



上海锦江国际酒店股份有限公司  
Shanghai Jin Jiang International Hotels Co.,Ltd.

# 2022年度 环境、社会与公司治理 (ESG) 报告

人和锦江·礼传天下

锦江酒店：股票代码：600754

锦江B股：股票代码：900934

# ABOUT THE REPORT

## 关于本报告

本报告是上海锦江国际酒店股份有限公司发布的首份环境、社会与公司治理 (ESG) 报告, 本着客观、规范、透明和全面的原则, 详细披露了2022年锦江酒店在环境、社会及治理方面的理念及工作进展。

### 重要承诺

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连带责任。

### 时间范围

本报告的时间跨度是2022年1月1日至2022年12月31日, 部分内容及数据适当超出以上范围。

### 报告范围

无特殊说明, 本次报告边界范围包括锦江酒店(中国区)、法国卢浮酒店集团、锦江国际餐饮投资管理公司。



### 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》
- SASB (HOTELS & LODGING Sustainability Accounting Standards)酒店行业标准
- 联合国可持续发展目标行动指南 (SDGs)
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-ESG5.0)》
- 全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告标准》(2021)
- 气候变化相关财务信息披露指南 (TCFD)

### 报告获取

本报告有简体中文及英文两种文字版本, 在对两种语言文本的说明上存在歧义时, 以中文文本为准。本报告电子版可在上海证券交易所网站 ([www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)) 及公司官网 ([www.jinjianghotels.sh.cn](http://www.jinjianghotels.sh.cn)) 查阅获取。



锦江酒店、集团、公司、我们	指	上海锦江国际酒店股份有限公司 (于2019年8月19日经上海市市场监督管理局登记完成更名) 原名“上海锦江国际酒店发展股份有限公司”
锦江国际集团	指	锦江国际(集团)有限公司, 锦江酒店、锦江资本之法人实际控制人
锦江酒店(中国区)	指	锦江酒店有限服务型酒店中国大陆境内运营和管理平台
卢浮酒店集团、卢浮	指	Louvre Hotels Group, 注册于法国
GIC、创新中心	指	锦江全球创新中心
WeHotel	指	上海齐程网络科技有限公司
GPP	指	上海锦江联采供应链有限公司
FSSC	指	锦江酒店财务共享平台
锦江餐投	指	上海锦江国际餐饮投资管理有限公司

# 01

## 一、报告前言

1.1 董事长致辞	7
1.2 年度ESG大事件	9
1.3 公司简介	11

# 02

## 二、核心亮点

2.1 深耕国内 布局全球	19
2.2 推动酒店行业可持续发展	21
2.3 卢浮酒店集团可持续发展	21

# 03

## 三、精心 专业， 打造高效的治理体系

3.1 公司治理	29
3.2 风险管理	32
3.3 党建工作	33
3.4 商业道德	35
3.5 数字化管理	37

# 04

## 四、倾心 绿色， 呵护我们的环境

4.1 环境管理	43
4.2 资源利用	45
4.3 酒店绿色运营	46
4.4 应对气候变化	50
4.5 环保培训和宣教	52

# 05

## 五、畅心 关怀， 成就我们的员工

5.1 可持续人力资源体系	55
5.2 员工雇佣管理	57
5.3 职业发展与培训	58
5.4 员工健康与关怀	59

# 06

## 六、安心 放心， 守护我们的安全

6.1 安全管理	63
6.2 应急管理工作	68
6.3 安全宣传与培训	73

# 07

## 七、匠心 真诚， 礼呈我们的服务

7.1 优质客户服务	77
7.2 加盟商管理	83

# 08

## 八、诚心 共赢， 承载我们的伙伴

8.1 供应链管理体系	83
8.2 供应商ESG审查评估	85
8.3 供应商ESG培训	85
8.4 负责任采购	89

# 09

## 九、爱心 感恩， 回馈我们的社会

9.1 公益行动领域	89
9.2 品牌公益项目	91
9.3 志愿者服务	92
9.4 乡村振兴	92
9.5 带动就业	95

# 展望

## 展望2023

## 附录

关键绩效表	96
指标索引	99
意见反馈表	101



01

# 报告前言

PREFACE

METROPOLO  
JINJIANG HOTELS 锦江都城酒店

锦江都城上海新天地酒店  
中国第82家锦江都城酒店

- 锦江都城酒店品牌是锦江国际集团旗下的高端酒店品牌
- 锦江国际集团 全球拥有1,300多家酒店

2019  
都城品牌全新起航,新天地店荣耀归来  
New Brand, New Image, New Glory

Long Time No See!  
During the period, we try our every best to impress you not only the renovated hotel but the upgraded excellent service you can experience.

2019, we are coming back!  
Warmly welcome our distinguished guests to enjoy the memorable moments with Metropolo, with us! Please come in for more detail information.

METROPOLO  
JINJIANG HOTELS  
锦江都城酒店

点亮心视界  
ADD TO YOUR WORLD

## 1.1 董事长致辞

2022年是党和国家历史上极为重要的一年，党的二十大胜利召开，描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图；是酒店行业大浪淘沙的一年，也是锦江酒店瞄准国际化布局，推进后台业务整合，运用数字化工具，赋能业务高质量发展的关键一年。

这一年里，宏观经济逐步回升，市场信心逐步修复，为酒旅行业快速恢复奠定基础；这一年里，酒旅行业提振政策不断出台，各地新消费业态催化酒旅消费新升级，引领酒旅行业开拓新蓝海；这一年里，锦江酒店结合“品牌、资金、科技、人才、创新”等优势，以“深耕国内、全球布局、跨国经营”为战略引领，进一步推进组织创新、产品创新、品牌创新，为打造“具有全球竞争力的世界一流酒店集团”不懈努力。同时，锦江酒店积极响应国家“十四五”规划，对标国际主流机构发布的ESG披露指南，将环境、社会及治理（ESG）理念深刻融入公司战略，打造与国际接轨的酒店管理集团。

围绕“全球布局，跨国经营”的战略目标，锦江酒店将通过“一中心三平台”实现全球品牌矩阵管理、投资及生态合作伙伴管理、国内外会员积分权益互通以及对财务、人力资源、法务、审计等职能的高效管控，形成流程标准统一、集约共享的全球数字化管理体系。“一中心三平台”为锦江酒店提供全球化统一和本土化创新土壤的同时，也为我们孵化、创新品牌的商业模式奠定了坚实的基础。

回顾这一年，我们联合世界旅行与旅游理事会（WTTC）、全球头部酒店管理集团、分销合作伙伴、专家、国际组织与政府机关共同发起倡议，制定为酒店行业量身打造的可持续发展解决方案，最终推出全球公认标准——“酒店可持续发展基准”（Hotel Sustainability Basics, HSB）。年度内，我们上线了月度能源、水量消耗数据记录系统，支持旗下品牌进行HSB认证。截至2022年末，共计460家酒店进行试点认证，已通过认证的酒店实现了拒绝使用一次性用具、提供绿色清洁产品、提供素食等HSB的要求，通过了HSB基础认证。

绿色革命伴随双碳时代已然来临，锦江酒店也跟随全球旅游业“可持续发展”之变革，积极深入探索酒店可持续发展新思路、新方法，致力于为全行业提供有益借鉴。

“锦江”作为有着80多年历史传承的民族品牌，当下，正焕发出前所未有的活力。在新征程上，我们将坚持初心使命，从集团到品牌，从加盟商到门店，从员工到消费者，持续优化内部管理体系，融合绿色双碳战略，为锦江酒店国际化、可持续、高质量发展提供强劲内生动力，为各利益相关方创造更大价值！



## 1.2 年度ESG大事件

2022年，面对国内外复杂的经济形势，锦江酒店坚持稳中求进，加强统筹协调，积极推进变革整合，强化创新引领，做强做优主业，不断提升核心竞争力。在双碳目标的指引下，锦江酒店从自身出发，从战略、运营、品牌、营销等多种方式进行ESG探索，并积极引领上下游产业链、利益相关方开展绿色实践，共同推动酒旅行业在双碳时代的新变革新活力、新出彩。

1月

- 锦江酒店入选上证380基准指数及上证380领先指数。

2月

- 卢浮酒店集团被Epoka & Harris Interactive评为“在交流沟通中最出色的三家公司”之一。
- 卢浮酒店集团荣登Capital杂志评选的“法国500佳雇主”前10名。

4月

- 锦江酒店、卢浮酒店集团与其他全球头部酒店管理集团共同发起，为酒店业量身打造的全球公认标准——“酒店可持续发展基准”(Hotel Sustainability Basics/HSB)在WTTC年度全球峰会上正式推出。

6月

- 卢浮酒店集团为“海洋保护日”(Day of Oceans Protection)举办了第一场大型海洋活动，该活动组织出售水葫芦，并将所有收益作为捐款重新分配给参与海洋保护的“Maud Fontenoy基金会”。

8月

- 以“创想美好城市生活”为主题的“2022锦江行”活动在锦江创新中心成功举办，锦江国际集团携旗下酒店、餐饮、旅游、汽车、城市服务等文旅生态链各事业板块及锦江全球创新中心GIC首次集中亮相，活动由锦江创想日、商旅峰会、云上锦江行三大部分构成，形成线上线下联动，多维探讨新形势下的市场机遇，共筑全新旅居脉络。
- 锦江酒店(中国区)召开《酒店可持续发展基准项目》启动会，明确全面实施计划及各部门工作内容。

9月

- “锦江会员生态体系”正式发布。作为“锦江会员生态体系”中的优选酒店板块，锦江酒店(中国区)通过优选会员积分转换，实现锦江优选会员与锦江其他业务板块系统互通互联、资源整合、数字赋能，以权益多元化，积分通兑化融入锦江全球会员生态体系新格局，为锦江会员提供价值驱动利好。
- 锦江酒店荣获2022金勋章“年度ESG案例实践奖”

10月

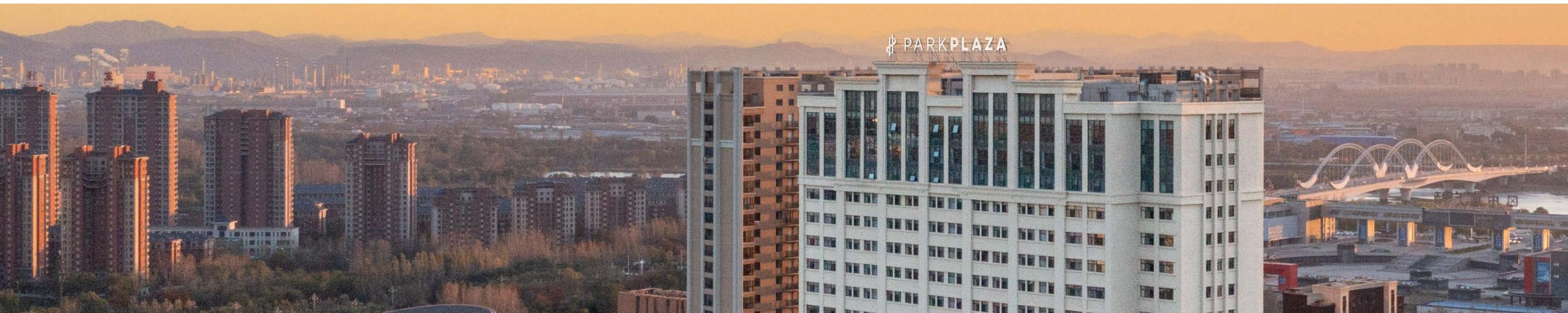
- 卢浮酒店集团被Epoka & Harris Interactive评为酒店业“最受学生和年轻毕业生欢迎的三家公司”之一。

11月

- 为第五届中国国际进口博览会提供服务保障，锦江酒店(中国区)携旗下众多知名品牌酒店从安心入住、商旅兼休闲服务和上海文化传递等多维度着手，以更具颗粒度的服务全力护航进博会。

12月

- 锦江酒店(中国区)旗下深圳南山科技园希尔顿欢朋酒店、维也纳国际深圳北站店、锦江之星上海虹桥枢纽国家会展中心酒店先后通过了世界旅游业理事会(WTTC)可持续发展8项基准认证，成为国内率先获得“酒店可持续发展基准”(Hotel Sustainability Basics, HSB)认证标识的酒店。
- 锦江酒店入选国证ESG 300指数。



## 1.3 公司简介

上海锦江国际酒店股份有限公司（以下简称“锦江酒店”）于1993年6月成立，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。

公司所从事的主要业务为“有限服务型酒店营运及管理业务”和“食品及餐饮业务”。随行业化发展，锦江酒店确定了“深耕国内、全球布局、跨国经营”发展战略，并于2015年至2016年先后收购法国卢浮酒店集团、维也纳酒店集团，战略投资铂涛集团；2020年5月，公司成立锦江酒店（中国区），启动有限服务型酒店的深度整合。

2022年，面对诸多不确定性，锦江酒店积极拥抱变化，深刻变革，在做大规模的基础之上，持续聚焦提标准、强品牌，坚定不移的做优做强，建立中国特色现代企业制度，增强国有经济竞争力，展现国有企业应有风范，全面实现高质量发展。在公司贯彻落实集团提出的“党的领导、基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的二十字方针下，锦江酒店进一步明晰企业发展战略，以变革驱动组织架构优化，实现品牌、开发、运营三位一体，让资源加倍靠近前线，让业务更加高效协同，激发出了全新的活力。

目前公司旗下拥有“郁锦香”“锦江都城”“康铂”“麗枫”“喆啡”“维也纳国际”“锦江之星”“白玉兰”“7天”等40余个酒店品牌。

截至2022年12月31日，公司已开业酒店超过1万家（11,560家），已开业客房总数110.3万间，已突破百万间。目前，已开业酒店也是遍及中国大陆境内31个省、自治区和直辖市的338个地级市及省直属管辖县市，以及中国大陆以外59个国家或地区。

### 以中端、中高端及以上为发展核心，多维度、全方位覆盖的丰富品牌矩阵

**5个品牌**

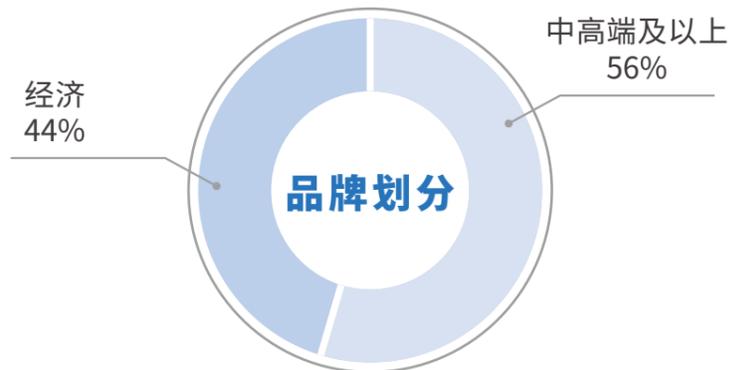
已开业酒店数量  
在800家以上

**56%**

为中端及以上品牌

**4个品牌**

进入中国中端及以上  
酒店市场品牌前10



	CLASSIC	LIFESTYLE
LUXURY 奢华尊享	ROYAL TULIP	
UPPER UPSCALE 高端甄选		GOLDEN TULIP 郁锦香 PARK PLAZA 丽亭酒店 GINCO 囍阁 HOTEL RED 丽芮酒店
QUALITY 精品优选	维也纳国际酒店 VIENNA INTERNATIONAL HOTEL METROPOLO JINJIANG HOTELS 锦江都城酒店 park inn 丽柏酒店 Hampton by Hilton 希尔顿欢朋酒店 云居 RENOJOY HOTEL VIENNA HOTEL 维也纳酒店 LAVANDE 麗枫酒店 舒与酒店 SKANHEM HOTEL COUNTRY INN & SUITES BY RADISSON 丽怡酒店 XANA HOTELLE 希岸酒店 康铂酒店 Campanile Kyriad MARVELOUS HOTEL 凯里亚德酒店 漫漫酒店 Tulip Inn HOTEL 7天酒店 FCNTCC 枫渡 HOTEL	ZMAX HOTELS Y.TUO 原拓 HOTEL 缤跃酒店 VYTEL HOTEL Eeril Hotel 茗语酒店 JINGSCAPE HOTEL JINGSCAPE HOTEL 陶瑞酒店 PEERCITY HOTEL JAMES JOYCE COFFETEL 杰·啡酒店 O.LIVE social 欧暇·地中海
ESSENTIALS 舒适智选	Kyriad DIRECT 白玉兰酒店 7天酒店 锦江之星 JINJIANG INN PREMIERE CLASSE HOTELS	iu hotel

## 公司荣誉



“最佳文旅住宿集团”	2022第六届中国文旅大消费年度峰会暨“龙雀奖”颁奖盛典
“特别贡献企业”	2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
“年度杰出酒店集团”	第二十二届中国酒店业金马奖
“年度卓越文旅集团”	第十七届中国酒店星光奖
“推荐投资价值酒店集团”	2022中国酒店品牌高峰论坛
“最佳酒店集团”	2022(第十九届)「金枕头」酒店大赏发布典礼
“十大最具品牌影响力酒店集团”	2022粤港澳酒店发展领袖峰会
“中国酒店好品牌”	2022年度界面新闻
“粤港澳十大最具品牌影响力酒店企业”	2022金珠奖

锦江酒店(中国区)



“投资方首选中高端酒店品牌”	第二十二届中国酒店业金马奖
----------------	---------------

全球Top 50第16位	美国《Hotels》杂志
“ABN奖项年度影响力Top10”	2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖盛典



2022新国货榜样奋进奖-国风工匠	第一财经
“金枕头奖”	2022(第十九届)「金枕头」酒店大赏发布典礼

维也纳国际酒店



“年度投资方首选酒店品牌”	第二十二届中国酒店业金马奖
“年度高端国际酒店品牌”	第十七届中国酒店星光奖

郁金香酒店



“2022年度影响力国际品牌”	第十七届中国酒店星光奖
“2022日本IDPA设计大奖”	日本IDPA AWARD国际先锋设计大奖



“2022途觅大奖之风格设计奖”	2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖盛典
------------------	-------------------------------

“年度新锐酒店品牌奖”	第二十二届中国酒店业金马奖
“最具投资价值酒店品牌奖项”	第六届中国文旅大消费年度峰会暨龙雀奖

丽芮酒店

## 公司荣誉



希尔顿欢朋酒店



维也纳酒店



麗枫酒店



喆啡酒店



希岸酒店



康铂酒店

“年度中高端酒店品牌影响力TOP1”	2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖盛典
“年度影响力品牌中档酒店TOP3”	2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
“2022年全球酒店品牌价值榜单第四名”	Brand Finance

“中端酒店年度影响力品牌TOP10”	2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖盛典
“年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌”	2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
“中国年度卓越酒店品牌”	第二十二届中国酒店业金马奖
“年度杰出影响力酒店品牌”	第十七届中国酒店星光奖

“中端酒店年度影响力品牌TOP10”	2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖盛典
“有限服务中档酒店MBI影响力品牌”	2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典
“年度受欢迎酒店品牌”	第十七届中国酒店星光奖

“年度影响力生活方式品牌”	第二十二届中国酒店业金马奖
“年度有限服务中档酒店MBI影响力品牌”	2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典

“年度影响力品牌TOP10”	2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖盛典
----------------	-------------------------------

“中国酒店年度杰出人物”	2022年度中国文旅英才榜
“MBI影响力品牌”	2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典

“年度最具投资价值酒店品牌”	第十七届中国酒店星光奖
“向光奖”向善企业名录	2022年中国社会企业与影响力投资论坛

“投资方首选酒店品牌”	第二十二届中国酒店业金马奖
-------------	---------------

## 公司荣誉



“年度影响力国际酒店品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖



“杰出投资回报率酒店品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖  
 “年度杰出设计酒店” 第十四届年度五洲钻石奖  
 “投资潜力商务酒店品牌” 2022中国酒店品牌高峰论坛  
 “金枕头奖” 2022 (第十九届)「金枕头」酒店大赏发布典礼



“年度影响力品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖  
 “年度经济型酒店” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典



2022携程年度评选 携程  
 “杰出酒店品牌”  
 “2021年度有限服务中档酒店” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典  
 “年度影响力民族品牌” 2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖

“最具投资价值酒店品牌” 第六届中国文旅大消费年度峰会暨龙雀奖  
 “全球品牌排名TOP30” 美国《Hotels》杂志  
 “年度影响力品牌TOP10” 2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖



“年度经济型酒店” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典  
 “年度经济型酒店” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典  
 “年度杰出投资价值酒店品牌” 第十七届中国酒店星光奖  
 “年度投资价值酒店连锁品牌” 第十四届年度五洲钻石奖  
 “2022年度投资价值酒店品牌” 2022中国酒店品牌高峰论坛



