



首旅集团 2025 年度社会责任报告

目录 CONTENTS

2025年是“十四五”规划的收官之年，也是谋划“十五五”发展的关键之年。首旅集团在市委、市政府及市国资委的坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大及系列全会精神，以经济为能、以公益为魂、以安全为基、以服务为核、以责任担当为内驱力，将社会责任深度融入集团运营的每一个环节。现将首旅集团2025年度社会责任报告内容如下：

01

履行经济责任 服务发展大局

聚焦核心业务提质增效，保障经济运行稳健，以高质量发展成果深度融入国家战略，服务社会经济建设大局。

04

履行低碳责任 践行绿色发展

优化能源结构，推进节能减排技术应用，倡导绿色低碳运营模式，以实际行动助力国家“双碳”战略落地。

07

坚实保障责任 彰显使命担当

统筹资源调配，强化应急保障能力，在重大任务与突发挑战中主动作为，以责任担当彰显企业的社会价值。

02

履行公共责任 保障社会民生

积极投身公益与公共服务，完善民生保障供给，关注弱势群体需求，切实提升社会公众的获得感与幸福感。

05

履行员工责任 共筑成长保障

尊重员工价值，搭建职业发展平台，完善薪酬福利与培训体系，构建和谐劳动关系，实现企业与员工共赢。

08

发扬企业文化 驱动价值共生

传承优秀文化基因，凝聚全员精神力量，以文化赋能业务发展，推动企业与利益相关方实现价值共创共享。

03

履行安全责任 筑牢发展根基

坚守“安全第一”理念，构建全链条风险防控体系，深化隐患排查治理，为企业可持续发展夯实安全基石。

06

履行合规责任 筑牢法治屏障

健全合规管理机制，严守法律法规与商业道德底线，强化内部监督与风险管控，确保经营活动规范有序。

09

维护稳定防线 护航和谐发展

主动排查化解各类矛盾风险，维护企业与社会和谐稳定局面，为经济社会的高质量发展营造安全环境。

01

CHAPTER 01

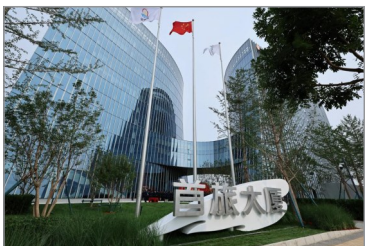
履行经济责任 服务发展大局

首旅集团始终将履行经济责任作为企业发展的核心使命,2025年围绕服务国家战略、促进区域协同、激发消费活力、推动产业升级等方面系统布局、扎实推进。集团以“精彩生活方式服务商”为定位,通过重大项目建设、品牌活动打造、业态融合创新、老字号振兴等多维路径,全面助力首都及京津冀区域经济高质量发展,在稳增长、促消费、提能级方面发挥了国有企业的主力军作用。

深度融入京津冀协同发展

打造区域增长新引擎,构建高质量发展新格局

01 深耕城市副中心发展,激活核心潜能



首旅大厦运营创标杆:引入建国品牌酒店,2025年9月开业即斩获GBE“最佳城市地标酒店奖”,树立副中心高端商务服务新典范



苡荷live构建复合新生态:创新“酒店+商业+艺术”融合模式,打造高品质旅居与沉浸式社交体验空间,丰富副中心文化消费场景



“湾里”项目实现全域联动:整合三大核心业态,实现与环球影城“日购夜娱”的完美互补,形成副中心文旅商一体化发展的强力闭环。

首旅集团将服务京津冀协同发展作为重大战略任务,持续强化资源投入与业务布局。

深耕城市副中心发展,集团以前瞻性视野打造标杆性综合体项目。一是首旅大厦全面投入运营,高效承载集团总部及多家所属企业办公职能,并引入建国品牌酒店,于2025年9月开业即荣获GBE“最佳城市地标酒店奖”,成为副中心商务服务与城市形象的新亮点。二是苡荷live项目正式营业,以“酒店+商业+艺术”复合模式,融合建国·璞隐酒店、设计师公寓及多元业态,构建了高品质旅居与社交体验空间。三是“湾里”项目正式开业,依托毗邻环球度假区的区位优势,整合王府井Well Town、诺岚酒店、汀云小镇三大业态,创新构建“全时全域全龄”文商旅体验范式,实现了与环球影城“日购夜娱”的联动互补,有力提升了副中心文旅消费的辐射力与吸引力。

支持雄安新区建设,集团充分发挥酒店管理与出行服务专业优势。雄安国贸中心酒店项目按照“绿色、智能、创新”高标准建设,计划2026年开业并由凯宾斯基品牌运营,未来将成为新区重要的高端服务配套。同时,河北雄安首汽租赁公司已成功对接入驻新区的多家央企及企事业单位,进入80家央企供应商库,为超30家企业客户提供高品质出行保障,以实际行动服务新区疏解承接与城市建设。这些举措不仅体现了首旅服务国家大局的担当,也为区域产业升级与功能完善注入了新动能。

02 支持雄安新区建设,赋能未来之城

雄安国贸中心酒店:高标准打造绿色典范

严格遵循“绿色、智能、创新”建设理念,计划2026年正式亮相,由凯宾斯基国际品牌运营,将成为雄安新区对外展示的重要窗口和高端接待标杆。

首汽租赁服务:助力新区高效出行保障

河北雄安首汽租赁成功纳入80家央企供应商库,凭借专业车队与优质服务,已为新区超30家重点企业客户提供全方位、高品质的公务及商务出行解决方案。

全力推进京南度假区建设

助力文旅产业能级跃升,打造南中轴上的生态文化休闲新地标

01 核心区位与引擎驱动



项目坐落于大兴区榆垓镇,地处南中轴延长线与西山永定河文化带交汇核心。以北京野生动物园为核心“动力引擎”,整合生态基底与文化资源,构建集自然观光、文化体验、休闲度假于一体的复合型文旅目的地,重塑京南文旅格局。

02 2025 重点攻坚项目推进



聚焦野生动物园升级与非洲展区动物主题酒店建设,深度融合“自然共生”设计理念,打造沉浸式动物互动度假体验。目前项目已完成概念方案设计,确立核心业态布局,计划于2026年正式启动工程建设,填补区域高端度假空白。



