桂林旅游股份有限公司

2006 年度社会责任报告

二 00 七年四月

报告说明

本报告是桂林旅游股份有限公司首次向社会发布的社会责任报告。本着真实、客观的原则，报告收集了公司在履行社会责任方面的重要信息。由于是首次发布，报告在时间跨度上以 2006 年度为主，并适当向前延伸，以后公司将定期评估社会责任的履行情况。为了便于表述和方便阅读，“ 桂林旅游股份有限公司 ” 在本报告中还以 “ 公司 ” 或 “ 我们 ” 表示。

感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，希望通过本报告搭建起与您沟通、交流的平台，真诚期待您的反馈，以便我们做得更好。

■ 关于我们

桂林旅游股份有限公司（Guilin Tourism Corporation Limited，英文缩写“ GTCL ”，中文简称“ 桂林旅游 ”）成立于 1998 年 4 月 29 日。公司是一家典型的综合性旅游类上市公司，也是广西唯一的旅游类上市公司，注册资本 1.77 亿元，2000 年 5 月 18 日公司股票在深圳证

漓江游船

券交易所（深交所）上市交易，股票代码 000978。公司主要从事漓江游船客运、景区旅游业务、公路旅行客运、汽车出租、旅行社业务等。截至 2006 年 12 月 31 日，公司在岗员工总数 1,609 人，总资产 8.28 亿元，净资产 4.27 亿元，2006 年度净利润 0.44 亿元。

公司始终坚持实施资源控制发展战略，先后控股了桂林荔浦丰鱼岩、桂林荔浦银子岩、龙胜温泉、龙脊梯田、贺州温泉等景区景点。参股井冈山旅游发展股份有限公司，并与桂林旅游发展总公司合作经营桂林市内核心景区－七星景区和象山景区，从而对桂林自然旅游资源具有相对的独占优势。此外，公司拥有桂林市最大的游船公司，最

大的出租汽车公司和最大的旅游汽车客运公司，拥有桂林市最大、配置最好的具有一级资质的汽车客运站，参股的桂林新奥燃气有限责任公司（持有 40%股权），拥有桂林城市管道燃气独家专营资格。公司依托资源和规模优势，积极拓展客源市场，提高市场占有率。为畅通

漓江新型环保豪华游船－桂林旅游 1 号

入境客源市场，对桂林山水国际旅行社有限责任公司进行战略重组，实现与国旅总社的战略合作。借助国旅总社在客源、国际化市场网络和品牌等多方面的优势，提高公司的旅游资源及产品的市场覆盖面；为拓展新的国内旅游客源市场，与新奥集团形成战略合作，利用新奥集团在全国六十多个城市、数千个城市燃气经营网点的优势，开展桂林旅游产品宣传市场直销；为扩大桂林市落地散客的接待量，在桂林旅游次中心阳朔，建立散客落地服务系统，形成对散客的有效服务、导向和组织；为适应桂林交通条件进一步改善后（包括广州—桂林高速公路 2008 年全线开通等）旅游业的发展态势，与新国线运输集团公司合作，加大站、车、线等资源的整合力度，实现公路客运和旅游客运的联动发展。

公司始终坚持以旅游为主业，积极慎重发展相关产业的方针，通过收购、兼并、合作等多种方式实施旅游主业规模与市场开拓，形成了涵盖旅游六要素和满足旅游消费者多元需求的旅游产业链和产业

桂林旅游 1 号客舱

系统。与此同时，为了增强公司的抗风险能力，公司积极慎重发展相关产业，先后介入公路长途客运、客运场站、管道燃气等行业。经过数年的努力，公司已发展成为融漓江游船客运、景区旅游业务、公路旅行客运、汽车出租、旅行社等业务于一体的综合性企业集团。2004 年公司被中国企业联合会、中国企业家协会、中国企业信息交流中心评选为“ 中国优秀企业 ”。2006 年公司获得了中国产品质量协会颁发的产品质量信誉 AAA 等级证书。

