



# 2023年度 社会责任报告

/ 悦享美好旅途 / 创享品质生活 /

**LN HOLDINGS**  
岭南控股  
股票代码: 000524

# 广州岭南集团控股股份有限公司

## 2023 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 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分表述内容适当追溯 2022 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](mailto: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  
长按识别左侧二维码关注我们

# 目 录

一、 综述.....	1
(一) 公司概况.....	1
(二) 发展战略与社会责任理念.....	2
(三) 公司组织架构与规范运作.....	3
1. 关于董事与董事会.....	3
2. 关于监事与监事会.....	4
3. 公司内部制度建立健全情况.....	5
4. 关于信息披露与透明度.....	5
5. 强化党建引领.....	5
(四) 公司主要业务.....	6
1. 商旅出行业.....	6
2. 住宿业.....	7
3. 会展和景区业务.....	8
4. 汽车服务业务.....	9
(五) 2023 年发展概述.....	10
(六) 2023 年社会评价及荣誉.....	11
二、 社会责任履行情况.....	13
(一) 股东和债权人权益保护.....	13
1. 关于股东尤其是中小股东的权益保护情况.....	13
2. 持续夯实和完善投资者沟通体系.....	14
3. 关于债权人的权益保护情况.....	15
(二) 职工权益保护.....	15
1. 员工情况.....	15
2. 保护员工合法权益.....	16
3. 职工薪酬与福利.....	16
4. 人才培养及成长机制.....	17
(三) 供应商、客户和消费者权益保护.....	19
1. 供应商权益保护.....	19
2. 客户和消费者权益保护.....	20
(四) 环境保护与可持续发展.....	22
1. 落实环境保护，推动绿色发展.....	22
2. 聚焦创新转型，推动产研结合.....	25
(五) 公共关系及社会公益事业.....	27
1. 围绕“乡村振兴”战略，深化“产业帮扶+农旅融合”.....	27
2. 文旅融合彰显岭南文化.....	29
3. 凝聚“党建+志愿”强大合力，用心用情帮助群众解决问题.....	31
三、 未来展望.....	31

## 一、综述

### （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。

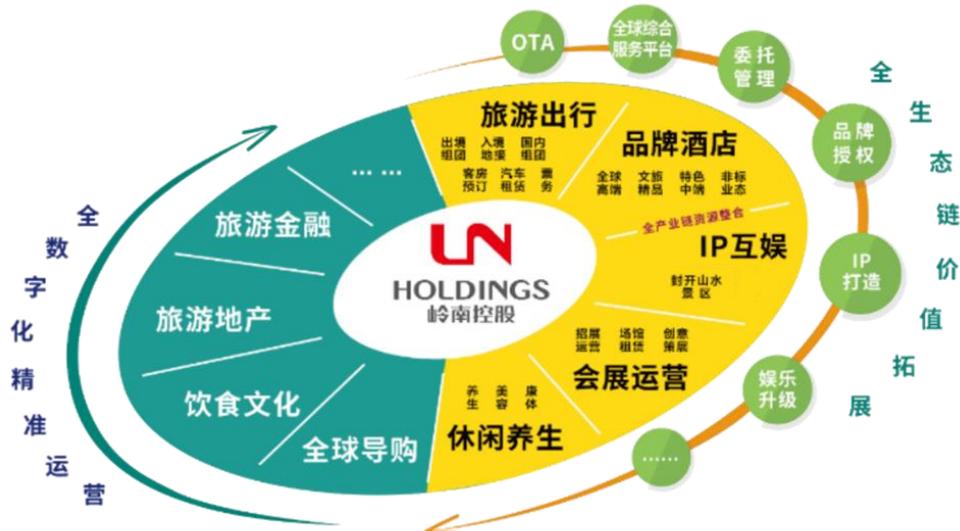


公司于 1993 年在深圳证券交易所挂牌上市，原股票简称为“东方宾馆”，股票代码为 000524。2014 年 6 月，公司向控股股东广州岭南国际企业集团有限公司（以下简称“岭南国际”）收购了广州岭南国际酒店管理有限公司 100% 股权，公司主业经营由单体的酒店投资经营转型为酒店品牌管理运营商。经深圳证券交易所核准，自 2015 年 6 月 11 日起，公司证券全称由原“广州市东方宾馆股份有限公司”变更为“广州岭南集团控股股份有限公司”，公司证券简称由原“东方宾馆”变更为“岭南控股”，公司证券代码不变。2016 年 4 月起，公司开始实施重大资产重组，一方面通过发行股份及支付现金的方式向控股股东岭南国际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）发展战略与社会责任理念

