



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

2019 年度社会责任报告

2020 年 3 月

目录

报告说明.....	2
公司概况.....	3
社会责任理念.....	4
2019 年关键数据.....	5
公司治理结构.....	6
维护股东权益.....	9
加强安全生产，提升服务质量.....	9
保障员工权益.....	12
前行路上与合作伙伴携手共行.....	16
积极承担社会责任.....	17
荣誉榜.....	22
展望未来.....	23

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

2019 年 1 月 1 日至 2019 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

2020 年 3 月 31 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

本报告是公司的第十一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、2017 年、2018 年发布过十次社会责任报告。

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 2020 年 3 月 31 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：yulongtour@ltg.cn

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。目前，公司已发展成涵盖索道服务、环保车运输、旅游纪念品开发、酒店服务、文化演艺、餐饮服务和旅行社等多种经营业务于一体的综合性旅游集团企业。

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，为游客带来不同体验，是玉龙雪山景区主要的旅游接待设施；公司建成运营的雪厨餐饮中心，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、巴塘假日酒店，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，提升了当地旅游形象，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，坚持积极拓展型战略，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。

2019 年关键数据

总资产

285,867.54 万元

营业总收入

72,269.55 万元

归属于上市公司股东的净利润

20,348.36 万元

现金分红

6,593.89 万元

上缴税金

10,733.84 万元

上缴环保资金

5,991.91 万元

社会公益及捐赠（资金、物资、无偿专业服务，含扶贫投入）

919.31 万元

公司治理结构

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 11 名，其中 4 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 11 名，其中 4 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、盘莉红

