

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)

2020 年度社会责任报告

二〇二〇年十二月十五日

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.....	6-7
3.1.3 员工录用.....	7
3.1.4 劳动保护.....	8-9
3.2 诚信生产经营	
3.2.1 诚信经营.....	9-
3.2.2 诚信服务	10
3.2.3 利润与经济效益.....	11
3.3 参与社会治理	
3.3.1 参与文明共建.....	11-12
3.3.2 志愿服务.....	12
3.3.3 救灾捐助.....	12-13
3.4 绿色环保形象	
3.4.1 环境管理.....	13-14
3.4.2 低碳节能	14-15
3.4.3 环保形象.....	15
4 预期与展望.....	15
5.社会评价	
5.1 社会荣誉.....	16
5.2 领导关怀.....	17
5.3 媒体报道.....	18
5.4 公众反响.....	19

0 公开陈述：

2019-2020 年，上海复旦皇冠假日酒店，继续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。

今年的这份报告中，我们就酒店在 2019 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日履行社会职责的各个方面都作了详细的汇报。我们在此郑重保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

总经理刘少华

二〇二〇年十二月十五日

1.公司基本情况介绍

上海复旦皇冠假日酒店是由国有独资企业上海国际集团的全资子公司——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五星级酒店，归属于服务类企业。

酒店位于上海市杨浦区邯郸路 199 号，正对着复旦大学，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。作为一家国际品牌五星级酒店、国家绿色酒店和上海市文明单位，开业以来酒店以其完美的人文环境、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。2020 年酒店共接待客人 9.4 万人，其中住宿客人 3.7 万人，会议、餐饮客人 5.7 万人；酒店主营业务累计收入为 2564 万元，净利润总额为-1606 万元，酒店支付员工工资及福利合计 2752 万。2020 年酒店按计划装修，且上半年受疫情影响很大，但酒店依旧正常运营，既保证了客人的卫生防疫安全，又保证了员工的稳岗就业。

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 99 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

建立由酒店总经理党支部书记为组长的精神文明创建工作小组，在酒店党支部的带领下，要求领导班子加强思想建设，提升自身管理能力，学习党的十九大精神，习近平新时代中国特色社会主义思想，积极有序地开展着各自的工作，除了理论学习外，我们也组织了各项外出学习参观活动，参观愿相会于中华腾飞世界时——人民总理周恩来陈列展，赴松江烈士陵园扫墓，参观了杨浦党校的杨浦区反腐倡廉警示教育馆，参观庆祝上海解放 70 周年主题展览，参观“不忘初心、牢记使命”主题教育档案文献展，观看了电影“攀登者”，参观位于静安区老成都北路 7 弄 30 号的中共二大会址纪念馆的活动等。

3.1.2 员工教育

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；酒店 2019 年继续开展与洲际集团文化相关联的“致胜之道”、“尽炫自我”、等一系列专题培训活动；继“皇冠假日品牌焕新”以来，酒店也积极推动品牌服务行为。组织并开展“真正的待客之道”、“称呼客人的姓氏”等一系列有针对性的服务技巧培训课程，同时邀请复旦讲师团开展道德讲堂，推进社会主义核心价值体系建设。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，2019-2020 年度，已有 18 名员工在酒店内部得到提升和职业发展，18 名实习生在酒店完成实习后选择留任在酒店继续发展。

2019-2020 年，酒店员工参与的培训人次达 1402 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为 374,551.95 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；在酒店内开设了道德讲堂，邀请复旦博士生讲师团来到酒店为大家讲课。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。

酒店严格按照国家、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。

酒店人员组成情况：

截止至 2020 年 12 月，酒店共有员工总数 218 人：

其中本单位正式员工 183 人、劳务工 27 人，外来务工人员 54 人，其中还包括残疾员工数 6 名，酒店连续 8 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，组织全体员工乌镇“两日游”。
- (3) 在三八妇女节，举办“厨艺小课堂”学习包青团活动；工会联合人力资源部和夏阳湖皇冠假日酒店共同举办了“技能大赛”和“趣味运动友谊赛”
- (4) 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，还为酒店中层管理人员安排了体检。
- (5) 2020 年完成全体女职工的妇科检查，体现我们对女职工的关爱
- (6) 截止 2020 年底员工流动率 14.2%，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。随着新冠疫情的爆发,为了保护员工和客人的安全,酒店 2020 年投入防疫资金共计 23.1 万元。2020 年 1 月至今未发生一起责任事故,将员工工伤事故控制在最小的范围,继续保持良好的安全环境。

劳动保护规范文件:

