



# 2021年 企业社会责任报告

暨2021年环境、社会及管治报告



上海锦江国际酒店股份有限公司  
SHANGHAI JIN JIANG INTERNATIONAL HOTELS 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

人和锦江·礼传天下

锦江酒店：股票代码：600754  
锦江B股：股票代码：900934

# 目录

02 报告说明

04 责任数据

05 公司荣誉

10 高管之声

11 走进锦江

12 历史沿革

## 二、社会责任发展战略 14

公司发展战略.....15

社会责任价值观.....15

利益相关方分析.....16

实质性议题分析.....16

## 四、勇于担当 回馈社会 26

以人为本 携手共进.....27

尊重保障 股东权益.....38

创新赋能 合作共赢.....40

匠心守护 服务客户.....46

饮水思源 心系社会.....52

## 三、优化治理“高质”发展 18

科学架构 高效治理.....19

严格内控 防范风险.....20

安全生产 重于泰山.....21

数字转型 精细管理.....22

守法经营 廉洁自律.....22

不忘初心 党建引领.....24

## 五、践行“双碳” 爱护环境 56

绿色办公 节能降耗.....57

持续发展 环保运营.....57

环保培训 强化意识.....58

绿色经营 降废减排.....59

63 结语：坚定信念 继往开来

64 GRI 指标索引表

64 意见反馈表

# 报告说明

## 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。

## 关于本报告

感谢您抽出宝贵的时间阅读《上海锦江国际酒店股份有限公司2021年度企业社会责任报告》，这是我们发布的第六份社会责任报告。本报告旨在真实反映上海锦江国际酒店股份有限公司2021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。

## 报告范围

除非有特殊说明，本报告时间跨度为2021年1月1日至2021年12月31日，锦江酒店公司总部、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2021年之前的重大事件和重要工作的概述。

## 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G4》、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》、中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR4.0)》等撰写标准。

## 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股份有限公司、分公司及子公司2021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“上海锦江国际酒店股份有限公司”以“锦江酒店”、“公司”、“我们”表示，“锦江国际(集团)有限公司”以“锦江国际集团”、“集团”表示，“上海锦江资本股份有限公司”以“锦江资本”表示。

## 数据来源

本报告数据来源于上海锦江国际酒店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资本股份有限公司。

## 阅读反馈

锦江酒店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：021-6321 7132

传真：021-6321 7720

# 责任数据

2021年



营业收入  
**1,133,913.44**万元



归属于上市公司股东净利润  
**10,062.10**万元



纳税总额  
**107,150.94**万元



研发投入  
**1,829.20**万元



新开业酒店  
**1,763**家

开业退出酒店  
**239**家



员工人数  
**33,162**人

开业转筹建酒店  
**317**家

净增开业酒店  
**1,207**家



# 公司荣誉



获奖单位	获奖名称	颁发单位
锦江酒店	最佳上市公司	第三届新财富最佳上市公司
	2021年上市公司“金质量”-ESG奖	上海证券报
	中国酒店业卓越影响力领军集团奖	第21届中国金马奖
	2021年度中国领军酒店集团	2021中国酒店「金枕头」奖
	MBI十年特别贡献企业奖	中国旅游住宿业MBI颁奖盛典暨高峰论坛
锦江酒店(中国区)	中国最佳酒店管理集团奖	2021AHF亚洲酒店及旅游论坛年会暨第十六届中国酒店星光奖
	2020-2021年度亚洲杰出投资价值酒店集团奖	亚洲影响力品牌盛典
	年度抗疫先锋模范酒店集团奖	2020 第五届中国文旅大消费年度峰会暨「龙雀奖」颁奖盛典
	2021年度推荐投资酒店管理集团奖	2021首届国际酒店品牌展暨中国酒店品牌高峰论坛
	2021年度责任企业奖	第七届责任消费论坛
	2021年度杰出公益实践奖	2021(第四届)社会责任大会暨奥纳奖颁奖盛典
	2021“鲸潮奖”国潮最受用户喜爱十佳品牌	2021财联社年度峰会

## 品牌层面

获奖单位	获奖名称	颁发单位
 丽亭 PARK PLAZA 丽亭酒店	中国杰出投资价值酒店品牌	第二十一届中国金马奖
 丽芮 RED 丽芮酒店	趣意生活格调国际品牌	第二十一届中国金马奖
	中国卓越属地文化呈现国际酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	最具期待趣意酒店品牌奖	成都时尚消费影响力盛典
 璟阁 GINCO HOTEL	中国杰出发展潜力高端酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	最佳景观设计奖	GBE酒店设计大奖
	年度中国建筑装饰行业最具影响力设计机构作品奖	华鼎奖
	体育、旅游、休闲产业最佳视觉识别奖	Transform Awards
 希尔顿欢朋 Hampton 欢朋酒店	投资者首选国际领军品牌	第二十一届中国金马奖
	中国卓越投资价值国际酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	卓越投资价值酒店品牌	第十一届(2021)IF·商业地产年会
	2021年度中国卓越中高端商旅酒店品牌	2021中国酒店「金枕头」奖
	2020年度最佳商旅出行住宿品牌	第五届中国文旅大消费年度峰会暨“龙雀奖”
 丽怡 COUNTRY INNS & SUITES BY HILTON	中国杰出设计酒店品牌	第七届中国旅游住宿业论坛暨金光奖
	中国杰出投资价值国际酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2020年度MBI潜力品牌奖—商业价值品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
 郁锦香 GOLDEN TULIP 郁锦香酒店	2020年度全服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	年度海外设计酒店品牌	第十二届外滩设计酒店大奖
	中国卓越投资口碑国际酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
 凯里亚德 Kyriad 凯里亚德酒店	中国年度商旅人士欢迎酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2021年度影响力中端酒店海外品牌	2021中国酒店「金枕头」奖

 维也纳 VIENNA HOTEL 维也纳酒店	中国卓越价值酒店品牌	第二十一届中国金马奖
	五洲钻石奖·年度投资价值酒店	2020(第十七届)中国酒店「金枕头」奖颁奖典礼“五洲钻石奖·年度投资价值酒店”
	2020年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	2020年度主题酒店(商务酒店、度假酒店、生活方式酒店)MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	2021年度中国卓越影响力商旅酒店品牌	2021中国酒店「金枕头」奖
	全国中档酒店品牌规模TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
	全国中档酒店品牌美誉度排行TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
	中国年度卓越酒店品牌	中国旅游住宿业金光奖
	2021(行业)影响力品牌	第十届财经峰会暨2021可持续商业大会
	2021发展最快品牌	饭店品牌价值年会组委会
	2021年度飞猪旅行年度最佳合作品牌	飞猪旅行
	2021年度同程旅行最佳魅力酒店品牌	同程旅行
	2021携程全球优秀合作伙伴大奖	携程旅行
	中国杰出影响酒店品牌	2021AHF亚洲酒店及旅游论坛年会暨第十六届中国酒店星光奖
2021年度酒店业领军品牌	酒店高参	
亚洲卓越连锁酒店管理品牌	亚洲影响力品牌盛典	
 维也纳国际 VIENNA INTERNATIONAL HOTEL	中国年度影响力中高端酒店	第十六届中国酒店星光奖
	中高端酒店品牌美誉度TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
	2021年度酒店业领军品牌	酒店高参
 锦江都城 METROPOLO JINJIANG HOTELS 锦江都城酒店	中国杰出文创酒店品牌	第二十一届中国金马奖
	2020年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	中国杰出中高端投资酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2020-2021年度全国酒店品牌美誉度排行榜TOP50	第十四届中国酒店业金鹰奖
	全国中高端酒店品牌美誉度排行TOP30称号	第十四届中国酒店业金鹰奖
2020年度美好生活方式住宿品牌	第五届中国文旅大消费年度峰会暨「龙雀奖」	
 锦江之星 JINJIANG INN	2020年度经济型酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	2021年度中国卓越影响力商旅酒店品牌	2021中国酒店「金枕头」奖

 <b>麗楓</b> LAVANDE 麗楓酒店	中国杰出中端酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2020年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	五洲钻石奖年度投资价值酒店连锁品牌	第十三届五洲钻石奖
	全国中档酒店品牌美誉度排行 TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
全国中档酒店品牌规模TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖	
 <b>喆啡</b> JAMES JOYCE 喆啡酒店	2020年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	2020年度主题酒店(商务酒店、度假酒店、生活方式酒店) MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	中国人气商旅酒店连锁品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2020-2021年度全国中档酒店品牌规模TOP30	第十四届中国大住宿业金鹰奖
 <b>7天</b> 7天酒店	中国杰出投资价值酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	全国经济型酒店品牌规模TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
	2020年度MBI潜力品牌奖—投资价值品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	2020年度经济型酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
 <b>ZMAX</b> ZMAX HOTEL	公益责任品牌奖	第十届中国公益节
	杰出中国文化主题酒店品牌	2021中国酒店品牌文化节
	中国杰出设计酒店品牌	第二十一届金马奖
	2021年度数字化创新典范奖	第二届国际科创节
 <b>荟语</b> 荟语酒店 Eeril Hotel	2021年度中国创新体验空间设计酒店品牌	2021中国酒店「金枕头」奖
	2021年度创新生活方式酒店品牌	酒店高参
 <b>希岸</b> XIAN HOTEL	中国杰出影响力酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2020年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	全国中档酒店品牌规模TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
	2021年度十佳酒店品牌	第二届环球酒店节

 <b>希岸deluxe</b>	中国杰出发展潜力酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	年度公益集体奖	第十届中国公益节
 <b>潮漫</b> 潮漫酒店 CHAOMAN HOTELS	中国杰出商务酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	中国杰出投资价值酒店品牌	第二十一届中国金马奖
	品质典范奖	2021国际品质节
	2021年度数字化创新典范奖	第二届国际科创节
 <b>非繁城品</b> 非繁城品 Chenpin Hotel	2020年度MBI潜力品牌奖—投资价值品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	中国艺术旅居生活方式酒店品牌	第二十一届中国金马奖
 <b>白玉兰</b> 白玉兰酒店 Baiyu Lan Hotel	中国发展潜力酒店品牌	第七届中国旅游住宿业论坛暨金光奖
	中国杰出发展潜力酒店品牌	第十六届中国酒店星光奖
	2020年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	全国经济型(轻中端)品牌美誉度排行TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
 <b>IU</b> IUHOTEL	2020年度主题酒店(商务酒店、度假酒店、生活方式酒店) MBI影响力品牌奖	2020年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
	全国经济型酒店品牌规模TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖
 <b>派</b> 派酒店	全国经济型酒店品牌规模TOP30	第十四届中国酒店业金鹰奖

# 高管之声

## 不渝初心 迎难而上

时光荏苒，回眸历历，感慨间我们已度过极不平凡的2021年，这一年，我们欢欣鼓舞恭迎党的百年华诞，这一年，我们万众一心开启全面建设社会主义现代化国家的新征程。这一年于酒店人同样不凡，疫情的局部反复，酒店行业持续面临空前冲击，复杂的环境下波澜曲折中，锦江人看到了挑战也看到了责任，没有屈服更无抛弃。

沧海横流方显英雄本色，时代浪潮奔流不息，环境虽复杂多变，但2021年我们坚定按照市场化改革、国际化发展、系统化治理、数字化转型、人本化管理的工作方向，坚持稳中求进，积极推进变革整合强化创新引领，不断提升自身的核心竞争力。我们努力实现运营中主要风险的提前预警和动态防控，积极应对疫情对经营的影响。同时我们站在全球战略高度，在进一步优化整合的基础上，积极推动赋能体系建设，加快实施数字化转型、精细化管理和信息化赋能，着力提升品牌质量效益，推动企业实现高质量发展。

