



华住
WORLD

2025

可持续发展报告暨20周年特刊

华住集团有限公司



目录



序言	01
关于本报告	05
关于我们	06
2025 年可持续发展亮点绩效	10
可持续发展管理	13

住客满意 共护美好旅程

卓越服务体验	23
全民全龄友好	47
数字创新服务	49
隐私数据保护	52

员工美好 共享和谐旅程

员工沟通保障	61
多元平等包容	63
薪酬福祉关怀	66
人才成长发展	72
健康安全守护	85

环境改善 共赴低碳旅程

绿色酒店建设	89
绿色运营管理	91
绿色服务实践	106
气候变化应对	108
自然生态保护	111

伙伴共赢 共创价值旅程

责任供应管理	115
生态伙伴共赢	123
社区公益行动	127

治理规范 共筑责任旅程

公司治理体系	136
商业道德合规	139
附录	143

跨越 20 年 成就美好旅程

从 2005 年首家汉庭酒店开业，到 2025 年迈入双十年华，华住集团走过了一段足以重塑行业结构与价值认知的非凡历程。二十年，在中国酒店行业发展的长轴中，不仅是华住集团规模不断扩展的过程，更是中国酒店行业从满足基本住宿需求，逐步迈向追求品质体验的演进历程。

发轫于昆山，成长于全球。华住集团以“让酒店成为旅途中的家”为初衷，围绕标准化运营与连锁化发展逐步建立起规模优势，在不断变化的市场环境中持续探索新的发展路径。二十年间，华住集团敏锐捕捉中国消费结构升级与出行需求增长，经历了品牌体系构建、资本市场布局以及全球化扩展等多个关键阶段，逐步从单一经济型酒店品牌成长为拥有多层次品牌矩阵的综合性酒店集团。

在这二十年的发展过程中，14 亿中国人民对美好生活的追求，加上全球最完整的产业体系和世界一流的基础设施，为中国酒店业的发展提供了得天独厚的条件。在这一时代背景下，华住集团始终坚持长期主义的发展理念。无论是从经济型酒店的规模化扩张，到中高端市场的差异化布局；从品牌体系的不断完善，到数字化能力与会员体系的持续建设；再到通过战略合作与国际并购拓展全球版图，华住集团始终在变化的行业周期中不断探索新的可能。两次登陆资本市场、完成对德意志酒店集团的跨国收购，并持续推进“千城万店”战略，既体现了华住在中国市场的深耕能力，也展现了华住集团“立足中国、放眼全球”的发展格局。

20年的时光之旅
你准备好了吗？

20年 非凡旅程

- 2005**
 - 开设第一家汉庭酒店
- 2006**
 - 汉庭会（现华住会）成立
- 2008**
 - 开设第一家海友酒店
- 2010**
 - 美国纳斯达克上市
 - 开设第一家全季酒店
- 2012**
 - 入股星程酒店
 - 推出禧玥酒店
 - 汉庭会正式更名为华住会
 - 汉庭酒店集团更名为华住酒店集团
- 2014**
 - 与雅高集团达成战略合作
- 2015**
 - 发布“书香汉庭”公益项目
- 2017**
 - 收购桔子水晶集团
 - 推出 CitiGO
 - 发布城市版漫心酒店
- 2018**
 - 与雅诗阁、城家成立合资公司
 - 收购花间堂
- 2019**
 - 汉庭 3.5 开启模块化营建
- 2020**
 - 收购德意志酒店集团
 - 港交所二次上市
 - 发布首份可持续发展报告
- 2021**
 - 成立合资公司“永乐华住”
 - 与全球头部酒店管理集团携手打造全球酒店可持续发展基准框架
 - 全季、海友推行去塑化，环保客耗品替代
 - 海友试点“绿色住”，引导低碳入住
- 2022**
 - 启用全新标志“H World”
 - 召开第一届华住酒店合伙人委员代表大会
 - 发布可持续发展战略
 - 发布“绿色住”服务品牌
 - 汉庭 3.5 打造亲和高效国民生活“便利站”
- 2023**
 - 建立绿色供应链
 - 推行智慧布草和集中洗涤
- 2024**
 - 德意志酒店集团更名为华住国际
 - 承诺范围 1 和范围 2 碳中和目标
- 2025**
 - 《HOTELS》杂志 2025 年度“全球酒店集团 205 强”第四
 - MSCI ESG 评级升至“A”级
 - 升级可持续发展战略
 - 升级可持续发展治理架构
 - “绿色住”订单累计超 167.3 万笔
 - “易能耗”已接入超过 11,250 家门店
 - 64 家酒店获得 GSTC 认证，160 家酒店获评“中国绿色饭店”

在这一发展历程中，多个标志性品牌的持续成长，构成了华住二十年品牌体系演进的重要脉络。从国民品牌汉庭起步至今，华住集团发展为旗下拥有三十余个酒店及公寓品牌的酒店集团，覆盖从豪华到经济型酒店市场。不同品牌在各自的市场定位中形成了清晰而独特的品牌基因，也共同构建起华住多层次、多场景的旅居生态。

经济型

为所有人提供可靠且实惠的舒适体验

旗下品牌



中高档

与新一代旅行者共同成长

旗下品牌



中档

为现代旅行者打造简约舒适的体验

旗下品牌



豪华

以独特体验触达高端客群

高端旗下品牌



华住集团在
21个国家

经营酒店
12,858家

拥有在营客房
1,264,419间

位列全球酒店集团
排行榜
第四

为社会创造就业岗位超
24.6万个



双优佳绩

二十年来，华住集团累计接待宾客超 20 亿人次，带动产业链投资近 3,000 亿元，并构建起覆盖国民酒店、精选服务、生活方式、高端品牌到服务式公寓在内的完整品牌矩阵。其中，全季酒店加盟商复购率超过 30%，展现出强大的品牌吸引力；桔子水晶酒店 RevPAR 持续领先同业；城际酒店年度增长率达到 155%。与此同时，华住会作为华住集团推出的会员俱乐部，是一个高效的自主客源网络，正为超 3 亿会员提供住宿和旅途服务。2025 年，华住会会员预订间夜量达 2.45 亿，同比增长 21.5%。

二十载砥砺前行，华住集团在重塑中国酒店业价值坐标的同时，始终将可持续发展视为经营的内生动力与长期追求，并逐步构建起以“**住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范**”为核心的可持续战略体系。华住集团始终秉持长期主义发展理念，以绿色建筑为根基、绿色运营为抓手，全方位打造低碳、环保的绿色服务体系。在可持续发展道路上，我们积极践行全民全龄友好理念，关注不同客群的真实需求，营造包容、舒适、安心的旅居环境。从节能降耗到资源循环，从细节服务到人文关怀，华住集团坚持用责任与行动守护每一段旅程，让可持续理念融入出行体验，为宾客、社会与环境创造长期价值。2025 年，我们 MSCI ESG 评级上调至 A 级，同时斩获十余项可持续发展相关奖项，彰显我们向可持续、负责任的全球酒店领军企业迈进的坚实步伐。

“

面向未来，华住集团将继续秉持“**成就美好旅程**”的理念，聚焦五大可持续发展战略领域推动可持续理念在不同品牌与业务场景中的落地与深化，致力于在全球旅居行业中打造兼具高品质服务与可持续价值的时代标杆。华住集团要继续以品牌为主导，让“**中国服务**”响彻全球，要让酒店成为人类重要的“美好空间”。

”



关于本报告

本报告是华住集团有限公司（“本公司”）发布的 2025 年度可持续发展报告（“本报告”），主要概述本公司及旗下酒店品牌在可持续发展方面的承诺、策略、管理工作和成果。除特别说明外，本报告覆盖本公司及旗下各酒店品牌。

报告周期

本报告为年度报告，除特别说明外，覆盖时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（“报告期”），这是本公司连续发布的第六份可持续发展报告。

报告标准和原则

本报告参考以下文件及标准进行编制：

- 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）；
- 《联合国可持续发展目标信息披露建议》（“UN SDGs”）；
- 《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（ESG 报告守则）；
- 纳斯达克《ESG 报告指引》；
- 《SB/T 11252—2025 住宿企业 ESG 管理体系要求》。

本报告编制遵守以下汇报原则：

- **重要性：** 本报告在编制过程中识别重要利益相关方，并通过利益相关方参与及重要性评估等方式厘定重要可持续发展议题。
- **量化：** 本报告采用量化数据的方式展现环境与社会层面的关键绩效指标，并附带说明，以阐述其目的和影响。
- **平衡：** 本报告遵循平衡原则，客观展示本集团的 ESG 管理现状。
- **一致性：** 如无特殊说明，本报告采用与 2024 年《可持续发展报告》一致的披露统计方法。

报告数据注释

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

称谓说明

全球	指	华住集团有限公司及其旗下各酒店品牌
本公司	指	华住集团有限公司
德意志酒店或 Legacy DH	指	本公司的附属公司 Steigenberger Hotels GmbH（前称 Steigenberger Hotels Aktiengesellschaft）（一家于 1985 年 9 月 12 日根据德国法律成立的公司）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，应以中文简体版为准。

报告发布形式

本报告可在香港交易所披露易网站（<https://www.hkex.com.hk>）或本公司网站（<https://ir.hworld.com/>）查阅。

联系方式

本集团十分重视利益相关方的意见，并欢迎读者通过电邮 ir@huazhu.com 与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升本集团整体的可持续发展表现。

关于我们

华住集团（纳斯达克股份代号：HTHT；HK：01179）创立于2005年，是一家世界知名的酒店集团。2010年，华住集团在美国纳斯达克成功上市。2020年9月，华住集团在香港联交所主板实现二次上市。

自创立以来，华住集团始终秉承“让酒店成为旅途中的家”这一初衷，以经济型和中档酒店为核心，服务大众消费市场。通过自主创立、收购与合作等多种方式发展了30多个酒店及公寓品牌，覆盖从豪华到经济型酒店市场。

华住集团坚持以科技创新驱动传统服务业升级，致力于高质量发展，围绕“卓越服务”理念，持续推进“精益增长”策略，通过产品升级与供应链强化，为合作伙伴和投资者提供稳定可靠的回报。

初心

一群志同道合的朋友，
一起快乐地成就一番伟大的事业！

企业哲学

求真 至善 尽美

愿景

成为世界级的伟大企业

价值观

价值创造 团队共赢
实事求是 创新卓越

使命

成就美好旅程



奖项荣誉

凭借在酒店行业的深耕与卓越实践，华住集团赢得了社会各界的广泛认可，斩获多项权威荣誉。这些奖项不仅印证了华住集团在高质量发展道路上的坚实步伐，更彰显了华住集团作为行业领军者，以长期主义践行美好生活承诺的初心与担当。

2021年
中国旅游协会
中国旅游集团 20 强

2023年
中国上市公司协会
2023 年度出海品牌优秀案例

2024 年
CCTV
《大国品牌》年度品牌

2024 年
教育部
74 个国家级校企合作项目并
入选优秀案例

2025 年
上海市工商联数字经济商会
2024 年特别贡献奖

2025 年
第一财经
金字招牌奖

2025 年
界面新闻
2025 年度国内酒店集团

2025 年
外滩设计酒店
年度酒店集团

2025 年
上证鹰
产业领军企业奖

2025 年
每日经济新闻
年度港股上市公司



可持续发展荣誉

华住集团 MSCI ESG 评级升至

“A”级



Legacy DH 获得 EcoVadis 承诺徽章

2025 年 8 月

- ESG 供应链影响力奖
证券之星
酒店业首个“供应链影响力奖”
- 《21 世纪“活力·ESG”实践报告（2025）》环境友好案例
南方财经全媒体集团、21 世纪经济报道
量化减碳的“华住方案”

2025 年 11 月

- 中国饭店业 ESG 创新大赛金奖
中国饭店协会
酒店业无障碍服务的 ESG 创新典范



2025 年 12 月

- 2025 年度绿色发展实践
央广财经
金顶优秀案例
- 2025 年度消费提质扩容实践
央广财经
金顶优秀案例
- 永续经营金牛奖
中国证券报
资本市场对华住集团
“长期主义”的权威认可
- 《商业向善案例集 2025》收录
商业向善实验室
服务业“共同富裕”实践的范本
- 2025 年度城市产业链案例
——ESG 典范案例
华夏时报
链主赋能低碳
- 2025 年度十大绿色发展案例
新京报
低碳、无障碍的双优解法
- 2025 年度最佳 ESG 创新力奖
首届中国“ESG 与企业价值
增长高峰论坛”
酒店业数智绿色协同的 ESG
创新典范
- 2025 年度公益企业
节点增长大会
商业向善的“华住答卷”





行业协会

华住集团积极参与行业协作与标准建设，是多个重要行业协会的成员，通过深度参与行业交流，共同推动酒店行业的可持续发展。截至报告期末，华住集团参与的主要协会包括：

中国旅游饭店业协会

作为国家级行业协会的重要成员，华住集团积极参与行业政策研讨、标准制定（如《住宿企业 ESG 管理体系 要求》）及行业培训，支持国内酒店业的高质量发展。



《住宿企业 ESG 管理体系 要求》起草单位

中国饭店协会

华住集团在协会的绿色饭店、数字化、连锁化发展等多个工作委员会中扮演着活跃角色，推动行业低碳转型。

地方性与专业性协会

华住集团及各品牌也积极参与各地方酒店协会、酒店业商会等组织，以推动全产业链的协同进步。

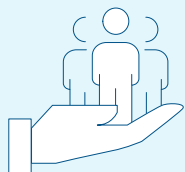
信息安全相关协会

华住集团作为上海市信息网络安全管理协会理事单位、上海市信息安全行业协会副会长单位及上海市互联网协会会员单位，积极参与相关行业会议与安全交流活动，推动网络安全与数据安全的行业协同发展。此外，华住集团还参与上海市嘉定区网信办组织的《嘉定区网络数据安全风险评估指导手册》编制工作，为提升手册的实用性与指导价值提供支持，积极推动个人信息保护与数据安全的社会共治实践。

通过广泛的协会参与，华住集团不仅持续汲取行业前沿知识，更主动输出其在运营效率、绿色低碳、数字化转型、信息安全及社会责任等方面的最佳实践，有力地促进了整个酒店行业可持续生态系统的构建。

2025 年可持续发展亮点绩效

住客满意



20 年累计接待宾客超
20 亿人次

华住会会员超 **3** 亿

会员预订间夜量达 **2.45** 亿

安全大使专项检查覆盖门店超过
95%

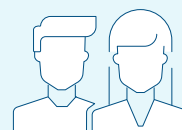
超过 **80%** 的业务已获得
ISO 27001 信息安全管理体系
认证

智能自动化技术覆盖从预订到
退房 **19** 个客户触点

30 秒入住订单占比达
88.6%

“全民全龄友好无障碍酒店项目”
获 2025 中国饭店业 ESG 创新
大赛唯一金奖

员工美好



拥有员工 **26,458** 人

女性占比近 **60%**

女性酒店总经理近 **60%**

招录残障员工超 **120** 人

一线员工整体满意度达到
94.85%

校企合作覆盖超 **130** 间高校

提供超 **2,500** 个实习岗位

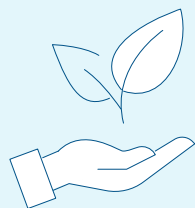
华住学堂线上课程超 **80** 门

员工人均培训时数 **34** 小时

同比增长 **21.4%**，受训比例
100%

内部爱心基金拨付 **40** 万元人民币

环境改善



64 家门店获得全球可持续旅游委员会 (GSTC) 酒店标准认证，其中宜必思成为中国首家 GSTC 绿色认证经济型酒店

160 家门店获得“中国绿色饭店”认证

“易能耗”已接入超过 **11,250** 家门店，
同比增长 **25%**，加快华住集团能源与用水
数字化管理

能源消耗密度（按间夜计）
28.6 千克 / 已售出酒店间夜，
同比增长 **3.2%**

范围一和范围二温室气体排放强度（按间夜计）
10.7 kgCO₂e/ 已售出酒店间夜，
同比减少 **1.8%**

取水密度（按间夜计）
261.8 千克 / 已售出酒店间夜，
同比减少 **4.5%**

累计“绿色住”订单超 **167.3** 万笔，
覆盖间夜数 **298.7** 万，

节水 **4.6** 万吨，
节电 **1,297** 兆瓦时，
减碳 **1,282.47** 吨

伙伴共赢



覆盖全球 **2,175** 家供应商

· **465** 家供应商获得 ISO 14001 环境管理体系认证

· **409** 家供应商获得 ISO 45001 职业健康与安全管理 体系认证

· **57** 家供应商获得 ISO 50001 能源管理体系认证

· **415** 家供应商获得 ISO 9001 质量管理体系认证

构建“全国-区域”两级协同共治 平台，组织开展 **23** 场省级加盟商 代表委员会，覆盖 **27** 个省份

“书香汉庭”公益项目累计惠及 **13,473** 名学生

捐款 **200** 万元支援香港火灾 救援与重建

治理规范



各业务板块核心供应商完成 《阳光协议》或《供应商和 商业伙伴行为准则》签署率 **100%**

董事会下设可持续发展委员会 设立可持续发展工作小组

品牌 CEO 考核指标纳入绿色 认证、节水成效、减少食物浪费、 塑料减量等可持续发展指标

商业道德相关培训员工覆盖率 **100%**



累计拥有 **3,932** 件知识产权， 同比增加 **14.2%**



可持续发展管理

2022年，华住集团宣布了可持续发展长期战略，围绕“住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范”五大可持续发展方向，将可持续发展理念融入运营、供应链和品牌建设的方方面面，以实现可持续发展规模化效应。

2025年，华住集团正式更新可持续发展战略，以“成就美好旅程”为愿景，明确以“2026年体系优化、2030年行业领先、2040年世界领先”为阶段性战略目标，聚焦“住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范”五大战略领域，并通过12项关键行动、6项战略举措及6项战略保障，向着可持续的未来稳步迈进。



可持续发展管治

华住集团建立“董事会与可持续发展委员会-可持续发展管理委员会-可持续发展工作组”三层可持续发展治理架构，成立可持续发展秘书处并任命覆盖各类酒店品牌的可持续发展大使，清晰界定各层级职责分工与工作内容，为华住集团可持续发展战略的有效实施提供有力支撑。

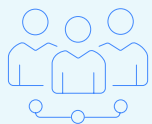




董事会与可持续发展委员会

董事会为华住集团可持续发展事宜的最高责任主体，对华住集团可持续发展战略、重大可持续发展决策事项及相关风险管理承担最终决策与监督责任。

为加强董事会对可持续发展相关事宜的治理与监督，董事会下设可持续发展委员会，负责审议华住集团可持续发展战略、相关政策与目标，监督可持续发展相关工作的整体推进情况，并定期向董事会汇报。截至本报告发布日期，可持续发展委员会由 3 名董事成员构成。



可持续发展管理委员会

在管理层层面，华住集团设立可持续发展管理委员会，由首席执行官（CEO）担任主席，成员包括华住集团班委及各品牌 CEO 等高级管理人员，并设立秘书长负责日常协调工作。

可持续发展管理委员会负责落实董事会与可持续发展委员会的相关决策，将可持续发展目标转化为具体行动方案，统筹协调各职能部门，推动可持续发展要求在集团运营管理中有效落地。



可持续发展工作组

在可持续发展管理委员会的统筹下，华住集团设立多个可持续发展工作组，覆盖环境、社会及治理关键领域，形成横向协同、纵向贯通的执行体系。各可持续发展工作组根据职责分工，负责相关议题的制度建设、目标制定、实施推进、绩效跟踪及持续改进，并定期向可持续发展管理委员会汇报工作进展。

支持与保障机制

华住集团设立秘书处作为可持续发展治理的日常协同与支持机构，负责信息汇总、跨部门沟通及对外信息披露等相关工作。同时，华住集团设立可持续发展大使机制，持续加强可持续发展理念在集团内部的宣导与传播，推动全体员工参与可持续发展实践。

利益相关方沟通

华住集团识别出并明确与本集团密切相关的七大核心相关方群体，持续构建常态化、多元化的沟通机制，系统性了解并倾听各利益相关方的诉求，积极吸纳其合理建议，将其重点关注议题融入运营管理和决策过程，推动单向信息传递向双向互动、价值共创转变。

利益相关方	 政府及监管机构	 股东及投资者	 员工	 客户	 加盟商、供应商及其他合作伙伴	 社区	 同业及行业协会
期望及要求	商业道德与合规 缴纳税款 商业合作伙伴 能源管理 水资源管理	商业道德与合规 公司治理 投资回报 信息披露 服务质量与客户体验 应对气候变化	人权 员工薪酬与福祉 员工培训与发展 多元、平等与包容 员工健康与安全	服务质量与客户体验 隐私保护与数据安全 能源管理 水资源管理 废弃物管理和循环经济	负责任供应链 商业道德与合规 服务质量与客户体验 员工健康与安全	社区与公益 促进就业	商业道德与合规 社区与公益 能源管理 水资源管理 废弃物管理和循环经济 可持续发展管理
沟通渠道	各级政府及主管部门汇报 政府事务接待 监管机构监督及检查 风险分析报告 不良事件及时上报	股东会 / 临时股东会 业绩发布会 年报、中报及公告 投资者关系网站 投资者会议	员工满意度调查 定期会议及培训 内部网站 华通	客户满意度调查 服务热线及邮箱 华住会 APP 第三方平台客户意见反馈渠道	日常管理与交流 培训与赋能 供应商大会 加盟商代表大会 审核评估	新闻报道 公益活动	行业协会 合作交流会议

可持续发展议题重要性评估

华住集团定期开展可持续发展议题重要性评估工作，以了解利益相关方关切及最新市场趋势，确保相关行动与各利益相关方期望保持一致。

2025年，华住集团基于“双重重要性”理念开展系统性的评估工作，通过以下重要性评估流程，识别并界定对华住集团产生重大影响的关键议题及具有财务重要性的相关议题。

步骤一

了解可持续发展趋势、
识别可持续发展议题

综合考虑可持续发展趋势、华住集团可持续发展战略、纳斯达克《ESG 报告指引》、港交所《ESG 报告守则》、GRI 标准、UN SDGs 及国际主流 ESG 评级关注议题等，识别潜在的重大议题。

步骤二

确立调研对象

识别出股东及投资人、住客、加盟商、供应商、其他合作伙伴、社区、同业及行业协会、管理层、员工等利益相关方群体作为重要性评估的主要调研对象。

步骤三

开展调研活动

邀请识别出的内外部利益相关方代表参与重要性评估调研，从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度开展调研，并了解各利益相关方对华住集团可持续发展工作的意见和建议。

步骤四

确定优先次序、论证重要性
评估矩阵

对内外部利益相关方重要性评估问卷结果进行分析，对可持续发展议题排列优先次序，从而反映议题的“财务重要性”和“影响重要性”，并生成重要性评估矩阵。

2025 年

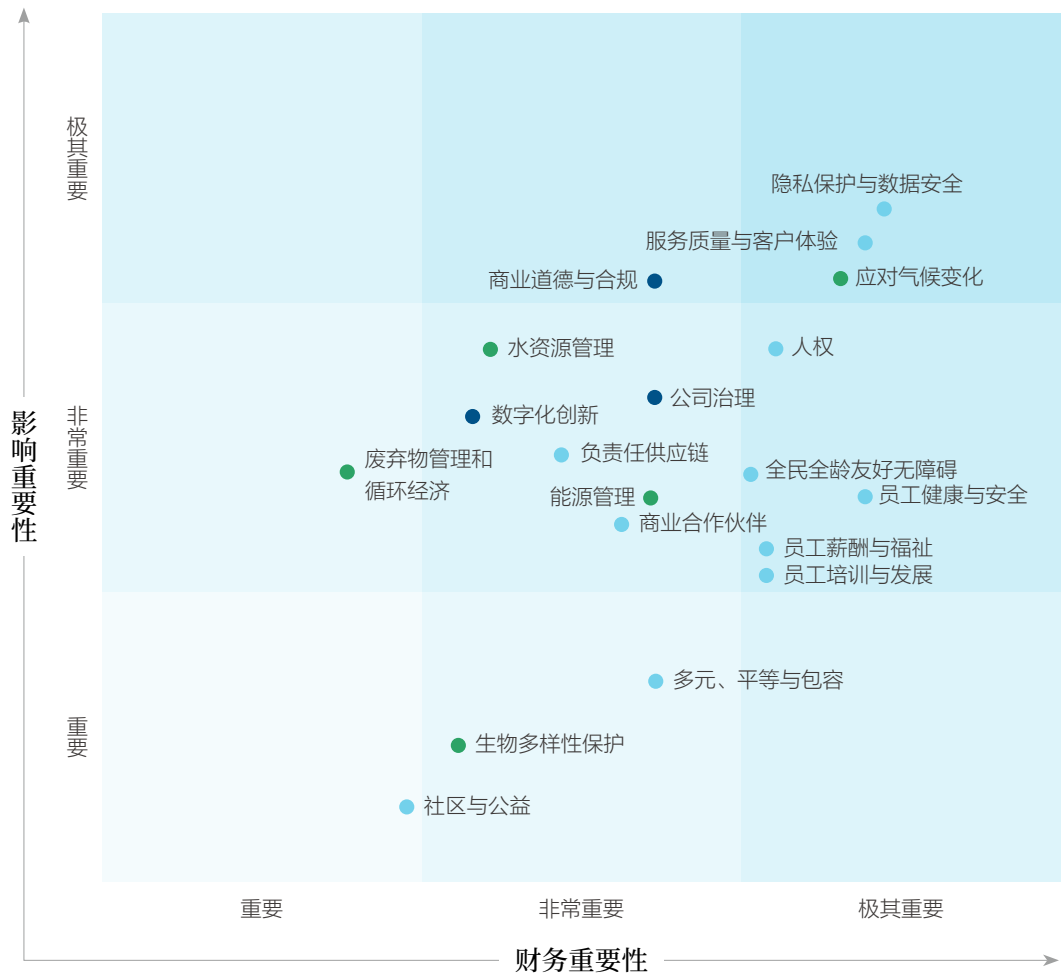
收集了来自股东及投资人、住客、加盟商、供应商、其他合作伙伴、社区、同业及行业协会、管理层和员工的双重重要性评估问卷回复。

最终确定了涵盖

19 项可持续发展议题的优先次序

基于重要性评估结果，华住集团将评估结果融入风险管理流程，明确未来重点方向，以指导业务环节践行可持续发展的长期承诺，持续为各利益相关方创造可持续价值。

2025 年华住集团重要性评估矩阵



● 环境类 ● 社会类 ● 治理类

响应联合国可持续发展目标（UN SDGs）

作为世界知名的酒店集团，华住集团全力支持联合国可持续发展目标（UN SDGs），积极推动住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范方面的实践，致力于在酒店行业树立可持续发展标杆，协助解决全球可持续发展关键问题。

UN SDGs	行动举措	报告章节
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 实施产业帮扶项目，打造全季生态农场，助力乡村振兴 • 关注特殊儿童，资助康复项目，为其成长与康复进程注入希望与动力 • 设立“华住集团乡村振兴专项慈善基金”，支持扶贫助困慈善事业 	<p>深耕乡村教育 支持乡村振兴 关怀特殊群体 救灾应急响应 重视教育支持</p>
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 发起“光盘行动”倡议，引导住客按需取餐，减少不必要的浪费 • 推出“爱心早餐”，将原本可能被浪费的早餐转化为社区公益资源 	<p>废弃物管理 和循环经济</p>
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 为住客提供洁净的入住环境以及干净卫生的食品，保障健康安全 • 打造更加包容、友好的住宿环境，将“全民全龄友好无障碍”理念融入酒店设计与服务体系之中 	<p>卓越服务体验 全民全龄友好</p>
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 设立“上海华住社会公益基金会”“全季人文发展基金”，持续开展“书香汉庭”线上支教，深度参与“援滇支持教育”“未来希望幼儿班”等项目，助力优质教育资源普及 	<p>深耕乡村教育 重视教育支持</p>
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 反对并明确禁止性别歧视、骚扰等不正当行为，编制并严格落实《员工手册》等内部制度，确保员工的合法权益和合理诉求得到充分保障 • 进一步提高透明度并落实问责制，已开通内部举报热线（Speak-Up Line），并制定吹哨人制度（Whistleblower Policy），鼓励员工通过举报热线等途径举报各类不正当行为 	<p>多元平等包容</p>

UN SDGs	行动举措	报告章节
	<ul style="list-style-type: none"> • 挑选门店物业时，在同等条件下优先选择已有中水回用系统的楼宇建筑 • 持续健全水资源管理体系，并通过培训宣贯，不断强化员工节水意识 • 推出“绿色住”服务，引导住客在入住期间选择更加低碳节水的住宿方式 	<p>绿色运营管理</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 截至报告期末，Legacy Huazhu 的 LED 灯具覆盖率为 100%，已有逾 4,800 家门店安装空气能热泵，逾 1,100 家门店安装太阳能热水系统 • 截至报告期末，华住集团自主研发的在线环境管理系统“易能耗”已接入超过 11,250 家门店，可对门店能源使用数据进行系统分析，帮助门店及时发现能源使用异常情况，开展故障设备排查及修复以提高能源使用效率 	<p>绿色酒店建设 绿色运营管理</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 制定具有市场竞争力的薪酬福利及绩效考核体系，驱动员工自我提升；不断完善员工福利体系，设有司龄福利年假、病假、婚假、产假、育儿假，男女员工均可享受 • 开辟稳定的农产品销售渠道，助力乡村振兴，促进当地经济增长 	<p>薪酬福祉关怀 支持乡村振兴</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 推动酒店运营与数字技术的深度融合，逐步构建起覆盖消费者体验、门店运营及华住集团管理的数字化生态体系 	<p>数字创新服务</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 尊重员工的独特性与差异性，确保所有员工在招聘、劳动、晋升、调动等阶段享受同等待遇，不受种族、肤色、宗教信仰、性别或资历等因素的影响 • 积极推动内部文化融合，充分尊重员工民族文化，成立多元倡议（Diverse Horizon Initiatives）工作组，共同庆祝各地区传统节日 • 完善无障碍设施建设，为残障员工创造友好、便利的工作环境 • 持续关注特殊儿童，通过捐款、参与关爱活动等方式，促进其融入社会 	<p>全民全龄友好 多元平等包容 关怀特殊群体</p>

UN SDGs	行动举措	报告章节
 <p>11 可持续城市和社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依托门店帮助周边社区居民，提供免费、安全、温暖的空间 • 投身于当地公益项目，增进社区民众福祉 	社区公益行动
 <p>12 负责任消费和生产</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 持续推动供应商开展绿色转型，并携手物流合作伙伴构建绿色物流体系，全面降低价值链碳足迹 • 通过开发替代原料、使用回收素材等方式，推广环保运营物资，推动绿色运营、落实减塑环保 • 提供丰富的低碳住宿选择和服务模式，期望引领住客践行可持续生活方式 	责任供应管理 绿色运营管理 绿色服务实践
 <p>13 气候行动</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 将力争于 2050 年实现碳中和目标（以 2023 年范围 1 和范围 2 的温室气体排放总量为基准），不断加强能源管理、推广节能改造，同时积极引入可再生能源 • 努力适应气候变化所带来的各类挑战，已向门店明确了应对台风、暴雨、暴雪等极端天气的措施与方法 	气候变化应对
 <p>14 水下生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通过海报宣传、线上推送等方式开展专题宣传活动，向员工和门店传递生物多样性保护等相关知识，鼓励门店在日常运营中关注生态环境保护 	自然生态保护
 <p>15 陆地生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 通过海报宣传、线上推送等方式开展专题宣传活动，向员工和门店传递生物多样性保护等相关知识，鼓励门店在日常运营中关注生态环境保护 • 推广无笼鸡蛋及环保农产品，支持更具动物福利与生态友好的农业实践 	自然生态保护
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全面强化 ESG 治理，促进华住集团可持续发展 • 建立健全三级治理架构与风险防控体系，确保企业合规运营、稳健发展 • 构筑反舞弊监督与执行体系，采取多种举措，要求华住集团内部及合作伙伴坚守商业道德 	公司治理体系 商业道德合规
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 重视加盟商权益保障，规避区域性不正当竞争、组织开展规模集采，提供更大获益空间，同时积极与加盟商保持交流互动，共同商讨未来发展方向 • 持续强化与加盟商、供应商、高校间的协同效应，带动华住集团生态圈高效发展，引领中国酒店行业的整体提升与改进 	生态伙伴共赢

H WORLD



住客满意

共护美好旅程

华住集团持续提升住客体验，从安全可靠的住宿环境到细致温暖的服务，从更加包容的空间设计到不断创新的数字化体验，希望让不同年龄、不同需求的住客在华住都能感受到安心、便利与尊重。同时，随着数字技术的发展，华住集团为住客提供值得信赖的数字化服务体验，重视信息安全与隐私保护，持续完善数据安全管理体系。

卓越服务体验	23
全民全龄友好	47
数字创新服务	49
隐私数据保护	52



卓越服务体验

安全保障

华住集团高度重视住客安全保障，以全方位、多维度的安全管理体系，致力于为每一位住客提供安心、舒适的住宿环境与愉悦体验。我们遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《旅馆业治安管理办法》《公共场所卫生管理条例》《中华人民共和国食品安全法》等中国现行法律法规，并遵守各海外运营所在地区适用的法律法规，始终秉持“预防为主、数字驱动、全员参与”的安全治理方针，持续完善覆盖从单体门店到集团平台、从门店选址开发到日常运营全生命周期的全面风险管理框架，不断提升酒店安全管理，为住客、员工及合作伙伴的安全保驾护航。

安全组织架构

华住集团建立了逐级负责、逐级管理、逐级落实的安全责任体系，并形成覆盖集团、区域与门店的三级安全管理架构。

集团层面，华住集团建立由 CEO 直接领导的安全委员会，全面负责华住集团安全保障工作的组织与实施；安全保障中心负责日常工作的推进与监督。2025 年，华住集团成立加盟服务和风险治理中心，聚焦加盟酒店的安全与合规风险管理，进一步强化集团整体安全管理水平。

