

金陵饭店股份有限公司 2011 年度社会责任报告

金陵饭店股份有限公司（以下简称“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、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

企业社会责任（Corporate Social Responsibility，简称 CSR），是指企业在创造利润最大化的同时，还应对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及公司股东、债权人、员工、顾客、供应商、社区等利益相关方所应承担的责任。随着经济的发展、社会的进步，企业社会责任越来越为人们所关注，已成为衡量一个企业优劣的重要标准。企业只有自觉践行社会责任，才能彰显自身价值、成就千秋基业，赢得社会的广泛尊敬和信任。

金陵饭店股份有限公司（以下简称“公司”或“金陵饭店”）从长远可持续发展的战略高度，坚持企业公民高度的社会责任感，从“追求利润最大化”上升到“追求效益最优化”的更高境界，不断强化社会责任体系建设，将社会责任贯穿于企业品牌、战略、经营、管理和文化的每个环节，注重股东、顾客、员工、供应商、社会等利益共同体的和谐共赢，积极推进环境保护、厉行资源节约、投身社会公益事业，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，促进了公司“经济、社会、环境”三重绩效的和谐发展。

公司将履行社会责任、促进持续发展作为企业的核心理念和价值导向，作为创造核心竞争力、提升民族品牌的重要战略，在长期经营发展活动中，不仅致力于为股东创造价值，也为员工、顾客、供应商及社会公众谋求福祉，并充分尊重和保护环境、支持社区建设、促进社会和谐，在中国酒店行业中发挥表率作用。

公司 CSR 价值观：践行社会责任，构建和谐金陵，创造百年民族品牌

致力于提升品牌影响力、国际竞争力和持续发展力，为股东创造盈利空间；

致力于凝聚人、引导人、激励人，塑造高素质团队，为员工打造成长平台；

致力于为宾客提供超越期望值的高品质产品和服务，为宾客营造温馨家园；

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。

金陵饭店股份有限公司将努力发展成为具有国际影响力的民族品牌百年企业。

公司 CSR 经营理念：以人为本，创新为魂，诚信守诺，互利共赢

《金陵饭店股份有限公司 2011 年度社会责任报告》以 2011 年度为重点，真实、客观地反映了公司在经营发展活动中，履行社会责任方面的主要工作。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能加强对本公司的了解和认知，公司也诚恳接受政府部门和社会公众的监督，以更好地履行企业的经济责任、社会责任和环境责任，为促进经济、社会、环境的和谐发展做出更大贡献。

第一章 股东与债权人权益保护

股东是保持企业永续发展的根源和动力，保障股东和债权人权益是公司的义务和职责。公司始终将强化投资者关系管理、保护全体股东权益作为进一步完善公司治理机制和内部控制体系的一项重要内容。

1、面对严峻的经济社会环境，公司将稳健经营、持续发展作为核心理念，着力健全法人治理架构，完善决策、执行、监督三重制衡机制，加大董事会自身建设，发挥董事会战略委员会、审计委员会等专门委员会的作用，强化对全资、控股子公司的管控与监督，以入选中国证监会“上市公司内控规范体系试点单位”为契机，开展了一系列内控提优深化工作，梳理修订了 135 项管控制度，系统优化了 680 项业务流程，将财务监控、审计监督、效能监察不断延伸，建立了“事前预警、事中监控、事后改进”三道防线的风险管控长效机制，推动了运行质量、治理水平和管控能力的三大提升。公司连续第三年在中国旅游业率先发布了《内部控制评价报告》、《企业社会责任报告》；荣膺“2011 中国最受尊敬上市公司”、“2011 中国上市公司最具投资价值 10 强”。2011 年 5 月，公司凭籍高效的公司治理、健全的内控体系、优良的经营绩效，三度蝉联“上市公司金圆桌奖优秀董事会”，成为中国旅游业唯一入选的上市公司。公司董事长李建伟女士六度蝉联“中国经济年度风云人物”，成为中国旅游业唯一上榜的企业领导者；董事会秘书张胜新再度荣膺“上市公司最具创新力董秘”。

