

# 中国旅游集团海南区域2020年社会责任报告

“集团将牢牢把握当前海南自由贸易港建设的千载难逢历史机遇,进一步扩大投资、促进消费、加快相关配套项目建设,把国内游的重点市场放在海南。”

——中国旅游集团董事长万敏在推进海南全面深化改革开放领导小组全体会议上表示



2020年新冠疫情席卷全球,全球旅游行业受到重创。疫情既是挑战也是机遇,作为中国最大的旅游央企,中国旅游集团主动承担央企责任,精准洞察行业前景,及时调整发展策略,统筹兼顾常态化疫情防控和经济生产发展工作,积极保民生稳就业,护航国家实体经济大局,稳中求进,为旅游行业逐步恢复树立央企榜样。

国之所向,中旅所向。2020年6月1日,《海南自由贸易港建设总体方案》发布后,海南自贸港建设从建设蓝图迈向实景图,为“十四五”时期海南旅游升级发展注入强大动力,提供了前所未有的发展机遇。中国旅游集团,作为总部迁入海南的首家央企和海南国家级战略排头兵,积极融入国家战略重点深耕区域,落实中央重大决策部署,努力优化资源供给结构、推出高质量旅游产品,推进供给侧改革升级,更好释放国内消费需求,吸引国际消费回流,深度参与助力海南自贸港建设,促进国内、国际双循环发展。

中国旅游集团抓住历史机遇,将海南作为集团战略布局、业务发展的重中之重,义不容辞投身于海南自由贸易港与国际旅游消费中心的建设中,助力中央推进海南全面深化改革开放战略取得新成效。

## 数读中国旅游集团海南区域

2020年

已拥有21家控股企业  
(签署战略协议后新增9家)  
在琼资产总额超过850亿元  
整体营业收入超457亿元  
税收超13亿元

### 旅游零售方面

5家离岛免税店全年总销售额  
(含有税)实现327亿元  
同比增长127%  
超额完成300亿元  
销售目标任务  
占海南省社会消费品  
零售总额的16%  
促进全省进口额增长19.5%

### 旅游交通方面

新增具有旅游客运资质的  
清洁能源车辆30辆  
总运力达68辆  
累计出动车辆约61688车次  
安全行车约  
230余万公里

### 邮轮业务方面

“南海之梦”号邮轮受疫情影响  
停摆后已获批复航  
市场反应良好  
星旅远洋“鼓浪屿”号邮轮航线  
取得首张邮轮港口海上游  
航线试点经营许可证

合作,致力于打造“立足海南、面向国际”的会展孵化与运营中心,成功举办首届海南自贸港奢侈品美业发展博览会、2021三亚亲子研学旅行论坛等自主会展活动。同时,完成了2021第二届热带水果产业博览会、中国科研院所领导者跨界创新论坛等政府全案展会工作,接待三生制药集团和安利集团组织的会展团共13000余人,切实助力海南自贸港建设。

在邮轮业务方面。“南海之梦”号邮轮于2016年底顺利开通了三亚-西沙航线,受疫情停摆后目前已获批复航,市场反应良好。星旅远洋“鼓浪屿”号邮轮航线取得海南省交通厅颁发的首张邮轮港口海上游航线试点经营许可证,目前正在申请尽快复航。

2020年,集团认真贯彻党中央推动海南自由贸易港建设的重大决策精神,大力推动海南国际旅游消费中心建设,引导境外消费回流,在琼企业坚决落实海南省委、省政府工作部署,在严格执行疫情防控措施的前提下,抓时机、抢市场,肩负起央企担当,打好海南自由贸易港建设开局之战。

### 二、责任聚焦:央企担当 主动践行

#### (一)消费扶贫,爱心助农

中国旅游集团积极践行消费扶贫责任,通过线上直播带货,爱心助农等方式,探索消费扶贫创新举措。5月13日,中国旅游集团旗下三亚国际免税城在“星旅云品”扶贫产品店开展首场公益直播,介绍扶贫县的自然条件和风土人情,推荐来自云贵高原地区梅里雪山冰酒、牦牛肉干、香格里拉松茸等特色农副产品的。2020年4月27日,中国旅游集团旗下CDF海口美兰机场免税店根据省扶贫指挥部、中共海南省委、省总工会、省供销社等部门联合下发的文件指示精神,以爱心订单方式采购了共计两万斤的海南爱心扶贫网扶贫产品开展“五一”劳动节员工慰问,有效缓解疫情对海南省农产品产销及贫困户稳定脱贫造成的影响。

