

2106

企业社会责任报告

Corporate
Social Responsibility Report

CHINA
NATIONAL
CONVENTION
CENTER
CNCC

报告说明

本报告是国家会议中心发布的第四份企业社会责任报告。

时间范围

2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，部分内容向之前年份适度延伸。

发布周期

国家会议中心企业社会责任报告以年度报告方式定期发布。

涵盖范围

报告所披露的信息和内容涵盖国家会议中心及国家会议中心大酒店。

数据说明

本报告引用数据主要根据相关资料统计分析取得。

披露指标选择方面，主要考虑了与重点议题绩效披露相关的各具体指标的相关性、实质性及可获得性。

参考标准

中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》

国际标准化组织（ISO）《ISO26000: 社会责任指南（2010）》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G3.1）

报告语言版本和获取

目前本报告仅提供简体中文版，以再生纸纸质版和 PDF 电子版两种形式发布。

报告 PDF 电子版可登陆国家会议中心网站（www.cnccchina.com）下载。

如需报告纸质版，请致电（86-10-84372008 转 72904）索取。

企业名称说明

为便于表述及阅读，“北京北辰实业股份有限公司国家会议中心”在报告中简称“国家会议中心”、“企业”、“我们”或“CNCC”。

2106

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

CHINA NATIONAL CONVENTION CENTER CNCC

壹

A 关于我们	
国家会议中心大事件	09
国家会议中心简介	06

貳

B 经营责任	
经营业绩	22
CSR 策略	14

叁

C 社会责任	
社会认可	41
社区参与	40
政府责任	36

肆

D 客户责任	
客户满意度	51
场馆改造	50
安全生产	47
客户责任理念	44

伍

E 员工责任	
员工生活	68
关爱员工	60
权益保护	58

陆

F 环境责任	
节约资源能源	82
积极推进绿色办公	78
节能环保的企业文化	76

企 业 社 会 责 任

企业管理层致辞

践行社会责任 推动企业可持续发展



2016 年是国家会议中心“十三五”规划的开局之年，企业深入提质增效，发展基础持续夯实，行业地位进一步巩固，品牌影响力不断扩大。国家会议中心积极践行社会责任，把改革创新发展和履行社会责任相结合，推动企业可持续发展。正式营业七年多来，国家会议中心秉承服务首都经济的理念，收入一年一个台阶，为北京带来的拉动收入已超过 400 亿元。

2016 年，国家会议中心经营业绩、利润双创历史新高，接待会议展览项目 1123 个，其中会议 1044 个，展览 79 个，展馆出租率达 81.8%，承接了第四届中国（北京）国际服务贸易交易会、第 39 届国际标准化组织大会、第十三届中国国际网络文化博览会、第十二届亚洲运动用品与时尚展、2016 国际冬季运动博览会、2016 中国心脏大会、2016ChinaFit 北京健身大会、2016 年全球移动互联网大会、Google 开发者大会等重要会展活动。国家会议中心围绕北京国际交往中心的定位打造国际交往平台，向全世界诠释了中国服务的深刻内涵，其国家级会展平台进一步凸显。同时，国家会议中心充分发挥业界品牌优势，全面支撑北辰会展发展，圆满完成 G20 杭州峰会、敦煌文博会等重大项目的支援接待服务，再次向全世界展示了北辰会展接待大型国事活动的实力。

国家会议中心作为国内首家通过国家级会展服务标准的会展场馆，2016 年各部门深入践行服务标准，

从摆台、餐饮、装饰等服务入手，连创佳绩。例如第 39 届国际标准化组织大会，标尺、戥子、长城、天坛拼装模型均出现在会议装饰中，为大会营造了更加浓厚的专业氛围，会场中处处渗透的标准服务受到中央及北京市领导的高度称赞。

社会绩效方面，国家会议中心进一步探索与社区建立长效机制和利益分享机制，拓展会展产业带来的经济增长和就业机会，为社区带来积极而持久的改善。积极开展公益事业，通过爱心捐赠、支援活动、扶贫助残等活动增进社会福祉、提升企业公德、促进社会健康和谐发展。国家会议中心秉承以人为本的员工理念，尊重和关心每一位员工的成长和贡献，为每一位员工创造发展的机会。构建完善的人事制度及培训机制，积极关注员工健康及生产安全。

这一年，国家会议中心进一步升华以客户满意为导向的企业文化，积极推行客户管理体系建设，努力满足客户期望，实现与客户共同成长。2016 年顾客满意度、投诉解决率均进一步提升，会议主办方和展览主办方忠诚度达到 100%。安全生产管理方面，深入排查各类安全隐患，有效地杜绝了各类安全隐患对展会活动影响，做到零事故。作为国内首家同时通过 HACCP、ISO22000 标准的场馆，在餐饮中严格执行相关标准，确保食品安全事故零发生。此外，国家会议中心对场馆会议区、展览区、公共区域、空调设备及管

理线路、餐饮区域及设备五个区域、共 37 项进行升级改造。

环境保护方面，国家会议中心将节能环保的理念深入到企业文化，并用实际行动积极推进绿色可持续发展。倡导绿色办公，减少纸张使用，非办公设备调至低耗能模式；会展场馆的用电、照明、温度等分区域管理等。不仅如此，企业把绿色环保指标引入到供应商、主办方、客户等方方面面，多措并举打造绿色场馆。为了更有效地节约资源能源，企业把推动企业节能管理制度化建设放在工作的优先位置，持续加强效能监察项目管理。不断尝试应用系统的管理方法推动节能降耗，进一步加强成本控制。

2016 年，企业制定了《国家会议中心（国家会议中心大酒店）持续清洁生产管理制度（试行）》，将清洁生产作为一项长期的工作战略加以落实。通过落实企业制度和进行节能技术管理，2016 年企业主要能耗比上一年有较大幅度下降。此外，国家会议中心积极开展绿色环保项目，连续第五年参加“地球一小时”活动。

2017 年是企业实现“十三五”规划发展的攻坚之年，也是企业成就卓越的关键之年。国家会议中心将以企业“十三五”目标为引领，继续打造北辰“第一会展品牌”的实力和影响力，在传承北辰会展品牌价值，追求企业、社会、环境综合价值最大化的同时，进一步发挥行业垂范作用，促进会展业的可持续发展。





关于我们

- 国家会议中心简介
- 国家会议中心大事件

【国家会议中心介绍】

国家会议中心位于北京奥林匹克公园中心区，紧邻鸟巢、水立方和国家体育馆，是唯一一家位于 5A 级景区的专业会展场馆。其外形优美，立面设计取自中国古代建筑屋檐的曲线概念，传统的建筑形式赋予了现代的演绎，同时又象征一座桥梁，与奥林匹克公园的其他建筑遥相呼应，体现人文、信息的沟通和交流、跨向未来。

2008 北京奥运会期间，国家会议中心承担了击剑馆、国际广播中心（IBC）及主新闻中心（MPC）等功能。奥运会后经过改造，于是 2009 年 11 月正式投入运营。总用地面积约 12.22 公顷，总建筑面积约 53 万平方米。其中，会议中心主体建筑面积 27 万平方米，是整个奥运建筑项目中面积最大的单体建筑。配套设施建筑面积约 26 万平方米，包括 2 座酒店、2 栋写字楼和商业等建筑。

国家会议中心以标准化服务为基础，为顾客提供以会展服务为核心，集吃、住、行、游、购、娱为一体的“多样化定制服务”。自 2009 年 11 月正式开业以来，国家会议中心成功接待了全球孔子学院大会、北京国际电影节、中国（北京）国际服务贸易交易会、国际天文学联合会第 28 届大会、2014 年 APEC 领导人会议周、第 50 届国际田联代表大会、第 6 届香山论坛、第 39 届国际标准化组织大会等众多高端国际会展活动。涵盖了贸易、能源、科技、医疗、体育、旅游、艺术、教育等领域的大量具有国际影响力的会议、展览项目。

开业七年来，国家会议中心无论是经济效益还是社会效益都取得了骄人的成绩。在开业第一年即开创了大型会展中心盈利的先河；顺利通过“国家级服务业标准化试点项目”考核，成为国内首家建立起国家级服务业标准的会展场馆；凭借优秀的服务、良好的口碑，夺得“首都旅游紫禁杯”和北京影响力“最具影响力十大企业”；餐饮创造了可以媲美五星酒店的餐饮品质和五星酒店难以企及的万人餐饮接待能力；展览场地出租率和平均单价更是荣膺全国展馆中的双料冠军；全产业链发展，复制成功经验，向北京雁栖湖国际会展中心、南昌绿地国际博览中心、杭州国际博览中心等多个项目输出管理团队；践行可持续发展，实施企业社会责任计划，成为国内第一个发布企业社会责任报告的会展场馆……

国家会议中心自 2013 年启动企业社会责任以来，连续四年发布企业社会责任报告，公益已经成为根植于国家会议中心的生命基因：从参加“地球一小时”活动提倡绿色环保到引进饮料瓶回收机减少白色污染，从设立“家庭日”传递员工关怀到举办“国家会议中心大讲堂”向公众传递更多知识和信息，从为困难群众捐赠衣物、为灾区捐款、探望重症孤儿到成为“北京市妇女儿童组织公益服务基地”……国家会议中心在社会责任的路上扎实前行，以实际行动践行着“做最好的会展场馆”的承诺。

主营业务

会 议



大小会议室近 **100** 个
可同时接纳 **20000** 余人开会
大会堂可同时接待 **5000** 人会议

展 览



展览区总面积 **40000 m²**
一层展厅 **22000 m²**，可灵活分割为 **4** 个独立展厅
地下一层展厅 **13000 m²**

写 字 楼



亚奥商圈顶级写字楼
经营面积 **40000 m²**
可供 **10000** 人同时办公

酒 店



420 间客房，国际标准豪华配置
连廊通往国家会议中心，步行 **3** 分钟

餐 饮



厨房设备可以同时供应 **20000** 余人用餐
大宴会厅可同时举办 **2300** 人宴会

企业文化

对员工的承诺

我们重视每一位员工，尊重和关心每一位员工的成长和贡献，为每一位员工创造发展的机会。

价值观

热情、尊重、诚实、追求卓越。

使命

不断满足人们对会议、展览、住宿、餐饮等方面的需求，以客人需要的方式提供令其满意的服务，为人才提供均等的发展和提升机会，成为人才发展之地。

宗旨

回报股东、服务社会、为员工提供发展空间。

愿景

规模最大、管理最优、品牌最响、服务最佳、评价最高、效益最好。

重大活动接待

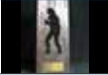
众多世界知名企业在国家会议中心举办活动

发展进程

- 2005 年 4 月 —●— 开始场馆建设
- 2008 年 8 月 —●— 接待北京奥运会
- 2009 年 11 月 —●— 场馆改造后正式营业
- 2010 年 11 月 —●— 开创大型会议中心开业首年盈利先河
- 2011 年 10 月 —●— 成为国内首家同时获 ISO22000 及 HACCP 体系认证的会展企业
- 2013 年 1 月 —●— 全面启动企业社会责任报告
- 2013 年 8 月 —●— 配合北辰会展完成首次管理输出——珠海国际会展中心项目
- 2014 年 7 月 —●— 配合北辰会展向首个京内受托管理项目派出管理团队
——北京雁栖湖国际会展中心项目
- 2014 年 8 月 —●— 研制的首部会议业国家标准正式实施——《会议分类术语》
发行首本国内全面介绍会议业专著——《会议业纵论》
- 2014 年 11 月 —●— 成功完成 2014 年 APEC 领导人会议周接待任务
- 2015 年 8 月 —●— 接待北京国际田联世界锦标赛
- 2015 年 12 月 —●— 通过“国家级服务业标准化试点项目”考核
成为国内首家完成国家级服务业标准化试点的会展场馆企业
- 2015 年 12 月 —●— 荣获“北京影响力”十大影响力企业
- 2016 年 6 月 —●— 配合北辰会展输出管理团队——服务 G20 杭州峰会
- 2016 年 8 月 —●— 国内第一本以会展场馆视角详述“中国服务”过程的著作出版——
《服务的力量——国家会议中心接待 2014APEC 领导人会议周全纪录》

