

上海复旦国际学术交流中心有限公司
(上海复旦皇冠假日酒店)

2024 年度社会责任报告

二〇二五年五月二十八日

目录

公司概况

0.公开陈述.....	3
-------------	---

1 公司基本情况介绍.....	4
-----------------	---

2.组织机构.....	5
-------------	---

3.社会责任履行情况

3.1 保障员工权益

3.1.1 理论学习.....	6
-----------------	---

3.1.2 员工教育.....	6
-----------------	---

3.1.3 员工录用.....	7
-----------------	---

3.1.4 劳动保护.....	7-8
-----------------	-----

3.2 诚信生产经营

3.2.1 诚信经营.....	8
-----------------	---

3.2.2 诚信服务	8-9
------------------	-----

3.2.3 利润与经济效益.....	10
--------------------	----

3.3 参与社会治理

3.3.1 参与文明共建.....	10
-------------------	----

3.3.2 志愿服务.....	11
-----------------	----

3.4 绿色环保形象

3.4.1 环境管理.....	11-12
-----------------	-------

3.4.2 低碳节能	12
------------------	----

3.4.3 环保形象.....	12-13
-----------------	-------

4 预期与展望.....	13
--------------	----

5.社会评价

5.1 社会荣誉.....	13-14
---------------	-------

5.2 领导关怀.....	14
---------------	----

5.3 媒体报道.....	14
---------------	----

5.4 公众反响.....	15
---------------	----

0 公开陈述：

上海复旦国际学术交流中心有限公司（上海复旦皇冠假日酒店）连续六届评为“上海市文明单位”，公司以弘扬和践行社会主义核心价值观为一切工作的主线，把“爱国、敬业、诚信、友善”的理念融入到文明单位的创建工作中去，同时在酒店的文化建设、品牌建设和诚信建设等项工作中得以体现，切实履行企业社会责任。

本报告时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，报告对公司履行社会职责的各个方面作了详细汇报。公司对社会责任报告的真实性的负责，本报告以《上海市文明单位社会责任报告编制说明》为指导，遵守客观性、公正性、透明性和可验证性原则，内容真实、准确，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

总经理：鲍宪杰

二〇二五年五月二十八日

1.公司基本情况介绍

上海复旦国际学术交流中心有限公司（上海复旦皇冠假日酒店）（以下简称“公司”或“酒店”）是由国有独资企业上海国际集团资产管理有限公司投资建设，总投资约为人民币三亿元，并委托全球最大的酒店管理集团——洲际酒店管理集团实施经营和全面管理的国际品牌酒店，归属于服务类企业。

酒店位于上海市杨浦区邯郸路 199 号，正对复旦大学，紧邻上海市十大商业中心之一的五角场商业中心。主体建筑 20 层，建筑面积约 3.9 万平方米。拥有 308 间精心设计、装饰现代的客房和套间。每间客房都配有中央空调和个人卫生间，卫星电视，背景音乐，国内/国际长途电话，高速无线网络，私人语音留言及有线宽带接口等。作为一家国际品牌酒店、国家绿色酒店和上海市文明单位，开业以来酒店以其优美的人文环境、完善的酒店设施 and 良好接待服务给客人们留下了美好的体验，同时也给整个区域带来了前所未有的服务水准，优越、先进的会议设施。2024 年市场强势复苏，酒店业绩逐步反弹，2024 年酒店共接待客人 26.9 万人，其中住宿客人 11.1 万人，会议、餐饮客人 15.8 万人；酒店主营业务累计收入为 7,952.2 万元，净利润总额为 1,773.3 万元。公司致力于将上海复旦皇冠假日酒店打造成为“客人挚爱、员工满意”的杰出酒店。开业至今，共获得 114 项政府表彰及自媒体等行业专业奖项。

2.组织机构

性质	机构
常设机构	董事会
	专职监事
	党团组织
	工会委员会
	酒店管理层
	精神文明创建小组
跨部门协作机构	危机管理委员会
	安全管理委员会
	绿色管理委员会
	义务消防员团队
其他	志愿者组织