在公司稳步发展中，我们面临着诸多挑战和责任，其中包括我们要从战略高度认识自身担当的社会角色，全面履行好社会责任，做优秀企业公民。

银子岩景区

■ 股东和债权人权益保护

公司不断适应现代化企业集团建设的需要，根据《公司法》、中国证监会发布的《上市公司治理准则》等有关上市公司治理的规范性文件，制定了《股东大会议事规则》、《董事会工作暂行规定》、《总经理工作暂行规定》、《董事会专门委员会议事规则》、《独立董事制度》、《监事会议事规则》、《募集资金使用管理办法》、《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》等现代企业管理制度，建立了较完善的决策机构、监督机构、执行机构与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。

公司严格按照各项法律法规的规定履行信息披露义务，公平对待所有投资者。公司 2001 年度、2002 年度、2004 年度、2006 年度均被深交所评为信息披露“优秀”单位。

银子岩

为保证公司资产安全、经营活动的正常运行、财务报告的质量，公司依照《企业会计制度》和有关法律和法规制定了一套完整、合理、有效的内部控制制度。公司严格遵守内部控制制度，并使内部控制制度得到了有效地执行。

公司监事会依法发挥作用和行使职权，对股东大会负责并报告工作。监事会领导公司审计监察部的工作，指导审计监察部做好年、季、月的审计监察工作和专项审计监察工作。

公司依托“ 自律、防范、监管 ”三个机制，建立和完善以规范事权、财权、人事权、物权为重点的惩治与预防腐败体系。公司成立了治理商业贿赂领导小组和开展不正当交易行为自查自纠工作领导小组，健立和完善述职述廉、履职测评以及监事会监督、职工民主监督、纪检监察监督、审计财务监督等各项制度。

公司注重股东回报。自上市以来累计实现净利润 25,424 万元，累计现金分红 17,228 万元。

龙脊梯田

公司注重债权人权益保护。公司在经营决策过程中，充分考虑债权人的合法权益，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息；在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。

■ 职工权益保护

员工是我们最宝贵的资源，我们的发展与成功源于全体员工的共同努力。

龙胜温泉 SPA 宾馆

我们始终秉承人本理念，倡导平等和非歧视的用工政策；承认和尊重员工的个人利益，珍视员工的生命、健康与安全；重视人才培养，努力搭建员工健康成长的职业平台；积极建设学习型团队和学习型企业，建立多层次、全方位、不间断的员工培训机制，着力提高“存量”人才的质和量，让员工在学习培训中终身受益；以激励机制为核心，释放员工的潜能；完善岗位评价体系，将企业发展的成果惠及全体员工，构建和谐的劳动关系。

这一系列的“敬人”之举营造出的是一种宝贵的文化氛围，温暖了员工的心，增强了公司的凝聚力。

一、公司严格遵守《劳动法》，制定了公司《人力资源管理暂行规

龙胜温泉中心酒店

定》，并依据《劳动法》与员工签订了劳动合同，依法保护了职工的

合法权益，建立和完善了包括薪酬体系、激励机制等在内的用人制度，保障了员工依法享有劳动权利和履行劳动义务。同时我们积极稳妥地推进薪酬体系的改革，使员工的薪酬随企业效益的增长而不断增长。

二、公司按照国家建立多层次社会保险体系的总体要求，积极推进各项保险改革，做好各项基本保险工作，维护员工的切身利益。严格遵守国家在养老、失业、医疗、工伤、女工生育五大险及住房公积金的有关规定，公司及所属企业及时、足额向社保经办机构缴纳社会保险费。

三、公司尊重职工人格和保障职工合法权益，关爱职工，促进劳资关系的和谐稳定。公司成立了公司工会，各分公司、全资附属企业

龙脊梯田

也相应成立了工会分会，并专设立了女工委员，按照国家有关规定对女职工实行特殊劳动保护。定期安排职工体检，未出现非法强迫职工进行劳动，对职工进行体罚、精神或肉体胁迫、言语侮辱及其他任何形式的虐待的情况。

