

社会责任报告

暨环境、社会及治理 (ESG) 报告

2022



上海锦江在线网络服务股份有限公司
SHANGHAI JIN JIANG ONLINE NETWORK SERVICE CO.,LTD.

目 录

关于本报告	03						
董事长寄语	05						
A		C		E	G		
企业概况	06	专题一:促转型,预制菜“锦”上添花	13	治理责任	18	环境责任	31
公司简介	06	产业协同促进数字化转型	13	三会制度	18	环境管理组织体系、制度、应急机制等	31
发展战略及目标	07	产品研发与品质管控齐头并进	14	股东权益	21	环保案例	31
产品矩阵	08	品牌建设与品牌保护	14	党政建设	22		
发展历程	11	线上线下渠道齐发力	15				
B		D		F			
2022年大事记	12	专题二:谋发展,冷链物流提质增效	16	社会责任	23	指标索引表	32
2022年关键绩效	12	稳步推进集团数字化转型	16	服务品质	23	读者反馈	34
		重点提升企业市场竞争力	16	安全运行	26		
		切实加强企业科学管理	17	员工关爱	27		
				社会公益	30		

关于本报告

重要提示

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带的法律责任。

感谢您抽出宝贵的时间阅读上海锦江在线网络服务股份有限公司（以下简称“本公司”或“公司”）2022 年度企业社会责任报告，本报告旨在真实反映公司 2022 年度企业社会责任的发展与实践，向利益相关者公开报告企业运行情况，帮助企业股东及债权人、合作伙伴、员工和其他利益相关者深入透视公司的社会责任实践活动。

本报告是参照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》（国资发研究【2018】1 号）、《上海证券交易所上市公司社会责任指引》、GRI《可持续发展报告指南》（2021 版）、《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR5.0）》关于社会责任的具体要求，并结合公司的实际情况编制而成。

报告范围

本报告主要描述 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日公司及下属分子公司管理经营、环境责任、员工责任、公益慈善责任及其他利益相关方责任等方面的工作。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告主体

公司继续秉承客观、规范、诚信、透明的原则，详述了公司及子公司 2022 年度社会责任的履行情况。

发布形式

为了践行低碳环保和可持续发展的理念，本报告仅以电子文档的形式在上交所网站上进行刊载，如果您还了解本报告以外的公司其他信息，可查阅公司年度财务报告。

阅读反馈

公司非常关心您对本公司社会责任工作和本报告的意见，如果您对本报告有任何想法和建议，请按以下方式联系我们。对于您给予的宝贵意见，我们致以最诚挚的感谢。

联系人：沈贇电话：(021)63218800



董事长寄语

2022年全球经济下行,经济社会的发展充满了不确定性,企业如何更好地生存发展以及践行自身的社会责任,是非常具有挑战性的事情。

作为一家上市公司,我们认为企业与社会的发展始终同呼吸共命运,企业只有把自身的经营责任与社会责任结合起来,追求创新发展,致力于营造健康良好的行业环境,才能推动社会、经济与环境的协调可持续发展,这也是我们的使命。

这一年我们深入推进市场化改革和数字化转型,创新举措,提质增效;我们推进精细化运营、建设智慧机房系统、整合资源、建立搭建B2C数字化物流体系等提升了供应链的服务水平,满足了全国性配送需求;我们整合行业优质资源,利用自身优势,积极探索预制菜领域,构建“研发+生产+物流+渠道”产业链闭环,并打造了以“锦大师”为核心的品牌,初步实现0到1发展;我们关注安全生产,围绕“七个到位”安全生产方针,强化安全生产治理体系和治理能力建设,全年各所属企业安全生产管控平稳推进有序落实;我们关爱员工,关注员工权益,让锦江员工有一个温暖的家;我们积极履行社会责任,始终将企业命运融入国家和民族企业命运融入国家和民族,致富思源,回报社会。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年,我们将以党的二十大精神为指引,围绕集团发展战略与市场化改革、数字化转型的统一部署,贯彻落实党的二十大精神与公司重点工作推进相结合,创新举措把握发展机遇,在经营好业务的同时寻求创新可持续的发展,并且落实企业的社会责任。去年是我们第一次单独披露企业社会责任报告(ESG),得到了不错的反馈,未来我们将持续关注企业社会责任,努力建设有理想、有力量、有贡献、有温度的锦江!

企业概况

公司简介

上海锦江在线网络服务股份有限公司(A股代码600650,B股代码900914)创立于1993年2月,同年6月在上海证券交易所挂牌上市,是一家从事投资城市客运、物流等产业的上市公司。

目前,公司总资产53.2亿元,净资产35.2亿元,注册资本5.5亿元人民币。上海锦江国际实业投资股份有限公司主要投资的企业有:拥有上海锦江汽车服务有限公司95%股份、上海锦江国际低温物流发展有限公司100%股份、锦海捷亚国际货运有限公司50%股份、上海大众新亚出租汽车股份有限公司96.525%股份。

国际货代业务方面,公司是经国家商务部、交通部、海关总署、民航总局批准的一级国际货运代理企业,自1992年成立以来,已发展成为以海运、空运进出口为核心,集长江内支线船代、大件运输、铁水联运、铁海联运等多种业务为一体的综合性跨境货代货运企业。公司海外市场服务网络覆盖30余个主要国家和地区的130余个城市。

客运业务方面,锦江汽车公司是上海市综合性大型客运服务企业,以大小客车租赁、国宾接待、旅游长途客运、出租汽车、汽贸汽修、驾驶培训为主营业务,现拥有各类大中小汽车近万辆。近年来,公司以市场化改革为主线,不断提高企业的市场竞争力和可持续发展能力,致力于成为城市综合客运服务行业的引领者和行业标杆企业。

食品冷链业务方面,公司以库区高效运营管理为基础,为连锁餐饮、商超、饮料、新零售等行业的客户提供进口清关、干线运输、冷藏配送、销售代理等一站式仓配一体化服务。公司仓配一体化服务经验超过20年,已累计服务大中型客户千余家。

预制菜业务方面,公司依托锦江国际集团80多年的餐饮积淀与美食文化基因,聚焦菜品的研发、品控及销售,打造以“锦大师”品牌为核心的中高端预制菜产品,让消费者“热爱下厨房,爱上生活”。

发展战略及目标

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，国家将多措并举并行，大力推进市场信心提振，推动消费复苏，促进经济增长。全年公司将围绕集团“着力深耕国内市场，统筹盘活以酒店为核心的产业链资源，提升现代化治理能力，聚焦创造高品质生活”的发展战略，锦江在线将加快业务重组，积极开展内联外合，打造行业领先、具有国企示范效应的绿色、健康、安全、高品质的食品冷链服务平台。

