

公司基本情况

一、企业基本信息

(一) 企业概况

1. 企业名称

公司的中文名称	上海复旦国际学术交流中心有限公司
公司的外文名称	Shanghai Fudan SIG Academic Exchanges Center Co., Ltd

2. 企业类型 有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）

3. 成立日期 2003年11月18日

4. 注册资本 人民币5000万元

5. 住所及联系方式

公司注册地址	上海市杨浦区邯郸路199号
公司办公室地址	上海市杨浦区邯郸路199号
邮政编码	200433
公司网址	www.crowneplaza.cn
电子信箱	reservations@crowneplazafudan.com

（二）历史沿革

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）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酒店，酒店于2006年6月正式开业，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。酒店于2021年完成了升级改造。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、完善的酒店设施和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。

（三）企业领导

法定代表人	刘广安
总经理	刘少华

（四）董事会、监事组成人员

1. 董事会组成人员姓名、职务

董事会成员	职务
-------	----

刘广安	董事长
刘险峰	董事
刘少华	董事

2. 监事人员姓名、职务

监事成员	职务
鲍宪杰	监事

(五) 荣誉资质

- 2009-2020年 连续六届上海市文明单位
- 2021年 酒店总经理施松柏荣获上海市“十三五”节能先进个人奖
- 2021年 酒店保安部经理陈宗保荣获上海市消防安全专业委员会颁发的“2021年度消防安全工作先进个人奖”

(六) 股东情况

股东名称	上海国际集团资产管理有限公司
持股情况	100%
本年度变动情况	无

二、企业文化

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”的理念融入到企业精神中去，同时在文化建设、品牌建设和诚信建设等项工作中得以体现。

三、社会责任

（一）志愿服务&公益活动

积极加强与共建单位杨浦区福利院、杨浦区消防支队、国年路街道的联系，定期看望困难家庭老人及杨浦区福利院老人。积极响应五角场街道文明志愿者的活动号召，同时还积极参加洲际酒店集团与无锡市特殊教育学校共建的“洲际惠暗学院”慈善公益活动；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。

（二）节能减排

为履行企业的社会责任以及创建“绿色饭店”的承诺，全体员工积极投入节能减排工作，加强用能管理，加强对酒店设施设备的维护保养，以减少能耗，积极储备节能技改方案，为节能减排可持续发展增添新的血液。

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)

2021 年度社会责任报告

二〇二二年五月十七日

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:

2021 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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

二〇二二年五月十七日

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、完善的酒店设施和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。2021 年酒店共接待客人 20.3 万人，其中住宿客人 8.5 万人，会议、餐饮客人 11.8 万人；酒店主营业务累计收入为 5,485.8 万元，净利润总额为 330.97 万元，酒店支付员工工资及福利合计 2,255.7 万。2021 年酒店按计划完成装修，酒店生意稍有复苏，但各地还有时不时的反复现象，令酒店生意多次反复，2021 年上海本地共发生疫情 2 起，全国重大疫情反复共发生 5 起，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 107 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，学习习近平的所有讲话精神，积极有序地开展着各自的工作，除了理论学习外，我们也组织了外出学习参观活动，开展“追寻红色印记 感受峥嵘岁月”新时代文明实践党史学习教育红色大巴巡访活动，以别样的方式学习当时，感悟初心。深入理解党开展群众路线教育实践活动的现实意义，增强党员敬老爱老意识，促使党员同志学会关爱，学会感恩，并使党员在实践活动中锻炼自己，所有党员来到杨浦福利院看望爷爷奶奶们，还定期看望困难家庭老人。

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 2021 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”、“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，2021 年度，已有 15 名员工在酒店内部得到提升和职业发展。

2021 年，酒店员工参与的培训人次达 1002 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 124,440.33 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；在酒店内开展运动会，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。

