

金陵饭店股份有限公司

2020 年度社会责任报告

金陵饭店股份有限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、误导性陈述或者重大遗漏，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。

金陵饭店股份有限公司（以下简称“公司”或“金陵饭店”）着眼于创建百年民族品牌、实现长远持续发展的战略目标，坚持企业公民高度的社会责任感，从“追求利润最大化”上升到“追求效益最优化”，将社会责任融入企业的使命、价值观、愿景和经营理念，贯穿于企业品牌、战略、经营、管理和文化的每个环节，与企业改革发展、运营管理、依法治企相结合，注重股东、顾客、员工、供应商、社会等利益共同体的和谐共赢，积极推进环境保护、厉行资源节约、投身社会公益事业。

公司社会责任价值观：践行社会责任，构建和谐金陵，铸造百年品牌

致力于提升品牌影响力、国际竞争力和持续发展力，为股东创造盈利空间；

致力于凝聚人、引导人、激励人，塑造高素质团队，为员工打造成长平台；

致力于为宾客提供超越期望值的高品质产品和服务，为宾客营造温馨家园；

致力于关注民生，创造丰富的物质财富和精神财富，为社会创造更大价值。

《金陵饭店股份有限公司 2020 年度社会责任报告》以 2020 年度为重点，真实、客观地反映了公司在经营发展活动中，履行社会责任方面的主要工作。希望本报告能起到促进运营管理水平和企业形象提升、与社会各界沟通交流等方面的重要作用，不断增进社会各界对公司的了解和认同，搭建利益相关方的参与平台，公司也诚恳地接受政府部门和社会公众的监督，以更好地履行企业的经济责任、社会责任和环境责任，为促进经济、社会、环境的和谐发展做出更大贡献。

第一章 股东与债权人权益保护

股东是保持企业永续发展的根源和动力，保障股东和债权人权益是公司的义务和职责。金陵饭店自上市以来，始终重视对股东和债权人权益的保护，不断优化和完善公司内部管理和控制体系，规范股东大会运作机制，确保股东尤其是中小股

东依法行使权利，严格履行信息披露义务，保持良好的投资者关系形象，积极创造经济价值，努力回报股东及投资者，加强财务风险控制，确保债权人合法权益，切实履行上市公司社会责任。

1、提升法人治理水平，提高上市公司质量。2020 年，面对日益复杂严峻的经营环境，公司持续优化公司治理体系，规范公司运作。公司党委发挥“把方向、管大局、保落实”的作用，为公司做强、做优、做大提供了坚强的组织保证；董事会加强制度化、高效化建设，完善治理机制和风控体系建设，完善各层级“三重一大”决策制度，规范财务制度、资金管理和内控流程，健全多层次的目标管理责任制体系，加强对分子公司的规范治理、预算管理、动态管控和“质效并重”的考核评价，将财务监控、审计监督、效能监察不断延伸，形成了科学高效的内部控制与风险管理体系，进一步提升了治理机制和营运效率。公司成立以来，先后获得国际级奖项 41 次，国家级奖项 109 次，省市级奖项 84 次。2020 年，公司再度蝉联江苏省委、省政府授予的“江苏省文明单位”；被江苏省政府授予“江苏省省长质量奖”，实现了质量领域国家级、省级、市级三大重量级奖项的“大满贯”；被中国质量检验协会授予“全国服务行业质量领先品牌”、“全国百佳质量检验诚信标杆企业”、“全国质量信用优秀企业”，并荣获首批“江苏精品”、“南京市质量文化教育基地”。

2、规范股东大会运作机制，确保股东尤其是中小股东依法行使权利。公司不断完善股东大会运作机制，平等对待全体股东，保障股东依法享有知情权、建议权、表决权、监督权等各项权利。公司为确保所有股东、特别是中小股东享有平等地位，召开股东大会均采用网络投票和现场投票相结合的方式，为中小股东充分行使自己的权利提供便利。

