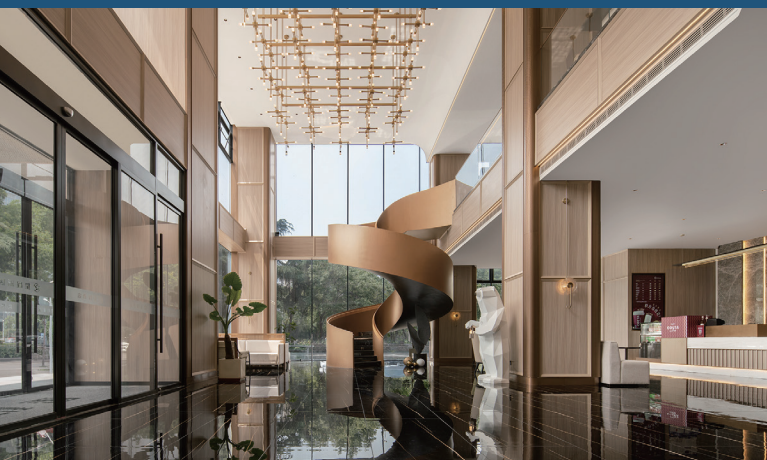


华住集团有限公司

2024 可持续发展报告



目录

关于本报告	02
关于华住集团	03
可持续发展长期战略与承诺	05
响应联合国可持续发展目标 (UN SDGs)	06
可持续发展理念下的栖居新篇章	08

01

求真治企 夯实可持续发展根基

稳健公司治理	12
坚守商业道德	14
强化ESG治理	16

02

至善服务 创新卓越入住体验

筑牢安全保障	20
多元品质服务	24
数智创新突破	31

03

赋能员工 绘就美好事业蓝图

平等共荣职场	40
人才吸引与保留	44
员工成长与发展	49
员工福祉与关怀	53

04

链动共赢 引领行业协同发展

构筑责任供应链	60
赋能加盟业主	66
领航行业生态	69

05

绿色共生 守护生态宜居家园

坚持绿色运营	73
应对气候变化	82

06

回馈社会 筑梦和谐温暖社区

支持乡村振兴	85
播撒爱心希望	88

附录：GRI标准索引表	92
-------------	----

关于本报告

本报告是华住集团有限公司（“本公司”）发布的2024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各酒店品牌。

● 报告周期

本报告为年度报告，覆盖时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日（“报告期”），这是本公司连续发布的第五份ESG报告。

● 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”）、《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、社会及管治报告指引》（《上市规则附录C2》）和纳斯达克《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各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、华住集团	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，香港联交所股份代号：1179），是一家源于中国的世界知名酒店集团，以中国上海为总部，业务遍及全球。自2005年成立以来，华住集团始终践行华住企业哲学，秉持初心，坚守“价值创造、团队共赢、实事求是、创新卓越”的价值观，以“求真、至善、尽美”的企业哲学，致力完成“成就美好旅程”的企业使命，实现“成为世界级的伟大企业”的愿景。

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

凭借我们的核心能力及经证实有效的业务模式，华住集团已然成为全球发展最快的酒店集团之一。根据美国《HOTELS》杂志公布的“2023全球酒店集团221强”的最新排名，华住集团升至第五位。2024年，我们的第一家酒店开业，成为华住集团“万家灯火”计划的重要里程碑。

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。



华住集团在 19 个国家布局酒店网络，已自截至2022年12月31日的 8,543 家酒店，

拓展至2024年12月31日的 11,147 家酒店，复合年增长率为 14.2%，

其中包括 633 家租赁及自有酒店及 10,514 家管理加盟及特许经营酒店，共计有 1,088,218 间酒店客房



品牌布局

华住集团旗下经营的酒店及公寓品牌覆盖了从豪华到经济型酒店市场。在国内运营的品牌包括宋品、施柏阁大观、施柏阁、禧玥、花间堂、桔子水晶、美仑美奂、城际、漫心、美仑、CitiGO欢阁、全季、桔子、汉庭、星程、海友、你好酒店等，另有合作品牌宜必思、诺富特、美居、美爵酒店等。

华住集团于2020年1月完成了对德意志酒店集团（DH）的全资收购。Legacy DH经营的品牌包括：施柏阁大观酒店(Steigenberger Icons)、Jaz in the City、城际酒店（IntercityHotel）、美仑美奂酒店（MAXX）和Zleep Hotels、全季酒店（JI Hotel）等。

我们的品牌及产品

截至报告期末，我们拥有下列品牌的在营或开发中酒店，旨在针对差异明显的不同客群：

经济型酒店品牌

汉庭酒店、你好酒店、海友酒店、怡莱酒店、Zleep Hotels及宜必思酒店

中档酒店品牌

全季酒店、桔子酒店、星程酒店及宜必思尚品酒店

中高档酒店品牌

桔子水晶酒店、城际酒店、漫心酒店、美居酒店、美仑酒店、诺富特酒店、CitiGO欢阁酒店及美仑美奂酒店

高档酒店品牌

禧玥酒店、花间堂、施柏阁、Jaz in the City及美爵酒店

奢华酒店品牌

施柏阁大观及宋品酒店

作为重要营销渠道，我们通过华住会（我们的忠诚计划）开展覆盖全品牌的营销活动。我们相信，华住会有助于我们建立客户忠诚度与开展低成本、针对性的营销活动。截至2024年12月31日，我们的华住会拥有超过2.66亿名会员。2024年，Legacy Huazhu约70%的间夜乃售予华住会的个人或企业会员。同年，Legacy Huazhu约有75%的间夜通过我们自己的销售渠道售出。

可持续发展长期战略与承诺

华住集团将“成就美好旅程”作为企业使命，坚持“精益增长”发展战略，并重视与住客、员工、加盟商、业主、供应商及其他利益相关方的沟通交流。我们于2022年明确了“住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范”的华住集团五大可持续发展方向。以此为契机，我们持续与各方共同推进业务可持续性发展，建立更加环保、具有社会责任感和经济可持续性的酒店行业生态。



长期战略：与合作伙伴共筑生态、协同行动，实现可持续发展

住客满意

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
2. 守护住客隐私及个人数据，不断完善信息安全体系
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

员工美好

1. 坚持构建和谐雇佣关系，保障基层员工各项权益
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
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

环境改善

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
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
3. 提供个性化、多样化低碳住宿选择和绿色服务模式

伙伴共赢

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
2. 帮助当地社区弱势群体，践行社会公益
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

治理规范

1. 构建权责明晰、高效运转、清廉正直的企业管理架构
2. 积极防范各种经营风险，坚守安全经营原则
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

发展方向与承诺

响应联合国可持续发展目标 (UN SDGs)

UN SDGs	报告章节	本集团行动
 <p>1 无贫穷</p>	<p>助力农业发展 关注特殊儿童 帮扶困难群体</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，为其治疗与康复进程注入希望与动力 启动“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>3 良好健康与福祉</p>	<p>入住安全 食品安全</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
 <p>4 优质教育</p>	<p>助力教育事业</p>	<ul style="list-style-type: none"> 设立“上海华住社会公益基金会”，持续开展“书香汉庭”线上支教，深度参与“援疆支持教育”“未来希望幼儿班”等项目，助力优质教育资源普及
 <p>5 性别平等</p>	<p>保障员工权益</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>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<p>坚持绿色运营</p>	<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
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<p>绿色经营</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3,300家门店安装空气能热泵，逾900家门店安装太阳能热水系统 截至报告期末，华住自主研发的在线环境管理系统“易能耗”已接入超过9,000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>8 体面工作和经济增长</p>	<p>薪酬绩效激励 助力农业发展</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，截至报告期末，非薪酬福利已覆盖接近所有的华住集团员工 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

UN SDGs	报告章节	本集团行动
 <p>10 减少不平等</p>	<p>平等共荣职场 关注特殊儿童</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，已成立多元倡议（Diverse Horizon Initiatives）工作组，共同庆祝各地区传统节日 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>11 可持续城市和社区</p>	<p>爱心温暖社区</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
 <p>12 负责任消费和生产</p>	<p>践行责任采购 绿色经营</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
 <p>13 气候行动</p>	<p>应对气候变化</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
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<p>求真治企 夯实可持续发展根基</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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，要求集团内部及合作伙伴坚守商业道德 全面强化ESG治理，促进华住集团可持续发展
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<p>赋能加盟业主 领航行业生态</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，带动华住生态圈高效发展，引领中国酒店行业的整体提升与改进

可持续发展理念下的栖居新篇章：「晓山青」韵循自然，全季绿意筑永续

全季酒店始终致力于以亲朋般的服务为住客创造优质体验，从东方智慧中汲取人文精神，提供契合中国人的旅居方式和设计审美，将东方美学生活方式传递予每一位住客。自2010年创立至今，全季酒店始终坚持“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”的品牌初心。2023年12月，全季酒店推出了符合新一代中国人审美复兴的全季「晓山青」版本产品，通过自在松弛的人文意趣设计、卓越的住宿体验等多个角度，为住客提供惬意舒适的入住体验。

大堂

在突破酒店大堂的刻板模式方面，全季「晓山青」进行了创新尝试，以当代设计语言重构公共空间。步入全季「晓山青」大堂前庭，标志性的迎客松优雅伫立，整体空间则突出朦胧留白的视觉感受，以艺术作品、禅茶香氛、自然音乐弱化商业氛围，让每一位住客在步入全季大堂时，即回归至初始、舒适的状态。同时，全季「晓山青」大堂引入了去前台的无边界设计，不仅使得入住、退房更为高效，也让服务人员能够更为细致、妥帖地照顾住客需求。



全季「晓山青」大堂

客听

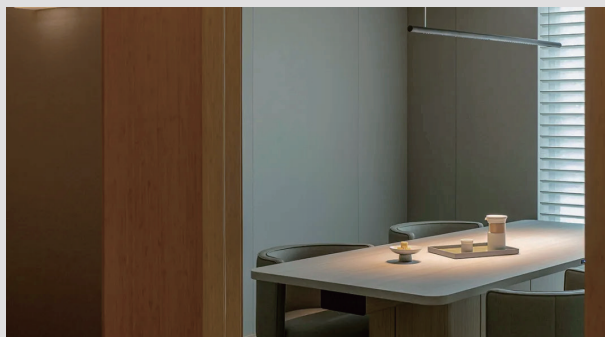
「全季生活馆」的场景化服务，真正实现了东方生活方式从酒店到家居的延伸。华住会会员可以用积分兑换极富审美意趣的器物、酒店同款好物和旅行必备用品，回到家就能收到。通过华住集团供应链，全季实现了商品的源头直采，对所有商品的价格和品质都做了严格把控。好而不贵，是全季对所有住客的一份承诺，也是一份感恩。



全季「晓山青」客听

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感受当下美好。「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，享受有质有品的好茶好点。



全季「晓山青」茶空间包房



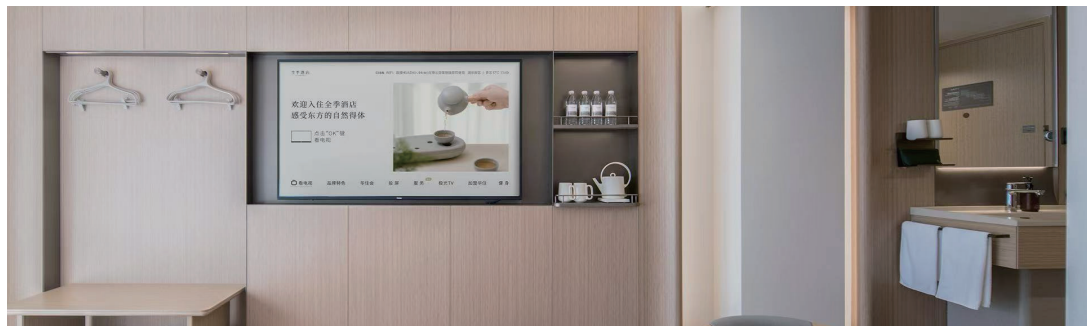
全季「晓山青」茶空间

客房

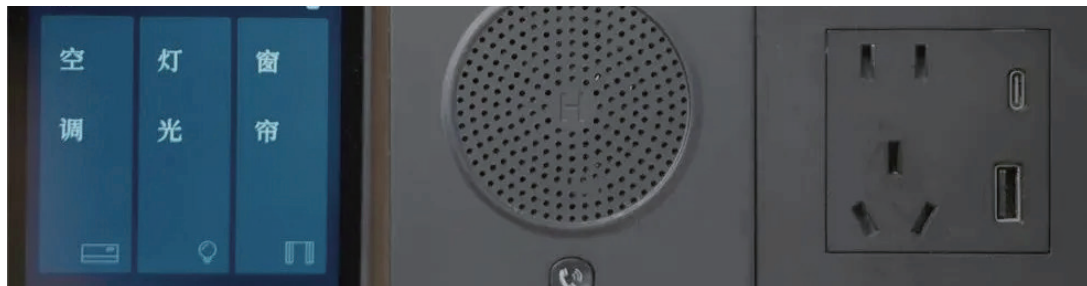
全季「晓山青」秉承“以人为本、足够好用”的功能主义极简美学，采用开架式的三大功能分区设计，每一个空间、步骤、用品都简约明了地展现在住客面前。置物换鞋，一气呵成；洗漱用品，触手可及；取水泡茶，近在咫尺。住客能够以最轻松的动线，找到所需的用品或设施。

此外，全季「晓山青」首次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。全季「晓山青」同时采用汽车光导技术和数值化触控面板，让客房氛围光更柔和舒适，并充分满足不同住客对于不同场景的氛围需求。

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。



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

可持续发展理念下的栖居新篇章：海友7.0：智启焕新 绿色随行

我们旗下的海友酒店以“睡得好，花得少”为品牌核心宗旨，打造功能完善的自助化公区与国际标准的客房体验。海友酒店以经济的价格体系与灵活的服务模式，为住客提供高性价比的住宿选择，让每位旅人感受便利与绿色的居停体验。2025年初，海友酒店推出海友7.0全自助酒店新版本，围绕“便宜”“可靠”“绿色”的产品理念，进一步推广可持续出行方式。

海友7.0全自助酒店倡导绿色可持续理念，全住宿流程均采用自助方式。在自助入住区，住客可通过智能化设备自行办理入住和离店，提升入住效率。同时，酒店大堂提供一应俱全的自助化设备场景，包括自助洗烘、自助寄存、自助售卖机、自助取用餐食及加热、自取外卖、垃圾分类箱等，使住宿不止便利，更加绿色。

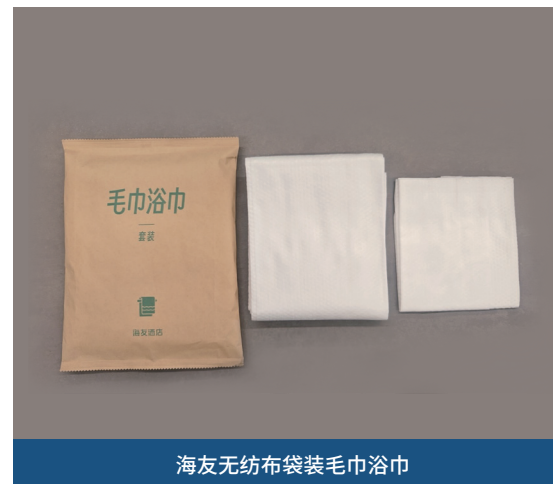


海友7.0全自助酒店-自助服务区

在设计之初，海友7.0全自助酒店即大范围采用可回收利用的建筑材料，应用于吊顶、家具、铝板以及墙面等方面，比如：公区钢制家具框架及墙面使用彩钢板替代人造板材，所有空间的吊顶采用铝制模块吊顶替代传统石膏板及涂料施工，材料覆盖面积占总装饰面积约20%，在单店酒店生命周期结束后，以上材料具备再次回收利用价值。此外，海友7.0还将绿色理念融入客房设计，采用印有环保倡议的墙纸，并配备“一物多用”的家具等。在运营物品方面，海友酒店推广可多次使用的袋装无纺布毛巾浴巾，以代替需反复洗涤的棉质毛巾，且其包装袋采用牛皮纸袋原纸独立包装，更大程度减少漆印用量，让每一位住客在在外出行场景中，也能深度感受并参与到绿色可持续的生活方式中。



