

上海夏阳湖投资管理有限公司
（上海夏阳湖皇冠假日酒店）

2024 年度社会责任报告

2025 年 5 月 30 日



一、公司基本情况介绍

上海夏阳湖投资管理有限公司（以下简称“公司”）于 2005 年 4 月 12 日注册成立，注册资金 4.29 亿元，是上海国际集团资产管理有限公司的全资子公司。其所投资建造的上海夏阳湖皇冠假日酒店位于上海市青浦区青舟路 303 号，环绕于风景秀丽的夏阳湖畔，2008 年 9 月开工，2011 年 12 月开业，是一家商务会议型兼具城市度假休闲特色的高星级酒店。酒店拥有标准客房 313 间，公共区域设有全日制餐厅、中餐厅及宴会厅，面积不等的小型会议室 8 间，多功能厅 1 间及健身房、室内泳池、桌球房、网球场、棋牌室等配套设施。上海夏阳湖皇冠假日酒店开业以来，陆续获得银叶级绿色旅游饭店、上海市节水型企业、青浦区诚信经营示范商户、青浦区文明单位、青浦区优秀消防安全重点单位、青浦区外宾登记工作先进单位等荣誉。公司现有董事 3 人，监事 1 人，按照公司章程和董事会议事规则合法合规运营。

二、公司组织机构

性质	机构
常设机构	董事会
	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

三、社会责任履行情况

1. 加强组织学习

2024 年,公司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。公司支部定期开展“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。

2. 员工教育

公司以公正、包容、责任、诚信的价值取向为指导,引导员工积极参与本地社区建设并形成特色;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;酒店也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。

公司加强绩效管理体系的持续循环有效管控，建立人才梯队，完成各部门人才回顾及继任者计划工作，人力资源部积极宣讲 JDI 模型及发展建议，帮助部门确定高潜力员工，根据各部人才报告联合部门做好员工培养/培训计划，增强员工队伍的稳定性及向心力，帮助员工取得更高绩效以完成相应工作目标及个人发展目标。

同时，公司积极承担社会责任，组织员工参加各类本地社区活动。2024 年积极响应夏阳街道文明办号召，组织酒店员工志愿者参加社区清理活动和交通维护活动，助力美丽家园建设。

3. 员工录用

公司员工录用程序规范、透明。通过对外发布的各招聘网站、招聘渠道，公开该岗位要求、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。

公司实行动态招聘，注重人工效率，全年共录用实习生 23 人，全年流动率累计为 16%，完成本年度残疾人就业保障金申报工作，本年度残疾职工核定人数为 6 人，核定比例为 3.46%，创造和谐劳动关系，努力维护员工的参与权。

4. 劳动保护

公司根据国家法律、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,提升酒店整体安全防范和安全管理的能力。公司2024年投入安全生产共计103.11万元,全年未发生责任事故,并将继续保持良好的安全环境。

四、诚信生产经营

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。企业对客户有标准合同,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。内部控制方面有上级公司和酒店管理方的年度审查,确保财务管理规范,控制有效。

2. 诚信服务

公司要求酒店所有员工严格执行保护客户隐私要求,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。

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，制定行动计划，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”，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。

五、参与社会治理

公司积极响应夏阳街道号召，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。

公司每年慰问社区困难老人，并帮助社区一同做好社区环境卫生工作；与夏阳社区结对共建，每年中秋、妇女节举行联谊活动；公司支部积极与本地社区参与党建联建活动。

六、环境保护

1. 环境管理

公司始终将环境保护视为重要责任。公司及酒店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，另外我们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。

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，公司引

入专业公司加快酒店节能更新改造，实施合同能源管理，有效落实各项节能措施，整体节能率达到约 20%。主要完成事项有：1. 空调热水系统由原有锅炉改为燃气吸收式热泵；2. 所有末端空调箱加装变频器；3. 大型水泵都已安装变频器，随所需压、力流量自动变频运行；4. 客房淋浴、面池龙头加装节水装置，在不影响客人体验度的情况下最大可能节约用水。经过这些改造节能率达到 20%左右。

七、预期与展望

未来，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，深度融合集团公司、酒店管理公司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，积极投身公益项目，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。

同时，公司将继续重视安全生产与环保节能工作，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，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，做好后备人才梯队建设，并发动所有员工的积极性。

未来，我们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，全力实现公司效益与社会价值的双提升，续写发展新篇章。