

2024 社会责任报告

/ 悦享美好旅途 / 创享品质生活 /

广州岭南集团控股股份有限公司
Guangzhou Lingnan Group Holdings Company Limited

广州岭南集团控股股份有限公司

2024 年度社会责任报告

关于本报告

■ 报告说明

本报告是广州岭南集团控股股份有限公司发布的 2024 年度企业社会责任报告，旨在真实、客观地反映公司在保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，坚持绿色发展、从事环境保护，社区建设等公益事业方面的行动和业绩，促进公司与社会可持续发展。

■ 报告范围

本报告所含信息除特殊说明，均覆盖下属分公司及子公司。

本报告内容涵盖时间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分表述内容适当追溯 2023 年份。

■ 编写原则

本报告主要依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《中国企业社会责任报告编写指南》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 1 号——业务办理》等的基本原则，结合公司在履行社会责任方面的具体情况进行编制。

■ 数据说明

本报告内所有数据均引用自公司内部各部门相关统计数据、所有数据金额货币均以人民币作为计量币种。

■ 报告边界

本报告所含信息除特殊说明，均覆盖下属分公司及子公司。

■ 获取方式

本报告电子版请登录巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 或公司微信公众号下载。

■ 联系方式

地址：广州市越秀区流花路 122 号自编 1-4 栋中国大酒店商业大厦 D4 楼及 C1054-58 室

联系电话：020-86662791

电子邮箱：
[gzlnholdings@126.com](mailto:gzlholdings@126.com)



岭南控股
股票代码：000524
广州岭南集团控股股份有限公司
长按识别左侧二维码关注我们

目 录

一、综述	1
（一）公司概况	1
（二）发展战略与社会责任理念	2
（三）公司组织架构与规范运作	3
1. 关于董事与董事会	4
2. 关于监事与监事会	4
3. 公司内部制度建立健全情况	5
4. 关于检查监督	5
5. 关于商业风险防范	5
6. 关于信息披露与透明度	7
7. 强化党建引领	7
（四）公司主要业务	9
1. 商旅出行业	9
2. 住宿业	9
3. 产业链相关业务	10
（五）2024 年发展概述	12
（六）2024 年社会评价及荣誉	13
二、社会责任履行情况	15
（一）股东和债权人权益保护	15
1. 关于股东尤其是中小股东的权益保护情况	15
2. 持续夯实和完善投资者沟通体系	16
3. 关于债权人的权益保护情况	16
（二）职工权益保护	17

1. 员工情况	17
2. 保护员工合法权益	17
3. 职工薪酬与福利	19
4. 人才培养及成长机制	19
（三）供应商、客户和消费者权益保护	21
1. 供应商权益保护	21
2. 供应链安全	23
3. 客户和消费者权益保护	23
（四）环境保护与可持续发展	26
1. 落实环境保护，推动绿色发展	26
2. 聚焦创新转型，推动产研结合	31
（五）公共关系及社会公益事业	33
1. 围绕“乡村振兴”战略，助力推动“百千万工程”	33
2. 文旅融合彰显岭南文化	36
3. 凝聚“党建+志愿”强大合力，用心用情帮助群众解决问题	38
三、未来展望	39

一、综述

（一）公司概况

广州岭南集团控股股份有限公司（以下简称“公司”或“岭南控股”）是一家集商旅出行（旅行社）业务、住宿（酒店）业务及其他旅游产业链相关业务为一体的综合性旅游集团。



公司于 1993 年在深圳证券交易所挂牌上市，原股票简称为“东方宾馆”，股票代码为 000524。2014 年 6 月，公司向广州岭南国际企业集团有限公司（以下简称“岭南国际”）收购了广州岭南国际酒店管理有限公司 100% 股权，公司主业经营由单体的酒店投资经营转型为酒店品牌管理运营商。经深圳证券交易所核准，自 2015 年 6 月 11 日起，公司证券全称由原“广州市东方宾馆股份有限公司”变更为“广州岭南集团控股股份有限公司”，公司证券简称由原“东方宾馆”变更为“岭南控股”，公司证券代码不变。2016 年 4 月起，公司开始实施重大资产重组，一方面通过发行股份及支付现金的方式向岭南国际相关方购买广州花园酒店有限公司 100% 股权、中国大酒店 100% 股权及广州广之旅国际旅行

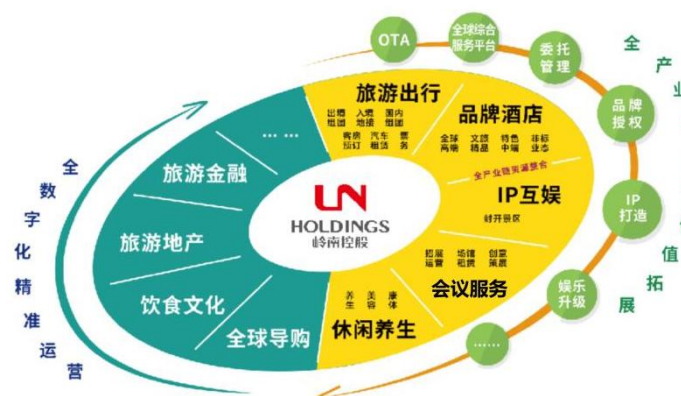
社股份有限公司 90.45%股权；另一方面通过非公开发行股份募集配套资金不超过 15 亿元。上述重大资产重组的发行工作已于 2017 年 5 月完成，重组完成后，岭南控股转型成为综合性旅游集团。

企业发展历程



（二）发展战略与社会责任理念

岭南控股围绕“致力品质服务，成就美好生活”这一战略愿景，致力于以创新和资本双引擎，构建规模领先、品质引领、业态多元的泛旅游生态圈，打造具备国际竞争力与影响力的粤港澳大湾区世界级文旅龙头企业，成为信誉度高、满意度佳的现代综合文旅品牌运营商。



岭南控股履行社会责任宗旨和理念是以可持续发展为核心,积极履行社会责任。在经济层面,聚焦主责主业,加强科技应用加快转型升级,不断提升自身的竞争力和盈利能力,以高质量发展为股东创造稳定且可持续的回报;在社会层面,关注员工福利、教育培训、文化传承和公益事业等方面,推动社会进步和和谐发展;在环境层面,坚持绿色、低碳、循环的可持续发展理念,构建内外部和谐发展新生态,打造资源节约型、环境友好型企业。

(三) 公司组织架构与规范运作

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规以及《公司章程》的有关规定,规范公司运作,形成以股东大会、董事会、监事会相互制约、运作有效的内部管理和控制制度体系。公司按照内部控制制度体系,明确决策、执行和监督各方的职责与权限,形成有效的职责分工和制衡机制,持续提升公司规范运作水平。

截至 2024 年末,公司下属
共有全资及控股子公司 42 家,
分公司 22 家,经营业务涉及旅
行社、酒店、餐饮等完整旅游产



子公司42家
分公司22家



旅行社



酒店



餐饮



会服



景区



旅游交通



旅游科技



旅游手信



.....

