

锦江股份：股票代码：600754 | 锦江B股：股票代码：900934

人和锦江·礼传天下 **CMSK**

SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT

**2017**

企业社会责任报告



上海锦江国际酒店发展股份有限公司  
SHANGHAI JIN JIANG INTERNATIONAL HOTELS DEVELOPMENT CO., LTD.

# 报告 说明

## ● 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责任。

## ● 关于本报告

感谢您抽出宝贵的时间阅读《上海锦江国际酒店发展股份有限公司2017年度企业社会责任报告》，这是我们发布的第二份社会责任报告。本报告旨在真实反映上海锦江国际酒店发展股份有限公司2017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、合作伙伴、员工深入透视公司的社会责任实践活动。

## ● 报告范围

除非有特殊说明，本报告主要描述于2017年1月1日至2017年12月31日期间，锦江股份公司总部、分公司及子公司在运营、股东回报、环境保护、员工关怀、社区关爱及其他利益相关方责任等方面的工作。部分内容为2017年之前的重大事件和重要工作的概述。

## ● 编写标准

本报告参照了全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)的可持续发展报告指南、上海证券交易所发布的“关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知”、《公司履行社会责任的报告编制指引》。

## ● 报告主体

我们继续秉承客观、规范、诚信、透明的原则，详述了上海锦江国际酒店发展股份有限公司、分公司及子公司2017年度社会责任的履行情况。为了便于表述及方便您的阅读，在本报告中“上海锦江国际酒店发展股份有限公司”以“锦江股份”、“公司”、“我们”表示，“锦江国际（集团）有限公司”以“锦江国际”表示，“上海锦江国际酒店（集团）股份有限公司”以“锦江酒店”表示。

## ● 数据来源

本报告数据来源于上海锦江国际酒店发展股份有限公司及下属分、子公司，部分资料来源于锦江国际（集团）有限公司及上海锦江国际酒店（集团）股份有限公司。

## ● 阅读反馈

锦江股份非常关心您对本公司的企业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。对于您的宝贵意见，我们致以诚挚的谢意。

联系人：胡翳 杨劼

地址：上海市延安东路100号联谊大厦25楼

邮编：200002

电话：021-63217132

传真：021-63217720

# 目录

01

报告说明

03

管理层致辞

04-05

责任专题

06

公司概况

07-11

成果与战略

2017年发展成果  
2017年年度事件  
2018年发展战略  
2018年经营计划

12-16

责任治理  
诚信管理，反腐倡廉

持续优化内部治理  
推动党建反腐责任落到实处  
切实加强企业文化建设

17-19

环境经营  
打造绿色家园

倡导绿色理念，推行节约办公  
倡导节能管理，创建绿色环境  
倡导节能减排，打造绿色酒店

20-39

利益相关方  
携手同行，共创未来

对股东——健全保障体系，实现共享多赢  
对客户——服务至上，精益求精  
对合作伙伴——携手同行，发展共赢  
对员工——以人为本，贴心关爱

40-46

公司荣誉

47

未来展望

## 管理层致辞

### 初心不改，打造世界一流酒店品牌

光阴荏苒，2017年已是锦江股份发展进程中的第25个年头。勇敢者回溯历史，尊重历史。而回顾过去，我们欣喜地看到全体锦江人这一路秉持着对客户、对股东、对社会负责的初心与使命不断前行。锦江股份这25年来在走得很快快的同时，走得还很稳。

纵观锦江历史，我们走的是一条以顺应世界酒店潮流为目标的康庄大道。我们深知只有站在巨人肩上才能发展得更快。秉承着“深耕国内、全球布局、跨国经营”的战略目标，2015年我们收购了卢浮酒店集团，2016年相继入主了铂涛集团与维也纳酒店集团，而2017年再传捷报，我们收购了印度名列前茅的酒店品牌——Sarovar酒店集团，这几年的努力无不倾注着全体锦江人的心血与付出。同时，锦江也离挺近“全球前三”的目标更近了一步。2016年，我们成立了全球酒店管理委员会。2017年，围绕着锦江酒店的创新转型全球整合取得了阶段性成效。锦江人以创新为核心

驱动力，推进现有业务的整合及架构调整，充分发挥购并后的协同效应，为全球发展和跨国经营创造更大的空间。在走得更快的同时，我们的步伐也更加稳健了。

锦江自成立以来，从未放弃过对于卓越品质的追求，始终专注于酒店旅游业的发展与更迭，在全球战略上取得的傲人成绩更是赋予了全体锦江人面对未来的雄心和底气。锦江无法以一己之力改变整个社会，但却可以用自身的突破与创新引领行业实现可持续发展，从而为社会带来积极影响。在国内供给侧改革促进消费升级的端口，更加先进的生产业态和生活方式是锦江作为龙头企业所要探索的新的方向与征程。锦江也深刻地意识到，只有将自身融入国家命运，实现民族复兴，才能确保企业基业长青。而我们所坚信的就是全体锦江人将一如既往地以国民幸福生活为肩上重任，不放弃对社会责任追求，始终本着对全体客户，股东，乃至整个社会负责的初心，为打造世界一流酒店品牌而奋斗！

## ■ 责任专题

企业社会责任正逐步上升为国家意志并发展到至关重要的时间窗口，履行社会责任已成为深化国有企业改革的重点方向，党中央国务院在《关于深化国有企业改革的指导意见》中明确提出，社会主义市场经济条件下的国有企业，要成为自觉履行社会责任的表率。

十九大报告中指出，中国特色社会主义已进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。对于包括锦江股份在内的国内酒店集团而言，满足广大游客对美好旅行生活的需求应当成为国内酒店集团完善社会责任体系的目标和动力。

宏观环境的发展趋势和政府的政策导向都表明，酒店业作为一个庞大的产业，不仅其本身，而且其上下游的产业均与民生、道德、社会责任息息相关，国内酒店集团追求的不仅仅是国际化及规模上的壮大，还要不断强化自身对酒店社会责任的认识，建立与自身规模相适应的社会责任体系。

作为国内酒店旅游行业的龙头企业，锦江股份将社会责任建设提升到新的高度，始终坚持“为客人优化服务，与员工共同成长，向股东贡献价值，对社会承担责任”的使命，从经济责任、法律责任、伦理责任、环境责任和慈善责任多方面出发，为员工创造更好的工作和生活条件，满足消费者更高层次的需求，积极投身环境保护，建立和谐社区关系，与供应链企业和加盟商建立良好合作，为社会弱势群体提供援助和资助。

未来，责任一词将永远是我们发展的主旋律，除了酒店业务不断做强做优做大之外，企业社会责任方面的担当和作为将始终是衡量锦江股份自身价值的重要指标。

### 使命

为客人优化服务  
与员工共同成长  
向股东贡献价值  
对社会承担责任

### 企业理念

**服务承诺**  
热心用心细心精心  
**管理方针**  
有序有效有理有情  
**经营思想**  
顾客企业共创价值

### 行为准则

敬业、诚信、合作  
礼仪、感恩

### 核心价值观

人和锦江  
礼传天下

### 愿景

成为客人向往、员工  
自豪、股东满意、社  
会赞誉的世界知名酒  
店品牌



## 人和锦江 · 礼传天下



## 三 公司概况



上海锦江国际酒店发展股份有限公司是中国最大的酒店、餐饮业上市公司。公司于1993年6月成立，并于1994年在上海证券交易所上市，A股股票代码为600754，B股股票代码为900934。

2003年11月11日，公司2003年第一次临时股东大会审议通过了《关于本公司与锦江国际进行资产置换的议案》，确立了公司以酒店业、餐饮业为核心的产业架构。

2009年10月23日，公司召开2009年第一次临时股东大会审议通过了《关于公司重大资产置换及购买暨关联交易方案的议案》。2010年5月12日，公司重大资产置换及购买暨关联交易方案获得中国证券监督管理委员会批复核准。根据与公司控股股东上海锦江国际酒店（集团）股份有限公司签署的《资产置换暨重组协议》的约定，确定2010年5月31日为双方资产交割日。在此交割日，公司通过上海联合产权交易所完成了与锦江酒店的相关置换资产的产权交割。通过重大资产置换，主营业务由“酒店投资营运、星级酒店管理和连锁餐饮投资”变更为“经济型酒店业务和连锁餐饮投资业务”。

2013年3月，根据公司控股股东锦江酒店进行的品牌梳理和业务定位，锦江酒店的酒店业务涵盖全服务酒店和有限服务酒店，其中，锦江股份将致力于有限服务酒店（含经济型酒店和有限服务商务酒店）业务的发展。

2014年12月，公司完成非公开发行股票发行，引入了战略投资者弘毅投资基金，以促进公司有限服务酒店业务的进一步发展。

2015年至2016年，根据“深耕国内、全球布局、跨国经营”的发展战略，公司先后成功收购了法国卢浮集团，战略投资铂涛集团和维也纳酒店集团，在提升公司酒店规模的同时，成功实施了公司有限服务酒店业务的全球布局。

2017年，公司围绕“十三五”战略规划，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，全面启动有限服务酒店板块深度整合。并以实现连锁经营下的规模效应为前提，启动前端业务与后端平台深度整合，前端优势互补，分品牌和分区域快速发展；后台构建全球酒店共享服务平台，财务、采购、人力资源和I.T.集成共享，降低运营成本与费用，提高管控力度，提升业务支持效率与质量。

公司现有的有限服务型酒店营运及管理业务，包括对有限服务商务酒店、经济型酒店的投资和经营管理等。公司现有的食品及餐饮业务，包括对餐厅的投资和经营管理等。目前公司旗下拥有“锦江都城”、“康铂”、“Campanile”、“郁锦香”、“Golden Tulip”、“锦江之星”、“麗枫”、“喆啡”、“维也纳国际”等30余个酒店品牌。食品及餐饮业务涉及团膳，中、西式连锁快餐，日式连锁快餐，中式创意融合菜餐厅等。拥有和控股“新亚大包”、“锦庐”、“锦心餐饮”、“锦江食品”等餐饮自主品牌，并投资了“上海肯德基”、“上海吉野家”等餐饮品牌公司。

# 四. 成果与战略

2017年发展成果



## 1、重要财务指标

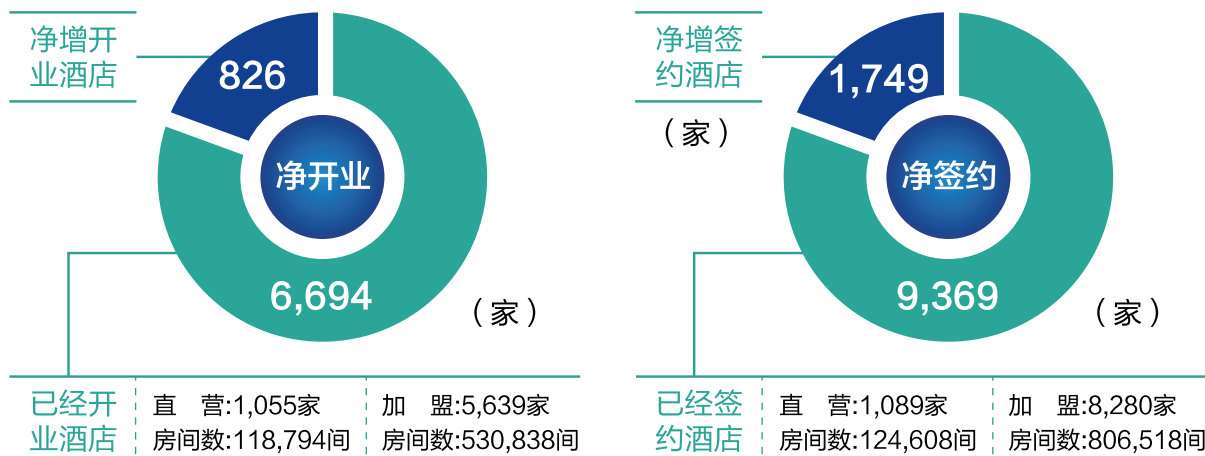
项目 (单位: 亿元)	2015年度	2016年度	2017年度
营业收入	55.63	106.36	135.83
归属于上市公司股东的净利润	6.38	6.95	8.82
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	3.02	3.83	6.73

