



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

2016 年度社会责任报告

2017 年 3 月

目 录

报告说明.....	3
公司概况.....	5
董事长致辞.....	1
2016 年关键数据	2
公司治理.....	3
社会责任理念.....	6
维护股东权益.....	6
加强安全生产，提升服务质量.....	7
关爱员工.....	11
与伙伴共同成长.....	14
担负产业文化责任.....	15
开展扶贫工作.....	16
参与社会和谐发展.....	17
荣誉榜	20
展望未来.....	21

报告说明

【这是公司第 8 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

2016 年 1 月 1 日至 2016 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

2017 年 3 月 3 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

《丽江旅游 2015 年度社会责任报告》2016 年 3 月 15 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 2017 年 3 月 3 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。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，多年来保持着市场占有率第一的位置，经过多年的发展，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，成为能够为游客提供旅游六要素“吃、住、行、游、购、娱”中前五大要素的综合性旅游服务企业。

主要产品和服务

目前公司运营的玉龙雪山旅游索道、云杉坪旅游索道和牦牛坪旅游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，是玉龙雪山景区主要的旅游接待设施；公司建成运营的玉龙雪山游客综合服务中心，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、迪庆奔子栏丽世酒店，提升了当地旅游业品牌，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。

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。

2016 年是“十三·五”开局之年，公司根据年度目标任务及总体工作的部署和要求，不断完善管理体系，积极应对市场变化，克服市场困难，加大营销力度，成功实现了经营业绩的稳定、持续增长，取得了良好的经济效益和社会效益。公司大香格里拉生态旅游区战略项目——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。大香格里拉生态旅游区战略发展规划重点项目——香巴拉月光城项目也正有条不紊的建设中。

回顾丽江旅游的发展，始终与责任同行，承担了企业公民应尽的义务。在今后的发展中，公司将以云南省和丽江市创建全域旅游示范区为契机，继续立足丽江，围绕将玉龙雪山景区建设成为丽江全域旅游示范点及将丽江打造成为大香格里拉区域主要门户和中心城市的核心目标，遵循“拓展提升玉龙雪山景区，开辟泸沽湖第二主战场，打造大香格里拉生态旅游环线”的总体思路，切实担当起主体企业责任，全方位积极参与丽江旅游业开发建设，为实现丽江旅游产业转型升级和二次创业发挥主力军和引领作用，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

2016 年关键数据

总资产

277, 773. 86 万元

营业总收入

77, 968. 25 万元

归属于上市公司股东的净利润

22, 382. 36 万元

现金分红

4, 226. 85 万元

上缴税金

11, 921. 55 万元

上缴环保基金

7, 710. 64 万元

投资于雇员个人知识和技能提高以提升雇员职业发展能力的投入

54. 07 万元

扶贫投入

115 万元

社会公益及捐赠（资金、物资、无偿专业服务，含扶贫投入）

313. 28 万元

公司治理

公司治理

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。

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 9 名，其中 3 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（公司于 2016 年 11 月完成了董事会换届选举）

