

让您人生之旅健康幸福



2021



云南省康旅控股集团有限公司
YUNNAN HEALTH & CULTURAL TOURISM HOLDING GROUP CO., LTD.

社会责任 (ESG) 报告



目录

04 致辞
06 走进康旅集团

- 06 企业简介
- 07 企业文化
- 08 产业布局
- 13 2021 “十大事记”
- 14 荣誉 2021
- 15 数字康旅

16 责任专题
保障“COP15”绿色办会
践行低碳高效理念

- 18 不负使命，在高标准保障国际性会议中彰显政治担当
- 19 科学组织，高效完成场馆改造
- 21 追求卓越，全面提供服务保障
- 22 生态智慧，紧跟时代绿色潮流
- 23 国企担当，圆满完成 COP15 市民参观活动保障工作

01 党建
引领

赓续百年梦想
树立党建品牌

- 24 加强思想建设
- 26 夯实组织建设
- 27 推进文化建设
- 28 共建廉洁康旅

02 经济
责任

产业联合赋能
发展

- 30 维护区域性金融市场稳定
- 32 做强主责主业
- 36 优化公司治理

03 公众
责任

传递温度
让生活更美好

- 40 落实安全生产
- 44 抓实疫情防控
- 47 维护民族团结
- 50 共筑美好生活

04 环境
责任

人与自然和谐
共生

- 54 完善绿色管理
- 57 坚持绿色运营
- 62 落实环保共建

05 伙伴
责任

携手创造更多
可能

- 64 深化战略合作
- 69 加强采购管理与知识产权保护

06 客户
责任

品质之旅
初心从未改变

- 70 立足质量提升
- 73 提升客户服务
- 77 推动创新发展

07 员工
责任

在这里成长
在这里蜕变

- 78 保障员工权益
- 81 助力员工成长
- 82 关心关爱员工

08 乡村
振兴

不忘脱贫攻坚奋斗路
再迈乡村振兴新征程

- 84 脱贫攻坚“稳成果”
- 86 乡村振兴“加速度”

88 责任管理

- 88 责任愿景
- 88 责任组织
- 88 议题分析
- 89 责任沟通

90 未来展望

92 附录

- 92 报告规范
- 93 指标索引
- 94 关键绩效
- 94 意见反馈

致辞



2021 年是“十四五”的开局之年，也是康旅集团加快转型发展的关键一年。面对严峻复杂的形势任务、前所未有的风险挑战，康旅集团始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻习近平总书记重要讲话精神和党的十九届历次全会精神、云南省第十一次党代会精神和省委省政府决策部署，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，统筹推进防风险、保稳定、促改革、谋发展各项工作，努力推动企业高质量发展。

党建引领，凝聚发展力量。我们把抓党建强党建作为重大政治责任，把坚持党的领导、加强党的建设贯穿企业改革发展全过程，推动党建工作与业务工作同频共振、融合发展，把党建优势全面转化为企业的治理、发展优势，以高质量党建推动公司高质量发展；团结带领全体党员和广大干部员工，在聚焦发展、防风化债等工作中奋力拼搏，强基础、补短板、抓创新、促融合，不断推动公司在转型发展中砥砺前行。

稳健务实，牢固经营根基。我们坚守主业中心，强化产业协同，建设核心价值和目标，实施营收倍增计划、支持扶持重点项目建设、推进新项目储备，不断夯实发展基础，积蓄发展动能；统筹开展防风化债工作，坚决扛起维护区域性金融市场稳定的艰巨任务，牢牢守住不发生区域性系统性风险的底线；推进国企改革三年行动和开展对标世界一流管理提升工作，通过改革提升运营效率，激发管理活力和创新动力。2021 年，康旅集团实现营业收入 372.99 亿元，同比增长 18.61%；累计完成投资 82.65 亿元，新开工项目 16 个，续建项目 106 项，新增 1 个 5A 级景区；实现再融资 629.45 亿元。

绿色发展，建设生态文明。我们始终坚持“绿水青山就是金山银山”理念，重点围绕生态保护、绿色发展等方面主动作为、持续发力，在生态文明建设过程中，通过创新环保技术，开展环保治理，积极推动绿色“一带一路”建设；开展洱海流域河道生态环境治理，用心守护云南的美丽生态环境；利用特色自然景观打造生态旅游新名片，全面完善生态文明建设工作机制，推动康旅集团绿色发展、和谐发展。

坚守使命，彰显企业担当。我们积极抓实联合国《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（COP15）第一阶段会议筹备保障工作，投入 2.03 亿元、历时 120 个日夜，高标准、高效率、高品质、高要求完成 COP15 会议各项筹备保障任务；投身巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的工作，累计投入 2.87 亿元，发挥旅游产业优势，带动乡村及少数民族地区发展，激发当地内生发展力与少数民族地区活力；积极应对疫情防控，严格按照“外防输入，内防反弹”疫情常态化防控要求，保证各民生项目有序运营，维护广大人民群众的生命财产安全。

道阻且长，行则将至。2022 年，是康旅集团“十四五”战略落地关键之年，是国企改革三年行动收官之年，是康旅集团提质转型加速之年。新的一年，我们将继续学习先进、对标先进，坚定改革发展的信心，踔厉奋发，砥砺前行，开创康旅集团高质量发展新局面，携手各利益相关方共同描绘“十四五”规划宏伟蓝图，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

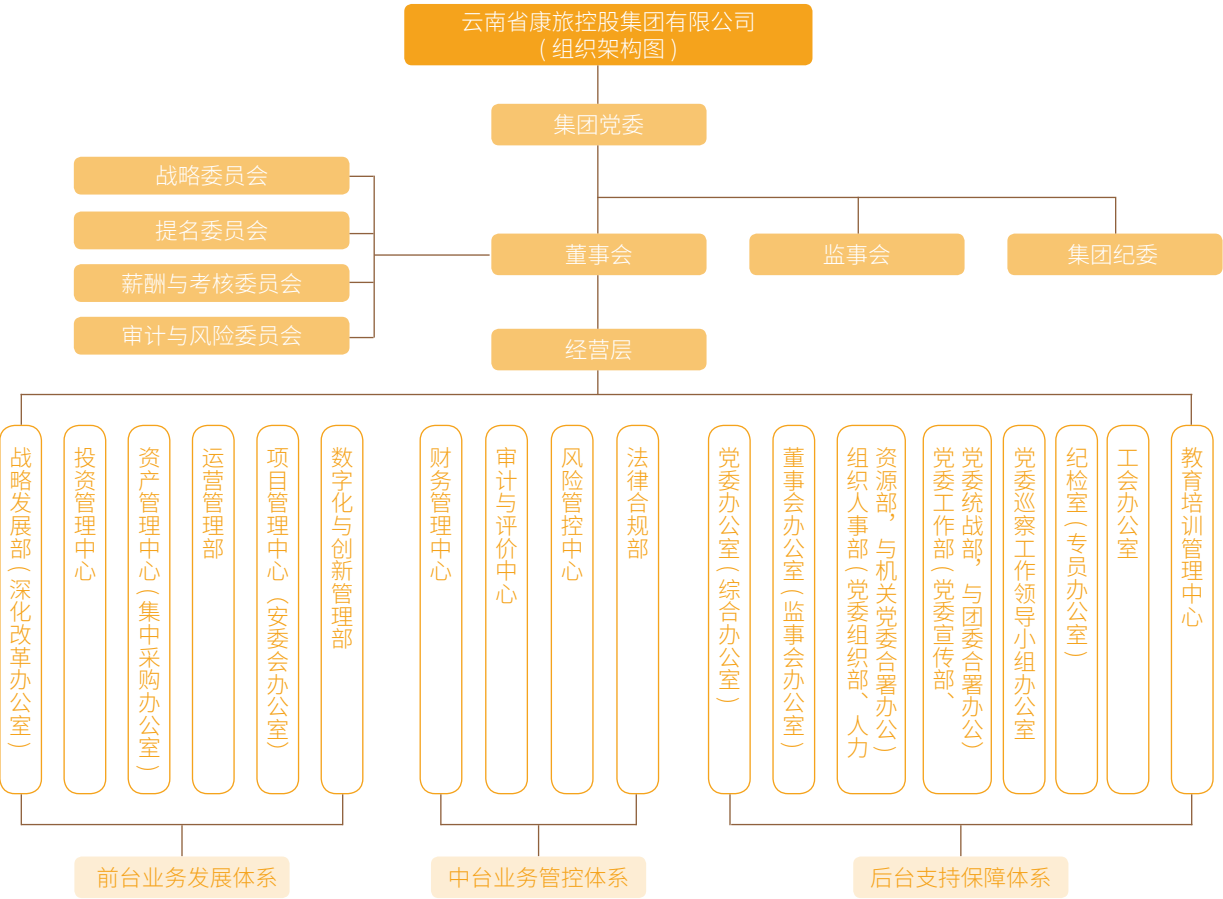
走进康旅集团

企业简介

云南省康旅控股集团有限公司(简称“康旅集团”), 注册资本 61.42 亿元, 是云南省委、省政府明确的全省文化旅游、健康服务两个万亿级产业的龙头企业和项目实施主体, 业务涵盖文旅、康养、城开与环保、产投与金融。

康旅集团拥有两家主板上市公司(云南城投置业股份有限公司和云南水务投资股份有限公司), 一家新三板公司(一乘股份有限公司), 全资及控股 40 家二级子公司和两家省级平台公司(云南省土地储备运营有限公司、云南省城市更新有限公司), 发起成立诚泰财产保险, 是莱蒙国际集团流通股第一大股东、曲靖市商业银行重要股东。截至 2021 年底, 公司资产规模达 2559.15 亿元, 拥有国内“AAA”信用评级。

“十四五”期间, 康旅集团以“让您人生之旅健康幸福”为使命, 以“打造中国健康生活目的地创领者和服务共赢商”为愿景, 着力增强投融一体的资本运作能力、精益高效的资产管理能力和多方共赢的对外合作能力, 打造文旅、康养、城开与环保、产投与金融四大业务板块, 创建“康旅基地+”“康旅小镇+”和“康旅社区+”三大业务模型, 构建“1+3+1”业务体系, 即 1 个城市发展事业群作为核心业务主体、前线作战团队, 文旅、康养、城开 3 个业务板块作为关键能力助翼和支撑前线的兵种团队, 产投与金融 1 个业务板块作为推动发展的重要支撑平台; 执行城市战略, 为云南打造世界一流“健康生活目的地牌”, 创建国际康养旅游示范区, 为云南经济社会高质量跨越式发展作出康旅贡献。



企业文化

集团愿景	打造中国健康生活目的地创领者和服务共赢商
集团使命	让您人生之旅健康幸福
核心价值观	用心做事
集团定位	成为云南省文化旅游和健康服务两个万亿级产业的龙头企业
核心竞争力	投融资一体的资本运作能力 精益高效的资产管理能力 多方共赢的对外合作能力
关系准则	清清爽爽的同志关系、规规矩矩的上下级关系 和和善善的员工关系、干干净净的客户关系

产业布局

四大业务板块

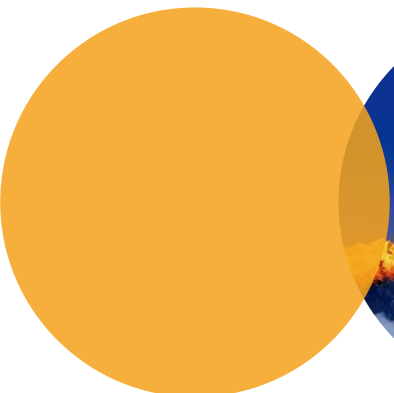
文旅板块
品牌文旅目的地专业开发运营商



傣族园泼水节



昆明洲际酒店



梅里雪山



玛御谷小镇



拥有迪庆州、西双版纳州、文山州区域核心旅游资源，拥有迪庆香格里拉普达措国家公园、文山州丘北县普者黑 2 个国家 5A 级旅游景区，以及 4A 级景区 7 个、3A 级景区 2 个。拥有腾冲玛御谷、普洱倚象山半山酒店 2 个，自驾游平台 1 个，西双版纳曼迈桑康、龙脑香汽车营地项目 2 个，运营洲际、悦榕庄、华尔道夫、万豪、希尔顿等品牌酒店 14 家，拥有客房数 5000 余间，在建品牌酒店 9 家。会展业务拥

有昆明、海口“两地两馆”，常年承办中国——南亚博览会、中国国际旅游交易会、中国数字健康医疗大会等 20 多个大型展会，年接待量逾 680 万人次。

康养板块
健康生活新居所运营商及品质生活管理者



甘美医院



昆明妇女儿童医院



特安呐制药



部分三七产品

运营医院 6 家，医疗床位数逾 5500 张。投资建设的甘美国际医院解决了昆明北市区近百万人看病难题。与法国巴黎第五大学、美国善福德等国际院校、医疗机构良好合作。筹建昆明市第一人民医院“器官移植及肝胆胰外科领域院士工作站”。DCD（心脏死亡器官捐献）器官移植技术居西南第一、国内一流；五家医院门诊急诊量

216 万人次 / 年。拥有三七全产业链发明专利 23 项、实用新型专利 5 项，“云三七”品牌效益凸显，位居云南“十大名药材”第一位。

城开与环保板块
特色康养主题产业投资引领者

投融建营一体化运营能力。拥有“梦云南”“融城”旅游地产和商业综合体系列品牌，在城市更新、旧城改造、城市新区功能完善、产城融合方面取得良好成效，积极推进城市提升改造。在土地储备方面投入资金逾 200 亿元，为文旅康养产业的协同发展提供了重要的土地保障。环保方面矢志践行“绿水青山就是金山银山”理念，积极投身绿色环保产业，

在全国水务环保行业综合排名第七位，固废环保行业综合排名第五位，污水处理总规模 445 万吨 / 天，自来水处理总规模 422 万吨 / 天，在全国 26 个省份、南亚东南亚 4 个国家实施资源整合。投身洱海保护攻坚战，累计投入 50 亿元，完成进入洱海 90% 以上的污水处理，为洱海水质的持续改善做出了贡献。

- 1 泰国 PJT 垃圾焚烧发电车间
- 2 增城中新镇污水处理厂
- 3 弥勒市污水厂
- 4 CMF 膜组器



产投产研与金融板块
生态魅力城乡专业开发服务商

产业投资

通过成立文旅及康养为主题的产业投资基金，以专业的产业投资战略性引入生态圈合作伙伴布局新赛道。

金融服务

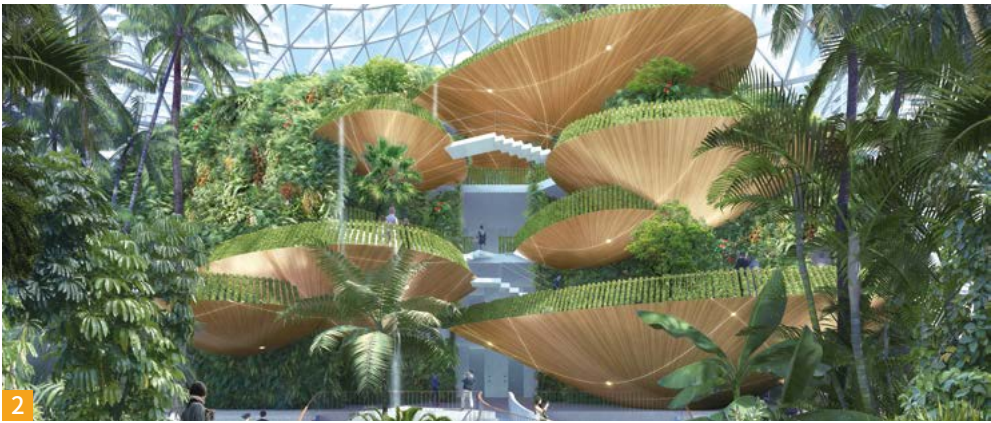
本着为康旅客户提供增值服务出发，自主发展及合作嫁接专项保险等形成特色产业金融服务，深度融入主赛道赋能。