企业部分荣誉奖项

	2014 年度最佳会展场地（《商旅专家》杂志社）
	2014 年度北京市“安康杯”竞赛优胜单位（北京市总工会、北京市安全生产监督管理局）
	首都全民义务植树先进单位（北京市人民政府、首都绿化委员会）
	“志愿者参与明星单位”奖（奥运村街道企业公益联盟）
	北京影响力“最具影响力十大企业”（北京影响力评委办公室）
	首都文明单位（首都精神文明建设委员会）
	中国会展标志性场馆（中国国际会展文化节组委会）
	优秀会议酒店（中国会议酒店联盟）
	2015 中国 MICE 最具社会责任感企业（中国会议产业大会组委会）
	2015 中国会展最佳城市形象场馆大奖（《中国会展》杂志社）
	北京市模范集体——会议运营部（中共北京市委北京市人民政府）
	最佳支持单位（2015 年北京国际田联世界田径锦标赛组委会）
	2015 年全国会展业金五星奖（《中国会展》杂志社）
	树立诚信形象做诚信朝阳人（北京市朝阳区发展和改革委员会）
	2015 年度贡献奖（北京商务服务业联合会）
	北京市模范职工之家（北京市总工会北京市人力资源和社会保障局）
	模范职工之家（中华全国总工会）
	首都劳动奖状（北京市总工会）

企 业 社 会 责 任

B

经营责任

- CSR 策略
- 经营业绩

【CSR 策略】

自 2007 年筹备开业之日起，国家会议中心就十分重视政府、客户、员工、供应商及行业等各利益相关者的利益，不断提高服务质量，积极参与国际市场开拓，为北京招徕高质量的国际会展项目，为员工的身心健康和职业发展创造条件，并自发组织了多次公益活动。

从 2013 年 1 月 16 日，国家会议中心正式将企业社会责任提升到战略高度，以“重持续、创和谐、促发展”为建设方针的企业社会责任(CSR)计划，至今已有四个年头，国家会议中心长期致力于企业社会责任方面的工作，围绕“会议、展览、写字楼、酒店、餐饮”五大主业，追求经济、社会、环境综合价值最大化，实现企业与自然、社会的和谐发展。在会展行业起到率先垂范作用，用实际行动践行着“回报股东、服务社会、为员工提供发展空间”的目标，受到了会展业内的广泛好评，更增强了企业核心竞争力。

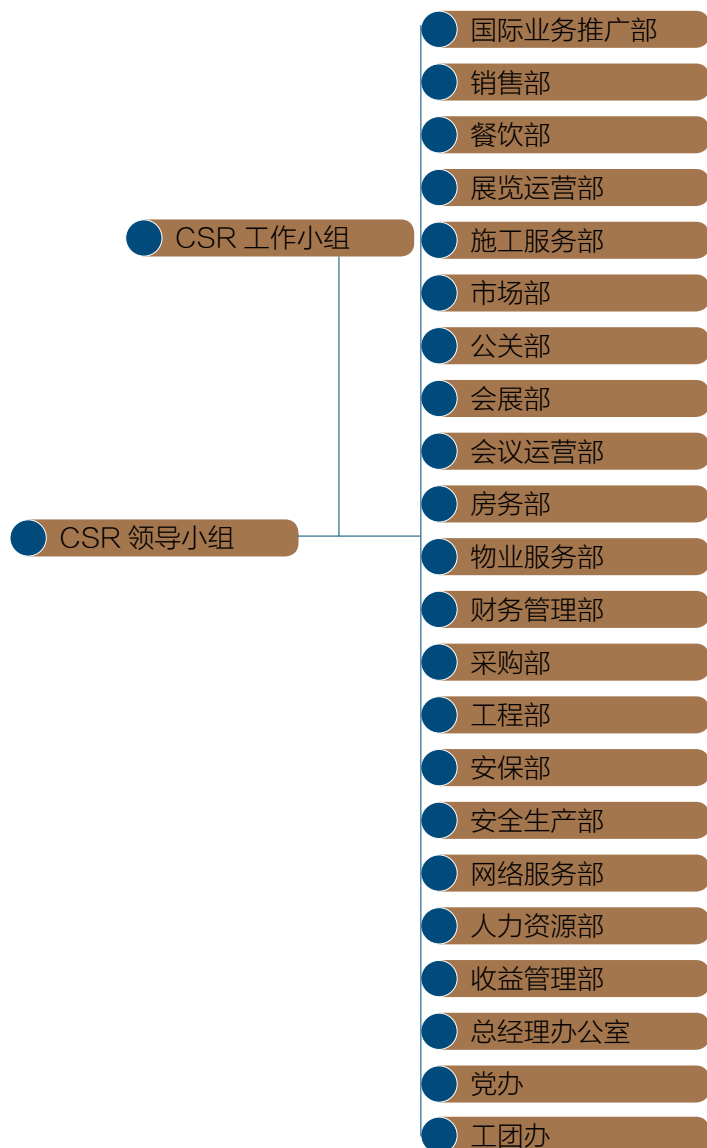
企业社会责任模型



CSR 组织机构

国家会议中心明确社会责任工作的管理原则、组织机构与职责及社会责任管理内容等，全面统筹推动社会责任理念融入企业职能管理和业务流程。

企业成立了以总经理任组长、企业领导班子成员为组员的企业社会责任领导小组，成立了以各职能部门负责人为组员的社会责任工作小组，作为企业最高社会责任决策机构，具体负责企业整体社会责任相关重大事项的审议和决策。各部门配备了专门对接人员，形成了结构完整、层级清晰、流程顺畅、运转高效的社会责任管理体系，为推进社会责任管理提供了强有力的组织保障。



CSR 规划

2013 年，我们制定了《国家会议中心社会责任战略规划 (2013-2015)》，以 2015 年度为最终年度的“三年三步走”中期企业社会责任规划，现已圆满完成 3 年计划期内企业社会责任规划的重大课题。

2016 年，我们继续坚持“重持续，创和谐，促发展”的社会责任建设方针，着力推动将社会责任和发展战略、企业文化建设相融合，严格按照社会责任重点项目进度安排，深入推进社会责任战略规划的实施和落地，有效提升企业可持续发展能力，不断促进企业战略目标的顺利实现。

(1) 深化责任理念，完善组织制度保障，健全责任绩效监测体系，加强责任管理。

(2) 聚焦核心议题，推动社会责任践行。

(3) 创新管理模式，提高责任管控的有效性、针对性。

(4) 将国家会议中心特色的责任管理模式与业务发展相融合，全面提升责任能力，这些在开展责任践行、责任融合中取得积极成效。

提升国家会议中心
核心竞争力，实现可持
续发展为目标。

坚持“重持续，创
和谐，促发展”的社会
责任建设方针。

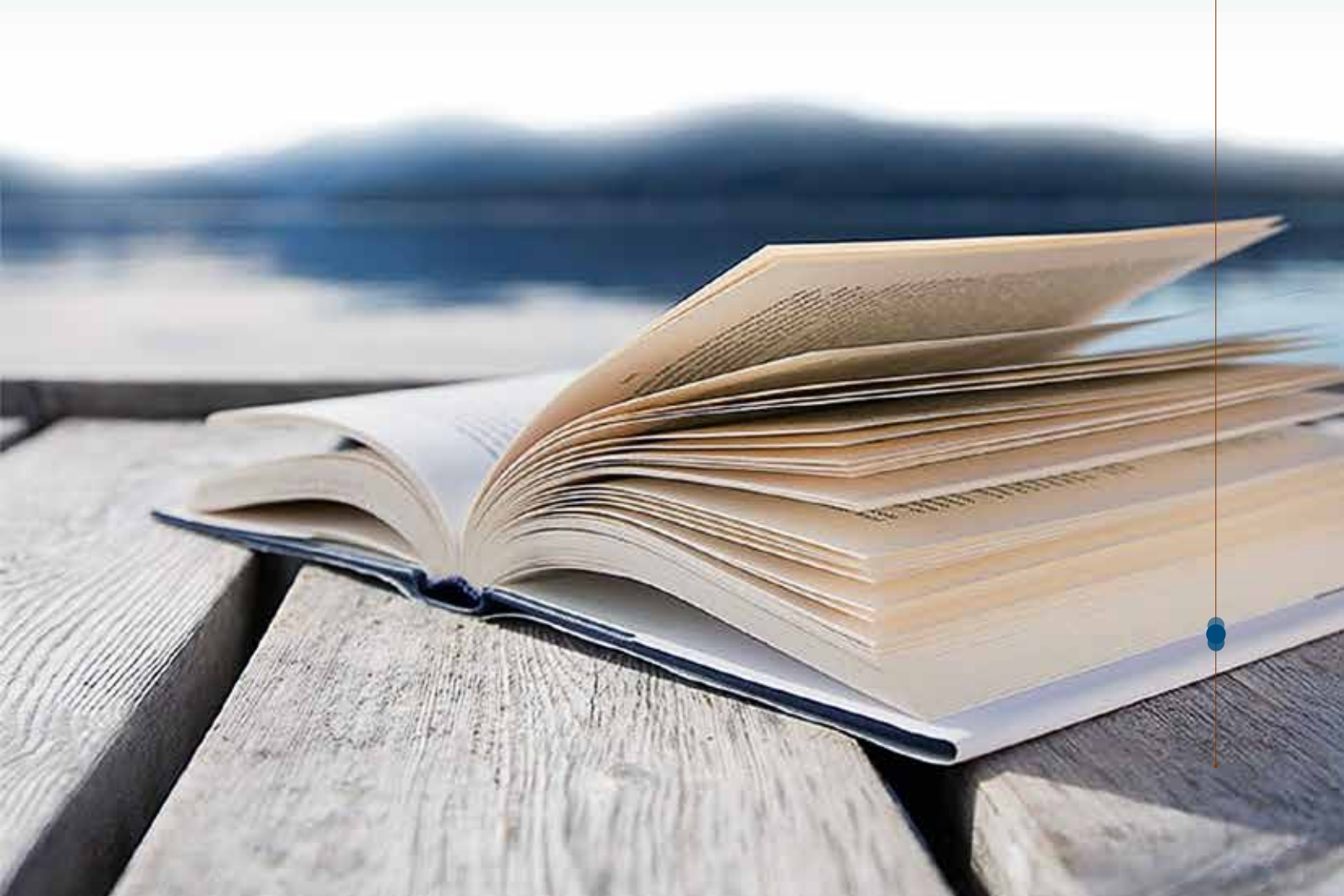
秉承社会责任核心价
值观，实现与自然、社会
的和谐发展。

方
针目
标突
破举
措

实质性议题

参照依据	宏观背景：国家政策、媒体公众关注热点、行业发展趋势、科学研究报告。 企业发展战略规划：企业发展目标、战略、政策、企业风险分析、KPI 绩效考核报告。 利益相关方沟通：各利益相关方访谈、调研等。 政策和自愿性标准：《CASS-CSR3.0》、《可持续发展报告指南 (G4)》、《ISO26000：社会责任指南 (2010)》。
议题识别	应用可持续发展背景原则和利益相关方参与原则，参考多方面信息，列出相关议题以及范围和边界。
议题排序	通过分析“对企业可持续发展的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度，按照经济、环境、社会三个方面确定实质性议题的优先级别。
议题审核	将筛选出的实质性议题进行内外部审核，社会责任领导小组和工作小组审核，各业务部门审核，外部机构协作。在回顾梳理的基础上持续优化与改进，设立新的绩效目标，启动新的 CSR 项目，与利益相关方进行沟通。