董事会

董事长:和献中

董事总经理: 刘晓华

独立董事: 焦炳华、陈红、龙云刚

其他: 张松山、张郁、和程红、陈方

董事会秘书: 杨宁

监事会

召集人: 马策

职工代表监事: 邓丽星、王岚

其他: 张大鹏、和社军

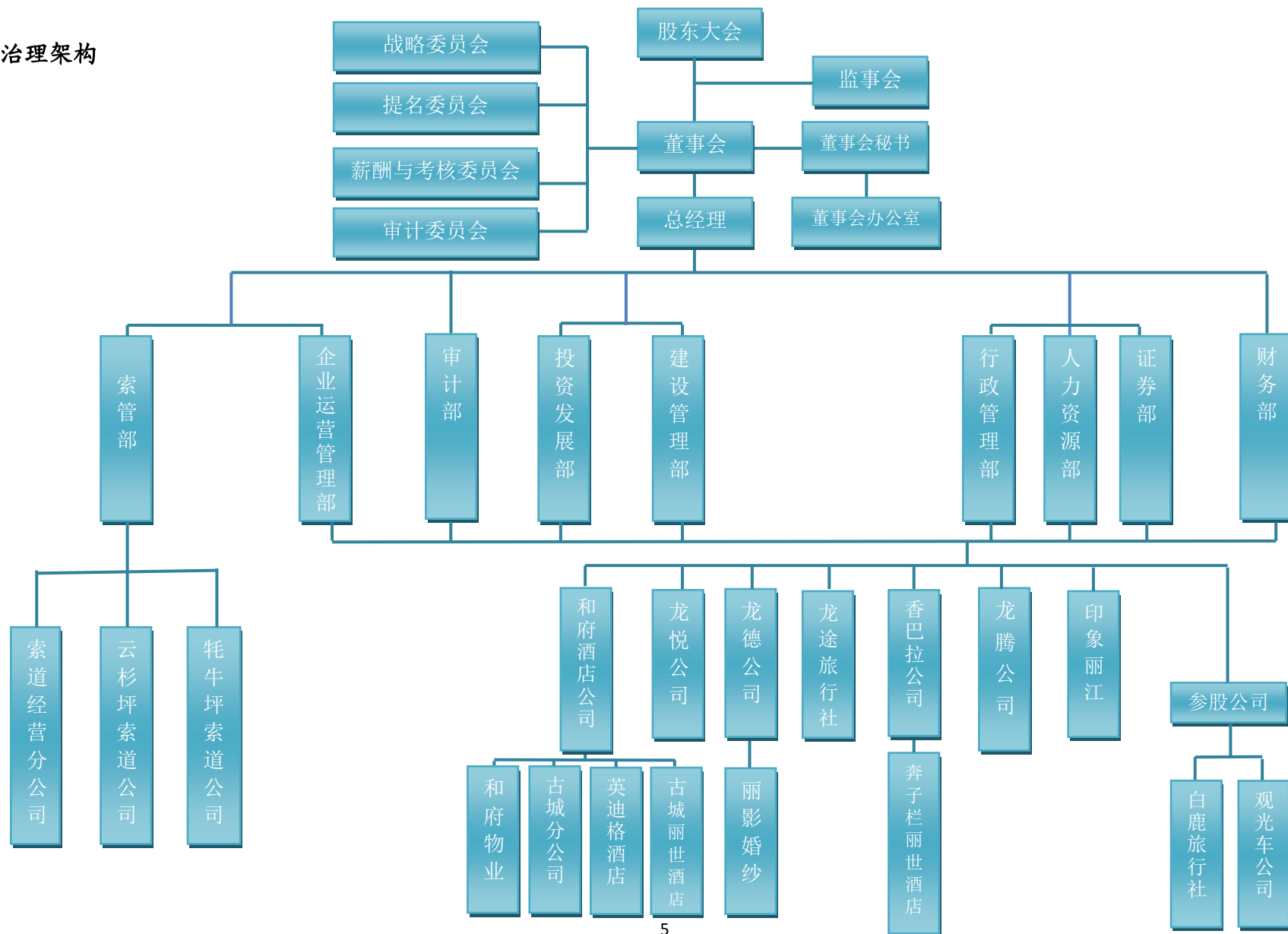
经营层

总经理: 刘晓华

副总经理: 杨宁、杨正彪、史云波

财务总监: 吕庆泽

治理架构



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，继续选择积极拓展型战略，以投资为重点，以发展为主线，坚持把公司做强、做优、做大，打造成丽江市旅游综合性龙头企业。

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

丽江旅游秉持“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。

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》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，分别于2016年1月21日、4月8日、11月14日召开了股东大会，审议议案11项。其中，在2016年11月14日召开的2016年第二次临时股东大会上，完成了董事会换届选举，选举产生了公司第六届董事会和第六届监事会。

