



首旅集团
首享精彩 旅悦未来

首旅集团 2023 年度 社会责任报告



2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年,也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年,是三年新冠疫情防控转段后经济恢复发展的一年。以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全国各族人民,顶住外部压力、克服内部困难,全面深化改革开放,加大宏观调控力度,着力扩大内需、优化结构、提振信心、防范化解风险,我国经济回升向好,高质量发展扎实推进。

作为北京市属国有企业,首旅集团严格落实市委市政府、市国资委各项指示精神和要求,将“树信心 勇担当 抓经营 强管理”主线贯穿全年工作,不忘初心、牢记使命,深刻践行国有企业政治责任、经济责任和社会责任,全力推动企业高质量发展,实现经营业绩强势反弹、重点工作有效突破,积极参与推动首都现代化建设不断取得新成效。

目录

- 落实国家战略部署方面
 - 推动京津冀协同发展
 - 促进北京市国际消费中心城市建设
 - 积极落实老字号品牌守正创新工作要求
- 社会公益方面
 - 持续加强产业帮扶,助力帮扶地区经济发展
 - 发挥产业优势,助力本市集体经济薄弱村帮扶取得新成效
 - 积极开展党员献爱心,消费帮扶等工作
 - 发挥人才优势,积极配合援藏援疆工作
- 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
 - 在员工管理方面
 - 在员工福利方面
 - 在员工专业技能建设方面
 - 在员工关爱方面
- 重大服务保障方面
- 企业形象方面
 - 围绕主题主线,坚持正向宣传
 - 积极拓展宣传渠道,对接媒体资源
 - 持续加强阵地管理,筑牢安全防范意识
 - 加强舆情的应对能力,努力推动成果运用
- 维护稳定方面

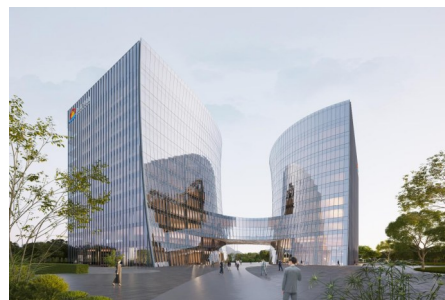
落实国家战略部署方面

首旅集团充分发挥国有资本投资公司功能作用,积极响应京津冀协同发展、北京市国际消费中心城市建设的重大战略部署,围绕国家战略以及首都北京“四个中心”的城市战略定位与建设国际一流和谐宜居之都的发展目标,不断推进首都旅游商贸服务业产业集聚和转型升级。



(一)推动京津冀协同发展

一是深耕城市副中心。2021年9月20日,首旅人为之奋斗20年的北京环球度假区(一期)盛大开园,成为“北京文化旅游新地标”;开园以来,环球度假区多措并举降低疫情不利影响,确保运营持续稳定,为游客带来极具冲击力的独特体验,创造了一系列首都网红打卡地,社会影响巨大。以环球度假区



为引擎,以首旅集团总部迁入城市副中心为契机,首旅集团开启“二次创业”,积极进行产业布局。将全资二级子公司北京首旅城市副中心投资有限公司作为深耕城市副

中心文旅商产业发展的投资主体,以首旅总部大厦项目作为先导项目,后期将进一步深耕城市副中

心,助推副中心文旅商高质量发展。首旅总部大厦项目位于环球度假区北部地块最西侧,总投资约19.69亿元,目标是打造通州文化旅游区新地标。

二是支持雄安新区建设。在酒店管理方面,雄安新区定位最高、体量规模最大的酒店综合体,——雄安新区国际酒店(诺金品牌国宾



馆系列酒店)已于2023年8月正式开业。该项目团队全程参与并接待了2023年5月10日,习近平总书记任雄安新区考察服务保障工作,得到高度认可。伴随着央企总部基地的不断迁入,由北京凯燕国际管

理的凯宾斯基酒店及公寓品牌也新签约雄安国贸中心项目,继续助力雄安核心区国际化高端酒店品牌发展。在出行服务方面,首汽租赁成立雄安分公司,为20余家落户雄安的央国企、事业单位提供优质用车



保障。自主研发车辆管理平台 Mr.

