



当代，酒店业欣欣向荣

改革开放后，中国酒店业发展日新月异。中国酒店业者一边虚心向国际酒店界学习品牌模式创建，推动职业经理人的体系构建，一边探索着“政府推动、市场运作”的酒店管理新模式。1980年，国务院发出了《关于推动经济联合的暂行规定》，随着国家旅游局《饭店管理暂行办法》的颁发，南京锦江、北京前门等一批酒店企业实现了经营转变，形成了有中国特色的酒店管理模式。

2022年度 社会责任报告

/ 悦享美好旅途 / 创享品质生活 /



广州岭南集团控股股份有限公司

2022 年度社会责任报告

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 2022 年度企业社会责任报告，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，坚持绿色发展、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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分表述内容适当追溯 2021 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》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——业务办理》等的基本原则，结合公司在履行社会责任方面的具体情况进行编制。

■ 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) 2022 年发展概述	6
(五) 2022 年社会评价及荣誉	7
二、公司治理与规范运作	7
(一) 公司组织架构	7
(二) 公司规范治理	8
三、股东和债权人权益保护	11
(一) 关于股东与债权人权益保护情况	11
(二) 建立积极的投资者沟通机制	12
四、供应商、客户和消费者权益保护	12
(一) 供应商权益保护	12
(二) 客户和消费者权益保护	14
五、职工权益保护	17
(一) 员工情况	17
(二) 保护员工合法权益	17
(三) 职工薪酬与福利	18
(四) 构建战略人才成长机制	18
六、环境保护与可持续发展	20
(一) 推动绿色发展	20
(二) 践行绿色生活	21
(三) 倡导文明旅游	23
七、公共关系及社会公益事业	23
(一) 切实履行上市公司社会责任，助力社会健康安全保障工作	23
(二) 围绕“乡村振兴”战略，深化“产业帮扶+农旅融合”	25
(三) 以文塑旅以旅彰文，弘扬岭南文化	27
(四) 巩固拓展党史学习教育成果，用心用情为群众办实事	28
八、展望未来	29

一、公司简介

（一）公司概况

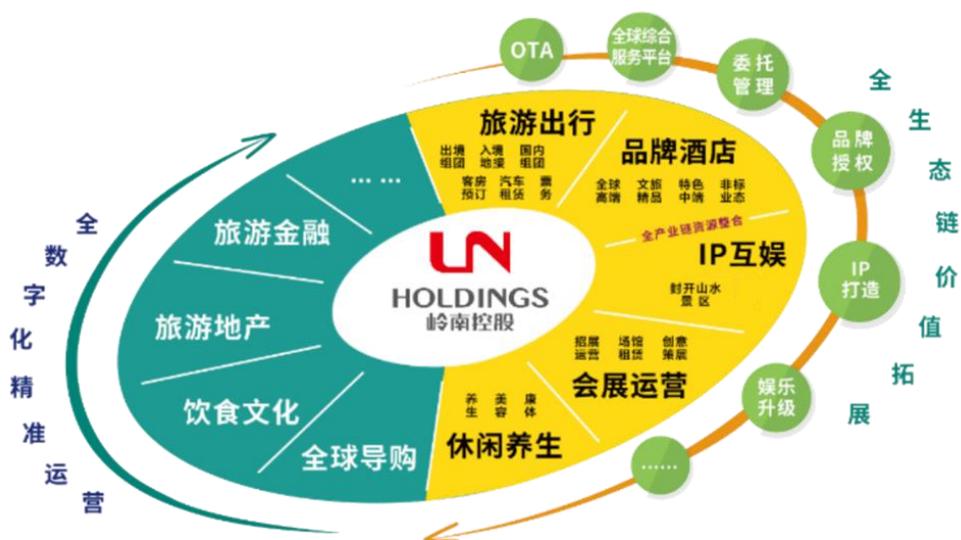
广州岭南集团控股股份有限公司（以下简称“岭南控股”或“公司”）是广州市国有控股上市公司，是一家主营业务涵盖商旅出行、住宿、餐饮、会展、景区、汽车服务等为一体的综合性旅游集团。

