



首旅集团
2020 年度社会责任报告



首旅集团 2020 年度社会责任报告

2020 年是见证历史的一年，既是中国全面建成小康社会和“十三五”收官之年，也是“十四五”规划开局之年，还是受全球新冠肺炎疫情冲击之下的大考之年。这些重大事件都对企业履行社会责任提出了新的要求，对企业的透明运营、责任沟通提出了新的挑战。为规范北京首都旅游集团有限责任公司（以下简称集团或首旅集团）社会责任管理工作，促进首旅集团履行政治责任、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。现发布北京首都旅游集团有限责任公司 2020 年度社会责任报告如下：

目录 CONTENTS

抗疫保障方面

脱贫攻坚方面

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



抗疫保障方面



首旅集团认真落实主体责任,扎实做好疫情防控和复工复产各项工作。第一时间成立集团防控工作领导小组及工作专班,加强调度指挥,统一带领各工作专班高效运行,围绕“六稳”“六保”任务,在防控措施制定、复工复产、物资调配、检查督导、市场保供、政策落地等方面开展了大量工作,并取得切实成效。



一是坚持营业,保证市场供应。疫情期间首旅集团狠抓防控,商场、酒店、餐饮始终保持营业状态。

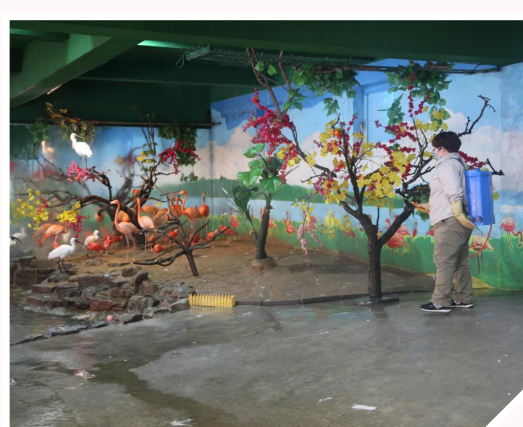
二是积极为各级各地政府提供防疫服务。首旅集团服务保障新国展集散点工作领导小组联络、协调、传达各项工作事宜,配合好新国展集散点指挥部、市国资委、市文旅局、市交通委等部门做好集散点分流转运和疫情防控工作,协调各相关企业完成好集散点分流任务交通、酒店住宿、人员接待、防疫、核酸检测等相关服务保障工作。北京饭店、北京国际饭店和全聚德集团派出骨干厨师进驻军都大酒店,服务北京援鄂医疗队任务;全聚德集团服务小汤山医院医护人员;首旅酒店在全国为防疫提供住宿服务;首汽集团为各地提供安全出行基础保障,特别是在武汉疫情最严重时期,组建车队为抗疫服务;首都航空开通空中绿色通道;首旅置业、首旅酒店、首汽集团圆满完成新国展集散点和赴鄂医疗队返京的客运交通、酒店住宿、志愿者轮休、用餐等相关服务保障工作;集团及所属企业派出党员干部下沉到朝阳区和丰台区参与防控工作。



抗疫保障方面



三是促进劳动关系和谐稳定。为做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作,首旅集团第一时间编制了《关于落实疫情防控期间劳动关系管理有关文件精神指导意见》,指导企业妥善处理疫情防控期间劳动关系问题,维护职工合法权益。后续根据北京市相关政策,下发《关于落实疫情防控期间稳定劳动关系支持企业复工复产有关文件的指导意见》,提示企业用好用足疫情防控期间政策资源支持,积极办理社保免征、缓缴;医保减征、缓缴等手续,做好复工复产工作;下发《关于转发助力企业复工复产三项补贴政策的通知》(首旅人[2020] 75号),对市人社系统一次性培训补贴、以训稳岗补贴和临时性岗位补贴三项补贴政策的适用范围、申领条件和流程进行了宣贯和解读,确保企业及时准确对接补贴政策。四是落实国家各项政策。为符合政策的中小微企业减免租金,并减免驾驶员承包金。依规、依纪、依法维护企业合法权益。



