



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

# 2015 年度企业社会责任报告

2016 年 3 月

## 关于本报告【这是公司的第7次披露社会责任报告】

### ● 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

2015年1月1日至2015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

2016年3月15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

《丽江旅游 2008 年度社会责任报告》2009 年 3 月 10 日

《丽江旅游 2010 年度社会责任报告》2011 年 3 月 10 日

《丽江旅游 2011 年度社会责任报告》2012 年 3 月 22 日

《丽江旅游 2012 年度社会责任报告》2013 年 3 月 7 日

《丽江旅游 2013 年度社会责任报告》2014 年 3 月 11 日

《丽江旅游 2014 年度社会责任报告》2015 年 3 月 24 日

### ● 报告数据来源

丽江玉龙旅游股份有限公司及合并报表范围内的子公司

### ● 报告获取渠道

本报告于 2016 年 3 月 15 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：LiJiangYuLongtour@126.com

## 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, 目前, 公司已经构建了雪山旅游索道、五星级度假酒店、国际旅行社、旅游演艺等多项旅游业务, 能够为游客提供旅游六要素“吃、住、行、游、娱”中前五大要素的综合性旅游服务企业。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。经过多年的发展, 截至 2015 年末, 公司总股本达 422,685,163.00 元。截止 2015 年 12 月 31 日, 公司总资产达 2,739,698,417.29 元, 净资产达到 2,054,269,025.14 元, 2015 年度实现营业收入 786,012,209.80 元, 目前公司主要运营玉龙雪山旅游索道、云杉坪旅游索道和牦牛坪旅游索道及其相关配套设施、玉龙雪山游客综合服务中心; 丽江和府洲际度假酒店; 丽江英迪格酒店; 丽江古城丽世酒店; 通过控股丽江玉龙雪山印象旅游文化产业有限公司进入旅游文化演艺业务。公司的三条索道分别位于玉龙雪山景区最知名和成熟的三个景点, 可以为游客提供多层次、高质量的服务和享受, 是玉龙雪山景区主要的旅游接待设施, 2015 年, 公司三条索道共接待游客 369.62 万人次; 玉龙雪山游客综合服务中心的建成运营, 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和英迪格酒店, 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, 2015 年共接待观众 202 万人次, 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。

## 目 录

董事长致辞.....	1
公司治理与规范.....	2
公司治理与规范.....	2
公司团队.....	3
治理架构.....	4
公司理念与目标.....	5
社会责任理念.....	5
维护股东利益.....	5
保障员工权益.....	7
与合作伙伴共赢.....	9
为客户提供优质产品与服务.....	10
加强安全生产.....	12
产业文化责任.....	14
参与社会和谐发展.....	14
存在的困难及不足.....	16
荣誉榜.....	16
展望.....	18

# 董事长致辞

尊敬的各位朋友：

丽江玉龙旅游股份有限公司作为云南省第一家旅游上市企业，丽江及滇西北地区唯一的A股上市公司，承载了丽江旅游业发展的梦想，见证了丽江旅游的崛起，推动了丽江旅游的发展。从公司在玉龙雪山景区建设运营三条索道开始，通过投资兴建丽江和府皇冠假日酒店，丽江古城英迪格酒店，收购实景演出——印象丽江，运营玉龙雪山游客服务中心，不断发展壮大，产业链不断完善。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、旅行社和生物资源研发等多种经营业务于一体的综合性旅游集团企业，在旅游行业树立了良好的品牌形象，确立了企业的核心竞争力。

“十二·五”是丽江市旅游产业快速发展的黄金时期，丽江旅游经济指标快速增长，产业结构不断优化，产业规模日益壮大，产业体系逐步完善，品牌效应不断扩大，旅游产业呈现又好又快的发展态势。2015年，是公司“十二·五”战略规划的收官之年，也是公司承上启下的重要一年。在这一年里，公司积极应对市场环境变化，不断完善管理体系，经营业绩继续稳步提升，取得了良好的经济效益和社会效益。公司“十二·五”战略发展规划重点项目——香巴拉月光城项目正有条不紊的建设中，大香格里拉生态旅游区战略另一项目——奔子栏丽世酒店建设完成投入运营，标志着公司大香格里拉生态旅游区战略正在稳步推进。

