



金陵饭店股份有限公司
证券代码:601007

2024年度ESG 环境、社会及治理报告

2024 Environmental, Social &
Governance Report



地址:江苏省南京市鼓楼区汉中路2号
电话:025-84711888转420

目录

报告说明	01
董事长致辞	02

走进金陵	01
公司简介	06
金陵大事记	08
金陵荣誉·2024	10
金陵文化	12
发展战略	12
业务布局	13
数说2024	18

ESG治理	02
ESG治理战略	22
ESG治理架构与配套机制	23
ESG治理目标	25
ESG风险管理	26
利益相关方沟通	26
实质性议题分析	28

向稳图强 夯实金陵之基	03
党建引领	32
公司治理	35
规范管理	37
投关管理	40
反腐倡廉	42

向新求质 激活金陵引擎	04
数智驱动，为经营添动能	46
创新赋能，为发展增亮点	50
制度护航，为创新加盾牌	52

向绿而行 守护绿水青山	05
应对气候变化	56
深化环境管理	58
强化能源管理	60
优化资源管理	61
做好污染防治	61
持续绿色经营	62

向合聚力 携手金陵之业	06
品质经营，宾至如归	68
以客为尊，保驾护航	71
阳光采购，绿色供应	73
携手金陵，合作共赢	75

向惠谋福 共筑金陵之家	07
以人为本，凝聚合力	78
人才发展，赋能成长	81
压实责任，安全至上	84

向善扬德 厚植金陵底蕴	08
和谐公共关系	90
助力乡村振兴	90
热心公益事业	91
树牢文化自信	93

附录	
未来展望	94
关键绩效表	95
指标索引	97
读者反馈表	99





报告说明

本报告是金陵饭店股份有限公司发布的第四份ESG报告，本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司在社会、环境和治理方面的履责理念、具体实践和关键绩效。

公司自2008年开始披露社会责任报告，并于2021将其更名为ESG报告，旨在全面展示公司积极贯彻可持续发展理念，以及为实现全球可持续发展目标所付出的不懈努力。公司已经连续**16**年发布社会责任报告/ESG报告。

报告时间

本报告为年度报告，时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日。为提高报告完整性，部分内容超出上述范围。

报告范围

除特别指出外，报告中提供的政策及数据涵盖本公司及附属公司。除特殊说明外，报告中涉及的货币均为人民币，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

称谓说明

公司名称	简称	公司名称	简称
金陵饭店股份有限公司	金陵饭店、公司、我们	上海金陵紫金山大酒店有限公司	股权委托 管理酒店
南京金陵饭店集团有限公司	金陵饭店集团	南京湖滨金陵饭店有限公司	
金陵饭店股份有限公司	金陵饭店分公司	南京金陵状元楼大酒店有限公司	
南京金陵饭店分公司	南京金陵饭店	苏州金陵南林饭店有限责任公司	
南京金陵酒店管理有限公司	金陵酒管公司	南京金陵大厦有限公司	
江苏金陵旅游发展有限公司	旅游发展公司	连云港金陵云台宾馆有限责任公司	
江苏苏糖糖酒食品有限公司	苏糖公司	连云港金陵神州宾馆有限公司	
南京金陵汇德物业服务服务有限公司	汇德物业公司	苏州金陵雅都大酒店有限公司	
江苏金陵食品科技有限公司	食品科技公司	淮安金陵大酒店有限公司	
江苏舜天碧波物业管理有限公司	碧波物业公司	深圳市江苏宾馆有限公司	
		西安金陵紫金山酒店管理有限公司	
		其中：西安金陵紫金山酒店管理有限公司尚在装修改造期间，待完成装修改造后履行托管手续。	

编制依据

本报告主要参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的可持续发展报告标准（以下简称“GRI标准”）、国务院国有资产监督管理委员会《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》《央企控股上市公司ESG专项报告参考模板》、中国社科院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》、上海证券交易所制定发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》进行编制。

报告获取

您可以在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）以及本公司官方网站（www.jinlinghotel.com）查阅和下载本报告。

董事长致辞

尊敬的各位同仁、合作伙伴以及关心金陵饭店发展的各界朋友们：

在时代的滚滚洪流中，可持续发展已然成为全球共识，更是企业稳健前行的重要指引。在此，我深感荣幸，谨代表金陵饭店股份有限公司，向诸位呈递我们精心编制的2024年ESG报告。这份报告，不仅是对过去一年公司在ESG理念践行征程上累累硕果的全面梳理，更是我们对未来发展方向的郑重宣示与坚定承诺。



回溯2024年，金陵饭店在ESG实践的漫长路上笃行不怠。我们将ESG理念深度融入公司战略的每一个脉络，渗透至日常运营的每一处细节。从夯实公司治理架构的基石，到勇立数字化变革与创新的潮头；从加快绿色发展转型的步伐，到精心擘画产业生态圈的宏伟蓝图，每一步都凝聚着全体金陵人矢志不渝的奋斗与智慧，彰显着我们作为国有企业的责任担当与家国情怀。

在公司治理层面，我们持之以恒地推动党的领导与现代企业制度深度融合，积极投身国有企业改革深化提升行动，不断强化“三会一层”的合规运作，致力于提升信息披露的透明度与精准度，以稳健坚实的治理结构，为公司可持续发展筑牢不可摧的根基。在数字化转型的征程中，我们沿着“经营数字化、管理信息化、产品数智化、模式平台化”的战略路径，精心打造金陵数智中心、会员平台、运营平台、集采平台等核心业务架构，为公司发展注入澎湃动力，也为客户呈上更臻卓越、智能便捷的服务体验。

绿色发展始终是我们矢志不渝的核心追求。我们积极响应国家“双碳”目标的时代号召，勇立行业潮头，率先打造国际化生态酒店。在原材料采购环节，我们与优质绿色食材供应商深度合作，从源头把控品质；在能源管理方面，大力推进节能技改，运用智能化控制手段，持续降低运营能耗，减少碳排放。

2024年，我们在绿色发展领域成绩斐然，进一步提升了公司的“含绿量”，为守护绿水青山贡献了金陵力量。

我们深知，人才是企业发展的第一资源，员工的成长与公司的发展休戚与共。我们高度关注员工的职业发展需求，搭建多维度培训体系，完善激励机制，竭力为员工铺就广阔的发展道路，促进员工与公司同频共振、共同成长。此外，我们积极履行社会责任，通过开展公益活动、助力乡村振兴等方式回馈社会，传递金陵温度。

展望未来，金陵饭店将继续勇担民族品牌的责任与使命，以ESG理念为指引，不断开拓创新、砥砺前行。我们将持续优化公司治理，深化数字化转型，加快绿色发展步伐，加强人才队伍建设，积极践行社会责任，精心呵护“金陵饭店”这块金字招牌，向着打造世界一流现代化民族品牌酒店集团的宏伟目标奋勇前行。

感谢每一位员工的辛勤耕耘，感谢合作伙伴的信任与支持，也感谢社会各界对金陵饭店的关怀与厚爱。让我们携手并肩，为实现可持续发展的美好未来而不懈奋斗！

毕金标

金陵饭店股份有限公司董事长

01

走进金陵



公司简介

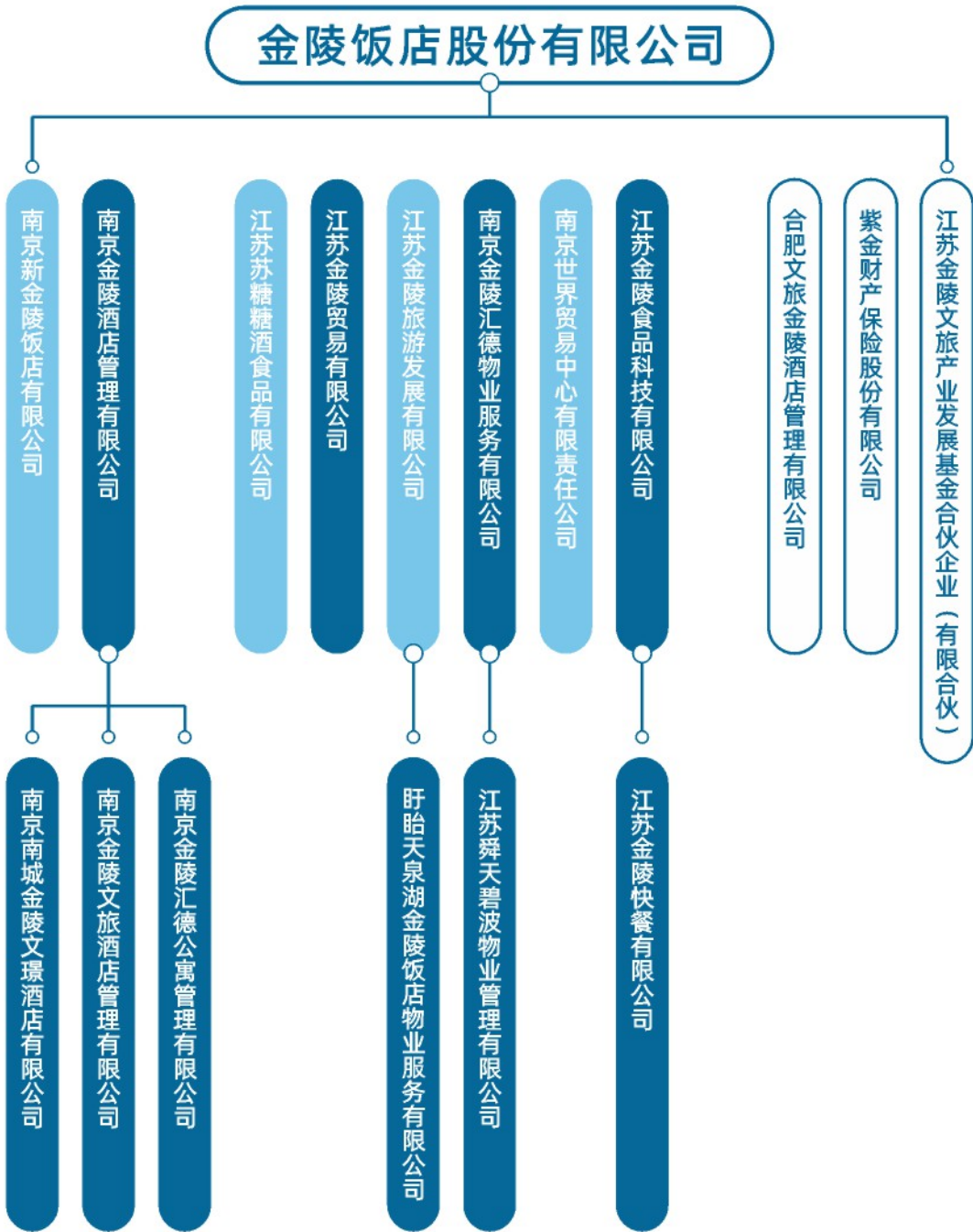
金陵饭店股份有限公司由南京金陵饭店集团有限公司（以下简称“金陵饭店集团”）于2002年12月控股设立，2007年4月在上海证交所上市，成为全流通后国内酒店业首发上市第一股。公司股票代码：601007。

公司构建了“1+N”的多元化协同产业结构，即以酒店投资管理为核心主业，商业综合体运营、酒类贸易、物业管理、食品科技等为协同业务的战略布局。公司现下辖14家主要全资、控股子公司，同时通过“股权委托管理”方式将金陵饭店集团所属11家酒店纳入上市公司一体化管控。

公司先后荣获中央文明委授予的“全国文明单位”，国家文旅部授予的“全国旅游系统先进集体”“全国旅游服务质量标杆单位”“国家级文明旅游示范单位”；荣膺首届“中国质量奖提名奖”“江苏省省长质量奖”“南京市市长质量奖”，囊括了质量领域国家级、省级、市级三大重量级奖项。



公司控股子公司及主要参股公司



金陵大事记

1983年

10月4日，金陵饭店建成开业，以“神州第一高楼”、“第一家由中国人自己经营管理的大型国际酒店”蜚声海内外，国际媒体视之为“中国改革开放的窗口”。



1993年

10月，金陵饭店荣膺江苏省首家五星级酒店，金陵（国际）饭店管理公司成立。



1997年

5月，南京世界贸易中心楼试营业，引领南京商务国际化。



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。同年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，金陵酒店管理公司成立，金陵由“单一输出管理”升级为“品牌连锁经营”。



2014年

6月，金陵饭店扩建工程——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”。



2007年

4月，金陵饭店在上海证交所上市，成为全流通后国内酒店业首发上市第一股，实现了资本化发展的历史性飞跃。



2020年

2月，以盐水鸭、金陵大肉包等外卖食品为突破口，打响疫情下企业生产自救的“春雨战役”，开启金陵食品产业化创新发展之路。



2018年

6月，经省委、省政府批准，上海紫金山大酒店、苏州南林饭店等16家省属企业酒店旅游资源整合注入集团公司。



2024年

2月，中国共产党金陵饭店股份有限公司第二次党员大会召开，选举产生了新一届党委和纪委。7月，以“股权委托管理”模式，实施酒店板块业务资源整合，将集团11家酒店纳入上市公司一体化管理、集约化经营。



2023年

10月，中国共产党南京金陵饭店集团有限公司第二次党代会召开，明确提出了“打造世界一流现代化民族品牌酒店集团”的目标。

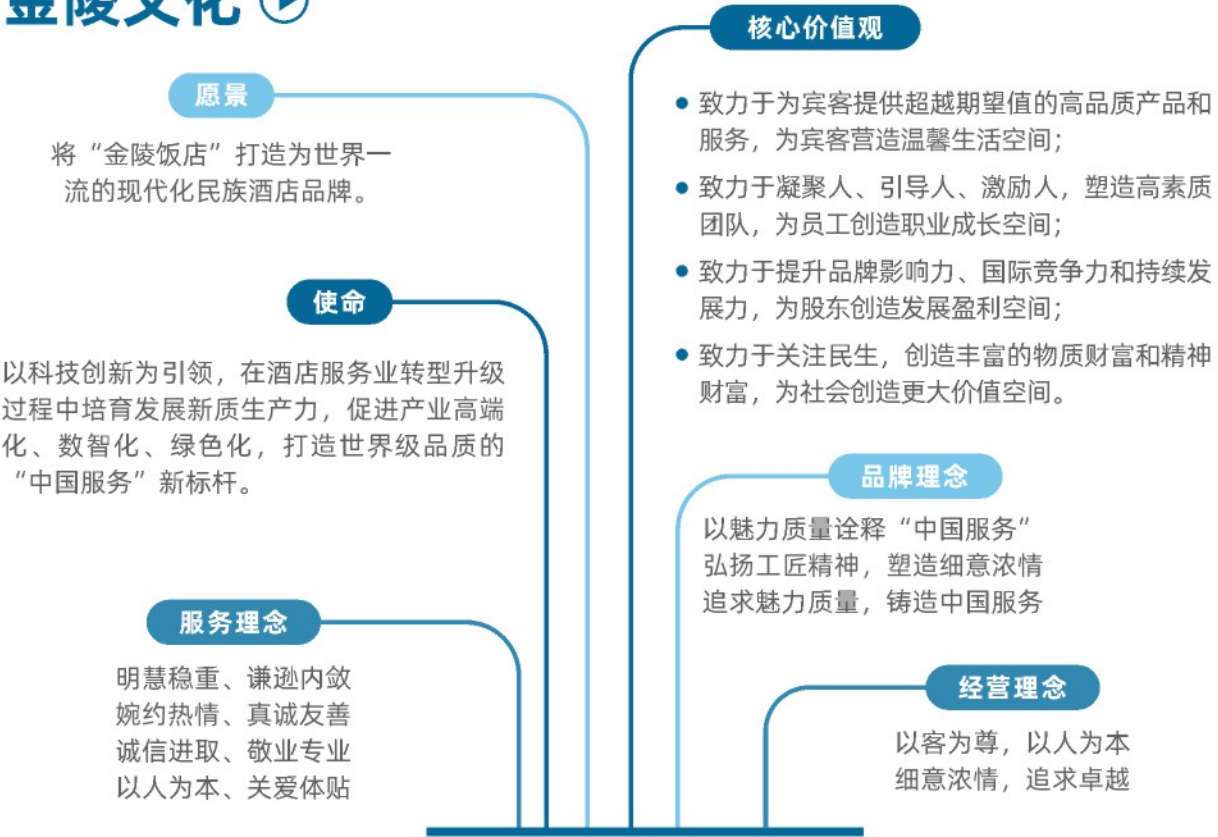


金陵荣誉·2024

获奖单位	奖项名称	颁发单位
金陵饭店股份有限公司	全国产品和服务质量诚信品牌	中国质量检验协会
	全国质量诚信先进企业	
	全国产品和服务质量诚信示范企业	
	江苏省放心消费创建示范单位	江苏省市场监督管理局
	江苏省青年安全生产示范岗	共青团江苏省委 江苏省应急管理厅
	江苏省餐饮行业协会副会长单位	江苏省餐饮行业协会
	长江品牌年度大奖	江苏省品牌协会
	2023年年报业绩说明会优秀实践	中国上市公司协会
南京金陵饭店	第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖”	董事会杂志社
	中国民族品牌饭店至尊级--金陵饭店	中国名族品牌饭店评定委员会
	中国民族品牌饭店评审证书--南京金陵饭店	中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会
	第24届中国文旅金马奖-卓越商旅酒店	中国金马奖评审委员会
	2024年度黑珍珠餐厅指南	美团-大众点评
	2024年度城市地标酒店	江苏省旅游协会旅游饭店分会
南京金陵酒店管理有限公司	2023-2024寻味推荐榜年度品牌餐厅--南京金陵饭店梅苑	江苏省餐饮行业协会
	2024年中国酒店集团规模top50	中国饭店协会
	2024年优秀酒店集团	江苏省旅游协会旅游饭店分会
	金马奖卓越管理酒店管理公司	中国金马奖评审委员会
江苏苏糖糖酒食品有限公司	酒店低碳践行单位	酒店低碳发展研究院
	2024中国最具品牌价值酒类连锁	2024中国酒业超商&连锁商发展大会组委会
	放心酒工程·一周年 特别奖	中国酒类流通协会
淮安金陵大酒店有限公司	2024年度“先进渠道商”奖	贵州茅台酒股份有限公司
	金树叶级绿色旅游饭店	江苏省旅游星级饭店评定委员会
上海金陵紫金山大酒店	2024酒店健康消费品牌案例入选《2024饭店高质量发展案例汇编》	中国饭店协会
南京湖滨金陵饭店	2024星厨峰会“美食艺术酒店”	江苏省餐饮行业协会