从行业上来看，公司聚焦的赛道食品冷链相关行业的发展机遇更加突出。其中，冷链物流重要性得到进一步提升，政策、需求、资本、科技四个主要驱动力将持续驱动冷链物流行业稳步较快发展。另外，宅经济发展和C端市场消费者教育概念崭露头角，预制菜消费理念逐步“深入人心”，预制菜产业扶持政策与监管体系加快推出，支撑行业健康、快速发展。

2023年同样充满挑战

外需可能持续走弱，叠加海运供给过剩与运价深度回落、地缘政治冲突等因素，将对公司稳定货代货运业务营收、净利润带来较大压力。此外，近两年来受资本、政策等方面的高度关注与支持，预制菜行业的新进入者持续增加，上海及华东地区预制菜企业密度最高，竞争尤为激烈，给尚处于培育孵化的预制菜业务带来较大挑战。

2023我们要抓住机遇，迎难而上

国际货代业务：进一步做强海运、空运核心业务，加快做大创新业务

客运业务：放大业务与品牌优势，深化数字化建设，持续推进提质增效与创新转型

食品冷链业务：大力发展仓配一体化业务，实现加速发展

预制菜业务：面向细分市场，完善品牌矩阵，加速渠道建设

公司治理：持续推进市场化改革，不断完善上市公司治理体系

产品矩阵

锦江御味

整合行业优质资源，构建“研发+生产+物流+渠道”产业链闭环，初步实现0到1发展



2022年，锦江御味深入实施内联外合、资源整合发展策略，以轻资产运营，构建从产品研发到渠道销售的完整产业闭环，初步实现了从0到1的发展，为后续发展打下坚实基础。

产品研发方面，锦江御味坚持自主研发和联合研发两种策略

设立研发工作室，大力开展自主研发；协同集团名店名厨资源，积极开展联合研发。在外部环境导致产品研发受到较大影响的情况下，全年仍超计划共完成50余款产品的研发上市。其中，自主研发产品40款，淮扬狮子头7~11月销售突破14.5万件，2022年销量预计将达到30万件；联合锦江、新锦江、国际、虹桥、龙柏5家酒店，推出13款联名产品及4套联名礼盒，预计联名单品及礼盒销售量均可破万件。



锦大师相聚套餐



锦大师欢聚套餐



锦大师团聚套餐



浓情粽意礼盒

仓储配送方面，与锦江低温建立整建制冷链物流委托服务合作，已实现双方系统整体对接，较好的保障了C端客户与B端客户、市内客户与市外客户的配送需求，全年为锦江低温带来约400万元内部业务协同收入。

品牌建设方面，推进以“锦大师”为核心的品牌建设与推广工作。提炼了“锦大师·热爱烹调生活”的品牌核心理念，其中淮扬狮子头荣获2022中国（上海）预制菜风味大赏人气优选菜式，干烧大虾荣获2022中国（上海）预制菜风味大赏品质臻选菜式。



△锦大师生产端、研发端、运输端

锦江低温

多措并举推进提质增效,生产经营持续向好发展

2022年锦江低温强化统筹管理,并行推进精细化运营、新客户开发、供应链服务水平提升等举措,较好的实现提质增效,生产经营持续向好。

吴泾公司进一步开展精细化能源管理,充分利用“峰、谷、平”不同阶段的用电差价,科学的调整压缩机等设备的开启量与功率因素,全年节约电费约**50**万元。加强库温管理,在确保安全生产的前提下,实现库温全面达标,全年库温合格率始终保持在**95%**以上,在行业同等条件下处于领先水平。

吴淞罗吉公司建设智慧机房系统,实现线上查询库房温度、库门开关次数、制冷系统压力液位侦测、氨气与二氧化碳浓度监测报警等功能。完成“物联网智能配电房”、“数字化消防控制系统”、“安保智能巡更系统”、“智慧电梯”等项目改造,初步形成智慧化园区。

新天天公司通过内联外合大力开展新客户开发,全年1~12月引进规模性新客户15家。此外,公司与锦江御味建立整建制仓配服务合作,通过整合社会资源、搭建B2C数字化物流体系,为锦江御味提供了集系统对接、库存管理、预生产、分拣、打包至末端配送的一整套物流服务,不仅较好满足了锦江御味全国性配送需求,也助力公司自身进入C端客户冷链物流细分市场。

锦恒公司科学合理调配冷库资源,平均自营库存达到1万吨/天,冷库平均利用率同比提高10%。同时,全力配合客户妥善安置入境和进口清关到港的货柜,有效缓解客户货物积压、出入库困难等问题。



△锦江低温吴泾冷库、吴淞冷库

锦海捷亚

一手抢抓出口井喷契机,一手大力发展创新业务,实现业绩保持近期高位



△锦海捷亚海运拼箱、海陆空联运

针对延续至2022年8月份的出口井喷形势,锦海捷亚及时调整经营策略,成功把握发展机遇,实现海运业务和空运业务的进一步做大做强,经营业绩保持近期历史高位,主要举措包括:

01

采购小组每月召开专题会议,强化市场形势研判,提前落实全年海运、空运资源保障。公司美线签约船公司总数达到十余家,合约最低箱量保证总量超过**1**万TEU。签约航空公司包板协议线路5条,全年完成包板总量超**1000**吨,操作包机超**200**架次;

