

锦江国际（集团）有限公司

关于履行社会责任的情况报告（2013）

企业社会责任（Corporate social responsibility,简称 CSR）是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对员工、消费者、社区和环境的责任，企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、对社会的贡献。

2013 年，锦江国际（集团）有限公司在上海市委和市政府的正确领导下，按照市国资党委、市国资委深化国资国企改革的部署，从容应对经济下行压力，以“转型、提升、质量、效益、民生”为主线，全力推进稳增长、调结构、强管理、惠民生，集团经济持续稳健发展，经济效益与社会效益都有较好的收获，受到市场和社会的普遍好评，得到市委市政府和市国资委的充分肯定。

根据沪国资委研【2009】226 号文关于<开展企业履行社会责任活动的通知>要求，现将集团公司 2013 年履行社会责任情况报告如下：

一、关于依法经营，诚实守信

集团公司一贯坚持依法经营，遵守社会公德、商业道德及行业规则，始终坚持以诚信取胜、以质量取胜、以服务取胜，坚决

杜绝商业腐败行为，反对不正当竞争。

自 2008 年集团公司设立总法律顾问起，就把法律思维和集团重大经济活动、法人治理结构完善、改革改制、维护品牌权益、相关制度建设、处理经济纠纷和历史遗留问题等紧密结合在一起，强化了有关工作程序中的依法守法要求，有效地起到了防范风险的作用，为集团经济工作的有序和顺利进行提供了保障，集团依法经营的质量有了新的提高。

2013 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了妥善的处理，维护了企业的合法权利。

集团所属锦江饭店等 36 家企业被评为第 16 届市级文明单位；锦江乐园被评为“全国先进游乐园”；吴泾、吴淞罗吉、新天天公司获“中国仓储服务金牌企业”称号。上海国旅通过细致扎实的创建工作，目前已经获评 3 星级诚信创建企业。

二、关于不断提高持续盈利能力

集团公司面对复杂多变的外部形势和艰巨繁重的改革发展任务，在集团上下的一致努力下，克服了诸多不利因素，取得了盈利能力的不断提升。

2013 年，全面完成市国资委任期年度考核目标和三年考核目标。实现规模营收 538 亿元、合并营业总收入 104 亿元、EBITDA33.4 亿元（其中：主业板块 EBITDA22.2 亿元，酒店事业部 EBITDA15.4 亿元）、合并利润总额 17.9 亿元，合并净利润

11.7 亿元、合并报表归属于母公司所有者净利润 7 亿元。酒店、客运物流和旅游核心产业和地产、实业、金融产业保持稳健拓展。酒店规模 1563 家、客房 23.57 万间/套（其中，锦江之星 1100 家、客房 12.5 万间），国内覆盖 31 个省市 256 个城市；国际分布美国、加拿大、比利时、荷兰等 9 个国家，继续保持全球排名第 9 位。IHR（美国）形成美国、中国、欧洲三大运营平台，同 2010 年收购时比较，2013 年酒店规模由 242 家拓展到 385 家，规模营收从 6.7 亿美元增加到 11 亿美元，利润（美国准则）从-1640 万美元增至 390 万美元（以上 2013 年数据均未经审计）。IHR（中国）管理的国内酒店共 13 家，从 IHR（美国）移植的“IHR China”信息系统已成功上线运行。集团控股或间接控股上市公司市值稳步提升。围绕集团战略目标，继续寻求欧洲市场拓展机遇，有关国际购并项目的谈判、尽调等工作有序推进，取得新的进展。

三、关于切实提高产品质量和服务水平

集团公司注重服务提升工作，通过强化服务意识、健全服务规范、创新服务举措、完善服务机制，不断提升服务水平，取得良好成效。

集团所属企业严格按照上海市质量管理协会和行业规范服务要求，建立健全了质量管理和监督保证体系。从强化质量培训做起，每年对全体员工分期分批进行职业道德、服务质量、安全生产等方面的培训教育，提高服务质量意识。以上海市质量管理