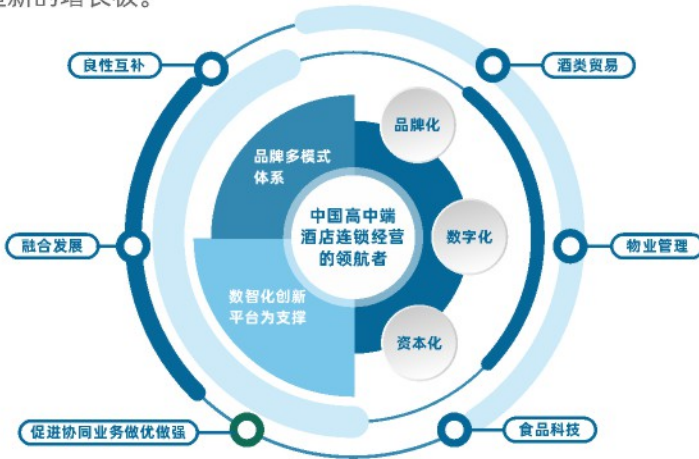
金陵文化



发展战略

酒店主业以品牌化、数字化、资本化为引擎，以多品牌多模式体系、数智化创新平台为支撑，打造具有国际影响力、彰显东方文化特色的世界一流现代化民族酒店品牌。

加大酒店产业链延伸布局，将“金陵”品牌扩展至物业管理、食品科技等领域。促进协同业务做优做强，与主业形成良性互补、融合发展局面。加快战略性新兴产业（食品科技）发展，实现规模、效益显著增长，为公司持续高质量发展打造新的增长极。



业务布局

公司构建了“1+N”的多元化协同产业结构，即以酒店投资管理为核心主业，商业综合体运营、酒类贸易、物业管理、食品科技等为协同业务的战略布局。



核心主业：酒店投资管理

自1983年始，公司品牌历史可追溯至南京金陵饭店的兴建。南京金陵饭店，作为改革开放初期国务院批准立项建设的全国首批六家大型涉外旅游饭店之一，也是江苏省首家五星级酒店，于1983年10月正式开业，以其“神州第一高楼”之誉和“第一家由中国人自主经营管理的大型国际酒店”之名享誉世界，被国际媒体誉为“中国改革开放的窗口”。

经过40余年的坚定信念和不懈努力，凭借民族酒店品牌优势、酒店经营管理优势、产品服务体系优势、管理团队人才优势等一系列核心竞争力，成功地从一座单体酒店蜕变成为了一家酒店连锁经营集团。

“金陵”旗下10家酒店获评“金树叶级”绿色旅游饭店。



截至目前 金陵连锁酒店

签约总数**215**家

遍布全国**18**个省级行政区

2024年中国酒店集团规模
TOP50

金陵贵宾会员总数超**2126**万名

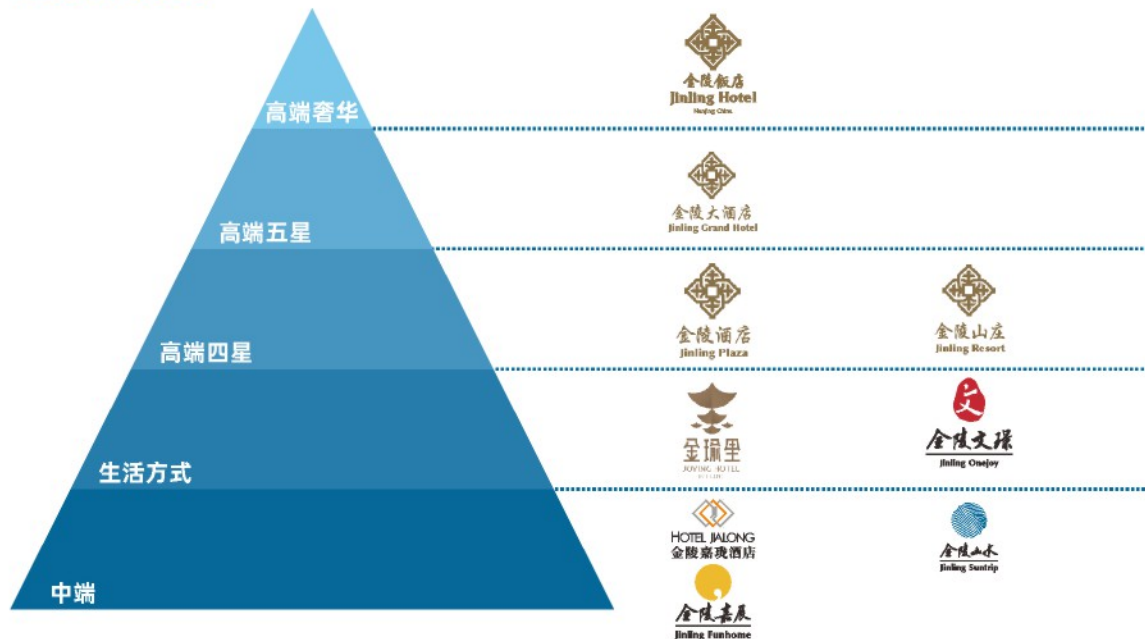
获评“金树叶”绿色旅游饭店**10**家

2024年7月，实施酒店板块深化整合，集中酒店板块核心优势资源，对集团公司旗下的11家酒店实施一体化管控、集约化经营。

股权托管酒店图集



金陵品牌系列



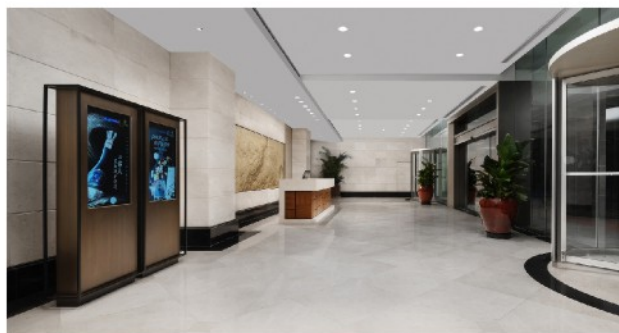
215_家 | 18_个省级行政区 | 2126_万
连锁酒店数量 | 遍布范围 | 会员数量 / 名



战略布局: 北京 新疆 青海 甘肃 陕西 河北 河南 山东 江苏 安徽 上海 浙江 江西 福建 云南 广东 贵州 重庆

协同业务：商业综合体运营

金陵饭店的商业综合体运营以高端酒店为核心，融合购物、餐饮、娱乐、办公等多功能业态，提供一站式服务。



协同业务：酒类贸易

江苏苏糖糖酒食品有限公司主要业务为中外名酒等商品的经销业务，目前已拥有茅台、五粮液等500多个品类商品的经销权，“高端名酒荟萃，商众品种大全”市场定位的特色更为突出，江苏省内高中档酒类品牌主导运营商的地位更为稳固。经过多年辛勤耕耘，苏糖公司建立了大型连锁KA、百货商场、大型连锁超市、社区连锁便利店、名烟名酒店、酒店、企事业单位团购、线上直营店、线下连锁店等为主体的销售渠道体系。经中国酒类流通协会“华樽杯”第十六届企业品牌价值评议组委会评测，江苏苏糖糖酒食品有限公司2024年度的品牌价值为177.2亿元，位列江苏省酒类流通行业第一名。



江苏苏糖糖酒食品有限公司

主要业务

中外名酒 拥有茅台、五粮液等**500**多个品种酒水
品牌价值为**177.2**亿元
位列江苏省酒类流通行业**第一名**

协同业务：物业管理

南京金陵汇德物业服务有限公司专业深耕于高端商办楼宇的物业管理和运营服务公司，创建了国际标准五星级酒店管家式物业服务新模式；汇德物业公司子公司碧波物业公司主要聚焦机关、大型企业集团办公楼宇。

汇德物业公司不断丰富旗下物业管理品牌，以多品牌体系覆盖不同细分市场与客户群，形成承接高端商务楼宇+政府办公项目的特色化物业服务供应商。

截至2024年底，汇德物业在管以及签约商业项目13个；在管面积约110万方。

汇德物业在管以及签约商业项目**13**个
在管面积约**110**万方

承接**高端商务楼宇**
+**政府办公项目**的
特色化物业服务供应商

战略性新兴产业：食品科技

食品科技为公司重点培育的战略性新兴产业。

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。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菜肴推向市场。紧跟食品市场消费趋势，强调菜品风味还原度，面向大众消费、商务节礼和酒店餐饮需求，近年着力打造公司金陵大师菜、面点、卤菜产品、地标小吃及节庆礼盒产品等五大系列。

金陵大师菜



卤味系列



特色面点



地标小吃



金陵礼盒



数说2024 ▶



经营绩效

营业收入

18.70 亿

归母净利润

3325.89 万元

基本每股收益

0.085 元/股

ROE

2.10%

经营活动现金净流量

1.23 亿元



治理绩效

党委会召开次数

30 次

股东会召开次数

3 次

董事会召开次数

9 次

监事会召开次数

7 次

反腐败培训次数

31 次



环境绩效

范围一碳排放

5481.32 tCO₂e

范围二碳排放

13792.52 tCO₂e

减排量

523 tCO₂e

耗水量

514102 吨

环保支出

68 万元



社会绩效

劳动合同
签订率

100%

重大事故
发生率

0%

顾客满意率

99%

供应商廉洁
协议签署率

100%

税收缴纳

10755.49 万元

02

ESG治理

- ESG治理战略
- ESG治理架构与配套机制
- ESG治理目标
- ESG风险管理
- 利益相关方沟通
- 实质性议题分析



ESG治理

公司持续践行新发展理念，将ESG战略行动规划深度融合到公司高质量发展整体布局之中。面对发展征程中的重重挑战，公司秉持“守正创新”原则，在稳步推进各项业务的同时，坚定不移地深化企业变革转型。公司高度聚焦完善公司治理结构、提升经营质效、构建产业生态圈、加强生态环境保护、积极履行社会责任等重点领域，全力构建绿色饭店发展体系。持续强化ESG治理工作，将ESG理念融入公司治理架构，在发展实践中积极探寻自身发展与社会效益、环境效益的最佳结合点，广泛凝聚利益相关方力量，携手共创可持续发展价值，矢志不渝地朝着实现长期经营成效与社会责任的目標奋勇前行。

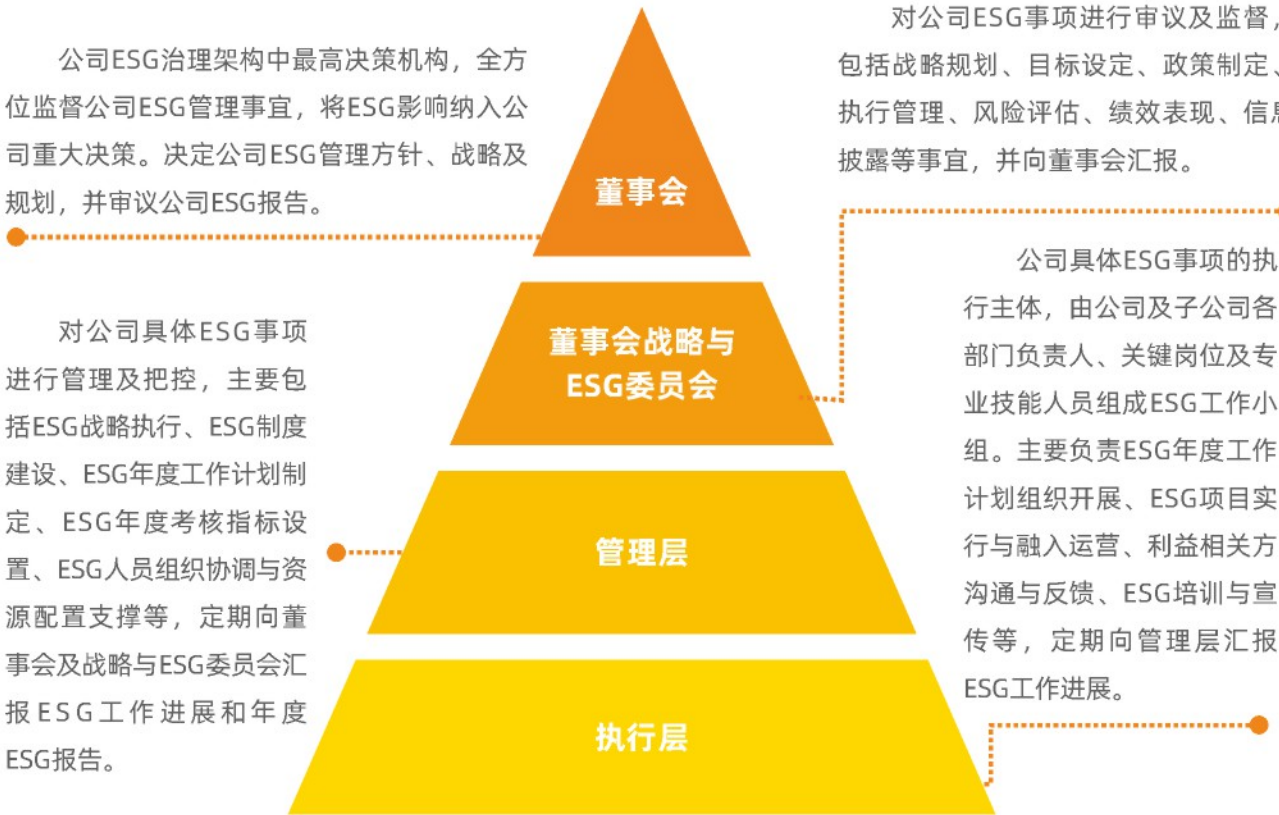
01 ESG治理战略

金陵饭店将可持续发展作为公司工作的核心，致力于将可持续发展目标全面融入企业经营的各个环节。在此过程中，公司统筹兼顾各利益相关方的需求，建立健全ESG管理体系，并持续深入推进ESG管理的提升工作，以此构建具有公司特色的可持续发展战略体系。公司着眼于长远的可持续发展，将经济、环境和社会效益有机融合于战略经营之中，积极践行国家“双碳”战略理念，制定并实施了相应的发展目标，打造ESG品牌形象，全面助力ESG发展。

维度	议题	风险和机遇	应对措施
环境	环境合规管理	• 政策法律、环境合规等风险； • 合规效率等机遇；	响应全球气候行动 治理赋能低碳未来
	应对气候变化	• 物理风险和转型风险等风险； • 能源替代、产品和服务及市场等机遇；	
社会	创新驱动	• 宏观环境、技术等风险； • 转型等机遇；	以创新为引领 以品质为保障 守护数据安全
	数据安全与客户隐私保护	• 外部、内部等风险； • 技术等机遇；	
	产品和服务安全与质量	• 政策、运营等风险； • 市场等机遇；	
治理	合规风控	• 监管、法规合规等风险； • 竞争力等机遇。	透明公正责任进取 法治民主效率共赢 稳健创新协同共享

02 ESG治理架构与配套机制

2024年，金陵饭店为适应战略与可持续发展需要，进一步优化ESG治理架构，简化ESG治理流程，细化ESG治理职责。



配套机制

ESG决策机制：

ESG目标深度嵌入公司战略，决策流程新增ESG影响分析、ESG尽职调查、ESG风险机遇评估等环节。

ESG绩效考核与评价机制：

公司建立了ESG绩效考核指标库，对管理层以及关键部门关键岗位人员的ESG绩效进行定期考核。通过KPI设置与挂钩绩效的方式施行激励与约束措施，奖优惩劣。

ESG信息反馈与披露机制：

ESG工作小组不定期、多渠道搜集与反馈ESG相关信息，每两周召开部门会议进行相关数据信息的交流共享。每一年度结束后会集中与利益相关方进行交流沟通，搜集相关反馈。公司已建立严格的ESG信息披露内部审核流程，从严把关ESG信息披露的真实性、完整性与准确性。



03 ESG治理目标

维度	短期目标	长期目标	行动现状
环境	●旗下“金树叶级”绿色酒店达15家。 ●扩大金陵能耗监测分析平台（EMAP）覆盖率，连锁酒店碳排放量逐年下降。 ●扩大金陵工程运维管理平台（EMOP）覆盖率，工程综合维修量逐年下降。 ●通过节能技改实现单位客房能耗、用水量、固体废弃物量三下降。 ●加强能源循环利用，推广清洁能源、可再生能源使用。	●旗下“金树叶级”绿色酒店占比超1/3。 ●金陵能耗监测分析平台（EMAP）全覆盖，自营酒店实现碳中和运营。 ●金陵工程运维管理平台（EMOP）全覆盖，工程维修量持续控制在低水平。 ●通过节能技改实现能源效率与经济效益显著提升。 ●常态化、长效化实现资源高效利用与可持续管理。	●旗下拥有“金树叶级”绿色酒店10家。 ●金陵能耗监测分析平台（EMAP）覆盖25家酒店，碳排放量同比下降5%。 ●金陵工程运维管理平台（EMOP）覆盖15家酒店，维修量同比下降超15%。 ●通过推进节能技改和“焕新计划”有效降低能耗费用近200万元。 ●部分酒店已配备太阳能热水、发电系统，水资源部分循环利用。
社会	●制定全面员工培训计划，每位员工每年接受不少于40小时专业培训；员工满意度持续保持在95%以上。 ●建立客户反馈快速响应机制，确保客户投诉24小时内有效处理，投诉解决率和顾客满意度均持续保持在98%以上。 ●与社区建立紧密合作关系，助力乡村振兴，每年持续投入金额进行慈善事业和文化传播。 ●与供应商签订廉洁合作协议，推动供应链可持续发展。	●成为员工首选雇主品牌，持续提升员工福祉，为员工创造长期稳定职业发展空间。 ●成为客户信赖的酒店品牌，为客户提供卓越、可持续消费体验，树立行业服务标准。 ●成为社区可持续发展引领者，为社区创造广泛经济、社会和环境价值，促进社区繁荣和谐发展。 ●成为绿色供应链建设行业引领者，带动上下游企业共同构建绿色产业生态。	●培训228,443人次，培训时长1,412,395小时（含托管酒店）；员工满意度97.9%。 ●实现客户投诉24小时内有效处理，投诉解决率100%；客户满意度99%。 ●积极参与社区共建，助力乡村振兴，开展多种形式的公益志愿活动，慈善事业。 ●供应商廉洁协议签署100%，已构建负责任、可持续供应链。
治理	●确保公司治理的有效性，持续优化公司治理结构。 ●切实保障股东权益，确保信息披露的真实性、完整性和准确性。 ●制定、维护和更新公司章程、管理制度、议事规则、工作细则等规章制度。 ●遵守商业道德、杜绝贪腐与商业贿赂，加强廉洁建设。	●打造行业领先的治理模式，不断优化治理架构和治理机制。 ●有效的风险管理和合规管理，保障公司长期稳定发展。 ●以可持续发展战略为核心，推动公司实现长期、稳健、高质量发展，为国家“双碳”目标实现做出积极贡献。	●公司治理有效，董事多元，公司治理结构持续优化。 ●定期分红，信息披露连续4年获上交所“A”级评价。 ●及时制定、修订公司各类管理制度，确保制度体系的完整有效。 ●持续遵守商业道德，反腐倡廉，加强相关教育培训与考核督查。

04 ESG风险管理



05 利益相关方沟通

我们充分意识到利益相关方的意见在推进公司环境、社会和治理（ESG）管理工作中的关键作用。因此，我们建立了稳定的沟通机制，以积极、主动的态度与利益相关方保持联系，全面了解和掌握他们的需求和建议。我们致力于保障利益相关方的知情权、参与权、表达权和监督权，确保他们的关切和意见能够纳入公司的运营和战略决策过程中。