3、严格履行信息披露义务，加强与投资者的互动交流工作。公司高度重视信息披露事务，制定了《信息披露事务管理制度》、《敏感信息排查管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《内幕信息知情人及外部信息使用人管理制度》，对信息披露的原则、内容标准、机构与人员、信息收集与管理、披露职责与程序、保密措施与责任追究等方面作了详细规定，严格按照相关法律法规的规定和要求自觉履行信息披露义务，并健全了信息采集制度、汇报机制、沟通机制、宣传机制、信息披露机制等，确保信息披露的真实、准确、完整、及时和公平，以利于公司股东及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及重大事项进展情况，切实保护所有投资

者的合法权益。

公司加强与投资者互动交流，通过股东大会、业绩及利润分配说明会、上证所 e 互动平台、投资者专线、电子邮箱等方式，对投资者关注的问题和媒体舆论及时采集和反馈。及时回复中小股东电话和网络咨询，确保各类投资者均能公平地获取公司经营发展等信息。

4、积极创造经济价值，努力回报股东及投资者。2020 年，受到新冠疫情爆发影响，公司酒店主业遭受了巨大冲击。公司在做好疫情防控的同时，坚持深化改革补短板，狠抓“存量盘活、增量带动、创新发展”，做强做优主业、加强运营管控、开辟业务空间。公司 2020 年实现营业收入 11.40 亿元，利润总额 1.28 亿元，实现归属母公司所有者的净利润 4,339.91 万元，在全行业极端困难的情况下实现了盈利。截至 2020 年末，金陵连锁酒店达 181 家，遍及全国 20 省 93 市，在湖南、河南、青海、西藏等省市实现了新突破。公司上市以来，始终坚持积极回报股东的理念，根据《公司章程》有关利润分配政策的条款，制定了股东回报规划和合理的分红机制，让股东分享企业的成长收益和持续回报，没有出现违反利润分配政策的情形。公司自成立至今，已累计向股东派发现金红利 35,360 万元。

5、加强财务风险控制，确保债权人合法权益。公司在注重对股东权益保护的同时，确保公司财务稳健与资产安全，充分考虑对债权人合法权益的保护，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其债权权益相关的重大信息，保障债权人的合法权益。

第二章 员工权益保护

人才是知识资本的载体，是企业提升品牌、推动发展的核心竞争力和重要软实力。公司视员工为企业发展最宝贵的财富，始终遵循“以人为本”的核心理念，坚持“员工第一”的用人导向，以“构建和谐企业、打造幸福员工”为导向，以培育核心价值观、激活文化正能量为抓手，倡导“诚信、团结、专业、创新”的企业精神，积极推进人才强企战略，着力健全人才机制，创新文化建设，实现企业和谐发展与员工共同成长。

1、通过 38 年的高星级酒店运营与企业文化建设，公司培养并储备了大量优秀的酒店专业化人才。公司构筑了员工与企业“同成长、共荣辱、齐受益”的命运共

同体，将“凝聚人、关爱人、激励人、成就人”的理念融入经营管理，将“以人为本”体现在对员工价值、尊严、健康和幸福的关注上。完善人力资源分层级开发管理，建立人才培养和激励政策，拓宽专业技术人才成长通道，保障金陵持续健康发展。抓实人才引进培养举措，加强招才引智工作，推进员工职业发展规划，建立分层分类、系统化的后备人才梯队计划和人才培养快速通道，加强人才队伍系统化建设。坚持前瞻性、系统性、针对性相结合，以培育学习型组织、提高企业软实力为抓手，创新多层次培训体系建设，多措并举锻造人才发展平台，为规模经营和后续发展积蓄人才力量。2020 年公司共选拔任用 68 名高中层管理人员，其中 80 后 22 人、90 后 7 人。制定管理培训生实施办法，加强酒店板块交叉培训、挂职锻炼和轮岗流动共计 243 人次，为创建一流企业提供人才支撑。

