



2021  
可持续发展报告  
华住集团有限公司

# 目录

关于报告 02

## 关于华住

企业管治 06  
商业道德 07

## ESG管治

可持续发展理念 11  
治理架构 11  
利益相关方沟通 12  
重要性评估 13  
响应联合国可持续发展目标 15

## 打造生态效益型酒店

华住绿色发展理念 16  
绿色生态链 17  
应对气候变化 23

## 引领创新体验

数字化精准触达 25  
全流程安全守护 27  
信息安全主动响应 32  
个性化人文关怀 35

## 打造共赢生态

供应商管理 37  
加盟商合作 40  
共建生态圈 41

## 助力美好生活

雇佣管理 44  
薪酬福利 46  
健康与安全 49  
人才发展 50

## 践行社会责任

社会救助 55  
支持教育 57  
志愿服务 58

附录: GRI标准及港交所ESG报告指引索引表

59

# 关于报告

本报告是华住集团有限公司（“本公司”）发布的2021年度可持续发展报告（“本报告”），主要概述本公司及其旗下酒店品牌在环境、社会及管治（“ESG”）方面的承诺、策略、管理工作和成果。除特别说明，本报告覆盖本公司及其旗下酒店品牌，本报告时间范围覆盖2021年1月1日至2021年12月31日（“本汇报期”）。

## 报告周期

本报告为年度报告，这是本公司连续发布的第二份ESG报告。上一报告期《2020年可持续发展报告》发布时间为2021年6月25日。

## 报告原则

本报告参考全球可持续发展标准委员会（“GSSB”）发布的《GRI可持续发展报告标准》（“GRI 标准”）、香港交易及结算所有限公司（“HKEX”）发布的《ESG报告指引》（《上市规则附录二十七》）、纳斯达克《ESG报告指引》编制。

## 数据注释

本报告中所使用的数据包括本公司及旗下品牌酒店统计数据及相关公开数据等。除特别说明，本报告的金额类数据均以人民币计价。

## 称谓说明

本集团、我们、华住、华住集团	指	华住集团有限公司及其旗下酒店品牌
本公司	指	华住集团有限公司
Legacy DH	指	德意志酒店及其附属公司
Legacy Huazhu	指	不包括德意志酒店在内的本集团

## 报告语言

本报告以中文简体及英文版本发布。如有歧义，以中文简体版为准。

## 发布形式

本报告发布于本公司网站 (<https://ir.huazhu.com/>)。

## 联系方式

若您对本报告或本集团ESG管理有任何疑问与建议，欢迎通过电邮 [ir@huazhu.com](mailto:ir@huazhu.com) 与我们联系。



01

# 关于华住

企业管治 ·

商业道德 ·

华住集团有限公司 (NASDAQ: HTHT, HKEX: 01179.HK) 是一家业务范围覆盖全球的中国多品牌酒店集团, 总部位于中国上海。自 2005 年创立以来, 华住集团通过专业而高效的智能化管理系统, 为客户提供高品质及多元化的出行体验, 为“成就美好生活”而不懈努力。



### 愿景

成为世界级的伟大企业



### 使命

成就美好生活



### 企业哲学

求真 至善 尽美



### 企业文化

一群志同道合的朋友, 一起快乐地成就一番伟大的事业!

截至2021年12月31日,我们的酒店网络覆盖7,830家酒店,横跨大中华地区31个省与直辖市内的811座城市以及其他16个国家,且我们亦于该等国家及地区拥有待开业酒店。我们目前经营超过20个各具特色的酒店品牌组合,覆盖从奢华到大众的多元市场,满足高端商务、度假休闲、经济连锁等多层次住店需求。此外,华住建立“华住会”会员体系,为全球超过1.93亿名会员提供住宿、出行、购物等服务。



酒店网络覆盖 **7,830** 家酒店



横跨大中华地区 **31** 个省与直辖市内的 **811** 座城市以及其他 **16** 个国家



经营超过 **20** 个各具特色的酒店品牌组合



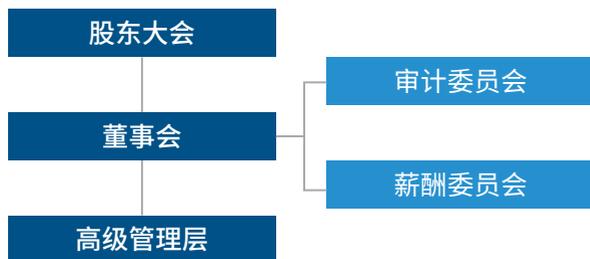
华住会为全球超过 **1.93** 亿名会员提供住宿、出行、购物等服务

## 企业管治

华住致力于打造权责明晰、高效运转、清廉正直的企业管治架构，及时把控风险，规范内控体系与反腐败机制建设，以稳定的经营回报广大投资者。

### 治理架构

本集团建立了以股东大会、董事会及高级管理层为主体的公司治理架构以及完善的管理制度，确保公司实现战略目标。



董事会负责领导及监控本集团的业务发展及运作，下设审计委员会及薪酬委员会，以审查专项事宜。委员会成员均符合美国证券交易委员会规定的「独立性」要求，且具备相关行业经验及背景，确保有效协助董事会发挥监督、制衡及决策作用。



于本报告发布日，本集团董事会由七名董事组成，其中独立董事五名，女性董事两名。

- 审计委员会监督我们的会计及财务申报程序以及本公司财务报表的审计。
- 薪酬委员会协助董事会审阅及批准董事及高级行政人员的薪酬结构，确保董事及高级管理层的薪酬合理性。

本集团制定《董事多元化政策》，在物色董事候选人时，充分考虑其技能、知识、性别、年龄、文化及教育背景或专业经验等多个维度，以建立一个多元化的董事会，从而增强企业管治以及决策能力，最终达到可持续发展的目标。

## 风险防控

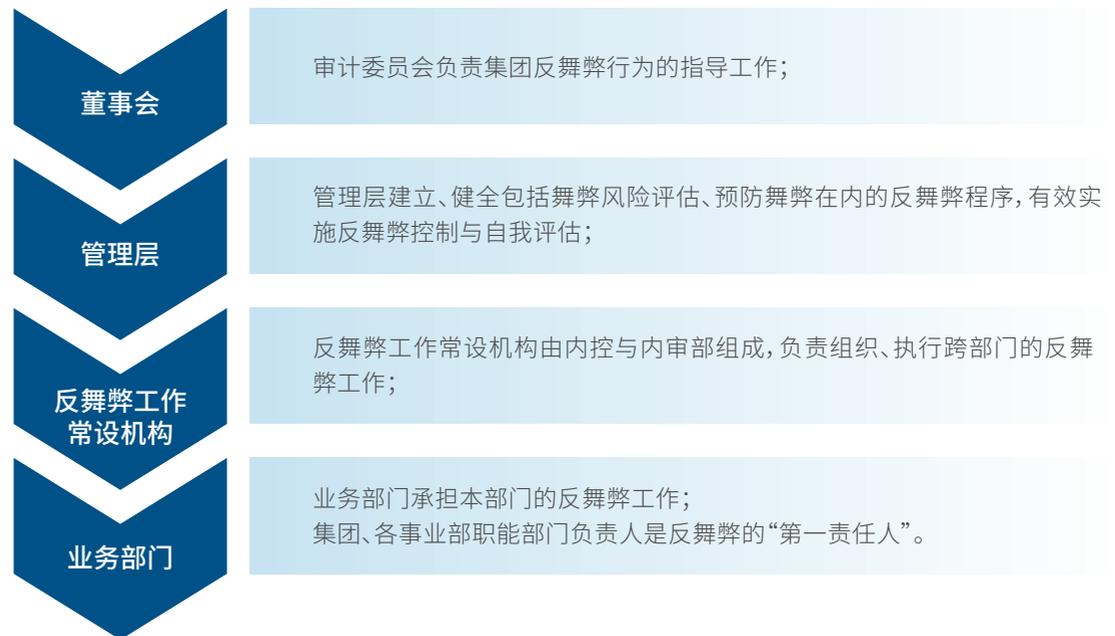
我们持续强化风险管控体系，系统梳理经营过程中的风险点，积极开展风险的应对与规避工作。本集团结合《萨班斯法案》的管理要求，定期开展覆盖中国境内全部门店的内部审计，并协助相关部门整改或优化原有流程处理机制。同时，我们开设法律风险普及课程，以提高各级各类管理人员的风险防控能力，以及加盟商和潜在加盟者的内部风险管控能力。



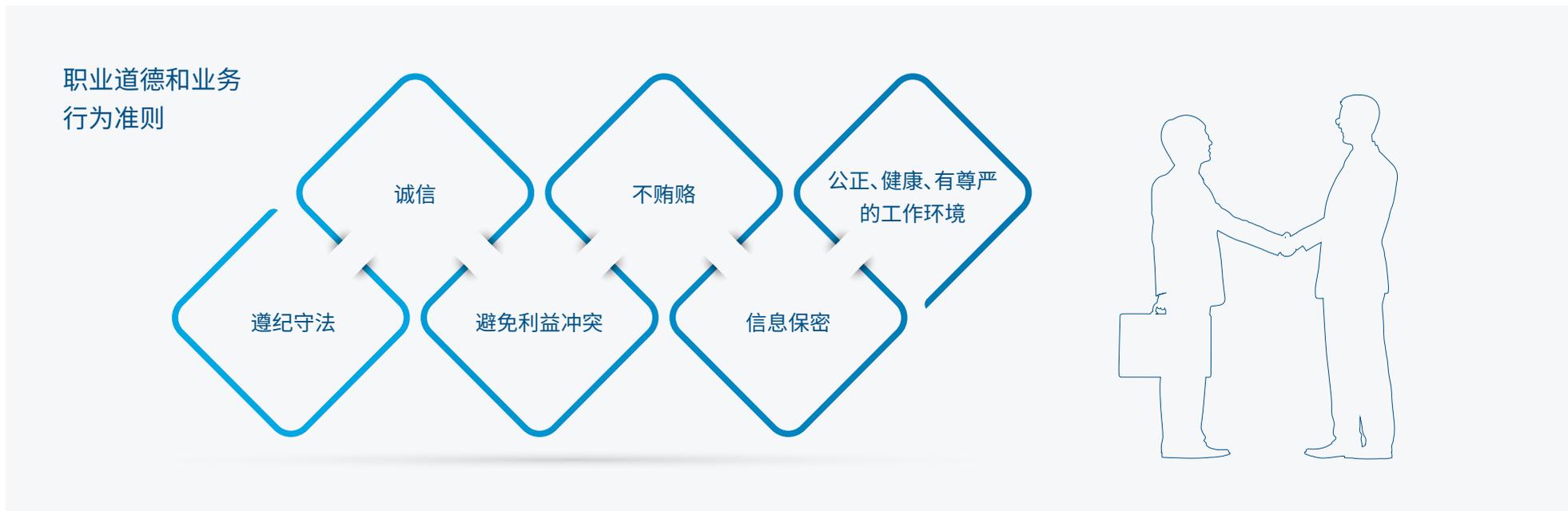
## 商业道德

华住致力于建立诚信、廉洁、健康、透明的企业道德环境。我们严格遵守运营所在地的适用法律，如《中华人民共和国反不正当竞争法》等，并已加入阳光诚信联盟及中国企业反舞弊联盟，并作为中国企业反舞弊联盟的理事单位，努力倡导与维护诚信、廉洁、合规的企业发展生态。

