



# 2022 年度ESG报告

环境、社会及治理报告

2022 ESG  
REPORT OF  
JINLING HOTEL



地址：江苏省南京市鼓楼区汉中路2号

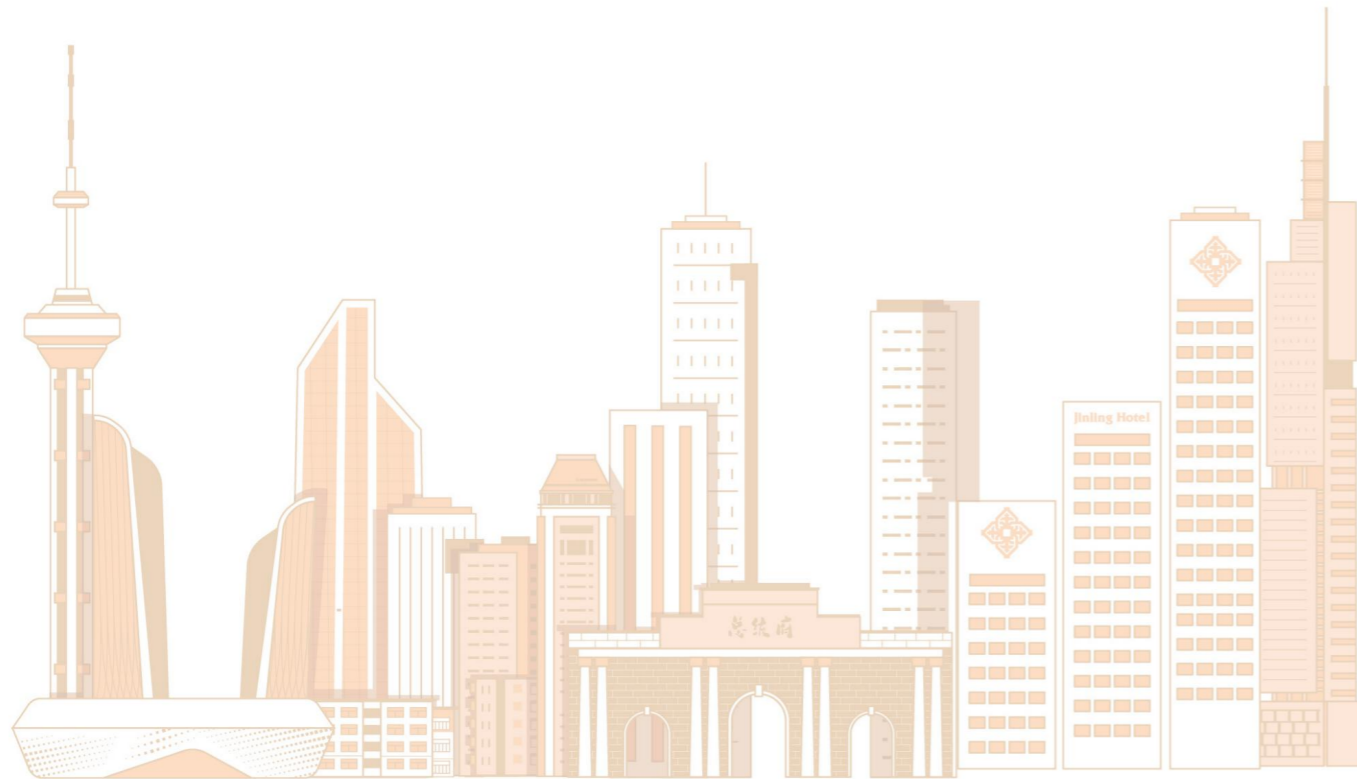
电话：025-84711888转420

金陵饭店股份有限公司  
证券代码：601007

# 00

## i 报告说明

本报告是金陵饭店股份有限公司发布的第二份ESG报告，本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司在经济、社会、环境和治理方面的履责理念、实践和绩效。



### 报告时间



- 本报告涵盖时间范围如无特殊说明，均为**2022年1月1日至2022年12月31日**

为保证报告完整性，部分信息涉及以往年度。

### 报告范围



- 报告中提供的政策及数据涵盖本公司及附属公司，范围与年报一致。除特殊说明外，报告中涉及的货币均为人民币。

### 称谓说明



公司名称	简称
金陵饭店股份有限公司	金陵饭店、公司、我们
南京金陵饭店集团有限公司	金陵饭店集团
金陵饭店股份有限公司 南京金陵饭店分公司	金陵饭店分公司
南京金陵酒店管理有限公司	金陵酒管公司
江苏金陵旅游发展有限公司	旅游发展公司
江苏苏糖糖酒食品有限公司	苏糖公司
南京金陵汇德物业服务服务有限公司	汇德物业公司
江苏金陵食品科技有限公司	食品科技公司
江苏舜天碧波物业管理有限公司	碧波物业公司
北京金陵饭店有限公司	北京金陵饭店

### 编制依据



- 本报告重点参考《社会责任指南》（GB/T36000）、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续报告编写指引》和国际标准化组织 ISO26000:2010《社会责任指南》等国际、国内通行ESG 或可持续发展或社会责任相关框架编制，同时立足行业背景，突出企业特色。





2022

ESG REPORT

JINLING HOTEL

01

细意浓情  
体验金陵

2022

ESG REPORT

目录 CATALOGUE

01

细意浓情  
体验金陵

- 公司简介 • 发展历程
- 公司愿景与使命
- 企业文化 • 荣誉金陵

06

踔厉奋发  
勇毅前行

- 数说2022
- 发展战略
- 业务布局

17

稳健治理  
数字转型

- 党建引领 不忘初心
- 三会一层 规范运作
- 品质为先 合规经营
- 数字转型 精细管理
- 利益相关方沟通
- 实质性议题分析

33

社会协同  
互相成就

- 匠心服务、客户至上
- 携手共进、以人为本
- 行稳致远、合作共赢
- 创新赋能、共同发展
- 尊重股东、守护权益
- 公共关系与公益事业

49

绿色发展  
守护美好

- 绿色经营
- 环境管理
- 展望未来



- 公司简介
- 发展历程
- 公司愿景与使命
- 企业文化
- 荣誉金陵





# 1.1

## 细意浓情 体验金陵

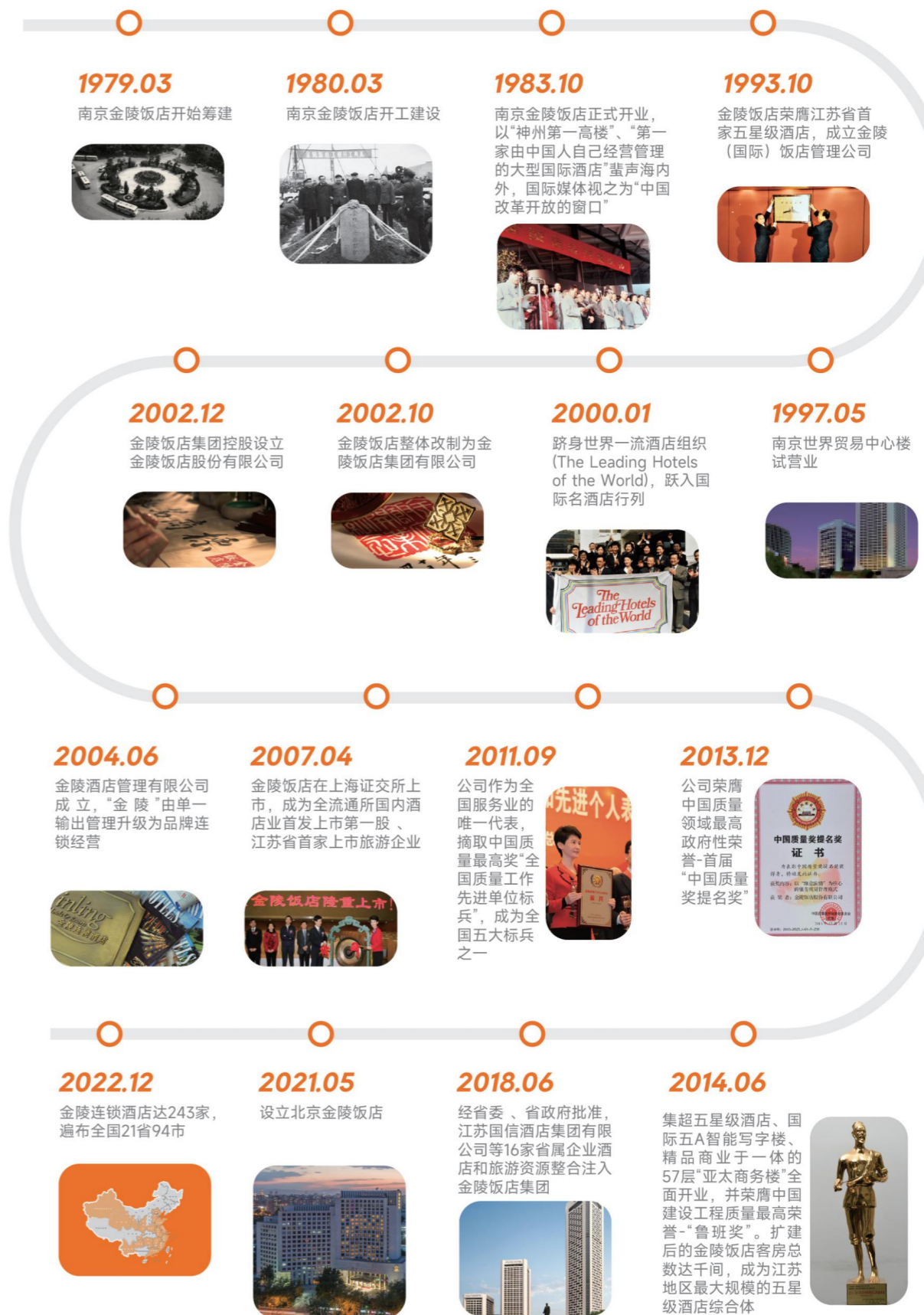
### 公司简介

金陵饭店股份有限公司由南京金陵饭店集团有限公司于2002年12月控股设立，2007年4月在上海证券交易所上市，证券代码：601007，成为全流通后国内酒店业首发上市第一股、江苏省首家上市旅游企业，实际控制人为江苏省国资委。公司以酒店经营与管理为核心主业，涵盖酒店物资贸易、物业管理、房屋租赁、食品研发与销售、旅游资源开发等多元化协同业务。公司下辖13家全资、控股子公司、4家参股公司。

