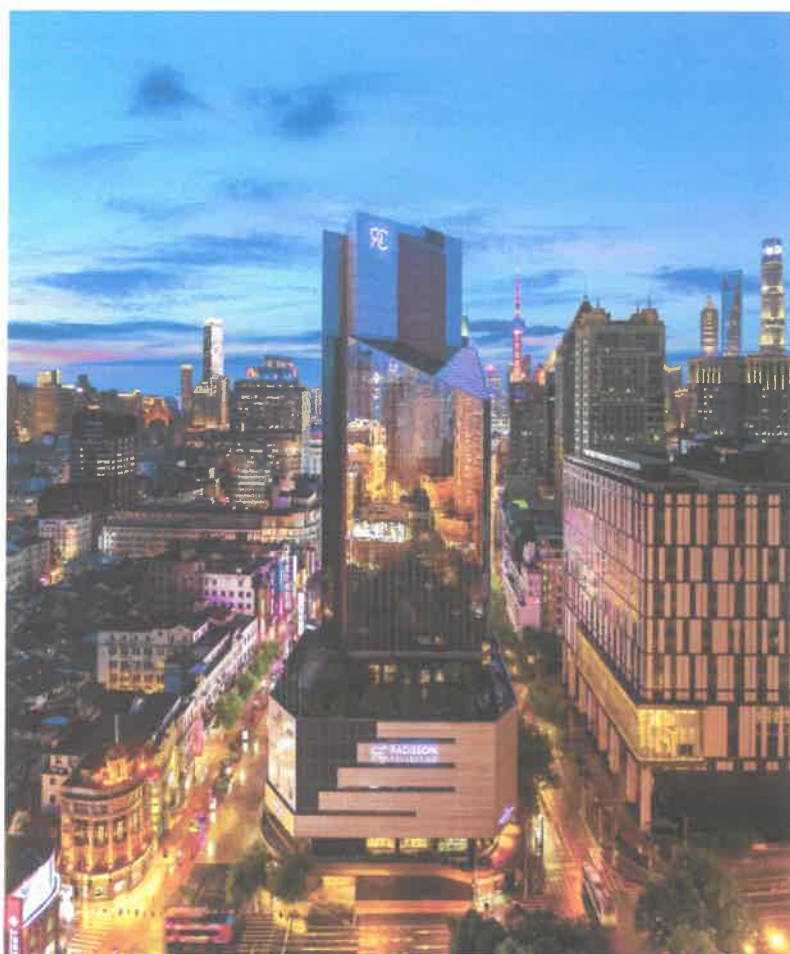


上海海仑宾馆有限公司



2020 年 1 月—12 月

社会责任报告



目录

一、 企业概况及公开承诺

- 1、 宾馆概况
- 2、 员工结构概况
- 3、 经营业绩概况
- 4、 公开承诺

二、 行使社会责任

（一）、员工责任

- 1、员工教育
- 2、员工录用
- 3、权益保护
- 4、安全保护

（二）、社会主义核心价值观教育

- 1、党员思想教育不放松
- 2、“我是党员我带头”主题活动深入人心

（三）诚信责任

- 1、守法诚信
- 2、诚信经营与服务
- 3、利润与经济效益

（四）、社区责任

- 1、救灾与慈善捐助
- 2、文明共建

（五）、环保责任

1、环境管理

2、低碳节能

3、环保形象

三、 来自社会的评价

四、 今后努力方向

一、企业概况及公开承诺

1、宾馆概况

海仑宾馆是一家以服务业为主、由外方管理的四星级宾馆。宾馆坐落在繁华南京路的中心地段上，于 1993 年 1 月试营业。宾馆现共有可出售客房 383 间/套，其中总统房一套，高级套房 40 套，行政套房 40 套，宾馆有各种规格的会议室和宴会厅、中餐厅、酒吧和视角开阔可以全方位俯瞰南京路街景的 30F 行政俱乐部，同时另有商务中心、健身房及美容美发中心等，能为入住的宾客提供各种服务。