为进一步提升安全管理的专业化水平，华住集团建立“八大安全专家”机制¹，围绕集团重点安全领域配置专业专家力量，为安全管理提供专业支持与决策参考。安全专家团队定期参与安全专题研讨与风险评估，对门店运营安全管理中的重点问题提供专业建议，并协助推进事故提报流程优化、门店风险管理体系完善及安全标准优化等工作。通过专家机制的建立，华住集团不断强化安全管理的专业能力与前瞻性风险识别能力。

区域层面，各职能部门、区域公司及品牌事业部对其管理范围内的直营酒店安全保障工作承担全面管理责任，并对加盟酒店实施监督管理。

门店层面，各酒店建立本店安全管理组织架构，负责日常安全管理工作的落实，确保各项安全管理措施在一线运营中有效执行。

同时，华住集团在各品牌及区域建立“安全大使”机制，在一线培养具备专业能力的安全骨干力量。安全大使负责推动集团安全项目在门店有效实施，并作为门店与集团平台之间的重要信息枢纽，与各专业部门保持高效沟通，及时反馈并协助解决一线运营中的安全问题。同时，安全大使还承担门店安全文化推广职责，通过组织培训及宣传活动，不断提升员工安全意识与安全技能。

¹ 八大安全指结构安全、工程和设施设备安全、消防安全、食品安全、卫生安全、服务安全、信息安全。信息安全内容请见本报告“隐私数据保护”章节。

安全治理体系



2025 年度安全大使圆满收官

华住集团持续以数字化与标准化为抓手，构建技术驱动、高效协同且具备韧性的智能安全管理体系，不断提升风险预防与应急响应能力，打造“安心入住”的核心品牌竞争力，夯实世界级酒店集团的安全管理基座。

报告期内

华住集团召开 2025 年度安全大使会议，共计完成 **150** 余名安全大使认证，认证重点聚焦风险预防与应急处置能力，覆盖华住集团所有品牌与主要管理区域，为住客与员工提供更加稳定、可靠的安全保障。



安全大使会议合影

安全制度规范

华住集团制定符合或高于法律法规要求的安全制度，结合行业监管要求与运营实践不断进行更新与优化，确保安全管理要求能够在各门店规范执行。

华住集团已制定《华住集团酒店安全管理制度》，对于伤害行为、闹事行为、恐吓行为、消防事故、建筑结构安全等各类安全事件的处理流程进行了明确指引和规定，以保障安全事件得到提前预防或妥善、及时的处置。

2025 年，华住集团对多项核心安全制度进行了更新和完善，包括《酒店消防安全制度》《虫害消杀管理标准》《反偷拍排查制度》，进一步保障住客安全。

安全目标

华住集团设立了涵盖数据安全与物理安全的双重目标体系。在数据安全领域，华住集团致力于构建全面的信息安全管理体系，持续完善数据分级分类、访问控制及风险监测机制，确保经营数据与客户隐私得到严格保护，主动预防数据泄露与滥用风险。在物理安全层面，华住集团以打造安全、可靠的住宿环境为核心，通过系统化风险识别与管控、常态化安全培训及应急响应机制建设，切实保障宾客与员工的人身、财产及隐私安全。

报告期内，华住集团持续强化安全管理执行与监督，推动隐患排查与整改闭环管理，全年未发生重大安全责任事故，隐患整改闭环率超过考核指标，整体达成既定安全管理目标。

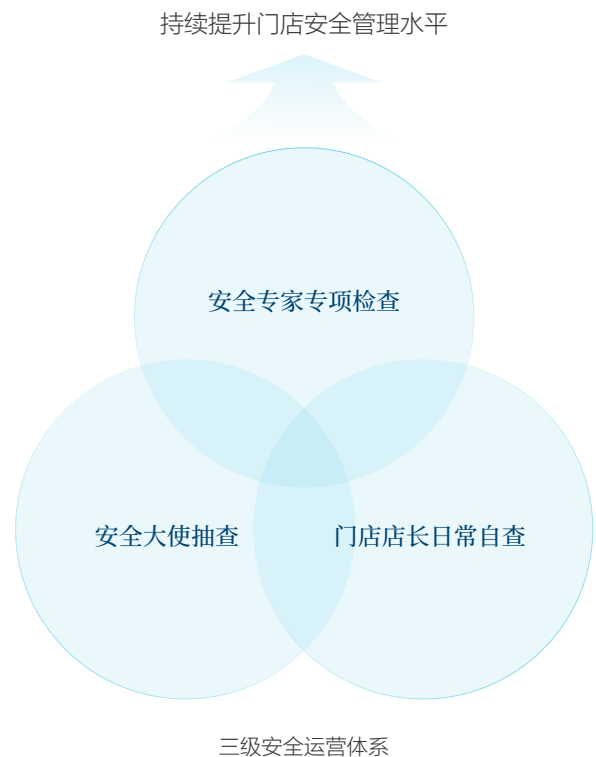
安全审计与风险管控

华住集团通过系统化的安全审计与风险排查机制，不断强化门店安全管理能力，推动安全管理质量实现可视化与数据化。通过年度安全审计、隐患自查提报、专业化排查及数字化工具赋能等多种方式，华住集团对门店安全风险进行持续识别与管理，并建立闭环整改与责任追溯机制，实现安全风险的全过程管控，切实保障住客、员工及运营安全。

此外，华住集团构建了由安全专家专项检查、安全大使抽查及门店店长日常自查组成的“三级安全运营体系”，通过多层级核验机制持续提升门店安全管理水平。

针对加盟酒店，华住集团通过《酒店管理协议》与《加盟酒店安全管理协议》明确加盟商安全保障责任，加盟商安全责任告知率达到 100%。同时，华住集团持续优化加盟商沟通机制，并通过专业风险管理团队为加盟门店提供技术支持与隐患整改指导，帮助加盟门店不断提升安全管理能力与风险防控水平。

报告期内，华住集团未发生重大安全与健康事件。



安全文化

华住集团将安全能力建设作为安全管理的重要基础，建立了覆盖全员、全岗位的常态化安全培训体系，不断提升员工安全意识与风险应对能力。

所有新员工在入职时必须完成安全规范培训，所有在岗员工每年均需完成规定学时的安全复训并通过考核。培训采用“线上课程学习+线下情景工作坊”相结合的方式，并借助数字化平台提升培训覆盖率与培训效果评估能力。

同时，华住集团根据行业安全管理需求持续优化培训内容。2025年重点引入网络安全管理、食品安全强化管理以及新型安全设备使用规范等专项培训内容，进一步提升员工对新型安全风险的识别与应对能力。

针对门店管理人员，华住集团还开展“共学讲堂”专项培训项目，围绕“一店之长如何做好门店全面安全管理”主题，为新晋升或新任职的门店总经理及店长提供系统培训。2025年，共开展12场培训，覆盖5,000余名直营门店和加盟门店管理人员，进一步强化门店安全管理能力。



结构安全

在酒店开发过程中，华住集团高度重视建筑结构安全管理，将其贯穿于新建、改造及运营维护的全生命周期。针对既有建筑改造项目，华住集团通过开展专业结构安全评估与加固设计，系统识别潜在风险，并在施工全过程实施严格管控，确保改造后建筑的安全性与稳定性。在新建项目中，华住集团将结构安全要求前置至设计与选材阶段，通过优化结构设计、强化关键节点质量控制等措施，从源头保障建筑安全性能。在运营阶段，华住集团亦通过定期巡检、专项排查及数字化监测等手段，持续跟踪建筑结构状态，及时消除安全隐患。

老旧建筑改造中的结构安全管理

桔子徐汇田林路酒店项目为老旧建筑改造项目。在项目启动阶段，华住集团组织专业结构工程团队对建筑主体结构进行全面安全评估，对建筑承重结构、梁柱体系、楼板承载能力及基础结构等关键部位进行检测与分析，系统识别潜在结构安全风险。

在结构评估基础上，项目团队制定了针对性的改造方案，对建筑关键结构部位实施加固与优化措施，并严格按照工程安全管理规范开展施工。改造过程中，华住集团对施工质量及安全风险进行全过程监督管理，确保改造工程符合相关建筑安全标准。

通过系统化的结构评估与专业化改造管理，华住集团在老旧建筑改造项目中有效保障了酒店建筑结构安全，实现了既有建筑资源的安全利用与品质升级，为住客提供安全、舒适的住宿环境。



工程和设施设备安全

华住集团持续加强酒店工程与设施设备安全管理，通过优化施工管理方式、应用安全环保材料及推广标准化施工工艺，不断提升酒店建设与运营阶段的安全水平。

在工程建设与改造过程中，华住集团积极探索数字化与智能化施工方式，逐步试点应用机器人喷涂技术。通过自动化设备进行墙面涂料施工，提升施工质量稳定性，有效减少高空作业及人工操作带来的安全风险，降低施工人员职业健康与安全风险。

同时，华住集团持续推进工程标准化与模块化安装模式。通过推动设备设施一体化安装及标准化施工流程，减少现场复杂施工环节，提高施工效率与工程质量稳定性，从源头降低施工安全风险，并为酒店后期设备运维提供更加稳定可靠的工程基础。

在建筑材料选择方面，华住集团优先选用符合环保与健康标准的建筑材料，例如推广使用无醛板材等低污染材料，以降低室内空气污染风险，保障住客与员工的健康与安全。

在运营方面，华住集团持续推进工程与维修管理的数字化转型，通过“易维修”系统，实现报修、派单、转单及验收等全流程线上化流转，提升运营效率与管理透明度。

消防安全

消防安全是酒店运营过程中的重中之重，直接关系到住客及员工的生命财产安全以及酒店的正常运转。2025年，华住集团更新《酒店消防安全制度》，进一步细化门店消防安全责任与管理要求，为酒店消防安全管理提供制度保障。

在日常运营管理中，华住集团持续加强对重点消防风险的识别与管控。针对冬季火灾高发特点，通过内部安全提示及专项培训，重点加强对取暖设备使用、电气线路安全、疏散通道畅通及消防设施维护等关键风险的管理，明确客房、公共区域及后台区域的消防安全要求，确保消防设施设备保持完好有效，并杜绝占用、堵塞疏散通道等安全隐患。

同时，华住集团持续强化员工消防安全意识与应急能力建设，推动全员落实消防安全责任。员工在日常巡检过程中重点关注电气设备运行状况及疏散通道畅通情况，并主动提醒住客注意用火用电安全。此外，华住集团开展消防安全培训及应急演练，持续提升员工对火灾隐患识别、报警及应急疏散等方面的能力，确保在突发情况下能够迅速、有效响应。

针对酒店维修施工及厨房运营等高风险场景，华住集团严格执行动火作业审批制度与现场安全管理要求。涉及电焊、切割等动火作业时，须提前履

行审批程序并配置必要的消防器材，由专人现场监护并清理周边可燃物；同时，厨房运营严格落实油烟管道清洁、燃气设备检查及规范操作要求，从源头降低火灾风险。



冬季防火安全提示

食品安全

华住集团将食品安全管理深度融入酒店餐饮服务全链条，致力于为住客提供安心、健康的用餐体验。华住集团制定《食品卫生管理制度》，设置餐饮干净 5 条红线（即餐具消毒、无变质过期食品、厨房工具消毒、食品加膜加盖，标签合规以及厨房餐厅无虫害），从制度层面强化门店食品安全管理底线要求。在供应商管理方面，Legacy Huazhu 制定并落实《华住易购食品管理规范》等内部制度，对食品采购来源、供应商资质及产品质量进行规范管理；Legacy DH 要求食品供应商在入驻阶段提供相关经营资质及产品检测报告，大型供应商需具备国际食品标准（IFS）认证，小型供应商则需通过危害分析与关键控制点（HACCP）体系审核，确保食品原材料来源安全可靠。

食品安全管理措施

采购与储存

华住集团坚持从正规渠道采购食品原材料，并实行适量采购原则，严格控制食品储存期限及严格控制储存温度，降低食品变质风险。对于特殊或临时采购食品，门店亦须确保来源合规可追溯。

日常运营

华住集团要求门店厨房对食品加工与服务过程中的关键控制点进行严格管理并保留相关记录，以确保食品生产和供应过程的可追溯性。同时，门店需严格落实餐饮卫生管理规范，加强对厨房设备、操作流程及环境卫生的日常管理。



为持续识别和防控食品安全风险，华住集团通过内部检查与外部评估相结合的方式持续识别食品安全风险，包括定期对门店餐饮服务质量及食品安全情况开展专项检查，并聘请第三方机构对后厨管理及食品安全体系进行不定期评估，以不断优化食品安全管理水平。同时，华住集团建立食品安全事故处理流程规范，明确门店在发生食品安全事件时的报告、处置及整改流程，确保问题能够得到及时响应与有效整改。Legacy DH 亦开展食品安全管理工作，并在食品采购、存储、加工及服务过程中实施 HACCP 风险评估，由第三方机构定期开展审核，为酒店食品安全管理提供专业保障。

华住集团定期组织食品安全管理规范培训，并结合门店运营实际对关键岗位员工开展针对性培训，提升员工食品安全管理意识与操作规范水平。

属地化餐饮服务

在保障食品安全与品质的基础上，华住集团积极结合不同地区饮食文化，为住客提供兼具地域特色与文化体验的餐饮服务。2025 年，华住集团发起“寻味你的城市味道——属地早餐发现行动”，鼓励全国门店结合所在城市饮食习惯与特色风味，挖掘具有代表性的地方早餐品类，打造“一城一味”的属地早餐体验。通过引入地方特色菜品与区域饮食文化元素，进一步丰富住客餐饮选择，提升旅途中对城市文化的感知与体验。

在推动属地化餐饮创新的过程中，华住集团坚持与本地优质食材供应商开展合作，优先选择绿色、可靠、可追溯的原材料，在满足住客多样化饮食需求的同时，助力地方特色饮食文化传播与区域产业协同发展。



卫生安全

华住集团高度重视酒店卫生安全管理，通过标准化的卫生管理制度与持续的监督检查机制，持续提升酒店卫生管理水平，为住客提供安心可靠的住宿体验。

在客房及公共区域卫生管理方面，华住集团制定统一的清洁与消毒操作规范，对客房、公共区域及后台区域的清洁频次、消毒流程及卫生检查要求进行标准化管理。门店员工需严格按照操作流程开展清洁作业，并定期对重点区域进行卫生检查，确保酒店环境保持整洁卫生。

在布草与洗涤管理方面，华住集团对床品、毛巾及其他布草的回收、运输、洗涤及储存流程制定统一标准。门店需按照规范对使用后的布草进行分类回收，统一运送至专业洗涤机构进行集中清洗与消毒处理。合作洗涤服务机构需符合国家相关卫生标准，并通过规范化洗涤流程及消毒程序确保布草达到卫生安全要求。门店同时对洗涤质量开展日常检查，确保布草在使用前保持洁净、无异味并符合卫生使用标准。此外，华住集团持续加强布草储存与使用环节的卫生管理。清洁布草需在专用区域进行存放，并与待洗布草分区管理，以避免交叉污染。

在虫害防控方面，2025年，华住集团更新《虫害消杀管理标准》，通过更加科学和量化的管理方式强化门店虫害防控能力。门店需定期开展虫害巡查与防治工作，并对重点区域实施监测与记录，确保厨房、餐厅及客房等关键区域保持良好的卫生环境。



服务安全

华住集团持续推动安全管理的数字化升级，通过信息化系统对门店安全巡检、隐患管理及事故处置进行在线化管理，并通过数据分析不断优化安全管理机制。

在日常运营管理中，华住集团通过“易巡检”系统对门店安防巡逻及设备巡检进行线上管理。2025年，“易巡检”系统整体覆盖率与有效使用率均超过99%，实现门店安全巡检工作的标准化与可追溯管理。

在风险识别与隐患治理方面，华住集团通过“易安全”系统开展安全隐患提报与整改管理，2025年共记录各类隐患整改事项1万余条，通过持续跟踪与闭环管理有效提升风险治理效率。

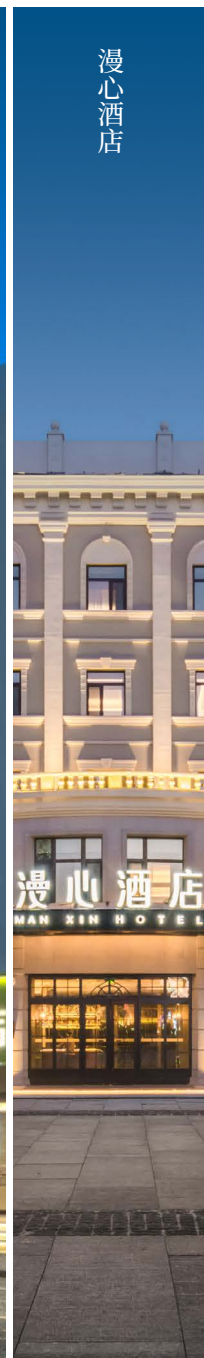
此外，华住集团持续推动智能化安全设备应用，逐步推广消防物联网传感设备与反针孔探测设备等新型安全技术，通过智能监测与主动预警机制，进一步提升门店安全风险识别与防控能力。

多元体验

华住集团致力于为住客提供独具匠心的优质服务，在保障住客舒适满意的同时，亦为其旅途增光添彩。华住集团旗下各品牌精心打造独具品牌特色的服务和创新体验，以更好地满足不同客群的出行偏好。

- 汉庭酒店相伴 14 亿国民
- 全季酒店演绎东方人文
- 桔子酒店倡导阳光生活
- 海友酒店助力绿色低碳
- 漫心酒店保护历史文化建筑
- 美仑美奂酒店致敬经典、传承焕新
- 花间堂酒店传承优秀传统文化

每一位住客皆能体验契合自身需求的旅居时光。



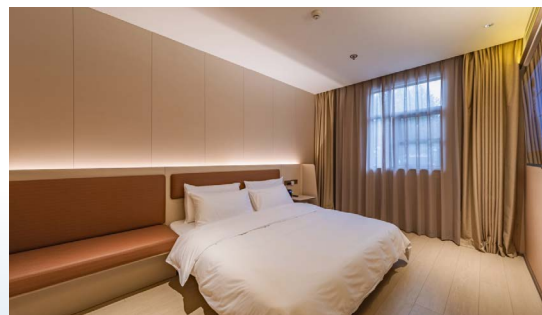
汉庭酒店

国民友好的无障碍酒店

作为面向大众出行需求的国民酒店品牌，汉庭酒店持续关注不同群体的住宿体验，通过无障碍设施建设与服务创新，推动更加包容、友好的酒店空间，让更多人能够安心出行、自在入住。

南京江北新区顶山街道汉庭浦口铁道学院酒店为江苏省首家“无障碍快捷酒店”在设计之初便系统融入无障碍理念，打造覆盖公共空间与客房场景的无障碍服务体系。酒店配备了轮椅坡道、低位服务台、无障碍通道及数字化手语服务。客房通过床高调整、安全抓杆、一键呼叫及辅助设备提升残障人士住宿体验。除无障碍设施外，酒店建立“残障学员就业实训基地”，为特殊教育学生提供职业技能培训。

通过完善的无障碍设施与包容性的服务实践，汉庭酒店持续探索更加友好的酒店空间与社会价值，让“国民酒店”的温度惠及更多人群，用生命影响生命。



房间号盲文标识、无障碍入住、无障碍停车位、无障碍卫生间、低位床体设计



全季酒店 东方·适度·人文

全季释义全部美好的时节。始终坚持“东方·适度·人文”的价值理念，坚守“为中国人设计，让外国人体验”的初心。品牌自创立之初就致力于传递东方的美学和生活哲学，从东方智慧中汲取人文精神，提供契合中国人的住宿方式和设计审美，将东方美学生活方式传递予每一位住客，创造自然舒适的美好旅程。

全季坚持东方理念，将这些元素融入现代的生活方式，融入在酒店的各个场景中。酒店不仅是住宿的空间，更是传递文化与美学的场所。在设计上朦胧留白的视觉感受、人文意趣的艺术作品、好闻的禅茶香氛、自然的音乐，传递出了一种写意的审美意趣。从入门的禅茶香氛、客房的诗笺，再到适度不打扰的亲朋服务、年度人文大赏，都在让客人沉浸式体验——“这就是全季”。



全季酒店

走进全季“晓山青”的大堂空间，书画、茶香与茶饮体验共同构成富有东方意境的人文场景。品牌将蜻蜓、假山、亭台、紫藤花和太湖石等具有中国传统文化意象的元素融入空间设计，通过兼具艺术性与功能性的环境营造，为住客打造宁静、舒展且富有文化温度的公共空间。全季希望通过这些细致入微的设计，让住客在繁忙旅途中获得片刻放松，在沉浸式体验中感受东方美学所传递的从容与美好。



全季“晓山青”大堂



全季“晓山青”客听

全季“晓山青”客听

全季将传统的酒店大堂转变为一个多维度的线下生活体验馆，将全季风注入，从茶空间体验到全季好物延续，将酒店空间的商业模式可以转化，打造东方生活方式的居家场景，链接更多客人的美好生活。客听的产品以全季同款好物为主，同时加入更多代表东方审美的、全季精挑细选的好物作为补充。全季希望把“好而不贵”的物品分享给客户，进一步阐释东方美学生活方式。

全季“晓山青”茶空间

全季“晓山青”利用包厢隔断设计构建全新“茶空间”，进一步诠释东方美学生活。全季甄选不同茶产地的源头好茶，配以古法手作茶点，使人们在一盏清茶中关注当下恬淡自适的宁静，感受当下的美好。“茶空间”不仅为住客提供更体面、私密的商务洽谈空间，也为周边居民提供一处临时办公、聚会休闲的场所，使更多人得以在简约留白的松弛氛围中，品一盏清茶，拂去旅途的疲惫。



全季“晓山青”茶空间

全季“晓山青”秉承“以人为本、足够好用”的功能主义极简美学，采用开架式的三大功能分区设计，每一个空间、步骤、用品都简约明了地展现在住客面前。置物换鞋，一气呵成；洗漱用品，触手可及；取水泡茶，近在咫尺。住客能够以最轻松的动线，找到所需的用品或设施。

此外，全季首次于“晓山青”引入汽车级智能客控，让住客用更少动作，享受更多更贴心服务。住客只需轻唤一声“Hello 华住”，即可轻松实现空调、窗帘、电视机和房间氛围灯光的调节。

针对住客在酒店最为核心的睡眠体验，全季“晓山青”亦做出再一次升级。0 漏光遮光窗帘、全棉高织床品，将帮助住客沉浸于纯粹的休憩时光，尽享惬意舒适的住宿体验。

在客房，一只蜻蜓静静栖息在床头，仿佛在跟童年的自己对话，回到了心之居所。

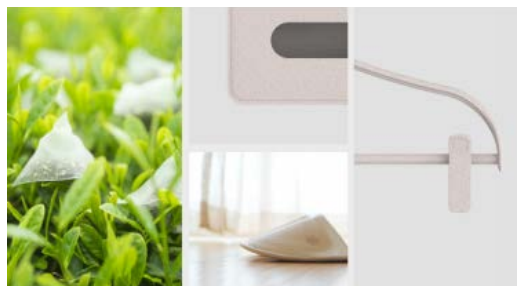


全季“晓山青”电视墙一体化设计



全季“晓山青”Hello 华住智能客控

全季酒店始终秉持绿色环保的理念，致力于将可持续发展融入品牌，在产品设计中不断创新和探索。选用竹子、秸秆等环保材料打造拖鞋、托盘、衣架、纸巾盒等客用品，同时采用 RPET 可回收材质制作洗护用品瓶身。在住客享受舒适服务的过程中，潜移默化地传递可持续发展理念，与每一位旅人携手，成为可持续发展理念的坚定践行者与积极传播者。



全季 5.0 生物基再造客用品，可自然降解



全季 5.0 茶具

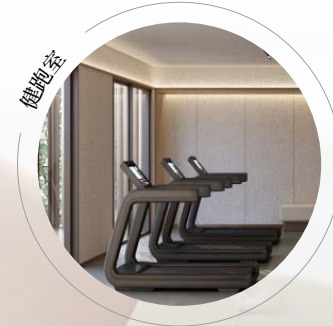
东方生活方式讲究“不时不食”，顺天而食，依据气候，用时节的食物滋养身体。全季中式早餐食材甄选、绿色天然、原生态；加工简单、保持原汁原味，引领东方中式健康生活方式。时节的味道，用一碗时节的味道，抚慰想家的中国胃，传递一份特别的暖意。



全季早餐



全季洗衣房的服务特色为“智能洗烘”，解决客人洗衣需求，提升客人便利性，传递酒店的服务理念，让旅途中的每一件衣物都洁净如新。



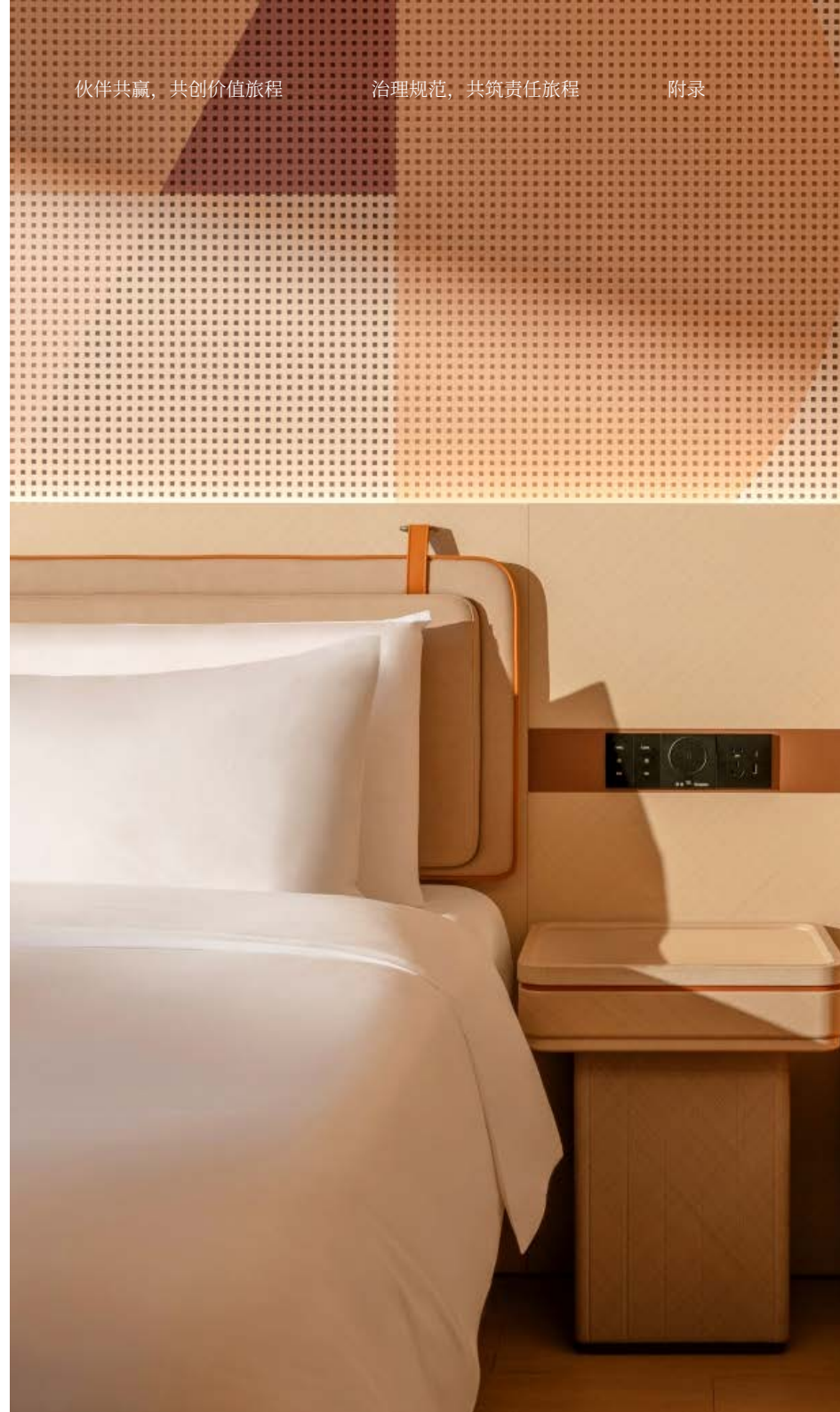
桔子酒店 健康活力的生活方式

2025年，随着第1,000家门店的开业，桔子酒店迎来品牌发展的重要里程碑。围绕“阳光、活力、健康”的品牌理念，桔子酒店以一场别具特色的“千店庆典跑步活动”，将品牌庆祝与健康生活方式倡导相结合，向社会传递积极、向上的生活态度。

活动以城市跑步为载体，在多地门店联动开展。桔子酒店员工、合作伙伴及跑步爱好者共同参与，通过轻松友好的跑步形式，倡导规律运动与健康生活理念。活动不仅成为庆祝品牌发展里程碑的重要时刻，也让更多公众在参与过程中感受到运动带来的活力与快乐。未来，桔子酒店将继续以多元活动和生活方式倡导，鼓励更多人以更加健康、积极的方式探索旅途与生活。



桔子酒店千店庆典



海友酒店

全自助、绿色低碳的住宿体验

在当代旅客愈发关注高性价比、自由选择与绿色低碳生活方式的背景下，海友酒店全自助酒店应运而生。围绕“全自助、低碳环保、可靠便宜”的产品理念，海友以设计驱动对传统经济型酒店进行系统性重构，从空间布局到运营模式，打造更高效自助、绿色可持续的住宿体验。

在空间构造中，海友酒店推行“去木化”理念，大量采用标准化与模块化构造体系。酒店超过20%的构造材料可回收，包括钢板、角钢架及标准化五金件等，不仅提升施工效率，也为后期拆解与循环利用提供了条件，使环保理念贯穿建筑全生命周期。

同时，海友酒店对客房设备进行了前瞻性的精简重构，旨在减少非必要能耗。2025年推出的全自助酒店版本门店的双床房将取消传统电视机，保留10%的“绿色住双床房”作为静音选择，并推广投屏屏幕替代传统有线电视，在精准满足核心观影需求的同时大幅降低待机功耗。



海友酒店荣获《Interior Design》2025年最佳设计奖 荣誉奖

在服务模式上，海友酒店通过数字化自助系统将绿色运营与住客行为深度整合，实现住客从预订、入住到离店的全流程自助体验。酒店取消了传统的“请勿打扰”及“请即打扫”提示牌，全面推行按需清洁服务，从而减少不必要的人力调度与洗涤资源消耗。海友全面推行袋装无纺布毛巾，为了进一步提升用户的参与感，鼓励住客多次使用，并且试行“绿色住”即不使用酒店可用品得积分的激励机制，成功将低碳住宿转化为一种具备获得感的互动体验。

通过将全自助运营与低碳设计理念相结合，海友酒店在为中国8亿旅客提供经济可靠住宿选择的同时，也为经济型酒店探索出一条兼顾效率、成本与环境责任的发展路径，持续推动绿色低碳理念在日常住宿场景中的落地。

截至2025年底，华住集团绿色住项目累计收集绿色能量超6,197万克，这些绿色能量可用于种下3,462棵梭梭树，保护约69亩（46,002平方米）的荒漠化土地。



和海友一起种下绿色希望

漫心酒店

历史文化建筑保护与文化传承

漫心酒店秉承“文化融入生活”的理念，将历史文化保护与现代旅居体验相结合，打造独具地方特色的酒店空间。

在景德镇陶溪川漫心府，酒店所在的建筑群保留了景德镇传统工业与民居风格，通过对原有砖瓦、屋檐、庭院结构的保护与修复，最大程度保留历史纹理与空间感。同时，酒店将陶瓷元素融入空间设计，从大堂的陶瓷艺术装置到客房细节的瓷器摆件，都体现了景德镇千年陶瓷文化的精髓，使建筑与文化相得益彰。

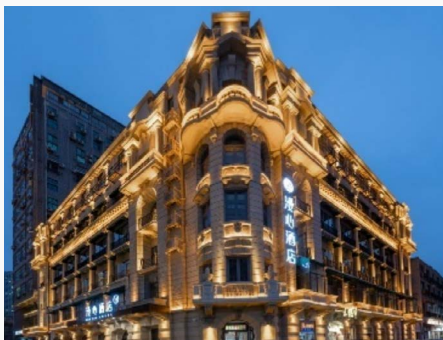
漫心酒店还推出陶瓷文化主题活动，让住客亲身参与制陶体验、陶艺课堂和文化讲座，深入了解景德镇陶瓷的发展历史与工艺技法。酒店将文化体验贯穿住宿全程，为推动地方文旅发展提供了可借鉴的经验。



瓷器打卡墙



酒店大堂镇窑



武汉汉口江滩 1915 百年保安洋行漫心府

在武汉汉口江滩 1915 百年保安洋行漫心府，酒店所在的建筑群保留了汉口租界时期的历史风貌，通过对原有拱形门窗、花窗、楼宇结构及岁月痕迹的保护与修复，最大程度保留百年建筑的历史纹理与空间感。同时，酒店将汉派文化元素融入空间设计，从大堂的江汉关钟楼装置到客房细节的里弄与长江帆影装饰，都体现了武汉百年商业与都市文化的精髓，使建筑与地方文化相得益彰。

漫心府还推出汉派文化主题体验，让住客亲身参与老里弄探访、复古旗袍试穿及文化讲座，深入了解武汉的历史沿革、建筑风格与都市文化。酒店将本地文化艺术家与手工艺品引入门店，通过展览与互动，让文化体验贯穿住宿全程，为推动武汉文旅发展提供了可借鉴的实践案例。