3.社会责任履行情况

3.1.保障员工权益

3.1.1 理论学习

2024 年，公司党政班子在上级党委的坚强领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻党的二十届三中全会精神及总书记考察上海重要讲话精神，深入推进党纪学习教育，认真履行基层党建和党风廉政建设的主体责任，充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

复旦酒店党支部加强政治理论学习，定期开展“三会一课”组织党员深入学习党的二十届三中全会精神，习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述，十二届上海市委五次全会决议的会议精神。对新修订的《中国共产党纪律处分条例》进行逐章逐条认真研读和交流讨论。

支部组织酒店管理層开展廉洁宣传教育，传达二十届中央纪委三次全会、十二届市纪委三次全会、市全面从严治党警示教育大会精神以及上海国际集团资产管理有限公司 2024 年全面从严治党主要工作内容，认真学习领会文件精神，进一步统一思想认识、强化责任担当。公司上下全员签订廉洁责任书，层层传递压力，层层落实责任。组织全体党员参观廉洁教育基地国歌展示馆，学习集团《千万别忘了“纪”警示教育案例汇编》，观看《中国共产党纪律处分条例》视频解读，增强支部党员遵纪守法、廉洁自律的自觉意识。

通过月度系列活动，公司党员们紧跟党的步伐，不断提升政治素养，为国家、社会和公司发展贡献力量。

3.1.2 员工教育

秉持公正、包容、责任、诚信的核心价值观，公司致力于引导员工积极投身上海这座国际大都市的建设。2024 年开展与洲际酒店集团文化相关联的“致胜之道”、“共成长无际”等一系列专题培训活动，酒店积极传递品牌服务行为，组织并开展“真正的待客之道”、“尽情表达，勇于联结”、“宾客服务训练计划”和“管理技能培训”等一系列有针对性的服务技巧培训课程。酒店关注每一个员工的个人发展，为员工设计了绩效管理系统，让员工有更好地成长和发展空间，2024 年度有 6 名员工在酒店内部得到提升和职业发展。

2024 年，酒店员工参与培训超 1200 人次，员工培训覆盖率保持 100%。按照规定提取使用教育培训经费，酒店支付的职工教育费总额 29112.44 元。

公司积极践行文明精神与社会责任，邀请员工们参加各类社区活动。2024 年积极响应五角场街道文明办号召，与国年居民区党总支书记走访慰问社区困难大病及高龄老人，送上新春祝福；积极组织团体无偿献血倡议，邀请酒店员工参与无偿献血，为社会奉献爱心；鼓励员工参与社区绿化清理等志愿活动，助力社区美丽家园建设。在酒店公共区域张贴禁烟海报等方式，持续进行健康生活的宣传引导。

3.1.3 员工录用

员工录用程序规范、透明：通过对外发布的各招聘网站、招聘渠道，公开岗位要求、明确工作内容、薪资构架清晰，使每一位应聘人员获得应有的招聘信息。员工录用程序严格按照人力资源和社会保障局要求操作，无违规情况。

公司严格按照国家、市政府的规定，遵守劳动法律法规，劳动合同签订率达到 100%；无欠薪欠保违法行为。对于酒店的劳务派遣员工，依法规范劳务派遣用工行为，积极维护其合法权益。

公司人员组成情况：员工总数 236 人，其中本单位正式员工 156 人、劳务工 30 人，实习生 50 人，正式员工中还包括残疾员工数 5 名，酒店连续 11 年超比例完成企业招录用残疾员工人数。

创造和谐劳动关系，努力维护员工的参与权。

- (1) 当酒店行政对员工做重大处理时，必须知会工会，以保证公正合理，切实维护职工的切身权益。
- (2) 在高温季节向全体员工发放了慰问品，发放高温津贴。
- (3) 每季度开展酒店经营管理沟通会，各部门推选在部门表现出色的员工出席会议，酒店搭建平台让大家可以畅所欲言，沟通日常工作中遇到的困难和问题。人事部记录所有信息，与管理团队开展专题讨论会对所有问题进行讨论，并给出解决方案分享给员工。
- (4) 为了加强团队建设，增加员工的融入度，营造良好工作氛围，酒店组织了 3 批员工出游的活动。
- (5) 工会为在酒店服务满一年以上的员工购买团体医疗保险，为酒店全体员工

