



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

2020 年度社会责任报告

2021 年 3 月

目录

报告说明.....	2
公司概况.....	3
社会责任理念.....	4
2020 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.....	10
保障员工权益.....	13
开展新冠疫情防控工作，积极推进企业复工复产.....	17
前行路上与合作伙伴携手共行.....	18
积极承担社会责任.....	19
荣誉榜.....	23
展望未来.....	24

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

2020 年 1 月 1 日至 2020 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

2021 年 3 月 9 日

报告组织范围

上市公司合并报表范围
报告中采用的“丽江股份”、“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》
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

本报告是公司的第十二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、2019 年发布过十一次社会责任报告。

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 2021 年 3 月 9 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：丽江股份

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，是公司大香格里拉生态旅游圈战略布局的重要节点，进一步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

丽江股份秉持“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。

2020 年关键数据

总资产

283, 694. 03 万元

营业总收入

43, 104. 48 万元

归属于上市公司股东的净利润

7, 048. 98 万元

现金分红

10, 989. 81 万元

上缴税金

3, 492. 03 万元

上缴环保资金

3, 132. 88 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. 96 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

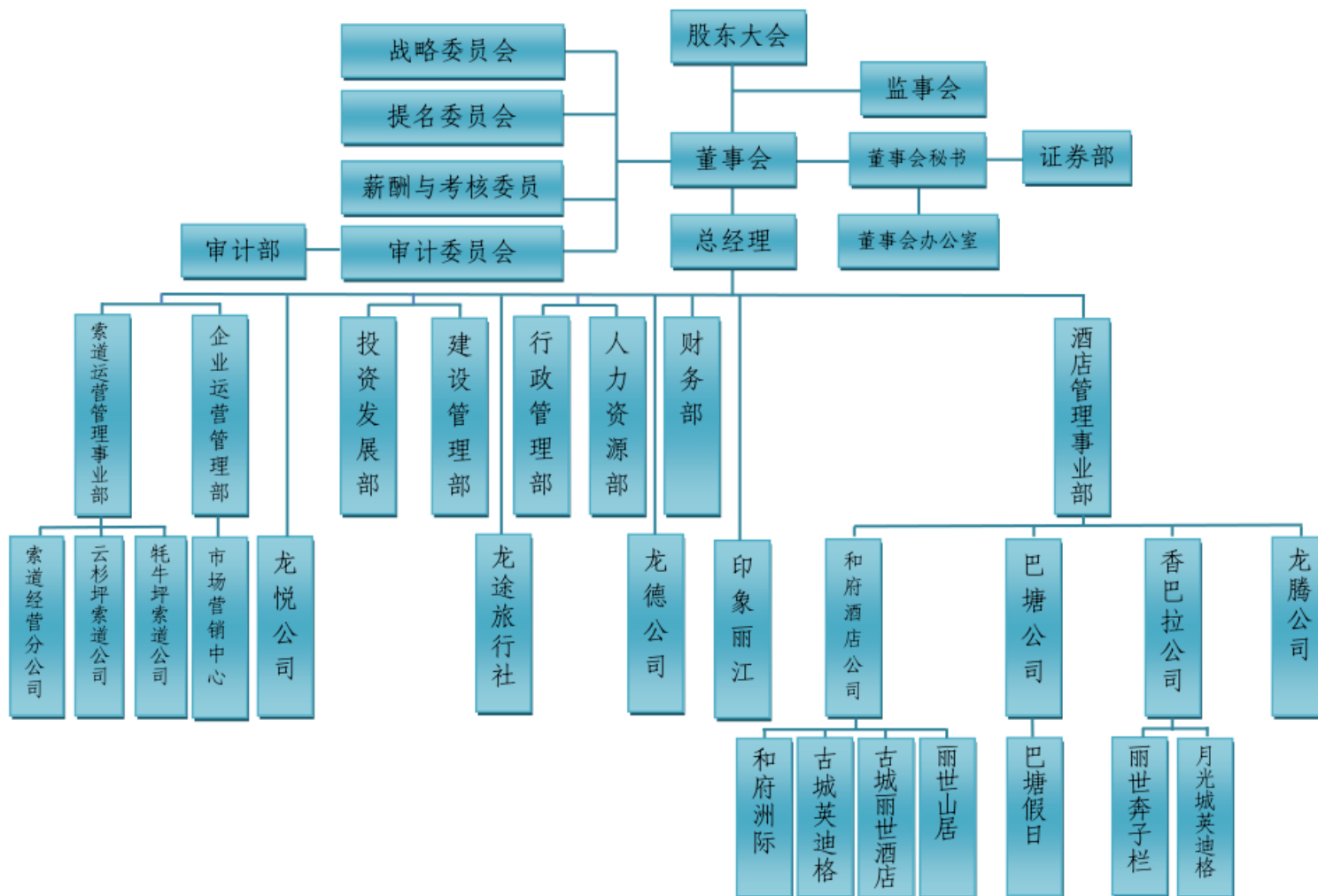
经营层

