



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

2023 年度社会责任报告

2024 年 3 月

目录

报告说明.....	2
公司概况.....	3
社会责任理念.....	4
2023 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.....	145
前行路上与合作伙伴携手共行.....	18
积极承担社会责任.....	199
荣誉榜.....	233
展望未来.....	244

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

2023 年 1 月 1 日至 2023 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

2024 年 3 月 12 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

本报告是公司的第十五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、2019 年、2020 年、2021 年、2022 年发布过十四次社会责任报告。

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 2024 年 3 月 12 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冰川公园索道、玉龙雪山云杉坪索道和玉龙雪山牦牛坪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和雪川游客港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、丽江古城英迪格酒店、巴塘假日酒店、迪庆月光城英迪格酒店，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、德钦奔子栏丽世酒店、香格里拉丽世酒店、金沙江旅游经济走廊茶马道丽世山居精品民宿，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。

2023 年关键数据

总资产

292,403.36 万元

营业总收入

79,890.47 万元

归属于上市公司股东的净利润

22,741.05 万元

拟现金分红

19,232.17 万元

上缴税金

10,803.11 万元

上缴环保资金

6,826.58 万元

社会公益及捐赠（资金、物资、无偿专业服务，含扶贫投入）

1,711.52 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

副董事长：张海安

独立董事：焦炳华、陈红、龙云刚、盘莉红

其他：张松山、刘晓华、彭云辉、张静、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：孙洁、李映红

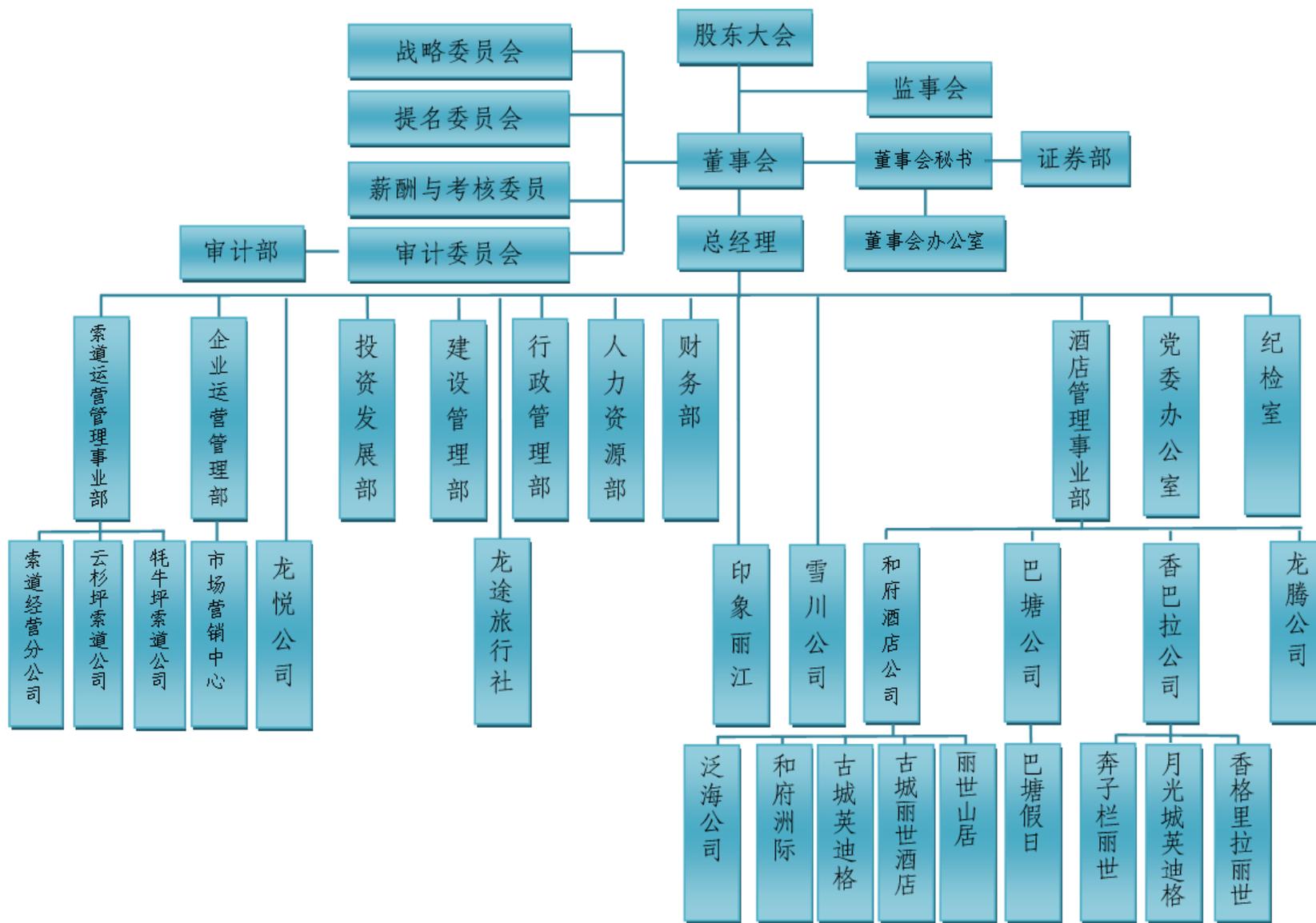
经营层

