

# 锦江国际（集团）有限公司

## 履行企业社会责任的情况报告（2018）

2018年，在市委、市政府和市国资两委领导下，锦江国际集团深入贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，围绕“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略部署，深化供给侧结构性改革，加快核心产业发展，稳步推进国际化进程，积极打造“锦江”民族品牌，并坚持为社会创造福祉、承担社会责任的价值取向，从经济责任、法律责任、环境责任和慈善责任等多方面出发，满足消费者多层次的需求，为员工创造更好的工作和生活条件，促进企业与社会的协调、和谐发展，实现经济效益、社会效益和生态环境的有机统一。

### 一、坚持依法诚信经营

依法诚信经营是企业可持续发展的基石，也是国有企业提升核心竞争力的重要举措。

集团公司对标跨国公司法律事务管理模式，构建集团法务工作体系，不断完善法律风险防范机制，以参与集团及所属企业重点项目、重大经济活动以及审核法律文件、法律争端等为抓手，提高企业法治工作水平。以内控测试评价和领导干部经济责任审

计为抓手，注重风险预警，优化管理流程，注重过程监督，确保合法合规。以开展卓越绩效管理工作为抓手，围绕“抓重点、补短板、强弱项”，以点带面、点面结合，企业经营管理水平逐步提升。锦江酒店建立了涵盖业务、管理、渠道、人力资源、客户评价等指标体系，建立了定期的会议制度，通过对标分析，查找短板，制定措施，有效地推动了企业经营的提质增效。锦江汽车着重改善提高企业经营管理效率和效益，从“业务、财务、客户、员工”四个维度，调整KPI指标。在总结试点板块经验的基础上，有计划的全面推广卓越绩效管理体系。

2018年，锦江酒店持续提升品牌影响力，获得了2018中国最具投资价值酒店品牌——锦江都城、白玉兰、7天优品；中国最具投资价值中端国际酒店品牌——康铂；投资方首选中国酒店管理公司——锦江之星、维也纳酒店、丽枫酒店；中国酒店最具品牌影响力连锁酒店集团——维也纳酒店；有限服务中档酒店影响力品牌金航奖——锦江都城、丽枫、维也纳等多种荣誉称号。锦江汽车获得上海市文明单位、上海市质量管理奖、全国用户满意企业、上海市用户满意服务先进单位（三年有效）等荣誉称号。

## **二、不断提高持续盈利能力**

持续盈利能力是企业发展的目标，是判断企业投资价值的核心要素，也是企业赖以生存的基础。

集团公司面对国内经济下行压力，坚持生产经营、资本经营

“双轮驱动”，积极实行提质增效，经营质量逐步提高，各项指标稳中有升，完成预算目标好于预期、好于同期。

(1) 营业总收入：2505948.9 万元，同比增长 3.78%；

(2) 利润总额：246657.1 万元，同比增长 9.32%

(3) 国有净资产收益率：6.7%，同比增长 0.2 百分点

(4) 资产总额：10927964.51 万元，同比增长 7.12%；

(5) EBITDA:614145.25 万元，同比增长 4.40%

(6) 规模营收：790 亿元，同比增长 8.97%。

2018 年在完成收购丽笙酒店集团后，酒店全球布局拓展到 120 多个国家，开业酒店 8715 家、客房 94 万多间，拥有 1.4 亿会员，在全球酒店集团 300 强中排名第 2 位。品牌体系实现中高端全覆盖，中高端及高端酒店房量增加约 20%，海外房量翻番，达到 30% 以上，进一步提升了核心竞争力。

客运物流、旅游、餐饮板块清醒认识企业面临的压力和挑战，积极应对复杂多变的市场环境和激烈的市场竞争，深入推进业务整合，勇于攻坚克难，继续保持稳步向好发展。

### **三、切实提升产品质量和服务水平**

产品质量和服务水平是企业的生命。唯有优质的产品和服务才能使企业在竞争激烈的市场中立于不败之地。

集团公司高度注重强化服务意识、健全服务规范、不断提升服务水平、完善服务细节，热心用心细心精心为顾客服务。坚持“永远微笑，尽我所能”的服务宗旨，通过狠抓严管、组织明查

暗访、加强优秀服务案例培训和重视宾客评价反馈等手段，所属企业运营管理、经营服务质量不断提升。

2018 年，锦江酒店先后圆满完成了市政协第十三届一次会议、市十一届四次/五次党代会、第 30 次上海市市长国际企业家咨询会议、市政府国庆招待会、首届中国国际进口商品博览会等重大接待服务保障任务。特别是被上海市市政府委以重任，承担首届进博会接待任务，锦江酒店上海区域 59 家酒店参与各项重要接待任务 10214 人次，使用客房 37210 间夜，圆满完成国展中心中外贵宾茶歇任务、指挥中心保障任务、外宾和内宾接待服务、中外媒体服务等重要保障工作。为确保高质量完成任务，锦江酒店充分发挥整体优势，依托重大接待任务团队，调集全国各地锦江酒店近百位服务精英，驰援“进博会”接待工作，发挥专业优势，反复精研，完善服装设计、器皿款式、菜点质量、台面布置、服务标准等，提高产品出品和服务质量，为圆满完成任务提供支持保障，得到中外宾客交口称赞。