产研创新

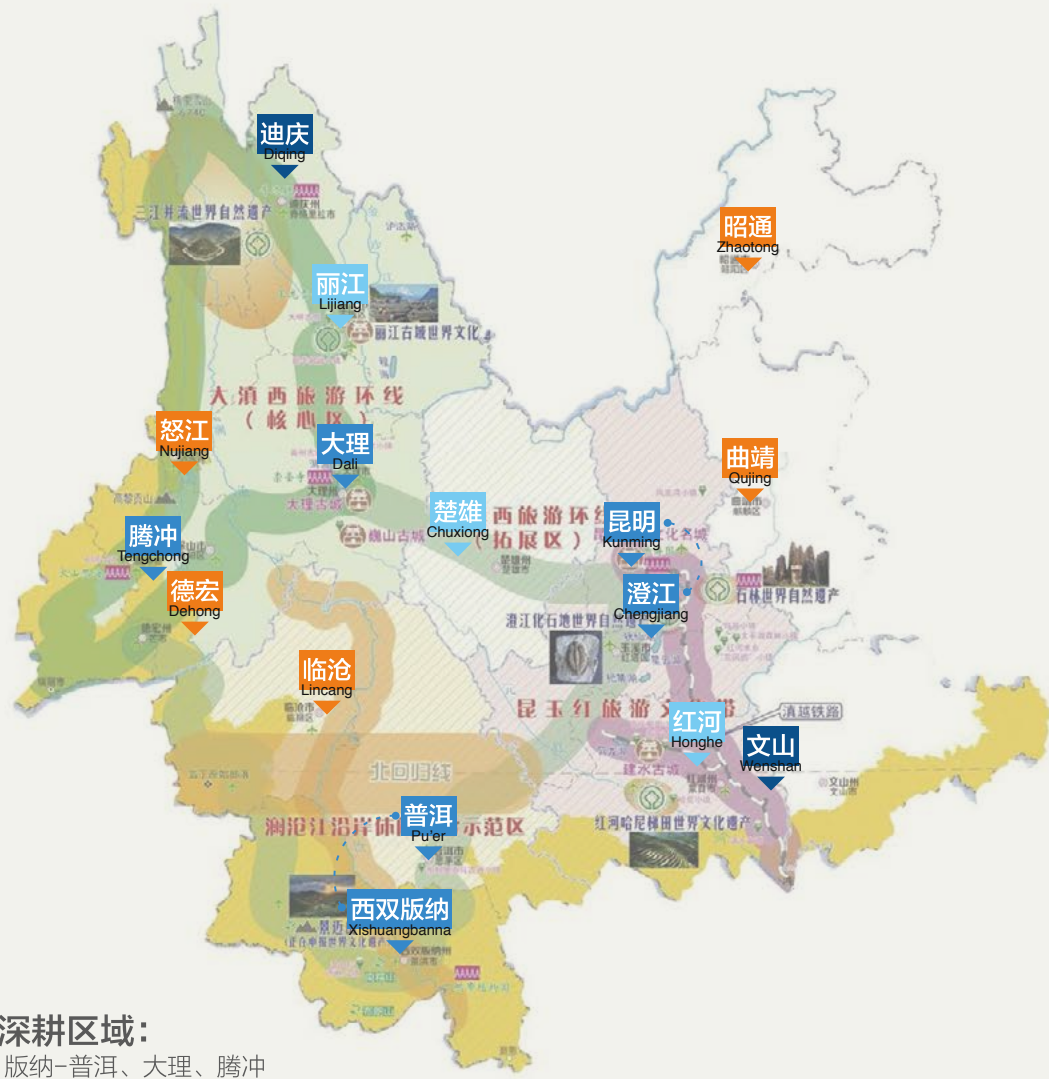
通过市场化的创新研发资源整合，打造产研技术支撑及未来具备风投价值的科技智慧产品以及赋能文旅产业的文创 IP 产业服务能力。



- 1 康养产业研究院康舟社区效果图
- 2 康养产业研究院方舟生态中庭效果图



“十四五”重点发力“4235 城市战略”



- 4个全面深耕区域：**
昆明-澄江、版纳-普洱、大理、腾冲
- 2个加速破局区域：**
迪庆、文山
- 3个机会型区域：**
丽江，红河，楚雄
- 5个长期考虑区域：**
昭通、怒江、临沧、德宏、曲靖

2021
“十大事记”

1月17日
康旅集团昆明妇女儿童医院正式开业



1月18日
康旅集团入驻融城优郡并举行入驻升旗仪式



2月25日
康旅集团驻乡扶贫工作队队长李定海赴北京参加全国脱贫攻坚总结表彰大会，并获“全国脱贫攻坚先进个人”表彰



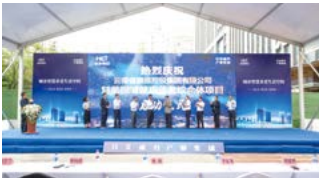
3月10日
康旅集团投资建设的亚洲最大垃圾热解气化发电项目——印度尼西亚泗水垃圾热解气化发电项目成功并网售电（5月6日印尼总统佐科到访参观并高度赞扬）



5月10日
康旅集团会展团队完成首届中国国际消费品博览会保障工作



6月29日
甘美园城健康养老综合体项目正式启动



8月10日
云南甘美康养产业集团昆明市第一人民医院甘美医院完成云南省首例儿童心脏移植手术



8月11日
省委副书记、省长王予波一行调研安宁温泉康旅小镇



10月15日
康旅集团圆满完成《联合国生物多样性公约》第十五次缔约方大会第一阶段会议（COP15）保障任务



12月31日
普者黑景区成功创建国家5A级旅游景区



荣誉 2021

2021.1 脱贫攻坚先进集体 中共广南县委 广南县人民政府 		2021.1 大理水务公司荣获“大理市 2020 年度十强工业企业” 大理市人民政府 
2021.2 李定海获“全国脱贫攻坚先进个人” 中共中央 国务院 	2021.3 众和建设承建的小哨市政工程项目获 2020 年度全国市政工程建设优秀管理小组两个一等奖 中国市政工程协会 	2021.3 成都华尔道夫酒店获“中国最佳顶级奢华酒店”奖 中国酒店星光奖组委会 
2021.4 李兴南获“云南省劳动模范” 余学平获“云南省五一劳动奖章” 云南省第二十三届劳模和先进工作者表彰大会 	2021.4 石磊、杞国强获“云南省脱贫攻坚先进个人” 云南省脱贫攻坚总结表彰大会 	2021.6 昆明洲际酒店荣登中国百强 TOP 榜 Global World Expo. Alliance（全球世界博览会联盟） 
2021.6 健康医药公司获“云南省医药流通行业质量管理先进单位” 云南省药品流通行业协会 	2021.9 2021 中国服务业企业 500 强 中国企业联合会 中国企业家协会 2021.9 2020 年联合国生物多样性大会 COP15-CP/MOP10-NP/MOP4 合作单位 CBD COP15 云南省筹备工作领导小组办公室 	2021.12 普者黑景区成功创建国家 5A 级旅游景区 全国旅游景区质量等级评定委员会 
2021.12 腾冲玛御谷悦榕庄荣获第五届金汤奖“最佳精品温泉” 博鳌国际金汤奖组委会 	2021.12 甘美康养产业集团荣获“2021 中国康养产业创新潜力奖” 和君咨询 通用技术资本公司 京东健康 	2021.12 西双版纳洲际度假酒店获 2021 年度最受欢迎度假酒店奖 第十八届「金枕头」酒店大赏 

数字康旅

截至 2021 年底

实现营业收入	372.99 亿元	新开工项目	16 个
同比增长	18.61 %	续建项目	106 项
其中			
文旅板块完成营业收入	41.03 亿元	资产处置、债权清收、库存去化合计	
同比增长	10.89 %	回流现金	302.29 亿元
康养板块完成营业收入	40.31 亿元	文旅板块新增	1 个 5A 级景区
同比增长	12.13 %	游客接待量	350.01 万人次
		同比增长	40 %
城开板块完成营业收入	165.58 亿元	酒店入住率同比增长	3.77 %
同比增长	4.90 %		
		康养板块医院门诊量	239.81 万人次
金融与产投板块完成营业收入	160.97 亿元	同比增长	28.9 %
同比增长	58.75 %	病床使用率	88.39 %
经营性现金流量净额	87.82 亿元	城开板块完成	5 个水务运营项目调价工作
同比增长	162.49 %		2 个水务项目竣工初验
累计完成投资	82.65 亿元	进行	1 个项目调试

「责任专題」



保障“COP15”绿色办会 践行低碳高效理念

2021年10月11日至15日，联合国《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（简称：COP15）第一阶段会议在昆明成功举办。作为大会主会场昆明滇池国际会展中心的投资建设和运营主体以及大会主要的接待服务商，康旅集团紧紧围绕公约秘书处、国家执委办和云南省筹备办的工作部署，结合自身经验和核心优势，在保障会议期间防疫安全的前提下，全方位多角度筹备会议保障工作，为COP15大会量身定制服务方案，向社会各界展示了康旅集团作为国有企业的责任和担当。



COP15 大会现场



提升改造后的场馆



会场内景

不负使命 在高标准保障国际性会议中彰显政治担当

康旅集团作为COP15主会场服务保障主体，深知责任重大，使命艰巨，第一时间成立了以主要领导为具体督办、分管领导牵头总抓的领导小组，投入资金2.03亿元，历时120个日夜，专班督办主场馆改造提升、会场设施设备优化、景观美化提升、会议服务保障等工作。公司主要领导先后12次到项目现场指导督办工作推进，相关分管领导先后27次到项目现场检查调度各项工作实施，各部门就资金保障、项目建设、团队保障、安全生产、网络安全、疫情防控等工作，先后40次到现场开展督查、检查、排查、督办工作，确保各项工作顺利推进。

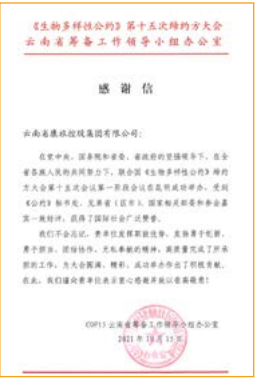
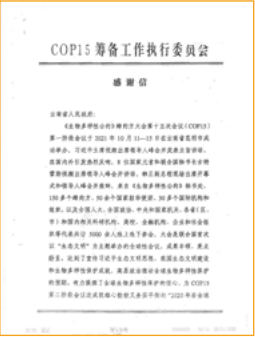
截至大会保障任务完成，投入施工人数3万余人，投入服务保障人员2560名，完成展馆外墙、外网格钢结构、天棚约12万㎡设施涂刷，消除安全隐患约45万㎡，保洁面积11万㎡等；完成会场设施设备改造提升，服务各类规模会议35场次；接待外宾（包含20个国家大使）500多人次，查验身份证件6000多人次、保障用车400多辆次。

康旅集团发挥职能优势，高质量完成所承担的工作，工作成果受到《公约》秘书处、国家相关部委、省委、省政府、参会嘉宾和会议筹备组的一致好评，向社会各界充分展示了良好企业形象。

科学组织 高效完成场馆改造

云南会展公司、众和建设公司历经1年多的全面准备和120个日夜的“最终冲刺”，共投入人工3万多工日、机械设备1656台班、建设资金2.03亿元进行场馆维修改造，包括展馆外墙、外网格钢结构、

天棚等设施涂刷，室外草坪停车位提升，更换消防栓、监控设备、照明灯具等工作，于2021年9月30日全面完成COP15主会场的提升改造工作并交付使用。





为符合“生态文明：共建地球生命共同体”大会主题，对会展中心进行整体上的景观美化，设置立体迎宾花台和造型生动的花雕、小景 23 组，会场各处布置鲜花绿植 6 万余盆；对周边地块进行绿化整治提升，包括积水洼地换填、拆除施工工棚及临时搭建区、裸露土石整理、植被整

理、种子喷洒种植等工作，18 万平方米工地绿化效果达标，展现了昆明“春城”的城市形象；对展馆屋面灯光亮化进行修复提升，重现“孔雀展翅”美景；对露天中央水景和招待晚宴区域进行夜间景观美化、亮化改造，完成该区域各类灯具增设 1000 余盏，营造美轮美奂的夜景。



布置鲜花绿植



会场外场

追求卓越 全面提供服务保障

云滇会展公司

会议期间，云滇会展公司加强保障设施设备检修工作，并增加运维人员保障其正常运行；对安保监控室和消防监控室进行统一管理，实行 24 小时值班管理；做好疫情防控工作，定期对公共场所进行消毒、擦拭、喷洒；合理规划停车区域、车辆通行

道路和出行街道，组织安保人员全面开展路面巡逻和交通疏导，保证各条道路及地下停车场顺畅通行；持续开展会展中心各出入口的测温扫码工作，在会前和会议进行阶段开展 4 次核酸检测工作，严密筑牢防疫的“铜墙铁壁”。



1



2

- 1 安全巡检
- 2 对公共场所进行消毒

昆明国展公司

为全方位保障会议需求，昆明国展公司服务保障团队统筹安排会场布置、旅游咨询、银行服务、邮政服务、问询处、失物招领等后勤服务工作及会场安保工作，解决现场驻守的 120 医护人员就餐问题，全面完善会场配套功能，保障会场顺畅运行。本次会议，昆明国展公司服务各类规模会议共计 35 场，累计投入服务保障人员 1360 人次，供应各类标准餐食

共计 4.8 万份、茶歇近 1 万份，保障每天约 5600 人次就餐。



会期餐饮服务

昆明洲际酒店

昆明洲际酒店作为 COP15 外宾接待酒店，以“确保品质、突显精细”为原则，严格按照 COP15 会务组安排部署对各项接待准备工作认真检查、严格落实，全体 1200 名（含支援人员）工作人员，组成住宿、食品安全、卫生防疫、综合服务、外围环境、酒店管理、信访维稳 7 个保障组，严格按照接待要求，高标准保障会议期间接待任务。筹备期间，酒店

启动全员涉及英文、服务、管家、化妆、消防等培训 496 场次。



洲际酒店服务团队圆满完成“春城之邀”——COP15 招待会

生态智慧 紧跟时代绿色潮流

康旅集团深入贯彻习近平生态文明思想，坚持绿色发展理念，通过智慧展馆建设、会场智慧化设备运用、倡导循环使用和垃圾分类等绿色行动切实响应 COP15 会议主题——“生态文明：共建地球生命共同体”。

会议会场搭建上均使用环保型材料，不进行任何喷漆粉刷；运用绿色节能照明系统，在不影响人员参会体验的同时最大限度减少能源消耗；将所有电脑、打印机等都设置为节能模式，并提供可再生纸，提倡双面打印、复印，按需取用；为减少塑料制品和一次性用品的使用，为参会人员提供玻璃瓶装矿泉水，并在全场设置公共茶水台；就餐区域内大面积粘贴提倡使用公筷公勺、深化光盘行动的宣传海报，抵制浪费；注重会场垃圾分类，在各处设置分类垃圾桶，张贴明显分类标识，将“绿色、低碳、环保”的理念融进全会场。

