



首旅集团 2021 年度社会责任报告



目录

CONTENTS

抗疫保障方面

社会公益方面

安全生产方面

环境保护与节能减排方面

员工权益保障方面

重大服务保障方面

企业形象方面

维护稳定方面

首旅集团 2021 年度社会责任报告

2021 年是“十四五”开局之年，是北京首都旅游集团有限责任公司（以下简称“首旅集团”或“集团”）上下贯彻新规划，构建新格局，迈向新阶段的一年。面对错综复杂的外部形势，转型发展的多重挑战，新冠疫情的严重冲击，一年来，在北京市委市政府、市国资委和集团党委的坚强领导下，首旅集团坚决落实“狠抓运营、固本强基、降本增效、防控风险”四大核心任务，全面打造精彩生活方式服务商。为规范首旅集团社会责任管理工作，促进集团履行政治责任、经济责任和社会责任，践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大发展理念，首旅集团在聚焦自身经济利益的同时，充分关注包括国家和社会、环境、职工、债权人、客户、消费者及社区在内的利益相关者的共同利益，以促进社会经济的可持续发展。现发布首旅集团 2021 年度社会责任报告如下：

首旅集团
BEIJING TOURISM GROUP



2021年,在疫情防控常态化形势下,首旅集团坚决贯彻市委市政府、行业主管部门及属地相关部门的各项要求和防控措施,切实履行主体责任,严格落实“外防输入、内防反弹”的工作部署,在防疫措施、服务保障、保供稳价等方面开展了大量工作,并取得切实成效。

一是落实防疫要求、细化防疫措施。在集团内部积极引导员工正确认识并严格落实各项防控要求,有序做好员工核酸监测和疫苗接种,引导员工在京过年,非必要不出京。重点地区如部分涉疫区域,各企业均仔细排查风险点位和风险人员,并严格按照属地、疾控等相关部门要求,将密接、次密接人员应转尽转、应隔尽隔,对高风险人员严格执行居家隔离和健康监测,并严格按照要求进行统计上报,做到第一时间管控落位,坚决阻断疫情传播。重点场所如酒店、餐饮、商场等面容经营场所,严格执行各出入口24小时查验行程码、健康码和测温,杜绝“假扫码”现象。重点环节如进口非冷链货品防控,坚持人、物、环境同防,严格落实静置存放时间期限,做到专区存放、专人管理,内外包装同消同检。

二是做好服务保障、彰显国企担当。首旅集团毅然扛起首都国企责任,调集优质资源,全力参与到疫情防控工作中去。王府井集团在纪念建党100周年《伟大征程》大型演出活动中,为阅兵村提供生活用品保障;首旅酒店集团累计744家酒店被征用作为医护、隔离人员、留观和返乡宾客提供住宿隔离场所;首汽集团承接并圆满完成援冀核酸检测医疗队赴邢台交通服务保障任务,历时6小时行驶420公里将20名援冀核酸检测医疗队员安全送达邢台南宫。首汽租赁沈阳分公司元旦期间全力支援沈阳疫情防控工作,近20个小时连续奋战,服务检测站点110个,车辆往返350趟,运送检测样本超12万份、医疗垃圾1000多袋。根据进京转陕分流国际航班任务部署,经西安市疫情防控指挥部研究,由首旅置业集团西安建国饭店负责提供留观人员14天在酒店的住宿、餐饮等服务,2021年接待入境航班共计11批次,接待人数2317人。首旅集团及所属各企业号召广大干部员工,积极有序参加社区疫情防控志愿服务,落实党员干部社区报到,参与社区组织的核酸检测答疑、督导、社区消杀等志愿工作。

