

## 金陵饭店股份有限公司 2012 年度社会责任报告

金陵饭店股份有限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”）着眼于创建百年民族品牌、实现长远持续发展的战略目标，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，实现了企业、社会、环境和谐共生的不懈追求。

公司将履行社会责任、促进持续发展作为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 2012 年度社会责任报告》以 2012 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、面对复杂严峻的经济环境，公司将稳健经营、持续发展作为核心理念，不断健全法人治理架构，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，强化战略规划、投融资决策、风险管控等职能，构建了规范发展的内生机制。加大内控体系提优深化，强化效能监察、财务监控、审计监督，对各层面、各环节进行全面筛查、对标梳理和风险评估，修订完善了 165 项管控制度，系统优化了 730 项业务流程，组织编制了 20 多万字的《内部控制管理手册》，形成了科学高效的内部控制与风险管理体系，推进了运行质量和治理水平迈上新的台阶。公司连续四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》；2012 年 5 月，凭籍高效的公司治理、健全的内控体系、优良的营运绩效，四度蝉联“上市公司金圆桌奖优秀董事会”，成为中国旅游业唯一上榜的上市公司，公司治理绩效保持了上市公司的领先水平。公司董事长李建伟女士七度蝉联“中国经济年度风云人物”，荣获“2012 年度中国最佳管理人物”大奖；董事会秘书张胜新三度荣膺“上市公司最具创新力董秘”，荣获“金治理·社会责任公司董秘奖”。

2、2012 年，是公司上市后面临内外部挑战最为严峻和困难的一年。公司加强

宏观经济分析，切实抓好战略规划，完善投资决策体系，以优化结构、提升品质、创新经营为主线，深化高效治理，强化风险管控，优化管理体系，创新文化建设，确保“酒店投资管理、旅游资源开发、酒店物资贸易”三大业务板块的系统性、协同性，推进了品牌营运和资本扩张的双轮驱动，实现了品牌价值、发展质量和行业竞争力的持续提升，始终保持着中国酒店业的领先地位。2012 年公司实现营业收入 60663 万元，比上年减少 13.38%；实现净利润 11019 万元，比上年减少 5.92%。公司成立十年来经营业绩持续攀升，营业收入增长了 165%，净利润增长了 810%，总资产增长了 451%，净资产增长了 462%。目前金陵连锁酒店突破 130 家，遍布北京及全国十一省，签约管理的五星级酒店总数位居全国第一，荣膺“2012 中国杰出本土酒店管理公司”。建筑面积 17 万平方米的金陵饭店扩建工程---“亚太商务楼”投入运营后，金陵饭店将成为江苏省最大规模的五星级酒店综合体。

股份公司成立以来，先后获得国际级奖项 30 次，国家级奖项 43 次，省市级奖项 40 次。2012 年，公司被国家人力资源社会保障部、国家旅游局联合授予“全国旅游系统先进集体”；四度蝉联世界 HR 实验室评定的“中国 TOP100 最佳雇主”，成为中国酒店业唯一上榜企业；六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，金陵饭店七度蝉联中国酒店金枕头奖“中国十大最受欢迎商务酒店”，八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”，并再次荣膺“中国饭店金星奖”。公司党委被江苏省委授予“全省创先争优先进基层党组织”。“金陵 Jinling”商标被国家工商总局认定为“中国驰名商标”，金陵品牌建设再度实现新飞跃。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，在品牌塑造、经营管理、卓越服务、创新发展、社会贡献等方面均体现了行业表率作用。

公司始终坚持依法缴纳各项税收，2003-2012 年累计上缴税收 4.76 亿元，创造就业岗位 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。完善投资者互动交流机制，与 50 多家证券机构、社会股东保持多渠道的高效沟通，并于 2012 年 7 月修订了《公司章程》中有关利润分配政策的条款，制定了《公司未来三年（2012—2014 年）股东回报规划》，对公司利润分配作出了明确的制度性安排，建立了持续稳定的利润分配政策，让股东分享企业的成长收益

和持续回报。江苏证监局对公司主动提高现金分红比例的举措予以赞赏并指出：公司加大现金分红力度，体现了公司努力回报社会的高度责任感，体现了公司对经济和社会效益持续提升的积极追求，对股东合理投资回报的高度重视。公司自成立至今，已累计向股东派发现金红利 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](http://www.jinlinghotel.com) 建立了“投资者关系”栏目，公布了投资者信箱 [securities@jinlinghotel.com](mailto:securities@jinlinghotel.com)，拓宽与投资者联系沟通的渠道，2012 年接待了 110 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，是企业提升品牌、推动发展的核心竞争力和重要软实力。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，以“构建和谐企业、打造幸福员工”为导向，以培育核心价值观、激活文化正能量为抓手，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，创新文化建设，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、公司构筑了“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。加强人力资源的规划、开发与管理，提速人才培养引进，完善职业发展规划，进一步优化以绩效为导向的薪酬分配体系、考核评价机制，建立人性化、长效化的激励保障机制，创造了“对内公平公正、对外开放包容”的生态环境。2012 年，公司共吸纳社会专业人才、应届大学生 97 名，人才库储备各类人才 700 名。公司员工满意度达 96.70%，员工工资水平连续三年保持两位数的增长；员工流出率仅为 6.47%，远低于行业 27%的平均水平；工作 10 年以上的员工占 63%，15 年以上的占 58%，员工队伍的凝聚力不断增强。