其他：张松山、张海安、彭云辉、张郁、吴灿英

董事会秘书：杨宁

监事会

监事会召集人：王政军

职工代表监事：邓丽星、王岚

其他：刘昱、李映红

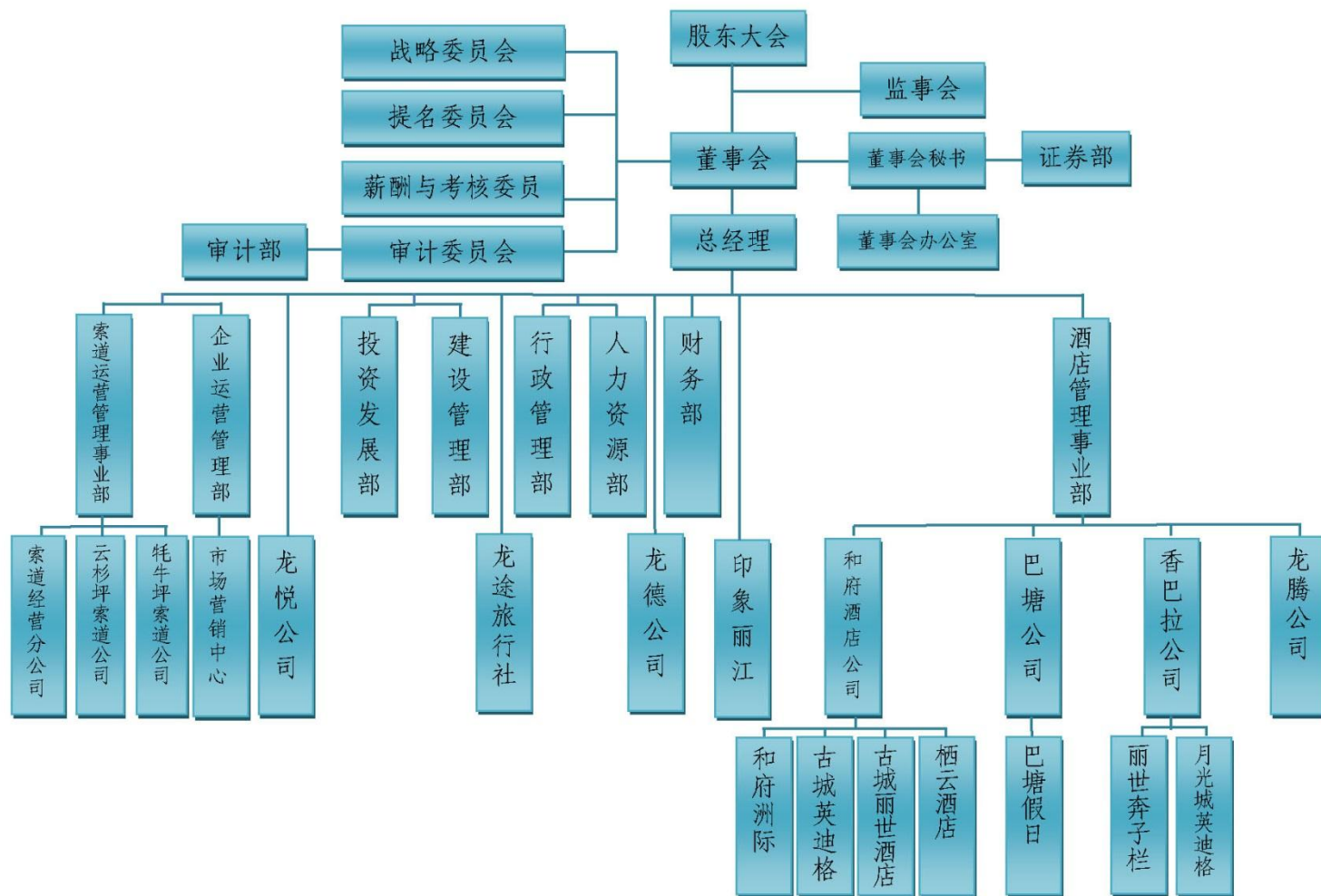
经营层

总经理：刘晓华

副总经理：杨宁、杨正彪、史云波、崔文进

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（2016 年修订）》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 2 次股东大会，审议议案 16 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 73 份，临时信息披露文件未出现错误，未出现更正情形。

报告期内，公司积极与投资者交流沟通，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。同时，公司于 2019 年 4 月 8 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 2018 年年度报告说明会。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 13 条。

加强安全生产，提升服务质量

加强安全生产

安全生产是公司经营工作的重中之重，公司成立安全生产委员会，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。

2019 年，公司安委会与各参控股公司签订了安全生产责任状，认真落实安全生产工作。通过签订《玉龙雪山景区安全生产目标管理责任书》、《丽江玉龙雪山景区公众人员聚集场所消防工作目标管理责任书》等，并将责任分解落实，狠抓落实火灾防控工作，认真落实森林防火应急预案，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，为丽江旅游业的持续健康发展做出了应有的贡献。

此外，2019 年公司以安全生产月、安全警示日和“2019 年今冬明春护林防火工作”等活动为切入点，组织开展“春节黄金周安全检查”、“五一安全生产大检查”、“五一安全生产自检自查”、“六月安全生产月大检查”、“六月安全月自检自查”、“岁末年初安全生产大检查”以及消防演练、营救演练、安全应急演练专项培训、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，2019 年三条索道累计安全运行 8701 小时，其中玉龙雪山冰川公园索道安全运营 3233 小时，云杉坪索道安全运行 2966 小时，牦牛坪索道安全运行 2502 小时。

文化演艺方面，印象·丽江公司高度重视安全生产工作，通过组织员工学习地震应急避险知识培训、学习《中华人民共和国宪法》、《云南省安全生产管理条例》、《森林草原防火工作十条措施（试行）》，开展消防安全警示教育、“制度学习日”、消防器材操作使用培训等，加强安全生产日常检查和隐患排查整改力度，对剧场设备进行维护维修，并开展地震应急疏散演练、消防安全应急演练，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，杜绝各类安全事故。

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，每月召开安全会议开展安全行车共享活动，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；景区各单位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，并不定期检查和补充消防器具，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。

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，及时消除各类事故隐患。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生产责任。

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，致力于为玩家提供超值旅游服务，让玩家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。

2019 年公司对各经营现场、售票厅的安全警示、导示标识标牌进行全面梳理排查和增设，并对部分破损褪色严重的标识牌进行修复。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。通过对售票厅迁移扩容改造、将甘海子候乘检票通道细分为老年人、儿童、持身份证、护照、无证件通行通道；实现旅行社票务预订、办理和检票的信用度考核功能；索道检票闸机实现人脸识别功能等硬件和软件升级工作，提升游