四、公司于 2002 年通过了 ISO9001、ISO14001 体系的认证，制订了公司《安全生产管理制度》，在劳动安全卫生方面严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，并对职工进行了劳动安全卫生教育，为职工提供了健康、安全的工作环境和生活环境，最大限度地防止劳动过

程中的事故，减少职业危害。

五、公司遵循按劳分配、同工同酬的原则，未有克扣或者无故拖欠劳动者工资的现象，以及采取纯劳务性质的合约安排或变相试用等形式降低对职工的工资支付和社会保障。

六、公司未有干涉职工信仰自由的情形，不因民族、种族、国籍、宗教信仰、性别、年龄等对职工在聘用、报酬、培训机会、升迁、解职或退休等方面采取歧视行为。

龙胜温泉

七、公司建立职业培训制度，制订了公司《员工培训管理暂行规定》，并按照规定提取和使用职业培训经费，积极开展职工培训，并鼓励和支持职工参加业余进修培训，为职工发展提供更多的机会。

八、公司依据《公司法》和公司章程的规定，建立了职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利；支持工会依法开展工作，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议的形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求。

■ 供应商、客户和消费者权益保护

公司注重质量建设，自 2002 年通过 ISO9001 国际质量管理体系第三方认证以来，坚持以诚、信、实为顾客服务的质量方针，为顾客提供热忱、舒适、满意的服务，在完善全面、全员、全过程的质量管理方面得到了较大的提升。

一、诚实守信是公司的服务宗旨。做为一家旅游行业的上市公司，公司一贯致力于诚信建设，自觉接受社会各界的监督。公司依法对公司旅游产品进行广告宣传，未有虚假宣传的情况。公司遵守《知识产权法》，无侵犯供应商、客户的著作权、商标权、专利权等知识专权、

丰鱼岩景区桃花岛

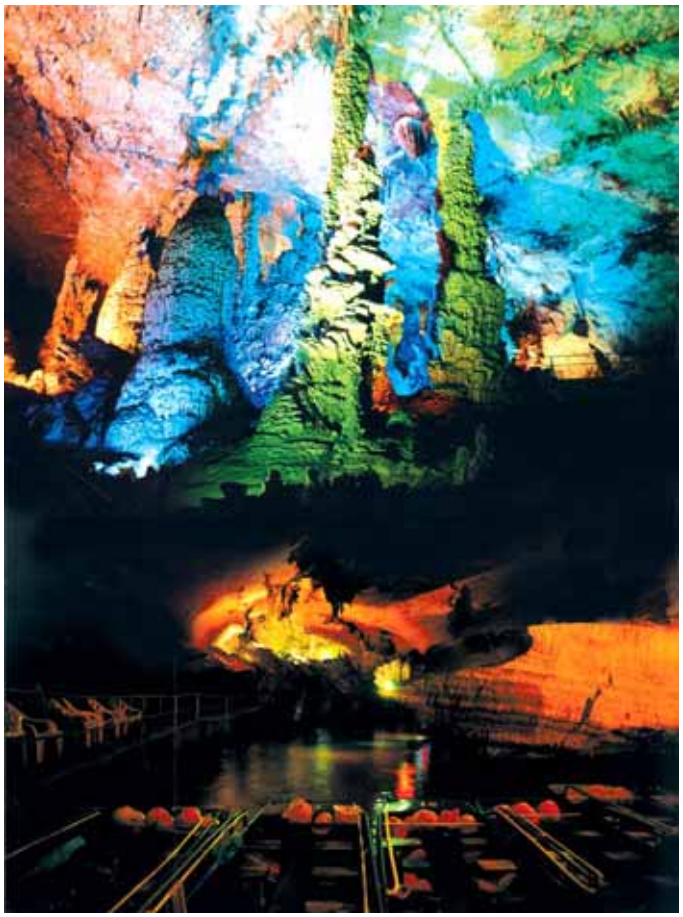
的行为，并注重公司知识产权的建设，目前公司共拥有商标 4 项，外观设计的专利 2 项。