美仑美奂酒店

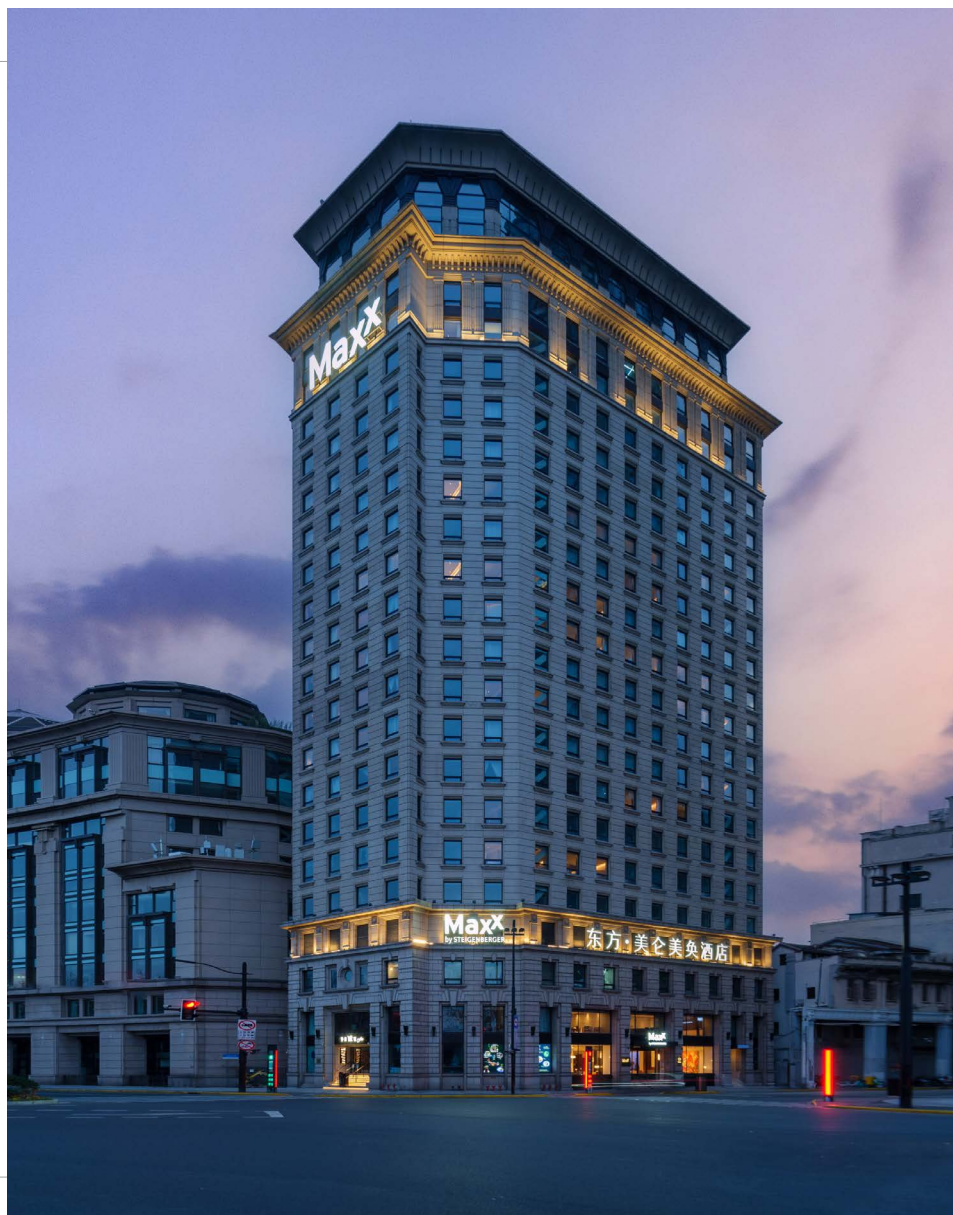
艺术美学与客户价值平衡

秉承“致敬经典、传承焕新”的设计理念，美仑美奂酒店将历史文化与现代艺术美学相结合，打造独特的旅居体验。在空间设计中，酒店通过对经典建筑元素的保留与重构，让历史的纹理与现代舒适并存；在公共空间和客房中融入艺术装置、雕塑及装饰画作，将视觉美感与沉浸体验相结合，让每一次入住都成为一次美学探索。在价值呈现上，酒店通过定期举办艺术展览与文化体验活动，让住客在休憩之余能够感知和参与艺术传承，同时激发对传统与当代文化的理解与欣赏。

通过将经典元素焕新、艺术美学融合及客户体验优化相结合，美仑美奂酒店不仅为住客提供舒适的住宿环境，也成为文化传承、艺术体验与生活方式融合的示范案例，体现了品牌在空间美学、服务价值和文化责任上的综合创新。



美仑美奂酒店



花间堂酒店 传承中华优秀传统文化

华住集团旗下无锡花间堂·桃花岛酒店以社区共建与在地文化沉浸为核心，积极探索文化传承的实践路径。一方面，联动本地非遗手艺人打造非遗工坊，邀请匠人入驻酒店，开设“阳山桃木平安扣”“惠山泥人彩绘”等体验课程，面向住客开放参与，让非遗技艺在日常场景中活态传承；另一方面，依托阳山“禅寺”文化底蕴，打造“田园诗会”“四季茶韵”等沉浸式文化活动，引导住客在江南庭院的雅致氛围中品读诗意、品鉴茶韵，沉浸式感受江南文脉的深厚底蕴，以酒店空间为载体，推动地方文化的保护、传播与创新发展。



大理古城花间府·松语酒店非遗项目



无锡花间堂·桃花岛在地文化沉浸活动

华住集团旗下大理古城花间府·松语酒店依弘圣古塔而建，揽苍山洱海入怀，在山水之间传承白族民族智慧，以温柔之心焕活非遗文化，为每一位住客铺就通往白族文化深处的沉浸式体验之路。酒店以甲马祈福、白族三道茶、白族扎染三项非遗为载体，让住客从拓印心愿、对话千年信仰，到品味六百年待客茶礼、感悟“一苦二甜三回味”的人生智慧，再以苍山洱海为灵感，亲手扎染出独属于大理的蓝白记忆。项目将非遗传承融入日常旅居，让文化不再是遥远的符号，而是可触摸、可体验、可共鸣的温暖日常，在守护与传承中，为大理留下更有深度、更有温度的文旅印记。

卓越服务

在服务质量提升方面，华住集团持续开展多维度客户体验调研，以深入了解不同客群的真实需求并推动服务创新。同时通过开展数字化宾客体验调研，系统分析华住会用户的行为习惯以及其对智能化与数字化服务的偏好，并据此持续优化关键数字化服务的稳定性与响应效率，不断探索创新服务模式，以提升住客整体体验。

第三届蓝点奖—构建卓越服务标准体系

为持续提升酒店服务品质并推动行业服务标准升级，华住集团设立“蓝点奖”，通过系统化评选机制挖掘并推广优秀服务实践。历经三届发展，蓝点奖已升级为推动酒店行业践行卓越服务的重要平台。其核心行业价值是构建“客人向往，员工成长，业主盈利”的三方共赢生态，通过标杆引领划定行业服务基准，助力形成“优质服务优选华住”的消费心智。

我们认为，酒店业的核心价值在于满足人与人之间“被看见、被关爱”的情感需求，这也是技术无法替代的行业本质。例如，深圳福田中洲湾城际酒店以“华南明星教练店”为定位，通过系统的师徒带教、人才梯队建设，激发员工归属感与服务内驱力，全年累计产生 940 条优秀服务案例，体现了“组织善意”的切实转化。汉庭廊坊安次万达广场酒店则注重细节关怀，如为大学生定制早餐、为客人准备纪念日鲜花，印证了卓越服务往往源自日常中贴心而细致的行动。

此外，我们通过数智融合为酒店服务赋能，实现效率与温度的双提升。科技既构成酒店的“数字神经中枢”，支持客源分析、智能排班等运营提效，也助力个性化服务实现精准触达，例如基于客户画像的礼包推送、线上活动预约及 24 小时需求响应，让关怀更及时、体验更流畅。

2025 年，第三届蓝点奖以“管理行为、经营业绩、客户体验、员工美好”作为四大评判维度，基于客观的业绩数据、客户点评、培训带教等指标，同时结合门店的提案陈述，引入“国际权威 + 学术视角 + 加盟商智慧”的多元评审机制，最终评选出 7 家获奖酒店。



第四届华鼎杯一点燃 20 年卓越服务新征程

华住集团持续以卓越服务为核心驱动品牌价值提升，其中“华鼎杯”评选是集团内部表彰服务创新与品质管理的重要奖项。华鼎杯以顾客满意度和运营管理绩效为评价核心，重点考察酒店在服务流程优化、员工培训、团队协作以及客户体验提升等方面的综合表现。

在 2025 年度的评选中，全国范围内众多华住酒店参与角逐，最终评选出表现突出的酒店以示表彰。这些获奖酒店不仅在服务标准化和流程优化方面表现优异，还通过创新服务举措提升了客户体验和品牌满意度，体现了华住集团对高质量服务与可持续运营的长期承诺。

通过华鼎杯的评选机制，华住集团激励旗下酒店持续提升服务水平、强化团队建设，并在客户体验与可持续管理之间实现有机结合，为华住集团品牌价值的稳步提升奠定了坚实基础。



第四届华鼎杯

全员默契接力无障碍守护， 这家汉庭收获视障音乐人点赞

在杭州汉庭酒店阿里巴巴西溪湿地店，视障民谣音乐人的入住体验，充分展现了华住集团在包容性服务方面的扎实成效。入住期间，酒店员工提供了全程陪伴式服务，涵盖引导入住、优先安排便利房间、细致介绍客房设施与紧急呼叫功能，并建立实时响应机制，确保住客在店期间的出行安全与生活便利。

杭州汉庭阿里巴巴西溪湿地店始终秉持“事事有回音”的坚持，致力于成为旅客身边的“安心守护者”。这份对服务品质的坚守与追求，正是其在行业中脱颖而出、赢得信赖的关键所在。



华住集团将可持续生活理念转化为住客可感知、可参与的实际行动，通过在消费全链路嵌入可持续触点，持续引导与激发住客的绿色出行与可持续旅游意识。在具体实践中，华住集团通过品牌联动，将绿色理念融入住客的出行选择与住宿体验，从“被动感知”转向“主动参与”。与此同时，华住集团积极深耕社区价值，通过多元公益与在地合作，将“善意”与“共享”的可持续理念融入业务发展之中，推动企业、社区与环境的协同共赢。

高原上的守护与品牌温度

在桔子香格里拉独克宗古城东门酒店，一名高原反应不适的旅客在深夜获得酒店员工主动帮助与照料。员工不仅为客人安排吸氧设备，还递上一颗象征欢迎与关怀的桔子，帮助客人缓解不适并感受到来自酒店的温暖。这些看似细微的举动，正是我们“以客为先”服务理念的真实体现。

绿色出行与低碳倡导

城际品牌积极倡导绿色出行，通过品牌跨界联名活动推广低碳生活与健康理念。相关活动在市场端获得了积极反响，有效引导了住客的绿色消费习惯。

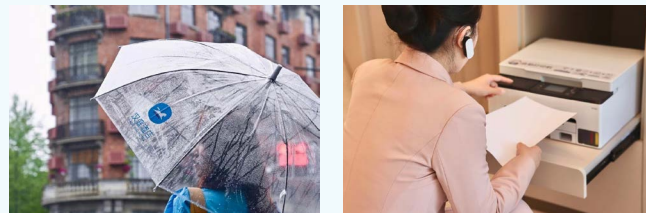


城际酒店联名绿色出行活动

社区融合与人文关怀

华住集团在北京区域推出“爱心小屋”公益项目，覆盖汉庭、全季、桔子、宜必思、海友等 27 家酒店门店，并逐步向全市推广。项目聚焦社区高频民生需求，为周边学生及居民提供免费复印、文具支持、手机充电、应急电话、饮用水、卫生间使用、雨具借用及书包寄存等 12 项便民服务，打造“社区身边的温暖驿站”。

春运期间，全国汉庭门店大堂免费开放，提供休憩空间与暖心服务，以品牌温度缓解旅途疲惫。



汉庭酒店便民服务

责任营销

华住集团始终关注消费者感受，坚持负责任营销原则，在保障消费者合法权益的基础上，积极向住客及员工传递可持续生活理念。

华住集团严格遵循《中华人民共和国广告法》等中国现行法律法规，并遵守各海外运营所在地区适用的法律法规。华住集团建立和执行内部审查机制。所有广告与营销活动均需经过内部审查流程，确保宣传内容真实、准确、合规，不进行任何虚假、误导或欺诈性宣传，也避免模糊或不公平的营销。华住集团向顾客提供清晰、完整的信息，并主动沟通必要内容，以帮助顾客做出知情选择。同时，为强化责任营销意识，华住集团定期开展线上和线下合规培训，确保员工理解并践行合规与可持续理念。

危机管理

华住集团高度重视企业运营中的风险防控与危机管理。华住集团企宣部负责监测日常网络舆情，对重大风险事件进行统筹研判，并根据事件性质迅速启动应急响应机制，协调各相关部门开展应对与处置工作。

华住集团制定突发事件报告与处置相关流程，对事件上报、应急处置、信息沟通及后续恢复等关键流程进行规范，确保各级门店在面对突发事件时能够按照统一流程快速响应。针对不同类型风险事件，华住集团明确分级管理和报告机制，确保风险信息能够及时传递至相关管理层并得到有效处置。

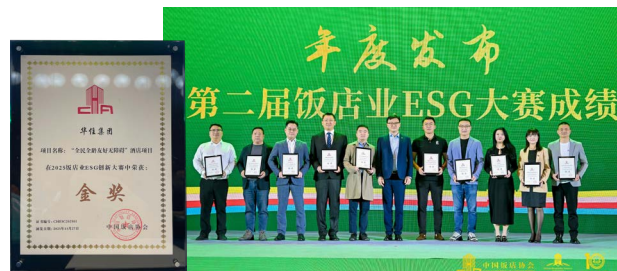


全民全龄友好

华住集团致力于打造更加包容、友好的住宿环境，将“全民全龄友好无障碍”理念融入酒店设计与服务体系之中。以包容性设计为核心，华住集团突破传统无障碍设施仅面向残障群体的局限，将服务对象扩展至老年人、婴幼儿家庭、多孩家庭、宠物家庭及商旅人士等多元客群，持续探索更具普适性的住宿体验。通过在酒店空间设计、服务流程及产品创新方面的不断优化，华住集团努力让不同年龄、不同需求的住客都能在旅途中获得便利、舒适与尊重。

同时，华住集团积极整合企业实践经验、学术研究与社会组织资源，致力于推动行业建立更加系统化、规范化的无障碍服务标准，为构建包容性社会生态贡献力量。报告期内，华住集团与广州悦尔公益基金会、深圳大学签署《战略合作框架协议》，共同推动中国酒店行业无障碍标准化建设。

凭借在包容性服务领域的持续探索与实践，华住集团“全民全龄友好无障碍酒店项目”在 2025 饭店业 ESG 创新大赛中获得“金奖”表彰。该项目通过系统推进无障碍设施升级、优化服务流程以及推动行业标准建设，为酒店行业在社会责任与包容性发展方面提供了具有示范意义的实践经验。

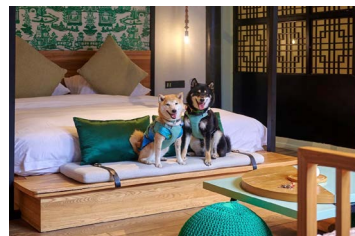
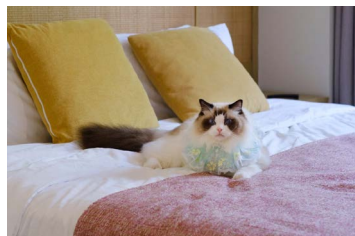


2025 饭店业 ESG 创新大赛唯一“金奖”

宠物友好的住宿体验

花间堂酒店致力于打造宠物友好设施与服务，让宠物与主人在旅行中都能感受到家的温暖。在设施设计上，花间堂酒店专门打造了宠物专属空间，包括宠物床垫、饮水器、专用清洁工具以及安全围栏等，让宠物在房间内同样享有舒适体验。酒店公共区域设有宠物活动区与散步通道，确保宠物在旅行中有足够的活动空间，同时保持公共环境的整洁和安全。在服务层面，花间堂为宠物主人提供定制化入住方案，包括宠物饮食建议、健康提示以及周边宠物友好场所推荐，让主人和宠物能够轻松规划旅程。酒店员工接受专业培训，能够提供基础宠物照护指导，确保每一位宠物住客得到关注与关爱。此外，花间堂通过举办宠物主题活动和社交体验，如宠物摄影、主人与宠物互动工作坊等，鼓励住客分享陪伴乐趣，传递宠物友好的生活态度。

通过完善的设施、贴心的服务和文化活动，花间堂酒店将宠物友好理念融入品牌体验，让每一次住宿都成为主人与宠物共同享受的美好旅程，也彰显了酒店在提升旅居生活品质与个性化服务上的持续探索。



花间堂酒店

打造总部园区无障碍示范空间

华住集团在总部园区建设中系统融入无障碍设计理念，打造覆盖通行、办公与公共空间的无障碍示范体系，持续提升园区的包容性与人文关怀水平。

在水平与垂直通行方面，园区通过优化入口、道路及楼宇之间的衔接设计，实现从室外到室内的无障碍连续通行。包括设置无障碍坡道、优化步行路径及车行流线、预留轮椅通行空间等，使行动不便人群能够顺畅进入办公区域。同时，电梯等垂直交通设施在空间布局与功能设计上充分考虑轮椅使用需求，通过优化按钮高度与标识系统，提升使用便利性。

在空间连接与内部动线方面，华住打通各办公楼之间的无障碍通道，通过连廊与无障碍路径设计，实现园区内部高效、安全的流动体验，方便员工与访客跨楼宇通行与交流。

此外，在公共活动空间与休闲区域，园区同步配置无障碍入口及通行设施，通过坡道替代台阶、优化地面材质与排水设计等方式，在保障安全性的同时提升整体环境的友好度与舒适度。



漫心酒店关爱心智障碍家庭公益活动

2025年，漫心酒店携手上海普陀区爱托付关爱服务中心，共同举办“暖心相伴，共享美好”关爱心智障碍家庭公益下午茶活动。活动为心智障碍家庭搭建了情感交流与互动的平台，让参与者在温馨舒适的酒店空间中放松交流，感受生活中的美好瞬间。



关爱心智障碍家庭公益下午茶

数字创新服务

华住集团始终将数字化创新视为企业长期发展的核心驱动力之一。自成立以来，华住集团不断推动酒店运营与数字技术的深度融合，从早期的信息化系统建设，到全面推进数字化平台化，再到人工智能与智能设备的探索，逐步构建起覆盖消费者体验、门店运营及集团管理的数字化生态体系。

在“品牌、流量、科技”三位一体战略指引下，华住集团持续将技术能力深度嵌入业务场景，使数字化成为企业发展的重要基础设施。通过平台化能力建设与智能技术应用，华住集团不断提升运营效率、优化客户体验，并为加盟伙伴提供更高效的经营管理工具，推动酒店行业向更加智能化和可持续的方向发展。

华住集团 20 年科技能力发展历程



在住客体验方面，华住集团构建了覆盖旅程全周期的数字化服务体系。从入住前的预订环节开始，住客即可通过华住会 APP、小程序等线上平台实现便捷预订，并获取酒店设施、交通及周边信息；在入住过程中，多种智能化设备与数字化服务进一步提升办理入住、客房服务等环节的效率与体验；离店后，智能化行李寄存及会员服务等功能仍可持续为住客提供便利支持，为住客打造更加顺畅的全流程住宿体验。

华住集团数字化服务闭环



在为住客提供便捷住宿体验的同时，我们不断升级酒店数字化赋能产品，优化酒店管理效率、控制经营成本，以提升华住集团的核心竞争力及品牌价值。以华住集团“易”系列数字化产品为例，“易客房”与“易工单”功能能够实现客房的线上管理，快速响应住客需求，有效提高出房效率。“易发票”功能则简化了线上发票开具流程，有助于提升住客自主开票的效率和体验。



此外，华住集团持续推进人工智能（AI）技术在酒店运营与客户服务中的应用，不断拓展智慧化服务场景。报告期内，我们在 APP 端部署 AI 客服，支持超过 150 个服务场景的自动化响应，涵盖早餐咨询、健身设施及客房服务等多类需求；同时，在客房内引入语音交互系统，并与机器人配送服务联动，相关功能已覆盖超过 1,000 家门店，有效提升服务效率与客户体验。在技术应用过程中，我们注重数据安全与隐私保护，相关 AI 模型基于自建 VPC（虚拟私有云）环境运行，并集成多家国产大模型能力，确保数据在受控环境内处理，为智能化应用提供安全保障。

海友全自助酒店模式—数字化技术重塑酒店服务体验

华住集团不断探索更加高效、便捷的酒店服务模式。海友酒店推出“全自助酒店”创新模式，通过数字化系统与智能设备的深度融合，实现从预订到入住的全流程自助服务。在该模式下，住客可通过线上预订、自助入住机完成身份识别、房卡领取及退房等流程，大幅缩短等待时间。同时，门店前台通过移动化系统和远程运营平台，实现多门店协同管理，提高运营效率。



海友全自助酒店模式

隐私数据保护

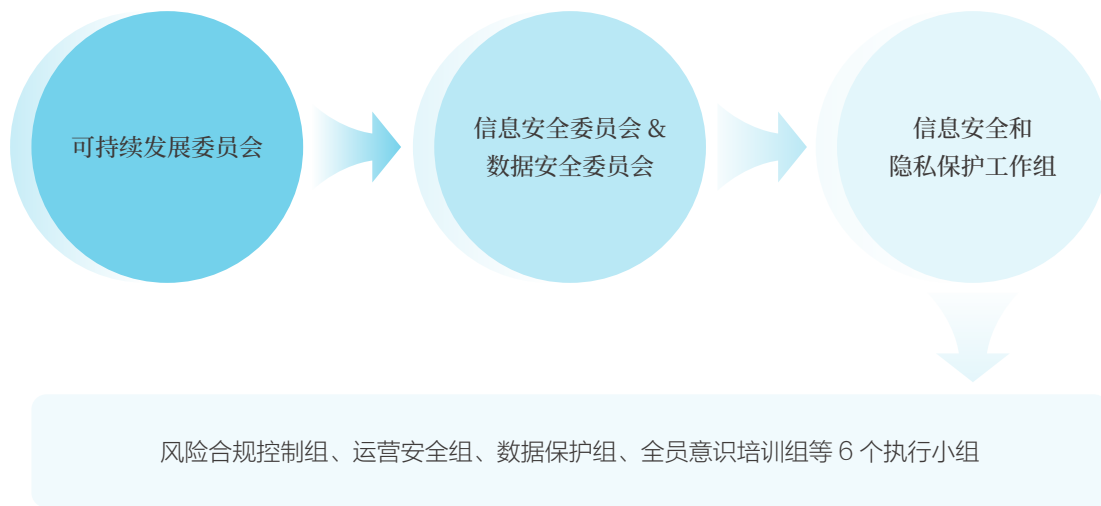
华住集团高度重视信息安全、隐私保护与数据安全治理，严格遵守国家及各运营所在地适用的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等中国现行法律法规，并遵守欧盟《通用数据保护条例》（GDPR）等各海外运营所在地区适用的法律法规。华住集团通过建立完善的信息安全管理制度与技术防护措施，对用户信息进行严格保护，持续提升信息安全与隐私保护的合规管理水平，有效防范信息安全与隐私保护风险。

组织架构

华住集团建立了多层级的信息安全与数据治理体系。董事会下辖的可持续发展委员会是信息安全、隐私保护与数据安全管理的最高责任机构。为进一步强化信息安全治理，我们设立信息安全委员会，由CEO担任委员长、首席技术官（CTO）担任执行长，统筹推进信息安全与隐私保护相关工作。此外，华住集团成立数据安全委员会，由信息安全部、供应链研发与采购中心、运维部、客服部及研学中心等相关部门核心成员组成，负责华住集团数据安全相关重大事项的决策、执行与监督，并定期向可持续发展委员会汇报工作进展。

信息安全委员会和数据安全委员会下设信息安全及隐私保护工作组，并指导风险控制与合规组、运营安全组、全员意识培训组等六个专项小组开展具体工作，推动信息安全管理要求在集团范围内有效落实。

信息安全委员会组织架构



制度规范与体系认证

华住集团持续完善信息安全管理体制体系，并结合业务发展与监管要求进行动态更新。截至报告期末，华住集团信息安全管理体制体系与个人信息保护管理体制体系制度合计已达 40 项，包括但不限于《信息安全管理总纲》《信息安全事件处理流程》等。

随着数据安全要求的持续提升，华住集团 2025 年升级《数据安全管理体系认证技术规范》，并对相关制度进行同步更新，完成 3 项制度修订及 4 项制度下线，确保数据安全管理体系持续符合最新认证标准要求。

在信息安全体系建设方面，华住集团已建立完善的管理体制体系并获得多项权威认证，包括 ISO 27001 信息安全管理体制体系认证、ISO 27701 隐私信息管理体制体系认证、PCI-DSS 支付卡行业数据安全标准认证，以及数据安全能力认证证书。截至报告期末，华住集团超过 80% 的业务已获得 ISO 27001 信息安全管理体制体系认证。此外，华住集团亦完成通信网络安全防护定级备案及信息系统安全等级保护备案（三级），进一步提升信息系统安全防护能力。



ISO 27001 信息安全管理体制体系认证证书



通信网络安全防护定级备案证明



ISO 27701 隐私信息管理体制体系认证证书



PCI-DSS 证书



数据安全能力认证证书



信息系统安全等级保护备案证明

信息安全

华住集团坚持以“安全运维”为原则，采用多项保障举措，持续强化信息安全管理能力，构建多层次的信息安全防护体系。

报告期内，我们开展系列安全保障行动，包括：

磐石行动

参与上海市网络安全攻防演习“磐石行动”，作为防守方实现零失分并获得“优秀蓝方队伍”称号。



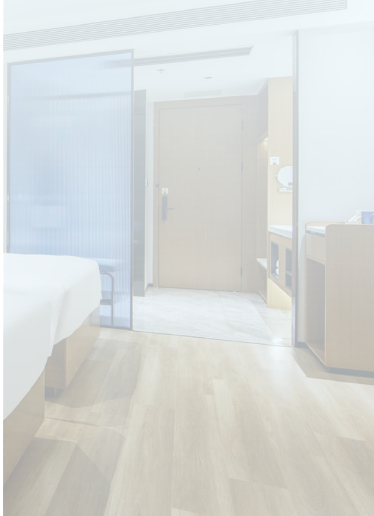
攻防演练

自主开展为期 20 天的内部网络安全攻防演练，针对相关系统开展安全测试与漏洞排查，持续强化系统安全能力。



硬件设备安全升级

推动酒店智能门锁的研发，酒店智能门锁已获得公安部第三研究所智能门锁新国标认证，进一步保障住客住宿安全与信息安全。



此外，华住集团定期委托外部机构对华住集团所有上市实体进行信息安全审计，并同步开展内部审计以验证信息安全系统可靠性。报告期内，外部机构遵循美国公认会计准则（US GAAP）和萨班斯-奥克斯利法案（US SOX）的审计原则，对华住集团开展了 2 轮信息安全审计工作，对信息系统治理、逻辑访问控制、系统变更管理及日常运维控制等进行全面评估。

同时，华住集团内部审计团队每季度开展上市公司会计监管委员会（PCAOB）专项审计，持续验证关键业务系统之间的数据流转机制与控制流程，进一步确保华住集团信息系统的稳定运行与数据安全。

为落实《个人信息保护法》合规要求，华住集团于 2025 年完成个人信息保护合规审计，由工信部直属的权威检测机构——中国软件测评中心开展独立审计，并出具正式审计报告。此次审计标志着华住集团成为国内首批获得中国网络安全审查技术与认证中心认可的合规实践企业之一，所获报告由具备国家资质的第三方专业机构出具，具有独立的公信力与监管参考价值，为行业个人信息保护合规树立了标杆。

供应商数据安全

华住集团将数据安全要求延伸至供应链管理环节，在采购与合作伙伴管理过程中强化信息安全审核。对于涉及数据交互的所有供应商，我们开展技术规格、资质等方面的审核，并要求其签署保密协议和数据处理协议。其中，《华住集团数据合作方管理制度》亦明确规定了除供应商外其他合作方——包括外包合作方、外部合作方、外部人员、劳务外包合作方的数据安全管理办法。我们对其资质进行审核，定期开展数据安全合规情况检查，同时要求其在数据合作结束后关闭数据接收接口，对数据进行销毁，不得超期留存。

报告期内，华住集团新制定《外采项目流程文档》，在供应商寻源和采购流程中嵌入信息安全资质审核节点，对供应商的信息安全能力进行审查，包括其是否取得信息系统等级保护认证、ISO 27001 信

息安全管理体系认证等，以提升合作伙伴的信息安全保障水平。

我们每年对供应商开展一次信息安全审计。报告期内，我们对外部供应商开展信息安全审计，审计范围包括其信息安全部门或岗位设置、隐私政策、人员管控、《数据安全与保密协议》签署与履行、数据安全加密传输、安全合规相关认证（如 ISO 27001、SOC1、PCI DSS、等级保护）等情况，审计结果均未发现异常。

同时，华住集团定期对合作供应商开展数据安全宣贯与培训。2025 年，我们通过华通平台对合作供应商开展数据安全培训，并组织相关知识考核，参与率达到 100%，进一步提升供应链整体数据安全水平。

信息安全意识培训

华住集团高度重视员工信息安全意识建设，通过多种渠道持续开展培训与宣传活动。我们通过华通邮件、华通公众号及云学堂等平台，向员工普及个人信息保护和网络安全相关知识，包括社交媒体安全、反诈骗指南以及钓鱼邮件识别等内容，持续提升员工信息安全风险识别与防范能力。





信息安全应急管理

华住集团建立了系统化的信息安全事件应急管理机制，以确保在发生数据安全事件时能够及时响应、有效控制风险并减少潜在影响。我们依据 ISO 27001 信息安全管理体系及 ISO 27701 隐私信息管理体系等国际标准，制定了完善的信息安全政策与制度体系，涵盖信息安全管理总纲、网络安全管理、运维安全管理、人员安全管理、数据分类分级管理以及信息安全事件应急处理预案等多个方面，为数据安全风险防控提供制度保障。

在风险防控方面，华住集团通过数据分类分级管理、访问控制、数据加密与系统监测等措施，持续开展信息安全风险识别与防范，形成主动防护机制，降低信息安全事件发生的可能性。同时，华住集团建立信息安全事件应急响应流程和跨部门协同机制，由信息安全专业团队负责事件监测、分析与应急处置，确保在发生安全事件时能够迅速采取措施进行控制和修复。

若因物理、技术或管理防护措施失效导致个人信息被未经授权访问、披露、篡改或损毁，华住集团将立即启动信息安全事件应急预案，采取必要措施进行风险控制和影响评估，并及时开展系统修复与安全加固，尽可能降低对用户的影响。

在事件沟通与信息披露方面，如发生个人信息安全事件，华住集团将按照相关法律法规要求，及时向用户告知事件基本情况、可能产生的影响、已采取或将采取的处置措施以及用户可采取的风险防范建议和补救措施。通知方式包括邮件、短信、电话或系统推送等；在无法逐一通知个人信息主体的情况下，华住集团将通过公告等合理方式进行告知。同时，华住集团将按照监管要求，及时向相关主管部门报告事件情况及处置进展。

报告期内，华住集团未发生信息安全、隐私保护与数据安全事件。

隐私保护

华住集团坚持合法、正当、必要原则处理用户个人信息，并建立完善的隐私保护机制。华住集团制定并持续更新《华住集团数据保护章程》《华住会个人会员隐私声明》及《华住会企业会员隐私声明》，明确说明不同业务场景下个人信息的收集、使用和共享原则，并定期对政策进行更新，以确保其适用于相关业务范围及法律法规。

除法律法规另有规定外，华住集团不会向任何第三方出售、出租或以其他方式提供用户个人信息。

在用户数据保护方面，华住集团采取以下措施：



仅收集实现服务所必需的个人信息，并在必要期限内保存数据。



为用户提供数据删除等管理功能，例如用户可通过 APP 或小程序删除个人订单记录，删除后业务线中的该订单数据会同步进行逻辑删除。



与第三方合作伙伴签署数据保护协议，明确其数据安全义务。



对第三方软件开发工具包进行严格审核，确保其仅在必要范围内收集数据。



隐私保护技术

华住集团在产品与服务开发及运营中，系统性地采用多项技术手段与管理措施，保障住客及合作方的个人信息安全，并提升用户对数据隐私的控制能力。

华住集团隐私保护技术

隐私设计融入产品开发

我们遵循“隐私设计”原则，在产品或服务的开发需求阶段即嵌入隐私保护机制，并设立专门的安全评审节点。对于涉及个人权益与第三方场景、系统变更场景或跨境数据传输场景的新产品或系统变更，均需进行隐私与安全评估，确保在产品发布前识别并控制隐私风险。

强化数据加密与脱敏

我们通过多层次技术手段保护敏感信息：

- 加密存储：所有客户敏感信息均经加密算法在后台存储。
- 脱敏展示：在 PMS 前端系统对客户敏感信息（如手机号、身份证号）进行脱敏展示；例如，入住期间身份证号不可被前台查询，离店 1 个月后查询手机号需店长审批，离店 1 年后相关信息不可查，离店 2 年后查看客历需上级审批。
- 逻辑删除机制：系统自动对客户提出删除请求的订单数据进行逻辑删除，确保用户隐私权有效落实。

用户隐私控制与赋能

我们为用户提供便捷工具并严格管理合作方权限，增强其对个人信息的控制。

全流程日志管理与追溯

我们建立全面的日志记录与审计机制：

- 对关键操作与敏感数据访问进行完整日志记录。
- 定期检查分析日志，及时发现并处理异常行为。
- 系统支持内部审计与外部合规审计，确保数据安全事件可追溯、可审计。