利益相关方	沟通渠道	关注议题	回应举措
客户	售后服务 客户回访 官网及邮箱 日常运营沟通 社交媒体平台 客房预订平台	诚信经营 产品质量与安全 保障消费者权益 持续产品研发与创新 保护客户隐私	质量经营管理 精细化管理 完善客服体系 客户满意度调查 加大研发投入 智能技术运用 保障用户信息安全
员工	职工代表大会 工会代表大会 员工座谈会 员工满意度调查 员工意见箱	稳定员工就业 维护员工权益 提升福利水平 提供发展平台 加强民主管理 关注职业健康与安全	职工代表与工会代表 完善薪酬与绩效管理 建立长效培训机制 员工关爱活动 员工意见与征询 保障安全生产
股东/投资者	投资者服务热线 投资者邮箱 上证e互动 业绩说明会 投资者线下调研 股东会	公司治理 创造股东价值 投资者关系 实现信息透明 风险管理	定期召开股东会 合规治理 稳定现金分红 投资者关系管理 透明信息披露
政府/监管部门	实地走访 调研考察 工作汇报 信息报送	响应国家战略 依法合规经营 保障安全生产 减少环境污染 应对气候变化 创造就业岗位 助力行业发展	接受监督 按时足额纳税 推进合规管理 提供就业岗位 参与行业活动 推行绿色服务和绿色办公
合作伙伴	日常沟通 业务培训 战略合作签约 招商会与招标程序	商业道德及反腐败 公平公正采购 合作共赢 技术扶持	签订廉洁协议 供应/加盟商培训 供应/加盟商审核与考察 提倡绿色供应链
社区	公益活动 志愿服务 结对帮扶 文化交流	热心社会公益 增进居民福祉 环境责任	开展公益活动 积极参加社区服务 拓展乡村振兴成果 开展公益捐赠活动 落实节能降耗与污染治理
行业协会	日常沟通 信息披露 会员活动 协会培训	业内标杆 品牌宣传 市场推广 行业责任	树立业内模范标杆 品牌价值持续提升 积极参与协会活动 参与行业标准制定

06 实质性议题分析

金陵饭店始终将履行企业社会责任视为企业运营管理体系中不可或缺的核心要素，并致力于不断完善ESG治理体系。2024年我们的ESG工作小组扩充了新的专业相关成员，积极参加各类ESG培训及交流活动，不断提升ESG专业技能、优化工作方法，以全新的理论指导公司在ESG领域的各项实际工作。

2024年金陵饭店ESG工作小组对议题的分析方法进行了更新升级——双重重要性分析。在以往影响重要性的基础上新增财务重要性维度，全方位审视ESG实质性议题对公司治理、社会、环境以及财务方面的影响，以期未来更好地回应各利益相关方的诉求与期望。



识别实质性议题：

基于对国家政策的精准把握，以及对金陵饭店所处行业的深度剖析与研究，同时紧密结合公司发展战略，我们筛选出一系列关键议题，进而构建了符合金陵饭店实际情况的核心议题体系。



了解议题重要性：

结合利益相关方的期盼与诉求，经ESG工作小组充分研究讨论，对不同维度的议题进行初步筛选，按照影响重要性、财务重要性、议题可得性、议题关注度等指标进行初筛，最终梳理确定了20项实质性议题。



议题分析与评估：

经过深入研究和综合考量，金陵饭店从“环境、社会、治理影响的重要性”以及“财务影响的重要性”两大维度出发，经过与利益相关方的座谈沟通、发放调研问卷、专家访谈以及公司高管的讨论会议，初步分析评估各实质性议题。

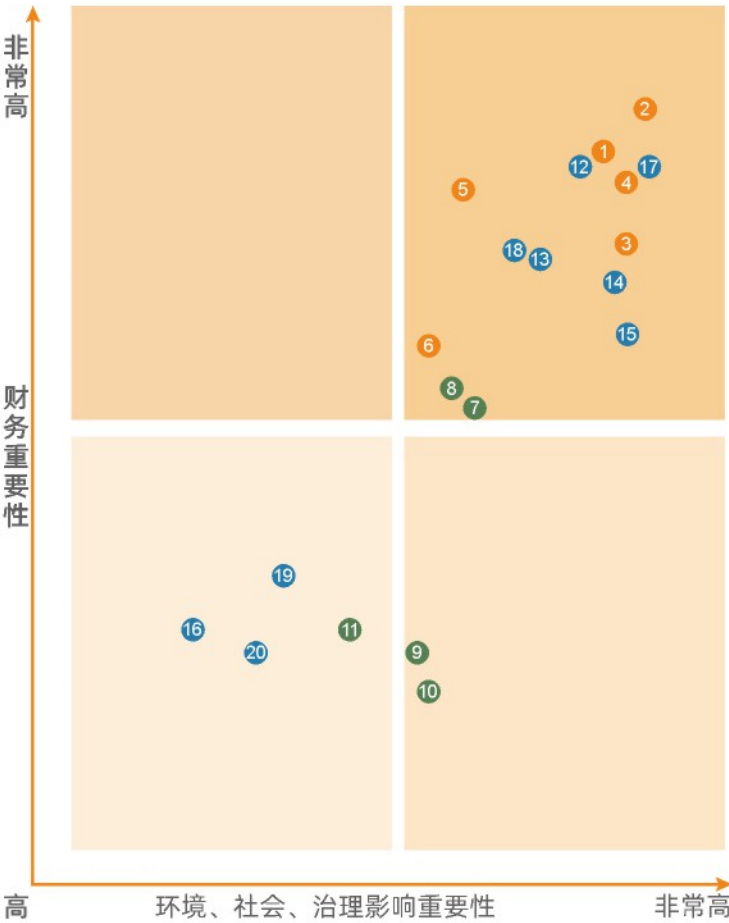


议题排序与确认：

根据20个议题的影响重要性和财务重要性综合分析，结合行业趋势和政策影响，按重要性程度由高到低对议题进行排序，并经公司高层审议批准后形成最终的实质性议题矩阵。

议题矩阵

编号	实质性议题	编号	实质性议题
1	公司治理	11	生态保护与环境治理
2	合规与内控管理	12	员工权益保障
3	安全生产管理	13	员工培训与发展
4	反贪腐	14	客户隐私保护与信息安全
5	投资者关系管理	15	客户服务与沟通
6	反垄断与商业道德	16	供应链可持续管理
7	能源管理与减排	17	质量管理与食品安全
8	绿色经营	18	企业创新与数字化
9	绿色办公	19	乡村振兴
10	应对气候变化	20	社区公益



- ① 公司治理
- ② 合规与内控管理
- ③ 安全生产管理
- ④ 反贪腐
- ⑤ 投资者关系管理
- ⑥ 反垄断与商业道德
- ⑦ 能源管理与减排
- ⑧ 绿色经营
- ⑨ 绿色办公
- ⑩ 应对气候变化
- ⑪ 生态保护与环境治理
- ⑫ 员工权益保障
- ⑬ 员工培训与发展
- ⑭ 客户隐私保护与信息安全
- ⑮ 客户服务与沟通
- ⑯ 供应链可持续管理
- ⑰ 质量管理与食品安全
- ⑱ 企业创新与数字化
- ⑲ 乡村振兴
- ⑳ 社区公益

03

向稳图强 夯实金陵之基

党建引领

公司治理

规范管理

投关管理

反腐倡廉



一、党建引领



“五个一” 红色党建工程



强化理论武装，突出政治担当

公司党委坚持以政治建设为统领，认真执行“第一议题”制度，认真学习贯彻党的二十届三中全会精神、习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设重要论述，深刻把握全面深化改革的重点任务，在完善公司治理的过程中进一步加强党的领导，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用，深度融合思想引领与理论学习，把党的创新理论贯穿到公司经营管理、改革发展全过程。

关键绩效：

党组织开展“第一议题”学习 398次
党委理论学习中心组集中学习 19次
公司组织召开党委会 30次
研究讨论“三重一大”事项 215项

聚焦强基固本，彰显党建品牌

公司党委组织实施酒店板块深化整合重点工作，完成10家托管酒店党组织管理的高效交接，深入贯彻《省属企业党支部评星定级管理三年行动方案》要求，进一步提升基层党支部“标准+示范”建设水平，指导各党支部积极创树党建品牌，引导党员带头攻坚克难、提质增效，推进党建在基层落地生根、党旗在一线高高飘扬、党徽在岗位熠熠生辉，切实发挥好党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

关键绩效：

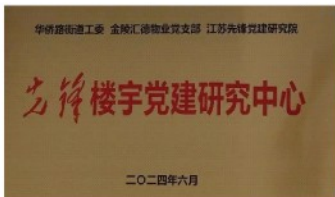
公司党员人数 386名
公司党支部数 26个
五星级党支部 1个
四星级党支部 3个

案例：

五星级党支部：南京金陵汇德物业服务有限公司党支部



党建品牌“金陵汇·党旗红”：通过“汇聚产业、汇聚人才、汇聚资源”，打造“红色基因、红色引擎、红色样本”的“三汇三红”，创设线上党建平台与线下社区、楼宇、物业深度融合的“三方联动”，在金陵饭店亚太楼设立“先锋楼宇党建研究中心”，放大党群服务、企业合作、员工活动的“三大平台”，扩大汇思想、汇发展、汇生活、汇公益的“四汇效应”，构建了党建引领、多样服务、多元共治的“楼宇生态圈”，形成一个包容性强、开放度高的党建资源矩阵，促进企业党建从有形覆盖向有效覆盖迈进。

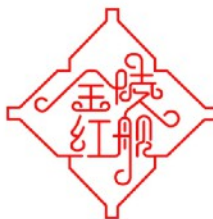


南京金陵饭店分公司党总支



党建品牌“扬党建红帆，耀百年金陵”：以红帆飘扬的党建光芒指引企业经营航向，以追求卓越的服务理念铸造百年金陵品牌。南京金陵饭店继承弘扬革命先辈开天辟地、敢为人先的首创精神，坚定理想、百折不挠的奋斗精神，立党为公、忠诚为民的奉献精神，把党建工作与经营发展深度融合，红帆领航、奋楫争先，立“红帆桅”、用“红帆手”、育“红帆店”，扬“匠心之帆”“创新之帆”“温暖之帆”。分公司党总支《心灵导师团队：搭建起凝聚金陵人心的桥梁》荣获“江苏省基层思想政治工作典型案例”。分公司党总支以持续打造“江苏政务服务第一品牌”为目标，围绕高质量发展中心任务，以新提质推动主业发展，以质促新擦亮“金”字招牌，为打造世界一流现代化民族品牌酒店，创建智慧金陵、幸福金陵、百年金陵而砥砺奋斗。

上海金陵紫金山大酒店有限公司党总支



党建品牌“金陵红舰”：上海金陵紫金山大酒店在大堂首创“建在五星级酒店”的红色空间“金陵红Bar”，充分展陈地域海派文化、党史红色文化和金陵品牌文化。入住宾客可以走进“金陵红Bar”，阅读9种语言版本的红色书籍，聆听金陵故事，还可以在电子屏前拍照，留下签名，打卡红色文化。公司党总支通过厚植“金陵红吧”，培育“金陵红雁”，锻造“金陵红链”，构建忠诚干净担当先锋队，建强治企有方领头雁（党员干部管理团队）、打造清正廉洁红雁阵（酒店廉洁型党组织建设）、精育爱岗敬业典型群。强“服务链”，争当文旅业界服务旗舰；补“管理链”，争当集团高质量发展旗舰；延“党建链”，争当社会治理现代化旗舰。



优化队伍建设, 推进结对共建

公司各党支部以“党建与生产经营深度融合”为开展党建活动的出发点和着力点, 结合业务实际不断创新活动形式, 通过与上下游企业党支部开展联创共建、赴红色基地参观学习、举办党员大讲堂等形式, 将党员的教育活动同经营业务结合起来, 将党员的作用发挥同推进经营发展结合起来, 以党建促服务提升、促管理优化。

关键绩效:

发展预备党员人数**11**名
主题党日开展总数**121**次
支部学习培训次数**882**次
参与学习培训人次**4632**人次

案例:



从严党纪学习, 建设廉洁国企

公司党委以全面从严治党为主轴, 以党纪学习教育为抓手, 严格落实中央八项规定精神, 全力支持纪委监督执纪问责, 把严的要求贯彻到企业治理全过程各环节。党纪教育专题党课覆盖1086人次, 将党纪学习教育同落实党中央重大决策部署、推动公司“十四五”规划落地落实、扎实推进新一轮国企改革深化提升行动等紧密结合起来, 以务实举措推动党风廉政建设。通过召开党风廉政警示教育大会、举办纪检干部专项培训、组织参观廉政教育基地、开展案件剖析等方式, 教育引导全体党员以案为鉴, 坚决筑牢拒腐防变的思想防线。

关键绩效:

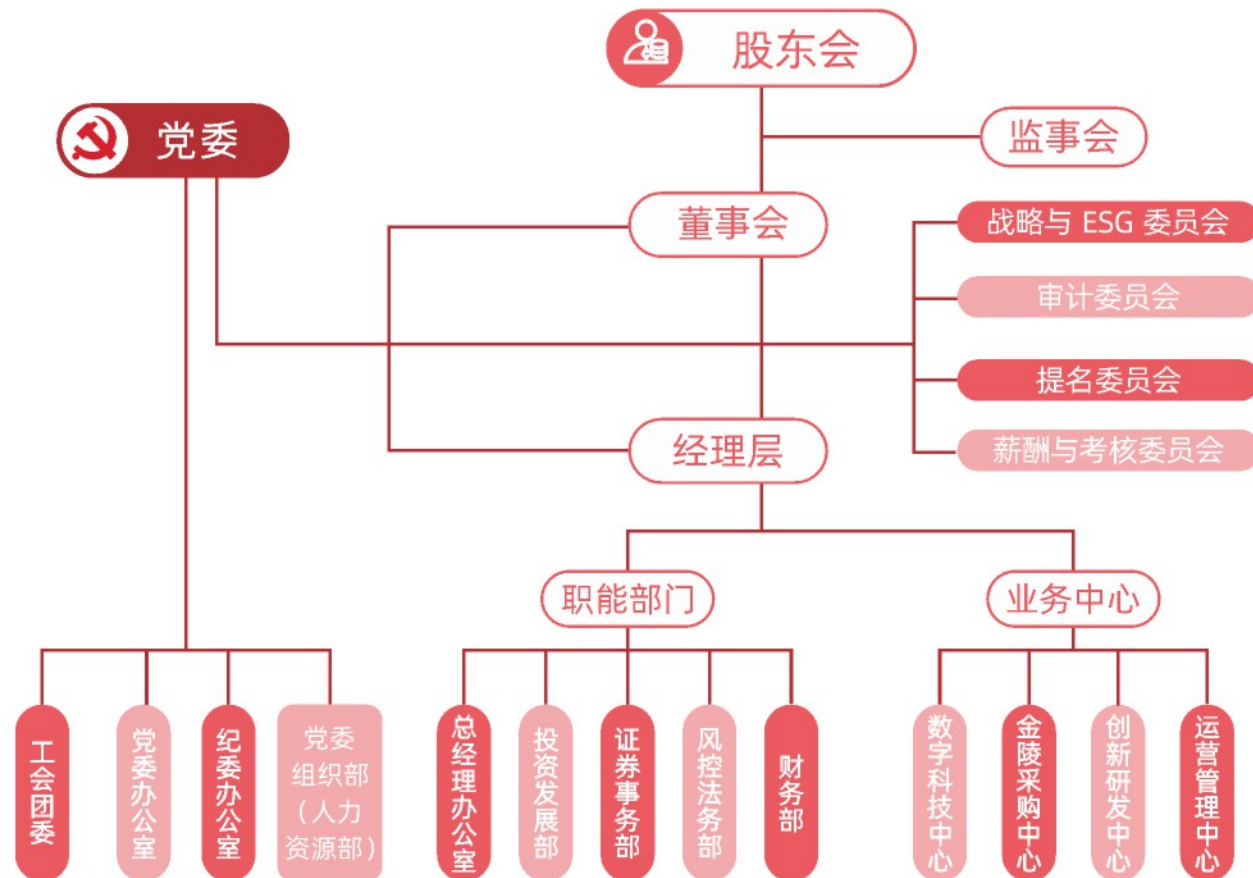
党纪教育专题党课参与数**1086**人次
党纪教育专题党课覆盖率**100%**

二、公司治理

健全治理体系

公司按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规, 建立健全了由股东会、董事会、监事会、高级管理人员组成的“三会一层”公司治理架构, 形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。报告期内, 公司完善了以“公司章程”为核心的“1+N”制度体系, 进一步提高公司运行质量, 完善法人治理结构。公司依据新公司法系统性修订《公司章程》, 修订占比约30%。同时配套修订了《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《“三重一大”决策制度实施办法》等多项制度。

组织架构图



规范三会运作

股东会

公司严格按照《公司章程》《股东会议事规则》等规章制度召集、召开股东会。报告期内，公司共组织召开3次股东会，均由公司董事会召集召开，聘请律师进行见证并出具法律意见书，股东会采用现场投票和网络投票相结合的表决方式，尽可能为股东参加股东会提供便利，让中小股东充分行使其权利，不存在损害中小股东利益的情形。



关键绩效：

报告期内

公司共召开股东会3次

审议通过议案17项

董事会与董事会专门委员会

公司全体董事严格按照《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等规定和要求，认真审议各项议案，为公司决策建言献策，有效保障公司整体和全体股东的利益不受损害。独立董事独立履行职责，为公司董事会的各项决策提供科学和专业的意见和参考，促进公司规范运作。



董事会下设四个专门委员会，包括战略与ESG委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会，各委员会依据各委员会工作细则的规定开展专项工作，充分保障董事会决策的专业与高效。

关键绩效：

报告期内

公司共召开董事会9次，审议通过议案49项，董事参会率100%

公司共召开专门委员会会议16次

其中：战略与ESG委员会2次、审计委员会8次、提名委员会4次、薪酬与考核委员会2次

专题：董事会设置

公司严格按照规定的选聘程序选举董事，充分考虑董事会成员的多元性、独立性和专业性，以保障董事会的高效运作。

董事多元性：公司董事会由10名董事组成，其中女性董事2名，占比20%。董事会提名委员会每年定期核验评估董事会构成的多元性，包括但不限于年龄、性别、文化及教育背景、专业经验及技能等。

董事独立性：外部董事8名，其中独立董事4名；审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会均由独立董事担任主任委员。

董事专业性：董事成员在企业管理、审计内控、法律合规、产业经济、酒店管理、旅游管理等领域各有所长，经验丰富，可有效支撑董事会科学决策。

关键绩效：

报告期内

董事会人数10名

女性董事2名

女性董事占比20%

独立董事4名

外部董事8名

非执行董事占比80%

监事会

公司严格按照法定选聘程序选举监事，全体监事严格按照《公司章程》《监事会议事规则》等规定和要求认真审议各项议案，代表股东会行使监督职权，对股东会负责并报告工作。

关键绩效：

公司共召开监事会7次

审议通过议案19项

监事参会率100%

报告期内

监事人数3名

女性监事3名

女性监事占比100%

经理层

公司总经理、副总经理、财务负责人、总法律顾问、董事会秘书为公司高级管理人员，高级管理人员女性占比33.33%。公司经理层依照法律法规与公司内部规定履行职责，严格执行股东会和董事会各项决议，推动公司稳定、持续运行。