国家会议中心认真研究分析国内外各项方针政策，识别并筛选出对企业和利益相关方都重要的实质性议题，绘制实质性矩阵（可持续发展议题重要性分析），帮助企业有的放矢地开展社会责任工作。



可持续发展议题重要性分析

国家会议中心关注度

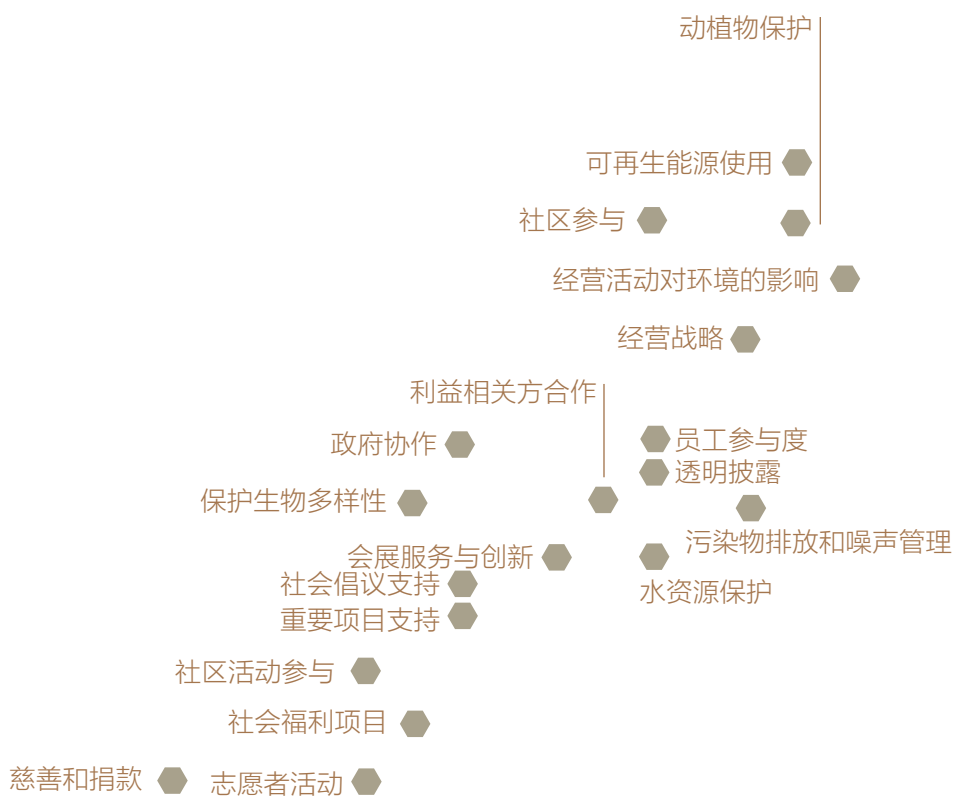
极高

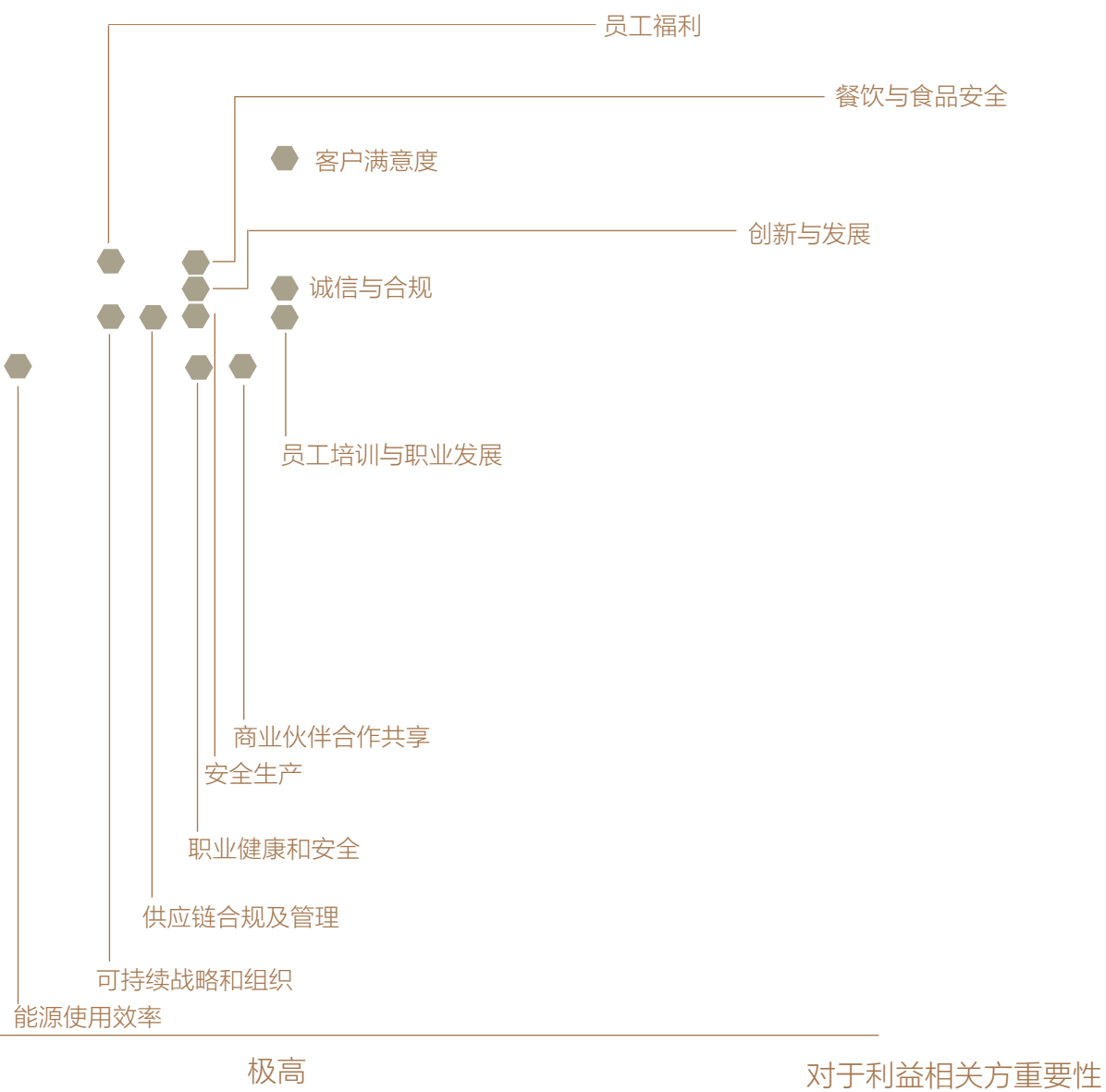
很高

高

高

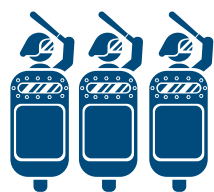
很高





稳步发展

2016 年是国家会议中心（国家会议中心大酒店）“十三五”规划的开局之年，是企业面临巨大挑战，也是稳定经营、高速发展的一年。这一年中，企业按照年初制定的“抓根本、树标准、顾大局、促创新、保增长”的原则，以精细化服务为基础、精准措施为依托、稳健开拓为保障，脚踏实地推进各项经营管理工作，各业务版块全面发力、多点突破，深入提质增效，取得了优异经营成绩，还圆满完成 G20 杭州峰会、首届敦煌文博会等重大项目的支援接待服务。



2016 年，国家会议中心接待会议展览项目 **1123** 个，其中会议 **1044** 个，展览 **79** 个。全年接待警卫任务 **50** 余次，其中二级 **4** 次，三级 **14** 次，保驾市级以上领导 **35** 次。

1044

会议、活动项目

79

展览项目

81.8%

展馆出租率

96%

写字楼出租率

2016

累计接待 **500** 万余人次

历年会展活动数量



圆满完成接待任务

国家会议中心按照集团公司“安全运行万无一失、接待服务滴水不漏”的要求，精心部署、严密组织，圆满完成 G20 杭州峰会、敦煌文博会、京交会、国际标准化大会、冬博会等重大项目的服务保驾。特别是 G20 杭州峰会，企业派出由 59 名骨干组成的接待团队，历经 408 天如一日的艰苦筹备和密集演练，继 2014 APEC 之后，再次向全世界展示了接待大型国事活动的实力，得到党中央和习总书记、浙江省、杭州市、萧山区政府的充分肯定和赞扬，开创了在输出管理场馆接待外事国务活动的先河。敦煌首届文博会，北辰团队从进场到开幕，仅 39 天，圆满完成会议期间 20 项总任务，“极致”服务再次引得世界关注。

OPENING CEREMONY

企 业 社 会 责 任

主办：甘肃省人民政府 文化部 国家新闻出版广电总局 国家旅游局 中国贸促会
Sponsored: Gansu Provincial People's Government; Ministry of Culture, PRC; State Administration of Press, Publication, Radio, Film and Television, PRC; China National Tourism Administration; China Council for the Promotion of International Trade

2016年9月20日
September 20, 2016

中国·敦煌
Dunhuang, China



在成功接待 G20 杭州峰会后半个月的时间内，北辰会展服务团队奔赴甘肃敦煌，为以“推动文化交流，共谋合作发展”为主题的首届丝绸之路（敦煌）国际文化博览会提供服务。

在博览会开幕式上，国务院副总理刘延东宣读习近平主席发来贺信，并发表主旨演讲。博览会期间，中国文化部分别与约旦和保加利亚文化部门签署合作计划；甘肃省与相关国家的部门、地区、企业及相关国际组织签署了 18 项合作协议；国内有关方面签署文化产业项目合作协议共 89 项，签约金额达 1,078 亿元。

由北辰会展派出的 12 人服务保障团队，在会议筹备期及会议期间，承担了员工培训及会场接待服务等工作。此次敦煌文博会成为北辰历史上第一次在两地（筹备期与 G20 杭州峰会接待任务重合）同时承担国际性会议活动的保障支援任务。北辰团队以高标准、专业化的亟待服务水平将“北辰会展”的影响力辐射到了遥远的边陲古城。

第 39 届国际标准化组织大会选址国内唯一拥有国家级会展服务标准的场馆，意义非凡。会场中处处渗透的标准服务受到中央及北京市领导的高度称赞。

借势此次国际标准化顶级盛会的召开，国家会议中心继续加强自身的标准化建设工作，向着服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程优质化、服务理念先进化而努力。



深入践行标准服务



2015年，国家会议中心创建了国内首个国家级会展服务标准。2016年各部门以服务标准为纲，以工作细节为本，以顾客满意为荣，在服务工作中连创佳绩。2016年，国家会议中心始终以严谨的态度对待每一个项目、每一个客户、每一名到场嘉宾，续写着“中国服务”的辉煌。为了能够让所有嘉宾体验到高水准服务，工作人员们标新立异，从摆台、装饰、餐饮服务入手，融入契合项目主题的细节，给人以全新感受。



