

# 2024

## 首旅集团2024年度 社会责任报告 >>>>





2024年是新中国成立75周年,是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年,也是实施“十四五”规划的攻坚之年。首旅集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚决贯彻落实市委、市政府决策部署,紧紧围绕服务首都“四个中心”功能定位、做好“四个服务”,不断健全完善制度体系建设,全面推动集团公司治理体系和治理能力现代化,积极推进国有资本运营公司改革试点落实。集团凭借在社会责任领域的多年实践,高质量开展社会责任相关工作,现将首旅集团2024年度社会责任报告如下:

# 目录

## 01 落实国家战略部署方面

- 推动京津冀协同发展
- 促进国际消费中心建设
- 积极落实老字号品牌守正创新工作要求

## 02 社会公益方面

- 发挥集团资源优势,续写乡村振兴新篇章
- 积极参与北京市“百村示范、千村振兴”工程
- 积极开展党员献爱心,消费帮扶等工作
- 发挥人才优势,全力支持援藏援疆工作

## 03 安全生产方面

## 04 环境保护与节能减排方面

## 05 内控合规方面

## 06 员工权益保障方面

- 员工管理方面
- 员工福利方面
- 员工专业技能建设方面
- 青年人才引进培养方面
- 员工关爱方面

## 07 重大服务保障方面

- 圆满完成全国两会及党的二十届三中全会服务保障任务
- 积极履行国企责任勇担当,为首都全国文化中心建设添加亮丽风景
- 服务国际交往中心建设水平不断提升

## 08 企业形象方面

- 聚焦主题主线,矩阵融合宣传
- 强化正面宣传,提升企业形象
- 创新宣传方式,提升宣传效果
- 强化风险意识,提升舆情前置管理水平

## 09 维护稳定方面

首旅集团作为北京市属国有企业，深入践行“中国服务”，大力弘扬“工匠精神”，有效落实集团“十四五”战略规划，围绕京津冀协同发展、北京市国际消费中心城市建设和老字号发展模式转型等重大战略部署，全面打造“精彩生活方式服务商”的企业愿景，为首都经济社会发展作出新的贡献。

### (一)推动京津冀协同发展

一是深耕城市副中心。北京环球度假区2024年运营能力持续提升，市场影响力日趋增强。持续打造“环球中国年”主题活动，通过IP本土化、传统文化创新表达及沉浸式体验设计，成功打造差异化节庆品牌，拉动城市副中心文旅消费和周边经济，成为北京市文旅局推荐的春节活动之一，助力城市形象推广。2024年，首旅集团专门成立环球后续项目领导小组及工作专班，健全内部工作机构，制定工作方案，加强与外方沟通协调，推进一期后续项目落地实施及二三期项目谋划工作。首旅总部大厦项目位于环球

度假区北部地块最西侧，目标是打造通州文化旅游区新地标。2024年已完成主体结构封顶，酒店样板间精装施工，正在加快进行精装和机电安装。“湾里”项目位于环球度假区东侧，分为集中商业、高端酒店、微度假中心三大组团，将与环球度假区共同组成“城市微度假中心”。2024年已完成奥莱商业主体结构封顶、诺岚酒店幕墙安装、上盖区汀云小镇主体结构封顶。张家湾设计小镇商业配套项目位于通州张家湾设计小镇，建设内容为酒店、商业等。2024年已完成主体结构、二次结构、机电安装，并举办“苡荷”品牌发布会，开始进行项目招商。

二是支持雄安新区建设。在出行服务方面，河北雄安首汽租赁有限责任公司已对接入驻雄安交通运输行业、能源行业、金融行业等多个领域的企事业单位，为近30家企业客户用车提供了强有力的保障。公司不断完善公司资质，发挥招投标优势辐射京津冀地区，在规模上得

到了进一步发展，车辆规模突破200余辆。在餐饮服务方面，全聚德集团所属团膳业务开始布局雄安新区，为入驻企业提供高品质的食堂餐饮服务。2024年已承接2个食堂项目，稳定的菜品出品质量和高水平服务，为企业职工提供了安心后勤保障，得到委托企业认可。

三是与天津文旅局深度探索京津冀协同发展。首旅集团与天津市文旅局签署战略合作协议，充分赋能天津市旅游资源，本着“合作共赢、共同发展”的原则，发挥各方优势，重点聚焦文商旅融合发展，推动闲置资产高效利用，共同开启京津冀文旅协同发展新篇章。

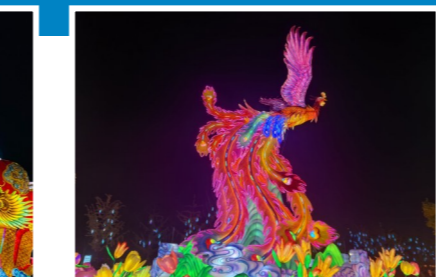
四是组织首旅青年积极参与京津冀协同发展工作。年度内，集团团委参与承办了由京津冀三地团市委主办的2024年“强国兴企 共话未来”青年思想汇论坛活动，积极参与京津冀三地协同发展工作。圆满完成大会人员保障、青年建功倡议宣讲、会议服务等工作任务，进一步促进了京津冀三地青年的交流与合作。



