

2014 企业社会责任报告



报告说明

本报告是国家会议中心发布的第二份企业社会责任报告。

时间范围

2014 年 1 月 1 日至 2014 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”。

●目录

02-03 总经理致辞

04-07 关于我们

服务范围	05
CNCC 大事记	06

08-39 经营责任

企业经营战略 -----	经营理念 08
	CSR 理念 10
	关键绩效 12
	利益相关方 20
接待 2014 APEC 领导人会议周 -----	改造 + 升级 25
	民族 + 世界 26
	专业 + 高效 30
	标准 + 细节 34
客户及合作伙伴 -----	关系管理 36
	合作共享 38
	诚信经营 39

40-68 社会绩效

协同发展 -----	政府协作 41
	社区行业 44
员工关系 -----	权益维护 49
	员工关怀 52
	人才培养 60
	制度健全 65
员工关系 -----	管理自查 66
	教育培训 68

70-77 环境保护

运行机制 -----	低碳出行 71
	分析管控 71
	绿色保洁 71
	绿色办公 72
节能减排 -----	公益活动 73
	环保商务 74
	节能环保 75

78-80 后记

展望未来	78
企业荣誉	79
意见反馈表	80



刘海莹

总经理致辞

2014年，世界经济复苏缓慢，中国经济步入新常态，国家会议中心全体员工团结一致，奋力进取，与产业链上下游、与所有利益相关方共同发展，进一步巩固市场地位，实现跨越式发展。

特别深感荣耀的是，国家会议中心圆满完成了APEC领导人会议周的服务接待工作。会议周期间，21个经济体领导人悉数到场，中共中央总书记、国家主席习近平两次莅临出席，并对大会的接待保驾给予高度评价，国家会议中心的接待实力得以充分展示。国家会议中心不仅做到了从商务接待场馆到重大外交活动场馆的完美转换，还创造了收入、利润再次双双超预算的优异业绩，实现了真正意义上经济效益与社会效益双丰收，兑现了服务北辰、服务首都经济的承诺，向全世界展示了中国会展的接待实力。

在企业经营方面，国家会议中心应对激烈的市场竞争，直面挑战，抢抓机遇，取得了较好的经

担当社会责任 做最好的会展场馆

营成果。2014年，我们共接待会议、展览项目1005个，同比增长54个，陆续接待了第10届亚洲运动用品与时尚展（ISPO BEIJING 2014）、第43届世界广告大会、第3届中国（北京）国际服务贸易交易会（京交会）、第6届全球移动互联网大会、APEC领导人会议周等具有全球影响力的重要活动；2014年，我们继续大力向行业上游发展，不断探索新路径，全力打造自主例展、例会项目，承办了2014国际食品安全检测设备展览会等多项重要会展活动；2014年，我们还积极配合北辰集团品牌扩张的发展战略，输出管理的两个场馆（珠海国际会展中心、雁栖湖国际会展中心）都取得了良好的成绩。

在社会绩效方面，国家会议中心特别关注与社区、环境的协调发展，将构建和谐社会视为终极目标。2014年，我们继续加大对公益事业投入，积极参与帮贫扶弱、援助灾区、志愿活动，我们作为北京市妇女儿童社会组织系列公益活动

的合作方，被授予“妇女儿童社会组织公益服务基地”荣誉称号；2014年，我们启动为期两年的“国家级服务业标准化试点”工作。发布了《会议业纵论》一书，努力为推动行业专业化发展贡献力量；2014年，在为集团和社会创造更多财富的同时，我们更加注重员工的发展，我们将每位员工视为最弥足珍贵的财富，为员工创造更好的工作环境和生活环境，构建多渠道职业发展通道，为员工搭建起充分施展才华的舞台，努力实现公司与员工价值的同步提升。

在环境保护方面，国家会议中心一直秉承绿色发展、和谐发展的理念，将绿色发展作为最为紧迫的社会责任。2014年，我们积极参与“地球一小时”、“绿爱童年”等公益活动，传递正能量。我们倡导员工低碳出行、绿色办公，提高每位员工节能降耗的意识，用实际行动兑现低碳承诺；2014年，我们本着绿色环保、简约实用的原则，将场馆进一步改造升级，室外景观照明设备更换556套，大宴

会厅、多功能厅等重要厅室均加装了可调节亮度的环保节能LED灯，使会议场所室内最高照明亮度比改造前提高了一倍左右。全年共更换LED灯7450套，预计每年节电可达150万度；2014年，我们继续实施绿色运营，充分利用太阳能、风能，减少对水、电的使用。我们最大程度减少垃圾的产生和污染物的排放，减轻城市压力。我们还在会议活动中大力倡导绿色环保的理念，号召参与者绿色出行、节约用纸等，将绿色环保的会议理念深入人心，并让大家都参与其中。

2015年是全面深入贯彻落实党的十八大精神、扎实推进“四个全面”的关键之年，也是企业进一步做大做强、实现新飞跃的重要之年，国家会议中心在打造中国会展场馆第一名片的同时，将不断丰富社会责任内涵、拓展履行社会责任的渠道，努力实现经济效益和社会效益的统一，为推进社会福祉贡献绵薄之力。

关于我们

◎ 服务范围
◎ CNCC 大事记

●服务范围

国家会议中心隶属北京北辰实业股份有限公司，位于北京奥林匹克公园中心区，毗邻国家体育场（鸟巢）、国家游泳中心（水立方），总建筑面积约 53 万平方米。

作为国际大会及会议协会（ICCA）、国际展览联盟（UFI）会员、国际展览与活动协会（IAEE）、国际会议中心协会（AIPC），国家会议中心集智能化的设计、优秀的管理、专业的服务水准于一身，是中国第一个真正意义上的绿色会议中心，开创了中国会展业的新纪元。



● CNCC 大事记

2014 年 8 月

研制的首部会议业国家标准正式实施——《会议分类和术语》
发行首本国内全面介绍会议业专著——《会议业纵论》

2014 年 1 月

启动“国家级服务业标准化试点”建设

2013 年 1 月

全面启动企业社会责任项目

2012 年 1 月

发布首部会议中心运营管理著作——《会议中心设计运营与管理》

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

2009 年 11 月

改造后正式营业

2007 年 11 月

签订第一份销售协议

2007 年 6 月

成立管理团队

2005 年 4 月

开始场馆建设



2014 年 11 月

成功接待 2014 APEC 领导人会议周

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——雁栖湖国际会展中心项目

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

2012 年 11 月

首次尝试拓展会展上游业务——会展部成立

2008 年 10 月

举办奥运后第一展——中关村科技园成立 20 周年自主创新成就展

举办奥运后第一会——第 1 届世界智力运动会

2008 年 8 月

接待北京奥运会

经营责任

- ◎企业战略
- ◎接待 2014 APEC 领导人会议周
- ◎客户及合作伙伴

● 企业战略

经营理念

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



宗旨

回报股东、服务社会、为员工提供发展空间



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。



价值观

热情 尊重 诚实 追求卓越

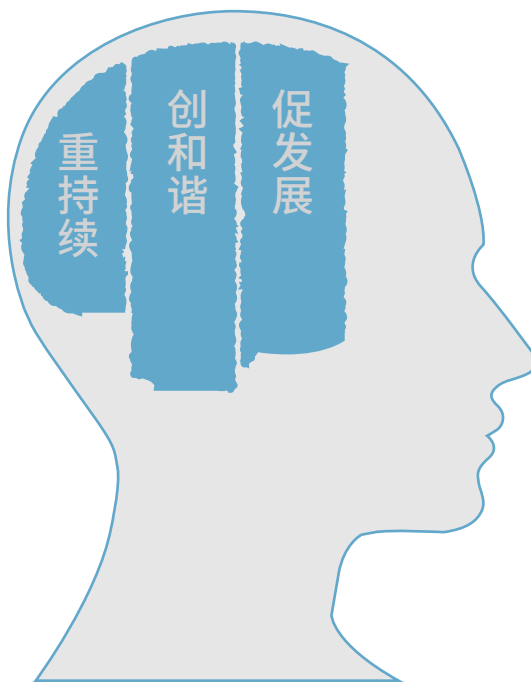


CSR 理念

2014年2月12日,中国会展业首份企业社会责任报告—《国家会议中心 2013 年度企业社会责任报告》正式发布,国家会议中心由此成为国内第一个发布企业社会责任报告的会展场馆企业,对整个会展业的可持续发展具有重要意义。

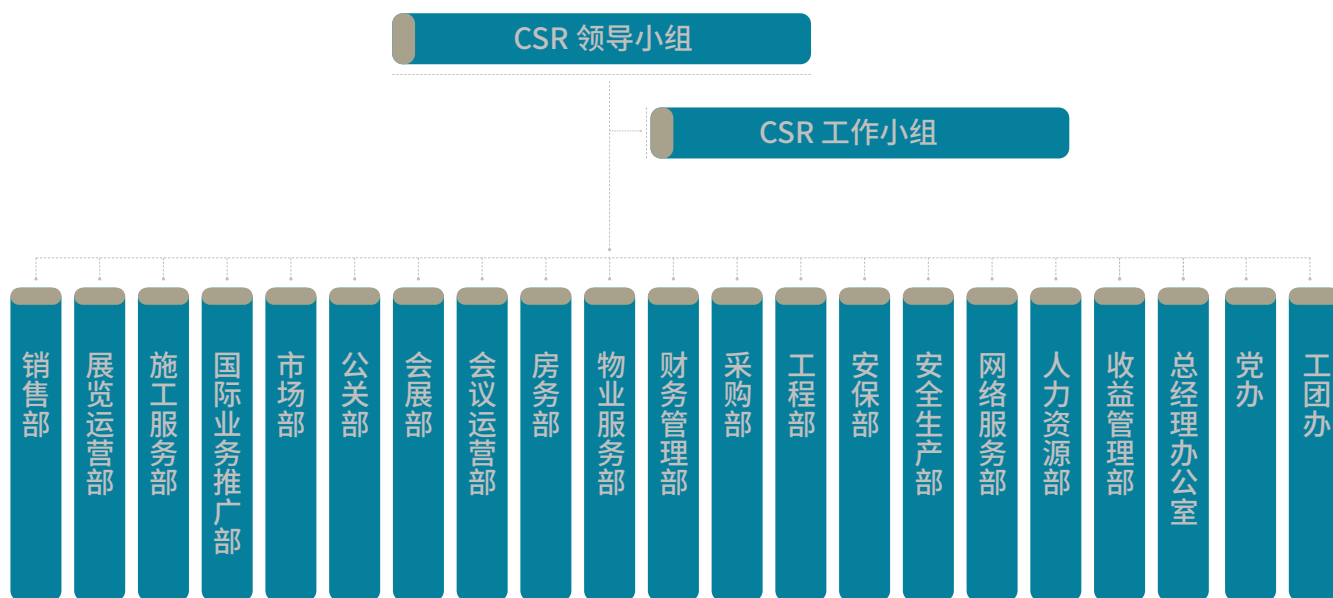
自 2013 年国家会议中心企业社会责任计划正式启动以来,我们设立“家庭日”传递员工关怀;参加“地球一小时”活动提倡绿色环保;举办“国家会议中心大讲堂”向公众传递更多知识和信息;参与策划大学生会议策划大赛、中国会展院校大学生专业技能大赛促进校企合作,增加行业人才储备……先后在资源创新、文化交流与社会融合、教育支持等领域开展了一系列企业社会责任活动。同时,我们在企业协同办公系统首页设置 CSR 专栏,凝全员之智、聚全员之力推动企业社会责任的全面实施与发展。

CSR 建设方针



CSR 组织机构

国家会议中心成立了总经理任组长、领导班子成员为组员的企业社会责任领导小组；领导小组下设工作小组，由各职能部门的 20 余名中层管理人员组成，构建起一个自上而下、覆盖管理层、调动全员积极性的企业社会责任工作体系。



2015 年

标杆年



2014 年

提升年



3 年 3 步走

2013 年

启动年



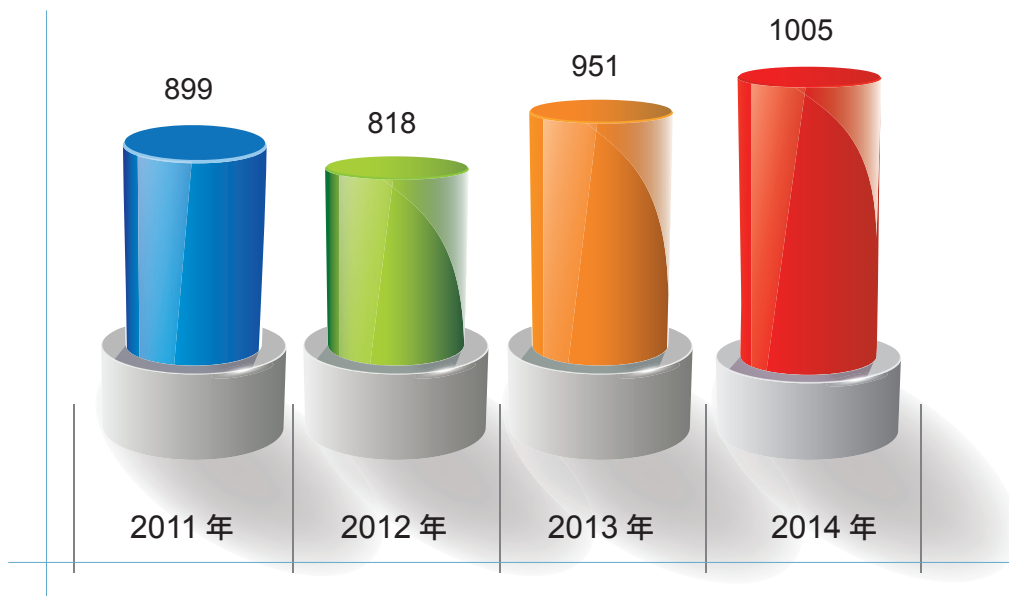
CSR 规划

2013 年，国家会议中心制定了以 2015 年度为最终年度的“3 年 3 步走”中期企业社会责任规划。这一计划是为了展开以持续改进提升为核心的 CSR 事业，与客户和合作伙伴共同创造能够延续的企业文化与价值传承。我们将逐步完成 3 年计划期内企业社会责任规划的重大课题，基于具体分析加以认识，通过将其反映于 CSR 活动，不断提高经营品质。

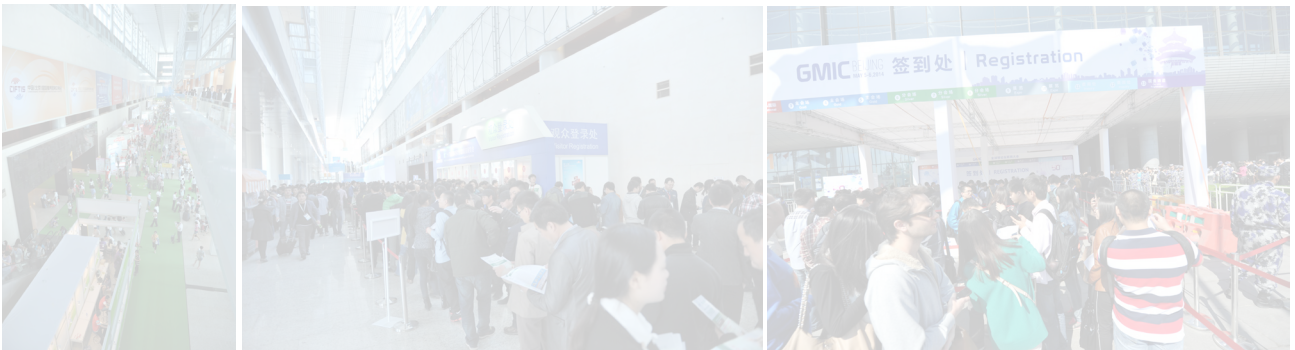
关键绩效

从奥运场馆到 2014 APEC 领导人会议周的“主力场馆”，从最初的业界观望到如今中国会展业的领军旗帜……国家会议中心已经成为大型活动成功举办的一种保证，在五年时间里演绎了一个个奇迹，用行动完美诠释了“国家会议中心”这六个字的分量。