填补住宿空白

解决京南缺乏高品质主题住宿的现状,以特色酒店为支点,激活区域夜间经济,完善“吃住行游购娱”全链条服务。



景区转型升级

推动野生动物园从传统单一观光景区,向集休闲、度假、研学于一体的综合型度假区转型,提升景区核心竞争力。



丰富产品供给

大力开发“两天一夜”深度游、自然研学旅行等多元文旅产品,满足亲子家庭、学生群体等不同客群的多样化需求。



带动区域发展

优化大兴南部产业结构,吸引上下游产业集聚,创造大量就业岗位,以文旅产业赋能乡村振兴与区域经济高质量发展。

集团积极响应北京市“南中轴”文化发展战略,将京南度假区作为重点投资项目加速推进。该项目位于大兴区榆垓镇,地处南中轴延长线与西山永定河文化带交汇处,以北京野生动物园为“动力引擎”,旨在打造集生态、文化、休闲于一体的大型文旅目的地。2025年,集团重点推进野生动物园升级与动物主题酒店项目。酒店创新性地选址于动物园非洲展区内,依托独特的动物与景观资源,面向亲子家庭及年轻客群,设计融合自然共生理念,提供沉浸式动物互动与度假体验。

该项目已完成概念设计,计划2026年开工建设。建成后,将有效填补京南区域高品质主题住宿的空白,推动野生动物园由单一观光景区向综合度假区转型升级,支撑两天一夜游、研学旅行等多元产品开发,延伸消费链条,丰富区域消费场景。京南度假区的建设,不仅有助于提升首都文旅供给品质,还将带动大兴区南部产业结构优化与就业增长,成为促进城乡融合、推动文旅消费扩容提质的重要抓手。

创新消费品牌活动

激发市场消费活力,打造沉浸式、多元化的消费新体验标杆

01 首旅精彩生活节:线上线下全域联动



2025年成功落地第三、四季线下生活节,集结全产业链资源,构建沉浸式消费场景。

重点企业 / 品牌矩阵

61家 / 90个

线下累计交易额

252万元

通过市集、体验展等形式,直接带动现场即时消费转化。

线上带动销售额

3154万元

曝光量1.3亿次,直播500余场,构建私域流量转化闭环。

为践行促消费、稳增长的社会责任,集团创新策划并持续打造“首旅精彩生活节”IP,通过母子品牌联动、线上线下融合,有效激发市场活力。2025年成功举办第三、四季线下生活节,集结集团旗下61家重点企业近90个品牌,以主题市集、展卖体验等形式,累计实现交易额252万元,强化了“首旅”品牌协同效应与市场感知。同时,集团积极探索数字化转型,创新推出“线上生活节”,通过设立线上专区、直播带货、线下碰碰贴引流等方式,实现曝光量1.3亿次,开展直播500余场,最终带动销售额3154万元,显著提升了品牌线上影响力。

02 京彩灯会系列:非遗科技融合典范



以“京彩世界奇妙夜”为核心,打造具有国际影响力的夜游IP,京津冀客源市场稳固。

累计游客 / 京津冀占比

50万 / 90%

非遗创新融合成果

20+项非遗项目

荣获“2025旅游促进非遗传承与发展经典案例”,科技赋能传统文化焕新。

线上带动销售额

26国 / 8000+人次

吸引外宾深度参与体验,成为展示中国传统文化魅力的重要窗口。

集团旗下京彩公司以灯会为载体,深化文旅融合,助力首都文化繁荣与夜经济发展。2025年,在京彩灯会新春嘉年华、石景山游园会、中秋国庆游园会等系列活动中,累计接待游客超50万人次,其中京津冀游客占比达90%,显著促进了区域文旅消费。活动深度整合非遗资源,引入传统花卉、杂技、相声、剪纸、花丝镶嵌等近20项非遗项目,并创新融合科技元素,打造“AI北京”“古艺新辉”等光影灯组,荣获“2025旅游促进非遗传承与发展经典案例”,树立了行业标杆。同时,灯会积极服务首都国际交往,全年接待外宾近8000人次,其中“京彩世界奇妙夜”活动吸引26国游客参与,通过新华社等媒体传播,有效推动中国文化国际传播。京彩灯会体现了首旅集团在促进文化传承、消费升级与区域协同方面的综合价值。

展会参与

积极参与高规格展会,拓展品牌影响与市场空间

积极参与高规格展会,亮相国家级舞台

构建多元展会矩阵,提升品牌声量

2025年密集亮相服贸会、北京消博会、中国—东盟博览会及国际旅游交易会等国家级展会,全面展示老字号品牌魅力与服务实力。

打造“北京服务”展区,树立首善标准

以“北京服务、首善标准、首旅方案”为主线联合布展,成功入选服贸会优秀服务案例,集中展现首都服务产业的高质量发展成果。

展会现场成果丰硕,达成销售额近100万元,实现品牌与效益双丰收。



集团将行业展会视为展示品牌实力、对接市场资源的重要平台。2025年,组织所属企业高质量亮相服贸会、北京消博会、中国—东盟博览会、国际旅游交易会等多场国家级展会。在服贸会上,集团以“北京服务、首善标准、首旅方案”为主线,联合推出“北京服务”展区,重点展示大型活动保障服务输出能力,成功入选服贸会服务案例,达成销售额近百万元。通过展会平台,集团不仅提升了“首旅”品牌在行业内的美誉度,也为企业拓展合作渠道、推动产品服务市场化提供了有力支撑。

老字号振兴

系统推进老字号守正创新,释放传统文化经济价值

系统推进守正创新,构建长效发展机制

锚定三年行动计划

制定《首旅集团老字号高质量发展三年行动计划(2025-2027)》,明确发展路径,为老字号振兴提供顶层设计保障。

树立试点示范标杆

推荐全聚德集团成为市属老字号高质量发展试点企业,以点带面,探索可复制、可推广的老字号转型发展新模式。

整合“北京有礼”平台 打造沉浸式消费场景

完成老字号集合平台股权划转与业务焕新,整合资源优势,构建线上线下一体化的老字号产品销售与文化传播渠道。升级天安门店,打造“一步一景”沉浸式消费空间,将传统文化体验与现代商业服务深度融合,提升顾客消费体验。



本年度,集团完成“北京有礼”老字号集合平台股权划转与业务焕新。升级后的天安门店深度融合新中式美学与现代商业理念,打造“一步一景”沉浸式消费空间,并优化产品结构,迭代老字号商品与自主文创,有效提升了市场竞争力和顾客体验。这些举措不仅推动了老字号企业自身的转型升级,也通过场景创新、产品创新扩大了品牌影响力,使老字号在促进消费、传承文化、增强品牌自信方面发挥了更显著的作用,实现了经济效益与社会效益的有机统一。

集团将老字号振兴视为履行经济责任与文化责任的重要结合点。2025年,依据国家及北京市关于老字号创新发展的政策精神,制定《首旅集团老字号高质量发展三年行动计划(2025-2027)》,系统规划经营提升、创新激活、品牌焕新、业态融合等路径,目标到2027年打造一批文商旅体融合标杆项目。同时,将全聚德集团推荐为市属老字号高质量发展试点企业,编制专项工作方案,推动其产品、服务与模式全面升级。