2、公司加强宏观政策分析，深入研究战略规划，以“优化产业结构、提升发展

质量”为主线，以长远眼光、前瞻视野来谋划发展思路，注重稳健性与成长性相结合，确保“酒店投资管理、旅游资源开发、酒店物资贸易”三大板块的协同性和辐射力，推进了品牌运营和资本扩张的“双轮驱动”，实现了企业经营业绩的持续增长，品牌价值、发展质量和综合实力的显著提升，始终保持着中国酒店业的领先地位。在 2011 年经济环境复杂多变的严峻挑战中再度实现经济效益新的突破，全年实现营业收入 70037 万元，比上年增长 36.13%；实现净利润 11712 万元，比上年增长 4.14%。公司成立九年来经营业绩持续攀升，营业收入增长了 206%，净利润增长了 866%，总资产增长了 477%，净资产增长了 413%。目前金陵连锁酒店已达 112 家，客房总数逾 3 万间，遍布全国十省一市，在管五星级酒店数量位居全国第一，四度蝉联“中国最受欢迎本土酒店品牌”，荣膺“中国酒店业最具投资价值酒店管理公司”。

股份公司成立以来，先后获得国际级奖项 26 次，国家级奖项 38 次，省市级奖项 39 次。2011 年，公司作为全国服务业的唯一代表，摘取了中国质量最高奖——国家质检总局、国务院国资委颁发的“全国质量工作先进单位标兵”；五度蝉联世界品牌实验室颁布的全球服务业领域最高奖项——“五星钻石奖”。作为民族酒店品牌的唯一代表，金陵饭店六度蝉联中国酒店金枕头奖“中国十大最受欢迎商务酒店”，七度蝉联国际旅游业权威杂志《商旅》评选的“中国最佳商务酒店”。公司三度蝉联“江苏服务业名牌”，荣获“25 年，最受尊敬的 25 大江苏品牌”、“江苏省旅游饭店二十强”、“发展南京旅游业突出贡献奖”。世界品牌实验室指出，金陵饭店股份有限公司已成为中国酒店业创新发展的品牌典范。

公司始终坚持依法缴纳各项税收，2003-2011 年累计上缴税收 3.94 亿元，创造就业岗位近 4 万人，为推动经济发展、促进社会和谐作出了贡献。

3、公司在经营业绩稳步增长的同时，注重对投资者的投资回报，积极构建与股东的和谐关系。结合经营实际，公司制定了相对稳定合理的利润分配政策，让股东分享企业的成长收益和持续回报。自公司成立以来的 8 个年度内，公司累计向全体股东派发现金红利 10009.87 万元。

4、公司高度重视信息披露事务，制定了《信息披露事务管理制度》、《敏感信息排查管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》，修订了《内幕信息知情人及外部信息使用人管理制度》，对信息披露的原则、内容标准、机构与人员、信息收集与管理、披露职责与程序、保密措施与责任追究等方面作了详细规定，严

格按照相关法律法规的规定和要求自觉履行信息披露义务，并健全了信息采集制度、汇报机制、沟通机制、宣传机制、信息披露机制等，确保信息披露的真实、准确、完整、及时和公平，以利于公司股东及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及重大事项进展情况，保障所有投资者享有获取公司信息的平等权利。