项目 (单位: 亿元)	2015年12月31日	2016年12月31日	2017年12月31日
总资产	270.26	441.96	435.60

## 2、酒店业务发展概况

- 2017年净增开业酒店826家，净增签约酒店1,749家。截至2017年12月31日已开业酒店6,694家，已签约酒店9,369家。
- 截至2017年12月31日，公司会员总数达 **13,967** 万人。



## 2017年年度事件

### 1、共同出资设立WeHotel——推动酒店资源整合和能级提升

2017年2月6日，公司与上海锦江资本管理有限公司、上海联银创业投资有限公司、上海锦江国际酒店（集团）股份有限公司、西藏弘毅夹层投资管理中心（有限合伙）、上海国盛集团投资有限公司签署调整后的上海齐程网络科技有限公司（WeHotel）股东协议，公司出资人民币10,000万元，占10%股权。

共同投资成立WeHotel有利于锦江酒店资源整合和能级提升，推进国内国际酒店系统对接，有效提高运营效率和降低服务成本，打造基于移动互联网的共享经济平台。

### 2、完成17.75亿元募集资金变更——降低公司资产负债率

2014年锦江股份以非公开发行股票的方式募集资金净额人民币30.28亿元，用于发展锦江之星直营酒店及偿还短期银行借款。鉴于公司已阶段性实现有限服务型连锁酒店发展规划，为进一步优化资本结构和适当降低借款规模，公司董事会、股东大会分别于2017年3月28日、4月21日审议通过了《关于调整部分募投项目规模及变更部分募集资金用途的议案》，将剩余募集资金全部用于偿还银行借款。

此次变更部分募集资金用途后，公司的资产负债率有所下降，也为公司节省了财务费用，进一步增加了公司净利润。

### 3、完成债务置换——进一步加强公司融资管理

2017年4月25日，锦江股份全资子公司Sailing Investment Co, S.à.r.l.（作为借款方）与锦江国际之全资子公司MASTER MELON CAPITAL CO., LIMITED（作为贷款方）签订了《集团内部贷款协议》，借款期限不超过5年，借款总额为5亿欧元，固定年利率不高于MELON的融资成本且最高不超过150BP，低于中国人民银行公布的人民币同期贷款基准利率。公司及下属子公司对该项借款无需相应抵押或担保。此次借款主要是用于偿还即将到期的卢浮集团并购贷款。

本次债务置换进一步加强了公司融资管理，提高了公司可持续发展能力。

## 4、组建卢浮亚洲酒店公司——全面启动有限服务酒店板块深度整合

2017年上半年，锦江股份组建“上海锦江卢浮亚洲酒店管理有限公司”，全面启动有限服务酒店板块深度整合。稳定欧洲、进军亚洲、逐步延伸其他国家，集中亚太地区，尤其是中国大陆发展。在搭建欧洲和亚洲“双总部”架构的基础上，加速打造世界级全球酒店管理公司；同时借鉴铂涛品牌创新机制和维也纳市场化项目发展机制，推动国际化人才培养和亚太区酒店发展。

上海锦江卢浮亚洲酒店管理有限公司由上海锦江都城酒店管理有限公司变更而来，麾下除原本锦江都城公司的锦江都城酒店之外，还加入了来自法国卢浮集团的几个品牌，也代表着公司国际化策略的加速。

## 5、进一步收购铂涛股权——整合公司资源，降低管理成本

2017年10月21日，锦江股份发布《关于收购控股子公司少数股东股权暨关联交易的公告》称，拟以现金收购控股子公司铂涛集团少数股东Prototal Enterprises Limited所持有的12.0001%的股权，此次交易完成后，锦江股份对铂涛集团的持股比例由81.0034%上升至93.0035%。

此次股权调整进一步整合了公司资源，降低管理成本，有利于锦江股份对铂涛集团的充分管理，有利于公司组织架构、业务划分的清晰化，有助于加快实现公司未来战略发展规划。同时，交易所涉及铂涛集团12.0001%股权的利润也将并入锦江股份的报表中，进一步增厚锦江股份的业绩。

## 6、超额完成开店计划——规模优势进一步巩固

锦江股份于2017年初制定了全年新增开业连锁有限服务型酒店 700 家的发展目标。2017年1-12月，公司累计净增开业有限服务型连锁酒店 826家，超额完成2017年开店计划，截至2017年底，公司开业酒店总量达到6,694家，开业客房间数达到64.96万间，酒店规模位居国内酒店集团首位。



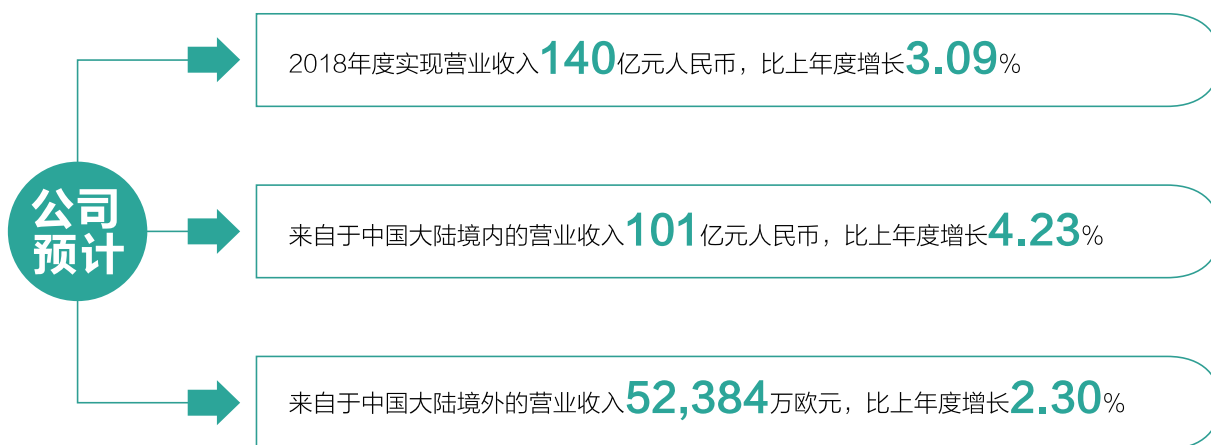
品牌多元化也是锦江股份2017年的发展方向，9月22日，康铂自然博物馆店在上海开业，这是“康铂”品牌继外滩店后在上海开设的第二家酒店；10月24日，公司推出优选服务酒店“白玉兰”品牌；11月5日，公司旗下全新品牌定位的“郁锦香”全球旗舰店——虹桥郁锦香宾馆正式开业。

规模及品牌优势将进一步提升锦江股份未来的利润增长空间。

## 2018年发展战略

锦江股份将以“有限服务型酒店”为目前的重点发展方向，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，保持和强化“锦江都城”、“康铂”、“Campanile”、“郁锦香”、“Golden Tulip”及铂涛和维也纳优势品牌。积极探索自主品牌连锁快餐的商业模式，努力提高餐饮业务的投资效益。进一步提升在“管理、品牌、网络、人才”等方面的核心竞争力，深耕国内、全球布局、跨国经营，实现公司价值的最大化。

## 2018年经营计划



## 1、有限服务型酒店营运及管理业务

围绕“十三五”战略规划，坚持“资本经营、卓越运营”两轮驱动模式，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，坚持稳中求进、创新发展、转型升级，着力提升品牌、质量、效益、规模。

把握消费升级、大众旅游时代的机遇，对标国际一流，创新商业模式。以中端品牌建设和经济型升级为重点和抓手，建立各品牌服务品质监控体系，加快品牌创新和样板房打造，推进品牌序列全面升级，提升品牌核心竞争力，提升品牌整体价值与知名度。借力平台建设，强化过程管控。围绕客户需求与体验，依托共享平台建设，强化产品研发，完善服务细节，加快构建与国际化发展相匹配的管控体系，通过对人工、营销、采购、能源、资金等环节的管控和共享，进一步提升国际化经营水平，提高上市公司盈利能力。

把握全球酒店产业发展趋势，加快资源深度整合和共享平台建设，突出创新驱动发展，推动品牌创新。加快全球采购共享平台和全球财务共享平台的建设，有序推进中国区、欧洲及全球采购、财务共享整合。在运营管理、

工作方式、人才队伍、激励机制等方面加大探索力度，为创新发展提供支撑。全球创新中心推动全面创新，加速推进样板房设计和施工落地。借鉴国际先进经验，在集团酒店品牌国际化总体规划的框架下，致力于品牌定位、品牌提升及新品牌创造，形成打通国内、国际的全系列酒店品牌体系，更好地满足日益多样化、个性化的市场消费需求。

加大在创新激励机制、深化体制改革等方面探索力度，多措并举建设一支素质高、业务精的人才队伍。形成健全的人才培训体系，发挥产业链优势效应，全面整合酒店板块培训资源，在推进大师工作室和专技人才共享配置的同时，交叉共享各品牌管理公司优势培训项目和资源，搭建移动端学习平台，形成培训合力。加快全球化人才队伍培养，整合人才资源，尝试建立各品牌管理公司人才库，统筹盘活人才资源存量，通过互派优秀人员挂职锻炼促进交流融合。