### 公司控股子公司及参股公司



## 1.2 发展历程





# 1.3 公司愿景 与使命

**愿景** 创建具有国际影响力的百年民族品牌

**使命** 打造世界级品质的“中国服务”新标杆,推进现代服务业的发展

# 1.4 企业文化

## • 品牌理念

以魅力质量诠释“中国服务”  
弘扬工匠精神,塑造细意浓情  
追求魅力质量,铸造中国服务

## 核心价值观

致力于为宾客提供超越期望值的高品质产品和服务,为宾客营造温馨生活空间

致力于凝聚人、引导人、激励人,塑造高素质团队,为员工创造职业成长空间

致力于提升品牌影响力、国际竞争力和持续发展力,为股东创造发展盈利空间

致力于关注民生,创造丰富的物质财富和精神财富,为社会创造更大价值空间

## • 服务理念

明慧稳重、谦逊内敛  
婉约热情、真诚友善  
诚信进取、敬业专业  
以人为本、关爱体贴

## • 经营理念

以客为尊  
以人为本  
细意浓情  
追求卓越

# 1.5 荣誉金陵

获奖单位	获奖名称	颁布单位
金陵饭店股份有限公司	全国服务行业质量领先品牌等	中国质量检验协会
	全国产品和服务质量诚信示范企业	中国质量检验协会
	江苏省文明单位	江苏省精神文明建设指导委员会
	2021年度平安企业(股份公司)	南京市商业消防安全协会
	第七届中国上市公司董事会“金圆桌奖”之公司治理特别贡献奖	董事会杂志
北京金陵饭店	北京2022年冬奥和冬残奥会服务保障贡献集体	北京2022年冬奥会和冬残奥会组织委员会
	北京2022年度最受欢迎酒店	携程
南京金陵饭店	金树叶级绿色旅游饭店	全国旅游星级饭店评定委员会
	2022年南京市星级饭店从业人员技能大赛团体一等奖	南京市文化和旅游局/南京总工会
	2021年度旅馆业治安管理先进集体	南京市公安局鼓楼分局
	携程口碑榜2021最受欢迎酒店南京金陵饭店	携程旅行
	2021年美团年度热门豪华品牌酒店自助餐厅—南京金陵饭店金海湾自助餐厅	众荟
盱眙天泉湖金陵山庄	2021年度最佳商务酒店	《旅游休闲》杂志
	江苏省精品度假酒店	江苏省旅游星级饭店评定委员会
	全省旅游行业“抗疫复苏 产业振兴”优秀集体案例	江苏省旅游协会、江苏省财贸轻纺工会
	淮安市职工疗休养基地	淮安市总工会、淮安市文化广电和旅游局
金陵连锁酒店	中外酒店(十七届)白金奖最佳会议度假酒店	《中外酒店》杂志
	2021年度中国饭店集团60强	中国旅游饭店业协会
	美团酒店年度人气品牌奖	美团
	BEST MARKETING	MICE CHINA
	2022年度金陵酒店集团卓越商家	飞猪旅行
	2022年度金陵最佳合作品牌	飞猪旅行
	2022年度美团酒店优质合作伙伴	美团
2022年度同程好住榜精选服务之星	同程	
碧波物业	托管项目“中通服智慧大厦被评为“2021年度省级示范物业管理项目”	江苏省住建厅



# 02

## 踔厉奋发 勇毅前行

2022

ESG REPORT

- 数说2022
- 发展战略
- 业务布局

## 2.1 数说2022

### 经营



总资产  
41 亿元

同比增长  
10.60%



归属于上市公司  
股东的净资产  
15.69 亿元

同比增长  
0.73%



营业收入  
14.15 亿元

同比增长  
2.97%



归属母公司净利润  
0.42 亿元

同比增长  
48.45%



连锁酒店排名  
中国旅游饭店业协会发布的“2021年度中国饭店集团60强”第22位

### 社会



员工总人数  
1581 人



劳动合同签署率  
100%



社会保险覆盖率  
100%

### 环境



每百万营收减碳量  
4.8 吨



每百万营收节约用水量  
16 吨



## 2.2 发展战略

通过兼并收购、控股参股、受托管理、特许经营、租赁经营、战略联盟等途径，扩大实体酒店经营和酒店连锁管理的规模，推动品牌化、资本化、规模化发展，创建具有国际影响力的百年民族品牌。

同时，抢抓经济结构转型、消费需求升级以及数字经济快速发展的历史机遇，依托金陵品牌的影响力，加强酒店产业链延伸，对酒类贸易、食品产业化、中高端商办楼宇物业服务与综合运营等业务板块持续进行布局，与酒店主业形成协同互补，为公司持续发展和效益增长拓展空间。



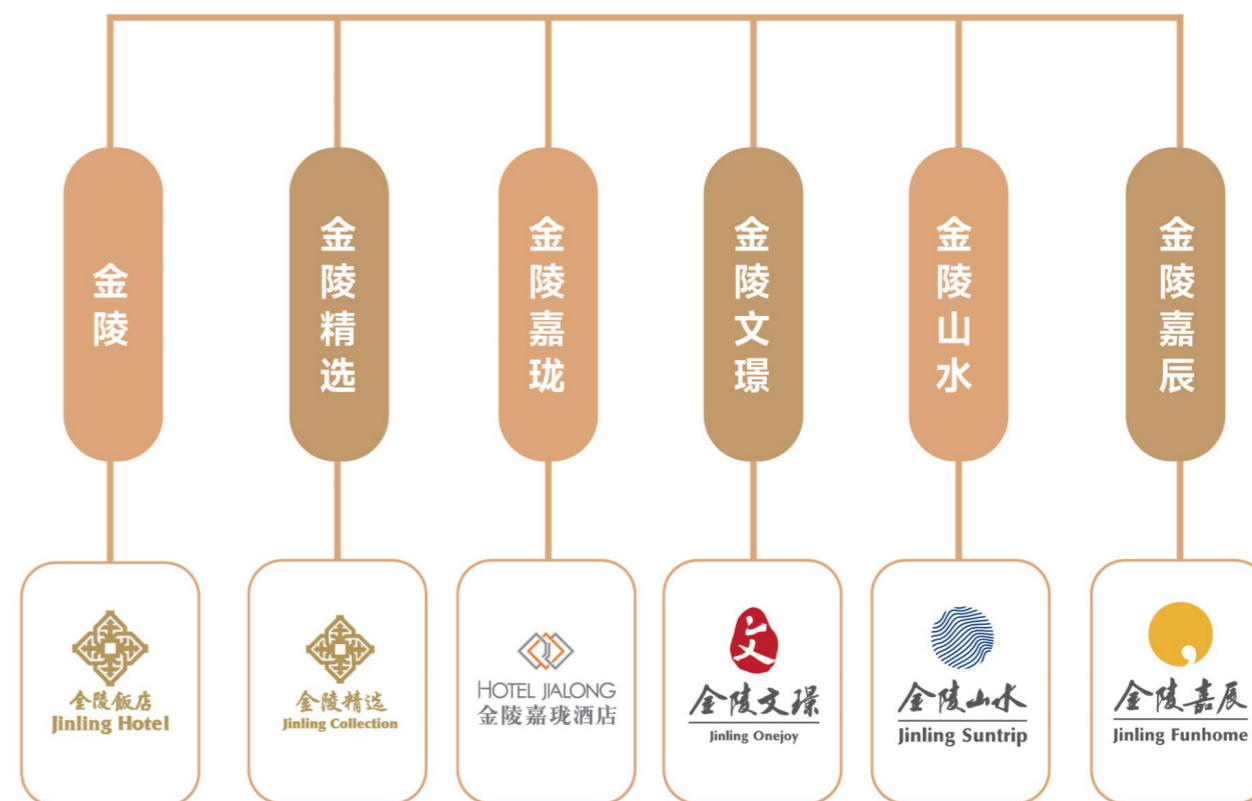
## 2.3 业务布局

### 2.3.1 酒店经营与管理

公司品牌历史追溯自1983年，经过39年的不懈努力，凭借民族品牌优势、酒店经营管理优势、服务体系优势、管理团队优势等核心竞争优势，公司逐渐从单体酒店发展成为酒店连锁经营，目前形成了“金陵”、“金陵精选”、“金陵嘉珑”、“金陵文璟”、“金陵山水”、“金陵嘉辰”等六大酒店品牌的产品矩阵，覆盖高端商务会议酒店、中端精品商务酒店、主题文化酒店、休闲度假酒店、智能公寓酒店等各类型细分市场。

截至2022年12月31日，金陵连锁酒店已达243家，遍布全国19省94市，金陵贵宾会员总数达2000万名。金陵连锁酒店位列中国旅游饭店业协会发布的“2021年度中国饭店集团60强”第22位、美国《HOTELS》杂志发布的2021年“全球酒店集团200强”第32位。

### 六大酒店品牌产品矩阵





# 金陵品牌体系

## 金陵

- ◆ 这里是城市的中心
- ◆ 全服务式五星级标准酒店
  - ◆ 定位高端市场
  - ◆ 针对高端客源



## 金陵精选

- ◆ 有限服务式高端精品酒店
- ◆ 针对核心目标城市中有部分功能丧失，但具有较高硬件水平和装修风格酒店项目
- ◆ 城际的休憩站



## 金陵文璟

- ◆ 主题文化特色酒店
- ◆ 温馨惬意的服务
  - ◆ 主题文创空间
  - ◆ 一场文化旅途



## 金陵山水

- ◆ 中端休闲旅居度假酒店
- ◆ 旅行休闲、会议度假客源
- ◆ 轻旅行、特色文旅



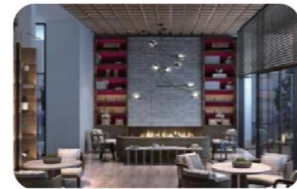
## 金陵嘉珑

- ◆ 中端商旅精品酒店
  - ◆ 针对中端市场
  - ◆ 针对年轻消费群体



## 金陵嘉辰

- ◆ 智能服务公寓
- ◆ 针对长包房、商务客源
- ◆ 亲和、居家、舒适



243<sub>家</sub>

连锁酒店数量

19.94<sub>省市</sub>

遍布范围

2000<sub>万</sub>

会员数量/名



战略布局：北京 新疆 青海 甘肃 陕西 河北 河南 山东 江苏 安徽 上海 浙江 江西 福建 湖南 广东 贵州 重庆 西藏

2022年，酒店服务板块业务收入为3.98亿元

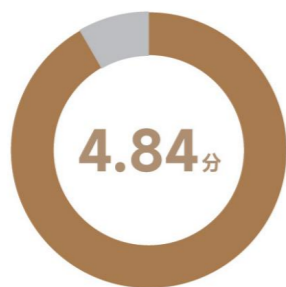
注：酒店服务板块包括酒店经营和酒店管理

公司自营酒店项目包括位于南京新街口CBD的五星级酒店“金陵饭店”、集超五星级酒店、国际5A智能写字楼、会议展览、精品商业于一体的高端综合体“亚太商务楼”、位于江苏省盱眙县天泉湖旅游度假区的五星级会议度假酒店“天泉湖金陵山庄”以及位于北京市望京CBD的金陵精选旗舰酒店—北京金陵饭店。

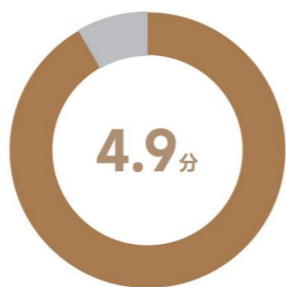




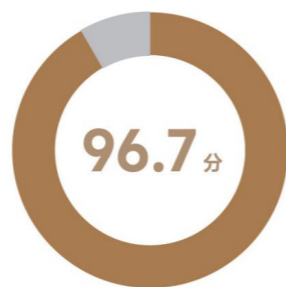
## 南京金陵饭店



携程网



大众点评网



慧评网



## 北京金陵饭店



2022年1-3月，北京金陵饭店作为北京冬奥会、冬残奥会签约酒店，在全体员工的艰辛努力下，圆满完成了冬奥会、冬残奥会重大服务保障任务，成功接待了奥林匹克大家庭、国家体育场、国家游泳中心、兴奋剂检测中心、交通场站等冬奥嘉宾共463人，以民族品牌国企的使命担当和高品质专业化的水准彰显了细意浓情的“中国服务”。

