



2021年度 社会责任报告

/ 悦享美好旅途 / 创享品质生活 /

报告规范

■ 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首份企业社会责任报告，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，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

本报告内容涵盖时间为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分表述内容适当追溯 2020 年份。

■ 编写原则

本报告主要依据《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》等的基本原则，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制。

■ 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。

■ 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。

■ 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：广州市流花路 120 号
邮编：510016
联系电话：020-86662791
电子邮箱：
gzlnholdings@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
长按识别左边二维码关注我们

目 录

一、公司简介.....	1
(一) 公司概况.....	1
(二) 发展战略.....	2
(三) 公司主要业务.....	2
(四) 2021 发展概述.....	7
(五) 2021 年社会评价及荣誉.....	11
二、公司治理与规范运作.....	12
(一) 公司组织架构.....	12
(二) 公司规范治理.....	12
三、股东和债权人权益保护.....	15
(一) 关于股东与债权人权益保护情况.....	15
(二) 建立积极投资者沟通机制.....	16
四、供应商、客户和消费者权益保护.....	17
(一) 供应商权益保护.....	17
(二) 客户和消费者权益保护.....	18
五、职工权益保护.....	21
(一) 员工情况.....	21
(二) 保护员工合法权益.....	21
(三) 职工薪酬与福利.....	22
(四) 构建战略人才成长机制.....	24
六、环境保护与可持续发展.....	25
(一) 推动绿色发展.....	25
(二) 践行绿色生活.....	26
(三) 倡导文明旅游.....	28
七、公共关系及社会公益事业.....	29
(一) 扛起上市公司社会责任，助力新冠肺炎防疫抗疫.....	29
(二) 深化“产业帮扶+农旅融合”，助力乡村振兴.....	30
(三) 拓展党史学习教育，倾心为群众办实事.....	32
八、展望未来.....	33

一、公司简介

（一）公司概况

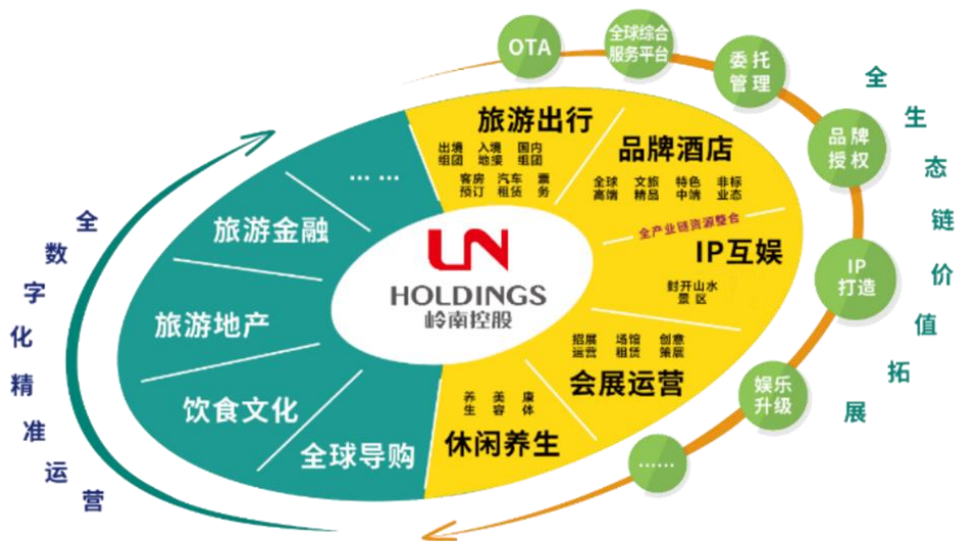
广州岭南集团控股股份有限公司（以下简称“岭南控股”或“公司”）是广州市国有控股上市公司，是广州市国资旗下的大旅游产业运营整合平台、品牌业务创新发展平台、投融资管理资本平台，是一家主营业务涵盖商旅出行、住宿、会展、景区、汽车服务等为一体的综合性旅游集团。

