凯撒旅业

2020

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

凯撒同盛发展股份有限公司
CAISSA TOSUN DEVELOPMENT CO.,LTD.

目录 CONTENT

01 | 关于本报告

03 | 董事长致辞

04 | 关于我们

05 | 公司介绍

05 | 公司治理

05 | 责任管理

06 | 报告主体

08 | 转型创新，开启发展新格局

11 | 抗击疫情，践行公益初心

15 | 合作共赢，构建产业新模式

20 | 砥砺深耕，一路载誉前行

22 | 以人为本，助力员工多元发展

24 | 聚焦体验，引领服务升级

26 | 绿色办公，共创美好家园

27 | 未来展望

2020
企业社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

1

关于本报告

REPORT

重要保证

公司、董事会及董事会全体成员保证公告内容真实、准确和完整，没有虚假记载、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。

报告范围

报告覆盖凯撒同盛发展股份有限公司及全资、控股子公司。

报告时间

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

报告简介

报告回顾了公司 2020 年在公司治理、运营发展、利益相关方沟通、环境保护、公益慈善、员工权益等方面的实践，披露了在履行经济、环境、安全和社会责任方面的理念、行动和成效。

编写依据

报告编写遵循《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》，以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000）等相关规定和要求。

数据来源

报告中所涉及的财务数据摘自公司 2020 年度财务报告，如与财务报告有出入，以年度财务报告为准，其他数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

指代说明

报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种；报告中“凯撒同盛发展股份有限份”也以“凯撒旅业”、“我们”、“公司”表示。凯撒旅游指代凯撒旅业旗下企业凯撒同盛旅行社（集团）有限公司，凯撒易食指代凯撒旅业旗下企业凯撒易食控股有限公司。

报告发布

本报告为中文，在深圳证券交易所指定信息披露站巨潮资讯（http://www.cninfo.com.cn）可下载本报告的电子文档。

董事长致辞
ADDRESS

2020 年猝不及防的新冠疫情，让责任承载了更厚重的“担当”。凯撒旅业上下，面对疫情毫不犹豫，以强大的责任心和担当意识，坚决贯彻党中央关于防控新冠疫情的重要指示精神，认真落实防疫工作安排。依托公司产业链上下游聚集优势，保障在途游客如期回国、转送防疫物资、为一线人员提供爱心餐食 ..... 全力以赴，为打赢防疫防控阻击战贡献力量。这是凯撒旅业恪守初心，立足回馈社会之道，也是凯撒旅业对责任与使命的彰显。

转型创新，成效初显。新冠疫情以特殊的方式改变着全球历史进程，我们也身处百年之未有的大变局中。凯撒旅业一手抓防疫安全，一手抓创新生产，坚定推进转型布局，将业务重心转向国内市场、持续夯实海南业务、积极探索新零售模式等，提升发展品质，开启产业发展新格局。

众行者远，远行者恒。三亚市政府、博鳌乐城先行区管理局、上海理成、京东、途牛、三特索道、千喜鹤 .....2020 年与凯撒旅业达成战略协同的伙伴越来越多。

凝聚合力，砥砺奋进。2020 年，凯撒旅业顺应国家社会发展要求、把握行业和时代发展趋势，持续聚焦员工价值，不断为员工创造学习、成长之平台，与员工共生、共享、共赢。

星星之火，可以燎原。每一次的公益举动，都是凯撒旅业社会责任感的迸发与表达。无论是为贫困山区的孩子送去温暖，点亮他们的求学之路；还是大力倡导保护自然、低碳生活、守护绿色家园，凯撒旅业一直秉承爱与责任，向善而行！

2020 年，面对新冠疫情，凯撒旅业与业界同仁、全体员工众志成城，共克时艰！ 2021 年，迎来建党百年华诞和“十四五”开局之年，也是凯撒旅业深耕改革创新之年。于变局中开新局的凯撒旅业将进一步升级战略定位，持续提升服务本质，在多元业务发展的道路上，心有所定，御风前行！

凯撒旅业董事长 刘江涛

关于我们

ABOUT US

公司介绍

凯撒同盛发展股份有限公司（股票简称：凯撒旅业，股票代码：000796）是中国A股主板上市公司，旗下拥有旅游、食品及新零售等核心业务板块。凯撒旅业恪守“团结、务实、创新、共赢”的发展理念，先后斩获“年度最具长期投资价值上市公司”、“年度最佳文旅上市集团”等荣誉称号。