02

CHAPTER 02

履行公共责任 保障社会民生

首旅集团始终将履行公共责任置于企业发展战略的核心,积极回应国家与社会关切,在服务乡村振兴、促进区域协同、支持公益事业、保障特殊群体权益等多个维度持续发力。集团充分发挥文旅全产业链优势与国有企业组织优势,通过系统规划、资源整合、项目落地与党建引领,将社会责任融入日常经营与管理实践,切实推动发展成果共享,为促进社会和谐、增进民生福祉贡献了坚实力量。

全面推进乡村振兴 激发乡村内生动力

激发乡村内生动力,构建产业发展与党建引领的双轮驱动新格局



01 乡村旅游:智慧赋能与特色试点并行

- **成立专项工作专班:**统筹推进乡村旅游高质量发展,整合区域资源,制定标准化服务体系,提升整体运营效率。
- **数字化与实体化结合:**“乡村旅游线上智慧平台”已于2026年春节前上线,整合吃住行游购娱资源;同步试点“首旅小食光”移动餐车,激活慕田峪景区周边消费潜力。

02 对口帮扶:筑牢集体经济增收根基

500+万元

“十四五”期间累计为四村创造集体经济收入,实现资产保值增值。

115.52万元

2025年四村集体经济增收实绩,远超既定脱薄指标,成效显著。

首旅集团将服务乡村振兴战略视为重大政治责任与发展机遇,构建了“集团统筹、企业协同、项目驱动、长效帮扶”的工作体系。

乡村旅游方面,集团成立乡村旅游高质量发展工作专班,系统推进“老字号餐饮进乡村、国企示范项目、线上智慧平台打造”三项重点任务。其中,“乡村旅游线上智慧平台”整合景区、民宿、美食资源,构建数字服务生态,已于2026年春节前上线;“首旅小食光”移动餐车项目以慕田峪景区

为试点,推动老字号餐饮服务下乡,活化乡村消费场景;同时,集团积极与怀柔、大兴等区合作打造示范项目,探索可复制的乡村文旅商业模式,致力于优化京郊产品供给、带动农民就业增收、促进城乡融合发展。

对口帮扶方面,集团精准实施“一村一策”,旗下王府井集团、首旅酒店集团、首旅置业、首旅景区公司四家企业,持续对口帮扶平谷区金海湖镇耿井村、晏庄村、黄草洼村、上堡子村。“十四五”期间,累

03 党建引领:精准选派第一书记扎根基层

- **持续选派精锐力量:**坚持干部下沉,持续向平谷区金海湖镇4个重点帮扶村委派第一书记,确保帮扶工作连续性,实现“一村一策”精准指导。
- **强化党建核心作用:**以党建为引领,将基层党组织建设与产业发展、民生服务深度融合,充分发挥战斗堡垒作用。

04 党群同心:汇聚爱心暖流共助振兴

41.6万元

累计捐款金额

计为四村创造集体经济收入超500万元。2025年,帮扶工作进一步深化,王府井集团通过直采、品牌赋能助力耿井村销售农产品;首旅酒店集团以党建引领,在晏庄村发展生态农业、拓展销售渠道;首旅置业协助黄草洼村打造“沟域经济”与旅游综合体;景区公司旗下北京野生动物园与上堡子村签订长期采购协议,年度采购玉米、活禽、水果等农产品。全年四村集体经济增收达115.52万元,远超脱薄指标。

派驻第一书记方面,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。

党员献爱心方面,首旅集团党委广泛动员各级党组织开展“共产党员献爱心”活动。2025年,集团捐款金额共计41.6万元。

扎实开展援藏援疆京蒙协作工作

促进区域协同发展,深化民族交往交流交融,构建全方位对口支援新格局

援藏:文旅引领 交流互鉴

- **精准选派与专项指导:**选派骨干干部支援拉萨布达拉旅游文化集团,组织7名业务能手开展“短期援藏”,实现专业技术精准下沉。
- **保障与交融并重:**高标准完成指挥部接待与公寓搬迁任务,推动京藏两地培训交流常态化,促进各民族在交往交流中深度交融。

援疆:精细服务 科技赋能

- **硬核保障民生服务:**京和大厦团队全年保障会议323次,服务用餐超11.5万人次,圆满完成新疆青少年爱国主义教育活动保障工作。
- **智慧化升级管理:**引入智能门禁、线上派车及智能门锁系统,提升后勤管理效率与安全性,以科技手段优化援疆服务水平。

京蒙协作:创新模式 资源互补

人才支援与消费协作

选派优秀干部挂职科右中旗,协助采购当地精品牛肉34吨,以消费帮扶助力当地农牧产业发展,带动牧民增收。

打造特色文旅品牌

精准对接文旅资源,创新推出“枫情马镇”主题旅游线路,通过旅游联动激活区域经济活力,构建京蒙文旅协作新模式。

宣传造势成果显著

发布京蒙协作宣传内容超1200条,全方位展示协作成效,团队荣获“京蒙协作先锋”称号,树立了援派工作标杆。



首旅集团坚决服务国家区域协调发展战略,扎实做好对口支援工作。在援藏方面,2025年继续选派干部援派拉萨布达拉旅游文化集团,并组织7名业务骨干赴藏开展“短期援藏”专项指导。首旅援藏服务团队高标准完成北京援藏指挥部各项接待保障与公寓搬迁任务,并积极推动京藏两地培训交流。团队通过为藏族员工亲属

组织捐款、协调医疗资源、在仙女节发起爱心活动等暖心举措,切实促进民族交往交流交融,让民族团结之花在雪域高原常开长盛。

在援疆方面,京和大厦服务团队以“首善标准”做好服务保障,全年保障会议323次,服务用餐超11.5万人次。团队通过引入智能门禁、线上派车程序、智能门锁管理系统等科技手段,持续提升服务的安

全性与便捷性,为援疆干部营造了智慧、温暖的宜居环境。与此同时,旗下企业神舟国旅圆满完成“祖国情·中华行”新疆青少年爱国主义教育等活动保障,搭建边疆与内地的文化交流桥梁;并为“美丽公约”志愿者年会提供保障,传递环保公益理念。这些细致入微的举措,深刻体现了首旅集团服务全社会、关爱每一个人的责任担当与民生情怀。

在京蒙协作方面,集团选派优秀年轻干部赴内蒙古科右中旗挂职,该干部深入当地,积极推动文旅资源对接:协助首旅集团旗下企业采购当地精品牛肉34吨;对接推出“枫情马镇”主题旅游线路;赴全国多地开展文旅推介,发布宣传内容超1200条。其工作成效显著,荣获“京蒙协作先锋”称号,有力促进了当地农文旅融合发展与农牧民增收。

