

上海夏阳湖投资管理有限公司

2022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规运营。

2022 年，公司管理层在董事会和上海国际集团资产管理有限公司的领导下，坚持以党建工作为引领，安全生产为基础，经济效益为中心，协同酒店管理层，团结带领全体员工真抓实干、开拓进取，稳健务实推进公司和酒店的各项经营

管理工作。

一、加强疫情防控，严守防疫阵地

公司和酒店全力贯彻党中央、国务院以及国际集团、国际资管关于新冠肺炎疫情防控的相关部署要求，在公司及酒店管理层联合成立的疫情防控工作小组的领导下，各部门履行各自的疫情防控责任，共同筑牢酒店疫情防控的严密防线，确保酒店各项疫情防控措施有效运行，切实保障全体员工及酒店客户的生命安全和身体健康。

继续按照实际需求采购医用口罩、手套、医用酒精、84消毒液等防疫用品，做好防控物资的储备、配备；强化疫情防控知识和应急处置的宣传、培训工作，提醒客人和员工加强防护；增加对大堂、走道、卫生间等公共区域以及电梯按键、门框扶手、门把手、空调风口等公共设施的消毒次数；每日坚持对上班员工测量体温，扫描场所码，检查健康码、行程码及核酸检测结果，掌握员工健康状况；对住店客人及其他入店人员扫描场所码，进行健康码、行程码及核酸检测结果查验，并测量体温，排查异常情况；视疫情动态变化和防控需要，适当管控车辆、人员的主要出入口；动员所有正式员工接种疫苗，以部门经理为责任人，以点到面组织、督促员工实现疫苗的应种尽种；同时，先后制订并实施了疫情防控的相关应急预案和工作措施，包括：《酒店疫情防控组织架构及工作职责》、《酒店疫情防控工作预案》、《酒店

疫情防控工作措施》、《酒店疫情防控闭环管理预案》、《酒店消毒工作方案》、《酒店复工复产预案》等，构建了酒店疫情防控的严密防线。

二、营销模式创新，促进业务复苏

经过 2021 年疫情时期的运营，酒店充分意识到疫情的反复将成为常态，团队、会务生意的临时取消越来越频繁。因此，2022 年酒店调整了经营策略及定价方向，在维护好本地公司客户及培训团队客户的同时，重点进攻第三方平台散客市场，吸引更多的亲子家庭客人到酒店休闲度假，并努力提高房价，增加酒店收益。

对于第三方平台客户，与“携程”、“飞猪”等第三方平台合作，增加参与平台联动直播促销的力度和频次。针对春节假期的刚需，提前把控房价并推出客房和餐饮、客房和景点门票等包价套餐，大幅度提高散客市场收益，在稳步增量的情况下，保证较高的客房出租率及单房收益；调整合作的亲子平台渠道，终止与长时间产量较低的亲子平台的合作，增加新的合作平台，现有亲子平台已从 4 家扩大到 7 家；利用抖音平台渠道，进行定期的探店和平台直播销售，扩大区域知名度，增加酒店营收。市场销售部加强与亲子渠道的开发和拓展，从 2021 年的 5 家亲子渠道扩充到 2022 年的 7 家亲子合作商，利用春节，暑假，国庆等节假日，推出季节性的包价产品。针对寒假及春节假期，国庆期间的客源需求，

结合青浦当地旅游景点和周边的配套休闲产品，提前制订包价产品并上线第三方渠道和亲子平台，同时合理调控春节，国庆假期期间网络平台销售价格，创造了酒店春节假期和国庆期间的客房高营收。

三、承接医疗团队，履行社会职责

年初3月31日晚7点左右，酒店接到青浦区文旅局的紧急通知，按照青浦区委区府的指示，需安排青浦方舱医院的医疗医护人员及卫健委工作人员260位入住夏阳湖酒店。

“疫情就是命令、防控就是责任”，酒店管理团队坚决响应区委区府指示，快速进行部署组织，全力做好接待医疗医护人员及卫健委工作人员入住酒店的住宿、餐饮服务等工作，与一线医疗医护人员并肩作战，共同抗疫。

接到通知之时，酒店大部分员工都已下班或在居家隔离，接待任务时间紧、任务急，酒店管理层紧急联系，当晚召回了厨师、客房保洁等重要岗位员工，缓解了人手短缺的困难。同时，酒店在封闭管控期间仅以值守标准适当储备了必需的生活物资，在卫健委的协调下，紧急采购食品、蔬菜及就餐用品用具。在服务人员和物质储备方面，克服困难，做好保障接待的充分准备。