公司于 1993 年在深圳证券交易所挂牌交易，原股票简称为“东方宾馆”，股票代码为 000524。2014 年 6 月，公司向控股股东广州岭南国际企业集团有限公司（以下简称“岭南集团”）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控股股东岭南集团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。



（二）发展战略

公司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。



（三）公司主要业务

目前，公司旗下业务构成主要包括商旅出行、住宿、会展、景区及汽车服务等业务，形成了完整的旅游产业链。

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、出境游、入境游、旅游电

子商务、会展、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。疫情



发生以来，广之旅果断调整业务重点，增强在“国内大循环”旅游产业中的竞争力，完善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，为深耕旅游目的地服务、全方位多元化的发展夯实基础。

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。岭南酒店致力于成为集旅游、休闲、商务于一体的高品质全住宿综合运营商，深度融合本土文化与国际化管理理念，以领先的运营标准与模式，巩固和发展具有国际竞争力的中国著名民族酒店品牌。岭南酒店旗下拥有“岭南花园酒店”、“岭南东方酒店”、“岭南五号酒店”、“岭居创享公寓”、“岭南星光营地”、“岭南佳园度假酒店”、“岭南精选酒店”和“畔水庭院民宿”等核心系列品牌，构建了适应大住宿业态发展趋势的多层次品牌体系。



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，是“岭南花园酒店”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，其中东方宾馆是“岭南东方酒店”品牌的旗舰店。

3. 会展和景区业务

会展和景区业务是公司加快旅游产业融合的重要平台及战略性成长业务。公司拥有较强的会展场地资源优势，并具备涵盖组织策划、IP 构建、场馆运营、招展招商、买卖家对接、产业链集成、现场管理、对客服务、品牌传播的一体化会展运营模式，具备为客户提供在地、移动、一站式会展解决方案的能力。多年来，成功运营执行广东国际旅游产业博览会、广府文化旅游嘉年华等展会，拥有中华老字号博览会、广东国际会奖旅游交流大会、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展、会议 IP，并不断加强与国际顶级会展企业的合作，成功运营博古斯世界烹饪大赛亚太赛和中国赛、“太阳之旅”中法自行车拉力赛等一系列国际化的会展赛事。疫情发生期间，创新严控

疫情形势下的“安心会议”标准模式，将广东国际旅游产业博览会打造为全国规模最大、国际化程度最高、市场化运作效果最好的专业性旅游博览会品牌之一。



博古斯世界烹饪大赛亚太赛和中国赛



太阳之旅中法自行车拉力赛



广东国际旅游产业博览会



广府文化嘉年华

公司具备丰富的景区运营管理经验，开发包括酒店、自驾车营地、餐饮、旅游客运、租赁、游乐场、旅游商品销售等在内的休闲体验旅游产品，形成了完整的景区旅游服务、产品体系，具备景区规划、景区建设咨询顾问、景区营销策划、景区运营管理的管理输出能力。目前，公司管理的粤西封开奇境景区正积极进行升级改造，其中，龙山景区成为国家 4A 级旅游景区，而干层峰景区、大斑石景区成为国家 3A 级景区。为把握国内游市场机遇，广之旅新设广州广之旅悦景目的地旅游发展有限公司，进一步强化目的地资源掌控力和景区建设运营能力。



4. 汽车服务业务

公司的汽车服务业务主要由全资子公司广州市东方汽车有限公司（以下简称“东方汽车”）负责运营。东方汽车的主要业务包括广州区域出租车和商务租赁车业务，主要服务于 500 强企业的商务用车租赁和本地旅游接待、出租车业务，是区域性优秀汽车服务品牌。



