



丽江玉龙旅游股份有限公司
LIJIANG YULONG TOURISM CO., LTD.

2010年度社会责任报告

证券代码: 002033

证券简称: 丽江旅游

披露日期: 2011年3月10日

丽江玉龙旅游股份有限公司

2010年度社会责任报告

前 言

企业社会责任，是指企业在创造利润最大化的同时，还应对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及股东、债权人、职工、客户、消费者、供应商、社区等利益相关方承担相应的责任。随着经济的发展、社会的进步，企业的社会责任越来越被人们所关注，成为衡量一个企业优劣的重要标准。

丽江玉龙旅游股份有限公司（以下简称“公司”或“丽江旅游”）一直注重企业的社会价值的实现，以“为股东提供回报、为员工提供平台、为客户创造价值、为社会创造繁荣”为己任，在追求经济效益、保护股东利益的同时，切实诚信对待和保护其他利益相关者，尤其是员工、消费者的合法权益，推进环境保护与友好、资源节约与循环等建设，参与、捐助社会公益及其慈善事业，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，促进公司与社会、社区、自然的协调、和谐发展。

《丽江玉龙旅游股份有限公司2010年度社会责任报告》以2010年度为重点，真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中，履行社会责任方面的重要信息。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能加强对本公司的认知，公司也希望接受社会的监督，促使公司做得更好。

第一章 股东与债权人权益保护

股东是企业生存的重要生命线，股东的认可是保持企业永续发展的根源，保障股东权益是丽江旅游的义务和职责。

1、公司非常重视现代企业制度建设，自上市以来，股东大会、董事会、监事会“三会”运作不断规范，制度不断健全完善，形成了一整套相互制衡、行之有效的内部管理和控制制度体系，并以“上市公司专项治理活动”为契机，持续深入开展治理活动，通过全面深入自查，及时发现公司治理过程中存在的问题，分析原因积极整改，以夯实基础，不断完善法人治理结构，提升公司治理水平，提高公司质量，切实保障全体股东和债权人的合法权益。

2、公司重视对投资者的合理回报，积极构建与股东的和谐关系。为此，公司结合实情情况，制定相对稳定的利润分配政策和分红方案，积极回报股东。最近三年，公司累计向全体股东派发现金红利29,796,914.4元，最近三年累计现金分红金额占最近年均净利润的比例为59.21%，给股东实实在在的回报。

3、公司严格按照相关法律法规的规定和要求自觉自愿履行信息披露义务，做好信息披露工作，确保信息披露的真实、准确、及时、完整和公平，以利于公司股东和债权人及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况。

4、公司资产、机构、人员、财务、业务完全独立于控股股东，并建立了防止大股东违规占用资金的长效机制，公平对待所有股东。公司不断加强投资者关系的管理，通过电话、网络、说明会及现场接待等多种方式积极与投资者进行交流互动，听取广大投资者对于公司生产经营、未来发展的意见和建议；能平等对待所有投资者，防止未公开重大信息泄露。

杜绝针对不同投资者选择性披露的情形发生，并合理安排股东大会的时间，积极选用网络投票、征集投票权等形式，以方便全体股东参与公司经营管理，在选举董、监事时实行累积投票制度，充分保障中、小股东的合法权益。

5、公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其相关的重大信息，保障债权人的合法权益。

第二章 职工权益保护

丽江旅游视员工为企业生存和发展最宝贵的资源，把为员工及其家人的幸福作为公司努力的立足点，始终坚持“以人为本”，坚持“德才兼备、岗位成才、用人所长”的人才理念，通过多种途径和渠道提高员工社会生存综合能力，不断改善员工的工作环境、工作条件，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会。

1、公司严格遵守新《劳动法》并按照国家法律法规的规定，修改工作制度、调整作息时间，与所有员工签订《劳动合同》，办理医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，以及购买住房公积金，还为员工提供了健康、安全的生产和生活环境，切实维护员工的合法权益。