关键绩效：

报告期内

经理层人数6名

女性高管2名

女性高管占比33.33%

三、规范管理

风控合规体系

公司坚持以风险为导向、以内控为抓手、以合规为底线，把风控合规的理念和要求贯穿于决策、执行和监督的各个环节，进一步明晰权责、完善制度、优化流程、健全系统、强化问责，促进风控合规体系建设“组织结构更加科学、制度设置更加规范、管理流程更加顺畅、内控程序更加精细”。报告期内，公司已形成有效的风险管理体系和健全的内部控制机制。



提升内部控制

公司立足自身业务定位, 全面剖析公司面临的内外部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五方面, 结合公司内部制度持续开展内部控制有效性评价工作, 建立健全内部控制体系, 为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。报告期内, 公司持续优化《金陵饭店股份有限公司内部控制手册》, 并督促子公司编制内控手册及修订相关制度。

案例:

公司持续加强内部控制手册的宣贯培训, 确保每个管理人员和员工明晰业务标准和流程, 熟知本岗位权限和职责, 做到“补短板, 强弱项、堵漏洞、促发展”, 进一步抓深抓细抓实内控工作。报告期内组织内控相关培训时长达40小时。



案例:

2024年, 食品科技公司聘请第三方中介机构修订10余项管理规章制度, 编撰完成《内部控制手册》, 强化业财一体化全流程管控, 全力构建出一套完整且科学的内控体系。



强化合规管理

公司高度重视合规管理, 将“坚持党的领导、坚持全面覆盖、坚持权责清晰、坚持务实高效”的合规管理理念融入公司运营、管理和业务的各个环节。公司始终严格遵守各项法律法规, 深化推进法治企业建设, 接续做好制度“废改立”工作, 建立岗位合规职责清单, 开展了一系列包括建立合规制度、完善运行机制、培育合规文化、强化监督问责等有组织、有计划的管理活动。

案例:

公司组织开展新修订《公司法》解读培训活动, 引导全体干部职工树牢法治观念、守牢合规底线。



注重风险防范

在风险防范方面, 公司自上而下强化“管业务就要管风险”的认识, 各职能部门、分子公司作为风险管理的第一道防线和责任主体, 建立了重大风险信息报告和应对机制、责任追究和处理机制, 形成全面、全员、全过程、全体系的风险防控体系。公司制定了《风险管理制度》《合规细则》《法律案件纠纷管理办法》《合同管理办法》《进口食品标签法律风险指引》等一系列制度, 梳理风险识别清单并细化出四大类75项经营风险监测预警指标, 形成“制度+清单+指引”风险管理制度体系, 推动风险合规管理有章可循、有章可依。

案例:

报告期内, 公司风控法务部审核合同1554份, 发现并及时提示合同潜在风险问题120余起; 草拟合同示范文本54份, 协议公函等33份, 接受各部门及所属企业法律咨询300余次。

加强审计监督

内部审计负责对公司经营情况、财务安全状况以及公司内部控制制度的执行情况进行审计监督, 针对存在的问题提出整改意见。公司已制定《内部审计制度》《内部审计工作流程》《审计档案管理办法》等内部审计制度, 着力加强对所属重点企业和关键业务环节的审计监督, 结合各子企业行业特点、业务发展具体阶段的具体情况对工作计划进行适当调整, 切实增强子企业的风险防范意识和可持续发展能力。报告期内, 公司不存在财务报告内部控制重大缺陷和重要缺陷, 未发现公司非财务报告内部控制重大缺陷和重要缺陷。

案例:

2024年, 审计发现子公司在采购、存货、应收账款管理等方面存在隐患52项, 提出改进建议29条, 问题整改落实率100%。

恪守商业道德

在反不正当竞争管理制度体系构建上, 公司制定了严谨且全面的规章制度, 明确界定各类不正当竞争行为, 规范员工在经营活动中的准则, 从合同签订到市场推广各环节均有章可循。为落实反不正当竞争措施, 公司一方面加强内部监督, 定期审查业务流程, 杜绝诸如恶意低价倾销、虚假宣传等行为; 另一方面积极关注市场动态, 及时应对外部不正当竞争威胁, 维护公平市场秩序。在商业道德建设层面, 公司持续开展培训活动, 向员工传递诚实守信、公平交易等价值观, 引导员工以正确的道德观念指导日常工作, 以实际行动树立良好企业形象, 为行业的健康发展贡献力量。报告期内, 公司在日常经营活动中恪守商业道德, 平等对待中小企业, 无不正当竞争、垄断市场等行为。

案例:

公平竞争宣传培训、反垄断法讲解



四、投关管理

规范信息披露

公司着力构建以信息披露为重点的制度规则体系, 严格按照《上市公司信息披露管理办法》等法律法规以及《金陵饭店股份有限公司章程》的有关要求, 积极履行信息披露义务, 确保信息披露及时、公平, 保证披露内容的真实、准确、完整。公司坚决杜绝虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏的情形, 不断提高信息披露质量, 充分高效地向投资者传递公司经营管理情况和业务发展信息, 维护公司股东特别是社会公众股东的合法权益。



关键绩效: 报告期内
连续四年获上交所信披合规“A”级评价;
披露定期报告**4**份, 披露临时公告及上网文件**75**份。

深化投资者关系

公司积极建立主动型投资者关系, 实行透明、多元、高效的投资者关系管理战略。2024年, 公司新制定了《市值管理制度》和《战略规划制度》, 优化了投资者关系团队的建设, 成员具备金融、财务、酒店管理等知识背景, 专业素养扎实。公司持续丰富投资者交流渠道, 通过业绩说明会、股东会、券商策略会、现场调研、上证e互动、投资者热线等多渠道与投资者保持良性互动。公司不断创新投资者沟通模式, 在定期业绩发布后, 运用“现场直播+文字直播+音视频直播”等多元化形式, 召开业绩说明会。同时, 通过发布“一图读懂”、视频、专题文章等途径, 对公司定期报告、重要临时公告进行深度解读, 获得投资者的高度认可。



2022年年报业绩
说明会优秀实践



2023年年报业绩
说明会优秀实践

关键绩效:
报告期内
连续两年入选上中协年报业绩说明会“优秀实践”榜单;
组织召开业绩说明会**3**次。



公司投资者沟通渠道

电话形式: 025-84711888转420

会议形式: 投资者交流会、业绩说明会, 路演与反路演

邮件形式: 投资者邮箱securities@jinlinghotel.com

网络形式: “上证E互动”、公司官网投资者关系专栏

案例:

2024年11月, 公司积极响应上海证券交易所号召, 联合国都证券共同举办了“我是股东”——投资者走进上市公司活动。在此次活动中, 30位投资者亲临金陵饭店, 通过深入的面对面交流, 有效缩短了投资者与公司之间的沟通距离, 显著增强了投资者对公司的信心与认同感, 同时也提升了金陵饭店的品牌形象和市场知名度。



提升股东回报

公司在稳健经营的同时, 持续高度重视股东回报。2024年, 公司股东会审议通过《关于公司2023年度利润分配方案的议案》, 每10股派发现金红利1.2元, 共派发现金红利4680万元(含税), 现金分红比例达78.60%。



《关于公司2023年度利润分配方案的议案》

每10股派发现金红利**1.2**元
共派发现金红利**4680**万元(含税)
现金分红比例达**78.60%**

年度	分红方案	分红金额(万元)	分红率
2023年度	每10股派发现金红利1.2元(含税)	4,680.00	78.60%
2022年度	每10股派发现金红利1元(含税)	3,900.00	93.70%
2021年度	每10股派发现金红利0.8元(含税)	3,120.00	111.28%

五、反腐倡廉

反对贪腐及商业贿赂

金陵饭店秉持零容忍态度坚决抵制贪腐及商业贿赂行为。从管理层到基层员工，在日常经营中严格遵循法律法规。与合作方签订廉洁协议，明确双方杜绝不正当利益往来的责任；与管理人员进行廉政谈话，强化廉洁从业思想意识。对采购、项目招标等关键业务环节实施全流程的严密监控，确保公开透明；对违规吃喝、装修改造项目中标履约情况等开展专项检查，努力打造让投资者放心的廉洁国企形象。

案例：

报告期内，公司纪委组织所属企业签订《党风廉政建设责任书》7份、职能部门签订《廉洁从业和作风建设目标责任书》11份。同新上任中层干部开展集体廉政谈话，要求持续强化政治学习、业务学习、政策学习，认真履职尽责，算好人生“七笔账”，不碰红线，不越底线，时刻守住廉洁防线。

企业签订《党风廉政建设责任书》7份

职能部门签订《廉洁从业和作风建设目标责任书》11份

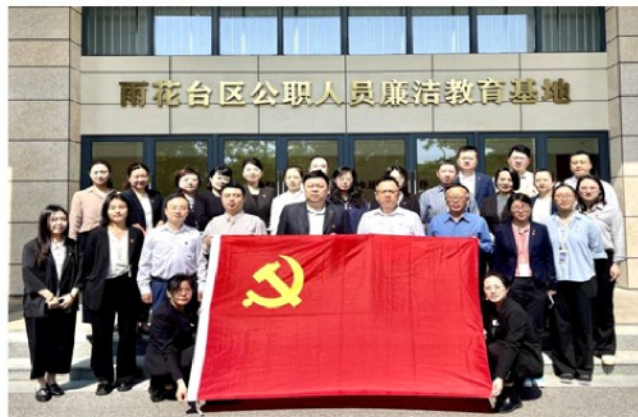


廉洁管理及廉洁建设

公司制定了《廉政档案管理办法》《廉政谈话制度》《纪检监察干部学习制度》《礼品礼金登记上交管理办法》等文件，并逐步完善公司廉洁管理体系建设。公司党组织书记担起第一责任人责任，班子成员履行“一岗双责”，纪检委员履行监督责任，审计人员履行财务检查责任，各方紧密协同、各司其职，以此构建全方位、多层次的廉洁管理体系，深入推进党风廉政建设和反腐败工作平稳运行。

案例：

报告期内，公司创新推出“以学明廉”“以案醒廉”“以宣育廉”“以影倡廉”“以艺颂廉”“以家助廉”六大廉洁教育系列活动。公司党员率先发挥模范带头作用，围绕《中国共产党纪律处分条例》宣讲廉政党课，组织研讨交流，筑牢思想与行动防线。同时打造廉洁文化阵地，利用文化墙、警示栏、读书角等，让廉洁文化融入日常，潜移默化感染干部职工。公司纪委通过警示案例、忏悔录和赴警示教育基地开展专题活动等形式，以案说纪、以案说法、以案说责，让党员干部受警醒、明底线、知敬畏。此外，公司创新教育形式，通过“云之家”和官微平台常态化推送廉洁微电影、微视频，引导职工干部正本清源。还发动职工家属参与，通过挖掘清廉故事、征集视频书画等活动，弘扬廉洁家风，营造风清气正的良好氛围。



托管酒店专题：上海金陵紫金山大酒店开展“党风廉政教育月”专题会议，部门负责人代表签署杜绝小金库承诺书。

举报渠道及保护措施

我们设立违规举报平台，提供畅通的举报渠道，公司全体干部职工均可通过邮箱、电话、信箱等方式进行举报。公司对举报人的身份信息严格保密，并严禁以任何形式对举报人实行打击报复的行为。

关键绩效：

报告期内

反贪腐培训近**31**次，参与人次近**1700**人次，培训时长约**50**小时；

董事、高级管理人员反贪腐培训覆盖率**100%**；

中层管理人员、关键岗位员工反贪腐培训覆盖率**100%**；

廉政建设内部巡查总次数**9**次



04

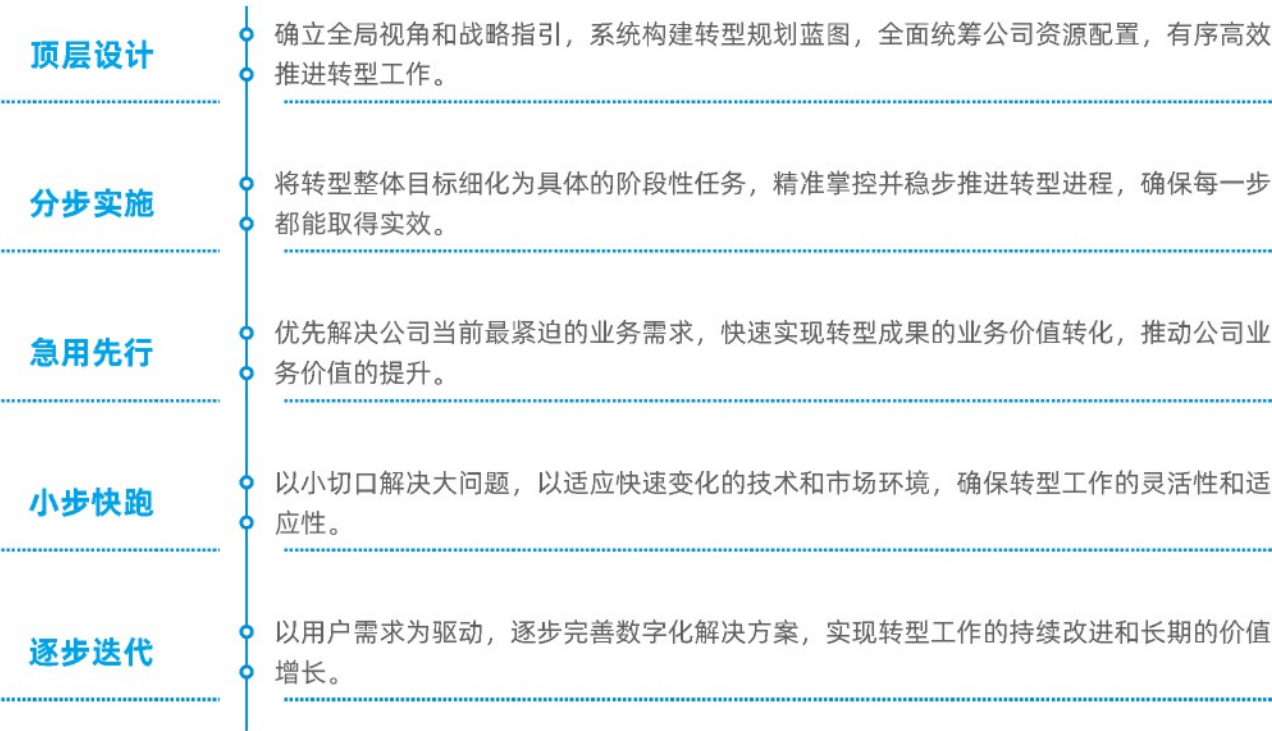
向新求质
激活金陵引擎



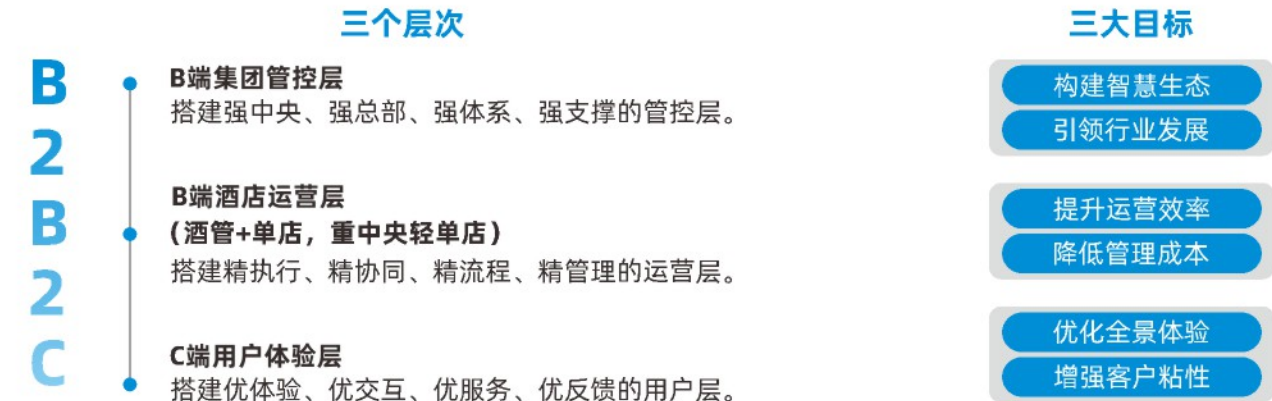
一、数智驱动，为经营添动能

公司数字化变革主要围绕企业中心工作，服务企业发展大局，摆脱思维定式和路径依赖，以数字化为工具和桥梁，打通连接前端、后端、终端三大系统，通过提高产品吸引力和需求响应速度，切实提升系统内部工作管理效率。

数字化变革整体原则

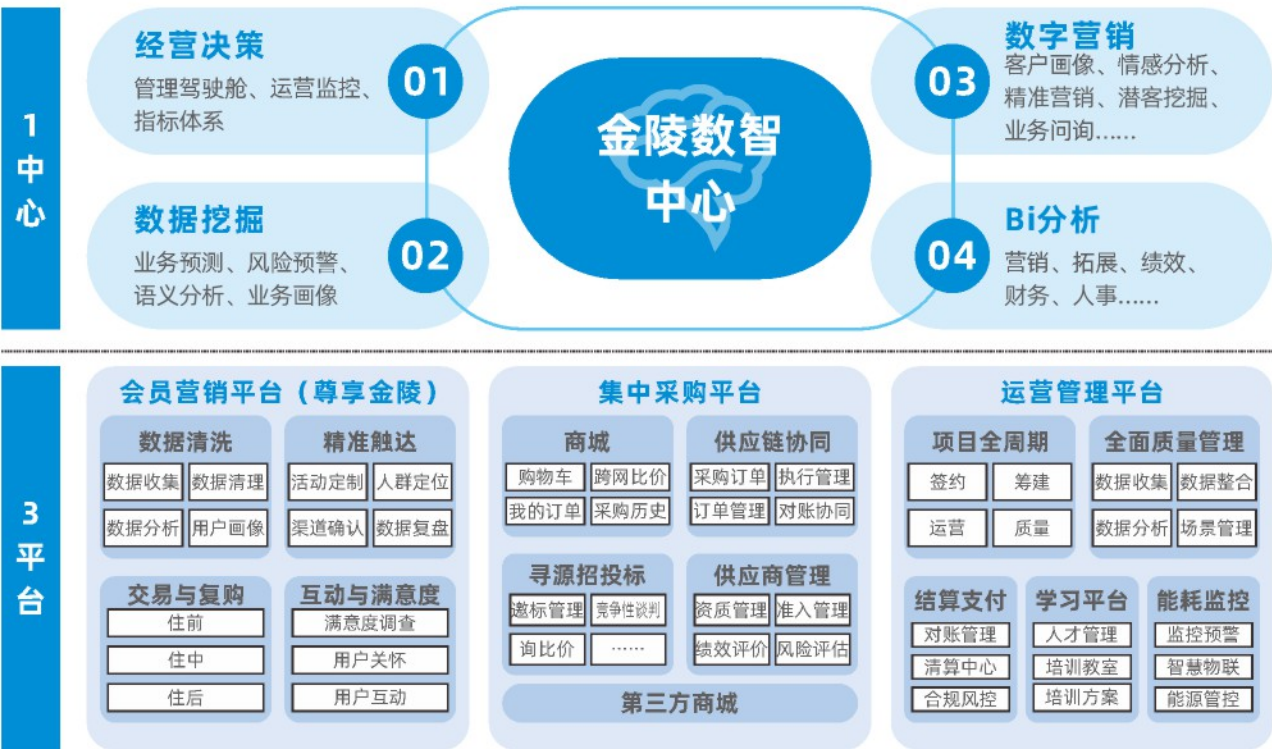


三个层次与三大目标



“一中心+三平台”业务架构

公司紧紧围绕战略目标，逐步打造金陵数智中心、会员营销平台、运营管理平台、集中采购平台等“1中心+3平台”的业务架构，立足业务本身，以“产品数智化”“经营数字化”“管理信息化”“模式平台化”为数字化转型路径抓手，支撑公司的数字建设。