千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金。经过全体锦江人的一致拼搏，2021年度公司实现营业收入113.39亿元，同比增长14.56%，实现净利润1.01亿元，扣非后净利润亏损1.22亿，同比减亏5.48亿元。经营活动产生的现金流净流入20.69亿元，同比增长1,264%。在开店方面锦江人更是展示出逆水行舟的不屈精神，全年实现新开业酒店1,763家，净增开业酒店1,207家。目前，锦江酒店已开业酒店超过1万家，已经开业的酒店客房总数超百万间。签约酒店分布于境内三十一个省、335个地级市以及中国大陆境外六十一个国家，有效会员总数达到1.82亿。

饮水思源不避担当，在全力做强做优主业的同时，锦江人也从未忘记自身的国企使命和担当。疫情伊始，我们立即响应及时推出“五项金融措施”全力化解加盟商伙伴的生存之急，当下，我们根据全国疫情动态不断优化和提升帮扶力度，推出了“减”“免”“缓”“助”多项政策，实行管理费的减免或缓缴。截至目前，我们对加盟商伙伴的管理费、中央渠道费的减免以及物资捐赠累计超亿元，提供贷款数千万元。2021年面对河南洪灾，我们也紧急驰援，出台系列应急政策为住客提供便利服务、全力保障住客及酒店一线员工人身安全的同时，落实好受灾地区酒店大后方的物资保供及服务保障工作，及时腾出可用房间供救灾使用……我们积极履行社会责任的担当，以务实开拓的企业精神，坚持在抗疫救灾的一线，与周围的伙伴们守望相助，共克时艰。

漫漫征程 勤耕不辍，百年未有之大变局正加速演进，我国正处于实现中华民族伟大复兴的关键时期。当前，疫情仍在考验着我们，这个春天，可能有些冷，但酒店人的心依然炙热，这个春天，可能有些迟，但酒店人的冬天终将过去，没能压垮我们的困难终将化为成功的不竭的动力。2022年锦江酒店不会缺席每一场拼搏奋进，也不会落后于每一次勇往直前。

# 走进锦江

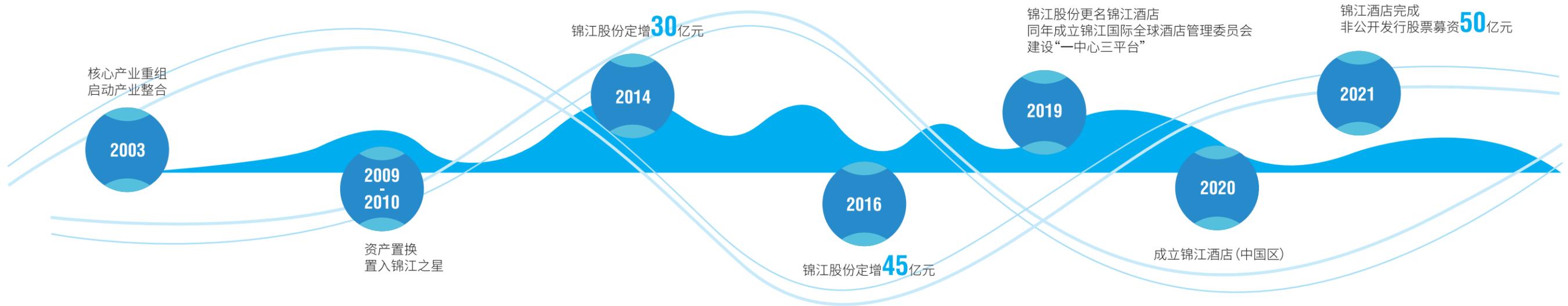
## 公司简介

上海锦江国际酒店股份有限公司(以下简称“锦江酒店”)于1993年6月成立,并自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。

公司所从事的主要业务为“有限服务型酒店营运及管理业务”和“食品及餐饮业务”,围绕“深耕国内、全球布局、跨国经营”发展战略,公司于2015年收购法国卢浮酒店集团,于2016年先后战略投资铂涛集团及收购维也纳酒店集团。目前公司旗下拥有“Golden Tulip”、“锦江都城”、“Campanile”、“麗枫”、“喆啡”、“维也纳国际”、“锦江之星”、“白玉兰”、“七天”等30余个酒店品牌。截至2021年12月31日,已经开业的酒店合计达到10,613家(其中境内开业酒店9,355家),已经开业的酒店客房总数达到101.94万间(其中境内91.86万间);已经签约的酒店规模合计达到15,373家,已经签约的酒店客房规模合计达到148.46万间,并分布于中国境内31个省、自治区和直辖市的335个地级市及省直属管辖县市,以及中国大陆境外61个国家或地区。截至2021年12月31日,公司有效会员总数达到18,215万人。

公司现有的食品及餐饮业务,包括对餐厅的投资和经营管理等。食品及餐饮业务涉及团膳,中、西式连锁快餐,日式连锁快餐等。

# 历史沿革



# 社会责任 发展战略



## 公司发展战略

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，保持和强化优势品牌。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。

## 社会责任价值观



# 利益相关方分析

锦江酒店自成立始终将企业社会责任作为企业经营管理中不可或缺的重要组成部分。公司保持与股东、加盟商&消费者、员工、政府及监管机构、供应商及合作伙伴、社区六大利益相关方沟通,对不同利益相关方的期望和关注点,通过常态化的沟通方式和完备的沟通渠道,以了解利益相关方对公司社会责任战略的关注、期望和诉求。

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
股东	股东权益保护; 投资者沟通及权益保护	股东大会; 定期信息披露; 业绩发布会; 投资者调研
加盟商&消费者	加盟商&消费者服务; 安全服务	消费者投诉热线; 加盟商大会、加盟商服务团队线下沟通等
员工	员工权益-福利; 员工培训及发展; 数字化管理	人力资源管理部门; 员工培训; 职业健康
政府及监管机构	风险管理与内控建设; 党建工作	政策执行; 定期沟通与汇报
供应商及合作伙伴	供应链管理	供应商遴选; 供应商交流与培训
社区	责任社区	抗疫防疫; 爱心帮扶

# 实质性议题分析

## 一、实质性议题

### 审核流程分为: 议题识别—利益相关方调研—议题筛选

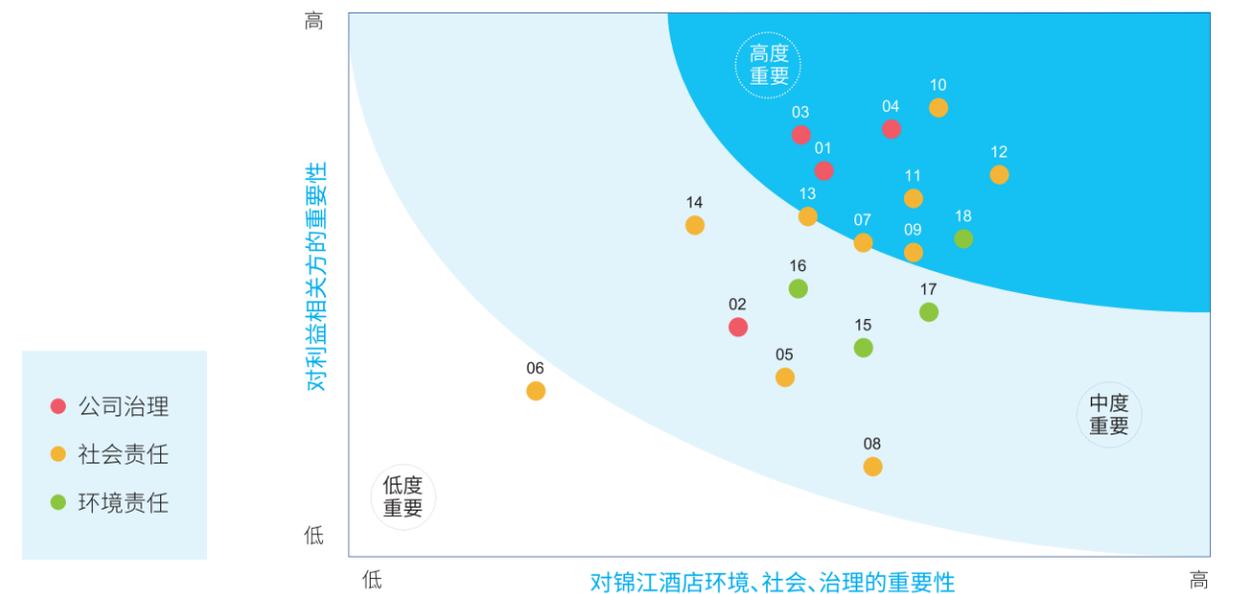
①**议题识别:**根据锦江酒店及所处行业的行业特点、社会舆情大数据分析,框选出重要性议题,形成对锦江酒店重要的议题库;

②**利益相关方调研:**通过与利益相关方沟通,搜集相关信息,形成对利益相关方重要的议题库;

③**议题筛选:**从对锦江酒店“环境、社会、治理的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度出发,通过利益相关方深度沟通、专家访谈、公司高管讨论会议等方式初步确定实质性议题,并按重要性排序。

## 二、实质性议题分析结果

根据实质性议题分析结果,本年度实质性议题增加食品安全、数字化服务模块。需要说明的是,今年公司提高了“加盟商和消费者隐私保护”的重要性,主要因为近年来,社会上不法分子买卖消费者个人隐私信息的违法案件增加及公众对个人隐私信息安全重视程度增加所致。



编号	实质性议题	对利益相关方的重要性	对锦江酒店环境、社会、治理的重要性	编号	实质性议题	对利益相关方的重要性	对锦江酒店环境、社会、治理的重要性
01	风险管理与内控	7	8	10	加盟商、消费者隐私保护	9	8.5
02	投资者沟通	5	6	11	加盟商、消费者沟通	8	7.5
03	反腐败治理	7.5	7	12	食品安全	8	9
04	安全管理	8	9	13	数字化服务	7.5	8
05	薪酬与福利	5	7	14	社区公益	6	7.5
06	员工晋升	4	6	15	绿色办公	5	6
07	培训与发展	5	8	16	环保培训	5.5	7
08	股东权益保护	4	8	17	绿色经营	6	8
09	供应链管理	8	8	18	水资源管理	6.5	9

# 优化治理 “高质”发展

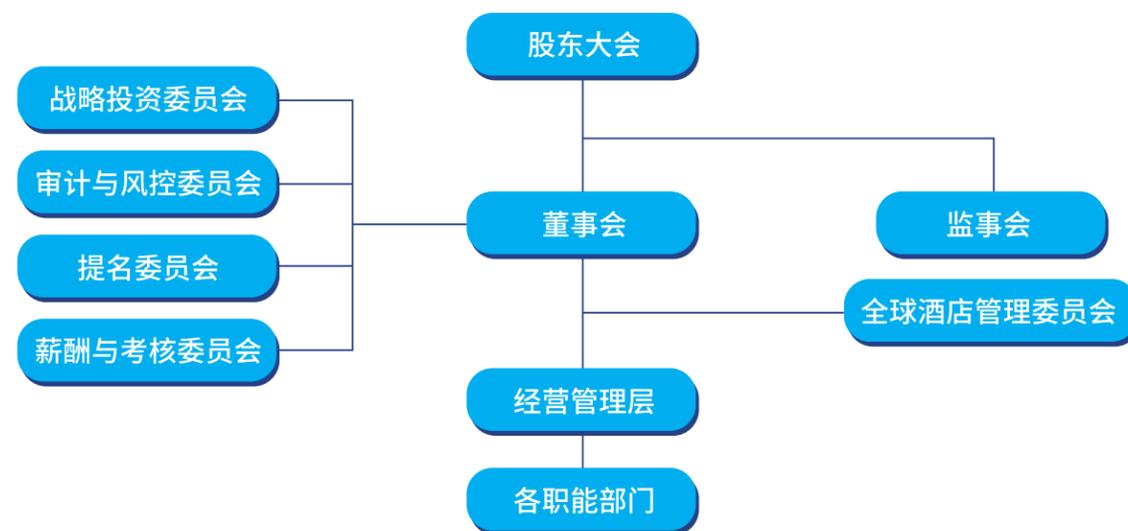


## 科学架构 高效治理

锦江酒店的控股股东为锦江资本，其控股比例为45.05%，实控人为上海国资委。锦江资本根据“资本、资产、资金、资源”的战略定位，深化改革和聚焦主业发展的要求，其主营业务包含全服务酒店、有限服务酒店、食品和餐饮、汽车运营与物流、旅游中介等。酒店品牌主要包括“J”、“岩花园”、“锦江”、“昆仑”等全服务酒店品牌以及本公司旗下的有限服务酒店品牌。锦江酒店与控股股东在人员、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。报告期内，公司不存在控股股东非经营性占用公司资金行为。