会展活动数量 (个)



国家会议中心不仅是中国的特大型会议中心，同时也是最忙碌的会议中心，每年接待近千场的会展活动。



五年来累积接待

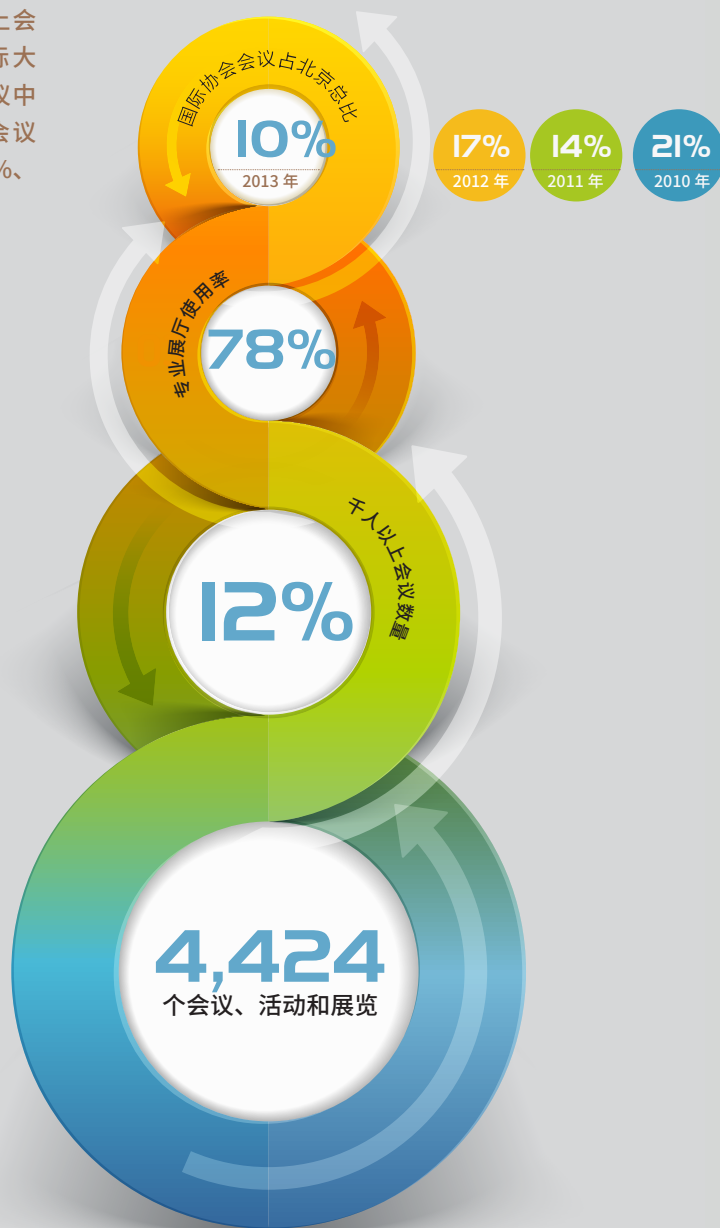
4,200,000

 余人次

2014 年

1.10	小米全民年会，2,500 人
1.7~9	中国 IDC 产业年度大会，3,000 人
1.17	中国慈善年会，300 人
3.14~16	中国高尔夫球博览会，18,000 余人
3.21~23	国际医疗仪器设备展览会，29,500 专业观众
3.26~28	中国国际水技术展览会
3.26~27	GMGC 全球移动游戏大会，2,000 人
4.9~11	北京国际视听集成设备与技术展览会，20,700 余人
4.25~28	中国国际照相机械影像器材与技术博览会
5.4~6	中国国际养老服务业博览会
5.8~11	世界广告大会，2,000 名业界精英
5.9~11	影音集成科技展
5.13~15	亚洲小动物兽医师大会，3,000 人
5.16~18	中国脑卒中大会，5,000 人
5.21~23	中国云计算大会，3,000 人
5.28~6.1	中国（北京）国际服务贸易交易会（“京交会”），153,000 人次
6.9~12	中国国际口腔设备材料展览会
6.11~12	地理信息开发者大会，5,000 人
6.27~29	北京国际旅游博览会，130,000 人次
7.17~20	中国（北京）国际妇女儿童产业博览会
8.7~10	中国心脏大会，2,000 名专家学者
8.21~24	数字亚洲博览会，20,000 专业会员
8.15~17	中国国际医用仪器设备展览会
8.27~29	万达商业年会，20,000 人
9.24~25	中国互联网安全大会，20,000 人
10.16~19	长城心脏病学术会议，7,000 人
10.17~21	中国国际节能环保汽车展览会
10.24	创行世界杯总决赛，4,160 人
10.25~26	中国国际教育展
11.5~10	2014APEC 领导人会议周，近 7,000 人

截至 2014 年 12 月 31 日，国家会议中心成功接待了 4,424 个会议、活动和展览。其中，千人以上会议数量占 12%。根据 ICCA（国际大会及会议协会）的统计，国家会议中心 2010—2013 年接待国际协会会议的数量占北京市的比例分别为 21%、14%、17% 和 10%。



根据中国贸促会发布的《中国展览经济发展报告》，国家会议中心举办展会占北京市 2014 年展览市场份额 23%；在全国 2-5 万平米展览场馆中，我们的出租率遥遥领先，其他近 80% 的同规模场馆出租率均低于 20%。

在会展业竞争压力不断加大的市场环境中，众多国际、国内大型会展纷至沓来，国家会议中心正以良好的业绩、优质的服务将自己打造成中国会展场馆的第一品牌。

可持续发展新思路

运营五年来，深度挖掘场馆的平台价值，探索场馆的未来发展之路，是国家会议中心一直在思考的议题。2014年，是“十二五”规划得以全面落实的关键性一年，也是会展业发展的重要战略机遇期。经过前一年的市场发展，我们在积累经验的同时，也在继续探索会展场馆的可持续发展新思路。

硬件升级改造

2014年，我们开展了一系列的场馆硬件升级改造装修工程，并对现有标识系统进行了全面归纳梳理及功能分级，逐步启用全新视觉导视系统，为客户创造最佳的参会、参展体验。



重大项目接待

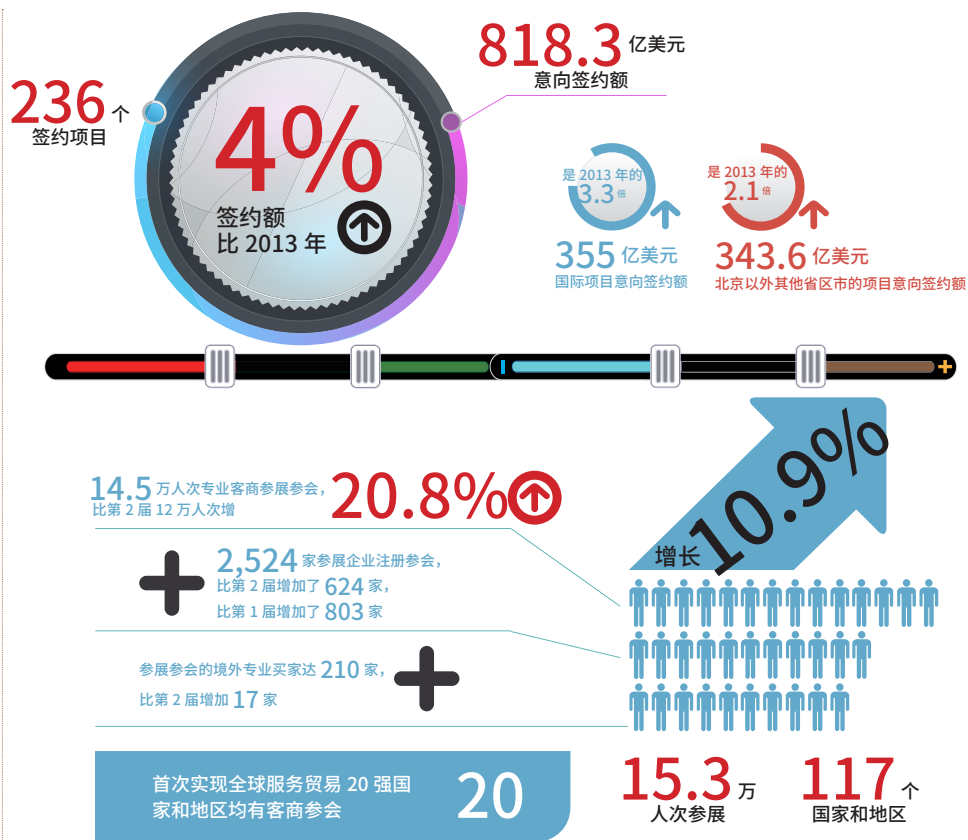
做好重大项目的接待工作是企业全年工作的重中之重，为此我们将服务流程重新梳理，制定专项接待方案，细化到区域、责任到岗位，确保各环节无缝衔接，服务安全 100% 达标。



全产业链发展

2014 年 5 月 5 日—6 日，第 6 届全球移动互联网大会（GMIC）在国家会议中心举办，凭借丰富的会展活动经验，国家会议中心首次以承办方身份亮相 GMIC，以公关团队角色参与项目筹备工作。





5月28日第3届中国（北京）国际服务贸易交易会（京交会）期间，国家会议中心首次独立发起、策划招商的“会展业市场化的互联网思维”论坛成功举办，探索利用新兴技术和创新思维，助力传统会展行业实现绿色、高效、全面智能化的跨越式健康发展。



8月27日，北京国际食品安全检测设备展览会（FIE 2014）在国家会议中心隆重开幕，展会面积达10,000平方米，300家相关企业、5,000名专业买家参展，集中展示中国乃至全球食品安全设备领域的最高水准。作为联合主办方之一，从题材设定到会场安排，从展会的现场搭建、协调到餐品的确定；我们上与客户沟通想法和细节，下与运营团队确认实施方法，完美呈现了一场具有广泛影响力的专业展会。

5,000 专业买家参展



至今，我们已成功主办了 ICCA 全球年会会前会，承办了第 64 届国际宇航大会、第 2 届中国（北京）国际服务贸易交易会会展板块、2014 国际食品安全检测设备展览会等多项重要会展活动。



国家会议中心通过推进企业品牌项目建设，培育、扶持自主品牌，以期能够统筹场馆资源、稳固向行业上游发展，向业界传递国家会议中心的全产业链服务能力。



会展品牌扩张

作为北辰集团投资物业的重点企业，国家会议中心积极配合北辰集团品牌扩张的发展战略。

2014 年 10 月 30 日，珠海国际会展中心举行开业仪式，这个一流的会展中心，正是由国家会议中心管理团队输出骨干进行运营。同时，我们的输出团队还负责北京雁栖湖国际会展中心的运营管理。作为首都会展第一品牌，北辰会展正实现对国内场馆的管理输出，将先进管理经验进行外向辐射，走向新的探索之路，国家会议中心在其中担当了极为重要的角色。



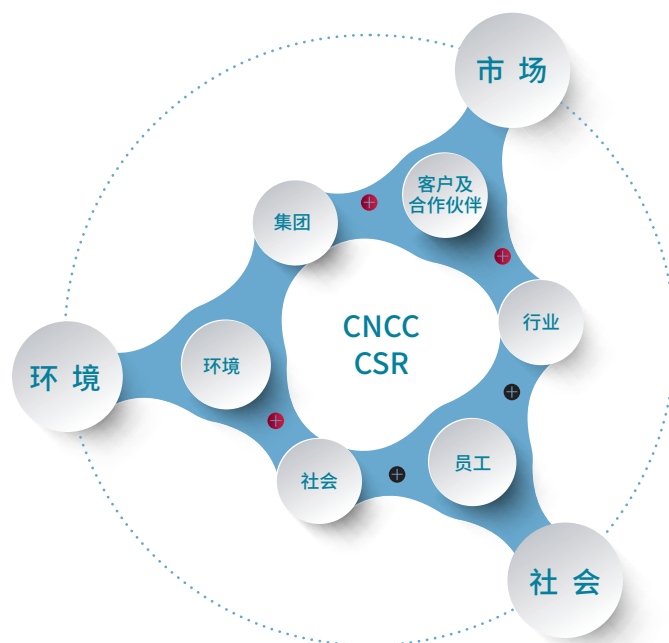
2014 年，这是在国家会议中心发展史上写下浓墨重彩的一年，是可以成为国家会议中心里程碑的年份。2014 年，企业全员精诚团结、精耕细作、精益求精，按照集团“服务质量年，安全运行年”的要求，围绕企业“树国会印象，展北辰实力”的主题，圆满完成 2014 APEC 领导人会议周运行保驾、服务接待工作，继续打造着中国会展典范形象。

在这一年里，我们沐浴了市场变化的洗礼，经受了政策调整的考验，接待了北京奥运会以来的又一国际盛会，收获了经济效益的同时，更取得了良好的社会效益。

刘海莹总经理表示：“五年来，国家会议中心得到了前所未有的发展，综合实力大幅度提高，2009—2014 年，这一段历史将成为国家会议中心永远的财富，相信在下一个五年，国家会议中心必将更加精彩，更加辉煌！”

利益相关方

越来越多具有社会责任感的利益相关方希望更多地了解企业如何进行可持续管理与企业的责任问题，尤其是那些可能影响业务发展的长期和短期风险。国家会议中心通过与利益相关方定期沟通，为他们提供涵盖企业战略方法、风险管理、销售合规流程等问题的信息。我们将经营与 CSR 相融合，创造利益相关方与企业的双赢价值，致力于实现社会责任与经营的可持续发展。



“国家会议中心在接待大型会议方面有着非常成熟的经验，而且在整个会议的准备过程当中可以看出从北辰集团到国家会议中心都给予了高度重视。非常感谢国家会议中心在接待过程中给出很多好建议，并衷心希望以后可以有更多的合作机会，祝愿国家会议中心越办越好。”

国家工商行政管理总局副局长 甘霖

“国家会议中心每年都有重大的新举措。国家会议中心的企业社会责任计划是一次新的、有思想深度的、企业建设层次的活动，此举乃国内会展园首举，对推动会展业可持续发展具有重大意义，将对会展企业起到示范作用。”

中国会展经济研究会会长 袁再青

“国家会议中心企业启动社会责任计划，为北京奥林匹克园区的成员单位作出了表率。”

北京奥林匹克公园管委会常务副主任 田巨清

“我始终牢记两点：一是真诚的微笑，二是用心做事。我坚信，今后的工作一定会做得更好。企业的发展让我们成长，我们的共同努力让国家会议中心更加辉煌。”

国家会议中心餐饮部 王阳阳

“一进入国家会议中心的会场，就有面带微笑的礼宾员打招呼，让人感到很受尊重和欢迎。还有，所有的服务人员都化了淡妆，就连洗手间的保洁员都有化妆，这是多好的现象，是对与会者尊重的一种表现。没想到会有这样好的会场环境和礼宾服务，这让与会的中国人来自其他区域的与会者面前特别引以为豪，也特别有底气。我们不仅国力强，而且还有高素质，这是我们综合实力的体现。”

APEC 领导人会议周香港参会嘉宾

“从场馆相关硬件的提供，到工作人员的全面配合，都为我们展会圆满举办给予了最大的帮助。在与中心工作人员的配合中，他们加班加点、认真负责的工作态度，给我们留下了深刻的印象。”