岭南控股围绕“致力品质服务，成就美好生活”这一战略愿景，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。



岭南控股履行社会责任宗旨和理念是以可持续发展为核心，积极履行社会责任，为股东、社会和环境创造长期价值。公司致力于实现经济、社会 and 环境的协调发展。在经济层面，不断提升自身的竞争力和盈利能力，为股东创造稳定且可持续的回报；在社会层面，关注员工福利、教育培训、文化传承和公益事业等方面，推动社会进步和和谐发展；在环境层面，坚持绿色、低碳、循环的发展理念，实现企业的绿色可持续发展。

### （三）公司组织架构与规范运作

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。



截至 2023 年末，公司下属共有全资及控股子公司 42 家，分公司 21 家，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、旅游科技的完整旅游产业链。公司设置党委办公室（综合办公室）、董事会办公室（法律合规部）、资本运营部、研究与开发部、信息电商部、财务管理部、党委组织部（人力资源部）、纪委办公室、风控审计部，遵循支撑战略、精简高效、国际接轨的原则，实现扁平化管理。

#### 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》《独立董事管理办法》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。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 11 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。

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，对公司向子公司提供财务资助、会计政策变更、对外担保、关联交易、远期结售汇业务等事项发表自己的独立意见，并按照规定召开了 2 次独立董事专门会议，促进了公司的规范运作。

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召开董事会专门委员会会议，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、会计政策变更、对外担保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。

2023 年度，根据《上市公司章程指引》《上市公司独立董事管理办法》及《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规、行政规章的规定，结合公司实际情况，公司对《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》进行了修订，并制定了《独立董事管理办法》，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](http://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认真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。

### 5. 强化党建引领

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，深入贯彻落实党的二十大精神，以主题教育为主线，深化实施“党建+共建”，提振党员干部干事创业精气神，为公司高质量发展提供坚强有力保证。

一是扎实推动主题教育入心见行，通过“广泛动员学、精细研读学、以上率下学、丰富载体学”的“四学”形式加强理论武装；二是聚焦党建业务结合点精准发力，以“四不两直”方式做实调查研究和成果转化运用，破解生产经营难题，赋能价值创造，推动党建经营融合；三是党建基础筑牢筑强，积极探索“党建+志愿”服务模式，强化党组织结对共建、优势互补，深入践行“我为群众办实事”，为困难群众点亮“微心愿”，有效把党员教育、组织建设、作风建设融入日常工作及志愿服务；四是推动全面从严治党向纵深发展，聚焦主业关注“易发高发”问题领域，持续深化联合监督机制，健全“三不腐”统筹机制，筑牢企业发展纪律保障。

公司持续深入推进“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。



#### （四）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. 商旅出行业务

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，广之旅完善了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，搭建起覆盖全国的多市场组团、多口岸出发、多签证中心的网络布局，构建旅游服务生态圈。

## 2. 住宿业务

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，2023 年，在中国旅游饭店业协会发布的 2022 年中国饭店集团 60 强名单中，岭南酒店排名第 31 位，近 5 年连续提升累计 18 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经营理念，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酒店，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，并形成了涵盖组织策划、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

等一系列国际化的会展赛事。公司锻炼了一支具备国宾级宴会、会议接待服务水准的队伍，承接国际顶级会议的能力得到进一步增强。广之旅的全资子公司广州广之旅国际会展服务有限公司（以下简称“广之旅会展公司”）连续三年成为海丝博览会国际合作交流展区执行单位。



LN HOLDINGS  
岭南控股

**全案整合营销** | **旅游线路定制** | **住宿产品提升** | **景区运营管理** | **专业文旅培训** | **特产商业合作**  
让游客“看过来” | 让游客“走进来” | 让游客“住下来” | 让游客“想再来” | 让青年“留下来” | 让特产“走出去”

致力于发展酒店、自驾车营地、餐饮、旅游客运、租赁、游乐场、旅游商品销售等休闲体验旅游产品，形成了完整的景区旅游服务、产品体系。

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。根据“一主多元”和“旅游+”的发展规划，公司设立广州广之旅悦景目的地旅游发展有限公司，致力于深耕旅游目的地服务及多业态全方位多元化发展。