### (二)促进国际消费中心建设

一是积极构建创新型商业品牌。王府井喜悦购物中心位于王府井大街，作为国家级旅游休闲街区的一名新成员，购物中心于2023年12月30日开业，整合60余个二次元品牌及IP资源，构建了北京市场内经营规模领先、品牌矩阵丰富、社交体验鲜明的二次元主题商业空间，吸引了众多先锋青年群体打卡消费，形成年轻消费群体高频互动的文化社交新场域，让王府井大街焕发出新的活力。

二是成功打造北京“京彩灯会”新IP。有效促进北京文化旅游新消费，充分展现中华优秀传统文化魅力与创新。京彩灯会是首旅集团积极落实市委、市政府决策部署，与北京市丰台区人民政府、自贡市人民政府联合重磅打造的大型游园灯会，是国家级非遗自贡彩灯与北京文化的创新融合。800多名彩灯工匠、2000余名工作人员，经过70余天筹备，在金秋九月，成功向北京市民呈现了一个融合九



大主题、包含200余组创意彩灯、10万件彩灯挂件的彩灯游园盛会，累计接待游客50万人次，单日峰值达数万人。展出周期、整体规模、灯组规格和灯组设计均开创北京灯会历史之最，活动成效显著，得到社会各界的广泛好评，成为2024年北京中秋国庆假期文旅新热点。

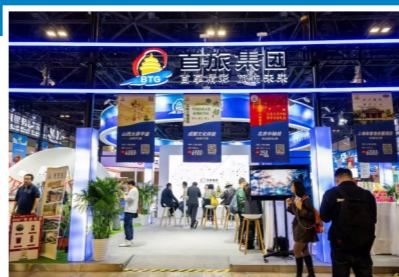
三是积极举办并参加重大展会。与北京市总工会联合举办为期45天的“劳动创造幸福·首旅精彩生活节”文旅商消费体验活动。以“服务首都广大职工，丰富百姓文化生活”为核心，聚合首旅旗下文娱、商业、住宿、餐饮、出行等领域的优质资源，为广大市民和全市职工提供了丰富的消费场景和美好消费体验，带动北京区域夜经济发展，为城市注入消费活力，“首旅精彩生活节”主题IP深入人心；积极参加2024服贸会、北京国际文旅消费博览会等国家级行业展会。首旅集团携旗下众多品牌参加城市重点展会活动，在服贸会上，不仅组织30余个



品牌参加文旅服务专题展区，同时旗下首旅旅行公司作为文旅室外展区承办商之一，同步组织众多知名品牌参加“美好生活”户外市集活动，多场景展示首旅品牌形象。母子品牌“组团”联动，赋能城市商业活动。2024年，首旅集团以“首旅精彩生活节”品牌IP形式，组织集团所属企业积极参与城市大型活动，激发消费活力，包括老字号品牌参与“中国网球公开赛”现场美食售卖、组团参加2024年北京中秋国庆彩灯游园会、王府井uptown美食嘉年华等活动。通过系列活动，突出BTG品牌矩阵，打造“精彩生活方式服务商”整体形象，初步实现“协同母子品牌，深化品牌互动，提升首旅品牌美誉度”的阶段目标，进一步强化了“首旅”品牌形象，展现“首旅”实力，助力提升“首旅”母品牌影响力和美誉度。

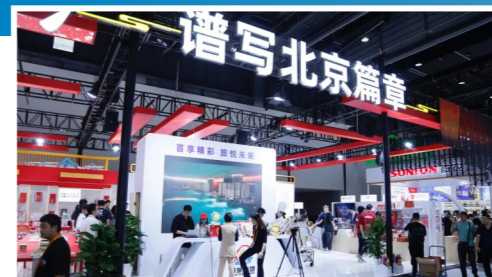
### (三)积极落实老字号品牌守正创新工作要求

首旅集团坚持以“老字号文化



复兴、品牌守护、经营创新”为工作思路，严格落实老字号品牌守正创新工作计划，按照《一品一策一方案》稳健推进老字号高质量发展。一是坚持党建引领老字号守正创新。首旅集团充分发挥党组织在老字号经营发展中的核心作用，确保企业在守正创新过程中始终保持正确的方向，注重传承优秀传统文化、推进老字号企业体制机制改革、加强人才队伍建设、推进品牌建设，同时将党建工作与业务工作紧密结合，推动企业可持续发展。