客候乘体验；结合全国文明城市、文明景区活动要求，将旅游志愿者服务活动贯穿索道日常接待工作中，加大对老、弱、病、残及高反游客的帮助，利用微信、电话，形成各岗位无缝对接温馨服务，体现公司人文关怀和服务底蕴，得到游客一致好评。黄金周期间，各索道公司在经营现场为游客免费提供爱心糖果、姜茶等服务，进一步提升了服务质量、提高游客的体验感和满意度。积极开展员工服务质量培训、设立党员示范岗、区域厕所星级创建、云南省景区最佳旅游厕所所创建、智慧厕所建设、“文明旅游”、“市民文明素质提升工程”等工作，切实提升游客服务质量。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，打造了索道行业优秀服务品牌。

在餐饮服务方面，雪厨餐饮中心 2019 年完成 3 号厅自助火锅电源改装，共增加 5 张自助火锅桌面，改装 100 张原来自助餐桌为火锅桌，增加 400 个餐位；所有经营区域已实现微信、支付宝等支付方式；为提升服务质量，满足游客不同饮食需求，让游客体验丽江特色美食，对雪厨能量加油站进行改造（雪厨特色小吃），为游客提供丽江特色美食：丽江铜锅米线、丽江粑粑、特色炒饭、丽江凉粉、血灌肠、米酒汤圆，特色饵丝、水饺等。2019 年玉龙雪山雪厨餐饮中心获得“明厨亮灶示范店”，成为丽江市首家完成明厨亮灶项目的餐饮企业（全市试点单位），也是丽江市唯一一家直接由市级市场监督管理局授牌的餐饮企业。

在旅行社接待方面，依托集团高端酒店、旅游车队和景区门票运营，并在丽江古城建立丽江旅游旗舰店，以线上线下相结合的方式为客户提供一站式旅游度假解决方案，并自行研发丽江旅游集团 APP、微信小程序等自营线上平台，适当的与各大 OTA 合作，为客户提供全方位的线上旅游体验，在未来的发展中，后期集团会逐步将线上业务拓展至大香格里拉旅游圈，为每位游客实现大香格里拉旅游体验。

保障员工权益

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 2019 年末，公司在册员工 1663 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，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。公司制定有涉及员工权益的人力资源六大模块的制度，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内部展示。2019 年 11 月组织开展职工运动会，来自公司职能部门、分子公司在的 450 名员工参与 12 运动竞赛项目的争夺。通过举办职工运会，丰富了职工体育文化生活，增强职工体质，提高了全体职工的凝聚力。2019 年底举办公司迎新表彰晚会，在表彰公司先进集体和个人的同时，来自各经营单位的 160 位同事在舞台上尽显才艺，为大家奉献了精彩演出。通过举办各类活动，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室，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。

积极关爱员工

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。2019 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. 组织开展职工摄影展、女工三八节活动、困难职工申报、年度职工运动会等工作。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 3 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。4. 2019 年，因职工婚丧嫁娶，共慰问职工 34 人次，发放慰问金 1.7 万元。5. 充分利用公司帮困基金，帮扶困难职工 1 人，帮扶资金 1000 元。6. 帮助住院职工缓解了看病难、看病贵的问题，弘扬“无病我帮人，有病人帮我”的团结互助精神，组织开展第十六期职工医疗互助，公司共有 1466 人参与。7. 在元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆等节日以及员工生日之际，给员工送去节日问候。

以创建高技能人才培训基地为契机，提升员工综合素质

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。为有效提升公司人才培养水平，为造就高技能人才以及提升企业人员素质。2019 年，公司继续推进“云南省省级高技能人才培训基地建设项目”相关工作，根据公司实际，将项目分为索道安全技术、餐饮烹饪、酒店管理、景区交通驾驶员技能培训四个专业，分别开展了培训基地和设备建设、教