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，共召集召开7次董事会，审议议案30项；监事会共召开4次会议，审议议案11项，召开股东大会2次，审议议案12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63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2020年4月20日下午15:00-17:00通过投资者关系互动平台(<http://rs.p5w.net>)以网络远程方式召开2019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30条。2020年9月18日，参加云南上市公司协会主办、全景网络有限公司协办，云南证监局、深圳证券交易所指导下的“云南辖区上市公司集体接待日活动”，回答投资问题34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。

2020 年，公司安全生产委员会根据《玉龙纳西族自治县人民政府关于印发玉龙县安全工程三年行动计划（2018-2020）实施方案的通知》、《玉龙纳西族自治县 2020 年度安全生产责任书》文件精神及公司实际，于 2019 年 12 月 7 日制定《丽江玉龙旅游股份有限公司 2020 年安全生产工作计划》，并严格按计划开展丽江玉龙旅游股份有限公司 2020 年安全生产工作。公司安委会与各参控股公司层层签订了安全生产责任书，公司及旗下各参控股企业根据工程项目规模，与各施工单位签订了安全生产目标管理责任书或在相关工程项目施工合同中明确安全责任范围，落实安全生产责任制。对各参控股企业定期开展安全检查工作，在原有的安全生产考核基础上，将各企业年度《安全生产责任书》考核成绩纳入各企业目标任务考核分值。

此外，2020 年公司以安全生产月、安全警示日和“2020 年今冬明春护林防火工作”等活动为切入点，组织开展“今冬明春安全生产大检查”、“护林防火安全生产大检查”、“五一安全生产大检查”、“安全生产月大检查”、“中秋、国庆安全生产综合检查”、“‘春节·两会’安全生产、疫情防控综合大检查”以及消防演练、营救演练、安全应急演练、新冠肺炎疫情防控应急演练、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》、《特种设备安全法》，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；同时三条索道通过了国家索检中心的索道全面换证检验，确保了索道的安全运营；各索道公司认真落实维护保养计划，2020 年三条索道累计安全运行 8922 小时，其中玉龙雪山冰川公园索道安全运营 3568 小时，云杉坪索道安全运行 3121 小时，牦牛坪索道安全运行 2233 小时。

文化演艺方面，印象·丽江公司高度重视安全生产工作，严格落实“一岗双责”，把安全生产与生产经营发展紧密联系在一起，进行同部署、同落实、同检查、同考核，充分调动公司党政领导班子及全体员工的工作积极性和责任心；加强隐患排查整改力度，防患于未然，严格安全管理，加强防范措施，印象·丽江公司安全生产工作领导小组严格按照安全生产检查制度要求，坚持每月一次大检查，每十天进行一次例行检查，各部门班组每日一次常规检查，发现隐患及时进行整改，发动全体干部职工认真抓好“人防、物防、技防”三落实，实现了全年来无事故和隐患的发生。