海友7.0环保宣传墙纸及多用途家具

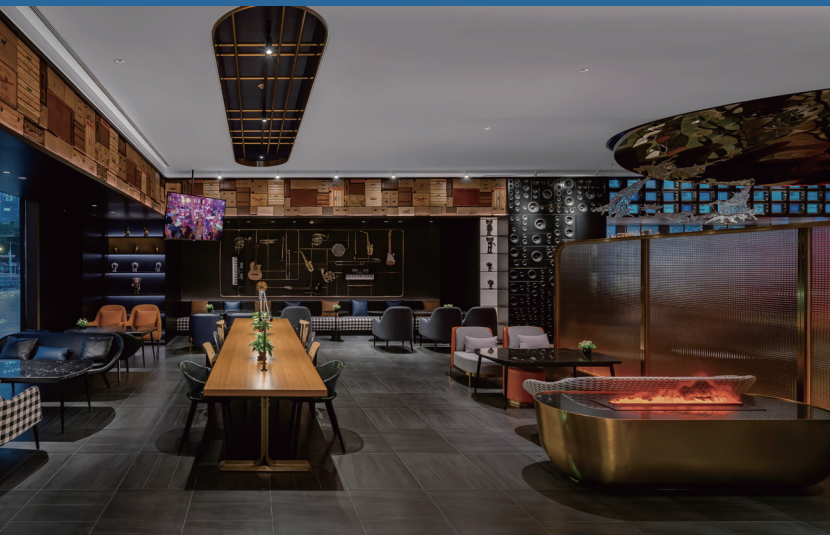


海友无纺布袋装毛巾浴巾

- 稳健公司治理 12
- 坚守商业道德 14
- 强化ESG治理 16

01 求真治企 夯实可持续发展根基

华住集团以高效治理筑牢可持续发展根基，已构建权责分明、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。通过由决策层、管理层与执行层构成的三级ESG治理架构，同时结合常态化利益相关方沟通机制与可持续相关行动，华住集团将ESG理念与企业经营管理深度融合，高效赋能企业可持续发展。

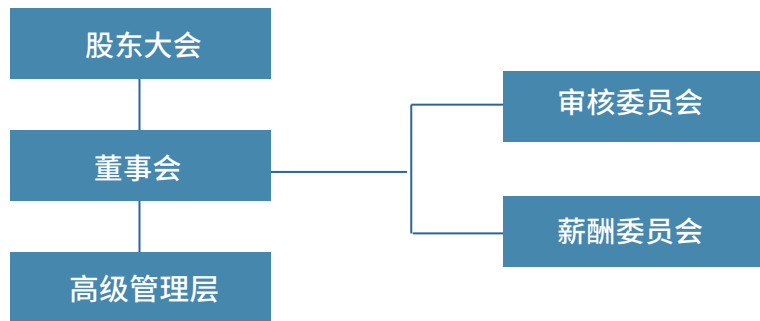


稳健公司治理

稳健的公司治理是企业战略实施与利益相关方价值共创的可持续引擎。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。同时，我们持续优化和规范内控体系，及时识别、评估和应对各类风险。

治理架构

华住集团科学规范地构建了以股东大会为权力机构、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，下设审核委员会与薪酬委员会两大专业委员会。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。



华住集团有限公司治理架构

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。我们制定并实施《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，
公司董事会的7名成员中，独立董事占比71.4%，女性董事占比42.9%

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，为集团战略决策提供多维度专业支撑。



风险防控

我们持续完善风险管控体系，系统梳理经营过程中的风险点，并积极采取有效措施应对各类风险。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，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，确保集团运营的合规性和稳健性。

此外，结合《萨班斯法案》（Sarbanes-Oxley Act，简称SOX）的管理要求，Legacy Huazhu建立了覆盖中国境内全部门店的常态化审计机制，基于审计发现持续优化业务流程和管理机制。报告期内，我们采用“人机结合模式”，已完成3,248家门店的现场抽查，并通过数字化平台对10,465家酒店实施远程智能巡检，实现酒店考核100%全覆盖，同时依托智能化管理系统，实现检查情况与优化结果的实时反馈，以确保内控管理效能的持续提升。Legacy DH则实施了系统化的年度审计计划，采用抽样审计方法对门店及子公司运营流程进行定期审查，确保各项经营活动符合监管要求和公司治理标准。

同时，本集团深度融合审计专业能力、核查实践经验与大数据分析技术，已自主研发并部署了多项创新性内控管理工具，包括：向酒店管理者主动提示账务异常情况的“酒店内控管理小助手”3.0版本、“易控（区域版）”，助力加盟业务提升风险管控能力与日常运营效率的“易控（加盟商版）”，以及鼓励员工反馈日常问题的“啄木鸟卫士”在线平台等。报告期内，我们对自主研发的供应链风控体系数字化管理工具进行了34项风险指标的设计及上线，涵盖5大中心板块业务，实现对供应链5大风险场景关键指标的持续监控，以确保风险管控前置化。

为进一步提升员工风险防控意识，我们每年组织开展内控合规相关培训。报告期内，参与集团反贪污及内控合规培训的员工比例已达到100%。同时，我们开设法律风险普及课程，致力于提升各级各类管理人员、加盟商和潜在加盟商的风险防控能力。我们于报告期内特别针对加盟商财务相关人员组织开展了22场风险防控与业务管理的线下专题培训，累计培训2,303人次，覆盖2,103家加盟酒店。



坚守商业道德

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。我们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。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。

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

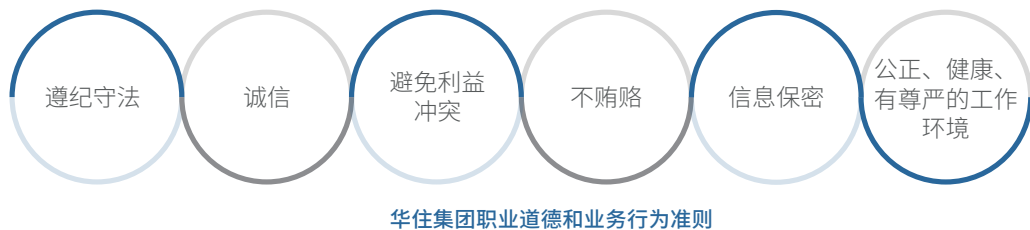
- 业务部门承担本部门的反舞弊工作；
- 集团、各事业部职能部门负责人担任反舞弊的“第一责任人”。

华住集团反舞弊工作监督与执行体系

我们将《职业道德和业务行为准则》作为践行商业道德的基准底线，该文件已通过公司内部民主流程审议，并获得董事会正式批准，全体员工须在日常工作及商业活动中严格遵守，确保行为符合公司道德标准与合规要求。同时，我们在《商业行为及道德守则》等内部制度中，明确规定了针对商业贿赂、利益输送、财务侵占等贪腐及欺诈行为的监督机制与处理流程，旨在持续优化公司风险管理体系，规范企业运营行为。



为强化员工对商业道德的认知与实践，Legacy Huazhu要求华住员工及供应链所有核心供应商每年填写《反腐自检问卷》，并定期进行廉洁自省。报告期内，除孕产假、长期病假员工外，问卷填写完成率达100%。



为持续提升员工的商业道德意识，报告期内，我们开展了一系列与商业道德相关的专项培训，并推出了年度全员学习专题活动，通过华通云学堂平台向全体员工（包括兼职员工）推送商业道德相关课程，进一步强化并明确了本集团对商业道德行为的具体要求，要求每位员工均能够深入理解并践行企业道德准则。

此外，结合《萨班斯法案》（Sarbanes-Oxley Act，简称SOX）管理要求，本集团以风险为导向，每年对核心业务线开展专项审计。报告期内，我们通过双轨制风险识别机制，即举报受理与主动风险排查相结合的方式，围绕虚假报销、利益输送、渎职行为及利益冲突等关键领域，完成了14项专项审计调查工作。



为构建更加健康、公正的供应链生态，我们将商业道德行为准则扩展至合作伙伴。报告期内，华住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。

我们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。本集团建立了透明化的举报机制，举报人可通过电子邮箱（jubao@hworld.com）、书面信函或与内控及内审负责人直接约谈等方式，举报员工或合作伙伴的违规或不正当行为，包括但不限于欺诈、舞弊、腐败等。作为制度保障，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。

华住集团已加入阳光诚信联盟及中国企业反舞弊联盟，且为中国企业反舞弊联盟的理事单位。报告期内，我们参与由上海市犯罪学学会等组织联合主办的“企业内控与反舞弊行业峰会”，不断深化商业道德相关实践交流，推动行业廉洁生态建设，旨在通过创新合作、共治共享，为构筑诚信商业环境注入力量。

强化ESG治理

本集团高度重视ESG治理，并将其与集团经营管理和发展战略深度融合。我们已建立自上而下的三级ESG管治架构，构建了决策、执行、监督三位一体的治理体系，并已同步构建利益相关方沟通网络，将内外部利益相关方的关注作为华住集团开展可持续相关工作的重要决策参考。



ESG治理架构

华住集团已构建由董事会、管理层及ESG工作小组组成的三级ESG治理架构，并明确了各层级的ESG监督和管理职责。报告期内，华住集团定期开展ESG专项审议会议，监督ESG工作小组所取得的阶段性工作进展，并指导和批准其所制定的下一阶段的各项执行方案。



董事会

- 本集团ESG治理的最高决策机构，对本集团ESG策略及汇报承担全部责任
- 制定ESG治理方针和策略，包括评估、优次排列及管理重要ESG议题，以及相关事宜对本集团业务的影响
- 监督ESG治理工作，并定期评估本集团在ESG相关目标方面的表现
- 审议管理层提报的ESG工作计划，确认其符合本集团ESG长期策略
- 审批可持续发展报告，确保其可靠性、真实性、可比性、完整性

管理层

- 根据董事会制定的方针和策略，监督ESG工作小组开展相关工作
- 定期召开ESG会议，于季度末回顾当季ESG相关工作进展，并就重点议题进行决策，于年末讨论、制定下一年度ESG工作计划，并呈报董事会审议
- 向董事会汇报ESG相关的风险与机遇
- 为董事会提供本集团年度ESG工作表现及年度可持续发展报告
- 评估并向董事会汇报本集团ESG风险管理及内部监控机制的有效性情况
- 对于华住集团的“环境承诺”负责

ESG工作小组

- 由各部门负责人构成工作小组，落实执行ESG相关工作
- 对环境政策与绩效表现的监督负责，相关绩效包括但不限于用水绩效、能耗绩效等
- 直接向管理层汇报ESG事项进展
- 安排专人负责统筹ESG工作、编制年度可持续发展报告

利益相关方沟通

我们通过与不同利益相关方建立常态化的沟通机制，将政府及监管机构、股东及投资者、员工、客户、供应商及合作伙伴、社区六大核心相关方群体纳入沟通矩阵，充分了解并倾听各利益相关方的诉求与期望，并及时给予回应，推动单向信息传递向双向价值共创转变。

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
员工	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	员工满意度调查 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 华住会APP 第三方平台客户意见反馈渠道	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

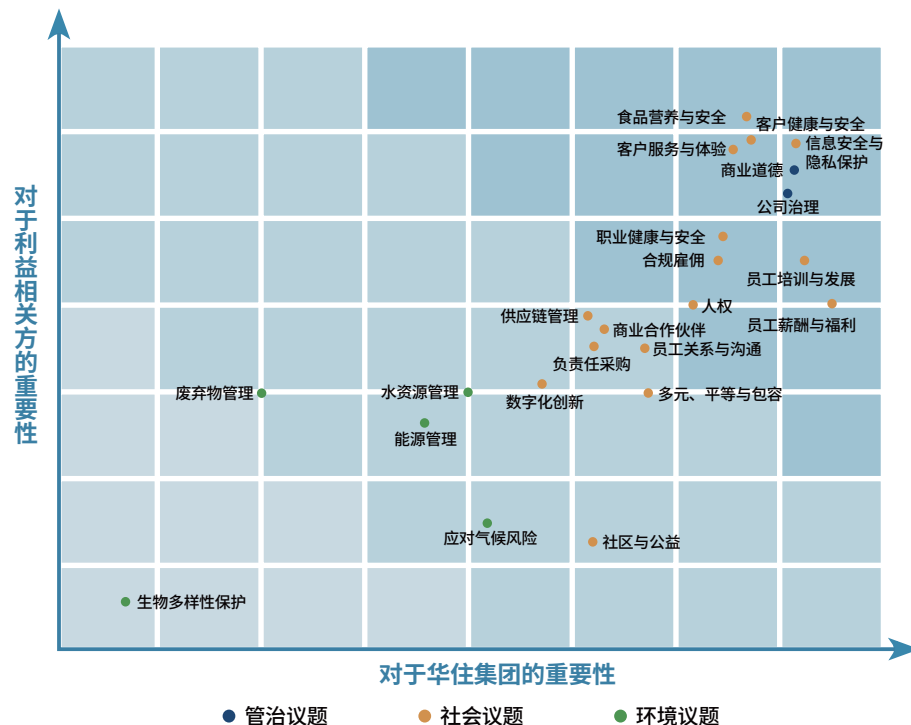


重要性评估

华住集团定期开展ESG议题实质性评估工作，深入分析各项ESG议题对业务发展的影响，并将评估结果作为本集团制定和优化ESG发展规划的重要参考。我们采用了多元化的调研方法，包括内外部利益相关方问卷调查及内部深度访谈等，基于“对华住集团可持续发展的重要性”和“对各利益相关方的重要性”两个核心维度，对23项可持续发展议题进行了系统性评估，并据此构建了重要性议题矩阵，为可持续相关的决策提供了有力支撑。



报告期内，本集团对ESG议题及实际评估结果进行回顾。由于本集团业务和外部环境无重大变化，我们沿用2023年的ESG议题评估结果，具体可持续发展重要性议题矩阵如下：



- 筑牢安全保障 20
- 多元品质服务 24
- 数智创新突破 31

02 至善服务 创新卓越入住体验

华住集团始终致力于为住客成就美好旅程，将安全管理作为发展基石，通过构建全方位的住客居住安全保障体系，保障住客入住安全、食品安全以及隐私安全，旗下各品牌亦提供多样的特色服务及活动，为住客带来贴心且具有新意的居住体验。借力自主研发的数智化系统，华住集团不断优化管理效率、提升经营水准，在确保酒店各项服务始终处于最佳状态的同时，引领酒店业态向数字化、智能化方向不断迈进。