“投资方首选酒店品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖

## 公司荣誉



“中高端酒店top10” 2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖  
 “生活方式酒店” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典  
 MBI年度推荐品牌”



“杰出投资回报率酒店品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖  
 “中端酒店top10” 2022首届解码中国文旅酒店业智识峰会暨ABN指数颁奖  
 “2022 (行业) 品质典范奖” 2022第三届国际品质节暨2022全球消费领导力峰会  
 “年度投资价值酒店连锁品牌” 2022第十四届年度五洲钻石奖



“2021年度公益项目奖” 2021第十一届公益节暨2021企业社会责任嘉年华  
 “2022绿色可持续发展贡献奖 (双品牌)” 2022国际绿色零碳节暨2022ESG领袖峰会  
 “年度双碳行动贡献奖” 第十二届公益节  
 “2022年度数字化创新典范奖” 第三届国际科创节暨DSC2022国际数字服务大会



“MBI影响力品牌” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典  
 “中国年度卓越酒店品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖  
 “年度杰出影响力酒店品牌” 第十七届中国酒店星光奖



“投资方首选酒店品牌” 第二十二届中国酒店业金马奖  
 “年度设计精品酒店品牌” 第十七届中国酒店星光奖



“最佳人文情怀住宿品牌” 第六届中国文旅大消费年度峰会暨龙雀奖



“年度集中式长租公寓” 2021年度旅游住宿业MBI影响力品牌颁奖盛典  
 “2022中国住房租赁行业发展潜力奖” ICCRA住房租赁产业研究院

02

# 核心亮点

CORE HIGHLIGHTS

吉吉  
啡酒店

吉吉  
啡酒店



## 2.1 深耕国内 布局全球

在“深耕国内、全球布局、跨国经营”战略指引下，公司自2015年起相继收购卢浮、铂涛与维也纳等酒店集团，通过外延并购与内生增长的方式驱动企业价值增长。结合锦江酒店新五年发展规划，围绕由高速增长转向高质量发展的发展主题，未来，锦江酒店将全面提升总部战略引领职能，充分发挥全球化布局优势，服务好国际、国内两个市场，强化品牌、会员、数字化等方面的核心能力建设，赋能锦江各区域业务的高质量发展。

### 2.1.1 深耕国内发展

基于公司2016年设立的全球酒店管理委员会，2020年5月公司成立锦江酒店（中国区），在立足于全球战略高度下，中国区立即启动有限服务型酒店的深度整合。在积极推动体系建设，实施数字化转型、精细化管理和信息化赋能，不断推动组织层级优化，有序推进海内外品牌优势互融，提高质量、效率及效益。充分发挥锦江国际集团优势，共享资源、融合互补，推动锦江全球化战略迈向新的台阶，实现高质量发展。

目前锦江酒店完成了有限服务板块全品牌通用标准体系框架的搭建工作：3项主类别，8项一级目录、22项二级目录、57项三级目录，其中主类涵盖：硬件类、运营类、餐饮类；一级目录涵盖：筹备筹建标准、项目验收标准、基础操作类标准、餐饮标准、安全管理标准等。

### 2.1.2 赴瑞交所发行全球存托凭证（GDR）

2018年沪伦通机制打开国内外资本互联互通，GDR发行对企业建构全球化发展带来有利契机，在此背景下，锦江酒店拟于瑞士证券交易所发行全球存托凭证（Global Depositary Receipts, “GDR”），以深入推进全球化战略，满足海外业务发展需要。公司计划新增基础证券A股股票不超2亿股，不超过此次发行前公司普通股总股本的18.70%。

GDR发行作为锦江酒店高速增长转向高质量发展的重要节点，计划通过国内外酒店品牌的整合优势，辅以一中心三平台的创新融合，打造差异化发展路径，夯实区域的发展能力，最终提升公司全球的投资和生态合作伙伴的管理能力，跻身成为国际酒店管理公司。

### 2.1.3 一中心三平台，助力全球酒店资源整合

数字化作为锦江酒店提质增效的重要抓手，自2015年以来锦江酒店先后并购卢浮、铂涛、维也纳等海内外酒店集团，品牌酒店大规模的融合改造成为公司整合发展的核心焦点，“一中心三平台”的布局就此展开。公司通过引入“互联网+共享经济”理念，公司打造了锦江全球创新中心（GIC）、锦江全球酒店互联网平台（WeHotel）、锦江全球采购平台（GPP）和锦江酒店财务共享平台（FSSC）为一体的“一中心三平台”，打通从集团到各品牌酒店加盟商的资源共建共享，为推动全球酒店资源整合，对标国际一流世界知名酒店管理集团打下坚实基础。



作为“一中心三平台”成员之一的锦江全球创新中心以创意理念打造可持续、盈利型酒店商业运作模式，立足上海，网络全球。通过追踪、洞察市场趋势推动创新酒店商业模式的研发、深化、落地。具体服务内容包括：存量酒店升级，海外品牌本土化入市、创新品牌研发深化、创新模块化产品方案以及前沿酒店设计及建造技术研究运用等。“绿色环保”是GIC的创新关键词之一。



锦江全球采购平台作为官方唯一的采购平台，为品牌标准执行提供唯一平台支持。通过整合锦江实体资源优势，以供应链服务能力为基础，提供多边撮合交易，为集团内、外部酒店提供从筹建到运营全链条智能化、数字化、平台化的采购和供应链服务，保障超过1.8亿会员使用物资。围绕酒店业主、行业供应商、酒店客户以及酒店品牌公司等相关利益方，打造酒店业发展的共赢生态圈。



锦江全球酒店互联网平台深耕中国，联动全球，践行“用户至上、开放进取、以人为本”的经营理念，立足技术创新服务，构建会员生态体系，打通锦江全产业链，整合多方优势资源，全面提升用户体验，致力于打造以酒店场景为核心的会员赋能和技术赋能，持续推动企业高质量发展。



锦江酒店财务共享平台始建于2010年，深耕酒店行业，专注财务领域。作为锦江酒店财务统筹的重要抓手，FSSC践行“以客户为中心、赋能酒店运营”的价值观，将数字化转型的挑战化为机遇，成功自主搭建财务中台系统，以业财一体化流程管理为基础，以规范会计核算和报表标准、提升流程效率、降低运营成本、创造数据价值、确保风险可控为目的，致力于为锦江酒店旗下总部单位和40余个品牌千家酒店提供费用报销、采购付款、收款结算、报表披露、流程及财务管理咨询和数据治理等专业服务。

## 2.2 推动酒店行业可持续发展

在2021年5月，锦江酒店及旗下卢浮酒店集团成立工作小组，联同World Travel & Tourism Council (WTTC)、全球头部酒店集团、分销合作伙伴、专家、国际组织与政府机关，共同发起“酒店可持续发展基准”(Hotel Sustainability Basics/HSB)，携手加速国际负责任旅游进程。2022年4月“酒店可持续发展基准”正式发布，内容涵盖“测量、减少能耗”“测量、减少用水”“绿色清洁产品”等12项可持续发展标准与行动，并已取得共57家酒店产业相关公司的支持，代表共约50,000酒店参与。



世界旅行与旅游理事会 (WTTC) 马尼拉全球峰会推出HSB

## 2.3 卢浮酒店集团可持续发展

锦江酒店在全球化的过程中一直践行可持续发展理念，公司于2015年收购的卢浮酒店集团，经多年可持续发展布局，已成为国际化可持续发展践行代表。

卢浮酒店集团以酒店运营管理为主业，截至2022年12月31日，旗下运营酒店共计1,225家。按区域划分，欧洲地区酒店976家，欧洲以外地区酒店249家；按经营模式划分，直营酒店287家，加盟酒店938家。

### 2.3.1 卢浮酒店集团的可持续战略

作为法国第二大酒店集团，卢浮酒店集团致力于可持续的发展。2019年卢浮酒店集团将联合国可持续发展目标与酒店运营充分结合，启动了名为“2025年目标”的企业责任计划，积极参与到酒店业可持续发展的历史性转型之中。

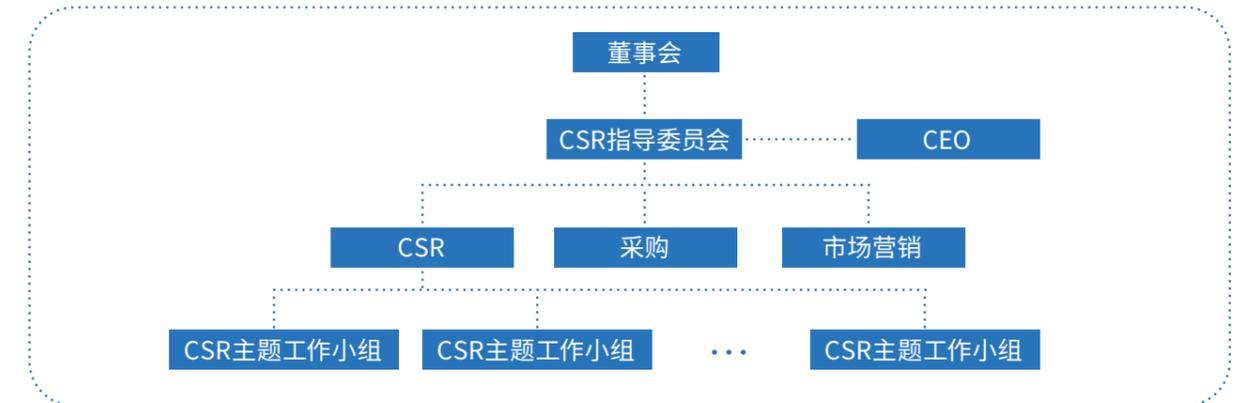
#### 加入的环境相关协会及组织

- 可持续旅游行动者协会 (Actors For Sustainable Tourism)
- 可持续发展董事协会 (“Unit of Directors for Sustainable Development”)
- 卢浮酒店集团是HSB的发起单位、重要成员

### 2.3.2 卢浮酒店集团的可持续治理

目前，卢浮酒店集团已建立了完善的社会责任管制体系，董事会为社会责任最高管制机构，主要负责CSR战略计划及行动标准的制定。最高管制机构下辖CSR指导委员会，公司CEO为主要负责人，成员包括CSR、采购、市场营销等多个团队。CSR指导委员会对卢浮酒店集团的CSR战略执行情况负责。

为更加精细化管理，推进全集团的CSR发展，CSR部门与其他部门建立内部联动机制，确保卢浮酒店集团每一个部门均有CSR专业人士指导工作。此外，CSR部门下设不同主题的工作小组，例如“CSR工作小组(塑料方向)”强化对特定主题的管理。



卢浮酒店集团旗下各个品牌在集团的引领下，根据自身运营特点建立个性化的CSR战略，并指导下属部门执行。

### Marie Nonell (玛丽·诺内尔)

CSR部门主管  
可持续发展方面专家



巴黎索邦大学《企业传播学》硕士学位  
《可持续发展公司的基础知识》行政证书  
2012《HUB35可持续发展》棕榈奖

Marie Nonell毕业于巴黎索邦大学，获得了企业传播学硕士学位，主修文化和旅游领域。随后，她决定将自己的专业知识应用于可持续发展领域，并在Centrale Supélec获得了“可持续发展公司的基础知识”的行政证书。在2021年，她获得了由Hub Institute颁发的“HUB35可持续发展”棕榈奖，以奖励35岁以下参与企业社会的优秀精英。最近，Marie进一步深化了她在碳方面的专业知识，并获得了Carbone 4学院的证书。作为一名可持续发展方面的专家，Marie致力于为企业和社会创造更可持续、环保的未来，她的领导力和专业知识得到了广泛的认可。

### 2.3.3 环境治理

#### (1) 环境治理体系

卢浮酒店集团高度重视环境管理，将环境管理绩效纳入到董事会成员KPI。CSR部门每月会对董事会的环境治理绩效考核，以督促董事会成员履行环境治理责任。各层级人员根据自身职责，以公司“30、40、50”节能减排目标为导向，在能源管理、废弃物管理、新能源利用等方面持续深化，全方位推进公司环境治理。

## (2) 环境管理目标

- 减少能源消耗: 目标2030年降低能耗40%, 2040年降低50%, 2050年降低60%。
- 废物再利用: 通过对我们的合作伙伴倡导“3R-Reduce, Reuse, Recycle”(减量化、再利用、可循环)循环经济, 目标2023年末所有酒店实现废弃物再利用。
- 消除一次性塑料: 目标通过提供替代品来消除酒店提供的所有一次性塑料。
- 减少餐饮垃圾: 目标2030年末减少50%的餐饮垃圾。

## (3) 环境管理举措

1. 废弃物管理: 卢浮酒店集团严格遵守欧洲法规进行垃圾统一的分类处理, 并与当地供应商合作实现100%回收纸张、玻璃和塑料制品。



2. 酒店餐饮管理: 为响应联合国在2030年末减少50%餐饮垃圾的可持续发展目标, 卢浮酒店集团联合世界上最大的剩余食物转卖B2C平台Too Good To Go, 连结消费者、餐厅、酒店, 转卖餐厅剩余食物, 以此减少食物、能源和水的浪费, 也由此减少与浪费食物相关的碳足迹排放。



厨余垃圾管理方面, 卢浮酒店集团旗下所有品牌处理厨余垃圾一般遵循两种方法, 其一是自发将厨余垃圾处理为混合肥料, 并和当地供应商合作将厨余垃圾转化为混合肥料; 其二由专业的第三方负责收集厨余垃圾。

3. 能源管理: 自2019年卢浮酒店集团提出“2025年目标”计划后, 卢浮酒店集团不断探索绿色酒店发展的可能性, 制定了一套全球改造计划, 以改善其建筑能源系统。本年度, 卢浮酒店集团在集团范围内选取试点, 测试停车场太阳能充电、热水热力学、风力发电、太阳能路灯等技术, 推动新技术在全集团范围内落地。



4. 水资源管理: 卢浮酒店集团应用中水处理系统及雨水回收系统, 提高水资源使用效率。此外, 卢浮采用了废水热能回收系统, 减少能源浪费。



Heat recovered from wastewater

Insulation +++



## 5. 酒店绿色运营

- 减少一次性塑料的使用
- 不提供免费的塑料瓶、搅拌器、塑料袋
- 与第三方合作, 在卢浮酒店集团范围内实施回收利用计划, 回收物品包括, 纸张、玻璃、食物垃圾等

## 6. 绿色办公: 卢浮酒店集团在办公区内提倡绿色办公, 并提倡多项环保措施

- 不使用个人垃圾桶, 将垃圾统一收集处理
- 不使用塑料瓶、塑料杯, 公司为每一位入职员工配备一个马克杯
- 鼓励员工低碳出行, 100%报销公共交通费用。总部为骑车上班的员工提供经济奖励及免费的停车场
- 在公司CSR展示厅展示最佳实践

## (4) 环境管理绩效

卢浮酒店集团旗下酒店品牌“Kyriad”“Campanile”和“Gloden Tulip”的多家酒店获得Green Key认证。

(Green Key认证综合考量环境管理、员工参与、能源管理、室内环境管理等13个维度, 全面衡量酒店在环境方面的治理能力)



### 郁锦香里昂圣普里斯特酒店获得法国绿色建筑HQE认证

卢浮酒店集团旗下品牌郁锦香里昂圣普里斯特酒店 (Golden Tulip Lyon Saint Priest) 秉承绿色理念, 以居住舒适为前提、以节能降耗为目标, 应用多种绿色技术, 全面推动酒店可持续转型, 并获得法国绿色建筑HQE标识。

(HQE标识是法国的绿色建筑认证标识, 评价指标涉及建设、管理、舒适、健康四个维度共14个指标)



### 案例

#### 探索“绿色”之路, 打造智慧酒店品牌“Smart Inside”

继2018年在上海成功推出第一家康铂智慧酒店后, 卢浮酒店集团在欧洲推出了首家智慧酒店—康铂·里昂智能酒店 (Campanile Smart Lyon)。该酒店提供了20多项创新技术, 在为客户提供数字化的入住体验的同时推广可持续发展理念

**绿色创新技术:** “Smart Inside” 品牌支持客户通过网络应用程序控制和管理能源使用, 如远程调节供暖、空调、电力等, 并配备了BMS (建筑管理系统), 通过房间内置的传感器和特定的场景, 监测和节省能源消耗。

**客户生态教育:** 在与客户的点滴互动中“植入”生态友好的概念——客户的房卡中有一颗根据季节不同而挑选的种子, 可以由客户或酒店工作人员种植入土壤, 为绿色地球献出一份力。

### 2.3.4员工责任

#### (1) 人才管理战略

人才是卢浮酒店集团价值观的核心。为保证卢浮酒店集团人才战略的有效实施, 2020年3月于总部成立专项人才管理部门, 旨在全面、系统化的实施人才管理政策。人才管理部门于2021年下半年正式推出《总部落实专项人才管理计划》, 同时积极推进人才管理计划的实施。卢浮酒店集团各品牌按照总部要求落实人才管理计划, 并于2022年11月实现旗下品牌专项人才管理计划的落地。

#### (2) 人才管理绩效

人才管理绩效

- 设立了23个委员会, 涉及经济、社会责任、健康、安全与工作环境等方面
- 2022年进行236余次会议, 共有204名员工代表参与民主沟通

#### (3) 培训

为配合公司经营战略、人才战略的实施, 满足高级管理人员的用人需求, 卢浮酒店集团每年对培训内容进行调整。目前, 卢浮酒店集团的培训涵盖健康与安全、工作、管理与个人发展、课程与认证四个领域的内容。第三方讲师或内部讲师通过如面授、混合授课、网课或网络研讨会等方式为全体员工提供专业的培训, 以加强员工在贸易、安全和公共卫生方面的知识, 发展员工的跨团队协作力和领导力, 使员工在酒店行业市场上保持竞争力。

### 案例

#### 设立卢浮酒店集团大学University U, 打通内部职业发展通道, 激发员工潜能

卢浮酒店集团大学为学员制定了个性化的内部轮岗计划和资格认证培训, 如酒店-餐厅服务专业资格证书培训 (CQP), 所涉及的专业培训针对客房服务员、酒吧服务员、厨师、接待员、助理运营经理等。卢浮酒店集团大学还与著名的萨维纳克酒店管理学院合作, 提供酒店董事职位的认证课程以及法语能力证书 (DCL) 课程。

#### 2022年度培训绩效



### 2.3.5社会责任

#### (1) 供应商管理&责任采购

卢浮酒店集团将ESG管理指标纳入供应商评价体系, 关注供应商ESG评级、评级时间及相关的评级认证文件。在采购方面, 公司以人权、环境、商业道德为主要考量要素。2022年度卢浮酒店集团已实现90%采购来的鸡蛋为非笼养鸡蛋。卢浮酒店集团正努力在2025年达到100%非笼养鸡蛋的采购目标。另外, 我们承诺, 至2026年, 酒店所提供的100%的鸡肉都来源于符合欧洲鸡肉标准的农场和屠宰场。

#### (2) 社会公益

卢浮酒店集团联合社会团结运动公益平台Solikend, 将酒店没有完全订满时的空房捐出。房客可以通过支付房费从而捐款给与Solikend平台合作的公益组织。卢浮酒店计划在2024年将旗下100家直营酒店和特许经营酒店加入到Solikend计划中。