2020 年 4 月，公司股东方开始酝酿、启动首轮股权置换工作。在本轮股权转让前，公司股东方为上海锦江资本股份有限公司和上海国际集团资产管理有限公司，出资比例分别为 66.67%和 33.33%，2020 年 11 月 24 日股东双方开始完成第一次股权交割，并于 2020 年 12 月 25 日完成了工商登记，公司股东方上海国际集团资产管理有限公司和上海锦江资本股份有限公司的出资比例变更为 56.01%和 43.99%，自此，上海海仑宾馆有限公司成为了上海国际集团资产管理有限公司的控股子公司。

2、员工结构概况

截止 2020 年底宾馆共有合同工 297 人，另有外方人员 6 人。宾馆共有各类技术人员 34 人，占员工总数的 10.49%。员工队伍中高中以上人员 268 人，其中大专以上人员为 105 人。

3、经营业绩概况

海仑宾馆一直以来主要工作思路始终是立足宾馆日常经营管

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双方，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。

近年来，宾馆业的竞争日益白热化，宾馆经营在市场相对低迷的情况下，宾馆全体员工并没有因此而懈怠，还是力争多创效益。尤其是宾馆的管理方，对外积极主动促销，对内严格控制成本、开源节流，从内部管理上堵塞漏洞，使宾馆经营情况没有出现大幅下滑。

2020 年注定是不平凡的一年，年初爆发的新冠疫情严重影响了宾馆的正常经营并对经营业绩产生了重大影响，但在上级股东的关心与支持下，在酒店管理团队和员工的积极努力下，酒店及时转变经营策略，正稳步走出疫情带来的持续影响。

4、公开承诺

海仑宾馆于 1993 年开业，至今已经走过了 20 几个年头。这 20 几年来我们和管理方法国雅高集团一直密切合作，并被授予管理集团最高的品牌—索菲特。通过酒店自己富有特色的体贴入微的定制服务、精益求精的质量要求，为自己赢得了一项项耀眼的荣誉。宾馆已连续十四届（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 项，区级及系统级的荣誉 300 多个。特别是近年来随着对文明单位的创建工作的重视，我们的企业的文化特色和社会责任意识越来越深入人心，员工的整体素质不断的提高，一大批优秀青年、优秀党员、优秀员工不断涌现，多人多次被评为集团的先进。每年都有积极分子加入到党的队伍中，充分体现了我们党员的先锋模范和表

率作用。

2020 年是“十三五”规划的收官之年，今年我们经历了重大疫情的考验，遇到了宾馆业发展的低谷和瓶颈期，也发生了股权变更和业主更替的情况。但是我们始终坚持稳定职工队伍、持续激发挖掘企业自身的发展潜力，主动出击、扩大市场、力求突破，积极地科学地规划转型，并且承担起更多的社会责任。

本报告以《上海市文明单位社会责任报告编制说明》为指导，内容真实、准确，特此承诺。

二、行使社会责任

（一）、员工责任

1、员工教育

员工加入海仑宾馆,是成功的开端,融入上海大都市的建设发展。从员工入职第一天起,宾馆倡导的价值观是:信任、尊重、创新、绩效和进取精神。引导从业人员形成正确的世界观、人生观、价值观。强调信任是我们管理的基础,尊重是维系所有关系的基础,创新是我们的徽记,绩效是我们持续成功的关键,进取精神是我们成长的动力,最终使我们的员工成为一个爱岗敬业的企业员工、遵纪守法的合格市民。在员工教育上我们现有的各种培训:

- ①入职培训:了解宾馆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:高级鸡尾酒调制、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:主要包括理念和知识培训,例如《宾馆常用英语》《法语入门》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,我们鼓励员工利用外界的一些培训课程进行自身知识的提高,全年有 40 人次分别参

加并获得了相关机构组织要求的各类上岗证书、等级证书与资格证书培训。涉及培训的岗位包含了财务、厨房、人事、前台、安保等多个部门。

⑤技巧培训：这是由针对性的对一些特别需要关注，或者曾经出现过失误得方面进行着重培训：如何快速服务婚宴、如何合理处理投诉、如何服务葡萄酒、如何服务香槟、如何安排运送服务、前台服务等。