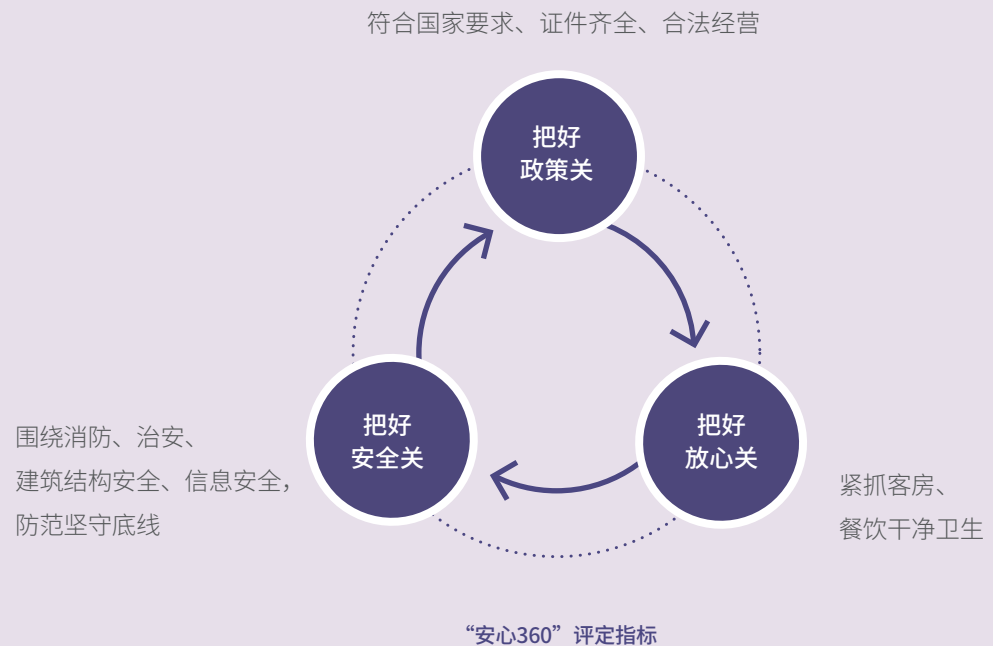
筑牢安全保障

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，确保住客在住宿期间能够安心休憩并享受舒缓时光。我们严格遵守《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》等运营所在国家和地区的相关法律法规，制定《华住酒店集团安全管理制度》，严抓消防安全与治安防范，并全力保障食品安全及住客的隐私安全。



作为行业标杆，我们始终秉持着对住客、员工、合作伙伴高度负责的态度，不断探索与创新安全管理模式。报告期内，为将《中华人民共和国安全生产法》与酒店服务场景相结合、严格落实各方共同管理的安全职责，我们于行业内率先制定《加盟安全管理协议》，明确了酒店管理集团与加盟商共同参与管理的安全职责，以及相互叠加监督的措施，旨在确保酒店安全无死角，持续完善安全管理闭环机制，为每一位选择华住酒店的住客打造安心、舒适的入住环境，亦为酒店行业的安全发展树立新的典范。

Legacy Huazhu基于消防安全、治安防范、食品安全、客房卫生以及隐私保障共计5大类12项指标制定并持续优化“安心360”标准，要求旗下门店依据该标准进行管理，并每年对其开展考核。仅有通过全部考核项目的酒店方可被评定为“安心360”酒店，并于华住集团官方预定渠道获得“安心360”标识。报告期内，我们聘请专业第三方质检团队对全部门店开展抽样检查，保障门店持续提升安全管理水平。



入住安全

我们不断完善安全管理架构和流程，力求门店的安全管理能力达到更高水平，有效保障每一位住客的入住安全。在集团层面，我们已建立由CEO直接领导，且职责清晰、分工明确的安全保障委员会，主要负责统筹集团整体安全工作规划，以及重大安全事项的决策。该委员会亦有助于我们横向推进各安全职能部门之间的资源协调及协同合作。

在支持一线门店安全运营层面，我们采用“集团-区域/事业部-门店”三级安全运营体系，以有效开展和落实日常安全管理工作，及时处置危机事件。每位安全相关岗位负责人均需签署《安全承诺书》，并履行相应责任。报告期内，我们以制度规范、日常运营管理、内外资源联动、应急管理、数字化赋能为五大抓手，不断强化安全管理工作，全力保障住客安全。



制度规范

在安全制度规范方面，我们制定符合或高于法律法规要求的安全制度，并根据华住集团的产品设计和运营特征，持续优化各类管理规范。本集团已制定《华住酒店集团安全管理制度》，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。

2024年，我们新增酒店“3+3”制度台账体系，全面管理并详细记录酒店日常运营中的各类安全事项，旨在及时发现、追溯及消除潜在的安全隐患：

- 三项制度：《酒店安全生产制度》《酒店消防安全制度（更新版）》《加盟酒店安全管理协议》
- 三本台账：《安全生产台账》《消防基础台账》《消防管理台账》

日常管理

为全方位提升酒店的日常安全管理水平，我们开展体系化的酒店安全风险等级评估，并针对单店的安全风险评估结果设置三种标签维度，包括基础标签（楼宇基本概况、结构安全、消防安全硬件设施、混合复杂度）、店长管理评分（合规管理结果、危机事故是否有责、过程管理项）和加盟商评分。基于酒店的综合评分结果以及对应风险等级，我们得以开展高效且有针对性的安全管理工作。

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。我们在酒店建设阶段即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。我们定期进行设备检查与维护并开展安全巡查，及时排除安全隐患。同时，我们将员工安全意识提升视作优化安全管理水平的基础，每半年对全体员工进行一次消防宣传和消防安全知识考核，并组建志愿消防队，定期开展演练活动。

2024年5月，Legacy Huazhu成立了安全大使队伍，全面实施网格化安全管理，由来自各属地区域公司事业部的优秀储备人才（运营经理、区域经理、店长）兼职担任属地网格化安全大使，经由集团统一培训和认证后，协助集团和区域事业部开展日常对于单店的合规指导、事故处置、安全专项推进等工作，进一步增强一线安全管控力度。

内外资源联动

华住集团注重内部与外部联动，积极调用专业资源，建设安全保障生态能力。Legacy Huazhu组织公司内部安全专家，为门店提供线上、线下专业指导，同时有效链接公安、消防、网信等专业资源，将外部专家邀请至门店，进行现场指导帮助。通过充分融合内外部资源，我们不断提升集团整体安全保障能力，全方位保障住客入住安全。

应急管理

Legacy Huazhu采用危机管理思维，对门店各类危机事件进行闭环管理，已先后颁布53项危机场景应急预案，帮助门店一线员工做到快速反应处置。我们已在企业内部通讯软件中设置事故上报系统，并将事故应急预案进行线上备份，方便员工及时就相关问题进行沟通、获得支持，确保其能够迅速应对各类危机事件。

数字化赋能

我们借助“易公安”与“易安全”系列数字化管理工具赋能门店日常管理。

“易公安”能够实现酒店运营的合规直连，增强与外部公安系统联动，实现技防与人防相结合的公安监管模式。“易安全”系列产品则覆盖了酒店1+5所有岗位，所有工具皆是对岗位安全SOP实施落地的运营跟踪，并通过对数据进行管理标签评分，形成跟踪管理闭环。



店长	前台	客房	餐厨	保安工程
易报备	PMS	易客房	易食安	易巡检

此外，我们积极推动单店安全管控的应用技术，集中管理单店监控数据，并通过平台实现远程场景化调用。我们亦通过前台语义采集与云算法分析，助力更为高效的客诉矛盾分析与处理。同时，我们正积极探索消防物联网技术在门店安全管理领域的应用，期望进一步提升门店安全管理水平。

食品安全

食品安全是保障住客安全与健康的关键环节。我们恪守运营所在国家和地区的食品安全相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国食品安全法》，并制定《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），持续完善食品安全管理体系，通过全流程管理，确保食品安全和营养。

在食品采购环节，Legacy Huazhu制定并落实《华住易购食品管理规范》等内部制度，选择高质量食品供应商并要求其在申请入驻阶段即提供相关资质和产品检测合格报告；对于特殊或临时采购的食品，亦要求来自正规渠道。同时，Legacy Huazhu坚持适量采购，控制食品储存期限，并不定期对食材质量进行抽检，以保障食品品质及安全。Legacy DH则制定了《采购守则》，明确每一种食物类别的采购标准，如大型供应商需拥有国际食品标准（International Food Standard, IFS）认证，小型供应商须通过危害分析和关键控制点（Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP）体系审核等。

在日常运营环节，我们要求门店厨房严格管理各关键控制点并保留清晰记录，以确保食品的可追溯性。Legacy Huazhu内部定期对餐厅菜品质量以及食品安全开展检查以保证食品安全，并聘请外部第三方机构不定期对餐饮后厨等方面的食品安全进行评估，持续优化食品安全管理。Legacy Huazhu亦已制定食品安全事故处理流程规范，指导门店快速有效地应对食品安全事故。此外，Legacy Huazhu通过定期组织食品安全规范相关培训，提升员工食品安全管理意识，并深入宣贯“安心360”评定标准中与餐饮相关的评定准则与检查方法，旨在确保每一位店长皆能充分理解并遵循相关标准。

Legacy DH则要求旗下酒店参考ISO 22000食品安全管理体系相关要求开展工作，在食品生产、加工、处理以及后续服务过程中开展HACCP评估，并邀请第三方机构根据HACCP体系，对重点酒店进行每年两次的外部审核，为高水平的食品安全管理建立坚实基础。

隐私安全

华住集团践行对每位住客隐私安全的全程守护，并通过ISO 27701隐私信息管理体系，打造值得信赖的隐私屏障。我们在官网、华住会APP以及华住商旅发布《华住集团数据保护章程》《华住会个人会员隐私声明》以及《华住会企业会员隐私声明》等制度，详细规定收集、使用和分享住客个人信息时所遵循的一般原则，并明确：华住集团仅在法律法规规定的最短期内存储个人信息，在超出前述存储期限后，即对客户个人信息进行删除或匿名化处理。报告期及2025年内，我们对以上制度进行更新，使其紧跟运营所在国家或地区的法律法规变化，并符合当下的服务场景与业务模式需要，持续加强客户隐私守护。同时，我们对于员工提出明确要求，不得在非正常业务需要的情况下，查询、使用或向他人提供住客信息，并每月进行检查，尽最大努力保障住客隐私安全。

为持续提升本集团应对突发事件的能力，报告期内，我们开展了4次数据安全与隐私培训，进一步强化了员工的隐私安全意识。此外，2024年6月，我们模拟客户个人入住视频泄露的紧急情况，组织应急演练。应急演练历经3小时，期间各流程有条不紊地推进，相关部门响应迅速，紧急状况得到妥善处理，圆满达成预期演练效果，有效检验了团队在应对此类突发数据安全事件时的协同与处置能力。



ISO 27701隐私信息管理体系认证证书

多元品质服务

华住集团致力于为住客提供独具匠心的优质服务，在保障住客住宿舒适满意的同时，亦为其旅途增光添彩。我们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。同时，我们认真聆听住客声音，回应住客需求并不断精进服务品质，持续为住客提供卓越入住体验。



贴心品牌体验

华住集团倾心打造多维度的品牌场景，旗下酒店各具差异化的独特品牌特性。全季酒店演绎东方人文，花间堂融入在地文化，桔子酒店倡导阳光生活，城际酒店打造精致商务，桔子水晶酒店则为情绪松绑，每一位住客皆能体验契合自身需求的旅居时光。

全季酒店



人文大赏，点亮住客心灵栖息之灯

2024全季人文大赏“浮生若梦”于10月13日圆满落幕。活动上，全季带领住客们品良辰美景，在小桥流水，亭台楼阁，庭院深深，趁着月亮还未出现之时，在灯笼上写下心中的愿望；行赏心乐事，下一局围棋，点一杯老白茶，着一身赏戏游园的装扮，穿越进古典诗词才有的雅集现场；赏如花美眷，当箫声响起，那句“姐姐”百转千回，当淅沥小雨也前来凑趣，懂得“情不知所起”原是这般缠绵；念似水流年，从2015年到2024年，从立冬到夏至，春分到霜降，全季人文大赏带领住客在奔波生活里找寻心灵的栖息地。



2024全季人文大赏“浮生若梦”

花间堂



沉浸式文化体验，满载民族风情

新疆喀拉峻花间堂·云驰谷

喀拉峻花间堂·云驰谷酒店坐落于喀拉峻大草原最深处——新疆伊犁河谷内的八卦城特克斯县喀拉托海镇柯尔干布拉克村，极具大自然之野趣。酒店以夯土墙、木质结构与低干预景观设计为核心，将游牧文明的粗犷质感与当代极简美学结合，并面向住客提供丰富多彩的当地文化体验活动，在提供舒适休憩的场所的同时，亦已成为当地社区、民族文化传承与发展的重要载体。

为引领住客深入体验当地文化，酒店与当地居民合作特别策划了打馕活动。新疆馕历史可追溯至几千年前古代西域，其制作技艺已被纳入国家级非物质文化遗产名录。住客可参与从和面、擀制，到撒入戈壁香料、刷油烘烤的全制作流程，并通过现场讲解，知晓馕与丝路商旅、游牧生活的关联，感受独特而难忘的文化体验，为当地文化的传承与发展注入新活力。



喀拉峻花间堂·云驰谷烤馕文化体验

新疆温泉花间堂·阿日相

新疆温泉花间堂·阿日相酒店以落日仪式向住客介绍当地丰富、多元的民族文化。该仪式包含点火、献酒、共舞三个环节。身着传统蒙古服饰的蒙古族员工点燃三座火堆，使夕阳余晖精准落入火环，完美印证“落日”之名，而后向每位客人敬献蒙古哈达和蒙古马奶酒，并详细讲解饮用马奶酒的传统民族仪式。



新疆温泉花间堂·阿日相落日仪式

在蒙古族文化中，哈达象征着圣洁、吉祥、友好，代表着主人对客人的最诚挚祝福与最高敬意，而马奶酒则为蒙古族特色饮品，其酿造工艺已被列入地方性非物质文化遗产名录。最后的共舞环节，则由酒店的维吾尔族员工手把手教学，邀请客人一同随着维族音乐起舞，助其充分体会维族文化的热情与奔放。

桔子酒店



非遗活动体验，解锁地方传统

长兴花间堂·沂水

长兴花间堂·沂水位于浙江省湖州市，当地以“品茗三绝”——紫笋茶、金沙泉、紫砂壶而闻名。酒店为住客精心准备了紫砂杯特色传统文化手作制作活动，在专业老师的指导下，住客能够亲身体验从泥料处理到成型烧制的紫砂壶制作全流程。活动还包含了紫砂文化历史讲解，帮助住客深入了解紫砂杯所蕴含的深厚文化底蕴，以及这一传统手工艺在当地民族文化中的重要地位。配套的茶道仪式，则从泡茶水温、茶具摆放等细节及其原理，使住客得以体味茶文化的意义及内涵，不仅感受到紫砂杯与茶文化间的紧密联系，更能深入领略当地社区的独特习俗与魅力。



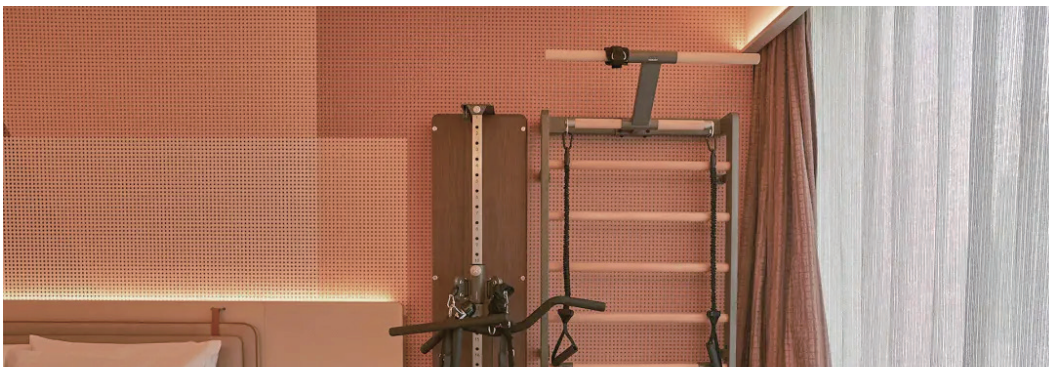
长兴花间堂·沂水紫砂杯制作活动



满足健康需求，打造活力旅居

我们的桔子酒店与乐刻健身展开合作，在桔子杭州拱墅宝龙广场乐刻酒店创立了酒店与乐刻健身房“共生模式”。此健身房划分出三大区域：一是有氧区，配备了跑步机和椭圆机等多台有氧器械；二是力量训练区，该区域能助力塑形，配有可用于深蹲、卧推的史密斯机，以及规格从 2.5kg 到 20kg 不等的哑铃组合等专业力量训练器材；三是功能性小工具区，提供壶铃、战绳、跳箱等工具。

