



中国旅行社总社有限公司  
CTS China Travel Service Head Office Co., Ltd.






携程中国: 中国旅游文化之都



港中旅酒店有限公司  
HK CTS Hotels Co., Ltd.



港中旅(中国)投资有限公司  
CTS CHINA TRAVEL SERVICE (KUNMING) INVESTMENT LTD.



華貿國際貨運有限公司  
CTS INTERNATIONAL TRANSPORTATION CO., LTD.




港中旅集团证券事业部



港中旅集团证券事业部




天创国际演艺制作交流有限公司  
Heaven Creators International Performing Arts Exchange Co., Ltd.



香港中旅科技電腦有限公司  
CTS CHINA TRAVEL TECHNOLOGY COMPUTER LTD.

# 责



## 港中旅

星旗相伴 行者無疆

# 任



香港中国旅行社有限公司  
CHINA TRAVEL SERVICE (H.K.) LTD.



港中旅康豪(深圳)高尔夫球会  
CTS TYCOON (SHENZHEN) GOLF CLUB



唐山国丰钢铁有限公司  
TANGSHAN GUOFENG IRON & STEEL CO., LTD.



香港中旅國際投資有限公司  
HONGKONG INTERNATIONAL INVESTMENT (H.K.) LTD.



中国港中旅资产经营公司  
CHINA CTS ASSET MANAGEMENT CORPORATION



港中旅(昆明)海味有限公司  
CTS KUNMING SEAFOOD CO., LTD.



昆明海味有限公司  
KUNMING SEAFOOD CO., LTD.



港中旅(青岛)海泉湾有限公司  
CTS KUNMING SEAFOOD CO., LTD.



香港中旅集团康豪有限公司  
CTS KUNMING SEAFOOD CO., LTD.



芒果网有限公司



世界: 富

# 港中旅社会责任报告案例

PATA China Responsible  
Tourism Forum  
16 November 2012

# 目录

## Contents

---

公司简介 ★

社会责任管理 ★

带动地方发展 ★

责任扶贫 ★

促进文化繁荣 ★

慈善公益 ★

低碳环保 ★

# ★公司简介



\*中国港中旅集团公司

\*曾获荣誉



\*企业价值观

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION

 **港中旅·旅行社**  
CTS 星旅相伴 行者无疆

# ★公司简介

## 中国港中旅 集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION



中国港中旅集团公司是国务院国资委监管的53家特大型国有重要骨干企业之一，是一家以旅游为主业，实业投资（钢铁）、房地产、物流贸易为支柱产业的多元化经营企业集团。其中，旅游业涵盖旅行社、酒店、旅游度假休闲景区、主题公园、网上旅游交易平台、旅游演艺、高尔夫球会、海陆客运等多项业务领域，是中国目前旅游产业链条和旅游要素最全的大型旅游企业。集团将社会责任作为一项崇高的使命常抓不懈。

## \*曾获荣誉



中央企业优秀社会责任实践证书  
中央企业优秀社会责任实践证书



## 港中旅集团

在由《WTO经济导刊》主办的“第七届企业社会责任国际论坛”中，喜获“金蜜蜂企业社会责任·中国榜”领袖型企业奖。

港中旅集团及香港中国旅行社于2011年提交的《“薪火相传”，助力香港国民教育》案例，入选“2011中央企业优秀社会责任实践”。

Golden Bee Corporate Social Responsibility China list “cacique Enterprise Award .

## \*企业价值观



**企业宗旨：**服务大众、创造快乐

**企业精神：**敬业、和谐、激情、创新

**企业价值观：**诚信为本、追求卓越

身为中国旅游业的龙头企业，港中旅传承“服务大众”的经营宗旨，不仅积极发挥扩大内需、拉动地区经济增长的作用，在促进社会进步、增进文化沟通及提升民众自身修养方面，也有不可替代的优势。

