

# 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领导小组全体会议上表示



## 一、关于中国旅游集团

中国旅游集团是中央直接管理的国有重要骨干企业,也是总部在香港的三家中央企业之一。经过90余年的发展,集团形成了由中旅旅行、中旅投资、中旅免税、中旅酒店、中旅金融、中旅资产、中旅邮轮七大业务单位组成的产业布局,网络遍布内地、港澳和海外近30个国家和地区。集团旗下汇聚了港中旅、国旅、中旅、中免等众多知名旅游品牌,是目前中国最大的旅游央企。

中国旅游集团以“旅游报国 服务大众”为宗旨,切实履行央企政治责任、经济责任和社会责任,努力成为拥有卓越产品创新能力与资源禀赋,具备全球竞争力的世界一流旅游产业集团。2020年12月13日,中国旅游集团在2020中国旅游集团发展论坛上连续12年跻身由中国旅游研究院与中国旅游协会联合发起的“中国旅游集团20强”。

2018年,中国旅游集团与海南省人民政府签署了全面战略合作协议,并于9月将集团总部迁入海口,成为首家总部进驻海南的中央企业。

自2020年4月开始,集团实施海南、香港双总部办公制度,集团班子成员常驻海南,靠前指挥,从各个事业群抽调业务骨干人员支持海南,组建了“旅游投资中心、旅行服务产品中心”两大平台,增强海南总部力量。海南区域总部是集团在海南省的分支机构,以“经营为主、管理为辅”,负责在集团总体发展战略框架下,以市场为引领,以客户需求为驱动,融合集团海南各旅游相关产业,形成发展合力,打造海南旅游发展新模式,推动海南业务整体增长。截至2020年底,集团在海南已拥有21家控股企业(签署战略合作协议后新增9家),在琼资产总额超过850亿元,2020年集团海南整体营业收入超457亿元,税收超13亿元,是2017年的7倍以上,在职员工超7000人,是2017年就业人数的2.9倍。

在旅行服务方面。为协助海南区域引流,提高游客旅游体验,集团联合相关主管部门初步搭建了“海南旅游一码通”平台,为游客打造海南智慧旅游、便捷购物、轻松食宿的一码购游生态系统。在差旅机票业务方面,2020年,我们成为海南省公务员差旅项目的独家合作方,并与东航、南航等主要航司合作,嫁接航司“随心飞”产品开发了若干“海南游”产品,联动集团旅行社企业资源,为海南进行客源导流。同时,围绕离岛免税业务,集团各板块一体协同,共同打造免税购物+旅游平台,实现免税旅游购物生态运营闭环。

在旅游零售方面。2020年集团免税业务旗下海南五家离岛免税店全年总销售额(含税)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%。

在旅游交通方面。2020年,为落实集团海南发展战略,配合集团海南后疫情旅游振兴一体化行动方案落地,加快推进旅游客运业务转型,中旅旅游汽车有限公司于2020年9月9日在海南注册成立全资子公司中旅(海南)旅游客运有限公司,完成了海南旅游客运平台搭建,新增具有旅游客运资质的清洁能源车辆30辆,海南区域总运力达68辆,为拓展海南旅游客运业务奠定坚实基础。2020年,累计出动车辆约61688车次,安全行车约230余万公里,为三亚国际免税城接送游客约2776100人次,全年无重大安全责任事故发生。

在会展商旅方面。自2020年7月完成区域总部注册工作,集团与政府紧密

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妆发展博览会、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运输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,集团认真贯彻落实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庄园冰酒、牦牛肉干、香格里拉松茸等特色农副产品。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不利影响。

### (二)实践环保公益,助力营造美丽海南

集团及在琼企业重视并持续开展环保公益活动,通过组织员工参与公益实践,让绿色环保的理念深入人心,倡导社会携手保护环境,共同建设绿色家园。

2020年9月5日,中国旅游集团旗下CDF海口日月广场免税店党支部积极参与“环保禁塑 党员在一线”学雷锋志愿服务。11月8日,中国旅游集团旗下三亚国际免税城第五党支部参加“繁星齐守护清洁母亲河”三亚河河道垃圾清理公益活动。

### (三)旅游报国,积极参与海南红色旅游活动

为了突出展示中央企业红色基因、红色血脉,深挖红色资源的思想内涵和时代价值,突出展现在中国共产党领导下中央企业百年发展中涌现的先进精神、先进典型和铸就的大国重器,2021年6月29日,国资委公布首批100个中央企业爱国主义教育基地,中国旅游集团旗下“南海之梦”邮轮中国(海南)南海博物馆海上流动博物馆成功入选。