业链。公司设置 11 个职能部门及 2 个事业部。11 个职能部门分别为党群工作部(党委宣传部、工会办公室、团委办公室)、董事会办公室(法律与合规管理部)、行政办公室、战略与投资发展中心、财务管理中心、党委组织部(人力资源管理中心)、研发创新与品牌中心、数字化管理中心、纪委办公室、风控审计部、物业与工程管理部(安全管理办公室);2 个事业部分别为旅游业务事业部、酒店业务事业部。公司遵循合规管理、支撑战略、精简高效、国际接轨的原则,实现扁平化管理。

1. 关于董事与董事会

根据《公司法》《深圳证券交易所股票上市规则》及《公司章程》等有关规定和要求，公司制定了《董事会议事规则》《独立董事管理办法》《董事会审计委员会工作细则》并切实执行。公司董事按照相关规定依法履行董事职责和诚实守信、勤勉尽责的义务，并积极参加相关培训，熟悉有关法律法规。公司按照《公司章程》规定程序提名及选聘董事，公司董事会人数和人员构成符合法律、法规、《上市公司治理准则》及《公司章程》的有关规定，确保了董事会能够充分发挥作用。报告期内，公司共召开 7 次董事会，会议的召集与召开程序、出席会议人员的资格、会议表决程序、表决结果和决议内容均符合法律法规和《公司章程》的规定。



独立董事按照法律、法规及《公司章程》等规定履行职责，出席公司董事会、股东大会，并按照规定召开了 2 次独立董事专门会议，促进了公司的规范运作。

公司董事会下设提名、薪酬与考核、审计及战略委员会，各专业委员会根据各自职责召开董事会专门委员会会议，对公司发展提出了相关的专业意见和建议，促进了公司的规范发展。

2. 关于监事与监事会

根据《公司法》《深圳证券交易所股票上市规则》及《公司章程》等有关规定和要求，公司制定了《监事会议事规则》并切实执行。报告期内，公司监事会人数和人员构成符合法律、法规和公司《章程》的规定，公司共召开 4 次监事会，会议的召集、召开和表决程序符合法律法规和《公司章程》的规定。公司全体监事在《公司法》《公司章程》和股东大会赋予的职权范围内积极行使监督权，对

公司定期报告、会计政策变更等事项进行审核并发表意见，保护公司及股东的合法权益。

3. 公司内部制度建立健全情况

公司持续推进内控评价和风险管理工作，董事会每年均对公司内部控制进行自我评价并披露《内部控制自我评价报告》，同时聘请会计师事务所对公司进行内控审计。

2024 年度，根据《上市公司章程指引》《上市公司独立董事管理办法》及《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规、行政规章的规定，结合公司实际情况，公司对《总经理工作细则》《内部审计制度》《投资者关系管理制度》进行了修订，并制定了《董事会审计委员会工作细则》，不断完善和提升公司治理水平。

4. 关于检查监督

2024 年度，公司纪委结合年度工作任务制定印发《2024 年纪检监督工作要点和“监督责任”工作清单》，明确 12 个方面主要工作内容，推动监督责任清单化、具体化，且与业务工作紧密结合；每季度召开监督联席会议，围绕监督检查通报、重要领域和业务环节管理等方面问题进行研究分析；每半年度开展一次党内政治生态分析研判，充分发挥政治体检功能。同时，公司内部控制相关部门持续深化联合监督检查，包括对酒店板块新开业的项目开展财务和内控管理监督检查，对旅行社板块门店风险防控工作开展监督检查，推动完善制度、防范风险、优化治理。

5. 关于商业风险防范

反商业贿赂及反贪污方面，公司以国家法律法规为准绳，严格执行相关监管规章制度，坚持“严明纪律底线”原则，对徇私舞弊、以权谋私、假公济私等行为进行严肃追究问责。公司进一步加强建设工程项目及采购项目廉洁风险防控，要求在签订业务合同时，同步签订廉洁协议书，将廉洁协议书签订情况纳入企业

党风廉政建设责任制以及经营者年度绩效考核。公司建立纪检信访举报处理制度，对信访举报严格执行保密规定，维护举报人合法权益。

公司加强反腐思想教育工作，2024 年在重要节假日开展节前集体廉洁谈话 857 人次，任前廉洁谈话 62 人次；扎实开展警示教育，通过组织开展党纪政纪法纪宣教和专题反腐倡廉宣教、参观廉政教育基地、观看警示教育片等方式，引导全体员工自觉学纪、知纪、明纪、守纪，累计参加学习超过 6,000 人次。报告期内，公司未发生商业贿赂及贪污事件。



节前集体廉洁谈话

857 人次

任前廉洁谈话

62 人次

廉政学习

6,000+ 人次

反不正当竞争方面，公司始终秉持公平竞争、诚信经营的理念，在广告宣传、商标使用、知识产权保护等方面，严格遵守《广告法》《商标法》《反不正当竞争法》等相关法律法规，杜绝虚假宣传、误导消费者等行为。同时，加强知识产权保护，截至 2024 年末，公司有效存续商标共计 612 个，有效著作权 108 个，存续网站域名 128 个。公司开展新媒体普法及新《公司法》等培训，提高员工法律意识，规避法律风险。报告期内，公司未发生因不正当竞争行为导致重大诉讼，也未因不正当竞争行为收到重大行政处罚。



岭南控股开展《新媒体视角下文旅行业营销推广的法律合规》专题培训



岭南控股开展《新公司法解析与公司治理实践》专题培训

6. 关于信息披露与透明度

公司按照《深圳证券交易所股票上市规则》《公司章程》及公司《信息披露管理制度》的规定，依法履行作为公众公司的信息披露义务，确保信息披露真实、准确、完整、及时，使所有股东均有平等的机会获得信息。此外，公司指定《证券时报》《中国证券报》和巨潮资讯网 www.cninfo.com.cn 为公司信息披露的报纸和网站，并通过电话、网络、面访等多种信息交流渠道认真做好广大股东及相关机构的交流工作，建立与投资者之间良好的沟通机制，提高公司运作的公开性和透明度，维护股东尤其是中小股东的利益。

7. 强化党建引领

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央经济工作会议精神，深入学习贯彻习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示精神，系统贯彻广东省委“1310”具体部署及市委“1312”思路举措，认真落实广东省、广州市高质量发展大会精神，扎实开展党纪学习教育，紧紧围绕“高质量党建推动高质量发展”工作主基调，提升基层党组织的凝聚力和战斗力，确保党建工作与业务工作同频共振。公司各级党组织和广大党员干部积极应对挑战，全力拼经营、促增长、提效能，全力书写以高质量党建引领高质量发展的优秀答卷。



开展教育活动

238 场次

参与培训党员

3,590 人次

公司的党建工作加强政治建设，构建“传达学习、研究部署、贯彻落实”全流程工作闭环，全年开展教育活动 238 场次，开展专题辅导学习和书记讲党课超过 45 次，参培党员 3,590 人次，召开年度及中期党建、党风廉政建设工作部署会，压实管党治党主体责任。公司印发全面从严治党主体责任清单，明确 6 个方面 18 项工作要点，不断夯实党建工作责任。公司党委班子落实“一岗双责”，对基层党支部工作开展经常性挂点督导，推动全面从严治党向基层延伸。公司推动全面从严治党向纵深发展，研究制定《岭南控股 2024 年纪检工作要点》《2024 年岭南控股党风廉政建设工作“监督责任”清单》，推动各项任务落实。公司加强党业融合，全系统推进 42 个攻关项目，在企业管理、队伍建设、重大项目、创新营销、品牌运营等方面取得新成效。



