（上接B52版）

二、竹园国旅历史沿革

（一）企业设立

1994年12月1日，国家旅游局下发《关于批准竹园国际旅行社为一类旅行社的批复》（旅管理发（1994）366号），批准竹园国际旅行社为一类旅行社，主管部门为北京竹园宾馆，法人代表王明明，注册资金100万元，注册地址为北京市西城区旧鼓楼大街小石桥24号。

1995年10月5日，北京竹园宾馆签署《竹园国际旅行社章程》，竹园国际旅行社为北京竹园宾馆所属的全民所有制企业，注册资金为100万元。

1995年11月6日，竹园国际旅行社取得《资金信用证明》，竹园国际旅行社资金总额为100万元，其中国有资金100万元。

1995年11月22日，北京市西城区工商局向竹园国际旅行社核发《企业法人营业执照》，企业名称为"竹园国际旅行社"，法定代表人为王明明，注册资金为100万元，经济性质为全民所有制。

（二）历次增资、经营变更及股权转让等情况

1、1999年2月第一次增资

1997年11月19日经中办警卫局[1995]警字第123号文批准，1998年4月14日经中共中央直属机关事务管理局国有资产管理处、国家国有资产管理局批准，竹园国际旅行社追加注册资金至150万元。根据竹园国旅提供的《企业国有资产变动产权登记表》，本次增资履行了相应的国有资产变更登记手续。

1999年2月8日，北京市西城区工商局向竹园国际旅行社换发《企业法人营业执照》，注册资金变更为150万元。

2、2008年11月改制、更名、产权挂牌转让

2008年5月30日，北京德祥资产评估有限责任公司出具《竹园国际旅行社股权转让项目资产评估报告书》（京德评报字（2008）第034号），截至评估基准日2008年3月31日，竹园国际旅行社资产评估值309.86万元，负债评估值12.49万元，净资产评估值297.37万元，净资产评估减值1.15万元，减值率0.39%。

2008年6月2日，竹园国际旅行社第六届职工大会作出决议，同意企业改制为有限责任公司；确认企业经评估净资产为297.37万元，其所有权归属为北京竹园宾馆，同意北京竹园宾馆将其所有权转让给郭洪斌，占净资产比例100%；旅行社职工改制后由北京竹园宾馆负责安排工作；同意企业的债权、债务由改制后企业继续承继。

2008年6月3日，北京竹园宾馆向竹园国际旅行社下发《关于竹园国际旅行社改制的批复》，同意竹园国际旅行社改制方案，按照现代企业制度改制为有限责任公司，改制后的名称为"竹园国际旅行社有限公司"；原企业所有者权益为297.37万元，归原出资人北京竹园宾馆所有；北京竹园宾馆同意将297.37万元净资产转让给郭洪斌，改制后的企业股东为郭洪斌一人，改制后的企业注册资本为1,146万元；改制前企业的债权债务由改制后企业继续承继；关于改制后企业职工的安置由竹园宾馆统一负责分配到宾馆销售部、客房部工作，无离退休人员。

2008年6月18日，中共中央直属机关事务管理局国有资产管理处对北京德祥资产评估有限责任公司出具的京德评报字（2008）第034号《资产评估报告书》进行备案，并出具了中管资发[2008]17号《关于对竹园国际旅行社国有资产评估项目予以备案的函》。

2008年6月19日，中共中央直属机关事务管理局机关后勤服务中心向北京竹园宾馆下发了中管后发[2008]73号《关于同意停办竹园国际旅行社并对其国有资产进行处置的批复》，同意北京竹园宾馆停办竹园国际旅行社并对其国有资产进行清算处置。

2008年8月13日，北京竹园宾馆与郭洪斌签署《产权交易合同》，郭洪斌受让竹园国际旅行社的整体产权。该合同载明，该合同项下的产权交易已于2008年7月11日经北京产权交易所有限公司公开挂牌，挂牌期间只产生郭洪斌一个意向受让方。根据公开挂牌结果，北京竹园宾馆将竹园国际旅行社的整体产权以399万元转让给郭洪斌。

2008年8月20日，北京产权交易所有限公司出具0024638号《产权交易凭证》，主要内容为北京竹园宾馆将持有的竹园国际旅行社整体产权转让给郭洪斌，成交金额399万元，转让价款一次付清，挂牌起止日期为2008年7月11日至2008年8月7日。

2008年9月4日，北京市工商局向竹园国旅下发《企业名称变更核准通知书》（（国）名称变核内字[2008]第719号），同意核准企业名称由"竹园国际旅行社"变更为"竹园国际旅行社有限公司"。

2008年9月10日，郭洪斌作出股东决定，同意：（1）企业由全民所有制改制为有限责任公司，改制后的名称变更为"竹园国际旅行社有限公司"；（2）北京德祥资产评估有限公司出具的京德评报字（2008）第034号资产评估报告，评估后公司资产总计为309.86万元，负债为12.49万元，净资产为297.37万元，其中将净资产296万元作为注册资本投入到企业当中，剩余1.37万元计入企业资本公积。同意由郭洪斌以货币方式增加注册资本850万元，变更后注册资本由150万元变更到1,146万元。变更后的股权结构为：郭洪斌以货币方式出资850万元，净资产出资296万元，占注册资本的100%；（3）修改公司章程。同日，郭洪斌签署《竹园国际旅行社有限公司章程》。

2008年9月23日，北京润鹏冀能会计师事务所出具《验资报告书》（润鹏审字[2008]-27017号），经验证，竹园国旅的注册资本1,146万元已全部到位。

2008年11月7日，北京市工商局西城分局向竹园国旅换发了《企业法人营业执照》，企业名称为"竹园国际旅行社有限公司"，法定代表人姓名为郭洪斌，注册资本和实收资本均为1,146万元，企业类型为有限责任公司（自然人）。

3、2013年12月第二次增资

2013年12月25日，郭洪斌作出股东决定：（1）同意增加新股东苏杰、何静蔚、张一满、陆勇、李爽；（2）同意注册资本增加至1,196万元，其中陆勇增加实缴货币10万元，何静蔚增加实缴货币10万元，苏杰增加实缴货币10万元，张一满增加实缴货币10万元，李爽增加实缴货币10万元。

2013年12月25日，郭洪斌与陆勇、何静蔚、苏杰、张一满、李爽签署《增资扩股协议》，竹园国旅注册资本由1,146万元增加到1,196万元，新增注册资本50万元，由陆勇、何静蔚、苏杰、张一满、李爽以现金400万元认购。

2013年12月26日，大华会计师事务所（特殊普通合伙）出具《验资报告》（大华验字[2013]000382号），截至2013年12月25日止，竹园国旅收到陆勇、何静蔚、苏杰、张一满、李爽缴纳的新增注册资本（实收资本）合计50万元，实际缴纳新增出资额400万元，全部为货币出资，实际出资超出认缴注册资本的部分作为公司资本公积。

2013年12月31日，北京市工商局朝阳分局向竹园国旅换发了《企业法人营业执照》，注册资本和实收资本变更为1,196万元。

本次增资完成后，竹园国旅的股权结构如下：

序号	股东名称	出资额（万元）	出资比例（%）
1	郭洪斌	1,146	95.82
2	陆勇	10	0.84
3	何静蔚	10	0.84
4	苏杰	10	0.84
5	张一满	10	0.84
6	李爽	10	0.84
合计		1,196	100.00