（四）2021 发展概述

2021 年度，为应对新型冠状病毒肺炎疫情影响，公司采取各项积极措施，一方面在严格做好疫情防护工作的基础上，严控成本费用，聚焦业务、流程、模式创新；另一方面，加大研发创新与市场营销力度，重塑业务盈利模式，持续推进主业在全国范围的布局 and 扩张。报告期内，公司实现营业收入 152,631.78 万元，同比下降 18.71%；公司实现归属于上市公司股东的净利润-12,779.86 万元，同比减亏 46.85%；实现归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润-18,457.62 万元，同比减亏 28.85%，现金流总体维持稳健。

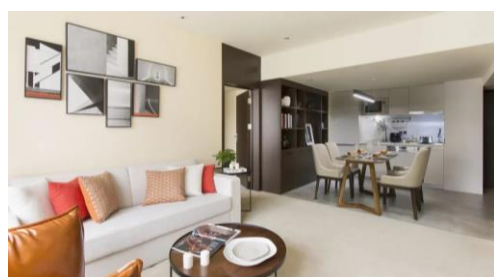
岭南控股把握疫后新消费趋势，大力推动支持下属子公司创新产品和服务，不断拉近“供给侧”与“需求端”的距离，激发业务单元的市场活力和创造力。



岭南控股创新路演大赛



易起行信息技术创新项目



样板房间创新研发项目



餐厅升级项目

1. 创新供给增强市场竞争新优势

打造创新型企业文化，完成首届企业内部商业实战活动——“岭·创”路演大赛，加快构建内部“赛-孵”机制，促进创新到创值的转化。广之旅加大产品创新力度，新品迭代更新率达 62%，持续推出农旅融合、红色研学、乡村旅游主题产品，以“华誉甄品”，“玩家营”等全新 IP 持续凸显差异化竞争优势。岭南酒店持续做好广州宾馆、封开龙山景区等重点项目建设、开业和运营工作，为企业转型升级、高质量发展夯实基础。



2. 文旅深度融合释放新动能

2021 年广之旅持续推出 60 条“非遗 99”、“博物 99”主题系列线路，嵌入非遗传承人、DIY 互动体验项目、非遗美食、博物馆元素，丰富产品体验。中国大酒店坚持传承岭南文化的精髓和情怀，携手广州博物馆先后推出跨界融合创新之作“消失的名菜 2：粤宴中国”、“消失的月饼：粤色中国”，文创月饼成为“月饼界”的年度爆品。花园酒店博物馆试开放运营，是国内首家文旅融

合、主客共享、跨界对话、突破传统博物馆边界的酒店住宿业博物馆。酒店管理项目南沙花园酒店携手广东省立中山图书馆举办粤书吧阅读体验活动，以科普展览和阅读闯关等形式，与游客共同品味传统与现代融合的别样中秋。



3. 高品质标准打造行业标杆

住宿业全面提升安心防疫标准，开启疫情防控常态化“安全住”、“安心会议”保障模式，圆满完成读懂中国、广交会、中超联赛等重要政商务团体、大型会议接待工作；广之旅主笔起草 3 项市级标准制定，申报中国质量奖，为引领提升行业质量作出贡献。



4. 升级改造老字号焕发新活力

岭南控股以时代发展为命题、以品牌文化为基调、以创新营销为手段，通过研发创新、多元营销、跨界融合、资源整合，进一步

夯实老字号品牌文化传承的现实基础，聚焦年轻消费群体，提升老字号品牌在消费者心中的品牌认可度，在推动体制机制创新上实现更大突破，激发老字号品牌新活力。公司坚持“走出去”战略，充分发挥自身产业链的综合优势，主动延伸布局至旅游目的地、高铁沿线、三线城市，以老字号广州东方宾馆为核心的岭南东方品牌已覆盖 15 城，形成有规模、高质量的品牌输出。



广东四会岭南东方宾馆



江西庐陵岭南东方宾馆

5. 星级餐饮品牌化步伐在加速

岭南控股在转型升级中加速住宿业餐饮品牌化的步伐，通过酒店活化迭代，逐渐形成餐饮品牌矩阵。广州花园酒店全新打造的泰安门餐厅获评米其林二星餐厅，荔湾亭、桃园馆、斯蒂勒三家餐厅荣获米其林餐盘奖，成为国内拥有最多米其林餐厅的酒店。此外，杏荟餐厅、花园观瀑廊、中酒丽廊餐厅、佛山美的鹭湖对川问茶、岭南五号阅江吧等晋升新一代网红打卡热点。