公司旗下岭南酒店、中国大酒店、广州宾馆党建案例荣获“2023 年度全国企业党建创新优秀案例”；公司旗下流花宾馆“红心向党·流花溢彩”党建品牌获评“广州国企特色党建品牌”。

（四）公司主要业务

1. 商旅出行业

公司商旅出行业务的核心企业是公司控股子公司广州广之旅国际旅行社股份有限公司（以下简称“广之旅”）。广之旅是国内旅行社行业的领先企业，主要经营国内游、入境游、出境游、旅游电子商务、景区运营管理等业务，以及酒店住宿、景区门票、航空票务等代理预定服务，具备强大的品牌影响力。广之旅定位于中高端市场，致力于打造全球卓越综合旅游服务商。近年来，广之旅完善了全国市场目的地服务、产品供应及开拓渠道销售“三体系”的建设，搭建起覆盖全国的多市场组团、多口岸出发、多签证中心的网络布局，构建“全国买全国卖”的旅游服务生态圈。



2. 住宿业

公司的住宿业主要从事酒店管理业务和酒店经营业务。公司住宿业经营管理的核心企业是全资子公司广州岭南国际酒店管理有限公司（以下简称“岭南酒店”）。岭南酒店是国内领先的住宿业品牌服务运营商，管理规模连续多年位列中国饭店集团 60 强。报告期内，岭南酒店凭借强劲的发展势头在中国旅游饭店业协会发布的 2023 年中国饭店集团 60 强名单中排名第 14 位，对比上年度大幅提升 17 位，业务区域实现“由南向北”延伸，初步形成全国战略布局。

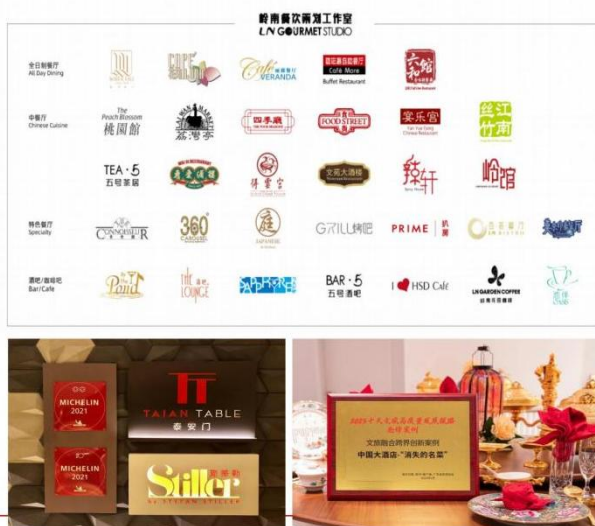
公司自有产权酒店广州花园酒店是中国创建白金五星级饭店首批三家酒店中唯一的本土品牌酒店，是“花园酒店”品牌的旗舰店。公司自有产权酒店广州东方宾馆、中国大酒店均是中国首批五星级酒店，其中广州东方宾馆是“岭南东方酒店”品牌的旗舰店。



3. 产业链相关业务

餐饮业务

公司以特色美食弘扬岭南文化，大力研发新菜式、制定新标准、开拓新模式，总结了一套体现“广州风韵、广东味道、岭南特色、中国风范”可推广的餐饮宴会标准，积极探索激活“美食能量”之道，擦亮“食在广州”文化招牌。广州花园酒店旗下三家餐厅多次入选米其林榜单，中国大酒店“消失的名菜”获评“2023广东十大文旅高质量发展探路先锋案例”。





景区业务

根据“一主多元”和“旅游+”的发展规划，公司设立广州广之旅悦景目的地旅游发展有限公司（以下简称“广之旅悦景公司”），目前管理广州白云山鸣春谷和月溪书院等广东省内景区项目，并将业务范围延伸至省外，拓展贵州高荡千年布依古寨景区等省外景区项目。其中，鸣春谷景区和月溪书院位于国家5A级景区广州白云山景区内，贵州高荡千年布依古寨景区为国家4A级景区。

会服业务

公司拥有丰富的优质展会场地资源，多年来成功运营执行广东国际旅游产业博览会、广府文化嘉年华等展会，拥有中华老字号博览会、广东国际会展旅游交流大会、中国国内旅游目的地供应商大会、中国大酒店德国啤酒节、粤菜师傅走进美丽乡村等自主会议IP。岭南酒店管理的广州白云国际会议中心连续三年蝉联中国会议酒店联盟发布的“中国会议酒店百强榜”第一名，广之旅全资子公司广州广之旅国际会展服务有限公司成功入选“广东省会展企业百强”。



交通服务业务

公司旗下广州市东方汽车有限公司（以下简称“东方汽车”）及广州广之旅旅游汽车服务有限公司拥有各类大巴、中小型汽车、商务车和小轿车，具备旅客道路运输经营资质。广之旅子公司广州广之旅航空服务有限公司拥有120多家国内外航空公司的客票销售代理授权，是经国际航空运输协会和中国航空运输协会认证的国内及国际客运销售代理。公司旗下广州市白云山旅游发展有限公司的游览观光车业务基本覆盖广州白云山风景区的主干道及核心景点。



旅游科技业务

旅游科技业务是公司的重要成长性业务，公司致力以数字赋能推动智慧商业模式创新，加快传统产业转型升级。广之旅旗下广州易起行信息技术有限公司（以下简称“易起行”）专注文旅信息化咨询、系统研发、项目实施、IT运维服务等方面，先后通过国家高新技术企业、广东双软认证企业、广东省智慧旅游工程技术研究中心、科技部科技型中小企业及广东省专精特新中小企业等资质认证。



（五）2024 年发展概述

2024 年度，公司深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央经济工作会议精神和习近平总书记对旅游工作作出的重要指示精神，紧扣“应势重构、稳盘拓量、优化供销、数实融合、价值认同”的年度工作主题，锚定高质量发展任务，坚持战略引领、创新迭代、数智进阶、资本赋能，抢抓新发展机遇，打造发展新优势，总体呈现经营向上、结构向优、态势向好的局面。公司实现营业收入 430,903.23 万元，比上年同期增长 25.43%；公司实现归属于上市公司股东的净利润 15,014.71 万元，同比增长 116.08%；期末归属于上市公司股东的净资产为 226,746.95 万元，比上年期末增长 7.65%；实现经营活动产生的现金流量净额为 37,350.39 万元，资产负债率为 37.78%，加权平均净资产收益率为 6.87%。

实现营业收入
430,903.23万元  比上年同期增长
25.43%

实现归属于上市公司股东的净利润
15,014.71万元  同比增长
116.08%

期末归属于上市公司股东的净资产
226,746.95万元  比上年期末增长
7.65%

实现经营活动产生的现金流量净额

37,350.39万元

资产负债率为**37.78%**

加权平均净资产收益率为**6.87%**

报告期内，公司积极落实上年度社会责任计划，持续加强生态环境保护、履行社会责任、健全公司治理，不断提升公司治理能力、竞争能力、创新能力、抗风险能力和回报能力，促进自身和经济社会的可持续发展。2024 年度，公司贯彻落实党中央决策部署以及广东省委省政府、广州市委市政府的工作要求，积极参与全国旅游经济建设，客户满意度持续提升，为社会提供就业岗位 5,865 个，新增吸纳就业人员 448 人，纳税总额 10,620.98 万元，力求在业务发展的同时，也为社会的和谐与进步贡献力量。