5、公司资产、机构、人员、财务、业务完全独立于控股股东，独立承担责任和风险，并建立了防止大股东及其他关联方违规占用资金的长效机制，公平对待全体股东，确保股东享有平等的合法权益。公司加大力度实施投资者关系管理，系统实施了《投资者关系管理制度》，明确投资者关系管理的职能部门、责任人及专项管理规定。不断完善与投资者的沟通交流机制，通过电话、电邮、传真、接待来访、现场调研、投资者交流会、参加证券公司策略报告会、发布投资价值报告等多种形式，耐心、规范地回复投资者的各种咨询，积极与投资者进行交流互动；每月编制《投资者关系简报》、《公司股票分析报告》，在公司网站 www.jinlinghotel.com 建立了“投资者关系”栏目，公布了投资者信箱 securities@jinlinghotel.com，拓宽与投资者联系沟通的渠道，2011 年接待了近 130 人次投资者的调研、考察和咨询，为广大投资者及时了解公司经营发展、提出合理化建议创造了条件，建立了公司与投资者的良性互动，增进投资者对公司的关注、信任与认同，不断提高公司透明度和诚信度，尊重和维护所有投资者的合法权益，保持了投资者关系的持续健康发展。公司平等对待所有投资者，防止未公开重大信息泄露，杜绝针对不同投资者选择性披露的情形发生，在选举董事、监事时实行累积投票制度，充分保障了中、小股东的合法权益。

6、公司在注重对股东权益保护的同时，确保公司财务稳健与资产安全，充分考虑对债权人合法权益的保护，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其债权权益相关的重大信息，保障债权人的合法权益。

第二章 员工权益保护

人才是知识资本的载体，是核心竞争力的基础和创造力的源泉。公司视员工为企业发展最宝贵的资源，始终遵循“以人为本”的核心理念，坚持“员工第一”的用人导向，倡导“诚信、团结、专业、创新”的企业精神，积极推进人才强企战略，

着力健全人才机制，创新企业文化，为员工“发展有空间，价值有体现，生活更幸福”创造条件，实现企业和谐发展与员工共同成长。

1、通过 29 年的高星级酒店运营与企业文化建设，公司培养并储备了大量优秀的酒店专业化人才。现有员工中 60%是与饭店共同走向成熟的各类岗位骨干，300 多位骨干先后被派往境外高校和著名酒店集团培训，60 多人赴海外长期研修，80% 以上的中高层管理人员有 25 年以上的酒店管理经验，员工队伍的整体国际化程度很高。

2、公司注重内部生态环境的创造，构筑“员工与企业同成长、共受益”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。系统实施人力资源规划、开发与管理，完善职业生涯发展规划，优化激励约束机制，修订薪酬分配方案，加大人才引进储备力度，塑造以诚信和责任为导向的团队精神，营造了公平公正、和谐开放的人文环境。2011 年，公司共吸纳社会专业人才、应届大学生 51 名，人才库已储备各类人才 680 名。公司员工满意度达 95.8%；员工流出率仅为 5.7%，远低于行业 25%的平均水平；工作 10 年以上的员工占 70%，15 年以上的占 52%，保持了长期持续的稳定性和凝聚力。

3、公司坚持针对性、前瞻性、系统性相结合，加大专业化培训体系建设，锻造与提升人才发展平台，健全培训网络、加强梯队建设，为规模经营和开拓发展积蓄后续资源。以培育学习型组织、提高专业竞争力为抓手，创新了培训的理念、内容和形式，2011 年策划了“为企业发展培养匹配的人才团队”主题培训，组织了六期服务质量研讨会，设立了“金陵讲坛”、“金陵悦读坊”、“快乐英语/韩语吧”，实施了“服务品质与危机处理”、“饮食与养生”、“红楼梦文化沙龙”等 60 多项主题培训，实施了部门交叉培训、E-LEARNING 网络培训、户外拓展训练，举办了英语等级考试，共开设培训课程 952 门，培训课时 2227 小时，受训 15039 人次。自 2000 年起，金陵饭店成为位居全美高校旅游系科榜首的美国普渡大学在亚洲唯一的实习基地，迄今已成功接待普渡大学 11 批 65 名旅游酒店系学生在店实习，均圆满完成了为期五个月的岗位培训和调研实践；“金陵”也先后派出 86 名管理人员和技术骨干赴普渡大学研修。公司创立的“产业与教学跨国合作模式”已成为业内典范，走在国际旅游业的前沿。

4、公司深入开展群众性合理化建议活动，引导员工立足岗位实际，创新经营、提升服务、开源节流、技术革新、保护环境，倡导爱岗敬业、爱店如家、爱护自然的良好风气，形成了一整套征集、反馈、落实、奖励和创新成果发布制度，每年收到员工合理化建议 500 多条，采纳率达 54%，创造经济效益近百万元。公司因而获得“江苏省合理化建议与技术改进组织管理先进集体”称号。