餐饮服务方面，加强安全生产管理，完善消防安全、食品卫生等安全措施。疫情期间龙悦公司通过在线对员工进行《餐饮服务食品安全操作规范》、《安全生产警示教育》、《设施设备使用安全意识》、《食品安全法》、《消防安全基础知识》等培训，加强了员工安全防范意识。全年开展《消防疏散应急演练》、《疫情防控排查异常情况处置演练》、《电梯营救演练》、《消防器材应急演练》联合玉龙雪山景区派出所联合组织开展了《反恐防暴应急演练》活动等演练，增强员工自我保护能力，减少和降低灾害的影响，加强员工应对突发灾难的应变、逃生技能，减少由于各种灾难及意外带来的伤害。

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，致力于为顾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。

为确保游客游览安全，提高游客满意度。2020 年公司对各经营现场、售票厅的安全警示、导示标识标牌、疫情防控出入码、安全提示牌和隔离栏进行增设和部分翻新。公司结合全国文明城市、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，各公司在经营现场为游客测量血压，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，打造了旅游行业优秀服务品牌。

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，疫情防控期间为避免冰川公园索道候乘大厅人流集中，冰川公园索道候乘大厅初检时段工作前移到室外进行，避免游客室内聚集，严格执行按时段乘坐制，执行提前 30 分钟延后 40 分钟可检票措施，对于超出以上时间段的游客，闸机将不能通行，迟到的游客，现场工作人员给予人工干预检票措施。对提前到达的游客，工作人员根据时段进行引导先游览蓝月谷或室外休息的方式以实现游客分流分散。加大对非同行人员的间隔排队管理。在排队

通道安排工作人员加大对游客的提示工作，对于非同行人人员需保持 1 米间隔距离。严格做好索道乘坐人数的管控，非同行人人员乘坐一个索道吊厢时，人数不得超过荷载量的 50%。通过一系列工作的开展，很大程度的保证了游客的旅游安全，游客排队拥挤，等候时间长的情况也得到了有效的缓解。甘海子候乘检票通道已细分为老年人、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。

在游客接待方面，建立丽江玉龙旅游旗舰店，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，同时提高了服务质量。

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 2020 年末，公司在册员工 1646 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。

公司制定有《招聘管理》、《培训管理》、《绩效管理》、《薪酬福利管理》等覆

盖人力资源六大模块、涉及员工切身利益的各项管理制度，组织开展员工绩效考核、员工体检等工作，进一步提高了人力资源管理和服务的公开化、标准化、规范化水平，提高了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、新冠疫情疫情防控应急处理演练、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。为顺应大众传媒的发展趋势，激发公司内刊活力和关注度，今年3月公司申请了微信公众号“玉龙微讯”作为内刊公众号，并公司内刊迁移至“玉龙微讯”微信公众号，同时停止印刷纸质内刊。经过运营，低成本，时效性强，传播范围广等优点已经充分显现。

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。2020年12月组织开展职工运动会，来自公司职能部门、分子公司在内的360名员工参与14个比赛项目的角逐。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，提高了全体职工的凝聚力。2021年初举办公司抗击新冠疫情表彰大会，对2020年疫情防控先进集体、先进个人以及在2020年工作中涌现出来的优秀员工进行表彰。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。公司还在办公楼设立了健身角，供员工锻炼使用。通过举办各类活动及图书室、健身角的设立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。2020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，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。4.2020年，因职工婚丧嫁娶，共慰问职工48人次。5.充分利用公司帮困基金，帮扶困难职工2人，帮扶资金12000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，组织开展第十七期职工医疗互助，公司共有1412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。

积极搭建集团培训平台，逐步实现内、外部培训资源共享，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。2020年公司成功申报公司内部职工培训中心。通过省级高技能人才培训基地、自主认定技能等级资质、公司职工培训中心三位一体的平台架构，逐步实现集团内经营单位共享国家相关培训政策、资金等资源支持，更好地整合集团内部资源，为公司培训体系建设打下良好基础。2020年公司组织开展了8项专项内容以及新员工培训共计1255人次的培训工作。