北京金陵饭店荣获“北京2022年冬奥会和冬残奥会服务保障优秀集体”称号，北京2022年冬奥会和冬残奥会运行指挥部总指挥蔡奇发来感谢信。

北京金陵饭店房务部被江苏省国资委授予“省属企业优秀班组”称号。经过严格筛选，北京金陵饭店今年还成功入选二十大会议期间应急保障酒店、中央统战部重要会议接待保障酒店。



## 旅游资源开发



江苏金陵旅游发展有限公司在江苏盱眙县投资开发了“金陵天泉湖旅游生态园”，目前已经开发了五星级标准会议度假酒店金陵山庄和养生度假精品公寓。

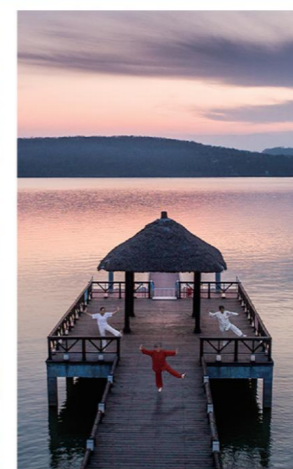
天泉湖金陵山庄目前是淮安地区较大规模的高端精品会议度假酒店，也是金陵连锁酒店度假品牌旗舰店，坐落于天泉湖旅游度假区环湖路27号，拥有客房387间套。金陵山庄2022年4月再度被江苏省旅游星级饭店评定委员会评定为“江苏精品休闲度假饭店”，2022年接待服务多批次疫情保障任务，荣获全省旅游行业“抗疫复苏，产业振兴”优秀集体案例。



臻享美食



探索宇宙



人与自然



星野生活



## 2.3.2 协同业务

公司以酒店主业为核心，不断探索酒店主业的上下游产业链，形成了以酒店物资贸易、物业管理、房屋租赁、食品研发与销售、旅游资源开发等多元化协同产业链的战略布局。

### 酒店物资贸易



江苏苏糖糖酒食品有限公司主要业务为中外名酒、饮料等商品的经销业务，目前已拥有茅台、五粮液等500多个品种酒水在江苏地区的经销权，成为江苏省内高中档酒类品牌的主导运营商。经过多年辛勤耕耘，苏糖公司建立了大型连锁KA、百货商场、大型连锁超市、社区连锁便利店、名烟名酒店、酒店、企事业单位团购、线上直营店、线下连锁店等为主体的销售渠道体系。

2022年比上年增长10.35%

年销售规模达7.8亿元



### 案例

#### 公司积极探索高端定制产品

2022年，公司积极与三家国内知名酒企携手，面向大众消费市场，推出高端、多层次、多品种的“金陵定制酒”，应对疫情冲击、提升主业衍生品核心竞争力。利用数字化平台优势，线上线下交互体验，形成强大的技术支撑。尤其是“尊享金陵”平台金陵贵宾会员体系、大宗物资团购、婚喜宴促销等多渠道、组合式营销，以专业的服务，高品质的产品，提升宾客服务体验。



## 物业管理



南京金陵汇德物业服务公司是专业深耕于高端商办楼宇的物业管理和运营服务公司，创建了国际标准五星级酒店管家式物业服务新模式；汇德物业公司子公司碧波物业主要聚焦机关、大型企业集团办公楼宇。

汇德物业公司不断丰富旗下物业管理品牌，以多品牌体系覆盖不同细分市场与客户群，形成承接高端商务楼宇+政府办公项目的特色化物业服务供应商。截至2022年底在管以及签约商业项目11个，在管面积近百万方。2022年，物业管理板块实现营业收入0.68亿元。

### 案例

#### 汇德物业在管项目



### 案例

#### 碧波物业在管项目





## 食品研发 与销售



主要从事金陵食品研发、经营与销售。该公司以“核心工艺、科技创新、品牌赋能、规模运营”为发展思路，依托金陵品牌的影响力和在餐饮消费市场的经验积累，通过标准化、规模化生产将金陵饭店经典美食菜肴推向市场。该公司紧跟食品市场消费趋势，强调菜品风味还原度，面向大众消费、商务节礼和酒店餐饮需求，近年着力打造公司特色预制菜品、面点、卤菜产品等系列。

2022年，食品科技公司实现营业收入0.32亿元，同比增长21%。



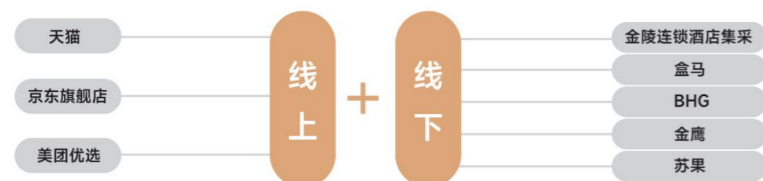
金陵  
似锦

饌享  
ZHUANXIANG



## 渠道部分

食品科技公司围绕食品预制菜产业初步构建“线上+线下”、“B端+C端”的营销体系，线上渠道开设天猫、京东旗舰店，入驻美团优选等线上平台，开展线上直播带货活动；线下渠道推进金陵连锁酒店集采及盒马、BHG、金鹰、苏果等商超经营，与南京市供销集团等战略合作开拓社区团购市场，开设首家“饌享金陵”线下门店。



# 03

## 稳健治理 数字转型

2022

ESG REPORT

- 党建引领 不忘初心
- 三会一层 规范运作
- 品质为先 合规经营
- 数字转型 精细管理
- 利益相关方沟通
- 实质性议题分析





# 3.1 党建引领 不忘初心

公司党委以“五聚焦五落实”三年行动计划为抓手，积极开拓从严管党治党新路径，将党建与工作中心工作深度融合，与经济发展同频共振，激发各级党组织强党建、创品牌、树标杆、促经营、谋发展、企业政治引领力、改革创新力、发展推动力、凝聚保障力持续提升，深化国企改革，推动高质量发展不断取得新成效。

## 倡树 「三先精神」

- 在酒店行业中领先
- 在市场竞争中争先
- 在高质量发展中率先



## 传承红色基因 创树六高先锋

### 3.1.1

### 党建品牌



## 党建案例-1

2022年，公司党委组织实施“红色党建工程”，激发各级党组织强党建、创品牌、树标杆、促经营、谋发展，努力将组织优势转化为创一流企业的发展优势。

- 指导所属企业全面规范完成“党建入章”工作，选优配齐专职党务干部，建成党群活动中心5个，精心打造15个精品党建品牌，形成基层党建调研报告8篇，初步构建“一支部一品牌、一企业一特色”格局。
- 与省大运河文旅投资管理公司、中国移动南京分公司等国企结对共建，公司15个党组织全部完成党建结对共建任务。



## 党建案例-2

开展“献礼党的二十大奋进建功‘金彩’”主题宣传报道活动，对基层党组织、共青团组织在疫情防控、为群众办实事、经营创新等方面发挥战斗堡垒作用、党员团员发挥先锋模范作用的22个先进事迹进行宣传，激励公司全体职工学习先锋榜样，争当生产经营能手、创新创业模范、提高效益标兵、服务群众先锋。



## 01 高标准的党建

建立具有金陵文化特色的卓越党建体系，创树一批党建特色品牌和卓越党建标杆，推动卓越党建目标任务、管理标准、评价准则在各级党组织落地生根，促进党建工作更加科学规范、富有生机、充满活力、卓有成效。

## 02 高效能的治理

以建立中国特色现代企业制度为改革方向，强化公司法人治理和内控体系提优深化，对各类风险全面管理、全过程控制，确保效益增长、品牌维护与治理水平同步提升。

## 03 高绩效的运营

完善金陵连锁运营八大中心，十大系统，持续创新经营、转型升级，提高品牌运营、经营策划、产品研发、服务设计能力，保持行业和市场竞争优势。

## 04 高品质的服务

完善“细意浓情4-8-32”质量经营模式，打造“世界级水准的中国服务新标杆”，确保金陵连锁管理体系和服务品质的标准化、专业化、系统化。

## 05 高素质的人才

将“凝聚人、关爱人、激励人、成就人”的理念融入经营管理，引进储备、培养选拔一批讲政治、懂经营、善管理的优秀管理人员和业务技术骨干，着力培养金陵建设发展的年轻化、专业化人才梯队。

## 06 高质量的发展

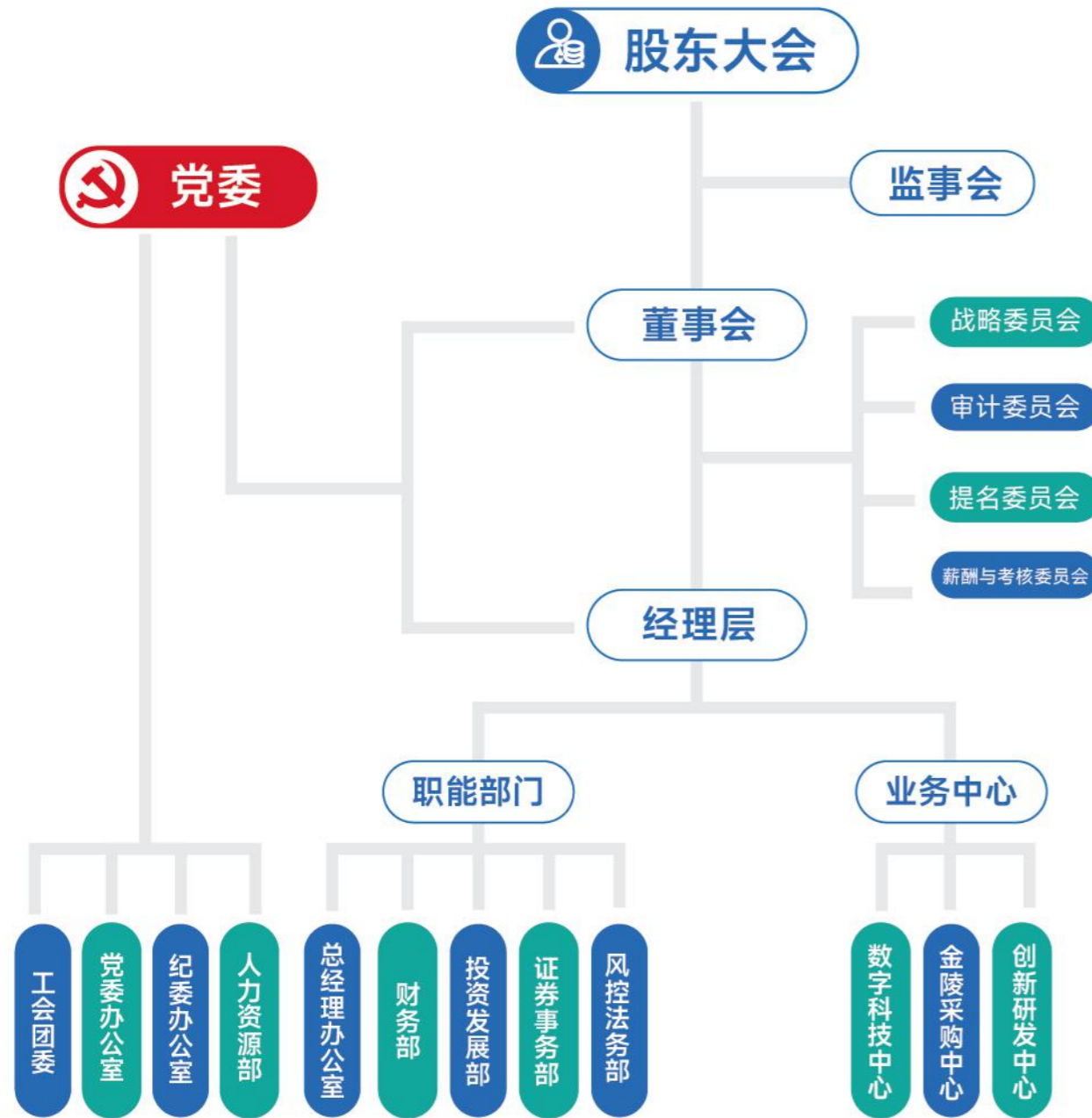
通过政治引领、党建推动、加快推进改革提效、经营提质、发展提速，实现金陵连锁酒店品牌化、规模化、资本化发展，促进企业的改革创新和高质量发展走在行业前列。