作为大中华地区历史最悠久、规模最大、产业链条较为完整的综合旅游集团，我们深知创新对行业发展的重要意义。自2011年，我们推出“港中旅首届国民休闲度假季”，引领旅游消费进入休闲度假时代，促进中国旅游业的转型升级；丰富产品结构，打造温泉休闲度假基地，开发旅游房车新业态，以休闲旅游、文化旅游、体育旅游、养生旅游等，满足消费者的多元化需求。

中国港中旅集团公司董事长 张学武



## ★社会责任管理

\* 社会责任管理架构

\* 社会责任工作推进

\* 利益相关方沟通与参与

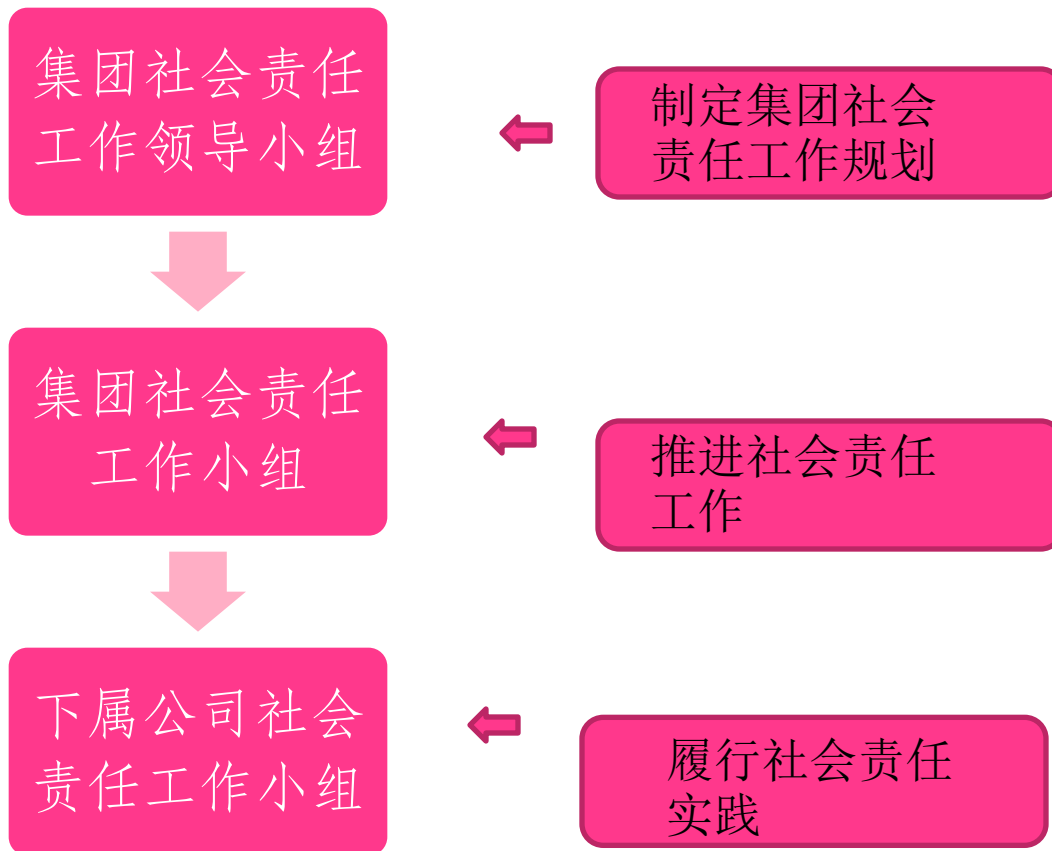
\* 信息披露机制

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION



## \* 社会责任管理架构





# \*社会责任工作推进



港中旅集团加入联合国全球契约


港中旅集团加入联合国全球契约

In 2011, HKCTS joined the UN Global Compact Group.