5、公司在管理上高标准、严要求的同时，精心耕耘员工的“温馨之家”，将人文关爱建立在员工的喜怒哀乐之上，充分激发了员工的忠诚感、归宿感。公司坚持以人为本，实施了员工关爱计划、员工保障体系，有计划、分步骤地提高员工收入水平，按国家规定提供“五险一金”（医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险和住房公积金），连续五年被南京市政府、南京市社会保障局评为“社会保险扩面征缴先进单位”和“社会保险费申报缴纳 A 级信誉单位”。公司还为员工办理了企业年金以及补充医疗保险、团体重大疾病保险、工伤责任保险、意外伤害保险、家庭财产保险、雇主责任险等商业保险；每年为员工组织免费健康体检，关注和跟进员工健康状况，向每位员工发放了南京景区游园年卡，专门开设了职工读书室、健身室、医务室、保健室，为员工营造了和谐、健康、愉悦的人文环境，体现了公司对员工的责任感和人文关爱。

6、公司注重员工的安全生产和劳动保护，注重对员工的安全教育和培训，针对不同岗位每年定期为员工配备必要的劳动防护用品及保护设施，并开展多种形式的宣传教育、技能竞赛、模拟训练等，坚持每月一次的消防安全专项检查和日常消防安全巡查，定期组织员工参加突发事件应急处理和消防安全演练，有效提高了员工的安全防护意识和自我保护能力。

7、公司积极开展创先争优活动，组织先进标兵赴欧洲学习考察，举办了羽毛球比赛、环玄武湖健身走、攀登紫金山活动、“和谐家庭、多彩世界”职工摄影展等丰富多彩的文体活动，营造了“快乐工作，快乐生活”的文化氛围。2011 年，金陵饭店前厅销售党支部被省国资委党委授予“省属企业先进基层党组织”称号；前厅部、中餐部梅苑餐厅分别被省部属企事业工会授予“工人先锋号”、“五一巾帼标兵岗”。

公司将企业文化赋予新的时代内涵，积极引导员工牢固树立诚信、责任、求实的观念，将永不满足和创新、创造精神放在企业文化建设的重要位置，以发展吸引人，以事业凝聚人，以业绩激励人，以关爱留住人，推进了企业文化软实力向企业

生产力的转变，保证了企业长远发展的和谐与永续。

第三章 供应商与顾客权益保护

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。

1、公司按照诚实守信、合法合规、互惠互利的原则，与供应商保持了长期良好的合作关系，严格遵守并履行合同约定，充分尊重并保护供应商的合法权益，严格保护供应商的秘密信息和专有信息，从未侵犯供应商的知识产权。在加强与供应商业务合作的同时，积极开展经验交流，协助供应商解决技术难题，提高产品品质，帮助供应商共同成长。

2、公司遵循公开透明、优质高效、防范风险的采购管理原则，不断完善采购规范、流程与机制，推行公开招标、阳光采购，建立公平、公正的评估体系，为供应商创造良好的竞争环境，杜绝暗箱操作、商业贿赂和不正当交易情形。大力实施物流系统电子化建设，将“金陵饭店采购物流系统”打造成酒店业电子采购的示范样板，通过金陵饭店电子采购网站(www.jinlingsource.com)向社会公布近万项酒店物资品种、价格、数量、标准等信息，广泛吸引国内外供应商报名竞价，通过综合评估最终确定供应商，并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，淘汰不合格者，补充新的合作伙伴。目前，已建立 4500 多个酒店物资品种、380 家供应商实现网上交易，系统的高效运作和规模效应大幅降低了酒店运营成本，也提高了物资采购的透明度和工作效率。

