



丽江玉龙旅游股份有限公司
LIJIANG YULONG TOURISM CO., LTD

2017 年度社会责任报告

2018 年 4 月

目录

报告说明.....	3
公司概况.....	4
社会责任理念.....	5
2017 年关键数据	1
完善公司治理结构，维护股东权益.....	2
做好安全生产，提升服务质量.....	6
关爱员工.....	9
与伙伴共同创造共赢机遇.....	12
担负社会责任.....	13
荣誉榜.....	17
展望未来.....	17



报告说明

重要提示

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期

本报告为年度报告。

报告发布日期

2018 年 4 月 24 日

报告组织范围

上市公司合并报表范围

报告中采用的“丽江旅游”、“公司”、“我们”均指丽江玉龙旅游股份有限公司。

报告编制依据

全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》(2006 版)

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》

深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

此前报告发布情况

本报告是公司的第九份企业社会责任报告。在此之前，公司于 2009 年、2010 年、2011 年、2012 年、2013 年、2014 年、2015 年、2016 年发布过八次社会责任报告。

报告数据来源

丽江玉龙旅游股份有限公司及全资子公司、控股子公司和参股公司

报告获取渠道

本报告于 2018 年 4 月 24 日登载于巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>)

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们。

联系人：杨宁

地址：云南省丽江市古城区香格里拉大道 760 号

邮编：674100

电话：0888-5306320

传真：0888-5306333

电子邮箱：LiJiangYuLongtour@126.com

公司概况

基本信息

公司名称：丽江玉龙旅游股份有限公司

英文名称：LIJIANG YULONG TOURISM CO.,LTD.

股票代码：002033

股票简称：丽江旅游

法定代表人：和献中

发展历程

公司成立于 2001 年 10 月 18 日，由原丽江玉龙雪山旅游索道有限公司整体变更设立，于 2004 年 8 月 25 日在深圳证券交易所中小企业板成功上市。公司拥有较高品位的旅游资源优势和优良的经营业绩，是丽江地区最早从事旅游业开发和经营的企业，也是区内旅游行业的龙头企业，多年来保持着市场占有率第一的位置，经过多年的发展，公司已经构建了雪山旅游索道、五星级度假酒店、国际旅行社、旅游演艺等多项旅游业务，成为能够为游客提供旅游六要素“吃、住、行、游、购、娱”中前五大要素的综合性旅游服务企业。

主要产品和服务

目前公司运营的玉龙雪山旅游索道、云杉坪旅游索道和牦牛坪旅游索道分别位于玉龙雪山景区最知名和成熟的三个景点，可以为游客提供多层次、高质量的服务，是玉龙雪山景区主要的旅游接待设施；公司建成运营的玉龙雪山游客综合服务中心，进一步完善了玉龙雪山景区旅游接待设施，提升景区服务质量；公司委托洲际酒店集团管理的丽江和府洲际度假酒店、丽江英迪格酒店，委托丽世度假村及酒店管理集团管理的丽江古城丽世酒店、迪庆奔子栏丽世酒店，提升了当地旅游业品牌，获得了社会各界的认可和肯定；公司控股的丽江玉龙雪山印象旅游文化产业有限公司主要经营“印象·丽江”文艺演出，在增加游客愉悦感、传播当地民族文化、加强民族融合等方面发挥了积极作用。

社会责任理念

公司理念

公司继续坚持“立足丽江，辐射滇西北及云南、延伸拓展滇川藏大香格里拉生态旅游圈、放眼国内外优质旅游资源”的战略发展方向，继续选择积极拓展型战略，以投资为重点，以发展为主线，坚持把公司做强、做优、做大，打造成滇西北旅游行业最具产业链竞争优势的旗舰企业。

公司目标

成为滇西北旅游行业最具产业链竞争优势的旗舰企业

社会责任观

丽江旅游秉持“创造效益、回馈股东；创造价值，反馈社会；优质服务，回报顾客；提供机会，凝聚员工”的社会责任观。公司始终坚持依法管理、诚信经营、依法用工、恪守商业道德，将履行社会责任作为企业可持续发展和提升核心竞争力的重要举措。在创造利润促进社会发展的同时，承担起对员工、游客、环境、社会公益事业等方面的社会责任，使其与公司发展战略、生产经营和企业文化相融合，推动企业发展与员工成长、生态环保、社会发展保持和谐共赢的关系。

2017 年关键数据

总资产

269, 082. 40 万元

营业总收入

68, 797. 69 万元

归属于上市公司股东的净利润

20, 398. 99 万元

现金分红(经董事会通过的预案)

8, 242. 36 万元

上缴税金

9, 892. 47 万元

上缴环保基金

6, 607. 33 万元

社会公益及捐赠（资金、物资、无偿专业服务，含扶贫投入）

1017. 60 万元



完善公司治理结构，维护股东权益

公司治理

公司始终坚持以《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》、《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规为标准，严格落实上市公司治理的各项要求，形成了科学有效、权责明确、相互制衡、相互协调的治理结构。公司按照现代企业管理要求，遵循现代企业治理规范，实行董事会、监事会和经营班子的管控体制。公司董事会成员 9 名，其中 3 名独立董事，董事会下设战略、提名、审计、薪酬与考核等专业委员会，以保证重大决策的专业化、科学化水平。公司在进行投资项目决策过程中，充分考虑投资项目的经济、环境和社会影响，从经济、环境和社会三个方面对项目进行可行性研究，追求企业与环境、社会的和谐可持续发展。