锦江酒店严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规及规章的规定，逐步完善现代上市公司治理体系，持续提升治理能力，以期实现公司高质量发展。

上海锦江国际酒店股份有限公司组织结构图



公司董事会由10名董事组成，其中独立董事4位，审计与风控委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会的主任委员（召集人）由独立董事担任，另设有董事会战略投资委员会。

2021年度，本公司持续优化“三会”合规运作，逐步促进公司内部职能细化，注重和独立董事、外部董事的日常交流与沟通。

会议名称	次数
股东大会	2
董事会	18
监事会	4
独立董事会议	2
独立董事发表事前认可意见	4
独立董事发表独立意见	9
董事会审计与风控委员会	8
薪酬与考核委员会	1

# 严格内控 防范风险

锦江酒店依据《企业内部控制基本规范》、《COSO企业风险管理——整体框架》等国内外成熟的风险管理理论体系结合公司生产经营和管理实际，制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司风险管理制度（暂行）》，建立了风险识别、风险评估、风险应对、监督与改进的风险管理流程，及时识别内外部风险，保障公司的可持续发展。

公司风险管理组织体系包括董事会、董事会审计与风控委员会、风险管理工作组、内部审计部门以及其他职能部门或机构。

风险管理组织	职能
董事会	在风险管理整体框架中占据核心地位，就风险管理工作的建立、完善和有效运行对出资人及其他股东负责。
董事会审计与风控委员会	在风险管理整体框架中占据主导地位，就风险管理工作的建立、完善和有效运行对董事会负责，代表董事会行使监督检查职能。
风险管理工作组	风险管理体系的建立和推动机构，负责策划并推进公司风险管理的各项工作，直接向公司董事会审计与风控委员会（或其授权的高级管理人员）汇报工作。
内部审计部门	风险管理工作的独立监督职能，通过系统的方法评价和改进企业的风险管理、控制和治理流程效益。
职能部门	所管业务风险的责任者，在全面风险管理工作中应遵循风险管理职能的组织、协调、指导和监督接受风险管理工作组的协调和内部审计部门的监督。

为应对疫情的冲击及外部环境不断变化的风险，公司依据相关法律法规制定了《突发事件预警与响应机制》、《防台防汛和自然灾害应急预案》、《疫情突发地区门店工作指引》、《门店疫情防护指引》及《政府征用门店宾客关怀计划》等风险应急预案。根据相关应急预案，公司可以及时评估风险发生的可能性和造成的影响，确定应对策略并落实应对方案。针对企业内部控制，锦江酒店通过编制《锦江酒店内部控制管理手册》、《锦江酒店（中国区）内部控制管理手册》等，制定了完善的内部控制与风险管理体系，促进公司各级员工明确职责分工、正确行使职权。

公司始终坚持依法合规经营，从制度优化、系统控制、流程制约、责任压实、文化建设、员工教育等全方位、多角度入手，采取一系列措施不断强化合规建设，严格满足监管及合规要求，保障企业健康稳健发展，不断提升和优化公司的内部控制管理体系。

在财务风险管控方面，锦江酒店持续推进全球财务共享平台建设，通过加快全球财务共享业财融合、强化数据应用、打造智慧财务等方法，实现降本增效，助力卓越绩效管理体系建设，打造酒店行业领先国际的财务运营平台。

此外，锦江酒店逐步提升全球财务管控能力，持续推动财务数字化转型及创新。通过搭建数据治理体系，实施数据治理职能，已初步实现财务管理能力的数字化赋能，为数字化转型建立基础。锦江酒店逐步将现有主数据接口与中国区MDM平台统一对接，明确各类主数据标准及管理要求。同时根据财务管控相关需求，提升管理与流程效率，为后续提供多场景的数据应用与服务打好基础。

## 安全生产 重于泰山

为全面护航公司稳定发展，保障公司、酒店宾客及员工的生命、财产、信息安全。明确公司下属各品牌日常运营中对各类安全事故的处置方法，全面加强安全管理，建立、完善应急救援措施和应急保障体系。2021年公司依据国家各项安全法律法规及公司战略目标，特制订《锦江酒店（中国区）安全管理制度》。

### 一、安全管理体系

锦江酒店一直致力于“三全管理”体系建设。在安全经营管理上实行“全员参与、全过程控制、全方位管理”。由不同层级的人员参与，对安全经营的全过程环节，实施全方位管理。

### 二、安全检查制度

为规避各类安全事故发生，公司以隐患排查治理和风险点危险源排查管控为支撑，以“质检管理系统、舆情系统”为平台，实现风险自辨自控、隐患自查自治。对存在的重大安全问题应进行专题讨论并提出具体解决措施，并每年度由各品牌提交安全经营报告，区域每季度提交安全管理报告，门店每月提交安全三级检查报告至品质监察系统。

## 数字化转型 精细管理

2021年公司加快实施数字化转型、精细化管理和信息化赋能，重点通过数字技术降低信息不对称，增加管理半径。通过积极推进信息管理中心组织转型和能力建设，将其转变为以客户为中心的信息化共享能力中心、数字化业务变革中心，引导企业建立依附于数字化平台的业务模式。

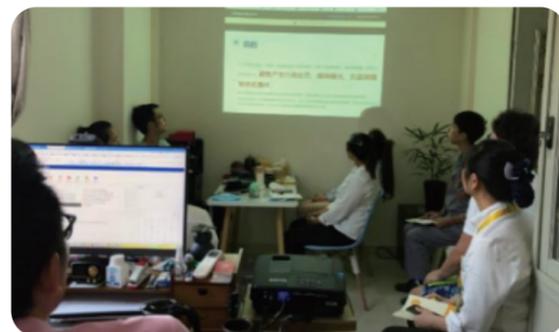
公司引入腾讯会议、企业微信等企业服务解决方案，全面升级会议系统、差旅管理以及费控等内部系统，以提高办公效率和资产管理水平。腾讯云将为锦江酒店提供业界领先的公有云、分布式数据库TDSQL以及智能运维系统等产品，构建数字化转型技术底座。

### 2021年门店检查工作总结：



## 三、安全教育培训

2021年第四季度公司开展了全中国区线上安全培训学习+线下门店转培训任务。于享学堂平台建立舆情、公关、品质、安全赋能行动培训，组织中国区各品牌7,279人参训，参训合格人数6,837人，参训合格率93.9%。完成转训门店5,278家，转训人数4万多人。



## 守法经营 廉洁自律

锦江酒店严格遵守中华人民共和国《刑法》、《反不正当竞争法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反腐败/贿赂相关的法律法规，坚持以惩防并举、重在预防为原则，通过反舞弊机制建设、开展线上线下廉洁从业培训和宣传，增强全体员工的合规意识，加强员工职业道德和法制意识。同时，推动锦江酒店与所有合作伙伴签署反商业贿赂协议，向企业合作伙伴倡导廉洁从业价值观，共同维护阳光经商生态环境。

### 反腐宣传图片



# 不忘初心 党建引领

锦江酒店持续加强党员队伍的思想政治建设,在加强党建工作上成效显著,以高质量党建引领公司高质量发展。

## 一、完善党建制度,强化党建引领

锦江酒店坚持把党的政治建设放在首位,严格履行党委议事相关决策规则与制度。公司制定并下发了《锦江酒店党委落实全面从严治党主体责任的实施意见(试行)》,完善“锦江酒店党委前置研究事项清单”。另,根据《中国共产党章程》、《中国共产党基层组织选举工作条例》等有关规定持续加强有序推进换届选举,全面把握新修改的选举工作条例。结合干部调整和人员岗位变动的实际情况,及时开展基层党组织换届选举工作。报告期内,共有6家党委、2家党总支、9家党支部完成按期换届。

## 二、加强党史教育,夯实基层党建

为了筑牢思想抓牢党史教育,加强党员队伍思想和政治建设,公司坚持开展“党史”学习教育活动,先后组织召开33次公司党委会,所属企业专职书记会议6次。组织党员主题学习和座谈8次,党委中心组学习7次,党建活动12次。锦江酒店打造4家“四史”学习教育基地,开展158场次宣讲,1,930人次积极参与。

此外公司开展专题党课共计41次,组织23家所属企业党组织参加“党史学习教育知识竞赛”活动,组织参观中共一大纪念馆。通过举办相关党建教育活动,进一步加强党员干部的思想基础,提高政治素质和党员的先进性。



学习贯彻党的十九届六中全会精神主题党日



参观中共一大纪念馆

为贯彻“党的一切工作到支部”的理念,公司探索党建新模式,构建全方位、全覆盖的党建联建组织体系。2021年第一季度,公司完成对中国区党总支的设立工作,并逐步推进1+5+5党组织架构的完善。同时,联合开展党建联建、学习培训等活动,搭建工作平台、加强工作交流、增强工作实效。为充分发扬“支部建在连上”的优良传统,公司适应新时代发展创新党组织设置模式,形成严密完善、坚强有力的组织体系,成立多个服务保障临时党支部,有效强化临时党支部的相关服务。



上海市国资委系统在深企业党建联建活动



无偿献血健康公益跑党建联建

## 三、重视人才培养,助力公司发展

2021年,锦江酒店制定党组织书记和入党积极分子培训规划,按照坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展的方针和有关规定,成功发展党员数26人。

此外,公司还开展了“两优一先”评选工作,严格执行干部选拔任用“一报告两评议”制度、个人有关事项报告制度等,加强干部选拔任用工作全过程监督,健全干部选拔任用工作监督机制,提高选人用人公信度。

2021年,以党史学习教育为契机,公司聚焦基层团组织建设,召开了锦江酒店第一届团员代表大会,并举办“百名青年讲百年党史”活动,激励团员青年担起时代接班人的责任,为团组织规范化建设打下坚实基础。

## 四、全面从严治党,强化政治纪律

为坚决贯彻落实市委关于全面从严治党的工作部署,依据集团巡察相关反馈意见,锦江酒店党委强化党内监督机制,依据相关反馈意见,细化18项整改措施,抓好巡察整改各项任务落地。锦江酒店下发《2021年度加强党风廉政建设和反腐败工作责任目标》,组织各级党员干部签订党风廉政建设责任目标承诺书,召开基层党建工作和党风廉政建设述职评议会,推动锦江酒店全面从严治党向纵深发展。

