



上海錦江國際酒店(集團)股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 02006



二零一六年環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告

1.

關於本集團

1.1. 公司介紹	4
1.2. 規範運作	6
1.3. 黨風廉政	7
1.4. 風險管控	9
1.5. 戰略發展	9

2.

責任管理

2.1. 環境、社會及管治	11
2.2. 利益相關方溝通	12
2.3. 實質性評估	12

3.

股東權益

3.1. 信息披露	13
3.2. 投資者關係	13
3.3. 分紅回報	13

4.

優質服務

4.1. 重大接待	15
4.2. 溫馨環境	16
4.3. 貼心服務	18
4.4. 安心保障	20

5.

關愛員工

5.1. 保障權益	22
5.2. 成長發展	25

6.

社會公益

6.1. 幫扶共建	29
6.2. 奉獻愛心	29
6.3. 支持文體活動	30

7.

責任採購

31

8.

節能減排

8.1. 綠色新建與改建	33
8.2. 減少排放	34
8.3. 節約資源	36

9.

ESG報告指引索引

40

人和錦江 ❖ 禮傳天下

上海錦江國際酒店(集團)股份有限公司(「錦江酒店」或「本公司」, 連同其附屬公司統稱「本集團」)(股份代號: 2006)特此發佈本集團2016年環境、社會及管治報告(以下稱「ESG報告」或「本報告」), 向所有利益相關方介紹本集團的可持續發展理念和實踐。

報告範圍

本報告包含本集團總部及其附屬酒店板塊的成員企業, 包括全服務酒店和有限服務酒店。本報告覆蓋的時間為2016年1月1日至2016年12月31日(「報告期內」)。

報告準則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板證券上市規則(「上市規則」)附錄27的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)編寫。根據ESG報告指引列明的範疇及指標, 從環境和社會兩個範疇, 相應地闡述本集團各類業務及營運活動對環境和社會影響。

報告發佈形式

本報告以電子版形式發佈在聯交所網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 和本集團網站 (<http://www.jinjianghotels.com.cn>)。

聯繫方式

上海錦江國際酒店(集團)股份有限公司
地址: 中國上海市延安東路100號聯誼大廈26樓
電話: +86-21-63264000
郵箱: info@jinjianghotels.com



錦江國際酒店



錦江旅遊APP

1. 關於本集團

1.1. 公司介紹

上海錦江國際酒店(集團)股份有限公司是中國領先的酒店集團，主要從事酒店營運、管理與特許經營、餐廳營運、客運及物流和旅行社等業務。錦江酒店於2006年12月在聯交所主板成功上市，為中國內地首家登陸香港資本市場的純中國酒店概念股，股份代號：2006。

近年來，本集團充分把握「一帶一路」的全球發展機遇，通過產業資本雙輪驅動推進酒店業的「全球佈局、跨國經營」戰略，構建以酒店業為核心的旅行服務產業鏈，加快企業的轉型發展。本集團在2015年2月、2016年的2月和7月分別投資收購法國盧浮集團、鉅濤酒店集團和維也納酒店集團，並以此契機，立足品牌創新，加快梳理品牌，推進協同發展。此外，本集團戰略投資WeHotel全球酒店共享平台，實現會員共享、庫存共享、收益共享和服務共享，連接世界各國的每一家酒店，構建旅行服務生態圈。



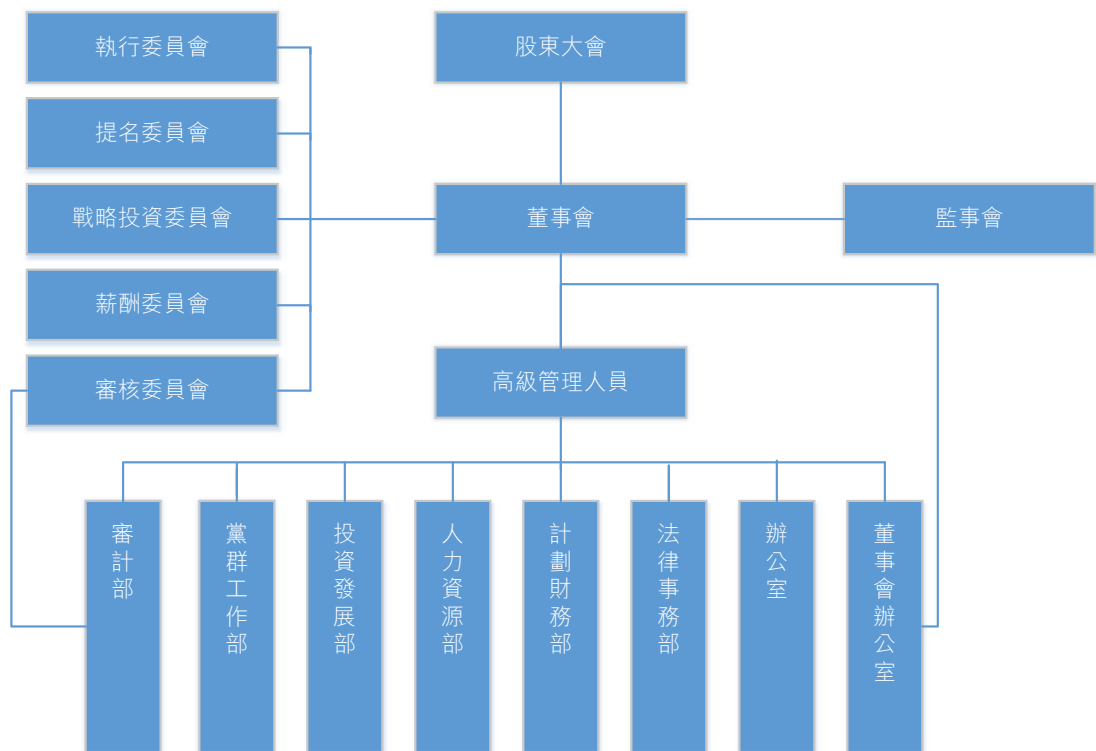
截至2016年末，本集團的酒店業務涵蓋全服務酒店和有限服務酒店。酒店品牌包括：J.Hotel、錦江(Jin Jiang)、錦江都城(Jin Jiang Metropolo)和錦江之星(Jin Jiang Inn)等系列，還包括法國盧浮酒店集團旗下系列品牌、鉅濤集團旗下系列品牌和維也納集團旗下系列品牌。本集團在全球範圍內擁有或管理的已開業酒店約6,000家，客房總數約60萬間，分佈於全球67個國家，客房規模位列全球酒店集團排行榜第五位。此外，本集團還擁有籌建中酒店近1,800家，客房總數約19萬間。

為加快「全球佈局、跨國經營」的戰略部署，本集團在2016年成立全球酒店管理委員會，以更好地建設各酒店管理公司，繼續推進國際化發展。本集團按照「基因不變、後台整合、優勢互補、共同發展」原則，發揮協同效應，推動錦江、盧浮和鉑濤優勢互補，為全球發展和跨國經營創造更大空間。



