



中国旅游集团
CHINA TOURISM GROUP
香港中旅集团
CTS HOLDINGS HK



2025

企业社会责任报告

中国旅游集团有限公司

目录 CONTENTS

关于本报告	02
领导致辞	04
关于我们	06
荣誉 2025	12

责任聚焦一：	
党旗熠熠，以赤诚之心践行使命担当	18
责任聚焦二：	
香江潮涌，以深耕之力赋能香港繁荣	22
责任聚焦三：	
山水有约，以文旅之笔绘就乡村画卷	28



1

筑根基 共赴高质量发展征途



规范治理提质效	38
服务大局共繁荣	42

2

焕新颜 护航大众美好旅途



创新驱动谋突破	50
产业提质促发展	56

4

担使命 绘就和美与共盛途



山河锦绣护生态	86
共建共享惠民生	92

3

凝众志 并肩开拓前行坦途



携手员工共成长	68
协同发展促共赢	78

责任管理	98
未来展望	102
附录	104

关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司发布的第 16 份社会责任报告。本报告对集团在经济、社会及环境方面的责任实践及绩效进行全面阐述，供读者了解。



组织范围

本报告涵盖中国旅游集团有限公司及其全资子公司和控股投资企业。中国旅游集团有限公司也简称“中国旅游集团”“集团”“我们”等。



时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分数据或案例超出此范围。



参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的可持续发展信息披露相关标准。重点参考的报告编制标准包括：

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 联合国全球契约“十项原则”
- 联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）
- 国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
- 财政部等九部委《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- 《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）之一般框架》
- 《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2——《环境、社会及管治报告守则》



信息来源

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告、相关文件。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。



报告获取方式

您可通过中国旅游集团有限公司网站 www.ctg.cn 下载报告电子版。若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：

电话：00852-2853 3888

传真：00852-2851 6193

邮箱：csr@ctg.cn

领导致辞

岁序常易，华章日新。2025 年是“十四五”收官之年，也是“十五五”谋篇布局之年。中国旅游集团坚持全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加快培育世界一流旅游企业，为奋力谱写旅游强国建设新篇章贡献中旅力量。

集团坚决贯彻落实党中央决策部署，积极服务国家战略。召开贯彻落实习近平总书记视察三亚国际免税城重要讲话精神三周年座谈会，深入践行“诚信经营、优质服务”理念。牵头组建国家级邮轮运营平台，引领民族邮轮产业开启新篇章。积极践行驻港央企职责使命，助力香港更好融入国家发展大局。积极助力海南封关运作，全力参与国际旅游消费中心建设。

集团不断加大文旅产业布局，持续打造标杆项目。香港“启航 1331”青年驿站投入运营，“鼓浪屿号”邮轮开启香港母港常态化运营，助力香港无处不旅游。中标深圳大鹏龙岐湾度假区项目，打造粤港澳大湾区滨海“一站式休闲度假”新样板。并购雅阁酒店集团，拓展酒店业务战略新版图。

集团着力培育首发经济、冰雪经济、银发经济，打造“第二增长曲线”。广州、深圳等地六家新型市内免税店开业，海南文昌首个航天观礼综合平台、万宁全国首个冲浪主题度假目的地投入运营，京津冀首列观光旅游列车“星光·燕赵号”开行。并购吉林松花湖度假区项目，为广大滑雪爱好者提供高品质冰雪度假体验。推出“星光·澜湄号”银发专列，不断丰富适老旅游产品。

集团坚持“以文塑旅、以旅彰文”，持续推动文旅深度融合。推出“邮轮 + 非遗”“列车 + 非遗”产品组合，让传统文化在旅游场景中焕发新活力。引入国内国际知名 IP，推动景区消费焕新升级。牵头发布“和美乡途”央企文旅帮扶平台，帮扶的贵州省黎平县黄岗村获评联合国旅游组织“最佳旅游乡村”，助力乡村旅游新发展。承办“鼓岭缘”中美青少年合唱周等活动，增进中外文明交流互鉴。

集团深化中央巡视整改和审计整改，持续加强作风建设。持续推进中央巡视整改和审计整改任务落实，以整改成效不断夯实发展基础。扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，作风建设取得新成效。深入开展国企改革深化提升行动，公司治理效能进一步增强。

站在“十五五”的新起点，中国旅游集团将继续坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，围绕更好地服务党和国家工作大局，服务经济社会高质量发展，服务保障和改善民生，不断增强核心功能、提升核心竞争力，持续践行“旅游报国、服务大众、创享美好”使命和“诚信经营、优质服务”理念，培育“专业、责任、创新、服务、激情、成事”文化，提升创新意识、细节服务、科技赋能能力，更好地为消费者创造快乐体验、服务美好生活，为旅游强国建设作出新贡献！

中国旅游集团有限公司董事长



关于我们

集团简介

中国旅游集团有限公司暨香港中旅（集团）有限公司是中央直接管理的国有重要骨干企业，也是总部在香港的中央企业之一。集团历史可追溯到 1923 年 8 月 15 日上海商业储蓄银行设立的旅行部。经过百余年的发展，集团形成了由旅行社、景区、酒店、免税、旅游交通、证件业务、邮轮、地产、文创以及在港综合业务组成的产业布局，经营网络遍布内地、港澳和海外超过 30 个国家和地区。集团旗下汇聚了港中旅、国旅、中旅、中免等众多知名旅游品牌，是我国唯一一家以旅游为主业的央企，也是目前我国发展历史最长、产业链条较全、经营规模较大、品牌价值较高的旅游龙头企业。

截至 2025 年底



集团员工人数超过

4.2 万人



集团总资产超过

2,000 亿元



每年接待游客近

9,000 万人次



主营业务

中旅旅行

中国旅游集团旅行服务有限公司，简称“中旅旅行”，是中国旅游集团旗下负责旅行服务业务的全资子公司。2018 年 10 月，中国旅行社总社有限公司与中国国际旅行社总社有限公司实施战略重组，共同组成中国旅游集团旅行服务有限公司。重组后的中旅旅行旅游产业要素更加齐全，是集旅行社业务、会展业务、商旅及航票业务、签证业务等综合业务于一体的大型旅游企业，也是国内最具规模实力和品牌影响力的旅行社央企。中旅旅行在全球 35 个国家和地区拥有子企业 50 家，在境内 16 个省、自治区、直辖市设有企业 54 家，形成了立足国内、放眼全球的现代化经营网络。

中旅发展

香港中旅发展有限公司，简称“中旅发展”，是落实中央要求和集团立足香港战略，2022 年 11 月由原中国旅游集团金融投资有限公司转型更名而来。转型后的中旅发展聚焦香港民生需求，秉持“同发展，共美好”的理念，持续做强做优做大在港业务，坚持服务香港民生、促进香港就业，共创香港美好未来。中旅发展业务覆盖消费金融、物业管理、仓储物流三大核心板块，旗下目前汇集了安信信贷、中旅融资租赁、中旅保险经纪、佳富物业服务、威信安保、博朗康文、协记货仓、昭津物流等多家子公司。

中旅国际

香港中旅国际投资有限公司，简称“中旅国际”，是中国旅游集团旗下旅游投资和运营业务的旗舰，以成为“一流旅游目的地投资和运营服务商”为目标，以旅游目的地开发运营为重点，致力于运营优质独特文旅资源和一体化打造，主要业务包括投资与运营旅游景区及相关业务（主题公园、自然人文景区、休闲度假景区及旅游景区配套服务）、旅行证件及相关业务、酒店业务、跨境客运业务等。截至目前，中旅国际投资和参与运营的文景区项目超 60 家，其中 5A 景区 17 家、4A 景区 21 家，具有文旅全产业链运作、超级 IP 打造和国内领先的综合运管能力。中旅国际在港股上市，股票代码 00308.HK。

中旅投资

中国旅游集团投资运营有限公司（暨中旅（海南）投资发展有限公司），简称“中旅投资”，承载国务院国资委确认的“房地产开发”主业，历经 30 余载砥砺前行，中旅投资聚焦深耕成渝城市群、粤港澳大湾区、长三角及海南区域，精选布局北京、上海、广州、深圳、三亚、成都等 17 个城市。践行“地产开发 + 运营型业务 + 服务型业务”的一体两翼驱动战略，中旅投资以“匠造空间 筑美生活”为品牌理念，持续为客户创造“情理之中 + 意料之外”的美好生活体验，致力于成为有卓越影响力的城市开发运营服务商。

中旅免税

中国旅游集团中免股份有限公司，简称“中旅免税”，是中国旅游集团旅游零售事业群的主体公司，是聚焦于旅游零售业务的大型股份制企业。中旅免税业务涵盖免税、有税、旅游零售综合体等范畴，旗下中国免税品（集团）有限责任公司（简称“中免集团”）成立于 1984 年，是经国务院授权在全国范围内开展免税业务的国有专营公司。中免集团先后与全球逾 1,500 个世界知名品牌建立了长期稳定的合作关系，在全国 30 多个省、自治区、直辖市、特别行政区和日本、新加坡、柬埔寨、斯里兰卡等地设立了 200 余家零售门店，已发展成为世界上免税店类型最全、单一国家零售网点最多的旅游零售商。中国中免在 A+H 股上市，股票代码 601888.SH/01880.HK。

中旅酒店

中国旅游集团酒店控股有限公司，简称“中旅酒店”，是中国旅游集团的全资子公司，拥有“维景国际”“维景”“睿景”“旅居”“丽都公寓”“时颐”“舍野”“雅阁”“澳斯特”等品牌，覆盖超高端、高端、中高端、中端、公寓、民宿等各类产品线。公司目前独资、合资、委托管理、特许经营、租赁经营以及第三方管理的酒店超 400 家，客房超 84,000 间。旗下酒店在中国覆盖北京、上海、广州、深圳、重庆、海口、三亚、南京、杭州、成都、大理、丽江等内地 140 多个城市和香港、澳门，在英国覆盖包括伦敦、里兹、伯明翰、林肯、朴次茅斯、布莱顿等 30 多个城市，以及在泰国、法国、葡萄牙、土耳其、巴西、摩洛哥、柬埔寨、肯尼亚、斐济、尼泊尔、菲律宾、澳大利亚等多个国家均有布局。

中旅资本

中国旅游集团投资和资产管理有限公司，简称“中旅资本”，主要从事文旅融合、交旅融合业务和资产运营管理，旗下有资产经营、旅游交通、自驾游及营地运营、旅游列车、文化传媒、旅游文创等全资及控参股企业 28 家。中旅资本致力于成为“中国优秀的旅游新兴产业投资和运营商”，秉承集团“诚信经营、优质服务”的理念，紧紧围绕集团“创造快乐体验、服务美好生活，努力成为世界一流旅游企业”的目标，立足服务集团发展战略，聚焦文旅融合、交旅融合业务及其增量拓展，构建“文化 IP 矩阵 + 标杆项目”发展格局，同时积极推动传统业务转型升级，助力集团高质量发展。

华夏邮轮

华夏国际邮轮有限公司，简称“华夏邮轮”，由中国旅游集团联合中远海运集团、招商局集团、锦江国际集团、上海久事集团、上海吴淞口文旅集团，于 2023 年 12 月 29 日在上海揭牌成立。2025 年 1 月 1 日起，华夏邮轮正式成为爱达邮轮控股股东。目前，作为亚洲第一大邮轮公司，旗下拥有爱达邮轮、星旅远洋邮轮、南海邮轮三大中国邮轮品牌。公司以“打造世界一流的东方邮轮体验，全球领先的邮轮运营集团”为企业愿景，立足中国市场和消费者需求，初步建立起以首艘国产大型邮轮“爱达·魔都号”为旗舰的现代化船队，持续提供更具中国特色的邮轮旅游产品，为旅游强国建设贡献专业力量。

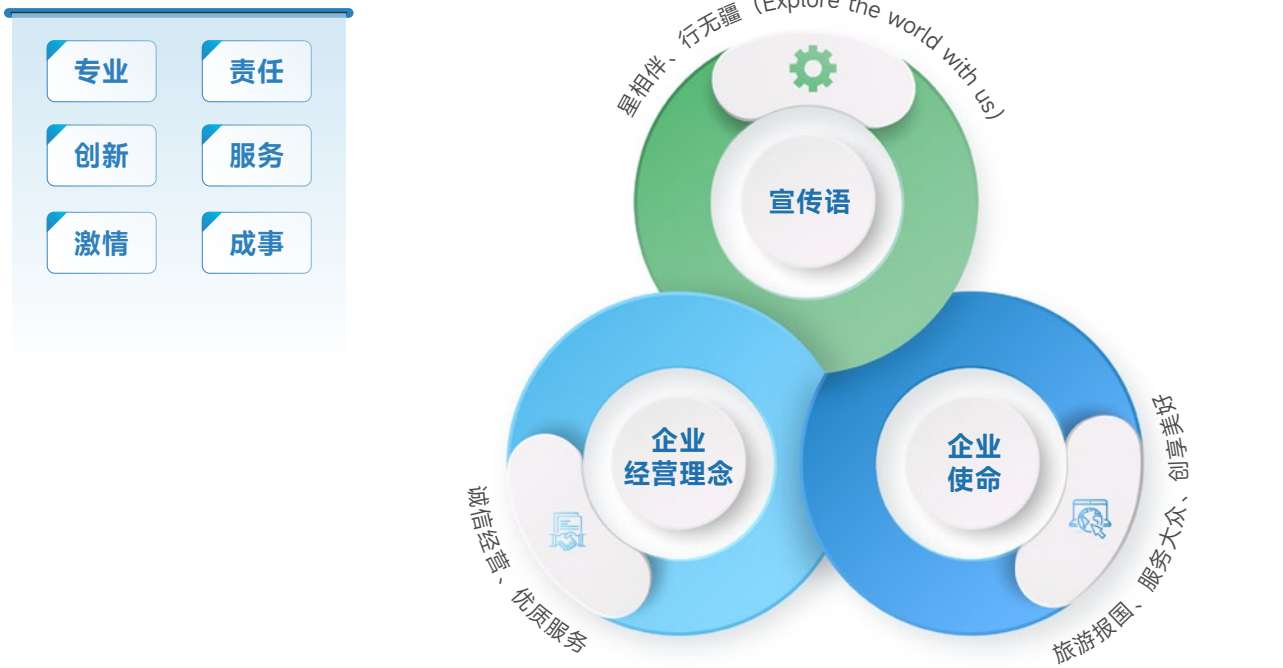
证件业务部

受中华人民共和国出入境管理局委托，中国旅游集团在香港地区受理《港澳居民来往内地通行证》（俗称回乡证）和《台湾居民来往大陆通行证》（俗称台胞证）申请。集团特此设立证件业务部作为集团从事政府委托证件业务的服务和管理部门。部门以“安全高效，优质服务”为宗旨，以便民服务为目标，先后自 1979 年、1987 年起开展《港澳居民来往内地通行证》《台湾居民来往大陆通行证》受理业务。此外，中国旅游集团证件业务还包括代受理在港就学就业人员往来港澳通行证换发补发及签注延期申请，代办中国签证、外国签证、一次性临时来往粤港小汽车牌证、粤港两址车牌批文延期以及“港车北上”车辆查验等十余种证件办理服务，为推动香港与内地之间的人员往来和交流发挥着重要作用。

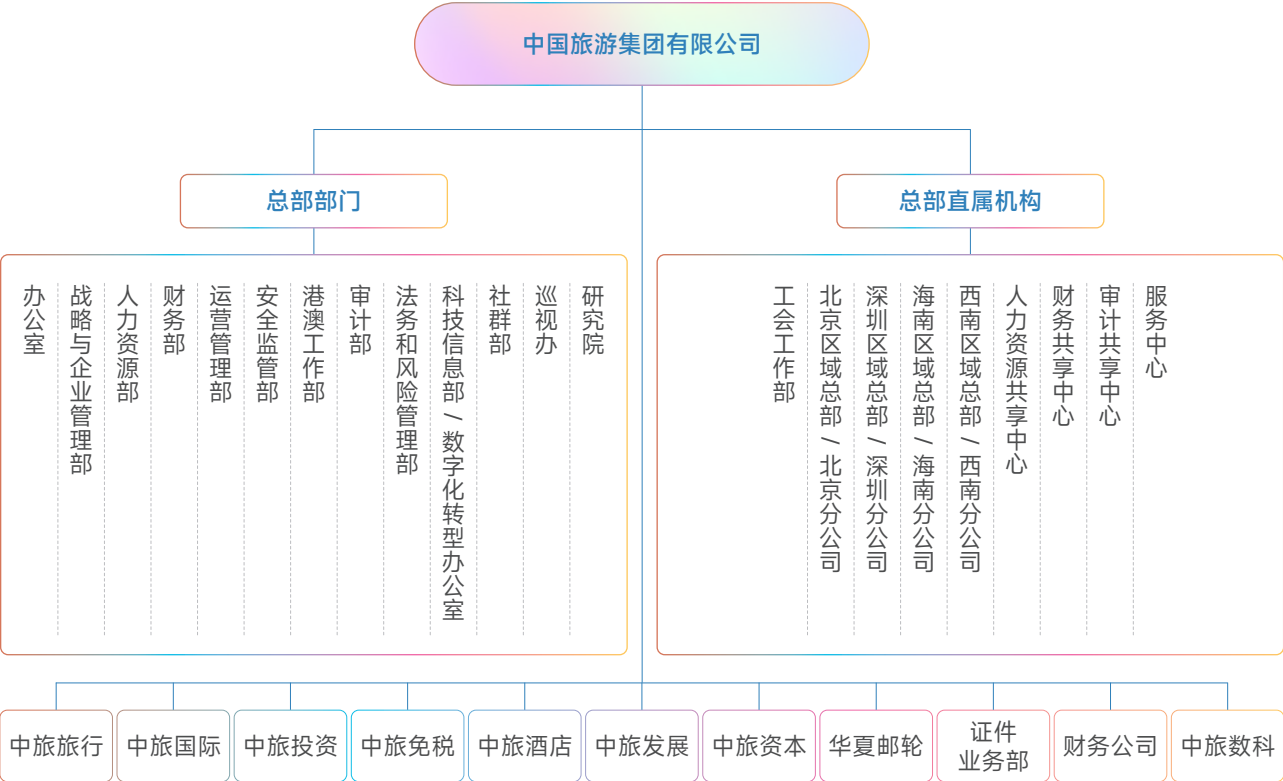
中旅数科

中旅数智科技（深圳）有限公司，简称“中旅数科”，于 2023 年 12 月 28 日成立，由中国旅游集团及下属全资子公司共同出资设立，注册地为深圳，是集团推进科技创新，打造文旅行业数字化、智能化解决方案的平台。经营范围包含向集团内外部提供互联网信息服务，人工智能软件开发与数字技术服务，旅游开发项目策划咨询服务等。