关于控股股东与上市公司的关系

公司控股股东行为规范，依法行使其权利并承担相应义务，没有直接或间接干预公司的决策和经营活动。公司具有独立的经营能力和完备的产供销系统，公司董事会、监事会和内部机构能够独立运作。

关于董事和董事会

公司严格按照《公司法》、《公司章程》规定的董事选聘程序选举董事，公司现有董事 9 名，其中 3 名独立董事，设董事长 1 名。董事会人数和人员构成符合法律法规要求。董事会基本形成了集体决策、民主决策的决策机制，全体董事能够按照《董事会议事规则》、《独立董事制度》等规定和《公司章程》及相关工作规程开展工作和履行职责，认真出席董事会和股东大会，参加相关知识的培训，熟悉有关法律法规。

关于监事和监事会

公司监事会严格按照《公司章程》规定的监事选举程序选举监事，监事会组成人数和人员符合法律、法规的要求，监事会严格按照《公司法》、《监事会议事



规则》召开会议，公司监事认真履行诚信、勤勉职责，对公司财务以及董事、经理和其他高级管理人员履行职责的合法、合规性进行监督。

独立董事制度及其执行情况

公司制定了《独立董事工作制度》，报告期内，公司独立董事严格按照《公司法》、《公司章程》、《独立董事工作制度》的规定和要求认真履行职责，对重大事情基于独立客观的立场发表独立意见，切实保护公司和投资者利益。

内幕信息知情人登记管理制度的制定、实施情况

公司已经建立并完善了《内幕信息知情人登记管理制度》和《外部信息使用人管理制度》。报告期内，公司能够按照《内幕信息知情人登记管理制度》和《外部信息使用人管理制度》的要求，做好内幕信息管理以及内幕信息知情人登记工作，如实、完整记录内幕信息在公开披露前的报告、传递、编制、审核、披露等各环节所有内幕信息知情人名单。在向外递送财务相关报告时，公司对相关内幕信息知情人进行提示。

