证券代码:601007

金陵飯店
Jinling Hotel
Nanjing China

2021年度

REPORT

ESG报告

ENVIRONMENTAL SOCIAL AND GOVERNANCE



金陵饭店股份有限公司

金陵飯店
Jinling Hotel
Nanjing China

地址：江苏省南京市鼓楼区汉中路2号
电话：025-84711888转420

报告说明

本报告是金陵饭店股份有限公司发布的首份ESG报告，披露了公司在经济、社会、环境和治理方面的履责理念、措施和绩效。本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告时间

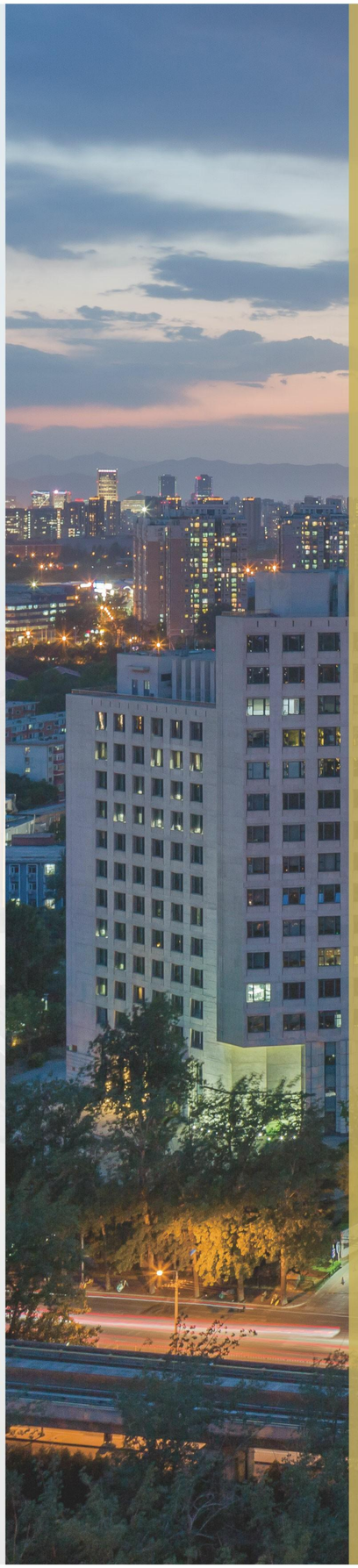
- 2021年1月1日至2021年12月31日。
- 为提高报告完整性，部分数据超出上述范围。

报告范围及称谓

- 报告中提供的政策及数据涵盖本公司及下属公司，范围与年报一致。
- 如无特别说明，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。
- 报告中采用的“金陵饭店”、“公司”、“我们”均指金陵饭店股份有限公司。

编制依据

- 上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作。
- 参考中国国家标准GB/T36000-2015《社会责任报告编写指南》、《GRI可持续发展报告标准》核心方案。



目录 TABLE OF CONTENTS

01 关于我们 …… 01
- 公司简介
- 发展历程
- 企业文化
- 责任绩效
- 发展战略
- 荣誉金陵

02 公司治理 …… 13
- 党建引领
- 实质性议题分析
- 三会一层运作
- 合规经营
- 利益相关方沟通

03 股东和债权人权益保护 …… 21
- 信息披露
- 投资者关系管理
- 股东回报

04 成就员工 …… 23
- 员工构成情况
- 员工培训
- 员工薪酬福利
- 员工晋升
- 员工职业健康与安全
- 员工关爱

05 供应商、客户和消费者权益 …… 34
- 产品与服务
- 消费者服务
- 数据安全
- 合作伙伴

06 环境保护与可持续发展 …… 37
- 环境管理
- 能源管理
- 环境风控
- 绿色管理

07 公共关系和社会公益事业 …… 47
- 依法纳税
- 同心抗疫
- 回馈社会

08 展望未来 …… 53

关于我们 COMPANY PROFILE

（一）公司简介

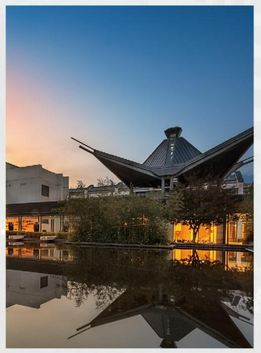
金陵饭店股份有限公司由南京金陵饭店集团有限公司于2002年12月控股设立，2007年4月在上海证券交易所上市，证券代码：601007，成为全流通后国内酒店业首发上市第一股、江苏省首家上市旅游企业，实际控制人为江苏省国资委。公司以酒店经营管理为核心主业，涵盖商业综合体运营、酒店物资贸易、物业管理、食品研发与销售、旅游资源开发等多元化协同业务。主要业务板块如下：

酒店经营管理

公司酒店经营管理业务主要包含直营与受托管理两种经营模式。酒店直营是指公司运营自有或向第三方租赁的酒店物业，由公司获取酒店运营产生的各项经营收入并承担运营产生的成本费用，收入来源于客房、餐饮服务、配套服务等。酒店受托管理是指公司与酒店业主签署管理合同，公司输出酒店品牌、管理模式和管理人员，向受托管理酒店收取管理费等。







公司自营酒店项目包括位于南京新街口CBD的五星级商务会议酒店“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”。