此外，酒店还设有主题客房，专门装配“六边形战士”型运动器械。其中的肋木架可用于瑜伽、拉伸、康复训练等多种场景，若搭配配件，可进行引体向上、弹力绳、双杠力量等训练；同时搭配的“嵌入式飞鸟综合力量训练器”，能够满足全身肌群的锻炼需求，让住客不出房门即可健身，享受健康生活。



桔子酒店打造与乐刻健身房的“共生模式”

城际酒店



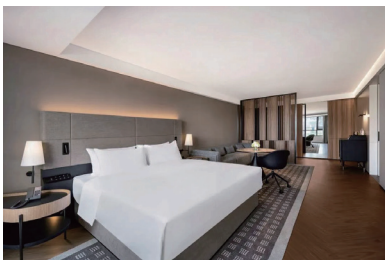
以高效、简约基因，打造舒适商旅体验

城际酒店作为华住集团旗下高端商务酒店，承袭德国包豪斯设计理念，以高效、品质、简约的德式基因，为住客提供舒适商旅住宿体验。

城际酒店客房设计深度融入包豪斯美学，通过极简主义功能布局打造沉浸式空间。其创新采用45度倾角设计的电源面板，可有效缓解宾客躬身操作的疲劳感；房间一站式中控面板则配备“总控”“工作”“氛围”“休闲”四种灯光模式，可一键开启，满足不同场景下的照明需求。

此外，客房内设置了扶手高度合适的加宽柏林沙发，能够让手臂得到良好支撑，方便住客躺着办公。而衣帽间则配有三种适合不同面料的衣架，可防止西装、衬衫等衣物变形、刮伤、留痕，呵护衣物整洁。为提供舒适睡眠保障，客房还配备了优质的床垫枕头，并让床被角自然下垂，方便睡觉时掀开。

客房亦贴心准备雨伞等物品以应对突发情况。通过这些微小的细节，城际酒店让住客在繁忙的商务旅程中，能真正放松身心，享受舒适便捷的服务，感受到家一般的温馨与安心。



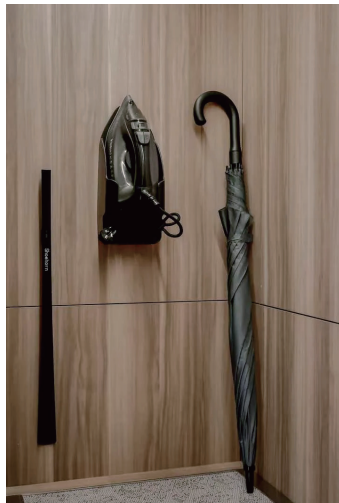
包豪斯主义设计风格



客房中倾斜45度的插座面板



衣帽间



客房内常备提供雨伞、熨斗等生活用品

品牌形象维护

我们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，妥善保护公司商标和知识产权。同时，本集团定期与事业部门品牌负责人沟通，以深入了解各品牌发展需求，并针对性地制定商标、著作权、专利的申请策略与方案。

知识产权对集团的业务开展有着重要保护作用，在发展道路上，我们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。

报告期内，我们开展了一系列维权打假行动，对于存在知识产权侵权情况的商家，我们采取沟通警告、勒令整改的手段，或通过诉讼投诉等方式维护集团和住客权益。随着品牌发展，我们亦关注并重视中国大陆境外出现的侵犯华住商标权利的情况，2024年，通过不懈的维权努力，我们成功下架了老挝非华住授权的“汉庭酒店”侵权名称。

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。除全季酒店酒店外，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。



全季酒店、汉庭酒店、桔子酒店、桔子水晶酒店已被纳入北京重点商标保护名录



截至报告期末，我们的知识产权获取情况如下：

	单位	累计获得	报告期内新增获得
已授权的总商标数量	件	3,205	226
已授权的总专利数量	件	32	2
已授权的软著总数量	件	206	40

客户满意闭环

华住集团重视客户的每一条体验反馈，并以此作为我们持续优化服务品质的重要参考方向。我们制定了《客户投诉管理流程》，明确客户投诉处理流程以及注意事项，并已建立多元反馈渠道，涵盖400订房中心客服、华住会APP、第三方平台等，旨在广泛收集客户反馈，不断提高服务质量，力求实现客户满意闭环。

2024年，我们以“一种传统、一种文化、一种规范”为质量提升理念，持续开展多项住客满意提升行动。

一种传统、一种文化、一种规范

强化全渠道倾听住客声音，深入了解需求

开展专项改善行动，精准解决问题

强化门店问题点整改，提升门店运营质量

持续推进门店数字化工具应用，提升服务效率

设置培训与激励机制，激发员工积极性

报告期内，我们组织开展“卓越服务论坛”，来自不同品牌、不同部门、不同区域的一线伙伴围绕卓越服务充分交流，相互学习借鉴，并直接对话行业专家，旨在推动集团整体服务水平进步。我们还先后开展了“干净整洁月”“黄金服务月”“蓝点讲坛”“安心360干净五项行动”“卓越服务体验赛”等质量提升项目，全面强化员工为住客提供满意服务的意识，以及个人主观能动性，进而提升客户满意度。



第二届“蓝点奖”评选活动

“服务”二字，是酒店品牌得以在行业生存的根本，以及品牌做大做强的核心。为树立模范样本，沉淀可复制的酒店管理方法论，引领中国酒店的管理水平走向世界，华住集团于报告期内举办了第二届“蓝点奖”评选活动，旨在鼓励门店不断提升管理能力，持续打造住客向往的入住空间。

我们以“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，邀请专业评委针对上报案例进行打分，最终从旗下万余家酒店中评选出5家获奖门店，并授予荣誉称号。



第二届“蓝点奖”评选盛典

为切实提升服务质量、契合市场发展趋势，我们定期开展多维度的客户体验专项调研，精准洞悉客户真实需求，为后续服务策略的制定提供坚实依据。报告期内，为全面了解“银发”客群的画像特征、行为模式及具体需求，我们结合该客群特征以及内部认知，分析其不同档次酒店的需求，并要求各分公司事业部基于调研结果设计“银发”客群专属服务，为其提供舒适、便捷、贴心的住宿体验。而在酒店数字化体验方面，我们则开展了数字化宾客体验调研，全面了解华住会用户的行为习惯，以及其对智能化、数字化产品的偏好及需求。依据调研结果，我们强化了关键数字化服务的可靠性及响应度，不断落实改进举措，并探索创新服务趋势。

此外，我们持续优化和完善内部质量检查系统及流程，通过强化门店自查机制和升级质检平台功能，全面提升质量管理水平。我们鼓励并引导酒店使用内部质检系统开展自查，并通过月度会议公示自查情况，期望营造良性竞争氛围，促进门店间经验交流与共同提升。2024年，各家酒店开展多次自查行动，门店质量意识和主动发现问题的能力均有显著增强，进一步提升了为住客提供舒心住宿环境的能力及水平。

通过不断迭代客户体验和服务标准，华住集团始终致力于更及时、更专业地解决客户需求，继而增强客户满意度及品牌忠诚度，在竞争激烈的市场中保持领先地位。



Legacy Huazhu:

2024年，
全年投诉结案率维持在**98%**的高比例，
与2023年基本持平

2024年，
400中央客服20秒内接通率达**82%**，
较2023年同比提升**2**个百分点

2024年，
400中央客服电话总体接通率达**98%**，
较2023年同比提升**3**个百分点



数智创新突破

在数字化新质生产力大背景下，华住集团以数智化创新赋能构建敏捷与温度并存的生态组织，并致力于引领酒店行业的智能化发展。基于自主研发与创新的酒店数字化技术，我们力求为住客提供便捷、愉悦的住宿体验。我们亦将数字化技术深度嵌入内部运营的各个环节，以提升酒店管理效率，并进一步增强集团核心竞争力。同时，我们已建立并持续完善信息安全管理体系统，确保数智化创新能够在安全的环境中持续推进，助力华住集团在酒店行业智能化发展道路上稳健前行。



引领智能体验

酒店行业的智能体验，是在保障酒店服务的基础上，通过数字网络连接实现的新价值突破。我们用数字化工具赋能酒店业务机制，通过自主研发及技术创新，全面建设数字化新型酒店，旨在引领酒店业智能化发展，为住客提供更为高效、便捷的服务。

本集团的数字化服务已覆盖住客入住前到退房后的各个阶段：在入住前，住客可通过华住会APP、小程序等线上工具一键预定，获取门店相关实用信息；在入住过程中，住客可享受多种便捷智能化酒店设备带来的高效体验；即使在离店后，仍有智能化行李寄存等服务，为住客提供全流程智能化出行住宿体验。



华住集团持续升级智能化设备，完善其服务功能，以增强酒店服务的便捷性与可靠性。我们的智能洗衣服务已实现住客和洗衣机的实时信息交互，并达成洗衣在线管理和监控，有效提升洗衣服务效率。在洗衣信息线上化的基础上，我们持续探索顾客自助线上启动洗衣功能，显著缩短顾客等待时间，并通过无接触操作保障用户健康，提升洗衣效率与安全性。此外，我们推出的“华小AI”智能外呼机器人已被应用于三千多家门店，可协助预测住客入离店时间，提升前台工作效率。



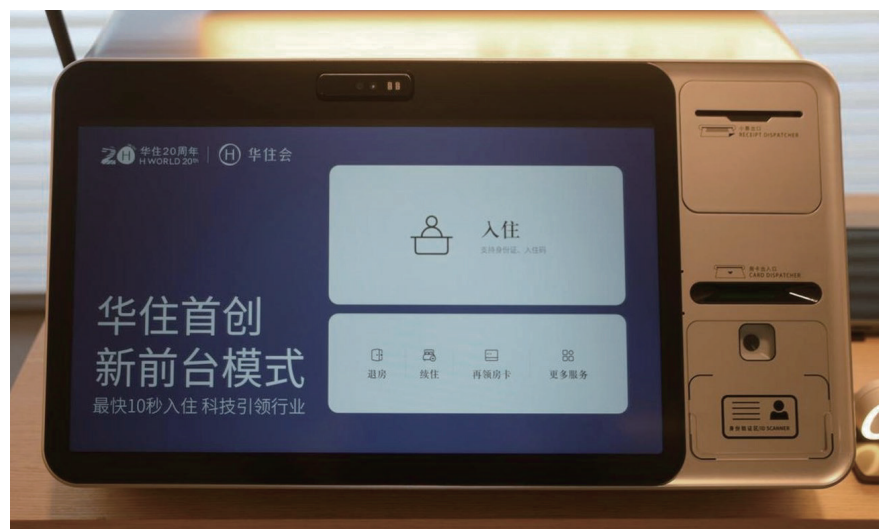
智慧洗衣服务使用界面

2025年2月，华住集团再度以科技创新引领行业，发布了首创的新前台模式——最快10秒入住。通过重构服务流程与智能设备组合，上述“新前台模式”，能够让传统酒店前台“隐形化”，将人工服务投入到住客更需要的环节之中，带来更好的人文体验。



华住集团发布新前台模式——最快10秒入住

华住集团发布新前台模式——最快10秒入住，对于在华住会上已预订的住客，系统可实现“最快10秒入住”的极速效率：身份证识别即自动匹配订单，智能分房系统与实时房态秒级同步。对于没有提前预定的客人，在此模式下，无需提前下单，即可完成全流程自助闭环——从身份证智能核验、房型可视化选择、移动端支付、房卡自动发放，一气呵成，真正让科技隐形于服务之中。酒店服务人员手中的Pad则如同移动指挥中心，能够实时显示多台自助机的办理状态，并自动识别会员等级、历史选房偏好、预定渠道等基础信息，便于更为精准地向住客提供服务。



华住首创新前台模式

高效数智运营

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。

“易”系列产品布局



2024年，我们升级One PMS（Property Management System，物业管理系统），完善其中的单店价格体系、餐饮宴会、高星预定和报表、财务优化等功能模块，实现房、餐、宴会等全收入场景的全覆盖。截至报告期末，One PMS已覆盖华住全品牌酒店，并在欧洲等多个国家的酒店推广铺开，100%覆盖Zleep Hotels及城际酒店品牌。

此外，华住集团充分运用“一张报表”与“超级店长”软件，其能够及时反映酒店的运营水平，辅助各层级人员做出更加准确的决策。“一张报表”通过设立功能模块、增加经营数据、实现可视化展示，帮助管理人员以多维度视角，全面及时洞悉运营情况。“超级店长”则设立有诊断中心、渠道分析、客户分析等模块，帮助店长分析、评估和诊断各项经营指标，并基于对数据的全面深度剖析，及时发现机会与挑战，灵活调整经营策略。

信息数据管理

我们恪守运营所在地的信息安全相关法律法规，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》等。本集团已建立由CEO担任委员长的信息安全委员会，带领信息安全及隐私保护工作组，指导风险控制合规组、运营安全组、全员意识培训组等5个小组开展相关工作。我们已获得ISO 27001信息安全管理体系认证、通信网络安全防护定级备案证明以及信息系统安全等级保护备案证明（三级），其中，ISO 27001信息安全管理体系认证覆盖100%自有业务。我们亦已制定《华住集团信息安全管理总纲》《华住集团网络安全管理办法》等内部制度，以保障本集团信息安全。



数据安全是信息安全的根本保障，本集团严格遵守《中华人民共和国数据安全法》及欧盟《通用数据保护条例》（General Data Protection Regulation, GDPR）等运营所在地相关法律法规。我们已成立数据安全委员会，并制定覆盖组织建设、制度保障、数据资产、数据审批、管理审计、合作方管理、教育培训、举报投诉、应急响应、合规性评估等方面的16项内部制度，包括但不限于《华住集团数据安全策略》《华住集团数据分级分类管理办法》以及《华住集团数据安全应急响应制度》等。

华住集团数据安全委员会主要职责



- 组织制定、评审、批准公司数据安全计划、目标及方针，为数据安全工作指引方向，并定期评审实施的有效性，确保数据安全目标得以达成



- 组织开展数据安全风险评估，督促整改安全隐患



- 按要求报告数据安全保护和事件处置情况



- 受理并处理用户投诉和举报



- 发生重大信息安全事件时，对信息安全事件的处理进行指挥、协调、决策和审查等

本集团持续完善内部管理架构和制度，并已获得PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准）、数据安全能力认证证书以及ISO 27001隐私信息管理体系认证证书，维护信息系统的稳定运行。



我们坚持以“安全运维”为原则，采用多项保障举措，持续强化集团信息安全管理能力。我们每年至少进行一次覆盖所有网络环境的漏洞扫描，并设立信息安全团队负责7*24小时应急响应，一旦发生信息安全事件，将立即阻止其发展扩大。



报告期内，我们开展系列信息安全保障行动，包括：

提高“安全沙箱”覆盖率

对企业内重要系统，包括华住统一BI平台（HZBI）、数据分析门户、HOS系统等开展安全沙箱访问测试，全方位守护核心系统安全防线。

加密核心业务数据库

在原有核心系统的数据库加密基础上，新增一个系统的数据加密，确保数据安全。

开展漏洞扫描和修复

开展数十次黑盒扫描安全检测以及上线测试，并对所发现的安全漏洞迅速开展修复作业，确保系统安全漏洞得到及时、有效处理。

为持续强化本集团的信息安全事件的应对能力，我们定期开展信息安全演练。2024年6月至7月，我们开展了钓鱼邮件演练，模拟真实钓鱼邮件场景，面向公司部分人员展开测试。针对钓鱼上钩的员工，我们强化告知其识别钓鱼邮件的技巧、正确应对方式及后续处理建议。演练尾声，信息安全部发布全员通知，着重强调加强钓鱼防范的重要性，助力全体员工熟悉钓鱼邮件特征，掌握正确应对之策，全方位构建更为坚固的信息安全防线。