公司团队

董事会

董事长：和献中

董事总经理：刘晓华

独立董事：焦炳华、陈红、龙云刚

其他：张松山、张郁、和程红、陈方

董事会秘书：杨宁

监事会召集人：马策

职工代表监事：邓丽星、王岚

其他：张大鹏、和社军

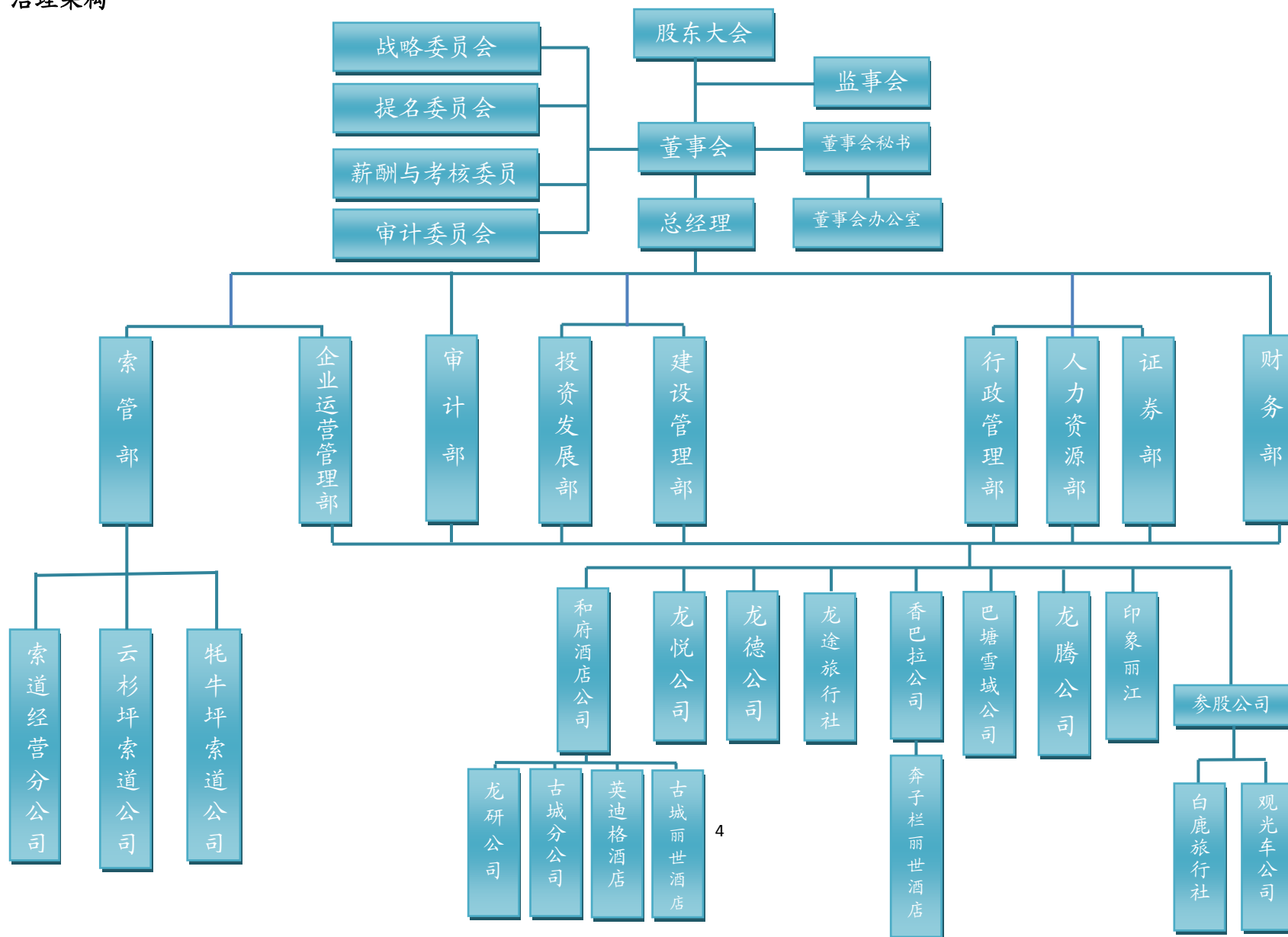
经营层

总经理：刘晓华

副总经理：杨宁、杨正彪、史云波

财务总监：吕庆泽

治理架构



维护股东权益

规范召开股东大会，行使股东权利

公司严格按照《上市公司股东大会规则》的要求制定了《股东大会议事规则》，规范股东大会召集、召开、表决程序，公司能够平等对待所有股东，确保股东特别是中小股东能充分行使其权利。报告期内，由公司董事会召集，召开1次股东大会，审议议案9项。

履行信息披露义务，加强投资者沟通交流

公司制定了《信息披露事务管理制度》和《投资者关系管理制度》、《董事会秘书工作制度》，指定公司董事会秘书负责信息披露工作及投资者关系管理。公司严格按照有关规定真实、准确、完整、及时地披露有关信息，并积极加强与投资者的沟通，并确保公平对待公司所有股东。报告期内，公司运作严格按照《公司章程》和公司内部管理制度的要求进行，公司运作规范、有效，最大限度的保护股东和上市公司的利益。公司治理的实际状况与中国证监会有关上市公司治理的规范性文件的要求基本无差异。公司未收到被监管部门采取行政监管措施的有关文件、无需限期整改。

报告期内，公司共发布信息披露文件 35 份，临时信息披露文件未出现明显错误和遗漏。在深圳交易所一年一度的信息披露质量考核评比中，深交所再次将公司的信息披露工作质量给予了“A”(优秀)的评价，这是公司连续第七年获得“A”。

报告期内，公司积极与投资者沟通交流，设置专人负责接听投资者电话，并关注深交所互动易，及时回答投资者的问题。2017 年，公司共接待了投资者现场调研 7 批次，22 家证券机构合计 25 人到公司现场调研，公司按照交易所的要求认真做好了会议记录，并在交易所规定的时间内编制好调研纪要并及时披露。同时，公司于 2017 年 3 月 14 日下午 15:00-17:00 通过投资者关系互动平台 (<http://irm.p5w.net>)以网络远程方式召开 2016 年年度报告说明会，公司高管就公司经营、未来发展等投资者关心的问题与投资者进行交流，回答投资者提问 70 条。

做好安全生产，提升服务质量

扎实开展安全生产工作

安全生产是公司经营工作的重中之重，公司成立有安全生产委员会，负责公司日常生产安全工作，并每年接受丽江市安全生产委员会的监督和考核。

2017 年，雪山景区内各公司与雪山管委会签订《玉龙雪山省级自然保护区护林防火工作责任书》、《丽江玉龙雪山省级旅游开发区管理委员会安全、消防、环境责任书》、《交通安全责任书》，并将责任分解落实，狠抓落实玉龙雪山景区内火灾防控工作，认真落实玉龙雪山旅游区森林防火应急预案，按要求做好消防安全重点专项整治工作，维护景区资源安全，实现区域消防安全保持零事故，为景区的持续健康发展做出了应有的贡献。

日常生产运营中，公司保障安全生产资金投入，并严格执行《丽江玉龙旅游股份有限公司标准化管理体系》、《索道运营管理事业部标准化管理体系汇编》、《索道安全生产标准化手册》、《索道公司员工手册》、《索道适用法律法规标准规范汇编》、《丽江龙德旅游发展有限公司食品安全制度》、《厨房管理制度》、《龙德公司员工手册》、《龙悦公司食品安全制度汇编》等制度，做到安全生产管理制度健全，措施完善，管理严格，确保生产安全和从业人员的身体健康，也确保了广大游客的安全。

此外，2017 年公司以安全生产月、安全警示日和“11.9”消防日等活动为切入点，组织开展“春节黄金周安全检查”、“六月安全生产月”“岁末年初安全生产大检查”以及消防演练、营救演练专项培训、观看警示片、安全图片展览等一系列形式多样的安全宣教活动，有效提升了员工安全意识和员工的安全技能。索道运营方面，公司严格执行《安全生产法》、《特种设备安全监察条例》，在运营期间严格执行索道操作规程，认真完成对索道设备的检测、探伤以及索道设备的维护、保养、检修工作；完成区域年度防雷检测工作；例行完成索道的年检工作，确保了索道的常年安全运营；各索道公司认真落实维护保养计划，2017 年三条索道累计安全运行 10536 小时，其中玉龙雪山索道安全运营 4098 小时，云杉坪索道安全运行 3678 小时，牦牛坪索道安全运行 2760 小时。