我们已建立多層级的反舞弊工作监督与执行机构，以明确的反舞弊制度与程序，开展贪腐举报及监察工作。



此外,我们建立《华住职业道德和业务行为准则》,并已被董事会所接受。



我们通过制定行为准则和反舞弊政策,预防及控制商业贿赂、商业利益输送、财务侵占等各类贪腐和欺诈事件,并与每一位员工签订《阳光协议-职业道德和业务行为准则》以规范员工业务行为。针对与本集团直接或间接发生关系的社会所有利益相关方,我们将告知其本集团的商业道德管理要求,并在合作协议中包含《阳光协议》,要求其不对道德及非诚信行为进行举报。同时,我们要求本集团员工及供应商填写《反腐自检问卷》,积极参与反腐自检工作,并完成内控合规相关的培训。



2021年, Legacy Huazhu员工及供应商共填写  
**10,419**份《反腐自检问卷》,回复率达**99.9%**



2021年, Legacy Huazhu员工累计完成**91,334.25**  
小时的内控合规培训,员工覆盖率为**100.0%**

华住已积极建立多种反舞弊举报通道及完善的处理流程,严守商业道德与诚信。各举报通道均由内控与内审部专人负责:



电子邮箱  
jubao@huazhu.com



通过信件或亲自与内控与内审副总裁(“VPICA”)会面

在日常实践过程中,我们通过「华住集团内控与内审部」微信公众号及「华通号」交流平台定期推送推文,维护自律廉洁的工作环境。为进一步推动商业道德管理工作,我们制作《动画说内控》系列警示片,加强员工的合规意识,更好地认清内控红线。同时,华住自主研发「酒店内控管理小助手」系统,通过大数据分析精准识别酒店的内控风险,并提供远程财务审核、纠错止损等支持,帮助及赋能酒店管理者降低各项运营风险。2021年,华住的「酒店内控管理小助手」系统在由华东政法大学刑事法学院、华东政法大学互联网企业反腐败与合规研究院共同倡议并组织的首届“民营企业廉洁合规创新奖”活动中获得“最佳创新项目奖”,也说明华住在廉洁合规方面的创新实践得到了外界的高度认可。此外,本集团定期开展反贪污审计,从源头上防治腐败。

2021年,本集团共开展**11**项重大反贪污审计,涉及各类核心业务链,审计内容包括合规检查、日常收入违规核查等,审核门店数量超过**3,000**家。本汇报期内,未发生对本集团及其员工提出并已审结的贪污诉讼案件。



民营企业廉洁合规创新奖



阳光诚信联盟成员单位



中国企业反舞弊联盟会员单位



# 02

## ESG管治

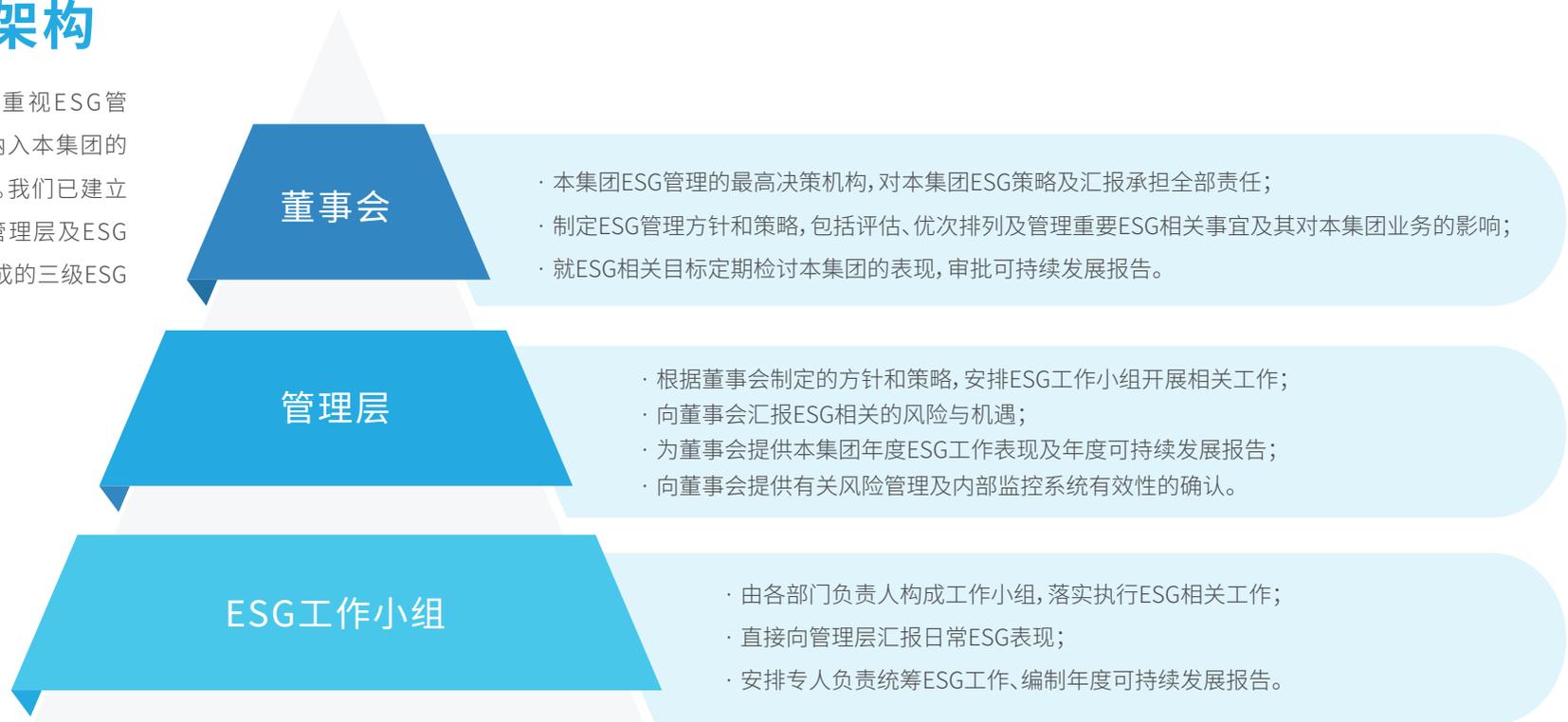
- 可持续发展理念
- 治理架构
- 利益相关方沟通
- 重要性评估
- 响应联合国可持续发展目标

## 可持续发展理念

本集团一直以来秉持“成就美好生活”的企业使命并将“成为世界级伟大企业”作为目标。我们实施“精益增长，资源节约”的理念，为客人提供优质服务的同时降低业务发展所产生的环境足迹，同时自觉承担作为企业公民在企业管治、雇佣管理及公益慈善等方面的责任，帮助更多人共享美好生活。

## 治理架构

本集团高度重视ESG管治，并将其纳入本集团的发展战略中。我们已建立由董事会、管理层及ESG工作小组构成的三级ESG管治架构。



## 利益相关方沟通

利益相关方沟通是华住开展可持续发展工作的重要基础。针对政府及监管机构、股东及投资者、雇员、客户、供应商及合作伙伴、社区等重要利益相关方的期望和关注点，我们采取新闻发布、研讨会、投资者会议、满意度调查等不同的沟通参与机制与其保持对话。



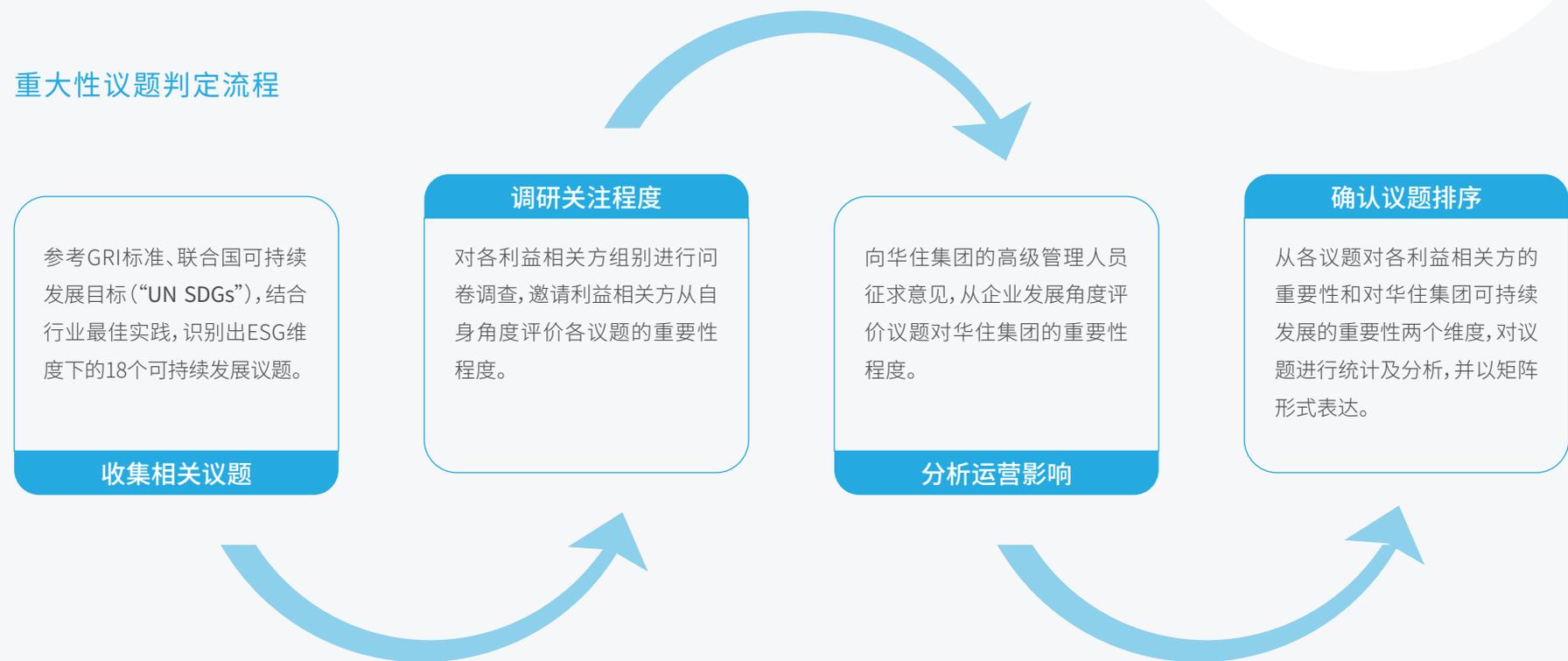
利益相关方	期望及要求	回应渠道	沟通频率
政府及监管机构	合规经营 缴纳税款 引领行业健康发展	合规管理 主动纳税 执行国家政策 风险分析报告 不良事件及时上报	每年多次
股东及投资者	合规经营 投资回报 信息披露	股东大会 年报、中报及公告 投资者会议	每年多次
雇员	维护员工权益 职业发展通道 员工能力建设 健康安全的工作环境	雇员满意度调查 定期会议及培训 内部网站	每月多次
客户	保障客户权益 提供优质服务 保护客户隐私	客户满意度调查 服务热线及邮箱	每月多次
供应商及合作伙伴	诚实履约 双赢合作 公平公开的采购	日常管理与交流 培训与赋能 审核评估	每月多次
社区	促进就业 慈善公益	新闻报道 公益活动	每年多次

