

上海海仑宾馆有限公司



2024 年度 社会责任报告

目 录

一、 公开陈述

二、 企业基本情况

- 1、 公司概况
- 2、 员工结构概况
- 3、 经营业绩概况

三、 主要内容

- 1、 依法经营和诚信守信
- 2、 利润与经济效益
- 3、 提升服务质量和水平
- 4、 低碳节能和环境管理
- 5、 安全保护
- 6、 权益保护
- 7、 公益事业与志愿服务

四、 今后努力方向

一、公开陈述

上海海仑宾馆有限公司于 1993 年成立开业，至今已经走过了整整 32 个年头。公司已连续十五届（从第七届开始）被评为上海市文明单位，获得市级以上荣誉称号 160 多项，区级及系统级的荣誉 300 多个。2024 年上海海仑宾馆有限公司在上级领导的指导、关心与支持下，取得了良好的经营业绩，公司坚持重点抓好经营和安全生产工作，稳步推进设施设备更新改造项目，继续加强内部管控与成本控制，努力保障职工队伍的稳定，营造和谐稳定的企业文化氛围，切实履行好企业的社会责任。

公司对社会责任报告的真实性负责，本报告遵守客观性、公正性、透明性的原则，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。

上海海仑宾馆有限公司党总支书记、总经理 蔡敬伟



2025 年 5 月 28 日

二、企业基本情况

1、公司概况

海仑宾馆是一家以住宿、餐饮业为主、由丽笙精选品牌管理的国有四星级宾馆，坐落在繁华的中华商业第一街——南京东路步行街的中心地段上，于 1993 年 1 月试营业。现共有可出售客房 383 间/套，其中总统房一套，高级套房 20 套，行政套房 40 套，30 层为行政俱乐部（海仑阁），西可俯瞰南京路步行街街景，东可远眺东方明珠浦江景观。海仑宾馆另有各种规格的会议室和宴会厅、中餐厅、酒吧、商务中心、健身房及美容美发中心等，能为入住的宾客提供各种服务。公司大楼的建筑工程自 1988 年 4 月开工，于 1990 年 10 月完成结构封顶，曾于 1993 年获得上海市白玉兰奖，1994 年获得建设工程最高荣誉，被国家建设部评为“鲁班奖”。公司现为上海国际集团资产管理有限公司 100% 全资控股。

2、员工结构概况

截止 2024 年底公司共有在岗人数为 208 人，其中男员工人数为 143 人，女员工人数为 65 人，无固定期限（长期）合同人数为 171 人，占 82.2%，低于 35 岁员工人数为 31 人，占 14.9%，党员人数 22 人，占 10.5%。

3、经营业绩概况

公司多年来的主要工作思路始终是立足日常经营管理，努力保证各项资产的有效运作，尽最大努力以业绩回报董事会和股东，努力提升市场形象，赢得市场认可，抓住市场机遇，确保完成各项指标，实现经济效益和社会效益的双丰收。

2024 年伴随着国内签证政策逐渐放开和多国免签政策的实施，公司对客源结构进行了调整，采取了主要抓取外籍客源市场，仅在节假日和暑假期间将主要客源定位在国内市场，确保房价和订房量同时提升的销售策略。随着海外市场的进一步回归，公司着重把控长期的定价销售策略，争取到了更多的海外渠道订单，全年累计外籍客户占比已经达到了 83.3%。同时公司也没有放弃国内基础客户市场，春节、劳动节、国庆节期间将订房空间更多地留给携程，并增加天伦房的售卖数量。国定长假期间，营业收入及客房率均超过了 2023 年同期的水平。

公司全年客房累计出租率为 78.35%，预算完成率为 111.82%，平均房价为 769.38 元，预算完成率为 109.81%，营业收入为 12,019.93 万元，预算完成率为 116.81%，利润总额为 3,397.32 万元，预算完成率为 171.70%，利润总额达到 14 年来新高。

三、主要内容

1、依法经营和诚实守信

（1）依法经营

公司依法诚信经营，遵循国家法律法令，严格按照《上海市旅馆业管理办法》、《食品安全法》、《旅游饭店星级的划分与评定》等制度条列规范执行。

公司在内部管控上对照上级公司的最新要求逐步完善更新财务内控制度，对财务、采购人员及各项操作流程加强内部管理，公司财务、行政和业主公司加强对重大合同的审核，确保流程、内容等均符合相关规定，操作程序合规有效，配合上级公司做好财务内控等合规性自查和检查工作。