安排体检以及购买沪惠宝。

- (6) 截止 2024 年 12 月底员工流动率 12.91%，处于上海区皇冠假日酒店较低水平。

3.1.4 劳动保护

根据国家法律、法规的规定,为员工提供符合法定安全、卫生标准的劳动环境。保安部定期组织安全生产的培训,根据外部和内部的安全形势和状况不断调整和完善酒店的安全防范措施和管理制度,外派人员接受培训获取证书的资质,从而提升酒店整体安全防范和安全管理的能力。酒店 2024 年投入安全生产共计 128.3 万元,2024 年未发生安全责任事故,公司将会继续保持良好的安全环境。

公司切实维护职工合法权益,构建和谐劳动关系。工会积极推动集体合同签订工作,2022 年 8 月公司工会向上海市人力资源和社会保障局提交了集体合同并完成备案,有效维护公司及员工的合法权益。

3.2 诚信生产经营

3.2.1 诚信经营

公司忠于诚信经营理念并制定相应制度。对待客户讲诚信,明码标价,提供优质服务,不欺诈,不隐瞒,为客人提供高品质的服务。公司对客户有标准合同,确保合同规范严谨。严格按合同履行义务并公布合同履行率 100%。

公司严格按照国家财务制度进行财务管理,并遵守国家相应的税法缴税纳税。内部控制方面国际集团、国际资管公司以及洲际酒店管理公司的年度审查,确保财务管理规范,控制有效。

经上海市公共信用信息服务平台查询,纳税信用等级为 A 级,通过公众在线平台审核,成为公众信任企业。

为了更好地把诚信经营做到实处,每一位员工签署总经理认同书,其中包含诚信工作,诚信对客的要求。开展诚信建设,优质服务主题活动,进行优秀员工的评选,同时还设有拾金不昧的奖励机制。开展每月管理层午餐会的活动,活动中和员工宣传诚信经营的重要性。各相关部门包括销售,财务,前厅,餐饮进

行脱岗培训，以保证每位员工在工作中都能以诚信的态度来服务每一位顾客。

3.2.2 诚信服务

酒店所有员工严格执行保护客户隐私要求,即入职就签订信息安全协议,且任何涉及到客户信息的文件不许外用,统一交相关部门管理或碎纸机全部销毁,公私电子设备分开使用,员工禁止携带 U 盘拷取资料,酒店承诺“2024 年期间无泄漏客户信息事件”发生。

从服务品质及提供产品的质量方面对客户进行持续跟踪,获得及时有效的反馈信息,建立和管理客户档案,完善客户意见反馈机制、投诉机制和快速响应机制,具体包括:

1.每日关注 IHG 网站及其他预定网站,第一时间获取客户意见反馈信息,及时给予解决方案及反馈;

2.关注每位客户意见反馈,要求员工做到对每一位客人都保持热情友好的服务态度,不拒绝客人的要求,给予客人多项选择。

3.完善上报流程,员工处理不了的问题随时上报部门主管和值班经理,部门经理给予最大的支持,能够在客人投诉的第一时间有效地解决,提高客户的满意度。

4.在客户入住期间或者离开酒店之前,收集客人的反馈信息,针对客人提出的意见,设身处地为客人着想,指定行动计划,优化服务。每日将长住客、VIP 客户、常客的住店、饮食习惯及个人爱好等信息反馈至前厅部卓越服务小组,完善客户档案资料;

5.通过值班经理每日巡视及与客户沟通,收集、整理、分析,以进一步了解客户需求,在会议上研究讨论,有针对性的改善服务及产品质量,并进行跟踪反馈及验证;

6.管理者发挥“工匠精神”,既是管理者又是实施者,并定期整理回顾自己亲自处理的宾客满意事例给员工,并且发扬创新的精神,不断的根据实际情况,和员工讨论并且共同学习一起进步。