红培研学

创新开展红培研学,赋能乡村发展与党建教育

创新开展红培研学,深挖红色资源价值



课程体系深耕研发

康辉集团精心研发 34 门核心红色课程,2025 年迭代定制 12 款专题课程,形成系统化、差异化的红培内容矩阵。



党员教育规模落地

全年累计接待 600 余个基层党支部,服务党员超 1.9 万人次,通过沉浸式体验让红色精神入脑入心,筑牢思想根基。



孝道文化融合创新

神舟国旅启动“孝道文化一日游”项目,串联红色基地与文化景点,推出两条特色红培研学线路,传承中华传统美德。



产教融合战略赋能

与北京青年政治学院战略合作,成功入选国际文旅服务产教融合共同体常务理事单位,共育文旅专业人才。

集团深度融合“党建+文旅”,创新红培研学模式,为乡村振兴注入红色动能。

首旅旅行联动大兴区礼贤镇龙头村,通过“首旅精彩生活节”“京彩灯会”等活动展销农产品,并研发乡村旅游组合产品,带动村民增收。旗下康辉集团

紧扣红色村帮扶任务,围绕北京地区研发 34 门红色课程,2025 年结合主题教育定制 12 款专题课程,全年累计接待 600 余个党支部、超 1.9 万名党员开展活动,构建了“党建红培”赋能乡村发展的新范式。在服务太原马拉松赛事中,康辉创新“赛事+红色公益”模式,将部

分收益定向捐赠乡村振兴项目。

旗下神舟国旅则深耕乡村特色文化,在通州区仇庄村启动“孝道文化一日游”项目,推出两条红培研学线路;同时,与中农批云仓等单位合作,以中国白茶城为起点,打造系列茶旅融合产品,激活乡村产业活力。

此外,神舟国旅积极履行文旅人才培养责任,与北京青年政治学院开展战略合作,并入选国际文旅服务产教融合共同体常务理事单位,为行业培养复合型专业人才。这些实践将红色教育、文化传承与旅游消费相结合,实现了社会效益与经济效益的统一。

特殊群体保障

用心保障特殊群体,彰显人文关怀与平等尊重



用心保障特殊群体,传递文旅温度与关怀



无障碍环境系统化建设

全聚德前门店配备残疾人升降平台、盲文菜单等设施,系统化完善无障碍服务,让特殊群体出行更便捷、更有尊严。



无障碍公益活动践行

主动承办多场无障碍主题公益活动,暖心接待听障旅行团、视障朋友专场,让文旅服务覆盖每一个角落。



“点亮视界”视障关爱品牌

康辉集团打造专属公益品牌,2025年组织32场红色主题体验活动,累计服务视障人群超1500人次,点亮心灵之光。



“银发无忧”旅居定制服务

深度参与老龄产业博览会,结合老年群体需求推出定制旅居线路,提供贴心、安全、舒适的专属文旅服务体验。

集团秉持包容性发展理念,全方位关注并服务特殊群体,致力于打造无障碍、有温度的文旅体验。

在硬件设施与专项服务方面,全聚德前门店成为行业标杆,系统化开展无障碍建设:配备残疾人升降平台、无障碍用餐区、盲文菜单、导盲犬垫,改造无障碍卫生间,并开展手语培训、编制服务手册。门店先后承办多场无障碍主题公益活动,接待听障旅行团、视障朋友体验非遗文化,其经验通过媒体报道广为传播,推动了餐饮业无障碍服务升级。

在多元化公益服务方面,集团旗下企业持续拓展关爱边界:康辉集团打造“点亮视界·红色同行”公益品牌,2025年组织32场活动,服务视障人群超1500人次,通过定制红色体验行程,让视障群体平等感受文化魅力。首旅旅行及神舟国旅积极服务银发群体,深度参与老龄产业博览会,与养老机构合作推出“银发无忧”定制旅居线路。

03

CHAPTER 03

履行安全责任 筑牢发展根基

强化责任担当,构建全方位、多层次的安全生产保障体系,为高质量发展保驾护航。

履行安全责任 筑牢发展根基

深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示批示精神,牢固树立安全发展理念,始终把人民生命安全放在首位。坚守“发展决不能以牺牲人民生命安全为代价”的底线,以高度的政治自觉和责任担当,统筹发展和安全,确保安全生产形势持续稳定。



构建全层级闭环工作体系



一把手工程引领

将安全生产列为核心战略,签署层级安全责任书,明确各级管理目标与考核指标,压实主体责任。



四级责任体系构建

确立“集团统筹、SBU主导、基层落实、员工尽责”的四级责任架构,实现安全管理全覆盖、无死角。



硬核督导排查治理

常态化开展“四不两直”专项督导,组织跨单位联组互查,建立隐患台账销号机制,从源头化解风险



聚焦重点业态管控

重点聚焦酒店餐饮、旅游景区、交通运输等高风险领域,实施差异化监管,强化关键节点安全保障。



全员安全意识显著提升

开展“安全生产月”、高管专题培训及 20+场应急演练,覆盖全员,筑牢思想防线。



2025 年实现“零重大事故”

全年未发生较大及以上责任事故,火灾、交通、刑事治安事件保持“零”记录。



助力平安北京建设

圆满完成年度安全预期目标,为首都安全稳定大局贡献力量,彰显国企责任担当。

首旅集团安全保障工作在集团党委的领导下,深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示批示精神,牢固树立安全发展理念,坚守“发展决不能以牺牲人民生命安全为代价”的底线,全面落实党中央、国务院及北京市关于安全生产的重大决策部署。围绕法治化、标准化、信息化建设核心,

以深化安全生产治本攻坚三年行动为主线,严格遵循“党政同责、‘一岗双责’、齐抓共管、失职追责”和“三管三必须”要求,将安全生产与经营发展深度融合,为首旅集团安全稳健发展筑牢根基。

集团安全生产工作以治本攻坚三年行动为抓手,从顶层设计发力,将安全生产作为一

把手工程,通过签署安全责任文件明确各级管理目标,构建“集团总部统筹、战略业务单元主导、基层企业落实、岗位员工尽责”的责任体系。采取“四不两直”督导、联组互查等方式,围绕酒店餐饮、旅游景区、交通运输等重点业态,强化消防安全、建筑施工等风险点持续开展隐患排查治理。同时广泛开展安全