二是开展对标学习，为老字号创新发展提供经验借鉴。为落实北京市委、市政府、市国资委及市商务局关于老字号守正创新相关指示精神，针对首旅集团老字号发展存在的问题，为帮助老字号企业及时了解行业动态及市场趋势，开拓视野，为老字号企业创新发展提供经验借鉴，集团组织旗下商业、餐饮老字号品牌企业管理人员赴杭州、福州等地，与其优秀老字号



企业进行学习交流，并制定改进方案。通过复盘会，梳理目标计划执行情况、展示调研学习成果、总结经验教训等，帮助旗下老字号企业在更广泛的领域实现新发展，提升企业自身竞争力。

三是进一步扩大“北京有礼”老字号展销一体化平台项目影响力。在北京市国资委的组织下，首旅集团集聚北京老字号核心产品，不断深化“北京有礼”老字号展销一体化平台的打造。2024年，在门店拓展和品牌合作上均有新成效。一方面北京有礼顺利完成天安门店开业工作，合作老字号品牌30余家，日均客流约3000人，累计接待游客数量45万人次；另一方面持续发力产品侧，年度内合作品牌数量及自有产品规模得到双提升，全年新增老字号合作品牌13个，新增老字号产品205款，合作品类由食品类，扩大至工艺品类。新增文旅文创品牌21个，累计开发联名产品27款，自主开发原创产品41款。

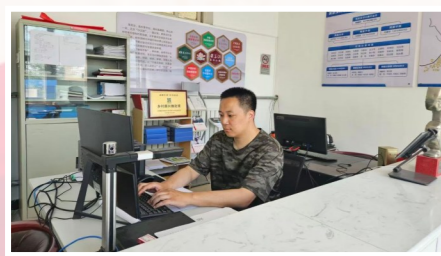
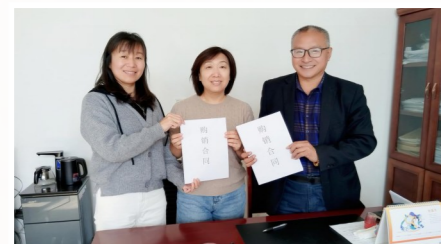


# 02 社会公益方面

首旅集团在实现企业自身发展的同时,关注社会公益,坚决贯彻北京市委、市政府,市国资委助力全面推进乡村振兴工作相关要求,积极履行国企社会责任,贡献力量。

## (一)发挥集团资源优势,续写乡村振兴新篇章

遴选企业优秀干部派驻第一书记。集团党委按照市委组织部、市委农工委、市国资委党委要求,持续委派政治素质好、工作能力强、具有开拓创新精神、不怕吃苦、甘于奉献的干部,到平谷区金海湖镇所属4个村担任第一书记,进一步强化帮扶工作中的党建引领作用。超额完成年度增收的帮扶工作任务。集团所属首旅酒店集团、王府井集团、首旅置业以及首旅景区四家企业,结合平谷区金海湖镇四个集体经济薄弱村实际情况,因地制宜、一村一策,制定有针对性的帮扶策略,同步对接推进合作共建,通过驻村书记及产业联动的共同作用,积极帮助村集体销售农副产品、挖掘特色产业、将新型营销模式带入农村,顺利完成金海湖镇4个村庄集体经济年收入不低于10万元的工作目标,累计实现增收145.2万元,各集体经济薄弱村经营性收入远超脱薄任务指标。



打造红色赋能新范式,“党建红培”领航乡村振兴。集团旗下康辉集团结合红色村试点帮扶任务,开发多条党建活动路线,创新党建促乡村发展模式,积极落实帮扶任务。围绕北京地区推出近50个红色系列课

程,撰写近十万字资料,形成一套标准化的沉浸式党建活动流程。同时,科技赋能党建活动新场景,研发2款带有自主知识产权的H5移动端电子助学课件,设计助农活力IP,打造全过程、多层次、专业化党建红培课程。

截至2024年底,累计接待400余个党支部、15000余名党员开展党建活动和培训。党建红培项目获得市委组织部、市国资委关注和扶持,并赢得大批企事业单位认可和好评,获得“2023年中国旅游创新创业产业融

合示范案例”“2023年文旅赋能乡村振兴精品案例”“2023年度北京企业党建优秀案例”“2023年度北京市扩大文化和旅游新消费奖励”“2024年国企改革创新成果(案例)二等奖”等成果。

## (二)积极参与北京市“百村示范、千村振兴”工程

首旅集团积极参与北京市“百村示范、千村振兴”工程,发挥自身在旅游产业方面的资源优势,统筹集团资源为百千工程贡献力量,推动区域农村经济发展和社会进步。

一是积极参加北京“人才京郊行”专项行动。坚决落实市委组织部和市人才局工作要求,2024年先后从集团总部及首旅旅行选派干部到门头沟区潭柘寺镇、昌平区兴寿镇挂职锻炼,并支持挂职干部协同集团优势,赋能两区工作。一是赋能潭柘寺镇文旅发展,包括首旅慧科直播引流等;二是有效整合社会资源,助力地区文旅产业多元化发展,包括图书捐赠,文体旅产业队员对接等;三是主动融入镇域重点工作,辅助潭柘寺镇成功获评北京市旅游度假区,助力重大项目谋划等工作开展。