脱贫攻坚方面

首旅集团坚决完成脱贫攻坚战各项任务。截至 2020 年底,集团消费扶贫总金额为 3654.61 万元,

双创中心消费 1000.62 万元,集采平台 2597.88 万元;办理扶贫卡累计 11361 张,累计个人消费 113.88 万元。

所属各级企业在青海、张家口、保定、承德、内蒙古等地共招收带动当地就业人员 2085 人,建档立卡贫困户 47 人,通过产业辐射带动就业 21 人。

玉树、乌兰察布、大岭沟村的对口支援项目持续推进,取得一定成效,巩固了带贫效果。

首采运通参与运营的“爱心北京”消费扶贫平台,订单总量达到 48363 份,累计下单企业 108 家,订单总金额 4440.9 万元。

首旅慧科通过创新公司运营,以数字化驱动的方式,采取全程冷链与京东平台用户合作,采购内蒙古乌兰察布羊肉超过 400 吨,实现销售额 4097 万元,带动征收活羊 3 万只,为当地超百户牧民家庭带来了实打实的增量收益。同时推动东来顺羊肉基地增加招聘当地员工 40 余名,促进了当地就业,进一步带动了当地经济发展。

安全生产方面

2020 年,首旅集团全面深入贯彻习近平总书记关于安全生产系列讲话精神和党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,全面落实市委市政府、市国资委、市应急局等关于安全生产工作重点,牢固树立安全发展理念,强化底线思维红线意识,深化源头治理、系统治理和综合治理,完善和落实风险防控和隐患治理的责任体系,积极落实企业安全主体责任。2020 年面临新冠肺炎疫情带来的冲击,集团经营状况受到很大冲击,但安保工作坚持“抗疫情、保经营”初衷,扎实开展疫情



防范和安管理工作,年初召开安全稳定工作会,对全年的工作目标和管理责任予以明确,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;持续加强对环球影城建设工地的监管;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;制定安全保障专项整治三年行动方案,以此推动企业机构设置、制度建设、管理办法、重点工程、风险预防、隐患治理的主体责任落地;以“安全生产月”、“119 消防安全宣传日”、“415 国家安全宣传日”等时点为契机,开展一系列贴近实际、贴近生活、贴近一线职工的安全生产宣传、演练活动;着力打造安全监督管理智能系统,从而把安全监管从处置转向预防,从被动转向主动,从单纯监管转向监管和服务并举等内容。



通过这些安全管理工作的开展,全面落实了安全主体责任,维护了集团经营过程的安全和稳定,2020 年,首旅集团没有发生责任性或具有重大影响的安全生产事故、火灾事故、交通事故、死亡事故,整体状况安全稳定,达到了安全管理目标。

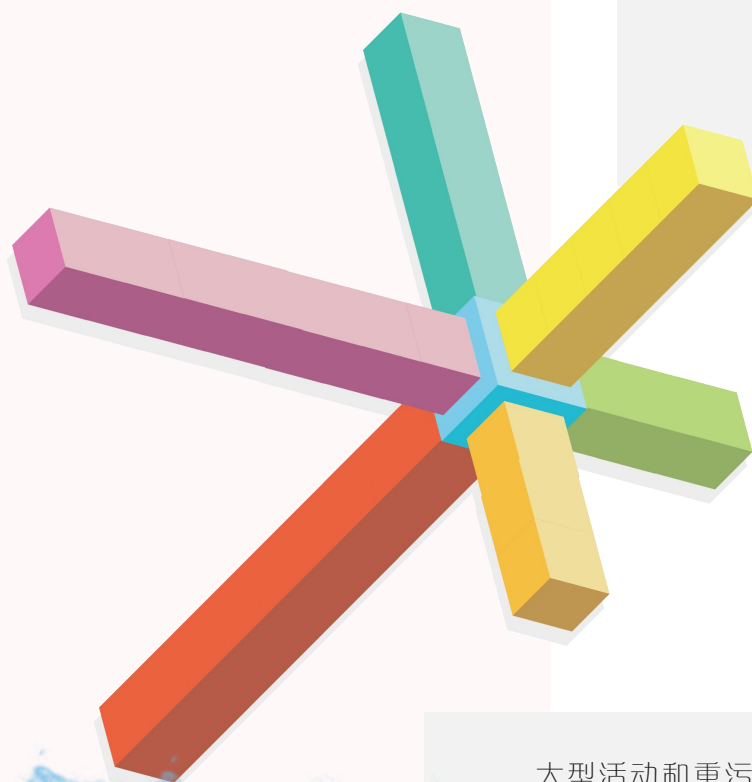
环境保护与节能减排方面



老旧车辆淘汰、更新情况：2020 年，首汽集团经营用车车队对于老旧和排放不达标的车辆共淘汰近 259 辆，更新新能源汽车 86 辆，新能源汽车占比达到 38.3%。