工业和信息化部国际经济技术合作中心

“我们强烈感受到管理团队务实高效的工作作风以及员工高度的责任感和事业心，充分体现了国家会议中心的管理科学有方。我们认为，员工的辛勤和敬业，与优秀的企业文化氛围是密不可分的。”

北京中方信富投资管理咨询有限公司

可持续发展

国家会议中心关注度

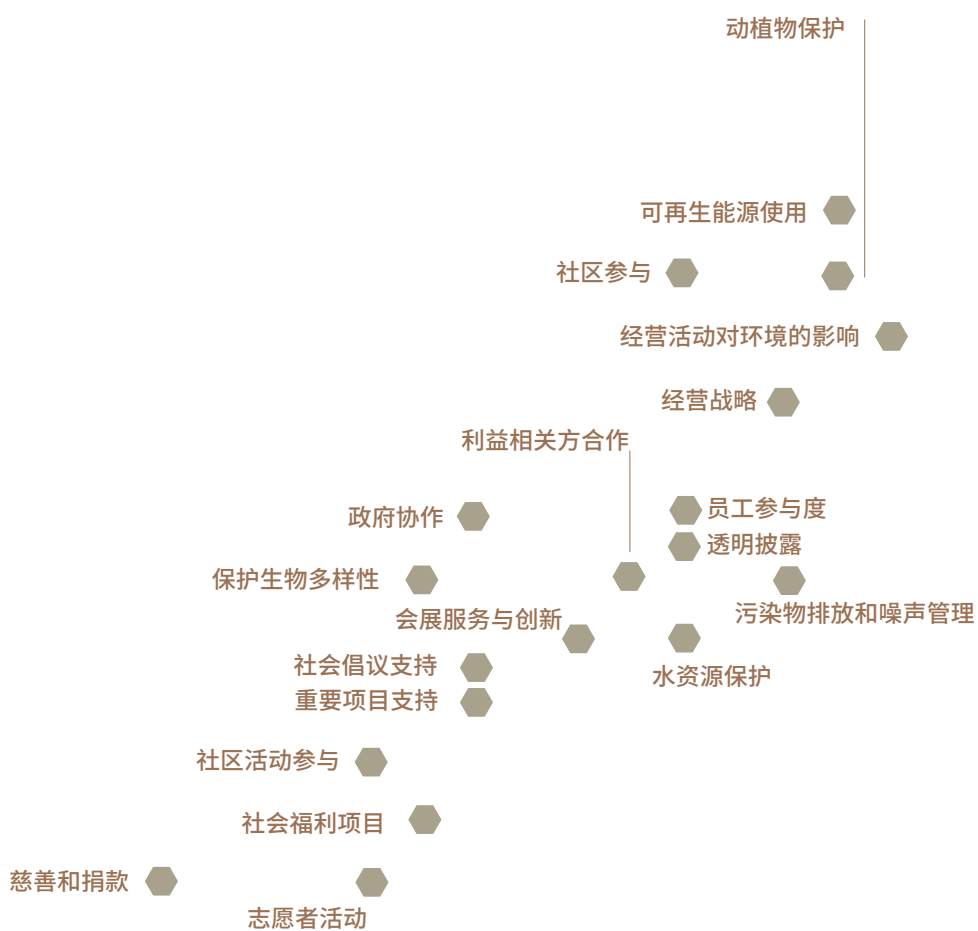
极高

很高

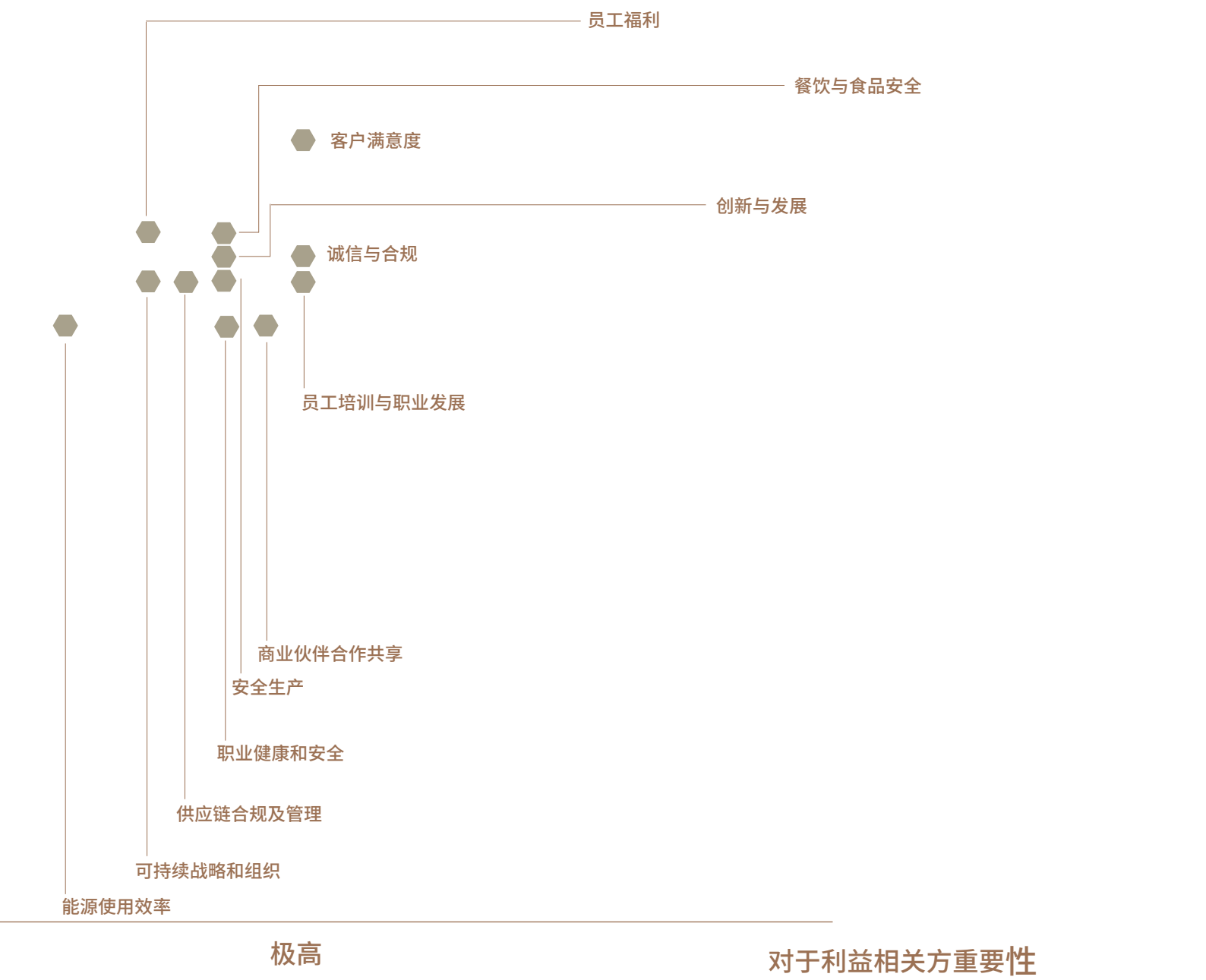
高

高

很高



议题重要性分析

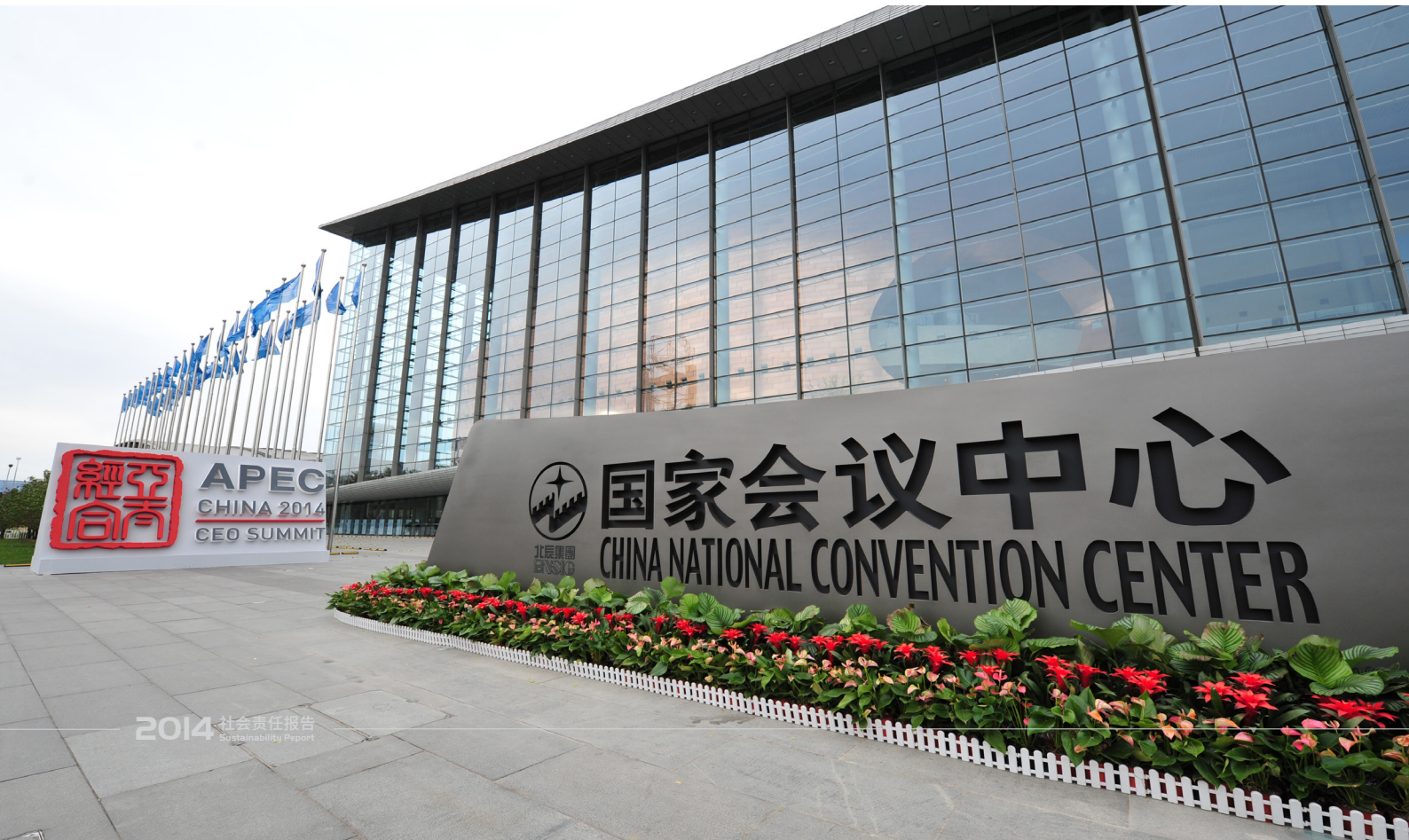


●接待 2014 APEC 领导人会议周

2014 年对国家会议中心具有特殊意义。这一年，我们迎来了企业正式运营五周年，同时成功接待 2014 APEC 领导人会议周，继成功接待北京奥运会之后，再次圆满完成了一次党的十八大以来在国内主办的规模最大、级别最高的重大国际多边活动。

2014 年 11 月 5 日 - 11 日，举世瞩目的 2014 年亚太经合组织（APEC）领导人会议周在北京召开，国家会议中心作为主力会场承担着最后一次高官会、外交与贸易双部长会、工商领导人峰会、领导人与工商咨询理事会代表对话等会议的会场服务、餐饮、新闻中心等大量接待服务工作。

210 场规模不等的会议和活动、近 7,000 人参会，筹办会议多、协调部门多、注册类别及人数多，习总书记两次莅临，21 个经济体领导人出席会议以及密集的双边会见。2014 APEC 领导人会议周会期七天，其中六天都安排在国家会议中心。在“七分之六”的接待过程中，国家会议中心凭借 5 年以来服务 4,400 余个会展活动的经验，用行动完美诠释了中国服务。

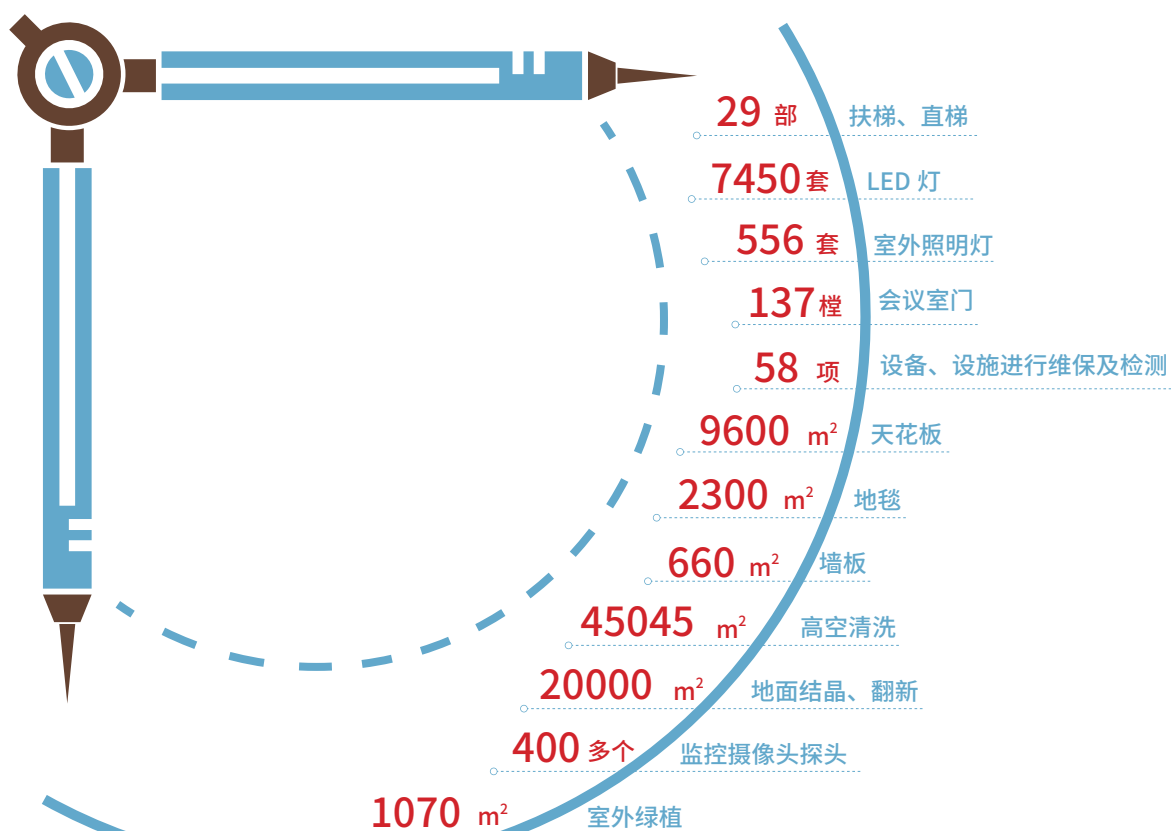


改造 + 升级



国家会议中心已正式运营 5 周年，大量的会展活动接待给场馆带来了一定的损耗，同时为保证各区域的建筑功能和服务功能满足 APEC 领导人会议周的要求，我们进行了一系列的维护和升级工作，使场馆硬件设施更加专业化和人性化，为与会嘉宾提供更加全面、细致、可靠的硬件环境。

我们自 2013 年年底开始，在不影响场馆运营的情况下，陆续开展了 156 项维修及改造工作。工程涉及卫生间、电梯、灯光、监控、标识等多个方面，更换了室内外照明、景观照明等。