2018年度计划新增开业连锁有限服务型酒店900家，新增签约连锁有限服务型酒店1,500家。

## 2、食品及餐饮业务

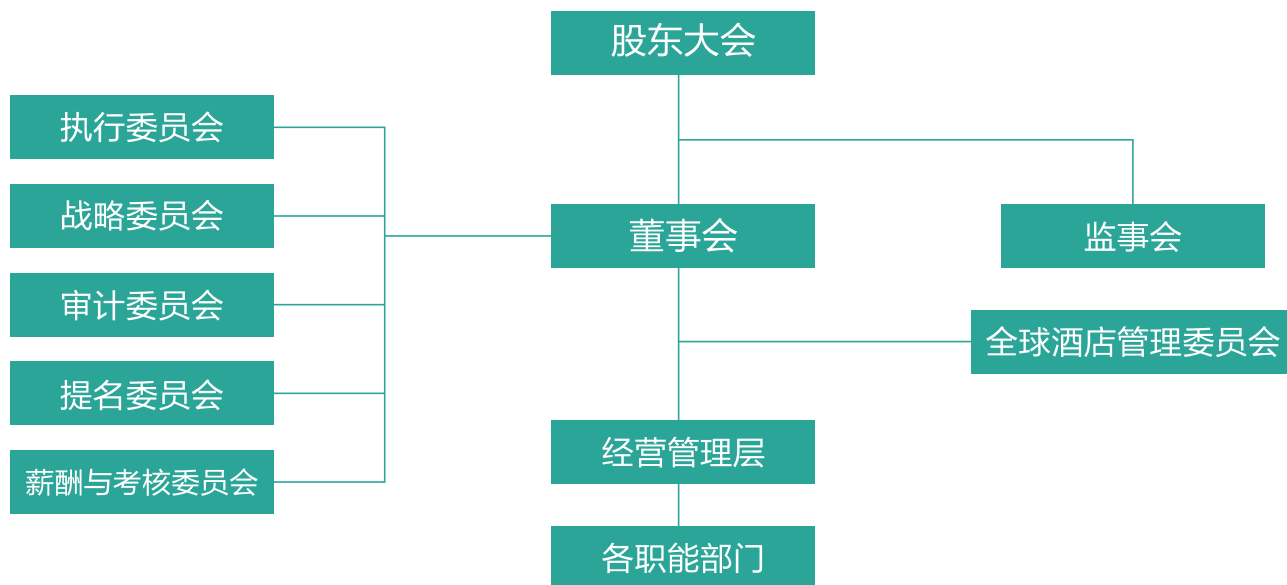
继续深入推进餐饮板块业务整合。打造集研发、生产、销售、供应链为一体的后台供应保障。“锦亚餐饮”以提质增效为目标，不断进行调整推进转型。“锦江食品”拓宽研

发思路，提升产品档次与品质，开发适应中高档消费需求的产品，全面深入拓展零售终端、合作渠道、商超渠道、电商平台四大渠道。



# 五. 责任治理 诚信管理，反腐倡廉

上海锦江国际酒店发展股份有限公司组织结构图



## 持续优化内部治理

报告期内，公司按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求规范运作，积极构建完善的现代上市公司治理体系，并不断完善公司法人治理结构。

### 1、关于股东与股东大会

公司认真做好股东来访、来信和来电的咨询、接待工作，依据《投资者关系管理制度》不断加强投资者关系管理工作，进一步完善了与股东之间的沟通平台；公司股东大会的召开严格按照《股东大会规范意见》要求和公司制定的《股东大会议事规则》以及《公司章程》的要求履行相应的召集、召开表决程序，平等对待所有股东，保证每位股东参加会议并充分行使咨询权和表决权，股东大会经律师现场见证并对其合法性出具法律意见书。

### 2、关于控股股东与上市公司

公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务等方面严格实行“五分开”，各自独立核算，独立承担责任和风险。控股股东没有超越股东权限直接或间接干预本公司的决策及生产经营活动，没有损害本公司及其他股东利益。

### 3、关于董事与董事会

公司严格按照《公司法》、《公司章程》的规定程序选举董事；公司董事会人数和人员构成符合法律、法规的要求，公司各位董事能够依据《董事会议事规则》等制度，认真出席董事会会议，履行了诚信和勤勉的职责。公司董事会目前有9名董事，其中独立董事3位，审计委员会、薪酬与考核委员会的主任委员（召集人）由独立董事担任；执行委员会目前由公司三名董事组成，对董事会负责，根据董事会的授权履行日常决策职责；战略委员会主要负责讨论和制定公司发展规划、健全投资决策程序、增强公司核心竞争力，完善公司治理结构；提名委员会规范公司高级管理人员的选聘，优化董事会组成。

### 4、关于监事和监事会

公司监事会能够依据《监事会议事规则》等制度，定期召开监事会会议，并以认真负责的态度列席董事会会议，履行对董事、高级管理人员的履职情况及公司财务的监督与检查责任，并发表独立意见。公司监事会目前有5名监事，其中职工监事2名。

### 5、关于全球酒店管理委员会

全球酒店管理委员会的主要职责是推动建立全球酒店管理公司，协调境内外并购后形成的多品牌架构，推动战略部署，强化各板块联动协同。

### 6、关于绩效评价与激励约束机制

公司按照市场化原则，逐步建立公正的绩效评价考核办法，使经营者的收入与企业经营业绩挂钩、与个人业绩挂钩，高管人员的聘任体现了公开、透明，符合法律法规的规定。



## 推动党建反腐责任落到实处

2017年，公司党委组织党员学习贯彻党的十九大精神，深刻领会习主席新时代中国特色社会主义思想的深刻内涵和目标任务要求，进一步增强“四个意识”，按照党的十九大精神统一思想和行动，建设全覆盖机制，确保政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉教育和党员先进性教育真正落实到“一线”。同时，加大对违纪违规行为追责问责的力度，推进党风廉政建设，强化党员对党纪党规的学习，不断增强纪律意识、底线意识，严格执行中央八项规定。2017年，公司主要开展以下党建工作：

### 1、班子建设

#### 领会十九大精神，把握发展机遇。

2017年，公司党政领导班子按照上级党委的要求，领会贯彻党的十九大精神，用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，把握好国家新一轮改革发展和上海国资国企改革给公司带来的机遇，不断提高执行战略和推动工作落地的能力，为“锦江”民族品牌成为世界知名品牌的发展目标奠定坚实基础。

#### 抓班子，确保公司健康发展。

公司领导班子成员按照“政治素质好、经营业绩好、团结协作好、作风形象好”的“四好”班子要求，主动配合，相互支持，勇于担当，一心一意谋发展，聚精会神抓经营，公司各项经济指标、项目发展等都取得预期效果。

#### 抓学习，达成改革共识。

公司党委以抓好晨会、区域总经理会议和全国总经理年会等主要形式的领导干部日常学习，围绕企业在经营发展中的难点、热点、重点问题，坚持理论联系实际，坚持问题导向，通过学习交流、课题调研等多种方式，提高各级领导干部化解矛盾的能力。

#### 抓廉洁，落实党风廉政建设。

一是通过传达学习文件、观看警示教育片、参观“逐梦新时代上海2012—2017”大型主题展览、收看《将改革进行到底》纪录片等形式，抓好领导班子成员和管理团队的廉政教育，在思想上做到警钟常鸣，促进领导干部廉洁从业，推进党风廉政建设，为公司改革发展和经济健康运行提供保证；二是把廉政建设与品牌建设和维护公司形象紧密联系在一起，使班子成员自觉树立对外是形象、对内是表率意识；三是结合公司管理平台的实际，修订和完善内控管理制度，健全制度管人的长效机制，把上级的各项廉政建设规定落到实处。

## 2、党建细则

按照党建“三基工作法”的指导意见，公司党委对基层组织建设的总体思路与要求是：“具体、实在、管用”，并围绕在夯实基础、注重创新上下功夫、动脑筋。

### 抓书记，强化“党建工作书记抓”的责任。

公司党委通过召开支部书记工作例会的形式，传达了上级党委年度工作部署，组织各支部书记进行了交流和培训，对做好基层党建提出要求，进一步强化了抓书记、书记抓的责任制。同时，2017年各党支部书记参加了国资委系统“万名书记进党校”培训活动。书记们纷纷表示，通过学习，政治理论与党性修养得到进一步提高，知识结构与能力素质得到进一步完善，政治意识、大局意识、核心意识与看齐意识得到进一步树立。让学员接受了一次“精神洗礼”，思想上“充”了“电”，行动上“加”了“油”，为今后更加做好基层党建工作、当一名合格的支部书记奠定了坚实基础。

### 抓落实，使党建真正融入经营。

党委通过建设服务型党组织，实现基层党建工作由管理型向服务型转变。各党支部紧密结合本单位承担的目标任务，积极策划好党支部的各项活动，使党建真正服务中心工作、融入生产经营、融入日常管理之中，并在其中发挥应有的作用、产生影响。

### 抓基层，使党建成为维稳基础。

各党支部通过深化落实党员责任区、党员与门店（部门）结对子活动等形式，来化解党支部、党员作用发挥难、活动开展难的困局。

### 开展专题组织生活，丰富、创新活动内容。

(1) 2017年底，公司党委组织党员们参加上海市委部署的“不忘初心、牢记使命，贯彻落实党的十九大精神”学习实践活动。党员们前往中华艺术宫参观“从石库门到天安门”上海美术作品展，在“有筋骨、有道德、有温度”的艺术作品中重温党史、感受与祖国一起实现“中国梦”的豪迈进程。



(2) 12月14日至15日，公司班子成员以及酒店高级经营管理人才交流培训班学员参加了由锦江国际集团党委举办的学习贯彻党的十九大精神专题培训班，学员们通过此次培训进一步增强了“四个意识”，坚定了“四个自信”，系统全面掌握了党的十九大精神，为进一步宣传好、学习好、贯彻好的党的十九大精神打好基础。

(3) 在上级党委的组织领导下，公司子公司锦江之星党委在7月1日前夕组织党员参观世博纪念馆，通过参观学习，党员们对世博精神有了更进一步的感悟与理解。

## 切实加强企业文化建设

锦江股份建立健全的企业文化组织体系，坚持以社会主义核心价值观引领企业文化，大力弘扬精益求精的服务精神、与时俱进的创新精神、追求卓越的敬业精神、海纳百川的融合精神、同心同德的和谐精神，围绕全球发展、全面整合，努力推进创新包容文化，积极营造和谐发展的良好氛围，进一步增强文化价值观的认同，推进协同发展。

### 案例：

2017年，锦江股份参评由中共市委宣传部、市思想政治工作研究会、市企业文化促进会主办的上海市企业文化建设示范基地展示评选，最终锦江股份凭借“人和锦江、礼传天下”的核心价值观以总分第四名的成绩获评第四批“上海市企业文化建设示范基地”。



## 六. 环境经营 打造绿色家园

中国饭店协会发布的《2017中国住宿业绿色发展白皮书》指出，随着国民经济环境的日益向好，国内住宿业进入了高速发展的黄金时期，消费者的住宿需求正逐步升级，安全、健康、环保的酒店将受到更多瞩目。

2017年，锦江股份继续坚持“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展理念，将降低资源消耗进一步细化为降低能耗、物耗。通过建立并完善责任考核、教育、培训、设施运行等环境保护规章制度，设置环境管理机构并配备专职人员，确保环境安全和生态安全。

### 倡导绿色理念，推行节约办公

锦江股份倡导绿色办公理念，在办公场所积极应用节能技术，选用节水节能型器具，减少资源浪费，要求员工在下班或不使用时及时关闭计算机、饮水机、复印机等办公电器的电源。

我们严格控制空调开启时间，提倡下班前半小时提早关闭空调；在春秋两季不开空调，以开窗自然通风调节室内空气；夏季室内空调设置不低于26℃，冬季设置不高于21℃。

锦江股份对行政办公各项费用实施精细化管理，实现了行政费用的大幅减支。针对会议用水、公务用车实行严格管理，并在办公文件流转上尽量采用电子邮件，会议资料也尽可能选用电子资料代替纸张，2017年累计生成电子文件约11万份，节约用纸约16吨；各种现场会议尽量以电话或视频的形式召开，全年组织召集各区域视频或电话会议300余场。