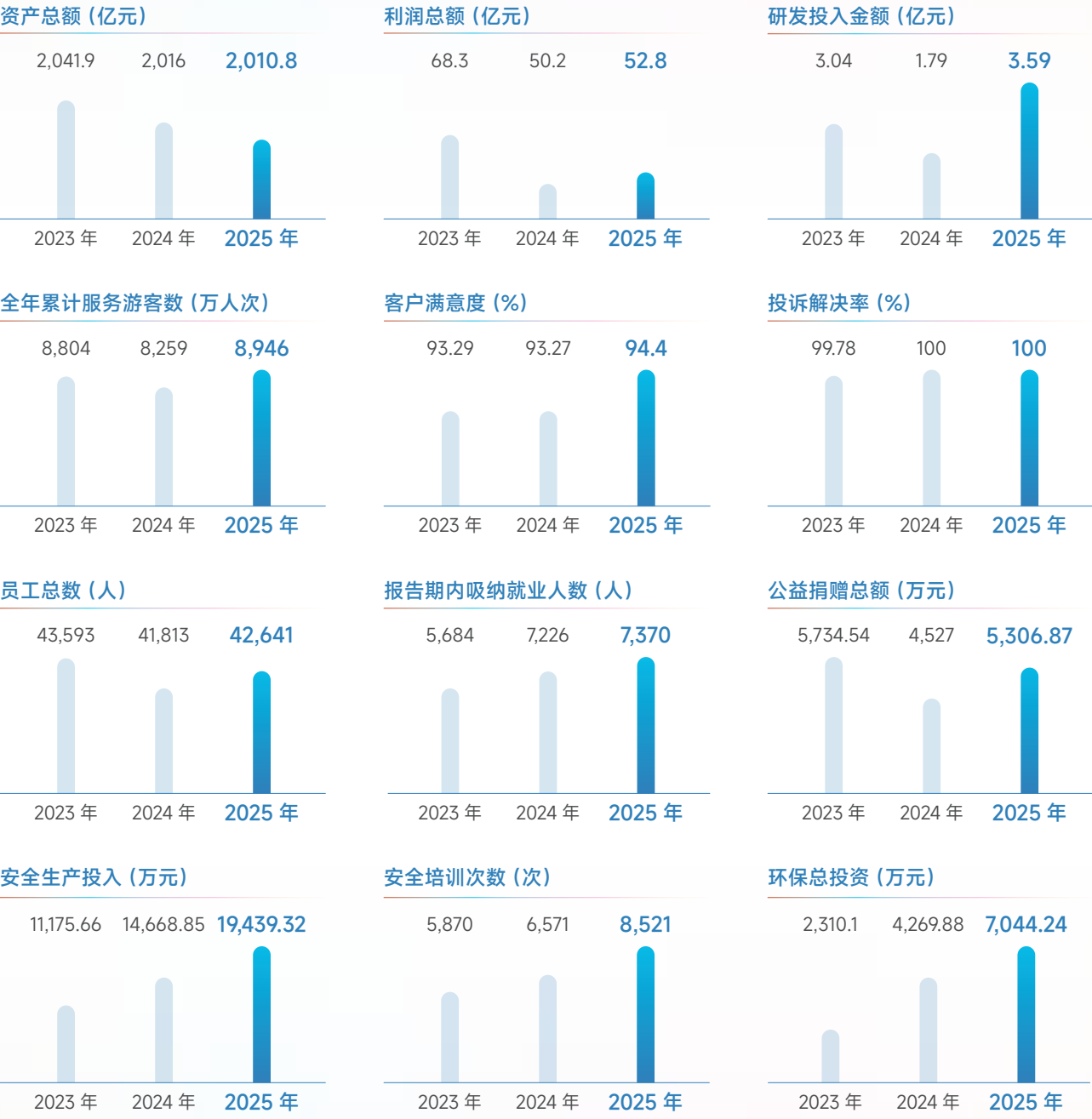
企业文化



组织架构



关键绩效



荣誉 2025

中国旅游集团

• 1月12日

集团受邀参加香港特区政府“共创明 Teen 计划”第二期毕业典礼，荣获香港特区政府颁发“策略伙伴大奖”。



• 6月

集团荣获中央单位定点帮扶工作成效考核评价最高评价等次，这是集团自 2017 年以来连续八年获得该成绩。

• 9月5日

《中国旅游集团 2024 年度企业社会责任报告》获得中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星佳”最高评级，这是集团连续第二年获得最高评级。



• 9月19日

集团参评作品《藏在自贸港里的免税服务“算法”》《团结奋斗 担当实干——书写海南自贸港建设的央企答卷》分别荣获“第六届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）”优秀奖和“2025 年中央企业基层理论宣讲微视频”优秀奖。

• 10月17日

集团定点帮扶的黎平县黄岗村获评联合国旅游组织“最佳旅游乡村”，为贵州省唯一获此殊荣的乡村。

• 11月3日

集团旗下“cdf 中免集团”“爱达·魔都号”“世界之窗”三个品牌，分别荣获中央企业品牌引领行动第二批创建成果中的“企业品牌”“产品品牌”和“服务品牌”。

• 12月

集团在 2025 中国旅游集团化发展论坛上，入选“2025 中国旅游集团 20 强”。



中旅旅行

• 3月25日

中旅旅行及所属企业申报的“庆祝中华人民共和国成立七十五周年——香港北京专列 400 人考察团”“人社部世界技能大赛接待服务案例”等入选北京市文化和旅游协会“2024 年度旅行社优秀服务商与跨界合作案例”。



• 6月27日至29日

中旅旅行在第二十届北京国际旅游博览会上，荣获“最佳人气奖”和“最佳组织奖”。

• 11月18日至20日

中旅旅行所属中旅商旅旗下会展业务在第 17 届中国会议产业大会（CMIC 2025）上，荣获“会奖之星——最佳会奖品牌”。

中旅国际

• 3月

中旅国际所属珠海海泉湾帆船酒店、安吉星橙·咖啡民宿艺术馆在第 16 届 GBE 奢华酒店与度假村论坛上，分别荣获“最佳旅游目的地酒店奖”“最佳主题酒店奖”。

• 6月20日

中旅国际所属深圳锦绣中华在深圳市文化广电旅游体育局主办的“文化和自然遗产日”主题活动中，正式获授“深圳市非遗传播基地”。



• 8月

中旅国际所属沙坡头沙漠钻石酒店荣获“2025 旅游创新贡献奖”。



• 11月10日

中旅松花湖度假区再度荣膺“中国最佳滑雪度假区”称号，成功实现九连冠。

• 12月5日

中旅国际获评 2025 深圳全球招商大会“2024—2025 优秀落户企业”。



• 12月

中旅国际“从跨境携手到人文共兴——中越德天（板约）瀑布跨境旅游合作区推进中越人文交流体系建设创新案例”入选 2025 年“旅游集团赋能目的地创新发展范例”，并被纳入旅游业高质量发展范例库。

中旅投资

• 1月2日

中旅投资荣获“2024 年海南房地产企业十强”称号。

• 1月

中旅投资所属中旅·馥棠公馆项目荣获 APR IID 国际室内设计奖，并成功入围《2024 中国室内设计年鉴》。



• 1月

中旅投资所属中旅·馥棠公馆荣获海居君·第四届中国（海南）房地产荣耀榜“2024 年海南高端旅居标杆”、网易房产 2024 年海南地产冠军榜“2024 年海南标杆豪宅代表项目”和“2024 年度城市封面作品”三项行业奖项。



• 2月28日

中旅投资所属三亚公司在海南省房地产业协会六届二次会员大会上，成功入选“海南房地产企业综合实力 TOP15”榜单。

• 3月

中旅投资跻身中指研究院“中国房地产百强企业”第 47 位、观点指数研究院“2025 房地产卓越企业表现”第 46 位、亿翰智库“中国房企综合实力 TOP100”第 49 位，稳居行业 TOP50 阵营。



• 3月26日

中旅投资所属宁波海泉湾 PLUS·沐野之泉荣登“中购联购物中心行业 2024 年度新开业购物中心星秀榜”。



中旅免税

• 1月

中旅免税在新华网主办的“第十届绿色发展论坛暨第十一届文化和旅游融合与创新论坛”上，获评“2024 文旅品牌价值传播影响力企业”。

• 2月7日

中旅免税打造的首个生肖 IP 形象 C-LOONG 荣获德国国家设计奖“卓越视觉传达设计奖”。



• 3月27日

海南省旅游资源规划开发质量评定委员会发布公告，三亚国际免税城旅游区获评国家 4A 级旅游景区。

• 4月29日

“第八届新财富最佳 IR 港股公司”评选结果揭晓，中国中免荣获“最佳 IR 港股公司 (A+H 股)”与“最佳 ESG 信披奖”双项殊荣。

• 5月

中国中免再次被中国上市公司协会授予“上市公司投资者关系管理最佳实践”荣誉。



• 6月18日

世界品牌实验室 (World Brand Lab) 发布 2025 年《中国 500 最具价值品牌》分析报告，中旅免税以 1,426.81 亿元的品牌价值荣登榜单第 59 名，蝉联旅游服务行业第一。



中旅酒店

• 5月23日

中央宣传思想文化工作领导小组授予中旅酒店所属丽都饭店有限公司第七届“全国文明单位”称号。

• 6月24日

中旅酒店及其控股子公司雅阁酒店集团双双荣获“中国饭店集团 60 强”。



中旅发展

• 7月18日

中旅发展所属安信信贷连续 3 年获香港个人资料私隐专员公署的“私隐之友嘉许奖”金奖。



• 2025 年

中旅发展所属安信信贷私人贷款和信用卡客户服务热线团队分别连续 16 年及 7 年荣获香港客户中心协会“神秘客户拨测大奖金奖”。

• 2025 年

中旅发展所属安信信贷在香港营销活动大奖、香港忠诚与参与度大奖、公关大奖、MARKies 营销奖等重要评选中，荣获“最佳影响者营销奖”“最佳社交媒体策略奖”及“年度最佳营销活动”等近 20 项荣誉。



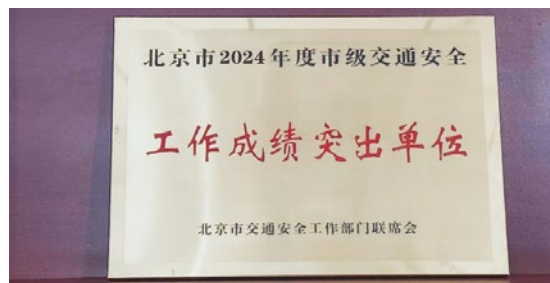
中旅资本

• 1月24日

中旅资本所属华江文化“龙墩墩”系列文创产品在第十二届北京惠民文化消费季 2024 北京文化消费品牌推介会上，成功获评“年度文化产品品牌”。

• 3月6日

中旅资本所属中旅汽车荣获北京市交通安全工作部门联席会颁发的“北京市 2024 年度市级交通安全工作成绩突出单位”。



• 3月13日

文化和旅游部正式公布第四批国家级旅游休闲街区名单，中旅资本助力黎川明清古城老街获评“国家级旅游休闲街区”。

• 5月22日

中旅资本所属中旅自驾两个项目荣获中国公路学会旅游交通工作委员会颁发的“2025 年度交通与旅游融合创新项目”奖项。



• 6月

中旅资本所属星光列车荣获文化和旅游部“非遗传播创新案例”。



• 10月24日

中旅资本所属星光列车在 2025 文旅品牌盛典暨“文旅好品牌”年度案例发布会上，获评“年度企业文旅创新案例”，“中国之路”自驾旅行 IP 荣获“年度网络人气文旅案例”。

• 11月13日

中旅资本所属“星光·澜湄号”列车荣获老挝文化旅游部、旅游管理司颁发的“中老旅游合作杰出贡献奖”。



华夏邮轮

• 5月16日

华夏邮轮所属星旅远洋邮轮在《头条日报》主办的“Chill 缤纷旅游嘉年华 2025”活动中，荣获“亚洲邮轮全新体验行程大奖”。

• 7月10日

华夏邮轮所属爱达邮轮在韩国济州举办的 2025 亚洲邮轮论坛上，荣获第十届亚洲邮轮大奖——“亚洲最佳邮轮公司奖”。



• 9月

华夏邮轮所属星旅远洋邮轮旗下“鼓浪屿号”成为 2025 韩国亚太经合组织（APEC）工商领导人峰会官方指定合作“海上浮动酒店”，这是中国邮轮品牌首次亮相 APEC 峰会。



• 10月24日

华夏邮轮所属爱达邮轮在 2025 文旅品牌盛典暨“文旅好品牌”年度案例发布会上，成功入选“文旅好品牌”2025 年度企业文旅创新案例。



• 11月

华夏邮轮携手中国移动上海宝山分公司联合申报的项目“破壁深蓝：构建 5G+ 卫星海上丝路”荣获第八届“绽放杯”5G 应用征集大赛智慧海洋专题赛一等奖。



责任
聚焦一

党旗熠熠 以赤诚之心践行使命担当

党建强则企业强，信仰坚则发展稳。中国旅游集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚守履行驻港央企、旅游央企政治本色与初心使命，把政治优势转化为企业发展优势、竞争优势，以“红色引擎”驱动高质量发展，为建设世界一流旅游企业筑牢信仰根基与政治保障。

把准“方向盘”，践行国之大者

集团坚持把政治建设摆在首位，把学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神作为重大政治任务，全年开展“第一议题”学习142项、研提举措200余项，完善从传达学习到跟踪问效的闭环机制，通过学习更深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”；扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，一体推进学查改，教育引导党员干部以优良作风凝心聚力、干事创业。



集团召开 2025 年度工作会议暨党建工作会

稳固“压舱石”，筑牢思想根基

强化理论武装

集团认真制定党委理论学习中心组学习计划，开展9次集体学习，专题研讨习近平文化思想、关于党的自我革命的重要思想等，中心组成员重点发言20次；组织4期686名三级企业班子成员以上领导干部参加《习近平经济文选》第一卷专题培训，深入学习贯彻习近平经济思想；大力弘扬理论联系实际的马克思主义学风，开展邮轮安全生产体系建设、精文减会专项工作等8个方面课题调研，推动理论学习转化为集团高质量发展的务实举措。



集团组织观看纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年大会



中旅免税开展“清明祭英烈”活动



“鼓浪屿号”党员登上海军舰艇开展学习交流

防范风险隐患

集团制定《党委意识形态工作责任制实施细则》，严格落实专题研究、定期报告等要求；巩固拓展中央巡视整改成果，开展落实意识形态工作责任制、落实网络意识形态工作责任制专项督查，加强风险排查，通报发现问题，督促做好整改；落实“清朗”专项行动要求，梳理 847 个网络阵地，加强宣传阵地管理；制定《舆情管理办法》，持续完善舆情口径库，健全联动工作机制，加强复盘分析，不断提升舆情风险监测、分析研判和应对处置能力。

2025年

集团**未发生**重大及以上舆情

加强正面宣传

集团坚持做好主题宣传、成就宣传、专题宣传，推出“诚信经营、优质服务”主题报道，借助主流媒体传播优势，在《人民日报》《人民日报海外版》《经济日报》等中央媒体刊发集团助力中越人文交流、发展夜游经济等专题文章，联合央视新闻等主流媒体报道国产大型邮轮“爱达·魔都号”青岛首航等改革发展成效。弘扬社会主义核心价值观，《藏在自贸港里的免税服务“算法”》获评中央企业社会主义核心价值观主题微电影优秀作品，丽都饭店有限公司荣获第七届“全国文明单位”称号。

铸强“主引擎”，锻造先锋队伍

夯实基层基础

集团连续 5 年实施发展党员滚动计划，全年发展党员 482 名，在职党员占比达到 15%，连续 8 年保持年均提升 1 个百分点的态势；持续织密基层组织体系，党支部（党总支）从 2023 年底的 275 个增至 325 个，增幅 18%；高质量完成中央企业基层党组织落实基本培训机制两批试点，相关做法在国务院国资委专题会上作经验交流。



全年发展党员

482 名



在职党员占比达到

15%

深化党建融合

集团深入推进党支部标准化建设，制定实施旅行社“五心”、景区“六型”、免税店“六个融合”等 8 类党支部工作标准；全覆盖组织基层一线党支部书记轮训，通过“书记讲给书记听”的方式，开展实操训练，再学习再领会习近平总书记全国国有企业党的建设工作会议重要讲话精神，提升支部书记结合中心工作抓党建的能力。

拉起“高压线”，涵养清廉生态

压实主体责任

集团制定《全面从严治党主体责任清单》，进一步细化党委、党委书记和其他班子成员责任，压紧压实主体责任、第一责任人责任和“一岗双责”。2025 年，集团党委专题研究党风廉政建设和反腐败工作 26 次，党委书记就落实主体责任约谈所属单位负责人 57 人次。

2025年



集团党委专题研究党风廉政建设和反腐败工作

26 次



党委书记就落实主体责任约谈所属单位负责人

57 人次

正风肃纪反腐

集团坚持不敢腐、不能腐、不想腐一体推进，严肃查处违纪违法案件与违反中央八项规定精神问题，深入开展境外腐败治理、违规吃喝集中整治；发挥巡视利剑作用，扎实推进中央巡视整改“回头看”，建立常态化整改与评估机制，推动整改成果转化治理效能。

强化警示教育

集团持续加强警示教育，召开集团警示教育会，深刻剖析典型案例，播放警示教育片，用身边事教育身边人，深化以案促改促治。2025 年，集团开展党纪教育 1,700 余次。



集团召开 2025 年党风廉政建设和反腐败工作会议

责任 聚焦二

香江潮涌 以深耕之力赋能香港繁荣

潮涌海天阔，风劲好扬帆。中国旅游集团坚定履行驻港央企职责使命，锚定高质量发展方向，全力推动香港业务做强做优做大，持续为香港繁荣稳定注入强劲动能，为新时代“一国两制”实践行稳致远贡献中旅智慧、展现中旅作为。

锚定战略定位，筑牢在港发展根基

集团坚持“立足香港”战略，推动《集团香港业务行动方案（2024—2025）》各项重点工作落实，在港各项经营指标持续增长；积极谋划“十五五”香港业务发展，建立“十五五”规划“1+N+X”体系，为长期深耕香港明晰路径、积蓄动能。2025年，集团在港完成投资40.6亿元，同比增长64%。此外，集团积极履行驻港职责，4名员工参与香港第八届立法会选举，2名员工当选，其中姚柏良在选委会界别以最高票当选。

截至2025年底



集团在港资产

732.5 亿港元

同比增长

4.2%



在港员工

7,370 人

同比增长

6%

赋能产业升级，激活香江发展动能

活化援港 方舱资源

集团成功中标香港特区政府启德方舱改建“青年驿站”项目，以“启航1331”为品牌，打造集青年旅舍、文创孵化、文体艺术表演等功能于一体的青年文化创意交流中心。项目于2025年7月启动试运营，10月底正式对外开放，目前已完成1,274间长租青年宿舍、117间商铺出租运营，252间短租客房入住率稳定保持在70%以上；累计举办各类活动27场，吸引约5,000人次参与。



