

锦江国际（集团）有限公司

履行企业社会责任的情况报告（2015）

锦江国际（集团）有限公司（以下简称“锦江国际集团”或“集团”）是上海市国资委全资控股的国有企业集团，于2003年6月由锦江、新亚两大集团重组成立。

集团是中国规模最大的综合性旅游企业集团之一，主要从事酒店投资营运、管理与特许经营、餐厅营运、客运物流和旅行社等业务。拥有酒店、旅游、客运三大核心主业和地产、实业、金融等相关产业及基础产业，控股（或间接控股）“锦江酒店”、“锦江股份”、“锦江投资”、“锦江旅游”4家上市公司，“锦江”商标为中国驰名商标、上海市著名商标。

2015年，锦江国际集团在市国资委党委、市国资委的领导下，认真贯彻落实党的十八届三中、四中全会和习近平总书记系列讲话精神，紧紧围绕“全球布局、跨国经营”战略目标，始终坚持为社会创造福祉，承担社会责任的价值取向，经济效益与社会效益都有明显成效，得到了市场和社会的充分肯定。

一、始终坚持依法诚信经营

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。公司高度重视诚信经营，坚持科学、规范的原则，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控管控，为集团经济工作的有序和顺利进行提供了保障。

2015 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。

2015 年，集团所属锦江饭店等共有 36 家企业被评为第十七届上海市文明单位，上海国旅实现了市级文明单位创建的“十一连冠”。

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，也是企业赖以生存的基础。公司面对严峻复杂的外部环境，较大的经济下行压力和艰巨繁重的发展任务，坚持“两轮驱动”、提质增效，经营质量逐步提高，盈利水平稳步提升。

2015 年，各项预算目标全面完成，达到了市国资委对集团三年考核的要求。公司合并资产总额 652 亿元，合并净资产总额 246 亿元、规模营收 600 亿元、合并净利润 12.6 亿元、EBITDA37.1 亿元。继收购法国卢浮酒店集团，战略投资铂涛集团后，目前锦江酒店已拥有超过 6000 家酒店，客房逾 65 万间，分布在全国 31 个省、直辖市、自治区超过 300 个城市以及全球 55 个国家或地区，品牌系列覆盖高、中、经济型等不同档次，会员总数超过 1 亿，酒店全球排名上升到第 5 位。

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一个企业在竞争激烈的市场中立于不败之地。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。

集团酒店事业部所属锦江饭店、新锦江大酒店、虹桥宾馆、市委党校海兴大厦管理团队等，以服务国庆招待宴会、党代会、市委全会、政协会议、上海市长咨询会议等重大接待任务为抓手，关注服务细节，完善服务标准，服务品质进一步提升，受到各方肯定与好评。北方公司坚持“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、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。

“锦江之星”等有限服务酒店，不断强化品质管理，员工的品质意识不断增强，品牌知名度持续提高。

集团客运物流事业部所属锦江汽车服务公司，2015年先后承担了“第四次中国-中东欧国家领导人会晤”、“上海市长企业家咨询会”、“华交会”、“全国检察长会议”、“长江流域城市产业园区投资对接会议”、“汇丰高尔夫冠军赛”、“第十届孔子学院大会”，以及“亚洲银行行长会议”、“世滑锦标赛”等重、特大接待任务，“第四次中国-中东欧国家领导人会晤”在苏州举行，锦江汽车公司圆满完成了供车任务，首次在沪苏两地同时承接国宾接待用车任务，开创了公司走出上海，接待规模最大，接待规格最高、异地供车数量最多的新纪录。高质量、高标准、高素质

的服务受到了大会组委会、外交部、中央警卫局和苏州市外办等的高度评价，进一步扩大了“锦江”品牌的影响力和美誉度。

集团旅游事业部所属“中华老字号”企业上海国旅国际旅行社有限公司，坚持以顾客为关注焦点，以诚信服务为理念，严格旅游服务质量的控制，严格导游领队及从业人员的质量培训和管理，持续改进旅游产品质量和服务质量。2015年通过评审，成为首届静安区政府质量奖获奖单位。

集团实业事业部坚持产品与服务齐头并进，特别在牛羊肉经营中，致力于为广大穆斯林和市民提供优质产品和服务，坚持走一条质量、服务双优的品牌之路。根据上海市商务委的统一部署，建立了牛羊肉追溯系统，目前已覆盖全市60余家卖场、超市，确保市民购买本公司的牛羊肉是可追溯的安全、放心的产品。事业部所属上海市食品研究所拥有一个独立的第三方食品检测实验室，获得中国合格评定国家认可委员会批准的实验室认可，检测实验室为客户出具客观、准确、公正的检测数据，提供优良的服务，满足客户的需求，赢得市场和客户广泛认可。