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（2022 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，共召集召开 7 次董事会，审议议案 23 项；监事会共召开 5 次会议，审议议案 13 项；召开股东大会 1 次，审议议案 8 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，公司信息披露文件未出现明显错误，未出现补充或更正情形。

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、投资者互动平台，及时回答投资者咨询并做好记录。同时，2023 年 4 月 24 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 2023 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。2023 年 5 月 11 日，公司通过全景网提供的网上平台（“全景·路演天下”网站 (<http://rs.p5w.net/>)，微信公众号：全景财经，全景路演 APP）参加集体业绩说明会，就公司 2023 年年度报告、公司治理、经营状况和可持续发展等投资者关注的问题与投资者进行在线沟通与交流。

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。

公司于 2023 年初制定《丽江玉龙旅游股份有限公司 2023 年安全生产工作计划》，并严格按照计划开展公司 2023 年安全生产工作。2023 年 4 月 11 日与玉龙纳西族自治县人民政府签订《丽江玉龙旅游股份有限公司 2023 年度安全生产责任书》，并与各参控股企业层层签订《安全生产责任书》，再由各参控股企业将安全生产工作任务分解到部门、个人，落实全员安全生产责任制；同时，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。2023 年岁末年初，公司根据《2023 年度安全生产工作计划》及年初与各参控股企业签订的《安全生产责任书》，开展各参控股企业安全生产考核工作。将各企业年度《安全生产责任书》考核结果纳入各企业目标任务考核结果。

2023 年对公司安全生产委员会成员及办公室成员进行及时调整，进一步细化安委会职能、工作职责及相关人员的责任范围，使公司安全生产工作步入自我管理，自我约束的良好状态，有效遏制重特大事故的发生。2023 年 6 月 1 日组织公司及各参控股企业负责人开展“丽江玉龙旅游股份有限公司第一责任人安全倡议书”活动，组织各企业安全生产第一责任人宣读并签署《第一责任人安全倡议书》。

此外，2023 年公司积极组织“公司 2022 岁末年初、2023 春节节前、森林草原防灭火安全检查”“丽江玉龙旅游股份有限公司 2023 年‘五一’节前安全检查”“2023 年‘安全生产月’重大事故隐患专项排查”“丽江玉龙旅游股份有限公司‘中秋·国庆’节前安全生产大检查”“丽江玉龙旅游股份有限公司 2023 年‘岁末年初冬春火灾防控’检查”等安全生产专项检查。同时，公司安全生产委员会各成员公司根据各公司实际及制度规定，落实各企业安全生产自检自查及设备设施、责任区域内的日检、周检、月检、年检工作。

组织消防演练、反恐防暴、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、安全会议等一系列形式多样的安全宣教活动，通过不同形式，不同层次的广泛宣传教育，增强公司员工的安全生产意识，充分认识到安全生产工作的重要性和必要性，把安全生产工作当作重要工作来抓。