产品数智化

金陵数智中心以数据驱动企业创新发展, 实现了公司内部数据治理提升、数据汇聚共享、数据智能决策、数据安全保障。公司聚焦构建“数字金陵”生态, 创新打造以顾客体验为中心, “食、住、行、游、购、娱”跨业态一体化平台, 探索AI大模型在酒店行业的深度应用, 为金陵旗下酒店创造更好的平台、提供更优质的服务、打造更坚实的后盾。

公司打造的“顾客入住全周期应用体验服务场景”获国务院国资委“国企数字场景创新专业赛”全国总决赛三等奖。场景深度融合数字技术, 覆盖顾客入住前、中、后全周期, 成为公司以数字技术赋能传统产业转型升级、加快激活数据要素潜能的重要举措和关键增量。场景采用大数据驱动决策, 利用云计算技术, 对顾客数据进行多元化分析, 优化营销决策, 实现千人千面的精准营销目标; 同时, 场景融合应用了AI和物联网技术, 引入机器人送物等技术创新, 重塑服务体验, 提升了运营效率。



经营数字化

公司积极开创经营模式, 通过开展数字营销、拓展智能运营, 实现经营环节数字化, 有效提升效率。

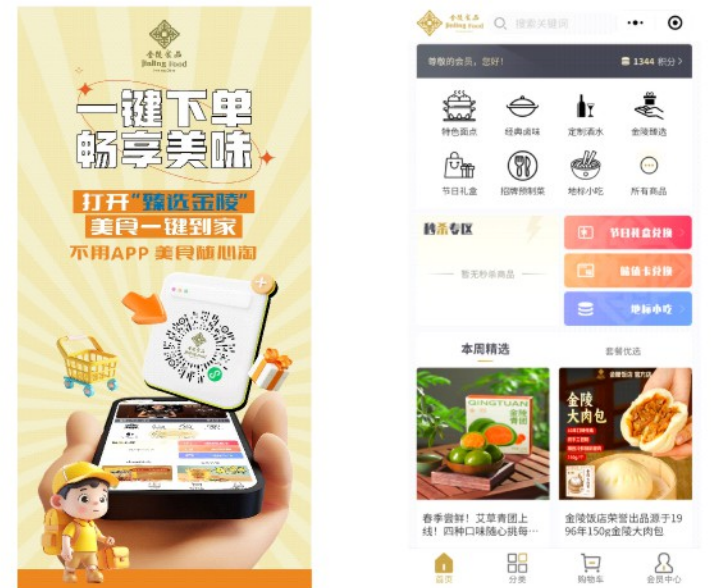
案例:

“尊享金陵”平台作为官方直销的核心枢纽, 集客房、餐饮、商城购物等顾客全生命周期功能于一体, 致力于提供全方位的服务支持。“尊享金陵”平台获14项软著、1项实用新型专利, 三年来共为成员酒店节约佣金成本近2000万元。2024年“尊享金陵”顺利完成细节功能和UI界面的优化, 线上GMV同比增长11%, 会员消费同比增长22%, 为连锁酒店节约运营成本1200万元。报告期内, 公司“基于数字赋能的会员直销平台管理”和酒管公司“大型连锁酒店工程运营数智化转型管理”分获江苏省企业管理现代化创新成果一等奖和二等奖。



案例:

食品科技公司推出“臻选金陵”微信小程序, 脉承金陵饭店的“细意浓情”, 为消费者提供美食“一键到家”的优质服务。小程序集购物、支付、积分、优惠券、节日礼盒兑换、礼品福利卡于一体, 板块分区清晰, 功能设定多样。



模式平台化

公司围绕住宿产业, 构建一个多元化的生态系统, 借助先进的技术和数字化手段, 打造酒店板块核心供给与管控能力的三大平台, 即会员营销平台、运营平台、集采平台。

案例:

集中采购平台以“阳光、高效、赋能、增值”为目标, 做强主流集采品种, 持续优化系统效能, 实现集采规模超亿元。2024年集采商品总数比年初增长71%, 供应商数量比年初增长90%, 平均降本率超过10%, 集采交易额再次实现新突破。



二、创新赋能，为发展增亮点

1.创新体系建设

公司持续强化创新体系的构建，致力于通过“一体管控”打破数据孤岛，通过“一网通办”简化办事流程，通过“一键通达”提升响应速度，最终实现“智领未来”的长期目标。



2.创新成果展示

公司积极培育新质生产力，积极推进科技创新战略规划与制度建设的落地实施和成果转化。

关键绩效： 报告期内

研发投入375.1万元

研发人员数量14人

软件著作权17项

应用于主业发明专利5项

商标权129项。

案例：

报告期内酒店管理公司精心构建了“金陵工程运维管理平台（EMOP）系统”，以数字化创新为核心驱动力，全面推动金陵连锁酒店工程管理数字化转型与智能化升级，提升了成员酒店的服务品质与工作效率，树立了行业内创新性、实践性和示范性的标杆。酒店管理公司还创新设计了“金陵能耗监测分析平台（EMAP）”，系统每15分钟自动监测一轮数据、统计酒店能耗情况，确保店内各环节能源使用的透明性与可追溯性。目前已有25家金陵酒店实现实时化、精确化的能耗分析和预测。

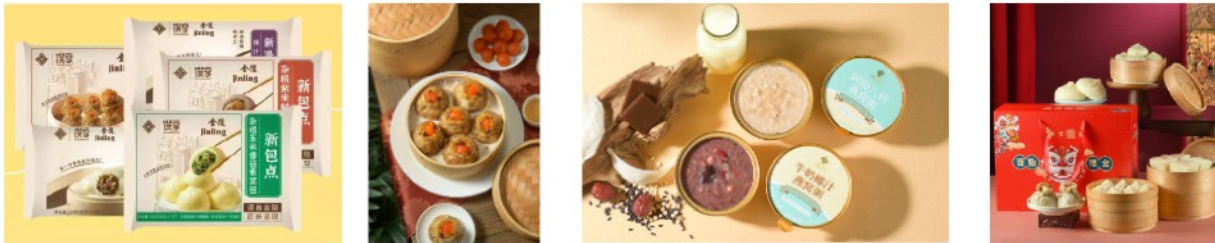


案例：

报告期内，食品科技公司成功入选“江苏省2024年第一批入库科技型中小企业名单”，荣获江苏省首批“三星级上云企业认定”。食品科技作为公司新培育的战略性新兴产业，创新步伐持续加快，力度不断加大。食品科技公司积极深化与南京农业大学、江苏省农科院等科研院校的产学研合作，充分发挥校企双方的资源优势，在协同创新、行业标准共筑、国家专利申报以及研发基地建设等方面成绩斐然。年内成功完成5项商标注册，为品牌建设奠定了坚实基础。

案例：

在产品研发与转化上，食品科技公司全力加速金陵美食的创新进程。与江苏省中医院跨界合作，精心研发“乌梅方糕”；携手华润五丰，推出“金陵—富春联名面点礼盒”。创新研发“健康新包点、新派菜肴包”，推出金陵燕窝粥礼盒，对鸭血粉丝汤进行迭代升级，全面优化金陵大师菜系列，并新推四味狮子头礼盒。2024年，食品科技公司凭借一系列创新举措，实现了核心产品矩阵的优化与营收能力的双提升。



三、制度护航，为创新加盾牌

1.信息数据安全

为加强公司数据安全治理，维护网络正常运行，公司制订了《网络及信息安全管理规定》，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。公司成立了网络安全工作领导小组，旨在加强网络安全工作的领导，落实网络安全工作责任。全年组织多场安全专题培训和网络安全攻防应急演练活动，成功防御多次网络攻击，累计封禁数个恶意IP，有效提升了网络应急、安全应急处置与内外协调能力；通过部署API防护、推进国产化适配、加强等保认证体系建设等操作，不断加强安全体系建设，提升系统安全防护能力。



系统安全保障

加强安全体系建设，提升系统安全防护能力，保障企业信息系统的稳定运行，防止数据泄露和网络攻击。



API防护

部署API防护可以显著降低面临的安全风险，提升整体数据安全防护水平，确保业务稳定运行和用户数据的安全。



国产化适配与等保认证

推进国产化适配工作，降低对国外技术和产品的依赖，加强等保认证体系建设，提升企业信息系统安全合规性。

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，在云端上构建了多中心的异地数据库，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，数据库管理员会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。

2.保护知识产权

公司一直重视知识产权保护工作，制定了《金陵饭店股份有限公司商标管理办法》，建立了程序完备的知识产权管理与保护体系，明确了知识产权导航、布局、申请、维护、运营一体化的管理流程。公司针对知识产权已配备专业的法务人员进行统一管理，定期开展知识产权培训活动；在与供应商、合作伙伴、加盟商等签订的各类合同中，明确知识产权相关条款。公司将持续加强品牌商标保护，综合运用法律武器有效解决商标侵权等纠纷，坚决维护企业自身合法权益。

侵权应对措施：

建立
预警机制

密切监测网络舆情、行业动态与竞争对手动向，敏锐捕捉潜在知识产权侵权风险，提前拟定应对预案，最大程度降低侵权损失。

侵权
调查与取证

一旦察觉侵权行为，即刻组建专业调查团队，全面收集侵权产品、服务样本、宣传资料、销售记录等证据，为后续法律维权筑牢基础。

多元化
维权手段

依据侵权情节轻重，灵活选用协商和解、行政投诉、民事诉讼等方式。对情节较轻者，优先发送律师函或展开协商谈判，责令其停止侵权、消除影响并赔偿损失；针对情节严重、性质恶劣的侵权行为，果断采取行政投诉或提起诉讼，借助法律武器捍卫合法权益。

3.科技伦理探讨

公司在应用人工智能、大数据等技术提升运营效率与顾客体验的同时，也关注到了其背后的科技伦理问题。

我们坚守：

- 在数据收集与信息安全方面，遵循合法、正当、必要的原则，杜绝过度采集与滥用，保障顾客隐私。
- 在人工智能与传统岗位方面，重视员工权益与人文关怀，杜绝过度依赖科技，维护就业稳定。
- 在新技术开发与引入方面，进行前置伦理评估，杜绝使用引发争议的技术，塑造负责企业形象。

05

向绿而行
守护绿水青山



一、应对气候变化

1.应对气候变化治理及战略

通过深入研究和分析与可持续发展紧密相关的政策，特别是针对气候变化等关键议题。工作组紧密结合公司的实际情况，构建符合公司特色的情景模型，进而提出切实可行的应对策略，旨在有效缓解公司面临的气候风险，确保公司的稳健发展。



2.风险识别与管理

公司高度重视气候变化对公司业务所带来的风险，通过研究分析识别出6项气候相关风险和3项气候相关机遇。依据公司的发展战略，集合专家意见对气候相关风险和机遇进行评估；根据评估结果构建风险机遇矩阵，多措并举应对气候变化所带来的风险与机遇。

气候变化主要风险与 机遇识别结果			应对措施	潜在影响	概率及 影响周期
转型风险	政策和法律风险	政府或出台更严格的节能减排政策，公司若未达到相关标准面临处罚或税收增加。	积极实施环保减碳策略，将ESG治理全面融入公司运营发展之中；密切关注相关法律法规要求，避免处罚诉讼。	处罚和税收增加造成营运成本上升，利润减少。	中，中期
	技术风险	新材料、新技术和新设备等的应用与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。	对新材料、新产品的使用进行广泛调研论证；同时加强对绿色供应商的审核，以确保材料设备安全可靠。	新材料设备等引进、检查保养相关费用造成营运成本上升，利润减少。	中，长期
	市场风险	气候变化或导致酒旅市场淡季发生转变，消费者需求和偏好或发生改变。此外，气候变化导致公司的ESG表现不及预期，或对融资能力及二级市场表现产生不利影响。	加强市场调研和预测，及时调整营销策略。构建完善的ESG管理体系，建立多元化的利益相关方沟通渠道，确保在合规框架内实现与顾客、投资者等相关方充分且高效的沟通。	直接 影响 OCC、RevPAR 等经营数据，减少融资抑制公司扩张，造成营业收入减少。	小，短期

气候变化主要风险与机遇识别结果			应对措施	潜在影响	概率及影响周期
转型风险	声誉风险	公司在应对气候变化方面表现不佳或应对不当，可能引发负面舆论，损害品牌形象，降低顾客及合作伙伴信任度。	将ESG战略作为品牌形象与声誉建设的核心，通过采用先进的节能技术、推广绿色客房和餐饮服务，以及积极参与社区服务和员工福利计划，树立绿色、可持续和负责任的品牌形象，增加品牌信任度。	合作伙伴信任度下降造成营运成本上升，顾客信任度下降造成营业收入减少。	中，短期
	急性实体风险	因极端天气的影响，如台风、洪水等自然灾害，可能会引发经营活动的暂停、人员伤亡以及财产损失等严重后果。	持续提升公司的安全管理水平，加强应急预案的编制工作，定期组织应急演练，以提高员工的应急处理能力和公司整体的安全防范能力。	经营活动的暂停、人员伤亡以及财产损失会造成营运成本上升，营业收入减少。	小，短期
	慢性实体风险	全球范围内持续的高温天气可能会引发当地电力和水资源的紧张状况。此外，持续的高温还可能对公司的资产使用寿命造成不良影响。	坚定不移地推动绿色转型，做好能耗管理、能源结构优化工作，推广新能源使用，逐步减少对传统能源的依赖。	水电费用的增加及资产寿命的减少会造成营运成本上升，营业收入减少。	小，长期
机遇	资源效率	长期来看，通过引入先进的科技手段和智能设备，酒店不仅能够提升运营效率，还能更好地满足客户需求，实现经济增长与环境保护的双赢。	通过采用物联网技术以及先进的能源管理系统和智能节能设备，使得酒店能够实时监控能源消耗和设备运行状况，更有效地降低能源消耗和减少碳排放。	有效减少管理费用，营运成本降低	大，长期
	产品与服务	随着人们对ESG的日益关注，绿色环保或将形成新的市场需求和消费者偏好，绿色酒店或成为顾客住宿的首选。	通过环保宣传、绿色设计、节能减排、资源循环利用、创新协同产业链等措施，加快绿色转型，打造绿色生态酒店。	顾客更多地选择绿色酒店造成营业收入增加。	中，中期
	市场机遇	通过积极实施绿色、可持续和负责任的ESG战略，酒店不仅能够满足消费者的期望，还能提升自身的竞争力和市场地位。	高度重视ESG战略，并将其纳入长期发展规划之中，并综合运用多种策略和方法来推动战略的实施。	公司竞争力和市场占有率提升，营业收入增加。	大，长期

二、深化环境管理

公司持续优化环保组织体系，强化环境管理、监督检测、应急管理和教育培训工作，加大环保投入，推进节能减排、资源循环利用等措施落地，切实履行环境保护责任，促进企业可持续发展。

2024年，公司环境投入68万元，公司及子公司未发生重大环境污染事件，未发生环保违法违规事件。

绩效指标	2022年	2023年	2024年
环保投入金额（万元）	48.3	85.33	68.00
污染物监测合格率(%)	100	100	100
环保设施同步运转率(%)	100	100	100
建设项目环保“三同时”执行率(%)	100	100	100

1.环境组织体系

公司成立了以酒店总经理为组长的绿色旅游饭店创建工作领导小组，根据实际情况，制定了创绿计划，明确了相关职责与工作内容，使工作有目标，检查有内容，管理有体系。报告期内，公司获环境管理体系（ISO14001）认证证书。

托管酒店专题：报告期内，经绿色旅游饭店创建工作领导小组不懈努力，**淮安金陵大酒店**荣膺“金树叶级”绿色旅游饭店称号。



2.环境制度建设

严格遵守相关法律法规，通过修订完善《环境因素识别与评价管理规定》《关于能源消耗控制措施及管理规定》《废旧物资的处理程序和规定》《节能管理措施》《安全管理办法》等涵盖资源管理、设施运行等一系列完善的环境管理制度，有效保障公司环境方针、目标和指标的实现。

3.环境隐患排查

公司常态化开展环境隐患排查治理工作，通过领导实地检查、行业专家检查等方式全面梳理环境隐患，并建立隐患清单，做到及时消除、有效控制。报告期，公司对经营活动中存在的风险因素及风险点进行辨识，其中，纳入公司层级管控的重点环境风险隐患共计6项，均已整改完成。

4.环境应急管理

公司持续完善《环境突发事件应急处置制度》，优化应急管理组织建设，成立包括突发环境事件应急救援领导小组、事故应急组、应急疏散组、急救保卫组、事故调查组、后勤保障组、环保恢复组的组织体系，全方位管理突发环境污染事故。

2024年，公司未发生较大及以上突发环境事件和被通报、处罚等重大事项。



5.环境保护培训

公司结合工作实际，针对环境管理制度的建立与完善、环评及排污许可实施与管理、环境应急实施与管理等内容有针对性开展环保培训。

公司环保培训开展情况：2024年环保培训次数8次、环保培训时长40小时、环保培训参与人数约900人次。

公司环保培训开展情况：		
2024年		
环保培训次数	环保培训时长	环保培训参与人次
8次	40小时	900人次

保护生物多样性

案例：公司在寸土寸金的新街口 CBD 配套建设 1.6 万平米的城市中心立体花园，种植草坪和观赏树木，设置喷泉等园林景观，绿化覆盖率近 27.2%，为城市中的鸟类提供了栖息地和活动空间。

案例：餐饮部门积极响应“长江十年禁渔”行动，使用绿色食品、可溯源的食材，推出点菜师、营养师、伺酒师服务，提醒宾客根据人数控制菜量，针对1-2位客人提供半份菜肴，提供免费打包服务，杜绝餐饮浪费。通过餐饮服务流程中话术的设计，优化服务方式，引导健康文明绿色的消费理念，传承金陵的工匠精神，传递细腻浓情的服务理念。