2、公司不断完善职代会、工会委员会制度，对职代会职工代表的意见归纳梳理，逐项落实处理措施和责任分工。深入开展群众性合理化建议活动，引导员工立足岗位实际，为创新经营、提升服务、开源节流、技术革新、绿色环保建言献策，倡导爱岗敬业、爱店如家、爱护自然的良好风气，不断完善征集、评价、实施、反馈和奖励机制。

3、公司以人为本精心耕耘“和谐家园”，将人文关爱建立在员工的喜怒哀乐之上，充分激发了员工的忠诚感、归宿感。公司系统实施了员工关爱计划，按国家规定提供“五险一金”（医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险和住房公积金），公司为员工续办了企业年金以及补充医疗险、团体重疾险、工伤责任险、意外伤害险、家庭财产险、雇主责任险等六类商业保险，积极做好员工更衣室、倒班宿舍、活动室的管理。改善职工餐厅环境、提升伙食标准，做好大病职工救助、员工健康体检，开办健康咨询问诊，并向员工发放南京景区游园年卡，营造了凝心聚力、奋发进取的人文环境，一系列举措深受员工好评。

4、公司注重员工的安全生产和劳动保护，加强对员工的安全教育和培训，配备必要的劳动防护用品及保护设施，开展多种形式的宣传教育、技能竞赛、模拟训练等。2020 年，公司将疫情防控与经营管理工作相结合，迅速制定了《防疫应急预案》以及升级版，完成《酒店各部门卫生制度》、《酒店网络信息安全管理》编制，强化酒店内控管理，确保有序经营。始终保持对最新防疫政策的密切关注，把控境外冷链食品采购环节，对内常态化做好疫情防控工作。围绕提升酒店消防安全工作

的实效，组织策划各部门根据自身安全工作特点，有针对性的在各部门工作区域开展了突发应急演练活动，提升了员工掌握处置突发安全事件的综合能力。通过三级培训网络，分层次、多渠道地开展风险管控培训，有效提高了员工的风险防范意识和危机处理能力。

5、公司充分发挥企业文化的引导和激励作用，激活责任、创新、和谐的正能量，大力培育和弘扬“工匠精神”，提炼企业文化精髓。组织员工开展丰富多彩的文体活动，营造了“快乐工作，快乐生活”的文化氛围。推进基层党组织建设，强化廉洁风险防控机制，通过举办读书研讨班、革命传统教育、深入基层调研、开设专题党课、组织主题党日系列活动等形式，以追求卓越党建引领企业的高质量发展，多个党支部和党员荣获省国资委、上级党委表彰。

公司将企业文化赋予新的时代内涵，积极引导员工牢固树立诚信、责任、求实的观念，将永不满足和创新、创造精神放在企业文化建设的重要位置，以发展吸引人，以事业凝聚人，以业绩激励人，以关爱留住人，推进了企业文化软实力向企业生产力的转变，保证了企业长远发展的和谐与永续。

第三章 供应商与顾客权益保护

公司视诚信经营为企业发展壮大生命线，秉承“以客为尊，追求卓越”的经营理念，重视与供应商和顾客的共赢关系，将顾客视为企业经营发展的重要价值，把顾客满意度、忠诚度和美誉度作为衡量酒店质量管理的准绳，致力于为顾客提供专业化、高水准、国际化的产品和服务。

1、公司按照诚实守信、合法合规、互惠互利的原则，与供应商保持了长期良好的合作关系，严格遵守并履行合同约定，充分尊重并保护供应商的合法权益，严格保护供应商的秘密信息和知识产权。在加强与供应商业务合作的同时，积极开展经验交流，协助供应商解决技术难题，提高产品品质，帮助供应商共同成长。