⑥安全培训：组织全员培训、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宾馆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。

2、员工录用

宾馆通过社会公开招聘员工，通过职能部门面试、笔试，择优录取，根据职位的职责要求、所需的业务知识、相关工作经验、语言能力、个人形象、品行和健康状况，符合聘用条件的，经领导批准的，根据中华人民共和国劳动法及有关法律、法规签订劳动合同，劳动合同签订率 100%。宾馆坚决执行国家规定，对连续工作 10 年以上以及其他符合条件的员工，在尊重员工个人愿望前提下，与他们统一签订了无固定期限劳动合同，得到了员工的好评。目前企业无固定期限合同的员工已占近 67.5%。既保持了员工队伍的稳定，又促进了劳动关系得和谐。除为数不多的退聘、外单位协保人员外，其余均为正式员工。宾馆未招收任何不符合用工条件的员工。没有发生类似在招用、薪酬、福利、晋升等方面的性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧

视、生理歧视。

3、权益保护

①宾馆员工的具体权益受到国家法律法规和企业制度的保障，宾馆制定了《员工劳动手册》。在《员工劳动手册》中宾馆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，周到的制定。做到确保员工的正当权益。

②工会主席和酒店总经理签署、宾馆工代会表决通过的《上海海仑宾馆集体合同》、《上海海仑宾馆女员工特殊利益专项集体合同》，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调整作出相应改变。每三年续签一次。

③还建立了工会主席与酒店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宾馆建立了《上海海仑宾馆帮困基金》，每年两次（春节、国庆前夕）给予特殊困难员工帮困补助。

⑤宾馆每年按卫生监督、政府有关部门的要求，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。宾馆还对在岗或不在岗的已婚妇女职工，每年组织一次妇科检查以及联系定点医院为每位职工进行两年一次的常规健康检查，受到了广大职工的欢迎。

⑥本着为员工着想，提高员工福利待遇，营造和谐气氛。宾馆处处为员工着想，出资为员工购买后续医疗保险。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。

⑦每年都会在集团工会的组织下为宾馆的已婚女员工投保《妇女安康险》，投保费用由公司行政全额负担。

4、安全保护

①以安全月活动促安全生产，每月在宾馆管理层的带领下，定期实施安全检查，坚决消除一切安全隐患。一旦发现问题，责令限期进行整改，通过签订安全责任书、完善各种政策与程序、张贴各种安全宣传资料、组织全员培训、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。

②宾馆严格执行国家有关劳动安全卫生法律、法规和规章，采取切实有效的措施，不断完善和改善劳动安全和劳动防护，以保护员工的生命和身体健康。员工劳动保护享有休息和休假、享有法定节假日等假期；女员工享有计划生育及特殊待遇；员工因工伤亡的待遇按政府有关规定、条例处理。

③员工在宾馆工作期间，宾馆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。宾馆公布定期检查员工安全操作结果。对危险物品的使用严格按照规定操作。宾馆实现无工伤死亡、无重伤、无火灾、无食物中毒、无重大交通安全责任事故。

（二）、社会主义核心价值观教育

1、党员思想教育不放松

每年年初，海仑的党总支和工会都会讨论部署年度职工思想政治工作，确定党、政、工、团各级组织年度职工思想政治工作的主要任务、目标要求和重要措施，并纳入层层责任制管理体系。首先是加强学习教育，要抓好宾馆党员的思想工作。

①宾馆党总支掀起学习宣传贯彻习近平总书记学“四史”的党建主题教育活动的热潮，2020年通过学习“四史”，学历史，晓古今。通过这些主题教育的学习、调研、检视、整改，党员领导干部进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，立志要通过此次主题教育后，将自我革命推向深入。

②通过学习习近平同志在中央纪委第六次全会和十九届五中全会上的重要讲话精神，使全体党员明确了学习贯彻党章的重大意义，明确了“十四五”的重要规划。宾馆党总支要求下属各党支部组织全体党员以集中学习的形式对习近平重要讲话精神进行系统学习。