## 重要性评估

我们定期开展利益相关方调研，了解其对华住可持续发展工作的关注程度、期望与诉求，以有效鉴别与判定可持续发展相关的重大性议题。本集团将基于重大性议题的判定结果，确定议题披露程度和边界，并作为我们可持续管理的目标与基础。



### 重大性议题判定流程

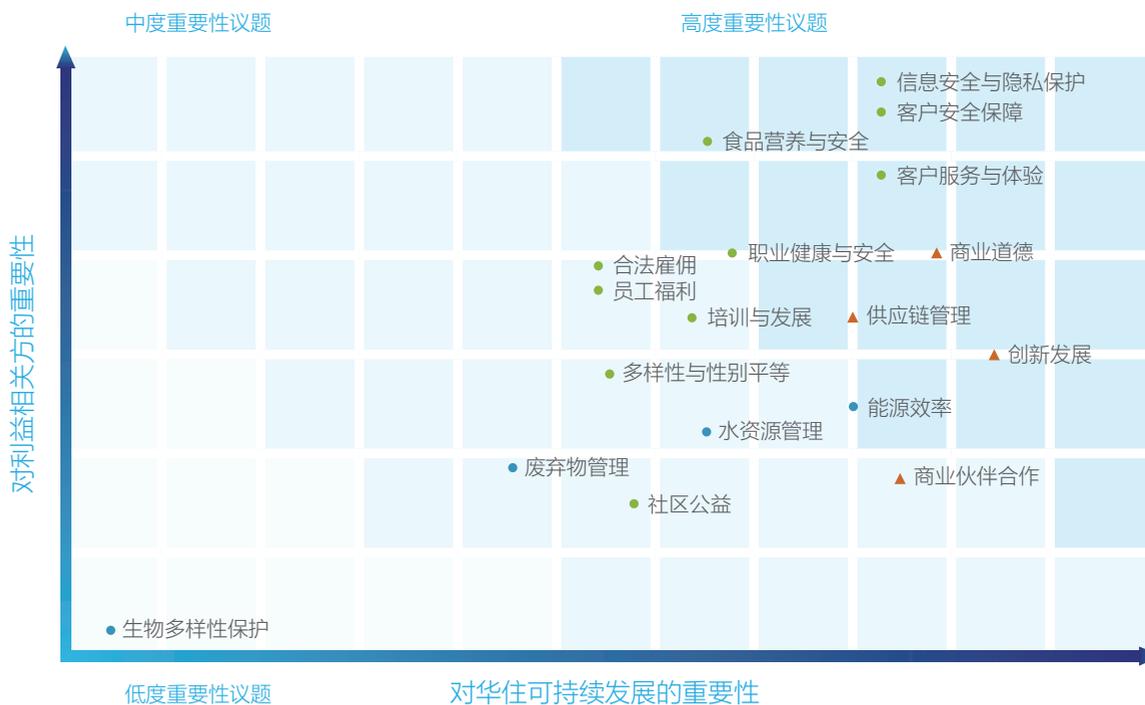




2021年, 本集团对ESG议题及实际评估结果进行回顾。由于本集团业务和外部环境无重大变化, 我们将继续使用2020的ESG议题评估结果, 具体可持续发展重大性议题矩阵如下:

- ▲ 经济相关议题
- 环境相关议题
- 社会相关议题

### 重要性议题矩阵



## 响应联合国可持续发展目标

作为一家具有强烈社会责任感的企业,本集团积极响应联合国可持续发展目标,承诺就一系列社会与环境问题采取行动。

UN SDGs	报告章节	本集团响应
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 引领创新体验——全流程安全守护</li> <li>· 助力美好生活——健康与安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 开展健康与安全培训,落实各项健康与安全措施,保障客人与员工的身心健康</li> </ul>
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 打造生态效益型酒店——绿色生态链</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 所有门店均使用LED节能灯具</li> <li>· 推广太阳能、地热能等清洁能源</li> </ul>
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 助力美好生活——雇佣管理、薪酬福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 建立完善的员工权益保护体系</li> <li>· 禁止使用童工及强迫劳动</li> </ul>
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 引领创新体验——数字化精准触达</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加大技术投入,推广数字化酒店,提升酒店可持续性</li> </ul>
 <p>10 减少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 助力美好生活——雇佣管理、薪酬福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 开展人权培训,避免不平等现象</li> </ul>
 <p>11 可持续城市和社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 践行社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 通过社会救助、支持教育、志愿服务等公益活动,为穷困及处境脆弱的群体提供帮助</li> </ul>
 <p>13 气候行动</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 打造生态效益型酒店——绿色生态链</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 推广绿色环保酒店理念,采取节能措施实现减碳目标</li> </ul>



03

## 打造 生态效益型酒店

华住绿色发展理念 •

绿色生态链 •

应对气候变化 •

## 华住绿色发展理念

在中国经济从高速增长向高质量发展阶段转型的背景下，华住将“超大规模增长”战略转型为基于合格门店的“精益增长”战略，形成具有华住特色的绿色发展理念，确保在利用企业优势资源提供一流酒店服务的同时，降低业务发展所产生的环境足迹，为构建低碳社会做出贡献。



每一分钱、每一分钟、每一平米、每一个员工、每一个设计都是为了创造价值，不把时间、金钱、空间和人力资源浪费在不该浪费的地方。



— 华住创始人季琦

### 华住绿色发展理念



探索前沿设计理念，加强环保设计研发，扩大环保材料应用，推动营建**模块化**转型，不断为降低建筑污染、树立绿色营建领先标准而努力；

提供**个性化及多样化**的低碳住宿选择和绿色服务模式，在不断高标准满足住客需求的同时，持续引领住客共同践行绿色环保生活方式。

致力于经营**连锁化**及**资源共享化**，与供应商、加盟商等伙伴，共同打造可持续发展生态圈；提高**精益化**管理水平，推动**数字化**产业创新，坚持**环保化**经营，不断提升经营效率与资源效益，以成为行业低碳标杆为目标；

2021年，华住亦与世界旅行与旅游理事会(“WTTC”)、可持续酒店联盟(“SHA”)以及其他10家全球头部酒店管理集团共同起草倡议，计划制定全球酒店可持续发展基准框架，以加快推动酒店上下游产业链的可持续发展进程。该框架同时配合SHA的“酒店业碳正向”计划，帮助酒店集团加大自身行动影响，协助酒店业加速完成第21届联合国气候变化大会巴黎协议定立的应对气候变化的全球目标。

## 绿色生态链



华住严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规的相关要求，制定节能节水、减少排放的环境目标，敦促各门店做好环境管理并积极推广环境管理标准认证工作。

## 绿色建筑

我们在设计阶段便秉持“精益化”的环保设计理念。通过对客群及其需求进行分析，我们对酒店布局进一步精简、优化，提升空间及各类资源的使用率，达到坪效最大化的目的。

本集团江桥总部参照中华人民共和国住房和城乡建设部《绿色建筑评价标准》(GB-T-50378-2014)的相关要求进行设计，并获得**绿色建筑二星级认证**。



我们从选材、施工工艺等多方面考虑，最大限度降低工程建设环节对环境的影响。基于供应链优势，我们推出“模块化”的营建方式，减少建筑垃圾的产生，同时有效避免施工过程中产生大量的噪音与粉尘污染。此外，我们于产品设计环节的固装家具选择中采用成品免漆板材，表面饰面纹理经过设计的精心挑选，其材料外观、天然木纹肌理等要素不仅能满足人们的视觉感官，材料的防潮阻燃环保性能更顺应了当今社会绿色健康时代的发展。而活动家具均采用实木板材，在注重家具品质的同时，表面用水性漆代替油漆，可以有效减少大气中的挥发性有机化合物（“VOC”）含量，进而改善如雾霾等空气污染问题。另外，我们的板材在安装方式上采用了气钉和金属卡扣安装，替代了传统的胶水作业，避免产生二次污染。

## 绿色经营

华住重视各类资源的节约利用,并可通过在线环境管理系统「易能耗」及时准确地追踪酒店的能源及水资源消耗情况,检测异常数据并提出节能节水解决方案,以提升酒店的整体资源使用效率。Legacy DH已制定“2050年实现碳中和”的环境目标。截至2021年12月31日,Legacy DH已有超过50家酒店获得ISO 14001环境管理体系认证及ISO 50001能源管理体系认证。

### > 能源管理



我们持续探索节能技术,鼓励绿色能源的使用,积极履行节能减碳责任:

Legacy Huazhu所有直营店的LED节能灯覆盖率为**100%**,并设置公区照明时间控制,在深夜维持基本的照明需求,进一步降低能耗同时减少日常运营负担;此外,环保型空气源热泵覆盖率达**30%**,太阳能覆盖率**10%**;

