

锦江国际（集团）有限公司

履行企业社会责任的情况报告（2017）

2017年，锦江国际集团在市委、市政府和市国资两委领导下，始终以深耕国内、全球布局、跨国经营战略为指引，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，从经济责任、法律责任、伦理责任、环境责任和慈善责任等多方面出发，为员工创造更好的工作和生活条件，满足消费者更高层次的需求，积极投身环境保护，建立和谐社区关系，为弱势群体提供援助和帮扶。

未来，社会责任一词将永远是锦江国际集团发展的主旋律，除了不断做强做优做大酒店核心业务之外，企业社会责任方面的担当和作为将始终是衡量我们自身价值的重要指标。

一、坚持依法诚信经营

集团公司高度重视诚信经营，坚持科学、规范原则，打造诚信体系。加强合同管理，严格按照合同约定，履行义务；加强企业内部各类审计和风险管控，并落实审计整改意见和审计监督检查，为集团经济工作的有序和顺利进行提供保障。

2017年集团公司在对集团及下属企业重大合同进行法律审核同时，一并对常见合同风险做相应梳理并以此对合同审批流程进行修改，从而不断完善集团风控环节，提升风险防范水平。为

适应集团跨国经营需要，完善企业内部控制体系，修订完善了集团近百项制度和流程，确保《内部控制手册》执行有效；推进内控合规向风险控制转变，重点抓好全球采购共享平台和财务共享平台的风险识别、评估、应对和监控环节，实现提前预警和动态防控；强化集团资金管理，防范金融及投资风险。编制实施了集团资金集中管理办法及担保管理办法，加强账户管理，有效控制资金达 70%。

2017 年度，集团系统没有出现违法经营事件，各类信访和经济纠纷都得到妥善处理，维护了企业合法权利。

二、不断提高持续盈利能力

2017 年，集团坚持生产经营、资本经营“双轮驱动”，面对国内经济下行压力，积极实行降本增收，经营质量逐步提高，各项指标稳中有升，好于同期，优于预期；核心主业全面整合，有效地提高经济运行效率、降低运营成本，盈利能力稳步提升；战略投资、财务投资并举，取得良好投资效益。

集团公司各项预算目标均超额完成。公司合并资产总额 979 亿元、净资产 305 亿元、营业总收入 216 亿元、国有净资产 162 亿元、合并利润总额 21.5 亿元、合并归属母公司净利润 7.3 亿元。

截至 2017 年底集团的开业酒店已达 6000 多家，客房数量 68 万间，拥有 1.1 亿会员，在全球酒店集团 300 强中排名第 5

位。旗下酒店覆盖了 68 个国家，在一带一路沿线国家的酒店布局达到 200 家。

三、切实提升产品质量和服务水平

集团公司注重强化服务意识、健全服务规范、不断提升服务水平，取得良好成效。

2017 年集团所属企业，积极围绕市场需求，以重大接待任务为抓手，关注服务细节，完善服务标准，提升服务品质。锦江酒店坚持“关注客户、服务客户、成就客户”的服务理念，不断反思和改进服务方式，洞察客户需求，前瞻性地变革和创新服务模式，专业细致地打造优质酒店产品和服务，确保为客户提高优质入住体验。旗下康铂酒店通过持续不断举办中、法特色获得提升客户入住体验，各类互动拉近了客人与康铂之间的距离。在由中国标准化研究院客户满意度测评中心联合清华大学中国企业研究中心共同发起的《2017 年中国顾客满意度调查》中，“锦江之星”品牌再次位居经济型酒店类榜首。

锦江汽车从用户需求出发制定了“质量创优、品牌创誉”规划，推行了五项满意服务即标准化服务、诚信服务、增值服务、个性化服务、特色服务。积极参与《上海市道路交通管理条例》主题宣传，安全行车管理工作得到了一致好评。

2017 年集团公司安全圆满地完成了上海市第十一次党代会、第二届中国质量（上海）大会、2017 国际企业家和市长咨询

会议、市委市政府国庆招待会、挪威王国首相、瑞士财长、世界技能组织代表考察团等国内外重要宾客的接待任务（48 批次），受到了中外贵宾及市委、市政府有关领导的充分肯定。

四、努力加强资源节约和环境保护

集团作为有责任有担当的国有企业，以对社会负责的高度责任心，积极采取措施，努力降低能耗并减少污染排放，促进企业可持续发展。

集团核心产业锦江酒店积极**倡导绿色理念，推行节约办公**，在办公场所积极应用节能技术，选用节水节能型器具，减少资源浪费；**倡导节能管理，创建绿色环境**，2017 年 3 月 25 日，锦江之星连续第 9 次组织分别在全国的千余家门店同时关闭酒店外墙泛光灯照明，开展“地球一小时”熄灯活动。位于上海的百余家有限服务酒店实行室内全面禁烟，创建绿色无烟酒店；**倡导节能减排，打造绿色酒店**，公司每年设定并下达能耗计划、各项节能指标及考核要求，各用能企业建立和完善各级领导和部门节能目标责任制，层层分解落实，切实采取措施，确保各项节能目标计划的完成。锦江酒店坚守“人与自然和谐相处”的原则，坚持走“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展道路，将绿色环保理念全面融入酒店经营与管理中。通过创新环境管理体系和落实环保任务，形成绿色发展的长效机制，为社会的环境安全和生态安全做出贡献。以国家绿色饭店的标准打造全新概念的绿色酒店。