三是坚持保供稳价,坚定抗疫信心。首旅集团抓好餐饮及商业的稳价保供工作,更好发挥特殊关键时期国有企业在畅通循环方面的保障作用。王府井集团各门店严格控制民需商品价格,特别是蔬菜、肉、蛋、粮油等商品价格不上涨,保证供应充足,旗下百货大楼、长安商场、双安商场三个超市全年在商品质量及价格方面做到顾客零投诉。北京展览馆集团坚持营业,原价销售,烘焙业态应对疫情推出免运费无接触配送到家业务。东来顺集团积极组织好保障民生需求的冷链食品及各类堂食、外卖食品供应,发挥肉类产品供应链优势,确保各零售、销售渠道及时补充货源,快速投放市场。全聚德集团坚持做好外摆业务,积极开展社群营销和外卖服务,推出小份菜、店庆套餐、必吃榜套餐等,同时在原材料价格和人工成本不断上涨的情况下,统一线上、线下菜品价格,顶住压力不涨价,旗下仿膳食品公司全力保障各大商超和门店面食类民生产品供应充足、价格稳定。



社会公益方面

首旅集团积极履行社会公益方面的责任和义务,充分发挥国有企业示范作用。



一是坚决完成乡村振兴年度任务。在集团党委的领导下,编写完成《助力全面推进乡村振兴工作实施方案及工作计划》,首旅置业、首旅酒店、王府井集团和景区公司,分别与金海湖镇 4 个村庄签订《助力农村集体经济薄弱村增收合作协议》,计划通过产业联动、项目联建、消费增收等形式,确保完成集体经济年收入不低于 10 万元的工作目标。

二是持续巩固帮扶工作成果。2021 年,集团各企业共采购扶贫产品 2,934 万元;“爱心北京”消费扶贫平台,实际完成订单总金额 3,240 万元。集团各企业在青海、内蒙古、河北等地,共招收带动当地就业人员 923 人;持续保持乌兰察布、大岭沟村对口支援项目原有脱贫成果。同时,积极落实中央、市委、市国资委选派驻村第一书记的要求,精心谋划、认真选拔,在 2020 年派出两名第一书记的基础上,2021 年 12 月,再次向平谷区派出 4 名驻村第一书记,协助各村做好建强村党组织、推进强村富民、提升治理水平和为民办事服务等工作。落实市委组织部要求,做好与房山区霞云岭乡堂上村的红色村对接帮扶工作,康辉旅游集团、首旅集团党校多次到村进行现场调研,提出搭建红色旅游线路、开展现场爱国主义教学等工作思路,并逐步推进落实。

三是助力密云水库生态保护。9 月 1 日,在习近平总书记给建设和守护密云水库的乡亲们回信一周年之际,按照市国资委统一部署,积极参与北京密云水库保护公益基金会的组建,首旅集团作为理事单位,捐赠 500 万元,支持密云水库流域范围内的生态修复及保护的公益项目,为保护首都的生态屏障,建设美丽北京贡献力量。

四是积极落实垃圾分类“桶前值守”工作,集团职工“桶前值守”比例为 97.76%,党员“桶前值守”比例为 100%;落实市国资委《关于在市管企业中开展生活垃圾分类示范创建工作的通知》要求,做好示范创建工作,集团公司总部及所属各二级企业均按时完成了创建工作。

五是开展“共产党员献爱心”活动,2021 年,集团共有 6,954 名党员、855 名入党积极分子、9,283 名群众进行了捐款,捐款金额为 68.64 万元。

六是集团团委结合重大服务保障任务,建立志愿服务队伍,集团各所属企业团组织号召团员青年结合“团员回社区报到”工作,在“学雷锋日”、“五四”等节点,积极开展“清洁空气、节水护水、垃圾分类、文明出行、背街小巷整治”等青年志愿服务行动;同时,团委充分发挥共青团组织优势,大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,推广礼让斑马线的文明风尚,以首汽集团团委为工作示范点,向大家宣传要养成文明交通习惯,以安全有序道路交通环境迎接 2022 年北京冬奥会和冬残奥会。



