



BEIJING NORTH STAR COMPANY LIMITED
北京北辰实业股份有限公司

上交所股票代码：601588
联交所股票代码：0588



上交所股票代码：601588
联交所股票代码：0588

BEIJING NORTH STAR COMPANY LIMITED
北京北辰实业股份有限公司
网址：<http://www.beijingns.com.cn>

本报告采用环保纸张印刷。



2018

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

企业社会责任报告

报告说明

北京北辰实业股份有限公司欣然发布第 11 份《社会责任报告》暨第 3 份《环境、社会及管治报告》。本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本报告旨在向各利益相关方展示与本公司可持续发展相关的环境及社会议题内容，以便各利益相关方更好地了解本公司可持续发展的理念、行动及相关绩效等。

本报告以简体中文及英文双语进行编制，如有任何字面歧义，请以简体中文版本为准。

报告时间范围与周期

除非特殊说明，本报告主要描述 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日期间，本公司在环境、社会及可持续发展工作方面的具体政策与表现。由于涉及连续性及其可比性，本报告中部分信息内容将根据需要做适当延伸。

报告准则

本报告的编制遵循上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》，以及香港联合交易所有限公司发布的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》

报告获取与反馈

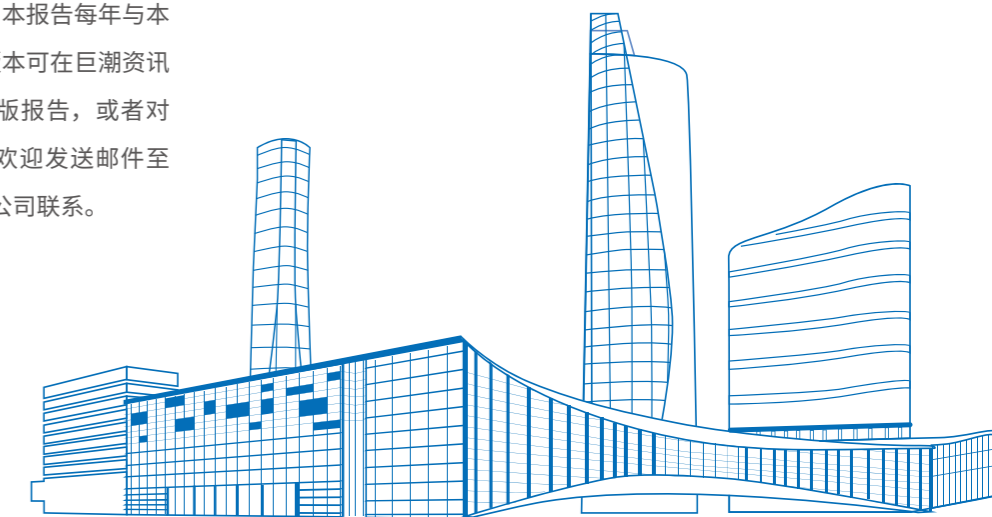
本报告分在线版本和印刷版本两种，本报告每年与本公司的年度报告同时发布，在线版本可在巨潮资讯网查阅和下载。若您期望索取纸质版报告，或者对本报告有任何疑问、评论或反馈，欢迎发送邮件至 northstar@beijingns.com.cn 与本公司联系。

报告组织范围

本报告以重要性为原则界定组织范围。除非特殊说明，本报告所涉及的实质性内容均源自北京北辰实业股份有限公司及子公司及分公司。

确认与审批

本报告披露内容符合上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》有关企业社会责任信息披露要求。本报告于 2019 年 3 月获企业社会责任专责人员确认，并经由董事会批准。



目录

01	报告说明	10	强健经营	40	关爱员工	56	综合绩效表现
01	报告时间范围与周期	12	保护投资者、债权人利益	42	优化雇佣关系		
01	报告组织范围	14	完善供应商管理	45	健全的培训机制		
01	报告准则			46	良好的工作环境		
01	确认与审批						
01	报告获取与反馈						
04	释义	16	心系客户	48	回馈社会		
05	卷首语						
06	公司概况	18	保障客户健康与安全	50	扶春苗		
06	公司简介	19	确保高水准的宾客服务	51	助力脱贫攻坚		
07	核心理念	22	提升客户满意度				
07	责任沟通	24	加强睦邻友好关系	52	倡导廉洁风尚		
08	企业荣誉	26	绿色发展				
		28	重视污染防治工作				
		32	珍惜能源资源				
		35	助力生态环境保护				



释义

在本报告内，除文义另有所指外，下列词汇应具有以下含义

“北辰实业”、“公司”、“北辰”	指	北京北辰实业股份有限公司
“CSR”	指	企业社会责任
“本报告”	指	本公司《2018 社会责任报告》
“报告期”	指	2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日
“2018 年度报告”	指	本公司《2018 年度报告》
“联交所”	指	香港联合交易所有限公司
“上交所”	指	上海证券交易所
“党的十九大”	指	中国共产党第十九次全国代表大会
“国资委”	指	国有资产监督管理委员会
“市委”	指	中国共产党北京市委员会
“市政府”	指	北京市人民政府
“市发改委”	指	北京市发展和改革委员会
“区发改委”	指	朝阳区发展和改革委员会
“京内持有型物业”	指	本公司在北京约 120 万平方米持有型物业
“公寓公司”	指	本公司公寓经营管理分公司
“公设公司”	指	本公司公用设施管理分公司
“写字楼公司”	指	本公司写字楼经营管理分公司
“公司党委”	指	本公司党委
“公司团委”	指	本公司共青团委员会
“公司工会”	指	本公司工会
“北辰会展”	指	本公司北京北辰会展集团有限公司
“北辰地产”	指	本公司北京北辰地产集团有限公司
“国会主体”	指	本公司国家会议中心主体建筑
“国会酒店”	指	本公司国家会议中心酒店
“五洲皇冠酒店”	指	本公司北京五洲皇冠国际酒店
“五洲大酒店”	指	本公司北京五洲大酒店
“国际会议中心”	指	本公司北京国际会议中心
“洲际酒店”	指	本公司北辰洲际酒店
“IHG”	指	InterContinental Hotels Group PLC
“HACCP”	指	Hazard Analysis Critical Control Point
“上合组织”	指	上海合作组织
“五险一金”	指	养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险及住房公积金

卷首语

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放 40 周年，是北辰实业发展进程中极不平凡的一年，是值得全体北辰人欣喜和自豪的一年。

这一年，北辰实业以“十三五”规划为引领，主营业务再创佳绩，资产规模、营业收入和盈利水平创下历史新高，公司实现营业收入人民币 178.6 亿元，同比上升 15.58%，净利润人民币 19.9 亿元，同比上升 52.08%。

这一年，是北辰实业历史上接待服务保障重大国务政务活动最多的一年，从中非合作论坛北京峰会、第五届京交会、上海合作组织青岛峰会，到首届联合国世界地理信息大会，每一次任务北辰实业团队都圆满完成，赢得了社会各界、各级领导的高度赞誉，让“北京服务”享誉世界。

这一年，是北辰实业积极推进节能环保工作取得突出实效的一年，公司大力开发绿色生态建筑，强化各单位节能环保意识，强调资源的循环利用；公司倡导绿色办公、绿色出行，为实现企业绿色发展，北辰实业始终付诸行动。通过努力，公司实现较去年同期减少二氧化碳排放量约 356.40 公吨，能源消耗总量下降 7,996.64 兆瓦时，有害废弃物减少 1,461.39 公斤。

这一年，是北辰实业积极承担社会责任的一年，北辰实业在实现自身业务发展的同时亦注重促进社会和谐与可持续发展。公司开展了第六期“关爱童心 感恩同行”的爱心公益捐赠活动，并认真落实精准扶贫工作，与门头沟区斋堂镇白虎头村签订了“一企对一村对接”帮扶协议，脱贫攻坚取得良好成效。

这一年，是北辰实业创新发展取得重大突破的一年，北辰实业成功主办了首届中国游戏节等展会活动。公司首个健康养老项目——长沙北辰欧葆庭国际颐养中心正式开业，公司创新业务发展迈出了坚实的步伐。

展望未来，北辰实业将继续以“创造物业价值，筑就百年基业”的历史使命，继续秉承回报股东、奉献社会、珍惜员工的企业宗旨，实现与各利益相关方共同成长。同时本公司将以“轻资产运行、新经济支撑、低成本扩张、高端服务业发展”为方向，为创建全国一流的复合地产品牌企业和全国最具影响力的会展品牌企业而努力奋斗！

在此，公司要感谢广大投资者、业主及合作伙伴，是你们的支持成就了北辰今天的荣誉。



公司概况

公司简介

北京北辰实业股份有限公司 1997 年 4 月 2 日由北京北辰实业集团有限责任公司独家发起设立，同年 5 月在香港联合交易所挂牌上市。2006 年 10 月在上海证券交易所成功发行 A 股并上市。

本公司注册总股本为 336,702 万股，其中 A 股为 266,000 万股，占总股本的 79.002%，H 股 70,702 万股，占总股本的 20.998%。公司主营业务包括发展物业、投资物业（含酒店）。

发展物业以立足北京、拓展京外为方针，近年来持续推进区域深耕和新城市拓展，逐步形成多区域多层次的全国规模化发展布局，其中包括住宅、公寓、别墅、写字楼、商业在内的多元化、多档次的物业开发和销售。开发项目覆盖了华北、华中、华东、西南等 14 个热点区域的重点城市，共有拟建、在建项目 45 个，开发规模和市场占有率不断提升。

本公司持有并经营的物业包括会展、酒店、写字楼、公寓等业态，面积逾 127 万平方米，其中 120 万平方米均位于北京亚奥核心区。经营项目主要为国家会议中心、北京国际会议中心、北辰洲际酒店、五洲皇冠国际酒店、北京五洲大酒店、国家会议中心大酒店、汇宾大厦、汇欣大厦、北辰时代大厦、北辰世纪中心、北辰汇园酒店公寓等，京外项目为长沙北辰洲际酒店。

本公司在做优做强传统持有型物业的同时，加强资源整合，以北辰会展集团为依托，不断强化会展产业新业务、新技术的外延扩张。其中会展、酒店的品牌经营和管理输出工作近年来成效显著，逐步形成了以委托管理为核心的多元化服务盈利模式。目前北辰会展集团受托管理的会展与酒店项目累计达 26 个，实现受托管理会展场馆总面积 276 万平米，已成为国内管理场馆总面积最大的会展品牌企业，“北辰会展”品牌影响力持续升温。

本公司秉承追求股东价值最大化的一贯原则和“创造物业价值，筑就百年基业”的历史使命，不断致力于打造全国一流的复合地产品牌企业和全国最具影响力的会展品牌企业。

核心理念

企业愿景

打造全国一流的复合地产品牌企业和全国最具影响力的会展品牌企业

企业使命

创造物业价值，筑就百年基业

企业宗旨

回报股东、奉献社会、珍惜员工

企业战略

低成本扩张、品牌扩张、资本扩张

责任沟通

北辰实业明白要实现企业的长青发展，必须清晰地了解各利益相关方对企业营运能力的评价与期望，同时建立有效的沟通渠道，来评估企业在可持续发展工作中需要关注和解决的问题。目前，本公司的主要利益相关方包括政府与监管机构、投资者（股东）、客户、员工、供货商、媒体、公众等。为方便与各利益相关方进行有效交流，本公司设立并采用了不同的渠道和平台。