 **5,865**个
就业岗位

 **448**人
新增就业

 **10,620.98**万元
纳税总额

（六）2024 年社会评价及荣誉

2024 年，岭南控股及下属子分公司（含管理项目）获得多项国家、省、市及行业协会等奖项。

2024年主要荣誉



鸣春谷·云山鸟园入选中国旅游研究院
2024文化和旅游深度融合地方范例

“粤见非遗 潮玩岭南”项目入选中国旅游协会
第六届中国服务旅游产品创意案例

广之旅旗下山西现代国旅创新发展实践入选
文旅部典型案例
中国旅行社协会创新经营企业案例

广之旅旗下湖北广之旅获评
湖北省5A级旅行社

南沙花园酒店、从化岭南东方酒店、韶关蓝山源
岭南东方温泉酒店、封开龙山景区入选
广东省职工疗休养基地

白云国际会议中心荣膺
2023年度中国最佳会议中心
2023中国会议酒店百强榜（榜首）

东方宾馆、广州宾馆、爱群大酒店、流花宾馆、
新华大酒店入围
广州国企老字号活力30强

琶洲岭南东方酒店获中国文旅金马奖
国际商旅首选酒店



二、社会责任履行情况

（一）股东和债权人权益保护

1. 关于股东尤其是中小股东的权益保护情况

公司严格按照《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等相关法律法规的要求，不断完善公司治理，建立健全内部控制体系，提高上市公司质量，切实保护股东及债权人的合法权益。

会议届次	会议类型	投资者参与比例	召开日期	披露日期
2024年第一次临时股东大会	临时股东大会	71.97%	2024年1月15日	2024年1月16日
2023年度股东大会	年度股东大会	72.74%	2024年4月25日	2024年4月26日
2024年第二次临时股东大会	临时股东大会	72.50%	2024年11月18日	2024年11月19日

公司严格按照中国证监会《上市公司股东大会规则》及《公司章程》和《股东大会议事规则》规范股东大会召集、召开及决策程序。2024年，公司共召开3次股东大会，会议均由董事会召集召开，并聘请了律师进行现场见证；所有股东大会均开通了网络投票，切实保障股东特别是中小股东的合法权益。见证律师出具的法律意见书认为公司2024年度的各次股东大会的召集、召开程序符合法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的有关规定，股东大会召集人资格、出席会议人员资格、表决程序合法有效，股东大会的表决结果及形成的决议合法有效。

上述股东大会均采用现场投票与网络投票相结合的方式，充分保障了股东知情权和参与权，股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决进行单独计票并在股东大会决议中及时公开披露，切实保护了股东特别是中小投资者的权益。

公司一直重视股东投资回报，坚持通过努力提升经营业绩和采取稳健的现金分红政策，维护投资者权益和公司长期投资价值。综合考虑公司目前所属行业特

点、公司发展阶段、经营管理及中长期发展等因素，2024 年度公司的利润分配预案为向全体股东每 10 股派发现金红利 0.80 元（含税），本次利润分配不送红股，也不以公积金转增股本。随着公司盈利能力和经营态势持续向好，未来公司将继续秉承回报股东理念，坚持稳健的利润分配政策。

2. 持续夯实和完善投资者沟通体系

公司按照《深圳证券交易所股票上市规则》《公司章程》《公司信息披露管理制度》的规定，依法履行作为公众公司的信息披露义务，确保信息披露真实、准确、完整、及时，使所有股东均有平等的机会获得信息，不存在选择性信息披露。公司通过信息披露让投资者及时了解到公司的主要财务数据、日常经营活动、对外投资及经营发展等重大事项的具体情况，向投资者充分展现公司的投资价值。

此外，公司还搭建起与投资者多元化的沟通渠道，按照公开、公平、公正的原则，通过网上业绩说明会、投资者电话热线、电子邮箱和互动易平台、投资者现场调研等多种方式，积极主动地与投资者开展沟通、交流，维护投资者知情权。报告期内，公司共发布投资者关系活动记录表 9 份，并通过价值在线（<https://eseb.cn/1cT1aVKEUM0>）平台举办 2023 年度网上业绩说明会，增进了投资者对上市公司的了解和认同，提升了公司的治理水平和整体价值。同时，为更好地落实《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规的要求，公司结合实际情况对《投资者关系管理制度》进行了修订。

3. 关于债权人的权益保护情况

公司在注重对股东权益保护的同时，也重视和保护债权人享有的合法权益。公司建立了涵盖财务管理、投资管理、筹资管理、资产管理、资金管理、会计核算管理、往来账务管理等在内的系统性内部控制体系，实施稳健的财务管理方案，依法实行会计监督，有效利用公司的各项资产，提高经济效益，有效保障公司资产、资金安全。同时，公司设立法律与合规管理部，增强企业规范管理，促进企

业经营活动符合法律要求，把企业内部管理纳入法制轨道，从法制建设上为债权人的利益提供保障。此外，公司还倡导文明诚信文化，提高全公司的信用意识，践行“依法合规，诚实守信”新风尚。

（二）职工权益保护

1. 员工情况

截至 2024 年 12 月 31 日，公司员工人数为 5,865 人，较去年同期增加 448 人，同比增加 8.27%。


报告期末母公司
在职员工数量 **653人**


报告期末主要子公司
在职员工数量 **5,212人**


报告期末在职员工
数量合计 **5,865人**


当期领取薪酬员工
总人数 **5,808人**

2. 保护员工合法权益

公司及下属子分公司设各级人力资源管理部门，建立了各级工会组织，共同维护和保障员工的合法权益，保障员工权益的有效落实，在用工制度上符合《劳动法》《劳动合同法》等法律法规的要求。公司严格执行有关劳动用工的法律法规和政策，平等对待各类员工，规范劳动用工管理，按照《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》为员工购买社会保险及住房公积金，并按照《劳动合同法》与员工订立书面劳动合同，劳动合同签订率达到 100%，在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行了国家规定和标准。

公司为员工提供年休假、病假、婚假、计划生育假、慰问假等多种假期，切实落实员工休息休假权。对于在法定节假日期间加班的员工，公司按照法律规定标准给予加班补偿，并在重要节日为员工送上慰问；公司工会落实送清凉、送温暖、互助保障工作，做好职工生日、婚育、住院等“六必访”慰问工作，让员工充分感受到公司大家庭的温暖；公司不定期组织多样化的员工活动，加强企业文

化建设，同时积极组织员工参与广州市总工会等上级工会主办的各项活动，提升企业凝聚力，增进会员之间的沟通。



公司坚持维护员工的民主权利，发挥员工民主管理、民主监督的作用，通过全体职工大会、职工代表大会、企务公开，让员工充分了解企业的发展，参与企业的管理，维护了员工的知情权和监督权。