7.每月定期开展酒店宾客服务质量会议,集合客人评论中的问题,和酒店管理层分享过去一个月在服务过程中的优势和不足,找出问题所在争取避免类似问题的再次发生。

8.开展宾客画像工作,收集各类渠道预定客人的喜好画像,将结果分享给销

售部门，以方便销售部门在今后制定对客活动或套餐时更精准更有针对性。

9.部门培训师，除了指定每个月的培训计划外，优化创新培训方式，制作视频、场景重现、开展竞技游戏，已增加员工的兴趣、加深记忆，让员工学习起来更容易，并有完成详细的培训记录，从而减少问题的发生。并且培训后，深入日常的工作，检查培训效果，从检查中寻找问题；周而复始的培训再培训加深前厅部员工的印象。

10.做到 SRR 年度指标达到 95.2，宾客心语整体年度指标达到 93。

3.2.3 利润与经济效益

依据股东——上海国际集团资产管理有限公司与受托管理者——洲际酒店管理集团下属假日酒店（中国）有限公司签署的委托管理合同。

现根据酒店的资产负债表及相关资料，2024 年主要经济指标如下：

主营业务收入：2024 年酒店主营业务累计收入 7,952.2 万元。根据委托管理合同，酒店在扣除鼓励管理费和资本重置基金后的净利润总额为 1,773.3 万元。

资产负债率：酒店的资产负债率为 134.0%。其中经营性流动资产 2,099.4 万元，经营性流动负债 2,814.1 万元。在管理人监督管理下，酒店资产良好且安全地运行。酒店一贯遵守合同、信守承诺的经营作风获得了债权人和供应商的普遍好评。

员工劳动生产率：33.8 万元/人。

资本保值与增值：酒店投入资产维护资金 168.9 万元，投入设施设备重置更新资金 101.8 万元，酒店资产维护良好。

酒店严格遵照劳动保障的规定为员工缴纳城镇社会养老保险和公积金，截止到 2024 年 12 月未收到任何人社部门的行政处罚。

3.3 参与社会治理

3.3.1 参与文明共建

积极响应五角场街道号召，为创建文明城区进行大力宣传，除了加强日常对员工的宣传外，也在酒店醒目位置粘贴宣传海报，禁烟标志，在酒店外专门设立吸烟点以方便大家一同执行禁烟要求，同时也在餐厅的每张桌子上都放上宣传台

卡，请每一位公民节约粮食，不要浪费。

与国年路居委会签订共建协议，定期慰问困难老人，并帮助社区一同做好社区环境卫生工作；与杨浦区福利院建立共建单位，每年中秋举行联谊活动，看望慰问福利院老人；积极组织酒店员工参加无偿献血活动，无偿献血是无私奉献、救死扶伤的崇高行为，让员工明白无偿献血的重大意义，为社会做出自己的贡献。

社区对我单位社区联建满意度 100%。

3.3.2 志愿服务

积极开展志愿者服务，截止至 2024 年 12 月，酒店志愿者网站注册人数 65 人（29%），党员注册人数 4 人（100%）。

积极加强共建单位——杨浦区福利院、国年路街道的联系，定期看望困难家庭老人，同时协助小区整理海报栏，宣传横幅等。临近春节，为困难家庭带去了新春慰问礼品。中秋节到杨浦区福利院看望老人们，亲手为老人送上酒店的中秋月饼，送上节日祝福。同时酒店还积极参加洲际酒店集团慈善公益活动：与无锡市特殊教育学校共建的“洲际惠喑学院”及与江苏省青年基金会和中国青少年发展基金会合作的乡村希望小学建设。

3.4 绿色环保形象

3.4.1 环境管理

2024 年，作为文明单位酒店始终将环境保护视为重要责任。酒店工程部积极践行绿色运营理念，通过一系列切实可行的举措，在环境管理方面取得显著成效，为推动酒店可持续发展、降低环境影响贡献力量。

通过不间断对酒店生活废水，厨房排水的监控，根据排水管道，隔油池具体情况不断调整清捞及冲洗周期，确保污水中油污有效隔离。利用综合隔油池 PH 值调节装置自动检测 PH 值并实时处理，在经过三级沉淀池重力沉淀，最终使酒店污水在 PH 值、氨氮含量均达到排放标准后排放，另外在供应商施工过程中对于环境的保护也做了明确规范，通过每份施工合同附加签订的“文明施工要求”