隐私意识与培训

华住集团构建了多层次、全覆盖的员工隐私意识与培训体系，旨在将数据安全责任深植于企业文化。我们要求全体员工（包括正式员工、实习生及外包人员）全员签署《保密协议》，确保法律责任明确化。同时，信息安全部构建了常态化培训机制，报告期内开展了覆盖法律法规、社交媒体安全及防钓鱼等核心课题的线上培训，实现全员 100% 触达。此外，针对高风险职能部门及专业岗位，我们额外开展了 4 次专项深度培训以强化技术防线。为确保培训绩效，我们利用数字化学习平台对学习进度与成果进行闭环监测，通过量化指标验证培训成效，全面降低因人为因素导致的隐私泄露风险。

H WORLD



员工美好

共享和谐旅程

作为酒店行业领军企业，华住集团坚决保障员工合法权益，积极构建以人为本、多元共融的文化生态，持续完善员工薪酬福祉与健康安全保障体系，并通过系统性培训与发展机制赋能每一位员工的成长，以实现个人与企业的共同进步。

员工沟通保障	61
多元平等包容	63
薪酬福祉关怀	66
人才成长发展	72
健康安全守护	85



华住集团在人力资源管理领域的持续投入与创新实践赢得了广泛的外部认可，并于本报告期内荣膺多项重要奖项与荣誉：

华住集团

2025 年度典范雇主 - 人才吸引和保留典范
专注实习、校招的垂直招聘平台“前程无忧”



2025 年度最爱雇主
专注实习、校招的垂直招聘平台“实习僧”



2025 NFuture 大学生最喜爱雇主
专注实习、校招的垂直招聘平台“牛客网”



第十二届旅游服务业集团卓越雇主
旅游服务业的招聘求职平台“最佳东方”



Legacy DH

2025 年度德国最佳雇主
(Germany's Best Employers)
德国 ServiceValue 有限公司与
《世界报》集团

2025 年度德国最佳培训雇主
(Best Trainers in Germany)
德国商业杂志《资本 (Capital)》

2025 年德国顶尖职业培训企业认证
(德国职业培训企业 TOP 1%)
Institute of Research & Data
Aggregation GmbH



员工沟通保障

人权保障

华住集团在人力资源管理与员工权益保障方面始终坚持高标准原则。我们严格遵守运营所在国家和地区各项雇佣及劳动相关法律法规，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》《中华人民共和国就业促进法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等；同时积极遵循《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》《联合国全球契约十项原则》及《联合国商业与人权指导原则》确立的基本准则。我们已建立并严格执行《员工手册》等内部制度体系，明确禁止就业歧视、职场骚扰及其他不正当或不合规行为，持续致力于保障每一位员工的合法权益与合理诉求。

在雇佣管理方面，我们坚决杜绝雇佣童工、强迫劳动等一切违法违规行，严格执行与工作时间及加班管理相关的法律法规，并通过实施弹性工作安排等措施，确保员工的工时设置既符合法律要求，也兼顾合理性与人性化。此外，Legacy DH 与 SHA (Sustainable Hospitality Alliance, 可持续酒店联盟) 合作开发“人权与反现代奴役”主题线上培训课程，帮助员工识别并应对供应链中可能出现的劳工采购风险与强迫劳动等问题，提升相关意识与处理能力，从而降低侵害人权事件的发生概率。

员工沟通

华住集团深知，维护良好的雇佣关系、及时响应员工关切是保障员工权益、增强组织凝聚力的关键环节。为此，我们系统性地建立了多层次、多维度的沟通与反馈机制，确保员工心声能够被充分倾听，并在组织决策与日常管理中得到切实回应。

华住集团通过每年定期开展的员工满意度调查系统化收集并响应员工反馈。2025年，“员工美好线上满意度调研”覆盖近 11,978 家门店，依托内部激励平台“华乐星球”，采用“每日一题”的轻量互动模式，在尽量降低工作干扰的前提下，聚焦“基础保障”与“员工感受”两大维度展开数据采集。调研结果显示，一线员工整体满意度达到 94.85%，较 2024 年实现稳步提升，调研数据为门店、区域、管理层提供优化与改进依据。

同期，Legacy DH 亦开展员工敬业度调研，并在完成调研后，启动结构化改进计划，系统分析并识别了包括业务运营、工作环境、领导力建设和员工发展在内的关键领域的改进空间，聚焦培训体系完善、调研参与率提升及沟通机制透明化等方面，制定了可量化、可追踪的改善目标。该计划经由区域管理层、酒店管理層及本地员工代表共同参与制定，明确各项任务的责任主体，有效强化了本地治理的执行力与问责机制。



“华乐星球”员工满意度调研

为构建畅通、透明的沟通环境，华住集团打造了线上线下相结合的立体化沟通体系。

华住集团沟通体系

数字化平台

- “爱在华住”微信公众号作为华住集团文化传播的重要窗口，定期发布企业文化动态、职场建设资讯与员工活动信息，并不定期开展福利互动，增强员工归属感与参与度。
- 依托内部办公平台“华通”设立的“华通号”专栏，包括“爱在华住”“华住世界”等主题号，由各部门负责运营，不仅用于传达组织政策与信息，也开放员工留言与反馈功能，构建起双向、即时的线上沟通渠道。

常态化工作机制

- “人事联系卡”机制为各门店配置专属人事及区域负责人联系方式，为员工建立与管理层直接沟通的正式渠道，鼓励员工就日常运营和工作中遇到的问题积极提出建议。对于被采纳的建议，我们不仅提供物质激励，还会给予有效反馈，以此推动持续创新与效率提升。

年度高光活动

- 每年举办的“华住集团员工大会”，是传递华住集团战略、表彰年度成果、凝聚全员共识、倾听一线员工声音的重要场合，体现了华住集团对员工贡献的高度认可，以此深化我们的共同价值，致敬每一份付出。
- “荣誉晚宴”作为专项表彰活动，以游轮夜宴等形式，在隆重而温馨的氛围中嘉奖年度杰出贡献者，进一步营造崇尚荣誉、追求卓越的组织氛围。

华住集团员工大会



荣誉晚宴



为切实保障员工合法权益，我们持续构建并完善华住集团管理层与员工之间的制度化沟通机制，依法尊重并保障员工的结社自由、集会自由及集体谈判权。在中国地区，华住集团已建立覆盖全体员工的工会组织。2025年7月，华住酒店管理有限公司工会完成换届选举。选举期间，工会与职工代表围绕《员工手册》、薪酬福利及休息休假等制度优化方案展开讨论，共收集并审议了23项具有建设性的政策改善建议。Legacy DH亦相应设立职工委员会，为员工提供常态化、机制化的意见表达与参与决策渠道，有效维护员工权益，提升组织认同与工作满意度。截至报告期末，与华住集团签署劳动合同的员工加入工会比例为100%。

多元平等包容

华住集团严格遵循平等就业原则，坚决反对任何基于种族、肤色、性别、年龄、残疾、家庭背景、宗教信仰等理由的歧视行为。我们尊重并珍视员工的独特性与多样性，确保每位员工在招聘、劳动、晋升与调动等各个环节均享有公平一致的待遇。华住集团女性全职工工比例近六成，我们注重维护性别平等，鼓励女性充分发挥其自身潜力和领导能力，致力于在所有组织层级中倡导女性人才与领导力，截至报告期末，在中国，近六成的酒店总经理为女性。

我们明确禁止一切形式的歧视、骚扰、侮辱、权力滥用及违反商业道德的不正当行为，并充分保障员工在宗教信仰、结社自由及加入工会等方面的合法权利，致力于营造相互尊重、真诚沟通的职场文化。

为进一步提升透明度与问责落实，我们设立内部举报热线（Speak-Up Line），Legacy DH已制定并实施《吹哨人制度》（Whistleblower Policy），明确将涉及歧视、骚扰及种族主义等行为纳入举报范围，确保相关举报得到保密受理与正式调查。我们鼓励员工积极通过举报渠道反映各类违规行为，承诺在接到举报后将第一时间安排专人响应，并组建包括首席人才官、首席合规官及业务部门负责人在内的专家小组依规处理，确保每项举报均得到严肃、及时地跟进与落实。报告期内，华住集团未发生损害员工权益或违反其他人权规定的重大事件。



基于上述平等包容的用工理念与管理实践，本集团持续关注团队构成的健康发展与稳定性。以下通过员工结构与流失率数据，具体展现我们在人才多样性、公平性及员工育留方面的实际成效：

类别	人数	比例
员工总人数	26,458	100%
按性别划分的员工¹		
男性员工	10,739	40.59%
女性员工	15,716	59.40%
不公开性别员工	3	0.01%
按职级划分的员工		
基层员工	25,167	95.12%
中层管理人员	1,143	4.32%
高层管理人员	148	0.56%
按地区划分的员工		
中国	23,675	89.48%
德国	2,029	7.67%
其他地区	754	2.85%
按年龄划分的员工		
30岁以下	5,983	22.61%
30-50岁	18,147	68.59%
51岁以上	2,328	8.80%
按雇佣类型划分的员工		
全职员工总人数	26,059	98.49%
兼职员工总人数	399	1.51%
按性别划分的店长人数		
男店长总人数	4,742	40.09%
女店长总人数	7,085	59.91%

注：¹在数据收集中，我们始终尊重员工的个人隐私与自主选择权，包括性别在内的个人信息披露均遵循自愿原则。2025年，3名员工选择不公开性别信息。

类别	人数
新进雇员总人数	9,853
按性别划分的员工¹	
男性新进员工人数	3,875
女性新进员工人数	5,976
不公开性别员工 ¹	2
按年龄划分的员工	
30岁以下新进员工总人数	4,191
30-50岁新进员工总人数	4,743
51岁以上新进员工总人数	919
按地区划分的员工	
中国	8,816
德国	682
其他地区	355

注：1. 在数据收集集中，我们始终尊重员工的个人隐私与自主选择权，包括性别在内的个人信息披露均遵循自愿原则。2025年，2名新进员工选择不公开性别信息。

类别	比例
总流失比率	23.49%

为充分尊重并支持员工的多元背景，我们通过设立多元倡议（Diverse Horizon Initiatives）工作组，系统性地促进文化融合与平等参与，邀请不同国家地区的员工共同庆祝各地区节日，如春节、圣诞节、斋月等活动，营造包容开放的企业氛围。此外，我们也在试点探索灵活用工机制，为酒店带来更高效的人力资源配置，为社区的就业带来更灵活多元的岗位机会。

在保障残障员工权益方面，我们持续完善无障碍设施建设，为残障员工创造友好、便利的工作环境。截至报告期末，总部园区已配备20部无障碍电梯，并规划5个残疾人专属停车位；同时，办公区域设有盲文按键及低位操作面板，切实服务于视障及行动不便的员工。此外，我们积极推动残障人士就业，目前已有残障员工在总部及一线门店任职，其中2025年度共招录残障员工120余人，以实际行动践行平等雇佣承诺。

“自在而有样，这就是桔子”——桔子酒店员工服装个性化

在桔子酒店，我们鼓励员工在保持专业服务的前提下个性化搭配着装，展现“自在而有样”的风貌，诠释品牌所倡导的“阳光、健康、活力”精神。员工可根据个人风格自由搭配，跳脱传统制服，体现去职位化的年轻气质。我们尊重审美自由，致力于营造多元、舒适、包容、健康的工作氛围，让每位员工都成为品牌故事的最佳讲述者。



桔子着装理念

薪酬福祉关怀

薪酬体系

华住集团建立健全规范、公平且具有市场竞争力的薪酬福利体系，已制定合理的员工薪酬福利制度。华住集团综合运用奖金、分红、股权激励多元激励模式，为全体员工提供基于绩效的薪资福利，并持续优化中高端人才体系，针对酒店总经理、区域经理等核心岗位管理实施薪酬结构与水平调整，提升核心人才吸引力与留存力。

华住集团建立分层分类、长短结合的多元化薪酬激励体系，统筹绩效激励、专项激励、股权激励三大模块，持续提升薪酬机制的长期价值导向。

在绩效激励方面

本集团搭建公平、公开、公正的绩效管理体系，通过战略地图拆解将目标落实至各经营单元、平台部门及酒店门店，定期开展绩效评估，确保员工可变薪酬与绩效表现紧密挂钩。我们在部分管理层员工的考核中纳入可持续发展绩效指标，以强化其对于可持续发展工作的重视程度，帮助华住集团在运营过程中全面践行可持续发展理念。

在专项激励方面

本集团围绕战略落地重点项目设立专项激励机制，包括 ESG 专项激励，精准支持核心业务发展与战略目标实现，强化激励与经营方向的高度协同。

在股权激励方面

本集团已推行员工持股计划以及员工购股计划，重点覆盖中层以上管理干部，通过长期股权激励彰显长期主义发展理念，强化核心人才与公司的共同成长。

针对区域经理和门店店长这一关键岗位群体，我们制定并推行《店长绩效管理辦法》，将考评指标细化为财务、营销、运营等多个业务维度，并完善季度与年度定期考核机制，以确保考核的全面性与准确性。此外，我们深度优化了职能人员的短中长期激励体系，通过引入利润分享计划等举措，增强了薪酬体系的灵活性与激励性，从而充分调动职能人员的工作积极性与创造力。

为进一步提升员工内生动力、工作效能与职业归属感，华住集团依托线上激励平台“华乐星球”，让员工可通过参与线上学习、接收同事点赞等方式获取“华乐豆”，并将其兑换为实物奖品或现金福利，有效引导员工主动提升工作质量与效率，在创造价值的过程中增强成就感与归属感。



针对优秀员工的荣誉激励

我们始终秉承“奖励战功、奖励忠诚”的文化传统。华住集团每年举办荣誉季评选活动，表彰在践行价值观、创造卓越业绩方面做出贡献的伙伴。华住集团设立“军功章奖项”、“忠诚奖”、“价值观金奖”、“优秀组织官”、“卓越清洁大师”、“卓越服务大使”、“卓越维修匠师”等一系列个人荣誉，以及“收官满房大赛”中表彰的“会员发展优秀门店”等团体奖项。

其中，“军功章奖项”作为荣誉季的核心组成部分，采用结构严谨的科学评选体系，旨在精准识别与嘉奖业绩先锋。该体系以绩效与合规为基础，通过公正透明的提名、审核与评选流程，确保每一份荣誉都实至名归。

“忠诚奖”旨在建立长期服务忠诚奖体系，为入职满一定年限的员工颁发荣誉与纪念礼品，致敬员工坚守与陪伴。

我们深信，每一份付出都值得被铭记，每一次卓越都应被奖赏。2025 年度，有近 1,092 名员工因他们的杰出表现而获得奖项。



“华住集团荣誉季”表彰活动

福祉关怀

华住集团坚持以人为本，严格按照国家法律法规为员工提供规范完善的法定福利，依法足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金，配套商业人寿保险、意外伤害保险及补充医疗保险，非薪酬福利已覆盖接近所有的华住集团员工。同时，结合岗位与运营实际设置多元化津贴补助，如膳食、合作伙伴计划、酒店入住内部优惠价等，持续健全员工福利保障体系，切实维护员工合法权益，提升员工保障水平与职业安全感。

此外，在法定福利基础上，华住集团构建覆盖工作生活平衡、身心健康的多元化补充福利体系，持续提升员工归属感与幸福感。在工作与生活平衡方面，华住集团设有司龄福利年假、病假、婚假、产假、育儿假，男女员工均可享受。我们还在中秋及入职5、10、15、20周年发放节日礼品与长期服务纪念礼盒。

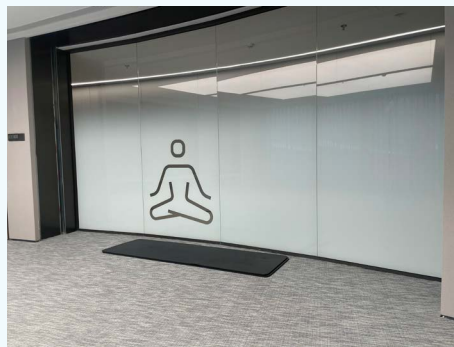
针对海外员工，华住集团结合属地惯例与本地化需求，搭建与国内对标、兼具特色的

福利体系，推动海内外员工共享发展成果。Legacy DH 致力于不断完善员工福利体系，在员工休假权益方面严格依照德国《继续教育法》（Continuing Education Act），为员工提供教育休假福利，帮助员工在专属时间全身心投入学习和培训活动，实现专业技能的深度进阶，助力职业路径的长期发展。在延续员工折扣、员工餐点、医疗保健福利等项目的时候，Legacy DH 持续推行“Hey Nanny”特色福利项目，为员工提供子女照护服务，有效减轻员工在子女照料环节所面临的时间与经济压力，帮助员工更为从容、安心地投入工作，并在工作与生活中寻求和谐与平衡。

在员工办公环境打造上，我们致力于为员工提供兼具人性化设计与舒适便捷体验的办公空间。在华住集团总部大楼内，我们配备了图书馆、食堂、休息室、母婴室、健身房、乒乓球室等完善的基础设施，同时开通免费班车服务，助力员工享受更便捷的通勤体验，以及更舒适的日常办公感受。



乒乓球室



瑜伽室



图书馆



员工餐厅



华住集团始终以温情守护员工福祉，用心筑牢员工关怀保障体系，积极开展困难员工帮扶行动。2025年，华住集团内部爱心基金平稳规范运作，全年累计拨付帮扶资金约40万元人民币，精准帮扶各类困难员工及家庭，其中涵盖华学子项目6例、员工本人遭遇灾害或意外14例、员工本人重大疾病9例、员工配偶及子女重大疾病4例、员工意外或因病身故6例，以切实的爱心援助为员工纾困解难、传递温暖，彰显企业责任与人文关怀。

“华学子”助学计划：点亮员工子女的未来

自2018年起，华住集团启动“华学子”助学计划，旨在减轻员工家庭的教育负担，支持品学兼优的员工子女顺利完成学业。截至报告期末，项目累计资助金额已超过258万元，项目已为174名优秀学子提供支持。我们坚持“员工美好”的理念，不仅提供经济资助，更致力于为“华学子”铺设长远发展道路——面向他们开放绿色就业通道，在实习生和管培生招聘中优先考虑“华学子”申请人，真正把关怀延伸至员工的家庭与未来。

爱心募捐驰援受灾员工家庭

2025年12月，一场意外火灾致使全季大连青泥洼桥地铁站店员工的家中遭受严重损毁，同时波及邻里，使其家庭面临巨大的财产损失与后续赔偿压力。辽东省区华住大家庭迅速响应、同心驰援，全体员工自发组织爱心募捐，以实际行动践行守望相助、患难与共的企业人文精神。各门店员工纷纷伸出援手，在短时间内共筹集善款32,132.66元，为身处困境的同事家庭送去温暖与坚实保障，用真情与担当为寒冬中的家人点亮希望。

员工活动

报告期内，华住集团围绕人文关怀与企业文化建设，开展一系列亮点员工活动，持续营造积极温暖的工作氛围。我们通过搭建员工兴趣俱乐部、举办家庭日活动、妇女节活动、个性化圣诞活动与各类园区主题活动，丰富员工业余文化生活；依托中秋礼盒、品牌特色文创等实物关怀，传递企业温度。

员工俱乐部

华住集团搭建涵盖文体、艺术、休闲等多领域的 9 个员工兴趣俱乐部，供员工每周自主报名参加，并提供专项活动经费支持，丰富员工业余文化生活。



华住家庭日·“冷暖织间”活动

华住集团在 20 周年之际举办“华住家庭日·ESG 可持续‘冷暖织间’活动”，邀请员工及家属走进企业，通过“织线互动”装置，以亲子共学方式感知气候变化与日常生活的联结。活动突破传统科普模式，让抽象的气候议题变得可触摸、可参与，营造温馨包容的企业文化氛围，推动 ESG 理念从企业责任转化为全民可践行的生活理念。



妇女节活动

为庆祝国际妇女节，华住集团总部职场为女性员工提供当天半日带薪休假，工区同步开展福利活动，包括妇女节插花体验，现场备有花材与工具，员工可自行参与制作，完成后作品可带走。另有鲜花派发、抽签领礼品等环节，让各位女性员工在松弛的氛围里，充分感受妇女节的专属仪式感。



个性化圣诞派对

Legacy DH 自主举办个性化圣诞派对，丰富员工的文化生活。



园区主题活动

华住集团在总部职场常态化开展主题文化与趣味活动，如开工利是活动、中秋组队闯关、心理疗愈、手工课程等，丰富员工工作体验，营造积极活力的工作氛围。



公益活动

华住集团积极推动员工参与公益活动，2025年腊八节期间，阜阳华住组织员工志愿者为外卖骑手、快递员、环卫工人等一线劳动者及敬老院老人派送爱心餐，通过亲身投入志愿活动，加深对华住“至善”理念的认同，将温暖延伸社会。



中秋节定制礼盒

华住集团在中秋佳节为员工送上定制节日礼盒，传递企业关怀与美好祝福，增强员工归属感。



人才成长发展

华住集团始终将人才视为企业可持续发展的核心驱动力，秉持“价值创造、团队共赢、实事求是、创新卓越”的核心价值观，致力于构建覆盖全职业周期的系统性人才培养与发展体系。报告期内，我们通过完善职业发展通道、升级数字化管理平台、深化校企合作及强化内部培训，为员工成长提供全面支持，为组织发展注入持续动力。

职业发展

在职业发展体系方面，华住集团构建了覆盖管理（M）、专业（P）、酒店（H）及高端品牌（G）四大序列的立体化职业发展通道，并结合各业务板块的特点，为员工制定个性化成长路径，支持其在适配的岗位上持续进步、实现价值。例如，在管理序列中，我们规划了从单店运营到区域统筹、进而实现跨品牌晋升的清晰发展路径；同时，我们通过内部创业支持与项目制激励机制，积极推动新业务孵化与创新实践。

为系统建设高质量人才梯队，公司实施“25-35-45”分层培养战略，有序推动人才结构向专业化、国际化与年轻化方向演进：“25计划”聚焦青年人才储备，依托与全国百余所高校的校企合作，持续吸引并孵化高潜年轻力量；“35计划”致力于中层骨干培养，强化业务管理与专业能力，支撑企业稳健运营；“45计划”则重点面向高层干部储备，着重提升其战略洞察、专业纵深与国际运营能力，保障组织发展的持续引领力。

在数字化人才管理平台建设方面，华住集团于报告期内完成了人力资源系统的全面升级。我们建立了完整的员工数字档案系统，系统记录个人成长轨迹与360度综合评价。通过引入“岗位胜任力通用模型”、“十六宫格人才盘点模型”及BSC（Balanced Score Card，平衡计分卡）等多维评价工具，实现了人才管理与业务运营的深度耦合，能够从业绩、潜力与能力等多个维度进行科学评估，并依托数据预警与分析功能为组织决策提供有力支持。2025年，基于数字化平台，我们创新推出了“星级店长”体系，



内推项目宣传海报

该体系综合经营数据、客户满意度、员工体验及加盟商协同等多方指标，对店长能力进行精准识别与动态匹配，从而实现了定向培养与运营效能的持续提升。

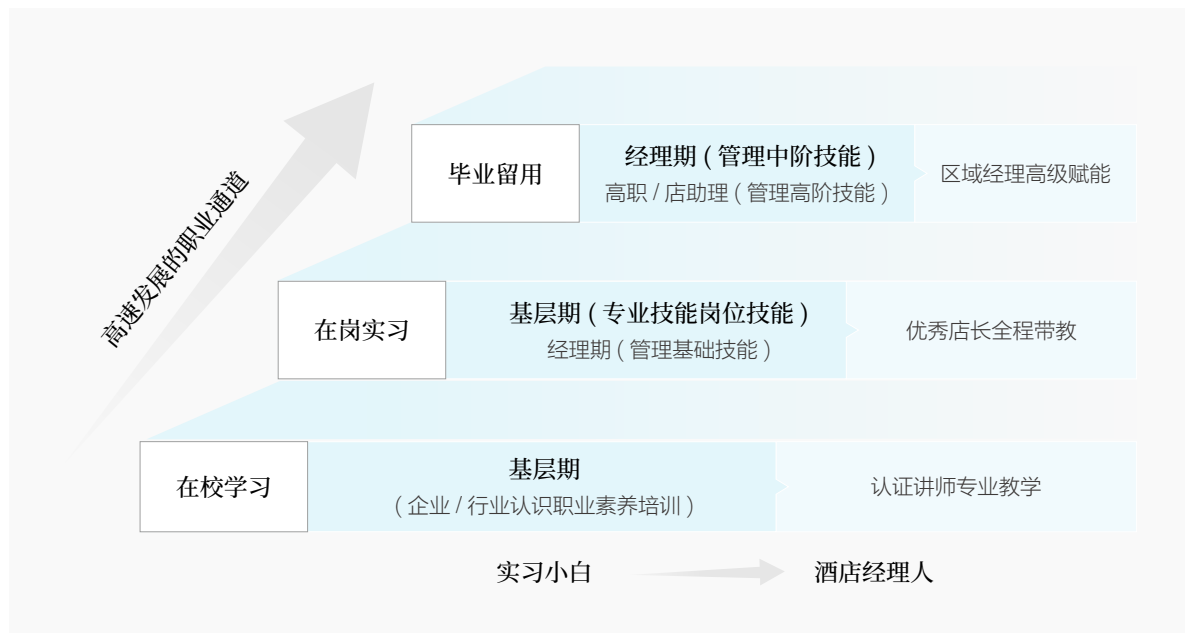
为使人才发展策略更紧密地贴合业务实际，华住集团推行统一战略和属地灵活的管理模式，通过向区域充分授权，下放人才选拔与管理的决策空间，支持各分支机构依据当地市场特点与发展需求，制定并实施具有本地特色的人才管理方案。与此同时，我们积极倡导并推动内部人才的有序流动与跨岗位探索，严格执行《华住集团内部人才流动管理办法》等相关制度，建立健全跨业务板块、跨地域范围、跨职能领域的人才内部流动机制，为员工创造更广阔的职业发展平台，持续激发组织活力与人才潜能。2025年，华住集团迭代《华住集团内部推荐管理制度》，通过优化流程与激励机制，有效激发了员工的推荐积极性，通过10场内部宣讲活动吸引了超过8,700名员工参与，累计收到有效内推简历逾4,000份，显著拓宽人才来源并提升招聘效能。

员工赋能

协同高校 人才吸引

华住集团高度重视优秀应届毕业生的吸纳与招募，积极与高校探索校企合作新路径，精进人才培养、实现资源共享。截至报告期末，本集团已与全国 27 个省、80 余座城市、130 余所高校建立校企合作关系，2025 年为超过 2,500 位大学毕业生提供就业实习岗位，共同赋能行业发展。华住集团积极联动高校、机构与行业伙伴，通过多元化合作，系统构建了酒店业人才“源头供给”的深度培养链路。华住集团创新实施“三段式培养方案”，覆盖学生“在校学习—在岗实习—毕业留用”全链路，依托华住学堂认证讲师与门店总经理协同带教，引导学生持续深化行业认知与职业素养，逐步实现从基础岗到中高层管理者的阶梯式能力跃迁，为学生铺设了一条清晰的成长高速通道。

三段式培养方案



为实现“学业与就业无缝衔接”，我们持续丰富校企合作形态：



华住大讲堂

邀请内部资深认证讲师入校授课，系统讲解中国连锁酒店业的崛起以及华住核心品牌的发展历程、酒店数字化发展趋势与酒店经营管理，并提供职业规划与面试辅导，切实提升学生的职业规划能力。



移动课堂

首创情景式教学模式“把课堂搬到酒店”，由优秀门店总经理全程讲授，使学生在真实岗位场景中体验职场、提升技能，以实践助力理论转化与角色适应。



新“住”力面对面

聚焦“华住生”职业发展阶段，持续开展区域专项赋能与能力提升辅导，关注成长关键节点，帮助其持续提升岗位技能与管理素养，实现从“实习生”到“业务骨干”的稳健转身，为华住长远发展注入新生力量。



华住集团推出的“华耀计划”作为集团特色管培生培养项目，旨在通过系统化、精准化的人才发展路径，为各业务部门输送具备潜力的骨干力量，增强人才储备的多样性和适应性。

“耀” 职引 - 职能类管培生



在高管亲自选拔与全程带教的基础上，我们整合优质导师资源与定制化培训方案，为每位职能方向管培生量身打造职业发展计划。通过多岗位轮岗积累多样化实践经验，系统提升专业能力和管理视野，旨在培养能够胜任职能部门中高层管理岗位、具备继任能力的复合型管理人才。

“耀” 经营 - 经营类管培生



由高管亲自选拔、直接带教，并整合华住集团内外部优质培训资源，围绕经营类管培生设计系统性发展计划。通过门店实战与跨职能轮岗相结合的交叉培养模式，全方位提升业务运营与经营管理能力，旨在培养掌握区域酒店管理运营能力的专业型经营人才。

“耀” 创智 - 科技类管培生



汇聚科技中心顶尖导师资源、定制化培训体系以及核心业务与产品资源，致力于打造“华住未来数字化专家”。通过系统化孵化计划、高管全程指导，以及深度参与数字化整合项目，推动科技类管培生逐步成长为数字技术领域的中坚力量与创新引领者。

华住集团持续推进多维校企合作体系建设，通过多形式、多层次的产教融合项目构建酒店行业人才培养生态系统。

华住集团华南地区校企合作

2025年春季，华住集团推进校企合作项目，于华南地区联合院校开展人才培养活动。3月，本集团相继与陕西国防工业职业技术学院、河北经贸大学举办“华住英才班”开班仪式。4月，本集团进一步拓展合作模式，与广旅南宁饭店集团、广西民族大学达成三方战略合作，共同签署协议并设立产教融合实践基地，融合集团在品牌运营、本土化服务以及高校在民族旅游领域的学科优势，构建“企业—院校—产业”联动的“黄金三角”培养体系，致力于为华南地区酒店行业输送具备文化底蕴与实践能力的复合型人才。



陕西国防工业职业技术学院开班合影



华住集团携手广旅南宁饭店集团及广西民族大学开启华南酒店人才培养新征程

哈佛商学院学生参访华住集团

2025年5月，哈佛商学院学生代表团参访华住集团旗下全季酒店，实地调研中国酒店业的高质量发展与创新实践。访问期间，华住集团系统介绍华住从规模化运营到深度数字化转型的发展路径。全季品牌负责人阐释“东方·适度·人文”的品牌理念及产品创新策略，代表团通过智能客房系统、自助设备体验等环节切身感受中国酒店业在科技应用与人文体验融合方面的创新探索。活动中，学生代表亲身体验中式茶道文化，参访融合现代设计与东方美学的全季5.0酒店空间，并通过对话交流深入理解华住在数字化运营、品牌建设及用户体验提升等方面的系统性实践。



美国哈佛商学院学生代表团参访华住集团

华东师范大学师生参访华住集团

2025年6月，华东师范大学心理与认知科学学院与校友工作办公室组织师生代表赴华住集团开展访企拓岗交流活动。师生团队参观华住集团企业展厅与特色办公空间，了解华住数字化生态、智能运营系统及人才发展体系，并与集团高层及校友代表围绕组织文化、教练机制及心理学的管理应用等议题展开深入座谈。活动通过参访、讲座与对话相结合的方式，为学生提供了理解行业前沿、探索职业发展的实践窗口，也进一步强化了学校与校友企业之间的情感联结与合作基础，推动校企协同在人才培养与价值传递上形成更紧密的互动。



华东师范大学师生代表参观华住集团

华住集团与南京铁道职业技术学院校企合作十周年庆典

2025年12月，华住集团与南京铁道职业技术学院举办校企合作十周年庆典，系统回顾双方在产教融合、协同育人方面取得的扎实成果。十年来，双方持续深化合作，逐步构建起具有华住特色的人才培养体系。截至报告期末，学院累计向华住输送各类人才326余人，其中成长为中高层管理人员的超过70人，包括店长及区域经理等核心骨干36人，2025届“华住生订单班”毕业生留用率高达87%。双方在课程联合开发、实训平台建设、专业方向拓展等方面达成进一步深化合作的共识，致力于持续优化“教育—实训—就业”一体化培养路径，为酒店行业输送更多高素质、应用型人才，共同探索校企合作育人、共赢发展的可持续模式。



华住集团与南京铁道职业技术学院校企合作十周年庆典

华住集团作为教材主编单位荣获全国优秀教材一等奖

华住集团将自身二十余年的行业实战经验转化为系统性教学内容，推动企业雇主品牌实现从“被动招人”到“主动培育”的战略转型。2025年，本集团与朱承强教授合作编写的《现代饭店管理》（第五版）荣获全国优秀教材一等奖，这是旅游管理类教材首次获此殊荣，也是企业首次以主编单位获奖等多项纪录；同时，本集团牵头编写的《现代酒店管理与数字化运营》成功入选教育部“十四五”职业教育国家规划教材。依托覆盖全国27个省、130余所合作院校的校企网络，每年数万名酒店管理专业学生通过课堂学习接触到华住集团的管理理念与文化价值观，华住集团通过教材编写参与制定行业人才培养标准，为破解酒店业“毕业生就业难、企业招人难”的双重困局提供了可复制的解决方案，推动了产教融合从表层合作向标准共建的深度演进。



华住集团双教材获国家级认证

赋能全员 驱动发展

华住学堂

华住集团秉持“世界级标准”的理念建造了华住学堂人才培养基地，致力于打造一个集智能教学、数据互联于一体的数字化人才培养基地，不断提升培训质量和人才培养效率。借助“华乐星球”中的“学习星球”模块、“华通”在线学习平台以及网络直播等数字化工具，我们已构建起成熟的线上培训体系，为员工提供更具人性化的学习体验。

2025年，华住学堂共开发并上线超80门线上课程，通过系统化的知识讲解与直观的可视化呈现，助力一线员工高效掌握岗位必备技能与集团标准。课程内容紧密围绕集团重点项目开展，有效推动了多项关键举措的实施：如推进全国门店安全制度落地，夯实安全管理基础；支持集团级酒店管理项目落地；服务于多项平台职能专项行动。此外，课程体系亦持续赋能生态合作伙伴，为院校、供应链等提供高质量配套教学内容，进一步提升了华住集团在行业生态中的专业影响力与品牌价值。