car,将企业自有车辆和租赁车辆统一管理、统一调度,提高车队运行效率,为扎根雄安的企事业单位提供了良好的后勤保障。

三是与津冀开展商业合作。加强战略合作,首旅集团与天津旅游集团、河北旅投集团签署战略合作协

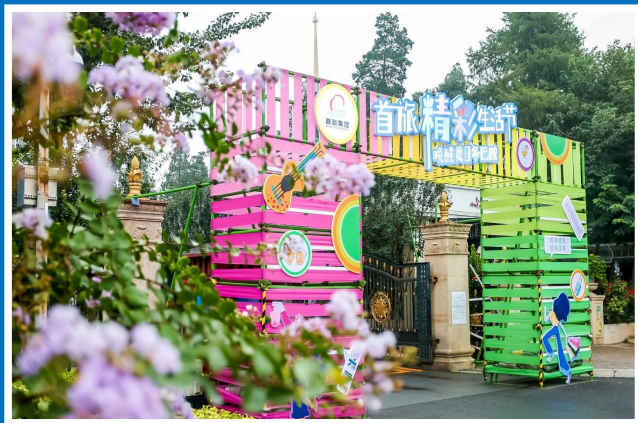


议,首旅集团将携手津冀两地旅游集团,本着“合作共赢、共同发展”的原则,发挥各方优势,重点围绕休闲旅游、健康养老、酒店服务等领域开展合作,共同开启京津冀文旅协同发展新篇章。王府井全球购落地天津,王府井免税数字零售公司作为首家开展京津冀跨关区保税展示交易业务的企业,于天津奥莱新燕莎小镇开设线下体验店,尝试围绕综合保税区内开展保税展示交易异地监管的创新模式,实现北京天竺综保区内保税商品在天津新燕莎小镇跨境体验门店进行保税展示陈列。

(二)促进北京市国际消费中心城市建设的

一是有序推动北京市重点项目落地。东安市场顺利转型为沉浸式买手制百货,自2022年初重张开业以来吸引了众多时尚前卫消费群体感受体验,受到年轻潮流达人追捧喜爱,百年老字号再次焕发时尚青春。金街“王府井喜悦”项目于2023年12月30日隆重开业,积极把握新趋势,引领新消费,号召城市首店与独立创意品牌加入,引入71家北京首店,61家王府井区域首店,将中国文化与时尚潮流融合创新,打造突破性的沉浸式新国潮美学空间,为北京年轻人与品牌主理人构建新型社交生态圈,为王府井商圈注入了新活力。





二是积极举办并参加重大展会。举办北京新消费品牌创新发展大会。首旅集团联合北京市商务局、朝阳区人民政府在北京宝格丽酒店举办北京新消费品牌创新发展大会,并在启皓北京中心同步举办以“MADE BY 京”为主题的新消费市集。通过构建可持续发展、市场化运作的新消费品牌生态孵化系统,激发消费新活力,助力北京国际消费中心城市建设。并借助活动组织和媒体宣传,展示了首旅集团新形象,提高了首旅品牌的声誉。着力打造“首旅精彩生活节”品牌 IP。积极践行“精彩生活方式服务商”发展愿景,促进各战略业务单元协同发展,提升“首旅”母子品牌影响力,通过“主题会场+现场市集+线上展卖”的形式,集结首旅集团旗下 45 个重点企业的 57 个品牌,打造“首旅精彩生活节”。覆盖首旅企业美食、住宿、旅游、出行、景区、文创、咖啡、露营等内容,结合现场活动、制作体验为消费者带来品质好物,多元素助燃“城市烟火气”,为首都消费市场注入精彩活力。积极参加服贸会、“京企直卖”线下展会、北京旅博会、北京国际消博会等国家级行业展会。首旅集团携旗下众多品牌亮相展会,采用“生活方式场景+”无边界搭建风格,形成“首旅特色”的组展模式,聚焦“首享精彩 旅悦未来”品牌理念,展示五大战略业务单元 155 个品牌,呈现链条完整、业态丰富、产品齐全整体形象,有效扩大“首旅”品牌影响力和美誉度。

(三) 积极落实老字号品牌守正创新工作要求

为积极落实北京市委、市政府对老字号品牌守正创新的工作要求,首旅集团不断以“老字号文化复兴、品牌守护、经营创新”为工作思路,基于“需求侧”找出老字号品牌生存发展中的“共性问题”和“个性问题”,启发和引领老字号企业与时俱进,改变传统思维方式,形成了一系列老字号品牌守正创新工作计划。三年新冠疫情,首旅集团旗下老字号企业受到严重的冲击,如何在后疫情时代使老字号企业在激烈的市场竞争中长久生存和发展下去,是首旅集团老字号传承与保护工作面临的现实考验。首旅集团各老字号企业积极应对市场变化,编制了符合自身特点和适应新消费市场的《一品一策一方案》,并按照方案计划稳健推进,为实现老字号品牌的高质量可持续发展贡献力量。

一是坚持党建引领老字号守正创新。首旅集团充分发挥党组织在老字



号经营发展中的核心作用,确保企业在守正创新过程中始终保持正确的方向,注重传承优秀传统文化、推进老字号企业体制机制改革、加强人才队伍建设、推进品牌建设,同时将党建工作与业务工作紧密结合,推动企业可持续发展。

