



上海锦江乐园有限公司

2019 年度社会责任报告

2020.4

目 录

◆ 基础信息	3
◆ 责任管理	6
◆ 责任绩效	8
◆ 责任展望	27
◆ 附录	28

◇ 报告编制说明

本报告为 2019 年度报告，每年 4 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 2019 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 丁义成

◇ 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。





锦江乐园

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 200 多名，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。



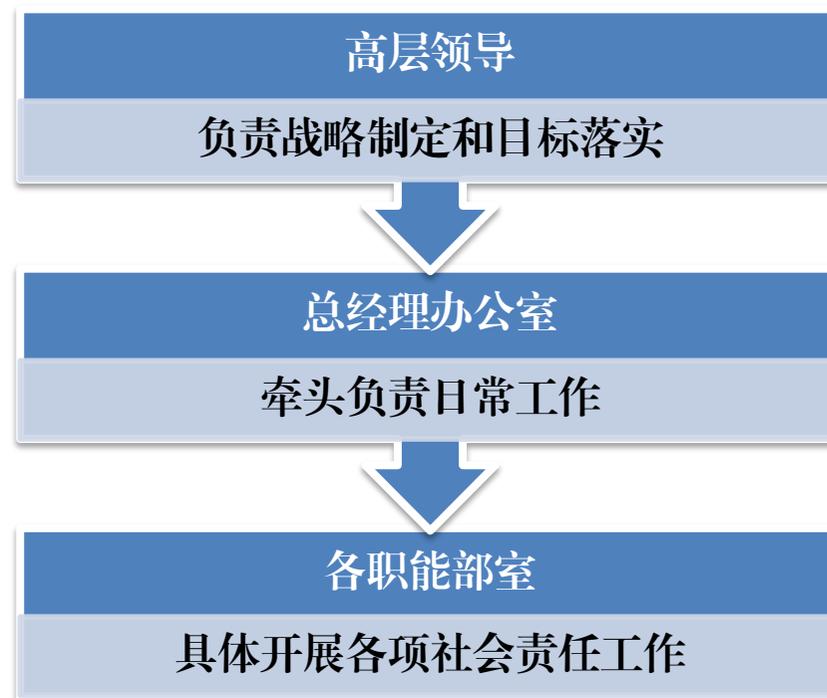
2019 年锦江乐园经营保持平稳，接待游客近 100 万人次。

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 9 份社会责任报告。

◇ 战略与治理

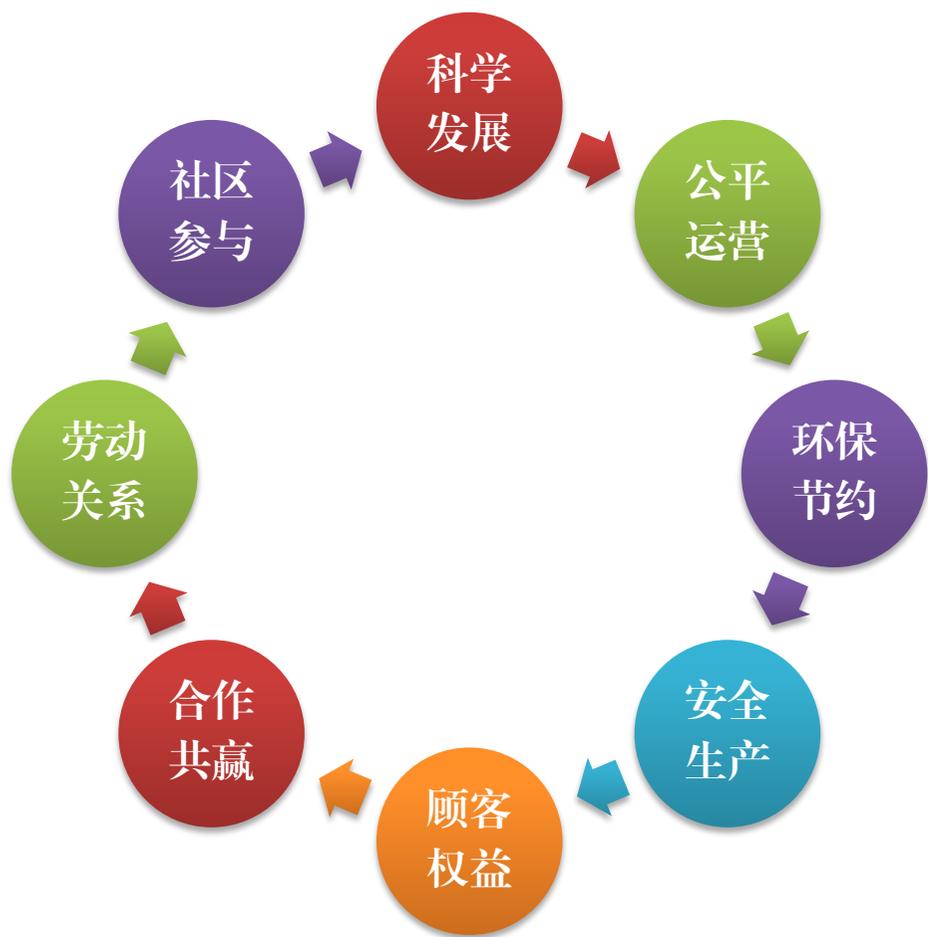
乐园将社会责任理念融入发展战略，形成了适合自身发展的战略方针，乐园在致力于提升服务质量，改善园区环境，提高游乐设备和食品的安全性。在不断追求提高游客的游玩体验的同时，也致力于持续履行社会责任。乐园坚持以人为本，实现员工与企业共同成长，与社会和谐发展。