公司通过委托管理、租赁经营、特许经营、收购参股、战略联盟等模式，培育品牌集群，聚力项目拓展，加速连锁扩张。













金陵版图
JINLING LANDSCAPE



截至2022年3月31日，金陵连锁酒店已达228家，遍布全国19省89市，金陵贵宾会员总数约2000万名。

协同业务

公司以酒店主业为核心，不断延伸上下游衍生产业链，形成了以商业综合体运营、酒店物资贸易、物业管理、食品研发与销售、旅游资源开发等多元化协同业务的战略布局。

江苏苏糖糖酒食品有限公司主要从事中外名酒、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。



江苏苏糖糖酒食品有限公司
JIANG SU SU TANG TANG JIU SHI PIN YOU XIAN GONG SI

第五届全国顾客满意度测评活动
全国顾客满意先进单位



南京金陵汇德物业服务有限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。依托金陵饭店品牌、管理、文化等多方面的资源优势，创建了国际标准五星级酒店管家式物业服务新模式，力争发展成为区域高端楼宇物业管理领先公司。截至2021年底在管及签约商业项目10个，在管面积近百万方，其中包括亚太商务楼、熊猫万谷金融科技中心等5A甲级写字楼在内的高端商业综合体。



江苏金陵食品科技有限公司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推向市场，紧跟食品市场消费趋势，面向大众消费、商务节礼和酒店餐饮需求，近年着力打造特色预制菜、面点、卤菜等系列产品。









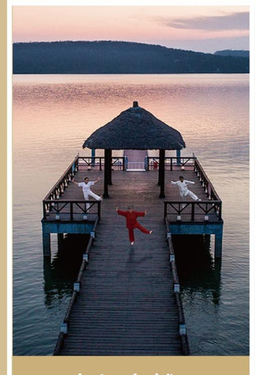




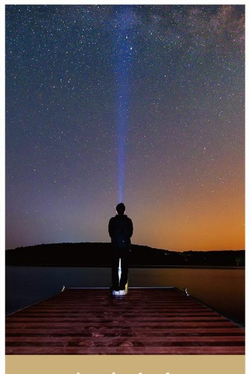
江苏金陵旅游发展有限公司在江苏盱眙县天泉湖旅游度假区投资开发了“金陵天泉湖旅游生态园”，目前已开发五星级会议度假酒店“金陵山庄”和“湖珀园”养生度假精品公寓。



江苏精品休闲度假饭店


人与自然


星野生活


探索宇宙


臻享美食

（二）企业文化

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。

企业精神

诚信、团结、专业、创新

经营文化

细在精准,意在卓越,浓在超值,情在人文

文化特色

东方的、世界的,细意浓情,体验金陵 GOLDEN TOUCH OF JINLING HOSPITALITY

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。

行为准则

以人为本,创新为魂,诚信守诺,互利共赢

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

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。

愿景

创建具有国际影响力的百年民族品牌。

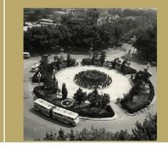
（三）发展战略

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,对酒店物资贸易、金陵食品工业化、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,与酒店主业形成良性互补,为公司持续发展和良好增长拓展空间。

(四)发展历程

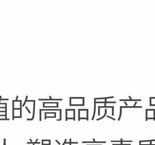
1979年8月
金陵饭店开始筹建



1980年3月
金陵饭店开工建设



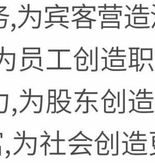
1983年10月
金陵饭店正式开业,成为“中国改革开放的窗口”,中国融入世界的时代印记。



1993年10月
金陵饭店荣膺江苏省首家五星级酒店,成立金陵(国际)饭店管理公司。



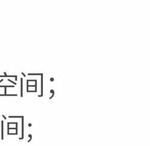
1997年5月
南京世界贸易中心楼试营业



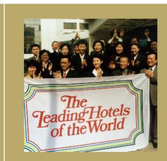
2000年1月
跻身世界一流酒店组织(The Leading Hotels of the World),跃入国际名酒店行列



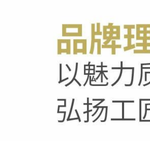
2002年10月
金陵饭店整体改制为金陵饭店集团有限公司



2002年12月
金陵饭店集团控股设立金陵饭店股份有限公司



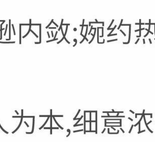
2004年6月
金陵酒店管理有限公司成立,“金陵”由单一输出管理升级为品牌连锁经营



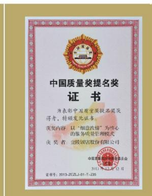
2007年4月
金陵饭店在上海证交所上市,成为全流通所国内酒店业首发上市第一股、江苏省首家上市旅游企业



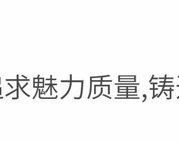
2011年9月
公司作为全国服务业的唯一代表,摘取中国质量最高奖——“全国质量工作先进单位标兵”,成为全国五大标兵之一



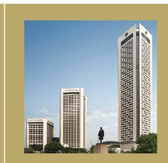
2013年12月
公司荣膺中国质量领域最高政府性荣誉——首届“中国质量奖提名奖”



2014年6月
集超五星级酒店、国际5A智能写字楼、精品商业于一体的57层“亚太商务楼”全面开业,并荣膺中国建设工程质量最高荣誉——“鲁班奖”。扩建后的金陵饭店客房总数达千间,成为江苏地区最大规模的五星级酒店综合体