二是成功承办乡村旅游提质升级“三大工程”资源推介活动。通过深入贯彻乡村振兴战略,推动乡村旅游文化内涵提升、科技创新赋能以及

“乡村民宿+”三大工程的落地实施,进一步促进乡村旅游的高质量发展。自2024年7月,首旅旅行对北京市10个郊区县进行深入调研,组织专家团队在“三大工程”方面对各郊区县进行评估指导。通过持续协调、对接,促成多个乡镇县与企业达成合作意向,并签署了战略协议,标志着乡村旅游提质升级“三大工程”的落地实施迈出了坚实的步伐。首旅旅行也通过赋能型服务,为乡村旅游从业者、文化科技企业及政府相关部门搭建了一个交流合作的重要平台。

三是组织“乡研系列”科普研学旅游体验活动,在房山区黄山店村成功首发。通过创新科普研学旅游产品,为乡村旅游注入更多趣味性和教育性元素,共同推动乡村旅游的转型升级和高质量发展。

四是首旅集团旗下康辉集团与田庄村联手合作,组织主题党日活动、党员培训等多种项目,推出薪火田庄红色体验行团体套餐项目,为示范村带来新客流,实现经营创收,为乡村振兴做贡献。

### (三)积极开展党员献爱心,消费帮扶等工作

2024年,首旅集团党委积极发动各级党组织开展“共产党员献爱心”活动,实现捐款48.4万元;集团工会系统对消费帮扶工作常抓不

懈,全年在帮扶地区累计支出两千余万元。

懈,全年在帮扶地区累计支出两千余万元。

### (四)发挥人才优势,全力支持援藏援疆工作

2024年,首旅集团根据北京市委、市政府要求,继续选派政治素质好、业务能力强,善于沟通、勇于担当、任劳任怨的同志,克服生活习惯,工作环境等诸多不利因素,做好北京市援藏、援疆两个指挥部的服务工作,共派出援疆、援藏团队65人次,选派1名干部援藏,担任拉萨旅文集团副总经理。

援藏工作方面。2024年,集团

派遣8名专家人才赴拉萨开展“短期援藏”专项工程,与布达拉旅文集团开展深入交流。进一步加深了京藏企业人才交流、资源互识。首旅援藏服务团队切实彰显国企担当,出色完成北京市援藏指挥部的各类接待活动保障任务,赢得指挥部领导及各委办局的高度赞誉与认可。援藏服务团队党支部切实发挥党建引领作用,有力促进民族团结,积极促进藏汉融合,组织党员群众为藏族员工受伤亲属捐款;为患病藏族员

工联系北京援藏医疗团队会诊治疗;多次开展对藏族患病员工的慰问,解决实际困难。赢得了藏族同胞发自内心的广泛赞誉和深深信赖,进一步筑牢了民族团结的坚固桥梁,让党建引领下的民族情谊之花在高原上绚烂绽放。

援疆工作方面。2024年10月,京和大厦首旅物业服务团队加入了首旅集团京外党建青新平台,借助平台力量赋能援疆工作。2024年,面对繁重接待任务,大厦服务团队

始终秉持着专业服务精神与热情服务态度,精心筹备各项餐饮、入住安排和会议服务。针对援疆干部的工作特点,积极调整用餐服务策略,有效提升了援疆干部的生活质量;对援疆干部房间设施进行细心调整,提升了住宿的舒适度;及时补充了大厦房间的应急设备,加强了应急安全保障。通过全体员工的辛勤付出与不懈努力,援疆服务团队圆满地完成了年度内各项服务保障任务。



2024年,首旅集团及所属企业深入贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述精神,以大安全观为指导,统筹高质量发展和高水平安全,切实贯彻“三管三必须”。

集团领导率先垂范,每个季度都深入一线开展安全检查,针对重点企业和重点项目全年开展安全检查80余次,推进安全主体责任的层层落实。集团安全管理部组织在京一线经营企业开展联组互查工作,覆盖文娱、商业、酒店、餐饮、出行各战略业务单元企业和部分重点平台企业80余家,内

容涵盖:治本攻坚方案制定、主要负责人部署安排、本企业排查情况、整改情况,针对风险的应急准备和演练等。经查,各受检企业发现安全隐患已责令现场整改。现场无法整改的,均向主要负责人汇报,研究制定整改方案,限期完成。

在全年安全工作中,按照安全生产治本攻坚三年行动方案,持续开展风险防范、隐患排查治理,结合经营热点,做好五一、十一等重要节假日以及暑期大客流应对工作,结合季节特点提前部署防暑、