公司严格把控日常采购关卡，对所有供应商的资质进行审核，对其供货及服务质量进行有效评估，及时更换了不合格的供应商，与所有食品原料供应商签订了食品卫生安全承诺书，确保所有食品及酒类饮料等所有相关产品的食用安全，禁止购买日本进口海产品，确保食品和人员安全。持续的严格把控使得公司餐饮的食品成本从去年原先的平均每月 44.83%，下降到现在平均每月 37.04%，大幅减少了食品成本的开销。

（2）诚实守信

①在公司餐厅等消费场所，菜单等明码标价。

②公司把好原料进货、储存、加工、销售关，有专门的食物安全管理人员，保证食品安全的规章制度，确保食品质量安全。

③确保公司设施设备完好，确保服务项目与实际一致，确保公司整体及客房干净整洁，确保服务质量达到相应的星级标准。

④对投诉有着完善的接纳、处理、备案制度。客人在住店期间有任何不满，均可通过员工反映情况，也可在客人离店后，通过客户反馈网站，对我们公司的服务质量进行反馈。

⑤前厅部集中反馈意见，在公司每天的管理层会议上讨论，得出解决办法，进一步完善制度或硬件，并做好备案。

⑥对于一些棘手的、客人意见较大的、甚至是要求赔偿的投诉，大堂经理、餐饮部经理等相关负责人，会在其权限之内进行协商，如果协商不成，则交由总经理或者值班经理负责，一般在24小时之内，都能够给客人一个满意的答复。

2、利润与经济效益

公司2024年全年实现营业收入12,019.93万元，相较预算增加1,729.36万元，较去年同期增加22.79%；其中客房收入8,450.44万元，相较预算增加1,568.90万元，较去年同期增加28.47%；餐饮收入1,300.85万元，相较预算减少171.95万元，比去年同期减少4.24%。利润总额为3,405.80万元，相较预算增加1,427.14万元，较去年同期增加1,298.07万元。公司GOP为2,625.71万元，相较预算增加1,258.79万元，相较于去年增加1,413.08万元。

2024年全年经营实绩情况来看，公司的经营业绩持续稳步回升。公司自2023年第四季度起对2024年的客源结构进行调整。2024年主要抓取外籍客源市场，同时主张在保证出租率的同时

逐步提升平均房价的销售策略。随着海外市场的进一步回归，公司着重把控长期的定价及销售策略，争取到了更多的来自海外渠道的订单。同时公司也没有放弃国内客户市场，春节、清明、劳动节假期的各项经营数据均超过了 2019 年同期。公司在 2024 年初启动了公司客户协议续签工作，并且制定了普涨 50 元的大方向，对过去疫情期间持续支持公司的老客户给予了一定的谈判空间，对新签客户公司采用新的价格体系，并最终完成了老客户涨幅 5%-15% 的成绩。

3、提升服务质量和水平

(1) 注重员工教育学习

公司关注各项培训工作的开展，不仅定期组织安全培训，强化全员安全意识，也针对实习生英语水平不佳这一问题组织开展了一系列英语口语培训和服务技能培训，并为中层管理者增开了沟通协作培训，从而提高部门管理水平。利用晨会后的碎片时段，邀请各部门负责人轮流分享所属部门近期的工作重点，即而增进了各部门之间的了解程度，进一步加强协调合作能力。

在员工教育上我们现有的各种培训主要包括：

①入职培训：了解公司基本情况和规章制度，熟悉营业场所和员工活动区域等。

②技能培训：总机电话接听技巧、在线预订服务、整理客床和房间标准、清洁餐桌和餐厅标准、会议布置摆台细节、早餐和

鸡尾酒单、电子凭证操作等。

③仪表和礼仪培训：女员工发型、化妆、员工仪表和态度、客房服务员仪表和礼仪、问候客人标准、如何带客人参观客房、穆斯林宾客接待礼仪等。

④素质培训：主要包括服务理念和相关知识培训，例如《酒店常用英语》等，培训部要求每个部门充分利用上岗前的“10分钟”有针对性的结合当天的工作开展班前培训。知识方面，我们鼓励员工参与各类职业资格培训，提升业务技能水平。

