



TECHNOLOGY EMPOWERS A BETTER LIFE

科技赋能美好生活

2020

华住集团有限公司
可持续发展报告

目录

content

- 02 关于我们
- 04 可持续发展管理

01

客户
Client

- 06 客户体验
 - 06 服务质量
 - 07 数字化体验
 - 08 客户沟通
- 09 安全保障
 - 09 网络与数据安全
 - 11 入住安全
 - 12 食品安全

02

员工
People

- 14 雇佣与福利
 - 14 多元与包容
 - 16 员工体验
- 17 发展与培训
 - 17 职业发展
 - 18 人才培养

03

商业
Business

- 22 企业管治
 - 22 风险防控
 - 23 商业道德
- 24 商业合作伙伴
 - 24 供应商管理
 - 25 加盟商管理
- 26 知识产权管理

04

环境
Environment

- 28 环境管理体系
- 28 气候行动
- 30 水资源管理
- 31 废弃物管理

05

社区
Community

- 33 关注特殊群体
- 36 社区伙伴



客户
Client



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

华住集团有限公司

ABOUT US

关于我们

华住集团有限公司 (NASDAQ : HTHT, HKEX : 01179. HK) 是一家业务覆盖全球的领先且发展迅速的中国多品牌酒店集团。华住以“管理加盟”模式¹在全国 400 多个城市，运营 6,789 家酒店（包括 120 家 Legacy DH 酒店），拥有 18,668 名员工²。自 2005 年创立以来，华住始终以专业而高效的智能化管理系统，专注于为客户提供高品质和多元化的出行体验，成就美好生活。华住运营的酒店品牌已经涵盖所有细分市场，拥有超过 20 个不同酒店品牌的产品组合。华住通过 2016 年与雅高的战略联盟，以及于 2020 年 1 月完成对德意志酒店的收购，借助国际中档至高档品牌进一步丰富了华住的品牌矩阵。此外，华住还推出会员俱乐部——“华住会”，为全球超过 1.69 亿会员提供住宿、出行、购物等服务。

¹ 我们的酒店于三种不同模式下经营：租赁及自有模式、特许经营模式以及我们根据管理合同经营的特许经营酒店，我们称之为“管理加盟”模式。

² 员工人数统计口径不包含 Legacy DH。

(H) 华住会

经济型	中档	中高档	高档
 汉庭酒店	 全季酒店	 水晶酒店	 宋品 <small>SONG HOTEL</small>
 你好酒店	 桔子酒店	 IntercityHotel 城际酒店	 禧玥酒店
 海友酒店	 星程酒店	 漫心酒店	 花间堂
 怡莱酒店	CitiGO 欢阁酒店	 CitiGO RESERVE <small>欢阁臻选酒店</small>	 STEIGENBERGER <small>施柏阁</small>
 宜必思酒店		 Mercure 美居酒店	 Max 美仑美奂酒店
		 MADISON 美合酒店	

合作品牌：诺富特、美爵、城家公寓、馨乐庭公寓酒店



客户
Client



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

华住集团有限公司

Sustainability Management

可持续发展管理

利益相关方的识别和参与是华住开展可持续发展工作的重要基础。我们识别出了股东及投资者、客户、供应商、合作伙伴、社区与非政府组织等 10 类重要利益相关方群体，针对不同利益相关方的期望和关注点，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。

2020 年，我们与第三方咨询公司合作面向各利益相关方开展调研，以了解利益相关方对华住可持续发展的关注程度、期望与诉求，对内部相关成效进行自我检视，鉴别与判定华住可持续发展相关的重大性议题。本集团基于重大性议题判定结果，确定了议题披露程度和边界，并作为我们可持续管理的目标和基础。

³ 由全球报告倡议组织发起的 Global Reporting Initiative Standards。

⁴ 全称为 Sustainable Development Goals。

重大性议题判定流程



收集相关议题

参考 GRI 标准³、联合国可持续发展目标（SDGs⁴），结合行业最佳实践，识别出经济、环境、社会维度下的 18 个可持续发展议题。



调研关注程度

对各利益相关方组别进行问卷调查，邀请利益相关方从自身角度评价各议题的重要性程度。



分析运营影响

向华住的高级管理人员征求意见，从企业发展角度评价议题对华住的重要性程度。



确认议题排序

从各议题对各利益相关方的重要性和对华住可持续发展的重要性两个维度，对议题进行统计及分析，并以矩阵形式表达。

华住 2020 年可持续发展重大性议题矩阵





— Client — 客户



华住视客户为最重要的财富。我们以客户为中心，通过数字化赋能酒店运营管理，打造住宿全程服务体验闭环。同时，我们严格保障客户的安全，以及数据隐私安全，为客户提供更便捷、更安全的人住体验。

客户
Client



客户体验

华住聚焦客户体验，建立严格的卫生标准，深耕酒店智能服务，保障客户权益，旨在为客户提供更加个性化、有温度、便捷的响应式服务。



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

服务质量

华住持续深耕品牌服务质量，推出《黄金手册》，严格规范集团的服务标准，从服务态度、服务效率、服务意识、服务品质等方面对员工提出要求，推动全员学习，提高集团的整体经营服务水平。我们将《黄金手册》服务内容场景化，故事化，集结成18个服务案例，对员工进行服务培训和指导。截至2020年12月31日，华住员工《黄金手册》累计学习次数达到11,056,773次。同时，我们上线黄金时刻学习平台，将员工为客户提供优质服务的黄金时刻上传至平台，供其他员工学习参考。截至2021年3月底，黄金时刻学习平台共收集员工服务案例约70万条，门店参与率达95%，人员参与率达42%。

我们严格保障清洁卫生，制定“清洁4+1”⁵卫生底线标准，并制作“清洁4+1”培训视频上传至云学堂供员工学习。截至2020年12月31日，含华住旗下各加盟店雇佣员工⁶在内，共有9万多名员工完成在线学习。此外，

我们使用经CMA⁷及EPA⁸双重认证的清洁消毒产品对客房进行36道清洁步骤、6道专项消毒措施，并严格甄选洗涤环节的清洁用品供应商，保障清洁用品质量。

自2017年9月起，华住将每月24日设为“清洁日”，在当天播放历年酒店的清洁问题视频予以自省，并对优秀的清洁师进行表彰。汉庭酒店同样恪守“清洁”准则，从2016年开始倡导“干净运动”，精细化管理酒店的清洁工作、升级清洁用品和工具、推出酒店干净评级体系和清洁师培养计划，并每年开展客房技能比武大赛，考核清洁师们对清洁标准的掌握程度，以及检验他们的客房清洁实操流程。疫情期间，我们全面升级酒店防疫消毒措施，建立起完善的消杀体系，并发布了酒店行业的首份安心白皮书——“安心360白皮书”，为酒店行业的卫生检测和评估体系树立了全新标杆，力求打造疫情过后“让消费者安心入住”的放心酒店。



⁵ “4”行动指第一时间撤出房间内的布草，不论是否使用过；清洁消毒杯具；抹布分色专用，不用擦拭马桶的抹布擦拭其他设施；撤换有污渍的布草，“1”是指与合规的洗涤商合作。

⁶ 员工人数统计口径为本公司合同制员工及各加盟店员工，不包含 Legacy DH。

⁷ China Inspection Body and Laboratory Mandatory Approval, 简称 CMA。指中国计量认证，是根据中华人民共和国计量法的规定，由省级以上人民政府计量行政部门对检测机构的检测能力及可靠性进行的一种全面的认证及评价。