防汛、冬防各项工作;全力以赴做好京彩灯会、首旅生活节等重点活动的安全保障工作;切实开展安全生产月、消防安全月主题宣传活动及实战演练活动,对集团高管和安全管理人員开展专题培训,开展“安康杯”征文竞赛,切实强化各级员工的安全防范意识和必要的应急处置能力,弘扬“我要安全”的企业文化;在全年的工作中,集团守好安全底线,安全生产工作整体形势平稳有序,没有发生较大、责任性安全生产事故、火灾事故、交通事故、刑事案件、治安事件。

首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,全面贯彻党的二十大精神,深入贯彻习近平生态文明思想和习近平总书记对北京重要讲话精神,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,融入新发展格局,坚持首善标准,坚持责任担当,坚持系统观念,落实市委市政府、市国资委对首旅集团四大功能定位,处理好发展和减排、整体和局部、中长期目标和短期目标的关系,以清洁低碳发展为引领,以创新为动力,以绿色金融为支撑,将碳达峰、碳中和纳入首旅集团发展全局,坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路,着力布局优化和结构调整,深化供给侧结构性改革,大力推进能源结构调整,积极推动节能增效,促进国有经济绿色低碳发展。

一是初步完成了“双碳”工作组织体系的搭建工作。2月份,首旅集团向市国资委上报《首旅集团碳达峰行动方案》,

成立了首旅集团碳达峰、碳中和领导小组及办公室,为了更好地统筹推进集团“双碳”工作,集团旗下各战略业务单元企业、平台企业均成立了碳达峰工作领导小组,明确各层级工作职责,为各企业推进“双碳”工作的落实奠定了有力的组织保障。

二是积极打造示范性低碳重点建设项目。其中,首旅集团总部大厦项目规划起即以绿色低碳理念引领,全面执行两个“百分百”,即新建民用建筑100%执行绿建二星级以上标准,新建大型公共建筑100%执行绿建三星级标准。怡禾项目为落实北京城市副中心绿色低碳发展要求,项目按照绿建三星标准规划建设。通过运用光伏建筑一体化(BIPV)、室内环境控制、绿色智能化监控等技术,推动建筑绿色低碳技术在实际运营期间的应用,打造低能耗建筑示范,促进绿色建筑发展,助力实现碳达峰、碳中和。

三是积极推动能源替代,实施老旧机动车淘汰更新。首汽集团管理更新老旧机动车、优化能源消费结构,目前运营车辆共计42862辆,其中新能源汽车17988辆,占总车数的41.97%;2024年淘汰老旧车2580辆,更新新能源汽车7672辆。

四是持续开展低碳环保与资源节约工作。在相关企业中积极宣传、推广节能低碳与环境保护的理念与方法,并始终作为工作重点,常抓不懈,同时严格履行企业应尽的社会职责,通过更新及改造老旧高耗能设备、加强监督管理、推进数字化转型、加强对工程项目管理力度以及宣传推广节能环保理念等方式有效提升了日常低碳管理能力,持续推动集团碳排放强度不断下降。其中,住宿板块企业通过加大对企业老旧、高耗能设备更新改造的投入,使用节能环保类设施设备,引导客人重复使用房间内的棉织品减少浪费等举措,取得了很好的效果。



首旅集团坚持依法合规经营,塑造法治国企形象。夯实制度基础,通过修订《合规管理制度》《合规管理办法》《合规工作细则》,增强合规管理制度支撑。优化内控体系建设,系统梳理集团总部管理制度及管控流程,结合主要业务领域绘制业务流程图及配套风险控制矩阵,促进业法融合,着力防范合规风险。积极营造浓厚法治合规企业文化,充分利用集团微信公众号、微信视频号、内部报纸等内部媒介开展普法宣传;持续健全多层次、多方位法治合规培训体系,先后组织多次全系统法务合规人员培训,面向总法律顾问、新入职大学生等重点人员开展专题合规管理培训,推动合规理念内化于心、外化于行,赋能集团高质量发展。

**(一)在员工管理方面**

一是积极推进企业“三项制度”改革相关工作。“三项制度”改革工作是国有企业改革深化提升行动的重要内容。通过持续深化人事、劳动、分配制度的改革,集团逐步建立健全了集团各级次企业的市场化劳动用工、收入分配机制,实现了企业职工能进能出、管理人员能上能下、收入能增能减,切实提升了企业管理效率和市场竞争力,推动企业向市场化、现代化转型。

二是打造具有首旅特色的人才发展通道,关注重点用工群体。基于集团战略及组织管理要求,构建了“多通道”职业生涯体系,在集团范围内划分为党群管理、经营管理、专业、技能、顾问五大通道,同时结合落实《北京首都旅游集团有限责任公司一线员工激励约束指导意见》,关注一线员工职业发展,为打造首旅集团“精彩生活方式服务商”提供重要的人才支撑保障。