公司治理

凯撒旅业依法规范开展“三会”运作，2020年共召开22次董事会会议、11次股东大会、7次监事会会议。

我们确保良好的信息披露，除完成了年度报告、半年度报告、季度报告等定期报告及社会责任报告的编写、披露与传播工作；还累计披露上市公司临时公告177份。

我们加强与券商及投资者的交流，通过参加调研会、投资策略会、媒体及投资者答谢会等市场活动，积极与相关方进行沟通，让市场更加了解旅业。

2020年，我们全力推进全面风险管理体系建设，强化风险管理一道防线建设，有效降低了企业 经营风险，确保企业健康、可持续运营。

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。

责任管理

凯撒旅业指定品牌公关部及董事会办公室负责年度企业社会责任报告的编写、披露与传播工作，对企业在经济、社会、环境方面的绩效定期进行梳理和展示。

2020年，我们与政府及监管机构、股东、客户、价值链伙伴、员工、社区与环境等利益相关方群体保持密切沟通，及时听取和了解相关方反馈，进一步提升企业社会责任实践和表现。

报告主体
SUBJECT

- 转型创新，开启发展新格局
- 抗击疫情，践行公益初心
- 合作共赢，构建产业新模式
- 砥砺深耕，一路载誉前行
- 以人为本，助力员工多元发展
- 聚焦体验，引领服务升级
- 绿色办公，共创美好家园

2020 年，是凯撒旅业转型创新的一年，受疫情影响，公司积极进行战略转型，业务重心转向国内市场，同期不断拓展发展路径，探索尝试进入新零售、文旅地产营销等市场，多元化业务并举，转型初显成效，核心竞争力进一步提升。

凯撒旅业在日常经营管理中，始终坚持将社会责任融入企业的发展。2020 年，是“十三五”的收官之年，公司紧抓以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局的有利契机，致力于为社会创造价值，为股东创造财富，与合作伙伴开放共赢，为客户提供满意的服务，与员工携手并进，为人民美好生活和社会可持续发展而不断努力。

转型创新
开启发展新格局

转型创新，优化布局。2020 年，凯撒旅业在疫情防控常态化下，凭借已有的核心能力，于变局中开新局，不断推进企业转型，进一步优化产业布局，依托多元业务创新模式打开了疫后发展新空间。

这一年，凯撒旅业全新涉足文旅地产营销、目的地文旅 IP 项目，多角度积极拓展外延发展空间；紧抓自贸港发展契机，不断扩大海南“朋友圈”，持续夯实海南市场；紧密围绕后疫情时代文化旅游业提质升级的需求，将业务重心转向国内市场，加大国内游、本地休闲文化生活产品的研发，助力疫后文旅市场有序恢复。

业务重心转向国内市场

作为凯撒旅业的核心企业，凯撒旅游迅速将业务重心转向国内市场，加大国内游、本地休闲文化生活产品的研发、优化升级，以应对不断变化的市场环境。期间，发布了以“国色 · 东方”为主题的国内游产品矩阵，配合北京市文旅局打造了“漫步北京”项目，向市场推出了一系列主题特色鲜明的文化旅游精品线路。基于凯撒旅游旗下旅游观光大巴的优势，打造目的地景点观光车游览项目。同时，凯撒旅游还以用户需求为导向，反向进行产品的研发与定制，针对不同客群的出行特点和出游需求，打造了如户外骑行、房车自驾、营地探索等一系列主题体验产品。

持续夯实海南布局

海南发展拥有极大的潜力和市场空间。作为较早进入海南的企业之一，凯撒旅业始终高度重视海南旅游等产业的发展，特别是近年来，借助海南自贸港建设利好政策，消费回流、旅游市场不断升温等有利因素，加速海南市场布局。

2020 年，凯撒旅业先后与三亚市政府、博鳌乐城先行区管理局签署战略合作协议，建立良好合作关系；引入文远基金、建投华文、上海理成等战略投资，进一步夯实海南产业布局；增资海南凯撒集团、同盛免税，实现在海南的部署稳步落地发展。

探索尝试旅游地产营销

作为文旅产业的重要参与者，凯撒旅游凭借中高端旅游产品个性研发、特色主题设计能力、全球化业务布局及成熟的推广和营销能力，不断尝试在文旅地产领域打造目的地文旅项目，拓展文旅创新边界。