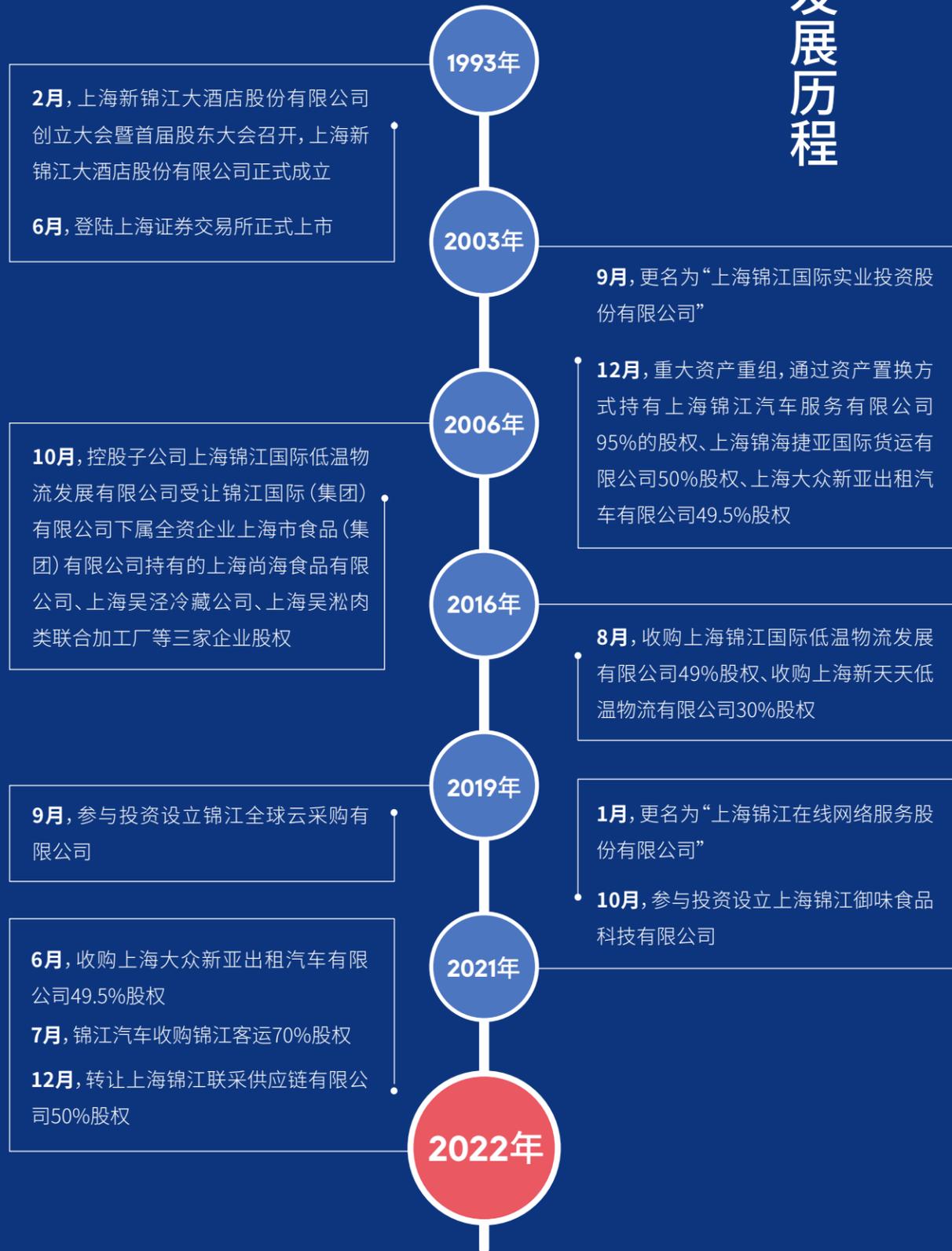
02

聚焦重大客户服务与开拓。如大连分公司扩大与中国邮政业务合作,签订国际航空邮件地面操作合作协议,1~9月操作量达**1203**吨,较2021年同期增长**3**倍。

03

加快铁路运输、多式联运、大件运输、冷链物流等创新业务的探索,实现突破。铁路运输方面,成功开发中欧、中亚、中俄的铁路运输业务,建立武汉-中亚铁路国际联运订舱平台,创造了新的利润增长点。2022年1~9月,累计完成铁路箱量订舱约**1200**吨。多式联运方面,重点围绕长三角和川渝地区,加强江、海、河、铁等多式联运的业务模式创新,其中重庆到广州铁路“渝穗线”订舱平台实现零的突破,武汉-宁波、武汉-厦门海铁联运线路2022年累计运作的箱量预计将超过1000TEU;大件运输方面,武汉分公司推进地铁工程件运输项目,与中铁隧道、中铁科工、铁建重工等重点客户建立合作,1~10月运输盾构机设备件数超12套,实现运输规模**9000**余吨,营收超**380**万元;冷链物流方面,重庆船务公司与锦江低温联动,发展渝沪线、渝穗线的铁路、公路冷链运输,并以明品福冻库为中转库,为客户提供“干、仓、配”一站式服务。北京分公司开发OIA进口医用试剂冷链仓储配送业务。

发展历程



2022年大事记

2022年3月15日, 本公司下属子公司锦江汽车与锦江客运原股东签订了关于收购锦江客运70%股权的股权转让协议, 购买价款为人民币7,000,000.00元。于2022年7月28日, 上述股权交割完成。本次收购前, 锦江汽车持有锦江客运30%的股权, 本次收购完成后, 锦江汽车持有锦江客运100%的股权, 锦江客运将成为本公司的控股子公司。

2022年6月17日, 本公司下属子公司锦江汽车, 拟以人民币11,741.40万元的价格, 受让大众交通所持有的大众新亚49.5%股权。本次收购前, 公司持有大众新亚49.5%股权, 本次收购完成后, 公司将直接及间接持有大众新亚99%股权, 大众新亚将成为本公司的控股子公司。

2022年12月10日, 本公司向关联方上海锦江国际酒店股份有限公司转让持有的锦江联采50%股权, 此次交易价格为人民币151,666,667元。本次交易完成后, 公司不再持有锦江联采的股权。

2022年关键绩效

关键发展绩效	单位	2022年
营业收入	万元	208800.37
净利润	万元	52261.52
扣除非经常性损益后的净利润	万元	1931.45

关键社会绩效	单位	2022年
营运车辆数量	辆	7882
安全生产投入	万元	326.84
安全事故率		0%
工亡率		0%
员工社会保险覆盖比例		100%

关键环保绩效	单位	2022年
能源消耗	吨标准煤	16669.6
能源消耗同比减少	吨标准煤	13699.76
新能源出租车量	辆	2249
新能源出租车占比		94.58%

专题一：促转型，预制菜“锦”上添花

2022年锦江御味作为锦江在线旗下完全市场化运作的一家试点企业，在各级领导的指导与帮助下，紧紧围绕集团“市场化改革、数字化转型、产业间协同”等核心任务，加快构建以“研发+生产+物流+渠道”为核心的预制菜产业链闭环。经过一年来的探索、实践与拼搏，已初见成效。

产业协同促进数字化转型

2022年，公司与新天天完成仓储物流整建制合作，协助新天天健全2C仓内作业及2C冷链物流宅配能力。截止12月新天天发货总单量达到41370单，其中市内37961单，市外3409单，支付新天天仓储物流费用196万元，业务开展总体平稳无重大客诉及货损情况。预计新天天全年发货总单量将达到80000单左右，预估仓储物流总费用约为400万元。

此外，公司挖掘名店名菜打造锦江特色，通过与集团内酒店采用品牌联名合作分润模式，不但赋能了锦大师品牌，同步增加了酒店非房收入，全年分别与锦江、新锦江、国际、虹桥、龙柏5家集团内酒店，共同联合研发13款联名产品及4套联名礼盒，预计联名单品及礼盒销售量均可破万件。

数字化方面，在WH团队的协助下，锦大师小程序于8月15日开始内测，9月1日正式上线，同步9月1日锦大师会员积分正式与集团会员积分前面打通，9月27日小程序正式与锦江会员商城打通，在线客服及电话客服由WH上海客户团队整体承接。小程序截止12月实现销售金额170878元，交易总单数为920单，平均客单价189.4元。会员商城截止12月实现销售金额271866元，交易总单数为2188单，平均客单价117.2元，消耗积分7751636分，预计全年可消耗1000万积分。