⁸ 美国环境保护署 (U.S Environmental Protection Agency) 的英文缩写，包括美国在内的一些国家，要求进入他们国家的一些产品要事先获得 EPA 认证。EPA 认证主要是产品对保护人的健康和自然环境方面的认证。

数字化体验

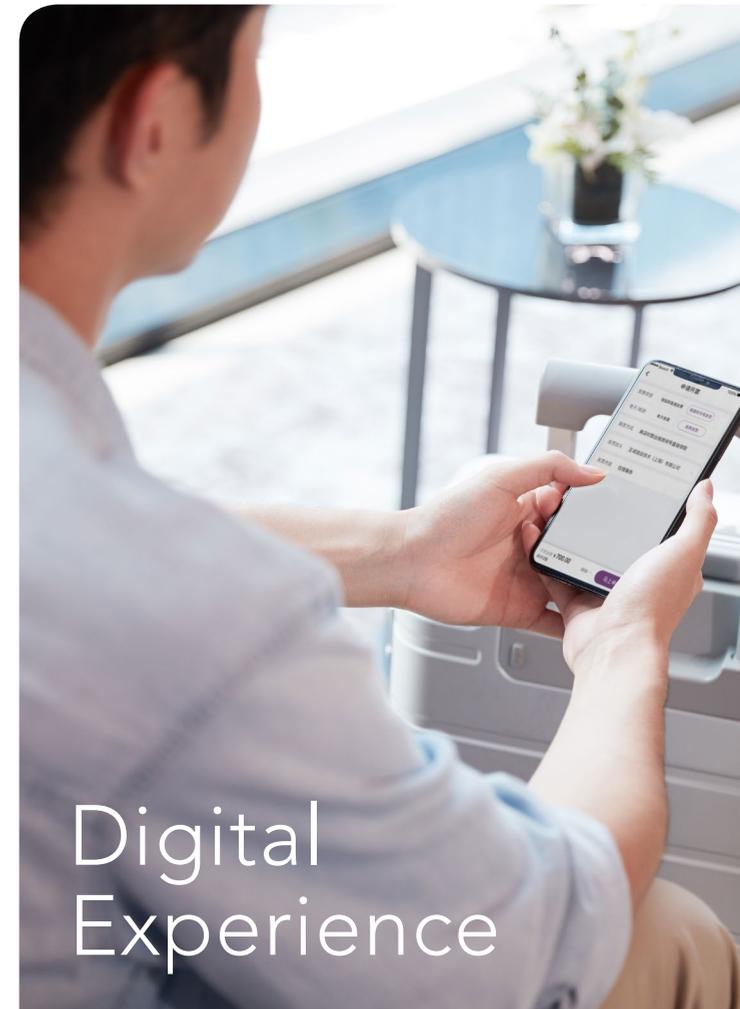
华住注重客户的真实诉求，通过构建真正智能化的消费场景，持续优化客户体验。我们推出了“易”系列产品，为酒店提供了全方面的自动化解决方案。比如，快速自助入住/退房设备“易掌柜”（Easy Check-In/Out），覆盖前台从预订、选房、公安身份信息核实、房卡领取等一系列全业务场景；发票软件“易发票”（Easy Invoice），极大地节省了开票时间、提升开票效率；房务管理软件“易客房”（Easy House Keeping）打通了客房清洁、客房状态更新及维护等环节，从真正意义上重新定义了酒店房务管理 SOP⁹。我们还推出了华掌柜自助一体机，实现客户 30 秒自助入住，并提供预订、人脸识别、在线选房、支付、自助领卡、发票预约、离店等服务。

我们正逐步增加“华小 AI”、无线充电、送货机器人、休闲自助贩卖机、智能客房语音系统等一系列智能技术在酒店场景的运用，以科技手段帮助酒店提高运营效率，促进服务标准化，满足客户在新时代的多元化

2019 年，华住凭借“IT-enabled next generation smart hotel”¹⁰ 项目，成为第一个获得“CIO 100”奖项的中国酒店品牌。



华掌柜自主一体机



⁹ SOP(Standard Operation Procedure) 即标准作业程序，就是将某一事件的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用来指导和规范日常的工作。

¹⁰ 即“IT 赋能下一代智能酒店”项目。

客户
Client



客户沟通

我们制定《客户投诉管理流程》等相关内部制度，规范客户投诉处理流程，确保客户投诉能在 72 小时内处理完成。

客户可通过 400 订房中心客服、华住 APP 以及携程、美团等多渠道进行投诉以及意见反馈。我们将各渠道收集到的投诉信息录入华住客户体验管理系统，于 30 分钟内通过系统告知店长，店长需立即处理在 72 小时内内在系统内添加处理结果与整改措施，再由区域经理确认投诉处理结果，若店长超过 72 小时未处理或者客户再次投诉则自动升级至城市总 / 区域经理进行处理。门店完成整改后，客服将随机抽取 10% 的投诉案件进行回访、赠送优惠券，并邀请客户下次入住时再进行反馈。

2020 年，我们对客户的反馈意见进行分析 and 梳理，得出客户对各档位酒店的期望关键词，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。此外，我们自 2020 年开始搭建体验官评价体系，通过华住会 APP 推送体验官问卷、一线门店组织体验官面对面活动、专题体验官活动等形式，打造线上线下客户全方位深度洞察平台，获取客户住宿真实感受，驱动问题整改，最终实现客户满意。截至 2020 年 12 月 31 日，客户满意度调查中优占比 81%、良占比 13%、中占比 4%、差占比 2%，年度差评率¹¹ 降至 0.93%，同比 2019 年减少 0.09%。



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

2020 年

客户满意度调查中

优占比 81%

良占比 13%

中占比 4%

差占比 2%

年度差评率

降至 0.93%

同比 2019 年

减少 0.09%

¹¹计算公式: 差评率 = 差评片段 / 可点评已售间夜。

安全保障

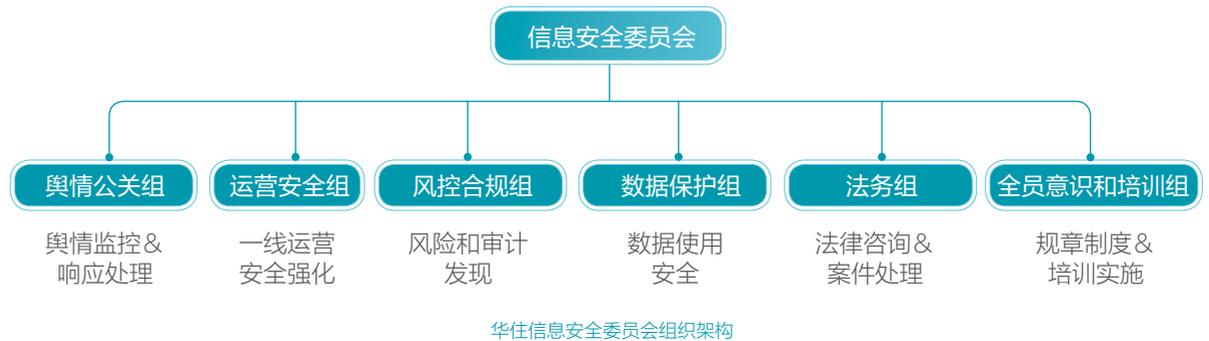
我们竭力保障客户的信息安全和个人隐私，入住安全与食品安全，致力于为客户打造安全、放心的入住环境。