⑤技巧培训：这是有针对性地对一些特别需要关注的方面进行着重培训，例如：如何快速服务宴会、如何合理处理投诉、如何服务酒品、前台服务等。

⑥安全培训：组织全员安全生产培训、开展疏散演习、消防演习等各种有声有色的宣传活动和实践活动，不仅增强了员工安全生产和自我保护的意识，还使安全工作有序开展。同时还会邀请一些专家来为公司的职工进行食品卫生、医疗急救、安全意识、角色交叉培训等培训和讲座。

除了以上这些最基本的培训，公司也十分重视党员的思想建设。4月开始，海仑党总支根据上级党委的工作部署，开展了党纪学习主题教育。党总支结合主题教育专项方案，充分利用“三会一课”、主题党日活动等对党员的学习教育情况进行督促检查。在学习党规党纪的同时，不忘为党员拉紧“红线”，组织观看了警示教育片、组织参观了黄浦区廉政教育中心等。在党员提高党

性修养方面教育，组织开展了党章专题学习，并组织总支委员及下属党支部对中央二十届三中全会和上海市委十二届五中全会精神的进行了学习。

（2）优化人员结构

目前公司人员结构仍在进一步优化调整，根据市场变化和公司经营实际，适当补充基础岗位员工。餐饮厨房部员工到龄退休后，其工作由部门其他员工一同分担，不再补充新员工，从而逐步缩减餐饮部人工成本。2023 年加入公司前厅部的实习生，在实习期满后，公司根据实习期的考核结果，择优留用了两位学生，为营运部门注入了“新鲜血液”。

根据酒店业的营运模式、经营节奏，及时调整员工班次，把控员工假期天数，始终将人均剩余假期天数控制在 5 天内。另一方面公司也进一步加强了对外包工、临时用工的管控，通过部门内部人员支持、跨部门排班，减少临时工的使用量，与外包公司协商，建立整体服务外包的工作模式，在不影响服务品质的基础上减少聘用费支出。人工成本率已经从 2023 年平均每月 47.8%，降低至 2024 年平均每月 37.5%。

4、低碳节能和环境管理

（1）低碳节能

对公司公共区域的维护和保养上，我们每天有工程部的员工对整个公司进行巡视和检查，及时对水、电等使用设备进行维修。

一直以来，公司积极做好环保宣传，在店内开展各种节能减排。如工程部通过控制空调制冷制热水的温度、根据气温合理控制空调开关的时间等节能方法以及更新锅炉后有效的节约了能源；同时在员工布告栏里张贴节能减排倡议书，向公司员工提出多种节能减排的提议，力求齐心协力，为降低公司的运营成本，创建资源节约型企业贡献自己的一份力量。2024 年公司无环保违规的负面信息和曝光。

（2）环境管理

公司曾获得全国绿色饭店金叶奖称号，我们一直坚持绿色管理、倡导绿色消费，保护生态和合理使用资源。我们的核心是为顾客提供符合环保、健康要求的客房和餐饮。

①消防安全。公司的安保人员按时对整个公司的公共区域开展巡逻；每个晚上对厨房、车库、大型设备等重点部位进行重点检查；每月开展一次专门的安全检查；每年开展消防演练；在规定位置设置灭火器材。

②治安安全。公司安保人员在关键部位如各个出入口等进行全天 24 小时值班；监控中心全天 24 小时监控各个角落；有一套完备的应急预案。

③食品安全。公司采购部对供应商的资质有严格的要求；对海鲜等易变质的食品立即入库；对水果等新鲜要求较高的食品，在规定时间内送上餐桌；库房食品管理制度健全。

④垃圾分类。提倡垃圾分类，对新员工上岗前进行垃圾分类

培训，在后台区域摆放贴有明显标识的分类垃圾桶和分类细则，督促员工实行垃圾分类。

⑤全面禁烟。在公共区域及客房显眼位置张贴、摆放禁烟标志，在公司范围内全面禁烟，既为入住的宾客创造绿色、干净的环境，又杜绝了客房内发生火灾的隐患。

5、安全保护

2024 年适逢开展“重点领域、薄弱环节”安全隐患集中排查整治工作，公司安委会牵头持续开展全方位的隐患排查工作，对公司各处均进行了安全自查，并及时整改发现的问题，将隐患扼杀在萌芽之初。同时，主动提升电动自行车库安全管理能级，通过门禁和安保值守的方式确保仅有登记在册的电动自行车进场停放充电，完成停放区域的改造施工，通过增加一键断电功能、增设水基灭火器、张贴宣传海报等方式，做好电动自行车安全管理工作。