2020 年，与凤凰文投集团签署战略合作协议，迈出开拓文旅地产市场布局的重要一步。与融创西南区域集团达成战略合作，将利用传统旅游地产资源，聚集旅游、度假、文化等元素，实现人与自然的融合，打造云南昆明、大理、西双版纳等地一站式文旅地产营销服务，这成为凯撒旅游坚定业务转型，布局文旅地产营销的进一步实践。

进军目的地文旅 IP 及营销推广领域

面对中国旅游市场后疫情时代的挑战，凯撒旅游不断加快转型升级步伐，创新国内产品。与择珂签署独家战略合作协议，根据协议，双方将构建全方位、多层次的合作伙伴关系，共同打造优秀的目的地文旅主题 IP，不断深耕国内文化旅游市场，助推文旅产业发展。与择珂的合作，不仅成为促进双方共赢的一次有利实践，还将推进凯撒旅游引入世界知名 IP 运作经验、发力“IP+”新业态、打造文旅融合发展新引擎。

持续发力免税市场

自 2019 年，凯撒旅业正式尝试涉足免税市场，持续深耕旅游零售。2020 年，凯撒旅业先后与中国出国人员服务有限公司，合作建设北京、天津及南京地区的免税店；参投并共同运营的北京市

内免税店，经历升级改造后，已于北京坊全新开业。随着离岛免税政策的出台，海南成为凯撒旅业免税业务重要布局区域。

引入背靠建投华文及三亚发控的文远基金，着力推进在三亚市内及机场的免税项目；携手上海理成，在免税“新赛道”实现业务多元化发展；与三亚市政府签署合作协议，前者将支持凯撒旅业在三亚的旅游、免税等业务发展，促进凯撒旅业在三亚的落地。

从空中到地面 开拓创新业务

凯撒旅业旗下凯撒易食，是目前中国唯一一家业务范围同时覆盖航空配餐及铁路餐饮的企业，业务覆盖航空配餐、铁路餐饮、社会化团餐、休闲食品等市场。

2020 年着力发展创新业务，基于从空中到地面的布局优势、渠道优势、生产和管理等优势，凯撒易食将业务向社会化团餐和休闲食品等领域进行有益探索，逐步实现社会化餐饮与特许在途配餐双轮驱动的发展局面，进一步增强企业的核心竞争力。

随着企业形象的全新升级，凯撒易食将继续严控产品品质，将更高标准、更严苛的生产流程带入社会餐饮行业，不断拓展多领域合作。

抗击疫情
践行公益初心

新冠疫情的发生，牵动着每一位国人的心。从中央到地方，从行业到企业，都在积极行动，把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，展开一场生命保卫战。

面对新冠肺炎疫情，凯撒旅业全面贯彻落实党中央决策部署，始终着眼防疫和经济发展大局，切实履行企业责任担当。从紧急应对多家境外航司停飞举措，力保游客如期回国；到领队们化身“国际快递员”，把紧缺防疫物资一箱箱陆续托运回国，转送到抗击疫情的一线；再到以高标准的航空食品保障，提供健康多样的餐食组合，支援防疫一线，抗击疫情，我们众志成城！

凯撒旅游助力抗疫“阻击战”

2020 年初，疫情让亿万国人心中多了一份凝重，共同抗击新型冠状病毒疫情成为举国上下的焦点主题。危急关头、大灾面前，考验着凯撒人的勇气与智慧。凯撒旅游迅速投入到这场没有硝烟的疫情“阻击战”中，理性调配资源，积极响应疫区急需，及时跟进救援，在配合政府参与公共卫生事件及时响应和应急处理中发挥了重要作用。

紧急应对多家境外航司停飞举措
凯撒旅游力保游客如期回国

疫情初期，受其影响，多家境外航空公司陆续宣布停飞部分中国航线或削减航班量。

对此，凯撒旅游积极响应国家政策，不断深化特殊时期应急保障工作，成立疫情应急小组，3000 余名员工进入应急状态，一方面全力配合未出行游客取消或调整行程，另一方面协同公司海外各分支机构，与境外资源方进行有效沟通协调，境内外一体化零时差操作，分航司、分团组与境外资源方进行 24 小时沟通协调，全力保障在途游客的安全，并如期回国。