本次新增苏杰、何静蔚、张一满、陆勇、李爽为竹园国旅股东，主要系对于管理层员工对竹园国旅历史贡献的认可和奖励，以进一步稳定公司管理团队。郭洪斌作为竹园国旅实际控制人同意上述员工以较低的价格认购本次新增发股份。

本次增资涉及股权激励，按照股权支付进行会计处理，参照2014年7月公司引进财务投资者上海祥禾和天津富德增资价格，结合2013年每股收益估算，本次股份支付的金额为2,006.50万元。故竹园国旅因上述股份支付影响2013年度财务报表，增加管理费用1,606.50万元。

4、2014年7月第三次增资

2014年5月31日，上海祥禾与郭洪斌、竹园国旅签署《上海祥禾泓安股权投资合伙企业（有限合伙）与竹园国际旅行社有限公司与郭洪斌之增资协议》，约定竹园国旅增加注册资本168.5294万元，由上海祥禾以现金6,000万元认购，差额部分作为竹园国旅资本公积。2014年9月19日，上海祥禾与郭洪斌、竹园国旅签署补充协议，确认本次增资中上海祥禾的出资额以增资股东会决议记载的金额为准，即上海祥禾出资149.5004万元，以现金6,000万元认购，差额部分记入资本公积。

2014年5月31日，天津富德与郭洪斌、竹园国旅签署《天津富德伟业企业管理咨询中心（有限合伙）与竹园国际旅行社有限公司与郭洪斌之增资协议》，约定竹园国旅增加出资资本24.9167万元，由天津富德以现金1,000万元认购，差额部分作为竹园国旅资本公积。

2014年7月8日，竹园国旅股东会作出决议：（1）增加新股东上海祥禾、天津富德；（2）增加注册资本174.4171万元，增加后注册资本增至1,370.4171万元，由新股东上海祥禾货币出资149.5004万元、新股东天津富德货币出资24.9167万元；（3）同意修改竹园国旅公司章程。

根据竹园国旅提供的《中国农业银行大额支付入账通知书》，上海祥禾、天津富德已分别于2014年6月、2014年7月向竹园国旅支付了本次增资款6,000万元和1,000万元。

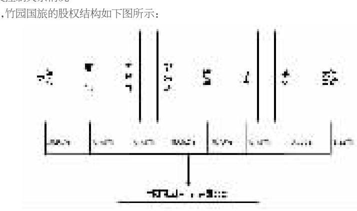
2014年7月15日，北京市工商局朝阳分局向竹园国旅换发了《营业执照》，注册资本变更为1,370.4171万元。

本次增资完成后，竹园国旅的股权结构如下：

序号	股东名称	出资额（万元）	出资比例（%）
1	郭洪斌	1,146	83.62
2	陆勇	10	0.73
3	何静蔚	10	0.73
4	苏杰	10	0.73
5	张一满	10	0.73
6	李爽	10	0.73
7	上海祥禾	149.5004	10.91
8	天津富德	24.9167	1.82
合计		1,370.4171	100.00

三、竹园国旅股权结构及控制关系情况

截至本报告书出具之日，竹园国旅的股权结构如下图所示：



竹园国旅的控股股东和实际控制人为郭洪斌，持有竹园国旅83.62%股权。

四、竹园国旅分公司情况

竹园国旅目前设立了上海分社、成都分公司、武汉分公司、西安分公司、厦门分公司和沈阳分公司。

（一）上海分社

上海分社目前的基本情况如下：

公司名称：	竹园国际旅行社有限公司上海分社
营业场所：	上海市长宁区法华镇路457弄3号201A室
负责人：	陆勇
营业执照注册号：	310101000413962
经营范围：	为国内旅游、入境旅游、出境旅游招徕、接待业务，销售工艺美术品、百货、针纺织品、五金交电、机械电器设备、化工产品（除危险化学品、监控化学品、烟花爆竹、民用爆炸物品、易制毒化学品），计算机软硬件、金属材料（企业经营涉及行政许可的，凭许可证件经营）
成立日期：	2009年4月20日

（二）成都分公司

成都分公司目前的基本情况如下：

公司名称：	竹园国际旅行社有限公司成都分公司
营业场所：	成都市锦江区顺城大街8号中环广场2座23楼04室
负责人：	李爽
营业执照注册号：	510104000059869
经营范围：	国内旅游业务；入境旅游业务、出境旅游业务（以上经营范围不含国家法律、行政法规、国务院决定禁止或限制的项目，依法须批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。
成立日期：	2009年6月16日

（三）武汉分公司武汉分公司目前的基本情况如下：

公司名称：	竹园国际旅行社有限公司武汉分公司
营业场所：	武汉市江汉区万松街解放大道万松园路口创世纪广场A单元18层12、13号房
负责人：	王遥
营业执照注册号：	420112000120534
经营范围：	国内旅游和出、入境旅游业务的招徕、咨询服务（国家有专项规定的项目须取得有效审批文件或许可后方可经营）
成立日期：	2011年12月19日

（四）西安分公司

西安分公司目前的基本情况如下：

公司名称：	竹园国际旅行社有限公司西安分公司
营业场所：	西安市碑林区长安北路89号中信大厦15-C室
负责人：	何鹏
营业执照注册号：	610104200008331
经营范围：	许可经营项目：国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务（凭许可证有效期内从事经营活动）；一般经营项目：未取得专项许可的项目除外）
成立日期：	2012年5月4日

（五）厦门分公司

厦门分公司目前的基本情况如下：

公司名称：	竹园国际旅行社有限公司厦门分公司
营业场所：	厦门市思明区厦禾路189号1703室
负责人：	刘晓洁
营业执照注册号：	350203280038927
经营范围：	国内旅游业务、出境旅游业务
成立日期：	2013年3月14日

（六）沈阳分公司

沈阳分公司目前的基本情况如下：

公司名称：	竹园国际旅行社有限公司沈阳分公司
营业场所：	沈阳市沈河区哈尔滨路99号C区1102室
负责人：	马银庆
营业执照注册号：	210133100014611
经营范围：	许可经营项目：无；一般经营项目：为设立社招徕游客提供咨询宣传服务。
成立日期：	2013年3月18日

五、竹园国旅出资及合法存续情况

根据竹园国旅提供的相关资料以及郭洪斌、陆勇、何静蔚、苏杰、张一满、李爽、上海祥禾、天津富德8名发行股份购买资产的交易对方出具的《关于资产权属的承诺函》：

"本人/本合伙企业已经依法履行对竹园国旅的出资义务，不存在任何虚假出资、延期出资、抽逃出资等违反其作为股东所应承担的义务及责任的行为，不存在可能影响竹园国旅合法存续的情况。

本人/本合伙企业持有的竹园国旅的股权均为实际合法拥有，不存在权属纠纷，不存在信托、委托持股或者类似安排，不存在禁止转让、限制转让的承诺或安排，亦不存在质押、冻结、查封、财产保全或其他权利限制，本合伙企业所持竹园国旅股权过户或转移不存在法律障碍。

本人/本合伙企业若违反上述承诺，将承担因此给众信旅游造成的一切损失。"