1.2. 規範運作

本集團嚴格按照《中華人民共和國公司法》和《上市公司治理準則》等法律法規和《公司章程》的規定，按照現代企業制度的要求，設立了股東大會、董事會和監事會，分別作為本公司的權利機構、執行機構和監督機構，明確了股東大會、董事會（「董事會」）、監事會和經理層的職責和權限，形成了各負其責、協調運轉、有效制衡的法人治理結構，建立健全和較為規範的公司治理結構。報告期內，本集團進一步完善上市公司治理管控架構，設立董事會執行委員會和全球酒店管理委員會，組建錦江盧浮亞洲公司，構建高效協同運作體系。



1.3. 黨風廉政

本集團及各成員企業黨委認真貫徹中央精神，自覺落實「三嚴三實」要求，積極落實黨風廉政建設責任制的責任清單和紀委監督責任清單，強化黨委主體責任，書記第一責任和班子成員的一崗雙責的責任意識，加強思想、組織、作風和制度建設，為本集團改革發展和國際發展提供堅強保證。

本集團嚴格執行黨的紀律、規矩和中央八項規定精神，嚴肅教育，及時提醒，抓早抓小，把全面從嚴管黨治黨責任落到實處，並紮實開展「兩學一做」，圍繞本集團重大戰略，領導幹部率先示範，大力推進各項工作。本集團積極部署開展「兩學一做」學習教育，對學習教育提出要求，並組織深入學習貫徹習近平總書記系列重要講話精神，把學習教育作為一項重要政治任務，切實履行主體責任，加強領導、精心組織、注重實效，推動全面從嚴治黨向基層延伸，進一步加強國有企業黨的建設，保障本集團各項戰略目標任務落地。



本集團組織各類監督和教育活動，包括廉政宣傳片展映、廉政基地參觀、黨群工作沙龍和「錦江黨建」微信平台等。於2016年，本集團各級黨委組織了「兩優一先」評比、「日出東方」、「復興之路」和「信仰的力量」等多次的黨建活動。



「信仰的力量」活動



「復興之路」活動



「日出東方」活動



「重溫入黨誓詞」活動

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反貪污賄賂法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國公司法》等法律法規，本集團亦制定了《反舞弊調查制度》、《舉報人保護制度》和《舉報投訴制度》等，並設立職業道德問題及舞弊案件的舉報電話熱線、電子郵件、舉報箱等舉報通道，對收到的舉報進行評估和調查，對企業存在的問題及時督促企業舉一反三，將教育和組織處理有機結合，進一步純潔黨的隊伍。本公司紀委監察室受理檢舉、控告和查處檢舉、對控告案件嚴格保密，維護舉報人的合法權益，促進黨風廉政建設和反腐倡廉。

本集團通過內部審計，不斷深化企業領導人員經濟責任審計。在堅持「逢離必審」的基礎上，建立以任中審計為主，離任審計為輔的企業領導人員任職期內輪審制度，不斷擴大任中審計覆蓋面，督促企業嚴格執行中央八項規定和財務制度。

1.4. 風險管控

本集團已制定了一套完善的合規手冊，涵蓋企業管治類規章和業務運營類規章，涉及企業治理結構、風險管理、財務內部控制、內部審核、預算管理制度、籌融資管理制度、對外投資管理、工程項目管理及人力資源管理政策流程等。上述制度、政策和流程有效地監管本集團的決策和營運活動，各層級管理人員可有效控制相關業務的風險水平。

從風險導向出發，本集團內部審核部門組織各部門及附屬公司每年持續開展風險管理及內部控制自測自評，每年對附屬公司的內部控制設計和執行有效性開展三年一次的循環檢查，對本集團重大風險領域涉及的「對內對外投資、借款融資、對內對外擔保、抵押和質押、大額資金往來、大額資產採購、關連交易、股權轉讓、資產處置、人事薪酬、內幕消息、上市公司信息披露及治理結構」等重大事項實施年度檢查，對上述檢查發現的重大問題做到及時落實整改並執行後續跟蹤審核。

1.5. 戰略發展

全球經濟復甦存在不確定性、國內宏觀經濟增速放緩、酒店行業階段性結構性供過於求、以及移動互聯網信息技術快速發展等因素將繼續影響本集團主要業務的發展。但隨著國家促進旅遊業發展有關政策的推出和落實，以及上海迪士尼等項目的輻射效應，中國酒店旅遊業未來發展前景廣闊，本集團將積極把握機遇，應對挑戰。

本集團將圍繞「十三五」規劃，樹立創新、協調、綠色、共享的發展理念，進一步深化供給側改革，加快核心產業發展和打造「錦江」品牌，穩中求進，推進國際化進程；積極做好併購項目對接整合的各項工作，通過「走出去」和「引進來」，加快提升本集團管理水平和核心競爭力，並進一步優化本集團的境內外佈局，提升跨國經營能力。

本集團新的年度將加快錦江盧浮亞洲公司組建；著力推進品牌序列升級，確保發展目標落地；加快WeHotel建設，打造全新會員俱樂部；構建採購共享平台，推進供應鏈整合；完善財務共享平台，深化財務整合；實施新一輪人才交流培訓計劃，加快人才資源整合；推廣卓越績效管理體系建設，全面提升質量效益。

本集團將把握國資國企改革機遇，推進市場化進程。推進機制體制改革，探索適應新經濟時代的經營模式創新和轉型，完善市場化薪酬考核體系和激勵約束機制。發揮本集團專業化優勢，打造以酒店為核心的現代旅行服務產業鏈和共享經濟平台。推進資產流動和結構調整，進一步提升資產的整體回報和企業價值。

未來，本集團將圍繞推進落實「一帶一路」建設的國家戰略，確定重點區域、國家和重點品牌，加快實施集團戰略，堅持黨的領導，統一思想，形成合力，把錦江酒店做強做優做大，讓民族品牌走向世界。

2. 責任管理

2.1. 環境、社會及管治

本集團堅持深化責任意識，健全責任機制，將社會責任理念融入本集團的運營與管理，努力實現企業與社會、環境的價值共享。

董事會支持本集團對履行企業社會責任所做的承諾，並對本集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任。董事會負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。本集團的管理層向董事會提供有關環境、社會及管治風險管理及內部監控系統是否有效的確認。

本集團緊緊圍繞「全球佈局、跨國經營」的戰略目標和酒店「創新、改革、提升」的發展規劃，積極開展文明單位創建工作，著力提升文明創建工作的思想性、科學性和操作性，力求在「質量、創新、效果」上實現新突破，進一步提升員工綜合素質，切實增強企業品牌形象、社會責任感和核心競爭力。於2016年，本集團控股或參股的32家企業成為(2015-2016年度)「上海市文明單位創建單位」。



文明單位創建材料

2.2. 利益相關方溝通

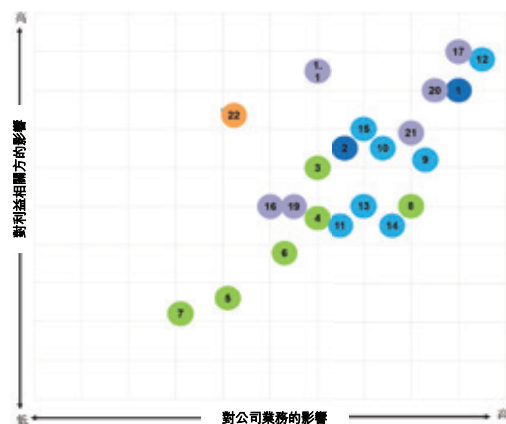
本集團重視各利益相關方對我們的期望，採用多種的溝通方式積極與利益相關方溝通，瞭解利益相關方的訴求，並採取實際的響應措施，促進實現本集團與各利益相關方的共同成長。