# 3.2

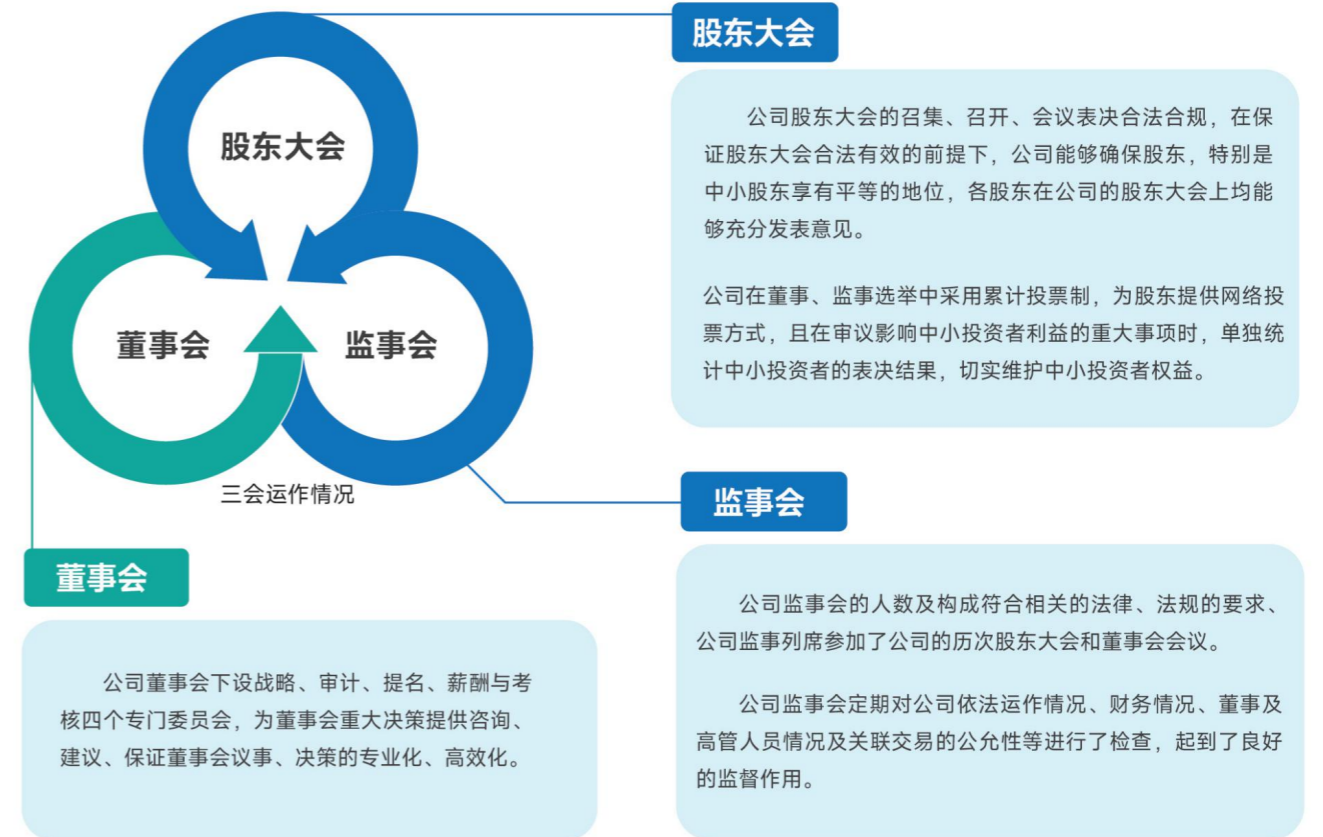
## 三会一层 规范运作

### 3.2.1 公司组织架构图



### 3.2.2 三会运作

按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，建立健全了由股东大会、董事会、监事会、高级管理人员组成的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。



#### 2022年 会议情况

股东大会 1次

董事会 7次

监事会 3次

10 · 2 ↑  
占比上升 10%

董事会人数 女性董事人数

4 ●  
占比 40%

独立董事人数

3 · 1

监事会人数 职工监事人数



# 3.3

## 品质为先 合规经营

### 3.3.1 诚信经营，深耕品质服务

公司视诚信经营为企业发展壮大的生命线，秉承“以客为尊，追求卓越”的经营理念，重视与供应商和顾客的共赢关系，将顾客视为企业经营发展的重要价值，把顾客满意度、忠诚度和美誉度作为衡量酒店质量管理的准绳，致力于为顾客提供专业化、高水准、国际化的产品和服务。公司通过了ISO9001质量管理体系认证。



在服务业率先创立“细意浓情4-8-32”质量经营模式，打造“十大核心产品”、“十大亮点服务”，在经营中融入人性化设计、精细化管理和亲情化服务。“细在精准、意在卓越、浓在超值、情在人文”的品质内涵，已升华到魅力质量的全新境界，确保了金陵连锁管理和品质服务的标准化、专业化、系统化。

### “细意浓情 4-8-32” 质量经营模式

注

4—细·意·浓·情  
8—精准·卓越·超值·人文  
32—分别逐级展开的字数



### 十大亮点服务



金陵美食秀



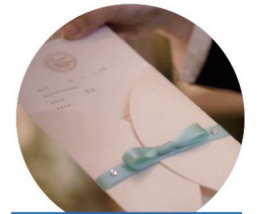
点菜师服务



侍酒师服务



会议策划顾问



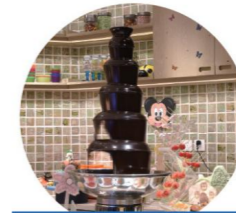
婚礼策划顾问



城市咨询顾问



金牌管家服务



儿童关爱计划



睡眠关爱计划



五星级酒店式物业服务

### 建立健全机制

建立服务质量预警机制、运营质量评价机制、突发事件应急处理机制，健全宾客意见沟通、反馈、改进机制，定期组织服务质量检查反馈、安全卫生巡查、应急疏散演习，在全国酒店业率先通过质量、环境、职业健康安全三大国际管理体系的一体化论证。



公司通过了ISO9001质量管理体系认证

### 荣获奖项

公司荣誉“中国质量奖提名奖”“江苏省省长质量奖”“南京市市长质量奖”，实现了质量领域国家级、省级、市级三大重量级奖项的“大满贯”，是持续深化卓越绩效管理取得的突破性成果，也是金陵连锁经营主业发展的前提和基础，更是金陵高质量发展道路上的新的里程碑。





### 3.3.2 风险管理体系

公司建立了较为完善的内部控制体系和规范运行的内部控制环境，保证各项业务活动的有序、有效开展，确保经营管理的合法合规与资产安全。

公司制定并遵守《内部审计制度》《财务管理制度》等相关规定，持续组织各部门及所有控股子公司对内控体系的有效性及其执行情况进行自我评价，为经营管理的合法合规性、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供合理保障。

2022年，董事会审计委员会依照相关法律、法规以及《公司章程》等规定，勤勉尽责，指导公司对内部控制制度及执行情况、重要会计政策及财务状况和经营情况进行审查，并对公司财务状况和经营情况实施有效地指导和监督，提升公司风险防范能力，保障公司高质量发展。



### 3.3.3 内部审计

公司审计部紧紧围绕战略规划，强化对重点领域监督力度，完善党委、董事会直接领导下的审计和管理机制，紧抓改革发展中的关键问题，提高内部审计成效运用，促进公司完善治理、防范风险、提质增效、实现目标。

2022年，我们坚持稳健经营，搭建完善的风险管理体系，并开展风险识别、评估及改进工作。

2022年，我们持续开展合规审计和监察，审计范围涵盖主要分子公司，审计项目门类涉及货币资金、收入、费用、应收应付账款、存货、工程、招标采购管理、“三重一大”制度遵循情况、基本制度建设、项目发展、合同管理、合规情况等，严格履行审计监督职责，防范风险。

### 3.3.4 廉洁文化

公司秉承诚信经营、廉洁从业的原则，本着对消费者以及社会负责的态度，在各项工作中严格落实反腐倡廉责任，维护良好的商业秩序。重视廉洁文化建设，积极向员工宣传反腐倡廉并组织相关培训活动，为员工建立正确的商业道德导向。

2022年，公司纪检监察系统继续强化政治监督、忠诚履职尽责，持之以恒正风肃纪，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”的政治生态，在全面从严治政、严格依法治企中充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用，为公司转型升级改革发展提供了有力纪律保障。

持续深化“四风”和作风纪律专项整治，结合公司实际，制定了《2022年金陵饭店股份有限公司纪委落实全面从严治党监督责任清单》共计7项20条，以“清单式”监督的方式，协助履行主体责任、全面提升监督效能、统筹推进“三不”机制、驰而不息正风肃纪反腐、着力推进纪检监察工作规范化，根据责任清单，推动全面从严治党、党风廉政建设和反腐败斗争向纵深发展。

#### 案例

#### 公司党委召开党组织书记抓基层党建述职评议考核暨警示教育大会

公司党委召开年度党组织书记抓基层党建述职评议考核暨警示教育大会，全面落实集团党委警示教育大会精神和各项工作部署，压紧压实管党治党主体责任，加大基层党建工作目标责任制实施力度，为公司高质量发展提供坚强保障。



### 3.3.5 规范信息披露

为加强公司信息披露工作的管理，确保信息披露的真实、准确、及时、完整，保护公司和投资者的合法权益，公司根据相关法律法规及《公司章程》，制定《信息披露管理制度》《内幕知情人管理制度》，明确信息披露各级责任，搭建信息披露保密措施，确保所有的利益相关方能公平获得信息。

报告期内，公司共发布上网文件53份。





### 3.3.6 投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理，制定《投资者关系管理工作制度》，规范投资者关系管理要求，以信息披露为载体，向投资者展示公司经营情况，同时建立并不断拓宽公开、透明、便捷、双向的投资者沟通渠道，完善与投资者及潜在投资者的信息交互机制，充分保障投资者的知情权，致力于成为备受投资者尊敬的上市公司。



进门财经2022年度最佳价值传递IR团队



同花顺2022年投关菁英奖

公司加强与投资者多渠道互动交流，通过股东大会、线上业绩说明会、上证e互动平台、证券机构调研、媒专访、投资者专线、电子邮箱等方式，对投资者关注的问题和媒体舆论及时采集和反馈。及时回复中小股东电话和网络咨询，确保各类投资者均能公平地获取公司经营发展等信息。



#### 投资者沟通渠道



电话热线



证券机构调研与媒体采访



业绩说明会



网站“投资者关系”专栏



投资者关系互动平台



电子邮箱



现场调研

#### 报告期间



100+

公司通过电话、邮件、网站等形式回复投资者问答100+个

10次

接待了机构调研10次，共计接待机构10家，共50人次

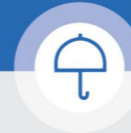
3次

举办线上业绩说明会3次

### 3.3.7 安全生产

为全面保护公司稳定发展，保障公司、酒店宾客及员工的生命安全。明确公司下属公司日常经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。2022年公司将安全生产重点工作与专项整治工作相结合，全面开展安全生产各项活动，安全生产形势总体平稳，全年未发生有较大影响的安全生产事故。