3、公司坚持针对性、前瞻性、系统性相结合，着力构建学习型组织，加大培训体系建设，多措并举打造高素质人才队伍，锻造与提升人才发展平台，为规模经营和开拓发展积蓄后续资源。2012 年，公司以“为企业培养与发展匹配的人才团队”为主题，组织了经营管理研讨会、服务质量分析会，设立了“金陵讲坛”、“金陵学习坊”、“快乐外语吧”，全年实施“细意浓情之我见”、“正能量加油站”、“饮食与养生”、“红楼梦文化沙龙”等 65 项主题培训以及部门交叉培训、E-LEARNING 网络培

训、户外拓展训练，开展了“金逗豆奖”优质服务竞赛活动。全年共开设培训课程 1053 门，培训课时 2469 小时，受训 17028 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，“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，为创新经营、提升服务、开源节流、技术革新、保护环境建言献策，倡导爱岗敬业、爱店如家、爱护自然的良好风气，不断完善征集、评价、实施、反馈和奖励机制，每年收到员工合理化建议 600 多条，采纳率达 60%，创造经济效益数十万元，公司获得“江苏省合理化建议与技术改进组织管理先进集体”称号。

5、公司以人为本精心耕耘“和谐家园”，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。公司系统实施了员工关爱计划，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”。公司还为员工续办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、雇主责任险等六类商业保险；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，专门开设了员工医务室、保健室，改造出新了职工更衣室、倒班宿舍、培训教室、员工活动室，营造了和谐、健康、愉悦的人文环境，体现了公司对员工的人文关爱。

6、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，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，严格落实安全目标责任制、全方位 24 小时巡查制度，坚持每月模拟消防演练、定期组织客人参与消防疏散演习，加大安全隐患的排查和整改力度等，建立了“层层把关、全员参与、防患于未然”的严密防控体系。多次修订《突发事件及公关危机应急处理预案》手册，明确了火警、停电、电梯故障、水管爆裂、传染病突发、食物中毒、意外伤害、财物损失、社会治安、恐怖事件、自然灾害、公关危机等 20 多类突发事件的监测、报告、处理程序、应对措施，

健全了督察制度和责任追究机制。通过三级培训网络，分层次、多渠道地开展风险管控培训，有效提高了员工的风险防范意识和危机处理能力。

7、公司全面深化创先争优活动，组织先进标兵赴欧洲学习考察，举办了“说你说我一金陵故事汇”才艺汇演、“和谐家庭”职工摄影展、店庆 29 周年橱窗展评、登山比赛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。2012 年，金陵饭店安全全部被省部属企事业工会授予“工人先锋号”；在 2012 年江苏省旅游星级饭店工装展示大赛上，金陵饭店以卓尔不凡、独具匠心的服装设计和热情自信、淡定大气的魅力风采一举夺得江苏省最高分，摘取了金奖第一名的桂冠。公司四度蝉联世界 HR 实验室评定的“中国 TOP100 最佳雇主”，成为中国酒店业唯一上榜企业，排名上升至第 26 位，更加彰显出金陵的品牌价值和独具的文化特质。

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](http://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营运成本，也提高了物资采购的透明度和工作效率。

3、面对金陵饭店扩建工程、新老楼对接施工、功能格局大幅调整带来的复杂艰巨挑战，公司坚持对设计、招标、采购、质量控制、安全管理等高标准、严要求，仅用 50 天工期完成了日本餐厅拆除和太平洋餐厅、扬子厅改造施工，并组织实施高压配电房、安全监控室等三十多项改造工程，实现了“边经营边改造，安全、质量、进度齐保共促”的突破。在异常严峻的经营环境下，努力克服多重不利因素，通过严谨的管理机制、高效的服务质量，以高分通过了五星级评定性复核检查，受到国家级星评员、旅游主管部门的高度评价。星评检查组指出：“金陵饭店是否能够经营得好，将影响着代中国人对中国酒店的信心！金陵饭店 29 年来保持了优秀的民族品牌形象，科学管理和质量经营水平位于中国旅游业的最前列，已成为中国五星级酒店的品质典范。”

