

2022可持续发展报告  
华住集团有限公司

# 目录

关于报告	02	ESG治理		打造共赢生态	
关于华住集团	03	可持续发展长期战略与承诺	11	责任供应链	49
企业管治	05	ESG治理架构	12	赋能加盟商	53
商业道德	07	利益相关方沟通	13	共建生态圈	54
		重要性评估	14		
		响应联合国可持续发展目标	15		
		实践高质成长		守护绿色未来	
		智能发展	17	推行绿色运营	57
		安心保障	19	应对气候变化	67
		个性服务	24		
		隐私守护	28		
		知识产权保护	31		
		坚持以人为本		积极回馈社会	
		雇佣管理	33	投身公益慈善	69
		员工发展	38	开展志愿服务	74
		薪酬福利	44		
		身心健康	46	附录：GRI标准索引表	75

## 关于报告

本报告是华住集团有限公司（“本公司”）发布的2022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环境、社会及管治（“ESG”）方面的承诺、策略、管理工作和成果。除特别说明外，本报告覆盖本公司及旗下酒店品牌。

### 报告周期

本报告为年度报告，覆盖时间范围为2022年1月1日至2022年12月31日（“报告期”），这是本公司连续发布的第三份ESG报告。《2021年可持续发展报告》的发布时间为2022年5月31日。

### 报告原则

本报告参考全球可持续发展标准委员会（“GSSB”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（“GRI 标准”）、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七所载的《环境、社会及管治报告指引》（《上市规则附录二十七》）、纳斯达克《ESG 报告指引》编制。

### 报告数据注释

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

### 称谓说明

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

### 报告语言

本报告以中文简体及英文版本发布。如有歧义，应以中文简体版为准。

### 报告发布形式

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

### 联系方式

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

## 关于华住集团

华住集团有限公司 (纳斯达克股份代号:HTHT, 联交所股份代号:1179), 是一家业务范围覆盖全球的世界知名酒店集团, 总部位于中国上海。自2005年创立以来, 华住始终秉持“求真、至善、尽美”的企业哲学, 不忘“成就美好生活”的公司使命, 专注于为客户提供高品质、多元化的出行体验。

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

我们的酒店网络自截至2020年12月31日的

**6,789**家酒店



扩展至截至2022年12月31日的

**8,543**家酒店

复合年增长率为 **12.2%**

截至2022年12月31日

我们拥有 **8,543** 家在营酒店

包括 **704** 家租赁及自有酒店及 **7,839** 家管理加盟及特许经营酒店

合共有 **809,478** 间酒店客房



品牌是我们成功的基石。十多年来，我们已自一家经济型连锁酒店扩展为多品牌酒店集团，业务范围涵盖所有细分市场。凭借我们对消费者的洞察力及提供创新且引领潮流产品的能力，我们目前经营超过20个各具特色的酒店品牌组合。

我们通过华住会会员体系聚集了忠诚且活跃的庞大客户群。华住会涵盖了我们所有的品牌，截至2022年12月31日，其拥有超过**1.99亿**名会员。我们透过线上和线下多点互动，为会员提供个性化的住宿体验，培养稳健长期的关系，从而激发会员对我们品牌的忠诚。

根据美国《HOTELS》杂志公布的“2021全球酒店集团225强”排名，我们蝉联榜单**第七位**；同步发布的“世界50大酒店品牌榜单”中，华住旗下汉庭、全季、你好品牌**均上榜**，汉庭品牌更**连续六年**蝉联英国品牌价值评估公司BrandZ发布的“**最具价值中国品牌100强**”。

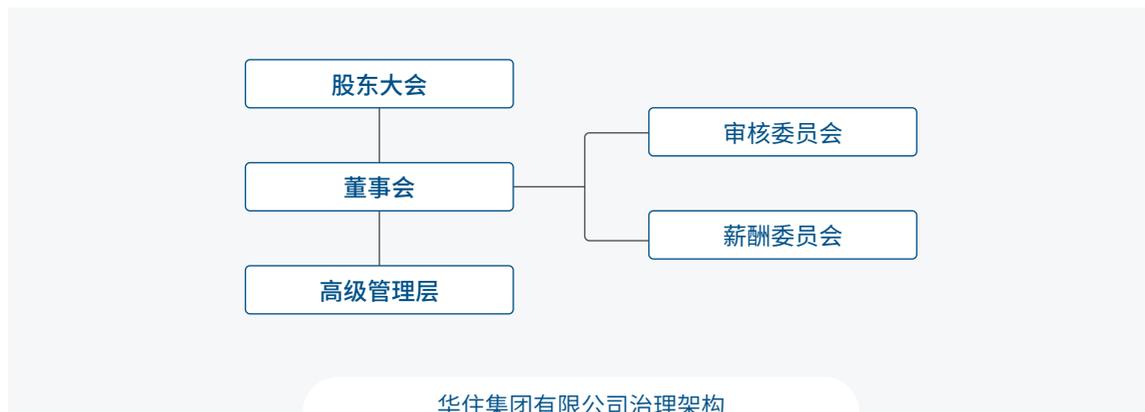


## 企业管治

良好的企业管治是公司持续健康成长的重要基石。华住集团高度重视治理规范，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，致力于打造权责明晰、高效运转、清廉正直的治理架构，以确保公司实现各项战略目标。同时，我们树立牢固的风险防控意识，已建立起规范的内控体系，并持续对其进行优化、细化、强化，以及时识别、评估和应对各类风险。

### 治理架构

本集团建立了以股东大会、董事会及高级管理层为主体的公司治理架构，并已制定完善的配套管理制度。其中，董事会负责领导及监控本集团的业务发展及运作，下设审核委员会及薪酬委员会，以审查相关专项事宜，并确保决策的审慎性和合规性。审核委员会负责监督会计、财务的申报程序以及本公司的财务报表审计，薪酬委员会则协助董事会审阅及批准董事及高级管理层的薪酬结构，以确保其科学性及其合理性。



董事会成员的多元化有助增强企业管治及决策能力，并帮助企业最终达致可持续发展目标。我们已制定并落实《董事会多元化政策》，在物色董事候选人时考虑多项因素，包括但不限于专业经验、教育背景、服务年期、年龄、性别、文化等维度。

截至报告期末，本公司董事会由**7**名董事组成，其中独立董事**5**名，女性董事**2**名，且各董事拥有均衡的知识技能组合及多个领域学位，包括工商管理、法律、会计、金融等。

## 风险防控

本集团持续强化风险管控体系，系统梳理经营过程中的风险点，并积极开展风险的应对工作。华住设有首席合规官，负责领导合规审计部，并定期向 CEO 及审核委员会汇报风险管控事宜。同时，我们的内控与内审部负责审查内部控制的有效性，并每年向董事会及审核委员会提交内部审核报告。

此外，结合《萨班斯法案 (Sarbanes-Oxley Act, 简称 SOX)》的管理要求，Legacy Huazhu 定期开展覆盖中国境内全部门店的内部审计，并协助相关部门整改或优化原有流程处理机制，Legacy DH 亦定期制定审计计划，每年抽取门店及子公司开展内部审计工作。我们开设法律风险普及课程，以提高各级各类管理人员的风险防控能力，以及加盟商和潜在加盟者的税务优化及内部风险管控能力。

报告期内，我们自主研发“酒店内控管理小助手”3.0 版本、“易控(区域版)”，将审计专业知识、核查经验与大数据分析相结合，向酒店总经理、酒店财务、区域经理等主动提示账务异常情况，有效帮助酒店管理者降低各项运营风险。同时，我们新增“啄木鸟卫士”在线平台，方便员工随时反馈工作期间出现的运营系统、业务规划等方面不合理问题，并以发放奖金、定期评奖等方式，对发现问题的员工予以实质性奖励，提升华住全体员工的“红线意识”。

### 华住内控内审吉祥物“华小志”

2022年，我们以中国的上古神兽—獬豸为灵感创作了华住集团内控内审的吉祥物“华小志”。“志”，本义为志向，心之所向，“志”与獬豸的“豸”亦同音，持续向全体华住员工传递“倡导美好生活的价值观，修身立德，不忘廉洁初心”的理念。

倡导美好生活的价值观

修身立德 不忘廉洁初心

## 商业道德

华住集团致力于建设公正、透明、负责的企业道德环境，严格遵守运营所在国家和地区的相关法律，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》等，并以法律为基准，以模范为标杆，用严谨的态度开展日常经营，弘扬诚信正直的企业文化。为助力创造人人廉洁、诚信从业的商业道德环境，我们已加入阳光诚信联盟及中国企业反舞弊联盟，亦是中国企业反舞弊联盟的理事单位，为维护廉洁、诚信、守法的商业生态贡献华住力量。

我们已建立高效的多层级反舞弊工作监督与执行体系，由董事会下设的审核委员会负责集团反舞弊行为的指导和监督工作，公司的首席合规官亦定期向CEO及审核委员会汇报相关工作事宜。对于任何涉及贪腐、收受贿赂、职务侵占等违法或不合规行为的情况，均将通过严格的制度与程序，对其基本事实及相关人员进行梳理，并最终做出妥善处置。



华住集团反舞弊工作监督与执行体系

此外，作为本集团负责反舞弊工作的主要负责机构，董事会已核准《职业道德和业务行为准则》，主要包括六个方面：

## 职业道德和 业务行为准则



为降低公司运营风险、规范企业经营行为，华住制定并落实《商业行为及道德守则》《反舞弊政策》，对商业贿赂、商业利益输送、财务侵占等各类贪腐和欺诈事件的监察处理工作进行指导。同时，Legacy Huazhu 每年与所有供应商签订《阳光协议 - 职业道德和业务行为准则》，并要求全体员工每年填写《反腐自检问卷》，定期进行廉洁自省。对于其他直接或间接的利益相关方，我们向其明确告知本集团的商业道德管理要求，例如：要求总承包单位及供应商每年填写《反腐、职业道德和业务行为准则自检表》，同时要求其及时对不道德及非诚信的行为进行举报。



2022年，Legacy Huazhu员工及供应商共填写**10,144**份《反腐自检问卷》  
回复率达**99.9%**



2022年，Legacy Huazhu员工累计完成**97,701**小时的内控合规培训  
员工覆盖率为**100.0%**

我们已建立多种畅通的反舞弊举报通道及处理流程。作为华住反舞弊工作的执行机构与重要组成部分，审计部安排专人，负责各举报通道的信息受理与处置。同时，我们严格保护投诉举报人的信息，禁止任何非法歧视或报复行为，对违规泄露举报人信息或对举报人采取打击报复的人员，将予以撤职或解除与其的劳动合同，触犯法律的，将移送司法机关处理。本集团的举报途径包括：



电子邮箱  
jubao@hworld.com



通过信件或亲自与  
内控与内审负责人会面

为帮助华住员工在日常工作加深商业道德实践，我们通过“华住集团内控与内审部”微信公众号及“华通号”交流平台定期推送相关宣传推文，以维护自律廉洁的工作环境。报告期内，内控宣传小组亦开展了一系列生动的节日反腐教育宣传活动，包括5.20“吾爱廉”、七夕心心相“廉”、中秋花好月圆“廉”，以及元旦的“廉洁辞旧岁”活动等。

此外，本集团每年定期开展专项审计。报告期内，Legacy Huazhu 共针对各类核心业务链开展 11 项专项审计，包括合规检查、日常收入违规核查等反贪腐和商业道德相关内容，开展的现场检查覆盖了 2,933 家门店，远程机检则覆盖 6,778 家门店。同时，Legacy DH 针对 12 家门店及子公司开展内审，聚焦于合规、公司资产保护、业务流程、内控程序有效性等方面。报告期内，未发生对本集团及员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

专项审计 **11** 项



现场检查 **2,933** 家门店

远程机检 **6,778** 家门店

# ESG治理

华住集团始终秉承可持续发展理念，并已设立明确的可持续发展目标，覆盖住客、员工、商业合作伙伴等各个利益相关方。为更有效推进ESG工作，我们已建立清晰的ESG治理架构，以董事会作为最高决策机构，定期对相关工作落实情况进行监督、评估，并及时更新、调整ESG管理策略。同时，我们亦积极响应联合国可持续发展目标，为创造美好社会贡献华住力量。

11 可持续发展长期战略与承诺  
12 ESG治理架构

13 利益相关方沟通  
14 重要性评估

15 响应联合国可持续发展目标

## 可持续发展长期战略与承诺

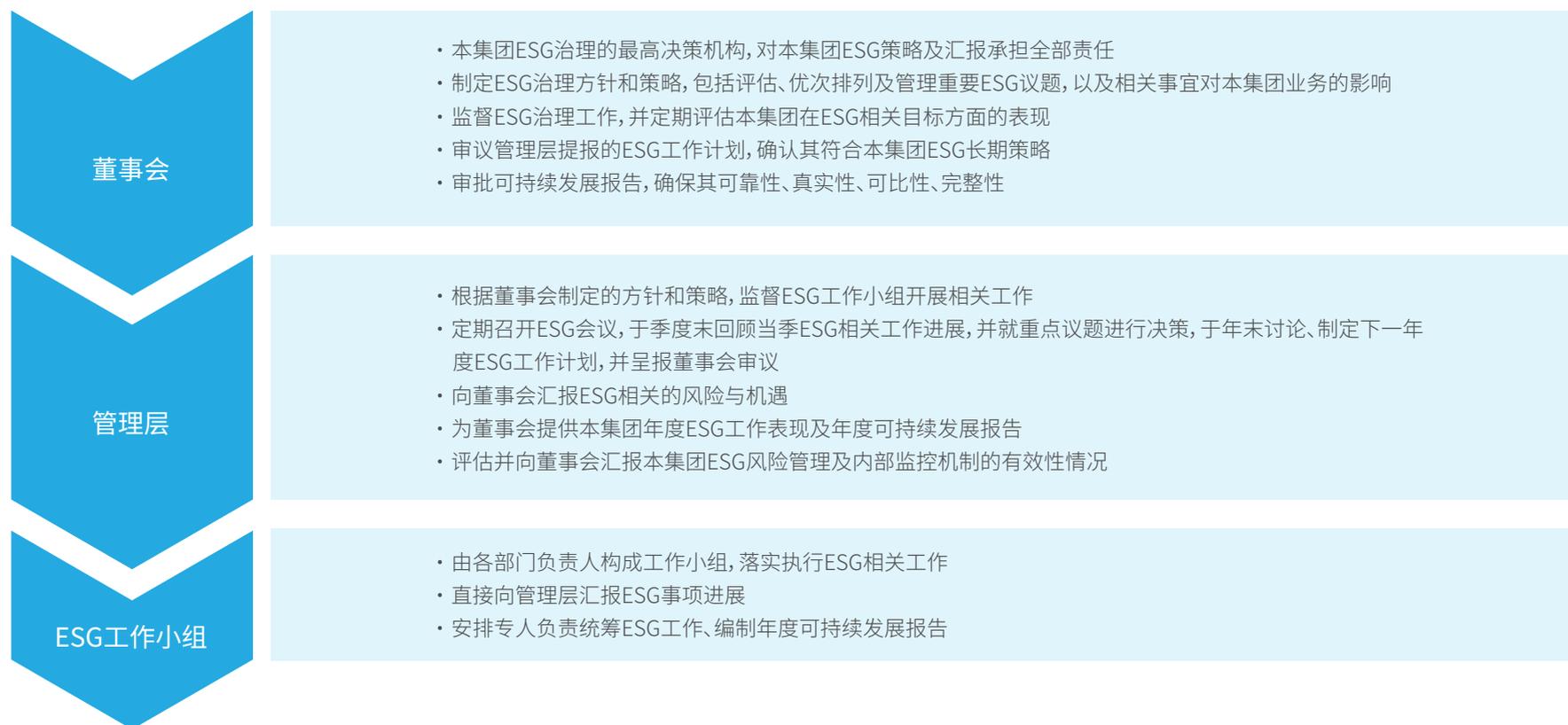
华住集团始终秉持“成就美好生活”的企业使命，并将“成为世界级伟大企业”作为目标。我们秉持精益增长战略，通过资源节约与业务创新来推动集团业务增长，同时重视住客、员工、加盟商与业主、供应商以及其他合作伙伴的需求，与各方共同发展可持续性业务，为未来长期稳健发展构建更加环保、具有社会责任感和经济可持续性的酒店产业生态系统。