文化演艺方面，印象·丽江公司高度重视安全生产工作，每月实行安全自检

自查整改制度，开展日工作记录表，对剧场设备进行维护维修，并组织员工学习《企业安全生产应急管理九条规定》、《交通事故网上自助处理》、《企业安全生产责任体系五落实五到位规定》等相关知识，实施了地震、火灾、反恐相关演练及操作，以及多种形式的安全生产知识宣传等工作，进一步提高全体工作人员对安全生产的认识，使安全事故得到了有效的遏制。

游客服务方面，公司全方位做好配套旅游服务链条各环节的安全生产工作。按照公司的车辆管理制度和年度车辆运营计划，加强安全行车和用车管理制度的执行力度，及时、认真完成营运车辆、行政办公车辆和管理人员用车的维护、审验、运管、保险等工作，实现全年安全运营，无安全责任事故；配合管委会安巡队成立内部的消防安全巡逻组加强对森林区域的巡逻力度（特别是冬季防火期），加强日常经营过程中的用电、用火管理，加强对游客及员工的防火安全宣传教育，并不定期检查 and 补充消防器具，保证消防器具有效随时可用的状态。在工程管理中，加强对施工单位的用电用火管理，杜绝火灾隐患，保证了全年的消防安全；严把采购、进货、验收关，联合卫生监管部门加大力度对各类食品卫生安全的监督，保证游客享用放心食品。在索道上下部站专门为游客设立了医务室、吸氧室，为游客提供完善的医疗服务。并且公司还为游客提供咨询和投诉的服务，将游客的意见和建议及时反馈给相关的主管部门并及时解决。

同时，公司加大隐患排查治理力度，除开展春节、五一、国庆三大节日及暑期安全大检查外，还结合企业实际，开展了特种设备、暑期旅游旺季等专项安全检查督查，及时消除各类安全隐患。并坚持做好安全生产信息报送工作，把安全工作做实做细。

经过全体人员的共同努力，公司实现年度内无索道运营安全责任事故，年度内无索道设备责任事故，年度内无消防安全责任事故，年度内无食品卫生安全责任事故，年度内无交通安全责任事故，年度内无游客、员工人身安全及其他安全责任事故，年度内无票款、财务等安全责任事故，年内无有效投诉，扎实有效的履行了安全责任。

提升服务质量

公司确立了“提供优质旅游体验”为使命，“缔造巅峰旅程”为愿景的价值观，把游客的满意度作为衡量企业各项工作的准绳，恪守诚信，致力于为游客提

供超值旅游服务，让公司接待的每一位游客接受我们热情周到的服务，感受旅途的愉快，分享我们的玉龙旅游精神。

推行标准化管理，提升服务质量

公司建立了较完善的旅游标准化体系并严格执行，内容涉及 100 多项国标、行标、景区标准，主持或参与编制了 1 项国家标准、2 项景区管理标准，高质量地编写出 660 余项企业标准，形成国家标准、行业标准、景区标准和企业标准四位一体的标准体系，初步确立齐全的旅游企业标准、完整的企业管理标准、清晰的服务流程标准、完善的岗位规范标准和细致的质量反馈处理标准体系。公司将自身的索道运营标准化管理模式固化为国家标准，并在全国知名的 16 个景区和索道公司中得到推广。

2017 年，公司例行组织进行多批次的现场游客调查，发放了超过 2000 份乘坐索道游客满意度调查及 2000 多份市场营销客户满意度调查问卷，并对问卷进行了细致分析，为进一步提高公司服务质量、维护公司服务品牌提供了依据。

优化软硬件设施，持续为玩家提供人性化服务

在索道经营方面，公司率先在全国索道行业内实行实名制购票，人脸识别系统检票以及分时段乘坐索道措施，通过一系列工作的开展，游客排队拥挤，等候时间长的情况得到了有效的缓解。实现玉龙雪山索道几年来无安全事故和保持游客有效投诉率为零的目标，树立了公司的优质服务品牌形象，打造了索道行业索道优秀服务品牌。

在餐饮服务方面，龙悦餐饮中心通过优化餐厅设施、改造“雪山便利店”、引进多功能自动售货机、完善餐厅支付功能、改造仓库收银系统等，丰富产品内容，满足游客不同需求，为玩家提供更全面的服务。

在旅行社接待方面，通过在微信公众平台建立“丽江旅游集团预定中心”，在携程网、美团、驴妈妈、同城网等 OTA 平台以及公司自营的天猫旗舰店和微信预定中心上销售，实现了公司产品的全网销售。通过引入“互联网+电信”的模式，不断完善线上客服系统，在互联网端向旅行社接待的客人推送服务短信，并提醒客人注意事项，在减少客服工作量的同时提高了服务质量。