Legacy DH的租赁及自有酒店中,使用绿色电力的酒店占比为**78%**。

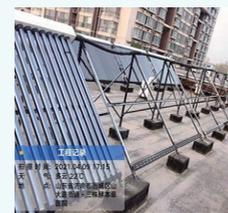
### 2021年,本集团亦开展各类节能减碳项目

#### • 中央空调节能改造项目

宜必思杭州西湖庆春路店采取中央空调分组控制方案,改造后该门店年度预计节约用电约4万度。

#### • 安装太阳能热水设备

汉庭济南山大北路酒店在屋顶安装太阳能热水设备,每年可使用3季,可有效降低酒店能源消耗,减少运营成本。



#### • 安装低氮锅炉

将原有的高排放、高耗能锅炉替换为低氮锅炉,满足运行安全的同时有效降低能耗以及氮氧化物的排放,促进各酒店节能环保的建设进程。

#### • 空调设计选型

空调设计选型多采用变频及新型环保冷媒机组,节约能源同时减少臭氧破坏保护环境;在北方非严寒地区减少使用燃油燃气锅炉,尽量采用燃烧效率更高且更环保的超低温热泵;在华南、西北地区逐步增加使用可再生能源的门店比例。

## 水资源管理

本集团在运营过程中,持续健全水资源管理措施,提高废水回收利用率,努力实现节约用水、减少废水排放的目标。本集团的节约用水措施如下:

精细化酒店水资源管理方式,监控水资源消耗量,定期巡检滴漏现象。

Legacy Huazhu在不影响客户感知的情况下,适度减少阀门开启幅度,限制出水量在5-6升/分钟之内,减少水资源的浪费。

Legacy DH在水龙头上设置爆气阀,满足客人舒适度的同时,显著降低近一半的用水量。

## 废弃物管理

我们一贯秉承“减量、回用、循环、妥善处置”的原则,对各类废弃物进行分类管理:

### 可回收的一般废弃物

依据国家法律法规要求进行固废分类及回收,提高资源再利用率;



### 餐厨垃圾及生活垃圾

交由酒店所在物业或当地市政部门统一处理;



### 危险废弃物

委托第三方机构进行专业处理。



## 绿色服务

华住积极倡导节俭消费，餐厅不主动提供一次性餐具，并设置节俭消费标识，提醒消费者适量点餐，减少浪费。同时，华住将自身的环保理念与客户共享，并带动住客参与环保活动，增强其环保意识。



### 减少一次性塑料制品

用分装大瓶代替一次性塑料迷你洗浴用品



### 减少碳排放

通过无纸化单据减少碳排放



### 减少用水

选择无需续租清扫节约用水资源



### 减少用能

安装新能源充电桩，助力绿色出行

### 绿色住项目

海友酒店推出“海友·绿色住”会员定制服务功能，通过减免部分房费的方式鼓励会员选择低碳环保的住店方式，如选择无需续住清扫、无需早餐代订或无需毛巾浴巾等服务，助力酒店实现节能环保、节约资源目标。

### 无纸化项目

Legacy Huazhu通过「易发票」系统鼓励客户使用电子发票，亦在全季酒店开展“门店无纸化”试点项目，通过使用电子账单提升运营效率，节省纸质资源。



2021年，Legacy Huazhu「易发票」共开出  
**1,886,805**张电子发票，共减少超过  
**0.37**吨碳排放。

通过“门店无纸化”试点项目，每家全季酒店每年可节省纸张采购成本约人民币  
**1,100**元。

### 绿色会议

Legacy DH为租赁酒店会议厅的客户提供“绿色会议”服务。客户可选择乘坐纯绿色电力的交通工具完成会议地往返，亦可享用经过公平贸易认证的咖啡。我们亦通过使用内部过滤系统过滤的饮用水，避免包装材料浪费及运输过程中的碳排放。此外，我们使用再生皮革桌垫及杯垫、经森林管理委员会（“FSC”）认证的纸张等环保材料，减少对环境的负面影响。为实现“零碳排放”的绿色会议目标，我们与“Atmosfair”合作以支持联合国认证的气候变化项目，包括位于埃塞俄比亚的太阳能家庭系统、位于尼泊尔的小型沼气系统等，以抵消每个参会者产生的二氧化碳足迹。截至2021年年底，Legacy DH欧洲区域所有租赁及自有酒店的所有客户会议均实现100%碳中和。

2021年,本集团环境层面的关键绩效指标数据如下:

类别	单位	2021年 <sup>1</sup>
不可再生燃料 <sup>2</sup>	兆瓦时	176,153.7
外购电力	兆瓦时	350,641.0
其中:绿色电力	兆瓦时	45,181.5
外购供暖	兆瓦时	105,153.0
外购制冷 <sup>3</sup>	兆瓦时	5,610.2
外购蒸汽	兆瓦时	8,404.7
外购热水	兆瓦时	51,988.1
能源消耗总计	兆瓦时	697,950.7
能源消耗密度	千瓦时/已出售酒店间夜	29.3
直接(范围1)温室气体排放量 <sup>4</sup>	吨二氧化碳当量	35,272.1
能源间接(范围2)温室气体排放量 <sup>5</sup>	吨二氧化碳当量	260,010.1
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	295,282.2
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量/已出售酒店间夜	12.4
用水量 <sup>6</sup>	吨	6,715,565.5
用水密度	千克/已出售酒店间夜	281.6



## 注

1.2021年的环境数据覆盖范围包括Legacy Huazhu及Legacy DH的自营及租赁酒店。

2.2021年,本集团不可再生燃料消耗量包含天然气用量及燃油用量。

3.2021年,本集团的外购制冷消耗量主要来自Legacy DH。

4.直接(范围1)温室气体排放量主要来自天然气及燃油的使用,其二氧化碳排放因子参考各国或地区发布的排放因子指引,包括《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》等。

5.能源间接(范围2)温室气体排放量主要来自外购电力、外购供暖、外购制冷、外购蒸汽及外购热水产生的排放,其二氧化碳排放因子参考各国或地区发布的排放因子指引,包括《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》《2012年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》及上海市生态环境局于2022年调整的电力排放因子等。

6.用水量包括本集团2021年的市政用水量及外购热水量。

## 应对气候变化

本集团持续关注全球气候变化趋势，及时评估其带来的风险与机遇并采取应对措施，以实际行动积极响应中国2030年碳达峰、2060年碳中和等一系列应对气候变化的中长期目标及规划。为对本集团的温室气体排放进行全面掌握与管理，2021年，我们对试点酒店进行范围一、范围二及范围三的温室气体盘查工作，在酒店开展碳足迹跟踪，同时邀请英国标准协会（“BSI”）作为第三方机构进行监督核验，确保数据可靠真实。未来，我们将进一步对温室气体排放进行管控，积极推进节能措施，承担企业公民的社会责任。

由于本集团门店分布广泛，个别门店所在地理位置易受台风、集中降雨与当地汛期影响，因此我们将台风、洪水等极端天气视为本集团重大气候变化风险之一。我们在酒店建设期间便将极端天气纳入影响因素，通过开展屋面防水工程等措施，减少相关负面影响。同时，我们根据酒店地理位置及季节变化，提前做好酒店设施设备的维护保养，防止地理位置及季节性变化影响酒店的正常运营及顾客感受。我们在《华住集团安全事故应急预案汇编》中明确应对台风、暴雨、暴雪等极端天气的措施与方法。各门店需根据预警、报告、处理及善后四个阶段的相关要求，在知晓紧急事件的1小时内进行系统提报，各岗位人员做好预备及应对措施，最大限度减轻灾害对客户及员工安全造成的危害，以及对门店经营造成的经济损失。此外，本集团制定《台风预警措施及外部问题预防》文件，要求酒店工作人员在台风来临前对楼面及楼顶区域进行检查，并确保地下排水系统及防汛沙袋可正常使用，同时安排人员进行24小时值班，确保第一时间排除安全隐患。



04

## 引领创新体验

- 数字化精准触达
- 全流程安全守护
- 信息安全主动响应
- 个性化人文关怀

## 数字化精准触达

华住将“成为世界级伟大企业”作为目标，积极借力产业互联网，将持续创新作为产品主旋律，坚持以客户为中心，通过品牌、流量及技术三位一体的战略，努力打造创新型酒店，致力于成为中国酒店业的赋能者。

借助移动互联网技术的快速发展及广泛应用，华住通过自主研发及技术创新优势全面推广数字化酒店，为酒店实现高效率，低成本运营打下基础；同时通过搭建数字化的人财物的共享平台，实现酒店服务云端化、高标准，努力打造差异化服务闭环。



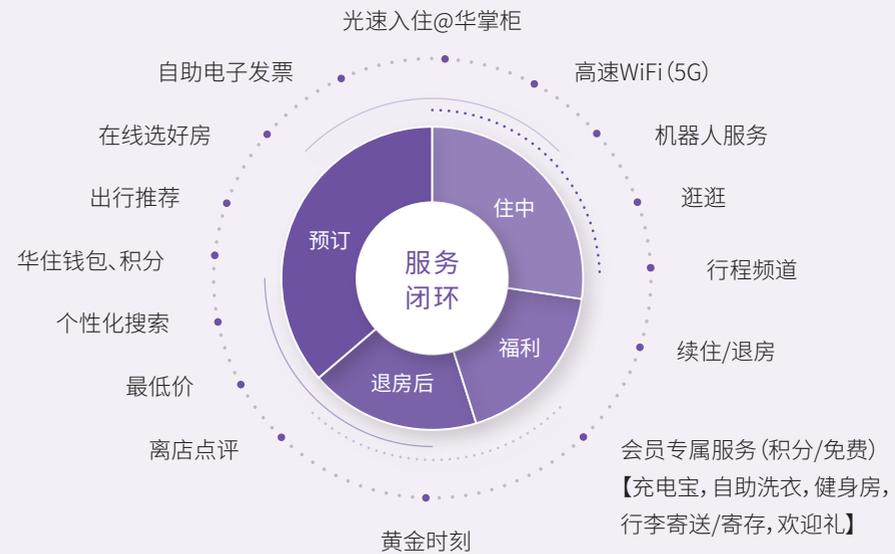
华住将借力产业互联网，成为世界领先的新型酒店集团。



—华住集团首席执行官 (CEO)

