



上海锦江乐园有限公司

2023 年度社会责任报告

2024.12

目 录

◆ 基础信息	3
◆ 责任管理	6
◆ 责任绩效	7
◆ 责任展望	15
◆ 附录	16

✧ 报告编制说明

本报告为 2023 年度报告，本报告 2024 年 12 月发布。

✧ 时间范围

本报告为上海锦江乐园有限公司第六份社会责任报告,报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日,部分内容适当追溯以往年份。

✧ 内容界限

本报告覆盖上海锦江乐园有限公司。

✧ 参考依据说明

本报告编写参照 T31/01001-G001-2014《企业社会责任 指南》

◇ 高管声明

步入 21 世纪以来，随着国家经济发展和产业升级，产业交流加深，文化融合，企业日益重视社会责任。

锦江乐园作为改革开放后国内首批引进国外先进游乐设施建造的大型游乐园之一，自 1985 年开园至今，以高科技、高刺激、安全可靠的硬件设施，以专业的服务和优良的品质，满足了广大中外游客日益增长的娱乐休闲的需求，深受游客的喜爱和社会的认可，成为上海都市文化的一个不可缺的亮点。

随着社会的不断发展，锦江乐园也将朝着“打造都市精致乐园”的宏伟目标迈进。同时，乐园也更为

关注自然资源、生态环境、劳动者权益和商业公平等方面。乐园倡导企业在追求利润的同时，还要重视员工福利和健康；重视安全生产和环境保护；并主动承担应尽的社会责任和义务。通过加强和改进自身社会责任的管理，不断增强企业核心竞争力，实现乐园的可持续发展。

上海锦江乐园有限公司总经理

◇ 企业简介

锦江乐园是改革开放后上海创办的第一家大型游乐园，于 1985 年 2 月 1 日正式开业，园区占地面积达 10.3 万平方米，是国家 AAAA 级景区。

乐园地理位置优越，轨道交通一号线（锦江乐园站）与多条市内公交线路均可直达。

上海锦江乐园有限公司，隶属于锦江国际(集团)有限公司，现有员工 146 名，是一家旅游服务性企业。

乐园以经营大、中型参与性游乐项目为主。近年来，先后引进了国际先进、国内一流的“上海大转盘”、“巨型悬挂回旋式过山车”、“摩托过山车”、“峡谷漂流”、“魔术风车”、“波浪翻滚”等大型游乐项目。

2022 年上半年，锦江乐园因上海严重的新冠疫情闭园 83 天，后随着“复工复产”和旅游市场逐渐恢复，在领导班子和全体员工的共同努力下，乐园逐渐探索出在常态化疫情下的经营之路，以“游乐+”平台为基础，通过“造节”、“造市”聚集人气，提质增效，走差异化经营之路，使乐园运营走上正轨。

自 2012 年起，锦江乐园坚持每年发布社会责任报告，这已经是乐园的第 13 份社会责任报告。

◇ 战略与治理

乐园将社会责任理念融入发展战略,形成了适合自身发展的战略方针,乐园在致力于提升服务质量,改善园区环境,提高游乐设备和食品的安全性。在不断追求提高游客的游玩体验的同时,也致力于持续履行社会责任。乐园坚持以人为本,实现员工与企业共同成长,与社会和谐发展。

乐园社会责任管理由自上而下“总经理——办公室——各职能部室”三级体系组成。由总经理负责战略制定和目标落实,由总经理办公室负责日常工作,各职能部室负责具体开展各项工作。

乐园自 2005 年通过 ISO9001 质量体系认证至今已超过 15 年。十几年来,随着 ISO9001 质量管理体系要求逐渐变化,对社会责任的要求也逐渐提高。

积极履行社会责任,已成为锦江乐园经营发展中不可分割的一环。通过履行社会责任,提高企业、领导班子、员工的社会责任意识;为社会、弱势群体提供帮助;同时企业也获得了良好的口碑和美誉度。