## 倡导节能管理，创建绿色环境

锦江股份积极开展具有自身特点的节能环保专题培训及活动，通过EHS网站等渠道，宣传环境保护与节能减排的法律法规、公司环境管理制度等，积极倡导节约、绿色、低碳的经营方式，不断提升企业负责人和各级员工的环境管理水平和节能环保意识。

### 案例1:

3月25日，锦江之星连续第9年参加“地球一小时”活动，组织分布在全国的千余家门店同时关闭酒店外墙泛光灯照明，开展“地球一小时”熄灯活动。

活动鼓励连锁店与客人互动，扩大活动的影响力。同时，公司总部通过社交媒体等渠道宣传活动及公益精神，提升公司社会责任形象。



### 案例2:

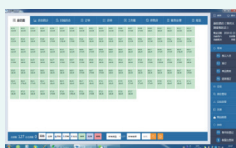
3月1日，新版《上海市公共场所控制吸烟条例》正式施行，位于上海的百余家锦江都城酒店、康铂酒店、锦江之星系列品牌酒店、金广快捷酒店和百时快捷酒店实行室内全面禁烟。

我们在酒店前台、楼层、客房、餐厅等处播放或张贴禁烟提醒，部分门店还安排酒店员工作为“禁烟大使”，在酒店内“二手烟”比较密集的公共区域及时对吸烟者进行劝阻，倡导创建绿色无烟酒店。



### 案例3:

康铂酒店联合WeHotel推出全新派单系统管理，既方便了客人，也避免了纸张的浪费。



## 倡导节能减排，打造绿色酒店

锦江股份以对社会负责的高度责任心，积极采取措施，努力降低能耗并减少污染排放，促进企业可持续发展。

### 1、绿色建工及营运

新建和改建物业方面，公司要求各酒店采取积极的节能减排措施，减少施工和后期运营过程中的环境影响。锦江之星建立了《工程模式手册》，对新建与改建的酒店加强绿色节能环保方面的规范。

酒店运营方面，公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等相关环保法律法规，制定并执行《环保管理规定》、《节约能源管理规定》等制度。

## 2、降污减排

2017年，公司不断加强对环境影响如噪声、废气、温室气体和污水等因素的管理。

**针对噪声**（来源于所有风机、设备机房、淋水塔和锅炉等设备），公司采用消音法、隔音法、吸音法和其他先进方法等，尽量选用低噪音设备。

**针对锅炉燃烧过程中产生的废气排放**，公司通过改善锅炉燃烧，使燃料中的可燃物质全部燃尽，对燃尽后的飞灰应采用各种除尘手段（如旋风、多管、湿法除尘等）加以消除。

**针对厨房废气、汽车废气**，公司根据相关行业部门的技术要求，采取净化处理措施加以消除。

**针对温室气体**，公司积极采取节能措施，应用节能技术，减少能源消耗以减少温室气体排放。

**针对污水**（主要是企业排放的生活污水），根据国家标准排放，部分酒店处理后直排，部分酒店通过污水处理装置处理达标后排放到市政管网。

## 3、节能降耗

公司每年设定并下达能耗计划、各项节能指标及考核要求，各用能企业建立和完善各级领导和部门节能目标责任制，层层分解落实，切实采取措施，确保各项节能目标计划的完成。各用能企业在保证安全和服务功能的前提下，选用能源利用效率高、能耗低的产品和设备以及相应的服务方式、服务项目。各用能企业对节能工作进行定期考评，并依据考评结果进行表彰或批评。对各用能企业积极开展节能宣传和教育培训工作，增强企业各级人员的节能意识。

### 案例1：锦江都城上海南京饭店能耗控制

锦江都城上海南京饭店要求人员每天巡视检查锅炉房、配电房，每日8:30抄水表、11:30抄电表，做好记录；酒店管理人员详细分析整体能耗变化，找出能源消耗的主要因素、发现不正常情况，及时改进和提高能耗控制方法。

### 案例2：康铂环保小贴士

康铂酒店在每个房间的卫生间都张贴了“康铂环保小贴士”。从每个客人住店时的一些小举动如刷牙、开关灯、充电等，用“=”的方式善意提醒，例如：每天多开30分钟电灯=每年浪费五天的电，来提醒客人出门的时候随手关灯，让客人在不知不觉中为环保出力。



# 七. 利益相关方 携手同行，共创未来

锦江股份充分尊重和维护相关利益者的合法权益，实现股东、客户、员工、加盟商、供应商及员工等各方利益的协调平衡，共同推动公司持续、健康地发展。

## 对股东——健全保障体系，实现共享多赢

### 1、坚持真实及时准确的信息披露原则

锦江股份坚持真实及时准确的信息披露原则，制定《信息披露事务管理制度》，明确了信息披露程序和相关人员的职责，并对控股股东和子公司信息披露作出规定，进一步完善了信息披露管理工作。公司严格按照有关规定，公开、公正、公平、真实、准确、完整、及时地披露信息，切实履行上市公司的信息披露义务，积极维护公司和投资者的合法权益，尤其是中小股东的合法权益。

### 2、规范和创新信息披露

2017年，公司通过法定披露渠道共发布公告及相关文件77件，其中定期自愿性披露《有限服务型连锁酒店经营数据简报》12件，充分的信息披露较好地展示了公司在经营成果、社会责任等方面所作的努力和取得的成果，树立了良好的企业形象。

同时，公司通过移动端传播媒介发布“H5版”和“一图看懂”版的年度报告，创新信息披露方式，极大提升了投资者的阅读体验，与投资者之间建立了良好的互动关系。公司信息披露工作也受到了投资者和监管层的一致好评。

### 3、维护投资者关系

锦江股份历来重视投资者关系的维护，在保障公司规范化运作的同时，以开放的交流态度，与投资者建立良好互信的关系。2017年全年共组织投资者交流会及路演3场，全年累计接待投资者约380人次。

#### 案例1：

2017年9月7日，锦江股份于半年报后举办投资者交流会，此次交流会举办地放在了康铂酒店自然博物馆店，康铂酒店作为卢浮亚洲公司旗下重点打造的品牌之一，其简约、时尚风格既营造了轻松的交流氛围，也展现了锦江股份作为国企改革企业善于创新的正面形象。



### 4、维护中小股东权益

锦江股份严格遵守《中华人民共和国公司法》及《中华人民共和国证券法》等相关法律法规，保障中小投资者知情权、健全中小投资者投票和表决机制以及优化投资回报机制等三项重点工作，充分保障了中小投资者的知情权、表决权和分红权。进一步增加公司治理透明度，不断完善股东大会议事规则。2017年共组织股东大会3场，参加网上路演1场，真诚及时回复上证E互动投资者提问26次。



锦江股份年度股东大会

#### 案例1：

为进一步提升公司透明度和治理水平，加强与投资者的沟通交流，构建和谐投资者关系，2017年11月3日，公司参加了由上海上市公司协会举办的“2017年上海辖区上市公司投资者集体接待日”主题活动，并提前2天发出正式公告，确保了广大中小投资者的知情权。

活动当天，公司首席执行官、首席财务官、董事会秘书通过网络在线的交流形式与投资者进行沟通，此次活动共计回复投资者23个提问，回复率高达71.88%。

### 5、优化信披机制

锦江股份历来受资本市场高度关注，尤其在完成相关战略投资后，公司各酒店板块发展都成为市场关注的焦点。为此，公司内部制定了严格的信披机制，并定期组织各管理团队参加上市公司投资者关系和信息披露工作培训，以促进各子公司正确执行相关信披工作，确保公司各酒店板块对外披露的合规性及一致性。

## 6、重视股东分红

锦江股份始终将股东利益放在首位，并致力于通过合理的利润分配方式和稳健的市值增长给予投资者优异回报。公司2017年在业绩保持较高增长的同时，继续维持高比例的分红政策。

### 案例1：

锦江股份多年来所坚持的高分红理念也获得了资本市场的认可，在每日经济新闻主办的2017年度中国上市公司董秘峰会暨第六届中国上市公司领袖峰会上，锦江股份获得2017年中国上市公司口碑榜——“最佳股东回报奖”。

### 锦江股份历年分红情况表

项目	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
每10股派息数 (含税)(元)	3.50	3.50	3.60	3.80	3.60	3.70	3.80	4.00	4.80	4.80	5.60
总股本(亿股)	6.03	6.03	6.03	6.03	6.03	6.03	6.03	8.05	8.05	9.58	9.58
现金分红的数额 (含税)(亿元)	2.11	2.11	2.17	2.29	2.17	2.23	2.29	3.22	3.86	4.60	5.36
分红年度合并报 表中归属于上市公司 普通股股东的 净利润(亿元)	2.64	2.73	2.81	3.81	3.20	3.69	3.77	4.87	6.38	6.95	8.82
占合并报表中归 归属于上市公司普 通股股东的净利 润比率(%)	80.00	77.30	77.30	60.20	67.80	60.43	60.74	66.06	60.57	66.20	60.84

## 对客户——服务至上，精益求精

锦江股份在经营过程中，始终注重质量与标准化建设，建立统一的运营标准和操作流程，并坚持围绕市场，不断改良产品，优化服务品质，保证酒店始终如一的品质。

### 1、保障客户权益

#### (1) 客户信息保障

锦江股份的酒店客户信息中心历来以“政府放心、顾客满意、社会需要”为建设目标，通过强化技术与制度管理，以零泄密事件为目标，严格保护客户信息。

##### 技术管理

我们通过后端资源管理系统做到客户设备数量信息化管理。

##### 制度管理

我们通过制定《数据中心出入登记管理办法》、《帐号管理标准》、《设备报废管理办法》等一系列制度保障存储客户信息的设备处于有效管理之下。

##### 人员管理

我们建设了一支素质优良的保密人员团队，通过签订保密协议，定期开展保密人员培训等工作，全职负责公司业务经营，服务外包管理，包括客户资料、合同等方面的保密管理。

#### (2) 客户安全管理

在客户安全管理工作中，公司落实“七个到位”的安全工作要求，即：工作目标到位、组织体系到位、责任分工到位、工作制度到位、教育培训到位、租赁场所整治到位、应急预案到位。

##### 案例：

2017年8月8日，四川九寨沟7.0级地震；8月9日，新疆博尔塔拉州精河县6.6级地震。地震发生后的第一时间，公司旗下锦江之星九寨沟景区酒店及伊宁火车站酒店立刻启动紧急预案，成功疏散店内全体客人，确保入住旅客零伤亡。

8-8-8-9  
**平安**  
九寨沟&精河县



### ● 安保管理

治安管理到位是客户入住酒店的基本需求，治安工作也是酒店管理工作中的重中之重，我们制定和实施《保安人员安全管理制度》、《住宿登记安全管理制度》、《贵重物品保险箱安全管理制度》、《行李房安全管理制度》、《客房安全管理制度》等相关制度，确保各项工作落实到位。

酒店严格执行入住登记程序，在查验客户证件时做到“三清八对照”。三清即：客人证件看清、住宿原因问清、住宿登记写清；八对照即：姓名对照、年龄对照、籍贯对照、身份对照、住宿原因对照、携带物品对照、同住人关系对照、通缉协查名单对照。