# 勇于担当 回馈社会

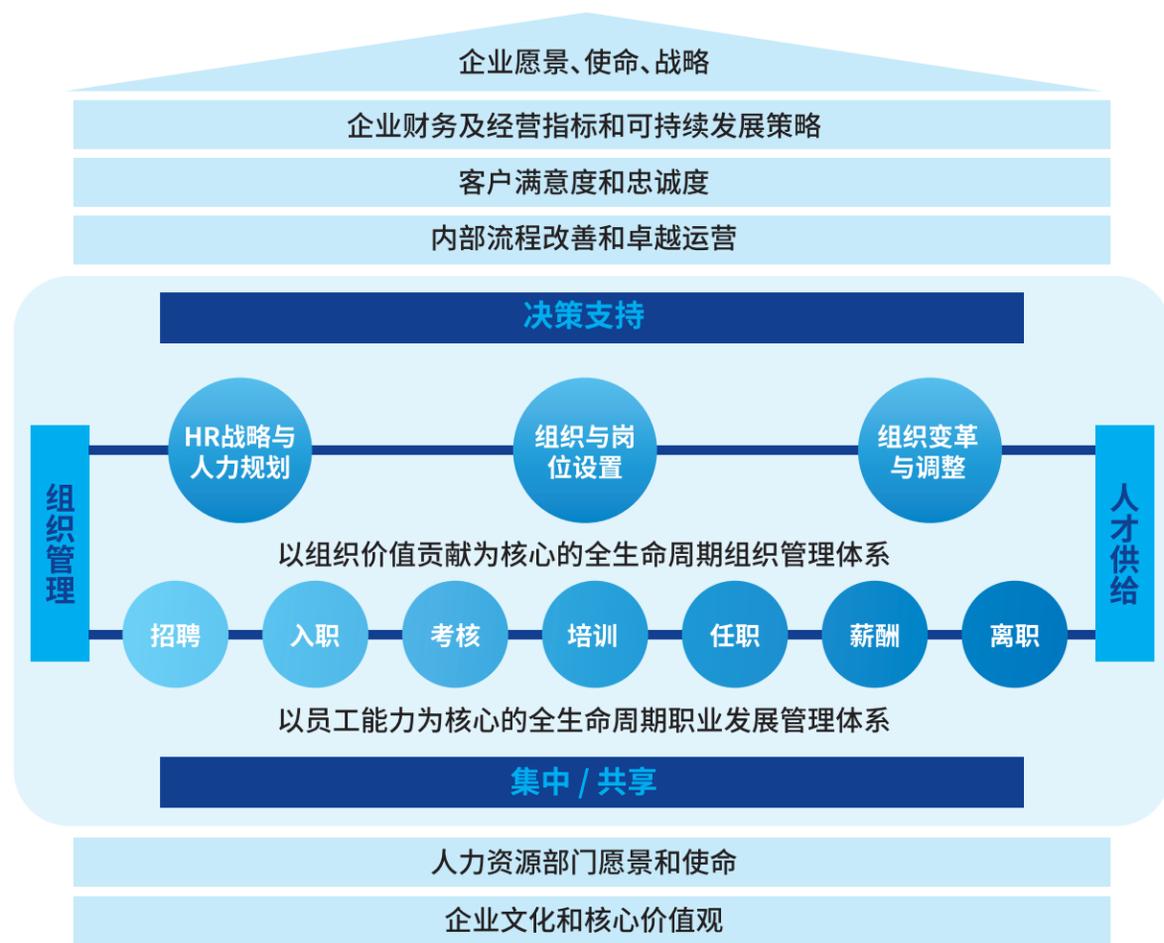
## 以人为本 携手共进

员工始终被公司视为生存和发展过程中最宝贵的资源，在推进内部整合的过程中，公司严格按照“基因不变”的原则，保留原有的市场化激励机制，充分激发团队积极性，并不断通过内部培养和对外引进相结合的方式促进相互交融和相互学习，因此打造了一批优秀、专业、高效、战斗力强大的人才团队这也成为锦江酒店发展过程中重要的核心优势之一。

基于公司“店长即品牌”的人才战略目标，2021年锦江酒店（中国区）进行人才管理改革。2021年年初，锦江酒店（中国区）进行了组织架构的调整，并开启了“锦玉”人力资源体系优化项目，该项目将员工职业生命周期管理体系与组织生命周期管理体系结合在一起，为战略目标的达成提供决策支持。截至2021年末该优化项目已完成了：组织发展模块的构建；薪酬绩效模块的设定；最佳实践模块的打造。2022年锦江酒店（中国区）将全力打造EHR系统模块，争取年内完成“锦玉”项目，为公司战略目标达成提供有力的支撑。

项目模块及工作内容	2021Q1	2021Q2	2021Q3	2021Q4	2022
<b>组织发展模块</b> 组织架构设计及确定 标准职位库及标准JD交付 组织变革赋能与共识 分权手册确定					
<b>薪酬绩效模块</b> 层级薪酬设置 人员薪酬结构调整 个人绩效标准及指标制定					
<b>最佳实践中心模块</b> 人力资源支持手册 人才画像构建 招聘流程及雇主品牌建设 人力资源流程手册					
<b>EHR系统模块(系统三期上线)</b>					

■ 已完成    ■ 待开展



## 一、员工概况

锦江酒店始终致力于建立科学、系统的人力资源体系和有竞争力的市场化薪酬体系，创造尊重员工价值、开发员工潜能、升华员工心灵的人才成长环境和工作氛围，通过持续吸收、培养和激励国内外代表住宿餐饮行业先进水平的优秀人才，为公司战略的推进提供人力资源保障，实现员工价值最大化。截至2021年末，员工共计33,162人。

截至2021年末，锦江酒店(中国区)中高层管理者共132人，其中女性管理者共41人，占比31.06%。门店人员构成中，包含8,239名酒店总经理，其中男性5,061人，女性3,178人；经理级共6,817人，其中男性3,158人，女性3,659人；其他员工共8,367人，其中男性3,152人，女性5,215人。

女性管理者比例		
管理者性别	人员总数	比例
男性	91	68.94%
女性	41	31.06%
合计	132	100.00%

门店人员总数			
总经理	经理	主管	员工
5,061	3,158	1,278	3,152
3,178	3,659	1,204	5,215
8,239	6,817	2,482	8,367

年龄	人员总数
18岁以下	10
18-25岁	3,311
26-35岁	10,297
36-49岁	10,193
50岁以上	2,226
合计	26,037



## 二、权益保障

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定了《人员的招聘和录用政策程序》、《劳动合同政策程序》等规范文件，明确规定招聘不限制性别、地域、民族和信仰等，对候选人的评估内容包括教育背景、语言能力、人际沟通能力、专业知识、从业经历和个人素质等，更侧重应聘者的专业经历、能力、业绩表现和发展潜质，严禁录用童工，保护妇女儿童权益以实现职场的公正平等和多元化建设，保证员工同工同酬，尊重人权，坚决杜绝各类歧视现象。

在休假方面，为维护公司正常工作秩序和员工休息休假权利，公司制定了《QJ-GC38.003-2020工作时间管理制度》明确了工作时长及有事假、病假、工伤假、丧假、婚假、产假、陪产假、产前检查假、哺乳假的休假规则和休假标准。

### 案例 哺乳假

公司规定,合法结婚且育有不满一周岁婴儿的女员工,在休完产假返岗后,如有哺乳需要,核实并经申请获批后,可享受哺乳假,哺乳假为全薪连续日假期。符合条件的女员工每天享受两次哺乳时间,每次30分钟,也可合并60分钟一起使用,休假期限为婴儿出生后1年;多胞胎生育的,每多哺乳1名婴儿,每次哺乳时间增加30分钟,即每天增加1小时等。

## 三、薪酬与福利体系

为打造公平公正的工作环境,激发员工的工作积极性,公司遵循同工同酬、按劳分配、多劳多得的原则,制定了具有市场竞争力的薪酬福利体系和绩效考核体系,并不断优化完善。依据公司的发展,和业务区域的布局,中国区总部的工资薪酬福利体系与门店员工的薪酬福利体系有所区分。

中国区总部员工的薪酬福利体系主要遵从《QJ-GC38.018-2020锦江酒店(中国区)薪酬管理制度》、《QJ-GC38.056-2021锦江酒店(中国区)福利管理制度》等的相关制度。薪酬主要包括固定薪酬、浮动薪酬、货币福利、其他额外奖励;非货币福利则包括补充保险、员工体检等。在薪资调整方面,公司充分考虑到了岗位变动、任职资格、经济环境以及个人的绩效等核心问题,补充了调薪制度。灵活的薪酬调整制度有助于激发员工活力、吸引和留住人才与公司共同发展。



公司旗下门店员工的薪酬管理工作从业务角度出发,制定出符合品牌调性及管理需要的薪酬方案,目前薪酬主要结合品牌类别、门店类型、房量、城市类型、岗位类型等综合维度再进行市场化定薪。

## 四、员工晋升

公司通过内部晋升、轮岗和换岗等方法为员工构建多元职业发展平台,建立横向和纵向发展的晋升通道,为员工制订职业发展规划,并定期开展执行状况评估和结果反馈,有效地激发员工的潜能,最大限度地调动员工的工作热情,增强员工的向心力和忠诚度,实现企业和员工的共同发展。

为统一公司职级管理体系,同时为员工提供科学、规范的职业发展通道,公司制定了《QJ-GC38.053-2021锦江酒店(中国区)岗位职级管理制度》。该制度明确了公司岗位层级划分为5个层级15个职级的体系,同时还明确了各层级的工作要求、主要职责及定级规则。锦江酒店的高级管理层级的晋升则遵循《锦江酒店(中国区)中高级管理人员管理办法》。

岗位层级	职务	职级
高级管理层 (E)	首席	15
	总裁	14
	副总裁	13
中级管理层 (N)	总经理	12
	副总经理	11
	助理总经理	10
总监层 (O)	高级总监	9
	总监	8
	副总监	7
经理层 (T)	资深经理	6
	高级经理	5
	经理	4
主管层 (S)	高级主管	3
	中级主管	2
	初级主管	1

## 五、招聘情况

根据行业特点及锦江酒店人员管理的现状，公司秉承“店长即品牌”的人才战略，编制了《QJ-GC38.040-2021锦江酒店(中国区)招聘管理制度》，明确了招聘原则、录用标准，以及外部招聘、内部推荐、内部招聘/内部竞聘、校园招聘为主的招聘形式，并于2020年7月起正式实施。

此后，公司进一步细化了管理制度，先后发布了《QJ-GC38.012-2020内部竞聘管理制度》、《QJ-GC38.038-2021锦江酒店招聘渠道管理办法(试行)》等管理制度，进一步优化了公司招聘流程，使相关部门的工作有序展开。公司首选的招聘形式为内部招聘/内部竞聘，当内部无合适人选时启用外部招聘。

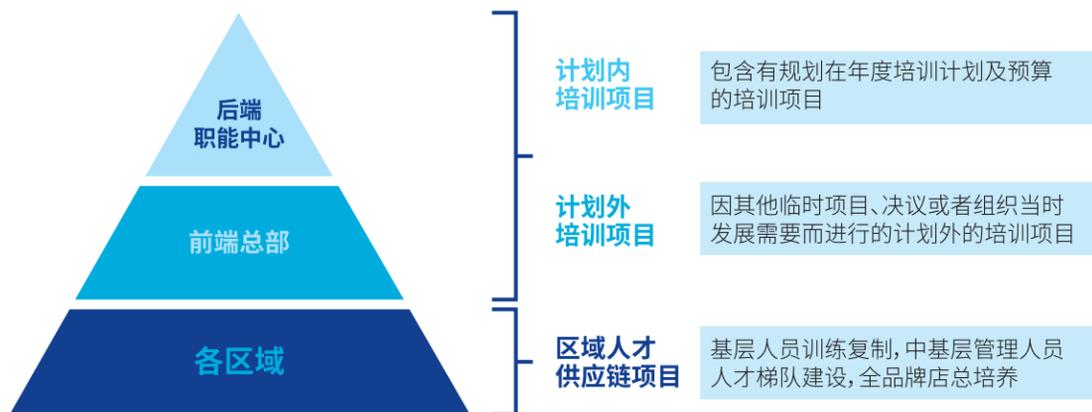
公司在招聘和录用过程中，对应聘者进行身份查验，杜绝招聘童工。报告期内，公司未发生雇佣童工或强制劳工事项。

## 六、培训与发展

### 1、培训体系

公司始终重视员工的职业发展与能力建设，认为培训是员工走向专业化道路的必经之路，公司根据行业特点建立了多维一体的培训体系，旨在不断提升员工的综合素质和专业技能，健全人才梯队、塑造以诚信和责任为导向的团队精神、推动员工职业素养的培养和职业发展。