金辉

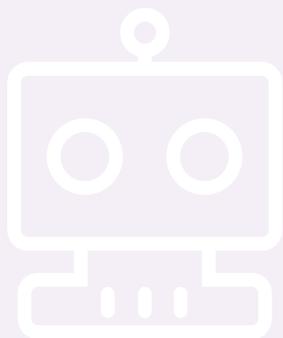
### 以客户为中心，打造差异化服务闭环



### 案例:机器人服务

在新型冠状病毒肺炎爆发后,我们在各个酒店配置送餐机器人,在满足客户外卖需求的同时确保其健康与安全。

华住于2021年完善「华小AI」电话机器人功能,以协助人工客服接听客房电话,为客户提供常规的日常工作,并根据客人需求自动派单至工单系统。



为进一步打造「智能」酒店,我们推出「易系列」产品,提升预订下单到退房的完整业务流程效率,实现30秒入住、15分钟响应、无押金、0秒退房的高效服务目标。华小爱自动电话应答机器人,覆盖应到未到、应离未离、延房续住、催账报备等一系列场景的自动确认,简化了前台工作;客房送物机器人在实现客房送物自动化的同时,也实现无接触服务;客房管理软件「易客房」可打通客房清洁、房态更新、采购、维修、计件等多个环节,实现去中心化、移动化、无纸化作业调度。



## 知识产权保护

保持创新的同时,本集团亦高度重视知识产权的管理及保护。我们严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规,并制定《知识产权管理指引》等制度,以明确知识产权的使用原则,规范业务活动中知识产权的使用。本集团通过定期与事业部品牌负责人进行访谈,了解其品牌发展需求,以针对性制定商标、著作权、专利的申请策略及方案。我们亦制作品牌视觉标志使用规范,明确加盟商的装修及装潢要求,对专属设计样式申请专利或美术版权。同时,我们委托代理机构对国家知识产权局公布的初步审定公告商标进行检索,对与本集团相似、相同服务上使用的近似、类似商标提出商标异议。



2021年

我们共获得

297项商标授权

7项专利授权

35项软件著作权

累积获得

2,115项商标

22件授权专利

140项授权软著

## 全流程安全守护

本集团严格遵守《旅馆业治安管理办法》《公共场所卫生管理条例》及《中华人民共和国消防法》等法律法规的相关要求，致力于为客户打造安全、放心的入住环境。我们已建立由本集团CEO直接领导的安全保障委员会组织体系，其中安全保障委员会负责组织与统筹本集团整体的安全工作及规划，并对集团层面重大安全事项及相关奖惩进行决策；各部门则负责每季度向上总结汇报安全情况，落实安全工作并对不规范的情况下达整改。

我们根据潜在隐患制定《安全管理手册》《华住集团门店安全事故应急预案汇编》等制度，明确应对伤害行为、闹事行为、恐吓行为、消防事故等安全风险的处理流程，确保每一位顾客与员工的生命与财产安全得到保护。同时，Legacy Huazhu以客户入住安心为目标制定「安心360」评定方案，围绕入住安全、信息安全、洁净度、证照等客户安全指数，对旗下门店进行考核。仅考核全部合格的酒店，才能被评定为「安心360」达标酒店，并在华住官方预订渠道获得「安心360」标签。



## 入住安全管理



我们在酒店建设阶段便落实消防联动报警工程，确保报警信号引至前台区域且设立专人24小时不间断值守。我们亦将各门店设立为独立的消防责任单位，由各酒店法定代表人或责任人作为消防安全责任人，带领员工学习安全相关的法律法规，宣传安全教育。

我们研发数字化安全跟踪项目「易安全」以应对消防安全及紧急安全事件，其内容涵盖消防安全、安全事件四级提报、47项应急预案等。相关负责人需于安全事件发生后1小时内至系统内提报，以供有关部门及时准确响应。此外，「易安全」中的「易巡检」模块通过在各保安巡点放置NFC（近场通讯）芯片，将安全巡检线上化，并直接与「易维修」等系统对接，确保巡检过程中发现问题可以第一时间上报。目前「易巡检」已覆盖各个门店营业区域、酒店外围及停车场等地方，全方位保障酒店及客户的安全。

2021年，我们制定《2021年空气治理标准手册》，针对新开业筹备酒店及开展升级改造/大修项目的酒店进行空气治理，以从源头全面减少室内甲醛等有害物质的释放量，从而达到国家标准。

## 食品安全管理



我们严格遵守所在运营地的食品安全相关法律法规要求,包括但不限于《中华人民共和国食品安全法》,并建立全面的食品安全管理体系,全流程保障食品的安全与可靠性。此外,Legacy DH要求旗下酒店参考ISO 22000食品安全管理体系的相关要求开展工作。

在源头采购环节,我们通过电子采购平台甄选优质的食品供应商,淘汰不合规供应商,保障采购食材的安全可靠。全季酒店亦通过打造可溯源、可追踪、可信赖的原产地直供生态链,创建全季生态农场,为客户提供健康且有安全保障的天然食品。

在日常运营环节,我们持续推广具有餐具消毒功能的洗碗机,并在厨房及餐厅使用带消毒功效的清洁剂,每日对设备设施表面及餐厨工具进行全面清洁及消毒。Legacy DH的食品储存始终遵循“先进先出”的原则,每天检查食品的最佳食用日期和食品状况。所有的厨房都要求保持相关CCPs(关键控制点)的文件编制和活动记录,以高效的系统追溯性,防止食物中毒事件的发生。

此外,我们不定期邀请第三方机构进行运营质检,包括餐饮后厨,并将意见反馈给事业部进行及时整改。Legacy DH邀请第三方机构“Diversey GmbH”根据危害分析和关键控制点(“HACCP”)体系,对施柏阁酒店进行每年两次的审核,并在食品生产、加工、处理以及后续服务过程中进行危害分析及控制。

## 安全培训



本集团所有员工需参与每月的安心日培训活动,学习消防安全、治安安全、食品安全及信息安全、客房清洁等相关知识。本集团安全督察员亦需完成相关的安全培训,包括本集团治安及消防标准讲解及答疑、安全线上化系统讲解、酒店开业质检安全项讲解、舆情危机处理讲解、酒店信息安全知识讲座等,以更好地为各品牌门店的安全体系建设提供方向与指导。在课程结束后,我们亦会安排安全理论知识考试以及颁发结业证书,以确保参与培训人员均获得相关资质,为客户的全方面安全提供坚实保障。我们亦通过“店长讲解-员工反馈”的方式,持续改进及优化安全培训体系。

2021年8月,汉庭上海虹桥北新泾店开展消防演练活动,指导员工了解消防栓水阀的安装及使用以及灭火器的实操技能,值班经理亦带领全员以及住客模拟火灾逃生,加强其对突发状况的应对能力。



掌握灭火器使用方法



掌握消防栓使用方法



模拟火灾逃生

## 信息安全主动响应

华住严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》及欧盟的《通用数据保护条例》（“GDPR”）等法律法规的相关要求。同时，我们建立信息安全管理体系（“ISMS”）以及隐私信息管理体系（“PIMS”）并通过国家及国际的多项合规性认证，包括公安部网络安全等级 2.0 保护三级、ISO 27001 信息安全管理认证、ISO 27701 隐私信息管理体系认证、PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准）认证。

华住建立由本集团 CEO 担任委员长的信息安全委员会以及由各部门负责人组成的信息安全与隐私保护工作小组，另设有信息安全中心并配备从事数据安全、合规及风险管理的专业人员，为业务部门提供专业的数据安全及风险管理服务。



## 信息安全

我们通过《华住集团信息安全管理总纲》《华住酒店集团网络安全管理办法》《华住机房应急处置预案》等多项内部规章制度中,对人力资源安全、资产管理、访问控制、物理与环境安全等各方面进行管理,全面夯实公司信息安全管理基础。



我们采用多样化、多渠道的方式对全体员工进行信息安全宣贯。针对新员工,我们采用线上培训与线下面授相结合的培训模式,并通过线上“华住信息安全意识考试”检验培训成效。此外,我们通过内部公众号、邮件、线上直播等方式,普及信息安全相关制度规范。华住定期组织个人隐私相关的安全意识培训,提升员工隐私保护意识。2021年3月,我们围绕门店涉及的物理环境、敏感信息、终端使用等信息安全议题开展知识普及活动,通过知识分享、案例分析、答疑等方式,帮助员工更好地理解信息安全的重要性。2021年4月,我们以“信息安全”为主题举办超级大脑知识竞赛活动,通过趣味问答的方式帮助员工掌握信息安全相关知识。

我们设立华住安全响应中心,邀请外部安全专家在线提交华住产品及业务方面的安全漏洞,帮助我们及时发现与解决安全问题。致力于共撑亿万华住会员与互联网用户的安全。此外,华住致力于酒店行业的信息安全生态建设。我们积极举办信息安全业内活动,成立信息安全产业联盟,联合发布行业白皮书,共同打造开放共赢的生态圈。

## 隐私保护

我们高度重视客户隐私安全，坚守数据安全底线，在数据生命周期的各个环节落地了相关保护措施。华住严格遵守相关法律法规，进行内部 APP 合规梳理，确保个人信息的收集、使用、处理合法合规，并遵守最小必要原则，经客户授权同意后方可对客户信息进行收集。所有房客的个人信息公开于我们的数据安全系统中均列为最机密数据。我们在官网发布《隐私政策》，详细阐述客户数据收集目的、处理及保护措施，保障客户的知情权。



华住积极开展内部的隐私风险评估（“PIA”）；

-----  
建立个人数据处理相关的安全红线；

-----  
要求数据传输加密、数据存储加密、数据展示脱敏；

-----  
并对数据权限进行严格控制。



### 案例：信息安全沙龙直播活动

2021年3月，华住安全响应中心联合中通安全应急响应中心及哔哩哔哩安全应急响应中心，围绕“安全管理运营、安全隐私保护、零信任安全建设”等话题举办《企业安全建设之路》沙龙直播活动。多位资深安全专家齐聚分享行业经验，华住亦围绕GDPR法规分享有关《企业隐私出海保护实践》的相关内容。本次直播共有上千人观看，最高人气值超过8,000。

## 个性化人文关怀

华住集团聚焦客户视角，切实保障客户权益，努力为客户提供高质量、便捷、个性化的响应式服务。

华住通过《黄金手册》高度概括本集团的经营理念和服务观念，并要求各门店店长每周通过视频教学或线下互动的形式对员工进行《黄金手册》的培训，确保员工理解和掌握手册的内容，更好地落实我们以客户为中心的服务观念，提高整个集团的经营服务水平。同时，我们上线黄金时刻学习平台，将优质服务案例上传至平台，供员工学习参考。截至2021年12月31日，Legacy Huazhu《黄金手册》的累计学习人数超过55万人次，服务案例学习人数近15万人次。

针对酒店的建筑材料、消防设备、客房设施等方面，华住为各个品牌设立最低硬件标准并执行末位淘汰制，确保各品牌在兼具特色的同时遵守相关规范，实现标准与创新的有机结合。我们亦设立改造维修基金，帮助门店进行年度设备改造与更新项目，进一步确保服务质量。此外，我们鼓励员工通过“找茬”机制，对客房存在的问题进行及时上报并给予现金奖励，以梳理全员持续改进意识，发掘各类可行性改善建议，实现闭环管理。