在安全生产管理方面，公司建立了完善的安全生产管理体系，明确了各级管理人员的安全生产职责，定期组织安全生产知识讲座和实践操作培训，同时还加强对新员工的安全教育，使他们能够迅速适应工作环境，遵守安全规定。



3. 职工薪酬与福利

公司为员工营造公正、平等、和谐的工作氛围，并持续完善薪酬福利体系。公司员工薪酬由固定工资与浮动效益构成。公司充分发挥薪酬、绩效的激励作用，将公司的收入和利润增长与员工收入增长挂钩，将公司绩效和个人表现及收入挂钩。2024 年，公司修订完善职业经理人选聘、绩效考核和薪酬管理制度并推动落地实施；持续推动全员职业化工作，以绩效表现为导向，推进员工激励体系优化。

公司重视员工福利的建设，为员工提供良好的福利待遇，增强员工的归属感和满意度。根据福利管理相关制度，公司定期组织员工体检，为员工购买商业保险，参保广州市职工互助保障计划。

4. 人才培养及成长机制

公司重视员工专业技术和职业技能提升，构建“1+4+N”人才培养体系，以战略引领为核心，通过政治理论教育、职业技能人才培养、专业技术人才发展、管理人才梯队建设四大核心培养领域构建系统化人才发展体系，为公司业务创新与高质量发展提供坚实支撑。2024 年度，公司累计开展重点培训项目 30 余项，覆盖员工超过 10,000 人次，在管理效能提升、创新成果转化、技能人才储备等方面取得显著成效。

公司升级打造“岭航计划”“四季讲堂”等自主培训品牌，开展中层干部胜任力提升、专业技术人才发展等品牌项目；深化政校企合作平台建设，与广州南方学院、暨南大学探索应用型人才合作培养模式。同时，公司每年组织开展高校应届毕业生招聘及培养工作，加强年轻人才培养和发掘，促进青年就业，为企业人才储备输送力量。



岭南控股升级打造“岭航计划”自主培训品牌，开展中层干部胜任力提升等项目，加强人才梯队建设。



职业技能培养体系持续完善，构建“以赛促培、星级认证、职称评定、职业技能评定、产教融合”技能人才发展模式。



岭南控股主办“岭秀创享”路演大赛，持续推进品牌升级，首次引入澳门等地参赛队伍，并邀请知名创投人提供实战培训辅导，强化大赛湾区影响力及参赛项目从创新到创值的转化能力。

8人荣获“广州市金牌导游” 14人获评星级粤菜师傅称号

413人次

51人

28名进入

18人考取中高级导游证

9人获评特级技师

完成职业技能评定

获得粤港澳技能“一证三证”高级考评员资格

创新技培生学徒制培养模式认证考评阶段



公司强化大湾区人才培养合作交流,与澳门旅游大学持续深化粤港澳政校企合作,共建“粤港澳大湾区旅游教育培训基地(广州合作中心)”,引入广州市旅游协会及业界代表,扩大基地及岭控培训品牌影响力;选派骨干人才参加澳门旅游大学与联合国世界旅游组织合办课程学习,提升国际视野;邀请澳门旅游大学专家学者担任“岭秀创享”路演大赛评委,探索大湾区人才共育更多模式。



3月26日,由岭南控股、澳门旅游大学和永利澳门联合举办的2024年首期粤港澳大湾区旅游教育培训基地(广州合作中心)大讲堂,在广州花园酒店举办。邀请到永利澳门及永利皇宫人才培育发展副总裁叶华信博士,带来了主题为《唯有人,才能让人快乐:揭示旅游业成功的关键方程式》的讲座。

(三) 供应商、客户和消费者权益保护

1. 供应商权益保护

公司充分发挥“吃住行游购娱”一体化产业优势,积极携手业界同行建立战略合作关系,协同并进、合作共赢。公司坚持诚信守约,成为供应商值得信任、尊重、支持的合作伙伴:建立完善的供应商准入和评估机制,确保所有供应商享有平等参与竞争的机会,杜绝任何形式的歧视和不公平待遇;严格遵守合同约定,按时支付货款,保障供应商的合法权益,构建长期稳定的合作关系;依托产业优势为合作伙伴提供研发、营销、管理等方面支持,助力其提升产品质量和服务水平,实现共同成长。



2024 年，公司与萤火虫文化、大益集团等合作伙伴签署战略合作协议，拓宽文旅融合发展产业链。广之旅以“一城一主题、一地一特色”为思路，全国六大运营中心资源共享、渠道互通，组织策划湖北、西安、北京、韶关、陕西、廉江等六站系列“双地战略 全国联动”大型主题活动，吸引超过 8,500 名游客热情参与，推动全国分支机构提质增效。岭南酒店以岭南都市酒店集团南方总部的成立为新起点，强化自身品牌与都市品牌的优势形成互补，构建委托管理、特许加盟“双发展模式”。

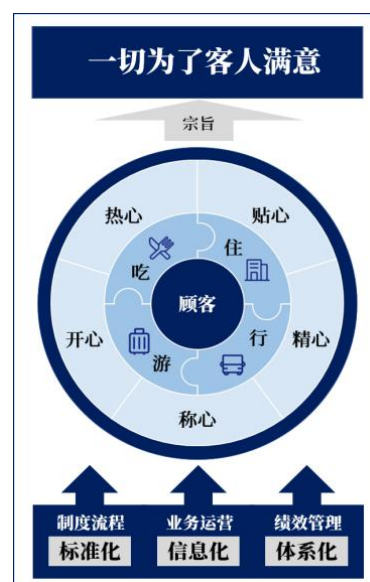


多年来，公司各下属子公司荣获“广东省守合同重信用企业”“中国质量诚信企业”“广东省法治文化建设示范企业”等多项荣誉。报告期内，岭南控股不存在逾期未支付中小企业大额金额情况。

2. 供应链安全

公司依托控股股东作为广州市文化创意产业链、批发零售和住宿餐饮产业链“链主”单位的产业优势，统筹调动和配置优质资源，实施补链、延链、强链工程，积极构建绿色、高效、协同的供应链体系，推动产业链上下游共同发展。公司从严从优选择供应商，建立起系统、高效、严格的供应商准入机制和年度评核机制，严格执行阳光采购，营造公开、公平、公正的采购环境。公司不断完善采购制度，加强监督管理，推动采购工作的规范化、透明化、高效化。公司设立风控审计部和纪委办公室，落实日常监督与运营监督，持续深化联合监督机制，有效降低采购成本，提高采购效率，促进企业的诚信经营。

公司及下属子分公司拥有强大的品质管理团队和完善的品质管理体系，不断加强从资源采购、供应商关系、质量管理、产品研发、销售推广、团队运作等方面实施规范化管理，对主业经营的全流程进行持续优化，确保产品及服务质量水平稳步提升。2024年，广之旅创新质量管理工作模式，通过制定并实施测评方案，丰富质量测评指标与方式，提升产品质量数据的全面性和科学性；同时改进行程抽查操作规范，通过制定抽查率和调整达标率，更客



观地反映产品服务落地真实情况。岭南酒店以打造岭南特色服务为使命担当，采用 1,000 项品牌标准和 100 余项工程关键指标实施“四度”运营管控模式：品牌符合度、宾客满意度、员工满意度、业主满意度，持续提升接待服务标准，夯实服务优势。