2011年港中旅集团加入**联合国全球契约**，并将全球契约十项原则作为集团可持续发展的重要指导方针之一。

## \* 利益相关方沟通与参与

利益相关方	核心议题	沟通与回应
政府	<ul style="list-style-type: none"><li>*遵守法律法规</li><li>*国有资产保值增值</li><li>*服务国计民生</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*严格依法经营</li><li>*加快转变经济发展方式</li><li>*持续创造就业机会</li><li>*促进区域经济发展</li></ul>
出资人	<ul style="list-style-type: none"><li>*业绩持续增长</li><li>*公司治理</li><li>*信息披露</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*强化风险管理</li><li>*增强核心竞争力</li><li>*提升信息透明度</li></ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"><li>*优质产品和服务</li><li>*满足客户多元需求</li><li>*为客户创造价值</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*提供多样化、个性化的产品和服务</li><li>*展开优质服务活动</li><li>*倡导诚信游</li><li>*收集客户意见并积极回应</li></ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"><li>*节约资源能源</li><li>*减少污染排放</li><li>*生态环保</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*节能减排</li><li>*倡导“低碳旅游”、打造“绿色酒店”、开发“绿色地产”</li><li>*保护景区自然、人文景观</li><li>*发展循环经济</li></ul>



利益相关方	核心议题	沟通与回应
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>*基本权益</li> <li>*薪酬福利</li> <li>*职业发展空间</li> <li>*工作生活环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*依法签订劳动合同</li> <li>*建立完善的薪酬体系</li> <li>*制定全面的培训方案和发展计划</li> <li>*加强内部沟通和文化融合</li> </ul>
同行	<ul style="list-style-type: none"> <li>*公平竞争</li> <li>*行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*坚守行业准则</li> <li>*维护健康、有序的市场环境</li> <li>*经验分享、管理输出</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>*公开、公平、公正采购</li> <li>*信守合约</li> <li>*互利共赢、长期发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*严格执行“三公”商业准则</li> <li>*恪守商业道德、按合同规定履约</li> <li>*发展长期战略合作</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>*参与社区发展</li> <li>*支持公益事业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*扶贫帮困、关爱儿童</li> <li>*支持教育事业</li> <li>*鼓励员工志愿者活动</li> </ul>

## \* 信息披露机制



### 出版物

- 《中旅月刊》
- 《旅行家》
- 《中国港中旅集团公司2010企业社会责任报告》

### 专题信息

- 中旅快讯
- 社会责任简报

### 即时信息

- 集团网站企业社会责任专栏
- 集团新闻与各部司动态
- 旅行家网站

**数据**

根据国家统计局公布, 2011 年中国人均国内生产总值 47610 元人民币, 比 2010 年增加 13.2%。中国人均 GDP 折合美元 7250 美元, 比 2010 年增加 13.2%。中国人均 GDP 折合美元 7250 美元, 比 2010 年增加 13.2%。

根据 UNCTAD Progress and Prospects 2011 年 11 月, 中国成为全球最大的经济体之一, 其国内生产总值 (GDP) 折合美元 11.2 万亿美元, 比 2010 年增加 13.2%。



# ★带动地方发展


- \* 上缴利税
- \* 带动产业发展
- \* 完善基础设施
- \* 促进当地就业

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION


**港中旅·旅行社**  
 星旅相伴 行者无疆

## \* 上缴利税




旅游业是多层次消费和可重复性消费，集劳动密集型与资金、知识密集型于一体，发展旅游和带薪休假是扩大内需的重要内容。港中旅以项目投资、上缴利税、提供就业机会等方式，带动相关产业进步，促进地区经济社会发展。2011年，集团上缴税收超过**20亿元**。

### 链接

根据国家旅游局的统计，2011年外国人到中国旅游的入境人数达到1.5亿人次，过夜人数5000多万人次，创汇480多亿。同期中国公民出境达到6900万人次，国内游的旅游人数达到26.4亿人次。

据《WTTTC Progress and Priorities 2010-2011》：旅游业作为全球最大的产业之一，在世界范围内提供约2.55亿个就业岗位，贡献9%的全球GDP。可以预测未来十年，旅游业将每年以4%的速度增长，旅游将成为世界上规模最大、增长最快的行业之一，约占全球GDP的10%。