在智慧化运用方面，会场配备智慧化会议系统，智能终端实时更新会议信息，方便与会人员及时掌握各场会议情况；设置会场智能导航功能，提供会场及功能点分布介绍和导览；为有效利用展馆空间，引入新型会议篷房、设置多功能会议室，满足多样化的会议需求；配备先进国际会议设备，主会场前后各设置一块高清巨幕和 4 组高清腰屏，全场布放联合国会议专用发言排队话筒 250 套、6+1 声道同声传译接收设备 3000 套，服务参会人员共计 1.12 万人次。



▲ COP15 大会新闻中心

国企担当 圆满完成 COP15 市民参观活动保障工作

按照 COP15 云南省筹备办的要求，为满足广大群众亲临 COP15 大会举办场馆感受会议盛况的需求，会场于 10 月 18 日至 11 月 7 日免费向民众开放。康旅集团及参与保障的各下属公司服务保障人员全力以赴投入到各项工作中，始终保持“服务意识不减，服务标准不降”的要求，为参观市民提供优质服务。COP15 会场对公众开放期间，康旅集团共投入各专业现场服务保障人员 4397 人次，共接待约 53.73 万人次到场参观，高质量、高标准完成 COP15 市民参观活动的各项保障任务，充分展现了敢于担当、奋发有为的国企形象。

延伸阅读：昆明滇池国际会展中心

昆明滇池国际会展中心由康旅集团投资、建设、运营，总建筑面积约 540 万平方米，是云南建设东南亚、南亚辐射中心的重大工程，也是昆明市地标性建筑群，位列全国第三，西南地区第一。场馆以孔雀开屏为原型设计，按照“国内一流、国际领先”的目标定位，以打造“世纪精品、传世之作”为宗旨，建成以会展为核心，文旅、商贸商业于一体的低碳、生态、环保、多功能型国际会展中心。

滇池国际会展中心一期展馆及配套建筑面积约 117 万平米，室内展厅 23 个，可提供 30 万平米室内展览面积、10 万平米室外展览面积、10 万平米会议、宴会、洽谈及相关服务设施，地下固定停车位 8000 个。展馆该屋盖钢结构为国内罕见变截面薄壁异型弯扭全焊接空间结构，结构新颖、复杂，外弧网格均为空间三维弯扭箱型构件，每根构件的弯扭角度、方向均无相同之处。



▲ 滇池国际会展中心

延伸阅读：康旅会展团队

康旅集团会展团队是一支历史悠久、能打胜仗、能担重任的会展行业铁军。从 1999 年昆明世界园艺博览会时期开始，作为春城会展行业担当的昆明国展公司会展服务团队就开始活跃并进入大众视野。中国国际旅游交易会、中国—南亚博览会、全国汽车配件交易会、中国教育装备展示会、国药医疗器械展、腾讯全球数字生态大会、中国零售业博览会、中国国际农产品交易会等越来越多盛大展会的成功举办，更是为团队在行业内赢得不朽赞誉。

2021 年，会展服务团队在海南国际会展中心圆满保障首届中国国际消费品博览会举行。团队全方位承担消博会展会场馆相关服务保障任务，圆满完成“首届消博会开幕式”“全球消费创新暨免税与旅游零售大会”及 68 场会议配套活动的服务保障。



▲ 宴会团队工作图



01

党建引领

赓续百年梦想
树立党建品牌

> 加强思想建设

党和国家的第二个百年奋斗目标是一个长期奋斗的历史任务，需要具备强大的使命感、信念感和决心。康旅集团注重党员干部的思想建设工作，坚持理论武装头脑，全层级建立“第一议题”学习制度并严格执行，统筹部署党委理论学习中心组学习重点内容，在思想上政治上行动上始终同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

康旅集团通过多方位、多元化的思想建设工作，致力于打造愿担当、敢担当、会担当、善担当，在斗争和考验中实现新作为的党员干部队伍。截至 2021 年底，康旅集团党委及下属各级党组织落实“第一议题”1257 次，理论学习中心组集中学习 117 次，

各级党组织开展理论宣讲 225 场，参训 2.6 万余人次；开展领导干部上讲堂 215 场次，讲党课 517 场次；制定“民生实事计划”清单 357 件、党员“为民办实事计划”3417 件，完成率均达到 100%。



开展党的十九届六中全会精神集体学习



组织学习习近平总书记“七一”重要讲话精神省委宣讲团专题宣讲报告会

> 夯实组织建设

康旅集团把基层党组织建设作为党建工作的重要内容，推进党的政治优势、组织优势、密切联系群众优势转化为基层治理效能，践行“全心全意为人民服务”的宗旨，提高基层员工的生活幸福感。

公司坚持党建引领聚合力，推进基层组织规范化建设，挖掘党建工作亮点，争创一批“示范党支部”，推进党建工作“一企一策工程”和“一企一品牌”建设工作，组织完成“智慧党建”信息系统全覆盖，夯实党建工作基础，全面提升基层组织建设质量；对各层级党组织体系建设情况进行

行排查，结合发展实际，对党组织进行优化调整，实现党组织全覆盖；持续加强党对群团工作的领导，将工会、群团、统战工作纳入基层党建综合考核，推动群团组织建设、维权帮扶等工作提升，抓实党群团凝聚力。

2021 年，康旅集团基层党组织规范化建设取得良好成绩，切实改进了基层党建工作，改善了基层群众的工作和生活环境。党委现下设直属 14 个二级党委、7 个党总支和 112 个党支部，全层级建立工会组织 145 家、团组织 58 个，积极选树先进典型，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

集团党委下设

直属

14 个二级党委

7 个党总支

112 个党支部

全层级建立工会组织 145 家

团组织 58 个

> 推进文化建设

康旅集团坚持以党建引领企业文化建设，提炼企业核心价值，塑造企业文化凝聚力，激发员工认同感和使命感。公司高标准、高质量开展党史学习教育，深化“我为群众办实事”实践活动，推进党史学习教育落地、落实，提高党员干部政治站位和能力；开展庆祝中国共产党成立 100 周年系列活动，组织主题党日、红色革命遗址参观教学等活动，以史为鉴，强化党员干部政治担当。



党史学习教育
体验式学习

> 共建廉洁康旅

康旅集团制定下发《2021 年党风廉政建设和反腐败工作任务分解方案》，深化廉政建设和反腐败斗争，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐；印发实施《“清廉康旅”建设活动的实施方案》，组织开展“廉政家访”“家属恳谈会”等家风教育活动，筑牢“组织+家庭”双层廉洁防线，提高党员干部拒腐防变能力；开展节日纪律作风建设监督检查、加强反腐倡廉警示教育和宣传、加强纪检干部队伍建设等；全方位从制度、组织、思想和生活层面，监督和促进“清廉康旅”建设，为公司发展提供坚强的政治、纪律和作风保障。

2021 年，公司开展 34 次党委会中研究党建及党风廉政建设 165 项，含 2 次党风廉政建设专题会、1 次全面从严治党暨党风廉政建设专题会；组织开展巡察和巡察“回头看”工作，发现各类问题 516 个，移交问题线索 16 件（次），督促被巡察单位制定整改措施 368 项，督促建立健全制度 170 项，收回违规违纪款项 33.23 万元；对 174 户干部进行廉政家访，发放“廉政倡议书”“守廉助廉承诺书”各 174 份；组织 63 名党员干部到云南省反腐倡廉警示教育基地接受警示教育。



- 1 组织开展警示教育活动
- 2 开展廉政家访活动
- 3 召开“话家风 倡廉洁”领导干部家属恳谈会



02

经济责任

产业联合赋能发展

> 维护区域性金融市场稳定

康旅集团 2021 年完成对外债权清收 113.55 亿元，实现净现金回流 72.64 亿元，完成省国资委下达的 50 亿元清收目标的 145.27%。面对困难库存规模巨大、市场环境总体不利的形势，坚持问题导向和实事求是的原则，制定《2021 年去库存实施方案》，实行一企一策、一题一解，加大力度推进去库存工作，完成库存去化 96.1 亿元，实现销售回款 78 亿元，存货总额较年初减少 89.64 亿元。

在省委、省政府、省国资委、省属企业、金融机构的大力支持，康旅集团按期兑付到期债务本息共计 1012.90 亿元（其中本金 932.43 亿元，利息 80.47 亿元），金融机构有息负债较年初减少 344.38 亿元，下降 24.26%，确保公开市场无违约记录，守住了不发生区域性、系统性金融风险的底线。

> 做强主责主业

康旅集团立足主责主业，依靠自身资源优势，努力打造宜居城市，提升人民生活幸福指数。公司不断提升旅游服务质量，优化游客旅游体验；深度拓展养老服务产业，为全社会的医康养服务贡献自身力量；助力城市发展，为市民营造良好的生活环境；通过搭建相互促进良性循环的产投生态圈，建立形成以公司为中心的产业投资新生态。

>>> 悦享品质旅行

康旅集团依托其迪庆州、西双版纳州、文山州区域核心旅游资源，努力打造文旅王国，将规范化管理和个性化服务融入“吃、住、行、游、购、娱”全过程，更好地满足游客多样化的需求，提升游客旅游体验。2021 年，各景区景点引进实力雄厚的连锁商家以及前卫、时尚的文创企业，合作打造景区特色 IP 和网红打卡点，增加景区知名度和吸引力。瑞丽畹町小镇被省政府评为“云南省特色小镇”并予授牌；昆明洲际酒店获得“最佳综合实力商旅酒店奖”；腾冲悦椿温泉村获得“云南省十佳温泉”称号。

普者黑国家湿地公园

普者黑国家 5A 级旅游景区位于云南省文山壮族苗族自治州丘北县城以北，是国家级风景名胜区、国家 5A 级旅游景区、国家湿地公园、省级自然保护区、全省唯一的旅游循环经济试点。景区以“水上田园、彝家水乡、岩溶湿地、湖泊峰林、荷花世界、鱼鸟天堂”等景观而著称，被国家建设部专家誉为“世间罕见、中国独一无二的喀斯特山水田园风光”。丘北县与康旅集团旗下云南民族文化旅游产业有限公司合资成立“云南普者黑文化旅游开发有限公司”，对普者黑景区内环卫设施、停车场、观光车道路等基础设施进行提升改造。



普达措国家公园

普达措国家公园（AAAAA 级景区），位于滇西北“三江并流”世界自然遗产中心地带，由国际重要湿地碧塔海自然保护区和“三江并流”世界自然遗产哈巴片区之属都湖景区两部分构成，以碧塔海、属都湖和弥里塘亚高山牧场为主要组成部分，是香格里拉旅游的主要景点之一。普达措国家公园距香格里拉城区 22 公里，总面积约 1313 平方千米，拥有地质地貌、湖泊湿地、森林草甸、珍稀动植物等，原始生态环境保存完好。



云缦营普洱倚象山营地暨半山酒店

云缦营普洱倚象山营地暨半山酒店以房车营地、半山酒店、户外露营、茶园康养、游学研学、特色文创等为内容，打造“大健康 + 生态旅游”文旅融合项目，依托思茅区绿水青山、茶山云海等优质生态资源，利用轻质木结构、帐篷、房车等住宿单元，打造藏在山间、隐没林中、外观古朴、内部高端、设施现代、服务一流的半山酒店，突出自然、生态、小体量、低密度，建筑物与自然景观融为一体，将人居要素与自然空间高度融合。



玛御谷温泉小镇

康旅集团旗下腾冲玛御谷温泉投资有限公司围绕生态、自然、度假、艺术、教育、社群等层面的多元复合功能，依托于当地储量丰沛的优质温泉水资源以及原生态的环境，引入悦榕庄、悦椿、悦苑等国际知名度假酒店品牌，打造 A 级温泉度假旅游区——玛御谷温泉小镇。玛御谷温泉小镇以温泉旅游为主题，集康养、农业观光、会议会展、户外运动、文化教育等为一体，温泉水是具有医疗价值浓度的偏硅酸氟泉，也是腾冲四大自涌温泉之一，达到可浴、可养、可饮的标准。截至 2021 年底，玛御谷温泉小镇获得“十佳温泉小镇”“2018 诗和远方 - 最佳文旅创新融合”“十佳温泉旅游目的地”“中国最美文化旅游目的地”艾里缇斯奖等 60 余项荣誉。



>>> 勤耕康养乐土

康旅集团着力打造医疗、养老、健康管理的品质服务，致力成为康养服务标准的标杆和行业领跑者。公司积极构建“一网一链”的战略发展布局，通过三级医疗体系链接药品经营、生物制药、生物资源开发，协同发展养老、养生产业，并积极介入“互联网+医疗”。

作为康旅集团在医疗健康产业板块的投资控股平台和子集团，甘美康养集团启动全省首个城市智慧养老综合体建设，在人口老龄化进程加快的背景下，深度拓展养老服务产业，从单一的医疗救治模式向“防—治—养”一体化模式转变，构建医、康、养一体的医养生态圈。甘美健康养老综合体为老人提供专业化、特色化和智慧化的养老照护、医疗护理、健康管理、营养膳食、康体活动等综合服务，通过智慧养老信息化服务平台立足居家养老，形成居家、社区、机构相协调，线上、线下相融合的发展模式，实现真正意义的老有所居、老有所医、老有所乐、老有所养、老有所选，打造行业优先、政府放心、群众满意的健康养老品牌。

昆明市第一人民医院甘美医院

昆明市第一人民医院始建于1914年，前身为法国人所建的“甘美医院”，后通过股份制形式的产权制度改革，由康旅集团投资，成立昆明市第一人民医院甘美医院（北院区）。作为集医疗、教学、科研、预防、保健为一体的大型综合性三级甲等医院，昆明市第一人民医院是国家卫生部第一批评审通过的全国“百佳医院”和昆明地区“十佳医院”，与54家医疗机构签订医联体合作协议，覆盖全省多家三级、二级医院和社区卫生服务中心、养老机构，全年双向转诊患者3100余人；采取托管医院、“互联网+医疗”等模式，在学科建设、人体器官捐献与移植、人才培养及空中医疗救援等方面开展合作，充分实现资源共享、共谋发展。



三七科技工程中心

三七科技资源保护与利用国家地方联合工程研究中心是2015年国家发改委批复的全国唯一国家级单一药材全产业链关键、共性技术支撑的工程研究中心，集“科技、文化、教育、培训、体验、旅游”为一体，是三七全产业链发展的全新探索和尝试。三七科技馆和三七仿生种植工厂现已成为三七产业科技、文化展示的前沿阵地和三七生态种植的示范窗口。



>>> 赋能城市生长

康旅集团致力于城市运营服务，努力为市民创造幸福生活。公司立足“梦云南”“融城”旅游地产和商业综合体系列品牌，聚焦城市更新、旧城改造、城市新区功能完善、产城融合等方面，积极推进城市提升改造，满足昆明、曲靖、红河、楚雄、大理等地城市的更新需求，建设和谐宜居的幸福家园，努力实现城市让生活更美好。同时，康旅集团提供专业的城镇水务、水体治理、固废处理服务，提供环境综合治理服务，为城市发展赋能。

安宁温泉山谷

安宁温泉山谷康旅小镇是康旅集团全面落实世界一流“健康生活目的地牌”的重要项目，项目所属云南国际康养中心已被初步选为云南省五个重点康养示范项目之一。项目总体规划范围约42900亩，预计总投资约1018亿元，综合绿化率高于50%。项目按照“产业带动片区、东西疏密有序、南北山水穿行”的空间规划原则，总体“四横四纵一连线、五山六水多绿芯”的绿色生态格局，绘制山林湖水、绿芯交织、康养宜居的山水画卷。