2.3. 實質性評估

本集團構建了有關環境、社會及管治實質性分析模型，通過評估和分析，結合利益相關方的關注，識別並確認對應於《ESG報告指引》11個層面的本集團的議題。通過對11個層面所對應的本集團的議題識別、評估和篩選，確定了對於本集團具有實質性的議題，在本報告中進行重點披露和回應。

ESG報告指引層面	錦江酒店指標	編號
/	經濟績效	1
/	投資者關係	2
A1 排放物	減少排放	3
	應對氣候變化	4
	廢棄物減量化	5
A2 資源使用	節約能源	6
	節約用水	7
A3 環境及天然資源	綠色飯店	8
	員工權益保護	9
B1 僱傭	晉升空間	10
	員工福利	11
B2 健康與安全	安全生產	12
	職業健康	13
B3 發展及培訓	員工培訓	14
B4 勞工準則	禁止童工和強制勞動	15
B5 供應鏈管理	責任採購	16
B6 產品責任	優質服務	17
	隱私保護	18
	合規宣傳	19
B7 反貪污	誠信經營	21
B8 社區投資	慈善公益	22



3. 股東權益

3.1. 信息披露

本集團嚴格遵守聯交所的信息披露要求，董事會致力於與股東保持對話，並就本公司之重大發展向股東及投資者作出適時披露。作為促進有效溝通的渠道，本公司通過網站 www.jinjianghotels.com.cn 刊發本公司的通函及公告、財務數據及其他有關數據。

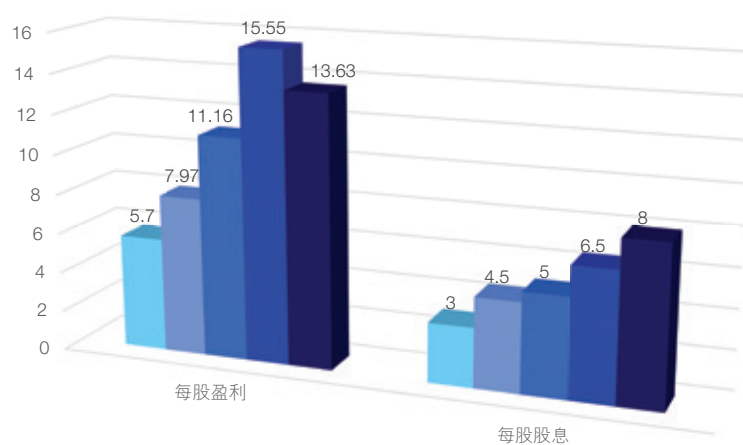
3.2. 投資者關係

本集團注重與股東及投資者的溝通，並注重提高本集團透明度，設置專門機構及人員接待投資者和分析員。報告期內，本集團共接待了超過一百批的基金經理和分析員，耐心解答了相關問題。安排他們到本集團的各類酒店進行反向路演，便於他們及時瞭解本集團的經營情況及業務的最新動向，同時，實現了良好的雙向溝通。本集團嚴格按照相關法律法規、《公司章程》及上市規則的規定，真實、準確、完整、及時地進行信息披露。本集團建立了公司網站 www.jinjianghotels.com.cn，投資者可隨時查詢本集團的基本情況、法定公告等信息。上市以來刊發的年報、中期報告、通函和公告均載於本集團網站「投資者關係」欄內。本集團在中期和年度業績公佈後，舉行業債推介會以及與機構投資者的一對一會議。

3.3. 分紅回報

本公司將實現股東價值最大化作為企業追求的目標，始終堅持保護股東利益。為了回報股東，與廣大投資者共享公司發展的經營成果，本公司持續維護高比例分紅政策，公司的每股股息連年增長。

2012–2016年運營數據



單位：人民幣元

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

4. 優質服務

產品質量和服務水平是本集團的生命，唯有優質的產品和服務才能使本集團在競爭激烈的市場中立於不敗之地。秉承「人和錦江、禮傳天下」的服務文化，本集團高度注重、強化服務意識、健全服務規範、不斷提升服務水平和完善服務細節，熱心、用心、細心、精心地為顧客服務。於2016年內，本集團的酒店服務獲得了社會各界的廣泛認可。



本集團所獲獎項	評價機構
• 最佳中國連鎖酒店品牌	《環球世界》雜誌CGT Tested年度獎
• 國內高端酒店十大影響力品牌榜首	邁點網
• 年度傳播策略大獎	美通社新傳播年度論壇
• 中國最佳酒店管理集團	「亞洲酒店論壇」
• 最受歡迎國內酒店集團	《私家地理》中國旅行獎
• 中國人才管理典範企業－鉑濤集團	中國人才管理最佳實踐年度峰會
• 年度最具發展潛力精選服務酒店品牌－「康鉑」品牌	「亞洲酒店論壇」
• 中國新銳酒店品牌－「錦江都城」品牌	十六屆中國飯店金馬獎
• 中國最具發展潛力酒店集團－錦江都城	中國酒店星光獎
• 中國飯店業十佳連鎖飯店品牌－「錦江都城」品牌	中國酒店金光獎
• 年度最佳連鎖酒店獎－錦江都城	旅遊創新國際峰會組委會
• 2015年度最受商務人士歡迎酒店－錦江都城	LEADERCLUB
• 中國最具投資價值酒店連鎖品牌－「喆·啡」品牌	十六屆中國飯店金馬獎
• 最受消費者歡迎中國民族酒店品牌集團－維也納酒店	十六屆中國飯店金馬獎
• 中國最佳經濟型連鎖酒店－「錦江之星」品牌	中國酒店星光獎
• 中國最佳酒店管理集團－維也納酒店	中國酒店星光獎
• 年度最佳酒店品牌獎－「維也納酒店」品牌	旅遊創新國際峰會組委會
• 中國飯店集團60強－維也納酒店	中國旅遊飯店業協會
• 中國最佳網絡預訂體驗酒店－「維也納酒店」品牌	中國旅業互聯網風雲榜
• 有限服務中檔酒店十大影響力品牌－「錦江都城」品牌、「麗楓」品牌、「維也納酒店」品牌	邁點網
• 經濟型酒店十大影響力品牌－「錦江之星」品牌、「7天」品牌	邁點網
• 中國十佳好評熱選酒店－「麗楓」品牌	中國酒店金光獎
• 「2016年度最佳早餐酒店」獎－錦江飯店	中國酒店「金枕頭」