公司于 1993 年在深圳证券交易所挂牌上市，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、餐饮、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。广之旅定位于中高端市场，具备强大的品牌影响力，致力于打造全球卓越综合旅游服务商。近年来，广之旅不断增强在“国内国际双循环”新发展格局中的竞争力，逐步构建和完善全球市场的产品研发供给、渠道销售及目的地服务“三体系”。

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”）。岭南酒店管理规模连续多年位列中国饭店集团 60 强且排名稳步提升，在 2022 年 12 月 29 日中国旅游饭店业协会发布的中国饭店集团 60 强名单中排名第 33 位。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。



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。广州广之旅国际会展服务有限公司成功中标 2022 年海丝博览会，成为海丝博览会总统筹服务单位。



CNBC 全球科技大会



2022 年广东国际旅游产业博览会

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中，龙山景区成为国家 4A 级旅游景区；千层峰景区、大斑石景区成为国家 3A 级景区。公司设立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。东方汽车主要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）2022 年发展概述

2022 年度，根据国家文化和旅游部的统一部署，公司仍未恢复出入境旅游组团业务的运营，且国内国际商旅活动与居民出行减少，公司的商旅出行业务（旅行社业务）及住宿业务（酒店业务）的经营受到较大程度影响。

2022 年，公司实现营业收入 103,455.44 万元，同比下降 32.22%；公司实现归属于上市公司股东的净利润-17,802.22 万元，同比下降 39.30%；实现归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润-24,238.82 万元，同比下降 31.32%；期末归属于上市公司股东的净资产为 204,597.85 万元，比上年期末下降 8.03%；实现经营活动产生的现金流量净额为-4,868.97 万元，同比上年经营现金流状况得到改善。为应对宏观环境影响和外部因素的冲击，公司采取各项积极措施，以创新业务蓄能，在创新供给、融合提效、多元并举、布局深耕等方面呈现出新的成效。



（五）2022 年社会评价及荣誉

2022 年，岭南控股及下属子分公司获得 40 余项国家、省市及行业协会奖项。其中，岭南控股荣获第六届龙雀奖“年度最佳文旅产业投资集团”奖，获得由中国证券报主办的上市公司金牛奖“年度投资者关系管理奖”、由华夏时报主办的上市公司金蝉奖“2022 年度优秀投资者关系奖”和由金融界主办的上市公司金智奖“杰出投资者关系团队奖”；岭南酒店荣获中国饭店协会授予“2022 中国酒店集团规模 TOP50”奖项；广之旅、广州花园酒店、中国大酒店及东方宾馆入选首批 10 家广州市文明旅游示范单位名单；广之旅获评广东省首批文明旅游示范单位，荣获中国旅行社协会发布的“旅行社品牌 20 强”及“国内社 TOP30”等殊荣，入选商务部 2022 年全国“诚信兴商典型案例”，是文旅行业唯一入选单位。



二、公司治理与规范运作

（一）公司组织架构

截至 2022 年末，公司下属共有全资及控股子公司 42 家，分公司 22 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、法律事务部）、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，遵循支撑战略、精简高效、国际接轨的原则，实现扁平化管理。

（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、变更会计师事务所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，

公司共召开 10 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 7 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等事项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《内部控制自我评价报告》，同时聘请会计师事务所对公司进行内控审计。

2022 年度，深交所颁布《深圳证券交易所股票上市规则（2022 年修订）》等一系列新的监管规则，公司认真学习和落实各项新规定，并按照新规则的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，使所有股东均有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、面访等多种信息交流渠道做好广大股东及相关机构的交流工作，建立与投资者之间良好的沟通机制，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。报告期内，岭南控股连续第五年获得深交所年度信息披露考核 A 级。