我们按照国家对相关危险品管理的规定，制定、执行《连锁店危险品行李寄存相关制度》，杜绝外来危险品进入酒店，对发现的危险品根据国家相关规定及时处置，保障顾客生命财产安全。

酒店还实行安保人员24小时值班制度，并配备巡查保安，搞好夜间巡逻工作，酒店室外各个隐蔽角落及停车场配备长明装置，黄昏前开启，至次日黎明关闭；对走道、电梯及大楼室外等公共位置安装监控设备，进行动态录像，录像资料保存连续30天以上；酒店总台配置110联网报警器，报警系统联动对应灯光设备。

### ● 安全建筑施工

#### 建工前：

我们对每一家酒店的选址和建设都严格履行国家和当地环保部门的相关标准。为确保建筑施工质量，公司建立了项目招选流程，并成立招投标评选小组，从内部管理上严把质量关；对施工单位要求不低于二级资质，对非当地注册施工单位的项目经理要求建造师一级资格，从施工资格上保障工程质量。

#### 竣工后：

项目竣工后，我们根据国家结构标准和当地抗震设防烈度要求进行结构鉴定检测，严格依照《建筑设计防火规范》（GB50016-2006）和《高层民用建筑设计防火规范》（GB50045-95）要求执行验收，同时完成环境评估及验收、电梯安全合格验收和空气品质检测等工作，并且只有在通过环保部门的环评测试后方可开业。

#### 案例：康铂酒店防霾房

为满足客人的安全健康需求，康铂在每家酒店都设置了“康霾房”，通过配备不同的空气净化设备减少对人体有害的物质和气体，如油烟、甲苯、氨气等。

防霾房空气净化设备

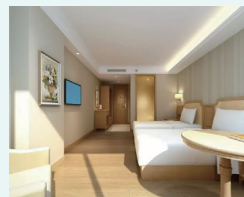


#### 案例：维也纳酒店打造“3好酒店”

维也纳酒店集团旗下品牌“3好酒店”主打“环保健康家居”的文化主题，志在为宾客提供高度环保健康家居环境，同时传播环保健康智慧，让顾客住得健康，远离危险。

维也纳3好酒店从空气、水源、光、隔音等方面着手，所有设计、材质选择、施工工艺以打造高度环保健康家居环境为第一原则。在空气、水、光、噪声等方面也采用了最新环保健康科技。

维也纳3好酒店客房



### ● 设施安全

针对酒店客房基础设施，我们严格实施主要设施设备、公共区域、客房保养三大巡检维修策略，制定了维修保养细则等一系列规章制度，以便在日常工作中严格执行。在实际检修的过程中，对一些主要设备、特种设备，如电梯、水泵等主要采取委托供货单位维护保养的形式，签订定期维护保养合同，并要求维修人员通过消防安全员、电梯操作员等国家专业技能考核合格后上岗，责任落实到人，并设立管理部对其监督管理。针对噪音、空气污染等问题，合理选用小型化、环保型设备，提高设备的技术含量，选用设备具有高可靠性和便于维护等特点。

### ● 食品安全

为保证顾客的饮食安全，公司及时了解并掌握国家食品安全法律法规，对酒店负责人进行食品安全培训。

公司对采购入库的食品实施安全跟踪、监控制度，采用日常检查指导与采样相结合的管理形式，随时检测各店食品是否存在有害细菌，及时发现问题并采取措施，消除食品安全隐患。在食品安全的敏感季节，我们通过开展食品安全大检查，同时进行餐具和操作环节的采样检测工作，确保食品安全工作真正落实到位。

公司与供应商签订《食品安全承诺书》，考核食品供应商时，除了要求其提供必要的工商行政资料外，还须按照产品特质提供烟草酒类专卖证、动植物检疫证书、畜禽产品检验检疫证书、“QS”食品质量安全市场准入标志、食品流通许可证、HACCP食品安全质量认证证书、“ISO”质量认证证书、环保产品认证证书、产品总经销商或总代理商证书等。

#### 案例：锦江食品餐饮公司获评“安全生产标准化二级企业”

锦江食品餐饮公司在2017年正式通过上海市安全生产标准化二级企业审核，此次公司通过以申报创建安全生产标准化二级企业为抓手，按照“边查边改”的原则，对各方面安全工作进行了逐项自查和整改，同时结合安全督导员队伍建设，使安全管理工作在进一步规范和提升中取得了实实在在的成效，并获颁证书。



#### 案例：安全工作常抓不懈

2017年6月8日，公司上级召开食品安全专题工作会议，就贯彻落实《上海市食品安全条例》，进一步加强食品安全等工作做了重要部署。会后，公司及时向各餐饮部门转发了相关通知文件，并组织各项目点认真开展学习培训。

## ● 消防安全

公司结合酒店自身平面布置、建筑结构等因素，依据国家和地方相关消防法律法规、技术标准的要求，在酒店内合理设置消火栓、灭火器、火灾报警、自动喷水、应急照明、应急广播等消防设施，并定期检查消防设施质量问题，确保安全出口指示牌电池有效、灭火器在有效期内并能够正常使用、消防水带符合消防规范要求并能够正常使用，于不时之时及时控制火情，降低人身财产损失。



消防设施

其次，我们在人员密集场所的明显位置及酒店客房内张贴《消防安全示意图》和客人须知，各类标识均设中英文双语说明，随时提醒客人提高消防安全意识。并通过播放广播、视频等方式，向酒店入住人员宣传疏散、逃生、自救、互救的安全知识。

此外，我们的酒店走道内均配逃生指示系统、消防灭火系统和消防报警系统，能在火灾发生的第一时间发现火灾隐患，第一时间疏散人群。

## 2、提升客户体验

锦江股份自创立之初就坚持“关注客户、服务客户、成就客户”的服务理念，不断反思和改进服务方式，洞察客户需求，前瞻性地变革和创新服务模式，专业细致地打造优质酒店产品和服务，确保为客人提供优质的入住体验。

## ● 客户服务创新

公司将旗下各门店归入到锦江全球创新中心规划之中，借助全球创新中心的五大理念——创新、协调、绿色、开放、共享，以更具创意、更全面、更完善、更人性化的产品和服务迎接来自世界各地的不同顾客。

### 案例：

康铂酒店通过持续不断举办中、法特色活动提升客户入住体验。各类互动拉近了客人与康铂之间的距离，截至2017年12月初，康铂已开业的两家门店累计举办中外节日派对、品酒会、音乐节等各类活动40余次，客户互动参加人数达2000余人次。



外滩店顾客活动

自然博物馆店顾客活动

### 案例：

2017年4月1日至4月4日、4月21日至4月23日，锦江餐饮联合旗下“锦江食品”、“新亚大包”、“静安面包房”、“新亚”、“吉野家”、“锦心餐饮”、“新锦箸”等品牌联手搭建“锦江餐饮美食园”，先后亮相“2017DOTA2亚洲邀请赛”、“第二届二手车展销会”，为食客们带来丰富多样的美食品种。



### ● 客户关系管理

公司通过客户关系管理系统，建立完整的客户档案，使得电话、网络预订系统、关键数据均能完整传送至信息中心并在旗下连锁范围内共享。通过这一系统，客户能方便快捷地使用电话、网站登陆、微信等手段选择环境地点、房间价格适合自己的酒店，并能通过微信、支付宝扫码等方式简易快捷地办理入住。

### ● 客户满意度调查

为保证各连锁酒店的服务质量，我们采用“明查暗访”的形式进行客户满意度调查并每月公布KPI指标。

#### 案例：

在由中国标准化研究院客户满意度测评中心联合清华大学中国企业研究中心共同发起的《2017年中国顾客满意度调查》中，锦江之星再次位居经济型酒店类榜首。

#### 案例：

康铂外滩店及自然博物馆店自开业以来，客户满意度不断攀升，在国内外有代表性的网站及平台获得客户好评。其中Booking.com缤客网评分8.6分（满分10分）、携程评分4.6分（满分5分）、Trip Advisor猫途鹰网上海5059家酒店客户评分中排名第84位。

### ● 客户投诉处理

公司旗下各连锁酒店已陆续纳入到客户投诉系统，通过400-820-9999的客服投诉热线，客户可享受全天24小时客服热线服务。

我们严格遵照国家有关法律法规和品牌绩效部门的各项规章制度，建立完善的处理投诉流程和预案，对任何因产品和服务造成的客户投诉迅速及时地进行处理，严格认真处理顾客诉求，并将结果上报备案。在处理售后服务时，遵循“以法律法规为准则、以消费事实为依据、以顾客需求为中心”的原则，建立了“受理—处置—传递—反馈—跟踪回访”等一系列完整的投诉管理程序。

#### 案例：

锦江之星为确保客户问题及时解决，在客房内摆放的服务承诺上公开连锁店总经理手机号码，客人若对连锁店服务态度、设施设备、卫生等方面有任何不满，均可拨打酒店总经理手机反映情况，酒店总经理在接到客人电话20分钟内必须予以回复，并安排品牌绩效客户服务人员对接每个投诉进行跟踪处理，使投诉得到妥善处理。长期以来，锦江之星的酒店服务整体投诉率始终控制在万分之三以内。

## 对合作伙伴——携手同行，发展共赢

### 1、加盟商支持保障

在酒店业集中化的大趋势下，酒店集团快速发展依赖众多加盟商的共同成长和壮大，当前公司加盟项目遍布广、城市密集高、开业速度快，帮助加盟店迅速打开市场、提升出租率是我们加盟商管理工作的重点。

#### 案例：

在第四届中国（上海）国际酒店投资加盟与特许经营展览会期间，公司旗下多家酒店品牌参展，向外界展示各品牌的多元特色及投资回报优势，众多意向加盟商也在展会期间达成加盟意向，签署意向协议近700家，携手意向加盟商共赢发展。



参展中，加盟商介绍



## 锦江之星给予加盟商的支持保障——六大运营系统

### 市场营销系统

包括拥有250个接线席位，可支持2000家门店和多品牌业务，年度承接订房、咨询等各类电话总量达20万个以上的呼叫中心；拥有1亿高质量会员的会员体系；以及强大的电子商务系统。

### 加盟管理系统

在各区域均设立专门的客服经理；拟定加盟项目发展的程序和政策；给予加盟商从签约到日常运营的全方位指导、帮助和支持。

### 人才培养与培训系统

创办锦江之星管理学院，专门培训酒店各类关键岗位人才。目前已形成管理培训和在线培训相结合的培训体系。

### 共享业务管理系统

公司提供完备的信息化管理系统和运营保障支持系统。其中包括：集中采购及财务系统（SC-M&FIN）、人力资本管理系统（HCM）、酒店全生命周期管理系统（FMS）、酒店管理系统（PMS）、中央预订系统（CRS）、客户关系管理系统（CRM）、电子商务系统（EC）等。