基于公司整体组织职能的划分，为了充分发挥后端职能、前端总部、各区域不同组织的业务能力优势，培养其建立学习型组织的意识，对培训项目下的规范化操作流程有所区分。



**现有培训体系包含：**新员工入职培训体系、训练系统、员工晋升认证培训体系、业务赋能培训体系、绩效改进培训体系和管理干部培训体系等；常用培训形式：项目制、线上直播、线下面授、OMO、导师制等；常用培训活动：现场实操，情景模拟，测评，练习，讨论，案例分析，互动讲授，拓展活动，标杆考察，视频教学等。

### 案例 平台重装上线, 功能权限升级

享学堂平台于2021年8月以新的页面、新的logo等新的形象“重装上线”，人员信息全部更新完善；满足品牌个性化诉求，结合相应程序字段，设计独立于中国区架构之外的品牌虚拟架构树，方便培训管理及人员赋能；从而促使平台使用率从8月开始大幅度提升。



课程名称	开课日期	学习人数	评价
酒店百科知识 (完整版)	2021-10-09	10125人学习	★★★★★
PMS系统是什么?	2021-10-08	6118人学习	★★★★★
CRS系统是什么?	2021-10-08	5993人学习	★★★★★
什么是酒店叫早?	2021-10-08	5356人学习	★★★★★
6T管理有哪些T?	2021-10-08	5328人学习	★★★★★
酒店连通房是什么?	2021-10-08	5347人学习	★★★★★
酒店双重出售是什么?	2021-10-08	5345人学习	★★★★★
OTA究竟是什么?	2021-10-09	5087人学习	★★★★★

### 案例 丰富课程内容, 组织案例大赛

为丰富课程内容，同时保证课程具有实际帮助。锦江酒店以大赛的形式征集一批前端各品牌优秀案例，对他们进行专业案例编写技巧、微课制作技巧等赋能培训，在输出经验案例后进行一对一指导，由品牌CEO审核筛选确认，最终形成智慧案例库，并制作成视频微课形式发布于“享学堂”内供全员学习。



## 案例 理论知识学习游戏化,提升培训效率

兴趣是学习的最好的伙伴。我们充分考虑到传统培训的枯燥性所带来的弊端,今年上线了游戏化学习系统,提升了我们培训效率。



## 2、培训数据

锦江酒店(中国区)2021年累计开班84期,覆盖5,506人次,毕业/结业4,963人,转训6,007人次,合计受训人数11,513人。根据开班信息,受训员工为男性占比约76%,受训员工为女性占比约24%。男性员工人均受训时数36小时,女性员工人均受训时数28小时。

其中,关键岗位培养25场次,覆盖1,537人次,毕业/结业1,481人,通过率96.36%。一线人才培养45场次,覆盖3,061人次,毕业/结业2,675人,通过率87.39%。应届管培生培养2场次,覆盖339人次,毕业/结业280人,通过率82.6%。

管理人员和专业技术人员岗位培训7,393人次,占比64%,人均受训时数40小时,使用培训经费占工资比例1.5%;技能和其他人员岗位培训4,120人次,占比36%,人均受训时数24小时,使用培训经费占工资比例0.61%。

## 七、关爱员工

员工是公司最为宝贵的资源,公司始终重视对员工生活的关怀,尽力为员工提供良好的工作环境,实施员工专项帮扶计划,努力让每位锦江人都充分感受到大家庭的温暖。

在硬件方面,为改善员工工作与生活条件,我们把建设酒店最佳员工餐厅、浴室、更衣室、停车棚和宿舍作为企业长效机制,通过“五佳”主题活动有效地促进与改善了酒店的后台环境与和谐氛围。为提高员工生活质量,在有条件的连锁酒店开设读书室、健身房;营造和谐、健康、愉悦的人文环境。

人文关怀方面,为帮助员工平衡工作与生活的压力,树立积极向上的工作精神和生活态度,锦江酒店积极倡导健康生活理念,发动各级职能部门骨干和下属公司领导,组织员工参与丰富多彩的业余活动。

## 1、体育活动

为员工身心健康的发展,锦江酒店在2021年度分地段、多频次地举办了多种运动活动,包括公司运动会、赛艇比赛等。

### 案例 锦江酒店运动会

10月16日,锦江酒店运动会分站赛在上海、深圳两地同时举行,项目包括4×100米接力、3人篮球、羽毛球男子单打、羽毛球女子单打、羽毛球双打,两地有近300名锦江人报名。

11月14日,锦江酒店运动会总决赛在深圳举行。近千位员工参与此次活动,共有16支队伍及8人晋级总决赛,整个赛事角逐出6个单项冠军,1个团体冠军,同时八大趣味运动项目也精彩纷呈。



### 案例 陆上赛艇PK赛活动

2021年6月,为庆祝建党一百周年,锦江酒店赛艇队与党群工作部联合开展“学党史 赛接力 展力量”陆上赛艇PK赛活动。活动两城三地联动,以职能中心和品牌为单位参赛,结合中国区赛艇文化学习党史,通过接力形式激发团队荣誉感,传承奋斗精神,做到“心中有信仰 脚下有力量”。



## 2、文娱活动

进一步丰富职工的业余活动,公司在2021年度期间举办了摄影大赛、歌唱比赛、新年绘画等活动等。

## 案例 “一彩流光”摄影大赛

2021年5月,公司举办“一彩流光”摄影大赛。摄影主题包括“锦江笑容”、“锦江风光”、“锦江点滴”。活动收到近300份作品投稿,最后通过大众票(逾1.2万次投票)选出30强作品。



此外,每逢重要节假日,公司也会举行送福利活动。



## 案例 员工读书活动

为营造良好的读书学习氛围,公司持续开展员工读书活动,不断完善读书学习制度,建立读书学习常态机制。报告期内,公司为每位员工提供一定的购书资金,倡导员工在「多读、广度」的基础上「精读、深读」,并引导员工正确处理好工学关系,实现学习工作两不误、两促进,使读书成为一种风气、一种自觉行动,鼓励员工在不断增长知识、拓宽视野的同时,学以致用。

## 3、员工帮扶

公司高度关注困难员工的情况,开展各类送温暖活动。公司组织落实员工「微心愿」活动,助力多名酒店一线防疫职工实现心愿;通过「点亮微心愿」之金秋助学专项活动为多名困难员工子女购买学习用品等。此外,公司持续为全体女性员工提供专项大病保险「女性安康保险」,并建立三级帮困体系,制定大病帮扶等方面的相关条款,每年两次对帮困对象进行帮困救助。

同时,公司建立了员工互助会。互助会在员工或其家属遭遇意外、重疾等突然困难时给予帮扶、互助。2021年度互助会援助31人,其中身患重疾的员工27人、员工家属4人,援助总金额约64.2万元。

## 八、员工沟通

兼听则明,公司一贯十分重视听取来自员工的意见和建议,并通过多种渠道倾听他们的心声。公司每月对员工进行满意度评测,倾听员工的反馈。中国区在公司和各连锁店员工餐厅设有总裁信箱,随时接受来自员工的想法和思路;在线上开设了微信公众号和新浪微博等平台,旨在用更亲切的方式打开与大家充分沟通的大门。

## 九、职业健康

公司始终将员工健康和 workplace 生产安全视为重中之重,严格遵守所在运营地的职业健康安全法律法规,并通过建立完善的职业健康与安全管理体系,为员工提供一个健康、安全的工作环境。基本保障方面,除法定的医疗保险外,公司还提供统一的补充保险,覆盖范围为全体员工;公司每年组织员工体检,适用对象为入职满一年的员工。



此外,公司定期或不定期地组织职工健康管理课程及活动,如急救讲座、健康理疗体验活动等。



## 尊重保障 股东权益

### 一、重视投资者关系管理

锦江酒店重视投资者关系管理工作,始终致力于建立和谐的投资者关系。并通过积极充分的投资者交流沟通、建立全方位的信息披露和沟通渠道、完善投资者关系管理体制等方式持续提升投资者关系管理水平。

2021年度,公司积极参加网上集体接待日活动—“心系投资者,上海上市公司在行动”2021年上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会;通过上证路演中心网络互动平台举行2021年半年度业绩说明会等。

同时,注重与机构投资者的交流,年内举办了年度投资者交流会、半年度业绩说明电话会议;在崇明花博部落—锦江酒店体验营举办2021年下半年锦江酒店投资者交流会暨中端轻度假项目体验活动;还参加了20余家境内外券商组织的上市公司交流,通过多种会议形式与境内外投资者进行充分沟通交流,全年累计接待了200余家500多人次的调研;同时,组织境内外机构投资者参观并调研了龙漕路创新中心、中国区深圳总部等,尽可能满足机构投资者的要求,增强公司透明度。



### 二、保护和尊重中小投资者权益

2021年,锦江酒店继续严格遵守《中华人民共和国公司法》及《中华人民共和国证券法》等相关法律法规,充分保障中小投资者的合法权益。进一步增加公司治理透明度,不断完善股东大会议事规则。公司十分注重与中小投资者的交流,耐心、细致地接听中小股东的咨询电话,及时回复上交所E互动股东提问(截至2021年12月31日累计回复237个提问)及投资者的咨询邮件。

### 三、规范和创新信息披露渠道及内容管理

锦江酒店2021年坚持真实可靠原则,通过法定渠道向投资者及时准确的披露公司信息。全年共发布公司公告53份,其中定期报告4份,临时公告49份。使投资者能够及时掌握公司经营动态和数据,了解公司运营情况。另通过业绩说明会、接受调研等渠道与投资者之间建立了良好互动。同时,公司在成立锦江酒店(中国区)之后,组织了中国区管理团队参加上市公司投资者关系和信息披露工作培训,以促进旗下公司正确地执行相关工作。公司信息披露工作也受到了投资者和监管层的一致好评。

## 四、价值共享

公司始终坚持股东利益最大化实现价值共享,持续维持高比例分红政策。

锦江酒店历年分红情况

科目	2016	2017	2018	2019	2020	2021
现金分红(亿元)	4.60	5.36	5.75	5.75	0.62	0.57
归母净利润(亿元)	6.95	8.82	10.82	10.92	1.10	1.01
现金分红/归母净利润(%)	66.20	60.84	53.10	52.61	56.31	56.36

## 创新赋能 合作共赢

### 一、打造赋能平台

随着公司后台整合的推进,在规模优势和资源优势的加持下,公司成立了“一中心三平台”(全球创新中心GIC、全球旅行产业共享平台WeHotel、全球采购共享平台GPP、全球财务共享平台),让投资人、门店运营者实现从资源匹配、管理优化、业务协同方面的充分融合发展。“一中心三平台”逐渐成为锦江酒店投资发展和品牌赋能的有力武器。

### 二、扶持加盟商

公司的发展一定程度上依赖众多加盟商的成长和壮大。我们每年召开业主年度会议,对来自各加盟方的意见和建议加以总结,并带到公司高层决策会议上共同讨论决策,在充分沟通的基础上切实增强经营团队的整体管理能力。

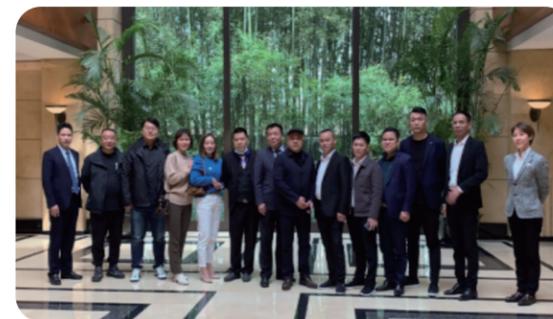
报告期内公司多次为加盟商组织开展专业的满意度调查活动、定期组织“新加盟业主培训”,及时有效地发现并解决加盟商经营管理中的问题,努力缩小加盟商管理成员间的专业差异,真正为加盟商提供帮扶。