2018年6月
经省委、省政府批准,江苏国信酒店集团有限公司等16家省属企业酒店和旅游资源整合注入金陵饭店集团



2021年5月
设立北京金陵饭店

（五）责任绩效

2021年财务绩效

营业收入
137,397.26
万元

利润总额
13,357.22
万元

归属于上市公司
股东的净利润
2,803.86
万元

2021年末经营绩效

总资产
370,752.73
万元

归属于上市公司
股东的净资产
155,737.63
万元

纳税金额
8,982.54
万元

2021年主要财务指标	基本每股收益（元／股）	稀释每股收益（元／股）	加权平均净资产收益率（%）
	0.072	0.072	1.82

2021年社会绩效	劳动合同签署率	社会保险覆盖率	女性员工占比
	100%	100%	41%

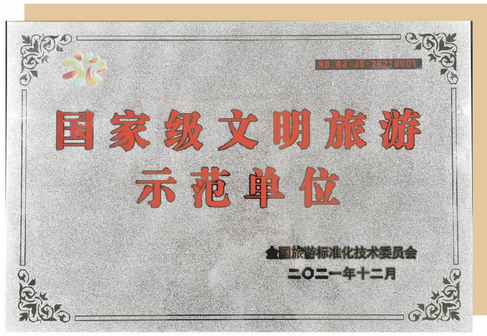
环 境 绩 效

方面	控制项目	风险因素	国家行业标准	控制指标
环境保护	气体排放	污染大气	《锅炉大气污染物排放标准》	1、在用燃气锅炉大气污染物排放浓度限值：颗粒物≤30mg/m³、二氧化硫≤100mg/m³、氮氧化合物≤400mg/m³。2、新建锅炉大气污染物排放浓度限值：颗粒物≤20mg/m³、二氧化硫≤50mg/m³、氮氧化合物≤200mg/m³。
	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制值≤2.0mg/m³
	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
	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/m³
	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

(六)荣誉金陵

公司成立以来，先后获得国际级奖项42次，国家级奖项124次，省市级奖项94次。

2021年主要荣誉列表	颁发单位
2021年度国家级文明旅游示范单位	全国旅游标准化技术委员会
全国服务行业质量领先品牌	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
全国质量信用优秀企业	中国质量检验协会
全国服务行业质量领先企业	中国质量检验协会
全国质量诚信标杆企业	中国质量检验协会
最具影响力绿色MICE酒店金手指奖	中国会展产业年度金手指奖评选组委会
江苏省文明单位	江苏省精神文明建设指导委员会
全省国资系统先进集体	江苏省人力资源和社会保障厅 江苏省政府国有资产监督管理委员会
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
2020年度特种设备安全管理先进单位	南京市特种设备安全工工作领导小组
2020年度安全管理工作先进单位	鼓楼区文化和旅游局
五洲钻石奖·年度城市魅力品牌酒店	“文旅国际峰会暨第十四届世界酒店论坛” 组委会专家组
21届中国金马奖--最具魅力商务酒店至尊大奖	中国金马奖评审委员会
2020年美团酒店受欢迎高端品牌酒店自助餐厅(在金海湾)	美团·酒店
2020年度驴妈妈最佳商务酒店	驴妈妈旅游/景域集团
2021五一强势复苏里程碑/最佳人气酒店	携程集团
MCI消费者喜爱榜	迈点研究院

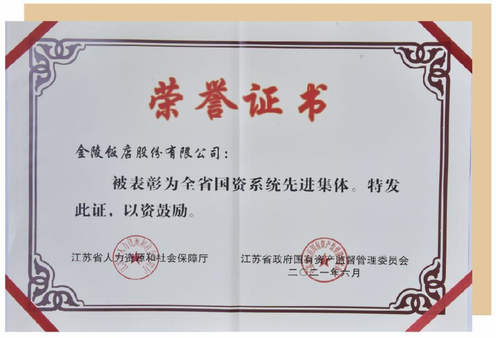












公司治理 CORPORATE GOVERNANCE

2021年，面对日益复杂严峻的经营环境，公司持续优化公司治理体系，规范公司运作。公司党委发挥“把方向、管大局、促落实”的作用，为公司做强、做优、做大提供了坚强的组织保证；董事会加强制度化、高效化建设，完善治理机制和风控体系建设，完善各层级“三重一大”决策制度，规范财务制度、资金管理和内控流程，健全多层次的目标管理责任制体系，加强对分子公司的规范治理、预算管理、动态管控和“质效并重”的考核评价，将财务监控、审计监督、效能监察不断延伸，形成了科学高效的内部控制与风险管理体系，进一步优化了治理机制，提升了运营效率。

（一）党建引领

传承红色基因·创树“六高先锋”



“六高先锋”党建品牌特色内涵

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，提高品牌营运、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

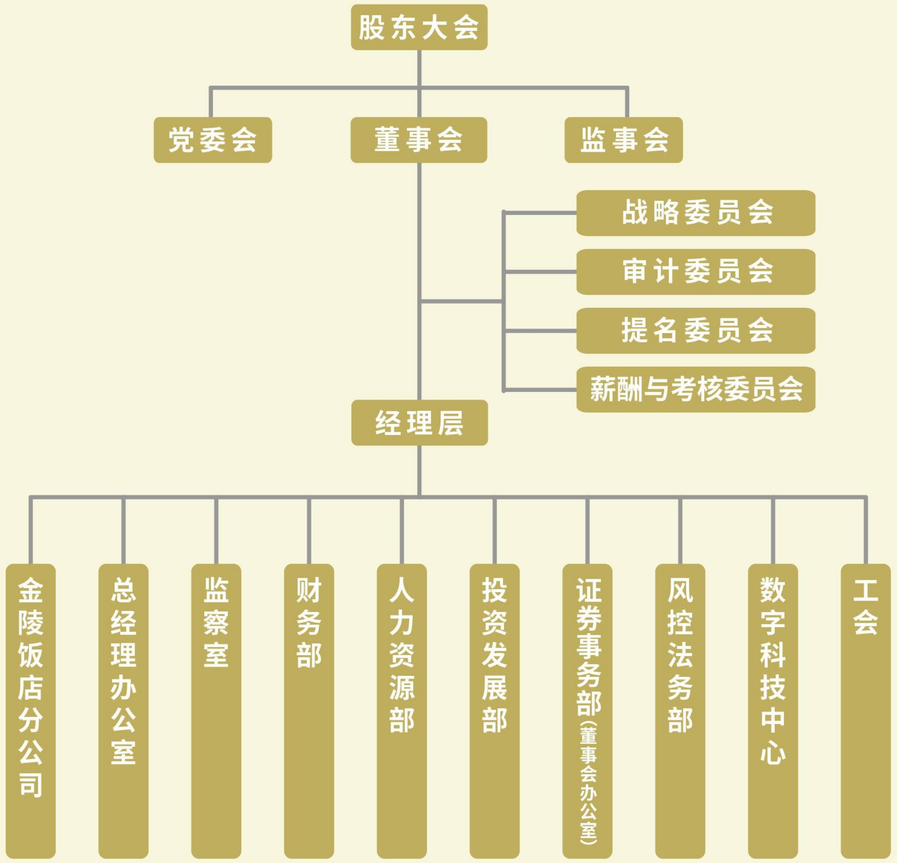
将“凝聚人、关爱人、激励人、成就人”的理念融入经营管理，引进储备、培养选拔一批讲政治、懂经营、善管理的优秀管理人员和业务技术骨干，着力培养金陵建设发展的年轻化、专业化人才梯队。

