

# 锦江国际（集团）有限公司

## 履行企业社会责任的情况报告（2019）

2019年，锦江国际集团在市委、市政府和市国资委党委、市国资委的领导下，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实中央经济工作会议精神和上海区域性国资国企改革试验方案，按照集团党委对经济工作的总体部署要求，集团坚持稳中求进工作总基调，以改革统揽全局，加快“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略，着力推进创新驱动、高质量发展，全面完成年度各项经济指标，锦江酒店跻身“世界第二”，经济保持有质量有规模的持续稳健增长，全球综合竞争力显著增强。同时，出色完成第二届进口博览会等各项重大国宾接待任务，为国家、为上海赢得了荣誉，锦江民族品牌的全球影响力进一步提升。并坚持为社会创造福祉、担当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。

1、完善决策重大问题的党委前置程序，进一步提升公司治理水平。根据市国资委党委关于规范党委研究讨论作为董事会决策重大问题的前置程序的要求，组织修订了集团公司《章程》。集团所有提交审议的涉及“三重一大”事项，均按公司《章程》规定，严格履行党委前置程序。为适应集团战略发展需要，按照国资监管要求，在借鉴国内外对标企业公司治理模式的基础上，进一步强化战略引领，完善、规范集团公司治理体系。探索在集团董事会授权下，设立区域化管理平台、任命区域化管理团队，逐步建立完善集团业绩考核体系与考核办法，探索具有市场竞争力的薪酬机制。修改后的集团公司《章程》，契合集团国际化发展实际，促进高效运作，助力高质量发展。

2、坚持依法经营，健全内控机制，推进全面风险评估，国有资产管理不断强化。集团有效发挥内审“监督、防范、控制”作用，通过完善审计工作机制，优化经常性审计，深化经济责任审计，持续开展内控测评，开展专项监督等措施，进一步健全内控机制，推进全面风险评估，防范企业经营风险。全年共完成各类审计项目353项。通过工程决算审计降低投资成本1267万元，核减率11.33%，提出审计意见被采纳234条。集团有序推进国资管理工作，年内完成评估项目备案18项，涉及净资产账面价值

20.34亿元，净资产评估价值42.10亿元。通过集团“合同审核审批系统”严格把关审核审批流程，全年审核合同涉及金额11.04亿元。

3、坚持问题导向，加强租赁管理专项工作，强化相关风险点的风险控制，切实维护集团作为物业业主的合法权益。制订集团标版租赁合同和《物业租赁管理办法》，设立锦江国际物业审核租赁委员会和专项巡察委员会，建立信息系统，对集团系统物业租赁行为统一规划、分类指导、分级管理，实现事前、事中、事后全流程风险管控，最大限度提高经济效益，有效地控制国资流失风险。

## **二、不断提高持续盈利能力**

统筹国际国内两个市场，全力推进提质增效高质量发展，集团经济实现效益规模同步“双增长”。

1、克服外部经济下行压力，全面完成年度各项经营指标。集团立足“双轮驱动”、强化预算管理，层层压实经济责任，酒店、客运、旅游和金融、实业等产业板块经过努力，超额完成了年初确定的主要预算指标。2019年，集团规模营收900亿元，比上年增长15.38%；合并营收350亿元，比上年增长9.67%；EBITA70亿元，比上年增长3.43%，合并归属于母公司净利润8.05亿元，同比上年增长4.85%，经常性净利润3.65亿元，比上年增长51.12%。目前，集团酒店、客运、旅游三大核心产业营收占比超过90%，

初步形成了以酒店为核心的旅行服务产业链。

2、把握全球战略机遇期，锦江酒店跻身“世界第二”。截止2019年10月，锦江酒店规模由2003年105家发展到10000家、100万间客房，布局全国31个省（区、市）和全球120多个国家，拥有1.5亿会员，全球酒店集团300强排名由2003年47位跻身第2位，提前实现了集团“十三五”规划确定的“10000家酒店、100万间客房”目标。锦江已从区域性国内公司向跨国公司重大转型。