三、强化能源管理

节能降耗

公司建立能源管理体系，不断完善《关于能源消耗控制措施及管理规定》等管理规章制度，加强设备设施操作规范的宣传与培训，将“节能减排，低碳生活”的理念深入人心，较好完成节能减排工作。通过加强对能源消耗数据的统计，对数据变化异常情况及时进行分析，检查损耗能源的原因并及时整改；根据客情及天气情况对动力设备进行调节控制，同时保证耗能设备的运行质量。



关键绩效： 报告期内：
范围一碳排放量：**5481.32** tCO₂e 范围二碳排放量：**13792.52** tCO₂e
减少排放量：**523** tCO₂e

案例：节能技改项目

报告期内，金陵饭店清洗了近4000台空调过滤网，并对空调机组的盘管翅片、电机及制冷主机设备进行检修保养，保障室内空气质量与空调系统正常运行。将部分普通照明更换为LED照明，改造生活冷水泵，安装热回收轮，更换新金陵4台锅炉节能器，降低排烟温度与天然气用量。此外，安装低氮热水锅炉、改造空调采暖系统，新金陵中央空调模糊变频系统每年节约电约40万度，整体节能成效显著。

案例：“焕新计划”

公司开展了以“提升设备硬件、升级服务品质、融入绿色发展”为核心的“焕新计划”，推动酒店改造升级，激活发展新动能。报告期内，南京金陵饭店完成了金陵楼36层“璇宫”升级焕新，实施部分楼层客房装修改造，加大环保材料、新技术的应用。开展亚太楼扶梯间、金陵楼至亚太楼一层连廊顶部灯光自动控制系统改造，有效降低能耗费用。苏州金陵南林饭店在园林景观改造中使用光伏发电照明系统，在山水楼改造中引入节能低碳设计。上海金陵紫金山大酒店通过设备更新，用新型节能型磁悬浮制冷机组替代能效低的制冷机组。淮安金陵大酒店积极推进热能及制冷系统改造工程。西安金陵紫金山酒店在整体装修改造工程中，采用太阳能设备对生活热水进行预热处理，提高能源使用效率。

四、优化资源管理

水资源节约

公司形成节约用水规范，按照卫生监督部门规定，定期进行二次公共水箱清洗并建立台账，引导和教育员工养成节约用电、用水的良好习惯，随手关闭不需要的灯光、空调、电器、水龙头，避免长流水现象。

关键绩效：
报告期内：
水资源消耗量：**514,102**吨



五、做好污染防治

“三废”管理

节能减排、保护环境始终是本公司高度关注的核心议题。金陵饭店坚定不移地践行“清洁、高效、减排、节能”的绿色发展理念。通过建立健全的环境保护责任考核制度、教育培训机制和设施运行规范，同时设立专门的环境管理机构并配备专业人员，确保环境安全与生态安全得到有效保障。公司积极采取切实可行的措施，致力于降低能源消耗、减少污染物排放，以推动企业实现可持续发展。公司通过自动监测系统在线监测、委托有资质的第三方机构监测等方式对污染物进行连续测量，按照国家规定的口径、范围、折算标准和方法对指标进行监测和数据收集，并配备专职人员每月采集上报数据。2024年，公司排放数据记录完备、污染物排放达标。

指标	控制指标	达成情况
气体排放	1、在用燃气锅炉大气污染物排放浓度限值：颗粒物≤30mg/m ³ 、二氧化硫≤100mg/m ³ 、氮氧化物≤400mg/m ³ 。 2、新建锅炉大气污染物排放浓度限值：颗粒物≤20mg/m ³ 、二氧化硫≤50mg/m ³ 、氮氧化物≤200mg/m ³ 。	完成
油烟排放	饮食业油烟废气排放标准限值≤2.0mg/m ³	完成
污水排放	PH：6-9悬浮物≤400mg/L、化学需氧量≤500mg/L、五日生化需氧量≤500mg/L	完成
室内空气	一类民用建筑工程甲醛排放标准：甲醛≤0.07mg/m ³	完成
室内噪音	噪音：昼间≤60dB、夜间≤50dB	完成

垃圾分类

贯彻落实废弃物相关法律法规，制定《垃圾分类回收管理制度》，明确各类废弃物的监管与处置，设置垃圾分类台账，严格按照分类标准统计每日的垃圾投放量，并做好记录，加强从源头减量、资源化利用及无害化处理，对废纸、废包装材料、纸箱、废矿泉水瓶、易拉罐等可回收物品统一回收后交由再生资源利用公司进行回收利用，使废弃物对环境的影响降至最低。

托管酒店专题：

南京湖滨金陵饭店荣获南京市深入打好污染防治攻坚战指挥部办公室首批授牌“无废宾馆”称号。



前台办理入住时采用电子签名单据替代传统实体纸质单据；点菜时主动引导顾客根据实际消费人数点餐，防止浪费；餐厅桌面摆放有“光盘行动”宣传卡，南京市“无废城市”市民公约；菜单提供小份菜供客人选择；客房送餐使用保温盖，不提供一次性餐具。客房以大容量装取代一次性小瓶洗浴用品；客房摆放免换洗提示卡，邀请客人一起参与“爱多一点，地球更绿一点”环保计划等。

六、持续绿色经营

公司积极将绿色发展融入公司发展战略，坚持贯彻将自身发展与社会全面均衡发展相结合的理念，以绿色旅游饭店为抓手，通过环保宣传、绿色设计、节能减排、资源循环利用、创新协同产业链等措施，加快绿色转型，打造金陵绿色生态圈，为建设生态文明和美丽地球贡献自己力量。南京金陵饭店2021年荣获金树叶级“绿色旅游饭店”；2023年，梅苑餐厅获评江苏省首批“绿色有机餐厅”。2024年“金陵”旗下“金树叶级”绿色旅游饭店已达10家。

打造绿色可持续发展酒店

公司严格遵循绿色节能规范，从设计、装修到运营全程贯彻节能理念，选用环保材料，减少污染，最小化环境影响。在全面贯彻绿色发展理念的指引下，公司从基础施工阶段至硬装、软装，再到运营物资的配置中深度融合绿色技术，广泛运用节能措施，致力于实现绿色建筑五大标准，为住客打造绿色宜居环境，倡导可持续生活方式，充分展现了酒店行业环保、简约、低碳、健康的发展新趋势，为酒店业的未来发展提供了坚实有力的支撑。

首先，酒店在建设过程中，选用节能环保材料，例如可再生木材和低挥发性有机化合物(VOC)涂料，有效减少了对自然资源的过度消耗和有害物质的排放。其次，引入了智能能源管理系统，对照明、空调和热水供应进行优化，显著降低了能耗。同时，通过安装太阳能板或风能设备，提高了可再生能源的使用比例。在水资源管理方面，酒店安装了节水器具和雨水回收系统，有效减少了水资源的浪费。此外，在改造过程中，公司注重废物的分类和回收，减轻了建筑垃圾对环境的影响。通过实施这些措施，酒店不仅提升了运营效率，还显著降低了对环境的影响，积极践行了可持续发展的理念。

推行绿色服务

公司秉承绿色发展理念，积极倡导并践行绿色服务。在客房显眼位置张贴节约用水的温馨提示，严格执行限制塑料制品和一次性用品的使用政策，引导宾客合理使用棉织品和消耗品，对于连续入住的宾客，适度减少日常用品的更换频次。同时，我们致力于降低洗涤剂的使用量，对可循环使用的棉织品进行科学再利用，以实际行动保护我们共同的生态环境。此外，公司还积极组织与宾客互动的环保活动，如设立绿色楼层、实施环保积分奖励制度、推广使用IPAD电子点单系统等，旨在与宾客携手推进生态环境的改善、自然资源的保护以及能源和原材料的节约。公司致力于打造绿色旅游饭店和建设资源节约型企业，为实现可持续发展目标贡献力量。

案例：

使用洗手液代替一次性肥皂，客人可按需使用，减少资源浪费和环境污染。提供大瓶“卡帕”大大减少四液空瓶塑料制品的使用量。为进一步改善客用区域的环境，提升客户的住宿体验，多个区域增加绿植摆放。如在健身房的更衣室内，精心挑选并摆放了一些小型的绿植，不仅美化了空间，还有效地提升了室内空气质量，为客人提供了一个更加清新、舒适的环境。

案例：

公司通过积极响应饭店绿色酒店的号召，中餐部适时推出月度菜牌、特选菜单，餐厅服务人员在客人点餐时，根据客人的人数、年龄、职业、身体状况等因素，合理判断餐量。结合菜品时令特点，为客人推荐绿色营养菜品，并适时提醒客人合理点菜，避免食物浪费。



深耕绿色食材供应链

公司在省农业农村厅的指导下, 推进与省绿办、绿色食品协会、高校科研院所及“两品一标”农产品企业在生态农业、绿色食品等领域的深度合作, 加强绿色地标食材源头直采, 与所有供应商签订食品安全质量承诺书, 严把采购、验货、贮存、加工、烹饪的每道环节, 确保了食品安全和规格水准, 健全了HACCP食品安全保障体系, 建立了4000亩“金陵饭店绿色有机食材基地”, 打造了从田间到餐桌可溯源的绿色食品供应链。

案例:

海露——海洋生态水

公司践行绿色理念, 引入江苏丰海新能源淡化海水发展有限公司的海水淡化水, 并广泛应用于客房直饮、餐饮烹饪等日常经营环节。



食品科技公司——绿色食材使用

食品科技公司积极相应国家对绿色食品的提倡和推广, 为消费者提供绿色健康的食品, 与绿色食品原材料上游供应商建立长期合作关系。每年端午礼盒中的咸鸭蛋、中秋前后的阳澄湖大闸蟹礼盒, 龙虾季酒店使用的盱眙龙虾等原材料均获得国家的绿色产品认证。



股权托管酒店——生态蔬菜种植基地

湖滨金陵饭店与金美生态蔬菜种植基地达成战略合作, 成立湖滨金陵饭店生态蔬菜种植基地。



创新绿色研发

金陵饭店持续推进省绿办、绿色食品协会及供应链企业“两品一标”优质农产品合作, 采用绿色有机地标食材, 率先创新菜品, 使用龙池鲫鱼、大闸蟹、鲥鱼等可生态溯源产品。持续贯彻绿色食品战略, 加大绿色可溯源食材研发力度, 提升金陵餐饮核心竞争力。

案例:

酒店每年设立的科研攻关项目, 将厨房“再生产品”价值提升作为重点工作之一, 创新研发出多道菜肴, 分别在自助餐、宴会上使用, 受到宾客欢迎。通过“再生产品”降低了成本, 又贯彻节约环保, 减少厨余垃圾, 彰显了绿色经营的理念。



推行绿色办公

公司广泛宣传节能知识, 紧紧围绕节能宣传周“节能降碳, 你我同行”主题, 利用橱窗、网站、多媒体、客房等, 大力宣传饭店绿色环保活动。同时, 配合南京文明城市建设, 在大厅多媒体及告示栏增加创建文明城市宣传内容。组织员工学习环保知识, 普及绿色食品知识, 利用培训如何有效地进行节能管理, 减少对环境的污染和影响。



案例:

推动无纸化办公, 使用云之家、邮箱、内网线上沟通, 减少纸张使用, 通过上线电子签名系统, 简化离店流程, 降低前台印刷品消耗。节约用办公用品, 节约使用笔、信封等日常办公用品; 文件夹、文件袋、回形针、大头针等用品二次利用; 尽量使用回纹针、大头针、订书机来取代含苯的胶水。

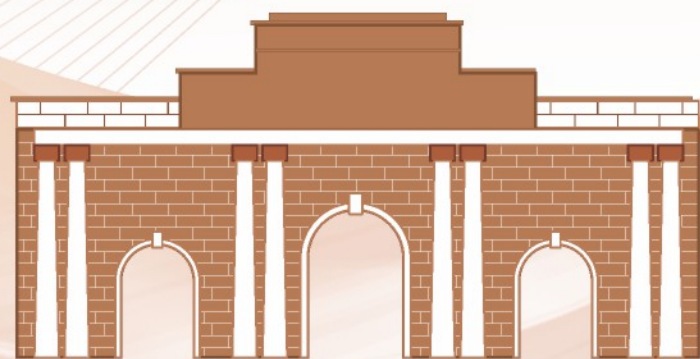
案例:

减少空调开启时间, 合理设置办公区域空调温度, 节约能源, 在春秋两季提倡不开空调, 夏季室内空调设置不低于26度, 冬季空调设置不高于21度, 下班时及时关闭计算机、饮水机、复印机、空调等办公电器电源。

06

向合聚力 携手金陵之业

品质经营 宾至如归
以客为尊 保驾护航
阳光采购 绿色供应
携手金陵 合作共赢



公司坚定高质量发展主线, 聚焦“擦亮金字招牌、提升核心竞争力、找准在全省经济社会发展中的功能定位”重要任务, 充分整合内外优质资源, 提供专业化的优质产品与服务, 致力于打造世界一流现代化民族品牌酒店集团标杆企业。

一、品质经营, 宾至如归

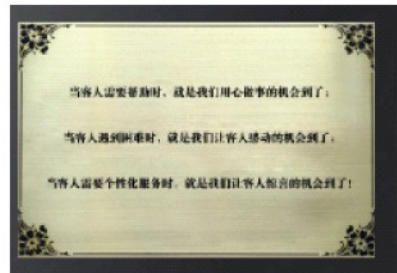
公司在质量方面获得过众多奖项, 包括国家级、省级、市级三大重量级奖项的“大满贯”, 这不仅是持续深化卓越绩效管理所取得的突破性成果, 也是金陵连锁经营主业发展的前提和基础, 更是金陵高质量发展道路上的新的里程碑。

2024年, 公司荣膺中国质量检验协会授予的“全国产品和服务质量诚信品牌”“全国质量检验信誉保障产品”“全国质量诚信先进企业”“全国产品和服务质量诚信示范企业”, 金陵饭店获评“中国民族品牌饭店-至尊级”。



1. “细意浓情”服务, 夯实质量之基

在服务业率先创立“细意浓情4-8-32”质量经营模式, 打造“十大核心产品”“十大亮点服务”, 在经营中融入人性化设计、精细化管理和亲情化服务。“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, 确保了金陵连锁管理和品质服务的标准化、专业化、系统化。



《“细意浓情”树诚信金陵品牌》成为全国酒店业唯一获选国家商务部等13个部委共同评选的“全国诚信兴商典型案例”。

案例: 报告期内, 公司完成《金陵饭店质量管理手册》修订工作。全年举办美食节活动28次、接待会议活动1100余批次。总结提炼了《“细意浓情”高标准服务1022条》《感动服务个性化服务100条》等服务规范。

2. 深耕品质服务, 坚守诚信经营

公司形成了以“践诺守信、质量至上”为核心的自我规范、自我约束和自觉维护宾客合法权益的诚信管理制度体系, 将以“诚信经营”为核心的价值观纳入企业精神文明和企业文化建设之中、融入企业管理各个环节, 加强产品和服务质量管理, 优化和改善消费环境, 把诚实守信之“力”转化为提振信心、促进消费之“能”, 努力创造放心消费环境。公司通过了ISO9001质量管理体系认证, 报告期内未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。



3. 注重人文服务, 丰富产品内涵

金陵饭店始终秉持“以客为尊, 追求卓越”的经营理念, 为确保每一位客人都能有如沐春风、宾至如归的体验感, 酒店潜心研究宾客内在需求, 梳理服务流程及细节, 打造富有金陵特色的服务场景, 以细心、贴心、暖心的亮点服务让客人记住金陵饭店。

十大亮点服务



案例：金陵饭店在客房摆放了极具时令特色的欢迎果盘，开设儿童乐园；结合亲子出游，贴心地为小朋友们准备了游玩爱心包，营造温馨舒适的入住体验。在前台为家庭出行客人定制专属接待礼遇，提供蝴蝶房卡、亲子接待通道，推出“最美记忆·金彩相印”活动，邀请客人拍照留念并制作成相册。大厅摆放了金陵旅游景点交通指南、南京文旅景点预约宣传页，可供客人提前预约景点，让出游更加便捷。



游玩爱心包



金彩相印礼遇



专属接待礼遇

案例：公司将部分房间做了适老化、适残化的贴心改造。针对老年顾客，房间内采取了防跌防滑措施，配备防滑垫以及提醒标语，为其提供特殊的睡眠关怀枕。针对视力障碍顾客，提前将房间边角增加防撞条，配备专门的出入引导服务；针对听力及语言障碍顾客，采取手写留言条、微信沟通等可视性的沟通方式为其提供服务。

顾客评价：

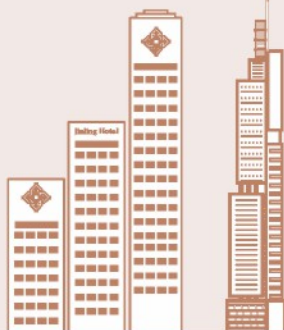


关键绩效：

南京金陵饭店华客 **96.74分**

携程 **4.8分**

大众点评 **4.9分**



二、以客为尊，保驾护航

1.完善售后服务

售后服务是企业可持续发展的生命线，南京金陵饭店建立完善的售后服务流程，致力于持续提升售后服务水平。通过专属客户服务热线、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，使公司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



定期发放客户
意见采集表



大堂经理
汇总整理



每年发放
调查问卷



客服人员及时
给予回复和解决

售后服务与产品召回

意见传达与评估

认真听取、对待每一位客户的意见，及时传达给相关部门，涉及产品回收的，由专业团队评估问题的严重程度和影响范围。

召回决策与启动

根据评估结果，管理层迅速做出召回决策，明确召回产品的范围、批次、数量等信息，并立即启动召回程序。

沟通与产品回收

及时通过多渠道与客户取得联系，说明召回原因、产品信息和相应的处理方式。安排专员回收产品，确保产品召回及时、全面。

召回后续处理

对召回的产品，根据问题性质进行销毁、返工、更换等处理。对受影响的客户进行安抚致歉和适当的经济补偿。

原因调查与整改

组织专业人员对产品问题的原因进行深入调查，找出根源，采取针对性地整改措施，加强员工培训，定期召开分析会防止类似问题再次发生。

后续跟进与服务

对客户进行定期回访，建立详细的召回记录档案。对召回效果进行跟踪评估，及时向管理层和相关部门汇报，持续完善产品召回机制。



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。

2. 客户隐私保护

公司高度重视客户隐私保护, 建立健全客户数据安全治理体系, 不断提高数据安全保障能力与保护水平, 明确对在经营活动中知悉的个人隐私、个人信息、合作方秘密、非公开商业信息等数据予以保密, 相关人员签署保密责任协议。

报告期内, 组织开展数据合规项目, 诊断数据安全隐患, 修订并完善《个人信息安全保护办法》《数据分类分级保护实施细则》等管理制度, 规范相关作业流程, 强化系统安全壁垒, 提高全员数据安全意识, 杜绝员工向第三方泄露客户资料和战略合作协议的情况发生。公司及旗下子公司未发生客户隐私泄露的情况。