变身“国际快递员”
出境领队义务带回海外人士捐赠医疗物资

新型冠状病毒带来的疫情牵动着海外侨胞的心，旅居海外的华侨及爱心人士纷纷采购医疗物资，自发捐赠，支援国内疫情防控。为了尽快把紧缺物资，尤其是一线医护人员需要的口罩运到国内，遍布世界各地的出境领队成为了国际华人抗击疫情公益行动中的“爱心中转站”。

在海外地接社、华人华侨、游客及爱心人士的接力下，领队们化身“国际快递员”，把紧缺防疫物资一箱箱陆续托运回国内，转送到抗击疫情的一线。

为北京市抗疫保通复工复产贡献力量

在抗击疫情这场严峻斗争中，凯撒旅游迎难而上、勇于担当，为北京市抗疫保通复工复产贡献力量。

疫情期间，凯撒旅游客运部在交通委的指导下，积极配合政府部门及相关企业复工通勤，为北京市抗疫防线的建立贡献自己的力量。

其中，凯撒旅游客运部展现的专业素养及共克时艰的精神，得到了北京市相关主管部门领导和各界人士的认可。

2020 年 12 月，在召开的北京市道路运输协会七届三次会员大会上，凯撒旅游作为会员单位受邀出席。基于在 2020 疫情防控中的突出表现，凯撒旅游现场获评为北京市道路运输行业抗疫保通复工复产 " 先进集体 "。

助力多批次运动队安全转运

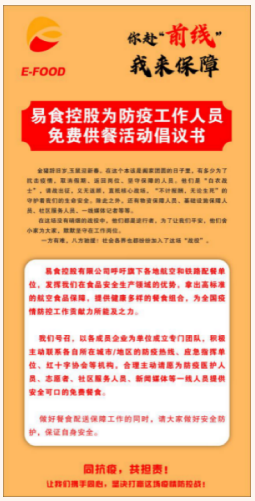
全球共抗疫情之时，按照国家体育总局的统筹安排，赴海外训练、备战参赛的国家队运动员陆续回国。凯撒旅游毫不犹豫地承担起这项艰巨而光荣的任务。

既要严格执行防控要求，又要确保团队安全转运，时间紧、人员多、任务重，凯撒旅游接下任务后便迅速组建临时项目组，制定隔离和保障方案，主管领导带队，协调十余辆凯撒自有大巴及专职司机队伍，24 小时待命；在家办公的员工主动返岗支援。此外，在人员健康监测、安全防护装备、车辆清洁消毒、乘车信息登记等环节，都进行了周密有序的安排。最终顺利、安全地完成了此项任务。为此，国家体育总局发来感谢信，对凯撒旅游做好国家队运动员安全转运保障给予高度认可与感谢。

凯撒易食抗疫“食”刻

病毒无情，人间有爱。新冠肺炎疫情爆发后，作为凯撒旅业旗下成员单位，凯撒易食紧急下发倡议书，动员下属航空和铁路配餐企业发挥食品安全领域的优势，以高标准的航空食品保障，支援防疫一线，以实际行动践行企业的社会责任。

1月，面对突如其来的新冠肺炎疫情，凯撒易食紧急下发《倡议书》，号召下属航空和铁路配餐企业以实际行动践行企业的社会责任，宜昌航食、新疆航食、内蒙古航食、三亚航食、海南航食、海铁、易食纵横等成员企业多措并举，全力保障疫情防控的配餐工作，为春节期间奋战在一线的医务人员、警务人员等提供爱心餐食保障服务。



2月，抗疫进行时，凯撒易食以自己的方式与全国人民一同奋战到底。甘肃航食免费为兰州中川国际机场防疫一线工作者提供爱心餐，全力支持防疫第一线的“战士们”；海南航食免费为防控疫情前线工作人员和隔离病区的市民配送餐食；易食纵横西安基地 G828 次列车为陕西省援鄂疾控医疗队的医务工作者提供热情服务。

3月，驰援抗疫一线，凯撒易食成员企业宜昌航食、内蒙古航食收到战”疫“感谢信。宜昌是此次疫情的高发区之一，尽管当时日常出行和进一步复工仍存在困难，但易食控股旗下宜昌航食的员工们仍然积极响应公司号召，义无反顾地参与到餐食生产及配送工作中，成为抗“疫”战场上的另一群“逆行者”。