主要利益相关方	沟通渠道
 政府与监管机构	参加会议培训 定期向有关部门汇报 接受相关机构监督
 投资者（股东）	股东大会 官网投资者关系专栏 投资者关系热线 年度业绩发布会、中期业绩发布会等 投资者群体调研 上证 e 互动
 客户	客户投诉热线 客户满意度调查
 员工	员工访谈 企业培训 员工活动
 供货商	电话访谈 现场考察 供应商大会
 媒体	新闻发布会 访谈
 公众	社区活动参与 慈善公益捐赠

在遵守联交所有关 ESG 报告重要性原则方面，北辰实业每年定期委托可持续发展专业咨询机构，根据本公司及其所属行业发展状况，参考 ESG 信息披露监管部门最新要求，依照 ESG 报告的重要性披露内容。有关内容经本公司 ESG 专责人员确认及公司董事会批准后，在报告中做出披露。

企业荣誉

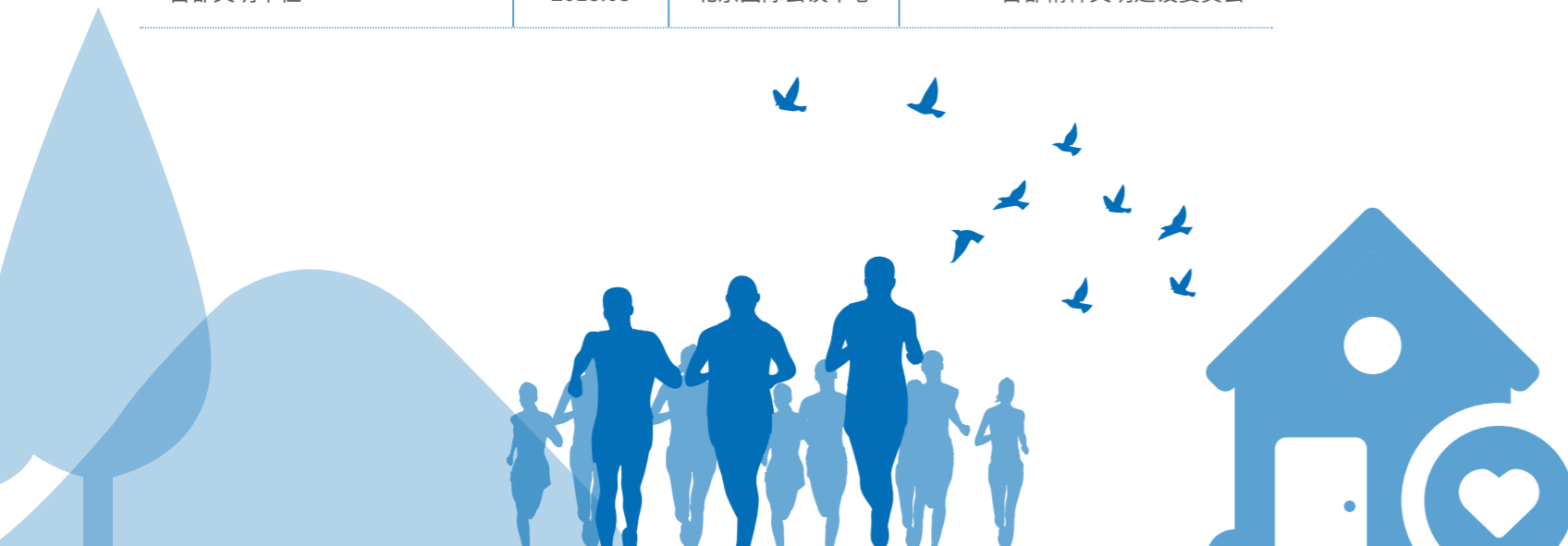
品牌及荣誉作为北辰实业重要的无形资产，是本公司可持续发展的源动力。多年来公司凭借良好的品牌形象，公司实力不断提升，获得社会各界给予的高度认可。

二〇一八年度北辰实业股份有限公司及各子公司及分公司 / 项目所获部分奖项与荣誉

部分奖项	获奖时间	获奖公司 / 项目	授予单位
2018 中国房地产开发企业 100 强	2018.03	北辰实业	中国房地产业协会
2018 中国房地产开发企业综合发展 10 强	2018.03	北辰实业	中国房地产业协会
2018 中国房地产百强企业	2018.03	北辰实业	中国房地产 Top10 研究组
2018 中国房地产百强企业—百强之星	2018.03	北辰实业	中国房地产 Top10 研究组
2018 沪深上市房地产公司投资价值 Top10	2018.05	北辰实业	中国房地产 Top10 研究组
2018 沪深上市房地产公司财富创造能力 Top10	2018.05	北辰实业	中国房地产 Top10 研究组
2018 值得资本市场关注的房地产公司	2018.05	北辰实业	中国房地产 Top10 研究组
2018 中国上市房企百强	2018.05	北辰实业	亿翰智库
2018 中国房地产综合开发专业领先品牌价值 TOP10——复合地产	2018.09	北辰实业	中国房地产 Top10 研究组 (连续十二年)
2018 年度中国商业地产 TOP100	2018.11	北辰实业	观点指数研究院
2018 长沙市房地产市场地位领先企业	2018.12	北辰实业	中国指数研究院
2018 领袖地产十大影响力品牌	2018.12	北辰实业	北京晚报 (连续三年)
首都文明单位	2018.03	北京国际会议中心	首都精神文明建设委员会

二〇一八年度北辰实业股份有限公司及各子公司及分公司 / 项目所获部分奖项与荣誉

部分奖项	获奖时间	获奖公司 / 项目	授予单位
第九届中国会议金海鸥奖中国最佳会议酒店 (中心)	2018.06	北京国际会议中心	中国会展杂志社、中国国际会议产业周组委会
2018 中国会议业年度大奖十大影响力会议中心 (酒店)	2018.12	北京国际会议中心	中国会展杂志社
北京旅游行业榜样	2018.01	北京国际会议中心接待服务组	北京市旅游发展委员会
2018 中国最具竞争力会议中心	2018.12	国家会议中心	中国会议产业大会组委会
首都文明单位	2018.03	五洲大酒店	首都精神文明建设委员会
携程旅行口碑榜——最受欢迎酒店奖	2018.04	五洲大酒店	携程网
猫途鹰——卓越奖	2018.01	北辰洲际酒店	猫途鹰
宾客满意度奖	2018.03	北辰洲际酒店	缤客
最佳会议会展酒店	2018.06	北辰洲际酒店	《凤凰生活》杂志
最佳商务酒店	2018.12	北辰洲际酒店	《新旅行》杂志
大中华区最佳商务酒店	2018.12	北辰洲际酒店	《环游世界》杂志
携程旅行口碑榜——最受欢迎酒店奖	2018.04	五洲皇冠国际酒店	携程网
中国大住宿业金龙奖评选—2017-2018 中国商务酒店杰出服务奖	2018.09	五洲皇冠国际酒店	中国大住宿业金龙奖评选委员会
年度高端酒店评选——年度精选商务酒店	2018.12	五洲皇冠国际酒店	《新旅行》杂志
联合国世界地理信息大会保障服务优胜单位	2018.12	北辰会展	联合国世界地理信息大会德清县筹备工作领导小组
2018 年度区域最佳地标写字楼	2018.12	写字楼公司北辰时代大厦	中国写字楼产业园发展论坛委员会
2018 年度最佳商务综合体	2018.12	写字楼公司北辰时代大厦	中国写字楼产业园发展论坛委员会
最具投资价值楼盘	2018.06	北辰蔚蓝城市	腾讯网
2018 上半年长沙绿色宜居典范楼盘	2018.07	北辰中央公园	长沙晚报报业集团
2018 中国商业综合体年度表现大奖	2018.11	北辰光谷里	观点指数研究院
2018-2019 中国 TOP100 价值楼盘	2018.12	北辰光谷里	中国指数研究院
2018 年中国成都市最具人气地产项目	2018.12	北辰南湖香麓	成都商报
2018 区域价值楼盘领袖	2018.12	廊坊北辰香麓	北京晚报





强健经营

 保护投资者、债权人利益

 完善供应商管理

履行经济责任

投资者

报告期内，本公司按照《公司章程》及《股东分红回报规划》规定的分红标准和程序完成了公司 2017 年度利润分配，充分维护了公司股东依法享有的资产收益等合法权益。

报告期内，经 2018 年 5 月 28 日召开的公司 2017 年年度股东大会审议通过，本公司 2017 年利润分配方案以本公司 2017 年末总股本 3,367,020,000 股为基数，向全体股东每股派发现金红利 0.110 元（含税）。该利润分配方案已实施完毕（其中，A 股股息派发已于 2018 年 6 月 28 日完成，H 股股息也已另行派发完毕），共计派发现金红利 370,372,200 元，占公司 2017 年归属本公司股东净利润的 32.48%。

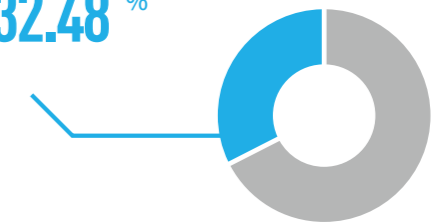
2018 年

共计派发现金红利

370,372,200 元

占 2017 年归属本公司股东净利润

32.48 %



保护投资者、债权人利益

优化企业管治

作为国有控股并于上海证券交易所及香港联合交易所上市的房地产企业，北辰实业坚持股东价值最大化的一贯原则，积极维护投资者及债权人合法权益，在回报投资者及债权人的同时，认真聆听各利益相关方的意见与建议，通过持续不断的努力，来提升市场对公司价值的认同。

报告期内，本公司按照《上海证券交易所股票上市规则》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》，以及本公司《公司章程》、《信息披露管理制度》的规定，通过开展业绩发布会、接待境内外投资者调研、召开远程会议、开设公司网站投资者关系专栏，以及设置投资者关系专线电话等方式，保持与投资者进行全方位地互动、交流。并依法履行信息披露义务，保障股东知情权，充分维护投资者利益。

报告期内，本公司董事、监事和高级管理人员按照上市地区的监管要求，通过参加课程培训、书面学习等方式，加强业务培训，不断提升履职能力。本报告期内，公司法人治理的实际状况符合《中华人民共和国公司法》、《上市公司治理准则》和中国证监会相关规定的要求。



2017 年度业绩发布会现场



2018 中期业绩发布会现场

债权人

报告期内，按照《北京北辰实业股份有限公司 2014 年公司债券票面利率公告》，本公司于 2018 年 1 月 15 日公告了年度付息方案为：①“14 北辰 01”票面利率为 4.80%，每手“14 北辰 01”面值 1,000 元派发利息为 48.00 元（含税）；②“14 北辰 02”票面利率为 5.20%，每手“14 北辰 02”面值 1,000 元派发利息为 52.00 元（含税）。