融城·昆明湖

融城·昆明湖是云南城投集团开发“融城系”的标杆之作，是主城区唯一项目集山水生活、风情休闲街区、生态办公等为一体的综合性大型社区。项目规划约30万平方米的商业体量，囊括观景住宅区、生态办公区、主题商业区、瀑布商业区等多职能业态。依托云南城投品牌，融城·昆明湖与云南师范大学战略合作建校，打造昆明一站式教育标杆。



山海湾

山海湾项目位于昆明市环湖东路与飞虎大道交叉口，毗邻滇池国际会展中心，可远眺西山滇池，是康旅集团地产板块2021年推出的明星楼盘。项目地理位置优越，风光秀丽，楼房品质及物业服务品质均处于昆明市前列。



> 优化公司治理

公司坚持以新发展理念引领高质量发展，优化公司治理，完善管理体系及管控模式，防范化解重大风险，把全面持续优化公司治理模式转化为推动公司高质量发展的强大合力。

>>> 完善治理结构

康旅集团自觉把加强党的领导和公司经营管理有机统一，贯穿公司决策、执行、监督各环节，强化健全企业法人治理体系。

完善制度设计和运行机制

全面推动“党建入章”，年内三级以上企业全部实现“应进尽进”；着重研究国有独资、全资和国有资本绝对控股、相对控股企业党建工作写入章程内容，强化章程管理权威和约束力；推进控股企业落实“双向进入、交叉任职”和党委书记、董事长“一肩挑”，严格落实党委前置程序要求，确保公司党委把方向管大局促落实、董事会定战略作决策防风险、经理层谋经营抓落实强管理作用得到有效发挥和高效运转。

厘清治理主体权责边界

持续完善《公司章程》《党委议事规则》《董事会议事规则》《总经理工作规则》等制度，修订完善党委前置研究事项清单，明确党委、董事会、经理层议事决策范围，并按照决策权限梳理三会决策流程；指导推动控股企业建立“三重一大”相关制度，有效实现决策制度化、制度清单化、清单信息化。

加强董事会建设

积极推进董事会应建尽建，健全完善董事会制度体系，规范董事会运作。

>>> 全面深化改革

康旅集团深入实施国企改革三年行动，制定“十四五”战略规划，有效开展“减层级、减机构、减冗员”三减工作，员工总人数由 2.8 万人降至 2.4 万人；对标世界一流管理，开展战略管理、运营管理、风险管理等 7 类管理对标提升；推进重大资产重组，全力支持配合三大集团的组建和重大资产重组工作；构建前台业务发展体系、中台业务管控体系和后台支持保障体系，明确各部室（中心）的主要职能、工作关系和下设团队；深入推进经理层成员任期制和契约化管理，271 家控股企业已按规定与经理层签订合同或契约，420 人实现任期制和契约化管理；加强参股企业管理，印发《参股企业股权管理办法（试行）》，加强对参股企业的监督和管理，切实防范对外参股投资风险。2021 年，公司完成改革任务共 22 项。

>>> 强化风险管理

康旅集团制定《云南省康旅控股集团有限公司全面风险管理制度》，强化风险管理，不断提高风险管理能力，持续推进风险管控体系建设，组织开展风险管理培训和风险意识宣贯，提升控股企业风险管理水平，强化全员风控意识。

加强风险事前、事中防控

在投资、融资担保、资产、工程、诉讼等重要重大事项决策前进行风险评估，并出具风险审核意见，对业务中的风险应对措施落实情况进行跟踪，降低经营风险。2021 年，公司累计出具 450 余份风险审核意见。

强化日常风险管理

针对 2020 年度风险评估结果，梳理 2021 年应对风险所做的各项风险控制措施和成效，并提出后续改进建议，形成 2021 年度重大风险应对情况报告，并梳理国有资产处置的主要流程和过程中重要的风险点形成报告。

完善风险评估机制

风险管控中心组织开展 2021 年度风险评估工作，对风险评估体系进行改进和优化，基本形成立体的风险评估体系。同时，公司调整风险评估方式，范围拓展至各控股企业，实现风险信息及风险评估全覆盖；完善风险信息收集识别渠道及收集方式，形成风险信息库和风险清单；采用递进方式进行问卷调查，评估潜在的重大风险；创新评估方式，提高高管的参与度，增强风险评估结果的有效性和针对性。

风险管理专题
培训会



>>> 推进合规建设

康旅集团认真贯彻落实云南省国资委关于合规管理体系建设有关部署，围绕提升企业依法合规经营管理水平，加强法治国企建设，加快推进合规管理体系建设，保障企业持续稳定健康发展。

合规体系建设

康旅集团制定《云南省康旅控股集团有限公司合规管理建设工作方案》，确定合规管理体系建设的指导思想、基本原则、工作思路和保障措施；制定《云南省康旅控股集团有限公司合规管理制度》，夯实合规管理制度基础；成立合规委员会，承担合规管理的组织领导和统筹协调工作，保障合规管理体系的建立和有效运行；严格执行合规性审查，加强法律合规与业务的深度融合；组织落实制度执行专项整治，开展合规风险识别与评估，推动合规管理体系不断完善。

合规宣贯培训

康旅集团在持续推动合规体系建设的同时，不断加强守法合规理念宣贯，开展守法合规培训。2021 年，康旅集团共完成 4 期（次）29 项制度培训，累计参加培训学习约 2100 人（次）。开展合规体系建设宣贯培训 1 次，进一步强化员工合规意识，助力合规文化建设。



共誓合规宣言

>>> 保障股东权益

公司依照法律法规，不断加强对下属上市公司合规性的指导与监管，推动下属上市公司规范信息披露，注重与投资者的良好互动，不断提升持续经营能力，确保股东的可持续回报。

康旅集团下属上市公司建立完善的信息披露制度，严格规范信息披露流程，强化定期报告、临时公告的审核、审批程序及信息使用和发布的各个环节管理，确保信息披露流程合法合规，提高信息披露质量，确保信息披露内容真实、准确、及时、完整。2021 年，上市公司采用年报、半年报、临时公告等形式披露信息，通过证券交易所网站、公司官方网站等多种渠道，共编制并发布定期报告 3 份，临时公告 5 份。

通过证券交易所网站、公司官方网站等多种渠道，共编制并发布定期报告

3 份

临时公告

5 份

完善信息披露

加强投资者沟通

康旅集团下属上市公司重视投资者权益保护，不断夯实投资者关系基础，建立相关制度保障工作顺利开展；主动建立并不断丰富与投资者沟通的有效方法与渠道，利用公司官网及微信公众号、上证 e 互动平台、邮箱及投资者热线等方式，畅通投资者沟通渠道；采取股东大会、投资者说明会、来访接待等方式，增强公司与投资者互动的深度和广度，为投资者维护合法权利提供便利；加强投资者关系簿的日常管理，邀请投资者参加公司股东大会，与管理层对话，通过与投资者的密切交流，向投资者传递正面、准确的信息，帮助投资者公正地看待公司发展与转型，增强投资者对公司的信心。



03

公众责任

传递温度
让生活更美好

> 落实安全生产

康旅集团坚决贯彻落实党中央、国务院关于安全生产的重要决策部署和各项工作要求，加强全员安全生产责任体系建设，开展安全教育及应急演练，强化员工安全生产意识，提升应急处理能力，保障全产业、全领域的安全运营。

>>> 完善安全管理

为积极抓实安全生产保稳定，康旅集团按照国家、省市及省国资委安全生产有关工作要求，依据《中华人民共和国安全生产法》，编制印发《建设工程项目三保两控手册》《运营项目安全、质量和环境管理细则及负面清单》，建立自检、互检、交叉检、集团安委会重点抽查等安全生产制度，落实安全生产责任；制定《康旅集团 2021 年度工会维护劳动领域政治安全领导小组方案》等，召开工会劳动领域维护政治安全工作暨基层组织工作推进会，与 25 家二级公司工会签订《2021 年度工会维护劳动领域政治安全责任书》，构建维护安全的机制体系，筑牢防范事故发生底线，维护安全生产形势总体稳定。

>>> 推进安全生产

康旅集团根据业务情况部署“安全生产月”“安全生产专项整治”、防汛安全专题等工作，扎实开展安全生产专项整治三年行动，严格按照国务院、省政府安全生产工作要求，层层压实责任，深入排查风险隐患，大力督促整改落实，堵塞管理漏洞，全年未发生责任事故，安全形势总体平稳。

>>> 筑牢安全意识

为保障企业安全生产，康旅集团组织安全生产教育和培训、知识竞赛、应急演练等活动，全面提升员工安全生产的意识，提升处理紧急安全事故的能力。2021 年，公司组织员工参加全国总工会安全知识竞赛，完成试卷 1000 余份；举办“安康杯”暨安全知识竞赛，不断提高干部职工安全生产意识。



- 1 组织开展《中华人民共和国安全生产法》宣贯培训会
- 2 举办“安康杯”暨安全生产知识竞赛
- 3 4 举行安全应急演练活动

> 抓实疫情防控

面对复杂严峻的疫情防控形势，康旅集团牢固树立安全第一的理念，根据不同区域和不同产业形势，制定相应的疫情防控措施，组织所属单位、部门和员工积极开展疫情防控工作，确保疫情防控工作常态化、制度化、规范化。

>>> 做好医废处置

防控冠状病毒产生的医疗废物属于感染性废物，不仅携带病毒及其它有害微生物，更具极强的传染性。为避免医疗废物对人体的二次感染，以及对水体、大气、土壤等造成二次环境污染，康旅集团全面加强对医疗废物处置相关工作的监督和部署，云南水务及时调度摸清疫区医疗废物处置设施能力和运行情况，严格把控疫情二次传播、全力守住疫情防控“最后一公里”，坚决打赢疫情防控阻击战。

>>> 筑牢基层防护底线

康旅集团持续强化对景区、会展等文旅业务领域防疫措施落实情况的监管，及时调整优化工作预案，切实做好疫情防控和经营接待工作，坚决阻断疫情传播途径。

保障人员健康安全

康旅集团对旅游景区、会展场所等文旅场所实行精细化管理，严格执行佩戴口罩监督、查验健康码、体温监测、环境清洁消毒等工作，保障人员健康安全与环境安全；建立和完善预约制度，落实“预约、错峰、限流”措施，推行分时段游览预约，做到景区流量管理关口前置，变被动的现场分流管理为主动的行前预约管理，避免出现人员密集情况；持续推进疫苗接种，构筑免疫屏障；提供消毒液、洗手液、口罩等防疫物资并进行日常督导检查，确保各项防控措施落到实处，做好服务保障工作。

云南正晓环保投资有限公司做好医废清收服务保障

云南水务旗下云南正晓环保投资有限公司（简称：正晓环保）作为昆明市唯一拥有医疗废物 HW01 处理资质的企业，也是云南省规模最大的一家专业从事医疗废物收集、清运、处置的企业，采取专业的医废清运处置作业方式，保证集中隔离点、定点医院和隔离酒店所产生的涉疫废弃物日产日清，有效防止二次污染。

统筹防控

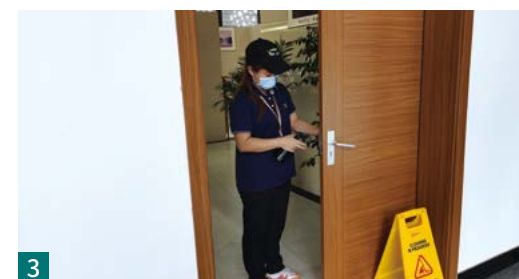
正晓环保成立督查督办工作领导小组及工作组，对清运防控管理工作进行督查、督办；将昆明市区分设南、北、西北三个片区，实现专人负责，及时收集和反馈情况。

人员管控

正晓环保对物流一线清运人员实行“三定”管理模式，针对定点医院、定人、定路线，使用密闭防渗漏医废清运专用车清运；对清运人员进行专业培训，对生产区、生活区实行区域划分，实行人员分级管控。

日常管理

正晓环保使用 GPS 视频监控系统进行现场监管，严格实行消杀工作，完善后勤管理，全面保障疫情医疗废物的有序、高效、无害化处置。



- 1 观光车消杀
- 2 卡口扫码测温
- 3 卫生间消毒
- 4 景区开展疫情防控检查

加大疫情防控宣传

康旅集团通过官方网站、微信公众号、游客服务中心、提示牌、广播、电子显示屏等平台，向旅游景区内勤人员、一线工作人员和游客进行疫情防控宣传教育，及时发布景区管理措施和疫情防控知识，帮助游客掌握防护要点、增强防护意识、配合防控工作的同时，引导员工做好个人防护、科学应对疫情，提高员工的防护意识和防护能力。



▲ 设立疫情防控提示牌

助力边境防疫工作

康旅集团旗下畹町隆兴公司全力投入畹町口岸进出口查验货场、边民互市监管作业区、管边巡边、抵边村寨网格管理等边境疫情防控工作中，开发推广云瑞通贸易服务APP程序、边民互市远程申报确认APP程序，全力保障畹町口岸通关安全，为边境疫情防控做出积极贡献。

>>> 积极支援一线

自疫情发生以来，康旅集团带领旗下昆明市第一人民医院积极有效应对突发事件，加强应急准备，成立专项工作组，全方位确保疫情防控工作的有序开展。医院严格对接国家卫健委，适时更新诊疗方案，定期监督检查疫情防控工作落实、构建院内感染防控体系；第一时间派出南北两院核酸采样应急队护理人员 100 余人，到达实行封闭管理的呈贡蓝光天娇城小区，分别以入户和在指定地点采样的方式，连续奋战十八小时，进行核酸采样 4800 多份；组建五支疫情防控梯队，先后派出一支队伍支援武汉、四支队伍支援瑞丽市医院，与全国人民共同打赢疫情防控攻坚战，维护群众身体健康和社会安全稳定大局。



▲ 欢迎援鄂英雄平安回家

> 维护民族团结

云南是中国世居少数民族种类最多的省份，解决好民族问题、处理好民族关系始终是事关改革发展、稳定全局，事关民族团结、社会稳定、边疆巩固的大事。康旅集团结合当地民族发展特点，将民族团结和地区发展相融合，在促进各民族共同团结奋斗、加强各民族交往交流交融方面注入新动力，谱写新时代康旅集团民族工作新篇章。

>>> 旅游赋能地区发展

旅游业的发展能够有效促进经济发展，带动一系列相关产业的繁荣，具有很强的经济功能。康旅集团依托当地自然优势，在充分利用民族特色进行旅游开发的同时，发挥旅游业较强的综合带动作用，推动少数民族地区发展。

提供就业岗位

康旅集团各景区长期招收本地的少数民族员工，积极为待业人员解决就业问题，稳定的工作收入改善了少数民族的生活，极大程度上缓解了社会就业压力。2021 年，康旅集团各景区直接或间接带动就业共计 2 万 3 千余人。

促进当地增收致富

康旅集团致力于创建文明旅游景区，打造独具魅力的旅游发展新模式，创建区域特色的旅游品牌，大力开展森林康养、科普宣教、研学旅游等生态旅游活动项目，带动县城及周边村寨的农业、渔业、住宿、餐饮、购物、娱乐等行业的发展，大幅提高村民经济收入。