例如：在缺水型城市酒店里采用中水系统（把雨水收集起来经过循环系统最终用于冲洗厕所及绿化用水等），酒店内采用高效的换气装置，使用保温隔热建筑材料和能源计量监测系统等一系列措施紧抓绿色酒店建设，进一步突出了“安全、健康、舒适、专业”的经营特点，实现了酒店的经济效益、社会效益和生态环境的有机统一。

锦江汽车公司践行环保理念，重视节能减排工作，所有运营车辆均通过环保监测，并贴有绿色标贴；在采购中为达到国家和国际环保标准的，一律不予采购；通过技能培训提高员工驾驶技能和 GPS 定位系统来监管车辆，减少空驶，降低油耗，减少尾气排放。根据市政府有关车辆减排达标的规定要求，主动、有效推进黄标车和排放不达标老旧汽油车报废，完成了预期车辆更新工作目标。同时，在迪士尼园区班车项目中投入 40 辆油电混合新能源客车，不断尝试有利于改善城市环境的新生科技，以此进一步改善和营造“宜居、宜行”的绿色生态环境。

五、推进自主创新和技术进步

集团公司根据企业自身发展的实际情况，积极推动自主创新和技术运用。

2017 年，集团所属 WeHotel（上海齐程网络科技有限公司）在技术创新上，通过先进的敏捷开发方式，开发出包括门店通、营销通、结算通、客服通、PMS、CRS、CRM、员工统一登录、BI

大数据、基础架构、智能酒店等一系列技术应用产品，有效满足酒店和品牌数字化管理需求，提供综合性的系统解决方案，积极提升酒店运营效率，降低运营成本，为酒店行业的创新转型提供有力支撑。同时，WeHotel 还针对旅游自由行业务开发出一套 B2B 的“Rex 旅游云平台”，为酒店、机票和景点等单项资源方以及旅行社提供库存控制、分销渠道及分销定价管理、财务报表编制等工具，不仅帮助供应商解决了因没有系统而导致的销售策略滞后，库存及营收难以统计，被大平台牵制等问题，更为采购方解决了线下人工反复询价、反复确认库存等问题，还提供平台对接的技术支持，方便分销商进行产品销售，提高采购效率及成本管理。

锦江酒店的“ORACLE 集采供应商的采购模块”上线，提高了总部对连锁店酒店物资采购管理，有效的掌握门店统购物资使用情况，并合理规划采购周期，为物资使用的分析及供应商的谈判提供了数据基础。Hyperion 海伯龙合并报表管理系统的上线，减少了财务人员的工作量。同时借助合并系统及 EBS 系统的数据源实施的《财政年报》及《国资年报》的自动化编制项目，打破了编制预决算报表的瓶颈。“Hyperion 海伯龙预算系统”的上线，通过建立收入、费用、成本等业务模型，自动分解总部指标，让门店以简便的操作模式参与于到预算编制过程中。实现了企业对连锁店的全面预算管控，提升预算的可靠性及可执行性。同时

该平台还开放给所有加盟酒店使用，进行实际数与预算数据的填报，简化了数据收集及人工统计的工作量，同时避免了数据再加工的差错率。搭建了“锦江酒店中央结算系统”，通过该系统满足酒店中央化的客户管理以及款项的管理，实现中央与 PMS 系统、第三方支付平台的账务往来以及其他各系统的数据同步与传输。建立了“锦江酒店税务管理平台”，实现对增值税的进项、销项管理以及增值税发票、税务申报、税款缴纳的统一管理与控制。2017 年底完成所有直营门店的推广上线。实现业务系统与金税系统的全面对接、销项实现时实开票功能，并能实现总部对所有连锁酒店开票信息的中央化管控要求；进项方面实现了进项发票的统一认证管理、进项税发票的自动识别、自动匹配要求，并能与 EBS 系统可靠对接，准确提升自动化率，提高管理效率。

锦江汽车主动适应传统客运业与“互联网”相融合的新趋势，积极推进内部管理信息平台优化升级。改造后的智能大客车调度室已于 2017 年 10 月正式启用，可视化调度系统、车辆路线规划系统、全球眼和 GPS 整合监控系统、接待任务 APP 等，均在测试使用中。

锦江低温公司对信息系统进行全面升级，完善软件系统，提升模块功能与运行效率，在原有基础上开发完善 WMS 系统的业务模块功能，升级路径跟踪模块与 APP，形成独立专业的自贸区监管 WMS 的版本，建立合理化的多系统运维机制，解决年限过长