三是加大统筹协调力度,为集团所属企业相关人员办理人才调配事项提供便利。与市相关委办局加强工作沟通,办理好

大学生进京落户、留学人才进京落户、夫妻分居进京落户相关工作,配合外交机构做好驻外工勤人员选派工作。

四是指导企业严格落实国家劳动合同制度,确保企业依法合规处理涉职工劳动关系事项。要求企业对重大劳动关系事项如经济性裁员、员工安置等进行事前备案,逐级严格审核备案内容,确保维护职工合法权益。定期督导并统计企业劳动合同签订情况,确保企业职工劳动合同签订率为100%。

五是建立全员绩效管理体系,全面推动各级各类人员考核分配工作走深走实。全员绩效管理是落实企业发展战略、实现各项经营目标的核心管理工具。集团通过健全各级各类人员考核分配的制度机制,在实践中充分发挥绩效管理“指挥棒”“风向标”“度量衡”的作用。同时通过股权激励、超额利润分享等中长期激励工具,兼顾职工的短期与中长期分配要求,提高了集团考核分配工作的系统性与科学性,逐步树立起考核分配工作的目标导向、价值导向、创新导向。

**(二)在员工福利方面**

一是发挥企业年金作为养老保险体系“第二支柱”的保障作用,为发挥企业年金正向引导激励作用,按照市国资委要求对集团企业年金方案、实施细则及管理办法进行了修订,2024年持续推动符合条件的企业加入年金计划,新增企业11家。

**(三)在员工专业技能建设方面**

一是加强顶层设计,健全人才机制。立足集团发展新阶段、新理念、新格局、新能力,紧密围绕《首旅集团“十四五”组织人力子规划》,编制《首旅集团人才发展通道管理指导意见》,构建“多通道”员工生涯体系,优化各通道职业发展阶梯,科学开展人才分类管理和组织能力建设,牵引员工职业生涯规划 and 职业发展,推动集团人才工作向专业化、科学化、市场化方向发展。

二是加快建设企业发展所需的各类战略人才。落实集团“十四五”组织人力子规划,由集团各企业参照五类人才定义,结合本单位特点,构建高层管理人员、专业领军人才、管理后备人才、专业后备人才、首旅希望之星五类人才队伍。

三是强化专业技术人员能力培养。举办“打造以‘消费者价值’为经营理念的

二是完成了2023年度集团员工补充医疗报销理赔工作,完成2024年度补充医疗保险合同签订工作。

三是健全完善北京首都旅游集团有限责任公司(总部)福利体系建设,规范员工福利管理,为员工有效履职提供人性化待遇保障,增强员工归属感和集团凝聚力。

核心产品”为主题的2024年高级专业技术人员研修班。来自集团各战略业务单元企业、平台企业,以及市属兄弟单位中具有高级专业技术职称、在企业担任一定管理职务的中层及以上级别管理人员,和一定数量的中青年专业技术骨干共计50余人参加研修,形成了一批高质量的研修成果。

四是夯实技能人才专业能力培养。2024年集团获得了相关职业特级技师和首席技师评聘工作的资质,启动了集团特级技师、首席技师评聘,首旅集团星级匠人评选,职业技能等级认定等工作。选派部分高技能人才参加了北京市第六届职业技能大赛,组织酒店集团所属企业民族饭店参加了第二届“一带一路”(重庆)国际技能大赛展演等,通过参赛或展示活动,帮助技能人员交流技术经验,提升专业能力。

**(四)在青年人才引进培养方面**

一是多渠道选拔优秀人才。与中国人民大学签署实习基地就业协议,与北京联合大学联合申报《产学研深度协同育人平台建设项目》,与北京经济管理职业学院签署就业实习及人才培养基地协议。截至目前,集团及所属企业共与69所高校、中等职业学校及其他教育机构开展相关合作。全年共招聘应届大学毕业生1211人,组织开展集团2024年应届大学毕业生入职培训。



二是积极开展管培生工作。赴清华大学、中国人民大学实地交流研讨管培生培养模式。通过集团官网、公众号和部分双一流大学建设高校及双一流学科建设高校网站发布管培生招聘信息,积极开展管培生工作,为集团培养未来管理者。在新修订的《首旅集团高管人员管理办法》中,增加了对管培生管理的相应内容,强化对管培生的培养使用,组织管培生到集团重点项目轮岗锻炼,进行实践培养。

**(五)在员工关爱方面**

一是组织各级工会开展“夏送清凉”“金秋助学计划”“慰问困难职工”等活动。全年慰问金拨付总额234.19万元,其中在助学计划和困难职工专项慰问活动上,为115名符合条件的职工下发了助学专项基金,慰问困难职工78名。