通过了解各利益相关方的期望和关注，同时结合全球行业领先实践与本集团实际业务发展战略，我们将“住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范”确认为华住的五大可持续发展方向。华住将与合作伙伴携手并进，共同构建美好生态，促进可持续发展进程。

长期战略	与合作伙伴共筑生态、协同行动，实现可持续发展				
发展方向 与承诺					
	<p style="text-align: center;"><b>住客满意</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供安全、健康、便捷、舒适的入住体验，持续提升住客满意度</li> <li>2. 守护住客隐私及个人数据，不断完善信息安全体系</li> <li>3. 推广并促进住客可持续发展的意识，引导其选择更为环保的服务模式</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>员工美好</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 坚持构建和谐雇佣关系，保障基层员工各项权益</li> <li>2. 重视员工成长发展，以科学、成熟的培训体系，助力员工实现自我价值</li> <li>3. 提供具有市场竞争力的薪酬福利，并营造平等、多元、包容的职场氛围</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>环境改善</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推动营建模块化转型，扩大环保材料应用，同时探索前沿绿色设计理念</li> <li>2. 持续提升“精益化”管理水平，优化能源、水资源利用效率，减少废弃物及温室气体排放</li> <li>3. 提供个性化、多样化低碳住宿选择和绿色服务模式</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>伙伴共赢</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以负责任的方式开展采购，设立可持续采购管理目标，引导供应商可持续发展</li> <li>2. 帮助当地社区弱势群体，践行社会公益</li> <li>3. 与供应商、加盟商、业主等建立合作共赢的伙伴关系，共同构建高效且可持续的行业生态系统</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>治理规范</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 构建权责明晰、高效运转、清廉正直的企业管理架构</li> <li>2. 积极防范各种经营风险，坚守安全经营原则</li> <li>3. 实现企业可持续发展，向广大投资者及利益相关方稳健输出回报</li> </ol>

## ESG治理架构

本集团高度重视ESG治理,并将其纳入本集团的发展战略中。我们已建立由董事会、管理层及ESG工作小组构成的三级ESG治理架构,并明确了各层级的ESG职能。同时,我们致力持续提升ESG管理人员的ESG专业知识和技能,每年邀请外部专家开展ESG培训,将最新监管要求和行业优秀ESG实践案例与华住的ESG管理现状相结合,持续提升本集团ESG治理水平及监督的有效性。报告期内,我们针对公司ESG事宜,召开了季度管理层会议,回顾和审视公司包括“绿色住”项目、环境影响评估等工作的开展进度,并对重点议题进行决策。同时,我们召开年末管理层会议,评估和拟定下一年度ESG工作的执行计划,并呈报董事会审议。



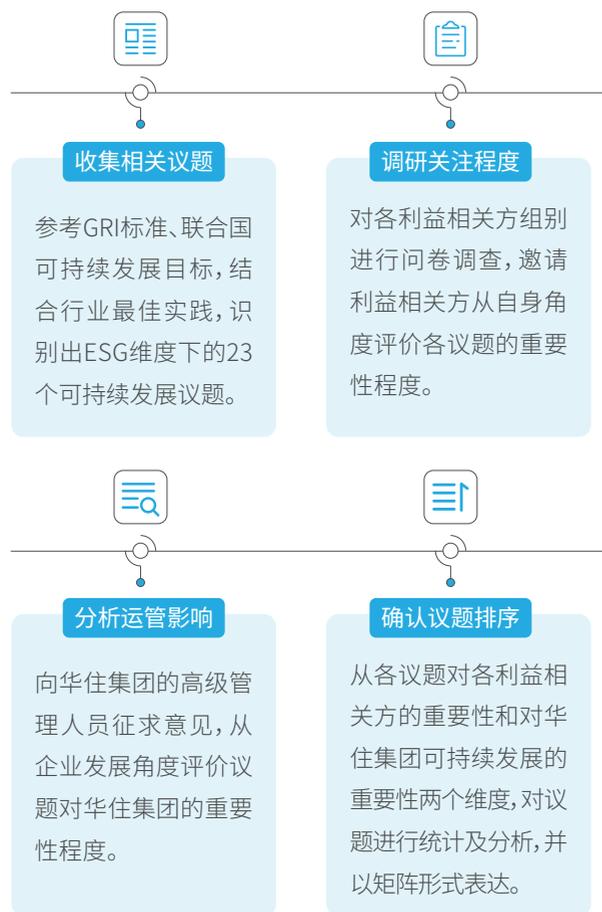
## 利益相关方沟通

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

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

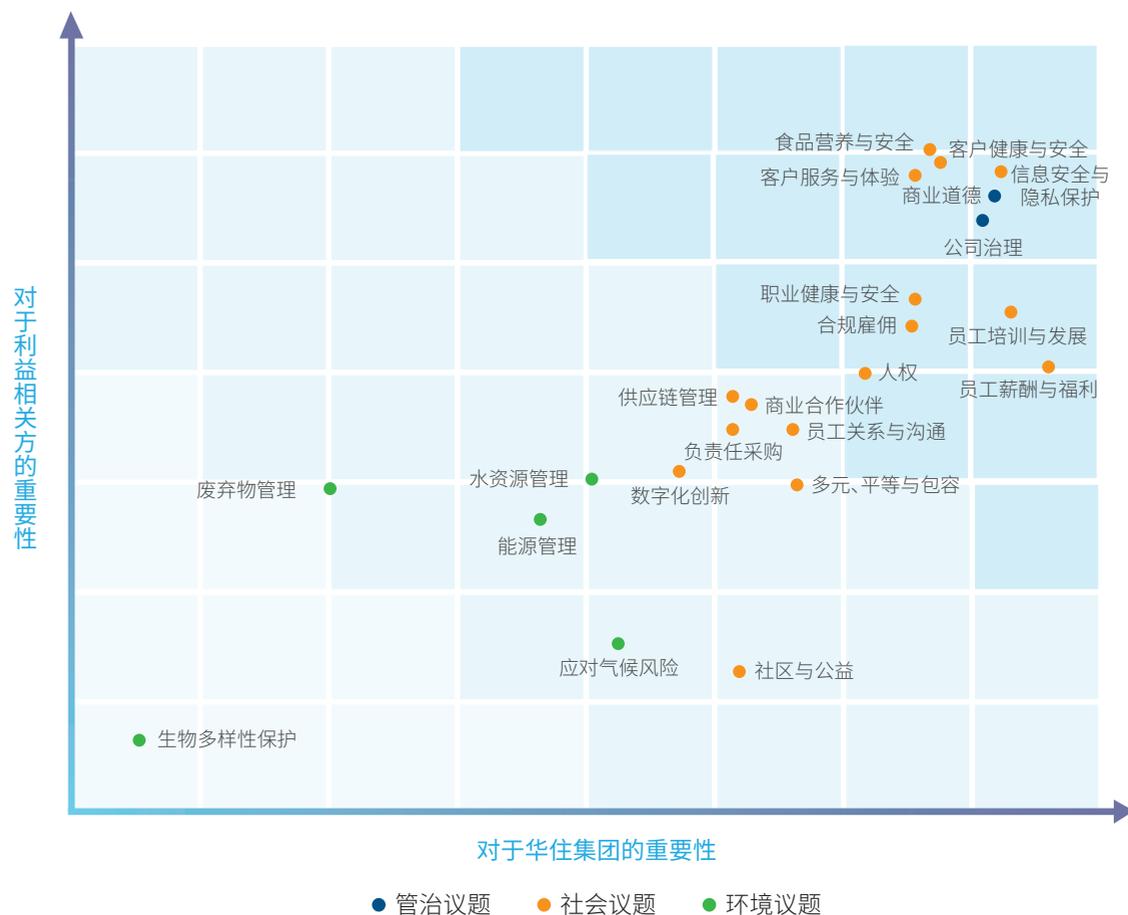
## 重要性评估

我们定期开展利益相关方调研，了解其对华住可持续发展工作的关注程度、期望与诉求，以有效鉴别与判定可持续发展相关的重大性议题。



重大议题判定流程

2022年，通过内外部利益相关方问卷调查、内部访谈等方式，我们从“对华住集团的重要性”和“对利益相关方重要性”两个维度，分析各议题的重要性，并得到以下重要性议题矩阵。



## 响应联合国可持续发展目标

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

UN SDGs	报告章节	本集团响应
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2.2 安心保障</li> <li>· 3.4 身心健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 为住客提供安全、健康的入住环境</li> <li>· 为员工设立24小时健康问诊平台与心理疏导热线，守护员工身心健康</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 5.1 推行绿色运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 所有门店均使用LED节能灯具</li> <li>· 推广使用太阳能热水器、空气热泵等器具</li> <li>· Legacy DH积极推进绿色电力接入与购买</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 3.1 雇佣管理</li> <li>· 3.2 员工发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 建立完善的员工权益保护体系</li> <li>· 提供具有市场竞争力的薪酬福利</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2.1 智能发展</li> <li>· 4 打造共赢生态</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 通过数字化技术，引领酒店业智能化新趋势</li> <li>· 积极赋能供应商、加盟商，推动建立高效能行业生态圈</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 3.1 雇佣管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 禁止任何形式的童工及强迫劳动</li> <li>· 开展人权教育与培训，加强员工相关意识</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 6 积极回馈社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 长期投身慈善公益，开展针对偏远地区学子、孤独症儿童等的帮扶项目</li> <li>· 组织日常志愿者活动，营造共融的社区氛围</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 5 守护绿色未来</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 践行绿色发展理念、积极节能减排</li> <li>· 与NGO进行合作，开展二氧化碳抵消计划</li> </ul>



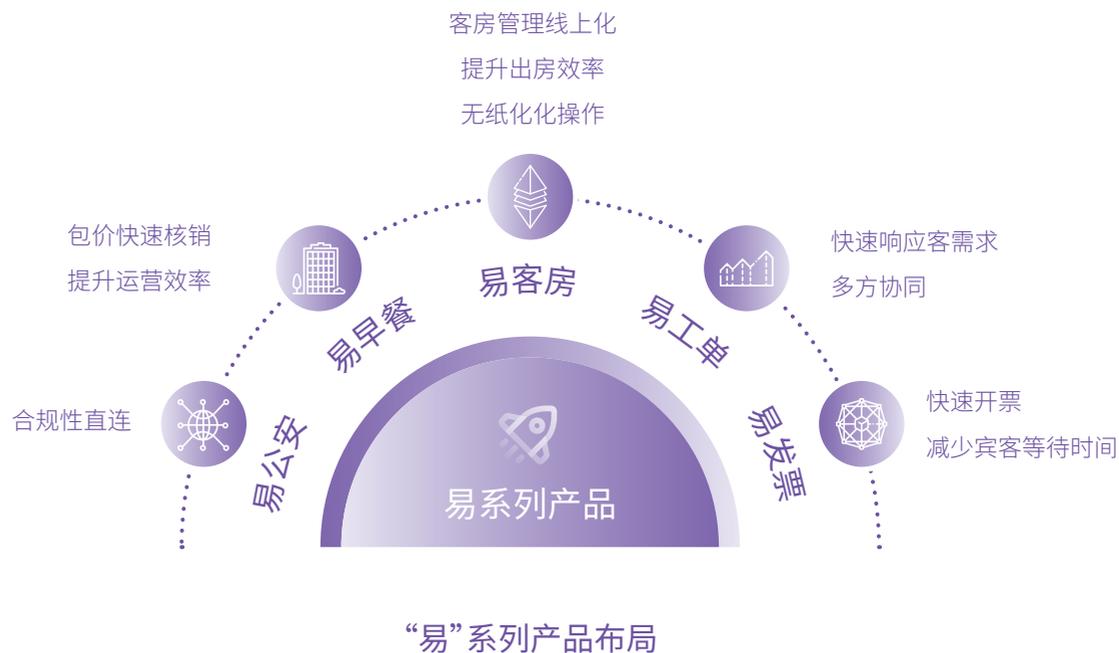
## 实践高质成长

华住集团以“成为世界级伟大企业”为目标，始终践行高质量成长。我们充分利用数字化工具，并不断优化管理效率、提升经营水准，为住户提供高效、安全、舒适、个性的住宿体验。我们亦重视对于知识产权的管理工作，在推进企业数字化、智慧化升级的同时，积极保护著作权、专利、商标等无形资产。在品牌、流量及技术三位一体的战略下，华住正全力以赴打造创新型高质量酒店，致力成为中国酒店业赋能者。

## 智能发展

华住致力于引领酒店业智能化新趋势。在移动互联网技术快速发展并得到广泛应用的大背景下，华住紧随时代趋势，通过自主研发及技术创新，全面建设数字化新型酒店，为住户提供更为高效、快速的服务。我们通过数字化技术，为住户提供更加便捷、舒适、愉悦的住宿体验，并不断优化酒店管理效率、控制经营成本，以提升本集团的核心竞争力及品牌价值。

我们推出“易”系列酒店数字化产品，并持续对其进行推广和完善，为住户提供更加便捷的住宿体验。“易”系列中的“易早餐”、“易发票”可实现线上早餐核销及发票开具，使客户避开高峰期排队烦扰，并大幅简化商务旅客的退房流程。数字化安全跟踪项目“易安全”，将传统报警服务与物联网相结合，使各门店能够快速识别消防等**47**种紧急安全情况。“易公安”平台则将住户数据即时准确转递至旅馆业治安系统，提升酒店前台操作合规性，打造技防加人防的“双防”公安监管新模式，截至报告期末，该平台已覆盖华住集团**6,400**家酒店。此外，为实现“**30**秒入住、**0**秒退房”，我们于各门店设立“华掌柜”酒店前台终端机，感应证件后可自动生成房卡，帮助住户迅速完成登记手续。





“华掌柜”终端帮助实现“30秒入住、0秒退房”

此外，我们正积极增加无线充电、智能机器人、休闲自动贩卖机、客房语音系统等智能技术设备在酒店应用。例如，我们与合作伙伴共同开发采用大数据和算法驱动的智能机器人，其可行走于整家酒店，运送零食、清洁洗浴用品及其他酒店用品、招呼客人并带位至客房，既提高酒店的经营效率，亦增加客人体验。截至报告期末，“华小AI”自动电话应答机器人已于4,518家酒店实现落地，其可协助人工客服接听客房电话，并实现自动智能外呼，帮助完成延房续住、催账报备等场景的自动确认，简化前台工作并提升门店效率。

华住的数字化服务并不仅限于住户入住酒店期间，更延伸至入住前与退房后。例如，顾客可通过手机APP、小程序等实现线上一键预定，同时获取出行推荐、最低价格等实用信息；而在离店后，客户仍可通过App、小程序等获得行李寄存、预约用车等便利服务。在帮助顾客实现更便捷出行的同时，酒店的服务水平和客户满意度亦获得有效提高。