香港“启航1331”青年驿站

推动香港 邮轮产业发展

集团所属星旅远洋邮轮“鼓浪屿号”2025年1月1日举办香港启航仪式，4月15日到港常驻运营，全年完成运营航次52个、服务乘客6.33万人次，助力香港实现邮轮访港航次同比增长20%。

助推旅游 盛事经济

集团联合香港旅游发展局成功举办首届“香港旅游发展论坛”，吸引来自 43 个国家的国际组织、旅游企业及专家学者共 600 余人参会，为“巩固香港世界首选旅游目的地”建言献策，并获特首办专函致谢；结合香港旅游展和赛马旅游，持续举办好 2026 年第二届香港旅游发展论坛。



集团董事长王海民出席 2025 年“香港旅游发展论坛”并致辞，共同助力香港旅游业高质量发展



集团总经理范云军参加集团赠予立法会熊猫雕塑启动仪式，持续支持香港发掘“熊猫 IP”潜力



“鼓浪屿号”常驻香港运营启动仪式顺利举行，标志着“鼓浪屿号”正式以香港为母港开启国际航线运营

全力护航 全运盛会

在第十五届全运会服务保障工作中，集团展现了强大的综合服务能力。中旅巴士独家承担香港赛区交通物流保障，接待人员约 4,000 人次；香港中旅社中标香港赛区线下门票独家总代理和大客户代理资质；九龙维景酒店承接香港赛区七大赛事住宿、餐饮和会议服务。

创新弘扬 中华文化

集团积极探索文旅融合新路径，提升市场影响力。联合多方在西九文化区主办“2025 迎国庆·香港华服嘉年华”，创新推出“白天游园 + 夜间赏灯”模式，将非遗花灯与现代光影技术完美结合；携手多家博物馆推出三星堆、金沙遗址沉浸式考古 VR 特展，为香港市民和游客带来别具一格的文化互动体验。



案例 | 集团组织参与香港回归祖国28周年系列活动

2025 年 7 月 1 日，香港中国企业协会举办“庆回归 28 周年暨中企服务进社区活动”启动礼，香港中国企业协会会长、集团董事长王海民受邀出席启动礼并致辞，宣布于 7 月 1 日开始连续 3 天邀请全港市民免费搭乘香港电车，同时，集团组织百余名员工在港岛东区、九龙观塘区等地参加升国旗仪式，与社区市民一道庆祝香港回归祖国 28 周年。2025 年，集团牵头 17 家驻港中资企业，以庆祝香港回归 28 周年为主题，开展了丰富多彩的庆回归系列活动。



集团董事刘昆受邀参加港区妇联代表联谊会举办的“庆祝中华人民共和国成立 76 周年暨港区妇联代表联谊会第九届理事会就职典礼”并向代表们颁发委任状



集团组织职工联谊会参加“香港回归祖国 28 周年升旗礼”，共贺香港回归，厚植家国情怀

厚植家国情怀，凝聚青年思想共识

2025年



组织“百万青年看祖国”活动

同比增长

组团超 **4.6** 万人次

64%

集团大力推动青年人文交流，积极构建国资央企“支持香港青少年人文交流行动平台”，向特区政府提交政策建议书，推动青年发展政策落地；组织“百万青年看祖国”活动，2025年组团超4.6万人次，同比增加64%，截至2025年底，累计组织超7万人次；举办第二期“新质生产力香港青年研学团2025”，组织105名香港青年深入内地科研机构与文化遗址，进一步增强香港学生对祖国的认同；全力资助特区政府“共创明Teen”计划，集团第三次获政务司颁发“策略伙伴大奖”。



“新质生产力香港青年研学团2025”开营仪式顺利举行

践行央企担当，守护民生福祉底线

集团主动践行央企责任担当，在急难险重与民生服务中彰显温度。香港大埔火灾后，第一时间捐赠1,000万港元，旗下九龙维景酒店、“启航1331”项目、中旅巴士、证件业务部联动提供安置、转运、办证绿色通道，全力驰援灾后救助；牵头17家中资企业，全力推动“中企旅游服务进社区”活动，全年先后组织13批次6,000余名市民赴深圳锦绣中华等景区游览交流；牵头成立香港中国企业协会旅游及酒店行业委员会，用实际行动解民忧、暖民心、惠民生。



案例 | 集团组织参加香港公益金“百万行”活动

2025年1月19日，香港公益金“港岛、九龙区公益金百万行”活动在港举行，香港中国企业协会会长、集团董事长王海民等代表出席开步仪式。本次活动吸引超8,000名参与者，组成近百支步行队，通过迈步行善为公益金资助的家庭及儿童福利服务筹款。集团已连续15年参与此项活动并捐赠善款，积极投身香港公益慈善事业，切实履行社会责任。



责任
聚焦三山水有约
以文旅之笔绘就乡村画卷

民族要复兴，乡村必振兴。2025 年 3 月 17 日，习近平总书记在贵州黎平肇兴侗寨考察时强调，“现在旅游是一个很大的产业，乡村旅游如火如荼，民族地区要保留自己的特色文化，在文旅融合中更加彰显它的光彩”。中国旅游集团深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述和重要指示精神，认真贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴战略的重大决策部署，持续深化贵州黎平县，云南香格里拉市、德钦县、西盟县、孟连县 5 个市县定点帮扶，扎实推进江西黎川县对口支援，协助中央纪委国家监委开展四川马边县、雷波县 2 个县产业帮扶，推动帮扶工作取得新进展新成效，在中央单位定点帮扶工作成效考核评价中连续八年取得“好”的最高评价等次。

加强统筹，组织领导坚强有力

强化部署推进

集团印发《中国旅游集团关于做好 2025 年全面推进乡村振兴重点工作的实施方案》，将定点帮扶工作纳入党建工作责任制考核，压紧压实责任，形成齐抓共管工作格局；集团社群部作为乡村振兴领导小组日常办事机构，负责统筹协调指导集团定点帮扶和对口支援等工作，每月调度乡村振兴工作进展，年度帮扶任务按期超额完成。

2025 年

集团领导班子成员到

5 个定点帮扶县调研共 6 人次

司局级及以下同志调研

91 人次

严格监督审计

集团督促指导 5 个定点帮扶县贯彻落实党中央重大决策部署，运行好防止返贫监测和帮扶机制，通过座谈交流、资料查阅和挂职干部日常监督等方式，在资金拨付、项目招标、工程建设、项目验收等关键环节加强监督检查，全年共开展督促指导 16 次；对定点帮扶县帮扶资金和项目进行专项审计，督导帮扶资金安全高效使用，并持续督促帮扶县做好整改，防范化解帮扶工作领域风险隐患。

优选挂职干部

集团按照“压茬交接”工作要求，向定点帮扶县选派 8 名政治素质好、工作作风实、专业素养高、综合能力强的的挂职干部投身帮扶一线，其中挂职副县（市）长 5 名，驻村第一书记 2 名，旅游专业人才 1 名；加强对挂职干部关心关爱，通过建立工作群、定期电话交流、实地走访看望等方式，帮助挂职干部解决工作中的实际困难；严格落实《中国旅游集团挂职干部管理规定》，提高挂职干部往返探亲报销次数及意外伤害险保险额度。



2025 年 5 月 23 日至 24 日，集团董事长王海民赴贵州黎平县考察调研，重走总书记的考察路线，并主持召开集团 2025 年定点帮扶和乡村振兴工作推进会

精准施策，五大振兴协同发力

集团坚决贯彻落实党中央关于乡村振兴战略的重大决策部署，高度重视帮扶工作，聚焦“五大振兴”，探索形成了以旅游主业优势为“1”个核心，产业帮扶与消费帮扶“2”翼发力，产品、培训、营销“3”维赋能，规划先行、文化活化、运营保障、党建联建“4”面推进的“1234”特色帮扶模式，推动帮扶工作向“长效赋能”转变。

“十四五”期间



集团累计向 5 个定点帮扶县投入无偿帮扶资金超

1.7 亿元



引进各类帮扶资金近

1.4 亿元



因地制宜实施超

200 个特色帮扶项目



先后选派

22 名优秀干部挂职帮扶



培训乡村基层干部、乡村致富带头人、专业技术人才超

1.2 万人次



累计购买和帮助销售农产品超

5,000 万元



打造“源山宿”“卡莎莎”“山海星光”等帮扶品牌，

助力 **5** 个定点帮扶县巩固拓展脱贫攻坚成果
同乡村振兴有效衔接

以旅促农 激活乡村经济

集团充分发挥旅游主业优势，依托定点帮扶县资源禀赋，实施近 10 个“美丽乡村”项目，通过发展乡村旅游，让村民在家门口吃上了“旅游饭”。

黎平县

将黄岗村旧禾仓改造为“禾仓美宿”项目，2025 年总营收突破 130 万元，连续 4 年向村集体分红，带动当地 365 户 1,800 名群众受益增收。



黄岗村获评联合国旅游组织“最佳旅游乡村”，为贵州省唯一获此殊荣的乡村

香格里拉市

帮扶建设霞若星空、虎跳峡、哈巴雪山等精品民宿项目，串联起大香格里拉环线，让原本寂静的山村变成了游客向往的“星空目的地”。



香格里拉市独克宗古城非遗展销中心

德钦县

帮扶建设“纳达山居”民宿项目，提供 10 余个固定就业岗位，带动 122 户 786 名群众受益增收。



德钦县玉杰村举行村集体经济收益分红仪式

孟连县

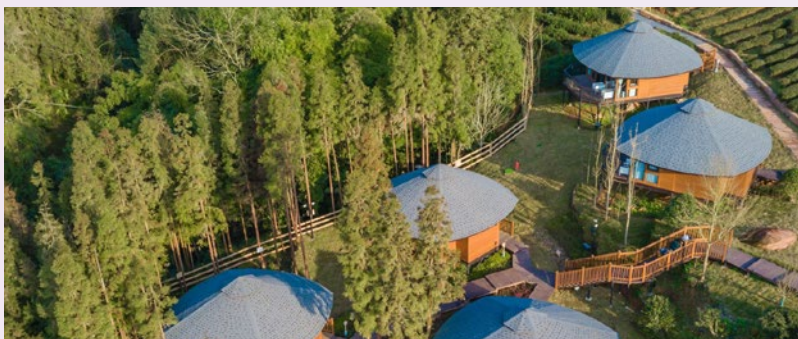
帮扶打造以哈尼族文化为主的 3A 级景区迦甸岚，提供 30 余个稳定就业岗位，惠及拉嘎村 140 余名村民，户均年增收 3,000 元。



集团董事刘昆赴云南省孟连县、西盟县调研集团定点帮扶工作



西盟县里坎田园综合体项目



马边县卡莎莎乡村度假区项目二期



第四届(2025)中旅资本——黎川百车自驾游暨“柚”见黎川采摘季活动



集团董事钟平调研雷波县唐家山项目

西盟县

帮扶打造佤拉傣休闲度假乐园，帮助 50 余名村民实现就近就地就业，村集体享有 10 年租金收益近 400 万元。

马边县

投资建设旅游产业帮扶项目——卡莎莎乡村度假区，累计实现营收超 1,400 万元，接待游客近 5 万人次，先后获评“天府旅游名宿”“全国乙级旅游民宿”等称号。

黎川县

组织第四届(2025)中旅资本——黎川百车自驾游暨“柚”见黎川采摘季主题 IP 活动，全国百余辆自驾车及 400 余名自驾车友参加。

雷波县

2025 年 9 月 30 日，集团投资建设的雷波县唐家山和美乡村旅游产业帮扶项目实现主体结构全面封顶。

育才赋能 夯实发展根基

集团加强各类人才队伍建设，全年培训乡村基层干部 625 人次、乡村振兴带头人 464 人次、专业技术人才 1,518 人次，着力培养懂农业、爱农村、爱农民的“三农”工作队伍；重点打造香格里拉职业学院“中旅精品班”，累计投入帮扶资金 600 余万元，班级规模从 1 个扩展至 3 个班共 104 人，同时发放奖助学金、组织异地实习与研学，聘请内外部专家授课超 2,100 课时，为帮扶地区培育留得住、用得上的文旅专业人才。

传承创新 焕发乡土魅力

集团关注民族文化特色和内涵，在香格里拉市捐建非遗文化展示中心、“藏香”“草编技艺”中旅非遗工作室及乐舞传韵大师工作坊，聘请非遗传承人传授非遗技艺，传播推广民族文化；连续 3 年支持黎平县黄岗村侗族大歌队登上国家大剧院、“和美乡途”央企文旅帮扶平台发布会等舞台，展示侗族大歌风采，促进民族文化保护传承。



黎平县黄岗村侗族大歌队在国家大剧院演出

绿色发展 绘就美丽乡村

集团积极推动美丽乡村绿色发展，通过人居环境整治提升，帮扶孟连县永前老寨和西盟县里坎乡村旅游度假村，让乡村旅游资源从“有看点”变为“有体验”，从“文化符号”变为“富民载体”，助力西盟县成功创建 2025 年国家生态文明建设示范区，孟连县成功创建 2025 年国家级“绿水青山就是金山银山”实践创新基地。

组织振兴 提升治理效能

集团助力提升基层治理能力，全年与定点帮扶县 7 个党支部开展结对共建活动。在民族团结“宾弄赛嗨”发源地——孟连县景信乡回俄村，挂职干部和驻村第一书记以“凝心聚力固根基、宾弄赛嗨促振兴”的党建思路，持续实施村庄风貌提升、美化亮化等项目，提升村民生活质量和幸福感。

协同创新，品牌影响持续蓄力

数字平台赋能升级

在第十五个中国旅游日到来之际，集团与中国移动正式发布上线“和美乡途”央企文旅帮扶平台。“和美乡途”汇聚国资央企对口帮扶县文旅资源，涵盖自然景观、民俗文化、特色美食等，通过 AI 一键成片、AI 一图焕新等功能，推动文旅体验从“看山看水”向“智慧交互、沉浸体验”转变。平台聚焦主题研学、企业团建、员工疗休养三大场景。集团旗下中旅旅行作为唯一全国服务商，构建“线上预订-线下履约”服务闭环，让消费者深度体验乡村文旅魅力。

截至 2025 年底



平台汇聚 80 余家央企对口支援

160 多个帮扶县文旅资源



覆盖主题研学、文体活动及员工疗休养等精品线路产品

700 余条



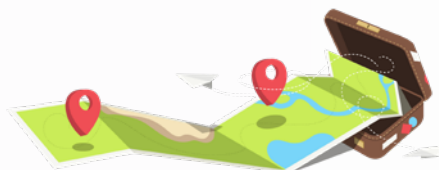
服务游客出行超

10,000 人次



订单突破

5,000 万元



“和美乡途” 央企文旅帮扶平台业务合作签约仪式

2025年8月 北京



集团总经理范云军出席“和美乡途”央企文旅帮扶平台业务合作签约仪式



扫码了解：
“和美乡途”重塑乡村旅行

消费帮扶 提质增效

集团积极参加国务院国资委“央企消费帮扶兴农周”“央企消费帮扶聚力行动”“央企消费帮扶迎春行动”等活动，全年组织采购和帮助销售农产品 1,049 万元；在集团所属全球最大单体免税店海口国际免税城和三亚国际免税城开设“星旅云品”助农专区，甄选、展销帮扶县农特产品，提升乡土好物知名度；组织集团旗下酒店、景区优先采购帮扶地区农产品，形成“线下展销+线上电商+内部集采”三位一体销售体系；中旅国际举办“中旅暖春帮扶行 迎新乐购促振兴”帮扶农特产和非遗展销活动，精准联动各帮扶点，参展地域覆盖云南、贵州、江西、四川、甘肃、广东等 6 省份 10 个县市，活动获农业农村部官方公众号“中国乡村振兴”收录报道。



集团参加第四届“央企消费帮扶兴农周”活动



中旅国际举办“中旅暖春帮扶行 迎新乐购促振兴”帮扶农特产和非遗展销活动

选树典型 加强宣传

《文旅融合助力乡村振兴，侗乡禾仓变“金仓”》入选中央单位定点帮扶工作典型案例，《农旅融合，书写美丽乡村的“诗和远方”》入选《中央企业社会责任蓝皮书（2025）》责任实践案例，“卡莎莎乡村度假区”入选《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2024）》特色项目，“卡莎莎”乡村振兴品牌入选中央企业助力乡村产业振兴特色品牌，《中旅资本——自驾游活动创新对口支援黎川县新模式》入选新华网“2025 乡村振兴实践案例”；在“国资小新”“学习强国”等平台刊发帮扶相关稿件 30 余篇，帮扶工作被央视新闻、新华网、凤凰卫视等主流媒体报道 40 余次。

筑根基

共赴高质量发展征途



中国旅游集团坚持以治理现代化夯实发展根基，以制度筑基、合规护航、内控赋能的系统性治理，持续提升企业规范运作水平与核心竞争力；围绕“立足香港、深耕海南、拓展内地、做精海外”的发展战略，将企业发展深度融入国家发展大局，在践行国家战略的征程中彰显央企担当，书写新时代旅游报国的使命篇章。

● 规范治理提质效 38

● 服务大局共繁荣 42

中国旅游集团与 SDGs:



规范治理提质效

夯实制度管理基础

- 大力推进“立改废”计划，围绕公司法人治理、安全生产管理、招标采购管理、国资交易监管等重点领域，新制定修订制度 38 项，废止 7 项。
- 加大制度宣贯培训力度，提升全员合规意识，组织完成 8 次新发布制度的专项宣贯培训。
- 强化对下属企业的制度督导，推动各二级公司全年累计制定修订制度 225 项，其中新制定 125 项、修订 100 项。



集团召开“十五五”规划研讨会

规范公司治理体系

根据出资人最新规范性要求，集团 2025 年对《董事会议事规则》等 6 项公司治理制度开展全面、系统性修订，将国资监管最新要求进一步融入公司治理制度安排，为集团持续健全权责法定、权责透明、运转协调、有效制衡的现代公司治理体系提供了坚实支撑和有力保障。董事会设置战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、审计与风险委员会、提名委员会共 4 个专门委员会，其中薪酬与考核委员会、审计与风险委员会按照规定全部由外部董事组成，战略与投资委员会和提名委员会实现外部董事占多数。



集团外部董事调研杭州开元森泊度假乐园

修订二级公司《董事会工作规则》《董事会和董事评价办法》《董事会和外部董事报告工作实施办法》《股东会、董事会议案管理工作指引》等一系列制度规定，规范子企业董事会运行和董事履职程序。

健全子企业董事会制度体系

依法合规设立董事会

建立清单式管理机制，动态调整应建董事会的子企业范围；进一步加强董事会支撑保障力量，应建董事会清单范围内的 29 户子企业全部明确负责董事会日常事务的工作机构，并指定专人提供专业支持和履职服务。