索道运营方面。玉龙雪山旅游索道、云杉坪索道采用单线循环脱挂抱索器 8 人吊厢式索道，索道设备选用意大利 LEITNER 公司的成套先进技术；同时，玉龙雪山旅游索道在主索道上方架设了一条救援索道，以方便在紧急事故时对游客进行救援；公司对索道售票系统进行升级提升，确保安全服务质量，从而更好的促进了公司有效提升安全管理绩效。公司重视安全生产管理和索道服务质量的提升。公司旗下索道经营分公司获得“安全生产标准化一级等级”“安全服务质量 5S 等级”，丽江云杉坪旅游索道有限公司获得“安全生产标准化一级等级”“安全服务质量 5S 等级”，丽江牦牛坪旅游索道有限公司获得“安全生产标准化二级”“安全服务质量 4S 等级”。公司严格执行《安全生产法》《特种设备安全法》，按索道设备日常保养、检查计划，认真细致地开展设备维护保养工作，及时排除存在隐患，同时三条索道通过了国家索检中心的索道年检、防雷检测、钢丝绳探伤和抱索器探伤工作，确保了索道的安全运营。2023 年根据国家市场监督管理总局令第 74 号《特种设备使用单位落实使用安全责任监督管理规定》，为加强各索道安全管理工作，落实各索道设备使用安全主体责任，强化主要负责人特种设备安全责任，规范特种设备安全管理人员行为保证特种设备安全运行，结合各索道公司人员配置现状，索管部共计聘任 3 名索道安全总监和 8 名安全员，制定了《索道运营管理事业部客运索道安全管理制度》。在日常设备安全运营管理工作中将索道设备“日管控、周排查、月调度”和安全风险管控工作落到实处。2023 年三条索道均安全运营，未发生重大安全事故。

文化演艺方面。印象丽江公司高度重视安全生产工作，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”方针，不断完善各项安全生产管理制度，不断完善各岗位的安全生产责任制。健全各项制度及措施，杜绝重、特大生产安全事故，使公司安全管理整体水平得到提升，安全生产主体责任得到有效落实，确保了公司安全生产形势的持续稳定。认真开展安全生产法律法规和政策的宣传教育，倡导和抓好安全文化建设，增强公司职工安全生产意识。积极主动选派人员参加上级主管部门组织的安全培训和复训，并切实抓好企业职工安全生产知识和生产技能的培训，

努力确保特种作业人员和从业人员持证上岗率达 100%。加强检查、督促，促使安全生产培训教育工作制度化、经常化。树立“视隐患为事故”的预防理念，把隐患排查治理责任倒查视为事故责任实施责任追究，形成制度。每月不低于两次定期组织综合检查或专项检查，所有隐患都及时得到整改，确保了重点时段的安全生产。

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。厨房全体工作人员持证上岗，每日早上做好晨检，下班前检查厨房各岗位卫生。把好采购关并做好验收工作，严禁采购三无产品和过期食品，定期检查库房，冰箱内原料存储与质量。做好菜品的留样、凉菜间紫外消毒记录，对菜刀、砧板等用具进行高温消毒。冰箱内的食材，调料柜里的调料做到先进先出。每天加工前认真检查待加工的食品、原料、是否有腐败、变质或者其他感官性异常的，如有，不得进行加工。在开餐过程中，严格的做到每一道菜品的干净、卫生、整洁、摆盘质量达标，并做好留样。凉菜间由指定人员加工凉菜，操作人员要在凉菜间入口处的预进间穿戴工作服、帽、口罩。手进行严格消毒后才能加入凉菜间工作。每天检查冰箱的温度是否达标、是否正常，生熟是否分开、食材是否用保鲜膜分隔。定期组织员工对部门工货及调料的检查，随时让员工谨记食品安全的重中之重，让员工从采购时的验收，领货时的核查，入库时先进先出的原则，严格按照《7S》管理法来管理，杜绝产生过期食品的使用，保证在合理的最佳保质期限前使用。严格按照公司管理规章制度执行，按时班前、班后会，定期培训《食品安全法律法规》《安全生产法》以及设施设备规范操作规程，加强员工安全防范意识。组织开展安全生产月开展应急知识、自救互救和避险逃生技能方面的培训并开展演练，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，减少由各种灾难及意外带来的伤害。严格落实消防、秩序等各项安全措施，完善事故报告及应急事件处置工作。按时按量地完成各项的应急演练，根据每次演练情况及时总结经验，坚决杜绝重大、特大事故的发生，确保重大安全责任事故率为零。公司旗下餐饮公司丽江龙悦餐饮经营管理有限公司获得“安全生产标准化三级”。