#### 建立安全管理体系



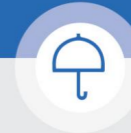
公司一直致力于三全管理体系建设，在安全经营管理上实行全员参与、全过程控制、全方位管理，有不同层级的人员参与对公，对安全经营的全过程环节实施全方位管理。

#### 建立安全管理制度



公司制定了《安全生产管理制度》《安全保卫制度》《装饰施工及安全管理制度》《安全部培训制度》等系列管理文件，按照“全员参与，领导负责，职责明确，落实到位”的原则进行安全风险分级管控体系，事故发生数、事故隐患发生数、安全生产合规率等关键指标纳入管理层、各部门的绩效考核指标体系，确保层层落实安全生产责任。

#### 做好安全文化教育



公司安全委员会不定期向各分子公司推送质量高的安全生产知识、动态、法律法规以及各地重大安全事故的案例传播，持续进行安全生产工作的宣传。支持各分子公司利用信息平台，对安全生产、安全检查、安全培训、安全生产月等工作开展情况进行自我宣传，从而推动安全生产形势持续稳定向好。

#### 案例

##### 紧绷“安全之弦”筑牢安全防线

##### — 开展安全生产、疫情防控督查工作

为切实做好春节期间安全生产工作，有效防范遏制各类安全生产事故发生，确保安全生产形势平稳有序，公司安全委员会组织督查组对外管项目开展了安全生产、疫情防控督查工作，详细了解春节期间安全防范措施、值班值守等工作安排，并针对检查中发现的问题，要求迅速整改到位、举一反三、抓常抓细。





### 3.3.8 信息安全与隐私保护

为加强公司数据安全，维护网络正常运行，公司制订了《网络及信息安全管理》，确保计算机数据的安全以及设备的稳定，全面落实江苏省网信办决策部署，贯彻网络安全法，深入实施关键信息基础设施保护、等级保护、安全审查等制度，加快构建态势感知、事件预警和应急处置于一体的网络安全防护体系，2022年在公司层面成立了网络安全工作领导小组，旨在加强网络安全工作的领导，落实网络安全工作责任。

全年组织多场安全专题培训和网络安全攻防应急演练活动，提升了网络应急、安全应急处置与内外协调能力；通过资源变更、组件停用等操作，增加资源利用率，降低成本；党的二十大保障期间，加强安全专项巡检，7\*24小时全力保障企业网络与舆情安全，顺利完成了保障任务，在实际工作中展现日常培训成果，有效提升公司整体网络安全防护水平。

#### 数据安全保障措施

完善合理的数据容灾备份机制，提供灾难防范意识，在华为云上构建了多中心的异地数据库，同步采用了多中心的备份恢复措施，定期进行备份恢复的演练，保障灾难恢复措施有效；

加强数据访问管控，采用最小登录原则，数据库访问实现最小权限登录，登录必管控；

数据库权限管理实现三权分立，数据库管理委员会根据业务需要给开发人员相应的权限；

安全态势实时监控，运维人员通过华为专属云态势感知实时监控服务器及网站，并且通过短信和邮件形式及时将报警信息发送给运维人员。

重要系统等级保护建设，完成了云上重要业务系统的等级保护2.0中的第三级评测，通过对重要信息系统进行等级保护建设，加强重要系统的数据安全保护力度，使数据安全建设标准化、体系化。

#### 客户隐私保护措施

##### 技术层面

对业务人员通过技术手段限制对于客户敏感信息的批量查询，限制客户信息的导出，同时禁止拷屏，通过终端安全系统禁用U盘，移动硬盘等移动存储设备，限制工作电脑安装的工具软件类型；对IT人员，特别是对负责维护含有客户信息的数据库的IT人员的后台系统和数据库的权限进行严格控制，对其操作进行严格实时监控和审计。坚决杜绝内部人员通过技术手段泄露客户隐私。

##### 管理层面

组织员工积极学习《个人信息保护法》，坚决遵守法律要求，恪守法律底线。公司有着《个人信息管理和隐私保护制度》，严格按照规章制度落实每一条，把制度落到实处。

##### 软件商层面

对软件供应商的资质及技术进行严格甄别，严格要求软件提供商产品进行数据库加密，前端重要数据脱敏，正式投入使用前必须进行详细的安全性测试，包括但不限于漏洞扫描、渗透测试等。

## 3.4 数字转型 精细管理

2022年，公司通过数字科技赋能传统酒店业，实现客户体验提升和管理流程创新，提升酒店核心竞争能力。2022年“尊享金陵”以技术为核心，和行业领先的智能语音、智能设备提供商，在智慧客服、智能云柜、送物机器人、自助入住机等方面推进试点合作。当前，实现了尊享金陵下单、货柜+送物机器人全程无接触配送的服务能力，电话管家自动识别率94%，AI自动完成率达40%。

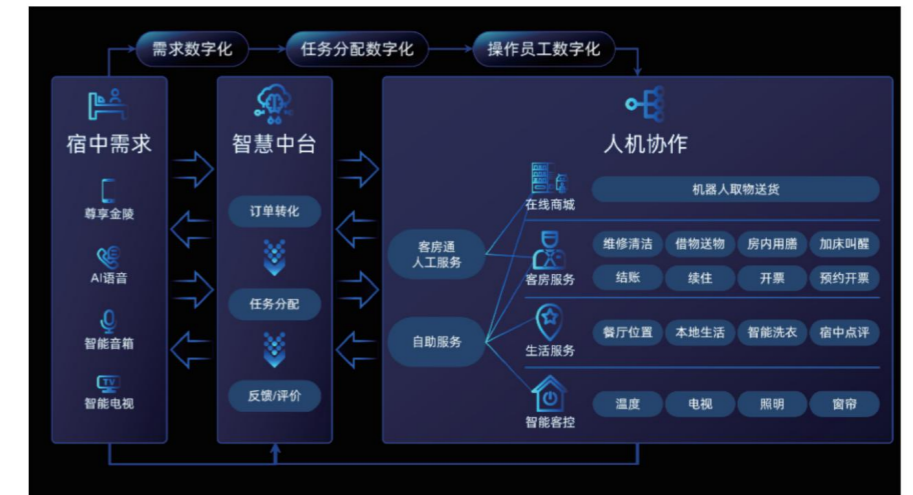
电话管家自动识别率

94%

AI自动完成率达

40%

精细管理 可视化



案例

01

“尊享金陵”是公司打造的拥有自主知识产权、独立运营能力、平台化架构，有强大数字化技术支撑的自有直销平台，旨在赋能金陵连锁酒店提升直销运营能力和对客服务能力、提高用户满意度和粘性，以达到降本增效的核心目标。2022年，“尊享金陵”全年总销售额（GMV）突破1亿元，同比增长约200%；金陵贵宾会员客房预订直销同比增长115%。



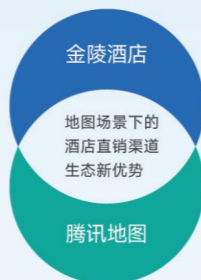


案例

02

构建直销平台多场景生态新优势

腾讯地图与金陵酒店板块达成合作，携手构建地图场景下的酒店直销渠道生态新优势。截止日前，腾讯地图已经接入金陵酒店板块所有酒店。



此次合作，双方通过技术手段打通腾讯地图与金陵酒店板块直销渠道，不仅为腾讯地图用户提供了实时的金陵连锁酒店官方信息及便捷的预订功能，实现了用户在腾讯地图APP内查找酒店并跳转金陵连锁酒店官方小程序进行酒店信息查询与对比，以使用户以更优的价格完成酒店预订；更是金陵酒店板块场景再造，重塑以客户为中心的理念，以新方式在新领域开展服务，创建共生共享生态圈，为客户提供便捷、高效、优质的一站式出行与酒店预订服务。



案例

03

公司结合自身实际制定实施5J（精）管理项目，并于5月份开始全面推行，内部环境和管理效能产生质的飞跃，提高了维护保养水平，培养了员工良好的行为习惯，切实向管理要效益。



# 3.5 利益相关方沟通

金陵饭店持续与客户、员工、投资者、政府、监管机构等内外部利益相关方的积极沟通，通过建立高效的沟通反馈机制，听取各类利益相关方的意见和建议，有针对性地回应各方诉求与期待，做到及时回应、携手同行。

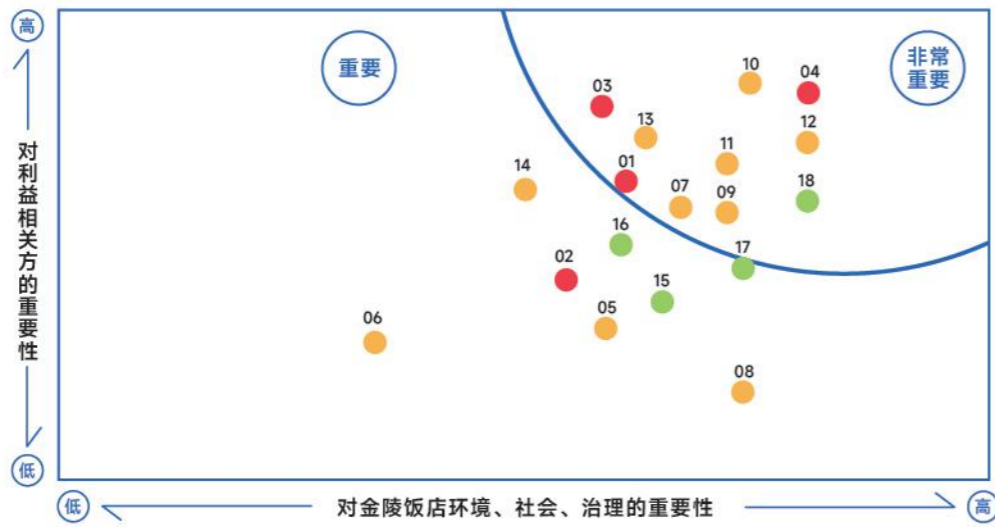
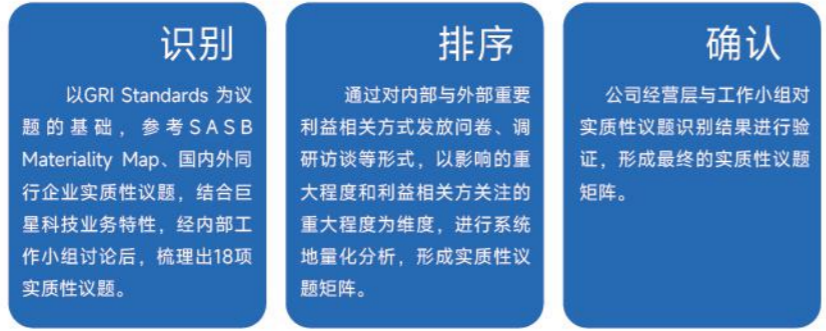
利益相关方	期望与诉求	回应举措
客户	提供优质产品与服务 持续产品创新 保障消费者权益 保护客户隐私	<ul style="list-style-type: none"> <li>质量经营管理</li> <li>精细化管理</li> <li>加大研发投入</li> <li>完善客服体系</li> <li>客户满意度调查</li> <li>保障用户信息安全</li> </ul>
员工	薪酬福利 培训与晋升 民主参与管理 关注职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工代表大会与工会</li> <li>完善薪酬与绩效管理</li> <li>建立长效培训机制</li> <li>员工关爱活动</li> <li>员工意见与征询</li> <li>保障安全生产</li> </ul>
股东 / 投资者	股东回报 业绩增长 投资者关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>合规治理</li> <li>信息披露</li> <li>现金分红</li> <li>投资者关系管理</li> </ul>
政府 / 监管部门	诚信经营 依法纳税 实现高质量发展 促进就业 助力行业发展	<ul style="list-style-type: none"> <li>按时足额纳税</li> <li>推进合规管理</li> <li>提供就业岗位</li> <li>参与行业活动</li> </ul>
合作伙伴	商业道德及反腐败 公平公正采购 合作共赢	<ul style="list-style-type: none"> <li>签订廉洁协议</li> <li>供应商培训</li> <li>供应商审核与考察</li> <li>提倡绿色供应链</li> </ul>
社区	社区建设 环境责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展公益活动</li> <li>积极参加社区服务</li> <li>推行绿色服务和绿色办公</li> <li>落实节能降耗与污染治理</li> </ul>