3. 客户和消费者权益保护

公司以“产融化、个性化、精细化、智能化、国际化”为抓手，通过规范化、标准化运营来稳定高品质服务，为消费者提供专业的一站式全方位服务。商旅出

行业务方面从标准化建设、质量管理体系、导游培训管理等维度构建并持续打磨领先的服务标准，有效保障旅游服务输出的标准及水平的稳定。2024 年，广之旅修订《广之旅投诉管理制度》，加大回访数据使用效率，提高案例分析及警示作用，推动游客满意度整体提升。消费者满意率近五年来一直保持在 96%以上，且呈持续上升趋势，2024 年广之旅游客满意率达到 99.38%。岭南酒店重视消费者意见反馈，常态化落实网评管理，完成酒店数字化网评及服务提升管理平台搭建工作，形成月度网评报告和特殊节假日、广交会等专项网评报告，对于差评反馈问题及时与酒店经营负责人沟通并落实整改情况，促进质量管理效能提升。

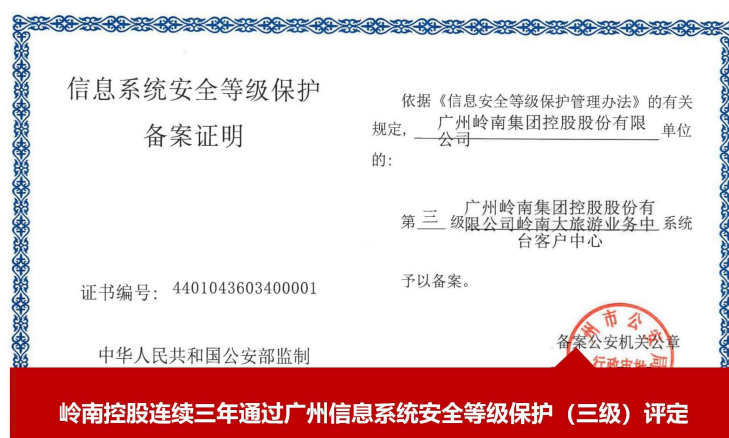


食品安全责任方面，公司全面落实食品安全管理责任，进一步“站高、做精、夯实”食品安全工作，2024 年岭南控股没有发生食品安全事故。



数据安全与客户隐私保护方面,公司严格按照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等有关法律法规要求,全面加强数据管理,制定《广州岭南集团控股股份有限公司数据管理办法》,规范企业数据处理活动,保障企业数据安全,促进企业健康发展,保护个人、组织的合法权益。公司及下属子分公司设置网络安全工作领导小组,层层签订网络安全责任书。公司与专业安全机构合作,建立7×24小时全方位网络安全监管和值守平台,成功拦截所有入侵威胁,确保任何时段都有安全专家守护数据资产安全。

公司注重客户隐私保护,在客户触达端严格按照国家有关法律法规要求,履行告知义务,非业务必要的信息不超范围采集;在客户业务处理过程中,严格控制工作人员对客户数据的访问权限和数据访问量,确保符合法律法规和公司相关管理制度;公司对涉及客户信息存储和处理的系统进行网络安全等级保护测评,其中核心数据系统已经通过国家网络安全等级保护三级认证,并且邀请网络安全服务商和有专业资质的测评机构进行年度复检,岭南控股连续三年通过广州信息系统安全等级保护(三级)评定。



安全生产责任方面,公司以高标准、严要求制定各项安全生产制度。2024年,公司以坚守安全生产红线为目标,以“安全第一,预防为主,综合治理”为安全生产工作方针认真开展安全生产工作。一是完善安全制度建设,公司及下属子分公司新建修订各项安全生产制度,健全安全生产操作流程,提升企业的规范

化、程序化。二是落实企业主体责任，公司与下属子分公司的负责人签订年度《安全生产目标管理责任书》，切实增强责任意识、忧患意识、担当意识，完善安全生产责任体系。三是以“安全生产治本攻坚三年行动实施方案”和“安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设”为切入点，认真开展安全生产风险分析和隐患排查治理工作，要求责任主体在限期内对安全问题进行整改或采取防范措施，做好隐患整改闭环管理工作，创建安全的工作环境。四是加大安全生产资金投入，公司于2024年共开展应急演练218场超5,000人次，组织安全教育培训超过50次，提高全员的安全生产意识。同时，公司为员工购买工伤和雇主责任保险，购买企业安全生产责任保险，进一步增强企业抗风险能力。2024年，公司未发生生产、消防、治安、交通及国家安全等安全事故。



开展应急演练**218**场超**5,000**人次
组织安全教育培训超过**50**次

（四）环境保护与可持续发展

1. 落实环境保护，推动绿色发展

公司深入贯彻习近平生态文明思想，落实广东省、广州市绿美生态建设要求，积极践行“绿色发展·美好生活”的理念，以对社会负责的高度责任心，以增效、降耗、节能、减污为环境保护原则，积极采取措施，努力降低能耗并减少污染排放，践行垃圾分类、节能减排，维护美好人居环境，促进企业可持续发展。公司及旗下子公司均不属于国家环境保护部门规定的重污染行业。公司将环境保护作

为企业可持续发展战略的重要环节，注重履行企业环境保护的职责，严格贯彻执行《中华人民共和国环境保护法》以及其他法律法规的有关规定。

2024 年度，公司及旗下子公司均不属于国家环境保护部门规定的重污染行业，公司不存在因环境问题受到行政处罚的情况，也不存在重大环保或其他重大社会安全问题。

（1）应对气候变化及能源利用

公司深刻认识到气候变化带来的挑战和机遇，将应对气候变化作为企业可持续发展的重要战略，积极推动下属子分公司加快节能技术改造，用实际行动践行可持续发展。

案例一

中国大酒店以信息化手段加强节能管控

中国大酒店实现酒店能源数据采集自动化，实时掌握分析各区域能耗情况，实现有效进行节能管控，提升能源运行信息化水平和能源利用效率。中国大酒店在配电系统、空调主机系统、燃气系统安装能耗在线监测系统，增加新的计量装置和对酒店内各燃气计量表加装远程数据采集器，通过采集和远传设备，建立一套能源数据信息管理系统，完善酒店的能源管理体系。



案例二

广州东方宾馆构建清洁低碳安全高效的能源体系

广州东方宾馆加强节能技术改造，改进公共区域末端节能控制系统、主机更换及热水回收系统的设计，搭建中央空调高效冷源机房节能优化控制系统，实现设备的优化调节运行，提高热水系统能效，大幅度减少蒸汽耗量，进而取得节能减排以及提升经济效益的目标。



案例三

岭南控股积极参与“绿美广州”活动

公司以实际行动贯彻绿色发展理念，在白云山鸣春谷联合开展“守护绿水青山，共建绿美广州”植树活动，同步举行街道花基绿化带的绿化补种、公益林植树、绿化酒店环境、绿美乡村建设等形式多样、因地制宜的绿色环保行动，生动诠释了“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念。