疫情防控期间制订了集团疫情防控期间的线上培训方案，采取传图片、视频以及提交培训心得等多种方式对各部门、各经营单位线上培训工作进行跟进、监督。截止2020年6月7日，共计组织了26025人次参加了线上线下539门课程培训，培训学时达到70534.68小时。通过疫情防控期间的学习，员工观念意识、知识技能水平有了一定的提升。

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。组织公司总部职能部门、全资及控股参股企业全员完成核酸检测工作；在十一黄金周期间组织总部职能部门及景区企业员工进行第二次核酸检测。2020 年底组织 78 名一线面客的高风险岗位员工接种新冠疫苗，积极保障员工身体健康。

开展新冠疫情防控工作，积极推进企业复工复产

2020 年初，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，公司高度重视成立了新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组和应急处理指挥部，全面统筹公司疫情防控工作。指挥部下设综合协调组、后勤物资保障组、应急保障组、安全保障组、纪律督察组，明确职责分工，做到压实责任不留死角。为防止疫情的传播和扩散，1 月 24 日印象丽江演艺项目停演；1 月 25 日起玉龙雪山景区关闭，景区内冰川公园索道、云杉坪索道、牦牛坪索道、龙悦公司餐饮等暂停运营；1 月 25 日古城丽世酒店暂停运营；1 月 28 日和府洲际酒店暂停运营；1 月 29 日英迪格酒店暂停运营。项目暂停运营后为了保障员工身体健康，公司通过大数据系统排查了湖北和武汉籍游客，并对与其有密切接触的员工做了重点健康监控。疫情防控期间公司开展了三级监测预防和“一日两测一报”监测制度，分级对公司所有员工开展健康监测，每日做两次体温监测，每日上报一次监测报告。截止目前，公司开展了两次核酸检测，所有员工健康状况良好。

停运期间，公司组织了开展了培训和设备维护维修工作。复工前，各企业制定了

严密的员工和游客管理制度，储备好了防疫物资，陆续新增和更换了体温检测和无接触检票设备。

恢复运营后，除了执行好扫码测温等常规防控工作之外，公司加强了预约预售、实名制售检票、无介质人脸识别检票等措施的执行力度，实行了“分时段乘坐”“非同行不同游”“同行同吊厢”“一米线更安全”等人性化的服务和防控理念，同时把乘坐时段确认、体温检测、检票扫码点前置，最大限度保障游客游览顺畅、安全。公司分别于 11 月 19 日、2020 年 1 月 29 日联合雪山景区相关单位开展疫情防控应急演练，各下属企业也相继组织开展了新冠肺炎疫情防控突发事件的应急演练，通过演练增强了公司应对新冠肺炎疫情情形的应急处置能力，也进一步强化了公司员工做好个人防护的意识。

复工复产后，在市场恢复的不同阶段，公司出台了相应的市场营销对策，先后有针对性地推出各类优惠活动和整体营销策略，使公司的经营业绩得到有效恢复，通过公司一系列的措施和公司上下的共同努力，从第三季度开始，公司经营实现扭亏为盈。全年公司预计营业收入 4.4 亿元，净利润 9220 万元，上缴税费 5977 万元，全年共计接待游客 700 多万人次，远远超出预期。特别是酒店板块，实现了营业收入 1.02 亿元，实现经营经营性利润 3200 万元。

公司的建设项目也取得了阶段性的成果：8 月 12 日，由公司投资兴建的摩梭小镇寻云度假酒店开业，同时与洲际集团合作的假日度假酒店开工；2020 年末，香格里拉月光城英迪格酒店和藏文化体验区建设完成，将在今年择机开业。目前，公司正在组织编写十四五规划，未来，公司将继续按照“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”的既定战略，以投资为重点、管理为抓手、市场为核心、提升经济效益为目标，实现把公司做强，做优，做大的目标。