规定了施工方对于环境保护的要求条款，有效的控制了因外来施工带来的环境污染。通过每年一次的锅炉排烟检测，有效监测锅炉排烟中氮氧化物含量，确保锅炉废气符合标准后排放。

3.4.2 低碳节能

为贯彻落实生态文明建设要求，推动绿色低碳发展，酒店工程部在 2024 年度持续推进环境管理优化，重点围绕节能降耗、空气污染防治等方面开展了一系列工作，取得了显著成效。

在酒店客房、公共卫生间区域，全部安装低流量水龙头，其流量控制在 6L/min，。相比传统水龙头，低流量水龙头在满足正常使用需求的前提下，可节约用水。对客房淋浴设施进行改造，采用低流量高效淋浴喷头。这种喷头在保证舒适淋浴体验的同时，通过优化喷头设计和水流分布，实现节水效果，厨房水龙头安装节水器，流量控制在 9L/min，在不影响正常使用前提下尽可能的节约水资源。通过这些措施，有效减少酒店水资源消耗，降低供水和污水处理成本。

每 10 天对酒店能源报表做一次分析，核对能源数据，发现问题用量异常的点位马上查找问题并解决。

计划在 2025 年对酒店开放式厨房安装排油烟按需通风系统，在通过不同炉灶风口中的温差数据实时控制排烟风量并使排风电机变频运行，相较传统排油烟设备可每年预计节约 30%的电能。

3.4.3 环保形象

环保宣传教育氛围良好；

酒店在员工区域做好有关环保的宣传资料张贴工作；部门加强员工的环保意识，提倡无纸化办公；加强宣传教育工作，提倡员工上下两层走楼梯的好习惯。

员工餐厅张贴每日酒店能源费用损耗情况以公示。

持续关注行业最新环保技术和产品，对酒店现有设施设备进行进一步优化升级。计划在未来 2 年内，对部分高能耗设备进行节能改造，如更换高效节能的空调机组、设备智能控制、优化热源供应系统等，进一步降低酒店的能源消耗和环

境影响。

制定更加明确的环境管理目标和行动计划，将环境管理工作纳入酒店日常运营的考核体系，确保各项环保措施得到有效落实。每月对节能降耗工作进行总结和评估，及时发现问题并采取改进措施，不断提升酒店的环境管理水平。

4.预期与展望

2024 年，公司将在过往成绩的基础上，以更高标准、更宽视野开启新征程。在理论学习与员工教育层面，深度融合洲际集团前沿管理理念与培训资源，搭建分层级、多元化的学习体系，通过案例研讨、情景模拟、行业交流等方式，全面提升员工专业素养与综合能力，培育一支高素质、创新型的酒店服务团队。

社会公益方面，持续深化与社区、共建单位的合作，策划开展特色公益项目，如关爱特殊群体，积极履行社会责任，传递酒店温暖与担当。在诚信服务上，进一步完善服务标准与监督机制，以客户需求为导向，优化服务流程，打造个性化、高品质服务体验，巩固良好口碑，提升客户满意度与忠诚度。

安全生产与环保节能工作将常抓不懈，加大安全设施投入与隐患排查力度，强化员工安全意识培训；面对市场竞争，公司将依托洲际集团先进管理体系，优化运营模式，提升管理效能，强化中高层领导的战略规划与决策能力，加速后备人才梯队建设。

新的一年，公司全体员工将凝心聚力、锐意进取，以创新驱动发展，以品质铸就品牌，全力实现酒店效益与社会价值的双提升，续写酒店发展新篇章。

5.社会评价

5.1 社会荣誉连续 7 次获得上海市“文明单位”称号

- ◆ 连续 12 次获得中国酒店星光奖“中国十佳城市商务酒店”称号
- ◆ 连续 7 次获得 Tripadvisor（携程网）的“年度卓越奖”
- ◆ 连续 5 次获得《城市旅游》“最佳服务酒店奖”
- ◆ 连续 3 次获得 Booking.com（缤客网）的“好评住宿奖”
- ◆ 荣获洲际酒店集团“2024年度IHG金龙奖”
- ◆ 2024年第三季度，荣获洲际酒店集团“2024年第三季度IHG银龙奖”