网络与数据安全

保障客户信息安全是华住对所有客户一如既往的承诺。我们严格遵守中国的《中华人民共和国网络安全法》和欧盟的《通用数据保护条例》（GDPR）等相关法律法规，制定《华住酒店集团信息安全管理总纲》《华住集团人员安全管理办法》《华住酒店集团数据分类分级管理办法》等多项内部规章制度，全面夯实公司信息安全管理基础。

我们成立信息安全委员会，由 CEO 担任委员会主席，CIO 担任秘书长，部门负责人作为主要成员。信息安全委员会定期召开会议，负责对信息安全相关重大问题做出决策。我们设有信息安全中心，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。



华住定期开展内部信息安全审计，并邀请外部专业的第三方机构进行安全评估和审计认证。2020 年，华住依据上市公司的合规监管规定，由内控内审部开展上市公司 IT 内部控制审计，并请第三方专业机构开展独立的上市公司 IT 审计并出具相关报告。截至 2020 年 12 月 31 日，我们的主要系统已经通过等级保护三级认证、ISO 27001 信息安全认证、ISO 27701 隐私信息安全管理认证。我们的支付系统已通过支付卡行业（PCI）数据安全标准（DSS）要求及安全评估程序。



客户
Client



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

我们设立华住安全响应中心¹² (Huazhu Security Response Center, HSRC), 邀请各路安全专家(白帽子)在HSRC上反馈华住产品和业务的安全漏洞, 帮助我们及时发现与解决安全问题。截至2020年12月底, 数百名安全专家(白帽子)参与了HSRC平台的各类线上及线下安全活动, 为华住安全生态的构建贡献力量。为强化网络安全事故应急能力, 我们制定数据泄漏相关的应急预案, 并成立应急小组。此外, 我们定期组织红蓝攻防演练, 2020年, 我们就数据泄漏场景进行了一次实际演练, 以攻促防, 增强公司信息安全防御能力。

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, 并遵守最小化和非必要的原则, 经客户授权同意后方可对客户信息进行收集。我们在官方渠道发布《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PIA¹³, 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, 并对数据权限进行了严格控制。此外, 华住在酒店部署WIFI摄像头检测设备, 从物理安全方面对客户隐私进行保护。

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。

华住致力于酒店行业的信息安全生态建设, 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。



华住举办酒店行业的首次信息安全周活动

2019年9月23日, 华住举办了“华住酒店集团信息安全周”活动, 活动包括华住的信息安全案例分享、信息安全知识分享以及互动活动。此外, 活动还邀请了奇安信、携程等企业的信息安全负责人, 从理论与实践结合的角度分享了信息安全相关议题, 包含开发人员信息安全意识、常见安全问题、安全事件分析复盘等, 促进了行业交流和员工能力提升。



华住加入“企业联合蓝军计划”

2020年11月, 在小米AIoT安全峰会上, 华住携手小米、腾讯、滴滴联合发布“企业联合蓝军计划”, 期望以企业间蓝军合作的形式, 促进企业安全能力的进步, 能更加全面地保障所有互联网用户的安全与隐私。



华住携手百度安全发布《智能音箱酒店行业安全白皮书》

2020年12月25日, 华住联合百度安全共同发布《智能音箱酒店行业安全白皮书》, 从隐私保护、安全风险现状和应对措施等方面阐述企业信息安全的风险和面临的挑战, 并重点关注企业信息安全和解决方法的探索和突破, 为进一步提升企业信息安全建设工作提供参考和帮助。

¹² <https://sec.huazhu.com/>。

¹³ Privacy Impact Assessment, 隐私影响评估。PIA是一个协助企业识别和最大限度减少隐私风险的过程。

消防栓 FIRE HOSE

Check in Safety

入住安全

华住制定《安全管理手册》，致力于为客户营造安全、放心、舒适的入住环境，保障客户最基本的切身利益，该制度适用于华住酒店集团旗下品牌酒店，包括直营店、加盟店。

我们严格落实《中华人民共和国消防法》和《公安部 61 号令》的规定，本着“谁主管，谁负责”的原则，建立逐级消防安全责任制，明确各级消防安全责任人及其相应职责，加强和规范酒店的日常消防安全管理。我们安排专业人员对消防设施设备开展每日、每月、每半年的定期检查维修，及时更新和维护消防设施和器材的有效性。

我们以维护客户利益、保障客户人身和财产安全为前提，制定了完善的灭火和应急疏散预案，并每半年进行一次消防疏散演练，提高酒店全体员工对突发事件的快速反应及应急处置能力。我们联合消防救援部门不定期开展消防应急疏散演练，针对存在的消防安全

隐患点进行整改。截至 2020 年 12 月 31 日，旗下全品牌超 6,000 家门店已完成消防疏散演练。

为提高员工的安全意识，我们对新入职员工（包括合同工、季节工、临时工、实习生等）进行岗前消防安全培训，帮助其掌握灭火器、消火栓、安全门、报警系统等基本消防设施操作，新员工消防知识考核合格后才能上岗。华住至少每半年开展一次员工安全培训工作，确保酒店员工安全教育培训率达 100%，并每年组织全体职工进行消防安全知识考核。截至 2020 年 12 月 31 日，华住未发生重大消防事故。

针对客户人身和财产安全，我们对入住客户严格实行一客一登记制度，住客须持房卡才能刷乘电梯。同时，酒店安保人员每两小时进行一次全面巡查，及时发现并排除各种不安全因素。疫情期间，华住联合微医互联网总医院，在华住会 APP 的“hello 华住”频道为所有华住会员提供 7x24 小时的在线健康问诊服务。



华住举办信息安全沙龙活动

2020 年 12 月 26 日，华住举办以“守护信息安全，成就美好生活”为主题的信息安全沙龙活动，邀请了汇业律师事务所、携程、华住、英国标准协会（BSI）、中国平安、小米的专家，对于行业动态和信息安全关注重点进行了交流和经验分享。

客户
Client



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community



食品安全

华住持续推广安装配备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。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。

我们持续优化食品供应链，和美团，美菜，蜀海等全国优质的食品供应链公司开展食品原料合作，淘汰小型不合规的供应商，保障采购食材的安全可靠。

全季酒店，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。

Legacy DH 旗下酒店严格遵守海外运营当地的食品安全法规，健全食品安全管理体系。Diversey GmbH 根据 HACCP¹⁴，每年对 Steigenberger 酒店的运营进行两次审核，在食品生产、加工、处理以及后续服务过程中进行危害分析和控制。

Legacy DH 致力于在全流程保障食品的安全与可靠性。在源头采购环节，Legacy DH 通过电子采购平台甄选优质的食品供应商，电子采购平台库的所有食品供应商均严格遵循欧盟食品法以及欧盟的相关法律法规。在食品储存环节，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。在食品追溯环节，所有的厨房都要求保持相关 CCPs¹⁵ 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。

¹⁴Hazard analysis of critical control points，危害分析和关键控制点，是被全球食品安全倡议组织（GFSI）以及国际广泛认可的食品安全管理体系规范。

¹⁵Critical Control Points，关键控制点。

People 员工



华住始终视人才为企业可持续发展的基石，我们坚持员工与公司共同成长的理念，致力于打造平等、多元的工作环境，切实保障员工各项薪酬福利待遇及基本权益，坚持按需赋能，帮助更多员工获得自我发展与价值实现。