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的数据库的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》《数据安全法》和《个人信息保护法》, 坚决遵守法律要求, 恪守法律底线。公司有着《个人信息管理和隐私保护制度》, 严格按照规章制度落实每一条, 把制度落到实处。

软件层面

对软件供应商的资质及技术进行严格甄别, 严格要求软件提供商产品进行数据库加密, 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。

3. 保障食品安全

公司高度重视食品安全, 为保障住宿客人的食品安全, 我们制定了《卫生管理制度》与《食品安全管理规定》, 健全了HACCP食品安全保障体系, 清晰界定了各级管理人员的职责。针对餐饮场所的规划、建设、布局, 原材料的采购、运输、储存、验收, 食品的加工、出品、留样, 以及从业人员与餐饮用具的清洁消毒等各个环节, 我们都制定了详细的规范与要求。

为确保食品安全工作的有效实施, 我们特别成立了各级安全生产委员会, 由其主导开展食品安全生产工作。同时, 我们还制定了餐饮食品安全白皮书, 明确了食品安全警戒条款、食品卫生安全执行条例、厨房食品安全检查要点以及食品中毒预案等内容, 以确保食品卫生安全得到全面、严格的执行。

目标及绩效				
项目	目标值	量化目标	测量方法	实际情况
质量目标	顾客满意率	≥98%	满意人数/总调查人数×100%	99%
	顾客投诉处理率	100%	处置数/投诉数×100%	100%
	顾客投诉处理时长	≤24h	响应时间-投诉发生时间	24h
	客户信息泄露事故	0起	依据实际情况	0起
	食品安全与质量重大责任事故	0起	依据实际情况	0起

三、阳光采购, 绿色供应

1. 供应体系建设

公司高度重视国企社会责任, 制定《供应商黑名单管理办法》《供应商管理办法》等制度, 规范供应商管理; 制定《集中采购管理办法》, 降本增效, 重建金陵酒店采购网集采平台, 以“阳光、赋能、高效、增值”为价值理念, 全面上线了供应商全生命周期管理SRM系统、电子招投标系统、电子商城, 实现阳光采购; 将ESG理念贯穿于采购管理体系, 致力于构建负责任、可持续的供应链, 促进与供应商的共同发展。

2. 供应链管理

公司紧紧抓住集采平台重建这一关键契机, 全力打通内外系统, 不仅实现了资金流、物流、信息流的一站式数字化管理, 动态优化了供应链结构, 大幅提升整个供应链的数智化水平, 还通过加密、验证、留痕等先进技术, 切实落实采购的阳光化、规范化与合规化。一方面, 采购平台系统全面覆盖集采业务全流程, 集采上线电子招投标系统, 达成标准化、透明化以及全流程线上化, 实现良好的风险和内控管理, 充分满足合规性要求, 有力防范内控风险; 另一方面, 积极推动集中采购信息向社会公开发布公示, 并将商品信息价格等对平台用户全面公开展示, 进一步增强采购工作的透明度。

3. 供应商管理

- 准入
评估

在招标采购阶段, 要求供应商提供营业执照、食品生产许可证等相关文件, 以及独立承担民事责任能力、良好商业信誉等基本材料, 同时提供供货配送、售后服务等方案。评标时严控风险, 将供应商ESG能力纳入关键评分项, 确保其提供的原辅材料及服务质量符合公司要求。
- 多维
评价

由采购部、财务部、使用部门共同从供货质量、价格、服务效率等多方面对供应商打分评估, 出具综合报告。依据质量评估及环境保护、员工责任、社会责任等方面的评估结果, 对供应商进行评级, 合格供应商纳入公司系统。
- 淘汰
退出

坚持每月对现有供应商从质量、信誉、价格、速度等维度评估, 对不达标的实行淘汰, 构建科学合理、优质高效的供应链体系。
- 廉洁
管理

集采招投标时, 投标文件需盖章并提供廉洁承诺书, 与中标单位签署合同附廉洁条款及举报电话, 所有集采供应商选、用、育、留、退全生命周期管理实现线上一体化公开管理。鼓励员工对供应商不良行为进行严格监督与积极举报。

4. 可持续供应链

公司高度重视可持续采购, 将环境与社会影响全面纳入供应商准入、考核、评估及退出的考量范畴。集采招标时, 明确把绿色低碳与创新发展为评标必备项, 着重优先考量供应商在环保、节能、绿色低碳、材料利用、包装运输、可持续发展及创新等方面的表现。在绿色供应链转型这一重点工作上, 公司积极学习行业优秀绿色供应链案例, 持续推动供应链的改进与创新; 大力开发引入FSC认证环保包装客耗品、森林体系认证纸制品、环保降塑大瓶四液、碳认证碳足迹棉织品及低能耗电器等绿色产品, 注重资源节约与循环利用; 持续深化与省农业农村厅、绿色食品协会在“两品一标”农产品(绿色食品、有机食品、地理标志农产品)方面的开发应用, 采购额逐年攀升、屡创新高。

关键绩效:

- 供

供应商廉洁协议签署率
100%
- 车

公司采购合规率
100%
- ¥

平均降本率超
10%

四、携手金陵, 合作共赢

赋能平台建设

金陵酒管公司致力于打造全方位赋能平台, 为加盟商提供坚实有力的支撑。酒管公司精准洞察消费与投资市场动态, 构建起多元化品牌矩阵, 借由“品牌与资本”“品牌与管理”双轨驱动模式, 释放强大内在软实力, 稳步推动品牌连锁扩张。基于三大核心管控机制, 精心搭建完善的“八大中心”系统与十大支撑体系, 将这一体系作为核心赋能引擎, 为旗下酒店运营注入源源不断的动力, 其中涵盖了专业的运营管理支持、高效的市场营销助力以及严格的质量管控保障等, 全方位赋能加盟商, 助力其提升运营效率与服务品质, 为业主创造持续价值。同时, 公司凭借资金、技术、管理、市场、人才等多重优势, 积极引入战略合作伙伴, 实现资源的高效整合与产业结构的优化升级。在此过程中, 加盟商能够充分共享公司丰富的资源与成熟的运营经验, 借助强大的品牌影响力与市场拓展能力, 不断增强自身核心竞争力与创新能力, 进而扩大市场份额, 实现经济规模效应, 在激烈的市场竞争中站稳脚跟并持续发展。



07

向惠谋福
共筑金陵之家

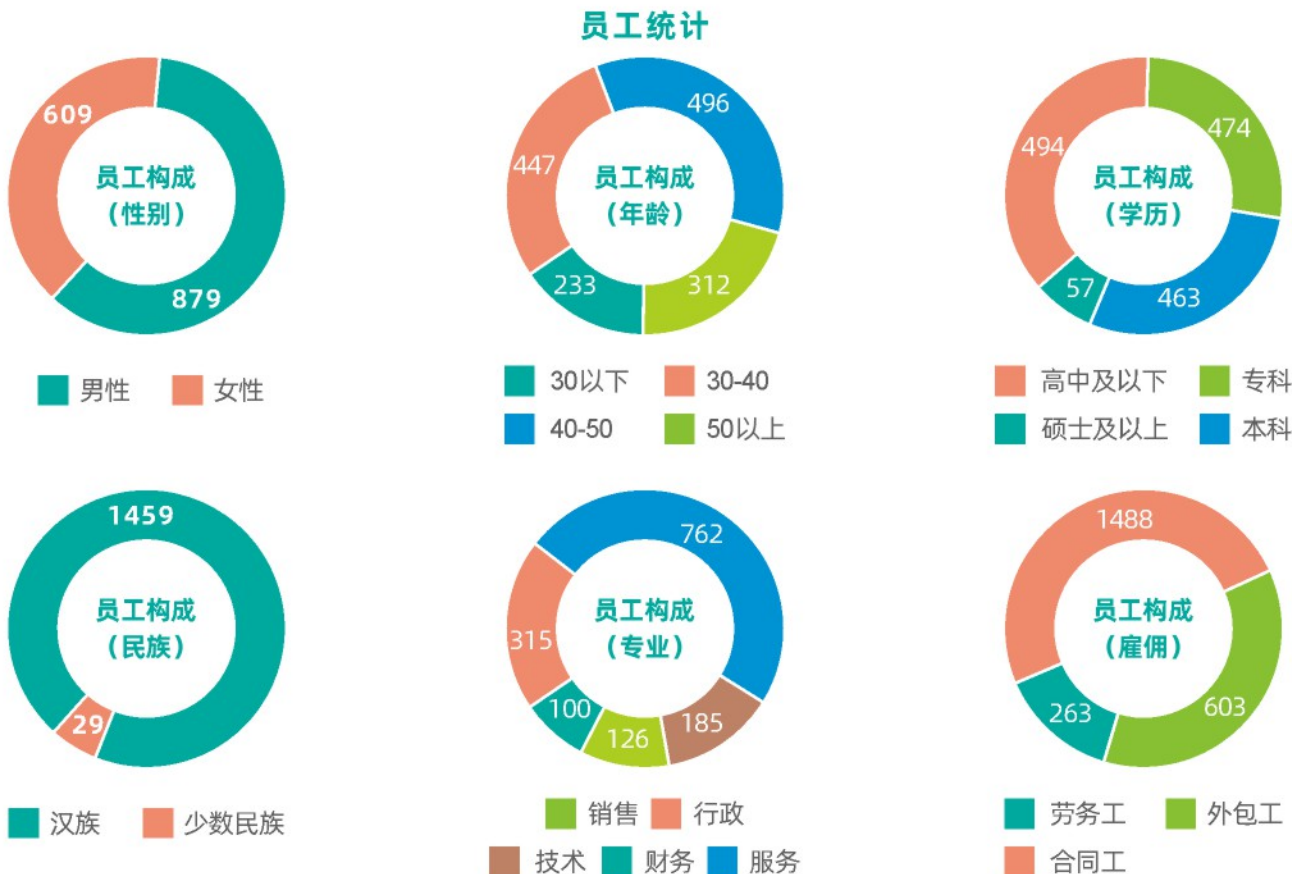


一、以人为本，凝聚合力

我们始终坚持“人才是第一资源”的理念，致力于打造能够引领企业高质量发展的人才队伍，制定了《金陵饭店股份有限公司“十四五”人才发展规划》，遵循公开透明原则，充分优化人力资源配置，关注青年员工的职业发展需求，积极为员工提供多维度的培训课程，完善并创新激励机制，提供具有竞争力的薪酬福利，为员工全面发展成长创造平台，促进员工和公司的共同成长。

01 公平合规雇佣

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》《禁止使用童工规定》等各项用工政策，制定了《金陵饭店股份有限公司公开招聘办法》《金陵饭店股份有限公司员工教育培训管理办法》《金陵饭店股份有限公司薪酬、福利管理办法》等人力资源管理制度。公司坚持市场化选聘，设置高端人才快速通道，通过社会招聘、校园招聘、线上招聘软件、线下招聘会、内部竞聘等多元化的招聘渠道广纳贤才；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。我们充分尊重来自不同文化背景的员工，坚决反对基于性别年龄、民族种族、宗教信仰、缺陷残疾等的歧视行为。重视保护妇女儿童权益以实现职场的公平平等和多元化建设，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，坚决抵制职场骚扰和职场暴力。



关键绩效：

2024年
退役军人**34**人，残障人士**9**人；
新吸纳就业**150**人，其中校园招聘**35**人，社会招聘**115**人；
员工流失率**9.95%**；管理人员末等调整、不胜任退出率**5.31%**；
劳动合同签订率**100%**，劳动纠纷**1**件。

02 保障员工福利

公司高度重视对员工的人文关怀，根据国家及本地法律法规，构建多层次的薪酬福利保障机制，公司按时发放工资，在节假日发放过节福利，在员工生日送出生日礼遇；定期开展夏送清凉，冬送温暖活动，关心职工生活。公司严格按照国家政策规定，每月按时为职工缴纳五险一金。公司为职工配备食堂、宿舍、更衣室、图书馆、健身房、医务室、活动室、休息室等设施，从衣食住行多方面带给职工温暖。公司不定期举办中医义诊活动，每年为全体职工安排定期体检。

报告期内公司为职工升级体检套餐，增加多项CT扫描项目。职工食堂“金陵人家”每月举办一次主题美食节活动，荣获“江苏省省部属企事业单位工会职工好食堂”称号。

关键绩效：

2024年
享受婚假**17**人，享受产假**17**人，享受育儿假**62**人；
人均带薪年假**8.55**天，员工社保覆盖率**100%**。

03 科学考核激励

为适应公司战略发展要求，公司构建了科学高效的薪酬体系，制定了《工资总额管理暂行办法》《全员绩效考核管理办法》《经理层薪酬管理暂行办法》《经理层薪酬管理暂行办法》等制度，公司通过公平完善的绩效管理制度，将公司整体目标与员工个人工作目标相连接；全面实施经理层任期制和契约化管理，进一步健全工资与效益挂钩机制。

04 优化民主管理

公司不断加强民主管理, 充分发挥职代会职工民主监督作用, 进一步完善《职工代表大会制度》《职工群众来访接待、来信办理的工作规范》等有关制度, 建立正向的员工关系, 持续营造公开、畅通的双向沟通环境。公司不断丰富员工沟通渠道与方式, 通过员工座谈会、职工代表大会等多种形式的员工沟通渠道, 多方位倾听员工声音。报告期内, 公司组织召开了年度职代会和工代会, 收到并有效落实代表提案8条。

公司高度重视员工反馈和员工权益, 构建了较为完善的满意度测评机制和员工申诉机制。报告期内, 满意度调查问卷发放率**100%**, 样本有效回收率**99%**, 调查结果总体满意度**97.9%**。

满意度测评机制:

工会定期发放线上问卷——员工线下抽样访谈——满意度数据统计——问题靶向定位——调整优化提升。

员工申诉机制:

员工多渠道发起申诉——人力资源部专门受理(3工作日)——调查取证程序启动——处理结果回复(10个工作日内)。



05 给予员工关怀

公司严格遵守《妇女权益保障法》《女职工劳动保护规定》等相关法律法规, 建设女职工“康乃馨服务站”, 在经营管理中对录用女职工, 提拔女干部不存在歧视。

公司在酒店业首创“心灵导师”制度, 获2024年全省“基层思想政治工作典型案例”。组建11人心灵导师团队, 为员工提供情绪疏导、思想沟通、排忧解难服务。同时公司在困难补助、大病救助、生病慰问等多方面综合施力, 报告期内补助慰问困难员工63人次, 补助金额17.51万元。

关键绩效:

慰问困难员工**63**人次
补助金额**17.51**万元
中层管理人员女性员工占比:**37.61%**
高层管理人员女性员工占比:**33.72%**



二、人才发展, 赋能成长

公司持续关注员工成长与发展, 致力于成为一个学习型组织和人才发展组织, 帮助每一位员工不断挖掘自身的无限可能, 实现员工职业发展与公司发展的双赢。公司提供丰富的不同阶段、不同专业技能的学习和培训机会, 不断帮助员工提高职业素养和技术水平。同时, 提供合适的工作机会和持续的支持, 鼓励内部人才流动, 帮助员工拓宽职业发展通道。另外, 通过畅通灵活的反馈沟通机制, 鼓励和带动公司内部形成积极学习与交流的文化氛围, 陪伴员工成长。

01 员工学习与培训

公司坚持按需施教、务求实效的原则, 根据发展需要和员工多样化培训需求, 通过高中层管理人员培训班、“金陵学堂”系列培训, E-Learning学习平台、专题培训, 分层次、分类别地开展内容丰富、形式灵活、针对性强的培训; 使员工在获得公司发展所需的知识和技能的同时, 激发自身潜能, 提高工作绩效, 与公司共同成长; 使公司在满足员工职业发展需求的同时, 充实公司人才储备。

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。

关键绩效:

2024年
培训总人次:**228443**人次
培训总时长:**1412395**小时(含股权托管酒店)
培训支出金额:**36.89**万元
培训覆盖率:**100%**



案例：人才强企合作创新 产教融合再结硕果

公司持续推进校企合作，设立“金陵优才班”，成立“旅游住宿业产学研协同创新中心”，同南京农业大学、南京财经大学、南京旅游职业学院、金陵科技学院等院校均紧密合作。校企双方一直致力于共同推进人才培养模式改革、教学模式创新，将优秀的金陵企业文化和校园文化、专业文化相融合，为酒店行业的持续健康发展提供了强有力的人才支撑。



2024年，公司及分子公司全年共选拔任用53名中高层管理人员（8090后占比67.92%），“8090后”管理人员占相应层级比例达到46.95%，实施挂职锻炼、轮岗交流25人次；管理人员竞争上岗率达90.6%，末等调整、不胜任退出率5.31%。扩大外派人员培养储备名单，转正录用4名管培生，持续推进第七期“金陵优才班”，新招录33名新生。

关键绩效：

53名中高层管理人员 (8090后占比67.92%)	“8090后”管理人员 达到46.95%
锻炼、轮岗交流 25人次	管理人员竞争 上岗率达90.6%
末等调整、不胜任退出率 5.31%	转正录用4名管培生 新招录33名新生

案例：

在2024年江苏省文化和旅游厅、江苏省总工会、共青团江苏省委、江苏省妇女联合会联合举办的江苏省职工技能大赛旅游饭店从业人员技能竞赛中，南京金陵饭店3名员工分别夺得前厅服务、客房服务和中餐服务第一名的优异成绩。



02 员工晋升与发展

公司继续坚持“外引内培”多措并举，制定年轻干部培养选拔三年行动方案，实施“金陵优才”养成计划，加大“金陵管培生”储备与培养，完善“金陵工匠”专业人才体系，增加数字科技、投资发展、财务风控等岗位专业人才。

公司建立健全务实有效的人才分层分类培养锻炼机制，做好人才“选育培用”，优化管理职级体系，实施“金陵工匠”工程，健全人才成长体系，荣获“省部属企业示范性劳模（技能人才）创新工作室”。