安全

生产方面



2021年,首旅集团牢固树立安全发展理念,强化底线思维红线意识,以习近平安全生产重要论述为依据,有效实施安全生产三年行动方案,积极推进安全监督管理体系的建设,持续开展风险防范和预警,切实做好隐患排查治理,全面落实安全主题责任,推动企业安全发展。在新冠疫情常

态化的大背景下,安保工作坚持抗疫情、保经营的初衷,扎实开展疫情防范和安管理工作。年初召开安全稳定暨接诉即办工作会,对全年的工作目标和管责任予以明确,并要求各企业将安全责任层层分解,逐级签订责任书或承诺书,做到目标明确,责任到人,确保“横到边、纵到底”的责

任全覆盖;以应急管理局综合考核为抓手,结合安全生产标准化管理目标,全力开展隐患排查治理工作,并推动企业完善机构设置、制度建设、管理办法、重点工程、风险预防、隐患治理等安管理工作;充分利用“安全生产月”“119消防安全宣传日”“415国家安全宣传日”等时点,开展安全生产宣传、

应急演练活动;以安全监督管理智能系统为抓手,智能分析企业的管理短板,有的放矢的提升企业应对风险的能力,将安全监管从处置转向预防,从被动转向主动。通过这些安全管理工作的开展,维护了集团经营的安全和稳定。
2021年是建党百年的喜庆之年,是政治年,首旅集团扛起政治

责任,守好安全底线,安全生产工作整体形势平稳有序,没有发生较大、责任性安全生产事故、火灾事故、交通事故、刑事案件、治安事件,圆满完成中国共产党成立100周年庆祝大会、国家“十三五”科技创新成就展、全国“两会”等重大政治活动安全保障任务,完成了预期的安全生产工作目标。

环境
保护与节能减排方面



2021年度,首旅集团推进能源体系建设,持续开展环境保护与节能减排工作。主要通过淘汰及更新老旧车辆、更新及改造老旧高耗能设备、更新餐饮后厨油烟净化系统、监督能源消耗情况、重点项目加强环境保护措施以及景区大力推进绿化工作等方式来实现环境保护与节能减排。

在老旧车辆淘汰、更新方面,首汽集团运营车辆共计36,776辆,其中新能源汽车11,514辆,占总车数的31.31%;淘汰老旧车226辆,更新新能源汽车1,815辆,为在用车加装尾气监测设备共计217辆。

在老旧高耗能设备更新、改造方面,2021年首旅酒店多措并举,积极推进耗能设备自动化管控系统,

加快淘汰高耗能设备,大幅提升设备节能降耗能力,节能降耗成效显著。一是对老旧、高耗能设备更新改造,完

不利影响,首旅酒店积极应对,采用减少电梯使用数量,控制空调机组出水温度降低机组耗电,封闭部分不开放楼层空调,照明系统等有效措施,大幅降低了各类能耗费用。在餐饮后厨油烟净化系统更新方面,北京饭店公司对店内不符合北京餐饮业大气污染物地方标准的厨房油烟净化器进行了更新,安装了24台厨房油烟净化器。经更新改造后,油烟排放浓度得到有效控制,油烟、颗粒物、非甲烷总烃排放浓度达到新规排放标准。

在监督能源消耗方面,2021年首旅置业开展了能源统计核查和设备调研工作,核对能源统计依据,实地了解节能工作开展情况。对能源统计中出现的错误进行纠正,对统计的误区和困惑进行培训交流,增进了对企业的了解,提高了能源统计管理水平。固定资产投资改造审批中严格节能低碳审核,积极推广节能环保产品,对于大型改造项目,从方案论证阶段就参与其中,将节能低碳作为一项审批要点,2021年已有多个项目在审批阶段针对节能降耗方面进行了方案调整。