2、公司将社会责任理念融入供应链管理，在守法合规、安全环保、透明运营等方面加强对供应商、分销商、合作伙伴的管理，将道德、环境等社会责任指标纳入供应商评估体系，推动产业链和价值链上下游共同履行社会责任。公司遵循公开透明、优质高效、防范风险的采购管理原则，进一步推进“金采网”云平台升级和产品更新，大力实施直采、集采改革，拓展高品质食材源头自采渠道和直供品种，加

强与省属企业集团合作，整合优质资源、实现互融共享，扩大了“金采网”集采平台的业务规模，为做大做强电子采购供应链创造了条件。不断完善采购规范、流程与机制，严格落实公开招标、阳光采购，建立公平、公正的评估体系，为供应商创造良好的竞争环境，杜绝暗箱操作、商业贿赂和不正当交易情形。大力实施采购物流系统电子化建设，进一步提高连锁酒店集采的参与度，加强与省属企业集团合作并实现采购成果落地，将“金陵酒店采购网”打造成中国酒店业电子采购供应链的示范样板，已建立 14000 多个酒店物资品种、700 家优质供应商实现网上交易，并坚持每月对现有供应商从质量、信誉、价格、速度等方面进行评估，形成科学合理、优质高效的供应链体系。系统的高效运作和规模效应大幅降低了酒店营运成本，提高了物资采购的透明度和工作效率。

3、公司以“重塑质量标准，提升品牌价值”为核心，加强业务模式转型，创新经营举措，实现了酒店、写字楼和商业的品质升级和创新运营。提升硬件水准，改善客户体验，完成 29-35 层金陵行政豪华房更新改造、世贸楼部分公共区域装修出新等项目；加强餐饮产品创新升级，挖掘品牌文化内涵。2020 年成功组织了“金陵感恩盛宴”、“孔府美食节”，“金陵川菜美食节”，“泰不一样的美味”，“潮汕牛肉火锅美食节”等系列餐饮活动，提升金陵餐饮品牌影响力。金陵第 28 届创新菜大赛的成功举办，助力提升金陵菜肴的品质创新。推行卓越绩效模式，宣贯金陵品牌标准，设计营销“十大核心产品”、“十大亮点服务”，完善网评监控系统，2020 年携程网得分稳定在 4.7 分以上，大众点评 4.9 分，慧评网 95.1 分，全年宾客满意率 98.3%。拓展储备世界五百强等写字楼优质客户，优化金陵风尚商业布局规划，拓宽招商平台、加强渠道建设，公司与在宁的近百家世界五百强企业签订了全球订房协议。大力发展金陵贵宾会员，丰富常客奖励计划，建立目标客户数据库，金陵贵宾会员达到 533 万名。

4、公司把提升质量视为道德规范，把追求卓越作为永恒目标，强化“以客为尊，追求卓越”的质量理念，以提升内涵、创新文化为抓手，推动了从“质量管理”到“质量经营”的提升，在全国服务业领域率先创立了“细意浓情 4-8-32”质量经营模式。“细在精准、意在卓越、浓在超值、情在人文”的丰富诠释，已升华到魅力质量的全新境界，确保了金陵连锁管理模式和服务品质的标准化、专业化、系统化。

5、公司以创造市场需求、关注顾客体验为导向，打造“文化+”、“智酒店”等

经营新亮点，提高产品研发和服务设计能力；推出全天候私人礼宾、金牌管家服务、睡眠关爱计划、婚宴会议策划顾问、侍酒师、营养师等全新举措；建立宾客意见沟通、反馈、改进机制和立体化、多层次监控考核体系，完善服务质量预警机制、营运质量评价机制、突发事件应急处理机制。公司通过了ISO9001质量管理、ISO14001环境管理、OHSAS18001职业健康安全管理体系三大国际管理体系的审核认证，推动卓越绩效管理跃入更高层次。

