

金陵饭店股份有限公司 2016 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，企业社会责任已成为实现经济可持续发展的重要路径，成为企业适应经济发展新常态、提升核心竞争力和可持续发展能力的重要战略举措。企业只有自觉践行社会责任，才能彰显自身价值、成就百年基业，赢得社会更广泛的尊重和信任。

金陵饭店股份有限公司（以下简称“公司”或“金陵饭店”）作为“全国文明单位”，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，不断强化社会责任管理体系建设并纳入企业总体发展规划，将社会责任融入企业的使命、价值观、愿景和经营理念，贯穿于企业品牌、战略、经营、管理和文化的每个环节，与企业改革发展、运营管理、依法治企相结合，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，铸造百年品牌

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：以客为尊，以员工为宝，细意浓情，追求卓越

公司 CSR 行为准则：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 2016 年度社会责任报告》以 2016 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。希望本报告能起到促进运营管理水平和企业形象提升、与社会各界沟通交流等方面的重要作用，不断增进社会各界对公司的了解和认同，搭建利益相关方的参与平台，公司也诚恳地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、面对复杂严峻的经营环境，公司将社会责任理念融入企业战略、重大决策和运营管理，加强董事会制度化、高效化建设，梳理规范分子公司法人治理结构，明晰董事会、经营层管理权责，建立多层次的目标责任管理体系，强化对重要业务和关键岗位的财务检查、审计监督，与分子公司签订经营目标、安全目标责任书，加强经营管控、预算管理和绩效考核，组织编制了 20 多万字的《公司内部控制管理手册》，连续八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》，形成了科学高效的内部控制与风险管理体系，进一步提升了治理机制和营运效率。公司摘桂“中国上市公司最佳董事会”，成为全国上市公司的治理标杆；被中国上市公司发展研究院评定为“中国上市公司最具核心竞争力 100 强”、“中国上市公司最具行业品牌影响力企业”。

2、2016 年，宏观经济环境依然复杂严峻，国内经济波动风险加大，受国家政策和市场环境影响，政府、国企公务消费减少，新增高星级酒店和国际知名品牌竞

争加剧导致客源分流，而酒店物资、人工、能源等要素成本费用呈上升态势，酒店经营和酒类贸易等业务持续承受冲击；房地产、金融等领域风险逐步显性化，公司跨区域开发和房地产经营面临政策、市场、营运等多方面考验；随着投资项目增加、人员结构多元化，组织管理和风险管控的难度也在不断加大。公司以强化品牌建设、创新发展内涵为主线，进一步完善治理管控，优化运营机制，提升管理品质，推进数字化变革，创新企业文化，实现了治理绩效、营运质量和品牌价值的持续提升。酒店主业板块经营业绩稳步提升；酒类贸易板块在行业困境中实现了扭亏为盈的转变；旅游公司业务板块取得新的突破，金陵山庄 2016 年营业收入比上年增长 43%。2016 年公司实现营业收入 83465 万元，同比增长 9.97%；实现利润总额 7559 万元，同比增长 19.74%。金陵饭店经营业绩在江苏酒店业 34 年保持第一；金陵连锁酒店达 128 家，遍布全国十九个省市自治区，管理规模位居“全球酒店集团 50 强”第 37 位，在管五星级酒店总数保持全国第一，“金陵”荣膺“中国最具影响力本土酒店集团”、中国酒店星光奖--“中国最佳酒店管理集团”。

公司成立以来，先后获得国际级奖项 37 次，国家级奖项 75 次，省市级奖项 54 次。2016 年，公司荣膺世界品牌实验室颁发的全球服务业领域最高奖项——“五星钻石奖”、世界金融实验室评定的“中国 50 家最受尊敬上市公司”；被国家旅游局授予“全国文明旅游先进单位”、“中国旅游饭店业优秀企业”；荣获中国质量检验协会授予的“全国服务行业质量领先品牌”、“全国质量诚信标杆典型企业”；被省委、省政府授予“江苏省文明单位”；被江苏省旅游局授予“江苏省旅游系统先进集体”。金陵饭店名列国家旅游局公布的“全国五星级饭店 20 强”第三位，十二度蝉联国际旅游业权威杂志《商旅》评定的“中国最佳商务饭店”；被中国会议产业大会授予“中国最佳会议酒店”，连续六年蝉联“TripAdvisor 卓越奖”。

公司始终坚持依法缴纳各项税收，2003-2016 年累计上缴税收 7.65 亿元，创造就业岗位 4 万多人，为推动经济发展、促进社会和谐作出了贡献。

3、公司加强与投资者的互动交流机制，通过上证所 e 互动平台、公司网站“投资者关系”专区、投资者专线、投资者信箱，对投资者关注的问题和媒体舆论及时采集、评估和反馈。与 120 多家证券机构保持多途径的高效沟通，并通过股东大会、投资者说明会、路演推介、接待现场调研、参加券商策略会、组织投资机构赴天泉湖考察等等多种形式，拓宽与投资者沟通交流、良性互动的渠道，增进投资机构和