餐饮后厨油烟净化系统改造情况：首旅集团严格按照北京市新出台的《餐饮业大气污染物排放标准》等规定的要求，积极推进所属餐饮、酒店企业对后厨油烟净化系统进行改造，并于 2020 年基本完成改造计划。

2020 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经营车辆、餐饮后厨油烟净化系统改造、配合各委办局应对大型活动和重污染天气、重点工程项目加强环境保护措施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。具体情况如下：



大型活动和重污染天气情况：每逢重大活动和大气污染预警，首旅集团都严格按照市国资委、经信委等各部门的要求，相关企业依法依规停产限产、部分运营车辆停驶、车辆烤漆房停止作业、施工工地停工、工地扬尘加强整治、垃圾停止清运等，严格遵守相关环保、大气污染防治法规的规定。2020 年全年，全集团未发生违规生产、排放被查处事件。

重点工程项目实施环境保护措施情况：首旅集团所属企业首寰公司投资的环球度假区及相关项目均高度重视环境保护工作。一是各项目、标段成立环境健康安全(EHS)委员会，定期研究解决 EHS 重大问题，每年根据法规、政策变化修订内部文件。二是强化各项环保管控措施，确保项目环保合规。做好四平方公里度假区各标段场区以及区域的环境保护工作，重点关注施工扬尘治理、非道路移动机械尾气环保检测、室外喷漆、刷漆、焊接的控制以及食堂油烟净化等大气污染防治环保行为。明确将噪声污染控制作为环保常规控制点，水污染控制和固废污染控制纳入环保创新点，扬尘污染控制作为施工现场环保重要控制点。持续开展独立环境检查工作，发现的问题采取现场解决、下达工作联系单及整改通知书等方式要求施工单位进行整改并回复整改结果。三是严格落实各项制度规定，打造“花园式”绿色工地。施工工地周边 100% 围挡，施工现场地面 100% 硬化，物料堆放 100% 覆盖，土方开挖 100% 湿法作业，渣土车辆 100% 密闭运输，出入车辆 100% 冲洗。设置污水处理系统，将生活污水净化再利用，实现现场生活污水近零排放。现场沿施工道路外侧布置排水明沟，遇道路时，在路面下穿过，经过二次沉淀池后，流入雨水收集池，雨水收集后用于降尘。要求施工单位必须对一般生活垃圾和餐厨垃圾进行分类管理。渣土、混凝土块、废钢筋等建筑垃圾，交给有资质的单位进行转运和消纳，进入社会循环体系再利用。

景区绿化工作开展情况：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。首旅集团常年支持政府有关部门的植树绿化工作，绿化工作得到了相关部门的充分肯定。其中，北京绿野晴川动物园有限公司地处万亩人造林，近年不断加大绿化资金投入，2020 年完成自驾区景观提升绿化、前湖湖心岛、水禽湖北岸、大巴停车场绿化工程、猛兽体验区黑熊花海种植、非洲草食展区景观营造。全年种植乔木 3041 棵，灌木 31000 株，地被花卉 30300 棵，鲜花 86000 株，树市涂白 8900 株，修剪树市 11700 棵。

员工权益保障方面



首旅集团贯彻实施人力资源政策,保护员工依法享有劳动权利和履行劳动义务,积极促进就业,维护企业发展和社会稳定。

1

签订劳动合同情况:集团严格按照《劳动合同法》要求,指导企业依法合规地为职工签订劳动合同。

2

保障一线员工收入水平情况:为适应集团转型发展需要,加强企业薪酬福利分配制度建设,规范分配管理程序,集团制定了《关于保障一线员工收入水平的指导意见》(首旅发[2016]103号)。2020年,继续要

求各企业加强研究,解决好职工最关心、最直接、最现实的利益问题,充分发挥薪酬福利对员工的激励保障作用,为构建和谐劳动关系、保持企业可持续发展奠定基础;激发重点群体活力,收入分配继续向一线

职工、高技能人才、关键岗位和骨干员工倾斜,建立与绩效、职业发展紧密结合的薪酬激励机制,进一步完善福利、强化培训、关注员工身心健康,加强一线员工激励机制系统化建设。