- ◆ 2024年第三季度，荣获洲际酒店集团“2024年第三季度商务散客收益超预算第三名酒店大奖”
- ◆ 2024年第二季度，荣获洲际酒店集团“2024年第二季度IHG银龙奖”
- ◆ 2024年8月，工程部总监林春弟先生在上海市旅游行业协会饭店业分会2023年度推优示范活动中，荣获“突出贡献者”称号。
- ◆ 2024年4月，荣获第19届星光奖中国十佳城市商务酒店，施松柏先生获“2024中国酒店业最佳总经理”
- ◆ 2024年第一季度，荣获洲际酒店集团“2024年第一季度商务散客收益超预算第二名酒店大奖”
- ◆ 2024年第一季度，荣获洲际酒店集团“2024年第一季度银龙奖”

5.2 领导关怀

2024年1月26日至30日教育部、上海市人民政府共同举办2024年中美青少年联谊活动。复旦大学承接此活动，复旦皇冠假日酒店作为活动的接待单位。酒店管理团队在活动筹备过程中排除万难、不懈努力和辛勤付出，为近200名中美师生及工作保障团提供了周到的餐饮、住宿、会务等服务，得到了相关领导和嘉宾的一致好评。活动顺利结束后，酒店收到了来自中共上海市教育卫生工作委员会、上海市教育委员会的表扬信。

2024年5月9日至11日教育部、上海市人民政府共同举办首届全国大学生职业规划大赛。教育部党组成员、副部长翁铁慧作总结讲话，上海市副市长解冬、复旦大学校长金力致辞。此活动是国内首个以促进大学生高质量充分就业为目标设置的专门赛事。复旦皇冠假日酒店为参赛学生及工作保障团提供了周到的餐饮、住宿、会务等服务，得到了相关领导和嘉宾的一致好评。

2024年国际集团、国际资管等领导多次赴酒店进行慰问、安全检查，调研经营发展工作。

5.3 媒体报道

类别	媒体归属	媒体名称	报道内容
----	------	------	------

酒店奖项	全国媒体	AHF 官方	酒店荣获星光奖 “十佳城市商务酒店”
	全国媒体	凤凰网	酒店荣获星光奖 “十佳城市商务酒店”
	全国媒体	上海国际集团资产管理有限公司官网	酒店荣获星光奖 “十佳城市商务酒店”
产品推广	本地媒体	东方荟本地生活	酒店包房十人餐
	网络媒体	东方购物品质旅游	酒店包房十人餐
	网络媒体	银发潮生活	酒店包房十人餐
	网络媒体	阿拉蕾周末玩乐	酒店除夕 10 人年夜饭套餐
酒店活动	全国媒体	理想生活志	第三届亲子论坛

5.4 公众反响

作为杨浦区首家国际型酒店，上海复旦皇冠假日酒店一直将顾客满意度作为衡量自己的重要指标，重视顾客的每一次入住体验，鼓励顾客将其感受通过各种渠道反馈回酒店，作为酒店不断改进的需求信息。

上海复旦皇冠假日酒店荣获 2024 年洲际酒店集团“金龙奖”，这是酒店 2006 年开业以来首次获得该奖项。2024 年，洲际酒店集团在大中华区已开设 783 家酒店。在大中华区，皇冠品牌酒店共计 131 家，而荣获 2024 年“金龙奖”的仅有 10 家，其中上海区域的 10 家皇冠品牌酒店中，仅有“复旦皇冠”一家获此殊荣。“金龙奖”是洲际酒店集团为表彰年度“致胜指数”十个重要绩效项目全部达标的酒店和管理团队的重要奖项。它全面覆盖了酒店运营的各个核心领域，从细致入微的员工关怀到卓越的待客服务，从高效的市场推广战略到显著的经济效益，再到积极履行社会责任，每一项都充满了挑战与机遇。展望未来，酒店将以此次获奖为契机，秉持积极进取的态度，全力以赴投入到 2025 年度的工作中，持续提升运营效能与服务品质，力争以更优业绩为公司的可持续发展注入更强动力。