与此同时，在内蒙古也活跃着易食控股员工的身影，他们为打赢这场全国战“疫”默默奉献着，“让大家吃上健康合口的热乎饭”是他们最朴素的心愿。

- 7 月，新一轮疫情来袭，新疆特别是乌鲁木齐封城半月有余，再次按下了“暂停键”。为全力打赢这场防疫攻坚战，有一群航食人却开启了“加速键”，为这个城市贡献自己的力量。新疆航食积极投身新疆防疫工作，攻坚克难，全力保障餐食生产配送，为疫情防控工作人员、70 余家酒店的近 2000 名滞留旅客提供安全健康的一日三餐，日平均保障配餐 6000 份。

- 10 月，新疆航食为集中医学观察点隔离人员提供餐食服务，每日平均提供近千份餐食，高峰日达 2000 份以上，切实为满足隔离人员的餐食保障、为新疆疫情防控工作贡献力所能及之力。

为贫困学生捐赠学习用品 汇聚向上的力量

疫情席卷全球，给人们生活带来重大影响，凯撒易食积极践行社会责任，在投身抗疫一线的同时，不忘关注教育。2020 年，凯撒易食旗下甘肃航食参加“沿黄河—洮河民族团结进步提升带示范区”创建活动启动仪式，并向当地小学特困学生捐赠学习用品。通过捐赠活动，凯撒易食希望唤起更多爱心人士加入到关爱贫困学生的行列，为他们营造一个和谐而美好的成长环境。

合作共赢
构建产业新模式

凯撒旅业积极践行以开放共赢精神共谋发展理念，与合作伙伴不断探寻新的产业领域。

引入战略投资者，既有以“建投华文”为代表的国资央企，也有地方国企如三亚发控加持的“文远基金”，还有以“京东集团”为代表的大型产业集团；不断与业界伙伴“牵手”，既有京东、途牛等行业内知名企业，也有如海南橡胶等本土企业，它们的加入，为凯撒旅业全产业链整合与更大市场范围的战略扩张提供了重要保障，同时，也促使凯撒旅业以自身的成功实践经验推动行业发展，为社会创造价值。

三亚市政府与凯撒旅业签署合作协议
为地方经济发展注入新动能

3 月 18 日，三亚市政府与凯撒旅业签署合作协议，成为凯撒旅业正式落棋三亚的重要战略部署。

根据合作协议，双方将共同推进旅游业务合作，通过高效整合三亚市旅游、产品和市场等资源要素，为境外游客提供高规格的入境国际化旅游产品、接待及管理服务；为国内游客提供高端国内精品游，海岛康养、度假游，助力三亚市旅游业务的快速发展。同时，双方还就打造当地具有国际知名度的文体 IP，丰富三亚市国际会议会展产业以及推动三亚市“邮轮经济”产业链的建设等达成合作共识，将进一步拓展在旅游领域的深度发展。

与此同时，三亚市政府将依法依规给予资源协调，支持凯撒旅业及其免税合作伙伴共同推动在三亚市区及机场的免税项目，助力三亚市免税业务网络布局的形成。

凯撒旅业引入“国资”战投
大力推进三亚免税项目

4 月 23 日，凯撒旅业向外界发布了《关于全资子公司增资扩股暨关联交易的公告》。

公告称，为增强凯撒旅业全资子公司海南同盛世嘉免税集团有限公司（简称同盛免税）资本实力，促进其免税投资业务的快速推进，将由凯撒旅业与文远（三亚）股权投资基金合伙企业（有限合伙）（简称文远基金）对其共同增资，交易完成后，凯撒旅业将持有同盛免税 3 亿元注册资本，文远基金持有其 1 亿元注册资本。

引入的投资人文远基金中，建投华文投资有限责任公司及全资子公司作为其普通合伙人及有限合伙人，此次通过投资文远基金向同盛免税增资，系作为战略投资人、入资凯撒旅业后，双方在业务层面的进一步协同合作。

凯撒旅业携手战略股东
持续深化投资等多领域布局

4 月 24 日，凯撒旅业发布了关于《2020 年度非公开发行 A 股股票预案》的公告。

公告称，本次非公开发行涉及文远（三亚）股权投资基金合伙企业（简称：文远基金）（有限合伙）、宿迁涵邦投资管理有限公司（简称：宿迁涵邦）、华夏人寿保险股份有限公司（简称：华夏人寿）、上海理成资产管理有限公司（简称：上海理成）管理的理成新视野 7 号私募证券投资基金、青岛浩天汇泽股权投资合伙企业（简称：青岛浩天）（有限合伙）等五个发行对象。