积极参与“厕所革命”，不断完善景区旅游基础设施

根据国家旅游局《全国旅游厕所管理三年行动计划》文件的安排和部署以及《云南省旅游厕所建设实施方案》的具体要求，公司按照《旅游厕所质量等级的划分与评定》国家标准，投资 150 多万元升级改造完成了东巴王朝 3 号卫生间。该卫生间采用纳西族东巴文化元素和民族建筑风格，在设计建设上充分考虑不同游客群体的如厕需求，充分考虑老年人、妇女、儿童、残障人士等特殊群体，在设置无障碍通道、扶手、儿童厕位，配备足够的厕纸、纸巾、洗手液、烘手设备，设置休息设施和吸烟室，设置背景音乐及影视设施的基础上，首设“家庭卫生间”。由于该卫生间使用频繁（日平均使用率为 3000 人次），设施设备损耗较快，公司配备 6 名人员进行管理，时刻为玩家提供人性化服务。

关爱员工

公司视员工为企业生存和发展最宝贵的资源，把员工及其家人的幸福作为公司努力的立足点，始终坚持“以人为本”，坚持“德才兼备、岗位成才、用人所长”的人才理念，通过多种途径和渠道提高员工社会生存综合能力，不断改善员工的工作环境、工作条件，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会。截止 2017 年末，公司在册员工 1649 人，涵括了丽江当地各民族，少数民族占有较大比例，在维护民族团结，加强民族融合方面起到积极作用。同时，公司的发展带动了上下游产业的发展，还可以间接增加社会就业岗位。

共创和谐劳动关系

公司严格遵守国家劳动法律法规，建立平等雇佣制度，与员工在平等自愿、协商一致的基础上签订劳动合同，明确双方的权利和义务，依法确立劳动关系。为员工办理医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，以及购买住房公积金，为员工提供了健康、安全的生产和生活环境，切实维护员工的合法权益。

公司实行规范的法人治理，在监事会成员中引入职工监事，充分保障员工参与公司治理的权益。监事会现有 2 名职工监事，占监事会成员总数的五分之二，在公司经营发展中代表职工行使决策权和监督权。

公司制订并持续完善人力资源管理制度，保证员工的合法权益；及时开展劳

动关系管理的普及培训和人力资源相关政策说明会，提高政策的公开化程度。2017 年，公司修订完善了《员工死亡补助实施办法》、《员工工龄管理办法》《实习（见习）人员管理办法》、《关于鼓励员工考取各类证书的补贴办法》、《员工安置及生活补助计发管理办法》等涉及员工权益的制度，梳理了人力资源工作相关流程，组织开展了员工绩效考核、员工体检等工作，进一步提高人力资源管理和服务的公开化、标准化、规范化水平，提高工作效率和员工满意度。

完善薪酬福利体系

公司建立了合理的薪酬福利体系和科学完善的绩效考核体系，并持续优化薪酬结构，满足不同业务特点和竞争需求。公司从员工利益出发，进行薪酬福利发放设计，力争贴近员工需求，做到公开、公平、公正。在充分保障员工权益的同时有效调动了员工的积极性。

营造良好工作环境

公司为员工提供了整洁、舒畅的办公场所，营造了和谐舒畅的工作环境，保障员工的健康和安全，使员工愉快地工作。公司及下属经营单位设有员工食堂，为广大员工提供安全、可口的饮食，做好员工后勤保障。

公司严格遵守劳动法律法规，维护员工休息休假权利，坚持带薪年假制度，调动员工积极性，确保工作与生活的平衡。另外，公司注重对员工安全教育与培训，针对不同岗位每年定期为员工配备必要的劳动防护用品及保护设施，不定期地对公司生产安全进行全面排查，并组织员工参加开展安全生产知识竞赛和消防安全应急处理、索道应急救援训练和逃生演练，在提高专业技术的同时有效提高员工的安全生产意识和自我保护能力。

关注员工身体健康

公司注重加强劳动保护，努力避免和减轻职业病与恶劣劳动环境给员工带来的身心伤害。所有新入职员工必须体检合格，公司男员工每两年组织常规体检，女职工每年进行健康关爱体检，发现问题及时复检、就诊，并根据员工工作及体检所反映出的实际情况开展专题健康知识讲座以确保员工的身心健康，强化了员工对养身及健康知识的了解。针对员工的身体状况给予调整合适的工作岗位及岗位轮换工作机制；根据不同的工作环境给予员工发放抗高原反应的药物、防寒服



装；每逢传统节日组织外地单身员工吃团圆饭等等，给员工以家的温馨，体现公司对员工的关心和人性化管理。

搭建渠道加强沟通交流

公司重视与员工的沟通和交流。通过不定期召开员工座谈会、设立总经理信箱、流动建议箱，组织员工满意度调查、部门经理与员工进行一对一访谈等多种方式，倾听员工心声。创办内部刊物《上善若水》，搭建公司和员工沟通的桥梁，使之成为公司内部交流经验、通报信息、展示成就、表彰先进、鼓舞士气的重要平台，员工发挥特长、展示自己的一个很好的舞台。