# 03

## 精心 专业

### 打造高效的 治理体系

CORPORATE  
GOVERNANCE

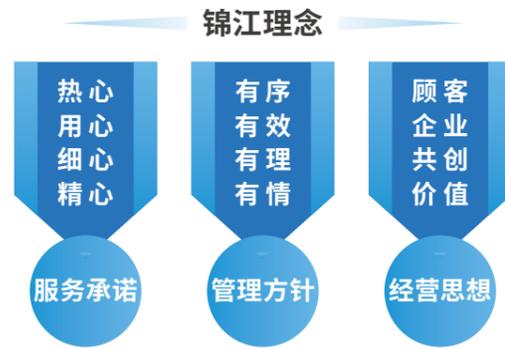


- 4 优质教育 
- 5 性别平等 
- 16 和平、正义与强大机构 
- 17 促进目标实现的伙伴关系 

## 3.1 公司治理

### 3.1.1 公司战略与企业文化

**锦江使命**  
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。

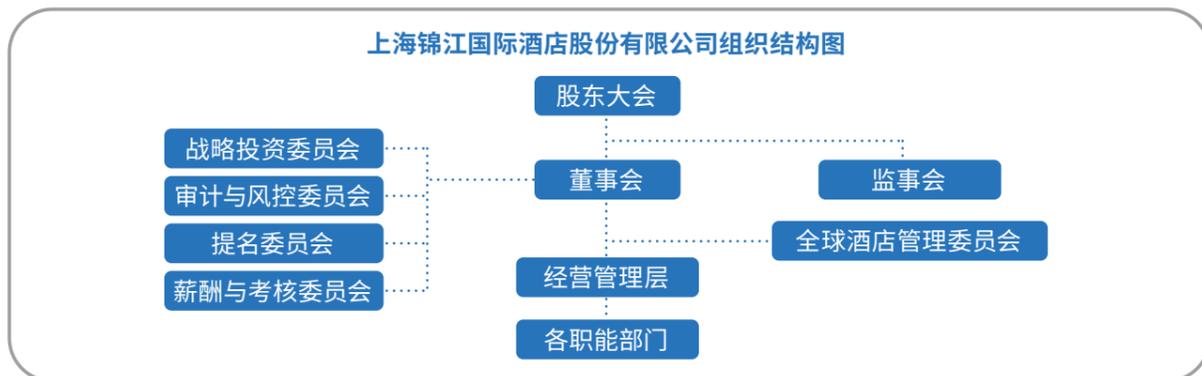


锦江行为准则	锦江核心价值观	锦江愿景
敬业、诚信、合作、礼仪、感恩	人和锦江, 礼传天下	成为客人向往、员工自豪、股东满意、社会赞誉的世界知名酒店品牌

### 3.1.2 治理结构

锦江酒店严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司章程指引》(2022 修订) 等法律法规的规定, 年度内修改了公司章程 (GDR上市后适用), 新增内容近50条, 进一步完善公司治理, 以期实现公司高质量发展。

公司董事会由9名董事组成, 其中独立董事4名, 下设战略投资委员会、审计与风控委员会、提名委员会及薪酬与考核委员会。专门委员会成员全部由董事组成, 其中审计与风控、提名、薪酬与考核委员会中独立董事占多数并担任主任委员, 审计与风控委员会的主任委员为会计专业人士。董事会负责制定专门委员会工作细则, 规范专门委员会的运作。



### 3.1.3 ESG治理

锦江酒店一直以来将企业社会责任作为企业经营管理中不可或缺的重要组成部分并不断推动ESG治理体系的完善。2022年度, 我们成立了ESG工作小组, 统筹上市公司ESG相关工作, 主要负责研究分析ESG政策、制定相关管理制度、推动及监督执行层落实ESG相关要求等。

### 3.1.4 关键议题管理



#### ①在议题识别:

根据锦江酒店及所处行业的行业特点、社会舆情大数据分析, 框选出重要性议题, 形成对锦江酒店重要的议题库;

#### ②利益相关方调研: 通过与利益相关方沟通, 搜集相关信息, 形成对利益相关方重要的议题库;

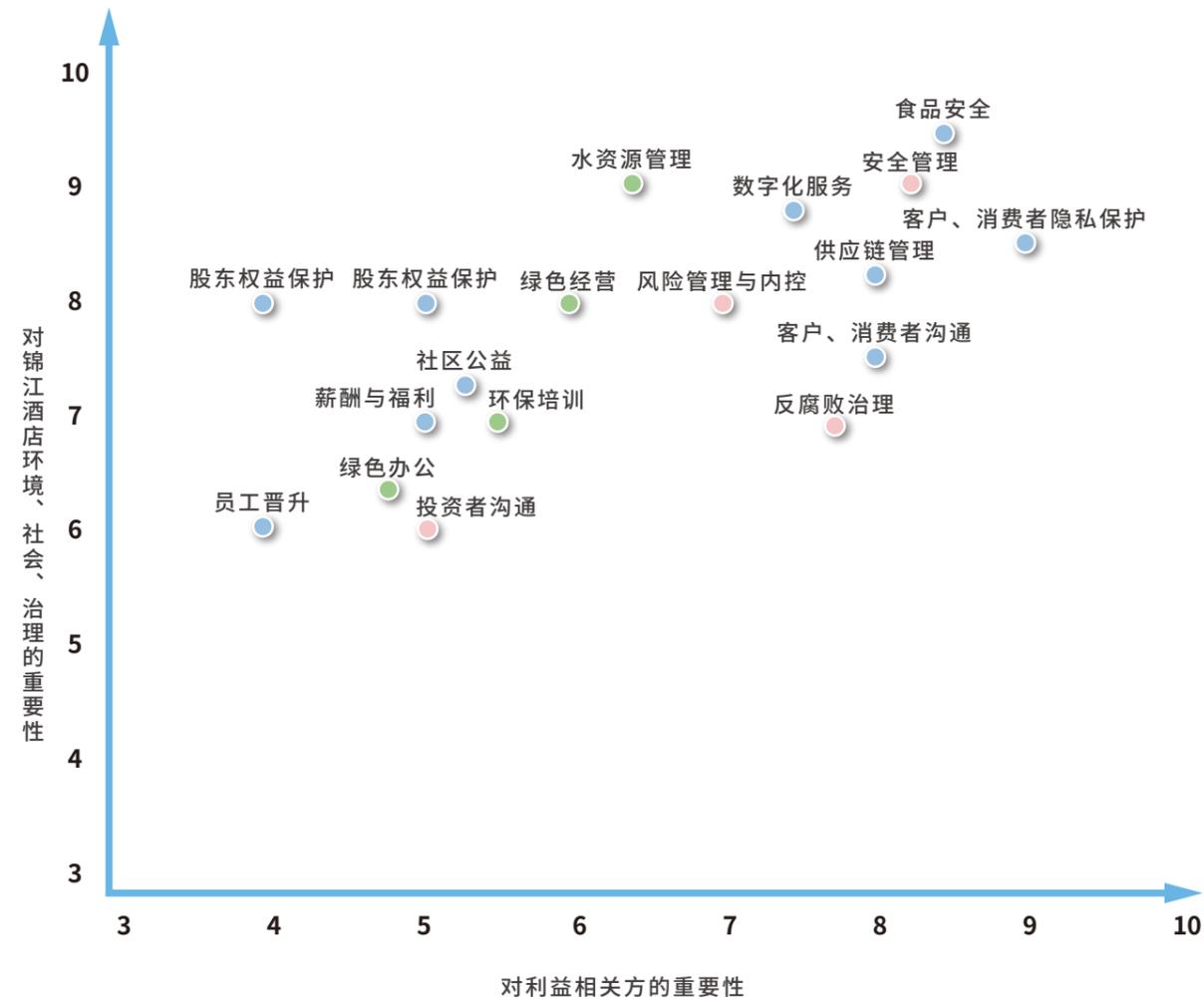
③议题筛选: 从对锦江酒店“环境、社会、治理的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度出发, 通过利益相关方深度沟通、专家访谈、公司高管讨论会议等方式初步确定实质性议题, 并按重要性排序。

#### ④议题回应: 针对实质性议题, 锦江酒店将在本次报告中披露相关管理及实践情况

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
股东	股东权益保护 投资者沟通及权益保护 信息披露	股东大会 定期信息披露 投资者调研
客户	客户&消费者服务 安全服务	客户投诉热线
员工	员工权益及福利 员工培训及发展 员工健康及安全	人力资源管理部门 员工培训 健康安全交流
政府及监管机构	风险管理与内控建设 党建工作 双碳行动	政策执行 定期沟通与汇报
供应商及合作伙伴	供应链管理	供应商遴选; 供应商交流与培训 加盟商大会 加盟商服务团队线下交流
社区	责任社区	共同抗疫; 爱心帮扶;
行业从业人员	带动行业发展	参与行业标准制定 行业峰会、论坛

根据分析结果，本年度客户服务、供应商管理、员工培训与发展依然是对锦江酒店比较重要的议题。此外，随着国内“双碳”概念的持续性普及市场参与各方的关注加深，我们也将“酒店绿色运营”相关议题纳入本年度锦江酒店ESG管理中。

编号	实质性议题	编号	实质性议题
01	风险管理与内控	10	客户、加盟商、消费者隐私保护
02	投资者沟通	11	客户、加盟商、消费者沟通
03	反腐败治理	12	食品安全
04	安全管理	13	数字化服务
05	薪酬与福利	14	社区公益
06	员工晋升	15	绿色办公
07	培训与发展	16	环保培训
08	股东权益保护	17	绿色经营
09	供应链管理	18	水资源管理



### 3.2 风险管理

锦江酒店根据《中央企业全面风险管理指引》《企业内部控制基本规范》《COSO企业风险管理——整体框架》等标准制定了《上海锦江国际酒店股份有限公司风险管理制度（暂行）》，建立了锦江酒店全面风险管理体系，通过实行全面风险管理，有效识别公司所面临风险，对公司面临风险进行妥善管控，助力公司长期可持续发展。

锦江酒店公司风险管理组织体系包括董事会、董事会审计与风控委员会、风险管理工作组、内部审计部门以及其他职能部门或机构。

风险管理组织	职能
董事会	在风险管理整体框架中占据核心地位，就风险管理工作的建立、完善和有效运行对出资人及其他股东负责。
审计与风控委员会	在风险管理整体框架中占据主导地位，就风险管理工作的建立、完善和有效运行对董事会负责，代表董事会行使监督检查职能。
风险管理工作组	风险管理体系的建立和推动机构，负责策划并推进公司风险管理的各项工作，直接向公司董事会审计与风控委员会（或其授权的高级管理人员）汇报工作。
内部审计部门	风险管理工作的独立监督职能，通过系统的方法评价和改进企业的风险管理、控制和治理流程效益。
职能部门	所管业务风险的责任者，在全面风险管理工作中应遵循风险管理职能的组织、协调、指导和监督，接受风险管理工作组的协调和内部审计部门的监督。

锦江酒店在内部控制、消费者保护、安全生产、公平竞争、廉洁经营、廉政建设等领域不断建立健全守法合规体系，并通过国内外成熟的风险管理理论体系结合酒店生产经营和实际运营情况，完善各领域内部控制制度。

针对企业内部控制，锦江酒店通过编制《锦江酒店内部控制手册》《锦江酒店（中国区）内部控制管理手册》，制定完善内部控制与风险管理体系，促进公司各级员工明确职责分工、正确行使职权。

对于消费者保护，锦江酒店通过制定《锦江酒店（中国区）举报管理制度》，管理消费者举报受理内容及举报受理渠道等事项，保护消费者行使正当权益。

关于安全生产，锦江酒店通过制定《锦江酒店（中国区）安全管理制度》，织密织牢安全生产防护网，保证生产运营高质量、高效率运行。

针对公平竞争，锦江酒店通过制定《项目发展有序竞争公约》，并提出《反商业贿赂承诺函》，通过维护正常的市场竞争秩序，维护消费者利益和社会公共利益，从而推动经济高质量发展。

针对廉洁经营、廉政建设，锦江酒店通过管理《锦江酒店员工手册》《锦江酒店（中国区）员工手册》《锦江酒店（中国区）干部管理试行办法》等制度，并要求各级领导签订《锦江酒店（中国区）各企业领导人员廉洁自律承诺书》。

### 3.3 党建工作

2022年，锦江酒店党委坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，坚持把党的政治建设摆在首位，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持党建与经营深度融合，推动市场化改革，推进数字化转型，做强做优“锦江”民族品牌，在思想政治建设、人才队伍建设、公司文化培育等工作中继续打造锦江酒店特色党建工作品牌，奋力开启锦江酒店高质量党建引领高质量发展新征程。

#### 3.3.1一以贯之，党的政治建设摆首位

锦江酒店党委深入学习贯彻关于国有企业改革发展和党的建设的重要指示精神，坚持“两个一以贯之”，充分发挥党委把方向、管大局、促落实的领导作用，严格履行党委议事决策规则、重大事项前置程序、“三重一大”决策制度和“第一议题”等制度。报告期内召开公司党委会42次，涉及党委前置研究讨论事项73个，所属企业专职书记会议5次，班子成员带头讲党课6次，汲取奋进力量，铸牢国有企业的“根”和“魂”。

坚持“读原著、学原文、悟原理”，公司先后组织党委中心组学习8次，专题学习新时代中国特色社会主义思想、党的十九届六中全会精神，学习宣传贯彻党的二十大精神，组织《庆国庆迎二十大》《上海足迹》等主题党日活动，全面贯彻新时代党的建设总要求和党的组织路线，将思想和行动统一到公司战略发展上去。

启动党建品牌创建评选活动，通过上海国企党建品牌创建、交流、评审，使党建品牌创建与企业融合发展、共促共赢，其中“锦静家园”“初心领航”党建文化品牌入选国资委100个党建工作品牌和100个党建文化品牌。

我们积极探索新形势下混合所有制企业的党建工作机制，将锦江酒店（中国区）党总支升格为党委，覆盖中国区旗下管理的所有品牌和区域，做到党组织建设“四同步”，赋能公司市场化改革。

坚持党建引领，强化统筹部署，公司成立临时党支部协同所属企业党组织，圆满完成第五届进博会各类服务接待及市十五届人大六次会议和市政协十三届五次会议的服务接待任务，持续打造“锦江”品牌。进博会期间，锦江旗下24家酒店共接待16,287人次、提供2,910间客房服务，共20,371间夜数。

#### 案例

##### 锦江酒店召开学习贯彻党的二十大精神干部会议

11月22日，锦江酒店召开学习贯彻党的二十大精神干部会议，会议传达了《锦江酒店党委学习宣传贯彻党的二十大精神初步安排》，全面部署锦江酒店学习宣传贯彻党的二十大精神各项工作，全面动员锦江酒店各企业党组织迅速掀起学习宣传贯彻热潮。锦江酒店党政领导班子、本部各职能部门、机构负责人、所属重点企业领导班子共70余人出席了会议。本次大会通过网络向中国区党委、公司所属外地企业党组织进行了在线直播。



#### 3.3.2党管干部，强化锦江酒店人才支撑

锦江酒店党委指导基层党组织严格落实《锦江国际集团党委发展党员工作流程及工作实务指引》要求，加强企业干部人才队伍的建设，建立健全年轻干部培养制度，注重从一线、青年、骨干中发展党员，指导基层建立形成科学合理的党员发展工作体系，扎实做好新时代党员发展工作；严格执行干部选拔任用“一报告两评议”制度、个人有关事项报告等制度，纪委严把干部任用廉政审查关，全程参与研究和监督，选优配强领导班子，积极营造干事创业的良好氛围。报告期内共调整了41家企业的董监事和领导班子，共涉及70人次。

#### 3.3.3以人为本，凝聚党群工团力量创新发展

公司党委充分发挥工会组织桥梁纽带作用，加强党对工会的领导，坚持职工代表大会制度，加强企业民主管理，维护职工合法权益；组织基层工会依法依规有序开展劳模、工人先锋号、“上海工匠”评选工作。

坚持党建带团建，切实在围绕中心、服务大局和团员青年喜闻乐见的活动中提高团组织活力，发挥好青年生力军和突击队作用。

聚焦“最困难”群众，切实做好困难群众救助帮扶工作，健全困难职工帮扶机制，持续推进“我为群众办实事”实践活动，扎实开展符合锦江酒店广大职工实际需求民生实事，培育服务职工实事品牌项目。报告期内春节帮困人77人次，帮困金额238,400元；“七一”帮困84人次，帮困金额194,400元；涉及送温暖行动企业数23家，员工852人，慰问金额总计17.04万元。



## 3.4 商业道德

### 3.4.1 反腐管理

公司严格遵守《关于禁止商业贿赂行为暂行规定》等反商业贿赂相关法律法规，制定了7项反舞弊制度，明确管理体系、各层级责任人权责；建立举报机制、监察机制、奖惩机制和培训机制，主动预防腐败事件发生。

反舞弊绩效：

- 公司制定七项反舞弊制度，包括：《锦江酒店（中国区）举报管理制度》《锦江酒店（中国区）审计监察工作制度》《锦江酒店（中国区）干部管理试行办法》《项目发展有序竞争公约》《锦江酒店（中国区）员工手册》《锦江酒店（中国区）员工奖惩制度》《锦江酒店（中国区）员工关联经商行为管理规定》。
- 2022年锦江酒店本部、锦江酒店（中国区）、锦江餐投、GIC、GPP、FSSC等多家公司签署《锦江酒店企业领导人员廉洁自律承诺书》，合计351份数。

### 3.4.2 培训与宣传

2022年，锦江酒店通过企业微信平台发布了《廉洁自律红线（禁止行为）-围标、串标》《廉洁自律红线（禁止行为）-“吃空饷”》《廉洁自律红线（禁止行为）-谋取私利》《反舞弊渠道宣传》《守廉洁过佳节，三个严禁要牢记》等12篇廉洁宣传文稿。

The screenshot displays a corporate training platform interface. The top section features two main banners: '廉洁从业培训' (Integrity Training) with the tagline '严守职业底线，坚持廉洁从业' (Strictly adhere to the bottom line of the profession, insist on integrity in the profession), and '锦江酒店(中国区) 廉洁从业-员工保密知识培训' (Jinjiang Hotel (China Region) Integrity Training - Employee Confidentiality Knowledge Training). Below these are course details for '廉洁从业 (完整版)' (Integrity Training (Full Version)), including a rating of 4.0, 1.3 reviews, 10773 students, and 11.9W views. The interface also shows a course list and a sidebar with navigation options like '首页', '我要学习', '人才发展', '讲师中心', '社区', and '我的员工'.

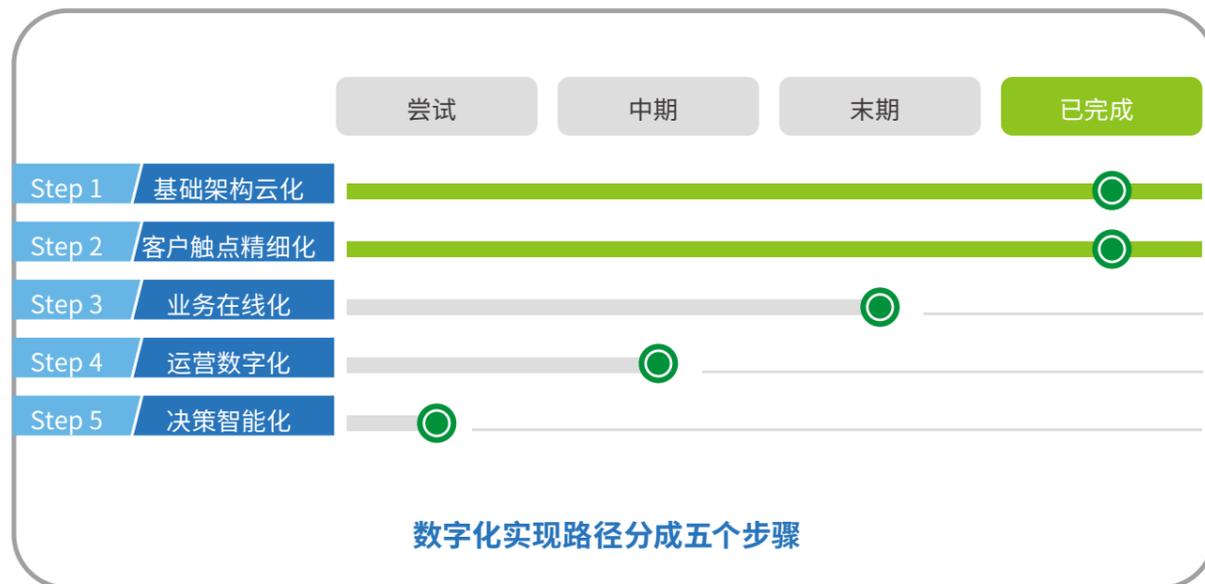
指标		2022年绩效
反贪腐培训总次数	-	17次
反贪腐培训总人数	-	25,242人次
反贪腐培训次数	董事及高管	1次
	员工	16次
反贪腐培训时长（人均）	董事及高管	3小时
	员工	1小时



## 3.5 数字化管理

### 3.5.1 数字化转型管理

公司制定了“1+3+4+N”的数字化转型规划，即一个数字大脑，“云网安”三根支柱，下辖N个业务板块的模式。锦江酒店（中国区）根据集团的规划、企业的战略和现实的业务架构，完成了应用架构蓝图和实现路径设计。