岭南控股时任党委书记李峰以“践行习近平生态文明思想，赋能文旅融合发展新路径”为题，在“植绿广州”活动现场讲精品党课活动，让宣讲真真正正“走出去”。



（2）关于污染物排放、废弃物处理

公司积极响应国家“双碳”战略，将“无废文化”融入日常企业管理工作，持续推进固体废物源头减量和资源优化利用，最大限度减少固体废物对环境影响，推进降碳、减污、扩绿、增长，推动绿色低碳发展不断取得新进展。

案例一

酒店业积极推进“无废酒店”创建工作

为推行绿色生产方式和绿色生活方式，全面提升酒店废弃物管理水平，岭南控股积极推动酒店业创建“无废酒店”，各酒店深入推进生活垃圾源头减量及资源化利用、建筑垃圾资源化利用、危险废弃物环境风险防控等多项工作。



花园酒店、中国大酒店、东方宾馆、广州宾馆、流花宾馆、爱群大酒店等6家酒店荣获“无废酒店”称号

 **5,680个**
东方宾馆可循环塑料垃圾袋

 **56%**
中国大酒店一次性餐具

案例二

加强数字化技术应用，推进无纸化办公

公司持续推进财务数字化建设，2024年先后完成发票系统建设、引进智能化数字机器人、搭建数据中台账单中心等多个数字化的研发项目，提高财务管理效率的同时有效推进无纸化管理。



(3) 关于绿色生活理念

公司践行响应“绿水青山就是金山银山”理念，将绿色发展与企业经营紧密结合，常态化推出了以生态为主题的近郊旅游产品，如赏花摘果、健康徒步、绿道骑行等，将旅游体验融入自然的同时引导游客树立健康环保出游意识。2024年广之旅践行“可持续发展旅游”倡议，结合目的地人文与自然旅游资源推出“负责任旅行”“自然有力量”等系列产品，在设计行程中还不断倡导绿色环保理念，

尊重当地文化，确保活动对自然环境的影响降到最低，以在旅游活动中平衡经济、社会和环境的利益，实现全球旅游业的可持续发展。

公司旗下各酒店均在公共区域显著位置摆放宣传标语或用 LED 屏幕播放电子海报，向食客倡导“文明就餐，杜绝浪费”的用餐文化；在客房内放置“节约粮食”的宣传卡，传播节俭理念。

公司旗下各酒店持续多年参与“地球一小时”节能行动，在“地球一小时”期间关闭或调整外墙灯光及装饰性光源、减少非必要电源的使用，鼓励宾客走出房间、亲近自然，以实际行动支持环保。



(4) 生态系统和生物多样性保护

公司在设计旅游产品中关注生物多样性的保护，以更多元的生态旅游产品种类、更低碳环保的旅游体验设计回应和满足人们对美好生活的期望和追求。广之旅策划运营景区白云山“鸣春谷”的鸟类多样性研学基地，持续开展广州科技活动周的鸟类科普及“5.22 国际生物多样性日”生物夜探等公益活动，2024 年共打造适合不同年龄段的研学课程超过 30 个，接待研学游客数量过万人，其中自主研发的科普课程《探索鸟类奥秘系列课》被认定为 2024 年广东省自然教育精品课程。



鸣春谷景区打造全国最大城央天然鸟笼，画眉、孔雀、白鹇、红腹锦鸡、金刚鹦鹉等30个品种400多只珍稀鸟类在这里安家落户。

2. 聚焦创新转型，推动产研结合

(1) 创新驱动及科技伦理

公司持续夯实品牌业务创新发展平台，制定《岭南控股创新研发管理办法》，着力将“创新、创业、创值”有机整合，从创新的战略思维、类型与方向、组织与职责、人才与团队、项目管理与经费支持、激励机制和知识产权等方面形成机制，构建岭南控股“一体化、分层次、分专业”平台创新能力，加快推动公司高质量发展。2024 年度，岭南控股创新活力持续增强，年度投入研发创新费用 1,548.96 万元，新增软件著作权 5 项，新增专利申请 2 项。



在报告期内，公司严格遵守科技伦理原则，积极推动科技向善发展。公司加强技术应用与管控，确保用户数据安全和个人隐私得到有效保护，避免算法歧视和偏见，加快数智化转型，持续优化产品，提升服务质量，紧扣用户需求不断探索更加个性化、智能化、沉浸式的文旅体验。

案例一

岭南控股打造AI数字平台,文旅新“智”造加速跃升

公司积极响应国家“人工智能+”战略，持续推进AI应用在文旅行业的落地生根。旗下易起行以提升运营效率、改善用户体验为目标，开发易游AI平台，打造一支AI数字员工团队。目前，AI数字员工团队近700名数字员工已在行程定制、销售问答、签证处理、知识问答等多个工作场景中投入使用，全天候在线工作，为用户提供无缝衔接式使用体验，开启人机协同的新型工作模式。易游AI平台也成功入选了2024年度广东省智慧旅游培育项目名单。



案例二

数实融合，引领智慧旅游新风尚

岭南酒店加快酒店数字化、网络化、智能化，为消费者带来更加便捷和舒适的服务体验。管理项目岭居创享公寓酒店（广州淘金店）引入“无人酒店”概念，打造“智能无忧”生活：无接触式自助入住、智能家居、可视化新风空调，让居住者无需开窗就能焕新室内空气；公共厨房配套智能煮面机器人，只需简单的几步互动，就能开办“深夜食堂”；公寓配备机器人管家，快递外卖由管家送到房、24小时全天候在线、夜间巡楼。通过前沿技术实现服务的个性化、智能化和高效化，岭南控股将持续探索科技发展与服务品质追求相融合的新路径。



在业务创新方面，公司保持对业态创新的敏捷洞察与持续投入，在加快转换发展方式、培育新质生产力上实现新突破。



承办“2024博古斯中国赛”

超过30家央媒、主流媒体总曝光量超过1,000万次，有效提升了专业赛事IP的商业运营能力。



打造消费新场景

广之旅线下终端联动迪士尼、环球影城等大型IP跨界合作，打造消费新场景。



拓宽月饼市场边界

岭南酒店通过联名文创、跨界体验、场景突破、多元营销等方式有效拓宽月饼市场边界。



创新“博物馆+”运营模式

广州花园酒店博物馆创新“博物馆+文化休闲空间”运营模式，持续举办围博夜话读书会、非遗体验等活动。



岭南美食带进国产大飞机

中国大酒店与南航集团合作，研发粤式风味的热食和点心，将地道的岭南美食文化带进国产大飞机C919。



重塑老品牌新活力

广州东方宾馆承办千里经典车、动漫嘉年华等活动，打造新型社交互动场景，重塑老品牌新活力。

（五）公共关系及社会公益事业

1. 围绕“乡村振兴”战略，助力推动“百千万工程”

2024 年度，公司积极响应党和国家“乡村振兴”战略和号召，落实“千企帮千镇、万企兴万村”行动，充分发挥自身产业链优势，整合当地优质旅游资源，加大产业合作和品牌输出力度，持续丰富产品线路，优化体验场景，提升服务水平，推动乡村旅游提质升级，全力助推帮扶地区全面乡村振兴和高质量发展。