宣传教育,通过安全生产月主题活动、高管专题培训、实战化应急演练等多种形式,提升全员安全意识和应急处置能力。

首旅集团以实际行动践行首都国企的社会责任,全力保障集团安全稳定。2025年,圆满完成全年安全预期目标,为平安北京建设贡献了积极力量。

04

CHAPTER 04

履行低碳责任 践行绿色发展

深入探讨企业在双碳目标下的战略定位,解析如何将绿色低碳理念贯穿于生产运营、技术创新与供应链管理全流程,构建经济效益与生态效益共赢的可持续发展新格局。

履行低碳责任 践行绿色发展

01 构建系统化绿色低碳管理体系



夯实组织与协同机制

细化运行机制,明确各业务单元职责边界,强化跨部门、跨业态的低碳工作协同联动,确保责任落实到位。



目标拆解嵌入日常

推动碳达峰分解方案年度目标拆解,将指标细化到月、落实到人,全面嵌入企业日常经营管理流程。



全品类能耗统计覆盖

建立健全能源消耗统计监测体系,实现电力、热力、天然气等主要能源品种的全覆盖、精细化数据管理。



深化低碳宣教培训

组织开展“双碳”专题培训,积极举办节能宣传周、低碳日系列活动,营造全员参与绿色发展的浓厚氛围。

02 重点项目驱动 低碳成效斐然

30%

苡荷项目深度实践

深化光伏建筑一体化与智能监控技术应用,实现年降碳率约30%,打造低碳建筑标杆。

75% / 43%

网约车“油改电”升级

全面推进新能源替换,单位里程能耗降低75%,整体运营碳排放下降43%,成效显著。

100 万+千瓦时 / 211 吨

核心物业节能降碳攻坚

燕莎中心光伏发电破百万度;长富宫中心设备升级,年减碳211吨,大幅节省能源成本。



多点开花

首旅大厦、北京环球度假区等重点项目持续深化绿色低碳运营管理。

2025年,首旅集团深入贯彻落实碳达峰碳中和部署,以推进碳达峰行动方案为核心,统筹绿色低碳工作,聚焦产业与能源结构优化,提升能源效率和可再生能源利用率,推动绿色技术应用。全年工作包括深化行动方案实施、完善目标体系、加强团队建设,确保任务落地。

集团夯实组织体系,细化运行机制,强

化各业务单元协同,明确责任部门与责任人清单。推动碳达峰分解方案年度目标拆解与执行,嵌入日常管理。建立健全能源消耗统计体系,覆盖电力、热力、天然气等品种,定期收集数据,为节能措施提供支撑。组织“双碳”专题培训,提升政策理解和技术应用能力。开展多元绿色宣传活动,如节能宣

碳出行。

在重点项目落实方面,总部大厦项目坚持绿色建筑标准,1号楼稳定运营,2号楼酒店投入运营,实现全流程低碳节能。苡荷项目深化光伏建筑一体化和智能监控技术,年降碳率约30%。网约车“油改电”项目完成升级,车辆全面运营,单位里程能耗降低75%,降碳43%。燕莎中心分布式光伏项目

发电超100万千瓦时,节省能源和碳汇成本。北京环球度假区推进绿电引入,助力度假区绿色低碳发展。长富宫中心更换制冷机,减少用电量和碳排放,年减少能源消费75.68吨,碳排放211.07吨。

2025年,首旅集团在碳达峰碳中和工作中取得了阶段性成效,为“十四五”规划收官画上了坚实句号。

05

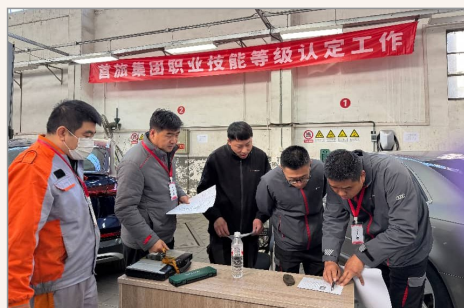
CHAPTER 05

守护员工权益 共筑成长保障

首旅集团始终坚持“以人为本”的核心发展理念,将员工视为企业最宝贵的财富和持续发展的基石。2025年,集团致力于构建和谐稳定的劳动关系,通过系统化的人才培养体系、完善的福利保障网络、多元化的成长平台以及充满人文关怀的组织氛围,全方位保障员工权益,激发员工潜能,促进员工与企业的共同成长。

人才培养

强化专业技能建设 畅通职业发展通道



数智赋能研修

举办文旅转型高级研修班，**60+**名中高层及技术骨干深度参与，全面提升团队数智化管理与技术应用能力。



职业等级认定

2025 年完成 **15** 个重点职业领域认定，覆盖员工 **682** 名，建立标准化、规范化的专业技能评价体系。



累计技能晋升

自 2020 年以来搭建畅通晋升通道，累计助力近 **3000** 名员工实现技能等级提升，激活内生动力。



平台与赛事成果

成功申报 **1** 家区级技能大师工作室，集团创新工作室达 **10** 个；员工在全国商业服务业技能大赛中屡获殊荣。

集团将员工能力提升作为企业核心竞争力来源，系统推进人才培养工程。在高端人才培养上，成功举办“数智技术赋能文旅产业转型升级”高级研修班，集结 60 余名中高层管理者及技术骨干参与，前瞻性探索文旅与科技融合路径。在技能人才梯队建设上，持续开展职业技能等级认定工作，2025 年完成 15 个职业共 682 名员工的等级认定，自 2020 年以来累计近 3000 名员工实现技能晋升，并顺利完成认定资质续期。集团积极搭建技艺传承与创新平台，支持全聚德集团成功成立 1 家区级技能大师工作室，集团内创新工作室总数达 10 个。此外，组织员工参加“第十五届商业服务业技能大赛”等各级赛事并屡获佳绩，以赛促学，全面展现了首旅员工精湛的专业素养。

人才引进

大力推进青年人才引进,注入持续发展活力



广纳英才 扩充源头活水

2025年面向全国精准吸纳应届大学毕业生**1200+**人,显著优化人才队伍年龄结构,为企业可持续发展提供充足的新生力量。



管培生多业态轮岗

构建“总部统筹、企业联动”培养模式,组织**50+**名管培生在商业、住宿、文娱、餐饮等全产业链条轮岗,锻造复合型管理人才。



科学选育储备骨干

实施精准的“选、育、用”闭环管理机制,识别潜力新星,为企业战略发展梯队持续输送核心骨干力量。

集团主动担当国企稳就业社会责任,将青年人才引进与培养置于战略高度。2025年,集团全国各级企业共招收应届大学毕业生1200余人,为稳定社会就业大局贡献了力量。在此基础上,集团精心打造“管培生”培养项目,构建“总部统筹、企业联动”的培养模式。目前,50余名管培生正在商业、住宿、文娱、餐饮、出行等多业态中进行轮岗锻炼,通过精准的“选、育、用”机制,将青年人才的个人成长与集团中长期战略深度绑定,为企业未来发展储备兼具专业能力与跨领域视野的骨干力量。