**加盟商满意度调查方面:**锦江酒店(中国区)投资人满意度93.44%,筹备筹建店的投资人满意度为91.85%,新开业爬坡店的投资人满意度为92.58%,成熟店的投资人满意度为93.79%。

加盟培训方面,2021年年公司举办了多场加盟商培训,参与总人数达1,525人次,其中,以线上方式参与培训为1,303人次;

#### √ 线下培训

2021年3月公司举办了锦江创新体验之旅暨金牌加盟交流活动,培训交流参与投资人数**21**人次。



2021年4月凯里亚德品牌及康铂品牌优秀老加盟商交流培训活动,培训交流参与投资人人**数30**人次。

2021年7月14日—7月16日“走进锦江”锦江深度体验之旅与投资人赋能活动,参与投资人数**48**人次。



2021年10月20日—10月23日“人和锦江—至诚之程”锦江酒店(中国区)投资加盟论坛, 优质老加盟商交流培训参与投资人数**123**人次。



### √线上培训

2021年1月、3月、4月、5月、6月、7月、8月、10月、11月为加盟分店投资及加盟财务管控传播共9场辐射**1,303**人次。



### 案例 2021GPP施工单位培训大会

为更好地服务全球30多个品牌、10,613家酒店, 完善供应链管理, 进一步打造“专业过硬、服务规范、品质保证、高效产出”的施工队伍, 建立稳固、双赢、有竞争力的供应体系, 锦江全球采购共享平台GPP邀请酒店施工与装修领域的众多专业公司, 参与2021年度GPP施工单位培训大会。GPP各业务部门为各供应商详细讲解了酒店IT、机电、暖通等领域的指导与规范, 优秀供应商分享了宝贵的项目经验。会上, 还进行了GPP优秀供应商大奖颁奖仪式。



## 三、打造责任供应链

### 1、供应商管理

公司近年来的业务扩张使得对供应商的成长与发展要求越来越紧迫, 帮助部分供应商提高自身的管理水平和市场竞争能力已成为我们的重要使命。公司在与供应商合作的过程中, 一方面不断向供应商灌输锦江酒店的价值理念, 要求供应商提供的产品符合国家质量、环保等必需标准, 同时符合锦江酒店的产品规范; 另一方面通过自身的发展为供应商提供更大的发展机会和施展空间, 为供应商的业务高速发展提供有力保障。公司通过《物资采购管理工作流程》、《连锁店采购管理操作流程》对供应商的遴选、分类及操作进行规范管控。此外通过以下措施强化对责任供应链的打造:

#### ①强化企业供应商的社会责任意识

以顾客为导向, 使其认识到规范发展是有利于企业健康发展和长期利益的行为, 公司采购部根据供应商的社会责任表现, 挑选供应商, 选择表现良好的供应商, 淘汰社会责任表现不好的供应商, 从而有意识地鼓励所有供应商采取措施改善其社会责任表现。

### ②建立专门的社会责任审核监督机构

公司一直以来都建立了专门的社会责任审核监督部门,负责监督企业社会责任的管理及实施,并负责监督供应商的社会责任实施情况。记录每次供应商评审结果和改善措施,根据整理的供应商社会责任档案进行供应商挑选。

### ③强化对供应商社会责任的评审机制

所有供应商在接到订单或合同前都签署社会责任承诺书,承诺遵守当地的劳动法规和社会责任标准,并接受公司要求的资格评审;同时每年至少安排一次供应商现场审核,聘雇供应商的社会责任表现,跟进改善措施。

### ④打造可持续方案

锦江酒店及其他全球头部酒店管理集团(共约25,000家酒店)共同发起倡议,宣布开展酒店业可持续发展标准定义工作,加快推进国际负责任旅游进程。

世界旅行与旅游理事会(WTTC)、可持续酒店联盟(SHA)、全球头部酒店管理集团及各分销渠道等酒店旅游业相关企业,联合倡议制定酒店业可持续发展解决方案。方案通过一系列旨在提高全球酒店业可持续发展标准的举措,为所有旅行者和利益相关方提供更清晰透明的选择与方案。

全球酒店可持续发展基准框架将为全球酒店(无论是连锁酒店或单体酒店)提供可持续发展的共同起点,旨在成为全球酒店行业的可持续发展工作共识,肩负对地球和人类命运的责任,加快推动酒店上下游产业链的可持续发展进程。

## 2. 供应商评估

锦江酒店在用供应商通过产品质量评估、协同配合度评估、履约动态评估、受欢迎程度评估进行打分评级,评级周期为每季度一次。在用供应商评估单项得分及综合评分均为5分制,根据评分形成排名。最终A、B、C三个等级的评级由评分和排名共同确定。

供应商分类	评分维度
物资类	产品质量评估、协同配合度评估、履约动态评估、受欢迎程度评估
服务类	协同配合度评估、履约动态评估
施工类	协同配合度评估、履约动态评估、受欢迎程度评估

### 物资类&服务类供应商评级

新产品/新品牌开发机会	维持现状	视情况终止合作
A级: 同类供应商排名前25%且综合评分>3分	B级: ①25%<同类供应商排名<75%,且综合评分≥3分; ②同类供应商排名后25%且综合评分>3分	C级: ①同类供应商排名后25%且综合评分<3分; ②综合评分<3分

### 施工类供应商评级

平台优先推荐机会	维持现状	视情况终止合作
A级: 施工供应商综合评分排名前30%且综合评分>3分	B级: 30%<施工供应商综合评分排名<70%,且综合评分>3分	C级: ①施工供应商综合评分后30%; ②综合评分<3分

### E类供应商评级自动为B

当现有供应商评级为C时,公司提供督导服务,周期为180天,在督导整改期结束后,若评级有所提升,则可继续与公司展开业务合作。若督导期满,供应商评级仍为C级则公司可视情况与供应商终止合作。

另外,对于查实有违反诚信合作的供应商(包括但不限于徇私舞弊、行贿受贿、信息造假、空单、故意扣押货物、提供虚假信息材料等违规行为)予以终止合作处理。如供应商的行为对GPP造成重大影响和损失,终止合作的同时,将其列入GPP黑名单台账。进入黑名单的供应商两年内不可再成为公司的合作伙伴。

### 案例 丽柏携手顶级供应链缔结“柏选联盟”构筑高品质“护城河”

2021丽柏酒店投资者大会暨品牌战略发布会上,丽柏与8家酒店配套供应商签署战略合作协议,缔结“柏选联盟”,发力上游供应链,分别是全球顶级床垫品牌席梦思(Simmons)与全球化智能科技公司TCL、丽笙酒店中国区唯一指定香氛合作供应商利宾实业(area aroma)、泡泡玛特(POP MART)线下场景音乐合作商逸东信息科技(ARENA MIDEA)、国内高端寝具制造商施力普(SleepAID)公司、中国快餐百强企业青岛链商网络、知名商用机器人产研公司云迹科技、专利地板生产商喜庭实业等,均经锦江全球采购平台GPP严格筛选。



# 匠心守护 服务客户

## 一、客户、消费者隐私保护

### 1、客户、消费者信息保护

公司高度重视客户的信息保护工作。为了充分保障客户及消费者的信息安全，锦江酒店(中国区)制定了严格的客户信息保密管理制度，并由业务支持中心加盟服务部负责保全客户信息。同时，依照严格制定的信息查询权限管理制度，专人专岗使用专业信息管理系统管理客户信息。

信息中心加快研发的步伐，以“零泄密”为目标，通过技术、制度和保密人员团队相结合，严格保护客户信息，满足顾客对网络和服务质量日益提高的要求。

知识产权类别	授权号	名称
计算机软件著作权	软著登字第6140134号	云门——锦江管理平台V1.0
发明专利	202010905114.6	一种适用于连锁酒店门锁的制卡方法及系统
发明专利	202010906800.5	一种用于酒店入住管理的智能化终端设备及其实现方法
发明专利	202012876728.8	一种用于酒店入住管理的智能化终端设备

### 2、其他隐私保护

通过调研，公司了解到“开重房”、“走错房间”、“总控卡”管理和不当及“客房存在隐藏摄像头”等也会对客户的隐私造成伤害。为有效防止此类事件的发生，公司制定并下发了《如何有效规避开重房及类似投诉》、《防偷拍摄像头排查指引》、《客房隐藏摄像头检查 SOP》等相关指引。

关于如何规避“开重房”，指引中重点强调了服务人员必须遵守操作流程并需要进行相关培训。同时，在发卡环节中，需要使用公司的“绿云系统”发卡，避免因房卡制作错误导致的“开重房”。

公司要求在领班/主管查房时同步进行隐藏摄像头的排查，操作流程需按照《防偷拍摄像头排查指引》进行，并将检验结果记录在主管/领班查房表中。

## 二、客户沟通

为了解消费者需求及体验，我们要求各门店及时构建售后服务体系，做好消费者需求沟通，积极应对消费者投诉，以便在日常工作中尽可能地预见和满足每位客人的需求。

### 1、售后回访

为提升对客服务品质，我们要求所有连锁店视情况对10%-20%的当日入住房间客人进行回访，及时了解客人需求，征询客人意见，不断改进服务。

### 2、客户投诉处理

消费者投诉方面，公司制定《客户投诉管理流程》等相关内部制度，规范客户投诉处理流程，明确各环节责任人及应付责任，确保客户投诉能在24小时内处理完成。

**投诉途径:** 主要通过电话接收、回访、微信、邮箱等各渠道；

**处理方式:** 按总部、品牌、区域、业务支持中心，体系化、矩阵化协同作战的模式，按投诉的问题分类进行对接处理；

**反馈机制:** 针对投诉的问题形成反馈机制，对存在的不足进行整改。

## 三、安全服务

### 1、安全保卫

安全保卫工作对酒店经营管理具有无法替代的重要性。为提高夜间的安保水平，所有酒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，录像资料保存连续30天以上；酒店总台配置110联网报警器，报警系统联动对应灯光设备。公司还通过《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。

另外，公司按照国家对相关危险品管理的规定，制定、执行《连锁店危险品行李寄存相关制度》，坚决杜绝外来危险品进入酒店，对所发现的危险根据国家相关规定及时处置，保障酒店顾客生命财产安全。

## 十大应急预案

我们为应对各类突发事件,根据多年的经验,研究制定了十项特殊事件应急预案:

01 钱、物失窃报案应急预案

02 旅客携带枪支弹药、管制工具等违禁用品入店应急预案

03 火灾事件应急预案

04 通缉、协查对象应急预案

05 抢劫案件应急预案

06 防台、防汛应急预案

07 停电事故应急预案

08 电梯事故应急预案

09 食物中毒事故应急预案

10 旅客受伤受害事件应急预案

## 2、建筑及设施安全

在选择酒店楼盘时,公司坚持对每一个楼盘进行工程检测,坚决选择安全保障达标的楼盘物业。为确保建筑施工质量,公司建立了项目招选流程,并成立招投标评选小组,从内部管理上严把质量关;对施工单位要求不低于二级资质,对于非当地注册施工单位的项目经理要求建造师一级资格,从施工资格上保障工程质量。

工程竣工后,我们将根据国家结构标准和当地抗震设防烈度要求进行结构鉴定检测,严格依照《建筑设计防火规范》(GB50016-2006)和《高层民用建筑设计防火规范》(GB50045-95)要求执行验收,同时完成环境评估及验收、电梯安全合格验收和空气品质检测等工作。为进一步保证工程质量,公司专门设立质量监督部门,通过公开透明的奖惩机制确保对质量问题的及时发现和整改。

对于室内设施,公司坚持使用符合国家认定标准的环保材料,另外,酒店行业标准要求的产品必须是通过中国环境标志产品认证及ISO14001国际管理体系认证的“双绿色”产品;家具使用板材达到了E1级的标准;地毯、窗帘、家具等采用阻燃材料,符合国家消防安全和其他相关法律法规的规定;对于电器设备,我们在卫生间安装防水插座、电热水壶全部带烧开断电功能、电吹风须有过热保护及轻量水溅防护功能。