报告期内，华住学堂对“学习星球”平台进行全面升级，构建起学习旅程可视化、学习过程游戏化、学习激励及时化的闭环学习生态。平台整合云学堂、自研教辅等多系统入口，实现员工学习一站式管理与全景式规划。通过引入游戏化学习机制，员工可清晰规划个人发展路径，并在文化、营销、安全、运营等主题闯关中完成趣味学习。平台覆盖全体员工，知识闯关上线首月参与答题超10万人次。同时，平台持续引入卓越论坛等实操视频资源，推动学习内容多元化、实战化，有效提升整体学习效率与员工参与度。



华住学堂课程体系



为强化日常运营中的标准与文化宣贯，华住集团紧密围绕日常运营中的实际需求、最新政策导向以及员工反馈，及时组织并开展一系列专项培训，优化教学方法，确保一线知识储备与时俱进。

华住集团企业哲学落地实践

2025年，华住集团以二十周年为契机，启动贯穿“知、信、行”三个维度的企业文化哲学落地项目，系统推进理念共识与行为转化。项目通过重塑课程逻辑、开展全员学习与打造讲师队伍三大举措，将华住哲学深植于日常实践。课程实现95.71%的学习完成率与94.66%的考核通过率；并沉淀超过100个价值观故事案例，显著提升了一线员工对企业哲学的理解与认同，为集团文化升级提供了坚实载体与长效机制。

华住集团通过实践案例沉淀赋能一线业务

为提升培训体系效能，华住学堂于2025年构建了一套从实践筛选、经验萃取到案例产出的标准化流程，为一线业务部门提供了可落地、可复制的经验学习整体方案。所有案例均遵循六项核心原则：贴近业务场景、内容易懂易学、方法可复制推广、具备专业深度、提示关键风险与解决方案、激发学员思考。首批案例已于2025年12月正式发布，为一线岗位积累了高质量的本土化教学素材，推动培训体系向实战化、体系化持续升级。

学历提升

为助力全体员工职业成长，深化产教融合，华住集团与高校及专业教育机构合作，推出多项员工继续教育、学历提升与专业发展项目。华住集团与华东理工大学继续教育学院合作为员工提供学历提升通道，通过线上招生咨询会、专属报名支持、专项奖学金等方式，帮助员工实现学历进阶。2025年上海地区共有18名员工被成功录取，有效促进了员工的职业发展与终身学习。华住集团与瑞士酒店管理大学合作，面向酒店及文旅行业高管推出定制化MBA（Master of Business Administration，工商管理硕士）项目。该项目旨在培养具备综合管理能力、财务素养与行业洞察的高端管理人才。华住在员工报名可享受华住集团专项学费补贴，助力员工以更低成本获得国际认可的MBA学位，提升综合能力与行业视野。华住集团通过学历支持与专业赋能相结合，为员工构建多层次、国际化的发展通道，助力华住集团人才战略的落地与组织能力的持续提升。



分层育才 全阶成长

华住集团致力于构建覆盖全员、贯穿职业生涯的成长支持体系，针对不同员工群体，我们开设了具有适配性的专项培训项目，主要分为“新人带教”“总经理认证”“梯队培养”共三大板块。

新人带教

通过师徒带教机制，帮助新进员工快速了解酒店行业性质特点，同时理解掌握华住企业文化。

总经理认证

对于门店总经理提供具有针对性的指导课程，助其迅速掌握酒店管理及运营技能。

梯队培养

帮助梯队储备干部完成从个人贡献者到管理他人者的角色转变；通过数字化技能培训、现场研讨等方式，助力学员实现思维、实践的全面优化。

华师匠心

华住集团一直践行“师徒带教”这一传统，年度举办“华师匠心”表彰大会，助力传播带教文化，夯实带教激励。该项目旨在持续激发内部“传帮带”的热情，鼓励更多资深员工分享经验，帮助新员工加速融入与成长。经过不断优化与完善，“华师匠心”已发展成为一套成熟、闭环的运行体系。该项目以“一线举荐—数据验证—全民票选”的全流程评选机制为核心，并设立“金银铜”三级勋章，激励带教师傅在岗位上充分发挥指导作用。同时，本集团围绕“讲师”与“教练”两条通道，分别构建了涵盖授课、课程开发、绩效提升等能力的讲师体系，以及贯穿一线员工、关键岗位与新晋管理者的三级教练体系，确保员工在各阶段都能获得有效、系统化的指导。2025年12月，华住集团举办“华师匠心·2025年度优秀带教师傅 & 优秀教练店长评选”活动。



华师匠心·2025年度优秀带教师傅 & 优秀教练店长评选

管理引领

华住集团高度重视高层管理人才的梯队建设，系统化地构建了覆盖不同管理层级的培养体系。我们以“华青班”聚焦青年干部的潜力挖掘与创新思维塑造，以“华柱班”致力于高级经营管理人才战略视野与领导力提升，并通过“华数班”强化各级管理者的数字化思维与技术应用能力。这些项目整合内部导师、专业教练以及外部高校与行业专家资源，引导学员完成从团队管理者到企业经营者角色的思维转型与能力跃升，持续强化其在战略规划、商业决策与组织引领方面的综合素养，从而为华住集团在动态竞争的酒店行业格局中保持创新活力、构建差异化优势提供坚实的人才支撑。

“华青班”是华住集团为组织培养并发现具备创新精神与系统思维的年轻团队领导者所设立的关键项目。该项目聚焦核心能力发展，每月组织一次线下集中学习，系统提升学员的思考深度与领导素养。第五期华青班于2025年5月启动至8月圆满完成，共有48名学员顺利结业。在为期四个月的学习中，学员通过四门精心设计的课程，从个人思考方法论到团队管理内核，逐步构建系统化的管理认知。本期项目首次采用“一人一课题”的实践模式，每位学员围绕所在部门的重点议题展开攻坚，有效推动理论学习向实际业务成果转化。在这一过程中，学员的个人成长得到加速，跨部门协同意识与创新能力也得到显著增强。



华柱班自 2020 年创立以来，始终定位为华住培养世界级经营人才的“黄埔军校”。五年来，该项目已为华住集团输送了一批承担大区总经理、省区负责人及平台核心职责的战略型管理者，逐步实现了为华住集团可持续发展储备领军人才的设立初衷。2025 年 12 月 23 日，华住集团第四期华柱班毕业典礼在总部隆重举行，标志着该批学员历经 18 个月系统性培养正式结业。

华柱班第四期项目设计体现了系统性、战略性与实践性的紧密结合。在跨越两个战略年度的培养周期中，学员们完成了包括中欧商学院、交大安泰等顶级机构的 11 门高管课程，开展了与 2 家行业领军企业的深度交流，并通过 2 轮共 10 个高挑战性实战课题，实现了从理论到实践、从管理者到经营者的思维跃迁。此外，项目创新融入了戈壁徒步等体验式学习环节，在艰苦环境中锤炼学员的意志力与团队协作精神，进一步巩固了“亦师亦友、并肩作战”的学习共同体文化。华柱班逐步构建起一个持续赋能、薪火相传的高管人才发展生态，为华住实现重塑中国酒店业、让中国服务响彻世界的长期愿景，奠定了坚实的人才与组织基础。



四期华柱班同学集体合影



中高端储备总经理发展项目 - 新秀项目

对于储备管理人才，在延续“华青班”“华数班”“华柱班”管理人员青年干部培养项目的基础上，我们进一步丰富中高端品牌人才培养项目。2025 年，华住集团更新迭代“中高端储备总经理发展项目”，聚焦旗下所有中高端品牌，面向业绩突出的驻店经理、店助、销售总监等第二负责人，系统推动其向合格酒店总经理发展，以支撑集团中高端战略落地与业务人才储备。项目构建“选拔—培养—评估”闭环机制：前期通过区域提报、综合测评与末位淘汰精准锁定人选；中期结合线上课程、线下专项学习、实践分享平台及资深带教，推动学用转化；后期由区域、人力资源部门及培训部门联合评估，推行“赛马机制”激发潜力，并对往届人才持续跟踪。

2025 年

项目按计划稳步推进，

60% 的学员通过项目培训考核，

切实加强了中高端业务人才梯队建设

2025 年度华住集团培训绩效

人均培训小时数

受训平均小时数¹

34 小时

受训比例²

100%



● 男性员工	33 小时	40.60%
● 女性员工	35 小时	59.39%
● 不公开性别员工	8.2 小时	0.01%



● 基层员工	35 小时	95.67%
● 中层管理人员	7 小时	3.98%
● 高层管理人员	4 小时	0.35%

类别	数据	单位
在线移动端学习课程参与人次	23,403,467	人次
线下面授项目培训人次	92,958	人次
在职讲师数量	2,232	人

注：¹ 受训平均小时数 = 各类别受训雇员总时数 / 各类别员工总人数。

² 总受训比例 = 总受训人数 / 总人数；各类别受训比例 = 各类别受训人数 / 受训总人数。

健康安全守护

华住集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》等运营所在地相关法律法规要求，持续推进职业健康安全管理体系统级，通过制度完善、培训强化、设备投入与流程优化，全面守护员工安全健康，让每一处细节都传递企业的责任与温度。

职业健康安全管理

华住集团始终将员工的健康与安全放在重要位置，持续完善职业健康安全管理体系统级，守护每一位伙伴。2025年，华住集团修订《华住酒店集团安全管理制度》，重点优化其中的员工劳动保护制度，围绕员工饮食、健康体检、员工宿舍、劳动防护用品等关键场景，细化管理规范与保障标准，把关怀落到日常工作与生活的每一处细节。

安全的工作环境是企业可持续发展的基础保障，也是员工安心工作的前提条件。为确保安全防护装置正常工作及电控安全，华住集团要求所有工程维护人员严格遵守安全操作流程和佩戴防护用品，并安排专人每日进行巡视与检查，及时发现和排除潜在的安全隐患。针对配电室、机房等具有潜在危险的工作区域，以及工程维护、易燃易爆物品管理等安全风险较高的环节，我们亦制定了详尽的安全管理制度，尽可能杜绝安全隐患。与此同时，我们严格依据国家相关法律法规，进一步细化员工健康安全突发事件处置流程与制度指引，明确相关权益与保障标准，以更细致、更规范的制度安排，为员工筑起安心、可靠的保障防线，传递有温度、有担当的企业关怀。

职业健康安全活动

在职业健康安全领域，华住集团将“守护”二字落实在每一处细节里，以系统化培训筑牢安全意识，以多元实践守护员工身心安康。我们开展常态化的职业健康安全培训，以心理安全日、AED（Automated External Defibrillator，自动体外除颤器）急救配置、定期体检、Legacy DH健康周等举措，为员工筑起全方位的健康防线；同时通过消防演习夯实安全基础，以岗位优化等人性化设计，切实改善员工工作体验。这些踏实的行动与探索，也让我们收获了专业认可，彰显着本集团对每一位伙伴的责任与关怀。

华住集团通过一系列举措，为全体伙伴构建全方位的健康与安全守护。我们开通了EAP（Employee Assistance Program，员工帮助计划）心理倾诉热线，提供7×24小时专业心理咨询服务，让员工随时都能获得倾听与支持，并定期开展心理关怀日活动，陪伴大家共同关注心理健康；同时邀请专家开展心理健康、职业病防治等主题讲座，不断完善员工健康保障体系。



华住心理关怀日



华住集团总部办公楼 AED 设备配备情况

面对数字化转型、专业人才短缺以及工作负荷增加等新挑战，Legacy DH 积极推出各类员工支持项目。为全面关注员工身心健康，Legacy DH 系统构建了立体化支持体系：通过开展涵盖健身、正念与心理健康培训的“健康周”活动，提升全员健康意识；设立专职支持岗位，由经过专业培训的人员，识别员工困境迹象并提供支持；同时，Legacy DH 通过与专业机构合作，为员工提供健康安全培训资源及常态化咨询服务。

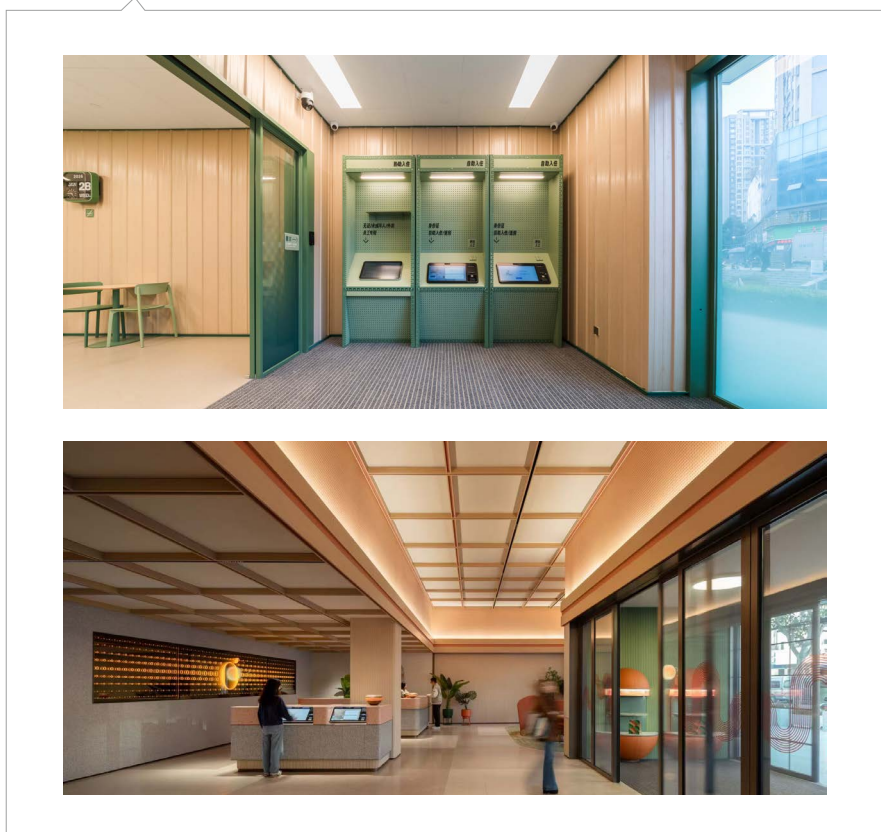
为强化应急安全保障，华住集团总部在各办公楼宇配备 4 台 AED 急救设备，并同步推广急救知识培训，提升全员应急救援能力。报告期内，本集团为不同岗位的员工，提供针对性的体检，保证员工的身心健康。

我们高度重视员工的职业健康与安全培训，系统性推进安全培训与演练。我们定期组织开展消防安全培训与实操演练，积极普及消防法规与安全知识，并常态化开展覆盖雷电防护、厨房安全等主题的专题教育，持续提升员工的安全意识和应急处置能力。通过扎实推进安全管理落地，切实保障办公场所的安全与稳定，确保每位员工都能在工作中从容应对各类安全挑战。

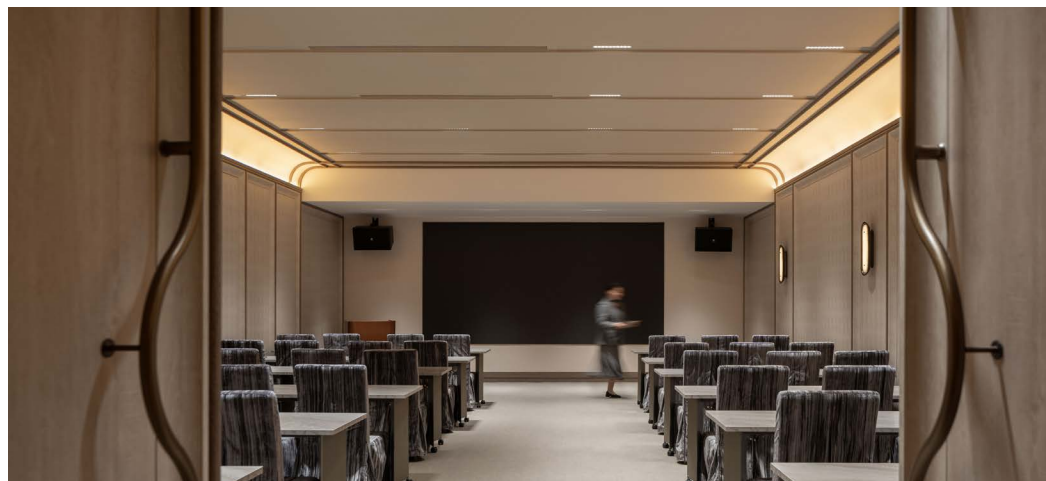


2025 年消防安全培训与实操演练

此外，华住集团海友全自助酒店创新推出具有智能门禁功能的自助入住“新前厅”，客人通过华掌柜自助入住系统办理入住和离店，员工移动工作提供支持和审核授权。同时，海友以人性化设计与多功能升级前台值班室的空间设计，值班室融合监控室、员工夜班休息、办公室等多项复合功能，有效降低员工长时间固定站立与重复操作的劳动强度，缓解身体疲劳，使员工从机械性工作中解放出来，以更轻松、灵活的状态投入服务。海友首创设置单面透视值班室，在确保可以随时看到客人自助办理情况的同时，保障女性员工的安全。



自助入住区



报告期内，华住集团因工伤损失工作日 1,811 天。我们已按流程及时申报工伤，并安排专项关怀与慰问，确保在制度保障的同时传递组织的温度。我们将持续加强职业健康安全管理，通过优化作业流程、强化防护培训等一系列后续措施，致力于从源头预防工伤与工亡事故，以更细致、更温暖的行动，筑牢职业健康安全防线，为每一位伙伴提供安心、可靠、有温度的工作保障。

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
因工伤损失工作日数	天	1,811	0	0
因工死亡事故人数	人	0	1	4
因工死亡事故率	%	0	0.0035%	0.0148%

H WORLD



环境改善

共赴低碳旅程

华住集团积极思考如何在酒店经营过程中减少对自然环境的影响，守护生态之美与自然和谐，让每一次旅程更加绿色、可持续。为此，华住集团将环境管理贯穿于酒店全生命周期，从规划建造到运营服务，系统推进绿色建筑、绿色运营与绿色服务，将可持续理念渗透至每一个细节，让环保行动成为品牌的内在基因。

绿色酒店建设	89
绿色运营管理	91
绿色服务实践	106
气候变化应对	108
自然生态保护	111



绿色酒店建设

在酒店开发与建设过程中，华住集团持续践行绿色发展理念，在保障住客舒适体验的同时，将节能环保与资源高效利用融入建筑规划与营建全过程。通过推广绿色建筑标准、探索模块化建造模式以及优化建筑材料与设备选择，华住集团不断降低建筑全生命周期对环境的影响，为住客打造更加健康、环保的住宿空间。

绿色建筑标准

华住集团积极引入绿色建筑理念，通过优化建筑结构设计、提升能源利用效率以及改善室内环境质量，持续提升酒店建筑的可持续表现。

在中国市场，Legacy Huazhu 在酒店开发与升级过程中参考国内绿色建筑标准，系统推进绿色设计与低碳建造。通过配置高效节能设备、应用节水型系统等措施，有效提升建筑整体能效水平。同时，在施工与改造过程中推广模块化建造与标准化工艺，减少建筑废弃物与资源消耗，并优先选用可循环回收材料及低挥发性环保建材，持续改善室内空气质量与住客健康体验。此外，华住集团通过优化空间设计与功能布局，提高空间利用效率，减少不必要的资源投入，从多维度提升建筑的资源利用效率与环境友好性。

在欧洲市场，Legacy DH 将绿色建筑作为履行企业社会责任的重要方向，并成为德国可持续建筑委员会（DGNB）会员。其中，柏林施柏阁酒店总理府门店（Steigenberger Hotel Am Kanzleramt）已获得 DGNB 白金级新建筑认证，并成为 DGNB 认证体系中达标率最高的酒店建筑之一。



模块化营建

华住集团持续推动模块化营建技术在酒店建设中的应用，以提升建设效率并减少施工过程中的资源消耗。截至报告期末，全季 5.0、汉庭 4.0 及你好 2.0 等核心产品版本均已引入模块化营建方案。通过标准化设计、工厂化生产与装配化施工，酒店建筑构配件在工厂完成预制后运至现场进行组装。相较传统建造方式，该模式在施工周期、建筑质量及节能环保表现等方面均具有显著优势。

汉庭 4.0 模块化装配定义绿色经济型酒店

汉庭 4.0 全面采用“模块化装配”理念，产品预制化率最高达 90%，通过将传统现场施工转化为工厂精密制造、现场快速装配，从源头减少了粉尘、噪音和建筑垃圾。

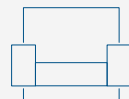
在材料选择上

汉庭 4.0 全面采用环保墙板及可回收塑料粉末压制而成的创新板材，替代传统壁纸与刮大白工艺，杜绝了甲醛释放，保障了住客健康。



在家具方面

汉庭 4.0 所有家具均设计为可拆卸、可回收结构，在生命周期结束后可返厂再生，将传统酒店改造的环境负担转化为资源资产。



同时，华住集团通过规模化集采与属地化供应链管理，减少建筑材料运输与施工环节产生的排放及建筑废弃物，进一步降低酒店建设过程中的环境影响。



绿色运营管理

华住集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等中国现行法律法规，并遵守各海外运营所在地区适用的法律法规，发布《华住集团环境管理政策》，始终坚持绿色低碳发展理念，并致力于减少经营活动的环境足迹。

关键绩效

华住集团高度重视门店层面的环境与能源管理体系建设。截至报告期末：

Legacy DH 的租赁及自有门店中，已有

98.39%

获得 ISO 14001 环境管理体系和 / 或 ISO 50001 能源管理体系认证，仅余一家新开业酒店于报告期内新开业，处于认证审核阶段。

Legacy Huazhu 亦积极开展可持续相关外部认证

工作，旗下已有 **64** 家门店获得全球可持续

旅游委员会（GSTC）酒店标准认证，**160**

家门店获得“中国绿色饭店”认证。

中国首家经济型酒店获得 GSTC 可持续旅游认证

2025 年，华住集团旗下运营的宜必思酒店获得 GSTC 酒店标准认证，成为中国首家获得该认证的经济型酒店。

GSTC 认证是全球可持续旅游领域的重要国际标准之一，涵盖环境管理、资源利用、社区影响及可持续运营等多个维度。宜必思酒店通过在节能管理、废弃物管理、资源利用及可持续运营方面的系统实践，达到了国际可持续酒店标准要求，标志着华住在推动酒店绿色运营方面迈出重要一步。



全球可持续旅游委员会（GSTC）颁证仪式

广州融创文旅施柏阁酒店群成为首家“中国餐饮业厨房零碳（近零碳）供应链试点酒店”

2025年，华住集团旗下广州融创文旅施柏阁酒店群在第三届“香山论碳”碳标签年会上获授“中国餐饮业厨房零碳（近零碳）供应链试点酒店”牌匾，成为全国首批试点企业之一。

酒店通过引入节能型商厨系统，对酒店群14个厨房进行绿色低碳改造，并通过数字化平台实时监测厨房碳排放、油烟浓度、温湿度等关键指标。系统运行三个月后，全日制西餐厅节能率稳定达到50%。改造完成后，酒店群预计每年可节约电量约249,000 kWh，实现约148吨二氧化碳减排。



试点酒店授牌仪式

为提升员工对可持续发展的认知与参与度，华住集团在华通云学堂平台上线“华住ESG系列课程”，旨在通过寓教于乐、深入浅出的方式，倡导员工在日常工作中落实环保举措。

在世界环境日、世界清洁地球日、世界海洋日等时间节点，我们还进行了特别宣传推送，鼓励门店为可持续发展贡献华住力量。报告期内，我们共计开展35场ESG系列宣传推送。

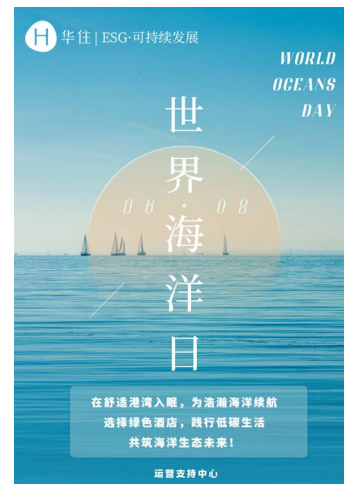
世界环境日



世界清洁地球日



世界海洋日



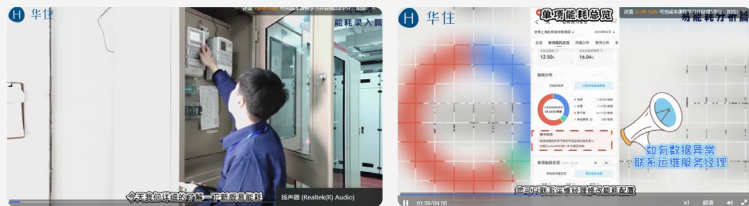
能源管理

华住集团持续优化能源管理体系，将节能减碳理念融入酒店建设、运营及维护全过程，通过精细化管理与技术创新相结合，不断提升能源利用效率，推动酒店行业向更加绿色低碳的方向发展。

数字化能源管理

华住集团始终将数字化管理视为绿色运营的核心引擎，依托自主研发的数字化管理体系，将能源治理从传统的末端管控转向全链路智能优化。

“易能耗”是华住集团自主研发的在线环境管理系统，能够对门店水、电、燃气等能源使用情况进行数据采集与分析，为门店节能管理和设备改造提供数据支持，帮助门店及时发现能源使用异常情况，并尽快开展故障设备排查及修复。截至报告期末，已有超过 11,250 家 Legacy Huazhu 门店接入“易能耗”系统。报告期内，我们亦针对加盟门店开展了多场“易能耗”专题培训，以进一步提升录入数据准确性、优化系统管理效能。



“易能耗”专题培训

“易能耗”与 GOP 管理平台助力门店节能管理

华住集团借助“易能耗”系统采集与分析能源数据，同时结合客房 GOP 管理平台，将门店能源消耗、运营成本及行业平均水平进行横向对比，从而帮助门店更加直观地识别高能耗问题并及时采取优化措施。

例如，汉庭上海惠南地铁站酒店与全季上海张江路地铁站酒店通过“易能耗”系统和 GOP 管理平台，发现门店夜间电费成本高于平均水平。华住集团供应链维护团队协助门店开展能耗分析，通过电价结构优化，切实帮助门店实现节能降耗，并减少碳排放。

关键绩效

依托“易能耗”系统和 GOP 管理平台，报告期内，华住集团完成对 **34** 家重点门店的深度管理，成功节约能耗成本达 **694** 万元

节能设备升级

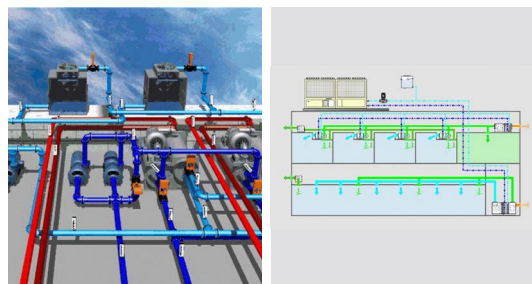
华住集团以节能管理与节能改造为提升门店能源使用效率的核心路径，系统推进运营端与设施端的协同优化。在具体实践中，华住集团持续推动酒店设备节能升级，在所有门店推广使用 LED 节能灯具，并在新建及升级改造项目中优先选用一级能效空调及高效节能清洁设备等节能产品，从源头降低能源消耗、提升设备运行效率。同时，通过设备选型标准化与节能技术应用相结合，持续强化能源精细化管理水平。

静音节能吸尘设备升级项目助力节能节电

华住集团升级使用静音节能型吸尘设备并优化设备运行模式，进一步提升清洁作业的能源效率。通过该项目的实施，华住集团每天节约用电约 96 兆瓦时，全年累计节电超过 35,000 兆千瓦时。凭借该项目在节能减排方面取得的显著成效，华住集团荣获 2025 年索理思（Solenis）可持续发展奖。

中央空调节能改造

中央空调系统在酒店整体能耗中占比较高。华住集团为此制定了统一的中央空调水系统变频调速节能改造方案，通过优化系统运行模式降低电力消耗。截至 2025 年底，全国共有 92 家门店完成该项节能改造，总投资约 261 万元。改造后系统平均节电率达到 8% 以上，每年预计节约电费约 634 万元。



中央空调节能改造

“常修常新”提升设备能效

为提升门店设备运维能力，华住集团依托华通平台推出“常修常新”数字化知识共享栏目，通过短视频形式向全国门店工程人员分享酒店运营中常见设备维修与维护经验。

“常修常新”围绕空调系统、热水设备、照明设施、客房电器等酒店高频设备问题，针对日常运营中常见的故障场景提供标准解决方案，并通过视频教学方式帮助门店快速掌握设备检查与维护方法。该栏目面向华住集团“千城万店”的工程与运营团队持续更新，成为门店日常设备运维的重要知识平台。通过推广规范化的设备维护方法，门店能够更加及时地识别和处理设备异常运行情况，减少因设备故障或运行效率下降造成的能源浪费。同时，标准化维护流程也有助于延长设备使用寿命，降低设备更换和维修成本，从而进一步提高能源使用效率，推动酒店网络实现更加绿色、低碳的运营。



常修常新

可再生能源利用

华住集团持续推动可再生能源在酒店运营中的应用，通过安装太阳能热水系统、空气源热泵设备及太阳能光伏发电装置等方式，减少酒店对传统能源的依赖，实现更绿色、可持续发展的能源使用模式。

截至报告期末

在 Legacy Huazhu，安装空气能热泵的门店数量为

4,879 家

安装太阳能热水系统的门店数量为

1,116 家

2025 年

在 Legacy DH，太阳能光伏发电

64,094 kWh

采购绿色电力

11,539.37 MWh

太阳能与空气能节能改造

全季济南泉城广场酒店原采用天然气锅炉制备热水。2025 年，酒店新增太阳能热水系统，并配置 3 台空气能热泵设备。系统运行后，白天通过太阳能供水，空气能设备辅助加热，夜间进行补充加热。通过绿色能源替代传统能源，该项目预计每年可节约能耗成本约 20 万元。



空气能与太阳能热水系统

空气能替代传统蒸汽系统

上海金桥佳友美居酒店原采用蒸汽系统制备热水。2025年，酒店新增空气源热泵热水系统并替代原有蒸汽换热设备。根据历史能耗账单测算，项目实施后预计每年可节约能源成本约56万元。



改造后的空气源热泵热水系统

绿色文化与员工参与

华住集团持续在企业内部倡导绿色运营文化，通过培训、宣传及运营实践等方式引导员工在日常工作中践行节能理念。门店员工通过设备规范使用、能耗监测及节能改造配合等方式，共同参与酒店能源管理工作，推动华住集团节能减排目标的实现。



截至报告期末，华住集团有关能源使用的关键绩效指标如下：

类别	单位	2025年 ¹	2024年
直接能源消耗	兆瓦时	177,460	251,510
间接能源消耗	兆瓦时	596,004	532,142
其中：外购电力	兆瓦时	428,636	458,304
绿色电力	兆瓦时	11,539	11,903
其中：其他间接能源消耗	兆瓦时	155,829	73,838
能源消耗总量	兆瓦时	773,464	783,652
能源消耗密度	千瓦时 / 已出售酒店间夜	28.6	27.7

注：1. 表内数据覆盖范围包括 Legacy Huazhu 及 Legacy DH 的自营及租赁酒店。

水资源管理

华住集团高度重视水资源的持续利用，严格遵守《中华人民共和国水法》等中国现行法律法规，并遵守各海外运营所在地区适用的法律法规。同时，华住集团制定并持续完善《水操作指南》《节水解决方案》《马桶节水管理与改造实施指南》《酒店应急节水行动指南》等操作指引文件，优化水资源管理，减少水资源消耗，积极缓解酒店运营地水资源压力。

华住集团将水资源管理纳入可持续发展管理框架。董事会下设的可持续发展委员会负责审议并指导华住集团水资源相关政策及长期规划。可持续发展管理委员会统筹推动本集团水资源管理战略的实施，并定期评估相关绩效表现。其中，可持续发展管理委员会主席 CEO 对华住集团水资源管理的战略和绩效表现负责。执行层面，华住集团设立水资源管理工作组，负责推动水资源管理制度在酒店运营中的具体落实，包括门店用水管理、节水措施推广、用水数据监测与分析等。

识别各运营地的水压力风险并进行有针对性的管理对水资源的节约与保护至关重要。Legacy DH 持续关注酒店运营所在地水资源状况，并结合国际水风险评估工具识别潜在水资源风险。根据 Destination Water Risk Index (2023) 的评估结果，Legacy DH 在中东地区海湾国家的五家酒店位于水资源压力较高地区。

针对高水风险地区，Legacy DH 实施更为严格的水资源管理措施，包括安装低流量用水设备、优化酒店运营流程、加强员工节水培训以及持续监测单间夜用水量等，并制定年度节水改进目标，以降低运营活动对当地水资源的影响。例如，在 IntercityHotel Riyadh，酒店通过安装节水型卫浴设备、推行布草与毛巾重复使用计划以及优化厨房洗涤流程等措施降低用水量，同时建立员工节水培训与运营关键绩效指标体系，持续监测酒店单位客房用水效率。



精细化水管理

华住集团通过技术升级与精细化运营管理相结合，不断提升酒店网络的水资源使用效率。在酒店建设及改造过程中，华住集团持续引入并推广节水型设备与技术标准，从源头减少水资源消耗。例如，我们在建造标准中推广热水龙头，实现约 15 秒内出热水，显著减少了等待热水过程中产生的冷水浪费。同时，我们制定了明确的《酒店水流量标准》，并将其作为核心设计规范与采购要求，应用于中高端及经济型品牌的新建与改造项目。该标准对客房及公共区域的各类洁具（如面盆龙头、淋浴花洒、坐便器）设定了严格的流量上限，从产品选型阶段即实现节水合规，在保障住客舒适体验的同时有效降低用水强度。