# 3.6

## 实质性议题分析

金陵饭店依据全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI) GRI Standards, 依据识别、排序、检视等步骤, 进行实质性议题分析。每年, 公司根据国家政策、行业动态、年度热点问题等调整议题。



编号	实质性议题	对利益相关方的重要性	对金陵饭店环境、社会、治理的重要性
01	风险管理与内控	7	8
02	投资者沟通	5	6
03	反腐败治理	7.5	7
04	安全管理	8	9
05	薪酬与福利	5	7
06	员工晋升	5	6
07	培训与发展	5	8
08	股东权益保护	5	8
09	供应链管理	8	8

编号	实质性议题	对利益相关方的重要性	对金陵饭店环境、社会、治理的重要性
10	加盟商、消费者隐私保护	9	8.5
11	加盟商、消费者沟通	8	7.5
12	食品安全	8	9
13	数字化服务	7.5	8
14	社区公益	6	7.5
15	绿色办公	5	6
16	环保培训	5.5	7
17	绿色经营	6	8
18	水资源管理	6.5	9

# 04

## 社会协同 互相成就

2022

ESG REPORT

- 匠心服务、客户至上
- 携手共进、以人为本
- 行稳致远、合作共赢
- 创新赋能、共同发展
- 尊重股东、守护权益
- 公共关系与公益事业



# 4.1

## 匠心服务 客户至上

公司提供了专属的客户服务热线，并通过调查问卷、在线网评等形式对客户意见进行采集，不断加强与客户的沟通，第一时间对客户意见进行处理。公司建立完善的售后服务流程，使售后服务更加标准化、规范化，保证了公司的售后服务满意度。

### 4.1.1

#### 客户意见采集



- 定期将客户意见采集表发送给大堂经理，大堂经理汇总、整理
- 每年向客户发放调查问卷，供客户进行问题反馈
- 要求客服人员对于客户提出的任何问题都要及时给予相应的解决和回复



### 4.1.2

#### 客户意见反馈



- 通过定期总结会及时将客户意见传达给业务部门，根据投诉内容责令相关部门整改，避免今后再出现类似投诉
- 培训部每年收集宾客的投诉案例，在培训中举一反三，帮助员工提升对服务品质的认识
- 定期召开服务质量研讨会，使员工正确看待投诉，理解服务品质，从内心接受投诉、改进服务，避免类似投诉的重复发生



为提高服务水平，公司持续加强客服团队建设，强化日常管理与培训，设置客服管理考核机制，不断激励客服人员提升服务意识和服务质量。

接听电话

约 **332000** 个

顾客满意率

达 **98.5%**

顾客投诉处理率

**100%**

项目	目标值	量化指标	测量方法	汇总情况
质量目标	顾客满意率达	98.5%	总分数/总份数	98.5%
	顾客投诉处理率	100%	处置数/投诉数×100%	100%
	服务设施完好率达	≥98%	完好设施数/设施总数×100%	100%
	安全、消防措施做到	万无一失	安全、消防事故发生率0	0
	一切重大事故	杜绝发生	无发生	0

2022-01-01至2022-12-31



# 4.2

## 携手共进 以人为本

### 4.2.1 责任雇主

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》《禁止使用童工规定》等各项用工政策，制定了覆盖招聘、培训、薪酬福利、劳动合同的人力资源管理制度，依法与员工签订劳动合同，按照“公平、公正”的原则，为全体员工提供公平的就业和晋升机会。充分尊重来自不同文化背景的员工，坚持同工同酬，严禁用工歧视，坚决杜绝使用童工和强制劳动。

员工总数

1581名



891名



690名

劳动合同签订比例

100%

高级管理层中  
女性员工占比

24.39%

中级管理层中  
女性员工占比约为

38.96%

员工流失率

15.09%



9名  
残障人士

42名  
退伍军人

年龄结构



教育程度结构



专业构成



### 员工福利体系

- 1 全方位涵盖衣食住行，改善职工餐厅环境、提升伙食标准，为外地员工群体提供免费宿舍或者租房补贴，让员工可以安居乐业。
- 2 注重员工的健康管理，每年为员工安排免费健康体检，增加职工体检项目，做好大病职工救助，开办健康咨询问诊，为职工购买补充工伤险、医疗险、重疾险。
- 3 提高夜班补贴，优化工作餐标准，改善员工宿舍环境，丰富职工文化生活，充分体现了企业的凝聚力和人文关爱。
- 4 按时为员工缴纳社会保险、住房公积金和企业年金。

### 4.2.3

### 员工职业 健康与安全



公司注重员工的安全生产和劳动保护，加强对员工的安全教育和培训，配备必要的劳动防护用品及保护设施，开展多种形式的宣传教育、技能竞赛、模拟训练等。2022年，公司将疫情防控与经营管理工作相结合，不断优化《防疫应急预案》，完成《酒店各部门卫生制度》、《酒店网络信息安全管理规定》编制，强化酒店内控管理，确保有序经营。始终保持对最新防疫政策的密切关注，把控境外冷链食品采购环节，对内常态化做好疫情防控工作。



公司已经获得ISO45001职业健康安全管理体系认证

### 4.2.2

### 员工薪酬福利



#### 员工薪酬工资

月度岗效工资和年终奖励相结合，加班工资按国家规定政策执行

#### 管理人员

基本薪酬与绩效薪酬相结合

项目	目标值	量化指标	测量方法	实际情况
职业健康安全目标	重特大火灾及爆炸事件	发生率为0	实际统计	0
	群体中毒事件和公共卫生突发事件	发生率为0	实际统计	0
	岗位员工职业健康体检	体检率100%	实际体检数/应体检人数×100%	100%
	劳动防护用品	配备率100%	实际配备数/应配备数×100%	100%
	设备防护装置	完好率100%	完好数/防护数×100%	100%
	轻微工伤率	≤0.05%	轻微工伤数/实际人数×100%	0
	严重工伤率	0	实际统计	0



## 4.2.3 安全培训教育与演习



公司注重员工教育，通过三级培训网络，分层次、多渠道地开展风险管控培训，广泛普及安全知识，积极推进应急管理体系建设，开展应急演练训练，加强应急救援队伍能力建设，积极开展风险隐患排查工作，有效提高了员工的风险防范意识和危机处理能力。



公司制定有“金陵饭店突发事件应急处理预案”、“金陵饭店疫情防控制度”，识别了高层建筑火灾专项应急预案、突发公共卫生事件专项应急预案、群体性治安事件专项应急预案、自然灾害专项应急预案，预案中明确危险分析、处置措施、应急处理等内容，并分别开展了应急演练。



## 案例

# 01

## 4.2.4 员工培训



每年组织高中层管理人员培训班、“金陵学堂”系列培训，开发上线E-Learning学习平台，每年开发系列培训课程，培训内容含企业文化、职业道德、文明旅游管理、安全教育、文明服务等，受训3万多人次，培训普及率100%。连锁酒店累计培训261373课时，累计授课197425人次。



**公司荣誉** 中国酒店人才发展事业贡献奖 江苏省高技能人才摇篮奖  
省属企业酒店职业技能大赛“四金一银”佳绩



## 案例

# 01

酒店业未来的竞争，重在系统和人才。从2018年合作至今，成功合作金陵优才班五届。在此过程中，金陵将自己独具特色的经营理念、管理方法和企业文化整合嵌入到学生培训体系中，同时南旅院将先进的教学理念、科研成果带给企业，共享和优化产学研资源配置，共同培育热爱酒店事业，认同金陵企业文化的专业性人才。





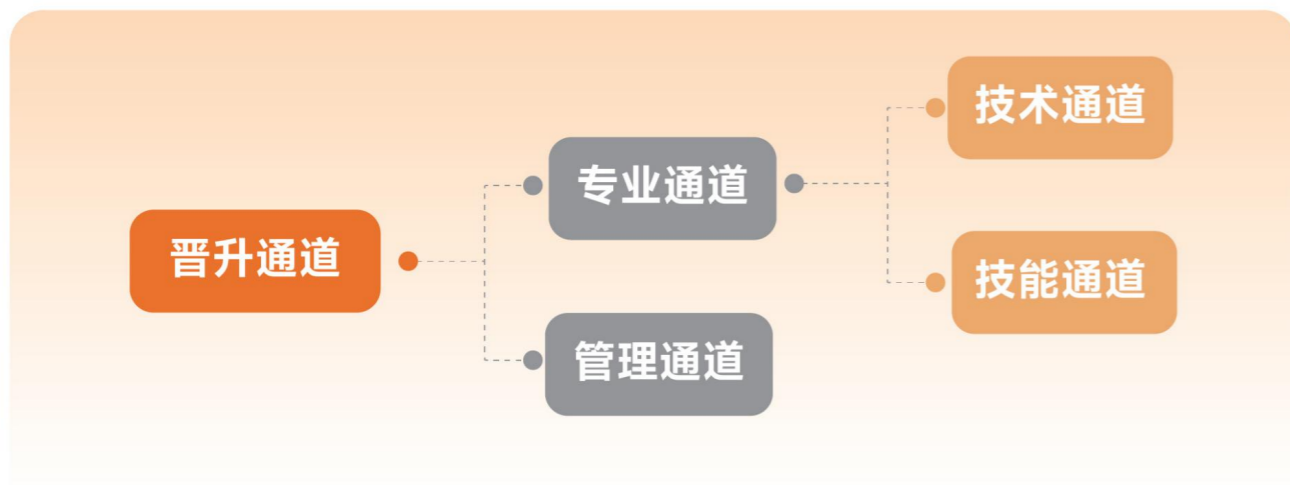
## 4.2.5 员工晋升



公司继续坚持“外引内培”多措并举，制定年轻干部培养选拔三年行动方案，实施“金陵优才”养成计划，加大“金陵管培生”储备与培养，完善“金陵工匠”专业人才体系，增加数字科技、投资发展、财务风控等岗位专业人才。



公司建立健全务实有效的人才分层分类培养锻炼机制。建设通用类专业人才库建立“管理序列、专业技能序列、技能序列”三通道人才成长体系，进一步推行“首席技师”、“金陵工匠”等专技或技能岗位。



2022年公司及各分子公司全年共选拔任用42名高中层管理人员（8090后占比62%），“8590”业务骨干占相应层级比例达到20%，实施挂职锻炼、轮岗交流60人次；管理人员竞争上岗率达76.7%，末等调整、不胜任退出率6%。扩大外派人员培养储备名单，新招录7名研究生学历“管培生”、录取“金陵优才班”新生31名。