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。公司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。

锦江都城酒店管理公司一如既往地按照国家绿色饭店的标

准要求，设计建造的是一种全新概念的绿色酒店。例如：在缺水型城市的酒店里使用中水系统（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），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。公司将环保理念全面融入酒店的经营和管理中，进一步突出了“安全、健康、舒适、专业”的特点。2015年3月，锦江之星携公司旗下各品牌近千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七年参与该活动。

集团所属锦江汽车服务公司通过培训提高员工驾驶技能，通过GPS定位系统来监管车辆，减少空驶，降低油耗，减少尾气排放；加强车辆维护保养，提高节油率和使用周期。同时，为进一步加快企业绿色转型，在更新淘汰“黄标车”项目时，积极配合国家、市委市政府政令，先后引进新能源油电混动、纯电动两类车型，为改善城市环境、营造绿色生态环境做出了贡献。

锦江汽车公司的高级技工施乃元技术创新的“别克车辆变速箱快速拆装法”获得了上海职工节能减排“十佳操作法”；驾驶员张渭源的“自动挡车辆操作技巧”获得了上海职工节能减排“十佳典型案例”。

五、推进自主创新和技术进步

自主创新和技术进步是社会生产力发展的重要标志，是推动世界文明演进的主要力量。公司根据企业自身发展的实际情况，将品牌和信息化技术应用作为创新发展的主要抓手，实现产业

的转型升级。

2015年，集团借助罗兰贝格、德勤等国际著名咨询机构全球的经验智慧，顶层设计构建以酒店业为核心的旅行服务产业链，加快企业的转型发展。以并购卢浮、战略投资铂涛为契机，立足品牌创新，加快梳理品牌，推进协同发展。集团品牌影响力不断提升，全服务酒店荣获“国内高端酒店十大影响力品牌”等重要奖项，有限服务酒店荣获“中国卓越品牌500强”等12个奖项及荣誉称号。北京桐园岩花园酒店荣获美国PHR集团最高等级品牌。利用互联网思维和技术，以酒店业为核心，打造全球旅行服务共享平台。以国内国际酒店系统对接为重点，加快前端直销渠道系统、中端中央信息系统（CRS、CRM、PMS等）、后端管理系统建设，信息系统整合、资源共享对接等都已基本完成，为业务创新奠定了基础。

集团客运物流事业部所属锦江汽车公司通过建立“徐行墨上海市劳模创新工作室”、“任介平首席技师工作室”（2015年市总工会首批），开展“高师带徒”活动，充分发挥先进典型的引领作用，广泛开展技术革新、创新和节能减排活动，并获得良好成果。

实业事业部坚持不懈，一手抓安全整治，一手抓创新转型，以大房东小股东理念，积极探索将工业老厂房开发为符合现代服务业发展要求的创意园区，由单一的“物业出租”向“物业经营”、园区经济转变提升。其中1933老场坊、浦东波特营、1913老洋

行等一批创意园区成为事业部调整转型的成功范例。近几年，物业出租面积没有大的增量，经营效益却持续三年超过1个亿，得到长足发展，成为事业部经常性收益的主要来源，2015年物业收入达到1.25亿元。另外，事业部所属上海市食品研究所坚持科研和服务相结合，2015年申请专利4项。

六、保障安全生产

安全生产是企业的生命线，是一切工作的重中之重。公司牢固树立安全大局意识，生产“红线”意识和“底线”思维，切实落实企业主体责任，建立健全“党政同责、一岗双责、齐抓共管”的安全生产责任机制。

2015年集团公司安全圆满地完成了外国总统元首等重要的国宾接待和市委市政府国庆招待宴会、上海市长咨询会议、中国苏州中东欧领导人峰会用车任务等一系列重要的接待任务（49批次），受到了中外贵宾及市委、市政府充分肯定，集团在连续五年被市安委会评为上海市安全生产优胜单位的基础上，集团国家安全小组被评为“上海市国家安全小组工作规范化先进集体”，集团安保部被评为“上海市平安示范单位”。

为了确保市安委会《安全生产责任书》层层得到贯彻落实，在集团公司与各事业部签约的基础上，集团各事业部又与下属各企业签订了安全工作责任书，2015年签约率为100%，形成“纵向到底、横向到边”，一级抓一级、一级管一级的集团安全责任体系的三级网络。并及时组织了下属企业负责人（20人）进行