在水资源约束与运营效率双重驱动下，华住集团围绕经济型酒店构建了系统化节水管理方案，通过“运营优化 + 技术升级 + 源头管控”的多层级举措，持续提升水资源使用效率。在运营端，通过标准化管理措施，在无需新增资本投入的前提下优化用水行为，有效降低整体用水强度。针对淋浴用水这一关键场景，我们引入节水器等成熟技术方案，在保障水压及住客体验的同时显著减少用水量。该方案投资回收期通常少于一年，具备良好的经济性与可推广性。在源头管理方面，我们将节水要求前置至设计与采购阶段，明确规定花洒、水龙头及马桶等洁具需符合水流量技术标准，从产品选型环节实现节水与合规的协同控制，避免后期改造带来的额外资源投入。通过建立“短期优化 + 中长期机制”的节水管理体系，我们在降低资源消耗的同时提升运营韧性，并为经济型酒店实现环境绩效与成本控制的平衡提供了可复制、可规模化的实践路径。

在欧洲地区，Legacy DH 旗下酒店亦持续推进节水技术升级：

IntercityHotel Frankfurt Süd 设备升级项目

2025 年 10 月，法兰克福中央火车站南侧城际酒店（IntercityHotel Frankfurt Süd）完成了对客房内所有淋浴及洗脸盆设备的节水技术改造，引入了 Ecoturbino 专利水流优化装置。该项创新技术不仅能自动排空管路以防止水垢堆积和水滴残留，还能在显著降低水流的同时稳定保持水压，确保住客的洗浴体验不受任何影响。改造后，淋浴水流和洗脸盆水流两类设备合计实现平均每分钟节水 6 升，在保持稳定水压和舒适体验的同时显著减少用水量。

IntercityHotel Muscat 体系化节水实践

马斯喀特城际酒店（IntercityHotel Muscat）致力于构建一套技术管控与行为引导相结合的体系化节水模式。在技术层面，酒店通过安装节水型起泡器、优化卫生器具冲水量与淋浴水流、精细调节泳池水平衡以及推广使用饮水机替代瓶装水等措施，系统性地降低了水资源消耗。此外，酒店积极举办“水资源座谈会”等主题活动，与本地合作伙伴及社区共同探讨节水方案，并借“世界水日”等契机强化节水宣传。同时，在客房内通过提示信息鼓励住客重复使用毛巾，并普及感应龙头的使用。



参与“世界水日”活动，积极鼓励住客减少用水

此外，华住集团通过数字化管理系统持续提升门店用水管理能力。依托“易能耗”系统，门店能够实时记录并分析水、电等资源使用数据，从而及时识别异常用水情况并开展设备维修和管道排查。

水资源循环利用

华住集团积极探索水资源循环利用和替代方案，减少酒店运营对市政自来水的依赖，进一步提升水资源循环利用水平。我们所采取的水资源循环利用举措包括但不限于：

- 在物业选择时，部分酒店品牌优先选择配套中水回用系统的楼宇。
- 部分酒店试点雨水收集和再利用系统，将自然降水用于绿化灌溉和清洁用途。
- 部分酒店回收和再利用厨房洗菜水，用于绿色灌溉，每天预计节水约 200 升。
- 在上海总部，设有大型雨水回用系统，用于绿化灌溉和道路冲洗。

诺富特酒店探索雨水回收系统

诺富特品牌在节水实践中持续探索创新边界，部分酒店已率先引入单店雨水回收利用系统。该系统将自然降水收集并过滤处理后，有效应用于绿化灌溉、路面清洁等非饮用场景，使水资源得以循环再生、创造二次价值。从硬件设施的全面升级到前沿技术的积极探索，从集团统一的节水标准到单店落地的创新实践，我们始终秉持精准施策的理念，在节水道路上稳步前行，以切实行动守护每一滴珍贵的水资源。

厦门集美软件园美仑酒店空调冷凝水回收项目

厦门集美软件园美仑酒店于 2025 年实施空调冷凝水回收项目，在客房和会议区域空调末端设备安装冷凝水收集管道，将冷凝水汇集至地下集水箱，经精密过滤和紫外线消毒处理后输送至屋顶冷却塔作为补水使用。项目实施后取得显著节水成效，包括：空调季累计回收冷凝水约 5,300 立方米，每年节约水费约 2.2 万元。截至报告期末，该系统已形成“回收—处理—利用—监控”的闭环管理机制，并纳入酒店中央空调运行管理标准。



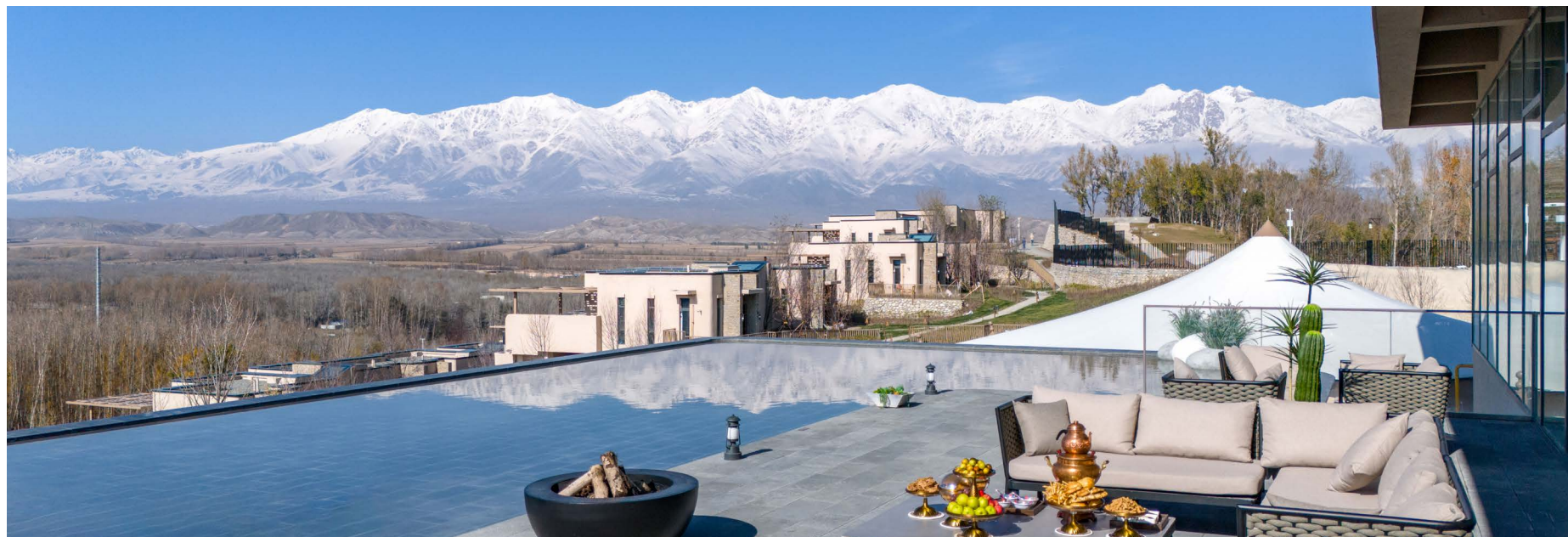
在华住集团上海总部，总部大楼亦在设计过程中遵守绿色建筑标准，融入众多节能环保巧思。总部大楼设有雨水回用系统，且系统汇水面积高达 8,000 平方米，配有 150 立方米容积的调蓄池，经处理后的雨水可被二次利用于道路冲洗、植被浇灌，能够有效减少园区运营中对于新水资源的取用。

截至报告期末，华住集团有关水资源的关键绩效指标如下：

类别	单位	2025 年 ^{1,2}	2024 年
取水量	吨	7,076,229	7,746,654
用水密度	千克 / 已售酒店间夜	261.8	274.2
用水密度	立方米 / 百万美元收入	1,955.86	2,366.11

注：

1. 上表数据覆盖范围包括 Legacy Huazhu 及 Legacy DH 的自营及租赁酒店。
2. 用水量数据为我们购买的市政供水量，以及外购热量量之总和。



环保运营物资

在酒店行业，运营物资贯穿客房服务、餐饮服务及日常运营等多个环节，是资源消耗的重要来源之一，同时也是推动绿色运营、减少一次性塑料使用和降低环境足迹的重要切入点。华住集团持续推动运营物资的绿色转型，通过与供应链合作伙伴协同创新，在产品设计与材料选择及采购环节融入可持续理念，探索更加环保、低碳的运营物资解决方案。

谈到酒店中的环保实践，“六小件”等客房一次性用品往往是最容易被关注的环节。华住集团在推动绿色升级的过程中，坚持在保障住客使用体验的前提下探索更加环保的材料与设计方案。

秸秆牙刷



秸秆牙刷以天然植物为原料，避免了传统塑料牙刷难以降解的问题。截至报告期末，秸秆牙刷已在汉庭、全季、海友、宜必思酒店品牌中实现 100% 全覆盖。

秸秆梳子



截至报告期末，秸秆梳子结合外包装环保纸，已在汉庭、全季、海友、宜必思酒店品牌中实现 100% 全覆盖。

淀粉浴帽



淀粉浴帽由可降解的淀粉制成，使用后能在自然环境中较快分解。截至报告期末，淀粉浴帽已在汉庭、宜必思、全季、桔子、星程、城际、美居、CitiGO 欢阁、美仑国际、美仑酒店品牌中实现 80% 以上覆盖率。

RPET 瓶体洗沐产品

我们推广并使用了 RPET (Recycled Polyethylene Terephthalate, 再生聚酯) 瓶体的洗沐产品, 该材料由回收塑料瓶加工制成, 循环利用率达 95% 以上, 相比原生 PET (Polyethylene Terephthalate, 聚酯纤维) 可减少 76% 的碳排放。截至报告期末, RPET 瓶体的洗沐产品已覆盖汉庭、你好、宜必思、宜必思尚品、全季、桔子、星程、桔子水晶、漫心、禧玥、美居酒店品牌。



PLA 刀架剃须刀

PLA (Polylactic Acid, 聚乳酸) 是一种生物降解材料, 原料来自玉米、甘蔗等可再生植物, 其生产过程的碳排放通常低于石油基塑料。在工业堆肥条件下, PLA 材料可降解为二氧化碳和水, 避免了如 PP (Polypropylene, 聚丙烯)、PS (Polystyrene, 聚苯乙烯) 等传统塑料在自然环境中长期残留的问题, 对海洋和土壤污染的缓解极具潜在价值。报告期内, 华住集团制定了物料拉通战略, 计划以 PLA 刀架剃须刀替代传统塑料刀架, 并于 2025 年内覆盖旗下国民全系列品牌, 包括汉庭、宜必思、海友、你好等。



环保拖鞋

我们的环保拖鞋以全植物纤维面料制成鞋面, 以珍珠棉材质作为鞋底。该纤维面料由天然植物材料结合纺织工艺生产而成, 能够被完全降解, 珍珠棉则具备环境友好特性, 经处理后可被循环利用。截至报告发布日, 该款拖鞋已完成全季、桔子、宜必思尚品、星程品牌全覆盖。



从果园到客房—桔子酒店环保小件

桔子酒店牙刷和梳子采用桔木纤维材料制作。该材料来源于我国著名柑橘产区湖北宜昌的桔子树修剪废料。由于果树生长需要定期修剪，这些直径不足3厘米的枝条往往缺乏商业利用价值，通常被丢弃或焚烧。通过回收处理并保留植物纤维成分，这些枝条可以加工成为可替代传统PP塑料的生物基材料。经过多道工艺加工后，最终制成桔子酒店使用的牙刷与梳子，实现了农业废弃物的再利用。

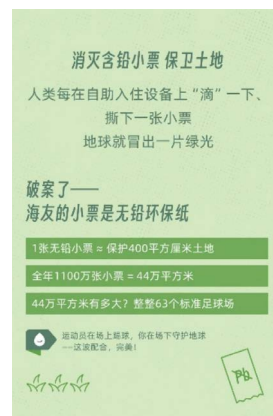
桔子酒店客房拖鞋亦采用植物纤维面料制成。与传统无纺布塑料拖鞋相比，该材料具有天然可降解、透气性好、吸湿性强等特点，在提升舒适度的同时减少塑料废弃物对环境的影响。

此外，桔子酒店客房及公共区域使用的纸巾为本色竹浆纸；客房内衣架、垃圾桶、纸巾盒、茶包盒、鞋框等用品中，超过80%的产品采用植物基再生材料制作。该类材料通常来源于坚果壳、秸秆等农业废弃物，通过再加工制成可替代传统塑料的环保材料，在减少石油基塑料使用的同时提升资源利用效率。



环保小件

在长期使用的酒店物资方面，华住集团亦不断探索循环材料的应用。例如，华住集团推广使用GRS (Global Recycled Standard) 认证面料制成的床垫，其原材料中包含由回收塑料瓶再生制成的聚酯纤维。通过将废弃塑料瓶加工为再生纤维，不仅能够减少塑料废弃物进入环境，同时也能降低生产过程中的碳排放。与传统原生聚酯纤维相比，再生聚酯纤维在生产过程中可降低约30%—50%的碳排放。截至报告期末，该款GRS认证床垫已在桔子酒店、全季酒店等品牌中逐步推广应用。全季酒店也推出由竹子、秸秆等农业废弃物再生材料制成的客房用品，包括挂衣架、纸巾盒、垃圾桶及托盘等产品，其可降解成分比例可达50%，进一步推动农业废弃物的资源化利用。此外，为降低运营过程中对环境和人体健康的潜在影响，华住集团推广使用无铅小票。相比传统小票，无铅环保纸在降解过程中不会释放有害物质，有助于减少对土壤和水体的影响。



无铅小票保卫土地

华住集团持续与供应链合作伙伴开展绿色创新合作，将可持续理念延伸至运营物资的全生命周期管理。在产品开发阶段，我们与供应商共同探索可再生材料、可降解材料以及循环材料的应用；在采购与生产环节，推动供应商不断优化生产工艺与材料使用效率，从源头降低资源消耗和环境的影响。通过供应链协同，华住集团不断扩大绿色运营物资的应用范围，使环保理念能够在酒店日常运营中得到持续落实。

废弃物管理和循环经济

华住集团高度重视废弃物管理及资源循环利用，严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等中国现行法律法规，并遵守各海外运营所在地区适用的法律法规，持续完善废弃物管理制度与操作指引，推动酒店运营过程中的废弃物减量与资源化利用。华住集团秉持“减量、回用、循环、妥善处置”的原则，在酒店日常运营中实施多项举措，并携手社区、供应链伙伴及社会组织合作，共同推动循环经济实践。

一般废弃物

华住集团从运营源头减少废弃物产生。在客房运营中，华住集团已全面减少塑料制一次性杯具的使用，改为提供瓷杯或纸杯等替代产品；在餐饮服务环节，门店在住客点餐时不主动提供一次性餐具，并鼓励住客遵循节约、适量的消费原则，从源头减少废弃物产生。

Legacy DH 亦持续优化客房用品管理。例如，大部分 Legacy DH 的酒店已使用大容量客用品分装装置（amenities dispensers）替代一次性小包装洗护用品，同时将鞋拔、擦鞋布及洗衣袋等用品调整为按需提供模式，以减少不必要的资源浪费；Zleep Hotels 在多数门店设置免费饮水机供住客使用，减少瓶装水消耗；部分酒店还提供可重复使用的随身杯（To-Go Cup），鼓励住客减少一次性杯具使用。

在商务及会议服务方面，Legacy DH 持续推广绿色会议（Green Meeting）理念，鼓励酒店在会议活动中减少一次性用品使用，并采用更加环保的会议服务方案。例如，部分酒店使用可重复使用的瓶装水或饮水设备替代一次性瓶装水，以减少塑料废弃物产生。



食物废弃物

减少食物浪费是华住集团推动循环经济的重要举措之一。华住集团通过优化餐饮供应管理、推动食品再利用以及倡导可持续消费理念等方式，持续降低餐饮环节的资源浪费。

华住集团在饮食结构层面探索更加可持续的发展方向。例如，桔子酒店在餐饮服务中制定了可持续发展目标，到2025年已实现70%的餐饮产品为植物性食品。相较于动物性食品，植物性饮食在生产过程中通常消耗更少的水资源和土地资源，有助于构建更加可持续的食品系统。

此外，部分酒店还通过开展节约粮食主题活动，持续倡导绿色消费理念。例如，桔子水晶酒店在暑期推出“水晶光盘小英雄”活动，通过互动形式鼓励青少年珍惜食物、减少浪费，帮助住客理解粮食生产的来之不易。酒店同时发起“光盘行动”倡议，通过温馨提示引导住客按需取餐，减少不必要的浪费。

在餐饮运营细节中，酒店还探索资源循环利用实践。例如，将咖啡渣集中收集并提供给有需要的住客，用作花肥或清洁用途，让环保理念在日常生活中得到延伸，使可持续实践融入更多细节场景。

在欧洲地区，Legacy DH 旗下超过40家酒店参与全球食品反浪费平台“Too Good to Go”项目，将当日未售出的食品以优惠价格提供给周边居民。报告期内，该项目共售出3,125份食品包，减少约844吨二氧化碳排放，在减少食物浪费的同时，也促进了社区资源共享。

让“爱心早餐”成为城市温暖

在江西南昌，全季南昌博物馆店探索了一项创新实践，将原本可能被浪费的早餐转化为社区公益资源。

酒店后厨每天会有少量当日现做的糕点、蒸点及蔬菜余量。过去，这些食品通常被视为运营损耗而被丢弃。一次社区走访中，网格员发现辖区内约200名快递员、环卫工人等户外工作者由于工作时间早、节奏快，常常难以吃上一顿热早餐。在社区与酒店的沟通下，双方迅速建立合作机制：酒店将当日现做、两小时内仍可安全食用的食品进行二次分装，并贴上“爱心早餐”标签，注明最佳食用时间，由社区志愿者将早餐送往“爱心驿站”供户外工作者领取。

自项目启动以来，“爱心早餐”已连续92天不间断送出超过2,300份。同时，酒店还进一步扩展关怀举措，在夏季提供清凉茶饮、冬季提供姜汤暖粥，并在门店设置户外工作者休息区，提供热水、充电设备及急救包等基础服务。



后厨分装早餐

废弃物处置

对于运营过程中产生的各类废弃物，华住集团按照不同类别实施分类管理与合规处置。餐厨垃圾及生活垃圾通常由门店所在物业或当地市政环卫部门统一清运处理；对于危险废弃物，华住集团则委托具备相关资质的第三方机构进行专业处置，确保处理过程安全、规范并符合相关法律法规要求。

与此同时，酒店运营过程中产生的可回收废弃物亦纳入分类管理体系。各门店按照运营所在地的相关法规开展垃圾分类，对纸箱、纸盒、塑料瓶等可回收材料进行分类回收，以提升资源再利用率。通过实施分类管理、资源回收与规范处置相结合的管理机制，华住集团持续提升废弃物管理水平，减少运营活动对环境造成的影响，并推动资源的循环利用。

绿色服务实践

华住集团致力于将可持续理念融入住客旅程的各个环节，通过推广绿色住、优化客房服务模式、支持绿色出行以及提供可持续会议与活动解决方案等方式，持续降低酒店运营对环境的影响，并为住客打造更加环保、便捷的旅行体验。

绿色住

华住集团于 2023 年 11 月推出“绿色住”服务，通过华住会积分激励等方式，引导住客在入住期间选择更加低碳的住宿方式，例如选择床单免洗、减少毛巾更换频率或自带洗漱用品等。



截至报告期末

“绿色住”相关活动累计订单约

167.3 万笔

覆盖间夜

298.7 万间夜

节水

4.6 万吨

累计减少毛巾洗涤约

1,494 万条

直接节省洗涤费用约

588.5 万元

节电

1,297 兆瓦时

减少碳排放

1,282.47 吨

“绿色住”项目成功入选《21 世纪“活力·ESG”实践报告(2025)》环境友好案例



2025 年 3 月，华住集团进一步与支付宝蚂蚁森林合作，将“绿色住”服务与数字化绿色激励机制打通。通过华住会 APP 预订并使用支付宝付款的住客，如选择“绿色住”服务，即可获得额外的“蚂蚁森林能量”。当能量积累到一定数量后，用户可在支付宝客户端兑换虚拟树苗，蚂蚁森林及其合作伙伴将在荒漠化地区种植对应的真实树木，使住客的绿色行为转化为实际生态行动。

2026 年 4 月，华住集团旗下海友酒店参与支付宝及蚂蚁森林 10 周年活动现场，在沙漠里亲手种下蚂蚁森林“下一个 10 年”的第一批树苗。每一铲土，每一桶水，都是海友门店里积少成多的“绿色能量”。那些无纺布巾、可降解牙刷、被摒弃的电视，将继续守护着一颗颗蓄势待发的绿芽。从客房到荒漠，把可见的环保做成更多人的选择。

在国际业务方面，Legacy DH 同样推出多项目向住客的可持续服务。例如“Green Option”项目在多家酒店推广，对于连续入住两晚及以上且选择减少客房清洁、更换毛巾和床品的住客，酒店将提供餐饮代金券作为激励。此外，部分品牌酒店逐步推行“Cleaning on Demand”模式，即根据住客需求提供客房清洁服务，从而减少水、电及清洁用品消耗。

The image shows three promotional cards for the 'Green Option' program. Each card has a green header and footer. The central part of each card features a woman in a white uniform holding a stack of linens. The text on the cards is as follows:

- German Card:**
 - Header: UNSERE GREEN OPTION, IHRE ENTSCHEIDUNG. (with a 5€ icon)
 - Text: GEMEINSAM KÖNNEN WIR NACHHALTIG HANDELN UND RESSOURCEN SPAREN. Verzichten Sie auf Ihre Zimmerreinigung und wir belohnen diese Entscheidung... WE PROTECT THE ENVIRONMENT: THE GREEN OPTION.
 - Footer: STEIGENBERGER HOTELS & RESORTS
- English Card:**
 - Header: OUR GREEN OPTION, YOUR CHOICE. (with a 5€ icon)
 - Text: TOGETHER, WE CAN ACT IN A SUSTAINABLE WAY AND SAVE RESOURCES. Opt out of room cleaning, and we'll recognize this decision with a special reward... WE PROTECT THE ENVIRONMENT: THE GREEN OPTION.
 - Footer: STEIGENBERGER HOTELS & RESORTS
- Chinese Card:**
 - Header: 我们的绿色选项，您的选择。 (with a 5€ icon)
 - Text: 共同行动，我们可以以更可持续的方式并节省资源。选择取消客房清洁，我们将以此决定给予您特别的奖励... 我们保护环境：绿色选项。
 - Footer: STEIGENBERGER HOTELS & RESORTS

“Green Option”项目



智美服务

华住集团通过数字化平台持续提升绿色服务体验。依托华住会 APP 以及“智美服务”体系，住客可以更加灵活地选择符合自身需求的服务模式，例如按需客房清洁、电子发票、绿色入住等数字化功能。这些服务不仅提升了住客体验，也在一定程度上减少了纸张使用、洗涤能耗及运营资源消耗，使绿色理念融入更加精细化的服务场景。

绿色出行

华住集团积极推动低碳出行方式，为住客提供更加便利的绿色出行选择。截至报告期末，华住集团 3,607 的门店已配备电动汽车充电桩，并在华住会 APP 中进行标注，方便新能源车车主快速查找和选择酒店。对于受条件限制的门店，华住集团也积极引入第三方服务商提供充电解决方案。

在国际业务方面，Legacy DH 与欧洲充电基础设施企业建立合作，持续扩展酒店电动车充电网络，并对现有充电设施进行升级，以满足不断增长的新能源出行需求。

此外，华住集团旗下许多酒店选址于交通便利区域，方便住客使用公共交通出行。在部分景区酒店，门店还联合景区提供电动接驳车服务，在为住客提供便捷交通的同时减少碳排放。

气候变化应对

随着全球气候变化风险持续上升，旅游与酒店行业的脆弱性与敏感性日益凸显。极端天气事件、气候变化引发的自然环境变化以及能源转型等因素，均可能对酒店设施运营、能源结构及游客出行需求产生影响。同时，旅游业在全球温室气体排放中亦占据一定比例，推动行业绿色低碳转型已成为实现可持续发展的重要方向。通过建立结构化的气候风险管理体系，华住集团持续提升对气候变化影响的识别与应对能力，并在酒店运营、建设及服务等环节推动低碳实践，以增强我们的长期气候韧性。

管治

华住集团将气候变化议题纳入可持续发展治理体系，并通过董事会监督、管理层统筹及跨部门协作机制推进气候相关工作的落实。

可持续发展委员会是华住集团可持续发展事宜的最高责任主体，对包括气候变化在内的重大环境议题承担最终决策与监督责任。可持续发展委员会负责审议华住集团气候相关战略、政策及重点行动，并定期听取气候管理工作的进展汇报，持续评估气候变化对企业运营及长期发展的潜在影响，监督相关管理措施的落实情况，确保华住集团气候相关行动与企业整体发展战略保持一致。

在管理层层面，华住集团通过可持续发展管理委员会统筹推进气候相关管理工作，负责将可持续发展委员会的决策要求转化为具体行动方案，并推动节能减排、能源管理、绿色建筑及低碳运营等气候行动在华住集团运营中的实施。

在执行层面，相关职能部门及气候变化工作组根据职责分工落实气候行动，包括推动能源管理、提升资源使用效率以及推广绿色运营实践，并定期向管理层汇报工作进展。



战略

华住集团认识到气候相关风险与机遇将在未来相当长的一段时间内，持续对我们的业务产生影响。我们参考香港联交所气候披露框架对重大气候相关风险及机遇进行了识别，对与业务相关的重大气候风险与机遇进行了识别，并评估其潜在影响程度及应对能力，将气候相关因素纳入整体风险管理与业务战略之中。

在风险识别过程中，华住集团重点关注以下几类气候相关风险与机遇，并采取相应管理措施加以应对：

风险 / 机遇	潜在业务影响	潜在财务影响	为降低风险或把握机遇而采取的行动
物理风险 (极端天气)	气候变化可能导致台风、暴雨、洪水及极端高温等天气事件发生频率和强度增加。由于华住集团酒店网络覆盖范围广泛，部分门店可能面临极端天气对建筑设施及运营稳定性的影响，例如设备损坏、能源供应中断或运营暂停等风险。	可能带来酒店维修与重建成本上升、保险费用增加，以及因停业导致的营业收入损失。	为降低相关风险，华住集团在酒店建设阶段将气候因素纳入设计考量，通过提升建筑结构安全等级、加强屋面与外墙防水能力、优化排水系统等措施提高设施的气候韧性。同时，华住集团在《华住集团安全事故应急预案汇编》中制定了针对台风、暴雨、暴雪等极端天气的应急响应机制，指导门店在灾害发生前做好预防准备，并在事件发生时快速开展应急处置，保障人员与资产安全。
转型风险 (政策与监管变化)	随着全球应对气候变化行动不断推进，各国政府在碳排放管理、能源效率及环境监管方面的政策要求日益严格。相关政策变化可能对企业能源使用结构、运营成本及合规管理提出更高要求。	可能增加合规成本、节能改造投入及碳相关支出。	华住集团持续推进能源管理体系建设，通过数字化能源管理系统、节能设备升级、绿色建筑实践以及可再生能源应用等方式提升能源利用效率，并逐步减少运营过程中的温室气体排放强度。同时，华住集团积极探索绿色金融，如可持续发展贷款，在应对转型风险的同时优化融资结构。
市场风险 与机遇 (消费者偏好变化)	随着社会公众环保意识的提升，越来越多消费者在出行和住宿选择中更加关注企业的环境表现和绿色服务。若华住集团在绿色运营方面行动不足，可能影响品牌形象及市场竞争力。	若应对不足，可能影响品牌声誉与市场份额；积极响应则有助于提升品牌价值与市场份额。	华住集团不断推出绿色服务和低碳运营实践，例如推广“绿色住”项目，鼓励住客在入住期间选择减少毛巾更换等低碳行为，并通过数字化平台与合作伙伴共同推动绿色生活方式。通过将环保理念融入产品与服务设计，华住集团在降低环境影响的同时，也不断提升品牌价值与住客体验。我们亦与非政府组织（“NGO”）开展合作，期望通过多样方式实现外部降碳。如 Legacy DH 与 NGO “Atmosfair” 携手，开展社会气候保护和二氧化碳抵消计划，并支持经联合国清洁发展机制（CDM）认证的碳减排项目，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。

风险管理

华住集团已将气候变化相关风险纳入企业全面风险管理体系，并建立了结构化的风险管理流程，以持续识别、评估并管理气候变化对企业运营可能带来的影响。华住集团通过定期开展风险识别与评估工作，分析气候变化可能带来的物理风险及转型风险，并结合业务运营特点评估其潜在影响程度与发生概率。

针对识别出的气候相关风险，华住集团制定了相应的管理措施与应对策略。相关风险管理工作由管理层统筹推进，并通过定期汇报机制向董事会及可持续发展委员会反馈气候风险管理进展，确保气候相关风险得到持续监测与有效管理。

指标与目标

华住集团明确将力争于 2050 年实现碳中和目标（以 2023 年范围 1 和范围 2 的温室气体总排放量为基准），逐步在绿色发展中取得突破性进展。

为保障气候目标的稳步推进，华住集团建立了定期评估与审查机制，对温室气体排放、能源使用及相关环境指标进行持续监测与动态跟踪，并定期评估各项环境管理措施的实施成效。相关绩效进展将通过内部管理机制持续跟踪，并在可持续发展报告中披露。

截至报告期末，华住集团有关温室气体排放的关键绩效指标如下：

类别	单位	2025 年 ¹	2024 年
范围 1 温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	42,191	39,310
范围 2 温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	245,878	269,538
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	288,069	308,848
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 已售酒店间夜	10.7	10.9

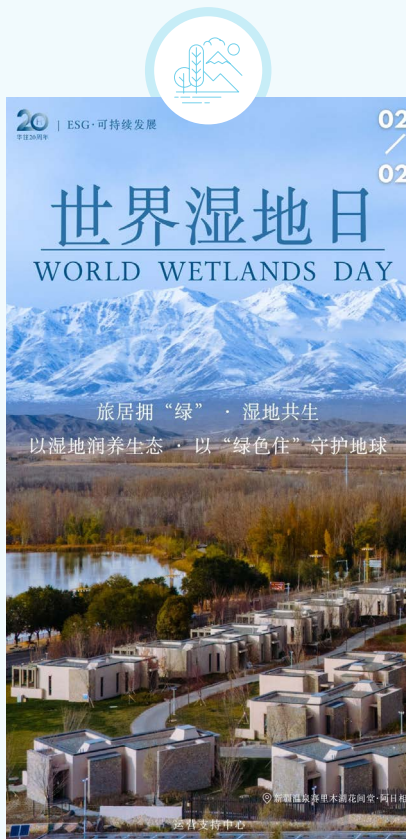
注：

1. 表内数据覆盖范围包括 Legacy Huazhu 及 Legacy DH 的自营及租赁酒店。
2. 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《国际能源署（IEA）排放因子 2024》等。
3. 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、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《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》《国际能源署（IEA）排放因子 2024》等。

自然生态保护

随着全球生态环境变化及生物多样性下降问题日益受到关注，酒店选址、建设及运营活动在一定程度上可能对周边生态系统产生影响。华住集团在业务发展过程中持续关注相关生态风险，在新建酒店选址及运营管理中尽可能避免对生态敏感区域造成不利影响，并通过员工培训、公众宣传及生态保护实践，引导员工和住客共同关注自然环境保护，为生物多样性保护贡献力量。

在世界湿地日、世界候鸟日、世界动物日等重要生态纪念日，华住集团通过海报宣传、线上推送等方式开展专题宣传活动，向员工和门店传递湿地保护、生态保护以及野生动物保护等相关知识，鼓励门店在日常运营中关注生态环境保护，并以实际行动支持可持续发展。



世界湿地日



世界候鸟日



世界动物日

在品牌运营及社区合作中，华住集团鼓励各品牌结合所在地生态特点开展生物多样性保护活动。

诺富特品牌长期关注海洋生态保护，将海洋环境保护融入品牌可持续发展实践。酒店定期为员工开展海洋生态保护专项培训，内容涵盖海洋生态系统知识、海洋污染治理以及生态保护实践方法等，帮助员工提升环境保护意识与专业能力。同时，诺富特酒店还组织员工开展海岸净滩公益活动，通过清理海岸垃圾、参与近岸生态保护以及向公众宣传海洋保护理念等方式，以实际行动支持海洋生态系统的保护。



诺富特海岸净滩公益活动

施柏阁酒店生物多样性保护与绿色行

施柏阁酒店积极践行生物多样性保护和绿色低碳理念。在 2025 年“地球一小时”活动中，南昌融创施柏阁酒店员工及宾客参与环湖健步走，践行低碳出行，并通过公益捐步支持环保项目；酒店大堂熄灯一小时，并播放环保纪录片，提升公众环保意识。