06 高质量的发展

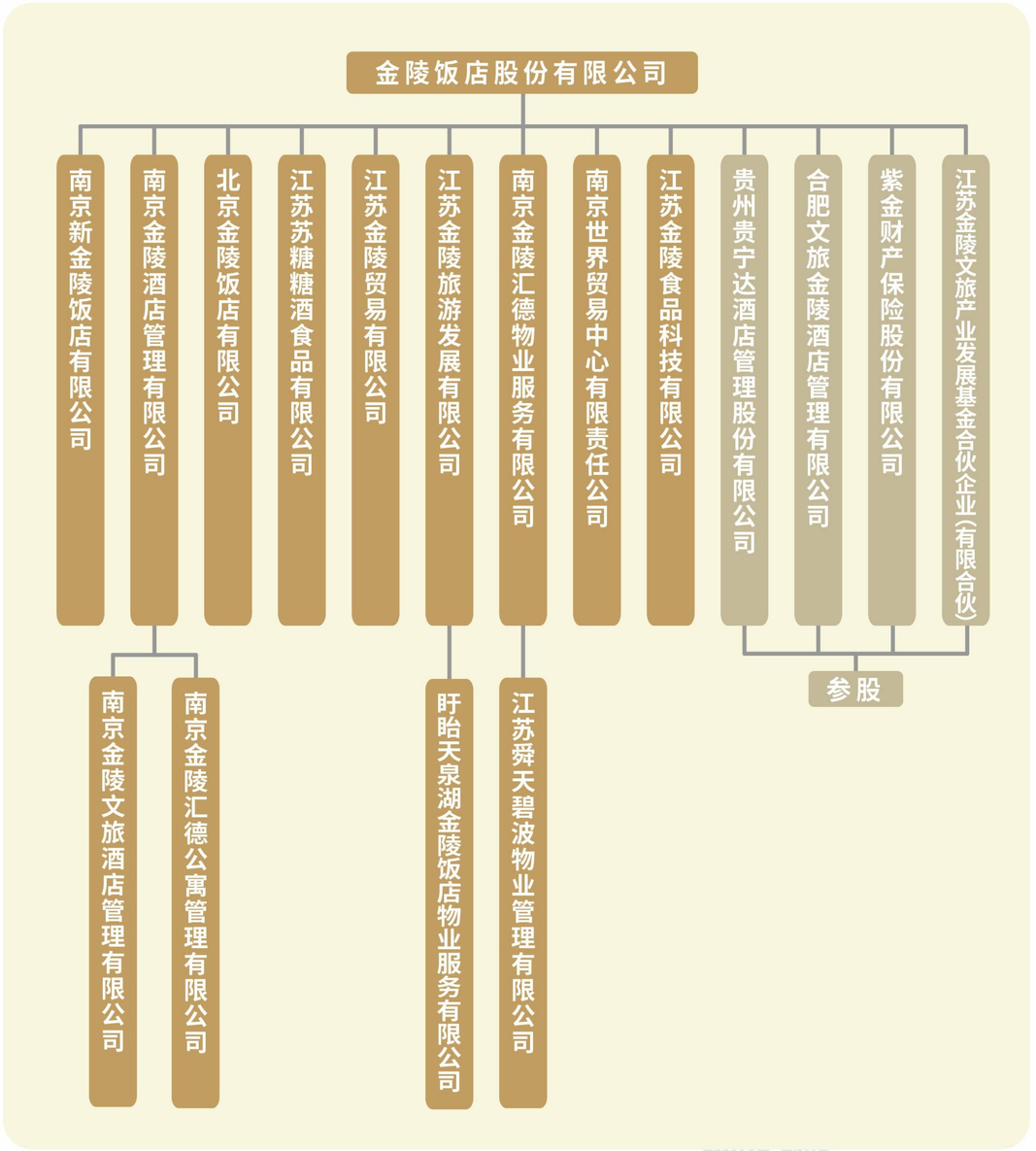
通过政治引领、党建推动，加快推进改革提效、经营提质、发展提速，实现金陵连锁酒店品牌化、规模化、资本化发展，促进企业的改革创新和高质量发展走在行业前列。

（二）三会一层运作

公司组织架构图



公司控股子公司及参股公司



会议情况

公司不断完善法人治理结构，建立由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的治理架构，明确了“三会一层”的分级决策机制，各层级在其职责与权限范围内各司其职，形成科学有效的职责分工和制衡机制。