在重点项目实施环境保护措施方面,首旅集团投资的北京环球度假区及相关项目均高度重视环境保护工作。一是实现数字化能源管理,2021年初,北京环球度假区启动了园区能效管理综合平台项目,建立园区能源资产数据库,并在9月正式开始运行,实现了园区能耗数据的实时采集、集中存储、能源分析;成立了公司能源管理委员会,制定和完善项目能源管理制度和流程。二是2021年5月,北京环球度假区获得能源

环境设计先锋(LEED)金级认证,成为全球首个获此认证的主题公园。三是2021年6月30日,市发改委、市统计局下发了2021年北京市重点用能单位名单,“北京国际度假区有限公司”以法人单位为主体,通过市发改委网站,完成2020及2021年度的能源利用状况和能源管理负责人报备。四是2021年12月,完成北京市重点用能单位“节能官”培训并获得认证。五是制定2022年能源预测基准及能源优化战略,持续发挥能效管理综合平台作用,在照明、空调等多个运行模式上进行了优化,持续监控节能减排效率,并针对“十四五”能源战略及规划,开始实施分布式光伏、能源交易等试点工作。

在景区绿化工作方面,首旅集团始终把绿化环境与促进旅游事业发展紧密结合,秉承“绿水青山就是金山银山”的发展理念,全力支持首都的绿化事业。其中,北京野生动物园地处万亩人造林,近年不断加大绿化资金投入,2021年完成黑熊自驾区、东北虎展区景观提升,小火车等候区、水禽湖北岸、大巴停车排队处绿化工程,猛兽体验区花海种植,非洲草食展区景观营造。全年种植乔木3,041棵、灌木31,000株、早园竹50,000株、地被花卉30,300棵、鲜花86,000株,涂白8,900株,修剪树木11,700棵,荒地改造草坪30,000平米,全年累计投入绿化资金达605万元。北京野生动物园被命名“大兴区互联网+全民义务植树”基地,2021年开展社会义务植树护树活动9场次,为参加植树的108组家庭申请了“首都全民义务植树尽责证书”。

成南山公司排污系统升级改造,更换高耗能变压器、高耗能水泵。二是面对疫情对酒店行业造成的收入大幅下降的



员工权益保障方面



首旅集团积极贯彻实施人力资源政策,出台一系列制度促进就业,保护员工合法权益,推动各类人才队伍发展,维护企业和社会稳定。

在员工管理方面,一是编制了《北京首都旅游集团有限责任公司一线员工激励约束指导意见》,通过建立健全一线员工激励约束机制,推行全员绩效管理,丰富激励方式,保障收入水平,拓宽职业发展通道,提高职业荣誉感,为首旅集团打造精彩生活方式服务商提供重要人才支撑保障。二是落实国企改革三年行动实施方案要求,编制了《首旅集团关于进一步深化劳动用工、收入分配改革的实施方案》,通过健全首旅集团所属企业市场化劳动用工、收入分配机制,真正实现企业职工能进能出、管理人员能上能下、收入能增能减,切实增强企业活力,提高效率,提升国有企业核心竞争力。三是出台《北

京首都旅游集团有限责任公司(总部)劳动合同管理办法》,明确了企业和相关人员的责任权利和义务。同时要求所属企业依法依规地为职工签订劳动合同。四是出台《北京首都旅游集团有限责任公司(总部)人员调配管理办法》,使集团总部人员调配工作更加科学化、规范化、制度化。五是出台《北京首都旅游集团有限责任公司(总部)员工绩效考核及薪酬管理办法》,逐层分解和传递集团战略目标,客观公正评价集团公司员工的绩效与价值贡献,建立与市场薪酬水平、个人职业能力和专业技术水平、绩效考核结果相匹配的员工薪酬管理体系,充分发挥薪酬的激励作用,吸引、稳定高素质管理人才和专业人才。六是集团各级企业人员办理人才引进相关工作,包括工作居住证、夫妻分居落户、大学生落户等以及外派后勤人员相关工作。