客户
Client

员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

雇佣与福利

华住秉承以人为本的理念，坚持为员工打造多元包容的工作环境，提供有竞争力的薪酬福利体系，完善民主管理与员工沟通机制，为员工塑造良好职场体验，彰显人文关怀。

多元与包容

华住积极构建多元化的雇佣结构，坚持遵守不区分种族、肤色、宗教信仰、性别或资历进行雇佣的招聘政策，按照“先德后才、德才兼备”的标准选拔人才，对候选人从个人品质、素质、经验、潜能和学历等方面进行全方位的综合考察，保证招聘过程和结果公开、公平与透明。在管理层员工的招聘环节，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的识优秀候选人。Legacy DH 全面营造多元包容文化，将每一位员工视为独特的个体，接纳并尊重其为公司带来的不同想法、观点与活力。华住制定并落实《员工手册》及各项员工管理 SOP，依法签订劳动合同，保证员工的各项合法权益得到充分的尊重与维护。我们严厉禁止滥用权力、歧视、侮辱、骚扰行为及聘用童工、强制劳工等非法用工现象的发生。此外，华住积极探索功能融合式就业的可能，为功能障碍者与其他弱势群体提供就业机会。



华住员工统计¹⁶

2020 年

员工总人数

18,668 人



高级管理层女性员工人数

15 人



¹⁶ 员工人数统计及分类口径不包含 Legacy DH。



我们高度重视员工心声，加强工会建设，保障员工自由结社的权利并鼓励员工积极表达民主意见。为畅通员工民主沟通渠道，我们开设“爱在华住”微信公众

号和华通公众号，开展“一线直通车”项目，定期倾听一线门店员工心声和反馈，及时解决员工各项诉求，全方位提升员工的归属感与满意度。

此外，华住联合第三方机构，开展全体员工敬业度调查，通过线上问卷和线下员工焦点小组的形式，全面倾听员工真实反馈。结果显示，华住员工敬业度达 77%。



客户
Client

员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

华住集团有限公司



Employee Experience

员工体验

华住落实绩效考评制度，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。此外，我们探索和推广弹性工作制度，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。

我们以员工兴趣为出发点，组建、运营多种运动社团，以月度为单位积极组织相关员工活动。2020年，华住组织开展健身户外跑与戈壁徒步远征活动，传递积极向上健康生活理念的同时，全面发扬突破自我、勇攀高峰的奋斗者精神。

为解决员工后顾之忧，华住成立“华学子助学基金”，为考上优异大学的一线贫困家庭员工子女，提供本科与硕士的学费资助，并安排高管与员工家属学子们进行座谈，持续关怀员工子女成长路径。

新冠肺炎疫情暴发后，我们于第一时间在华通平台紧急上线疫情专区功能，实现全国门店每日早晚各一次的实时疫情通报，并针对一线员工发布专项防护措施指南。为全面呵护员工身心健康，我们为全体员工购买新冠相关保险，并提供免费的24小时健康问诊平台与心理疏导热线，帮助员工科学区分病情，有效疏导疫情造成的心理压力。报告期内，华住实现全体员工工作岗位0感染。

2020年

华住实现全体员工
工作岗位

0 感染

发展与培训

为帮助员工不断提高自身竞争力，华住致力于建设畅通的职业发展路径，设计科学合理的培训体系，开展形式多样的培训项目，助力员工实现自身的可持续发展。

职业发展

华住建立并持续完善公平、公正、公开的评价体系，以全面规范员工的晋升、晋级工作流程。于集团层面，我们建立管理 (M)、专业 (P)、酒店 (H) 三大序列，为员工展示清晰的职业发展路径；于部门层面，针对不同的业务特点，统一搭建客制化职业发展通道，使其更贴合业务需求。2020 年，我们通过岗位梳理、定级，将在职员工匹配到合适的岗位和级别上，高质量完成新旧体系的切换工作。

华住选择平衡计分卡作为战略管理工具。平衡计分卡包含四个维度，反映了财务、非财务衡量方法之间的平衡，长期目标与短期目标之间的平衡，外部和内部的平衡，结果和过程平衡，管理业绩和经营业绩的平衡等多个方面。公司每季度进行考核，年终进行积分加权评价，确定员工晋升与降级结果，为员工打造公平、公正、公开的评价体系与晋升路径。

华住鼓励优秀员工在集团内部合理流动，我们发布《华住集团内部异动管理制度》，鼓励员工满足特定的工作年限后，申请跨品牌内部调动。目前华住每年新任命的酒店总经理中有近 20% 为跨品牌调动。

未来人才的培养和储备是华住业务持续发展过程中的坚实保障。为更好地驰援华住在中高端人才的布局工作，华住设立了“精英计划”（定向职能类）和“未来「住」梦者”（酒店运营类）两大人才项目，筛选和吸纳高素质、高潜力、具有国际视野的优秀高校毕业生，华住指定导师进行带教，安排轮岗学习，同步围绕行业认知、

技能提升及团队融合三大方向，定期开展成长创造营的系列活动。

华住自 2010 年开启“校企合作”（华住生）项目，旨在不断地为华住填补一线人员的空缺，并培养和提拔一部分学生成为门店管理中的骨干力量。我们通过现代学徒制订单班的形式，提前锁定学生，邀请其于毕业前加入华住旗下门店开展实操培训与实习工作，实现对优秀学生的提前吸纳与储备，形成华住人才储备的良性循环。华住生项目合作院校累计达 40 余所，每年为一线门店输送近千名储备人才。





客户
Client

员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

华住集团有限公司

人才培养

华住在内部建设赋能平台——华住培训中心，以培养组织发展所需的各岗位人才，传播企业文化，沉淀组织经验及推进组织升级转型。2020年，华住培训中心荣获《培训》杂志颁发“中国50家最佳企业大学之第15名”的奖项。

面向一线关键岗位，我们开设品牌学院，组建包含新岗入职/上任系列项目、在职成长的系列项目以及各类关键角色培养的系列项目在内的培训体系，实现一线员工通用能力提升与专业技能精进。我们同步上线“1个主平台+N个子平台”组成的线上培训系统，

培训项目涵盖工作流程、企业文化、在岗需求学习等，满足学习、考试、证书、考核等环节的全流程需求。截至报告期末，华住培训中心已实现从新员工到大区管理人员的多品牌培养路径，共开发30多个定向培训项目。