组织开展丰富的文娱活动

公司积极开展各项文化娱乐活动，丰富员工的业余文化生活。不定期举办知识竞赛、书法、绘画、手工、摄影大赛，将获奖、优秀作品专门安排在公司餐厅的走廊两侧作展示；2017 年，公司组织了职工运动会，来自公司职能部门、分子公司、参控股公司在内的 450 余名员工参与 9 个项目的争夺。通过举办职工运动会，丰富了职工体育文化生活，增强职工体质，提高集团全体职工的凝聚力；为丰富员工的生活，拓宽员工获取知识的渠道，公司在办公楼、各经营现场为员工开办了图书馆，提供图书借阅服务。丰富了职工的精神文化生活，保障职工基本的文化权益，提高员工的幸福指数，营造广大职工共建共享和谐社会的良好氛围。

为员工排忧解难

公司积极关爱员工，让员工感受到家的温暖。公司成立之初即设立工会组织，代表员工利益，为全体员工服务。同时，在各部门和下属经营单位设立工会小组，构建员工权益的组织保障，健全员工权益申诉的渠道。2017 年，公司工会充分发挥“职工之家”的作用，在工作和生活中处处关怀员工，为员工排忧解难：1. 开展职工摄影展、困难职工申报等工作，组织参加和府酒店爱心义卖、达人秀等活动，组织开展禁毒培训，提高了职工防拒毒品的能力。2. 积极帮助公司工会会员参加市总工会金秋助学活动，最终公司有 8 名职工子女获得援助，解决了子女就学困难。3. 公司职工（或职工配偶）生育、或职工生病住院，及时到医院探望。

2017 年，因职工婚丧嫁娶，共慰问职工 110 次。充分利用公司帮困基金，帮扶困难职工 6 人，帮扶资金 1.8 万元。4.组织开展第十四期职工医疗互助，公司共有 1458 人参与。5.在元宵、端午、中秋等传统节日以及员工生日之际，给员工送去节日问候；6.帮助住院职工缓解了看病难、看病贵的问题，弘扬了“无病我帮人，有病人帮我”的团结互助精神，受到了广大职工的欢迎。鉴于公司工会的出色工作，公司工会被中华全国总工会评为“全国模范职工之家”。

注重职业培训，提升综合素质

公司秉持“以人为本”的理念，将员工视作公司最宝贵的资源，将员工的培养和发展提升到战略高度，将培训和教育贯穿员工整个职业生涯。除为员工量身设计全方位的培训课程体系之外，强调培训应与时俱进，以适应公司不断发展的需要。除了公司统一组织的培训外，还鼓励和支持职工参加业余进修培训，提升自身素质和综合能力，为员工发展提供更多的机会和广阔的舞台。通过培训，员工得以不断提升专业技能和职业素养，卓有成效地开展各项工作，为社会、企业 and 自我成长创造价值。2017 年 10 月 16 日，经云南省人力资源和社会保障厅、云南省财政厅审核，公司被列为“2017 年省级高技能人才培养基地”项目建设单位。基地的建设对公司提升人才培养水平，造就高技能人才以及提升企业人员素质起到积极作用。

与伙伴共同创造共赢机遇

长期以来，公司始终重视与合作伙伴建立长期共赢关系。公司秉持“携手并进，共同发展”的理念，不断扩大的业务领域和商业机会，与合作伙伴共创共赢机遇。通过认真筛选，公司与一批资质信誉产品和服务良好的供货商建立长期战略合作关系。通过长期的紧密合作，不断完善合作机制，互通有无，按照统一管理、动态考核、扶优汰劣的原则建立供货商全生命周期管理体系，并积极推进与优秀的具有行业代表性的供货商建立相对稳定的战略合作伙伴关系。

旅游是多种供应商组成的服务链条，合作伙伴的进步和发展影响着公司的服务品质和市场竞争力。公司发展至今，旅游业务板块涵括的索道服务、环保车运输、文化演艺、酒店服务、旅游纪念品开发销售等，更是得到了各旅行社的鼎力

支持，为公司经营业绩贡献了重要力量。目前，与公司建立合作关系的旅行社超过 200 家。公司通过每年与各旅行社通过协商签署合作协议，实现互利共赢，并通过筛选和年终考核，对旅行社进行优胜劣汰，为净化丽江旅游市场起到积极作用。公司也通过对旅行社进行走访调研，不定期组织与旅行社开展联谊活动等工作，加强双方联系，并对双方在游客接待工作中的事宜进行磋商讨论，进一步强化合作。

在国际度假酒店板块，公司与洲际集团携手，先后打造了丽江和府皇冠假日酒店、丽江古城英迪格酒店等国际品牌酒店，建立了良好的合作伙伴关系。两家高品质酒店自开业以来，软硬件及配套设施、服务质量及管理水平得到了客人的肯定，受到了政府及社会各界的嘉奖和好评，并取得了良好的经营业绩和社会效益。2017年，在洲际酒店集团的大力支持下，公司大香格里拉发展战略的重要项目——“香格里拉月光城英迪格酒店”建设工作稳步推进，“巴塘假日酒店”顺利开工，这也将对公司未来酒店板块品质的提升，战略布局的拓展产生积极的影响。

自2014年起，公司与另一家国际酒店管理集团——丽世度假村及酒店集团合作，先后建设完成丽江古城丽世酒店、茶马道德钦奔子栏丽世酒店并投入运营。这也是公司沿着“立足丽江，辐射滇西北，延伸拓展大香格里拉生态旅游圈”的战略发展目标前进的成果，酒店的建成将为公司发展触角向藏区继续深入，为全面实现大香格里拉生态旅游圈的战略布局奠定坚实的基础。