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，公司共发布信息披露文件96份，临时信息披露文件未出现明显错误和遗漏。在深圳交易所一年一度的信息披露质量考核评比中，深交所再次将公司的信息披露工作质量给予了“A”(优秀)的评价，这是公司连续第六年获得“A”。

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，及时回答投资者的问题。2016年，公司共接待了投资者现场调研19批次，64家证券机构合计76人到公司现场调研，公司按照交易所的要求认真做好了会议记录，并在交易所规定的时间内编制好调研纪要并及时披露。同时，公司于2016年3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2015年年度报告说明会，公司高管就公司经营、未来发展等投资者关心的问题与投资者进行交流。

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，公司成立了安全生产委员会，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。

2016年雪山景区内各公司与雪山管委会签订《玉龙雪山省级自然保护区森林防火工作责任书》、《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，2016 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“春节黄金周安全检查”、“六月安全生产月”“岁末年初安全生产大检查”以及消防演练、营救演练等活动，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《安全生产法》、《特种设备安全监察条例》，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，2016 年三条索道累计安全运行 9994 小时，其中玉龙雪山索道安全运行 3980 小时，云杉坪索道安全运行 3880 小时，牦牛坪索道安全运行 2134 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，

并不定期检查和补充消防器具，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。

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。

提升服务质量

公司确立了“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，分享我们的玉龙旅游精神。

荣获丽江市首届质量管理奖

长期以来，公司的质量管理工作得到了各级主管部门的认可，公司先后被评为“首批全国旅游标准化示范单位”、“索道安全服务质量 5S 等级”、“全国首批安全生产标准化一级企业”、“云南省五一劳动奖状”“安全生产标准化三级企业”。2016 年，公司认真组织开展丽江市首届质量管理奖申报工作，经过考评组现场考核，最终荣获丽江市首届质量管理奖。2016 年 11 月，经丽江市人民政府推荐，公司确定为丽江市唯一申报“云南省政府质量管理奖”的申报单位。公司也依据《云南省人民政府质量管理奖评价指南》、《云南省人民政府质量管理奖评价准则》，积极组织推进该项工作的申报创建工作。

推行标准化管理，提升服务质量

公司建立了较完善的旅游标准化体系并严格执行，内容涉及 100 多项国标、行标、景区标准，主持或参与编制了 1 项国家标准、2 项景区管理标准，高质量地编写出 800 余项企业标准，形成国家标准、行业标准、景区标准和企业标准四

位一体的标准体系，初步确立齐全的旅游企业标准、完整的企业管理标准、清晰的服务流程标准、完善的岗位规范标准和细致的质量反馈处理标准体系。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。

2016 年，公司例行组织进行多批次的现场游客调查，发放了超过 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，为进一步提高公司服务质量、维护公司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

在索道经营方面，公司索道运营事业部通过对玉龙雪山索道候车厅的流向设计、分厅隔离、视频宣传提供等全方位人性化多次升级改造，对下站候乘排队区域由雨篷改造为玻璃房，对排队栏杆进行优化设计，对云杉坪索道下站站房进行延伸工程，增设遮雨通道，以及在城区内增设票务销售点等手段，进一步提升游客游览体验，并采取升级票务系统、分设团队游客和散客售票厅、实行实名制、时间段预约销售等措施，进一步优化服务环节，从而实现优质的服务工作。

在餐饮服务方面，龙悦餐饮中心通过更换餐饮管理系统，简化服务环节；在传统餐饮服务的基础上，通过开发“缆车咖啡厅”、夏天增加鲜榨果汁等产品，为游客提供更全面的服务；通过重新对部分公共及后勤区域地面、台阶进行防滑处理等措施，有效避免游客与员工滑倒及伤害事件发生，确保游客及员工人身安全。