1月

动漫、游戏、音乐、上网服务、公共文化服务、非遗、文物等多个领域的 260 余家企业参展，展示了中国网络文化发展的新成就、新风貌。

2月

亚太地区运动时尚行业最重要的专业商贸博览会之一，汇聚 490 家展商 700 余个参展品牌，展示来自冬季运动、户外运动、极限运动等各个领域的最新产品和技术。



第十四届中国介入心脏病大会 (CIT2016)



亚太地区介入心脏病学领域规模最大的学术会议,超过7500位心血管病学、放射介入学、血管外科等学科的专家和同道、企业合作伙伴及其他医疗卫生界人士参加,是名符其实的医学界盛会。

3 月



本届全球移动互联网大会的主题是“世界的共振”，内容涵盖机器人、智能硬件、大数据、移动教育、互联网金融、智能汽车、电影等十个先锋领域。

4 月



2016GMIC

5月

国家会议中心已连续4年作为京交会的主会场，全面参与了京交会的接待服务工作，为世界来宾提供了中国特色与国际标准完美整合的专业服务。



第五届健身大会

6月

本届规模创 CHINAFIT 历届新高，使用国家会议中心会议区2-4层所有区域近3万平方米，专业课程达400余节，专业教室42间，同期还举行“第34届北京市健美锦标赛”、“健身俱乐部高峰论坛”等，全方位诠释健身行业最新动态。



第八届中国（北京）国际妇女儿童产业博览会

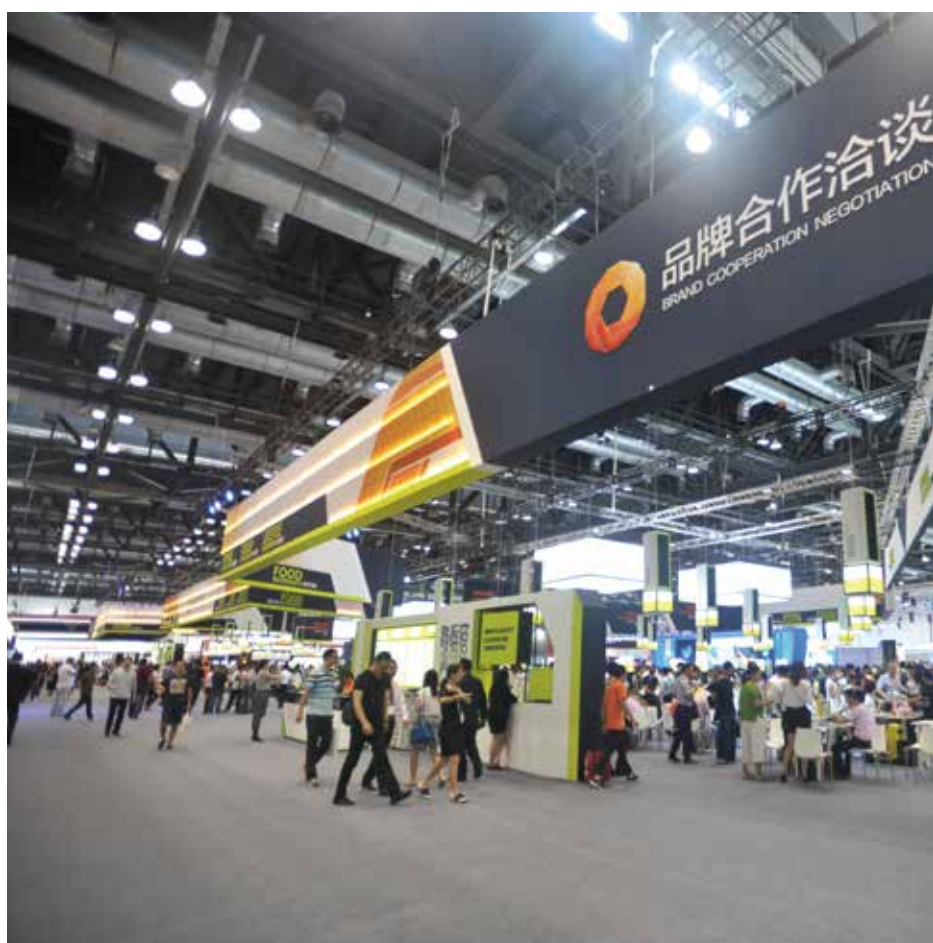


7月

一站式主题乐园，醒目的 1:1 科学复原恐龙雕像、1400 平方米的迷你运动场、科技主题乐园可以尝试人机交互、还有爸妈最期待的儿童用品特卖会等，寓教于乐的方式深受家长和小朋友们喜爱。



第十届万达商业年会

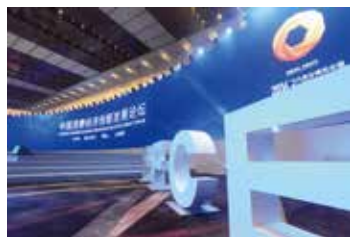


2016 中国心脏大会



8 月

自国家会议中心开业以来，便一路与中国心脏大会携手并进，本次中国心脏大会已是第七次落户国家会议中心。本届大会内容丰富，吸引了 7500 余名专业人士到场。



从 2009 到 2016 年，我们 7 年见证了万达商业年会逐渐壮大。本届年会如同一场实体商业转型拥抱互联网的投资盛会，主要包括购物中心、百货、品牌合作洽谈、行业发展论坛等活动。

第39届国际标准化组织大会

9 月



世界上规模最大、最权威的综合性国际标准化组织大会，被称作“技术联合国”。国家会议中心圆满完成大会开幕式、全体大会、理事会、双边会等 20 余场会议及 50 余场餐饮等重要接待任务。



2016-2022 年，冬博会将每年举办一届，直至 2022 年冬奥会开幕。拥有超过 20000 平方米的规模展览区，占据国家会议中心 4 个展馆，涵盖冰雪运动、赛事与文化、户外及休闲和互动体验四大核心板块。除展览外，主论坛及多个专业平行论坛同期进行。

10 月



2016 冬博会

中华医学会第十八届骨科学术会议

11月



中国骨科界最大的国际学术年会，本次大会规模远超往届，学术活动高达数百场，参展企业225家、展厅面积27000平方米。20000余位嘉宾共同交流探讨各领域的学术热点和难点问题，呈现一场完美的学术盛宴。

1个主会场，7个分会场，35个展台，2000多位科技行业人士及开发者，分享和交流 Google 的创新科技、共同探讨如何构建更好的应用并参与全球移动创新。



Google 开发者大会



微软技术大会

12月

聚拢了世界顶级 IT 精英，近百位微软公司顶尖技术专家、工程师及业务负责人，3000多名客户、合作伙伴、开发者拨冗出席。12大精彩课程主题、专家面对面访谈活动，揭示未来科技的新局面。





社 会 责 任

- 政府责任
- 社会参与
- 行业贡献

政府责任

社会是企业的依托，企业是社会的细胞，责任是连接企业与社会之间的纽带。切实履行企业自身责任，积极促进社会和谐发展，是企业长远发展的重中之重。

守法合规

国家会议中心重视企业经营管理的合法合规性，承担企业合规管理的最终责任。重视诚信经营，遵守国家法律法规、国际惯例和商业道德，不断完善自身制度和管理体系，使企业诚信经营有章可循。强化运营管控，夯实诚信基础，建立信息披露机制，接受外部监督，以诚信经营提升企业内在品质和价值创造能力。按章纳税是企业最基本社会责任，国家会议中心自正式开业以来，已经连续七年为社会经济建设做出突出贡献。



维护稳定

全力做好稳定工作是我们对政府的一项重要任务。维护职工队伍的稳定、维护领导队伍的稳定、维护社会的和谐稳定，齐心协力，克服重重困难，努力营造稳定的生产经营环境，维护企业和社会和谐。贯彻和落实科学发展观，充分发挥在国民经济发展中的骨干作用和支柱作用，努力提高获取资源的能力、有效利用资源的能力、开拓市场的能力以及服务客户、员工和社会的能力，提供最优质的服务，不断提升竞争力，创造更高的经济效益，促进国民经济平稳快速发展。





产业报国

作为会展行业的龙头企业，国家会议中心继续发挥着引领、带头和示范作用。承担会展行业可持续发展的责任，通过培养人才、提高核心竞争力能力、带动总体经济实力。

国家会议中心从正式营业以来，在打造企业品牌，树立企业形象方面，一直走在行业前列。树立国家会议中心国家级会展平台形象，在展示国家形象、服务首都经济、拉动区域消费、促进奥运功能区发展等方面起到重要作用。

作为中国会议业的旗舰场馆，国家会议中心一直致力于搭建起国内外会展专业资讯交流的平台并提供全球行业网络关系建立的机会，始终坚持“走出去，迎进来”的交流方式。加入了国际大会及会议协会（ICCA）、国际协会联盟（UIA）、国际会议中心协会（AIPC）等最有影响力的国际组织。

除派员参加 IMEX American、EIBTM、ICCA 年会等各类专业推广外，还分批次组织有关岗位员工赴领先的会展场馆进行交流考察，不仅开阔了员工视野，增加了行业认知，同时也为同行间沟通交流共同进步奠定了基础。





反腐倡廉

2016年，在党风廉政建设中，企业继续强化“党委的主体责任、纪委的监督责任”，在党员干部中警钟长鸣，筑起法、纪、德三道防线，强化党风廉政建设的促进和保障作用。纪检监察工作贯穿组织学习、干部管理、招投标管理、制度建设等企业经营管理的方方面面。目前，企业已经出台了《推进廉政风险防范管理工作方案》、《领导干部廉洁自律规定》等14个相关制度；聘任了企业内部20名廉政监督员，纪委深入部室进行中秋、国庆两节防“四风”反弹的专项检查。同时，组织了多次中心组学习和廉政专题座谈，观看了廉政教育视频，并层层签订了357份《党风廉政责任书》。



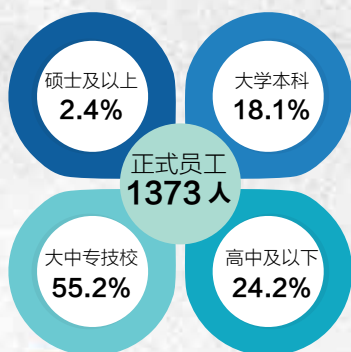
社区参与

国家会议中心将社区关系工作纳入经营管理范畴，探索与社区建立长效合作和利益分享机制，与社区携手合作、共同思考，从社会公益、就业促进等方面开展工作，拓展会展产业带来的经济增长和就业机会，为社区带来积极而持久的改善，成为模范的社区友邻和社会公民。

带动就业及经济

作为企业发展的重要关联者和利益者，社区与企业有着天然的联系，企业履行社会责任，加强企业和社区的利益关联度，对于社会公益和就业机会等方面有着促进作用。

2016年，国家会议中心通过召开专场校园招聘会、网络招聘平台等方式发布招聘信息，秉承公正、公平、公开的原则组织实施毕业生招聘，共接收毕业生55人。企业搭建校企合作平台，构筑员工交流的有效机制，着力实现政策制度与公平分配的有机统一，建立就业人员及明星员工资源数据库，定期采集就业人员信息和工作反馈，做到科学用人、唯才善用，拓宽就业渠道，实施就业政策。2016年共接收实习生139人。



