

# 锦江国际（集团）有限公司

## 履行企业社会责任的情况报告（2020）

2020年，面对百年未遇的疫情、百年未有之大变局和海外风险，锦江国际集团始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真学习贯彻习近平总书记系列重要讲话和重要指示批示精神，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。坚决贯彻落实中央和市委、市政府及市国资委党委、市国资委部署，坚持和加强党的全面领导，党委把方向、管大局、促落实，主动服务国家战略、上海战略、国资战略，全力推进锦江战略。积极统筹疫情防控与经济工作，提前做好应对各种复杂局面的预案，坚持生产经营和资本运营双轮驱动，全力稳增长，将疫情造成的损失降到最低，全面完成年度主要经济指标，经济保持有质量有规模的持续稳健增长，坚定不移把“锦江”民族品牌建成世界知名品牌。同时，出色完成第三届进口博览会等各项重大接待任务，为国家、为上海赢得了荣誉。按照国有企业是党执政兴国的重要支柱和依靠力量的要求，第一时间服务全国、上海和武汉防疫抗疫大局，切实履行国有企业社会责任，集团党委被授予“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”。坚持从经济责任、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

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、优化集团整体架构，促进体制机制变革，夯实全面创新基础。集团先后撤销酒店、客运物流、旅游、金融、实业等事业部建制，形成扁平化组织架构。酒店业务板块设置“全球酒店管理委员会+专业委员会”的治理机构，构建全球五大区域（中国区、亚太区、欧洲区、美洲区、中东非洲区）管理模式。2020年5月，成立锦江酒店中国区（有限服务板块），9月，成立中国区(豪华板块)，明确了中国区的战略定位、产业布局和发展目标，实现锦江都城、铂涛、维也纳等酒店品牌公司从经营管理层融合、到前端品牌业务体系、到后端中后台业务支撑系统组织架构自上而下的充分融合，形成了上海、深圳两城三地的办公模式。进一步明确了中国区三年发展目标、考核与激励方案，并签署了责任书。

2、坚持依法经营，强化风险管控，优化债务结构，成功化解境外投资风险。全面贯彻落实依法治国及依法治企战略方针的要求，制定完成集团法治国企建设报告，严格把关合同审批流程，规范集团租赁行为，加强集团知识产权管理，做好商标注册、商

标维护，完善公司律师制度。结合集团全球化双总部建设和“集团国资改革15条”顶层设计，进一步完善上市公司的管控模式和平台建设，加快境外投资企业与上市公司的制度、财务、内控等方面对接。继续推进上市公司内控手册的实施，开展风险管理审计，以经济责任审计为主线，履行权力运行监督职责；以各类专项审计为支撑，强化专业服务价值增值；以控制“两率一流”风险为核心，合理运用各种融资工具，严守风险底线；通过维护集团国际评级级别，与金融机构建立新的战略合作关系，列入疫情白名单，享受优惠贷款利率等措施，有效控制债务风险。

3、加强战略引领，向酒店业集中，做强做优做大锦江民族品牌。通过围绕集团“十四五”规划及酒店业全球发展专题研究，形成集团“十四五”创新规划和《集团综合改革行动计划（2020-2022年）》。以“建成全球一流酒店集团”为2035年战略愿景，继续依托“深耕国内、全球布局、跨国经营”的战略方针，深化改革、创新转型，提升品牌、质量、效益，力争实现以酒店为核心主业，布局全球领先酒店业务规模，树立各细分市场优势品牌，统筹产业发展和资源、资产、资本、资金运作，推进国资布局优化和结构调整，实现中国区域做优做强，全球产业协同发展。

4、认真落实《国企改革三年行动方案（2020-2022年）》，代表国家、上海参与全球合作竞争，稳妥应对“三个百年未遇”。根

据国企改革三年行动国家层面“方案”和上海“实施方案”要求，锦江制定了“三年行动计划”。重点举措是，对标世界前十位的酒店集团，研究“七项指标”，即：规模、效益、品牌、质量、布局、市值、人才，逐项对照，逐项落实，加快高质量发展，抢占全球竞争制高点。2020年是实施“国企改革三年行动”的元年，锦江在参与全球竞争的关键时期，碰到了“三个百年未遇”，一是百年未遇的疫情，二是世界百年未有之大变局，三是海外风险。锦江在市委、市政府和市国资两委的指导支持下，沉着应对，维护海外投资利益和国资安全，维护民族品牌参与全球合作竞争的重大战略。

