

锦江股份：股票代码：600754 | 锦江B股：股票代码：900934

人和锦江·礼传天下



SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

2018

企业社会责任报告





目录

02

报告说明

03

管理层致辞

04

责任专题

06

公司概况

07

2018年发展成果

10

公司治理

15

绿色发展

20

合作共赢

42

公司荣誉

46

2019年展望



报告说明

一、重要提示

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。

二、关于本报告

感谢您抽出宝贵的时间阅读《上海锦江国际酒店发展股份有限公司2018年度企业社会责任报告》，这是我们发布的第三份社会责任报告。本报告旨在真实反映上海锦江国际酒店发展股份有限公司2018年度企业社会责任的发展与实践，向利益相关者公开报告企业运行情况，帮助企业股东、合作伙伴、员工深入透视公司的社会责任实践活动。

三、报告范围

除非有特殊说明，本报告时间跨度为2018年1月1日至2018年12月31日，锦江股份公司总部、分公司及子公司在运营、股东回报、环境保护、员工关怀、社区关爱及其他利益相关方责任等方面的工作。部分内容为2018年之前的重大事件和重要工作的概述。

四、编写标准

本报告参照了全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)的可持续发展报告指南、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”、《公司履行社会责任的报告编制指引》。

五、报告主体

我们继续秉承客观、规范、诚信、透明的原则，详述了上海锦江国际酒店发展股份有限公司、分公司及子公司2018年度社会责任的履行情况。为了便于表述及方便您的阅读，在本报告中“上海锦江国际酒店发展股份有限公司”以“锦江股份”、“公司”、“我们”表示，“锦江国际(集团)有限公司”以“锦江国际”表示，“上海锦江国际酒店(集团)股份有限公司”以“锦江酒店”表示。

六、数据来源

本报告数据来源于上海锦江国际酒店发展股份有限公司及下属分、子公司，部分资料来源于锦江国际(集团)有限公司及上海锦江国际酒店(集团)股份有限公司。

七、阅读反馈

锦江股份非常关心您对本公司的企业社会责任工作和本报告的意见，如果您对本报告有任何想法和建议，请按以下方式联系我们。对于您的宝贵意见，我们致以诚挚的谢意。

联系人：胡 警 杨 劼

地 址：上海市延安东路100号联谊大厦25楼

邮 编：200002

电 话：021-63217132

传 真：021-63217720



管理层致辞

乘时代风口 扬「锦江」民族旗帜

刚刚过去的2018年，是改革开放的四十周年，也是锦江股份发展道路上的第26个年头，更是锦江股份全面进入高质量发展的新阶段，驻守回望，我们的每一步前行，都离不开社会各界的关爱和帮助；每一份成果，都离不开合作伙伴的理解和支持；每一份喜悦，都联结着千万消费者的关注和信任；每一步足迹，都凝结着全体员工的智慧和汗水。

这一年，我们正视时代发展和宏观经济变化给全球酒店业带来的影响，把握消费升级推动中端酒店崛起的机遇，全面执行“深耕国内、全球布局、跨国经营”的发展战略，牢固树立“卓越运营”的理念，积极实施变革整合，坚持价值观引领，注重人才培养和工匠精神培育，立足转型升级，推进品牌创新，全面强化运营管理，在经营成果、卓越绩效管理体系导入、中端酒店升级和创新品牌打造方面卓有成效。

这一年，我们也看到了旅游酒店产业发展面临的风险与挑战，宏观经济环境的复杂多变，以及互联网技术、资本力量、跨界企业等介入，给旅游酒店产业格局带来的变化，新业态、新模式、新技术不断出现，也让锦江股份站在了发展新起点，赋予了“锦江”这一民族品牌新的使命与要求。我们深知，民族品牌只有跟上时代的趋势，才能在发展中绽放新的青春。为此，锦江股份依托于全球创新中心，研究未来引领产业的新设计、新体验、新业态；继续打造WeHotel全球酒店共享平台，探索符合未来需要的全新酒店模式，打造能够满足消费者美好生活需要的新概念酒店品牌。

2018年仅仅只是锦江股份新阶段的新起点，未来全球经济格局仍会不断变化，消费人群的需求千差万别，但登高方能望远，我们将奋楫而上，立足专业，深耕细作，再练内功，夯实基础，同心协力将锦江股份打造成具有全球竞争力的世界一流企业，我们坚信，“锦江”这一代表民族品牌的“旗帜”定能飘扬在世界的上空。

责任专题

当前我国国民经济发展总体正从高速度向高质量转变,十九大报告指出,当今社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡、不充分发展之间的矛盾。企业作为经济社会的重要构成,在追求经济效益的发展道路上,也要综合考虑对于社会责任的担当。

近年来,中国酒店业伴随着经济全球化迎来快速发展,酒店业作为如此庞大的产业,其自身发展也与环境责任、社区建设、公益事业等社会责任密不可分。一家杰出的酒店企业,不仅在于经营收益与品牌价值上成果卓著,其对社会所承担的责任和所做出的贡献同样应当被作为评判标准。

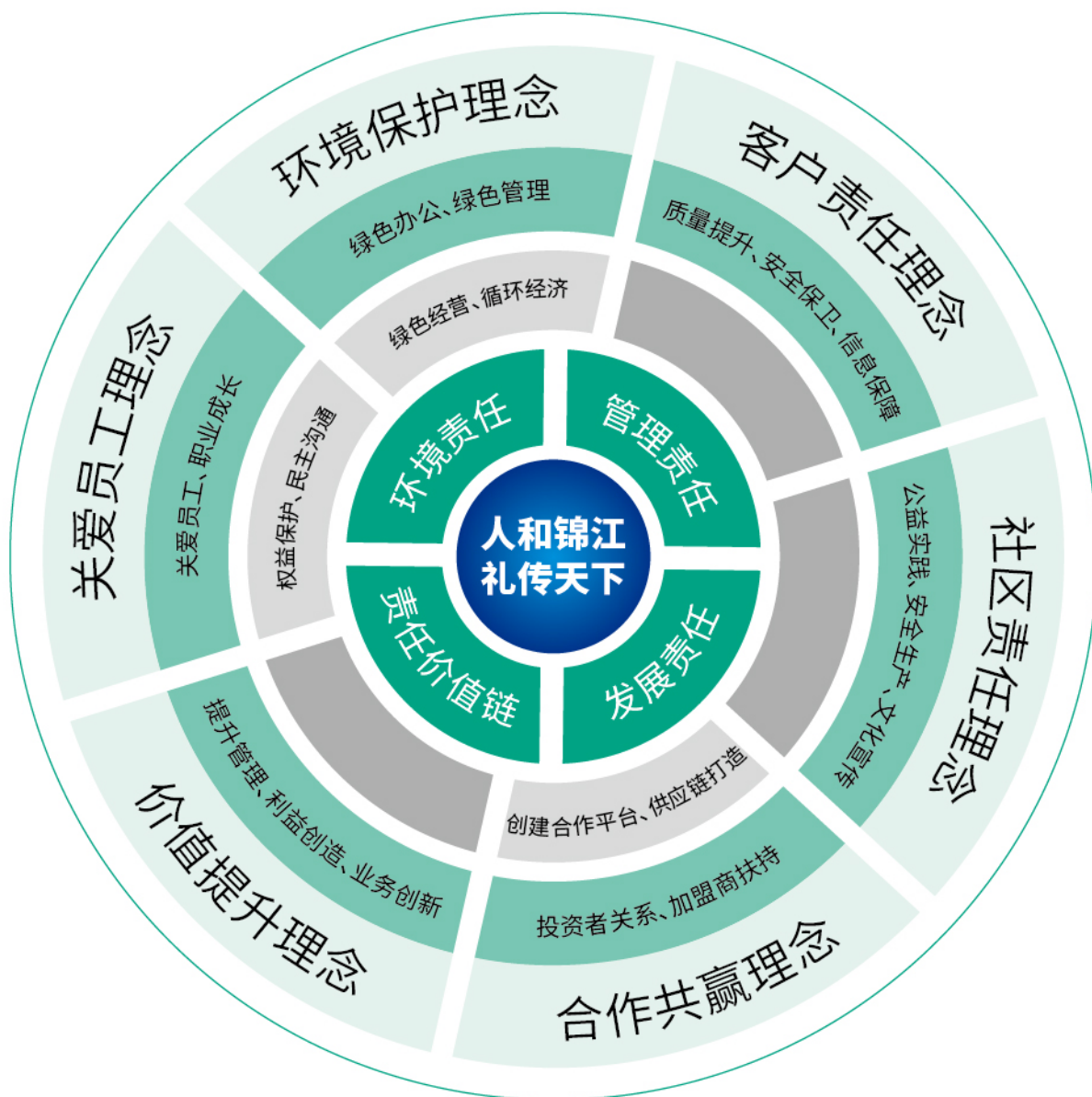
锦江股份历经二十多年的发展,在品牌影响力、服务标准、系统平台、人才队伍等经营方面已形成显著优势,但锦江股份对于社会责任的履行同样一刻未曾松懈,我们围

绕“奉献互惠”的责任理念履行各项社会责任工作,以社会需求为导向,助力解决社会问题,促进社会和谐发展。

在利益相关方责任方面,锦江股份坚持为客人优化服务,与员工共同成长,向股东贡献价值,携手利益相关方共创美好未来;在环境责任方面,锦江股份将绿色、低碳、环保的理念融入到酒店设计、建造、运营等各个环节,积极响应和倡导各类环保节能活动;在公益事业方面,锦江股份积极参与各类社会关爱活动,并动员员工参与其中,形成富有社会责任感的企业文化。