人才培养体系



2020 年

中国 50 家最佳企业大学之

第 15 名

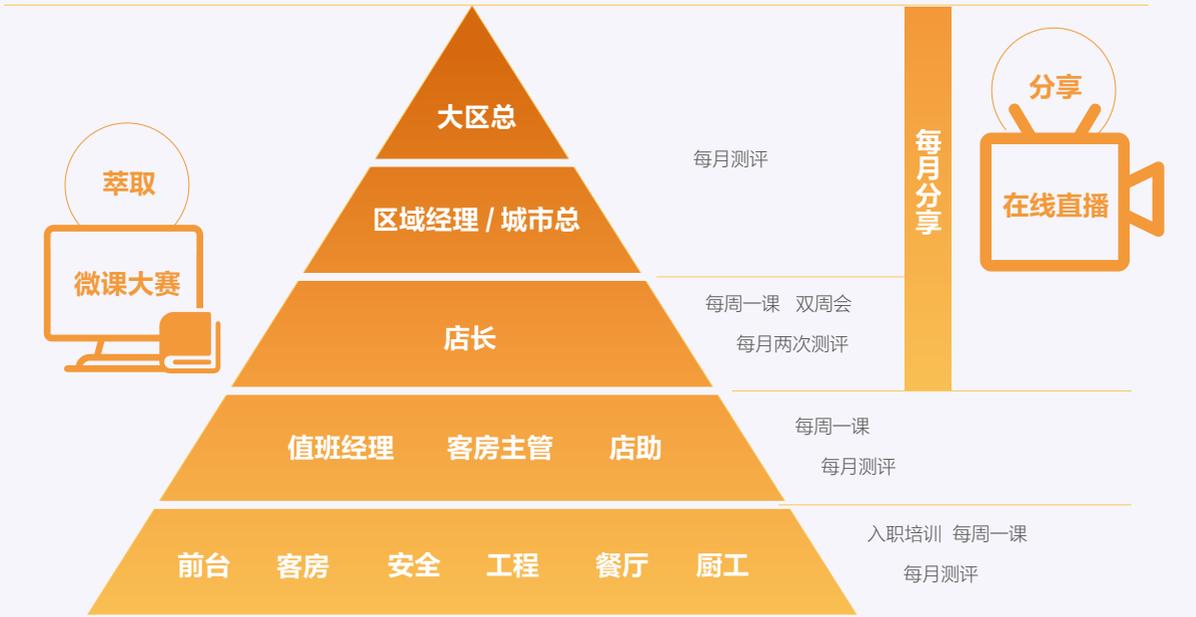
共开发定向培训项目

30+

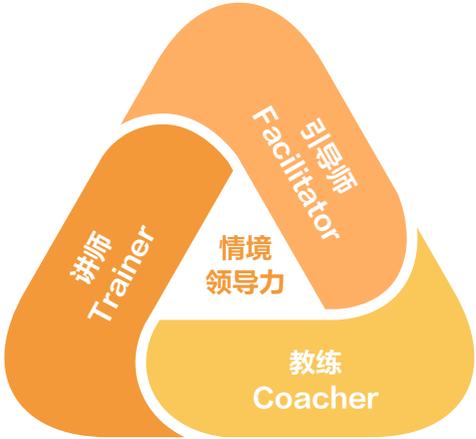
2020 年

集团培养在职讲师共计

1,330 人



我们要求所有的管理者同时具备有讲课、引导和教练的能力，每年筛选管理者开展定期培训以全面提升其讲师能力，形成自上而下的授课培训体系。截至报告期末，品牌学院为集团培养在职讲师共计 1,330 人。



管理者之 TFC 模型



客户
Client

员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

华住集团有限公司



Personnel Training

我们推出 HM 带教模式，为新入职员工分配导师，以满足华住大量一线前台和客房员工的实操技能培训需求。2020 年，我们全新研发 HM 带教线上移动化功能，不仅实现品牌带教信息留痕，还全面接入集团的 EHR 系统，大大缩短了相关人员工作流程，进一步实现新员工的带教学习闭环。

2020 年，我们在为员工提供“专升本”学历提升项目的基础上，根据华住的人才培养方向和要求，与瑞士酒店管理大学酒店管理专业开展合作，采用“线上+线下”的授课形式，为员工提供在线硕士 MBA 的学历提升项目。此项目于 2020 年 10 月正式上线运营，吸引近 50 名员工报名与参加。

华住积极组织各事业部与各平台共同创建酒店行业知识库，组织各类员工大赛，发掘员工个人优势，萃取一线优秀的实战经验与理论知识，为员工打造知识展示的舞台，助力华住全面打造学习型组织。2020 年，我们举办第三届微课大赛，共收到参赛作品 3,056 份，41 门作品进入决赛并获奖，作品《玩转酒店英语之入住办理》荣获培训杂志 2020（第六届）中国企业微课大赛“百强优秀微课”。

2020 年，含华住旗下各加盟店雇佣员工在内¹⁷，华住在线移动端学习课程参与人次达 12 万，集团平台各岗位、各品牌线下面授项目培训人次达 1.5 万人次，接受培训的员工占比达 93.48%，员工人均接受培训小时数达 68.4 小时。

2020 年

线下面授项目培训达

1.5 万人次

接受培训的员工占比达

93.48 %

¹⁷ 员工人数统计口径为本公司合同制员工及各加盟店员工，不包含 Legacy DH。



Business 商业



我们持续提升公司治理水平，恪守商业道德，与供应商和合作伙伴携手同行，不断创新，实现公司的可持续发展。



客户
Client



员工
People

商业
Business



环境
Environment



社区
Community

企业管治

我们切实做好公司的管理和运营，把控风险，规范内控体系与反腐败机制建设，打造权责明晰、高效运转、清廉正直的企业管理架构，以稳定的经营回报广大投资者。我们认可并尊重董事会组成人员在性别、年龄、文化、教育、经验等方面的不同背景，充分考虑董事构成的多元化。2020年，华住董事会审议通过了《董事多元化政策》，华住的女性董事在董事会占比达25%。

■ 华住的女性董事在
董事会占比达

25%



2020年，华住于汇报期内审结一起贪污诉讼案件。本集团结合实际情况，开展核查后依规处理。同时，我们的举报信息反馈率达100%，切实加强案件的识别、跟进、核查和惩处力度。

风险防控

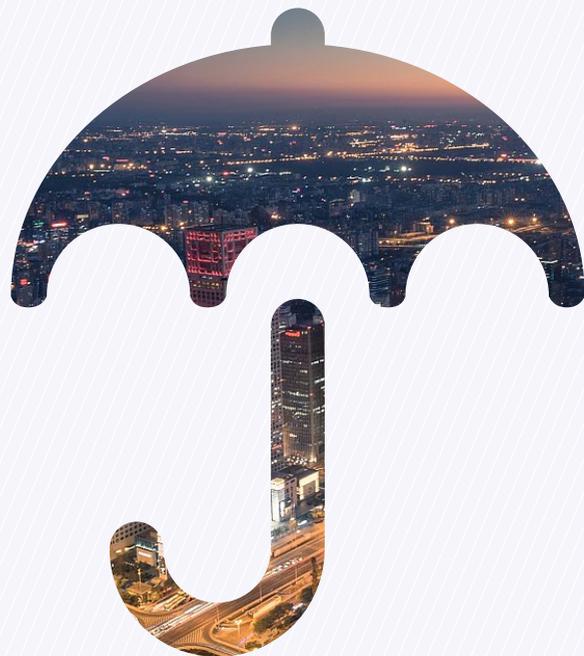
我们持续强化风险管控体系，系统梳理经营过程中的风险点，积极开展风险的应对与规避工作。本集团结合《萨班斯法案》管理要求，定期开展覆盖中国境内全部门店的内部审计，并协助相关部门整改或优化原有流程处理机

制；梳理酒店经营中各类内部风险，定期开展针对加盟商和潜在加盟者的税务优化及内部风险管控专题讲座。我们在华住培训中心开设常见法律风险普及课程，提高各级各类管理人员的风险防控能力。

2020年

华住共计开展数十项专项审计，涉及各类核心业务链，完成合规检查、日常收入违规核查的门店超过

3,000家



商业道德

我们遵守与业务相关的所有运营所在地适用法律，积极建立有效的管控机制、申诉渠道和问题处理办法，严守商业诚信。2020 年，我们在原有《商业行为及道德守则》¹⁸ 的基础上，制定并印发《反舞弊政策》，旨在降低运营风险，规范经营行为。