在为住客提供优质住宿服务的同时，华住以线下门店为“据点”，结合旗下品牌调性，推出文化阅读等特色服务，向客户传递华住集团“成就美好生活”的经营理念。例如，汉庭酒店推出的书香汉庭项目，在酒店大堂打造“24hr城市书房”，并上线“睡前听书电台”；全季酒店在酒店大堂打造“全季客听”，供住客购买书籍以及品尝轻食简餐、选购生活好物，充分享受生活之美。

此外，我们努力打造全方位客户深度洞察平台，获取客户住宿真实感受，驱动问题整改，最终实现客户满意：



客户可以通过体验官评价体系中的体验官问卷、体验官面对面活动、专题体验官活动等提交问题与反馈。



我们定期对客户进行调研。2021年，我们针对桔子水晶及漫心酒店客人的用餐习惯、堂食与打包需求、早餐品类喜好度进行问卷调研，基于近两千份的问卷回复，进一步打造精细化早餐服务。



我们依据客户的反馈意见，梳理出客户对各品牌酒店的期望关键词，并提出相应的服务指导建议，推动全品牌酒店的全流程服务落地与提升。

我们依据《客户投诉管理流程》规范客户投诉处理流程，并开放400订房中心客服、华住集团APP、第三方平台等多条沟通渠道，以第一时接收客户投诉以及意见反馈。我们将各渠道收集到的投诉信息录入华住集团客户体验管理系统，并按严重程度分为4个级别，并根据具体情况与管理层商讨处理。严重投诉最高级别需在30分钟响应，24小时内结案。



### Legacy Huazhu:

截至2021年12月31日，客诉每万间夜酒店投诉量为**2.4**，全年投诉结案率为**97.0%**。

截至2021年12月31日，400中央客服20s内接听率达**78.0%**，电话接听率达**93.0%**。

2021年客户满意度调查中优占比**83.4%**、良占比**11.2%**、中占比**3.4%**、差占比**2.0%**。



05

## 打造共赢生态

- 供应商管理
- 加盟商合作
- 共建生态圈

华住在运营过程中与多方商业合作伙伴保持紧密合作,通过行业交流与赋能,实现多方共赢以及产业链的协同发展。

## 供应商管理

华住遵循“择优选用、动态管理、公开公正、集中和分散相结合”的管理原则,建立公平、公开、公正的供应商管理体系,以确保供应商的履约质量。我们在集团层面建立以CEO领导的采购管理委员会,负责供应商管理工作的领导与监督,并指定采购主管部门审核供应商的管理规章制度、管理规则及流程,并定期向采购管理委员会汇报工作。



2021年

本集团新增供应商**961**家。

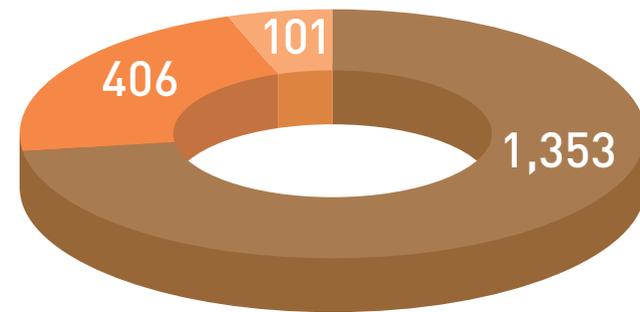
截至2021年12月31日,

华住集团共拥有**1,860**家供应商,

其中获得ISO 14001环境管理体系认证的供应商有**241**家,

获得ISO 45001职业健康与安全管理体系认证的供应商共有**184**家。

按地区划分的供应商数量



■ 大中华地区    ■ 德国    ■ 其他地区

我们依据《采购管理制度》对供应商进行分级,并开展审查、准入及评估工作,确保其有能力交付符合要求的产品。华住亦推出集采购、工程、设计、洗涤、餐饮、维修维保于一体的「华住易购」在线智慧采购平台,收集本集团的采购数据并整合业内优质供需资源,推动采购智慧化、电商化转型,为产业链上下游提供价格、质量及权益保障。



我们对供应商的评估工作包括日常动态评估与年度综合评估,评估维度包括企业资质、质量与服务等。若供应商发生重大质量问题、无故违约、使用不正当竞争手段等情况或在规定期限内没有对存在的问题采取改进措施或改进措施不力,将被取消供货资格。2021年,我们从客户服务、专业度、配合度等多个维度对供应商进行审核,完成**527**家平台合作供应商的常规考核,亦对**400**家洗涤供应商进行工厂设施与管理水平的考核,并通过第三方审核,确保供应商符合本集团规范。

此外,在作出任何有关采购程序的决定时,华住会考虑供应商对环境及社会的影响并进行相应的风险评估。

例如,在食品采购环节,本集团优先采购可持续及公平贸易认证的食品。Legacy DH欧洲区域已实现**100%**使用公平贸易认证的咖啡及散养鸡蛋的目标,并计划在未来提高可持续认证的鱼类、茶叶等产品的比例。

2021年,我们对洗涤供应商进行集中化管理,对公司资质、洗涤化料种类、收送服务要求、布草验收标准、环保要求等方面进行明确,并采取第三方机构、运营保障中心及评审委员会的三级评审流程,确保洗涤流程合规。

例如,洗涤供应商需安装PH值在线监测设备,确保其污水处理及排放符合相关法律法规要求。

## ► 供应商赋能

我们积极与供应商开展沟通,关注常规业务推进,协助日常问题处理,促进管理整改及提升。为进一步实现双赢目标,华住对供应商的基层、中层、高层员工的业务能力及管理 ability 进行调研,最终形成华住生态圈供应链伙伴的三级培训体系。

### 供应商三级培训体系



### 案例:华住企业家研修班培训

2021年,我们开展华住企业家研修班,从宏观经济、华住哲学、企业家精神、组织创新、战略管理等维度,激发供应商的企业家精神,加速其能力成长,更好地进行创新与突破,实现可持续发展。



华住企业家研修班

## 加盟商合作

华住通过全方位的服务与赋能，助力加盟商获得更多的收益回报。我们依据“千城万店”的发展目标建立了一套独立且完备的标准化管理体系，覆盖加盟商开发、管理、后期验收等全生命周期，并通过《加盟商近距离保护政策》确保加盟店运营区域的科学分布，避免区域性竞争。确定加盟关系的加盟商需签订包括《管理合同》《阳光协议》《保密协议》等一系列加盟合同，以保障双方的合法权益。此外，业主需签订《业主承诺书》，确保其按照《品牌许可合同》《特许经营合同》《管理合同》等协议履行消防安全管理等相关职责，落实安全保障措施并定期对安全设施设备进行检查。

华住通过酒店连锁化模式确保自有及租赁酒店、特许经营酒店遵守同等的建设、运营标准及相关安全要求。在标准化建设方面，华住依据国家及行业内的建筑标准制定施工计划，并严格依照《安全管理手册》中的要求施工，确保质量、工期、成本可控。在日常运营中，我们定期对门店开展安全检查及应急演练活动，充分保障门店的运营安全。

### > 加盟商赋能

为帮助加盟商提升业务水平，华住围绕其业务痛点及核心技能提升需求，采取“因材施教，线上线下结合”的方式，为加盟商提供投资、经营、管理等定向培训课程，系统性帮助其提升职场技能，解决酒店管理难题。2021年，我们共组织3场菁英总经理特训营，通过本集团高级副总裁分享、沙盘模拟、课题解析等方式，帮助加盟商学习华住的成功经验，洞悉行业热点。



菁英总经理特训营

## 共建生态圈

华住身为酒店业的领军企业，深悟对行业赋能的重要性。在确保自身经营稳定的情况下，我们积极打造赋能型生态系统，赋能更多的酒店行业从业者及酒店业生态圈，与其共享技术成就与服务理念，以构建中国酒店服务业的蓬勃发展。

### ► 教师赋能

我们通过校企合作的方式反向赋能学校，为酒店行业的人才培养提供有力支持。

2021年，我们邀请职业院校旅游专业类的优秀教师，参加本集团的现代酒店服务质量管理职业技能等级证书师资暨考评员培训班。参训教师不仅可以获得职业技能的提升，亦可以通过了解华住的企业文化及工作流程，将先进理念融入到教学环节中，努力提升教学质量，培养酒店行业优秀人才。



现代酒店服务质量管理职业技能等级证书师资暨考评员培训班

### ► 行业交流

华住始终坚持初心，通过参与、组织各类行业交流论坛，分享华住的最佳实践，帮助整个行业得到根本性的提升与改进，助力中国酒店业代表中国服务走向世界。

2021年12月，本集团在全球实体经济科技转型论坛中分享华住通过IT技术及互联网思维驱动业务转型以及流程优化的经验，希望以产品选型视角为产业参与者提供参考案例，为实体经济探索发展路线。同月，本集团在中国数字化创新高峰论坛中分享酒店行业通过数字化构建全渠道营销体系的方法，助力同业重塑客户住宿体验。





06

## 助力美好生活

- 雇佣管理
- 薪酬福利
- 健康与安全
- 人才发展

员工是华住“成就美好生活”的企业使命中的重要元素，因此华住通过实际行动努力构建和谐的雇佣关系，实现本集团与员工的共同成长：



#### 我们重视员工

不仅为其构建成熟科学的培养体系助力员工成长，更为其提供可持续发展的平台，让其充分展示自我价值及能力。



#### 我们关心员工

积极维持与员工的日常沟通，保护员工权益，并把这份关怀延伸至员工家人及与员工密切相关的特殊群体。

本集团的雇员管理工作亦获得组织内外的肯定。2021年，本集团亦获得多项雇主品牌大奖：



2021中国人力资源天狼星评选：  
中国招聘管理信息化最佳实践TOP30  
(颁奖机构：摩卡研习社)



2021中国旅游酒店业年度杰出雇主奖  
(颁奖机构：乐聘网)



2021第八届旅游服务业卓越雇主  
(颁奖机构：最佳东方)



ECHO 2021最爱人才雇主  
(颁奖机构：BOSS直聘)



## 雇佣管理

本集团严格遵守运营所在地的所有法律法规,包括但不限于《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规的要求,坚持合规雇佣。

我们通过校园招聘、社会招聘、内部推荐等渠道按照“先德后才、德才兼备”的标准公开、公正的招聘人才,并通过内部培养以及与校企合作开展就业实习基地、产业学院等方式确保人才储备的充足性。此外,我们制定《华住酒店集团内部推荐管理制度》《华住班院校资源推荐奖励制度》,以提高内部推荐的积极性,高效扩充人才库。