由于在店员工人数较少，酒店团队动员全部值守人员参加一线工作，不分职位职级，哪里有需要就往哪里填补，全体员工群策群力、不畏辛苦、任劳任怨、勤勤恳恳，努力服

务好每一位入住酒店的抗疫战士。酒店相关部门全面检查设备设施，确保设备设施正常运行，公共空间空调系统实行新风模式运行，关闭回风阀，做好客房、公共区域、公共设施设备的日常消毒、杀菌，采取严格查验进出人员的健康码、行程码及核酸检测结果等防控措施，为医疗医护团队营造安全、良好的住宿环境；酒店餐饮团队精心烹调、合理搭配菜肴，给奋战在一线的医疗医护人员及卫健委工作人员提供合理膳食和均衡营养，确保医疗医护人员能够保持充沛体力和精力，共同打赢这场疫情防控攻坚战。

医疗医护人员自 4.1 日入住到 5.27 日全部离开，历时 57 天，酒店一共接待 260 人，累计 13700 人次。夏阳湖酒店的精心准备和良好服务，为入住的医疗医护人员及卫健委工作人员提供了温馨港湾，既履行了社会责任，彰显了国企担当，为上海市整体抗疫防疫作出了一定贡献，又获得了较好的经济效益。

通过不断的经验累积及政府良好的反馈，酒店在 9 月承接了援琼医疗返沪团，在 11 月承接了进博会青浦公安保障团，均受到了各方面的一致好评，累积接待 5588 个房晚。

四、强化员工培训，升级服务品质

公司及酒店持续对洲际集团的品牌服务承诺“真正的待客之道”进行巩固培训，利用视频、讲解、提问、案例分析、游戏等互动形式，有针对性地结合前厅部、客房部日常运营，

使员工更深刻理解品牌服务文化并付诸于具体行动。

今年受疫情影响，居家隔离时间较多，公司鼓励员线上自助学习平台开展空中自学学习课堂，每月在培训群内推送当月热点课程，并督促员工完成，全年共完成 1860 多个课程。部门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、洲际心语及社交媒体反馈服务质量情况分析、“尽情表达 勇于联结”品牌服务理念、岗位 SOP、酒店产品知识、行业政策法规、安全生产等。全年，各部门培训场次共计超 200 场。每月各部门提交培训计划及总结，人力资源部进行日常督促、抽查、汇总并形成月度报表，以便大家检查回顾。

通过前厅部的大堂经理会与前台互动，在会员入住时，前台会通知大堂经理到场，在客人办理手续时与客人交流，或从旁协助，同时收集会员信息如：身高，体型，性格情绪等，尝试与客人交换名片或联系方式，提升客人对酒店的第一映像。入住期间体验：大堂经理会在晚间致电当日抵店的客人，询问房间状态，及时解决客人提出的问题和要求，确认客人身体状况并由送上客人喜欢的安睡饮品。每 3 天致电一次长住客人，了解客人需求，及时改进客人不满意的地方，并记录备案，为更好的服务客人留下依据，并分享给其他相关部门。离店欢送体验：大堂经理会准备多份小礼品，由水果，饮料，小玩具等组成，针对不同类型客人赠送对应的礼

品，巩固客人体验与好感。对客人提供免费的升级体验：在酒店房间状况允许的情况下，我们会为携程的客人提升 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。免费的欢迎饮料与更低的早餐折扣，免费的延迟退房、免费小玩具。通过上述管理方法和措施，全年达成 IHG 会员满意度 90.61%、携程评分 4.7 分。

五、履行国资担当，贯彻免租政策

为贯彻《上海市全力抗疫情助企业促发展的若干政策措施》精神、上海市国有资产监督管理委员会《关于上海市国有企业减免小微企业和个体工商户房屋租金实施细则》及上级单位《上海国际集团有限公司减免小微企业和个体工商户房屋租金实施方案》和《上海国际集团资产管理有限公司关于减免小微企业和个体工商户房屋租金的实施方案》有关工作要求，落实减免小微企业和个体工商户房屋租金政策，公司制定了《上海夏阳湖投资管理有限公司关于减免小微企业和个体工商户房屋租金的实施方案》，为 4 家租赁商户减免 6 个月租金一共约 33.93 万元，切实减轻 4 家租赁商户的经营负担。