六、竹园国旅最近两年一期经审计的主要财务数据

根据中证天通出具的中证天通[2014]审字1-1167号，竹园国旅最近两年一期的主要财务数据如下：

（一）资产负债表主要数据

单位：元

项目	2014年6月30日	2013年12月31日	2012年12月31日
流动资产合计	377,995,610.27	238,302,665.88	193,787,963.00
非流动资产合计	14,506,013.86	9,228,177.18	4,375,455.96
资产总计	392,501,624.13	247,530,843.06	198,163,418.96
流动负债合计	309,610,274.72	180,742,855.60	172,953,159.34
非流动负债合计	-	-	-
负债总计	309,610,274.72	180,742,855.60	172,953,159.34
归属母公司股东的权益	82,891,349.41	66,787,987.46	25,210,259.62
少数股东权益	-	-	-
所有者权益总计	82,891,349.41	66,787,987.46	25,210,259.62

（二）利润表主要数据

单位：元

项目	2014年1-6月	2013年	2012年
营业总收入	817,969,710.59	1,544,251,020.50	941,682,630.24
营业成本	753,950,493.74	1,432,473,424.58	884,460,332.30
营业利润	21,471,720.24	34,449,513.90	21,516,603.17
净利润	16,103,361.95	21,512,727.84	15,833,934.16
归属于母公司股东的净利润	16,103,361.95	21,512,727.84	15,833,934.16

注：2013年12月25日，陆勇、何静蔚、苏杰、张一满、李爽五位竹园国旅管理层人员以400万元的价格认购竹园国旅增发的50万股。参照近期公司引进财务投资者上海祥禾和天津富德增资价格，结合2013年每股收益估算，本次股份支付的金额为2,006.50万元。竹园国旅因上述股份支付影响2013年度财务报表，增加管理费用1,606.50万元，给公司净利润造成较大影响。

（三）主要财务指标

项目	2014年1-6月	2013年	2012年
资产负债率	78.88%	73.02%	87.28%
毛利率	7.83%	7.24%	6.08%
净利润率	1.97%	1.39%	1.68%

七、竹园国旅的主要资产、负债状况及抵押情况

（一）主要资产状况

根据中证天通为竹园国旅出具的中证天通[2014]审字1-1167号《审计报告》，截至2014年6月30日，竹园国旅的主要资产状况如下表所示：

项目	金额（万元）	占总资产的比例	主要构成
货币资金	2,742.13	6.99%	现金及银行存款
应收账款	16,928.82	43.13%	应收代理商款项
预付款项	12,259.34	31.23%	预付航空公司机票款
其他应收款	5,869.28	14.95%	航空公司及机票代理机构机票的押金、订金等

截至2014年8月31日，竹园国旅2014年6月30日应收账款的回款情况如下：

单位：万元

2014年6月30日应收账款余额	截至2014年8月31日累计回款	回款比例	尚欠余额
16,928.82	13,477.66	79.61%	3,451.16

根据中证天通出具的中证天通[2014]审字1-1167号《审计报告》，截至2014年6月30日竹园国旅应收账款账面余额为16,928.82万元；截至2014年8月31日，竹园国旅已收回上述应收账款中的13,477.66万元，占应收账款余额的79.61%。

（二）主要负债状况

根据中证天通为竹园国旅出具的中证天通[2014]审字1-1167号《审计报告》，截至2014年6月30日，竹园国旅的主要负债状况如下表所示：

项目	金额（万元）	占总负债的比例	主要构成
短期借款	2,000.00	6.46%	主要为银行借款
应付账款	14,524.06	46.91%	应付地接社款项
预收款项	5,109.16	16.50%	预收代理商款项
其他应付款	8,069.81	26.06%	主要为上海祥禾投资款和欠付股东款项

其他应付款中，主要为上海祥禾投入竹园国旅尚未办理工商变更登记的投资款6,000.00万元和向股东郭洪斌的临时借款1,538.38万元。

2014年5月31日，竹园国旅与上海祥禾签订增资协议及相关补充协议，由上海祥禾以6000万元价格对公司增资149.5004万元。截至2014年6月30日，上海祥禾已完成对竹园国旅的打款，由于还未完成对应的工商变更登记，竹园国旅将上海祥禾出资款6,000万元作为其他应付款入账。

竹园国旅与股东郭洪斌之间的其他应付款系临时经营业务所需向郭洪斌借用的资金及费用报销未付款所系。截至2014年9月16日，竹园国旅已经还清向郭洪斌的借款。

（三）资产抵押、质押及担保情况

根据中证天通为竹园国旅出具的中证天通[2014]审字1-1167号《审计报告》，截至2014年6月30日，竹园国旅无资产抵押、质押及对外担保情况。

（四）租赁房产情况

竹园国旅主营业务为境外旅游批发，属于典型的轻资产商业服务类企业。截至本报告书出具之日，竹园国旅及其下属分子公司无自有房产、自有土地使用权，通过租赁办公场所从事生产经营，其签署并正在履行的租赁合同共计7项，该等房屋租赁合同的出租人均提供了相关房屋的权属证明或房屋所有权人的授权文件，但未就该等房屋租赁事宜办理备案登记。竹园国旅主要办公场所租赁情况如下：

序号	承租方	出租方	地址	租用面积（㎡）	租赁期限	房产证号
1	竹园国旅	北京莱锦汇文化发展有限公司	北京市朝阳区八里庄东里1号CF15-C	1,480	自2013年4月12日至2018年4月11日	朝全字第01459号（注1）
2	竹园国旅	上海银荔实业投资有限公司	上海市长宁区法华镇路457弄3号201室、301室及1楼部分区域	1,883	自2014年1月1日至2024年12月31日	沪房地长字（2005）第021004号
3	竹园国旅	成都华商房屋开发有限公司	成都市锦江区顺城大街8号中环广场2座25楼04、05室及2座23楼04室	467.78	自2014年4月22日至2015年4月21日	成房权证监证字第1611210号
4	竹园国旅	胡昭昭	武汉市江汉区永丰里11-1号3楼1号	110.9	自2014年2月15日至2015年2月14日	尚未取得（注2）
5	竹园国旅	西安富城置业有限公司	西安长安北路91号富城大厦	183.02	自2014年2月28日至2015年2月27日	西安市房权证碑林区字第1100106010 -62-1-10506号
6	竹园国旅	裕景兴业（厦门）有限公司	厦门市思明区厦禾路189号1703室	173.79	自2013年3月16日至2015年3月15日	厦地房证第00137578号
7	竹园国旅	辽宁瑞心酒店集团东北大厦	沈阳市沈河区哈尔滨路99号	110	自2014年8月15日至2015年8月14日	尚未取得（注3）

注1：针对北京莱锦汇文化发展有限公司转租给竹园国旅的房产一事，竹园国旅所承租的该处房屋的所有权人为北京第二棉纺织厂，根据北京市工商局于2000年10月16日出具的《证明》，北京第一棉纺织厂、北京第二棉纺织厂和北京第三棉纺织厂已于1997年8月15日改制为北京棉纺织集团有限责任公司。2010年5月1日，北京棉纺织集团有限责任公司出具《证明》，证明北京棉纺织集团有限责任公司已将房屋所有权证号为"朝全字第01459号"的房屋租赁给北京国棉文化创意发展有限公司用于创建文化创意产业园区，租赁期限自2009年2月26日起共25年，并同意北京国棉文化创意发展有限公司根据园区发展需要对房产及场地进行改造建设，并转租给入园企业。2011年12月31日，北京市人民政府国有资产监督管理委员会于2011年12月31日下发《北京市人民政府国有资产监督管理委员会关于北京棉纺织集团有限责任公司利用两处房产从事经营活动涉及工商登记注册有关问题的意见》（京国资[2011]290号），同意北京棉纺织集团有限责任公司利用位于朝阳区八里庄东里1号的房产（房屋所有权证：朝全字第01459号）从事办公、商业等用途的对外出租经营活动。2014年8月28日，北京国棉文化创意发展有限公司出具《证明》，证明北京莱锦汇文化发展有限公司对房屋所有权证号为"朝全字第01459号"的房屋具有经营管理权，可进行转租等事宜。