#### 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，其中商务租赁车业务主要为国内外知名企业提供高端商务用车服务，是区域性优秀汽车服务品牌。



### （五）2023 年发展概述

2023 年度，中央和地方多措并举促进消费增长，公司紧扣“识变求变、抢滩布局、数智加速、机制活化、文化引领”的工作主题，锚定高质量发展任务，商旅出行、住宿、餐饮及景区等业务板块呈现快速复苏态势。公司实现营业收入 340,385.59 万元，比上年同期增长 229.02%；公司实现归属于上市公司股东的净利润 6,883.78 万元，实现归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 5,977.44 万元，同比均实现大幅扭亏为盈；期末归属于上市公司股东的净资产为 210,044.21 万元，比上年期末增长 2.66%；实

现经营活动产生的现金流量净额为 40,733.97 万元，比上年同期增长 936.60%。公司主业经营情况及各项财务数据指标均进入了新一轮高速发展的阶段。



报告期内，公司积极落实上年度社会责任计划，致力于股东、债权人、职工、供应商、客户和消费者的权益保护，参与环境保护工作，支持可持续发展，积极投身公共关系、社会公益和乡村振兴等工作。2023 年度，公司贯彻中央、广东省委省政府、广州市委市政府的战略部署，积极参与全国旅游经济建设，营业收入同比增长 229.02%，客户满意度持续提升，为社会提供就业岗位 5,417 个，新增吸纳就业人员 902 人，纳税总额 8,423.80 万元，力求在业务发展的同时，也为社会的和谐与进步贡献力量。



## （六）2023 年社会评价及荣誉

2023 年，岭南控股及下属子分公司获得多项国家、省、市及行业协会等奖项，主要奖项如下：

获奖单位	奖项名称
岭南控股	时代金融金桔奖“高质量发展上市公司奖” 广东省旅游协会“行业标杆奖”
广之旅	国家级文明旅游示范单位 全国文化和旅游标准化示范典型经验名单 第五届中国旅行社协会行业 “旅行社品牌 20 强”“国内社 TOP30” “中国饭店集团 60 强”第 31 位
岭南酒店	2022 饭店业金鼎奖 2023 中国美食旅游论坛“大众旅游·美食系列·十企”
花园酒店	花园酒店博物馆项目获得 2023（首届）“国企品牌卓著工程”创新成果等级：二等
中国大酒店	广东省金鼎级文化主题旅游饭店
东方宾馆	“广州国企老字号活力品牌”30 强



## 二、社会责任履行情况

### （一）股东和债权人权益保护

#### 1.关于股东尤其是中小股东的权益保护情况

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。2023年，公司共召开2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。见证律师出具法律意见书认为公司上述2次股东大会的召集、召开程序符合法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》的有关规定，股东大会召集人资格、出席会议人员资格、表决程序合法有效，股东大会的表决结果及形成的决议合法有效。

会议届次	会议类型	投资者参与比例	召开日期	披露日期
2022年度股东大会	年度股东大会	71.85%	2023年04月28日	2023年04月29日
2023年第一次临时股东大会	临时股东大会	72.69%	2023年11月09日	2023年11月10日

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。

公司一直重视股东投资回报，坚持通过努力提升经营业绩和采取稳健的现金分红政策，维护投资者权益和公司长期投资价值。虽然鉴于 2023 年度公司合并报表未分配利润为负值，根据《公司法》《公司章程》及其他相关规定，公司 2023 年度利润分配预案为不进行现金分红，不送红股，也不以公积金转增股本，但随着公司盈利能力和经营态势持续向好，未来公司将继续秉承回报股东理念，坚持稳健的利润分配政策。

## 2. 持续夯实和完善投资者沟通体系

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的机会获得信息，不存在选择性信息披露。公司通过信息披露让投资者及时了解到公司的主要财务数据、日常经营活动、对外投资及经营发展等重大事项的具体情况，向投资者充分展现公司的投资价值。

此外，公司还搭建起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。报告期内，公司通过共发布投资者关系活动记录表 11 份，并通过“岭南控股投资者关系”微信小程序举办 2022 年度网上业绩说明会，增进了投资者对上市公司的了解和认同，提升了公司的治理水平和整体价值。



■ 2023年11月10日岭南控股董事长李峰接受新华社旗下媒体中国证券报记者专访。



■ 2023年5月16日岭南控股组织大规模卖方分析师专题调研活动。

### 3.关于债权人的权益保护情况

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。同时，公司设立法律合规部，增强企业规范管理，促进企业经营活动符合法律要求，把企业内部管理纳入法制轨道，从法制建设上为债权人的利益提供保障。此外，公司还倡导文明诚信文化，提高全公司的信用意识，践行“依法合规，诚实守信”新风尚。