△上海新天天低温物流有限公司



△冷链运输车辆

产品研发与品质管控齐头并进

2022年产品研发部门加班加点顺利完成全年50款产品研发的计划目标，最终全年共完成53款产品的研发上市工作，其中菜品44款、点心6款，餐饮批发产品3款，分别由18家OEM工厂，以4种包装形式呈现，在53款产品中有13款为酒店联名款产品。此外，2022年公司共完成60款产品标签的合规审核、送检及产品第三方检测，17家OEM工厂的资质文件审核及现场审厂工作，建立了产品包装设计审核流程、新品开发管理制度及流程、产品检验管理制度及流程，为公司产品品质管控打下了坚实基础。



△淮扬狮子头

△荷塘八宝鸭

△翡翠黑鱼片

品牌建设 & 品牌保护

2022年，公司完成了锦大师品牌视觉及VI手册，制定了锦大师品牌使用的规范，完成了锦大师品牌故事音频、电台广告音频及品牌宣传片拍摄方案；全年完成了53款产品、6款礼盒的照片拍摄及产品包装设计，完成了50款产品的视频拍摄，完成了2版锦大师产品手册的设计及制作。此外，全年公司完成锦大师官方微信公众号23条主条及10条次条的发布、集团内相关平台10篇推文的发布，初步形成品牌推广矩阵。



线上线下渠道齐发力

2022年,公司完成大客户终端客户开拓96家,其中16家为锦江集团内企业,完成全年开拓80家目标。同时在集团各级领导的关心帮助下,与上海市总工会保障部形成了良好的沟通机制。

线下渠道方面

公司于9月底完成久光静安店、虹桥店,citysuper太古汇店、IAPM环贸店、IFC国经店,第一食品南东店3条超商渠道6个锦大师专柜的开设工作,年内计划完成奥乐齐35家门店的定制款产品进场销售工作。

线上渠道方面

公司在6月获得品牌注册许可后,7月中旬完成天猫旗舰店开店,9月完成锦大师小程序上线工作,计划12月在抖音渠道完成首场超头部主播直播带货活动。



△锦大师天猫旗舰店、抖音商城以及“锦大师”微信小程序

专题二:谋发展,冷链物流提质增效

2022年,面对严峻复杂的外部形势,锦江低温公司及所属各企业认真贯彻落实习近平总书记关于安全发展重要指示精神,在上级党委的坚强领导下,锦江低温上下同心协力、认清形势、勇担重任,把“经济要稳住、发展要安全”的总要求落到实处。围绕公司主要经营指标任务、锦江低温市场化改革、锦江低温数字化转型、安全生产管理等扎实推进各项工作,实现企业安全平稳运行的良好态势。

稳步推进集团数字化转型

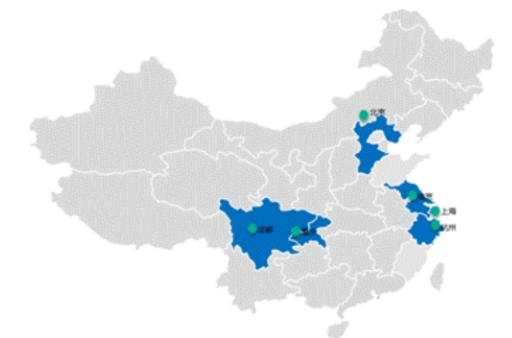
为全面跟进集团数字化转型工作,进一步完善整体架构,做强做优“锦江冷链”品牌,锦江低温按照锦江国际集团下发的《锦江国际(集团)有限公司数字化转型指导意见》通知精神,根据任务清单细化实施计划,明确责任主体。制定锦江低温未来业务系统发展的数字化转型规划,涵盖“仓配一体化”、“费用结算体系”、“贸易供应链”等业务系统实施。通过企业数字化转型,实现整体业务数据的可视化管理,提升业务操作效率,为未来锦江低温发展打下数智化基础,提升企业核心业务的竞争力。落实集团统筹各项数字化软件对接实施工作,包括“OA系统”、“金蝶云财务系统”的上线使用;“企业微信”与“主数据系统”的人员匹配;制定“集团云基建系统”迁移方案等,实现与上级公司办公与财务系统的高效联动。

重点提升企业市场竞争力

面对多变的市场及宏观环境对部分客户带来的不利影响,锦江低温公司及所属各企业根据自身资源和特点,及时调整经营模式,积极引进新客户,增加业务收入,保证业务稳定增长。

吴泾公司与裕徽、狸赞、上奉等8家包库客户在协商一致的基础上,将包库单价提高5%,完成合同续签,为今年新增加包库收入近60万元。同时,公司将在第四季度与7家包库客户继续展开协商,在确保续签的基础上力争完成提价5%,为明年开局起步打下良好基础。

新天天公司积极做好KA客户仓配一体服务,今年为美心旗下多品牌在上海、北京、成都、广州等地,落实新门店物流配送工作。下半年,泰妃殿项目陆续在华东地区10多个城市开店,新天天为其提供配套服务,得到客户的高度认可。公司通过与锦江御味达成战略合作,借助物流建制制的合作模式,建立B2C数字化物流体系,搭建电商物流团队,为御味提供了集系统对接、库存管理、预生产、分拣、打包至末端配送的一整套物流服务。



△锦江低温产业链布局



△锦江低温新天天冷库

切实加强企业科学管理

公司始终以“质量、安全、进度、价格”八字方针为目标，进一步规范公司固定资产和其他相关工作的管理，把强化项目投资监管和统计数据质量放到突出位置。一是加强组织领导，精心安排部署。积极组织相关企业召开月报填报会议，对报表数据质量落实责任，明确报表填报办法，确保了物流报表数据的真实性、准确性。二是及时全面报送各类定期报表。督促各单位加强对节能减排、物流、能源业务报表催办工作，狠抓数据质量，结合上级公司要求，进一步规范报表要求，严格落实台账制度。三是加大管理力度，完善项目投资预算材料。结合锦江低温实际，进一步明确固定资产材料上报目录，规范预算表填写内容，统一预算表表式，切实提升固定资产管理效率。

此外，公司在内部管理方面也有新进展：一是全面贯彻“6S”管理。今年，吴泾公司开始全面推行“6S”管理，从“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全”六个方面落实现场管理规范。通过组织职工集中培训、张贴宣传标语、开展“6S”评比活动等，逐步在广大职工中树立起“6S”管理意识，使厂区环境得到显著提升；二是落实改造更新项目。吴淞罗吉公司在今年着重推进“智慧机房系统项目”，已完成冷库PHM系统，实现线上查询库房温度、库门开关次数、制冷系统压力液位侦测、氨气、二氧化碳浓度监测、报警等。同时，“物联网智能配电房”、“消防控制系统数字化”、“安保智能巡更系统”、“智慧电梯”等项目也已改造完成。结合财务和业务数字化改造，目前公司已形成“智慧园区”雏形。