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。及时、认真完成生产经营车辆，行政办公车辆的维护、审验、运管、保险等工作，

实现全年安全运营，无安全责任事故；景区各单位配合雪山景区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对各类食品卫生安全的监督力度，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。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，公司实现年内无安全责任事故、无设施设备责任事故、无消防安全责任事故、无食品卫生安全责任事故、无交通安全责任事故、无游客人身安全及其他安全责任事故发生；无营业款、财务等安全责任事故情况；做到了设备设施完好率 100%、特种设备检修合格率 100%、车辆完好率为 100%、食品卫生安全率达 100%、营业款安全率 100%、人为火灾事故率为零，较好地实现了各项安全管理指标，扎实有效地履行了安全生产责任。

提升服务质量

公司确立了以“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，分享我们的丽江股份精神。

为确保游客游览安全，提高游客满意度。2023 年公司对各经营现场、售票厅的安全警示、导示标识标牌提示、安全提示牌和隔离栏进行增设和部分翻新。

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、微信小程序等线上自营平台，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。

公司结合创建全国文明城市、文明单位年度主题活动要求，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、电话等通讯方式为游客提供无缝对接的温馨服务，体现公司人文关怀和服务底蕴，得到游客一致好评。组织开展员工服务质量培训、设立党员示范岗、设立志愿者服务站点、设立母婴室“爱心妈妈屋”等，切实提升游客服务质量。在旅游高峰期间，抽派职能部门人员到经营现场一线协助开展环境卫生维护、引导、咨询服务等志愿服务，并在景区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。实现多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。

2023 年 6 月开始，公司党委和下属索道经营分公司党支部充分发挥书记抓党建的示范效应和“书记领航”项目的引领作用，围绕中心、服务大局，以建设服务型“红色驿站”为目标，打造冰川公园“红色驿站”。项目设在玉龙雪山索道进站口游客集中区域，按照“开放共享、党群融合”的原则进行创建，包含图书室（架）、临时休息区、爱心药箱、党史宣传栏等，为游客提供无障碍服务、手机充电、失物招领、免费吸氧、免费热水、爱心姜糖水等。“红色驿站”的创建，使之成为党员职工政治理论学习的中心、思想教育的阵地和游客旅途中的家园。让党员、游客在景区随时随地都能找到组织，享受便利服务，使“红色驿站”成为展示丽江传统文化、党建文化和旅游形象的对外宣传窗口。目前，“红色驿站”已创建完成并投入使用。

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等措施，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。2023 年公司还对冰川公园索道候乘区流向进行了优化。通过一系列工作的开展，最大程度上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缓解，从而提升游客候乘体验及满意度。

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，为员工提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会。截止 2023 年末，公司在册员工 1602 人，涵括了丽江当地各民族，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、舒适的办公场所，营造了良好的工作环境，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，并组织员工开展和参与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；每逢传统节日组织值班员工吃团圆饭等等，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。创办微信公众号“丽江股份动态”，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。