二是成功举办“新消费品牌创新发展大会”。为老字号和新消费品牌发展搭建对话平台,集合政策方、资本方、品牌方及场景方等多方资源为新老品牌创新发展赋能。大会对《进一步促进老字号创新发展的行动方案(2023—2025 年)》进行深入解读,从政策指引、市场环境、消费趋势等多维度与老字号品牌开展对话,为持续提升老字号品牌文化承载力、丰富老字号宣传渠道多样性、强化老字号品牌市场竞争力献计献策,同时促进多个老字号品牌和新消费品牌协同发展。

三是打造“北京有礼”老字号展销一体化平台项目。在北京市国资委的组织下,首旅集团集聚北京老字号核心产品,打造“北京有礼”老字号展销一体化平台。2021 年 9 月,“北京有礼”首店在地铁北京环球度假区



站开业,首期集结了包括全聚德、东来顺等 30 余家中华老字号、北京老字号及北京知名品牌超 500 款产品,树立北京老字号联盟全新形象。截至今年,累计实现销售 418 万元,接待各类宾客超 3 万人次。2023 年首旅集团以“北京城市级伴手礼”作为品质

目标,对“北京有礼”项目进行拓展再升级,预计在地标建筑区域内,着力打造“沉浸式老字号创新实验场”。

四是打造中国首部非遗主题史诗话剧《西去东来》,传播优秀传统文化。首旅集团坚持以文塑旅、以旅彰文,讲好优秀传统文化故事。在东来顺品牌创建 120 周年之际,首旅集团、东来顺集团和北京日光同明文化



传媒共同出品,由郎昆导演组织国内顶级戏剧团队打造了中国首部非遗主题话剧《西去东来》。通过话剧艺术形式,串起东来顺百年文化故事,用独特的艺术语言使老字号历久弥新焕发光彩。倾力打造《西去东来》艺术盛宴,代表着首旅人在保护非物质文化遗产、传承中华优秀传统文化、讲好老字号品牌故事的信心和决心,也彰显了首旅人为满足百姓的精神需求、繁荣首都文化市场、助力国家文化事业蓬勃发展等方面的国企担当。

五是持续推进餐饮老字号品牌焕新发展。餐饮战略业务单元持续聚焦精品餐厅打造,助力品牌美誉度提升;餐饮产品食品化有序推进,预包装食品广受消费者青睐。

社会公益方面

首旅集团在企业自身发展的同时,关注社会公益,坚决贯彻北京市委、市政府、市国资委助力全面推进乡村振兴工作相关要求,积极履行国企社会责任,贡献力量。

(一)持续加强产业帮扶,助力帮扶地区经济发展

首旅集团积极响应北京市支援合作精神,巩固拓展支援合作成果,持续深化京蒙东西部协作,扎实推进对口支援合作区域产业发展,集团在内蒙古、西藏、新疆、青海、河北张承、山西长治等区域共有子公司25家,分公司12家,资产总额29亿元。2023年,实现营收总额近20亿元,对帮扶区域经济发展作出贡献。

(二)发挥产业优势,助力本市集体经济薄弱村帮扶取得新成效

首旅集团党委积极发挥派驻本市集体经济薄弱村第一书记积极性及派驻企业产业优势,超额完成2023年度村集体帮扶指标。集团所属首旅酒店集团、王府井集团、首旅置业以及首旅景区四家企业,结合平谷区金海湖镇四个集体经济薄弱村实际情况,因地制宜、一村一策,制定有针对性的帮扶策略,同步对接推进合作共建,通过驻村书记及产业联动的共同作用,积极帮助村集体销售农副产品、挖掘特色产业、将新型营销模式带入农村,顺利完成金海湖镇4个村集体经济年收入不低于10万元的工作目标,累计实现增收147万元,各集体经济薄弱村经营性收入远超脱贫任务指标。

(三)积极开展党员献爱心,消费帮扶等工作

首旅集团党委积极发动各级党组织开展“共产党员献爱心”活动。

2023年,共捐款54.1万元。在公益帮扶方面:公益帮扶金额72.1万元,物资捐助93.8万元,图书捐助1360册。集团工会系统把消费帮扶工作作为重要工作常抓不懈,全年在帮扶地区及非帮扶地区累计支出3213.5万元,帮扶6省完成扶贫消费金额2818.7万元。

(四)发挥人才优势,积极配合援藏援疆工作

2023年,首旅集团根据北京市委市政府要求,继续选派政治素质好、业务能力强、善于沟通、勇于担当、任劳任怨的同志,克服生活习惯,工作环境等诸多不利因素,做好北京市援藏、援疆两个指挥部的服务工作,共派出援藏、援藏团队16人次,其中1人为北京第十批援藏干部。

