

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)

2023 年度社会责任报告

二〇二四年五月二十三日

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）连续七届评为“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2023年1月1日至2023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

二〇二四年五月二十三日

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。2023 年在疫情三年业绩受压制后，市场强势复苏，酒店业绩逐步反弹。2023 年酒店共接待客人 25.4 万人，其中住宿客人 10.2 万人，会议、餐饮客人 15.2 万人；酒店主营业务累计收入为 7,454.2 万元，净利润总额为 1,249.4 万元。

酒店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

2023 年，公司党政班子在上级党委的领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，深入学习习近平总书记考察上海重要讲话精神和对上海工作重要指示等内容，积极推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深刻领会“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。公司党支部认真落实上级党委的工作部署，扎实开展政治思想教育，加强支部组织建设，推进从严治党理念，加强廉政教育，发挥群团组织力量，持续开展精神文明创建工作。为公司全面完成各项任务目标提供坚实政治保证、思想保证、组织保证。

3.1.2 员工教育

公司以公正、包容、责任、诚信的价值取向为指导，引导员工积极参与社会主义国际大都市的建设并形成特色；2023 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”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，2023 年度有 23 名员工在酒店内部得到提升和职业发展。

2023 年，酒店员工参与的培训人次达 1093 人次，员工培训覆盖率继续保持 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 85,200 元。同时酒店也积极组织员工参加各类市民修身活动。响应五角场街道文明办号召，参加路口志愿者执勤活动；宣传文明交通理念，引导市民遵守交通法规；在酒店内开展民法典科普，垃圾分类培训等各类课程。积极响应杨浦区创建全国文明城区要求，在酒店公共区域和员工后区粘贴海报，禁烟标志做好宣传引导，加强员工精神文明建设和实现社会责任的目的。

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。

公司人员组成情况：共有员工总数 227 人，其中本单位正式员工 162 人、劳务工 27 人，实习生 35 人，劳务派遣 3 人，正式员工中还包括残疾员工数 4 名，酒店连续 10 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，告诉我们在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，酒店在疫情后第一次恢复了员工出游的活动。
- (5) 工会继续为在酒店服务满一年以上的员工购买团体医疗保险，还为酒店全体员工安排体检以及购买沪惠宝。
- (6) 截止 2023 年 12 月底员工流动率 26.17%，处于上海区皇冠假日酒店较低水平。

3.1.4 劳动保护

建立应急管理体系，公布定期检查员工安全操作结果

由总经理和各部门总监和值班经理组建专门的危机管理应对小组，人数共计 16 人。每月组织危机管理小组会议，保安部经理负责对所有的成员进行危机计

划地培训，确保每一位值班人员都能了解危机处置程序，确保 24 小时指挥危机应对。

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。对危险品的生产、储存、运输、销售、使用等执行法律规定的安全防范措施；酒店设有危险品专用仓库，储存仅供日常维修和经营使用的少量油漆，尽量做到少库存，并严格按照安全防范条例落实存放保管措施。酒店 2023 年投入安全生产共计 196 万元，2023 年整年未发生责任事故，将会继续保持良好的安全环境。

3.2 诚信生产经营

3.2.1 诚信经营

企业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%。

企业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。内部控制方面也有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我们的每一位顾客。

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“2023 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.每月定期开展部门宾客服务问题会议,集合客人评论中的问题,和员工一起分析原因,找出问题所在争取避免类似问题的再次发生。

8.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。

做到顾客投诉率 0.1%,优质服务承诺率 99%

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，2023 年主要经济指标如下：

主营业务收入：2023 年酒店主营业务累计收入 7,454.2 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 1,249.4 万元。

资产负债率：酒店的资产负债率为 131.7%。其中经营性流动资产 2,345.4 万元，经营性流动负债 3,089.3 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：33.1 万元/人。

资本保值与增值：酒店投入资产维护资金 111.7 万元，投入设施设备重置更新资金 38.9 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 2023 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，看望老人们的同时，也准备小节目为老人们带去欢乐。另外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，让我们的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 2023 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%）。