4.1. 重大接待

本集團作為酒店服務集團，每年有大量的重要國事接待任務，包括國際、國內不同級別的會議和活動。本集團以高度的政治責任感和強烈的歷史使命感，跨前思考，精心籌劃，制定詳細的工作方案和各類預案；在會議和活動期間，各酒店工作人員加強溝通、統籌協調、注重細節、保障安全、周到服務、齊心協力、全力以赴，提供優質服務，全力保障每一次會議和活動的圓滿舉行。

在過往80多年的歷史中，本集團共接待500多位世界各國政要，圓滿完成APEC、上海世博會及亞信峰會等重大接待任務。本集團以提升質量為抓手，積極培育「工匠精神」，以服務重大接待任務為載體，健全質量標準，不斷提高產品服務的專業化和精細化水平。



食品雕刻大師郭予文

於2016年，錦江酒店總廚及食品雕刻大師郭予文和新錦江大酒店行政總廚嚴惠琴被評上海市總工會命名為首批「上海工匠」，郭予文的食雕作品在上海世博會和亞信峰會等重大接待任務中獲得了各國嘉賓的高度稱讚。

2016年內，本集團順利完成第九屆全球健康促進大會、中非合作論壇、中英高級別人才交流機制第四次會議、上海市政協十二屆四次會議、第二十八次上海市市長國際企業家諮詢會議和上海市政府國慶招待會、G20就業工作組會議等多次會議的接待任務。2016年內，本集團和平飯店圓滿完成澳大利亞總理和加拿大總理的重大接待任務，以熱情周到的服務獲得了兩位總理的高度認可。



各國政要簽名牆



中英高級別人才交流機制第四次會議

4.2. 溫馨環境

本集團全服務酒店一如既往的為賓客提供其獨有的溫馨、豪華、舒適的環境和高品質的服務。各類溫馨且風格迥異的客房，及其個性化的客房裝修及設施給客戶以一種家外之家的溫馨感覺。各全服務酒店為客戶創造了良好的就餐環境，提供世界各地之珍饈美味。此外，各酒店提供各種規模的會議場地，包括會議廳及完善的設施設備。各酒店的健身中心配備各類齊全的健身設備，如室內恆溫游泳池、桑拿、按摩服務等，供客戶放鬆身心，享受悠閒。



本集團錦江都城酒店以「生活美學家、我的生活方式」為品牌理念，致力於為人們創造一種與其他品牌不同的回歸本真的入住環境和審美情趣，讓客人在每一家錦江都城酒店都能得到自我本真需求的滿足。



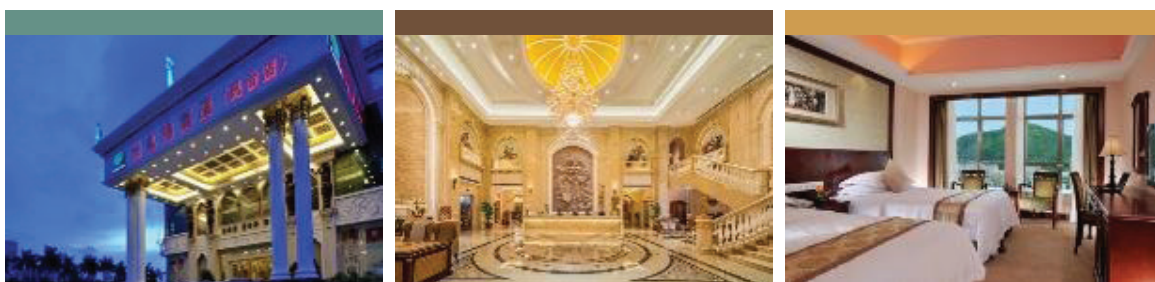
於2016年，法國盧浮酒店品牌 — 康鉞正式登陸中國，定位為中檔酒店。讓每位客人得到友好、熱情的服務是康鉞品牌服務文化的核心。康鉞酒店不僅沿用法國客房、公共區域及餐飲設計，還融合了符合品牌定位的本土文化風格，讓客人不僅能享受良好的住宿環境，還能暢享商務辦公，交友暢聊，體驗浪漫法式下午茶，留戀在康鉞的每一刻。



本集團鉅濤集團下屬希岸酒店是全國首家擁有女性客房區域的中端連鎖酒店，創造性地用時尚消費品行業打造品牌的方式，用互聯網品牌思維打動消費者，通過品牌帶動發展，提升消費者對品牌的價值感知，以低成本復刻奢侈品牌的輕奢設計風格，使得希岸酒店成為追求精緻高品質生活消費者的第一選擇。



本集團維也納酒店作為中國中檔商務連鎖酒店第一品牌，秉承「深睡眠，大健康」的用戶核心價值，致力於為客戶提供健康、舒適的高附加值產品及良好的睡眠體驗，形成了「舒適典雅、頂尖美食、豪華品質、安全環保、音樂藝術、健康助眠」六大品牌價值體系。



4.3. 貼心服務

本集團各酒店堅持「永遠微笑，盡我所能」的服務宗旨，通過狠抓嚴管、組織明查暗訪、加強優秀服務案例培訓、重視賓客評價反饋等手段，不斷提升所屬企業運營管理、經營服務質量。本集團不斷強化品質管理，使員工的品質意識不斷增強，各酒店品牌知名度也得到持續提升。

- **便利互聯**

為了給客戶提供更加便捷的服務，本集團投資打造基於移動互聯的全球酒店共享平台WeHotel，錦江禮享家與鉑濤會徹底實現會員數據、權益、積分和儲值的完整合並。WeHotel與中國建設銀行發行聯名信用卡，讓廣大客戶尊享舒適商旅。此外，Wehotel開發的「錦江旅行」APP全新上線，為出行旅遊用戶提供便捷的酒店預訂服務，使他們能隨時隨地瞭解酒店服務信息，輕鬆預訂酒店房間，解決出行住宿問題。



- **規範服務**

為了向客戶提供規範、標準和優質的服務，本集團各酒店設立服務標準，並建立客房培訓系統，由客房培訓師與區域客房培訓專員組成的培訓隊伍，通過不間斷的培訓師(TTT)培訓，開展客房清潔流程、客房清潔工具使用和客房服務流程等方面的專業培訓和考試，持續提升酒店客房服務質量，維護品牌品質。

- **關注滿意度**

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》和《中國旅遊飯店行業規範》等法律法規，切實保護消費者的權益，為賓客提供優質服務。各酒店建立《賓客滿意度工作流程制度》，加強管理對賓客滿意度的日常監視和定期測量。酒店在預定階段根據客戶的喜好，提前排房，並每天和客人進行溝通，於網上平台瞭解客人的反饋，針對前顧客不滿意的情况，主動和客人聯繫，並於溝通瞭解情况後採取必要的改進措施。酒店每月進行經營分析，統計客戶滿意度，每年對客戶滿意度進行總結分析，以揚長避短，補足短板，提升酒店的服務品質。

針對客戶的投訴，本集團各酒店建立《客人投訴處理流程》，明確客戶投訴的責任部門和處理程序，對投訴做到及時有效的處理，指派專人負責投訴受理，投訴監理，跟蹤酒店管理問題，同時指派專職人員對客人進行投訴處理後的回訪工作，使整個投訴處理過程形成閉環，全程把控。各酒店設立客戶服務部門，建立投訴處理流程，將投訴處理工作與建立、維護客戶關係，培養客戶的忠誠度有機結合，不斷提升企業核心競爭力。