#### (二) 职工权益保护

##### 1.员工情况

截至2023年12月31日，公司员工人数为5,417人。

  
报告期末母公司在职工数量 **650**人

  
报告期末主要子公司在职工数量 **4,767**人

  
报告期末在职工数量合计 **5,417**人

  
当期领取薪酬员工总人数 **5,362**人

## 2. 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，保障员工权益的有效落实，在用工制度上符合《劳动法》《劳动合同法》等法律法规的要求。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，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，并按照《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%，在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行了国家规定和标准。

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，并在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，通过全体职工大会、职工代表大会等渠道，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。

在安全生产管理方面，公司建立了完善的安全生产管理体系，明确了各级管理人员的安全生产职责，定期组织安全生产知识讲座和实践操作培训，同时还加强对新员工的安全教育，使他们能够迅速适应工作环境，遵守安全规定。此外，公司还鼓励员工积极参与安全生产工作，促进员工共同维护企业的安全生产环境。

## 3. 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。

公司重视员工福利的建设，为员工提供良好的福利待遇，增强员工的归属感和满意度。根据福利管理相关制度，公司定期组织员工体检，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；公司不定期组织多样化的员工活动，加强企业文化建设，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。



#### 4. 人才培养及成长机制

公司构建战略人才培养机制。持续推动数字化学习平台建设，公司及下属子分公司于报告期内实现员工线上学习全覆盖，累计学习时长超 40000 课时；公司重视员工专业技术和职业技能



提升，打造四季讲堂 IP，开展董监高履职、人力资源实务、旅游安全法律风险防范、创业创新、服务精神提升、领导力提升等多方面的专题培训；持续发力粤港澳政校企合作，深化建设“粤港澳大湾区旅游教育培训基地（广州合作中心）”，开展穗澳两地旅游

酒店高级管理人员交流项目，进行大数据应用、用户体验、会员管理、餐饮文化体验等方面的分享交流；积极融入粤港澳技能人才评价领域合作，推动“粤港澳合作技能人才评价工作站”落地南沙花园酒店，着力推动粤港澳“一试多证”技能人才评价合作项目，促进技能人才培养评价标准与港澳互认衔接，积极参与粤港澳大湾区高技能人才高地建设，公司新增十余名员工通过“一试多证”考核认证。

公司重视人才储备与梯队建设。深化校企合作，与澳门旅游学院、广州南方学院、广州番禺职业技术学院、毕节职业学院等开展多元人才培养共建项目，通过共建订单班、专题大讲堂、参访交流学习、实操技能培训、创业创新培训等活动进一步加强资源共享、供需对接，助力年轻后备人才的吸引和储备。深化东西部协作，加强校企共建，打造“粤菜师傅-岭南集团班”，学生在公司旗下酒店跟岗实习后，入职成为正式员工，实现订单式培养、毕业即就业目标。

同时，公司每年组织开展高校应届毕业生招聘及培养工作，加强年轻人才培养和发掘，促进青年就业，为企业人才储备输送力量。



### （三）供应商、客户和消费者权益保护

#### 1. 供应商权益保护

公司坚持诚信守约，切实保障合格供应商的权益。公司及下属子分公司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。

公司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。公司不断完善采购制度，加强监督管理，推动采购工作的规范化、透明化、高效化。公司设立风控审计部和纪委办公室，落实日常监督与运营监督，持续深化联合监督机制，有效降低采购成本，提高采购效率，促进企业的诚信经营。



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，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”。报告期内，商旅出行业务的子公司广之旅被评为国家级

文明旅游示范单位，这是继 2022 年广之旅先后获评为首批广州市、广东省文明旅游示范单位后，再次荣膺文明旅游示范单位殊荣。住宿业持续打造“岭南酒店走进非遗系列”“岭南粤菜小师傅”“岭南邮礼”等文创 IP，入围“2023 年广东文化和旅游优秀案例”。

## 2.客户和消费者权益保护



**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

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“品牌符合度、宾客满意度、员工满意度、业主满意度”四度运营管控模式，持续提升接待服务标准，夯实服务优势。

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，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；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，以“一线三排”为工作准则，公司积极开展防控及安全生产等专项检查和日常检查，各下属公司开展食品安全、防爆防恐、消防安全等知识培训、知识测试及实操演练，提高全体员工综合应急响应处置能力。同时，公司积极开展灭火救援、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。

