

# 上海夏阳湖投资管理有限公司

## 2023年度社会责任报告

上海夏阳湖投资管理有限公司（以下简称“夏阳湖公司”）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，面积不等的中小型会议室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。2023年，公司管理层在董事会和上级公司的有力领导下，随着两会的召开，全面贯彻党的二十大开局之年精神，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，公司以党建工作为引领，以安全生产为基础，以经济效益为中心，上下团结，真抓实干、开拓进取，稳健务实推进公司和酒店的各项经营管理工作。

2023年，是疫情后全面开放的第一年，公司也面临了新的经营考验与挑战。年初随着疫情的全面开放，短时间内几乎70%的员工不能到岗，酒店经历了稳定经营与疫情安全管理的双重压力；疫情后上海郊区旅游市场褪去了疫情时“一房难求”的刚需时期，酒店客源急剧下降，为了抢占本地市场，与竞争对手的价格战愈演愈烈；能源费单价及社保基数上涨直击酒店经营的痛点。如何在市场产生巨大变化的疫情后时期，找准自身定位，快速调整经

营策略，在竞争群中抢夺更大的市场份额，变成了2023年公司 & 酒店经营管理的重点。2023年，公司主要工作情况如下：

### 一、营销模式变化，促进业务复苏

2023年是疫情防疫政策放开的第一年，公司充分意识到市场逐步复苏，酒店客源结构将大幅度改变，实时调整了短期策略，使酒店经营尽快恢复到疫情前的状态，将快速提高市场占有率作为全年主要竞争策略。通过调整客单价提高出租率，密集拜访青浦本地公司提高公司每日产量，提高公司及社会会议团队成单率。

公司重新梳理因疫情期间流失的会议团队客户和取消团队活动客户，针对此批客户定期回访及沟通，了解客户的动态和生意信息，为疫情恢复后提前做好准备，同时在2月份起由于团队市场恢复缓慢，我们加快了对于系列培训团队，“看上海”疗休养团队的开发和恢复。通过举办各类大中小型促销活动，吸引新老客户，从而达成收入提高。西餐厅顺利开展多项美食促销活动，自助小火锅、情人节促销、韩国美食节、春色满园促销、夏日小龙虾啤酒烧烤、七夕情人节、小炒江湖海鲜、蟹谢有你自助晚餐、祥和圣诞平安夜促销 等美食活动，反响热烈，单体促销均完成了预期收入。中餐厅通过举办了年夜饭预定、春季时令菜、湖鲜美食、夏季毕业季、粤式啫啫煲、秋季大闸蟹及蟹粉菜、冬日暖锅等促销项目，大幅度提升餐厅收入。同时为了重视零售收入带来的补充，根据季节性分类，售卖青浦糖糕、青团、鲜肉月饼等中式点心；并且还顺应了时代潮流，增加了精致露营项目，满足不同客户群需求，且达到提升收入的目的。婚宴通过增加第三方婚宴合作平台，制定淡季价格优惠促销及员工婚宴奖励政策，整体提高婚宴收入。

全年酒店荣获七个酒店奖项，分别为：“父母邦2023年度最佳亲子酒店”、“悠游网最佳度假酒店”、酒店新媒体联盟2023

年度最佳亲子度假酒店”、“环旅行2023年度休闲酒店”、“旅游玩客2023年度最佳休闲度假酒店”、“麦淘亲子2023年度最受欢迎亲子度假酒店”、“携程2023年度最佳亲子酒店”。

## 二、升级服务品质，提高宾客满意度

疫情过后酒店的客群发生改变，随着管控放开，公司差旅客人逐步增加，酒店按照宾客需求的不同与其来店目的进行针对性服务，从而提高宾客满意度。

为了更好的完成政府接待工作，公司全力配合政府要求，对酒店房间进行特殊布置。检查组入住前根据房间需求的提供各种配套物品与办公用品的准备、入住中与政府工作人员的积极沟通与配合，针对包括入住人员信息保密，来访人员的登记工作等的小细节的关注。在工作中要保持细致和热情，保证了政府接待工作流程的顺畅。得到了相关部门的认可与表扬。