援藏工作方面。集团援藏干部努力践行北京市援藏工作精神,积极对接援派企业诉求和集团资源,深入开展“交往交流交融”行动和“短期援藏”专项工程,加深京藏企业人才交流、资源互识,为布达拉旅文集团与首旅集团的未来合作发展打下基础。按照西藏拉萨北京援藏指挥部关于乡村振兴和智力援藏工作部署,西藏拉萨北京援藏指挥部当雄县援藏团队和当雄县人社局联合首旅酒店集团共同开展了2023年当雄县技术对口教育项目,首旅酒店集团无偿为拉萨市当雄县15名藏族青年学员和应届大学毕业生进行了为期一个月的酒店管理培训。

同时顺利完成第七批和第八批首旅集团援藏干部公寓服务团队的轮换工作。

援疆工作方面。一是集团领导高度重视,主动参加北京市委组织部组织的“首都院士(专家)和田行”活动,现场指导和和田文旅项目,并就和田文旅产业高质量发展课题做专项报告。同时应援疆和田指挥部邀请举办当地所有援疆干部参加的专题讲座,通过线上线下相结合的形式,为和田所有援疆干部培训,对当地文旅项目发展给予指导和有力支持。二是应新疆和田文旅局邀请,组建首旅集团援疆培训和和田项目组,协助该地区深入推进“微笑和田”旅游服务质量提升专项行动。为和田各县(市)文旅局领导干部、42家A级旅游景区的主要负责人、饭店业务经理和营销宣传人员、重点民宿负责人等150余人进行了景区管理和饭店管理方面的专题培训。三是京和大厦首旅物业服务团队在北京市援疆和田指挥部的大力支持和配合下,完成大厦基础设施设备升级改造工作,为全体援疆干部营造良好的工作、生活环境。同时细化服务质量,深入研究新一批援疆干部饮食习惯和口味特点,丰富菜品种类,利用团队成员技能优势,增加无偿理发等服务,从多方面帮助援疆干部适应当地生活,一系列暖心服务获得援疆干部的一致好评。

安全生产方面

2023年,首旅集团安全工作坚持以党的二十大精神为指引,深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述精神,认真落实党中央、国务院、市委市政府关于安全生产的各项决策部署,牢固树立安全发展理念,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、演练活动。

在全年工作中,首旅集团高效统筹发展与安全,持续开展大排查大整治工作。“4.18长峰医院重大火灾事故”发生后,集团迅速贯彻党中央国务院、北京市委市政府的指示要求,第一时间召开党委常委会和总经理办公会,对火灾隐患和安全生产大排查大整治进行专题研究,审议通过《集团安全生产和火灾隐患大排查大整治专项行动方案》,要求各级企业切实做到“党政同责、一岗双责”和“三管三必须”,履行安全主体责任,主要领导要亲自研究部署,形成符合本企业的工作方案,做好宣传和引导;务必将安全生产防范、整改责任落实到基层每个岗位、每名员工。

通过自检自查期、攻坚整改期、复查复查期三个阶段持续推进大排查大整治工作。通过三个阶段工作,各经营企业均做好隐患整改和提升,并结合风险点做好防范和应急准备,大排查大整治效果切实落到实处,安全防线得到全面有效加固,全员安全意识得到大幅提升,安全生产工作整体形势平稳有序。



环境保护与节能减排方面

首旅集团坚持把节约能源资源放在首位,重视对环境保护、能源利用等方面的贡献,持续开展环境保护与资源节约工作。在所属企业中积极宣传、推广节能低碳与环境保护的理念与方法,并要求各所属企业在履行本企业环保节能管理中,必须遵守国家有关法律法规,严格履行企业应尽的社会责任。在2023年,主要通过管理更新老旧机动车、更新及改造老旧高耗能设备、加强监督管理、推进数字化转型、加大对工程项目管理力度以及宣传推广节能环保理念等方式来实现环境保护与资源节约。

一是积极落实市国资委碳达峰行动指示精神,启动首旅集团碳达峰行动方案编制工作。2023年10月,首旅集团启动了碳达峰行动方案编制工作,通过对相关企业业务发展、能源消费、新能源开发、智能化升级、节能改造、资源回收利用、新技术应用等方面基本情况的收集、整理和分析,初步掌握企业生产、经营过程中的主要用能、碳排放环

节,了解企业在低碳技术应用及新能源领域的发展潜力,并综合考虑企业生产、经营发展等关键因素,分析企业未来碳排放变化趋势,确定了首旅集团未来双碳工作的重点任务:以绿色低碳转型升级推动结构降碳、以绿色低碳能源利用推动节能降碳、以绿色低碳创新示范推动管理降碳、以绿色低碳服务传播推动行为降碳。