5、服务构建“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”，优化配置全球资源，实现国资战略目标，建设具有全球竞争力的世界一流企业。面对国际格局深刻调整，贯彻落实新发展格局，以中国市场稳增长来实现全球战略，在危机中育先机、于变局中开新局。战略方面，深耕国内、布局全球；战术方面，国际稳住、国内先行。通过明确责任团队，拟订规划方案，加快推进落地。推动锦江海外2500家酒店的主要品牌引入中国市场，力求未来三年发展2500家，弥补海外损失，协同国内发展，保持全球增量。

6、推出非公开发行，有效拓宽直接融资渠道，为持续健康发展提供有力支持。集团旗下锦江酒店为提升公司资本和运营实

力，巩固和提高行业地位，抓住疫情企稳、行业复苏的机遇，深化供给侧结构性改革，加快产业整合协同，推动高质量发展，增强公司持续发展动力，提升核心竞争力，推动战略目标的实现，于9月25日向中国证监会提交了《上市公司非公开发行股票核准》申请材料，并全力推进非公开发行股票工作，进一步优化公司业务结构，进一步改善公司资本结构，有力推动公司战略目标的实现。

7、依法治国是实现国家长治久安的重要国策，学法遵法守法用法，是企业依法合规经营、实现长期健康发展的重要保障。集团结合《民法典》等新法的颁布实施，组织开展系列普法讲座。组织集团全体法务人员全面学习《民法典》。根据酒店板块业务特点和需求，结合新颁布《民法典》的法条修改，组织开展培训，为企业法治建设工作打下良好基础。

## **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、克服疫情影响、经济下行等外部压力，全面完成年度主要经营指标。集团立足“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略、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，完成了年初确定的主要预算指标。

2、坚定不移地执行“深耕国内、全球布局、跨国经营”发展战略，锦江酒店维持“世界第二”排名。截至2020年12月31日，锦江酒店已经开业的酒店合计达到10,695家，已经开业的酒店客房总数达到1,132,911间，已经签约的酒店规模合计达到16,112家，已经签约的酒店客房规模合计达到1,705,801间，分布中国31个省（自治区、直辖市）、世界120多个国家或地区。

3、统筹资源、资产、资本、资金运作。一是提升资源配置效率，盘活存量，推进土地资源优化调整，支持主业渡过疫情困难时期。二是加大非核心资产的处置力度，支持主业抗疫和发展。实施金融资产调整，提高资产收益率。通过多策并举，既保证一线企业抗疫流动性充裕的基础上，又保持集团整体负债率稳定。三是优化调整资本，加大直接融资力度。上市公司600754增发，募集资金50亿元，加大中国区酒店发展力度。四是加强资金管控。境外资金集中至集团香港资金平台，通过实施债务重组，控制利率、汇率和流动性风险；加大资金支持，帮助海外酒店渡过疫情难关；发展产业基金，构建产融结合优势，提升金融资产助推主业发展能力，其中，酒店产业基金助力集团轻重资产分离战略的实施；物业基金协同锦江资本完成三期11个物业资产项目的分拆交易，交易总量达到6.36亿元；加盟商贷款基金共发行7期8个批次，累计放款4亿元，服务加盟酒店近50家。

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，布局网约车合作新模式。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。

1、秉承着“人和锦江，礼传天下”的服务文化，不断提升服务质量。锦江酒店通过建立《宾客满意度工作流程制度》、《客人投诉处理流程》、《客人信息保密制度》等规范，同时完善客房培训系统，不断强化质量管理，向客户提供规范、标准和优质的服务，从而提高品牌知名度。另一方面，锦江酒店聚焦创新驱动，进一步完善全球酒店共享平台WeHotel和「锦江酒店」APP。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，建设以「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。