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2021年12月，酒店共有员工总数245人：

其中本单位正式员工170人、劳务工28人，其中还包括残疾员工数6名，酒店连续9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) 为了提升员工的传统文化素养同时体现酒店对于员工的关爱，人力资源部2021年对月度员工生日会的活动内容作了大调整，把原来的游戏环节调整为祝福环节，每个部门的总监/经理为过生日的员工亲手写生日卡片，并在生日会上读出卡片内容，送上最真诚的祝福，最后还寿星抽奖环节，让整个生日会更温馨，轻松和愉快。
- (4) 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。
- (5) 三八妇女节，酒店工会召开了“2021新春摄影及2019-2020年度三八红旗手表彰会”。会议上，对于2021新春摄影展的得奖选手及2019-2020年度评选出的8名三八红旗手进行了表彰，并且工会主席在会议上总结了工会2020年度开展的各项工作。
- (6) 为了加强团队建设，增加员工的融入度，营造良好工作氛围，人力资源部在第四季度组织了员工室内趣味运动会。
- (7) 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。

(8) 截止 2021 年 12 月底员工流动率 23.88%，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 2021 年投入防疫资金共计 13.8 万元。2021 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“2021 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.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；

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，2021 年主要经济指标如下：

主营业务收入：2021 年酒店主营业务累计收入 5485.8 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 330.97 万元。

资产负债率：酒店的资产负债率为 155%。其中经营性流动资产 1,187.9 万元，经营性流动负债 1,838.8 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：23.8 万元/人。

资本保值与增值：酒店投入资产维护资金 59.6 万元，投入设施设备重置更新资金 95.1 万元，酒店资产维护良好。

企业税后净资产收益率：12.45%。

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 2021 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。同时酒店所有员工积极参与疫苗注射，完成 90%的接种率，成为免疫达标单位。

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 2021 年 12 月，酒店志愿者网站注册人数 64 人(26%)，党员注册人数 5 人（100%）。

积极加强共建单位——杨浦区福利院、杨浦区消防支队、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。中秋节到杨浦区福利院看望老人们，虽然在疫情期间，我们无法看到爷爷奶奶们，我们也还是请工作人员为老人送上了酒店的中秋月饼，送上我们的祝福。另外积极响应五角场

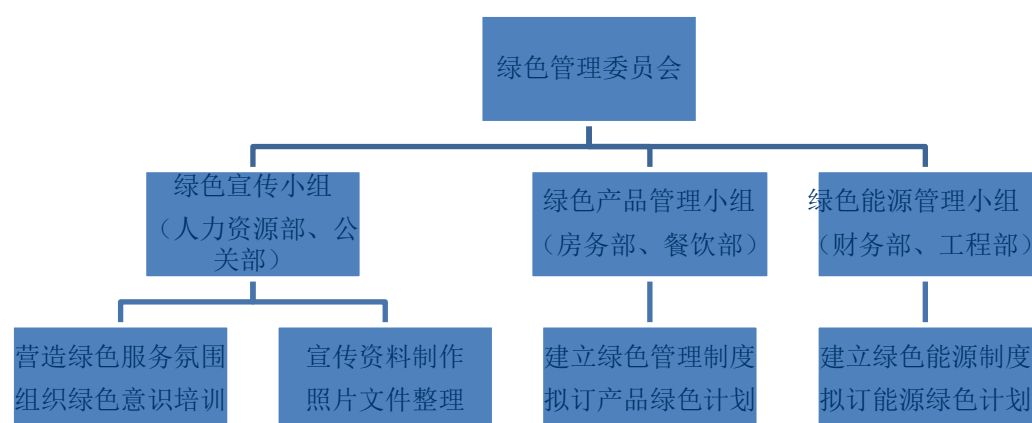
街道文明志愿者的活动号召，参与文明单位路口一周交通执勤工作。同时酒店还积极参加洲际酒店集团与无锡市特殊教育学校共建的“洲际惠喏学院”慈善公益活动；参与上海市红十字会每两年的急救培训，建立了一支由 40 人组成的专业急救队伍，所有队员都持证上岗。