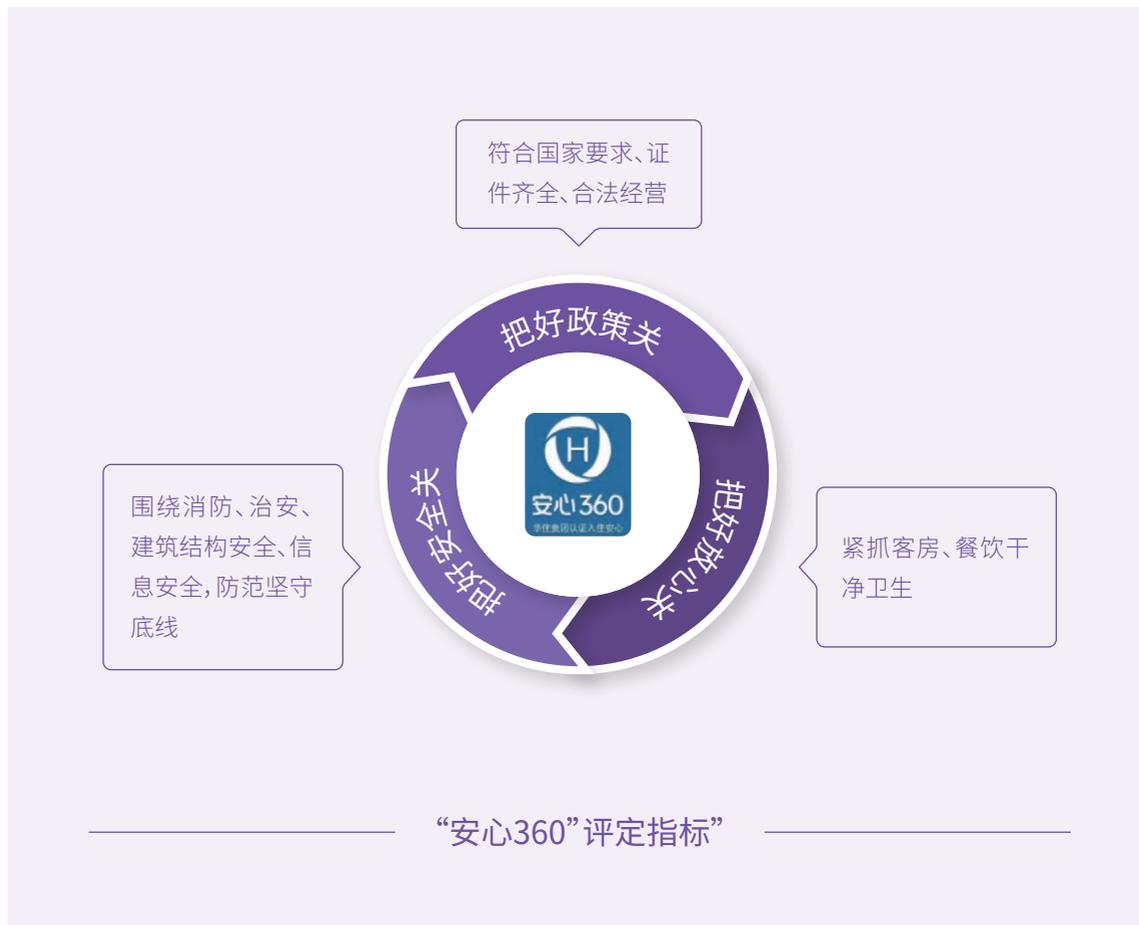
## 安心保障

华住集团致力于为客户打造安全、放心的入住环境,我们严格遵守《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》等运营所在国家和地区的相关法律法规。此外,我们已建立由CEO直接领导的安全保障委员会,负责统筹及组织本集团整体的安全工作及规划,并对集团层面的重大安全事项及相关奖惩进行决策。

Legacy Huazhu专门制定以28项客户安全指数进行评定的“安心360”目标,并每年围绕入住安全、信息安全等客户安全指数,对旗下门店进行考核,仅28项考核全部合格的酒店,才能被评定为“安心360”标酒店,并在华住官方预定渠道获得“安心360”标签。



专门制定以**28**项客户安全指数进行评定的“**安心360**”目标

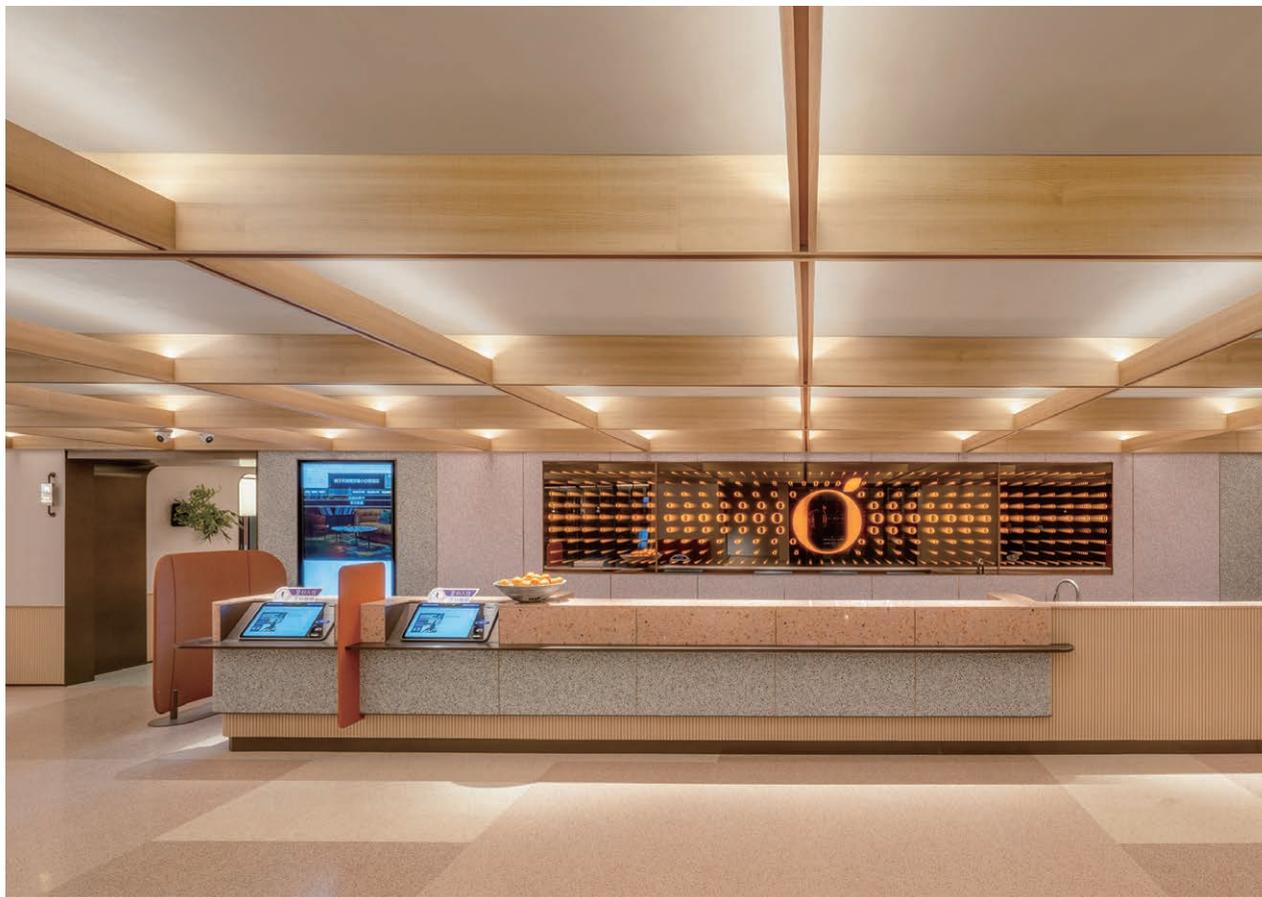


## 入住安全管理

在酒店建设初期，我们便将安全事宜纳入考量。例如，我们着重落实消防联动报警工程，确保报警信号引至前台，并由专人24小时不间断值守。我们亦将各门店设立为独立的消防责任单位，由各酒店法定代表人或责任人作为消防安全责任人，带领员工学习安全相关的法律法规，并进行安全教育宣传。

我们也已制定完备的安全应急预案，包括但不限于《安全管理手册》《华住集团门店安全事故应急预案汇编》《生产安全法》等，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规定，以确保每一位顾客与员工的生命与财产安全得到保护。例如当火灾发生时，店长需第一时间提报并赶赴现场；同时，现场员工应分为第一、第二梯队，先组织疏散，再协同救援部门实施扑救。

此外，我们持续对安全监管流程进行完善与优化。报告期内，我们对于《监控室及监控录像质检标准》《消防联动门禁及平推锁质检标准》《液化气瓶质检标准》等质检安全相关管理制度进行更新，并持续推广“易安全”“易公安”等平台于门店中的部署，帮助一线管理人员识别安全紧急情况，同时提升处置时的操作合规性。此外，Legacy Huazhu 不定期邀请第三方机构对以上安全项目等进行运营质检，并将意见回馈至区域公司、事业部进行及时整改。



## 食品安全管理



本集团致力于为顾客提供高质量、安全与健康食品，我们以华住集团食品安全管理体系为依据，全流程保障酒店内的食品安全，并严格遵守运营所在国家和地区的食品安全管理法律法规，包括但不限于《中华人民共和国食品安全法》。此外，Legacy DH 还要求旗下酒店参考ISO 22000食品安全管理体系的相关要求开展工作。

Legacy Huazhu 通过电子采购平台甄选优质的食品供应商，并制定《华住易购食品管理规范》以对食品供应商做出更详细的规定，例如，食品供应商在申请入驻阶段即需提供产品检测合格报告。Legacy Huazhu 亦不定期对产品质量进行抽检，以保障采购食材安全可靠。Legacy DH 则通过《采购守则》，详细规定每一种食物类别的标准，如小型海鲜类供应商须通过危害分析和关键控制点（Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP）体系审核，大型供应商则需拥有国际食品标准（International Food Standard, IFS）认证。

在日常运营环节，我们每日对设备设施表面及餐厨工具进行全面清洁及消毒，并使用具有餐具消毒功能的洗碗机。我们要求所有的厨房需保持相关 CCPs（关键控制点）的文件编制和活动记录，以确保高效的系统追溯性，并防止食物中毒事件的发生。我们亦为员工提供全面的食品安全知识和技能培训，使员工对食品安全管理的重要性具有充分认识。

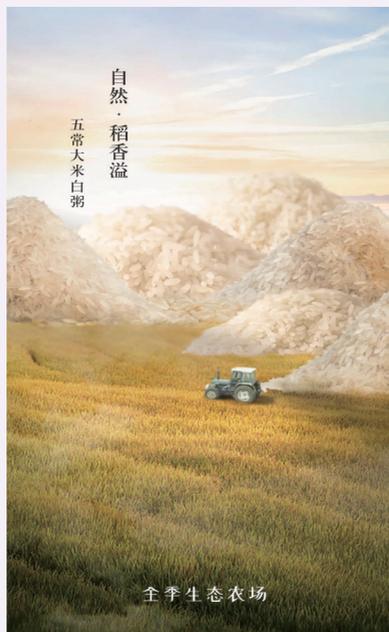
Legacy Huazhu 不定期邀请第三方机构对餐饮后厨等进行运营质检，并将意见反馈至区域公司、事业部进行及时整改。同时，Legacy DH 邀请第三方机构根据 HACCP 体系，对施柏阁酒店进行每年两次的审核，并在食品生产、加工、处理以及后续服务过程中进行危害分析及控制。

在保障食品安全的同时,我们亦注重住客的健康饮食。我们创建了全季生态农场,打造原产地直供的生态链,为住客提供健康美味的天然食品。

### 案例:全季生态农场,为住客提供天然美味

“有机、健康、环保、绿色、再生”始终是全季酒店追求的品牌理念。为让住客品尝到可溯源、可追踪、可信赖的美味,全季酒店与五常兴隆新立村合作社、“中国白茶之乡”政和县县政府等签订战略合作协议,定期开展五常大米、精选白茶的大规模集采,通过直供生态链打造“全季生态农场”,从源头践行高标准品控,将优质农产品运往全国各地的全季门店,惠及4,000万名住户。在确保店内食品健康、安全的基础之上,此举亦可促进当地就业,改善农民生活,助力乡村振兴。

有机 健康 环保 绿色 再生



全季生态农场:五常大米介绍

## 员工安全培训

为构筑本集团安全的重要防线,我们对全体员工定期进行安全培训,涵盖内容包括消防安全、治安安全、食品安全及信息安全、建筑结构安全、客房清洁等。本集团亦于各门店指定专人完成相关的安全培训,并成为安全督察员,为各品牌门店的安全体系建设提供方向与指导。我们通过“店长讲解-员工反馈”的方式,持续改进及优化安全培训体系。报告期内,我们开展多场针对门店管理人员的安全管理培训:



2022年11月至12月,对区域经理及中高端各品牌区域经理开展安全管理知识培训;

2022年11月,集团组织开展“消防治安安全月”活动,对全体门店员工开展火灾预防与初期火灾扑救相关培训,包括观看学习教学视频、模拟演练火灾初期施救、人员疏散等内容。



安全监督员培训



区域经理培训



门店员工培训

## 个性服务

为确保华住高水准的贴心服务品质，我们制定了《黄金手册》，高度概括本集团对于产品和服务质量标准的要求。同时，为确保员工理解和掌握该手册的内容，我们要求各门店店长每周通过视频教学或线下互动的形式，对员工进行《黄金手册》的培训，以更好地落实我们以客户为中心的服务观念，提高整个集团的经营服务水平。我们亦鼓励员工在日常工作中发现并上报客房存在的问题，并对此予以奖励，持续树立全员改进意识，发掘各类潜在优化可能。

基于客户体验反馈，我们依托于完善的客户声音倾听体系、优秀的运营专家团队、线上赋能产品的助力，持续开展自省优化，以期为客户提供更贴心更及时的优质服务。我们保持大胆态度、不断追求革新，致力于确保服务的精细化和特色化，真正做到为客户创造价值。华住各职能部门、各一线部门在确定对客体验的改善方向时，均以客户声音为依据，客户倾听体系已成为集团的内部顾问角色。报告期内，我们通过线上问卷调研及华住会APP客户点评数据分析方式，开展了2022年服务体验调研，调研对象包含现有客群、一线员工、品牌管理层等，以便于未来进一步提升服务品质。

### 华住2022年服务体验调研

此次调研覆盖华住旗下5个主要酒店品牌：汉庭、全季、桔子、水晶、美居，共计回收客人问卷11,872份、一线员工问卷8,426份、管理层问卷25份。我们使用卡诺模型(KANO)、净推荐值(NPS)、服务质量差距模型(5GAP)等工具对数据进行解构，并分析得出每个品牌最受客户喜爱的特色服务，以及最受客户喜爱的共性服务内容，为持续提升客户体验提供依据。



客人问卷

11,872份

一线员工问卷

8,426份

管理层问卷

25份

通过持续的体验升级,我们致力满足客户的个性化需求。例如对于追求睡眠质量的住客,我们提供特制的护脊床垫、枕头等,为其创造更为舒适的睡眠环境;为习惯晚起的住客,我们提供早餐打包服务;而针对备战高考的学子,我们则特别提供各种“护考”服务,助力其在考试中发挥应有水平。同时,我们的汉庭酒店已引入经过特别调香的“国潮”洗浴用品。