## \*带动产业发展



港中旅以旅游主业带动地方产业的升级与发展，将旅游休闲度假区的规划、开发和地区发展紧密结合，帮助地区调整、优化经济结构，转变经济增长方式。

### 案例：参与蓝色经济建设

“十二五”期间，港中旅将扩大在鲁投资，争做山东旅游乃至海洋产业的龙头企业。2011年，青岛海泉湾度假区投入试运营。港中旅将利用3到5年时间打造10公里长的旅游休闲度假带，并将引进旅游房车、游艇、嘉年华等旅游项目，还将在山东规划旅游客运集散中心、物流、城市酒店综合体的布局。

### 案例：建设汤岗子温泉城

港中旅与辽宁省鞍山市签署相关协议，开工打造汤岗子新城，建设包括主题乐园、大型温泉疗养中心、综合会议中心、五星级假日酒店、商业街、温泉超市、高端山景别墅等在内的城市综合体，推动汤岗子温泉城快速崛起。

## \* 带动产业发展

### 案例：带动产业链条发展

青岛海泉湾融合各种产业，形成旅游综合产业体系。

- 在酒店二层特设 400 平方米“1928·青岛啤酒吧”，每天供应当日出厂的新鲜青岛啤酒，天天都过“青岛啤酒节”，让宾客豪情尽爽，凸显“青岛啤酒”这一城市名片。
- 奥特莱斯商业街，荟萃国际一、二线名品百余家，形成品牌直销购物中心。



1928·青岛啤酒吧



奥特莱斯商业街



## \* 完善基础设施



旅游资源的开发，有利于改善当地基础设施建设和美化城市环境，特别是农村、山区、老少边穷地区的交通和服务设施。港中旅将旅游基础设施建设放在重要位置，促进地区交通工具、公用设施和康乐设施的建设发展。创建的丽都公园是北京首家由企业开办的公益性、开放性公园，为社区开展文化活动提供了良好地场所。

### 案例：改善旅游接待环境

2011 年底，鸡公山文化旅游发展公司对景区基础设施进行大规模修缮，集中修补道路、卫生间及水电设施。公司开辟 21000 多平方米的大型停车场，有效解决景区停车难、交通拥堵等问题；建设完成了木栈道、旅游厕所、垃圾箱、标识牌、座椅、围栏等设施，设立了游客咨询服务中心，做好各宾馆、主干道的绿化、美化等工作；设立大型超市、便利店和流动摊位，解决游客购物难题；在景区主要位置安装了 50 支消防栓，降低火灾隐患。

## \* 促进当地就业



港中旅充分发挥一主三支产业优势，带动地区服务业发展，为社会直接或间接提供就业岗位。港中旅还与大学开展长期合作，与华侨大学签署战略合作协议，为研究生时间提供便利条件，利于学生就业。

\*青岛海泉湾项目预计正是运营后，年利税可达5000万元以上，将拉动青岛的旅游经济，促进青岛旅游产业由观光型向休闲度假型转变，并可增加直接就业岗位约2500个。

\*珠海海泉湾开业至今，带动当地间接就业累计近万人。



## ★ 责任扶贫

\* 从“输血式”扶贫到“造血式”扶贫模式

\* 产业扶贫

\* 教育扶贫

\* 旅游扶贫

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION

 **港中旅·旅行社**  
CTS 星旅相伴 行者无疆

# \*从“输血式”到“造血式”扶贫模式

## 港中旅九年定点扶贫历程



## \* 产业扶贫

港中旅在黎平扶贫工作中，建设茶园项目及茶叶深加工生产线，致力于打造“港中旅贵州黎平扶贫绿色茶”品牌，将黎平茶叶带出大山。通过与地方政府合作，形成于当地发展相适应的茶叶、中药两大特色产业，增强产业“造血”功能。