我们按照不同职级与酒店档次区分,明确对候选人的不同胜任力要求,创建店长人才画像、整体胜任力模型,通过测评有效帮助面试官更加准确高效地识别优秀候选人,并通过学历、潜能、经验、个人品质等多方面对候选人进行全方位的考察。

我们制定《员工手册》等内部规章制度,对员工的招聘、晋升、考核、离职及薪酬计算等方面进行详细规定,以保障员工在权益维护、自我发展、福利薪酬等方面享有国家法律法规及本集团规章制度赋予的合法权利。



### 案例:2021年度高校毕业生就业工作卓越合作伙伴奖

为认真贯彻落实国家关于高校毕业生就业工作的决策部署,华住积极促进高校毕业生就业的落实。2021年,中华人民共和国教育部授予本集团“2021年度高校毕业生就业工作卓越合作伙伴”奖。该奖项作为教育部每年向企业颁发的最高级别荣誉之一,专门用于表彰在服务高校毕业生就业中表现突出的单位。这也体现了政府及外界对华住在促进高校毕业生就业工作等方面作出的不懈努力以及贡献的高度认可。

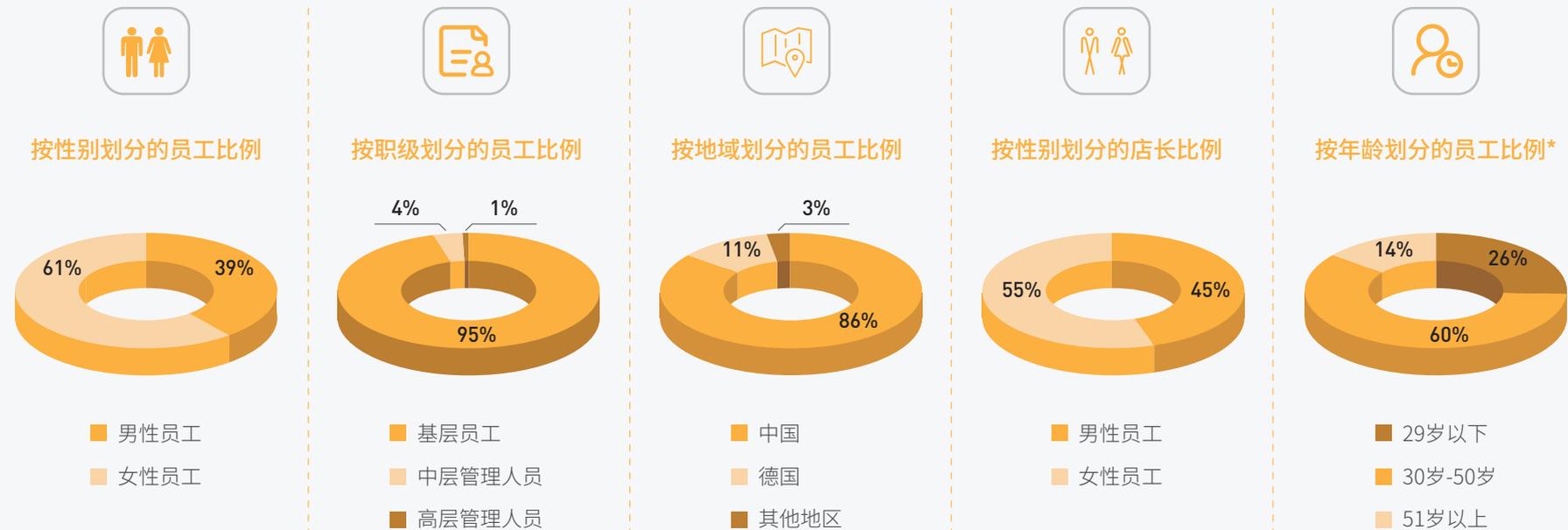


2021年度高校毕业生就业工作  
卓越合作伙伴奖

华住致力于帮助行业推动社会平等,并积极在平等、包容、多元、人权等重要议题上做出正面表率。我们公平、公正的对待每一位员工,无论他们是何性别、国籍、宗教信仰、背景及种族,我们亦对强制劳工及雇佣童工的行为进行坚决抵制。Legacy DH自2018年加入SHA,并通过其eCampus系统,对新入职员工开展“现代奴役制”“强制劳工”“贩卖人口”等人权相关的教育与培训,帮助其形成正确的价值观,防止侵犯及践踏人权的发生。

我们搭建多样化的员工沟通渠道,包括「爱在华住」微信公众号、「华通号」交流平台以及「一线直通车」项目,努力营造公开透明的沟通环境。此外,本集团定期邀请专业的第三方机构开展员工满意度调研,以营造正向的组织氛围,进一步提升组织绩效。2021年,我们围绕员工敬业度、团队敬业环境、团队奋斗精神及团队创业精神四个维度开展员工调查。调查结果显示,华住各层级雇员对于华住的奋斗精神高度认可,且总体敬业氛围达到84.7%以上。

截至2021年12月31日,本集团拥有员工**24,701**人,其中女性员工占比约为**60.8%**,兼职员工占比约1.8%。



\*按年龄划分的员工比例仅覆盖Legacy Huazhu。

## 薪酬福利

我们相信，企业发展与员工利益同步提高才可以实现共赢共荣的稳定发展。

华住落实绩效考核制度，为员工提供公平且有竞争力的薪酬、分红、股权激励，建立覆盖全体员工的多样化福利待遇并积极拓展至员工家属，全面提升员工家庭的抗风险能力。2021年，Legacy Huazhu的男女员工中位数薪酬比率为1.32。

我们探索及推广弹性工作制度，灵活调整劳动时间和工作场所，提高全体员工的工作效率和生活质量。我们不提倡加班，员工加班需经其直接上级领导及部门负责人批准，办理审批手续。此外，员工可享有国家法律法规和本集团制度规定的休息日、节假日等各类假期，以及节日费、高温补贴、餐补、交通费等各类津贴。同时，本集团依法为员工办理社会保险，包括养老、医疗、失业、生育、工伤保险及住房公积金等，亦为员工购买雇主责任险，为门店店长和职能经理及以上员工购买商业保险。



此外, Legacy Huazhu设立工会,并将其作为关心职工生活、维护职工权益、提升职工素质、搭建职工成长的重要平台。我们积极听取员工意见,针对员工切身利益的问题与工会保持紧密的沟通和协商,切实保护员工的合法权益。2021年,本集团附属公司汉庭星空(上海)酒店管理有限公司制定《工资专项集体合同》,确保员工的工资水平的涨幅符合相关规定。



### 案例:员工宿舍改造项目

2021年,我们对员工宿舍进行改造,确保宿舍拥有充足的光线并满足通风条件。同时,我们为员工配备空调、独立插座、独立衣柜等设施设备,尽可能为员工创造良好的工作生活环境,增强其安全感与归属感。



改造后的宿舍



### 案例:“华学子”项目

我们于2018年启动“华学子”项目,由本集团爱心基金会为品学兼优的华住员工子女授予助学金,帮助其顺利完成大学学业,亦为其提供在华住工作实习的机会。截至2021年年底,我们已为**86**名员工子女提供人民币**1,195,000**元的奖学金支持。



华学子领取奖学金支票

本集团鼓励“努力工作、健康生活”的企业文化，积极组织晚会、团建等各类特色活动，并建立华住好声音俱乐部、羽毛球俱乐部、篮球俱乐部和足球俱乐部等各类活动俱乐部，增强员工向心力与凝聚力。



### 案例：2021华住生态圈戈壁远征活动

2021年10月，我们开展3天2夜的“2021华住生态圈戈壁远征”活动。本次活动由本集团CEO领队，带领华住旗下各大品牌CEO、酒店投资人、华住加盟商及生态圈合作伙伴等近百人，并肩携手完成88公里的戈壁徒步。我们希望通过此次活动激发参与者追求理想、冒险开拓、团队合作的企业家精神，并进一步强调“无论面对何种处境，员工、住客和加盟商才是华住最宝贵的财富”的经营理念。



队员们穿越戈壁



队伍冲刺终点



2021年员工大会



2021 5&10年奖荣誉典礼

## 健康与安全

本集团高度重视职业健康与安全,把保护员工的生命安全摆在首位。我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规的相关要求,并为员工安排年度健康体检。

华住对工程维护、易燃易爆物品管理等环节以及配电室、机房等具有潜在危险的工作区域制定了详细的安全管理制度,以杜绝安全隐患。我们配备专人每日对安全防护装置及电控部分进行巡视与检查,并要求工程维护人员上岗前必须按规定穿戴好防护用品且严格遵守安全操作规程。此外,我们对酒店工程人员进行雷电防护、厨房安全、消防安全等安全教育与培训。

华住高度关注员工的心理健康。我们开启员工心理援助热线,并邀请第三方专业心理咨询师对有需求的员工进行一对一辅导,辅助心理测试表、心理课堂以及线下心理互动沙龙等渠道,防范与帮助解决员工的心理健康问题。



### 案例:健康日活动

Legacy DH的各个酒店每年举办“健康日”活动,内容包括健康检查、协调测试、办公室锻炼教学、个人训练指导等。此外,Legacy DH外聘心理咨询机构“Corrente”为员工提供心理咨询服务。



## 人才发展

人才储备是企业参与国际竞争与合作的重要保证。本集团已根据各个岗位的特性,设置完善的职业发展通道,以确保持续的人才输送以及战略性人才梯队的搭建。我们亦制定《华住集团内部人才流动管理办法》,鼓励人才在本集团内部的合理流动。

我们每年通过组织与人才盘点工作,明确支撑本集团战略地图落地的组织及岗位规划,了解现任员工的胜任情况及人才储备情况,为人才梯队搭建和人才培养规划奠定基础。华住亦制定科学合理的绩效考核,以全面规范员工的晋升、晋级工作流程。针对集团平台部门负责人,我们制定“平衡记分卡”以更好地调动平台部门的工作积极性,最终实现华住的战略目标。

我们高度重视人才的发展与培养,并通过在职培训、委外培训及脱产学习,加深员工对岗位工作要求的理解,快速掌握相关技能:

### 在职培训

通过“华通”移动在线学习平台和网络直播平台等教育资源,为员工提供丰富的学习体验。

### 委外培训及脱产学习

根据企业发展及岗位实际需要,有计划地安排部分员工参加由企业外的培训机构提供的各类培训和学习,或进行脱产学习。

我们亦建立本集团独有的教学体系,根据不同的岗位需求研发各种特色培训项目,以高级管理人员、专业培训师作为师资,通过实战模拟、案例研讨等教育手段,实现规模化、深入化的人才培养工作。2021年,本集团员工培训总时数为721,147.0小时,人均培训时数为29.2小时。