了“安全生产和消防安全持证上岗”的教育培训，并全部通过了持证考核。同时，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的要求进行安全生产监督检查，并积极落实整改措施。据统计，今年以来集团公司安全检查共 68 次，检查单位 128 家，对查出的隐患问题均进行了及时整改。

深入开展 2015 年“安全生产月”活动。据统计“安全生产月”活动以来，集团各企业先后组织开展了一系列的安全生产学习宣传和教育培训，并组织开展各项应急处置的演练，共有 1700 多人次参加，各企业组织各种类型的演练活动达 39 批次，全年集团安全生产总投入 7922.7 万元

全面开展涉氨制冷企业液氨使用专项治理工作。集团客运物流、实业事业部所属企业是涉氨制冷企业，液氨使用管理是专业性强、危险程度高的工作，集团公司依托自身优势，在集团所属的客运、实业事业部分别选取了在液氨管理方面有专长的专家，组建了集团专家组。专家组开展工作以来，一方面每月定期开展按照涉氨制冷企业执法检查表 12 项 46 条标准，进行对表检查。另一方面组织安全培训，集团安全监管能力得到了很大的提升。

七、关于维护职工合法权益

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。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。

2015 年集团公司连续 12 年为一线员工增加工资，人均增资

7.3%，增资总额约 2853 万元；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 18 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 1,580 万元，受惠理赔达 9,400 人次；继续完善帮困送温暖机制，实现三级帮困“全覆盖”，全年帮困 3,796 人次，总金额 385.29 万元。

与此同时，积极支持工会组织按规定推行厂务公开，涉及资本运作、股权转让和结构调整、企业转型等重大改革，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。

八、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。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。

2015 年 8 月 12 日，天津滨海新区危险品仓库发生爆炸，参与抢险救援消防战士牺牲了 110 人，其中有两位遇难战士分别是锦江之星天津滨海新区中山北路酒店和天津开发区会展中心酒店两位员工的爱人。“大火无情人有情”，酒店事业部所属锦江都城公司党委及时向锦江都城全体员工发出倡议，在短短 24 小时里，公司旗下 3 万多名员工积极响应，争相为英雄家属捐款，共计筹得善款 301357.7 元，其中：10 万元作为抚慰金，而剩余的 20 余万元将作为烈士子女的教育基金。锦江都城公司在事故发

生后第一时间行动起来，距离事发现场较近的天津塘沽开发区的五家锦江之星酒店紧急响应，无偿为受灾及救援人士提供免费饮用水、盒饭、大堂休息及住宿等救援帮助。据统计，五家酒店累计为受灾及救援人士提供免费住宿 149 间夜，免费提供用餐 848 人次。其中，接待消防战士及家属 167 人次，免费提供房间累计 87 间夜。

集团酒店事业部、地产事业部党委利用城乡帮扶、党建共建平台，与金山区廊下镇山塘村和南陆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。

集团客运物流事业部所属锦江汽车公司在上海市志愿者协会注册有 600 多名员工志愿者。该公司与田林街道、虹桥街道、潍坊街道、嘉定社区中心等建有共建服务对子，每年定期、不定期开展各项活动。锦江汽车团委、锦江“96961”调度中心、嘉定锦江公司、市劳模虞图伟等集体和个人，坚持十多年开展环保宣传、帮困助学和爱老助老活动。锦江低温公司所属吴泾公司与武警消防吴泾中队签订了军民合作共建协议，所属吴淞公司结合 3 月 5 日学雷锋日与社区共建单位吴淞街道一起开展为民服务，同时为大学生提供实践平台，2015 年共接待 2 批 120 多人次的大学生实践活动。

实业事业部所属上海市食品研究所，积极发挥“科研开发平台”的引领作用，把关系到广大人民切身利益的食品安全问题作

为年度科研工作的重点研究方向，完成“代表性食源性致病菌生长、产毒规律及抑制条件研究”等4项科研课题的验收，为推进上海市食品安全监管工作提供了技术支持。凭借《食品与生活》期刊阵地，积极构建“食品科普平台，食品安全社区科普讲座达50余场。邀请10余位专家进社区开讲，并录制IPTV科普讲座15场。另外，上海食品研究所2015年全年共接纳工程硕士生在读118名、在校生参观200余名，实习21人次；与上海质量技术监督培训中心、海洋大学合作开展培训食品检验员培训开班培训8次，共培训初、中、高各级别食品检验员158人，充分发挥教育平台的优势和作用，体现了服务社会、奉献社会的精神。