此外，本公司于 2018 年 4 月 16 日公告了《北辰实业股份有限公司关于非公开发行 2016 年公司债券（第一期）2018 年付息公告》，年度付息方案为：本期债券票面利率 4.48%，每手“16 北辰 01”面值 1,000 元派发利息为 44.80 元（含税）。

截至 2018 年 12 月 31 日，“14 北辰 01”、“14 北辰 02”及“16 北辰 01”的上述付息已按期足额兑付，本公司不存在未按期，未足额支付及应付未付本期债券利息的情况。

未来，本公司将继续结合市场政策变化，配合公司主营业务规模扩张，充分发挥“总部融资”模式的优势，在传统银行融资的基础上，搭建多元化融资平台，不断探索多种资本市场融资工具，通过公司债、中期票据、资产证券化等方式，不断优化本公司的资本结构和债务结构，为本公司可持续发展夯实基础。

完善供应商管理

北辰实业切实将可持续发展的理念融入供应商管理机制中。本公司在商业开发、业务流程管理上与供应商共同承担环境、社会责任风险，共享发展机会，共同识别和监测供应链中存在的风险与机会，并积极推行集约高效的业务服务采购策略，是本公司践行可持续发展的重要表现。

本着低碳优先、绿色先行的发展理念，本公司严守供应链环保管理的每一环节，通过资源整合，筛选符合公司绿色环保要求的供应商，在物业开发和投入制造上优先选择与具有绿色建筑资质的设计院及承建商合作，从而实现促进经济与环境保护并发展的双赢格局。此外，北辰实业坚决抵制供应链中违反员工合法权益及人权的事件发生，所有供应商都将经过公司严格筛选。

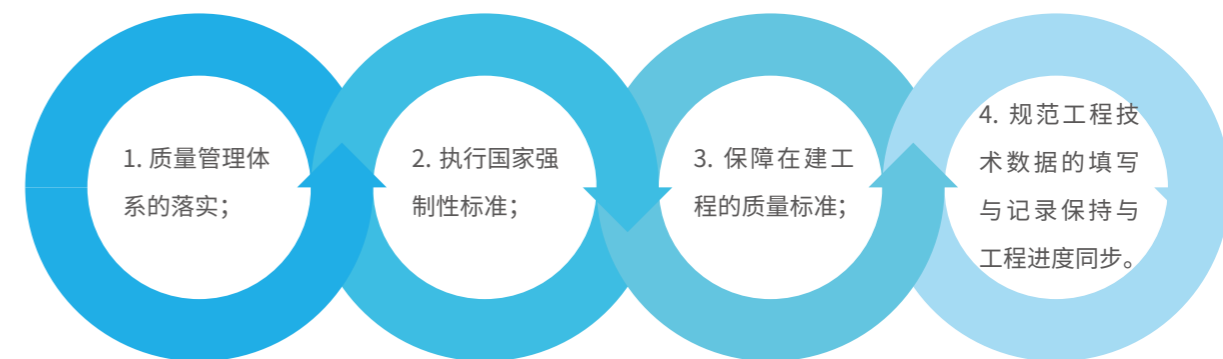
在建筑安全方面，保障工程质量是本公司日常管理工作中的核心之一。为确保各级承建商工程质量管理工作规范化，本公司严格遵守与工程质量相关的法律法规和行业规范，包括《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理办法》及《施工企业安全生产管理规范》等，同时建立了健全的工程质量管理体系及各项工程质量管理制度。

房屋质量优先

本公司设有工程质量管理目标考核制度，每年度逐级落实工程质量管理目标，持续加大审查力度，并不定期组织对在建工程的质量检查，重点查看质量管理制度的执行情况及质量管理体系的运行情况；要求承建商按照本公司有关规定定期组织对其管理的全部在建工程的质量管理和实际施工质量进行全面检查。本公司要求所有承建商必须做到：



高标准的室内装修工程



高质量的公共区域施工

心系客户



保障客户健康与安全



确保高水准的宾客服务



提升客户满意度



加强睦邻友好关系

北辰实业致力于品牌形象建设，以为客户提供优质的服务为宗旨，严格遵守国家及公司所在地关于服务与产品责任的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国商标法》等。公司在产品责任上，聘请资深法律顾问，为公司提供专业意见，制定合理有效的解决方案；在房地产开发及销售等过程中，坚决打击违法建设和违规销售行为，以实实在在的态度维护客户权益。

本报告期内，本公司没有违反任何产品及服务有关的法律法规（包括但不限于产品与服务、标签、市场推广、隐私事宜及知识产权方面问题）并未发生对公司有重大影响的相关事件。

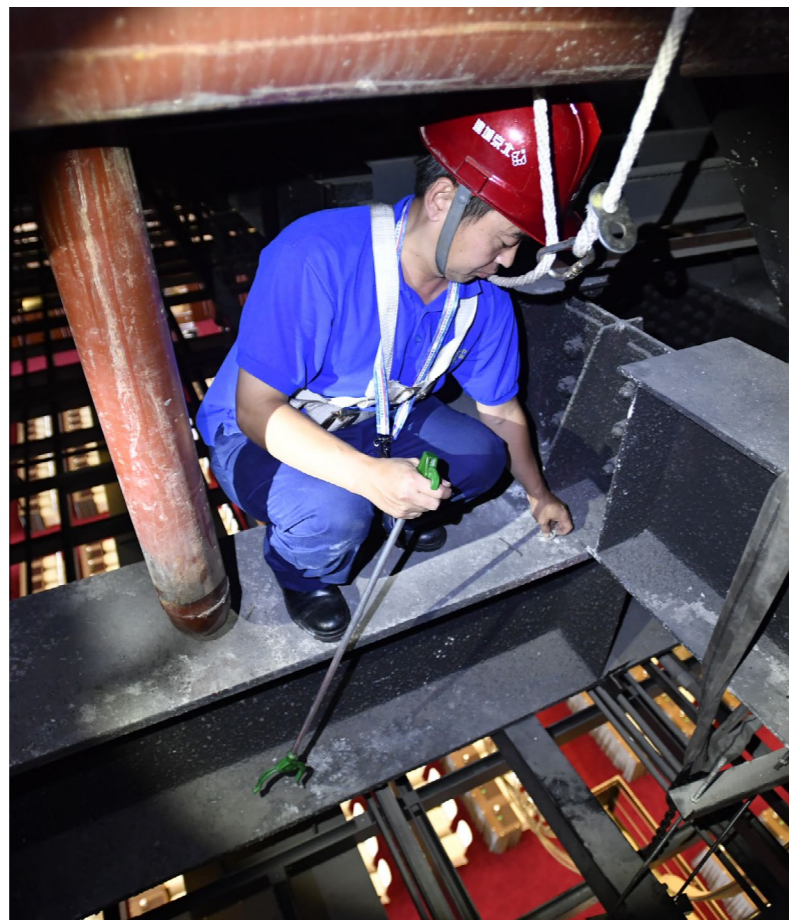
保障客户健康与安全

北辰实业在关注客户健康与安全方面，始终坚持“以人为本”的核心理念，建立完善的安全管理体系，落实安全责任制，实现公司安全管理的服务职能。

本报告期内，本公司与下属子公司及分公司签订了《安全稳定工作责任书》，并按照工作要求，与其下属企业、部门、班组、个人及商客户、承租承包、劳务派遣单位等层层签订责任书，认真落实逐级安全管理责任，签订率 100%。本公司在安全管理工作中健全了横到边、纵到底的安全管理网络，实现了安全管理责任落实的“全覆盖”。

此外，公司积极开展安全宣传教育和培训工作，在日常工作中各企业充分利用板报、演练、影音、橱窗、答卷等多种形式广泛开展安全相关的法律、法规宣传，大力开展全员安全教育，并通过组织开展“安康杯”和“安全生产月”活动，推进了企业安全文化建设，提高广大员工的安全防范意识和遵纪守法观念。

本公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》及《中华人民共和国食品安全法》等法律法规。本报告期内，本公司没有违反任何有关产品与服务于健康与安全方面的法律法规并未发生对企业日常运营有重大影响的相关事件。



认真的安全检查

案例：积极开展食品安全管理体系内审工作

为确保食品安全管理体系的顺利实施，保障一线服务的顺利进行，北辰实业旗下国家会议中心认真落实《中华人民共和国食品安全法》，按照 HACCP 及 ISO 22000 食品安全管理体系中的计划进行实验检测工作，有效地避免了食品安全事故的发生。

2018 年，食品检验室对主体及酒店接待用餐（包括三餐、自助、鸡尾酒会及中式桌餐）共进行了 1,255 次留样，共计留存食品样品 32,371 种。抽样（涵盖食品、餐具、工用具、农药残留）检测 2,918 次，出现不合格产品 0 次。



会场饮水安全抽样检查



确保整洁干净的用餐环境

确保高水准的宾客服务

北辰会展缘起于亚运会，在近 30 载的发展历程中，北辰会展始终以“北京服务”、“北辰标准”为众多国际性会议及外交活动保驾护航。本报告期内，北辰会展凭借一贯的专业运营能力，圆满完成中非合作论坛北京峰会、第五届京交会、上海合作组织青岛峰会、首届联合国世界地理信息大会、第八届北京香山论坛等规格会议的接待和多种服务保障任务，获得了各级领导及宾客的一致好评。

行业引领成果突出

2018 年年初，北辰实业旗下国家会议中心通过国家标准委审批，正式成为“2018-2019 年度国家级服务业标准化示范项目”。自该项目启动以来，国家会议中心作为唯一上榜的会展企业，在标准化建设方面承担着更大的社会责任。

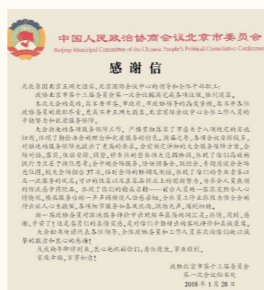
同年 7 月，国家会议中心参与北京市旅游发展委员会牵头编写的《大型活动接待服务标准规范》及北京服务课题研究。同时，负责起草了北京市朝阳区《大型活动接待手册》，实现了国家会议中从“经验型服务”向“标准化服务”的转变。

案例：圆满完成市政协会议接待服务保障工作

北京市政协第十三届一次会议于 2018 年 1 月 28 日胜利闭幕。作为市政协会议多年的合作方，本公司一如既往地按照“安全运行万无一失，接待服务滴水不漏”的目标，圆满完成了市政协会议的接待服务保障任务，赢得与会委员及工作人员的一致好评。会议闭幕后，本公司收到政协北京市第十三届委员会第一次会议秘书处的感谢信，向作为政协委员及工作人员驻地的北京五洲大酒店、北京国际会议中心以及公寓公司表示感谢并送上祝福。信中提到，新一届政协委员对北辰服务予以高度评价，同时对北辰全体工作人员的辛勤努力和优质的服务保障工作给予充分肯定。