锦江汽车承担了进博会参会外国政府商贸代表团、访问团的核心供车保障，以及外交部、中央警卫局、市外办、市警卫局等工作用车任务。其中，国宾一级团 16 批、二级团 12 批、三级团 13 批，非警卫对象团组 24 批，先后共投入用车 1295 辆，参与任务一线驾驶员和后勤保障人员近 1300 人，从责任落实、车辆配备、人员选派、业务培训、安全稳定、后勤保障等方面，周密、扎实、全面做好筹备工作。此外，锦江汽车先后完成英国首相、

法国总理、新加坡总理、喀麦隆总统等国宾接待任务，共完成一、二、三级团任务 65 批，部长级以下任务 1390 批。

锦江旅游以专业服务水准完成进博会 4000 多人媒体团落地接待，以及北方工业集团、俄罗斯等重要团队的接待服务。实现全国第五届大学生艺术展演接待服务“零”差错，完成来自全国 31 个省（市、区）400 多所高校近 9000 名师生的食、宿、行接待，以及“中华号角——2018 上海之春国际音乐节管乐艺术节”3000 名中外宾客接待任务。

#### **四、努力加强资源节约和环境保护**

资源节约和环境保护事关人民群众切身利益，关乎子孙后代和民族的未来。

集团公司作为有责任有担当的企业，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。

锦江酒店注重在新建和改建过程的环境影响，要求各酒店在新建和改建中采取积极的节能减排措施，减少施工和后期运营过程中的环境影响。锦江之星建立了《工程模式手册》，对新建与改建的酒店加强绿色节能环保方面的规范。同时，要求各酒店根据项目所在地气候情况及地方节能设计规范进行节能设计，如在满足规范要求的窗地比及规划要求前提下，要求新建项目尽量减少外窗面积，以达到节能要求；要求建筑外墙、屋面、楼地面、外门窗均选用保温节能材料，满足国家在环保、消防等方面的标

准；采用太阳能、空气源热泵等节能环保的设备作为热源，并充分利用余热、废热等。2018 年部分酒店对锅炉、燃烧器进行改造，以达到低氮排放要求。部分酒店进行了隔油池改造项目，安装油水分离器、负离子发生器等设备，禁止向下水道倾倒废弃油类、废化学品等对环境会造成较大危害的物品，废水排放口安装远程装置，实时监控，以保证污水排放符合《污水综合排放标准 (GB 8978-1996) 》。安装油烟处理设备，达标排放，排放口安装远程监控装置，进行实时监控，以确保达到《饮食业油烟排放标准（试行）》(GB 18483-2001)标准要求。

2018 年，锦江之星已连续第 10 年参加“地球一小时”熄灯活动，分布全国的上千家品牌酒店同时关闭酒店外墙泛光灯照明。

锦江汽车公司践行环保理念，重视节能减排工作，以改善社会环境、工作环境为根本，把实现五项环境达标：车辆尾气排放达标、污水排放达标、固体废弃物处理达标、工作环境整洁达标、各项节能指标达标，贯穿于各项工作的全过程。结合公司实际制定技能降耗指标，建立能源汇总统计与分析制度和台账资料，2018 年能耗为 0.779 吨标准煤，比 2017 年下降 14%，远远低于同行业水平。主动、有序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。此外，借“进博会”之机，新购置 50 辆新能源出租车投入运营，紧密与新能源厂商保持沟通，积极关注探索新能源车辆运营发展之路，保障运营系统的同时进一步营造和提升城市宜居、宜行的绿色生态环境。

## 五、积极推进自主创新和科技进步

自主创新和科技进步是社会生产力发展的重要标志，是经济发展和社会进步的重要推动力量。

集团公司初步建成了以“一中心三平台”为核心的创新体系和协同发展机制。即：全球酒店创新中心、WeHotel 以酒店为核心的全球旅行产业平台、全球财务共享平台和全球采购平台。

**全球创新中心：**集合行业研究、品牌创新、设计工程、资本孵化能力。成立巴黎和上海两个设计中心，融合中西方设计优势，把握消费升级、客户年轻化、及本土品牌认知度提高的趋势，为消费者创造更具性价比、更高品质、更好体验的酒店品牌；为加盟商提供更多品牌选择和更高投资回报。提出打造 10 家创新品牌样板酒店，目前 1 家已开业，2 家已启动全面施工。