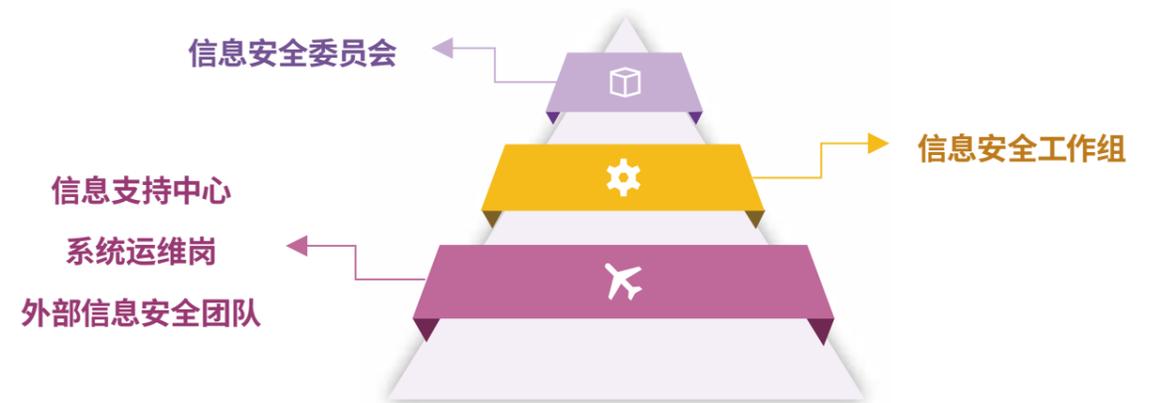
锦江酒店中国区结合《上海市数字化转型“数字酒店”场景建设工作方案》，联合市文旅局、市公安局和大数据中心，协同打通酒店内部管理系统、公安旅客登记系统和防疫大数据，实现“一键入住”功能。目前，锦江数字酒店场景建设中的“在线预订”、“在线选房”、“快速离店”等场景已覆盖上海地区200余家酒店；完成数字酒店“一键入住”的系统对接和场景落地并推广至上海154家酒店。其中，自主研发的客房信息服务展示平台除了收视功能外，还提供了旅游、会员、商圈等信息，实现线上购物、线上点餐等功能，并实现AI智能语音交互等功能，全国已有1730家门店使用云迹机器人。2022年第四季度内，锦江数字酒店一键入住使用人次超过49万余次。



### 3.5.2 信息安全与隐私保护

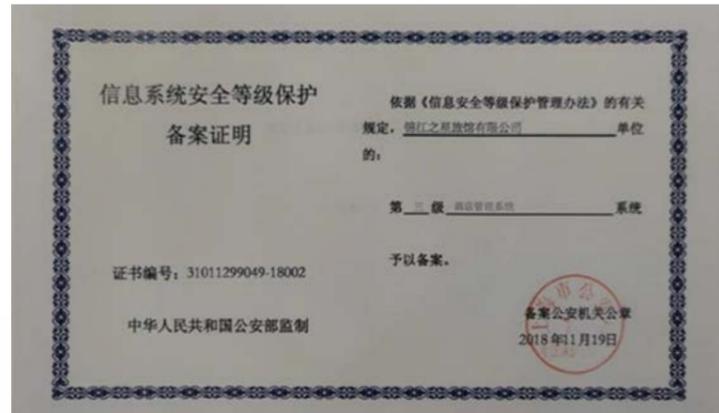
#### (1) 信息安全

锦江酒店（中国区）为了实施有效的信息安全管理，在公司内部建立了完善的信息安全组织并设置专职信息安全岗。



同时信息安全管理制度是信息安全保障的重要基石，能够有效防范信息安全事件产生，因此锦江酒店（中国区）根据信息安全法律法规的要求建立了涵盖安全组织机构、应用系统、人员账号、数据安全、上线变更、终端管理等方面，权责清晰、措施完善、安全可控的信息安全管理制度体系。

在数据安全方面，建立了数据分类分级制度和数据去标识化与匿名化处理指南制度；在数据采集过程中明确采集的合理性及正当性，逐步建立数据采集过程中质量监控规则，明确数据质量监控范围及监控方式，确保数据的有效性、唯一性、完整性、准确性、一致性以及时效性。为确保数据在存储、传输、使用过程的安全性。



**锦江酒店(中国区)  
已完成两个三级等保认证和一个二级等保认证**

## (2) 隐私保护

锦江酒店对于信息保密非常重视，对于员工在工作中可能涉及的信息保密事宜按以下原则实施。



锦江酒店中国区内部建设的认证与授权系统，会根据员工在HR系统中的岗位，自动完成入职时其岗位需要的各个系统帐号与权限的开通。

在入职后，员工需要参加HR组织的新员工入职培训，信息安全意识教育是入职培训的一部分。公司定期在“享学堂”面向在职员工发布信息安全意识教育培训视频，同时在锦江集团统一组织下，员工每年需要参加年度的信息安全意识培训。企业还会组织网络安全宣传周活动，在公司内部以海报、视频等形式向员工宣传网络安全知识，以提高员工的信息安全意识能力，防范信息安全事件产生。

员工在离职流程时，需要交接其使用的系统帐号等信息。离职的同时，HR系统通过权限控制系统关闭其账户，关闭后该账户将不能访问网络和业务系统；重要岗位员工离职时需签署离职保密承诺书，以保护公司机密信息不被泄露。



# 04

## 倾心绿色

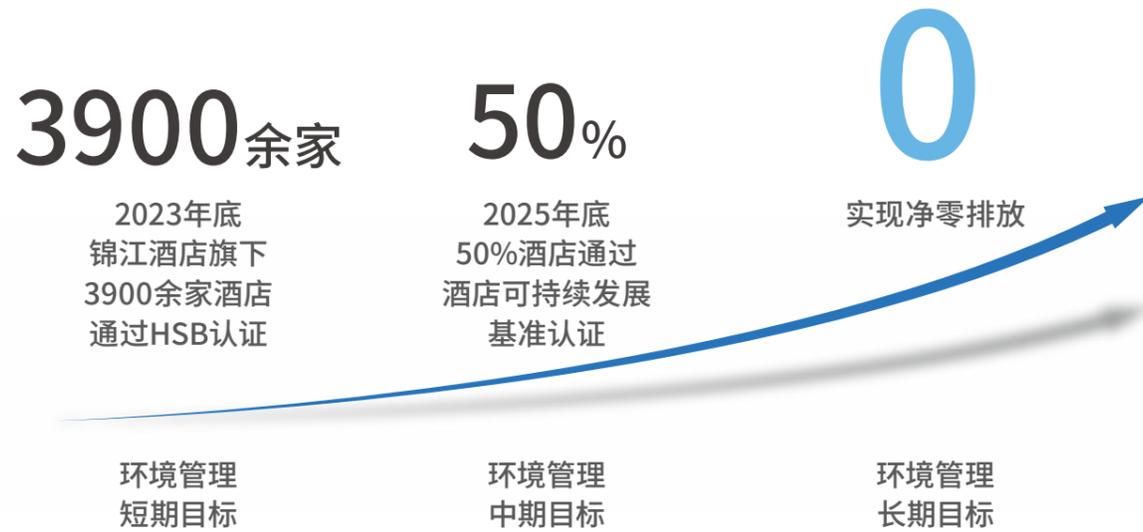
### 呵护我们的环境

ENVIRONMENTAL  
IMPACT



## 4.1 环境管理

### 环境价值观



### 4.1.1环境管理体系

节能减排保护环境始终是公司重点关注的问题，锦江酒店始终坚持走“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展道路。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，设置环境管理机构和配备专职人员，确保环境安全和生态安全。同时积极采取具体措施，努力降低能耗并减少污染排放，促进企业可持续发展。

为落实具体行动，展现公司的负责任理念，锦江酒店组建有限服务板块可持续发展项目组，并制定了《锦江酒店有限服务板块可持续发展8项基准实施指导规范》及《奖惩方案》，为锦江酒店旗下各品牌酒店贯彻可持续发展提供了指引。

自“酒店可持续发展基准”发布以来，公司积极推进旗下酒店认证。臻选试点酒店率先认证积累经验，在三总部臻选3家试点酒店率先开启认证并获得酒店可持续发展基准Logo。

截至2022年12月底，锦江酒店（中国区）挑选出460家酒店，作为试行酒店参与8项基准的实施落地，为2023年大规模认证做好充分的准备。

模块	HSB十二项行动	锦江酒店八项基准
效率	测量、减少能耗	✓
	测量、减少用水量	✓
	识别、减少废弃物	
	识别、减少碳排放	
环境	床上用品免换洗	✓
	绿色清洁产品	✓
	提供素食	✓
	不提供一次性塑料吸管、搅拌棒	✓
	取代一次性塑料瓶	
人文	取代一次性迷你洗护用品	
	社区公益	✓
	减少不平等	✓

## 4.2 资源利用

### 4.2.1 能源管理体系

在“绿水青山就是金山银山”倡议下，锦江酒店积极践行绿色可持续发展战略，逐步推动全公司范围内的资源管理体系建立。2022年末，公司上线酒店能耗记录平台，在全品牌酒店推广使用，要求每月记录酒店能源、水源的使用情况。该系统自动绘制趋势图，直观展示酒店能耗使用情况，为酒店可持续发展转型提供数据支撑。

### 4.2.2 资源识别

在酒店的建设、运营中主要消耗的能源包括电力、水、天然气等资源，为便于酒店实现对能源的过程监管及结果管控，帮助酒店实现控制能源成本、减少碳排放的目标，2022年末，公司上线酒店能耗记录平台，在全品牌酒店推广使用，要求每月记录酒店能源、水源的使用情况。该系统自动绘制趋势图，直观展示酒店能耗使用情况，为酒店可持续发展转型提供数据支撑。

**水量 2023-02**  
检查对象: 锦江都城建华城市广场北宋地铁站酒店 检查人: 李仙 检查项目数: 3 必查项目: 3 检查应得总分: null 检查实得总分: 0.0 检查得分率: 0.00%  
可持续发展 2/3

**1 水量**

检查描述	附件	备注
请上传每月的用水账单*	<a href="#">点击上传</a>	<input type="text" value="请输入"/>

检查描述	标准	结果
请填写每月记录的酒店用水量*	按月	按月: <input type="text" value="请输入"/> 立方米

检查描述	标准	结果
请填写每月房间的平均用水量*	按间	按间: <input type="text" value="0"/> 立方米

**水量检查**

---

**可持续发展检查**

截止时间: 2023-03-06 至 2024-03-06 状态: 待发布 (+2) 检查表: 水量 显示维度: 详细 集团属性: 选择中位

检查对象: 酒店 任务归属: 全部任务 [开始](#) [重置](#)

检查对象	官网id	任务名称	状态	完成进度	检查人	截止时间	操作
锦江都城建华城市广场北宋地铁站酒店	JJD1670201	2023-02-06 水量 2023-02	未开始	--	李仙	2024-03-01 00:00:00	转交 结果录入
锦江都城建华城市广场北宋地铁站酒店	JJD1670201	2023-01-13 水量 2023-01	未开始	--	李仙	2024-03-01 00:00:00	转交 结果录入

**可持续发展检查**

## 4.3 酒店绿色运营

### 4.3.1 绿色酒店理念

锦江酒店注重环境保护和企业发展有机统一，在“双碳目标”倡议下，积极践行绿色可持续发展路线，对日常运营的每一个环节都进行严格的把控和管理，在规划、建设和经营过程中，坚持以节约资源、保护环境为理念，以科学的设计和有效的管理、技术措施为手段，以资源效率最大化、环境影响最小化为目标，持续倡导更清洁、更绿色、更可持续的生活方式，推动实现与自然的和谐共生。

### 4.3.2 新建项目环境评估政策

直营场所为自建物业时，公司会严格按照要求，对场地及周边环境进行评估，研究项目对环境及生态的影响，同时编制可行性报告及环境评估报告，上报审核，经审批后方可动工。

### 4.3.3 绿色设计及建造

#### (1) 建筑设计及施工

锦江酒店将绿色理念融入到在项目设计建造中，积极对标绿色建筑五类指标要求，打造绿色宜居环境。其中，在资源节约方面，公司充分利用各种绿色技术节能降耗。

指标	环保措施
资源节约	<ul style="list-style-type: none"><li>● 公司采用风冷热泵模块机组为空调系统功能，并进行分区控制，有效降低能耗</li><li>● 采用空气热泵和太阳能为酒店提供热源</li><li>● 部分物业设置中水系统，对废水回收再利用</li><li>● 公司用水器具采用节水设备</li><li>● 围护结构采取隔热措施</li><li>● 照明光源采用节能灯具、公区照明采用分区、分时控制</li><li>● 选用环保再生材料。</li><li>● 配备BAS建筑能源监控系统</li></ul>

注：部分措施还未在全部酒店普及

### 案例 7天酒店环保材料使用

全新升级3.0版7天酒店选用新型材料——SPC石塑压岩墙板，以“0污染，0噪音，12小时完工1间房，无破拆垃圾”的新理念攻克传统酒店业卫生间与客房改造的四大痛点，目前已在全国范围内7天升级项目中实施。

## (2) 室内装修

随着酒店业可持续发展基准 (HSB) 的发布, 锦江酒店以“绿色环保”作为创新关键词, 持续推动创新酒店商业模式的研发、旗下各品牌的可持续转型。报告期内, 锦江创新中心完成“可持续发展主题概念房”的研发, 并于2023年初发布。“可持续发展主题概念房”从房间的基础施工阶段、硬装、软装、到运营物资, 多方位地考虑了再生物资的可利用性, 融入绿色建筑技术, 展示酒店业环保、简约、低碳、健康的未来新趋势, 为锦江酒店各品牌升级方向作出指引。

### 亮点 1

为满足消费者日益增高的居住要求, 此次“可持续发展主题概念房”配备了“六恒科技系统”, 暨恒温、恒湿、恒氧、恒洁、恒静、恒智。

为维持室内恒温, 我们采用了毛细管辐射系统, 将毛细管网铺设在房顶及墙面, 通过水作为媒介, 维持室内恒温, 夏季温度不高于26摄氏度, 冬季通过热泵加温, 维持室温不低于20摄氏度。该技术的应用兼顾了舒适与节能。

为维持室内恒湿, 通过采取独有的新风潮, 将新鲜空气从地面蔓延开来, 将污浊空气从排风口排除, 有效地实现在一小时整室换气一次, 保持室内空气的鲜活。同时其配备的多重过滤的新风系统对PM2.5的过滤度可高达95%。

### 亮点 2

#### 家居装饰选材

**水磨地砖:** 水磨地砖加入了市面上无法回收的材料, 如陶瓷、少数非标玻璃、部分不可回收的石材等。水磨地砖的使用减少了材料浪费, 从而间接减少碳排放。

**秸秆地板:** 以秸秆粉和聚氯乙烯树脂为主要原料, 经“热压·挤出·压延”工艺生产而成的复合型地板, 具有可高效吸收冲击能量、缓慢释放回弹、超强稳定、脚感舒适、隔音降噪、耐磨耐刮、防水阻燃、安全环保、保温节能a、零甲醛, 并且可回收再利用等特点。秸秆地板提高了农作物秸秆工业化的使用率, 减少了传统地板使用木材的砍伐量, 弥补木材资源的不足, 提高森林覆盖率, 为生态环境良性发展添砖加瓦。

**再生资源家具:** 再生资源利用助力实现经济与社会可持续发展。目前应用的绿色家具材料包括瓦伦纸、竹材和软木红酒塞等。

#### 运营物资

**RPET床尾巾、抱枕、拖鞋:** RPET面料是利用塑料瓶回收的再生环保纤维原料, 将回收的塑料瓶碾成碎片后, 经过抽丝加工而成, 可循环使用并有效减少二氧化碳的排放量, 比常规制程生产聚酯纤维节省近80%的能源。

**咖啡渣回收再生马克杯、收纳盒、垃圾桶:** 咖啡渣不论是被填埋还是排入水体, 都会对环境造成一定的影响。这里的马克杯、茶托盘、收纳盒以及垃圾桶皆使用密胺混合30%咖啡渣制作而成, 安全耐摔, 并且每一个都拥有天然的独一无二的咖啡渣肌理。

**秸秆数据线:** 小麦秸秆是改性淀粉与生物降解聚酯的混合物, 能够完全生物降解、可堆肥、对环境无污染。它的环保意义在于能够减少石化资源的使用, 减少二氧化碳排放, 废弃物适合焚烧处理。通过对小麦秸秆的特性做了细致的研究和设计, 环保可持续材料和数码产品的有机结合, 令使用感更环保、更安全。

**牛奶盒再生文具、衣架:** 常温牛奶盒由纸板层、塑料和铝箔组成, 三者也可以整体回收制成板材。也可以将三种材料分离回收, 其中可以将纸纤维与原木浆混合, 制成纸类再生制品。房间里的再生纸制品如挂衣架、笔记本和便签本, 都拥有森林管理委员会 (FSC) 认证。

再生收纳盒

再生床尾巾

再生马克杯

### 4.3.4 绿色运营

#### (1) 绿色服务

锦江酒店响应国家“双碳战略”，开启对绿色低碳之路的探索，围绕绿色健康理念，通过对客房的微创新让消费者真切体验时尚环保的消费形式，打造全方位模块化纯净客房。



#### 案例

##### 锦江酒店旗下各品牌特色化绿色服务

麗枫酒店用薰衣草泡沫液体皂取代传统一次性香皂，客人可按需使用，减少资源浪费和环境污染。

希岸酒店全套易耗品主材均从原来的PP料改为了秸秆料，外包装袋也由塑料卷膜袋改为石头纸材质，此外还去掉一次性拖鞋外包装OPP袋，改为更环保的纸圈腰封。

#### (3) 绿色办公

锦江酒店积极推广“绿色办公”理念，在提升公司管理效率的同时，在员工中进一步普及了绿色办公理念，提升了公司绿色办公水平。锦江酒店(中国区)自2021年上线OA系统，已运行近2年时间，至今已审批单据XXX万份，在会议资料上也尽量采用电子资料代替纸张，有效节约纸张使用。

#### 案例

##### 绿色办公案例

在办公场所，锦江酒店控制空调开启时间，提倡下班前半小时提前关闭空调；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°C，冬季设置不高于 21°C；下班或不使用时及时关闭计算机、饮水机、复印机、空调等办公电器的电源。

### 4.3.5 废弃物管理

为实现废旧布草的资源化利用,推动绿色生活方式的转型,报告期内, GIC完成了《酒店废旧布草回收与资源化利用研究报告》，助力锦江酒店推进废旧布草的回收分拣及再造工作。经测算，回收1t的废旧纺织品进行有效资源化利用，可以减少445MJ的能源消耗，减排温室气体103kg CO2当量。1kg再生涤棉纱线比原生涤棉纱线减少能源消耗10.7MJ，减少1.16kg二氧化碳当量排放，总体环境影响降低45%；生产加工1kg再生棉浆料比原生棉浆料减少能源消耗32.9MJ，减少3.53kg二氧化碳当量排放，总体环境影响降低70.2%。2022年面向试点酒店（锦江都城经典南京路步行街店、锦江都城闵行饭店）回收废旧纺织品共计308.5kg，并分类进行资源化再生加工，总体减少了4880MJ的能源消耗，减少温室气体排放540kg CO2当量。

## 4.4 应对气候变化

### 4.4.1 应对气候变化治理及战略

ESG工作小组主要负责研究分析包括气候变化在内的可持续发展相关政策，同时通过分析符合公司实际情况的情景，提出相应的应对策略，以平滑公司面临的气候风险。

### 4.4.2 风险识别与管理

气候变化带来的风险主要包括两种：一是由于极端天气或气温上升等导致的实体风险；二是为应对气候变化而产生的市场、监管、政策等变化而带来的转型风险。作为全球大型酒店集团，公司积极面对自然气候变化并根据公司发展战略认真研究公司应对气候变化转型情景，多措并举应对气候变化带来的风险和机遇，化解气候变化风险与挑战。

2022年，锦江酒店全球创新中心发布《加速行业可持续转型-消费者洞察及酒店行动指南》报告，并围绕报告中的“可持续生活和消费”“可持续酒店理想体验”和“酒店可持续转型行动指南”三大话题，为锦江酒店实现“双碳”目标、应对气候变化奠定坚实基础。

风险类别	风险描述	风险应对	财务影响
政策和法律风险	国内外气候相关法律政策的发布对公司的管理提出更高的要求。此外，新的政策或导致设备的更换，以满足节能减排的要求。	公司积极践行“深耕国内、全球布局、跨国经营”的战略方针，及时跟踪国内外相关政策并对政策要求分析解读，以确保企业运营的合规性。	营运成本增加
转型风险	随着双碳政策的平稳推进及市场对酒店行业低碳服务要求的增强，锦江酒店对新材料、新技术的投入或导致每年摊销的成本上升。此外，技术上的不确定性或导致每年的维护费用上升。	一方面，内部建立严格的风控机制，对新材料、新产品的使用进行广泛论证；另一方面，加强对供应商的审核，以确保材料设备安全可靠。	营运成本增加
市场风险	市场更加关注公司ESG治理情况。若评级未达预期或影响公司融资、二级市场表现。	建立全面的ESG管理体系，稳步推进公司ESG治理，提升相关评级；建立多渠道利益相关方沟通机制，在合规的前提下，充分进行充分、有效的沟通。	营运成本增加 营业收入减少