在员工福利方面,一是完成2021年度补充医疗保险服务商评选工作,并签订补充医疗保险合同,完成2020年度集团员工补充医疗报销理赔工作。二是做好集团搬迁土桥后员工餐等相关福利保障工作。三是加强“企业年金”管理,完善企业年金管理相关制度,并与受托人续签《北京首都旅游集团有限责任公司企业年金计划受托管理合同》,《北京首都旅游集团有限责任公司企业年金计划受托管理合同投资管理补充条款》,完成了年金系统上线和集团企业年金投资管理人增选工作,提高年金收益,确保投资基金的安全性、收益性和流动性。四是高度重视员工在疫情防控常态化下的工作防护和身体健康,除按规定发放防疫物品外,关注职工群体的提高安全保障能力和职业健康意识,开展职业健康“微课堂”、疫

情防控“公益讲座”、应急救援“公开课”、安全演练等活动近50场,积极组织推进新冠疫苗统接种工作。

在员工专业技能建设方面,一是对集团所属在京企业员工开展了职业技能等级认定工作,涉及13个工种3个职业等级722名员工,确保企业和员工在做好培训和技能提升的同时,充分利用国家政策红利,起到保就业、稳就业的作用。二是充分发挥技能大师在高技能人才培养、技艺传承培训、技术技能革新、技能推广交流等方面的引领作用,积极参加北京市技能大师工作室建设项目申报工作,集团所属民族饭店赵会连领办的中式面点师工作室取得北京市技能大师工作室资格,并获得10万元项目经费补助。三是根据集团公司星级匠人考核办法,完成对集团所属企业星级匠人2020年度考核与技能津贴

兑现。四是按照集团专业人才培养工作要求,开办主题为“北京环球主题公园项目产业协同效应高级研修班”,组织专业技术人员培训以及开展正高级职称评审推荐,推动专业技术人员知识更新与转化。五是加强大学生招聘及培养,2021年共招聘398名应届毕业生,其中大专235人、本科143人、硕士研究生20人,充分调动集团“内生优势”和“叠加效应”,采用混合式教学方法优化大学生培训模式,同时制定后备人才培养计划,根据个人特点实施个性化培养方式,定期回顾培养成果。