### 案例:华住各品牌提供“高考房”

2022年高考期间,华住旗下多品牌酒店适时推出“高考房”,以85折优惠价格,为高三学子提供多样住宿选择。我们以品牌为单位,推出丰富且各具特色的高考助力服务。例如在星程酒店,我们由专人负责考生的一日三餐,将普通枕头替换为“零压枕”,以保证考生的睡眠质量;宜必思酒店为考生准备“定胜”文具包以及“冲鸭”能量包,分别包含文具、风油精、小风扇,以及水果、坚果、牛奶等考场实用物品;汉庭酒店则发起“360°安心护考”计划,优先为考生安排静音房等。



华住旗下各酒店提供的“高考助力包”

### 案例：汉庭酒店与上海制皂联手打造“国潮”洗浴用品

为焕新消费者住宿体验，华住旗下品牌汉庭酒店立足当下年轻人审美及消费潮流变化，与国货品牌上海制皂联手，共同打造洗浴用品以升级客户住宿体验。

上海制皂为汉庭量身定制洗浴用品，包含蜂花液体皂、蜂巢洗发水等明星产品，以柠檬、马鞭草、天竺葵等作为香调，并于包装上采用中国传统绘画白描技法，将木兰、牡丹、汉庭奔马及蜂花元素融入设计。

通过分享国货好物，汉庭不仅引领“国潮力量”走向消费者，更能提升住客体验、为其带去全新观感，为双方品牌同时赋能。



蜂花定制洗护系列  
入驻汉庭酒店

在为住户提供差异化服务体验的同时，华住以线下门店为“据点”，结合旗下品牌调性，推出各具特色的主题酒店。例如，汉庭酒店推出书香汉庭项目，结合住客阅读兴趣，购入科幻、名著、散文等书籍，打造不同主题的“24小时城市书房”；全季酒店在大堂中打造“全季客听”，将其转变为“有好书、有好饮、有生活好物”的复合式功能“城市第三空间”，供住户充分享受生活之美；度假酒店花间堂则推出花音疗愈、晨曦太极、四季茶韵、花间香事等“花间小日子”活动，进一步夯实品牌独有的内容场景体验。



华住集团旗下高端全服务度假酒店花间堂

Legacy DH 则秉承着将设计、音乐和享受融为一体的理念,建立了诠释现代生活方式的酒店品牌品牌—Jaz in the City。住客可以在 Jaz in the City 酒店的每个角落享受到音乐,我们还为住客提供非洲裔传统菜式以及专业录音室。设计师创造性地将当地艺术家的作品融入至酒店房间的每处细节当中,房间名称亦与音乐有关,包括:合调房(In-tune room)、低音房(Bass Room)、弱拍套房(Off Beat Suite)等,满足住户对高端品质的体验需求。



Legacy DH旗下音乐主题酒店Jaz in the City酒店

此外,我们依据《客户投诉管理流程》规范客户投诉处理流程,并开放400订房中心客服、华住集团APP、第三方平台等多条沟通渠道,以第一时间接收客户投诉、意见并进行回馈。我们将从各渠道收集的投诉信息录入华住集团客户体验管理系统,按严重程度分为4个级别,并根据具体情况与管理层商讨处理。最高级别严重投诉需在30分钟响应,并在24小时内结案。

#### Legacy Huazhu:

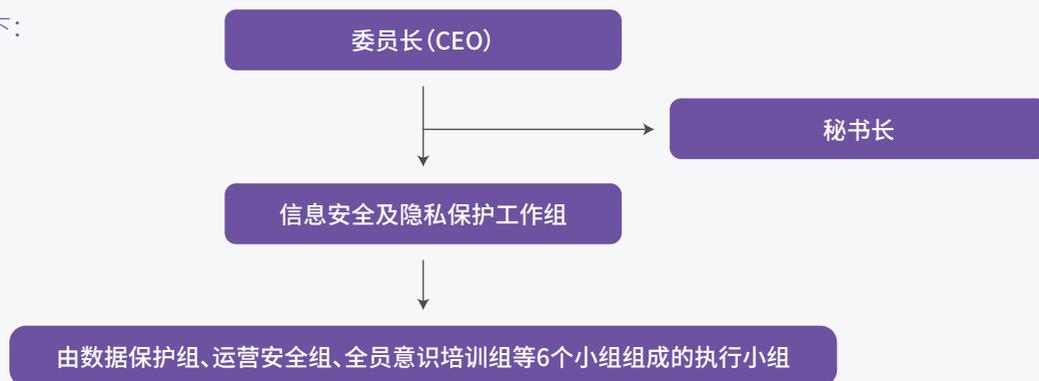
- 截至2022年12月31日,全年投诉结案率为**96.0%**。
- 截至2022年12月31日,400中央客服**20**秒内接通率达**77.0%**,电话接通率达**94.0%**。
- 2022年客户满意度调查优良率达**98.0%**,较2021年提升**3.4**个百分点。

# 隐私守护

## 信息安全及隐私保护

华住集团致力于住客及员工的信息安全及隐私保护，我们建立由CEO担任委员长的信息安全委员会，并设立信息安全与隐私保护工作小组，指导数据保护组、运营安全组、全员意识培训组等6个下属小组开展相关工作。通过完善的信息安全与隐私保护管理体系，我们遵照信息安全与隐私保护相关标准来规范信息安全及隐私保护的管理，提升公司的信息安全及隐私保护水平，使公司拥有可控的风险管理框架、方法和保障落实机制，以确保公司在不断变化的信息安全与隐私保护风险环境中，始终通过科学的方法和持续的改进，为住客和员工的信息安全与隐私合规保驾护航。

信息安全委员会组织架构图如下：



对于信息安全及隐私保护，华住从多维度、多领域入手，制定《华住集团信息安全管理总纲》《华住集团网络安全管理办法》等多项内部规章制度，并将人力资源安全、资产管理、访问控制、物理与环境安全等方面作为发力重点，筑牢信息安全防护墙。



我们对网络和网络服务进行实时管控，确保用户只能访问已获授权的网络和网络服务。

我们每年进行至少一次覆盖所有生产环境设备的漏洞扫描。



信息安全部每年执行数据安全合规评估，不定期开展安全管理相关审计，确保数据安全持续合规。

员工访问内部资源时，需要进行身份验证，且默认仅有最小权限。

信息安全团队执行 7\*24 应急响应策略，阻止安全事件扩大。

### 华住信息安全保障举措

在隐私保护方面，我们进一步优化安全检测的机制，确保个人信息收集、使用、处理的合法合规。同时，我们优化了官网及华住会 APP 的《隐私政策》，在遵守最小化和非必要原则的基础上，增加了个人对隐私数据的自主删除的权利以及对个人需求的个性化权限等设置，以保障客人隐私安全。

公司获得了包含信息系统安全等级保护（三级）备案证明、ISO 27001 信息安全管理体系认证、ISO 27701 隐私信息管理体系认证、PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准）认证在内的多项国内外合规认证，系统的合规安全能力达到业内较高水平，为公司数字化运营提供了安全可靠的平台支撑。

## 安全意识和生态

员工是华住集团信息安全的第一道防线。为实现信息安全意识常驻人心，2022年我们共举办信息安全相关培训活动24场，内容包括钓鱼邮件防范、远程办公、安全管理、敏感数据、社交媒体使用、防止信息泄露等课题的讲解，更通过邀请外部专家、组织线上考试等方式，为员工答疑解惑，同时巩固并增强员工的信息安全意识。对于开通华住系统账号的供应商、加盟商等，我们亦将其纳入信息安全培训规范，并与其签署保密协议及信息安全通知，不断提升其信息安全意识，严控第三方数据泄露风险。

华住集团还积极参与各类信息安全业内活动，在分享自身经验同时，充分借鉴同行最佳实践。

### 案例：华住助力酒店行业信息安全生态建设

报告期内，我们参与了第六届看雪安全开发者峰会(2022 SDC)、补天白帽大会、OPPO SRC 四周年庆典、安世加沙龙、SRC 线上活动等，与业内各界进行数据安全交流。2022年8月，我们加入上海市信息安全行业协会并成为副会长单位，同年9月，我们成为上海市信息网络安全管理协会会员单位。华住持续为行业信息安全生态履行职责、贡献力量，旨在打造开放共赢生态圈，推动行业集体发展。

参与了

第六届看雪安全开发者峰会(2022 SDC)、补天白帽大会、OPPO SRC四周年庆典、安世加沙龙、SRC线上活动等

## 安全审计

《华住集团信息安全管理总纲》中对信息安全审计作出明确规定，华住集团的合规审计部、信息安全部每年开展一次信息安全内部审计，公司亦每年聘请第三方审计师事务所，对公司的IT内部控制体系的有效性进行独立性鉴证，确保公司IT内控满足SOX合规性要求。我们每年聘请英国标准协会(BSI)，对公司的信息安全体系进行一次审计，主要涉及物理安全、运维安全、开发安全、安全意识、风险评估、体系维护等方面，以确保信息安全管理体系的持续符合性与有效性。

## 知识产权保护

我们认识到集团的商标、版权、域名、商业秘密及其他知识产权对我们的业务至关重要。我们不断在知识产权管理与保护上探索新的思路与模式，同时在业务中规范知识产权的使用，并与雇员、讲师、业务合作伙伴等相关方，订立商业秘密保护及保密协议，以保护我们的知识产权。

我们严格遵守运营所在国家和地区的相关法律法规，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，并根据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》，对内部日常管理、业务及合同中的合规重点，以及知识产权纠纷等方面作出详细解读及规定，规范公司商标及知识产权保护工作。

本集团通过定期与事业部门品牌负责人进行访谈，了解各品牌发展需求，并针对性地制定商标、著作权、专利的申请策略及方案。同时，我们亦制定品牌视觉标志使用规范，明确加盟商的装修及装潢要求，并对专属设计样式申请专利或美术版权。报告期内，我们对侵犯本集团知识产权的行为开展了一系列维权打假行动，如对使用华住集团相似商标或相似品牌名字的商家予以警告。同时，我们委托代理机构对国家知识产权局公布的初步审定公告商标进行检索，对与本集团相似、相同服务上使用的近似、类似商标提出商标异议。



报告期内

我们共注册

**477**个商标及标识

获得

**6**项专利

**13**个

软件程序的版权注册证书

截至2022年12月31日

我们在中国及海外累积注册了

**2,592**个商标及标识

获得了

**28**项专利及**153**个软件程序的版权注册证书



## 坚持以人为本

员工是华住大家庭的根基，是公司发展的根本驱动力，其美好生活是华住的应许之愿。我们切实保障员工权益，并提供健康安全、平等尊重、友爱互助、多元包容的工作环境。同时，我们注重员工的培养和发展，致力于成为员工实现人生价值的舞台，与员工彼此成就，共赴美好未来。

## 雇佣管理

华住集团严格遵守运营点所在国家和地区的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》《禁止使用童工规定》等，切实保障员工权益。我们制定并执行《员工手册》等内部制度，对员工的招聘、晋升、绩效考核等方面进行详细规定，与员工携手并肩，构建稳定的劳动关系。报告期内，华住的雇主品牌理念及管理工作获得了多方认可，Legacy DH 被德国雇主评级门户平台“Kununu”评为“Most Wanted Employer（最受欢迎雇主）”，被德国商业杂志《资本 (Capital)》评为“Best Trainers in Germany（德国最佳培训雇主）”。同时，Legacy Huazhu 亦荣获多个雇主相关奖项。



2022第九届旅游服务业集团  
卓越雇主  
颁奖机构:最佳东方



2022年实习僧最爱雇主  
颁奖机构:实习僧



2022中国旅游酒店业年度杰出雇主奖  
颁奖机构:乐聘网

## 多元化与平等性

华住集团尊重与爱护每一位员工,全面营造多元包容文化,将每一位员工视为独特的个体,接纳并尊重其为公司带来的不同想法、观点与活力。我们在《员工手册》等内部制度中明确规定,无论对于管理层还是非管理层的员工、合约人、供应商或客户,都坚决禁止权力滥用、歧视、侮辱、骚扰或任何其他类似行为的发生。我们承诺在工作场所中支持和促进性别平等,确保所有员工都能在集团多元化的平台实现个人价值。截至报告期末,我们的女性店长人数达**4,359**人,占比**56.7%**。



我们积极建设多元化人才队伍。截至报告期末,本集团拥有员工**24,335**人,其中女性员工占比**61.9%**,兼职员工占比**2.9%**。

类别	人数	比例
按性别划分的员工		
男性员工	9,280	38.1%
女性员工	15,055	61.9%
按职级划分的员工		
基层员工	23,334	95.9%
中层管理人员	811	3.3%
高层管理人员	190	0.8%
按地区划分的员工		
中国	21,038	86.5%
德国	2,458	10.1%
其他地区	839	3.4%
按年龄划分的员工		
30岁以下	6,172	25.3%
30-50岁	14,254	58.6%
50岁以上	3,909	16.1%

## 人才吸引与保留

我们以“先德后才、德才兼备”为标准，公开、公正地招聘契合人才，并积极拓展多元招聘渠道。除网络平台和线下的社会招聘渠道以外，我们制定《华住集团内部推荐管理制度》以促进内推机制，鼓励在职员工按企业需求引荐人才，同时通过校企合作、建设实习基地等方式，开展校园招聘，吸引优秀应届毕业生。

针对不同岗位的人才需求，华住集团特别推出“领航计划”“岭秀生”“科技新军”等一系列具有集团特色的招聘项目，不断提升人才吸引力，持续为团队注入新生力量，并确保充足和优质的人才储备。

### 案例：华住集团“领航计划”

培养酒店经营管理者是华住在人力资源管理方面的重要课题。“领航计划”是华住集团战略级青年人才发展项目，旨在通过完善的培训体系及培训资源、业务专家及管理层的多方带教指导、授权实操酒店管理系统等定制化的培养模式，帮助该计划的入选者快速掌握酒店实操、运营、管理技能，成为行业领先的专业人才。



“领航计划”学员合照

在积极引入人才基础之上，华住集团亦致力于提高在职员工的稳定性。针对不同岗位，人力资源部门制作人才画像、组建人才池，同时每年定期开展人才盘点工作，以数字化方式多维度洞察人才池情况，为人才梯队搭建和人才培养规划奠定基础，并确保员工与其岗位、职级具有良好的适配性。

此外，报告期内，华住集团在全国多地推进灵活用工试点工作，为青年学生、蓝领服务业人员提供酒店灵活就业机会。我们不断优化人力资源配置，通过研发智能接单平台，重塑门店工作流程，将门店用工需求与劳动者空余时间进行匹配连接，在满足门店临时用工需求、提高运营效率同时，也助力社会就业模式多元性。

## 员工权益保障

我们遵守国际人权公约和劳工标准的要求，同时严格落实《员工手册》中的各项员工管理规范，坚决抵制强制劳动及雇佣童工的行为。Legacy DH 已于 2018 年加入可持续酒店联盟（Sustainable Hospitality Alliance, SHA），并持续在员工中宣贯 SHA 强制劳工原则，通过“人权和现代奴隶”这一线上课程，进行人权相关的教育与培训，有效降低侵犯人权相关事件发生的可能性。

同时，我们注重对员工的人文关怀，严格遵守运营所在国家和地区的法律法规所规定的工作时间及加班要求，保障员工的工作时间始终处于在合理区间内。我们亦积极推进弹性工作制度，为员工提供更加灵活的工作安排，以帮助员工更好地平衡工作与生活。