二是组织开展形式多样、内容丰富的文娱活动及文体赛事,丰富职工文化生活,展现职工风采。集团工会成功举办首旅集团职工书画才艺作品展和第三届首旅杯职工乒乓球比赛。两项活动均得到员工积极参与和高度评价。其中,书画才艺作品展京内外共有一千多名员工踊跃参与,897件精彩作品获选展出;乒乓球比赛17家单位350余名运动员积极参赛。年内,集团团委积极发挥基层团组织及青年团员创新力,组织策划线上团队电子竞技活动,吸引286名首旅团员青年及200余名集团外青年报名参赛,成功搭建了一个集竞技性、团队精神与风采展示于一体的综合性平台。

三是积极投保员工补充保险。随着职工互助保险工作的深入和普及,集团所属各级企业积极响应号召,2024年共为23649名在职职工办理了单项保险、综合险等续保工作,保费支出总额近四十万元。全年为1992人次办理各种保险及超封顶线、互助互济救助、暖互助等慰问活动收到理赔金近三百万元,使患病职工及家属享受到了互助保障的温暖、企业的关怀,也得到了实实在在的保障。



2024年,首旅集团统筹协调所属11家战略业务单元企业、平台企业圆满完成中共中央、外交部、市委市政府等相关部门交办的大型活动服务保障任务共计40余项。累计派出驾驶员2000余名,派车12800余辆次,安全行驶超过323000公里;协调集团所属酒店企业提供用房21400间夜,服务用餐人次49200余人次,提供会议室会场服务近100间次,服务重要大型会议140余场次。

卓有成效的服务保障工作得到党中央和各部委、市委市政府及社会各界的高度认可和广泛好评,共收到全国人大、市级机关等单位的感谢信12封、表扬信440余份。

### (一)圆满完成全国两会及党的二十届三中全会服务保障任务

首旅集团服务保障团队凭借专业、优质、高效的服务,在两次重大会议中再次擦亮金字服务招牌。交通运输服务方面,首汽集团共派出管理干部及服务人员455人,车辆521部,累计接送与会代表约2.8万人次,安全行驶148100余公里,做到了零事故、零失误、零差错;驻地服务方面,共投入八家酒店,14393间夜客房,为与会代表和工作人员提供健康餐饮和专业会议服务,圆满完成了驻地服务保障任务;广场运行保障方面,天旅集团完成天安门广场区域景观布置及设施巡视维护等工作;餐饮技术支持及食材保供方面,东来顺集团选派技术精湛的清真厨师协助驻地圆满完成清真餐饮服务保障任务,优秀的专业素质、良好的精神风貌得到驻地单位高度肯定。全聚德集团在大会期间累计配送鸭胚千余份以及相关配料,安全完成食材保供任务。

### (三)服务国际交往中心建设水平不断提升

圆满完成中非合作论坛峰会各项服务保障任务。首旅集团旗下26家企业组成联合服务保障团队,圆满完成会议服务、交通运输、住宿接待、天安门广场综合保障、会外餐饮保障、食材保供、人才支援等服务保障任务。会议服务方面,雁栖湖酒店群、国际饭店、诺金饭店等企业分别为高官会、2024中非新能源国际合作大会提供会议服务,服务对象近千人次。交通运输方面,首汽集团派出车辆522

部、管理干部及工作人员569名,圆满完成交通运输服务保障任务。累计出车2600余辆次、接送外宾4600余人次、安全行驶11.5万余公里。住宿接待方面,首旅集团旗下18家不同品牌酒店共提供客房1472间、接待中外嘉宾2200余人。天安门广场综合保障方面,天旅集团完成外事迎宾旗摘挂、金水河喷泉喷放、夜景照明开闭等工作。食材保供方面,全聚德集团为峰会11个驻地配送了代表北京餐饮文化的烤鸭鸭坯及饼、酱等配料,配送过程

### (二)积极履行国企责任担当,为首都全国文化中心建设添加亮丽风景

一是助力“北京中轴线”申遗成功。在北京中轴线申遗过程中,首旅集团及所属酒店集团、全聚德集团、首汽集团、北京饭店等企业积极参与了中轴线申遗保护、专家迎检接待等各项工作的服务保障任务。作为迎检指挥部成员单位之一,首旅集团高度重视,集团领导深入指导各企业积极对接落实相关服务保障工作,参与企业圆满完成国际专家现场考察评估的住宿、餐饮、会议以及商务用车等方面的服务保障任务。

同时,首旅集团积极参与北京中轴线宣传活动,调动首旅集团资源积极宣传“中轴西翼非遗路书”盖章活动及北京中轴线文化遗产传承与创新大赛之美食赛道活动等,在助力北京中

轴线申遗保护的知识普及和公众参与等方面发挥了积极作用。

二是协同保障北京文化论坛。2024年9月19日-21日,由中宣部、市委市政府共同主办的2024年北京文化论坛在京举行。酒店集团旗下北京国际饭店作为论坛的主要接待单位,圆满完成论坛期间酒店内所有的会议服务及住宿接待。由北京饭店公司牵头,酒店集团、全聚德集团、东来顺集团、首旅置业和北辰集团共派出500余人参与餐饮服务保障任务,克服客场作战、设备设施不全、运输路途远、供餐时间紧张等重重困难,精准高效地完成了会外餐饮供餐服务。首汽集团为论坛派驻管理人员和驾驶员175人次,安排各类型车辆160部,安全运送参会人员及工作人员4800余人次。