03 员工沟通与关怀

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，塑造积极向上的企业职场氛围，提升企业凝聚力。

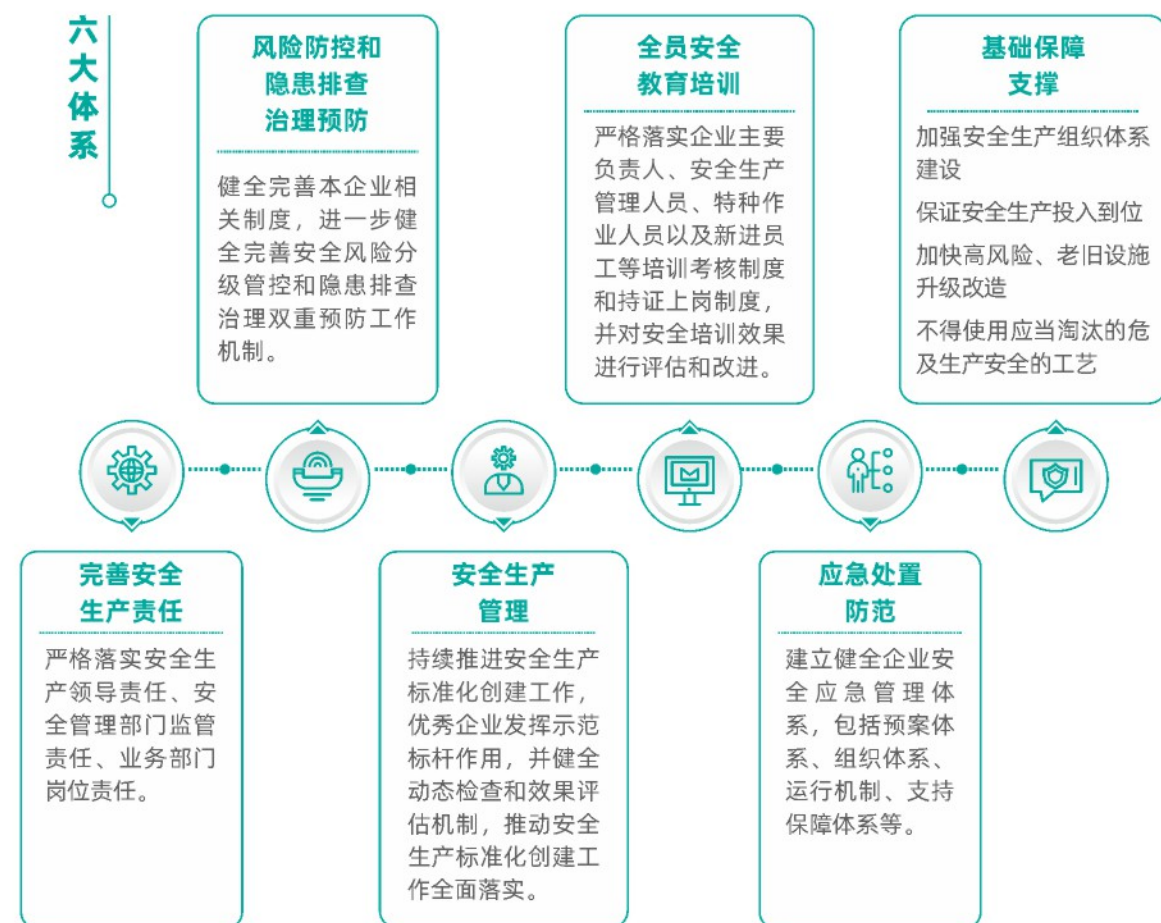


三、压实责任，安全至上

安全是企业可持续发展的必要条件，公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《生产安全事故应对法》等法律法规，高度重视员工的安全与健康，致力于为全体员工提供体面、安全、健康的工作，创造没有伤害和高出勤率的工作环境。

01 持续完善安全体系建设

公司时刻牢记“生命至上、隐患必除”的理念，持续健全完善安全生产责任、风险防控和隐患排查治理预防、安全生产管理、全员安全教育培训、应急处置防范、基础保障支撑等安全生产“六大体系”，筑牢安全生产防线，提高全员安全责任意识，逐级签署2024年安全目标管理责任书，责任落实到班组和个人。2024年，公司执行的安全生产管理制度（实施细则）共计23项。因进行酒店板块深化整合，公司新修定了《金陵饭店股份有限公司安全生产目标管理制度》和《金陵饭店股份有限公司安全生产责任制度》，以确保安全管理责任无缝衔接、不留死角。公司年内未发生重大安全生产事故。



02 有效防范安全风险隐患

安全隐患排查：根据公司《安全生产风险辨识管控、报告制度》《安全生产事故隐患排查治理制度》《生产安全事故应急预案管理办法》等制度，聚焦高风险领域、重点部位和关键环节，深化落实“从根本上消除事故隐患、从根本上解决问题”的重大要求，深入开展各类风险隐患排查整治行动，重点结合“冬春火灾风险隐患专项整治行动”“安全生产风险隐患大起底大整治行动”“消防安全集中除患攻坚大整治行动”，深挖彻查各类安全隐患，加强重要时段、重点部位的安全管理与督查，做好闭环整改、对账销号、验收复检，坚决遏制生产安全事故发生。



2024年指导各分子公司及托管酒店开展安全生产自查自纠180批次，排查整治各类隐患1455项，整改率100%；在重点时段派出6个督查组，采取“四不两直”等方式突击检查分子公司及托管酒店32家次，排查隐患问题86项，整改率100%；组织开展消防、电气、燃气和重大事故隐患专项整治行动，排查隐患问题138项，整改率100%。安全生产事故隐患得到及时消除或有效控制。

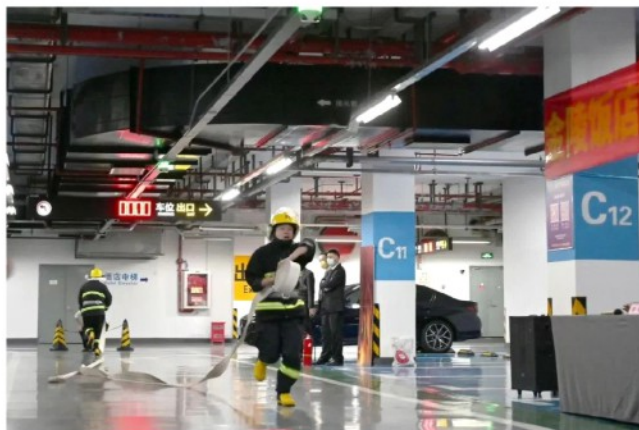
关键绩效：

安全隐患整改率：**100%**
重大事故发生率：**0%**
重特大火灾及爆炸事件：**0**
群体中毒事件和公共卫生突发事件：**0**

03 加强培育安全文化意识

公司积极开展各类安全生产的教育培训，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。此外，公司深入开展“安全生产月”系列活动，提升全体员工的安全素养，营造安全的工作氛围，助力企业可持续发展。

案例：2024年6月，公司联合南京鼓楼区文旅局、鼓楼区人防办、新街口消防救援站、侯家桥消防中队等单位成功举办第22届生产安全事故应急演练活动，近500人参加演练。



关键绩效：

2024年

安全生产投入金额【400.96】万元

安全教育培训【302】场，参加【7861】人次；

安全应急演练【131】场，参演人数【3966】人次

特种作业人员持证上岗率【100】%



04 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。公司已经获得ISO45001职业健康安全管理体系认证，并获得方圆标志认证集团有限公司的监督审核，上述证书继续有效。



职业病危害防护：公司积极采取有效的职业病防治管理措施，通过定期对工作场所的环境进行监测，如空气质量、噪声水平等，持续改善工作场所环境和条件，确保工作场所符合国家职业卫生标准和安全要求。同时，公司基于对职业安全风险的有效识别，为员工配备完善的劳保防护用品和安全监测装置，如安全头盔、防护眼镜、耳塞等竭力帮助员工减少工作中的危险，用积极的行动为员工筑牢职业健康安全防线。

职业病宣传教育：公司定期为员工提供内容全面的安全培训，帮助员工学习和掌握相关的职业卫生知识，督促员工遵守相关作业规范，正确使用公司提供的防护设备和防护用品，保护自身健康。

案例：公司定期组织体检，不定期组织健康讲座、体育活动等，提高员工的健康素养和生活质量。营造良好的安全文化，鼓励员工积极参与安全管理，共同追求零事故目标。

案例：公司积极组织员工参加第三届“安康杯”安全生产知识竞赛和应急处置技能比武活动，进一步提升全员安全生产意识和自我保护能力，增强员工应对突发事件的应急处置综合技能。公司安全部警卫组获评“江苏省青年安全生产示范岗”



报告期内

岗位员工职业健康体检率：100%

劳动防护用品配备率：100%，设备防护装置完好率：100%

轻微工伤率：0%，严重工伤率：0%

工伤保险投入额：55.93万元，工伤保险覆盖率：100%

08

向善扬德
厚植金陵底蕴



一、和谐公共关系

1. 依法纳税

我们始终坚守法律底线, 严格履行纳税义务, 积极协助并全力配合政府部门及监管机构的监督和检查工作。同时, 我们不断加强与各级政府部门、行业组织的交流、沟通与互动, 致力于建立稳固而和谐的合作关系。

公司自成立以来累计缴纳税收**15.32**亿元, 2024年缴纳**1.08**亿元。

2. 社区共建

我们积极投身社区共建。公司党支部与南京鼓楼区委联合成立了“金陵饭店楼宇社区委员会”, 设立了楼宇社区党群服务中心。通过系列活动, 丰富居民生活, 增进与社区情感, 实现互利共赢, 共筑和谐美好家园。

报告期内, 南京金陵饭店大厨走进社区夜校, 为居民传授厨艺心得。湖滨金陵饭店组织工程师师傅为社区居民维修故障家电, 科普用电知识。苏州金陵南林饭店积极参与社区建设工作, 职工被聘为十全河“企业河长”。



二、助力乡村振兴

涓涓细流汇成江海, 微薄之力汇聚深情。公司近年来通过分类施策、统筹推进、深化落实、多措并举, 扎实开展各项扶贫工作, 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。

案例:

公司深化城乡结对、文明共建, 帮扶灌南县新集镇季圩村修缮村民服务中心、建设优质水稻种植基地, 已累计购买季圩村有机大米约7万斤, 报告期采购金额近6万元。



案例:

以善为本, 以诚待客。2024年金陵连锁酒店联合美团、壹基金为乡村儿童搭建操场, 助力乡村儿童快乐奔跑。

三、热心公益事业

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。

1. 公益捐赠

公司积极捐助江苏省妇女儿童基金会音乐种子助学的11名儿童, 组织开展慈善一日捐活动, 共筹集善款近4.7万元。苏州金陵雅都大酒店“蓝精灵”党员志愿者服务队为社区结对孤寡老人、革命老战士、烈士遗属送上温暖与关爱。苏糖公司开展走进南京市栖霞区特殊教育学校开展“守护童心i在茅台”关爱特殊儿童公益活动, 为孩子们送上爱心物质。



慈善证书



传递温暖与关爱



受助儿童画作



物资捐赠

2. 公益活动

- 公司积极响应省国资委号召，近百名职工参加无偿献血活动。
- 食品科技公司为地铁集团春节在岗职工提供年夜饭，让坚守一线岗位的地铁职工畅享“金陵味道”、感受“家的温暖”。
- 金陵神州宾馆前往连云港在海一方公园，开展“净滩行动·共建绿色家园”志愿行动。
- 金陵云台宾馆“云台益战队”邀请儿童福利院的大朋友小朋友们做客云台，“童”享六一。
- 淮安金陵大酒店与淮安晚报开展“小小酒店管理师”实践活动。



四、树牢文化自信

1. 非遗传承

食品科技公司参与举办“非遗文化上高铁”“紫金号”助力传承——“春和正景明踏春赏繁花”主题活动。通过“紫金号”高铁开启非遗文化的传承之旅，将中华优秀传统文化融合地方非遗美食金陵青团通过高铁进行沉浸式传播。淮安金陵大酒店推出“淮安味道”特色非遗早餐，唤醒食客味蕾。



2. 文化交流

公司积极响应国家“一带一路”战略，同“一带一路”沿线国家进行友好文化交流。2024年赴世界文化遗产法国卡尔卡松古城，参加“中国之夜”——中法美食交流活动，传递中华美食，传播文化自信。金陵状元楼大酒店定期举办汉服巡演活动，带给外国宾客中华传统服饰的震撼。





ESG关键绩效表

维度	项目	指标名称	单位	2024年
经济绩效	财务数据	营业收入	亿元	18.70
		归属于上市公司股东的净利润	万元	3325.89
		基本每股收益	元/股	0.085
		经营活动产生的现金流量净额	亿元	1.23
治理绩效	党建	党委会	次	30
		党员	人	386*
		党支部	个	26*
	股东会	召开	次	3
		审议议案	个	17
	董事会	召开	次	9
		审议议案	个	49
	董事会专门委员会	审计委员会	次	8
		提名委员会	次	4
		薪酬与考核委员会	次	2
		战略与ESG委员会	次	2
	监事会	召开	次	7
		审议议案	个	19
	投关管理	定期报告	份	4
		上网文件	份	75
		业绩说明会	次	3
		分红金额（含税）	万元	4,680.00
	反腐败	培训次数	次	31*
		培训时长	小时	50*
		参与人次	人次	1700*
		内部巡查	次	9*
环境绩效	环境管理	环保支出	万元	68
		环保培训	次	8
		培训时长	小时	40
	碳排放	参与人次	人次	900
		范围一碳排放量	tCO ₂ e	5481.32 [#]
		范围二碳排放量	tCO ₂ e	13792.52 [#]
	水资源	减少排放量	tCO ₂ e	523 [#]
		耗水量	吨	514102 [#]
	绿色酒店	“金树叶级”绿色旅游饭店	家	10*

维度	项目	指标名称	单位	2024年
社会绩效	员工招聘	总数	人	1488
		退役军人	人	34
		残障人士	人	9
		新吸纳就业	人	150
		校园招聘	人	35
		社会招聘	人	115
		员工流失率	%	9.95
		管理人员末等调整、不胜任退出率	%	5.31
		劳动合同签订率	%	100.00
	员工保障	人均带薪年假	天	8.55
		员工社保覆盖率	%	100.00
		满意度	%	97.90
		慰问困难员工	人次	63
		补助困难员工金额	万元	17.51
		中层管理人员女性员工占比	%	37.61
		高层管理人员女性员工占比	%	33.72
		工伤保险投入额	万元	55.93
		工伤保险覆盖率	%	100.00
	员工发展	培训总人次	人次	228,443
		培训总时长	小时	1,412,395
		培训覆盖率	%	100.00
		培训支出金额	万元	36.89
		新选拔任用中高层管理人员	人	53
		挂职锻炼、轮岗交流	人次	25
		管理人员竞争上岗率	%	90.6
		管培生	人	4
		金陵优才班	人	33
	安全管理	安全隐患整改率	%	100.00
		重大事故发生率	%	0.00
		重特大火灾及爆炸事件	件	0
		群体中毒事件和公共卫生突发事件	件	0
		安全生产投入金额	万元	400.96
		安全教育培训	场	302
		安全应急演练	场	131
		特种作业人员持证上岗率	%	100.00
		严重工伤率	%	0.00
		轻微工伤率	%	0.00

维度	项目	指标名称	单位	2024年
社会绩效	科研创新	研发人员	人	14
		研发投入	万元	375.1
		软件著作权	项	17
		发明专利	项	5
		商标权	项	129
	质量目标	顾客满意率	%	99.00 [#]
		顾客投诉处理率	%	100.00 [#]
		顾客投诉处理时长	小时	24内 [#]
		客户信息泄露事故	起	0 [#]
		食品安全与质量重大责任事故	起	0 [#]
	责任供应	供应商廉洁协议签署率	%	100.00
		公司采购合规率	%	100.00
		平均降本率	%	超10.00
	社会责任	纳税金额	万元	10,755.49
		公益捐赠	元	57,887.85
		乡村振兴投入	万元	24.44

注：带*数据统计口径包含股权委托管理酒店，带#数据统计口径为南京金陵饭店

指标索引

报告目录		CASS-ESG 6.0	GRI Standards
报告说明		P2.1	2-2/2-3
董事长致辞		P1.1/P1.2	/
走进金陵		P3.1/P3.2/P3.3	2-1/2-6/201-1
ESG治理	ESG治理战略	G1.1.7	2-22
	ESG治理架构与配套机制	G1.1.1/G1.1.4/G1.1.5/G1.1.6/G1.1.10	2-14/2-17
	ESG治理目标	G1.1.11	/
	ESG风险管理	G1.1.8/G1.2.1/G1.2.3/G1.2.4	/
	利益相关方沟通	G1.3.1/G1.3.2	2-16/2-29
	实质性议题分析	G1.1.9	3-1/3-2/3-3
向稳图强，夯实金陵之基	党建引领	/	/
	公司治理	/	2-9/2-10/2-12/2-13
	规范管理	G2.2.1/G2.2.2	2-27/206-1
	投关管理	/	/
	反腐倡廉	G2.1.1/G2.1.2/G2.1.3/G2.1.5/G2.1.6/G2.1.7	2-27/205-2/205-3

报告目录		CASS-ESG 6.0	GRI Standards
向新求质，激活金陵引擎	数智驱动，为经营添动能	S2.1.1/S2.1.2	/
	创新赋能，为发展增亮点	S2.1.3/S2.1.4/S2.1.6/S2.1.8/S2.1.12/S2.1.13	/
	制度护航，为创新加盾牌	S3.4.1/S3.4.2	2-27
向绿而行，守护绿水青山	应对气候变化	E1.1.1/E1.1.2/E1.1.3/E1.1.5	201-2
	深化环境管理	E2.1.1/E2.3.3	304-1/304-2
	强化能源管理	E1.1.7/E1.1.8/E3.1.5	302-4/305-1/305-2/305-5
	优化资源管理	E3.2.1/E3.2.3	303-1/303-5
	做好污染防治	E2.1.3/E3.3.4	303-2/306-1/306-2
	持续绿色经营	E3.3.2/E3.3.3	/
向合聚力，携手金陵之业	品质经营，宾至如归	S3.3.1/S3.3.2	417-1
	以客为尊，保驾护航	S3.3.3/S3.3.4/S3.3.5/S3.3.6/S3.4.3	2-27/416-2/418-1
	阳光采购，绿色供应	S3.1.1/S3.1.2/S3.1.3/S3.1.4	308-2/414-2
	携手金陵，合作共赢	/	/
向惠谋福，共筑金陵之家	以人为本，凝聚合力	S4.1.1/S4.1.3/S4.1.4/S4.1.5/S4.1.6/S4.1.7/S4.1.8/S4.1.9/S4.1.11/S4.1.12	2-7/2-19/201-3/401-1a/401-1b/401-2/401-3/405-1/406-1/408-1/409-1
	人才发展，赋能成长	S4.3.2/S4.3.3/S4.3.4/S4.3.5/S4.3.6	404-1/404-2
	压实责任，安全至上	S4.2.2/S4.2.3/S4.2.4/S4.2.5/S4.2.6	403-1/403-2/403-5/403-8/403-9
向善扬德，厚植金陵底蕴	和谐公共关系	/	203-1/207-3/413-1
	助力乡村振兴	S1.1.2	203-1/203-2
	热心公益事业	S1.2.1	203-1
	树牢文化自信	/	/
附录	未来展望	A1	/
	关键绩效表	A2	201-1/303-5/305-1/305-2/305-5/401-1a/401-1b/404-1/405-1
	指标索引	A3	/
	反馈意见表	A6	/

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您关注金陵饭店2024年ESG报告。为了持续提升我们的ESG工作质量，更好地满足各方期望，特制定此意见反馈表，诚邀您分享宝贵意见。

1.您的身份：

- ☐ 客户
- ☐ 员工
- ☐ 供应商
- ☐ 社区居民
- ☐ 合作伙伴
- ☐ 社交媒体
- ☐ 股东或投资者
- ☐ 政府或监管部门
- ☐ 同行企业或行业协会

2.报告总体评价：

- ☐ 非常好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 很差

3.报告内容可读性：

- ☐ 非常好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 很差

4.报告信息质量：

- ☐ 非常好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 很差

5.报告设计排版：

- ☐ 非常好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 很差

6.您对本报告及金陵饭店ESG工作的意见建议：