在内需启动、消费升级以及国民收入不断提高的背景下，中国旅游业正步入黄金发展期。国内旅游行业政策环境持续改善，行业也将迎来一个崭新的发展阶段。但挑战与机遇并行，在旅游产业不断转型升级，竞争日趋激烈的今天，公司要继续以高度的使命感和责任感，以百倍的努力，务实奋进，秉持“继续打造滇西北旅游行业最具产业链竞争优势的旗舰企业，从布局到深耕，从区域领先到国内领先”的企业发展目标，在“十三·五”期间实施“协同发展战略”，逐步实现公司定位、业务形态、增长方式、组织人员、发展视野五个方面的产业链转型，用实际行动和优异的成绩回报社会，回馈股东、员工和投资者。

丽江玉龙旅游股份有限公司

董事长：和献中

# 公司治理与规范

## 公司治理与规范

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 9 名，其中 3 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。

### 1.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。

### 2.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 9 名，其中 3 名独立董事，设董事长 1 名，副董事长 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。

### 3.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。

### 4.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。

### 5.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:姚斌

董事总经理: 刘晓华

独立董事: 魏勇、杨桂华、邓志民

其他: 陈方、谢晓峰、和程红

董事会秘书: 杨宁

### 监事会

召集人: 王倩

职工代表监事: 邓丽星、王岚

其他: 张大鹏、和社军

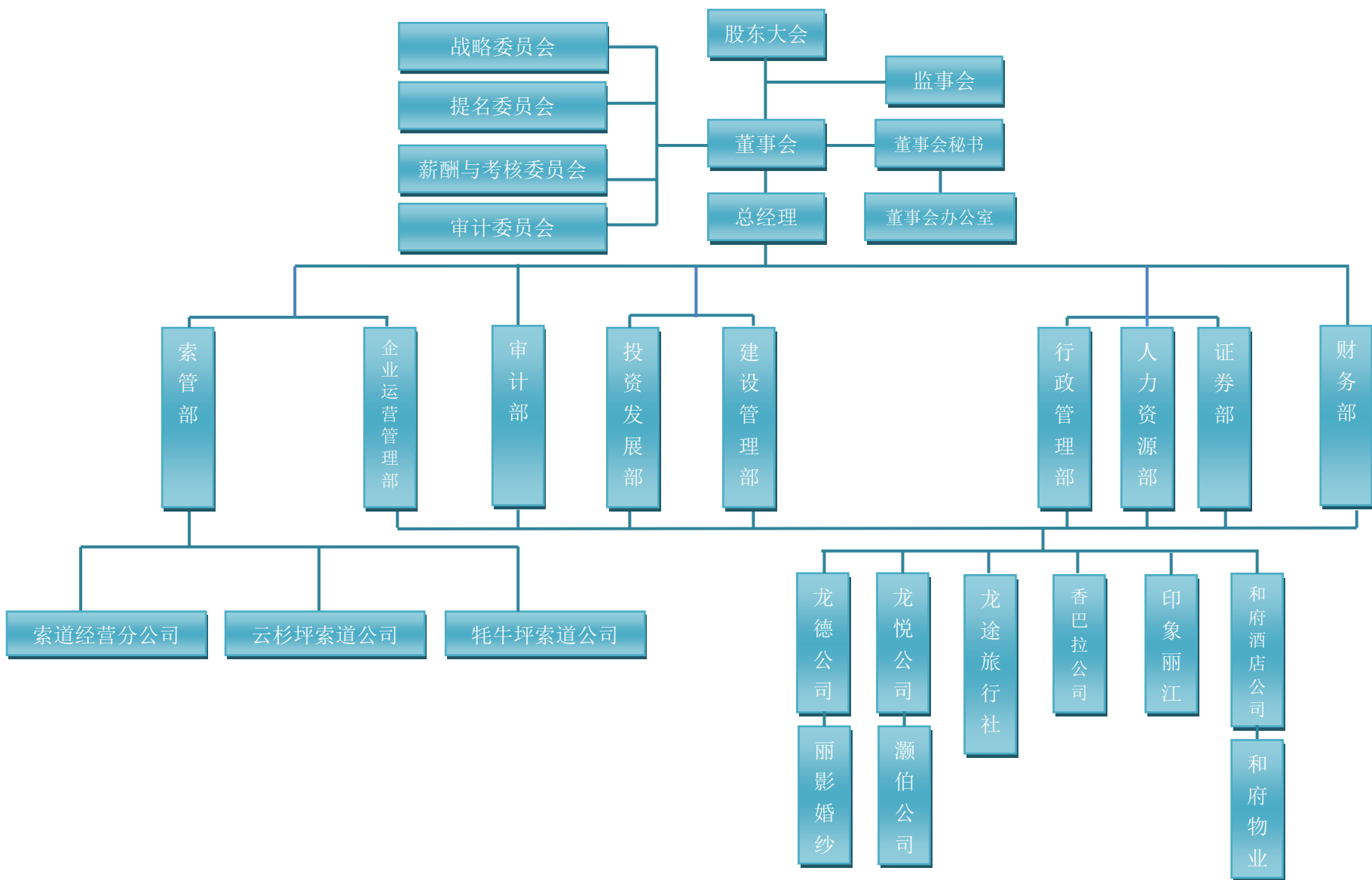
### 经营层

总经理:刘晓华

副总经理: 杨宁、杨正彪

财务总监: 吕庆泽

# 治理架构





# 公司理念与目标

## 公司理念与目标

“十三五期间”公司将实施“协同发展战略”，以“继续打造滇西北旅游行业最具产业链竞争优势的旗舰企业，从布局到深耕，从区域领先到国内领先”为企业发展目标，逐步实现公司定位、业务形态、增长方式、组织人员、发展视野五个方面的产业链转型。

# 社会责任理念

旅游业的可持续发展同旅游资源和生态环境关系非常密切，与当地的经济、社会、文化发展相协调。丽江旅游作为一家旅游企业，公司的发展未超越资源、生态环境的承受能力，既满足了当代人需求，又不对后代人满足其自身需求的能力构成危害。公司以符合当地经济、文化发展状况及社会道德规范为标准，实现旅游业的发展与自然、文化和人类生存环境相协调，

丽江旅游始终坚持以对旅游者、员工、投资者乃至社区、政府和环境所承担的经济责任、法律责任、伦理责任和慈善责任为己任，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，实现公司发展与员工成长、生态环保、社会和谐的协调统一。