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。2023 年 11 月组织开展职工运动会，来自公司职能部门、分子公司的 500 多名员工参与 13 项运动竞赛项目的角逐。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。2024 年初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 174 位同事在舞台上尽显才艺，为大家奉献了精彩演出。为丰富员工的生活，拓宽员工获取知识的渠道，公司在还办公楼、各经营现场为员工开办了图书室，提供图书借阅服务。通过举办各类活动，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。2023 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. 举办“快乐工作，健康生活”2023 年职工运动会。2. 做好上级工会主办的金秋助学活动和困难职工申报工作，为符合条件的员工及家属争取应得的福利。3. 公司女职工生育或职工生病住院，及时到医院探望。4. 2023 年，因职工婚丧嫁娶及女职工生育，共慰问职工 47 人次。5. 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，组织开展第十九期职工医疗互助，公司共有 1349 人参与；6. 2023 年组织两批一线员工参与上级工会的疗养活动，让一线员工放松身心；7. 在员工生日之际，给员工送去问候。

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，重视人才发现、培养、聘任管理工作，为建立一支能够引领和支撑企业持续、健康发展的高素质人才队伍，将员工培养和发展提升到战略高度，将培训贯穿员工整个职业生涯并为其赋能。

为培育具有良好职业素养和较高工作技能，能够持续地为公司创造价值的核心人才队伍。公司制定了 2023 年培训计划，务实开展专业技术、技能、综合能力提升培训，以支持公司战略发展对人才的需要。2023 年公司下属企业共组

织培训 512 项，参学人数达 9440 人次。积极搭建集团培训体系，在建立公司职工培训中心的基础上，逐步实现内、外部培训资源共享，提升员工综合素质。2023 年公司依托“省级高技能人才培训基地”平台，组织公司内 45 名人员进行了内部培训师培训。组织公司内部 27 名人资从业人员通过技能等级认定，其中 14 人取得了人力资源管理师二级（技师）技能等级证书，13 人取得了人力资源管理师四级技能等级证书，并积极通过公司自主技能认定体系，完成客运索道操作工技能等级认定工作。通过以考促学，在很大程度上提升了员工知识水平和业务能力，为进一步提升公司职业技能及管理技能提升到了良好的作用。为公司、当地区域人才建设和经济发展做出了积极贡献。

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，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，在“互联网+旅游”的大趋势下，经过不断地摸索，结合旅游市场环境的变化，积极推进网络信息技术与旅行社业务的深度融合，逐步形成了全网络渠道销售体系，依托公司优势资源、网络平台的流量优势和公司健全的配套服务，打造高端旅游、品质旅游、智慧旅游的行业标杆。

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、迪庆月光城英迪格酒店、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、香格里拉丽世酒店、茶马道丽世山居等国际品牌酒店，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，力所能及地服务地方，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。

设立“丽江股份奖学金”

为支持地方教育事业发展，树立企业尊师重教、育才兴学的良好形象，2023年公司在丽江市第一高级中学设立“丽江股份奖学金”，每年遴选优秀生源、优秀毕业生和优秀教师给予奖励，同时对学习优异但家庭贫困的在校生也给予奖励。公司在银行设立了“丽江股份奖学金”专户，将自有资金 500 万元划拨到“丽江股份奖学金”专户，其他社会团体、个人意愿捐赠的款项也一并转入专户。每年表彰优秀学生及优秀教师的奖学金总额为 20 至 40 万元，将根据实际情况从专户中支取。2023 年公司已完成第一期的“丽江股份奖学金”发放工作。

巩固拓展脱贫攻坚成果和全面推进乡村振兴

2023 年，公司贯彻落实中央、省、市、县关于巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接工作部署和“四个不摘”要求，进一步发挥“单位包村、干部包户”帮扶作用，按照公司制定的工作计划，帮助玉龙县塔城乡依陇村做好巩固拓

展脱贫攻坚成果，有效衔接乡村振兴工作。

1. 强化组织领导，落实帮扶责任。公司认真落实单位帮扶工作责任，按照“四个不摘”要求，强化“单位包村、干部包户”力度，定期开展结对帮扶和走访活动，组织公司职工深入村组户，注意与贫困户谈心交流，用心用情用力帮助挂联家庭解决实际困难。

2023 年，公司继续高度重视定点帮扶工作，坚持一把手亲自抓，定期召开专题会议，专题研究定点帮扶村帮扶工作。年内，组织召开 2 次专题会议研究帮扶工作，主要负责人到依陇村走访调研 2 次，并听取驻村队员汇报，及时了解工作情况，安排部署下一阶段工作。