- 1.产假/年假/婚假/病假/国定假政策
- 2.员工体检政策
- 3 妇科检查政策
- 4.商业医疗保险政策
- 5.登高作业程序
- 6.燃油和化学品泄漏控制程序
- 7.低压断路器合闸/分闸操作程序
- 8.高压断路器合闸/分闸操作程序
- 9.电锯安全操作程序
- 10.砂轮机安全操作程序
- 11.台钻安全操作程序
- 12.电(气)焊工安全操作规程
- 13.玻璃工程安全操作程序
- 14.个人防护设备
- 15.客房服务安全流程

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。

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“2020 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,要求员工做到见到每一位客人都要询问客户入住体验,确保客人开开心心来,高高兴兴回。
3. 完善上报流程,员工处理不了的问题,及时上报部门经理或总值班来给予最大的支持. 第一时间处理客户投诉,并且有效解决,实现客户满意最大化。
4. 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，共同学习借鉴进步。
 7. 制作提高员工服务技能的培训并转化成视频培训，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；
- 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，2020 年主要经济指标如下：

主营业务收入：2020 年酒店主营业务累计收入 2564 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-1606 万元。资产负债率：酒店的资产负债率为 118%。其中经营性流动资产 1,013 万元，经营性流动负债 1,197 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：10.4 万元/人。

资本保值与增值：酒店投入资产维护资金 54.7 万元，投入设施设备重置更新资金 19.9 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 2020 年 12 月未收到任何人社部门的行政处罚。

另外在今年新冠疫情期间，酒店在极其困难的情况下仍然正常发放全工资，保证员工的生活，坚持履行社会责任。

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。

与国定路消防队联手进行安全联防，邀请消防队的士兵来到酒店给我们讲解消防设备的使用，并请消防队的士兵一同参与酒店的消防演习，同时酒店也会定期慰问消防队的士兵们。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。另外和上海海警总队机动支队 31240 舰建立共建，做好双拥工作，安排海警总队厨师来酒店学些改善士兵们的伙食，同时安排酒店员工上舰艇进行参观，加强爱国主义教育，用实际行动向战士们学习，回到工作岗位上更努力地工作，为社会做出贡献。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 2020 年 12 月，酒店志愿者网站注册人数 64 人(30%)，党员注册人数 6 人（100%）。

积极加强共建单位——杨浦区福利院、杨浦区消防支队、上海海警总队机动支队 31240 舰、国年路街道的联系，定期慰问孤寡老人，给老人读读报纸，教老人使用手机，整理小区海报栏等。每年中秋到杨浦区福利院看望老人们，为老人送上了中秋月饼、演唱了歌曲、参与了高龄老人生日会。圣诞节，安排志愿者接老人们来参加圣诞点灯仪式，给老人们唱圣诞歌，一同分享美好节日喜悦。在八一建军节之际，酒店志愿者协同管理层一同慰问值守在重要岗位的士兵们，感谢他们在炎热的夏天仍坚守岗位。另外积极响应五角场街道文明志愿者的活动号召，参与文明单位路口一周交通执勤工作。同时酒店还积极参加洲际集团的慈善捐赠公益活动。参与上海市红十字会每两年的急救培训，建立了一支由 40 人组成的专业急救队伍，所有队员都持证上岗。

3.3.3 救灾捐助

设有救灾与慈善捐助的实施部门，开展救灾与慈善捐助活动情况；

参加 2019 年夏信财杯洲际酒店基金慈善爱心筹款活动，员工共捐款 1940 元。

参加洲际酒店集团上海地区组织的救助活动，前往千岛湖淳安县屏门乡中心小学。

本次探访中为心学校的孩子们送去了各种教学所需物品，包括教学设备、学习用品、运动器材及生活用品等。

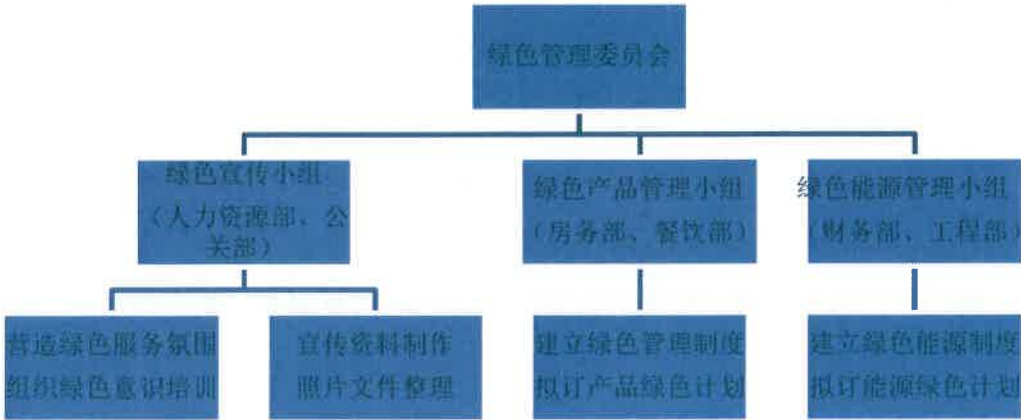
酒店一直坚持自发的参与社会慈善公益活动，每年酒店管理层拜访杨浦区社会福利院的老人，并为他们送去酒店精心制作的蛋糕和月饼，年底还会邀请老人们到酒店参加一年一度的圣诞点灯仪式，并与酒店员工共度新年。此外，酒店还定期慰问国年路街道的困难老人、杨浦区消防队的子弟兵们等。