落实每个服务细节



来自市政协会议秘书处的感谢信

案例：保障上合组织青岛峰会顺利召开

2018 年 6 月 9 日至 10 日，上海合作组织成员国元首理事会第十八次会议在青岛召开，北辰会展团队再次“客场作战”，同时指导 4 处场馆、近千名服务保障人员，以“最快速度、最高标准、最硬作风、最佳效果”，圆满完成了会议接待和多项服务保障任务，又一次在世界面前彰显了北京国企形象、中国大国风范，再一次让“北京服务、北辰标准”的金字招牌熠熠生辉。



案例：为中非合作论坛成功举办保驾护航

2018 年 9 月 3 日至 4 日中非合作论坛北京峰会在京举办。此次峰会是我国今年举办的规模最大、外国领导人出席最多的主场外交活动，北辰会展再次以高规格、高品质、高标准的服务赢得来宾的赞许，向国家、首都交出了一份满意答卷。



中非合作论坛北京峰会

提升客户满意度

本报告期内，北辰实业客户满意度持续提升，新开项目的准业主满意度，已经达到行业内标杆房企水平，这表明本公司近年来持续关注并优化客户满意度工作落实成效显著。在持续推进客户满意度管理的同时，报告期内，北辰实业制定并下发了销售案场客户接待服务执行标准并引入“神秘客”检查机制，实现多维度督导、提升客户服务水平。

在客户投诉处理方面，自2018年5月正式开通投诉电话以来，截至2018年12月31日，北辰地产全年共接到客户投诉40余起，所有投诉均在第一时间与相关项目公司进行沟通，并已完成反馈。

2018年
各类投诉解决率为
100%

在投诉处理应对方面，本公司各项目公司积极回应客户诉求，找到并解决客户投诉的根源，再由本公司地产集团层面整理客户投诉的敏感点，从根本上提升产品及服务质量，杜绝类似投诉情况的再次发生。

在客户及宾客隐私保护方面，本公司坚持客户至上的行为标准，坚决做好客户信息资料或隐私方面的保护工作。房地产营销过程中收集的客户资料都会得到业主授权，且相关信息仅用于房产售后业主关系管理。本公司持有型物业相关项目制定并严格遵循保护宾客安全及隐私的流程。例如，各酒店会定期对经常接触宾客的一线员工进行宾客安全与隐私的专题培训。本报告期内，本公司没有收到有关侵犯客户隐私权的投诉。

此外，本公司广泛举办各类业主活动，建立与各业主间的良好关系，相关活动受到了广大业主的高度赞扬。

案例：春意盎然，把“氧”带回家

2018年3月，在阳光灿烂的春日里，北辰中央公园¹为业主们开展了一次“春意盎然，把氧带回家”的活动，销售亲自为业主们送上一盆盆翠绿的米兰，为业主的生活增添一抹盎然春意。



业主收获春意的喜悦

注释：

1. 北辰实业于中国长沙开发的房地产项目。

案例：为业主营造精致生活

一段睦邻雅聚的缱绻时光，一场视觉与味觉交融的私人盛宴。臻心礼遇，杯酒雅叙。2018年8月26日，漫天星辰之下，北辰星空米其林业主晚宴臻致开宴。让业主们在暑气渐退的夜晚摘星于桌，享受浪漫、臻奢的静谧时光。



北辰·悦来壹号²精心布置的晚宴会场

2018年11月，北辰·悦来壹号茶道艺术私享会盛启，北辰的业主、客户及其他茶艺爱好者们纷纷来到北辰·悦来壹号销售中心，落座于会场，在寒意初现的冬日，一同追溯历史悠久的中华禅茶文化，享受禅茶入喉的温暖，领悟到“茶礼、茶德、茶道”的涵义。



典雅的茶道艺术私享会

案例：绿色家园引进智能化移动充电车

随着新能源汽车日益增多，针对拂林园³小区内停车资源相对比较紧张，部分住户因无固定车位，无法充电的实际情况，北辰旗下信诚物业绿色家园管理处于2018年3月引进两辆小型、便捷、智能化的移动充电车，为业主新能源汽车充电。根据电动车主的需求，停车入位后即可充电，不必到处寻找充电位，可以做到即停即充，受到许多使用电动车的业主欢迎。



人性化的汽车移动充电

注释：

2. 北辰实业于中国重庆开发的房地产项目。

3. 北辰实业于中国北京的房地产业务管理项目。

加强睦邻友好关系

在多年的经营过程中，北辰实业认为建立一个和谐、包容、友好的社区环境，对广大业主及公司而言十分重要。本公司旗下各房地产开发项目积极参与并组织各类业主活动，通过与业主共同努力，共建和谐社区。

案例：“太湖蓝”马拉松

2018年9月24日，“太湖蓝”半程马拉松挑战赛鸣枪出发，本次比赛属于由国际田联和中国田协主办的“2018苏州吴中国际竞走多日赛”的分赛事。北辰·观澜府⁴项目派出了队员多为前期的意向客户的方阵参赛。比赛结束后，客户增强了对项目认识，对太湖的自然资源保护也有了充分的了解。



太湖边矫健的身姿

注释：
4. 北辰实业于中国苏州开发的房地产项目。

案例：中秋月圆夜，共叙邻里情

2018年9月8日，北辰三角洲⁵业主中秋联谊晚会在长沙市音乐厅成功举办并完美落幕。

本次晚会共上演了20余个精彩节目，参与演出的260名演艺人员均为北辰三角洲的业主，共有1000多位业主观看了演出。演出涵盖了舞蹈、唱歌、京剧、乐器弹奏等多种形式，现场气氛热烈，妙趣横生，欢声笑语不断。此次活动的举办，大大增强了本公司与业主之间的情感交流，更进一步促进了三角洲邻里之间的互通与互助。



精彩纷呈的中秋汇演

案例：北辰中央公园业主篮球赛

2018年11月，北辰中央公园首届业主篮球赛在A区篮球场进行。爱好篮球的业主们纷纷表示，感谢开发商及物业组织此次活动，他们通过此次找到了共同爱好篮球运动的邻里。



业主篮球赛合影留念

注释：
5. 北辰实业于中国长沙开发的房地产项目。

绿色发展



重视污染防治



珍惜能源



助力生态环境保护

重视污染防治

北辰实业重视绿色发展，大力支持环境保护工作，积极贯彻落实公司内部已制定的污染防治管理章程，通过在项目经营、公司日常运作及施工现场管理等方面采取污染防治措施，努力减少自身运营对环境造成的影响。

本公司通过对旗下持有物业实行统一标准的管理，在实践中稳中前行，截至 2018 年 12 月 31 日，公司及各子公司及分公司的排污许可证均通过复检，并实现达标排放。

排污管理

本公司绝不以牺牲生态环境为代价换取经济发展，本公司在业务运营过程中，始终遵守并执行《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国清洁生产促进法》、《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规。本报告期内，本公司没有违反任何排污相关的环境保护法律法规。



在酒店业务方面，本公司持续加强行业相关管理标准，在遵守《中华人民共和国大气污染防治法》之余，认真遵守并执行《餐饮业油烟排放标准》及《北京市大气污染物排放标准》等行业大气排放标准。



无害废弃物处置

自改革开放以来，我国城镇化速度持续加快，越来越多的国人开始了现代化新生活，城市废弃物的产量也随之增加。为减轻垃圾填埋区的压力，北辰实业通过实际行动努力减少废弃物的产生，积极对废弃物进行分类、回收与再利用。由于本公司持有物业在日常经营、设备运行与维护过程中，产生的废弃物量占有所有业务比例最高，本公司加强了对持有物业的无害废弃物管理工作。

本公司旗下酒店对不可回收的一般废弃物实施干湿分离，针对厨余配置了专门容器并单独储存。此外，本公司将厨余数量作为衡量采购数量的重要参考指标，希望从源头减少厨余的产生。另外，进行干湿分离后的一般废弃物分别由符合资质的单位进行收集、运输与处理。

对于可回收废弃物，酒店按照客房产生的可回收废弃物进行分类、分离并加以利用。例如，客房的废旧毛巾染色后用作防尘布；客房使用过的肥皂会被回收送至洗衣房再利用；玻璃、塑料制品则由公司委托专门的回收企业进行统一回收后再利用。



回收再利用酒店毛巾



回收再利用酒店肥皂

公司酒店客房在采购易耗品时均会选用包装材料为可降解环保型的产品，且客房内不使用任何塑料袋等包装制品，以减少不可降解垃圾的产生。由于本公司各项业务不涉及大批量采购与使用包装物，故不披露包装物使用数据。

案例：小水瓶大作用

几年前，公司旗下国家会议中心的工作人员看到大部分与会宾客在会议期间，并不会喝完国家会议中心提供的550毫升瓶装水，且考虑到采购大瓶装水会产生更多的塑料垃圾，本公司将国家会议中心举办会议活动所提供的瓶装水更换成380毫升装的瓶装水。在落实了该“换水瓶”行动后，在国家会议中心举办的各类型会议上，瓶装水浪费情况较实施行动前得到了明显改善。根据推算，通过此做法，一年能节约大概13万升饮用水。公司在保证、满足了与会宾客饮水需求的基础上，不仅减少了塑料废弃物的产生量和避免了对饮水资源的浪费，还降低了国家会议中心的运营成本。

不仅如此，为了进一步减少环境污染，加强大家的自主环保意识，实现饮料瓶的综合回收及利用，2014年起，国家会议中心与绿爱童年项目合作，在国家会议中心场馆内配置了6台智能饮料瓶回收机。智能饮料瓶回收机利用物联网技术，能够实现饮料瓶的自助终端回收，投放者可获得返利，返利部分可通过手机话费充值、交通卡充值等方式直接返回投放者，也可通过捐赠绿爱童年实现公益捐赠。此举不仅唤醒大家的自主环保意识，更实现了饮料瓶的回收及利用。

此外，国家会议中心于2018年推出了可供宾客在水瓶标签上写字或标记的小瓶装水。这种瓶装水能有效避免宾客间未饮用完的水被混淆的情况。自从推出此类瓶装水，浪费水的现象得到了改善，并且受到了与会宾客的一致好评。

“换水瓶”行动



智能塑料瓶回收机



有害废弃物处置和管理

公司严格执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》的有关规定，并根据《国家危险废物名录》对危险废弃物进行筛选，选择在危险废弃物经营、运输与处置方面有合格资质的供应商进行危险废弃物的集中回收与处置。此外，为进一步加强对公司办公、生产环境中所产生的有害废弃物的控制，以及保障员工的健康安全，公司制定并实行了《有害废弃物管理规定》，该规定对公司日常运营过程中所产生的有害废弃物的分类、存放、记录、运输及处理等做了严格规定。

公司于本报告期持续优化有害废弃物管理并加强减废方面的宣传教育，在有害废弃物统计范围进一步扩大的前提下，整体有害废弃物产生量取得了明显的下降，减废成果令人欣喜。



定点回收有害废弃物



另外，公司旗下部分酒店采取IHG的有害物质管理政策，对酒店里的有害物质包括清洗液、涂料、脱漆剂和稀释剂等物质确定隔离储存区域并认真管理，避免了潜在的健康和环境风险，提高了工作环境的安全性；对负责有害物质处置的员工进行风险识别和正确处理程序方面的培训；对每一种有害物质都委托了符合资质的回收处理公司进行妥善的运输与处理。