二是积极推动能源替代,实施老旧机动车淘汰更新。首汽集团运营车辆共计38771辆,其中新能源汽车12178辆,占总车数的31.14%;2023年淘汰老旧车1604辆,更新新能源汽车4286辆(不含网约车)。

三是不断推进能效提升,开展老旧高耗能设备更新改造。首旅酒店加大对企业老旧、高耗能设备更新改造的投入,2023年共投资239.2万元分别对前门饭店油烟净化设备、京伦饭店供热/供气设备、南苑饭店高耗能水泵及变压器等进行更新改造。东来顺集团引进安装节能

灶具、排风及高效油烟净化器,减少厨房油烟排放对空气造成的污染;增加700余个电火锅及燃料油火锅,通过减少炭火锅,全年共减少2.3万箱炭使用量。王府井集团要求下属各企业、门店所管辖的所有餐饮单位进行清洁能源强制性改造,配套安装高效油烟净化设备。

四是持续加强监督管理,避免能源资源浪费。东来顺集团通过改良设备,使用节能电器设备、节能灯具及安装节水水龙头和节水型设备等措施,同时加强节能管理,定期检查并维护、检修设备,保持良好运行状态等举措,全年累计节约水电费159.6万元。首旅酒店要求所属酒店使用节水型卫浴器具,比正常设备节约30%的用水;下属企业南山公司结合具体地形地貌修筑水坝形成蓄水池、人工湖储蓄雨水(年度累计可储蓄雨水16万-20万吨),直接抽取浇灌花草,污水处理站则对中水进行回收;在废水管理方面,定期对污水处理设备进行维护、

清洗和保养,并对污水处理后的中水进行水质监测并要求达标。首寰公司下属环球影城大酒店和诺金度假酒店采用环保型油烟净化设备并进行油烟排放监测;对废旧电池进行定点回收并与具备专业回收资质的公司签署危废处置合同;采用专业的油脂分离设备并与具备专业资质的公司签署合作协议。王府井集团要求下属各企业、门店定期跟踪检查已改造燃煤、燃气炉灶,监督餐饮企业清理油烟净化设施和疏通专用烟道。

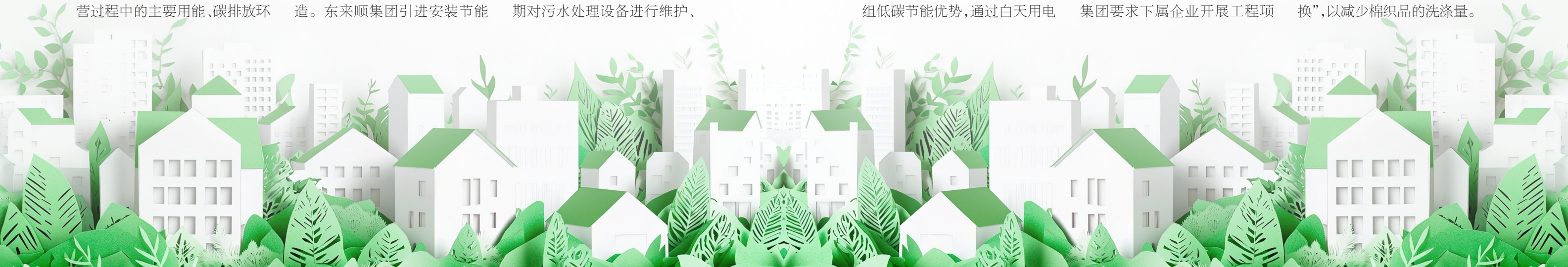
五是推进数字化转型,促进绿色节能发展。北京饭店公司所属企业贵宾楼饭店通过智能楼宇系统,对饭店内所有设施设备进行实时监控,通过大屏同步读取设备本地参数状态,实现楼宇全状态感知。根据天气情况、楼内负荷、重点区域状态,随时进行空调、灯光、风机开关等。下属企业紫金世纪置业公司在做好各项设备设施管理与维护工作的同时,深挖冰蓄冷供冷机组低碳节能优势,通过白天用电

“峰期”融冰供冷方法,解决夜晚低谷期电力浪费问题,2023年共节省电量14.5万度,实现电力移峰填谷"的作用。首旅酒店所属南山公司污水处理站出水配置在线监测系统,24小时自动取样对氨氮、流量、化学需氧量等指标进行监测,处理后中水达标后用于绿化浇灌,雨季时多余的中水存储到中水池及处理池内,避免浪费。