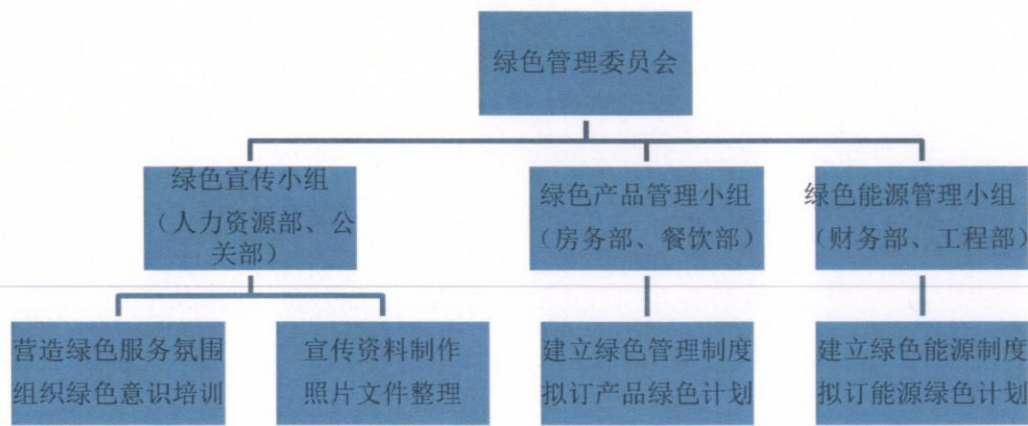
积极加强共建单位——杨浦区福利院、国年路街道的联系，定期看望困难家庭老人，同时协助小区整理海报栏，宣传横幅等。临近春节，为困难家庭带去了新春慰问礼品。中秋节到杨浦区福利院看望老人们，亲手为老人送上了酒店的中秋月饼，送上我们的节日祝福。同时酒店还积极参加洲际酒店集团慈善公益活动：与无锡市特殊教育学校共建的“洲际惠暗学院”及 与江苏省青年基金会和中国青少年发展基金会合作的乡村希望小学建设。

3.4 绿色环保形象

3.4.1 环境管理

环保管理体系规范

酒店设有绿色管理委员会，架构及职能：



酒店工程部在酒店运营中承担着重要责任，同时也在环境保护方面发挥着关键作用。2023 年工程部在继续确保酒店设施设备正常安全运营的前提条件下，努力就环境保护管理做了以下工作内容。

通过每季度对酒店生活用水、公共区域景观用水进行军团菌、重金属、大肠杆菌的各类致病菌种的检测，有效的监测了酒店水质，确保酒店用水对环境无影响，2023 年在酒店现有排水系统的基础上进行了升级改造，增加了综合隔油池、三

级沉淀池等设施，通过对水质的实时监控及调节水质 PH 值、沉淀过滤、杀菌消毒等技术手段确保酒店排水水质达到排放标准。并通过了政府主管部门的检验测试。

鉴于空气质量对于环境的影响也至关重要，工程部通过对中央空调风管的清洗并消毒及每月不间断的对各空调箱新风过滤网进行循环清洗，使酒店空气质量完全达到政府疾控中心的检测标准，各项指标均合格，通过每月对酒店热水锅炉有效保养及更换排烟过滤装置，使锅炉排烟均达到排放标准并由具备检测资质的第三方完成排烟检测，结果合格。

对于化学药剂的使用，工程部考虑其毒性、挥发性、持久性和生物积蓄性等因素，优先选择易降解或对环境友好的化学药剂，规范及优化化学药剂储存地点，增加托盘防泄漏等措施最大限度防止化学药剂对环境的破坏。

