

中国旅游企业 社会责任 报告现状与研究

王立彦 总顾问
尹美群 张继东 著

➤ 北京大学光华管理学院
责任与社会价值中心

鼎力推荐

➤ 北京第二外国语学院
国际会计与财务研究中心

历时一年研究成果



旅游教育出版社

本书得到了北京第二外国语学院“促进人才培养综合改革项目”、
北京市企业管理重点建设学科项目及企业管理校级科研基地项目的资助。

中国旅游企业 社会责任 报告现状与研究

王立彦 总顾问

尹美群 张继东 著



旅游教育出版社

· 北京 ·

策 划: 赖春梅

责任编辑: 赖春梅

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游企业社会责任报告现状与研究 / 尹美群,
张继东著. —北京: 旅游教育出版社, 2015. 6

ISBN 978-7-5637-3175-6

I. ①中… II. ①尹…②张… III. ①旅游企业—企
业责任—社会责任—研究报告—中国 IV. ①F592.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第097396号

中国旅游企业社会责任报告现状与研究

王立彦 总顾问

尹美群 张继东 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	889毫米×1194毫米 1/32
印 张	7.75
字 数	148千字
版 次	2015年6月第1版
印 次	2015年6月第1次印刷
定 价	36.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

|| 作者简介 ||

尹美群，博士，北京第二外国语学院教授，硕士生导师。中国会计学会会计教育专业委员会委员、美国会计学会会员、注册会计师。曾在美国、瑞典、芬兰、丹麦等国家从事会计学与计量经济学的学术研究。曾先后获得中国人民大学优秀博士学位论文奖、北京市中青年骨干教师、北京第二外国语学院科研成果一等奖、二等奖等奖励和荣誉称号。

主要研究领域为资本市场财务问题、价值评估、风险管理等。主持国家社科基金、教育部人文社科基金、教育部留学回国人员科研启动基金、北京市哲学社会科学规划等项目多项。在《管理世界》、《会计研究》、《财经理论与实践》等专业期刊发表论文 30 多篇，出版专著和译著多部。

张继东，北京大学光华管理学院会计学博士，荷兰莱顿大学高级计算科学学院博士后，拥有法律与管理双学士学位、软件工程硕士学位。现任美国加利福尼亚州立大学富勒顿分校会计系讲师。担任北京第二外国语学院国际会计与财务研究中心研究员、美国注册管理会计师（IMA）协会学术关系委员会委员、美国注册管理会计师协会（IMA）研究基金管理委员会委员。

员。在《管理世界》、《中国会计评论》、《经济科学》、*Chinese Economy* 等国内外学术期刊以及美国会计学会年会 (AAA)、美国管理学会年会 (AOM)、美国管理信息系统学会年会 (AMCIS)、欧洲管理信息系统学会年会 (EMCIS) 发表论文、报告数十篇。出版旅游研究领域著作《旅游企业投融资研究》和《中国旅游投融资区域差异分析》。

|| 前 言 ||

中国旅游研究院报告显示，2013 年中国旅游经济国内旅游收入 2.6 万亿元，同比增长 14%；2013 年国内旅游人数 33 亿人次，同比增长 11.6%；2013 年我国入境旅游 1.29 亿人次，旅游外汇收入 480 亿美元；2013 年我国出境旅游人数 9800 万人次，同比增长 18%；出境旅游花费 1200 亿美元，同比增长 20%。我国旅游经济依然是国民经济产业中最具有活力和“获利”的产业。在产业发展进入井喷时期，过度的产业投资与经营热情也会把产业过剩投资与产业链负面效应带到失控的地步。国内房地产业与太阳能产业的发展历程已经给我们结结实实地上了一课。作为独立与中立的学术研究工作者，我们认为有必要在旅游产业快速发展期站出来，为旅游产业发展从理论与政策上建言献策。我们借鉴国外发达国家的成熟产业经验与政策意见，认为在产业发展上升期就需要介入规范的政府与社会双重的管理、约束与监督机制，而不能等待产业发展成熟、社会问题形成的时候再着手处理解决，那样不仅对社会资源是一种竭泽而渔的心态，也是对整个经济社会发展与产业结构不负责任的一种态度。

中国旅游经济最近几年的快速发展引发的社会与民生问题已经凸显。比如旅游企业的不规范经营引发的社会问题、旅游整个产业不正当竞争引发的民生问题、旅游景点建设与改造带来的社会冲突问题,以及整个旅游产业过度狂欢带来的投资过剩问题等。这些旅游经济的负面效应,反映出政府与社会缺乏经济化的、合理的、非行政化的管理、监督与约束机制。政府与社会的传统的行政化管理与约束,往往加速恶化了产业引发的社会问题——我们已经看到中国的山寨“狮身人面像”成为人们茶余饭后的笑料,轰轰烈烈的奥运会之后,“鸟巢”变成真的鸟巢,看到了奥运停车场上大面积的荒草。