金陵饭店自 1983 年开业至今，累计接待了来自 168 个国家、2650 万人次的宾客，圆满完成 3.7 万批次国际会议和高端商务活动，彰显了中国人管理酒店的品牌形象和国际水准，细意浓情、体贴入微的高品质服务深受海内外宾客广泛好评。2020 年，公司被中国饭店业品牌价值峰会组委会评为“2020 中国饭店业最具品牌影响力酒店”、荣获迈点网“中国高端酒店运营力百强酒店”及“备受旅客喜爱酒店”、《That's》杂志“年度商务酒店”、Tripadvisor“旅行者之选”、携程口碑榜“最受欢迎酒店”、“橄榄中国餐厅大奖年度酒店餐厅”等多项殊荣。

第四章 环境保护与可持续发展

公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，积极落实科学发展观，坚持资源节约型、环境友好型发展，加大环保投入，推进节能减排，切实关注社会生态文明，履行环境保护责任，促进企业长远可持续发展。

1、公司在工程建设项目中，根据《环境保护法》、《建设项目环境保护管理条例》等有关法律、法规，认真进行了环境影响评价分析和论证，在项目建筑设计及设备选用时充分考虑降低对运营环境影响的方案，在项目施工过程中积极采取措施将施工现场的烟尘、噪声、废气、废水、固体废弃物等污染控制在法律、法规和施工管理规定的范围内，在项目投入运营后也严格按照国家标准执行一系列环境保护措施。公司主动承担社会责任，配合提升南京“人文绿都”窗口形象，在寸土寸金的新街口 CBD 亚太商务楼项目中配套建设 16000 平方米的城市中心立体花园，被媒体称为打造南京“绿色心脏”。

2、公司在铸造民族酒店品牌的同时，始终致力于引领业界方向，坚持高度的社会责任感，致力于提升健康生活品质、缔造美好生活空间。在业内率先打造国际化生态酒店，将生态文明融入“绿色经营”，大力开展以“拥抱绿色生命，热爱金陵家

园”为主题的绿色环保活动，倡导“绿色”的消费观、生活观、环境价值观，引领行业的绿色消费、节俭用餐和环境保护，营造崇俭抑奢、健康和谐的文明风尚。积极开展与宾客互动式环保活动，在业内率先推出“每月熄灯一小时”，实施了绿色楼层、绿色包价、环保积分奖励等环保举措，循环利用办公用品，餐厅使用电子点单，前台使用电子签名、节约纸张，与宾客共同致力于生态环境改善、自然资源保护、能源和原材料节约等，努力建设绿色旅游饭店、资源节约型企业。

3、公司健全食品安全委员会，完善食品安全长效机制、HACCP 食品安全保障体系，不断丰富产品生态内涵，深入挖掘生态性、营养性食材，大力推广绿色有机食品。与优质供应商合作，从源头引进高品质食材，设立有机食材基地，打造了从餐桌到田间可溯源的生态餐饮供应链。特别是在江苏省酒店业率先停售鱼翅食品的措施，得到国际环保组织和社会各界的高度评价。饭店采用国家专门等级评定机构认证的无公害农产品、绿色农产品和有机农产品，坚持供应商准入和评价机制，与所有供应商签订了食品安全质量承诺书，加强供应商资质管理、采购流程控制和电子物流系统建设，严格执行质量、环境、安全标准和检测制度，严格实施食品添加剂使用管理规定，严把采购、验货、贮存、加工、出品的每道环节，确保食品安全和规格水准，为提升健康生活品质做出了不懈努力。

4、公司坚持“绿色管理”，积极探索低碳经营模式，坚持节能技改、挖潜降耗，完善公共区域空调、照明管理，采用一系列节能减排措施，2020年共节约用电483.2万度，节约用水14.43万吨，节约用气63.6万立方米，同比节约能源费453.9万元。