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，对丽江旅游市场的规范化起到积极的推动作用。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、微信商城为直销平台，携程、美团、同程、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

根据丽江市委市政府和玉龙县委县政府的部署和要求，2020 年 4 月开始，公司在依陇村挂钩户新增 44 户，达到 67 户，并及时上报挂钩人员信息，确保挂钩情况和挂钩户的基本信息与国办系统、台账资料等相对应，做到“账实相符”、“账账相符”。同时，公司抽调 1 名副职领导，2 名业务人员，充实到塔城乡依陇村驻村工作队，组成 5 人工作组，积极开展百日总攻行动。日常工作中，公司扶贫工作组通过组织开展“自强、诚信、感恩”主题实践活动和“三讲三评”活动，做好贫困群众思想发动、宣传教育和情感沟通工作，促进转变观念，激发内生动力。同时，公司按照市委、县委相关要求，按时发放扶贫工作人员的工作经费和伙食补贴，定期为扶贫队员体检，做好扶贫队员后勤保障工作。

2020 年，公司挂钩人员多次深入依陇村，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。此外，公司挂钩人员积极向依陇村爱心超市捐款 1.14 万元，用于购置物资，帮助依陇村爱心超市发展。

2020 年，公司 57 名挂钩人员多次以自费形式向依陇村建档立卡户购买农副产品，开展消费扶贫活动，共计消费 4.02 万元。

为丰富塔城乡干部的文化活动，提升基层干部的致富意识、创新意识，以党建促脱贫，6 月 28 日，塔城乡党委政府将组织干部职工和依陇村挂钩户村民 70 人到公司下属索道经营分公司党支部、印象丽江党支部和龙悦公司党支部开展学习考察活动，引导他们转变思想，鼓足干劲，为依陇村的发展献计献策，早日脱贫致富。

按照云南省和丽江市关于开展“双联系一共建双推进”工作的要求，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。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。公司党委于 6 月 26 日与依陇村党总支共同开展了支部共建活动，共同推进党建带脱贫攻坚。

通过不懈努力，公司已顺利完成 2020 年脱贫任务，挂联的塔城乡依陇村及

67 户建档立卡户已全部脱贫摘帽。

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，公司已在金沙江旅游经济带完成了 5 个示范村共 10 个精品民宿及旅游接待设施的建设，2020 年与国际品牌合作，委托丽世酒店管理集团管理并全面升级及改造，积极推动市场销售渠道，推出“茶马道丽世山居”的半山酒店系列，以点带线，打造金沙江全域旅游东、西两条精品旅游线路。目前，大具小米地精品民宿第二院正在建设，预计 2021 年 6 月完工。

公司积极推进泸沽湖摩梭小镇项目开发建设工作，到目前为止，摩梭小镇项目前期立项及行政审批手续已完成。2020 年 8 月 12 日，摩梭小镇样板区——寻云度假酒店建成投入试营业。摩梭小镇项目样板区工程启动以来，累计支付给周边村落的人工、材料等费用为 742.93 万元，共使用当地劳务人员 221 人，共支付人员工资 364.64 万元。有效促进脱贫攻坚进程，带动了当地经济的发展。

参与市民素质提升工程、创建文明城市和文明单位复查

2020 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、创建国家卫生城市、创建文明城市和文明单位复查工作。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，黄金周期间加派志愿者在景区开展文明引导及旅游咨询。组织开展社会主义核心价值观、“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。

履行社会责任共同抗击疫情

疫情防控期间公司积极承担社会责任，于 2 月 23 日公司向丽江市疫情防控

指挥部捐赠了华邦生命健康股份有限公司提供的 10 吨浓缩 84 消毒液,用于丽江市疫情防控期间的消杀工作;先后向玉龙雪山社区、吉北科村民、石头乡政府、宁蒗永宁镇学校等捐赠防护物资;公司和职工为抗疫捐款捐物累计折合资金约 36 万元;公司开展了“致敬‘抗疫’天使”的活动,先后组织了丽江援鄂医疗队医生、家属及丽江市、古城区近一千名医护人员免费到冰川公园、云杉坪、牦牛坪游玩,品尝玉龙雪山餐饮中心雪厨自助小火锅,并赠送公司旗下民宿栖云山房系列免费入住卡。给予“抗疫天使”来自后方的温暖,感谢他们的无私奉献和付出,表达对抗疫英雄最高的敬意。