旅游产业发展与环境、自然、社区融合发展,需要社会机制的约束、管理与监督。这类监督、约束与管理体制在国外已经成熟发展多年,效果显著。在我们国内也有部分规制开始运作实施。我们研究的目的是总结目前国内约束机制运行的现状,分析当前存在的问题,提出我们自己的一些见解。但是,这套社会监督、约束与管理体制需要的是全社会的参与和管理,仅凭学者一己之力无以成型。这套社会对于产业的监督、约束与管理体制,被称之为“企业社会责任报告”。

关于企业的社会责任话题已经是整个学术界与企业界的热点。企业作为经济社会的主体和“经济人”承担建设与维护经济社会稳定、和谐发展的责任。中国的旅游企业也要承担促进中国整个经济社会和谐稳定发展的责任。在本书中我们依据前人研究定义了旅游企业的社会责任分别为:旅游企业的企业管理责任、环境管理责任、员工培训与发展责任以及客户与供应商的管理责任。从我们可以搜集的资料来看,尽管目前中国每年有近 2000 多家企业公布和披露自己的社会责任报告,但

是这一数字相对于几百万企业的基数来说仍然是微乎其微。这些披露社会责任的企业相对集中于国有企业，且大多迫于政府管制压力而做信息披露。我们可以获得的中国旅游企业公开资料仅限于沪深两市上市的 34 家公司，因此研究的对象即为这 34 家公司。我们有理由相信，这 34 家上市公司在资本市场中接受的法律、媒体与政府监管相对完善，其公司治理、企业经营和业务战略都在中国旅游企业中具有代表性。本书将这 34 家旅游上市企业作为样本，分析了目前这些旅游企业在社会责任四个方面——企业管理责任、环境管理责任、员工培训与发展责任以及客户与供应商管理责任的表现和问题。在本书最后我们提出自己的一些想法和建议。

本书的结构如下：第一章与第二章是关于中国旅游企业社会责任的理论研究与分析，主要回顾旅游企业社会责任研究的国内外文献与最新研究动向。这两章介绍旅游企业社会责任的内容并不是一个新鲜的话题，但确是一个我们发展中国家如何对待发展中的优势产业的态度问题。第三章至第五章，我们把旅游企业分为旅行社企业、酒店与休闲度假村企业和景区与景点企业三类，然后分别介绍各类企业四个社会责任方面的现状和问题。这些资料和信息都来自于中国上市的 34 家旅游企业年报、上市资料以及自愿披露的信息。第六章是我们依据第三章至第五章的内容做出的总结，谈不上所谓的理论性或者政策性的建议，只是作为独立研究学者的看法与构想。

本书由尹美群、张继东老师著，参与本书初稿资料收集与部分内容撰写的还有硕士研究生陈琪、董杨、王伟强、刘帆、王璋、赵刚，感谢同学们的努力。初稿完成后，由尹美

群、张继东老师进行了统一定稿。本书的出版，感谢北京大学光华管理学院责任与社会价值研究中心的支持，北京大学光华管理学院责任与社会价值研究中心主任王立彦教授的指导；感谢我们的团队——北京第二外国语学院国际会计与财务研究中心各位老师的帮助。在此也向本书的出版单位旅游教育出版社致谢。