**WeHotel 以酒店为核心的全球旅行产业平台：**围绕以“会员为核心”的发展主线，结合“直销平台、技术平台、创新平台、金融平台”四位一体的协同发展体系，全力构筑全球酒店互联网共享平台。WeHotel 已拥有会员近 1.5 亿、移动客户端用户近 6000 万（其中活跃用户逾 1000 万）、官方微信粉丝数超 1800 万，其服务范围涵盖酒店预订、旅游度假、在线服务、金融支付等多个领域。旗下官方直销移动客户端锦江旅行 App 和铂涛旅行 App 已有效覆盖国内 30 家主流核心应用市场，并成功登上 2018 年中国酒店类 APP 指数榜单的第一名。**全球采购平台：**为了让全球设计与中国制造相结合，通过最好的产品加上最优的价格，在自身全球化的过程中，带领国内酒店产业链上下游更多企业，逐渐步入

全球市场。平台已拥有 2000 多家供应商，为全球 60 多个国家，超过 30 个品牌、1 万多家酒店搭建可靠的供需平台。**全球财务共享平台**：通过对人员、信息技术和业务流程的有效整合，不断地进行系统功能和业务流程的优化，完善财务管控体系，加强资金集中及统筹管理。2018 年中央结算系统二期项目全面上线；财务机器人（RPA）项目实施，释放人工提升效率；服务台项目上线，提高服务响应及管理能力。

2018 年，样板酒店之一康铂静安酒店正式开业，集团所属 WeHotel（上海齐程网络科技有限公司）开发的智能酒店等系列技术应用为康铂酒店赋能，以“智能、共享、绿色”为特色，向客户提供自助入住，智能门锁、智能电视、清扫系统、电子房卡等多样化智能设备，客人只需通过手机即可体验“搜索、预定、支付、入住、逗留、离店”全流程智能服务。现代高科技交互服务体验让每位客人倍感新奇又享受到高效便捷，实现了住客与客房的智能化交互，提供了入住体验更佳的高科技、高品质服务。

2018 年，锦江汽车公司优化升级了锦江 96961 呼叫中心调度系统、信息综合管理平台和电子商务平台，开通了公司公众号、各板块微信公众号。一年来，各类大客车、商务车、出租车、面包车等叫车、租车、汽修汽贸网络咨询服务大多都是通过技术平台提供的，公司的调度平台也逐步在向网络化、信息化、可视化、智能化方面不断升级。锦江旅游与 WeHotel 共同建设 REX 系统，实现签证、团队门票产品和微信小程序签证上线，为发展锦江旅

游在线分销创造了条件，并正式启动在线分销系统立项，同时公司官网经过重建于 2019 年 1 月 1 日正式上线，进一步丰富了营销手段。

## **六、切实保障安全生产**

安全生产是企业的生命线，是保护劳动者的安全、健康和国家财产，促进社会生产力发展的基本保证。

集团公司加强内部治安和消防安全工作管理，规范特种设备的管理，强化食品安全管理。所属企业根据自身实际情况建立了应急预案以应对各类突发状况，维护和保障广大宾客、职工的健康和安全。建立健全安全生产领导小组，并结合各企业实际情况，建立安全生产管理机构，配备专职或兼职安全生产管理人员，负责企业日常的安全生产管理工作。

2018 年，锦江酒店深入贯彻落实「党政同责、一岗双责、齐抓共管」和「失职追责、尽职免责」的安全生产责任体系，坚持安全生产工作「七个到位」和「四个不放过」。组织开展“一对一”交叉检查，发现问题，立即整改。督促各企业配备安全生产管理人员，要求相关管理人员参加安全生产上岗证培训，进一步提升安全管理团队的责任意识。建立了公共卫生和食品卫生管理体系，实行食品安全责任制，并根据实际需要，配备专职或兼职的公共卫生和食品卫生管理人员，负责本单位公共卫生和食品卫生监督管理工作。定期或不定期地组织力量，对所属企业的公

共卫生和食品卫生工作进行检查考核。特别是在首届上海进博会期间，为有效做好安全保障和协调工作，专门组织有关负责人参与昼夜在岗值班，开展安全巡查，做到全方位的安全管理指导，大幅提高了员工的安全意识和安全防范技能，发现隐患、排除隐患能力和处置突发安全时间的能力得到有效加强。

锦江汽车坚持营运车辆 24 小时 GPS 动态监控，确保车辆始终处于受控状态。

## **七、坚决维护职工合法权益**

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。

集团公司高度重视民生利益，维护合法权益，为集团可持续发展营造和谐稳定的氛围。注重改善职工薪酬和福利，完善基层企业民主管理模式。依托职代会平台，使员工合法权益得到进一步保护。以激发和调动职工工作积极性，切实维护职工权益为出发点，进一步理顺分配关系，继续贯彻收入分配向一线职工倾斜，向做出贡献的关键职工倾斜，强化激励和约束的分配理念，使职工的工资收入在每个人努力工作的基础上，随着集团事业的发展，企业效益的提高而逐步增长。