推动董事会高效履行职权

制定并印发《关于子企业深化落实董事会重点职权有关事项的通知》及附件检验标准，有序推动子企业落实董事会职权、提升治理效能。

完善合规管理机制

集团制定《中国旅游集团合规风险排查工作实施方案》《合规手册》，各单位积极组织员工签订合规承诺书，引导员工自觉遵守法律法规和公司规章制度；集团 7 家二级公司和中旅数科、财务公司已配齐首席合规官，合规组织保障建设得到有效加强；将签订合规承诺书纳入新员工入职必经流程，推动合规文化建设落地见效；通过上线自主开发合规 AI 机器人运行，实现集团总部规章制度的自助搜索、解答和互动功能，为企业依法合规经营提供智能化支撑手段。

2025年



集团组织开展“中旅法治大讲堂”

3 次



法律合规专业培训

8 次

主题覆盖公司法修改、投资并购、法律 AI 应用、内幕交易防范、合规体系搭建等



集团累计开展各类法治宣传活动

350 余次



累计参训人数

4 万余人



深化全面 风险管理

集团开展年度重大风险预测评估，识别并锁定前五大重大风险，制定应对方案并建立常态化跟踪机制，确保重大风险持续可控；落实国务院国资委穿透式监管要求，开展所属企业全面风险管理等级分类，将有实际经营的企业划分为“A、B、C”三类，实现差异化精准管控；健全风险指标体系，推动重点三级A类企业指标落地并实现常态化监测，推动关键风险指标体系建设向基层企业延伸；组织海外下属企业开展合规风险排查，识别报告业务领域合规风险和违法违规问题，形成台账逐项整改；加快风险信息化建设，完成与财务系统对接等20多项功能上线与优化，提升风险监测预警效能。截至2025年底，集团稳妥处置各类存量风险事件，降低潜在损失4.18亿元。



集团开展“以案为鉴，合规守正——内幕交易风险防范专题培训”

强化内控 监督检查

集团联合会计师事务所开展内控审计，覆盖127家单位，并同步制定发布《中国旅游集团内控缺陷整改管理规定》，推动整改工作制度化、规范化；完成对中旅国际等8家二级公司以及中旅数科、财务公司内控监督评价工作，以评促建推动二级公司加强内控体系建设；针对招投标、产权管理等高频问题领域，累计发出专项通报6次，督促相关单位完善制度、规范流程，持续健全内控长效机制。



集团召开2025年内控管理工作会

全力推进 国企改革

集团制定改革深化提升行动收官重点任务清单、责任清单，并召开改革推进会、专题会，确保深化提升行动重点任务落实落地；牵头组建工作组，赴10家三四级企业开展调研和督导，一体落实上级有关改革基层联系点制度要求，形成工作报告、问题清单、意见建议清单，并推动各二级公司立行立改，举一反三；不断深化三项制度改革，75%二三级子企业开展调整退出，2025年管理人员退出比例6.15%；积极总结宣传改革成效，向国务院国资委报送改革案例4篇，并组织中免公司拍摄VCR，宣传三亚免税店的改革经验。

保障 投资者权益

集团始终高度重视投资者权益保护，推动旗下香港中旅、中国中免两家上市公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规及中国证监会、上交所、港交所的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司信息，有效保障广大股东的知情权。



集团副总经理胡志敏主持召开投资并购和资本运作专题会



案例 | 中国中免成功举办2025年度投资者开放日活动

2025年11月28日，为增强资本市场对中国中免价值理解，中国中免举办以“观潮起 见海阔”为主题的2025年度投资者开放日活动，吸引了涵盖国家主权基金、公募基金、私募基金、个人投资者等不同类型的300余名投资者参与，共同见证离岛免税新政红利下公司发展新机遇。

现场调研环节，投资者首次实地调研了三亚国际免税城三期项目建设实地及展厅沙盘，重点考察了三亚国际免税城一期，路线涵盖品牌旗舰店、会员服务区、中免健康等多个场景。



服务大局共繁荣

引领民族邮轮产业发展

集团落实党中央、国务院决策部署，全面完成央企邮轮资源整合任务。2025 年，集团牵头组建央企邮轮运营平台公司——华夏邮轮，成功整合包括首艘国产大型邮轮“爱达·魔都号”在内的核心资源。整合后，集团邮轮业务国内市场份额达 45%，船队规模跃居亚洲第一。爱达邮轮荣获“亚洲最佳邮轮公司奖”。



案例 | 华夏邮轮参与第十八届中国邮轮产业发展大会

2025 年 11 月 7 日，第十八届中国邮轮产业发展大会在广州南沙隆重开幕。时任集团董事、华夏邮轮董事长石善博应邀出席开幕式并致辞。

他表示，华夏邮轮作为央企邮轮运营平台，已形成旗下爱达邮轮、星旅远洋邮轮、南海邮轮三大品牌协同发展的业务格局，力争用 3 到 5 年时间，建成具备自主运营能力、具有一定规模和高品牌认知度的大型邮轮企业，华夏邮轮愿与各方深化合作，共同推动产业高质量发展。



华夏邮轮旗下“爱达·魔都号”“爱达·地中海”号“鼓浪屿号”围绕非遗主题推出独具特色的新春活动

融入粤港澳大湾区建设



集团积极谋划粤港澳大湾区发展路径，积极构建“文旅+百业”协同发展格局。中旅旅行参与福田区政府开展的联合营销活动，推广哈工大夏令营研学、冬季冰雪运动、国防科技冰雪研学营等特色文旅项目；香港中汽成功中标东航备降航班旅客地面转运服务项目，以专业化车辆保障强化大湾区航空地面服务支撑；中旅酒店与紫荆集团达成深度合作，专业化托管运营大鹏港澳文化教育交流中心，推动湾区文化互鉴、教育联动；中旅免税携手合作伙伴打造的深圳、广州首家市内免税店盛大开业，助力国际消费中心城市建设和服务国内国际双循环新发展格局。



集团总经理范云军出席深圳首家市内免税店开业仪式

深耕海南自贸港建设

集团依托资源优势，构建覆盖“吃、住、行、游、娱、购”的全旅游产业链。推进文昌航天旅游项目，打造海南航天旅游品牌标杆项目；深化与香港教育工会、紫荆文化集团合作，将海南纳入“百万青年看祖国”主题研学目的地，依托文昌卫星发射观礼等独特资源，搭建琼港青年常态化交流平台；聚焦丰富旅游产品体系，优化“旅游+康养”产品供给，构建具有海南特色的银发旅游产品体系。



2025 年 12 月 18 日，海南自由贸易港全岛封关运作正式启动，集团精准把握政策机遇，切实助力海南国际旅游消费中心建设，彰显中央企业品牌担当



cdf 三亚国际免税城正式揭牌国家 AAAA 级旅游景区，成为全国首个以“免税商业”为核心载体的国家级旅游景区，为全国文商旅体旅融合发展提供了“海南样本”

拓展海外 发展新空间

集团制定《“十五五”国际化经营发展战略规划》，推动《国际化战略行动方案（2024—2025 年）》落地，聚焦沿线新兴旅游热门国家开展市场调研，制定负责任的投资策略，促进中外人文交流。在海外运营的过程中，集团严格遵循所在国法律法规及行业监管要求，坚持属地化经营，建立覆盖财务、税务、用工、数据安全、环境保护等领域的制度体系，确保各类业务依法合规开展。

截至2025年底

集团所属 6 个二级公司共投资和运营



海外签证中心

39 家



海外旅行社

5 家



海外免税店

8 家



海外供货店

3 家



国际邮轮免税店

3 家



海外酒店

69 家



海外在建旅游度假村

1 家



跨境列车

1 列



业务分布亚洲、欧洲、大洋洲、北美洲、非洲等多个区域，覆盖

38 个国家



其中“一带一路”国家

24 个



“中旅·中越德天（板约）跨国瀑布跨境跑暨 2025 年大新半程马拉松”在中旅国际所属广西德天跨国瀑布景区举办，提供了“边境特色与体育精神交融”的全新体验



中旅商旅全案承办 2025“一带一路”贸易投资论坛，确保了包括 44 国商协会领袖、驻华使节及 400 余位政商学界代表在内的与会嘉宾深入交流并保障全场议程顺畅进行

助力新时代 西部大开发

集团探索“央地联动”协同模式，与成都市青白江区及其国有平台公司建立良性互动关系，达成中欧班列始发港酒店资产托管合作，并拓展展会会展合作，承接中欧班列（成渝）全球合作伙伴大会接待、会展服务工作；同时，持续统筹推进稻城亚丁、重庆游乐园、康定木格措、青海黑独山、青海海北州、贵州黔南州、甘孜州墨石公园等重要项目落实落地，推动区域文旅资源整合开发与升级。



中旅酒店在拉萨连签两家维景度假品牌酒店，实现在高海拔特色旅游目的地布局“零突破”



中旅国际打造黑独山国际生态旅游 IP

推动京津冀协同发展

集团召开“十五五”京津冀区域专项规划研讨会，聚焦提质增效，助力区域协同发展。中旅免税紧扣“服务国家战略、促进消费升级”定位，打造多家免税业务 + 有税零售综合消费中心，助力北方国际消费中心城市建



“星光·燕赵号”旅游列车正式投入运营，丰富了京津冀地区旅游产品供给

赋能长三角一体化发展

集团融入长三角一体化发展，与安徽省政府签署战略合作协议，为安徽文旅产业增添新动能；中旅旅行联合多地文旅部门在杭州举办全球旅行商入境推广活动，有力提振区域入境市场信心；中旅风景与溱湖文旅集团签订合作协议，协同推进区域资源整合与文旅项目落地；中旅投资启动宁波杭州湾温泉汤屋方案设计，赋能区域康养业务提质升级，为长三角区域同业态运营提供可参考的实践样本。



中旅旅行承办 2025 杭州入境旅游全球旅行商推广活动，与会人员在 2016 年 G20 杭州峰会旧址留影

助力东北全面振兴

集团通过重大投资并购、政企战略合作落实东北振兴战略，积极布局战略新兴产业。2025 年，集团与吉林省、长春市政府达成战略合作，深度挖掘东北地区独特的冰雪、避暑、民俗等特色文旅资源；中旅国际收购吉林松花湖度假区和万冰雪公司，聚焦冰雪经济赛道，延续优质资源深耕策略，以特色文旅带动区域振兴。



2

焕新颜

护航大众美好旅途



中国旅游集团锚定高质量发展方向，立足文旅产业发展大局，以科技创新驱动内生增长与动能转换，全面推进数字化转型赋能产业经营与服务升级，系统培育多元协同的业务新生态；始终秉持客户至上的服务理念，深耕品质服务与价值创造，持续夯实发展根基、厚植竞争优势，为企业可持续稳健发展注入强劲动能，助力产业升级与行业高质量发展。

● 创新驱动谋突破 50

● 产业提质促发展 56

中国旅游集团与 SDGs



9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



创新驱动谋突破

推动科技创新

完善顶层设计

集团编制印发《中国旅游集团党委关于科技创新推动集团高质量发展的指导意见》《中国旅游集团关于科技创新推动集团高质量发展的实施方案（2024—2025 年）》《中国旅游集团科技创新规划》，统筹布局科技创新工作；完善研发管理制度，编制《中国旅游集团研发项目成本管理制度》《中国旅游集团研发经费投入统计指引》，试行重大研发项目的认定评审流程，为科创工作规范化、标准化、长效化开展筑牢制度保障。



集团召开 2025 年科技创新工作会议

培育创新生态



集团进一步加强人才组织建设，修订《中国旅游集团专家委员会管理办法》并完善组建方案，引入文旅行业和互联网公司高端人才担任集团首席专家，初步邀请 8 位候选专家。



增强自主研发团队力量，2025 年旅行业务、免税业务、景区业务和证件业务等 4 家单位持续建立研发团队，为科技创新与业务升级提供坚实的人才支撑。



积极参与国务院国资委中央企业创新联合体工作，启动组建首批集团内部创新联合体，全面提升创新效能；举办“中旅科技大讲堂”，以学促创，厚植创新发展底蕴。



全年累计承担研发项目

150 余项

包含国家重点研发计划在内的重大研发项目

4 项

深耕科创研究

集团强化文旅行业科研创新，联合中国旅游研究院等单位成功申报并获批立项国家重点研发计划项目“旅游市场智能监测与数智执法关键技术研究及应用示范”，作为重要参与单位负责其中两项核心任务，这是集团首次参与国家级重点研发项目。此外，集团开展“科技赋能能力提升路径研究（含传统旅游行业数字化转型）”专题课题研究，全面落实首发经济、银发经济中科技创新相关工作任务。2025 年，集团全年累计承担研发项目 150 余项，其中包含国家重点研发计划在内的 4 项重大研发项目。

加快数字化转型

深化数字体系建设

集团编制完成数字化转型迭代规划及相关子规划，依照“1+N+X”体系化推进数字化转型工作。落地数字化转型项目工作量技术评审流程方案，采用内部随机评审专家模式，围绕集成平台、穿透式监管等总部信息系统建设与优化开展工作；监督、指导、协调集团各级单位信息化建设及数字化转型相关工作，并对数字化转型工作成效进行评估、认定。2025 年，集团组织数字化转型重点项目调度会 9 场，深入二级公司针对多元数字化业务场景建设召开超 20 场专项协调会议。



集团副总经理林女超赴中旅数科调研集团数字化能力建设

加强数字技术协同攻关

集团主动对接国家级、省部级重大科技专项与创新平台，聚力攻坚云计算、5G、北斗、文旅大模型等核心数字技术，落地数字化标杆示范项目，以数字赋能全面提升集团科技创新能力与行业引领水平。

首次成功申报国务院国资委“央企攻坚工程”三期任务，联合中国电信推进“云计算”链条中“跨多 NUMA 架构高性能算力调度技术和平台等相关技术”的部分落地应用工作；参与“云计算创新联合体”，与中国电信共同打造国内首个免税行业大数据平台。

圆满完成北斗规模应用项目，超额完成全年目标，实现旅游客运业务北斗终端全覆盖，成为文旅行业落实国家自主替代战略的标杆案例。

首次参与省部级技术创新平台，与中国移动共同成功申报文化和旅游部“文旅大模型及数据智能服务文化和旅游部技术创新中心”；参与“5G 创新联合体”，与中国移动共同打造智慧景区应用示范标杆；华夏邮轮携手中国移动上海宝山分公司联合申报的项目“破壁深蓝：构建 5G+ 卫星海上丝路”荣获第八届“绽放杯”5G 应用征集大赛智慧海洋专题赛一等奖。

推动数字化赋能业务发展

集团深化数字技术与经营场景深度融合，推进数字创新场景落地应用，以数智创新驱动全业务链提质增效，持续夯实数字化发展根基。

全面开展“AI+”专项行动

编写《中国旅游集团“AI+”专项行动工作方案》，形成《2025 年“AI+”专项行动任务书》和任务行动计划，深度挖掘战略性高价值场景，加快建设落地垂直领域行业模型应用，建设高质量行业数据集，推进 AI 专项行动取得新进展。

打造入境游 AI 智能服务体系

组织开展入境游 AI+ 共性能力建设，布局入境游多语言智能客服与多语言 AI 领域，利用先进的人工智能技术，围绕入境游服务平台、多语言服务能力和智能客服能力，提升入境游服务效率和服务水平。

共享数字能力资产

复用中旅免税星云项目核心功能，并延伸至中旅旅行、酒店及数科等领域，各单位依托 ONE ID 全域用户识别体系，借助智能 ID 映射技术，持续拓展全生命周期用户资产池。

完善会员运营体系

推进 One Customer 专项工作，梳理形成会员体系标签建设方案，围绕技术侧实施路径、统一用户认证方案开展研讨，明确业务协同方向，同时开展系统产品专项培训，完成培训目标宣贯、系统概述、Dataleap、Datawind 等多款产品功能解析与应用讲解。



案例 | 旅游目的地数字化平台——推动景区数字化升级与资源整合

为破解传统景区单一运营、资源分散、服务断点等难题，中旅国际打造覆盖旅游全业态、贯穿“游前一游中一游后”全流程的数字化平台，快速构建管理、营销、服务三大核心场景的数字化能力，推动景区从单一运营向目的地资源整合运营模式升级。

平台上线以来已赋能 31 家景区 / 项目完成数字化转型升级，整合 21 个线上渠道与 11 个线下业务系统，形成全域资源联动网络，显著提升管理效率与游客服务响应能力，为文旅行业提供了可复制的数字化转型路径，助力提升区域旅游综合竞争力。



扫码了解：目的地 AI 智能旅游平台



案例 | “云景文博”生态平台绘就文博生态新图景

当前文旅讲解存在标准化不足、区域覆盖失衡、国际化供给短缺三大问题，中旅数科自研“云景文博”生态平台（Scenic Teller）应运而生，聚焦文博场馆与景区内容，通过多语言讲述、多模态互动构建数据驱动、体验优先的文旅服务新模式。

“云景文博”生态平台采用“游客端+管理端”双端架构，推出微信小程序、App 及 H5 网页三大版本，并同步上线新加坡、法国应用商店，支持 11 种语言文本与语音讲解，相较传统讲解器仅能覆盖单一场景的局限，平台通过集成 AI 问答、文物拍照识别、智能路线规划等核心功能，构建起覆盖“游前一游中一游后”全场景的数字化服务体系。通过自研智能体，平台已收录全国 7,046 家博物馆基础信息，上线超百家景区及文博场馆，形成“场馆—展厅—展品”三层信息架构，覆盖游客参观全流程，打造沉浸式体验。



复合多态机器人在香港酒店首次登场，为宾客开启人机协作的智慧服务新体验



加强知识产权保护

集团严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，新修订品牌管理制度，推动二级公司完善商标管理制度或机制；严厉打击假冒、仿冒等不正当竞争行为，强化商标注册与维权管理，指导督促中旅旅行、中旅免税、中旅酒店等二级单位建立健全商标字号等无形资产的市场监控机制，及时采取函告、举报、诉讼等措施维护企业权益。2025 年，集团完成“ctgo”品牌在中国内地及港澳地区的注册申请，采用商标异议、无效宣告、撤三申请等措施开展商标维权，已实现维权胜诉 23 项。

截至2025年底



授权专利从零跃升至

195 件



软件著作权达到

226 件

保障信息与数据安全

集团编制网络安全规划，组织暴露面风险评估，开展在港单位重要系统漏洞扫描、两高一弱风险隐患专项排查，并完成集团总部、各二级单位终端保密检查和自监管系统、核心网络出入口流量监控设备部署，高效保障元旦、春节等重要时期的网络安全；组织开展 14 场网络安全技术和意识培训，提升全员网络安全意识和技术人员专业能力。

产业提质促发展

加快战略性新兴产业发展

集团紧密围绕国家战略性新兴产业发展导向，结合自身资源禀赋、所在行业特点与市场趋势，重点突破、梯次推进，初步构建了以新一代信息技术产业、数字创意产业及相关服务业为重点的发展布局，持续提升集团在文旅及相关领域的核心竞争力、创新引领力与行业影响力。