|| 目 录 ||

第一章 旅游企业的社会责任

第一节 旅游企业社会责任概述 / 002

一、旅游企业的定义和分类 / 002

二、旅游企业的利益相关者及其 社会责任 / 005

第二节 旅游企业社会责任问题研究 / 010

一、社会责任评价体系 / 010

二、从利益相关者角度研究社会责任 / 020

三、旅游企业社会责任现状分析与 建议 / 028

四、旅游企业社会责任信息披露 / 038

参考文献 / 045

第二章 中国旅游企业社会责任报告披露与研究

第一节 中国旅游上市公司企业社会责任报告披露 / 050

一、管理责任 / 053

二、环境责任 / 060

三、员工责任 / 063

四、市场责任 / 067

第二节 中国非上市旅游公司企业社会责任报告披露 / 072

一、社会责任报告分析 / 072

二、对社会责任报告披露规范的建议 / 074

第三节 中国旅游企业社会责任报告披露的研究现状与问题 / 077

一、旅游类企业社会责任报告披露的研究现状 / 077

二、旅游类企业社会责任报告披露所存在的问题 / 079

参考文献 / 086

第三章 旅行社企业社会责任与报告披露

第一节 上市旅行社企业社会责任报告披露 / 090

一、旅行社的定义及作用 / 090

二、旅行社企业社会责任报告披露——以运通和途易为例 / 092

三、中国旅行社上市公司社会责任报告披露情况 / 095

第二节 旅行社企业管理的社会责任分析 / 106

一、旅行社企业管理的社会责任 / 106

二、我国旅行社企业管理的社会责任现状及分析 / 108

第三节	旅行社环境管理社会责任分析 / 114
一、	旅行社环境管理的社会责任 / 114
二、	我国旅行社环境管理的社会责任现状及分析 / 117
第四节	旅行社员工培训与发展社会责任分析 / 118
一、	旅行社对员工的社会责任 / 118
二、	我国旅行社对员工社会责任的现状及分析 / 120
第五节	旅行社客户与供应商管理社会责任分析 / 124
一、	旅行社企业对客户的社会责任 / 124
二、	我国旅行社对客户的社会责任现状及分析 / 126
三、	旅行社对供应商的社会责任 / 129
四、	我国旅行社对供应商的社会责任现状及分析 / 132
	参考文献 / 135

第四章 酒店与休闲度假村企业社会责任与报告披露

第一节	中国上市酒店与休闲度假村企业社会责任报告披露状况 / 138
一、	我国上市酒店与休闲度假村企业概述 / 138
二、	酒店与休闲度假村企业的社会责任 / 141
三、	上市酒店与休闲度假村企业的社会责任披露 / 143

第二节 酒店与休闲度假村企业管理的社会责任分析 / 153

一、酒店与休闲度假村企业对股东、债权人的社会责任 / 153

二、酒店与休闲度假村企业的企业管理社会责任现状分析 / 154

第三节 酒店与休闲度假村企业环境管理的社会责任分析 / 158

一、酒店与休闲度假村企业履行环境社会责任的现状 / 158

二、酒店与休闲度假村企业对环境社会责任的现状分析 / 159

第四节 酒店与休闲度假村企业员工培训与发展的社会责任分析 / 161

一、酒店与休闲度假村企业对员工培养与发展的社会责任 / 161

二、酒店与休闲度假村企业对员工培养与发展的社会责任现状分析 / 161

第五节 酒店与休闲度假村企业客户与供应商管理的社会责任分析 / 167

一、酒店与休闲度假村企业对客户的社会责任 / 167

二、酒店与休闲度假村企业对供应商的社会责任 / 169

参考文献 / 171

第五章 景区与景点企业的社会责任与报告披露

第一节 景区与景点企业社会责任报告披露状况 / 174

- 一、景区与景点的定义和利益相关者 / 174
- 二、景区景点企业履行社会责任的作用及问题 / 176
- 三、我国景区与景点上市公司统计 / 179
- 四、我国景区与景点上市公司社会责任披露案例研究 / 184

第二节 景区与景点企业管理的社会责任分析 / 189

- 一、景区与景点企业对股东的社会责任 / 190
- 二、景区与景点企业对债权人的社会责任 / 191
- 三、景区与景点企业对政府的社会责任 / 192
- 四、景区与景点企业企业管理社会责任的衡量指标 / 193

第三节 景区与景点环境管理社会责任分析 / 202

- 一、景区与景点企业环境管理现状 / 202
- 二、旅游类法律法规 / 203
- 三、景区景点企业披露环境信息的作用 / 205
- 四、我国景区景点上市公司环境信息披露现状 / 206

第四节 景区与景点企业员工培训与发展社会责任分析 / 209

- 一、景区与景点企业员工社会责任的分类 / 209
- 二、景区与景点企业对员工社会责任的衡量指标 / 213

第五节 景区与景点企业的客户与供应商管理社会责任分析 / 219

一、对消费者的社会责任 / 219

二、对供应商的社会责任 / 224

参考文献 / 227

第六章 中国旅游企业社会责任报告完善建议

第一章 旅游企业的社会责任

第一节 旅游企业社会责任概述

一、旅游企业的定义和分类

我国拥有丰富的自然旅游资源和人文旅游资源。自 1978 年改革开放以来,旅游资源的优势逐渐转化为现实的经济优势,中国旅游业得到迅猛的发展,30 多年来,中国旅游业在接待人数、外汇收入、旅游基础设施建设、旅游资源的开发与保护、旅游队伍建设等各方面取得了突出的成就。随着经济的发展和人民收入水平的进一步提高,人们对旅游消费的需求进一步上升,旅游业在国民经济中的地位和作用越来越重要,旅游业已经成为国民经济支柱型产业。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对于保增长、促内需,促进区域经济发展和民族区域开发具有重要的意义。

(一) 旅游企业的定义

魏小安等^①(2000)将旅游业定义为:“旅游业是满足旅游者在旅游活动中的行、游、食、住、购、娱等各种需要,以提供旅游服务为主的综合性产业。它由有关的国民经济以及旅游相关的行业、部门等构成,其中包括支撑旅游业生存和发展的

^① 魏小安,王大悟.新编旅游经济学[M].上海人民出版社,2000.