风险类别		风险描述	风险应对	财务影响
	声誉风险	市场更加注重酒店的环保、可持续性,或影响消费者对入主酒店的选择。	持续推进绿色酒店建设,对标HSB指标,2025年底,50%酒店通过酒店可持续发展基准认证。	营运成本增加 营业收入减少
物理风险	急性实体风险	极端天气影响,如台风、洪水等或导致经营停止、人员伤亡、资产损失等。	加强公司安全管理,编制应急预案、进行应急演练。	营运成本增加 营业收入减少
	慢性实体风险	全球持续高温或导致当地用电、用水困难,对公司日常运营造成负面影响。同时,持续高温会或影响公司资产使用寿命。	持续推动公司绿色转型,减少对传统能源的依赖。	营运成本增加 营业收入减少
机遇类别		机遇描述	机遇应对	财务影响
	资源效率	长期来看,成功应用新材料、新技术在降本增效的同时减少碳排放,实现经济增长与环境保护的双赢。	跟踪市场动态,分析、研究新技术,助力新技术应用在落地。	营运成本降低
	产品与服务	随着人们消费理念的改变,绿色环保或将成为消费者考虑的部分,在此背景下,绿色酒店或成为消费者的首选。	积极对标HSB的12项要求,持续推进可持续发展酒店建设,在2025年底,50%酒店通过酒店可持续发展基准认证。	营业收入增加

## 4.5 环保培训和宣教

在注重生态效益和社会效益的同时,公司也向消费者倡导绿色可持续消费理念

- 锦江酒店(中国区)旗下包括锦江都城、白玉兰、锦江之星等品牌在内的酒店在线上主要预订渠道的上海区域酒店预订页面添加不主动提供“六小件”的温馨提示
- 维也纳3好酒店提倡绿色出行,鼓励共乘,赠送环保文创伴手礼,所有文创礼物均使用可降解材料,并减少包装层数,如随身环保杯、随身环保筷、环保购物袋等绿色环保文创产品,鼓舞大家将环保切实运用在日常生活中。

### 案例 环保宣教

2022年6月5日是第51个世界环境日。在“共建清洁美丽世界”的倡议之下,锦江酒店以此为契机,携旗下国内酒店发起绿色生活行动倡议,在5月30日至6月5日期间开展以“自在呼吸,‘锦’色怡人”为主题的绿色生活风尚周活动。

活动期间,旗下酒店邀请酒店员工、住客及其他参与者一起发起签名倡议;因地制宜举办环保小课堂、绿色亲子出行、运动打卡、捡垃圾换小礼品以及环保科普快闪等各类环保主题活动。



# 05

## 畅心 关怀 成就我们的员工

HUMAN CAPITAL  
MANAGEMENT



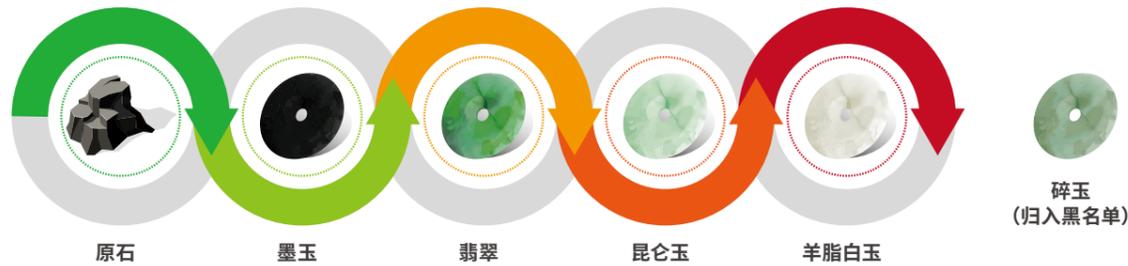
## 5.1 可持续人力资源体系

### 5.1.1 人才发展战略

围绕锦江酒店“深耕国内、全球布局、跨国经营”的战略布局，锦江酒店（中国区）秉承“德才兼备、脚踏实地、善作善成、共同发展”的人才理念，举“人才辈出”计划、盘“关键人才”岗位、抓“人才培育”策略，将“发现人才”、“发展人才”、“发挥人才”形成可持续人才供应链，着力孵化、打造高素质、高标准、一岗多能的人才梯队。

### 5.1.2 人才发展体系

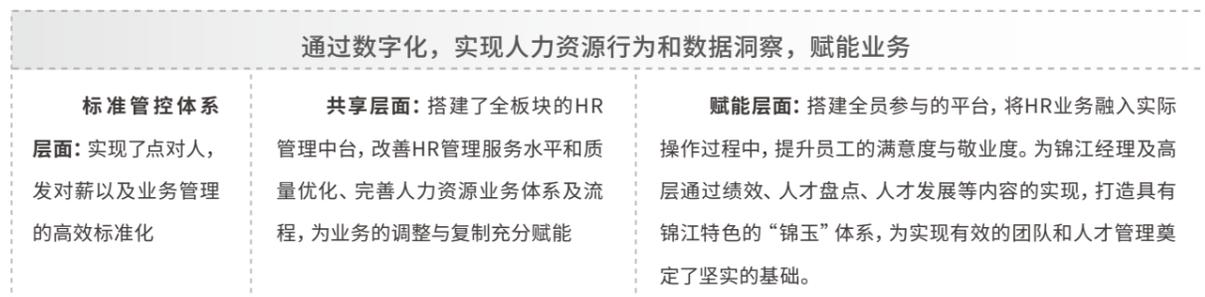
为了更好的培养人才、保留人才，锦江酒店（中国区）打造了自身特色的“锦玉人才体系”，让每个员工都经历从石头到玉的职业发展历程。“锦程人才管理系统”作为‘锦玉’人才发展计划的载体，将助力锦江酒店及其员工以“数字之翼”赴“锦”绣前程。



### 5.1.3 数字化人力资源平台

人才培养、数字化转型、精细化管理已经成为大家的共识，锦江人力资源数字化项目——“锦程人才管理系统”应运而生，致力于服务员工、建立标准和共享数据，是锦江酒店（中国区）实现对外业务拓展、对内赋能发展的重要工具与载体。

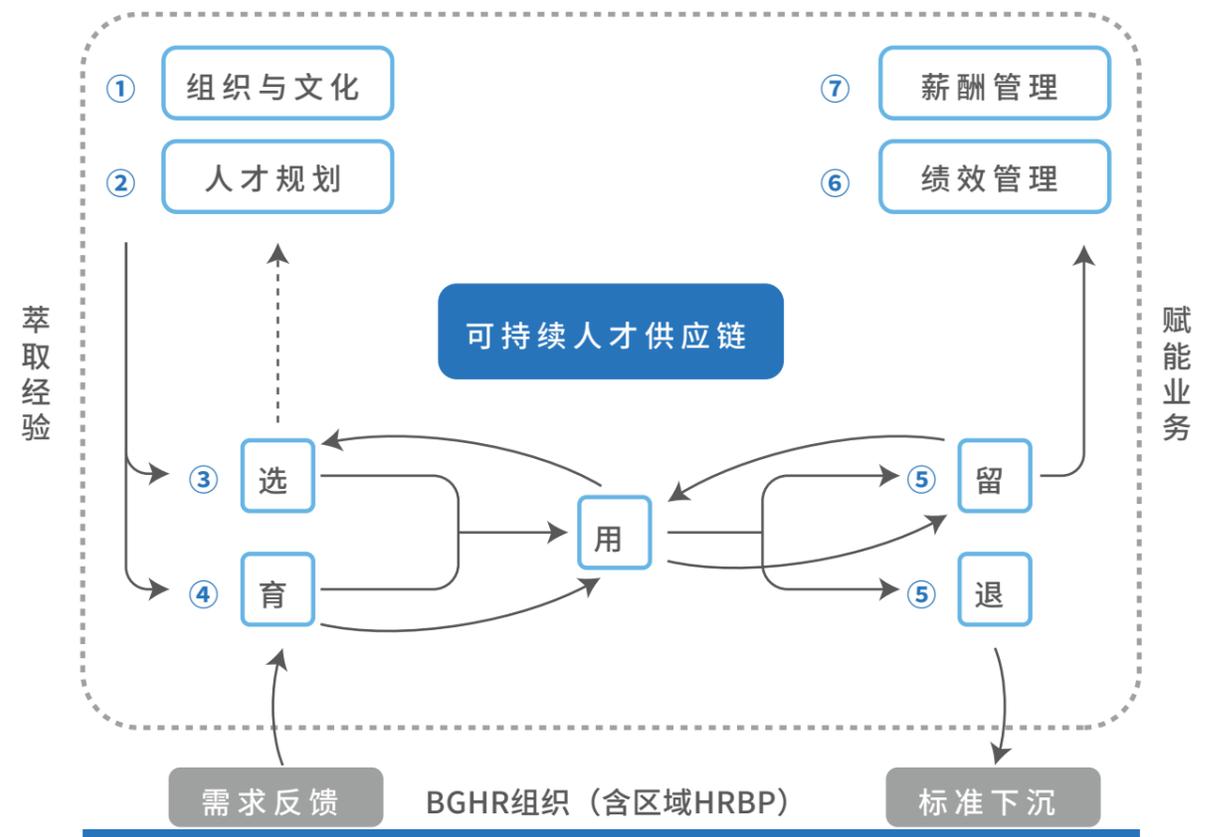
数字化人力资源管理是锦江未来高质量发展的核心基础——致力于服务员工、建立标准和共享数据，是锦江酒店（中国区）实现对外业务拓展、对内赋能发展的重要工具与载体。2022年锦江酒店（中国区）持续优化组织架构，完成了中国区锦程人才管理系统的搭建，建立了基于数字化的人力全生命周期管理体系，其中包含近3万名员工信息、7万个组织部门，15余万岗位，满足500多个业务场景，可生成250多个人力业务报表，并且支持跨系统集成考勤、招聘、培训、合同的管理，从人事管理、组织管理、薪酬福利管理、目标绩效管理、人力资源预算管理、学习培训管理、人才发展等方面助力锦江酒店进行价值创造，赋能管理。



## 以HR管理为核心 ➡ 以业务和员工为核心



### 基于数字化的人力全生命周期管理体系

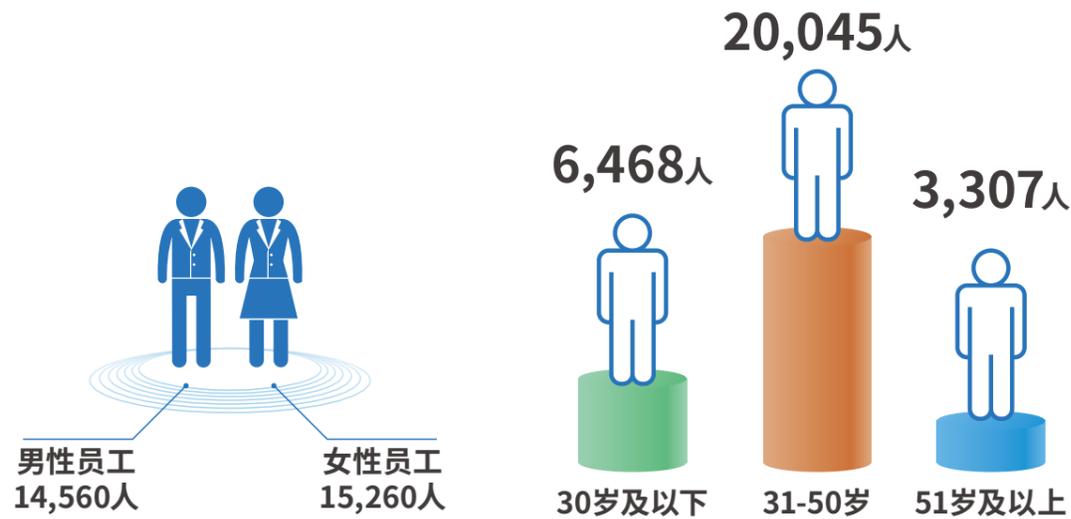


## 5.2 员工雇佣管理

### 5.2.1 合规雇佣



我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《劳动者权益保障法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等国家及地方相关法律法规，规范用工，杜绝童工使用、严禁强迫劳动、保障妇女儿童权益、反对任何形式的歧视行为，同时，坚持公正、公平、公开的雇佣原则，反对一切以种族、性别、年龄、家庭背景、宗教信仰等为由的歧视行为，确保所有员工在招聘、劳动、薪资、培训、晋升、补偿等阶段享受同等待遇。截止本报告期末，锦江酒店雇佣员工总数为29,820人。



### 5.2.2 薪酬福利体系

人才是企业可持续发展的必要条件，我们制定了全面的薪酬福利机制，并积极开展荣誉表彰工作，以留住优秀人才。

锦江酒店依据总部员工及各分店员工的工作职能制定《中国区》以《锦江酒店（中国区）薪酬管理制度》。总部员工薪酬包括固定薪酬、浮动薪酬、福利、其他额外奖励等。门店薪酬主要结合品牌类别、门店类型、房量、城市类型、岗位类型等综合维度进行差异化定薪，旨在建立满足品牌差异化且富有激励性的薪酬分配体系，激发员工活力、吸引和留住人才与公司共同发展。

公司照国家法律法规制定《锦江酒店（中国区）福利管理制度》，积极推进并落实各项员工福利制度，根据当地的社会保险政策，从法定福利（社会保险、住房公积金、年休假等）再到公司补充福利（食宿、通讯、交通、节假日福利、员工体检/补充保险等）标准明确，为锦江酒店（中国区）编制的全体员工提供切实保障。

## 5.3 职业发展与培训

人才，锦江最宝贵的资产。我们深知，未来的竞争必然是人才的竞争，因此提前布局储备未来优秀的经营管理人才势在必行。我们重视员工的发展与培训，制定了明确的晋升机制，为员工提供通畅的发展通道，并建立全面的内部培训体系，为员工学习发展创造机会。

### 5.3.1 职业发展通道

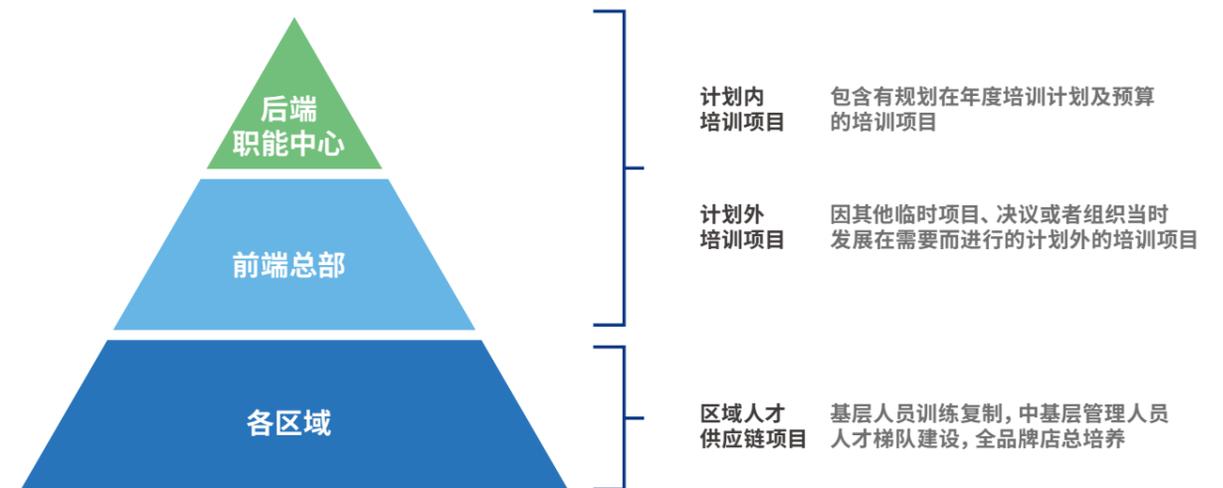
我们为员工设立科学全面的晋升机制及流程，建立了纵向职级管理体系及横向人才流通渠道，通过晋升、轮岗和换岗等方式，为员工提供多元化职业发展平台。

职业晋升方面，公司制定了《锦江酒店（中国区）岗位职级管理制度》，明确了公司岗位层级划分为5个层级15个职级的体系，同时还明确了各层级的工作要求、主要职责及定级规则。不同职级/层级、不同岗位类型/工作内容的员工都适用不同的晋升标准。员工可通过自荐或部门推荐启动晋升评估流程，由员工所在部门与人力资源部共同进行完整的晋升评估并最终提报董事会决策确定。锦江酒店的高级管理层级的晋升则遵循《锦江酒店（中国区）中高级管理人员管理办法》。

同时，公司充分考虑员工的横向发展需要，通过制定《人才流通管理机制》打通旗下各品牌人才流通渠道，鼓励员工进行集团内部的人员流通。

### 5.3.2 职业培训体系

基于锦江酒店（中国区）整体组织职能的划分，为了充分发挥后端职能、前端总部、各区域不同组织的业务能力优势，打造学习型组织的意识，我们制定了《锦江员工培训管理规定》《锦江外部培训申请管理规定》等培训制度，专门成立了锦江酒店（中国区）锦江酒店课堂，建立了具备体系规划、平台建设与亮点项目三位一体的专业化学习与发展团队。



围绕战略导向、培养核心人才、赋能专业与前端业，我们现有培训体系包括：新员工入职培训体系、业务赋能培训体系、店总培养体系、区域人才培养体系、数字化学习生态建设体系、人才发展训练系统等；常用培训形式包括：项目制、线上直播、线下面授、OMO、导师制等；常用培训活动包括：现场实操，情景模拟，案例分析，互动讲授，拓展活动，标杆考察，视频教学沙龙，脑暴，实践分享书会等。

锦江酒店（中国区）与六十家高校建立联系并参与其中三十多家高校形成战略合作，已探索出具有中国区特色的管培生培养模式——“锦英”与“锦星”项目，通过集中入职培训、轮岗、定岗，以及企业文化、专业知识、导师带教、业务调研等一系列配套活动形成全流程化管理，加速应届生树立职业信念，明确成长目标，快速融入公司，为职业发展打下坚实的基础。报告期内，公司引进2021届、2022届优秀毕业生超过630人。



## 案例

### 锦江酒店学习平台——《智慧沉淀-案例开发工作坊》

锦江酒店（中国区）为满足各类人才培养项目学习资源需求，解决品牌门店员工在线训练系统部分资源空缺痛点，丰富知识库，将学习平台知识库进行了三次调整，开展《智慧沉淀-案例开发工作坊》，沉淀一线优秀案例43份；新增视频号直播方式，进行直播内容分享19场，累计在线观看22,000余人，最高在线人数约3,800人，平均每场在线观看时长30分钟以上；沉淀直播内容6门，累计学习人数超25,000人，平均每门课程浏览超30,000次。

2022年下半年，完成了60个制度的上传工作，制作一线主管与经理层级118个岗位工作清单视频课程，每门课程平均学习人数达2,600+。精品课程再造1门，《投资人关系维护及满意度管理》上线仅2个月，学习人数高达5,300+，保障内容供给的可持续性。

## 5.4 员工健康与关怀

我们致力于提高员工的工作满意度和幸福感，为员工身心健康提供切实保障，从而创造更加积极、健康和有活力的工作环境。

公司关注员工的身心健康，尽可能地为丰富员工的工作生活而创造条件和提供资源——包括设置年度员工体检，为员工配置员工下午茶场地、图书借阅区、母婴关爱室及急救小药箱等，提供各项工作上的关怀福利。

公司高度重视困难员工情况，开展各类送温暖活动。目前锦江酒店已建立健全困难职工帮扶机制，充分发挥三级帮困体系作用，为患病和困难职工排忧解难。此外，公司积极响应“点亮微心愿”之金秋助学专项活动，给符合条件的酒店的困难职工子女购买学习用品。

公司不定期组织形式多样、丰富多彩的文娱活动，让员工在工作的同时体会到生活的乐趣，提升员工幸福指数。

## 案例

### 锦江国际赛艇队

锦江国际赛艇队最早成立于2016年9月，于2022年7月从锦江酒店赛艇队正式升级为锦江国际赛艇队，期间超过400名锦江人与赛艇队一起成长。队伍由来自集团8个板块的51名正式队员构成，核心精神为“团结、拼搏、协作、利他”，口号为“为挑战而来”。