担负社会责任

企业承担社会责任，是构建和谐社会的应尽义务。公司牢记企业社会责任和使命，以所及所能服务地方，带动地区经济和城市发展，热心公益回报社会，促进社区和社会和谐。

担负文化传承使命

丽江旅游股份有限公司作为云南省旅游文化资源开发与保护协会理事单位，深信旅游是保护和创新文化的最佳依托。公司旅游服务以文化为依托，运营原生态大型实景演出——印象丽江，是国家文化产业示范基地，全面展示了丽江民族文化；公司投资兴建的以茶马古道为主题的精品酒店——丽江古城英迪格酒店、丽世茶马道系列酒店，整体建筑沿用了传统纳西建筑风格，以木质结构为主，所

采用木材、石材等材料均来源于丽江本地，充分保持丽江古城建筑原貌，为前来探索茶马古道的游客提供休憩的驿站，开启探索茶马道发现之旅；运营丽江 5596 旅游文创园区，将旅游发展与民族文化有效融合，在传承中发扬，在发展中保护。公司希望以旅游消费、文化消费的方式，担负起文化传承使命，实现丽江人文地理的导引、传播，开启世界了解丽江的平台。

推进精准扶贫工作

年度精准扶贫概要及成效

2015 年至 2017 年，公司按照统一制定印发的遍访工作手册、工作流程，及时到塔城乡依陇村开展“转走访”工作。通过玉龙县“转走访”“挂包帮”工作会议联席办公室确定的挂钩人员名单，公司在依陇村委会结对帮扶 23 户，并采取公司干部职工“一帮一”的方式对 23 户困难户进行结对帮扶。2015 年至 2017 年内，公司干部职工累计走访慰问依陇村挂钩户 12 次，完成 2 次调查摸底问卷，获取贫困户第一手资料。

2017 年，公司两名驻村队员开展《贫困对象动态管理》工作，对全村 19 个村民小组，712 户，2990 人进行遍访工作，确定了 74 户 300 人的低保户。并对全村破房烂屋、院坝未硬化、无围墙、无大门户进行排查，共排查出存在问题 192 户，“四类”危房改造户 22 户，并向依陇村委会种植养殖户发放鸡苗、猪崽、种牛、种羊等方式帮助村民脱贫致富。

2017 年，公司组织依陇村委会党员干部共 32 人次深入到公司经营现场和党员服务窗口参观学习，为他们展示公司发展成果和党建工作，为党员干部提高思想认识，转变工作作风，灌输积极奋进的思想，激励村党员干部积极发挥模范带头作用，带领全村群众脱贫致富。

从 2015 年至今，公司共投入资金 120 余万元，用于依陇村扶贫攻坚工作。截至目前，公司 23 户挂钩建档立卡户中，已脱贫 21 户。

后续精准扶贫计划

1. 加大入村走访力度。继续以驻村工作队员为基础，加强管理，加大工作力度，继续组织干部职工积极走访，通过入村入户调查、走访，更深入的了解挂钩

户面临的问题和实际需求，确保年度目标任务圆满完成。

2.加强党建与脱贫攻坚“双推进”。加强扶贫开发与基层党建“双推进”双推工作。强化依陇村党支部的政治引领和协调服务作用，发挥党支部的堡垒作用和党员的先锋模范作用。以党建带脱贫，通过把党员培养成服务骨干等手段，培养一支高素质的服务骨干队伍，实现基层组织坚强有力、党员队伍素质增强、制度体系科学规范、群众满意度不断提高的目标，推进依陇村脱贫致富。

3.加强合作社管理。公司与依陇村合作成立的养殖合作社成立以来，为依陇村脱贫攻坚工作发挥了积极作用。下一步公司将继续督促依陇村合作社盘活资金，提高资金使用效率，扩大建档立卡户参与合作社范围，并继续扶持壮大依陇村种植养殖产业，并重点扶持建档立卡贫困户，通过加强技术培训、培养养殖骨干、加大养殖产品回收力度等方法，形成规范化种植养殖、标准化种植养殖的示范基地。随后，种植养殖片区发挥辐射带动作用，促进全乡种植养殖产业的发展，基本形成产业链。

4.加大群众宣传力度。通过加大对依陇村群众的宣传力度，为他们打气鼓劲，教育引导村民扶贫靠政府，更要靠自己的努力，激发贫困人员的脱贫热情，调动贫困人员的脱贫积极性，增强脱贫的信心和决心，使贫困人员主动、积极参与和配合政府、挂钩单位为自己脱贫致富的各项工作。

积极响应丽江旅游市场秩序整治

2017 年，云南省和丽江市先后出台了旅游市场秩序整治工作措施。公司积极响应，强化公司经营管理质量，通过完善硬件设施设备、狠抓安全生产、树立人性化服务理念，提升服务质量、优化旅游线路组织、完善价格体系和收费体系等工作，切实开展整治工作。