2、公司建立了合理的薪酬福利体系和科学完善的绩效考核体系，并在原有体系的基础上进行修改和不断完善，遵循同工同酬、按劳分配、多劳多得的原则，做到公开、公平、公正。

3、公司注重对员工安全生产和劳动保护，注重对员工安全教育与培训，针对不同岗位每年定期为员工配备必要的劳动防护用品及保护设施，不定期地对公司生产安全进行全面排查，并组织员工参加开展安全生产知识竞赛和消防安全应急

处理、索道应急救援训练和逃生演练，在提高专业技术的同时有效提高员工的安全生产意识和自我保护能力。

4、员工身体健康也是公司的关切点。所有新入职员工必须体检合格，公司员工每两年组织常规体检，每年对女职工进行妇女三八节健康关爱体检，发现问题及时复检、就诊，并根据员工工作及体检所反映出的实际情况开展专题健康知识讲座以确保员工的身心健康，强化了员工对养身及健康知识了解。针对员工的身体状况给予调整合适的工作岗位及岗位轮换工作机制；根据不同的工作环境给予员工发放抗高原反应的药物、防晒用品、防寒服装；夏天做好防暑降温措施，免费发放防暑药品；生日祝贺、生育慰问、伤病必访、婚丧必访、帮助困难员工；每逢传统节日组织外地单身员工吃团圆饭等等，给员工以家的温馨，体现公司对员工的关心和人性化管理。

5、公司非常重视与员工的沟通和交流，不定期召开员工座谈会、设立流动建议箱，组织员工满意度调查、部门经理与员工进行一对一访谈等多种方式，倾听员工心声。创办内部刊物《上善若水》，搭建公司和员工沟通的桥梁，使之成为公司内部交流经验、通报信息、展示成就、表彰先进、鼓舞士气的重要平台，员工发挥特长、展示自己的一个很好的舞台。

6、公司积极开展各项文化娱乐活动，丰富员工的业余文化生活。不定期举办书法、绘画、手工、摄影大赛，将获奖、优秀作品专门安排在公司餐厅的走廊两侧作展示；每年举办卡拉OK大赛，是员工尽炫自我，发挥特长的又一有效平台；举办职工运动会，增强员工的团队合作意识和集体荣誉感。为丰富员工的生活，拓宽员工获取知识的渠道，2010年公司在原有的阅览室基础上为员工开办了图书馆，提供图书借阅服务，图书门类齐全，种类繁多，图书上架册数达一千余册。

7、公司十分注重员工培训与职业规划，积极开展职工培训，组织员工参加专业知识的学习，为提升服务质量、为提高员工对礼仪的认知每年会根据内容的调整进行《标准服务用语和服务礼仪》的相关培训；同时为了进一步有效管理和培养员工情操，根据培训需求进行了《交流与沟通技巧》《健康从业观》《法律基础》等多方面的职业技能培训，《轴承知识原理》《脱索保护系统安全知识》等关于安全技术能力的培训，公司同时鼓励员工报送自己感兴趣的课题后，经过审核、试讲等环节，对其他员工进行培训，也因此培养了一批公司内部培训讲师，为员工搭建了一个分享知识与传授技能的平台。员工培训与职业规划鼓励和支持职工参加业余进修培训、提升自身素质和综合能力，并为员工发展提供更多的机

会和广阔的舞台。

8、公司重视职工权利的保护，依据《公司法》和公司章程等的规定，建立职工监事选任制度，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，成立了职工代表大会，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，通过职工代表大会等形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求；设立员工合理化建议箱，听取员工的意见和建议等等，通过各种方式和途径，构建和谐稳定的劳资关系。

第三章 对消费者权益的保护

丽江旅游倡导“诚信、守则、勤俭、尽职、友爱、礼貌”的价值观，以为游客提供“美好体验之旅”作为企业存在的最大价值，把游客的满意度作为衡量企业各项工作的准绳，恪守诚信，致力于为玩家提供超值旅游服务，让来到玉龙雪山游览的每一位游客接受我们热情周到的服务，感受旅途的愉快，分享我们的玉龙旅游精神。