## \* 教育扶贫

港中旅在云南西盟县和孟连县援建两所希望小学，并每年拿出十万元资助黎平贫困学生。

并与黎平县职业技术学校合作，建设港中旅**旅游培训基地**，培训基地招收各乡镇初级中学学生，学生学习期间由集团安排到旗下酒店、景区实习。



港中旅孟连縣援建小學



集團工作組與當地政府座談

## \* 旅游扶贫

港中旅集团曾多次向地震灾区捐款，累计捐款超过一千一百万元，组织员工和游客帮助灾后重建。

比如：利用四川北川地震遗址公园，发展震后旅游，支持发展当地的旅游产业。

在贵州黎平地区发展观光农业、农家乐及民宿等。





## ★促进文化繁荣

旅游传承历史渊源，交汇多元文化。港中旅承担文化使命，结合旅游，做中国文化的传播者，推进旅游与文化的融合，让旅游产业兼容更多的文化内涵，也让旅游市场弘扬更多的文化精神，增强我国文化软实力、民族凝聚力和 international 影响力，提高国民文明素质，促进社会和谐进步。

- \* 文化传承
- \* 文化凝聚
- \* 文化交流
- \* 文化传播
- \* 服务重大事件

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION

 港中旅·旅行社  
CTS 星旅相伴 行者无疆



## \* 文化传承

中国是四大文明古国中唯一延续文化传承的国家，作为央企，港中旅立志做中国文化的传播者，以足够的前瞻性传播民族文化，并通过旅游产品将之活化。港中旅深挖文化内涵，普及科学知识，提高文化创意水平，将中国文化展现在旅客面前。

中国民俗文化村打造中国首场投资超亿元的大型歌舞剧——《龙凤舞中华》，这是一部反映中华民俗风情画卷的史诗。该剧将华夏民族五千年起源、发展、辉煌浓缩在六十分钟的舞蹈中，是观众置身于民族文化发展的历史长河。



## \* 文化凝聚



文化是民族的血脉，海外同胞尤其是青少年对中国历史、文化的渴求日益凸显。港中旅有着鲜明的“中国心”，以充满中华文化内涵的旅游产品，增进海内外中华儿女对祖国的认识，增强民族凝聚力。

### 案例：薪火相传——国民教育

“薪火相传”是2009年底由香港特区政府发起的国民交流活动，计划在2010-2012年期间组织香港学生到内地城市进行交流学习。2011年是辛亥革命一百周年，香港中旅社开展“沪港双城发展之旅”、“百年辛亥 盛世中国”等文化探索系列主题产品，通过访谈、参观、游览、听讲座、重走革命足迹等活动，让香港学子们学习祖国历史文化，体验祖国经济快速发展，了解高端科技与改革开放成果。这些特色产品使香港学生体会到香港与祖国的深厚渊源，增进对祖国的感知和认同。截至2011年底，港中旅“薪火相传”专项活动接待人数约达14000人。

### 案例：万名老人台湾健步游项目

中旅总社组织全国各地老年人赴台湾旅游，与当地老年人开展体育交流活动，两岸老人一起跳健身操，一起参加健走活动，不仅促进了两岸民间交流，也充分展现了大陆老年人的精神风貌。通过参观交流，两岸老人畅谈体育健身体会，共叙浓浓中华之情，增进了骨肉同胞的情谊。

## \* 文化交流

作为重要的国际交流桥梁，旅游能够将不同文化的人们带到一起。港中旅创造机会让当地人和游客互相了解，加深多元文化间的认同感。在行程中，我们不仅努力提升自身在旅游景区、旅游目的地的服务，还努力协助国民在出游时梳树立良好形象。

中旅总社于春节期间再次在日本组织“富士山下过大年”活动，在横滨、箱根、北海道、富士山下，500余名游客参加了过大年活动，以中日民众联欢的形式拉开了中日民间友好交流的序曲。



日本文化节



国际风车节

## \* 文化传播

我国少数民族文化特色鲜明，底蕴深厚。港中旅视这些独具特色的少数民族文化为旅游开发的资源优势，注重对少数民族文化旅游资源的保护性开发，让更多的人了解不同地域、不同民族的文化风采。

锦绣中华民族艺术团的员工，将自己对民族艺术的理解巧妙的融入演出，展现华夏民族对“人”、“人生”的思索和对人生的态度。《东方霓裳》演绎除了不同民族的人文历史。



大型民族服饰舞蹈表演《东方霓裳》

## \* 服务重大事件

港中旅集团拥有全国最为完整的旅游产业链，业务遍及国内、港澳和海外。基于自身优势资源，港中旅把国家和地区重大事件和活动提供旅游基础设施服务、旅游信息服务、旅游安全保障服务作为责无旁贷的责任。