集团已打造服务于多家大型央企的商旅服务平台，拥有 3 项软件著作权与 4 项高级别安全认证，成为推动商旅产业数字化转型的重要力量；物业管理平台着眼智慧社区建设领域，破解传统物业“人力密集、效率低下、响应滞后”等痛点，打造高效、安全、有温度的智慧社区样板；中旅数科整合集团内部 IT 资源及技术服务能力，承担科技创新试点任务，持续推进技术成果孵化，致力于打造可复制、可推广的文旅行业数智化解决方案。

培育文旅产业新业态

坚持文旅融合发展

集团持续推进文化和旅游深度融合，丰富旅游产品的文化内涵，提升旅游产业的附加值。中旅国际深耕优质文旅赛道，推动“马湾 1868 海岛艺术社区”焕新升级，围绕文化艺术、休闲度假、特色体验等核心方向，推动马湾从传统渔村加速转型为全民向往的文化艺术休闲目的地；首艘国产大型邮轮——“爱达·魔都号”，将丝路文明、敦煌文化等中华优秀传统文化元素全方位融入空间设计，构建多维度、立体化的文化体验场景。



打造全国首个超级冲浪乐园——万宁中旅逐浪项目

扩大文旅产业布局

集团深耕首发经济、冰雪经济、银发经济等新兴赛道，以业态创新、模式升级与供给优化等为抓手，加快培育多元增长动能，全力构筑高质量发展第二增长曲线，为文旅主业转型升级注入强劲动力。

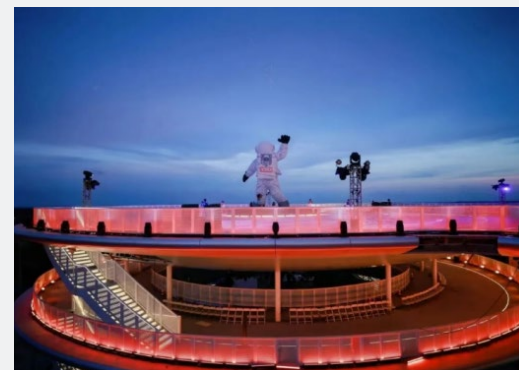
首发经济多点开花

六家新型市内免税店开业，海南首个航天观礼综合平台、万宁全国首个冲浪主题度假目的地投入运营，京津冀首列观光旅游列车“星光·燕赵号”开行，组织“中柬旅游年千人游”首发团，得到中国驻柬埔寨大使馆点赞。



案例 | 海南首个航天观礼综合平台正式启用

2025 年 5 月 20 日，中国旅游集团旗下中旅航天旅游公司正式启用海南首个航天观礼综合平台——文昌瑶光火箭观礼平台。中旅航天旅游公司创新“航天科技 + 人文叙事”模式，“云上音乐会”融合航天科技与东方美学，“穹顶宇宙星海”全息投影实现人与星空的跨维度互动，“时空胶囊计划”将公众对航天的美好期许变为永恒，通过发挥平台距离航天发射场仅约 2 公里的独特地理优势，构建国内领先的火箭发射沉浸式观礼场景，让游客深切感受航天科技魅力。



中旅旅行成功组织“中柬旅游年千人游”首发团

冰雪经济有力破局

布局吉林松花湖度假区，中标抚顺龙岗山雪上运动中心滑雪场项目，推出旅游列车冰雪专列、冰雪季自驾游产品，在吉林松花湖度假区开设米兰冬奥会特许商品店，让游客感受冬奥文化魅力。



松花湖度假区坚持以“家庭”为核心的差异化定位，打造“滑雪+度假+生活方式”一站式体验体系



“星光·燕赵号”首发张家口，开启冰雪旅行新体验

银发经济敏捷起步

针对银发客群出游和健康需求，打造“中旅好时光”银发游品牌以及“中免健康”自有品牌，以央企标准重塑行业品质标杆；推出“星光·澜渭号”银发专列，不断丰富适老旅游产品。



案例 | “中旅好时光”品牌亮相，激发银发经济新动力

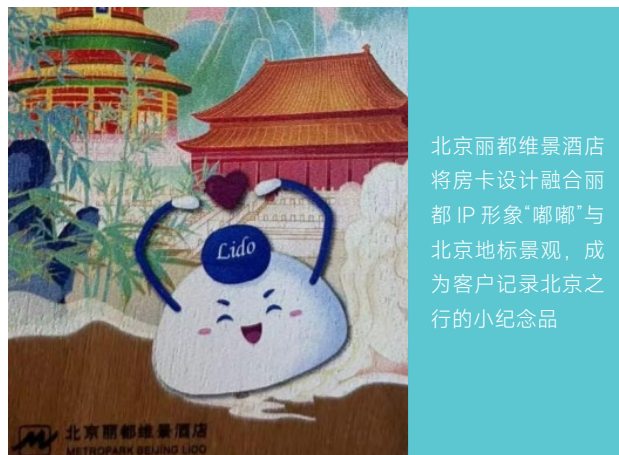
2025年12月29日，“中旅好时光”品牌发布仪式在北京举行，标志着集团布局银发游及康养旅居市场迈出关键一步。集团总经理范云军及各界嘉宾共百余人出席发布仪式。

作为集团旗下专注服务50岁以上“青年”群体的专业品牌，“中旅好时光”以“旅游+”为核心，深度融合康养、文化、社交、教育等多重场景，打造涵盖银发旅游、康养旅居、社交俱乐部及银发商品在内的多元化产品体系，努力成为银发群体旅游休闲的优质伙伴，为推动银发经济高质量发展贡献力量。



围绕 IP 赋能产品创新

集团以“创新创意年”为抓手，搭建 IP 资源库和资源价值评估模型，探索大 IP 小切口、轻资产、短周期模式，通过快闪活动、主题线路等异业合作挖掘创新场景。中旅免税成功引入迪士尼官方华南首店，该店开业当日业绩刷新大中华区快闪店纪录；中旅国际引入蜡笔小新、泡泡玛特等 IP，五个景区落地腾讯游戏“和平精英”IP 授权赛；华夏邮轮“爱达·魔都号”联合上影集团、国家京剧院打造“哪吒闹海”“国粹京剧”等主题航季，20 个航次平均上座率超 100%。



北京丽都维景酒店将房卡设计融合丽都 IP 形象“嘟嘟”与北京地标景观，成为客户记录北京之行的小纪念品



在备受喜爱的“萌鸡小队”IP 的强力加持下，中旅安吉和乐山谷精灵之丘萌宠乐园成为亲子家庭休闲娱乐的首选之地



深圳锦绣中华新春灯会暨非遗中国年活动首次引入故宫文化 IP“灯光里的中国”灯组



集团以“大熊猫 IP + 航天科普”为主题，为市民及游客带来寓教于乐、跨越星河的沉浸式文旅体验

深化品牌建设

优化品牌管理体系

集团落实国务院国资委品牌引领行动方案，以完善体系、规范管理为主线，建立“集团统筹 + 分级管理”的机制，7 个二级公司共 16 项品牌事项通过审批，完成全层级 127 个品牌登记备案，夯实集团品牌工作基础，为品牌价值提升与规范化运营筑牢根基。

扩大品牌影响力

集团统筹 9 个品牌参评中央企业品牌引领行动优秀案例，“cdf 中免集团”“爱达·魔都号”“世界之窗”三个品牌获评中央企业品牌引领行动第二批创建成果；组织 18 个品牌参加 2025“文旅好品牌”评选，“星光列车”“爱达邮轮”和“中国之路”三个品牌入围，彰显多业务条线品牌协同效应。



中旅投资海南区域品牌发布会圆满召开

构建立体传播体系

集团与凤凰卫视展开合作，对香港旅游发展论坛、黎平县乡村振兴项目、广深市内免税店、万宁中旅逐浪、“启德 HEY! 水节”等 9 项重点活动进行实地采访报道；围绕九龙湖阿那亚、三亚馥棠公馆、万宁中旅逐浪、冰雪度假区等核心项目，筹拍《筑梦天下》《发现大湾区》专题片，实现集团品牌价值在多元业务场景的系统传播。

诚信经营 优质服务

构建细节服务管理体系

集团以“细节服务年”为抓手，聚焦“战略与文化、组织与机制、人员与能力、数据与运营、平台与工具”五大提升方向，持续完善服务管理体系，推动服务能力与品牌口碑稳步提升。

织密服务管理网络

- 完成覆盖 9 家二级公司及 93 家关联公司的服务管理组织建设，推动服务体系“快速响应、高效处置、全程可控”，客户满意度与品牌影响力稳步提升。

落实分级监督闭环

- 落地集团统筹、二级公司协同的分级监督机制，建立“发现—整改—验证”闭环；走访 170 个经营单位、推动 2,150 项整改，完成验证反馈，防止服务短板反弹。

健全培训赋能机制

- 搭建服务知识库，开展服务专项培训 1,300 场、覆盖 2 万人次，组织酒店业态服务管理实战培训营，服务能力由点及面持续提升。



中旅免税实施店长能力提升专项培训计划，开展跨门店交流学习取长补短，强化管理团队服务领导力

提升客户服务体验

中旅旅行在三亚举办 2025 中旅商旅服务矩阵发布会，推进产品与服务知识普及，倡导理性务实的消费理念。

开展消费者教育



中旅发展面向佳富屋邨经理开展《领导与督导技巧》课程培训，提升一线人员对客服务水平，助力屋邨排名提升。

增强客户服务能力



中旅投资所属中旅城市运营服务有限公司在星旅城开展“星辰之夏”暑期托管班，为 23 户双职工家庭 6—12 岁儿童提供作业辅导服务。

提供个性化服务



完善售后和投诉管理

中旅免税推出安心配送卡和售后贴士，建立服务专项日报监控机制，确保专项客诉能够得到实时响应，并在 24 小时内办结。



提升客户满意度

中旅酒店所属重庆丽苑维景国际酒店在属地市场率先推出“24 小时弹性入住制”，8 月上线后，获 1,629 位客人体验、103 条满分好评。





案例 | 重庆丽苑维景国际酒店首创“全日入住制”

长期以来，“14:00 入住、12:00 退房”的行规造成许多旅客的出行困扰。早到的客人不得不寄存行李等待入住，晚归的旅客则因次日赶退房而压缩休息时间，商务客人也常因会议延时而面临“退房与行程冲突”的尴尬。

为解决这一痛点，重庆丽苑维景国际酒店以灵活房权设计切实推动“睡眠自由”落地。不同于传统“按天计费、固定时段”模式，该制度以实际办理入住的时间为起点，提供完整 24 小时的房权服务，精准匹配多元出行场景，满足商务或“特种兵式”旅游的补眠需求。这项创新真正解除“时间束缚”，以客户为中心，提升住宿体验的松弛感与自由度。



利益相关方感言



以前总感觉被酒店时间表“绑架”，现在 24 小时入住让我能按自己的节奏安排行程，不用再为赶退房早起，真正享受到度假应有的松弛感。

——入住酒店的客人



案例 | 北京维景国际酒店打造优质服务“心”高度

有着“国门酒店”之称的北京维景国际酒店位于三元桥地区 CBD 核心，周边商圈业态众多，高端商务品牌酒店密集，行业竞争激烈。自 2022 年以来，酒店统筹推进“诚信经营、优质服务”重点工作扎实落地，开展服务流程优化专项行动，累计优化梳理 37 项业务流程，实现了提升客户满意度、提高运营效率、降低时间成本的目标。

2025 年 2 月，酒店上线 OMS 住中系统，用科技赋能客房清洁、对客服务、工程维修 3 大功能，大幅提升服务准确率。目前酒店平均服务耗时 8.2 分钟，优于行业均值 9.9 分钟。



案例 | 三亚国际免税城以“诚信经营、优质服务”满足人民美好生活需要

三亚国际免税城以“诚信经营、优质服务”系统推进管理服务提升与细节服务优化，成为国内首个以免税商业为核心载体的 4A 级景区。在日常工作中，三亚国际免税城开展一线员工“微笑服务”全覆盖培训，建立完善员工职业技能认定体系和服务标杆评选体系，并同步建立神秘访客、满意度调研等多维监督机制。2025 年门店共获得客户表扬信 340 封，锦旗 63 面，顾客的回访满意度达到 99.97%。



案例 | 妥善处置游客投诉，强化服务风险管控

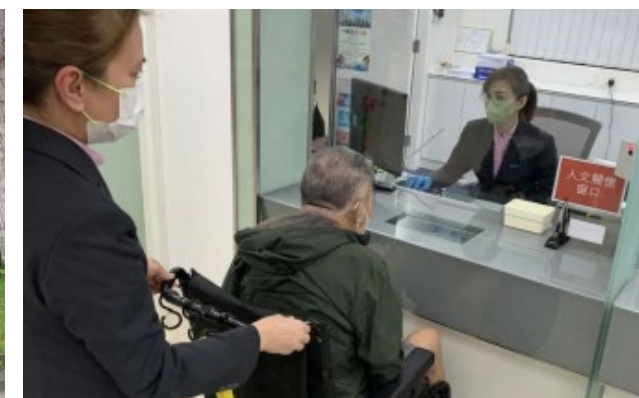
中旅旅行新旅行 BU 接到游客反馈，其通过合作渠道预订的酒店产品，因合作供应商操作失误导致入住日期错订，原定房型无法兑现，游客出行计划受到影响。

公司第一时间启动跨部门应急响应机制，联合云管家部、国内产品部、服务管理部快速核实处置，仅用时 1 小时 30 分钟即完成投诉办结，为游客免费升级酒店房型并额外赔付 1 间 1 晚同等标准住宿服务，全面满足游客核心诉求，获得游客高度认可。

针对此次事件暴露出的供应商全流程监管缺位、订单风险防控体系不完善等问题，公司立即启动系统性整改，要求所有合作供应商建立订单双人复核确认及操作痕迹留存制度，优化内部订单对接流程，并在游客出行前 3 个工作日增加二次核验环节；同时牵头建立产品预订环节多场景风险预警及标准化应急处理机制，明确各岗位职责与响应时限，从制度层面和执行层面双重筑牢风险防线，从源头防范同类问题再次发生。



中旅物业海南公司开展户外木栈道维护



九龙东证件服务中心热心服务特殊群体

凝众志

并肩开拓前行坦途



中国旅游集团始终将员工成长与伙伴共赢作为高质量发展的重要支撑，以完善的保障体系、多元的成长通道、暖心的情感关怀与坚实的安全支撑，打造员工与企业同频共振、共同成长的路径；坚持诚信经营、开放合作，与行业伙伴深化合作、共享机遇，在公平竞争中共同进步，在开放共赢中携手向前，并肩开拓高质量发展的前行坦途。

● 携手员工共成长 68

● 协同发展促共赢 78

中国旅游集团与 SDGs:



携手员工共成长

做强员工保障

坚持平等雇佣原则

集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规和香港劳工署规定，坚持平等雇佣原则，倡导多元化与机会平等，坚决抵制强迫劳动、骚扰虐待及雇用童工行为；尊重员工隐私，全力营造公平、合规、有序的用工环境，切实维护员工合法权益。



2025 年
集团劳动合同签订率为

100%

完善薪酬福利体系



集团坚持“规范、激励、倾斜”三位一体推进薪酬分配机制改革，制定集团总部和所属企业负责人薪酬体系优化方案，合理确定各类人群薪酬水平，规范实施薪酬管理。



组织开展中长期激励政策工具专题培训，督促指导十余家试点企业制定超额利润分享、股权激励等中长期激励方案。



持续开展低收入基层一线员工薪酬“提低”工作，并指导企业根据行业、地区和工种等因素，差异化制定本企业薪酬提低要求，推动基层一线员工收入稳步增长。

健全民主管理机制

集团不断健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，在制定、修改员工有关劳动报酬、工作时间、休息休假、保险福利等直接涉及员工切身利益的规章制度或重大事项时，严格履行民主程序，充分征求职工意见和建议后，经职工代表大会审议讨论，确定制度内容，充分保障职工的知情权、参与权与合法权益，确保制度兼顾公平性与合理性。

做优成长驱动

聚力专业人才引进

集团围绕转型发展人才需求，打破传统引才模式，丰富引才手段，提高引才质效。通过柔性引才，实现集团引进国家级人才计划入选专家零的突破；通过机构荐才、合作荐才，商请国家相关部委、兄弟央企、战略合作单位等推荐专业人才。截至 2025 年底，各单位共引进高层次专业和管理人才 35 人，定向招录文旅融合方向、数字化智能化方向、通用管理方向管培生共 19 人。

完善人才培养体系

集团坚持“以用为本”的育人导向，出台《中国旅游集团党委关于加强教育培训工作的指导意见》，构建系统化、精准化的人才培养体系。分层分类开展员工培训，组织校招、社招新员工岗前培训，线上线下共计 851 人参训；组织开展粤语初级班、中级班培训，满足员工差异化学习需求；紧扣岗位履职需要，按照职能条线开展新媒体营销、人力资源、保密、财务管理等专业培训，承接文化和旅游部文化和旅游高层次人才国情研修班，助力行业人才队伍建设。



2025年



集团员工累计培训超

255 万学时

同比增长
57%



参训超

56 万人次

同比增长
51%



案例 | 集团首期优轻人才培训班正式开班

2025 年，集团首期优轻人才培训班——“领军班”“高潜班”“青马班”三个班次正式开班。本次培训全面贯彻落实习近平总书记关于做好新时代人才工作的重要思想和关于干部工作的重要论述精神，结合学员成长发展共性需求和个性化特点，针对性设置强化政治能力、提升经营能力、锻造管理能力三个模块，以案例研讨、标杆学习、行动学习等多元化形式，精准赋能各级人才成长，为集团高质量发展筑牢人才根基。



集团 2025 年新员工培训圆满结业

畅通职业发展通道

集团坚持以能力和贡献为导向，持续完善职称评审、技能等级认定等职业发展通道，打破员工成长壁垒，推动人才与岗位需求、产业发展同频共振。2025 年，完成技能人才等级自主认定 753 人。

产业工人队伍建设

集团制定《中国旅游集团深化产业工人队伍建设改革实施方案》，围绕“强化思想政治引领”“保障主人翁地位”“完善技能形成体系”“健全职业发展体系”“维护权益服务”“搭建建功立业平台”六大方面精准发力，推动改革任务落地见效。2025 年，组织开展 4 场从业人员技能竞赛及 1 场青年创新创业大赛，搭建技能人才与青年创新人才成长的快速通道，114 家内外部企业 3,800 余名职工青年参与，挖掘、选拔出一批高技能人才与创新型青年骨干。



案例 | 集团举办第三届旅游景区与酒店职工服务技能竞赛

2025 年 5 月 14 日至 15 日，第三届旅游景区与酒店职工服务技能竞赛成功举办，集团旗下 11 家企业 70 余名选手在决赛中激烈角逐，共同奏响技能强音。大赛旨在深入贯彻落实习近平总书记关于产业工人队伍建设改革的重要指示精神，以“百年中旅 传承有我”为主题，精心设置了服务设计、中西宴会摆台、导游（讲解员）参观讲解、销售员二消产品推销等 7 个兼具观赏性与实用性的竞赛项目，在决赛的激烈比拼后，最终 30 名选手斩获单项奖，6 个团队夺得团体奖。