3、加快全面整合推进中国战略，中端酒店品牌质量效益显著着提升。一年来，铂涛中端酒店、简约酒店和创新酒店签约1659家，开业837家，净利润达4.5亿元；维也纳酒店签约920家，开业652家，净利润达3亿元。2019年，锦江新增中端、简约品牌酒店相当于一家国内中端酒店集团十年的发展规模，实现“出品牌、出效益、出人才、出成果”预期目标。与此同时，境内外联动效应初显，丽笙等收购项目业绩好于预期。

4、其他产业在服务集团战略全局同时，积极有序推进自身发展。客运业立足挖掘传统市场潜力，探索网约车合作新模式。旅游业调整营销策略，加速会奖、会展、研学等业务拓展。金融业着力强化产融结合，坚持探索走出金融创新新路。实业有序推进存量盘活，稳步实施转型调整。“高后”、“教发”做好服务保障和平台业务的同时，积极融入集团主业发展、推进资源整合。

### **三、切实提升产品质量和服务水平**

产品质量和服务水平是集团的生命，唯有优质的产品和服务才能使集团在竞争激烈的市场中立于不败之地。

锦江酒店秉承着「人和锦江，礼传天下」的服务文化，集团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，热心用心细心精心地为顾客服务。聚焦创新驱动，推进业务整合和架构调整，通过加快资源深度整合和共享平台建设，对「规模、效益、质量、品牌、市值」细化对标，着力重述品牌、提升质量、提高效益。关注服务细节，完善服务标准，服务质量进一步提升。各酒店坚持「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。锦江都城荣获环球（中国）杰出酒店管理公司，其下属优选服务酒店品牌「白玉兰酒店」荣获环球（中国）杰出投资价值酒店品牌。

为了给客户提供更加便捷的服务，推出全球酒店共享平台WeHotel和「锦江酒店」APP。用户可随时随地享受便捷的酒店服务，了解酒店服务信息，预订酒店房间，解决出行住宿问题。以WeHotel全球酒店共享平台为支撑，积极推进锦江卢浮亚洲、卢浮集团、铂涛集团和维也纳酒店的后台系统整合，以推进建设一个以「锦江酒店」APP为核心、微信小程序为支撑、官方预定网站为补充的锦江全球酒店官方预定平台，进一步为会员提供更

为精准、便捷的服务。

为了向客户提供规范、标准和优质的服务，各酒店依据其服务标准建立了客房培训系统，由客房培训师与区域客房培训专员组成的培训队伍，通过不间断地开展客房清洁流程、客房清洁工具使用、客房服务流程等方面的专业培训和考试，持续提升酒店客房服务质量，维护品牌质量。同时，针对其不同的品牌定位建立相应的质检标准，对大堂、总台、餐厅、厨房等各个区域均制定了明确的检查细则，要求各门店定期形成检查情况汇总表及得分表。此外，建立了各品牌质量评估指标，综合客人满意度、暗访、品牌标准检查、投诉比率等指标评估各门店及区域，并进行奖惩，不断强化质量管理，提高品牌知名度。

各酒店建立《宾客满意度工作流程制度》，对宾客满意度的日常监视和定期测量加强管理。及时通过网上平台了解客人的反馈，若存在不满意的情况，主动和客人联系，沟通了解情况后采取必要的改进措施。酒店每年多次进行酒店暗访检查，每月跟踪投诉处理及反馈，进行酒店食品安全环节和餐具采样抽查，统计客户满意度，每年对客户满意度进行总结分析，以扬长避短，补足短板，提升酒店的服务质量。

针对客户的投诉，集团各酒店建立《客人投诉处理流程》，明确客户投诉的责任部门和处理程序，对投诉做到及时有效的处理。集团指派专人负责投诉受理，投诉监理，跟踪酒店管理问题，