截止12月底，锦江低温公司及所属各企业预算计划更新改造投资项目共13个，计划金额330万元；已完成投资项目12个，投资金额259万元，为企业安全稳定发展打下基础。

值得一提的是，2022年锦江低温共完成以下五方面信息系统管理工作：一是完成主门户IPV6改造降本实施，并合理配置维护公司各业务信息系统，逐步实现操作便捷化；二是完成与下辖各公司机房网络调整、系统异常、电信线路设备迁移等调试，以及吴中路新办公地点安装布线弱电调试；三是对公司使用的SAAS租用系统：PDA设备，邮件系统，原OA系统等进行合理化系统配置延续与功能升级；四是完成国家网络安全局要求的企业网络信息安全，防攻击测试、灾难演练恢复等企业合规性汇报与资料报备；五是根据年初订立的业务软件数字化转型目标，制定结算体系方案，实现结算分类报表的自动运算。



△锦江低温杨浦冷库

治理责任

完善公司治理是保障上市公司可持续发展的重中之重。只有建立起充分可靠、稳健透明的公司治理机制，保障股东和其他利益相关方的权益，公司才能够在资本市场上真正获得投资者的认可，持续增强市场信心，稳步提升公司的市场形象和融资能力。2022年，公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等各项相关的法律法规、规范性文件的要求，切实规范公司治理，严格履行信息披露，完善公司风险与内部控制制度，健全保护中小投资者合法权益机制，体现上市公司的责任担当。

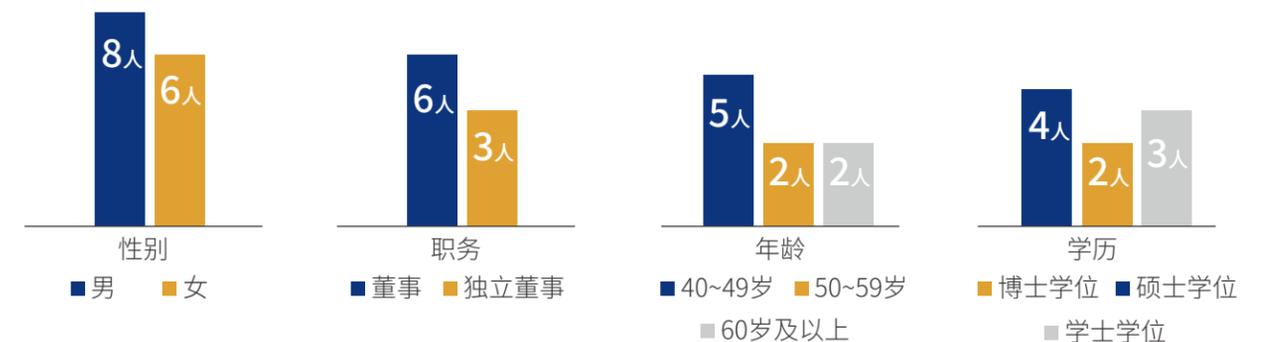
三会制度



董事会

公司董事会对股东大会负责，依法行使公司的经营管理权。公司董事会严格按照《公司章程》规定的职权范围对公司重大事项进行了审议和决策。会议的通知、召开、表决方式等均符合《公司法》和《公司章程》的规定，会议记录材料完整规范，所有董事能够依据相关法律法规开展工作，出席董事会和股东大会，勤勉尽责地履行职责和义务，同时积极参加相关培训和学习，熟悉相关法律法规，提高履职能力。董事会各专门委员会依据《公司章程》和各专门委员会议事规则的规定认真履行职权，不受公司任何其他部门和个人的干预。

公司董事会成员共计9名。为达致可持续及均衡的发展，公司视董事会层面日益多元化为支持其达到战略目标及维持可持续发展的关键元素。董事会所有委任均遵循慎重原则，并在考虑人选时以适当的条件充分顾及董事会成员多元化的裨益。



监事会

公司监事会对股东大会负责，公司监事会严格按照《公司章程》规定的职权范围对公司重大事项进行了审议监督，依法行使检查公司财务，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督等职权，维护公司和股东的合法权益。公司监事列席或出席了董事会和股东大会。公司现任监事会由5名监事组成，其中职工监事2名。

股东大会

公司严格按照《公司法》《公司章程》《股东大会议事规则》等相关规定和要求，规范地召集、召开股东大会，确保全体股东特别是中小股东享有平等地位，充分行使自己的合法权利。

商业道德

反对商业贿赂、反腐败举措

1

制定锦江在线“四责协同”责任清单

落实党风廉政建设“一岗双责”重点任务书

2

3

锦江在线领导人员签订廉洁自律承诺书

制定上海锦江在线网络服务股份有限公司关于企业领导人员履职待遇、业务支出管理的实施细则(修订版)