2021年，公司依照议事规则组织召集、召开股东大会、董事会和监事会，其表决符合法定程序和公司章程的规定，确保三会规范运作。

2021年，共召开股东大会 2 次

董事会 8 次

监事会 5 次

股东大会

股东大会是公司最高权力机构，行使对公司经营方针、投资计划、利润分配方案、章程修改等重大事项的决定权。公司平等对待所有股东，保证全体股东对公司重大事项的知情权和参与权，确保全体股东充分行使自己的权利。公司为确保所有股东、特别是中小股东享有平等地位，召开股东大会均采用网络投票和现场投票相结合的方式，为中小股东充分行使自己的权利提供便利。

董事会

董事会严格按照《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》《董事会秘书工作细则》《上海证券交易所上市公司规范运作指引》等制度开展工作，严格执行股东大会决议。董事会各下设委员会依法行使职权，充分发挥专业性和决策能力，诚实守信、勤勉尽责地履行义务，及时召开专门委员会会议，为公司决策提供重要意见，为公司的合规运作和决策准确性保驾护航。

董事会人数 10 名

女性董事 1 名

独立董事 4 名

监事会

监事会依据《监事会议事规则》等规章制度召开监事会、出席股东大会、列席董事会，对公司重大事项、关联交易、财务状况、董事和管理层的履职情况等进行有效监督并发表独立意见。

监事会人数 3 名

职工监事 1 名

（三）利益相关方沟通

公司重视与利益相关方的沟通，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，综合提升公司社会责任表现。

利益相关方	期望与诉求	回应举措
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	按时足额纳税 推进合规管理 提供就业岗位 参与行业活动
股东 / 投资者	股东回报 业绩增长 投资者关系	股东大会 合规治理 信息披露 现金分红 投资者互动
员工	薪酬福利 培训与晋升 参与民主管理 职业健康与安全	职工代表大会与工会 完善薪酬管理与绩效考核 建立长效培训机制 员工关爱活动 员工意见征询 保障安全生产
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	质量经营管理 精细化管理 加大研发投入 完善客服体系 客户满意度调查 保障客户信息安全
合作伙伴	商业道德及反腐败 阳光采购 合作共赢	签订廉洁协议 供应商培训 供应商审核与评估 提倡绿色供应链
社区	社区建设 环境责任	开展公益活动 积极参加社区服务 推行绿色服务和绿色办公 落实节能降耗与污染治理

（四）实质性议题分析

公司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。每年根据国家政策、行业动态、年度热点问题等调整议题。

识别	排序	确认
以GRI Standards为议题的基础，参考SASB Materiality Map、国内外同行企业实质性议题，结合金陵饭店业务特性，经内部工作小组讨论后，梳理出16项实质性议题。	通过对内部与外部重要利益相关方发放问卷、调研访谈等形式，以影响的重大程度和利益相关方关注的重大程度为维度，进行系统地量化分析，形成实质性议题矩阵。	公司经营层与工作小组对实质性议题识别结果进行验证，形成最终的实质性议题矩阵。

金陵饭店实质性议题矩阵



（五）合规运营

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。

2021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，指导公司风控法务部对公司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。

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。

2021年，公司纪检监察系统强化政治监督、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，在全面从严治党、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《2021年度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》，从协助履行主体责任、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5个方面制定了15项责任条款，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。

合规雇佣

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》等法律法规，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。

股东和债权人权益保护

PROTECTION OF THE RIGHTS AND INTERESTS OF SHAREHOLDERS AND CREDITORS

（一）信息披露

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》、《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。

32份

2021年，披露临时公告

58份

披露文件

A

信息披露被上海证券交易所评为“A”级

（二）投资者关系管理

公司加强与投资者多渠道互动交流，通过股东大会、业绩说明会、上证e互动平台、证券机构调研、媒体专访、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。

2021年，通过上证e互动平台累计回答投资者问题14个；接听投资者来电310人次。

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

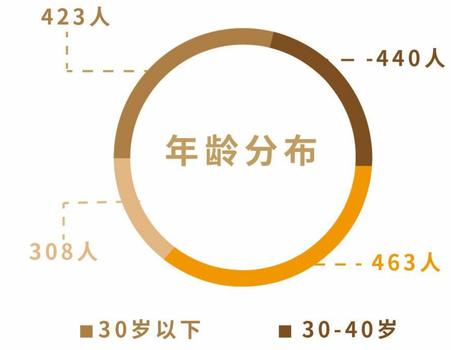
（三）股东回报

积极创造经济价值，努力回报股东及投资者。受到新冠疫情持续影响，公司酒店主业遭受了巨大冲击。公司在做好疫情防控的同时，坚持深化改革补短板，狠抓“存量盘活、增量开拓、创新发展”，做强做优主业、加强运营管控、开辟业务空间。公司上市以来，始终坚持积极回报股东的理念，根据《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，没有出现违反利润分配政策的情形。公司自成立至今，已累计向股东派发现金红利3.55亿元。

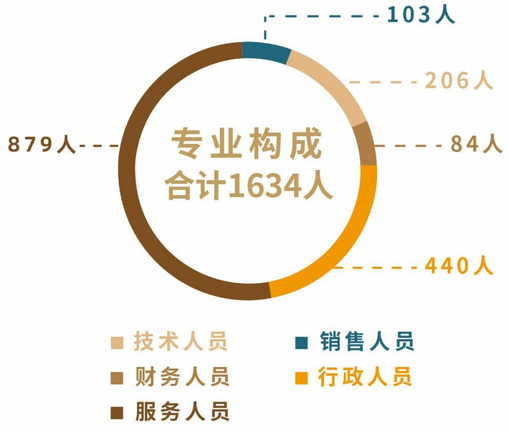
成就员工 EMPLOYEE ACHIEVEMENT

(一) 员工构成情况









(二) 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

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。

员工薪酬结构

- 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：按固定薪资与绩效薪资相结合的方式

员工福利体系

- 全方位涵盖衣食住行，为外地员工群体提供免费宿舍或者租房补贴，按时为员工缴纳各项社会保险，让员工可以安居乐业
- 注重员工的健康管理，每年为员工安排免费健康体检，为员工购买补充医疗保险
- 改善职工餐厅环境，提升工作餐标，丰富职工文化生活，体现人文关爱