华住搭建了多元化的员工沟通渠道，认真倾听每位员工的声音。我们开设了“爱在华住”微信公众号平台、“华通号”交流平台、“一线直通车”、员工座谈会等项目，及时倾听员工心声，员工可通过多种方式向华住集团反映各类意见。我们持续将华住开放、真诚的沟通机制与文化传递至各门店，帮助各门店员工更好地反馈问题、交流想法和分享经验，以达成更高效的团队协作。



### 案例：圆桌派——门店员工座谈会活动

为及时了解员工需求，我们推出圆桌派——门店员工座谈会项目，通过沟通答疑、游戏互动等多元的方式，方便员工了解政策性资讯，同时加深管理者和员工之间的理解和信任度。报告期内，共有3,094家门店参与圆桌派活动，增进了团队内的凝聚力。



门店圆桌派活动

我们致力于保障员工权益，一旦发生员工投诉事件，将有专人第一时间响应，并由人力资源部门核查和受理相关投诉案件，确保员工各类投诉在第一时间得到响应与妥善解决。员工可通过举报热线(Speak-Up Line)上报雇佣童工、强迫劳动、歧视与骚扰，以及其他违反人权规定的各类事件。举报发生后，由首席人力资源官、法务专家等组成的工作小组将在第一时间确保相关申诉得到深入调查和妥善处理。同时，Legacy DH 已制定并严格遵守吹哨人制度(Whistleblower Policy)，未经授权人同意，不得以任何理由泄露举报人信息，并严格防控和严肃处理违规泄露举报信息或者对举报人打击报复相关事件。此外，Legacy Huazhu 还设立了工会。工会作为集团与员工间沟通的桥梁，是我们关心职工生活、维护职工权益、助力职工成长的重要平台。

本公司亦不定期向全国各门店员工推送《员工美好调研问卷》，从员工保障、员工发展、门店氛围等角度，及时了解各门店员工的工作体验，促进内部管理改善。报告期内，共有 **6,463** 间门店参与调查，员工平均满意度达 **95.27%**。

## 员工发展

华住集团致力于成为员工实现人生价值的舞台。我们持续完善绩效考核和晋升机制，同时不断优化完善员工培训体系，打造学习型组织，帮助员工在工作中成长，充分展示自我价值及能力。

### 职业发展

对于不同的业务条线，我们设置了清晰的职业发展路径，通过多元化的晋升渠道为员工的职业发展提供更多的可能性。在集团层面，我们建立管理序列(M)、专业序列(P)、酒店序列(H) 三条通道，并明确不同层级的职能要求，建设畅通的职业发展路径；在部门层面，针对不同的业务特点，我们视业务需求，统一搭建定制化的职业发展通道，构建全面的人才发展机制。

在此基础上，我们从员工的能力和贡献出发，借助一套公开透明的晋升标准和流程，制定了全面、客观、科学的评价体系和职业晋升机制。例如，对于平台部门负责人，我们采用 BSC(Balanced Score Card, 平衡计分卡) 战略管理工具，从财务与非财务衡量方法的平衡、长期目标与短期目标的平衡、外部和内部的平衡、结果和过程平衡、管理业绩和经营业绩的平衡等多个维度展开评价，确保考核结果及晋升决定公开公正。

此外，我们注重内部人才的发掘和培养，为集团内部优秀的员工提供更多的成长锻炼机会和更大的发展空间。我们制定了《华住集团内部人才流动管理办法》等内部制度，为员工提供在不同事业部、不同城市或区域等换岗的机会，帮助员工发挥所长，挖掘适合自己的新定位。同时，我们在内部信息平台上优先发布所有招聘通知，以充分满足内部员工的职业发展需求。Legacy DH 每年开展员工参与度调查，从对公司的认可度、工作环境、领导力、晋升和发展四个维度了解员工的满意度和参与度。



报告期内, Legacy DH  
共有超过 **1,400** 名员工参与调查,  
调查结果整体优于行业平均水平

## 员工培训

员工的成长是华住集团不断发展的原动力。我们积极投资员工的每一步成长，培育行业标杆人才团队。我们通过“华通”在线学习平台和网络直播平台，为员工提供丰富的教育资源。根据企业发展及岗位的实际需求，我们为管培生、管理层、专业人员等研发各种特色培训项目，深入推进人才培养工作。同时，我们积极为员工创造参加华住研学中心及其他外部培训，包括脱产学习的机会，以满足员工终身学习需要。Legacy DH为员工提供以学习为目的的休假机会，员工可以适时离开工作岗位，进修学习、提升技能，从而持续提升自身的竞争力。

报告期内

Legacy Huazhu自有门店员工的线上培训总时数为

**351,111**小时

Legacy DH员工的培训总时数为

**26,186**小时

华住集团员工人均培训时数达

**15.5**小时

若将线下培训时长计入在内，则2022年，我们的酒店人员及企业人员平均分别接受约

**68及48**小时的培训

### 案例：华住研学中心赋能员工成长

华住集团注重内部人才的培养和发展。我们成立华住研学中心（前身为：汉庭学院及华住大学），以“成为世界级伟大企业的人才发展平台”为愿景，搭建了多维立体的人才培养体系，持续为我们的员工提供全面、系统、高质量的学习机会。华住研学中心将集团战略、业务、企业文化深度融入培训体系，并通过多元化的学习形式，赋能员工与企业共同成长，例如：我们为酒店经理设计了为期三周的密集培训计划，涵盖企业文化、团队管理、销售及营销、客户服务、酒店经营标准以及财务与人力资源管理等主题，全面支持酒店经理成长。华住研学中心还开发了大咖分享、微课大赛等特色培训项目，并借助游戏化学习和一系列沙盘和创意项目等，持续帮助员工不断提升自身职业素养和综合能力。

此外，华住研学中心深耕教练文化，培养了约20,000名教练员教练以及1,000多名内训师，在帮助员工实现个人成长和突破的同时，营造了浓厚的带教及学习氛围。教练文化亦有效地沉淀和传承组织智慧，支持华住集团的发展和壮大。

### 案例:引入数字化工具,赋能员工培训系统

华住集团不断升级员工培训形式、持续扩充培训资源,助力员工提升综合素质和专业技术能力。报告期内,华住集团引入了AI智能陪练系统和虚拟数字讲师,有效提升了课程资源的开发效率和培训效果。其中,AI智能陪练系统通过“人机互动+AI语音自动识别+自动评分反馈”的方式,与员工进行虚拟对话实训,可提供24小时陪练并及时提供反馈,帮助员工提升不同场景下对于客户的接待能力。



AI智能陪练系统

我们还引入了虚拟数字讲师“华尽美”,并配合智能平台的字幕导入功能,实现在线课程的快速生成。报告期内,我们借助这一智能化技术打造了3位虚拟数字讲师,完成了8个系列在线课程开发。



虚拟数字讲师

### 案例: Legacy DH新员工入职周活动

为欢迎新员工的加入, 并为其提供适应新环境所需要的支持和培训, Legacy DH每年都会举办新员工入职周活动。在一周的时间里, 新员工通过参观酒店设施、参与小组讨论和案例研究、接受专业培训等多样化的活动了解集团的战略和业务模式, 理解集团的愿景和使命, 同时增进彼此间的联系与认识, 为未来的职业生涯打下坚实的基础。



2022年Legacy DH新员工入职周活动

### 案例: 管培生培训

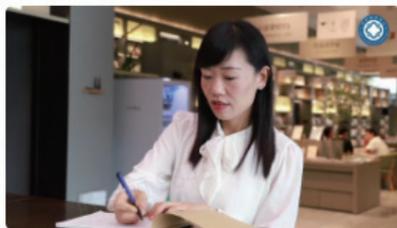
我们为管培生制定独特的发展培养课程体系, 通过线上线下丰富的培训活动帮助学院深度了解华住集团的企业文化, 提升自身系统思考能力和高效执行能力, 更顺畅地融入工作岗位。



管培生培训现场

案例：藏、维双语课程，助力少数民族伙伴更有效开展学习

为方便少数民族员工及时获取和高效利用华住研学中心的学习资源，报告期内，我们邀请员工担任双语课程录音师，持续推进藏语、维语版课程的开发，有效帮助少数民族员工学习华住集团的服务理念和提升专业技能。



【藏语版】访客登记

华西 贡献者：江中南



【维语版】黄金手册

黄金手册少数民族维语版

华西 贡献者：杨碧肖

藏语、维语培训视频



2023年度藏语、维语课程录音师团队

## 组织陪伴

华住集团持续推进组织赋能与陪伴实践,推动各事业群内部以及不同事业群之间的对话与分享,致力于营造协作共赢的企业文化。我们建立了重要事项决策机制,通过一套成熟的“议题设置、会议研讨、表决参与”流程,帮助集团在政策性决策、战略项目推进等重大事宜方面形成高质量的集体共识和决策。我们亦积极开展不同业务单元间的组织共建活动,通过不定期开展对话、主题培训、组织合力工作坊等多种形式的活动,鼓励不同事业群之间的交流互动,从而有效推动集团整体的能力建设。报告期内,华住集团全国不同地区的业务单元共计开展10余场高质量组织陪伴系列活动,通过互相支持、合作和知识共享,加强了不同团队之间的互动与协作,促进了不同事业群共同成长。



各地区事业群组织陪伴活动

## 薪酬福利

华住集团与行业市场充分对接，致力于为员工提供有竞争力的薪酬体系和福利保障机制。我们采用奖金、分红、股权激励、平衡计分卡等多种激励模式，为所有员工提供基于绩效的薪资福利，充分调动员工工作积极性。例如，对于区域经理及门店店长，我们建立并执行《店长绩效管理办法》，细化财务、营销、运营等方面的考评指标，规范管理季度、年度考核机制，确保考核结果公正全面。报告期内，我们亦深度优化职能人员的短、中、长期激励体系，在公平性基础上，以重塑薪酬结构为抓手，通过利润分享计划等创新机制，打造更灵活、丰富的薪酬体系。

我们持续丰富各项员工福利，在五险一金、法定节假日、法定年休假等基本福利的基础之上，我们进一步为员工提供入职体检、节日福利及喜庆礼金、高温补贴、餐补、交通费、华住酒店住房优惠、华住币即时激励等内部福利，不断提升员工幸福感。我们亦将员工关爱深化至员工家属层面，设立了华学子助学金项目，以帮助员工子女完成高等学业。Legacy DH亦持续完善员工福利体系，通过提供退休计划、推出在员工面临财务危机时的紧急援助计划、多样的员工折扣、员工餐点、医疗保健福利等，全面关爱员工工作与生活。

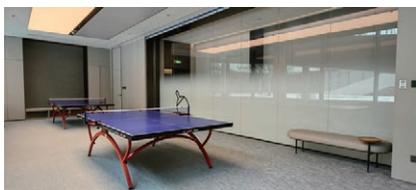
### 案例：华学子助学金项目

华住集团秉持对员工家庭的关爱和承诺，自2018年启动“华学子助学金计划”以来，该计划已推行至第5个年头。华学子助学金项目旨在为品学兼优的华住员工子女提供助学金，帮助他们顺利完成学业。我们亦为华学子提供在华住实习和工作的机会，帮助他们更好地了解企业文化和收获宝贵的职业经验，为他们的未来创造更多可能性。截至报告期末，华学子项目已资助**108**名员工子女，资助金额达**158.7**万元。



华学子交流活动

此外，华住致力于为全体员工提供人性化、舒适便捷的办公场所。报告期内，我们启用了全新的华住集团总部大楼。新总部大楼配备了食堂、健身房、瑜伽室、咖啡厅和哺乳室等，并安排班车方便员工通勤，为员工提供高品质的设施与服务。



乒乓球室



美发室



瑜伽室



健身房

#### 案例：华住集团新总部开园植树仪式

在华住集团新总部大楼启用之际，我们举办了开园植树仪式。植树仪式现场，我们共同栽种下代表未来和希望的树木。植树过程中，员工和管理层开展了生动的互动和交流中，活动现场洋溢着美好与欢乐。



开园植树仪式现场

对于门店员工的工作体验，我们亦保持实时关注，及时了解门店员工在食宿等方面的需求。通过每季度对在员工食宿及活动方面表现出色门店进行公开表扬，鼓励各门店持续改善员工福利。此外，为营造健康的组织氛围、丰富员工业余生活，本集团成立好声音俱乐部、羽毛球俱乐部、篮球俱乐部、足球俱乐部，并定期组织有利于员工健康的活动。通过多样、丰富的员工活动，我们致力于打造充满激情与活力的工作团队。



好声音俱乐部活动



新春迎新活动

## 身心健康

华住集团始终将保护员工的健康和安放在首要位置。我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规的相关要求，落实各项安全措施，致力于为员工提供一个健康、安全的工作环境。



我们建立详细的安全管理制度，对工程维护、易燃易爆物品管理等环节以及配电室、机房等具有潜在危险的工作区域的作业要求做出细致规定，以杜绝安全隐患。我们配备专人每日对安全防护装置及电控部分进行巡视与检查，并要求工程维护人员上岗前必须按规定穿戴好防护用品且严格遵守安全操作规程。同时，我们积极组织雷电防护、厨房安全、消防安全等安全教育与培训，切实提高全体员工的职业健康安全意识和技能，减少工伤事故和职业病问题的发生。

与此同时,为全面呵护员工的心理健康,我们开启员工倾诉热线(EAP, Employee Assistance Program),向员工提供免费的24小时健康问诊平台与心理疏导热线。我们邀请第三方专业心理咨询师为员工提供专业咨询和讲座,对有需求的员工进行一对一辅导,并辅以心理测试表等方式帮助疏导员工的心理压力。Legacy DH亦外聘第三方心理咨询机构为欧洲地区员工提供全面的心理咨询服务。

### 案例:抗疫基金、关爱礼包、心理加油站,华住时时关注员工健康

2022年抗击新冠疫情期间,华住集团时刻关注员工需求,第一时间建立关怀政策,设立“2022年抗疫特别基金”以关怀新冠确诊员工,并发放了合计775份疫情特别关爱礼包,及时为有需要的员工及其家人提供支持。此外,我们于线上开设“心理加油站-华住抗疫微课程”,鼓励员工学习心理防护知识,在疫情期间提供身、心两方面的健康保障。



疫情特别关爱礼包



“心理加油站”宣传海报

### 案例:Legacy DH“健康周”活动

为进一步提高员工健康意识、促进全员健康生活,Legacy DH在2022年10月启动了“健康周”活动。在一周的时间里,我们通过帮助员工制定营养均衡的饮食计划、倡议有规律的运动等方式,宣传和实践健康生活理念,同员工一起推进健康生活的步伐。



健康饮食计划

## 打造共赢生态

华住集团深知,企业自身对于负责任运营的践行,是可持续发展中的重要一环,而整个酒店行业高效能生态圈的建立,需要各利益相关方的协作与支持。为此,我们不断强化供应链管理能力和完善加盟商赋能体系,以行业可持续发展作为目标,彼此携手并进,共同成长。



## 责任供应链

通过制定并实施《采购管理制度》《华住易购供应商商品质量管理规范》等内部制度，华住已树立起完善的供应商管理体系。我们致力于与供应商保持廉洁正直、公平合理的合作关系，建立互补互助、竞合共赢的双重受益合作模式，并开展长期性、战略性合作。