- **保護隱私**

本集團各酒店建立《客人信息保密制度》，針對客戶信息公司實行專人專崗管理，使用先進且高效保密的信息管理系統，制定嚴格的信息查詢權限管理制度，同時加強員工相關培訓，提高保密意識，充分保障客戶的信息安全。

4.4. 安心保障

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國食品衛生法》、《中華人民共和國消防法》、《旅館業治安管理辦法》和《特種設備安全監察條例》等有關法律法規的要求，通過了《關於內部治安和消防安全管理工作的規定》、《關於安全生產、勞動保護和特種設備管理的規定》和《關於公共衛生和食品衛生管理工作的規定》等規章制度，用於規範和加強本集團酒店內部治安和消防安全工作管理，防止食品污染和有害因素對人體的危害，規範管理酒店特種管理，制定應急預案並定期開展演練，維護和保障廣大賓客、職工的健康和安全，努力營造一個溫馨、祥和、安全的經營服務環境。

- **監督檢查**

本集團建立健全安全生產領導小組，並結合各企業實際情況，建立安全生產管理機構，配備專職或兼職安全生產管理人員，負責企業日常的安全生產管理工作。安全生產領導小組每年建立年度安全生產工作計劃，並對計劃的貫徹執行進行監督和指導。根據生產經營特點，本集團定期開展安全生產檢查和季節性專業檢查，對檢查中發現的各種隱患，落實專人限期整改。

案例：

本集團旗下和平飯店對酒店內存在的有限空間的分布情況進行盤查，對存在的有限空間設施進行標識，標記存在的主要危害因素，明確責任部門和責任人，並對作業人員進行安全培訓，從而預防和減少生產安全事故，保障作業人員的安全與健康。



- **食品安全**

本集團建立了公共衛生和食品衛生管理體系，實行食品安全責任制，並根據實際需要，配備專職或兼職的公共衛生和食品衛生管理人員，負責本單位公共衛生和食品衛生監督管理工作。在日常工作中，本集團酒店定期或不定期地組織力量，對所屬企業的公共衛生和食品衛生工作進行檢查考核，並進行年終綜合考評。



- **宣傳教育**

本集團定期組織和督導企業開展「安全生產宣傳周」活動，協助開展安全生產教育培訓，督導企業抓好特種作業人員的專業培訓和持證上崗工作，堅持執行職工進入企業的「三級」安全教育(即企業、部門和班組教育)工作。

於2016年，本集團按照「落實七個到位」的安全工作要求，堅持科學發展和安全發展理念，牢固樹立安全生產「紅線」意識和「底線」思維，切實落實企業安全生產主體責任，建立健全「黨政同責、一崗雙責、齊抓共管」的安全生產責任機制，以企業安全生產標準化為抓手，加強安全生產管理機制，完善各項規章制度，狠抓隱患治理，消除安全隱患。於2016年，本集團安全生產工作始終處於平穩受控狀態，未發生重大安全生產事故和各類重大刑案和火災事故，圓滿完成外國政要和重大國際性會議接待任務，受到上級及有關方面的肯定。



本集團積極開展安全生產標準化工作，2016年共有十三家成員企業被評為安全生產標準化二級企業。

5. 關愛員工

5.1. 保障權益

- **規範用工**

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定了《人員的招聘和錄用政策程序》和《勞動合同政策程序》等文件，招聘時沒有性別、地域、民族和信仰等限制，只對候選人的教育背景、語言能力、人際溝通能力、專業知識、從業經歷和個人品質等進行評估，更側重應聘者專業經歷、能力、業績表現和發展潛質。本集團在招聘和錄用過程中，對應聘者進行身份查驗，杜絕招聘童工。

- **保障晉升**

本集團設置了晉升制度，以內部的晉升、輪崗和換崗等方法來管理員工職業生涯，建立橫向和縱向發展的晉升途徑，為員工規劃職業發展，並定期評估執行狀況和結果反饋，有效地激發員工的潛能，最大限度地調動員工的工作熱情，增強員工的向心力和忠誠度，實現企業和員工共同的發展。

本集團員工如有優秀的工作表現、業務技能、管理能力和發展潛力，在上級的推薦下會被委派到較重要的職位，或填補現有的職位空缺；而本集團的各崗位一旦出現空缺，將首先考慮部門和本公司內部員工作為繼任人的可能性，從而為所有員工提供職業發展的機會，並以此作為對員工激勵的一種方法。

- **勞逸結合**

本集團制定了《年休假》、《法定節假日》等一系列政策程序，保障員工應有的休假權利。本集團員工享受國家法定節假日、帶薪年休假、婚假、懷孕、產假及計劃生育假、慰唁假和探親假等各類假期。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動者權益保護法》的規定，杜絕強制勞動。根據工作的不同性質，本集團員工的工作時間分標準工時制和綜合工時制。本集團規定應經營和管理工作需要，需要延長工作時間和加班，需員工本人自願並經分管領導批准後，方可安排員工加班工作，並及時安排補休或者工作補償。

- **薪酬福利**

本集團員工薪酬包括基本工資、社保供款及按本集團績效而發放的酌定獎金。本集團以激發和調動職工工作積極性，切實維護職工權益為出發點，貫徹收入分配向一線職工傾斜，向做出貢獻的關鍵職工傾斜，強化激勵和約束的分配理念，使職工的工資收入在每個人努力工作的基礎上，隨著錦江酒店事業的發展，企業效益的提高而逐步增長。



職工代表大會召開

本集團為員工提供保障性待遇，包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金，部分附屬公司的員工還可以享受補充公積金、企業年金和商業醫療保險等福利。此外，本集團還向員工提供各種福利，如用餐津貼、交通津貼、通訊費、洗衣券、過節費和防暑降溫費等。

- **關愛員工**

於2016年，本集團組織了豐富多彩的員工活動，組織員工體檢，開展「送技能、送娛樂、送營養、送健康、送溫暖」系列主題活動，關心員工身心健康。

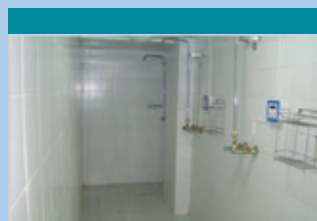
案例：

於2016年7月，本集團組織開展「我健康、我快樂」為主題的工間操大賽，錦江酒店附屬公司中有22家組成了16支代表隊，共有300餘名員工參加比賽。



案例：

錦江都城積極創建「家」文化，採取各種措施為員工營造溫馨的環境，讓員工享受企業文化落地，為員工創造良好的人文與工作環境，通過關心員工的生活、工作和職業發展，為員工創造一個溫馨、和諧和安全的家，使員工對本公司的前景與個人的前途充滿信心。



爭創「五佳」(最佳員工餐廳、浴室、更衣室、停車棚、宿舍)評比活動

於2016年，本集團組織開展自上而下的幫困扶助活動，積極落實集團級和錦江酒店級幫困職工共53名，其中集團級18名，錦江酒店工會結對幫助35名，提供幫扶資金共計人民幣31.9萬元，為7名患重大疾病職工提供幫困資助資金人民幣10.5萬元。