报告期内，锦江酒店公司荣获2020年度界面金勋章“年度上市公司投资者关系”奖、新财富“最佳上市公司”奖、新浪财经“2020中国企业ESG‘金责奖’——最佳公司治理(G)责任奖”、财联社“最佳公司治理案例奖”、上海证券报2020上市公司“金质量”奖、第十五届中国酒店星光奖“中国杰出影响力酒店集团”、2019-2020中国旅游住宿金光奖“中国杰出本土酒店集团”、2020环球旅讯峰会“2020中国旅游业抗击疫情杰出贡献奖”、2020年中国酒店品牌高峰论坛暨2020第四届中国酒店「高参奖」颁奖典礼“年度投资价值酒店集团”、巨量引擎“年度城市创新酒店集团”、21世纪经济报道2020第十七届中国酒店金枕头奖“年度中国卓越投资价值酒店管理公司”。

2、全员树立“质量是企业的生命”、“品牌是企业的名片”的观念。锦江汽车以市场为导向、对标同行先进企业，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。截至2020年12月31日，共销售新车超过9,800辆，售后维修8.3万余台次，汽贸汽修企业网络有效咨询数达4.8万余次。

报告期内，锦江汽车公司荣获全国“安康杯”竞赛（上海赛区）优秀组织单位、上海市五一劳动奖状、上海市质量管理奖、



上海市十佳厂务公开民主管理工作先进单位、上海市文明单位。锦江外事公司荣获“上海市安全行车管理先进集体”称号，锦江外事国宾主车手班组荣获“上海市劳动模范集体”的光荣称号。锦江出租公司荣获“上海市出租汽车行业疫情防控先进集体”荣誉称号、“上海市交通安全管理先进单位”荣誉称号、出租公司雷锋车队荣获“上海市用户满意服务明星班组”荣誉称号。锦江商旅公司荣获上海市 2020 年第五届“共保杯”疫情防控工作及春运服务竞赛活动“优胜单位”称号、上海市道路交通安全管理工作先进单位、全国旅游客运行业抗击新冠肺炎疫情先进集体、道路运输行业抗击新冠先进集体。

3、完成“锦江”系列商标上海市好商标的申报。2020年，集团“锦江”商标在旅馆、餐馆服务上入选上海市好商标的评选（认定有效期为三年）。通过整理“锦江”市好商标的评选材料，对“锦江”商标历史沿革、发展历程、商标经济状况、社会宣传状况、信用状况、获奖情况等进行分析，丰富商标档案资料留存。

#### **四、努力加强资源节约和环境保护**

集团公司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。

1、锦江酒店秉持绿色发展、节能降耗的理念。锦江酒店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。同时，积极推行绿色办公，倡导员工自觉节约用电、用水，培养员工绿色办公意识。如，ZMAX品牌秉持“源于自然,点亮生命”的初衷，发起“元点计划”。“元点计划”利用资源整合、通过循环经济的生态环保理念，回收酒店客房中客人使用过未带走的牙刷梳子等一次性易耗品，消毒再造，制作成笔盒文具幼儿桌椅等捐助给有需要的“小元点”，进行环保助学，让“小元点”更好的筑梦成长。在ZMAX HOTELS客房的洗手台旁均贴有温馨提示，倡导客人将使用过后的牙刷、梳子等一次性用品留下来,一起参与到“元点计划”中。2020年共回收了一次性牙具梳子共17箱（共计165千克，14,000个），文具盒共制作3,000个，累计共帮助2,500位小朋友。

另外，为落实《上海市生活垃圾管理条例》及《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》的通知要求，锦江酒店从市场销售、物资申购、日常运营方面制定了针对性工作方案，确保各连锁店落实到位。公司也向上海区域各家酒店下发垃圾分类实施方案并对全体员工开展多种形式的宣传教育，普及全体员工垃圾分类知识，并提前完成了各酒店内所有垃圾桶的分类标识粘贴工作。

2、锦江酒店落实制止餐饮浪费要求。围绕集团党委“认真贯彻习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为、切实培养节约习