做好品牌创建，提高公司知名度

品牌建设工作是公司工作的重点工作之一，公司一方面做好各类设施设备维护保养，确保安全运行，另一方面通过开展服务质量培训、收集游客意见等工作，提升产品质量与服务，不断提升品牌的质量形象和价值，推动公司从价格竞争向质量品牌竞争转变，增强品牌知名度和市场竞争力。在经营过程中，公司与洲际集团合作，成功引入集团旗下洲际酒店及高端品牌——英迪格，建设了丽江和府洲际度假酒店和丽江古城英迪格酒店，并与毛里求斯丽世酒店集团合作，打造了丽世茶马古道酒店系列——丽江古城丽世酒店和茶马道德钦奔子栏丽世酒店。在演艺方面，成功打造了由张艺谋创编团队导演的旅游文化实景演出——印象丽江，

赢得了国内外游客广泛赞誉，成为丽江文化旅游的代名词。

此外，公司通过积极开展宣传促销及品牌建设。公司开通官方微博、微信，联合雪山管委会在中国旅游报、云南日报、春城晚报、云南信息报、丽江日报等报纸中展示玉龙雪山的形象，提升景区的美誉度。组织参加国际旅游交易会、旅游产品推荐会，在昆明火车站、昆明国际机场投放广告和宣传片，提升景区知名度和美誉。

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、员工在岗、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。

关爱员工

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，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会。截止 2016 年末，公司在册员工 1730 人，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。

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。

公司制订并持续完善人力资源管理制度，保证员工的合法权益；及时开展劳动关系管理的普及培训和人力资源相关政策说明会，提高政策的公开化程度。2016年，公司修订完善了《请休假制度》、《员工带薪年休假管理规定》、《退休人员管理办法》等10项涉及员工权益的制度，梳理了人力资源工作相关流程，组织开展了员工绩效考核、女员工体检等工作，进一步提高人力资源管理和服务的公开化、标准化、规范化水平，提高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

公司致力于为员工营造和谐舒畅的工作环境，保障员工的健康和安全，使员工愉快地工作。公司聘请专业保洁及绿化公司保证办公场所的整洁、舒畅，使员工心情愉悦地投入工作。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，坚持带薪年休假制度，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。

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；生日蛋糕券、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、民主生活会、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餐厅的走廊两侧作展示；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 3500 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。

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。2016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. 公司工会参与上级工会“金秋助学”活动，为公司15名考上大学的学生申请到了资

助；2.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27名困难职工获得资助；3.2016年，公司工会从设立的工会帮困基金中，向需要救助的5名困难职工和遭遇突发性急难的职工提供了1.2万元经济援助，体现了公司以人为本的思想理念；4.在元宵、端午、中秋等传统节日以及员工生日之际，给员工送去节日问候；5.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；6.职工结婚、或直系家属过世都前往慰问；7.积极开展职工医疗互助活动，职工参加率逐年上升，完成第十三期职工医疗互助；8.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。鉴于公司工会的出色工作，公司工会被中华全国总工会评为“全国模范职工之家”。

注重职业培训，提升综合素质

公司秉持“以人为本”的理念，将员工视作公司最宝贵的资源，将员工的培养和发展提升到战略高度，将培训和教育贯穿员工整个职业生涯。除为员工量身设计全方位的培训课程体系之外，强调培训应与时俱进，以适应公司不断发展的需要。除了公司统一组织的培训外，还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。通过培训，员工得以不断提升专业技能和职业素养，卓有成效地开展各项工作，为社会、企业 and 自我成长创造价值。2016年，组织了公司总部和成员企业范围内707人次的培训活动，用“请进来”的方式进行员工综合素质培训。2016年度组织管理人员管理类培训课时达到了60小时。

与伙伴共同成长

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。目前，与公司建立合作关系的旅行社超过 100 家。公司通过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。

在国际度假酒店板块，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。经过长期筹备和建设，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。

担负产业文化责任

优秀传统文化的传承与发展是一项关乎国家和民族命运的战略性和全局性工程，也是全社会的共同责任。旅游业作为一个以文化为灵魂、以保护传承和交流传播优秀文化为己任的现代服务业，在传承和发展优秀传统文化中发挥了举足轻