员工关爱与福利保障

营造温暖氛围 提升获得感,构建全方位、多层次的员工关怀体系

01 深化员工关爱行动:从文化凝聚到能力赋能



丰富文体生活,凝聚团队活力

成功举办春季健步走、女工委特色活动等,以多元文体活动释放员工压力,构建积极向上的企业文化氛围。



倡导消费互助,盘活内部资源

积极引导兄弟单位体验集团文旅产品超千人次,搭建内部消费互助平台,既提升了员工福利感知,又有效促进了集团产业协同发展。



强化技能培训,深化价值认同

全年开展工会干部、班组长及财务人员专项培训超500人次,提升专业能力;通过系列活动增强员工归属感,促进跨部门高效协同。

员工关爱贯穿日常。工会系统全年组织了形式多样、贴近人心的文化活动,如春季健步走、女工委大型活动等,丰富了员工业余生活,促进了身心健康与团队融合。集团内部积极倡导消费互助,引导兄弟单位和内部企业利用工会经费体验集团文旅产品,如参观北展莫高展、参与ICELAND体验等超千人次,既增强了员工的集团认同感与自豪感,也促进了内部协同。此外,集团高度重视工会干部与基层管理者的能力提升,全年举办多期培训班,覆盖工会干部、基层班组长、财务人员等超500人次,有效提升了服务员工、管理团队的专业水平,让关爱行动更加精准、高效。

02 健全福利保障体系:从经济帮扶到生活关怀



普惠慰问关怀

落实“送温暖、送清凉”及节日慰问金发放,覆盖全体职工,传递组织温暖。



困难职工帮扶

依托“温暖基金”为60名困难职工发放救助款,精准施策解决职工实际困难。



专项关爱

帮扶单亲家庭202户、助学140户,构建全方位生活支持网。



互助保障

500万+
覆盖2.8万名职工,全年理赔及二次报销额度突破500万元。



休养与阵地

85个/600人
建85个职工之家,挂牌2个疗休养基地,惠及近600名职工。

集团构建了多层次、广覆盖的员工福利与关爱体系。在物质保障方面,集团工会全年支出共计160.3万元。集团还为超过2.8万名职工提供了互助保障,全年理赔及二次报销预计超500万元,有效减轻了职工医疗负担。在生活关怀方面,集团着力改善员工工作环境,累计建设“职工之家”85个,总面积超7200平方米。同时,积极拓展疗休养资源,推动香山饭店、前门饭店挂牌为“北京职工疗休养基地”,全年组织近600名职工参加疗休养,让员工切实感受到组织的温暖与关怀。

06

CHAPTER 06

履行合规责任 筑牢法治屏障

以法治思维和法治方式引领企业发展,构建全方位、多层次的合规管理体系,确保经营活动在法治轨道上规范运行,为企业稳健发展提供坚实的法律保障。

履行合规责任,筑牢法治屏障

深化“四位一体”大合规管理体系

明确党委领导、董事会监督、经理层管控、归口部门统筹的治理架构;持续筑牢合规风险防控三道防线,推进合规管理向各层级、各类别子企业全覆盖,强化体系现场评估与内控合规检查,确保治理无死角。

强化制度体系建设,守护企业经营安全

2025年围绕采购、财务等重点领域制定更新40项核心制度;升级合同审批与合规信息模块,开展全维度风险识别评估;严格落实合同、制度、重大决策“100%前置合规审核”要求,以制度刚性保障安全。

培育专业合规人才队伍,提升全员法治素养

持续壮大法务合规专业力量,搭建人才双向交流与实践平台;2025年常态化开展民法典、反垄断等专题培训,全年实现各类合规法治培训覆盖超7000人次,构建多层次、专业化的人才支撑体系。

厚植合规文化,履行普法社会责任

扎实落实“八五”普法终期评估工作,围绕公平竞争、知识产权等主题开展专项宣传;依托《首旅人》内刊、官方公众号开设“合规专栏”,推动合规理念融入日常经营,履行国有企业的法治社会责任。



2025年,首旅集团始终坚守国有企业法治合规履职担当,以习近平法治思想为根本遵循,以“大合规”管理体系建设为核心抓手,将合规管理深度融入企业运营全链条,为集团稳健发展筑牢法治屏障,切实履行依法治企、遵法守法用法的社会责任,以高标准合规管理赋能企业高质量发展。

一是持续深化“法律事务、合规管理、内部控制、风险管理”四位一体的大合规管理体系。首旅集团明确党委全面领导、董事会决策监督、经理层落实管控、归口部门统筹推进的合规管理治理架构,持续筑牢合规风险防控三道防线。深入推进合规管理全覆盖,实现合规管理延伸至各层级、各类别子企业,强化合规管理体系现场评估和内控合规检查,全面督促各级企业夯实合规管理基础,提升整体合规管理水平,展现企业依法合规经营良好形象。

二是强化制度体系建设,守护企业经营安全。首旅集团高度重视制度体系建设,2025年围绕采购、财务、运营等重点领域,累计制定更新40项制度,持续夯实制度基础,动态完善合规制度体系。强化风险防控,开展风险识别评估,更新升级合同审批、合规管理信息模块,严格落实合同、制度、重大决策100%前置合规审核要求,构建全流程、智能化的合规风险防控体系,为国有资产安全保驾护航。

三是培育专业合规人才队伍,提升全员法治素养。首旅集团始终将人才队伍建设作为合规管理的核心支撑,持续壮大法务合规专业队伍,搭建人才双向交流平台,为合规管理工作提供充足人才保障。建立覆盖全层级的培训机制,2025年常态化组织党委中心组法治学习、总法律顾问专项培训等多元培训活动,全年各类培训覆盖超7000人次,全面提升全员法治合规意识。

四是厚植合规文化,履行普法社会责任。首旅集团积极落实“八五”普法任务并完成终期评估,围绕民法典、公平竞争等主题开展专项宣传,推动法治理念融入日常经营管理。依托《首旅人》内刊、“首旅生活”公众号等平台开设合规专栏,定期推送合规资讯;组织参与市国资委法治文化作品征集活动,以丰富载体营造全员合规的浓厚氛围。



07

CHAPTER 07

坚实保障责任 彰显使命担当

2025年,首旅集团深刻把握国有企业的使命担当,以高度的政治责任感与社会责任感,统筹协调集团资源,出色完成了一系列国家级、市级重大活动服务保障任务。

统筹全局,构建高效协同保障体系

12+48

高效统筹旗下12家战略业务单元、平台企业及48家三级企业,实现全域资源联动。

10000+

统筹调动全集团超过万名员工,凝聚强大合力,确保服务保障无死角覆盖。

专业铁军

锻造一支政治过硬、专业精湛、作风顽强的服务保障队伍,彰显国企使命担当。



统一指挥 高效运转

建立统一指挥、分工协作、权责明确的保障机制,确保指令传达畅通,各环节无缝衔接,快速响应需求。



集团作战 资源整合

充分发挥集团化作战优势,统筹调配全产业链资源,实现住宿、餐饮、交通等服务要素的最优配置。



首善标准 首旅担当

坚持最高标准、最严要求,以精细化服务展现首都国企的责任与担当,树立行业服务保障新标杆。

面对高标准、多元化的服务保障需求,首旅集团充分发挥集团化作战优势,建立了统一指挥、分工协作、高效运转的保障机制。年内,集团高效统筹协调旗下12家战略业务单元企业、平台企业及48家三级企业,调动超过10000名员工,形成了一支专业过硬、作风顽强的服务保障队伍。