（三）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。2021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制度》编制，强化酒店内控管理，确保有序经营。公司已获得ISO45001职业健康安全管理体系认证。



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 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验	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

科学防疫，保护员工安全：

不断更新修订疫情防控制度及应急预案，制定在住宾客和员工“红黄码”防控措施，因时制宜确保防疫工作有效落实，构建科学化、规范化、程序化、常态化疫情防控体系，推进各项工作科学分工、有序调度、迅速应对、及时处置。

➤ 案例：

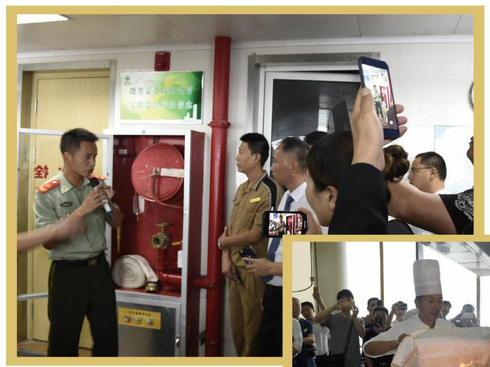
迅速提供防疫物资，确保口罩、消毒剂、洗手液、速干消毒剂、体温计等物资供应，有力保障了酒店宾客及工作人员的自身安全。参与社区卡口联防联控值守，对写字楼客人及员工有序进行了多轮核酸检测，为保障酒店宾客及员工安全筑牢屏障。





➤ 案例：

围绕提升酒店消防安全工作的实效，组织策划各部门根据自身安全工作特点，有针对性地在各自工作区域开展了突发应急演练活动，提升了员工掌握处置突发安全事件的综合能力。





➤ 案例：

做好员工更衣室、倒班宿舍疫情防控卫生清洁和消毒工作，实习生宿舍每日、开窗，消毒，对黄码员工做好隔离关爱工作；7月疫情期间，职工食堂每日测温、错峰、保持距离，一人一桌用餐。汇总员工健康状况，组织参与社区志愿服务。



安全培训教育与演习：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。

➤ 案例：

公司专门召开民主生活会针对安全生产对标检视问题、制定整改措施的基础上，专门成立督查组，分赴所属企业开展了疫情防控、安全生产和食品卫生督查工作。





（四）员工培训

公司高度重视员工培训工作，围绕“追求卓越绩效，推动高质量发展”为目标，先后开展各项系列培训、专项培训、主题培训，全面提升培训工作的广度和深度。2021年有效完成课程数3055门，受训6811小时、34461人次。

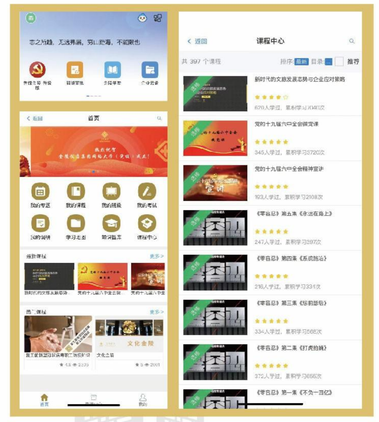
提供多元化的员工培训：成立金陵学堂与内训师队伍，积极开展员工培训。

- **内部培训：** 各部门开展阶段性内部分享会、讨论会，由资深员工进行经验分享；开展各部门培训需求调研，制定落实系统化培训计划。
- **外部培训：** 请外部讲师来公司授课，或 组织员工前往外部机构进行培训。
- **专项培训：** 鼓励员工参加财务培训、董秘培训、技能培训等专项培训；每年协助员工进行职称评定。

➤ 案例：

以“五坚持五提升”人才工作体系为核心，建立分层分类的人才梯队计划，对酒店板块人才队伍建设进行统一规划、培训、评价、绩效跟踪；实施“金陵优才”养成计划，打通人才培养和发展通道，顺利完成高中层管理人员培训班、基层管理人员培训班和“金陵学堂”企业文化系列培训、连锁酒店后备人才培训班，协助课程设置、师资选择、学员甄选并参与授课；组织拍摄50门线上微视频课程，E-Learning学习平台已上线398门课程，实现了近万人次的在线学习，加大了企业文化、经营理念和管理方法的吸收与转化。深化企校合作、加强产教融合，通过合办本科学历班、订单式培养金陵优才班、双主体办学、联合委培班等举措，与30多所高校和专业院校开展教学、实习、实训和就业等多渠道合作，促进了企校双方的产教全方位融合，为连锁化经营和高质量发展培养储备了年轻化后备人才队伍。





（五）员工晋升

公司坚持“外引内培”多措并举加强人才梯队建设，实施“金陵优才”养成计划，加大“金陵管培生”储备培养；总部增加数字科技、投资发展、财务风控等专业岗位人才；加大人才选拔流动机制改革。2021年公司及各分子公司共选拔任用中高层管理人员21名，实现交叉培训、挂职锻炼、轮岗流动289人次；通过校企合作累计向金陵连锁酒店输送实习生221人。





（六）员工关爱

通过38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。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，塑造积极向上的良好氛围，提升企业凝聚力。