# 维护股东利益

## 2015 年经营业绩

2015 年度公司实现营业收入 786,012,209.80 元，实现净利润 248,582,855.38 元，其中归属于上市公司股东的净利润 197,250,254.78 元，上缴税金 186,759,969.49 元(含环保基金)。

## 近5年公司关键绩效数据

2011-2015年间，丽江旅游的主营业务收入、净利润、现金分红总额（含拟分配金额）

项目	2011	2012	2013	2014	2015
营业收入(万元)	55,528.61	58,958.23	66,717.34	74,275.42	78,601.22
净利润(归属母 公司)(万元)	11,701.84	13,717.86	14,780.49	18,106.65	19,725.03
现金分红总额 (万元)	2,457.07	2,457.07	3,381.48	3,381.48	4,226.85

## 公司历年分红情况

上市年	2004年
现金分红	11次
累计实现净利润(万元)	106,537.92
累计现金分红(万元)	27,624.08
分红率%	25.93%

自公司2004年上市以来，实施现金分红11次，分红率25.93%，给予股东持续回报（公司董事会通过的2015年分配方案为每10股派1元（含税），拟分配现金4,226.85万元。

## 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》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，于2015年4月20日召开了2014年年度股东大会，并邀请律师进行现场见证。大会的召集、召开符合《公司法》、《公司股东大会规则》、《深圳证券交易所股票上市规则》及《公司章程》等相关规定。为维护投资者特别是中小投资者的权益，方便中小投资者投票，大会采取现场与网络投票结合的表决方式，审议通过《2014年度董事会工作报告》、《2014年度监事会工作报告》、《2014年度财务决算报告》、《2014年度利润分配及资本公积金转增股本议案》、《2014年年度报告及其摘要》、《关于聘请中审亚太会计师事务所作为公司2015年度审计机构的议案》、《关于与白鹿旅行社2015年度日常关联交易预计的议案》、《关于修改〈修改公司章程〉的议案》、《关于修改〈股东大会议事规则〉的议案》。

## 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，积极加强与投资者的沟通，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60份，临时信息披露文件未出现明显错误和遗漏。接待投资者现场调研共7批次，接待了28家证券投资机构的现场调研，认真做好了会议记录并在交易所规定的时间内整理成调研会议纪要及时披露。为使广大投资者，特别是中小投资者进一步详细了解公司年报信息，2015年4月7日下午15:00-17:00公司通过网络远程方式举办了2014年度业绩说明会，公司总经理、副总经理、董事会秘书、财务总监等高级管理人员及独立董事、保荐代表人出席会议，并就公司经营、未来发展等方面的情况与投资者进行交流，通过投资者关系互动平台回复投资者的提问50余条；2015年5月29日公司参加“云南公司辖区上市公司投资者网上集体接待日活动”，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80余条。