作为酒店业和社会发展的重要一分子,锦江股份将不断提升对于社会责任的认识,使社会责任成为锦江文化的重要组成部分,在创造经济效益的同时与社会各相关群体维持良性互动,不断增进与行业、社会等各方共同利益,最终实现可持续发展和多方共赢。





愿景：

成为客人向往、员工自豪、股东满意
社会赞誉的世界知名酒店品牌



公司概况



上海锦江国际酒店发展股份有限公司

上海锦江国际酒店发展股份有限公司是中国最大的酒店、餐饮业上市公司。公司于1993年6月成立，并于1994年在上海证券交易所上市，A股股票代码为600754，B股股票代码为900934。

2003年11月11日，公司2003年第一次临时股东大会审议通过了《关于本公司与锦江国际进行资产置换的议案》，确立了公司以酒店业、餐饮业为核心的产业架构。

2009年10月23日，公司召开2009年第一次临时股东大会审议通过了《关于公司重大资产置换及购买暨关联交易方案的议案》。2010年5月12日，公司重大资产置换及购买暨关联交易方案获得中国证券监督管理委员会批复核准。根据与上海锦江国际酒店(集团)股份有限公司签署的《资产置换暨重组协议》的约定，确定2010年5月31日为双方资产交割日。在此交割日，公司通过上海联合产权交易所完成了与锦江酒店的相关置换资产的产权交割。通过重大资产置换，主营业务由“酒店投资营运、星级酒店管理和连锁餐饮投资”变更为“经济型酒店业务和连锁餐饮投资业务”。

2013年3月，根据公司控股股东锦江酒店进行的品牌梳理和业务定位，锦江酒店的酒店业务涵盖全服务酒店和有限服务酒店，其中，锦江股份将致力于有限服务酒店(含经济型酒店和有限服务商务酒店)业务的发展。

2014年12月，公司完成非公开发行股票发行，引入了战略投资者弘毅投资基金，以促进公司有限服务酒店业务的进一步发展。

2015年至2016年，根据“深耕国内、全球布局、跨国经营”的发展战略，公司先后成功收购了法国卢浮集团，战略投资铂涛集团和维也纳酒店集团，在提升公司酒店规模的同时，成功实施了公司有限服务酒店业务的全球布局。

2017年至2018年，公司围绕“十三五”战略规划，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，设立全球酒店管理委员会，支持、服务、协调和督促各品牌酒店管理公司资源共享、协调开展酒店业务，有效推动组织变革、品牌变革、质量变革和效益变革，提升公司效益、规模和活力，共同建设“一中心三平台”，致力于成为世界一流的具有核心竞争力的全球酒店管理公司。

2018年发展成果

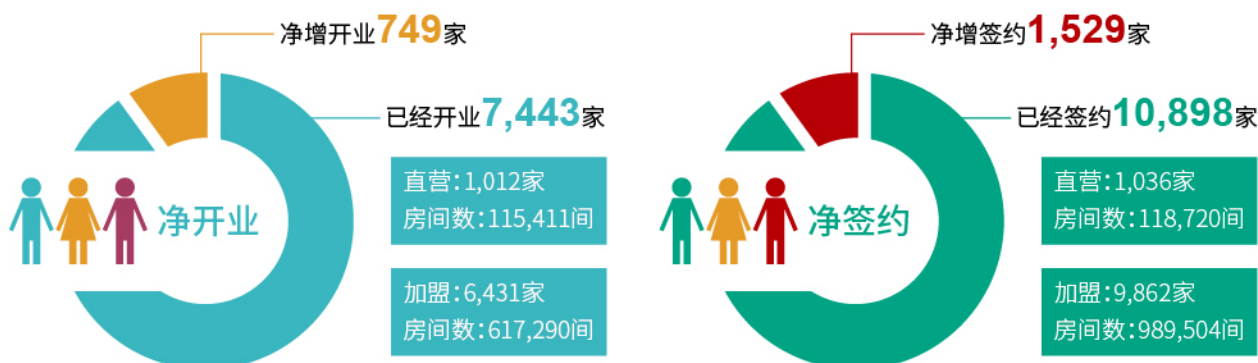
2018年经营成果

2018年实现营业收入**146.97**亿元,同比增长**8.21**%;归属于上市公司股东的净利润**10.82**亿元,同比增长**22.76**%,归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润**7.39**亿元,同比增长**9.88**%。

1、财务指标

项目(单位:亿元)	2016年度	2017年度	2018年度
营业收入	106.36	135.83	146.97
归属于上市公司股东的净利润	6.95	8.82	10.82
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	3.83	6.73	7.39
项目(单位:亿元)	2016年12月31日	2017年12月31日	2018年12月31日
总资产	441.96	435.60	401.33

2、酒店发展概况



会员发展概况

截至2018年12月31日,公司会员总数达**18,158**万人,2018年公司发展会员**4,191**万人。

2019年发展战略

本公司将以“有限服务型酒店”为重点发展方向，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，保持和强化“锦江都城”、“康铂”、“Campanile”、“郁锦香”、“Golden Tulip”及铂涛和维也纳优势品牌。积极探索自主品牌连锁快餐的商业模式，努力提高餐饮业务的投资效益。进一步提升在“管理、品牌、网络、人才”等方面的核心竞争力，深耕国内、全球布局、跨国经营，实现公司价值的最大化。

2019年经营计划

公司预计于2019年度实现营业收入153亿元，比上年度增长4.09%，其中来自于中国大陆境内的营业收入111亿元，比2018年度增4.72%；来自于中国大陆境外的营业收入54,000万欧元，比2018年度增长2.46%。计划开展以下主要工作：

1、有限服务型酒店营运及管理业务

围绕“十三五”战略规划，坚持“资本经营、卓越运营”两轮驱动模式，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，积极实施变革整合，立足转型升级，推进品牌创新，全面强化运营管理，提升精细化管理水平，打造核心竞争优势，建立起以世界一流企业为目标的卓越运营体系。

把握消费升级推动中端酒店崛起的机遇，以中端品牌建设和经济型升级为重点和抓手，为消费者提供更丰富的产品选择和更优质的服务体验。依托集团产业链整体优势，推动全球资源整合，创新商业模式。加快实施品牌战略，梳理完善品牌战略与定位，创新孵化符合市场需求的

品牌，推动协调境内外品牌酒店的布局、运营、管理与创新，着力提升品牌核心竞争力和全球影响力。

加强“一中心三平台”建设，优化资源配置，推进深度整合，加快创新转型，实现资源共享、协同发展的全球运营格局。有序推进全球财务共享平台建设，加强对境内外资金的统筹管理和风险控制，降低资金成本，优化资本结构，提升资金使用效率与价值；全球采购平台将充分依托锦江国际全球酒店规模和庞大的酒店用品、酒店工程、酒店艺术和生活方式等需求，为全球酒店提供优质的产品和服务。

整合各品牌酒店人才资源,建立人员学习交流、互派互融机制,逐步打造一支具有国际视野、创新思维、跨文化合力和卓越运营管理能力的人才队伍。推进培训资源共享、激励机制创新,为建成具有全球影响力的世界一流酒店集团提供人力资源支撑。通过“外部引进”和“内部培养”提升管理团队综合素质能力,从规范选人用人程序、优化人才资源配置、提高工作效能、适应久远成长需要出发,推动人才培养向复合型过渡。积极推进各品牌管理的业务整合,开展更具前瞻性、导向性的专业能力提升计划与潜质人才发展计划。

“2019年度计划新增开业连锁有限服务型酒店**900**家,新增签约连锁有限服务型酒店**1,500**家。”

2、食品及餐饮业务

继续深入推进餐饮板块业务整合。设立“月饼联产联销委员会”全权负责下属企业月饼产销相关工作。夯实集研发、生产、销售、供应链为一体的后台供应保障中心建设。加强下属各企业之间的信息交流和沟通协作,做到扩大收入、降本节支双轮驱动。推进“锦亚餐饮”经营策略调整与产品结构优化升级。优化调整公司组织结构,在后勤保障、财务管控、产品研发、市场规划等各方面提供基本保障。



公司治理

党建工作



2018年,公司党委在集团党委领导下,深入学习贯彻党的十九大精神,坚定落实执行集团部署,以“围绕集团战略统一思想,围绕重点工作落实落地,围绕进博会保障成功”为目标,积极发挥党委把方向、管大局、保落实作用,凝心聚力开展党建工作,稳步推进锦江股份高质量发展。

1、组织建设

公司坚持抓好党建工作,夯实基础,抓实党建,坚持和完善“三会一课”制度,要求每月支部组织生活有主题,学习讨论活动有内容,坚持党委定期对支部组织生活提出指导性意见,引导党员干部投身公司的发展稳定大局。

2、党员发展

公司党委采取“自下而上、上下结合”的方式,严格党员发展程序,提高党员发展质量,着力在一线管理人员、业务骨干、技术能手中发展党员。注重引导、强化培养、严格程序、确保质量。按照“控制总量、优化结构、提高质量、发挥作用”总要求,全年共发展党员38人,发挥党组织在推动发展中的积极作用。