二、公司成立了安全质量管理办公室对公司产品和服务的安全和质量进行监督管理。

1、建立了完善的安全保障制度，强化安全教育和培训，增强安全责任主体意识和安全发展自律意识，保障公司产品和服务的安全。公司 2006 年度举办安全培训班 3 期，培训人员 1,800 人次，增强了全体员工的安全意识，提高了全体员工的安全行为能力。在桂林市组织的防抗雷雨大风演习中，公司获得了两个第一名、58 艘船全部合格的好成绩。公司及各下属企业共投入安全经费 612 万元，营造了良好的安全环境。

2、建立了完善的顾客接待、服务质量评定、顾客投诉与抱怨处理控制程序和顾客满意度调查程序。2006 年度公司无重大服务质量投诉，共收到游客好评 40,168 篇，游客的满意度为 96.31%，服务质量总体受到游客赞誉。为了提升公司的服务质量，公司从客户中聘请了十一位服务质量监督员，主动接受客户对公司服务质量的监督。

为提升服务与产品档次，塑造品牌形象，公司新建的桂林旅游一号游船，技术设备先进，外形美观大方，船舱宽敞明亮，成为漓江航区上的第五代新型环保豪华游船，投入运营就受到旅行商和政府接待部门的青睐。银子岩景区荣获 4A 级景区、龙胜温泉中心酒店荣获 4 星级饭店、龙脊景区荣获全国农业旅游示范点。一年来，公司精神文明建设呈现出勃勃生机，涌现了一批先进单位和个人。公司共评出 4 个“双文明”建设先进单位，18 个“双文明”建设先进集体，73 名“双文明”建设先进个人。出租汽车公司被评为“全国出租汽车行业规范管理先进单位”，桂林新奥燃气公司被列为全国诚信单位光荣榜，游船公司、出租汽车公司被评为桂林市 2003-2005 年行风建设先进单位，旅游汽车公司被评为桂林市诚信单位，银子岩公司被评为桂林市优质服务企业、旅游服务质量信得过单位，龙胜温泉景区、龙脊景区、丰鱼岩景区、银子岩景区被评为游客最喜爱的桂林景区，游船公司 47 艘“青年文明号”和“文明客船”全部复核达标，游船公司刘艺霞被评为“全国三八红旗手”，山水国旅张黎被评为“全国优秀导游员”，旅游汽车公司李玉婷被评为“全



丰鱼岩

区十佳乘务员 ”，银子岩公司姚呈军被评为桂林市劳动模范，游船公司尤佳、秦群艳、吴桂丹被评为桂林市第十七届青春艺术节“ 十大微笑之星 ”。

3、公司建立了合格供应商的评审、采购、不合格品的控制等程序，严把产品源头的质量关，把不合格、无资质、信誉不好的供应商拒之门外，保障公司产品的质量和安全，保证和维护客户和消费者的权益。公司还设立了信誉度预警机制，对不遵守商业道德和社会道德，恶意拖欠公司应收帐款的客户，公司坚决与其停止交易。

三、2006 年公司或职工没有发生与客户和供应商进行商业贿赂的行为。

贺州温泉

四、公司建立了保密制度，严格保守公司及供应商、客户和消费者的商业秘密，未经授权不向外传播，更不以此牟取利益。2006 年度公司没有发生泄露商业秘密的事件。

■ *环境保护与可持续发展*

公司在发展生产、提高效益的过程中，始终以保护环境，保护桂林山水资源为己任，以实现公司、社会可持续发展。公司以零事故、零污染、零泄漏为目标，致力于清洁生产和合理利用资源，积极推动节约能源和使用新技术、新工艺、新产品，努力创建环境友好型和资源节约型企业。

一、组织机构健全，环境政策明确，强化 ISO 环境标准管理。

公司在 2001 年 11 月导入 ISO14001 环境管理体系模式，制定和发布了《环境管理手册》及环境管理方针，编制了 16 个《环境管理程序文件》，建立起文件化的环境管理体系。公司成立了以总经理为最高管理者的环境管理组织机构，最高管理者任命一名副总经理为环境管理者代表，履行环境管理职责；指派具体人员负责公司环境管理体系的建立、实施、保持和改进，并提供必要的人力、物力、技术及财力支持。