## 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，把为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2015年末，公司在册员工1775人，加上中途离职人员，共创造直接就业机会超过2000个，公司员工中，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，还可以间接增加社会就业岗位。

### 严格遵守法律法规，维护员工合法权益

公司严格遵守新《劳动法》并按照国家法律法规的规定，完善人力资源相关制度，与所有员工签订《劳动合同》，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，还为员工提供了健康、安全的生产和生活环境，切实维护员工的合法权益。

### 完善薪酬体系，调动员工积极性

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,并在原有体系的基础上进行修改和不断完善,遵循同工同酬、按劳分配、多劳多得的原则,做到公开、公平、公正。在充分保障员工权益的同时有效调动员工的积极性。

### **加强安全教育,保护员工生产安全**

公司注重员工在生产工作中的安全保护,注重对员工的安全教育与培训,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。

### **健全机制,关注员工身体健康**

员工身体健康也是公司的关注点。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;发放生日慰问品、进行生育慰问、伤病必访、婚丧必访、帮助困难员工;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。

### **搭建有效渠道,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。

### **开展文娱活动,丰富员工业余生活**

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。不定期举办书法、绘画、手工、摄影大赛,将获奖、优秀作品专门安排在公司餐厅的走廊两侧作展示;组织员工参加丽江市职工拔河比赛和玉龙雪山景区职工运动会,并取得优异成绩;组织参加丽江市总工会、丽江市司法局联合举办的“中国梦·劳动梦”丽江职工法律知识竞赛,获得优秀奖和优秀组织奖。为丰富员工的生活,拓宽员工获取知识的渠道,公司还为员工开办了图书馆,提供图书借阅服务,图书门类齐全,种类繁多。目前,公司图书室拥有图书 2700 余册,报刊杂志 80 多类,丰富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。2015年公司被丽江市总工会授予“丽江市一活动一工程市级示范点”，和府酒店和晓翠荣获“丽江市一活动一工程优质服务明星”。

### **积极关爱员工，为员工排忧解难**

公司积极关爱员工，让员工感受到家的温暖。公司响应上级工会“金秋助学”活动，为公司多名子女考上大学的职工申请到了资助；向上级工会上报公司困难职工档案，取得了上级工会的支持和帮助，帮助困难职工获得资助；从设立的工会帮困基金中，向需要救助的困难职工和遭遇突发性急难的职工提供一定的经济援助，体现了公司以人为本的思想理念。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；职工结婚、或直系家属过世都前往慰问；积极开展职工医疗互助活动，职工参加率逐年上升，完成第十一期职工医疗互助。帮助住院职工缓解了看病难、看病贵的问题，弘扬了“无病我帮人，有病人帮我”的团结互助精神，受到了广大职工的欢迎。

### **注重职业培训，提升综合素质**

公司十分注重员工培训与职业规划，积极开展职工培训，组织员工参加专业知识的学习。公司各经营单位制定培训管理制度及培训计划，并依照年度培训计划有效开展培训工作；2015年公司各经营单位按照年初制定的培训计划组织全体员工对进行专业培训。通过员工培训与职业规划，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。

### **构建和谐劳资关系，共谋长远发展**

公司重视职工权利的保护，依据《公司法》和《公司章程》等的规定，建立职工监事选任制度，监事会中有2名职工代表监事，确保职工在公司治理中享有充分的权利；公司成立工会，支持工会依法开展工作，成立了职工代表大会，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会等形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求；设立员工合理化建议箱，听取员工的意见和建议等等，通过各种方式和途径，构建和谐稳定的劳资关系。

## **与合作伙伴共赢**

长期以来，公司秉持“携手并进，共同发展”的理念，与合作伙伴共同成长。在长期合

作中，公司坚持平等、协商、互利、共赢的原则，通过认真筛选，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。

从单一运营索道业务开始，公司便得到各旅行社的大力支持，为索道业务输送了大量游客，创造了良好的经济效益。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。随着丽江作为滇西北散客集散地的作用越来越突出，公司与各旅行社的合作关系也愈发紧密，培育了紧密的合作伙伴关系。公司通过每年与各旅行社协商签署合作协议，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。同时，在日常工作中，除了对旅行社进行走访调研，听取旅行社的反馈信息，每年不定期组织与旅行社开展联谊活动，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。