酒店散客中第三方的客人比重的比重持续提高。通过提高第三方平台客人入住感受，从细节出发将客人住店目的进行分类，分别制订了一套针对客户需求的有效方案：1. 客房升级体验：在酒店房间状况允许的情况下，为携程的客人提升1个等级的房型升级，将更好的房间资源优先分配给这些客人，提供更加良好的入住体验；2. 欢迎饮料与更低的早餐折扣：原本只对IHG会员开放的欢迎饮料现在也对携程会员开放了，另外携程会员可以以低于市场价的价格购买早餐；3. 延迟退房：考虑到现阶段客人大多以家庭为单位出游，有些孩子有午睡的需求，酒店针对携程客人，能够让他们在下午14点退房而不是标准的12点退房，满足客人的需求；4. 酒店针对越来越多的家庭客，前台员工会向客人介绍酒店各种儿童设施，如小小动物园，室内外儿童乐园等亲子项目，同时也购买了一些儿童玩具，如：电子手表，电动公仔等，赠送给周末带孩子来酒店的家庭，我们深信孩子就是家长快乐的源泉，

只有孩子家长都尽兴，才是一段好的旅程。

### 三、完善内控体系，努力降本减费

公司按照上级公司的要求，完成酒店全面自查整改工作；修订完善了公司费用管理办法、采购管理办法、预算管理办法、资金管理办法及酒店销售授权、框架合同格式等制度和规定，并完成酒店合同管理自查报告、对外佣金支付情况自查报告。同时，酒店全年完成2次现金测试内审，严格把控酒店现金收入。完成洲际内部风险控制的自查，实时更新财务制度，完善酒店财务管控。

按照采购管理办法的规定，公司进一步加强对采购业务的管理与内部控制，明确采购审批权限，规范采购方式，严格采购流程，控制利益冲突与禁止事项。加强对食品食材、固定资产、低值易耗品、备品备件等物品采购、实施的工程项目进行比选，建立健全采购部门、使用部门及财务部门相互制约、相互监督的内部控制体系，进一步挖掘潜力，降本增效。强化食品定价管理，已更换一批供应商，加强了采购管理和成本控制。并建立常用供应商库清单每年度重新审核的长效管理机制。

### 四、夯实风险管理，保障安全运营

2023年，公司坚决贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要指示精神，将“时时放心不下”的工作态度融入到各项安全生产经营中，公司切实落实上级公司有关安全生产的安排和部署，坚守安全工作的红线底线，深化安全制度建设，着力完善安全责任体系，夯实安全生产基础和构建安全预防机制，遵循“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的工作原则。今年酒店全面开展安全生产大排查大整治工作，进一步完善安全生产体系，建立安全生产的长效机制，落实责任，并进一步强化监督检查。

公司在检查、督查上下功夫，严格坚持每月的安全综合检

查,以及不定期的抽查,发现安全隐患立即督促部门整改,以“时时放心不下”的责任感抓好安全生产各项工作。全年共计出动检查人次80余人次,检查安全生产隐患52项,已整改52项,整改完成率100%。公司顺利通过了上海市青浦区消防应急管理部的双随机检查活动。

根据集团有限空间专项检查要求,为加强进入有限空间作业的安全管理,防止发生缺氧、中毒窒息和火灾爆炸事故的发生,公司在酒店区域共计10处管道井的房间内安装了有害气体报警装置,建立了较为完备的规章制度,酒店有限空间作业专项整治行动在制度上得到了切实的保障。

公司在与各租赁商户明确了安全生产工作责任的情况下,在年初便于所有租赁方签订了《租赁商户消防和安全生产责任书》。同时,在进博会前,根据青浦区消防应急管理局要求,与所有租赁方另外签订了《“第六届进博会”消防安全承诺书》,做到责任到人,任务明确,形成各负其责,相互协调,互相监督,一级抓一级,层层抓落实的局面。

公司对酒店的燃气设施设备进行了专项检查,逐一排查各个营业点的每一个燃气设备,包括管道的老化等,并根据最新规定和专业检查意见,加装双重熄火保护装置,严格落实整改,并形成长效日常检查机制,确保风险能及时排查、隐患能切实排除。

公司加强了对台风等强降雨天气,尤其上海地区台风、汛期高发季节的安全工作。根据集团对于楼宇建筑物防台防汛要求做了专项自查,对于建筑物4大项28小项内容仔细检查,排除不足,使酒店建筑物符合防台防汛要求,并完善防汛台账。

公司重视员工的日常安全培训,在上下半年各开展了一次全员消防演练,严格按照“消防应急预案”的相关要求,分别组织员工开展了应急疏散演练及灭火应急演练,安排安全培训师现场