同时指派专职人员负责对客人进行投诉处理后的回访工作，使整个投诉处理过程形成死循环，全程把控。在处理售后服务时，遵循「以法律法规为准则、以消费事实为依据、以顾客需求为中心」的原则，建立了「受理 — 处置 — 传递 — 反馈 — 跟踪回访」等一系列完整的投诉管理程序。此外，各酒店设立客户服务部门并建立投诉处理流程将投诉处理工作与建立、维护客户关系，培养客户的忠诚度有机结合，不断提升企业核心竞争力。

为了加强对客户的隐私保护，各酒店建立《客人信息保密制度》，本公司针对客户信息实行专人专岗管理，使用先进且高效的保密性信息管理系统，制定严格的信息查询权限管理制度，同时加强员工培训，提高保密意识，充分的保障客户的信息安全。

锦江汽车全员树立“质量是企业的生命”、“品牌是企业的名片”的观念，以市场、同行先进企业为导向和从用户需求出发制定“质量创优、品牌创誉”规划，把“没有最好，只有更好”贯穿于各项工作的全过程，推行五项满意服务：标准化服务、诚信服务、增值服务、个性化服务、特色服务。出租汽车行业信访、热线投诉每万车次投诉率等指标处于上海同行业较好水平。

报告期内，锦江汽车公司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；锦江出租公司分别获得上海市文明单位、上海市用户满意服务先进企业、上海市交通港口行业 3A 诚信企

业、上海市安全行车管理先进集体、上海市三八红旗集体、上海市青年文明号；锦江外事汽车公司荣获上海市文明单位、上海市五一劳动奖状、上海市五星级诚信创建单位；锦江商旅汽车公司收获上海市文明单位、上海市模范职工之家、上海市春运工作先进班组、上海市交通安全资信五星级、上海市和谐劳动关系达标企业等荣誉称号。

锦江旅游公司下属旅行社“锦旅控股”、“上海国旅”经上海市旅行社等级划分与评定委员会现场评审，通过5A旅行社年度性复核检查，继续获评5A旅行社资质，在行业内做好诚信示范。面对旅游大环境整体低迷的严峻形势，公司下属旅行社成立了专门的质量领导小组，首先加强内部管理，定期对领队、导游和“窗口”部门的业务人员培训，使员工队伍整体素质和服务质量意识普遍得到提高。同时，为更好地提升客户服务质量，公司不断完善客户服务体系，建立客户信息档案，并专门设计服务质量问卷，邮寄至客户手中对企业的服务质量进行跟踪了解，并定期以电话随访的形式掌握客户的信息动态。

#### **四、努力加强资源节约和环境保护**

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。



酒店集团在门店建工过程中着重考虑环保的设计，尽可能选择环保材料来建造酒店设施，以此减少有害污染物对员工和客户影响，提高客人对酒店的归属感，并向公众展示公司承担保护环境的社会责任。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。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。

严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关环保法律法规，并通过执行《环保管理规定》。对集团范围内的环境影响如噪声、废气、温室气体和污水等环境因素加强管理。对来源于所有风机、设备机房、淋水塔和锅炉等设备的噪音，采用消音法、隔音法、吸音法和其他先进方法等，尽量选用低噪音设备，以确保噪声排放达到《社会生活环境噪声排放标准》(GB 22337 - 2008)；对主要是锅炉燃烧过程中产生的废气排放，还有厨房废气、汽车废气的排放，通过提高燃烧效率改善锅炉废气排放，对燃尽后的飞灰应采用各种除尘手段(如旋风、多管、湿法除尘等)加以消除，以确保达到《锅炉大气污染物排放标准》(GB 13271 -

2014)。

酒店的温室气体排放主要来源于外购电力造成的能源间接排放（范畴二），以及锅炉和厨房的化石燃料燃烧造成的直接排放（范畴一）。因此，积极采取节能措施，应用节能技术，减少能源消耗以减少温室气体排放，2019年温室气体排放密度由2018年的3.98吨二氧化碳当量/间客房降低为3.75吨。