#### (二)实践环保公益,助力营造美丽海南

集团及在琼企业高度重视企业之间的合作,在旅行服务、投资运营、区域建设等方面探索多样化的合作模式,深化高品质合作层次,拓宽更广阔的合作领域,实现资源共享和优势互补。

4月11日,中国旅游集团和海航集团在海口举行战略合作签约,以深耕海南旅游市场,共同助力自贸港建设。10月13日,中旅中免与爱茉莉太平洋集团达成战略合作,通过资源共享和优势互补,深耕海南旅游零售市场。

化系列推广活动,设计发布了6条“红+绿”、“红+蓝”海南红色之旅精品线路,分别以“雨林印记”“琼崖印象”“中国情”“西沙梦”等为主题,在全省范围内筹划不同的旅游路线,将海南红色景点、自然风光、特色文化等旅游资源进行有机串联,着力打造主题鲜明、形式多样的复合型旅游产品,让“旅游讲好红色故事”,促进红色文化在旅游过程中得到更好传播。

#### 三、战略布局:深耕海南,合作共赢

中国旅游集团积极构建海南区域业务发展新格局,与海南省政府及各市县政府部门、知名企业、海南高校以及省级媒体开展广泛合作,建立战略共享机制,打造沟通交流平台,与合作伙伴携手共建价值生态圈、共赢可持续发展。

#### (一)政企携手

在与海南省政府及相关省级政府部门的战略合作关系上,集团及在琼企业积极探寻更深层次的政企合作。2021年9月23日,中旅邮轮星旅远洋邮轮与海南省交通运输厅、三亚市人民政府共同签署《2020-2021年度邮轮产业发展合作协议》,并针对邮轮复航事宜积极与海南省政府及相关政府部门进行沟通协调,进一步推动星旅远洋邮轮在三亚试点实施海上游航线。

#### (二)企业共赢

集团及在琼企业高度重视企业之间的合作,在旅行服务、投资运营、区域建设等方面探索多样化的合作模式,深化高品质合作层次,拓宽更广阔的合作领域,实现资源共享和优势互补。

4月11日,中国旅游集团和海航集团在海口举行战略合作签约,以深耕海南旅游市场,共同助力自贸港建设。10月13日,中旅中免与爱茉莉太平洋集团达成战略合作,通过资源共享和优势互补,深耕海南旅游零售市场。

#### (三)校企联合

中国旅游集团海南区域总部与海南大学人文传播学院于2020年12月7日签订人才培养专项合作协议,中国旅游集团海南区域总部将为海南大学学生提供实习机会,并与学校相关院系成立课题组,探索项目组主导的校企合作模式。创造解决生产实践课题的第二课堂,让学生在实习中提高实践能力。通过校企合作的方式,培养储备更多自由贸易港建设需要的人力资源,为自由贸易港建设构建一座人才“蓄水池”。

#### (四)整合营销

中国旅游集团海南区域总部成立后,积极制定全方位、多层次、多视角、多平台的宣传策略,在系统有序运营集团在琼官方传播平台的基础上,与人民网、新华社等中央级主流媒体,海南日报、南海网等省部级主流媒体以及行业头部自媒体合作,整合营销渠道,构建宣传矩阵,以官方声音传播美好新海南,推广旅游新魅力,保持市场高声量,持续聚焦海南国际旅游消费中心建设。同时,中国旅游集团依托政企、同业、校企间的多方合作,通过举办活动、品牌联动以及项目合作等方式,发挥央企领头作用,打通多维宣传渠道,构建良好的媒体融合生态。

#### 四、央企引领:开放交流 行业共进

##### (一)中旅免税登顶世界旅游零售,强势助力海南免税蓬勃发展

2020年中旅中免克服疫情影响,超常规全球调货,努力确保免税商品充足供应,通过追加市场营销费用,举办各类营销活动,引进更多高档品牌、扩大免税经营面积等多种措施,力争实现“三同步”。三亚国际免税城作为目前全球最大单体免税店,去年单店销售额超200亿元,在全国商业综合体中排名第一,依



中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP

贸会期间举办“康养旅游好生活”琼海旅游资源推介会,重点推介琼海康养旅游资源,提高琼海康养旅游影响力。9月24日至27日,中国旅游集团主办海南采购商大会,活动邀请国内旅游行业企业代表、OTA平台代表以及行业学者、媒体等300位嘉宾,赴海南进行实地考察,对海南旅游发展进行研讨,并促进旅游项目的签约与落地执行。