3、党建学习

公司党委把“两学一做”学习教育纳入党的组织生活制度,通过专题学习和专题交流等形式,组织党员学习《中国共产党章程》、《中国共产党纪律处分条例》、《习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲》、全国两会精神、习近平总书记在首届中国国际进口博览会开幕式上的主旨演讲和考察上海工作时的重要讲话精神等,广大党员、干部受到深刻的思想政治教育,“四个意识”显著增强。



4、党建活动

公司党委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，积极营造“不忘初心、牢记使命”主题教育氛围。各级党组织认真组织开展“两学一做”常态化制度化的学习实践活动：瞻仰党的诞生地、重温入党誓词；参观红色教育基地；观看电影《厉害了，我的国》；参观“从石库门到天安门”美术作品展；开展“我的电影党课”活动；观展“勇立潮头——上海市庆祝改革开放40周年”大型主题展览；观看专题节目《榜样3》等。要求基层党组织将学习实践教育活动情况记入工作台账，上级党组织强化督促，掌握学习教育情况。

公司党委组织开展“岗位建新功、党员在行动”主题活动，号召公司全体党员武装脑、立足本岗，通过统一的“党员在身边”展板，基层党支部党员亮身份、亮承诺，发挥党员先进性，用实际行动为企业发展作出贡献。深入推进党性教育，不断强化党员意识，坚持发挥先进典型的引领示范作用，组织开展年度“党员示范岗”创建活动。



组织观看改革开放40周年庆祝大会上习总书记的讲话



参观“从石库门到天安门”主题展



开展“勇立潮头——上海市庆祝改革开放40周年”主题巡展活动

案例

党建活动看望江川敬老院老人

为纪念建党97周年，锦江都城闵行饭店党支部与共建单位“阳光家园”的学员们一起来到闵行江川敬老院，和老人们共同庆祝党的生日，也为老人们带去党的温暖与社会的关爱。



5、廉政建设

公司积极落实党委主体责任，健全反腐败领导体制和工作机制，结合发展战略和年度综合管理目标，明确各企业经营者、党委书记权利、义务和责任，年初与所属企业党组织书记签订了涵盖党建工作责任目标、反腐倡廉建设责任目标、信访稳定工作目标、安全工作责任目标的综合管理责任书。落实从严治党“两个责任”，做好做实党风廉政建设和反腐倡廉工作。专门成立由党委主要领导为组长，公司办公室、计财部、审计室、党群工作部等部门人员为组员的专项工作小组，负责指导、督促公司和所属企业开展各项检查工作，从日常营运管理的细节上把控反腐倡廉工作。

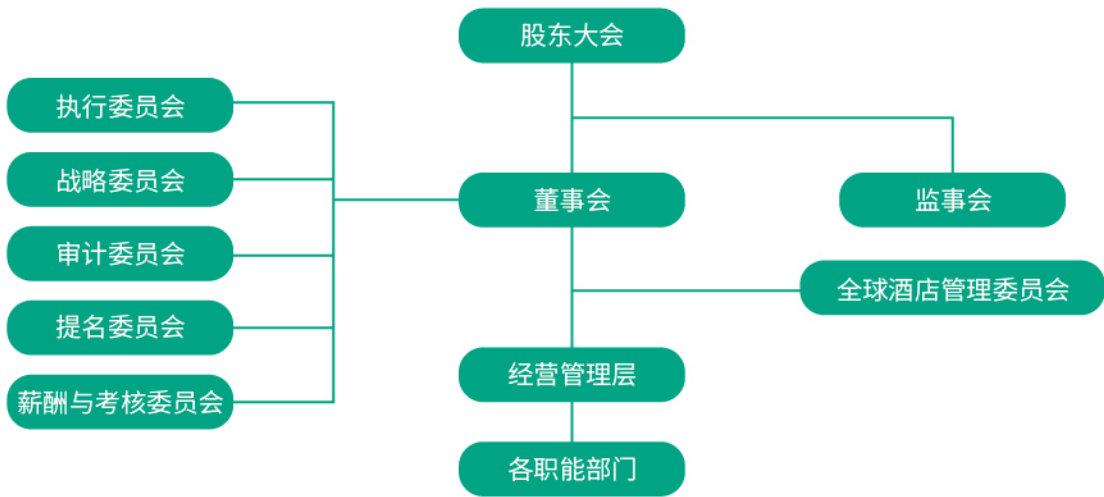
公司纪委组织学习领会《关于加强和改进市管国有企业党风廉政建设的实施意见》精神，强化学习意识、执行意识、监督意识和台账意识。组织学习“关于《上海市纪检监察干部八条严禁行为》的解读”、“2018年上海市纪检监察干部监督工作要点”等。及时发布有关《中国共产党纪律处分条例》的学习材料、反腐信息、违纪案例，发挥警示作用，做到警钟长鸣。拟定《企业领导干部党风廉政建设相关知识点100题》以及相关知识测试卷，做到公司和企业领导班子成员全覆盖完成学习、测试。努力把学习的过程变成党员干部强化纪律意识、促进自觉遵循的过程，变成纪检干部熟知精通、学以致用过程。



“三重一大”决策制度

二 完善公司治理

上海锦江国际酒店发展股份有限公司组织结构图



公司一贯按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求规范运作，公司的运作和管理符合中国证监会有关上市公司治理规范性文件的要求。

1、关于股东与股东大会

公司认真做好股东来访、来信和来电的咨询、接待工作，依据《投资者关系管理制度》不断加强投资者关系管理工作，进一步完善了与股东之间的沟通平台；公司股东大会的召开严格按照《股东大会规范意见》要求和公司制定的《股东大会议事规则》以及《公司章程》的要求履行相应的召集、召开表决程序，平等对待所有股东，保证每位股东参加会议并充分行使咨询权和表决权，股东大会经律师现场见证并对其合法性出具法律意见书。

2、关于控股股东与上市公司

公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务等方面严格实行“五分开”，各自独立核算，独立承担责任和风险。2018年内，公司不存在控股股东非经营性占用公司资金行为。

3、关于董事与董事会

公司严格按照《公司法》、《公司章程》的规定程序选举董事；公司董事会人数和人员构成符合法律、法规的要求，公司各位董事能够依据《董事会议事规则》等制度，认真出席董事会会议，履行了诚信和勤勉的职责。董事会有9名董事，其中独立董事3位，审计委员会、薪酬与考核委员会的主任委员（召集人）由独立董事担任，另设有董事会执行委员会、战略委员会及提名委员会。

4、关于监事和监事会

公司监事会能够依据《监事会议事规则》等制度，定期召开监事会会议，并以认真负责的态度列席董事会会议，履行对董事、高级管理人员的履职情况及公司财务的监督与检查责任，并发表独立意见。监事会有5名监事，其中职工监事2名。

5、关于绩效评价与激励约束机制

公司按照市场化原则，逐步建立公正的绩效评价考核办法，使经营者的收入与企业经营业绩挂钩、与个人业绩挂钩，高管人员的聘任体现了公开、透明，符合法律法规的规定。

6、关于公司相关利益者

公司能够充分尊重和维护相关利益者的合法权益,实现股东、员工、社会等各方利益的协调平衡,共同推动公司持续、健康的发展。

7、关于公司治理专项活动情况

根据中国证监会《关于开展加强上市公司治理专项活动有关事项的通知》和上海证监局《关于开展上海辖区上市公司治理专项活动的通知》要求,公司深入开展了上市公司治理活动。报告期内,公司对三会规范运作、企业内部控制情况等方面进行了全面自查,加强对董事、监事和高级管理人员的培训。

公司将严格按照有关法律法规和规范性文件以及《公司章程》等内部规章制度的要求,继续认真做好公司治理专项活动工作,不断完善公司法人治理结构和内部控制规范体系建设,加强内幕信息管理,强化信息披露责任意识,提高公司运营透明度,从形式和实质上全面提升公司治理水平,使公司能够在规范运作的前提下健康持续地发展,切实维护公司及全体股东的合法权益。

8、内幕知情人登记管理情况

公司第六届董事会第八次会议审议通过了《内幕信息知情人和外部信息使用人管理制度》。为进一步完善公司内幕信息管理制度,根据中国证监会颁布的《关于上市公司建立内幕信息知情人登记管理制度的规定》(证监会公告[2011]30号)的要求,公司于第六届董事会第二十六次会议审议通过了关于修订《内幕信息知情人和外部信息使用人管理制度》的议案。公司在定期报告及其他重大事项进行前后均进行了内幕信息知情人登记。



绿色发展

企业在对环境整体维护中应承担环境责任,包括环境管理、节约资源能源和降污减排三方面。锦江股份十分注重环境保护责任的理念践行,绿色、舒适、自然是我们对环境责任的绝对要求。

一 绿色管理

锦江股份严格遵守和执行国家关于环境保护、节能减排方面的法律法规,建立并不断完善绿色管理工作体系,制定了一系列绿色制度,如绿色采购制度,降低能耗政策、节约水资源的措施、绿色办公政策等,确保锦江股份在经营生产中的环境安全和生态安全。

我们将可持续的环保理念传递到员工的工作和生活中,组织员工学习勤俭节约、节能降耗、增收节支的绿色理念,增强环保意识。倡导“绿色办公、低碳生活”的绿色办公方式,夏季空调温度设置不低于26℃,办公区采用节能灯