普者黑景区打造旅游发展新模式

普者黑景区采用“旅游+扶贫+文化”模式，大力发展观光游、度假游、休闲农业与乡村游等旅游模式，带动当地村寨大众创业和万众创新，推动住宿、饮食等第三产业发展，促进景区当地村民增收致富，直接带动全县 0.7 万人、间接带动 3.5 万余人就业，真正实现“旅游富人”“旅游富民”“旅游富村”。



增强自主发展能力

康旅集团旗下迪庆公司通过旅游景区发展，改善困难民族地区基础设施、公共交通、城乡环境，增强困难民族地区自主发展能力。公司出资 5.03 亿元修建香洗公路、虎跳峡公路、梅里雪山公路，提升香格里拉游客接待能力的同时改善群众出行环境；累计投入 1270 万元营销费用，承担举办各类大型活动，提升香格里拉旅游品牌，借助景区吸引力，为困难户产业发展、农产品销售等提供有力保障与支持。

>>> 传承民族文化

康旅集团用心营造轻松、友爱的民族团结氛围，促使各民族尊重民族差异，相互理解，团结友爱，以包容的心态对待其他民族文化，促进多元化民族的和谐发展，促进民族文化的交流和传承。

发展民族特色旅游业

康旅集团致力于加强民族文化的交流和传承，公司通过发展民族特色旅游业，把民族文化和旅游开发结合，让少数民族文化成为可以看得见、能体验的旅游资源，大力宣传和传承当地少数民族特色文化，增强对民族文化的认同感和自豪感。

曼听御花园景区开展特色旅游活动

景区在充分尊重傣族文化传统基础上，根据市场需求设计了丰富的旅游产品与线路，涵盖民族文化寻根游—章哈剧《春欢的故事》，民族风情文化游—傣王出巡、傣王室婚庆、帕雅御宴，自然生态研学游—傣陶、傣纸非遗体验、御象文化表演，红色文化游—讲好民族团结一家亲传统故事、西双版纳州铸牢中华民族共同体意识主题教育馆等多种旅游主题。



傣族园景区保护
非物质文化遗产

1

“梅里雪山神山祭祀”于2014年12月被国务院命名为国家级非物质文化遗产代表性项目

2



1



2

保护非物质文化遗产

康旅集团在发展民族特色旅游业、宣传民族文化的同时，不断强化民族文化保护意识，将非物质文化遗产与民族群众的社会生活结合，实现少数民族文化的传承。



▲ 坝美景区开展民族文化演出



▲ 曼听御花园景区举办民族团结主题活动

>>> 加强民族交流

康旅集团认真贯彻党的民族政策，尊重各民族员工的风俗习惯和宗教信仰，积极培养和树立民族团结进步先进典型，大力培养和任用少数民族干部和人才，更好地解决民族问题；开展民族团结进步宣传教育，让广大企业干部员工普遍知晓民族团结进步创建工作的目的和意义；在发展经营过程中，多个景区成立管理小组，积极主动和村委会、村民沟通交流，更好地解决民族问题，促进各民族相互了解，共同推进景区与村寨的发展，助力云南民族地区实现经济繁荣、社会安定、人民幸福。

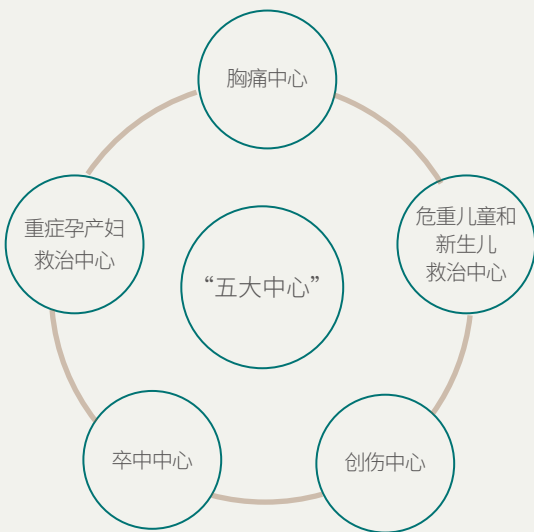
此外，公司还举办丰富多彩的民族团结主题活动，吸引广大游客和景区群众参与，增加景区的旅游内容和产品，提升景区的文化内涵，助力当地打造旅游文化的主打产品和特色品牌，得到村民的拥护和好评，促进了民族团结进步提升。

> 共筑美好生活

康旅集团积极践行社会责任，汇聚美好心意，通过助力医疗资源下沉、推动教育发展、参与社区建设等方式，以真诚之心回馈社会，帮助并改善最需要帮助人群的生活条件，持续提升公共服务水平，共建共享幸福美好生活家园。

>>> 打造优质医疗环境

截至 2021 年底，康旅集团下属的昆明市第一人民医院已经建成 3 个国家级器官移植中心，完成胸痛中心、卒中中心、创伤中心、重症孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心“五大中心”建设，依托旗下运营管理的 6 家医院，积极构建智慧就医、互联网诊疗、互联网医联体等业务体系，开展互联网医院试点建设。2021 年，康旅集团昆明妇女儿童医院推出“康旅宝宝”计划，针对“三大类客户群体”，为其在妇儿医院提供丰富且差异化的优惠项目。2021 年新生的 24 位康旅宝宝中已有 9 位回院享受针对 0-6 岁新生儿免费的后续医疗服务。



截至 2021 年底

康旅集团下属的昆明市第一人民医院已经建成国家级器官移植中心

3个

>>> 推动教育发展

高等教育方面——昆明理工大学津桥学院

康旅集团投资运营的昆明理工大学津桥学院是一所工科为主，经、管、文、法、理、教育多学科协调发展的全日制本科独立学院。学校坚持社会主义办学方向，全面贯彻党的教育方针，全面落实立德树人根本任务，累计为国家各行业和地方经济社会发展培养输送 26000 余名专业人才，为云南省扩大高等教育资源供给、培养急需应用型人才、优化高等教育区域布局、促进高等教育健康发展提供了有力支持。

津桥学院是“云南省转型发展试点高校”“云南省应用型人才培养示范院校”“云南省优势特色民办本科院校”“云南省民办示范学校”“云南省教育厅海外留学生招生资格学校”“云南省创新创业典型经验高校”。学校通过了云南省教育厅组织的“云南省高等学校教学水平评估”，获得云南省教学成果二等奖 2 项。

学校坚持强化学生创新创业教育，学科竞赛水平不断提高。学校连续七年被评为“云南省高校毕业生就业创业工作目标责任考核一等奖”，拥有“省级校园服务平台”“省级众创空间”，学生累计获得创新创业大赛奖项 110 余项；设有昆明理工大学国家高校学生科技创业实习基地津桥分部、昆明理工大学国家大学科技园 - 津桥分园，先后获批省级创新创业教育改革试点学院建设项目、云南省创新创业教育实践基地建设项目、国家级大学生创新创业训练计划建设项目、云南省大学生创新创业训练计划建设项目共计 200 余项。在各级各类学科竞赛中，学校累计获奖 600 余项，其中国际级奖项、国家级奖项共计 300 余项。



津桥学院空港校区



▲ 云大附属会展学校

基础教育方面

依托滇池会展中心项目、融城昆明湖等项目开发，康旅集团投资牵头举办了昆明市官渡区云南大学附属会展学校、幼儿园，云师大实验中学昆明校区，盘龙区融和昆明湖幼儿园等多所幼儿园、小学、中学，及时有效地补充丰富了周边区域基础教育资源，极大提升了基础教育品质。

>>> 参与社区共建

康旅集团积极参与社区治理，在从社区获得助力的同时反哺社区事业，加强对社区居民的关怀。公司深入社区第一线，在了解社区发展情况后，联合各单位对社区设施进行维护，为社区群众提供便利，为美好生活创造条件；开展健康诊疗活动、举办文化主题活动，关注社区群众的物质与精神生活，做社区群众健康的守护者，做社区公共文化的建设者，携手各方共建美好社区。



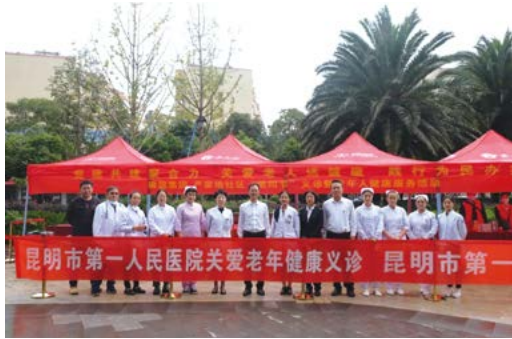
▲ 参与承办严家地社区 2021 年度“悦园中秋邻里聚里 岁月悠悠话变迁”活动



▲ 为社区居民提供良好生活环境

为老人无偿提供重阳健康服务

2021 年 10 月 9 日，康旅集团与严家地社区党委合作开展重阳节老年人健康保健知识宣传及义务诊疗服务活动，为严家地社区及附近区域共 200 多名中老年人做健康诊疗，普及健康知识，共发放医疗保健书籍、资料 500 余份。





环境责任

人与自然和谐共生

> 完善绿色管理

康旅集团注重环境管理，旗下云南水务严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规，健全环境管理体系，严格参照 ISO14000 环境管理体系运作；完善内部环保管理制度，建立污染源、污染治理设备的日常维护制度、污染物排放指标考核制度、对污染物处理系统运行情况的监测记录制度等；成立环境管理机构，对环保行为进行监测，对环保措施实施进行督促。

同时，公司将绿色低碳理念融入企业日常经营管理，大力提倡节约用水、用电，推广无纸化办公，引入办公自动化（OA）系统及视频会议系统，减少文件流转过程中的浪费；控制纸张等文具的购买量，对办公用品的领用实施严格的登记管理制度，鼓励双面打印，减少纸张浪费，鼓励不使用纸杯等一次性餐具，鼓励购买可充电的办公设备，减少一次性电池使用；开展科普宣传讲座，积极与各方合作，向员工、社区展现公司在生态保护方面的初心。



3 2 1

倡导“绿色低碳，节能先行”

> 坚持绿色运营

康旅集团争当云南省绿色发展先行者，把保护生物多样性、节能减排、应对气候变化贯穿于经营管理的全过程，推动企业实现绿色治理的同时，积极履行绿色社会责任，不断探索实现绿色经营。

>>> 保护生物多样性

康旅集团坚持将绿色发展、保护生物多样性理念融入景区开发管理中，注重对生物资源的保护，维护生态平衡，促进环境可持续发展和维护区域生态系统的物种多样性。

景区保护开发

康旅集团贯彻落实联合国《生物多样性公约》《中国生物多样性保护行动计划》等条例要求，在景区建设时注重对原生环境和生态系统的保护，在维持生态平衡的前提下开展景区保护性开发；同时，利用自然资源优势开展不同主题的生态旅游项目，通过开展全国青少年科普教育，积极打造生态教育基地，开启以生态文明教育带动生态旅游的生态保护新篇章。

望天树景区

合理地开发利用热带雨林景观资源，建立试验监测点和保护站，对生态系统进行研究，为保护望天树的雨林生态系统的平衡性、完整性和景区的科学管理提供科学支持。



▲ 望天树景区开设热带雨林科普馆

滇金丝猴国家公园

滇金丝猴国家公园充分运用其生物多样性资源，建立响古箐野生动物救护站，促进生物多样性保护，借助浓郁的多元民族文化、丰富的游学体验、有机生态产品、完善的配套设施、热情周到的服务，为广大国内外游客及青少年提供内容丰富、形式多样的研学实践、农旅融合、科普教育旅行体验产品，以构建人与自然和谐共生为目标促进生态文明建设。



▲ 滇金丝猴

普达措国家公园

通过开放碧塔海西线试验区生态教育游憩线路和碧塔海生态图书馆，让公众在亲近自然、体验自然、了解自然、学习自然的过程中推动生态旅游建设，让尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念深入人心，加强公众爱护绿水青山、维护生态平衡的责任意识。



▲ 普达措碧塔海生态图书馆

曼听御花园景区

将“傣王室文化、佛教文化、傣民俗文化”三大主题特色与多种热带珍稀花木景观结合，为旅客提供热带植物物种知识科普和“傣王御花园”的特色生态旅游服务。



▲ 将特色文化与景观结合

傣族园景区

以五个保存最完好的连片的傣族千年自然古村落作为主要特色，着力打造以傣族历史、非遗文化、宗教、体育、建筑、生活习俗、服饰、饮食、生产生活等为一体的民俗生态旅游，展现文化生态与自然生态融合发展新样本。



▲ 傣族园景区打造民俗生态旅游

景区环境保护

康旅集团致力于打造文明的景区环境，保持景区公共场所的整洁、干净，为人们创造良好的出游环境，减少和避免对原有自然环境和生态系统的影响，实现人与自然和谐共处。

景区卫生管理

- 景洪城投以爱国卫生“七个专项行动”为契机，傣族园景区联合曼听村委会及各村小组开展园区人居环境提升工作，全年共开展活动 32 次，参与人数为 1493 人，清理生活垃圾约 2300 吨，集中整治了园区内的乱摆乱放、乱贴乱画及治理重点区域脏迹等情况，为景区环境美化贡献力量。
- 广南民族文化完善景区《保洁管理制度》，坝美景区开展环境卫生整治活动，3 天内清理垃圾 60 余吨；普者黑景区严格遵照卫生服务规范条例，积极开展园区清洁工作。



普者黑景区进行清洁消毒

景区环保知识宣传

- 景洪城投下属望天树景区充分利用自身自然资源及科普元素，设计出符合各年龄段的研学产品，设立的“望天树雨林学校”与勐腊县教育局开展合作，挂牌成立“勐腊县望天树自然教育科普基地”，通过丰富多样的研学活动，展现和宣传门类丰富的热带生物谱系，提高公众对物种多样性的认知。
- 广南坝美景区在园区与游客服务中心发布环境标识标语，向公众传播环保知识；迪庆普达措景区在碧塔海西线试验区内，以门禁区科普展示厅、影视教育厅为科普教育前沿，利用官方网站、公众号、媒体等网络平台，全方位、多渠道开展生态科教宣传。