的硬件设备的风险隐患，保证吴泾公司 WMS 仓储，新天天公司的车辆在途 LSP 系统的稳定运行。

六、保障安全生产

集团公司始终坚持科学发展和安全发展理念，牢固树立安全生产“红线”意识和“底线”思维，切实落实集团党委提出安全生产工作“七个到位”和“四个不放过”的要求，落实安全生产“党政同责、一岗双责、齐抓共管”工作机制，组织开展“一对一”交叉检查，发现问题，立即整改。集团公司连续八年被市安委会评为“上海市安全生产优胜单位”，集团公司安保部、锦江都城酒店管理有限公司、和平饭店被评为“上海市平安示范单位”。

锦江食品餐饮公司在 2017 年正式通过上海市安全生产标准化二级企业审核，此次公司通过以申办创建安全生产标准化二级企业为抓手，按照“边查边改”的原则，对各方面安全工作进行了逐项自查和整改，同时结合安全督导员队伍建设，使安全管理工作在进一步规范和提升中取得了实实在在的成效，并获得颁奖证书。

七、维护职工合法权益

维护职工合法权益是工会工作的基本职责，也是构建和谐企业的基础。集团公司积极支持工会工作，发挥桥梁纽带作用，坚持“以人为本”的核心价值观，切实维护职工的合法权益。

集团公司已连续十四年为所属企业一线员工增加工资，总额 4.2 亿元；2017 年集团纳入增资范围的企业人均增资 8.4%。继续实施退休员工商业补充医疗保险制度，累计投保 8200 万元。依托三级帮困体系和“5+2”基金，继续做好帮困工作，其中集团工会帮困 305 人次，帮困资金总计 92.5 万元。各基层工会建立送温暖工程基金 37 个、资金 256 万、有 319 位领导干部联系帮助 517 户困难职工家庭。同时，继续做好在职员工和退休人员的补充医疗保险工作，人均理赔额基本与上年持平。积极按规定推行厂务公开，在重组整合、清理退出工作中，严格履行民主管理程序，坚持把职工安置放在优先地位，使职工利益得到充分保证，更好地维护职工的合法权益。集团所属企业厂务公开覆盖率为 98%，职工工资协商机制实现 100%全覆盖。

与此同时，集团公司十分重视员工的成长和人才的培养，努力打造系统性能力发展体系，开展分层次、分类别的培训，力求事项公司与员工的共同成长。启动了新一轮“百人计划”，多措并举扎实推进人才高地建设。锦江酒店围绕“紧盯主业聚才、立足需求引才、围绕紧缺育才、优化环境留才”方针，先后制订“新一轮百人赴欧培训计划”和“百人岗位实务培训计划方案”，按照“一对一”岗位要求，通过共性+个性课程、在线学习平台、与国际知名酒店管理学院合作等方式，打造具有国际视野、创新思维、跨文化合力和卓越运营管理能力的人才队伍。第一批“

远航”培训工作正式启动，首批 32 位学员遴选自 130 位候选人，学员平均年龄 35.5 岁，女性占 21.9%，党员占 62.5%。此外，通过与卢浮、铂涛、维也纳互派交流高管、中层管理骨干方式，加强关键点的管控，逐步优化全球人力资源配置。

作为市政府指定的国宾外事接待服务单位锦江汽车，始终以“不辱使命、万无一失，为国争光，为上海添彩”作为工作理念，加强员工责任教育。所有员工每年均参加员工培训及轮训，平时还包括阶段培训、服务、安全复训、班组学习教育培训、新进人员上岗培训，违纪人员强化复训、驾驶技术提高复训等各种形式的培训，每年员工培训覆盖率达到 100%。

八、参与社会公益事业

集团努力把企业自身发展与服务社会、奉献社会相结合，积极营造和谐的外部环境，促进企业与社会的和谐发展。

2017 年 4 月 1 日，作为上海对口支援克拉玛依重点项目之一，锦江之星克拉玛依行政中心酒店建成开业。此次锦江之星入住克拉玛依，将助力提升克拉玛依酒店服务水平乃至整体旅游环境，为克市从油城向“游城”转型提供服务保障。

锦江酒店下属康铂品牌酒店，组织成立了一支由各部门和各门店员工自发组成的志愿者队伍，队伍将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神作为行动宗旨，积极参与扶贫济困、助学敬老等志愿活动。2017 年 7 月 22 日，由铂涛集团旗下官方直销平台

“铂涛旅行”参与举办的第二届“全程铂爱”公益徒步挑战赛在广州白云山举办。本次赛事以参赛者的名义向 WABC 无障碍艺途捐赠“铂爱梦想包”，内含颜料画笔等，给予自闭症儿童艺术治疗。

九、结束语

2017 年，公司在依法诚实经营、持续提高盈利能力、提升产品质量服务水平、保障安全生产、资源节约环境保护、自主创新技术进步、维护职工合法权益、参与公益事业等多方面履行了应有的社会责任。未来，公司将继续不断完善企业社会责任的管理体系建设，更好地履行社会责任，推动社会的和谐和进步。