5. 强化党建引领

公司党委坚持把政治建设放在首位，以学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，持续在增强政治能力、提高思想认识、改进工作作风、完善制度机制、提升工作能力上下功夫，推动党建提质增效。一是深入学习贯彻党的二十大精神，把学习好、宣传好、贯彻好党的二十大精神作为首要政治任务；二是持续推进全面从严治党，严格落实“三重一大”决策制度和党委前置研究程序，强化党组织的领导和把关作用；三是扎实开展新一轮基层党建三年行动，形成党建引领推动企业高质量发展的合力。

公司创新党建工作模式。持续深入推进“党建+”工作模式，深化党建品牌、党员突击队、示范岗等载体，推动党建工作在企业生产经营改革发展出实效，发挥党建工作引领和带动效应。

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。2022年，公司共召开3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3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，使所有股东均有平等机会获得信息。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，增进投资者对上市公司的了解和认同，提升公司治理水平和企业整体价值。

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，广之旅连续十二年获得广东省市场监督管理局授予的“守合同重信用企业”。

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，公司各下属子公司荣获“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。2022年度，广之旅是唯一成功入选国家商务部2022年全国“诚信兴商典型案例”的文旅企业、2022年广东省“诚信兴商”十大典型案例的文旅企业。



（二）客户和消费者权益保护

公司以“产融化、个性化、精细化、智能化、国际化”为抓手，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，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。2022年，全力推进白云国际会议中心国际会堂等项目运营，着力搭建对外经济文化交流的重要平台；深入打造“消失的”名菜、月饼、点心系列产品，依托花园酒店“一门四星”米其林荟萃的卓越餐饮体验、中国大酒店的“消失”系列产品、东方宾馆的“新户外主义”“酒店+”系列产品等，以“名菜、名店、名厨”擦亮“食在广州”金字招牌，服务广州建设世界美食之都，助力广州打造国际消费中心城市。

2022年度，公司严格落实国家文化和旅游部关于跨省旅游经营熔断机制等政策，对于出现中高风险地区的省（区、市），广之旅积极为消费者处理延改退团等手续；住宿业全面提升防控常态化“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，落实原料采购的索证索票、食品生料检验、成品留样等程序，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，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；严格落实消防安全责任制，加强值班巡查，及时消除消防火灾隐患；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，以“一线三排”为工作准则，公司开展防控及安全生产等专项检查 23 次，日常检查 206 次，各下属公司开展防疫安全、食品安全、防爆防恐、消防安全等知识培训、知识测试、实操演练超 1000 场次，提高全体员工综合应急响应处置能力。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 2022 年 12 月 31 日，公司员工人数为 4,515 人。

报告期末母公司在职员工的数量（人）	650
报告期末主要子公司在职员工的数量（人）	3,865
报告期末在职员工的数量合计（人）	4,515
当期领取薪酬员工总人数（人）	4,515
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数（人）	1,337

（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%。

公司为员工提供年休假、病假、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，通过职工大会、职工代表大会、业务公开，让员工充分了解企业发展，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。公司员工薪酬由固定工资与浮动效益构成。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。

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。

（四）构建战略人才成长机制

公司践行“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，分专业开展线上线下培训，赋能公司及下属子公司人员 3000 余人、累计学习时长超 34000 课时，拓展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。与澳门旅游学院等合作成立粤港澳大湾区旅游教育培训基地，将“澳门职业技能认可基准 MORS”培训及评核体系引入广州，并开展粤澳旅游酒店“一试多证”合作项目；打造岭南控股“岭秀创享”路演大赛成为发现人才、培养人才、储备人才的重要平台，设立内部孵化专项资金，持续构建创新人才库、创新智库、创新数据库，为创新团队提供人员培训、技术定制、产业化开发、市场开拓等支持，进一步激发团队创新活力。