注2：上表中第4项租赁房屋的房屋所有权人胡昭昭（买受人）与武汉世纪环球投资有限公司（出卖人）于2009年8月31日签署《武汉市商品房买卖合同》（合同编号：市090027229），买受人向出卖人购买武汉市江汉区解放大道549号创世纪A1812号房屋，于2009年11月16日签署《武汉市商品房买卖合同》（合同编号：市090027230），买受人向出卖人购买武汉市江汉区解放大道549号创世纪A1813号房屋。该等房屋的《房屋所有权证》在办理过程中。

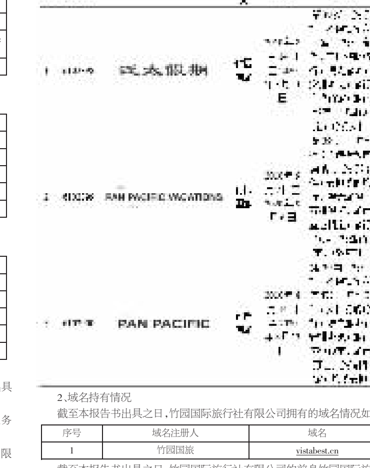
注3：2012年10月22日，沈阳铁路局房产管理处、辽宁瑞心酒店集团有限公司东北大厦分公司出具《房产证明》：东北大厦（地址：沈阳市沈河区哈尔滨路99号）房屋产权归辽宁瑞心酒店集团有限责任公司东北大厦分公司所有，由辽宁瑞心酒店集团有限责任公司东北大厦分公司经营管理，房屋产权证正在办理之中。

（五）知识产权情况

1、商标权

截至本报告书出具日，竹园国际旅行社有限公司拥有的注册商标的情况如下表所示：

除上述商标外，截至本报告书出具日，竹园国际旅行社有限公司的前身竹园国际旅行社还拥有以下三个注册商标：



2、域名持有情况

截至本报告书出具之日，竹园国际旅行社有限公司拥有的域名情况如下：

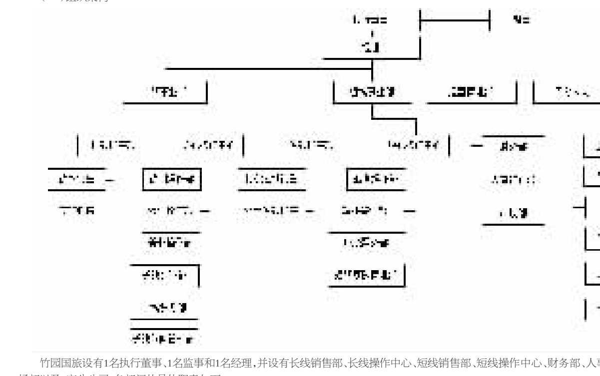
序号	域名注册人	域名	域名类型	域名到期日
1	竹园国旅	vistabest.cn	国际域名	2018-09-06

截至本报告书出具之日，竹园国际旅行社有限公司的前身竹园国际旅行社拥有的域名情况如下：

序号	域名注册人	域名	域名类型	域名到期日
1	竹园国际旅行社	yitschina.com	国际域名	2015-08-21
2	竹园国际旅行社	cbgtour.com	国际域名	2015-08-28

八、竹园国旅的组织架构及人员结构

（一）组织架构



竹园国旅设有1名执行董事、1名监事和1名经理，并设有长线销售部、长线操作中心、短线销售部、短线操作中心、财务部、人事行政部、市场部以及6家分公司。各部门的具体职责如下：

部门	职责
长线销售部	负责长线出境游批发业务的开拓、销售、客户服务，包括欧澳销售、美非销售
长线操作中心	负责长线出境游相关业务，包括产品研发、上游资源采购、成团操作，设计优质线路产品、签证办理，机票查询和预订服务以及领队的安排管理，下设欧洲操作部、澳洲操作部、美非操作部、长线签证部、长线票务部、长线领队管理部
短线销售部	负责短线出境游批发业务的开拓、销售、客户服务，包括北京短线销售、外阜短线销售
短线操作中心	负责短线出境游相关业务，包括产品研发、上游资源采购、成团操作，设计优质线路产品、签证办理，机票查询和预订服务以及领队的安排管理，下设亚洲操作部、短线签证部、短线票务部、短线领队管理部
财务部	拟定与实施公司各项会计和财务制度，进行财务预算管理、会计核算和财务分析、营运资金管理
人事行政部	负责公司日常行政事务管理，协助各部门日常工作，负责公司人事制度的制定与实施，组织员工招聘、调配、考核等工作，负责人事档案管理，组织员工活动
市场部	制定公司品牌管理与发展策略，负责实施广告、营销计划，推广公司品牌和产品；及时追踪市场情况，协助制订年度营销计划，负责与各媒体、各境外旅游局等机构的联络与合作
上海分社	主要负责上海、江苏、浙江、江西等地出境游市场的开拓和维护。
成都分公司	主要负责西南地区出境游市场的开拓和维护，已经开通直飞欧洲航线
武汉分公司	主要负责华中地区出境游市场的开拓和维护
西安分公司	主要负责西北地区出境游市场的开拓和维护
厦门分公司	主要负责福建地区出境游市场的开拓和维护
沈阳分公司	主要负责东北三省出境游市场的开拓和维护，已经开通直飞欧洲航线

（二）人员构成情况

截至2014年6月30日，竹园国旅在册员工总数为778人，各公司人员分布情况如下表所示：

竹园国旅及其分公司	人数	占比（%）
竹园国旅本部	526	67.61
上海分社	144	18.51
成都分公司	63	8.10
西安分公司	19	2.44
沈阳分公司	13	1.67
武汉分公司	7	0.90
厦门分公司	6	0.77
合计	778	100.00

九、竹园国旅主营业务发展情况

（一）主营业务概况及主要产品或服务的用途

1、主营业务概况

竹园国旅的主营业务为出境游的批发，即根据市场需求，采购境外旅游交通、景点、酒店、餐厅等资源，事先设计好旅游产品，通过全国范围内的出境旅游代理商推广并销售给终端消费者，最终由竹园国旅为消费者提供产品和服务，并与旅游代理商进行旅游费用结算。竹园国旅总部设立在北京，并在上海、成都、沈阳、西安、武汉、厦门设立了分公司，出境旅游目的地涵盖欧洲、亚洲、澳洲、美洲、中东非等地，其中欧洲长线游、亚洲短线游在公司业务中占比较大。

经过多年的发展，竹园国旅现已成为国内领先的出境游运营商，在欧洲、亚洲及海岛等旅游线路上都具有较强的竞争优势。2013年竹园国旅实现主营业务收入154,425.10万元，较2012年增长63.99%，增速较快。在2014年7月国家旅游局公布的《国家旅游局关于2013年度全国旅行社排强名单的公告》中，公司在2013年度全国百强旅行社排名中列第十二名，并进入2013年度全国旅行社税收十强，列第八名。2014年，公司被北京旅行社等级评定委员会评为5A级旅行社。