民族 + 世界

为期 7 天的 2014 APEC 领导人会议周有 6 天会议在国家会议中心召开，在此期间，国家会议中心开餐 165 场，为约 9.1 万人次提供服务。

面对如此大的餐饮供应量，怎么出亮点？国家会议中心给出了这样的答案：融五洲口味，展中国文化，秀北京特色。每一道看似简单的餐单、每一件惟妙惟肖的雕塑，都蕴含着餐饮团队极为细腻的心思。





会期最长送餐距离为从会议区地下一层的厨房到最北段展区，直线距离 300 米，如何有效保证菜品的温度、品相和口感？我们经过秒表计时反复演练，最终确定 5 分 45 秒到达指定送餐地点。

00:00 计时开始

00:10 走出厨房

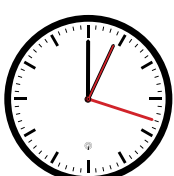
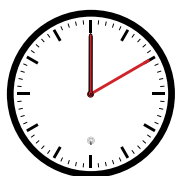
01:12 进入员工通道

04:18 走出员工通道

04:26 进入食品货梯

05:35 走出食品货梯

05:45 抵达用餐地点



300 米

484 步

5 分 45 秒



22组 91件食品雕塑

扮靓

APEC



技能 + 礼仪

在筹备 2014 APEC 领导人会议周服务工作中，国家会议中心在原有培训体系的基础上，制定了更加完整的培训计划，并按部就班地加以实施，主要从技能和礼仪两方面入手，全面升级服务水平。

技能培训方面，企业组织开展并积极参加北辰集团的各种技能比赛，比赛内容包括做床、摆台以及创意菜品评比等，以竞赛促进服务水平的提升；礼仪培训方面，我们开展了仪容仪表、外交礼节等多个培训，细化到站姿、坐姿、托盘等每一个细微的环节。在 APEC 筹备期内，国家会议中心共组织培训 233 期，近 30,000 人次参与其中。





关于我们 经营责任 社会绩效 环境保护 后记

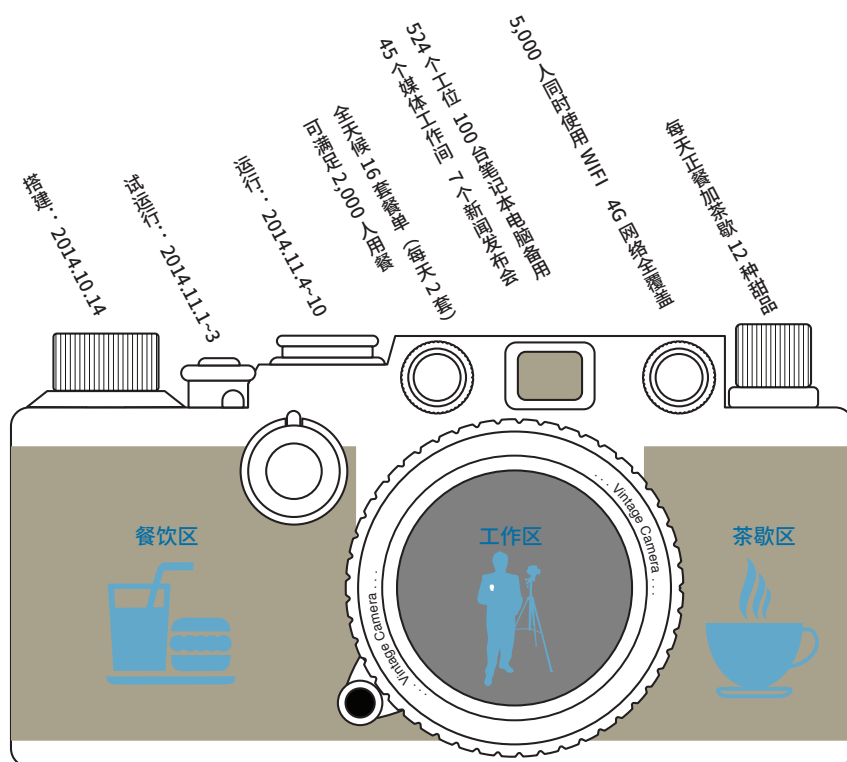


233 期培训
近 30,000 人次参与

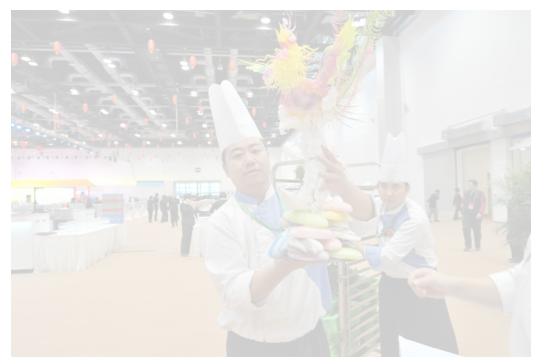
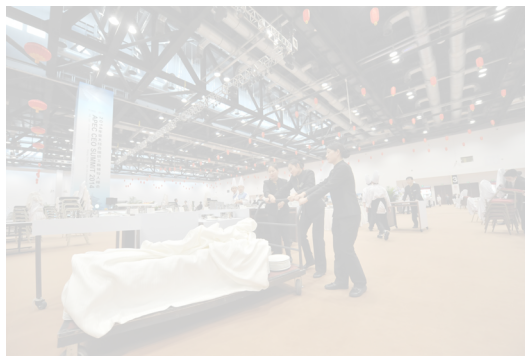


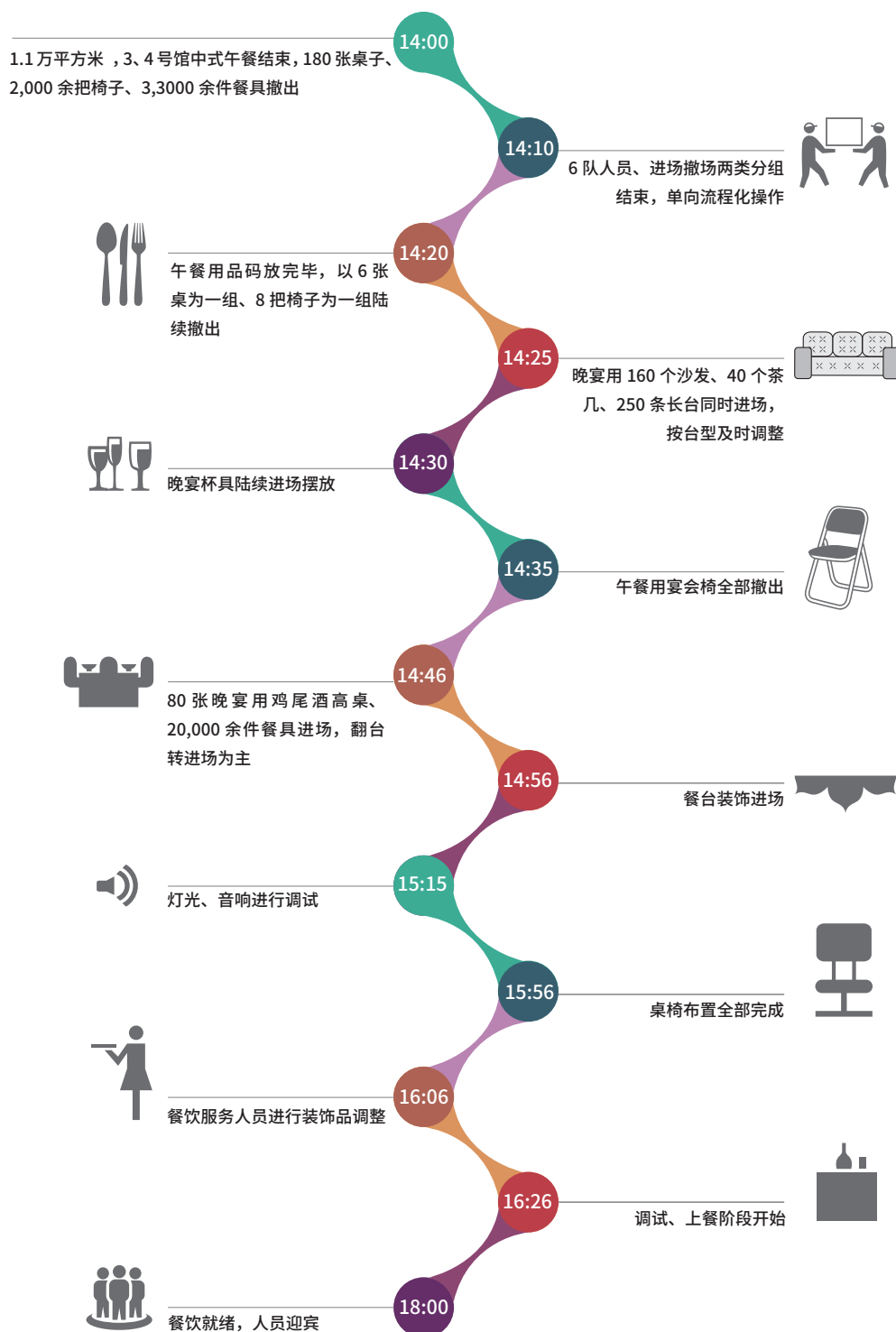
专业+高效

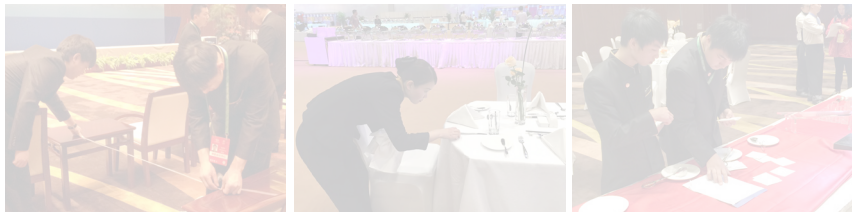
面积达1.1万平方米的APEC国家会议中心新闻中心，启动最早、运行时间最长。新闻中心是会场中的固定区域，也是不可或缺的部分，来自全球的媒体齐聚在这里，做好媒体的服务工作至关重要。新闻中心从10月14日开始搭建，包括铺设光缆和处理卫星传输信号等复杂工程，10月31日完工。11月1日—3日试运行调试设备，11月4日正式对外开放，运行周期为11月4日—10日。国家会议中心为新闻中心的顺利运行提供了全面保障，媒体公共工作区共有524个工位，每个座位前设有24小时供电的电源插口和网线插口，新闻中心备有100台笔记本电脑供媒体记者使用。同时，新闻中心配备45个媒体专用工作间和7个新闻发布厅，可供5,000人同时使用的WIFI和4G网络，全面满足媒体需求。同时，我们还负责为新闻中心提供餐食和茶歇。



11月9日，2014 APEC 领导人会议周最大规模的会议——工商领导人峰会在国家会议中心举行，这一天，我们也迎来最忙碌的“4小时抢翻台”工作。这一艰巨的工作从14时开始，服务人员首先对近2,000人的自助午餐进行撤场，一个小时的时间内，将180个直径两米的桌子、2,000多把椅子，以及刀叉筷勺共约33,000余件餐具全部清理出会场；而在接下来1个小时的时间里，工商领导人峰会欢迎晚宴需要的全部物资运进同一场地，包括100张鸡尾酒高桌、160张沙发、20组椭圆桌以及40个茶几，加上晚宴所需的约20,000件餐具等。如此艰巨的工作之所以能在4小时内高效、顺利地完成，与前期的科学规划密不可分，更得力于“国会人”高效的反应速度及专业的服务水准。







标准+细节

在本次 APEC 领导人会议周的服务中，我们展示了中国服务的最高标准。“滴水不漏，锦上添花”是北辰集团公司对国家会议中心接待 APEC 会议的服务标准。作为北京市高水准会展服务标准的开拓者和优质服务的践行者，我们并没有因有多年的接待服务大型国际会议的经验而有一丝的松懈，会场地毯的“微创手术”、避免落座碰腿的尴尬、茶水服务提前将茶叶滤掉、菜品根据客人习惯私人定制、营造 23.5 度恒温……对待每一个细节，我们都坚持做到精益求精、一丝不苟。

APEC | 共7天会期

第一天 国家会议中心		2014.11.5
第二天 国家会议中心		2014.11.6
第三天 国家会议中心		2014.11.7
第四天 国家会议中心		2014.11.8
第五天 国家会议中心		2014.11.9
第六天 2小时 水立方		2014.11.10
第七天 雁栖湖 国际会展 中心		2014.11.11

210 场会议和活动
165 场餐饮
7,000 人参会

你所不知道的

APEC

VIP 会议室

大会堂

多功能厅

大宴会厅

客户及合作伙伴

关系管理

国家会议中心尽善尽美的服务品质得到了广大客户的认同、积累了良好的口碑，一些客户甚至认为“国家会议中心”这六个字就是会议成功的保证，无论是先进的设备设施，还是国家会议中心追求细节完美的努力都给人们留下了极深的印象。

面对不同的客户需求，我们始终保持高度的责任感，针对每场会议活动的特点，在提供标准化服务项目的同时，还为客户提供更具针对性的服务内容。在场馆服务方面，我们力求做到全面关注客户感受，提供满意贴心的会展服务。

有人说音乐能使“大脑中有根线路和上帝接通”，我们相信以音乐会友、鼓琴觅知音。11月14日，以“知·音——范竞马教你‘读’懂古典音乐”为主题的小型室内音乐会在国家会议中心举办，同时也是CSR项目之一的“国家会议中心大讲堂”举行的第三场活动。世界著名男高音歌唱家范竞马先生，引领企业优质客户190余人，体验了一次美妙的古典音乐之旅。我们希望通过践行企业社会责任，探索向客户、员工、大众传递对于中国文化的魅力的方式，以潜移默化的每一小步带来企业与合作伙伴共同价值的大步提升。



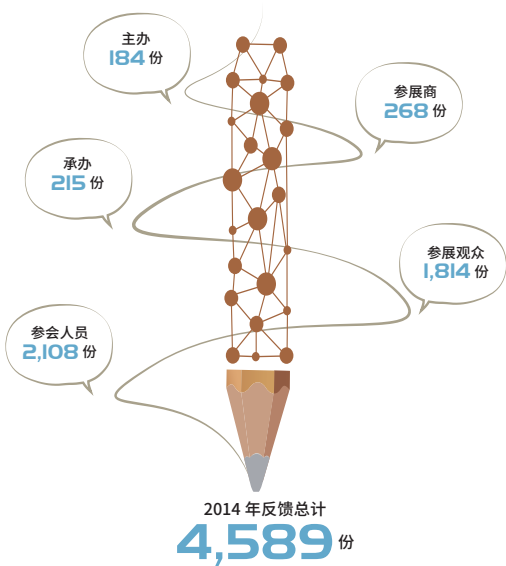
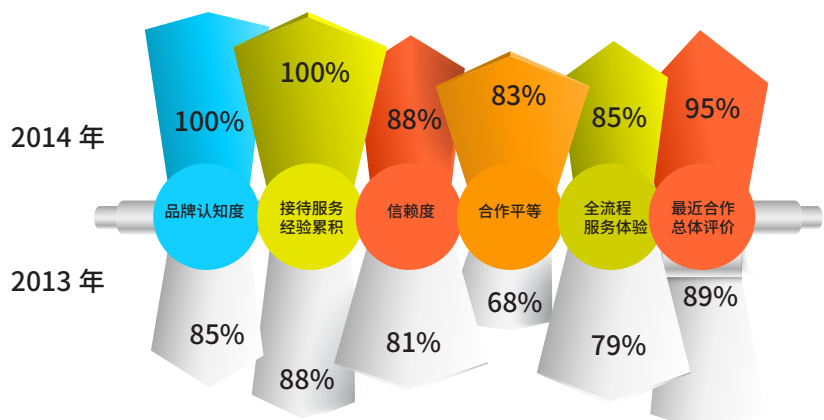
良好的互动沟通