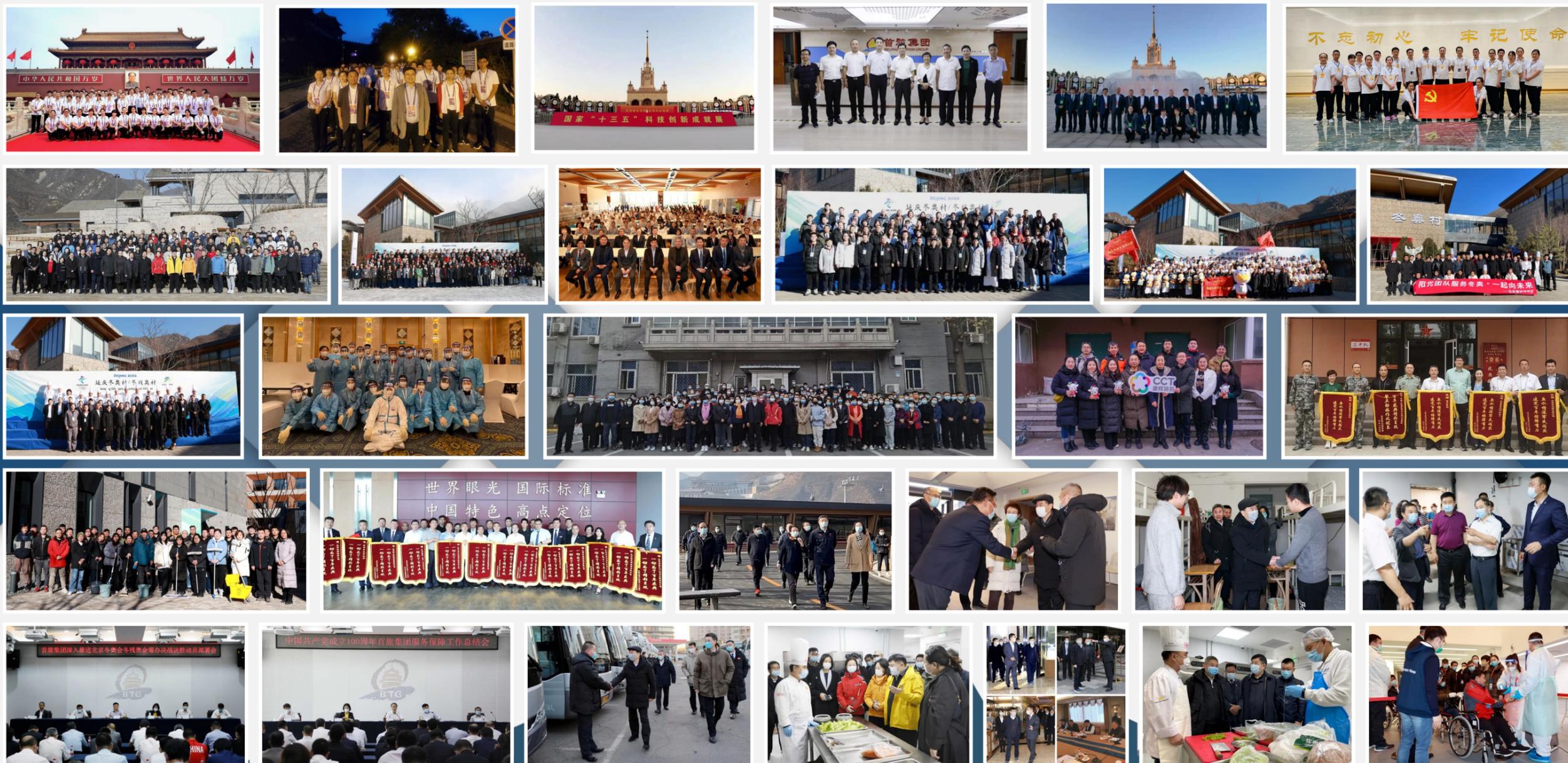
在职工帮扶济困方面,2021年首旅集团通过温暖基金、专项救助金等帮扶困难职工600余人,涉及金额近180万元。为集团在职职工提供除医保、商业保险以外的互助保险,理赔1,735人次、279万余元,有效解决了广大职工的后顾之忧。



重大服务保障方面

2021年,首旅集团积极承担首都“四个服务”职责任务,主动地、高质量地投身到首都“四个中心”建设工作中,组织协调集团相关企业圆满完成了全国“两会”、北京国际电影节、庆祝中国共产党成立100周年系列活动、第二届中国国际服务贸易交易会、“十三五”成就展、第二十四届中国北京国际科技产业博览会、中央全会、冬奥测试赛等服务保障任务,得到各界与会嘉宾和组委会的充分肯定和高度评价。同时,集团全力筹备保障2022年北京冬奥会和冬残奥会,圆满完成阶段任务。

在历次的重大服务保障任务中,首旅集团都高度重视,周密部署,服从管理、听从指挥、步调一致、团结一心,坚持以高度的政治责任感、使命感,积极践行“中国服务”理念,坚持始终如一的高标准服务,实现了重大服务保障任务“精益求精,万万无一失”。