### 供应商管理

我们的供应商准入管理工作主要包括信息收集、资质认证、准入评估三大部分。潜在的合作供应商可在线上上传公司基本信息，包括营业执照、年度财报、生产能力等。经过初步筛选后，华住供应链支持中心将对供应商的证照、认证文件原件进行复检审核，确保其上报信息的真实准确。准入评估环节则包括专业能力考核、技术人员实地走访、内部打分排序等步骤，考核的维度包括质量体系管控、服务交付能力、产品技术情况等。仅通过所有准入流程的供应商，方可签约纳入合作池。

为持续优化供应商网络，对于已经被纳入合作池的供应商，我们会从战略重要性等维度，将供应商分为优选供应商、有价值供应商、需改善供应商、可剔除供应商四大类别，并实施动态差异化分类管理。



- 对于**优选供应商**，我们优先赋予新订单，并通过缩短审批流程、开辟直达通道等方式，提高双方合作效率，促进双方利益双赢。
- 对于**有价值供应商**，我们采取奖罚分明的管理措施，例如向表现优秀者予以竞标加分、暂时减少表现欠佳者的供货配额等。
- 对于**需改善供应商**，我们会加强沟通，提供质量培训，并签订相关协议，要求其在一定时间内达到规定改善目标。
- 此外，我们积极寻找可剔除供应商的替代者，把握供应商淘汰的合理时机，在不影响企业运营的情况下实现供应商网络的动态优化。

在开展分类管理的基础之上,华住亦确保落实对于供应商的日常监督管理,包括基本信息维护、流量控制、积分计算、投诉处置等。除日常动态评估外,我们还对供应商开展定期年度综合评估,评估维度包括商品质量、售后服务、用户评价、纠纷投诉等,并结合多方面因素确定最终得分。年度综合排名采取末尾淘汰制,排名前三的供应商可获得新品牌业务奖励。而对于发生重大质量问题、采用欺诈等不正当竞争手段、严重拖延供货,或有其他违法违规行为的供应商,我们将直接取消其供货资格。



报告期内,本集团新增276家供应商。截至2022年12月31日,我们共拥有2,136家供应商,其中294家已获得ISO 14001环境管理体系认证,较2021年上升约22%,212家已获得ISO 45001职业健康与安全管理体系认证,较2021年上升约15%。按地区划分的供应商数量情况如下:

地区	供应商数量(家)
大中华地区	1,486
德国	522
其他地区	128



## 负责任采购

在作出有关采购程序的决定时，我们将同步考虑供应商对于环境及社会的影响，并进行相应的风险评估，优先选择具有社会责任感与绿色环保意识的供应商作为我们的合作伙伴。Legacy Huazhu及Legacy DH分别要求供应商签订《廉洁守信承诺书》《供应商和商业伙伴行为准则》等相关文件，对于恪守商业道德、保障员工权益、减小环境影响等可持续发展有关方面作出了明确规定。

### 案例：Legacy DH优先采购公平贸易咖啡及本地果品

“公平贸易咖啡”是指以公正的价格，直接与巴西、哥伦比亚、埃萨俄比亚等欠发达地区的咖啡农进行交易，确保其拥有合理工资水平、公平工作环境，同时促进对于自然更为负责的种植方法。截至报告期末，Legacy DH 欧洲区域租赁门店已实现100% 使用公平贸易认证的咖啡目标，以实际行动助力达成可持续发展目标。

此外，2022年，Legacy DH 下属的21家酒店优先从当地供应商处采购果品，各酒店与供应商的平均距离约为22.6千米。在积极助力本土中小型商户发展的同时，此举亦能帮助降低供应链中的碳排放与物流成本。

### 案例：赋能洗涤供应商绿色发展

我们正全力推进绿色集中洗涤的规划建设。通过《易购平台洗涤商监察规则》《易购平台洗涤商引入更换与淘汰规则》等内部制度，我们对于洗涤供应商的节水节电能力、洗涤剂选用条件等做出具体要求，同时为其提供污染控制与水循环的技术支持。例如，我们积极推进供应商对于隧道式洗衣机的应用，该类机型采用水循环与过滤技术，极大地降低了流水与蒸汽消耗，与传统单机相比，约可节水70%、节电60%以上。



传统单机式洗衣机



隧道式洗衣机

另一方面，我们计划构建布草数字化管理方案，创建智慧应用场景，尝试与国际接轨的租赁新模式，并实现对于布草的全生命周期管理。基于华住的国内门店规模基础，通过不断迭代，我们力争在酒店上游供应商和下游加盟商间建立标准作业程序(SOP)，并经打磨、调试后，输出成为洗涤行业标杆，逐步推广至全行业应用范围。

## 供应链赋能

华住集团致力于打造富有竞争力的供应链体系，我们建立了专业的供应商培训体系，通过学习交流与经验分享，发挥合作伙伴的优势，同时帮助补齐其短板，与合作伙伴共同成长。

我们的供应商培训体系由三个层面构成。一级培训主要针对供应商基层人员，旨在提升员工专业技能，使其符合岗位素质要求。二级培训主要为中层管理人员设计，覆盖高效沟通、客户思维、执行能力等内容。第三级的“企业家研修班”则专门针对供应商高层管理人员，助其回归创业初心、探究商业逻辑，并依托华住文化，打造攀登型领导者。报告期内，我们共组织12场次供应链培训，参加人次近800人。

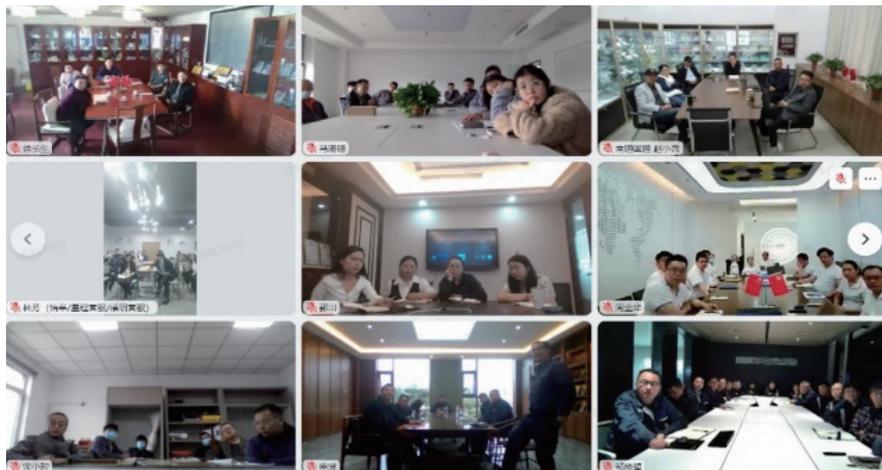
报告期内，华住供应链支持中心还举办8期“供应商云参观”活动，吸引超过5,000人参加。我们以视频直播的方式，在线展示标杆供应商的生产车间，并请他们以优带教，分享成功之道、经验和心得。对于正在实施改进的供应商，我们亦给予展示成果的机会，并邀请供应商管理层讲述改进过程中的变革、投入，以及所取得的回报。此外，我们还接入外部行业专家，对于各供应商进行指引，介绍正确的发展方向与可采取的相应措施。



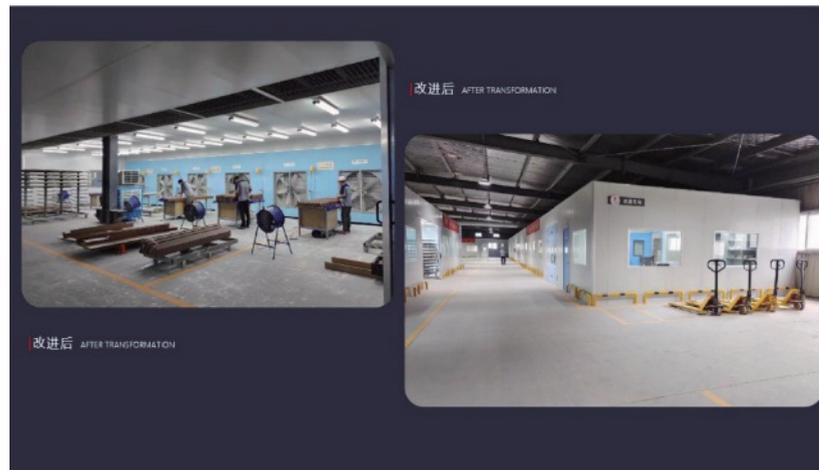
举办  
8期“供应商云参观”活动



超过  
5,000人参加



各方积极参与“供应商云参观”活动



供应商在线分享改进成果

## 赋能加盟商

加盟商是华住品牌的重要组成部分之一，在我们的逾八千家酒店中，采取管理加盟模式的门店占到绝大多数，而我们也通过与加盟商的紧密合作，不断扩大本集团的地理覆盖范围，提高市场渗透率。全方位服务加盟商，帮助其更快速、高效地打造符合华住标准的酒店，并为住户提供优质服务，本集团持续发展的原动力来源于此。

为使加盟商获得更好回报，我们制定并落实《加盟商近距离保护政策》，确保各门店运营区域的科学分布，避免出现区域性竞争。同时，加盟商需与我们签订《管理合同》《品牌许可合同》《阳光协议》《保密协议》等文件，保障双方的合法权益和可持续的合作共赢。

我们已建立了一套完备的标准化加盟商管理方案，并将其与成熟的供应链体系有机结合，真正实现从设计、开发、营建到管理、运营、验收的全生命周期服务体系。从最初的工程段端开始，我们便引入总包解决加盟商装修痛点，在实现工期可控的同时，将一次性验收通过率提高至99.5%。在采购端，我们秉承“将零售变批发”的思维导向，组织进行规模化集采，不赚取供应商与加盟商间的任何差价。报告期内，我们为加盟酒店的基层工作人员、经理及店长提供丰富的培训课程，包括限时公开课、直播课、行业课认证等，使其能够为住户提供更高质量的酒店体验。



签订

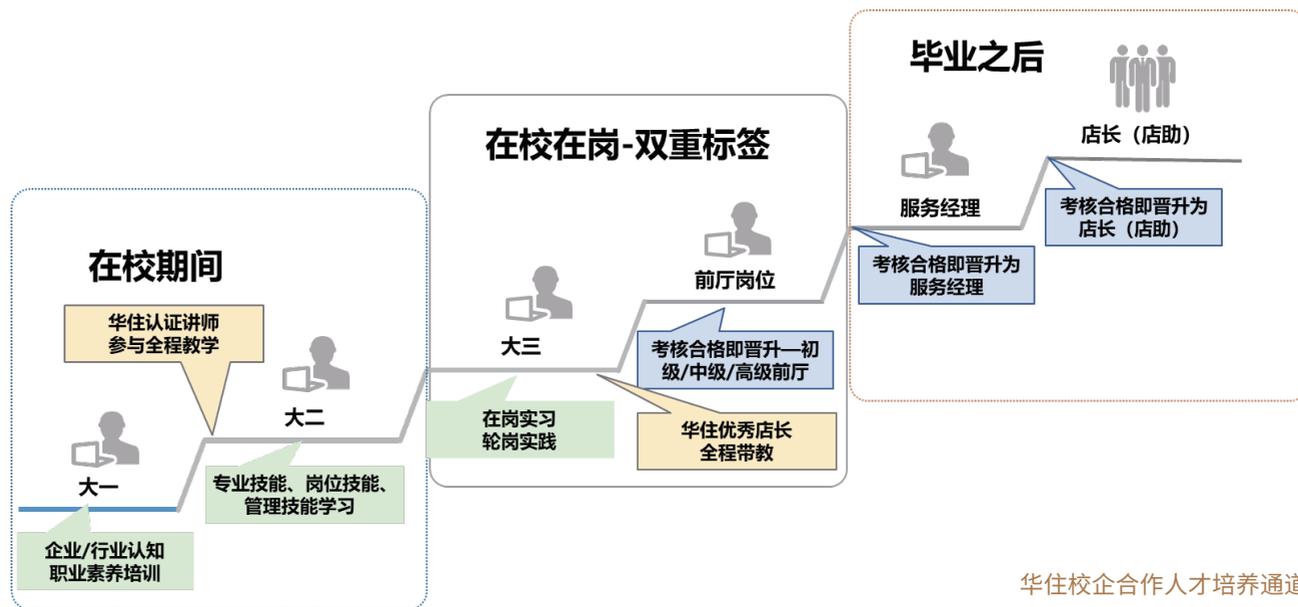
《管理合同》《品牌许可合同》《阳光协议》《保密协议》等文件

## 共建生态圈

作为行业领军企业，华住集团视推动中国酒店业发展为己任，致力于构筑高效能酒店生态圈，并不断探索行业发展的新方向。从培养青年从业人才，到赋能供应商、加盟商及其他酒店从业者，我们通过多样渠道分享技术成就、服务理念与运营经验，以实际行动助力行业健康高质量成长。

## 校企合作

随着疫情防控进入新常态，酒店业逐步重启，并有望迎来复苏。据中国饭店协会的最新统计，全国酒店行业需要大约**400**万名从业人员，但实际从业者却仅有约**167**万人，人才缺口客观存在。为解决该问题，华住集团积极承担社会责任，通过共建实习实践基地、植入企业创新课程等方式，与**100**余所高校开展深度合作，不仅与其形成紧密的人才供需对接关系，更为整个酒店行业培养和输送人才。



报告期内，华住集团与青岛酒店管理职业技术学院共同牵头，联合无锡商业职业技术学院、上海旅游高等专科学校、云南旅游职业学院、南京旅游职业学院，参与撰写、编订了《现代酒店管理与数字化运营》教材。

该教材以单店总经理为能力模型，融入华住一线酒店数字化运营经验，内容包括服务标准化、交付与管控、督导与培训等模块，并已获得高等教育出版社书号，有效支持了酒店职业教育教材的更新升级。

## 行业交流

“一群志同道合的朋友，一起快乐地成就一番伟大的事业！”在华住企业文化的驱动下，我们持续赋能加盟商与供应商之间的协同，带动整个华住供应链的高效、透明发展，通过参与、组织各类行业交流论坛，输出最佳实践经验，与广大业内企业协同合作，携手达成中国酒店生态圈的提升与改进。

报告期内，华住集团举办了东北、华西、华东地区的华住供应链生态圈高峰论坛，邀请供应商、加盟商及其他酒店业投资者共话生态型泛酒店业供应链发展。我们着重介绍了华住供应链的发展情况，尤其是线上交易平台“华住易购”的引入，该平台帮助华住供应链从原先单一的工程、采购业务，发展成为涵盖全服务环节的综合电商平台。随着“华住易购”的不断升级完善，未来，其将开发更加广大的非华住酒店供应市场，为整个酒店行业的供应链体系提供长期价值。



《现代酒店管理与数字化运营》教材



华住供应链生态圈高峰论坛南京站：圆桌论坛环节



05

## 守护绿色未来

本集团积极履行环境保护责任,并始终坚持绿色发展理念,力求降低经营活动对于环境所造成的影响。我们推行绿色运营,持续节能降碳,落实合规排放,以实现环境与经济效益的共同成长。我们亦持续关注全球气候变化及趋势,评估其所带来的风险与机遇,并采取各项措施,积极予以应对。

## 推行绿色运营

华住严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等运营所在国家和地区的相关法律法规，始终秉持负责任的运营态度，通过构筑绿色建筑、践行绿色经营、绿色服务等方式，以实际行动为创造低碳社会做出贡献。