在国际度假酒店方面，公司与洲际集团携手，先后打造了丽江和府皇冠假日酒店、丽江古城英迪格酒店等国际品牌酒店，建立了良好的合作伙伴关系。两家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。经过精心筹备和建设，2015年2月完成了丽江和府皇冠假日酒店升级工作，并于2015年2月8日举行了揭牌及开业典礼，丽江和府洲际度假酒店正式投入运营。随着公司与洲际酒店集团合作的又一酒店项目——“迪庆洲际度假酒店”开工，双方的合作伙伴关系也进一步得到加深，公司的大香格里拉发展战略得到洲际集团的大力支持，这也将对公司未来酒店板块品质的提升，战略布局的拓展产生积极的影响。2014年，公司与另一家国际酒店管理集团——丽世度假村及酒店集团合作，建设完成丽世茶马古道酒店系列首家酒店——丽江古城丽世酒店并投入运营。2016年1月，丽世茶马古道酒店系列第二家酒店——茶马道德钦奔子栏丽世酒店建设完成投入运营。奔子栏丽世酒店是公司沿着“立足丽江，辐射滇西北，延伸拓展大香格里拉生态旅游圈”的战略发展目标前进的成果，酒店的建成将为公司发展触角向藏区继续深入，为全面实现大香格里拉生态旅游圈的战略布局奠定坚实的基础。

## 为客户提供优质产品与服务

公司倡导“诚信、守则、勤俭、尽职、友爱、礼貌”的价值观，以为游客提供“美好体验之旅”作为企业存在的最大价值，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，分享我们的玉龙旅游精神。

### **推行标准化管理，提升服务质量**

2015 年公司持续开展制度管控工作，进一步完善公司管理及业务各环节，推行标准化管理，完成公司制度汇编，并严格执行《公司标准化体系》，公司将自身的索道运营标准化管理模式固化为国家标准，并在全国知名的 16 个景区和索道公司中得到推广。

2015 年公司进一步加强改善索道一线服务设施，完善服务体系，进一步提高工作人员的服务质量，增强服务意识，提升服务技巧，强化服务管理，严肃制度执行力度及现场督察力度，使游客满意率达到 90% 以上，实现了全年无游客有效投诉事件的目标任务。

2015 年，公司组织进行了 2000 份乘坐索道游客满意度调查及 2000 多份市场营销客户满意度调查问卷，并对问卷进行了细致分析，为进一步提高索道服务质量、维护索道优秀服务品牌提供了依据。

### **完善软硬件设施，为游客提供人性化服务**

2015 年公司投入大量资金，通过卫生间改造升级、候乘厅改造、游客排队区域改造、栈道维护、标示标牌增添及更新等方面的服务设施改造及升级，并持续完善票务设施，对索道票务销售方案进行改进完善，对票务服务质量进行跟踪反馈，提升客户满意度。合理安排游客观看印象丽江表演与乘坐索道时间，为游客提供便捷及人性化服务。在避免索道游客量流失的同时，带动印象丽江游客接待量的增长。2015 年，公司通过增设索道售票窗口、启用预约机制、升级票务系统等措施，节约游客购票时间，改善游客游览秩序。

文化演艺方面，为确保演出质量，印象丽江除邀请北京导演组对演出进行维护排练外，演出系统对节目整体维护与单个节目维护大小排练 260 次，进一步加强对节目细节维护，如：对女演员的微笑训练、男演员的蹲姿、站姿、说词、吼叫、大鼓节奏等进行了加强。单独对大鼓、马鞍舞演员各考核 1 次，对考核不合格演员分别取消演出资格，对状态不稳定的进行跟踪督促，有效提高了新老演员的业务技能素质及演出节目的整体质量。

### **创新票务管理工作，改善游客体验**

2015 年，公司在城区新设索道售票点，实现团队游客在新设索道售票点预约预售，进而实现了三条索道、印象丽江在城区的统一预订和售票；完成玉龙雪山索道票房搬迁、索道票的预约预售和票务系统的升级工作，缩短了游客购票、候乘时间，便于游客合理安排行程，并为公司整合营销打下良好的基础。同时，此举杜绝了严重影响景区秩序的“黄牛票”等乱象发生，改善游客的体验。

## 做好品牌创建，提高景区知名度

按“5A”级旅游玉龙雪山景区及《客运索道安全生产标准化评定》等级要求，持续做好玉龙雪山旅游景区“5A”等级维护达标、全国文明旅游先进单位创建工作、法治企业建设、法治阅读宣传进企业等专项工作，同时做好玉龙雪山索道、云杉坪索道“客运索道安全生产标准化一级”及“索道安全服务质量 5S 等级”和牦牛坪索道“客运索道安全生产标准化三级”及“索道安全服务质量 4S 等级”持续达标等品牌维护相关工作。