惯，在全社会营造浪费可耻、节约为荣氛围的讲话精神”的要求，锦江酒店认真抓落实，加强精细化、科学化管理，引导合理消费，减少餐饮浪费，并通过建立健全管理制度、服务流程、奖惩机制，强化员工培训，注重细节落实，将制止餐饮浪费、倡导文明就餐作为酒店常态化工作标准，并纳入到餐饮采购、加工、服务、管理的全过程。做到积极宣传营造氛围，各酒店纷纷使用 LED 显示屏、展示牌、餐桌牌、海报、微信公众号等载体宣传“光盘行动”，各酒店员工餐厅张贴宣传海报；以低碳理念打造绿色餐饮队伍建设，减少原材料采购、备料中的浪费行为。努力提高水、电、煤、气使用效率，减少厨余垃圾。如静安昆仑大酒店专门安排厨师团队在自助餐台为客人服务时告知其菜肴使用的食材和原材料，避免客人浪费。自助餐营业接近尾声时，上菜器皿由大盘变小盘，有效控制最后出餐分量；开发新品创新消费模式，科学合理设计菜单，按照用餐人数，制定合理的菜品数量和份量，推出半价菜点餐政策等。如锦江饭店推出一人食“有氧便当”商务套餐等特色餐式；结合营销推出多种奖励措施，各酒店通过提供优惠餐饮券、积分奖励、停车优惠及其他创新方式对餐饮不浪费行为给予奖励，鼓励客人节约环保。如上海宾馆对于“光盘”或打包所有食物的客人，免收 15% 餐饮服务费，并免收用餐期间的停车费等；抓好员工意识教育，青松城大酒店在员工餐厅设立“节约行动监督员”，负责取餐窗口以及剩饭剩菜投放处现场的行为提醒和监督等。

3、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550余辆大巴车的车辆处置和更新工作。此外，锦江汽车公司更新了300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**

聚焦新技术新模式新业态，继续推进“一中心三平台”建设，统筹发展全产业链生态链，创新品牌价值力，全面参与全球竞争。

1、打造“一中心三平台”智慧架构。全球创新中心——成立巴黎和上海设计中心，建成2家创新品牌样板酒店，启动研发5个新酒店品牌，推动4个国际品牌本土化。全球旅行产业共享平台，推进锦江各品牌预订系统和线上直销渠道整合，构建锦江会员体系，目前会员1.6亿，是全球最大酒店会员体系，移动端用户近6000万、微信粉丝超2000万；自主研发“游上海”APP，为在上海的来上海的中外宾客提供一站式的咨询和产品服务体验。全球统一采购共享平台，定位全球酒店用品专卖店，带领国内酒店产业链上下游企业步入全球市场。2020年采购交易额达到20.4亿元，平均采购成本降低3.5%。全球酒店财务共享平台，整合人员、信息技术和业务流程，优化系统功能和业务流程，完善财务管控体系，加强资金集中管理，搭建全球跨境资金池架构。

2、品牌体系建设日臻完善。“锦江”民族品牌世界知名度进一步提高，体系更加丰富，覆盖从经济型酒店到中高端酒店主要细分市场。高端品牌建设取得明显成效，上海中心“J”酒店试营业、新苑“岩花园”完成主体工程、“昆仑”、“锦江”全服务高端酒店自主品牌推广有序推进。中端酒店形成了“维也纳”、“丽枫”、“都城”等优势品牌，同时，注重发挥多元优势，以Companile（康铂）、Golden Tulip（郁锦香）品牌中国落地为契机，探索加快海内外市场双向拓展的有效模式。经济型酒店以“锦江之星”、“七天”、“白玉兰”等品牌为代表，占据较大市场份额，加快产品升级迭代，并正在引入凯里亚德品牌在国内落地发展。

锦江酒店公司和品牌在境内外多次获得各类权威奖项，2018年至2020年累计217项，其中2020年89项。

3、全面构建产业生态圈。启动锦江品牌创新产业园区建设，致力于将酒店用品展示采购与酒店品牌产品及服务创新相结合，全方位体现“融合+”的创新理念。提供设计、展示、采购交易、办公的一站式服务，构建融合顾客、加盟商、供应商、设计师的生态圈。已经连续举办至第九届中国国际酒店投资加盟与特许经营展，通过展会进一步深化了与加盟商、供应商和投资人的交流与合作，拓宽了业务发展空间（其中第九届展会实现意向签约项目766个），助力了产业生态升级。

## **六、坚决维护职工合法权益**

发展靠人才支撑,业绩靠人才创造。集团高度重视人才培养,持续推进建设和谐劳动关系,为各项工作顺利进行提供人力资源有力保证。

1、围绕集团人工成本管理和工资增长决定机制实施方案,加强集团所属企业人工成本管控。针对2020年突发新冠疫情对集团企业生产经营产生的影响,做好2020年度人工成本预算,积极做好上下协调沟通工作,及时传达发布国家及本市有关新冠疫情纾困政策,结合集团实际,制订相应的调整策略,帮助企业解决在享受政策中遇到的各类难题。