3、针对 CPI 持续攀升、市场竞争加剧、扩建工程施工等多重影响，公司积极创新酒店经营，加大销售推广，提升收益管理，强化成本控制，进一步巩固了高端市场占有率。全面升级了“金陵市场营销系统”，系统直接订房量达到每月客房总量的 78%；与 PEGASUS、EXPEDIA、HRS、PRICELINE 等全球分销巨擎建立了战略合作，与在宁 92%的世界五百强企业签订了全球订房协议；与「亚洲万里通」、招商银行、六大航空公司等近 20 家跨行业品牌企业结盟，共享数百万高中端忠诚客户等资源；大力发展金陵贵宾会员，丰富常客奖励计划，建立目标客户数据库，贵

宾会员总数已突破 65 万名、遍布 160 多个国家，饭店常住客比例达到 62%。饭店加大餐饮经营创新力度，在业内率先成立食品研发中心，每月推出 30-40 道创新菜，创制了具有针对性、时令性、地方性、营养性、创新性的“新五性”菜肴；推出了“绿色有机健康美食展”、“至味潮州菜”、“红楼美食特选”、“日耳曼美食之旅”、“28 周年金陵经典美食回顾”等系列餐饮活动，深入挖掘餐饮文化特色，提升精品环境和餐饮附加值，加强原材料源头采购和成本控制，不断向高层次、精品化、生态化发展。2011 年金陵饭店实现客房收入 1.14 亿元，餐饮收入 1.49 亿元，再度创造历史新高，在江苏酒店业继续保持第一，在全国酒店业名列前茅。

4、公司把提升质量视为道德规范，把追求卓越作为永恒目标，以提升内涵、创新文化为抓手，积极导入卓越绩效体系，推动了金陵饭店从“质量管理”到“质量经营”的提升，在全国服务业领域率先创立了融国际标准、中国文化、本土特色为一体的“细意浓情 4-8-32”质量经营模式，体现了“细在精准、意在卓越、浓在超值、情在人文”的丰富内涵。在 2011 年 9 月 27 日国务院主持召开的质量工作座谈会上，公司李建伟董事长作为全国服务业的唯一代表，汇报了创新质量经营的理念和实践，得到国务院副总理王岐山等中央领导的高度评价。

5、公司强化“以客为尊，追求卓越”的服务理念，在酒店经营中融入人性化设计、精细化管理和亲情化服务，坚持“用心、贴心、专心”，“珍惜每一次服务机会”，时刻把握让客人愉悦、惊喜、感动的“三个时刻”，推出了睡眠关爱计划、金牌管家式服务、会议策划顾问、城市咨询向导、侍酒师、营养师等数十项超值服务，建立了宾客意见沟通、反馈、改进机制和立体化、多层次监控考核体系，完善了服务质量预警机制、营运质量评价机制、突发事件应急处理机制，充分体现了金陵专业化、国际化水准。饭店在对宾客长达半年的睡眠状况调查后，度身定制了“享梦金陵”——睡眠关爱计划，不仅安装了双层防噪隔音窗，还升级换代了全套床寝用品，床具选用国际脊骨神经科学协会唯一认证的独立袋装弹簧床垫，棉织品采用新型“40ST 单经双纬”编织方法，配以蓬松透气的冬夏被褥，还准备了荞麦、薰衣草、决明子、太空记忆棉等九款枕头供客人选择，同时以灵芝、酸枣、龙眼、茯苓等原料研制了“安神助眠小点心”，带给客人清新舒适的睡眠体验。