贺州温泉

公司主动地承担起社会环境责任，郑重向社会承诺：以保护宝贵的山水资源,为游客提供诚、信、实服务为基本理念，依据 ISO14001 环境管理体系标准和适用的法律法规指导公司环境保护工作，实施如下环境方针：

1、在经营活动中，遵守适用的法律法规要求和与其环境因素有关的其他要求，严格控制污染物质排放，加强污染预防，以尽可能减少对山水资源环境的负面影响。

2、最大可能地节约能源，加强废弃物的再利用管理，并进行持

续改进。

3、教育所有为公司工作或代表公司工作的人员认识环境保护意义，并谨记在环境管理体系中的义务和责任，遵循环境方针开展工作。

4、保持与公众及相关方面的密切合作，以利监督和交流。

与此同时，公司还积极地接受第三方的监督审核，于 2002 年 7 月经国际认证机构--德国莱茵技术监督服务(广东)有限公司认证审核，取得了德国 TUV 的认证证书。公司严格按照 ISO14001 标准及《环境管理手册》的要求实施，每个月检查、监测环境体系运行情况，对不符合项进行原因分析，采取纠正、预防措施进行整改；定

象鼻山

期评审环境方针、目标指标、环境法律法规及体系文件等；组织识别、评价重要环境因素并采取相应的措施控制；组织环境体系内部审核，以保持体系运行的有效性和适宜性，每年均顺利通过跟踪审核，公司的环境管理状态符合标准要求，环境保护管理工作纳入了规范化、标准化的轨道。

二、遵守环境法律法规，加强环境保护培训，提高全员环保意识，遵循环境方针开展工作。

公司一贯严格遵守国家和地方环境法律法规的有关规定，自成立以来，没有受到过环保部门行政处罚。

为了获取、识别和更新适用公司在活动、产品和服务过程中的环境因素的环境法律法规，公司制定了环境法律法规的管理程序，管理部门每季度定期进行收集、评审、登记、更新和发放环境法律法规，并与公司重要环境因素对应进行符合性评价。同时公司管理部门定期检查环保政策、法律法规的实施情况，对不符合的行为予以纠正，并

七星公园骆驼山

采取相应补救措施。排放污染物的酒店宾馆、游船配餐中心、车站等，严格按照国家环保部门的规定申报登记，交纳排污处理费，经检测合格并取得排污许可证；政府行政部门对游船和汽车尾气、噪声的排放进行达标检测，公司在用的所有汽车和游船均经年检合格，都有许可使用证书；公司生产经营活动、产品和服务过程中所产生的危险废弃物采用集中暂存的方式处理，所产生的其它固体废弃物主要是生活垃圾，由清洁公司进行分类收集处理。

公司每年组织员工进行环境保护知识培训，教育员工认识环境保护的意义，并谨记在环境管理体系中的义务和责任，遵循环境方针开

展工作。

三、规划设计重视节约和环保，施工建设力求与自然环境和谐，确保环境政策的执行力度。

规划设计的节约是最大的节约。公司在进行景区规划设计、新型游船建造设计、购置出租汽车、旅游汽车及其它重大设备时，严格按照“ 技术先进、设计优化、节约环保 ”的原则执行。

在景区酒店规划、设计、建设时高度重视环境保护，根据项目的规模、特点、类型等综合考虑废水、废气、噪声、辐射和其他对环境有害的因素；严格做好环评工作；尽可能地节省宝贵的资源；积极应

琴潭汽车客运站

用太阳能、风冷热泵机组等节能型设备，大力推广节约资源的新技术、新工艺、新设备和新材料，达到较好的效果。公司投资 350 多万元新建游船配餐中心，具有贮藏、洗净、加工、配菜功能，实行净菜或成品、半成品上船，大大减少了游船上污水的排放；在新型游船设计建造时，把沿袭使用了近二十年的柴油灶改为全电气化的厨灶具，减少柴油废气的排放。公司在出租汽车、旅游汽车、船舶主副机及其他重大设备的选型及购置上主要从其经济性、安全性、技术性、环保节能等性能上综合考虑进行优选，其中汽车尾气或废气的排放标准及能耗情况是最重要的考核指标，加强污染预防，实现公司向社会的承诺，实现公司和社会的可持续发展。

公司在实施项目工程建设时，切实把景区、酒店、码头建设对环

境的影响降到最低程度，开展环保施工，根据现场的实际情况，合理制定施工方案，采用先进施工工艺，减少林木砍伐，缩小施工场地开挖面积，清理施工垃圾，恢复植被，保护环境，力求人与自然环境的和谐。施工和建造过程中按照 ISO 标准要求，组织定期检查施工现场的环境影响；对公司相应的相关方如汽车修理厂、船舶建造厂、供应商、承建单位等施加环境影响，确保公司环境政策的执行力度。

四、加强精细化管理，注重提升能源利用效率，建设节约型企业，节能降耗绩效明显。

为响应党中央、国务院关于建设节约型社会的号召，公司把加强精细化管理，向管理要效益，建设节约型企业，作为 2006 年度的工作重点之一。公司开展了“节约一滴水、一度电、一升油、一张纸、一个信封”的竞赛活动，并在年初向全体员工发出了倡议，充分认识建设节约型企业的重要性和紧迫性，倡导节约文化，增强节约意识，努力营造“人人讲节约、事事讲节约”的良好氛围。为此，公司相关部门制定了相应的管理目标指标，采取具体措施实施，公司加强了设备技术管理，组织专项整治，加快淘汰老旧落后设备，更新油耗大、尾气排放超标的老旧出租汽车，更换船舶老旧主机、齿轮箱等；针对各单位实际情况编制了旅游汽车、游船、酒店宾馆、泉池、岩洞、餐厅及非营运车、发电机组、锅炉、中央空调等大型设备的能源消耗数据指标体系，并进行统计分析，实时监控，发现异常及时查找原因采取补救措施。2006 年度公司节能降耗工作成绩显著：1、全年公司燃油消耗总量、总用电量、总用水量等指标的单位能耗下降； 2、丰鱼岩公司完成了水、电、燃油消耗的定额指标管理，游船公司完成了船舶燃油消耗奖罚考核管理，这两个单位的能耗指标与 2005 年同期相比明显下降：丰鱼岩景区 2006 年度实际总用电量同比节约 8.81%；

旅游客车

漓江游船公司 2006 年度柴油消耗总量比定额总量节油 6.41%，比 2005 年度多节油 2%，取得较好的成效。

漓江游船餐饮配置中心

■ 未来展望

桂林山水甲天下，旅游业是桂林最具城市优势、最具品牌效应、最具综合竞争力、最具发展潜力的产业。桂林市委、市政府在 2006 年政府工作报告中提出，“围绕打造国际一流旅游目的地和世界山水文化体验之都，以优良的旅游资源和配套完善的旅游产业体系，创建中国最佳旅游城市。”

我们的宗旨，是以桂林山水为依托，以诚、信、实服务于顾客，以一体化的经营创一流旅游企业，以最佳的经济效益和社会效益回报股东和社会。

甲天下的桂林山水，既是我们发展的基础，同时也对我们履行环境保护等社会责任，促进公司本身与全社会的协调、和谐发展提出了更高的要求，我们虽然在股东和债权人权益保护，职工权益保护，供应商、客户和消费者权益保护，环境保护与可持续发展等诸多社会责任方面作了一些工作，但公司的社会责任履行状况与《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的相关规定相比，仍有许多工作要做。我们将继续努力，全面履行我们的社会责任。

希望以此次报告的发布为契机，不断完善我们责任制度和管理体系，增强与各利益相关方的沟通与交流，为落实科学发展观、构建和谐社会作出我们的贡献！

桂林旅游股份有限公司

2007 年 4 月 27 日