六是持续提升管理降耗,加大对工程项目管理力度。首旅置业继续加大对各企业工程项目管理力度,对实施前的方案进行深入研究和指导,充分论证现有系统形式的合理性、设备参数的合理性、改造后能耗费用及运营费用等多方面因素,将降低投资、降低能源及运维费用作为审批的重要内容,支持企业节能项目和环保项目。在首旅置业的推动下,亮马河大厦蒸汽系统改造方案更加合理,改造后取得良好节能效果,2023年全年运行节约能源费用约150万元。王府井集团要求下属企业开展工程项

目时,项目部的工作场所配备临时的污水汇集设施。工程完工时,及时将其全部拆除并进行必要的卫生清理,在施工过程中采取有效措施,保护饮用水源水质,生活取水点周围禁止设置污染水质的堆料场或存放危害水质的物品。

七是树立企业绿色形象,宣传推广节能环保理念。景区公司所属企业北京野生动物园总计开展植树活动59场次,11-12月底累计开展大树穿冬装——刷白防护活动27场次、小鸟依人活动5场次,通过积极开展各类尽责活动,截至12月底总计完成2027余株林地补植补造任务,完成近350亩林木抚育管护工作,悬挂100余个生态鸟笼,取得了可观的环境保护工作成果。北京饭店公司通过“减少床单、毛巾洗涤量的提示卡”引导客人重复使用房间内的棉织品。房间内的棉织品在满足客人要求以及卫生前提下,由“一日一换”的方式改为“一客一换”,以减少棉织品的洗涤量。



员工权益保障方面

（一）在员工管理方面

一是积极推进企业全员用工制度与收入分配制度改革。积极落实国企改革相关工作,按照《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》逐步建立健全集团所属企业市场化劳动用工、收入分配机制,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。

二是创新一线员工管理方式,激发重点群体活力。落实《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》,通过强化绩效管理,丰富激励方式,拓宽职业发展通道,提高一线员工职业荣誉感,为打造首旅集团“精彩生活方式服务商”提供重要的人才支撑保障。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,优先保障一线职工和低收入职工工资水平不下降。

三是加大统筹协调力度,为集团所属企业相关人员办理人才调配事项提供便利。与市相关委办局加强工作沟通,办理好大学生进京落户、留学人才进京落户、夫妻分居进京落户相关工作,配合外交机构做好驻外工勤人员选派工作。

四是指导企业严格落实国家劳动合同制度,确保企业依法合规处理涉职工劳动关系事项。要求企业对重大劳动关系事项如经济性裁员、员工安置等进行事前备案,逐级严格审核备案内容,确保维护职工合法权益。定期督导并统计企业劳动合同签订情况,确保企业职工劳动合同签订率为100%。

五是分层分类建立健全集团各类人员绩效考核与薪酬管理体系并不断迭代更新。通过逐层分解和传递集团战略目标,客观公正评价集团公司总部人员和企业经营者的绩效与价值贡献,建立与工作岗位职责、绩效考核结果、个人素质能力相匹配的薪酬管

理体系,探索应用业绩与薪酬市场双对标,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。

（二）在员工福利方面

一是有序推进补充医疗保险签订和理赔工作。完成2023年度补充医疗保险合同签订工作,及2022年度集团员工补充医疗报销理赔工作。

二是加强企业年金管理。按照相关管理要求高效规范地开展年金各项运营及投资管理工作,企业年金平稳有序运行。在2023年市场投资业绩普遍不佳的情况下,集团企业年金实现正收益,确保企业年金基金保值增值。

（三）在员工专业技能建设方面

一是举办高级研修班。集团于2023年分别举办“互联共建,互利共赢,促进文旅产业协同发展”高级专业技术人员研修班、“新国潮、新国菜”和“新理念、新融合”高技能人才研修班,紧密围绕“精彩生活方式服务商”的使命愿景、“国有资本运营公司”的发展定位,引导专业技术人员和技能人才学习新知识新技术新技能,提高解决实际问题的能力,为优化产业格局,实现集团高质量发展提供坚强有力的人才支撑保障。

二是建立技能人才评价体系。首旅集团自2020年开展职业技能等级认定工作以来,积极推动政策宣贯、人员培训、等级认定等各项工作。2023年对13个职业797名员工完成了技能等级认定,技能员工专业水平得以提升,为企业可持续发展注入源源动力。

三是加强技能人才队伍建设。首旅集团积极搭建技能人才成长平台,充分发挥企业在高技能人才培养、技艺传承、技术创新、成果转化等方面的引领作用。正式编制出台《北京首都旅游集团有限责任公司专业技术人员 and 技能人才管理工作指导意见》,建立体系完善、评价科学、激励措施有效的专业技术技能人才工作体系;编制并下发《2024年一