（五）2021 年社会评价及荣誉

2021 年，岭南控股及下属子分公司共获得国家、省市及行业协会奖项 45 项。其中，岭南控股荣获第五届龙雀奖“年度抗疫特别贡献文旅集团”奖项，获得由证券时报社主办的中国上市公司价值评选“最具社会责任 A 股上市公司”奖项；广之旅“丰收年年”、中国大酒店“消失的名菜”入选中国旅游研究院年度创新案例；岭南酒店位列中国饭店管理集团 60 强第 36 位；广州广之旅国际会展服务有限公司被广东省商务厅评为“广东省会展百强企业”；广之旅、花园酒店、中国大酒店成功入选广州市“百年·百品”100 家品牌企业。



二、公司治理与规范运作

（一）公司组织架构

截至 2021 年末，公司下属共有全资及控股子公司 37 家，分公司 21 家。子公司经营业务涉及旅行社、酒店、餐饮、会展、景区、旅游交通、旅游手信的完整旅游产业链。公司设置党委办公室（综合办公室）、研究与开发部、财务管理部、资本运营部、董事会办公室、党委组织部（人力资源部）、纪委办公室、风控审计部和信息电商部。各部门各司其职，有效提高了公司决策与经营管理水平。

（二）公司规范治理

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。

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》、《独立董事工作制度》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。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，对公司向全资及控股子公司提供财务资助、计提资产减值准备及核销资产、会计政策变更、募集资金使用与变更、关联交易、聘请年度审计机构等事项发表自己的独立意见，促进了公司的规范运作。

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 12 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。

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 8 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、计提资产减值准备及核销资产、会计政策变更、募集资金使用与变更、财务资助事项等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《内部控制评价报告》，同时聘请会计师事务所对公司进行内控审计。

2021年，公司根据新《证券法》《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规及规范性文件，结合公司实际情况，对《内部审计制度》《内幕信息知情人保密制度》等制度进行修订、完善，按照法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定及要求不断完善和提升公司治理水平。

4. 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、面访等多种形式认真做好广大股东及相关机构的交流工作，与投资者进行沟通、交流，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。

5. 强化党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大及历届全会精神为指导，大力弘扬伟大建党精神，围绕学党史、悟

思想、办实事、开新局，切实做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行。2021年岭南控股围绕建党百年活动主题，结合乡村振兴战略的丰富内涵，打造超过两百条红色路线，“马灯照亮中国一重走长征贵州红色研学”入选中国旅行社行业协会百条精品红色旅游线路库。认真践行“我为群众办实事”工作要求，通过与本地社区结对共建，落实全体党员居住地、工作地“双报到”。广之旅易起购商城入驻广州乡村振兴消费帮扶专馆，上架助农产品超过400款，覆盖22个对口帮扶省份，被广州市商务局、广州市协作办公室授予“2021年广州市消费帮扶积极参与单位”。坚定不移正风肃纪反腐，倡导廉洁守法理念，深入开展廉政警示教育，营造风清气正担当作为的工作氛围。

三、股东和债权人权益保护

（一）关于股东与债权人权益保护情况

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。

公司严格按照《上市公司股东大会规则》《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。2021年，公司共召开4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，见证律师出具的法律意见书认为公司4次股东大会的召集和召开程序、出席会议人员的资格和召集人资格、表决程序和表决结果均符合法律法规及《公司章程》的规定，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，也能够保障债权人的利益。

（二）建立积极的投资者沟通机制

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，使所有股东平等的机会获得信息。通过信息披露让投资者及时了解公司主要财务数据、日常经营活动、对外投资及经营业绩等重大事项的具体情况。