- 集团最高管理层坚持以身作则，以实际行动遵守各项规范；
- 与新员工签署《职业道德与业务行为准则》，要求所有员工每年签署一次《反腐自检表》；
- 开展多样化的商业道德沟通、教育和培训，以动画和视频的方式，通过员工手册、局域网、公众号等形式宣传，帮助员工识别合法与违法、诚信道德与非诚信道德的行为；
- 告知与集团直接或间接发生关系的社会所有利益相关方华住商业道德管理相关信息，在合作协议中涵盖商业道德相关的《阳光协议》，发布针对不道德和非诚信行为的举报渠道。

我们建立起多层的反舞弊工作监督和执行机构，以明确的反舞弊程序和《举报政策》¹⁹，开展贪腐举报和监察工作。



我们结合内外部反腐倡廉要求，倡导诚信正直的企业文化。本集团加入并积极参与“阳光诚信联盟”和“中国企业反舞弊联盟”等行业反腐联盟发起的企业廉洁合规活动。2020 年，集团总部和事业部员工积极参

与反腐自检，累计收到 8,900 份有效填写，回复率达 99.96%；全体员工（含中、高级管理层）累计完成 105,918.95 个小时的反贪污内控合规培训，内控合规培训覆盖率为 100%。

¹⁸ 该文件已于官网披露，可查阅：<https://ir.huazhu.com/static-files/5c239fd9-2bd1-4f08-8017-ebaa043167bf>。

¹⁹ 该文件已于官网披露，可查阅：<https://ir.huazhu.com/static-files/74ce7abd-3df8-4a89-84bf-869268826bab>。



客户
Client



员工
People

商业
Business



环境
Environment



社区
Community

商业合作伙伴

华住在运营过程中与商业合作伙伴保持紧密合作，促进产业链协同发展，实现多方共赢。

供应商管理

华住遵守运营地法律法规，建立公平、公开、公正的供应商管理体系，并确保供应商的履约质量。我们依据《采购管理制度》对供应商进行分级管理，开展供应商的审查、准入和评估工作。我们在采购的每一个环节落实开展供应链风险评估，对存在风险的供应商展开审核验厂和纠改处理。截至 2020 年 12 月 31 日，华住共拥有 606 家供应商，全部为中国本土供应商。我们鼓励供应商开展 ISO 9001、14001、45001 等相关认证，2020 年，共有 213 家供应商获得 ISO 认证。

华住推出集采购、工程、设计、洗涤、餐饮于一体的“华住易购”在线智能采购平台，收集集团采购数据的同时整合业内优质供需资源，推动采购智能化、电商化转型，为供应商提供 7 天无理由退货、先行赔付、第三方担保支付能服务，为产业链上下游提供价格、品质和权益保障。

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。2020 年，华住共计举办 13 次供应商培训，与供应商分享技术成就与服务标杆，打造战略合作伙伴生态圈。



Business Partners

加盟商管理

从加盟商的开发、管理、后期验收阶段，华住建立了一套独立且完备的标准化管理体系。我们依据“千城万店”的发展目标及内部准入标准开发、审核、选择加盟商，并依据《加盟商近距离保护政策》统筹加盟店在运营区域内科学适度分布，以避免加盟店的区域性竞争。

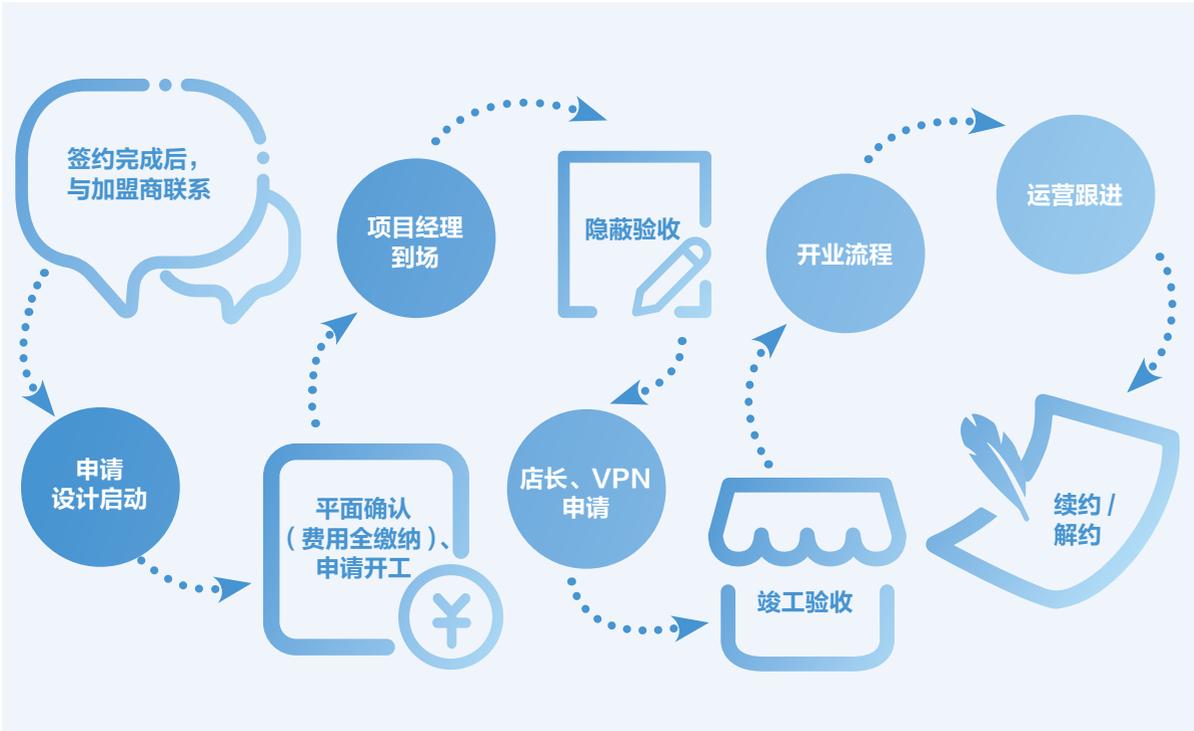
确定加盟关系后，我们与加盟商签订包括《管理合同》《阳光协议》《保密协议》等一系列加盟合同，并对加盟商开展全生命周期管理，以帮助加盟商顺利开展后续业务并以此保障双方的合法权益。

在加盟店标准化建设方面，华住依据国家和行业内的建筑标准针对不同类型的酒店制定施工计划，并严格依照内部《安全管理手册》中的要求开展规范施工，避免施工过程中出现标准偏差，做到质量、工期、成本可控，同时保证产品质量与服务的一致性。

华住坚持用同等的安全标准要求直营店和加盟店，并依据《安全管理手册》并以每日、每月、每半年为节点对直营店和加盟店开展安全检查和演习等活动，充分保障店面的运营安全。此外，华住积极引导并帮助加盟商开展环境承载量评估，截至2020年12月31日，华住开展环境承载量评估的加盟店共5,988家，加盟店环境承载量参评率达71.4%。

为了帮助加盟商提升业务水平，华住采取“因材施教”的方式，为加盟商提供投资、经营、管理等培训课程，对加盟商进行定向培养，其中，“投资人大讲堂”“华住世界大会”及“加盟商品牌见面会”已经成为华住的加盟商精品课程。此外，华住还不断加强与加盟商间的互动沟通。2020年，华住共开展“投资人大讲堂”44场，“华住世界大会”5场，以及“加盟商品牌见面会”17场，约3,000多名加盟商参与其中。

新冠肺炎疫情暴发后，我们不断升级加码加盟商帮扶政策，紧急开放低息贷款，并对所有被政府机关或者医疗卫生机构征用的门店，一律免收征用期间的加盟管理费，缓解加盟商的资金压力。