4、针对经济下行压力加大、酒店业竞争加剧等多重影响，公司积极创新营销策略，努力挖潜增效，强化成本控制，提升收益管理，与全球旅游技术领导者 PEGASUS、EXPEDIA、HRS、PRICELINE 达成战略合作，使金陵预订系统与全球 GDS 分销引擎实现“无缝连接”；与在宁的近百家世界五百强企业均签订了全球订房协议；与 Asia Miles 亚洲万里通、招商银行、六大航空公司等近 20 家跨行业知名品牌结盟，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，贵宾会员总数已达 70 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“绿色有机美食展”、“新派川菜美食节”、“红楼美食特选”、“29 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。2012 年金陵饭店实现客房、餐饮收入 2.5 亿元，在江苏酒店业继续保持

第一，在全国酒店业名列前茅。

5、公司把提升质量视为道德规范，把追求卓越作为永恒目标，强化“以客为尊，追求卓越”的服务理念，以提升内涵、创新文化为抓手，推动了从“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“细意浓情 4-8-32”质量经营模式。“细意浓情”融合国际标准、传承中国文化、深耕本土特色，充分体现了“金陵是民族的，是世界的”。“细在精准、意在卓越、浓在超值、情在人文”的丰富诠释，已升华到魅力质量的全新境界，确保了金陵连锁管理模式和服务品质的标准化、专业化、系统化。2011年9月27日，国务院主持召开质量工作座谈会，公司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。

6、公司以获得“全国质量工作先进单位标兵”为契机，不断树立目标、自加压力，投入资金对客房、餐厅、设施设备、宾客用品提档升级，坚持精细化管理和人性化服务，时刻把握让客人愉悦、惊喜、感动的“三个时刻”，加强产品研发和服务设计，先后推出了睡眠关爱计划、金牌管家式服务、宴会会议顾问、侍酒师、点菜师、免费宽带等全新举措，创新研发花胶等替代鱼翅的新品菜肴，建立宾客意见沟通、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，在全国酒店业率先通过ISO9001质量管理、ISO14001环境管理、OHSAS18001职业健康安全管理三大体系的一体化认证，推动卓越绩效管理跃入了更高层次。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。

7、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、美国前总统卡特、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、韩国前总理李洪久、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 650 名，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 3.4 万批次；29 年来累计接待 160 多个国家、2310 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。2012 年，金陵饭店客户满意度为 98.26%，客户忠诚度为 99.32%，企业形象指数为 97.15，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！”

## 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。公司主动承担社会责任，配合提升南京“人文绿都”窗口形象，将正在建设的饭店扩建工程腾出宝贵空间，不仅主动退让拓宽道路、地铁建设用地，还在寸土寸金的新街口 CBD 配套建设 16000 平方米的城市中心立体花园，种植草坪和观赏树木，设置喷泉等园林景观，被媒体称为打造南京“绿色心脏”。

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，将生态文明融入“绿色管理”，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、公司健全食品安全委员会，完善了食品安全长效机制、HACCP 食品安全保障体系，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，扩大 50 亩“金陵饭店有机蔬菜基地”的品种和范围，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。特别是 2012 年 3 月起在江苏省酒店业率先停售鱼翅食品，得到国际环保组织、野生动物保护组织的高度评价和社会各界的广泛赞誉。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，加强供应商资质管理、采购流程控制和电子物流系统建设，严格执行质量、环境、安全标准和检测制度，严格实施食品添加剂使用管理规定，严把采购、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、公司坚持“绿色管理”，探索低碳经营模式，实施节能减排技改，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，2012 年共节电 10.53 万度，节约天然气 5.66 万立方，节水 2.27 万立方。

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”，打造全国一流的高端生态休闲旅游度假区。项目规划面积 1269 亩，建筑面积 26 万平方米，总投资 10.14 亿元，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 2012 年底，紫霞岭五星级精品度假酒店、玫瑰园首批五幢养生养老公寓及配套养生会所已完成主体竣工。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”。项目深入扎实的推进，为探索生态旅游和养老产业夯实了基础。

## 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，主动参与社会公益事业，为共建和谐企业贡献力量。公司积极资助扶贫点——东海县李埝乡举办“读万卷书、行万里路”游学公益活动，多次组织员工义务献血、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活动，向连云港东海县捐献寒衣、生活用品和办公用具 6000 多件，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。经江苏省文明委、教育厅、团省委等部门批准，公司与集团公司、盱眙县政府共同在

盱眙县“金陵天泉湖商务中心区”建设了省级青少年科普实践基地，以打造“星空下的心灵牧场”为主题，为青少年体验农村生活、学习科普知识、树立生态环保理念提供了一个示范性实践场所。

履行社会责任，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。公司将以连续第五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

2013年3月22日