## 华住绿色发展理念

为顺应全球最新经济形式及可持续发展趋势，华住将“超大规模增长”战略调整为基于合格门店的“精益增长”战略，形成具有华住特色的绿色发展理念，确保在利用企业优势资源提供一流酒店服务的同时，降低业务发展所产生的环境足迹，为构建低碳社会做出贡献。

### 案例：华住参与制定《酒店业可持续发展基准》

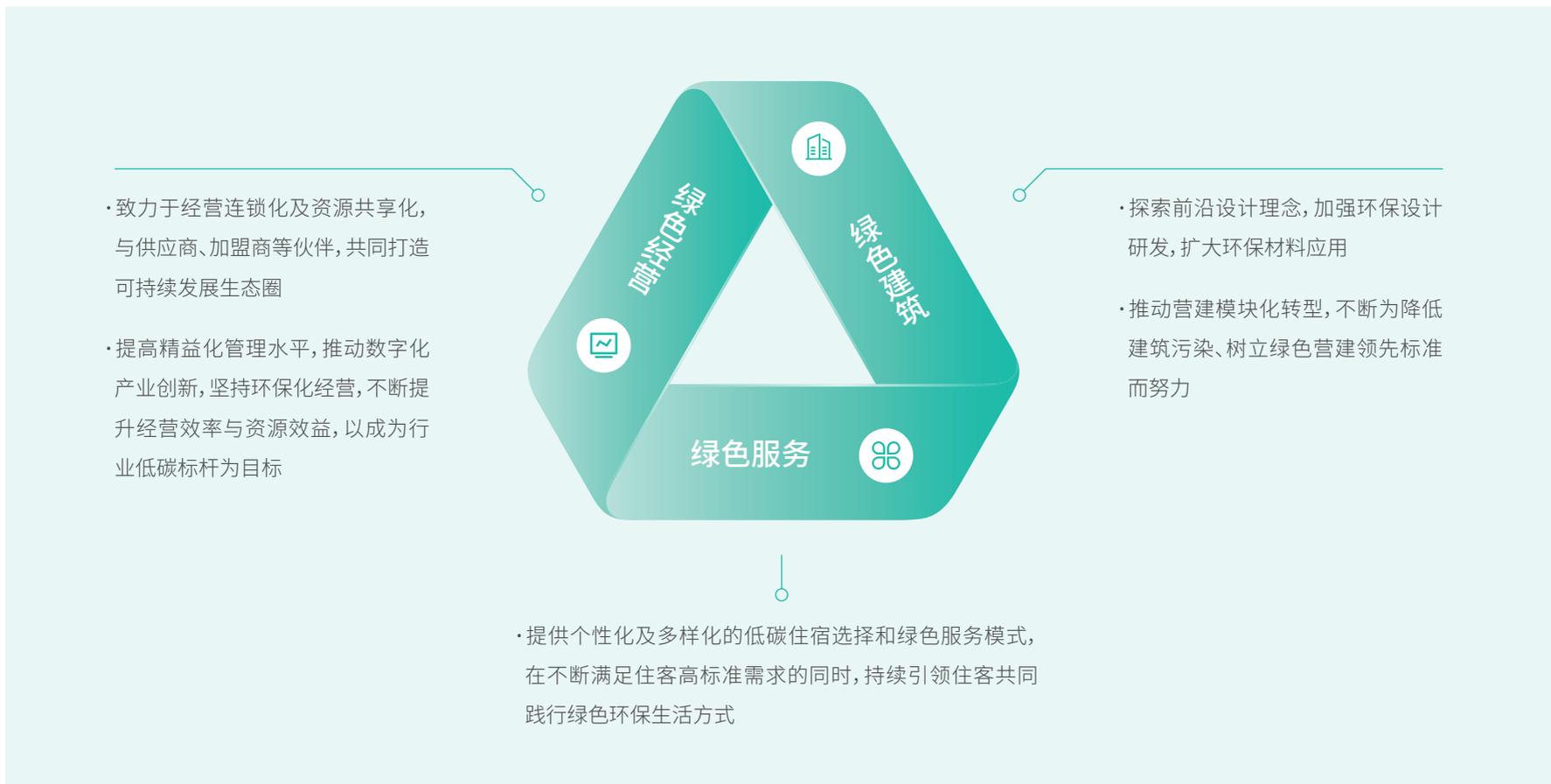
在2021年，我们与WTTC (World Travel Tourism Council, 世界旅行与旅游理事会)、SHA (Sustainable Hotel Alliance, 可持续酒店联盟)，以及其他10家全球头部酒店管理集团共同起草倡议，计划制定全球酒店可持续发展基准框架，以加快推动酒店上下游产业链的可持续发展进程。

2022年4月22日，《酒店业可持续发展基准》正式发布，明确了与酒店可持续发展息息相关的12项行动，为酒店业行业设定可持续发展的共同起点。



《酒店业可持续发展基准》  
正式发布

华住的绿色发展理念由绿色建筑、绿色经营、绿色服务三大板块组成。我们充分发挥行业领导能力,在确保自身践行绿色意识、守护生态环境的基础之上,也将环保理念与供应商、加盟商及客户共享,与更多相关方携手并进,共同达致可持续发展目标。



## 绿色建筑

华住积极探索前沿设计理念,加强环保设计,并扩大环保材料的应用,不断推进绿色建筑的建设。报告期内,全季5.0版本将大堂公区地面由大面积石材改为地砖,餐厅台面由石材改为岩板,墙面则由涂料、墙纸改为竹木纤维板及石塑板,以更天然、更易回收再利用的材料,顺应当今社会的绿色健康发展趋势。

### 案例：“模块化营建方案”助力降低碳排

“模块化营建方案”是我们的降低碳排放的重要途径。在该方案中,产品的设计和制作全面实现工业化生产,从卧室的壁板、床架,到浴室的洗手台、镜台,全部由工厂制作并负责场内搭建,各门店可根据每个房间的不同情况,订购多样化设施及产品。除缩短建设周期、降低生产成本外,大规模集采还能够有效减少建筑垃圾的产生,并避免施工过程中产生的噪音及粉尘污染。

截至报告期末,汉庭3.5版本、海友6.0版本已开始尝试“模块化”装修,未来,我们将进一步推广相关模式,努力树立起行业绿色营建的领先标准。



汉庭3.5版本



海友6.0版本

而在办公区域的建设上,我们也同样秉承环保绿色的原则。例如,我们的江桥总部大楼,在设计时参照绿色建筑二星标准,融入了多样的节能、节水、环保巧思,并在实际建设时采用绿色建材,以减轻对生态环境的影响。

#### 案例:华住江桥总部大楼雨水回用系统

华住江桥总部大楼设置有一套雨水回用系统,可收集三栋楼宇屋顶及附近场地的雨水径流,汇水面积约8,000平方米。雨水汇集后,将进入设置于场地绿化内的雨水处理系统和调蓄池,该装置的雨水处理规模为每小时25立方米,调蓄池的有效容积约150立方米。经沉淀、过滤、消毒等处理工序后,雨水可被回用于绿化浇洒和道路冲洗,实现对于水资源的充分、有效利用。



## 绿色经营

华住集团以负责任的态度，积极履行保护环境的责任与义务，并重视各类资源的节约利用。我们严格遵守《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》等运营所在国家和地区的相关法律法规，尽可能减少经营活动的环境足迹。

## 能源管理

我们持续探索节能技术、尽可能使用绿色能源，以多样路径实现碳排放的降低。我们自主研发在线环境管理系统“易能耗”，对运营中的能源使用数据进行系统分析，为酒店的节能改造提供依据，亦实时警示能耗异常情况，便于门店对水、电、热系统的故障进行及时处理，以免造成不必要的浪费。报告期内，Legacy Huazhu 通过管理节能、改造节能两大方法，持续提高各门店能耗使用效率，代表性措施包括：

	具体措施	功能价值
管理 节能	华住建立大型设备维保标准，要求直营店每年对热水系统进行定期维保，以降低设备故障率、延长设备使用寿命。	若缺少维护保养，燃气锅炉、空气热能泵等设施容易发生故障，并导致对于燃气和电能的浪费。根据数据分析，锅炉热泵进行定期维护保养后，年平均能耗成本可下降约5%，在实现节能减排同时，也为酒店的正常运营保驾护航。
	华住要求直营店根据室外环境的实际温度变化，及时调整中央空调出回水温度，不设置单一固定值。	若长期处于固定出水温度，中央空调容易处于高负荷运行状态，无端消耗更多电能。适时调整中央空调主机出水温度，可使其年平均能耗成本下降约5%-10%，同时帮助延长设备使用寿命。
改造 节能	我们将传统燃气锅炉改为低氮冷凝锅炉，在降低能耗同时，减少空气污染物的排放。	部分门店的锅炉设备老旧，因技术、折损等原因，导致燃气耗量大。低氮锅炉加装有余热回收装置，同等运营条件下可减少燃气耗量，同时降低氮氧化物等空气污染物的排放浓度，以符合最新环保标准。
	存在客观条件的门店，尽可能安装太阳能热水系统。	太阳能热水系统的真空集热管，可直接吸收太阳光热能，并将其传递给冷水，门店可因此降低对于电力、燃气等能源的需求，助力节能减排。

截至报告期末



LED节能灯具在Legacy Huazhu的覆盖率已达到**100%**



空气源热泵在直营店的覆盖率为**32%**

截至 2022 年 12 月 31 日, Legacy DH 的租赁及自有门店中, 已有 **60** 余家获得 ISO 50001 能源管理体系、ISO 14001 环境管理体系双认证。Legacy DH 已制定“2050 年实现碳中和”的环境目标, 并正积极推进绿色电力的接入与购买。

报告期内, 本集团有关能耗使用及温室气体排放的关键绩效指标如下:

类别	单位	2022年 <sup>1</sup>
直接能源消耗	兆瓦时	175,060.7
间接能源消耗	兆瓦时	501,314.3
其中: 外购电力	兆瓦时	368,576.4
绿色电力	兆瓦时	53,844.6
其中: 其他间接能源消耗	兆瓦时	132,737.9
能源消耗总计	兆瓦时	676,375.0
能源消耗密度	千瓦时/已出售酒店间夜	28.2
直接(范围1)温室气体排放量 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	35,058.6
能源间接(范围2)温室气体排放量 <sup>3</sup>	吨二氧化碳当量	251,766.8
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	286,825.4
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量/已出售酒店间夜	11.9

#### 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. 直接(范围 1) 温室气体排放量主要来自天然气及燃油的使用, 其二氧化碳排放因子参考各国或地区发布的排放因子指引, 包括《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》等。
3. 能源间接(范围 2) 温室气体排放量主要来自外购电力、外购供暖、外购制冷、外购蒸汽及外购热水产生的排放, 其二氧化碳排放因子参考各国或地区发布的排放因子指引, 包括《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》《2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》等。

## 水资源管理

在运营活动中,我们不断精细化水资源管理方式,持续健全水资源管理体系,努力实现节约用水、减少废水排放的目标。我们优先使用节水型器具,同时落实和强化用水设备的日常检查、维护和管理,及时处理跑、冒、滴、漏现象,减少不必要的水资源浪费。报告期内,本集团的节约用水举措还包括:

- 在不影响住户入住体验的前提下, Legacy Huazhu 适度减少阀门开启幅度,将出水量限制在5-6升/分钟之内,以减少对于水资源的无端消耗。
- Legacy DH于水龙头上安装爆气阀,在满足住户舒适度的同时,显著降低近一半用水量。

报告期内,本集团有关水资源的关键绩效指标如下:

类别	单位	2022年 <sup>1</sup>
用水量 <sup>2</sup>	吨	6,383,562.6
用水密度	千克/已售酒店间夜	265.8

### 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. 用水量包括市政用水量及外购热量。



## 废弃物管理

对于废弃物，华住秉承“减量、回用、循环、妥善处置”的原则。我们的全部客房已规避使用塑料制一次性杯具，改为提供瓷杯或纸杯。此外，我们在住客点餐时提示“节俭适量、减少浪费”，并不主动提供一次性餐具。

我们实施废弃物分类管理，依照不同类型采取不同的处置措施。对于可回收一般废弃物，我们依据运营所在国家和地区的相关法律法规，进行固废分类及回收，提高资源再利用率。餐厨垃圾及生活垃圾，则由交由门店所在物业或当地市政环卫部门进行统一处置。对于危险废弃物，我们委托具有相关资质的第三方机构，确保其得到安全、合规的管理。

### 案例：环保拖鞋助力汉庭减塑行动

酒店洗漱用品在为旅客提供方便的同时，所造成的浪费现象也是不容忽视的事实。作为客户入住酒店的必需品，拖鞋的环保化升级已成为必然。

华住与供应商合作开发的环保拖鞋，采用完全可回收材质，由纯新料无纺布与珍珠棉制作而成。纯新料无纺布可在回收后被用于花盆、衣架等的制作，而作为新型包装材料的珍珠棉，对于环境友好，且可反复利用。该产品已取得国家知识产权局颁发的实用新型专利证书，并被广泛用于华住旗下汉庭酒店。



环保拖鞋产品实物



相关专利证书

### 案例：全季酒店推出“无瓶标客用水”

全季酒店与农夫山泉携手，在广州、深圳的部分门店，率先推出“无瓶标客用水”。该客用水的瓶身采用PET材质，可被完全回收，而其无标签、无油墨、无胶水的特点，则将免除“去标”和“清洗胶水”的回收工序，继而大幅节省清洁用水，使塑料水瓶的回收过程更为环保、节能。据测算，通过使用可回收饮用水瓶，全季酒店每年可助力减少碳排放约1,801.8吨。



全季“无瓶标客用水”项目介绍

## 绿色服务

为实现服务环节的绿色化,我们提供丰富多样的低碳住宿选择和服务模式,引领住户践行可持续生活方式,为保护自然环境贡献力量。例如,我们以分装大瓶替代一次性塑料迷你洗浴用品,尽可能减少塑料垃圾的产生,同时,我们鼓励住户开具电子而非纸质单据,以减少碳排放及自然资源使用。

### 案例:“绿色住”服务试点不断扩大

“绿色住”是华住集团基于自身业务优势进行的环保制度创新,通过减免部分房费、奖励积分等方式,鼓励会员选择环保服务。2021年4月,该项目以海友酒店为试点开始运行,2022年,“绿色住”范围继续扩大,10月起,华住旗下酒店品牌桔子、宜必思,在华东、华南地区的十数座城市的部分家门店开启项目试点,帮助更多住户投身环保节能、资源节约。



### 案例:电子发票助力门店无纸化

通过“易发票”系统,Legacy Huazhu鼓励住户开具电子发票,在使用电子账单提升门店运营效率的同时,更助力节省纸张资源。2022年,Legacy Huazhu在“易发票”系统共开具2,234,227张电子发票,合计减少超过0.44吨碳排放。



开具

**2,234,227**张电子发票



减少超过

**0.44**吨碳排放

## 案例:华住与蔚来签署合作协议,以充电站助推“双碳”目标实现

2022年10月25日,华住集团与上海蔚来汽车有限公司(“蔚来”)正式签署战略合作协议,双方将借助各自资源优势,围绕充换电网络布局开展深度合作,为新能源用户提供更加便捷的加电体验。

截至报告期末,华住已与蔚来合作建成14座充电站,覆盖旗下诺富特、美居、宋品、花间堂、永乐半山等多个高端品牌。更为全面的充换电网络布局,不仅为住客的绿色出行带来保障,更助力能源电力消费侧早日实现“碳达峰、碳中和”的国家战略目标。