2021年,首旅集团持续密切关注社会评价,认真贯彻落实舆情管理工作。

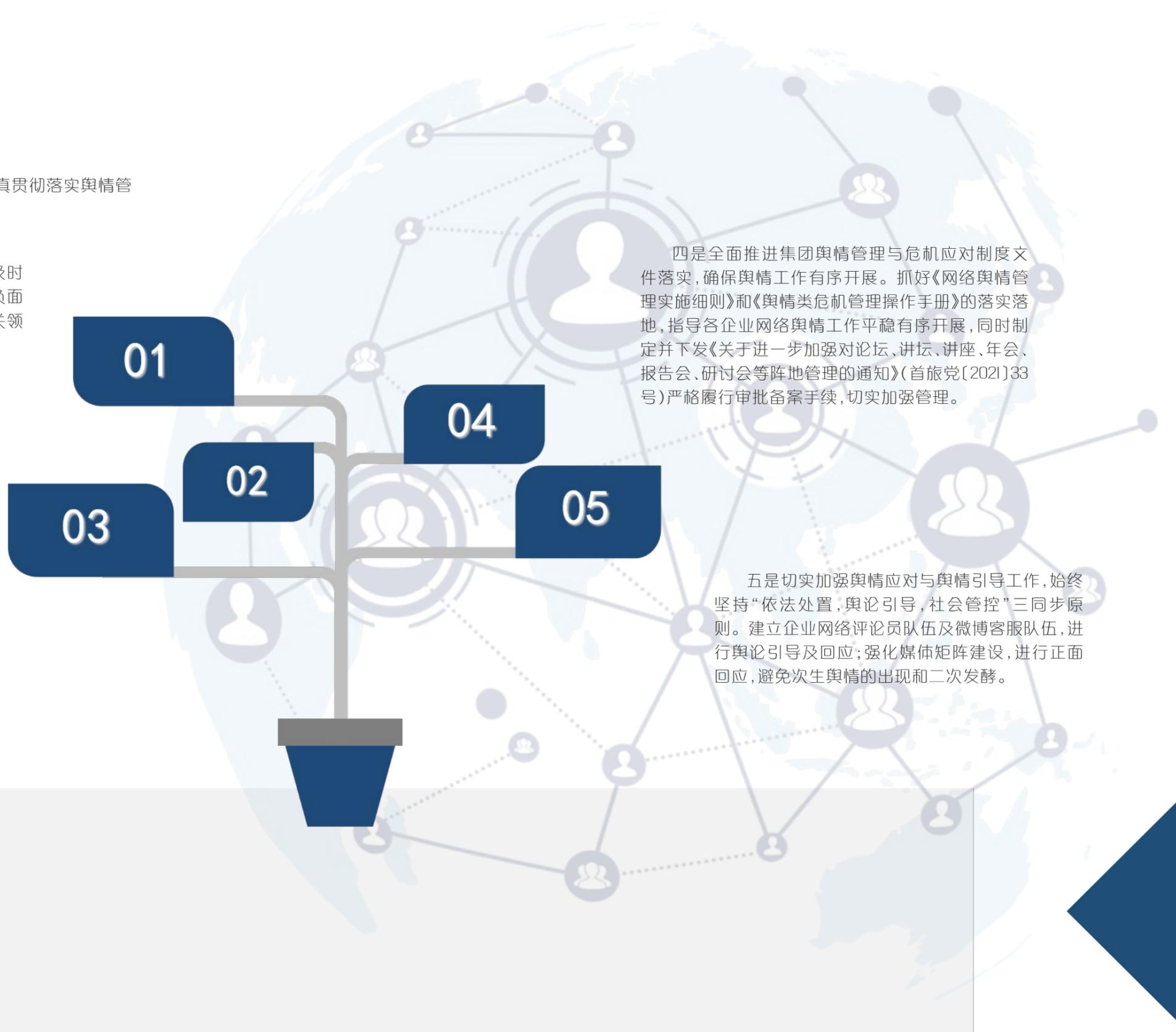
一是建立健全信息发布和舆论引导体系,及时准确回应媒体和网民关切,纾解顾客、员工的负面情绪,将意识形态工作做到实处,避免发生相关领域负面舆情。

二是继续强化集团与各企业间的联系,加强各企业舆情应对能力。持续落实7*24小时舆情监控机制及舆情日报机制,进一步强化重点负面舆情分析研判,第一时间与涉事企业进行沟通联系,结合实际提出处置建议或指导意见。