材开发、师资建设、培训体系建设、校企合作等工作。2019 年开展了职业技能提升培训 4 项，117 人次，8178 学时。2 人取得国家劳动关系协调员（高级）考评员资格证书，42 人取得劳动关系协调员国家高级职业资格证书、29 人取得茶艺师国家中级职业资格证书，39 人通过了美容（化妆）师国家职业资格初级考试，预计将在 2020 年取得国家初级职业资格证书。

疫情防控期间积极保障员工身心健康，采取措施安抚员工

疫情防控期间公司旗下所有产业停运、停产，对之前可能接触过疫区旅客的职工进行排查，每日安排专职人员对全体职工及其家属健康状况进行统计、跟进，对公司所有物业企业及交通工具等每天进行消毒。疫情防控期间公司坚持“停工不停学、停工不停训”的原则，积极通过网络、微信等平台开展职工培训，并对全体职工承诺不会因为疫情原因而裁员。严格按照政策法规妥善处理疫情防控期间员工比较关心的劳动关系问题，本着“合法合规合理，确保非常时期职工基本生活需求，为维护社会稳定尽一份企业职责”的原则，在第一个停工停产的工资支付周期内的，公司按合同规定的标准支付职工工资。超过一个工资支付周期的，职工提供了劳动的按原标准结合职工本人实际出勤情况计发工资；没有提供劳动的，公司制定了高于当地最低工资标准的工资计发方案，依法依规与员工协商一致后执行。复工复产后为一线工作人员提供护目镜、手套、口罩等防护物品，积极保障员工身体健康。

前行路上与合作伙伴携手共行

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。

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。

在旅行社业务板块，公司通过不断的摸索，按照市场环境的变化，逐步形成了以天猫旗舰店、微信预订中心为直销平台，携程、美团、驴妈妈为分销渠道的全网络销售体系，并加深与OTA商的深度合作，依托OTA得独厚的客户优势和公司健全的配套服务，打造了高端旅游、品质旅游的产品标杆。在积极拓展与各大OTA商的合作之外，公司与天时同城合作，建设丽江智慧旅游平台，通过微信预定中心的上线运行，进一步增加了公司的影响力，在取得出色的销售业绩之外，也取得良好的市场信誉。

在国际度假酒店板块，公司先后与洲际集团、丽世度假村及酒店集团携手，分别打造了丽江和府洲际度假酒店、丽江古城英迪格酒店、巴塘假日酒店以及丽江古城丽世酒店、茶马道德钦奔子栏丽世酒店等国际品牌酒店，建立了良好的合作伙伴关系。这些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。在公司未来发展规划中，洲际集团、丽世度假村及酒店集团也将继续扮演重要角色，携手公司沿着“立足丽江，辐射滇西北，延伸拓展大香格里拉生态旅游圈”的战略发展目标继续前进。

随着公司业务板块的不断扩张，产业链的不断延伸，更多的优质合作伙伴也将陆续参与到公司的发展中，与公司一起在前行路上携手共行，共同发展壮大。

积极承担社会责任

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。

推进精准扶贫工作

1. 年度精准扶贫概要及成效

2019 年公司继续按照年初制定的计划和工作流程，对 23 户困难户进行结对帮扶，并深入到依陇村实地调研，为村民出谋划策，探讨脱贫办法。公司挂钩人员先后 8 次深入依陇村，走访建档立卡户，为贫困家庭和 5 保户家庭送去生活物资。并组织开展“村庄‘四洁’、农户‘五整洁’”专项行动，整洁村容户貌，提升农村人居环境。

2019 年，公司在面临经营压力大、人员紧张的情况下，仍选派了 2 名扶贫工作人员，长期驻扎到依陇村。扶贫队员积极走乡串户，了解每个贫困户实际情况，为公司扶贫工作提供精确信息。并充分发挥自身文化程度高、熟悉和掌握党的各项方针政策的优势，在扶贫攻坚工作中做好政策宣传、思想引导，为村民排忧解难。通过座谈、走访等形式，向依陇村群众宣传党的强农惠农政策和各级党委政府关于扶贫攻坚的决策部署，引导贫困群众转变观念，摆脱意识贫困和思路贫困，克服“等靠要”思想，增强脱贫致富的信心和决心。通过对贫困户的走访和深入交谈，沟通、引导、教育群众把村民的思想统一到党和国家的扶贫开发政策之中，将扶贫着力点放到“智力扶贫”、“自主脱贫”上来，帮助贫困户转变观念，破除思维障碍，充分调动了农户自身的脱贫主动性和积极性，为公司的扶贫工作的开展奠定了良好的基础。