#### （四）环境保护与可持续发展

##### 1. 落实环境保护，推动绿色发展

报告期内，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。报告期内，公司不存在因环境问题受到行政处罚的情况，也不存在重大环保或其他重大社会安全问题。

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，公司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，建立和完善节能责任机制，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，对旗下各用能企业的节能工作进行定期考评，通过动态巡检设备使用管理，优化调整设备运行状态，降低设备能耗。同时，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，积极开展节能宣传和教育培训工作，增强消费者和员工的节能环保意识。公司根据《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，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。

公司旗下各酒店持续多年参与“地球一小时”节能行动，在“地球一小时”期间关闭或调整外墙灯光及装饰性光源、减少非必要电源的使用，鼓励宾客走出房间、亲近自然，以实际行动支持环保；选用非塑料或可循环使用的环保材质，增添绿色植物，倡导顾客绿色居住。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，传播节俭理念。

商旅出行业方面，公司践行响应“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，如组织游客参与酒泉金塔县城西防护林基地植树活动；研发多条绿色生态、美丽乡村等精品线路，如结合安顺黄腊樱花园与毕节百里杜鹃打造“樱海黔行·花开百里”主题活动，推动自然生态旅游产业发展。



公司将文明旅游服务纳入制度体系和服务流程中。商旅出行业务实行“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。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，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。报告期内，控股子公司广之旅被评为国家级文明旅游示范单位，是广东省唯一入选的旅行社企业；入选全国文化和旅游标准化示范典型经验，是广东省唯一入选案例；广之旅“三路九步”农旅融合质量管理模式入选广州市首席质量官质量变革创新实践典型案例。



## 2. 聚焦创新转型，推动产研结合

公司持续夯实品牌业务创新发展平台，创新活力持续增强，统筹投入研发资金 1,449.24 万元，新增软件著作权 10 项和专利申请 2 项。公司的“酒店公共空间活化”项目及“‘三一’非遗文旅融合”项目入选由中国旅游研究院、中国旅游协会发布的 2023 中国

旅游创业创新范例。公司旗下的花园酒店博物馆首度参与国家级行业专业论坛，打造“博物馆+文化休闲空间”运营模式，举办读书会、手工会、直播发布会等活动，探索酒店文旅场景多元化应用，开馆一年多来获得超过 3500 万的媒体曝光量；子公司中国大酒店推出“消失的名菜”第三季，入选年度“国民主题特色消费创新案例”；控股子公司广之旅旗下研学品牌“广学邦”在广东省旅行社行业协会中获得精品作品奖第一名。



公司持续打造“岭秀创享”路演大赛，联动广东省旅游协会投融资专业委员会共同举办比赛，并首次向高校学生开放，成为粤港澳大湾区旅游教育培训基地（广州合作中心）的年度重点项目，进一步夯实大湾区文旅创新孵化平台发展新模式。报告期内，公司举办的“岭秀创享”路演大赛共收到项目 34 个，成为粤港澳大湾区旅游创新项目的重要展示平台。



## （五）公共关系及社会公益事业

### 1. 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，助力“百千万工程”实施，充分发挥自身产业链优势，与全国多个省市地区对接，叠加全国布局的销售及客源网络优势，整合当地优质旅游资源，探索“旅游+消费”帮扶供给，助推帮扶地区全面乡村振兴和高质量发展。

在圆满完成脱贫攻坚任务后，公司及子公司积极参与对接乡村振兴工作，落实“千企帮千镇、万企兴万村”行动，助力革命老区乡村振兴。报告期内，公司派驻干部深扎基层一线，不断推动梅州丰顺黄金镇及贵州毕节等帮扶地区的防返贫监测、乡村治理、乡村建设、产业发展等工作。

公司创新文旅产品，累计策划推出旅游帮扶及乡村旅游产品近200条。跨省游方面，推出贵州毕节、黔南、安顺及福建龙岩、西藏波密、新疆疏附等区域产品线路；省内游方面，推出广州从化、

清远、梅州等区域产品线路。深挖当地民风民俗，策划专列团、深度游、特色游等主题系列产品，依托多样化的消费场景，激活农村文旅消费市场，持续提升帮扶地区在大湾区的影响力和获客力。如连续 13 年策划西藏林芝桃花包列主题活动以及贵州主题包列活动，研发“樱海黔行·花开百里”“天上花海·魅力黔行”“奇域南疆·金秋胡杨”等主题产品，并积极通过采购航空高铁等大交通资源保障对口目的地客源输送。