社会公众对公司的关注、信任与认同，不断提高公司透明度和诚信度，保持了投资者关系的持续健康发展。全年共接待 267 人次投资机构和财经媒体的调研和考察，既为广大投资者及时了解公司经营发展、提振市场信心创造了条件，也通过加大对酒店转型创新、养老产业开发的广泛宣传，提升了金陵在资本市场的品牌形象和市值管理，引导投资者树立长期投资和理性投资的理念，营造了和谐共赢的投融资环境和价值投资氛围，为经营好资本平台、助推长期发展战略培植环境。公司注重对投资者的投资回报，积极倡导回报股东的股权文化，修订了《公司章程》有关利润分配政策的条款，制定了股东回报规划和合理的分红机制，让股东分享企业的成长收益和持续回报。公司自成立至今，已累计向股东派发现金红利 18560 万元。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。

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，切实保护所有投资者的合法权益。

5、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财富，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

1、通过 34 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。设立人才发展中心，完善人力资源分层级开发管理，梳理人才培养和激励政策，推进员工职业发展规划，拓宽专业技术人才成长通道，构建复合型人才梯队。健全人才考核、评价、培养、引进机制，进一步优化以绩效为导向的薪酬分配体系、人性化的激励保障机制，创造了竞争高效、充满活力的人文环境，形成了以发展汇聚人才、以人才推动发展的良性循环。2016 年，公司共吸纳社会专业人才、应届大学生 104 名；人才库已储备各类人才 780 名；员工满意度达 97.03%；员工流失率仅为 7.23%，远低于行业 38%的平均水平，员工队伍的凝聚力和归宿感不断增强。

3、公司坚持前瞻性、系统性、针对性相结合，以培育学习型组织、提高企业软实力为抓手，创新多层次培训体系建设，多措并举锻造与提升人才发展平台，为规模经营和后续发展输送人才、积蓄力量。2016 年，公司以“强化基础，迈向卓越”为主题，开设经营创新课程、卓越督导培训，与旅游职业院校建立战略合作，与南大联办“学历班”，与集团公司开设“飞鹰班”、“金陵学堂”中高层人才培训，组织了经营管理分析会、服务质量研讨会，设立了“金陵讲坛”、“金陵悦读坊”、“快乐外语吧”、“金陵文化网”，全年实施“动世界、新思维”、“管理角色认知”、“中外酒店品牌对比研究”、“商业模式经营与发展”等 120 项主题培训以及交叉轮岗培训、E-LEARNING 网络培训、英语等级考试等，开展了各系统技能竞赛、“金逗豆奖”优质服务竞赛活动，全年完成培训课程 1350 门，受训 2699 小时，受训人次达 29792 人。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”成为业内典范，走在国际旅游业的前沿。

4、公司不断完善职代会、工会委员会制度，对职代会职工代表的意见归纳梳理，逐项落实处理措施和责任分工。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、绿色环保建言献策，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 54%，创造经济效益近百万元，公司荣获“江苏省合理化建议与技术改进组织管理先进集体”。

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，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），连续九年被南京市政府、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”。公司为员工续办了企业年金以及补充医疗保险、团体重疾险、工伤责任险、意外伤害险、家庭财产险、雇主责任险等六类商业保险，提高工作餐费标准，加强员工餐厅食品、卫生监督管理，做好大病职工救助、员工健康体检，向员工发放南京景区游园年卡，出新员工更衣室区域，加强实习生宿舍管理，营造了和谐、健康、愉悦的人文环境，一系列举措深受员工好评。

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，组织了包括员工、酒店宾客、写字楼客户约 600 人参与的消防疏散演习，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、公司充分发挥企业文化的引导和激励作用，激活责任、创新、和谐的正能量，全面深化创先争优活动，组织员工技能才艺汇演、春秋季节登山比赛、乒乓球比赛，组建羽毛球兴趣小组，举办“和谐家庭摄影展”，丰富了员工的精神文化生活，营造了“快乐工作，快乐生活”的文化氛围。2016年，金陵饭店饭店工程党支部荣获省国资委党委颁发的“先进基层党组织”，金陵饭店楼宇社区党委荣获“南京市先进基层党组织”。

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、公司将社会责任理念融入供应链管理，在守法合规、安全环保、透明运营等方面加强对供应商、分销商、合作伙伴的管理，将道德、环境等社会责任指标纳入供应商评估体系，推动产业链和价值链上下游共同履行社会责任。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。大力实施采购物流系统电子化建设，将“金陵酒店采购网”打造成酒店业电子采购的示范样板，已建立 1.26 万个酒店物资品种、600 家供应商实现网上交易，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，形成科学合理、优质高效的供应链体系。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、面对复杂经济形势、行业深度调整、酒店竞争加剧等严峻挑战，公司统筹推进金陵饭店、亚太楼、世贸楼的一体化营运，实施金陵楼 5-21 层客房、金海湾餐厅、钟山厅 VIP 房、游泳馆等项目大修改造，加快转型经营模式、调整产品结构、调控营销策略，通过跨界营销整合、电商渠道拓展、新媒体宣传推广等方式，多渠道拓展市场空间；调整餐饮结构和经营策略，创设中心厨房、自采中心，加快菜肴研发，举办创新菜大赛及主题餐饮活动，加大商务会议及婚喜宴策划推广，金陵饭店被省侨办授予“江苏省海外中餐培训示范点”。饭店厨师团队参加央视财经频道“厨王争霸”大赛，在与中外名厨的较量中一路过关斩将，赢得“厨王”的最高荣誉。亚太商务楼自 2014 年开业两年即提前实现盈利，创造了酒店业的经营佳绩。与全球旅游技术领导者 TRAVEL CLICK、PEGASUS、EXPEDIA 达成战略合作，金陵预订系统与全球 GDS 分销巨擘实现“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；与阿里旅行、Asia Miles 亚洲万里通、招商银行、六大航空公司等 30 多家知名品牌实施跨界联盟，构建 O2O2O 经营模式，优化产业链、强化供应链、延伸价值链，共享数百万高中端忠诚客户；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，金陵贵宾会员总数突破 160 万名、遍布 168 个国家。