热心社会公益事业

为继承和弘扬中国优良传统，我们坚持开展社会公益事业，通过爱心捐赠、志愿活动、扶贫助残等活动增进社会福祉、提升企业公德、促进社会和谐发展。

7月，企业结合“两学一做”学习教育，积极开展“共产党员献爱心”捐献活动。企业领导高度重视此次捐款活动，认真组织，广泛宣传，全体党员积极响应，踊跃捐款，许多入党积极分子、团员、群众也参与到捐款活动中来。截至7月20日，企业共募集捐款7078元，共有333名员工参与捐款。

我们连续五年坚持倡导青年员工践行企业社会责任，为北京昌平区天使之家、太阳村等孤儿福利机构志愿服务、奉献爱心。企业组织党团员代表看望了天使之家的孩子们，并送去了衣服和日常生活用品。



行业贡献



ICCA 国际大会及会议协会 会员



UFI 国际展览联盟 会员单位 / 理事（个人）



SITE 国际奖励旅游管理者协会



AIPC 国际会议中心协会 会员



PCMA 专业会议管理协会 会员



ASAE 美国社团管理者协会 会员



AFECA 亚洲展览会议协会联盟 会员





客户责任

- 客户责任理念
- 安全生产
- 场馆改造
- 客户满意度

客户关系

履行客户责任成效,直接影响着企业的声誉形象,关系着企业可持续发展。2016年,国家会议中心聚焦客户责任履行中的提升客户满意度、维护客户权益、强化质量安全、开展优质服务、增强自主创新能力等重点议题,积极推动客户管理体系建设,努力满足客户期望,实现与客户共同成长。

完善标准化服务



提供增值化服务



专业、细致、高效、人性化的会展服务



国家会议中心秉持客户至上的服务理念，以客户关系、客户需求为导向，持续完善会展服务，以更专业、细致、高效、人性化的会展服务，提升客户体验。



以客户满意为导向的企业文化

企业文化是企业的灵魂，对企业内部具有导向、凝聚和规范作用。我们把以客户满意为导向的理念植根于员工的思想中，并在行为中体现出来，把这种观念融入到企业文化中。

提升服务质量，加强与客户的联系

热情、真诚为客户着想的服务能带来客户的满意，我们不断完善服务系统，以客户满意为导向，以一切为客户着想的体贴去感动客户。员工对企业经营活动的参与程度和积极性，在很大程度上影响着实际落实效果。所以，服务的提升离不开中层的高度重视、完善的组织机构、明确的岗位职责、合理的考核机制、合格的人员素质、规范的操作标准，等等。

国家会议中心《会议协调工作手册》涵盖了6个大项和51个小项，从国家会议中心周边的交通信息，到某楼层一个电箱的位置，甚至于同客人对接时涉及到每个部门的问题都有详细的说明。



不断创新以提升客户的体验

企业官方微信：微信平台每月的固定栏目展会预告，全年推送 10 次展会预告信息，阅读共 16602 次，关注人数达 47891。展会背后的故事是 2016 年新设话题之一，展示会展人幕后的工作状态，此话题热度较高，话题总阅读数达 11732 次。跨年活动、母亲节活动开启微信投票功能，效果有明显提升。

企业官方微博：链接优秀厨师页面，介绍营养知识、饮食常识，教做家常菜。

首家完成国家级服务业标准化试点的会展场馆

国家会议中心从 2014 年开始会展服务业标准化的建设工作。把标准化建设作为落实企业精细化管理建设的重要抓手，借助标准化工作手段，搭建企业“管理有标准、岗位有职责、操作有制度、工作有评价、事后有考核”的科学管理体系。编制完成了包括基础通用标准、服务保障标准、服务提供标准、岗位手册在内的 411 条标准。实现了从“经验型服务”向“标准化服务”的转变。2015 年年底企业圆满完成两年试点建设，成为国内首家完成国家级服务业标准化试点的会展场馆。



安全生产管理

安全检查

2016年,国家会议中心对展览活动搭建现场及场馆的各个区域、设备设施等进行严格检查,其中工程部、安保部、施工服务部进行的专项联合安全检查共计 286 次,部门日常检查 1680 余次,发现和整改违章作业及各类安全隐患共计 1740 项。有效地杜绝了各类安全隐患对展会活动的影响。

雨季防汛、冬春季防火 根据北辰集团《关于做好 2016 年汛期暑期安全生产工作的通知》及《公司 2016 至 2017 年度冬春防火专项工作方案》工作要求,针对防汛及冬防的特点,我们制定了应急工作预案,购置了防汛物资,组织了抢险队伍。对国家会议中心主体和酒店的避雷系统、下水系统、防汛物资、所有楼梯道、地下空间进行了检查,对检查中所发现的问题及时处理,并已全部整改完毕,确保国家会议中心汛期及冬春季工作一切正常。



特种设备检验 2016 年 6 月、11 月,我们对企业特种设备和特种作业人员操作证按时进行了年检,使特种设备定检率达到 100%,特种作业人员都能持证上岗操作。设备隐患整改率达到 100%。

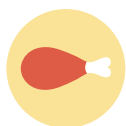
应急预案演练 针对企业可能发生的火灾、电梯困人燃气泄露等突发情况,我们组织了 7 次电梯困人应急演练,2 次燃气泄露演练,3 次消防演练,并于 12 月初组织进行舞台坍塌综合应急预案推演。

100%



食品安全

国家会议中心认真落实《中华人民共和国食品安全法》，严格执行 HACCP、ISO22000 的标准，确保食品安全事故零发生。



全年对主体及酒店接待用餐共进行了 1219 次留样，共计留存食品样品 31312 种，抽样检测 3176 次。

京交会：

国家会议中心主体及酒店就餐次数共计 68 次，食品留样共计 1786 种，其中部长级开幕晚宴食品留样共计 23 种，主体食品留样量共计 880 个、酒店食品留样量共计 906 个，有效地避免了食品安全事故的发生，确保了会议期间的食品安全。

国际标准化大会：

所有食品和餐具按照 VIP 标准进行留样和检验，食品留样共计 1403 个，实验共计进行 198 次。其中，餐具实验共计进行 124 次，食品大肠实验共计进行 58 次，农药残留实验共计进行 16 次，检验结果均为合格，保障了会议期间的用餐安全。



安全教育及培训

开展“安康杯”、“安全生产月”活动

国家会议中心积极开展 2016 年“安康杯”全国职工新《安全生产法》知识普及竞赛和“安全生产月”活动，认真制定了活动方案，成立了企业竞赛、活动领导小组。9 月，企业参加北辰集团 2016 年“安康杯”安全知识竞赛，荣获优秀组织奖及个人优秀奖。9 月 18 日至 9 月 23 日，开展企业 2016 年“安康杯”知识普及竞赛，参赛员工 1496 人，参赛率 100%。



安全生产培训

* 为落实新《安全生产法》、《北京市生产经营单位安全生产主体责任规范》文件精神，强化企业员工安全生产知识，加强安全生产意识，杜绝违规操作，避免生产安全事故的发生，2016 年 4 月 11 日，企业邀请北京工业职业技术学院安全教研室刘子龙教授，在报告厅对 1298 名企业员工进行了安全生产培训，并进行了考核。

* 为进一步推进新《食品安全法》的贯彻落实，加强企业餐饮服务员工食品安全意识，避免食品安全事故的发生，2016 年 4 月 11 日、12 日上午，邀请北京市朝阳区食品药品监督管理局大型活动管理科周健老师在报告厅分两次对企业餐饮部、会议运营部、人力资源部餐饮服务员工进行了食品安全专项培训，共计 542 人参加培训，并进行了考核。

*2016 年 5 月 9 日，组织 52 名企业领导及部门负责人观看了安全生产培训视频，加强企业领导安全生产意识。

* 为掌握员工对企业安全生产文化建设工作的了解程度，国家会议中心组织员工填写了安全生产文化建设调查问卷，共计 1368 人参与调查。

*2016 年 6 月，根据活动安排，我们组织全体员工在报告厅观看《以生命的名义》、《新安全生产法》等宣教影片，对典型事故案例进行剖析，吸取事故教训，提高员工安全防范意识。

*2016 年共进行食品安全培训 14 次，受训学员达 325 人。

【场馆改造】

优化场馆环境

国家会议中心每年都会进行系统化的改造，提升国家会议中心硬件设施的水平，完善在展览及会议接待中的各项功能，使其具备更强的国际竞争力，为北京举办具有国际性影响力的高端展览及会议创造优质的场馆条件。

2016 年，国家会议中心场馆功能提升改造项目，分五个区域（会议区改造、展览区改造、公共区域改造、空调设备及管道线路改造、餐饮区域及设备改造），共 37 项。目前已顺利完成 2016 场馆改造计划。