乐园社会责任管理由自上而下“总经理——总经理办公室——各职能部门”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，各职能部门负责具体开展各项工作。



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，连续三年参加上海市企业社会责任报告发布会。





2019 年锦江乐园社会责任绩效

一、 科学发展

在集团、旅游控股公司领导的关心下，以“都市精致乐园”为目标，由上海现代建筑设计集团工程建设咨询有限公司为乐园大门进行改造，项目已基本完成。建成后大门发生了变化：一是形象进一步提升。原乐园大门不仅部分构件风蚀老化，而且较为陈旧，而现在的大门焕然一新，以卡通为元素，突出欢快气氛，提升了乐园整体公众形象。二是大门功能进一步强化。落成后的大门主要有团队接待室、游客中心、母婴室、中央监控控制机房等设施，同时，大门前侧设有舞台广场，增加与游客的互动性。



2018年9月
(改造工程开工前)

2019年2月

2019年4月



2019年6月

2019年8月

2019年10月

乐园大门新貌



大门入口



售票亭



门头花车



乐园吉祥物



露天舞台



新停车区域

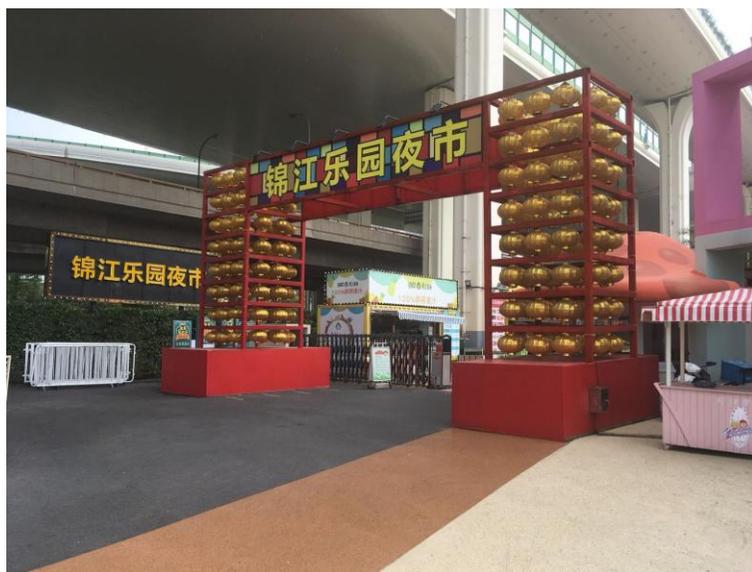
2019年，锦江乐园以实现“都市精致乐园”目标，开展了一系列活动。

一是深化“游乐+主题活动”。乐园继续深化创新“游乐+主题活动”经营新模式，举办了“舞狸灯火嘉年华”、“灵动非洲”、“2019 锦江乐园夏季灯光秀蝶梦—梦径 Dream On”、圣诞节等活动，激活了经营新增长。在暑期，开展“2019 锦江乐园夏季灯光秀蝶梦—梦径 Dream On”系列活动，活动邀请了法国著名导演费利普·弥勒先生作为艺术指导，以法国文化为基础，通过“化蝶引梦”、“突破困境”、“彩虹虫洞”等 10 个灯组，串联成一场让人目眩神迷的灯光盛宴，这既体现了海上丝绸之路两端中国和法国的特色，又实现了文化艺术与旅游景点的融合，该活

动完成营收 2120.55 万元。



责任绩效



二是聚焦“游乐+美食”。4月18日，2019锦江乐园夜市开业，这次夜市引入台湾台北、台南美食，成都、西安、上海本地等特色小吃，共设有78个摊位，同时，增设互动游艺摊点，将中华美食、中华文化相融合，丰富夜市内涵，为市民提供休闲娱乐场所，

全年夜市共接待游客23万人次，创营收1729万元，今年乐园还将营业时间延长至年底，预留了20余摊位，以满足广大市民的需求；另一方面，开设摩天轮亲子餐厅，引入第三方经营者上海锦亚餐饮管理有限公司，共同打造摩天轮亲子餐厅。餐厅于10月2日正式试运营，主要分为餐厅区域、儿童游乐区、教育课程、主题区域等内容，将亲子餐厅建设在游乐场里，建设在摩天轮脚下，给予儿童梦幻般的感受，为增强亲子游园体验，我们还将开辟部分桥箱，让游客可在摩天轮上享用美食。