华住加盟商全生命周期管理流程



客户
Client



员工
People

商业
Business



环境
Environment



社区
Community

知识产权管理

我们高度重视知识产权管理和保护，及时开展专利和商标注册，防止核心品牌的商标权遭受侵害。我们委托代理机构进行商标监测，制作品牌视觉标志使用规范，规范加盟商的装修和装潢要求，对专属设计样式申请专利或美术版权。2020年，我们获得146项商标授权，6项专利授权，完成4项专利申报；累积获得1,818项商标，15件授权专利。



2020年

我们获得

146项商标授权

6项专利授权

完成

4项专利申报

累积获得

1,818项商标授权

15项专利授权

Environment

环境



华住在提供一流酒店服务的同时，秉承环境友好型发展模式，强化环境管理，减少自身环境足迹，积极助力中国碳达峰、碳中和目标的实现，为全球应对气候变化贡献力量。



客户
Client



员工
People



商业
Business

环境
Environment



社区
Community

环境管理体系

我们不断完善环境管理制度，切实敦促直营店和加盟商做好环境管理，为构建低碳社会做出贡献。

我们严格执行环境影响评价和环保“三同时”²⁰制度，确保直营店和加盟店符合相关要求；

我们参照住建部《绿色建筑评价标准》（GB-T-50378-2014）等规范建设华住江桥总部，并获得绿色建筑二星级认证；

我们探索系统化环境管理，Legacy DH 获 ISO 14001 和 ISO 50001 认证。在未来，我们在更多门店推广环境管理标准认证。

²⁰ 依据《中华人民共和国环境保护法》，建设项目中的防治污染设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

气候行动

我们支持巴黎协定设定的气候目标，顺应全球可持续发展要求，以规范、常态和精细化的管理方式，打造资源节约型企业。

- 在门店管理过程中，制定能源及资源使用目标，与门店考核挂钩，定期追踪目标落实情况：2020年，100%的直营店能耗系统实现人工录入、数据对比和实时警报功能，如数据出现环比超30%的异常，将发送邮件提示店长和相关人员采取行动。
- 推广可持续理念，降低运营过程中的温室气体排放：2020年，我们规定空调清洗频率，提升空调效能，保障空气清新的同时，降低空调无效能耗的输出。
- 提高能源管理水平，启用定时器管理用电设备的开启和关闭时间，结合季节需求进行智能调整。
- 推广酒店无纸化运营和绿色办公，以科技为支撑，提升运营效率：2020年，我们在全季酒店实现了无纸化运营，并推广至全集团；本集团的酒店单据的线上流转和无纸化转换率达87.78%。
- 与第三方非营利组织紧密合作：Legacy DH 与当地的合作伙伴 Atmosfair 携手，开展社会气候保护和二氧化碳抵消计划，该项目通过联合国相关认证。

2020 年能源使用²¹

指标名称	单位	2020 年
天然气 ²²	立方米	12,178,759.77
外购电力	千瓦时	259,191,923.23
外购热力	吉焦	2,022,006.60
外购蒸汽	立方米	23,703.13
能源总耗量	吨标煤	117,514.56
能源消耗密度	千克标煤 / 已售酒店间夜	5.23

2020 年温室气体排放情况²³

指标名称	单位	2020 年
范围一 ²⁴ : 温室气体直接排放量	吨二氧化碳当量	26,624.61
范围二 ²⁵ : 温室气体间接排放量	吨二氧化碳当量	230,066.30
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	256,399.08
温室气体总排放密度	千克二氧化碳当量 / 已售酒店间夜	11.41

²¹ 统计口径覆盖本集团的直营店，不包含加盟商与 Legacy DH 相关数据。

²² 天然气使用量依据当地天然气供应价格和月天然气费用进行折算。

²³ 温室气体排放量计算依据《其他工业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，对能源资源使用量换算得出；用电量参考《2012 年中国区域电网平均二氧化碳因子》进行换算。

²⁴ 温室气体直接排放量（范围一）：主要来自于天然气使用。

²⁵ 温室气体间接排放量（范围二）：主要包括外购电力、外购热力、外购蒸汽带来的排放。





客户
Client



员工
People



商业
Business

环境
Environment



社区
Community

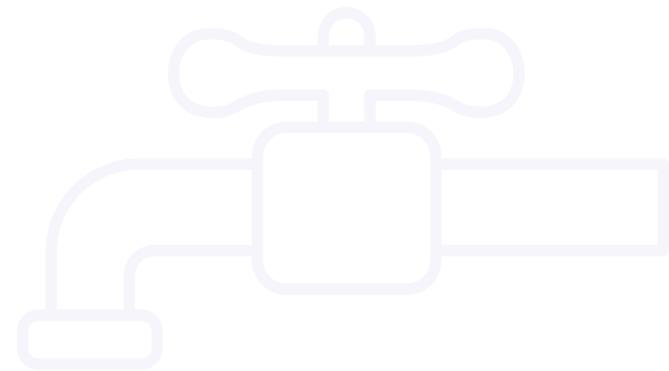
水资源管理

我们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。我们对可以回收的水资源进行充分利用,减少排放。2020年,本集团的直营店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。

2020年

本集团直营店总耗水量为
5,316,102.07 吨

耗水密度为
0.24 吨 / 已售酒店间夜



废弃物管理

我们积极开展资源节约型企业建设，探索废弃物减排模式。我们的一般废弃物主要有餐厅厨余垃圾、办公生活垃圾、酒店生活垃圾等，有害废弃物包括办公耗材、酒店清洁剂和消毒用品等。在运营过程中，我们秉承减量、回用、循环、妥善处置的原则，妥善开展废弃物管理工作。

2020 年，我们在华住会 APP 上线“海友 6.0 绿色住”活动，提供放弃环保毛巾、浴巾，即可获得相应房费减免的权益，让低碳绿色成为更多人的选择。



意识倡导

- ▶ 客房：上海、北京所有直营店和加盟店前台摆放立牌，提醒“不主动提供客房一次性日用品”，该项目将在全品牌各门店陆续推广；通过华住会 APP、微信、华小二等渠道推送信息提醒，推荐客户使用华住“借物 HELLO”服务。
- ▶ 餐饮：不主动提供筷子、调羹、刀叉为主的一次性餐具；设置节俭消费标识，提示消费者适量点餐，减少浪费。

采购

- ▶ 在采购过程中，开展环境影响评价，优先选用环境友好型产品。

使用

- ▶ 对各类废弃物分类管理，对可回收或再利用的一般废弃物，进行资源再利用。

处置

- ▶ 对于餐厨垃圾和生活垃圾，交由酒店所在的物业或所在地的市政部门统一处理。
- ▶ 优化有害废弃物后端处置方式，对不能使用的危险废弃物，委托专业机构处置。



—Community— 社区

华住以成就美好生活为企业使命，持续在社区公益方面贡献力量，将企业关怀延伸至运营当地社区，帮助儿童、妇女等密切相关的特殊群体。





关注特殊群体

2008 年, 华住本着资助社会困难群体、发展社会公益事业的宗旨发起并成立了上海汉庭社会公益基金会, 持续关注着我国的弱势群体, 并坚持对残疾人、贫困地区的留守妇女及儿童从基础设施、经济支持、就业帮扶、教育资源等方面开展帮扶。

2020 年, 我们共捐赠善款 1,174,638 元, 在云南省牟定县建设 10 个“妇女儿童之家”, 为贵州、广西、甘肃、江西、四川、河南等地的 4,588 名贫困地区的留守儿童开通 31 所线上课堂, 修葺校舍超过 100 余间, 并帮助培训 200 名乡村教师。