③贯彻民主集中制。继续坚持完善党建工作责任制，从服务于经济建设的大局出发，明确党建工作重点和任务，增强了基层党支部抓党建工作的积极性、主动性和创造性。

④继续开展“争先创优”活动。继续坚持“三会一课”制度，提高全体党员干部的政治理论水平，切实增强党组织的凝聚力、创造力和战斗力，增强党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。并通过今年“学习强国”APP学习平台的推出，不仅进一步完善了基层党组织建设工作机制，更加强了对党员学习动态的管理机制，以“争先创优”

为载体，完善激励党员机制。

⑤继续做好“结对帮困”工作。宾馆的党员们在党支部的带领下，在帮扶、帮困上下功夫，从而坚实了结对帮困的工作基础，提高了结对共建整体水平。2020 年“七一”前夕，宾馆的 36 位党员都进行了捐款活动，为 4 位宾馆内生活困难的员工进行了募捐。

2、“我是党员我带头”主题活动深入人心

宾馆党总支以建设“党员示范岗”为切入点，以实现加强优质服务为目标，以争创先进为动力，激励党员奉献在岗位，带动凝聚群众共同谋发展。特别是在今年疫情期间，宾馆的党员们为此次新冠肺炎疫情防控工作自愿捐款 3048 元。疫情来袭，宾馆的餐饮和客房的营收都受到很大影响，餐饮部的党员们主动加入到打包青团、登记预订的工作中去。客房部和前厅部的党员们，纷纷加入到客房楼层清洁保养工作中，为即将到来的客房率回暖做好准备。工程部的党员们，抓紧对宾馆内的设施设备进行了一次全面的大检修，趁着低客房率，及时更新替换。安保部的党员们对整个宾馆的消防系统进行了一次测试，确保安全不容忽视。有限公司的党员们认真做好基层的后勤工作，为宾馆员工购买泡腾片，联系口罩，关心员工的心理和生理健康，对疫情期间坚守在岗位上的员工进行了慰问。

我们的党员示范岗的主题活动就是以党员为依托，以支部为基点，力求以党员和党支部为中心点，逐步扩大党组织的影响力和党员的示范模范作用，带动职工为企业的经营做贡献。我们对广大党员提出的口号就是“我是党员我带头”。

宾馆党总支在党员中找先进，树榜样，对那些在本职工作岗位上表现突出，得到群众认可的党员进行表彰宣传，树立起党员带头爱岗敬业的形象，以带动整个宾馆的员工共同为宾馆的发展而努力，真正彰显出基层党组织和党员的先锋模范作用。

（三）诚信责任

1、守法诚信

宾馆依法诚信经营，遵循国家法律法令，严格按照《上海市旅馆业管理办法》执行；严格按照《食品安全法》执行；严格按照《旅游饭店星级的划分与评定》执行。宾馆多次被市国税地税局评为纳税信用等级 A 类单位及上海市 A 类财务会计信用单位。

2、诚信经营与服务

①在宾馆总台明显位置明示服务项目与价格，房价控制在各宾馆、宾馆价格表的范围内，不随意抬价。

②宾馆把好原料进货、储存、加工、销售关，有专门的食品安全技术人员、管理人员和保证食品安全的规章制度，确保食品质量安全。

③在食品添加剂的管理上，建立了食品添加剂“五专”管理制度，做到，即“专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存”。

④确保宾馆设施设备完好，确保服务项目与实际一致，确保宾馆整体及客房干净整洁，确保服务质量达到相应的星级标准。

① 我们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，均可通过任何一线员工反映情况，也可在客人离店后，通过客户反馈网站，对我们宾馆的服务质量进行反馈。

⑥然后前厅部集中反馈意见，在宾馆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。

⑦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。

⑧一般在 24 小时之内，都能够给客人一个满意的答复。

3、利润与经济效益

回顾 2020 年上海海仑宾馆全年预算执行情况，由于新冠疫情的爆发，宾馆市场遭受严重影响，国外来客几乎无法进入中国，海仑宾馆原有的 80%海外市场客源几乎清零，宾馆经营业绩自 1993 年开业以来第一次出现亏损。2020 年公司合并报表总资产 12,185.22 万元，净资产 8,609.89 万元，较年初分别下降 22.05%和 25.08%。