2、积极推进集团技能人才建设,完成集团高技能人才培养基地复审。继续举办第七届“锦江杯”职业技能大赛,为各个酒店设计制作符合防疫要求、营养均衡、健康时尚的定食产品拓展思路,通过大赛的磨练,在集团所属企业倡导工匠精神,大大激发员工提升技能的积极性和工作的创造性,涌现了一批技术水平高超,有丰富实践经验和创新精神的高技能人才。

集团高技能人才培养基地通过三年一次市人社局的考评,继续发挥集团高培基地对集团大师工作室、各企业首席技师的支持平台作用,大力开展高师带徒、技术交流、校企合作,推进集团技能大师工作室和首席技师千人计划的申报,鼓励人才脱颖而出。2020年,锦江饭店郭予文工作室获得“上海市技能大师工作室”称号,和平饭店钱晓、上海宾馆李筱艳获得首席技师资助计划。

3、有序推进集团所属企业退休人员补充医保工作，做好本市退役军人安置、应届大学生招聘等政府就业托底工作。根据理赔情况，完善相关理赔政策；继续做好落实集团退休教师、军转干部等生活补贴政策，根据本市统一部署，积极落实就业岗位；根据市退役军人事务局和市国资委的工作要求，积极配合做好部分退役军人社会保险断缴补缴工作。

## **七、保障安全生产**

安全生产是企业发展的生命线，集团严格落实企业安全生产主体责任，保障企业安全生产，连续十一年被市安委会评为“上海市安全生产优秀单位”。

1、全面落实企业安全生产主体责任，进一步完善安全生产体系。集团安全生产工作切实按照集团党委提出安全工作“七个到位”和安全生产“四个不放过”要求，加强管理，强化责任，落实措施。集团已先后下发了《2020年锦江国际集团安全生产专项整治三年行动实施方案》、《锦江国际集团关于进一步贯彻落实习近平总书记重要指示精神加强重点领域安全生产工作坚决防范遏制较大及以上事故的通知》、《关于进一步深入开展2020年“安全生产月”活动的通知》等，并转发市安全生产委员会关于印发《上海市安全生产专项整治三年行动实施方案》的通知、《上海市应急管理局印发关于进一步全面落实企业安全生产主体责任意见的通知》、《上海市应急管理局关于开展工贸行业危险化学品

品使用安全专项整治的通知》等文件，及时发现并帮助解决存在的问题，确保各项工作措施落到实处，集团召开党政班子会议都要强调必须把安全工作落到实处。

2020年集团公司与各下属板块，各板块与下属各企业签订了安全工作责任书，2020年签约率为100%。通过层层签约，真正形成一级抓一级、一级管一级的安全生产责任体系，从而进一步把集团的各项安全责任真正落实到每个部门和岗位。

2、以《安全生产专项整治三年行动》为主线，其他行业事故教训为抓手，严格落实企业安全生产双控机制。集团公司下发了《锦江国际（集团）有限公司安全生产专项整治三年行动实施方案》，并要求各企业对照方案，严守标准，强化监管，规范制度，巩固成果，确保专项工作全覆盖。集团公司所属各板块、各企业按照工作部署，结合危化品整治、道路交通、消防整治等专项活动，根据单位实际，积极予以跟进和落实，一是抓部署；二是抓检查；三是抓整改；四是抓考核；五是抓制度。各企业在专项检查的基础上，进一步把整改落实措施转化为长效机制。对标上级主管部门的要求，完善和细化企业的安全规章制度，确保各项安全措施落实到位。

3、以“消除事故隐患，筑牢安全防线”为主题，深入开展安全生产月活动。以深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述精神及应急管理、安全生产相关法律法规、《锦江国际集



团党政领导干部安全生产责任制实施细则》等的宣贯为主线，进一步建立健全“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的安全生产责任机制，强化企业的安全生产主体责任。一是集团公司要求各单位结合安全生产专项整治三年行动方案，按企业实际，针对工作中存在的问题和难点，制定计划，开展学习活动；二是各下属企业充分利用各种资源，精心组织，以企业内网平台、专题讲座、全员轮训等形式，加大《安全生产法》、《上海市消防条例》等法律法规的宣贯，从而不断增强全体从业人员牢固树立安全生产法治的观念，着力推进企业依法治安水平。