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。



岭南控股员工获得首批粤澳餐厅服务员职业“一试多证”认证。



“广东技工”工程羊城行动——“羊城工匠杯” 2022年广州市星级饭店从业人员服务技能竞赛 岭南商旅集团旗下酒店员工获奖名单			
参赛项目	姓名	所在酒店	成绩
中餐服务	蓝婷	白云国际会议中心	一等奖
	蔡耀华	广州东方宾馆	二等奖
	沈刘生	广州东方宾馆	二等奖
西餐服务	魏华玲	中国大酒店	三等奖
	李瑞存	白云国际会议中心	三等奖
	邓敬健	中国大酒店	三等奖
客房服务	李利珍	白云国际会议中心	三等奖
	夏天山	广州东方宾馆	优秀奖
	陈小燕	中国大酒店	优秀奖
	廖洲南	白云国际会议中心	优秀奖
前厅服务	邱婷婷	白云国际会议中心	二等奖
	彭珊	白云国际会议中心	三等奖
	叶启扬	爱群大酒店	优秀奖

2022年7月16日，由广州市文化广电旅游局和市总工会共同举办、广州地区酒店行业协会承办的“广东技工”工程羊城行动——“羊城工匠杯”2022年广州市星级饭店从业人员服务技能竞赛在广州东方宾馆举行。岭南控股13位员工分别获得前厅接待服务、客房服务、中餐服务、西餐服务四个项目的奖项。

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。公司还深化推进环保和“减塑”相关举措，提倡减少使用塑料袋、客房一次性用品和一次性餐具。

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，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。

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，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。



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；研发多条绿色生态、美丽乡村等精品线路，如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。广之旅先后实行“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及全国首个旅游团队防控服务规范的企业标准。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，为游客打造安全、舒适和文明的出游环境；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。



2022年暑假，广之旅携手旅游业内供应商代表、游客代表，举行了一场“文明与旅游同行”的倡议活动，向市民派发宣传资料，倡导暑期文明出行。

七、公共关系及社会公益事业

（一）切实履行上市公司社会责任，助力社会健康安全保障工作

公司及各下属子公司积极响应政府号召和落实政府工作部署，以最高标准、最严要求、最快行动做好防控各项工作。报告期内，公司下属住宿业务共运营管理 29 家隔离酒店或隔离点，管理隔离客房超过 2 万间，累计接待 128.75 万人次。公司及各下属子公司调配人员 38 批次共 23,576 人次志愿者完成旗下各定点隔离酒店、

隔离点的运营保障，并支援各项保障服务工作，为共同构筑最严密的健康防线做贡献。

报告期内，公司响应政府号召，贯彻落实《关于促进服务业领域困难行业恢复发展的若干政策》《广东省促进服务业领域困难行业恢复发展的若干措施》和《广州市促进服务业领域困难行业恢复发展的若干措施》等有关政策文件精神，根据《广州市国资委关于做好 2022 年市属国企房屋减免租金工作的通知》要求，制定减免租金实施方案，对符合条件的服务业小微企业和个体工商户商户减免 2022 年度部分租金，减免租金共计人民币 1,716.49 万元。



（二）围绕“乡村振兴”战略，深化“产业帮扶+农旅融合”

报告期内，公司积极响应党和国家“乡村振兴”战略和号召，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，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。持续深入在广州从化、肇庆封开、阳江海陵岛、清远连州、佛山高明、梅州广梅园及贵州毕节等地开展“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。报告期内，持续推进2020级、2021级“粤菜师傅”的培训班教学，为乡村振兴培育新动力。



2020级、2021级粤菜师傅揭班牌仪式

商旅出行业务方面，公司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，积极探索旅游帮扶及消费帮扶新模式；策划推出旅游帮扶产品数百条，将客源和消费精准输送至推出贵州毕节、黔南、安顺、西藏波密、新疆疏附及广东省清远及梅州区域。