第五章 公共关系与社会公益事业

公司将回报社会视为企业发展应尽的责任和义务，在推进公司经营发展的同时，注重企业的社会价值体现，注重考虑社区整体利益，积极参与社会公益事业，长期构建和谐、友善的公共关系，以高度的社会责任感在促进区域经济、扶贫帮困、赈灾救危、志愿服务等多方面作出努力，为促进经济发展、增进社会和谐做出贡献。

1、公司依法规范经营，依法纳税，主动协助、配合政府部门和监管机构的监督和检查，加强与各级政府部门、行业组织的交流、沟通和互动，建立了良好的合作关系。公司以自身经营发展带动地方经济振兴，为江苏服务业的发展做出了应有贡

献。公司始终坚持依法缴纳各项税收，2003-2020 年累计上缴税收 11.54 亿元，为推动经济发展、促进社会和谐作出了贡献。

2、强抓疫情防控履行社会责任。2020 年面对新冠肺炎疫情的巨大冲击，公司主动扛起国企社会责任，三班倒精心制作了金陵盐水鸭和大肉包驰援江苏援鄂医疗队；全面做好疫情防控工作的统筹谋划、协调指挥、督促落实，细化深化一系列疫情防控措施和应急预案，全面布控升级防护，开展培训演练，加强测温登记、分餐制、各客制、“无接触”配送、公共区域消毒通风、人员密集时段管理等，构建了群防群治抵御疫情的严密防线。以“网格化管理、地毯式排查、全方位服务”，助力写字楼逾百家企业的复工复产；指导金陵旗下多家连锁成员酒店做好援鄂医护人员的接待服务；公司克服自身经营困难，与各方同舟共济、共克时艰，减免了自持物业部分商铺租金、写字楼公共区域能源费及金陵连锁酒店部分管理费，得到了广大租户和酒店业主的高度赞誉。

3、回馈社会，向善而行。公司积极履行企业公民的义务，鼓励全体员工以实际行动奉献爱心、回馈社会，主动参与社会公益事业，为共建和谐企业贡献力量。近几年来，公司通过分类施策、统筹推进、深化落实、多措并举，扎实开展各项扶贫工作，深化城乡结对、文明共建，积极帮扶连云港市灌南县新集镇季圩村建设优质水稻种植基地，协助推广绿色生态大米，并修缮村民服务中心，援建文化活动广场等设施，进一步巩固提升扶贫成果。组织慈善捐款、无偿献血活动，捐助江苏儿童少年福利基金会“音乐种子”春蕾助学行动、购买陕西咸阳“扶贫爱心苹果”，通过扶贫济困、慰问孤残、便民服务、环保宣传、学雷锋活动月、志愿者服务等一系列常态化、长效化活动，充分体现了企业的凝聚力和社会责任感。

4、将企业和社区的共同发展紧密联系，广泛与社会群体保持密切联系与合作，开展各种形式的社区服务和公益活动，实现企业与社会和谐互动。与业界及各类协会、社团保持良好沟通，坚持遵循并不断创新酒店行业标准，维护公平的竞争环境，为推动酒店业、服务业发展、建立良好经济秩序做出了贡献。

从满足五星级标准到评价经营管理成熟度，从注重产品质量到追求经营质量，从满足顾客需求到引领市场导向，从单一制度管理到多维体系建设，一系列质量战略的演变反映了公司对经营绩效、社会绩效、环境绩效的更高追求，体现了金陵对顾客、员工、股东、社会等利益相关方的深层次关注。履行社会责任，做优秀

企业公民，实现企业与社会、环境可持续发展的和谐统一，始终是金陵饭店股份有限公司的使命与追求。公司将不懈致力于实现发展速度与结构、质量与效益、环境与资源的统一，更好地履行经济责任、社会责任和环境责任，促进公司与股东、员工、顾客、供应商及社会的和谐发展，共同创造更大的可持续发展空间，为创建具有国际影响力的百年民族品牌而不懈努力！

金陵饭店股份有限公司

2021 年 4 月 28 日