### 品牌标准管理系统

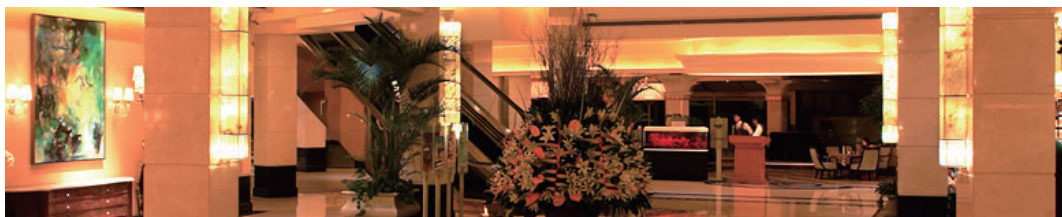
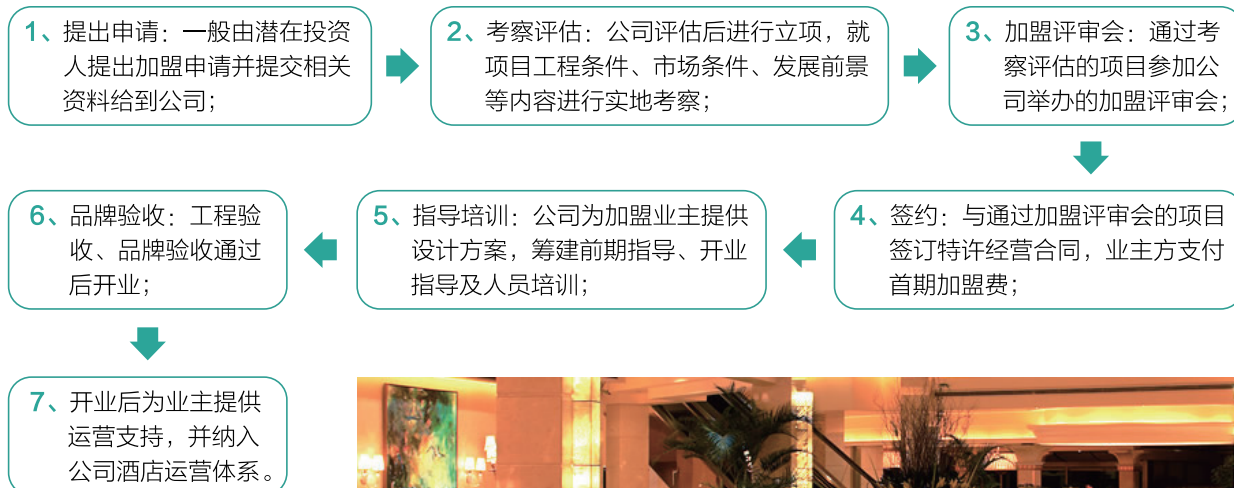
目前，锦江之星已有包括服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系在内的3大子系统，16项标准项目和56项标准内容。

### 卓越绩效管理系统

2014年底，锦江之星开始全面推进卓越绩效管理，历经三年实施与优化，已经构建了一套完善的战略地图和战略衡量指标。

### ● 加盟流程制定

针对有意向的加盟商我们制定了详细的加盟流程：



### ● 开业筹备支持

为帮助加盟店更好筹备酒店开业工作，合理梳理经营思路，在加盟店经理到岗前，公司组织系统的市场培训，在培训课程中店经理可以依据《市场工作操作手册》提前学习收益管理、渠道管理、开业工作计划要点等必备知识。

#### 案例：

2017年，锦江都城酒店开展了6期加盟业主培训，培训课程以面授、讨论、案例分析的形式让加盟店经理快速了解酒店筹建开业的相关知识。

### ● 加盟扶持计划

锦江股份各酒店品牌公司联合锦江国际集团推出了“创业扶持计划”政策，设立创业扶持基金，单一酒店项目最高提供2,000万资金支持，第一、第二期共计9,100万元的扶持基金惠及了维也纳酒店集团旗下10家加盟店。

### ● 加盟商沟通管理

公司定期举办加盟业主座谈会、加盟商满意度调查、新加盟业主培训等活动，及时有效地发现并解决加盟商在经营管理中各类问题，努力缩小加盟商各管理成员间的专业差异，真正为加盟商提供便利。

我们每年召开加盟业主年度会议，对来自各加盟方的意见和建议加以总结，并带到公司高层决策会议上共同讨论决策，在充分沟通的基础上切实增强经营团队的整体管理能力。

## 2、推进供应商履责

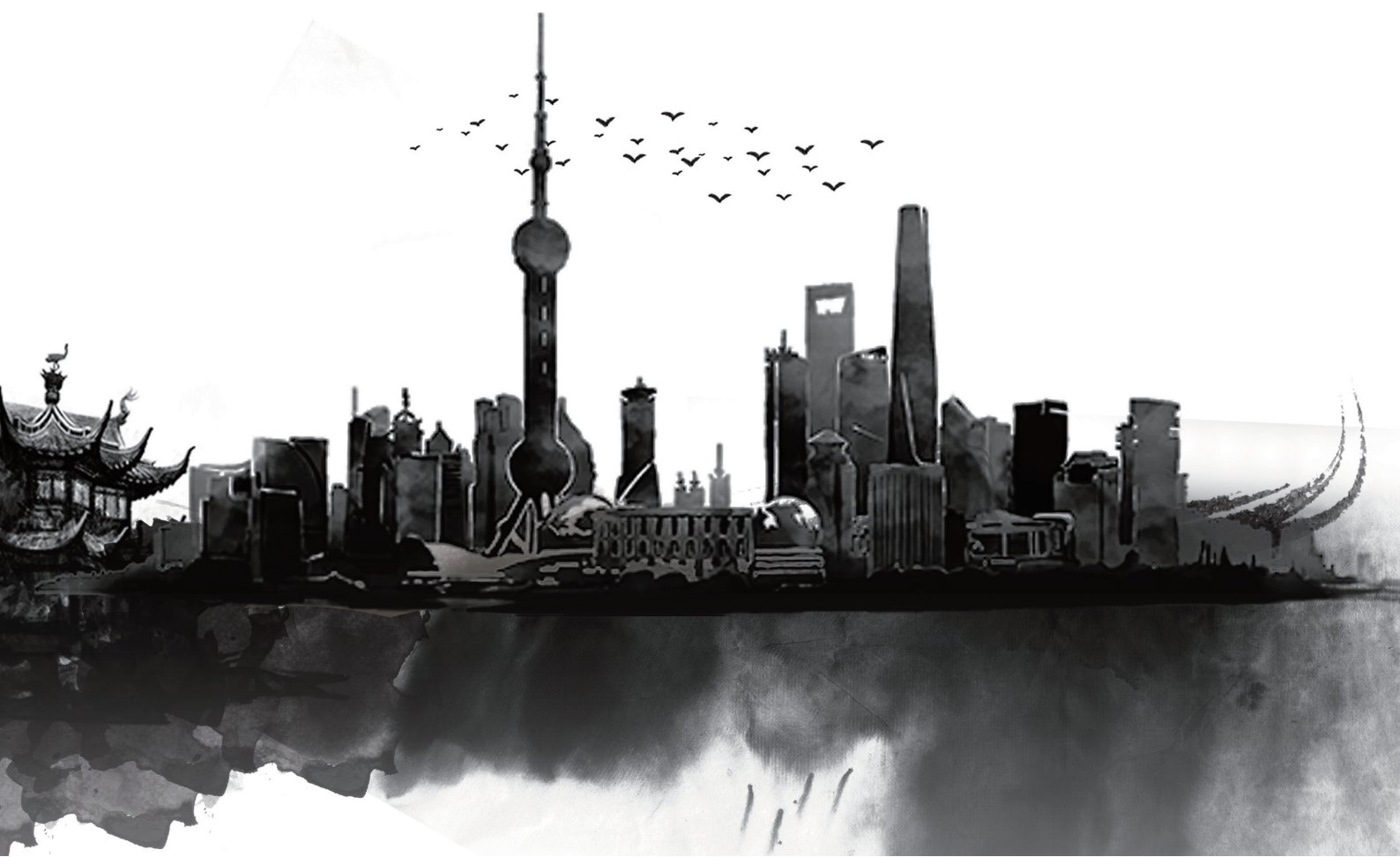
我们坚持平等协商、互利共赢的原则积极选择与服务良好的供应商建立长期战略合作关系。

2017年，公司运营支持保障中心将“工程类”、“营运类”、“咨询服务类”采购统一纳入集中采购战略方针，根据采购需求，整理了相关采购清单，并优化了《采购管理制度》、《酒店采购管理制度及流程》等采购制度，进一步规范了采购流程、组织形式、实施过程等。

为杜绝贪污及腐败现象滋生，我们与供应商签订了《廉洁协议书》等协议，并将企业采购和供应商管理纳入了统一的ERP集中管理系统。通过总部统一审批、指定供应商集中采购、门店采购流程电子化审批、总部统一核算等方式，从源头杜绝腐败现象滋生。我们定期收集门店供应商评估信息，对产品供应方出现的问题及时发现并解决，保证产品品质始终如一。

### 案例：供应链优化探讨

2017年2月9日，锦江餐饮研发、生产、销售团队一行，前往中餐标准食材服务集成商苏州鸿海食品参观考察，双方就如何打通上下游供应链，以及套餐等部分产品的设计进行了深入探讨。



## 对员工——以人为本，贴心关爱

锦江股份始终坚持“以人为本”的原则，关注每一位员工的健康和幸福，保护员工合法权益，努力营造和谐工作氛围，从生活、情感、成长等环节关怀员工，倡导积极向上的生活方式，引导员工追求美好生活。

截至2017年末公司员工共计36,108人。

### 1、致力员工成长

锦江股份十分重视员工的成长和人才培养，努力打造系统性能力发展体系，公司对本部员工及下属企业员工开展分层次、分类别的培训，力求实现公司与员工的共同成长。

#### ● 加快全球化人才队伍培养

2017年，锦江股份按照“全球人才交流培训计划及实施方案”，继续落实培训工作和重点项目人员配备，协同上海锦江卢浮亚洲酒店管理有限公司与卢浮欧洲总部统一组织各酒店板块人才交流培训，实施“百人培训”、“百人实务培训”计划，开展第二批“领航团队”、第一批“远航团队”培训。

培训对象涵盖中高级酒店经营管理人员，培训内容分为理论学习和酒店实践两部分，其中理论学习分为国际酒店经营管理、领导力及服务意识三大模块，具体课程设计由卢浮欧洲协同上海锦江国际理诺士酒店管理学院及理诺士国际酒店管理学院（瑞士总部）组织实施，挂职锻炼分为国内酒店及欧洲酒店两个层面。

选拔人员统一参与培训



#### 案例：“远航”团队赴法培训

11月7日，酒店中高级经营管理人员交流培训暨第一批“远航”培训工作正式启动，培训分国内知识能力培训+海外岗位实训，首批32位学员遴选自130位候选人，学员平均年龄35.5岁，女性21.9%，党员62.5%。

远航团队班



#### 案例：“领航”团队交流培训

2016年底起，锦江股份定期组织各酒店板块高管集中进行领航团队交流培训，高管们在交流培训会上各自分享各自品牌理念及管理心得，培训同时还穿插了到各旗舰店实地参观的内容，交流培训使所有参与者都受益匪浅，增进了各酒店板块相互了解。