➤ 案例：

为丰富员工健身生活，在五台山羽毛球馆预定场地供员工健身使用。为了让员工感受“家”的气氛，在职工食堂组织了“迎新春·包饺子”活动。



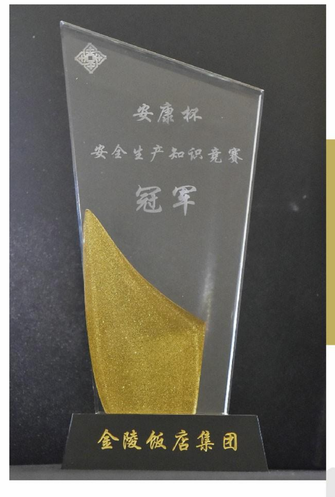
➤ 案例：

为响应省国资委和集团工会“学雷锋 · 树新风无偿献血献爱心”的号召，组织了18名员工爱心献血。



➤ 案例：

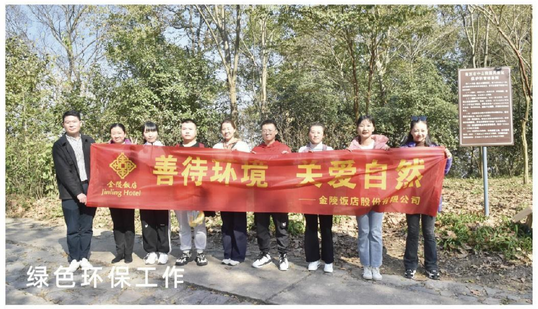
组织参与集团“安康杯”安全生产竞赛相关工作，实施实习生宿舍消防演习预案，让实习生学习安全防范知识和灭火器实际操作，并检测了“一懂三会，四个能力”的掌握情况。



安康杯
安全生产知识竞赛
冠军

➤ 案例：

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。



绿色环保工作


春节慰问劳模工匠


春节慰问困难职工



秋季登山活动


职工食堂意见征询


春节慰问退休中层管理人员

供应商、客户和消费者权益

RIGHTS AND INTERESTS OF SUPPLIERS, CUSTOMERS AND CONSUMERS

（一）产品与服务

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。金陵饭店自1983年开业至今，成功接待党和国家领导人以及各国元首、国际政要800多名，世界五百强董事长、总裁等各界精英和社会名流6千余人次，承接高端商务活动、国际会议3.8万批次，38年来累计接待168个国家、2730万人次的宾客。

以客为尊，追求卓越

RESPECT CUSTOMERS AND PURSUE EXCELLENCE

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。公司已通过ISO9001质量管理体系认证。

经营模式

“细意浓情4-8-32”质量经营模式

细意浓情

细在精准	标准化、数字化、精细化
意在卓越	标杆化、品牌化、国际化
浓在超值	魅力质量超预期
情在人文	人文关爱赢忠诚

卓越品质

“4”指“细、意、浓、情”四字
“8”指“精准、卓越、超值、人文”八字
“32”指分别逐级展开的字数

金陵饭店在全国服务业率先创立了“细意浓情4-8-32”质量经营模式,不仅是融合国际标准、创新质量理念的探索,更是传承中国文化、深耕本土特色的励炼,充分体现了“金陵是东方的、世界的”。“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。

产品服务

项目	目标值	量化指标	测量方法	汇总情况
质量目标	顾客满意度	97.50%	总分数/总份数	98.30%
	顾客投诉处理	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

打造金陵十大亮点服务

公司以创造市场需求、关注顾客体验为导向,打造“文化+”、“智酒店”等经营新亮点,提高产品研发和服务设计能力;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。


城市资讯顾问


金牌管家服务


睡眠关爱计划


会议策划顾问


婚礼策划顾问


点菜师服务


儿童关爱计划


金陵美食秀


侍酒师服务


五星级酒店式物业服务


CERTIFICATE
质量管理体系认证证书
证书编号：00220Q20352R1M
兹证明
金陵饭店股份有限公司
统一社会信用代码：91320090745797746
住所：江苏省南京市汉中路2号金陵饭店A座
认证地址：江苏省南京市建邺区中胜上节金陵饭店(210005)
管理体系符合
GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
《质量管理体系 要求》
覆盖的产品和服务
住宿、餐饮服务
生效日期：2020年01月15日　有效期至：2022年12月26日
注册号：CQM-32-2012-0378-0001
二零二零年一月十五日
GB/T 19001
方圆标志认证集团
http://www.cqm.com.cn

质量管控机制

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。

（二）数据安全

为加强公司数据安全管理，维护网络正常运行，公司制订了《网络及信息安全管理制度》，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，加快构建集态势感知、事件预警和应急处置于一体的网络安全防护体系，2021年组织多场安全专题培训，并通过微信公众号、官方网站等平台发送网络安全宣传信息，深入开展网络安全宣传活动，做到线上与线下充分结合，普及网络安全知识，增强网络安全意识，提升网络安全防护技能，切实保护客户隐私。

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《网络安全法》、《个人信息保护法》、《数据安全法》，坚决遵守法律要求，恪守法律底线。公司制定《个人信息管理和隐私保护制度》，严格按照规章制度落实。

▼ 软件商层面：

对软件供应商的资质及技术进行严格甄别，严格要求软件供应商进行数据库加密、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，包括不限于漏洞扫描、渗透测试等。

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，在云端构建了金陵专属多中心的数据中心，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，数据库管理员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。

（三）消费者服务

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。

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



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**380000**个

顾客满意率

达**98.30%**

顾客投诉处理率

100%

2021-01-01至2021-12-31

（四）合作伙伴

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安全，确保供应商的产品与各项举措符合公司要求。此外，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质量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：▼

由金陵采购中心、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评估打分，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，系统的高效运作和规模效应大幅降低了酒店营运成本，提高了物资采购的透明度和工作效率。