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：



- 相关环境数据：
- A、酒店排放化学需氧量为 30mg/L，在国家标准限值规定的排放量以内。
 - B、悬浮物 10mg/L、流化物 <0.05mg/L、氨氮 0.17mg/L。所有指标都低于标准限值。
 - C、减少废固体物的排放量：酒店所有固体废弃物均由具有回收利用资质的专业公司回收，并严格控制排放量；
 - D、防止和杜绝一切有害物质的溢漏：

通过杨浦区疾病预防控制中心对酒店集中空调通风系统的空气检测，各项指标合

格。在维修材料方面使用环保型材料；在厨房排烟系统中使用油烟净化设备，排烟浓度为 0.1mg/立方，使排出油烟达到环保要求，酒店厨房污水经过隔油池沉淀处理，生活污水经过化粪池处理，处理后的污水排放达到国家标准，并通过了专业检测机构的检测。

酒店有着完善的食品安全管理组织体系，更有详尽的相关卫生制度和专业监督人员。成立了“食品卫生管理领导小组”，并设有专职食品卫生管理医生，全面负责监督、巡检酒店食品卫生安全管理工作。2019-2020 年度接受了上海市食品药品监督管理局杨浦分局就酒店食品原材料多次进行抽样，各项均达到合格指标。同时也通过了由洲际集团组织的 2019 年和 2020 年 FSMS（食品卫生安全体系）的检查。

同时酒店严格贯彻国家号召，严格执行垃圾分类规定，对所有生活垃圾，餐厨垃圾，可回收垃圾，塑料制品等有害物品进行垃圾分类处理，并有专人管理，同时对废弃油进行分割并由专业机构上门进行回收处理。另外也积极响应上海市颁发的控制吸烟条例，在大堂制作醒目禁烟标志，餐桌上摆放禁烟告示，在每位客人入住时签署遵守禁烟条例告示，同时也设置室外指定吸烟点方便顾客。

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，酒店方方面面下功夫，2019-2020 年酒店环保投入有：

项目名称	项目总投资（万元人民币）
大宴会厅的所有灯具，采用 LED 高亮度光源	13.1
空调风机安装变频器	5.8
酒店锅炉改造	600
厨房排烟风机及油烟净化器改造	8.9
洗衣房蒸汽冷凝水余热回收处理	6.6
总计	634.4

通过建立绿色节能在线系统，经过测量、管理和报告三个环节，进一步增强酒店员工的节能意识和节能减排的自觉性，推动低碳绿色行动不断向前。

在有自然光的区域自动控制灯光，包括内部楼梯、外部停车场、景观灯和指示牌。

按部门建立能耗仪表台账，每月有全面的能耗比较、分析。

在节水方面，各使用区域分别安装了水表，并在部分龙头上安装了节水装置，同时建立台账，消耗水量一目了然，并通过上海市节水办公室水平衡测试验收。

2020 年酒店全体员工积极投入节能减排工作，前期的各项节能技改设施运行正常。但是随着酒店实施设备的老化，在没有新的节能措施投入前，能耗不断上升。为此酒店积极储备节能技改方案。继续使用空气源热泵对酒店生活热水进行改造，利用蒸汽发生器与热水锅炉替代现有的蒸汽锅炉，以减少能耗，为节能减排增添活力。

2019 年 1 月至今未受到环保部门行政处罚。

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

2019 年我们酒店全面完成了业主公司下达的各项经济指标，更在理论学习、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。2020 年受到了新冠疫情的影响，酒店行业的经济情况受到了很大的冲击，但我们仍将秉着“负责任地做公民、负责任地做产品、负责任地做服务”各方面成为表率做起，通过自身发展影响和带动地方经济的振兴，去帮助和促进“经济绩效、社会绩效、环境绩效”的和谐发展，在上海酒店行业中起到表率的作用。

5. 社会评价

5.1 社会荣誉

- ◆ 连续 5 次获得上海市“文明单位”称号
- ◆ 连续 10 次获得中国酒店星光奖“中国十佳城市商务酒店”称号
- ◆ 连续 6 次获得 Tripadvisor（猫途鹰）的“年度卓越奖”
- ◆ 连续 3 次获得 Booking.com（缤客网）的“好评住宿奖”
- ◆ 连续 3 次获得《城市旅游》“最佳服务酒店奖”