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《党风廉政建设责任书》，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心组学习活动，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。由总经理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。

三、环保节约

2019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237.03万元。相比2018年提高42.04%。

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。2019年，乐园将能源消耗列入责任部门KPI考核指标，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。2019年全年碳排放量较2018年下降6%，每万元营收耗标准煤0.17吨，较2018年下降10.5%。

2、园区环境

2019年，随着大门改造工程的开工，乐园对园区内绿化布局做了重新规划。至2020年2月统计，园内乔木灌木品种已由2017年底统计的85种增加

到141种。

自1997年至今，乐园一直保持“上海市花园单位”称号。2018年，乐园再次复评“上海市花园单位”成功。

四、安全生产

安全，是企业发展的基础。乐园进一步推进“三个开展”，使安全处于受控状态，全面贯彻集团“七个到位”安全要求。

（一）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：一是加强全园职工的安全培训，在“安全生产月”期间，开展安全生产知识培训及竞赛、食品安全知识培训及竞赛；同时，在“进博会”前夕，组织开展消防培训，邀请梅陇消防中队安全培训专家为职工上课，全园参与，提高职工消防应知、应会能力；二

是开展食品安全专题讲座，在锦江乐园夜市开业前，乐园邀请了梅陇镇市场监督管理所食品安全专家，为夜市摊商进行了食品安全教育讲座，同时，进行了应急预案演练，取得了良好的效果；三是组织召开安全生产例会，管理人员认真学习《上海市防汛指挥部办公室关于检查落实2019年度防汛物资储备的通知》、《市安委会办公室关于“防风险 保安全 迎大庆 护进博”切实加强当前安全生产工作的通知》等文件，提升安全管理者的安全意识。四是签订安全生产承诺书，完成《安全生产责任书》、《岗位安全生产承诺书》、《场地租赁单位安全生产承诺书》、《消防安全承诺书》等相关承诺书的签订工作，共签订232份安全承诺书，签约率达100%，明确了员工的安全职责。