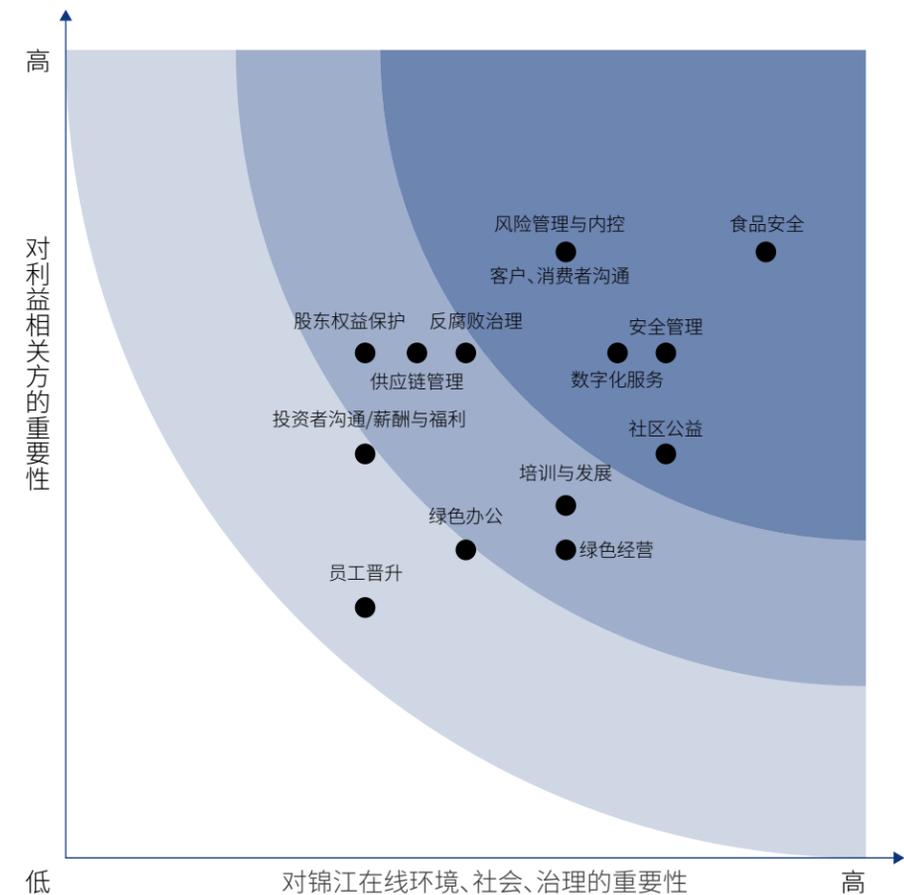
4



公司董监高每年至少召开一次党风廉政建设大会

关键议题管理

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
股东	股东权益保护 投资者沟通及权益保护 信息披露	股东大会 定期信息披露 投资者交流会
客户	客户&消费者服务	客户投诉热线
员工	员工权益及福利 员工培训及发展 员工健康及安全	人力资源管理部门 员工培训
政府及监管机构	党建工作	政策执行
供应商及合作伙伴	供应链管理	供应商交流与培训
社区	责任社区	爱心帮扶



股东权益

信息披露

公司严格按照有关法律、法规以及《信息披露管理制度》及其实施细则、《投资者关系管理制度》等的要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，指定公司董事会秘书负责信息披露工作，协调公司与投资者的关系。公司通过参加上市公司集体接待日，以及电话、专用邮箱、上交所“e互动”平台回答投资者的咨询等方式，向投资者提供公司可披露的信息；并确定上海证券交易所官方网站及《上海证券报》《香港商报》等报刊为公司信息披露的指定媒体，确保公司所有股东能够以平等的机会获得信息。

2022年，公司在上海证券交易所官方网站共披露公告60份。

投资者关系管理

公司始终高度重视投资者关系管理，不断加强与投资者的沟通交流，积极保持与公司股东特别是中小投资者的畅通渠道，持续推进投资者关系管理工作。公司根据实际经营情况，针对投资者关注的问题、意见和建议，通过投资者电话、专用邮箱、上交所“e互动”等渠道，认真回复投资者的咨询和建议。本年度通过集体接待日形式组织投资者交流活动。

2022年，公司e互动平台累计收到投资者提问25条，回复率100%。

公司信披
评分为B

投资者
提问25条
回复率100%

股东回报

公司根据法律、法规的规定，严格执行《公司章程》中规定的利润分配方案，利润分配方案分红标准和比例明确、清晰，决策程序和机制完备。利润分配预案拟定和决策时，独立董事尽职履责发表明确的独立意见，相关的议案经由公司董事会、监事会审议通过后提交公司股东大会审议，切实维护中小股东的合法权益。

经德勤华永会计师事务所审计，2022年母公司年初未分配利润693,240,811.38元，加本年净利润522,615,236.17元，减2022年内发放的2021年度现金股利39,715,927.70元，年末可供股东分配的利润为2,176,140,119.85元。利润分配预案为：按2022年末总股本551,610,107股为基数，向全体股东每10股派发现金红利人民币2.90元（含税，B股股利折算成美元支付），分配现金股利总额为159,966,931.00元。

党政建设

党政建设理念

锦江在线党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，以史为鉴、开创未来，埋头苦干、勇毅前行。以政治建设为统领，围绕企业中心任务，充分发挥党委把方向、管大局、促落实的作用，为公司改革发展提供坚强的政治保障。

党支部数量:18

党员数量:619

社会责任

公司秉持共享发展理念，积极履行社会责任。高度关注社区、员工、供应商等利益相关方的诉求，持续参与社会共建。不断提升服务品质，切实保障安全运行，促进人才职业发展，响应国家“精准扶贫”政策号召，共同营造和谐温馨的发展氛围。

服务品质

公司为更好地为广大市民和用户 提供规范、优质、高效的服务，秉承“为人民服务”的宗旨和“用户至上、追求一流”的经营理念，切实加强国有企业作风建设，严格遵循行业质量标准，不断提升服务质量和水平。

锦江汽车

2022年公司旗下共有各类营运车辆**7882**辆，客运服务合规率达**100%**

锦江低温

2022年公司旗下拥有低温仓库超过**90000**平方米，全年实现营业收入约**1.8**亿元。

锦江御味

2022年公司实现营业收入约**2800**万元，客户满意度超**90%**。

产品改进与产品创新

产品、渠道、供应链是预制菜企业的三大能力要素，而产品是预制菜企业的护城河，因为中华菜肴博大精深、烹饪工艺复杂，并且菜肴的区域特征显著，在口味方面难于达成共识。究竟是发力地方菜还是以大众口味的公约数破局，锦江御味从以下方面着手：

- 锦江御味的产品研发团队由国家级厨师领衔；
- 预制菜分为即食、即热、即烹、即配几种形式，根据产品口味的复原程度、保质期、操作便捷性，锦江御味研发的预制菜为即烹形式；
- 锦江旗下酒店特色菜品的工业化转化及改良，如淮扬狮子头、江南锦绣虾仁等菜品，让消费者在家也能吃到大师菜；
- 联名款产品开发，目前锦江御味与国际饭店、龙柏饭店、锦江饭店、新锦江饭店等进行菜品联名，在保证菜品质量、口感的基础上赋予产品品牌附加值；
- 具有低于特色系列产品的开发，如金山味道系列等；
- 考虑到C端客户的消费场景，针对有高端家常小菜进行开发，同时赋予酒店调性，如黑椒西冷牛肉粒、蒜香肋排、腰果鸡丁等；
- 针对春节等节假日特殊消费场景，开发如锦绣盆菜、富贵松鼠鱼等节日属性的单品，同时开发产品礼盒，满足年夜饭消费场景。

针对上述产品开发策略，锦江御味建立专门工作室进行产品开发与试吃，同时研发团队充分发挥集团资源及自身优势，从源头挖掘各地特色美食和优质食材，经过多轮次的研发、试吃，确定口味后再与工厂端对接，在保证口感风味的基础上实现工业化转化。2022年锦江御味研发团队共开发新品53款，产品部门的研发预算为一百万元，相对应锦江御味2022年预制菜业务营收为近五千万的营收，研发占营收的投入比达2%，后续随着产品线的延展及地区特色产品的开发，这一比例还会进一步提升。

供应商管理

近年来，我国有发生三聚氰胺、地沟油、塑化剂等一系列食品安全问题，引起了消费者对食品安全和权益保护意识的增强，以及政府部门对食品安全日益严格的监管。预制菜从原材料采购到加工再到销售的跨度较长，涉及菜品加工、冷链保鲜等多个环节。受限于冷冻保存技术，食材在长时间运输、加工过程中易出现不新鲜、腐败等问题，容易造成食品安全隐患。锦江御味在食品安全管控主要如下：