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。

公司设立总经理信箱,定期进行廉政谈话,进行廉政考核,分批次组织党员、关键岗位人员及家属到市廉政教育基地开展家庭助廉活动,开展廉政谈话,签署廉洁从业承诺书,在春节、清明节、端午节等重点节假日期间对各单位进行安全、纪律提醒和督导等方式,深入推进党风廉政建设工作,营造勤政廉政、风清气正的干事环境,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,游客满意度较高,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,2020 年公司共提取环保资金 3,132.88 万元,截止到 2020 年末公司累计共提取环保资金 65,317 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

丽江玉龙旅游股份有限公司被丽江市协调劳动关系三方联席会议办公室（丽江市人力资源和社会保障局）命名为 2020 年度丽江市劳动关系和谐企业。

丽江玉龙旅游股份有限公司被丽江市市场监督管理局评为诚信经营放心消费示范企业。

2020 年由道略文旅产业研究院主办的“2020 中国旅游演艺大会”在西安举行，《印象·丽江》荣获“2019 年中国实景旅游演艺十强”。丽江玉龙股份有限公司荣获“2019 年中国旅游演艺机构十强”。

丽江玉龙旅游股份有限公司索道运营管理事业部获得“徽州百工”第五届索道行业技能大赛“集体优秀奖”。

2020 年丽江和府度假酒店荣获：

年度最佳酒店（飞猪旅行）

旅行奖之中国百家酒店（漫旅中国）

2020 旅行者之选（猫途鹰 TripAdvisor，全球前 10% 酒店入选）

丽江和府洲际度假酒店时光吧获得酒店《高光之选》年度受欢迎餐厅。

2020 年丽江古城英迪格酒店荣获：

2020 旅行者之选（猫途鹰 TripAdvisor，全球前 10% 酒店入选）

最佳设计酒店（外滩设计酒店大奖）

最受欢迎酒店（2020 携程酒店口碑榜）

最佳旅游度假目的地酒店（2020KOL 公信力金榜）

2020 年丽江古城丽世酒店荣获：

赫·星光杯 年度休闲首选目的地酒店（赫·星光杯 2020 年度高端酒店金榜）

年度臻选旅游目的地酒店奖（都会.2020 年度酒店大赏）

年度休闲酒店奖（2020《旅·城》年度酒店奖）

2020 年奔子栏丽世酒店荣获：

年度最佳度假酒店（That's 2020 Hospitality Awards）

2020 年三谷水丽世山居荣获：

最佳健康生活方式度假酒店（That's 2020 Hospitality Awards）

赫·星光杯 年度设计酒店（赫·星光杯 2020 年度高端酒店金榜）

豪华酒店必住榜 30 强（酒店高参）

2020 年石头城丽世山居荣获：

最值得期待开业酒店（That's 2020 Hospitality Awards）

赫·星光杯 年度世外之境酒店（赫·星光杯 2020 年度高端酒店金榜）

赫·星光杯 年度新开业酒店（赫·星光杯 2020 年度高端酒店金榜）

2020 年茶马道丽世山居荣获：

年度休闲酒店奖（2020《旅·城》年度酒店奖）

年度臻选精品酒店奖（都会.2020 年度酒店大赏）

2020 年桃花谷丽世山居荣获：

赫·星光杯年度世外之境酒店（赫·星光杯 2020 年度高端酒店金榜）

展望未来

2021 年是“十四五”规划开局之年，也是全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键之年。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、五中全会精神，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。2021 年，我们必须保持奋斗姿态，把握机遇，迎接挑战，为“十四五”开一个好局。