2、主要产品或服务的用途

竹园国旅通过多年来对中国公民出境旅游市场的深入分析，适时开发推出主题明确、针对性强、个性化突出的旅游产品，满足了不同客户需求，扩大了市场占有率和品牌影响力。

（1）长线旅游产品

以欧洲为主的长线旅游产品目的地繁多，组合多变，竹园国旅长线旅游产品分为五大系列，即：众悦系列旅游产品、盈尚系列旅游产品、尊悦系列旅游产品、金钻系列旅游产品和品季系列旅游产品。

①众悦系列旅游产品

特点：基于严格的成本控制，为大众旅游消费者提供经济、常规的旅游产品，具有团期密集、出发日期可选择性强、行程紧凑、游览项目丰富、涵盖经典景观、价格经济的特点。此系列产品定位低价客户群，适合普通消费者，尤其是首次出国的旅游者。消费者以最低的价格享受最丰富的美景盛宴，尽享"慢"游乐趣。

主要产品：

"意"游未尽法意瑞10天、"德国元素"德国+法意瑞12天、纵横东西欧6国13天之"布拉格之恋"、"德意志制造"6国12天、"慢"游列国8国14天、"悠游"西欧+圣马力诺11国14天。

②盈尚系列旅游产品

特点：挑选最具人气的国度，除游览经典的旅游景点外，精心安排当地特色景点或活动，深入体验当地的文化艺术与人文风情，食宿接待标准高于众悦系列产品，行程追求深度、内容更加丰富。此系列产品定位常规客户群，尽享丰盈悦尚的视觉盛宴与贴心服务。

主要产品：

欧洲好莱坞小镇&冰川3000法意瑞10天激情之旅、法兰西情结&古堡品酒会法意瑞10天沉醉之旅、伯尔尼纳快车&阿尔萨斯法意瑞12天风情之旅、德法意瑞ICE+TGV12天新时尚之旅、英国元素8天、穿越巴尔干*梦幻十六湖奥克斯法意瑞13天、北欧+松纳峡湾+俄罗斯13天等。

③尊悦系列旅游产品

特点：行程精致紧凑不紧张，全程舒适4星级酒店，选取难得一见的美景和难得一尝的当地美食加入旅游产品，此系列产品定位中端客户群，尽享尊悦品质服务。

主要产品：

协奏曲中的浪漫之地-阿兰胡埃斯&西葡11天传世之旅、王牌法意瑞12天、瑞士+金三国奥捷匈13天、追寻"北爱"的圣岛浪漫-爱在希腊8天等。

④金钻系列旅游产品

特点：精致贵宾小团，高端定制美景，深度游览体验，采用优质航空公司、全程5星级酒店（或古堡酒店或特色设计酒店），独享米其林推荐（明示）餐厅美食，是为追求高品质的旅游者提供的高端产品，产品内容具有同期市场唯一性。

主要产品：

金钻顶级冰川列车法意瑞12天非凡之旅、金钻心动法意10天、金钻心动法意瑞10天、金钻挚爱德法意瑞双铁13天风情之旅等。

⑤品季系列旅游产品

特点：产品具有鲜明主题与季节性特点，大多与目的地旅游局、景区景点、航空公司合作开发，产品具有项目性、系列性、阶段性特点。深度探访当地季最值得一看的美景，踏春赏花、夏季亲子、秋赏红枫、冬访极光。产品内容具有同期市场唯一性，市场影响力大。

主要产品：

纯美瑞希&悬崖酒店10天浪漫之旅、爱的"圣"典-法国&希腊+悬崖酒店10日浪漫之旅、探寻卡玛格湿地 拥抱大自然-法意瑞12天亲子之旅、欢乐迪斯尼&法意瑞3国10天、百年好"荷"德荷比法12天。

（2）短线旅游产品

竹园国旅短线旅游产品深度开发，以独特的触角发掘新景点，极大地丰富了产品内容，以较强的资源优势，使产品内容在较长时间内保持市场唯一性。其中泰国曼谷、泰国普吉岛、日本北海道均在业界取得了良好口碑，市场份额占比名列前茅；清迈、巴厘岛、长滩岛、新加坡、韩国均运营良好，市场份额稳步上升。

①泰国曼谷旅游产品

为满足不同消费人群的需求，满足不同人群的度假体验，竹园国旅将泰一地产品细分为4款，打造全新度假体验。

a."无限·港丽"泰国顶级享受之旅

为追求顶级品质旅行享受的人群倾力打造，全程享受超五星级高品质住宿及餐饮，行程深度精彩，产品内容具有同期市场唯一性。

b."享·悦榕"高端体验之旅

为追求高品质旅行享受的人群打造，消费者在拥有私人沙滩的海边国际五星级酒店享受半天自由活动，可以尽情享受芭提雅的阳光沙滩海水，产品内容具有同期市场唯一性。

c."拉玛王朝"顶级深度泰国半自助游

适合二次赴泰的消费者，产品入住国际五星级泰式风格豪华酒店，行程宽松深度，两天自主空间，轻松享受皇家旅程，产品内容具有同期市场唯一性。

d."摩登泰"经典之旅

适合第一次赴泰旅游、青睐高性价比的大众旅游消费者，具有行程紧凑、游览项目丰富、涵盖经典景观、价格经济的特点。

②泰国普吉旅游产品

竹园国旅的普吉产品细分为4款，满足不同消费人群的需求，打造全新度假体验。

a."璀璨芭东"普吉岛

高性价比品质普吉产品，为喜爱热闹的消费者量身打造。

b."五星帝王-JW万豪版"普吉岛

全程奢华高品质酒店，独家入住JW万豪国际五星度假村和瑶亚岛度假村，行程拥有动静结合的特点，消费者可以在两个半天自由活动的时间里，自由安排度假时光。

c."至臻帝王"甲米普吉

人气最旺，市场最主流的甲米普吉连线产品，适合追求深度普吉一地游的消费者。

d."至臻"曼巴普

高性价比品质旅游产品，曼谷、芭提雅、普吉岛三地连线游，产品内容丰富，行程紧凑。

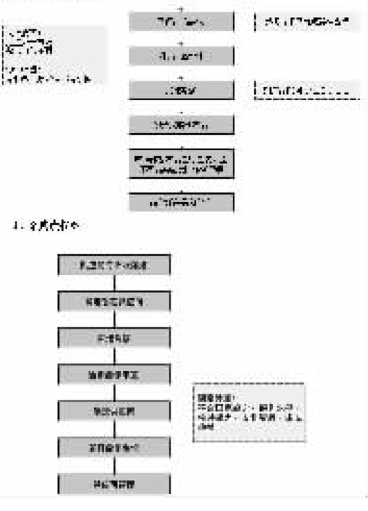
③北海道旅游产品

挑选北海道最具人气的应季景点，除游览经典的北海道旅游景点外，精心设计富良野花海周边的旭川机场作为行程进出点，深入体验当地的自然风光与人文风情，行程深度、内容丰富。