认真贯彻落实上海市政府印发的《关于本市旅游住宿业不主动提供客房一次性日用品的实施意见》，针对上海的所有酒店员工进行了6小样具体内容的培训，在上海酒店所有客房卫生间易耗品盒内放置了提示卡，并通过在线线下渠道主动告知客人上海市对于限制使用「六小件」的相关政策规定，倡导客人绿色消费。自二零一九年七月一日起，旗下位于上海市的所有酒店严格执行垃圾分类规范并不在客房内主动提供规定的一次性日用品。

酒店的主要能源消耗是电、天然气、煤气和柴油等。每年根据酒店需要，进行各项节能改造项目。近年来，通过采纳锅炉油改气、LED照明、地源热泵和空气源技术、余热回收等节能项目，集团降低了能耗水平并节约了用能成本。通过多种方式提高用水效率。对用水进行水平衡测试，安装3级水表计量系统，避免管道破漏和异常用水现象。并在客房放置节水环保卡，在房客需要的情况下安排床单和浴巾的更换和清洗。有限服务酒店对水箱水位控制阀进行调节，减少冲水量。自来水耗用密度从141.92吨/

间客房下降到133.23吨。

锦江汽车根据上海市政府有关车辆减排达标的规定要求，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 100 余辆大巴车的车辆更新工作目标。此外，锦江汽车公司更新了 320 辆新能源出租车投入运营。公司控股企业锦江汽车公司根据上海市政府有关车辆减排达标的规定要求，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 100 余辆大巴车的车辆更新工作目标。此外，锦江汽车公司更新了 320 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。

锦江旅游作为服务性行业，公司在生产销售旅游产品过程中注重产品的设计、采购、生产和销售等各个环节，确保绿色全产业链过程。导游在旅途中主动加入垃圾分类和酒店“六小件”的友情提醒；公司在管理上持续践行“无纸化办公”理念，深化协同办公平台OA系统，不断调整完善平台功能，已上线的账号、流程涵盖公司、下属旅行社和非旅行社企业等多个层面，实现文件审批流转、合同审批、用印证件审批、因公出差审批、付款申请等无纸化操作。

## **五、积极推进自主创新和技术进步**

聚焦新技术新模式新业态，“一中心三平台”建设实现预期

目标，加快推进全球资源共享初显成效

1、锦江全球酒店创新中心把握全球酒店未来发展趋势和不断增长的客户需求，年内建成了“璟阁”、“欧暇地中海”2家创新品牌样板酒店。立足新概念、新体验、新科技、新商业模式，启动研发5个新酒店品牌。探索运用新工艺、新技术，推动丽亭、丽芮、丽柏、丽怡4个国际品牌本土化，有效降低建造成本、缩短施工工期，为后续品牌的发展与推广打好基础。新开业的外滩郁锦香新亚酒店、锦江都城新天地酒店、淮海康铂酒店、静安康铂酒店等品牌旗舰店，经营业绩持续增长。

2、锦江WeHotel全球互联网共享平台创新“智能化酒店+移动互联网+共享服务平台+消费金融”商业模式，推进锦江、维也纳、铂涛、丽笙、卢浮的预订系统对接和线上直销渠道整合，构建锦江全球会员联盟体系，实现会员贡献率72%，活跃会员数同比增长28%，线上直销间夜数同比增长26%，APP累计下载量同比增长35.4%。市委、市政府交办的“一机游”重大任务出色完成，同时进一步促进了锦江产业链的线上线下联动营销。经过三个月努力，锦江自主研发、国内首创的“一机游上海”App成功上线运营。App以十五个“高频快捷入口”，实现大数据集成；以“这里是上海”为切入口，展示上海形象；以“九宫格”一站汇聚优质资源，服务大民生，助力上海城市形象推广加快建成世界著名旅游城市。目前，正在全力研发国际版“Visit Shanghai”