1月13日，国家会议中心官方微信正式开通，致力于打造成为“手机里”的会议中心。借此，用户可通过微信这种简单快捷的方式随时获取第一手的会展信息、行业新闻等内容，并且还可通过微信公众平台，随时回复进行交流互动，便于我们了解客户需求、及时做出调整。

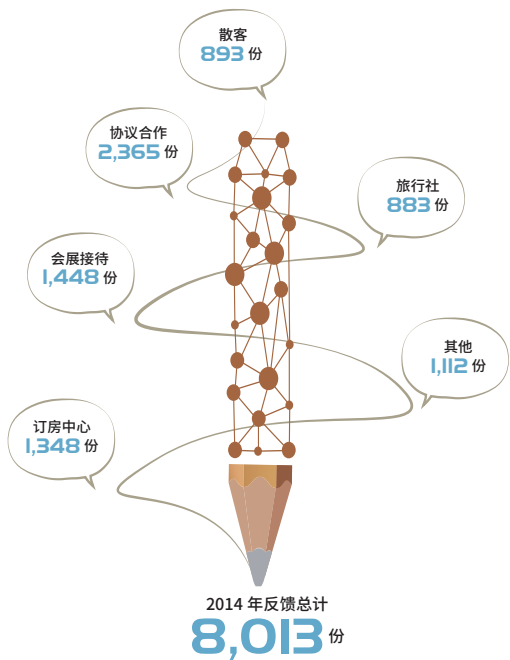


满意度调查

我们积极对相关方开展满意度调查，力求全面、透彻地了解问题。影响忠诚度的各项指标中，客户对品牌 / 资质、客户关系、服务体验三个维度指标的认同度与 2013 年相比均大幅上升，总体服务体验满意度达到 95%。



2014 年，国家会议中心收到反馈意见共计 6,287 人次，有效信息 4,589 份，其中表示满意的反馈信息为 3,582 份。

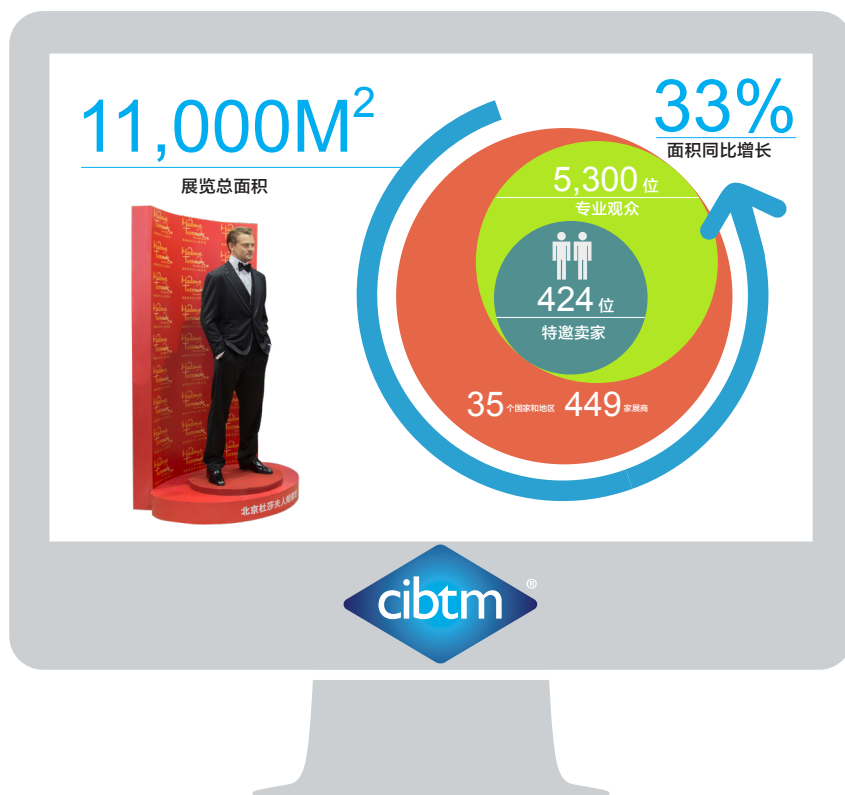


2014 年，国家会议中心大酒店收到有效反馈意见共计 8,049 份，其中表示满意的反馈信息为 6,992 份。

合作共享

国家会议中心秉持合作共赢的经营理念，致力于将自身与供应商、客户等业务合作伙伴关系转变为战略协作伙伴关系，形成有效的战略联盟资源分享机制。我们通过密切合作，共同在服务水平、道德合规、社会责任等方面有所提升，充分实现优势互补和利益共享。

作为 CIBTM（北京国际商务及会奖旅游展览会）的重要合作伙伴，国家会议中心已经连续六年为 CIBTM 搭建理想的商谈平台，助力中国会奖市场转型。CIBTM 2014 无论在规模还是数量上都创下新高，共有来自全球 30 余个国家和地区超过 5,300 位专业观众前来参展。



2014 年 10 月 24 日，第 14 届创行世界杯总决赛在国家会议中心举行，也是这一赛事的总决赛首次选址中国。自 2012 年与创行携手合作，我们已从单纯的场馆提供方成为协办单位，为 2014 年创行世界杯的首次中国之旅提供了细致入微的专业服务和支撑。我们坚持以人为本，关爱青年，尊重知识，培养人才的发展原则，积极为在校学生、学术界人士及各行业界领袖搭建沟通交流的平台。

国家会议中心愿与全世界 37 个国家和地区的 1,600 所高校在校大学生、学术界人士和企业界领袖一道，支持创行团队自主策划实施公益项目，培养富有社会责任感和企业家精神的未来领袖。

诚信经营

坚持诚信与道德高标准，已深深植入到国家会议中心的企业文化之中。良好的企业管理可赢得利益相关方的信任，确保在企业内部实施问责制，并帮助企业

管理责任风险。

合规廉洁

我们重视诚信经营，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；我们强化运营管控，夯实诚信基础；我们建立信息披露机制，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。

在各分管领导与企业总经理、各部室与其分管领导签订《年度（党风）廉政建设责任书》的基础上，2014 年我们要求所有关键岗位人员与部室负责人签订廉政责任书，做到“下有责任、层级有监督、检查有依据、考核有标准”。

国家会议中心于 2014 年 6 月初开展布置廉政风险防控管理重点工作。在前一年度领导班子成员和所属部门完成职权目录、权力运行图等基础上，2014 年突出重点，着力做好向关键部门、关键岗位和有业务处置权人员的延伸，完成了关键环节、关键岗位和业务处置权人员的职权目录、权力运行图，严格查找廉政风险点、制定落实防控措施。

内部控制

2014 年“国家会议中心会展服务业标准化试点”启动以来，企业从战略发展着眼全面建设标准管理体系、提升内控质量，将社会责任融入企业流程。

我们建立了《国家会议中心会展服务体系》，从指导层面、管理层面、操作层面分别制定相应服务标准。

我们完成了《比选招标管理办法》、《合同管理办法》的重新修订，完善了《国家会议中心供应商管理办法》。

责任供应链

我们在加强物品检查验收力度的同时细化管理记录，对于物资验收情况做到追溯查证，为各类审计工作提供了详实的备案信息。同时，增加标准成本对应分析、专项成本影响分析（如盒饭、会议酒水、矿泉水、茶艺等）、采购价格影响（实际消耗）分析、采购价格走势分析、人均消费影响分析等，全面细化成本分析，完善数据资料整合。

2014 年，国家会议中心引进专业、规范的采购管理体系，利用“首采网”集采平台，及时了解市场行情、分析企业采买状况，充分发挥专业平台大批量采购优势，将有限、分散的采购资源整合管理，降低采购成本及风险。

我们对供应商进行动态量化考核，进而建立竞争有序的采购机制。通过倡议合作方履行社会责任，我们希望引导供应商明确自己应尽的社会责任、严格落实各项指标，保质保量完成供货以促进整个供应链和谐、稳定发展。

供应商是我们持续发展的亲密伙伴。国家会议中心以协同互惠的理念为指导，发挥自身专业和领先的行业优势，帮助解决沟通及工作实施过程中遇到的难题，与供应链企业相互促进，共同成长。

社会绩效

- ◎ 协同发展
- ◎ 员工关系
- ◎ 安全生产

● 协同发展

守法合规经营是政府对企业的要求，也是我们义不容辞的责任，国家会议中心支持政府工作、积极响应社区建设，努力发挥自身业务特长为区域经济及会展业的发展做出贡献。

政府协作

依法纳税

2014年2月，朝阳区委、区政府向国家会议中心颁发了“绿色通道”证书，以支持经济贡献突出企业发展，进一步营造良好的经济发展环境。

政策响应

根据国家标准化管理委员会、国务院发展和改革委员会相关政策，国家会议中心于2014年1月1日启动为期两年的“国家级服务业标准化试点”工作，旨在打造系统化、制度化、规范化的企业标准管理制度，充分发挥标准化在打造中国会展服务典范中的技术支撑和基础保障作用。由此，我们成为申报年度北京市朝阳区唯一一家国家级标准化试点单位，也是国内会展场馆的首家试点单位。



成为“北京市妇女儿童社会组织公益服务基地”

为贯彻落实国务院、国家安监总局等关于全面推进企业安全生产标准化建设文件精神，国家会议中心（国家会议中心大酒店）自2013年7月24日启动企业安全生产标准化创建工作，推进全员、全方位、全过程安全管理，实现企业安全管理标准化、作业现场标准化和操作过程标准化。2014年，国家会议中心和会议中心大酒店安全生产标准化（二级）外评最终得分均高于规定评审分数线，顺利通过北京市安全生产标准化（二级）评审。

1月9日，北京市妇女儿童社会组织公益服务基地揭牌仪式暨社会组织公益服务沙龙启动会在国家会议中心举办。国家会议中心受邀成为北京市妇女联合会2014年计划举办的北京市妇女儿童社会组织系列公益活动的合作方，并被授予“妇女儿童社会组织公益服务基地”荣誉称号。

作为首家被北京市妇女联合会授予荣誉称号的会展场馆，我们认为“妇女儿童社会组织公益服务基地”既是一份荣誉，也是一份使命。国家会议中心愿为富于社会责任感、热心社会公益的首都妇女儿童公益事业搭建起一个公平、友爱的桥梁，为传承首都妇女儿童公益事业的发展做出贡献。





接待服务

第3届中国（北京）国际服务贸易交易会（简称“京交会”）

京交会由中华人民共和国商务部、北京市人民政府共同主办，世界贸易组织、联合国贸易和发展会议、经济合作与发展组织作为永久支持单位。自2012年第1届京交会起，已连续三年落户国家会议中心。

2014年，京交会继续选择国家会议中心作为举办地。国家会议中心承接了由展览展示、专业论坛、交易洽谈三种形式组成的共133场活动，使用了全部会议室及展馆，面积达到47,000平方米。京交会作为世界服务贸易领域的顶级盛事，社会各界关注度高、组织协调难度大，场馆保障和现场服务不能有丝毫差错。虽然国家会议中心已有连续两年接待京交会的经验，但并未因此而放松，在北辰集团的坚强领导和大力支持下以一如既往的服务精神，周密部署协调各项接待工作，切实保障了京交会的完美推进，圆满完成了会期各项场馆保障和接待服务工作，受到了北京市委、北京市政府的高度赞誉及与会嘉宾的一致好评。

47,000^{平方米}





社区行业

我们相信，建立成熟稳定、相互信任的社区关系，是企业实现可持续发展的重要保障。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

截止 2014 年底，国家会议中心共有员工 1,317 名，在员工的生活条件方面和工资水准方面都加大了投入。另外，我们还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。2014 年，国家会议中心共接收毕业生 374 人。

国家会议中心是众多大型高端国际会议、展览的首选之地，吸引了数以万计的国际参会者和参展商，政治、经济、商业、科技、文化、体育等领域的精英云集北京朝阳区，我们已成为传递知识与文明、展示朝阳区及北京形象的重要窗口之一，为北京市会展目的地建设，为朝阳区全面提升“四个服务”能力，推进繁荣、文明、和谐、宜居的首善之区建设，做出了积极的贡献。

共有员工

1,317 名

接收毕业生

374 人次

热心公益事业

我们坚持履行社会责任，主动参与帮贫扶弱、援助灾区、志愿活动等，爱心回馈社会，拓展和谐空间。

开业五周年以来，我们积极响应并开展“共产党员献爱心”捐献活动，全体党员踊跃捐款，许多入党积极分子、团员、群众也参与到捐款活动中来。所得捐款全部赠予北京市慈善协会，用于开展北京市困难群众和困难党员的救助和帮扶工作。

国家会议中心一直心系社会弱势群体，倡导广大员工参与相关公益活动，将关爱儿童作为一项社会公民使命坚持践行。2014年，企业领导及员工代表多次来到北京市昌平区天使之家，给孩子们送去食品、衣物、玩具、学习、生活用品及捐赠善款，为天使之家的孩子们带去来自国家会议中心的温暖问候。近年来，我们一直关注、支持太阳村和天使之家等非政府慈善组织，并定期为孩子们捐赠各类物资，为他们带去温暖。

“爱心手牵手，悦游科技馆”

6月27日上午，国家会议中心组织了“爱心手牵手，悦游科技馆”公益活动，带领北京“天使之家”3岁以上的孤儿及保育员到中国科技馆参观，并带去了孩子喜欢的食品、酸奶、小玩具及常备药品等。



北京“天使之家”是一家长期致力于重症孤儿寄养救助的民间公益组织。自成立以来，共寄养了近200名孩子，最大的9岁，最小的几天，孩子都患有如心脏病、唇腭裂、肛门闭锁、脑瘫等先天性疾病。为尽员工们的微薄之力，国家会议中心员工连续4年定期为孩子们捐款捐物，进行志愿服务。

加深社区关怀

我们作为一个年轻而富有活力的企业，一直以来关心社区青年成长，重视提高社区青年团体的工作生活幸福指数。



“二人视界”交友联谊活动

3月15日，国家会议中心联合京东公司等4家驻京优秀企事业单位，开展了“二人视界”交友联谊活动，吸引60多位社区青年参加。在这里，单身青年可以幸运地成功牵手，走向人生新的幸福起点；可以走出个人狭小天地，扩大视野、交友联谊，延展社会交往面……活动得到了20家单位的积极响应，为企业所在社区及周边企业员工创造了交流互动的机会。

我们关注各种弱势群体，希望以尽可能的关怀与支持，帮助他们获得新的发展。近年来，我们特别关注到人口老龄化带来的诸多挑战，通过参加社区助老活动、开展员工“一对一互助”等行动，为老年人送去温暖。

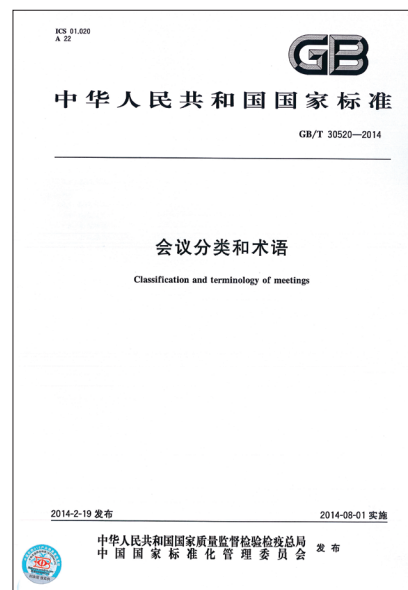
“奥林匹克公园的春天”