▲ 景区环保标识



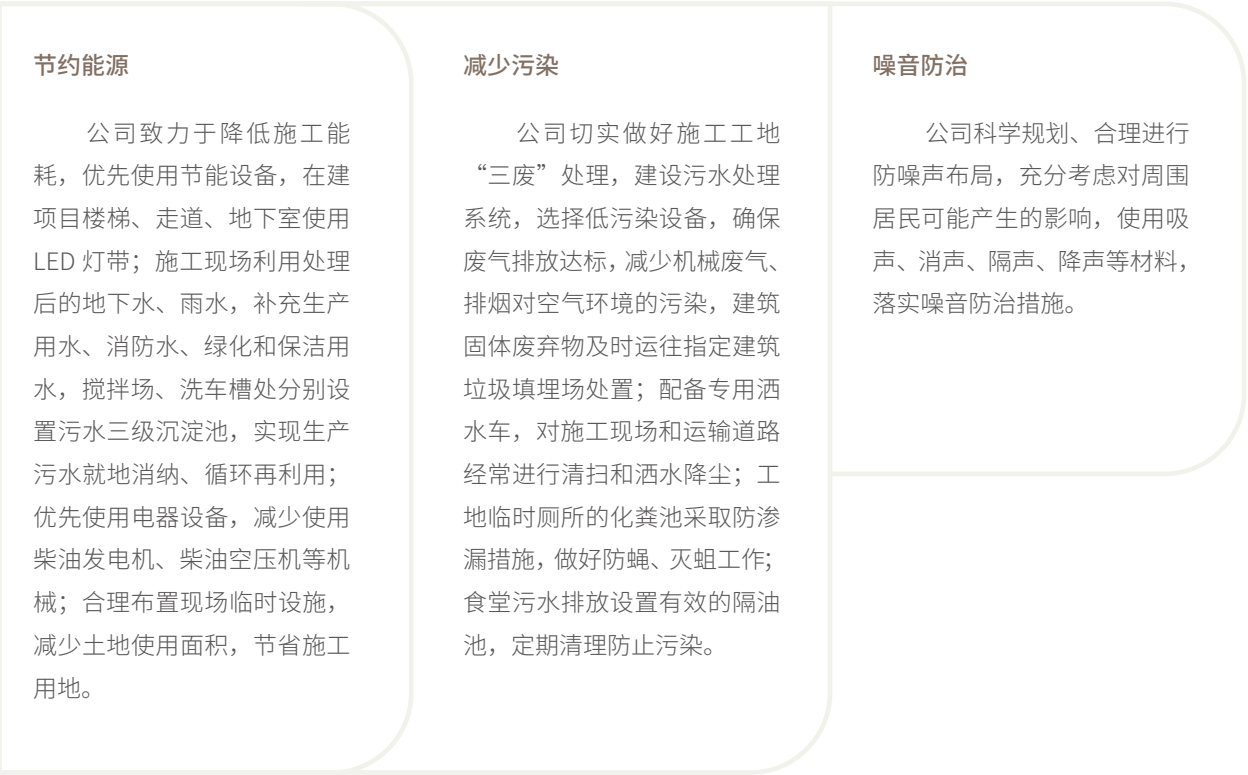
▲ 望天树热带雨林学校科普报告

>>> 注重节能减排

公司积极响应国家节能减排工作号召，贯彻节能减排理念，在生产运营过程中加强制度规范、使用环保材料、开发绿色施工技术、培养施工人员环保意识，积极推动落实公司节能减排目标。

绿色施工

康旅集团积极推行项目开发建设绿色工程施工，在施工过程中贯彻落实“六个百分之百”要求，研发和推广先进的绿色施工技术，实现节水、节电、节材以及减少废弃物排放等环保目标。



绿色建筑

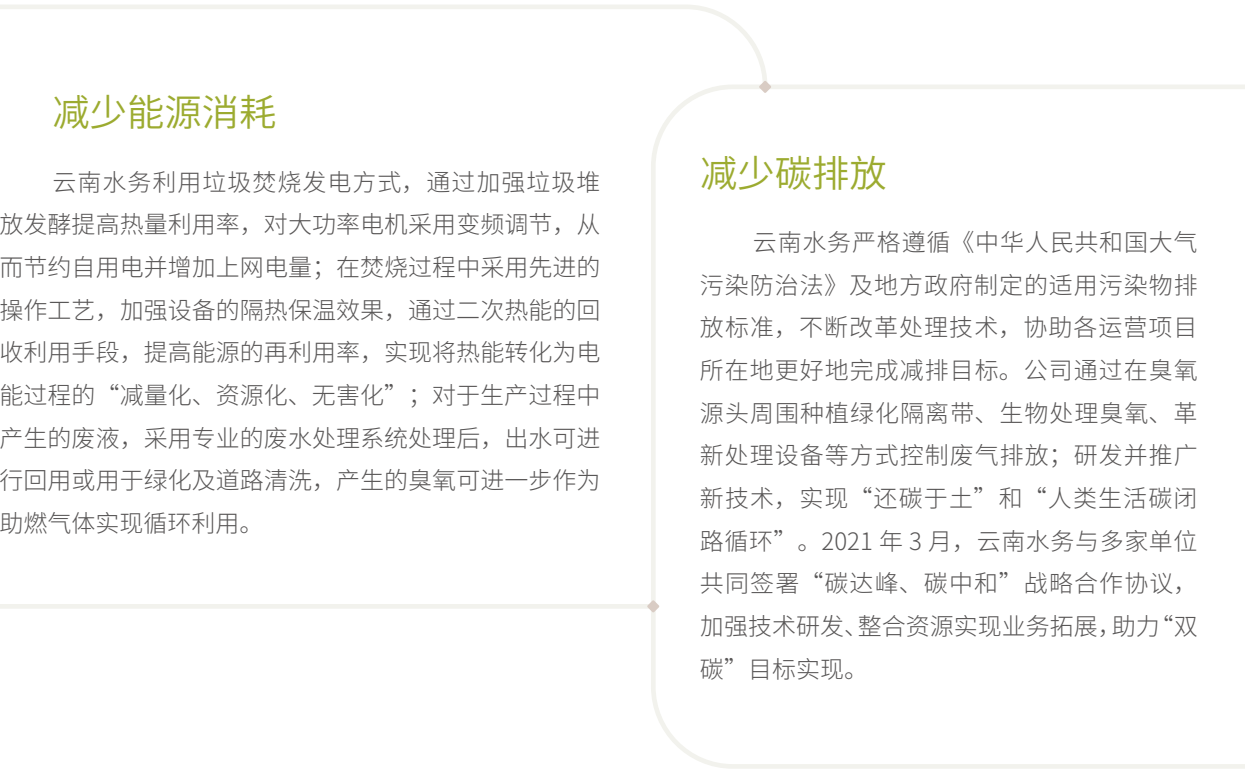
康旅集团在开发建设中将绿色环保落到实处，旗下城投置业以绿色建筑为标准，采用节地、节能、节水、节材及环保绿色建筑材料、技术与设备；在昆明湖湖珀小区地下室使用无梁楼盖，招银大厦项目获LEED-ND绿色认证。众和建设中民科建PC工厂采用装配式建筑技术工艺。装配式构件在晋宁古滇绿色康养健康城项目得到充分体现，楼梯、叠合板等建筑构件实现工厂化生产，节省材料，减少浪费。

节约水资源

康旅集团致力于发展成为节水型企业，旗下云南水务要求各营运项目在生产设备允许范畴内使用再生水对设备进行冲洗和冷却，厂区及办公区绿化用水全部使用再生水，以降低生产过程中的水资源消耗，污水处理设施用水部分尽量循环利用，并将部分卫生间冲洗水改用再生水，设定维持再生水消耗量百分比的目标，以提升员工节约用水意识。截至2021年底，云南水务累计为社会提供再生水11,747,970.66立方米、自来水20,386,310.55立方米、耗水密度为5.66立方米/建筑立方米。

>>> 应对气候变化

为助力“碳达峰”“碳中和”落地，公司积极采取措施应对气候变化，加强环境管理和污染管控，为社会绿色低碳发展提供绿色动力。



> 落实环保共建

康旅集团不断探索利用产业优化带动绿色发展的办法，持续进行技术创新，减少企业对于环境的负面影响，积极承接环境治理项目，秉持绿色环保理念，在更大范围内带动各方保护生态环境。

>>> 发展绿色产业

康旅集团持续探索无害或低害的新工艺、新技术，加大对环保产业的投入，立足自身优势，降低环境污染，为实现绿色发展而不懈奋斗。

深耕固废处理

云南水务不断发挥技术优势，聚焦水务和固废两大板块，攻克常规生活垃圾热处理技术的产业化瓶颈，研发多类型有机固废绝氧热解碳化技术，广泛应用于土壤改良、农业利用、园林绿化及新型建筑材料等领域，实现了生活垃圾 100% 资源化、减量化和无害化；开展工业危废处理、医废处理、餐厨垃圾处理、垃圾焚烧发电、多类型有机固废绝氧热解碳化等固废业务，提供包括设计、投资、建设、运营及维护、整体解决方案及核心技术系统集成等服务；积极开展新能源废旧锂电池处理及贵金属回收利用技术，并致力打造“物联网+互联网”的数字智能环保企业，已成为业界公认的国内先进环境综合服务商。截至 2021 年底，云南水务在运项目 201 个（含调试项目），其中污水项目 138 个，日处理能力为 286.064 万吨；在运供水项目 48 个，日供水能力为 145.3 万吨；固废项目 15 个，日处置能力为 6243.36 吨。

智慧水务助力美丽乡村建设

自 2017 年起，云南水务专注于广东镇区及农村污水项目投资、建设、运营、管理等城镇环境综合服务。截至 2021 年底，公司在广东有 13 个村镇污水项目，总投资额近 80 亿元，业务扩展至广州、揭阳、汕尾、清远、江门、罗定、信宜、徐闻等地。面对数量小而多、布局散而广的村镇污水处理站点，广东片区特别采用智慧水务系统进行管理，智慧水务项目建设已于 2020 年 8 月份正式启动，标志着云南水务向致力打造的“物联网+互联网”的数字智能环保企业的目标迈出了坚实一步。

抓实污水处理

作为洱海治理的核心企业，云南水务从洱海源头进行治理，系统性解决洱海流域河道的生态环境问题，投入 9 亿余元，治理总长度 162.8 千米，每年向洱海注入 1 亿立方米的优质山泉水，不断置换洱海水体；同时投入 5 亿余元，开展包括城市自来水供应、城市污水处理、洱海流域 100 多个村的生活污水收集处理、农业面源截污治污等系统性工程，每天截留 8000 多吨农村生活污水流入洱海。近年来，云南水务已为洱海截污治污投入约 50 亿元，探索除了点线面相结合的洱海流域系统性生态环境治理路径。



▲ 洱海治理

>>> 传递环保理念

云南水务主动融入和服务国家“一带一路”建设，发挥固废垃圾处理技术优势，为印度尼西亚泗水市投资建成最大垃圾热解气化发电机组，在普吉岛运营垃圾焚烧发电项目，解决了当地人口的垃圾处置问题和用电需求，同时迅速进驻到丝绸之路经济带核心区的新疆以及 21 世纪海上丝绸之路经济带核心区的福建，专注于城镇环境综合服务，全方位地为绿色“一带一路”建设贡献云南国企力量。



▲ 印尼泗水在建垃圾热解气化发电项目



05

伙伴责任

携手创造更多可能

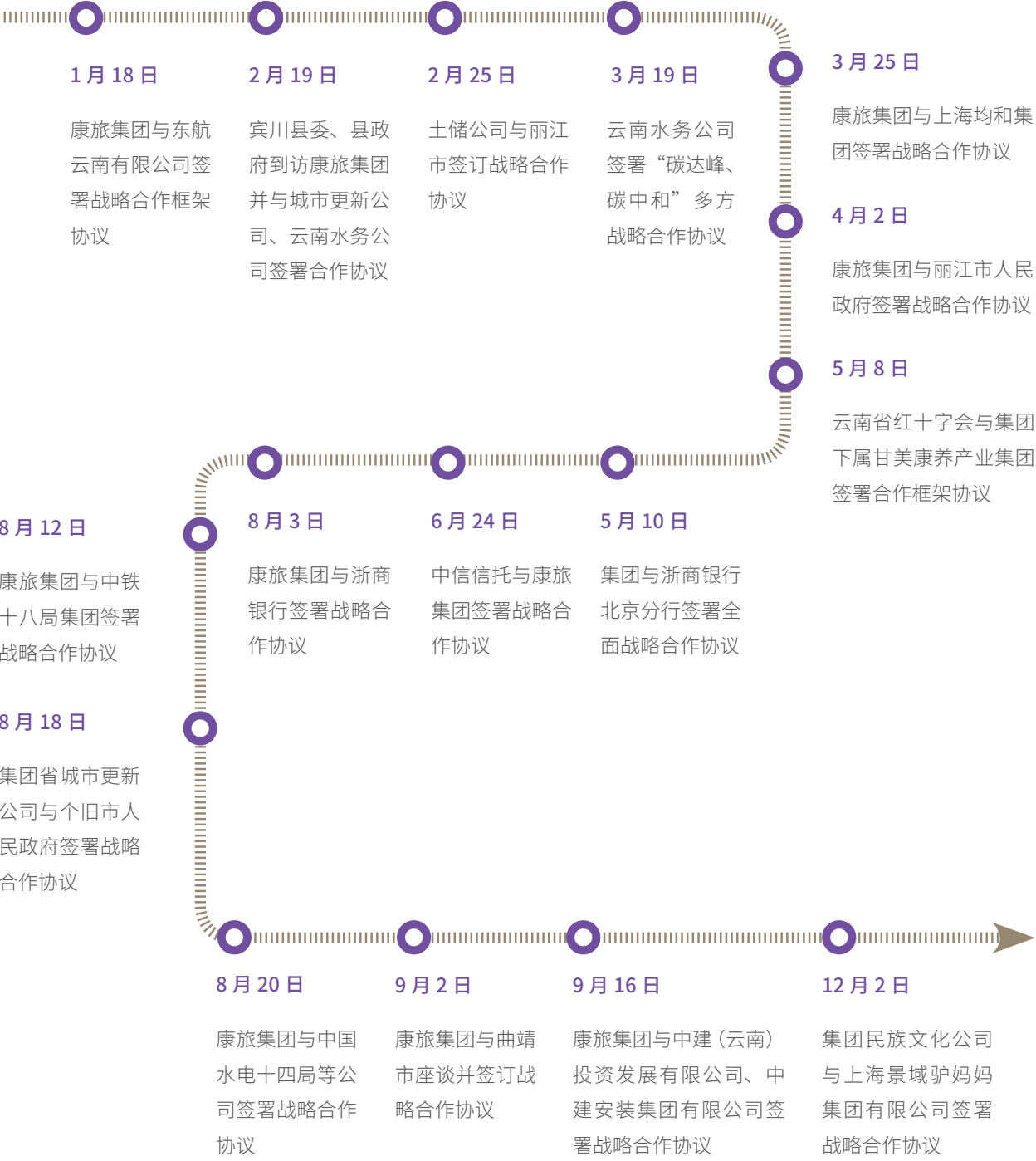
> 深化战略合作

康旅集团积极开展外部合作，把握新型合作机遇，与政府、企业、学校等来自社会各界的伙伴形成战略合作关系，加强经验交流，实现重要信息和资源的互利共享。

>>> 共建产投生态圈

康旅集团高度重视与各方伙伴赋能发展、与全行业协同发展，不断探索伙伴合作新模式，携手共建良好行业生态系统，以自身力量推动产业发展，实现多方共赢发展。公司搭建“优质企业-优质资本”相互促进良性循环的产投生态圈，通过成立文旅及康养为主题的产业投资基金，以专业的产业投资战略引入生态圈合作伙伴布局新赛道。

2021 年度主要合作事件





▲ 与中信信托签署战略合作协议



▲ 与中铁十八局集团签约



▲ 与中国水电十四局等签署战略合作协议



▲ 与浙商银行签署战略合作协议



▲ 土储公司与丽江市签订战略合作协议



▲ 云南水务与国网综合能源服务集团、国综联动新能源科技有限公司、联动天翼新能源有限公司、国什能源科技（北京）有限公司、北京佰利格瑞资源科技有限公司签署“碳达峰、碳中和”战略合作协议

>>> 强化校企合作

昆明理工大学津桥学院注重产教融合、校企合作、协同育人。学校建有津桥学院 - 华为信息与网络技术学院、津桥学院 - 思科网络技术学院；云南省高校 BIM 装配式工程研究中心、云南省高校数字化学习应用工程研究中心等一批工程研究中心；云南省高校绿色铝模板、云南省高校智能制造等重点实验室。近年来，学校加大与华为、讯方技术等知名企业合作力度，构建人才培养基地及就业实训基地。截至 2021 年底，学校拥有校内外实践教学基地 130 余个，为学生实习实训、求职就业提供优质资源。