具照明,且做到人走灯灭,办公区生活用水回收再利用,积极推广无纸化办公,提倡打印纸双面使用,推行视频会议减少员工出行,办公垃圾科学分类等。

我们要求门店每年必须通过环保部门的废气、污水及油烟等所有检测并存档备查,如发现任何违规材料、产品、行为将给予即刻停业整顿和相关责任人严厉处罚,通过检查合格之后方可恢复营业,两次发现者即取消运营资格相关责任人停岗。

案例

“地球一小时”活动

2018年,锦江股份积极动员旗下品牌酒店响应世界自然基金会“地球一小时”熄灯活动,锦江之星已是连续第10年参与到此次活动中,分布全国的上千家品牌酒店同时关闭酒店外墙泛光灯照明,从“熄灯”这样一个简单的动作开始,再次用行动表达了对环保的支持。

上海外滩郁锦香新亚酒店在活动当天推出“地球客房”活动,以当天324元/晚的价格鼓励酒店客人支持地球一小时节电活动。





案例

锦江都城“绿满人间、爱满都城”植树节义务活动

2018年3月10日,在植树节到来之际,锦江都城品牌福州地区三家酒店共40余位员工同走进福州南江滨,开展“绿满人间、爱满都城”植树节义务种树活动,此次活动共种植了40余棵树苗。



同时,酒店还为住客准备了植树节盆栽小草,以此倡导植树节的环保理念,深受客人的喜爱。



锦江都城酒店希望通过本次活动呼吁大众共同保护人类赖以生存的生态环境。

二

绿色建造

在进行酒店项目立项决策过程中,锦江股份充分考虑投资项目的经济、环境和社会影响,对项目进行可行性研究,追求企业与环境、社会的和谐可持续发展。酒店选址与旅游资源和生态环境关系非常密切;要同当地的经济、社会、文化发展相协调。

锦江股份要求门店建工时尽可能选择环保材料来建造庭院绿墙、露台和室外花园等设施,且每一家酒店的选址和建设都严格履行国家和当地环保部门的相关标准,只有通过环保部门的环评测试后才可开业。

建筑环保要求：

- 1** 根据项目所在地气候情况及国家和地方的节能设计规范进行节能设计。以确定外墙、屋面、外窗、楼地面的保温措施和材料。
- 2** 优先选用满足国家和地方节能设计规范要求的外门窗材料，在计算无法满足节能标准的前提下，才可考虑断桥门窗及Low-E玻璃。
- 3** 在满足规范要求的窗地比及规划要求前提下，尽量减少外窗面积，以达到节能要求。
- 4** 建筑外墙、屋面、楼地面、外门窗所选用的保温节能材料，须满足国家在环保、消防等方面的标准。
- 5** 对于已成熟的保温节能新技术，可在满足造价控制的前提下尽量考虑。

2018年，我们进一步提高了所有材料的环保等级，酒店家具类产品等采用国家A0级环保要求，在可利用的屋面增加太阳能系统，客房及大堂等设置空气净化器，对旧锅炉进行改造，减少硫、二氧化碳的排放等，力争逐年提升环保标准。

案例

康铂酒店绿色经营理念

康铂自品牌成立以来即坚持“绿色、环保”的运营理念，所有门店均选择环保材料来进行设计建造并不断对各类设施、物料进行环保升级，康铂酒店一直以来推崇的绿色健康自然的酒店发展理念已经由越来越多的客户体验和媒体报道被社会大众所认知赞同。

三

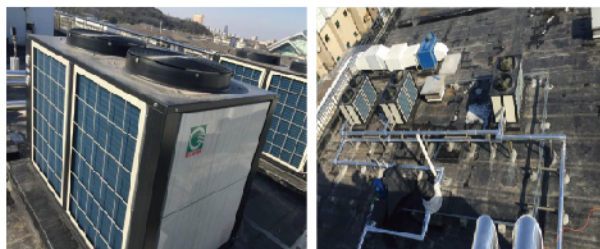
节能减排

我们坚持践行节能减排管理，通过采取全面推广LED照明、尽可能用热泵替代锅炉、调整用水结构改进用水方式、使用导流技术降低空调能耗、利用中水回用系统减少

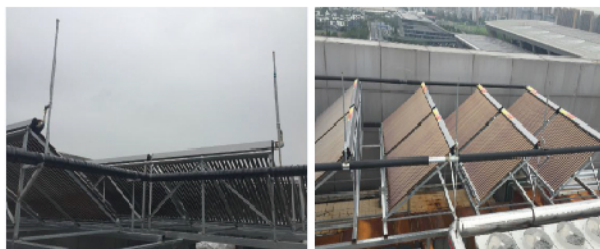
污水排放量、门店逐步推行垃圾分类收集等举措，将节能减排的环保理念嵌入到酒店运营的各项环节。

1、节能举措

- 采用太阳能、空气源热泵等节能环保的设备作为热水热源
- 采用集中供应热水系统,采用同程布置,热水出水时间控制7-10s达标
- 淋浴水出水水压控制在0.05—0.1MPa,最大不大于0.2MPa
- 马桶水箱采用节水型(小于6L)、公共区域采用感应式冲水系统
- 采用风冷模块等空调系统
- 采暖系统或空调系统采用同程布置
- 中央空调水系统的夏季供回水温差不小于5℃
- 采用高效照明光源及灯具,如LED灯具等
- 采用群控或集中调控控制多台客梯运行
- 风管、水管、电缆等综合集中敷设及布置
- 暗间、冷水机组中央空调系统等设置新风系统



空气源热泵



太阳能设备

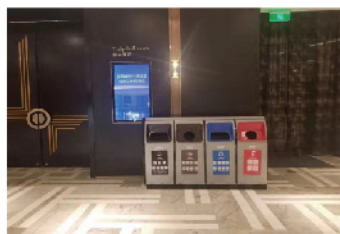
案例

虹桥郁锦香宾馆节能举措

- 利用装需改造对24—29楼客房更换断桥隔热真空玻璃窗,对5—23楼客房加装一道真空玻璃铝合金移窗
- 结合改造,将宾馆大堂、餐厅等公共区域及客房的照明光源全部更换为LED节能灯具
- 结合自动扶梯大修,加装变频装置,达到节能效果
- 宾馆在采购设备中也尽可能使用节能产品,如本次改造中所选用的洁具就均为节能产品
- 炉房安装了分区蒸汽流量表,掌控并考核蒸汽用量
- 根据要求进行垃圾分类工作,从源头抓起,在宾馆实施两次垃圾分类
- 在所有餐厅提供温馨提示卡,建议客人适量点菜



温馨提示卡



垃圾分类

2、废物管理



有条件的项目采用污水分流系统,废水回收处理为中水系统。



厨房排水采用油水分离器及隔油池等设施处理。



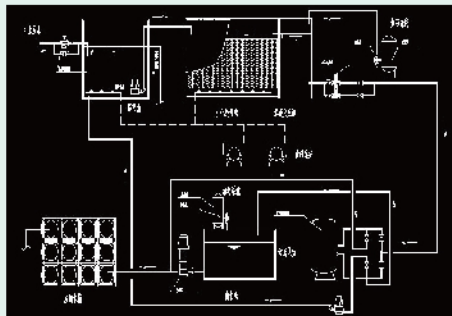
厨房排油烟系统设置油烟净化器等设备。



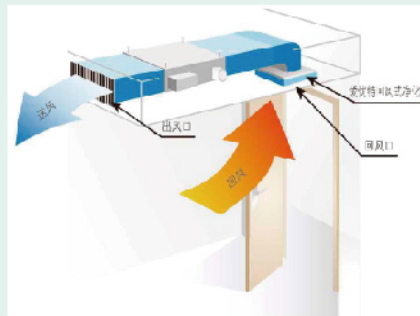
餐饮污水经隔油池隔油处理后排入市政污水收集管网。



中央空调回风口直接安装中央空气净化,PM2.5去除效率高达99%。



中水处理系统



PM2.5中央净化系统示意图



电子净化器

四 绿色供应链

锦江股份将环境责任纳入到供应商管理机制,我们秉承品牌绿色、健康的社会责任理念,对供应商严格把关,尽可能选择低污染的绿色环保材料及消耗品。所有供应商产

品需经国家权威机构检测,环保标准更高者优先采用,我们定期将供应商提供的产品送至第三方抽检,如有环保质量问题严格追责并取消供应商资格。



锦江股份在创造经济效益的同时,也非常重视对利益相关方群体应当承担起的社会责任,我们与股东、客户、员工、加盟商、供应商及员工等利益相关方群体维持良性互动,与企业优势相结合不断增进与各方的共同利益,努力实现可持续发展和各方共赢。

一 股东责任

1、合规信息披露

公司制定了《信息披露事务管理制度》,明确了信息披露程序和相关人员的职责,并对控股股东和子公司信息披露也作出了规定,进一步完善了信息披露管理工作。公司严格按照有关规定,公开、公正、公平、真实、准确、完整、及时地披露信息,切实履行作为上市公司的信息披露义务,积极维护公司和投资者的合法权益,尤其是中小股东的合法权益。

2018年,公司通过法定披露渠道发布公告及相关文件71件,其中包括每月自愿性披露的《有限服务型连锁酒店经营数据简报》12件,帮助投资者更好地做出投资决策。公司还通过“年报一图看懂”等新媒体形式生动形象地向投资者展示公司经营情况。