提供大批就业机会

公司的发展壮大也为丽江当地创造了大批的就业机会，给各个阶层的人提供了就业选择。公司现有员工1649人，涵括了丽江当地各民族，少数民族占有较大比例，在维护民族团结，加强民族融合方面起到积极作用。同时，公司的发展带动了上下游产业的发展，还可以间接增加社会就业岗位。

严格守法，诚信经营

公司坚持“诚信经营”理念，正确处理企业内部之间、企业与合作者、公众、社会之间的关系，在企业经营和队伍行为中，做到讲道德、守信用、遵合同、依法纪。

公司每年开展法律法规和职业道德教育，对公司各经营单位的经营行为和业务往来进行法律指导和监督把关，保证企业依法经营，提高职工守法观念。公司各级领导签署《廉政从业承诺书》，设立总经理信箱，定期进行廉政谈话，进行廉政考核，确保干部队伍廉洁自律和遵纪守法。

多年以来，公司认真实践诚信理念，严格履行道德准则，做到诚实守信、依法经营、依法纳税，游客满意度达到 90%以上，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

参与公益活动，构建和谐社会

公司努力发展自身经济的同时，积极参加所在地区的科教卫生、社区建设、捐资助学、扶贫济困等社会公益活动，公司积极参与社会公益事业：参与丽江市旅游志愿者服务、到学校开展慰问，组织员工开展爱心慈善义卖；公司下属和府酒店积极开展洲际慈善周的活动，通过不同的方式，践行“环保慈善”的承诺，每多一名酒店员工参与，洲际酒店集团会向洲际酒店集团基金会捐出一美金，用于更多的慈善事业。

上缴环保基金，维护雪山景区生态环境

公司每年从索道收入中提取环保基金，用于玉龙雪山景区的生态环境维护，2017 年公司共提取环保基金 6,607.33 万元，截止到 2017 年末公司累计共提取环保基金 49,745.87 万元。

加强环境保护，企业发展与环境保护和谐共融

为履行社会责任，支持地方环保事业建设，保护环境，为公司开展经营活动提供良好的自然生态环境，2017 年公司(含下属子公司)向丽江市玉龙纳西族自治县人民政府捐赠人民币合计 917.3 万元用于玉龙县环境保护事业。

此外，公司践行环境友好及能源节约型发展，公司对投资项目实行环境保护一票否决制，所有投资项目必须符合环保要求，项目可研必须充分考虑环保设计和环保投入，项目实施必须通过环保验收。公司与丽江玉龙雪山省级旅游开发区



管理委员会签订《丽江玉龙雪山旅游区环境保护责任书》，严格按照责任书的相关要求，切实履行好环境保护的职责和义务，促进丽江旅游业的可持续发展；公司通过 ISO14000 环境管理体系的认证，宣传、贯彻了公司的环境保护政策，提高了所有员工的环境意识；公司严格按照国家旅游局颁布的《服务质量与环境质量细则一》、《景观质量评分细则二》的要求，对公司的各项硬件和软件进行了全面维护。并且尽量在全面保持原生态、原风貌的前提下开展生产经营，建设了许多保护的设施。如索道上部站游览栈道、环保卫生间、专用环线等。并通过整改建立了长效保持机制，确保了景区和公司的可持续发展。

为了最大限度地保护环境，丽江和府洲际度假酒店加入集团“绿色环保参与计划”，致力于节能减排，减少环境污染，宣扬环保精神。丽江和府酒店投资数百万元兴建目前国内较为先进的生化处理和超滤膜物理过滤工艺技术污水处理系统，设计年处理能力 15 万立方米，实现了污水零排放及水资源的循环利用，提出不让一滴污水流入古城的目标，打造绿色环保酒店。

荣誉榜

经深圳证券交易所考核,对公司 2016 考核年度(2016 年 5 月 1 日—2017 年 4 月 30 日)的信息披露工作质量再次获得“A-优秀”的评价,这是公司连续七年获得“A-优秀”。

玉龙雪山景区甘海子三号卫生间被云南省旅游景区协会评为最佳旅游厕所

2016 年度丽江市云岭职工跨越发展先锋活动先进个人

“2017 年省级高技能人才培养基地”项目建设单位

展望未来

2018 年是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是改革开放 40 周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。公司将积极响应云南省政府和丽江市人民政府旅游市场秩序整治，投身云南省“全域旅游”创建工作，并一如既往，坚定不移地履行社会责任，维护股东权益，善待消费者和员工，促进产业健康良性发展，创造更多的社会价值，做合格的企业公民。

保持稳定业绩，保障股东权益

持续完善公司内部治理，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保持稳定业绩，切实保障股东权益。

打牢安全基础，坚持安全发展

安全是公司工作的重点，随着公司业务规模的不断扩大，公司及各下属经营单位将继续以高度的责任心和使命感，切实做好生产经营工作。

扎实开展精准扶贫工作，确保打赢脱贫攻坚战

未来公司将践行党的十九大关于精准扶贫思想，继续认真按照上级党委政府脱贫攻坚工作的部署，扎实开展精准扶贫工作，确保打赢脱贫攻坚战。

优化人力资源管理，推进员工和企业的和谐发展

未来公司将继续深化人文关怀，完善员工发展通道，加大选人用人力度，激发组织团队潜力，为公司发展注入活力，推进员工和企业的和谐发展。