4、全面开展危化品专项治理工作，加强企业安全防范。集团公司始终把危化品使用专项治理作为安全生产日常管理的重中之重任务，按照（沪应急执法〔2020〕12号）要求，集团所涉及企业，全力落实市有关部门关于专项整治的各项工作要求，认真落实危化品使用环节的安全管理，进一步强化安全风险意识和精准管控，有效防范遏制危化品事故发生，确保不发生有影响的安全生产事故。相关企业以其他行业事故教训为抓手，结合火灾防控、夏季高温、防台防汛等季节性安全生产工作，强化安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，并按单位实际，制定分阶段、有重点的检查计划，明确检查内容和要求，以危化品相关法律法规和标准的落实、安全管理人员配置和教育培训、重要设备设施和危险区域设置安全警示标志及岗位安全操作规程，消

防器材配置、对重大危险源采取安全管理措施等情况作为工作重点，进一步加大对每个部位、每个环节、每个岗位安全风险点和隐患的排查，对排查出的隐患，明确责任人、整改措施、整改期限、整改资金和应急预案，从快从严限期落实整改，并按照风险点实施动态分级管控。

2020年，集团进一步落实企业安全主体责任，强化安全生产的管理，使集团和各企业的安全生产工作有了进一步的提高，并始终处于平稳受控状态，但按照安全生产工作的高标准和严要求，在安全管理和制度建设方面还需进一步充实和完善。

## **八、积极承担国企社会责任**

按照中央和市委市政府要求，勇担抗疫重任，集团党委被授予“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

1、勇担国有企业社会责任，全力保障支持防疫大局。疫情期间，第一时间协调国内酒店资源，提供给政府用于境内防疫定点隔离、境外防输入隔离及一线防疫工作人员免费住宿。2020年，集团全国范围累计被征用酒店 818 家、客房 14 万间，其中湖北地区 176 家（武汉 109 家），上海地区 29 家，其他地区 613 家；精心做好上海援鄂医疗队后勤服务保障。落实武汉锦江国际大酒店作为上海援鄂医疗队前方指挥部基地，并专门成立锦江湖北前线工作组。组织集团所属五星级酒店，包括和平饭店、锦江饭店、新锦江大酒店、静安昆仑大酒店、虹桥郁锦香大酒店和锦

江汤臣洲际酒店等的国宴总厨，研制 5 批 30000 多份特色菜肴及锦江静安面包房各色点心和休闲食品等其它慰问物资，先后 5 次安排专人和冷链专车，行驶 12 小时 1000 公里送到武汉，市内再行驶 200 公里，分别送达医疗队驻地 19 家酒店。期间，关注医护人员所想所盼，特别为“80 后”“90 后”送去休闲食品和“守护熊”玩具，帮助大家调节心情，舒缓压力；为女性医护人员送上护肤用品，缓解长期佩戴口罩造成的脸部不适；为 1649 名援鄂医疗队员特制“迟到的年夜饭，回家的团圆饭”，按指定时间和地点配送到家。分 5 批次圆满完成上海援鄂医护人员返沪休整酒店保障服务。精心研发制订两周各式营养餐，制作时令家乡菜肴，确保营养健康、每天不重样。同时，调配锦江五星级酒店物资，配好医疗队客房用品，保障日常生活所需，把市委、市政府关心关爱一线医务人员的要求落到实处。

主流媒体报道集团防疫抗疫事迹 50 余次，上海电视台专门制作播出了《一切为了白衣战士》纪录片，反映一千多名上海援鄂医疗队员在武汉全面开展救治工作，以及锦江国际集团顶着疫情下自身的挑战，为抗疫一线夺取胜利提供的有力保障。纪录片在上海电视台纪实人文频道和东方卫视播出后，社会反响良好，凝聚了正能量。

2、筹措 35 亿资金，推出“五项金融措施”，帮助国内 7500 家酒店中流动性困难中小酒店共渡难关，促进酒店业保市场、保就业；减免企业房屋租金 7600 万元，支持中小企业平稳健康发展。