锦江御味目前预制菜产品为外协代工模式，2022年共开发有18家预制菜供应商，共涉及20家预制菜代工厂（海天下公司下面有3家代工厂），这20家代工厂中有17家通过了食品安全相关体系认证，涉及HACCP、ISO22000、FSSC 22000、BRC等体系。

针对供应商，锦江御味除了对供应商进行索证索票管理（收集所有供应商/代工厂收集了相对于的营业执照、生产许可证/经营许可证等相关证件，并建立台账），同时充分利用集团资源，集团内联动，审核机构以上海市食品研究所有限公司为主，欧陆分析检验检测认证有限公司、通标标准计算服务（上海）有限公司为辅，对20家代工厂进行了审核，其中A级4家，B级6家，C级10家，全部通过审核。

食品添加剂使用原则

a.基本要求：

不应对人体产生任何安全危害；
不应掩盖食品腐败变质；

不应掩盖食品本身或加工过程中的质量缺陷或以掺杂、掺假、伪造为目的而使用食品添加剂；

不应降低食品本身的营养价值；

在达到预期效果的前提下尽可能降低在食品中的使用量。

b.食品添加剂的使用必须符合GB 2760标准要求，在该基础上，尽可能实现“清洁标签”。



产品管理

为确保产品符合要求,2022年锦江御味在产品端做了以下工作

产品标签

新品(53款)委托上海华测品标检测技术有限公司、普研(上海)标准技术服务有限公司进行了标签第三方审核,并取得合格报告

产品营养成分

要求各供应商对其供我司产品进行营养成分进行第三方检测,并提供产品营养成分第三方检测报告

产品外检报告

53款新品均取得合格的全项目外检报告

产品入库检验

根据来料检验相关管理办法,对入库的食品相关产品进行抽检,同时基于风险及成本考量,新品前三个批次连续抽检,未出问题之常规品,每月抽检一次。2022年共抽检341批次,其中有问题批次为38个批次,根据问题严重程度让步接收17个批次,仓库返工挑拣3个批次,部分退换货10个批次,退换货8个批次。

消费者售后服务

2022年共发生质量类的客诉53起(含工单及非工单),质量客诉率为0.034%,其中主要为快递运输时间过长导致的产品解冻、变质的投诉,该问题为物流问题导致;涉及到异物的投诉,主要为头发异物客诉和小石子异物客诉(不排除恶意客诉可能),涉及到的产品包括蟹粉灌汤虾球、菠萝咕咾虾球、鲜肉酥饼、翡翠黑鱼片等产品。

在消费者客诉途径及处理主要有:

消费者沟通反馈途径

锦大师小程序在线客服 天猫旗舰店在线客服 客服语音电话:021-35036399 线下商超收银台或服务台

消费者投诉处理体系

- ▶ 客服按相关业务内容就消费者投诉,进行安抚、解答、解决,直至完全结案;
- ▶ 客服无法回复消费者投诉内容时,将先行向消费者致歉,做好情绪安抚,再完整记录消费者的投诉内容,建立跨部门协同工单至对接人员,对接人员2小时内处理并回复消费者,直至完全结案;
- ▶ 客服跟踪处理时效与处理结果,超过2小时将与协同工单部门或公司负责人联系,催促直至完全结案;
- ▶ 根据业务需求,开展定期电话回访,并做好回访记录。

安全运行

锦江在线始终把安全放在首位,夯实安全经营坚实基础,注意排查整改安全隐患,对安全事故零容忍,进一步加强“党政同责、一岗双责、齐抓共管”的责任体系建设,坚持强化法规学习、落实对标措施、加强制度监管、规范岗位行为、开展打非治违、严格预案训练、夯实维稳对策、防范安全事故。

安全管理主要成效



安全管理目标

- 1 无较大火灾事故和恶性的刑事案件
- 2 无因工死亡事故,重伤事故控制在万分之二(人)以下,轻伤事故控制在千分之三(人)以下
- 3 重大交通死亡事故低于万车辆数的万分之九
- 4 交通违法率≤55%
- 5 百万公里有责事故数低于9起
- 6 隐患排查和整改率:100%
- 7 员工安全生产教育培训率和特种作业人员持证上岗率:100%

安全管理方针

预防为主、综合治理



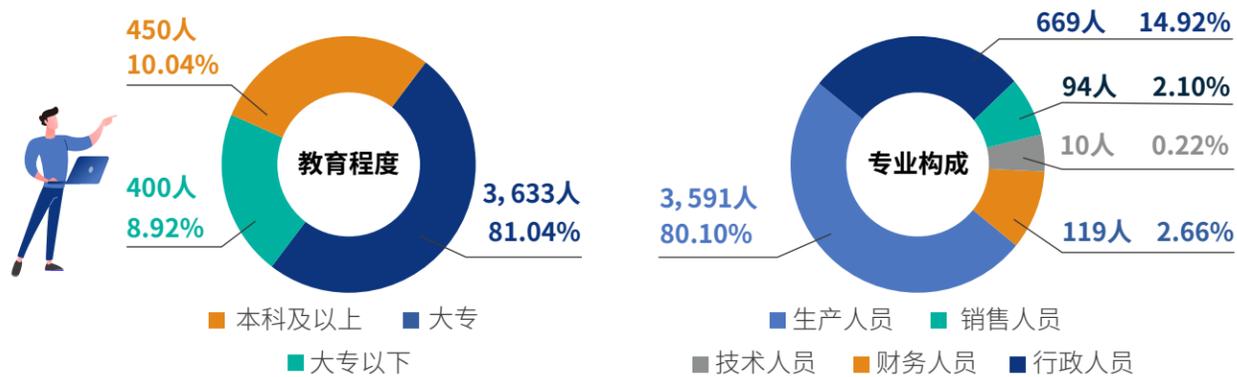
员工关爱

公司全力打造企业与职工和谐发展的“命运、责任、荣誉、利益”共同体，高度重视和保障员工的合法权益，努力构建员工利益保障体系；不断丰富员工的业余生活，持续提高员工的幸福感；建立困难帮扶体系，加大对一线职工、困难职工的关心力度，关怀关注特殊员工群体，营造企业和谐氛围。

员工组成

公司严格遵循《公司法》《劳动法》等法律法规和国际公认的人权规范，在招聘和用工期间，不因员工性别、年龄、学历等差异区别对待，为每一位员工提供平等的就业和竞争机会，打造多元、包容的工作场所。

截至2022年12月31日，我司在职劳动合同制人数4483人，劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。



业余生活

“妇女节”前夕，锦江在线工会8位“女神”聚巾帼英才，展靓丽风采，参加锦江国际“三八”女神节“有模有样”时装秀比赛并获得“创意优胜奖”。



9至11月期间，锦江在线工会承办锦江国际首届集团职工体育节大赛电竞项目赛事，激发职工爱党爱国爱锦江的热情，弘扬锦江人团结向上，协作拼搏的锦江精神。锦江在线工会获得“优秀组织奖称号”。