精准高效，圆满完成重大活动保障任务

2025年集团累计承担并圆满完成了46项由党中央、各部委及市委、市政府等相关部门交办的重大活动服务保障任务，以首善标准展现了“首旅担当”。

01 履行政治责任，保障重要活动



国家级政治服务保障

深度参与了多项国家重要活动服务保障工作。集团深度参与了全国两会、党的二十届四中全会等国家政治服务保障工作。

抗战胜利80周年纪念保障

倾力保障中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年纪念活动，以庄重严谨的服务致敬历史、告慰先烈。

文艺演出后勤硬核数据

40万+
供应餐食份数

3万+
安排住宿间夜

20万+
安全运送人次

20万km
累计行驶里程

国际视野：重大对外交流与文化传播服务

圆满完成中国发展高层论坛年会、北京文化论坛等活动保障，展现中国服务形象，促进国际交流与文明互鉴，服务国家开放大局。

京津冀协同：上合组织天津峰会实战检验

充分发挥京津冀协同运营优势，圆满完成峰会新闻媒体供餐及欢迎晚宴等核心任务，实现资源调配、服务标准的无缝衔接。

战略意义：主动服务国家外交与发展大局

以重大活动为契机，将区域协同发展战略落到实处，不仅提升了服务保障能力，更体现了国有企业在服务国家外交大局中的责任与担当。

2025年首旅集团以最高标准、最严要求，深度参与了多项国家重要活动服务保障工作。集团深度参与了全国两会、党的二十届四中全会等国家政治服务保障工作，为会议胜利召开提供了坚实后盾与有力支撑；倾力保障了中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年纪念活动的多项任务，特别是在文艺演出后勤保障中，为期三个月内为超3600名演职人员提供了全方位、全流程的伴随式服务，累计供应餐食近40万份，安排住宿近3万间夜，安全运送人员20余万人次，总行驶里程近20万公里，以“首善标准”赢得了各方高度认可与广泛好评；同时，集团还服务保障了中国发展高层论坛年会、北京文化论坛等重大对外交流与文化传播活动，全面展现了首都国企的政治担当与专业水准。



02 服务保障国家重大区域战略的实施



在“上海合作组织天津峰会”的服务保障工作中,集团发挥京津冀协同运营优势,调配优质资源,圆满完成新闻媒体供餐和欢迎晚宴工作各项服务保障任务,为峰会的成功举办贡献了力量,体现了服务国家外交大局和京津冀协同发展战略的主动性。

03 深化跨域合作,圆满完成接待服务保障任务



2025年2月,首旅集团探索“首旅专家驻场+本土团队孵化”的创新合作模式,圆满完成第九届亚冬会服务保障工作,以高水准的酒店住宿、交通出行服务,支持了这一国际体育盛事的举办,促进了国际体育文化交流与合作。

12月,以高规格的精准服务,完成国际田联官员考察团一行的接待服务保障任务,为2027年世界田径锦标赛在北京顺利举行奠定坚实基础。



04 聚焦首都功能,助力国际交往中心建设



围绕首都“四个中心”功能建设,特别是国际交往中心建设,首旅集团完成了一系列高规格、国际化的服务保障任务。集团成功服务了北京市驻华使节招待会、全球妇女峰会等重大外交场合,坚定站在国家外交前沿;鼎力支持第十五届北京国际电影节等首都文化盛事,促进文明交流互鉴;并积极承办上合组织大家庭青少年植树活动、接待美国青年合唱团等国际青年交流项目,搭建起民心相通的友谊桥梁,以实际行动助力北京国际交往中心功能持续强化。

专业为本, 夯实高品质服务保障基石



高标准住宿保障服务

48,000+ 间夜

累计提供高标准客房服务保障

95,000+ 人次

圆满接待住宿宾客规模



安全高质量餐饮接待

130,000+ 人次用餐接待

严格执行食品安全标准, 圆满完成多场重大活动供餐任务, 零投诉零事故。



零事故交通调度保障体系

2,000+ 调度车辆

48万 公里安全行驶

首旅集团将卓越服务贯穿于保障任务全过程, 以扎实的运营数据体现了专业实力与责任担当:

住宿保障方面, 累计提供高标准服务保障客房 48,000 余间夜, 接待住宿宾客 95,000 余人次。餐饮服务方面, 安全、高质量完成 130,000 余人次重大活动用餐接待任务。交通出行方面, 调度服务保障车辆 2,000 余辆, 实现安全行驶 48 万公里零重大事故, 确保了各项活动的交通畅通无阻。

价值彰显,收获广泛认可与赞誉

8面

单位赠送锦旗

10封

官方感谢信

700+份

宾客表扬信



权威机构与合作单位的高度信赖

荣誉与肯定来自全国人大、市级机关、天津市委宣传部、哈尔滨亚旅投集团等众多重量级合作单位,服务品质获得全方位认可。

社会价值与品牌声誉双赢:充分彰显了首旅集团作为北京市大型活动服务保障工作“排头兵”和“龙头企业”的责任担当,树立了行业服务标杆。

2025年,首旅集团全体员工以饱满的热情、专业的技能和无私奉献的精神,赢得了各方的高度认可,实现了社会价值与品牌声誉的双重提升。共获得来自全国人大、市级机关、天津市委宣传部、哈尔滨亚旅投集团等众多单位的锦旗8面、感谢信10封、表扬信700余份。所有赞誉、每一面锦旗、每一封表扬信都是对首旅人辛勤付出和专业精神的最好褒奖,也是集团履行社会责任的生动注脚。

圆满完成党中央、市委、市政府交付的重大服务保障任务,是首旅集团作为北京市大型活动服务保障工作的排头兵和龙头企业的天然职责与光荣使命。展望未来,首旅集团将继续坚守初心,不断提升服务保障的专业化、标准化、国际化水平,以更强烈的责任感、更精湛的服务、更优异的成绩,持续服务国家发展大局,助力首都功能建设,在履行企业社会责任的征程上展现新作为、作出新的更大贡献。

08

CHAPTER 08

发扬企业文化 驱动价值共生

2025年,首旅集团紧密围绕党和国家工作大局,严格落实市委、市政府及市国资委党委部署要求,及集团中心工作,以重大项目攻坚、经营质效提升、老字号品牌焕新、新质生产力培育等重点工作为主题主线,自上而下构建新闻传播体系,不断扩大对外影响力,为全面打造精彩生活方式服务商营造良好舆论氛围。