3.4.2 低碳节能

为履行酒店的社会责任以及创建“绿色饭店”的承诺，在环保工作方面，酒店定期维护和保养各类设备，确保其高效运行，减少能源损耗，如空调、热水系统、电梯等。对空调系统进行精细化调控，根据不同区域和时段合理设置温度和运行模式。升级照明系统为节能型灯具（使酒店 LED 光源使用率达 100%），并合理规划照明开关控制，安装能源监测设备，实时监测能源的使用情况，分析数据以发现节能潜力点，制定能源消耗指标，并定期进行考核和评估。

通过对现有设备进行技术改造，进一步达到节能低碳的目的，对工程部员工进行节能技术和操作规范培训。在酒店内部开展节能宣传活动，提高全体员工的节能意识。采用智能控制系统对设备进行自动化管理，实现按需运行。

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。

员工在每月管理层沟通会上积极提出合理有效的建议帮助酒店节能减排,倡导环保理念,继续保持每周地球一小时活动。

同时酒店倡议号召全体员工积极参与,开展我为酒店节能献一计的活动,要求每一名员工都要提出至少一个建议或计策,把环保这一理念扎根到员工心中。

4.预期与展望

2023 年我们酒店在理论学习、员工教育、社会公益、诚信服务、安全生产、环保节能,防疫安全等方面做出了应有的努力,得到了社区,共建单位以及顾客在内的社会各界的广泛认可。展望未来,我们也将使用洲际集团管理公司更先进的管理和培训体系,进一步提升内部中高层领导的管理能力、职能能力、领导能力,不断培养后备人才,不断提升服务形象、深化社会公益服务,对供应链伙伴链的选择和审核也会继续保持严格严谨,同时也保障供应商、分包商与客户经销商合法权益。2023 年随着疫情结束,酒店业旅游业的慢慢复苏,酒店生意也将慢慢好转,在人手极度不足的情况下,酒店全体员工团结一致,不断努力,最终超指标完成了酒店收益目标。

5.社会评价

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 (到到网)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”
- ◆ 2023 年 9 月,荣获洲际酒店集团“2023 年 H1 绿色参与最佳节能措施奖”
- ◆ 2023 年第二季度,荣获洲际酒店集团“2023 年第二季度商务散客收益超预算%第一名酒店大奖”

- ◆ 2023 年第一季度，荣获洲际酒店集团“2023 年第一季度商务散客收益超预算%第二名酒店大奖”
- ◆ 2023 年荣获第 18 届星光奖中国十佳城市商务酒店，施松柏先生获“2023 中国酒店业最佳总经理”

5.2 领导关怀

“上海论坛”是目前在上海举办的最具国际影响力的品牌论坛之一，迄今已成功举办了十七届，全部由上海复旦皇冠假日酒店承办服务。

2023 年“上海论坛”以“关注亚洲、聚焦热点、荟萃精英、推进互动、增强合作、谋求共识”为宗旨，邀请来自世界各国政府机构、知名企业、一流高校、著名智库和主流媒体精英参会，期待通过筹办论坛，更加了解上海、理解中国、感知世界，在更广阔的领域内参与全球治理讨论。论坛始终以开放的姿态、战略的视角、博大的胸怀，立足上海，放眼全球，持续推进“中国道路”与世界文明的融合，持续关注人类共同命运。

酒店出色专业的服务得到了“上海论坛”主办方复旦大学及各国政要、学术精英的好评，创造经济效益的同时也创造了社会效益。

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	美栈旅行	酒店荣获星光奖“十佳城市商务酒店”
产品推广	全国媒体	《旅·城》	酒店云南美食节
	本地媒体	东方购物	酒店精品十人餐
	网络媒体	LOR 咖啡精选	酒店联名下午茶套餐
	网络媒体	享食申活圈	清明青团
	网络媒体	洲游情报局	“黑珍珠”赏味之旅
	网络媒体	主持人沈南	酒店精品十人餐
	网络媒体	东犁退休俱乐部	酒店精品十人餐
	网络媒体	东犁退休俱乐部	酒店下午茶套餐

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。自开业来，酒店顾客满意度及忠实率呈直线上升趋势，在携程旅行网、到到网等国内知名住客评论网站上，酒店一直保持良好的口碑和分数。