## 4.2.6 员工关爱

经过39年的高星级酒店运营与企业文化建设，公司构筑了员工与企业“同成长、共荣辱、齐受益”的命运共同体，将“凝聚人、关爱人、激励人、成就人”的理念融入经营管理，将“以人为本”体现在对员工价值、尊严、健康和幸福的关注上，并通过开展丰富多彩的员工活动，丰富员工生活，塑造积极向上的企业职场氛围，提升企业凝聚力。

### 案例

# 01

公司以“聚焦高质量发展、聚力创一流企业”为目标，培育优秀企业文化，增强企业凝聚力和影响力，开展了丰富多彩的文体活动，过年包饺子、三八读书会、春季健身走、羽毛球兴趣小组、庆国庆店庆职工摄影书画展、秋季登山活动。展现企业和员工风采，积极组织员工参与省级、集团工会乒乓球、征文、优秀提案、优秀群众工作品牌、“五小”创新竞赛、“金点子”建言献策。





## 案例

# 02

发挥荣誉表彰的精神引领、典型示范作用，推动见贤思齐、争做先锋的良好氛围，积极创建“优秀班组”、“安康杯”、“双争”等荣誉称号，获得37个集团荣誉、4个省级荣誉。



## 案例

# 03

### 培育知识型职工，促进职工技能发展



公司积极倡导“读书好、读好书、好读书”，激发读书兴趣、学习热情，结合组织开展金陵饭店第一届读书节系列活动，组织女员工在金陵图书馆开展读书会活动，互相分享读书心得和喜爱的书籍，并鼓励员工持续读书、养成读书习惯，图书馆每年持续购买最前沿、最热销书籍，不断增加图书馆的藏书量，满足员工多样化需求。

# 4.3

## 行稳致远 合作共赢

### 供应商管理

公司秉持开放、透明、共赢的理念与供应商开展合作，与供应商携手成长。公司制定《供应商管理规定》，不断完善采购制度和流程，除关注供应商所提供产品与服务的优劣外，将供应商的商业道德、环境影响、劳动者权益、职业健康与安全等指标纳入管理体系；严格把控产品质量和产品质量安全，确保供应商的产品与各项举措符合公司要求。此外，公司建立了公平、公正的供应商评估体系，制定《供应商评估办法》。

#### 准入评估



公司对供应商开展综合评定，确保供应商提供的原辅材料质量及服务符合公司规定的要求。主要包括营业执照、食品生产许可证、食品经营许可证、防疫许可证、财务状况、等各项文件。

#### 质量评估



由采购部、财务部、使用部门共同对供应商进行评估，从供货质量、供货价格、服务效率、售后服务、公司诚信等方面对供应商进行打分评估，出具综合评估报告。

#### 分级管理



根据对产品的质量评估及环境保护、员工责任、社会责任等方面的评估情况，将供应商进行评级；合格供应商将纳入公司系统。

#### 淘汰退出



坚持每月对现有供应商从质量、信誉、价格、速度等方面进行评估，对不达标的供应商实行淘汰，形成科学合理、优质高效的供应链体系。

大力实施采购物流系统电子化建设，进一步提高连锁酒店集采的参与度，加强与省属企业集团合作并实现采购成果落地，将“金陵酒店采购网”打造成中国酒店业电子采购供应链的示范样板，已建立14000多个酒店物资品种、700家优质供应商实现网上交易，并系统的高效运作和规模效应大幅降低了酒店运营成本，提高了物资采购的透明度和工作效率。



### 4.3.2 阳光采购

公司在对外合作过程中始终秉持廉洁透明的合作宗旨，坚决对任何行贿受贿等违法违规行为。同时，公司在“金采网”系统中全面上线采购、管理等功能，通过权限和审批流程控制，将每项责任落实到人、具体到岗。公司与每个新增供应商签署——供应商廉政承诺书，其中就商业贿赂行为进行了详细的约束，并就违反相关条例的行为制定了相应的处罚机制。同时，鼓励员工对供应商进行严格监督、积极举报违反公司规定的行为，电话、公共邮箱、传真等各种投诉举报渠道畅通。经调查确认为情形严重者，将取消其供应商资格。

## 4.4

### 创新赋能 共同发展

#### 打造赋能平台，为业主创造价值

金陵酒管公司在迎合消费市场和投资市场的需求、构建多品牌矩阵的同时，以“品牌与资本”、“品牌与管理”双轮驱动，充分发挥公司软实力，进行品牌连锁有序扩张，并通过经营管理实现社会效益、品牌效益和经济效益的三效合一。依托三大核心管控，金陵酒管公司形成了“八大中心”系统和十大支撑体系，切实为在管运营酒店赋能，为业主创造价值。同时，在引进战略合作单位上，金陵酒管公司在资金、技术、管理、市场、人才优势等方面能够促进资源高效整合并推动产业结构升级，增强企业核心竞争力和创新能力，拓展市场占有率进而实现经济规模效应。

## 金陵合作伙伴



8<sup>大</sup>  
中心系统

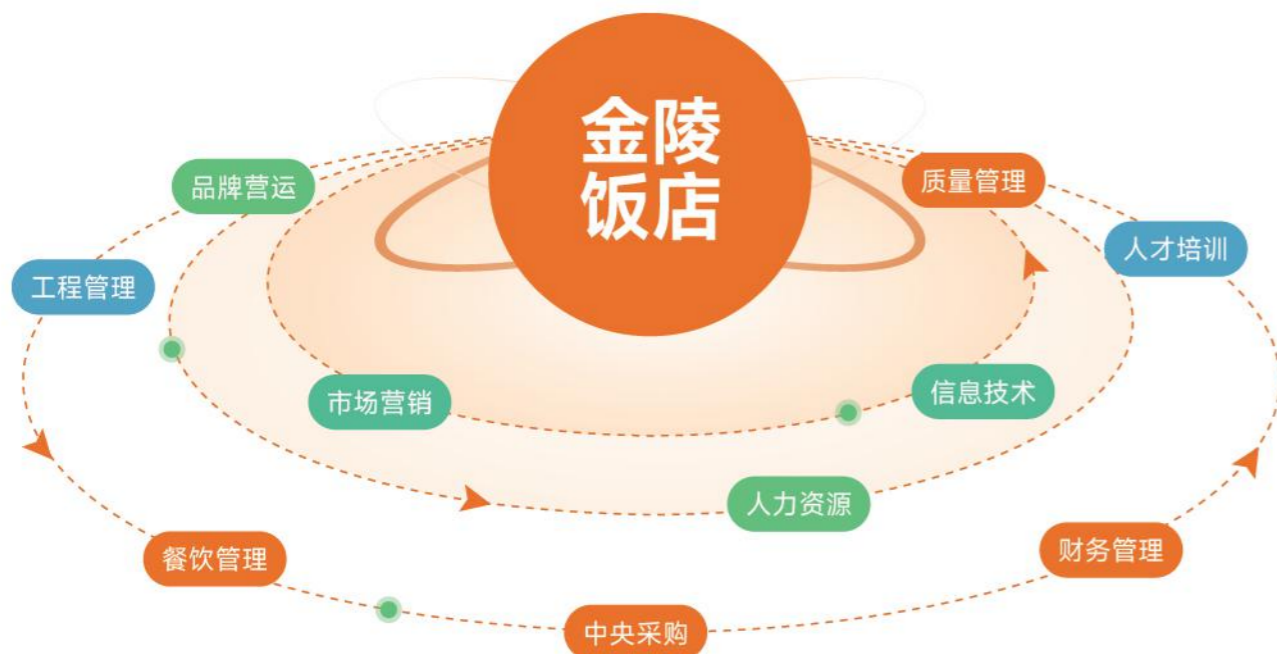
金陵酒管  
公司

10<sup>大</sup>  
支撑体系





## 十大支撑体系



## 在管酒店案例



# 4.5

## 尊重股东 守护权益

公司上市以来，始终坚持积极回报股东的理念，以实际行动积极回馈股东，制定了合理的分红机制，让股东分享企业的成长收益和持续回报，没有出现违反利润分配政策的情形。

公司自上市以来

已累计向股东派发现金红利 **3.6** 亿元，2020年度每**10**股转增**3**股



## 金陵饭店近十年分红情况



时间	营业收入 (元)	归母净利润 (元)	分红金额 (元)	分红率 (%)
2013年	534,713,684.74	72,193,258.78	24,000,000.00	33.24%
2014年	612,738,650.77	39,852,369.62	12,000,000.00	30.11%
2015年	735,734,898.34	49,852,946.56	15,000,000.00	30.09%
2016年	834,650,864.45	41,628,178.00	36,000,000.00	86.48%
2017年	938,412,720.82	103,477,134.30	72,000,000.00	69.58%
2018年	1,035,797,443.12	77,415,593.01	60,000,000.00	77.50%
2019年	1,188,820,685.31	75,290,625.06	0.00	0.00%
2020年	1,140,251,437.78	43,399,109.91	15,000,000.00	34.56%
2021年	1,373,972,572.41	28,038,597.47	31,200,000.00	111.28%



# 4.6

## 公共关系 与公益事业

### 4.6.1 依法纳税

公司依法规范经营，依法纳税，主动协助、配合政府部门和监管机构的监督和检查，加强与各级政府部门、行业组织的交流、沟通和互动，建立了良好的合作关系。公司以自身经营发展带动地方经济振兴，为江苏服务业的发展做出了应有贡献。公司始终坚持依法缴纳各项税收，2003-2022年累计上缴税收13.32亿元，为推动经济发展、促进社会和谐作出了贡献。



### 4.6.2 同心抗疫

2022年，公司先后43家金陵连锁酒店被征用接待隔离酒店或防控指挥部，累计17220间客房作为隔离接待、医护等人员45936万人，3511名员工投入抗疫服务。在隔离接待期间，总部统一部署“金陵暖心服务计划”，各连锁酒店通过个性化服务，展现金陵独有的“细意浓情”。同时，统筹指导各连锁酒店做好隔离接待工作，通过慰问信、防疫汤等形式加强员工关爱，出台酒店恢复经营操作指引，帮助酒店进行经营转型。



金陵暖心  
服务计划



### 4.6.3 回馈社会

公司积极履行企业公民的义务，鼓励全体员工以实际行动奉献爱心、回馈社会，主动参与社会公益事业，为共建和谐企业贡献力量。近年来，公司通过**分类施策、统筹推进、深化落实、多措并举**，扎实有效开展各项扶贫工作，深化城乡结对、文明共建，积极帮扶连云港市灌南县新集镇季圩村建设优质水稻种植基地，协助推广绿色生态大米，并修缮村民服务中心，援建文化活动广场等设施，进一步巩固提升扶贫成果。组织慈善捐款、无偿献血活动，资助宿迁市泗阳县多所小学困难学童重返校园，捐助江苏儿童少年福利基金会“音乐种子”春蕾助学行动，通过**扶贫济困、慰问孤残、便民服务、环保宣传、学雷锋活动月、志愿者服务**等一系列常态化、长效化活动，充分体现了企业的凝聚力和社会责任感。