## 3、食品安全

考核食品供应商时,我们除了要求其提供必需的工商行政资料外,还须按照产品特质提供烟草酒类专卖证、动植物检疫证书、畜禽产品检验检疫证书、“QS”食品质量安全市场准入标志、食品流通许可证、HACCP食品安全质量认证证书、“ISO”质量认证证书、环保产品认证证书、产品总经销商或总代理商证书等。

筛选可靠食品供应商是保障食品安全的前提。我们为确保生产流程安全可靠,尽可能选择知名的原料生产厂商。其次,我们会遵循公司的筛选流程:

- ①了解原材料生产工艺;
- ②现场考察供应商操作流程;
- ③明确产品技术参数,并追踪至上游;
- ④以合同形式再次明确产品质量要求;
- ⑤定期或不定期对供应商进行评估;(主要考量蔬菜农药残留检查、动物原料检验检疫等);
- ⑥产品入库后进行安全跟踪、日常检测等。

### 案例 锦江全球采购共享平台GPP

锦江全球采购共享平台GPP为协助实现锦江酒店(中国区)品质战略,为酒店住客提供安全及专业的餐饮服务,提升有限服务酒店的餐饮管理水准,与麦德龙达成了全面合作协议并向中国区10个品牌近2,000家酒店提供餐饮食材供应链服务。



## 4、消防安全

公司始终注重消防安全,防患未然,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是我们经营酒店的先决条件,对于每一位入住的旅客,我们都恪尽职守,提供舒心、放心的服务。

在酒店走道内均配监控系统、应急照明系统、逃生指示系统、消防灭火系统和消防报警系统，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电池有效；灭火器在有效期内并能够正常使用；消防水带符合消防规范要求并能够正常使用，于不时之需时及时控制火情，降低人身财产损失；房门后猫眼上方张贴消防疏散指示图，猫眼下方张贴旅客须知，各类标识均设中英文双语说明，随时提醒客户提高消防安全意识。



## 四、优质服务

公司始终坚持“关注客户、服务客户、成就客户”的理念，不断反思和改进服务方式，洞察客户需求，通过前瞻性的变革和创新服务模式，不断提升客户的消费体验。

### 案例 提升客户消费体验

维也纳坚持客户就是上帝的信念，努力将用户体验做到极致，具体从舒适、美食、品质三个角度来提升客户的消费体验。

**舒适度:** 维也纳酒店为消费者提供一流床品，五星级卫浴，聘请国际顶尖的睡眠专家，组成研发团队，获得了26项高科技专利，打造了触觉、味觉、嗅觉、听觉、视觉五位一体的深眠空间，推出九大深眠系统，全面打开宾客的深眠通道。

**美食:** 维也纳对食品的采购、验货、储存、加工、运输、消毒、留样等所有环节建立严格的管理制度和准则。配备了完善的健康美食服务，全部采用纯天然绿色食材，为顾客提供超过行业标准的丰盛早餐；同时联合资深营养专家与顶级厨师，严格挑选新鲜食材，把控食品品质和安全，以绿色健康食材为主料，推出300多款具有理疗功效的养生美食。

**品质:** 维也纳酒店坚持五星体验、二星消费的理念，让顾客从维也纳酒店欧式的门楼移步至金碧辉煌的大厅再到酒店客房时，能看到华美的雕塑、四处弥漫的音乐气息，通过典雅的装修、超大客房和超级WIFI，让消费者享受高品质高性价比的服务。

## 五、数字化服务

锦江酒店积极融入上海数字城市建设，围绕生活和社会主题，建设锦江特色的“数字酒店”场景。“在线预订”、“自助选房”、“一键入住”、“智能客控”、“客房信息服务”、“快速离店”，构成了住前、住中、住后的线上线下场景链，解决酒店办理入住、离店排队等候时间长等痛点、难点，进一步优化了个性化和舒适度体验，不断提升旅客入住的满意度。其中，“一键入住”是与上海市公安局治安总队及市大数据中心共同打造的特色场景。

住前实现锦江酒店APP数字人民币支付，在线选房个性化需求。住中“一键入住”，旅客到达前台出示身份证或打开“随申办”扫码亮证（电子身份证），即可同步完成公安入住登记和健康状态核验，在30秒不到的时间即可拿到房卡前往房间。

住中服务依托“智能客控”，旅客可通过AI电话系统咨询信息和呼叫人工或机器人送餐、送物等。“客房信息服务”通过电视屏幕为客人提供客房点餐、客需小商品购买、客房设施介绍等服务，以及为老年人设立的爱心服务专线提供的电话语音联动服务（含点餐、约车、景点订票等延伸服务），还连接上海市文旅综合公共服务平台“乐游上海”，给旅客带来更丰富的信息和更便捷的旅行工具。

住后实现旅客“快速离店”，可以实现APP退房、“在线预约发票”、“在线电子发票”，实现住客无停留离店。

目前，已完成第一家样板酒店（锦江都城经典上海新天地田子坊酒店）建设，共完成160家“数字酒店”场景建设。

# 饮水思源 心系社会

对社会的回馈来自对社会的感恩。锦江酒店充分回应社会需求,不断探索尝试,通过慈善捐赠、公益事业、志愿者活动及参加防疫抗疫等行动,为建设和谐发展的中国社会实现“共同富裕”贡献企业的力量。

## 一、积极参加防疫抗疫工作

自疫情爆发以来,公司勇担国有企业社会责任,按照国有企业「子弟兵」的要求,坚决听从指挥,为全国各地防疫抗疫工作提供物力支持及人员保障,同社会各界一起统筹抓好疫情防控和经济发展各项工作。

### 支援隔离客房

自新冠肺炎疫情爆发以来,公司充分协调国内酒店资源,提供给政府用于境内防疫定点隔离、境外防输入隔离及一线防疫工作人员免费住宿等;组织酒店员工坚守一线,在严格执行防疫措施的基础上,为相关人员提供服务保障。疫情期间,公司在全国范围累计提供近1,000家酒店用以支持各地防疫大局。

新冠肺炎疫情防控转入常态化状态,作为我国主要出入境口岸的上海,必须建立最安全的公共卫生体系。为此,2021年,上海市政府作出了新建1万间房间(分布于全市8个区)作为防控隔离点的决定,并将统一运营管理这1万间房的任务交给了锦江国际集团。锦江国际集团从主要领导到相关部门、具体人员,始终以饱满的精神状态和昂扬斗志投入到项目建设中,集中优势资源,认真推进落实,公司作为集团旗下企业,积极参与其中。报告期内,8个隔离项目点共接待了287,726间夜,7个集中居住点共接待了111,661人次。

### 关爱隔离人员

为了让隔离人员度过有爱和温暖的隔离时光,公司旗下被征用为隔离点的各酒店致力用周到的服务把「隔离不隔爱」的温情送到数万名隔离人员身边。根据隔离要求,各酒店调整客房清洁的工作流程,严格落实消毒措施和医废规范处置,确保隔离人员入住期间和客房服务员「零接触」,科学有效地防范隔离点疫情传播风险。我们亦积极疏导隔离人员情绪,在防疫安全允许的情况下,尽量满足其需求。疫情期间,公司在严守疫情防控关的同时严把安全关,保障各项工作平稳运行,展现、诠释了用实际行动筑牢酒店隔离观察点的防疫战线,守护家园,为人民群众办实事的初心使命。



从全国防疫情况来看,2021年,锦江酒店中国区全年被征用酒店总数**1,323**家。



## 二、风豫同舟,“锦”急驰援河南

2021年,河南诸地大范围极端强降雨引发严重灾情,在集团的领导统筹下,锦江全球采购共享平台GPP协同锦江酒店(中国区)快速响应,紧急驰援,出台系列应急政策为住客提供便利服务、全力保障住客及酒店一线员工人身安全的同时,落实好受灾地区酒店大后方的物资保供及服务保障工作。

GPP联合平台众多供应商启动救灾物资及善款捐赠,支援河南灾情。在众多供应商的爱心汇聚下,紧急筹措大批受困民众急需的食品、面巾、浴巾、牙膏牙刷、纸巾、被子、枕头保护罩、衬衣等生活日用品及口罩、84消毒液、消毒片、净手凝露、免过水洗手液等防疫物资。



### 三、公益实践活动

#### 案例 户外职工爱心接力站

“户外职工爱心接力站”是上海市政府于2018年开始实施的一个实事项目。作为一项市政府实事项目，户外职工爱心接力站承载着上海市总工会对广大户外职工的关切。公司全资子公司上海锦江国际餐饮投资管理有限公司旗下有四家静安面包房和一家新亚大包自2018年开始被市总工会列为“户外职工爱心接力站”，多年来为解决户外工作者休息难、饮水难、热饭难、充电难等实际困难，为“建设更有温度的城市”奉献了一份力量。

在春节即将到来之际，静安区总工会领导来到静安面包房华山店，向户外职工和“爱心接力站”的工作人员送去一份节日的问候，送去冬季里的“温暖”。

关心关爱好这群城市服务的守护者、尊重爱护那些辛勤付出的劳动者，是百年大党的坚定承诺，更是国企的担当和使命。餐饮投资公司将一如既往地做好爱心接力站的服务工作，努力打造服务更便捷、更温馨的户外工作者的“爱心屋”。



#### 案例 支教团成员赴贵州支教

2021年7月10日，锦江酒店（中国区）联合中国计量大学贵州梭戛支教团共同为贵州省六枝特区陇嘎逸夫小学全校两百余名学生带来了250套校服、400多套文具用品以及各类图书与运动器材，也带来了诚挚的关切与问候。



#### 案例 青春温暖，大城有爱

2021年2月，锦江酒店（中国区）助力上海市团委“青春温暖，大城有爱”新春公益活动，期望能够为选择留沪过年的青年提供最实在的实惠和便利，给在酒店过年的消费者营造浓浓的“家”一般的过年味道，即使无法返乡，也可一解乡愁。



#### 案例 ZMAX HOTELS元点计划

2019年5月，公司正式启动“ZMAX HOTELS元点计划”，该计划旨在帮助贫困山区的小朋友。截至2021年12月末，该计划已向贫困山区寄出了牙刷梳子共计930公斤，并有6,501位贫困山区的小朋友收到了元点文具。

# 践行“双碳” 爱护环境

2021年3月，国家“十四五规划”的经济社会发展主要目标提出单位国内生产总值能源消耗和二氧化碳排放分别降低13.5%、18%；2021年10月，国务院印发《2030年前碳达峰行动方案》，对实现2030年前碳达峰目标进行了总体部署并提出“碳达峰十大行动”。在此大背景下，锦江酒店始终坚持走“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展道路。通过建立并完善责任考核、教育培训、设施运行等环境保护规章制度，设置环境管理机构 and 配备专职人员，确保环境安全和生态安全。同时积极采取具体措施，努力降低能耗并减少污染排放，促进企业可持续发展。酒店包括污水、废气等排放均已达到国家和地方规定的排放标准。

## 绿色办公 节能降耗

锦江酒店(中国区)自2021年上线OA系统，至今已审批单据43.5万份，在会议资料上也尽量采用电子资料代替纸张，有效节约纸张使用。

在办公场所，我们控制空调开启时间，提倡下班前半小时提早关闭空调；在春秋两季不开空调，以开窗自然通风调节室内空气；夏季室内空调设置不低于26°C，冬季设置不高于21°C；下班或不使用时及时关闭计算机、饮水机、复印机、空调等办公电器的电源。

## 持续发展 环保运营

锦江酒店在“双碳目标”和“绿水青山就是金山银山”倡议下，注重环境保护和企业发展的有机统一，积极践行绿色可持续发展路线，对日常运营的每一个环节都进行严格的把控和管理。其中体现在酒店设计与运营、品牌环保传播与活动的发展等方面。