App和进一步深耕上海、探索延伸“长三角”。

3、锦江全球采购共享平台依托锦江全球产业规模，定位于成为全球酒店用品专卖店，聚焦“互联网平台+服务+流量”，年内与全球供应商协同推动15个核心国家瓶装水整合，完成136家自营类供应商转平台谈判及签约，启动维也纳采购业务全面整合，搭建平台质量管理体系，加强质量闭环管理。2019年度，TTV（GMV）完成20.4亿，较预算超额10%，同比增长22%；营业收入完成9.2亿，较预算超额116%，同比增长6%；EBITDA利润1.7亿元（含所有品牌分成后），较预算超额46%，同比增长62%。

4、锦江全球财务共享平台发挥资金、资本整合效应，从增强管控能力和资源调配能力、降低运营管控风险角度入手，明确了战略财务、业务财务及共享财务职能定位，取得阶段性成果。通过搭建全球跨境资金池架构，实现香港与自贸区资金池联通，控制全球运营风险。

## **六、坚决维护职工合法权益**

加快实施全球人才战略，切实保障改善职工民生，企业稳定和谐大局进一步巩固发展。

1、实施“三个一批”，加快推动全球人力资源优化配置。集团坚持“党管干部、党管人才”，立足人才“双管齐下”向市场开放、向国际开放，全球招聘高管团队、全方位培育优秀年轻领

军人物。一年来，适应集团战略需要，加快实施“三个一批”（培养一批，使用一批，招聘一批），进一步完善“集团全球人才工作总体方案”。加快培养使用“70、80、90”优秀年轻干部，结合全球整合和组织架构调整，20名优秀青年干部充实到关键岗位，形成人力资源合理梯度结构。加强“6+1”管理公司的全球人才交流，实施“领航”“远航”计划，高管、专业团队等共计培训170余人次。经集团党委预审同意，全年按程序调整经营班子领导人员136人次，调整董监事191人次。

2、弘扬劳模和工匠精神，激励广大职工爱岗敬业。一是做好集团系统2015-2020年度全国和上海市劳模先进排摸工作。二是举办集团劳模五一座谈会，集团党委向上海市五一劳动奖状（奖章）、工人先锋号、首届进博会先进集体、劳模创新工作室、上海工匠等一批先进集体和个人颁发奖状和奖章，并现场展示15块宣传板，大力弘扬劳模精神、工匠精神。三是搭建建功立业平台，鼓舞广大职工投身服务保障第二届进博会，通过总结表彰大会宣扬劳模先进精神。举办第六届“锦江杯”职业技能大赛，酒店高档商务宴和汽车维修两个分赛场成为展示职业技能的舞台。四是深入调研劳模创新工作室创建和运行，发挥劳模创新工作室示范引领作用，探索争优评先激励机制。结合主题教育活动深入调研，出台《锦江国际职工（技师、巾帼）创新工作室管理办法》，培育高技能人才带头的技术团队，为集团发展储备技能

人才。五是选树首批 15 名“锦江工匠”，培养选树和平饭店马浩成评为第四批“上海工匠”，国际饭店徐黎明海派西点创意工作室评为上海市第九批“上海市劳模创新工作室”，虹桥郁锦香的陈刚中式烹饪工作室评为职工创新工作室。翁建和烹饪大师工作室评为首届中国长三角地区劳模创新工作室，提升集团职业技术骨干在行业的地位。六是继续开展劳模和上海工匠宣传，通过劳动报专版、东方电视台“林海秀”节目，记者专访等形式，扩大集团劳模先进影响。

3、履行国有企业社会责任，坚持在服务大局中凝聚合力。2019 年，集团连续十六年为所属企业一线员工增加工资，人均增资 8.5%，总额累计 4.7 亿元。继续实施退休人员补充医保制度，理赔金额 2594 万元，受惠理赔 1 万余人。坚持发挥“5+2”帮困基金和“三级帮困”体系作用，加大对特殊困难群体的帮扶力度，全年帮困 256 人次，帮困金额 246 万元。