2022上海赛艇公开赛斩获1金1银1铜



第四届鄂尔多斯赛艇大师赛斩获4金3银2铜

06

# 安心 放心 守护我们的安全

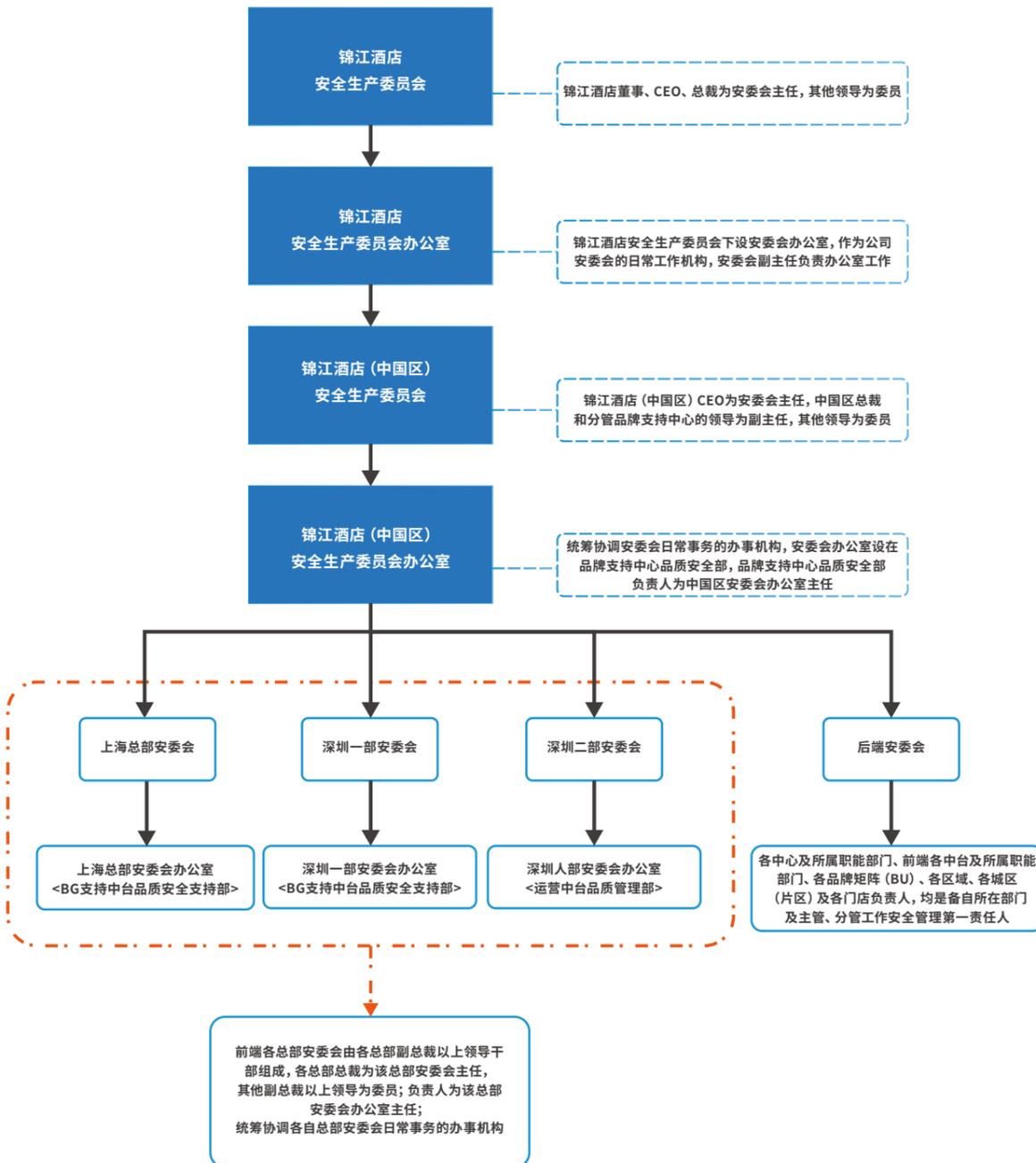
HEALTH AND SAFETY



## 6.1 安全管理

### 6.1.1 安全管理体系

我们贯彻执行国家现行法律安全生产和消防法律、法规、标准和规定，坚持“安全第一、预防为主、一岗双责、综合治理”的原则，建立健全并逐级落实安全生产责任制，致力于为客户打造安全、放心的入住环境。我们已建立了由上市公司董事、高管组成的安全生产委员会，确定了从上至下以各层级安委会主任为第一负责人的安全生产责任制度，明确安全生产管理职权，建立考核机制和奖惩机制，实行安全生产管理目标、履职与主要生产经营管理绩效考评挂钩。



我们重视公司各领域的安全管理工作，严格遵守《安全生产法》《消防法》《治安管理条例》《网络安全法》以及《国务院于进一步加强企业安全生产工作的通知》等要求，制定了《锦江酒店安全管理制度》《关于内部治安和消防安全管理工作的规定》《锦江酒店 (中国区) 安全管理制度》《锦江酒店 (中国区) 全员安全责任手册》等管理制度，组织健全和督促执行锦江酒店 (中国区) 安全生产规章制度和合规操作流程。各下属各单位切实执行安全管理制度，通过签订《安全生产目标责任书》等措施深化各级部门、人员的安全责任意识。



	指标	单位	2022年
安全管理	安全投入	万元人民币	11,854
	安全培训覆盖率	%	100%
	安全培训总时长	小时	30,557
	安全应急演练次数	次	17,988
	安全演练参与人数	人	194,046

### 6.1.2 食品安全

食品安全是酒店经营的重中之重，为规范旗下各品牌连锁酒店的餐饮服务行为，保障住宿客人的饮食安全，我们制定了《锦江酒店（中国区）餐饮服务标准》，对各级管理人员的管理职责进行了明确的划分。对餐饮场地的设计、建造、布局，原材料采购、运输、贮存、验收，食品加工、出品、留样，从业人员及餐饮用具的清洁消毒等方面涉及到的食品安全问题进行明确规范。

餐投及下属企业由各级安全生产委员会主导开展食品安全生产工作。锦江餐投制定了《锦心餐饮食品安全白皮书》，确定食品安全警戒条款、食品卫生安全执行条例、厨房食品安全检查要点、食物中毒预案等内容，确保食品卫生安全。上海静面食品有限公司制定了《食品安全生产自查管理制度》《食品安全事故处置管理制度》，上海新亚食品有限公司制定了食品安全管理手册，规范开展食品安全管理工作。

### 案例

#### 锦心餐饮《食品安全》培训

2022年12月，开展了锦心餐饮《食品安全》培训，主要内容包括食品安全重要性、食品安全卫生四大要点、预防食物中毒、食物中毒紧急处理等内容。



### ★ 通过安全管理体系认证 ★



安全管理体系认证证书

上海锦江国际食品  
餐饮管理有限公司



安全管理体系认证证书

上海静面食品有限公司



安全管理体系认证证书

上海新亚食品有限公司



### 6.1.3 消防安全

消防安全是酒店安全管理生命线。我们制定了《消防安全管理》管理制度，要求各门店店总（店长）是门店消防安全第一责任人，门店店总（店长）要落实消防安全管理人和各岗位人员消防安全责任，落实安全技术和责任交底，开展消防安全培训。严格动火审批，加强作业现场监护。加强各类场所火灾风险排查和防范，重点强化消防设施运行和维护、疏散通道和安全出口、厨房燃气、电动自行车集中充电管理等治理。

### 6.1.5 隐患排查与整治

根据集团《关于印发〈锦江国际集团有限公司开展安全生产大检查的通知〉》（沪锦集[2022]71号）的要求，全面深入排查安全隐患，堵塞安全管理漏洞，强化安全生产措施，锦江酒店（中国区）品牌支持中心品质安全部结合《全面质量管理体系》《综合运营质量检查》等制度制定并下发了《锦江酒店（中国区）集中开展安全生产大检查实施方案》，实施对门店消防安全、自然灾害安全、疫情防控安全以及酒店自建房的安全排查。

实行各门店自行检查、各总部组织检查及品牌支持中心品质安全管理部抽检的全面自查、逐级抽查制度，树立“隐患就是事故”的理念，锦江酒店（中国区）积极贯彻和落实各项安全管理制度，全力将风险隐患消除在萌芽状态、起始阶段。对检查中发现的各类隐患问题予以问责和督导整改，并对其中的高频问题进行汇总分析，把控安全底线，积极消除安全隐患风险，筑牢中国区品质安全防线。

检查区域	检查门店数(家)	总隐患(条)	完成整改门店(家)	已整改隐患(条)
上海	2862	498	392	466
深圳一部	2359	459	559	459
深圳二部	1465	8588	1,465	8,588
后端	452	发现安全隐患591条，已全部完成整改		

## 案例

### 酒店安全自查

酒店每月10日之前必须对门店进行一次安全自查，检查项目包括前台消防设施、厨房、客房、电梯、仓库、机房安全管理、证照管理等，并将安全自查报告及隐患整改计划张贴至安全生产宣传栏。区域需重点检查门店是否每月进行安全自查和安全培训；各总部中台抽查总酒店量8%，品质安全部结合质检及视频抽查通报。



## 6.2 应急管理工作

我们坚持将预防与应急相结合，根据安全管理制度和预案，协调相关职能部门和品牌，处置应对安全突发事件。

为加强锦江酒店有限服务板块突发事件应急处置的标准化、规范化建设，提升突发安全事件的整体处置能力，确保在出现突发事件时能够得到高效妥善的处置，最大程度降低突发事件造成的影响和损失，维护正常的经营秩序和高质量发展，锦江酒店（中国区）制定并发布《锦江酒店有限服务板块突发事件分类分级应急处置管理制度》。制度内容涉及突发事件定级标准、分级响应要求、事件响应决策层、响应时效、处置跟进频率、处置指引、事件结案归档、责任与奖惩及相应附件模板等。

锦江酒店（中国区）安全委员会建立健全安全管理监管档案，及时督促协调消除各类安全隐患，健全优化突发事件处置预案，根据应急处置管理制度，细化各类应急事件处置标准，分别制定了《突发火警应急预案》《电梯故障应急预案》《突发停水、停电、停气应急预案》《宾客物品遗失、失窃、受损应急预案》《疑似食物中毒事件应急预案》《防汛防风和自然灾害应急预案》等预案。

## 6.3 安全宣传与培训

我们先后4次召开锦江酒店（中国区）安全管理工作例会，传达学习党中央、市委、集团公司关于安全生产大检查重要批示精神，安排部署了安全生产大检查工作细则，下发了一系列关于加强安全生产大检查的文件通知以及相应表格模板，并要求业务端各总部启动运营中台-区域-城区层级宣讲会议，明确规则、目标及要求，各区域/城区按阵地进行推动，聚焦重点区域，宣贯培训，定期复盘。

享学堂学习平台开设“安全生产学习专栏”，锦江酒店（中国区）组织线上培训，有15万人次参加了涉及消防专题的线上培训，为深圳一部工维人员培训班授课安全专题培训一期，店总培训班6期。

锦江酒店（中国区）拍摄、制作、上传享学堂安全管理相关培训视频23部，其中与消防安全相关的包括《消防设施防冻措施》《消火栓检查工作流程》《消防安全知识培训》等，与食品安全相关的包括《食品留样预警》《食品加工操作预警》《食品的采购及贮存预警》等，并督导全员学习，线上完成学习总共223,052人次。

安全应急演练共  
17,988次



参训人员共  
194,046人



培训总时长  
30,557小时



报告期内

锦江酒店（中国区）组织督导业务端各总部区域及门店层面

## 案例

### 消防宣传月活动

2022年11月9日是我国第31个全国消防日，今年的主题是“抓消防安全，保高质量发展”。

2022年11月7日，锦江酒店（中国区）组织119消防宣传月活动，联合上海杨浦区消防支队和深圳龙华区消防大队两地开展现场消防演习、消防设施设备操作使用培训，以及观摩消防安全教育宣传基地等。此次活动由品牌支持中心品质安全部组织策划，共135人参与了此次活动。



## 案例

### 进博会安全检查及培训

锦江酒店（中国区）制定安全保障方案，召开安全保障会议，组成分工明确的安全支持小组，对接待酒店进行17次安全检查，并对可以出现的安全问题制订符合场地实际的应急预案对现场安全保障人员进行针对性培训，对存在的安全隐患问题专人整改跟进，保障活动及大型展会的安全有序开展。

锦江餐投积极响应集团下发的安全工作指示和进博会服务保障工作要求，组织召开专题安全会议布置具体工作要求，开展安全培训、宣传和演练，落实安全检查，确保企业平稳有序。



锦江餐投公司组织线上消防安全培训



锦江餐投公司领导对下属企业进行安全指导



新亚食品厂现场消防培训



锦心团餐项目点内逃生演练和现场灭火器材使用

07

# 匠心 真诚 礼呈我们的服务

RESPONSIBILITIES  
FOR CONSUMERS



BELARROIA

## 7.1 优质客户服务

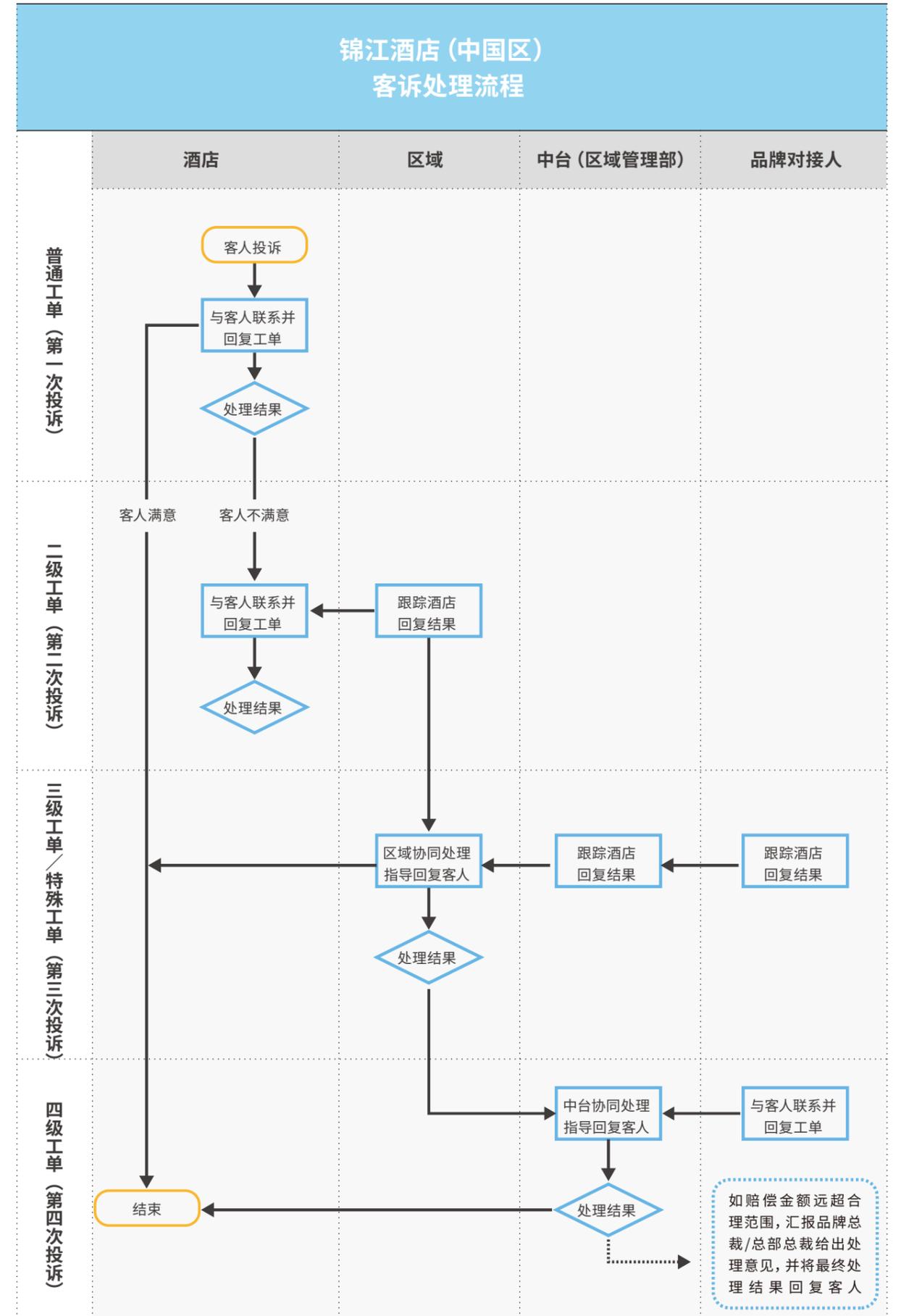
锦江酒店(中国区)重视客户体验和反馈,客户体验的管理和维护工作由后端品质安全部负责,联动前端三总部BG支持中台及运营中台的品质管理团队,形成直达各区域品质管理岗位的有效动线,共同推动锦江酒店(中国区)整体服务品质的提升。

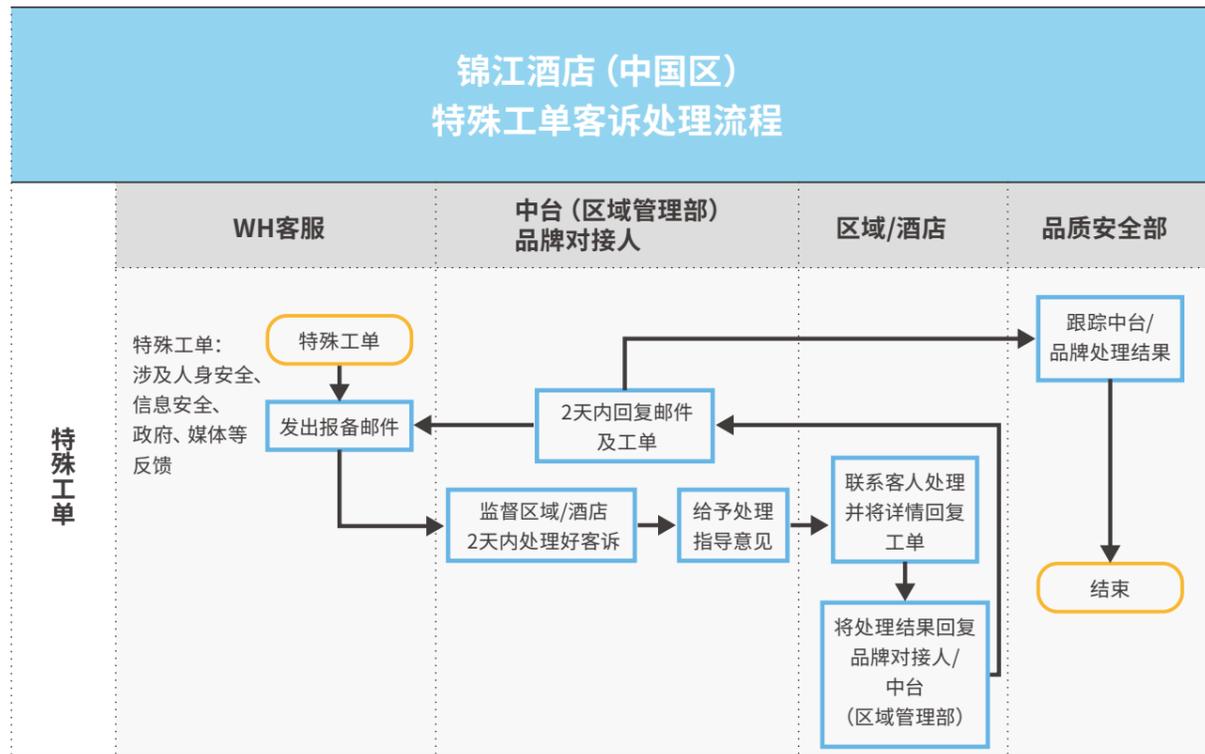
2022年,品质工作围绕“提升品牌品质,推动高质量发展”的战略目标,积极落实《全面管理制度》,深入分析客户体验痛点问题,不断改进,提升品质以加强客户体验。2023年,客户服务工作将“以客户体验数据为镜”,充分利用新搭建的品质管理系统的优势,实现数字化监管,进一步完善客户管理体系。

### 7.1.1 应对客户投诉

2022年建立全品牌客诉处理管理体系,整合原先三家法体的客户投诉处理流程,搭建中国区全品牌《客户投诉处理流程》,锦江酒店根据处理结果对投诉工单进行分级及划分处理时效,并制定升级规则,设置不同的参与协助处理的人员,让投诉的处理形成完整的闭环。同时建立考核机制,设置千房投诉考核项,将投诉指标与出租率关联,对前端各级管理人员进行绩效考核,以达到对客人投诉的管理。全面听取客人入住后不满和痛点,建立每周预警机制,督促各级管理层和酒店进行整改。截至2022年12月,千房投诉率为0.12,同比下降0.09。