交流活动现场



### ●上海锦江卢浮亚洲公司培训开展

上海锦江卢浮亚洲公司构建了分类分层的培训体系，向所有员工提供包括管理体系建设、专业技能、实战带教等培训项目，员工在正式上岗前培训合格率必须达100%。

#### 针对基层员工：

公司各门店定期举办客房技能、餐饮技能、工程维修技能等多方面的职业技能培训，并鼓励和支持职工参加业余进修培训、提升自身素质和综合能力，并为员工发展提供更多的机会和广阔的舞台。

#### 针对高级管理人员：

公司定期组织高级管理人员赴法培训，针对品牌文化、收益管理和对客服务等几大方面对培训人员进行全面深入的培训，提高了管理人员的专业能力。2017年9月，康铂酒店成功举办首届总经理培训班，毕业7人。



总经理培训班成员合影

### ●铂涛集团培训开展

铂涛集团为每一位新员工提供岗前培训，其中店总的入职培训时长都在80小时以上。对已入职的员工，铂涛集团持续开展提升员工技能提升的各类培训，并形成相应的培训记录，培训覆盖高、中、基三层员工。

铂涛集团还面向全体员工开放在线移动学习平台——铂涛云学堂，为员工提供涵盖超5000门的在线课程。



员工参与培训课程

#### 铂涛商学院

为提升中高层管理人员管理知识与技能，拓宽国际化视野，铂涛集团成立铂涛商学院。商学院与包括美国哈佛商学院、中山大学岭南学院、法国欧洲商学院等知名商学院展开合作，开设“海外课堂”、“领航”、“远航”学习项目。



领航班成员合照

领航班开学合影



远航班开学合影

远航班成员交流学习

### 铂涛集团人力资源获奖情况：

① 大街网颁发：2017非常雇主

② 益策颁发：2017中国最佳学习型企业评选——人才发展最佳实践案例

③ 前程无忧：2017人力资源管理杰出奖

### ● 维也纳酒店集团培训开展

维也纳酒店集团通过设立维也纳大学，搭建E-Learning学习系统，为员工提供了系统的专业培训、清晰的发展通道。

每年初将职工培训列入年度计划，确保员工每年受教育时间不少于80学时。重要岗位岗前培训3-6个月，由公司资深技术人员及经验丰富的老师授课。



### 维也纳酒店集团2017年培训情况：

培训对象	培训次数	培训人数	合格人数	合格率
门店总经理线下培训	18	515	338	65.63%
门店总经理线上培训	4	150	127	84.67%
门店销售经理培训	11	414	254	61.35%
门店安保经理	11	642	533	83.02%
门店人事经理	8	202	146	72.28%

### 高管代培生培养项目——“雄鹰计划”

2017年，维也纳酒店集团继续开展高管代培生培养项目——“雄鹰计划”。对于高管代培生的招聘，招聘系统通过对公司核心高管的素质、特质进行梳理总结，提炼出其成长、成功的关键要素，获取具备维也纳基因的人才画像，以此来评估选拔社团经验、实习经历丰富的优秀毕业生，从而做到分析清晰、定位精准、招聘高效、倍增成长，实现企业、学生与社会的共赢。



● 锦江餐饮培训开展

随着团餐业务逐步的拓展完善，产品创新及安全生产成为餐饮业务工作重点，公司旗下餐饮板块各公司积极组织各类培训活动，拓展员工的专业知识、创新意识、安全理念、管理能力，培养和打造一批有潜质的一线生产技术骨干，为餐饮板块发展注入新活力。

案例：锦江餐饮厨艺大课堂点心班

5月10日起，为缓解对点心专业人员的需求压力，培养复合型人才，公司借助锦江餐饮厨艺大课堂这一载体，特邀高级点心师现场集中授课、教学演示点心制作技艺。

经过历时5个多月、每月两期的集中授课和现场演示教学，首期点心帮工培训班于2017年10月圆满收官。此次培训不仅使参训人员的操作技能得到了提升，也为公司培养了一批点心专业人员，缓解了对技能人手的需求压力。



案例：“赢人心、赢未来”锦江年度管理人员培训班

6月23-24日，以“赢人心、赢未来”为主题的2017年度管理人员培训班在锦江都城管理学院顺利举行。公司特邀第一财经《解码财商》解码人、经济学博士、来自上海国家会计学院的硕士研究生导师葛玉御讲授《社会行为的经济心理》。锦江食品餐饮公司和锦箸公司各部门负责人及团餐项目经理共80人参加了此次培训，培训使得大家对如何运用经济心理学来指导个人的人际交往，以便更好地开展工作有了新的认识和提高。



## 案例：参与食品安全风险管控培训

7月25日-27日，公司委派运营部员工参加由上海市食品安全工作联合会、华东理工大学继续教育学院、上海市餐饮烹饪行业协会在华东理工大学联合举办的“餐饮行业食品安全管理与风险管控”高级研修班。此次培训课程既有法律法规的政策依据，又有实际操作的范例，让学员们收益颇丰。

## 2、优化薪酬体系

锦江股份遵循效益优先、兼顾公平的分配原则，发挥工资调节作用，在薪酬福利投入上保持稳定增长，通过提高经营效益增加员工的效益工资。

普通员工采取增加基本工资的办法，即主要依据工作表现、企业效益、物价因素及行业工资水平等因素，调整工资标准，增加固定收入，同时，加强经营预算执行结果的考核，试行超预算奖励分成的分配办法，公司2017年为所属企业普通员工连续14年增资（2017年人均增资200元/月）；

中层管理人员通过绩效考核，实现绩效奖励；企业级管理班子和关键岗位的核心人员，加大考核和约束力度，使其收入、职业发展与公司的事业、员工收入增长结合起来。

## 3、保障员工权益

锦江股份重视职工权利保护，严格按照《劳动法》和其他相关法律法规要求，与所有员工签订《劳动合同》，并报地方劳动管理部门审定备案。公司为员工办理医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，以及购买住房公积金，还为员工提供了健康、安全的生产和生活环境，切实维护员工的合法权益。

公司按照《工会法》的要求，建立职代会制度，并积极动员职工加入工会。凡是涉及公司和职工权益方面的重要制度、规定，如《员工手册》、绩效考核方案等公司重大决定和决策，都要经过职代会讨论通过，听取职工的意见、关心重视职工合理需求，体现公司对员工的关心和人性化管理，构建和谐稳定的劳资关系。

## 4、关爱员工生活

### ● 文体互动

锦江股份重视员工工作与生活平衡，各基层工会结合实际和员工需要，开展各类员工业余文化活动，组织富有特色的文娱活动，丰富了员工的业余文化生活。

为员工庆生



锦江之星举办5.4青年节投篮比赛



### 案例：康铂员工“感恩节告白活动”

2017年感恩节期间，康铂酒店发起了员工“感恩告白”活动，员工内部征集“感恩语录”。



### 案例：锦江食品“第三届职工健康运动会”

1月21日，上海锦江国际食品餐饮管理有限公司第三届职工健康运动会隆重举行，各单位、各部门员工代表近200人参加本次活动。



### 案例：“为挑战而来”，铂涛集团组织赛艇训练营

2017年5月，铂涛赛艇训练营Ⅱ期正式开营，经过4个多月的系统训练，铂涛赛艇队派出4支队伍参与到2017中国扬州赛艇公开赛中，最终铂涛赛艇队4支参赛队伍全部获奖而归，斩获2金2铜的佳绩。



## ● 帮扶困难员工

2017年，锦江股份对公司、区域和酒店三级帮困救济对象信息做及时重新梳理和调整，全年帮困员工25人次，其中春节帮困12人次，“七一”帮困12人次，大病帮困1人次，帮困金额共计54,400元。

### 案例：锦江之星帮困慰问

锦江之星公司除对特困、患重大疾病的职工发放帮困资金外，全年进行职工探望慰问近100人次，使公司的帮困救济工作基本达到了“动态管理、精准帮困”的工作要求，让困难职工真正感受到了公司的关爱。

### 案例：康铂酒店职工慰问

康铂酒店积极关爱员工，在重大节日和高温期间到各门店进行慰问，全年中高温慰问2次，中秋国庆双节慰问2次，慰问员工达100多人，累计发放物资28,000余元。

### 案例：铂涛员工互助会 传递同事温情

2017年7月，铂涛集团行政部在征询员工意见后牵头发起“员工互助会”，在会员遭遇意外、重疾等自身难以解决的突发困难时，通过合理、适当的方式帮助员工解困救急。员工以自愿为原则申请加入互助会后，根据员工意愿认捐，每月会费分别设为10元/20元/50元三个额度供员工选择，作为定期爱心捐款。在员工捐款的同时，公司按照所有会员每月实际缴存会费总额1:1比例拨付捐赠款。

## 案例：维也纳开展员工关爱凝聚企业向心力

2017年，维也纳酒店集团工会为北海北部湾店安保经理及从化环市东路江浦店店总在集团总部及全国分店发起募捐，分别筹集善款331,498.20元、329,113.96元。

## 案例：锦心餐饮心系困难员工

锦心餐饮旗下餐厅员工王阿姨丈夫因车祸丧失劳动能力，长期卧床不能自理，餐厅经理在得知此情况后，立即向公司工会提出申请，并将帮困慰问金亲自送到王阿姨手中，王阿姨为表谢意也特意制作了一面锦旗送到公司。



## 5、关注员工健康

### 为员工提供中医问诊



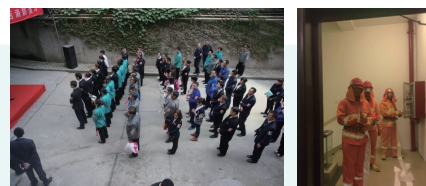
员工安全健康也是我们的关注点，公司定期组织员工进行健康体检；对女员工坚持做好“女职工安康保险”投保工作；同时定期开展专题健康知识讲座以确保员工的身心健康，强化员工对健康知识的了解。

公司同时注重员工的安全生产和劳动保护，建立以合规性、自主性培训相结合，覆盖不同岗位的安全培训体系，开展全员安全意识宣贯，并配合各类形式的宣传教育、技能竞赛、模拟训练等活动。

公司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，有效提高员工的安全防护意识和自我保护能力。

## 案例：锦江都城“119消防月”演练

锦江都城在2017年下半年开展“119消防月”演练，让广大员工深入地了解消防逃生常识，切实树立起消防意识，真正掌握好消防安全知识，培养自救互救的能力，提高抗击突发事件的应变能力。



## 案例：关爱员工送清凉

7月25日，公司领导来到锦心餐饮地产集团餐厅进行高温慰问和调研，领导们关心地询问了员工住宿、饮食等情况，并亲手将防暑降温用品送到一线厨师和服务人员手中，对他们高温季节坚守岗位、一丝不苟的工作态度表示衷心的感谢和崇高的敬意，同时叮嘱员工要注意防暑、注意安全。



### 6、倾听员工心声

锦江股份重视与员工的沟通和交流，通过在门店设立建议箱、员工满意度调查，员工一对一访谈等多种方式，倾听员工心声，了解员工意见和建议。

公司定期给门店发放内部杂志，并鼓励员工参与投稿，搭建公司和员工沟通的桥梁，使杂志成为公司内部交流经验、通报信息、鼓舞士气的重要平台，及员工发挥特长、展示自我的舞台。