6、金陵饭店 1983 年开业至今，多次成功接待江泽民等党和国家领导人，美国前总统布什、法国前总统密特朗、法国前总理莫鲁瓦、德国前总统约翰内斯劳、德

国前总理科尔、德国总理默克尔、意大利前总理达莱马、意大利总理普罗迪、奥地利总理许塞尔、新加坡内阁资政李光耀、古巴国务委员会主席卡斯特罗、越共中央总书记农德孟、越南总理阮晋勇、朝鲜总理崔永林、丹麦亲王亨里克、联合国秘书长潘基文、国际奥委会主席罗格、香港特首曾荫权、澳门特首崔世安、中国国民党荣誉主席连战和吴伯雄、台湾亲民党主席宋楚瑜、台湾新党主席郁慕明等国际政要数百位，美国福特、通用电气、英国 BP 石油、德国西门子、瑞典爱立信、韩国 LG 等世界五百强的董事长、总裁等各界精英和社会名流 5 千余人次，承接第三届亚欧会议、第十五次中国—东盟高官磋商、第十二次中欧领导人会晤、中国—伊拉克经贸合作论坛、第四届世界城市论坛、辛亥革命百年庆典等高端商务活动和国际会议 3.3 万批次；29 年来累计接待 160 多个国家、2300 万人次的宾客，彰显了中国人管理酒店的品牌形象和国际水准，细意浓情、体贴入微的高品质服务深受海内外宾客广泛好评。2011 年，根据江苏省质量协会的第三方客户满意度测评（CSI），金陵饭店客户满意度为 96.56%，客户忠诚度为 99.50%，企业形象指数为 96.93，均处于行业最好水平。

世界旅游组织（WTO）秘书长弗朗加利十分赞赏金陵饭店为中国旅游业做出的突出贡献，他在酒店欣然题词：“我有幸在中国参观了许多城市，也住过许多酒店，金陵是这些酒店中最出色的一家。对于你们的全体员工能够提供如此优质的服务，我倍感欣慰！”忠诚宾客的赞誉俯首皆是：“你们是在用情、用心、用真诚暖化着每位宾客，我们深切感受到金陵饭店人性化的服务再次走上了新高度！”“金陵的每个细节无微不至，体现了无比关怀，从服务员身上，我们看到了中国酒店业的美好未来！”金陵饭店独具魅力的“细意浓情”已升华到一个全新境界，成为酒店业的服务经典。

第四章 环境保护与可持续发展

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，创建资源节约型、环境友好型企业，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。金陵被绿色旅游饭店万里行组委会授予“中国创建绿色旅游饭店优秀组织管理奖”，金陵多家连锁酒店荣获“中国优秀绿色旅游饭店奖”。

1、公司募集资金投资项目——金陵饭店扩建工程根据《环境保护法》、《建设项目环境保护管理条例》等有关法律、法规，认真进行了环境影响评价分析和论证，在项目建筑设计及设备选用时充分考虑降低对运营环境影响的方案，在项目施工过程中积极采取措施将施工现场的烟尘、噪声、废气、废水、固体废弃物等污染控制在法律、法规和施工管理规定的范围内，在项目投入运营后也将严格按照国家标准执行一系列环境保护措施。本项目已通过江苏省环境保护厅出具的工程环保批复，同意本项目工程建设。本项目地处南京市中心 CBD 区域，“亚太商务楼”建筑四周将建造 16000 平方米的广场和绿地，种植草坪和观赏树木，设置喷泉等园林景观，被称为打造南京“绿色心脏”，将更好地美化提升南京“人文绿都”窗口形象，体现品牌企业的高度责任感。

2、公司在打造民族酒店品牌的同时，始终致力于引领业界方向，坚持高度的社会责任感，致力于提升健康生活品质、缔造美好生活空间。在业内率先打造国际化生态酒店，将生态文明和低碳理念融入“绿色管理”。公司大力开展以“拥抱绿色生命，热爱金陵家园”为主题的绿色环保活动，强化员工的社会责任感和绿色环保、健康文明意识，大力推广绿色及有机食品，倡导“绿色”的消费观、生活观、环境价值观，与宾客共同致力于生态环境改善、自然资源保护、能源和原材料节约等，取得了良好成效。