3

工资决定机制改革情况:根据市国资委对市属国企工资总额管理意见,集团形成了《关于做好2021年企业工资总额预算编制工作的通知》(首旅

人[2020]174号)。文件中明确,要优化企业内部薪酬分配结构,引导工资总额增量向一线职工、高技能人才、关键岗位和骨干员工倾斜;企业工资总额

下降的,应当优先保障一线职工和低收入职工工资水平不下降;进一步优化各层级之间薪酬水平的合理分配,做好2021年员工的薪酬发放安排。

4

技能人才队伍建设情况:一是培训补贴申领。为深入贯彻落实《国务院办公厅关于印发职业技能提升行动方案(2019-2021年)的通知》精神,北京市制定了职业技能提升行动实施方案,多措并举推进职业技能提升行动。各用人单位对技能职工进行岗前培训、岗位培训后可获得补贴。2020年首旅集团按照市人社局及市国资委要求,部署所属企业岗前及岗位培训补贴申报工作,并在疫情期间积极关注政策变化,在市人社局关于线上培训和针对中小微企业培训补贴文件颁布后,立即进行政策解读并下发工作通知,确保了企业在疫情期间享受到相应的培训补贴政策。在做好培训工作的同

时,很好地起到了企业职工保就业、稳就业的作用。二是星级匠人年度考核。集团于2018年3月出台了《北京首都旅游集团有限责任公司技能人才奖励激励工作实施办法》,建立首旅集团技能人才“星级匠人”认证体系,设立“首旅集团首席技师”、“首旅集团终身五星匠人”、首旅集团“五星”至“一星”匠人七个级别称号。2020年,首旅集团在技能人才星级匠人认证体系的基础上,细化了星级匠人的年度考核工作。获得“匠人之星”称号并通过年度考核合格的人员,方能享受技能津贴。通过考核备案工作,集团及时了解到星级匠人动态,为下一步开展技能人才工作打下了良好基础。三是职

业技能等级认定。集团获批成为北京市属国企六家职业技能等级认定试点单位之一,可以自主对集团内部13个主要职业进行职业技能等级认定,按认定级别技能职工个人可申领个人技能提升补贴。职业技能等级认定工作分为三步进行,2020年开展了星级匠人群体的职业技能等级认定工作,通过业绩评价的方式进行认定,将技能人才的职业技能等级认定与培训、考核备案工作紧密结合。四是技能大师工作室建设。集团现有国家级及北京市级技能大师工作室6个。2020年,首旅集团与市人社局职业能力建设处共同召开了集团技能大师工作室建设情况研讨会,通过交流与沟通,力图使

技能大师工作室建设与高技能人才队伍打造相结合,使技能大师工作室承担好知识体系梳理与人才传承的职责。五是促进就业工作。持续完善统一招聘体系,完成了应届大专及以上学历、军转干部、退役大学生士兵等统一招聘工作。在招聘体系建设方面,首先通过信息化手段,确保简历投递的规范性与简历筛选的公平性。集团开通外网域名,与集团人力资源平台数据库联通,应聘者可直接填写简历进入集团人力资源平台数据库,2020年招聘期间共收到近千份简历投递。其次通过创新招聘流程,不断提升人才选拔的效率和针对性。根据2020年疫情防控的要求,集团创新招聘流程,采取线上招

聘的方式,打破了疫情状态下面试者的空间距离,确保了企业能够及时锁定合适的面试者,不见面也能招募到适合需求的人才。最后根据人员应聘职位的特点综合选用结构化面试、半结构化面试、公文筐处理、无领导小组讨论、心理测评等环节,筛选出契合企业价值观与能力要求的人才,为集团提供了后备人才基础。六是员工补充保险统筹工作。集团年金计划自2007年1月1日起建立,至今已运营10年有余。截至2019年12月31日,参加计划企业92家。为了增强对员工的福利保障,提高员工的安全感,集团自2003年统筹建立了员工补充医疗保险,集团近90家企业参保。

重大服务保障方面



2020 年,首旅集团在市委市政府、市国资委的全面支持、带领下,秉承“一盘棋”的思想,始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以“承担北京市重大服务保障任务的重要抓手”为己任,以打造“首旅高端接待服务体系”为目标,工作中树牢“四个意识”,坚定“四个自信”,坚决做到“两个维护”,切实承担起服务保障重大活动的政治责任,带领所属企业先后完成了全国“两会”、服务贸易交易会等重大服务保障任务。