华住与蔚来签署战略合作协议

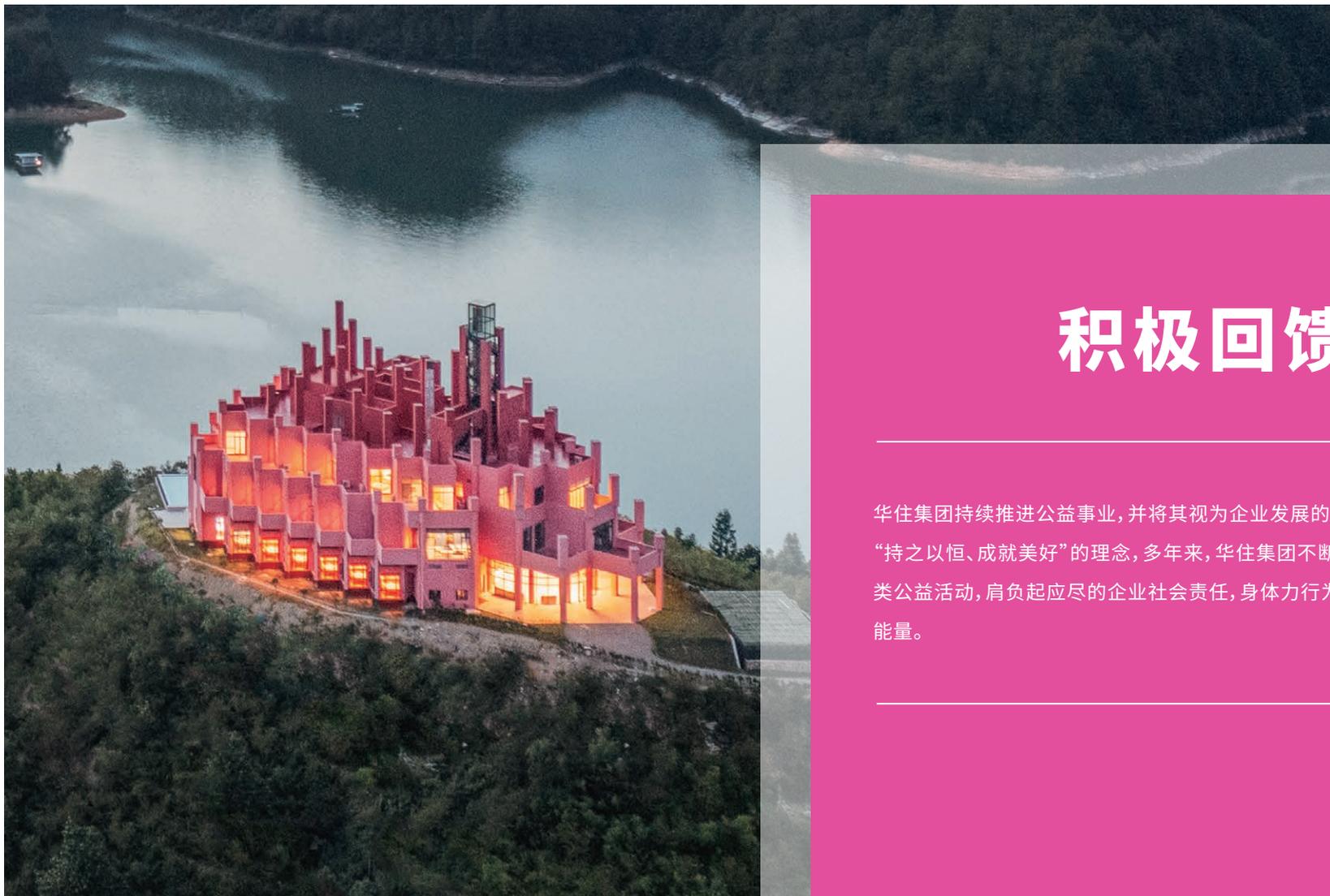
## 应对气候变化



气候变化已成为全球性挑战，世界范围内，各主要国家正提出多样应对举措，并同步设立减排目标。中国已于2020年提出“力争在2030年前实现碳达峰、2060年前实现碳中和”的战略决策，将绿色低碳发展确立为经济建设主基调。

华住对此做出积极响应。除在自身运营中践行绿色发展理念、积极节能减排外，我们亦与非营利组织等开展合作，通过多样方式实现外部降碳。如Legacy DH与当地的Atmosfair携手，开展社会气候保护和二氧化碳抵消计划，并支持经联合国认证的气候变化项目，包括位于埃塞俄比亚的太阳能家庭系统、位于尼泊尔的小型沼气系统等。

对于由气候变化引发的更高频极端天气事件，我们保持高度重视与时刻关注。由于本集团门店分布广泛，个别门店所在的地理位置易受台风、集中降雨与当地汛期影响，我们将其视为重大气候变化风险之一。在酒店建设期间，我们便将极端天气纳入考量，通过开展屋面防水工程等措施来降低潜在影响。同时，我们在《华住集团安全事故应急预案汇编》中明确应对台风、暴雨、暴雪等极端天气的措施与方法，以最大限度减轻灾害对于客户、员工安全造成的危害，以及对于门店经营造成的经济损失。



## 积极回馈社会

华住集团持续推进公益事业，并将其视为企业发展的重要组成部分。秉承“持之以恒、成就美好”的理念，多年来，华住集团不断组织、开展、参与各类公益活动，肩负起应尽的企业社会责任，身体力行为社会注入爱心和正能量。

## 投身公益慈善

自2009年成立上海汉庭社会公益基金会（“基金会”）以来，我们制定并执行《上海汉庭社会公益基金会物资捐赠管理办法》，以“合法、真实、便民、及时、无偿”为原则，不断优化基金会的募捐程序、信息公开等工作。报告期内，我们通过举办弱势群体帮扶、线上支教、关注孤独症儿童等一系列公益项目，帮助更多人共享美好生活，彰显企业向善力量。

### 合法 真实 便民 及时 无偿

身处信息化时代，华住集团充分利用数字化手段，将教育资源送到更多需要帮助的地方，助力更多的孩子实现自己的梦想。自2016年起，基金会已持续7年开展“书香汉庭”线上支教公益项目，为甘肃、贵州等边远山区贫困学校提供在线教育资源，共计为31所学校提供了超过1.3万节课时的线上教育资源，惠及近1万名学生，并已培训421名当地教师。报告期内，基金会进一步向该项目资助了人民币633,780元，用于拓展项目覆盖面，并将受助群体的身心健康关怀亦纳入线上支教活动中。

2022年



基金会公益性支出共计人民币

**144.2**万元

2016年起，基金会的“书香汉庭项目”



为**31**所学校提供了超过  
**1.3**万节课时的线上教育资源



惠及近  
**1**万名学生



培训  
**421**名当地教师



2022年，基金会在该项目投入了

**633,780**元

### 案例：“书香汉庭”线上支教公益项目

报告期内，基金会持续推进线上支教工作，共计为31所学校提供了超过1,000节美术、英语、音乐和实践课程，为孩子们提供直观、生动的学习体验，帮助他们开阔视野。此外，我们还组织“优苗学生”走进云南大理进行社会实践调查活动，赋能学生的成长。



线上支教活动及孩子们的画作

### “启赋计划”助力孩童成长

基金会致力于帮助孩子建立自信心，发挥他们的潜力。2022年6月和12月，基金会分别开展2场“启赋计划”，帮助孩子们进一步挖掘天赋、培养自信心。活动中，共518名孩子获得了8个奖项的奖品，将有机会进一步发挥自己特长与天赋。

### “点亮心灯”项目赋能山区学校校长

我们深知山区学校校长所面临的压力。为此，华住集团的4位有教练资质的中高层管理者利用自己的休息时间，为来自甘肃、贵州的7位小学校长提供“点亮心灯”校长教练课程，帮助他们分析学生管理的难点，舒缓领导教师的压力，同时针对生活和个人成长方面的困扰，出谋划策、排忧解难。

### 全面关注受资助学生身心健康

基金会全方面关注资助学生的身心健康。我们拥有心理咨询师资质的志愿者员工为2位患有抑郁症的学生提供了为期一年的心理咨询，帮助他们调节个人心态，以顽强、勇敢的态度，面对生活中的各种挑战。

在推进“书香汉庭”线上支教项目建设的同时，基金会积极拓展公益的多样性及可能性，通过精准帮扶云南地区弱势群体、联合华住其他部门聚焦孤独症儿童群体等行动，向社会传递公益力量。

### 案例：云南弱势群体帮扶行动

基金会真诚守护社会弱势群体，通过公益捐助为他们带去更多温暖和关爱。报告期内，我们向寻甸回族彝族自治县仁德镇第一小学和禄劝彝族苗族自治县特殊教育学校捐款共计78.3万元人民币，帮助他们改善办学条件、购置心理健康教育设备、开辟学生食堂、增强校园文化建设，并为困难师生购置129套冬衣，用实践传递公益力量。



捐赠的硬件设施



冬衣捐赠现场

### 案例：关注孤独症儿童

2022年10月，基金会联合“华住会”推出“华住会公益积分点亮计划”，发动超过1.9亿会员通过捐赠积分，或积分竞拍形式，购买上海飞叶艺术特殊教育学校的孤独症儿童画作。此举不仅为孤独症儿童提供展现才华的平台，更帮助提高了社会对于孤独症儿童的关注与支持。



孤独症教育学校探访



公益画作积分竞拍活动

华住集团不仅在儿童教育、弱势群体帮扶方面积极投入资源，我们亦勇于承担社会责任，在必要时及时响应各方需求，用真诚和爱心为城市守护者和一线工作者提供帮助和关怀。

### 案例：紧急调配客房，华住解决快递小哥“住宿难”问题

报告期内，受到新冠疫情影响，上海居民出行不便，面临极大的物流配送人员缺口。为满足市民生活需求，京东调配3,000余名快递员驰援上海，提供物资派送服务。为解决快递小哥们的住宿难问题，华住集团迅速响应，主动利用自身酒店资源，紧急征调旗下酒店宾馆，为小哥们提供安心的住宿服务，并配备丰富的早餐和能量包供给。报告期内，我们总共为一线运力人员协调近千间客房，以实际行动展现华住对其的关心、关爱。



报告期内，  
我们总共为一线运力人员协调**近千间**客房



京东小哥和酒店工作人员合影

### 案例:全力保障后勤食宿,华住暖心守护医疗队

报告期内,受新冠疫情影响,各医疗队伍常常需奔赴异地开展救治工作,配套食宿因此成为难点问题。华住集团积极提供酒店资源,全力做好一线医护人员后勤保障工作。

例如,全季长春人民大街店曾负责接待三批次辽宁医疗队。为迎接医疗人员入住,酒店工作人员连夜打扫房间,并在常规采购渠道受限的情况下,紧急整合相关物资,优先确保医护人员的餐食供应。而同在长春的宜必思会展中心店,则负责接待来自重庆南川的医疗队。依照当时防疫要求,离开方舱医院后,医护人员的洗漱热水温度需在55°C以上,超过了该门店的水加热器加热上限。门店为此启动电辅热装置,并安排员工全程照看加热过程,以帮助医护人员尽快完成个人清洁,获得更多休息时间。



全季长春人民大街店:医疗队与酒店工作人员合影

## 开展志愿服务

华住集团致力于营造共融的社区氛围，通过积极组织员工参与志愿者活动，以实际行动回馈社会。

### 案例：Legacy DH“社会日活动”

Legacy DH各门店每年至少举办一次“社会日”活动，鼓励员工深入当地社区，参与志愿服务。在2022年的“社会日”活动中，各门店纷纷组织独具特色的公益活动，向社会传递温暖和关爱。

位于德国不莱梅市的施柏阁酒店的员工们精心制作可口食物，并用最环保的交通方式——骑自行车，将其分发给100多位需要帮助的人。员工志愿者们在分发食物的同时，与他们深入交流，关怀他们的生活。此外，员工志愿者还组织了物资捐赠活动，为当地社区进一步提供帮助与支持。

位于德国莱比锡市的施柏阁酒店积极为乌克兰难民提供帮助，组织捐赠毛毯等物资，并连续数周为乌克兰难民提供食物。

位于德国柏林的城际服务公寓酒店与当地诊所合作，特别树立一棵圣诞树，供诊所癌症病房的孩童挂上自己的心愿。员工们迅速“摘下”孩子们的愿望，并购买玩具及其他小礼物，给孩子们带去惊喜。



志愿者准备的圣诞节惊喜

## 附录：GRI标准索引表

使用说明	华住集团有限公司在2022年1月1日至2022年12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。	
使用的GRI	GRI 1:基础2021	
GRI标准	披露项	位置
GRI 2:一般披露2021		
2-1	组织详细情况	关于华住集团
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于华住集团
2-7	员工	3.1 雇佣管理
2-9	管治架构和组成	关于华住集团
2-12	在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	关于华住集团
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	1.2 治理架构
2-16	重要关切问题的沟通	1.3 利益相关方沟通
2-22	关于可持续发展战略的声明	1.1 可持续发展长期战略与承诺
2-23	政策承诺	关于华住集团
2-24	融合政策承诺	关于华住集团
2-26	寻求建议和提出关切的机制	关于华住集团
2-27	遵守法律法规	关于华住集团

GRI标准	披露项	位置
2-28	协会的成员资格	关于华住集团 2.4 隐私守护 3.1 雇佣管理 5.2 应对气候变化
2-29	利益相关方参与的方法	1.3 利益相关方沟通
GRI 3:实质性议题2021		
3-1	确定实质性议题的流程	1.4 重要性评估
3-2	实质性议题清单	1.4 重要性评估
3-3	实质性议题的管理	1.4 重要性评估
经济		
GRI201:经济绩效2016		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	5.2 应对气候变化
GRI205:反腐败2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	关于华住集团
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	关于华住集团
环境		
GRI302:能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	5.1 推行绿色运营
302-3	能源强度	5.1 推行绿色运营
302-4	减少能源消耗	5.1 推行绿色运营
302-5	产品和服务的能源需求下降	5.1 推行绿色运营

GRI标准	披露项	位置
GRI303:水资源与污水2018		
303-3	取水	5.1 推行绿色运营
GRI305:排放2016		
305-1	直接(范围1)温室气体排放	5.1 推行绿色运营
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	5.1 推行绿色运营
305-4	温室气体排放强度	5.1 推行绿色运营
305-5	温室气体减排量	5.1 推行绿色运营
GRI306:废弃物2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	5.1 推行绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	5.1 推行绿色运营
GRI308:供应商环境评估2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	4.1 责任供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	4.1 责任供应链
<b>社会</b>		
GRI401:雇佣2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	3.1 雇佣管理
401-2	提供给全体员工(不包括临时或兼职员工)的福利	3.3 薪酬福利
GRI403:职业健康与安全2018		
403-3	职业健康服务	3.4 身心健康
403-5	工作者职业健康安全培训	3.4 身心健康
403-6	促进工作者健康	3.4 身心健康
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	3.4 身心健康

GRI标准	披露项	位置
GRI404:培训与教育2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	3.2 员工发展
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	3.2 员工发展
GRI405:多元化与平等机会2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	3.1 雇佣管理
GRI406:反歧视2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	3.1 雇佣管理
GRI413:当地社区2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	6. 积极回馈社会
GRI414:供应商社会评估2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	4.1 责任供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	4.1 责任供应链
GRI416:客户健康与安全2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	2.2 安全保障
GRI417:营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	2.1 智能发展



华住  
WORLD

邮箱: [ir@hworld.com](mailto: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