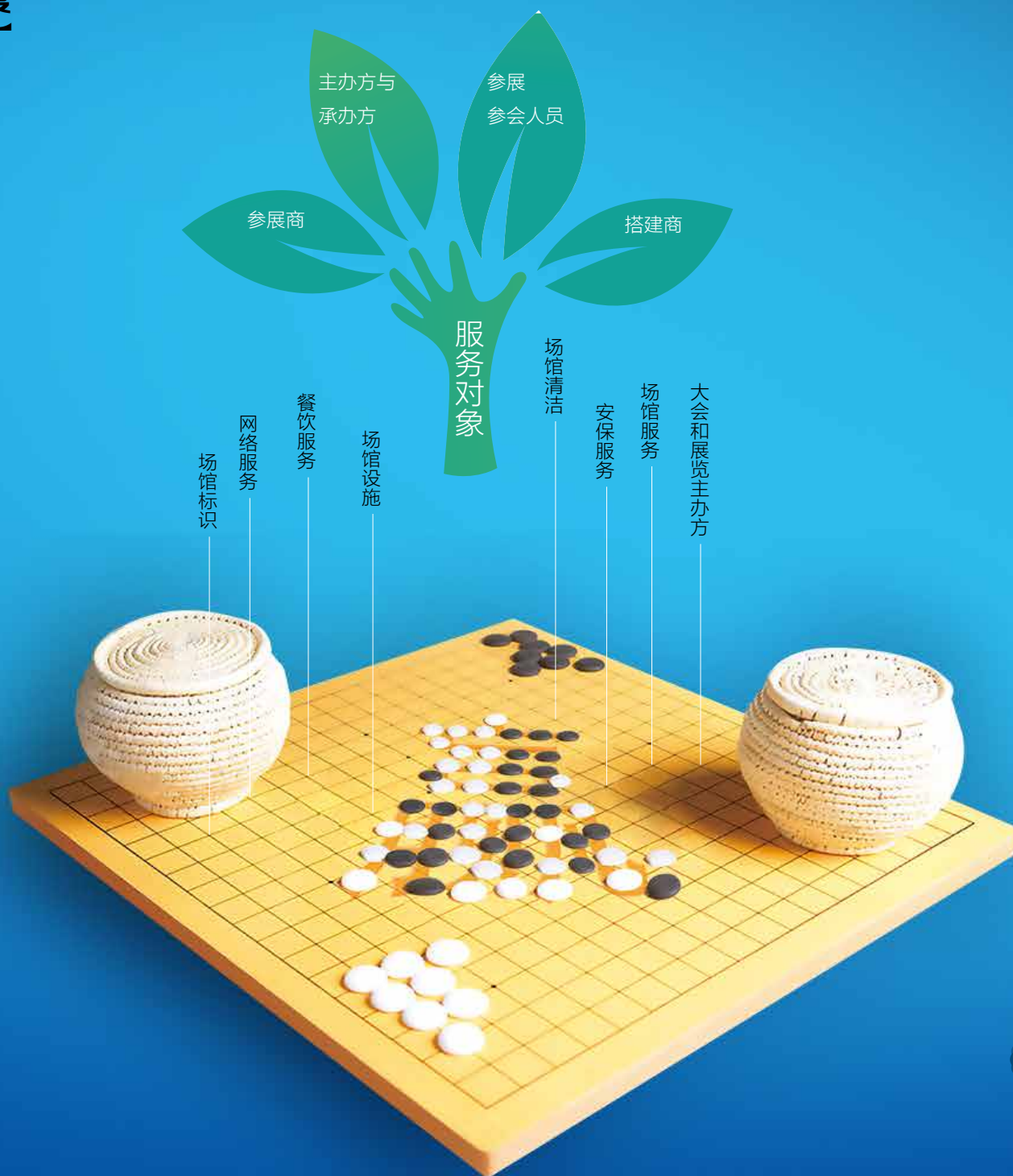
积极应对客户的投诉

积极畅通顾客与企业之间的交流渠道，不断梳理投诉处理工作流程，落实岗位责任，及时妥善地解决客户投诉事项，形成了快速、有效的客户意见落实与反馈机制。

提升客户满意度

客户管理体系

不断完善客户管理体系建设，为客户提供最优质的服务，提升客户忠诚度和满意度。





建立有效的便捷的反馈机制

客户的意见和建议是推动行业发展的重要因素,只有高度重视客户的意见,客观分析,深刻研究客户的意见和建议,积极解决客户的问题,才能完善我们的制度设计,提高我们的服务水平,也为新产品的研发提供思路。例如:IBM公司百分之四十的技术创新都是源于客户的意见和建议(在实际生活中常常是通过投诉形式来表达的)。我们在处理投诉问题的同时也要善于发现问题,特别是要重视引起普遍投诉的问题。

内部控制

制度建设

2016年，企业结合经营管理实际和内控管理建议的风险提示，涉及安全管理、价格管理、权限管理、软件管理等方面，从制度上规避了管理漏洞。

财务监管

2016年，企业持续推进全面预算管理，完善财务收入管理，确保企业收益有效实现；进一步加强成本管控，注重物资安全管理；高效完成财务核算，提供企业经营决策依据。另外，充分发挥财务监督职能，确保企业资金安全。企业不断完善各项收入业务管理工作，符合企业经营各项收益明朗化的财务管理体系。企业通过加强财务安全防范意识，细化各项工作流程，加强入账审计监控力度，对于触及企业财务红线问题，及时做出严肃处理；加强会展项目收入管理，严格执行财务制度，每月对每个会展项目收入进行分析确认，对有争议收入与相关部门提出合理化建议，有效保证了收入实现。随时了解企业经营信息，严格按照财务预算制度，对经营收入、成本支出、费用支出、资本性收支、现金流量等企业各个环节进行综合汇总分析。





合规廉洁

国家会议中心成立了反腐倡廉建设领导小组，小组由党委书记任组长，分管纪检工作的副书记任副组长，各部室负责人任组员，并设立廉政监督员，全面推动企业廉政建设。本着坚持“上下有责任、层级有监督、检查有依据、考核有标准”，企业对内逐级签订了党风廉政责任书，对外与全部供应商、施工方均签订廉政责任书。通过历年来不断梳理与完善，企业已基本建立起比较全面的风险防控体系，大大加强了企业的风险防控能力。

2016年3月，国家会议中心召开廉政建设工作会，企业各部室负责人、各党支部委员及廉政监督员等50余人参加。会议传达了《中国共产党北京市第十一届纪律检查委员会第五次全体会议决议》，依据集团2016年纪检工作要点制定的企业2016年纪检工作要点与具体措施，到会人员对企业纪检与廉政建设工作提出意见和建议。

责任供应链

2016 年，企业采购管理工作更加高效规范，企业采购部、工程部和每位入选的供应商或施工方在签订协议时均需签订廉政责任书，采购部员工均与企业签订《采购人员廉洁自律责任书》。企业对现有供应商进行全面资质核查，通过全国企业信用信息公示系统对供应商逐一进行登记核对，并重新修订《供应商实地考察表》，不定期对供应商进行实地考察，进一步加强了与利益相关方的沟通。企业持续完善招标比价及供应商准入制度，完成了《比选招标管理办法》、《供应商实地考察表》的修订工作。每周召开招投标比价会议，由采购部、财务、使用部门负责人、纪检人员共同参与，对工程、采购项目等的招标或比价、比选环节进行综合监督，确保供应商或施工方资质合格、专业能力能够满足企业需求，选用程序合规合法。

遵守诚信准则

《国家会议中心质量诚信管理手册》于 2016 年 1 月 10 日起，规定了一体化管理体系要求，用于向顾客、相关方和第三方证实本公司具备提供质量诚信产品和服务的质量诚信经营保证能力，做到诚信研发、诚信宣传、诚信服务、诚信文化、环境安全社会诚信责任和信守承诺，也是公司全体员工开展诚信活动的准则。



伍貳
伍叁





员工责任

- 权益保护
- 关爱员工
- 职业发展
- 员工生活



【权益保护】

尊重员工权益是我们最珍贵的财富，保障员工利益同样是我们应承担的主要社会责任。国家会议中心员工理念的核心是以人为本，重视每一位员工，尊重和关心每一位员工的成长和贡献，为每一位员工创造发展的机会。我们构建了完善的人事制度及培训机制，积极关注员工健康及生产安全。

基本权益保护

依照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、《中共中央国务院关于构建和谐劳动关系的意见》等法律法规及相关规定，保护员工的基本权益，完善劳动关系机制，构建和谐劳动关系、工作原则和目标任务，并发挥党工团重要作用，建立健全民主协调机制。为员工提供包括规范的法律保障、完善的福利体系、公平的企业文化、安全的工作环境等权益，鼓励员工在快乐、和谐的氛围中融入工作，充分保障员工利益。

坚持民主协商、集体合同和厂务公开制度，加强制度落实的监督检查。

劳动合同签订率

员工签订劳动合同率 100%，社会保障覆盖率 100%。

我们努力在为员工与企业之间建立规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的劳动关系，保障员工和企业双方的合法权益。

截至 2016 年 12 月，国家会议中心和国家会议中心大酒店员工总数为 1,373 人，劳动合同签订率、工会入会率均达到 100%，严格按照国家规定缴纳五险一金。

薪酬福利及假期

为提高企业薪酬竞争优势、更好地激励员工工作积极性和卓越表现，企业根据《北京北辰实业股份有限公司国家会议中心薪酬管理制度（修订版）》的规定，并参照北京市 2015 年 CPI 指数，本着公平、公正的原则，结合实际，执行了 2016 年员工工资普调方案。

2016 年，企业帮助工会会员办理北京市公园年票和市政公交卡、协助外地员工购买春运火车票，为员工在生日当月发放祝福生日卡、对困难职工及重大疾病职工进行帮扶资助等一系列措施。用点滴举动践行人文关怀、积极推进各项民生措施的落实。

申诉机制

企业建立公正、安全的渠道，让员工反映意见并提出建议。我们建立了畅通的员工申诉机制和管理通道，以切实提高各项决策及政策执行的科学性与透明度。员工如对他们的工作感到不满或有意见时，可以通过口头、书面形式将问题及时的反映出来，企业领导得以知道员工的思想动态，了解企业存在的各种隐患，及时调整管理措施，使问题得到解决。

参与民主

充分发挥员工民主参与、民主管理、民主监督的作用，以推行厂务公开、民主管理为重点，不断创新员工参与企业经营管理的方式方法，切实维护职工的民主权利和合法权益。

民主管理与沟通

工会	将工会工作纳入企业重要议事日程，实施督办制和考核制。
职工代表大会	充分发挥职工代表大会在重大经营决策及涉及到员工利益等问题上的作用。征集职工代表提案，对实施后取得较好经济效益的提案进行奖励。
企务公开	落实企业公开制度，将职工代表大会、职工座谈会、内部网页公示等形式制度化。在制度上维护企业和员工的双方利益。
基层沟通	深入一线慰问基层员工，开展领导与员工面对面沟通活动。开放多种基础沟通渠道，倾听职工的诉求。

【关爱员工】

职业安全健康

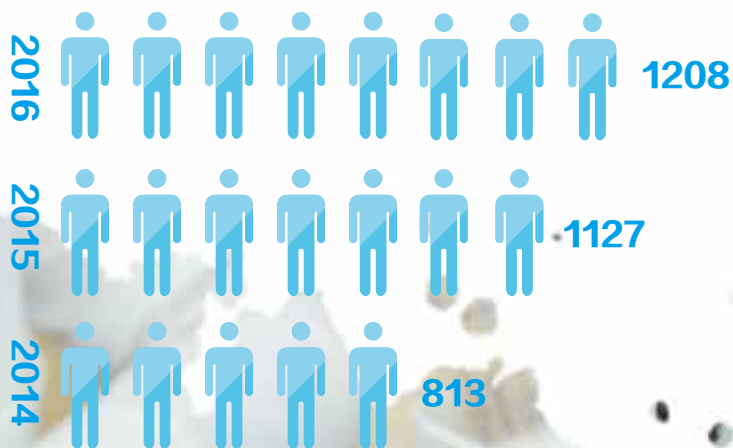
企业组织一年两季员工健康体检，2016 年累计集体体检 1208 人。体检除了抽血、量血压、内外科、X 光等一系列的常规体检项目外，还专门为已婚女员工增设了 TCT 宫颈筛查项目。根据企业实际情况与体检中心协商，提前搬运体检所需医疗设备至企业内部，极大地方便了员工。在体检结束后两周之内，体检中心将体检报告密封后以部门为单位发给员工本人，方便大家及时了解健康状况。



2016 年，国家会议中心积极开展女工特疾和重大疾病的投续保工作，为女工特疾投续保 336 人、重大疾病投续保 749 人，11 月已完成了 2016 年住院投续保工作，共计 1300 人。全年共接收住院报销人数 20 人。全年共为 166 名员工办理了京卡互助卡，使企业员工充分享受京卡提供的多种社会化服务。



职业健康体检人数





关爱女性员工

国家会议中心不断提升服务女职工的能力和水平。2016年，组织开展了女职工健步走活动，以及女职工美容护肤讲座；“三八”节期间，国家会议中心女职工委员会获得集团先进女职工委员会，一个部门班组和8位女职工个人获得集团先进；女工委员会特邀老师为企业女职工讲解美容护肤方面的知识并现场答疑；组织6位适龄女职工参加集团工会女工委员会组织的单身联谊活动；组织开展了女员工制作咖啡讲座，大受好评。

会议运营部建立的职工小家中单独设立的妈咪屋为女员工提供了便利，妈咪屋内有冰箱、奶瓶消毒锅、纸巾、储奶袋、储物柜等必需品，帮助广大女职工解决最直接、最现实的问题。





完善帮扶救助机制

国家会议中心不断完善职工帮扶制度，积极开展“两节”送温暖、夏季送清凉、金秋助学和临时救助活动。了解掌握职工的生活状况，动态完善帮扶档案，准确把握帮扶对象的情况，增强帮扶实效。2016年，企业领导和工会组织慰问了不同岗位的27位困难职工和患病职工，为职工送达企业关怀和组织的温暖，着力提升为职工做好事、办实事、解难事的水平。企业切实完善帮扶档案，准确把握需要帮扶对象基本情况，增强工作实效。