· 珍惜能源资源

在资源使用方面，北辰实业严格按照公司内部已建立的规章制度加强能源资源的使用管理，在保证技术可行、合理的基础上，降低消耗、减少损失、杜绝资源浪费，且公司密切留意内部资源使用情况，确保资源利用最大化。不仅如此，在日常工作中，公司积极培养员工节约、资源循环再利用的良好习惯。

绿色升级

公司遵守并执行《中华人民共和国节约能源法》、《重点用能单位节能管理办法》、《北京市节能监察办法》及《北京市节约用水管理办法》等法律法规。并积极响应国务院发布的加强节能工作的决定，根据自身条件，制定、实施了一系列促进绿色升级的管理和实施方案。

公司不断了解市场上现有新型节能技术与老旧设备技术改造方法，根据实际情况合理进行内部推广与应用。公司于“十二五”及“十三五”期间，先后启动了公设公司东热力站吸收式溴化锂制冷机改为离心式冷水机组、汇欣大厦溴化锂制冷机改为高效螺杆式冷水机组、国家会议中心循环水泵、国家会议中心多功能厅新风机组加装变频装置等五个清洁生产项目。

· 案例：合理使用水资源

公司旗下五洲皇冠酒店于 2017 年对老旧的中水设备进行改造，将原有设计日处理量更新为 180 立方米，同时新增冷却塔供冷设备，该设备可在每年的过渡季为酒店提供自然冷源，降低空调系统能耗。

五洲皇冠酒店的中水机房设备改造调试后，相比改造前的电能消耗较原来明显减少。该中水系统通过对酒店产生的生活污水进行回收及净处理后，供酒店卫生间冲厕使用，从而达到节约用水的目的，截至本报告期末，该中水系统每月实际处理污水量约为 2,500 立方米。

截至本报告期末，公司旗下北京国际会议中心、国家会议中心和五洲皇冠国际酒店引进了独立运营的中水处理系统，以及从市政水管网购买中水等方式促进水资源循环利用。



中水设备全景

· 案例：北辰实业典型清洁生产方案

北辰实业旗下国家会议中心持续透过实施多项清洁生产方案，在降低能耗、减少污染排放的同时，也产生了客观的经济效应，相关项目进一步降低了公司运营的中长期成本。上述典型的清洁生产方案包括：

- ◆ 国家会议中心根据中、西餐不同情况将洗涤剂冲调不同浓度，避免浓度较大而造成用水浪费；
- ◆ 针对国会主体外立面为玻璃幕墙，部分连接处冷量及热量损失较大的情况，对建筑外立面全部重新打胶，减少冷热负荷，节约能源；
- ◆ 国会主体更换冷却塔的填料，从而提高冷却塔换热能力，降低制冷系统冷却侧的电力消耗；
- ◆ 对建筑冷却水泵进行变频改造，改造后年均可节约 21.1 万度电。

本公司国家会议中心清洁生产项目于 2016 年 1 月正式启动申报程序，2016 年 12 月完成审核。该项目在市发改委和集团领导的指导下，经过几年的改造建设，目前已全部施工完毕投入运行，并带来良好的经济效益与环境效益。经测算，项目共涉及约 28 项升级改造方案，其中超过一半以上的为低投入产出高的整改方案。各方案投入运行后，每年可为本公司节省 95.78 万度电，减少使用市政热力 598.8 吉焦，合计相当于每年节约 195.65 吨标准煤，并能减少用水 7,200 立方米，产生经济效益 104.37 万元。



自 2014 年底南水北调中线工程正式通水以来，京津冀地区水资源困乏的局面得以缓解。本报告期内，由于本公司绝大部分持有型物业均位于北京，加之本公司日常运营不存在大规模用水的情况，故本报告期内本公司的运营没有面临任何取用水困难的情况。

· 案例：北辰实业节能减排获区发改委认可

在朝阳区发改委召开的 2018 年重点用能单位节能宣传教育培训会上，公司与各相关政府部门及朝阳区 57 家重点用能单位参加了会议，并且在会上作为重点用能单位示范典型进行了“节能减排，重在行动”的精彩演讲，向与会人员分享了公司在节能减排方面的各项成果，获得一致好评。未来，公司将始终牢记企业社会责任，在实际工作中认真贯彻落实习近平总书记提出的“绿水青山就是金山银山”的理念，不断完善节能减排相关制度，深入学习和研究新技术、新工艺，淘汰落后产能，深入挖掘节能减排潜力，提高设备运行效率，努力实现经济效益和社会效益双丰收。



环保运营

为强化日常节能管理工作，使环保绩效见到实效，公司持续优化能源管理体系，每月对各分公司及子公司的能源使用情况进行统计，并绘制能耗对比曲线，以数字为依据，制定切实可行的环保解决方案。公司于 1991 年成立了负责设备能源及资源管理的专职节能办公室，对本公司京内持有型物业的能源及资源使用进行系统管理，监督各项具体节能工作的落实情况，并且持续优化能源管理工作。

2018 年

外购电力消耗量较去年同期减少约

238,098.15 千瓦时

每平方米楼面面积外购电力消耗量约

85.98 千瓦时

案例：北辰洲际酒店节能管理见实效

本报告期内，北辰洲际酒店采购了 LED 节能灯具，更换了原来该酒店二层大堂的 PAR56 照明设备。更换后，二层大堂照明平均单位功耗从 300W 降低至 50W。本次更换共计安装 113 盏灯源，以每日开灯 10 小时计算，预计每年能减少消耗约 103,112 千瓦时的外购电力。

此外，北辰洲际酒店在本报告期内将该酒店客房共 1,700 支功耗 28W 的 T5 荧光灯管更换为功耗 13W 的 LED 灯管。预计通过此次灯管的更换，每年可节约电力使用约 111,690 千瓦时，与此同时，减少了因荧光灯管损坏后释放有毒物质的潜在危害。

除上述两项工作外，北辰洲际酒店于报告期内采取了包括升级照明、排风系统在内的多项节能整改措施。相关措施实施后，据估算每年能为本公司节约用电约 285,648 千瓦时，折合电费约能减少支出 28 万元人民币。



在绿色办公方面，节能办公室于“十三五”期间以设备能源管理现代化为重点，继续深入研究节能降耗的实施办法，持续探索新技术、新能源、新设备的应用方案。通过“节能降耗、缩减支出”两手抓来现节能降耗及降低成本双目标。

各子公司及分公司纷纷提出日常节能方案，如人走关灯、废纸利用、使用节水型水龙头与喷头等器具，尽量避免高峰时间的能源耗费。公司亦希望通过日常环保行为与理念的引导，将节能低碳的意识根植于每一位员工心中。

助力生态环境保护

党的十九大明确表示，生态环境保护任重道远。而房地产及酒店运营作为与国民生活息息相关的行业，正逐渐成为环保事业发展的重要力量。北辰实业深刻意识到践行可持续发展的重要性要紧跟绿色发展行业趋势，将“低碳、绿色、环保”定为项目开发及建设的永恒主题。本公司于内部制定了相关管理规章制度，相关规章制度明确要求本公司通过对绿色建筑的研发和在运营过程中倡导绿色环保理念，以本公司实际的业务运行情况为基准，主动承担环境保护和社会责任，为国家生态环保建设添砖加瓦。

绿色建筑

本公司于开发及运营物业中大量引入绿色建筑的概念，在设计、施工及后期运营的过程中参照绿色建筑及相关可持续发展标准执行。新开发物业多选择节能环保类建材，在北京新建的项目均参照《北京市居住建筑节能设计标准》(DB/J11-602-2006)及《绿色建筑评价标准》(GB/T50378-2014)。

案例：国家会议中心绿色设计运营

场馆绿色管理

公司旗下国家会议中心将节能环保的理念深入到企业文化，并用实际行动积极推进绿色可持续发展。国家会议中心在践行绿色环保理念的具体措施包括：进行绿色展台宣传，引导产业链各环节向绿色环保方向发展。引导展商充分运用信息化手段，在展会宣传推广、观众登录等方面减少纸质等一次性材料的使用等。不仅如此，国家会议中心在加强“绿色场馆”建设方面，以绿色搭建为切入点，建立绿色搭建单位数据库，对采用循环利用材料的绿色展台，从收费标准、参展位置等方面给予政策支持。



鸟瞰国会主体建筑

将绿色融入设计

国家会议中心由英国著名的 RMJM 公司和北京市建筑设计研究院联合设计，在绿化与环境、自然通风、供电、照明、建筑材料等各个环节严格执行国家标准和有关国际要求，将绿色融入设计，是具有借鉴意义的绿色建筑范本。



国家会议中心绿色设计亮点

幕墙

采用大跨度的轻钢结构作为支撑系统，不仅节能省电，也最大限度地体现建筑物通透感和现代感

双曲线屋顶

6 万平方米的独特屋顶造型，每年可收集雨水约 7,000 立方米，雨水经过处理后可以用来浇灌下沉花园里的植物，继而帮助降低地面温度

墙体

采用高隔音性能的轻质隔音墙体，满足部分活动对降噪的高要求

屋顶

采用立式镀边铝合金，隔音性能良好

下沉式花园

国家会议中心顶部设有天窗，东侧室外是 3 个低于地面 7 米的下沉花园结构，其气温低于正常室温。利用上下空气的温差，将下沉花园的新鲜冷空气经风道向上排出，形成自然对流，每年可为企业省电 38 万度



将绿色渗透展会

国家会议中心在采购、搭建、举办、撤展的会展流程链条上对物资、能源、客户、供应商 4 个方面进行绿色把控。

在第十三届国际绿色建筑与建筑节能大会暨新技术与产品博览会大会期间，会议区厅室内搭建材料多选用可回收材料，如此产生的搭建垃圾亦是可回收再利用物料，拆卸后可重复利用至其他展会。喷绘涂料选用无味环保水性涂料，让现场参会者无不舒适体验。

案例：IHG 绿色参与系统

为响应国家绿色发展、建设生态文明的号召，本公司旗下的北辰洲际酒店不仅设立了能源和环境保护委员，还制定了能源和环境保护行动计划。此外，酒店使用国际先进的能源控制系统—ESCAP 系统，时刻监控能耗情况，有效及时的控制浪费。

北辰洲际酒店自 2013 年建立 Green Engage(绿色管理)系统以来，截止目前已经完成了 56 项绿色管理解决方案，并于 2017 年加入洲际酒店集团的“IHG Green Engage 绿色环保参与计划”，获得该计划的第 2 级认证。此认证表明该酒店在完成包括跟踪能耗数据、组建酒店环保团队以及在客房安装节能照明灯具等实践方案上，已获得了自身可持续发展的收益，不仅如此，酒店采取了有关措施不断巩固和超越基本要求，继续推行可持续采购等解决方案，将可持续发展的理念融入到酒店运营之中。




华灯初上的洲际酒店

环境友好型施工

本公司认真贯彻落实国家及北京市政府关于环境保护的各项要求，包括但不限于《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《绿色施工管理规程》及扬尘治理有关标准、规范和文件等，积极完成上级单位下达的各项环境保护任务，通过制定及统一公司内部相关管理政策及措施，降低工程建设对周边环境的影响。