6月14日上午，国家会议中心家庭日第三场活动——“奥林匹克公园的春天”在风景秀丽的奥林匹克公园园区拉开序幕。第三场家庭日活动紧密贴合中华民族的传统美德，以敬老、爱老、助老为主题，国家会议中心与北京市朝阳区太阳宫老年公寓联合，邀请了老年公寓的部分老人与企业员工及家属一起参与活动，通过“一对一”的互助形式，员工及家属悉心陪护老人畅游玲珑塔、鸟巢、水立方和奥林匹克森林公园四大北京地标性景点，在教育年轻一代养成“关爱老人、尊敬老人、扶助老人”的习惯的同时，弘扬和传承了“敬老、养老、爱老”的中华民族传统美德。

助力行业发展

专业和创新是国家会议中心发展壮大的基础，运营五年来，我们努力凭借自身影响力和权威性建立健全会展产业管理体系、推动行业专业化发展，倡导规范化的会展企业经营行为。

2014年8月，由国家会议中心总经理刘海莹和副总经理许锋联合所著的《会议业纵论》出版发行，成为继“国内会议中心专著零的突破”的《会议中心设计运营与管理》之后又一力作。本书以独特的视角、全新的观点，诠释了会议业的成长与发展。此外，书中提出了对于会议业的一些全新主张，比如，会议的MEND功能、会议的“喜新厌旧”、会议的经济贡献而非经济影响、中国会议的内生性和中国社团需要企业家精神等；借用了一些经济学和博弈论的概念，提出建设会议目的地属于政府的责任、会议促进局应做高质量广告以传递信息等。书中的案例、数据皆有出处，引用多达近400条，图和表格近200个，诸多数据、案例、观点均为第一次发表。两本专业著作作为会议业的发展提供了理论依据，也成为企业运营的重要参考和借鉴。



2月19日，由全国会展业标准化技术委员会提出并归口、上海市标准化研究院牵头、国家会议中心研制的《会议分类和术语》（GB/T30520-2014）国家标准正式发布，并于8月1日起正式实施。作为首部指导会议产业运行的国家标准，标准的实施为会议业标准体系的建立打下了良好开端，为会议统计工作的后续开展奠定了坚实基础，为政策法律及理论研究的开展提供了科学依据，也为整个会议行业在概念体系协调的基础上实现无缝交流提供了权威标杆。

推进校企合作

秉承国家会议中心一贯的“爱才、惜才和重才”理念，我们始终致力于搭建校企合作的平台，深化参与大学生会议策划大赛、中国会展院校大学生专业技能大赛、全国大学生会展创意大赛，继续与北京第二外国语学院推行国家会议中心奖学金计划，开展全方位、多层次的校企合作，增加行业人才储备，并为有意投身会展业的大学生提供实习机会。

5月22日—24日，由国家会议中心独家冠名的第4届全国大学生会展创意大赛在上海举办，大赛为各院校师生提供一个信息化教学成果展示、交流、切磋的平台，对于复合型会展人才培养、会展行业向信息化时代转变具有重要意义。



8月16日，“国家会议中心杯”第6届中国会展院校大学生专业技能大赛在海口成功召开，企业副总经理、珠海国际会展中心总经理唐雪出席大赛担任评委并致辞。此次大赛得到了业内人士及参赛院校的高度肯定，作为“第10届中国国际会展文化节”的重要环节，成为当前高等院校会展专业交流、行业选拔优秀人才的重要平台。国家会议中心已连续四年为该赛事提供支持。



12月15日，“国家会议中心杯”第3届中国大学生会议策划大赛拉开序幕，来自浙江大学城市学院、北京第二外国语学院、四川大学旅游学院等全国7所高校的代表队参与了角逐。国家会议中心已连续两年为该大赛提供支持，致力于打造校企合作、校际交流的重要平台。

● 员工关系

我们始终认为，每一位员工都是企业的宝贵财富，企业在全体员工的共同努力下发展繁荣。我们注重保障每一位员工的权益，激发全体员工的凝聚力与创造力，使员工与企业共同成长进步。

国家会议中心员工理念的核心是以人为本。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；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。

权益维护

国家会议中心注重保障员工权益，致力于构建和谐劳动关系。企业在人事工作方面严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》等法律法规及相关规定。

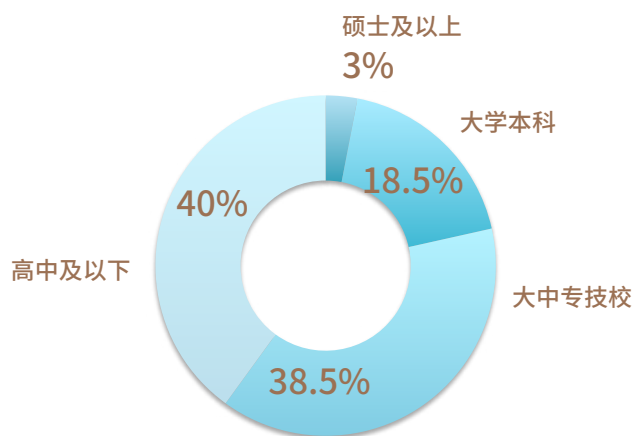
保障基本权益

我们以现代化的员工管理体系，人性化的员工管理制度，保障每一位员工在基本权力、健康安全、成长发展、民主沟通等各方面的合法权益。截至2014年12月，国家会议中心和国家会议中心大酒店员工总数为1,317人，劳动合同签订率、工会入会率均达到100%，所有员工均严格按照国家规定缴纳五险一金。

2014 年共接收



实习生 374 人 来自 32 所院校



男女比例



中高级管理人员男女比例



签订劳动合同率

100%

社会保险覆盖率

落实薪酬福利

国家会议中心以公平公正为薪酬管理原则，确保各项薪酬制度在相应民主管理程序监督下切实履行落实。我们充分保护员工对薪酬制度及相关法律政策的知情权，对全体员工进行制度宣讲并提供政策咨询。

我们坚持“按劳取酬，按业绩付薪”的薪酬分配原则，通过对市场水平基准变化的了解和参考，不断优化薪酬管理体系及分配结构，确保员工薪酬合理合法稳步增长，为企业长远发展增添内在和谐动力。国家会议中心现行基本员工福利包括：国家法定五险一金、法定带薪年假、企业年金制度、职工补充医疗保险、员工定期健康体检、冬季取暖 / 降温费等。

2014 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、在 APEC 领导人会议周会前发放加班劳保慰问品，更通过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。

增值福利计划

我们始终坚持以人为本的发展理念，通过定期走访了解员工工作生活状况，不断改善员工工作环境，为员工提供增值福利项目以提升工作生活质量，努力提高全体员工的幸福感和满意度。

改善办公区环境

2014 年 6 月，国家会议中心成立联合调研小组，针对员工提出进一步规划办公区域、改善办公环境的建议，走访员工办公地点，涉及企业全部 22 个部室，办公点 110 个，对员工办公环境的实际情况和主要问题进行深入了解和调研。通过实地调研，企业全面掌握各部室办公区域的实际情况，经汇总调研出办公区问题共 22 个。调研工作形成调研报告提交企业落实改善，做到边听边改，为员工创造安全舒适的办公环境。

职工互助保险

我们积极推进职工互助保险的投保工作，推动会员信息采集和“京卡·互助服务卡”的办理。2014 年，完成新入会 228 人，女工特疾投保 321 人，住院投保 128 人，重大疾病投保 411 人。截至 2014 年 12 月，职工互助保险赔付 14 人。



自主管理主体员工餐厅

我们广泛征求员工意见，针对员工关于员工餐厅提出的意见建议进行分析梳理，通过多次讨论提出了整改方案。2014年1月2日，国家会议中心主体员工食堂由原来的外包管理改为自主管理，粉刷一新的员工餐厅无论从用餐环境还是饭菜质量都得到了很大提升。



开展女工工作

我们积极开展女工工作，将促进女性员工职业发展、平衡女性职业与家庭生活作为企业员工关怀的一项重要课题不断推进。2014年，设立哺乳室、组织适龄女工专项体检，逐步建立女工档案信息、撰写女职工状况调研报告，制定困难女职工帮扶制度和长效机制等一系列活动有序开展。

建立妈咪屋

在筹备企业职工之家之初，我们考虑到企业年轻人多、已婚员工多、育龄女员工多等特点，为切实解决哺乳女员工在挤奶时遇到的各种尴尬和不便，工会特别在职工之家开辟了一个房间设立女工哺乳室，配备了奶瓶消毒器、母婴用品、冰箱、沙发、电视、育婴书刊等，并积极配合开展由北京市总工会与母乳协会组织、每个月一次的催乳师讲座等活动。

做为北辰集团首家建立“妈咪屋”的企业，国家会议中心受到北京市总工会及集团的高度评价。



员工关怀

拥有健康体魄和良好的心理素质是实现积极生活态度与高效工作成绩的必要前提，而保障每一位员工身心健康也正是国家会议中心始终追求的目标。



现场体检全员覆盖

我们多年来始终坚持以人为本，把员工的健康放在第一位。通过每年两次组织员工进行健康体检，使员工能够及时了解自己的身体状况，有针对性地进行预防。2014年，为方便员工，企业邀请医务人员来到国家会议中心进行现场体检，结合员工工作实际情况，我们制定了详细的实施方案和员工体检日程表，达到全员覆盖。



中医义诊防患未然

我们举办健康义诊活动，以关爱员工为出发点，通过中医把脉检查心、肝、脾、肺等脏腑器官的功能状况，根据实际情况为患者制定行之有效的治疗建议，并在了解病症的基础上，通过推拿、按摩、拔罐、针灸理疗等穴位疗法，治疗颈椎病、腰痛、肩周炎等常见疾病。通过树立员工健康意识，鼓励员工远离亚健康，防范疾病于未然。

细致入微传递关爱

我们注重员工的劳动保护，遵守所有与健康和工作场所安全有关的适用法律，为员工提供安全健康的工作环境。

2014 年，国家会议中心向所有的在职员工发放了专业 PM 2.5 防污染口罩，以减轻雾霾天气对员工身体的伤害，应对北京长时间的重度雾霾天气。发放同时，工会工作人员向大家仔细讲解雾霾天气的危害、日常生活中避免雾霾侵扰的小窍门以及防霾口罩的正确佩戴方法，让每一位员工感受到来自企业的关心和温暖。

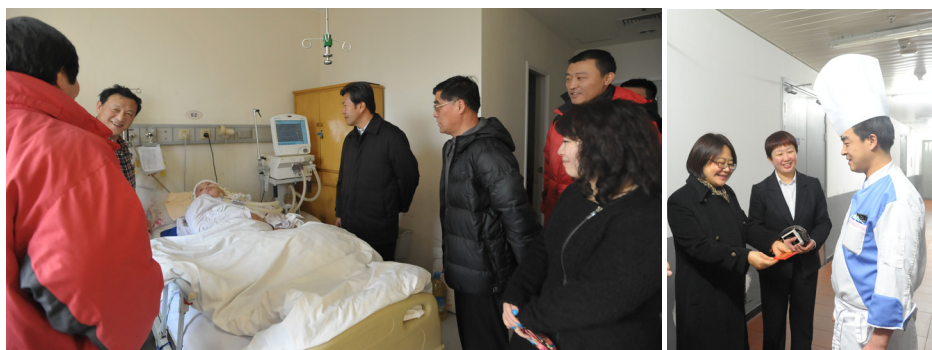
第 3 届中国（北京）国际服务贸易交易会会期正值北京高温天气，企业继续开展了夏季“送清凉”活动，为工作在户外和一线的员工送关怀。我们在岗亭设置遮阳伞、遮阳棚，保证全天提供充足的水供应、发放清凉饮料，严格执行关于高温作业的有关规定，妥善安排好员工休息时间、合理调整员工排班，加强安全用电和饮食卫生安全检查，利用班组会、宣传栏等形式大力宣传防暑降温知识……大会期间，通过“送清凉”防暑降温活动共慰问高温岗位 11 个，人数达 500 余名，企业领导带领工会工作人员深入一线，将一箱箱防暑降温品送往员工手中，使广大员工切实感受到“家”的温暖和关怀。



APEC 领导人会议周期间，全员停休、工作量重、服务时间长，我们为每位员工发放洗漱用品 10 件套，由党委副书记赵坚带领工会工作人员亲手分装；员工餐厅提高餐标，从 11 月 5 日至 11 月 12 日全天供应；人力资源部全员出动布置临时宿舍，使企业员工在繁忙紧张的工作后有方便、快捷的休息场所；安排早晚班车，从凌晨 4 点至晚上 10 点多批次运送……国家会议中心在吃、住、行等后勤保障方面给予高度重视，尽全力解决员工们的后顾之忧。

困难员工慰问帮扶

我们心系困难员工，坚持传统节日对困难员工的慰问工作，通过对困难员工进行走访、慰问，以给予慰问金补助等形式及时解决困难，使员工切实体会到企业大家庭的关怀。2014年，国家会议中心代表共慰问生病住院员工12人，探望生育员工5人。



家庭互动和谐共赢

我们提倡员工平衡工作与家庭生活之间的关系，创造和谐融洽、亲如一家的工作生活氛围。企业开展了员工家属书画作品的征集活动，得到广大职工家属的积极响应和支持，活动共收集 26 幅书画作品，作者年龄最大 60 岁、最小只有 3 岁，一幅幅精美的毛笔、硬笔书法、摄影、美术绘画作品在企业酒店员工食堂和主体员工食堂同时展出。品味艺术的气息、感受多彩的生活、提升自身文化修养，凝聚起推动企业和谐发展的正能量，促进企业和员工的共同发展。



“国家会议中心家庭日”活动至今已实施两年，每年 1—2 场、采取不同活动形式，成为员工及家属期待的嘉年华，而由此产生的“家庭日文化”也成为了企业文化的品牌之一。6 月 14 日上午，国家会议中心家庭日第三场活动——“奥林匹克公园的春天”在风景秀丽的奥林匹克公园成功举办，“成长”中的家庭日项目更加强调“走出去”，通过扩大企业合作领域，强化内外联动及员工社会参与度。