本次非公开发行后，随着募集资金的注入，凯撒旅业资本实力将得以增强，为各项业务的发展提供资金流安全保障。此外，公司将引入京东集团（宿迁涵邦）、华夏人寿、上海理成、中金浩天（青岛浩天）作为战略投资者，在旅游、免税、投资等多重领域达成合作。

凯撒旅业与千喜鹤达成战略合作 加快配餐产业化步伐

4 月，凯撒旅业与河北千喜鹤饮食股份有限公司（简称千喜鹤）于北京签订了战略合作框架协议。

双方将通过整合千喜鹤品牌、资质、团餐保障经验和凯撒旅业区域布局、衍生客户、产品等优势资源，在团餐、供应链、军民融合等领域开展广泛而深入的合作。

此外，双方还将在产品、品牌、渠道信息等方面，进行更多更深入的资源共享与创新，助力团餐行业科学、平衡发展，把健康美味的餐食和优质的服务送到千万消费者面前，最大程度地满足人民日益增长的美好生活需要。

凯撒旅业携手途牛旅游 搭建多元化资源共享平台

5 月 22 日，凯撒旅业宣布与南京途牛科技有限公司（简称途牛旅游）达成战略合作。

围绕战略框架协议，双方将充分发挥各自在模式、渠道、产品、服务、用户端等优势，在旅游资源整合与业务协同、创新业务以及金融业务等方面展开合作。同时，双方将携手提升采购能力、产品设计开发能力、盈利能力，研发具有高品质的国内游产品，提升国内旅游市场的接待、管理等服务水平及双方品牌影响力，带动疫后旅游市场的建设和优化升级。

此外，还将围绕免税店业务合作、“线上 + 线下”新零售发展及金融业务等方面展开全方位合作，共同推进在旅游相关业务的深度布局。

凯撒旅业与三特索道签署战略合作协议 按下跨省游重启“加速键”

8 月，凯撒旅业与武汉三特索道集团股份有限公司（以下简称“三特索道”）签署战略合作协议，双方将整合优势资源，在精品线路打造、业态升级、服务研发、宣传推广等方面展开深入交流与合作，为进一步拓展旅游市场空间，提升跨省团队游开放后的市场竞争力提供有力支撑。

借助此次合作，凯撒旅业旗下凯撒旅游将围绕三特索道旗下海南南湾猴岛、贵州梵净山、克什克腾旗自驾休闲旅游区、武汉东湖海洋乐园、湖北保康九路寨、湖北南漳春秋寨、湖北崇阳浪口温泉度假区等景区资源进行整合，研发推出新海岛度假、网红打卡、户外新玩法、芳华驿站等多种精品旅游线路。

进军全国唯一国际医疗旅游先行区 凯撒旅业携手乐城创新健康旅游

8 月 23 日，海南自由贸易港博鳌乐城首届合作伙伴大会成功举行。

凯撒旅业受邀参会，现场与博鳌乐城先行区管理局签署战略合作协议，并成为博鳌乐城医疗健康产业促进会的常务副理事长单位。

伴随此次签约的达成，凯撒旅业海南市场布局将进一步深入，对医疗健康旅游的融合业态将展开新的探索。

凯撒旅游战略签约瑞丽
全力打造时尚旅游新业态

12 月，凯撒旅游与瑞丽在京举行战略合作签约仪式。

未来，双方将广泛联合，充分发挥各自行业经验及资源优势，共同助力时尚旅游新风尚及各地方文旅产业发展，促进优势产业升级。

根据战略协议，双方的合作不仅限于在电商直播的大背景下，以网络达人、达人直播、平台种草、赛事活动等为切入口，助推双方产业融合，拉动时尚旅游发展；还将在联合打造旅游时尚购物综艺节目，联合举办各类大型市场营销、赛事等落地活动，短视频直播平台合作带货，联合开发特色旅游、金融类产品，带动地方旅游业发展等方面展开全方位、立体化的深度合作。