4、切实做好工会维权服务工作，提升职工群众美好生活需要。落实以职工为中心的发展理念，坚持问需、问计、问效于职工。构建工会服务职工体系，提升帮扶工作的综合功能。开展“三级帮困”的评估工作，广泛听取基层工会和职工意见，构建以精准帮扶为重点的工会服务职工体系，建立健全困难职工动态化管理机制，实现帮扶送温暖常态化、经常化、日常化。深化体系建设，健全完善实项目管理机制。一是继续实施产业工人技能提

升行动计划，完善技能晋升职工、带教师傅配套奖励。二是召开集团女职工工作小组会议，建立健全女工工作组织，集团锦江都城客房培训班组等 4 个女性班组根据“七个一”要求开展创建工作，被评为 2018-2019 巾帼文明岗。三是深化“安康杯”竞赛活动，集团共 44 家单位参加竞赛，获得优胜单位 2 个、优秀班组 2 个、优秀组织单位 1 个、先进个人 1 名。

## 七、保障安全生产

坚持改革力度、发展速度取决于稳定程度，落实“七个到位”，集团系统安全稳定工作处于受控状态。集团切实落实安全生产责任机制和信访稳定源头预防风险评估机制，坚持安全生产“七个到位”，强化维稳责任，确保集团一方平安、大局和谐稳定。集团连续九年被市安委会评为“上海市安全生产优胜单位”，集团信访办被评为上海市信访系统先进集体。

集团严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国消防法》、《旅馆业治安管理办法》和《特种设备安全监察条例》等有关法律法规的要求。通过《关于内部治安和消防安全管理工作的规定》、《关于安全生产、劳动保护和特种设备管理的规定》和《关于公共卫生和食品卫生管理工作的规定》等规章制度加强集团内部治安和消防安全工作管理，规范酒店特种设备的管理，强化食品安全管理。此外，各品牌均结合门店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。

酒店集团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。二零一九年，集团层层签订年度《安全生产责任书》，形成了横向到边，纵向到底的安全生产责任体系。

不断完善安全应急管理机制，完成了安全生产事故应急预案和安全风险管控的编制与评审报备，加强应急救援物资储备和应急队伍建设、强化应急能力演练。集团每半年组织开展具有针对性的应急预案培训与演练，组建义务消防队、配置应急装备；根据属地管理原则，加强与地方政府各级应急救援队伍之间的联系，协调完善与周边单位联动机制，提高区域化应急救援能力，切实提升应对突发事件应急管理水平。

组织开展形式多样的安全隐患排查治理活动和各类安全督导检查，对发现的安全隐患及时整改，对整改落实情况跟踪死循环，强化安全生产过程管控，及时消除各类安全隐患，为防止安全事故发生筑牢基础。二零一九年，结合重大接待任务、元旦、春节、两会、五一、市党代会、汛期、十一、「进博会」期间等各个重大节日和特殊时期安全工作的形势和特点，集团及时下发安全防范和安全检查通知，全面组织开展安全生产大检查和专项整治工作，一年来各种安全事故为零，完成全年安全生产目标，

有力保障了酒店板块和谐稳定和经营业绩增长，圆满完成建国七十周年大庆和第二届进博会召开期间的安全保障任务。同时，集团督促施工方加强对施工现场的安全和质量管理，确保现场用火、用电、消防设施处于完好工作状态，组织对施工区域进行安全巡视检查，确保安全生产。

此外，广泛开展安全宣传教育与培训，举行安全疏散演习，提升全体员工的安全防范意识和安全应急处置能力，保障了本公司安全发展和社会稳定。各项安全生产工作深入开展、上下联动，形成了「人人讲安全、事事讲安全、时时讲安全」的氛围。报告期内，集团未出现因工死亡的情况。

严格遵守《中华人民共和国食品安全法》，建立健全公共卫生和食品卫生管理体系和食品卫生防疫长效机制，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。在日常工作中，集团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，年终进行综合考评。

## **八、热心参与社会公益事业**

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。按照市国资委要求，认真落实“百企帮百村”工作，结对云南昆明东川区3个村8个帮扶项目，累计投入帮扶资金420万元；积极做好