案例：

於2016年8月，本集團領導慰問一線工作的基層員工，送上降溫慰問品，親切詢問員工於高溫天氣下的工作和生活情況，囑咐大家注意身體。



本集團關注提升女性員工的崗位競爭能力和職業發展能力，豐富女職工的精神文化生活，提高女職工構建幸福生活的能力。於2016年，本集團組織開展了女職工特種病專項保險（安康保險）工作，為廣大女職工增添健康保障。此外，三八婦女節期間，本集團開展了慶祝婦女節系列活動，為女職工送健康、送文化和送才藝。



5.2. 成長發展

本集團高度重視員工的培訓和發展，設立了專門的培訓組織機構並落實培訓責任人，制定了包括課程準備、培訓計劃、培訓師培訓和培訓制度等在內的一整套酒店培訓政策與程序。此外，在酒店的人力資源審計中設立專門的培訓審計部分，以檢視酒店的培訓體系和培訓效能，針對性地注入錦江國際酒店管理有限公司培訓管理資源，並對酒店公共管理課程和崗位技能培訓進行幫扶和指導。

本集團制定了《入職培訓政策程序》，所有新員工入職後均接受有計劃的、由淺入深的關於錦江酒店企業文化和本集團性質、使命、發展前景和組織結構、規章制度、消防安全知識等方面的培訓，以明晰員工自身的角色和職責，幫助員工盡快熟悉環境，盡快融入團隊。

本集團各成員酒店為不同職級的員工安排了有針對性的培訓課程，通過內部培訓、外部培訓和在線培訓等多種形式，進一步豐富員工的培訓活動。



內部培訓



外部培訓



在線培訓

本集團各成員企業和酒店集團也打造了各自特色的培訓體系，以促進員工的職業發展。

- **卓越卡公開課**

錦江國際酒店管理有限公司從2014年開始，每年與上海交通大學海外教育學院合作，通過交大組織海外卓越學習計劃(卓越卡)公開課項目，向公司員工提供涉及管理、技能、市場和財務等多個模塊的培訓課程，在滿足員工持續學習的要求的同時，也為公司成長發展提供人才儲備。

- **管理專修學院**

本集團通過上海錦江管理專修學院向員工開辦針對性和實踐性強的培訓與專題講座。2016年內，本集團酒店所屬一線管理和服務人員參加「領導力能級提升培訓」和「技能大師看家菜傳授培訓」等課程，內容包括案例分析和實際操作的培訓講解，致力提高員工酒店管理與服務水平。

- **錦江都城管理學院**

錦江都城管理學院(「學院」)成立於2005年3月，是培養錦江都城旗下品牌連鎖酒店中層管理人員以上和總部員工的培訓機構。學院主要設有經濟型連鎖酒店總經理、中端酒店管理人員、加盟業主及管培生等培養項目。學院主持和開發四大類培訓課程，內容涵蓋企業文化、市場銷售、後台管理和通用管理，為學員提供綜合型學習方案。

- **鉑濤商學院**

鉑濤集團成立了鉑濤商學院，致力於培養中高級管理人員，目前，鉑濤商學院已和包括美國哈佛大學商學院、中國中山大學嶺南學院和法國歐洲商學院等知名商學院展開合作，開設「海外課堂」、「領航」及「遠航」學習項目。

- **維也納大學**

維也納酒店集團設有維也納大學來滿足門店快速增加對人才的需要，每年年初將職工培訓列入年度計劃，使在職職工受教育時間不少於80學時，實現重要崗位崗前培訓三至六個月，並由本公司資深技術人員及經驗豐富的老師授課。

專題：領航、遠航計劃

基於「全球佈局、跨國經營」戰略，本集團通過實施英才交流計劃，培養一批又一批的產業領軍人才，打造國際化、市場化和專業化的人才高地。2016年內，本集團啟動了旨在培養酒店的高層和中層管理人員的「領航」和「遠航」培訓項目。

- **領航計劃**

- ✓ 「領航」團隊的交流培訓是錦江國際旗下四大酒店管理集團（錦江、盧浮、鉑濤和維也納）高層管理人員的交流研討活動，通過相互交流研討來熟悉和瞭解各酒店管理公司的發展策略、組織架構及運營管理模式，清晰認知各自的優勢和特長，開展業務項目的對接，優勢互補，共謀發展。

- **遠航計劃**

- ✓ 「遠航」團隊的培訓對象為各酒店管理公司中層管理人員及優秀後備人才，培訓內容重點分享各酒店管理公司在項目發展、品牌建設和人才培養等方面的最佳實踐，同時結合在各酒店管理公司職能部門和品牌酒店的崗位見習，學習瞭解各自的品牌標準、管理政策、實際操作程序和運營方法等。

於2016年12月5日至12月9日期間，第一期「領航」團隊的交流培訓在深圳的維也納集團和廣州的鉅濤集團舉行。維也納集團安排了「120%高出租率背後的秘密」和「維也納是如何培養酒店總經理的」等專題；鉅濤集團安排了「品牌創新機制和互聯網」等主題，在交流培訓中還穿插了到各集團旗艦店實地參觀的內容。



6. 社會公益

本集團努力把企業自身發展與服務社會、奉獻社會相結合，積極營造和諧的外部環境，促進企業與社會的和諧發展。

6.1. 幫扶共建

本集團利用城鄉幫扶和黨建共建平台，與金山區廊下鎮山塘村黨總支分別簽訂了《上海市城鄉黨組織結對幫扶(共建)協議書》，開展了形式多樣的互動交流活動，做好幫扶工作。雙方在黨建陣地、支部建設和黨員活動等組織共建活動，開展聯建互動和經驗交流，提升黨組織結對工作質量。

於2014年至2016年期間，本集團先後為19戶低保戶村民開展一年兩次上門慰問活動，每次送上慰問金各人民幣1,000元，共幫扶38人次，累計提供慰問金人民幣3.8萬元。此外，本集團連續三年為山塘村60歲以上老人提供每人每年人民幣20元一份的意外傷害責任保險。這三年來，共計為2,230人次辦理了意外傷害責任保險，共支付意外責任險保費4.46萬元。

6.2. 奉獻愛心

關愛老幼、扶危助困一直是本集團公益活動的重點。本集團要求所有酒店在發生重大自然災害或事故時免費提供空餘的房間供受災群眾和救災人員使用，並積極參與救災活動。本集團各附屬公司積極開展各類獻愛心活動，如組織聾人學校的特殊孩子們觀看馬戲嘉年華、「星星點燈、為愛同行」的關愛自閉症兒童義賣活動和結對慰問敬老院老人等。