发扬企业文化，驱动价值共生

01 多维发力，全面提升新闻宣传质效

以学习贯彻党的二十大精神为主线开设专题栏目；围绕“首旅精彩生活节”“京彩灯会”等重点活动推出系列报道；深度助力北京培育建设国际消费中心城市，讲好首旅故事。

02 打造品牌，邀请媒体走进首旅一线

邀请央视、人民网等中央及市属主流媒体深入一线，聚焦重点项目推进与经营创新亮点；全方位强化集团“以文塑旅、以旅彰文”的发展形象，提升品牌公信力与影响力。

03 主题策划，构建多元品牌传播矩阵

借力服贸会、旅博会等重要展会契机，系统展示产业链协同优势；围绕重大活动服务保障策划专题专栏，生动展现集团作为国企的“首善标准”与政治担当。

04 多元传播，可视化呈现发展新亮点

以“乐享首旅”视频号为核心载体，运用短视频、直播等新媒体形式，立体呈现文旅商体展融合成果；通过故事化、场景化传播，让集团服务与创新更具感染力与亲和力。

一是坚持多维发力，全面提升新闻宣传工作质效。集团以深入学习贯彻党的二十大精神、深入贯彻中央八项规定精神学习教育、学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述专题教育等为主线，开设“学习贯彻全会精神”“锲而不舍落实中央八项规定精神”等栏目，持续开展多层次、多维度、立体化的专题报道。同时，围绕“首旅精彩生活节”“京彩灯会”“‘如是莫高’敦煌艺术大展”等重点活动，推出相关系列报道，展现集团在助力北京培育建设国际消费中心城

市所做出的积极努力和突出表现。

二是持续打造“媒体走进首旅”品牌活动，深化主流媒体合作。集团组织“媒体走进首旅”系列活动，邀请包括中央广播电视总台、人民网、北京电视台、北京日报、首都建设报等中央及市属主流媒体深入一线。报道集团重点项目推进情况和经营工作创新亮点，通过深度走访与报道，持续向外界传递集团各企业与时代同行的发展思路，强化了集团以文塑旅、以旅彰文，助力首都高质量建设国际消费中心城市。

三是主动策划主题宣传，助力品牌矩

阵建设与提升。借助集团积极亮相服贸会、旅博会、北京消博会等重要展会和承接北京国际美术双年展等重要活动的契机，充分运用宣传矩阵，系统展示旗下企业品牌形象、经营亮点与产业链协同优势，有力提升了“首旅”母品牌的社会认知度与美誉度。同时，围绕重大活动服务保障工作，精心策划专题专栏，通过图文、视频等形式，展现了集团坚持“首善标准”的政治担当与专业水准，展现了“首旅方案”在重大活动服务保障中的创新价值，立体化呈现了集团在重大国事活动中“讲政治、顾

大局、勇担当”的责任形象。

四是创新运用多元传播形式，生动呈现集团发展亮点。在巩固传统媒体报道合作的基础上，集团积极探索并运用多元化的现代传播手段，以“乐享首旅”视频号为载体，用短视频等新媒体形式，围绕集团重点工作、重要事件等内容，策划制作了系列短视频作品，立体展示了集团文旅商体展的融合成果、品牌创新活力与服务精彩瞬间，有效提升了宣传的覆盖面、互动性与感染力，实现了集团重点工作的可视化、场景化、故事化传播，为集团宣传工作注入了新的动能。

09

CHAPTER 09

维护稳定防线 护航和谐发展

2025年,在全集团协同联动下,接诉即办相作成效显著,在市级月度评价中持续获“优秀”,信访形势稳中向好,未发生重大事件,顺利完成管理目标。

维护稳定防线,护航和谐发展



01 坚持协调联动,凝聚多方合力

严格落实“首接负责、联席会商、协同攻坚”机制,实施领导包案制度,统筹各方资源,形成信访化解的强大合力。



02 强化督导问效,压实主体责任

以“四不两直”方式深入重点企业和社区一线,对问题处置情况实行“发现-整改-反馈”闭环管理,确保责任落实到人。



03 数据赋能驱动,提升研判效能

采用“大数据+活情况”分析模式,建立诉求数据库,精准研判集中诉求热点与趋势,为决策提供科学支撑。



04 深化培训提能,筑牢业务基础

组织开展信访业务专题培训,针对重点难点问题定制指导方案,全面提升工作人员的专业素养和应急处置能力。



05 优化考核激励,激发队伍活力

以“响应率、解决率、满意率”为核心考核指标,表彰先进集体5家、优秀个人10名,树立典型,激发全员干事热情。



06 夯实基础规范,提升标准化水平

规范信访登记、受理、办理、反馈全流程程序,优化升级信息管理系统,实现档案管理规范化、数据统计自动化。

一是坚持协调联动,凝聚合力。通过召开系统会商会,复盘成效、排查短板、部署任务;落实“首接负责、联席会商、协同攻坚”机制,破解跨部门历史遗留诉求,推进积案清零。实施领导包案制度,明确责任与时限;建立新案动态跟踪和应急响应机制,多部门协作实现数据共享与风险联防。

二是强化督导问效,压实责任。集

团以人民为中心,紧盯各企业诉求办理和薄弱环节。节点前召开督导会,梳理问题、制定措施;日常以“四不两直”方式深入企业,排查隐患,实行闭环管理,确保督导实效。

三是数据赋能驱动,提升效能。采用“大数据+活情况”分析模式,研判集中诉求,提出化解措施;借助数据分析查找不足、预警风险、优化策略,为企业决策

提供支撑。

四是深化培训提能,筑牢基础。集团每年组织专题培训,涵盖政策解读、趋势分析等内容,提升人员业务能力;针对重点企业定制指导方案,通过“一对一”帮扶破解难题。

五是优化考核激励,激发活力。以考核强化流程管控,排查短板、推动整改;实施评优方案,以“三率”为核心

指标,表彰先进集体5家、个人10名,营造争先氛围。

六是夯实基础规范,提升标准化水平。规范工作程序和各环节标准,统一文书格式;优化信息管理系统,提升数字化、标准化水平。

通过以上举措,集团全年工作平稳有序,诉求高效处置,并为下一年工作奠定坚实基础。

2025年,首旅集团在履行社会责任的道路上深耕不辍,持续拓展社会责任实践的广度与深度。集团以服务国家战略为己任,以推动高质量发展为主线,以厚植企业文化为根基,以践行绿色低碳、公益互助为担当,为社会进步、环境友好、员工成长持续贡献坚实力量。面向未来,集团将坚守初心,以更务实的行动、更开放的姿态,持续书写可持续发展的新篇章。

北京首都旅游集团有限责任公司

2026年3月27日