金山区综合帮扶工作，累计投入帮扶资金共计 1000 万元，并选派优秀年轻干部作为金山区薄弱村驻村指导员，支持金山区乡村振兴发展工作。集团下属教发公司按照“三带两转”结对帮扶工作要求，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。截至 2020 年 5 月，共计开展帮扶项目 7 大项，累计投入帮扶资金 419.63 万元。帮扶项目涉及群众急难问题、教育环境设施改善、优选产业扶持带动、消费就业帮扶等，获得积极的成效。

优先展开教育帮扶工作，深入村镇、学校，在村干部、校领导的配合下，入户调查、精确统计，为两镇三村总计 232 名建档立卡的贫困小学生发放生活补助 46.4 万元。以弘扬中华传统美德为主旨，一次性投入 55 万元，帮助三所村办小学开展校园文化建设、为学校配备了 50 台电脑和网络设备，建设了“锦江国际集团信息化教室”。通过两镇政府向 22 名五保户发放生活补助 4.4 万元，为困难群众提供了基本的生活保障；紧接着投入 43.8 万元，为汤丹镇洒海村、新寨村农户家庭安装太阳能热水器 219 台。

集团组织下属企业向汤丹镇订购了一批当地农户自产自销的农特产品，员工自发开展认购活动，以消费引领农户开拓增收渠道，为消费帮扶工作的推进打下了坚实的基础。集团下属昆明锦江大酒店、屏边大围山锦江酒店、福邦锦江国际酒店汇聚东川

参加结对帮扶，为东川区提供约 80 余个就业岗位，通过招聘酒店前厅接待员、餐饮和客房服务员等帮助农村劳动力实现转移就业，加快了东川区脱贫攻坚的步伐。

集团代表根据“脱贫、提升、发展”的帮扶主题，按照“三带两转”的帮扶工作内容，多次与东川区政府、东川区扶贫办直管干部沟通、座谈和协商，通过产业管理、冷链物流等经验的分享，坚持“授人以渔”的方法，开拓了村镇干部的眼界、打开了脱贫思路，激发了脱贫致富的信心。

结合两镇三村农业农村发展情况及当地气候地理特点，经考察由区扶贫办筛选出适合当地的产业帮扶项目 3 项，并落实帮扶资金 270 万元。目前各项目均已开工建设，预计项目投产后，保底将提取项目收益的 7%用于村民分红及集体公益事业开支，可提供至少 150 余个就业岗位，项目的良性运转将持续提高村民经济收入，提高自我造血能力，杜绝返贫情况发生。

在锦江国际集团和其他对口帮扶单位的共同努力下，经国家专项评估检查，云南省人民政府决定东川区于 2019 年 4 月 30 日顺利脱贫摘帽，退出贫困县序列。

上海高校后勤服务股份有限公司为全市 63 所高校、80 万大学生、388 个学生食堂的提供农副产品供应服务，同时，公司在全市高校开设了 80 余家教育连锁超市，每年为全市高校供应 6 万多吨农副产品和 3 亿多元的学习生活用品，是“农校对接”的

重要平台。公司发挥高校联办后勤平台的作用，积极探索“消费扶贫”新模式。在沪遵和沪喀两地党委、政府支持下，助力遵义地区道真、桐梓、绥阳等县的农产品进入学校食堂，将喀什地区叶城核桃、泽普红枣等优质“新疆好味道”带进校园，让上海对口支援的贵州遵义和新疆喀什的优质农副产品和水果进入上海大学生的“菜篮子”和“果盘子”，助力遵义和喀什农民脱贫致富。