1、公司从员工思想意识入手，培养员工对消费者权益的保护理念以及服务意识，定期组织公司培训师从“旅游行业服务”“旅游行业消费者权益保护”等方面对公司索道一线员工进行培训。自上而下不断灌输为前来体验丽江之美的游客提供优质服务思想理念。

2、公司以三条索道高效率运营为核心，高度重视和认真开展安全生产管理工作。公司通过了 ISO9001 质量管理体系。每年定期与三条索道公司直接负责人签订的安全生产责任状，各索道公司均根据《国家客运架空索道安全规范》、《索道设备维护保养手册》的相关规定，按时对索道设备进行年检、月检、日检等例行维护保养，发现问题及时处理，保证索道安全营运。按照国家相关要求，定期邀请国家或省检验部门对抱索器、钢绳等索道设备主要部件进行检测、探伤工作。针对依靠自身技术力量不能解决问题，及时邀请专家到现场进行处理，并做好所有工作记录、总结、备案工作。

为提升云杉坪索道公司安全服务质量，公司于 2010 年 5 月底云杉坪索道“5S 安全服务质量等级”创建工作小组，经全员贯标培训及 3 个月的积极创建，于 2010 年 8 月底迎来了由中国索道协会专家级国内多家索道代表组成的评审组对云杉坪索道“5S 安全服务质量等级”评定进行资料、现场审核，并提出审核意见，评审组依据评审情况报经中国索道协会客运索道安全服务质量等级评定委员会。2010 年 9 月 30 日经中国索道协会客运索道安全服务质量等级评定委员会评审会议评

定，云杉坪索道获批为索道安全服务质量最高等级—5S 等级。

2010 年 12 月 1 日，技改完成后的玉龙雪山索道恢复运营。新的玉龙雪山索道是目前国内档次最高，世界罕见的双层索道。8 人水平行进式吊箱的无障碍式宽视野客厢不仅使游客乘坐更舒适、安全，还可以在在空中欣赏到玉龙雪山的美景。玉龙雪山索道配备有一条全线贯通的独立运行的救援索道，这也是全世界独一无二的，救援索道可以在主索道出现故障时快速的组织抢修，可以实施救援，将上部站的游客往山下运。同时玉龙雪山主索道有更完善的备用系统，在停电时有备用发电机；还有备用的紧急驱动系统；同时还配备了更完善的安全检测系统，在每个塔架上安装了监控系统和 CPS，对钢绳的位置状态进行监控。

3、在确保索道主体安全运营的同时，全方位做好配套旅游服务链条各环节的安全生产工作。按照公司的车辆管理制度和年度车辆运营计划，加强安全行车和用车管理制度的执行力度，及时、认真完成营运车辆、行政办公车辆和管理人员用车的维护、审验、运管、保险等工作，实现全年安全运营，无安全责任事故；配合管委会安巡队成立内部的消防安全巡逻组加强对森林区域的巡逻力度（特别是冬季防火期），加强日常经营过程中的用电、用火管理，加强对游客及员工的防火安全宣传教育，并由景区管理部不定期检查和补充消防器具，保证消防器具有效随时可用的状态。同时，在工程管理中，加强对施工单位的用电用火管理，杜绝火灾隐患，保证了全年的消防安全；严把采购、进货、验收关，联合卫生监管部门加大力度对各类食品卫生安全的监督，保证游客享用放心食品。

4、其他配套设施和游客游览安全管理工作方面，紧紧围绕保证游客游览过程中的人身安全、财产物资安全、治安安全的目标，在年内有效划分了铲雪责任区域，及时处理栈道积冰雪现象，加强栈道维护、维修工作，确保游客安全游览。

5、在索道的上下部站专门为游客设立了医务室、吸氧室，为游客提供完善的医疗服务。并且公司还为游客提供咨询和投诉的服务，将游客的意见和建议及时反馈给相关的主管部门并及时解决。