（二）着力开展安全生产工作，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。乐园顺利完成“疯狂飞轮”、“摩天轮”、“摩托过山车”、“波浪翻滚”等8项A类设备年检，以及“急流勇进”、“飓风飞椅”、“峡谷漂流”等11项B类设备年检，2019年乐园游乐设施完好率为97.7%，运行率88.4%，未发生重大安全事故。二是组织开展应急预案演练。乐园开展“波浪翻滚”等游乐项目的预案演练，取得了良好效果，全年乐园共开展应急预案演练40次。三是做好食品安全工作。在各级政府的关心下，2019锦江乐园夜市食品安全等级进一步提升，建立健全食品原料采购索证索票验收登记制度，确保采购的原料符合有关规定，建立食品安全台账，做到安全问题能追踪溯源，现未发生一起重大食品安全事故。

(三) 着力开展各项安全检查，弥补安全漏洞

一是接受各级政府安全检查。2019年1月24日下午、4月30日下午、7月31日上午，副市长陈群、集团总裁郭丽娟、副总裁马名驹分别到锦江乐园开展安全检查，他们指出，安全工作是乐园首要任务，安全是乐园可持续发展的基石。9月27日上午，闵行区政协主席祝学军、副区长吴斌到锦江乐园安全检查，他们强调，设施设备安全是乐园的重点工作，要定期做好设备维护保养，确保安全；同时，加强应急预案演练，熟练掌握其步骤，缩短处置应急事件的时间，把安全放在首位。10月29日，市安委会第二届进博会防范化解安全风险专项督导检查第五组，由上海市市场监督管理局副局长朱明带队，到锦江乐园安全检查，他强调，在加强应急预案演练的同时，要对容易出现的

问题进行分析、反复推敲，以彻底解决遇突发事件中遇到的难点，牢牢守住安全底线。二是落实安全自查工作。在检查园区内各项安全的同时，对租赁单位宁谷国际、白玉兰酒店进行了安全隐患排查，给予开具整改意见，同时，将对其进行不定期复查，防止回潮；每周二定期开展“周周查”，全年共排查安全隐患共73项，其中租赁场所12项，现已全部完成整改；同时，在节假日前期，乐园对其安全风险点进行检查，发现问题及时整改，确保安全。三是投入安全资金。根据集团“七个到位”安全要求，乐园十分重视安全资金的投入，维护设施设备的保养，加强安全治理工作，更新消防设施等，全年共投入安全资金370.42万元。