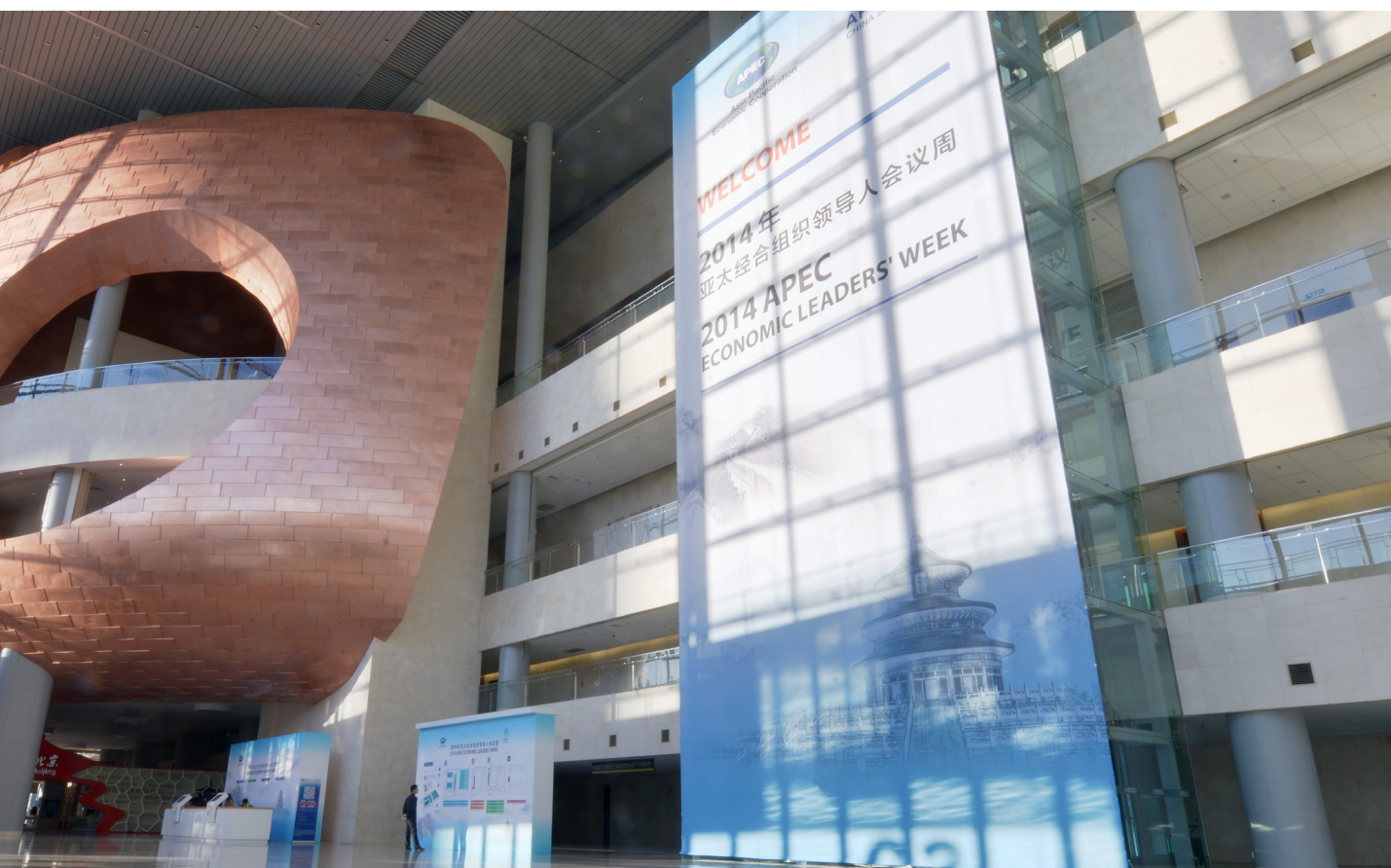
APEC 表彰大会

企业能够稳步发展，离不开每一位员工的无私付出和家属的默默支持。12月8日，企业2014 APEC 领导人会议周接待服务总结大会举行，328名优秀员工因高效、细致、专业的服务获得表彰。





大会设置了“惊喜环节”，部分员工代表家属受邀到场，一段段催人泪下的视频、一句句凝结了千言万语的“感谢”，将员工们在各自岗位上辛勤工作、舍小家为大家的故事一一呈现，感动了现场的每一个人。



业余活动丰富多彩

我们积极为广大员工提供施展才华的平台、创造团队合作的交流渠道，围绕企业运营与员工发展进行深入调研，针对不同群体，开展读书会、健步走、户外采风、台球赛等形式多样的协会活动。国家会议中心拥有 9 个员工协会，包括棋牌协会、摄影协会、篮球协会、登山协会、文艺协会、足球协会、书画协会、乒乓球协会，会员共计超过 300 余名。



我们坚持以先进的企业文化引领企业和谐健康发展，农历新春佳节前夕，国家会议中心“我是明星”员工卡拉 OK 大赛成功举办，活动一改往年的传统联欢会模式，来自各部门的 17 位参赛选手利用业余时间自编自导的精彩演出令现场高潮迭起。紧张繁忙的年终工作之余欢聚一堂，有效增强部门间的沟通和凝聚力的同时，也为大家提供了展示和交流才艺的平台。



人才培养

我们以“坚持人才强企战略，优化人力资源配置”为目标，充分尊重员工自主选择和学习成长的意愿，为他们提供实现自我能力提升和职业发展的平台和机会，使每一位员工都有平等机会，努力实现自身价值、与企业共同进步。

2014年，我们积极开展各项培训，由专业知识普及到具体岗位技能演练，从形象气质提升讲座到业务技能大赛，我们将知识融入到企业的人文关怀理念中，不断完善为全体员工提供增长个人技能、提升工作附加值的培训体系。

培训员培训

TTT (Training the Trainer to Train, 培训员培训) 为期2天，来自房务部、财务部、会议运营部等8个部门的31名培训员参加，课程围绕培训师理论与实践进行创新实践，指导培训师们掌握并运用现代培训理念和手段进行内训，进而提高全体员工的业务素养和专业能力。

国家会议中心对员工的承诺：

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。



中层干部培训

我们倡导管理者建立全新的知识结构，通过培养管理新思维、学习管理实战技巧，掌握有效的高绩效团队建设方法，并提升自我管理能力及个人修养水平。为此，人力资源部邀请专家为企业中层管理人员开展了2次、为期3天的“卓越领导力”培训，共60余人参加。



持续拓展培训

企业的发展离不开员工间和睦相处、部门间的理解互助、企业文化的深入人心，我们通过组织拓展训练活动使这一理念有效落地。4月14日，企业组织开展了主题为“激情熔炼团队 凝聚创造梦想”的户外拓展训练，以提升青年员工的集体荣誉感和团队意识。9月15日至19日，企业再次组织了5期拓展培训，共有来自20个部门的500余名员工参加。我们希望通过持续运行、广泛参与的拓展培训机制，提升员工的团队合作、协调沟通、创新思维能力，使员工体会到团队合作的重要性和沟通方法，并将学习成果转化到实际工作中。

国际会展知识培训

我们注重提升企业销售相关员工的专业能力和沟通技巧，并于5月组织了为期2天的会展专业培训，为企业销售、会展、市场等部门讲授“针对国际组展商的沟通技巧”，培训涵盖国际会展案例分析、模拟实地考察等内容，深入剖析了国际先进会展行业的运营情况与发展趋势，共计40余人参加。

12月13日，企业再次举办“国际会议的申办及国际会议的组织”主题培训，邀请会展业知名专家、中国会议酒店联盟常务副会长武少源讲授，来自销售部、展览运营部、会议运营部、国际业务推广部等9个部门的200余名员工参加。



会议展览服务培训

2014 年，从第 3 届京交会的落户到 APEC 领导人会议周的成功接待，国家会议中心向世界展示了中国服务，而这一切令人振奋的成绩都离不开平日进行的全面系统培训。

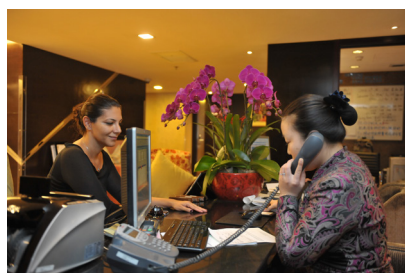




陈宝明当选“十大国企榜样·北京榜样”

陈宝明，国家会议中心中餐厨师长，荣获北京市国资委 2014 年“国企楷模-北京榜样”优秀人员荣誉称号。从事餐饮业工作 30 余年来，他一直兢兢业业，留下一个又一个值得业界称赞的佳绩。

作为北京市技术能手，他严于律己、率先垂范，曾于 2011 年荣获“北京市工人先锋号”称号。几年来，他培养出了一支实战经验丰富、和谐向上的团队，班组员工平均年龄仅有 27 岁，在工作中屡获佳绩。



行政楼层班组荣获“北京市青年文明号服务创新大赛”二等奖

2014 年 2 月，国家会议中心行政楼层班组荣获北京市“百万青工 岗位建功”青年文明号服务创新大赛二等奖。企业行政楼层班组通过建立“学习型”、“创新型”、“榜样型”班组，展示出专业、周到、细致、快捷的高品质服务。



APEC 专题培训

从 2014 年 1 月开始，我们利用企业已有的培训体系，充分调动各部门培训师，从培训师入手熟悉和了解 APEC 相关知识、背景，再进一步普及至每一位员工；7 至 10 月 4 个月的时间里，企业对员工展开彩妆、礼仪、外交和外事纪律等培训，细化到站姿、坐姿、托盘等各个方面；根据会议服务特点，我们举办了多次食品安全培训、茶艺培训以及安全演练……

作为本次 APEC 领导人会议周的主场地，我们对会议期间参与会场服务的服务人员进行了长达 10 个月之久，有计划、有步骤、有重点的 230 余期各类培训。

制度建全

民主管理体系

我们坚持以职工代表大会为载体的民主管理制度，通过加强民主管理切实保障职工权益。2014 年，企业召开了国家会议中心第 4 届会员代表大会和第八次工会职工代表大会，大会宣读了 2013 年工会工作报告以及工会财务报告、经审计报告，对工会分会主席和经审委员的增补作出了说明汇报，并通过了《北京北辰实业股份有限公司国家会议中心职工代表大会实施细则》。

企业制度修订

我们依据企业自身特点及发展情况做好企业的相关制度修订，通过细致严谨调研及广泛吸取各方意见，召开职代会并通过了《员工手册（修订版）》、《国家会议中心及国家会议中心大酒店薪酬管理制度（修订版）》、《国家会议中心（国家会议中心大酒店）退休人员管理规定》。

劳动争议调解

为了充分发挥民主管理委员会的职能，解决好职工的问题与困难，全面做好劳动争议调解工作，我们通过召开职代会，成立了九名员工担任劳动争议调解员、企业党委副书记担任主任的劳动争议调解委员会。

厂务公开，职工之家

我们积极开展厂务公开，以关系企业发展的重大问题和员工普遍关心的热点问题为内容，以涉及职工切身利益的问题为重点，逐项实行公开。职工书室内配有厂务公开和党务公开的电脑，工会会员代表大会以及职工代表大会的决议、企业相关工作的开展和工会经费的使用情况通过宣传栏进行公示，便于员工及时了解查看。



● 安全生产

2014 年国家会议中心以“服务质量年、安全运行年”为主题贯穿指导全年安全工作计划，在稳步扎实提升服务质量的同时，进一步加强企业安全生产管理，加大安全自查和定期检查的力度，脚踏实地落实社会安全责任，努力将隐患防范于未然。

管理自查

生产责任制

我们将年初与上级单位签订的安全、消防目标责任书层层分解，逐级落实责任到部门、班组、岗位，做到纵向到底、横向到边。

安全检查

我们始终将安全放在第一位，坚持从细节入手，严格检查，排除隐患，确保安全工作万无一失。企业工程部每月底对办公用电、食堂用电、燃气等安全状况进行全面的安全检查，将检查中存在的问题落实到相关部门，并督促进行整改，同时做好记录和处理。严格按照“安全生产标准化”进行整改，严格落实。企业全年联合有关部门对企业承接的活动组织专项联合检查 155 次，部门日常检查 3,200 余次，发现违章作业及安全隐患 787 项，并监督指导全部整改完成。

部门日常检查

3,200 余次





食品安全

企业按照 HACCP、ISO22000 的卫生操作规范进行食品加工全过程管理，切实抓好食品安全监管，确保全年食品安全零事故。2014 年，企业食品检验室强化食品留样，扎实开展安全检查，参与用餐安全服务（达到留样标准）共计 960 次，留存食品样品 10,997 种，抽样检测 2,802 次。

抽样检测

2,802 次

雨季防汛

我们时刻保持安全生产意识，严守安全红线不放松，根据不同季节不同气象情况加强安全预防工作。为做好防汛工作，工程部针对企业设备设施情况，提前做好预防准备，雨季来临前多次对场馆内外管辖区域进行全面检查和整改。



特种设备检验

2014 年，北京市特种设备检测中心和朝阳区质量技术监督局 9 次对国家会议中心的 87 台电梯、28 台压力容器进行逐台检测，共完成 87 台电梯、44 个安全阀、603 块的压力表的检测，检测全部合格。

此外，企业邀请具有检测资质的专业厂家，对主体室内外燃气管线试压测试共计 2 次；安保及工程联合检查 130 次；员工宿舍维修检查 56 人次；电梯安全检查 34 次；电梯运行安全演练 10 次。检查发现的各类问题，均及时进行了整改，隐患整改率 100%。

隐患整改率

100%



安全教育及培训

提高全员安全意识一直是开展安全生产工作的重中之重，企业对员工进行的消防、治安、安全生产及食品安全等相关知识培训，贯穿至全部服务流程、延续了整体雇佣周期。

安全生产月

2014 年，安全生产部组织企业全体员工分 4 批次观看了安全生产月宣教影片：《生命的红线》《盲洞、迷途》，通过进一步加强安全生产宣传工作，牢固树立安全生产“红线意识”，落实企业主体责任，提升企业安全生产工作水平。国家会议中心荣获北京市“安全生产月”最佳实践活动奖。

安全生产教育培训

我们坚持消防安全工作“预防为主、防消结合”，杜绝一切大小火灾事故的发生，保障每一位客人及员工的人身及财产安全。企业将教育工作贯穿全年，2014 年共组织全员安全知识答卷 2 次、消防演习 5 次，参与 5,795 人次。



“安康杯”安全知识竞赛

2014 年国家会议中心“安康杯”竞赛以“广泛发动提质量，文化引领强基础”为主题，广泛、深入对全员宣传安全知识，共发放安全知识问卷 1,530 份。通过寓教于乐的形式开展安全教育活动，进一步引导公司员工提高安全生产意识和安全责任意识，营造安全生产良好氛围。



安全知识答卷 2 次

消防演习 5 次

参与 5,795 人次。



消防安全培训

4月4日，企业邀请北京市消防局警官进行全员消防安全培训；7月15日，企业邀请消防专家对安保部消防中控室员工进行实践消防培训，要求全体消防中控人员强化安全防范意识，增强应急事故处理能力，为安全保障工作奠定坚实基础。



消防演练

为保证国家会议中心大酒店的安全经营，提高员工的消防安全意识及自防自救能力，2014年初，我们在酒店范围内组织了全员消防疏散演练，参与演习人员达256人。演习启动了酒店内部所有消防联动设备，包括已改造区域设备，确保了演练真实性。8月11日，北京朝阳消防支队再次联合企业进行消防安全演练，共出动了消防车17辆，消防人员139名。



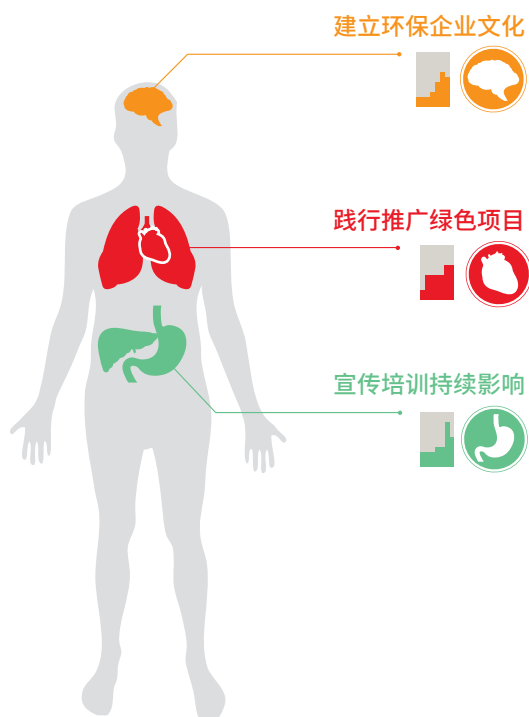
消防减灾展参观

在地震预报还不够精确的背景下，我们需要加强对地震预防知识的学习，以利于掌握正确的避震和自救、互救方法。2014年4月，企业组织企业新入职员工参观消防减灾展，共计71名员工参加。