#### 案例

01

#### 勇担社会责任，彰显国企担当

开展慈善一日捐活动，向南京市鼓楼区慈善协会进行捐赠并捐助慈悲社区2户困难群众。

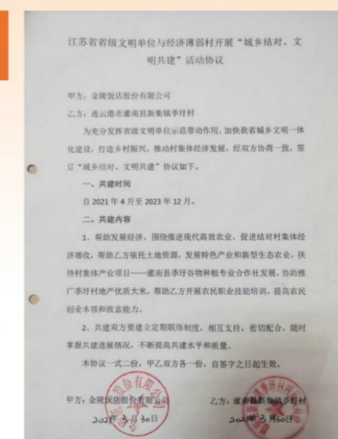


#### 案例

02

#### 城乡结对、文明共建

公司自2021年4月开始与连云港灌南县新集镇季圩村签订“城乡结对、文明共建”协议，帮助发展经济，围绕推进现代高效农业、促进结对村集体经济增长，帮助季圩村依托土地资源，发展特色产业和新型生态农业，扶持村集体产业项目——灌南县季圩村谷物种植专业合作社发展，协助推广季圩村地产优质大米，帮助季圩村开展农民职业技能培训，提高农民创业本领和致富能力，2022年度有序开展消费帮扶工作，采购消费帮扶产品约44.26万元。





# 05 绿色发展 守护美好

2022

ESG REPORT

- 绿色经营
- 环境管理
- 展望未来



## 绿色发展 守护美好



《国务院关于加强建立健全绿色低碳循环发展经济体系的指导意见》明确指出，建立健全绿色低碳循环发展经济体系，促进经济社会发展全面绿色转型，是解决我国资源环境生态问题的基础之策。公司积极响应国家对碳达峰、碳中和政策的号召，在日常经营中贯彻落实提高服务业绿色发展水平政策目标，围绕节能环保促进减少碳排放。

公司始终高度重视绿色发展理念，积极倡导企业与环境和谐相处的可持续发展理念，积极贯彻碳中和、碳排放理念。在日常经营过程中落实低碳运营、绿色经营，大力倡导推行节能减排，坚持从我做起、从小事做起，致力于实现生产经营与环境保护的协调发展。



## 5.1 绿色经营

### 案例

# 01

### 5.1.1 在原材料采购方面

公司在业内率先推进绿色转型工作，致力于以创新驱动价值创造，集中力量推动采购体系改革，持续推广绿色有机食材的源头直采模式，积极构建绿色、安全、可溯源的食品采购体系和生态餐饮供应链，深入挖掘上下游产业链新的业务空间。

严格遵守国家和省、市有关保护动物及食品的规定，大力推广绿色无公害和有机食品，并根据宾客的喜好，在工作中不断地挖掘开发增加新的原生态、有机食品品种，科学健康地搭配菜肴，并与相关单位进一步扩大资源合作范围，梅苑餐厅增加了更多的有机食品；为饭店打造绿色环保理念丰富了主题、增添了客人对环保食材的需求。

#### ● 梅苑餐厅“点菜师”入选全省旅游优质服务案例





## 案例

# 02

在食品原材料采购方面对供应商进行了绿色酒店、低碳环保的宣传，严格遵守了关于国家和省、市明令禁止采购保护动物及食品原材料的规定，**全年未发生国家明令禁止的食品原材料采购**。在食品包装材料上要求供应商不准使用回料加工的塑料袋来包装食品。

食品包装材料要求完全符合国家食品安全包装规定。供应商不能将污染源区的原材料向酒店提供，供应商必须向酒店方提供食品原材料相关检测报告，采购部索取后，每月进行装订成册做好了备查工作。

## 5.1.2 在能源管理方面



在2022年绿色环保、降本增效工作中，认真落实饭店环保工作部署，积极开展环保宣传，响应国家“节能减排，低碳生活”的理念，较好的完成了节能减排工作。通过以往的经验，加强对能源消耗数据的统计，对数据变化异常的情况及时进行分析，检查损耗能源的原因并及时整改；根据客情及天气情况对动力设备进行调节控制，同时保证耗能设备的运行质量。

## 案例

# 01

金陵酒管公司工程技术中心积极响应国家提倡的数转智改战略要求，推动具体工作的开展。在金陵各成员酒店实施“金陵工程运维管理系统”（EMOP）、“金陵能耗监测分析系统”（EMAP）的应用，利用先进的云平台工程管理和能源管理系统，形成成员酒店和总部为一体的数字化工程运营体系，实现人员在线、设备在线、管理在线的高效工作模式，以提高金陵品牌效应，使总部与成员酒店深度连锁。通过酒店长期应用情况，EMOP和EMAP系统的各项功能均有良好效果，酒店运营质量得到显著提高。目前，**平台在线成员酒店25家**。



### 智慧运维 高效用能 绿色管控

## 案例

# 02

2022年对金陵饭店各空调机组的袋式过滤网进行了清洗，共计**2070**只，对板式过滤网进行了清洗，共计**2580**只，确保了空调系统风量的正常，有效保障了室内空气的质量，提高了空调机组的节能效率；通过计划性的保养工作，有效保障了中央空调机组的高效、节能、环保的运行，并按照国家防疫要求，每天对上述机组进行防疫消杀工作，形成台账管理。

## 案例

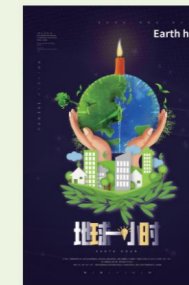
# 03

结合节能技改工作，实施空调制冷系统节能改造，根据数据库信息分析，实现变频优化、智能算法控制，本年度空调制冷系统综合节能率**不低于13.48%**。

## 案例

# 04

完成**外围景观灯智能化远程控制**，采用智能控制模块，实时监控，较大程度减少用工。积极响应地球熄灯一小时活动，充分展现绿色酒店的社会责任与担当。



## 5.1.3 在垃圾分类处理方面



公司积极响应生活垃圾分类工作实施政策与“禁塑”政策，在酒店经营区域与公司办公区域内实施垃圾分类、放置垃圾分类垃圾桶，做好垃圾分类处理的宣传并对员工进行垃圾分类知识培训并考核及不定时抽查。严格遵循“禁塑”政策，购买及使用可降解制品代替一次性不可降解塑料制品，减少一次性塑料制品的使用。

此外，为切实保护生态环境，酒店公共区域禁止吸烟，并设有无烟楼层，所有客房均不配备烟灰缸、火柴等吸烟器具。



## 案例

# 01

客房服务中，在不影响服务质量和客人满意度的前提下，通过多种形式实现降耗管理，比如引导客人节约使用棉织品、消耗品；降低织物、餐具洗涤剂用量，根据顾客意愿减少客房棉织品换洗次数，积极推荐客人参与环保“**一客一换**”。

要求员工有环保节能意识，让每位员工都明白节能的重要性。坚持每天及时关闭餐厅电源、水源，根据客情通知工程部开关空调，宴会会议厅能够把握好布展接电的时间，减少餐厅能源的浪费，有效降低了成本。



## 案例

# 02

南京金陵饭店中餐部各点积极响应饭店绿色酒店的号召，适时推出了月度菜牌、特选菜单，将更多环保、健康的美食呈献给宾客。除了在酒店经营场所显眼位置放置电子宣传海报、文明用餐台卡，宣传“厉行节约，反对浪费”的消费理念外，公司还加强对员工的针对性培训、建立系统的考核体系，将杜绝浪费融入日常工作之中。



## 5.1.4 在低碳办公方面

公司提倡绿色办公，一方面建立电子化、网络化、远程化结合的办公模式，通过完善OA系统、ERP系统，不断推进实现“无纸化办公”，内部沟通提倡推广移动互联网工具，并积极利用视频会议、电话会议等现代化信息技术手段开展工作；一方面公司力争通过在日常办公中培养和督促全体员工树立节约使用资源和循环使用资源的意识和行为，为保护良好的生态环境做出一份贡献。

## 案例

# 01

2022年，公司通过推广无纸化办公和快捷离店流程降低前台印刷品消耗，2022年总台共计领取A4纸**315**包，相比2021年**下降16.4%**。

## 案例

# 02

公司在办公场所，督促员工关闭电源，减少空调开启时间，合理设置办公区域空调温度，**节约能源**，在春秋两季提倡不开空调，夏季室内空调设置不低于26度，冬季空调设置不高于21度，下班时及时关闭计算机、饮水机、复印机、空调等办公电器电源。

# 5.2 环境管理

## 5.2.1 环境保护与可持续发展

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《污水综合排放标准》、《社会生活环境噪声排放标准》、《大气污染综合排放标准》等法律法规。

公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，积极落实科学发展观，坚持资源节约型、环境友好型发展，加大环保投入，推进节能减排，切实关注社会生态文明，履行环境保护责任，促进企业长远可持续发展。



## 5.2.1 环境风控

公司确定了包括噪声、污水、大气排放等指标，设立水、电、气等能源消耗指标，结合环境管理体系每年开展评审，对关键绩效指标进行评价，对发现问题及时加以整改。

方面	控制项目	风险因素	国家行业标准	控制指标	测量方法	控制方法
环境保护	气体排放	污染大气	《锅炉大气污染物排放标准》	在用燃气锅炉大气污染物排放浓度限值： 颗粒物≤30mg/m <sup>3</sup> 、 二氧化硫≤100mg/m <sup>3</sup> 、 氮氧化物≤400mg/m <sup>3</sup> 新建锅炉大气污染物排放浓度限值： 颗粒物≤20mg/m <sup>3</sup> 、 二氧化硫≤50mg/m <sup>3</sup> 、 氮氧化物≤200mg/m <sup>3</sup>	具备资质的第三方检测公司进行监测	定期检测
	油烟排放	废气污染	《饮食业油烟管道排放标准》	饮食业油烟废气排放标准限值≤2.0mg/m <sup>3</sup>	具备资质的第三方检测公司进行监测	定期进行油烟管道及油烟净化的清理
	污水排放	污染水体	《中华人民共和国水污染防治法》、《污水综合排放标准》	PH: 6-9悬浮物≤400mg/L、 化学需氧量≤500mg/L、 五日生化需氧量≤500mg/L	具备资质的第三方检测公司进行监测	不直接排放，接入污水处理场设备系统进行处理后排放
	室内空气	室内空气污染	《公共场所卫生管理条例》、《公共场所卫生检测方法》第二部分：化学污染物 GB/T18204.2-2014	一类民用建筑工程甲醛排放标准： 甲醛≤0.07mg/m <sup>3</sup>	具备资质的第三方检测公司进行监测	定期检测
	室内噪音	室内噪音污染/干扰社区居民生活	《社会生活环境噪声排放标准》 GB22337-2008	噪音： 昼间≤60dB 夜间≤50dB	具备资质的第三方检测公司进行监测	噪音治理： 按环境管理体系标准手册、程序文件对饭店进行环境影响评价，实施环保“三同时”管理



# 5.3

## 展望未来

从满足五星级标准到评价经营管理成熟度，从注重产品质量到追求经营质量，从满足顾客需求到引领市场导向，从单一制度管理到多维体系建设，一系列质量战略的演变反映了公司对治理、社会、环境的更高追求，体现了金陵对顾客、员工、股东、社会等利益相关方的深层次关注。卓越长青的使命在前，富足有爱的责任在肩，做优秀企业公民，实现企业与社会、环境可持续发展的和谐统一，始终是金陵饭店股份有限公司的使命与追求。

公司将始终致力于实现发展速度与结构、质量与效益、环境与资源的统一，更好地履行经济责任、社会责任和环境责任，促进公司与股东、员工、顾客、供应商及社会的和谐发展，共同创造更大的可持续发展空间，我们将携手努力共创具有国际影响力的百年民族品牌！