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：

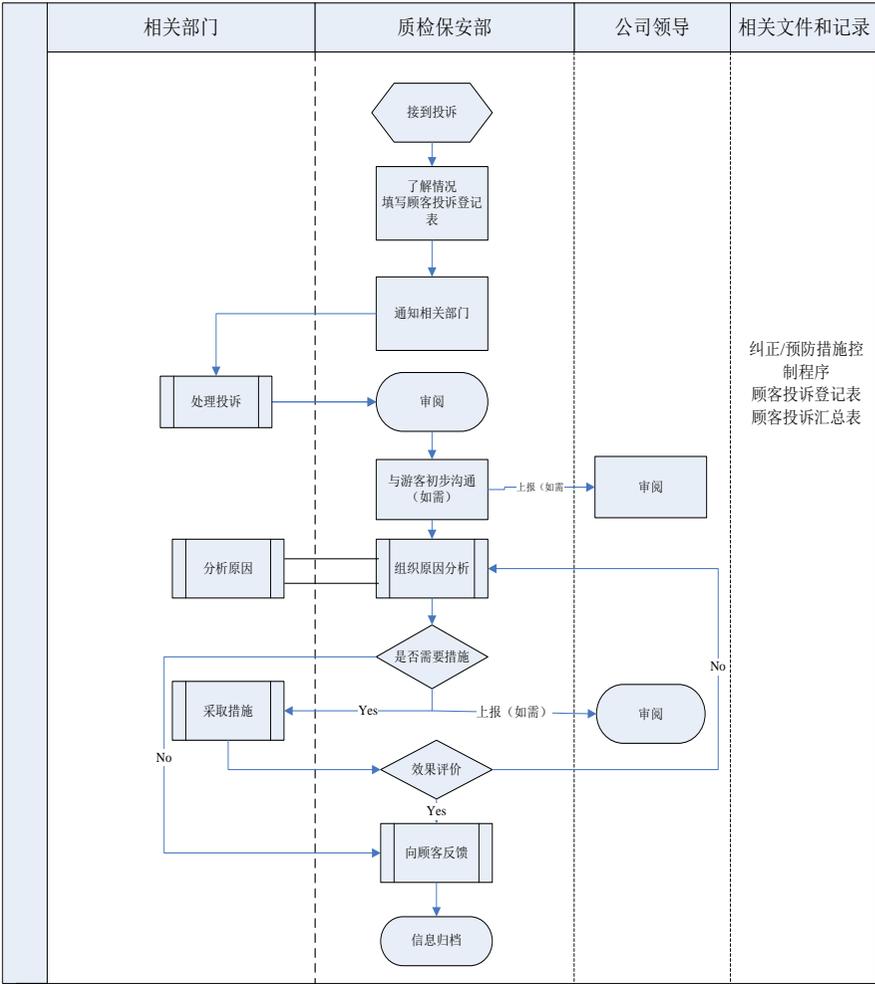
1、以游客需求为导向，提高服务质量

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，全面提升乐园服务质量。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；继续将服务质量与卓越绩效管理相结合，全面提高服务质量水平。

2、完善投诉处理过程，提高顾客满意度

乐园确认了《顾客投诉意见处理过程》，明确了过程中各部门的职责。在游客中心设立咨询电话和投诉电话、游客中心有专人负责处理顾客投诉。

2019年，随着游客投诉途径的增加，乐园也从很多渠道接到投诉和反馈信息。但乐园员工依旧严格按照投诉意见处理过程和程序文件的



锦江乐园投诉意见处理过程

要求对投诉进行回复。2019年乐园依然保持投诉回复率100%，投诉处理满意率100%。

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2019年合同签订执行率为100%。

同时，乐园重新完善了合格供方名录。此前，乐园的合格供方名录更新较为滞后，名录接近300家，有一部分供方已长期不联系，依然存在名单之列。经过各部门的梳理、挑选、评审，最终确定159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。

2019年5月召开了上海锦江乐园有限公司第二届董事会第六次会议，全体董事审议并通过了《上海锦江乐园有限公司2018年经营工作总结与2019年工作打算》、《上海锦江乐园有限公司2018年度财务决算报告及2019年预算编制说明》，以及《关于锦江乐园将党建工作纳入公司章程的决议》。

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，2019年乐园按最高标准为全体员工增资。

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、阅览室等设施，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。

2019年6月，开展安全生产知识培训及竞赛、食品安全知识培训及竞赛；同时，在“进博会”前夕，组织开展消防培训，邀请梅陇消防中队安全培训专家为职工上课，全员参与，提高职工消防应知、应会能力。

2019年,乐园培训支出为4.5万元(不含岗位证书培训费用),人均培训时数为9.5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。2019年,乐园各部门开始落实绩效管理并对员工进行绩效考核。

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。2018年起,乐园定期组织由乐园的年轻管

理人员参加的“头脑风暴”会议。会上,充分发挥年轻管理人员的灵活思维,为乐园的经营献计献策,提高乐园经营的活力。

2019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,有1位入党积极分子经考察成为预备党员。

4、企业文化和员工关怀

锦江乐园注重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。

乐园员工也经常在微博、微信上获得点赞。

2019年3月，乐园组织全体员工在上海市第八人民医院进行职工体检，共有156名员工参与。

乐园党总支和工会坚持“以人为本”的理念。每年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。

乐园坚持每月举行一次职工庆生活动，每季度举行一次退休职工欢送会，并做好“三·八”妇女节、“六·一”儿童节、高温慰问等工作。2019年，乐

园工会共探望生病职工10人次。

八、社区参与和发展

1、社区参与

乐园遵守法律法规，2019年来发生乐园及员工违法情况。

2019年11月，乐园与共青团上海市闵行区委员会、闵行区梅陇镇政府共同协办了“宪法红在闵行”——第六个国家宪法日暨闵行区第三十一届宪法宣传周主题活动，闵行区法务工作者在宪法下庄严宣誓。