严格做到专门车间生产加工、专人检验、专库储存、专人看守、专车运送、专人押运。人才支援方面,应市委组织部要求,选派优秀同志加入到会务组会场保障组工作,深度参与会议安排和会场保障等筹备工作。

同时,集团还圆满完成中国国际友好大会暨对外友协成立70周年活动北京市招待晚宴、2024年北京市驻华使节招待会等多项重大活动服务保障任务。

2024年,首旅集团紧密围绕党和国家工作大局以及集团中心工作,以学习宣传贯彻党的二十大、二十届三中全会精神,党纪学习教育,以及集团重大项目推进、国企改革深化提升、经营成果展示、老字号品牌发展、企业文化建设等重点工作,充分利用多元化的宣传平台和渠道,持续强化正面宣传引导,唱响首旅声音。

### (一)聚焦主题主线,矩阵融合宣传

集团通过“学习贯彻党的二十大精神”“党纪学习教育”“京彩灯会”“平安首旅”等专栏,深入报道集团及各企业在学习贯彻党的方针政策、举办重大活动、推进企业经营发展、践行企业文化等方面的亮点和成效。其他新媒体平台方面,集团充分利用“乐享首旅”抖音号和视频号,通过短视频的形式,生动展示了集团的产品和服务,增加了集团的曝光度,提升了集团品牌影响力。

### (二)强化正面宣传,提升企业形象

在重大活动专题报道方面,集团围绕全国旅游发展大会、服贸会、京彩灯会、首都国企开放日等活动,组织了系列宣传报道。通过现场报道和深度采访及时传递活动最新动态和亮点成果,展示了集团的创新能力和发展水平。在热点事件宣传方面,集团围绕老字号守正创新、首旅精彩生活节、京彩灯会、“北京中轴线”申遗成功等热点事件组织了“媒体走进首旅”系列活动。在企业文化宣传方面,制作了企业文化微纪录片,深入报道宣传集团新时期企业文化核心理念和内涵。

### (三)创新宣传方式,提升宣传效果

集团充分利用新媒体平台的特点和优势,构建了以“首旅生活”微信公众号为核心的新媒体矩阵。在集团重点新闻事件宣传活动中,充分调动所属企业的新媒体,形成矩阵式推广效果,通过多平台之间的互联互通和资源共享,实现了信息的快速传播和覆盖。同时,在国企开放日、精彩生活节和京彩灯会期间的宣传中,集团运用了长图推介和图片直播的形式,深入展现了活动的特点亮点,吸引大量用户的关注和参与。

### (四)强化风险意识,提升舆情前置管理水平

首旅集团持续强化舆情风险意识,结合各企业舆情风险情况制定舆情风险预案,通过不断强化风险意识,提升舆情前置管理水平,最大限度化解舆情风险,同时将“前置意识”注入到企业突发情况管理中,促使企业从“突发管理”到“前置管理”的思维转变。



2024年首旅集团信访维稳和接诉即办工作始终严格按照集团党委的工作部署和要求,认真履行国有企业的政治责任和社会责任。紧紧围绕影响集团和谐稳定的重大问题,深入开展信访问题源头治理,妥善防范化解重大涉稳风险,保持接诉即办工作良好态势,全力以赴抓好信访维稳和接诉即办各项工作。

集团党委积极履行主体责任,加强组织领导,压实各级责任,召开全集团安全稳定暨接诉即办工作会,制定下发《首旅集团党委2024年信访维稳暨接诉即办工作要点》,对相关重点工作进行安排部署,并就集团各级企业贯彻执行提出了具体要求。同时,为抓好重点矛盾化解稳控与治理工作,组织召开了集团信访维稳和“接诉即办”工作专题会商会,完成重点时期重点矛盾纠纷的排查调处工作。全年接诉即办“三率”成绩保持稳定,连续12个月在市中心考核中取得并列第一的好成绩。集团工单总量同比下降24.83%,在主动治理,未诉先办方面取得了显著的成效。

2024年,首旅集团在履行社会责任的道路上步履不停,持续深化社会责任实践,以落实国家战略部署为纲领,以深化集团重大决策为驱动,以践行卓越企业文化为引领,以绿色公益使命担当为己任,为社会的和谐稳定、环境的生态优化、员工的幸福安康贡献更多力量。未来,集团将秉持更高远的使命,以更加坚定的步伐,迈向可持续发展的新征程。

北京首都旅游集团有限责任公司

2025年7月1日