2021年上半年,随着疫情防控常态化,海南旅游行业从积极复苏迈向突破。在2021年4月30日-6月26日期间,由海南省旅游和文化广电体育厅主办,中国旅游集团海南区域总部承办的“健康游 欢乐购”海南旅游消费嘉年华活动,在海口日月广场盛大启幕后,两个多月内陆续前往上海、广州、成都、武汉、南京、苏州、长沙、北京九个城市开展线下路演活动。在本次活动中,中国旅游集团海南区域总部充分发挥区域协同作用和资源整合能力,全方位整合集团旗下旅行服务、免税、酒店、邮轮等业务板块,增强与海南多家免税门店、知名航司及岛内知名星级酒店等涉旅头部企业的深度合作,推出“健康游 欢乐购”海南旅游消费嘉年华旅游消费大礼包,切实为全国游客享受海南旅游福利,营造海南旅游消费热潮。

同时,海南区域总部充分发挥集团全产业链优势,研发“山海秘境·别样海南”系列产品,并以“健康游 欢乐购”活动为契机,在全国主要客源地城市展开会销等形式的旅游产品推广活动。该系列产品现已陆续发团,产品以中西部旅游为主线,全程无自费无购物,以游客满意为服务宗旨,预计 will 导流超万人来琼旅游,持续推动和促进海南中西部旅游发展。

本次活动充分调动线上宣传资源,与多家权威媒体合作宣传。据海南省旅游和文化广电体育厅统计数据发布,参与海南省旅游消费嘉年华路演现场观众量累计约4万多人次,截至6月27日,线上大礼包的优惠券领取与分发相关平台点击量累计超过了20万人次,浏览量累计超过50万次。中央权威媒体、地方主流媒体、网络媒体、新媒体、OTA平台等各大平台共计发稿超350篇,新华社图文、抖音、快手平台直播板块曝光量约60万多次,图片直播目前点击量为56万以上。

#### 五、旅游创新:深入研发 品质至臻

##### (一)开发海南中西部旅游产品,助力海南全域旅游

为了加快疫后海南中西部旅游市场回暖升温,解决海南“东热西冷”的旅游态势,进一步拓宽海南中西部旅游客源市场,持续推动和促进海南中部旅游产业发展,打造海南全域旅游形象。中国旅游集团海南区域总部积极响应海南省旅文厅大力发展中西部旅游的号召,深入挖掘海南中西部旅游资源,通过开通旅游专线,有效引流海口、三亚等游客集散地的客流资源,助力海南省东、中、西旅游全面发展的新局面,有助于促进海南自由贸易港全域旅游的可持续发展。

中西部旅游专线针对海南公共交通相对欠发达、旅游资源相对松散的特性,提出“海南不只有海”的产品理念,以便捷、精准的旅游巴士串联景区(景点)服务为核心,线上线下同步销售,结合市场精准定位营销,打造针对海南本岛人群、候鸟人群的短期热门产品。

##### (二)搭建“海南旅游一码通”平台,打破旅游交通壁垒

为更好地服务于“旅游+免税”的结合,解决游客免税购物、短途旅游等交通出行方面的瓶颈,中国旅游集团区域总部在海南省旅文厅、海南省交通厅等政府部门的指导下支持下,投资建设开设旅游接驳巴士。以三亚中免免税店为中间站,打通三亚各湾区之间的短驳交通,每日定点发车。

同时,在免费接驳车的基础上,为进一步服务海南区域引流,提高游客旅游体验,初步搭建了“海南旅游一码通”平台,打造海南智慧旅游、便捷购物、轻松食宿的一码游购生态体系。平台围绕免税业务大流送更多游客进店或线上购物,充分利用免税流量,聚焦细分市场,解决出行痛点,整合流量、发挥资源优势,提供高品质旅游服务。

中国旅游集团作为海南企业,始终将助力海南自由贸易港建设作为发展方向,坚持以服务海南为发展宗旨,以实际行动为海南旅游发展献出坚实力量,彰显央企社会责任。未来,中国旅游集团将继续发挥集团优势,进一步助力海南国际旅游消费中心建设,推广海南旅游、开发旅游文化项目、做强离岛免税购物、发展邮轮和海洋旅游产业,提升集团品牌影响力,壮大海南旅游市场、释放免税新政红利、促进海南自贸港以及国际旅游消费中心建设。

(撰稿/中国旅游集团海南区域总部)