### 案例:学历提升计划

华住与瑞士酒店管理大学、复旦大学、上海师范大学旅游学院等合作,开启员工学历提升计划,以满足员工终身学习的需要。员工可以通过线上线下结合的授课形式,完成专升本、工商管理硕士(“MBA”)等项目。





## 案例：华柱班及华青班

我们适时提拔有经验、有潜力的老员工通过华柱班培训成为本集团管理人才与未来部门负责人，或通过华青班培训成为子部门的领导人。



华青班合影



华柱班合影

### 案例:管培生培训

我们为管培生制定独特的发展培养课程体系,以企业文化、逻辑思维、工作法则、行为习惯等四个方面对管培生们进行线上线下的培训与考核。



管培生培训

### 案例:微课大赛

2021年,我们以“聚焦知识沉淀,助力组织发展”为目标,“致知力行,继往开来”为主题举办第四届极具华住特色的微课大赛。此次微课大赛旨在邀请员工参与培训课程的制作,鼓励其将工作经验与知识通过微课的形式呈现,弥补现有课程的空白。此次大赛我们共计收到投稿2,075门,最终沉淀优质内容100门,包含清洁养护、师徒带教、对客服务、管理提升、品牌特色及和酒店安全等12大主题。

### 案例:游戏化思维激活一线活力

2021年,我们以游戏化思维,为酒店一线关键岗位制定独特的打怪升级规划,以激活一线员工的活力体系,高质量完成岗位关键任务并获得晋升资格。2021年12月,在第三届亚洲游戏化研究与发展大会(“GCA”)上,华住在“企业游戏化革命”领域的创新与发展得到外界的高度认可,最终凭借出色的游戏化经营理念与设计思维获得2021年度GCA游戏化设计银奖。



2021年度GCA游戏化设计银奖

### 案例:中国企业直播培训“培养基地”奖

为提升培训效能,华住努力普及数字化培训应用,推进企业培训数字化转型。2021年,华住的数字化培训工作获得在线教育资讯网的高度肯定,并获得其颁发的中国企业直播培训“培养基地”奖。



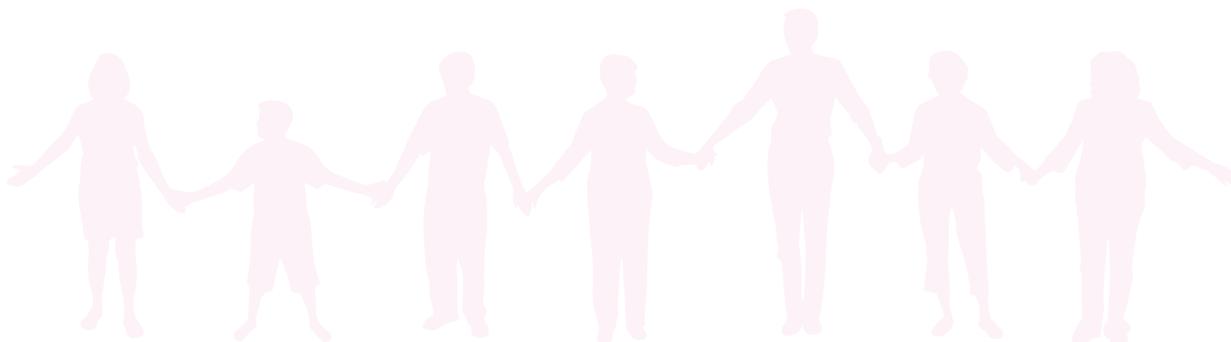
“中国企业直播培训”培养基地“奖



07

## 践行社会责任

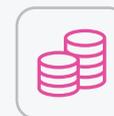
- 社会救助 ·
- 支持教育 ·
- 志愿服务 ·



华住集团一直以来秉持“成就美好生活”的企业使命，主动履行社会责任，帮助更多人共享美好生活。2009年，我们设立上海汉庭社会公益基金会（“基金会”），持续关注贫困弱势群体，为留守儿童、脑瘫儿带去希望；同时我们助力国家乡村振兴事业，改善学校教学及生活环境，积极赋能乡村教师。基金会通过《上海汉庭社会公益基金会物资捐赠管理办法》规范物资捐赠活动，保护捐赠人、受赠人及基金会的合法权益，并按照“合法、真实、便民、及时、无偿”的要求，向社会公开基金会的基本信息、工作状态、募捐程序、捐赠数额等信息。2021年4月，基金会通过中国社会组织评估等级证书3A认证，体现政府及外界对本集团基金会公开透明的治理机制以及广泛深入的公益影响的高度认可。



3A认证证书



自2016年至2021年

基金会共计公益性支出为  
人民币**10,754,213**元；

其中，

2021年基金会公益性支出共计  
人民币**809,710**元。

## 社会救助

2021年5月，基金会牵头发起“爱在华住集团”公益项目，携手上海宋庆龄基金会为西藏地区贫困脑瘫儿童手术和康复治疗项目募款。5月22日，我们举行“心有爱·行无碍”助脑瘫儿童站起来的义捐义拍活动。本集团CEO金辉先生代表华住集团向上海宋庆龄基金会捐赠40万元人民币善款。此外，本次活动设立拍卖会环节，其中8件精美的艺术拍品通过拍卖形式为本次公益项目募集十余万元善款。活动募得的所有善款均用于此次资助西藏地区脑瘫儿童来沪进行手术治疗，为西藏脑瘫患儿提供来沪治疗的机会，帮助他们早日恢复健康。同年9月，我们通过西藏自治区残疾人联合会选定4名当地脑瘫儿童，并为其中一位儿童完成手术治疗。



捐赠善款  
**40**万元人民币



募集善款  
**十余**万元



探望西藏脑瘫手术儿童

2021年7月，河南省郑州市遭遇历史罕见特大暴雨。为支援郑州抗洪救灾，本集团汉庭酒店河南分公司第一时间将客房及酒店大厅开放给有需要的受灾群众及救援人员，合计约400间夜，同时捐赠各类物资约15万元。此外，华住你好怡莱酒店豫西区域组织员工进行物品捐赠并参与抗洪救灾工作，共捐赠物资600余件。华住和灾区群众一起共克时艰，帮助困难群众走出困境。



	开放 <b>400</b> 间夜
	捐赠各类物资约 <b>15</b> 万元
	捐赠物资 <b>600</b> 余件



你好怡莱酒店参与河南暴雨救灾

## 支持教育

自2015年，基金会便与U来公益合作，启动“书香汉庭”在线支教项目，推广全民阅读，资助边远山村学校。多年来，基金会为多所山村学校铺设网络，提供英语、阅读、综合素质等多方面在线课程，并通过培训乡村教师，缓解中国城市与乡村教育资源不均衡的社会问题。2021年5月28日，基金会开展“华住·贵州红色公益行”活动，去往贵州省威宁自治州大街乡金星村金星小学探望一群由汉庭公益基金会常年资助的孩子。基金会为学校捐赠两台手提电脑及一台电子白板，并通过改造办公室、捐赠图书馆，进一步改善学校的教学环境。



2021年



共有**1,364**名学生及**57**名教师  
从“书香汉庭”在线支教项目受益



完成**2,017**课时的学习

自2016至2021期间

基金会累计



资助**7,225**名学生



受益教师**311**名



完成**11,240**课时的学习

## 志愿服务

我们亦参与组织各类志愿服务活动，向社会传播正向影响，塑造文明生态。为鼓励残障人士就业，华住定期邀请残障人士作为华住学员，参与“华住职场公益体验之行”活动。我们为学员定制体验岗位，并请在职10年以上的资深华住人担任带教老师，带领学员体验管事部服务员、布草房服务员等六个岗位。我们希望通过此类活动帮助残障人士了解各项工作岗位，同时提高他们的各项专业能力。

2021年11月12日，汉庭酒店陕西分公司组织团体献血活动，共有91位华住员工参与本次献血活动，为淡季临床用血做出贡献。

Legacy DH各酒店每年至少会举办一次“社会日”活动，鼓励更多员工投身于社区活动。2021年，Legacy DH通过“社会日”组织多项公益活动，包括捐赠抗疫物资、为儿童以及火车站员工提供免费午餐。2021年12月，位于康斯坦茨的施柏阁酒店为30位无家可归的人们提供了丰盛的食物。



华住集团组织员工集体献血



为无家可归的人们提供丰盛食物

## 附录：GRI标准及港交所ESG报告指引索引表

报告目录	GRI标准对标	港交所ESG披露层面
关于报告	102-46、102-50、102-51、102-52、102-55	汇报范围
关于华住	102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-16	/
企业管治	102-11、102-22、102-24、405-1、102-30	/
商业道德	102-13、102-17、205-1、205-2	B7.1、B7.2、B7.3
ESG管治	/	/
可持续发展理念	102-14	/
治理架构	102-18、102-19、102-20、102-32	管治架构
利益相关方沟通	102-15、102-21、102-40	/
重要性评估	102-26、102-29、102-31、102-33、102-44、102-47、102-49	报告原则
响应联合国可持续发展目标	/	/
打造生态效益型酒店	102-12	/
华住绿色发展理念	/	/
绿色生态链	302-1、302-3、302-4、302-5、303-3、305-1、305-2、305-4、305-5	A1.2、A1.5、A2.1、A2.2、A2.3、A2.4
应对气候变化	201-2	A4.1

报告目录	GRI标准对标	港交所ESG披露层面
<b>引领创新体验</b>	/	/
数字化精准触达	417-1	B6.3
全流程安全守护	416-1	B6.3
信息安全主动响应	418-1	B6.5
个性化人文关怀	/	B6.2
<b>打造共赢生态</b>	102-9	/
供应商管理	308-1、308-2、414-1、414-2	B5.1、B5.2、B5.3、B5.4
加盟商合作	102-9	/
共建生态圈	/	/
<b>助力美好生活</b>	405-1、406-1	B4.1
雇佣管理	102-8	B1.1
薪酬福利	102-35、102-41、401-2	/
健康与安全	403-1、403-5	B2.3
人才发展	404-1、404-2、404-3、412-2	/
<b>践行社会责任</b>	203-1	B8.1、B8.2
社会救助	203-1	B8.1、B8.2
支持教育	203-1	B8.1、B8.2
志愿服务	203-1	B8.1、B8.2



邮箱: [ir@huazhu.com](mailto:ir@huazhu.com)

联系地址: 上海市闵行区吴中路699号