员工风采



陆貳
陆叁

【职业发展】

职工技能比赛

2016年，国家会议中心技能比赛涵盖7个部门的25项比赛，比2015年多了8项内容，各项比赛有主题、有创新，共计400余名员工参与比赛。

通过开展技能比赛，强化员工技能素质和业务水平，涌现出一批技能娴熟的优秀员工，展现员工队伍良好的精神风貌，从而助力企业长远发展。





配饰应用

3月2日,国家会议中心工会组织参加管委会开展的“型塑优雅女人味之配饰的应用”讲座,此次讲座以“配饰——让你从此时尚(围巾篇)”为主题进行讲解。

美容护肤讲座

女工委员会举办了“如何美”护肤专题讲座,近50位女员工参加。此次讲座邀请北京市亚美日化厂工程师叶青主讲,就青年女工的护肤、养肤基础常识和技巧进行了专业的讲解,受到了到场女员工的一致好评。通过这次讲座,使广大女员工更加注重外在形象与内在气质的提升。



特色培训

巧克力制作

3月25日，国家会议中心组织员工参加“从可可豆到巧克力的神奇之旅”专业培训。培训是由荣获全球巧克力大师赛冠军的日本巧克力大师水野直己先生主讲。他讲解了巧克力制作流程，与常规做法的不同之处，如何提升巧克力口感，并现场制作了“焦糖洋梨慕斯”，与大家分享了他制作巧克力的独到之处。通过培训，开拓了视野，了解了巧克力制作潮流和新的制作方式、方法。特别是水野直己先生介绍的巧克力通过调温，加入高纯度的酒精，再挤出各种造型，让人耳目一新。这种方法运用工作中，不仅提高工作效率而且有更多的变化形式，融入更好的创意。

1

餐饮从业人员食品卫生培训



为了加强餐饮从业人员对食品安全卫生意识，杜绝食品卫生安全隐患，符合 HACCP 相关要求。于 4 月共两批针对企业餐饮服务人员进行培训，累计参训人员 403 人次。

2

安全生产培训



为宣传贯彻新《安全生产法》，提高员工安全生产意识，于 4 月针对企业全体员工进行了培训，参训人员 1104 人次。为了加强员工安全意识，于 6 月共两批进行了更直观的安全教育视频观看培训，累计 967 人次参加。

3

中层管理人员系列培训



7 月 11-12 日，企业针对各部门负责人组织了《高效能团队的问题解决和协商方法》、《超越国际客户及会展组织者期望值的场馆服务标准》的培训课程。针对会展活动行业知识、沟通和领导力技巧、服务管理等 3 个模块，运用案例分析、讲解及分享的形式，介绍高绩效团队有效解决问题及谈判的技巧及打造强力服务团队等内容。累计参训人员 45 人次。

职业培训

4

外教英语培训



邀请专业公司外教为一线部门员工举办餐饮、会议及商务英语内容的英语培训，累计 732 人次参加。

5

创新党课形式，
学习“两学一做”

7 月 21 日，企业党委邀请北京财贸职业学院魏启晋教授，作“两学一做”学习教育专题党课。魏教授以“读懂入党誓词、增强党员意识”为主题，深入浅出的从宣誓的意义、入党誓词的历史演进、入党誓词的结构内涵、增强党员意识四个方面对入党誓词和怎样增强党员意识进行了详细解读，语言生动，案例丰富，旁征博引，一个多小时的授课，给所有与会党员留下了深刻印象。企业党委成员、党员约 70 余人参会。通过此次党课学习，进一步坚定了企业党员的理想信念，增强了党员意识和服务意识。

6

其他培训



互联网时代的企业新闻宣传实务研修班、收益管理实战技法培训课、金钥匙资格培训班、写字楼运营租户挽留及价值增值策略实战研讨班、实效 TTT- 企业内训师五星培训技术建构训练营、走进劳动合同法、培训规划与培训课程选择、成为激励型领导的线路图，等等。

员工生活

丰富多彩的文体活动
成为企业文化建设的厚重载体，员
工们在真诚的交流和相互学习过程中不
断进步和提高。同时，在一个宽松、积极、
健康的工作氛围中开展工作，员工的主观能
动性、创造性将得到最大的发挥。国家会议
中心共有九个文体协会，2016 年共组织开
展了 **14** 次文体活动比赛，参与人
员达 **1931** 人次。



羽毛球协会



书画协会



棋牌协会



摄影协会



篮球协会



登山协会



文艺协会



足球协会



乒乓球协会



观看世界跳水系列赛

国家会议中心团委组织企业部分青年团员参加并观看水立方“2016FINA 世界跳水系列赛—北京站”，为中国的跳水运动员加油助威。比赛现场，员工们挥舞国旗，呐喊声此起彼伏。本次活动在丰富员工业余生活、开阔视野的同时，进一步培养并增强了青年员工的爱国情怀。

读书交流活动

3月23日，国家会议中心团委联合工会组织了“品味书香 快乐分享”主题读书交流会，近40名青年员工参加了活动。此次读书会，旨在不断提高企业青年员工的文化修养，激发青年员工的读书热情，希望员工在分享读书体会中共同提高。一起成长。交流会上，大家围绕推荐的《遇见未知的自己》等书籍，纷纷结合自身的工作、学习和生活，畅谈读书心得体会，还分享了如何用讲故事的方式写新闻等。

书画协会“迎新春”作品评选

国家会议中心书画协会开展了“迎新春”主题书画、手工艺品征集活动，经过1个多月的征集，对参赛作品进行鉴赏、评选，最终评出一等奖一名，二等奖两名，三等奖三名，纪念奖八名。此次参赛作品丰富多彩，有春联、工笔画、扇面、灯笼、不织布等作品，每件作品都展现了大家的艺术功底和寄寓了美好祝愿。





“爱在奥园” 拼图大赛

6月14日，国家会议中心参加了北京奥林匹克公园管理委员会团委举办的“爱在奥园”拼图大赛活动。本次活动聚集了包括国家会议中心在内的13家单位团委，约70人共同参加。1000块的拼图，要从一堆散乱的小碎片中一块一块的拼出一个完整的图形，实际上并不简单。国家会议中心团员们分工合作，把拼图分为24个部分，在相互配合下最终在规定时间内完成了任务。

棋牌比赛

国家会议中心棋牌协会举办了为期三天的牌类比赛，120余名各职工充分利用午休时间参加了比赛。此次比赛包括斗地主、三国杀、双升等，职工们参与热情极高。经过激烈的角逐，最终评出了一、二、三等奖。此次活动既丰富了企业职工的业余文化生活，增强了员工间的交流与沟通，又给大家紧张而严肃的工作营造了轻松和谐的氛围，受到了广大职工的欢迎。





摄影和登山协会外出采风

国家会议中心工会组织摄影协会、登山协会 40 余名会员一起走进北京凤凰岭自然风景公园，寻找春天的足迹，共同感受春天的气息。此次活动使职工们放松了身心，增进了感情的同时也锻炼了身体，陶冶了情操。

羽毛球比赛

第四届国家会议中心羽毛球比赛，有来自企业各部门 70 余名员工报名参加比赛。各参赛选手们以饱满的热情投入到比赛之中，遵循公平竞争、友谊第一、比赛第二的原则，赛出了风格，赛出了水平。经过几场激烈的角逐，最终评选出男、女单打冠军，和男双、女双和混双冠军。





“国会好声音”卡拉 ok 大赛

9 月 23 日，国家会议中心团委、工会联合举办“国会好声音”员工卡拉 ok 大赛。比赛分为“亮出好声音”和“超级挑战秀”两个环节，选手们的深情演绎赢得在场观众的热烈掌声。

乒乓球比赛

为增强职工的身体素质、丰富企业文化生活，加强员工之间的交流，7 月 12 日 -13 日，国家会议中心乒乓球协会利用午休时间开展了职工乒乓球比赛活动，共有 40 余人报名参加。赛场上，员工们以球会友，身手矫捷，顽强拼搏，充分展示了个人的球技。精彩的比赛也获得了现场观摩员工此起彼伏的喝彩。



台球比赛

为期两天的台球比赛，近 40 名职工参加。场上参赛选手全神贯注，场下观众屏气凝神，为大家呈现了一场紧张精彩对抗。

消防运动会

为普及消防知识、强化全体员工的消防安全意识，10 月 20 日，国家会议中心第九届消防运动会如期举行，共有 150 名员工参加。比赛共分为三个大项，分别是水带连接、50 米灭火器识别、50 米干粉灭火器灭油火。比赛中，员工们各显其能，把各自掌握的消防技能娴熟、完美地展现出来，用精彩的表现展现出了“我上班、我安全”，“我做事、我标准”，“我加油、我快乐”的精神面貌。





环境责任

- 节能环保的企业文化
- 积极推进绿色办公
- 节约资源能源

【节能环保的企业文化】

在国家会议中心，可持续发展不仅是我们提倡节能环保理念的核心思想，还是我们建立环保企业文化行为方式的内在核心。

在企业发展和员工成长过程中，我们把“绿色环保、以人为本”作为企业坚持的发展道路，提倡创造“企业与员工、企业与社会”的利益共同体，继而实现企业与员工、企业与社会共赢的良好局面，以期潜移默化地影响并带动社会大众关心、了解绿色会展倡议，为保护自然环境贡献绵薄之力。



开展绿色环保项目

绿色环保不仅仅是一个口号、一个话题，更是一种意识，一种理念，一种生活方式。

国家会议中心始终争当绿色会展的宣传者、实践者、推动者。唤醒自身环保意识，引导和规范利益相关方及社区大众积极投身于环境环保的实际行动中。我们重视环境保护与企业发展之间的相互关系，充分了解环境利用与企业成长是同一事物的两个方面，并将两者推向和谐统一。

加强宣传培训

环境保护，宣传教育为本。国家会议中心将绿色环保理念作为重要考核标准，持续开展员工培训及系统宣传工作，积极组织参加环保公益活动，以身作则，在增强企业自身环保文化内涵的同时，通过多渠道宣传，因地制宜开展形式多样宣传教育、培训工作，不断提升员工环保意识，促进企业发展与行业、大众和谐共生，携手保护自然环境。





【积极推进绿色办公】

创建绿色企业环境

节能环保的企业文化强调环保系统在企业中具体应用，即强调节约，强调资源的循环利用。2015年，国家会议中心在管理链引入了绿色化思维，坚持软、硬件环境两手抓，不断开创企业环境崭新面貌。为员工营造友好型软件环境的同时，深度分析企业硬件环境，依照具体情况制定节能政策方针，自上而下循序渐进实施计划，并跟踪评估绿色化进程的成果，让员工树立先进的环保理念，努力创建面向未来的环境友好型绿色企业，为真正实现企业绿色发展而积极践行。

9月，企业党委组织“节能降耗、和谐发展”效能检察管理座谈会。高度重视企业节能管理，运用科学的管理方式和优先采用先进的节能技术，提高企业员工的节能和责任意识。

办公节能细则

我们始终倡导绿色办公的理念，持续着力培养员工环保意识，积极号召员工开展环保行动，一点一滴促进节能降耗。

▶▶ 充分发挥 OA 协同办公系统、EBMS 会展运营管理系统、OPERA 酒店管理系统等电子平台，建立高效工作沟通流程，减少办公纸张使用，对于专用打印文件则按需求实行双面打印，并在打印区设置“再生纸”回收盒，促进纸张循环利用。