## 加大督查力度，优化工作绩效

为进一步优化公司服务体系，优化服务工作绩效，公司着重制度执行及监督，对各经营单位高管值班、员工就岗、工作纪律、服务态度、服务行为、环境卫生、游客秩序维护、服务设施安全、护林防火、考勤和考核记录及其它要求的各项记录进行监督和检查，确保事事有人管，工作有保障，达到各经营单位为游客提供优质服务质量的目的。

# 加强安全生产

安全生产是公司经营的生命线，公司成立了安全生产委员会，负责公司日常生产安全工作。2015 年雪山景区内各公司与玉龙雪山旅游区管理委员会签订《玉龙雪山省级自然保护区护林防火工作责任书》、《丽江玉龙雪山省级旅游开发区管理委员会安全、消防、环境责任书》、《交通安全责任书》，并将责任分解落实，狠抓落实玉龙雪山景区内火灾防控工作，认真落实玉龙雪山旅游区森林防火应急预案，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，为景区的持续健康发展做出了应有的贡献。

内部管理方面，2015 年初公司与各经营单位签订《安全生产责任状和目标任务书》，并在日常工作中，加强细节管理、加大督察力度，开展多种形式的安全宣传活动，确保索道运营、景区消防、项目建设、食品卫生、酒店接待等经营方面安全零事故，使公司各项工作得以顺利进行。

日常生产运营中，公司严格执行《丽江玉龙旅游股份有限公司标准化管理体系》、《索道运营管理事业部标准化管理体系汇编》、《索道安全生产标准化管理手册》、《索道公司员工手册》、《索道适用法律法规标准规范汇编》、《丽江龙德旅游发展有限公司食品安全制度》、《厨房管理制度》、《龙德公司员工手册》、《龙悦公司食品安全制度汇编》等制度，做到安全生产管理制度健全，措施完善，管理严格，确保生产安全和从业人员的身体健康，也确保了广大游客的安全。



索道运营方面，公司严格执行《中华人民共和国安全生产法》、《国务院关于特大安全事故行政责任的规定》，落实《特种设备安全监察条例》、《中华人民共和国特种设备安全法》，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；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，加强设备安全资金的投入，2015年三条索道累计安全运行10370小时，其中玉龙雪山索道安全运行3962小时，云杉坪索道安全运行3762小时，牦牛坪索道安全运行2646小时。

文化演艺方面，印象·丽江公司高度重视安全生产工作，每月实行安全自检自查整改制度，开展日工作记录表，对剧场设备进行维护维修，并组织员工学习《企业安全生产应急管理九条规定》、《交通事故网上自助处理》、《企业安全生产责任体系五落实五到位规定》等相关知识，实施了地震、火灾、反恐相关演练及操作，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，使安全事故得到了有效的遏制。

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。按照公司的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，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；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 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力度对各类食品卫生安全的监督，保证游客享用放心食品。在索道上下部站专门为游客设立了医务室、吸氧室，为游客提供完善的医疗服务。并且公司还为游客提供咨询和投诉的服务，将游客的意见和建议及时反馈给相关的主管部门并及时解决。

黄金周节假日期间，针对元旦、春节、“五一”、“十一”等重要时期安全生产的特点，加强了重大节日、重要时期安全生产工作；突出前期的检查，及时发现并整改隐患，制定设备定期检查和维修制度，坚持做好设备设施的日检、月检和年检，将事故隐患消灭在萌芽状态。

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。

# 产业文化责任

旅游业是云南重要的支柱型产业，是实现云南成为世界级旅游目的地的战略型产业，也是云南桥头堡战略的重要组成部分。旅游业与其他经济产业相比，文化性是其本质特征。因此，作为旅游业的灵魂，文化的传承和保护具有特殊的意义，文化的发展也必须承担必要的社会责任，不能因为强调经济效益而伤害文化本体。近些年的开发实践证明，发展旅游是实现保护与发展共赢和资源优势转化的最佳途径。

丽江玉龙旅游股份有限公司作为云南省旅游文化资源开发与保护协会理事单位，深信旅游是保护和创新文化的最佳依托。公司旅游服务以文化为依托，通过运营原生态大型实景演出——印象丽江，投资兴建具有本题特色的旅游酒店——丽江和府洲际度假酒店、丽世茶马古道系列酒店，运营旅游文化综合体项目——丽江 5596 商业步行街等，将旅游发展与民族文化有效融合，并在传承中发扬，在发展中保护。公司希望通过使命、理念和企业战略，以旅游消费、文化消费的方式，担负起文化传承使命，实现丽江人文地理的导引、传播，开启世界了解丽江的平台。