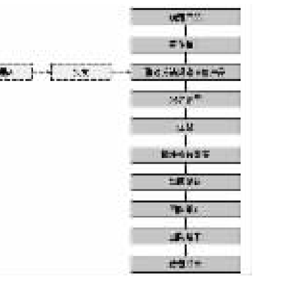
（二）业务流程介绍

竹园国旅提供的境外旅游批发服务主要涉及产品设计、采购、销售、团队运作、后续服务五个环节，其主要流程如下：

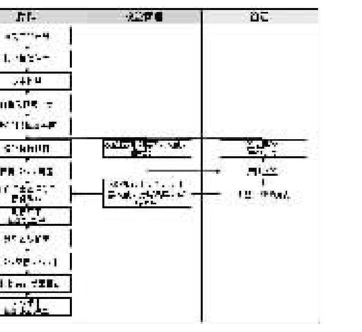
1、产品设计流程图



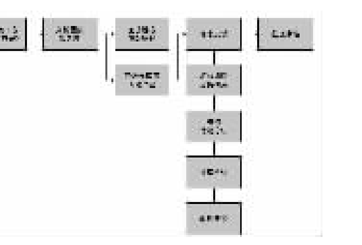
3、销售流程图



4、团队运作流程图



5、后续服务流程图



（三）经营模式

1、产品设计

竹园国旅的产品研发由竹园国旅本部与上海分社、成都分公司独立进行，销售部门、采购部门、运营部门相互配合，共同完成，注重与其他旅行社旅游产品的差异化、专业性和独创性，但产品研发设计流程基本相似。

①产品研发部门及人员。竹园国旅对应出境游目的地成立了不同的产品中心，在每个产品中心下面成立专门部门，安排专门人员，负责产品研发。

竹园国旅产品研发人员熟悉其负责的目的地旅游资源、环境、文化等方面情况，在产品设计时，能够合理搭配航班、规划线路、安排车辆及食宿，并能根据季节、国内外节假日、旅游淡旺季等，适时推出各类符合市场需求、引领市场需求的产品。

除了上述专门的产品研发部门及人员，竹园国旅在产品研发的过程中还会要求产品经理、销售人员、市场推广人员、领队参与，并根据不同产品的设计目标，邀请相关领域的专家或其他相关领域的公司参与新产品讨论会，形成了稳定的包括内外部人员，以及多个部门、多项专业人员组成的产品研发团队。

②产品研发标准。竹园国旅对每类产品的行程设计与编排，航班、酒店、车辆、餐饮等各产品要素的质量与标准，供应商评定，以及参团旅游者感受等方面都有详尽的规定，以明确各产品的核心特色和卖点。

③产品研发流程。

a由产品部门主动进行市场调研，收集市场信息，了解客户的需求及变化，不断寻求市场已存在或潜在的热点。

b.按照竹园国旅产品研发设计要求，由产品部门结合竹园国旅拥有的旅游资源进行整合，进行产品设计、线路编排、采购规划，并进行实地考察，对产品进行可行性论证，确定产品名称、行程、内容、产品特色及卖点等内容，编制成本预算单。

c.由销售部门、采购部门、运营部门对新产品进行讨论修改，确定销售渠道、定价、宣传推广方案，最终完成产品制作，进入竹园国旅产品目录。

以下为竹园国旅研发的几个不同目的地产品的例子：

2、采购模式

竹园国旅出境旅游业务的采购项目主要包括旅游接待服务及机票、酒店、交通运输等单项服务，具体采购模式如下：

（1）旅游接待服务采购

旅游接待服务主要指境外地接社提供的服务。竹园国旅旅游接待服务的采购中，对于境外地接社的采购选择范围系按照国家旅游局规定，在国家旅游局网站上公布的目的地国家或地区具有接待中国公民资格的境外地接社中选择，境外地接社的服务项目一般包括安排酒店、境外餐厅、旅游运输等综合服务。

根据目的地接待设施完善程度，成本效益等因素，竹园国旅在部分情况下通过境外地接社采购上述综合服务项目，部分情况下公司直接与境外酒店、旅游运输、餐厅等服务商联系，对接待服务实行分项采购。竹园国旅一般与供应商签订长期合作协议，通过ERP系统进行管理，采用集中采购和远期采购等方式控制成本。

集中采购：指竹园国旅在对各境外接待服务单位进行严格的筛选考核后，把出境旅游业务所需要素集中到主要的接待服务单位上进行采购，以取得更加优惠的价格。

远期采购：竹园国旅各产品部门在每年年底根据当年线路产品统计数据及下一年度产品销售任务预算，制定产品大纲，按照产品架构、产品数量来调整供应商的结构、合作政策，签订全年合作方案，预订所需的大部分资源。

竹园国旅在选择境外地接社的时候具有严格的标准，以保证能为游客提供优质的服务：是否具有充足的常规旅游团队接待能力、足够的合约酒店数量、充分的交通运输公司数量；是否具有各项安全保障措施；以往的接待质量及投诉率、满意率是否合格；是否具有突发事件的解决能力及与公司的协同能力；是否为公司提供了具有竞争力的价格等。

（2）机票、邮轮、酒店、保险等各类单项服务的采购

竹园国旅机票采购使用远期采购和集中采购的方式，一般根据过往的销售数据及对未来的销售预测，向航空公司预先提交年度或季度的座位需求，以保证在航空公司淡季获得足够优惠的价格，旺季获得足够的机位。

对其他单项产品的采购主要实行集中采购，保证产品的质量和丰富度，控制产品成本。

3、销售模式

竹园国旅出境游产品批发给代理商，由代理商将产品销售给终端消费者。竹园国旅的产品设计完成后，通过估算确定发团量、发团人数等信息，提前采购机票、酒店，核算成本，确定价格，然后开始通过代理商进行销售。主要销售代理商可分为电商和传统旅游门店两个渠道，电商包括途牛网、携程网、驴妈妈、悠哉旅游、去哪儿、八爪鱼等，传统旅游门店则包括各旅游客源地旅行社，如北青旅、中旅总社、神舟国旅等，传统旅游门店因客源地不同而不同。从当前情况来看，两个销售板块中，传统旅游门店仍占据了比较大的份额，但近年来电商渠道有快速发展趋势。

4、团队运作模式

竹园国旅利用ERP系统，在出团计划控制与发布、签证及保险，机票、酒店、旅游运输预订，地接服务确认，质量跟踪，成本决算等多个方面进行管理，对团队运作进行全程监控，实现高效经济的团队运作，为客户提供优质经济的服务，在保证服务质量的基础上控制成本。

5、后续服务模式

团队旅游结束后，根据客人意见反馈和与领队沟通的情况，及时回访游客及代理商，收集意见，了解旅游过程。公司由专人对游客进行跟踪反馈、满意度调查，根据反馈情况改进产品及服务品质，对反馈发现的问题及时进行追踪处理。

（四）报告期内的业务发展状况

竹园国旅报告期内主营业务均为境外旅游批发业务，旅游目的地涵盖欧洲、澳洲、美洲、中东非、亚洲等地，游客来源地则涵盖全国大部分省市。

1、报告期内按旅游目的地分类的销售收入情况

从旅游目的地来看，长线出境游特别是欧洲长线出境游是竹园国旅业务最重要的组成部分，且报告期内营业收入呈持续增长态势，优势明显。同时，竹园国旅逐步拓展亚洲等短线出境目的地，营业收入快速增长。报告期内，竹园国旅按旅游目的地分类的销售收入情况如下表：

单位：万元

目的地	2014年1-6月		2013年		2012年	
	收入	成本	收入	成本	收入	成本
欧洲	51,470.16	47,156.37	87,628.73	80,188.24	55,350.76	51,363.61
亚洲	23,438.69	21,854.45	56,953.18	53,654.79	28,690.98	27,333.72
澳洲	4,414.06	4,097.62	6,307.85	5,975.12	6,836.03	6,593.13
美洲	1,097.60	1,011.41	1,561.42	1,477.71	1,244.20	1,206.27
中东非	1,376.46	1,275.20	1,973.92	1,951.49	2,046.28	1,949.31
合计	81,796.97	75,395.05	154,425.10	143,247.34	94,168.26	88,446.03