以防火安全为重点，持续开展重点单位“零火灾”工作，认真开展各种日常的安全检查，包括每天对厨房、机房和消防通道的检查，每天对重点岗位和重要部位的例行巡查，每天夜间不少于 3 次对公司各场所的防火安全检查，特别突出夜间防火安全检查的重要性。公司重新制定了《突发事件应急处置预案》，通过各种形式的检查，及时发现和消除安全隐患。2024 年 6 月下旬，结合迎“安全生产月”宣传，组织开展了“模拟油锅起火”和“应

急逃生”消防演练；11月下旬，公司结合“119 消防宣传月”活动，组织开展了“消防灭火”和“紧急疏散”演练，超140人次参与（含租赁单位员工），使员工明确了公司火灾反应的疏散流程，熟悉掌握了有关应急、消防、逃生等突发事件的处置方法，增强了从业人员应急避险意识，提升了公司应急反应能力和突发事件的处置能力，筑牢公司安全的基石。

安全投入是做好安全生产工作的重要基础，公司坚持全力做好安全生产投入保障，2024年公司共投入资金约604万元，主要用于安防设施的维护保养和升级改造，以及特种设施设备日常维护和检测、安全培训教育等。2024年公司实现无工伤死亡、无重伤、无火灾、无食物中毒、无重大交通安全责任事故。

6、权益保护

①员工的合法权益受到国家法律法规和企业制度的保障，公司制作了《员工劳动手册》。在《员工劳动手册》中对于员工的工作时间、年休假制度及各类检查制度都进行了详细、周到的规定，做到确保员工的正当权益。

②工会主席和公司总经理签署、由公司职代会表决通过的《上海海仑宾馆有限公司集体合同》、《上海海仑宾馆有限公司女员工特殊利益专项集体合同》，《上海海仑宾馆有限公司年度工资集体协议》。其中合同规定了企业和员工双方的权力和义务，并会根据实际的政策变化做出相应调整，每三年续签一次；工资集

体协议每年续签一次。

③建立了工会主席与公司总经理协商谈判机制，针对员工活动、企业文化、制度完善、劳动争议调解等，通过协商，相互支持，相互理解，协调解决问题。

④工会建立了《上海海仑宾馆帮困基金》，每年两次（春节、国庆前夕）对特殊困难员工给予帮困补助。

⑤公司每年按卫生监督及政府其他有关部门的要求，对从业人员进行定期健康证体检，为员工有病早发现、早诊断、早治疗创造条件。公司对已婚女职工，每年组织一次妇科检查，以及联系体检机构为每位职工提供每年一次的常规健康检查。

⑥本着为员工着想，提高员工福利待遇，营造和谐气氛的宗旨。公司处处为员工着想，出资为员工购买补充商业医疗保险，在职职工门急诊、住院费用都可按规定得到一定比例的报销。每年都会为已婚女员工投保《妇女安康险》，投保费用由公司行政全额负担。为员工购买“沪惠保”，为他们的健康更添一重保障。

⑦员工在公司工作期间，公司按照国家的有关规定，为所有员工缴纳社会保险（当前为养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和公积金），每年及时调整员工社会保险金基数。

7、公益事业与志愿服务

在专注于提升经营业绩的同时，公司也承担了社会责任，并

积极推动可持续发展。公司参与了“制皂希望”公益项目，并与上海市第一聋哑学校的学生开展了“有爱创无碍”联建活动。2024 年公司首次参加了《公司可持续发展基准》项目，通过资质核查被认证为可持续发展公司。员工放弃自己的休息时间，担任了由上海市总工会牵头的公益市集“幸福直通车”的志愿者，将优质的商品和服务送进企业楼宇，服务广大一线员工。工会和公司人力资源部 2024 年共组织 14 位员工参加了上海市献血办的义务献血，承担起了企业应有的社会责任。

公司不把困难职工的问题推向社会，工会每年 2 次对生病或者是生活有困难的职工进行慰问；七一前夕，党员还会开展帮困活动，大家纷纷自发捐款，为特殊的困难员工献出自己的一份爱心，遇到有身患重病、大病的员工，公司还会向他们提供帮困基金。