随着冬奥组委工作的推进,首旅集团同秘书行政部、运动会服务部、市场开发部、交通运输部、奥运村部、对外联络部、物流部、开闭幕式工作部建立了工作联系。一是作为专家与运动会服务部踏勘鸟巢场馆设施,并参与鸟巢供餐计划的制定等相关工作。二是参与餐饮系统需求的研讨。三是签署延庆冬奥村框架合作协议。四是协助完成延庆奥运村 OB4.0 图纸审议相关工作。五是按照延庆冬奥村单一来源采购谈判文件,提交餐饮和住宿响应文件工作,目前已签署延庆村餐饮和住宿服务商合同。为落实蔡奇主席提出的“做好餐饮、交通、医疗、休闲等配套服务,打造冬奥之家”的精神,适值迎接北京 2022 年冬奥会倒计时 400 天之际,集团公司党委书记、董事长宋宇出席了北京冬奥组委奥运村部组织召开的餐饮服务、住宿运行工作座谈会,有力促进首旅集团涉奥工作更好的开展。

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,万无一失”。



企业形象方面

2020 年,首旅集团认真贯彻落实社会责任制度的有关精神,围绕落实制度规定中涉及的“强化舆情监测”的具体要求,结合舆情工作特点和集团经营发展实际,针对发生的重点负面网络舆情,重点做好“四个继续深化”:一是继续深化舆情预警机制。将舆情管理从事后转向事前,风险前置,对可能发生的风险进行预判,同时利用舆情监控系统进行每小时一次的实时监控。时刻关注各企业动态与舆情走向,重点关注敏感话题,一旦发现苗头即刻进行负面预警、舆情研判,同时提出处置建议,强化各企业舆情管理意识,最大限度避免负面舆情发生与发酵。二是继续深化舆情管理常态化。建立涵盖全集团各重点企业的舆情日报机制。包括每日风险发现、舆情研判、处置建议、趋势预测等方面,与各企业深度沟通、实现联动,初步做到“风险能预警、舆情会引导、发声有力量”,切实有效提升舆情管理的时效性和精准性,夯实各企业舆情管理常态化水平。三是继续深化舆情培训体系。建立季度舆情会商机制,时刻关注各企业动态与舆情走向,针对每季度各企业重点舆情事件进行舆情会商,对重点负面舆情进行梳理总结、风险归纳、舆情研判并制作案例集,切实提升各企业舆情管控能力与应对水平。四是继续深化人员队伍建设。在网络信息员、新闻发言人队伍建设基础上,继续建立网络评论员队伍和微博客服队伍,对客诉类舆情、谣言、伪信息等进行迅速、准确、灵活、高效的舆论引导及回应,完善网络舆情多层级、全流程管理。

维护稳定方面

为全面落实新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控措施,首旅集团结合实际,多措并举,针对复工复产以来可能存在的信访矛盾、不稳定隐患等风险点进行了梳理和问题研判,召开专题研讨会,总结出矛盾焦点存在的原因与发展趋势,努力化解不稳定因素,全力做好疫情防控时期信访维稳工作。信访案件均按照有关要求进行了及时答复处理,结案率为 100%。

全年较高质量地完成了上级部署的年度工作,较好地履行了首都国企的社会责任。具体工作包括:一是结合责任制落实,以全面从严治党(党建)工作考核为平台,纳入了信访维稳专项考核。此次考核,结合市国资委信访维稳工作目标管理考核内容,就信访维稳工作列出 7 项考核指标,突出日常考核与监督机制,使责任压的更实,执行落的更稳。同时,集团按照《北京首都旅游集团有限责任公司重大事项信访稳定风险评估办法》(首旅发[2014]81 号),进一步明确了评估工作原则、评估内容、评估范围、评估程序以及风险控制与责任追究等相关内容,完善了风险评估动态报备机制。二是克服疫情困难,畅通信息渠道,做好群众来电、来信、来访受理。着重强调“风险防控”,对复工复产以来可能存在的信访矛盾和风险隐患进行梳理、研判,努力化解不稳定因素。三是认真贯彻落实矛盾纠纷排查调处有关工作要求。制定了关于退休人员社会化的应急处置预案与风险评估报告。做好全国两会、服贸会、党的十九届五中全会等重要时间节点的信访维稳工作,并接受了市国资委信访维稳工作督查组检查。四是高位推动“接诉即办”工作。及时成立由集团领导挂帅的工作领导小组,迅速组建“接诉即办”分中心,自上而下健全工作体系。实行“一单制”,强化责任落实。制定工作流程、制度,完善工作机制,形成“接诉即办”工作闭环。五是进一步强化信访及“接诉即办”工作基础业务规范化。举办业务培训班,深入企业现场指导工作,有效减少投诉数量,提升了响应率、解决率和满意率。

以上内容是对首旅集团 2020 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
2021 年 8 月