2022年客户投诉回复率100%,解决率到达了95%以上。





### 7.1.2客户满意度

在客户体验的管理与维护方面，完善“客户中心”体系，从客户投诉处理、点评管理、神秘访客调查三方面打造全渠道客户倾听闭环，收集汇总数据，汇总分析，每周、月、季度、年度定期出具相关数据报告，为前端服务品质提升提供方向和依据。

#### 神秘客调查

2022年9月，为增加品质考核维度，进行神秘顾客检测项目，以客人视角给予检测和评价，从客人到店感受度、服务、卫生、产品使用、安全、品牌元素及个性化服务等维度进行检测，有效揭示品牌和酒店的存在问题，及未来改进方向。截至2022年12月底，共有16个品牌的180家中高端酒店进行了检测，并对检测结果进行分析，赋能前端。

#### 主力渠道调查

公司在调研客户需求，参考竞品数据、渠道点评占比及销售占比后，重新定义《全面质量管理体系》中的外部渠道网评分指标，根据品牌矩阵，遵循品牌个性化发展，将目标聚焦在主力渠道平台，提升品牌知名度曝光度、增加流量、提升排名为方向，有效得到转化率，为提升入住率打下基础。根据品牌矩阵、品牌主力渠道、渠道占比等因素制定不同的目标值，遵循品牌个性化发展，并对点评的客人需求进行分析，定期输出的分析报告，为前端改进提供帮助。截至2022年第四季度，综合网评分：中端酒店4.81分，经济型酒店4.63分。

#### 第三方调查

客户评价是酒店提升口碑重要环节，锦江酒店 (中国区) 采用第三方公司点评评价体系，根据客户点评内容、点评纬度对酒店产品在服务、卫生、设施等多纬度方面进行改进，2022年度的顾客满意度92.22分。

### 7.1.3入住品质

锦江酒店 (中国区) 人房比:

经济型酒店人房比约为 **14%**  
中端酒店人房比约为 **20%**  
中高端酒店人房比约为 **32%**

#### (1) 居住体验

#### 案例 健身客房

顺应后疫情时代全民追求健康的理念，满足酒店客人“在房健身”的需求，打造FITUP运动主题客房，通过不同的设备配置，设置轻卡房：配备小型健身器材，健走房：小型健身器材+走步机，飞骑房：小型健身器材+动感单车，AI私教房：FITURE辅助设备+ AI智能健身镜。

2022年1-12月对240家酒店的658间创新客房 (含纯净客房和健身客房) 进行了验收，保证创新客房的落地。



#### (2) 饮食健康

公司对客户入住过程中饮食健康十分重视，在健康饮食方面积极对标HSB要求，进一步细化锦江酒店 (中国区) 餐饮服务标准，年度内制定了《餐饮标准》，对酒店餐饮服务运营提出明确要求，门店可根据实际情况增加或更换品种，三天一个周期轮换供应，每天更新率不少于70%。

#### HSB8项优先基准实施行动概况

后端	各品牌	各中台	各酒店
2022年底，将“提供素食菜单 (供餐酒店) 或提供周边素食餐厅 (不供餐酒店)”列入中国区《餐饮标准》。	①在2022年底，各品牌早餐、午餐及晚餐标准中，需设置至少1项素食菜品； ②在2022年底，制定各品牌素食菜品菜单标准模板以及周边素食餐厅指引标准模板。	①在2022年底，根据中国区《运营标准》及各品牌餐饮标准落实酒店素食菜品的执行情况，并在日常巡检中进行检查； ②同时，对于不提供餐饮的酒店，检查《周边素食餐厅指引》是否落实。	①提供早/午/晚餐的酒店，编制菜单，注明素食菜品 ②不提供早/午/晚餐的酒店，制作周边素食餐厅指引

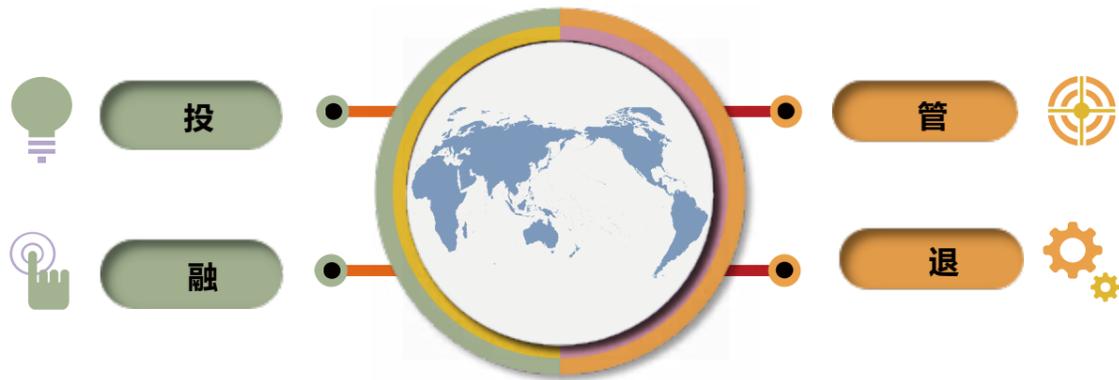
## 7.2 加盟商管理

### 7.2.1 加盟商管理体系

公司形成了由加盟服务部主导，总部、品牌及各区域负责人协助管理的锦江酒店加盟商管理组织架构，逐步构建了伴随加盟商“投、融、管、退”全流程的管理制度，形成了以战略加盟商及一般加盟商组成的立体化加盟商体系。同时，锦江酒店向加盟商提供包括锦江全球创新中心在内的“一中心三平台”等赋能工具，全方位助力加盟商成长。

加盟服务部主管加盟商的各类诉求，收集并受理加盟商反馈的各类信息并协调各平台予以支持或解决各类诉求。同时，负责加盟商满意度调研及分析改进，并推进加盟政策制度及项目开发。

指标	单位	2022
加盟商总数	家	14,092
加盟商分级	家	16
战略加盟商	家	16
一般加盟商	位	567
钻石	位	566
铂金	位	1,078
黄金	位	9,140
贵宾	位	8,982
加盟商年度回顾评估数量	家	273
被取消加盟商资格的加盟商数量	家	734
加盟商ESG培训覆盖数量	家	80
加盟商ESG培训时长	小时	



加盟商场景	加盟商全流程管理制度	具体内容
满意度调查	《锦江酒店(中国区)投资人满意度管理制度》	以提升投资人投诉及诉求处理的效率，通过规范投资人满意度调研和投资人投诉处理机制、流程、考核，为投资人创造价值。不断提高公司的投资人服务质量和水平，增强公司的市场竞争力
投资人分级管理	《锦江酒店(中国区)投资人管理办法》	针对加盟旗下所有品牌加盟商进行硬性指标+综合指标多维度设置评分标准，对投资人按钻石投资人、铂金投资人、黄金投资人、贵宾投资人四个等级进行划分，并由加盟服务部、总部、品牌、区域对不同等级的投资人进行服务及重点维护。
复投管理	《锦江酒店(中国区)老投资人复投管理制度》	以巩固和发展投资人与公司的友好关系，保障新增项目持续增长为目的，对再次加盟公司旗下投资人设置不同等级的优惠政策及扶持力度。
投资合同到期	《锦江酒店(中国区)合同到期续约管理制度》	以保证各品牌良性发展，保留优质加盟项目，保持与投资人建立持续共赢的合作关系为前期，对到期续约店的投资人设置不同程度的续约优惠政策，同时开放双向翻新改造政策。
加盟店升级改造		以推动公司旗下和品牌在营老店提升酒店品质，赋予老店新的生命力，提升品牌产品的市场竞争力为目的，根据品牌定位及对在营老店升级改造方式（全改、重改、中改、轻改），给予完成升级改造的投资人根据改造方式进行不同月份的管理费、中央预计费优惠政策。
休眠店管理	《锦江酒店(中国区)加盟休眠店处理管理制度》	以维护品牌形象及品牌发展得到延伸，结合公司的需要，对达一定时间未启动装修及启动装修后因各种原因暂停的加盟项目进行清理和激活，规避法律风险的同时保证项目筹备的有序开展。
战略加盟商合作机制	《为战略合作伙伴管理机制》	以适应公司高速发展的需求，使战略合作商能用与公司紧密协作，促进战略合作的积极性，创造更大效益，助力公司长远发展。

## 7.2.2 加盟商审核评估体系

每年一季度针对锦江酒店（中国区）所有投资人进行年度分级评定，从加盟规模、多品牌加盟、费用缴纳、品质舆情、单年度特别贡献五项进行硬性指标的评分，再由前端运营对从品牌忠诚度、公司政策执行、管理团队支持等三方面进行综合加减分，最终确认年度投资人分值，按占比确认单年度钻石投资人、铂金投资人、黄金投资人、贵宾投资人四个等级划分。

## 7.2.3 加盟商权益体系

加盟商作为公司重要的投资人伙伴，根据《为战略合作伙伴管理机制》《锦江酒店（中国区）投资人管理办法》，公司形成对加盟商立体化的权益体系，明确权责，提高服务效率。同时将加盟商满意度问卷调研结果与各加盟商管理岗位绩效考核挂钩，考核期内中国区加盟商对中国区各加盟商管理岗的服务工作进行综合评价，根据加盟商的平均打分作为最终满意度得分。2022年度得分较上年度考核评分有所提升。

类别	分值排名	专属权益	管理规则	主导部门	协助部门
钻石客户	前5%	享受黑卡会员权益 金融贷款政策支持 重大节日回馈礼包 生日祝福礼包 每年两张入住体验券，每张券可入住锦江酒店（中国区）旗下精品优选品牌酒店一晚（仅限本人入住）	年度组织答谢会 商务交流会、招商沙龙、投资交流座谈等活动 月度回访调研、季度交流会、定期关系维护	盟服务部	总部 品牌 区域
铂金客户	5%-10%	享受铂金卡会员权益 重大节日回馈礼包 生日祝福礼包	招商沙龙、投资交流座谈等活动 月度回访调研、季度交流会、定期关系维护	总部	品牌
黄金客户	10%-20%	享受金卡会员权益 重大节日/生日问候祝福	投资交流座谈 月度回访调研、季度交流会、定期关系维护	总部	区域
贵宾客户	后80%	重大节日/生日问候祝福	月度回访调研、季度交流会、定期关系维护	总部	区域

- 权益享受条件说明：权益享受周期如有不执行公司政策，本优惠次月起取消，后期执行当月起再享受，不执行月份期间优惠不予补回。
- 精品优选酒店为品牌支持中心列入锦江酒店（中国区）品牌矩阵中的精品优选档次品牌酒店（参考下图）。

## 7.2.4 加盟商赋能

公司对加盟商多元化赋能，在投资、经营、管理开放等方面提供专业的培训，常年组织加盟商进行跨品牌、跨地域联动，为加盟商提供相互交流的平台，共话锦江品牌未来。

### 案例

#### 加盟商系列活动



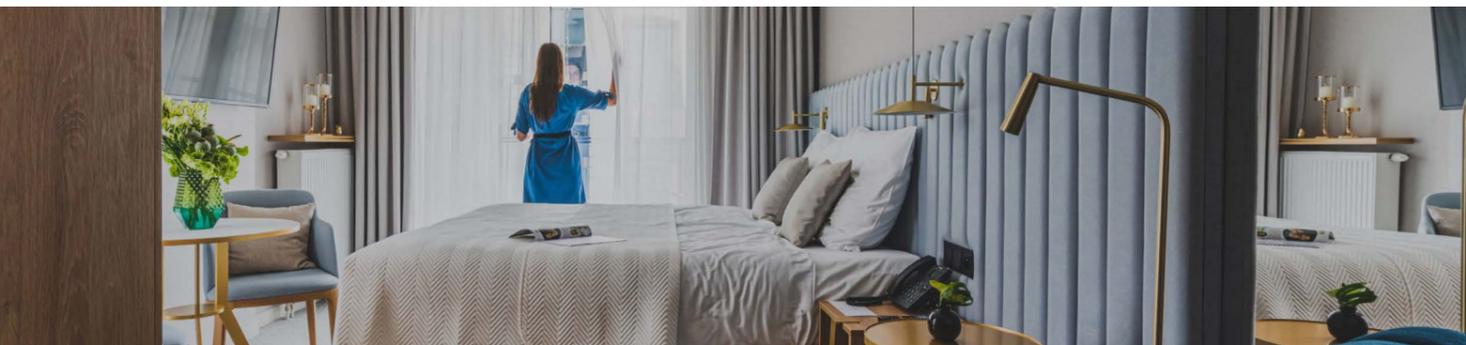
2022年8月20日（上海）  
“创想美好城市生活”上海锦江行



2022年6月22日（广西南宁）  
“老友相约，邕城有戏”



2022年11月23日（深圳）  
运营管理、T+10平台、内部风险、税务筹划、酒店经营预算与分析五大板块培训



08

# 诚心 共赢

## 承载我们的伙伴

RESPONSIBLE  
SUPPLY CHAINS



## 8.1 供应链管理体系

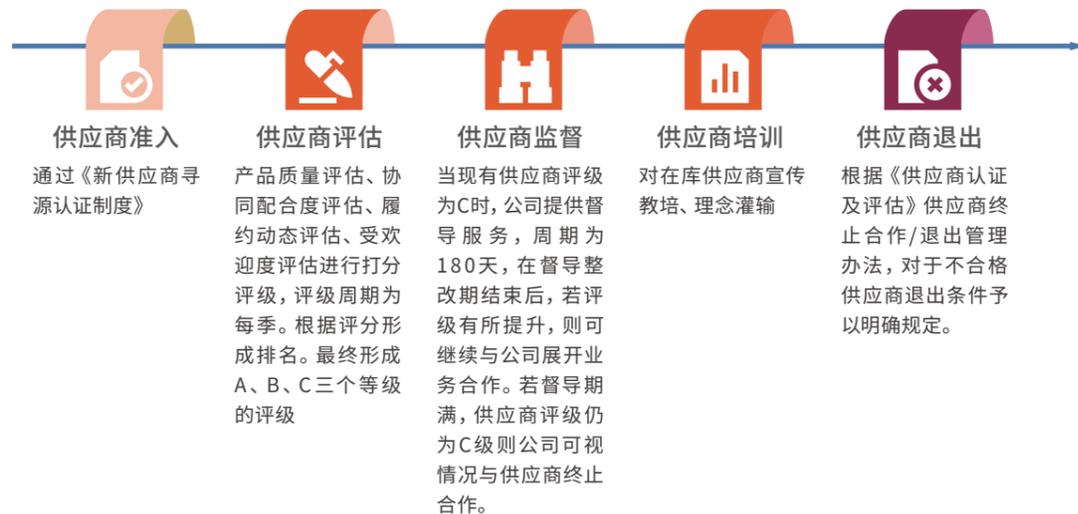
锦江酒店高度重视伙伴责任，依托锦江GPP（锦江全球采购平台），持续推进智能化、数字化、平台化的供应链管理，制定《物资采购管理工作流程》《连锁店采购管理操作流程》《新供应商寻源认证制度》《供应商评估管理制度》等供应链理制度，与锦江全球采购平台及各级采购部门构成锦江酒店供应链管理体系。

### 2023年供应商管理目标：

- 2023年计划建立ESG管理评价和认证体系平台，引入德国莱茵TUV等4家权威认证机构，主要对供应商进行产品碳足迹核查、社会责任审核等事项。
- 我们将通过联合现有品类供应商开发低碳产品、提高对符合碳排放标准的产品的采购量、培训及将碳管理纳入供应商考核标准的方式逐步推动供应商开展碳排放管理。

指标	单位	2022
供应商总数	家	880
供应商年度回顾评估数量	家	876
被取消供应商资格的供应商数量	家	42

## 8.2 供应商ESG审查评估



锦江酒店致力于推动整个供应链履践环境及社会责任，将ESG理念逐步融入供应商管理，形成具有锦江酒店特色的负责任供应链管理机制。

供应商分类	评分难度
物资类	产品质量评估、协同配合度评估、履约动态评估、受欢迎程度评估
服务类	协同配合度评估、履约动态评估
施工类	协同配合度评估、履约动态评估、受欢迎程度评估

### 物资类&服务类供应商评级

A级	B级	C级
同类供应商排名前25%； 且综合评分>3分	①25%<同类供应商排名<75%， 且综合评分≥3分； ②同类供应商排名后25% 且综合评分>3分	①同类供应商排名后25% 且综合评分<3分； ②综合评分<3分
新产品/新品牌开发机会	维持现状	视情况终止合作

### 施工类供应商评级

A级	B级	C级
施工供应商综合评分排名	30%<施工供应商 综合评分排名<70%， 且综合评分>3分	①施工供应商综合排名后30%； ②综合评分<3分
平台优先推荐机会	维持现状	视情况终止合作

注：E类供应商评级自动为B

根据公司供应商评估以及日常、年度检查的结果，当现有供应商评级为C时，公司提供督导服务，周期为180天，在督导整改期结束后，若评级有所提升，则可继续与公司展开业务合作。若督导期满，供应商评级仍为C级则公司可视情况与供应商终止合作。

供应商等级排名	督导整改期	督导整改期达成情况	处理方案
A级		/	连续2个及以上季度测评为A级供应商，视情况扩充份额、推荐参与新项目、平台金融服务、享用B2B平台优先搜索功能、广告位等资源
B级		下一评估周期进入A级	视情况参与新品研发及享用部分平台服务
C级	180天	下一评估周期进入B级	结束督导整改期
		下一评估周期未进入B级 销量为0	视情况终止合作

指标	单位	2022
年度因环境和社会事宜终止合作供应商数量	家	0

## 8.3 供应商ESG培训

锦江酒店对供应商认真负责、严格要求,为强化公司供应商的社会责任意识,在供应商管理的各个环节提供特定的培训和辅导。同时,为保障辅导的有效性,在供应商认证阶段要求供应商提供对应培训材料和培训记录,并建立专门的社会责任审核监督部门,对企业社会责任的管理情况进行审核、评估。

### 案例

#### 反不正当竞争(供应商)培训

2022年11月19日,为贯彻执行集团高质量交付、加强平台供应商合作与管理,更好的落地品牌标准、服务投资人,麗枫酒店对供应商进行了“酒店可持续发展基准(Hotel Sustainability Basics,HSB)”倡议的理念灌输以及对反不正当竞争议题的相关培训,向供应商宣贯教培公司走高质量、可持续发展的理念以及遵守诚实信用原则和商业道德的决心。



## 8.4 负责任采购

我们充分考虑客户的健康、安全及入住体验,切实履行采购责任,严格把关采购的各个环节,对廉洁风险零容忍。同时,我们积极打造绿色供应链,从采购端推动供应商绿色转型,促进酒店行业绿色低碳发展。

#### (1) 廉洁供应链

公司持续推动廉洁供应链建设,承诺严格遵守反商业贿赂相关法律法规,包括但不限于《刑法》《反不正当竞争法》及《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》,凡认证为公司在用供应商均签署《反商业贿赂承诺函》。

- 对于供应商查实有违反诚信合作的供应商,有徇私舞弊、行贿受贿、信息造假、空单等违规行为予以终止合作处理。
- 对于发生故意扣押货物、提供虚假信息材料、贿赂等不诚信行为予以终止合作处理。如供应商的行为对GPP造成重大影响和损失,终止合作的同时,将其列入GPP黑名单总台账。
- 及时更新供应商黑名单,每季度末将最新的黑名单台账以邮件形式在公司内部通报,并视情况挂公司官网公示。经2年限制期,黑名单供应商可申请按新供应商引入标准重新发起评估流程。



**【廉洁举报】**  
锦江酒店举报邮箱  
[jubao@jinjianghotels.com.cn](mailto:jubao@jinjianghotels.com.cn)  
电话: 0755-23044591

#### (2) 绿色供应链

我们积极践行绿色理念,以减少碳足迹为目标,与旗下品牌方研究采购标准,在采购成本可控的前提下优先采购低碳环保型产品。

### 案例

#### 绿色供应链

- 牙刷、梳子: 我们建议采用秸秆料替代PP/PS料。截至本年度末,7天、IU、派、麗枫、希岸、希岸轻雅、希岸DELUXE、非繁城品、非繁轻简已全部使用秸秆料牙刷、梳子。
- 拖鞋: 我们建议鞋面采用可降解无纺布,在保证防滑效果的情况下,鞋底从EVA改为EP。截至本年度末,7天、锦江之星已达到我们建议的采购标准。
- 地毯: 我们建议采用玉米秸秆料或羊毛地毯替代尼龙材料,目前还在推行阶段。
- 联合现有品类供应商开发低碳产品(降低能耗、可回收利用、健康环保等,如:地板、床垫、空调等);
- 周期性培训供应商,普及碳排放管理要求及趋势,引导供应商执行碳排放管理;
- 对于国家重点管控行业供应商,要求其必须进行碳排放管理,相关责任条款写入合同并严格管理;
- 加强对绿色能源(符合碳排放标准)产品销售营销推广,提升销量,推动供应商主动加强碳排放管理。