同时，为科学应对机房可能发生的突发事件，提高机房处理电力供应、机房设施、水灾等突发事件的能力，有效预防、及时控制和最大限度地降低突发事件的危害和影响，我们制定《机房应急处置预案》，明确火灾、电源故障、空调系统故障、漏水故障事件的应对应急处置流程，旨在提升应对机房突发事件的能力，保障数据安全。



此外，我们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，对我们开展了2轮信息安全审计工作。在对华住集团重要的信息系统和信息技术进行审计的同时，该机构亦对我们的信息系统自动化控制流程进行了测试和校验，验证结果显示，我们的自动化流程具有准确性和有效性。

员工信息安全意识提升方面，我们要求华住集团所有员工必须签署《保密协议》，同时对员工开展信息安全意识培训，培训覆盖所有正式员工、实习生和兼职员工。



报告期内，我们共计开展了约10次相关培训，内容包括数据安全法、数据隐私保护、社交媒体中的安全风险、钓鱼邮件防范、个人隐私保护及信息安全数据流程等，并通过线上学习平台对员工的学习进度和成果进行跟踪评估。

报告期内，我们还开展了面向数据安全团队的专项培训，以及面向全体员工的“信息安全挑战赛”，致力于多角度、多层次、全方位地提升员工信息安全意识和能力，为构建安全、可靠的数据防护体系奠定坚实基础。



数据安全管理制度落地讲解培训

2024年，我们面向数据安全团队开展专项培训，围绕数据安全工作落实，系统讲解数据安全制度的构建与执行，涵盖组织建设、人员管理、资产分类、权限审批、合作方管理等多个关键环节，并通过讲解制度规范、应急预案和合规性评估等内容，帮助参训人员全面掌握数据安全要点。该培训亦设置考试环节，最终学员考试完成通过率达**100%**。



信息安全挑战赛

报告期内，我们开展“信息安全挑战赛”，包含了四周的云学堂信息安全竞赛，共计吸引了约**62万人次**参与。



飞扬新锐奖



优秀蓝方队伍

报告期内，我们在“铸网2024”网络安全实网攻防上海地区活动暨“磐石行动”上海市工业和信息化领域网络安全实战攻防活动中，作为防守方取得零失分成绩，荣登“磐石行动”龙榜，并荣获“优秀蓝方队伍”和“飞扬新锐奖”。同时，我们参与行业内权威机构的信息安全交流活动，在为其他企业提供了有益借鉴的同时，广泛汲取了各方优秀做法，形成良性循环，有力促进行业整体信息安全水平的提升与发展，为构建更安全、更可靠的网络环境贡献力量。



信息安全行业交流

2024年，我们共参与十余次行业内权威机构活动，包括2024第三届上海网络安全博览会暨发展论坛，上海互联网行业安全沙龙、补天白帽黑客大会以及工信部组织的个人信息保护工程师（PIPE）研修班，旨在全方位提升集团在信息安全领域的综合实力。



上海互联网行业安全沙龙



个人信息保护工程师(PIPE)研修班



补天白帽黑客大会

● 供应商数据安全管理

华住集团将信息安全管理范围扩大到合作伙伴，并已制定《供应商安全管理办法》《华住集团数据合作方管理制度》，明确规定了供应商准入和安全管理要求。我们对于涉及数据交互的所有供应商开展技术规格、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，切实保障公司数据安全。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。

2024年6月，华住集团信息安全部对285位外部供应商人员进行了《网络安全知识手册》的培训，包含数据安全相关培训，并组织学员就相关内容进行考核。我们亦每年根据外部公开信息及供应商提供的资料，对供应商进行信息安全的审查。



供应商信息安全审计

我们每年对供应商开展一次信息安全审计。报告期内，我们的外部供应商开展信息安全审计的内容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。



- 平等共荣职场 40
- 人才吸引与保留 44
- 员工成长与发展 49
- 员工福祉与关怀 53

03 赋能员工 绘就美好事业蓝图

华住集团坚持以人为本，将员工视作携手同行的伙伴，持续维护员工的合法权益，设立透明畅通的沟通机制，致力于打造平等、多元和包容的工作环境，通过公平合理且具有竞争力的薪酬吸引人才。华住集团重视每一位员工的工作感受和发展机会，通过多样化培训助力其全方位发展，同时持续优化人才发展体系和人文关怀制度，以提升员工的归属感和凝聚力，携手员工共同成长。



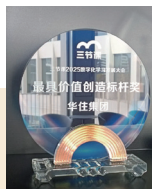
平等共荣职场

平等、多元与包容的工作氛围是促进伙伴间相互尊重、坦诚相待、高效工作的关键一环。我们乐于接纳员工的独特经历和多元背景，积极建设多元化人才队伍，同时坚决保障员工合法权益，为员工提供充满包容性和归属感的和谐工作环境，以及透明有效的沟通渠道，推动员工与企业共同发展。本集团在人力资源管理方面的实践已获得多方认可，并于报告期内收获多个奖项及荣誉：

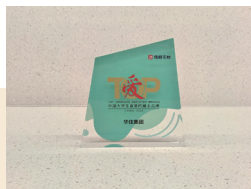
奖项名称	获奖机构	颁奖机构
2024年教育部供需对接就业育人项目优秀案例	华住集团	教育部高校学生司、全国普通高校毕业生就业创业指导委员会
数字文旅暨研学产教融合共同体第一届理事会常务理事长单位	华住集团	海峡两岸数字文旅暨研学产教融合共同体
长三角旅游职业教育联盟理事单位	华住集团	长三角旅游职业教育联盟
2025数字化学习发展大会最具价值创造标杆奖	华住集团	信息咨询（北京）有限公司
正心智慧传承奖	华住集团	复泰商学院
企业教育培训标杆单位	华住集团	新华报业传媒集团《培训》杂志
2024年中国大学生喜爱雇主	华住集团	专注实习、校招的垂直招聘平台“前程无忧”
2024年度最爱雇主称号	华住集团	专注实习、校招的垂直招聘平台“实习僧”
2024年NFuture科技人才最青睐校招雇主	华住集团	专注实习、校招的垂直招聘平台“牛客网”
第十一届旅游服务业集团卓越雇主	华住集团	旅游服务业的招聘求职平台“最佳东方”
2024年德国最佳雇主（Top Employer 2024 in Germany）	Legacy DH	研究与数据聚合研究所（Institute of Research & Data Aggregation GmbH）
2024年rex招聘奖（Make it your journey—rex Recruiting Award 2024）	Legacy DH	德国人力资源管理软件公司（rex systems GmbH）
德国最佳培训雇主（Best Trainers in Germany）	Legacy DH	德国商业杂志《资本（Capital）》



2024年教育部供需对接
就业育人项目优秀案例



2025数字化学习发展
大会最具价值创造标杆奖



2024年中国大学生
喜爱的雇主品牌



2024年度
最爱雇主称号



2024年NFuture科技
人才最青睐校招雇主



第十一届旅游服务业集团
卓越雇主

保障员工权益

本集团始终严格遵守运营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》《中华人民共和国妇女权益保障法》等。我们反对一切以种族、性别、年龄、家庭背景、宗教信仰等为由的就业歧视行为，已编制并严格落实《员工手册》等内部制度，明确禁止就业歧视、骚扰及其他不正当或不合规的行为，确保员工的合法权益和合理诉求得到充分保障。

我们坚决抵制雇佣童工及强迫劳动等违法违规行径，始终坚持合规的雇佣管理。Legacy DH已加入SHA（Sustainable Hospitality Alliance，可持续酒店联盟），并携手该联盟共同开发“人权和现代奴隶”专题培训课程，采用线上培训形式，提升员工应对劳工采购和现代奴隶制等人权风险事件的能力，尽力降低损害人权事件的发生概率。同时，我们严格遵守与工作时间、加班强度相关的法律法规，通过推广弹性工作制等方式，确保员工的工作时间合法、合理。

我们尊重每一位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。我们坚决捍卫劳动者的权益，并注重维护性别平等，鼓励女性充分发挥其自身潜力和领导能力。



截至报告期末，

Legacy Huazhu的女性店长人数达5,938人，占比逾59.6%

我们致力于建设一支多元化人才团队，截至报告期末，本集团拥有员工28,502人，女性员工占比62.4%，兼职员工占比2.6%，具体员工构成如下：

类别	人数	比例
按性别划分的员工		
男性员工	10,715	37.6%
女性员工	17,787	62.4%
按职级划分的员工		
基层员工	27,157	95.3%
中层管理人员	1,161	4.1%
高层管理人员	184	0.6%
按地区划分的员工		
中国	25,033	87.8%
德国	2,655	9.3%
其他地区	814	2.9%
按年龄划分的员工		
30岁以下	6,409	22.5%
30-50岁	17,201	60.4%
51岁及以上	4,892	17.1%

我们明令禁止以任何原因为由的歧视、骚扰、侮辱、权力滥用以及违反商业道德的不正当行为，并充分尊重每一位员工在宗教信仰、结社、以及加入工会等方面的自由，注重培养员工之间互相尊重、坦诚友好的沟通氛围。为进一步提高透明度并落实问责制，我们已开通内部举报热线（Speak-Up Line），Legacy DH亦已制定吹哨人制度（Whistleblower Policy），并确保其得到严格执行。我们鼓励员工通过举报热线等途径举报各类不正当行为，一旦收到检举信息，本集团将安排专人立即响应，并组建包括由首席人才官、首席合规官及业务部门负责人在内的专家小组，迅速开展调查和问题处置。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。

我们尊重不同国家员工的多元文化，积极推动内部文化融合。公司已成立多元倡议（Diverse Horizon Initiatives）工作组，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。此外，我们高度重视保护残疾员工的权益，积极建设残疾人士友好的无障碍办公环境，已在总部大楼配置无障碍通道和电梯并设有盲文键和低侧键，便于视力障碍、乘坐轮椅的员工使用。截至报告期末，我们已有残疾人士于公司总部及一线门店任职。

Legacy Huazhu旗下品牌花间堂积极招募本地少数民族员工，并充分尊重其民族文化。例如位于新疆伊犁哈萨克自治州的新疆喀拉峻花间堂·云驰谷门店，其基层员工大多来源于哈萨克族等本地少数民族。酒店为员工提供清真餐食，定期联合当地村民举行哈萨克族传统民族活动，并于古尔邦节、肉孜节等民族特色节日为员工提供休假福利。



透明沟通机制

华住集团高度重视与员工的沟通交流。为维护员工合法权益并促进公司的民主管理，我们积极建设集团管理层与员工间的沟通桥梁。Legacy Huazhu已成立由中国区全体员工参与的工会组织；Legacy DH亦已成立职工委员会，为员工提供表达意见、参与决策的平台，确保员工的权益得到充分保障，有效提高员工工作满意度。

为充分聆听员工的反馈与意见，本集团已成功建立一套打破层级的多维度沟通体系。Legacy DH通过员工反馈和报告系统定期对员工进行意见调查并收集反馈，鼓励员工为工作场所的优化改进建言献策。Legacy Huazhu汇总员工意见建议的渠道则包括“爱在华住”微信公众号平台、“华通号”交流平台，以及“华住集团员工大会”“荣誉晚宴”“一线直通车”“人事联系卡”“金点子”等活动项目。



“华住集团员工大会”，传递华住声音

Legacy Huazhu一年一度开展的“华住集团员工大会”是帮助管理层广泛听取一线员工意见反馈、收集各类建议需求的特色交流项目。在2024年员工大会上，不同职级的员工以演讲和节目的形式与企业展开对话，成功实现管理层和员工的双向交流互动。



“华住集团员工大会”活动



“荣誉晚宴”，向荣誉伙伴致敬

报告期内，Legacy Huazhu在总部食堂举办“凭真本事吃饭”年度荣誉晚宴活动，300余名“荣耀战士”获奖伙伴受邀出席专设定制宴席，以表彰其在2023-2024年度“创造‘真’价值、赢得‘真’奖励，用‘真’本事、换‘真’味道”的卓越表现。该晚宴打破了级与部门的界限，为员工提供了一个自由表达和真诚交流的平台。在活动中，员工畅谈业务洞见，切实提升了参与感和获得感。此外，华住集团CEO带领高管团队与获奖伙伴进行了面对面的双向互动交流，并一同为获奖伙伴致敬。



华住集团“凭真本事吃饭——荣誉晚宴”活动

为全面了解员工工作体验，并进一步促进管理层与员工双向沟通，Legacy Huazhu借助内部华通平台定期邀请全国门店员工填写员工满意度调查问卷（《员工美好线上满意度调研问卷》），调查内容全面覆盖基础保障、发展培养、门店氛围、上级管理等多个方面。报告期内，我们更针对调研问卷的问答形式进行创新优化，同时结合多场景激励系统“华乐星球”，对完成问卷的员工给予奖励，进一步增强调研数据的真实性与可靠性。报告期内，参与调研的门店达10,039家，约覆盖90%的华住酒店网络。



《员工美好线上满意度调研问卷》宣传海报



调研问卷问答闯关及“华乐星球”奖励活动界面

人才吸引与保留

满足公司在发展过程中的人才需求，是企业保持活力的关键所在。我们不断优化人才发展体系，积极拓展各类招聘渠道，广泛吸纳杰出人才。同时，我们已经建立并持续完善科学、规范的薪酬体系架构，使其兼具内部公平性和外部竞争力，为华住集团的持续发展提供充足的人才储备。



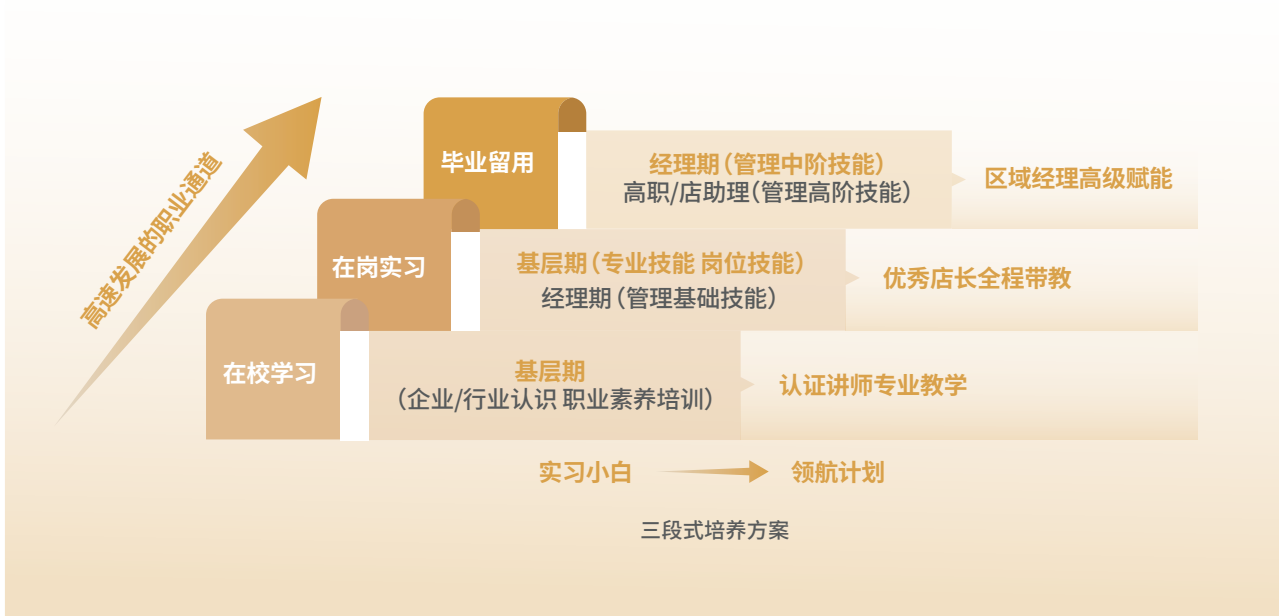
杰出人才吸引

华住秉持“先德后才、德才兼备”的原则，根据集团战略规划和人才补充需求，从个人品质、素质、经验、潜能、学历等维度刻画应聘者人才画像对其进行综合考察，并开展人岗匹配度分析，确保招聘全流程平等、公正及人才储备的充足性及合理性。