讲授疏散技巧、逃生及灭火的基本技能等。

公司聘请专业第三方安全咨询机构，排摸酒店全部运营场景和设备设施，围绕人、物、场的整体安全需要，对公司整体安全风险点进行全面辨识和隐患排查，结合酒店运营实际情况，建立整体安全风险风控分级体系，包括酒店作业活动表、风险点、风险四色图、潜在事故类别及后果、风险等级、固有风险、整改风险控制措施、评估结果后所采取的措施等，并将《夏阳湖酒店安全风险辨识、评估和控制分析报告》、《夏阳湖酒店应急预案》并进行网上备案。

### **五、强化员工培训，升级服务品质**

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，确定各部门7级及以上岗位的高潜力员工及继任者。公司要求酒店人力资源部将根据各部的人才报告联合部门做好培养、培训计划，让高潜力员工清楚看到自己的发展路径及方向，增强员工队伍的稳定性及向心力。

公司持续推进线上线下培训，健全学习型队伍，鼓励员工借助线上自助学习平台开展空中技能自学课堂，每月向员工推送当月热点课程，并督促员工完成。全年共完成了1600余个课时。日常培训做到次次有计划、月月有主题。培训内容贴近实际工作，包括真正的待客之道、员工心语及社交媒体反馈服务质量情况分析、岗位SOP、酒店产品知识、行业政策法规、安全生产等。全年各部培训场次共计超740余场，参与培训共计超5200余人次。每月各部提交培训计划及总结，培训部进行日常督促、抽查、汇总并形成月度报表，以便大家检查回顾。

### **六、夯实支部建设，加强员工凝聚力**

夏阳湖党支部在国际资管公司党委的领导下，围绕实际工作，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精

神，进一步加强党员队伍的思想政治、组织作风建设，使党组织的凝聚力和战斗力得到进一步增强，不断激发党员干部的内在动力，发挥每个党员的带头模范作用，为公司各项工作的顺利开展提供了坚强的思想、组织、作风保证。

夏阳湖支部结合本地资源，拓展党建形式。支部开展组织生活会7次，主题党日活动10次，组织党员学习“新思想微课堂”、观看《我们的新时代》、《领航》等线上专题教育8次，并开展了清明节新四军广场祭扫活动、陈云纪念馆参观、集体观看主题电影等线下活动。

为了贯彻落实上级党委关于学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的要求，夏阳湖支部排摸调研本地资源，经过前期认真策划，制定了“踏着总书记的足迹”系列实地教育活动计划，组织全体党员、积极分子、职工代表先后走访参观了习近平总书记任上海市委书记期间调研考察过的全国“美丽乡村”青浦区新胜村、浦东陆家嘴金融城党群服务中心、“进博会”展览馆等地，通过活动使得理论联系实际，让支部同志更深刻理解了新时代中国特色社会主义思想的本质要求和外在形式，取得了很好的凝聚团队、统一思想的党建效果。

支部牵头，将廉洁教育工作做实，并从党员扩大到少数关键岗位人员的管理，年初与相关人员一一签订廉洁自律责任书，并组织开展谈心、观看教育片、参观教育基地等不同形式的廉洁教育，强化“知纪律、存敬畏、守底线”的意识，将纪律的戒尺时刻放在心上。

公司工会切实保障职工权益，维护公司稳定团结。做好困难职工的持续帮扶工作，定期组织好每月员工集体生日会；组织员工参加了国际集团职工运动会，多人获得集团乒乓球比赛、竞跑比赛名次；在上级党委和支部的关心支持下，大幅提升了员工年度

体检方案，并补充参加了“沪惠保”项目投保，大大增强了全体员工在医保健康方面的安全感和获得感，得到全体职工的热烈反响；疫情后组织全体职工开展“看上海”活动，丰富员工生活，增加了员工团队凝聚力。通过有效的各项活动，增强企业凝聚力和发展活力，齐心协力拓展各项业务和改善经济效益。

2023年，公司在上级党委和公司的领导支持下，公司和酒店采取灵活的销售策略，不断推陈出新，努力保持在区域酒店市场的竞争力，巩固现有客户，加快拓展新客户，提升服务水平和宾客体验，在保持一定客房出租率的情况下，努力提高平均房价，增加客房、餐饮和会务收入，增加经营性现金流，努力改善酒店和公司的经营业绩，不断提高服务质量，为促进当地市场繁荣和经济增长做出贡献。

上海夏阳湖投资管理有限公司

2024年5月