中免（海口）国际免税城有限公司客服部荣获“海南省工人先锋号”称号

做实情感连接

健全职业健康管理

集团以建立健全职业健康管理体系为抓手，严格落实《中国旅游集团职业健康管理规定》要求，层层压实职业健康管理责任，全员足额参保工伤保险，常态化落实全员健康体检；聚焦噪声、粉尘、高温、有毒有害气体等职业危害因素，开展职业健康危险源识别和风险排查及分级管控，并根据岗位需求购置配备劳动防护用品，多措并举优化办公环境；多渠道开展职业病防治法律法规宣讲、健康科普、应急救护实训及心理健康测评、一线义诊暖心服务，全方位筑牢员工职业健康防线。2025 年，集团及所属企业开展各类主题宣讲、培训活动 288 场，发放资料 7,771 份，制作或转发宣传视频 16 部，接受教育人数约 4.06 万人。

用心落实员工关爱

集团常态化推进“6+N”职工关爱行动，做好离退休老干部春节团拜慰问、生日慰问、疾病慰问、就医取药、年度体检、报刊订阅等服务，全力提升老干部服务管理工作温度与质效；支持港区妇联组织建设，与香港中企协妇委会共同开展妇女工作座谈会，慰问在港基层一线女员工、女议员，凝聚爱国爱港妇女力量。



“三八”国际妇女节期间，集团董事刘昆慰问当选区议员的集团妇女代表及社区长者家庭



集团总经理助理、工会主席陈荣参加春节送温暖慰问活动

平衡员工工作生活

集团扎实开展“我为职工办实事”实践活动，积极组织开展新春游园会、健步走、手工DIY、共读打卡、猜灯谜、青年联谊、运动会等形式多样、内容丰富的群团活动，切实增强职工幸福感、获得感和归属感。



集团举办第三届职工运动会



集团职工联谊会举办“贺国庆·迎全运”文体嘉年华活动

做稳安全支撑

压实安全主体责任

集团高度重视安全生产工作，首次编制“十五五”安全发展子规划，明确安全环保发展的“路线图”和“任务书”；持续完善“1+N”安全制度框架体系，印发风险分级管控、隐患排查治理、安全教育培训、考核奖惩等 8 项管理制度；与 11 家二级公司签订安全生产目标责任书，并组织各级企业层层签订责任书 271 份，压紧压实安全责任。2025 年，集团未发生一般及以上生产安全责任事故。



集团“十五五”安全生产发展规划

扎实开展隐患排查

集团紧扣安全生产治本攻坚三年行动“强基固本”主题，更新发布《中国旅游集团重大事故隐患判定标准 2.0 版》，组织开展建筑保温材料等 5 个专项排查整治工作；扎实开展“雷霆”行动，抽调 27 名业务骨干，组成 6 个内部检查组，对 24 家重点基层企业开展安全交叉互检，同时对 10 家重点基层企业开展第三方安全检查，发现 729 项隐患已全部整改；全面实施隐患内部报告奖励机制，鼓励一线员工主动参与隐患排查工作，发现隐患 5,481 项、奖励 112,795 元；聚焦重点风险领域，制定《邮轮常态化安全检查机制实施方案》，落实集团、华夏邮轮、外部专家联合常态化登船检查机制 11 次，发现 49 隐患项已全部整改。



集团董事长王海民开展基层企业春节前安全检查



集团副总经理简易在国旅大厦开展“雷霆行动”专项安全检查



2025 年

集团各企业共计开展应急演练

4,531 次

参与

17.8 万余人次

提高应急处突能力

集团修订《中国旅游集团突发事件信息报告实施细则》，严格落实 1 小时报送的刚性约束要求，持续落实安全生产日报机制；加强风险监测预警，聚焦重点时段、重点领域，下发消防、交通、工程、电动车、食品安全、防台、防蛇虫等通知和风险提示函 16 次，防范重大安全风险；组织各单位制定年度应急演练计划，并督导各单位按时开展，特别要求所属交通客运、在建项目、邮轮、物业消防等重点行业领域加大演练频次，通过演练提高全员应急处突能力。



三亚国际免税城开展年度消防综合演练



“鼓浪屿号”邮轮开展年度船岸综合演练

提升科技兴安水平

集团持续加强科技兴安，上线 EHS 系统统一界面入口，已接入 10 个功能模块；7 家重点基层企业选取 AI 算法在视频监控进行试点应用，进一步提升视频监控设施设备的预警功能，推动安全管理模式逐步向“事前预防”转型；持续完善大型游乐设施监管系统二期建设，已接入全部大型游乐设施共 43 台（套）。其中，华夏邮轮上线安全监管平台，包含应急指挥大屏、船位监控等 5 项核心模块，进一步提升岸基对海上突发状况的响应速度与指挥精度。



大型游乐设施监管系统二期上线



华夏邮轮安全监管平台上线

营造安全文化氛围

加强常态化安全教育

组织安全条线开展培训和警示教育 6 次，并通过 EHS 专栏推送安全应急、风险防范、培训教育等信息 74 篇。2025 年，集团各企业共计组织培训 1 万余场次，参与 30 余万人次。

开展安全生产月活动

在安全生产月期间，开展事故 / 事件信息报送、“查找身边安全隐患”“重大火灾隐患判定规则解读”，参与 770 余人，进一步规范事故事件报送，提升全员风险辨识与隐患排查能力。

推进消防宣传月培训

召开消防宣传月启动会，邀请外部专家开展景区消防安全风险管控专题培训，提高对景区消防安全风险的认识，推动构建“人防、技防、物防”立体化风险防控体系。



协同发展促共赢

践行诚信经营

集团严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，坚持规范经营，保障公平交易，维护消费者合法权益，坚决防范离岛免税“套代购”等违法行为，以诚信经营筑牢优质服务根基。2025 年，集团召开贯彻落实习近平总书记视察三亚国际免税城重要指示精神三周年座谈会，总结回顾集团贯彻落实“诚信经营、优质服务”重要指示精神工作情况，对标学习行业先进经验，共筑行业良性发展生态。



中免集团发布“诚信经营、优质服务”上海倡议

携手合作发展

集团始终坚持开放共赢，深化与各级政府、央国企及行业标杆企业的务实合作，构建多元化的战略合作格局。2025 年，集团组织签署 12 份战略合作协议，布局覆盖文旅融合等核心业务领域，促进产业、创新与资本要素高效融合，为构建长效发展生态提供有力保障。

深化政企战略协作

集团不断强化与各级政府的联动与战略协作，立足产业布局，深度融入地方发展大局，先后与安徽省、吉林省、大连市、长春市等多地政府达成合作共识并签署协议，推动各类资源要素优化配置，为助力地方经济提质增效、实现区域协同高质量发展积蓄持久动力。



集团与吉林省政府签署战略合作框架协议



集团总会计师金鸿雁拜会万宁市委书记盖文启



集团副总经理吴强拜会吉林市委书记胡斌

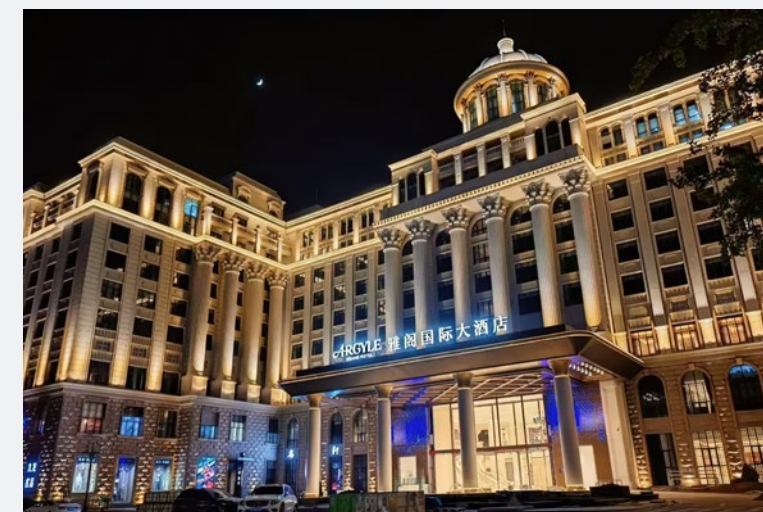
加强企业联动共赢

集团主动对接各领域头部企业，围绕核心业务进行跨界战略布局，与中国铁塔、上海实业、西藏旅投、甘肃文旅、山东高速、腾讯、爱奇艺等企业落地多项具有里程碑意义的战略合作，不断强化合作的广度与深度，以共建共享推动资源优势最大化转化。



案例 | 中旅酒店战略投资雅阁酒店集团

2025 年 6 月 25 日，中旅酒店正式宣布战略投资雅阁酒店集团，标志着央企与国际酒店集团将强强联手，共同打造民族酒店品牌。双方将以管理融合、资源融合、文化融合为切入点，在保持雅阁酒店集团市场化基因的基础上，打通品牌、会员、供应链、信息系统等体系，通过产品创新、科技赋能，在多元细分市场协同发力，为加快建设旅游强国、推动文旅产业高质量发展贡献力量。



集团与中船集团签署战略合作协议



中旅免税与中金珠宝签署战略合作协议



中旅酒店与内蒙古森工集团签署三店合作协议



中旅发展与老窖资本签署战略合作协议

推动产学研深度融合

集团深知人才培养与科技创新是文旅产业长效发展的核心支撑，与香港理工大学就游客满意度、提升香港全球竞争力等开展联合研究，推动校企资源互补、成果转化与人才共育走深走实。



中旅发展与香港科技大学附属企业签署合作备忘录



中旅数科承办“粤港澳大学生文旅科技创新大赛暨创新论坛”

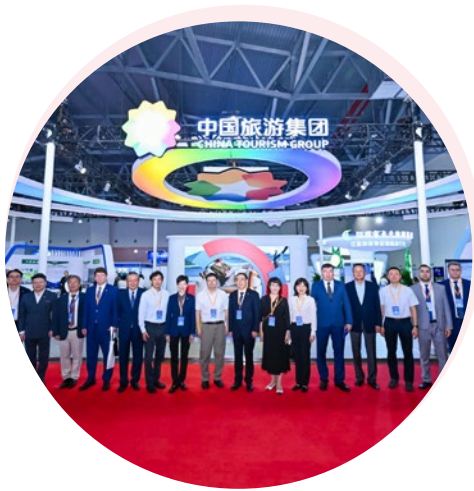
发挥行业智库力量

集团持续强化行业前瞻分析与专业研究能力，构建常态化研究体系与多维资讯平台，高质量完成多项重点课题，为企业战略布局、业务创新及行业决策提供了坚实的理论支撑与专业参考，也为行业高质量发展贡献专业智慧与研究成果。

- 常态化跟踪分析政策及市场趋势，完成政策动态 12 期，专题研究报告 17 期。
- 围绕新业态新赛道开展专项研究，完成康养旅居、奥莱模式、旅游文创、数字演艺、赛事经济等重点课题 10 项。
- 打造信息资讯共享平台，共编制日报《旅业快讯》198 期，周报《旅业资讯》50 期，月报《旅业专报》12 期。
- 发挥智库核心价值，牵头完成中国旅游研究院交办的全国旅游集团企业 20 强调查报告。

深化行业交流

集团积极参与文化和旅游部、自然资源部、国务院国资委、大湾区国资智库联盟研讨会等行业交流活动，推动行业内知识、经验、技能、资讯等关键资源高效互通共享，持续拓宽品牌辐射范围与行业影响力。



集团参加 2025 首届国际旅行服务大会暨交易展



集团董事长王海民出席第五届中国国际消费品博览会并致辞



中旅旅行所属福建省旅成功承办“第十七届海峡论坛”两大分论坛活动



集团受邀参加 ESG 中国·创新年会（2025）暨首届 ESG 国际博览会

打造责任供应链

集团持续强化供应链制度建设与合规管控，修订《中国旅游集团采购管理办法》等 5 项管理制度，全年累计开展 3 轮专项检查与工作通报，累计排查梳理问题风险 77 项，同步督导二级公司常态化开展采购合规自查共计 29 次。

2025年



集团整体集中采购率达

84%

较 2024 年末提升

11.7 个百分点



建立健全制度体系

持续完善“1+N”采购管理制度体系，发布《中国旅游集团供应商管理规定（试行）》和《中国旅游集团采购评审管理规定》，加强供应商全生命周期管理和评审过程管控。

加强供应商评审监管

推动应用“四位一体”评审监控系统，建立多用途评标室 42 个，通过信息化方式加强评审过程的实时动态监管。

完善境内外采购方式

鼓励集团港澳企业应用境外电子采购系统，通过扩大集团一级集中采购范围、督导二级公司集中采购等多种方式，推动集团两级集中采购管理体系落地见效。

提升专业能力保障

定期组织开展“制度文件 + 系统操作”的培训和考试，落实“持证上岗”管理要求。



案例 | 加强供应商全流程管理，筑牢产品合规防线

中旅免税自有品牌中免健康主要依托 ODM/OEM 生产模式。根据供应商准入规定，在对供应商合作准入阶段，公司会对供应商资质进行审核，包括 ISO 9001、HACCP 证书等质量体系证书，关注生产能力和售后服务，并在进行实地考察后完成潜在供应商入库。

对于通过入库与初步评审的供应商，在拟开展合作前委托第三方机构进行验厂审核，且在后续合作过程中根据业务需要安排再次检查。对于开发生产的产品，在最终确定配方后，先由供应商安排打样并送至有相关资质的第三方实验室进行检测，每年更新第三方检测报告。在大货生产阶段，核查出厂分析证书。同时，每批产品在入库时会进行外观检查，以及核对标签、溯源码（如有）、商品条码内容，确认是否正确、清晰。

A级（优秀供应商）

各单位实施邀请采购时，在同等商业条件下可优先邀请本单位 A 级供应商参与其能力范围内的采购项目。A 级供应商自履约完成之日起，1 年内未与本单位发生采购业务的，应降为 B 级供应商。

C级（需辅导供应商）

应当对其相关环节重点稽查，促进整改；整改期间一般应暂停采购交易。对于无法暂停交易的单一供应商，采购人应约谈其主要负责人，严格督促其提高服务水平和供应质量，并设法开发或培养替代供应商。

B级（良好供应商）

进行常规化的商业合作。

D级（应淘汰供应商）

应与其停止采购业务 3 年。

供应商分级管理标准



中旅免税推动供应链管理智慧化

担使命

绘就和美与共盛途



中国旅游集团坚持生态优先，将绿色发展理念深植企业运营全流程，完善环境治理体系，系统推进节能降碳、资源节约，以实际行动为建设美丽中国、助力实现人与自然和谐共生贡献力量；坚守使命担当，履行重大活动服务保障职责，发挥文旅主业优势促进中外人文交流，深耕公益慈善领域增进民生福祉，持续以多元协同的履责实践彰显企业价值。

● 山河锦绣护生态 86

● 共建共享惠民生 92

中国旅游集团与 SDGs:



山河锦绣护生态

强化环境管理

集团制定《中国旅游集团节约能源与生态环境保护监督管理办法》，成立环保低碳工作领导小组，由安全监管部行使节能减排、环保低碳管理职能，各二级公司安全环保部门负责按照相应制度和发展规划相关内容开展日常管理工作；标准化落实环境管理体系，中旅投资、中旅免税旗下企业、中旅酒店等公司均通过了 ISO 14001 环境管理体系认证。2025 年，集团组织层层签订生态环保目标责任书共计 271 份，未发生生态环保事件。



中旅发展所属佳富物业通过 ISO 14001 环境管理体系认证



中旅资本所属中旅汽车通过 ISO 14001 环境管理体系认证

推动节能降碳

加强低碳管理

集团强化低碳管理顶层设计，编制《中国旅游集团绿色发展“十五五”专项规划》，开展碳盘查工作，为精准施策、科学减排筑牢数据基础；明确节能降碳各项控制指标，压实工作责任，推动降碳任务落地见效。此外中旅国际参编的《零碳旅游景区建设评价规范》团标已经发布，参编的《碳中和旅游景区建设与服务认定》团标已通过立项申请，有力提升了集团的绿色影响力。

部署智慧系统

集团以数字化手段实现能耗精细化、精准化管控，华夏邮轮所属“爱达·魔都号”部署 Eniram 智能能效系统，实现船舶能源 24 小时实时智能管控。全船布置高精度传感器，以最高每秒 16 次的频率采集数据，每天采集量超过 400 万条，通过智能算法完成能耗分项量化解析，自动给出最优的纵倾角度和经济航速建议，以数据驱动节能运营。

节约能源使用

集团优化用能管理，加快节能新技术、新设备推广应用以及高耗能老旧设备更新改造。各二级公司普遍开展普通节能灯或 LED 光源替换，配备感应开关，有效降低用电量；中旅免税所属三亚国际免税城 C 区中央空调引入智能控制系统，通过实时监测环境温度、人流量等数据动态调整运行参数，日均能耗降低 8%；中旅酒店搭建酒店物联网能源监测数据看板系统，对 8 家上线酒店的能耗数据进行监测统计；华夏邮轮所属“爱达·魔都号”全船搭载全变频 HVAC 系统，同步配套舱室智能节能控制逻辑，旅客拔取房卡离舱或开启阳台门时，空调自动切换节能运行模式，温控基准维持 23.5℃，温控死区拓宽 ±2℃，减少机组频繁启停与持续制冷损耗，从源头削减空舱闲置电力浪费。

使用清洁能源

集团探索合同能源管理模式，积极利用建筑屋顶建设光伏。中旅国际在深圳世界之窗建设光伏装机容量 300 千瓦，年发电量约 33 万千瓦时；中旅投资在深圳港中旅大厦、芒果网大厦及宁波中旅城 If mall 建设光伏装机容量 1,316 千瓦，每年可产生绿电约 129.3 万千瓦时；“启航 1331”项目建成 3,640 千瓦（直流）的太阳能光伏发电系统，覆盖面积约 20,000 平方米。此外空气能热泵技术被用于供热改造，中旅酒店所属深圳维景酒店采用空气能热泵替代燃气锅炉后，日均节约天然气 130 立方米。



港中旅（安吉）旅游发展有限公司通过空气能改造实现年度碳减排量

1,609 吨



中旅发展在协记货仓建设分布式光伏装机容量约 541kWp，建成投产后年发电量约 65 万千瓦时，预计每年可减少二氧化碳排放量约 510 吨



中旅酒店所属香港湾仔睿景酒店获香港政府环境运动委员会颁发的“香港绿色机构”认证

打造绿色建筑

集团坚持绿色设计，积极打造绿色建筑。中旅免税积极开展绿色建造行动，全面推广铝模桁架楼承板工艺和装配式工法，提高模板周转效率，大幅降低木材使用量，旗下多个商业项目按照绿色建筑星级标准建设，积极申报绿色建筑认证，海口国际免税城（地块五）获得 LEED 金级认证，海口国际免税城（地块一）获得绿色建筑二星预认证、LEED 金级认证，三亚国际免税城一期二号地商业项目获得 LEED 金级认证和绿色建筑二星认证；中旅发展所属佳富物业和昭津物流在施工项目中推广使用绿色建材、铝模板等新技术，减少建筑垃圾产生，并设置分类存放池提高垃圾回收利用率。