为满足公司发展需求，我们建立了开放、多元的人才招聘体系，并已制定《华住集团内部推荐管理制度》，鼓励员工积极参与人才内部推荐。同时，我们高度重视对于优秀应届毕业生的吸纳与招募，并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、100余座城市、130余所高校建立校企合作关系，每年为超过2,600位大学毕业生提供就业实习岗位，共同赋能行业发展。

“三段式培养方案”，衔接学生成长每个阶段

报告期内，华住集团携手机构、高校、行业等多方力量与资源，开展多元化合作，制定并落实“三段式培养方案”，助力学生学业与就业无缝衔接。该方案贯穿学生“在校学习”“在岗实习”“毕业留用”三个阶段，通过讲师教学和店长带教，引领学生培养职业素养和行业认识，不断提升专业和岗位技能，逐步从基层培养至掌握中高阶管理技能的酒店经营管理人才，为学生铺设一条从实习小白到领航者的高速发展职业通路。截至报告期末，我们共开展了125场校园职场类活动，以及6场大学生开放日活动。



华住大讲堂，赋能早期职业发展

华住集团依托19年的酒店品牌运营经验，建立了酒店行业人才培养体系，按照行业标准进行课程设置，打造出一支行业领先的专业讲师团队。我们开展了“华住大讲堂”专业教学活动，邀请资深认证讲师为学生讲解酒店行业数字化升级策略与发展趋势，并提供职业规划 and 面试指引服务，为学生答疑解惑，有力提升了学生的求职竞争力。



华住大讲堂

移动课堂，打造沉浸式职场新体验

我们开创“移动课堂”就业实践创新模式，打造沉浸式职场体验环境，为学生配备优秀店长全程带教服务，让学生在岗位上切身体验职场生活，用实践赋能专业和岗位技能学习，不断提升基础管理能力，帮助学生顺利过渡至职场角色，实现人才的深化培养。



移动课堂

新“住”力面对面，美好生活助成长

当学生迈入华住，我们将帮助每一位职场新秀不断成长，给予关怀和对努力工作的肯定，帮助学生衔接从在岗实习到毕业留用的成长过程。我们将通过区域经理赋能“华住生”成长成才的各个阶段，强化专项岗位技能，持续提升管理能力，培养具有前瞻视野、创新思维和领导才能的未来酒店经营管理人才，为华住集团注入鲜活力量。



新“住”力面对面



校企共育，衔接学生成长每个阶段

自2012年携手以来，华住集团与武汉职业技术学院一直致力于深化合作，形成具有华住特色的人才培养体系。至今，武汉职业技术学院已向华住集团输送640余位人才，共同培养出管理人员210余位，其中店长42位、区域经理及以上级别的管理人员共6位。这种稳固高效的合作机制，不仅获得了第九届湖北省高等学校教学成果一等奖，更在全国60余所院校推广应用，为未来酒店青年人才的培养奠定了坚实的基础。



华住·武职校企合作十周年酒店文化嘉年华活动暨现代酒店产业学院成立大会

除了一系列校园招聘和校企融合项目以外，我们亦推出了具有华住集团特色的管培生人才发展项目——“华耀计划”，旨在为各业务部门布局并满足不同岗位的人才需求，确保人才储备的多样性和适应性。



“华耀计划”，吸纳杰出人才

“华耀计划”是华住集团推出的管理培训生人才发展项目，旨在为企业持续发展储备战略级人才。该计划包含经营类、职能类、科技类管培生三大方向，配合优质带教导师及培训资源，为每一位管培生提供个性化的职业发展路径，打造成华住未来的领军人物。报告期内，共有24位管培生通过人才测评及面试筛选入职华住集团。

“耀”职引-职能类管培生

职能类管培生由高管亲自选拔，整合优质导师与培训资源，打造定向职业发展计划。通过轮岗帮助人才积累多样化实践经验，提升专项技能，最终发展成职能部门的中高层管理者及继任者。



“耀”职引-职能类管培生



“华耀计划”宣传海报

“耀”经营-经营类管培生

经营类管培生由高管亲自选拔并带教，整合优质导师与培训资源，打造定向职业发展计划。通过结合门店实践和跨职能历练的交叉培训模式，旨在培养出具备区域酒店管理运营能力的专业化人才。



“耀”经营-经营类管培生

“耀”创智-科技类管培生

科技类管培生培养计划集合科技中心的顶尖导师、定制培训、核心业务、产品资源，打造“华住未来数字化专家”人才培养方向。通过孵化计划，高管将对人才亲自进行指导，并指定管培生深度参与数字化整合项目，最终发展成领域内的中流砥柱。



“耀”创智-科技类管培生

薪酬绩效激励

为激发员工活力，华住集团为员工提供有竞争力的薪酬福利机制和绩效考核体系，致力于打造公平公正的工作环境。我们已制定合理的员工薪酬福利政策，在《员工手册》中明确规定员工薪酬管理方法，采用奖金、分红、股权激励等多种激励模式，为所有员工提供基于绩效的薪资福利。同时，Legacy Huazhu匠心打造了多场景激励线上系统“华乐星球”，鼓励员工通过互动课程、同事点赞等趣味方式收集可被兑换为实物奖励或现金的“华乐豆”，以充分激发员工主观能动性，促使员工在工作中提高工作效率与质量，在工作中收获满足感和归属感。



为切实保障绩效考核与薪酬管理工作的公平公正，我们依据员工所处层级及职位类型的差异，量身定制并实施多元化的绩效考核机制与薪酬策略。在绩效管理工具方面，我们持续沿用平衡计分卡这一成熟的绩效管理方法。针对区域经理和门店店长这一关键岗位群体，Legacy Huazhu制定并严格推行《店长绩效管理辦法》，该办法将考评指标细致拆解至财务、营销、运营等多个核心业务维度，并且不断完善季度、年度等定期考核机制，以确保考核的全面性与准确性。此外，Legacy Huazhu还对职能人员的短、中、长期激励体系进行了深度优化，通过引入利润分享计划等创新举措使薪酬体系更加灵活丰富，充分调动职能人员的工作积极性与创造力。

报告期内，我们在部分管理层员工的考核中新增纳入了ESG绩效指标，以强化其对于ESG工作的重视程度，帮助公司在运营过程中全面践行可持续发展理念。对于集团、分公司和事业部负责人，我们将“环境数据准确性比例”作为指标之一，从门店能耗与用水量数据的准确性角度衡量相关人员的ESG绩效表现，引导门店关注环境数据录入质量。对于品牌负责人，我们则将“客用品环保化率”作为绩效考评标准之一，期望藉此提高旗下各品牌的客用品环保化水平，实现减塑、降塑的集团目标。



我们致力于为所有员工提供丰富多样且有温度的非薪酬福利。截至报告期末，非薪酬福利已覆盖接近所有的华住集团员工。在休假制度方面，我们严格遵守运营所在地关于员工休假的相关法律法规，积极落实带薪休假制度，确保员工享有病假、婚假、产假等各类法定假期，并在员工结婚、生育等人生重要时刻送上真挚礼金，传递华住温暖关怀。同时，Legacy Huazhu为员工足额缴纳养老、医疗、生育、工伤、失业等法定社会保险，以及住房公积金，且提供定期体检、商业保险保障、餐费补贴、节日礼品、酒店入住优惠等补充福利，全方位提升员工的生活品质与工作体验。

Legacy DH同样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），于德国14个联邦州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。

在员工办公环境方面，我们不断进行优化升级，为员工提供兼具人性化设计与舒适便捷体验的办公空间。我们在华住集团总部大楼配备了食堂、休息室、母婴室、健身房、乒乓球室等基础设施，并开通了免费班车服务，帮助员工获得更为便捷的通勤方式，以及更为舒适的办公体验。报告期内，我们新建了总部大楼的图书馆，为员工提供一个集知识汲取、思想交流、心灵休憩于一体的静谧空间，满足员工多样化的阅读和学习需求，图书馆已于2025年1月正式投入使用。



华住集团总部大楼图书馆

员工成长与发展

人才的成长与发展是构筑企业核心竞争力的基石。我们致力于为员工搭建多元化职业发展平台，帮助员工制定清晰、明确的职业发展路径，并拓宽职业发展通道。同时，我们不断完善人才培养体系并丰富培训资源，为不同职能、职级的员工提供个性化培训方案，携手员工与企业共同成长。

职业发展路径

华住集团不断完善职业发展体系，保障员工的成长空间并为其提供清晰的发展路径，通过多元化晋升渠道拓宽员工发展可能。在集团层面，我们设有管理（M）、专业（P）、酒店（H）、高端品牌（G）四大序列通道晋升体系，其中高端品牌（G）与酒店（H）序列已相互贯通，助力人才跨域成长。在部门层面，我们依据不同业务线的需求，制定灵活、个性化的职业发展计划，助力员工在适配的环境中挖掘个人潜力，实现职业价值。

我们恪守华住集团“价值创造、团队共赢、实事求是、创新卓越”的企业价值观，结合组织平台特性构建了分层分类的员工评价与客观、公平的职业发展体系。针对不同层级岗位，我们实施差异化考核模式。以平台部门负责人这一岗位为例，我们充分考量该岗位对高度专业化属性的要求，聚焦其在实际业务推进过程中所创造的价值成果，从财务与非财务、长期目标与短期目标、外部和内部等层面实现对员工的多维度平衡评价，确保考核的客观性与导向性。

为提升人才管理效能，华住集团积极推动人才盘点工作。我们利用数字化手段构建了与集团岗位职能及门店运营体系高度适配的“岗位胜任力通用模型”和“十六宫格人才盘点模型”，依托规范流程，持续完善人才数据库，优化人才梯队建设。这一举措有力促进了人岗精准匹配，为集团长远发展筑牢了人才根基。

为使人力资源发展策略更契合工作实际，集团推行统一战略和属地灵活的管理模式，通过向区域授权下放人才决策权和管理权，允许各分支机构结合当地市场特性制定特色管理方案。同时，我们鼓励内部人才的良性流动和岗位探索，严格贯彻落实《华住集团内部人才流动管理办法》等相关制度文件，建立跨业务、跨区域、跨职能的人才流动机制，推动人才在内部获得更多发展。

员工培训赋能

华住集团高度重视员工的培养和人才发展。我们已建立多样化的内外部员工培训体系，为员工提供学习与发展平台，助力实现个人与职业的共同成长。报告期内，Legacy Huazhu自有门店员工的线上培训总时数达764,495小时，Legacy DH员工的培训总时数为34,842小时，华住集团员工人均培训时数达28小时。

我们将企业内部培训能力的建设与优化置于重要位置，积极打造独具华住集团特色的内部培训体系。借助“HT4讲师培训”等项目，我们进一步壮大中高端区域培训师队伍，实现对一线门店员工的属地化高效赋能，推动组织在不断学习与实践实现创新发展。报告期内，共有95位区域培训师通过认证。

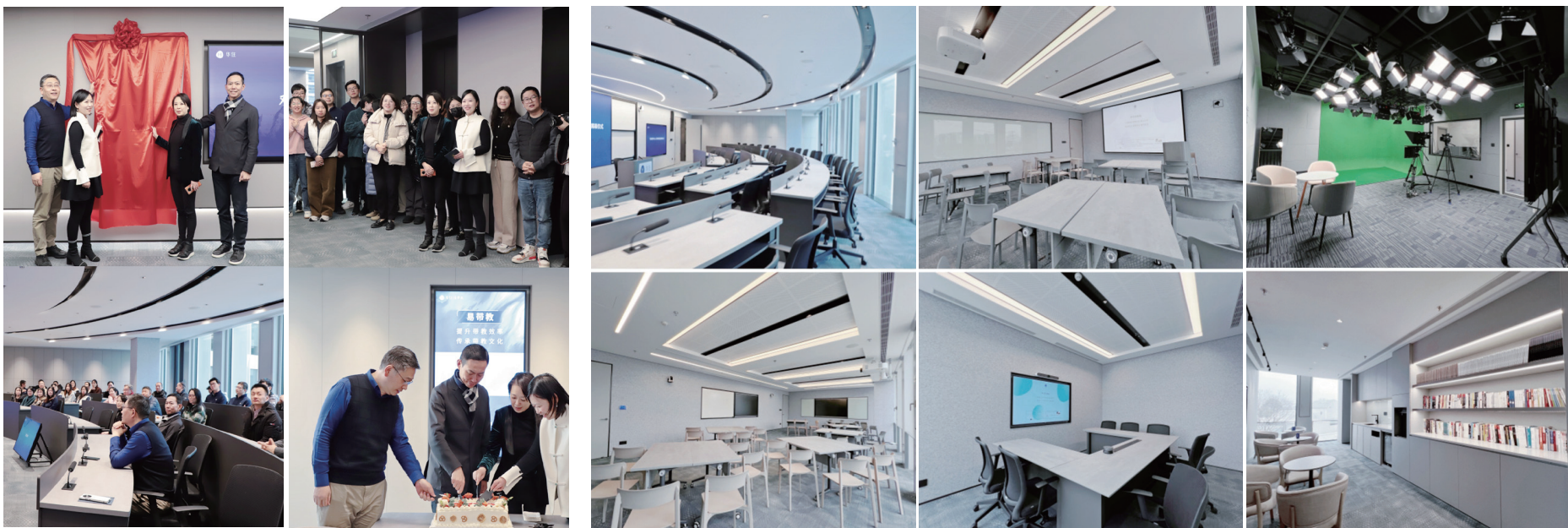
除培养内部讲师人才外，华住集团同样重视培训平台建设，以推动人才高质量规模化发展。报告期内，我们秉持“世界级标准”的理念建造了华住学堂人才培养基地，致力于打造打造一个集智能教学、数据互联于一体的数字化人才培养基地，不断提升培训质量和人才培养效率。借助“华乐星球”中的“学习星球”模块、“华通”在线学习平台以及网络直播等数字化工具，我们已构建起成熟的线上培训体系，为员工提供更具人性化的学习体验。同时，我们不断完善人才培养方案，针对不同员工群体细化培养课程内容，开设“新人带教”“店长认证”“二级梯队培养”专项培养项目，持续对课程内容进行优化升级。



华住学堂人才培养基地

2024年1月24日，华住学堂人才培养基地落成仪式于江桥总部举行。在“成为世界级的伟大企业”宏伟愿景的引领下，华住坚定不移地优化人才培养体系，持续加强培训学院基础设施建设。从最初的汉庭学院逐步发展到如今的华住学堂，陪伴员工成长始终是华住发展过程中不变的主题。未来，华住学堂将与各平台职能部门通力协作，全力打造华住人才子弟兵培育新体系。

该基地配备了先进的教学设备与前沿的数字化学习系统，内部设有5间智慧培训教室，4间智能研讨教室以及1间多场景华住直播间，可同时容纳200余人进行培训。同时，直播间亦承载了直播、访谈、课程录制、实景、虚拟景拍摄等多种场景服务功能。凭借技术优势，华住学堂能够依据不同岗位、不同层级员工的个性化培训需求，精准定制专属课程，为集团实现高质量人才培养目标提供坚实有力的支撑，推动华住集团在人才强企的道路上稳步迈进。