3、金陵饭店健全了食品安全长效机制，从餐饮采购源头抓起，不断丰富产品生态内涵，深入挖掘绿色生态食材，在溧水县建立了 50 亩“金陵饭店有机蔬菜基地”并不断扩大范围和品种，推动金陵餐饮步入“有机时代”，打造了从餐桌到田间可溯源的食品安全供应链。饭店采用国家专门等级评定机构认证的无公害农产品、绿色农产品和有机农产品，所有菜肴均不添加味精，原材料均来自良好的生态环境，如大米是产自淮北地区的有机大米，著名的“金陵盐水鸭”则严格选用 4 斤重左右、生长在无污染环境中的麻鸭精制而成。饭店健全了 HACCP 食品安全保障体系，坚持供应商准入和评价机制，与所有供应商签订了食品安全质量承诺书，严格执行质量、安全标准和检测制度，把好采购、验货、加工、贮存、烹饪的每道环节，确保了食品安全和规格水准，为提升健康生活品质做出了不懈努力。

4、公司加大能源控制力度，积极探索“低碳经营”、“合约节能”新模式，坚持节能减排、挖潜创效，采用智能空调、新型喷淋、变频水泵、余热回收、锅炉酸洗等一系列节能减排措施，2011 年共节电 31 万度，节约天然气 19 万立方，节水率达

12%。金陵饭店被国家节水办授予“全国宾馆（酒店）节水示范单位”。

5、公司积极利用休闲度假旅游新趋势及“低碳经营”、“绿色生态”理念，在江苏盱眙县投资开发了“金陵天泉湖旅游生态园”（紧邻国家 AAAA 级风景区铁山寺国家森林公园），打造融高端酒店、生态旅游、休闲度假、养生养老为一体的高端生态旅居目的地。项目总投资 10.14 亿元，建设期 6 年，规划面积 1269 亩，建筑面积 26 万平方米，由国际会议度假酒店区、养生文化区、原生态低密度住宅区三大区域组成。公司注重前瞻性规划和保护性开发，精心组织方案设计、招投标和建设施工。截至 2011 年底，紫霞岭五星级会议度假酒店、SPA 已完成主体封顶，玫瑰园首幢养生养老公寓及配套服务会所完成桩基验收。该项目把自然资源与建筑视为一个有机的生命体，规划设计按照地形走势，保护原有地形风貌，五星级度假酒店要求不让一滴污水流入天泉湖中，确保“零排放”。项目有条不紊的扎实推进，为探索生态旅游和养生养老新业态夯实了基础。

第五章 公共关系与社会公益事业

公司将回报社会视为企业发展应尽的责任和义务，在推进公司经营发展的同时，注重企业的社会价值体现，注重考虑社区整体利益，积极参与社会公益事业，长期构建和谐、友善的公共关系，以高度的社会责任感在促进区域经济、扶贫帮困、赈灾救危、志愿服务等多方面作出努力，为促进经济发展、增进社会和谐做出贡献。

1、公司依法规范经营，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。

2、积极参与社区活动，将企业和社区的共同发展紧密联系，广泛与社会群体保持密切联系与合作，开展各种形式的社区服务和公益活动，实现企业与社会和谐互动。公司始终与业界及各类协会、社团保持良好沟通，坚持遵循并不断创新酒店行业标准，维护公平的竞争环境，为推动酒店业、服务业发展、建立良好经济秩序做出了贡献。公司充分了解和听取股东、顾客、供应商、社区对公司的意见、建议和期望，共同维护和改进关系，促进社区和谐。

3、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，主动参与各项公益活动，为共建和谐企业贡献力量。公司积极资助扶贫点——东海县李埝乡五联村举办“读万卷书、行万里路”游学公益活动，多次组织员工参加义务献血，开展志愿者服务，向连云港东海县捐献寒衣和生活用品 5992 件，引导员工在扶贫济困、赈灾救危等方面开展了一系列常态化活动，充分体现了企业的凝聚力和社会责任感。

履行社会责任，做优秀企业公民，实现企业与社会、自然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。公司将以连续第四年发布社会责任报告为契机，接受政府部门和社会各界的监督，切实贯彻落实科学发展观，坚持“寓义于利”的社会责任观，不断完善社会责任体系建设，提升公司社会责任竞争力，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，为创建具有国际影响力的百年民族品牌而不懈努力！

金陵饭店股份有限公司

2012 年 3 月 21 日