学习贯彻海南省党史学习教育动员大会精神,中国旅游集团海南区域总部立足海南,践行央企责任,积极开发红色党建活动路线和红色旅游线路,以实际行动庆祝党的百年华诞。

同时,以2021年3月27日海南省旅文厅主办的2021年海南红色旅游文化系列推广活动启动仪式为序章,中国旅游集团在海南区域全面开启庆祝建党100周年红色主题党建活动。集团积极参与海南省旅文厅组织的“重走琼崖红军之路,追逐百年红色足迹”红色旅游文

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,共同助力自贸港建设。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)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,保持市场高声誉,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“三步走”。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

靠强大的销售能力,中免集团跃升为排名第一的世界旅游零售运营商。离岛免税业务有力带动了消费回流,极大地助力海南国际旅游消费中心建设。目前,中国旅游集团正在建设的海口新海港国际免税城预计明年投入使用,将打造“世界旅游零售的新名片、中国商旅项目的新标杆”,完善海口免税门店布局网络,与三亚国际免税城形成南北呼应的免税消费新局面。

### (二)中旅免税承办消博会官方论坛,共同探讨免税消费新业态

在消博会期间,海南国际经济发展局联合中旅免税共同承办全球消费创新暨免税与旅游零售大会,中国旅游集团董事长万敏出席会议并致辞。中旅免税总经理陈国强与法国欧莱雅集团北亚区总裁费博瑞、全球知名带货主播薇娅等代表一同在免税论坛圆桌讨论新消费·新业态。陈国强总经理以“新平台、新消费、新业态”三个关键词为支点,分享了关于立足海南自由贸易港建设全力推进离岛免税行业发展的观点,阐述了中旅免税的新业态布局方向,强调了根据新平台和新消费的发展趋势演变,中旅免税在母公司中国旅游集团领导下调整业务发展模式,积极培育发展旅游零售新业态。

### (三)中旅邮轮“南海之梦”西沙航线复航,振奋行业

中旅邮轮聚焦扩大内需,集团将邮轮海南业务作为重要战略发展支点,研究开发高质量的邮轮产品。但受疫情影响,2020年1月以来集团邮轮板块全面停航,经营十分困难。经集团积极申请,在省市各级政府及相关部委的支持下,“南海之梦”邮轮西沙航线已获批于2020年12月9日正式复航,通过大力宣传推广,2021年春节前船票销售情况超过预期,市场反应良好。同时,“南海之梦”邮轮成功设立首个移动的海上博物馆,获批中央企业爱国主义教育基地并被评定为三亚市研学旅行教育基地,以实际行动助力三亚建设国际邮轮旅游中心。

中国旅游集团旗下“鼓浪屿”号于2020年9月23日获得首张海南无目的地旅游经营牌照,完成融合通信项目,打破邮轮“海上孤岛”通讯困局,积极推进智慧邮轮建设,并开展线上平台全方位推广,开通星旅远洋官方抖音账号,引进短视频创作的新型推广模式,不断提升产品体验。同时,鼓浪屿号正积极研发海南海上游系列产品,通过整合集团资源研发“免税+邮轮+陆地交通+旅游服务配套产品”产品组合,将邮轮产品作为海南海上特色旅游资源,融入海南目的地定制化综合产品体系,创新“邮轮+旅游”实施路径。“鼓浪屿”号作为中国自主运营的第一艘豪华邮轮,在海南的复航将极大激励邮轮行业扬帆再启航。

### (四)中旅旅行推介营造海南旅游热潮,释放海南旅游新活力

2020年疫情之下,海南旅游呈下跌幅势,集团海南旅行服务业务积极发挥集团旅游产业链优势,联合国资委新闻办、海南省旅文厅及各市政府部门展开海南旅游推介,与国资委的合作直播超200万人观看,在全国多地举办多种形式的海南自由贸易港主题营销推广活动受到了良好的社会反响,中国旅游集团用自身影响力助力海南旅游推介。

2020年8月7日,中国旅游集团旅行服务有限公司协同海南省旅文厅,在北京国旅大厦举办2020海南自由贸易港旅游推介会暨“健康游 欢乐购”全国游海南启动仪式,聚焦于海南旅游新政策、新业态及新形象,让在京旅游企业深入了解海南旅游资源及海南特色旅游产品。9月6日,中国旅游集团旅行服务有限公司协同琼海市人民政府,在北京服

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,切实为全国游客送上海南旅游福利,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,在全国主要客源线城市开展会销等形式的旅游产品推广活动。该系列产品现已陆续发行,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,预计将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发。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及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,中国旅游集团海南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与支持下,投重资开设旅游接驳巴士。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、轻松食宿的一码购游生态系统。平台围绕免税核心业务导流输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)

## 数读中国旅游集团海南区域

### 2020年

已拥有21家控股企业  
(签署战略合作协议后新增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