成立海外防疫领导小组，统筹海外2500家酒店的资金、人员、物资、管理。同时，为稳定旅游市场，支持集团所属五大旅行社，维护游客利益和企业持续经营；为保障城市交通，支持集团5000辆出租汽车疫情期间正常运营。

3、集团旗下上海高校后勤服务股份有限公司承担全市高校学生食堂主副食品保供稳价、校园平稳安全运行、在校师生生活服务等后勤保障工作。根据国际防控要求，积极纳入市教委全市高校公共卫生防控体系，快速响应，精细管理，全力以赴，保障员工生命健康安全，勇挑校园防疫重担，共筑校园安全防线。公司教育超市承担全市教育系统防疫物资供应配送，配货管理中心保障学生食堂防疫物资应急准备，确保高校食堂主副食品供应安全，生乐物业守好校园防疫第一道防线，学校餐饮为留校师生提供餐饮服务保障。

疫情期间，集团旗下上海高校后勤服务股份有限公司管理服务总面积达1000万平方米，累计向全市60余所高校、50多所中职院校及25个市教委直属机关等单位，配送供应口罩、隔离服、额温枪、消毒水等物资1800余万元，完成送货856次，累计里程达3.8万多公里。协助高校采购的防疫物资并垫资千万余元，包括口罩674万只，各类消毒液13445桶，洗手液62386瓶，药皂71061块，红外线测温枪3625把等，全部按平价或低于进货价供应学校，目前，各类防疫物资还在持续配送中。配货管理中心落实一次性

口罩43万只、消毒液3000箱、消毒粉500箱、消毒片202箱、洗手液1100箱、喷壶3000只、床上用品2000套，6000箱共约125万个一次性餐盒、70万双一次性筷子等应急保障防疫物资的储备，以应对学校食堂人员分散就餐的需求。同时，启动主副食品价格波动应急管理，储备冻猪肉950吨、鸡鸭禽类冻品500吨、大米2700包、面粉3500包、食用油10000箱和食盐1400箱。疫情期间，公司日均在岗服务人员4000余人，10个党支部110余名党员积极响应党委号召，基层服务网点涌现出了一批冲锋在前的先进党员。

## **九、完成重大接待任务**

统筹协调，精益求精，全力以赴做好各项保障任务，确保各项安全工作落到实处。

1、权责明晰，切实保障完成重大接待任务。为确保各项安全工作抓深、抓细、抓实，集团公司制定了《迎接第三届中国国际进口博览会举办行动方案》，并多次召开集团所属重点企业党政负责人参加的动员大会，强调要充分认识进博会重要意义，进一步强化全员的安全意识、大局意识和责任意识。成立了进博会工作领导小组，并下设安全保障、酒店、客运、会展、旅游和协调服务等工作小组，集团公司分管领导担任安全保障工作组组长，工作小组制定了《第三届进博会安全保障工作实施方案》和《工作推进安排表》，并成立由集团各板块安全职能部门负责人组成的进博会突发事件应急处置小组，明确任务与责任，形成了“集

团—板块—各承担任务单位”三级组织架构和运作体系，并在接待任务实施进程中做到安全工作逐级负责、逐项落实。做到始终坚持“最高标准、最严要求”，切实抓好各项安全措施的落地。

2、全方位排查隐患，确保接待工作万无一失。集团党政班子领导亲自部署、亲自把关、亲自协调、亲自督办，并按各自分管的企业，亲自带队对20余家重点企业开展安全督查。同时，集团按照安保反恐的要求，加大硬件投入，对治安信息管理系统、监控数字化系统、物联网及相关设备设施等予以更新升级。在各级领导的高度重视和广大干部职工的共同努力下，集团安全圆满地完成了第三届进博会服务接待工作，受到各方充分肯定。锦江汽车公司在严格落实防疫规定的同时，安全、优质、圆满地完成相关商务用车的任务接待。

## **十、结束语**

2020年，面对风险与机遇并存的环境，集团坚持稳中求进，推动高质量发展。公司在坚持依法诚实经营、持续提高盈利能力、提升产品质量和服务水平、加强资源节约和环境保护、积极推进自主创新技术进步、维护职工合法权益、保障生产安全、参与公益事业、完全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，着力提质增效，充分发挥各项业务之间的协同效应，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，为经济发展和社会和谐作出贡献。