砥砺深耕
一路载誉前行

一步一脚印，饱经风霜却又收获满满。埋头深耕行业发展，在政府、行业、同仁、客户的支持和信任中，凯撒旅业在充满挑战的2020年斩获了一项又一项奖励与荣誉，这些殊荣的获得不仅是对自身业务发展的肯定，更是一种鞭策。

最具服务品质旅游上市公司

最具投资价值文旅上市公司

获得“2019 年度最佳研学营地教育服务机构”称号

荣获北京市道路运输行业抗疫保通复工复产“先进集体”称号

荣登“2020 北京民营企业百强”榜单

荣获“转型创新榜样”奖

荣获 2020 年健康中国推动力企业称号

授予中国校园团餐联盟盟员企业

荣获海南食品与餐饮行业
诚信建设示范企业奖

入选武汉市疫情防控市场保供
突出贡献企业奖

连续十三年荣获
“纳税信用 A 级企业”称号

荣登健康成长工程战略性新兴产业
100 强服务业企业 第 16 名

以人为本
助力员工多元发展

百年基业，以人为本。凯撒旅业严格遵守法律法规，建立各项劳动保护制度，坚持民主管理，切实保障员工权益；持续为员工开展多元化、系统化培训，给员工提供快速成长、施展才华和实现自身价值的平台；大力倡导企业人文关怀，充分调动员工的活力，激发潜能，集合众智，促进员工与企业的和谐发展。

凯撒旅业与员工一路携手，共创、共享，建立事业共同体。

建章立制 员工权益多重保障

凯撒旅业严格遵守劳动法相关法律法规，依法签定劳动合同，保障员工基本权益。坚持平等雇佣，不因年龄、性别、婚姻状况、宗教信仰等不同给予差异化待遇，同时积极通过雇佣残障人士促进平等雇佣机会。杜绝使用童工，禁止强迫劳动，保护雇员隐私，为员工提供公平和多元化的机会。

建章立制，夯实基础，规范程序，2020 年修订完善人力资源管理各类规章制度，包含劳动合同管理规定、薪酬管理规定、福利管理规定等共 22 项。

严守防控 关注员工健康安全

生命重于泰山，防控就是责任。面对新冠疫情，凯撒旅业高度重视部署落实各项疫情防控措施，始终把员工的健康放在第一位，发放抗疫物品、组织核酸检测和疫苗注射，筑牢自身的防护壁障，全力确保员工健康安全 。

疫情发生后，凯撒旅业调动自身资源在全球各地进行采购并将相关防疫物资紧急运回国内，提供给一线员工使用；疫情防控常态化下，仍定期大量采购口罩、酒精、免洗洗手液等防疫物资发放给员工，保障员工个人防护安全。在确保员工生命安全和身体健康的前提下，6 月，无差错顺利组织完成了防控防疫核酸检测工作；12 月，配合街道政府组织在京员工填报疫苗注射申报。

创新机制 搭建人才培养体系

凯撒旅业立足现有人力资源现状，组织内部人员盘点，加大人才培养、引进和激励力度；高度重视各级后备人才培养工作，积极选拔、任用年轻管理干部；配合业务开展，加强核心业务骨干培养，充分调动和发挥人才的积极性和创造性；通过多渠道建立校企合作，探讨校企合作新模式，确保新鲜血液持续输入，为凯撒旅业的可持续发展提供人才支持和组织保障。

聆听心声 用心关爱员工

2020 年疫情，每天见面的凯撒人成了网友，服务客人的形式变了，真诚的心没有变；为了提升专业能力，凯撒人在公司安排的培训中精进专业知识；为了安全卫生，凯撒人为最美逆行者提供免费餐食； 为了提供国内的旅行，凯撒人在找寻九百六十三万平方公里的美景。聆听员工心声，为祖国加油，凯撒旅业特别制作了短视频，邀请旗下各个成员单位的员工真情出镜，一起为祖国助威，一起期待疫情过后的春暖花开！

推出城市骑游活动 丰富员工生活

凯撒旅业高度关注员工身心健康，推出各类活动，缓解员工工作压力。2020 年，凯撒旅业举行城市骑游计划之“安可 · 北京（Encore Beijing）”活动，动员员工以骑行的方式重新领略北京城的风光，用轻松、时尚的方式，漫游北京城，探寻城市文化元素，参与活动的员工乐在其中，在活动中尽情释放自我。