此外，公司还通过“旅游+互联网”大力实施助农产品消费帮扶。公司旗下电商平台“易起购”上线“助农帮扶馆”，对接广东省内连州、梅州、新疆喀什及贵州毕节等对口帮扶地区，引入助农系列产品数百款，通过电商平台运营带动对口帮扶地区创收，建立旅游客源地与对口帮扶地区的长期供销关系。



（三）以文塑旅以旅彰文，弘扬岭南文化

公司持续深化探索文旅融合路径，积极构建文化场景，活化感知体验。国内首个以住宿业为主题的专业博物馆——广州花园酒店博物馆正式开馆，传承住宿业历史文明，展示千年商都发展变迁，成为粤港澳大湾区引领性的文化高地和文商旅融合目的地；中国大酒店广式竹升面制作技艺和广式点心制作技艺两个项目入选第八批广州市级非遗代表性项目名录，“消失的名菜”宴席亮相“2022年中华美食荟”，向世界展示粤菜文化魅力；东方宾馆举办“岭南非遗——东方宾馆大城小榭”系列活动，让顾客现场体验通草水彩画绘制、岭南押花艺术等非物质文化遗产活动；岭南酒店精心策划打造“岭南酒店走进非遗”文化IP，组织开展“非遗体验营”“非遗手作学堂”等近10场活动，旗下管理项目成功举办广彩瓷杯、古法造纸、花式榫卯等多场“岭南走进非遗”活动，并深化与广州博物馆的合作持续挖掘老字号传统技艺；广之旅推出非遗主题旅游线路，在旅游过程中探寻非遗文化，亲手体验制作非遗民间技艺——糖画，学习非遗文化课程——雷剧，“走读广州”系列旅游产品安排“听旅游专家说非遗”活动，探寻广州非遗街区。



岭南酒店打造“走进非遗”文化IP，邀请广大市民成为“非遗体验官”，让酒店成为沉浸式非遗文旅体验的生活空间。



2022年，广州花园酒店博物馆正式开馆，博物馆发挥应用场景优势加强文旅融合，组织多场艺术、文化、非遗等发布会和分享会，构建主客共享的美好生活。

（四）巩固拓展党史学习教育成果，用心用情为群众办实事

公司及各下属子公司持续运用“我为群众办实事”实践活动中形成的良好机制，不断巩固拓展党史学习教育成果，把党史学习教育成效转化为满腔热情为群众办实事、解难事的工作实效。一是将“我为群众办实事”与“社区共建”积极联动，开展为共建社区辖内的居民群众“迎春送福”活动，增进基层党组织与社区之间的共建情谊；二是以特殊困难群体需求为导向，联合社工服务站开展“喜迎二十大，圆梦微心愿”微心愿认领活动。此外，公司还号召各级党组织、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支援防控保障等各项任务。



八、展望未来

2022 年度，面对错综复杂的外部环境和经济形势，公司积极应对宏观环境为文旅行业带来的困难与挑战，主动担当上市公司社会责任，积极参与防控保障各项工作，在经营和业务发展中积极响应国家“十四五”规划及“乡村振兴”战略，努力实现公司与股东、债权人、职工、供应商、客户、消费者的健康和谐发展。

2023 年，随着国务院联防联控机制宣布“乙类乙管”和国家文旅部发布《关于试点恢复旅行社经营中国公民赴有关国家出境团队旅游业务的通知》及《关于试点恢复旅行社经营中国公民赴有关国家（第二批）出境团队旅游业务的通知》，公司将坚决贯彻落实中央、广东省委省政府、广州市委市政府决策部署，积极融入国家发展大局，锚定高质量发展首要任务，抢抓粤港澳大湾区建设及《广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作总体方案》实施等重大发展机遇，奋力担当广州打造世界级旅游目的地主力军，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，继续支持社会公益事业发展，提升品牌价值、优化服务质量、加强团队建设，与各相关方携手同进，同筑经济价值与社会价值的和谐发展。

广州岭南集团控股股份有限公司

董 事 会

二〇二三年三月二十九日