公司持续深化推进“粤菜师傅走进美丽乡村”活动，广之旅会展公司承办广州市从化区吕田镇“吕田一桌菜·山水好食材”征集活动，岭南餐饮工作室的粤菜师傅与吕田当地的粤菜师傅携手，推出“吕田一桌菜”，打造以“春宴”“夏宴”“秋宴”“冬宴”为代表的四季时令特色菜品；岭南粤菜师傅工程持续发力，为“吕田一桌菜”指定评选标准、烹饪指南，提升当地餐饮业从业人员劳动技能，助力实现绿色创富。



公司深化“农旅融合互兴”模式，积极构建大分销大流通体系，依托“易起购”“穗穗福”等电商平台运营带动对口帮扶地区的助农产品销售。公司旗下电商平台“易起购”上线“助农帮扶馆”，引入全国助农系列产品超 300 款，依托线上线下一体化全渠道宣传

推介帮扶系列产品，全面助力消费扶贫。此外，公司践行品质向品牌转变，协助广州结对地区实施消费帮扶品牌工程，结合帮扶地区优势资源，实施“一县一业”“一县一品”的发展规划，协助培育农村电商销售人才，构建旅游帮扶新模式。



## 2. 文旅融合彰显岭南文化

公司以文化引领美好生活，以旅游彰显岭南风采。住宿业方面，举办非遗年俗品年味、非遗美食课、非遗体验官等“酒店+非遗”系列活动共计 21 场次。旗下花园酒店博物馆开展“博物致美”“龙舟竞渡”“围博夜话读书会”等文化艺术活动，南沙花园酒店推出“围炉煮茶”“非遗体验”及元宇宙多彩“视界”VR 住房体验



等产品，蓝山源岭南东方酒店融合当地瑶族文化策划打造系列“文化+康养”主题活动。商旅出行业务方面，广之旅打造全国首个非遗生活空间——广州荔枝湾门店，研发“广东十大非遗旅游精品线路”，以非遗为媒，推动帮扶地市间游客的联动出游，并与广州市白云区文旅局合作，推出多条乡村振兴主题的精品旅游线路，进一步提升“云·畅游”品牌影响力。

公司以岭南美食传播城市形象。公司根据多年经验形成了一整套稳定、可推广、体现“广州风韵、广东味道、岭南特色、中国风范”的餐饮宴会标准。中国大酒店推出“消失的名菜”第三季并亮相南国书香节、“百件文物读广州”、广东省旅博会等重要活动，入选年度“国民主题特色消费创新案例”，同名书籍获 2023 年度“中国最美的书”称号，并送往德国莱比锡参加“世界最美的书”的评选。



公司以景区规划展现“老城市·新活力”。公司策划运营旗下景区白云山“鸣春谷”的鸟类多样性研学基地，开展 2023 年广州科技活动周鸟类科普及“5.22 国际生物多样性日”生物夜探公益活动，研发以广州市鸟为原型的全新 IP “小鸣”，讲述广州故事，展现老城市新活力。同时，公司推进旗下粤西封开奇境景区的提质增

效，通过举办新春游园会、中秋灯会等文化活动，促进封开旅游资源的宣传和带动。

### 3.凝聚“党建+志愿”强大合力，用心用情帮助群众解决问题

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，积极探索“党建+志愿”服务模式，帮助低保低收入人群等困难群众点亮“微心愿”，党建引领有特色，志愿服务有实效。岭南控股将“我为群众办实事”与“社区共建”积极联动，依靠社工服务站、所属街道社区等基层力量，高效收集整理各方资源，以群众需求为导向，发动各党支部认领“微心愿”，先后为困境儿童购置启智教具、帮助社区特殊困难家庭实现“微梦想”。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，将党日活动与新时代文明实践工作相结合，以在职党员进社区的形式，协助社区开展爱国卫生运动，维护市容环境整洁，入户宣传垃圾分类，进一步构建“令行禁止、有呼必应”基层共建共治共享社会治理格局。

## 三、未来展望

2023 年度，公司积极参与全国旅游经济建设，力求在业务发展的同时，致力于股东、债权人、职工、供应商、客户和消费者的权益保护，参与环境保护工作，支持可持续发展，积极投身公共关系、社会公益和乡村振兴等工作，为社会的和谐与进步贡献力量。

2024 年，公司将坚决贯彻落实中央、广东省委省政府、广州市委市政府的决策部署，积极融入国家发展大局，锚定高质量发展首要任务，助力广州打造世界级旅游目的地，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，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

二〇二四年三月二十二日