“地球一小时”活动

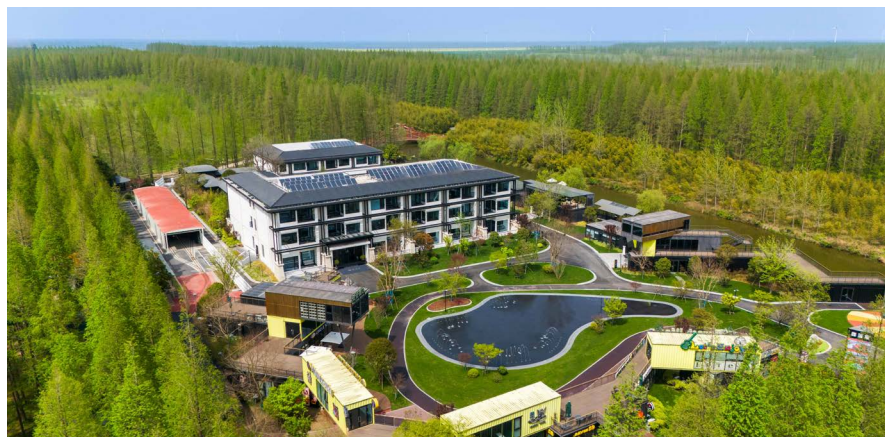
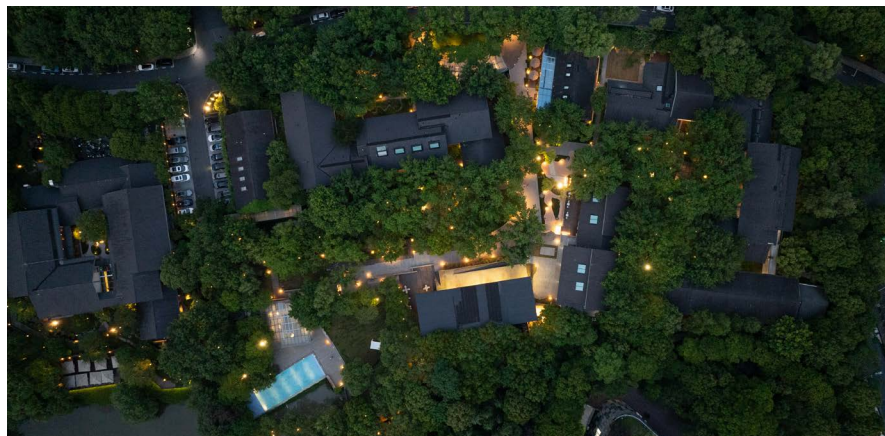
桂林融创施柏阁酒店在植树节开展“相约春天，共植希望”活动，员工在酒店生态园区种植香樟、枇杷、翠芦绿等植物，推动园区绿化与生态建设，促进本地生物多样性保护。每一棵幼苗的成长，都体现了“绿水青山就是金山银山”的理念，将环保行动从仪式延展为日常实践。



“相约春天，共植希望”活动

花间堂湿地生态酒店

在生态资源丰富地区，华住集团在酒店选址与运营过程中也积极关注周边自然生态环境。位于杭州西溪、江苏盐城多地的花间堂湿地生态酒店依托当地湿地自然资源，在酒店设计与运营过程中注重与周边生态环境的协调发展。酒店通过倡导绿色住宿方式、开展自然生态体验活动以及向住客普及湿地保护知识等方式，让住客在享受自然景观的同时增强生态保护意识。



多地花间堂湿地生态酒店

H WORLD



伙伴共赢

共创价值旅程

华住集团始终相信，企业的长期价值源于与伙伴之间稳定、健康、可持续的关系。围绕这一理念，华住集团持续通过标准化管理、数字化平台与系统化赋能，帮助合作伙伴提升经营能力与发展韧性，同时坚持公平透明的合作原则，推动资源共享与价值共创。在合作不断深化的过程中，华住集团也携手伙伴积极回应社会与环境议题，拓展商业向善的边界。

责任供应管理	115
生态伙伴共赢	123
社区公益行动	127



责任供应链管理

随着品牌矩阵与酒店网络的持续扩展，高效、稳定且可持续的供应链体系已成为支撑华住集团长期发展的重要基础。华住集团坚持以住客体验为核心，通过标准化管理、规模化协同与集中采购，持续提升供应链的品质保障能力与运营效率，为多品牌酒店网络提供稳定可靠的产品与服务支持。

在此基础上，华住集团不断推动供应链向数字化与绿色化方向升级，通过加强供应商协同、优化资源利用及推广环保产品，构建更加高效、透明且可持续的供应链体系，为企业高质量发展与行业可持续转型提供支撑。

供应商管理

华住集团持续将负责任采购理念融入供应链管理全过程，不断完善供应商准入、审核、评估、奖惩与退出机制，推动供应链治理向更加规范、透明和高效的方向发展。依托华住易购平台，华住集团建立了覆盖供应商全生命周期的管理制度体系，对供应商准入、招标采购、绩效评价及退出管理等关键环节进行规范。

2025年，华住集团进一步优化供应商管理制度，对《华住易购招标管理制度》《华住易购平台供应商准入管理规则》《华住易购供应商奖惩管理规则》《华住易购供应商联系人管理规则》及《物资类供应商降级流程》等制度文件进行了更新或修订，重点围绕招标流程优化、供应商准入与复审标准完善、供应商分级管理以及供应商信息审核等方面展开，以进一步提升供应链管理的规范性、透明度与运营效率。



供应商准入

需求分析、寻源



华住集团根据品类管理策略和物料风险分类结果，采用“供应商四分法”对物料品类和供应商类型进行分类管理，将其划分为杠杆类供应商、瓶颈类供应商、一般类供应商及战略类供应商四大类别，并针对不同类型供应商实施差异化管理策略，以实现资源的高效配置与精准管理。

01

供应商报名、初审



华住集团在线上平台收集供应商基本信息、相关资质与认证证书等材料，收集供应商《初审调查表》，增加财法审核要求，对供应商信息和资质进行初步审核，初步筛选出合格供应商。之后，对照供应商资料原件进行审核，确保供应商信息真实、准确。

02

供应商复审



通过对供应商进行专业能力考核、由技术人员前往第三方现场实地走访、以及由第三方人员使用《通用复审评分表》对厂房进行内部审核及打分的方式，对通过资质认证的供应商进行关于其质量管理体系、服务交付能力、产品技术等情况的考核和风险分析，通过品类复审确认样品质量合格，并根据《标准采购流程》审核报价。

03

供应商终审



由供应链管委会、高级合伙人、供应链班委、品类负责人基于品类策略对入选的供应商进行多维终审面试评估，通过终审例会制度表决供应商审核结果。

04

供应商准入



通过所有准入流程的供应商，方可签订框架协议和商品合同并纳入合作池。未通过终审的供应商半年内不得再次发起终审。

05

为更高效地实现对于供应链风险的前序把控，Legacy Huazhu 设立“供应链数字化风控管理平台”，对供应链 5 大风险场景、34 项关键风险指标进行实时监控，及时发出对于潜在风险的提前预警。

截至报告期末，华住集团在全球共拥有 2,175 家供应商，按地区划分如下：

供应商数量（家）

大中华地区

1,427 家

德国

558 家

其他地区

190 家

供应商审核与评估

华住集团持续加强对供应商合作质量的监督与评估，通过绩效评价与第三方审核相结合的方式，推动供应商持续提升产品与服务质量，并不断优化供应链管理水平。

每年年终，Legacy Huazhu 会对所有签订有效合同的供应商开展年度绩效评估。评估体系根据供应商性质与合作类型，从订单履约情况、客户评价及内部管理表现等多个维度进行综合考核，以全面评估供应商的合作表现。报告期内，物资类供应商绩效评价共覆盖 773 家供应商，涉及水、电工程、空调系统、客用耗品等 98 个采购管理分类。

2025 年度绩效评价中，供应商整体平均得分为 85.2 分，其中 90 分以上高分段供应商占比达 20%，较往年明显提升。总体来看，供应商在订单交付及时率、客户评价及履约管理等方面表现稳定，但在开票及时率及客服响应效率等方面仍存在提升空间，华住集团将持续推动相关改进。

在绩效评估基础上，华住集团亦通过第三方审核机制进一步加强供应商管理。2025 年，Legacy Huazhu 共完成 662 次供应商第三方审核，涉及 564 家供应商，审核范围覆盖运营物资、建材、设备安装、IT 技术、家具及软装等多个品类。审核体系围绕质量、供应链管理及服务能力三大核心维度，对供应商的生产管理、质量控制、服务能力及供应保障等方面进行系统评估，以识别潜在风险并推动供应链持续优化。

为进一步提升供应商管理水平，华住集团还将 ESG 相关因素纳入供应商年度审核评估，逐步推动战略类与杠杆类供应商纳入年度审核计划。在审核过程中，华住集团重点关注供应商的安全生产、环境保护及相关合法合规表现，明确将涉及相关行政处罚记录设为审核红线。一旦发现此类问题，审核将立即终止，供应商不予引入或将被汰换。同时，在供应商初审阶段，华住集团亦系统收集并核查其 ISO 14001 环境管理体系及 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证信息，推动供应链持续提升 ESG 综合能力。

供应商奖惩与退出

华住集团同时建立了完善的奖惩与改进机制。通过华住易购平台，华住集团对供应商在质量、服务、交付及成本管理等方面的违规行为进行分级管理，并根据违规程度采取暂停合作、合作降级或纳入黑名单等措施。同时，华住集团设立季度、半年度及年度优秀供应商评选机制，对表现优异的合作伙伴给予激励，以促进供应链整体质量提升。

华住集团建立了覆盖各业务板块的专业供应商质量管理团队，确保每个业务领域均有专人负责供应商质量监督与改进。此外，华住集团还联合第三方审核机构建立供应商质量改进机制，通过质量专项小组及计划、执行、检查和行动（PDCA）管理方法，协助供应商持续优化生产与服务流程，推动关键品类产品质量与服务标准的不断提升。



供应商培训与赋能

华住集团将供应商能力建设视为提升供应链整体质量与可持续发展水平的重要抓手，持续构建系统化、多层次的供应商培训与赋能体系，推动合作伙伴在产品质量、项目管理及服务能力等方面实现协同提升。

报告期内，华住集团依托自主打造的“匠心之道”供应商赋能体系，围绕供应链全生命周期管理要求，开展多样化培训项目，通过案例研讨、互动交流等形式，帮助供应商深入理解华住标准与行业最佳实践。

华住集团供应链全链条赋能认证培训

2025年3月，华住集团在武汉举办“供应链全链条赋能认证培训”，来自华中及华北区域的300余位总包及供应商代表、60余位质检单位代表参与本次培训。

本次培训围绕供应链全生命周期管理，系统设置营建标准、施工管理、质量验收、采购管理等课程内容，并通过“理论授课+案例研讨+笔试与面试认证”的多元形式，全面提升参训人员的专业能力与标准执行水平。其中，新入池供应商占比超过80%，有效加速其融入华住供应链体系。



供应链全链条赋能认证培训

负责任采购

华住集团始终将打造负责任的供应链生态视为实现稳健增长的重要保障。华住集团积极践行责任采购理念，在关注价值链每一环节的权益与福祉的同时，持续推动供应商合规水平提升，并将供应商的环境及社会表现纳入准入考量，同等条件下优先选择表现更优的合作伙伴。此外，华住集团倡导本地采购，全方位赋能供应商发展，促进产业升级和地方经济增长。

截至报告期末

华住集团供应商中，已有

465家

获得 ISO 14001 环境管理体系认证

409家

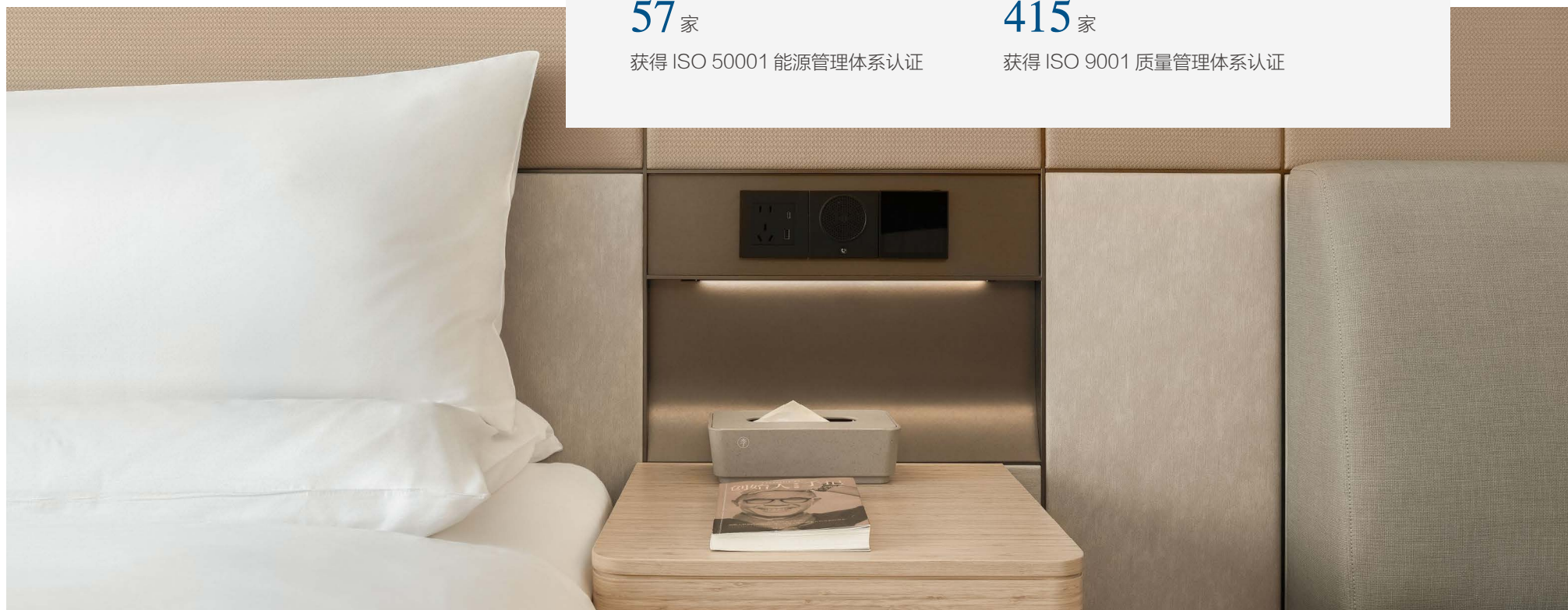
获得 ISO 45001 职业健康与安全管理体系认证

57家

获得 ISO 50001 能源管理体系认证

415家

获得 ISO 9001 质量管理体系认证



供应链 ESG 风险管理

华住集团持续将 ESG 风险纳入供应链管理体系，通过制度建设与流程优化，系统识别并管控供应链中的潜在风险，推动供应商合规经营与可持续发展。

Legacy DH 供应链 ESG 风险管理举措

在供应商准入环节

Legacy DH 通过尽职调查机制强化风险识别与前置管理。依据内部《商业伙伴尽职调查指南》(Business Partner Due Diligence Guidelines), Legacy DH 对新供应商、酒店业主及特许经营商开展“了解你的商业伙伴”(Know Your Business Partner, KYBP) 尽职调查流程。该流程通过供应商自我评估等方式，重点覆盖最低薪酬支付、反歧视与平等权利、童工与强迫劳动、职业健康与安全等关键议题，以确保合作伙伴符合相关法律法规及华住集团的责任要求，从源头降低供应链 ESG 风险。

在风险管理框架上

Legacy DH 积极对标并落实《德国供应链尽职调查法》(German Supply Chain Act) 的相关要求，系统识别、评估并分级管理供应链中的人权与环境风险。基于风险评估结果，Legacy DH 制定并发布供应链政策声明，并持续推动预防与整改措施的实施，以降低潜在的人权侵害及环境影响。

在监督与反馈机制方面

Legacy DH 建立了供应链违规举报与申诉渠道，鼓励员工、供应商及第三方合作伙伴报告潜在违规行为。相关机制已通过德国联邦经济与出口管制局 (BAFA) 审核，并通过持续宣传与沟通提升使用率与透明度。此外，Legacy DH 通过定期记录与报告，对供应链合规情况进行持续监测与跟踪。

报告期内，Legacy DH 围绕《德国供应链尽职调查法》(German Supply Chain Act) 持续开展专项培训，提升员工及相关方在供应链尽职调查与合规管理方面的能力。培训内容涵盖人权与环境风险识别、尽职调查流程及责任落实等关键议题，确保相关要求在业务中有效执行。同时，Legacy DH 建立了覆盖员工、供应商及第三方合作伙伴的举报与申诉机制，并通过持续宣传与推广，鼓励各方积极使用该渠道报告潜在违规行为。相关机制已通过德国联邦经济与出口管制局 (BAFA) 审核，并通过定期记录与报告实现对供应链合规情况的持续监测。

Legacy Huazhu 亦将商业道德行为准则扩展至合作伙伴，以构建更加健康、公正的供应链生态。报告期内，供应链各业务板块的所有核心供应商完成了《阳光协议》的签署，进一步强化了双方在商业道德和廉洁合作方面的共识与承诺。同时，Legacy DH 与所有供应商签署《供应商和商业伙伴行为准则》，要求合作伙伴恪守商业道德。

供应链减碳

2025年，华住集团将绿色采购作为推动供应链低碳转型的重要抓手，围绕“源头减排、过程优化、价值链协同”的管理思路，系统推进采购环节的环境影响管理，持续降低范围三温室气体排放，并引导供应链伙伴共同参与可持续发展。

在采购源头，华住集团不断完善绿色采购标准，将环境表现逐步纳入供应商选择与评估体系，优先引入具备权威环保认证、低碳足迹的产品与服务。例如，华住集团将节能与环保要求纳入采购标准，在设备选型环节优先采购符合国家一级能效标准的电器设备，从源头提升能源使用效率，减少运营阶段的能耗与碳排放。此外，华住集团在餐饮供应链中引入植物基产品，与全球燕麦蛋白品牌 OATLY 建立合作，将其燕麦奶产品应用于酒店早餐及咖啡场景。基于生命周期评估数据，相较传统乳制品，该类产品在温室气体排放及水资源消耗方面显著降低，有效减少餐饮环节的环境足迹，同时为住客提供更加健康、低碳的消费选择。

在物流与包装环节，华住集团持续探索循环经济解决方案。2025年，华住集团与顺丰冷运合作推广“丰E循环箱”，以可循环使用的环保包装替代一次性泡沫箱。该循环箱通过闭环回收体系实现多次重复使用，在减少塑料废弃物的同时显著降低

碳排放。据测算，单次使用最高可减少约 1.35 千克二氧化碳当量排放。同时，该方案在实际运营中有效降低了运输破损率，实现环境效益与运营效率的协同提升。

在重点品类管理方面，华住集团持续深化绿色替代实践。例如，在洗涤供应链中，华住集团通过集中采购与标准引导，推动供应商采用更加环保高效的洗涤方案。2025年，洗涤供应商中隧道式洗涤设备占比持续提升，同时逐步推广高效低耗的洗涤化料，在降低能源与水资源消耗的同时提升洗涤效率与稳定性。

截至报告期末

平台内共有

385 家洗涤商

配备“洗涤龙”（隧道式洗衣机）

占总洗涤商数量的

58%

较 2024 年提升

19%



此外，华住集团持续推动包装材料绿色转型。报告期内，500ml 洗沐产品已实现再生材料（RPET）包装的全面应用，并在多个品牌中落地，有效减少原生塑料使用，推动资源循环利用。

在供应链协同层面，华住集团不断拓展绿色采购内涵，将环境与社会价值延伸至上游合作伙伴。例如，通过与供应商在再生农业、低碳乳品、绿色物流等领域开展合作，推动供应链在生物多样性保护、资源利用效率提升及低碳运输等方面协同优化。同时，集团鼓励物流合作伙伴引入新能源运输工具、优化配送路径，并结合可循环包装与可降解材料应用，共同构建更加绿色高效的物流体系。

推动无笼鸡蛋采购，保护动物福祉

报告期内，华住集团在餐饮供应链中试点推进无笼鸡蛋采购政策，优先选择符合动物福利标准的供应商，并逐步扩大相关产品的应用范围。通过与供应商协同合作，推动养殖端优化饲养方式，减少对生态环境的潜在影响，助力构建更加可持续的食品生产体系。



推动本地采购

华住集团持续推进本地化采购策略，在保障服务质量与供应稳定性的同时，积极支持区域经济发展，降低运输相关碳排放，并提升供应链响应效率与韧性。

报告期内，华住集团在关键工程与运营服务品类中持续拓展本地供应商资源。空调服务领域合格供应商数量增至 16 家，热水服务领域增至 14 家，广告灯箱等运营物资品类中新增 8 家供应商。通过不断引入和培育区域服务商，华住集团逐步构建起覆盖更广、响应更快的本地供应网络。本地采购的推进不仅有助于缩短供应半径、降低物流运输带来的环境影响，也有效提升了门店在设备维护、物资供应等方面的及时性与灵活性，增强了整体运营的稳定性。



扶持产业发展

华住集团将负责任采购与产业发展相结合，通过食品集采等方式，构建“以买代帮、以链促兴”的可持续供应链模式，带动区域特色产业发展与农民增收。

2025 年，华住集团重点围绕黑龙江五常大米与福建政和白茶两大特色农产品开展集采合作，将稳定的采购需求转化为推动产业升级的重要动力。在五常大米项目中，华住集团与当地水稻种植专业合作社建立长期合作关系，全年采购量达 1,728 吨，实现采购金额约 970 万元。项目覆盖核心产区，推动约 1,500 亩农田实现标准化种植管理，并带动超过 200 名农村劳动力实现本地就业，有效提升农民收入水平。

在政和白茶项目中，华住集团以全季酒店为主要载体，联合供应商及公益机构，构建“产业采购 + 公益联动”的创新模式。报告期内，政和白茶已应用于全国门店多个消费场景，全年提供约 24 万斤客房用茶。依托长期稳定的采购需求，当地茶产业规模持续扩大，茶农收入显著提升。同时，项目通过“销售即捐赠”的机制，将商业行为与公益支持相结合，推动形成可持续的产业帮扶模式。



生态伙伴共赢

加盟商管理

华住集团始终坚持与加盟商、业主实现长期共赢，将其视为推动业务可持续发展的重要合作伙伴。华住集团以统一的品牌标准与运营体系为基础，持续赋能加盟商提升运营管理能力，共同打造高品质酒店产品，为住客提供稳定、优质的服务体验，进一步增强品牌影响力。

华住集团与加盟商签署《管理合同》《品牌许可合同》《阳光协议》《保密协议》等规范性文件，明确双方权责边界，并通过科学的门店布局管理机制，合理控制同区域门店密度，避免不当竞争，保障加盟商的长期经营利益。

华住集团依托规模化采购优势，为加盟商提供高效、透明的供应链服务。在工程建设及总包管理环节，推出菜单式派单系统，实现供应商入围、投标及定标全流程线上化；并开发成本指标模型，通过输入客房数量、面积等关键参数即可自动生成总包报价，区分标准项与特殊项，提升价格透明度与决策效率。

华住集团通过集中采购降低物资成本，切实提升加盟商的经营效益，同时持续优化数字化采购平台能力。2025年，华住集团推出“华住易购平台及供应商九大服务承诺”，围绕正品保障、价格透明、交付时效及售后服务等关键环节，明确“优价保证”“延期赔付”“降价退差”“先行赔付”等机制，显著提升加盟商在采购过程中的确定性与信任感。

华住集团持续搭建多元化沟通机制，通过加盟商见面会等形式，倾听合作伙伴反馈，围绕酒店营建、运营管理等关键议题开展深入交流，协同解决实际问题，帮助新老加盟商更高效地融入华住体系。同时，华住集团通过培训与经验分享，不断提升加盟商在服务、管理及品牌执行等方面的能力。



加盟商代表大会—构建加盟商共治机制

2025年，华住集团在全国范围内推动建立加盟商代表委员会（“加代会”）机制，构建“全国—区域”两级协同共治平台。报告期内，共组织开展23场省级加代会会议，覆盖27个省份，吸引超过300名加盟商代表参与，累计收集意见建议160余条，标志着加盟商沟通机制迈向制度化、常态化运行阶段。

通过加代会平台，华住集团建立了以省会长与加盟商代表为核心的区域沟通网络，并联动华住集团管理层及各职能部门，围绕运营优化、供应链协同、人才培养及营销策略等关键议题开展深入交流。针对加盟商反馈的问题，华住集团通过“现场响应+专项跟进”机制，推动问题闭环解决，不断提升支持的精准性与响应效率。

作为行业创新实践，“加代会”机制有效强化了华住与加盟商之间的信任与协同，推动双方在战略、行动与价值层面的深度对齐，助力构建更加透明、高效、可持续的加盟生态体系。

投资人大讲堂

《投资人大讲堂》是华住集团推出的帮助酒店行业投资人快速提升酒店经营能力、掌握实用管理技巧的专业且免费的课程。截至报告期末，《投资人大讲堂》已覆盖145个城市、触达1万名投资人。



投资人大讲堂

企业家研修班—赋能合作伙伴管理能力提升

华住集团开展“企业家研修班”项目，联合高校与专业机构，为加盟商及合作伙伴提供系统化学习与能力提升平台。报告期内，第三期研修班在贵州贵阳顺利开展，围绕“知行合一”的核心理念，融合传统文化与现代企业管理，助力学员实现管理认知与实践能力的双重提升。

本期研修通过沉浸式文化学习、专题课程讲授及案例研讨等多元形式，系统讲解企业战略、组织管理与执行力提升方法，引导学员将理论与实际经营相结合。同时，通过企业参访与专题分享，进一步拓展学员在数字化转型与创新管理方面的视野，提升综合经营能力。



第三期企业家研修班

可持续生态建设

华住集团持续将可持续发展理念从自身运营延伸至更广泛的社会生态之中，通过跨界合作、品牌活动与公众倡议，携手多方共同推动绿色生活方式的普及，构建开放、协同、可持续的产业与社会生态。

在绿色消费与金融协同方面，华住集团携手中国银行、中国银联等合作伙伴，围绕绿色出行与低碳消费场景开展创新实践。通过整合支付、会员体系与绿色权益机制，探索将低碳行为转化为可感知、可激励的用户体验，引导消费者在出行与住宿过程中主动选择更加环保的生活方式，推动绿色消费理念在更大范围内落地。

在出行环节，华住集团与神州租车平台合作，倡导用户在春节期间新能源自驾，低碳环保出行，并联合香片物料进行宣传。这一合作不仅为消费者提供了便捷、环保的出行方式，也为城市低碳交通与可持续生活方式的推广提供了可复制、可落地的实践路径。



华住会与出行平台伙伴合作

自 2023 年以来，华住会联合旗下品牌推出“马拉松友好”服务，在赛事筹备和比赛期间，为跑者提供积分抽参赛名额、马拉松友好酒店预订、提前早餐、延迟退房及能量包等专属权益。2025 年，以成立 20 周年为契机，华住会进一步联合相关合作方，将健康生活理念与低碳出行方式相结合，倡导绿色、积极的生活方式。通过赛事活动与城市空间的连接，进一步增强公众对可持续生活方式的认同感与参与度。

扬州马拉松赛事服务—打造“体育+文旅+住宿”融合的可持续服务模式

2026 年，华住集团扬州区域依托世界田联白金标赛事——扬州半程马拉松，创新打造“体育+住宿+文旅”融合服务模式，将大型赛事流量转化为城市服务能力与品牌价值提升的契机。

为了让跑者住得安心、跑得舒心，扬州区域华住全品牌全面升级跑者专属体验，各门店大堂特设“扬马”专属服务台，提供赛事指引、行李寄存、便民咨询等服务；赛前优化入住退房流程，开通快速入住、延时退房通道；定制能量早餐，提前开餐并搭配高蛋白补给与扬州特色面点；赛后贴心提供饮料、毛巾、简易冰敷等服务，缓解跑者疲劳。

活动期间，华住集团累计接待参赛跑者近 300 房晚，酒店位置便捷，多数住客可步行或短途乘车抵达赛场，有效减少了私家车使用。同时，酒店共提供马拉松路途早餐 500 份，降低了跑者因自备饮食而产生的一次性塑料包装消耗。入住期间，酒店合理控制一次性用品发放，严格按需提供，累计节约一次性用品近 1,000 套，进一步减少了塑料制品等资源消耗。



扬州马拉松赛事服务



318 国道倡导“无痕旅游”

同时，华住集团积极发起“绿色行·绿色住”倡议，聚焦 318 国道等具有代表性的旅游线路，倡导“无痕旅游”理念，鼓励游客在旅途中减少对自然环境的干扰与影响。318 国道不仅是一条“中国人的景观大道”，更是一条连接东西、融合多元的生态文化走廊。华住集团在这条线路上的布局与发展，不仅见证了区域旅游的繁荣，也积极推动沿线酒店在资源节约、生态保护与社区共建等方面持续优化。通过倡导绿色出行、绿色住宿与负责任旅游，华住将可持续理念融入旅途的每一个细节，推动“人与自然和谐共生”的价值在更广泛的场景中落地。

社区公益行动

自 2018 年发起成立“上海汉庭社会公益基金会”以来，华住集团的社会公益事业不断深化拓展，形成包括乡村教育支持、特殊儿童关爱、应急响应等多维度的公益体系。2024 年，基金会正式更名为“上海华住社会公益基金会”（基金会），推动公益实践的专业化与可持续化发展，持续传递企业温度。2025 年，在成立二十周年里程碑之际，华住集团将企业社会责任的长期实践，深植于社区发展的脉络之中，以多元行动传递善意与温度。从助力乡村振兴的田间耕耘，到深耕乡村教育的烛光点亮；从重视教育支持的长远布局，到关怀特殊群体的精准守护；从应急救援的快速响应，到日常社区的温情守望——华住二十年如一日，以初心奔赴使命，以坚守筑就美好，让每一份善意都化作润泽大地的春雨，为构建更有温度的社会贡献坚实力量。

2026 年 2 月，在上海交通大学建校 130 周年之际，华住集团创始人、上海交大校友季琦向母校捐资 1 亿元人民币，并设立“全季人文发展基金”，用于支持学校各项事业发展。此次捐赠不仅是校友对母校培育之恩的回馈，更是华住集团重视教育支持、助力人才培养的生动体现。



上海交通大学“全季人文发展基金”捐赠签约仪式现场



深耕乡村教育

“书香汉庭”线上支教

山海虽远，心脉相连。2025 年是“书香汉庭”公益项目走过的第十年。基金会以线上支教为桥，跨越地域的距离与教育的差距，把音乐、美术、英语等优质的课程，送到偏远山区孩子们的身边。用屏幕传递陪伴，以温柔的力量守护乡村少年的成长，让教育的光芒照亮每一个向往远方的童年。

截至报告期末，“书香汉庭”公益项目已在 14 所学校共完成 1,066 节在线支教课程。2025 年，基金会此项支出金额为 373,195 元，资助教学用具 3,906 件。此外，我们开展的“书香汉庭·启赋计划”在 14 所项目学校嘉奖激励 284 位同学，共颁发 8 个奖项，累计支持 19 位困难学生的助学生活补助。



“书香汉庭”线上支教公益项目

援助云南支持教学条件改善

华住集团以教育关怀践行社会责任，为云南乡村学校补齐设施短板，优化学习与生活环境。用实际行动为乡村学子铺就更安心、更温暖的成长之路。

针对云南省楚雄州牟定县安乐中心小学缺乏洗浴设施，厕所等卫生设施老化、存在健康隐患的现状，基金会以点滴善意改善校园设施，包括建设淋浴房、太阳能淋浴设备、厕所等，改善校园环境，为孩子们打造安全卫生、便捷舒适、守护隐私的成长空间，守护每一份纯真与美好。报告期内，校园建设和改造面积约 100 平方米，项目总投入 420,000 元，年度支出 252,000 元。

同时，基金会还在云南省普洱市西盟佤族自治县中课镇小学开展教师周转宿舍维修与升级。针对原有教师周转宿舍因年久失修、设施陈旧等问题，我们以细致入微的改造工作，改善教师们的工作生活环境，进一步提升教育工作者的幸福感与归属感，为当地教育事业的稳定发展注入坚实力量。项目总投入 275,932 元，2024 年支出 110,372.8 元；2025 年度已支出 165,559.2 元。



云南省楚雄州牟定县安乐中心小学“华住-爱心淋浴房”建设项目

捐助凉山布拖县“未来希望幼儿班”

“未来希望幼儿班”项目由华住集团 CEO、基金会理事长金辉先生亲自牵线推动，与上海互济公益基金会携手合作。2025 年为项目落地的第二年，集团持续投入 20,000 元，重点帮扶凉山州彝族聚居区低收入家庭的 3—6 岁幼儿，为适龄儿童提供有温度、有质量的早期启蒙教育，守护孩童健康成长，为他们的人生起点筑牢坚实而温暖的根基。



华住集团捐助凉山布拖县“未来希望幼儿班”

第二期“华柱班”学员助力“华住班”学生

华住集团高层管理干部培训班“华柱班”学员自发凝聚爱心，以实际行动传递企业温度，定向帮扶由集团与云南交通运输职业学院共建的“华住班”项目。学员们为品学兼优、家庭困难的学子送上“住梦助学金”，点亮求学之路。本次二期项目惠及 5 个学生，共计资助 25,000 元。“住”梦基金的颁发，以校企同心、同仁向善的力量，为青年人才成长护航，助力其追逐梦想，实现自我价值，同时为地区文旅事业发展培养更多优秀人才。



第二期“华柱班”学员助力“华住班”学生

支持乡村振兴

华住集团坚持以商业向善践行使命担当，积极投身乡村振兴伟大事业，以农业合作为核心抓手，将企业资源与农业发展需求精准对接，让乡村的优质物产走向更广阔的市场，以实业之力担当激活乡村振兴的内生力量。

华住集团旗下全季酒店在福建政和启动“政和白茶产业帮扶”项目，以长期稳定的采购承诺为当地茶农筑牢增收根基。全季酒店每年向政和采购约6万斤原茶，为茶农打通了稳定的销售通路。历经六年深耕，在地方政府与全季的协同助力下，当地茶青采购价从2017年的每斤约30元提升至90至150元，茶农人均亩产收入从不足4,000元跃升至7,000元以上。

通过与地方政府、农民专业合作社建立长期直采合作，华住集团实现原材料采购成本约8%的优化，也在供应品质、食品安全与成本管控上形成了稳定优势；同时，与本地农户的深度绑定构建的供应链壁垒，赢得地方政府的认可与媒体的正面报道，并显著提升品牌公信力与市场渗透力，开拓企业发展与乡村振兴同频共振的共赢之路。