推进绿色物流

集团推进绿色运输发展，中旅旅行所属青岛中旅对车龄在 10 年以上的高能耗车辆进行处置，淘汰能耗高、污染大的老旧车辆，更新 63 台国六排放标准节能环保型营运车辆；中旅免税积极推广新能源运输车辆，借助智能路径优化算法提升物流效能，减少运输过程中的能源消耗与碳排放；中旅资本所属中旅汽车开展替代升级，购置 180 辆新能源大客车及 124 辆新能源出租车，同时完成 127 台大型营运车辆尾气终端安装，对运营车辆尾气排放实现动态精准监管。

集团重视节约用水，景区、酒店、住宅及商用建筑、各商业综合体等通过普遍采用更换节能型水龙头、推进节水设备使用、在主要用水区域张贴节水标识等方式降低水耗。中旅国际所属深圳世界之窗构建雨水收集与再生水回用闭环，千岛湖公司建立污水“源头管控 - 过程跟踪 - 末端处置”全流程闭环，珠海海泉湾实现锅炉蒸汽凝结水回收，安吉公司利用湖水进行绿化灌溉。中旅酒店所有酒店客房、餐厅、卫生间均更换为节水型卫浴设备，广安门维景酒店对中水系统进行改造，将回收处理后的中水用于酒店公共区域卫生间恭桶用水，节约冷水量约 2.2 万吨；丽都酒店获得绿色旅游酒店金叶级称号，并且在中央国家机关所属在京公共机构节水型单位申报和评选工作中被认定已达到同行业节水先进企业用水标准。

集团推进固体废物规范化处置与闭环管理，督促二级公司统筹推进业务场景固废减量化、资源化与无害化处置，多家酒店、景区及商业综合体等积极推行垃圾分类与回收，分类后的垃圾特别是厨余垃圾通过与第三方有资质的单位合作实现全部回收，切实筑牢运营环节的环境保护防线。中旅免税所属中旅大厦项目采用以卫生间废水为水源的中水回用系统，并结合滴灌等高效节水灌溉方式，全面满足 LEED 在水资源高效利用方面的要求。

强化污染防治

集团持续深化大气污染源头防控，依托绿色船舶技术降低港口污染物排放。华夏邮轮所属“爱达·魔都号”在设计建造阶段配备原生集成高压岸电受电系统，出厂即具备靠港接入岸电的全能力，从设计源头规避后期加装的工期与改造成本。船舶靠港后发电机停机，全船用电切换至陆地电网，从源头杜绝硫氧化物、氮氧化物及颗粒物排放。2025 年，岸电累计使用 83.1 万千瓦时，替代发电机燃油约 174.5 吨，减少碳排放约 549.7 吨。



“爱达·魔都号”岸基供电转换

培育绿色文化

倡导绿色消费

集团始终将绿色消费理念融入运营与服务的各个环节，通过开展形式多样的宣传引导、优化绿色产品供给、营造低碳环保的消费场景，持续构建绿色健康的消费生态。中旅免税大力倡导绿色消费理念，推广绿色低碳节能环保产品，并在物流链末端探索使用零胶纸箱，通过纯物理方式进行封箱，让消费者在拆包过程中获得环境保护的参与感，使绿色消费理念以润物细无声的方式走近广大消费者。

加强环保宣教

集团持续推进绿色低碳理念宣贯，发布全国节能宣传周、全国低碳日宣传片等信息，举办专题培训、观看宣传片等多种形式，倡导节能环保、绿色低碳发展理念；组织开展多元公益活动，以实际行动践行绿色发展责任，带动公众共同参与生态文明建设。中旅旅行承接“2025 统一行天下埃及低碳之旅”项目，通过关闭闪光灯保护式观光、红海珊瑚保护、沙漠植树等活动抵消碳足迹，环保组织“EveryGreen”为参与者颁发“沙漠绿洲先锋证书”，促进低碳环保领域深度交流与合作；中免税联动品牌商推出环保主题产品，采取空瓶回收、简约包装、包装回收、推出产品环保替换芯等行动，让顾客切实参与环境保护实践过程。

落实节约用水

规范“三废”处理



案例 | 以行动建设海底绿网，携手多业态共筑蔚蓝海岸线

2025 年，中免海南与支付宝深化合作，以“你碰我捐”模式升级公益实践——消费者在海南中免门店使用支付宝“碰一下”支付，每笔交易即向 SEE 基金会捐赠 1 元用于贝克喜盐草修复，形成“商业消费—环保捐赠—生态修复”可持续闭环。



为将线上公益转化为线下实践，公司亦将“你碰我捐”项目进行实体化延伸。在 4 月 22 日第 56 个世界地球日，中免海南联合支付宝、SEE 基金会于海口东寨港海科院曲口科研基地开展海草修复公益活动，成功移植贝克喜盐草及卵叶海草 120 杯，预计修复约 200 平方米海草床。



案例 | 文明旅游，安全出行——让文明旅游成为最美的风景

2025 年 8 月，中旅旅行所属福建省旅作为全国文明旅游先进单位，积极发挥行业示范作用，组织 30 名入境游客深度参与福建省“文明旅游 安全出行”大型宣传活动，向来自世界各地的游客生动阐释文明旅游的时代内涵，更在互动交流中分享中国旅游文化的精髓。



云南旅发公司在大理洱海生态廊道开展“保护洱海 九湖环保卫士在行动”主题活动



中旅投资所属九龙湖公司联动属地与北兴社区党委组织党员群众开展清理杂草、植树护绿志愿服务活动



中旅酒店组织 35 家酒店参与世界自然基金会“地球一小时”活动



“南海之梦”号邮轮面向游客发起“净滩行动”倡议，组织游客共同清理岛屿及附近海岸线垃圾



践行绿色办公

集团坚持将绿色办公理念融入日常运营管理，通过推行无纸化办公、高效用电、节水管理及办公废弃物分类回收，建立健全节能降耗长效机制。同时，倡导员工践行简约适度的办公行为，减少一次性用品消耗，优化设备使用效率，持续降低运营环节的环境足迹，为构建资源节约型、环境友好型社会贡献企业力量。

共建共享惠民生

促进充分就业

集团坚决扛起央企稳就业、促就业的政治责任，持续稳定高校毕业生招收规模，全年招聘毕业生 780 人，同比增加 14 人，增幅 1.8%，年度计划达成率 113%；积极开展专项招聘，吸纳西藏、青海、新疆等地及港籍高校毕业生等；社会招聘岗位多元、覆盖面广，采用“线上报名—资格审查—素质测评—笔试/面试—背景调查—体检—录用”全流程管理，重点考察岗位匹配度与职业素养。2025 年，集团通过招聘网站、国资小新、猎头等渠道，公开招聘入职 6,199 人，实现 100% 公开招聘。



中旅发展在九龙城社区组织开展 2 场招聘会，为香港市民提供近 200 个基层工作岗位

深化文化交流

集团始终以文旅为纽带，致力于搭建人文对话与交流平台。2025 年，集团多次承接高规格文旅交流项目，以美食、影像、节日为媒介，向世界展示真实、立体、全面的中国，以文塑旅、以旅彰文，不断深化民心相通，为提升中华文化的传播力、搭建友谊桥梁注入强劲动能。



案例 | 2025 年“鼓岭缘”中美青少年合唱周活动圆满举行

为贯彻落实习近平主席致“鼓岭缘”系列交流活动贺信精神，积极响应“未来五年邀请五万名美国青年来华交流学习”倡议，2025 年“鼓岭缘”中美青少年合唱周活动在福州和北京两地举行。中旅旅行持续助力大国外交，推进“五年五万美国青少年访华”等品牌项目，2025 年累计服务 1,200 余人次，高质量保障“鼓岭缘”中美青少年交流等重点项目，邀请 200 名越南青年来华参与“红星闪耀”红色研学营，组织“中柬旅游年千人游”等系列活动，促进人文交流和民间往来。



文化和旅游部联合中旅旅行举办 2025 年“欢乐春节”全球启动仪式暨“欢乐春节 五洲同欢”演出，传播中国春节文化



来自越南多所高校和广西部分高校的百余名师生在广西德天跨国瀑布景区写下中越青年友好交流的新篇章

强化活动保障

集团依托核心业务与资源整合优势，圆满完成博鳌亚洲论坛 2025 年年会、第十五届全运会、第 22 届中国—东盟博览会、世界青年和平大会等一系列国家级、国际性重大赛事及外交活动的服务保障任务，展现出卓越的资源统筹能力、前沿的智慧服务水平与深厚的人文底蕴，向世界递出高品质的“中旅名片”。



案例 | 护航博鳌盛会，展现央企担当

2025 年 3 月 25 日至 28 日，以“在世界变局中共创亚洲未来”为主题的博鳌亚洲论坛 2025 年年会在海南举办。集团积极统筹资源，协同中旅免税、中旅酒店及中旅资本等驻琼企业，充分发挥免税消费、高端接待、智慧交通等业务优势，以专业服务助力博鳌亚洲论坛年会，为共绘亚洲开放新图景贡献中旅力量。

- **中旅酒店**为来自 60 多个国家和地区的 2,000 多位政界、工商界、智库学者等嘉宾提供高标准、个性化的接待服务。
- **中免集团**为参会嘉宾提供免税购物权益，包括消费券、折扣、空港优先提货及穿梭巴士接驳服务等，为参会嘉宾带来高品质消费体验。
- **中旅汽车**完成 1,130 趟次交通保障任务，服务参会代表、媒体记者及工作人员共计 3,394 人次，安全贯通论坛主会场、分论坛及媒体见面会。



中旅入境顺利完成世界青年和平大会服务保障



中旅酒店高标准护航中国—东盟博览会

投身志愿公益

集团积极践行社会责任，主动参与各类爱心帮扶、公益实践与社会服务活动，通过资金捐赠、物资捐赠以及鼓励员工广泛参与志愿行动，关爱弱势群体、助力民生改善，在点滴善举中彰显企业人文情怀与责任担当，以实际行动践行企业公民使命，为社会和谐发展与公益事业进步持续贡献力量。



案例 | 开展公益研学，让大山里的孩子看见更大世界

2025 年 10 月 1 日至 6 日，中旅投资成都区域公司组织来自雷波县黄琅镇唐家山村的 40 名学子赴成都开展研学实践活动。

孩子们先后前往成都多地开展研学实践：在成都机器人创新中心近距离接触工业机器人、亲手组装扫地机器人模型，感受科技魅力；在成都大熊猫繁育研究基地学习大熊猫相关知识，树立生态保护意识并签署守护倡议书；走进金沙遗址、杜甫草堂、武侯祠，感悟古蜀文明与中华优秀传统文化；在中旅投资金堂海泉湾度假区首次体验皮划艇运动，在实践中收获成长与感悟。





案例 | 中国旅游集团柬中免帮扶福利院公益项目——彩笔绘未来 爱心护成长

柬埔寨金边市郊有一所儿童艺术福利院，条件简陋，孩子们只能在树桩上挤坐着画画学习，生活与教学环境亟须改善。

2016 年，中国旅游集团旗下柬中免了解到这一情况后，主动开展长期帮扶行动。通过加固改建教学场地、升级生活配套，改善福利院办学与居住条件；建立常态化回访机制，持续提供物资帮扶、情感陪伴与中柬文化交流；创新“公益 + 文创”模式，以儿童画作为灵感开发文创产品，搭建收益反哺机制助力儿童教育发展，为中柬民心相通注入温暖力量。

柬中免深耕柬埔寨金边儿童艺术福利院帮扶项目十余年，是共建“一带一路”民心相通的标杆“小而美”项目，获《人民日报》专题报道。



利益相关方感言

“

柬中免为孩子们推开了一扇通往未来的窗，不仅改善了他们的生活条件，更让他们学会以感恩之心回馈社会。

——柬埔寨儿童艺术福利院院长普伦·维杰

”



中旅旅行与南京城墙中心联办南京明故宫中轴线公益导览活动



宁波中旅城 If mall 开展“姜”爱进行到底——暖心姜茶派送”志愿服务活动

责任管理

责任治理

中国旅游集团加强党对社会责任工作的领导，进一步健全集团社会责任组织体系，加强制度建设，从组织管理、规划管理、信息披露、培训管理等方面进行规范，自觉将社会责任理念融入集团及各二级公司的重要决策和生产经营中，逐渐形成统筹有序、上下联动、整体推进、广泛参与的社会责任工作新格局。

健全组织机构

集团积极健全社会责任组织体系，总部层面设立社群部，内设社会责任室，统筹集团社会责任管理工作；设立安全监管部，内设 ESG 室，统筹集团 ESG 管理工作；各二级公司明确 1 名班子成员分管社会责任工作，健全专（兼）职办事机构。

明确责任规划

集团“十四五”规划中专设社会责任篇章，从“落实共享发展理念，扎实推进共同富裕”和“勇当在港央企履责的排头兵”两个方面制定社会责任工作规划，明确社会责任工作总体目标、工作重点和保障措施。

制定考核机制

在年度党建工作考核责任书中，对各二级公司党委明确提出社会责任工作考核要求，压紧压实责任，定期开展考核评价。

议题识别

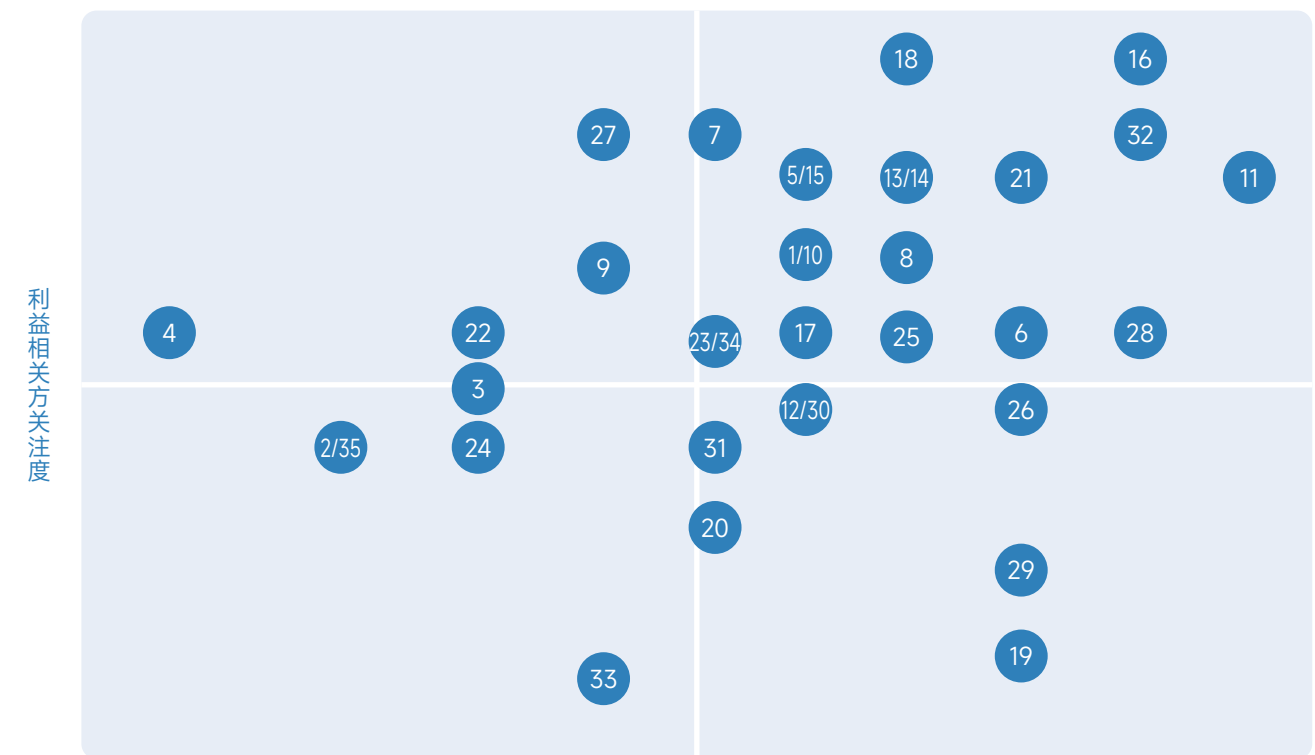
为进一步提升报告针对性与回应性，中国旅游集团根据社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对利益相关方的影响和对公司自身可持续发展的重要性，识别关注度高的实质性议题。

第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标，并结合企业自身发展规划及利益相关方期望，中国旅游集团更新完善社会责任议题池，形成 35 项实质性议题。

第二步：议题分析

针对 35 项议题开展利益相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请不同类别相关方反馈不同议题的重要程度，形成“利益相关方关注度”和“对中国旅游集团可持续发展的重要性”二维矩阵图。



对中国旅游集团可持续发展的重要性

责任管理

- 1. 责任理念与文化
- 2. 责任组织与制度
- 3. 责任培训与考核
- 4. 利益相关方沟通

经济责任

- 5. 规范公司治理
- 6. 提升经营业绩
- 7. 坚持依法纳税
- 8. 守法合规经营
- 9. 加强风险管控
- 10. 反腐败和廉政建设

客户责任

- 11. 创新旅游产品
- 12. 推动智慧旅行
- 13. 客户健康及安全保障
- 14. 隐私保护与信息安全
- 15. 客户体验与满意度管理

员工责任

- 16. 保护员工权益
- 17. 畅通职业通道
- 18. 职业健康安全
- 19. 工作生活平衡
- 20. 帮扶困难员工

公共责任

- 21. 响应国家战略
- 22. 促进公平竞争
- 23. 推动供应链履责
- 24. 参与社区共建
- 25. 助力乡村振兴
- 26. 带动当地就业
- 27. 热心公益慈善

环境责任

- 28. 健全环境管理
- 29. 践行保护性开发
- 30. 倡导绿色旅游
- 31. 落实节能减排
- 32. 保护景区生态
- 33. 倡导绿色办公
- 34. 支持环保公益
- 35. 应对气候变化

利益相关方沟通

中国旅游集团高度重视社会责任信息披露和利益相关方沟通交流，不断健全完善社会责任信息披露机制，连续 16 年发布社会责任报告，并推动下属企业发布专项报告，定期向利益相关方披露履责进展；积极参与行业论坛和会议，提升责任能力，提高信息透明度，主动接受社会监督，树立企业良好形象，打造责任品牌。