公司对日常运营工作中可能产生的环境污染及影响责无旁贷，本公司制定并实施了《工程部维修余料与废料处理管理规定》等内部规范化管理制度，从而使得公司持有物业的设施在维护及更新过程中产生的环境影响得到有效控制。

 <p>维修余料与废料处理管理规定概览</p>	<p>专职管理班组负责余料、废料回收及记录</p>
	<p>用剩维修材料须退交至专职管理班组</p>
	<p>余料应在维修中及时利用并统一存放或清理</p>
	<p>业务主管负责确认余料是否可再利用，若否，则视为废料</p>
	<p>废料处理方式： 社会上有回收企业的，通过酒店 / 项目财务部进行变卖处理； 社会上无回收企业的，按废弃物处理。</p>

倡导绿色文化

本公司积极配合国家及地区有关部门，宣传节能法规政策和节能知识。通过实践，将节能环保和高效利用资源的意识贯穿于公司各业务板块的日常运营中。本报告期内，本公司各项回收再利用物资工作开展顺利并进一步扩大回收工作执行范围，整体回收数量较去年有明显上升。

2018 年



案例：日常绿色运营

公司旗下北京五洲皇冠国际酒店于 2018 年加强了对酒店员工环保节能教育的引导，并出台一系列低碳环保管理办法：

- ◆ 引导员工在满足客人舒适的情况下，调整空调制冷机组的温度
- ◆ 要求各部门、办公室人员做到人走关灯，下班后关闭电脑及办公设备
- ◆ 对空调机组及风机盘管进行清洗，提高设备工作效率
- ◆ 实施设备升级，安装空调智能控制设备，对空调设备自动调节
- ◆ 鼓励员工双面打印办公用纸，避免不必要打印
- ◆ 要求员工对废旧客房床单、被罩进行消毒清洗后，再合理利用



清洗空调机组，提升设备工作效率

案例：宾客绿色指引

公司旗下部分酒店在可持续发展方面积极寻求创新与突破，通过张贴绿色节能小贴士，帮助宾客关注酒店的环保措施，并鼓励他们参与其中。例如在餐厅菜单提供选择本地原产食物和饮料的建议；利用浴室标牌提供更有效用水的指南等。



致酒店宾客的绿色提示

争当岗位能手 激励创新成才

咖啡调制技能比赛及创意下午茶研发成果展示活动

—— 职工素质建设工程岗位练兵 ——

主办单位：公司工会 公司人力资源部 公司团委
承办单位：五洲·会议中心
协办单位：啡印咖啡（北京）有限公司
北京李明咖啡投资管理有限公司
比赛时间：2018年9月



关爱员工



优化雇佣关系



健全的培训机制



良好的工作环境

优化雇佣关系

北辰实业秉承“以人为本”的管理理念，以暖人的温度构建企业大家庭。一直以来，公司努力为员工营造温暖关怀、安全和谐的工作环境，并努力为员工搭建适合自身发展的平台，让员工与公司共同成长，从而增强企业凝聚力。


健全的雇佣体系

本公司严格遵守并执行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国社会保险法》、《中华人民共和国未成年人保护法》、《中华人民共和国妇女权益保护法》、《禁止使用童工规定》及《中华人民共和国残疾人保障法》等其他雇佣相关的法律法规。本公司对雇佣童工及强制劳工采取零容忍的态度，所有应聘人员入职前都须提供合法且有效的身份证明文件。若发现任何雇佣童工及强制劳工的情况，本公司会对相关人员及时给予辞退并按照符合上述法律法规履行相应程序。所有员工入职前都会与本公司签订《劳动合同》，该合同明确说明员工于雇佣时期的权利及义务。本报告期内，本公司没有违反任何有关雇佣劳动力及禁止雇佣童工和强制劳工的法律法规。

公司通过召开多次人力资源专题会议，广泛征询各方意见，最终制定并落实了《公司培训管理办法》、《公司招聘配置管理办法》、《公司交叉培训管理办法》、《公司技术技能人才工作室管理办法》、《公司关于人力资源信息系统管理的有关规》、《公司劳动合同管理办法》、《内部退养管理办法》、《补充医疗保险办法》等8项公司内部员工管理制度。

公司在按时足额为全体员工缴纳各项法定保险之余，还为员工提供企业年金、补充医疗、职工互助保险等多项补充福利，全方位加大员工生活保障，提升员工的安全感和满意度。

根据《公司劳动合同管理办法》，北辰实业为员工提供：



员工福利

- ◆ 合理的薪酬及人性化福利
- ◆ 符合国家劳动法规定的工作时间
- ◆ 年休假、事假、病假、婚假及产假等
- ◆ 定期绩效考核与评定，薪酬调整及晋升方案
- ◆ 依照国家及地方有关法律法规，为员工缴纳五险一金

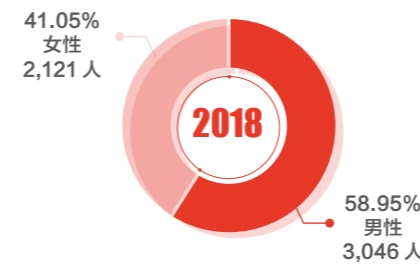
本公司秉持按劳分配的薪酬管理原则搭建薪酬体系，合理支付薪酬。同时，本公司亦注重保障员工工作与生活时间的平衡，保证员工的工作时间符合国家劳动法律法规要求。此外，本公司每年对全体员工进行绩效考核与评定，并依照每位员工的工作能力、绩效等因素安排调薪及晋升。对于考核连续不佳的员工，本公司会对其进行降职处理或调换岗位，如果考核仍未达标，本公司将与相关员工协商解除劳动合同，并按法律规定支付其合理的辞退补偿金。

公司致力于维护员工权利、尊重员工差异性，为每一位员工提供适合自身发展的工作环境、并通过落实人力资源政策、员工福利、职业培训及相关活动增强员工凝聚力和向心力，提升员工归属感。

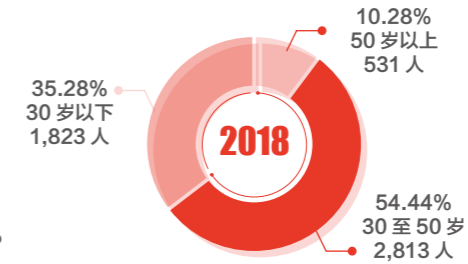
截至 2018 年 12 月 31 日 公司及子公司及分公司的在职员工总数为  5,167 人

各类型划分占比

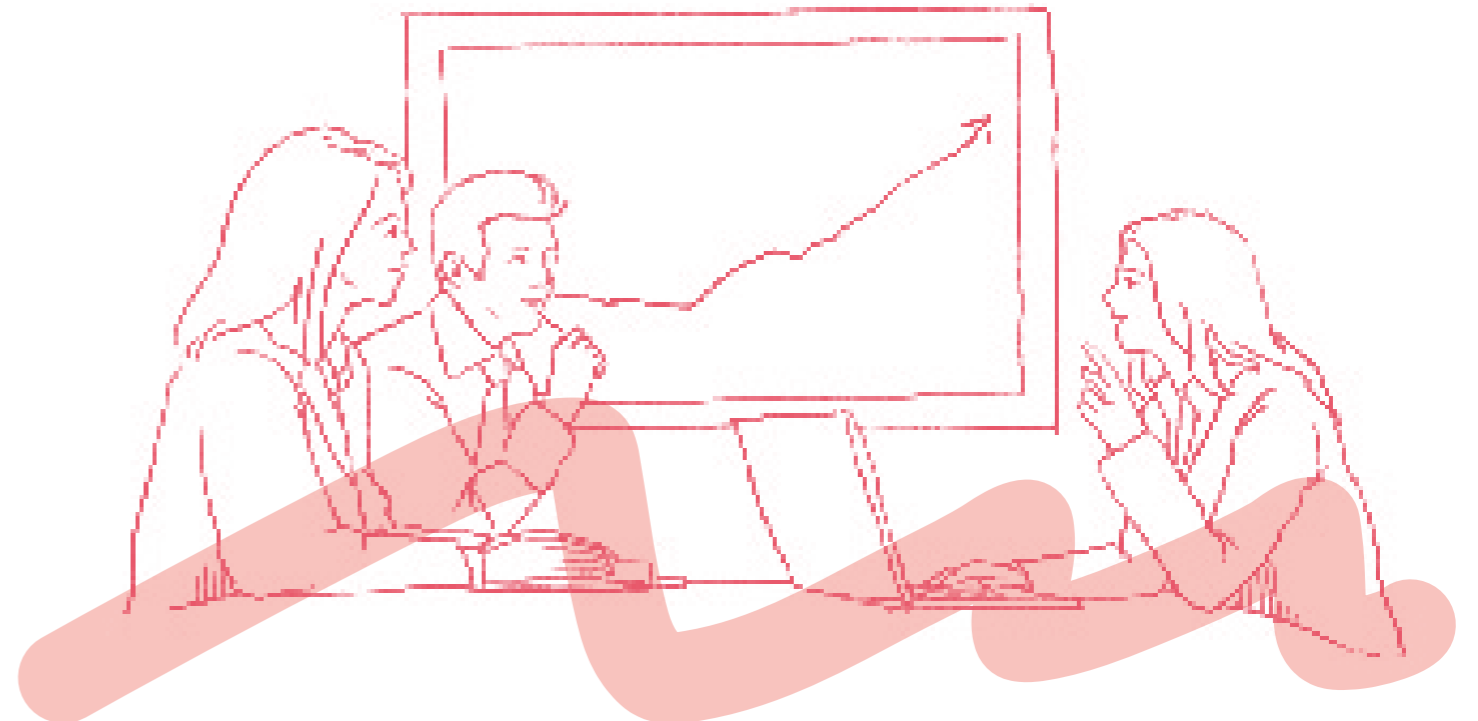
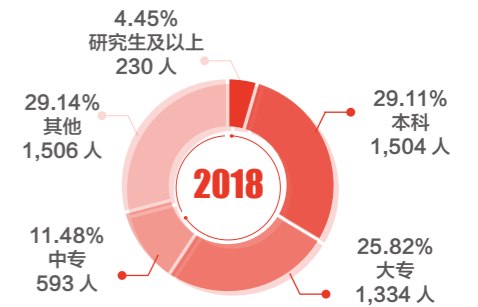
按性别划分



按年龄划分



按教育程度划分



平等规范的招聘管理

本公司尊重并公平对待不同性别、年龄、宗教信仰、文化背景的员工，努力打造多元化、具有创造力的公司团队。无论校园招聘还是社会招聘，公司都坚持透明公开的人才甄选原则，尊重每位应聘者。本报告期内，本公司没有收到任何侵犯应聘人员及雇员权益的投诉个案。