港中旅在北京奥运会、上海世界博览会、深圳大运会、西安世园会、伦敦奥运会等大型国际赛事及重大活动中，积极做好票务、团队代理、贵宾接待等服务工作。





## ★ 慈善公益



\* 抗震救灾



\* 公益活动



\* 慈善捐赠

\* 爱心送水

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION

 **港中旅·旅行社**  
CTS 星旅相伴 行者无疆



## \* 抗震救灾

中旅总社台湾中秋千人活动突遇台湾地震灾害，由中旅总社倡议在活动现场向阿里山人民爱心捐款，体现浓浓两岸亲情。

CTS donated funds to Tai Wan Ali mountain People in the Mid Autumn Festival Activity.

## \* 公益活动

港中旅开展多种形式的公益慈善活动，鼓励员工参加各类志愿者活动，传播公益理念，并让慈善走向国门。





## \* 慈善捐赠

聚豪高尔夫球会以承办“健康快车”慈善活动的方式作为球会45洞球场开业庆典，筹集近百万慈善资金，用于资助内地贫困地区白内障患者手术。

2011年集团总部慈善捐赠数总额118.51万元。



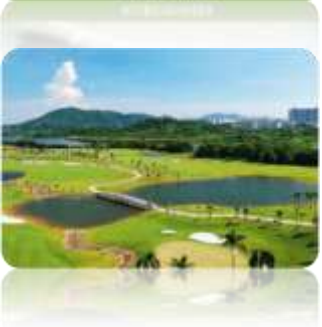
CTS Tycoon (Shen Zhen) Golf Club raise nearly 1 million money for charity, funding for poor area cataract operation in mainland china.



## \* 爱心送水

中国旅行社总社云南有限公司向缺水严重的云南省嵩明县嵩阳镇山脚村运送整车饮用水。

CTS Yun Nan company took vehicle drinking water to the serious water shortage in Yunnan province Songming County town



## ★低碳环保

\* 低碳旅游

\* 绿色酒店

\* 环保运输工具

\* 保护水资源

中国港中旅  
集团公司

CHINA NATIONAL TRAVEL  
SERVICE(HK) GROUP COPORATION

 **港中旅·旅行社**  
CTS 星旅相伴 行者无疆

选择低碳的运输方式



- 为游客提供绿色酒店
- 向游客宣传居住绿色酒店的意义



- 为游客提供绿色低碳的产品

选择低碳的运输方式



- 美化景区，保护景区生态环境
- 景区内选择低碳运输方式



选择低碳的运输方式

为游客提供“低碳旅游”产品

为游客提供“低碳旅游”产品

低碳旅游





引导游客开启低碳旅程

引导游客开启低碳旅程

中旅总社北京公司  
与延庆县旅游局共同举  
办“绿色低碳我先游”  
的700人骑行活动。

## \* 绿色酒店

**港中旅**中酒公司加强酒店设备改造。加强电能管理，选用低损耗变压器，减少线路损耗，将酒店客房和周边用灯更换为节能灯。采用节水型卫生器具及给水配件，部分酒店将海水、中水处理后，用于地下车库冲洗地坪及园区绿化灌溉。

**港中旅**珠海海泉湾度假村共采取节能举措20项，实现节油449吨。中央空调全部实现热量回收，能耗同比节约2000吨标煤/年，减少二氧化碳排放量30吨/年。



珠海海泉湾绿化后景致优雅

珠海海泉湾绿化后景致优雅



鸡公山景区内的环保电瓶车

鸡公山景区内的环保电瓶车

## \* 环保运输工具

鸡公山景区利用电瓶车接送游客观光

## \* 保护水资源

聚豪高尔夫球会建造了4510米环保沟，使雨水及喷淋溢水全部回流至蓄水塘，作为草坪用水重复使用。

Protection of water resources





Thank you!