案例：

2016年10月15日，「康柏之夜康柏Campanile品牌發佈會」交響音樂會的門票所得以錦江都城的名義全部捐獻給中華少年兒童慈善救助基金會。





上海揚子江萬麗酒店與上海虹橋
敬老院結對慰問活動



武漢錦江國際大酒店「星星點燈、
為愛同行」關愛自閉兒童義賣活動



於肯德基餐廳創辦
「關愛環衛工人愛心專座」活動



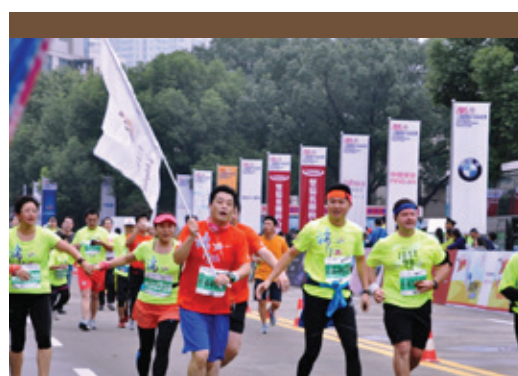
海韻錦江國際酒店「童」享馬戲時光愛心公益活動

6.3. 支持文體活動

本集團積極組織或參與各項文體活動，包括「女生騎行節」自行車騎行活動、創建J Power跑團服務號和線下服務店等活動，宣傳健康的生活方式，增強社區居民的保健意識。



錦江都城「女生騎行節」自行車騎行活動



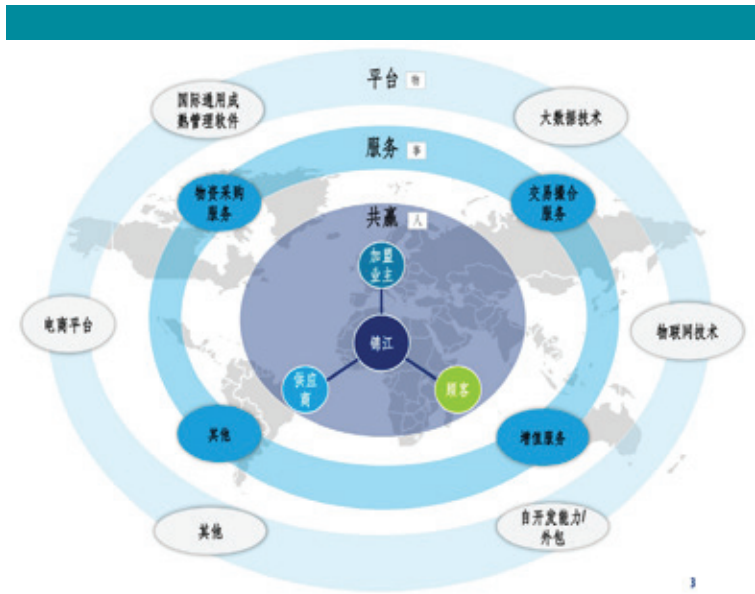
J Power跑團

7. 責任採購

本集團成立了全球酒店管理委員會，建立全球酒店統一採購共享平台，設立統一採購決策委員會和統一採購執行委員會，整合錦江國際集團線下的優勢，引入互聯網平台思維，利用物聯網技術和大數據分析能力，為全球酒店提供優質的產品和服務，建立從顧客、加盟商到供應商以及錦江國際集團共贏的酒店行業供應生態圈。

本集團建立了《機電設備統一採購實施細則》和《工程項目管理規定及運行細則》等採購管理制度，對酒店建設和運營過程中的採購進行管理。本集團明確規定了供應商的准入要求，如QS證書、ISO9001認證證書、ISO

14001認證證書及產品檢測報告等。本集團嚴格規範招標產品的標準、材質要求、規格要求、製作要求、質量要求和包裝要求等，對採購的產品進行抽樣送檢，堅持「看樣、試樣、留樣、抽樣」質量分析工作法，保證採取產品質量。本集團要求供應商簽署《廉潔協議書》，並進行定期的考評和評估，對供應商的產品質量、價格、配送和服務等進行評估，並根據評估的結果，決定是否延續合同或者終止合作。



錦江全球酒店行業供應生態圈

此外，本集團關注供應鏈的環境和社會風險，採取積極的管控措施：

- (1) 強化企業供應商的社會責任意識。本集團的採購部門在篩選供應商過程中，綜合考慮供應商在履行環境和社會責任方面的表現，選擇表現良好的供應商，淘汰對環境或社會造成負面影響的供應商，從而有意識地鼓勵所有供應商採取措施改善其社會責任表現。
- (2) 建立專門的社會責任審核監督機構。本集團建立了供應鏈審核監督部門，負責監督供應商在履行環境和社會責任的表現。
- (3) 強化對供應商環境和社會風險的評審機制。本集團的所有供應商必須遵守當地的勞動、環保和健康安全等相關法律法規，並接受本集團的評審；此外，本集團不定期進行供應商現場審核，評估供應商在履行環境和社會責任方面的表現，跟進改善措施。

8. 節能減排

本集團作為有責任有擔當的上市集團，努力履行社會責任，積極採取措施，努力降低能耗，並減少污染排放，促進企業的可持續發展。本集團積極倡導打造綠色酒店，截止2016年底，本集團共有5家附屬公司獲評「金葉級」綠色酒店，4家附屬公司獲評「銀葉級」綠色酒店。

8.1. 綠色新建與改建

本集團注重酒店在新建和改建過程的環境影響，要求各酒店在新建和改建中採取積極的節能減排措施，減少施工和後期運營過程中對環境的影響，例如，錦江之星建立《工程模式手冊》，對新建與改建的酒店加強綠色節能環保方面的規範：

建築

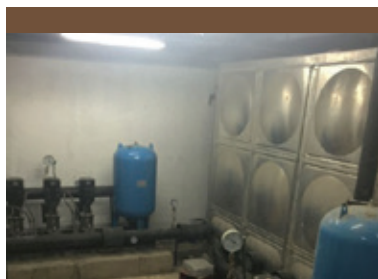
- 根據項目所在地氣候情況及國家及地方的節能設計規範進行外牆、屋面、外窗、樓地面的保溫施工。
- 外門窗材料符合國家和地方的節能設計規範要求。
- 在符合規範要求的窗地比及規劃要求前提下，本集團儘量減少外窗面積，以達到節能要求。

機電

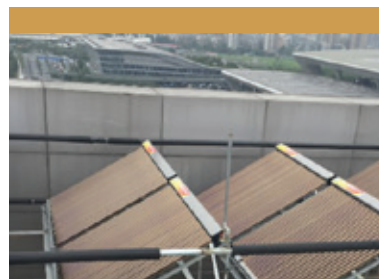
- 採用太陽能、空氣源熱泵等節能環保的設備做為熱水熱源。
- 採用集中供應熱水系統，採用同程佈置，熱水出水時間在7至10秒達標；冷熱水壓差不大於0.02MPa等措施。
- 淋浴水出水水壓控制在0.05至0.1MPa，非供水水壓，指的是實際使用的水壓，最大不大於0.2MPa。採用屋頂高位水箱自重供水等措施以節水節能。
- 馬桶水箱採用節水型(小於6升)、公共區域採用感應式沖水系統。
- 有條件的項目採用污廢水分流系統，廢水回收處理為中水系統。
- 採用風冷模塊、變流量多聯機、分體等空調系統。
- 北方項目採暖系統採用同程佈置。
- 如採用中央空調水系統，其夏季供回水溫差不小於攝氏5度。
- 室內空氣調節溫度，夏季控制不低於攝氏26度，冬季不高於攝氏22度。
- 採用高效照明光源及燈具，如LED燈具等。
- 當有多台客梯，需採用群控或集中調控。