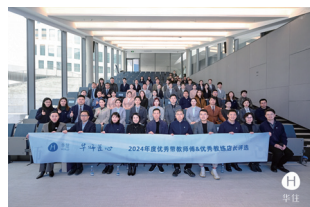
华住学堂人才培养基地落成仪式现场揭幕及赋能环节

华住学堂人才培养基地部分教室

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”“店长认证”“二级梯队培养”共三大板块。报告期内，我们对于“新人带教”模块的“易带教”系统进行了2.0版本迭代升级，将带教任务架构更为巧妙、完善地融入数字平台，进一步强化“匠心育人”相关实践。同时，为推动授课质量的持续提升，华住学堂启动了对于“二级梯队培养”岗位认证课程的优化迭代，并于报告期内完成了11门课程的新工作。

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



店长认证

- 对于店长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



二级梯队培养

- 帮助二级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



2024年中高端储备酒店总经理培育项目·新秀计划



2024年中高端高潜酒店总经理培育项目·新锐计划

华住集团注重培养集团高层管理者后备梯队，我们聚焦青年干部培养、数字化思维赋能，以及高级干部的管理能力提升，发起了面向华住管理人员的“华青班”“华数班”与“华柱班”培养项目。通过内部导师、教练以及外聘高校讲师、行业专家等方式，我们致力于培养学员从团队管理者到企业经营者的思维转变与技能提升，提升战略规划与决策能力，为华住集团在复杂多变的酒店市场中实现创新发展与差异化竞争注入强劲动力。

在此基础上，为培养集团中坚力量，助力集团达成“决战中高端”的战略决策，我们面向储备管理人才和在职管理层，分别打造了一系列中高端管理人才培养项目，聚焦行业前沿，深入学习行业管理及服务体验的最佳实践，为集团未来的人才梯队建设筑牢根基。

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，华住学堂进一步丰富中高端品牌人才培养项目，报告期内开展了华启系列为期六个月的中高端人才发展项目“华启·新秀计划”与“华启·新锐计划”。华住学堂邀请多位业务专家与行业大咖围绕“更重联结”“更懂经营”“更擅运营”三个主题展开线上交流和线下集中学习。其中，新秀计划面向中高端品牌的高潜力驻店经理，旨在为中高端品牌储备酒店总经理，新锐计划则面向中高端品牌的优秀酒店总经理，为其提供更系统、更进阶的酒店运营管理方法论学习。

对于在职管理层，为进一步提升管理团队的战略视角和国际化视野，集团组织了一系列对外交流学习活动，包括“万豪总部拜访”“香港深度研学”“德国交流访问”“哈佛商学院访学”等活动。报告期内，华住学堂组织28位高层管理者前往德国与Legacy DH进行友好交流访问，参访法兰克福施柏阁宫廷大观酒店等多家酒店，切身感受先进高端酒店的运营管理理念与信息化服务，为Legacy DH业务组织的改革提供实践依据。2024年6月，华住学堂组织了37位管理人员赴香港理工大学酒店及旅游管理学院学习定制课程，通过深度研学拓宽战略视野，汲取高端酒店管理经验，为集团业务发展提供实践依据与创新思路。此外，集团管理层于2024年11月前往万豪酒店总部和哈佛商学院进行参访学习，从多个利益相关者视角理解在市场环境下不同酒店企业的战略选择和实施，沉浸式体验高品质的产品与服务，为集团在中高端市场的品牌拓展与服务升级提供有力支持。



万豪总部参访及哈佛商学院定制课程访学活动

华住集团注重用领导群体的认知升级推动组织和战略的协同升级。2024年11月，集团共选派46位集团高层管理者和青年干部，参加为期8天的万豪总部参访和哈佛商学院定制高管领导力课程访学活动。

哈佛商学院为华住集团量身定制了高管领导力课程。课程中，多位资深教授倾囊相授，运用哈佛案例教学方法，助力华住团队全方位提升领导力，实现商业思维的进阶。通过课程，华住集团管理团队深刻领悟到战略文化升级在助力集团迈向世界级企业的关键作用，以及领导方式转变对激发员工工作热情的重要意义，并明晰了卓越服务的本质内涵，帮助华住高层管理者重新审视并优化企业战略发展方向。



华住集团董事长季琦先生与万豪董事长
David Marriott先生会议



华住团队与哈佛商学院平衡记分卡之父
Robert S. Kaplan教授课程交流

员工福祉与关怀

我们始终关注员工的切身需求，并悉心关爱员工的生活，通过丰富多样的员工福利活动和帮扶计划，从物质保障和精神慰藉维度给予关怀与陪伴，提升员工的幸福感和归属感。我们珍视每一位员工在华住工作期间的感受与体验，通过持续完善的安全保障制度确保工作场所的安全，并开展多样化活动，用心守护员工的身心健康。



员工福利活动

华住集团致力于营造有温度的企业氛围，将温暖传递至企业的每一位员工。我们构建了多层次员工关怀体系，为员工提供丰富多彩的福利活动，旨在确保关怀覆盖集团全员。针对表现卓越的优秀员工，我们通过荣誉奖励机制给予员工充分的肯定。同时，我们特别关注困难员工，并为其提供精准帮扶，助力每一位员工成长与发展。

覆盖全员的福利活动

Legacy Huazhu策划了一系列丰富多彩的节假日员工关怀活动，旨在营造更加温馨和谐的工作氛围，进一步巩固公司与员工之间的紧密联系。报告期内，我们组织开展了华住集团家庭日、2024年度中秋礼盒慰问活动、2024年度账单等一系列活动，旨在为每位员工营造工作及生活的幸福氛围，让员工在欢乐的氛围中度过美好时光。



华住集团家庭日，打造和谐家庭氛围

报告期内，华住集团举办了以“爱在华住，家倍美好”为主题的第二届家庭日活动，华住集团亲友欢聚一堂，共度温馨家庭时刻。

700余名华住亲友齐聚华住总部的江桥草坪公园，共赴这场别开生面的游园会活动。在本次活动中，华住亲友沉浸式体验华住旗下多元品牌活动，亲子携手参与各类趣味互动活动，在温馨的氛围里共同创造并收获美好回忆。



华住集团家庭日亲子趣味互动活动



2024年度中秋礼盒慰问活动

每逢中秋佳节来临之际，为营造浓厚的节日氛围，展示对员工的深切关怀，集团会定制企业文化中秋礼盒并寄送广大员工，将华住集团的这一份思念和情意传递到五湖四海，愿“华”好月圆，“住”就美好。



华住集团中秋慰问礼盒

此外，为缓解员工的生活和工作压力，Legacy Huazhu已成立多个员工俱乐部，并开展了丰富多样的俱乐部活动，除篮球、足球、骑行等运动型俱乐部外，另有桌游、舞蹈等文娱类别社团。我们致力于创造和谐、积极、友爱、团结的工作氛围，鼓励各俱乐部通过丰富多彩的员工活动丰富员工业余生活，持续增进员工间的彼此了解及团队凝聚力。



华住员工俱乐部活动

针对优秀员工的荣誉激励

华住集团一直秉承奖励战功、奖励忠诚的文化传统。每年度我们均会开展荣誉季评选活动，旨在评选集团级的荣誉奖项，以表彰并嘉奖在过去一年中在价值观践行、业绩战功方面做出贡献的华住伙伴。



“华住集团荣誉季评选”，见证荣耀榜样力量

报告期内，Legacy Huazhu开展荣誉季评选活动并在2024年员工大会上进行表彰，与员工共同见证华住人的“卓越故事”。集团为表现卓越的优秀员工个人颁发“军功章一等奖”“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”等荣誉奖励，在“收官满房大赛”中表彰“会员发展优秀门店”优秀团体，近1,400名员工获得各类奖项奖励。



“华住集团荣誉季”表彰活动

针对困难员工的特别帮扶

我们采取了一系列福利及帮扶行动，帮助有特殊困难的员工，传递华住温暖与关怀。Legacy Huazhu 通过“华学子”项目连续七年为品学兼优的低保员工子女提供爱心助学金，助力“华学子”完成大学学业，并为其开放绿色就业通道。Legacy DH 则推出紧急援助计划，为面临财务危机的员工提供临时经济支持，以解决燃眉之急。



“华学子”助学金项目，助力员工子女求学之路

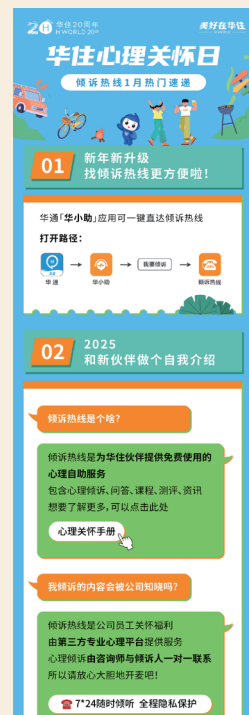
为减轻员工抚育子女的生活负担，助力品学兼优的员工子女完成学业，华住集团于2018年开启“华学子”助学金项目，累计资助金额已超250万元。

截至报告期末，我们已成功资助73名优秀学子，累计发放爱心助学金共计51.1万元。在提供经济资助的基础上，我们秉持“员工美好”理念，致力于为“华学子”搭建长远发展的桥梁，并为其开放绿色就业通道，在实习生和管培生招聘环节，均优先考虑“华学子”申请人，将温暖与关爱延伸至员工家庭。

守护身心健康

华住集团高度重视员工的身心健康与安全，建立了涵盖心理健康和生理健康两大核心领域的保障机制。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》等运营所在地相关法律法规要求，以动态化、精细化的管理思维持续优化职业健康管理体系。同时，我们定期开展心理与身体健康关怀活动，持续加强员工安全培训及安全检查，为员工营造安心、舒心、放心的工作环境。

我们深知员工的心理健康是企业稳健发展的内在支撑，也是构建和谐职场生态的基石。为守护员工的心理健康，我们为员工设立了EAP（Employee Assistance Program，心理倾诉热线），联合外部专业心理服务平台为全体员工提供24小时免费心理疏导服务。同时，华住集团于报告期内发布并更新了《员工心理关怀手册》，新增心理咨询科普和倾诉热线平台介绍，为员工提供情绪疏导及人际关系调节方法，倡导员工共同关注心理健康。



华住集团员工倾诉热线



华住集团员工心理关怀手册

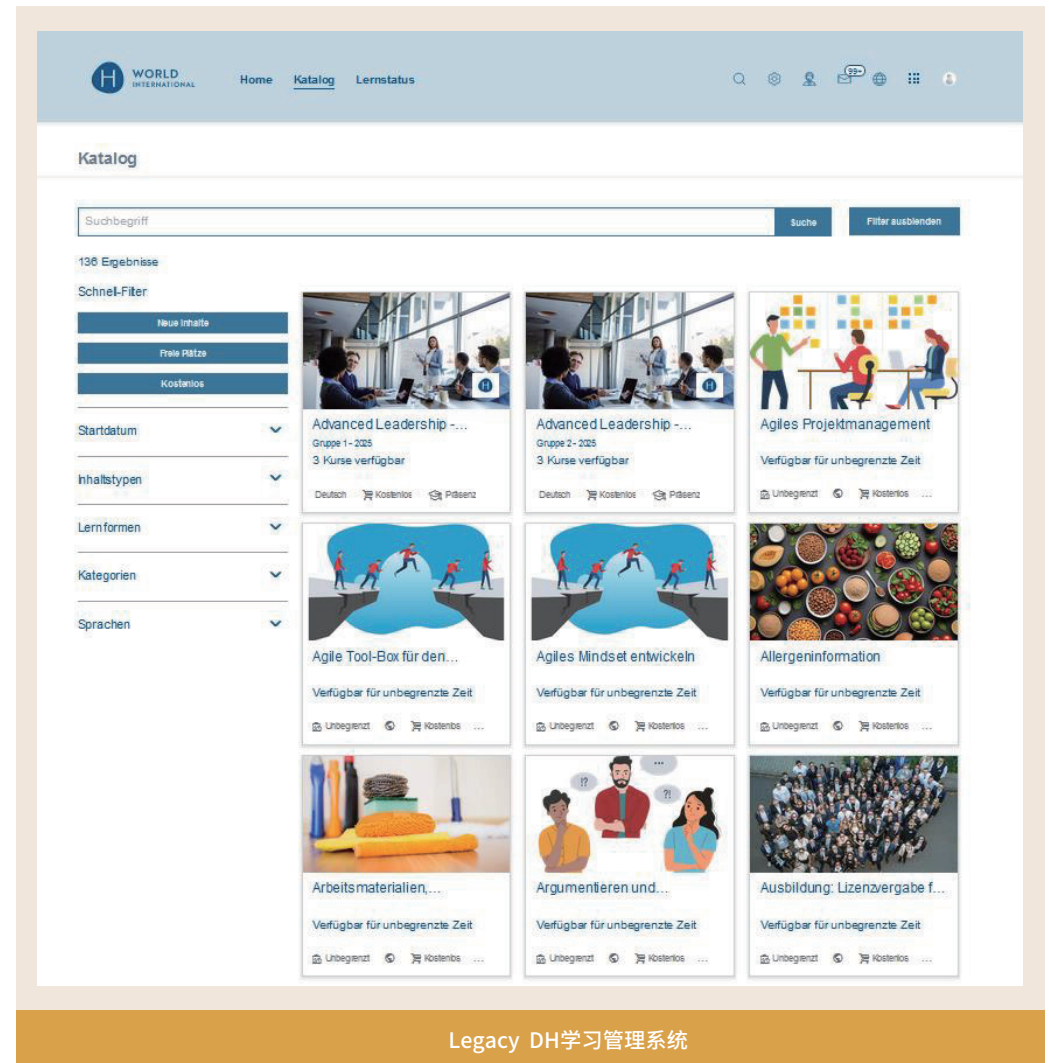
此外，Legacy Huazhu与Legacy DH亦鼓励员工保持愉悦心情并拥抱美好生活，为员工提供多样化的免费心理支持服务和关怀活动，如专业心理咨询、心理测试、心理健康知识科普主题讲座等，与员工共同探索和提升心理健康意识，帮助员工调节心理压力，积极应对各种挑战。

Legacy Huazhu心理关怀活动

- “美好在华住” 心理公益讲座
- 月度心理关怀日活动
- 免费心理测试/心理咨询服务
- 心理关怀手册普及
- 情绪管理心理健康知识培训课程
- 免费积极心理测试/心理咨询自助服务

Legacy DH心理关怀活动

- 心理知识培训课程
- 上线全新Legacy DH学习管理系统
(H World International Campus Learning Management System)
- 推出压力管理和抗压能力提升线上学习课程



Legacy DH学习管理系统

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，Legacy Huazhu要求所有工程维护人员严格遵守安全操作流程佩戴防护用品，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。此外，我们高度重视员工的职业健康与安全培训，定期开展消防演习和安全教育专题培训，覆盖雷电防护、消防安全、厨房安全等主题，全方位提高员工的安全意识和技能，使其能够在工作中更好地应对各种安全挑战。



华住集团总部消防安全培训及演练活动

2024年11月，华住集团总部特别邀请上海嘉定消防支队江桥中队举办“全民消防、生命至上”主题消防培训及实操演练活动，以响应11月9日第33个全国消防日的号召。在活动中，消防员详细讲解了灭火器的正确使用方法，并指导员工进行实操练习。此次活动旨在广泛动员各部门关注消防安全，普及消防法律法规和知识，帮助员工掌握自救和互救能力，提升员工的消防安全素质，增强员工抵御火灾的应急能力。