2、报告期内按客源地分类的销售收入情况

从终端游客来源地来看，竹园国旅业务涵盖全国大部分省市，竹园国旅出境游产品的终端消费者主要来源于经济发达的地区，如北京大区、华东大区等。报告期内，竹园国旅按客户来源所在地分类的销售收入情况如下表：

单位：万元

地区名称	2014年1-6月		2013年度		2012年度	
	营业收入	营业成本	营业收入	营业成本	营业收入	营业成本
北京大区	31,409.37	28,863.66	69,745.62	64,596.40	35,848.74	33,535.85
华东大区	22,977.77	21,327.47	34,335.75	32,013.14	22,807.97	21,676.72
西南大区	12,316.86	11,318.29	19,574.21	18,128.29	12,091.21	11,310.87
中原大区	8,198.88	7,534.15	17,973.76	16,646.07	13,214.85	12,361.99
东北大区	3,700.91	3,400.86	7,879.54	7,297.52	6,768.28	6,331.47
华中大区	1,791.54	1,649.05	3,846.34	3,568.64	3,410.17	3,203.60
华南大区	1,401.63	1,301.58	1,069.88	997.28	27.03	25.54
合计	81,796.97	75,395.05	154,425.10	143,247.34	94,168.26	88,446.03

注：北京大区包括北京、河北、天津；东北大区包括黑龙江、吉林、辽宁、内蒙古；华东大区包括上海、江苏、浙江；华南大区包括福建、广东、广西、海南；华中大区包括安徽、湖北、湖南、江西；西南大区包括四川、重庆、贵州、云南；中原大区包括甘肃、河南、宁夏、青海、山东、山西、陕西、西藏、新疆。

3、报告期内主要旅游产品的销售价格及变动情况

竹园国旅主要根据市场竞争情况，综合考虑成本及供求等因素，根据产品销售区域不同，确定并随时调整产品的批发价格，同时对代理商向终端消费者销售的零售价格给予建议。报告期内，根据与代理商的合作情况、代理商规模、代理商在当地的影响力、代理商所处区域等因素，竹园国旅在统一确定的批发价格基础上，给予不同代理商一定的价格优惠，价格优惠基本是在每项出境游产品批发价格的基础上直接给予折扣。

从竹园国旅出境游产品按目的地分类的产品平均单价来看，由于各目的地行程远近、消费水平不一，以及同一目的地内各类旅游产品所包括的线路、酒店、餐馆等服务内容差别较大，因此各类旅游产品价格差异较大，且同一产品价格在淡旺季也有较大差异。

报告期内出境游业务的主要产品均价如下：

单位：元/人次

目的地	2014年1-6月	2013年	2012年
欧洲	13,789.73	14,277.59	12,887.56
亚洲	5,103.02	5,334.44	5,651.39
澳洲	14,827.21	13,530.35	13,606.75
美洲	10,493.32	12,840.62	12,246.08
中东非	15,243.16	13,301.34	16,622.94

4、报告期内各期向前五名客户的销售情况

①2014年1-6月

客户名称	金额（万元）	占比（%）
北京途牛国际旅行社有限公司	8,247.79	10.08
北京青年旅行社股份有限公司	3,359.98	4.11
北京神舟国际旅行社集团有限公司	3,209.89	3.92
上海携程国际旅行社有限公司	1,538.40	1.88
四川省中国青年旅行社有限公司	1,265.76	1.55
合计	17,621.82	21.54

②2013年度

客户名称	金额（万元）	占比（%）
北京途牛国际旅行社有限公司	14,842.78	9.61
北京青年旅行社股份有限公司	8,506.64	5.51
北京神舟国际旅行社集团有限公司	8,091.32	5.24
中国旅行社总社（北京）有限公司	4,293.09	2.78
天津市经典假期国际旅行社有限公司	2,864.57	1.85
合计	38,598.40	24.99

③2012年度

客户名称	金额（万元）	占比（%）
北京途牛国际旅行社有限公司	4,493.68	4.77
北京神舟国际旅行社集团有限公司	4,435.16	4.71
北京青年旅行社股份有限公司	4,392.40	4.66
四川省新东方国际旅行社有限责任公司	2,134.82	2.27
中国旅行社总社（北京）有限公司	2,017.89	2.14
合计	17,473.94	18.55

报告期内，得益于竹园国旅稳定的代理商网络及区域布局，竹园国旅前五名客户比较稳定，北京途牛国际旅行社有限公司、北京神舟国际旅行社集团有限公司、北京青年旅行社股份有限公司一直排名报告期前五。少数前五位客户的变化主要是由于竹园国旅代理商队伍的进一步扩大，以及业务覆盖区域的进一步扩展所致。

（五）原材料、能源及其供应情况

1、主要产品或服务的原材料及其供应情况

竹园国旅为客户提供旅游产品时，需要对外采购境外接待服务、机票、酒店、邮轮、景点等上游资源，上述资源存在接待容量或运输能力的问题。但整体来看，竹园国旅所需资源能够满足现有业务发展的需要，竹园国旅产品不存在上游资源供应问题。

2、主要原材料的价格变动趋势

竹园国旅旅游产品所需要素的价格主要受国家政策、供求状况以及市场竞争因素的影响，报告期内竹园国旅旅游产品要素的价格有所波动，并在旅游黄金季节普遍上升。凭借多年经营积累的规模优势，以及在内部建立和实施的集中及远期采购等制度，竹园国旅在采购方面具有一定主动性，能够准确预测并把握价格波动，具有较高的议价能力，可以有效控制采购成本。

3、主要原材料和能源占成本的比重

竹园国旅为消费者提供旅游产品需要采购的要素中，占比最高的主要是机票和地接费用，上述两项费用报告期内占成本的比重如下表：

单位：万元、%

项目	2014年1-6月	2013年度	2012年度
机票地接采购金额	67,333.89	131,561.48	82,349.14
占当期成本比例	89.31	91.84	93.11

机票和地接费用占成本比重逐年下降趋势，主要由于近年来境外酒店住宿费、餐费、景点门票（上述费用通常包含于地接费用中由竹园国旅向地接进行支付）的增长，竹园国旅对上游旅游资源直接采购的比例不断增加减少了地接费用所致。

4、报告期内竹园国旅向前五名供应商的采购情况

①2014年1-6月

供应商名称	金额（万元）	占比（%）
安科运达（注）	4,692.66	6.22
中国国际航空股份有限公司	4,136.57	5.49
印度尼西亚鹰航空公司	2,355.74	3.12
Travel Corporation Asia	2,323.18	3.08
Havi Reizen ISC B.V.	1,790.83	2.38
合计	15,298.98	20.29

注：北京安科运达科技发展有限公司与天津安科运达航空代理服务有限公司存在关联关系，故合并披露，下同。

②2013年度

供应商名称	金额（万元）	占比（%）
安科运达	13,263.39	9.26
普吉安顺旅行社	8,740.92	6.10
德国汉莎航空公司	7,124.44	4.97
中国国际航空股份有限公司	7,114.55	4.97
海南航空股份有限公司	5,555.84	3.88
合计	41,799.13	29.18