空氣源熱泵



節能節水水泵



太陽能設備

8.2. 減少排放

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關環保法律法規，制定並執行《環保管理規定》，加強管理本集團範圍內的主要環境影響如噪聲、廢氣、污水和廢棄物等。

本集團指定分管領導負責企業的環境保護工作，並明確相關的職能部門和落實專職管理人員，具體落實環保管理工作。在生產經營過程中，對已存在污染源，本集團根據環保部門的要求，積極採取措施，有計劃地做好治理工作。

本集團積極貫徹建設項目中環保「三同時」的要求，對項目可能產生的環境影響做出評估，制定防治措施，並附設計方案，按環保「三同時」要求經環保部門批准後方可施工。

噪聲

- 主要來源於所有風機、設備機房、淋水塔、鍋爐等設備，採用消音法、隔音法、吸音法和其他先進方法等，儘量選用低噪音設備。

廢氣

- 主要是鍋爐燃燒過程中產生，並通過烟窗排放，還有廚房廢氣和汽車廢氣的排放。對鍋爐主要是改善燃燒，使燃料中的可燃物質全部燃盡，對燃盡後的飛灰採用各種除塵手段(如旋風、多管、濕法除塵等)加以消除。對廚房廢氣和汽車廢氣、根據相關行業部門的技術要求，採取淨化處理措施加以消除。

溫室氣體

- 主要來源於外購電力造成的能源間接排放(範疇二)和鍋爐、廚房等化石燃料燃燒造成的直接排放(範疇一)，因此，本集團積極採取節能措施，應用節能技術，減少能源消耗以減少溫室氣體排放。

污水

- 主要是本集團排放的生活污水，根據國家標準排放，部分酒店處理後直接排入市政管網，部分酒店通過污水處理裝置處理後達標排放到市政管網。廢水排放口安裝遠程監控裝置，進行實時監控。

油煙

- 對餐飲產生的油煙廢氣，本集團要求安裝油煙處理設備，達標排放，排放口安裝遠程監控裝置，進行實時監控。

廢棄物

- 主要包括危險廢棄物和一般廢棄物；危險廢棄物包括廢油、廢燈管，電子元器件、廢電池等；一般廢棄物包括餐廚垃圾和客房垃圾等。
- 通過垃圾分類，本集團的危險廢棄物由廠家回收或交由有資質的處置單位處理，回收利用具有回收價值的廢紙、塑料和玻璃等，其他一般垃圾則交由市政環衛處置。

案例：

於2016年內，和平飯店對油煙系統進行了改造，安裝了6組高效紫外光解油煙淨化裝置，經專業第三方機構檢測確認餐飲油煙去除效率達到95%以上，達到行業領先水平。



8.3. 節約資源

8.3.1. 節能

本集團堅持貫徹執行《中華人民共和國節約能源法》和《上海市節約能源條例》等有關法律法規的要求，為加強對本集團所屬公司依法節約能源工作的管理，本集團制定了《節約能源管理規定》等制度。

本集團對各用能附屬公司設置能源管理崗位，負責監督檢查本集團的能源利用狀況，並制定有針對性的節能規劃。本集團每年設定並下達能耗計劃、各項節能指標及考核要求，各用能附屬公司建立和完善各級領導和部門節能目標責任制，層層下達執行，切實採取措施保障各項節能目標計劃的完成。各用能附屬公司在保證安全和服務功能的前提下，選用能源利用效率高、能耗低的產品和設備以及相應的服務方式與服務項目。各用能附屬公司定期考評節能工作，並依據考評結果進行表彰或批評。對各用能附屬公司積極開展節能宣傳和教育培訓工作，增強企業各級人員的節能意識。

本集團的主要消耗能源是電、天然氣、煤氣和柴油等。本集團將下屬的在上海全服務酒店納入「上海酒店節能平台」，對其用能和用水情況進行記錄，並對歷史數據和同業數據進行對標。本集團每年根據酒店需要，進行各項節能改造項目。近年來，通過採納鍋爐油改氣、LED照明、地緣熱泵和空氣源技術、餘熱回收等節能項目，本集團降低了能耗水平並節約了用能成本。

本集團為了響應世界自然基金會(WWF)應對全球氣候變化所提出的倡議，於2016年3月19日晚上八時三十分再次攜旗下所有成員酒店參與「地球一小時」活動，以表明對環保行動的支持。



案例：建國賓館綜合節能改造項目



項目	改造前	改造後
空調冷源	350RT螺桿機2台(1991年) 250RT螺桿機1台(2006年)	320RT熱回收熱源塔主機2台 320RT熱源塔主機1台
空調及生活熱水熱源	5噸天然氣鍋爐2台(1991年)	320RT熱回收熱源塔主機2台 320RT熱源塔主機1台
照明燈具	傳統節能燈(7,700隻)	LED燈
廚房蒸汽	天然氣鍋爐	蒸汽發生器
窗戶玻璃	單層玻璃	加貼智能窗膜(西向1,170m ²)
機房群控	無	增加冷凍站群控系統
能源費用(人民幣萬元)	753.97(2013-2015年年均)	565.07(預計)
能源消耗量(噸標準煤)	2,389.8	1,885.5
鍋爐房	機房面積約250m ²	鍋爐拆除後可另作他用

8.3.2. 節水

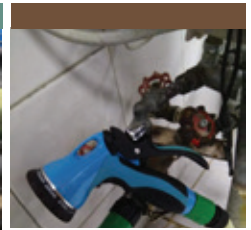
本集團重視水資源的節約利用，通過多種方式提高用水效率。

酒店部分節水措施

- 對用水進行水平衡測試，安裝3級水表計量系統，避免管道破漏和異常用水現象。
- 對更衣室淋浴採用時間控制，保障員工用水的同時避免了過度用水的現象。
- 通過安裝感應龍頭、節水花灑和潔具等節水型用水器具，達到節水的效果。
- 在客房放置節水環保卡，在房客需要的情況下安排床單和浴巾的更換和清洗。
- 每月公佈各個部門用水情況，對用水指標進行考核。



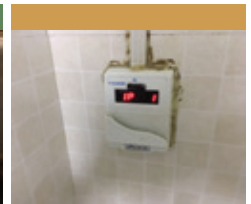
冷卻水塔



廚房節水龍頭



客房節水潔具



員工浴室計時器

層面	一般披露	章節	頁碼
A1	排放物	8.2 減少排放	34
A2	資源使用	8.3 節約資源	36
A3	環境及天然資源	8.1 綠色新建和改建	33
B1	僱傭	5.1 保障權益	22
B2	健康與安全	4.4 安心保障	20
B3	發展及培訓	5.2 成長發展	25
B4	勞工準則	5.1 保障權益	22
B5	供應鏈管理	7 責任採購	31
B6	產品責任	4.4 優質服務	14
B7	反貪污	1.3 黨風廉政	7
B8	社區投資	6 社會公益	29