但宾馆根据实际情况逐步调整经营销售策略，采取积极的应对措施，加大与国内各平台如携程、美团、荟集、微信商城、淘最上海等的合作，推出适应本地需求的特色产品包括：青团、粽子、月饼、套餐外卖、下午茶、年夜饭等等，加快拓展国内市场以弥补海外市场的空缺，加强与国内政府、公司客户的联系，抓好会务、团队、婚宴市场以及节假日经济的机会，目前宾馆的经营情况正在快速恢复中。

（四）、社区责任

1、救灾与慈善捐助

①宾馆积极投身社会公益事业，长期坚持参与扶贫济困、慈善救助、社区活动和志愿服务等公益事业。

- ②积极为灾区和贫困地区捐款捐物。
- ③员工参加“义务献血”每年均完成有关部门下达的献血任务。
- ④积极参加黄浦区的南京路马路运动会，已经多次获评优秀组织奖。
- ⑤宾馆的共产党员主动到居住地的居民区党组织联系、报到，参与社区力所能及的工作项目或任务，发挥骨干带头和示范表率作用。
- ⑥不把困难职工的问题推向社会，我们组织员工为宾馆内的生病或者是生活有困难的职工提供帮助，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。
- ⑦与上海聋哑学校的孩子们共建，邀请她们来宾馆参观、学习制作点心插花等。
- ⑧今年疫情期间，宾馆的党员们纷纷捐款，支援抗击疫情，共捐善款3048 元。员工在休假期间，还主动成为志愿者，帮助所在社区进行排查测温工作。

2、文明共建

- ①军民共建。现与上海市消防局黄浦防火监督处缔结军民共建关系。
- ②结对共建。我们团委、工会还与抗美援朝的老英雄韩德彩、与陈玉芬烈士家属陈樑富结对，定期上门探访和帮助老人，做一些力所能及工作。
- ③党建联席会议。宾馆党总支与外滩街道党工委签约，参与“外滩街道区域化党建联席会议”，携手并肩，共建共享，进一步加强社区党建沟通平台，发挥党组织在社区工作中的资源优势，促进党建工作。

（五）、环保责任

1、环境管理

宾馆获得有全国绿色饭店金叶奖称号，并顺利通过历年的复审，这是绿色饭店的最高等级。我们坚持绿色管理、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。宾馆的安保人员每小时在整个宾馆的公共范围巡逻 1 次；每个晚上会在厨房、车库、大型设备等重点部位进行 3 次检查；每月一次专门的消防安全检查；每季一次的消防演习；在规定位置设置灭火器材。

②治安安全。宾馆安保人员在宾馆关键部位如大堂、各个出入口全天 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。宾馆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；严格管理食品添加剂；库房食品管理制度健全。

2、低碳节能

对宾馆公共区域的维护和保养上，我们每天有值班工程师对整个宾馆进行巡视和检查，及时对水、电、油等使用设备进行维修。在市场淡季时，有计划地集中进行一些大型的改造和维修项目。对宾馆功能区域的维护和保养上（包括餐厅、酒吧、健身房、SPA 等区域）我们相应区域的负责人，会及时将物品的破损情况通报工程部，工程部会在最短的时间内进行处理并做好记录。

根据新的国家标准，本着对顾客负责的态度；我们使用的材料环保、无毒无害、无污染、无放射性；我们的中央空调运行良好，各区域空气质量良好；我们的区域功能划分合理，整体装修精致、色调协调且光线充足；我们 70% 以上的客房面积不小于 20 平米；我们的客房遮光、隔音、互联网效果良好。

3、环保形象

宾馆使用的装修材料都符合国家建筑材料标准；宾馆有专门的垃圾处理公司，确保垃圾及时清理；宾馆将锅炉改造成油气两用，现已改造完成投入使用，每个月平均能节约能源费用 10 万元；在宾馆淡季，宾馆将有计划地关闭楼层，减少能源消耗。