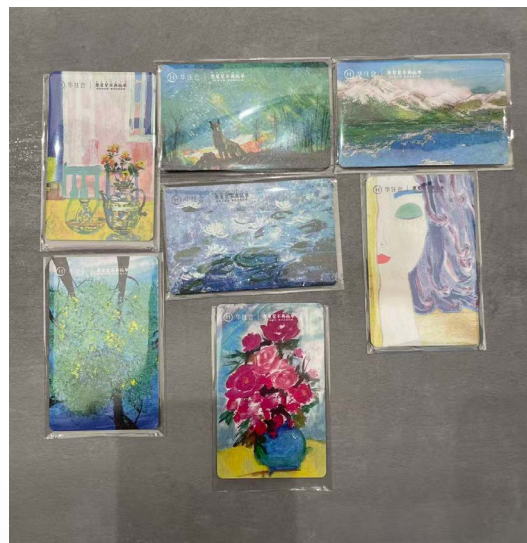
华住集团旗下全季酒店开展的“政和白茶产业帮扶”项目

关怀特殊群体

关注孤独症儿童

关爱“来自星星的孩子”是华住集团长久坚守的温暖初心。自2022年10月启动以来，基金会携手上海致康儿童康健园及基金会，共同发起“华住会公益·积分点亮计划”，号召会员通过捐赠积分、竞拍孤独症儿童画作等方式，为孩子们搭建才华展示平台，让社会给予更多理解与支持。2025年度项目累计投入52,650.23元，以点滴善意汇聚星河，守护每一颗“星星”绽放光芒。

我们也将这份温柔融入日常体验——在华住集团美居酒店，一张特制的木质环保房卡不仅是客房的钥匙，更是连接社会的温暖媒介。房卡上印有孤独症儿童的画作，每一幅作品都承载着“星星的孩子”独特的视角与情感。这张公益房卡不仅采用环保材料制作，更是孤独症儿童展示才华的窗口。我们希望每位住客在入住时，都能感受到这份融入日常的善意——每一朵花都该自在绽放，每一份“想绽放”的心愿都值得被看见、被守护。



美居酒店公益环保木制房卡

携手葫芦岛春语儿童发展中心，支持残疾儿童康复训练

残疾儿童是社会需要格外关怀与守护的特殊群体，是企业践行社会责任、传递公益温度的重要关注对象。科学、系统且持续的早期康复训练，对提升残疾儿童生活自理能力、激发自身成长潜能具有至关重要的意义。

华住集团始终秉持人文关怀理念，基金会与春语儿童发展中心携手开展公益帮扶，为残疾儿童及其家庭提供全方位支持，助力孩子们勇敢跨越成长障碍，拥抱更有品质、更有尊严的未来。2025年度，项目累计投入资金30,000元，以实际行动守护特殊儿童健康成长，为社会公益事业持续贡献力量。

关注脑瘫患儿公益行

2025年1月，昆明融创文旅施柏阁酒店群前往云南怡园康复医院，开展关爱脑瘫患儿公益行动。酒店团队精心筹备了围巾、手套等御寒物资，以及玩具、教具等助力康复的物品，既为孩子们抵御冬日寒冷，也为康复训练与心智发展添彩。在医院内，团队认真听取医护人员对患儿病情的介绍，深入了解康复进展与挑战，与患儿一同开展游戏互动，在欢乐中传递关怀。此次活动以实际行动践行ESG理念，为患儿送去温暖与希望，也呼吁更多社会力量关注脑瘫患儿群体，彰显酒店的社会责任担当。

面向唐氏综合症群体的职业赋能项目

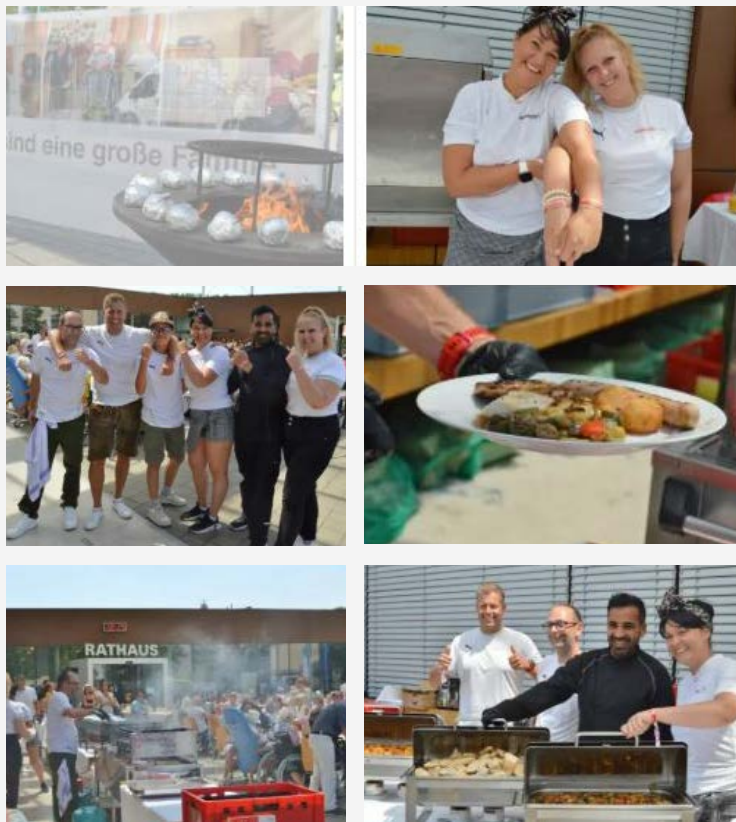
在奥地利克雷姆斯，克雷姆斯水疗中心施柏阁酒店（Steigenberger Hotel & Spa Krems）与公益组织Hands up for Down携手，为唐氏综合症青年打造了一条通往酒店业的温暖职业之路。2025年，酒店在茨韦特尔开展了实操服务培训，从餐饮服务到客房整理，每一个岗位都成为他们展现自我的舞台。酒店还捐赠了物资与设备，为“Café Downtown”项目搭建起长期的培训基地。这些青年在这里不仅学到了技能，更收获了自信与融入社会的勇气。



克雷姆斯水疗中心施柏阁酒店职业赋能项目

银龄公益餐饮服务

格拉茨城际酒店(IntercityHotel Graz)将敬老关怀融入企业志愿服务，连续三年为 Caritas Pflgewohnaus 养老院的周年庆典提供全方位餐饮支持。报告期内，酒店员工志愿者精心定制适老菜单，全程提供贴心服务，让 200 多位老人与工作人员在温馨的氛围中共享欢聚时刻。这份坚守三年的温暖约定，以美食为纽带，用陪伴传递敬意。



格拉茨城际酒店银龄公益餐饮服务

多维度弱势群体帮扶行动

维也纳城市爵士酒店(Jaz in the City Vienna)联动多方公益力量，构建起覆盖儿童、无家可归者的多元帮扶体系。针对 Lichtblickhof 儿童医院，酒店捐赠住宿券、餐饮服务及新鲜食材，为患病儿童与治疗辅助动物送去关怀；同时，携手 Obdachforum 公益组织，通过物资捐赠、圣诞礼物募集、跳蚤市场义卖等形式，为无家可归群体纾解生活困境。点滴善举汇聚成河，为社区弱势群体撑起一片温暖的天空。



维也纳城市爵士酒店多维度弱势群体帮扶行动

“红鼻子”公益跑， 为病痛带去欢乐的力量

维也纳庄园施柏阁酒店（Steigenberger Hotel Herrenhof）与维也纳城际酒店（IntercityHotel Vienna）的员工团队积极投身“红鼻子”公益跑活动，以运动传递爱心力量。活动所筹款项全部用于小丑医生团队的公益行动，助力其走进医院与护理机构，为患病儿童和老年病患带去欢乐与心理慰藉。员工们的奔跑身影，化作治愈病痛的温柔力量，让红鼻子成为社区公益中最温暖的符号。



“红鼻子”公益跑

救灾应急响应

华住集团始终心系社会，积极履行企业社会责任。面对各类突发灾害，本集团第一时间响应救灾号召，主动开展捐赠支援，以实际行动为受灾地区提供资金支持，助力灾区应急保障与灾后恢复重建，与社会各界同心携手、共渡难关，彰显企业责任与温度。

2025年11月，香港宏福苑发生严重火灾，对当地居民的生命财产造成重大损失，部分家庭因此流离失所，生活陷入困境。获悉灾情后，本集团高度重视、迅速响应，第一时间通过上海市慈善基金会紧急捐赠人民币200万元，专项用于火灾后的紧急救援与民生保障工作，以实际行动传递温暖、支援灾区。此举充分彰显了华住集团深厚的人文关怀，与香港市民守望相助、同心聚力、共克时艰。



华住集团捐赠200万人民币 支援香港火灾救援与重建

香港大埔火灾牵动人心
华住集团通过上海慈善基金会
已捐赠200万人民币
用于紧急救援与灾后重建

我们相信，真正的美好旅程
源于社会的安稳与彼此的守望
此刻，我们与香港同胞并肩同心
愿受灾家园早日恢复安宁



华住集团捐款支援香港火灾救援与重建

重视教育支持

在教育公益的道路上，华住集团始终以实际行动践行企业责任，将对教育的支持融入企业发展的初心。

安心备考

华住集团高度关注青年学子成长与发展。每逢考试季，华住集团旗下各品牌酒店积极行动，以安心住宿、安静环境、贴心服务为核心，为广大考生打造舒适、便捷、安心的备考与应考保障，用专业与温度守护每一份梦想，传递品牌温暖力量。2025年高考启幕，面对各地考点周边“高考房”预订的火热态势，华住集团旗下多品牌酒店提前规划部署，围绕考生备考应考全流程推出针对性暖心服务，全力打造安心备考环境。

门店优先为考生分配远离电梯、主干道的安静客房，配套隔音耳塞、蒸汽眼罩等用品；主打清淡营养菜品，北京部分门店还提供房间送餐服务。同时，前台备齐含 2B 铅笔、签字笔的高考应急文具包，并提供打印服务，全方位化解考生备考应考的各类顾虑。此外，各门店精心准备“金榜题名”书签、“一举夺魁”向日葵花束、“一举高粽”挂件、定胜糕、祝福宽面等寓意好物，为考生加油鼓劲。



- 1. 华住部分门店准备高考应急文具包
- 2. 北京中关村苏州街全季酒店设置打卡墙



2025年10月，华住集团旗下全季岳阳洞庭湖滨大道店携手岳阳市人社局，为岳阳市市直事业单位及产业园区集中公开招聘考生提供全方位助考保障，高效服务50余名考生。实现“零差错、零延误、零投诉”的优质服务目标。酒店专门设置安心备考楼层，强化隔音管理、优化客房环境，并免费开放会议室作为考生专属自习室，为考生营造安静舒适的复习氛围。餐饮方面为考生免费提供自助早餐，考试当日提前开餐，考前夜间提供免费暖心粥品；出行方面安排专属大巴免费送考，准时送达各考点。同时，酒店推出专属优惠房价、免费资料打印、助考文具包、贴心叫醒服务等增值举措，全方位为考生保驾护航。



全季岳阳洞庭湖滨大道店大巴接送服务



青年驿站

华住集团旗下城家公寓积极投身青年成长公益事业，深度参与上海“青年驿站”建设运营，以暖心服务为跨城求职的高校毕业生搭建逐梦港湾。城家青年驿站覆盖核心求职区域，为毕业生提供单次最长3天、全年累计15天的免费住宿权益，简化申请审核流程，让初入城市的求职青年轻松拥有安心落脚点。

驿站为青年提供带独立厨房的舒适户型，并开放自习室、健身房等公区空间，由工作人员提供全流程入住服务，切实降低青年求职的住宿成本与试错成本，已为数百名求职青年提供暖心住宿支持。在基础住宿保障之外，城家青年驿站打造友好的交流空间，让求职青年在此结识同伴、交流经验；联动线上线下渠道推送就业指导、人才政策，研发求职信息平台功能，为青年拓宽求职渠道。未来，城家还将持续拓展驿站服务范围、升级服务内容，探索向长三角城市群延伸服务，以持续的公益温度，助力更多求职青年“留得下、住得安”，在逐梦路上感受城市与企业的双重温暖。

城家公寓“青年驿站”站点房间



城家公寓“青年驿站”站点厨房公区



H WORLD



治理规范

共筑责任旅程

华住集团以高效治理筑牢可持续发展根基，构建权责分明、制衡有效的公司治理架构，并持续完善风险防控机制，恪守商业道德准则，持续回应股东、客户、员工及社会等多方利益相关方的期望，稳步推进企业可持续高质量发展。

公司治理体系	136
商业道德合规	139



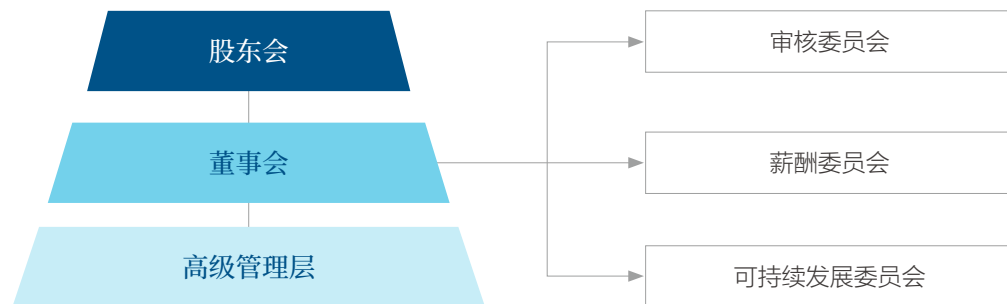
公司治理体系

华住集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等运营所在国家和地区的相关法律法规，构建权责明晰、高效运转、相互制衡的治理架构，以确保战略目标的实现。

治理架构

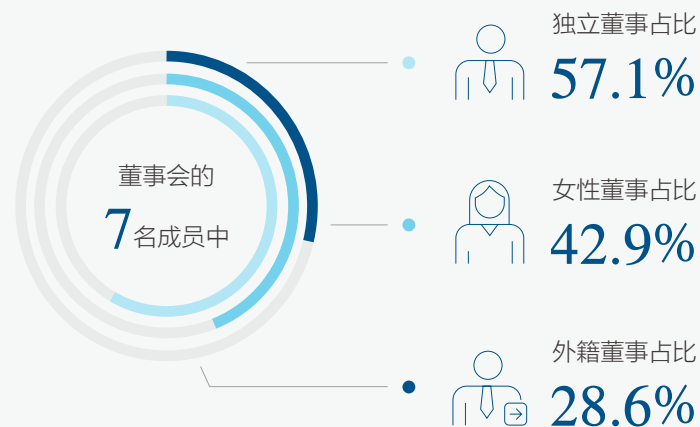
华住集团科学规范地构建了以股东会为权力机构、董事会为决策核心、高级管理层为执行主体的三级治理架构，配套完善的管理制度体系，旨在保障战略实施与可持续发展协同并进。其中，董事会作为治理中枢，全面统筹集团业务发展与运营管理，下设审核委员会、薪酬委员会、可持续发展三大专业委员会。审核委员会负责监督财务报告流程、内部控制体系及外部审计工作，确保财务信息的真实性与合规性；薪酬委员会则专注于董事及高管薪酬政策的设计与评估，实现人力资源的优化配置与决策效率的持续提升；可持续发展委员会聚焦可持续发展相关议题，负责审议集团可持续发展战略、目标与政策，监督相关工作的推进与绩效表现。

治理架构



华住集团致力于构建多元共治、专业引领的董事会构成架构。华住集团制定并实施《董事会多元化政策》，建立涵盖专业经验、教育背景、服务年限、年龄结构、性别平衡及文化背景等多元化的董事遴选标准。

截至报告期末



我们的董事会成员具备酒店运营、工商管理、法律、经济、会计等领域的专业背景，形成互补性强的知识矩阵，为华住集团战略决策提供多维度专业支撑。

自上市以来，华住集团外聘核数师德勤华永会计师事务所出具“独立核数师报告”。我们制定了审计机构甄选的程序并设定相关标准，尽可能保证选聘具有适当技能、知识和经验的外部审计师。

绩效与薪酬

华住集团组织人才中心负责定期回顾薪酬评估机制及制订浮动薪酬（短期及长期）的目标及指标，并将相关建议提交薪酬委员会和董事会核准，确保华住集团薪酬机制与业务发展需求保持一致，且与董事薪酬水准适当。

为持续提升华住集团的可持续发展表现，华住集团将可持续发展表现与品牌 CEO 的绩效挂钩。品牌 CEO 考核指标包括绿色认证、节水成效、减少食物浪费、塑料减量等。可持续发展考核指标会根据业务发展不断优化。

风险管理与内部控制

华住集团基于 COSO（Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）企业风险管理整合框架，持续完善风险管理体系，系统识别经营过程中的各类风险，并通过制度化与数字化手段相结合，提升风险防控的前瞻性与有效性，保障企业稳健运营。

风险管理架构

华住集团建立了全面的风险管理体系，实现风险管理的持续改进。华住集团的风险管理架构分为三层，治理层、管理层和执行层。治理层设有董事会和审核委员会，负责监管与华住集团战略相匹配的风险管理和内控系统；管理层制定控制标准并监督风险管理遵守情况；执行层主要包括三道防线：业务部门、职能团队、内控与内审部。

“三道防线”风险管理体系

第三道防线

内控与内审部作为第三道防线，负责开展内部控制评价、专项审计及风险排查，对关键业务流程实施独立监督。

第二道防线

法务、财务、科技中心等职能团队主要负责协助业务部门进行风险管控，提供专业支援和指导，确保组织在风险控制方面遵守相关法规和内部规定，保障风险管理措施的有效实施。

第一道防线

各业务部门作为第一道防线，承担日常风险识别与管理职责，落实风险防控的主体责任。

同时，华住集团设有首席合规官，全面负责领导合规审计部工作，定期向 CEO 及审核委员会汇报风险管控工作进展。同时，华住集团内控与内审部持续开展内部控制有效性审查，并每年向董事会及审核委员会提交详尽的内部审核报告，确保华住集团运营的合规性和稳健性。

风险管理流程

华住集团已形成涵盖风险识别、风险评估、风险应对及持续监督的闭环风险管理流程。在风险识别阶段，通过现场抽查、远程智能巡检、内部审计及数字化指标监测等方式识别潜在风险；在风险评估阶段，对风险发生的可能性及影响程度进行综合分析；在风险应对阶段，制定针对性整改措施并明确责任主体；在持续监督阶段，通过数字化平台跟踪整改进展，实现风险事项的动态管理与持续改进。

结合《萨班斯法案》（SOX）相关要求，华住集团在中国境内建立了覆盖全部门店的常态化审计机制。报告期内，华住集团采用“人机结合”模式，完成对3,117家门店的现场抽查（其中直营279家、加盟2,838家），并通过数字化平台对12,118家2025年进入考核期的酒店开展远程智能巡检，实现酒店风险监测100%全覆盖。同时，Legacy DH亦实施系统化年度审计计划，通过抽样审计对门店及子公司运营流程进行审查，确保各项经营活动符合监管要求及公司治理标准。

在数字化风控方面，华住集团持续强化技术赋能，已自主研发并应用多项内控管理工具，包括用于识别账务异常的“酒店内控管理小助手”、支持区域与加盟业务风险管理的“易控”系列工具，以及鼓励员工主动反馈问题的“啄木鸟卫士”平台等，进一步提升风险识别效率与管理精度。

风险管理文化

华住集团高度重视风险文化建设，通过系统化培训持续提升员工及合作伙伴的风险防控意识。报告期内，华住集团反贪污及内控合规培训实现员工100%覆盖。同时，针对新加盟商，华住集团开展合规培训，筑牢从集团到外部伙伴的全链路风险防线，共同守护经营安全与健康生态。

此外，华住集团围绕加盟商财务管理重点领域开展专项培训，进一步推动风险管理要求在业务一线的有效落实。

加盟店财务资格认证培训—强化经营与内控能力

加盟店财务资格认证培训自2010年启动，由华住集团内控与内审体系持续打造，面向加盟商投资人、业主及财务人员，围绕财务核心内容，构建系统化课程体系。

2025年，华住集团在全国23个城市开展第199至221期培训，为2,461家加盟酒店、2,740名财务人员提供专业培训支持，有效提升加盟门店的精细化管理与内部控制能力。培训通过理论讲解与实操结合的培训模式，学员在经营数据分析、风险识别及合规管理等方面能力显著提升，为门店经营决策提供更加科学的数据支持。截至报告期末，项目已累计覆盖13,914家加盟店及15,930名财务从业人员，形成规模化、标准化的能力赋能机制。



商业道德合规

商业道德管理

华住集团始终秉持诚信经营理念，恪守商业道德准则，致力于构建诚信、廉洁、健康且透明的商业合作环境。华住集团严格遵守运营所在国家及地区的各项法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》等。

在制度建设方面，华住集团持续完善商业道德管理体系，已建立涵盖《反舞弊政策》《举报政策》《商业行为及道德守则》及《职业道德和业务行为准则》等在内的多项制度文件，从反腐败、利益冲突管理、合规经营到举报保护等多个维度，对员工及合作伙伴的行为进行规范与指引，为廉洁运营提供制度保障。

为确保商业道德规范的有效执行，我们建立了多层次、高效率的反舞弊监督与执行体系。该体系由董事会下属的审核委员会牵头，联合管理层、反舞弊常设机构及相关业务部门共同协作，确保各项规范得到落实与执行。

华住集团反舞弊工作监督与执行体系

董事会

- 审核委员会负责指导集团开展反舞弊工作；
- 该委员会同时负责监督集团的会计及财务申报程序，包括审阅并批准所有提呈的关联方交易等，充分保障股东权益。

管理层

- 由首席合规官负责反舞弊工作的监督，并定期向 CEO 及审核委员会汇报相关事宜；
- 建立、健全包括舞弊风险评估、预防舞弊在内的反舞弊程序，有效实施反舞弊控制与自我评估。

反舞弊常设机构

- 反舞弊常设机构由首席合规官领导，由内控与内审部组成，负责组织、执行跨部门的反舞弊工作。

业务部门

- 业务部门承担本部门的反舞弊工作；
- 集团、各事业部职能部门负责人担任反舞弊的“第一责任人”。

商业道德审计

华住集团持续完善全球审计规划，推动反腐败与商业道德审计在各运营区域的系统化实施，并建立滚动审计机制，确保在每三年对所有运营区域实现全面覆盖，以持续识别潜在风险并推动整改落实，提升整体合规管理水平。

报告期内，Legacy Huazhu 围绕核心业务链条开展经营性审计，其中包含反贪污等商业道德专项审计 14 项，覆盖采购、营销、费用管理及收入管理等重点领域。同时，华住集团建立了针对反商业贿赂、虚假广告及营销合规的专项管控机制，通过内部控制审查与专项核查相结合的方式，持续强化重点领域的风险防控能力。Legacy DH 将商业道德审查与调查纳入 SOX 内控体系，通过持续开展合规审查与风险评估，强化全球业务合规管理。

举报投诉管理

华住集团始终倡导内外部利益相关方共同监督企业商业道德规范的实践与执行，通过多渠道、全流程的举报管理体系，鼓励员工、合作伙伴及社会公众对违规行为进行监督与反馈。

举报途径

<p>电子邮箱 jubao@hworld.com</p> 	<p>书面信函</p> 	<p>与内控及内审 负责人直接约谈</p> 
--	---	--

Legacy DH 亦已制定并严格落实《吹哨人保护政策》（Whistleblower Policy），明确鼓励员工主动反馈违反商业道德准则的行为，并要求对举报人信息实施严格保护，严禁任何形式的打击报复或歧视行为。同时，我们对泄露举报人身份信息的行为秉持“零容忍”原则，一经查实将予以撤职或解除劳动合同的处理。若涉及违法线索，将依法移送司法机关处理。

华住集团建立了覆盖“受理—调查—处理—反馈”的全流程闭环管理体系，由反舞弊常设机构牵头，联合相关部门对举报事项开展独立调查，并根据调查结果采取相应整改与问责措施。对于重大或典型问题，及时上报管理层及审核委员会，确保问题得到有效处置。

合规文化建设

华住集团高度重视合规文化建设，将商业道德理念融入员工行为规范与日常经营管理，持续强化全员合规意识与廉洁自律要求。

华住集团建立常态化的廉洁自检机制，要求全体员工每年在线实名填写《反腐自检问卷》，定期开展廉洁自省。报告期内，华住集团除孕产假员工外，《反腐自检问卷》填写完成率达 100%。通过自检机制，持续强化员工风险意识与底线思维。

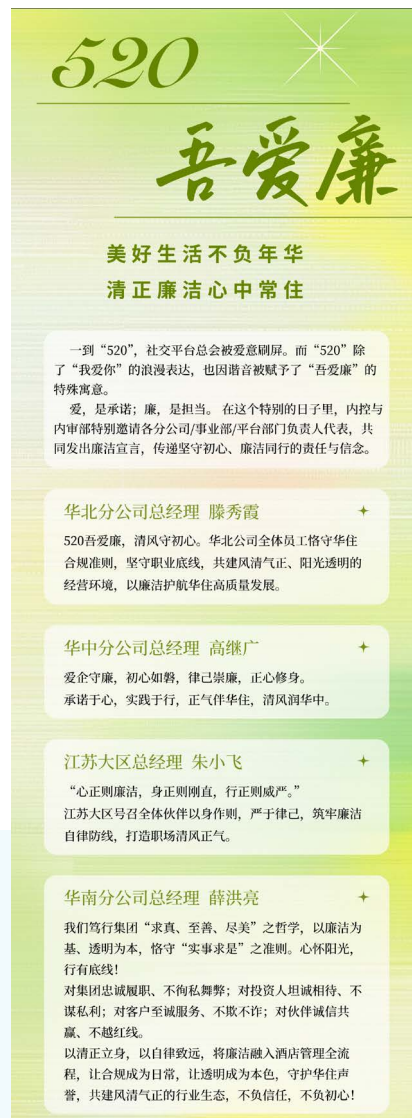
同时，华住集团围绕商业道德与合规要求开展系统化培训。报告期内，华住集团开展商业道德相关培训，累计覆盖 674,097 人次，实现员工覆盖率 100%；同时，内控与合规培训亦实现全员覆盖，内容涵盖反腐败、关联交易管理、数据安全、行为准则等关键议题，持续提升员工识别与防范合规风险的能力。

此外，华住集团将商业道德要求延伸至供应链体系，推动构建廉洁、透明的合作生态。报告期内，华住集团供应链各业务板块核心供应商均完成《阳光协议》的签署，同时，Legacy DH 与所有供应商签署《供应商和商业伙伴行为准则》，明确要求合作伙伴遵循反腐败、公平竞争及合规经营原则，共同维护健康有序的商业环境。

通过多层次、多维度的合规文化建设举措，华住集团不断强化“人人合规、事事合规”的组织氛围，将商业道德要求内化为员工与合作伙伴的自觉行动，夯实企业长期稳健发展的基础。

反不正当竞争

作为负责任的全球企业，华住集团严格遵守运营所在国家及地区关于反不正当竞争的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国广告法》等，积极维护经济健康发展，鼓励并保护正当竞争，杜绝不正当竞争行为。报告期内，华住集团未发生违反反不正当竞争法律法规的情形。



520 吾爱廉

美好生活不负年华
清正廉洁心中常住

一到“520”，社交平台总会爱意刷屏。而“520”除了“我爱你”的浪漫表达，也因谐音被赋予了“吾爱廉”的特殊寓意。

爱，是承诺；廉，是担当。在这个特别的日子，内控与内审部特别邀请各分公司/事业部/平台部门负责人代表，共同发出廉洁宣言，传递坚守初心、廉洁同行的责任与信念。

华北分公司总经理 滕秀霞

520吾爱廉，清风守初心。华北公司全体员工恪守华住合规准则，坚守职业底线，共建风清气正、阳光透明的经营环境，以廉洁护航华住高质量发展。

华中分公司总经理 高继广

爱企守廉，初心如磐，律己崇廉，正心修身。承诺于心，实践于行，正气伴华住，清风润华中。

江苏大区总经理 朱小飞

“心正则廉洁，身正则刚直，行正则威严。”江苏大区号召全体伙伴以身作则，严于律己，筑牢廉洁自律防线，打造职场清风正气。

华南分公司总经理 薛洪亮

我们笃行集团“求真、至善、尽美”之哲学，以廉洁为基，透明为本，恪守“实事求是”之准则。心怀阳光，行有底线！

对集团忠诚履职、不徇私舞弊；对投资人坦诚相待、不谋私利；对客户至诚服务、不欺不诈；对伙伴诚信共赢、不越红线。

以清正立身，以自律致远，将廉洁融入酒店管理全流程，让合规成为日常，让透明成为本色，守护华住声誉，共建风清气正的行业生态，不负信任，不负初心！

西北分公司总经理 姜飞

常怀敬畏之心，严守纪律规矩，坚守清廉本色，拒绝歪风陋习；恪尽职守，清白做人，干净做事。把廉洁落在日常行为上，以清风正气履职尽责，以清正初心守护担当，用一言一行践行廉洁自律的从业初心，共建风清气正的分公司发展环境。

西北分公司副总经理 高江

承三秦风骨，守廉洁初心；以陕秦正气，筑华住清风。我将以“吾爱廉”为誓言，带头守牢合规底线、筑牢内控防线，带领团队践行廉洁承诺，让廉洁之风吹遍陕西每一家门店！

西南分公司总经理 周佳木

廉洁自律立天地，风清气正满乾坤！心有尺，行有止。

浙江大区总经理 杨立君

1. 坚守底线，廉洁自律：严守集团合规、反舞弊各项规定，恪守职业操守，心存敬畏，行有底线。
2. 秉公用权，公私分明：规范行使职权，不利用职务之便谋私利。
3. 以身作则，严管带队：带头树清风正气，管好自身、管好团队、抵制腐败，营造清正务实的大区风气。

立身正直，守廉为责。言行一致，公私分明。求真至善，无愧于心。我将以身作则，为华住打造“清廉正直、高效透明”的管理生态贡献全部力量！

东北分公司总经理 李晓雯

以“求真至善尽美”为底色，以清正廉洁为底气。我们坚守底线、永葆初心，用一身正气守护团队，以风清气正的生态，共筑华住美好未来！

以上排名不分先后

华住内控与内审部

知识产权保护

华住集团恪守运营所在国家和地区的知识产权相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等，并结合以上法律法规及企业实际情况制定《华住知识产权管理指引》，明晰了内部日常管理、业务及合同中的合规要点和知识产权纠纷处理流程，妥善保护华住集团商标和知识产权。

华住集团高度重视知识产权保护，持续完善制度体系与管理机制。报告期内，华住集团发布《华住集团知识产权文件与工作指引》，对商标注册、知识产权登记、宣传物料审核及商用素材使用等流程进行规范，推动知识产权管理的标准化与制度化建设。

在发展道路上，华住集团持续探索知识产权管理与保护的新思路与模式，规范知识产权使用，并与员工、合作伙伴等相关方签署保密协议，以保障知识产权安全。此外，我们制定品牌视觉标志使用规范，明确加盟商装修装潢要求，并为专属设计申请专利或美术版权。

驰名商标是企业市场知名度和良好商誉的认可，报告期内，华住集团旗下全季酒店被认定为驰名商标，进一步提升品牌影响力，并深化了全方位形象塑造。汉庭酒店、桔子酒店、桔子水晶酒店亦已被纳入北京重点商标保护名录。

截至报告期末，华住集团的知识产权情况如下：

	单位	累计获得	报告期内新增获得
已授权的总商标数量	件	3,527	379
已授权的总专利数量	件	80	7
已授权的软著总数量	件	235	23
其他类型知识产权数量	件	90	/

附录

报告框架	联交所《ESG 报告守则》	GRI 标准
序言：跨越二十年，成就美好旅程	/	/
关于本报告	B 部分：汇报原则 B 部分：汇报范围	2-2、2-3、2-26
关于我们	/	2-1、2-6、2-28
可持续发展管理	/	2-12、2-13、2-14、2-16、2-17、2-22、2-23、2-24、2-29、 3-1、3-2、3-3
1. 住客满意，共护美好旅程		
1.1 卓越服务体验	C 部分：B6，B6.1，B6.2，B6.4	416-1、416-2、417-1
1.2 全民全龄友好	/	/
1.3 数字创新服务	/	/
1.4 隐私数据保护	C 部分：B6.5	/
2. 员工美好，共享和谐旅程		
2.1 员工沟通保障	C 部分：B1，B4，B4.1，B4.2	2-30、406-1
2.2 多元平等包容	C 部分：B1，B1.1，B1.2	2-7、401-1、405-1
2.3 薪酬福祉关怀	C 部分：B1	2-19、2-20、401-2、401-3
2.4 人才成长发展	C 部分：B3，B3.1，B3.2	404-1、404-2
2.5 健康安全守护	C 部分：B2，B2.1，B2.3	403-1、403-3、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9

报告框架	联交所《ESG 报告守则》	GRI 标准
3. 环境改善，共赴低碳旅程		
3.1 绿色酒店建设	/	/
3.2 绿色运营管理	C 部分：A1, A1.1, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A2.5	302-1、302-3、302-4、302-5、303-3
3.3 绿色服务实践	/	302-5
3.4 气候变化应对	D 部分：管治，策略，风险管理，指标及目标	201-2、305-1、305-2、305-4
3.5 自然生态保护	C 部分：A3, A3.1	101-8
4. 伙伴共赢，共创价值旅程		
4.1 责任供应链管理	C 部分：A2.5, B5, B5.1, B5.2, B5.3, B5.4	308-1、308-2、414-1、414-2
4.2 生态伙伴共赢	/	2-8
4.3 社区公益行动	C 部分：B8, B8.1, B8.2	413-1
5. 治理规范，共筑责任旅程		
5.1 公司治理体系	B 部分：管治架构	2-9、2-12、2-18、2-19、405-1
5.2 商业道德合规	C 部分：B6.3, B7, B7.1, B7.2, B7.3	2-15、205-1、205-2



邮箱: ir@hworld.com

联系地址: 中华人民共和国上海市嘉定区丰华路 1299 号