③2012年度

供应商名称	金额（万元）	占比（%）
中国国际航空股份有限公司	7,738.82	8.75
普吉安顺旅行社	6,553.90	7.41
德国汉莎航空公司	4,895.24	5.53
中国东方航空股份有限公司	4,799.01	5.43
海南航空股份有限公司	4,138.49	4.68
合计	28,125.48	31.80

由于上半年是欧洲游市场的淡季，而竹园国旅向德国汉莎航空采购的主要是欧洲航线，因此2014年上半年竹园国旅的前五大供应商中没有德国汉莎航空。2014年，普吉岛旅游受到泰国局势动荡的影响，竹园国旅对普吉安顺旅行社的采购情况也有所下降。北京安科运达科技发展有限公司作为包机服务代理商，近年来竹园国旅对其的采购额有较大增长，2013年及2014年1-6月安科运达均是竹园国旅的第一大供应商。

（六）资质证书情况

设立任何类型旅行社，都必须要向相关的旅游行政管理部门提出申请，申请获得批准后，旅游行政管理部门向申请获批准的申请人颁发旅行社营业许可证，申请人持旅行社营业许可证向工商行政管理部门领取营业执照。

竹园国旅旅行社持有旅行社业务经营许可证，具体情况如下：

经营主体	许可证编号	许可范围	发证机关	期限
竹园国际旅行社有限公司	L-BJ-CJ00043	1、入境旅游业务 2、国内旅游业务 3、出境旅游业务	国家旅游局	2009年12月18日至-

（七）安全生产和环保情况

1、安全生产情况

旅游行业是一个高关联性和综合性的行业，任何旅游目的地、客源地、旅游交通的安全隐患，均会降低旅游者的出行愿望。竹园国旅作为旅游产品和服务的提供商，将提供安全可靠的产品，保障旅游者的人身和财产安全作为竹园国旅的首要职责。

竹园国旅旅游安全管理目的是使竹园国旅每一位员工了解行业的特点，具备忧患意识，建立预防和及时处理旅游突发事件的应急能力和管理水平，提高公司的整体防范水平和抗风险能力，保证旅游者的人身和财产安全，保证公司业务安全、有序、可持续地开展。

在旅游安全管理上，竹园国旅通过事前预防和监测、事中决策和处理、事后总结和改进，达到减少、避免安全事故的发生，了解旅游安全事故发生发展的特点和规律，建立科学化、系统化的管理体系。

报告期内竹园国旅未曾发生安全事故。2014年9月5日，北京市旅游发展委员会出具《证明》，证明：竹园国旅近三年未违反《旅行社条例》的规定，未收到北京市旅游委的处罚。

（1）旅行社责任保险及旅游意外保险的投保情况

竹园国旅每年均按《旅行社条例》和《旅行社责任保险管理办法》规定投保旅行社责任保险。旅行社责任保险的保险责任，包括旅行社在组织旅游活动中依法对旅游者的人身伤亡、财产损失承担的赔偿责任和依法对受旅行社委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员的人身伤亡承担的赔偿责任。具体包括以下情形：（一）因旅行社疏忽或过失应当承担赔偿责任的；（二）因发生意外事故旅行社应当承担赔偿责任的；（三）国家旅游局会同中国保险监督管理委员会规定的其他情形。具体投保情况如下：

单位：万元

投保地点	每次事故责任限额	全年累计责任限额	每人人身伤亡的赔偿限额	每人财产损失责任限额
北京	600	1,000	80	2

《旅行社条例实施细则》第四十条规定，"为减少自然灾害等意外风险给旅游者带来的损害，旅行社在招徕、接待旅游者时，可以提示旅游者购买旅游意外保险。"为进一步保障旅游者的安全，竹园国旅为参团游客投保了旅游意外伤害保险等保险产品，以覆盖非旅行社责任造成的旅游者的人身伤亡和财产损害。

一旦发生意外，旅行社责任险、旅游意外险的赔偿限额可以累加。在游客参团报名之初，竹园国旅即向游客告知旅游意外伤害保险的保险责任、责任赔偿限额，如果游客需要增加保障额度，可以另行购买。

（2）安全事故、突发事件的责任承担

对于安全事故、突发事件产生的相关损失，主要由旅行社责任保险、旅游意外伤害保险提供保障。系旅行社责任的，可以由旅行社责任险赔偿，也可由旅游意外险赔偿，旅行社责任保险、旅游意外伤害保险的赔偿限额可以累计；非旅行社责任的，经旅游意外伤害保险赔偿。如事故的损失超出了保险的赔偿限额，是旅行社责任的，超出部分由旅行社承担；是旅游者责任的，超出部分由游客承担。

2、环保情况

旅游行业不属于重污染行业，2014年8月13日，北京市朝阳区环境保护局出具《证明》，证明竹园国旅近两年一期未因违反环境保护法律法规而受到处罚。

（八）主要产品和服务的质量控制情况

竹园国旅严格遵守《旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》、《旅行社出境旅游服务规范》等规定的要求，将质量管理贯穿从产品开发到服务实施的始终，把旅游服务质量当做竹园国旅安身立命之本和生存发展的生命线，以不断提供旅游者满意的旅游产品和服务为企业使命。竹园国旅已经通过ISO9001:2008质量管理体系认证，制定了各个环节的工作标准和要求，对产品服务实行标准化、规范化管理，让各个业务环节均在受控的范围内。竹园国旅以产品为核心，把旅游者的服务感受放在首位，推动产品服务的持续改进。

1、质量控制标准

竹园国旅质量控制从产品研发与资源采购、业务流程与规范操作、领队服务与考核以及客户回访四个层面入手，监控从产品研发设计到销售实施全流程的每一环节，以此保证产品和服务质量。

①产品研发与资源采购

好的旅游产品首先产生在产品的研发与采购阶段。线路设计合理，服务安排得当，是产品质量达标的基本保证。在产品研发与采购上，竹园国旅制定根据其产品研发与设计标准，对每个产品的特色和卖点，行程设计与编排、酒店、车、餐厅等供应商评定，产品的质量与标准，参团旅游者感受等方面做了详尽的规定。

产品经理在产品研发与采购阶段，必须充分掌握各项资源的特点，如航班搭配、酒店等级及实施条件、旅游车辆车况、交通及路况和景区景点的情况等，确保线路编排的合理性，产品的质量达到设计标准，满足参与者感受。为保证产品的质量，竹园国旅在产品研发中，特别强调整个行程的合理性、流畅性，强调细节服务和关怀服务，注重旅游者的感受。

②业务流程与操作规范

竹园国旅一直强调团队运作的专业性，业务流程的完美和规范，建立集约型、高效型的执行团队。竹园国旅通过了ISO9001:2008质量管理体系认证，制定了质量手册和程序文件，包括各部门的工作手册、岗位职责、业务流程和操作规范，为业务的各流程与环节提供依据和标准，提高工作水平，降低出错率，确保服务质量。竹园国旅通过现有的ERP综合运营管理系统能够实现参团报名、收客、出签、出团等团队管理功能，通过流程和审批权限的设定以及实时提醒功能，保证业务流程的规范和各环节的有效控制，提高了工作效率，降低了工作失误率。

在向代理商推广产品时竹园国旅的销售人员会向代理商明确各产品的接待标准。出团前，由领队召开行前说明会，为客人讲解出团的注意事项及接待情况。通过这些措施，让客人更多了解产品信息，明确接待服务标准，有助于最终提升客人满意度。

（下转B54版）