重的作用。以旅游化开发为渠道对当地优秀传统文化进行保护与传承，已经在社会发展中得到了认可与支持。

丽江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，运营原生态大型实景演出——印象丽江，是国家文化产业示范基地，全面展示了丽江民族文化；公司投资兴建的以茶马古道为主题的精品酒店——丽江古城英迪格酒店、丽世茶马道系列酒店，整体建筑沿用了传统纳西建筑风格，以木质结构为主，所采用木材、石材等材料均来源于丽江本地，充分保持丽江古城建筑原貌，为前来探索茶马古道的游客提供休憩的驿站，开启探索茶马道发现之旅；运营旅游文化综合体项目——丽江 5596 商业步行街，将旅游发展与民族文化有效融合，在传承中发扬，在发展中保护。公司希望以旅游消费、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。

开展扶贫工作

年度精准扶贫概要及成效

按照市委市政府扶贫工作要求，从 2016 年开始，公司派出 2 名扶贫工作人员，长期驻扎到依陇村，通过走乡串户，进一步了解每个贫困户实际情况，现场为村民排忧解难，并为公司扶贫工作提供精确信息。除扶贫工作人员外，年内公司挂包人员先后 6 次深入到依陇村实地调研，为村民出谋划策，探讨脱贫办法。

2016 年，经公司与塔城乡党委政府、依陇村委会反复协商和研究，探讨出一种创新的扶贫模式，确定了以帮困基金+合作社，农户+企业的形式，开展造血式的精准扶贫工作，公司先期支出 50 万元成立“依陇扶贫挂钩点合作社”。7 月 20 日，公司“依陇扶贫挂钩点合作社”正式挂牌成立。通过合作社工作的铺开，公司希望能够扶持壮大依陇村种植养殖产业，并重点扶持建档立卡贫困户，形成规范化种植养殖、标准化种植养殖的示范基地。同时，公司按照玉龙县“挂包帮、转走访”工作联席会议的相关要求，出资 15 万元用于玉龙县建档立卡贫困户到户产业扶持资金。

2016 年，公司捐助 25 万元资金，与玉龙县新农办投入项目的 15 万元资金一起，为依陇村委会实施了“亮化工程”。目前工程已完工，在塔城乡依陇村委

会 5 公里的道路两旁安装了 88 盏太阳能路灯,惠及依陇村农户 500 户,1900 人。此次亮化工程的实施改变了村容村貌,让村里旧貌换新颜,加快了依陇村委会决胜脱贫攻坚的步伐。

教育方面,公司在“6·1”儿童节期间向依陇小学捐助了价值近万元的文具教具,并投入 5 万元用于塔城乡和依陇村教育事业。

此外,公司还在“丽江市 2016 年 10.17 扶贫日主题大会”上捐款 20 万元,职工捐款 5 万元。

通过开展精准扶贫工作,截止 2016 年底,公司挂钩的 23 户建档立卡贫困户中,有 15 户共 45 人完成脱贫。

后续精准扶贫计划

1. 根据丽江市和玉龙县关于扶贫攻坚工作的发展规划,结合公司的实际情况,狠抓“挂包帮”“转走访”工作任务的具体落实,为依陇村全面完成“脱贫摘帽”工作目标任务打下坚实基础。

2. 加大“挂包帮、转走访”相关政策和精神宣传力度。广泛宣传党中央、省委省政府、市委市政府的各级支农惠农和扶贫政策,引导贫困户转变观念,确立如何摆脱贫困的思路,改变理念,克服“靠等要”、“混日子”、“今朝有酒今朝醉”的思想,从思想上帮助建档立卡户树立脱贫致富的信心和决心。

3. 加大“依陇扶贫挂钩点合作社”运营和投入力度。以 2016 年成立的养殖专业合作社为基础,通过加大资金投入力度、扩大参与对象、进一步规范运作等手段,提高农民的组织化程度,扩大合作社规模,发挥辐射带动作用,促进全乡种植养殖产业的发展,基本形成产业链,推动产业化发展。