2. 制定帮扶计划，并严格落实。2023 年，公司在认真听取了驻村工作队员关于 2022 年帮扶工作的意见和建议后，召开专题会议，结合实际和工作要求，研究制定了定点帮扶工作计划并严格落实。

3. 轮换驻村工作队员。按照丽江市委组织部、丽江市乡村振兴局《关于统筹做好 2023 年驻村第一书记和工作队集中轮换与全市 2023 年防止返贫监测帮扶集中排查工作的通知》要求，公司在上半年对 2 名驻村工作队员进行轮换公司按照要求，做好驻村工作队员后勤保障工作，保障队员工作经费、伙食补贴，做好队员体检，为队员购买人身意外伤害保险，解决他们的后顾之忧。

4. 组织开展 2023 年防止返贫监测帮扶集中排查工作。根据市乡村振兴局要求，公司新派驻的驻村工作队员在老队员带领下，对依陇村进行边遍访，摸清村情户情和检测户情况，深入开展防返贫动态监测帮扶“一月一研判”、“逐月抓整改”，制定脱贫户、监测对象“一户一策”帮扶方案，为日后工作打下坚实基础。日常工作中，驻村工作队常规性做好诚信感恩教育和爱心超市积分兑换等，转变村民思想意识。

5. 开展党建共建活动。6 月 26 日，在建党 102 周年到来之际，公司党委与依陇村党总支共同开展党建结对共建活动，公司党委派人参加了依陇村七一庆祝活动，为依陇村党员讲授了党的二十大精神专题党课，推动党建共建常态化长效化，形成了良好的共建新格局，进一步增强依陇村党总支的凝聚力。此外，公司还向依陇村捐助了 1 万元党建经费和 5 万元村委会修缮资金。

6. 驻村工作队发挥积极作用。在驻村工作队和村“两委”的带领下，引导村

民发展特色种植，发展中药材、烤烟等特色种植。依陇村目前种植滇重楼、附子、桔梗、木香等药材 600 余亩、烤烟 800 余亩。2023 年依陇村年人均收入达到 1 万余元。2023 年，在工作队的争取下，县政府向依陇村 33 户发放产业发展基金 5000 元，扶持村民发展产业，不断推动产业结构带动村民致富。

7. 公司积极组织学习领会市县会议和文件精神，以巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接为帮扶工作基调，协助挂包村开展人居环境提升、乡风文明建设、党史学习教育、人居环境提升、乡村治理等相关工作。

参与创建文明城市及文明单位工作

2023 年，公司积极参与丽江市、玉龙雪山景区创建全国文明城市及文明单位年度工作。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、设置志愿者服务站点，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”“文明交通、文明旅游、文明餐桌、网络文明、全民阅读”“诚信示范店”诚信宣传教育、爱护环境卫生等主题活动，较好地完成了各项工作任务。

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，2023 年公司共提取环保资金 6,826.58 万元，截止到 2022 年末公司累计共提取环保资金 76,794.58 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，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。公司在景区内项目实现环保合法率 100%，环境质量达标率 100%，环保问题纠错率 100%，环境事故为零的环境目标。公司各索道采取预约预售分时段乘坐制，有效的保护景区生态环境。景区各经营单位垃圾实行无害化处理，对生活垃圾进行收集分类和集中处理，垃圾清运率达到了 100%，污水排放合格率为 100%，废油、废电池等危急品无害化处理达 100%。

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》，以及玉龙雪山管委会发布的《玉龙雪山国家级风景名胜区总体规划》《玉龙雪山省级自然爱护总体规划》《玉龙雪山景区具体规划》《生物物种资源爱护与利用规划》等文本，爱护好自然资源、生态系统和生物多样性。实施“绿洲效应”工程，加大力度改善生态环境，公司始终加强雪山景区绿化工作，每年种植上百棵景观林木，极大的改善了景区的生态环境和旅游环境。同时为爱护植被在基因、物种和生态系统上的多样性，严防物种侵入。不以人工林或其他土地利用方式替代原生态自然林和生长良好的次生林。