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，强化“以客为尊，追求卓越”的质量理念，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。

5、公司以五星级复核评定为契机，完善“细意浓情”质量经营模式，关注顾客的价值体验和深层次需求，深化精细管理、柔性服务、智能技术的文化内涵，提高产品研发和服务设计能力，全方位培植经营亮点，优化提升营运品质。倡导“以客为尊”、“珍惜每一次服务机会”的精益服务理念，时刻把握让客人愉悦、惊喜、感动的“三个时刻”，推出全天候私人礼宾、金牌管家服务、睡眠关爱计划、婚宴会议策划顾问、侍酒师、营养师等全新举措。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，顺利通过ISO9001质量管理、ISO14001环境管理、OHSAS18001职业健康安全管理体系的再度审核认证，推动卓越绩效管理跃入更高层次。根据江苏省质量协会的客户满意度指数测评，金陵饭店客户满意度为99.17%，客户忠诚度为96.50%，企业形象指数为99.44，始终保持行业领先优势。金陵饭店以高分通过五星级复核，获得国家级星评员及省市旅游局领导的高度评价。

6、金陵饭店自 1983 年开业至今，成功接待了邓小平、江泽民等党和国家领导人，美国前总统卡特、美国前总统布什、法国前总统密特朗和斯德坦、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、丹麦女王玛格丽特二世、丹麦亲王亨里克、澳大利亚前总理霍克、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、联合国秘书长潘基文、国际奥委会主席罗格和巴赫、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 700 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 5000 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等高端商务活动和国际会议 3.5 万批次；34 年来累计接待 168 个国家、2520 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。

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，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。金陵被绿色旅游饭店万里行组委会授予“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严格按照国家标准执行一系列环境保护措施，该项目已通过南京市环境保护局出具的建设项目竣工环境保护验收。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、公司在铸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“绿色经营”，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，倡导“绿色”的消费观、生活观、环境价值观，引领行业的绿色消费、节俭用餐和环境保护，营造崇俭抑奢、健康和谐的文明风尚。积极开展与宾客互动式环保活动，在业内率先推出“每月熄灯一小时”，实施了绿色楼层、绿色包价、环保积分奖励等环保举措，循环利用办公用品，餐厅使用 IPAD 电子点单，前台使用电子签名、节约纸张，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，努力建设绿色旅游饭店、资源节约型企业。

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，不断丰富产品生态内涵，深入挖掘生态性、营养性食材，大力推广绿色有机食品，设立 4000 亩“金陵饭店专供有机食材基地”，打造了从餐桌到田间可溯源的生态餐饮供应链。特别是在江苏省酒店业率先停售鱼翅食品的举措，得到国际环保组织和社会各界的高度评价。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，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、贮存、加工、出品的每道环节，确保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”，积极探索低碳经营、合约节能新模式，坚持节能技改、挖潜降耗，采用一系列节能减排措施，金陵饭店 2016 年共节电 100 多万度；节水率达 20%，被国家节水办授予“全国宾馆（酒店）节水示范单位”，被评为“江苏

省节水型企业”，《人民日报》、《新华日报》、《中国旅游报》等媒体对金陵饭店的节能环保事迹作了大量报道。

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”，打造全国一流的生态旅游度假区和养生养老示范区。项目规划面积 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，天泉湖金陵山庄已投入运营，首期养生养老公寓完成竣工验收。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。深化城乡结对、文明共建，以“三帮三促”为重点，积极帮扶连云港东海县尚庄村援建广播设备、图书阅览室、

健身场所和文化活动广场，创设“乡村美德文化墙”。向连云港东海县捐献寒衣、生活用品 6000 多件，积极资助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。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、志愿者服务等系列活动，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、长效化活动，充分体现了企业的凝聚力和社会责任感。与集团公司、盱眙县政府共同在盱眙县天泉湖设立了省级未成年人社会实践基地，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、树立生态理念提供了示范性实践场所。

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经营绩效、社会绩效、环境绩效的更高追求，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。

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。公司将以连续第九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，以可持续发展为核心，深入推进社会责任管理，全面实施和谐发展战略，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

2017 年 3 月 27 日