集团公司已连续 15 年为所属企业一线员工增加工资，在岗职工人均增资比例约 8.2%；继续扩充和完善帮困维稳基金，实现三级帮困“全覆盖”，全年帮困 427 人次，总金额 192.8 万元；

三是继续做好在职职工和退休人员补充医疗保险续保工作，集团重大疾病救助基金救助 23 名员工人均 1 万元，退休员工商业补充医疗保险全年出资投保 2150 万元，人均理赔基本与上年持平。

作为服务型企业，员工是沟通企业及客户的重要桥梁，亦代表着锦江的形象及精神，与企业发展息息相关，因此，集团公司非常重视员工的遴选、培育、发展，并致力于为员工创造温馨的工作环境，提供良好的发展机会。

2018 年锦江酒店组织管理层赴法跟随卢浮酒店各级管理人员进行实训，学习新品牌开发设计、老品牌重新定位、品牌理念宣传策划、媒体公关整体策略等课程项目，并进行具体运营实践，同时，组员们参观了巴黎市多个产业引导创业中心，了解到法国最前沿的业务动态和产业信息。

维也纳酒店集团、铂涛集团等各成员酒店企业也打造了各自特色的培训体系，为各自员工提供丰富的培训安排。维也纳酒店集团通过「维也纳大学」，使在职职工受教育时间不少于 80 学时，重要岗位岗前培训 3-6 个月，由本公司资深技术人员及经验丰富的老师授课。铂涛集团的「铂涛商学院」目前已和包括美国哈佛商学院、中山大学岭南学院、法国欧洲商学院等知名商学院展开合作，为中高级管理人员开设「海外课堂」、「领航」和「远航」学习项目。

锦江都城品牌通过「锦江都城管理学院」培训各酒店中层管

理人员以上和总部员工，共主持开发四大类培训课程，包括企业文化、市场销售、后台管理和通用管理，并为学员提供综合型学习方案。

锦江汽车公司始终以“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、热心参与社会公益事业**

社会公益事业是扶危济困的事业，也是凝聚人心，能够带来正能量的事业。

集团公司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。

锦江国际集团发挥国企优势，积极开展与本市及其他省市贫困地区的结对帮扶工作，助力脱贫攻坚。一是对本市金山区开展农村综合帮扶工作（2018年-2022年），从资金、人才方面开展综合帮扶。五年共计投入帮扶资金2500万元，每年投入500万元，扶持产业发展，提升“造血”功能；选派集团优秀年轻干部成为薄弱村驻村指导员，支持薄弱村乡村振兴发展工作。元。二是对云南省昆明市东川区开展“百企帮百村”村企结对帮扶工作

(2018年—2020年),围绕“脱贫、提升、发展”的三年帮扶主题,开展党建引领下的教育帮扶、经济帮扶和产业帮扶。三年共计投入帮扶资金500万元,2018年已投入近150万元,帮扶项目涉及群众急难问题、教育设施改善、提供就业岗位、消费帮扶、产业帮扶等。

锦江酒店利用城乡帮扶、党建共建平台,与金山区廊下镇山塘村党总支分别签订了《上海市城乡党组织结对帮扶(共建)协议书》,开展了形式多样的互动交流,做好帮扶工作,在党建阵地、支部建设、党员活动等组织共建方面,开展联建互动和经验交流,提升党组织结对工作质量。在共促共建、共育共创等方面继续开展工作交流和互动,进一步助推城乡帮扶共建工作的发展。2018年,上门慰问山塘村14户低保困难家庭,累计提供慰问金人民币2.8万元。此外,为山塘村60周岁以上的900名老人提供伤害责任保险,共支付人民币18,000元保险金。康铂门店与所在小区居委会共同组织关爱活动,组织门店所在小区的孤寡老人到店参观,享用长寿面,以此向他们表达锦江的祝福。

锦江汽车公司与田林街道、虹桥街道、潍坊街道、嘉定社区中心等共建服务对子,每年定期、不定期开展环保宣传、爱心义卖、帮困助学和爱老助老活动等各项活动。关心慰问耄耋孤寡老人,并为老人们提供多项免费义务服务,与贫困学生结对子帮助完成学业。

## 九、结束语

2018 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、参与公益事业等方面履行了应有的社会责任。未来，公司将继续坚定不移实施“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略，强化责任担当，着力提升质量和效益，不断完善企业社会责任的管理体系建设，更好地履行企业社会责任，推动社会的和谐和进步。