公司采取统一订单，合作社绑定建档立卡贫困户，物流专车到沪，公司配货平台统一配送到校的方式，摸索出“遵菜和喀果入校园”的“消费扶贫”新模式。截至 2019 年底，包括白菜、冬瓜、卷心菜、南瓜、花菜、香菇、青椒、西兰花、紫甘蓝、南瓜等 22 个品种的遵菜已经进入上海 45 所高校。2019 年共消费 850 吨、总价值约 500 万元，帮助了当地近 600 家贫困户，既将消费扶贫工作落到实处，又丰富了学生食堂的蔬菜品种，取得了较好的经济和社会效益。2019 年以来，高校食堂和教育超市共销售援疆商品 1400 万元，帮助喀什地区特色农产品打开销路、提高销量，精准帮扶建档立卡贫困户，助力脱贫攻坚，受到了《国家援疆》等新闻媒体的关注和专题报道。在《我们在行动》电视节目中带头举牌，带动贫困地区农产品的销售，道真蔬菜订单总数达 988 吨，新疆喀什农产品收获了 1 个亿的销售订单，创下该节目开播以来的历史新高。公司致力于“扶贫菜果进校园”项目

的实施，有效推动“消费扶贫”在各高校的落地、落实，一方面丰富高校食堂的农产品种类，确保健康、天然、无污染的农产品能够有序供应校园；另一方面也推动当地的经济发展，促进贫困户的增收，实现互利共赢的良好局面；同时，高校参与消费扶贫对促进大学生更好的了解国情，体现大学的社会责任，也发挥了很好的作用。

锦江旅游针对年初新型冠状病毒疫情的爆发，公司积极应对，服从国家文旅局下发的相关通知，为做好未成行游客的合法权益保障工作，在所有资源提供方并未完全承诺退款的情况下，启动灾害保障机制，并联合境内外合作伙伴共同制定善后方案，第一时间发布特殊退订政策，体现国企的责任与担当。

## **九、完成重大接待任务**

集团认真贯彻习近平总书记“办出水平、办出成效、越办越好”重要指示精神，按照中央和市委、市政府的部署要求，在集团党委领导下，把确保完成第二届进博会重大接待服务任务作为首要政治任务，统筹调集力量，狠抓落实落地。集团党委组建集团重大接待任务团队，对标最高标准、最好水平，36次到一线调研，汇集五路大师，精心准备、精心制作、精益求精，圆满完成第二届进博会欢迎宴会重大接待任务。

进博会期间，集团各级领导班子和广大干部员工立足服务国家战略，全力以赴确保出色完成第二届进博会重大接待服务任务。

集团领导班子带队到重点企业检查 60 余次。集团系统组织岗位练兵、安全培训 12000 余人次，应急演练 40 余次。仅国宴任务，集团精心设计餐具 26 稿、服装 18 稿、主题方案 6 套。五路大师制作食品雕刻 45 组 225 件、面塑作品 260 件、手工糖艺作品 60 个。集团调配旗下酒店骨干服务人员 100 余名，直接参与国宴服务人员 500 余名。集团上海地区所属 57 家酒店共接待中外宾客 13527 人次、提供 33457 间夜客房服务，重要会议和大小宴会接待约 140 场次。锦江国宾车队承接一、二、三级团 27 批，用车 1300 余辆。锦江旅游为 106 家中外媒体的 2347 名新闻记者和虹桥论坛分论坛的 586 名中外参会嘉宾提供接送机服务和餐饮、住宿、工作室租用各类应急管理任务。高校后勤完成 12 家场馆内餐饮商户 38 个配送档口食品原材料供应、6000 多名公安干警 240000 余份用餐保障任务。锦江工程公司完成和平等 8 家酒店电梯特别保养，食品研究所、牛羊肉公司、吴泾冷藏公司等完成市里食品检测、食品储存等后勤保障任务。锦江以追求卓越的一流服务圆满完成了第二届进博会各项服务保障任务，赢得参会各国贵宾和进口博览会组委会的高度赞誉，得到中央和市委、市政府及各委办的充分肯定。此外，集团还圆满完成去年 7 月底在上海举行的第十二轮中美经贸磋商接待任务。一年来，集团按照上级要求共完成各类重大接待任务 110 批次，为国家、为上海争了光，为锦江添了彩。

## 十、结束语

2019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、完成重大接待任务等方面履行了应有的社会责任。未来，公司将继续坚定不移强化责任担当，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，为社会的和谐和进步作出贡献。