三是持续夯实各企业舆情预警机制,提升舆情事前管理水平。时刻关注各企业动态与舆情走向,一旦发现苗头即刻进行负面预警,同时进行舆情研判,提出处置建议,最大限度避免负面舆情发生、发酵。

四是全面推进集团舆情管理与危机应对制度文件落实,确保舆情工作有序开展。抓好《网络舆情管理实施细则》和《舆情类危机管理操作手册》的落实落地,指导各企业网络舆情工作平稳有序开展,同时制定并下发《关于进一步加强论坛、讲坛、讲座、年会、报告会、研讨会等阵地管理的通知》(首旅党[2021]33号)严格履行审批备案手续,切实加强管理。

五是切实加强舆情应对与舆情引导工作,始终坚持“依法处置,舆论引导,社会管控”三同步原则。建立企业网络评论员队伍及微博客服队伍,进行舆论引导及回应;强化媒体矩阵建设,进行正面回应,避免次生舆情的出现和二次发酵。





2021年在疫情防控常态化的形势下,首旅集团对信访维稳等工作高度重视,各项基础业务更加规范有效;各企业加大了风险防范的工作力度,有效地避免了因疫情产生的新问题、新矛盾;各级信访维稳人员的化解能力和稳控能力都有进一步的提升。

一是逐级落实稳定责任。以全面从严治党(党建)动态考核为平台,将信访维稳作为专项考核纳入其中,制订了维稳工作的7项考核要点,加强了日常考核与经常性督导,形成了良性的运行机制。将信访维稳工作纳入重要议事日程、中心组集中学习计划,定期研究、交流和总结维稳工作,针对重点矛盾研究部署应急预案。

二是认真贯彻落实矛盾纠纷排查调处有关要求。在抓好常态化疫情防控的同时,做好建党100周年、全国两会、“十三五”成就展系列活动等重要时间节点的信访维稳工作。结合工作实际组织召开信访维稳会商会,围绕敏感时期的重点苗头和重点人、重点事进行会商研判,提前做好疏导管理和稳控。全年完成了社会矛盾纠纷排查、冬奥会期间专项排查等4次矛盾纠纷排查工作,并接受了市国资委信访维稳工作督查组检查。

三是健全接诉即办工作机制,提升工作效能。完善了《首旅集团接诉即办工作管理办法》、《首旅集团接诉即办工作指引》、《首旅集团接诉即办工作考核评价办法》和《首旅集团接诉即办工作回访细则》等制度。集团接诉即办分中心5名工作人员365天24小时连续稳定坚守工作岗位,合理分工、通力协作,形成综合统筹、制度建立、数据分析、培训学习、宣传推广相结合的“五位一体”的工作模式。分中心逐月对月考评情况深入分析,对所属企业影响成绩的工单跟踪督办整改,形成了符合集团工作要求的工作流程,并完成了全层级的培训工作。

四是强化信访维稳及“接诉即办”工作基础业务规范化。制定并执行《首旅集团党委2021年信访维稳暨“接诉即办”工作要点》,举办了信访维稳暨接诉即办工作培训会,提高了信访维稳干部的思想认识,丰富了理论知识,掌握了各项业务要领,有助于建立“大维稳”的工作思路和工作格局。



以上内容是对首旅集团2021年度履行社会责任具体情况的报告。首旅集团认真履行首都国企社会责任,较高质量的完成了上级部署的年度工作,坚持将履行社会责任与承担政治责任、经济责任相结合,正确理解和把握企业社会责任的内涵、落实机制、重点内容和实践方式,完善履行社会责任的制度保障工作,并提升集团履行社会责任工作的能力,将社会责任理念融入党的建设、战略规划、重大决策、生产经营和企业文化,形成履行社会责任的企业经营理念和价值观。

北京首都旅游集团有限责任公司
2022年6月