公司严格按照“严把入门关、严把任职关”的招聘原则，认真落实“用人标准透明化、招聘过程规范化”的招聘程序，最大程度降低了企业用人风险。

案例：校企合作

公司注重毕业生引进工作，加大引入专业能力强的的高素质人才，不断强化完善毕业生实践平台，为提升毕业生就业率贡献力量。本报告期内，公司加强对大中专院校毕业生的引进，先后参加了在中国人民大学、中央财经大学、中国青年政治学院、北京林业大学、北京工业大学、北京建筑大学及北京外国语大学等举办的近 50 场校园专场招聘会，累计招收各类应届毕业生达 132 名，其中办理三方协议 25 名。

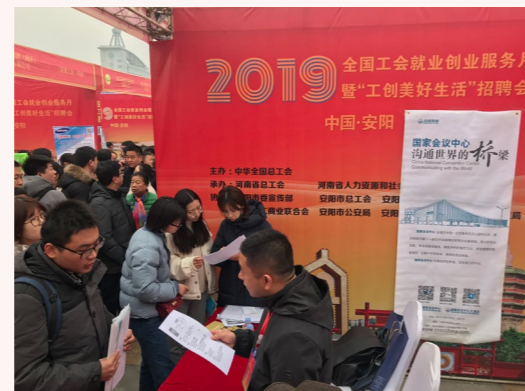
此外，公司于报告期内先后为约 650 名在校学生提供了认识社会、融入社会、适应社会的宝贵实习机会。



校园招聘

案例：特色招聘

为响应北京市国资委及北京市人社局等部门的号召，公司于报告期内组织参加了各类特色专项招聘活动 10 余场，其中包括大学生村官招聘会、自主择业退伍兵招聘会，退役大学生招聘会、随军家属招聘会、重点高校毕业生招聘会、研究生专场招聘会等，并且录用了 5 位关键岗位的人才。本报告期内，公司坚守企业社会责任，积极履行国有企业社会就业安置工作，展现出北辰实业良好的风貌。



活跃的招聘现场

健全的培训机制

北辰实业严格遵循内部制定的《公司培训管理办法》，尊重并帮助每位员工实现个人价值，不断构建完善的人才培养体系及合理畅通的员工晋升渠道，以帮助每位员工实现职业发展蓝图。公司希望通过健全的培训机制，提升员工职业素养、增强企业综合实力。

随着公司近年来不断加强房地产开发全国化布局以及会展品牌输出力度，跨区域房地产项目、会展酒店受托管理项目、国家级高端政务活动接待项目快速增加，公司对各类人才尤其是专业型人才与高级管理人才的需求量大幅提升，短期内或将面临人才短缺的风险。

针对上述风险，公司通过组织开展包括房地产项目总经理培训班、会展高级经理人培训班、财务高级管理人员培训班等在内的一系列课程积极推进人才培养，加快人才储备。同时公司陆续出台了不同层级任职资格基本条件等规定，进一步明确用人标准，规范引进程序，优化人员结构，激发组织内部活力，为公司的长期稳定发展提供有利的人才保障。

围绕专业人才培养，本公司继续强化管理培训和提升员工的专业能力，继续加大对高层次经营管理人才和专业技术人才的培养力度：一是配合公司“十三五”发展战略，组织开展企业中高层管理人员培训会，做好公司内部中层管理人员人才培养工作；二是组织公司及各子公司及分公司继续开展岗位培训工作，真抓实干，提升在岗人员工作技能和业务能力。

案例：组织开展公司辖属企业董事、监事任职能力提升培训

为进一步提升公司治理水平、强化公司管控能力，公司组织开展了辖属企业董事、监事任职能力提升培训班。通过培训，公司董事、监事在提升专业能力、培养战略思维等方面收获颇丰。



培训会现场

案例：组织开展中层管理人员培训

为提升公司中层管理人员综合素质和管理能力，公司借助北京市总工会公益大课堂项目开展以“90 后员工的管理技巧”和“员工激励”为主要内容的企业中高层管理者培训，从理论和实践两个方面对企业中层管理者的管理理念、管理方式和管理技巧等为企业中层管理者提供更多的管理思路。

案例：组织开展应届毕业生入职培训

为帮助应届毕业生了解北辰实业，更快融入公司，公司举办了2018年应届毕业生入职培训活动，并在培训会后，安排新员工前往北辰红橡墅地产项目进行实地参观，让100余名新员工切身感受到公司的蓬勃发展。



应届毕业生入职培训合影

良好的工作环境

北辰实业高度重视员工的身心健康，每年定期组织员工到正规医疗机构进行体检，以确保每位员工都能以饱满的精神，健康的体魄投入到工作中。为保障员工健康，让每位员工能在安全、舒适的环境下工作，本公司持续维护办公室及其他运营场地的设备和设施，确保室内照明适宜及保持空气流通。此外，本公司在每个办公区域和运营场地都配备了员工专用的茶水间、卫生间、休憩室及活动室等空间，以方便员工办公之余使用。

本公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》及《中华人民共和国职业病防治法》等与安全工作环境及员工职业病防治方面的法律法规。本报告期内，本公司没有违反任何有关员工职业健康与安全的法律法规。

丰富员工业余生活

为加强企业文化建设，本公司定期组织各类丰富多彩的文化、体育及联谊活动，受到员工的广泛好评。

案例：开展职工技能比赛

2018年9月，公司开展了“咖啡制作及创意下午茶研发成果展示”活动，以五洲酒店、国会酒店、五洲皇冠酒店、元辰鑫酒店、洲际酒店五家酒店为重点开展咖啡制作和创意下午茶研发成果展示两项内容。本次活动的开展促进了公司专业技术岗位人才培训的学习和交流，通过岗位专业培训、技能比赛和成果展示，切实提高了公司旗下酒店咖啡厅的咖啡制作和服务水平，将服务企业经营落到实处。



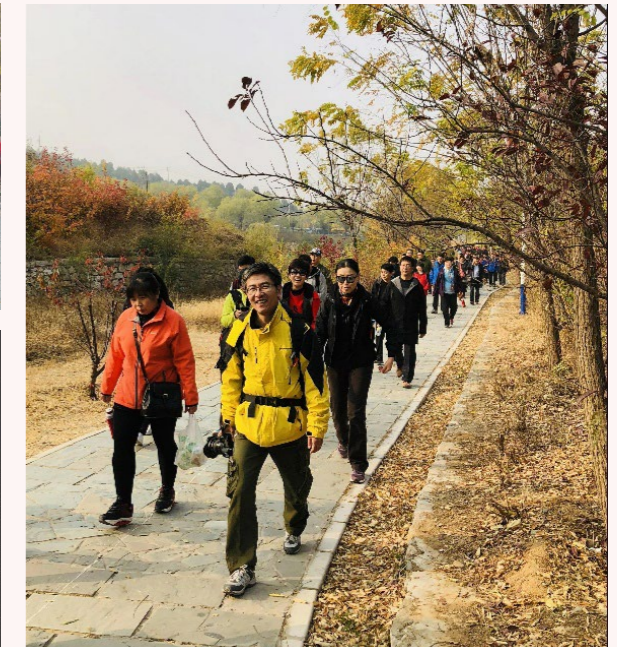
咖啡调制技能比赛获奖人员



精彩纷呈的咖啡调制技能比赛

案例：2018 北辰职工金秋登山

2018年11月3日上午，由本公司工会、本公司团委联合主办，写字楼公司承办的2018年北辰职工金秋登山活动在顺义区舞彩浅山圆满举行。公司总部及所属16家单位的300余名职工欢聚舞彩浅山，共同进行登山并合影留念。参与活动的职工们沿着舞彩浅山国家健身登山步道一路向上而行，畅游于层林尽染的秋色之中，放松了心情、锻炼了体魄、增进了感情，增强了集体归属感和凝聚力。



案例：北辰第十二届“北辰杯”职工羽毛球赛

2018年9月，公司第十二届“北辰杯”职工羽毛球赛在姜庄湖羽毛球馆圆满落幕。比赛历时4个月，集团所属12家参赛单位的140余名队员经过两个阶段30轮150场比赛的激烈角逐。最终，写字楼公司荣获冠军。





| 回馈社会



扶春苗



助力脱贫攻坚

北辰实业长久以来的稳定发展离不开社会各界的鼓励与支持。本公司自成立以来一直身体力行地参与社会公益活动，积极回馈社会。本公司及下属子公司及分公司持续多年开展社会公益事业，通过爱心捐赠、志愿活动、扶贫助残等形式增添社会福祉、提升企业公德、促进社会健康和谐发展。

目前，本公司在参与社会公益方面的主要形式包括向公益慈善基金会捐款，以及主动组织参与扶贫工作。本公司在公益项目上投入的资金及物资主要面向妇女儿童关爱、医疗健康，以及社会扶贫等。

扶春苗

关爱困境儿童发展问题是北辰一直坚持履行的社会责任，2018年1月12日，公司开展了主题为“关爱童心 感恩同行”的爱心公益捐赠活动，将第六期95万元善款交给了春苗基金会。公司自2012年开始与春苗基金会开展合作，已连续六年向春苗基金会捐赠善款。多年来，公司持续向社会奉献爱心、传递正能量，希望帮助更多的孤残儿童走出困境。

截至2018年12月，公司累计帮助患有先天性疾病的儿童229名，并且为36名孤儿提供全年医疗教育及生活成本的支出。



截至2018年12月，
本公司总计捐赠善款

95 万元

其中包含了
小苗医疗项目患儿

30 名

小树成长项目孤儿

10 名



助力脱贫攻坚

作为市属国有企业，北辰实业坚决贯彻落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的决策部署，积极履行国有企业助力精准扶贫的社会责任。公司认真落实精准扶贫工作，2018年，公司与门头沟区斋堂镇白虎头村签订了“一企对一村对接”帮扶协议，以产业扶贫、就业扶贫为切入点，不断增强帮扶地区的造血能力，脱贫攻坚取得良好成效。

目前，公司已围绕精准扶贫工作着手编制三年计划，后续还将在以往精准帮扶工作的基础上继续发力，发挥自身优势，强化责任担当，把企业自身发展与履行社会责任更加紧密地结合起来，为打赢脱贫攻坚战贡献北辰力量。



| 倡导廉洁风尚

北辰集团
北辰实业

2018年党风廉政建设工作会



在廉政建设和反腐败工作方面，北辰实业坚持以党的十九大精神为指导，研究部署 2018 年纪检监察工作，推进党风廉政建设和反腐败工作持续向好，全面从严治党工作向纵深发展。公司严格遵守《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反洗钱法》及《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规。在制度建设方面，公司全年制定和修订了《纪委案件检查工作责任制》、《关于落实企业领导人员廉政谈话制度的实施办法》等 6 项制度，通过细化条款、量化指标，严格权力监督，并进一步拓宽信访举报渠道，认真规范处置问题线索，努力提升信访办理质量和效果。

在强化责任传导方面，公司党委书记与纪委书记年与二级企业签订 2018 年度党风廉政建设主体责任书和监督责任书 34 份，公司领导班子成员与分管部室分别签订责任书，公司各级党组织层层签订了《党风廉政建设责任书》，实现责任全覆盖。

为深入贯彻本公司全面从严治党主体责任，公司纪委注重协调、整合监督力量，通过召开反腐倡廉建设领导小组办公室会议、通报情况、联合检查等方式，充分发挥内部审计、厂务公开、党务公开等多种监督作用，扎实推进企业党风廉政建设工作。