3.4 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。2021 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 2021 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，2019-2021 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进化器改造	8.9
洗衣房蒸汽冷凝水余热回收处理	6.6
酒店中央空调冷凝水回收	22
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。

2021 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。为此酒店在更换设施设备时，尽量选择节能、低能耗型产品，从点滴抓起，加强用能管理，加强对酒店设施设备的维护保养，以减少能耗，积极储备节能技改方案，为节能减排可持续发展增添新的血液。

2021 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

2021 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 年开始的疫情依旧持续，到 2021 年随着疫情防控的常态化和全国人民疫苗接种的普及，酒店生意稍有复苏，但各地还有时不时的反复现象，令酒店生意多次反复，2021 年上海本地共发生疫情 2 起，全国重大疫情反复共发生 5 起，加上各地疫情防控政策收紧，导致活动无法举办、大量合同取消，但我们仍将秉承“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 6 次获得上海市“文明单位”称号
- ◆ 连续 11 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 4 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”

2020 年至 2021 年酒店获得以下荣誉：

- 2021年2月，荣获“美团大众点评2020必住榜——上海必住酒店”荣誉称号。
- 2021年荣获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”
- 2021年荣获Hotels.com网站颁发的“Loved by Guests”
- 2021年度TripAdvisor猫途鹰年度旅行者选择奖（前身卓越奖）
- 2021年11月，在《旅·城》年度酒店颁奖典礼上，荣获“年度服务酒店奖”
- 2021年12月，酒店总经理施松柏先生荣获上海市“十三五”节能先进个人奖
- 2021年12月，酒店保安部经理陈宗保先生荣获上海市消防安全专业委员会颁发的“2021年度消防安全工作先进个人奖”
- 2019-2020年度上海市“文明单位”
- 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
- 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

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。2021年“上海论坛”采取线上、线下结合的形式在上海复旦皇冠假日酒店开幕，2200余位来自全球40多个国家和地区的智库、高校、学术机构、企业、政府和媒体等机构的嘉宾和代表参加论坛。这是酒店连续第十五年服务上海论坛。

2021年“一带一路”与全球治理国际论坛在上海复旦皇冠假日酒店成功举行，本次论坛采取线上、线下结合的形式，百余位相关领域的国内外政、商、学界代表参加论坛。

酒店出色专业的服务得到了“上海论坛”与“一带一路”与全球治理国际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
企业文化及活动影像	全国媒体	《旅讯》	酒店升级焕新
	全国媒体	美栈旅行	酒店升级焕新
	本地媒体	《新民晚报》	酒店升级焕新
	本地媒体	TimeOut 上海	酒店升级焕新
	网络媒体	酒店那些事儿	酒店升级焕新
酒店奖项	全国媒体	百度新闻	酒店荣获星光奖“十佳城市商务酒店”
	全国媒体	《旅·城》	上海复旦皇冠假日酒店荣获“年度服务酒店”荣誉称号
	本地媒体	《上海节能工程技术协会》公众号	上海复旦皇冠假日酒店荣获年度上海节能金钥匙奖“优秀能源管理酒店”荣誉称号
产品推广	全国媒体	《旅·城》	清明青团
	全国媒体	《环球美味》	酒店特色季节菜
	全国媒体	《漫旅》	酒店特色季节菜
	本地媒体	《新民晚报》	中秋月饼
	本地媒体	东方购物	酒店精品餐饮套餐
	本地媒体	新闻坊	酒店自助下午茶
	本地媒体	Shanghai 派	酒店尾牙盛宴
	网络媒体	心未旅行	酒店春季客房&餐饮套餐
	网络媒体	旅游开眼界	酒店国庆长假客房&餐饮套餐
社会责任	本地媒体	《上海屋里厢社区服务中心》公众号	洲际集团上海区域酒店携手恩派公益基金至崇明岛陈家镇综合为老服务中心，来自上海圣诺亚皇冠假日酒店和上海复旦皇冠假日酒店的两位明星大厨为社区老人带来了元宵美食和欢笑

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。

上海复旦国际学术交流中心有限公司

2022年5月17日