2019年，适逢闵行区“创建全国文明城区”活动，乐园在国内刊《锦园报》和班组学习材料上向全体员工进行贯宣，员工对“创全”活动精神充分了解。乐园还在园入口、游客中心门口、人行步道醒目处张贴宣传资料，让游客也能感受到活动的氛围。

锦江乐园党组织2019年与金山廊下镇南陆村党组织续签了结对帮扶共建单位协议，共建活动自2019年起至2023年结束，为期五年。2019年乐园党组织出资5万元继续为南陆村60岁以上的老人购一份由上海市老龄委等单位发起的“银发工程”老年人意外伤害综合保险，让老百姓实实在在获得了实惠。

为此，金山区廊下镇党委还寄来了城乡结对感谢信。感谢乐园通过结对活动对廊下镇南陆村做出的贡献。



乐园2019年接纳30位来自中专、大专院校的学生来园实习，经过实习，共有9名学生通过考核，正式成为我园员工。

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。2019年4月，闵行区旅游局授予乐园“2018年度闵行区旅游行业信息报送优胜单位”荣誉称号。

2、志愿者团队建设

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。

3月6日，以“三五学雷锋”为契机，锦江乐园

团支部联合梅龙镇党建服务中心在中庚漫游城开展公益活动。乐园团员青年志愿者向市民宣传安全乘坐游乐设备常识。传递爱心。2019年5月5日，乐园团支部组织团员青年参观了上海革命历史博物馆，以增强团员青年的社会责任感和历史使命感，激发青年建功立业的热情。



3、履行社会责任活动

乐园坚持“履行社会责任，展现锦江风采”。2019年2月20日，乐园工会动员组织11名员工参加无偿献血；



5月29日，乐园团支部、志愿者团队协同锦江旅游控股有限公司团委、晨曦公益基金会的志愿者们，带领6位福利院残障儿童游玩乐园，让他们度过了一个难忘的“六一儿童节”。



2020年锦江乐园履行社会责任主要工作



做好防疫工作



做好疫情期间员工关怀



继续完善质量管理体系



游乐项目更新调整

附录一：2019 年锦江乐园获奖汇总表

序号	获奖日期	获得奖项	发奖单位
1	2019.4	2018 年度闵行区旅游行业信息报送优胜集体	闵行区旅游局
2	2019.6	社会责任报告发布证书	上海市经济团体联合会
3	2019.6	上海市文明单位	上海市人民政府
4	2019.11	质量管理体系证书 (ISO9001:2015)	上海市质量体系审核中心

附录二：2019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	2017年	2018年	2019年
环保 节约	环保投入(万元)	135.7	166.87	237.03
	全年碳排放量(吨)	1252.89	1449.19	1383.93
	每万元营收耗标准煤(吨)	0.18	0.19	0.17
安全 生产	安全生产投入(万元)	237	272	370.42
	安全生产培训次数(次)	2	3	3
	培训参与人次(次)	552	759	696
	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)	57	50	40

类别	绩效指标	2017年	2018年	2019年
顾客消费者权益	顾客满意度 (%)	92.22	91.48	94.35
	投诉率 (万分之)	0.13	0.2	0.45
	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)	297	220	159
	游乐设备供方绩效评审率 (%)	100%	100%	100%
	其他供方绩效评审率 (%)	未施行	未施行	100%
	供方绩效监视率 (%)	未施行	未施行	100%
	股东满意度 (%)	100%	100%	100%
和谐劳动关系	员工满意度 (%)	91%	91%	93%
	公积金医保缴费率 (%)	100%	100%	100%

类别	绩效指标	2017年	2018年	2019年
和谐劳动关系	集体合同评审率 (%)	100%	100%	100%
	人均劳动保护费 (元)	2396	1988	2400

附录三：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：jjlysh@126.com