2、投资者沟通

公司通过投资者交流平台、微信等多种沟通形式与投资者进行信息传递与互动,全年通过上证E互动平台回复投资者提问31个,回复率达100%;积极进行投资者日常来访接待,全年共计接待91批近500家机构1,200余名投资者来访,参与券商组织的各类策略会和路演10场,并组织投资者参与酒店实地调研;分别召开年度投资者交流会和半年报电话交流会,组织公司其他高管共同参与,加强与投资者的零距离沟通,切实保障投资者知情权。



案例

年度投资者见面会

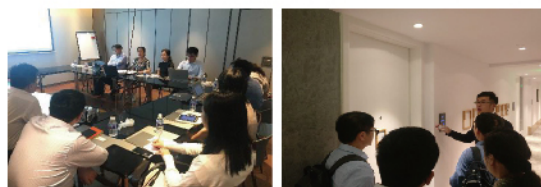
2018年4月3日, 锦江股份在上海召开年度投资者见面会, 共有200多位机构投资者及券商分析师汇聚一堂, 共同见证锦江股份在过去一年中的成长, 此次交流会被安排在翻新完成后的虹桥郁锦香宾馆, 作为公司重点打造的品牌之一, 众多投资者也借此次交流会近距离感受了郁锦香酒店“法国DNA、无拘无束、趣玩体验”的品牌特色。



案例

上交所QFII调研走进锦江股份

2018年9月7日, 上交所QFII调研活动来到锦江股份, 公司将调研地点安排在新开业的康铂酒店静安智能店, 并特意安排了酒店参观环节, 让境外投资者实地了解公司酒店的品牌魅力。公司通过此次调研交流深度了解到海外投资者对于公司的关注点, 同时本次活动也拉近了公司与境外机构投资者的距离, 增加了公司与境外机构的互动粘性。



3、股东回报

锦江股份始终将股东利益放在首位并致力于通过多元化的利润分配方式给投资人优异回报,公司长期以来坚持高分红理念,与股东共享公司发展成果。

公司2018年现金分红预案:向全体股东每10股派发现金**6.00**元(含税),分红总额占全年净利润总额的**53.10**%。

锦江股份历年分红情况表

项目 年份	每10股派息数 (含税)(元)	总股本(亿股)	现金分红的数额 (含税)(亿元)	分红年度合并报表中归 属于上市公司普通股股 东的净利润(亿元)	占合并报表中归属于上 市公司普通股股东的净 利润比率(%)
2008	3.50	6.03	2.11	2.73	77.30
2009	3.60	6.03	2.17	2.81	77.30
2010	3.80	6.03	2.29	3.81	60.20
2011	3.60	6.03	2.17	3.20	67.80
2012	3.70	6.03	2.23	3.69	60.43
2013	3.80	6.03	2.29	3.77	60.74
2014	4.00	8.05	3.22	4.87	66.06
2015	4.80	8.05	3.86	6.38	60.57
2016	4.80	9.58	4.60	6.95	66.20
2017	5.60	9.58	5.36	8.82	60.84
2018	6.00	9.58	5.75	10.82	53.10

二 客户服务

锦江股份自创立之初就坚持“关注客户、服务客户、成就客户”的服务理念,不断反思改进服务方式,洞察客户需求,前瞻性地变革和创新服务模式,专业细致地打造优质酒店产品和服务,确保为客人提供优质的入住体验。

1、完善服务质量

完善服务质量对于锦江股份各品牌的长期发展尤为重要。公司要求无论是新品牌酒店,还是正在运营中的酒店,都必须建立起一套严密的酒店服务质量管理制度,将此制度作为酒店人员管理、经营管理、服务质量管理的核心标准,完善服务质量既是锦江股份保障酒店良好运营、给客人提供优质服务的基础,也是确保锦江股份自身服务管理体系良好运行和服务工作程序能更好地落实到位的关键。

公司在管理架构上实行严格的质量岗位责任制,将各项检查结果直接与连锁店经理、地区经理、区域总经理绩效挂钩,实行质量管理一票否决制,实现多方位、全过程的监督和各岗位的自主管理相结合,切实保证质量目标的实现,形成了“质量第一”的工作氛围。

案例

锦江精神加码进博保障服务质量

2018年11月5-10日,首届中国国际进口博览会在上海隆重举行。锦江股份旗下有多家酒店参与了进博会来宾的接待工作,各酒店以锦江精神加码进博会保障服务质量,将接待工作做得细致入微。



11月4日,各酒店为入住宾客献上了充满温暖的欢迎信;

为了让宾客赶上早晨去往国家会展中心的班车,酒店为客人提早准备并提供打包外带早餐;



11月5日,为配合专业团队的进馆报道时间,锦江之星上海虹桥店将早餐时间提前至早上4点,酒店员工从凌晨2点就开始了忙碌的准备;

为了因交通管制无法打到车的媒体宾客回到酒店,锦江之星上海虹桥枢纽国展中心店总经理指引客人乘坐公交,并安排酒店班车将客人从公交车站接回酒店。



11月7日立冬,为每位宾客送上一碗“立冬暖心汤”;

临近进博会尾声,各入住团队在离店之前也给予了酒店锦旗和感谢信,表达对酒店和工作人员高质量服务的褒奖和感谢。



11月8日记者节,为入住的媒体记者献上蛋糕、鲜花和节日问候;



案例

锦心餐饮完成迎进博用餐保障

2018年11月5-10日,首届中国国际进口博览会在上海隆重举行。进博会期间,锦心餐饮结合实际,全力以赴投入到各项服务保障工作中。

国家会计学院餐厅位于进博会重点管控区域内,负责接待各省部级领导、公安和消防保障工作人员工作用餐。

嘉定司法中心餐厅除正常供餐外,还负责嘉定公安分局全体备勤民警从早餐到夜宵的餐饮服务以及江桥派出所一线干警夜宵餐饮保障服务工作。

华亭宾馆作为本次进博会重要接待服务单位之一,为保证供餐服务品质与安全,各项目管理团队与业主方分管人员多次开会商议,制定相关供餐及保障方案。

锦心餐饮在进博会期间提供的高质量服务赢得了业主和就餐人员的一致好评。



2、客户管理

通过客户关系管理系统,公司对所有客户实行统一集中管理,建立完整的客户档案、电话及网络预订系统,关键数据能完整传送至信息中心并在旗下连锁范围内共享,客户能方便快捷地使用电话、网站登陆、微信等各种手段选

择环境地点、房间价格适合自己的酒店,通过微信、支付宝扫码等方式快速办理入住,简易快捷。依托于现代化的数据中心及成熟的管理系统,锦江股份为中外宾客提供最方便、最舒适的服务。

3、智能化服务

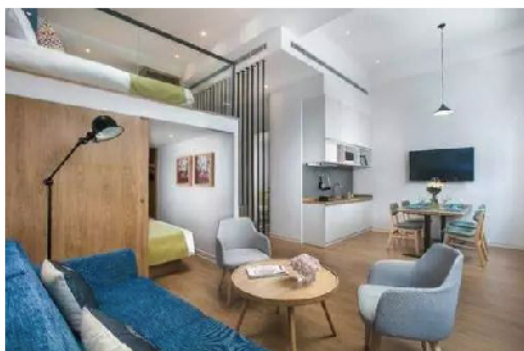
借助于WeHotel全球酒店共享平台,锦江股份正在加快智能化酒店的打造,该类酒店采用WeHotel一体化智能酒店解决方案,向客户提供自助入住、智能门锁、智能电视、清扫系统、电子房卡等多样化智能设备,客人只需通过

手机即可体验“搜索、预订、支付、入住、逗留、离店”全流程智能服务,现代高科技交互服务体验让每位客人倍感新奇又享受到了高效便捷,实现了住客与客房的智能化交互,提供了入住体验更佳的高科技、高品质服务。

案例

康铂智能酒店开业

2018年9月7日,康铂酒店上海静安店作为锦江股份旗下第一家智能酒店正式开业,自助值机、电子房卡、房间红外线感应自动调设、小白机器人智能送餐送物等高效便捷的智能化设备给予客户智能化的服务体验,康铂静安店也收获了市场好评。



客房内遍布智能化设备



小白机器人



收获市场好评

4、安全管理

(1) 信息安全

在信息技术安全方面,公司构建了安全的基础信息系统和酒店业务系统,搭建稳定可靠的系统平台,邀请专业机构对公司信息系统做全面的评估,排查解决安全问题。同时建立了信息安全管理,加强员工培训,提高信息

安全意识。在酒店员工信息保密方面,公司专门制定了“为客人信息保密”的接待预案,并将预案作为员工日常学习和运营培训测试项目,确保酒店员工为客人信息保密,保护客人隐私权。

(2) 安全保卫

公司通过《保安人员安全管理制度》、《住宿登记安全管理制度》、《贵重物品保险箱安全管理制度》、《行李房安全管理制度》、《客房安全管理制度》等相关制度的制定和实施,确保各项工作落实到位。