2019 年至 2020 年酒店获得以下荣誉：

- 2020年11月，酒店安保经理陈宗保先生，荣获杨浦区消防站救援支队颁发的“消防工作安全之星”荣誉称号
- 2020荣获Hotels.com网站颁发的“宾客喜爱奖”（Loved by Guests Award）
- 2020年酒店荣膺Booking.com颁发的2020年度“好评住宿奖”（Guest Review Award）
- 2020年度星光奖中国十佳城市商务酒店，施松柏先生获“2020中国酒店业最佳总经理”
- 2020年7月，上海复旦皇冠假日酒店综合节能改造项目荣获上海市建筑节能和绿色建筑示范项目
- 2020年度TripAdvisor猫途鹰年度旅行者选择奖（前身卓越奖）
- 2020年11月，在《旅·城》年度酒店颁奖典礼上，荣获“年度服务酒店奖”
- 2020年11月，在上海市节能工程技术协会组织的2020上海节能金钥匙奖中，上海复旦皇冠假日酒店荣获“优秀能源管理酒店”奖、酒店工程总监林春弟先生荣获“十佳酒店节能工匠”称号
- 2019年1月上海复旦皇冠假日酒店荣获上海市商业联合会颁发的“2018上海商业优质服务先进集体”称号

- 2019年3月，在2018/2019中国旅游业大奖中荣获，上海复旦皇冠假日酒店荣获“2018年度MICE酒店大奖”
- 2019年3月，酒店保健室医生叶丽华女士荣获上海市旅游行业协会饭店业分会颁发的“2018年度最佳爱岗敬业奖”
- 2019年4月，上海复旦国际学术交流中心有限公司团支部荣获共青团上海市委员会颁发的“2017-2018年度青年文明号”荣誉称号
- 2019年7月，在大酒店传媒首届金勺奖颁奖典礼上，上海复旦皇冠假日酒店田孔敏先生荣获“年度杰出餐饮总监奖”
- 2019年度TripAdvisor猫途鹰年度卓越奖
- 2019年8月，在Timeout城市风尚大赏中，上海复旦皇冠假日酒店融咖啡餐厅荣获“年度酒店自助餐”荣誉称号
- 2019年10月，在《旅·城》年度酒店大奖颁奖典礼上，获得“年度服务酒店”
- 2019年11月，在上海BANG年度城市生活大赏中，荣获“年度商旅首选酒店”
- 2019年12月，在2019新民品味生活大赏中，荣获“年度婚宴酒店”

5.2 领导关怀

2019年“上海论坛”期间，上海复旦皇冠假日酒店接待了包括美国加利福尼亚大学圣地亚哥分校教授、21世纪中国中心主席谢淑丽（Susan Shirk），悉尼大学校长迈克尔·斯宾塞（Michael Spence），葡萄牙前副总理保罗·波塔斯（Paulo Portas），韩国高等教育财团事务总长朴仁国（Park In-kook）等全球各地智库、高校、政府、企业、媒体等机构的500多名与会代表。这是酒店连续第十三年服务上海论坛，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
社会责任	本地媒体	《漫步上海》	酒店至敬老院慰问老人
	本地媒体	《上海日报》	酒店邀请敬老院参加圣诞慈善点灯仪式
企业文化及活动影像	网络媒体	玩转酒店网	酒店复活节活动介绍
	全国媒体	环球旅游周刊	酒店形象介绍
	全国媒体	天外珏生活馆	酒店形象介绍
	本地媒体	杨浦旅游官方微信	酒店元宵、儿童节、复活节活动介绍
	本地媒体	《上海日报》	酒店形象介绍
	网络媒体	悠游网	酒店承接大型活动
酒店奖项	全国媒体	NewSkyLife	上海复旦皇冠假日酒店融咖啡厅荣获“年度酒店自助餐”荣誉称号
	本地媒体	《上海日报》	上海复旦皇冠假日酒店融咖啡厅荣获“年度酒店自助餐”荣誉称号
	全国媒体	百度新闻	酒店荣获星光奖“十佳商务酒店”
产品推广	本地媒体	移居上海	清明青团推广
	全国媒体	大酒店	中秋月饼推广
	全国媒体	《环球美味》	酒店特色季节菜
	全国媒体	《中国誌》	酒店新自助餐推广
	全国媒体	《That's Shanghai》	酒店特色季节菜
	本地媒体	《TimeOut Shanghai》	酒店新海鲜自助餐推广
	本地媒体	杨浦旅游官方微信	酒店亲子早午自助餐推广

5.4 公众反响

作为杨浦区首家五星级酒店，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。



上海复旦国际学术交流中心有限公司
2020 年 12 月 15 日