利益相关方	关注	回应
 政府	符合宏观政策导向 国有资产保值增值 守法合规经营 带动相关产业发展	遵守国家法规政策 提质增效 照章纳税 创造就业机会
 投资者	业绩增长 稳健治理 信息披露	完善现代企业管理体系 增强风险管理能力 提高企业竞争力 提升信息透明度
 客户	优质产品及服务 满足多元需求 完善售后服务	创新文化产品内涵 提供多样性、个性化产品及服务 提升客户满意度 积极回应投诉
 员工	保障员工合法权益 民主管理 丰富培训学习机会 关爱员工	完善的薪酬福利体系 职工代表大会 全面的培训发展计划 丰富的员工活动
 供应商	公开、公平、公正采购 诚信履约 互利共赢	执行“三公”准则 恪守商业道德、合同履约 深化战略合作
 伙伴	公平竞争 促进行业发展	坚守行业准则 维护健康有序的营商环境 参与行业会议、交流
 社区	支持社区发展 参与公益事业	组织公益捐赠活动 发起志愿者活动 社区文明共建
 环境	推进节能减排 保护景区生态 传播绿色文化	创新节能技术 循环利用资源 开展低碳旅游 保护景区自然、人文景观

责任荣誉

- “卡莎莎乡村度假区”入选国务院国资委
《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2024）》特色项目
- “卡莎莎”乡村振兴品牌入选
中央企业助力乡村产业振兴特色品牌
- 《农旅融合，书写美丽乡村的“诗和远方”》入选
《中央企业社会责任蓝皮书（2025）》责任实践案例



入选
“2025 中国企业 300 强
社会责任发展指数”
位列榜单第 21 位
较 2024 年上升 4 位

入选
“2025 国有企业 100 强
社会责任发展指数”
位列榜单第 16 位
较 2024 年上升 1 位

入选
“2025 中国企业 300 强
社会责任发展指数乡村振兴指数
十强企业”

荣获
“2025 责任鲸牛奖——责任企业奖”



未来展望

击鼓催征，乘势而上；奋楫扬帆，开局争先。2026 年是“十五五”规划开局之年，也是中国旅游集团迈向高质量发展新征程的关键之年。集团将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十届四中全会和中央经济工作会议精神，坚定履行旅游央企、驻港央企、在琼央企职责使命，奋力开创“十五五”时期改革发展的新局面。

我们将聚焦主责主业，以专业化规模化经营，实现餐饮、酒店、交通、旅游目的地、零售、文娱的全产业链业务布局，打造以 AI 定制游、银发康养、冰雪旅游、综合旅游零售、海洋邮轮为重点的第二曲线发展格局；依靠创新创意驱动“文旅 +”融合发展，形成以 IP 运营、旅游民宿、餐饮娱乐、体育赛事等为新兴业态的细

分市场发展模式，更好地满足广大游客对美好生活的向往；在干事创业中提高干部员工的能力素质，让业绩观正确、有激情、有责任、干成事的人，有平台、有事业、有激励；坚持统筹发展和安全，全力防范各类安全风险，不断提升本质安全水平，通过高水平安全护航集团高质量发展；持续推动绿色低碳高质量发展，努力在绿色发展转型、生态环境保护、节能减排等方面实现新突破；持续推进“美丽乡村”项目、“和美乡途”平台建设，打造示范性好、带动性强的标杆项目，讲好中旅帮扶故事。

站在“十五五”规划新征程的起点上，中国旅游集团将锚定打造世界一流旅游企业的目标，成为扩大内需的“主引擎”、产业革新的“探路者”、美好生活的“服务者”、文旅融合的“推动者”、生态保护的“示范者”和文明互鉴的“翻译官”，为旅游强国建设贡献更大力量！

附录

关键绩效表

关键指标		单位	2023年	2024年	2025年
经济责任	资产总额	亿元	2,041.9	2,016	2,010.8
	利润总额	亿元	68.3	50.2	52.8
	营业收入	亿元	938.8	864.4	853.0
	资产负债率	%	61.9	60.3	59.7
	纳税总额	亿元	71.36	97.51	71.74
	守法合规培训次数	次	178	164	355
	守法合规培训参与人次	人次	20,048	20,158	40,682
	守法合规培训时长	小时	330	292	462
	守法合规培训覆盖率	%	45.99	48.21	95.41
	反贪腐培训次数	次	4	4	6
	反贪腐培训参与人次	人次	1,218	2,235	2,464
	反贪腐培训时长	小时	8	20	21
	反贪腐培训董事参与人次	人次	31	58	51
	反贪腐培训管理层人员参与人次	人次	789	1,430	824
	反贪腐培训管理层人员占比	%	100	100	100
客户责任	全年累计服务游客数	万人次	8,804	8,259	8,946
	出境游全年旅游接待量	万人次	24.32	68.25	108.29
	入境游全年旅游接待量	万人次	1.93	24.62	32.90
	投诉解决率	%	99.78	100	100
	客户满意度	%	93.29	93.27	94.4
	研发投入金额	亿元	3.04	1.79	3.59
	研发投入强度	%	0.32	0.23	0.42
	研发人员数量	人	271	468	452
	研发人员占员工总人数比例	%	0.65	1.1	1.1
	应用于主营业务的发明专利数量	件	0	3	8
	发明专利申请数	件	2	12	13
	发明专利授权数	件	0	3	8

关键指标		单位	2023年	2024年	2025年
员工责任	员工总数	人	43,593	41,813	42,641
	男性员工数量	人	21,151	20,488	20,463
	女性员工数量	人	22,442	21,325	22,178
	全职员工占比	%	100	100	100
	35 岁以下员工数量	人	23,379	19,021	18,494
	35-50 岁员工数量	人	14,865	14,915	15,892
	50 岁以上员工数量	人	5,349	7,877	8,255
	内地员工数量	人	33,213	30,907	31,216
	境外员工数量	人	10,380	10,906	11,425
	报告期内吸纳就业人数	人	5,684	7,226	7,370
	女性管理者比例	%	48.29	45.85	46.15
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	体检覆盖率	%	100	100	100
	员工培训总时长	学时	704,559	1,630,995	2,559,253
员工责任	人均培训时长	学时	18.11	38.1	60.02
	男性员工人均培训时长	学时	18.14	36.6	58.8
	女性员工人均培训时长	学时	18.07	39.6	61.1
	高管人均培训时长	学时	64.20	95.1	148.27
	中层人均培训时长	学时	48.13	68.25	135.43
	基层人均培训时长	学时	17.47	19.37	58.76
	员工培训人次	人次	195,711	376,971	564,551
	员工参训百分比	%	100	100	100
	男性员工培训人次	人次	98,242	180,343	270,923
	女性员工培训人次	人次	97,469	196,628	293,628
	高管培训人次	人次	432	531	859
	中层培训人次	人次	3,965	4,779	11,943
	基层培训人次	人次	191,314	371,661	551,749
	员工培训投入	万元	1,724.59	2,317	2,466.59
	员工流失率	%	23.69	21.02	21.29
员工责任	男性员工流失率	%	23.71	21.32	24.70
	女性员工流失率	%	28.48	22.19	20.96

关键指标		单位	2023年	2024年	2025年
安全 责任	安全生产投入	万元	11,175.66	14,668.85	19,439.32
	安全培训投入	万元	707.74	967.24	203.87
	安全培训次数	次	5,870	6,571	8,521
	安全培训人次	人次	252,961	212,769	299,582
	安全生产培训总时长	小时	47,626	83,546.7	203,614
	安全培训覆盖率	%	100	100	100
	因工亡故员工数量	人	1	0	0
	因工亡故员工比率	%	0.00002	0	0
	重大安全生产事故	次	0	0	0
环境 责任	环保总投资	万元	2,310.1	4,269.88	7,044.24
	综合能源消耗量 ¹	万吨标准煤	6.16	7.70	7.94
	直接能源消耗量 ¹	万吨标准煤	2.47	3.04	2.70
	间接能源消耗量 ¹	万吨标准煤	3.69	4.66	5.24
	能源消耗强度 ¹	吨标准煤 / 万元	0.0110	0.0094	0.0094
	年度用水总量	万吨	571.76	539.53	682.31
	耗水强度	吨 / 万元	1.0183	1.1553	0.7849
	温室气体排放量 ¹	万吨	21.12	25.87	27.27
	直接温室气体排放量 ¹	万吨	4.42	5.59	5.03
	间接温室气体排放量 ¹	万吨	16.70	20.28	22.24
	有害废弃物排放总量	万吨	0.005	0.068	0.034
	无害废弃物排放总量	万吨	0.92	2.86	2.84
社 区 责任	公益捐赠总额	万元	5,734.54	4,527	5,306.87
	员工志愿者活动时长	小时	58,807	19,531	21,364
	员工志愿者活动人次	人次	16,178	8,201	6,106
	乡村振兴投入金额	万元	3,726	3,840	4,149.37
	帮扶直接受益人数	人	4,017	5,743	6,164

¹ 2023、2024 年综合能源消耗量及温室气体排放量等相关指标按照统一核算方式进行了重新计算。

指标索引

一级目录	二级目录	中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）	报告位置
关于本报告		P1.1-P1.3	02
领导致辞		P2.1,P2.2	04
关于我们	集团简介	P4.3	06
	主营业务	P4.2	08
	企业文化	G1.1,G1.2	10
	组织架构	P4.1	10
	关键绩效	A2	11
	荣誉2025	A3	12
责任聚焦一：党旗熠熠，以赤诚之心践行使命担当		P3.1,P3.2,M1.1,M1.3	18
责任聚焦二：香江潮涌，以深耕之力赋能香港繁荣		P3.1,P3.2,M2.1,M3.6,S4.1,S4.6,S4.9	22
责任聚焦三：山水有约，以文旅之笔绘就乡村画卷		P3.1,P3.2,S4.1,S4.5,S4.9,S4.12-S4.14	28
筑根基， 共赴高质量发展征途	规范治理提质效	M1.1,M1.4,M1.5,S1.1,S1.2,S1.4	38
	服务大局共繁荣	M2.1,M3.6	42
焕新颜， 护航大众美好旅途	创新驱动谋突破	M2.1,M2.4-M2.7,M3.5	50
	产业提质促发展	M2.1,M2.2,M2.9,M2.16-M2.18	56
凝众志， 并肩开拓前行坦途	携手员工共成长	S2.2-S2.4,S2.6-S2.8,S2.10-S2.18,S3.1-S3.6	68
	协同发展促共赢	M3.1,M3.4,M3.6-M3.8,M3.10,M3.11,M3.14-3.16	78
担使命， 绘就和美与共盛途	山河锦绣护生态	E1.1,E1.3,E1.5,E1.7,E2.3,E2.4,E2.7-E2.9,E2.12,E2.14,E2.16,E2.20,E3.1,E3.6	86
	共建共享惠民生	S1.5,S1.6,S4.6,S4.10	92
责任管理	责任治理	G2.1-G2.3,G3.1,G3.2,G4.1	98
	议题识别	G2.1	98
	利益相关方沟通	G6.1,G6.2	100
	责任荣誉	A3	101
未来展望		A1	102
附录	关键绩效表	A2	104
	指标索引	A5	107
	评级报告	A4	108
	读者反馈	A6	110

评级报告

一图读懂

《中国旅游集团有限公司 2025 企业社会责任报告》 评级报告

一、评级结果



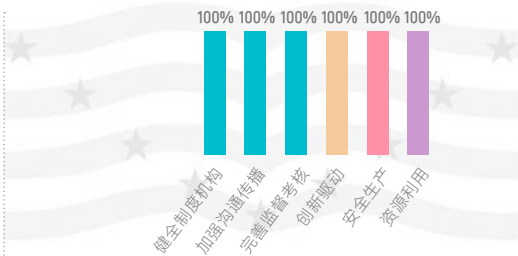
《中国旅游集团有限公司 2025 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）为**五星佳级**，是一份**典范**的企业社会责任报告。

评级结果	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	典范
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

二、亮点绩效

过程性	★★★★★
实质性	★★★★★
完整性	★★★★★
平衡性	★★★★★
可比性	★★★★★
可读性	★★★★★
创新性	★★★★★

《报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性、创新性均达到五星级。



《报告》系统披露了旅游业核心指标的 92.35%，其中责任管理维度下健全制度机制、加强沟通传播、完善监督考核，本质责任维度下创新驱动，社会责任维度下安全生产，环境责任维度下资源利用等议题的核心指标覆盖率最高，均达 100%。



《报告》详细披露了 85 个关键指标连续 3 年的对比数据，其中环境责任维度下资源利用，社会责任维度下员工责任，本质责任维度下治理责任连续 3 年可比数据披露最为充分。

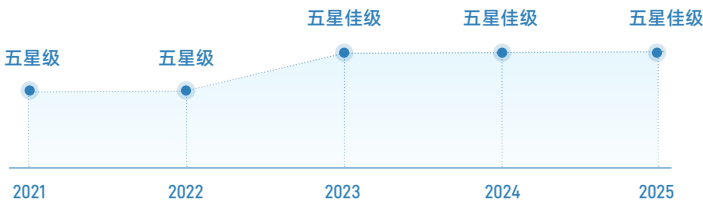
三、改进建议

进一步加强可持续发展管理体系和制度建设，进一步提高报告的过程性。

四、评级勋章

中国旅游集团有限公司连续 11 年参与报告评级，连续 3 年获得五星佳级评价，连续 4 年获得五星级评价，获黄金级勋章。

报告评级趋势



《中国旅游集团有限公司 2025 企业社会责任报告》评级报告

受中国旅游集团有限公司连续第 11 年委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国旅游集团有限公司 2025 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

- 《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 《中国企业可持续发展报告评级标准（2026）》
- 《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》

二、评级分析

过程性（★★★★★）

集团社群部牵头成立报告编制工作组，统筹推进具体编制工作，核心部门提供基础素材并审核相关内容，董事长负责报告最终审定；围绕报告编制开展前期研究，构建并持续完善可持续发展指标体系，提高可持续发展管理水平；编制报告资料收集清单，下发开展报告编制工作的专项通知，对关键部门进行深度访谈和调研，收集大量一手资料，确保报告内容全面、准确；计划通过官方网站发布报告，并以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了提供优质服务、丰富旅游产品、导游规范管理机制、积极应对客户投诉、确保游客安全、员工权益保护、文化遗址保护、旅游地环境保护等旅游业关键性议题，叙述详细充分，其中丰富旅游产品、提供优质服务、员工权益保护三项议题相关内容篇幅最多，分别为 8 页、5 页、5 页，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“筑根基，共赴高质量发展征途”“焕新颜，护航大众美好旅途”“凝众志，并肩开拓前行坦途”“担使命，绘就和美与共盛途”等角度系统披露了旅游业核心指标的 92.35%，其中责任管理维度下健全制度机制、加强沟通传播、完善监督考核，本质责任维度下创新驱动，社会责任维度下安全生产，环境责任维度下资源利用等议题的核心指标覆盖率最高，均达 100%，完整性表现卓越。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“投诉解决率”“因工亡故员工数量”“因工亡故员工比率”“重大安全生产事故”等负面数据信息，并详细描述了中旅旅行妥善处置游客投诉及整改措施，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“员工培训总时长”“公益捐赠总额”“环保总投资”“综合能源消耗量”等 85 个关键指标连续 3 年的对比数据，其中环境责任维度下资源利用，社会责任维度下员工责任，本质责任维度下治理责任议题连续 3 年可比数据披露最为充分，分别为 6、31、13 组；通过“入选‘2025 中国企业 300 强社会责任发展指数’，位列榜单第 21 位”进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》以“星相伴 行无疆”为主题，紧扣主题搭建报告架构，系统呈现了年度履责理念、行动与成效，回应了利益相关方的期望与诉求；封面创意融入企业主营业务元素，凸显了企业所在行业特色，提升了报告辨识度；章节跨页采用体现企业业务特点的实景大图，融合活泼明快的插画，提升了报告的悦读性；嵌入二维码进行影像化延伸，扩展了报告内容，增强了报告易读性和沟通性；设置“关键绩效”，集中呈现企业在关键议题上的履责实践和成效，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★★）

《报告》设置“党旗熠熠，以赤诚之心践行使命担当”“香江潮涌，以深耕之力赋能香港繁荣”“山水有约，以文旅之笔绘就乡村画卷”责任专题，积极响应国家大政方针，聚焦企业履责重点，彰显了中央企业的责任担当；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的传播力与公信力；指导并推动下属单位发布 ESG 报告，构建集团统筹、二级公司联动的多层次社会责任披露体系；参与中央企业社会责任报告集体发布仪式，强化了报告的传播效果与沟通价值，创新性表现卓越。

三、综合评级（★★★★★+）

经评级小组评价，《中国旅游集团有限公司 2025 企业社会责任报告》为五星佳级，是一份典范的企业社会责任报告。

综合评级	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	典范
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

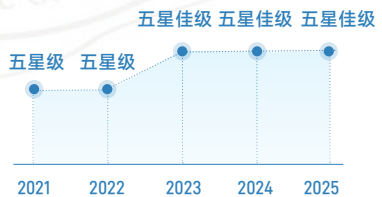
四、改进建议

进一步加强可持续发展管理体系和制度建设，进一步提高报告的过程性。

五、评级勋章

中国旅游集团有限公司连续 11 年参与报告评级，连续 3 年获得五星佳级评价，连续 4 年获得五星级评价，获黄金级勋章。

报告评级趋势



扫码查看评级档案

黄群慧
评级专家委员会副主席

钟宏武
评级小组组长

孔庆洲
评级小组专家

出具时间：
2026 年 6 月 29 日

读者反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。这是中国旅游集团发布的第 16 份社会责任报告。为不断提高公司社会责任信息披露水平，使报告能够真正发挥与利益相关方沟通交流的作用，同时更为有效地推进集团社会责任管理和实践，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式联系我们。

电话：00852-2853 3888

邮箱：csr@ctg.cn

地址：香港干诺道中 78-83 号中旅集团大厦



您还可以直接扫描二维码在线填写问卷
再次感谢您对中国旅游集团的大力支持与配合！

1. 相对于中国旅游集团，您的身份是：

☐政府 / 监管机构

☐股东 / 投资者

☐客户 / 消费者

☐商业伙伴

☐社会组织

☐新闻媒体

☐员工

☐公众

☐其他

2. 您对本报告的总体印象：

☐很好

☐较好

☐一般

☐较差

☐很差

3. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响：

☐是

☐否

4. 您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上：

披露信息量：

☐很高

☐较高

☐一般

☐较低

☐很低

结构安排：

☐很合理

☐较合理

☐一般

☐较差

☐很差

版式设计：

☐很合理

☐较合理

☐一般

☐较差

☐很差

可读性：

☐很好

☐较好

☐一般

☐较差

☐很差

开放式问题：（在下划线上写出您所认为的答案）

1. 您认为本报告哪些方面最让您满意？

2. 您认为本报告还需要披露哪些您希望进一步了解的信息？

3. 您对公司社会责任工作有哪些意见和建议？



中国旅游集团
CHINA TOURISM GROUP
香港中旅集团
CTS HOLDINGS HK

地址：香港干诺道中78-83号中旅集团大厦

电话：00852-2853 3888

传真：00852-2851 6193

网址：www.ctg.cn