协会用户评价中心和行业满意度指数测评为标准，及时改进加强服务质量工作，制定了营运管理、奖惩考核等一系列规章制度，从职能管理、制度管理、措施管理、自查自纠、投诉处理、责任考核、教育处理等环节上不断改进提高。多年来坚持开展贯标工作，以国家质量标准为指导，加强服务质量管理，加强重点工序、重点环节的服务质量控制，确保营运服务质量管理工作的规范化和科学化。

“锦江之星”等品牌的有限服务型连锁酒店管理有限公司对服务品质的不懈追求得到了顾客和社会的广泛认同，公司整体投诉率持续控制在 0.3% 以内。公司先后获得了 60 多项全国或行业授予的荣誉。2013 年中国标准化研究院顾客满意度测评中心进行的顾客满意度测评中，锦江之星均名列经济型酒店行业第一。

集团旅游事业部所属上海国旅荣获 2012 年度苏浙皖赣沪地区质量工作先进单位。

四、关于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，将保护环境作为公司的一项重要业务进行管理。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。

集团所属酒店产业和客运产业是能耗较大的产业，“锦江之星”等品牌的有限服务型连锁酒店根据国家绿色饭店的标准要求，设计建造的是一种全新概念的绿色酒店。例如：在缺水型城

市酒店里使用了中水系统（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），采用高效的换气装置，推广使用保温、隔热建筑材料和能源计量监测系统等一系列举措；锦江之星客房里所用材料经过外部权威机构检测，所选用的材料达到国家环保规定标准；公司将绿色环保理念全面融入有限服务型酒店的设计、设备、材料、服务和经营与管理中，以实现酒店的经济效益、社会效益和生态环境的有机统一。2013年3月，锦江之星携公司旗下各品牌共700多家已开业的连锁酒店再次参与了“地球一小时”熄灯活动，这是锦江之星连续第五年参与该活动。

客运物流事业部积极落实“节能减排建设美丽上海”行动，广泛开展低碳节能的教育和培训，不断增强节约环保意识和节能减排自觉性，减少车辆空驶率，进一步控制了油料消耗总量。外事公司通过加强节油管理，百元营收油料成本下降0.63元，降幅4.6%，百元营收修车费成本下降0.12元，降幅5%。由公司驾驶员认真钻研，总结经验，编写的《十三字驾车节油法》获上海市职工节能减排先进操作法；《自动挡车辆操作技巧》获上海市职工节能减排十佳典型案例。与此同时还积极推进“黄标车”淘汰更新工作。锦江商旅汽车公司2008年以前购置注册、被界定为黄标车的车辆有700多辆，占车辆总数71%。锦江商旅克服了资金成本、业务调整、人员稳定等带来的困难，结合生产经营实际情况，制定严密淘汰更新计划，2013年度淘汰“黄标车”710辆，为保护环境做出了应有的贡献。

五、关于推进自主创新和技术进步

集团公司根据传统服务业的实际，将品牌和信息化技术作为集团创新驱动、转型发展的重要抓手，以品牌拓展市场争取客户资源，以信息化技术深度整合集团各产业资源，构筑产业链和价值链，实现由传统服务业向现代服务业转型升级。

2013年集团公司围绕“把锦江品牌打造成世界知名品牌”的目标，进一步明确品牌定位，加快“全服务酒店”和“有限服务酒店”品牌建设。有序推进“全服务酒店”品牌打造提升：加快高端豪华品牌酒店布局调整，积极推进上海中心“J”品牌酒店筹建，精心打造“岩花园”品牌酒店，首家酒店年内已成功在京试营业，并开始推进在上海的移植复制，新苑宾馆、龙柏饭店将分别打造成中式和欧式高端精品酒店，筹备工作已全面启动。华亭宾馆将引入“昆仑”品牌，打造成上海首家“昆仑”品牌酒店和华东旗舰店，相关工作有序进行。加快推动“有限服务酒店”品牌创新发展：以“锦江都城”品牌发展为契机，推进平台建设和整合。