## 对社会——心系公益，践行慈善

锦江股份在发展的同时不忘回馈社会，多年来始终重视企业应履行的各项社会责任和义务，倡导和发起社会公益事业，为建设和谐发展的中国社会贡献自身应尽的力量。

### 1、锦江之星支援克拉玛依

4月1日，作为上海对口支援克拉玛依的重点项目之一，锦江之星克拉玛依行政中心酒店建成开业。此次锦江之星入驻克拉玛依，将助于提升克拉玛依酒店服务水平乃至整体旅游环境，为克市从油城向“游城”转型提供服务保障。

锦江之星克拉玛依行政中心酒店外观



### 2、康铂志愿者团队

康铂酒店组织成立了一支由各部门和各门店员工自发组成的志愿者队伍，队伍将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神作为行动宗旨，积极参与扶贫济困、助学敬老等志愿活动。



博物馆开展重阳节蝴蝶湾敬老院慰问活动



外滩店联合黄浦社区开展“法式重阳节”活动，免费向该社区三十位老年人提供各式重阳糕点、各式饮品及法式餐点

### 3、铂涛徒步公益赛

7月22日，由铂涛集团旗下官方直销平台“铂涛旅行”参与举办的第二届“全城铂爱”公益徒步挑战赛在广州白云山举办。本次赛事以参赛者的名义向WABC无障碍艺途（该机构主要为治理障碍及精障人士提供免费的艺术潜能开发课程）捐赠“铂爱梦想包”，内含颜料画笔等，给予自闭症儿童艺术治疗。



### 4、维也纳驰援抗震灾区

2017年8月8日，四川九寨沟7.0级地震；8月9日，新疆博尔塔拉州精河县6.6级地震。地震发生后，维也纳酒店集团立刻启动紧急救援机制，当地门店为出入震区的救援人员、医护人员、志愿者、媒体人士以及需要帮助的旅客提供临时应急休息区、点心饮水补给、生活用品及服务。



### 5、维也纳情牵高温劳动者

为关爱高温下的劳动者，维也纳酒店集团于2017年盛夏期间在南方多个省市开展“维爱三湘感恩有你”的公益活动，其中在湖南区域全省35家门店设立清凉驿站，为从事高温、户外工作的劳动者提供降温饮品以及避暑药品，每家门店还提供3到5间钟点房，作为临时休息场所。



## 八. 公司荣誉



### 锦江系 列奖项

中国连锁经营协会——2016年度中国特许品牌社会贡献奖（上海锦江都城酒店管理有限公司）

2017年BrandZ™——最具价值中国品牌100强（“锦江之星”品牌）

中国饭店金马奖——中国最具投资价值酒店品牌（“锦江都城”品牌）

中国饭店金马奖——2016-2017年度中国新锐酒店品牌（“康铂”品牌）

中国饭店协会——2017国际游客最喜爱的十佳饭店品牌（“康铂”品牌）

中国饭店协会——2017一带一路中国饭店走出去优秀品牌（“康铂”品牌）





## 锦江系 列奖项

AHF亚洲酒店大奖——2016年度最具发展潜力精选服务酒店品牌（“康铂”品牌）

迈点网——2016年度有限服务中档酒店十大影响力品牌（“锦江都城”品牌）

2017KOHINUR——“最美精品酒店”称号（“锦江都城”品牌）

TTG中国旅游大奖——大中华区最佳经济型酒店（“锦江之星”品牌）

2017年中国顾客满意度调查结果——快捷酒店类目第一名（“锦江之星”品牌）

2017年C-CSI——中国快捷酒店行业顾客最满意品牌（“锦江之星”品牌）

中国酒店星光奖——中国最佳中档酒店品牌（“锦江都城”品牌）

中国酒店星光奖——2016中国最受欢迎酒店新品牌（“康铂”品牌）

中国酒店星光奖——中国最具投资价值酒店连锁品牌（“锦江之星”品牌）

迈点网——2016年度经济型酒店十大影响力品牌（“锦江之星”品牌）

酒店业影响力品牌颁奖盛典——2016年度酒店业品牌运营之星奖（“锦江之星”品牌）

酒店业影响力品牌颁奖盛典——2016年度酒店业品牌运营人气奖（“锦江之星”品牌）

迈点网——2016年度平价酒店十大影响力品牌（“金广快捷”品牌、“百时快捷”品牌）

2017优选品牌评选活动——最受投资人喜爱品牌（“锦江之星”品牌）

2017优选品牌评选活动——金牌合作伙伴（“锦江之星”品牌）

飞猪旅行——2017年度大奖（锦江之星旅馆有限公司）

飞猪旅行——最具人气品牌酒店集团（锦江之星旅馆有限公司）

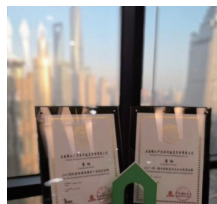
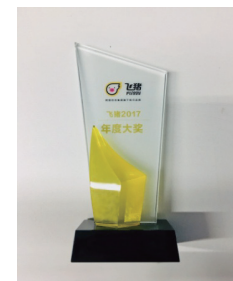
环球旅游金奖——环球（中国）杰出创新力企业（锦江之星旅馆有限公司）

环球旅游金奖——环球（中国）杰出投资价值酒店品牌（“白玉兰”品牌）

环球旅游金奖——环球（中国）杰出中档酒店品牌（“锦江都城”品牌）

时代创变榜——2017年度影响力企业（锦江之星旅馆有限公司）

# 2017 CMSK 企业社会责任报告





铂涛系  
列奖项

中国文旅大住宿创新论坛——2017年最佳生活方式跨界住宿品牌大奖(“喆·啡”品牌)

迈点网——2016年度经济型酒店十大影响力品牌(“7天酒店”品牌)

中国酒店星光奖——中国最佳经济型连锁品牌(“7天酒店”品牌)

广东省连锁经营协会——2016年度广东连锁五十强(“7天酒店”品牌)

中国饭店金马奖——中国最具投资价值酒店品牌(“7天·优品”品牌)

中国酒店星光奖——中国最具发展潜力酒店品牌(“IU酒店”品牌)

中国饭店协会——中国最受年轻人欢迎酒店(“IU酒店”品牌)

广东省连锁经营协会——2017年度广东最具投资价值特许品牌(“派酒店”品牌)

中国饭店金马奖——中国最受消费者欢迎酒店品牌(“派酒店”品牌)

中国酒店星光奖——中国最佳经济型连锁酒店品牌(“7天酒店”品牌)

中国酒店星光奖——中国最具投资价值酒店连锁品牌(“喆·啡”品牌)

2017(第七届)中国公益节组委会——2017年度公益项目奖(铂涛旅行)

《互联网周刊》&eNet 研究院——2017上半年住宿服务App榜单第二(铂涛旅行)

猎豹全球智库——2017上半年旅游类App排行榜前十(铂涛旅行)

中国客户忠诚计划高峰论坛组委会——2017中国最佳客户忠诚计划(铂涛旅行)

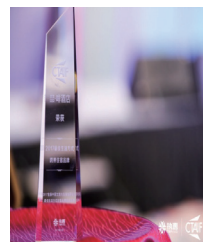
飞猪2017年度大奖(铂涛旅行)

飞猪旅行——最具人气品牌酒店集团(铂涛酒店集团)

中国公益节——“2017年度公益项目奖”(铂涛旅行)

# 2017 CMSK

## 企业社会责任报告

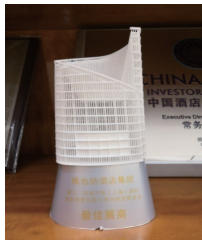




## 维也纳 系列奖项

- 智联招聘中国年度最佳雇主——中国年度最佳雇主深圳TOP30（维也纳酒店集团）
- 中国饭店金马奖——“中国最具投资价值酒店品牌”（“维也纳国际酒店”品牌）
- 中国饭店金马奖——“最受消费者欢迎中国民族品牌酒店集团”（维也纳酒店集团）
- 中国酒店星光奖——“十大年度人物”（维也纳酒店集团CEO黄德满）
- 中国酒店星光奖——“中国最具投资价值酒店连锁品牌”（“维也纳酒店”品牌）
- 中国饭店业金鼎奖——“2017年度领军人物”（维也纳酒店集团CEO黄德满先生）
- 中国饭店业金鼎奖——“2017年度十佳连锁饭店品牌”（“维也纳酒店”品牌）
- 猎聘2017颠覆 in HR——创新实践最佳团队奖（维也纳酒店集团）
- MBI颁奖盛典——中档有限服务酒店品牌第一名（“维也纳酒店”品牌）
- 酒店高参奖——“2017中国最具投资价值酒店集团”（维也纳酒店集团）
- 第四届上海招商加盟展——“最佳展商”奖牌
- 2017最佳东方高峰论坛——2017伯乐奖（维也纳酒店集团首席招聘官徐磊）
- 2017年度国际饭店餐饮业品牌评选——2017年度国际饭店业服务品质金奖

# 2017 CMSK 企业社会责任报告



## 九. 未来展望

2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，随着供给侧结构性改革全面深化，我国经济创新力和竞争力必将不断增强，锦江股份迎来了难得的发展机遇期。但前行道路上，仍然是机遇与挑战并存，未来更需要所有锦江人继续发扬“工匠精神”，同心协力将锦江股份打造成具有全球竞争力的世界一流企业。

2018年，锦江股份将在经营发展中坚定不移地实施“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略，坚持“资本经营、卓越运营”两轮驱动模式，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，坚持稳中求进、创新发展、转型升级，着力提升品牌、质量、效益、规模。一方面，继续加快中端品牌建设和经济型酒店升级，突出创新驱动品牌发展，形成打通国内、国际的全系列酒店品牌体系，更好地满足多样化、个性化的消费者需求；同时，进一步加快全球采购共享平台和全球财务共享平台的建设，有序推进

中国区域、欧洲及全球采购、财务共享整合，通过对人工、营销、采购、能源、资金等环节的管控和共享，进一步提升自身国际化经营水平及盈利能力；其次，持续加大在创新激励机制、深化体制改革等方面探索力度，形成健全的人才培训体系，多措并举加快全球化人才队伍培养，建设一支素质高、业务精的人才队伍。

在社会责任体系的建设上，锦江股份将深入强化社会责任管理，将责任履行落到实处，为利益方谋福祉、为社会做贡献，实现企业与社会、环境的和谐共生、良性互动，达到从酒店品牌到责任品牌的价值升华，通过更自觉的行动和更规范的管理践行“可持续发展”的经营理念。

以“锦江”民族品牌引领世界酒店业之潮流是指引所有锦江人砥砺前行的光荣与梦想，我们的目标就是要做全球领先的中国民族品牌，我们将顺应着世界酒店发展潮流，为人民日益增长的美好生活需要不断努力与创新。





上海锦江国际酒店发展股份有限公司  
SHANGHAI JIN JIANG INTERNATIONAL HOTELS DEVELOPMENT CO., LTD.

地址：上海市延安东路100号联谊大厦25楼 邮编：200002  
电话：021-63217132 传真：021-63217720