2020 年

共捐赠善款

1,174,638 元

建设“妇女儿童之家”

10 个

修葺校舍超过

100 余间

帮助贫困地区的留守儿童

4,588 名

开通线上课堂

31 所

帮助培训乡村教师

200 名





客户
Client



员工
People



商业
Business



环境
Environment

社区
Community



华住集团有限公司

上海汉庭社会公益基金会 关爱特殊群体历年亮点绩效



2014年

在天津、河北等**14家**汉庭酒店开展“爱心助力高考，夏日情送莘莘学子”高考免费休息公益活动，从饮食、住宿环境、物资供应、人文关怀等各方面为考生提供优质服务。



2015年

启动“书香汉庭”项目，推广全民阅读，资助边远山村学校。



2016年

与U来公益签订“智播计划”资助协议，为**31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，培训**200名**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。

海友酒店注册成立水滴志愿者队，走进上海市聋儿康复中心，开展“关爱听障儿童，叩响无声世界”口腔健康志愿服务活动。

2017年

同滇西北支教团合作开展“爱在华住 2017——滇西北宿改工程”，为条件简陋的**100所**山区寄宿制学校进行硬件设施的标准化改造。

海友酒店水滴志愿者队联合甘泉路街道妇女联合会、虹笔儿童健康发展中心开展“困境儿童艺术成长”志愿服务活动。

汉庭酒店北京分公司联合北京市朝阳区同心实验学校举办“汉庭助学行动”，完成校舍修缮和衣服捐赠。



2018 年

联合滇西北支教团在丽江市宁蒗县烂泥箐乡大二地完小举行“新业态卫浴工程”试点改造，为山区 **1,300 多名** 师生提供全新校舍和卫浴，帮助他们彻底告别洗澡难题。



2019 年

与仁德基金会合作成立“Baobei”基金，帮助有缺陷的弃婴进行康复治疗。

组织开展爱心义卖，将所得善款 **2 万元** 捐入“Baobei”基金会。

联合 U 来公益启动乡村学生“优苗计划”，为品学兼优的贫困学生提供补充课程的学习。

汉庭酒店（北京）与同心互惠达成战略合作协议，打造汉庭专属爱心传播媒介，并正式加入“同心互惠爱心商户联盟”，长期关注关爱流动儿童以及贫困地区群体的公益事业。

联合上海残疾人联合会及上海乐群社工服务社，为 **32 位** 残障人员开展“华住职场公益体验之行”。



2020 年

捐赠 **10 万元** 并联合嘉定区开展关爱贫困妇女儿童沪滇扶贫协作项目，建设 **10 个**“妇女儿童之家”。

与焦裕禄干部学院成立兰考慈善基金，定向资助留守儿童。

组织“汉庭社区公益人文图书馆”项目，累计图书 **7,000 余本**，在 **18 所** 偏远山村小学开展图书捐赠和阅读活动。

与华住高管携手向留守儿童群体捐赠善款 **4,012,426 元人民币**。

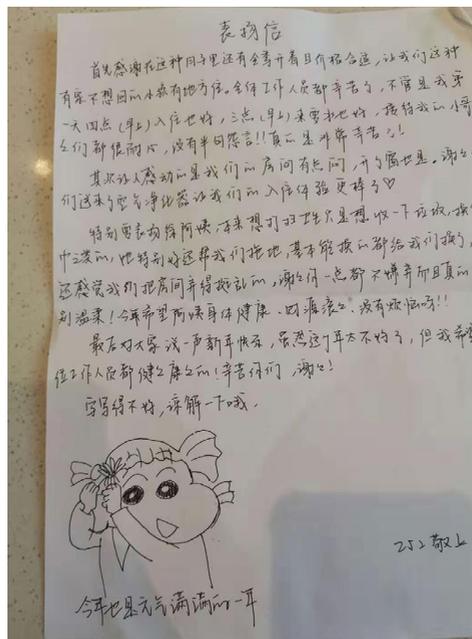


客户
Client



社区伙伴

2020 年伊始，新型冠状病毒肺炎疫情席卷全国。面对来势汹汹的疫情，华住迅速反应，共计制定 42 份疫情防控制度和流程，并鼓励全国门店，积极响应国家号召，全力投身防疫保障、服务社会及医疗卫生工作。我们在酒店内第一时间实施联防联控、封区消杀，并充分开展“无接触”服务以最大限度上减少人员流动和接触，保障人员安全。



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community



2020 年春节期间，我们在武汉等疫情严重地区为前来支援的医护人员和当地滞留人员提供住宿支持保障，并推出“净新房”和“安心住”服务以满足海外归国和异地返程人员的居家隔离住宿需求。我们依托自身强大的采购、物流与组织能力，向坚持开业的门店派发了超过 406 万只口罩和近 3,000 箱洗手液等防护用品。此外，我们在世界微笑日发起“众筹十万个微笑”接力活动，呼吁公众一同为武汉加油，传递对武汉的善意和关怀。截至 2020 年底，华住旗下全品牌酒店累计协助政府承担隔离酒店 905 家，服务隔离人员 119,853 人次，接待各地医护人员 29,844 人次，自助入住设备“华掌柜”和服务机器人等无接触服务累计使用超 361 万次，保持酒店 0 安全事故，客人 0 感染的记录。

2020 年

向门店派发口罩超过
406 万只

向门店派发防护用品近
3,000 箱

承担隔离酒店
905 家

服务隔离人员
119,853 人次

接待各地医护人员
29,844 人次

无接触服务累计使用超
361 万次

保持酒店
0 安全事故

保持客人
0 感染记录





客户
Client



员工
People



商业
Business



环境
Environment



社区
Community

GRI 指标索引表

报告目录	GRI Standards 对标
关于我们	102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-45
可持续发展管理	102-15, 102-20, 102-21, 102-22, 102-31, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 201-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 103-1, 103-2, 103-3
客户	103-1, 103-2, 103-3
客户体验	416-1, 416-2
服务质量	416-1, 416-2
数字化体验	418-1
客户沟通	416-1, 416-2
安全保障	416-1, 416-2
网络与数据安全	418-1
入住安全	410-1, 416-1, 416-2
食品安全	416-1, 416-2
员工	103-1, 103-2, 103-3
雇佣与福利	102-41, 401-1, 405-1
多元与包容	401-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2, 412-3
员工体验	403-4
发展与培训	404-1, 404-2, 404-3

报告目录	GRI Standards 对标
职业发展	404-1, 404-2, 404-3
人才培养	404-1, 404-2, 404-3
商业	103-1, 103-2, 103-3
企业管治	102-18, 102-26, 102-29, 102-31, 102-32, 102-33, 102-34, 405-1
风险防控	102-30
商业道德	102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3
商业合作伙伴	102-9, 102-10, 204-1, 414-1, 414-2
供应商管理	102-9, 102-10, 204-1, 414-1, 414-2
加盟商管理	102-9, 102-10
知识产权管理	417-1
环境	103-1, 103-2, 103-3
环境管理体系	307-1
气候行动	201-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
水资源管理	303-1, 303-2, 303-3
废弃物管理	301-1, 301-2, 301-3
社区	103-1, 103-2, 103-3
关注特殊群体	413-1, 413-2
社区伙伴	203-1, 203-2



邮箱: ir@huazhu.com

联系地址: 上海市闵行区吴中路699号