> 加强采购管理与知识产权保护

康旅集团修订《采购管理办法》，对招采项目采取应招尽招、应公开尽公开的采购原则，通过公开市场上的公开招标，选取合理低价的优质成交单位，实现公平竞争。公司对于非依法必招的采购项目，在时间和项目条件允许的情况下，尽量以公开方式采购；对常用的服务需求也采取公开招标方式建立服务机构库，通常服务期限为 2 年，到期重新招标，做到阳光招采、廉洁招采。2021 年，公司接受云南省国资委招标治理专项检查，根据云南省国资委整改意见，认真整改对控股公司招采管控的问题。

此外，公司注重保护知识产权，切实维护企业自身、合作伙伴等相关方的利益，云南三七科技有限公司获得知识产权管理体系认证证书。



知识产权管理体系认证证书



06

客户责任

品质之旅
初心从未改变

> 立足质量提升

康旅集团不断提升工程、产品质量，做好质量管理体系支撑，总结和凝练质量管理方法、经验及模式，不断推进质量监督管理体系建设，确保为客户提供高质量产品及服务。

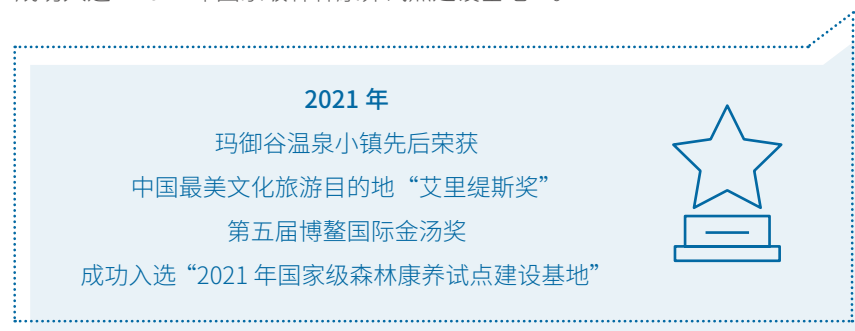
>>> 做好质量管理

康旅集团十分重视产品质量及企业信誉，旗下云南水务持续完善生产运营质量管理体系，制定《生产运营质量管理手册》《工程建设项目质量控制办法》，明确质量方针、目标和承诺，明确在环保项目的设计、投资、采购、施工、验收及交付等各个阶段的管理手段，确保高质量的项目及产品交付。

>>> 提升质量水平

康旅集团下属昆明市第一人民医院荣获第四届云南省人民政府质量管理奖，这是自2013年设立质量管理奖首次开始评选唯一获此殊荣的医疗机构；创新项目合作内容，针对老年慢性病患者，推进创面修复、淋巴水肿治疗、糖尿病等一系列老年慢性病中高端诊疗服务。

康旅集团下属腾冲玛御谷公司结合特色小镇、国际温泉旅游康养度假区、3A景区、生活社区四位一体的整体运营需求，提出“山谷田园里的美好生活”的项目定位升级，持续推动“新故乡计划”“新腾冲人”理念广泛传播和内容有效落地。小镇品牌体系建设逐步从地产销售为主向文旅运营为主转化，提出了打造康旅集团旗下文旅小镇标杆的新目标，温泉休闲度假基地、自然教育基地、休闲体育基地三大运营基地初步成型。2021年，玛御谷温泉小镇先后荣获中国最美文化旅游目的地“艾里缇斯奖”、第五届博鳌国际金汤奖，成功入选“2021年国家级森林康养试点建设基地”。



> 提升客户服务

康旅集团注重客户服务，持续优化服务细节，从产品知识普及、主动提供售后服务到积极应对客诉，打造全周期的客户服务流程，全面提升客户体验。

>>> 完善服务管理

康旅集团坚持以客户为中心，完善客户服务体系，旗下城投置业不断升级服务平台，依托良好的服务管理，将业主专属客户会——云客会与梦云南分时度假平台合并建立一站式服务平台，整合酒店、高尔夫球场、景区和本元联盟商家资源，提供种类多样的线上预定服务，同时支持社区营地、业主专属活动等线下服务，实现多个平台整合；多项管理制度统一整合为《云客会管理制度》，规范平台运营管理。

>>> 提升服务水平

康旅集团始终把探索最佳服务视为己任，公司多个业务版块共同发力，致力于为消费者提供耳目一新的产品和服务，全力提升消费者满意度，打造康旅品牌。

优化景区管理

康旅集团持续提升旅游服务水平，加快旅游交通标识系统建设，建立高铁站、汽车站至景区方便、快捷的交通体系；加快建设无障碍旅游设施，规范旅游公共标识系统，增设应急救援点、医疗点、警务室、导游中心，不断完善游览服务功能；加快景区项目建设，完善旅游基础设施；发展休闲度假、康养、体验等新业态，丰富旅游产品；玛御谷公司加强小镇内各种装置设施的维护，确保小镇内环境美化、视觉形象良好，小镇景区旅游体验度和文明新风尚明显提升。

确保景区资费透明

景洪城投所属景区利用产品和服务宣传，保证信息有效传达；健全完善监督举报渠道，自觉接受社会监督；规范景区商铺价格行为，维护正常的市场价格秩序，保护消费者合法权益。

广南坝美景区通过公示牌、游客服务中心投屏的方式，对消费者应知的价格等内容进行公示，公示信息实时更新，实现景区收费透明化。

普者黑景区公示购票须知、减免公告等内容，提示游客游览时间及使用期限，并设置景区导览图引导游客。

完善景区人员管理

景洪城投制定《讲解员管理制度》《员工管理手册》等制度，并通过培训提升服务质量，组织员工参与业务技能竞赛，提升景区从业人员的服务意识及职业技能。

广南民族文化制定《广南文化旅游产业有限公司运营管理部员工守则》，加强对景区从业人员的合规管理，坝美景区开展服务礼仪培训规范游客接待工作。

普者黑文旅公司制定《旅游服务质量标准化手册》，通过网格化管理的模式将现场及标准相融合，有效规范景区各项生产经营工作，提升员工服务能力及标准。



1 坝美景区开展“职业技能提升—服务礼仪培训”



2 普者黑景区导游人员信息公示牌

景区容量管理

景洪城投下属景区严格遵循景区环境容量及承载力的相关规定，科学合理设置承载量，推行预约制度，加强流量监控，整合数据管理，科学引导游客分流，完善应急预案。疫情期间，根据防控要求“接待游客量不超过最大承载量的 75%”，景洪城投下属曼听御花园、傣族园、望天树三个景区将当日最大承载量分别调整为 11250、22500、11823 人次，并设立体温检测点和消毒点，严格落实体温筛检、扫码管理、预约实名登记入园、“一米安全线”等措施，做好特殊时期景区接待工作。

普者黑景区利用智慧化系统检测入园人数，并在人数达到一定承载量后实行分流、预约入园。



望天树景区在
售票大厅窗口
公示日最大游
客接待量

疫情期间

根据防控要求“接待游客量不超过最大承载量的

75%

完善酒店管理

康旅集团酒店板块总结与国际品牌酒店管理公司多年的合作经验，逐步摸索适应公司酒店的发展路径，规划酒店品牌建设、基础建设；同时，通过优质酒店产品打造以及会员体系搭建，与高流量互联网平台深度合作，构建多元营销渠道，扩大酒店品牌辨识度及影响力，对市场形成有效吸引。2021 年，康旅集团下属各酒店获得“2021 年度中国百强 TOP 酒店——最佳综合实力商旅酒店奖”等 26 项国际、国内行业奖项。

2021 年
康旅集团下属各酒店获得
国际、国内行业奖项

26 项

>>> 聆听客户声音

公司始终践行“想客户之所想、急客户之所急”的服务宗旨，致力于满足客户需求，全方位保障客户权益。

健全反馈机制

公司关注客户反馈情况，积极应对客户投诉，旗下城投置业推行服务人员定员落实制，实现专人负责客户投诉工作；建立完善的“客户投诉处理程序”，建立快速反应机制，确保投诉得到有效、快速解决，最大限度地解决客户问题；面对客户的损失，及时提供公平合理的解决方案，与客户建立双赢关系。

城投置业积极为客户解决问题

城投置业要求下属项目公司在与客户签订购房合同时，明确对于客户的止损和赔偿相关条款，一旦发生意外情况按照约定赔付。

2021 年 12 月 10 日，昆明湖中 8 地块达到交付条件并通知业主开始接房，由于交付日期晚于约定日期，城投置业除按合同正常赔偿外，免去 15 个月物业费，为客户减少接房后的负担，赢得一致认可，项目接房得以顺利开展。

开展满意度调查

康旅集团重视客户意见，旗下云南水务通过书面调查表、召开客户座谈会、回访、电话询问调查等方式，对客户满意程度进行调查，并作为评价质量管理体系业绩和改进的依据。

> 推动创新发展

公司通过构建智慧就医、互联网诊疗、互联网医联体等六大业务体系，积极开展互联网医院试点建设。温泉山谷项目的智慧健康管理中心，运用“互联网+物联网”技术的健康管理云平台，在终端设备的支持下，做到远程、实时管理健康，实现集预防、治疗、康复和自我健康管理一体化的电子健康服务。

景洪城投公司牢牢抓住旅游空窗期，积极提升创新实践能力，在新形势下实现了营销拓展的新突破，积极与第三方文创企业合作，打造景区特色 IP，联合推出曼

听傣族皇室香氛下午茶旗舰店、傣王生活体验馆项目及网红打卡点旅拍摄影服务等，为景区带来保底收入的同时，综合提升 5%-10% 的游客流量及媒体曝光度。同时，景洪城投公司持续推进智慧景区系统更新，启动票务系统升级换代，发挥景区社会效益，多次获得政府奖励支持，曼听公园推出的“帕雅御宴”获得 2021 年省级文化产业专项资金 40 万元奖励扶持，傣族园景区人车分流系统获得风景名胜区管理部门 30 万元的资金支持，2021 年，景洪城投景区、旅游项目等累计接待游客 147.33 万人次，同比上升 10.97%。



温泉山谷智慧健康管理中心



07

员工责任

在这里成长
在这里蜕变

> 保障员工权益

康旅集团根据国家相关法律和政策开展员工雇佣和管理工作，遵循平等雇佣、反对歧视和伤害、民主管理等原则，切实保障员工基本权利；建立多元的薪酬福利体系和多维健康保障制度，维护员工的根本权益和生命健康权。

平等雇佣

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律规定，坚持公正、公平、公开的雇佣原则，拒绝性别、年龄、宗教信仰和文化背景等一切形式的歧视，确保所有员工在招聘、劳动、薪资、培训、晋升、补偿等阶段享受同等待遇。截至 2021 年底，劳动合同签订率达 100%。

薪酬福利

康旅集团建立完善的薪酬福利体系，促进员工体面工作和经济增长；开展工资集体协商活动，优化薪酬结构，相继签订《集体合同》《工资集体协商专项合同》；为全体员工购买五险一金，为部分符合条件的员工购买企业年金，提升员工福利。

民主管理

公司通过基层工会组织，搭建上通下达的交流渠道，让员工建言献策，听取员工的意见和建议，促进企业民主管理，充分保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。

员工健康

职业健康关乎员工的“生命权利”，康旅集团高度重视员工的身体和心理健康，开展健康知识讲座、心理健康培训等活动，提高健康生活意识；开展职工医疗互助，大力推广医疗互助手机 APP 使用，使员工可以通过手机 APP 申请补助，极大缩短了补助办理时间，为员工提供便利，全年补助员工 637 人次，补助金额 70 余万元；在体检中加强癌症筛查，全面提升和保障员工的身心健康，帮助员工塑造良好的身体状态和精神面貌。2021 年，公司组织健康知识讲座 5 次，参与培训人数 200 余人，2 名员工参加省总工会举办的心理健康培训师培训。



▲ 城市更新公司开展健康宣教



> 助力员工成长

公司将人才培养作为公司的重要战略，不断健全人才培养体系，完善激励约束机制，针对不同对象开展各类培训活动，并持续优化员工职业发展通道，全方位提升员工管理和业务能力，促进员工自身成长。

>>> 畅通发展通道

为提升员工的个人素质和能力，提升组织能力、增强人才活力，公司不断完善晋升体系，为员工提供畅通的职业发展通道。康旅集团根据职位特点与工作性质，将岗位划分为管理序列和专业序列两大序列，员工可以根据自身优势与组织需要，选择适合自身发展的职业通道，充分调动了全体员工的主动性和积极性，打造更加广阔的价值实现平台和职业成长空间。

>>> 开展多元培训

康旅集团高度重视人才培养与发展，持续推进培训体系建设，设立教育培训管理中心，加强内部培训师队伍建设；扩大与外部专业培训机构合作，统筹整合内、外部优质培训资源，面向全体员工提供学习成长机会；分层分类组织开展线上、线下各类培训，形成多梯队人才培养体系，不断提升干部员工队伍的综合素质能力；制定下发《集团工会产业工人队伍建设改革重点工作任务（2021 年）》，推进产业工人队伍建设改革，开展“产业工人队伍建设改革提升年”行动，组织高技能人才培训，全面提升产业工人的能力，充分激发人才队伍活力。

同时，康旅集团积极引进和培养管理人才、专业技术人才、高技能人才以及特殊领域紧缺人才，实施“选用育留”的全链条管理，通过实干磨炼培养骨干人才；深化“三项制度”改革，积极构建干部能上能下、员工能进能出、收入能增能减体制机制，促进企业发展。2021 年，康旅集团累计开展培训 18 场次，受训人数 3323 人 / 次。



▲ 举办新员工入职培训



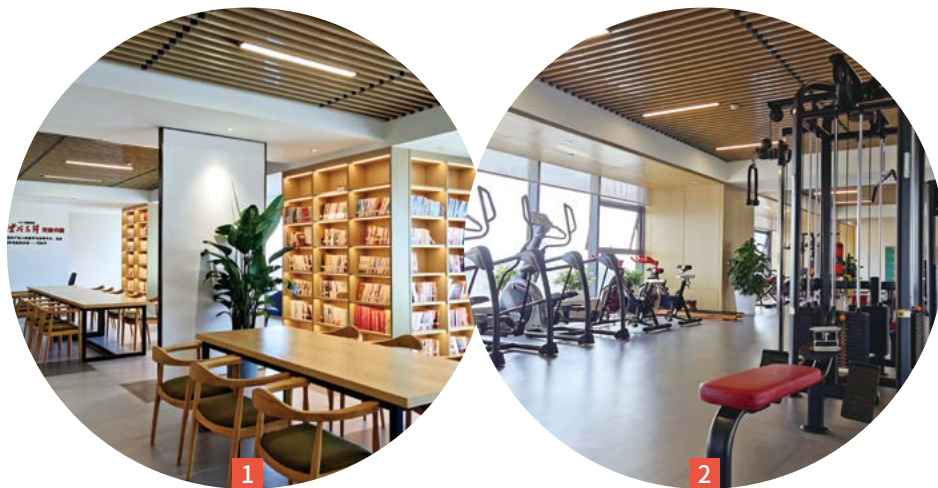
▲ 举办中层管理人员领导力提升培训班

> 关心关爱员工

公司关心每一位员工的工作与生活，开展多元活动，丰富员工业余生活；用心关爱女性员工，为女性员工提供便利；积极帮扶困难员工，让员工感受公司的温暖关怀。

>>> 丰富员工活动

为平衡员工的工作与生活，提高员工的幸福感，康旅集团积极开展丰富的文体娱乐和技能比赛等活动。公司组建羽毛球、乒乓球、瑜伽、书法等文体兴趣小组，举办员工运动会、青年交友联谊、集体婚礼等活动，丰富员工业余生活；设立职工之家、职工书屋等，满足员工的工作、生活和学习需求；开展“全力以赴筹办 COP15 共创佳绩展云南风采”劳动竞赛，将竞赛融入实际工作，促进员工之间的互动，增强企业向心力和凝聚力。