## 一、环保运营

1. 厨房及酒店的污水、油烟的排放增设隔油池、化粪池、排烟风道等做油污隔离式排放，减少不必要的自然资源浪费，同时避免河水污染；
2. 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；
3. 减少门店外部招牌数量，响应政策，减少光源污染；
4. 设备机组定期保养清洗，每年均以有资质的环保公司做设备保养，清洗冷却塔、新风管道系统、生活用水水箱、空调机组等，减少废气排放和空气污染，净化室内空气；
5. 各项设备使用低噪音设备、变频设备、加装减震设备，距离居民住宅区比较近的要求采用隔音墙、双层真空隔音玻璃，并定期检查隔音效果，减少噪音污染；
6. 针对末端为风机盘管的中央空调系统，回风口直接安装中央空气净化器，PM2.5去除效率高达99%。

# 绿色经营 降废减排

## 二、环保传播与活动

由ZMAX品牌发起的“元点计划”自2019年5月启动截至2021年5月，共回收了一次性牙刷梳子共三十六箱(548千克)，文具盒共制作8,900个，累计帮助6,501位小朋友。锦江酒店(中国区)旗下包括锦江都城、白玉兰、锦江之星等品牌在内的酒店在线上主要预订渠道的上海区域酒店预订页面添加不主动提供“六小件”的温馨提示，上海区域所有酒店公共区域和每间客房的醒目位置，也已摆放播放相关环保提示。维也纳3好酒店提倡绿色出行，鼓励共乘，赠送环保文创伴手礼，推广环保理念。所有文创礼物均使用可降解材料，并减少包装层数，如随身环保杯、随身环保筷、环保购物袋等绿色环保文创产品，鼓舞大家将环保切实运用在日常生活中。

## 环保培训 强化意识

公司及下属企业积极开展具有自身特点的节能环保的专题培训与活动，并通过EHS网站等渠道，宣贯国家有关环境保护与节能减排的法律法规、公司环境管理制度等，积极倡导节约、绿色、低碳的经营和办公方式，不断提升企业负责人和各级员工的环境管理水平和节能环保意识。

锦江酒店2021年积极参加“地球一小时”活动。今年地球一小时活动恰逢锦江享睡节，除了全新“助眠房”的上线，凯里亚德还举行了“敢睡星人试睡”和“敢睡星装置打卡”活动。



## 一、节能降耗

节能减排保护环境始终是公司重点关注的问题，锦江酒店始终坚持走“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展道路。通过建立并完善责任考核、教育培训、设施运行等环境保护规章制度，设置环境管理机构 and 配备专职人员，确保环境安全和生态安全。同时积极采取具体措施，努力降低能耗并减少污染排放，促进企业可持续发展。酒店包括污水、废气等排放均已达到国家和地方规定的排放标准。

**节能降耗之建筑能耗：**建筑能耗大约占社会整体能耗的46%。因酒店行业的特点，公司旗下的建筑能耗中通风、采暖和热水供应能耗占比较大。公司根据地理位置、隔墙厚度等实际情况对各个建筑构件进行节能保温综合设计，通过设计中空玻璃窗户、增加外墙保温层等方法减少建筑立面热量损耗。

### 案例 提升客户消费体验

新7天酒店房间应用SPC石塑压岩墙板。传统的卫生间改造存在很大弊端，有着“时间长，成本高，噪音大，污染严重”等众多问题，为此，选用新型材料——SPC石塑压岩墙板，攻克酒店业卫生间与客房改造的四大痛点，以“0污染，0噪音，12小时完工1间房，无破拆垃圾”的新理念开创国内酒店卫生间快装，已经在全国范围内7天升级项目进行了实施，前期项目取得良好成效。石塑压岩墙板是石塑仿大理石装饰板的升级产品，采用高分子材料构成高密度、高纤维网状结构的坚实基层，与其他装饰材料相比，有以下几大优点：



- (1) 绿色环保：经权威部门检测不含任何放射性元素，是绿色环保的新型装饰材料。
- (2) 节能降耗：石塑压岩墙板只有4mm厚度，且重量不足普通装饰材料的10%。并且超强耐磨，其表面有一层经特殊加工的透明耐磨层，耐磨转数可达300,000转。
- (3) 安全系数高：不仅可以防火阻燃，质量合格的石塑压岩墙板防火指标可达B1级；并且防水防潮，其材质成分为高分子材料，100%防水，不存在发霉返潮等问题。

**节能降耗之酒店房间用品：**酒店房间用品的产品设计也践行节能降耗减塑的环保理念。7天品牌和麗枫品牌的新标准梳子和牙刷的主材从原来的PP料改为了秸秆料。其中，麗枫品牌的全套易耗品外包装袋从原来的塑料卷膜袋改为了石头纸材质，用薰衣草泡沫液体皂取代香皂放至酒店客房洗漱台，客人可按需使用，满足客人需求的同时减少浪费，节约资源。希岸品牌全套易耗品及牙刷、梳子、剃须刀，主材从原来的PP料改为麦秆料，外包装袋从原来的塑料卷膜袋改为了石头纸材质，一次性拖鞋外包装袋从原来的OPP袋改为了纸圈腰封。麗枫品牌纸品，包括抽纸及小卷纸，全部采用原生竹浆，生产工艺上不漂白，减少污染，选材上减少木浆使用，保护森林。

## 二、废物管理

公司统一对办公垃圾和住宿垃圾进行分类回收，将垃圾收集分类为可回收垃圾和不可回收垃圾，储存于专用低温密闭垃圾房，定时向相关部门统一清运。部分城市的门店因地方政策的原因，遵循更为严格的垃圾分类政策。例如：上海门店的垃圾管理遵循《上海市生活垃圾管理条例》。

## 三、节约用电

我们在每一个用电重点环节上挖掘节电潜力，建立节电消耗指标体系及对比制度，有效降低不必要的电力消耗，实现节电目标。

在楼宇设备上，我们采用变频水泵；使用太阳能热水系统；采用节能型分体式空调、变频空调；提高电力利用率，通过技术措施保持变压器负载率>30%，功率因素>0.9；在大堂、餐厅、厨房、员工浴室、公共卫生、楼层服务、水泵房、锅炉房等重要部位安装计量电表进行专项统计，在电力消耗的主要方面实施管理。

在建筑照明上，我们实施照明系统节能管理，在公共区域采用节能照明灯具、LED灯具；对楼梯等公共区域采用声光控开关进行控制，使其在无人时处于关闭状态，综合节电5%-8%。

## 四、噪声污染管理

公司严格控制人为噪声，进入施工现场不得高声喊叫、无故甩打模板、吹口哨，限制高声音喇叭的使用，最大限度地减少噪声扰民。凡在人口稠密区进行强噪声作业时，须严格控制作业时间，一般晚9点到次日早8点之间停止强噪声作业。确系特殊情况必须昼夜施工时，尽量采取降低噪声措施，并会同建设单位找当地居委会或当地居民协调，出安民告示，求得群众谅解。

从声源上降低噪声，这是防止噪声污染的最根本的措施。尽量选用低噪声设备和工艺代替高噪声设备和加工工艺，如低噪声振捣器、风机、电动空压机、电锯等。在声源处安装消声器消声，即在通风机、鼓风机、压缩机各类排气放空装置等进出风管的适当位置设置消声器。

在传播途径上控制噪声。采取吸声、隔声、隔振和阻尼等声学处理方法来降低噪声。建筑工程施工由于技术、经济条件限制，对环境的污染不能控制在规定范围内的，建设单位应当会同施工单位事先报请当地人民政府建设行政主管部门和环境行政主管部门批准。严格执行国家质检局颁布的《室内装饰装修材料10项有害物质限量》规定，凡是建筑材料中的甲醛、苯含量不过关的建筑材料，工程项目不许使用。

## 五、施工扬尘污染管理

公司规定施工现场的垃圾渣土要及时清理出现场。高层要搭设封闭或专用垃圾道，严禁凌空随意抛撒。施工现场道路采用焦渣、级配沙石、粉煤灰级配沙石、沥青混凝土等，要指定专人定期洒水清扫，形成制度，防止道路扬尘。袋装水泥、白灰、粉煤灰等易飞扬的细颗粒体材料，应库内存放。室外临时露天存放时，必须下垫上盖，严密遮盖防止扬尘。工地茶炉、大灶、排烟锅炉禁止使用，一律采用电器、磁设备、达到零污染标准。拆除旧有建筑物或围墙时，应适当洒水，防止扬尘。

关于施工现场易产生的扬尘污染的物料主要有：水泥、砂石、灰土、灰浆、灰膏、建筑垃圾、工程渣土等。公司对此有着严格的治理措施，其中包括：建设工地施工过程中，要做到“六必须、六不准”，即必须打围作业、必须硬化道路、必须设置冲洗设施、必须湿法作业、必须配齐保洁人员、必须定时清扫施工现场；不准车辆带泥出门、不准高空抛洒建渣、不准现场搅拌混凝土、不准场地积水、不准现场焚烧废弃物、不准现场堆放未覆盖的裸土。确保施工现场扬尘污染总体受控。工程每层的进出口、场内施工便道和建筑材料堆放地进行整体规划处理，施工材料与施工废料分区堆放。对于施工过程中产生的施工垃圾安排专人经常清洁、洒水降尘。施工用的石膏板、木工板、腻子粉必须在指定场地进行堆放。进场后及时进行除尘处理，定时由专人对堆放场地进行清扫。

### 其他扬尘控制措施：

- 1、油工作业过程中,做到不扬尘。
- 2、禁止使用空气压缩机来清理车辆、设备和物料的尘埃。
- 3、清扫路面时,采取先洒水后清扫的方法。
- 4、合理安排石材切割、石膏板切割、石膏粉等容易产生扬尘的工序。
- 5、对于施工场地平整作业造成的粉尘排放,要及时洒水。
- 6、土石方施工现场,经常洒水,保持无风天目测无扬尘。
- 7、施工过程中,所需水泥库应设防护棚,四周封闭,地面进行硬化处理,水泥袋及时回收扎捆入库。

# 坚定信念 继往开来

回望身后过往,可期未来序章,酒店人的2022年已然来临,疫情以超出预期的姿态再度出现。此时此刻,一方面,我们将继续以积极的姿态履行社会责任,牢记使命担当,全力协助政府和社会抗击疫情保障供应,建立起与自身规模相适应的社会责任体系。另一方面,面对疫情带来的经营挑战,我们将积极把握全球疫情及酒店产业的发展趋势,坚定推进数字化转型、精细化管理、信息化赋能,聚焦提质增效,聚力改革创新,改善运营质量,提升管理水平,防范经营风险,实现防疫抗疫和经济常序运行的新平衡。

我们必须深知,复苏道阻且长,唯有行稳方能致远,唯有笃行才能当先。2022年,我们计划新增开业连锁有限服务型酒店1,500家,新增签约连锁有限服务型酒店2,500家。公司将通过更坚定的行动和更规范的管理推动公司践行“可持续发展”的理念。站在全新的历史起点之上, **锦江人赓续峥嵘过往,终将行至璀璨远方。**

# 意见反馈表

尊敬的读者,您好:

非常感谢您阅读公司《2021年度企业社会责任报告》。我们非常关注您对报告的意见,为推动公司在环境、社会、治理方面的工作提升与改善,请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们,以便我们对报告持续改进。

邮寄地址:上海市黄浦区延安东路100号联谊大厦25楼

电 话: 021-63217132

电子邮箱: JJIR@jinjianghotels.com

1、对于公司来说,您的身份是:

- 政府 员工 合作伙伴 媒体  
社会公众 环保机构 其他(请注明)

2、您对本报告的总体评价:

- 很好 较好 一般 很差

3、您认为本报告结构安排和表现形式:

- 合理 较合理 一般 很差

4、您认为本报告披露的信息质量:

- 很好 较好 一般 很差

5、您对公司《2021年度企业社会责任报告》还有哪些建议或意见,欢迎提出: