



上海锦江国际酒店股份有限公司

Shanghai Jin Jiang International Hotels Co., Ltd.

人和锦江 礼传天下

Environmental, Social and Governance Report

# 2023年度环境、社会与 公司治理(ESG)报告



# 关于本报告

## 报告简介

本报告是上海锦江国际酒店股份有限公司发布的第二份环境、社会与公司治理（ESG）报告，本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2023年度锦江酒店在环境、社会及治理方面的理念及工作进展。

## 报告范围

无特殊说明，本次报告边界范围包括上海锦江国际酒店股份有限公司、锦江国际酒店管理有限公司、锦江深圳酒店管理有限公司、法国卢浮酒店集团、锦江国际餐饮投资管理公司、上海齐程网络科技有限公司、上海锦江联采供应链有限公司、锦江酒店财务共享平台。

上海锦江国际酒店股份有限公司

2023年度环境、社会与公司治理（ESG）报告

## 重要承诺

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连带责任。

## 时间范围

本报告的时间跨度是2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容及数据适当超出以上范围。

## 编制依据

本报告参照：

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作（2023年12月修订）》  
《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0版）》  
《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》

并参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-ESG 5.0）》、全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告标准》（2021）、联合国可持续发展目标行动指南（SDGs），以及参考MSCI ESG评级实质性议题要求进行编制。

## 报告获取

本报告有简体中文及英文两种文字版本，在对两种语言文本的说明上存在歧义时，以中文文本为准。本报告电子版可在上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）及公司官网（[www.jinjianghotels.sh.cn](http://www.jinjianghotels.sh.cn)）查阅获取。

锦江酒店、公司、我们	指	上海锦江国际酒店股份有限公司 (于2019年8月19日经上海市市场监督管理局登记完成更名) 原名“上海锦江国际酒店发展股份有限公司”
锦江国际集团、集团	指	锦江国际（集团）有限公司，锦江酒店、锦江资本之法人实际控制人
锦江酒店（中国区）、中国区	指	锦江深圳酒店管理有限公司
锦江酒管、JJRH	指	锦江国际酒店管理有限公司
卢浮酒店集团、卢浮酒店、LHG	指	Louvre Hotels Group，注册于法国
WeHotel	指	上海齐程网络科技有限公司
GPP	指	上海锦江联采供应链有限公司
FSSC、第一分公司	指	锦江酒店财务共享平台
锦江餐投	指	锦江国际餐饮投资管理公司

# 目录

## 走进锦江酒店

董事长致辞	004
公司简介	006
品牌矩阵	007
公司荣誉、ESG 荣誉	008

## 核心亮点

2023 年度 ESG 大事件	012
规模化发展酒店可持续发展基准	013
海外履责 - 卢浮酒店集团	017

## 共持稳健治理

公司治理	023
ESG 治理	033
数字化治理	038

## 守护绿水青山

持续环境管理	046
应对气候变化	048
深化能源管理	050
优化资源管理	055
精准污染防治	058
推行绿色运营	060

## 打造品质酒店

全链条安心居住	064
多方位精进服务	071
高品质责任运营	075

## 坚持以人为本

合规雇佣管理	077
多元薪酬福利	078
倾心关爱员工	079
助力职业发展	080
职业健康安全	084

## 携手伙伴并进

供应商管理	087
加盟商管理	092

## 造福社会民生

服务“乡村振兴”	095
推动产业进步	096
助力社会公益	097

## 展望 2024

附录表	099
-----	-----

量化绩效表	100
指标索引表	104



# 1 走进 锦江酒店

董事长致辞  
公司简介  
品牌矩阵  
公司荣誉、ESG 荣誉

上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告



## 董事长致辞



董事长：张晓强

2023年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是扎实推进高质量发展的一年。是全球各地区旅游业以惊人态势复苏的一年，也是酒店业可持续发展的时代命题不断被叩响的一年。蓄势谋势，锦江酒店于开局之年以推动酒旅业可持续发展的坚实步伐，为促进酒旅业走向高质量、可持续发展的未来打下坚实基础！

据数据显示，2023年上半年全球日均碳排放量中的11%来自旅游业，其中酒店业占旅游业排放总量的60%。作为世界旅游消费大国中的行业先行者，锦江酒店践行ESG理念，从环境、社会、治理等多个维度进行可持续建设，摸索实践具有锦江酒店特色的ESG路径。

2023年，锦江酒店在公司内部完成ESG三层管理架构搭建；以服务国家、城市战略，服务乡村振兴，助力社会公益为使命；努力打造高质量发展核心竞争力，推动形成绿色低碳的酒旅出游方式。同时，锦江酒店作为国企出海的典型，积极致力于海外履责，践行“命运共同体，责任共担当”，以绿色发展为核心，推动酒店业绿色转型；积极参与由全球可持续旅游理事会（GSTC）认可支持，世界旅游理事会（WTTC）发起的可持续发展基准（HSB）验证，将基准融入运营管理标准，为行业可持续转型提供国际化参考，坚定引领全球酒店行业走向高质量可持续的未来！

2023年，是酒店业可持续发展的时代命题不断被叩响的一年。蓄势谋势，锦江酒店于开局之年以推动酒旅业可持续发展的坚实步伐，为促进酒旅业走向高质量、可持续发展的未来打下坚实基础！

## ESG 治理架构建设

历经 80 多年的发展，锦江在不同的时期肩负着对应时代发展的责任使命，在我国全面建设社会主义现代化国家的时代背景下，锦江酒店顺应人们对于美好生活的向往，清晰可持续发展理念，构建完善的可持续发展体系，加快形成可持续的生产生活方式，为可持续发展全力以赴。上海锦江国际酒店股份有限公司通过深化环境、社会及公司治理（ESG）工作，在 2023 年构建完成 ESG 三层管理架构：由战略投资与 ESG 委员会负责战略制定，ESG 工作小组协调管理，ESG 执行层落地执行。

## HSB 验证推进

锦江酒店积极参与酒店可持续发展基准（Hotel Sustainability Basics，以下简称 HSB）验证，2023 年底，已有 702 家门店完成 HSB 中的 8 项基准验证，旗下地标性酒店 J 酒店上海中心更是成为国内首家通过 HSB 全 12 项基准验证的酒店。推广国际可持续运营基准的同时，锦江酒店更将基准融入日常运营管理，并纳入工作考核，为行业可持续转型提供国际化实战参考。

## 可持续生态探索

锦江酒店始终聚焦可持续生态相关的探索构建，包括“去塑化”运营践行、素食选择和光盘行动倡议等多元化的 ESG 举措。公司践行绿色行动不止于酒店端，更渗透到产业上下游，锦江全球采购平台联合优质供应商积极推进绿色清洁剂整合，确保具备“中国环境标志”认证的绿色清洁剂最终覆盖酒店全部应用场景。锦江 WeHotel 中央预订平台对获得 HSB 验证的酒店均在预定

页面标示“可持续酒店”标签，鼓励有识之士共同支持可持续性旅宿的落地生根。而对于某些难度较大的问题，如水、垃圾和塑料处理等，锦江酒店采取小步快进的方式，持续推动多元绿色发展。

## 履践社会责任

锦江酒店以客户需求为工作导向，围绕“健康、舒适、绿色”特色，提升产品管理、服务管理、数字化管理。我们坚持高质量发展，从居住安全、居住服务、居住品质做好全方面质量保障。锦江酒店以员工为中心，吸收来自国内外的专业酒店团队，通过完善市场化激励机制，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，打造优秀、专业、高效、战斗力强大的人才团队。锦江酒店以服务国家、城市战略，服务乡村振兴，助力社会公益为使命，努力打造高质量发展核心竞争力，推动形成绿色低碳的酒旅出游方式，截至目前，已进驻全国逾 660 个县，为带动当地文旅发展提升做出积极贡献。

## 引领行业发展

锦江酒店以引领行业高质量、可持续发展为己任，努力为包括股东在内的所有利益相关方创造更大的价值。2023 年，公司入选中国上市公司协会上市公司 ESG 优秀案例；同年 11 月，锦江酒店为行业可持续发展再度携手贡献力量，作为起草单位之一，参与了中国饭店业协会两个团体标准《住宿业 ESG 管理体系》及《住宿业 ESG 评价指南》的起草和制定。

锦江酒店将始终如一的把“高质量发展、可持续发展”贯彻在日常工作中，坚持锦江特色的可持续发展道路；在公司 ESG 管理架构的引领下，以全球行业可持续发展基准 HSB 为运营端可持续发展转型工具，联动行业关联方，推动旗下品牌可持续发展转型，推动产业向上发展。



已有 702 家门店完成 HSB

**8** 项基准验证

## 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”或“公司”）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，是中国领先的酒店业上市公司。截至 2023 年 12 月 31 日，公司注册资本 10.70 亿元。公司所从事的主要业务为“全服务及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。在提升酒店规模的同时成功实施锦江酒店有限服务酒店业务的全球布局。2023 年 11 月，锦江酒店收购锦江国际酒店管理有限公司 100% 股权，进一步完善品牌矩阵，优化品牌结构，实现从经济型、中端到高端酒店的全面覆盖，形成全系列、多样化的品牌格局。

2010 年，锦江酒店成功搭建锦江财务共享平台（FSSC）；2022 及 2023 年，锦江酒店分别完成了锦江全球采购平台（GPP）70% 股权的收购、锦江全球酒店互联网平台（WeHotel）90% 股权的收购。至此，锦江酒店在“树品牌、轻资产、重运营、创模式、强平台”战略指引下，打造包括全球酒店互联网平台、全球采购平台、全球财务平台在内的“三平台”后台支持体系，实现资源匹配、管理优化、业务协同的充分融合发展。

截至 2023 年 12 月 31 日，公司旗下已经开业的酒店合计达 12,448 家，酒店客房总数达 119 万间；已经签约的酒店规模合计达 16,655 家，已经签约的酒店客房规模合计达 158 万间，并分布于中国境内 31 个省、自治区和直辖市的 339 个地级市及省直属管辖县市，以及中国大陆以外的 58 个国家或地区。公司有效会员总数达 19,496 万人。

### 2023 经济绩效

营业收入

**146.49** 亿元

公司实现归属于上市公司股东的净利润

**10.02** 亿元

纳税总额

**12.13** 亿元







# 公司荣誉、ESG 荣誉

## ESG 荣誉



锦江酒店入选中上协  
2023 上市公司 ESG 优秀实践案例



(中饭协) 住宿业 ESG 评价指南  
起草单位证书



虎嗅“23 年可持续品牌典范奖”



界面新闻“2023 金勋章奖  
——年度 ESG 实践案例”

## 中国区奖项

获奖时间	奖项名称
2023 年 3 月	第七届中国文旅大消费年度峰会暨龙雀奖“最佳文旅住宿企业”
2023 年 5 月	第二十三届中国酒店业金马奖“突出贡献奖”
2023 年 5 月	第十八届中国酒店星光奖“年度卓越酒店管理企业”
2023 年 7 月	2022 年度旅游住宿业 MBI 影响力品牌颁奖盛典“特别贡献企业”
2023 年 8 月	2023 中国酒店品牌高峰论坛“推荐投资价值酒店企业”
2023 年 9 月	ABN Index 2022 年度影响力文旅集团
2023 年 11 月	2023 APCF 亚洲卓越连锁酒店管理企业
2023 年 11 月	2023 消费者报道“年度创新型企业”
2023 年 11 月	2023 年 AHF 酒店大奖年度杰出酒店企业
2023 年 12 月	2023 年界面新闻“本土酒店行业主榜品牌”
2023 年 12 月	2023 年 21 世纪文旅年会 2023 年度领军酒店企业



## 品牌奖项

获奖时间	奖项名称
 <p>Kyriad 凯里亚德酒店</p>	2023 年 3 月 2022 美团酒店年度热搜品牌
	2023 年 6 月 2022 第三届 H.design 中国百强酒店设计 · 设计酒店大赛 - 最具主题文化内涵商务设计酒店
	2023 年 9 月 ABN Index 2022 年度国际中端酒店十大影响力品牌
 <p>COUNTRY 丽怡酒店</p>	2023 年 6 月 MBI 影响力酒店管理公司
	2023 年 4 月 AHF World 星光奖
	2023 年 6 月 H.Design 百强酒店
	2023 年 “龙雀奖”最具投资价值酒店品牌
 <p>XANA HOTELLE 新岸酒店</p>	2023 年 9 月 ABN Index 2022 年度中端酒店影响力品牌
	2023 年 6 月 第十二届迈点“2022 年度中端酒店 MBI 影响力品牌”奖项
	2023 年 5 月 第二十三届中国金马奖“影响力中端酒店品牌”
 <p>JAMES JOYCE 爵·啡酒店</p>	2023 年 6 月 迈点研究院「MBI 影响力品牌 -2022 年度中端酒店」
	2023 年 第十五届「五洲钻石奖」2023 年度投资价值酒店连锁品牌
	2023 年 9 月 ABN Index 2022 年度中端酒店影响力品牌 TOP10

获奖时间	奖项名称
 <p>憬黎 TULIP LODJ</p>	2023 年 9 月 ABN Index 2022 年度投资价值创新品牌奖项
	2023 年 5 月 第二十三届中国金马奖卓越投资价值公寓
	2023 年 6 月 2023 迈点住房租赁投资运营大会 「2023 年度创新投资价值新典范品牌」奖项
 <p>VIENNA HOTEL 维也纳酒店</p>	2023 年 1 月 次方点评投资人百人汇评 - 酒店投资人喜爱投资品牌
	2023 年 4 月 AHF 第十八届中国酒店星光奖“中国杰出影响力酒店品牌”
	2023 年 5 月 第二十三届中国文旅全球论坛 (CTGF)
	2023 年 5 月 第二十三届中国金马奖盛典“卓越价值酒店品牌”
	2023 年 6 月 第十二届迈点品牌发展大会
	2023 年 6 月 荣获迈点 2022 年度“中端酒店 MBI 影响力品牌”
	2023 年 6 月 第三届 H.design “最具创新设计酒店”奖
	2023 年 8 月 “2023 第三届酒店品牌展”，
	2023 年 8 月 酒店高参 · 2023 酒店品牌榜酒店业年度影响力酒店品牌
	2023 年 9 月 ANB Index 中端酒店影响力品牌
2023 年 12 月 2023 (第二十届) 「金枕头」酒店业案例征集活动荣誉榜单	

获奖时间	奖项名称
 2023 年 6 月	H.Design 第四届百强设计酒店大赛 「最具创新设计的精品设计酒店」奖项
 2023 年 5 月	第二十三届中国文旅全球论坛 (CTGF) 第二十三届中国金马奖盛典荣获中国金马奖网红酒店品牌
 2023 年 8 月	“2023 第三届酒店品牌展”， 酒店高参 · 2023 酒店品牌榜“投资价值酒店品牌”
 2023 年 9 月	ANB Index 城市度假商业创新品牌
 2023 年 12 月	2023 AHF 第十八届中国酒店星光奖“年度人气网红酒店品牌”
 2023 年 4 月	年度投资价值中高端酒店品牌
 2023 年 4 月	年度人气网红酒店品牌
 2023 年 12 月	中国首家通过持续深耕酒店可持续发展基准 (Hotel Sustainability Basics, HSB) 12 项基准的酒店



# 2 核心亮点

2023 年度 ESG 大事件  
规模化发展酒店可持续发展基准  
海外履责 - 卢浮酒店集团

上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告



# 2023 年度 ESG 大事件

## 4月

4月6日，锦江酒店与雅高酒店集团签署了谅解备忘录，双方在酒店业 ESG 目标中减少碳排放达成共识，并探索在可持续相关的衡量标准、金融、培训等方面的合作计划，为推动酒店业可持续发展贡献力量。

## 8月

8月锦江酒店董事会成立了战略投资与 ESG 委员会，该委员会主要负责 ESG 战略制定，对公司涉及 ESG 的重要事项提出相应建议，领导推进公司 ESG 规划发展。

## 9月

9月落实锦江酒店 ESG 三层管理架构：由战略投资与 ESG 委员会负责战略制定，ESG 工作小组进行协调与管理，ESG 执行层（业务板块）负责各自业务条线的 ESG 落地执行工作验证试点阶段。并明确工作目标，23 年底，327 家酒店完成 HSB 12 项标准中的 8 项基准验证。

## 11月

◎ 11 月，锦江酒店与 SGS 通标标准技术服务有限公司签署了战略合作框架协议聚焦 HSB 验证、推动本土酒店可持续发展转型、绿色高质量发展等。

◎ 锦江酒店作为标准起草成员单位，与中国饭店业协会、中国质量协会共同起草发起《住宿企业 ESG 管理体系要求》与《住宿业企业 ESG 评价指南》标准旨在规范落实住宿业 ESG 管理。

◎ 11 月，锦江酒店（中国区）参与 2023 亚太酒店与地产合作论坛（APCF）“数字化供应链如何赋能酒店生态”圆桌对话。

## 12月

◎ 12 月，锦江酒店参加低碳智能研究中心年度大会，与上海建筑设计研究院有限公司签订合作意向协议，聚焦新建及存量建筑的绿色低碳、超低能耗、残障、弱势群体设施优化等可持续专项、板块展开共研。

◎ 截止 12 月，有 702 家门店通过 HSB 12 项验证中 8 项标准，提前超额完成既定目标。

◎ 锦江酒管旗下奢华酒店 J 酒店上海中心于 2023 年 12 月 18 日成为全国首家通过“酒店可持续发展基准”12 项基准验证的酒店，成为奢华酒店品牌行业可持续管理标杆。

◎ 锦江酒店（中国区）参与 2023 年影响力国际气候创新大会（参与“循环经济”分论坛并参与圆桌讨论）。

## 当前

锦江酒店将以服务国家、城市战略，服务乡村振兴，助力社会公益为使命；努力打造高质量发展核心竞争力，推动形成绿色低碳的酒旅出游方式。同时作为国企出海的典型，将持续积极致力于海外履责，践行“命运共同体，责任共担当”，以绿色发展为核心，推动酒店业绿色转型。

# 规模化发展酒店可持续发展基准

2.2

锦江酒店作为“中国第一、世界第二”的跨国酒店集团，更是负责任国企担当和全球酒店业的贡献者及引领者，公司积极参与行业可持续发展转型，对标。2022年4月22日，锦江酒店及其附属公司卢浮酒店集团和丽笙酒店集团与其他全球头部酒店管理集团（共约50,000家酒店）共同参与由世界旅游业理事（WTTC）发起的《酒店业可持续发展基准》（Hotel Sustainability Basics，以下简称HSB），在马尼拉世界旅行与旅游理事会（WTTC）全球峰会上正式对外发布。

2023年，HSB获得全球可持续旅游业理事会（GSTC）认可支持，同年9月，锦江酒店内部启动规模化推广，截止至12月底，共有702家门店完成12项中的8项基准验证。

HSB提出12项相关行动要求，涵盖管理与效率、地球、人文三大主题，酒店需在三年内完成达标，锦江酒店要求参与的酒店在第一年需完成8项验证，剩余4项则在三年内陆续完成。

HSB体系为酒店业提供了短中长期的门店ESG运营标准强参考。

 <b>管理与效率</b>	测算和减少能耗 测算和减少水耗	从一开始就是必需的
	识别和减少浪费 测算和减少碳排放	应在第三年之前落实
 <b>地球</b>	床单重复使用计划	
	禁用一次性塑料吸管和搅拌棒 替代一次性塑料水瓶 替代洗漱用品一次性塑料迷你瓶	这三项中至少有一项应在一开始就落实，其余的在第三年之前落实
	绿色清洁产品 素食选择	从一开始就是必需的，并在第三年前有所改善
 <b>人文</b>	社区利益 减少不平等现象	从一开始就是必需的，并在第三年前有所改善

### 锦江酒店 HSB 三年达标路径

完成 8 项入门标准验证，分别是：  
 测算和减少能耗、水耗、开展床单重复使用计划、采购绿色清洁用品、增加素食选择、禁用一次性塑料吸管和搅拌棒、推动社区公益、减少不平等。

第一年

陆续完成余下的 4 项基准验证，分别是：识别和减少浪费、测算和减少碳排、替换一次性塑料水瓶、替换洗沐用品塑料迷你瓶。

后两年



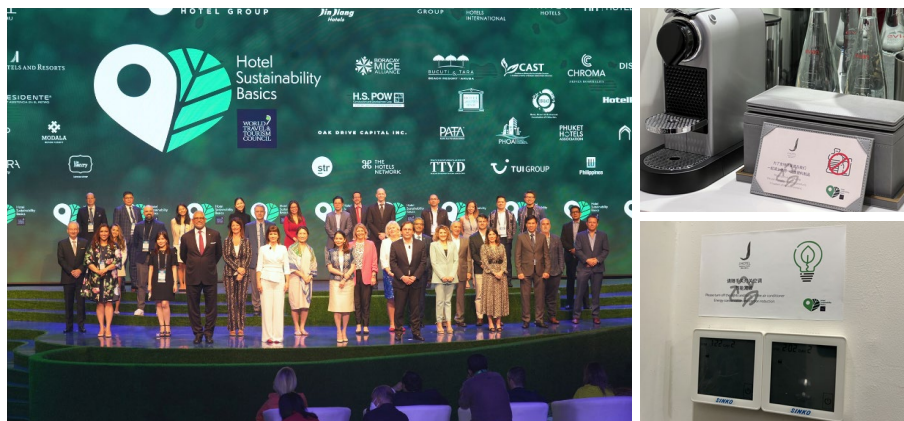
2024-2025 >>

锦江酒店在 ESG 三层管理架构协作推动下，融合 WTTC、SGS 等全球行业权威意见，将 HSB 标准融入日常运营、采购要求。

公司计划在 \_\_\_\_\_

2024 年 3,900 家酒店率先完成 12 项中的 8 项验证。

2025 年 3,900 家酒店完成 12 项中的 9 项验证。



### 锦江酒店 HSB 发展路径

与 SGS 一起共同编纂 HSB 中文培训材料，对 HSB 在锦江酒店的验证工作进行有序规划。WTTC 同时同意并批复 HSB 使用者可通过 GREENKEY-HCMI 2.0 碳计算工具进行自检用碳计算。

J 酒店上海中心作为城市核心地标更以通过 HSB 全 12 项验证的亮眼表现成为国内首家通过全 12 项验证的高星酒店。

启动规模化验证。

4-8 月

8-9 月

9 月

截止 12 月

12 月

验证试点阶段，确定 14 家酒店参与首批验证试点，类型覆盖有限服务酒店和全服务酒店。

有 702 家门店通过 HSB 12 项验证中 8 项标准，提前超额完成既定目标。有近 8,000 人次登录 HSB 线上课程进行自学培训，包括加盟店 5,400 人次在内的共 9,000 人次通过线上线下学习研讨的方式完成店总学习培训。





## 案例

## 锦江酒管公司旗下 J 酒店上海中心成为中国首家通过 HSB12 项基准验证的酒店

## ✓ 测算和减少能耗：

酒店绿色光源覆盖率达 90%。通过合理调整酒店各区域照明及公共区域空调温度开关等方式，使得全年耗电量低于预算 3%。

通过加强设备维护保养，杜绝设备带病运行等方式，使得酒店全年总能耗低于预算 3%，全年维修低于预算 10%。

## ✓ 测算和减少水耗：

在节水方面，酒店通过加强对用水设备维护管理，定期检查酒店各区域用水状况，采用节水型卫生洁具、自然解冻厨房食品等方式减少水资源消耗。

## ✓ 识别和减少浪费：

员工积极引导宾客适量点餐，零点菜单增加主料份量，并在自助餐台增加“光盘计划”的宣传。此外，酒店根据宾客口味，定制中式、西式素食套餐，避免食品浪费。

## ✓ 替代一次性塑料吸管和搅拌棒：

使用竹制吸管代替一次性塑料吸管；客房内，使用不锈钢搅拌棒代替一次性木质搅拌棒等。

## ✓ 替代一次性塑料水瓶：

在酒店内部提倡使用饮水机；在客房放置减塑提示牌并提供玻璃瓶装饮用水；积极回收塑料水瓶；所有餐厅均不售卖塑料瓶装饮用水；酒店大堂接待宾客的区域也使用玻璃瓶装水或者分装茶水饮料等。

## ✓ 社区利益：

积极组织员工参与各项社区活动，如义务献血、爱心捐助、组织并参与儿童关爱项目等；加强校企合作，共同致力于酒店管理、旅游管理等相关专业人才培养等。

## ✓ 减少不平等现象：

达成残疾人招聘指标，并坚持执行平等雇佣和相关就业政策，确保在招聘、录用、晋升、人才发展和培养中，秉承公正、公开、平等、诚信的原则。



在绿色环保模式下运营已成为我国酒店行业发展刚性需求。锦江酒管将继续坚持绿色高质量发展之路，充分结合酒店运营实际，深入探索酒店可持续发展新思路、新方法，为全行业提供有益借鉴。截止目前，锦江酒管旗下 30 家酒店已正式通过 HSB 8 项首要基准验证，并计划于 2026 年年底，旗下所有酒店完成 12 项基准验证，切实为我国酒店行业绿色低碳发展做出重要贡献。

# 海外履责 - 卢浮酒店集团

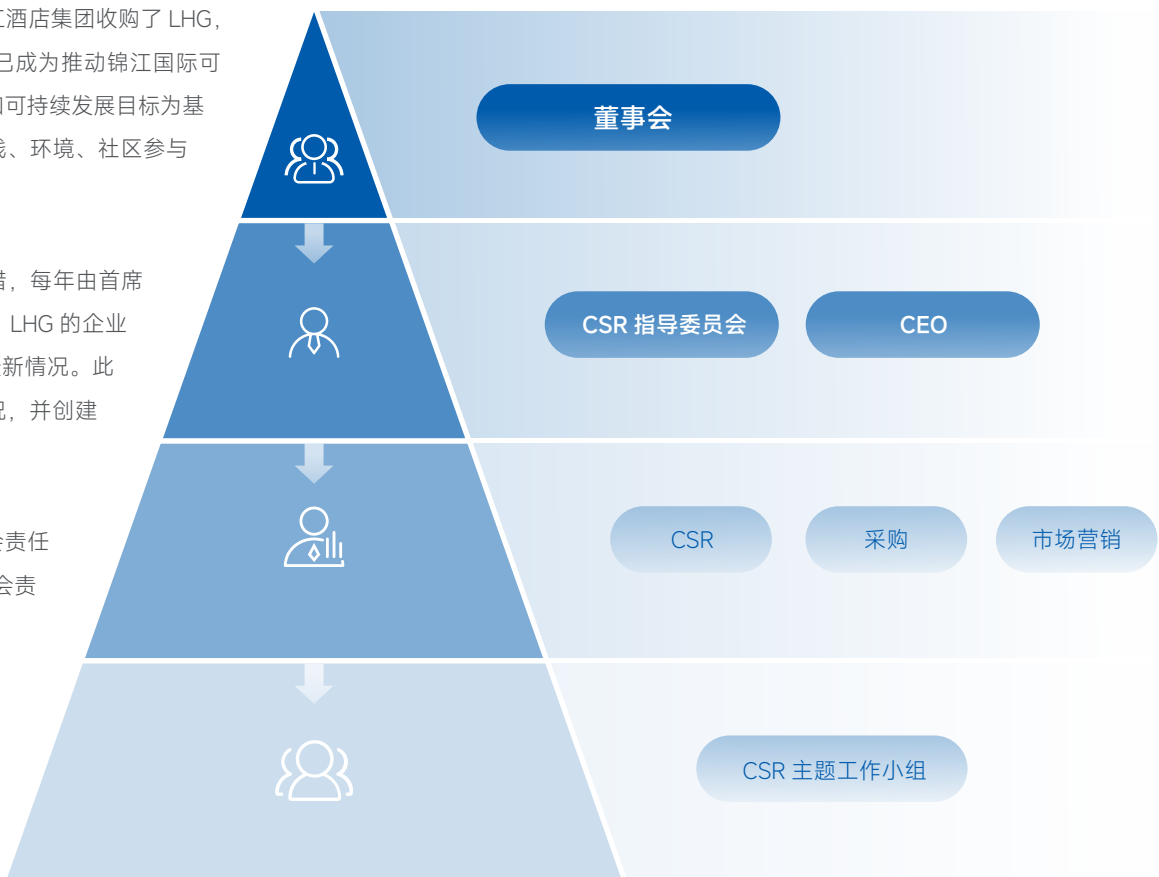
## 2.3

锦江酒店集团在全球化进程中始终践行可持续发展理念。2015 年，锦江酒店集团收购了 LHG，为推动全球可持续发展做出了贡献。LHG 多年来致力于可持续发展，已成为推动锦江国际可持续发展的重要贡献者。LHG 的企业社会责任战略以 ISO 26000 标准和可持续发展目标为基础，分为七个核心主题：组织治理、人权、消费者问题、公平运营实践、环境、社区参与和发展以及劳工实践。

企业社会责任计划是公司五年战略计划的一部分，作为一项单独的举措，每年由首席执行官和董事会审查 4 次。企业社会责任计划作为五年计划的一部分，LHG 的企业社会责任部门必须每月向董事会报告有关这些目标的关键绩效指标的最新情况。此外，LHG 将在 2024 年引入一种新工具，用于跟踪监管项目的进展情况，并创建专门的报告。

为了使管理更加精细化，推动整个集团的企业社会责任发展，企业社会责任部与其他部门建立了内部联动机制，确保 LHG 的每个部门都有企业社会责任专业人员指导企业社会责任相关工作。

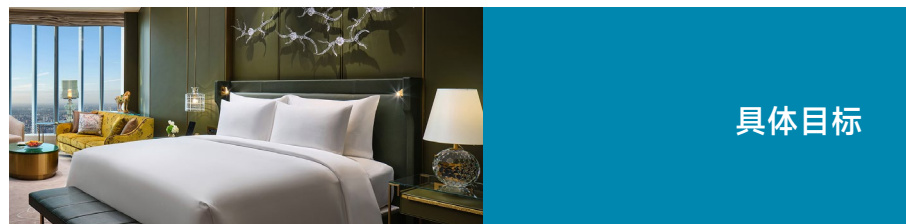
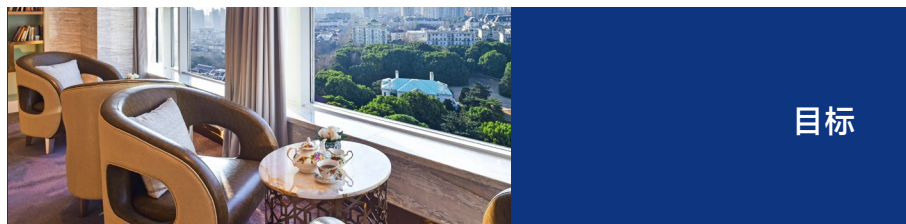
LHG 参与了多个与环境相关的协会和倡导组织：不仅是 Hospitality Sustainable Basics (HSB) 和 CSR Director College 的创始成员，同时也是多个法国和欧洲酒店业的工作组成员单位。



## 卢浮酒店集团企业社会责任计划“2025 年目标”

LHG 根据联合国 2030 年可持续发展目标，编辑了企业社会责任全球五年计划。（详见下文）

### 卢浮酒店集团企业社会责任各维度目标规划及行动举措



#### 环境

环境是 LHG CSR 战略的一部分，LHG 建立了一个可持续发展五年计划，该计划中“负责任的业务”中的所有关键计划元素都与环境相关联。每位董事成员时刻关注该主题，并持续跟踪 CSR 关键绩效指标，以实现五年计划设定的目标。



#### 环境

- 所有 LHG 酒店都将在 2025 年底前通过“酒店可持续发展基础认证”（HSB）
- 获得 SBTi 认证
- 降低自有和租赁酒店的能源消耗（到 2030 年降低 40%，到 2040 年降低 50%，到 2050 年降低 60）
- 到 2050 年实现零碳排放
- 到 2030 年减少 50% 的食物垃圾，并使 30% 的垃圾免于填埋
- 为集团编制第一份报告



#### 社会

我们致力于在整个公司和所在社区推进可持续发展理念，在全公司推进各种政策及计划，加强我们对利益相关方的承诺，为可持续发展做出有意义的影响。



#### 社会

- 到 2025 年底，50% 的供应商获得 Ecovadis 认证
- 到 2025 年底，在 Ecovadis 平台的得分达到 65 分（0-100）
- 到 2025 年，全体员工建立对残疾的认知，酒店经理了解如何融合残疾人的工作



## 环境责任



## 行动举措



### 环境管理

LHG 已经启动了一项全球翻新计划，以改善其建筑物的能源系统（太阳能电池板、生态材料、LED 灯、隔热材料等）。在五年计划期间，CSR 团队、技术团队和采购团队将广泛合作，将新的环保标准融入翻新中。该集团正在努力实现到 2030 年底，所有旗下酒店的能源消耗减少 40% 的目标。



### 能源管理

SBTi 将于 2024 年验证减排目标和轨迹（参见公司五年计划）。由于能源消耗、员工数量和营业额的减少，法国的排放量在 2019 年至 2022 年间减少了 31%。

在德国和波兰，排放量略有增加（+3% 和 +5%），主要是因为营业额的增加。LHG 目前正在通过 SBTi 制定其全球碳减排计划，并列出其 2030 年的目标。

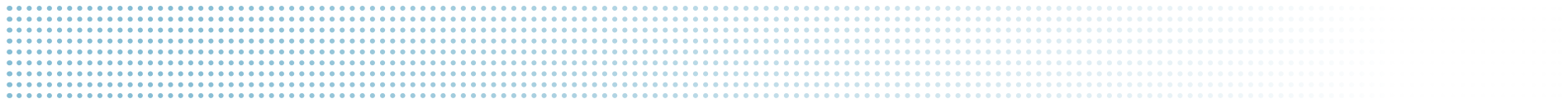


### 废弃物管理

LHG 致力于减少一次性塑料使用：

- 已经在酒店中移除所有免费塑料瓶，搅拌棒，塑料袋等。
- 选择替代方案，如 Tetra Pak 瓶、玻璃瓶（这两者都是可回收材料）。
- LHG 与供应商合作，减少运送过程中的浪费。
- LHG 启动了一项新程序，在法国所有酒店回收餐厅产生的生物垃圾。
- LHG 致力于减少餐厅中的食物浪费；与“Too Good To Go”平台合作以减少食物浪费，并为员工提供可持续烹饪培训等。

2023 年，有 293 家酒店使用了 TGTG 平台，并减少了 115 吨二氧化碳当量。





## 社会责任



## 行动举措



### 供应商管理

自 2025 年起，LHG 将订购 EcoVadis 平台，通过该平台深入分析供应商的行为，并识别存在风险的供应商。

- LHG 严禁雇佣未满 16 周岁的员工，以及从雇佣童工的供应商采购产品。
- 公司严厉禁止性骚扰。如果员工遇见骚扰行为，可随时向主管、其他员工或人力资源部投诉性骚扰，如果性骚扰指控属实，公司将根据适用的当地规则公平公正地实施处罚。



### 雇佣管理

- LHG 拥有 80 多个来自不同国家的员工。
- LHG 一直在其酒店和总部开展活动，以提高员工的意识并帮助防止相关违规行为。LHG 通过与 Tous Hanscène 和 DuoDay 运动的合作，成功提高了员工对残疾问题的认识。



### 人权与福利

- LHG 执行 HCR 集体协议，确保遵守“同工同酬”的原则。
- LHG 通过发放第 13 个月奖金、酌情认可经验以及为夜间工作提供补偿休息日（每年最多 3 天）等方式，对 CCN 中规定的薪酬进行补充。
- LHG 于 2022 年引入了岗位分级制度，确保薪酬的内部公平性和外部竞争力。
- LHG 允许员工每周享受两天的远程办公。
- LHG 员工享有医疗和福利保障。
- 为员工提供倾听、社会援助、住房援助或社会救助的平台。
- 在产假期间，LHG 在一定的工资水平下，全额维持员工薪酬。
- 除《国家社会保险法》（CCN HCR）的规定（结婚、生育、死亡、子女生病等）外，员工还有权在发生家庭事件时休假。LHG 提供年度绩效考核，为员工提供一个评估工作量以及职业与个人生活平衡的机会。



## 社会责任



## 行动举措



### 培训与晋升

- LHG 始终坚持优先考虑求职者的愿望，而不是他们的学历。
- LHG 通过“企业大学”对入职员工进行培训，“企业大学”提供多种培训课程，包括一些可以获得认证甚至学位的课程。培训项目包括 4 类培训（健康与安全、工作机会、管理与个人发展、课程与认证）及 90 多项内容。



### 客户服务及 信息与隐私保护

- LHG 采用 Salesforce 作为案例管理工具，以优化客户请求，并通过不同的渠道（网站联系表单、电子邮件、社交网络、电话识别）进行信息的采集，更好地分析客户需求；
- 通过分析和语义工具（TrustYou）进行在线声誉监测，列出所有平台 /OTA 上的在线评论，根据 TrustYou 平台的评分，结合酒店 KPIs 设定品牌和酒店目标；
- LHG 客户服务部门建立并集中管理了客户数据系统（比如客户删除个人数据、反对商业通信等权利）。并设立了 LHG 子公司网络管理人员和总部可访问的数字化处理登记方式；
- LHG 制定了隐私政策，客户可通过网站查阅。并且在网站上实施 cookie 同意程序。



### 公益慈善

- 2023 年，LHG 与 Maud Fontenoy 基金会建立了合作关系，共同致力于海洋保护。LHG 为该基金会筹集了 1.9 万。
- 2023 年，法国的 26 家酒店通过 Solikend 提供了超过 180 个慈善之夜。为 30 个不同的协会筹集了 1.2 万欧元的捐款。

## 卢浮酒店集团的指标绩效

- LHG 的职业平等指数为 **93%**
- LHG 平均培训时间为 **14** 小时。除认证课程外，一次培训最多不超过 **4** 天。

# 3

## 共持 稳健治理

公司治理  
ESG 治理  
数字化治理



上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告

16 和平、正义与  
强大机构





## 公司治理



### 夯实党建根基

2023年是贯彻党的二十大精神的开局之年，也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。锦江酒店党委在集团党委的坚强领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，全面学习贯彻党的二十大精神，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，确保党的路线方针政策和上级重大决策部署在锦江酒店落地。在推动公司党建高质量发展方面，锦江酒店党委坚持党对国有企业的全面领导，坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，在深化企业市场化改革中抓好党的建设，在思想政治建设、人才队伍建设、公司文化培育等工作中持续发挥党建引领作用，不断推动党建工作与生产经营深融互促，奋力开启锦江酒店高质量党建引领高质量发展新征程。

进博会接待任务共计使用锦江旗下酒店

**28**家

锦江酒店共有党员

**340**名

参与进博服务保障工作人员

**3,709**名

### ★ 坚持政治站位，做强锦江酒店顶层设计

强化党建引领，铸牢国企“根”和“魂”。锦江酒店党委坚持把党的政治建设放在首位，坚持“两个一以贯之”，严格履行党委议事决策规则、重大事项前置程序和“三重一大”决策制度（党委会42次共审议128项议题，行政办公会38次共审议161项议题），落实党委会第一议题制度，切实提高领导干部政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

强化理论学习，筑牢理想信念根基。公司党委切实把高标准高质量开展主题教育作为学习贯彻党的二十大精神的重要举措，坚持“读原著、学原文、悟原理”，先后参加集团读书班7天，组织党委中心组学习9次。集中学习研读学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议上的重要讲话精神、习近平总书记关于构建新发展格局、推动国有企业高质量发展的重要讲话和要求、习近平总书记广东考察重要讲话精神、习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要论述等，坚决把思想和行动统一到党中央决策部署上来。

强化创先争优，夯实基层党建“三基”。为进一步发挥锦江酒店红旗党组织的示范引领作用，公司党委将“红旗党组织、党支部建设示范点”创建活动作为加强基层党组织建设的具体抓手，采取集中培训、观摩交流等方式，深入推进党组织规范化制度化示范化建设，夯实基层党建“三基”。

强化组织保障，全力服务进博任务。围绕“越办越好”重要指示精神和集团党委“四个再落实”要求，公司党委对标最高标准、最严要求、最好水平，全力做好进博会各项保障筹备。进博会接待任务共计使用锦江旗下酒店共计28家，其中高星级酒店15家，服务保障各类代表团用房共计4,459间、会议及宴请人数4,039人。锦江酒店共有340名党员、3,709名员工参与进博服务保障工作。

深化市场化改革，着力推动高质量发展。按照集团党委市场化改革工作部署，公司党委围绕“三项改革”，持续做好市场化改革落地保障。





## ★ 坚持党管干部，着力强化锦江酒店人才支撑

关注青年成长，涵养人才发展“蓄水池”。锦江酒店按照“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的方针和有关规定，注重从一线、青年、骨干中发展党员，指导基层建立形成科学合理的党员发展工作体系。

突出政治标准，选优建强干部队伍。公司党委按照“四达到一下降”总体要求，加强和改进企业优秀年轻领导人员发现培养选拔工作，多举措推动领导人员人才队伍结构优化。

深化人事制度改革，系统谋划新时代人才建设工作。聚焦主责主业，发挥把方向管大局保落实作用。今年以来，公司本部已完成组织变革，从原六部三室已调整成为五部三室，本部各职能部门对下属子公司的人力资源、法务、财务、审计和信息管理等实现统筹管理；完成了本部人员的人力资源“三定”；人员的薪酬按照市场化、科学化的薪酬体系，已全面完成套改；酒管公司下属 14 家高星直营酒店已全面完成人力资源“三定”、薪酬套改和建立考核机制。公司党委贯彻“带队伍、管业务”要求，加大人才推优、干部交流、挂职锻炼，创造条件鼓励人才在锦江酒店实现“内循环”，持续推动人才“四个交流”，促进锦江酒店人才培养“大循环”。

政治上尊重，生活上关心，全方位做好老干部服务保障。一是建立健全老干部工作组织机构和领导管理体系。二是严格落实老干部生活待遇政策。三是为老干部办实事、解难事、做好事。

## ★ 坚持从严治党，持续深化锦江酒店作风建设

公司通过推行“六个一”教育制度、“七个不得”警示教育形式，进一步细化廉洁文化建设落实落地。强化推进“四个制度”（《纪委内部管理办法》《推进全面从严治党加强党风廉政“四责协同”考核办法》《纪委监督工作办法》《纪委执纪工作办法》）建设，积极开展自查自纠，在不想腐上巩固提升，抓出成效，自觉筑牢拒腐防变思想防线。2023 年公司受理举报、问题线索、案件处理完结率 100%。

落实中央八项规定精神，驰而不息纠正“四风”。为防止“四风”隐形变异新动向新表现等问题的出现，锦江酒店纪委坚决贯彻执行中央八项规定精神，紧盯重点人员、重要节点、重大项目。一是发扬“短实新”文风，规范领导干部履职待遇、业务支出行为，严格贯彻执行中央八项规定精神和公司制定的《关于企业领导人员履职待遇、业务支出管理的实施细则》；二是梳理排摸党风廉政风险点（风险领域、风险岗位及人员）情况，研究制定相应风险防控措施；三是强调实施“双合同”机制，严格工程、购销等商务合同签订业务合同条款的同时，签订廉政合同，为深化改革、推进锦江酒店全面从严治党提供坚强制度保障；四是坚持把元旦、春节等节假日作为重要监督时间节点，通过微信推文等形式，对锦江酒店全体党员作廉洁过节的提醒；五是严格执行“六个一”制度，开展新任干部、外派干部等“关键少数”的谈心谈话。年内开展新任干部谈心谈话 32 人次；外派干部廉洁谈话 4 人次，树牢新提任干部积极履职、主动担当和纪律规矩意识。

完善制度规范程序，提升监督执纪工作水平。公司党委定期听取锦江酒店纪委相关工作通报和工作建议，加强“三重一大”决策监督，纪委书记定期参加党委会，认真听取各项重点工作进展，对项目化推进等共 19 项“三重一大”决策发表监督意见。





强化政治思想引领，提高党的意识形态工作能力。根据集团党委要求，制定《锦江酒店意识形态责任制的责任清单》，并印发给所属企业党组织，不断提高政治站位，武装头脑、保持清醒，守住守好意识形态阵地。为全面贯彻落实《中国共产党统一战线工作条例》，充分发挥党外人士在锦江酒店改革、发展、建设中的作用，年内开展对所属企业民主党派及无党派人士相关情况统计工作，同时，积极创造条件，加强沟通协调，广泛联系党外人士，开展了各种形式的谈心谈话交流活动。

### ★ 坚持以人为本，努力实现锦江酒店和谐稳定

凝聚共识，建功立业创佳绩。加强党对工会的领导，坚持职工代表大会制度，加强企业民主管理，维护职工合法权益。

聚焦主责，帮扶慰问出成效。健全困难职工帮扶机制，充分发挥三级帮困体系作用，为患病和困难职工排忧解难。2023年锦江酒店春节帮困93人次，帮困金额286,200元；“七一”帮困89人次，帮困金额201,400元；集团大病救助8人，帮困金额80,000元。继续为广大女职工办理“妇女安康保险”投保，做好“夏送清凉、冬送温暖”工作，对31家企业和39家门店的一线高温岗位员工进行慰问。按照市总“点亮微心愿”之金秋助学专项活动，给符合条件的9名困难职工子女购买学习用品。

围绕中心，服务发展有作为。按照集团党委关于大兴调查研究的要求，公司党委践行一线工作法，发扬实的作风，突出实的导向，切实为职工群众办实事。其中“ESG实质性议题和HSB落实情况”和“党群携手共享健康生活”两个案例，分别入选集团推动公司发展和群众“关键小事”典型案例。此外，为进一步完善民主管理，年初圆满完成锦江酒店工会第一届第一次职代会暨工代会。



2023年锦江酒店春节帮困

**93** 名次

帮困金额

**286,200** 元

“七一”帮困

**89** 名次

帮困金额

**201,400** 元

集团大病救助

**8** 人

帮困金额

**80,000** 元

全面学习贯彻党的二十大精神

切实增强“四个意识”

坚定“四个自信”

做到“两个维护”

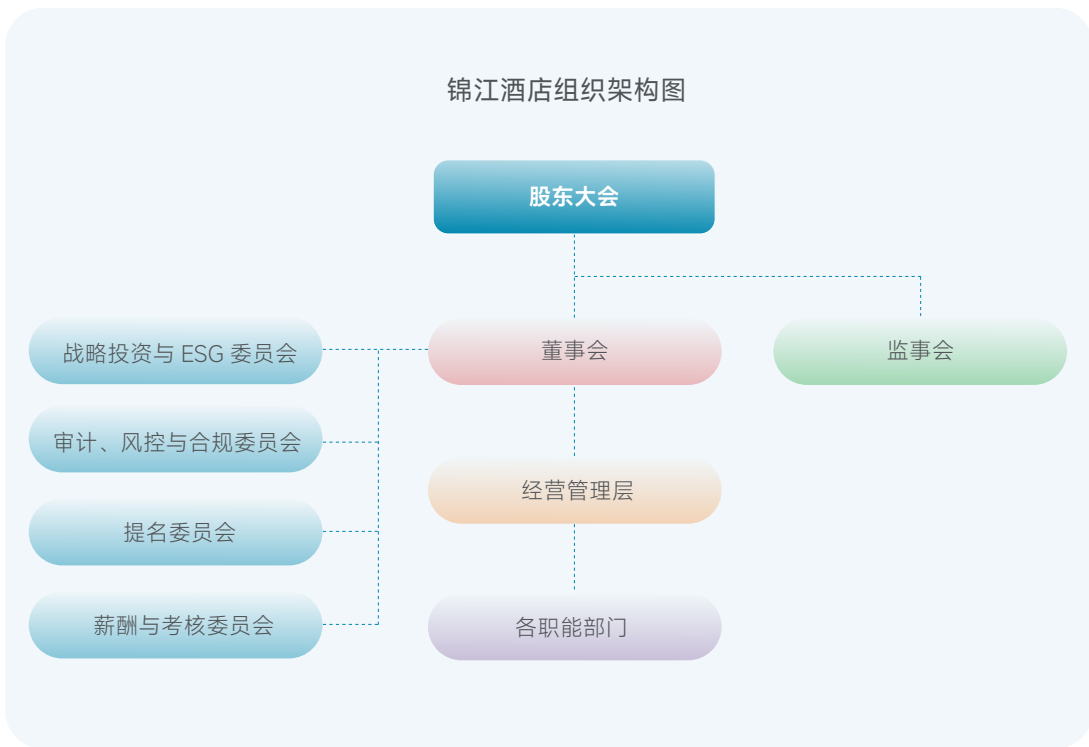


## 稳健企业管理

### 公司治理概况

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》等法律法规及《公司章程》的规定，公司的运作和管理皆符合中国证监会对有关上市公司治理规范性文件的要求。另外，公司高度重视规范治理运作，持续完善治理体系。严格恪守商业道德，加强廉政建设和内控制度，推动公司朝着可持续发展方向迈进。

### 治理架构



## 董事会及管理层

锦江酒店已构建了由股东大会、董事会以及经营管理层为核心的公司治理框架。

公司董事会作为经营决策机构，决定公司的经营计划和投资方案；制订公司的利润分配方案和弥补亏损方案；制订公司增加、减少注册资本、发行债券或其他证券及上市方案；制订公司重大收购或变更公司形式的方案等各事项；决定公司内部管理机构的设置并决定报酬事项和奖惩事项；制订公司的基本管理制度等事项。

董事会下设审计、风控与合规委员会，主要负责公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作，代表董事会行使对管理层的经营情况、内控制度的制定和执行情况的监督检查职能、风险管理策略和解决方案的制定，重大决策、重大事件、重要业务流程的风险控制、管理、监督和评估，承担合规管理的组织领导和统筹协调工作，研究决定合规管理重大事项或提出意见建议，指导、监督合规管理工作；战略投资与 ESG 委员会主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策、ESG 相关的策略、规划及重大决策等进行研究并提出建议；提名委员会主要负责对公司董事和高级管理人员的人选、选择标准和程序进行选择并提出建议；薪酬与考核委员会主要负责制定公司董事及高级管理人员的考核标准并进行考核，并负责制定、审查公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案。

董事会下设专门委员会，其中审计、风控与合规委员会和提名委员会、薪酬与考核委员会中独立董事占比 66.7%，保证了董事会下设委员会的独立性。

截至报告期末，公司董事会由 9 名董事组成，其中女性董事 2 名，独立董事 4 名，外部董事 4 名。他们具有不同的背景专业，并在风险管理、企业理论、财务会计、信息技术和公司治理等方面拥有专业知识及丰富经验。

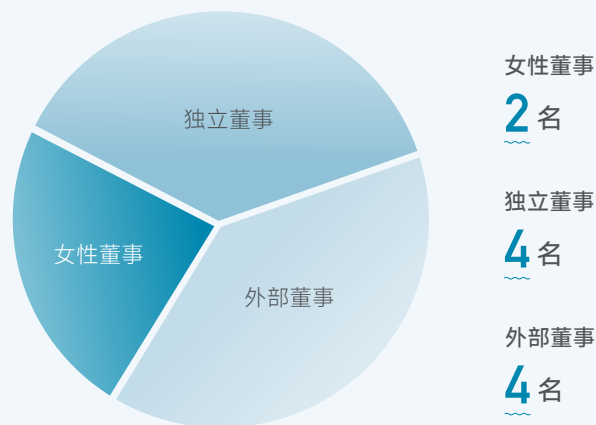
多元化的董事会成员有助增强企业市场化管治能力，助益企业最终实现可持续发展的目标。在物色候选人时，充分尊重候选人的多元化背景，综合考量；不以专业经验、教育背景、工作年限、年龄、性别、文化等因素中的某一项作为判断标准。

公司董事长及首席执行官由不同人士担任。董事长为张晓强先生，首席执行官为沈莉女士。

### 董事会架构

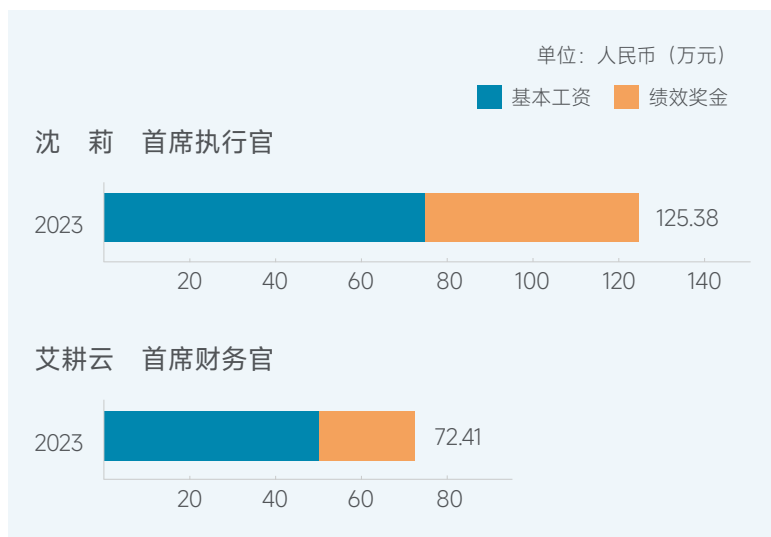


### 董事会占比情况



## 高管薪酬

高管薪酬结构由基本工资和绩效奖金组成。绩效奖金与公司的经营责任书和个人考核得分挂钩。CEO 基本工资占总薪酬结构的 60%，绩效奖金占薪酬结构的 40%。CFO 及其他副总裁基本工资占总薪酬结构的 70%，绩效奖金占薪酬结构的 30%。



## 投资者关系

公司一直以来按照《投资者关系管理制度》不断加强投资者关系管理工作，进一步完善了与股东之间的沟通平台，按照监管要求，严格执行信息披露工作，积极通过多渠道与投资者进行沟通互动。

2023 年，公司召开定期报告业绩 3 次；累计接听投资者关系热线电话 400 余次；接待券商及专业投资机构调研超 100 场次，累计 1,015 家。通过以上渠道确保投资者充分了解公司的重要事务，保障其知情权和参与权。

## 坚持合规经营

### 合规管理体系制度

为防范违规风险、促进企业稳健运行，公司依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国企业国有资产法》、《上海市国资委监管企业合规管理办法》等，制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司合规管理办法》，同时，为落地《上海锦江国际酒店股份有限公司合规管理办法》，制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司合规报告机制实施细则》。

### 合规管理办法原则



### 合规管理体系架构

锦江酒店党委发挥把方向、管大局、保落实的领导作用，推动合规要求在公司内得到严格的遵循和落实。锦江酒店董事会发挥定战略、做决策、防风险的作用，下设锦江酒店董事会审计、风控与合规委员会，作为董事会负责合规管理的专门机构，负责锦江酒店合规管理体系的组织实施和统筹协调等。

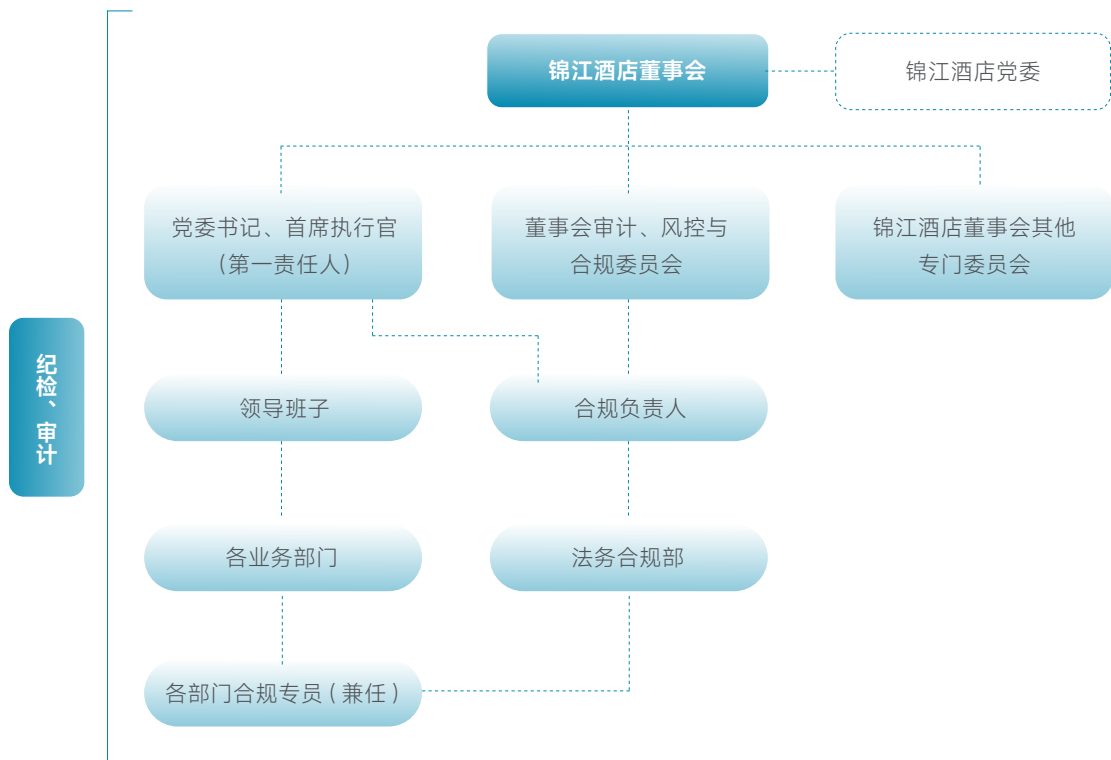
由锦江酒店高管组成的领导班子作为合规管理管治者，发挥谋经营、抓落实、强管理的作用，负责明确公司合规管理流程，采取措施推动合规制度得到有效执行等工作。另外，锦江酒店设立了合规负责人，领导合规管理部门组织开展相关工作，指导下属公司加强合规管理等工作。

法务合规部作为锦江酒店的合规管理牵头部门，负责合规管理制度的起草，重大项目的审查，合规风险识别等工作，是合规管理的第二道防线。

公司各业务部门是本业务领域的合规主管部门，负责本业务领域日常合规管理工作，承担合规管理第一道防线职责。各业务部门均设有合规专员，负责本部门合规风险识别和评估，组织收集本业务领域新的法律法规等资料，做好合规管理工作部署和信息通报及其他合规管理工作。公司全体员工需承担合规从业等合规职责。

同时，公司纪委和审计作为合规工作的第三道防线，对违规行为进行调查，并对合规要求落实情况进行监督。

### 合规管理体系架构



### 合规管理制度体系建设工作机制

根据《上海锦江国际酒店股份有限公司合规管理办法》，公司及下属企业结合实际运营情况，逐步建立健全合规管理制度体系。

合规管理制度体系主要包括：合规管理基本制度；合规管理办法的实施细则；针对重点领域制定的合规管理具体制度以及需制定的其他相关制度和流程。

各部门、各下属企业根据经营范围、业务规模及所适用的法律、规则和准则的要求，建立及完善相应的合规管理制度。

### 合规管理培训

锦江酒店以倡导合规经营价值观及提升依法合规经营管理水平为导向，以有效防控合规风险为目的，以公司经营管理行为及员工履职行为为对象，开展公司合规培训，并提供数字化学习平台，供锦江酒店员工进行合规学习。锦江酒店 2023 年对公司员工及高管就反垄断、规范运作、酒店加盟法律纠纷、境外安全保障、资产监管规定等内容进行了多次合规培训，截至报告期末，共有 11,727 名员工参与合规培训，合规培训总时长为 12.75 小时。

### 关联方交易

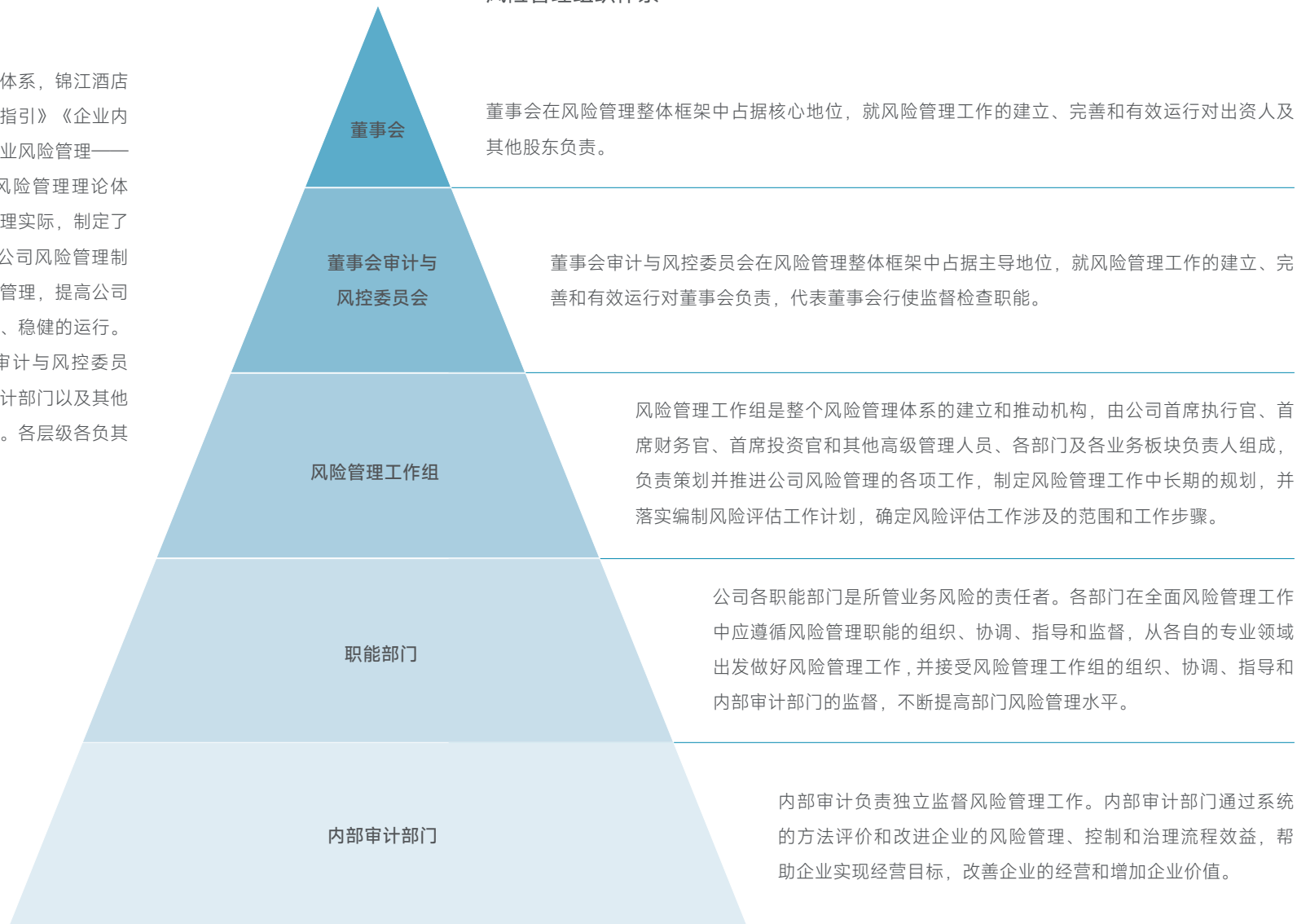
为提高公司规范运作水平，保护公司和全体股东的合法权益，锦江酒店根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及《上海锦江国际酒店股份有限公司章程》等有关规定，修定了《上海锦江国际酒店股份有限公司关联交易管理制度》。该制度说明了关联交易的合法性、必要性、合理性和公允性，明确了公司应秉持着公允定价、合规决策程序及规范信息披露的原则、保持独立性，不得利用关联交易调节财务指标，损害公司利益。

## 风险管理体系流程

### 风险管理体系

为建立规范、有效的风险控制体系，锦江酒店依据《中央企业全面风险管理指引》《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，并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）》，规范公司风险管理，提高公司风险防范能力，保证公司安全、稳健的运行。并建立了由董事会、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组成的风险管理架构。各层级各负其责，全面推进公司风险管理。

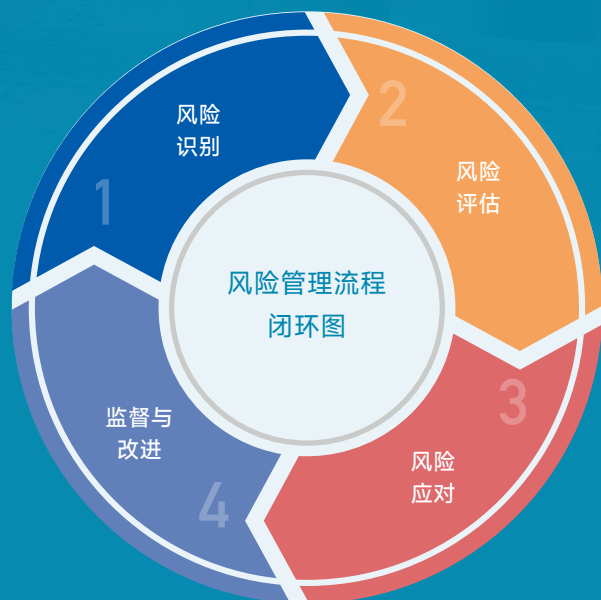
### 风险管理组织体系



## 风险管理流程

公司的风险管理流程主要包括风险识别、风险评估、风险应对、监督与改进等四个主要步骤，这四个步骤加上整个流程的持续改进共同构成了风险管理流程的管理闭环。

**风险识别：**风险管理工作组制定风险评估计划，并指导各职能部门负责人开展风险初始信息收集工作。风险初始信息收集重点关注投资领域、资金领域、资产领域和主业领域这四个领域。并按照公司各项目标将公司可能面临的风险分为六大类，分别为战略风险、市场风险、运营风险、财务风险、法律风险和其他风险。其中，运营风险所包含的人力资源风险、安全管理风险、信息技术风险，都基于 ESG 风险因子的识别。基于这六类风险，并结合公司的业务特性和已收集的风险初始信息，通过初步识别风险事项，梳理形成公司的《风险清单》。



**风险评估：**风险评估工作开展前，由风险管理工作组牵头，根据公司业务、规模的变化，结合公司的风险偏好和风险承受度建立公司适用的风险评估标准。风险评估工作基于各职能部门归属的风险点为基础开展，风险管理工作组牵头各部门对公司《风险清单》中的所有风险点开展重新审视和评估，并根据与相关人员的访谈、研讨会等沟通方式，核实并更新风险信息。

**风险应对：**公司在进行风险评估后，根据风险评估结果，结合风险发生的原因从而选择风险应对策略，应对策略分别为：规避风险、接受风险、减少风险或分担风险。之后，公司根据风险应对策略，针对各类风险或每一项重大风险的实际情况适时制定《风险应对预案》，预案一般包括风险解决的具体目标，所需的组织领导，所涉及的管理及业务流程，所需的条件、手段等资源，风险事件发生前、中、后所采取的具体应对措施以及风险管理工具。

**监督与改进：**公司各有关部门按期对风险管理工作进行自查和检验，及时发现缺陷并改进且及时报送公司风险管理工作组。风险管理工作组基于既定的风险应对策略和控制措施，跟进整改落实情况。内部审计部门基于风险对重大事项内部控制进行定期评价。

## 内部控制

公司建立了《内部审计工作制度》及四项实施细则，维护修订了《内部控制与风险管理手册》；同时，中国区在《锦江酒店（中国区）内部控制管理手册》基础上，并依此制定了《锦江酒店（中国区）审计检查工作质量控制管理办法》。通过年内有序开展合规评估、内部审计、内控测试及内控自评等相关工作，以期提高公司经营管理水平及风险防范能力，促进公司深化改革与高质量发展。在管治体系上，公司董事会根据企业内部控制规范体系及适用于本公司的内部控制缺陷认定标准，结合公司规模、行业特征、风险偏好和风险承受度等因素，区分财务报告内部控制和非财务报告内部控制，对重大缺陷、重要缺陷和一般缺陷进行认定。



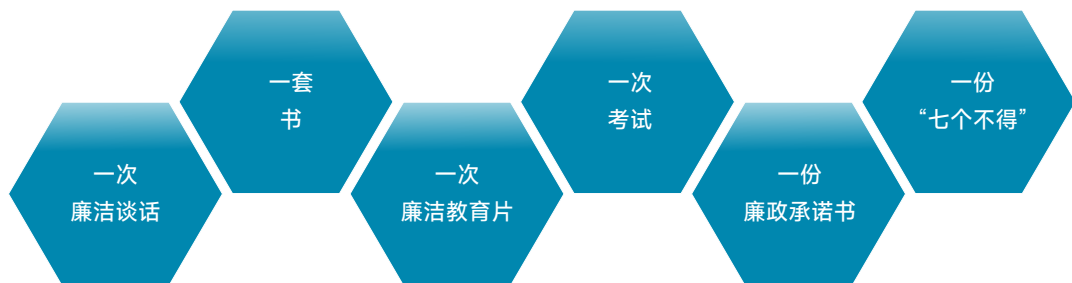
## 恪守商业道德

### 反贿赂与反腐败政策

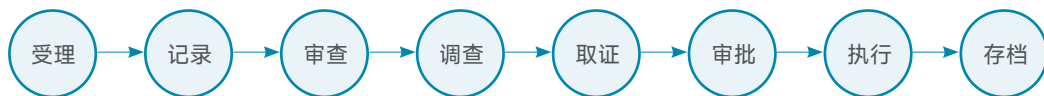
公司承诺严格遵守反商业贿赂相关法律法规，包括但不限于《刑法》《反不正当竞争法》及《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等有关反商业贿赂相关的适用法律、法规、规章和司法解释，制定了《反商业贿赂承诺函》，监管商业贿赂行为、避免、抵制商业贿赂行为或事件。

公司贯彻执行“六个一”教育制度、“七个不得”警示教育形式，全面推进落实廉洁文化建设。2023 年，锦江酒店本部、锦江酒店（中国区）、锦江酒管公司、锦江餐投、锦江 GPP、FSSC、WeHotel 等多家公司签署《锦江酒店企业领导人员廉洁自律承诺书》，合计 696 份数。

#### “六个一”教育制度



#### 处理流程



受理电话	021-23075362	受理邮箱	jdxinfang@jinjianghotels.com
信函地址	上海市黄浦区延安东路 100 号 1107 室		

### 举报人保护

锦江酒店高度重视对“吹哨人”的保护机制，中国区建立了《锦江酒店（中国区）举报调查工作细则》，并设立了邮箱、电话、公众号、信函等举报平台。鼓励、倡导全体利益相关者使用以上方式进行举报。为了保障举报人（以下也称“检举、控告人”）依法进行举报，维护举报人的合法权益，促进党风廉政建设和反腐败工作，根据《中纪委、监察部关于保护检举、控告人的规定》，我们制定了《上海锦江国际酒店发展股份有限公司举报人保护制度》。我们严格保护举报人，对举报人一切相关信息严格保密，杜绝任何报复打击举报人行为。对违规打击举报人的人员，锦江股份公司纪委应在其职权范围内负责处理，构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

### 廉洁合规培训

2023 年，锦江酒店开展廉洁合规培训 246 场，培训人数 13,187 人次，时长 219.5 小时。报告期内，推送内控廉洁微信公众号和企业微信内部宣传 15 篇，包括廉洁过节提醒、内控与反舞弊宣传、廉洁小故事等内容，阅读人数 17,654。



# ESG 治理

3.2

## 可持续发展战略及治理架构

公司积极践行 ESG 理念，贯彻实施 ESG 发展，不断构建具有锦江特色的 ESG 体系，打造新的核心竞争力。2023 年 8 月，锦江酒店建立了由锦江集团领导组成的战略投资与 ESG 委员会为 ESG 督导，并将战略投资与 ESG 委员会写入公司章程，落实 ESG 监督工作。至此，公司形成了由战略投资与 ESG 委员会监督指导，由锦江酒店首席执行官带队的 ESG 工作小组为 ESG 监管，由锦江酒店业务板块的 ESG 执行层为落地执行团队的 ESG 三层管理架构，该架构的设立意味着锦江酒店正式迈向 ESG 的可持续发展管理时代。

锦江酒店 ESG 体系与酒店可持续发展基准 (HSB) 相辅相成，HSB 是为酒店业量身打造的全球公认标准，包括了与酒店可持续发展相关的 12 项行动，涵盖效率 / 地球 / 人文三大主题。目前，HSB 推广验证工作在锦江酒店（中国区）已与薪酬绩效体系挂钩，用于鼓励和监督执行工作。

## ESG 治理架构图



## ESG 培训

为支持公司在 ESG 管理方面的完善精进，满足公司 ESG 稳定发展，向员工引入 ESG 发展理念并构建团队的 ESG 能力是至关重要的。锦江酒店面向评估体系、节能减排、循环经济等方面领域进行培训。通过第三方专业讲师或公司内部培训师，采用面对面教学、混合式授课、在线课程或网络研讨等多种方式，向所有员工提供专业的 ESG 培训。截至报告期末，我们组织了 46 次 ESG 培训，共参加 6,628 人。

ESG 培训

**46** 次

共参加

**6,628** 人

### 案例

#### 节能减排专项工作坊

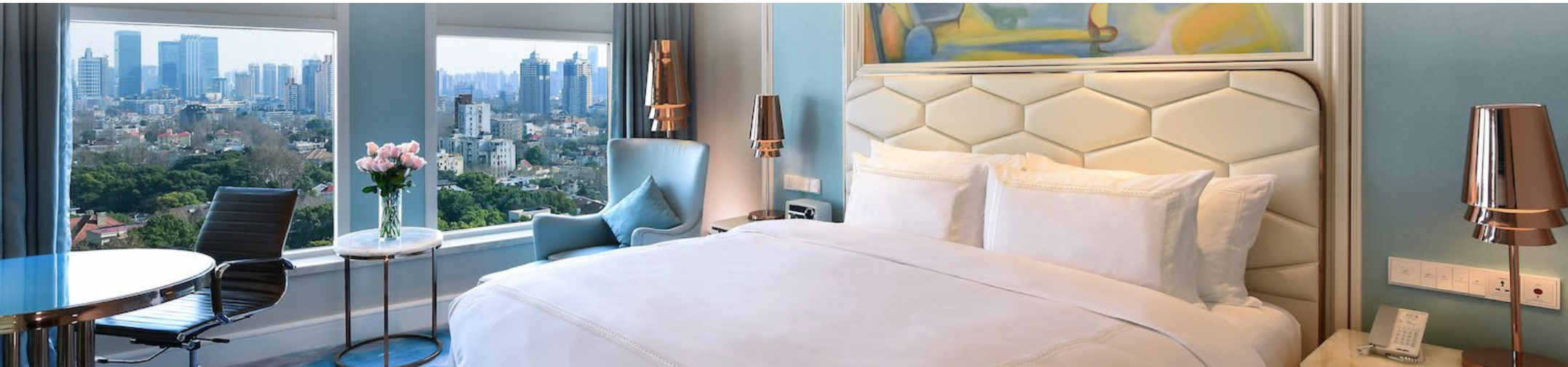
5月18日，锦江酒店（中国区）品牌支持中心举办节能减排专项工作坊，面向相关同事分享节能减排解决方案，并围绕解决方案展开小组讨论，收集反馈，旨在从中发掘最适宜于在酒店落地的方案，为酒店后续开展节能减排相关工作提供指导。



### 案例

#### 业务板块及职能部门对接人 ESG 培训

12月13日，锦江酒店 ESG 业务板块及 ESG 职能部门对接人进行了 ESG 评估体系的培训，围绕国资委、MSCI 披露基准（部分海外业务以 CSRD 披露规则为参考）进行具体讲解，为后续开展 ESG 管理工作提供理论指导。

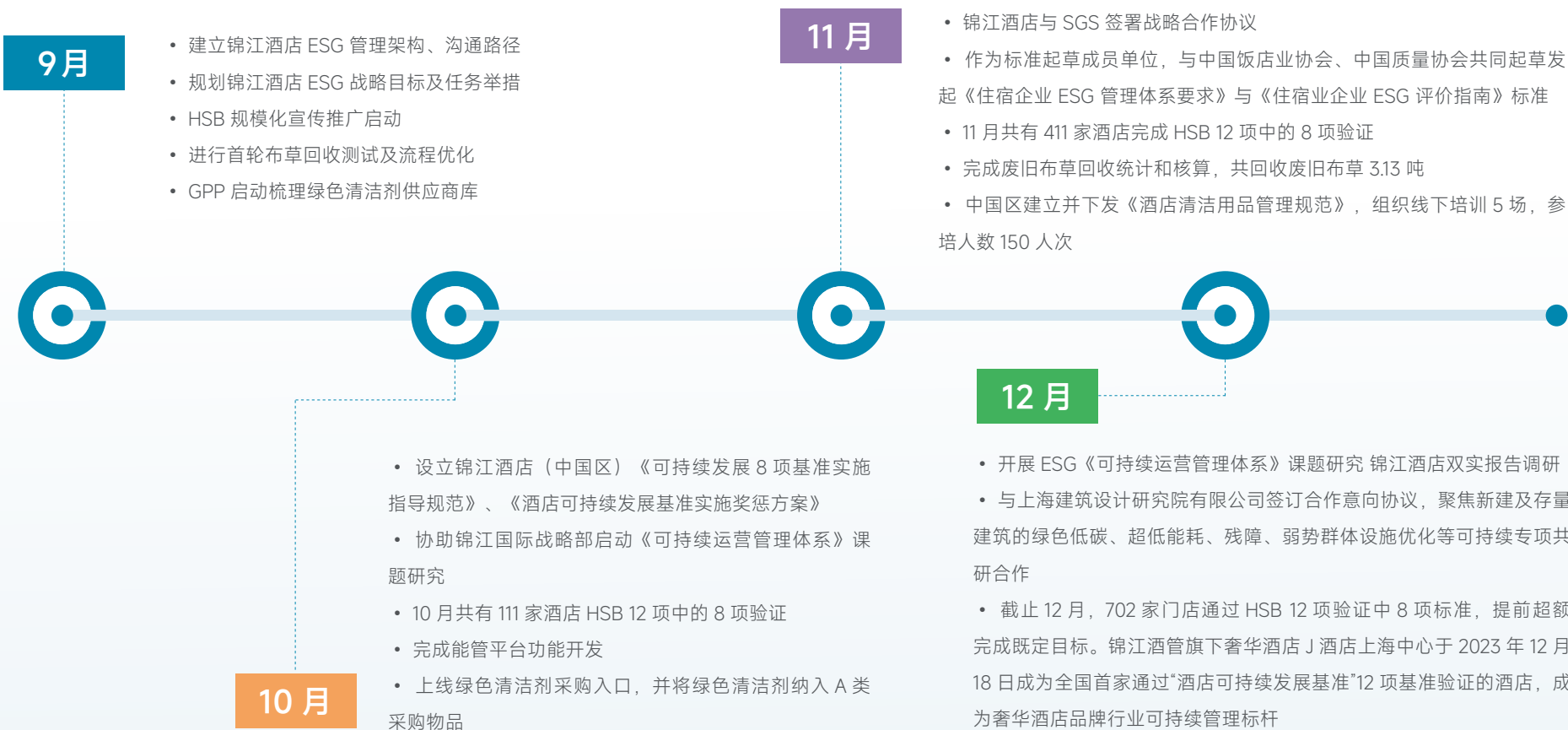


## ESG 治理制度建设及业务考量

上海锦江国际酒店股份有限公司通过深化环境、社会及公司治理（ESG）工作，在 2023 年构建完成 ESG 三层管理架构。以服务国家、城市战略，服务乡村振兴，助力社会公益为使命；努力打造高质量发展核心竞争力，推动形成绿色低碳的酒旅出游方式。同时作为国企出海的典型，积极致力于海外履责，践行“命运共同体，责任共担当”，以绿色发展为核心，

推动酒店业绿色转型；始终如一的将“高质量发展、可持续发展”贯彻在日常工作中，坚持锦江特色的可持续发展道路；在公司 ESG 管理架构的引领下，以全球行业可持续发展基准 HSB 为运营端可持续发展转型工具，将基准融入运营管理准则，联动行业关联方，推动旗下品牌可持续发展转型，推动产业向上发展；并为行业可持续转型提供国际化有益借鉴。

### ESG 工作小组时间轴



## 利益相关方识别与沟通

锦江酒店积极与各利益相关方展开对话，考虑公司和利益相关方的关联方式及结合自身经营情况，我们识别了政府及监管机构、股东、客户、行业从业人员、员工、供应商、加盟商、社区。我们与各利益相关方保持多元化的沟通和渠道，全面聆听并及时回应他们的诉求。

利益相关方	关注的实质性议题	沟通方式及渠道
政府及监管机构	党的领导 / 服务国家重大战略 / 信息安全 / 风险管理 / 公共服务	夯实党建引领 / 服务国家或上海市战略 / 政府及监管政策执行 / 定期沟通与汇报 / 研讨会
股东	股东权益保护 / 公司治理 / 风险管理 / 合规管理 / ESG 治理 / 商业道德	股东大会 / 定期信息披露 / 投资者调研 / 媒体沟通
客户	客户信息保护和隐私 / 产品质量与安全 / 食品质量与安全	客服热线 / 锦江荟 app
行业从业人员	带动行业发展	参与行业合作交流
员工	员工民主管理 / 薪酬与福利体系 / 员工关爱 / 职业发展 / 职业健康与安全	人力资源部门 / 员工培训 / 员工关怀活动 / 职代会
供应商	供应链责任	供应商遴选 / 供应商交流与培训 / 招投标活动
加盟商	投资人管理	日常沟通 / 加盟商系列活动 / 行业论坛
社区	社区责任	公益慈善活动 / 志愿者活动 / 媒体传播

## 实质性议题评估

### 实质性议题识别机制

识别机制：2023 年末启动双重实质性调研，参考酒店所处行业特点，公司现状以及社会舆情大数据分析，结合国资委及国内外 ESG 评选机构关注议题，将强关联议题进行优先级排序，形成锦江酒店核心议题库。预计将于 2024 年完成战略规划及核心议题披露。

筛选方法：通过不断与利益相关方沟通，了解他们的关注点，从而收集相关信息，构建涉及利益相关方的核心议题库。并从锦江酒店在“环境、社会、治理的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个层面出发，结合公司核心部门访谈、利益相关方交流反馈、问卷调查、公司高管讨论等方式进行双重实质性议题分析。



# 数字化治理

## 数据治理

锦江酒店为贯彻落实习近平总书记关于推动数字经济和实体经济融合发展的重要指示精神，落实党中央、国务院打造数字经济新优势的决策部署，开启国有企业数字化新篇章。锦江酒店（中国区）已制定为期三年的企业数据战略计划，《锦江酒店（中国区）数据战略 2024-2026》，通过梳理公司现状，分析内外部环境，从治理、平台基础、数据能力建设等多维度，推进公司数据治理工作。

## 数据治理体系

锦江酒店通过一系列的制度建设及体系搭建，在推进公司数字化部署的同时，兼顾数据应用的规范化以及对于数据安全的管理，旨在为数据获取、数据存储、数据查询、数据应用的各个阶段提供安全和高效的保障。

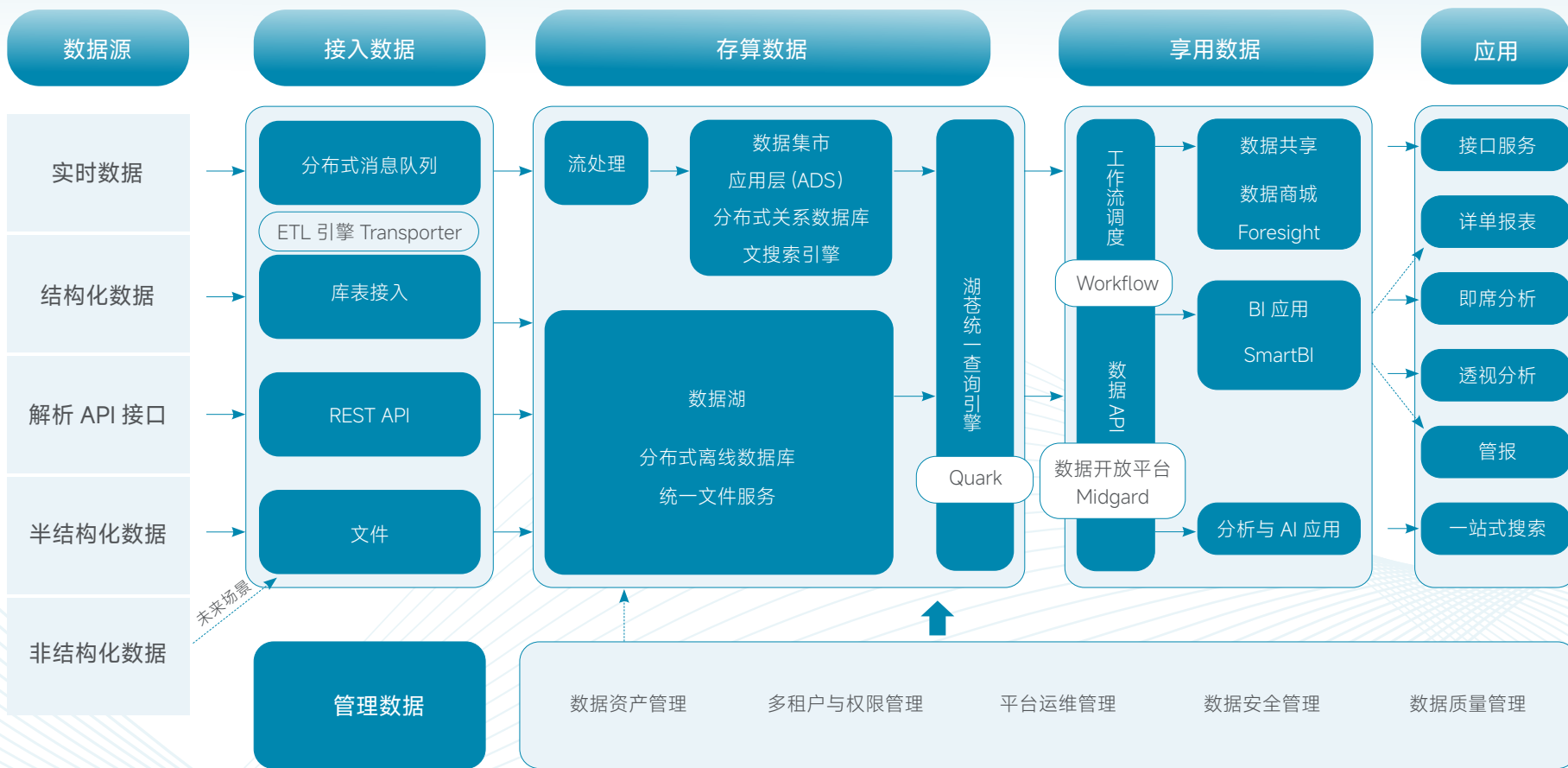
### 锦江酒店数据治理平台建设制度

制度名称	制度要点
《锦江酒店（中国区）数据质量管理办法》	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 规范和加强锦江酒店（中国区）数据质量管理工作；</li> <li>- 推动建立数据质量管理的长效机制；</li> <li>- 促进信息共享、提升数据质量，发挥数据资产的价值。</li> </ul>
《锦江酒店（中国区）数据应用管理办法》	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 规范和加强锦江酒店（中国区）数据应用管理工作；</li> <li>- 推动数据服务规范化；</li> <li>- 提升数据服务与应用效率，促进业务发展，创造数据价值。</li> </ul>
《锦江酒店（中国区）数据标准管理办法》	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 规范和加强锦江酒店（中国区）数据标准管理工作；</li> <li>- 统一数据口径，提升数据质量；</li> <li>- 提高数据共享开放水平，促进数据在跨部门和跨系统间的运用和分享。</li> </ul>
《锦江酒店（中国区）数据架构管理办法》	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 规范和加强锦江酒店（中国区）数据架构管理工作；</li> <li>- 形成公司统一数据蓝图及数据合理化分布与流转；</li> <li>- 促进跨系统、跨领域的数据集成和融合；</li> <li>- 满足公司业务架构的数据支撑需求。</li> </ul>

### 基础平台建设

公司通过数据的获取流程，数据的接入方法，数据的存储方式，数据的管理模式，数据的使用范围以及最终应用层未来的数据呈现途径，展现了数据在架构中的一系列流程。

大数据平台架构图

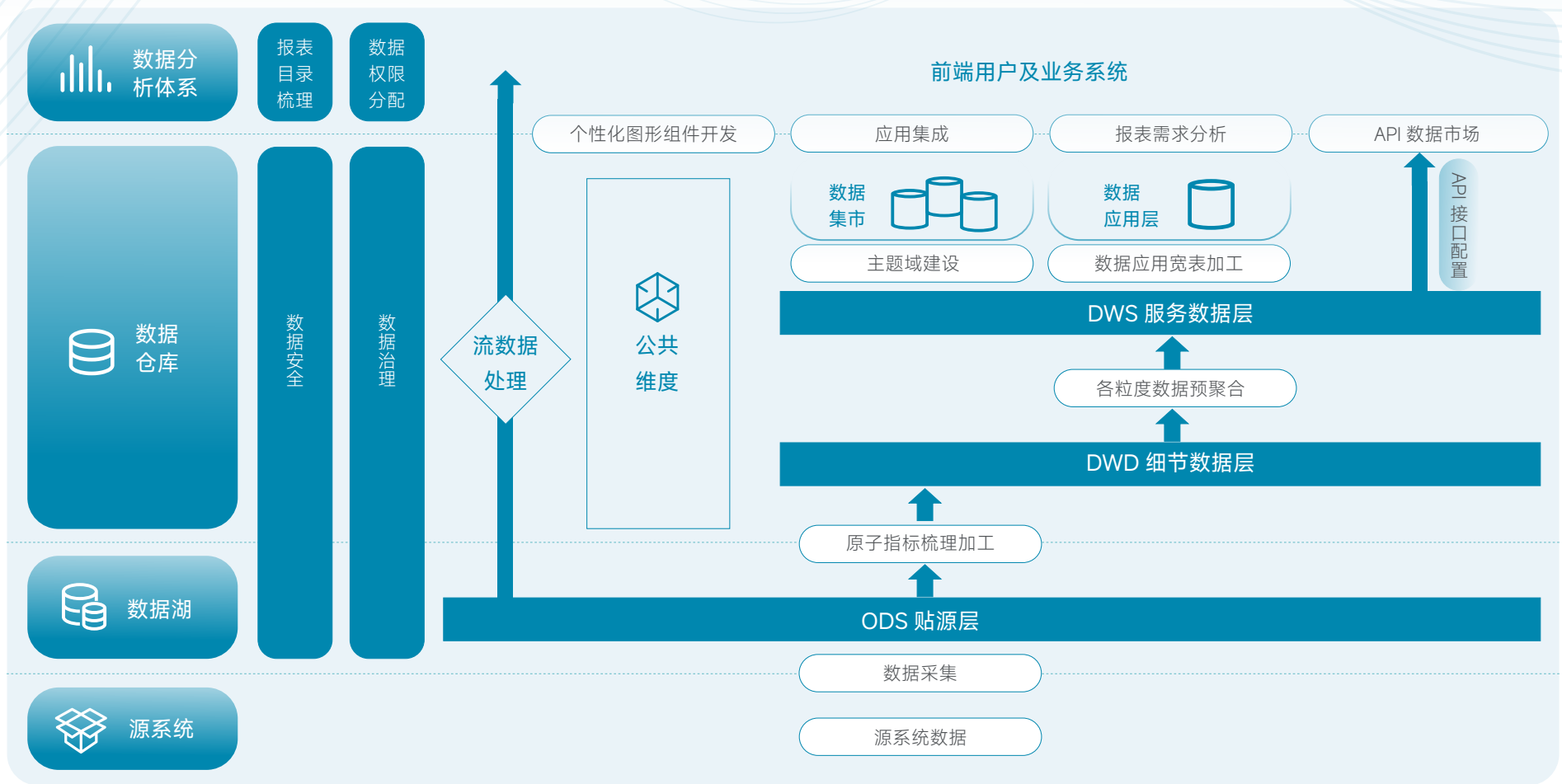




### 数据汇聚互通

公司使用文件以及数据库存储相结合的方式，进行高效的数据存储和管理来进行源系统数据获取。之后，数据通过提取、清洗、预处理、传输后传入 ODS 层，根据不同的业务分类存储。最终，在数据分析体系之中，基于源数据，产出不同的数据产品。通过对数据仓库之中数据的筛选和提取，与用户的需求场景进行匹配，衍生出不同的报表，清晰地展现数据维度，为决策提供依据。

数据汇聚流向图



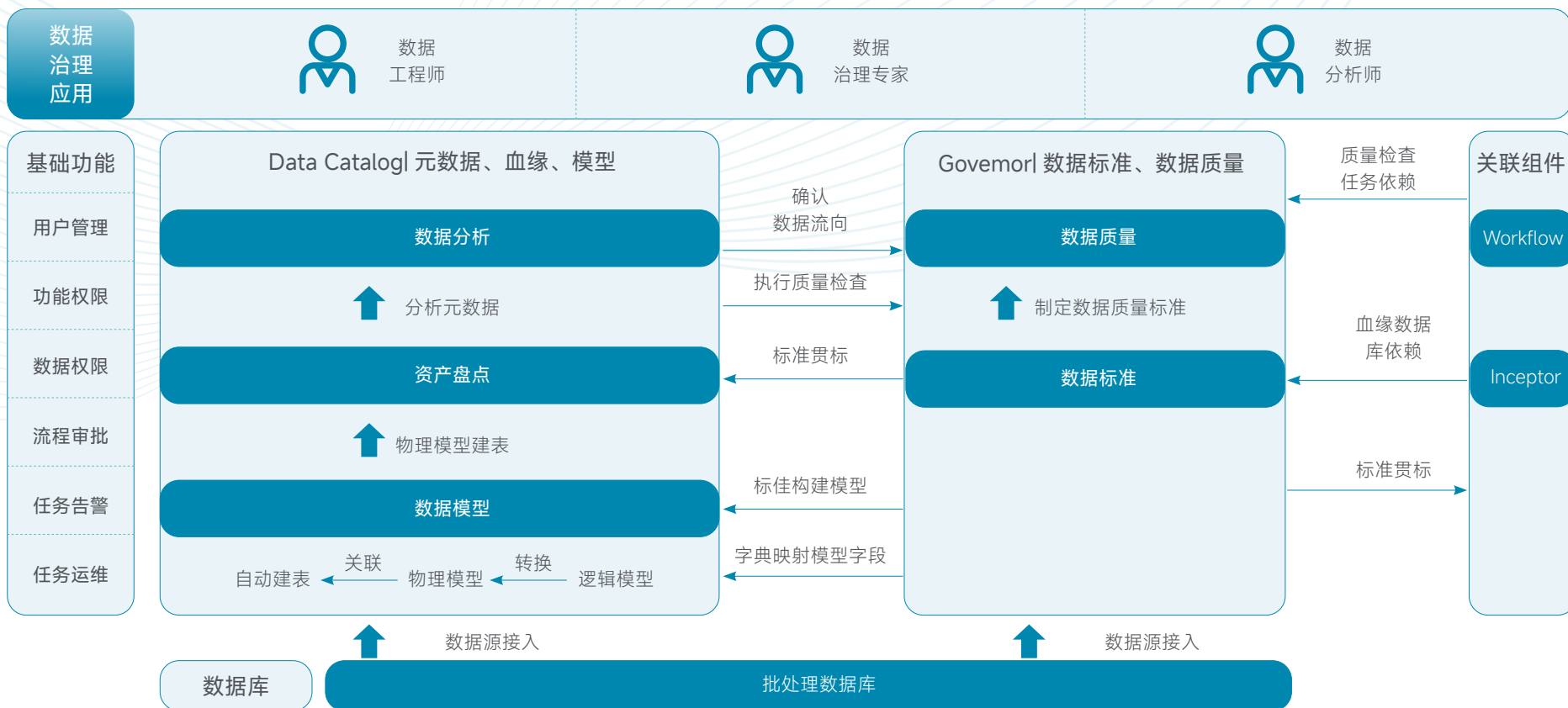
### 数据治理架构

锦江酒店数据平台提供的基础功能包括了用户管理，功能权限，数据权限的设置，流程审批，任务的运维和预警。

公司从批处理数据库提取数据后传入数据处理层，使用不同的组件进行双向反馈，并设定数据质量以及数据标准评估方法，确保数据的特征维度以及数据的价值。将处理后的元数据进行应用层面的数据分析，提供多维度的视角辅助人工决策。

产出的数据资产目录 以及设定的数据保证，会传输到上层数据治理应用专家的手中。数据工程师对数据源进行认证和管理，保证数据模型的可靠性，对企业资产进行评估。数据治理专家盘点数据资产，对数据问题进行处理，同时监控数据治理流程。数据分析师根据提炼的数据特征指标，进行深层次的数据洞察，理解不同指标含义，聚焦数据价值，根据分析结果进行决策。

数据治理架构图



## 信息安全

为更好地实现对信息系统的安全管理，锦江酒店制定了《数据安全全流程技术保障措施》《个人信息管理规范》《网络和数据安全事件管理规定》《锦江酒店（中国区）信息安全管理体系统-数据安全管理规定》《锦江酒店（中国区）信息安全管理体系统-信息安全方针策略》（以下简称“信息安全方针策略”）等制度。其中，信息安全方针策略明确提出为确定管理体系执行的有效性，建立内部审核机制，将审核目标按照计划的时间间隔进行正式的管理体系内审，使信息安全管理体系统的内部审核及检查活动制度化、规范化。信息安全方针策略、《网络和数据安全组织建设管理规定》明确制定了信息安全事件管理机制以及对数据隐私泄露的应急处理机制，确保全公司信息与隐私数据得到妥善保护。

锦江酒店（中国区）根据相关法律法规及锦江国际集团要求，成立了信息安全委员会和信息安全工作组，加速实施有效的信息安全管理，确保公司的信息与隐私数据得到妥善保护。

WeHotel 成立网络及数据安全领导小组和工作小组，制定并落实网络及数据安全相关管理制度，为锦江酒店落实网络及数据安全安全管理责任。

2023 年，公司并未发生数据隐私泄露事件。





## 业务合作伙伴数据安全与隐私保护

锦江酒店对于业务合作伙伴的数据和隐私信息保密非常重视，WeHotel 针对会产生数据交互的供应商或合作伙伴，需通过 OA 创建合作伙伴流程对合作伙伴的资质和隐私保护数据安全的能力进行审核，同时会在合同中加入数据保护的相关条款以及签订相关的单独保密协议。

## 数据安全培训

锦江酒店致力于确保信息安全意识在员工心中根深蒂固。酒店（中国区）依托在线学习平台“享学堂”，发布信息安全培训视频供全体员工学习，其中包括密码安全培训、钓鱼邮件防护处置、信息安全意识教育、网络安全科普、恶意软件防护等内容，并邀请外部安全厂商、专家进行在线培训。2023 年，参与“享学堂”的员工共 25,188 名，较 2022 年提升了 49%。

## 锦江酒店数据安全保护举措

为加强我司对个人信息的保护，并降低个人信息泄露和滥用的风险，酒店（中国区）依法依规收集、存储、传输、使用、销毁数据，具体如下：

- 1、个人的敏感信息存储、传输均进行加密，如存储使用国密 SM4 加密，传输使用 https 协议；
- 2、个人信息脱敏展示，若因业务需求要全部展示个人信息时系统对展示的数量条数进行限制；
- 3、确保针对不同访问角色设置不同访问权限；
- 4、依托公有云技术，定期备份数据（包括异地备份），检测数据有效性；
- 5、存储敏感信息介质进行物理销毁，如碎纸机、硬盘打孔；

参与“享学堂”的员工共

**25,188** 名

较 2022 年提升

**49%**

### 案例

#### Wehotel 信息安全线上培训

WeHotel 员工每年参与集团在网络安全宣传周期间举行的信息安全线上培训，包括针对全员的网络安全意识培训和针对 IT 技术人员安全技能培训。



### 数据安全管理体系认证 / 信息系统安全备案证书



# 4 守护 绿水青山

持续环境管理  
应对气候变化  
深化能源管理  
优化资源管理  
精准污染防治  
推行绿色运营

上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告



# 持续环境管理



锦江餐投通过环境管理体系认证



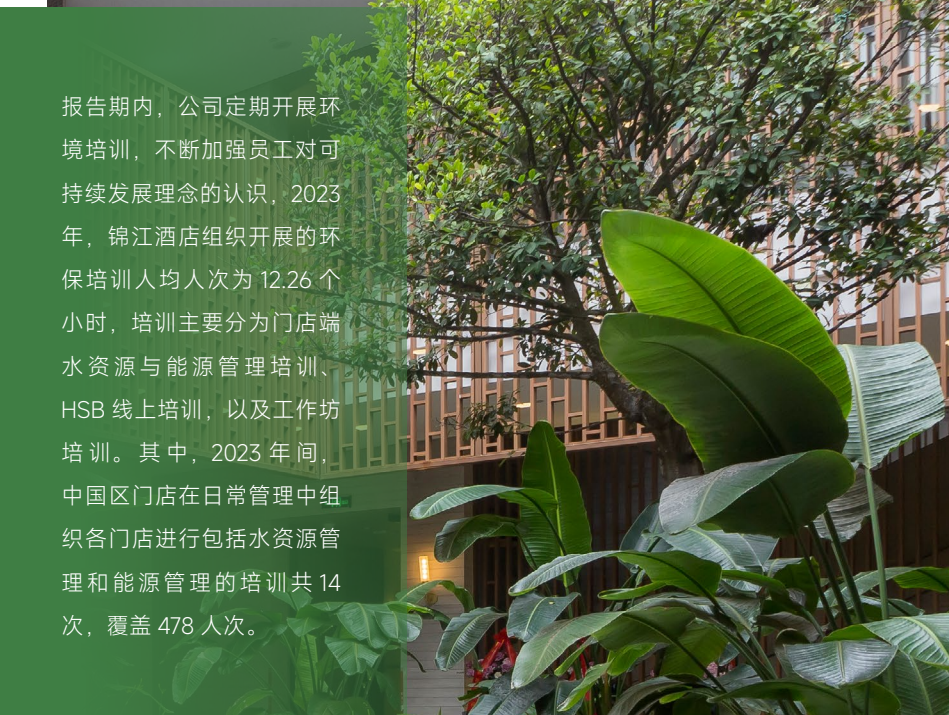
锦江酒店（中国区）环保投入总额

**2220.39** 万元

锦江酒店始终坚持走“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展道路，积极响应国家“十四五”规划，跟随全球旅游业“可持续发展”之变革，对标国际主流机构发布的 ESG 披露指南，将绿色环保理念深刻融入公司战略，打造与国际接轨的酒店管理集团。

在锦江酒店 ESG 管治架构中，董事会是环境管理及公开披露的最高责任机构，负责审议、批准公司 ESG 战略与目标，并推动专业项目工作组（如，HSB）进行具体环境管理体系建设。

2022 年，锦江酒店联同 WTTC、全球头部酒店集团、分销合作伙伴、专家、国际组织与政府机关共同发起 HSB 倡议。2023 年，以《酒店业可持续发展基准》（HSB）为具体运营行动参考，在业务板块，如，酒店有限服务板块成立可持续发展项目组，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等运营所在国家和地区的相关法律法规并制定了《锦江酒店有限服务版块可持续发展 8 项基准实施指导规范》及《酒店可持续发展基准项目实施奖惩方案》，其中，《奖惩方案》明确环境管理人员与环境管理绩效挂钩，为有效推动可持续发展目标的实现，为锦江酒店旗下各品牌、区域酒店贯彻可持续发展提供了切实可行的指引。



报告期内，公司定期开展环境培训，不断加强员工对可持续发展理念的认识，2023 年，锦江酒店组织开展的环保培训人均人次为 12.26 个小时，培训主要分为门店端水资源与能源管理培训、HSB 线上培训，以及工作坊培训。其中，2023 年间，中国区门店在日常管理中组织各门店进行包括水资源管理和能源管理的培训共 14 次，覆盖 478 人次。



## 案例

## 循环经济工作坊

2023年10月25日，锦江酒店（中国区）邀请外部供应商就酒店循环经济实施路径方法论及案例，可持续酒店案例分析及循环商业画布实操开展“循环经济”主题工作坊。



## 案例

## 节能减排工作坊

为响应集团号召，赋能酒店加速落实 HSB 节能相关要求，锦江酒店（中国区）品牌支持中心举办节能减排专项工作坊，面向相关同事分享节能减排解决方案，并围绕解决方案展开小组讨论，收集反馈，旨在从中发掘最适宜于在酒店落地的方案，为酒店后续开展节能减排相关工作提供指导。





# 应对气候变化

# 4.2



气候变化是全人类面临的共同挑战，应对气候变化是全人类的共同事业。我们深知有效应对气候变化对可持续发展的重要性，也高度重视气候变化影响带来的风险和机遇。作为全球大型酒店集团，我们已将应对气候变化作为企业环境管理方面的重要课题，积极面对气候变化并根据公司发展战略认真研究公司应对气候变化转型情景，多措并举开展试点工作，收集样本数据，积累应对气候变化影响经验，化解气候变化风险与挑战。

## 应对气候变化治理

锦江酒店意识到气候变化对自身战略规划及业务运营的影响，并将气候变化管治纳入公司整体环境、社会及管制（ESG）体系的重要组成部分。在锦江酒店新建立的 ESG 治理架构的监督、管理与推进下，逐步开展气候风险与机遇的相关工作，未来将对短、中、长期气候变化风险所带来的潜在及实际影响进行评估，其中包括依据 HSB 基准中对能源和碳议题的要求，以门店端的大规模验证工作，提升前端门店及加盟投资人对能碳工作的重视，以此前瞻布局为气候工作奠定基础。此外，我们已设定与气候变化相关的能源、碳排放、减少浪费等指标的明确执行目标并列入日常管理检查内容。

## 应对气候变化战略

为响应国家“碳达峰碳中和”战略目标的号召，切实推动酒店行业低碳循环发展。2023 年 4 月，中法企业家委员会第五次会议之际，上海锦江国际酒店股份有限公司与雅华酒店管理（上海）有限公司（即，雅高集团）签署了一份谅解备忘录。合作双方将在酒店业领域促进相关合作，其中，双方对酒店业 ESG 目标中减少碳排放达成共识，合作双方表示将在 2030 年实现碳达峰，力争 2060 年实现碳中和，具体目标实现将围绕可持续发展客房、减少食物浪费，加强认知培训等重点议题展开。

碳排放  
管理目标

实现碳达峰

2030 年

实现碳中和

2060 年

## 应对气候变化风险管理

### 气候相关风险与机遇识别与应对

转型风险类别	转型风险描述	应对措施	潜在影响
政策和法律风险	国内外气候相关法律政策的发布对公司的管理提出更高的要求。 国家 / 上海战略对企业的要求趋严。此外，为逐步完善并引领酒店业可持续发展而更新的管理架构、数字化平台、监测设备、低能耗设备 / 设施等或提高公司营运、管理等成本。	公司积极践行“深耕国内、全球布局、跨国经营”的战略方针，及时跟踪国内外相关政策并对政策要求分析解读，公司积极进行海外布局，也了解到欧盟 CSRD 指令出台的重要性，因此，公司邀请第三方专家就 CSRD 指令进行培训，提高员工的可持续发展意识，以确保企业运营的合规性。	营运成本增加
技术风险	随着双碳政策的平稳推进及市场对酒店行业低碳服务要求的增强，锦江酒店对绿色建筑、新材料、新技术的投入或导致每年摊销的成本上升。此外，技术上的不确定性或导致每年的维护费用上升。	一方面，内部建立严格的风控机制，对新材料、新产品的使用进行广泛论证；另一方面，加强对供应商的审核，以确保材料设备安全可靠。	营运成本增加
市场风险	市场更加关注公司 ESG 治理情况。若评级未达预期或影响公司融资、二级市场表现。	在已建立的 ESG 管制架构下稳步推进公司 ESG 治理，提升相关评级；建立多渠道利益相关方沟通机制，在合规的前提下，充分进行有效的沟通，建立投资者的信任与信心。	融资成本增加
声誉风险	市场更加注重酒店的环保、可持续性，或影响消费者对入住酒店的选择。	持续推进绿色酒店建设，对标 HSB 指标，目标 2025 年底，3,900 家酒店完成 12 项中的 9 项验证。	影响主营业务收入、增加运营费用
物理风险类别	风险描述	风险应对	潜在影响
急性实体风险	极端天气影响，如台风、洪水等或导致经营停止、人员伤亡、财产损失等。	锦江酒店已制定《防台防汛专项应急预案》加强公司安全管理、并进行应急演练。	影响公司资产，提高公司固定成本 / 长期待摊费用
慢性实体风险	全球持续高温导致当地用电、用水困难，对公司日常运营造成负面影响。除此之外，持续高温会或影响公司资产使用寿命。	持续推动公司绿色能源转型，加强公司把握绿色建筑机遇的能力，减少对传统能源的依赖。	影响公司运营成本

# 深化能源管理

## 4.3

锦江酒店积极践行绿色发展理念，为全面服务国家双碳战略，公司持续推进能源的基础数据收集工作，并提前部署精细化管理试点。为科学精准设立能源基准线，锦江酒店（中国区）已初步搭建能源录入系统，用于简单的电力及水资源消耗分析及跟踪，现近 70% 的中国区 HSB 验证酒店已使用该系统，并计划于 24 年进行优化迭代。同时，为深入挖掘门店端的节能潜力，中国区在 2023 年启动能源管理平台物业试点，通过标准化 SaaS 平台与 IoT 硬件部署的智能化融合，实现对酒店能源数据进行逐层分类与分项计量，以可视化展示和智能分析，依托能源管理平台，积累酒店的能源使用数据样本，通过日常监管与回顾分析探索提升能源使用效率的科学依据。在内部试验环境中，据试点模型测算得知，可为酒店节省约 6% 能源成本。



锦江酒店能源管理平台界面



## 能源管理体系与目标

### HSB 标准 1—测算和减少能耗

酒店应每年至少一次根据行业标准和方法的建议测算其能源足迹。例如：能耗总量（千瓦时）和强度（即按建筑面积或入住房间计算）。

电力和能耗数据至少应按照计量表读数 and / 或发票记录在案。汽油和柴油等各种能源的单位转换系数（如升 - 千瓦时）可以参考酒店碳排放测算倡议（Hotel Carbon Measurement Initiative, HCMI4），或通过在线转换工具进行转换。

对倡议、流程以及规范的状态随着时间的推移进行跟踪，以显示进展情况，并且对应该实施的事项有一个持续的计划。

提供一个逐步节能降耗的行动计划，确立清晰的角色和责任，并参考常见行业框架考虑最佳实践属性。

### HSB 标准 4—测算和减少碳排放（应在第三年之前落实）

测算并采取行动，以减少碳排放。根据行业标准和方法，每年至少测算一次。所有酒店都需要知道自己的碳足迹情况及其驱动因素，并努力减少碳足迹。

提供逐步减少排放的行动计划，确立清晰的角色和责任，并参考常见行业框架考虑最佳实践属性。












对倡议、流程以及规范的状态随着时间的推移进行跟踪，以显示进展情况，并且对应该实施的事项有一个持续的计划。

采购使用新能源。






锦江酒店在业务板块积极推进能源体系建立，中国区在《机电标准手册》中详细制定了能源设备使用、智能客控系统及节能环保设计的标准与规范，并要求旗下酒店在公司 ESG 理念的指引下制定能源管理制度，建立门店层面的能源管理体系。例如在维也纳品牌中，由酒店总经理负责执行公司下达的能耗计划指标，工程部门负责控制和监督酒店能耗的使用。2024 年，中国区计划建立统一的能源管理制度与体系，以规范酒店能耗管理，确保在保证酒店品质的前提下，合理使用能源，做好节能降耗工作。



### 设施设备优化升级：

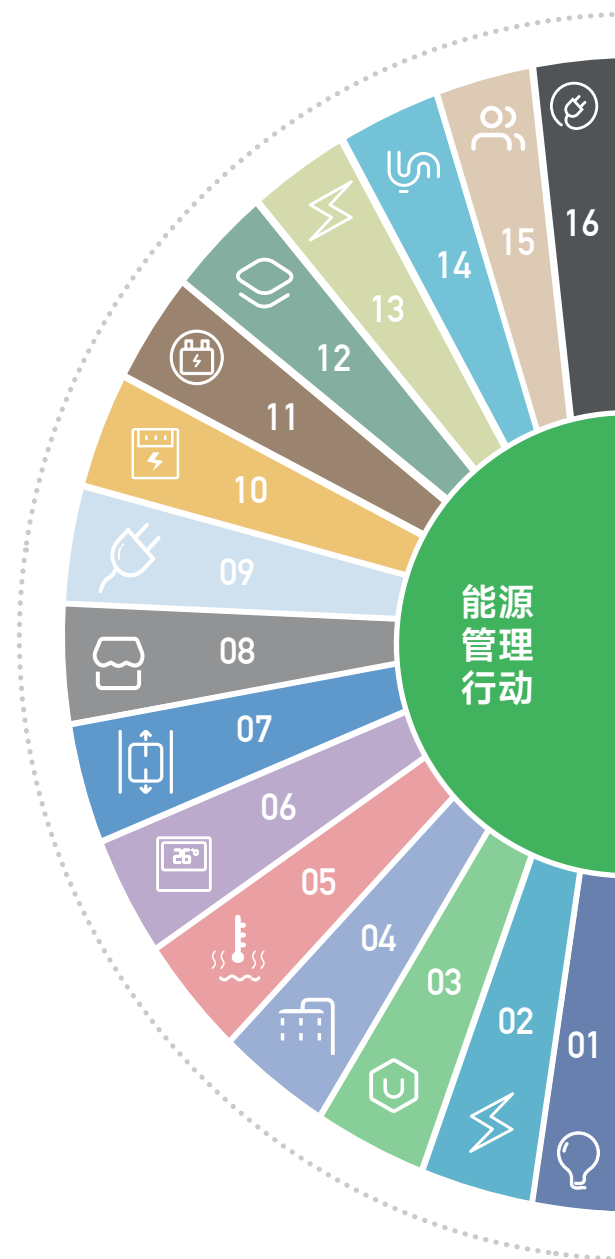
-  将传统的白炽灯更换为 LED 灯具
-  在不降低照明前提下尽可能减少照明用电，使用节能灯、荧光灯、感应灯，采用多组控制，杜绝长照明灯，做到人走灯灭
-  以不同使用场景出发，调整公区灯光控制时间合理节省能耗
-  重新优化热水系统，采用更加环保的燃气锅炉或空气能热泵，降低污染及减少能耗
-  根据各地气温情况，定期对门店热水供水温度及时调节，在满足门店热水温度的同时降低锅炉、热泵系统的工作时长，来降低能耗
-  将高能耗的空调系统改造为低能耗的变频空调系统
-  对于存在两台以上电梯的门店在日常巡检督导中推进电梯并联运行，避免两台电梯单独运行造成的能源浪费
-  门店外围招牌、路灯等需要分时段开启设备，采用智能化控制管理，降低人为操作的失误率，确保门店展示性及能源使用的规范性
-  电器设备在不用时将电源插头拔下，减少待机状态电器。防止雷雨季节电器设备被雷击感应电损坏
-  分区设置电表，以便对比每月使用情况以及流量变化及时做出问题排查调整
-  新能源汽车作为接驳车辆

### 定期审核检查设施设备：

-  定期对能源的使用进行巡视检查，对设备使用和运行中存在的“跑电、冒汽、滴水、漏油”现象及时处理，减少能源浪费
-  定期对酒店用电设备的维护保养，检修
-  定期清洗冷热水管线及锅炉、空调管壁，对水质进行软化处理。防止管路积垢产生热阻，降低热传导效率，造成能耗浪费

### 进行低碳节能宣导：

-  定期对内部员工进行节能相关的培训宣贯
-  鼓励客户节约用电



为明晰环保理念，锦江酒店尽可能地加大节能设备的使用和环保项目的投入。截至报告期末，锦江酒店（中国区）有超 300 家门店使用太阳能利用设备（如屋顶光伏，用于酒店设备用电、应急照明等）；超 50 家家门店设有地源能（如地源热泵）利用设备，另外还有许多门店有空气能热水系统、中央空调机组热回收等节能系统和设备。

作为能源管理试点先锋，锦江酒管旗下的静安昆仑大酒店自 2013 年起参与由上海市生态环境局组织督导的“上海市碳排放配额管理项目”先行试点《上海市碳排放管理试行办法》，酒店每年实际碳排放总量均控制在配额内，并呈逐年下降的趋势，截止报告期末，尚有余额 11975 吨。

设有太阳能利用设备门店

**300+** 家

地源能利用设备门店

**50+** 家

### 案例

#### 康铂酒店 - 临港新城店太阳能项目

康铂酒店将原有 36 组太阳能横插玻璃管集热器缩减至 27 组，并对老化的联箱、密封胶圈、管路及阀门进行更换。针对主楼两侧副楼屋面空间进行合理利用，增加了 70 组太阳能竖插管集热器位于两侧屋面，每侧各 35 组。三个屋面太阳能相隔距离较远，故使用三路循环对原有屋面集热水箱（利旧）进行加热，使得空间利用最大化达到节能的目的。然后集热水箱中太阳能热水对热水箱进行补水。当面对太阳能使用不利天气时，燃气锅炉启动进行辅助加热，保证客房热水的持续供应。



### 案例

#### 七天酒店 - 贵阳花果园白宫店空气源热泵项目

7 天酒店新贵阳花果园白宫店将原 8 层楼屋面的不锈钢冷热水箱进行利旧。将达到使用年限且损坏的空气源热泵替换为更节能的侧出风空气源热泵。更换的热泵更节能更高效，涡旋式压缩机更稳定。



案例

丽柏酒店 -  
上海新虹桥国家会展中心  
低氮容积热水器项目

丽柏酒店采用冷凝低氮型热水炉，排放氮氧化物低于 30mg 的同时，烟气余热回收，热效率高达 103% 以上。并且其热源备用性极强，可以在不同季节不同入住率条件下灵活开启台数使用。



案例

上海静安昆仑大酒店 - “碳排放配额项目”

为配合国家“3060 碳达峰，碳中和”的目标，兑现中国对世界的承诺，并且符合当地法律法规的要求，锦江酒管旗下的静安昆仑大酒店自 2013 年起（原希尔顿时期）就开始参与市府生态环境局“碳排放配额管理项目”。并形成了由工程总监为碳排放管理员，工程部专员为能耗填报员，及碳债交易用财务人员形成的工作架构，负责对接区生态环境局等有关部门。参与碳排放配额管理项目促进酒店将节能融入日常工作，培养提高全体员工节能意识，从下班关电脑、关灯、关空调等点滴做起。其次，酒店工程部加强日常能源使用管理。每天 2 次对电表、燃气表进行抄表，对数据异常的进行分析及时调整，有效控制好每天的能源消耗，减少碳排放量。最后，酒店与第三方节能改造公司签订了“能源管理合同”，由第三方公司投资对酒店能源设备进行改造；2020 年 -2021 年间，升级完成了酒店生活热水热泵系统、冷冻机组智能化控制系统，电机加装变频器，照明灯更换为高效的 LED 照明灯等一系列改造，减少碳排放量。



改造前的高能耗冷却塔



改造后的节能型冷却塔



# 优化资源管理

# 4.4

## 水资源管理

锦江酒店高度重视水资源管理。水资源是酒店业需要认真对待的 ESG 议题之一，是酒店运营中不可或缺的资源之一，也是影响可持续发展的重要因素之一。因此，加强对水压力紧张地区的水资源管理，提高水资源的利用效率，是酒店业实现可持续发展的重要途径之一。锦江酒店在 ESG 委员会的监督管理下，由 ESG 工作小组构建资源管理目标和规划，同时中国区已在《机电标准手册》中纳入包括给水、排水、生活热水、中水系统的规范标准，在能源录入系统及管理平台中纳入水资源分析模块，并协同 HSB 工作在门店端的推进，持续进行能资源数据的摸排和收集，计划在 24 年实现直营门店的水数据收集。

## 水资源管理目标

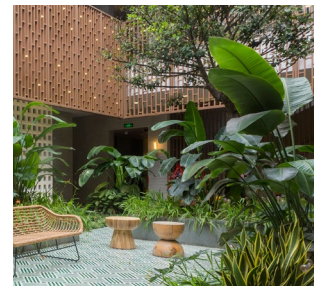
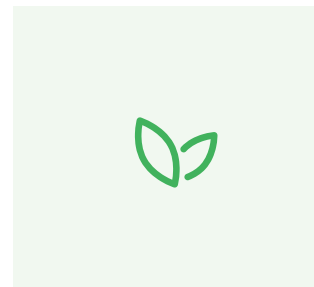
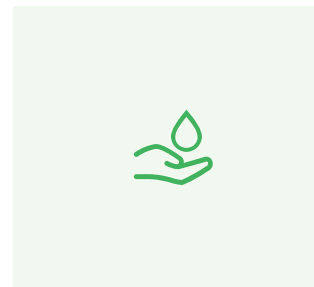
### HSB 标准 2 - 测算和减少水耗

- 酒店根据行业标准和方法的建议每年至少测算一次其水耗足迹。

- 提供逐步降低水耗的行动计划，确立清晰的角色和责任，并参考常见行业框架考虑最佳实践属性。

- 参与行动计划的第三年结束时，该行动计划应包含一份当地水风险水平的记录，以及缓解水风险的水管理行动。

- 对倡议、流程以及规范的状态随着时间的推移进行跟踪，以显示进展情况，并且对应该实施的事项有一个持续的计划。





## 水资源管理行动

### 锦江酒店（中国区）节水行动措施

锦江酒店（中国区）酒店门店已将节约水资源纳入日常门店管理之中，建立有关举措如下：

#### 使用更高效的节水设备及方法：

- 1) 已有上百家门店安装了雨水收集（如用收集雨水清洗水沟等）、中水回用、节水洁具、节水型水龙头等设备，做到杜绝水资源的浪费。
- 2) 门店使用的工频水泵及大功率水泵逐步更换为智能变频水泵，在保证门店供水压力的同时，降低门店运营能耗。
- 3) 调节马桶水位达到节约用水效果。
- 4) 合理设置客房卫生间洗手盆水龙头阀门开启高度，使冲洗水流量合理，不喷射溅出，在节约用水的同时，保证客人使用感。
- 5) 提前解冻原料，尽量避免直接冲洗；洗涤清洁等采用盆或桶装水，减少非必要高压直接冲洗等。

#### 定期记录水耗情况：

- 6) 工程人员记录定期记录用水消耗情况，以便及时发现水消耗使用问题。
- 7) 分区设置水表，以便对比每月使用情况以及流量变化及时做出问题排查调整。

#### 节约资源宣贯：

- 8) 张贴节约用水标识提升员工意识。

## 水资源管理培训

2023 年间，中国区门店在日常管理中积极组织面向门店的水资源及能源管理培训，2023 年共组织培训 14 次，覆盖 478 人次。



水资源环保培训总时长为

**5353.6** 小时

## 资源集约利用

为响应国家“双碳”号召，倡导酒店行业低碳循环发展，锦江酒店要推动公司发展方式绿色转型，完善公司支持绿色发展的政策，发展锦江特色循环经济。在高质量发展的总目标指引下，发展循环经济成为实现生态环境和社会经济同步前进的可持续发展之必然选择。

锦江全球酒店互联网平台与支付宝合作，向酒店会员推出“绿色入住”行动：自 2022 年底至 2023 年底，已有 6,248 人次参与，累计发放蚂蚁森林绿色能量 574kg，显著减少了酒店一次性用品的使用。



使用秸秆材质



减塑行动

锦江酒店（中国区）通过将秸秆材质六小件纳入旗下品牌标准，逐步在全量门店中推广环保六小件的使用，部分品牌已在 23 年完成 100% 替换，其他品牌计划在消耗完存量后落实使用。同样为实现减少塑料的使用，锦江酒店通过锦江联采平台积极寻源，旗下酒店品牌通过大瓶装沐浴用品取代迷你瓶及一次性香皂、使用本色亚麻布与可降解 EP 材料制作的拖鞋，不再使用塑料外包装，以可降解材质，如石头纸制成的环保纸封、60g 棉纸或玉米淀粉等制作的物料包装、可降解材质的牛皮纸打包盒和亚麻与 EVA 环保材质制成的拖鞋、植物纤维材质的面巾等进一步减少浪费和塑料产生。

锦江酒店在循环经济领域加大探索力度。中国区不断深化酒店废旧布草回收及资源化利用项目试点活动，从酒店回收废旧布草，并分类进行资源化再生利用，形成“回收 Retrieve—再生 Regenerate—兑换 Redeem—报告 Report”酒店废旧布草循环再生标准化 4R 模块。在 22 年完成可行性试点后，中国区在 2023 年专注于布草循环模式的闭环搭建。锦江酒店旗下品牌 7 天酒店、锦江之星、白玉兰参与其中，一共回收 3.13 吨废旧布草，实际用于再生涤棉纱线（物理法再造）及再生纤维素纤维（化学法再造）。据合作方中国纺织工业联合会计算，23 年项目总体减少了 208,034 MJ 的能源消耗，减少温室气体排放 23,012 kg，减少光化学臭氧影响 7.79 kg，酸化影响 361 kg 和富营养化影响 114.5 kg，具有很好的环境效益。

### 案例

#### “减法住宿”

锦江酒店通过举办“减法住宿”的活动，带动消费者实行可持续旅行方式。我们通过积分赠送吸引客人参与“减法住宿”公益活动，培养会员在入住期间不使用一次性用品（如牙刷 / 牙膏 / 梳子等）或连续入住床单 / 浴巾免更换的可持续入住行为，建立消费者可持续发展的理念。至 23 年底，“减法住宿”活动共参与门店 732 家，发放订单数 90,627 笔，发放 4,531,350 积分。

#### 减法住宿行动

住酒店“减一点”，地球绿色“多一点” |

欢迎入住通过+HSB认证标准的酒店  
我们诚挚地邀请您在享受美好旅程的同时，参加“践行环保”行动。  
在您入住期间不使用“一次性用品”  
(包括牙刷、牙膏、香皂、拖鞋、梳子)，您将会在正常离店退房后

**额外获得200会员积分奖励**

感谢您选择入住可持续发展基准项目认证酒店，我们将和您一起践行可持续发展基准，共同为实现在家“双碳目标”贡献一份力量！



## 精准污染防治

4.5

### “三废”管理

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。公司积极采取具体措施，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。

- 1、水污染防治方面：酒店污水处理污废分离，节约施工用水用电，做到人走水止电断。
- 2、热污染防控方面：采用太阳能、空气源热泵等节能环保的设备作为热源，并充分利用余热、废热；进场材料严格按照国家标准进行检查，确保超标材料严禁进场，采用满足环保节能消防要求的材料标准等。
- 3、大气污染防控方面：施工现场施工垃圾清理使用容器调运，严禁随意凌空抛洒造成扬尘，清运垃圾适当洒水减少扬尘；施工道路采用硬化，并随时清扫洒水，减少道路扬尘；工地上使用的各类柴油、汽油机械执行相关污染物排放标准，不使用气体排放超标的机械。
- 4、噪音污染防控方面：施工尽量控制噪音，对噪声过大的设备机械尽量少用或不用，施工中采取措施将噪音影响降到最低；对强噪音机械（如搅拌机、电锯、砂轮机）设置封闭的操作棚，以减少噪声扩散；尽量避免夜间施工，确实有必要则需向环保部门提前申请获得同意意见。



锦江酒店始终坚持走  
**清洁、高效、减排、节能**  
的绿色发展道路

废弃物管理是锦江酒店持续关注的议题，公司主要产生的废弃物为厨余垃圾等无害废弃物。公司从废弃物设施、废弃物处置、废弃物清洁消毒等方面完善废弃物管理，并降低废弃物的产生。

V

#### 废弃物存放容器与设施

设置废弃物存放容器，并与食品加工制作容器有明显的区分标识；废弃物存放容器配有盖子，防止污染食品。

V

#### 废弃物处置

餐厨废弃物分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。废弃物处置符合法律、法规、规章的要求，并建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、收运者等信息。

V

#### 清洁和消毒

使用的洗涤剂、消毒剂要求分别符合 GB14930.1 和 GB14930.2 等食品安全国家标准和要求的有关规定。

## 减少食物浪费

锦江酒店一直高度重视减少食物浪费的问题，并积极采取措施来应对这一挑战。作为一家负责任的企业，我们深知食物浪费不仅对环境造成负面影响，还对社会资源造成了巨大的浪费。因此，我们在旗下所有酒店、门店实施一系列减少食物浪费的举措。

我们在餐厅内积极推广分餐制，我们鼓励客人按需取餐，避免过量点餐导致的浪费。我们还通过提供小份菜、半份菜等选项，让客人有更多选择的空间，从而更好地控制自己的饮食。我们与供应商建立了紧密的合作关系，确保食材的新鲜度和质量。此外，我们还建立了严格的食材管理制度，对食材的采购、储存、加工等环节进行严格地监管，确保食材的合理利用。

通过这些举措的实施，我们希望能够为减少食物浪费做出积极的贡献。我们相信，只有全社会共同努力，才能够实现减少食物浪费的目标，为可持续发展做出贡献。

### HSB 标准 -3 识别和减少浪费 (门店应在启动申请 HSB 验证后的三年内落实)

提供逐步减少废物的行动计划，确立清晰的角色和责任，并参考常见行业框架考虑最佳实践属性。

对倡议、流程以及规范的状态随着时间的推移进行跟踪。到第三年，酒店应该能够至少每年测算其废物流总量和废物转移率。

### 案例

#### 常态化推进光盘行动

锦江酒店（中国区）向客人倡导节粮意识，使用“光盘打卡”小程序对节粮行为进行打卡记录，并鼓励消费者在日常生活的不同用餐场景中持续践行光盘行为。用户在就餐后，通过光盘打卡应用对餐盘拍照，经由人工智能识别为“光盘”后可获得积分奖励，完成打卡。通过活动，用户积分可以在应用内兑换礼品。

2023 年光盘行动覆盖 21 个品牌，186 家门店，累积打卡 500 多次，避免浪费 100+ 公斤食物。未来中国区将继续推动常态化光盘行动，扩大门店覆盖范围，完善打卡机制，吸引更多消费者参与。



2023 年光盘行动覆盖品牌

**21** 个

覆盖门店

**186** 家

避免浪费食物

**100+** 公斤

# 推行绿色运营

# 4.6



## 可持续发展绿色酒店

锦江酒店均按国家、地方及行业现行的相关绿色节能规范进行酒店设计，从源头上建立酒店的绿色运营，从酒店的设计、装修、运营都秉持节能设计理念，选用对环境友好，绿色无污染的材料和产品，以降低建筑污染，环境影响最小化为目标，持续倡导更绿色、更可持续的生活方式。

锦江酒店在项目设计和建设过程中，深入融合绿色理念，公司广泛应用各种绿色技术，实现节约能源和降低消耗的目的，致力于达到绿色建筑的五大标准，为住客创建一个绿色且宜居的环境。

### 绿色设计建造环保措施



- 公司采用风冷热泵模块机组为空调系统功能，并进行分区控制，有效降低能耗
- 采用空气热泵和太阳能为酒店提供热源
- 部分物业设置中水系统，对废水回收再利用
- 公司用水器具采用节水设备
- 围护结构采取隔热措施
- 照明光源采用节能灯具、公区照明采用分区、分时控制
- 选用环保再生材料
- 配备 BAS 建筑能源监控系统

## 案例

## 可持续样板间

锦江酒店可持续概念房，从基础施工阶段、硬装、软装、到运营物资，多方位地考虑了再生物资的可利用性，融入绿色建筑技术，展示酒店业环保、简约、低碳、健康的未来新趋势，为未来的酒店发展提供有力的支持。在硬装上，我们使用草木灰制成墙面，秸秆木铺成地板，用玻璃和石材的废料打造了卫生间的水磨石地砖。在软装上，我们使用无需栽植、生长快速的竹材代替木材，使用经回收加工的瓦楞纸打造高强度、轻量化的现代家具，这种再利用能大量节约木材，减少环境污染。



## 案例

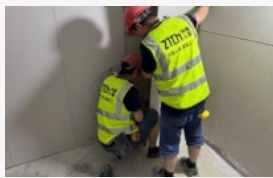
## 装配式、模块化装修

装配式装修与传统装修环保性能之间差别的产生主要是由具体材料的选择、内部的工艺用材以及施工方式三个层面的因素影响。其中室内空气中装修可能带来的污染源主要有甲醛 HCHO、苯 C6H6、氨 NH3、氡 RN、可吸入颗粒 PM10 等，装配式装修从源头上缓解了有害化学物质的装修后遗症问题，让酒店可以更快地进入运营。

传统装修：主要为传统工法的湿作业工作，在施工界面主要采用水泥砂浆找平、石膏腻子找平等方式进行连接。



装配式装修：装配式快装工艺主要采用干式工法，有利于后期的维修维护，不需要破坏性拆除，从而节约了经济成本，并且实现了墙体的“交钥匙工程”。



## 倡导绿色办公

锦江酒店积极倡导“绿色环保”理念，致力于将绿色办公深入落实到每个细节中。我们高度重视培养员工的环保意识，努力将环保理念融入到日常工作的方方面面。

公司未来将始终坚持绿色办公的理念，努力为环保事业贡献一份力量。我们相信，只有全体员工齐心协力、共同努力，才能实现绿色发展的目标，为地球的可持续发展做出贡献。

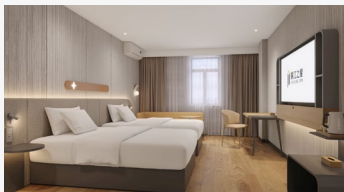
## 绿色办公举措

- 1) 要求夏季空调温度不低于 26 度
- 2) 办公区采用节能灯具照明，要求人走关灯，下班后安保定时巡查
- 3) 视频会议室采用了会议智能屏，可以线上视频会议，提高会议效率节约时间和出差费用
- 4) 打印机采用了刷卡打印，减少纸张浪费，也增强了资料保密性
- 5) 推行无纸化办公

## 案例

## 锦江之星环保全铝家具

锦江之星环保全铝家具，采用装配式工艺，相较传统工艺减少了 30% 周期，同时还减少了施工期间的粉尘污染和甲醛影响。全铝家具属于可回收再生材料，因为全铝家具残值高有利于实现资源节约，减少环境污染。



## 保护生物多样性

通过深入可持续发展工作，锦江酒店深知在酒店的规划、建设和运营过程中可能对生态系统产生重大影响，而生物多样性的丧失将极大程度地打击企业、酒店业及旅游业发展。不当的施工可能导致侵蚀加剧土壤肥力下降、水位下降及水体淤积，关键栖息地的破坏则可能严重影响动植物；酒店建筑和景观设计也会影响其周边生态平衡。由此锦江酒店高度重视生物多样性的保护，尤其关注旗下度假酒店对周边生态系统的影响。

### 生物多样性保护目标及规划

未来锦江酒店将在屯昌加利坡村规划：

- ①对一些珍贵稀有植物，在其分布比较集中的区域，建立相应的保护区。必要时还应采取措施，促进其天然更新，或用人工更新的方法，恢复其自然生长。
- ②有关植物园和苗圃引种栽培所在区域内的珍贵稀有植物，开展实验生物生态学、遗传生态学以及引种栽培方法的研究，普及宣传保护珍贵稀有植物的作用和意义。
- ③对一些比较重要的已灭绝或濒临灭绝的珍贵稀有植物，在原产地重新种植，以恢复其天然分布和自然繁衍。
- ④为经济价值高、需用量大的珍贵稀有植物建立栽培基地。

## 案例

### 云居酒店：梦幻香山植物保护

梦幻香山以“四香植物”种植为基础，以“芳香文化”体验为主题，将热带高效农业种植、芳香产品研发及生产、芳香文化体验等建设有效相连，实现三产融合。

#### 培育珍贵香料植物资源

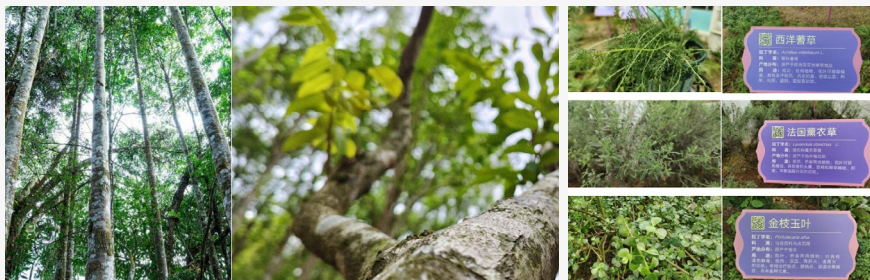
梦幻香山选择在屯昌加利坡村进行项目的建设，种植基地位于水晶矿脉上，灌溉用水为富锌泉水，所在地空气中负氧离子含量高，常年保持在  $4,000\text{cm}^3$  个 -  $20,000\text{cm}^3$  个负氧离子。优质的土壤和水源让这些珍稀的植物创造了很好的生长环境。

#### ①沉香树

海南沉香素有“琼脂天香”“一片万钱，冠绝天下”的美誉。梦幻香山种植有白木沉香、奇楠沉香两个品种，共 10,000 株，其中 5,000 株白木香树龄超 20 年。沉香是一种名贵的中药材，也是一种稀有的高级香料，位居我国“沉檀龙麝”四大香料之首。

#### ②香草香料植物

梦幻香山种植有近百种从世界各地引进的香草以及南药植物，这些植物除了观赏还有一定的食用、药用等价值。有来自地中海沿岸的法国薰衣草，非洲南部的香叶天竺葵、金枝玉叶，欧洲的西洋蓍草、迷迭香，美洲的猫薄荷等。



# 5 打造 品质酒店

全链条安心居住  
多方位精进服务  
高品质责任运营



上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告





## 全链条安心居住

锦江酒店坚持安全第一、预防为主，公司制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司治安和消防安全管理工作的规定》《上海锦江国际酒店股份有限公司防汛专项应急预案（2023年版）》等制度，以不发生重大的火灾事故、造成重大伤亡的安全生产事故、重大食品中毒事故以及恶性的刑事案件为工作目标，加强安全管理和监督，加强安全文化建设，建立安全生产长效机制。

锦江酒店（中国区）秉承高质量发展战略，通过建立多层次、多维度的闭环管理，对影响酒店产品及服务的多种因素进行全面剖析，从而提升顾客核心体验，建立可持续信任，提升品牌价值。

锦江酒店（中国区）在2023年3月发布《全面质量管理》制度，为摸排酒店管理运营服务表现，特下设的运营质检管理制度，通过暗访检查管理、层级检查管理、重大品质问题整改、开业验收缺陷问题整改等四个领域，对各区域门店的环境、设施设备、服务、卫生等方面进行品质检测，协助处理隐患问题，落实缺陷问题整改，确保各门店达到公司要求质量标准。

《全面质量管理》制度规定，锦江酒店运营质量管理体系由全面质量管理委员会组成，由锦江中国区前后端总裁、各总部总裁、品牌支持中心负责人组成常委会，再由品质安全部、公关宣传部、薪酬绩效部、各总部运营中台、各总部BG支持、各区域、各品牌BU组成各委员单位。

### 品质安全部

负责制定和完善《全面质量管理体系》；分析行业及客户满意度，制定及分析相关考核指标，为前端总部提供整改方向。

### 各总部BG支持

负责组织《全面质量管理体系》政策解读和培训，指导和监测执行情况；完善全面质量管理办法，推进各类品质提升。

### 各总部运营中台

负责根据《全面质量管理体系》管理内容制定监管办法，推进各区域及门店有效执行，复盘各层级检查及推进质量管理。

### 各区域及门店

负责根据《全面质量管理体系》制定管辖区域门店执行管理办法并做到全面落实，检查门店管理制度落实情况，培训各层级员工相关的技能，负责推进重大问题整改，及特殊门店处理。

### 各品牌BU

负责对品牌硬件标准，及品牌特色服务标准制定和更新，分析客户消费习惯，收集客户反馈问题，并检查和落实《全面质量管理体系》落地。

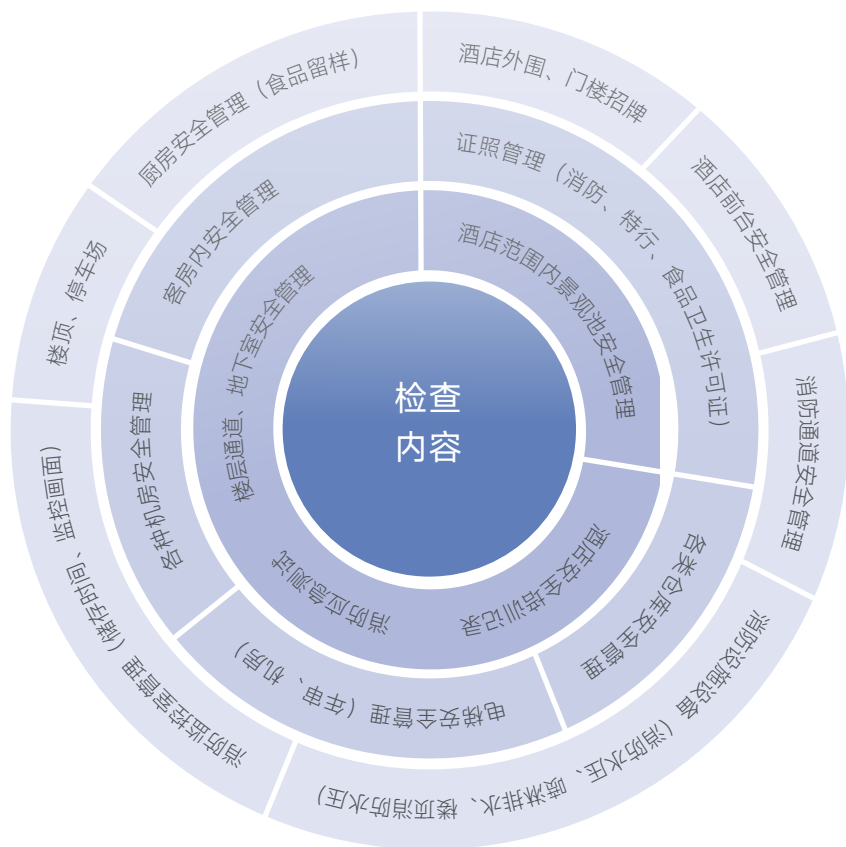
### 薪酬绩效部

负责核算品质问责相关绩效扣罚，录入全员奖惩信息，参与重大违纪事件调查及处理。

## 入住安全保障

### 安全检查

中国区要求门店负责人定期对门店进行安全管理检查，从酒店前台、消防措施、仓库、电梯等各个方面进行检查。并在门店设安全生产宣传栏，张贴例如消防四个能力、一畅两会，地震、台风安全措施、119 应急测试、火灾案例教育等内容，致力于将安全风险隐患消除在萌芽阶段，把控中国区安全底线。



### 应急处理

锦江酒店根据规范化建设工作要求，建立了应急处置管理体系，用以加强突发事件应急处置能力。公司制定了《锦江酒店（中国区）突发事件分类分级应急处置管理制度》确保在出现突发事件时能够做到及时回应和高效妥善地处置，最大程度降低突发事件造成的影响和损失，维护正常的经营秩序和高质量发展。

锦江酒店（中国区）安全委员会建立健全安全管理监管档案，及时督促协调消除各类安全隐患，健全优化突发事件处置预案。为此，公司建立了《突发事件分类分级应急处置管理制度（试行）》及《锦江酒店（中国区）全员安全责任书与落实办法》。并根据应急处置管理制度，细化各类应急事件处置标准，分别制定了《突发火警应急预案》《电梯故障应急预案》《突发停水、停电、停气应急预案》《宾客物品遗失、失窃、受损应急预案》《疑似食物中毒事件应急预案》《防台防汛和自然灾害应急预案》等预案。

### 卫生管理

入住品质保障是确保酒店品质运行的关键基础，为加强酒店的卫生管理，依照国家卫生部下发的《住宿业卫生规范》等相关法律法规和法规，制定了《酒店卫生管理》规范。所有管理规范以符合国家相关法律法规为前提，所有操作规范以锦江酒店（中国区）为基准，卫生、安全方面红线问题必须得到严肃处理三大原则。做到酒店卫生设施设备与人员配置与酒店规模相适应，卫生操作标准均符合国家卫生部相关法律法规，酒店公共用品用具均符合国家相关使用标准，客房空气质量健康舒适有保障。确保酒店卫生管理的严格执行，最大程度地保护住客健康安全。

## 房间清洁流程

### 进

按客房进门流程进入客房，在《客房服务员工作表》中记录进房时间

### 撤

清洁退房时，房间内所有垃圾、杯具、布草、客用品应在铺床前全部撤出房间，须做到“一客一消毒、一客一换”

### 铺

用透明胶带或粘毛器去除床上用品的毛发，取干净同规格的布件，按照各品牌铺床流程操作

### 洗

戴上手套，卫生间按面池区--淋浴区--恭桶区--地面的顺序，从上到下喷洒清洁剂及清洗卫生间，按清洁的顺序使用指定抹布抹干各区域

### 抹

用干、湿各一块抹布从客房房门口开始，“从上到下”环形抹尘，按照各品牌客房摆放标准摆放物品

### 补

按照各品牌规定数量和摆放标准，补足客用物品，将消毒干净的杯具补入房间

### 吸 / 拖

地毯、地板清洁时“从里往外”清洁，保证地毯、地板干净、无污渍无毛发，注意死角卫生

### 消

用季铵盐消毒液，按办公休闲区-睡眠区-卫生间及淋浴区-主通道的顺序，用喷雾或擦拭方法进行消毒

### 检

环视房间整体状况，检查房间设施设备完好、有效，各类物品配备数量齐全、摆放符合所属品牌标准

### 登

按品牌要求开启灯具，关闭房门，填写《客房服务员工作表》（出房时间，布草、客用品补充数量、维修项目和特别事项记录等）

双撤：杯具、棉织品（床单、被套、枕套、巾类、浴袍）应在铺床前撤出房间。

一次性用品：一次性用品使用应在产品有效期内，且不得重复使用，做到一客一换。

清洁工具：清洁客房、卫生间的工具应使用清洁篮分开摆放，面池、台面、淋浴 / 浴缸、恭桶、地面等清洁用抹布或清洗刷应分设摆放。

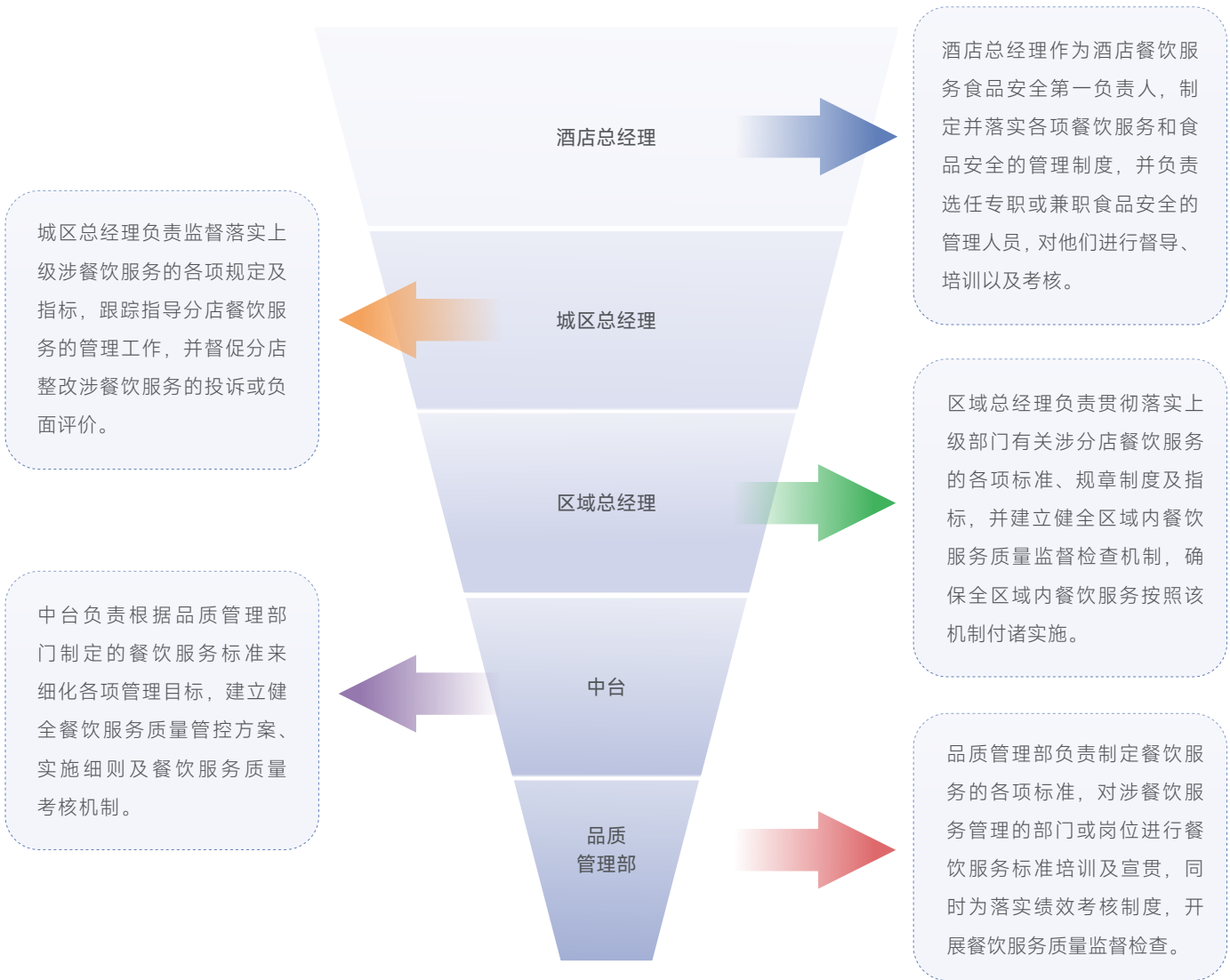
房间消毒：开关、把手、电话机，卫生间面池、浴缸、恭桶（含座圈）应做到一客一消毒，长住客人每日一消毒。

## 食品安全保障

食品安全是酒店运行的基础，也是提升客户体验的保障，锦江酒店依据国家的相关法律法规，结合自身情况，制定了《锦江酒店（中国区）餐饮服务标准》，并通过明确划分各级管理人员的管理职责，加强员工食品安全意识，为客户提供健康安全食品。另外，根据公司的《全面质量管理》制度，酒店会对于食品安全进行定期的暗访检查、调研，以此形成监督机制。

锦江酒店设立了专业的食品安全责任管理架构，由酒店总经理作为酒店餐饮负责招募专职或兼职食品安全的管理人员，对他们进行督导、培训以及考核。

### 责任管理架构



## 酒店餐饮标准

锦江酒店从场所及设施设备定期维护、食品添加剂使用、餐厨废弃物处置、原料控制、进货查验和记录以及食品安全信息追溯、餐用具清洗消毒、餐饮服务过程控制、食品留样等涉及到的食品安全方面建立相关管理制度，严格把控旗下各品牌连锁酒店的餐饮质量，保障客人的餐饮安全。

### 案例

#### 锦江餐投源头管理食品安全风险

锦江餐投板块根据国家的相关法律法规制定了《原材料采购工作章程》，以统一的食品安全质量管理标准，加强供应商管控和质量管理水平，确保原材料采购环节的食品质量。其中，后勤保障中心对包括供应商资质审查、原料抽样检测等操作实施全程监管。公司还建立了食品安全追溯体系，以及责任保险机制，保障食品来源可查、去向可追、责任可究，品控部门对原材料进行定期检查，督促整改潜在质量问题。通过这些措施，公司全面确保了食品原材料采购的质量。

## 食物中毒应急处理

为了保障广大顾客的身体健康和生命安全，及时有效防范餐饮服务工作中的突发事件，预防食物中毒，把危害降到最低。根据《中华人民共和国食品安全法》《突发公共卫生事件应急处理条例》及相关规定，结合酒店实际情况，制定了《锦江酒店（中国区）食物中毒事故应急处理制度》。

门店运营层面设有食物中毒应急小组，由酒店经理担任小组组长，副组长由行政经理或总助、副总经理、食品安全兼职管理人员担任，由餐饮服务或食品加工、采购人员、前台/餐厅负责人构成小组成员，负责对事件的起因进行调查分析研究，对事件的状态和发展趋势进行分析评估并采取对应的有效措施。

### 食物中毒应急处理预案

接到食物中毒报告，总经理或当班经理应及时进行现场处置，防止事态扩大。

总经理或当班经理

接到报告，食物中毒当事人在酒店应及时送往就近医院救治，及时了解食物中毒事故发生的原因，立即报告上级主管部门。在征得区域总经理同意后 2 小时

餐厅负责人

做好中毒人员的抢救和安抚，协助总经理收集事故资料，负责对外接待。

厨房

保留食品及其原料、工具及用具、设备设施和现场；配合食品安全监督管理部门进行食品安全事故调查处理。

采购

一旦发生食物中毒，依据中毒原因，准确说明中毒食物及调料来源，协助追查毒源。

行政经理

提供原料采购发票、供应商地址、电话，并把供应商的负责人找来。会同食品药品监督管理局做好取样工作和客人的安抚工作。

总台/前厅经理  
/ 餐厅负责人

1、是住店旅客，应及时提供住客资料，协助酒店领导做好安抚工作。  
2、非住店旅客，前厅经理/餐厅负责人应及时记录就餐者资料，以便及时沟通妥善处理。  
3、了解中毒的人数、地址、联系方式。

### 锦江酒店食品安全培训

食品安全培训：“食品安全 就在我手中”



### 锦江酒店食品安全管理体系认证



## 客户隐私保护

锦江酒店高度重视客户信息保密工作，为保护客户个人数据信息安全，公司建立了《数据去标识化与匿名化处理管理细则》等严格的数据安全与隐私保护保护机制，明确客户信息去标识化、匿名化技术及管理要求，保障客户信息与隐私安全。并对可能涉及住客个人信息相关的内容，按照以下流程进行切实保护。

在数据收集阶段，公司对会员个人信息均按照“最小权限”原则进行授权管理，并告知用户使用目的等率先争得用户同意。在数据存储方面，使用加密存储，确保客户的信息不会被窃取。数据传输阶段，公司均使用加密传输措施，对客户数据传输过程进行保护举措。若需使用客户数据，必须脱敏后展示，并对不再有使用需求的员工、合作伙伴及时收回他们的权限。当客户信息存储期满后，我们按照匿名化对数据信息进行删除处理，以保护客户信息不被泄露。

### 流程设计图

数据全流程	措施描述	针对何种风险
数据收集阶段	1. 收集使用个人信息不超出隐私政策等收集使用规则所述范围 2. 通过隐私政策向用户告知收集、使用个人信息的目的、方式和范围，并获得用户的授权同意	防止过度收集、非法收集
数据存储阶段	用户隐私数据加密存储	防止数据处理过程中被窃取、修改
数据传输阶段	传输过程中使用 HTTPS 协议加密措施	防止信息被拦截泄露
数据使用阶段	1. 前端直接展示的个人信息数据，必须脱敏后展示 2. 对数据的访问、使用等权限进行限制和授权审批，及时回收离职、岗位变化、需求变化、合作变化等不再有使用需求的权限	防止数据泄露 防止数据被盗窃、篡改和未经授权的访问
数据删除和销毁阶段	超出个人信息存储期限后，对个人信息进行删除或匿名化处理	防止数据泄露



## 多方位精进服务

# 5.2

### 客户服务管理

在客户服务管理方面，锦江酒店重视客户需求，以高品质、个性化的服务，赢得了客户的信任和好评。锦江酒店将继续秉持“客户至上”的服务理念，不断完善服务体系，为客户创造更加美好的入住体验。

锦江酒店重视客户的体验和反馈，公司打造了专业的客户服务管理体系，锦江酒店（中国区）客户体验的管理和维护工作由后端品质安全部负责，联动前端三总部 BG 支持中台及运营中台的品质管理团队，形成直达各区域品质管理岗位的有效动线，共同推动锦江酒店（中国区）整体服务品质的提升。

同时，锦江酒店从客户反馈的管理与维护方面出发，建立全渠道客户倾听闭环，通过主力渠道调查、第三方调查、神秘访客调查、客诉处理四方面收集汇总客户反馈数据，经分析后分周、月、季、年度定期出具相关客户反馈数据分析报告，为前端服务品质提升提供方向和依据。

#### 主力渠道调查

公司在调研客户需求，参考竞品数据、渠道点评占比及销售占比后，定义外部渠道网评分指标。根据品牌矩阵、品牌主力渠道、渠道占比等因素制定出不同的目标值，且遵循品牌个性化发展，对点评的客人需求进行分析，定期输出分析报告，为前端改进提供帮助。

截至 2023 年综合网评分：  
中端酒店 4.84 分，经济型酒店 4.64 分。

#### 第三方调查

客户评价是酒店提升口碑的重要环节，我们采用第三方公司点评评价体系，根据客户点评内容、点评纬度等对酒店产品在服务、卫生、设施等多纬度进行改进。

2023 年度的顾客满意度  
91.65 分。

#### 神秘客调查

2023 年我们进行了神秘顾客检测项目，以客人视角给予检测和评价，从客人到店感受度、服务、卫生、产品使用、安全、品牌元素及个性化服务等维度进行检测，有效揭示品牌和酒店存在的问题，以及未来的改进方向。

截至 2023 年 12 月底，共有 18 个品牌的 420 家中高端酒店进行了检测，我们对检测结果进行深度分析，助推前端赋能。



锦江酒店为促进客户投诉的问题得到及时妥善地处理，我们根据《消费者投诉处理制度》《客户投诉处理流程》《全面质量管理体系》建立全品牌客诉处理管理体系，根据处理结果对投诉工单进行分级及划分处理时效，并制定升级规则，设置不同的参与协助处理的人员，让投诉的处理形成完整的闭环。同时建立考核机制，设置千房投诉考核项，将投诉指标与出租率关联，对前端各级管理人员进行绩效考核，以达到对客人投诉的管理。全面听取和分析客人入住后不满和痛点，建立每周预警机制，督促各级管理层和酒店进行整改。2023年客户投诉回复率100%，解决率到达了95%以上。

锦江酒店认真对待每一位客户的投诉，通过及时与客户沟通，升级投诉类型，定期分析投诉内容，优化投诉流程等做法来完善客诉管理的制度和机制，有效回应每一位客户的想法和建议，及时整改出现的问题，不断提高公司的服务质量。

客户投诉数目

**827,286**

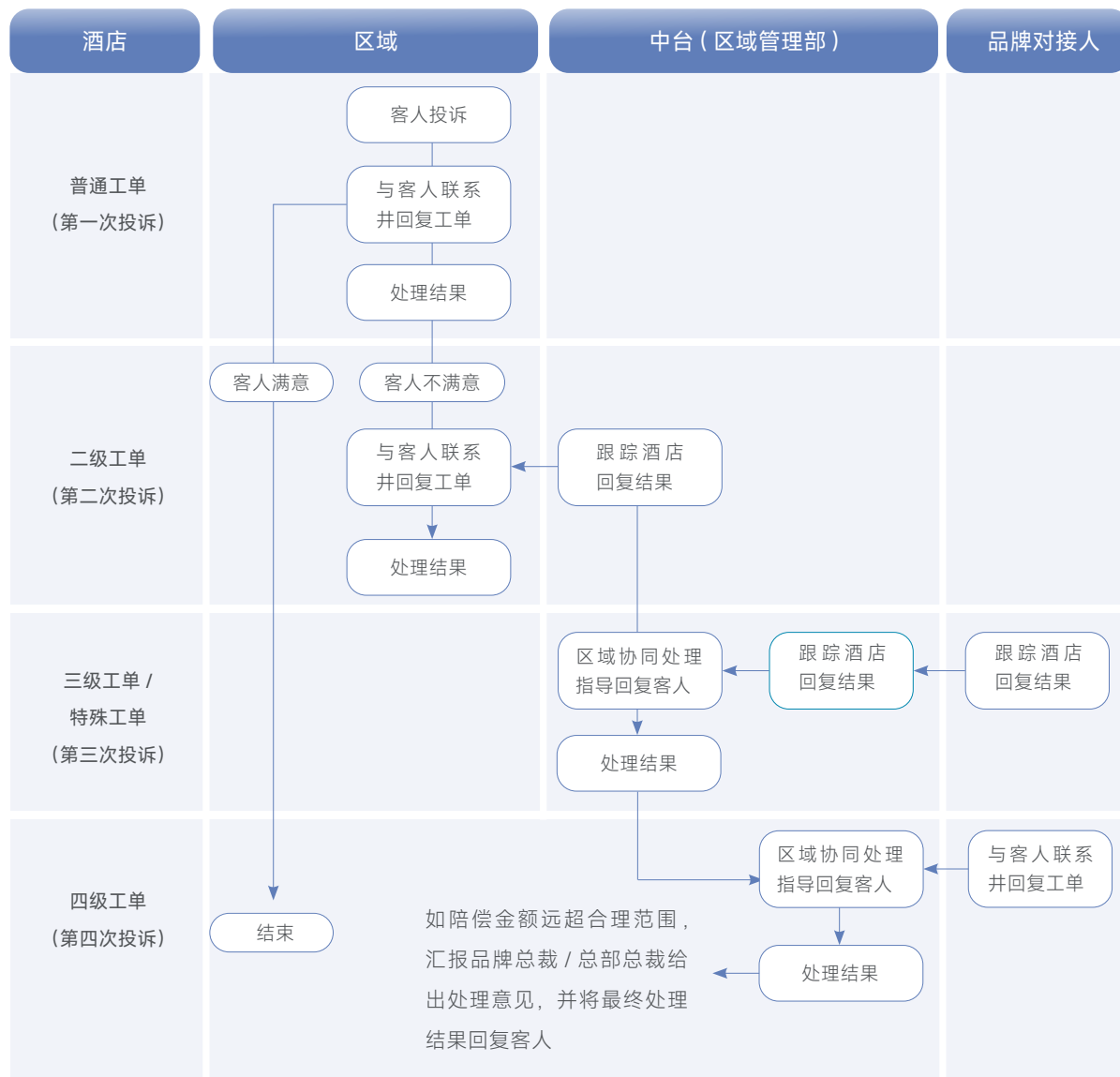
客户投诉回复率

**100%**

客户投诉解决率

**99%**

### 锦江酒店客诉处理流程



## 入住体验提升

锦江酒店 2023 年的客户服务工作围绕“以客户体验数据为镜”展开，充分利用新搭建的品质管理系统的优势，实现数字化监管，进一步完善客户管理体系，将酒店住客入住体验感提升作为努力方向，以服务提升客户满意度评价。锦江酒店（中国区）从音乐、香氛、工作服饰、早餐、空间设计等细节入手，全方位提升客户旅居生活体验，从细微处赋能品牌价值。



### 门店听觉管控

为打造酒店“悦耳悦目”的入住环境，为顾客提供优质的睡眠环境，提升顾客听觉体验，我们要求旗下所有门店做到噪音控制，工作人员对顾客礼貌地问候以及播放舒适的音乐。

### 门店视觉管控

为提升顾客的入住感受，展现品牌对外的优质形象，以及提升运营管理的效率，我们要求旗下所有门店的可视范围内标识标牌等材料做到位置摆放一致性，整洁性以及符合公司标准化。

### 门店味觉管控

为顾客提供良好的用餐和入住体验，提升酒店的口碑，我们要求旗下所有的门店做到采购和储存的食品符合卫生、安全和品质要求，确保菜品的质量和口感以及餐具和设施的卫生清洁。



## 案例

## 锦绣管家技能赛

为加速客房工作效率，提升服务质量，进一步提高锦江酒店（中国区）员工的服务意识，品质安全全部聚焦“服务礼仪”和“创新服务”，举办了2023年锦江酒店（中国区）锦绣管家技能赛及创新服务竞赛，通过初赛，复赛到总决赛三轮比拼实现了酒店、区域、总部之间的沟通和交流，向员工传递到锦江酒店精益求精的工匠精神。



## 案例

## 创新客房

## 亲子客房

亲子模块是锦江酒店以“寓教于乐、全家同享、环保实践”为核心特色，打造全面的客户旅程及客房体验，为家庭出行创建别具一格的沉浸式欢乐亲子旅居新体验。亲子模块针对不同定位酒店，提供标准化产品包，同时分为基础包和拓展包两种产品组合，可差异化提供解决方案。从办理入住的特制主题房卡套，到赠送的精选惊喜礼包，从大堂里寓教于乐的空瓶回收环保公益活动，到客房里充满童趣的定制床品和益智玩具，多元化的互动玩乐场景，及富有内涵的亲子互动活动，让萌娃们在旅途的快乐中收获成长。

截至2023年11月底，亲子模块已覆盖16个品牌29家酒店的75间亲子客房。



## 纯净客房

纯净客房模块以“健康、舒适、品质”为核心特色，致力于为客人提供清新、无污染的住宿体验。我们关注现代人对健康生活的需求，从客房“纯净空气、纯净身体、纯净家居”三个角度切入，严格选用高品质、无污染的产品，确保每一位客人都能在入住期间享受到纯净的空气和整洁的环境。

在纯净客房，我们会提供一系列特色服务：从客房内空气质量的严格控制，到精选即热式饮水机电器用品；从防尘螨保护床品，到马桶杀菌模块，希望每一位客人都能在纯净客房中感受到身心的放松与愉悦。



# 高品质责任运营



## 知识产权保护

锦江酒店（中国区）高度重视知识产权的保护，依据运营所在国家和地区的相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等初步建立了《锦江酒店（中国区）商标管理规定》。该规定包括了商标版权的布局、申请、维护等方面的流程和规范。

公司还设立了专门的知识产权工作小组，负责监督和管理知识产权的保护工作，并制定了相应的违规处理措施，以应对知识产权侵权行为。除此之外，我们与合作伙伴签订合同时，明确约定知识产权保护的条款，并加强对合作伙伴的监督管理，以确保知识产权的合法权益。

公司定期开展员工培训，提高员工对知识产权保护的意识 and 理解，包括知识产权法律法规的培训和案例分享等。

## 责任营销宣传

为规范中国区前后端营销工作的执行与合规管理，锦江酒店（中国区）依据运营所在国家和地区的相关法律法规，针对营销出台了《中国区整合营销流程与机制》，内容包括区分营销各版块职责与分工、明确营销活动类型及管理办、整合营销项目流程管理、跨界增值资源整合与流程、营销活动级别与资源位匹配申请说明等，通过规范化的营销流程与机制约束营销工作的推进。

### 知识产权数据

	商标	著作权	专利
2023	63 个	11 项	0 个
2022	135 个	2 项	0 个
2021	101 个	3 项	1 个
2020	111 个	7 项	1 个

# 6

## 坚持 以人为本

锦江酒店(中国区)  
Jin Jiang Hotels China Region

合规雇佣管理  
多元薪酬福利  
倾心关爱员工  
助力职业发展  
职业健康安全管理

2023 锦江达人秀  
J-STAR  
你就是idol



2023 锦江达人秀  
J-STAR  
你就是idol  
锦江酒店(中国区)分站赛

上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告



## 合规雇佣管理

锦江酒店坚持同工同酬、男女平等的雇佣原则。杜绝使用童工、严禁强迫劳动、职场骚扰、并反对一切以种族、性别、年龄、家庭背景、宗教信仰等为由的歧视行为。锦江酒店尊重每一位员工，为员工提供一个包容、健康、多元的环境。

锦江酒店依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《劳动者权益保障法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等有关劳动政策、法规及公司的各项规章制度，在公司层面编制了《上海锦江国际酒店股份有限公司政策程序——人员的招聘和录用》，各子、分公司严格落实公司要求，结合实际情况各自制定了《锦江酒店（中国区）员工手册》《上海锦江国际酒店股份有限公司第一分公司人事管理办法》《百岁村公司招聘管理手册》《锦江产业互联网平台招聘管理制度》等制度，加强及规范公司人力资源管理工作，明确人力资源配置、人员招聘、岗位调整、劳动合同管理、员工入离职以及员工档案管理等各项工作的标准。

员工总数

**33461** 人

残疾员工

**61** 人

合同签订率

**100%**

本科及以上学历

**6434** 人

女性员工占比

**51.229%**

少数民族员工

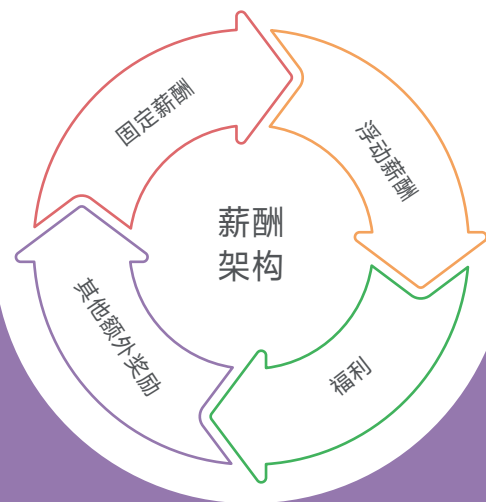
**1224** 人



# 多元薪酬福利

## 6.2

满足公司发展过程中吸引和留用人才的需求，激发员工活力，我们积极建立科学规范的薪酬管理制度。锦江酒店严格遵守我国的法律法规及锦江国际集团的标准，旗下酒店板块锦江酒店（中国区）贯彻落实公司总领，制定了《锦江酒店（中国区）员工手册》（以下简称“手册”），手册中明确规定，公司实行以岗定薪、薪随岗变的薪酬制度，薪酬标准按岗位（职务）类别、职能等的不同而划分。



# 倾心关爱员工



## 员工关怀

锦江酒店大力弘扬团结互助，关爱他人的氛围，切实帮助公司职工特别是困难职工度过一时难关。秉持着“以人为本”的思想，公司制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司工会帮困管理制度》，以规范和统一帮困标准、申请程序、承办时效等。通过互帮互助的方式，完善与社会救助配套的职工保障体系，以做好企业困难职工的救助工作。此外，公司严格遵守执行对女职工特殊保护规定，为维护女职工特殊保护权益，公司与工会协商签订了《女职工保护专项集体合同》，其中明确了公司为孕期、产期、哺乳期的女性员工 100% 保留工作岗位，并按国家及企业规定支付相应工资收入及福利。

锦江酒店致力于提升员工的幸福感，用心关怀员工的身心健康。公司设有员工内部沟通渠道，当员工遇到任何问题时，可向直线上级说出自己的想法或疑虑，直线上级应采取引导的措施为员工排忧解难，帮助员工充分地融入团队。公司不定期组织形式多样、丰富多彩的文娱活动，让员工在工作的同时体会到生活的乐趣，提升员工幸福度。

## 民主管理

公司坚持将职工代表大会（以下简称“职代会”）作为实行民主管理的基本形式，职代会积极支持行政行使经营管理决策和统一指挥业务活动的职权，并贯彻执行党和国家的方针、政策，正确处理国家、公司和职工三者利益关系。公司本着平等协商的原则，并根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》及《上海市集体合同条例》等有关法律、法规制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司集体合同》，明确公司与职工的权利和义务，维护职工权益，建立和谐稳定的劳动关系，广泛调动职工工作积极性。

锦江定制工位操



锦江职工文化节



锦江赛艇队





## 助力职业发展

### 职业发展制度

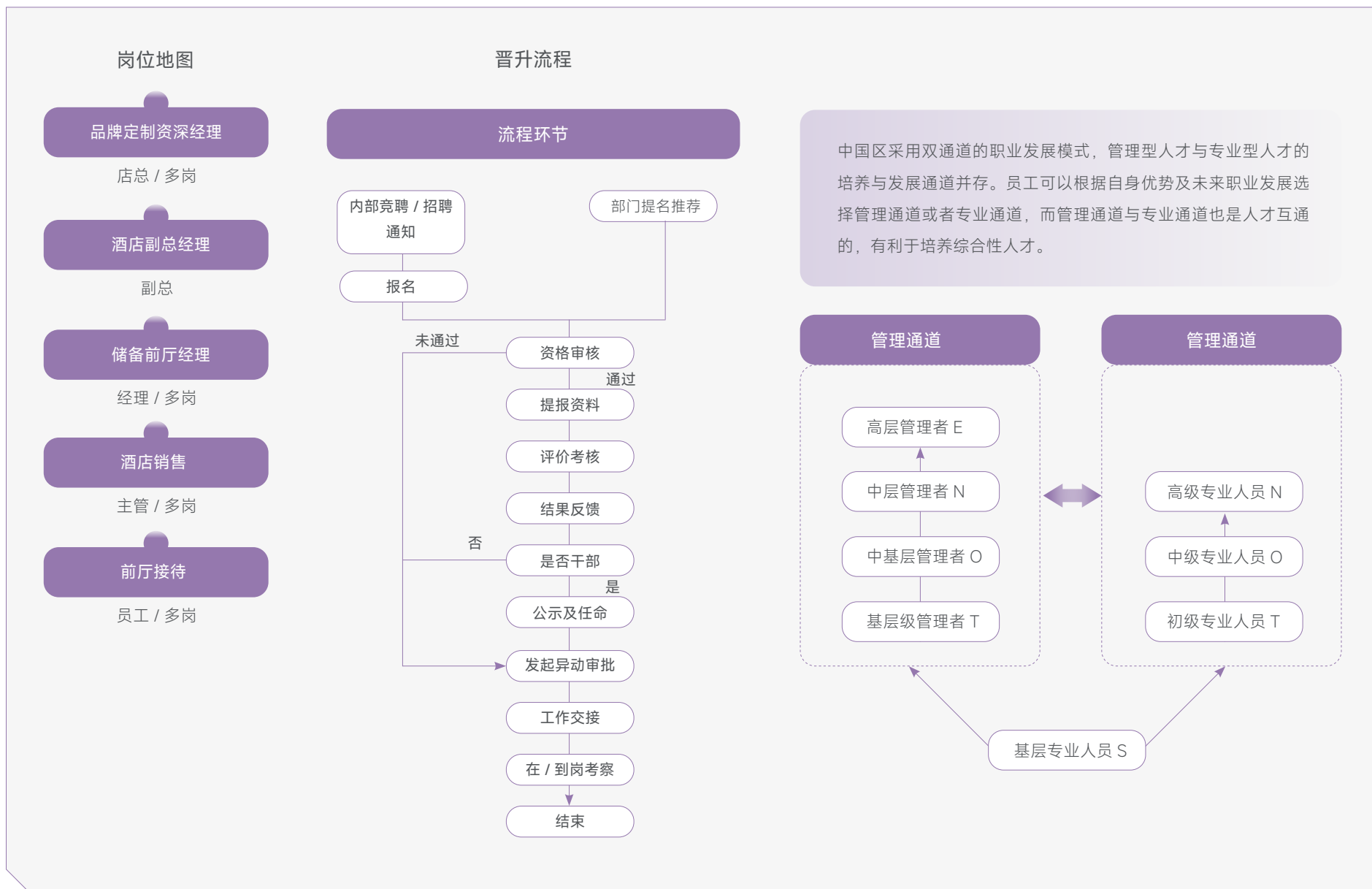
锦江酒店注重人才的发展与培训，我们致力于为员工搭建职业发展平台，帮助员工拓宽职业发展渠道。锦江酒店严格遵守我国法律法规要求及锦江国际集团职业发展标准，并结合旗下各子、分公司制定的《绩效考核制度》《员工绩效管理制度》《岗位职级管理制度》《员工晋升制度》《锦江酒店（中国区）员工异动管理制度》《员工职业发展通道管理制度》等文件，建立了完善的锦江酒店职业发展体系，制定明确的晋升机制，为员工的成长赋能。锦江酒店（中国区）针对不同类型的用人需求，精准化地为各类型人才建立了适宜其职业发展的管理制度，包括《管培生培养管理制度》、《门店人才培养制度》、《店总培养制度》等。

### 锦江酒店（中国区）职业发展体系

中国区现行“锦玉体系”的“STONE”模型包含主管层、经理层、总监层、中级管理层、高级管理层在内的五大层级。每个职层均被分为3个职级。

#### 岗位层级

管理层级	定位	主要职责
E-Executive (高级管理者)	<b>引领成功</b> 建立高效组织，使企业的管理与运营有效支持战略目标的达成，并把握商机，与时俱进，持续发展	管理整个企业，对企业的整体运营与发展负责，主要职责是确保企业基业长青
N-Networker (中级管理者)	<b>建立和发挥优势</b> 塑造和发挥出事业部 / 职能 / 专业领域的优势，使之能帮助企业建立差异化的竞争优势，领先于竞争者，支持企业持续发展	作为管理者管理某个品牌 / 事业部 / 职能部门，或者作为专家统筹跨专业领域工作，对所负责的各项事务有直接决策权，其主要职责是确保品牌 / 事业部 / 职能领域工作有效运作，且能够有效支持企业战略的实现
O-Ordinator (总监层)	<b>中枢连接</b> 联结企业中高层管理者与一线执行，确保一线保持高生产力，并按企业的目标、重点和推进节奏做出对应的贡献	作为管理者管理一个团队（由一线经理或个人贡献者组成），其重要职责是管理一线经理或个人贡献者或者作为专业人员负责单一专业领域工作，确保其一线的执行与企业战略方向保持一致
T-Team Worker (经理层)	<b>精益求精</b> 付出精力完善细节，对交付的个人工作成果精益求精	管理自己，作为个人贡献者或一线经理，严格执行流程和规范，高水平地完成工作"或作为单项工作组负责人，能带领基层员工负责某项日常工作，对该项工作结果负责
S-Staff (主管层)	<b>达成结果</b> 发挥自己的专业，在期望的时间内交付预期的结果	基层员工，负责各职能条线基础性工作操作，对个人工作结果负责



### 百岁村餐饮职业发展体系

百岁村职位分为 5 个职位层级，9 个职位等级，分别为决策层、高层管理、中层管理层、基层管理层以及操作人员层

#### 职族划分标准

职族	职类	定义
管理族	公司管理	负责公司经营管理及总部职能系统日常管理的职位集合
专业族	计划管理类	负责公司各部门的计划执行管理工作的职能职位集合
	财务管理类	负责公司各部门的预算管理、财务管理、资金结算、审计监察等工作的职能职位集合
	运营管理类	负责公司的业务流程标准化及信息化支持等工作的职能职位集合
	采购供应类	负责公司的采购与供应商管理、仓储、物流等工作的职能职位集合
	人力资源类	负责公司的薪酬福利、HRBP、招聘、企业文化、绩效、行政等工作的职能职位集合
技术族	营销策划类	负责公司的品牌管理和营销策划等工作的职能职位集合
	研发类	负责产品设计、产品标准设定、新品开发等工作的技术职位集合
操作族	厨政管理类	负责各分店的后厨生产管理、后厨生产成本控制等工作的技术职位集合
	生产类	指在各门店后厨、加工厂从事生产劳动的职位集合，以及其他场所从事体力劳动的职位集合，如厨师、厨工、生产工人等
营销族	市场营销类	负责公司各类客户开发，市场营销，招商加盟的职位集合

### 锦江酒店财务共享平台职业发展体系

锦江酒店财务共享平台员工调任分为内部选拔及外部选聘，内部选拔包括上级提名和自我推荐，由人力资源部审核《管理人员提名 / 自荐表》相关信息后进行评估，经评估同意后进入考察期，考察期设定为 3/6 个月。外部选聘则是根据公司《人事管理办法》进行面试录用，外部选聘录用的人员其劳动合同试用期视为考察期。考察期结束，由被考察人就考察期工作进行述职，并对被考察人进行考察评估，评估由被考察人的上级、内部合作部门同级员工及直接下属各层级分别填写《考察期评估表》。

截至 2023 年 12 月底，锦江酒店发放 offer **550** 份，院校深度基础合作 **35** 家，深度合作 **5** 家。



## 职业发展培训

锦江酒店建立并进一步完善了员工的职业发展培训体系，制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司政策程序——公费培训和约定服务期》。公司会在合适的情况下向员工提供各种免费培训，充分发挥锦江人才资源，发掘人才核心竞争力，搭建和完善内部人才梯队。同时，我们还为员工职业生涯规划提供明确方向，不但有利于促进员工自我学习和自我成长，还能促进锦江酒店持续性发展。截至报告期末，参加培训员工共 1,487,413 人次，全年培训总时长为 106,345 小时，人均培训时长为 33 小时。

锦江酒店（中国区）搭建起了内部线上学习平台“享学堂”。通过外部课程采购以及内部课程开发，形成“卓越文化”、“卓越运营”、“卓越经理人”、“卓越支持”、“卓越职场人”五大板块。同时，“享学堂”鼓励员工自主上传知识形成，将有价值的知识和个人宝贵经验进行开发内化成组织知识，以实现公司知识传承、应用共享、创新增值。

WeHotel 制定了《培训管理制度》，明确规定按照培训目标和内容，培训可分为观念类培训、知识类培训、技能类培训和管理类培训四种类型。为方便管理，观念类培训和管理类培训统称为“通用培训”；知识类培训和技能类培训统称为“专业培训”。

锦江酒店旗下子公司百岁村餐饮连锁有限公司制定的《百岁村餐饮总部绩效管理制度》规定，百岁村针对员工的评估成绩，会提供不同的专业培训。例如，绩效评估为“S 级”的员工，优先列为公司深造培训的对象，而评估为“C 级”（含）以下的员工，由人力支持中心结合中心（部门）负责人对其进行针对性强化培训，并由上级领导帮助下属制订下一季度的个人培训发展及绩效改进计划，帮助员工改善绩效。

参加培训员工  
**1,487,413** 人次

全年培训总时长  
**106,345** 小时

人均培训时长  
**33** 小时

### 案例

#### 上海洛桑实训课程

锦江酒店背靠集团统筹优势以旗下酒店为实践基地，为助力酒店行业未来人才培养，锦江国际管理专修学院携手洛桑酒店管理学院，以锦江旗下酒店为实践基地，为洛桑学院在校生成打造小班化、模块制、轮转式的服务认知实践课程。分别于上下半年组织 2 次实训课程，学习内容涵盖酒店厨房服务，客房服务及餐厅服务，每次实训课程为期 3 个月，合计培养近 180 人。



### 案例

#### 领航远航启航海内外交流项目

背靠锦江集团资源，锦江酒店开展“启航、远航、领航”海内外交流培养项目。通过与海外企业总部职能部门、管理团队交流分享，促进相互了解，提高领导能力、团队合作能力和跨文化融合能力。2023 年组织多批内外交流，参与人员逾百人。



# 职业健康安全管理

## 职业健康与安全管理体系

### 锦江酒店管理体系

锦江酒店持续树牢安全红线意识，公司制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司治安和消防安全管理工作的规定》《上海锦江国际酒店股份有限公司安全生产管理规定》及《上海锦江国际酒店股份有限公司党政领导干部安全生产责任制实施细则》（修订版）等制度，严格检查督促制度措施落实，推进各单位安全生产标准化建设工作。以预防重大事故为重点，以零工伤死亡事故指标为目标，加强管理和监督，建立长效的职业健康与安全机制。

### 锦江酒店（中国区）管理体系

为切实加强锦江酒店（中国区）安全生产工作的管理，牢固树立安全发展理念，锦江酒店根据应急管理部关于印发《企业安全生产标准化建设定级办法》的通知及锦

江国际集团相关文件的精神要求，制定了《锦江酒店（中国区）全员安全责任手册与落实办法》。形成了由酒店中国区 CEO 为主任，中国区总裁和分管品牌支持中心领导为副主任，其他副总裁以上领导为委员的安全生产委员会。除此之外，锦江酒店中国区制定了《锦江酒店（中国区）总部 / 区域 / 酒店总经理 / 全员安全责任书范文》及《锦江酒店（中国区）安全管理检查项目表》，要求各级安全负责人需签署安全责任书并定期对门店进行安全管理检查。中国区积极落实安全生产责任制，确保整体运行安全和生产安全。

锦江酒店中国区已全面推进安全生产标准化体系建设，截至 2023 年，安全生产标准化达标酒店共有 7 家（锦江都城南京饭店、锦江都城新城饭店、锦江都城南华亭酒店、锦江都城田子坊酒店、锦江都城外滩店、丽芮五角场店、康铂外滩店）。为进一步规范中国区安全生产标准化建设，建立更广泛的安全生产管理体系，我们计划 2024 年再推进完成 6 ~ 8 家安全生产标准化达标酒店，做到不断提升安全管理水平，推动安全生产标准化工作再上新台阶。



## 安全管理举措

公司以自查自改为前提，精心组织安全生产大检查和专项整治工作，对存在的事故隐患和苗头，通过排查、及时对查出的安全隐患整改情况进行复查。

公司通过安全应急演练将安全生产管理工作和安全防范工作措施深入到每一位员工心中。据统计，2023年锦江酒店开展应急演练71943次；安全主题培训1,103次；安全讲座122次，参与人数14,601人次。

截至报告期末，公司安全投入18,729.25万元。

开展应急演练  
**71943**次

安全主题培训  
**1,103**次

公司安全投入  
**18,729.25**万元

## 职业健康与安全培训

锦江酒店积极开展安全生产思想学习，强化宣传教育培训，提高安全生产意识。酒店板块全年召开4次板块所属单位分管领导和安全负责人安全专题会议，通过聘请行业领域安全专家培训、观看案例、解剖案例，研究部署安全生产工作。公司结合“安全生产月”和“119消防安全月”活动，坚持“预防为主、人民至上、生命至上”，以宣贯《安全生产法》和《上海市安全生产条例》为主线，共开展应急管理、安全生产重要论述宣贯活动共116次，参与人数2,503人，发表评论文章或心得体会29篇，“安全生产大家谈”“班前会”“以案说法”等活动交流学习体会136场，参与2,147人次，组织开展“人人讲安全、个个会应急”网络知识竞赛共547人，答题2,126人次，参与线上“逃生演练训练营”活动发布视频21个，贯彻落实安全发展理念，提升公司全员安全意识。

“安全生产大家谈”



# 7 携手 伙伴并进

供应商管理  
加盟商管理



上海锦江国际酒店股份有限公司

2023 年度环境、社会与公司治理 (ESG) 报告

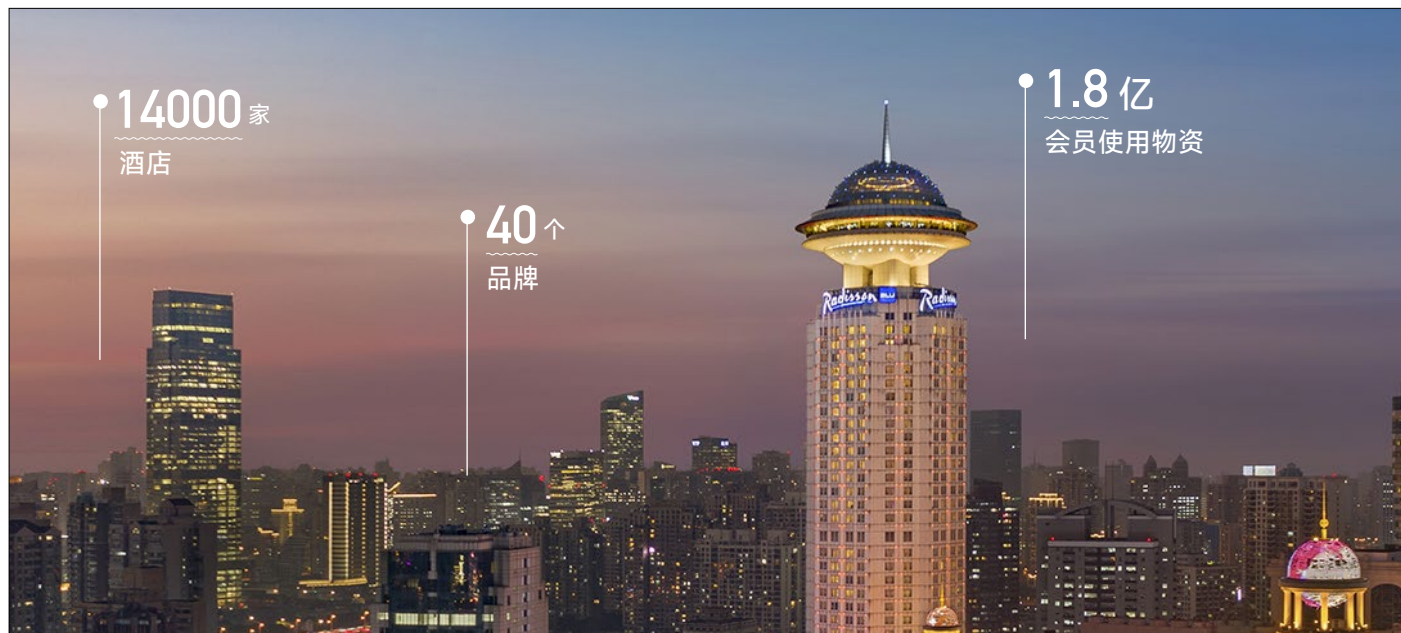


# 供应商管理

## 供应商管理体系

锦江酒店供应商管理体系依托锦江全球采购平台 (GPP)。GPP 是锦江国际集团旗下重要采购平台,通过整合集团实体资源优势,以供应链服务能力为基础,提供多边撮合交易,为全球 40 多个品牌、14,000 多家酒店提供从筹建到运营全链条智能化、数字化、平台化的采购和供应链服务,保障超过 1.8 亿会员使用物资。

GPP 通过制定并实施《上海锦江联采供应链有限公司采购管理办法》《供应商评估管理制度》《上海锦江联采供应链有限公司商家入驻及产品上架平台管理办法》《上海锦江联采供应链有限公司商家评价及汰换机制管理办法》等一系列供应商管理制度,在流程规范、供应商管理、透明与公正、数据驱动决策、持续改进和合规性等方面,为公司的采购活动提供了全面的指导和保障。



### 让采购变得简单

To Make Hotel Purchase Simple





## 供应商管理目标与规划

GPP 致力于与供应商共同建立并维护一个负责任、道德的供应链。为实现这一目标，我们从道德、安全、健康、劳工准则、环保等方面出发制定了一系列制度、标准和规划，为公司的可持续发展做出贡献。锦江酒店（中国区）在供应商合作中要求其在缔约合同时，需签署反商协议《反商业贿赂承诺函》，确保双方在合规道德的方式下开展合作。



### 道德规范目标



我们制定了严格的道德采购准则，要求所有供应商遵守这些准则，包括不进行贿赂、不参与任何形式的腐败行为等。同时，我们会定期对供应商进行道德培训，提高他们的道德意识。

### 劳工准则目标



我们与供应商共同维护劳动权益，要求供应商遵守国际劳工标准，包括工人权益保护、工时安排、健康与安全等。我们会对供应商进行劳工合规审计，确保他们符合国际劳工标准。

### 环保要求目标



我们强调可持续发展，要求供应商采取环保的生产方式，减少废物排放、节约能源、降低碳排放。我们会定期对供应商进行环保审计，确保他们符合环保法规和企业的环保要求。

### 健康与安全标准目标



我们关注员工和供应商员工的健康与安全，要求供应商提供安全的工作环境，遵守国家和国际的健康与安全标准。

### 制度与规划目标



我们与供应商共同制定长期的商业计划和战略，确保供应商与我们企业在理念和目标上保持一致。另外，我们正不断完善供应商评估和审核机制，对供应商的表现进行定期评估，以确保他们持续符合我们的要求。

## 供应商管理流程

在供应商合作方面，GPP 采取了多项 ESG 举措，通过品类整合降低成本、配合酒店板块实施“减塑”措施、数字化能力提升以实现一站式酒店供应链服务、客户体验的持续优化等。

同时，GPP 通过制定《上海锦江联采供应链有限公司商家入驻及产品上架平台管理办法》（2023 年版），确保商家入驻和产品上架符合严格的资质与质检标准，体现了 ESG 方面的考量。

GPP 未来发展规划包括进一步开放服务平台、全面提升服务能力，对平台供应商进行可持续认证，打造十大品类 ESG 供应商子库。这些举措展现了 GPP 对于价值链伙伴负责任合作的重视，以确保业务在道德和可持续性原则下共同发展。



## 供应商评估流程图

### 供应商准入

对于在 GPP 平台发起入住需求的供应商，公司通过《上海锦江联采供应链有限公司商家入驻及产品上架平台管理办法》，根据目前的业务情况、不同产品品类的特点以及市场情况，制定不同品类的准入细则。

01

### 供应商评估

我们以季度为周期，通过产品质量评估、协同配合度评估、履约动态评估及受欢迎程度评估对供应商进行评分加总，最后转换成 A、B、C 三个等级。

02

### 供应商分级处理

连续 2 个及以上季度测评为 A 级供应商，视情况扩充份额等；即将进入 A 级的公司，视情况参与新品研发及享用部分平台服务；当现有供应商评级为 C 时，公司提供周期 180 天的督导服务，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。

03

### 列入黑名单

若各部门发现供应商出现贿赂公司员工、不诚信行为、违反国家法律法规行为等行为，向 GPP 责任部门提出黑名单商家评估申请，评估符合以上列入黑名单行为的按照规定列入黑名单。

04

GPP 定期开展供应商评审会，旨在评估供应商的合规性、质量、交货期、价格等方面的表现，以确保供应商符合企业的要求和标准。通过确认合格供应商并建立长期合作关系，共同推动采购工作的可持续发展。

供应商管理制度覆盖一级供应商，目前总计 1015 家供应商。GPP 与供应商之间有定期会议制度，主要目的是为了确保双方之间的高效沟通和合作。通过定期的会议制度，GPP 与供应商之间建立了稳固的沟通机制，促进了双方的紧密合作与协同发展，这种机制也有助于及时发现和解决问题，提高合作效率，为企业的可持续发展提供有力支持。

评审流程	评审会将 对供应商进行全面的评估，包括供应商的合规性、质量管理、交货期控制、价格成本等方面。评估将依据预先设定的标准和程序进行，确保公正、客观。
合规标准	为了成为合格供应商，供应商必须满足一系列基本要求，包括具备良好的合规记录、稳定的质量管理体系、可靠的交货期保障以及具有竞争力的价格等。此外，供应商还需具备良好的售后服务和客户支持能力。
确认方式	通过评审的供应商将被列入合格供应商名单。为了确保供应商的质量和可靠性，合格供应商名单将会定期进行更新和维护。如供应商在后续合作中出现问题或不符合要求，将会被及时从名单中剔除。
后续合作	一旦被确认为合格供应商，将有机会与锦江全球采购平台建立长期的合作关系。我们将根据供应商的具体情况，制定合作计划和战略，共同推动业务的发展和增长。
持续改进	我们鼓励合格供应商持续改进自身的表现，以满足不断变化的市场需求和客户期望。我们将与合格供应商保持紧密地沟通和合作，共同推动业务水平的提升和持续发展。



## 绿色供应链

公司在采购时优先选择具有 ESG 理念的绿色低碳环保产品，GPP 通过制定《上海锦江联采供应链有限公司商家入驻及产品上架平台管理办法》等相关文件，提升绿色供应链管理水平和绿色供应链发展水平，发展可持续发展供应链。

### 案例

#### 绿色清洁剂整合

为助力酒店高质量可持续发展，同时进一步降本增效，GPP 联合中国区筛选优质供应商，推进绿色清洁剂整合工作，助力低碳、环保产品的落地。2023 年公司已完成绿色清洁剂产品的试点和上线，将未通过“十环认证”的产品全部下线，替换成经“十环认证”的产品，其中包含 105 个“十环认证”单品，覆盖了酒店日常运营对清洁消毒工作的需要。酒店可通过 GPP 采购绿色清洁剂。



## 供应商培训

GPP 积极推动供应商 ESG 意识提升，通过“GPP 产业链企业家研修班”“供应链企业成长营”及“优采俱乐部 ESG 沙龙”等活动形式为 GPP 产业链企业家们提供更广阔的学习与交流的平台。通过长效实验室运营机制以及引领式创新的模块设置，GPP 能够持续优化 ESG 意识在产品研发和服务供给中的应用。推动供应商更多地考虑环境友好型产品、社会责任和有效治理，从而培育出更具竞争力的服务和产品。

### 案例

#### GPP 产业链企业家研修班

GPP 在 2023 年通过“GPP 产业链企业家研修班”等专项培训和教育活动，为供应链企业家提供了独特的交流与发展平台。这一举措不仅加强了平台与供应链企业之间的纽带联系，更带来了积极的正面影响。首先，培训班以 GPP 内部课程设计和行业分享为核心，结合企业家可持续发展实战案例反转分享模块，不仅促进了供应链商家对于 ESG 理念的深入理解，也激发了大家对供应链可持续发展的关注，从而影响商家在企业经营中更加重视环境、社会和治理层面的影响。



### 案例

#### 2023 邓白氏 ESG 及可持续供应链发展论坛

GPP 供应链中心还邀请核心供应商共同参与了“2023 邓白氏 ESG 及可持续供应链发展论坛”，与来自政府及行业协会的领导、国内外专家学者、以及先锋企业代表与邓白氏专家，一同探讨供应链低碳转型、产业链可持续发展下的 ESG 转型之道、构建数字化 ESG 管理体系等热点话题。



# 加盟商管理

锦江酒店（中国区）为加盟商成立了由加盟服务部统筹，品牌及各区域负责人按管理职责协同管理和服务的加盟商管理和服务体系，结合公司构建的“投、融、建、管、退”的加盟商管理制度。

投  
融  
建  
管  
退

## 加盟商管理体系

加盟商场景	加盟商全流程管理制度	具体内容
满意度调查	《锦江酒店（中国区）投资人满意度管理制度》	以提升投资人投诉及诉求处理的效率，通过规范投资人满意度调研和投资人投诉处理机制、流程、考核，为投资人创造价值。不断提高公司的投资人服务质量和水平，增强公司的市场竞争力
投资人分级管理	《锦江酒店（中国区）投资人管理办法》	针对加盟旗下所有品牌加盟商进行硬性指标 + 综合指标 多维护的设置评分标准，对投资人按钻石投资人、铂金 投资人、黄金投资人、贵宾投资人四个等级进行划分，并由加盟服务部、总部、品牌、区域对不同等级的投资人进行服务及重点维护
复投管理	《锦江酒店（中国区）老投资人复投管理制度》	以巩固和发展投资人与公司的友好关系，保障新增项目持续增长为目的，对再次加盟公司旗下投资人设置不同等级的优惠政策及扶持力度
投资合同到期	《锦江酒店（中国区）合同到期续约管理制度》	以保证各品牌良性发展，保留优质加盟项目，保持与投资人建立持续共赢的合作关系为前期，对到期续约店的投资人设置不同程度的续约优惠政策，同时开放双向翻新改造政策
加盟店升级改造	《锦江酒店（中国区）存量加盟店升级改造管理制度》	以推动公司旗下和品牌在营老店提升酒店品质，赋予老店新的生命力，提升品牌产品的市场竞争力为目的，根据品牌定位及对在营老店升级改造方式（全改、重改、中改、轻改），给予完成升级改造的投资人根据改造方式进行不同月份的管理费、中央预计费优惠政策
休眠店管理	《锦江酒店（中国区）加盟休眠店处理管理制度》	以维护品牌形象及品牌发展得到延伸，结合公司的需要，对一定时间未启动装修及启动装修后因各种原因 暂停的加盟项目进行清理和激活，规避法律风险的同时 保证项目筹备的有序开展
战略加盟商合作机制	《为战略合作伙伴管理机制》	以适应公司高速发展的需求，使战略合作商能够与公司紧密协作，促进战略合作的积极性，创造更大效益，助力公司长远发展

## 加盟商审核评估体系

每年一季度针对锦江酒店（中国区）所有投资人进行年度分级评定，从加盟规模、多品牌加盟、年度回款、硬件品质分、单年度特别贡献五项进行硬性指标的评分，再由前端运营对从品牌忠诚度、公司政策执行、管理团队支持力、高品质经营支持力等四方面进行综合加减分，综合指标中还包括 4 项“一票否决项”，若投资人存在任一行为，次年不予评定，取消相关权益。最终确认年度投资人分值，按占比确认单年度钻石投资人、铂金投资人、黄金投资人、贵宾投资人四个等级划分。

指标	2023
加盟商总数	14791 家
战略加盟商	19 家
一般加盟商 - 钻石	590 位
一般加盟商 - 铂金	588 位
一般加盟商 - 黄金	1175 位
一般加盟商 - 贵宾	10019 位
加盟商年度 ESG 回顾评估数量	12372 家
被取消加盟商资格的加盟商数量	658 家
加盟商 ESG 培训覆盖数量	11576 家
加盟商 ESG 培训时长	143 小时

加盟商管理

## 加盟商活动

近年来，锦江酒店坚持为加盟商“注能”，积极组织各项加盟商跨部门活动，加强与加盟商的沟通和交流，并在投资、财务、管理等方面提供专业的培训，为加盟商开启新思路、创造新机会，与加盟商共同成就酒店行业领军品牌。

### 加盟商系列活动



“聚势谋远，智见不凡”华南区投资人交流会



“共享锦江情，共筑锦江梦”北区投资人交流会



锦江酒店 BOSS 研修院“旅宿中国大师课”

# 8 造福社会民生

服务“乡村振兴”  
推动产业进步  
助力社会公益

维爱发声  
Sound out for love



锦江酒店积极响应国家战略，以实际行动赋能“乡村振兴”，造福社会民生。对锦江酒店而言，可持续发展不止步于环保减排和资源集约，作为一家国有企业，更以造福社会民生，实现乡村振兴为己任，坚定发展锦江特色的绿色可持续发展路径。

我们深知企业社会发展中的重要角色，始终致力于推进产业链上下游的协同发展。通过与乡村地区的紧密合作，我们不仅提供了就业机会，还助力当地特色产业的升级。锦江酒店致力于绿色发展、商业向善、传递民族底蕴的同时促进区域经济增长和群众增收就业，切实将绿水青山转化为金山银山，进一步为当地巩固脱贫攻坚成果、实现乡村振兴发挥积极作用。

未来，锦江酒店将继续秉持 ESG 理念，努力实现经济、社会和环境的和谐共生。我们将不断优化运营模式，提高资源利用效率，推动产业链的绿色转型。我们将持续关注社会问题，发挥企业优势，为建设美好社会贡献更多力量。



## 服务“乡村振兴”

锦江酒店积极履行企业社会责任，为服务国家和建设和谐社会贡献自己的力量。我们在服务“乡村振兴”国家战略的过程中同时不忘关注环境保护，努力减少碳排放，以秉持 ESG 理念的方式，不断完善企业履践国家战略的实践之旅。

### 案例

#### ZMAX 元点计划

由锦江酒店旗下 ZMAX 品牌发起的“元点计划”，通过资源整合利用，回收酒店客房中顾客使用过未带走的牙刷梳子等一次性易耗品，消毒再造，制成笔盒文具幼儿桌椅等捐助给有需要的孩子们，进行环保助学，筑梦每一个“小元点”的成长。自 2019 年 5 月至 2023 年 12 月回收寄出牙刷梳子共计 3.3 吨，制成文具盒 15,000 个，有 9,610 位小朋友收到了元点文具。



### 案例

#### “云居爱心中转站”

以“打造地方新名片，助力乡村振兴”为目标，在 2022 年开年之际，于云南怒江贡山伊拉米拉酒店，设立“云居爱心中转站”，希望以品牌力量承担一份社会责任。截至 2023 年 12 月 31 日，云居酒店系列品牌征集捐赠桌椅、电视、窗帘、体育用品、文具，累计价值 10 万元。





## 推动产业进步

锦江酒店重视酒店行业高质量、可持续发展，在当前高质量发展规划伴随双碳时代已然来临，锦江酒店积极赋能上下游产业链、行业相关方，共同推动酒旅行业优化、新生。

### 案例

#### 锦江 GPP 行业赋能行动

锦江 GPP 与雅高集团经双方自 2020 年底以来近两年的共同合作、沟通并推进，根据雅高最新设计标准所生产并装配搭建的样板房获得雅高技术设计部门的认可。

为了更好地调动锦江 GPP 供应链的积极性，双方达成长期合作愿景，2023 年，锦江 GPP 与雅高集团签订《雅高锦江诺富特品牌客房筹建运营物资供给长期战略合作备忘录》。

锦江 GPP 协调其集中采购供应链资源，为雅高国内外项目提供装配式工艺、可出口的客房筹建物资及运营物资产品解决方案，根据雅高的设计及项目实际要求，包括雅高合理的涉及碳排放调研的相关要求，协调供应商持续进行产品优化及设计深化。雅高基于样板房的交付成果与锦江 GPP 达成长期的合作，推广样板客房的解决方案，并撮合相关大货项目的实施。双方相互认同、共同发展，建立长期战略合作的共同目标。

双方于 2023 年 6 月交付完整深化设计图纸并完成验收，并接待雅高全球首席采购官现场考察，随后 7 月完成大货合作模式的设计以及框架协议的签订。

锦江 GPP 的联采项目同时覆盖潜在雅高锦江全服务酒店，该项目就餐厨器皿试点品类合作联采供应商 8 个，覆盖潜在雅高锦江全服务酒店合计 112 家。果蔬蛋奶试点品类合作联采供应商 5 个，覆盖潜在雅高锦江全服务酒店合计 30 家（上海地区）。这一项目的签署，在加强与供应商合作关系的同时，推动酒店行业供应链的发展。

### 案例

#### 贵茶

锦江酒店将 ESG 融入到公司战略，积极链接产业上下游开展绿色实践，打造有责任供应链，促进锦江产业链生态圈可持续发展。锦江 GPP 自 2020 年开始采购贵茶产品，作为贵州茶产业龙头企业，贵茶集团辐射带动了 35 家上游企业、近 5 万茶农增收致富，自 2020 年来，已有分布在 238 个城市的 819 家锦江酒店（中国区）旗下酒店采购了贵茶的产品，带动分销，累计销售额 960 余万元，为贵州茶产业发展带来切实助力。



# 助力社会公益

锦江酒店坚信，企业的力量源于社会，也应当回馈社会，通过持续投入和精心策划，锦江酒店在公益领域取得了显著成果。无论是捐资助学、扶贫济困，还是支持环保、关爱弱势群体，锦江酒店都以身作则，用爱心和善行温暖着社会的每一个角落，以实际行动彰显了企业的担当与风范，在追求经济效益的同时，我们始终不忘社会责任，致力于在发展中实现共赢。

## 锦江酒店品牌公益项目



希岸品牌与旗下子品牌希岸 deluxe 酒店等自 2019 年起已连续多次发起关于赋能女性儿童的“蓝丝带”公益 IP 行动与项目。截至目前，联合投资方、公益组织共捐赠 5 所小学图书馆，为至少 6000 个家庭，近万名儿童提供阅读环境。



原拓品牌每年都携手非遗传承人、艺术创作者、文创品牌等志同道合的伙伴，在酒店空间呈现丰富好玩的嘉年华活动，并设有「非遗工作坊」空间，不定期组织不同主题的非遗手工 DIY 活动，帮助非遗文化被更多人知道，也让非遗传承人的故事被更多人看到。



维也纳酒店发起了关爱自闭症儿童慈善公益项目“维爱发声”。该项目在向“星孩”们送去帮扶及关爱的同时，也希望能有更多爱心人士关注到“星孩”们的世界，帮助孩子们融入社会，为他们献出爱心。



案例

锦江酒店首部 ESG 微电影

锦江酒店作为 ESG 可持续发展实践先锋者，积极探索可持续发展解决方案，并根据酒店自身的可持续发展实践成果，融合成微电影《有光的地方》。该影片向社会积极传递了“践行绿色，向光生长”的理念，带动更多有志之士加入到可持续发展视野中。



案例

驰援甘肃临夏地震灾区

2023 年 12 月 18 日，甘肃省临夏州积石山县发生 6.2 级地震，锦江酒店（中国区）西北区域联合甘肃城区连夜成立紧急小组对门店情况进行摸排，下发地震安全指引指导门店进行客人紧急疏散及安抚，并做好生活物资保障。连日来，积石山气温持续低迷，最低气温达 -16℃，锦江酒店（中国区）紧急动员兰州各门店募集防寒的被褥（被芯 + 被套），并安排区域员工从当地线下购买电热毯及棉服，共计筹得 200 套被褥、220 件棉服、150 条电热毯，送往灾区。



# 展望 2024

风正时济，自当破浪前行，“十四五”时期，是开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年。2024年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，锦江酒店肩负着国企的责任与担当，紧紧围绕“人和锦江，礼传天下”的核心价值观，坚持以发展新质生产力为重要着力点推进高质量发展。

新的一年，锦江酒店将再接再厉、攻坚克难，奋力推进“十四五”规划目标任务落实，为全面建设社会主义现代化国家奠定更加坚实基础。锦江酒店始终坚守“党的领导、基因不变、优势互补、共同发展”二十字方针，在国家政策鼓励和消费者对休闲度假需求日益增加的背景下，我们将不断优化锦江酒店 ESG 治理体系，将可持续理念与 HSB 验证目标进一步融入酒店运营当中，倡导低碳生活理念，精进酒店服务意识，助力员工多元发展，帮扶社会公益事业。我们致力于为股东与投资者创造更持久的价值，向客户提供更优质的产品与服务，为员工开拓更广阔的成长机会，并履行我们对社会的责任，积极回馈所有利益相关方的信任。为者常成，行者常至，历史不会辜负实干者，我们靠实干创造了辉煌过去，还要靠实干开创更加美好的未来！

## 附录表

### 量化绩效表

指标	单位	2021年	2022年	2023年
<b>经济绩效</b>				
营业收入	亿元	114.00	113.10	146.49
公司实现归属于上市公司股东的净利润	亿元	0.96	1.27	10.02
纳税总额	亿元	10.83	7.10	12.13
<b>指标</b>	<b>单位</b>	<b>2023年</b>		
环保相关费用投入	万元	2220.39		

指标	单位	2021年	2022年	2023年
<b>治理绩效</b>				
<b>公司治理</b>				
董事会人数	人	10	9	9
董事会女性人数	人	1	2	2
董事会男性人数	人	9	7	7
独立董事人数	人	4	4	4
定期报告业绩说明会	次	2	3	3
股东大会召开次数	次	2	2	4
通过议案次数	次	13	20	14
董事会会议召开次数	次	18	24	12
<b>指标</b>	<b>单位</b>	<b>2021年</b>	<b>2022年</b>	<b>2023年</b>
通过议案次数	次	43	65	44
累计接听投资者关系热线电话	次	300 余次	300 余次	400 余次
接待券商及专业投资机构调研	次	70	52	100

指标	单位	2023年	
<b>合规管理</b>			
合规培训参与人数	人	11727	
合规培训总时长	小时	12.75	
<b>反腐败</b>			
贪污诉讼案件的数目	件	0	
<b>指标</b>	<b>单位</b>	<b>2022年</b>	<b>2023年</b>
反贪腐培训总次数	次	17	246
反腐败培训总人数	人	25242	13187
<b>指标</b>	<b>单位</b>	<b>2023年</b>	
反贪腐培训总时长	小时	219.5	
<b>诉讼案件</b>			
对企业或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目	件	0	
<b>ESG 治理</b>			
ESG 培训总次数	次	46	
ESG 培训总人数	人	6,628	
ESG 培训总时长	小时	276738	

<b>环境绩效</b>		
环保总投入	万元	2220.39
<b>环保培训</b>		
环保培训人均时长	小时	12.26
水资源环保培训总时长	小时	5353.6

指标	单位	2023 年
水资源环保培训总人次	次	478

社会绩效		
员工基本情况		
劳动合同签订率	%	100%
员工总数	人	33461
按雇佣类型划分的员工人数		
合同工	人	30561
临时工 / 劳务派遣 / 实习生	人	2900
按性别划分的员工人数		
男性员工	人	16319
女性员工	人	17142
按层级划分的员工人数		
核心管理人员	人	56
中层管理人员	人	819
基层管理人员	人	22685
残疾员工人数		
残疾员工	人	61
女性权益		
核心层女性人数	人	17
核心层女性占比	%	30.00%
中层女性人数	人	316
中层女性占比	%	39.00%
按年龄划分的员工人数		
60 岁及以上	人	151
50-59 岁	人	3089

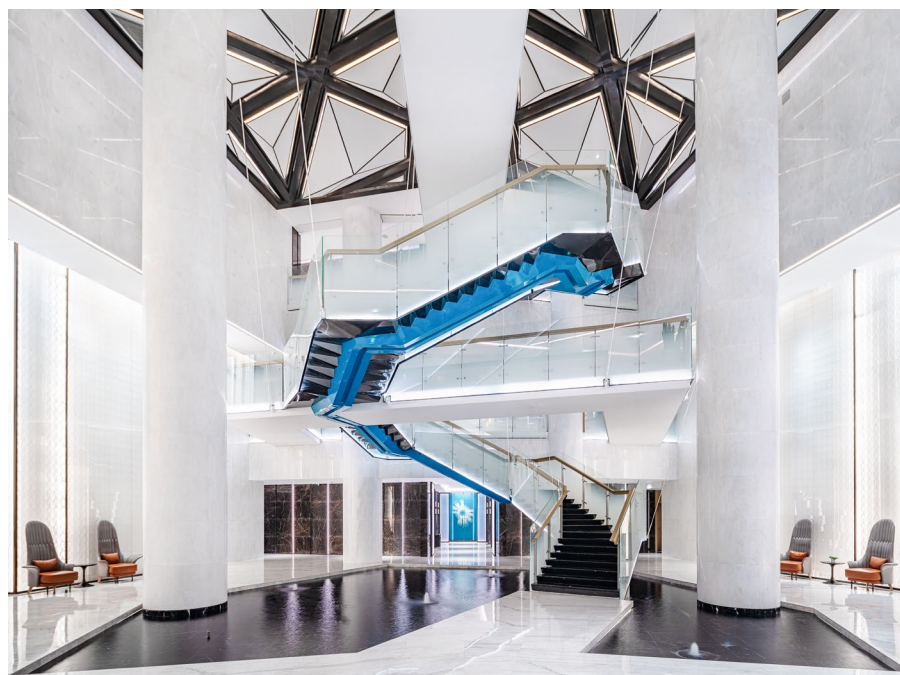
指标	单位	2023 年		
40-49 岁	人	9173		
30-39 岁	人	13318		
29 岁及以下	人	7730		
按地区划分的员工人数				
中国大陆员工	人	27257		
少数民族员工	人	1224		
海外及港澳台地区员工	人	4980		
按学历划分的员工人数				
博士	人	6		
硕士	人	300		
本科	人	6128		
大专	人	11183		
其他学历	人	15844		
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
员工培训				
全年培训总人次	人次	433415	652095	1487413
全年培训总时长	小时	12059	51779	106345
全年培训总投入	万元	/	/	136
全年培训平均时数	小时	4	47	33
正式职工培训平均时长	小时	11	80	44
临时工 / 劳务派遣 / 实习生培训平均时长	小时	2	39	29
核心管理人员培训平均时长	小时	0.1	0.5	0.5
中层管理人员及技术骨干培训平均时长	小时	8	35	15
基层人员及技术人员培训平均时长	小时	4	48	33

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
<b>职业健康安全</b>				
严重后果工伤数量	人	1	0	0
因工伤损失工作日数	小时	1129	1137	873
因工死亡事故人数	人	2	1	1
因工死亡事故率	%	0.01%	0.00%	0.00%
指标	单位	2022 年	2023 年	
<b>应急演练与隐患排查</b>				
开展各类应急演练总次数	次	17988	71943	
<b>安全检查</b>				
自检发现安全隐患	处	9545	9850	
年度内整改数量	处	7631	8937	
安全生产投入总额	万元	11854	18729.25	
指标	单位	2023 年		
<b>安全培训</b>				
全年培训总人次	人次	2503		
指标	单位	2022 年	2023 年	
全年培训总时长	小时	30557	146302	
培训覆盖率	%	100%	100%	
<b>供应链管理</b>				
供应商总数	家	880	1015	
指标	单位	2023 年		
<b>供应商审核</b>				
通过质量管理体系认证的供应商数量	家	516		
通过环境管理体系认证的供应商数量	家	548		

指标	单位	2023 年		
签订阳光合作协议（或承诺书）的供应商数量	%	887		
指标	单位	2022 年	2023 年	
供应商年度回顾评估数量	家	876	887	
<b>加盟商管理</b>				
加盟商总数	家	14092	14791	
战略加盟商	家	16	19	
一般加盟商（钻石）	位	567	590	
一般加盟商（铂金）	位	566	588	
一般加盟商（黄金）	位	1078	1175	
一般加盟商（贵宾）	位	9140	10019	
加盟商年度 ESG 回顾评估数量	家	8982	12372	
被取消加盟商资格的加盟商数量	家	273	658	
加盟商 ESG 培训覆盖数量	家	734	11576	
加盟商 ESG 培训时长	小时	80	143	
<b>客户满意度</b>				
客户满意度	分	92.22	91.65	
指标	单位	2022 年	2023 年	
<b>售后质量服务体系</b>				
客户投诉数量	次	632965	746269	827286
指标	单位	2023 年		
客户投诉回复率	%	100%		
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
客户投诉解决率	%	99%	95%	99%

指标	单位	2023 年		
<b>客户信息及隐私保护</b>				
客户隐私保护培训次数	次	2		
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
<b>信息安全培训</b>				
信息安全培训人数	人	19081	17099	25336
<b>创新研发</b>				
研发成果				
已获得的商标数量	个	101	135	63
已获得的著作权	个	3	2	11
已获得的专利	项	1	0	0
指标	单位	2022 年	2023 年	
<b>公益活动</b>				
公益活动数量	件	113	301	
志愿者服务人次	人次	453	4499	
志愿者服务总时数	小时	4209	9250	
指标	单位	2023 年		
公益慈善投入	万元	95.06		
指标	单位	2022 年	2023 年	
捐赠金额总额	万元	86.28	72.33	
指标	单位	2023 年		
乡村振兴	万元	10.35		
环境保护	万元	0.85		
教育	万元	38.30		
其他类别	万元	22.83		

指标	单位	2023 年	
<b>就业</b>			
年度内吸纳就业人数	人	9270	
指标	单位	2022 年	2023 年
校招	人	630	538
指标	单位	2023 年	
社招	人	8732	
男性员工	人	3741	
女性员工	人	5529	





## 指标索引表

- 上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）索引

- GRI 标准

上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）			GRI 标准	对应章节	
一级指标	二级指标	三级指标	披露项		
<b>E 环境</b>					
<b>E 环境</b>	<b>E1 环境管理</b>	E1.1	环境管理目标和制度		守护绿水青山 -- 持续环境管理
		E1.2	通过环境管理体系认证	GRI: 2-5 外部鉴证	守护绿水青山 -- 持续环境管理
		E1.3	绿色产品研发与环保技术使用		守护绿水青山 -- 持续绿色运营
		E1.4	环保总投入		守护绿水青山 -- 持续环境管理
		E1.5	环保培训绩效		守护绿水青山 -- 持续环境管理
	<b>E2 能源</b>	E2.1	能源管理目标和规划		守护绿水青山 -- 深化能源管理
		E2.2	节约能源举措	GRI:302-4 减少能源消耗	守护绿水青山 -- 深化能源管理
		E2.3	可再生能源开发与应用	GRI:302-1 组织内部的能源消耗量	守护绿水青山 -- 深化能源管理
		E2.4	能源消耗总量	GRI: 302-1 组织内部的能源消耗量 GRI: 302-2 组织外部的能源消耗量	
	<b>E3 资源</b>	E3.1	资源管理体系和规划		守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E3.2	水资源目标和规划	GRI 3-3 实质性议题的管理	守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E3.3	节约用水举措	GRI:303-2 管理与排水相关的影响	守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E3.4	年度用水总量	GRI:303 水资源与污水	
		E3.5	其他资源使用管理		守护绿水青山 -- 优化资源管理
	<b>E4 污染物</b>	E4.1	废水管理目标和规划	GRI:303 水资源与污水	守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E4.2	减少废水排放举措	GRI:303 水资源与污水	守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E4.3	废水循环使用量	GRI:303 水资源与污水	守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E4.4	废水污染物排放量	GRI:303 水资源与污水	守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E4.5	废气管理目标和规划		守护绿水青山 -- 优化资源管理

E 环境	E4 污染物	E4.6	减少废气排放举措		守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E4.7	废气污染物排放量		守护绿水青山 -- 优化资源管理
		E4.8	固体废弃物管理目标和规划	GRI: 306-2 废弃物相关重大影响的管理	守护绿水青山 -- 精准污染防治
		E4.9	固体废弃物处理举措	GRI: 306-2 废弃物相关重大影响的管理	守护绿水青山 -- 精准污染防治
		E4.10	固体废弃物排放量	GRI: 306-3 产生的废弃物	守护绿水青山 -- 精准污染防治
		E4.11	固体废弃物回收、利用、处置量	GRI: 306-5 进入处置的废弃物	守护绿水青山 -- 精准污染防治
		E4.12	其他污染物管理		
	E5 气候变化	E5.1	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	GRI 3-3 实质性议题的管理	守护绿水青山 -- 应对气候变化
		E5.2	助力“双碳”目标的举措		守护绿水青山 -- 深化能源管理
		E5.3	碳核查 / 盘查举措		
		E5.4	温室气体排放量	GRI 305-1, 305-2, 305-3 直接（范围 1）温室气体排放、2 能源间接（范围 2）温室气体排放、3 其他间接（范围 3）温室气体排放	
	E6 生物多样性	E6.1	生物多样性保护制度	GRI: 304 生物多样性	守护绿水青山 -- 持续绿色运营
		E6.2	生物多样性保护举措	GRI: 304 生物多样性	
<b>S 社会</b>					
S 社会	S1 产品和服务	S1.1	产品安全与质量管理制度		打造品质酒店 -- 全链条安心居住
		S1.2	通过产品质量管理体系认证		
		S1.3	产品研发创新		守护绿水青山 -- 持续绿色运营
		S1.4	知识产权保护		打造品质酒店 -- 高品质责任运营
		S1.5	客户信息保护和隐私	GRI: 418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	打造品质酒店 -- 全链条安心居住
		S1.6	客户服务管理制度		打造品质酒店 -- 多方面精进服务
		S1.7	负责任宣传	GRI: 417-3 涉及营销传播的违规事件	打造品质酒店 -- 高品质责任运营
		S1.8	客户投诉量 / 投诉解决率		打造品质酒店 -- 多方面精进服务
		S1.9	客户满意度		打造品质酒店 -- 多方面精进服务

S 社会	S2 员工责任	S2.1	员工雇佣和员工组成	GRI: 405 多元化与平等机会 GRI: 406 反歧视 GRI: 408 童工 GRI: 409 强迫或强制劳动	坚持以人为本 -- 合规雇佣管理
		S2.2	员工流失率	GRI: 401-1 新进员工雇佣率和员工流失率	
		S2.3	员工民主管理	GRI: 407 结社自由与集体谈判	坚持以人为本 -- 倾心关爱员工
		S2.4	薪酬与福利体系	GRI: 402 劳资关系 GRI: 401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	坚持以人为本 -- 多元薪酬福利
		S2.5	员工关爱	GRI: 401-3 育儿假	坚持以人为本 -- 倾心关爱员工
		S2.6	员工满意度		
		S2.7	员工职业健康安全管理	GRI: 403-1 职业健康安全管理体系	坚持以人为本 -- 职业健康安全管理
		S2.8	通过职业健康安全管理体系认证		
		S2.9	安全应急管理举措	GRI: 403-5 工作者职业健康安全培训	坚持以人为本 -- 职业健康安全管理
		S2.10	安全生产投入总额		坚持以人为本 -- 职业健康安全管理
		S2.11	安全生产培训绩效		坚持以人为本 -- 职业健康安全管理
		S2.12	因工受伤和死亡	GRI: 403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者 GRI: 403-9 工伤	量化绩效表
		S2.13	员工体检覆盖率		
		S2.14	员工职业发展制度	GRI: 404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	坚持以人为本 -- 助力职业发展
		S2.15	员工培训和实践举措	GRI: 404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比 GRI: 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	坚持以人为本 -- 助力职业发展
	S2.16	员工发展的成效		坚持以人为本 -- 助力职业发展	
	S3 供应链责任	S3.1	供应商管理制度		携手伙伴并进 -- 供应商管理
		S3.2	供应商 ESG 审查	GRI: 414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	携手伙伴并进 -- 供应商管理
	S4 社区责任	S4.1	开展公益慈善活动		造福社会民生 -- 助力社会公益
		S4.2	公益慈善投入		量化绩效表
S4.3		志愿服务绩效		量化绩效表	

S 社会	S5 企业责任	S5.1	服务国家或上海市战略		造福社会民生 -- 服务“乡村振兴”
		S5.2	应对公共危机		
		S5.3	信息安全		共持稳健治理 -- 数字化治理
		S5.4	公共服务		造福社会民生 -- 服务“乡村振兴” 造福社会民生 -- 助力社会公益
		S5.5	税务贡献		走进锦江酒店 -- 公司简介
<b>G 治理</b>					
G 治理	G1 公司治理	G1.1	党的领导		共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.2	董事长 / 总经理分设	GRI: 2-9 管治架构和组成	共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.3	外部董事占比	GRI: 2-9 管治架构和组成	共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.4	合规管理体系		共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.5	风险管理体系		共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.6	审计制度		共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.7	避免违反商业道德的举措	GRI: 205 反贪污	共持稳健治理 -- 公司治理
		G1.8	反垄断与公平竞争		共持稳健治理 -- 公司治理
	G2 ESG 治理	G2.1	董事会参与 ESG 管理	GRI: 2-22 关于可持续发展战略的声明	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.2	ESG 工作组织架构	GRI: 2-22 关于可持续发展战略的声明	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.3	ESG 战略 / 目标	GRI: 2-22 关于可持续发展战略的声明	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.4	ESG 利益相关方识别	GRI: 2-29 利益相关方参与的方法	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.5	实质性议题识别		共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.6	ESG 相关制度	GRI: 2-22 关于可持续发展战略的声明	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.7	开展利益相关方沟通活动	GRI: 2-29 利益相关方参与的方法	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.8	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	GRI: 2-19 薪酬政策	共持稳健治理 -- ESG 治理
		G2.9	具体业务考虑 ESG 要素		共持稳健治理 -- ESG 治理
	G3 数据治理	G3.1	基础平台建设		共持稳健治理 -- 数字化治理
		G3.2	数据汇聚互通		共持稳健治理 -- 数字化治理
		G3.3	数据治理体系		共持稳健治理 -- 数字化治理



**上海锦江国际酒店股份有限公司**

Shanghai Jin Jiang International Hotels Co., Ltd.

邮寄地址:上海市黄浦区延安东路100号联谊大厦20楼

电话:021-63217132

电子邮箱:JJIR@jinjianghotels.com