第四章 环境保护和可持续发展

丽江旅游将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，注重履行企业环境保护的职责。

公司践行环境友好及能源节约型发展，公司通过以下措施有效实现环境保护与可持续发展：

1、公司对投资项目实行环境保护一票否决制，所有投资项目必须符合环保要

求，项目可研必须充分考虑环保设计和环保投入，项目实施必须通过环保验收。并且与丽江玉龙雪山省级旅游开发区管理委员会签订《丽江玉龙雪山旅游区环境保护责任书》，严格按照责任书的相关要求，切实履行好环境保护的职责和义务，促进丽江旅游业的可持续发展。

2、公司通过ISO14000环境管理体系的认证，宣传、贯彻了公司的环境保护政策，提高了所有员工的环境意识。

3、在全国“5A”级景区的评定工作中，公司严格按照国家旅游局颁布的《服务质量与环境质量细则一》、《景观质量评分细则二》的要求，对公司的各项硬件和软件进行了全面的整改。并且尽量在全面保持原生态、原风貌的前提下开展生产经营，建设了许多保护的设施。如索道上部站游览栈道、环保卫生间、专用环线等。并通过整改建立了长效保持机制，确保了景区和公司的可持续发展。

4、公司对玉龙雪山索道进行改造后，大大加快了在旅游旺季的游客周转，这样就减轻了由于索道不能将游客及时输送下山，造成大量游客滞留山顶而造成的对景区的人为污染和景观破坏。

5、在公司丽江和府皇冠假日酒店建设中，为了最大限度地保护环境，公司投资200万元兴建了中水处理站，实现了污水零排放及水资源的循环利用。2010年全年，酒店处理污水约5万立方米。

6、公司积极推行节能减排，降低消耗的措施。倡导全体员工节约每一度电、每一张纸、每一滴水，人走灯灭；设备电机全部选用变频电器，照明灯具全部选用节能灯等多种方式持续推进节能降耗。

第五章 公共关系和社会公益事业

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。丽江旅游注重企业的社会价值体现，把为社会创造繁荣作为所应承担社会责任的一种承诺，以自身发展影响和带动地方经济振兴。2008年2月被丽江玉龙雪山省级旅游开发区委员会评为“玉龙雪山旅游景区2007年度优秀企业特别贡献奖”。2010年4月被丽江市地方税务局授予2008年度“优秀纳税企业”。

1、公司主动接受并积极配合政府部门和监管机关的监督和检查，并加强与相关政府机关联系，建立良好的沟通关系，热情做好所有相关政府部门的参观、考察接待以及挂职学习联系点等任务。

2、公司努力发展自身经济的同时，在力所能及的范围内，积极参加所在地区的科教卫生、社区建设、捐资助学、扶贫济困等社会公益活动，促进公司所在地

区的发展。

3、公司积极参与社会公益事业。2009年入秋以来，云南省遭遇了特大干旱，灾区群众急需人畜饮水、救灾资金和抗旱设备，公司积极动员并组织了公司全体员工向灾区人民奉献爱心活动。此次捐款活动参加人员共计308人，捐款总计贰万陆仟捌佰元整。

作为一名企业公民，公司将承担社会责任视作一项应尽的义务和职责。虽然丽江旅游目前承担社会责任能力有限，但公司将继续紧抓国民经济持续快速增长所带来的发展机遇，加快自身的发展。并以此次发布社会责任报告为契机，接受社会各界的监督，不断完善公司社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通与交流，继续支持社会公益，扶助弱势群体，促进公司与社区的协调发展，合力创造更大可持续发展空间。

丽江玉龙旅游股份有限公司

2011年3月8日

附1：丽江玉龙旅游股份有限公司荣誉榜

●2010年9月30日经中国索道协会客运索道安全服务质量等级评定委员会评审会议评定，云杉坪索道获批为索道安全服务质量5S等级。

●2010年4月被丽江市地方税务局授予2008年度“优秀纳税企业”。

●2010年3月16日被市总工会授予2004年——2008年丽江市职工医疗互助活动先进基层工会称号。索道经营分公司安技部授予丽江市“创建学习型组织 争做知识型职工”活动先进集体称号。

●2009年1月16日被丽江玉龙雪山省级旅游开发区委员会评为“玉龙雪山旅游景区2008年度安全生产先进集体”。