同时，搭建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，提升公司运作的透明度，维护股东尤其是中小股东的利益。

四、供应商、客户和消费者权益保护

（一）供应商权益保护

岭南控股一直以来致力提升高品质产品服务竞争力，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。公司建立健全采购管理制度体系，遵循阳光公开、企业主体、成本效率和诚实信用等原则，按照“应采尽采、应公开尽公开”的要求上线广州市国企阳光采购平台。公司坚持诚信守约，切实保障合格供应商的权益。商旅出行业务不以低价手段恶意争夺市场，拒绝“零团费”、“负团费”，与供应商建立长期友好合作关系。

倡导质量 文化建设

- 质量理念宣贯
- 倡导“五心”服务
- 质量知识培训



推进标准化建设

- 建立从设计到服务的内控标准
- 积极主导并参与国家、行业以及地方标准制定、修订
- 持续推进标准化建设

完善质量 五大体系

- 质量安全保障体系
- 合格供方引入及评价体系
- 质量评价体系
- 质量素质教育体系
- 质量诚信体系

防控质量风险

- 建立质量安全风险管理工作机制
- 建立旅游责任保险、意外险协同机制
- 提升防范能力和应急处置能力

广之旅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；建立的质量安全保障体系、供应商准入评价体系、质量评价体系、质量素质教育体系、质量诚信体系五大保障体系有效运行，确保产品及服务质量水平稳步提升。

多年来，岭南控股各下属子公司荣获“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。



（二）客户和消费者权益保护

岭南控股通过规范化、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，按照 ISO9001 和标准化体系的要求，涵盖产品研发、资源采购、市场与营销、计调操作、带团服务、售后服务、评价与改进共 208 份，包括运营及售后服务全过程，有效保障旅游服务输出的标准及水平的稳定，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。住宿业以打造岭南特色的广州服务为使命担当，采用 1000 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。

面对 2021 年全国各地疫情零星散发的情况，广之旅积极为消费者处理延改退手续，住宿业全面提升安心防疫标准，开启疫情防控常态化“安心住”、“安心会议”保障模式，以更安心优质的专业服务，获得了客户的高度认可和肯定。

安心会议

绿色、智能、精细、卓越

- 严格清洁消毒
- 一次性医用口罩
- 免洗手消毒液
- 红外体温检测
- 1米座位间距
- 电子签到

- 高频接触区域重点防控及清洁消毒
- 所有场内工作人员及访客确保风险管控
- 升级卫生运营标准及服务接待规范
- 调节空调并保持场馆每小时通风一次
- 加强设计人流、车流动线方案以减少接触
- 高清视听及高速网络设备助力云端会议
- 结合酒店周边环境打造绿色健康会议
- 优化送餐流程，采取分餐制及错峰就餐形式
- 严格把控食材及厨房区域卫生清洁



食品安全责任方面，公司坚持落实餐饮服务场所卫生监督，督导食品生产的操作流程规范，定期检查安全设施和进行食物样品抽检，筑牢安全防线，确保安全设备的时效性和食品卫生安全，保证食物安全和出品质量；坚持实施食品质量跟踪制度，严格落实原材料采购标准管理及建立供应商准入评估制度，对目前使用的食品添

加剂进行索证、标签、登记记录等方面进行检查；制定食品安全管理办法、食品安全考核办法和应急预案，定期举行食品安全事故应急演练，加强食品安全卫生培训，提高员工的食品安全意识和应急处理能力，防范食品安全事故。



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，建立和完善安全标准体系，并设置应急预案，全方位健全安全机制，持续提升防范能力和应急处置能力；持续强化安全文化宣传和培训，提高员工应急意识、安全意识和责任意识，提升防灾减灾救灾的能力，及时排查各种安全隐患，以“企业责任，安全第