乐园自 2012 年起,坚持每年编写社会责任报告。自 2015 年起,受上海市质量协会邀请,连续九年参加上海市企业社会责任报告发布会。

2023 年锦江乐园社会责任绩效

一、 科学发展

2023 年，乐园迎合“后疫情时期”市民游客的出行意愿，继续推进“游乐+”平台发展，推出了各类主题活动和营销优惠活动，并继续通过抖音直播等“新媒体”进行营销，取得了良好效果。

继续深化“游乐+主题活动”。聚焦“游乐+主题活动”，开展了“盛世万福元灯夜”、“锦江乐园风车节”、“国潮奇幻星光夜”、“童梦奇园灯光秀”、“星光啤酒节”、“江南吃货节”、“奇幻万圣季”、“童话雪国 冰雪圣诞小镇”等主题活动，通过“主题活动”和“造节”，为乐园聚集人气的同时，也获得了良好的经济效益和口碑。

聚焦“游乐+美食”。锦江乐园夜市自 2016 年经营至今，赢得了良好的口碑和社会美誉度。2023 年夜市于 4 月初开市，共有 50 余个摊位，超过 200 个小吃品种供游客品尝。新增的品种占比超过 10%，包括台南担仔面、

麻油鸡、炒酸奶、岐山擀面皮等具有浓郁地域特色的小吃。

探索“游乐+互联网”营销新模式。2023 年，乐园加强通过“抖音”直播和视频等方式的网络营销，全年共开展“抖音”直播近 50 次，营销效果超过预期。乐园还通过微信公众号、飞猪平台、OTA 网站等较为成熟的网络营销模式进行活动推广和票务合作，也达到了良好的效果。

二、 公平运营

乐园坚决杜绝贿赂和其他腐败行为。乐园建立了《采购控制程序》，对物品采购，供方服务、外包服务方选择等方面做了完善的规定。采购和外包服务方选择实施过程中，要求重要物品需在《合格供方名录》中进行供方选择，并且所有采购需要进行三方比价，基本杜绝了贿赂的发生。此外，乐园党总支严肃作风建设。乐园坚持每年年初，各党员领导干部签订《党风廉政责任书》，增

强责任意识，并认真开展“严禁违规购买发放卡（券）专项治理”工作；此外，乐园根据“三会一课”制度，乐园每月定期开展中层干部学习和廉政学习活动，通过学习提高乐园干部的责任意识，全面建设党风廉政。

乐园有规范的品牌和商誉管理机构。由办公室负责商标的注册和管理，乐园法律顾问对相关法律事务提供咨询。为保护自有的品牌和商誉，于2015年2月注册成功上海“大转盘”文字及图案商标，于2017年4月注册成功“锦江士林夜市”商标。

乐园为保障签订合同的合法性，乐园聘请上海恒杰律师事务所邬敏勇律师为乐园法律顾问，建立了由各部门合同管理人員和乐园法律顾问组成的“锦江乐园合同法务报审群”，所有乐园签订的合同都会在群里发给法律顾问审核，通过后才能执行后续的审批流程。在必要的情况下，还会在合同签订的同时签订廉洁协议。

三、环保节约

2022年，乐园在园区环境治理、环保设施采购、环境评估等方面共投入276.2万元。相比2022年提高14.99%。

1、节能减排

锦江乐园非常重视节能减排。基建工程部作为责任部门，每月定期制作能源报表。乐园关注各能源消耗，内容包括每月万元营收耗标准煤、万元营收耗自来水等，号召全体员工节能、节水。2023年，在营收2022年增加65%的情况下，乐园能耗仅比2022年增加34%，综合能耗比较2022年下降19%，能源费占营收比例下降至5%，较2022年下降18%。

2、园区环境

乐园对园区内的绿化布局绿化成活率持续关注。乐园建立了专业绿化组对园内绿化进行修剪养护，并且栽种盆花、灌木等，为乐园提供应季花草。

自 1997 年至今，乐园一直保持“上海市花园单位”称号。2020 年，乐园再次复评“上海市花园单位”成功。

四、安全生产

2023 年，锦江乐园加强隐患排查，特种设备安全管理，加强对施工安全的巡查和监管，落实集团安全要求，开展了各种形式的自查、互查，以及节前安全检查，为乐园经营发展奠定了基础。全年乐园游乐设施完好率为 99.2%，运行率 91.2%，未发生重大安全事故。全年乐园安全生产费用总计为 445.51 万元。

1、加强开展安全培训，提高安全意识

根据实际情况，乐园开展了多种形式的安全教育活动：一是强化员工的安全培训。对于特种设备操作人员，锦江乐园定期开展特种设备操作培训，确保人员持证上岗；二是开展夜市前的综合安全讲座。在锦江乐园夜市

开业前，乐园为摊商进行了食品安全教育讲座，同时，开展夜市安全讲座，以及消防、防恐防爆等综合安全应急预案演练，提升乐园夜市的安全管理水平；三是签订安全生产承诺书。完成相关承诺书的签订工作，共签订 288 份安全承诺书，签约率达 100%，明确了员工的安全职责。

2、加强开展安全生产工作，提高安全执行力

乐园全面开展各项安全工作：一是落实设施设备年检及维修工作。乐园按期完成园内特种设备的年检，并按照年度维修保养计划对园内设备进行维保；二是组织开展应急预案演练。乐园开展“飞天奇兵”等游乐项目的应急预案演练，2023 年按计划完成应急预案演练 73 次，取得了良好效果。三是做好食品安全工作。2023 年，乐园坚持建立食品安全台账，做到安全问题能追溯溯源，并定期召开沟通交流会议，对日常经营中存在的

安全隐患进行通报，举一反三，保障夜市安全运营。四是完善安全防恐设施。2023年4月，乐园加装了覆盖园区的电子围栏，进一步提升了乐园安全效能，为游客提供更加安全的游园环境。五是加强施工方管理和巡查。乐园对租赁单位的安全管理非常重视，定期对施工现场的安全情况进行巡查，并定期召开由乐园领导、相关部门和租赁单位的安全联席会。

3、加强开展各项安全检查，弥补安全漏洞

根据集团《关于印发〈锦江国际（集团）有限公司开展重大事故隐患专项排查整治 2023 工作方案〉的通知》，成立重大事故隐患专项排查整治行动小组，并编制了《上海锦江乐园有限公司开展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动工作方案》。活动开展至今，自查发现安全生产事故隐患 49 处，均已进行整改，未发现安全生产重大事故隐患。

五、顾客和消费者权益

为了提升游客的游园体验，全面提升服务质量，为转型发展提供新动能，主要完成以下工作：

1、以游客需求为导向，提高服务质量

乐园坚持以游客需求为导向，学习国内外一些游乐园成功的管理经验，与职工签订《锦江乐园游艺机操作岗位规范服务承诺书》，将其流程规范化、标准化。乐园组织第三方对游乐、餐饮服务进行监察，并不定期召开服务质量提升会，对服务不规范的情况进行交流，举一反三，逐步提升乐园的服务质量。

2、完善游园配套设施

为给予游客更好的游园环境，2023 年乐园 2#厕所进行了软件升级，通过了市文旅局 I 类厕所的评定。1#厕所也通过了区文旅局 II 类厕所评定。根据夜市的人流量和厕所距离，今年夜市开市前夕，乐园添置了 5 间移动

厕所方便夜市游客使用。2023 年，乐园还对游客中心进行扩建，扩建后的游客中心成为上海旅游咨询服务点，提供景点及周边的旅游咨询新功能。

六、合作共赢

1、采购和供应商

乐园秉承“透明采购过程、规范采购程序、严控采购成本”的原则，制定了《采购控制程序》，对采购过程中的采购行为和供方进行控制，以确保采购的物品和服务符合规定要求，也确保采购行为可控。乐园 2022 年合同签订执行率为 100%。

经过各部门的梳理、挑选、评审，最终确定 135 家供方获得合格供方资格。乐园调整了供方管理制度，合格供方责任部门负责对供方的供货及合同执行情况做日常监视，并每年对其做一次绩效考核，考评合格的供方

才继续纳入合格供方体系。考评不合格者，要求其定期整改，如不进行整改或者整改无效的，则终止与其合作。

2、股东

根据乐园章程，乐园定期召开股东会要求各股东对乐园的经营管理情况进行审议。

为使锦江乐园更好地发展，于 2023 年 6 月 5 日召开了上海锦江乐园有限公司第三届董事会第一次会议，全体董事审议并通过了《上海锦江乐园有限公司 2022 年经营工作总结与 2023 年工作打算》、《上海锦江乐园有限公司 2022 年度财务决算报告及 2023 年预算编制说明》。

七、和谐劳动关系

1、员工基本保障

乐园有完善的员工保障体系。根据《劳动法》、《劳动合同法》的规定，乐园每 3 年都会与职工签订集体合

同及女职工权益保护专项集体合同（签订方为公司方和工会方），保障员工合法权益。乐园每年都会提出员工增资方案并由职代会通过。

乐园给予员工良好的工作环境。乐园游乐设备操作亭和售票亭分布乐园各个角落，但乐园克服困难，为所有的操作亭和售票厅添置了空调和热饮用水设备。乐园设有员工食堂、员工停车棚（员工停车棚内还设有电瓶车充电装置）、员工休息室、室内羽毛球场等设施，为员工提供方便。

2、员工培训

乐园人事部每年年初都会根据各部门反映的培训要求制定年培训计划。其中，包括岗位技能培训、安全培训、管理技能培训、相关上岗证培训、新员工入职培训以及其他培训。培训方式包括外出培训，请专家来园

为员工讲课，部门培训，班组学习，技能竞赛，预案演练等诸多方式。

2023 年 6 月，乐园党总支、工会组织全体员工学习《中华人民共和国安全生产法（2021 修订版）》，并通过“锦江乐园工会”微信公众号，号召员工参与“新安法知多少”网络知识竞赛，并对积极参与的员工发放奖励，通过组织学习和知识竞赛结合的方式贯宣“新安法”，提高了员工的安全意识，普及了安全知识。11 月，乐园开展年度消防技能竞赛，通过技能比赛的方式，加强职工应知、应会能力。2022 年，乐园培训支出为 5 万元（不含岗位证书培训费用），人均培训时数为 10 小时，培训覆盖率 100%。通过培训，乐园员工素质和技能水平有显著提高。

3、员工激励和晋升

乐园每年年末都有“文明班组”、“文明职工”和专项标兵先进评选活动，获奖员工均由基层班组提名，经党政班子审议后，在职代会上宣读表彰，并给予物质奖励。

乐园针对企业管理层及党员队伍老龄化的现状，党总支非常重视年轻干部的培养和晋升，并建立青年人才库。2022年，乐园党总支不定期组织由乐园的年轻管理人员参加各类座谈会和交流会。会上，通过各种形式的游戏和问答，充分发挥年轻管理人员的灵活思维，融洽员工关系的同时，也为乐园的经营献计献策，提高乐园经营的活力。

2023年，有2位“80后”年轻干部晋升部门副职，为乐园中层干部队伍提供新的活力。同时，乐园党支部培养入党积极分子1名，发展预备党员2名、按期转正

党员2人。

4、企业文化和员工关怀

乐园创办了园内刊《锦园报》，作为一个与员工交流的平台。《锦园报》一月一期，主要内容包括乐园近期新闻、近期举办活动、近期重要工作、长远规划、员工先进事迹、员工感想和专栏等内容。《锦园报》秉承乐园“内强素质、外树形象”的企业文化，弘扬正能量。乐园员工也经常在官方微博、微信公众号上获得点赞。

乐园党总支和工会坚持“以人为本”的理念。2023年11月为职工提供免费体检，并开展“帮困送温暖”活动，向困难职工发放补助金，近年来，每到7-8月暑期，乐园党总支都会开展“关注民生，服务群众”党建活动，后勤部门党员干部在每天最热的14:00-15:00到一线顶岗1小时，并且由食堂为一线员工准备绿豆汤等饮料，

给员工提供休息时间。

八、社区参与和发展

1、社区参与

乐园遵守法律法规，2023 年未发生乐园及员工违法情况。

2023 年，锦江乐园作为“上海市五五购物节”的参与者之一，一直深化“游乐+”平台化战略，探索如何跨界经营、促使业态多元化。通过一系列提质增效的措施，将锦江乐园夜市打造成“上海五五购物节”的新亮点。依托“五五购物节”、“六六夜生活节”的契机，锦江乐园夜市的提质增效得到了广大游客的认可，获得了良好的品牌效应和美誉度。

2023 年 9 月，乐园与闵行区旅游局共同主办了第三

届“江南吃货节”活动，该活动囊括了江苏、浙江、安徽、上海等多地特色小吃和地方特色浓郁的伴手礼等，是上海闵行区与长三角地区的文化旅游联动活动的重要组成部分。

乐园相关部室积极与上级政府部门进行沟通，每逢大型活动均向梅陇镇市场监督所、属地公安部门、闵行区旅游局等政府部门进行报备。逢节假日，也会每天向市、区旅游局，市假日办报告当天入园人数、营收等信息。

2、志愿者团队建设和履行社会责任活动

乐园志愿者团队主要分为“消防志愿服务队”和“文明旅游志愿服务队”。“消防志愿服务队”的主要职责包括对乐园员工进行消防技能培训、日常消防技能演练和

乐园发生火情的时候配合消防队进行火情控制和扑救等；

“文明旅游志愿服务队”的主要职责是向游客宣传文明旅游公约，规范锦江乐园文明旅游行为等。

乐园坚持“履行社会责任，展现锦江风采”。2023年3月，乐园工会动员组织6名员工参加无偿献血；

2024 年锦江乐园履行社会责任主要工作

- 推进锦江乐园整体改造项目洽谈；
- 完善企业的安全标准化文件，提高企业安全管理水平；
- 加强特种设备安全管理；
- 加强服务标准化控制，提升乐园服务品质；
- 继续加强乐园志愿者团队建设，并定期组织志愿者团队活动；
- 继续开拓“游乐+互联网”营销模式，提升锦江乐园竞争力；
- 继续配合国检完成游乐设备年检，并定期完成应急预案演练，确保设备安全；
- 继续落实锦江乐园夜市食品安全工作，提升夜市食品安全效能；
- 继续参与区域共建、社区共建的企业社会责任活动。

附录一：2023 年上海锦江乐园有限公司社会责任绩效汇总表

类别	绩效指标	2021 年	2022 年	2023
环保 节约	环保投入(万元)	240.2	232.2	267.2
	全年碳排放量（吨）	1403.06	1127.14	1514.66
	每万元营收耗标准煤（吨）	0.20	0.27	0.19
安全 生产	安全生产投入（万元）	399	392	446
	安全生产培训次数（次）	4	4	5
	培训参与人次（次）	1052	962	1332
	培训覆盖率（%）	100%	100%	100%
	重大事故发生次数（次）	0	0	0
	应急预案演练次数（次）	65	72	73
	防疫投入（万元）	2.4	13.65	-

类别	绩效指标	2021 年	2022 年	2023 年
顾客消费者权益	顾客满意度 (%)	87*	92	91
	投诉率 (万分之)	0.87	0.82	0.85
	投诉处理率 (%)	100%	100%	100%
	投诉处理满意率 (%)	100%	100%	100%
合作共赢	合格供方数 (个)	135	159	123
	游乐设备供方绩效评审率 (%)	100%	100%	100%
	重点监视供方绩效评审率 (%)	100%	100%	100%
	重点监视供方绩效监视率 (%)	100%	100%	100%
	股东满意度 (%)	100%	100%	100%
和谐劳动关系	员工满意度 (%)	93%	93%	92%
	公积金医保缴费率 (%)	100%	100%	100%

类别	绩效指标	2021 年	2022 年	2023 年
和谐劳	集体合同评审率（%）	100%	100%	100%
动关系	人均劳动保护费（元）	2300	3700	4200

*注：2021 年锦江乐园满意度是第三方调查的，调查问题与此前不同，参考数据会有一定差异

附录二：报告反馈

上海锦江乐园有限公司非常关注您对本报告的意见和反馈，如果您对公司履行社会责任有任何意见或建议，可通过电话和电子邮件方式告诉我们，具体联系方式如下：

电话：54204956

电子邮件：zhujm@jjlysh.com