(1) 发挥主业优势，助力属地产业发展

在乡村旅游振兴方面，公司创新文旅产品，与全国各地文旅部门联动，2024年累计策划帮扶地区精品线路超200条，输送游客近10万人次。

发挥主业优势，加大创新文旅产品



跨省游方面，推出贵州毕节、黔南、安顺及福建龙岩、西藏波密、新疆疏附等区域产品线路；省内游方面，推出广州从化、清远、梅州等区域产品线路。

策划线路

200+ 条

输送旅客

100,000 人次

案例

以文化IP为乡村振兴增添发展动力

蓝山源岭南东方温泉酒店以非遗活态传承为核心抓手，创新构建“瑶族文化链+温泉康养链”双链融合发展的全要素振兴模式。通过系统提炼“瑶绣、长鼓舞、瑶医瑶药”三大文化IP，将非遗技艺转化为可体验的手工课程、可传播的文创产品及可驻留的主题展馆，形成“非遗研学+温泉疗愈+田园美育”功能矩阵，为游客提供兼具文化沉浸与生态价值的深度体验。蓝山源岭南东方温泉酒店获评首批广东省驿道乡村酒店并被列入省级疗休养基地，成为当地文化赋能乡村振兴的实践样本。



公司深挖帮扶地区民风民俗，策划专列团、深度游、特色游等主题系列产品，激活农村文旅消费市场。公司推动韶关岭南东方酒店等20多家乡村酒店（民宿）的市场化、专业化、品牌化运营管理，并在“易起行”平台上专门开设“美丽民宿”频道，整合省内150间民宿，累计输送客源达30万人次。2024年，公司圆满完成首届“粤闽并肩穿越，赓续红色血脉”健康徒步活动筹办组织工作，主流媒体总曝光量超5,000万次。



(2) 扎根一线育人，为乡村人才发展蓄能加力

公司持续推进“粤菜师傅工程”，开发当地时令食材，开班授课培训乡村粤菜师傅，拓宽“培训+就业”“培训+创业”渠道。2024年度，公司组织毕节职院2021级“粤菜师傅培训班”31人在中国大酒店、广州东方宾馆跟岗实习近4个月，其中16人入职公司旗下酒店，实现订单式培养、毕业即就业的目标。由广东省文化和旅游厅主办、岭南酒店承办的广东省乡村酒店（民宿）业务素养提升培训项目（西片区）圆满收官，累计覆盖乡村酒店从业者近1,000人，实现17,280课时系统教学与3,350课时标杆酒店跟岗实训，进一步为实现乡村振兴战略目标做出积极贡献。



公司派驻干部深扎基层一线，不断推动梅州丰顺黄金镇及贵州毕节等帮扶地区的防返贫监测、乡村治理、乡村建设、产业发展等工作，派驻梅州市丰顺县黄

金镇的驻镇干部圆满完成为期三年的驻镇帮镇扶村工作。上述两个项目均入选广州市协作办《广州市乡村振兴驻镇帮镇扶村典型案例（2024年）汇编》。

（3）深化消费帮扶，多措并举增收创益

在乡村消费振兴方面，公司深化“农旅融合互兴”模式，积极构建大分销大流通体系，依托“易起购”“穗穗福”等电商平台运营带动对口帮扶地区的助农产品销售。公司旗下电商平台“易起购”上线“助农帮扶馆”，2024年累计上架近400款助农产品。广之旅易起购助农帮扶馆已连续三年荣获“广州市消费帮扶积极参与单位”称号，获得广州市商务局、广州市协作办公室的充分支持与肯定。此外，公司协助广州结对地区实施消费帮扶品牌工程，结合帮扶地区优势资源，实施“一县一业”“一县一品”的发展规划，协助培育农村电商销售人才，构建旅游帮扶新模式。



2. 文旅融合彰显岭南文化

公司以文化引领美好生活，以旅游彰显岭南风采。住宿（酒店）业方面，以创新的“酒店+”模式深入开展“岭南酒店走进非遗”项目，邀请非遗大师和地方非遗协会，在旗下酒店内开设多个岭南文化非遗体验营，形成了独特的亲子类品牌系列活动。公司旗下酒店先后举办非遗年俗品年味、非遗美食课、非遗体验

官等“酒店+非遗”等数十个场次活动，让非遗文化看得到、摸得着、体验得到。广州花园酒店、广州东方宾馆、广州宾馆等以创新的“酒店+非遗”模式合作举办广绣花灯及篆刻、通草画、广绣非遗体验等研学活动，展现岭南灿烂悠久的非遗文化。商旅出行业务方面，紧跟文旅融合的趋势，加大力度优化文化精品线路，如民族节庆、博物馆、非遗体验等“旅游+文化”的系列产品，其中“粤见非遗潮玩岭南”项目打造 10 条广东非遗精品线路，囊括人类非遗、国家级非遗、广东省级非遗、各目的地市级非遗项目近 60 个。该项目入选中国旅游协会第六届中国服务旅游产品创意案例。



公司根据多年经验形成了一整套稳定、可推广、体现“广州风韵、广东味道、岭南特色、中国风范”的餐饮宴会标准。2024 年，公司在塞尔维亚“花开广州、盛放世界”广州文旅推介会上推介中国大酒店“消失的名菜”，在中国香港举办“消失的名菜”文化品牌展览、筵席品鉴活动和港版书籍发布仪式。

3. 凝聚“党建+志愿”强大合力，用心用情帮助群众解决问题



公司及各下属子公司持续运用“我为群众办实事”实践活动中形成的良好机制，积极探索“党建+志愿”服务模式，帮助低保低收入人群等困难群众点亮“微心愿”。公司将“我为群众办实事”与“社区共建”积极联动，依靠社工服务站、所属街道社区等基层力量，高效收集整理各方资源，以群众需求为导向，发动各党支部认领“微心愿”，先后为困境儿童购置启智教具、帮助社区特殊困难家庭实现“微梦想”。此外，公司还号召各级党组织、全体党员充分发挥支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，将党日活动与新时代文明实践工作相结合，以在职党员进社区的形式，协助社区开展爱国卫生运动，为困难长者及残障人士提供服务。



东方汽车党支部开展“尊老敬老传美德，志愿服务传温情”社区共建活动，助力营造老有所乐、老有所为的社会氛围。

中国大酒店组织员工以志愿者身份积极参与第16届、第17届广州特殊儿童运动会，筹集并捐赠了600份物资为特殊儿童送去温暖与关爱，以实际行动促进社区共融与社会和谐发展。



三、未来展望

2024 年度，公司积极参与全国旅游经济建设，在力求业务发展的同时，致力于股东、债权人、职工、供应商、客户和消费者的权益保护，参与环境保护工作，支持可持续发展，积极投身公共关系、社会公益和乡村振兴等工作，为社会的和谐与进步贡献力量。

2025 年，公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央经济工作会议精神，认真落实省、市高质量发展大会精神，牢记嘱托、勇担使命、开拓进取，锚定高质量发展首要任务，助力广州打造世界级旅游目的地，努力做到经济效益与社会效益、短期利益与长期利益、自身发展与社会发展相互协调，支持社会公益事业发展，提升品牌价值、优化服务质量、加强团队建设，与各相关方携手同进，同筑经济价值与社会价值的和谐发展。

广州岭南集团控股股份有限公司

董 事 会

2025 年 3 月 28 日