一，以人为本，人文关怀”为原则，为顾客提供安全、满意的服务。

报告期内，公司完成疫情防控、安全生产、信息安全等专项检查 147 次、日常检查 5583 次及“三防”专项检查 129 次，完成关键业务系统的网络安全等级保护测评备案，积极开展防疫、灭火救援、食品事故、防暴、溺水、公共伤害、车辆、电梯和应急疏散等应急演练，提高全员安全生产意识，筑牢风险防范屏障。

五、职工权益保护

（一）员工情况

截至 2021 年 12 月 31 日，公司员工人数为 4843 人。

报告期末母公司在职员工的数量（人）	678
报告期末主要子公司在职员工的数量（人）	4,165
报告期末在职员工的数量合计（人）	4,843
当期领取薪酬员工总人数（人）	4,843
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数（人）	1,326

（二）保护员工合法权益

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，公司及控股子公司均依法建立了职工代表大会制度，保障员工权益的有效落实。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。严

格按照《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。严格按照《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%。

为员工提供年休假、病伤假、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；重要节日为员工送上慰问，让员工充分感受到公司大家庭的温暖。



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，通过职工代表大会、业务公开，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。

（三）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。公司员工薪酬由基本工资、岗位工资与效益工资构成。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，通过构建市场化的薪酬激励与绩效考核机制，以市场化、盈利模式、增量奖励为原则，建立有效发挥员工工作积极性的绩效考核和薪酬体系。



2021年8月，岭南集团工会举办2021年度岭南酒店业烹饪、餐厅、客房、会展服务技能竞赛中，岭南控股下属企业六名员工荣获6个项目的一等奖。

强化人文关怀，根据公司福利管理办法，定期组织员工体检，为员工购买商业保险，参保广州市互助保障计划，落实工会“六必访”慰问工作，让职工切实感受到组织的关怀和温暖；加强企业文化建设，公司不定期组织多样化的员工活动，同时，积极组织员工参与广州市总工会、上级工会组织各项活动，通过多种形式提高员工幸福感，为员工创造职业发展与快乐工作的广阔平台。



（左）徐锦辉师傅，现任中国大酒店中餐行政总厨。中国烹饪大师，广东十大厨神，先后获得“广州市优秀共产党员”“广东省五一劳动奖章”“广东省劳动模范”“全国技术能手”等多个荣誉称号。

（右）张志强师傅，现任东方宾馆行政总厨。先后荣获“广东省劳动模范”称号及全国、省、市各级行业的最高荣誉奖项，他还是广东省“粤菜师傅工程”、助推乡村振兴的领军人物。

（四）构建战略人才成长机制

践行“人才强司”战略，构建战略人才成长机制，建立了一体化分专业分层次的培训体系，以多形式多渠道开展各类管理培训和职业技能培训活动，完善人才培养体系，员工培训覆盖率 100%。

依托数字化学习平台，通过线上+线下混合式学习，开展多层次、全覆盖，员工效能提升培训，赋能企业员工提升人员岗位专业能力；聚焦员工职业技能提升，开展职业技能培训，帮助员工通过职业技能等级认定；开展校企合作项目，与多个学院开展共建教育培训基地、管培生、职业技能认证等项目，加快年轻后备力量的引进、培养和储备，输送获取国际培训认证学员。

疫情期间，公司及各子公司全力做好稳就业工作，保持员工稳岗，积极参加专场网络招聘会和高校、职校毕业生招聘会及大学生就业创业行动等人才招募活动。



2021年12月4日，由广州市文化广电旅游局、澳门旅游学院、岭南商旅集团共同建设的粤港澳大湾区旅游教育培训基地（广州合作中心）在南沙正式成立。同期进行了广州首期澳门职业技能认可基准(MORS)培训认证颁证活动，岭南控股住宿业 17 人获得 MORS 认证证书。

六、环境保护与可持续发展

（一）推动绿色发展

公司积极践行“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。

住宿业方面，加强对环境影响如噪声、废气、温室气体和污水等因素的管理，每年设定并下达能耗计划、节能指标及考核要求，建立和完善各级领导和部门节能责任，层层分解落实，切实采取措施，确保各项节能目标的完成。各企业在保证安全和服务功能的前提下，选用能源利用效率高、能耗低的产品和设备以及相应的服务方式、服务项目。装修改造方面，公司要求各酒店采取积极的节能减排措施，减少施工和后期运营过程中的环境影响。