聚焦体验
引领服务升级

服务无界，创新无限是凯撒旅业一直坚守的信念。凯撒旅业始终致力于打造极致的用户体验，引领服务不断升级。疫情之下，凯撒旅业探索尝试新技术方式，持续升级迭代产品，不间断为客户提供优质服务。

直播 + 旅游 不出远门也能玩遍世界

在文旅融合的大势之下，凯撒旅业不断创新和探索，充分运用多种模式，与消费者建立更加紧密的双向互动关系。

疫情发生之后，凯撒旅游在“直播 +”领域进行更大胆的尝试。打造了直播版块——好看世界，推出多场不同主题的旅游直播节等，将传统旅游迁移至线上，为旅游爱好者带来更具场景化、社群化的“种草”体验。截止 12 月底，凯撒旅游开设各类直播达 211 场次。

搭建视频媒体矩阵 进一步提升消费者体验

区别于“好看世界”私域引流模式，2020 年 10 月开始，凯撒旅游尝试从快手、抖音等公域平台吸引流量，搭建凯撒旅游视频媒体矩阵，与原有的公众号、微博、“好看世界”直播等官方媒体相辅相成。在凯撒旅游的视频里，用户能够更加生动地了解到好玩的景区景点，通过购物、休闲娱乐、生活服务等场景再现，为日后出行选择旅游目的地提供参考数据，进一步提升消费者体验。

“五心”服务 保障旅游畅快又安全

一边是疫情防控，一边是开展旅游业务。为此，凯撒旅游提供“安心、省心、贴心、暖心、净心”五心服务，为游客出行做好安全保障。在周边游方面，除为大巴消毒，保障空座率以外，还为游客贴心准备手套、纸巾、备用口罩等健康包。

为确保客人和工作人员的健康，凯撒旅游还推出了健康免疫信息收集、绿色健康线路指引等，确保游客出行畅快又安全；在酒店住宿方面，同样推出了“五心服务”，包括无接触办理 CHECKIN、绿色健康线路指引、景点景区代预约等，让选择凯撒旅游酒店产品的客人安全更有保障。

多场旅游文化周活动 唤起游客对旅游美好向往

在国内疫情形势逐步向好的同时，旅游业也在期待国际旅游市场疫后复苏的到来。

凯撒旅游联合泰国国家旅游局、印度尼西亚旅游与创意经济部相继推出了“泰国旅游文化周”、印度尼西亚旅行体验周等活动，通过沉浸式的体验场景，向游客市民展示更多泰国及印尼美景和独特的人文文化。

进一步满足疫情期间人们不能出国游玩，但又渴望体验异域风情的需求。

绿色办公
共创美好家园

凯撒旅业坚持可持续发展理念，以节能减排目标为引导，大力推进绿色办公，改善企业潜在浪费，为员工创建优良工作环境，致力于推动行业乃至社会可持续发展，共创绿色美好家园。

监测改进办公室节能减排

为保证贯彻实施节能减排工作，凯撒旅业持续监测和改进节能减排管理制度。在日常工作中倡导绿色办公，培养员工节能环保意识，着力减少日常运营过程的能耗。

营造绿色健康办公环境

在绿色减排的前提下，凯撒旅业为员工提供更舒适的办公体验，摆放绿植、倡导无纸化办公、设置员工餐厅，解决员工带饭问题，减少外卖包装带来环境污染，以积极的态度和严格的标准，践行自身对绿色减排的承诺。

FUTURE VISION
未来展望

2020 年，是十三五规划收官之年，也是凯撒旅业团结坚守，拼搏创新的一年。这一年，凯撒旅业积极推进转型升级，助推生产方式、服务方式及管理模式的创新，围绕旅游、食品、新零售等业务板块，发展下沉市场，促进创新创业。

2021 年，是“十四五”规划开局之年。以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局加快形成，正在为中国经济开辟新的发展空间。在此特殊时期，凯撒旅业将努力提升企业运行管理水平，推动企业盈利能力与经营规模的双提升；将进一步提升多业态协同效率，与合作伙伴共享共生；将全方位提升服务体验，满足消费者多样化需求，带来更加丰富的消费体验。

2021 年，身处新时代，凯撒旅业将继续坚守初心，结合自身行业与资源优势，承担更大的社会责任，并通过持续的创新发展，助力和谐美好社会的建设。