为提高夜间的安保水平,连锁店内部从黄昏至黎明配备巡查保安;为消除各种安全死角,规定室外每个角落、停车场必须有照明,黄昏前开启,至次日黎明关闭;对走道、

电梯及大楼室外等公共位置安装监控设备,进行动态录像,录像资料保存至少30天;酒店总台配置110联网报警器,报警系统联动对应灯光设备。

公司按照国家对相关危险品管理的规定,坚决杜绝外来危险品进入酒店,对所发现的危险品根据国家相关规定及时处置,保障酒店顾客生命财产安全。



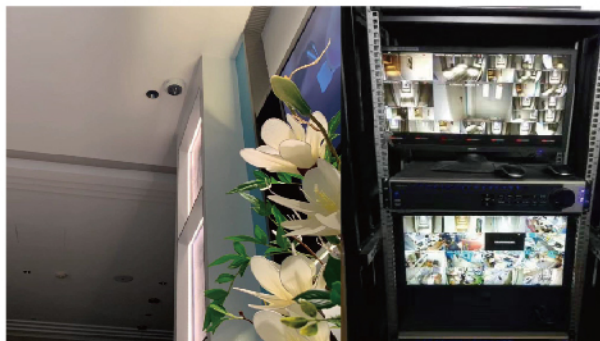
安保人员巡查



应急照明灯



联网报警器



监控设备系统



停车场照明系统

案例

圆满完成进博会期间安保工作

为了做好各品牌酒店在上海进博会期间的安全保障和协调工作,公司专门组织由公司领导带队各品牌安全负责人参与的昼夜在岗值班,统一对各品牌酒店开展安全巡查,做到全方位的安全管理指导,各品牌酒店在这次接待任务中得到了市区公安、消防、安监和政府职能部门的肯定。通过本届进博会接待任务,各品牌酒店员工安全意识和安全防范技能得到了大幅提高,管理人员的发现隐患、排除隐患能力和处置突发安全事件的能力得到有效加强。



(3) 应急管理

为应对各类突发事件,我们研究制定了十项特殊情况下的应急预案,通过在线学习系统帮助各连锁店学习、掌握各项预案,并由公司和区域职能部门定期检查执行能力和效果,最大程度降低突发事件造成的损害,具体内容包括:



(4) 安全巡检

公司各品牌门店严格实施基础设施“三大”巡检制度,确保酒店各类硬件设施在高负荷状态下能够可靠运行,尽量减少故障,切实提高设备运行可靠性。公司实行主要设施设备、公共区域、客房保养三大巡检维修策略,制定了维修保养细则等一系列规章制度,以便在日常工作中严格执行。在实施检修的过程中,对一些主要设备、特种设备,如电梯、水泵等主要采取委托供货单位维护保养的形式,签订定期维护保养合同,日常内部工程维修专业人员管理,并要求其通过消防安全员、电梯操作员等国家专业技能考核合格后上岗,责任落实到人,并设立管理部对其监督管理。

(5) 消防安全

我们从灭火和逃生两方面入手,通过系统化的管理消除安全隐患。公司旗下各连锁店走道内均配备监控系统、应急照明系统、逃生指示系统、消防灭火系统和消防警报系统,第一时间发现火灾隐患,第一时间疏散人群。确保安全出口指示牌有效工作;灭火器在有效期内并能够正常使用;消防水带必须符合消防规范要求并能够正常使用,在火灾隐患发生时能控制火情,最大限度降低人身财产损失。每间客房门后猫眼上方都张贴《消防安全示意图》,猫眼下方张贴旅客须知,各类标识均设中英文双语说明,随时提醒客人提高消防安全意识。



烟雾报警器及消防灭火喷淋



消防安全示意图及疏散标识



消防系统及设施

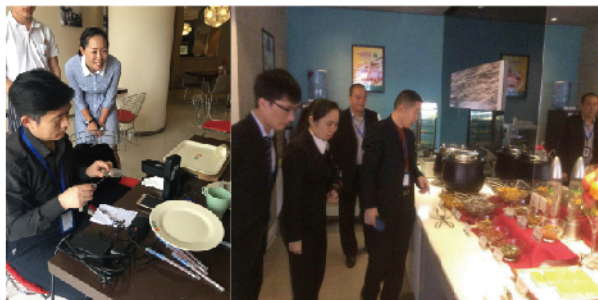
(6) 食品安全

在食品采购上,公司要求各门店首选放心可靠的大型超市或卖场,特殊原因需供应商配送的,则指定专人严格审查供应商的资质并留档,查验并留存配送的每批次食品的合格证明及进货凭证。

公司制定了《食品卫生安全基本操作》。对各门店采购入库的食品实施安全跟踪、监控制度,采用日常检查指导与采样相结合的管理形式,随时检测各连锁店食品是否存在细菌细胞,及时发现问题及时采取措施,消除食品安全隐患。在食品安全敏感季节,公司专门开展员工食品安全培训,并派出食品安全专职人员进行食品安全大检查,同时进行餐具和操作环节的采样检测工作。



食品安全培训



食品安全检查

5、客户投诉

锦江股份建立了完善的处理投诉流程和预案,并将各品牌门店纳入到统一的客户投诉系统进行管理,客户可享受全天24小时客服热线服务。

在处理客户投诉时,锦江股份遵循“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。

公司严格遵照国家有关法律法规和品牌绩效部门的各项规章制度,责任到人,对任何因产品和服务造成的客户投诉迅速及时地进行处理,严格认真处理顾客的诉求,并将结果上报备案。

公司把让顾客满意、维护顾客利益的理念,传达给公司每一位员工,对一线员工长期进行质量和顾客满意培训,统一顾客投诉管理体系的处理理念。

案例

锦江之星投诉处理机制



公司旗下锦江之星酒店客房内摆放的服务承诺上均写有门店总经理手机号码,客人若对连锁店服务态度、设施设备、卫生等方面有任何不满,均可拨打酒店总经理手机反映情况,酒店总经理在接到客人电话20分钟内必须予以回复,并安排品牌绩效客户服务人员对接每个投诉进行跟踪处理,使投诉得到妥善处理。

6、满意度调查

为保证各门店的服务质量,我们通过公司官方网站、客人电子邮件、微信、微博、各类第三方网站,并结合“明查暗访”等形式广泛收集客人意见,通过与客户的广泛交流开展客户满意度调查并每月公布KPI指标,通过各种渠道了解产品存在的不足,不断改进。

案例

康铂酒店客户满意度不断攀升

2018年,康铂品牌开业门店逐渐增多,外宾占比提高,该品牌客户满意度不断攀升,在国内外有代表性的网站及平台不断获得宾客好评、排名居前。Booking.com缤客网平均评分8.4分(满分10分)、携程平均评分4.7分(满分5分)、Trip Advisor猫途鹰网宾客评分中排名前列。

案例

锦江之星再次位居经济型酒店类最高得分

在中国标准化研究院顾客满意度测评中心联合清华大学中国企业研究中心共同发布的《2018年中国顾客满意度调查》中，锦江之星再次位居经济型酒店类最高得分。从调查的主要指标来看，除在服务种类、安全保障方面获得消费者较高认可外，锦江之星在性价比和服务态度方面具有显著优势。



三

伙伴共赢

1、供应商责任

锦江股份坚持平等协商、互利共赢的原则积极选择与资质、信誉、产品和服务良好的供应商建立长期战略合作关系，我们统一管理、动态考核、扶优汰劣的原则建立供应

商全生命周期管理体系，为公司物资供应保障与外部资源整合助力，公司积极推进与优秀的具有行业代表性的供应商建立相对稳定的战略合作伙伴关系。

(1) 审核招标机制

全球采购平台建立统一供应商经销商审批招标机制，让采购流程更公开透明、简单直接。品牌公司通过引入集团供应商评估方法、评估依据及采购审批程序，每年综合评估供应商的产品质量、行业信誉及可持续发展能力，优

胜劣汰，选择良好资质的供应商进行合作，保障供应链的优质安全。我们严格按照相关管理制度及管理流程对供应商资质进行书面审核，要求其提供的相关资质证件合法有效。

(2) 廉洁考核机制

为杜绝贪污及腐败现象滋生，公司与每一家供应商签订了《廉洁协议》，并将采购和供应商管理纳入了公司ERP集中管理系统，由总部统一审批、指定供应商集中采购、门店采购流程完成电子化审批，总部统一核算方式，从源头杜绝腐败现象滋生。每半年收集门店供应商评估信息，对产品供应方出现的问题及时发现并解决，优胜劣汰，保证品质如一。



供应商考察

2、加盟商责任

锦江股份通过一整套专业、健全的方案为每位加盟商提供最便捷、收益最大化的投资渠道,从每个环节保障加盟商的权益。

(1) 加盟商沟通

锦江股份为加盟商建立畅通的沟通支持渠道,通过开展现场调研、项目考察、网络会议等形式与加盟商开展交流,并要求各品牌定期开展走访沟通、加盟业主会和品牌

展示会,加强与加盟商和潜在加盟商之间的沟通,不断完善与加盟商关系管理工作,使公司与加盟商实现信息的双向沟通。



品牌展示会

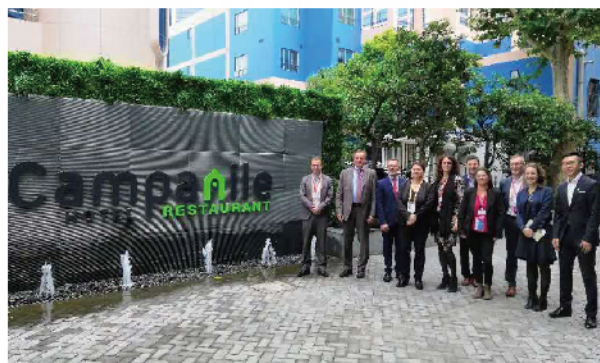


加盟业主日活动

(2) 加盟项目支持

为确保加盟投资项目的经营回报,公司为加盟商提供从加盟前的现场勘址、市场调研、投资回报测算到签约后的产品设计方案、设计图纸、施工标准、工程进度、工程验收等全方位服务支持。