公司对旗下各用能企业的节能工作进行定期考评，通过动态设备使用管理，优化调整设备运行状态，降低设备能耗，并积极开展节能宣传和教育培训工作，增强各级人员的节能环保意识。

（二）践行绿色生活



公司积极倡导节能减排和绿色环保观念，持续多年参与“地球一小时”节能行动，报告期内公司旗下酒店以“‘岭’启 60+绿色生活方式”为主题，在“地球一小时”期间关闭或调整外墙灯光及装饰性光源、利用荧光月亮等立体发光装置，鼓励客人走出房间，进行户外漫步、夜跑、烛光瑜伽、太极拳、迷你露营观星、不插电音乐会等活动，以实际行动支持环保。

倡导文明就餐方面，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，将节俭理念传播到每个角落；引导客人在餐饮消费中减少使用一次性筷子、纸杯等餐具。根据《广东省城乡生活垃圾处理条例》《广州市生活垃圾分类管理条例》等法律、法规，公司建立健全生活垃圾制度化、规范化、常态化的工作机制，落实生活垃圾精准分类工作，促进宣传生活垃圾分类意识以及培养员工垃圾分类习惯，倡导绿色文明，共建生态城市。



商旅出行业方面，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，针对疫情后旅游市场重启，广之旅推出了一批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养成健康环保出游意识。广之旅还结合各地优越的森林、湖泊、河流、地貌等自然资源，因地制宜开发出富有生态教育特色的旅游线路，如“沙漠与黄河的约会”研学旅行，带领青少年领略生态奇景的同时学习人类与沙漠和谐共处的方法和母亲河生态移民的意义，寓教于乐。同时，研发多条绿色生态、美丽乡村等精品线路，在推进清远连州精准扶贫工作中开发周边的花海、绿色农业资源，策划“寻访古村之旅”“美食文化之旅”系列产品线路，为周边地区保护性开发和绿色旅游产业发展起到示范性带动效应，推动乡村生态旅游产业发展。



(三) 倡导文明旅游

岭南控股把文明旅游服务纳入企业战略文化与制度体系当中。商旅出行业先后实行了“文明服务承诺制”，推出全国首个团队旅游全维度服务评价体系，全国首个《旅游团队疫情防控服务规范》企业标准，导游领队推行业务工作与文明督导一岗双责，从制度层面推动文明旅游规范，为游客打造一个安全、舒适和文明的出游环境，同时打好“行前倡导”和“行中提醒”组合拳，出发前将《旅游文明行为公约承诺书》纳入旅游合同，行程中要求导游以身作则进行文明服务，及时讲解和提醒游客文明旅游，引导游客遵守文明出游规范。



七、公共关系及社会公益事业

（一）扛起上市公司社会责任，助力新冠肺炎防疫抗疫

公司及各下属子公司积极响应当地政府的防疫要求和部署部署，以最高标准、最严要求、最快行动做好疫情防控各项工作。报告期内，公司住宿业 16 间自营及管理酒店成为定点防疫隔离酒店，近 3,500 间客房参与防疫抗疫工作，累计服务密切接触、境外入穗和医护人员、各战线防疫突击队员 7 万多房晚。商旅出行业务方面，妥善处理延改退手续超过 8400 个订单、过 6 万人次，住宿业取消房晚超过 10 万个。公司共组织起 25 支党员突击队，全力支援广州疫情防控工作，编制下发《岭南控股疫情防控工作指引汇编》，整合公司旗下企业共 23 篇防疫类工作指引文件，共组织 600 场次疫情防控知识培训，组织员工核酸检测 88 场次，并按照“应接尽接，应种尽种”的原则组织员工接种疫苗，实现全系统内新冠肺炎防疫“零感染、零事故”。