# 参与社会和谐发展

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。

## 提供岗位需求，缓解就业压力

公司现有员工1775人，加上中途离职人员，共创造直接就业机会超过2000个，其中，安置玉龙雪山景区内社区居民就业158人。公司的发展壮大也为丽江当地创造了大批的就业机会，给各个阶层的人提供了就业选择。公司员工中，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，还可以间接增加社会就业岗位。

## 诚信纳税、回馈社会

公司发展的同时，认真履行企业的纳税义务，依法按时缴纳税款、积极履行扣缴义务人

代扣代缴税款的责任；向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度的情况，并按有关规定提供报表和资料。公司及下属公司曾多次获得当地税务机关的表彰。

### **接受政府监督，建立良好沟通关系**

公司主动接受并积极配合政府部门和监管机关的监督和检查，并加强与相关政府机关联系，建立良好的沟通关系，热情做好所有相关政府部门的参观、考察接待以及挂职学习联系点等任务。

### **参与公益活动，构建和谐社会**

公司努力发展自身经济的同时，积极参加所在地区的科教卫生、社区建设、捐资助学、扶贫济困等社会公益活动，公司积极参与社会公益事业，公司及各下属公司参与的社会公益活动为：参与洲际集团同洲共济希望小学项目、组织员工义务清理古城河道，组织员工义卖筹款，积极参加丽江市创卫工作，组织开展爱国卫生运动，打扫街道卫生。

### **提取环保基金，维护雪山生态环境**

公司每年从索道收入中提取环保基金，用于玉龙雪山景区的生态环境维护，2015年公司共提取环保基金6,750.94万元，截止到2015年末公司累计共提取环保基金34,831.10万元。另外，为响应国家旅游反哺农业，带动新农村建设的思路，加大对社区经济社会发展的支持力度，2015年度公司及下属公司共补助社区400万元用于规范旅游经营管理、改善社会生产条件、培育农产品发展、支持文教卫生事业和社会保障建设。

### **积极开展扶贫工作，推动社区脱贫致富**

根据丽江市政府的统一部署，从2015年8月开始，公司深入扶贫挂钩村——玉龙县塔城乡依陇村委会，开展“挂包帮”“转走访”扶贫工作，切实推动定点帮扶精准扶贫工作。通过开展扶贫工作，找准制约该村发展的瓶颈，增强村民增收致富自身能力，力争在确定时间内，在推进扶贫解困、改善乡村环境等方面取得明显成效，按时按质完成扶贫目标任务。

### **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任务，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。

为了最大限度地保护环境，丽江和府洲际度假酒店加入集团“绿色环保参与计划”，致力于节能减排，减少环境污染，宣扬环保精神。丽江和府酒店投资数百万元兴建目前国内较为先进的生化处理和超滤膜物理过滤工艺技术污水处理系统，设计年处理能力 15 万立方米，实现了污水零排放及水资源的循环利用，提出不让一滴污水流入古城的目标，打造绿色环保酒店。

## 存在的困难及不足

2015 年，公司在安全生产、职工保护、股东权益保护、公益活动等社会责任方面积极开展相关工作，取得一定成绩，但社会责任履行状况仍存在一些不足：公司在自身不断发展的同时，参与社会公益事业方式不够创新。未来公司将更加积极参与公益事业，以更多形式承担社会责任。

## 荣誉榜

经深圳证券交易所考核,公司 2014 年度(2014 年 5 月 1 日至 2015 年 4 月 30 日)信息披露工作被评为 A，这是公司连续 5 年获得 A。

2015 年 7 月 31 日，由中国证券时报社、中国基金报社主办、中国上市公司发展联盟、新财富杂志社联合主办、中国上市公司协会担任权威指导机构的“中国上市公司价值评选”、“中国基金业英华奖”高峰论坛暨颁奖典礼在深圳举行，丽江旅游成功入选“2014 中国中小板上市公司价值 50 强”。

2015 年 9 月，丽江玉龙旅游股份有限公司索道经营分公司荣获丽江市旅游协会颁发的 2015 年暑期接待先进集体。

2015 年 10 月，丽江玉龙旅游股份有限公司索道经营分公司获得中国索道协会“2015

年安全生产法律知识竞赛活动优秀组织单位”的荣誉称号。

2015年11月,荣获2015中国国际旅游交易会“最佳组织奖”和“优秀展台奖”。

2015年12月,公司被丽江市总工会授予“丽江市一活动一工程市级示范点”、和府酒店和晓翠荣获“丽江市一活动一工程优质服务明星”。

2015年12月,在黑龙江省哈尔滨市召开的“第五届中国旅游产业发展年会暨首届中国(国际)冰雪旅游峰会”中,公司的“旅游创新+酒店”模式被评为2015年“旅游+”创新项目TOP10。