在加盟店开业后公司会派出销售支持团队为加盟商提供免费服务保证在开业后能快速提升业绩。在全加盟周期中,公司区域管理人员会随时关注加盟店的经营状况,提供经营数据分析、财务数据分析、市场调研等一系列分析报告并为酒店提供市场经营解决方案。



法国加盟商参观康铂酒店

(3) 加盟商培训

锦江股份为加盟商提供了全周期的服务培训支持,从提供高专业度的职业经理人到为门店开业团队提供专业

化培训及全加盟周期的培训支持计划,为加盟商的经营进行保驾护航。

四 员工责任

锦江股份为每一位员工提供公平的发展平台、宽阔的成长环境和温暖的工作空间,同时采取各种措施保障员工的职业健康和合法权益,并让每一位员工都能在公平的薪酬机制和公正的考核机制下,为实现个人价值和锦江股份发展而并肩努力。

1、权益和福利

锦江股份坚持男女平等、民族平等、种族平等、国籍平等的雇佣政策,严格杜绝用工歧视,并按照相关法律法规保护女职工合法权益。

公司按照《劳动法》等法律法规的要求,依法与员工签订劳动合同,报告期内员工劳动合同签订率达100%,并报地方劳动管理部门审定备案,严格按照规定为员工缴纳社会保险以及住房公积金。

公司所有员工均享受法定休假日及公休日、年假、婚假、生育假、丧假等法定福利;享受高温补贴等福利,我们及时为入职、离职员工办理就业、失业登记;做好劳动用工备案及社保、住房公积金转移手续,做到全体员工人身安全保障全覆盖。



截至2018年末公司员工共计**40,558**人。



2、民主管理

锦江股份建立了职代会制度及相应章程,定期召开职工代表会议。凡是涉及公司和职工权益方面的重要制度、规定,如《员工手册》、绩效考核方案等公司重大决定和决策,都要经过职代会讨论通过,听取职工的意见、关心重视职工合理需求,体现锦江股份对员工的关心和民主管理,构建和谐稳定的劳资关系。



职代会召开

3、安全健康

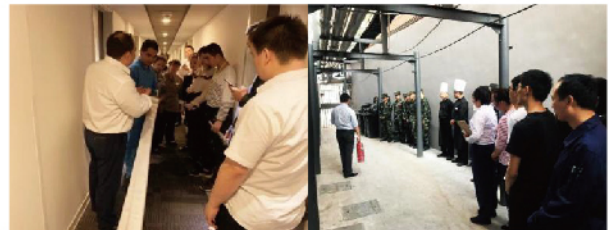
公司每年定期组织员工进行免费年度健康体检,并为员工举办健康养生知识讲座,强化员工对健康知识的了解。

公司为员工安全生产和劳动保护颁布了各类安全管理细则,并针对不同岗位定期为员工配备必要的劳动防护

用品及保护设施,同时坚持消防安全专项检查 and 日常安全巡查,组织员工学习模拟各类应急预案、参加消防安全应急处理、重大事故演练,有效提高员工的安全防护意识和自我保护能力。



养生讲座



消防安全培训

4、薪酬体系

锦江股份制定了合理的薪酬福利体系和绩效考核体系,并不断进行修改和完善,遵循同工同酬、按劳分配、多劳多得的原则,做到公开、公平、公正。在充分保障员工权

益的同时有效调动了员工的积极性,保证员工整体薪酬水平达到同行业内正常水平。

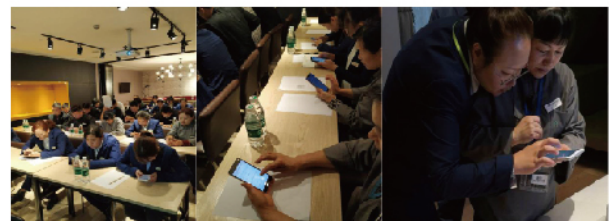
5、沟通及满意度

锦江股份非常重视与员工的沟通和交流,在每家门店均设立员工建议箱,每年组织员工满意度调查、一对一访谈、员工座谈会等多种方式,倾听员工心声,听取员工的意

见和建议。通过设立内部期刊杂志,鼓励员工参与投稿,搭建公司和员工沟通的桥梁,使之成为公司内部交流经验、通报信息、鼓舞士气的重要平台。



员工座谈会



员工满意度调查

6、文化生活

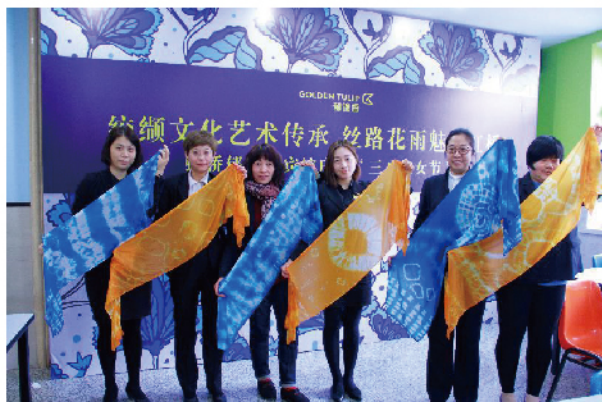
锦江股份注重员工工作和生活的平衡，倡导“乐工作、享生活”理念，各门店工会会定期组织特色文娱活动，如职工运动会、歌手大赛、瑜伽活动等，增强员工的团队合作意识和集体荣誉感。部分门店还为员工开辟了职工书屋和运动器材使用，丰富了职工的精神文化生活、强健了体魄，提高了员工的幸福指数，营造了团队共建共享和谐互助的良好氛围。



瑜伽课程



歌手大赛



妇女节织围巾活动



中法员工美食互动活动



员工知识竞赛



员工技能大赛

7、生活关爱

公司定期划拨工会经费，支持工会开展员工关爱工作，公司工会每年会组织员工庆生、生育慰问、伤病必访、婚丧必访，每逢传统节日组织外地单身员工吃团圆饭、慰问家属等，通过各种方式和途径，给员工家的温馨。

针对困难员工，公司专门建立了困难职工档案，并根据《帮困基金使用和管理办法》，在春节期间、“五一”劳动节期间、“十一”国庆节期间开展帮困补助工作。同时，做好每年的帮困慰问工作，做到帮困工作经常化、制度化。



生病慰问

2018

锦江股份总部春节
帮困**12**人次

帮困金额**26,800**元

2018

“七一”帮困**18**人次

帮困金额**30,400**元

2018

集团大病救助**2**人次

帮困金额**20,000**元

2018

组织所属企业工会继续为
广大女职工办理

“妇女安康保险”投保

2018

锦江股份工会及下属企业慰问职工**28,511**人次，涵盖女职工**16,268**人次

农民工**1,429**人次，发放和赠送防暑降温费用**193.2**万元

2018

公司班子领导带队对
24家企业一线高温岗位

职工进行**高温慰问**



退休员工欢送会



员工庆生

案例

康铂酒店员工慰问

康铂酒店在重大节日和高温期间于各门店开展员工慰问走访，今年高温慰问2次，中秋国庆双节慰问3次，慰问员工260多人次，全年累计发放慰问物资11万余元。

8、职业成长

锦江股份十分注重员工培训与职业规划，合理规划每一位员工的职业道路，鼓励和支持职工参加业余进修培训、提升自身素质和综合能力，为员工发展提供更多的机会和广阔的舞台。

公司通过“外部引进”和“内部培养”提升管理团队综合素质能力，为全面支撑集团人才战略提供有力保障。从规范选人用人程序、优化人才资源配置、提高工作效能、适应久远成长需要出发，建设起一支职业素质高、业务能力强的人才队伍，推动人才培养向复合型过渡。

(1) 培训体系

公司针对职工培训构建了分类分层的培训体系，面向所有员工提供包括管理体系建设、专业技能、实战带教等培训项目，详细解读卓越绩效管理的核心理念和指标，并通过多角度宣传营造实施氛围。全年员工正式上岗前培训合格率达100%。

2018年，公司根据品牌要求组织实施各类培训班，内容涵盖专业技术、业务分享、组织文化、员工关怀等方面。培训课程体系涉及团队管理、企业文化、个人管理、企业责任、专业技术培训等各方面。同时协助品牌逐步建立融合中法双方特色的培训体系，在完成店总培训手册的基础上，细化总经理门店实习的任务，夯实总经理的运营能力，形成店总培训手册及带教手册。



员工培训班



店总培训结业仪式

(2) 技能培训

通过举办各类客房技能、维修技能培训提升服务质量、规范品牌标准,运营部门、餐饮部门全年至各门店举行铺床、餐饮规范操作等职业技能培训,保障一线在岗员工的技能合格率,同时各门店定期举办消防知识、客房技能、餐饮技能、工程维修技能等多方面的技能培训,为员工搭建了较完整的培训平台。

公司结合“进博会”任务邀请各行业专家组织三场专题培训,参与培训人次802人。公司财务共享平台优化人才资源结构,建立人才梯队计划,积极选拔优秀员工参加ACCA全球共享服务资格培训,培养全球共享服务专业人才。