（二）深化“产业帮扶+农旅融合”，助力乡村振兴

报告期内，公司积极响应党和国家号召，充分发挥自身产业链优势，依托强大的市场搅动和客源带动能力，积极投身新时代旅游帮扶工作，践行社会责任，深化“产业帮扶+农旅融合”模式。

在圆满完成连州市丰阳镇脱贫攻坚任务后，公司及子公司积极协助控股股东岭南集团对接梅州丰顺乡村振兴工作，派出驻镇帮镇扶村工作队，推动当地乡村振兴政策措施落地见效、强化农村基层党组织建设、建立健全防止返贫动态监测和帮扶机制、制定帮镇扶村计划、推动帮扶协议落实等。在对口帮扶地区开展“粤菜师傅走进美丽乡村”活动，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，推动美丽乡村旅游和乡村振兴战略，带动帮扶地区经济发展，共享美好生活。报告期内，公司与黄果树旅游区管理委员会签署战略合作协议，探索共建

与融合模式，助推黄果树旅游区的建设，促进东西部扶贫协作取得新成果。



商旅出行业务方面，公司充分发挥自身产业链优势，以及市场搅动和客源带动能力，与全国多个省市地区对接，整合当地优质旅游资源，联手打造特色旅游产品，通过买断交通资源、打造主题产品、策划营销活动、立体宣传推广等多措并举，叠加全国布局的销售及客源网络优势，向对口帮扶地输送游客，精准结对帮扶清远连州、贵州毕节、广州北部镇街等地区，通过旅游帮扶广东梅州、贵州黔南、西藏林芝、新疆喀什等地区，助力巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接。



此外，公司还通过“旅游+互联网”大力实施助农产品消费帮扶。控股子公司广之旅旗下电商平台“易起购”设置“消费助农”专栏，衔接多个农产平台上架广州市对口帮扶、对口支援的助农产品。广之旅“易起购”入驻广州市协作办乡村振兴消费帮扶专馆，引入全国助农产品超过 300 款，被广州市扶贫协作和对口支援合作办公室授予“2021 年广州市消费帮扶积极参与单位”称号。公司旗下酒店餐饮业积极搭建乡村食材进城市绿色通道，引入当地各类特色食材，如贵州化屋黄粑等创新菜品陆续亮相公司的自营酒店广州花园酒店、中国大酒店及东方宾馆。



（三）拓展党史学习教育，倾心为群众办实事

公司及各下属子公司扎实开展“我为群众办实事”实践活动，重点民生项目清单逐一销号落实。公司着力下沉社区，有呼必应。通过与社区结对共建，落实全体党员居住地、工作地“双报到”全覆盖，实现党员下沉社区工作常态化。与共建社区开展“支部共建进社区 助力创文当先锋”“文明交通引导志愿服务”等党建共建创

文志愿服务活动及“点亮微心愿 争当圆梦人”“情暖残障人士 帮扶弱势群体”等“双微”服务，共担社会责任。公司号召各级党组织、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，组建党员志愿者队伍，火线支援疫情防控工作，并为中超赛事服务保驾护航。



八、展望未来

2021年，面对疫情防控常态化时期的市场变化，公司一如既往地扛起上市公司社会责任，积极参与新冠肺炎疫情的防疫抗疫工作，践行乡村振兴战略，体现行业担当。在经营和业务发展的过程中，顺应国家和社会的全面发展，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，实现公司与股东、债权人、职工、供应商、客户、消费者的健康和谐发展，得到了社会的肯定与认可。

2022 年，公司将践行战略坚守与责任担当，根据自身发展情况，进一步探索股东、债权人、职工、供应商、客户、消费者等利益相关方合法权益保护的举措，疫情防控与经营发展两手抓，加大人才队伍建设，探索中长期激励机制，继续支持社会公益事业发展，实现经济效益和社会效益的和谐统一。

广州岭南集团控股股份有限公司

董 事 会

二〇二二年三月二十一日