六、夯实安全管理，保障安全运营

公司成立了由业主总经理为主任，业主副总经理和酒店总经理为副主任，公司和酒店各职能部门负责人为成员的安全生产委员会，负责安全生产工作的组织领导，明确了酒店

及各职能部门的安全生产职责，健全了酒店安全生产网络管理机制。业主公司与酒店总经理、酒店总经理与各部门负责人、酒店与租赁单位签订了安全生产责任书，切实落实了安全管理责任制。

及时在每月安委会、安全风险管理工作会议上传达国资委、上级公司和洲际酒店集团各项安全生产指示，对安全生产工作进行安排部署。利用酒店内部电子显示屏和内部电视频道，开展安全生产宣传，做到安全生产宣传教育经常化、常态化，不断增强员工，特别是安委会成员、各部门负责人的安全意识和责任感。先后组织召开主要负责人安全专题会议 14 次、分管负责人安全专题会议 14 次，安全教育培训 5 次，参与培训人员 226 人，消防专项演习及演练 3 次。严格执行三级安全检查机制，即日常安全检查、每月安全检查、重大节假日和重大活动日安全检查。对检查中发现的问题，要求各部门限期整改，并由保安部督促各部门落实整改。酒店进行假期安全大检查 3 次、常规安全检查 12 次、防疫专项检查 18 次及复工复产安全生产专项检查 1 次，主要针对疫情防控点、搭台施工、防寒防冻、大型设备的启用及主要设施设备，发现安全隐患 7 个，包括安全通道照明故障、出口指示灯故障、探头故障等，均已及时完成整改。

七、发挥支部作用，确保稳健运营

全年，夏阳湖党支部在国际资管公司党委的坚强领导下，

组织全体党员、工会干部和积极分子，深入学习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，在疫情当下发挥党员先锋模范作用，为公司及酒店安全运营，实现“零感染”提供了坚强的思想、组织、作风保证。

今年受疫情影响，公司正常经营受到较大影响，公司员工断断续续在家隔离办公，公司支部认为困难时期更需要统一思想、坚定信心，始终将思想作风建设作为重要工作。党支部通过线上线下相结合的方式，借助微信小程序、“学习强国 APP”、线上观摩反腐《零容忍》专题片、VR 参观等形式，先后深入学习了总书记自十九届四中全会以来的讲话精神、党的二十大报告全文、集体研读新党章等活动，全年公司党支部共开展组织生活会 8 次、主题党日活动 5 次。公司工会在支部的有效领导下，开展全体员工范围内的“全员共学二十大，团结奋斗新征程”系列活动，结合洲际“喝彩周”活动，将二十大的内容和精神通过知识问答、技能竞赛等员工活动，潜移默化地灌输到每位职工心中。通过紧密扎实的基础工作，夏阳湖支部和工会，在疫情期间始终能统一党员思想，让所有职工团结在党支部周围，贯彻落实上级党委和公司工作要求，坚定了抗疫胜利的决心，为酒店战胜疫情、保持零感染做出了积极贡献。

上海疫情保卫战打响后，全市各社区急召志愿者队伍，公司党支部号召党员及工会积极响应，通过先锋上海 APP 到社区报到，也有很多普通员工到社区主动请缨，承担协助核酸检测、维护检测秩序、物资配送、小区巡逻、分拣快递及消杀、出入口出入证检查、居民配药等大量工作，公司党支部党员及积极分子 4 人报名参加集团志愿者后备队伍。公司党支部及工会共动员员工参与社区志愿者活动 240 余人次，以实际行动参与了上海社区的抗疫工作，为上海最终全面战胜疫情做出了贡献。

同时，公司工会在疫情期间全力做好内部职工的困难排摸工作，通过工会小组群不间断了解所有员工家庭物资采购、药品缺乏等实际困难，并通过各方协调解决。在集团及国际资管公司工会的大力支持下，公司工会在疫情期间先后 3 次对困难员工或需帮扶员工进行了慰问，想方设法为家庭困难职工送去了蔬菜、米油等生活物质，为最终战胜疫情做好了后勤保障工作。酒店恢复运营后，公司工会组织酒店开展二十大知识竞赛、职工运动会、“喝彩周”等文体活动，进一步团结了广大职工思想，稳定了职工情绪。

上海夏阳湖皇冠假日酒店

上海夏阳湖投资管理有限公司

2023 年 5 月 29 日