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，坚决抵制任何行贿受贿等违法违规行为。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，与每个供应商签署——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。



环境保护与可持续发展

ENVIRONMENTAL PROTECTION
AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT

（一）环境管理

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。公司取得ISO 14001环境管理体系认证证书。

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。



CERTIFICATE

环境管理体系认证证书

证书编号：00220E30221R1M

兹证明

金陵饭店股份有限公司

统一社会信用代码：91320000745797746
住所：江苏省南京市汉中路2号金陵饭店4层
认证地址：江苏省南京市鼓楼区汉中路2号金陵饭店(210005)

管理体系符合

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
《环境管理体系 要求及使用指南》

覆盖的产品和服务

住宿、餐饮服务及相关管理活动

生效日期：2020 年 01 月 15 日　　有效期至：2022 年 12 月 26 日

注册号：CQM-32-2012-0378-0002

（本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 或方圆标志认证集团官方网站上查询，也可通过验证《确认证书》确认本证书的有效性）

二零二零年一月十五日

GB/T 24001　IAF　CNAS　中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C002-M

方圆标志认证集团

地址：北京市海淀区增光路49号（100046）
http://www.cqm.com.cn

E 0083303

（二）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/m³、二氧化硫≤100mg/m³、氮氧化合物≤400mg/m³。 新建锅炉大气污染物排放浓度限值：颗粒物≤20mg/m³、二氧化硫≤50mg/m³、氮氧化合物≤200mg/m³。	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制值≤2.0mg/m³	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/m³	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

（三）能源管理

公司坚持“绿色管理”，积极探索低碳经营模式，坚持节能技改、挖潜降耗，完善公共区域空调、照明管理，采用一系列节能减排措施。

制度保障：建设能源管理体系，制定《关于能源消耗控制措施及管理规定》《工程部节能管理措施》《工程部安全工作管理制度》等制度文件，跟踪全流程能源消耗，规范日常工作用能，指导能源管理工作规范化开展。

组织保障：成立能源管理小组与工程部制定能源管理目标，公司经理层以及相关各部门积极参与现场管理、数据统计，发挥系统监督作用。

机制保障：对全体员工进行节能培训与日常宣传；各部门负责本单位能源消耗的日常管理，实施单位内部的能源管理检查和考核。

➤ 案例：

公司在工程建设项目中，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。公司主动承担社会责任，配合提升南京“人文绿都”窗口形象，在寸土寸金的新街口CBD亚太商务楼项目中配套建设16000平方米的城市中心立体花园，被媒体称为打造南京“绿色心脏”。

（四）绿色管理



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。2021年被全国旅游星级饭店评定委员会评为“金树叶级”绿色旅游饭店。

➤ 案例：

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。

➤ 案例：

设立文明旅游监督员，在客人办理入住时向客人普及文明旅游规章制度；在饭店显眼位置放置文明旅游电子宣传海报、文明用餐台卡，循环播放文明旅游公益宣传片；推出“节俭养德”“光盘行动”等文明餐桌活动，推广文明餐桌礼仪和文明用语；客人点菜时，点菜师会根据人数提醒客人控制菜量，并推出半份菜、小份菜和打包服务。



公司健全食品安全委员会，完善食品安全长效机制、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。与优质供应商合作，从源头引进高品质食材，设立有机食材基地，打造了从餐桌到田间可溯源的生态餐饮供应链。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。

➤ 案例：

金陵饭店在江苏省酒店业率先停售鱼翅食品的措施，得到国际环保组织和社会各界的高度评价；积极响应“长江十年禁捕”的要求，把好食材采购源头关，在餐厅菜单中杜绝江鲜类产品。

绿色运营

公司积极贯彻节能减排与绿色低碳理念，加大环保宣传，践行绿色运营、绿色办公，利用信息化、智能化手段落实节能减排目标。通过采用智能空调、变频水泵、新型喷淋等节能减排技改措施，每年节电近500万度，节约用水14万吨，节约用气64万立方米。通过公司内部OA系统进行电子化、无纸化办公，节约各类纸张约2万张/年。

公共关系和社会公益事业

PUBLIC RELATIONS
AND SOCIAL WELFARE UNDERTAKINGS

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。







（一）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，2003-2021年累计上缴税收12.44亿元，为推动经济发展、促进社会和谐作出了贡献。





（二）同心抗疫

面对新冠肺炎疫情的巨大冲击，公司主动扛起国企社会责任，在36个小时内赶制了3000份金陵盐水鸭、一万只大肉包火速驰援江苏援鄂医疗队。



全面做好疫情防控工作的统筹谋划、协调指挥、督促落实，细化深化一系列疫情防控措施和应急预案，全面布控升级防护，开展培训演练，加强测温登记、分餐制、各客制、“无接触”配送、公共区域消毒通风、人员密集时段管理等，构建了群防群治抵御疫情的严密防线。以“网格化管理、地毯式排查、全方位服务”，助力写字楼逾百家企业的复工复产；指导金陵旗下多家连锁成员酒店做好医护人员、隔离人员的接待服务；公司克服自身经营困难，与各方同舟共济、共克时艰，减免了自持物业部分商铺租金、写字楼公共区域能源费，得到了广大租户的高度评价。

（三）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、购买陕西咸阳“扶贫爱心苹果”千余箱，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。





展望未来 LOOKING AHEAD

从满足五星级标准到评价经营管理成熟度，从注重产品服务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，体现了金陵饭店对顾客、员工、股东、社会等利益相关方的深层次关注。履行社会责任，实现企业与社会、环境可持续发展的和谐统一，始终是金陵饭店的使命与追求。公司将不懈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，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

2022年4月28日