11月中旬，锦江在线工会组织7支队伍共29名党员干部员工参加“未来锦World”锦江国际首届集团职工体育节，锦江在线代表队群英团结、拼搏超越，勇摘2银2铜佳绩。



公司下属锦江低温、锦海捷亚、齐程网络等3家企业工会，分别组织开展羽毛球比赛活动，参与总人数达到300余人。



员工福利

所属企业工会共组织420名员工参加“看锦江、品锦江、爱锦江”工会主题游文旅活动。

推动职工内购活动,通过整合集团内部资源,以价格让利,开展线上内购,让员工员工得实惠。

公司下属吴泾、茂昌尚海两家企业对职工食堂、厨房进行改建,持续提升员工“获得感、幸福感”。

“品锦江”系列活动中,所属企业工会发放预制菜礼券867份,惠及公司所有员工。



员工帮扶与慰问

困难员工帮扶

认真梳理排摸直管企业帮困对象,及时发放慰问金,春节以及“七一”期间为3位一线困难职工发放慰问金。同时,下属低温公司工会为3名困难职工“点亮微心愿”。



高温人员关怀

7至9月期间,在公司党委的带领下,锦江在线及所属企业工会组织实施高温慰问“送清凉”活动共计24次,慰问企业22家,慰问职工1438人/次;组织开展防暑降温劳动保护培训234人/次;组织开展高温作业岗位专项健康体检12人/次。



员工健康与安全

职业健康体检

2022年度,员工体检及健康档案覆盖率100%。

工伤亡率

2022年度,公司工伤率0.05%;未发生工亡。

社会公益

公司积极关注民生、回报社会。倡导党、政、工、团齐抓共进开展工作,积极参与“脱贫攻坚”等区域重大工作,弘扬中华民族传统美德,热心参与社会公益事业,助力创建美好社区:鼓励引导全体员工积极投身公益、奉献社会,用实际行动践行社会主义核心价值观,共同营造幸福和谐家园。

案例一:提供仓储及配送服务

2022年,锦江低温下属新天天公司为集团1152吨捐赠物资提供仓储及配送任务。此外,公司受民政局委托,为外地捐赠上海100家养老院的1万公斤生猪肉免费提供储存和配送。吴泾冷藏公司无偿为社会医疗机构共计10吨餐食提供冷藏存放服务,得到社会机构高度肯定。



案例二:服务社会彰显社会责任

受杨浦区平凉路街道委托,茂昌、尚海公司将“麦子妈妈”捐赠给社会工作人员的1155箱冷冻物资及时入库储存。落实3110箱“元气早餐奶”进场堆放,以及光明集团捐赠给孤残失独老人的关爱物资入库储存,贡献出企业的一份力量,充分彰显企业社会责任。



环境责任

公司始终坚持绿水青山就是金山银山理念，积极承担生态文明建设责任，系统开展污染防治、环境保护和生态文明建设。紧密关注生物多样性保护、气候变化等可持续发展议题，将环境保护与管理运营、业务发展有机统一，不断提升资源综合利用水平，不断完善环境保护措施，探索开展环境保护等升级研究，深度融入可持续发展战略，让“建设美丽中国，守护碧水蓝天”成为可持续发展的不竭动力。

环境管理组织体系、制度、应急机制等

根据上海市人民政府有关车辆减排达标的规定要求，公司主动、有序推进黄标车和排放不达标老旧汽油车报废，锦江汽车公司更新了千余辆新能源出租车投入运营，紧密与新能源厂商保持沟通，积极关注探索新能源车辆运营发展之路，保障运营系统的同时进一步营造和提升城市宜居、宜行的绿色生态环境。与此同时，公司所属各企业充分利用“峰、谷、平”用电制度，在库房温度能保证的情况下，机房压缩机都在规定的谷段时间开机，降低企业生产成本。

具体措施：

- 1 油耗考核，节奖超罚
- 2 利用车载GPS设备，检查车辆行车轨迹，减少空驶公里，节约能源
- 3 网络平台管理、调度中心日常管理、驾驶员使用设备管理、电调车辆奖励与处罚
- 4 车载智能终端操作标准、考核指标与收费标准、奖励与处罚

环保案例

案例：服务社会彰显社会责任

根据上海市人民政府有关车辆减排达标的规定要求，主动、有序推进黄标车和排放不达标老旧汽油车报废，公司全年完成800余辆新能源车的更新，新能源出租车占比达到94.58%，同步完成800余辆旧车处置工作。紧密与新能源厂商保持沟通，积极关注探索新能源车辆运营发展之路，保障运营系统的同时进一步营造和提升城市宜居、宜行的绿色生态环境。



指标索引表[CASS-ESG5.0索引表]

一级标题	二级标题	CASS-ESG5.0指标	GRI披露项
关于本报告		P1.2 P1.3 G3.7	2-2 2-3
报告前言	1.1公司简介	P4.1 P4.2 P4.3	
核心亮点	2.1专题一 2.2专题二		
公司治理	3.1ESG责任管理		2-29 3-2 3-3
	3.2商业道德	G1.7 G1.8	205-2
	3.3党建		
社会维度-员工	4.1员工雇佣	S1.1 S1.2 S1.3 S1.4 S1.8 S1.10	
社会维度-安全管理	5.1安全管理	S3.4 S3.8 S3.9 S3.10 S3.11	

社会维度-伙伴责任	6.1客户责任	S4.1 S4.3 S4.5 S4.7 S4.8	
	6.2负责任供应链管理	S5.3 S5.5	
环境维度	7.1环境管理	E1.1 E1.2 E1.3 E1.4	
附录		A4	
		A5	

读者反馈

尊敬的读者,您好:

非常感谢您阅读公司《2022年度社会责任报告-暨环境、社会及治理(ESG)报告》。我们非常关注您对报告的意见,为推动公司在环境、社会、治理方面的工作提升与改善,请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们,以便我们对报告持续改进。

邮寄地址:上海市延安东路100号21楼

电话:(021)63218800

电子邮箱:shenyun@jjtz.com

1、对于公司来说,您的身份是?

政府 员工 合作伙伴 媒体 社会公众 环保机构 媒体 其他(请注明)

2、您对本报告的总体评价:

很好 较好 一般 很差

3、您认为本报告结构安排和表现形式:

合理 较合理 一般 很差

4、您认为本报告披露的信息质量

很好 较好 一般 很差

5、您对公司《2022年度社会责任报告》还有哪些建议或意见,欢迎提出



上海锦江在线网络服务股份有限公司
SHANGHAI JIN JIANG ONLINE NETWORK SERVICE CO.,LTD.