与此同时，充分利用信息技术，加快集团平台建设。集团公司所属酒店事业部在“信息技术和财务、工程、采购”等共享中心建设上初步取得突破，加大了集中支付和统一采购的实施力度。洲际中国投入47万美元加强系统建设，完成了IHR1系统财务、销售、人事、运营等核心模块上线、知识管理系统之协同办公模块上线、项目管理系统上线等任务。客运物流事业部认真把握信

息技术新趋势、新特点，努力提升电子商务营销水平和内部信息化管理水平。推进大客车电子商务和调度系统信息化，1000 余辆大客车全部采用最新技术，安装了“全球眼”视频系统。旅游事业部制定了《旅游线上线下融合方案》，各旅行社企业充分利用集团电商平台，实现传统旅行社业的转型升级。

六、关于保障安全生产

集团公司本着“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，以创建企业安全生产标准化为重要抓手，强化安全生产制度化、规范化、标准化建设。

集团公司全面落实企业安全生产主体责任，确保工作落实到位。启动了安全生产标准化建设达标活动，提升了安全工作的管理水平。通过注重责任落实、建章立制、严查安全隐患、强化队伍建设等措施，确保生产经营活动安全无事故。

为进一步加强冷库企业的技改投入，保证设备安全，集团所属冷库企业投入 520 万人民币，并请专业公司对 16 个项目进行设计，落实设备安装更新，确保设备设施安全。

2013 年度，集团荣获上海市安全生产履职考核成绩突出单位“五连冠”称号，31 家企业成为安全生产标准化达标单位。

七、关于维护职工合法权益

集团公司坚持“以人为本”的核心价值观，高度重视和保障员工的合法权益，共创共享改革发展成果，努力构建员工利益保

障体系。

薪酬增长向一线员工倾斜，2013 年继续为集团所属全资及控股企业一线员工增加工资，工资总额 1020 万元，平均增幅 5%。据统计，自 2004 年以来集团用于一线员工增资总额为 3.12 亿元，人均累计增幅为 137%，年平均增长 9%。发挥“5+2”三级帮困基金主渠道作用：全年帮困救助 3500 多人次，使用帮困资金 467 万元。集团出资投保 1,800 万元，试行在职和退休员工商业补充医疗保险制度，受惠理赔达 9,700 人次、计 1,698 万元。

信访维稳工作总体受控，信访突出矛盾和历史遗留问题按期办结率 100%，企业和谐劳动关系巩固发展。重视职业健康管理，在员工职业健康方面制度明确、预算充足，每年定期组织员工体检及女工专项体检。

八、关于参与社会公益事业

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，注重企业的社会价值，积极营造和谐的外部环境，促进企业与社会和谐发展。

集团客运物流事业部所属锦江商旅公司是上海市旅游客运业标杆企业，多年来，结合重大治安维稳、大型会议会务、春运紧急疏运等活动，积极提供社会公益服务。2013 年 12 月，锦江商旅受上海市交通运输和港口管理局委托，全权负责了“省际客运车辆模拟测评应急救援”大型演练的策划和实施。实施期间，

锦江商旅抽调近百名驾驶员、管理人员，安排了模拟事故车、灭火器、破窗锤、烟雾弹、警戒带、卫生箱、担架等各类应急物资，联系、协调徐汇交警支队、安畅牵引、停车场地等各协作单位，顺利完成了车辆侧翻、现场警戒、灭火扑救、破窗救援等一系列演练，获得市交港局、徐汇交警支队等一致好评。

集团实业事业部所属上海市食品研究所在 2013 年成功获得市经信委的中小企业服务平台机构名录，举办了公益性技术讲座 2 次，参与企业 80 多家，食品专业技术人员 130 余人。组织食品安全讲座 34 余场，为百事通 IPTV 健康频道录制 10 场，以专业权威的宣传正确引导食品安全舆论，消除市民在食品安全方面的误解与疑惑，在推进和谐社会建设中做出了新成绩。

九、结束语

2013 年，公司在对股东、旅客、客户、员工的权益保护以及对环境和公益等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。

锦江国际（集团）有限公司

2014.12.30