海仑党总支下属支部结合“75 周年”国庆节开展“一支部一实事”活动。第一党支部的党员在自助餐厅繁忙时段帮忙为客人领位，收拾餐桌，提高周转率；第二党支部党员对 7 楼屋顶花园开展树枝清理工作，让屋顶花园崭新面貌喜迎国庆；第三党支部的党员为员工午餐加菜，共庆祖国华诞。

四、今后努力方向

（一）在经营工作方面

2025 年上海海仑宾馆有限公司将紧紧围绕既定经营目标，根据上级集团、上级公司部署的工作要求，在分析总结 2024 年

企业总体经营情况的基础上，认真研判市场需求、市场环境等，结合公司实际情况，2025 年公司将着重在以下几个方面按计划推进：

1、落实总体目标，力争完成 2025 年经营预算指标

公司 2025 年财务预算编制已完成，公司将按照既定的预算目标，认真推进，逐步落实各项经营举措，力争完成经营指标，保障股东方的利益。

2、落实有效经营措施，努力提高经营业绩水平

将进一步抓好公司客房销售，提高出租率，在确保出租率稳步上升的基础上，努力提高平均房价，从而帮助 RGI 的提升。

3、坚持开源节流，持续做好内部管控

在大力做好公司经营促销，拓展公司业务的同时，公司也将继续做好费用成本的控制工作，尤其在现金流趋紧的情况下，更要做好资金管理，统筹规划，设置好资金预警机制。同时，将进一步加强内部管控，完善制度体系，对日常经营各个环节加强梳理监管，及时填补漏洞，确保符合上级公司的各项规定。

4、做好重大资产的投资管控，稳步实施改造项目

明年公司将在做好基础设施维护保养的基础上继续稳步开展一些较大的工程改造项目，主要包括：继续分步实施电梯改造工程；还将提前为 2026 年初的配电柜系统更新改造项目做好先期准备工作。

5、持续抓好安全工作，为公司正常经营提供保障

公司将继续发挥安全生产委员会的引领和平台作用，切实履行一岗双责，严格落实安全生产主体责任，推动安全工作有序开展，及时传达重要的安全生产工作信息，强化安全组织架构。

6、继续保持公司各租赁业务的稳定可控

2025 年公司将根据上级公司房屋出租管理试行办法的有关要求，进一步加强租赁风险管控，与各租赁单位加强沟通交流，加强租赁单位的日常管理，保持各租户的安全与稳定。

（二）、在党群工作方面

1、深化理论学习

继续将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，深入学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神。通过党组理论学习中心组学习、支部“三会一课”、主题党日等多种形式，推动党员干部学深悟透、融会贯通。依托“学习强国”等平台，开展常态化学习，形成“人人学、时时学、处处学”的良好氛围。

2、加强组织建设

完成预备党员转正工作。加强党员教育管理，及时开展党员民主评议。强化党务干部队伍建设，加强党务干部教育培训，提升党务干部政治素养和业务能力。

3、落实党内政治生活

严格落实“三会一课”、谈心谈话、组织生活会、民主评议

党员等制度，增强党内政治生活的政治性、时代性、原则性、战斗性。

4、强化廉洁教育

继续推进党风廉政建设，对反腐倡廉工作要长抓不懈，标本兼治，从源头上制度上做好预防工作。通过警示教育会、案例分析会等形式，深刻剖析违法违纪典型案例，以案促改、以案促治。落实全面从严治党要求，营造风清气正的政治生态。弘扬清廉之风、养成俭朴之风。

5、推动党建与业务深度融合

结合公司特点和业务需求，创新党建与业务融合模式。发挥“海仑先锋”党建品牌示范带动作用，通过设立党员先锋岗、党员责任区等形式，发挥党员在业务工作中的模范带头作用。将党建工作与具体业务项目、服务群众、创新创效等工作紧密结合，形成党建和业务互促共进的良好局面。

以上是我们根据要求，综合各项指标，总结的社会责任报告。在今后的工作中，我们将继续以社会责任建设为重点，提升工作高度，为企业谋发展，为社会作贡献。2025 年，公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，团结引领全体员工，努力抓取市场份额，提高国内市场的竞争力和占有率，奋力开创新局面，公司将以 2024 年的经营数据对标对表，在 2025 年争取经营业绩更上一层楼。