- 1 职工书屋
- 2 健身房
- 3 参加“会聚良缘·泉韵康旅”交友联谊活动



>>> 开展员工慰问

康旅集团持续开展困难员工帮扶工作，用心用情解决好员工最关心、最直接、最现实的问题。公司以“我为群众办实事”为契机，积极开展实地调研，下拨工会经费 24 万元，帮助基层单位修缮公用设施、购置文体用品等，帮助解决实际困难；坚持开展送温暖送清凉活动，为员工提供高温慰问、节日慰问等贴心关怀；全年统筹各类资金 60.8 万元，慰问困难员工 400 人，劳模、先进工作者 19 人，COP15 一线员工 300 人；开展“金秋助学”，为 13 名困难员工子女发放助学金 3.9 万元。



- 1 开展复转军人座谈
- 2 集团领导带队慰问困难党员

>>> 关爱女性员工

公司尊重女性员工的合法权益，致力于保证女性员工在职场得到公平对待，开设爱心妈咪屋，开展插花、手工编织等丰富多彩的活动，承办全省女员工普惠活动，关心关爱女员工成长，不断加强对女性员工的人文关怀。



▲ 组织开展丰富多彩的职工活动



08

乡村振兴

不忘脱贫攻坚奋斗路
再迈乡村振兴新征程

> 脱贫攻坚“稳成果”

脱贫攻坚工作期间，康旅集团

- ◆ 累计选派 **23** 名驻村工作队员
- ◆ 累计投入扶贫资金 **2.87** 亿元
- ◆ **3** 个挂联点全部实现脱贫摘帽
- ◆ **1** 位扶贫干部获得全国脱贫攻坚先进个人表彰
- ◆ **2** 位扶贫干部获得云南省脱贫攻坚先进个人表彰
- ◆ 脱贫攻坚被评为“好”等次

> 乡村振兴“加速度”

康旅集团积极响应国家脱贫攻坚、乡村振兴的战略，发挥旅游产业优势，结合云南少数民族地区的自然人文优势，策划农业农村观光、少数民族文化体验、生态旅游等项目开展产业帮扶，鼓励当地少数民族共同参与到美丽乡村建设中。

>>> 强化领导号召

康旅集团高度重视乡村振兴工作，公司领导先后 6 次前往定点帮扶点开展调研指导工作，解决实际问题；成立专门工作小组，专人专班负责定点帮扶工作，统筹定点帮扶工作事宜；持续做好预警监测和动态帮扶，防止脱贫户返贫和边缘户致贫；研究部署选派驻村工作队，加强驻村工作队员的日常管理，做好保障工作。



▲ 集团领导调研指导乡村振兴工作

>>> 聚力多方举措

多年来，康旅集团主动对接对口帮扶地区的实际需求，在产业帮扶、消费帮扶等方面积极开展工作，促进对口帮扶县域经济社会全面发展，群众收入持续增加，生产条件极大改善，乡村面貌焕然一新，生活质量全面提高，幸福指数大幅提升。

产业帮扶

公司充分依托普者黑风景区旅游资源优势，聚力产业帮扶，采取“公司+合作社+基地+农户”的发展模式，优先发展当地特色农业产业，创新村集体经济，构建居民户与新型经营主体利益联结机制，做到既能扶持壮大基层村集体经济，又能带动当地群众增收致富；突出特色发展，探索产业品牌效应，组建丘北乡村+旅游、特色产业、交通、电商、度假、康养、便民的农副产业合作社模式，实现乡村传统产业的转型升级和产业结构的新业态。



云参种植基地投产

消费帮扶

公司以消费帮扶为行动抓手，以销售驻村工作队所在地产品为重点，以“包村单位”为购买平台，扎实开展产品认定和促进消费活动，通过“菜单式”“订单式”等模式，实现供需有效对接；加大线上销售的宣传和培训，推动线上销售。2021 年，康旅集团直接开展消费帮扶采购近 20 万元，其中民族文化公司采购近 16 万元，土储公司采购近 4 万元。

开展“益滇同行 助力乡村振兴”互联网募捐

康旅集团响应云南省国资委号召，开展“益滇同行 助力乡村振兴”互联网募捐活动，以“汇聚慈善力量，助力乡村振兴”为主题，通过线上线下宣传方式，动员全体干部员工积极参与。截至 2021 年 9 月 22 日，康旅集团共有 46 个单位、4070 人次参与募捐，捐款总额达 61183.09 元。

> 责任管理

>>> 责任愿景

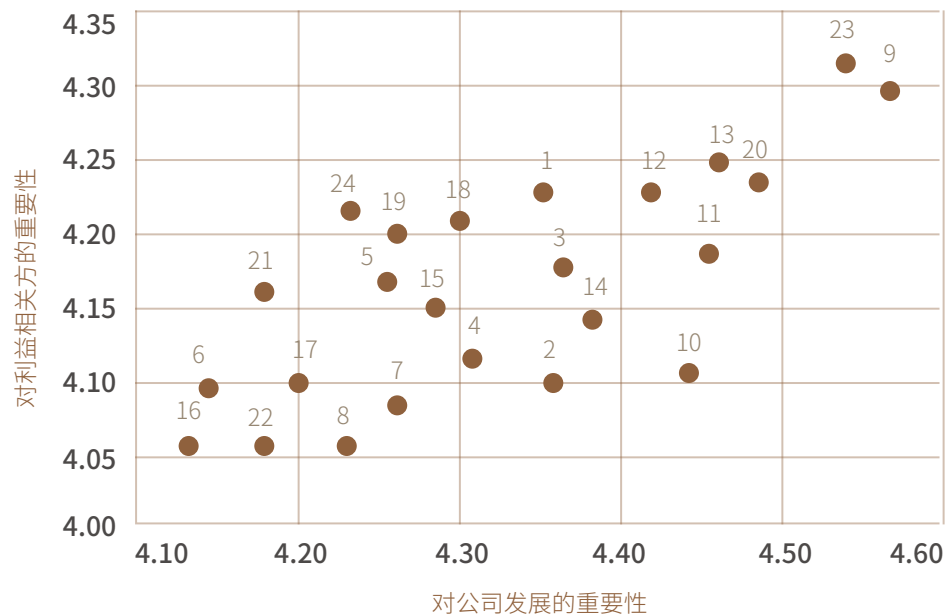
康旅集团坚守“让您人生之旅健康幸福”的企业使命，坚持“用心做事”的核心价值观，积极推动控股公司以及合作伙伴履行社会责任，实现可持续发展。公司将社会责任融入企业经营环节，将公司治理、安全生产、节能减排、改革发展、关爱员工、公益慈善等具体指标和工作纳入发展战略和年度任务规划，指导社会责任实践工作按计划系统开展，确保社会责任实践落地，努力实现“打造中国健康生活目的地创领者和服务共赢商”的企业愿景。

>>> 责任组织

为有效推进社会责任工作，党委工作部负责社会责任工作的统筹、协调和日常管理，牵头推进各项社会责任工作，搜集和整理公司社会责任信息，编制和发布年度社会责任报告，确保社会责任各项工作有效落实。

>>> 议题分析

为增强报告的针对性和回应性，康旅集团逐步完善实质性议题识别与管理，在报告编制工作启动前期，通过行业政策研究、报告标准分析、优秀报告对标等方式，结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，构建重大议题筛选模型，建立重大议题库，并以此为基础制定实质性议题调查问卷，向内外部利益相关方推送，根据问卷调查结果梳理出与公司可持续发展密切相关、利益相关方高度关注的核心议题，作为 2021 年报告信息披露的重点议题。



1. 完善公司治理	9. 维护员工权益	17. 负责任的采购
2. 做强主责主业	10. 畅通职业发展路径	18. 推动行业发展
3. 反腐倡廉	11. 确保工作生活平衡	19. 促进民族团结
4. 推动景区保护开发	12. 强化产品质量和服务管理	20. 落实安全生产
5. 加强节能减排	13. 提升客户满意度	21. 热心公益慈善
6. 探索环保技术	14. 提升景区服务水平	22. 参与社区共建
7. 服务“一带一路”建设	15. 供应商合规管理	23. 抓实疫情防控
8. 多元化与包容	16. 带动供应商成长	24. 助力乡村振兴

>>> 责任沟通

利益相关方	核心关注	沟通回应
政府	遵纪守法	遵守法规
	依法纳税	主动纳税
	带动就业	响应国家号召
	注重环保	
股东	企业治理及风险管控	加强内控建设
	股东参与	
员工	福利薪酬	开展多元活动
	职业发展	员工培训
	权益保障	员工权益保障
	健康安全	
客户	优质产品	强化服务管理
	优良服务	加强景区建设
	信息保护	
合作伙伴	平等合作	助力行业发展
	互利共赢	搭建产投生态圈
	战略共享	
环境	节能减排	加强固废治理
	保护生态	开发绿色环保技术
		保护生物多样性
社会公众	和谐社区	助力乡村振兴
	乡村振兴	全力做好疫情防控



“十四五” 战略规划的宏伟蓝图需要我们去描绘，新战略赋予新任务，新起点开启新征程。未来，康旅集团紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，凝聚发展力量，始终保持自强不息、艰苦奋斗的骨气、志气和勇气，带领广大干部职工，以“功成不必在我，功成必定有我”的主人翁姿态和奋斗精神，强基础、补短板、抓创新、促融合，勇立潮头，破浪前行，推动各项工作再上新台阶，为集团高质量可持续发展不懈奋斗。

未来展望

附录

报告规范

报告可靠性保证	
公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载，误导性陈述或重大遗漏，并对其内容正确性、完整性和平衡性负责。	
时间范围	
2021年1月1日至2021年12月31日（部分内容超出上述范围）。	
组织范围	
报告组织范围覆盖云南省康旅控股集团有限公司及其所属单位。为了便于表达，报告中也使用“康旅集团”“公司”“我们”等表示一个整体的云南省康旅控股集团有限公司。	
参考依据	
国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》（2016）、云南省国资委《关于国有企业履行社会责任（ESG）的意见》、云南省国资委《云南省属企业社会责任（ESG）报告编写指南》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》。	

数据说明	
报告中所涉及的财务数据来自康旅集团正式文件和统计报告。报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明之处除外。	
编制流程	
报告按照同业对标、问卷调查、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定等步骤进行，以确保内容的完整性、真实性和平衡性。	
获取方式	
本报告以印刷品和电子文件两种形式发布，其中电子文件可在康旅集团网站（http://www.hct.cn/）阅读或者下载。	
联系方式	
电话：0871-6715 3609	
传真：0871-6715 3609	
邮编：650000	
网址：www.hct.cn	
地址：昆明市西园南路 36 号	

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
致辞		P2.1-2.2	04
走进康旅集团	企业简介	P4.1-4.3	06
	企业文化	G1.1-1.2	07
	产业布局	P4.1	08
	2021“十大事记”	P4.1-4.4	13
	荣誉 2021	P2.2, A3	14
	数字康旅	-	15
责任专题	保障“COP15”绿色办会， 践行低碳高效理念	P3.1-3.2	16
党建引领 赓续百年梦想，树立党建品牌	加强思想建设	P3.1-3.2	26
	夯实组织建设	P3.1-3.2	27
	推进文化建设	P3.1-3.2	28
	共建廉洁康旅	P3.1-3.2, M1.3	29
经济责任 产业联合赋能发展	维护区域性金融市场稳定	M2.1	32
	做强主责主业	M2.1, M2.7	32
	优化公司治理	M1.1, M1.4, M1.6-1.7, M2.10, S1.1, S1.4	36
公众责任 传递温度，让生活更美好	落实安全生产	S3.1-3.3	42
	抓实疫情防控	S4.6	44
	维护民族团结	S1.5, S4.1-4.2, S4.5	47
	共筑美好生活	S4.1, S4.6	50
	完善绿色管理	E1.1, E1.5, E3.1	56
环境责任 人与自然和谐共生	坚持绿色运营	E1.9, E2.2-2.4, E2.9, E2.12, E2.14, E2.16, E2.18	57
	落实环保共建	E1.3, E1.7, E2.14, E2.16	62
伙伴责任 携手创造更多可能	深化战略合作	M3.4, M3.6	66
	加强采购管理与知识产权保护	M3.1, M3.3, M3.5, M3.10	69
客户责任 品质之旅，初心从未改变	立足质量提升	M2.2	72
	提升客户服务	M2.2, M2.9, M2.13-2.15, M2.17-2.18	73
	推动创新发展	M2.4	77
员工责任 在这里成长，在这里蜕变	保障员工权益	S2.2-2.4, S2.10-2.11, S2.13	80
	助力员工成长	S2.14-2.16	81
	关心关爱员工	S2.17-2.18	82
乡村振兴 不忘脱贫攻坚奋斗路 再迈乡村振兴新征程	脱贫攻坚“稳成果”	S4.12	86
	乡村振兴“加速度”	S4.8, S4.13-4.14	86
责任管理	责任愿景	G1.1-1.2	88
	责任组织	G3.1-3.2	88
	议题分析	G6.1	88
	责任沟通	G6.1-6.2	89
未来展望		A1	90
附录	报告规范	P1.1-1.3	92
	指标索引	A5	93
	关键绩效	A2	94
	意见反馈	A6	94

关键绩效

指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
资产规模	亿元	2,838.45	2,808.56	2,559.15
利润总额	亿元	24.56	3.97	-99.36
资产负债率	%	79.87	74.75	77.50
纳税总额	亿元	32.46	22.89	14.58
安全培训总时长	小时	-	-	5,802
安全培训总人数	人	-	-	25,254
安全生产投入	万元	-	-	10,939.1028
安全生产事故数	起	-	-	0
员工伤亡人数	人	-	-	0
对外捐赠总额	万元	366.86	1,010.81	24.98

意见反馈

尊敬的读者：

您好！
非常感谢您在百忙之中阅读本报告！为了改进报告编制工作，提升公司履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

1. 您属于下列哪类利益相关方：

- ☐ 政府部门
- ☐ 行业协会
- ☐ 同行企业
- ☐ 股东与投资者
- ☐ 客户
- ☐ 媒体
- ☐ 供应商
- ☐ 研究机构
- ☐ 员工
- ☐ NGO 组织
- ☐ 其他（请补充 _____）

2. 您对本报告的总体评价是：

- ☐ 好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

3. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何：

- ☐ 高
- ☐ 较高
- ☐ 一般
- ☐ 较低
- ☐ 低

4. 您认为本报告的结构安排如何：

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

5. 您认为本报告的版式设计如何：

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

6. 您认为本报告的可读性如何：

- ☐ 高
- ☐ 较高
- ☐ 一般
- ☐ 较低
- ☐ 低

您对康旅集团社会责任工作和本报告的意见与建议，欢迎在此提出：

云南省康旅控股集团有限公司

电 话：0871-6715 3609

传 真：0871-6715 3609

邮 编：650000

网 址：www.hct.cn

地 址：昆明市西园南路36号