本报告期内，本公司没有涉及任何关于贿赂、勒索、欺诈及洗钱等违法乱纪行为的诉讼案件。

案例：不断深入党风廉政建设宣传教育

为推动党风廉政建设宣传教育不断深入，公司广泛开展了学习《中国共产党纪律处分条例》、观看警示教育片《警钟长鸣》和《正风反腐在路上》、专题研讨全市领导干部警示教育大会精神等学习活动，形成了遵章守纪的良好氛围。深入开展以“贯彻落实巡察整改工作、全面从严治党引向深入”为主题的党风廉政建设宣传教育月活动，组织公司中层以上管理人员及纪检干部集中进行党风廉政知识测试；并通过开展党风廉政建设专题讲座、发放警示教育书刊、编印典型案例剖析材料、微平台信息等多种形式，增强党员领导干部廉洁自律意识。编印并下发《全面从严治党突出问题专项整治知识手册》、《企业领导人员常用纪律文件汇编》、《纪检监察干部应知应会手册》等共计 800 余册。



在强化责任传导方面，公司党委书记与纪委书记年与二级企业签订 2018 年度党风廉政建设主体责任书和监督责任书

34 份

编印并下发《全面从严治党突出问题专项整治知识手册》、《企业领导人员常用纪律文件汇编》、《纪检监察干部应知应会手册》等共计

800 份

综合绩效表现

本报告所采用的数据统计及计算方法均给予了适当注明。部分指标的过往数据及资料已经过梳理列示。除有另外说明，本章节所提供的数据均为对应年度全年汇总数据或对应年度 12 月 31 日的数据。

强健经营

经济及管治

经济表现⁶:

指标	2018 年	2017 年
收入 (万元)	1,786,416.30	1,545,651.40
净利润 ⁷ (万元)	199,314.15	131,060.91
每股收益 (元)	0.35	0.34
资产负债率 (%)	82	83

防止贿赂及防止贪污:

指标	2018 年	2017 年
涉及关于贿赂、勒索、欺诈及洗钱案件 (宗)	0	0

心系客户

产品及服务质量

服务表现:

指标	2018 年	2017 年
产品及服务涉嫌安全与健康的诉讼案件 (宗)	0	0
产品及服务涉嫌侵犯知识产权的案件数目 (宗)	0	0
因泄露客户信息而遭到投诉件数 (例)	0	0

6: 涉及货币均以人民币列示。有关信息以北京北辰实业股份有限公司相关年份年度报告内容作准。

7: 按中国财务报告准则。

绿色发展

排放物

大气污染物排放⁸:

指标	2018 年	2017 年
氮氧化物 (公吨)	5.99	6.68
硫氧化物 (公吨)	0.029	0.070

温室气体排放⁹:

指标	2018 年	2017 年
温室气体总排放量 (公吨二氧化碳当量)	44,103.43	44,459.83
直接排放量 (范围一) (公吨二氧化碳当量)	1,431.95	1,640.56
间接排放量 (范围二) (公吨二氧化碳当量)	42,675.46	42,819.27
持有的树木减排量 ¹⁰ (公吨二氧化碳当量)	3.98	N/A ¹¹
每平方米楼面面积 ¹² 温室气体排放总量 (范围一及二) (公吨二氧化碳当量)	0.0537	0.0541

处理无害废弃物数量:

指标	2018 年 ¹³	2017 年 ¹⁴
无害废弃物产生总量 (公斤)	5,034,858.00	4,312,389.00
厨余垃圾 (公斤)	3,138,443.00	2,196,039.00
生活垃圾 (公斤)	1,896,415.00	2,116,350.00
每平方米楼面面积无害废弃物处理总量 (公斤)	6.13	5.25
无害废弃物合规处理 ¹⁵ 率 (%)	100	100

8: 此计算范围仅为公司京内持有型物业 2018 年度使用燃气炉与锅炉而导致的大气污染物排放总量。此大气污染物排放的计算方法及相关排放系数计算乃根据中华人民共和国国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》所制订。

9: 此温室气体排放清单的计算方法及相关排放系数计算乃根据《北京市企业 (单位) 二氧化碳排放核算和报告指南 (2016 版)》所制订。其中直接排放量包括燃气炉与锅炉等使用导致的直接温室气体排放, 间接排放为电力使用导致的间接温室气体排放。

10: 持有的树木减排量数据是根据本公司在北京的 7 个主要的酒店、会议会展中心及公寓所持有的 5 米及以上的树木数量, 以及香港环境保护署与香港机电工程署提供的有关转换因子计算。

11: 2017 年未统计所持有的 5 米及以上的树木数量。

12: 楼面面积为本公司京内持有型物业的建筑面积, 2018 年相关面积与 2017 年保持一致。

13: 2018 年有害及无害废弃物数量的计算范围为在 2017 年披露的范围基础上, 加上本公司旗下国会主体、写字楼、公寓及会展集团。

14: 2017 年有害及无害废弃物数量的计算范围为本公司北京的 4 家酒店年度的厨余垃圾和生活垃圾。

15: 委托符合相关国家要求的无害废弃物处理公司处理。

处置有害废弃物数量¹⁶:

指标	2018 年	2017 年
有害废弃物产生总量 (公斤)	2,627.42	4,088.81
含水银的废弃灯管 (公斤)	1,434.00	1,777.70
电子废弃物 (公斤)	468.00	1,715.00
废电池 (公斤)	261.37	276.51
废墨盒 (公斤)	464.05	284.40
清洗冷气系统的废油 (公斤)	0.00	35.20
每平方米楼面面积有害废弃物处理总量 (公斤)	0.0032	0.0050
有害废弃物合规处理 ¹⁷ 率 (%)	100	100

排放合规情况:

指标	2018 年	2017 年
涉及非法向环境排放污染物的案件 (宗)	0	0

资源使用

能源消耗量¹⁸:

指标	2018 年	2017 年
能源消耗总量 (兆瓦时)	152,057.72	160,054.36
外购电力 (兆瓦时)	70,654.73	70,892.83
天然气 (兆瓦时)	6,278.88	6,948.61
汽油 (兆瓦时)	474.33	982.84
柴油 (兆瓦时)	282.07	486.39
外购热力 (兆瓦时)	74,367.72	80,743.68
每平方米楼面面积能源消耗总量 (兆瓦时)	0.1850	0.1948

纸张消耗量:

指标	2018 年 ¹⁹	2017 年
使用纸张总量 (张)	N/A	376,500
其中使用 FSC 或 PEFC 认证纸量 (张)	N/A	170,000
每位员工使用纸张总量 (张)	N/A	70.92

16: 有关数据折算,以本公司根据不同废弃物的平均质量统一计算。

17: 委托符合相关国家要求的有害废弃物处理公司处理。

18: 计算范围为本公司京内持有型物业年度用量的总和。能源消耗量数据是根据购买的电力及燃料的消耗量及国际能源署提供的有关转换因子计算。

19: 于本报告期内,本公司因更换纸张供应商,而无法提供 2018 年度的具体纸张消耗量。

水消耗量:

指标	2018 年	2017 年
用水总量 (立方米)	1,051,352.94	1,084,109.94
外购自来水占比 (%)	100	100
每平方米楼面面积用水总量 (立方米)	1.28	1.32

减少自然环境影响

回收再利用废弃物数量:

指标	2018 年	2017 年
玻璃制品 (公斤)	16,182.60	8,219.70
塑料制品 (公斤)	35,105.00	7,320.00
酒店客房废旧毛草 (块)	61,454	44,277
酒店客房肥皂 (公斤)	2,591.00	4,380.00
酒店客房牙刷 (支)	299,639	264,000

环境绿化:

指标	2018 年	2017 年
持有 5 米及以上的树木 ²⁰ (棵)	173	N/A

环保合规情况:

指标	2018 年	2017 年
涉及对自然环境造成破坏的案件 (宗)	0	0

关爱员工

雇佣

在岗员工组成:

指标	2018 年	2017 年
员工人数 (人)	5,167	5,309
按性别划分		
男员工 (人)	3,046	3,072
女员工 (人)	2,121	2,237

20: 2017 年末统计该数据,该数据统计范围为公司北京的 7 个主要的酒店及会议会展中心。

指标	2018 年	2017 年
按受教育程度划分		
研究生及以上 (人)	230	208
本科 (人)	1,504	1,459
大专 (人)	1,334	1,416
中专 (人)	593	1,016
其他 (人)	1,506	1,210
按年龄划分		
50 岁以上 (人)	531	549
30 至 50 岁 (人)	2,813	2,885
30 岁以下 (人)	1,823	1,875

薪酬:

指标	2018 年	2017 年
女性与男性员工薪酬比例		
管理层	1.0	1.0
一般员工	1.0	1.0

职业健康及安全

员工健康安全:

指标	2018 年	2017 年
因工死亡事故 (宗)	0	0
须予报告的工伤数 ²¹ (宗)	0	0
20 万工作小时工伤率 ²² (%)	0	0
职业病率 ²³ (%)	0	0
因工伤损失工作日数 (天)	0	0

21: 指员工因工作相关意外而导致无法正常工作超过 3 天。

22: 以 20 万工作小时 (即每 100 位员工每年 50 个工作周, 每周工作 40 小时) 的工伤数计算。

23: 以 20 万工作小时的职业病数计算。

回馈社会

社区投资

公益慈善:

指标	2018 年	2017 年
社区 / 公益慈善投入金额 ²⁴ (万元)	95	95
累计帮助有先天性疾病儿童 (名)	265	225
其中“小树成长项目”孤儿 (名)	10	26
其中“小苗医疗项目”患儿 (名)	30	35

精准扶贫:

指标	2018 年	2017 年 ²⁵
定点扶贫工作投入金额 ²⁶ (万元)	21.2	N/A
累计帮助建档立卡贫困人口脱贫数 (人)	26	N/A

24: 包括精准扶贫投入资金及物资折算。

25: 2017 年未统计该数据, 相关项目于 2018 年正式启动。

26: 包含投入资金及物资折算。

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读了北京北辰实业股份有限公司《2018 企业社会责任报告》。如果您对本报告有任何意见和建议，请您填写下面的意见反馈表，通过信件、电子邮件或传真等方式发给本公司。对于您的宝贵意见，本公司致以深深的谢意！

1. 您认为哪些章节为您提供了重要信息？

- | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 公司概况 | <input type="checkbox"/> 责任沟通 | <input type="checkbox"/> 强健经营 | <input type="checkbox"/> 心系客户 |
| <input type="checkbox"/> 绿色发展 | <input type="checkbox"/> 关爱员工 | <input type="checkbox"/> 回馈社会 | <input type="checkbox"/> 综合绩效表现 |

2. 您如何评价本报告？

- | | | | |
|------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 易读性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 完整性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 中肯性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 排版设计 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 总体印象 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |

3. 您对本公司下一年度报告有何建议？

4. 请与本公司联系：

地址	北京市朝阳区北辰东路 8 号
邮政编码	100101
电子邮箱	northstar@beijingns.com.cn
电话	+86 - 010 - 6499 1277
传真	+86 - 010 - 8497 6797