环境保护

◎运行机制
◎节能减排

●运行机制



低碳出行

低碳环保是国家会议中心始终努力的目标，我们一直在探索可持续发展的有效路径。成立至今，我们开展多次合作，支持社区环保和教育项目，通过网站、微博等多种途径倡导公众选择绿色出行方式，践行低碳生活，为营造健康绿色的社区环境尽一份力。



分析管控

我们制定了重点项目能耗环保分析制度，由销售部、服务运营部、工程部等多部门共同协调，根据会展活动的每一个细节，制定精细化的服务方案，不断优化节能环保，提前进行能耗分析，避免大型或超大型活动期间不必要的能源消耗。此外，我们针对特殊施工项目对节能环保的影响，制定了有关的管控措施，指导实施、检查落实并及时记录情况。

绿色保洁

会展场馆作为会展活动的载体，面积大、人流多、排期紧，保持清洁、健康、舒适的场馆环境至关重要。国家会议中心室内外保洁遵循“机械为主、人工为辅，环保清洁、岗前培训”的原则：地面清洁采用驾驶式洗地机、驾驶式尘推车等设施，节约人工成本的同时，更能够避免二次扬尘、用水量更少；优先采用环保清洁剂，可生物降解、环保无毒，降低对人体和场馆环境的危害；所有保洁人员，都需要接受系统化的岗前培训，严格遵循企业绿色保洁及服务规范，通过审核方可上岗。

绿色办公

我们宣传绿色办公理念，携手所有员工及供应商，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。

我们号召员工在离开办公室前关闭电脑等办公设备，关闭照明和饮水机的开关，并派有专人巡回检查。

我们倡导减少一次性物品的使用，更希望通过身体力行的绿色文化带动每一位客人尽可能通过使用可循环利用的玻璃杯及饮水机等措施，节约每一张纸、每一滴水、每一度电。

我们推行无纸化办公，通过 OA 协同办公系统、EBMS 会展运营管理系统等平台，建立无缝衔接、融合有效的电子沟通渠道，有效降低成本，推进企业办公自动化、无纸化进程。

我们实施废旧电池、硒鼓等可能造成环境污染办公用品的置换式领取，每一个使用过的电池和硒鼓都需返回领用库房以换取新的电池或硒鼓。另外，我们针对电子垃圾，适当延长使用年限，并请专业机构进行回收处理。

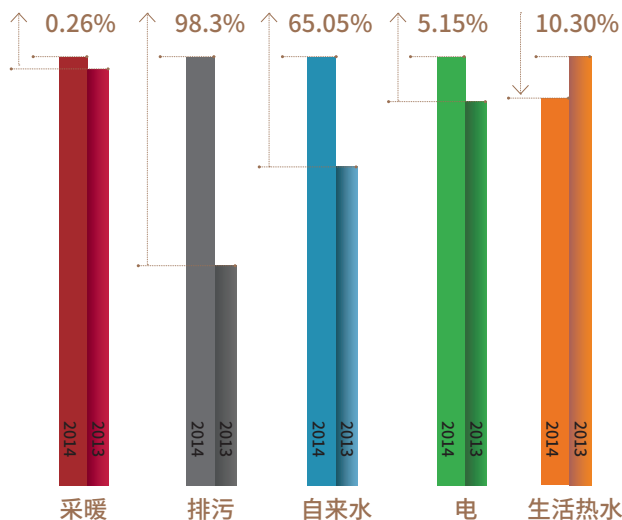
我们建立公司用车管理制度，对所有企业用车进行统一调度，鼓励司机节约节能，通过整合企业车辆资源，提高使用效率。

我们指定专人调节最佳用水、照明、空调温度等，在保证使用功能的基础上尽可能节约能源。此外，工程部通过不定期检查水、电设备设施，如有损坏及时进行维修，避免因设备损坏而浪费资源。

我们优先选择绿色、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，与合作伙伴一道共同推进环保、低碳运营。

2014 首都绿化美化先进单位

我们积极参与 2014 年首都绿化美化建设，以实际行动为建设环境优美、和谐宜居的美丽北京做出了突出贡献，被北京市人民政府及首都绿化委员会授予 2014 年度“首都绿化美化先进单位”称号。



●节能减排

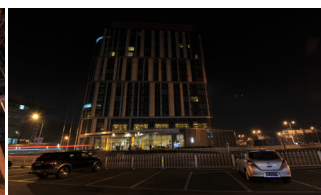
公益活动

作为中国会展业领军场馆，我们积极参与绿色公益活动。我们相信，一个企业、一场活动的力量是有限的，但是通过活动传递出的正能量是巨大的。

地球一小时

3月29日晚8点半到9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，连续3年参与“地球一小时”活动。

2014年，国家会议中心在参加活动本身之外，更加注重积极宣传地球一小时所希望传递出的正能量。我们通过企业官方微博和微信等多种宣传手段，广泛邀请公众一起参与“地球一小时”活动；在入口大电子屏幕上，滚动播放“地球一小时”和“蓝天自造”的宣传语；在企业内部普及“地球一小时”活动内容，提升全体员工环保节能意识等。



地球一小时（Earth Hour）是世界自然基金会应对全球气候变化所提出的一项倡议，希望家庭及商界用户关上不必要的电灯及耗电产品一小时，来表明他们对应对气候变化行动的支持。2014年“地球一小时”主题为“蓝天自造”。

饮料瓶回收

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 2014 年全年总接待量超过 420 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惊叹。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。智能饮料瓶回收机落地首月，回收饮料瓶数量已近 3,000 个。

每年收集饮料瓶 1 吨 约 50,000 个 	 节约石油 3 吨	 减排二氧化碳 3 吨
	 植树 41 颗	 节约能耗折合标煤 1 吨

环保商务

开年伊始，国家会议中心大酒店积极响应国家环境保护号召，将客房内的纸质购物袋换成耐用、适于循环利用的环保购物袋，得到酒店住店客人的广泛好评。与普通塑料袋或我们以往采用的纸质购物袋相比，环保购物袋可循环使用，丢弃后易自然条件下分解或、不会给环境带来污染，它不易破漏、更结实，且成本相对更低。

星级酒店一般会在客房内放置一、两个纸袋，方便住店客人携带物品。虽然为住店客人提供了便利，但随之而来因伐木造纸导致的资源消耗和生产纸制品排放废气废水所带来的环境污染，却是人们不易察觉但又贻害无穷的。正是看到了这类服务与环保间的内在联系和潜在危机，我们希望竭尽所能行动起来，通过不断改善实现企业环境友好型、资源节约型的可持续发展，努力为客户和社会贡献更多价值。



节能环保

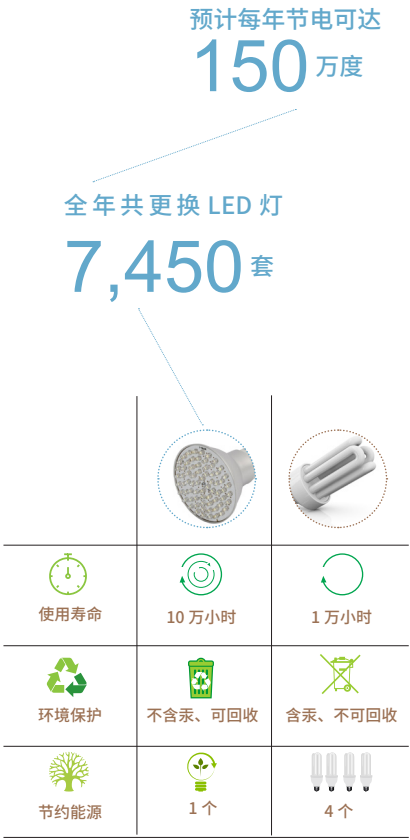
如果说“建筑是凝固的音乐”是对建筑外在魅力的肯定，那么是否节能环保，则是建筑内在美的体现。国家会议中心自建设时便依托奥运“绿色、科技、人文”的基本理念而生，旨在建设一个“内外兼修”、环境与美学共赢的现代化会议中心。

漫步在国家会议中心疏阔自然的场馆中，沐浴在透过玻璃外墙落下的温暖日光，甚至阳光与四季的变化都可以装点展板背景，自然舒适的通风更让人忘记身处室内，会展也能够如此赏心悦目。

我们采用了众多开创先河、巧妙独特的绿色与环境设计，中央吸尘系统、北京第一例真空垃圾收集系统、自然通风设计、大量新型建筑材料的使用……都成为中国绿色会展中心的建设的典范。

更换 LED 灯

2014 年，我们将绿色场馆进一步改造升级，室外景观照明设备更换 556 套，大宴会厅、多功能厅等重要厅室均加装了可调节亮度的环保节能 LED 灯，使会议场所室内最高照明亮度比改造前提高了一倍左右。全年共更换 LED 灯 7,450 套，预计每年节电可达 150 万度。



更换空调滤网

随着建筑标准的日益严格、生活水平的日益提高，人们对室内空气的质量越来越重视。没有良好维护的中央空调系统，一方面会影响了制冷效果，另一方面也让室内的有害物质没有办法排出，成为一个相对封闭的空间，空气中的有害物质随之累积。

国家会议中心运营五年来，始终致力于打造舒适、安全的参会参展环境，除了一贯执行的定期检查、清洗，2014 年我们对空调过滤器进行了大范围更换，并对风道进行了全面清洗。新更换的国产高科技含量过滤器，不仅可以过滤掉空气中约 90% 的 PM 2.5 颗粒物，还能增加风量，确保室内空气清新、富氧。

绿色建筑

国家会议中心在设计、施工过程中严格选用绿色、环保、节能的建筑材料，并采用了大量新型建筑设计。

屋顶：采用立式镀边铝合金，隔音性能良好；

墙体：采用高隔音性能的轻质隔音墙体，满足部分活动对降噪的高要求；

幕墙：采用大跨度的轻钢结构作为支撑系统，最大限度地体现建筑物通透感和现代感；

混凝土：模版工程及混凝土工程的全方位严格控制，使普通混凝土实体质量达到了清水混凝土的效果。

节水设施

国家会议中心“双曲线”的屋顶面积达6万平方米，成为了雨水回收的绝佳工具。雨水通过屋顶的虹吸式排水系统排到建于场馆东、南、西三侧的9个雨水收集池，共计可收集雨水7,000立方米。搜集到的雨水可直接灌溉室外下沉花园里的植物，继而帮助降低地面温度。

弱电系统

采用国际先进的数字安防系统、智能一卡通系统、智能灯光控制系统和建筑设备控制系统。





下沉花园

为了做到低碳节能，国家会议中心利用高大的结构空间形成自然空气对流，从而降低空调的使用时间，达到节能的目的。国家会议中心建筑东侧室外是3个低于地面7米的下沉花园结构，共计约1,200平方米，这个巨大的室内花园式的局部温度低于正常室温。同时在会议中心顶部设有天窗，利用上下空气的温差，将下沉式花园的新鲜冷空气经风道向上排出，形成自然对流，为建筑提供自然冷空气。独特的室外“下沉式花园”设计，每年可以为国家会议中心省电38万度。

中央吸尘系统

国家会议中心还拥有国内规模最大的中央吸尘系统，能够实现静音状态下的彻底除尘。在该系统工作时，灰尘和污物无需在室内清理、运输，有效杜绝交叉污染和过敏源，彻底避免室内的二次污染。

真空垃圾回收

长达1,310米的厨余垃圾真空管道是世界上最长的厨余垃圾真空管道收集系统。通过采用散料、负压、抽吸等先进技术和工作方式，满足整个会议中心及配套设施厨房、餐厅和宴会厅厨余垃圾的集中收集功能，使环境卫生、空气新鲜无异味、厨余垃圾能够快速处理。

展望未来

“一日之机在于晨，一年之记在于春”——春天是一切事物繁华的最初，也是所有目标和计划的起点。在 2015 年的早春，我们回顾、总结过去一年企业社会责任工作的点滴，也为新一年定下高标准严要求的基调，努力在“三年计划”收官之机实现社会责任战略稳健落地、企业运营可持续发展。

2015 年，我们将致力于完成以下企业社会责任工作关键目标：

传承卓越服务

积极协作以保障重点项目，全力配合组委会做好 2022 年冬奥会的申办工作；
发扬服务 APEC 专业拼搏精神，做好 8 月世界田径锦标赛期间的相关服务接待工作；
努力提升服务意识、以客户满意为核心，推进标准化体系建设。

深化责任管理

持续完善企业社会责任战略规划，梳理企业社会责任指标；
建立健全企业规章制度体系及管控措施，提高风险管理能力；
充分发挥专业技能，延伸产业链发展，提升企业全方位、多角度综合实力。

共建和谐社会

进一步强化与利益相关方的沟通，建立积极有效的沟通机制；
促进员工发展，关爱员工身心健康，加强民主管理；
支持社区建设，加强与政府、行业和社会团体的合作。

推进绿色环保

重视环境保护，继续支持节能减排，倡导绿色会展；
实施绿色办公、绿色采购，力争实现能耗指标稳中有降；
组织员工积极投身环保公益事业，培养全员环保意识。

参与慈善公益

继续支持残疾人事业和教育事业，探索参与公益事业新形式；
切实开展帮贫帮困、支援灾区活动，促进公益捐赠发挥最大效应；
推进企业志愿服务制度建设，建立志愿者资源库，拓展公益服务领域及服务内容。

2015 年，各种政策的影响、市场的竞争，都会对会展业的发展带来挑战。在中国经济新常态下，会展业发展也要着重提高会展经济的发展质量和效益。国家会议中心作为会展业旗舰场馆，将一如既往地规范运行，继续探索会展场馆可持续发展新路径与新方式。我们相信，成绩仅仅代表过去，未来需要更加努力。

2014 年企业荣誉

颁发时间	立奖单位	奖项
2014.1	《旅游会展》杂志社	2014 全国会奖业金五星奖 -- 优秀会议中心
2014.3	北京北辰实业集团有限责任公司工会	2013 年度先进女职工集体
2014.3	北京北辰实业集团有限责任公司工会	2013 年度先进女职工委员会
2014.3	北京北辰实业集团公司 北京北辰实业股份有限公司党委工作部	2013 年度宣传报道工作先进单位
2014.5	中国国际会议产业周组委会 中国会展杂志社	2014 年度中国会议创新经营示范单位
2014.7	第 43 届世界广告大会组委会	感谢奖杯 -- “感谢企业的努力与奉献”
2014.8	北京市安全生产委员会办公室	2014 年北京市安全生产月活动最佳实践活动奖
2014.9	北京北辰实业集团有限责任公司	北辰集团 2014 年“安康杯”安全知识竞赛优秀组织奖
2014.10	第 11 届中国旅游发展·北京对话组委会 北京第二外国语学院	中国旅游创新奖
2014.11	北京北辰实业集团有限责任公司	北辰集团服务保障 2014APEC 会议突出贡献奖
2014.12	CMIC 中国会议产业大会组委会	CMIC 2014 年度大奖 --2014 中国会议产业特别贡献奖
2014.12	中国国际会议产业周组委会 中国会议金海鸥大奖评审委员会	2014 年度中国最佳会议酒店（中心）
2014.12	中国国际会议产业周组委会 中国会展杂志社	2014 年度中国最佳会议酒店（中心）
2014.12	中共北京市朝阳区委员会 北京市朝阳区人民政府	朝阳区人才工作先进单位
2014	北京市总工会 北京市安全生产监督管理局	2013 年度“安康杯”竞赛优胜单位
2014	MIRACLE WORKERS	2013 年度最佳会展场地
2014	北京市团委	“青年文明号”称号
2014	北京市团委	“五四红旗”团委

意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读国家会议中心 2014 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？

☐ 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 2014 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

7 Tianchen East Road, Chaoyang District, Beijing 100105, P.R.China
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 网址：www.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