公司还对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，如冰川公园索道下部站、索道上部站游览栈道、环保真空厕所、专用环线等。目前公司在冰川公园索道建成的四座真空生态环保厕所已经使用一年。真空厕所是目前国际上最先进的厕所形态，具有超低用水量、无异味、设备稳定性高、冬季抗冻、安装不受环境影响、粪污易处理等等优势。真空厕所用水量不到普通水冲厕所的 5%（一瓶矿泉水的

量)。不仅从源头上减少了污水的产生，而且后期产生的粪污量少，达到了真正意义上的节能减排。

通过一系列的环境保护措施和长效保持机制，确保了景区和公司的可持续发展。

荣誉榜

- 2023 年 5 月 10 日，龙悦餐饮经营管理有限公司在丽江市第三届烹饪（中式烹调师）技能竞赛中获团体金奖；获 2023 年度丽江市职业技能竞赛烹饪（中餐）团体赛中获三等奖。2023 年 11 月 2 日，云南省烹饪协会第八届农家农庄菜烹饪厨艺大赛金奖。
- 2023 年 5 月 8 日，香巴拉公司被评为迪庆藏族自治州民族中等专业学校实习实训基地。
- 2023 年 12 月，香巴拉公司受邀成为迪庆文化旅游行业产教融合共同体理事单位。
- 丽江和府洲际度假酒店获上海 GO-TRAVEL 大赏年度目的地臻选酒店。
- 丽江和府洲际度假酒店获美团酒店洲际必住榜必拍视野。
- 丽江和府洲际度假酒店获 2023 大众点评必住榜上榜酒店。
- 丽江和府洲际度假酒店获 2023 携程口碑榜年度最佳当地风情酒店。
- 丽江和府洲际度假酒店获漫旅中国·旅行奖 2023 百家酒店。
- 丽江古城英迪格酒店获上海 GO-TRAVEL 大赏年度臻选民族文化特色度假酒店。
- 丽江古城英迪格酒店获美团酒店洲际必住榜必玩酒店。
- 丽江古城英迪格酒店获 2023 大众点评必住榜上榜酒店。
- 丽江古城英迪格酒店荣获 2023 携程口碑榜年度最佳古镇酒店
- 丽江古城英迪格酒店荣获漫旅中国·旅行奖 2023 百家酒店
- 月光城英迪格酒店荣获 2023KOL 公信力金榜"鼎舍奖"中国最值得体验的 100 家酒店。
- 月光城英迪格酒店荣获《橄榄画报》2023 年度橄榄中国·餐厅大奖 2023 年度艺术餐厅—盛筵全日制餐厅。

- 月光城英迪格酒店获得《旅游天地》2023 星榜最佳设计酒店。
- 月光城英迪格酒店获得 2023 携程口碑榜上榜酒店。
- 香格里拉丽世酒店获得睡咖--2023 金鳞奖年度野奢度假酒店。
- 香格里拉丽世酒店获得年度世外之境酒店外滩设计酒店
- 香格里拉丽世酒店获得新锐榜 Hotlist 2023 悦游中国。
- 拉市海丽世山居获得 2023 年度高端酒店金榜--年度休闲首选目的地酒店赫·星光杯。
- 拉市海丽世山居获得 2023 In Travel Award in 旅行中国酒店旅游榜年度新开业酒店。
- 茶马道丽世山居系列被云南文化和旅游厅认定为云南第一批半山酒店。
- 泸沽湖摩梭小镇寻云度假酒店被云南文化和旅游厅认定为云南第一批半山酒店。
- 迪庆月光城英迪格酒店被云南文化和旅游厅认定为云南第一批半山酒店。

展望未来

2024 年是贯彻落实党的二十大精神、承上启下之年,是深入实施“十四五”规划的攻坚之年。公司将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,全面贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神,深入学习贯彻习近平总书记考察云南重要讲话和重要指示精神,把握新阶段、抢抓新机遇,准确识变、科学应变、主动求变,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。

丽江玉龙旅游股份有限公司董事会

2024 年 3 月 8 日