09

# 爱心 感恩 回馈我们的社会

SOCIAL IMPACT



## 9.1 公益行动领域

我们始终关注社会需要，积极开展公益慈善活动工作，鼓励旗下品牌、酒店开展各领域公益慈善活动，坚持在发展中保障和改善民生，让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。

在追求商业价值的同时，锦江酒店积极履行企业社会责任，开展公益慈善活动，以实际行动彰显企业担当，为建设和谐社会贡献力量。

2022年，锦江酒店公益捐赠总金额为86.28万元。

指标		单位	2022
公益活动	公益活动数量	件	113
	志愿者服务人次	人次	453
	志愿者服务时长	小时	4,209
	受益人	人	10,210
捐赠金额	捐赠总金额	万元	86.28

## 9.2 品牌公益项目

2022年，锦江酒店携手全国最大公益流量平台——腾讯公益，借势每年最大的全民公益契机99公益日期间，以“净零排放”为目标，支持可持续发展行动，为地球环保事业助力。联合打造国内酒店集团品牌的可持续发展的标杆案例——「小红花低碳房」，此次主张减少一次性洗漱品和连住床品免更换服务，让入住不仅温馨，更环保。

活动以“和锦江一块，低碳出游更美好”为主题，落地中国区品牌门店打造“小红花低碳房”，倡导人们用低碳出游的实际行动一块支持环保公益，为地球减排。

活动落地门店房型设置“不主动提供一次性用品（单房晚）”以及“不主动更换床上布草（连住房晚）”的服务，通过线上预订低碳房的用户即可获得由腾讯公益发放的公益行为认证——腾讯公益小红花，活动期间入住「锦江小红花低碳房」即可领取小红花，捐赠到公益项目中。



## 9.3 志愿者服务

锦江酒店鼓励员工为社会奉献爱心，为公益倾注力量，积极投身志愿者队伍，参与环境保护、教育帮扶、心理援助、社区服务等系列公益志愿活动。报告期内，锦江酒店志愿者服务453人次，志愿者服务时长4,209小时，受益人数10,210人。

### 案例

#### ZMAX携手“善爱信行·色达助学”团队

2022年11月，ZMAX携手“善爱信行·色达助学”团队走进四川省甘孜藏族自治州色达县，为亚龙小学的孩子们送上了800份“元点计划”文具套装。志愿者们还在亚龙小学开展了生理卫生课、生活物资捐赠和帮扶活动，为孩子们带去了知识、物资和温暖。

由ZMAX品牌发起的“元点计划”自2019年5月启动，潮漫和非繁城品先后加入。2022年，该计划向山区寄出牙刷梳子回收制成文具，共有2129位小朋友收到了元点文具。截至2022年12月，回收牙刷梳子共计2.88吨制成15,000套文具用品，有8,630位小朋友收到了元点文具。



## 9.4 乡村振兴

党的二十大擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图，守好“三农”基本盘，助力乡村振兴，推动基本公共服务资源下沉，着力加强薄弱环节。锦江酒店响应党的号召，积极投身乡村振兴工作，鼓励旗下品牌履行社会责任，为乡村振兴工作持续赋能。

### 案例

#### 锦江酒店旗下希岸品牌酒店助力乡村振兴，捐赠公益图书馆

希岸酒店携手满天星公益举办“我要发光”公益筹款活动。2022年度，该公益活动为乡村小学捐赠66万元及开放希岸酒店“大堂阅读区”，为至少5000个家庭和近万名儿童提供平等教育机会。

截止2022年底，希岸品牌联合投资人、满天星公益等组织机构及社会各界人士为乡村小学捐赠里仁·上堂小学满天星公益图书馆、希岸酒店·梓里学校满天星公益图书馆等四所小学公益图书馆。



## 9.5 带动就业

### 积极响应国家政策，助力高校毕业生就业

锦江酒店（中国区）积极参与锦江国际集团组织的2022年上海“国资骥骥”高校毕业生就业促进月系列活动，贯彻落实国家和上海市关于“稳就业”“促就业”相关要求。锦江酒店（中国区）参加了60余所高校招聘活动，组织了40余场线上线下宣讲会，参加了近30场双选会，总参与人次8,000余人，收到简历7,000多份，最终选拔了300多名应届生入职锦江，开启其职场生涯进阶之旅。



### 赋能女性发展与机遇

2022年11月13日，锦江酒店旗下希岸酒店联合深圳市妇女儿童发展基金会，发起希岸蓝丝带计划，共同组织开展“为她加油‘益’起行动”2022年深圳市女性赋能专场招聘会专场活动。希岸酒店向深圳市有求职意向的女性群体，提供各类招聘岗位20余个，包含服务经理、前台经理、客房主管等优质岗位，促进女性充分就业。

# 展望2023

OUTLOOK  
FOR 2023



# 2023

## 展望2023

登高方能望远，锦江酒店立足全球战略高度，虽置于瞬息万变的市场挑战及形势，也临危不惧。近年来，公司始终坚守“党的领导、基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的二十字方针，在社会责任、公司治理、绿色战略、品牌创新和资本市场等领域均彰显了公司海纳百川、融会贯通的企业文化。未来，锦江酒店将继续沿袭民族品牌国际化之路稳健前行，并在全球范围内发挥更大的作用。

过去十年，我们完成了卢浮、铂涛与维也纳的收购、成立了锦江酒店（中国区）、谋划布局了“一中心三平台”的建设，以可持续发展铺就了高质量发展之路。达成目标并不意味着就此按下暂停键，未来，我们将怀抱使命，站在历史的肩膀上不断向前迈进，秉持“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”的理念，实现企业转向高质量发展新征途。

锦江酒店致力于成为“客人向往、员工自豪、股东满意、社会赞誉”的世界知名酒店公司。作为行业有影响力的酒店企业，我们不仅致力于夯实中国酒店第一品牌，也希望建立全国极具权威的酒店规划研究院，成为行业标准制定者，引领全球酒店行业发展。锚定这一长期目标，紧紧围绕“人和锦江，礼传天下”的核心价值观，锦江正在沿着民族品牌国际化之路稳健前行。

锦江酒店致力于实现政府、行业、投资人、合作伙伴、员工等相关方的共赢，在将ESG核心理念融入长期规划战略以及业务发展的同时，争做酒店行业标杆，彰显企业领导者形象。未来，我们将持续绷紧可持续发展之弦，加快绿色低碳转型，承诺在三年内落实改善酒店业可持续发展规划，采用新科技、新材料、新设计，开发环境友好型酒店，最终完整履行HSB基准标准。

锦江酒店始终恪守为消费者提供值得信赖的服务，积极培养激发人才活力，戮力与利益相关方共创价值。公司将统筹社会、经济、文化、资源、环境、生活等各方发展，将社会责任融入企业的方方面面，带着国企的韧劲和担当，向着民族复兴的宏伟目标奋进！

## 附录

### 关键绩效表

#### 1、经济绩效

经营数据（合并口径）	
指标	2022年绩效
营业收入（元）	11,007,622,988.24
归属于上市公司股东净利润（元）	113,485,830.77
纳税总额（元）	710,290,473.73
新开酒店（家）	1,328
净开业酒店（家）	947

经营数据（卢浮酒店集团）	
指标	2022年绩效
酒店总数（家）	1,225
其中：欧洲地区（家）	976
欧洲以外地区（家）	249
直营酒店（家）	287
加盟酒店（家）	938

#### 2、管理绩效

反贪腐培训（中国区）		
指标		2022年绩效
反贪腐培训总次数（次）	-	17
反贪腐培训总人数（人次）	-	25,242
反贪腐培训次数（次）	董事及高管	1
	员工	16
反贪腐培训时长（人均）（小时）	董事及高管	3
	员工	1



雇佣 (合并口径)		
指标	分类	2022年
员工总数 (人)	-	29,820
需承担费用的离退休职工人数 (人)	-	443
劳动合同覆盖率 (%)	-	100
招聘应届生 (人)	-	630
按性别分 (人)	男性	14,560
	女性	15,260
按年龄分 (人)	30岁及以下	6,468
	31-50岁	20,045
	51岁及以上	3,307

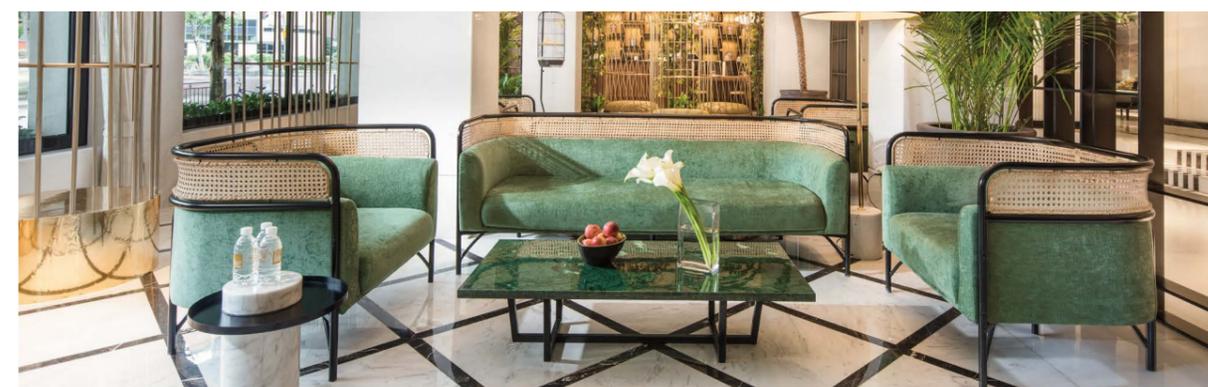
安全管理 (合并口径)	
指标	2022年绩效
安全投入 (万元)	11,854
安全培训覆盖率 (%)	100
安全培训总时长 (小时)	30,557
安全应急演练次数 (次)	17,988
安全演练参与人数 (人)	194,046
安全检查门店数 (家)	7,138
发现隐患数量 (处)	9,545
截至年末已整改数量 (处)	7,631

客户服务 (中国区)	
指标	2022年绩效
经济型酒店人房比约为 (%)	14
中端酒店人房比约为 (%)	20
中高端酒店人房比约为 (%)	32
千房投诉率 (%)	0.12
投诉回复率 (%)	100
解决率 (%)	95
客户满意度 (第三方) (分)	92.22
客户满意度 (网评) (分)	-
中端酒店	4.81
经济型酒店	4.63

加盟商 (中国区)			
指标	2022年绩效		
加盟商总数 (家)	14,092		
加盟商分级	战略加盟商 (家)	16	
	一般加盟商 (家)	钻石	567
		铂金	566
		黄金	1,078
	贵宾	9,140	
加盟商年度回顾评估数量 (家)	8,982		
被取消加盟商资格的加盟商数量 (家)	273		
加盟商ESG培训覆盖数量 (家)	734		
加盟商ESG培训时长 (小时)	80		

供应商 (中国区)	
指标	2022年绩效
供应商总数 (家)	880
供应商年度回顾评估数量 (家)	876
被取消供应商资格的供应商数量 (家)	42
其中: 因环境和社会事宜终止合作供应商数量 (家)	0

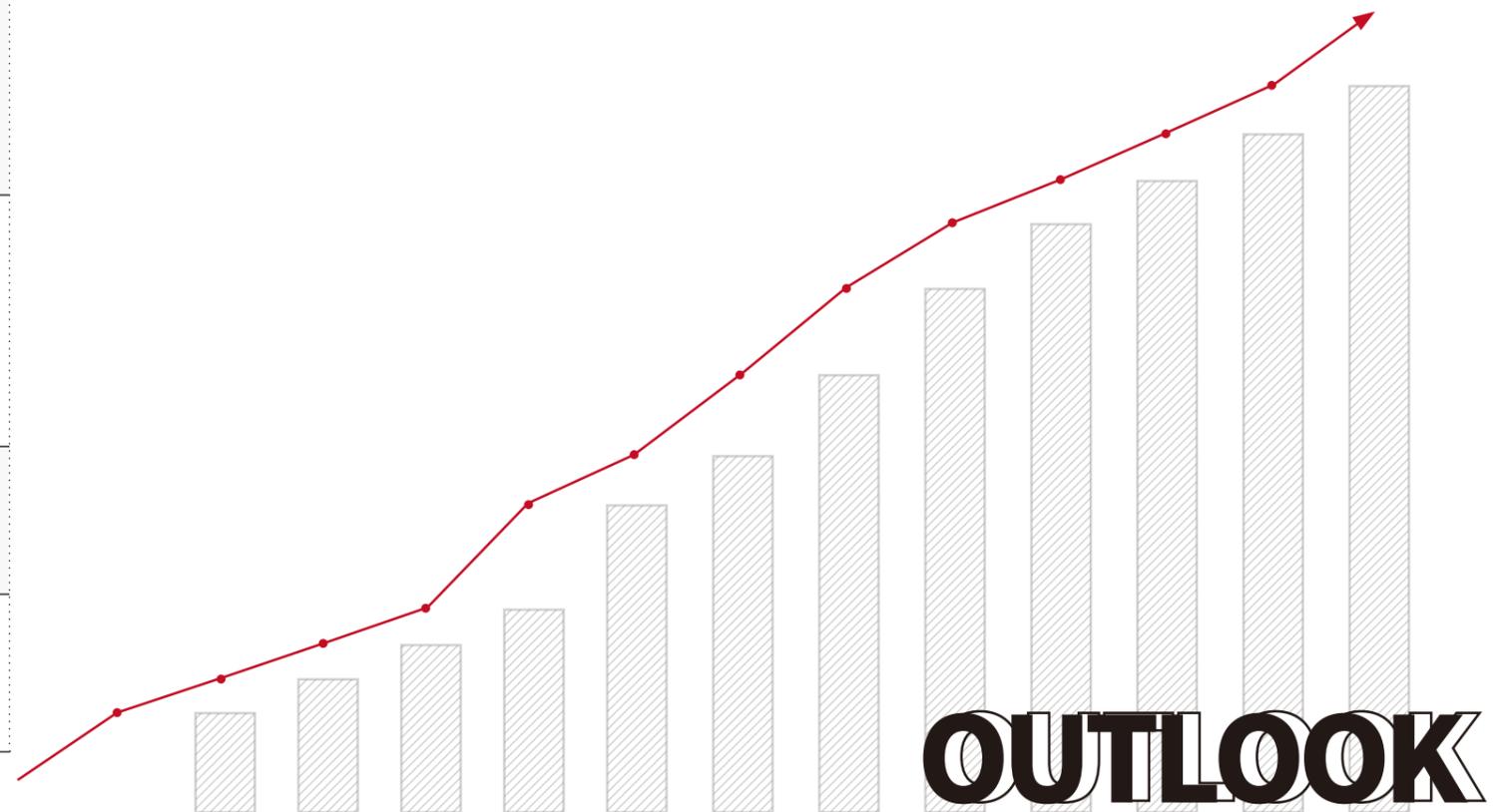
公益 (合并口径)		
指标	2022年	
公益活动	公益活动数量 (件)	113
	志愿者服务人次 (人次)	453
	志愿者服务时长 (小时)	4,209
	受益人 (人)	10,210
捐赠金额	捐赠总金额 (万元)	86.28



## 指标索引

一级标题	二级标题	CASS-ESG5.0 指标	GRI 披露项	HSB 基准	SDGs目标
关于本报告		P1.2; P1.3; G3.7	2-1; 2-2; 2-3; 2-14		
报告前言	1.1高管致辞	P2.1; P2.2	2-6		
	1.2年度ESG重大事件	P3.1; V2.7			
	1.3公司简介	P4.1; P4.2; P4.3; G3.4; G3.11; V2.7	2-1; 2-6; 2-28		
核心亮点	2.1深耕国内全球化布局				3 良好健康与福祉, 4 优质教育, 6 清洁能源
	2.2推动酒店行业可持续发展	G3.4; V2.7	2-28		7 经济适用的清洁能源, 11 可持续城市和社区, 12 负责任的生产和消费
	2.3卢浮酒店集团可持续发展				13 气候行动, 15 陆地生物
精心专业, 打造高效的治理体系	3.1公司治理	P4.2; G3.1; G3.5; G3.6	2-29; 3-1; 3-2; 3-3		4 优质教育, 5 性别平等, 16 和平、正义与强大机构
	3.2风险管理	G2.3; G1.3; G1.4			17 促进目标实现的伙伴关系
	3.3党建工作				
	3.4商业道德	G1.6; G1.7; G1.9	205-2		
	3.5数字化管理	S4.6			
倾心绿色, 呵护我们的环境	4.1环境管理	E1.1; E1.2; E1.9			3 良好健康与福祉, 4 优质教育, 6 清洁能源
	4.2资源利用	E2.1	302-4; 302-5	HSB-1; HSB-2	7 经济适用的清洁能源, 11 可持续城市和社区, 12 负责任的生产和消费
	4.3酒店绿色运营	E1.5; E3.5; E3.10; E2.14; E2.15	306-1; 306-2	HSB-5; HSB-6; HSB-8	13 气候行动, 15 陆地生物
	4.3应对气候变化	E5.1; E5.2; E5.3	201-2		
畅心关怀, 成就我们的员工	5.1可持续人力资源体系				1 无贫困, 3 良好健康与福祉, 4 优质教育
	5.2员工雇佣管理	S1.1; S1.2; S1.3; S1.4; S1.7; S1.8	2-7; 2-19; 401-1; 405-1		5 性别平等, 8 体面工作和经济增长, 10 减少不平等
	5.3发展与培训	S2.1; S2.2; S2.4	404-1; 404-2		
	5.4员工健康与关怀	S1.10	403-5; 403-6		
安心放心, 守护我们的安全	6.1安全管理	S3.4; S3.6		HSB-7	3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长
	6.2应急管理工作	S3.7			
	6.3安全培训与宣传	S3.5; S3.9			
匠心真诚, 礼呈我们的服务	7.1优质客户服务	S4.1; S4.3; S4.5; S4.7; S4.8	416-2		3 良好健康与福祉, 9 产业、创新和基础设施, 17 促进目标实现的伙伴关系
	7.2多元合作-加盟商管理				

一级标题	二级标题	CASS-ESG5.0 指标	GRI 披露项	HSB 基准	SDGs目标
诚心共赢, 承载我们的伙伴	8.1供应链管理体系	S5.1; S5.3; S5.4			3 良好健康与福祉, 8 体面工作和经济增长, 12 负责任的生产和消费
	8.2 供应商ESG审查评估	S5.2	308-1; 308-2; 409-1; 414-1; 414-2		16 和平、正义与强大机构, 17 促进目标实现的伙伴关系
	8.3供应商ESG培训	S5.6			
	8.4负责采购	G1.7; S5.1			
爱心感恩, 回馈我们的社会	9.1公益行动领域	V3.4; V3.6		HSB-11	1 无贫困, 2 零饥饿, 3 良好健康与福祉
	9.2品牌公益项目	V3.5			4 优质教育, 8 体面工作和经济增长, 10 减少不平等
	9.3志愿者服务	V3.7			
	9.4乡村振兴	V1.1; V1.2; V1.3; V1.4			
	9.5带动就业	V3.1; V3.2		HSB-12	17 促进目标实现的伙伴关系
展望2023		A1			
附录	关键绩效表	A2			
	指标索引	A4			
	意见反馈	A5			



## 意见反馈表

感谢您阅读本报告，为深入了解您对本公司ESG信息披露工作的期望和需求，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写反馈表，并通过以下任意方式反馈给本公司：

邮寄地址：上海市黄浦区延安东路100号联谊大厦19楼

电话：021-63217132

电子邮箱：JJIR@jinjianghotels.com

1、对于公司来说，您的身份是：

政府 员工 合作伙伴 媒体 社会公众 环保机构 其他(请注明)

2、您对本报告的总体评价：

很好 较好 一般 很差

3、您认为本报告所披露的信息质量如何：

很好 较好 一般 很差

4、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读：

是 一般 否

5、您认为本报告的可读性如何？

高 较高 一般 较低 低

6、您对公司《2022年度ESG报告》还有哪些建议或意见，欢迎提出：