进一步拉近公司与依陇群众的距离，脱贫不脱钩，加强互动，共同巩固脱贫成效。4 月 23 日，公司组织 8 名摄影师为依陇村 80 岁以上 45 名老人免费拍照留影，并打印装框，居住较远或行动不便的老人则入户拍照。

今年丽江气候较为异常，降水持续偏少，气温持续偏高，主要江河湖泊水位持续下降，库塘蓄水大幅减少，全市遭遇了严重旱灾。尤其是公司扶贫挂钩点依陇村，地处偏远山区，农作物受旱灾影响严重，群众损失惨重。公司响应丽江市委市政府和上级主管部门号召，迅速投身丽江市抗旱救灾工作。经过前期与依陇村委会商讨，结合依陇村实际受灾情况，公司购买了 4 台抽水机、40 卷胶管，于 6 月 4 日送至依陇村，支援挂钩村抗旱救灾工作。

公司党委与依陇村党总支联合成立了“党建结对共建点”。通过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

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。2019 年公司党委与同塔城乡依陇村党员一起欢度迎国庆七十周年。公司党委于建党节前夕前往依陇村，与依陇村党员齐聚一堂，共庆党的生日，并捐赠了价值 2.6 万元的纪念品，慰问依陇村全体党员。

2018 年公司 23 户挂构建档立卡户已全部脱贫摘帽，2019 年扶贫工作继续巩固提升，有效的防止了已脱贫户返贫。

2. 后续精准扶贫计划

(1) 加大入村走访力度。2018 年玉龙县已顺利实现脱贫摘帽，2020 年，公司将按照继续以驻村工作队员为基础，加大工作力度，积极组织干部职工走访帮扶，坚持扶贫与励志、日常帮助与临时救济、物质帮助和精神激励相结合，合力解决实际困难，杜绝挂钩户返贫，提高致富能力。

(2) 巩固脱贫成果。2020 年，公司将继续围绕脱贫攻坚工作，积极响应市委市政府工作部署安排，及早谋划，协助玉龙县、塔城乡政府做好相关工作，巩固脱贫成果。

(3) 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。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。

(4) 加强合作社管理。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。

(5) 加强“精神脱贫”。实现“物质脱贫”与“精神脱贫”同步推进、同步完成，通过加大对依陇村群众的宣传力度，对贫困户从思想上、精神上进行帮扶，帮助他们摆脱思想观念上的“贫困”，并采取多种措施充分调动他们干事创业的热情，不断激发贫困群众脱贫致富的信心和共建美好家园的愿望，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。

全面推进金沙江绿色经济走廊乡村振兴示范点、泸沽湖摩梭小镇开发建设工作

公司积极响应丽江市委市政府关于金沙江绿色经济走廊乡村振兴“百村示范”行动，按照“规划引领，整体推进，重点突破”的原则，制订了“5+10+2+1+N”金沙江绿色经济走廊总体开发思路，即选择 5 个美丽乡村示范点、改建 10 个品牌酒店及旅游服务设施、推出 2 条精品旅游线路、组建 1 只旅游交通车队、以旅游业为引擎发展 N 种农旅产业。2019 年完成了石鼓吉北科、三股水、大具虎跳峡、石头城、石头乡桃园村精品民宿已投入运营，大具小米地第二个精品民宿已完成方案设计，预计 2020 年 5 月完工。除精品民宿外，公司还开展多方合作，并依靠公司的产业优势、营销渠道、资金投入实现游客引流，全面带动金沙江沿线乡村旅游业的发展，4 月协助筹办吉北科桃花节，完成吉北科 173.5 亩的雪桃销售。开展乡村振兴工作形成“党组织+企业+乡村带头人+产业”的合作模式，引领吉北科村整村农旅产业融合发展。已选定 2 户村民作为乡村带头人，并已签署了合作协议，目前已经开展 100 箱蜜蜂的养殖，并已完成约 520 市斤的蜂蜜采收。