**2015年丽江和府洲际度假酒店荣获:**

丽江豪华酒店新秀奖《胡润百富》

2015 最佳新开业酒店奖《贵在上海》

2014-2015 中国商务会奖旅游金椅子奖之最佳会议度假酒店奖《商务奖励旅游》

2015 《旅讯》中国旅游业界奖之年度最佳度假酒店(二/三线城市)

2014-2015 《移居上海》港、澳、台及海外华人最喜爱酒店奖-最佳度假会议酒店

2015年 到到网卓越奖

优秀大厨奖-《环球美味》

最佳飨食之所-《环球美味》

最佳度假酒店《私家地理》

2015-2016 年度最佳 MICE 酒店 《城市旅游》

最佳生态环境酒店《旅游情报》

最具民族特色酒店《申江服务导报》

年度最佳婚礼酒店《橄榄婚尚画报》

年度最佳度假酒店《旅游休闲》

最佳会议酒店《新旅行》

中国百佳酒店《2015 漫游中国.旅行奖》

情定一生酒店《绅士生活典范奖》

**丽江古城英迪格酒店荣获:**

2015 年度最佳设计酒店 《新旅行》

中国精品酒店 《2015 漫旅中国 旅行奖》

2015 年度 CHINA MAG TRAVEL AWARDS 最受设计师欢迎奖

2015-2016 年度最佳度假酒店 《城市旅游》

2015 最佳设计酒店《私家地理》中国旅行奖

2015 丽江奢华酒店奖《胡润百富》

2015 最佳设计酒店-贵在上海

2015 全国最佳设计酒店 《旅游情报》

2014 旅游族奢华酒店奖

2014-2015《移居上海》港、澳、台及海外华人最喜爱酒店奖-最佳精品度假酒店

**丽世酒店荣获:**

中国最佳精品酒店——茶马道丽江丽世酒店 《2015 漫旅中国.旅行奖》

最佳精品酒店——茶马道丽江丽世酒店 《T+城市》杂志

2015 年 Booking 网卓越奖——中国茶马道丽江丽世酒店

2016 金口碑最佳度假酒店评选: 最佳新开业酒店——茶马道奔子栏丽世酒店《旅游情报》杂志,

设计酒店大赏: 最佳新开业酒店——茶马道奔子栏丽世酒店 《T+城市》杂志

**印象丽江荣获:**

2015 年被命名为第六批国家文化产业示范基地

2015 年获得云南省首届文化企业 30 强

## 展望

公司将继续把握云南跨越式发展所带来的发展机遇,遵照公司制定的战略发展规划,创新发展模式,寻求新的发展机遇,全力抓好各项工作,不断提升公司核心竞争力,并一如既往地积极履行社会责任,认真接受社会各界的监督,把企业社会责任和经营活动紧密结合,以壮大旅游产业为己任,不断创新实践,树立旅游企业品牌;同时勇于承担对消费者、员工、社区、环境的责任,通过扎实的工作和持续的改进成为优秀企业公民的典范。

### **完善公司治理,建立长效机制**

持续完善公司内部治理,自觉主动规范运作,积极提升治理水平,保障公司、股东、员工利益,实现公司可持续发展。

### **加强安全生产,创造良好效益**

公司始终将安全工作放在首位,安全也是公司重大的社会责任,未来公司将继续完善安全生产机制,加强安全生产培训,提高员工安全生产意识,加大监督力度,杜绝安全隐患,确保顺利完成各项经营管理任务。

### **创新服务理念,为消费者带来全新体验**

未来公司将继续细致收集、分析消费者需求变化，并将其融入到服务创新当中，完善服务体系，细化服务流程，提升服务质量，为消费者带来全新体验。

### **坚持以人为本，时刻关注员工成长**

丽江旅游的每一步发展都离不开广大员工的辛勤努力，未来将继续坚持以人为本，坚持“德才兼备、岗位成才、用人所长”的人才理念，为员工发展搭建平台，完善教育培训体系与职业生涯规划体系，吸引及挽留优秀人才，为公司发展注入活力，实现员工与公司共同成长。