2026年首旅集团“星级匠人”评选工作方案》,进一步完善“星级匠人”体系建设,加快培养具有工匠精神、爱岗敬业、技艺精湛、善于解决技术难题的专家型技能人才队伍。

四是加强专业技术人员继续教育。开展专业技术人员继续教育工作,要求各级企业组织专业技术及相关岗位人员参加学习,课程内容涵盖政策文件、法律法规、理论知识、职业道德、技术信息等,进一步提升专业技术人员政治素养、理论水平、专业能力和为企业经营管理贡献智慧的实践本领。

五是加强大学生招聘及培养。继续搭建全集团统一的大学生招聘平台,组织协调所属企业参加专场招聘会,投放150余个招聘岗位,招聘应届毕业生1200余人,北京地区累计吸纳就业人数5900余人。组织举办2023年度大学生入职培训,贯彻落实首旅集团组织人力战略子规划,培养“首旅未来之星”人才队伍,助力新入职大学毕业生了解集团全貌、产业布局和未来发展方向,提升集团荣誉感和归属感。

（四）在员工关爱方面

一是全面加强职工队伍的思想建设和素质教育。首旅集团工会通过组织理论学习和探讨交流,提高各级工会干部和先进职工群体的政治素养和理论水平,进一步强化工会组织的政治属性,号召广大职工认真学习领会习近平总书记重要讲话精神,尤其是深入学习贯彻习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述,不断掀起学习党的二十大和全总十八大精神的热潮。全年开展“匠心筑梦”匠师讲堂二期208人次、职工素养讲堂三期333人次、职工素质拓展一期86人次、微培训三期15节课330人。

二是树优评先,为建功“十四五”提供人才保障。2023年五一前夕,集团所属香山饭店荣获首都劳动奖状;燕莎奥莱物业安保部荣获北京市工人先锋号;全聚德王府井店高

级厨师高朗、北展集团会展事业部副部长连星、东来顺集团新东安饭庄厨师长马立彦荣获首都劳动奖章,并受到了表彰和奖励。这些集体和个人为大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,唱响劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的主旋律做出了积极贡献,为首旅集团“十四五”高质量发展提供了人才保障。

三是丰富职工文体生活。2023年9月,举办集团第二届综合运动会,集团总部、各战略业务单元企业、平台企业组成的20支队伍共905名运动员参加比赛,职工代表共2000余人参与盛会,集团各企业全力配合,赛出了团结协作的高昂士气、赛出了与时俱进的蓬勃锐气、赛出了勇夺胜利的冲天豪气,展现出首旅干部职工积极向上的精神活力,达到了凝心聚力、展示风采、增进友谊、促进发展的目标。

四是做好暖心工程,加大对困难职工和特殊群体职工的关爱力度。慰问集团单亲职工家庭,为312名单亲职工送温暖,共投入资金25万元;通过金秋助学活动为185名困难职工子女发放助学款48万元。

五是助力基层职工阵地建设。2023年,首旅集团工会通过实地走访,对基层工会的职工之家进行摸底调研。他们为集团加强服务阵地制度建设,完善职工服务工作体系、运行模式和作用发挥,推动工会服务职工阵地牌子“亮起来”、阵地“用起来”、职工“动起来”做出了积极贡献。集团工会分别给予获奖集体和个人经费支持和物质奖励,鼓励他们再接再厉,为更好地服务企业、服务职工做出更大贡献。

六是积极投保员工补充保险。2023年全年为22624名在职职工投保了互助保险,总投入332.6万余元,办理理赔1522人次,理赔金额277.1万元,大大缓解了员工个人药费支出压力,给职工生活提供了保障。



重大服务保障方面



2023年，首旅集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，始终以“承担北京市重大活动的重要抓手”为己任，切实承担起服务保障重大活动的政治责任，扎扎实实地完成了全年服务保障任务。

全国两会。2023年全国两会是在全面贯彻落实党的二十大精神开局之年召开的盛会，做好大会服务保障工作任务重、要求高、责任大。首旅集团承担住地、交通、餐饮三项服务保障任务，共投入4家酒店、1,629间客房，接待两会代表及工作人员4868人次；首汽集团共派出车辆350部，派驻管理干部及服务人员419人，累计安全行驶21.5万公里，接送与会代表及工作人员5.5万余次。餐饮服务保障方面，全聚德集团配送鸭胚1300余只及饼酱等食材配料，东来顺集团选派技术精湛的清真厨师支援住地清真餐饮工作，各参与服务保障企业精诚合作，高水平完成了各项服务保障工作。