▶▶ 非办公设备调至低耗能模式，在离开办公室时随手关灯，相互提醒，巡回检查。

▶▶ 减少一次性消耗品使用，倡导使用可循环利用的玻璃杯及饮水机等。

▶▶ 置换式更新领取废旧电池、打印机硒鼓等办公用品，统一回收管控。



▶▶ 针对电子办公产品定期请专人维护保养，适当延长设备使用寿命，并请专业机构评估回收，进行循环生产及无害化处理。

▶▶ 按照企业用车管理制度对企业用车进行统一调度，鼓励司机节能驾驶，倡导员工利用公共交通工具接驳。

▶▶ 针对大型会展场馆服务巨大人流量的特点，结合会议、展览、活动的个案需求，指定专人为会场用电、照明、空调温度、公共区域分区分段照明，用水量进行调节，在保证使用功能基础上实现节能管控。

▶▶ 优先选择绿色、节能的产品供应商，并采用规范化的采购制度及电子采购平台，与合作伙伴共同推进环保、低碳运营。

▶▶ 宣传绿色办公理念，对所有员工及供应商进行“绿色运营”知识和技能的培训，采取各种有效的措施节能降耗。



推行电子版内刊

国家会议中心通讯《桥》是于 2008 年创刊的，至今已有 9 年。作为企业内刊，其发行范围越来越广泛，层次越来越丰富，阅读受众已不仅限于国家会议中心员工，突破了企业同行之间的交流，逐渐成为企业精神成长提升的载体，成为整合内外部资源的一个平台，宣传企业文化、树立企业形象、创建和维护品牌的重要渠道。

2015 年 3 月，第 44 期《桥》正式改版升级为电子阅读版，省去了传统纸质内刊所需的印刷过程，缩短了发行的时间，时效性大大增强，最大程度减少了印刷用纸，实现了企业环保节能的又一飞跃。

无烟场馆

国家会议中心作为北京市最具影响力的大型会展场馆，全面按照 2015 年 6 月 1 日颁布的《北京市控制吸烟条例》规定要求，实行场馆无烟化管理。国家会议中心大酒店的客房内火柴全部撤出，增设无烟楼层，补入房间禁烟牌及举报电话标识。国家会议中心主体区域制定统一的员工

劝说服务用语，要求每位公共区域保洁员遇到吸烟客人时要主动劝阻。写字楼区域持续进行电子邮件宣传，并请写字楼工作人员积极配合禁烟工作，加大巡视检查，通过一系列的控烟措施，引导员工和宾客增强控烟意识，为社会各界提供健康洁净的会展、差旅及工作环境。



绿化管理工作

我们注重场馆及酒店周边的绿化管理，在增强绿植养护的检查及病虫害防治等方面工作的同时，对外围的草坪及树木进行全面养护。全年对草坪树木进行浇水、施肥、灭虫、修剪等维护工作，为主体及酒店提供了一个良好的绿化环境，提升场馆外围美化程度。



绿色采购

我们优先选择对环境负责的供应商、采用标准化的采购制度及电子采购平台，采购对环境负面影响较小的环境标志产品及服务，不断促进企业改善环境行为，携手合作伙伴践行低碳环保、绿色运营。

2016年，国家会议中心不定期对供应商进行实地考察，以绿色环保、可持续发展在内的众多指标为准绳，进一步完善供应商准入制度，有效提升采购规范，增强绿色采购效率。

大型会展活动及酒店餐饮服务能力是国家会议中心强大综合实力的夺目亮点。我们将绿色低碳、可持续发展的理念融入到食材选择、餐饮制作及服务的方方面面，并主动与主办方协商使用可循环材料的餐饮耗材。我们倡议并与主办方协商争取活动彩排时采用“节电模式”，装修搭建过程中使用自然通风。除对建筑节能的考虑外，防止挥发性气体和颗粒状的有害物进入中央管道，以避免动用更多资源花费及更多时间清理管道。多措并举，达成会议中心、客户、供应商三方面对“绿色可持续发展”的共识。



构建能源管理体系

节能工作是一项系统性、综合性很强的工作，国家会议中心高度重视节能工作，把推动企业节能管理制度化建设放在工作的优先位置，持续加强效能监察项目管理。不断尝试应用系统的管理方法推动节能降耗，进一步加强成本控制，以创新工作思路和节能手段，运用科学的管理方式，优先采用先进的节能技术，落实检查制度，多角度提高企业员工的节能意识和责任意识。

节能减排、环境保护的运行机制

根据国家会议中心场馆及酒店不同区域管理特点，我们制定了《节能管理通用制度》与《节能管理专项制度》。《节能管理通用制度》适用于全体员工，《节能管理专项制度》适用于相对应的节能降耗管理部门。我们在各部室设节能管理员，负责部门内部节能降耗监督、宣传、管理等工作。节能管理员负责对辖区内水、电、热、气等设备、设施及管线进行巡视，发现问题立即上报，做到责任到人。组织进行定期和不定期，覆盖全员的节能教育与培训。实现提升全员节能、节俭意识，养成良好节能习惯的目标。



加强能源管理

能源管理体系的建立和运行使企业内部质量管理体系、环境管理体系、测量管理体系的作用得到了有效发挥，各体系相互融合、相互作用，促进了节能管理创新。运用能源管理体系，突出新材料、新设备、新工艺、新技术的应用与管理，促进了技术创新。

国家会议中心 2016 年（1-10 月）电能、天然气、采暖热能及用水消耗量均比去年同期有所上升，主要原因是今年展区新客户餐厅经营区域全面投入使用，会展活动的规模和场地占用量均有所增加。然而，生活热水热能消耗量比去年有所下降。

	能源项目	2015 年	2016 年	降幅
	电（度）	18546000	19890000	7.25%
	天然气（立方米）	62250	75138	20.70%
	采暖热量（吉焦）	20203	25910	28.25%
	热水热量（吉焦）	6422.68	6134.2	-4.49%
	自来水（吨）	59402	71733	20.76%
	中水（吨）	112645	118073	4.82%

国家会议中心 2015、2016 年能耗对比表 HT



推进节能技术改造

国家会议中心通过进行大范围 LED 更换、变频节能改造等工程项目，2016 年的节能成绩上依旧表现突出，主要碳排放能耗指标均有所下降。

节约能源及水资源我们依据国家会议中心节能降耗管理规定，实行部门、班组两级管理，对能源使用进行了严格的管理和考核措施，积极落实更换 LED 灯具、变频改造等节能技术改造。同时，加强能源运行管理，根据会议活动日程，合理减少非活动时间的能耗。通过落实企业制度和进行节能技术管理，2016 年国家会议中心主要能耗比上一年度有较大幅度下降。

监控超负荷用电

部分大型展览及会议在现场需要增加射灯或者使用大功率电器，超负荷用电跳闸的情况时有发生。针对可能出现的隐患，我们加强监管、检查，提示主承办方和现场施工方安全用电，提前告知各方禁止使用高温灯具，提倡使用环保 LED 灯。要求提前申报用电需求，严禁现场私自违规用电，保证现场用电安全。

开展清洁生产工作

2016 年，国家会议中心结合企业实际情况，制定了《国家会议中心（国家会议中心大酒店）持续清洁生产管理制度（试行）》，将清洁生产作为一项长期的工作战略加以落实，使之制度化、规范化，持续不断地深入开展下去。我们先后进行了制订公司清洁生产管理制度、节能降耗办法征集、餐饮油烟、车库尾气及厂界噪声检测、危险废弃物处理等工作，使国家会议中心能够持续实现节能、降耗、减污、增效的目的。

为蓝生活

Consume Less, Enjoy More.

60+

地球一小时

国家会议中心

周六) 20:30 - 21:30
(大酒店) 将参

捌貳
捌叁

“地球一小时”

“地球一小时”活动是世界自然基金会发起的全球最大的环保活动。2016年3月19日晚八点半，国家会议中心及国家会议中心大酒店熄灭外景景观灯及部分室内区域照明。作为会展旗舰场馆，国家会议中心已连续第五年参加此活动。

针对大型会展场馆及酒店的运营特点，国家会议中心精心制定活动方案，确保活动顺利举办。例如，在国家会议中心主体建筑、国家会议中心大酒店、写字楼主要出入口设立告知牌，向酒店客人发送致客信及安全提示，电子屏幕滚动播放“为蓝生活”宣传主题，在内部员工宣传栏张贴宣传海报，并通过企业官方微博、微信、电子邮件等多种宣传方式，广泛邀请社会公众参与“地球一小时”活动，力争保证安全的前提下，最大范围影响员工和社会，激发大众环保意识。

智能饮料瓶回收

至2014年末，我们与绿爱童年项目合作，在国家会议中心场馆内架设6台智能饮料瓶回收机。智能饮料瓶回收机利用物联网技术，能够实现饮料瓶的自助终端回收，投放者可获得返利，返利部分可通过手机话费充值、交通卡充值等方式直接返回投放者，也可通过捐赠绿爱童年实现公益捐赠。

国家会议中心运营6年来总接待量超过3000万人次，如按每人一瓶矿泉水估算，可能产生的白色垃圾数量令人担忧。我们希望通过设立饮料瓶回收机，唤醒大家的自主环保意识，实现饮料瓶的可持续回收及利用。



意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读国家会议中心 2016 年社会责任报告，我们非常重视与您的沟通！

希望您对本报告提出宝贵意见和建议，填写以下问卷，以便我们提升报告编写质量，更好地披露国家会议中心履行社会责任情况中您所感兴趣的信息。

1. 您对本报告的总体印象？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较低

2. 您认为本报告披露的信息，清晰、准确、完整性如何？

☐ 很高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低

3. 您对报告中哪部分最感兴趣？

☐ 责任管理 ☐ 经营责任 ☐ 社会绩效 ☐ 环境保护

4. 您认为我们对利益相关方的期待进行的回应和信息披露程度如何？

☐ 很高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低

5. 您认为本报告的内容设计和排版格式是否易于阅读？

☐ 很高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低

6. 您对我们的报告和社会责任工作有何改进建议？

《国家会议中心 2016 年度企业社会责任报告》意见反馈表

姓 名：_____

工作单位：_____

职 务：_____

联系电话：_____

联系地址：_____

电子邮箱：_____



国家会议中心微信



国家会议中心微博



国家会议中心大酒店微博





国家会议中心

地址：北京市朝阳区奥林匹克公园天辰东路7号 邮编 100105
电话：400 698 2008/(86 10) 8437 3300 传真：(86 10) 8437 0387
邮箱：cncc@cnccchina.com
网址：www.cnccchina.com

China National Convention Center

No.7 Tianchen East Road, Olympic Green, Chaoyang District, Beijing 100105
Tel: 400 698 2008/ (86 10) 8437 3300
Fax:(86 10) 8437 0387
E-mail: cncc@cnccchina.com
www.cnccchina.com

国家会议中心大酒店

地址：北京市朝阳区北辰西路8号院1号楼 邮编：100105
电话：400 698 2008/(86 10) 8437 2008 传真：(86 10) 8437 0387
邮箱：rv@cnccgrandhotel.com

CNCC Grand Hotel

Building 1, No.8 Precincts, Beichen West Road, Chaoyang District, Beijing 100105
Tel: 400 698 2008 (86 10) 8437 2008
Fax: (86 10) 8437 0387
E-mail: rv@cnccgrandhotel.com
www.cnccgrandhotel.com
网址：www.cnccgrandhotel.com