宾馆积极做好环保宣传，在店内开展各种节能减排、垃圾分类活动。如在宾馆的员工布告栏里张贴节能减排倡议书，向宾馆的员工提出多种节能减排的提议，力求齐心协力，为降低宾馆的运营成本，创建资源节约型企业贡献自己的一份力量；邀请专业人员传授垃圾分类的知识。无环保违规的负面信息和曝光。

三、来自社会的评价

- A、2017-2018 年度上海市文明单位
- B、“上海市和谐劳动关系达标企业”称号
- C、2019 年度黄浦区公安局先进集体和先进个人
- D、2019 年度 expedia group 最佳合作宾馆奖
- E、2019 年度高光之选年度宾馆奖

F、2019 年度 Ideal 高端商务宾馆奖

G、2019 年度 “DINER’ S CHOICE” 食客选择 最佳宾馆自助餐银奖

H、2019 年度 Hotels.com 顾客选择奖

I、2019 年 “赖声强杯” 烹饪技能大赛钻石奖

J、2020 年度携程最佳合作宾馆

四、 今后努力方向

1、完善结构，再创经营业绩高峰

在新的一年里，宾馆将进一步通过各种手段完善科学化、规范化的企业组织制度和管理制度，充分调动全体员工的工作积极性，在创经营佳绩，为员工负责，为股东负责，为社会负责。始终坚持“一手抗疫、一手发展”的宗旨。

2、继续挖掘潜力，拓展客源市场

经过新冠疫情的考验后，海仑宾馆也认识到面对市场，销售不能墨守成规，以逸待劳，要及时调整销售策略和技巧，不断寻求新的客源市场、尝试新的销售方法；针对全球经济的困境，海仑也必须从以前主要依赖欧洲尤其是法国市场的策略，逐步向中国境内市场转移。将进一步以党建为引领，切实抓好宾馆的经营与安全，针对近期可能面对的市场机遇早谋划，早部署，深化国内市场的经营策略，进一步提高国内市场的竞争力与占有率，同时做好国门开放的准备；另一方面，稳步推进股权置换与品牌转换工作，最大程度地减少品牌切换产生的影响，紧跟国际集团的发展步伐，在集团党委的领导下，加大企

业改革创新力度，深化国有企业转型发展，争取在 2021 年下半年将宾馆的经营拉回正轨，重新恢复稳步发展向上的趋势。

3、以人为本，开展各项工作

宾馆党工团要齐抓共管，确保各种沟通渠道的畅通，增强员工的凝聚力和主人翁精神。

我们要继续深入学习贯彻党的十九大五中、六中全会的重要精神指示，领会贯通习近平总书记的系列重要讲话精神，特别是深入学习、深刻领会习近平总书记对于“四史”“党史”的学习要求，进一步提升领悟其中的深刻内涵和目标要求。

在宾馆内继续树立“党员示范岗”的先锋模范作用，任何重大事情，党员都行动在前，在重要任务和困难面前，党员要以身作则，起好带头作用。

工会将继续从提高员工福利待遇出发，谋求员工与宾馆的共同进步和发展。为了更好的提高宾馆员工的福利和权利，2020 年年初宾馆工会在党总支的领导下，对已有的《温馨家园条例》和《帮困送温暖条例》进行了完善和补充，并在工会小组长例会上进行了通报汇报。要着力帮助困难职工家庭和困难党员家庭解决实际困难或问题，用实际行动践行好全心全意为人民服务的宗旨，用卓有成效的工作展现精神文明创建活动的实际效果。组织好献计献策活动，增强员工的企业归属感，为企业多创造效益贡献才智；要开展丰富多彩的员工文体娱乐活动，提高凝聚力。使员工共享企业的发展成果。

团支部将组织更多寓教于乐的青年活动，在青年中掀起争当优

秀，争创先进的风气。

以上是我们根据要求，综合各项指标，总结的社会责任报告。在今后的文明单位创建中，我们将继续以社会责任建设为重点，把创建活动提升到为整个社会的角度，为上海作贡献，为社会作贡献。