第三届“一带一路”国际合作高峰论坛。**交通保障方面：**首汽集团共抽调车辆481部，从首批人员、车辆进驻至10月18日任务结束，累计出动车辆5000余车次；接送与会外宾及工作人员1万余人次；安全行驶10万余公里。**住宿接待方面：**首旅集团旗下18家酒店承接了服务保障住宿接待任务，共提供客房1176间，接待中外嘉宾、工作人员、警务人员1947人。**会议服务方面：**首旅集团旗下5家酒店累计服务高级别论坛、专题论坛7场；服务店内会议20余场；会议服务接待人次2000余人，20余场次。餐饮保供方面：全聚德集团为论坛36个驻地单位配送鸭胚等食材，完成餐饮提供服务保障任务。

同时，还圆满完成2023年中国国际服务贸易交易会、“中国发展高层论坛2023年年会”北京市招待晚宴、第三届文明交流互鉴对话会开幕式、第二届大国工匠创新交流大会暨大国工匠论坛等26项重大活动服务保障任务。

企业形象方面

2023年,首旅集团聚焦学习贯彻党的二十大精神、学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育、“新场景 新产品 新消费”等重要时间节点、重要活动、重要节日经营情况、重大项目推进成果、大型活动服务保障、企业党的建设等工作成效、乡村振兴等主题,深入开展宣传报道,很好地展示了首旅集团作为精彩生活方式服务商的企业形象。

(一) 围绕主题主线,坚持正向宣传

依托首旅集团官网和官方微信公众号“首旅生活”等宣传阵地,将主题教育与集团中心工作、经营发展结合起来。开设“新场景 新产品 新消费”专栏,全方位、多层次宣传报道各企业经营发展的新典型、新经验、新成就。围绕国企消费季、旅博会、重点项目签约、消防安全普

及、节能环保、乡村振兴、垃圾分类等工作开展专题宣传、主题宣传、成就宣传,持续扩大宣传覆盖面和影响力。

(二) 积极拓展宣传渠道,对接媒体资源

增强与媒体的沟通交流。首旅集团围绕25周年司庆、“十四五”战略规划落地、大型活动服务保障服务、首旅精彩生活节、2023北京新消费品牌创新发展大会等重要工作,整体联动集团内部媒体,以及新华社、中新社、北京电视台、北京日报、人民网、首都建设报等20余家主流媒体,有效地提高了首旅集团及所属品牌的公众认知度和社会影响力。

积极搭建企业与媒体间沟通的桥梁。首旅集团组织了媒体走进全聚德集团、北京展览馆集团、环球城市大道等活动,促进了媒体与企业

间的良好互动,讲好首旅故事,传播首旅文化。

(三) 持续加强阵地管理,筑牢安全防范意识

首旅集团针对所属企业现状,出台了新媒体管理运营的工作方案,旨在有效发挥新媒体平台在企业对外宣传、内部交流、营销策划及企业文化传播推广等方面的积极作用。同时,首旅集团高度重视宣传阵地管理,建立有效阵地管理工作机制,持续筑牢意识形态宣传阵地。

(四) 加强舆情的应对能力,努力推动成果运用

首旅集团通过细化舆情事前管理提升风险意识、深化制度建设夯实应用能力、优化复盘机制落实管理成效等措施,确保了首旅集团网络舆情闭环管理机制科学、高效地运行,使得舆情管理成果有效地促进企业运营及服务水平的提升。

维护稳定方面

首旅集团党委紧紧围绕影响社会安全稳定的重大问题,全面深化平安首旅建设,妥善防范化解重大涉稳风险,强化维稳责任落实,确保各项维稳安保措施落地见效,营造安全稳定的社会环境。

年初,集团党委积极履行主体责任,加强组织领导,压实各级责任,召开全集团安全稳定暨接诉即办工作会,制定下发《首旅集团党委2023年信访维稳暨接诉即办工作要点》,对相关重点工作进行了安排部署,并就集团各级企业贯彻执行提出了具体要求。同时,为抓好重点矛盾化解稳控与治理工作,组织召开了5次集团信访维稳和“接诉即办”工作专题会商会,完成了

重点时期的4次重点矛盾纠纷的排查调处工作,分别为1次全面紧急排查、1次全国两会期间专项排查和2次2023年社会矛盾纠纷排查。在第三届“一带一路”高峰论坛等重要节点期间,对企业开展集体信访、重复信访矛盾纠纷和信访重点人员专项排查调处工作,督促指导了重点问题事项的稳控化解,要求各企业根据研判风险高的重点矛盾、突出问题制定应急处置预案,确保集团和谐稳定。集团党委还举办了信访维稳暨接诉即办工作培训班,邀请上级领导对信访维稳和接诉即办工作相关内容进行业务辅导,围绕进一步做好信访维稳和接诉即办工作进行了专项培

训和分组研讨,开展实操演练,促进信访维稳和接诉即办整体工作质量和水平提升。

以上是对首旅集团2023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,较高质量地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
2024年1月30日