公司积极推进泸沽湖摩梭小镇项目建设工作，目前摩梭小镇项目样板区样板房已具备入住条件；星空花海项目已完成；汽车营地已完成 6 辆固定房车的安装工作；星空科普帐篷营地已完成 13 个帐篷基础、钢梁、木平台施工工作。其他工作正在有序开展。

参与市民素质提升工程、创建文明城市和文明景区

2019 年，公司积极参与丽江市和玉龙雪山景区市民素质提升工程、创建文明城市和文明景区工作。具体工作中，坚持“全公司联动、全员参与”的原则，认真制定工作方案，强化各项任务措施，通过加大宣传力度、设置 8 个志愿者服务点，每天至少有 2 名志愿者在现场为广大游客和市民提供全面、优质的旅游咨询服务、组织开展“我们的节日”、“书香企业”、文明交通、文明旅游、文明餐桌、网络文明、全民阅读、诚信宣传教育、爱护环境卫生传播等主题活动，较好地完成了各项工作任务。

开展新型冠状病毒引起的肺炎疫情防控工作，积极承担企业社会责任

2019 年底，湖北省武汉市突然爆发了新型冠状病毒引起的肺炎，并迅速蔓延至全国多个省份。我公司作为旅游企业，公司经营项目每天承担着大量的游客接待任务，是旅游接待的第一线，新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生后，公司存在高危传染风险，面对疫情防控工作的严峻形势，公司高度重视，及时采取了一系列行之有效的措施，重点排查、严密监控、每日汇报，确保了员工及家属的身体健康。为防止疫情的传播和扩散，公司旗下的印象丽江演艺项目于 1 月 24 日停演；景区内的冰川公园索道、云杉坪索道、牦牛坪索道、龙悦公司餐饮等业务于 1 月 25 日暂停运营；古城丽世酒店于 1 月 25 日暂停运营、和府洲际酒店于 1 月 28 日暂停运营、英迪格酒店于 1 月 29 日暂停运营。疫情防控期间公司积极承担社会责任，倡议广大党员和全体职工开展疫情捐款，所有款项全部用于抗击疫情；多渠道采购防疫物资，先后向雪山社区、吉北科村民、石头乡乡政府等捐赠口罩；和华邦生命健康公司一起向丽江市疫情指挥部捐赠 10 吨 84 浓缩消毒液，及时补充了急需的抗疫物资。

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 95% 以上，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

上缴环保资金，维护雪山景区生态环境

公司每年从索道收入中提取环保资金，用于玉龙雪山景区的生态环境维护，2019 年公司共提取环保资金 5,991.91 万元，截止到 2019 年末公司累计共提取环

保资金 62,184.12 万元。

加强环境保护，企业发展与环境保护和谐共融

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。

荣誉榜

和献中董事长获颁“庆祝中华人民共和国成立 70 周年”纪念章

索道运营管理事业部获得湖北省索道技能大赛三等奖

玉龙雪山雪厨餐饮中心获得“明厨亮灶示范店”，成为丽江市首家完成明厨亮灶项目的餐饮企业（全市试点单位），也是丽江市唯一一家直接由市级市场监督管理局授牌的餐饮企业。

2019 年丽江和府度假酒店荣获：

年度度假酒店（2019 年新民品位生活大赏）

2019 年丽江古城英迪格酒店荣获：

最佳度假目的地酒店（2019 KOL 公信力金榜）

优秀国际品牌酒店（云南省旅游饭店业）

2019 年丽江古城丽世酒店

2019 中国最佳精品酒店

展望未来

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上,公司坚持全面贯彻党的十九大精神和十九届二中、三中、四中全会精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,坚持勇担社会责任的优良传统,加强企业文化建设,深入强化社会责任管理,持续做好经营管理工作,推动公司创新发展,促进产业健康良性发展,把履行社会责任与公司发展紧密结合起来,为股东、为社会创造更多的价值和回报。