4. 继续推进教育发展脱贫、帮助就业等扶贫措施落实。

5. 创新扶贫思路,完善扶贫机制。按照“扶上马,送一程”的思想,通过有效利用公司资源,加大驻村扶贫工作队员工作力度,合理安排资金,积极配合引进项目等手段,实行差异化扶贫,精准化帮扶,不断巩固和优化帮扶成果,力争早日促进贫困村贫困户脱贫摘帽。

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。公司现有员工1730人，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。

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，在企业经营和队伍行为中，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。

公司各级领导签署《廉政从业承诺书》，设立总经理信箱，定期进行廉政谈话，进行廉政考核，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，游客满意度达到90%以上，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。公司也被丽江市工商局评为2014—2015年度市级“守合同重信用”企业。

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：参与丽江市文明交通志愿者服务、到学校开展慰问、参加洲际酒店集团环球慈善周、参加“企业责任 环境保护”古城清淤活动、组织“暖冬行动”、组织员工开展爱心慈善义卖。

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，2016 年公司共提取环保基金 7710.64 万元，截止到 2016 年末公司累计共提取环保基金 43,138.54 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，2016 年度公司及下属公司共补助社区 312 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。

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和义务，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。2016 年，通过开展洲际酒店 274 间客房总共 362 台空调节能改造、完成七色光 中餐厅所有白炽灯 35W 改成 5W 节能灯、洲际 B 型房过道灯安装时控器(24:00-06:00)关闭过道吊灯、洲际酒店主楼各区域新风机、排风机增加时控器，根据需要按时间段进行启停控制等改造工作，进一步做到节能减排。

2016 年，公司还积极参与丽江市委市政府组织的义务植树活动，组织公司职工 50 余人参加了活动，种植树苗 100 余棵，为丽江生态环境环保作出了贡献。

公司社会责任履行状况与《上市公司社会责任指引》不存在差距。

荣誉榜

经深圳证券交易所考核,公司 2015 年度(2015 年 5 月 1 日至 2016 年 4 月 30 日)信息披露再次被评为 A(优秀)，这是公司连续第 6 年获得 A(优秀)。

公司工会被中华全国总工会授予“全国模范职工之家”荣誉称号，“全国模范职工之家”是由中华全国总工会设立，是全国工会系统表彰先进集体的最高荣誉，也是国家对基层工会工作的最高褒奖。

公司荣获第七届中国上市公司投资者关系天马奖评选之最佳董事会奖。2016 年 4 月 15 日，由证券时报、中国基金报联合主办的“天马奖·中国上市公司投资者关系评选”、“英华奖·中国优秀基金经理评选”活动中，公司荣获“中国上市公司投资者关系天马奖——最佳董事会奖。”

2016 年 5 月 公司获得丽江市首届质量管理奖

2016 年丽江和府度假酒店荣获：

2016 年新旅行年度精选度假酒店

2016-2017 旅游情报最佳亲子酒店

2015-2016 年度最佳 MICE 酒店 《城市旅游》

展望未来

在云南省和丽江市全面开启创建全域旅游示范区的背景下,公司将继续把握机遇,不断创新实践,强化经营管理,积极承担对股东、顾客、员工、社区、环境的责任,创造更多的社会价值,做合格的企业公民。

确保业绩稳定增长,保障股东权益。

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,确保完成各项经营指标,切实保障股东权益。

强化安全意识,做好生产经营工作

安全是公司工作的重点,随着公司业务规模的不断扩大,公司及各下属经营单位将继续以高度的责任心和使命感,全力做好生产经营工作。

提供优质服务,为游客带来巅峰体验

产品质量升级和服务水平提升没有终点,未来公司将持续推进产品质量升级,提升服务质量,推进服务方式创新,努力塑造品牌,强化过程监控和精细管理,,为游客带来巅峰体验。

悉心关爱员工,优化人才储备

未来公司将继续完善员工发展通道,优化用人机制,加快提高队伍素质,加强企业文化建设,深化人文关怀,为公司发展注入活力,推进员工和企业的和谐发展。