案例

参与“锦江杯”职业技能大赛

为迎接中国国际进口博览会,公司旗下各品牌积极响应集团举办的第五届“锦江杯”职业技能大赛,动员员工参与到竞赛中,展现职业技能风采。



(3) 人才交流

2018年,公司组织实施酒店中高级管理人才交流培训,第一批参训学员32人,培训时间5周;与卢浮欧洲对接,顺利完成第一批海外交流11名学员赴法培训。



五

公益慈善

公司积极支持参与街道社区组织的各类活动、通过开展弱势群体帮扶、志愿服务、服务社区建设等活动推进社会的和谐发展,公司员工通过积极参与社区联络互动,更加深刻理解了品牌企业文化,在行动中感受社会责任的重要性。

1、志愿活动

我们把“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神作为自己的行动宗旨,成立员工志愿者小队加入所在地社区组织的公益爱心小组,积极参与扶贫济困、助学敬老等志愿活动。



2018年3月,康铂上海自然博物馆店举办“元宵佳节送温暖活动”,门店到街道蝴蝶湾养老院探望老人,并带去元宵和饺子。



2018年6月,在端午节来临之际,虹桥郁锦香宾馆的管理人员走访慰问了辖区困难家庭及空巢老人,为每家困难户送上粽子及咸鸭蛋等物品,并祝他们能过个幸福安康的端午节。



2018年10月,康铂上海静安店举办“重阳节街道联谊活动”,邀请街道老人们前来酒店参观,并为老人们准备晚宴。



2018年10月,希尔顿欢朋酒店佛山三水店携手康和居家养老志愿服务队为社区老人们送去温暖。志愿者上门为老人打扫家中卫生、陪伴聊天解闷并为他们送去了粮油米面等所需生活用品。



维也纳国际酒店也在2018年组织开展了敬老院慰问、台风灾区慰问等志愿活动。

2、公益活动

2018年8月,康铂酒店组织安排与公益组织青少年中秋送温暖互动日,此次活动邀请来自Village127和蓝天使公益基金的关爱对象(以家庭条件困难或是自闭症青少年群体为主)来到康铂酒店进行现场教学月饼制作,烘焙,品尝,欢度中秋。



湖南浏阳希尔顿欢朋酒店参与承办“保卫蓝天碧水,倡导绿色出行”2018世界地球日公益骑行活动。此次绿色骑行公益活动,响应蓝天碧水保卫战号召,向广大市民倡导绿色出行的方式和理念,让更多的人加入到环保健康的行动中。



维也纳酒店(湖北区)在2018年开展社会公益行系列活动。



3、关爱残障人士

为关爱残障人士，喆啡酒店天津于家堡高铁站店在酒店大门两侧设立了专门的无障碍坡道，在酒店房间内提供完善的无障碍设施，并提供一切相应的帮助，方便残障人士的一切住宿需求，给予前来入住的残障人士“家”一般的温暖。



锦江都城闵行饭店每年定期同上海闵行区江川扶梦助残服务中心联合开展各类为残疾人群送温暖活动，并一同在闵行区“阳光之家”开展共建，为有智力缺陷的学员们送去温暖。



扶残助残活动



与阳光之家学员开展活动

4、扶贫助学

维也纳国际酒店广西合浦店联合社会的爱心企业一起参与助学活动，每开一间客房，就献出一份爱心款，用来捐助给合浦的贫困学子们，让更多的贫困学子们体会到人与人之间的平等、尊重、信任、友善、理解、宽容与友爱。



2018

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



人和锦江·礼传天下

锦江股份：股票代码：600754

锦江B股：股票代码：900934



公司荣誉



● 第二届中国上市公司金牛奖——2017年度金牛最具投资价值奖(锦江股份)

● “第十五届中国饭店集团化发展论坛”评选活动——最佳股东投资回报奖(锦江股份)

● 界面金勋章荣誉盛典——年度价值勋章(锦江股份)

● 第四届上海上市公司企业社会责任峰会——2018年度品牌责任奖(锦江股份)





- 第十三届中国酒店星光奖——中国最具发展潜力酒店品牌管理公司（“锦江之星”品牌）
- 第十三届中国酒店星光奖——2017中国最具发展潜力酒店品牌（“锦江都城”品牌）
- 第十三届中国酒店星光奖——中国最具投资价值中端国际酒店品牌（“康铂”品牌）
- 第十三届中国酒店星光奖——中国最具投资价值酒店连锁品牌（“白玉兰”品牌）
- 第十八届中国饭店金马奖——2018投资方首选中国酒店管理公司（“锦江之星”品牌）
- 第十八届中国饭店金马奖——2018中国最具投资价值酒店品牌（“锦江都城”品牌）
- 第十八届中国饭店金马奖——2018中国最具投资价值酒店品牌（“白玉兰”品牌）
- 2018 AHF中国文旅大奖&亚洲酒店大奖——年度最具成长性酒店品牌（“锦江都城”品牌）
- 迈点网——2017年度有限服务中档酒店投资价值品牌金航奖（“康铂”品牌）
- 第十四届中国酒店投资高峰论坛——年度最佳创新品牌（“郁锦香”品牌）

● ● ● ● ● ●





- 第十三届中国酒店星光奖——中国最受欢迎商旅酒店品牌(“7天优品”品牌)
- 第十三届中国酒店星光奖——中国最具投资价值酒店连锁品牌(“喆啡”品牌)
- 第十三届中国酒店星光奖——中国最佳单体酒店投资品牌(“派”品牌)
- 第十三届中国酒店星光奖——中国最具投资价值酒店连锁品牌(“IU”品牌)
- 第十八届中国饭店金马奖——2018投资方首选中国酒店管理公司(“麗枫”品牌)
- 第十八届中国饭店金马奖——中国最受消费者欢迎中端连锁酒店品牌(“麗枫”品牌)
- 第十八届中国饭店金马奖——2018中国最具投资价值酒店品牌(“7天优品”品牌)
- 第十八届中国饭店金马奖——中国最具投资价值非标住宿品牌(“派”品牌)
- 第十八届中国饭店金马奖——最具创新价值连锁酒店品牌(“IU”品牌)
- 第十八届中国饭店金马奖——中国最佳时尚生活酒店品牌(“潮漫”品牌)





第十三届中国酒店星光奖——中国最具投资价值酒店连锁品牌(“维也纳”品牌)

第十八届中国饭店金马奖——投资方首选中国酒店管理公司(维也纳酒店)

第十八届中国饭店金马奖——中国最佳绿色环保酒店品牌(“维也纳3好酒店”品牌)

2018亚洲旅游产业年会——2018年度中国最佳客户满意度酒店管理公司(维也纳酒店集团)

2018中国酒店品牌高峰论坛第二届“高参奖”——2018中国最受欢迎民族酒店集团(维也纳酒店集团)

中国酒店投资“CHIA五星钻石奖”——中国酒店最具品牌影响力连锁酒店集团(维也纳酒店集团)

2018年亚洲旅游产业年会——2018年度中国最佳新锐中高端酒店品牌(“维纳斯皇家酒店”品牌)

迈点网——“2017年度有限服务中档酒店影响力品牌金航奖”(“维也纳”品牌)

迈点网——2017年度中国旅游住宿业有限服务中档酒店品牌影响力第一名(“维也纳”品牌)

中国饭店协会——金鼎奖2018十佳连锁饭店品牌(“维也纳酒店”品牌)

.....



2019年展望

过去几年间，中国旅游酒店业的崛起和经济转型令世界瞩目，锦江股份也在这一历史机遇下迎来了非凡成长。2019年是新中国成立70周年，也是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，更是锦江股份迎接新机遇、谋求大发展的关键年，在立足当下的同时，锦江股份更要放眼全球。

2019年，锦江股份将继续坚定不移地实施“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”方针，紧盯“一流”不放松，强化担当重落实，着力提升质量和效益。一方面，公司将围绕“一中心三平台”规划，把握全球酒店产业发展趋势，以全球视野，加快资源深度整合和共享平台建设。另一方面，锦江股份将继续对标国际国内领先水平，加强中法团队联动，推动锦江酒店现有品牌改造翻牌和品质提升，创新孵化符合市场需求的品牌，实现“创造生活、创造消费、传承文化、传承历史”的目标。同时，锦江股份会继续以旗下成员酒店为重点，推进融合复制推广工作，以点带面、点面结合，进一步促进提质增效、提高服务质量、提升精细化管理水平，建立起以世界一流企业为目标的卓越运营体系，打造核心竞争优势。

在努力创造良好经济效益的同时，锦江股份也将秉承可持续发展的企业社会责任理念，坚持依法合规经营、保障股东合法权益、围绕客户需求提升服务品质、加强企业文化建设、高度关注员工权益和员工成长、积极投身社会公益事业、倡导节能环保的绿色经营理念，与利益相关方携手促进社会和谐。

登高方能望远，厚积才能薄发，全体锦江人将始终以“充满激情、富于创造、勇于担当”为自我标准要求，以更加自信和积极的心态，凝心聚力、攻坚克难，进一步做响“锦江”民族品牌，为建成世界一流企业而努力奋斗。



上海锦江国际酒店发展股份有限公司
SHANGHAI JIN JIANG INTERNATIONAL HOTELS DEVELOPMENT CO., LTD.

地址：上海市延安东路100号联谊大厦25楼 邮编：200002
电话：021-63217132 传真：021-63217720