消防演习演练

在员工个人健康状况层面，为提高其对于自身健康状况的关注与了解，Legacy Huazhu每年组织在职员工进行年度体检并针对新员工进行入职体检。报告期内，华住集团总部在各办公楼宇引进了AED（Automated External Defibrillator，自动体外除颤器）急救设备，组织开展急救培训，并建立了企业内部首支急救志愿者队伍——“华助支队”。Legacy Huazhu积极开展月度健康讲座和健身趣味运动会活动，Legacy DH亦为员工提供流感疫苗接种福利，并通过“健康周”活动、健身课程等方式，鼓励员工进一步提高健康意识，强身健体，提升状态。



AED急救设备及急救培训



美好在华住—福利活动

关爱乳腺 健康生活

于金玲
副主任医师 医学博士
长宁区妇幼保健院乳腺科主任
上海市妇幼保健协会乳腺疾病防治专业委员会委员

月度健康讲座宣传海报

华住

齐心协力向美好

2024 健身趣味运动会

诚邀团员和青年朋友们参与5月乐健身活动
一起享受运动的乐趣，向美好前行！

竞赛时间
2024年5月17日（星期五） 16:30-18:30

竞赛地点
健身趣味运动会宣传海报

- 构筑责任供应链 60
- 赋能加盟业主 66
- 领航行业生态 69

04 链动共赢 引领行业协同发展

华住集团始终坚信与合作伙伴携手共赢是长远发展的重要基础。华住集团积极践行负责任采购，持续优化供应商管理，并通过专题培训等方式赋能供应商发展。同时，全力支持加盟商、高等院校、行业协会等产业内其他利益相关方的成长，通过构建高效共赢的合作关系，与各方共同推动可持续行业生态圈的建设。



构筑责任供应链

华住集团始终致力于供应链管理机制与方法的持续优化，凭借精细化管理打造高效供应链体系。同时，我们践行责任采购，旨在提升供应商的环保与社会绩效，携手供应商共同构建负责任、可持续、有韧性的价值链条。我们亦搭建供应商学习交流平台，并引入跨业务协同理念，持续探索供应商赋能培训创新模式，以期推动上游产业链实现更高质量、跨越式发展。



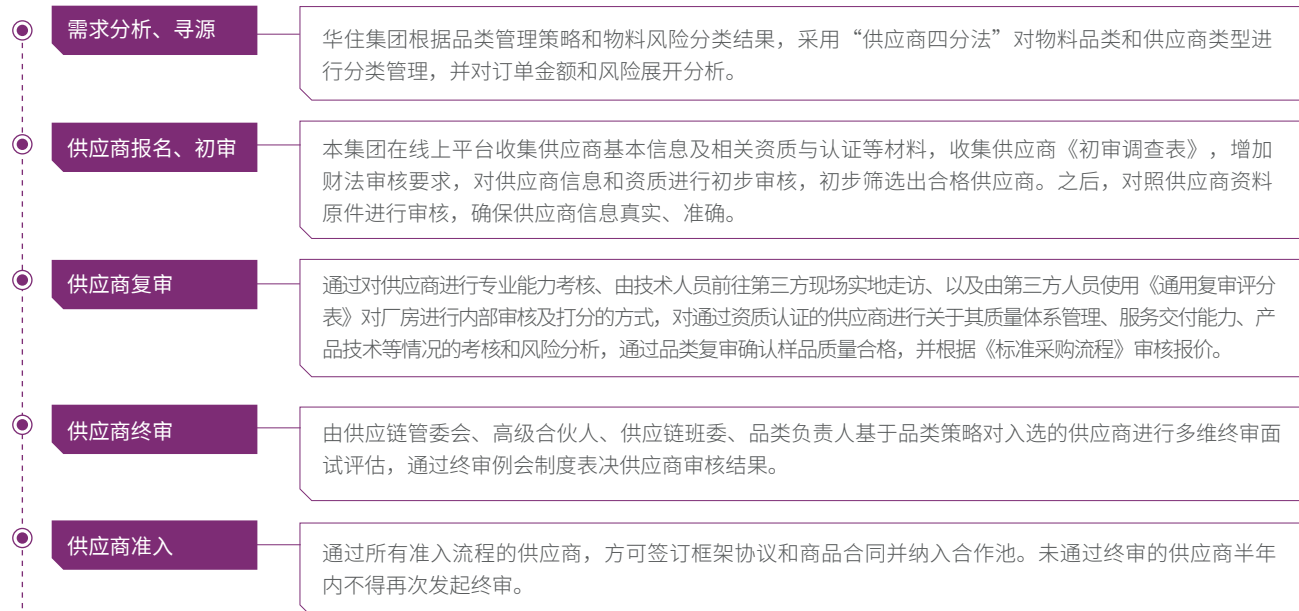
截至报告期末，我们共拥有2,855家供应商，按地区划分的数量情况如下：

地区	供应商数量 (家)
大中华地区	2,112
德国	576
其他地区	167

高效管理机制

华住集团深知，酒店的运营离不开供应商的支持。我们已建立并持续完善供应商管理制度，不断加强对供应商的全流程管理。报告期内，Legacy Huazhu对供应商管理体系进行全面升级，在对《供应商手册》进行更新的同时，更新增制定《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》《物资类供应商降级流程》等一系列制度文件，以进一步规范供应商管理流程、提高供应链管理效率，确保采购过程的透明性、有效性和合规性。

在供应商准入阶段，我们落实严格的筛选制度。报告期内，Legacy Huazhu对准入要求再次升级，提高了对潜在供应商的审核标准，并增加审核流程，旨在通过初审、复审、终审三级审核制度，从质量体系、服务交付能力、产品技术、品类策略等维度，对潜在供应商进行严格考核和风险把控。为更高效地实现对于供应链风险的前序把控，Legacy Huazhu于报告期内设立“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。



Legacy Huazhu供应商准入流程

对于已建立合作关系的供应商，报告期内，Legacy Huazhu更新了分类管理方法，将其分为杠杆类供应商、瓶颈类供应商、一般类供应商、战略类供应商四大类别，并相应实施差异化分类管理策略，以确保相关资源的高效、精准分配。每年年终，Legacy Huazhu对于所有签订有效合同的供应商开展绩效考核，根据供应商性质与类型，从订单、客户评价、内部管理三个维度展开综合评估。截至报告期末，在接受考核的供应商中，95分以上高分段供应商比例同比大幅增加，充分体现了华住集团对于产业链上游的把控能力。



为使优秀的供应商获得更多的合作机会和技术支持，同时逐步淘汰表现欠佳的供应商，Legacy Huazhu已订立并落实严格的供应商奖惩制度。我们于华住易购平台设置了“质量”“服务”“交付”“成本”四种违规场景类型，并根据单场景内的违规行为、违规次数等条件，将违规情况划分为“轻度”“一般”“严重”三个级别，相应采取“暂停合作”“合作降试用与恢复”“纳入黑名单”三种降级管理举措。在供应商激励方面，我们则设置了清晰的奖励评选流程，并设置了季度、半年度、年度三种频率的奖励举措，对通过奖励评选的优秀店铺和客服发放相应的奖励。

为进一步帮助供应商提升产品水准与服务质量，Legacy Huazhu携手外部审核机构建立了“供应商第三方审核评估体系”，并于报告期内基于质量组织和管理职责、设计开发、生产和服务提供、不合格控制与改进等维度持续开展审核工作。第三方审核可从外部视角进一步识别供应商的风险、短板、优势及可用资源，以更为客观的切入点，帮助我们发现供应链中潜在问题，推动产品质量改进和供应商的优胜劣汰。我们亦已设立“质量改进专项小组”，运用PDCA（Plan-Do-Check-Act，计划-执行-检查-处理）方法论和质量管理七大工具，指导供应商进行质量及服务标准升级，以推动关键品类的产品质量改进。



报告期内，Legacy Huazhu

共开展 **972** 次针对供应商的第三方审核评估，覆盖 **669** 家供应商，
战略、杠杆类供应商覆盖率达 **98%**

为推进供应链管理智能化转型，报告期内Legacy Huazhu聚焦供给端（易购平台）与协同端，对供应链管理系统进行数字化全面升级。在供给端，平台关闭了线下付款功能，新增线上交易功能，通过数字化系统评估供应商绩效表现，并依据评估结果合理分配流量，以此强化供应商品质管控。在协同端，Legacy Huazhu上线全流程可视化功能，通过设置各环节时间限制便于各方实时掌握项目进展，逐渐实现信息共享和协同，提升内部管理及沟通效率，有效缩短项目工期，助力建设高效管理的供应链生态。

践行责任采购

华住集团致力于打造负责的供应链条，并通过践行责任采购原则，与合作伙伴携手并进、共同成长。我们以实现行业可持续发展为目标，将供应商的环境及社会表现纳入准入考量，在同等条件下优先选择与表现更优的企业展开合作，以践行责任的商业模式。



截至报告期末，华住集团供应商中，已有

501 家获得ISO 14001环境管理体系认证

448 家获得ISO 45001职业健康与安全管理体系认证

为识别供应链管理中的潜在风险，报告期内，Legacy DH对尚未开展合作的供应商增设了尽职调查管理流程，确保供应商在环境、劳工权益保护等方面合法合规。在供应商准入之前，Legacy DH依据内部《商业伙伴尽职调查指南》（Business Partner Due Diligence Guidelines）实施供应商尽职调查（Know Your Business Partner-Process, KYBP）流程，通过供应商自我评估等方式，在最低薪酬支付、反歧视与平等权利、童工和奴役、健康与安全等方面，面向所有合作伙伴（新供应商、酒店业主以及特许经营商）开展尽职调查，旨在确保供应商的可靠性与合规性，降低ESG风险并筛选符合华住集团要求的负责任供应商。

为提高供应商管理透明度，促进合规与道德商业行为，报告期内，Legacy DH亦建立了供应链违规事件安全举报系统，并持续开展供应链合规监控，通过了BAFA（Federal Office for Economic Affairs and Export Control，德国联邦经济与出口管制局）审核。

同时，我们持续推动供应商开展绿色转型，在多个低碳环保项目中共同发力，不断提升绿色供应链管理水​​平。针对家具品类，为提升板材产品的环保性，Legacy Huazhu于报告期内启动“无醛添加刨花板（ENF）”项目，并将“无醛添加刨花板（ENF）”的相关要求纳入家具品类的原料管控要求中。

Legacy Huazhu持续探索供应链可持续发展路径，并在布草洗涤方面着重发力，依照《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，对所有布草洗涤供应商开展全方位审核，引导现有供应商进行设备更新，并持续引入高效率、低能耗、质量稳定的优质隧道式洗衣供应商。为构建可持续供应链，Legacy Huazhu连续三年将配备隧道式洗衣机作为评选“培优洗涤商”的基本条件，获此称号的洗涤商将优先承接直营门店及新门店业务。

在推进绿色循环经济进程中，液体洗涤剂凭借其卓越的环保效能，成为构建可持续洗涤生态的核心要素。其无磷配方从源头上杜绝水体富营养化风险，有效守护水资源生态平衡；同时，适配低温洗涤条件的特性，能够降低能耗，减少碳排放，契合低碳发展趋势。尤为值得关注的是，液体洗涤剂在水资源保护领域展现出显著优势：凭借高溶解性与精准去污能力，可在较低水位条件下实现高效清洁，相比传统洗涤剂减少单次用水量；其低残留特性使布草漂洗流程更为顺畅，进一步缩短水洗时间，降低漂洗水耗。此外，通过减少化学残留对布草纤维的损伤，延长布草使用寿命，间接减少因频繁更换布草产生的清洗耗水量，形成双重节水效应。为推动行业绿色转型，我们积极发挥引领作用，系统性引导布草洗涤供应商全面采用环保液体化料。我们将“使用液体洗涤剂”作为洗涤商年度审核的清零项，在第三方审核过程中若发现使用非液体洗涤剂，将对其进行下线处理，以刚性标准确保绿色洗涤理念的贯彻执行，切实推动行业向低碳、循环、可持续方向发展。



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**39%**

此外，为实现布草全生命周期管理目标，Legacy Huazhu于2023年试点启动“智慧布草”项目，通过数字化工具打造高效、低消耗的绿色布草洗涤模式。报告期内，我们搭建了洗涤数字化平台，通过集中采购布草芯片降低成本，同时对参与“智慧布草”行动的洗涤商给予流量扶持，多管齐下推动智慧布草项目稳步前行。截至报告期末，在以成都为代表的全城推行布草加芯举措的城市里，已有12家洗涤商投身其中，超500家门店完成了布草芯片植入。

我们积极推动动物福利保护项目。2025年1月，我们孵化的上海十二食辰供应链科技有限公司（“十二食辰”）正式成立，以科技化、系统化的方式，为住客提供更为安全、高质的餐食。十二食辰将动物福利作为供应链可持续管理的重要环节，在与蒙牛乳业的合作中，通过整合其在福利养殖、技术创新及国际认证方面的实践，积极推动负责任采购。Legacy DH则自2019年起在欧洲地区实施“笼养鸡蛋禁令”，努力提升动物福利水平。此外，在可持续食品采购领域，十二食辰在乳品采购环节积极选择低碳产品，与伊利开展以“双足迹”管理为支点的绿色合作，通过采购伊利低碳认证乳品以减少供应链碳排放水平，同步提升水资源利用效率，助力餐饮行业构建低碳乳品供应链标杆，为消费者提供兼具品质与可持续价值的食品选择。十二食辰亦已携手燕麦蛋白品牌OATLY，为住客提供更为健康、绿色的植物基饮品，据统计，报告期内Legacy Huazhu因使用OATLY燕麦奶而实现的总碳减排量相当于为地球种树13,500棵。Legacy DH则鼓励门店优先选择距离不超过250千米的蔬果供应商，并尽可能采购本地生产的酒类、烘焙食品及瓶装水，减少因运输活动产生的温室气体排放，并支持本地产业发展。

此外，十二食辰携手供应链合作伙伴深化低碳实践，通过整合新能源运力、推广可回收包装及实施智能路线优化积极构建绿色物流体系。佰食馥（上海）供应链管理有限公司（“佰食馥”）与南京蚂蚁达供应链管理有限公司（“蚂蚁达”）等华住物流供应商全面推行新能源车，在配送车队中使用新能源车替换传统的燃油车，实现了中短途配送场景的绿色化覆盖，并搭配可降解食品包装与可循环保温箱，有效减少了塑料使用量和运输碳排放，同时实现了成本的合理控制与资源的循环利用，为餐饮行业提供了可复制、可推广的绿色物流范例，切实推动了“双碳”目标在行业内的落地与实现。



协同能力共建

华住集团始终与供应商伙伴建立和保持稳定、高质量的合作关系。我们综合市场环境与行业认知做出创新探索和前瞻性战略布局，致力于为供应商提供良好的学习与交流平台，积极实现互助共赢。

Legacy Huazhu通过构建“三级培训”体系为供应商搭建能力进阶通道，推动供应链协同发展。针对供应商基层员工，开设“匠心之道”与“服务之道”实训课程，弘扬工匠精神与实操技能。面向中层管理者，Legacy Huazhu设计“组织之道”研修项目，提升团队管理与执行效能。对于高层决策者，则量身定制“合伙人之道”及“企业家研修班”，聚焦领导力与战略决策能力培养。报告期内，Legacy Huazhu共计组织18场供应商培训，合计参与人次接近4,000。



供应商培训·企业家研修班

报告期内，我们持续开展“企业家研修班”供应商培训项目，赋能生态圈合作伙伴发展。

2024年10月，我们启动第一阶段“第三期企业家研修班”，以“修心、取势、明道、御术”为核心理念，深度赋能来自华住生态圈的28位优秀企业家，促进行业伙伴同修共进，一同探索企业发展的新路径、新策略。项目课程涵盖宏观经济、数字化供应链、战略决策、组织能力提升等多个方面，并通过专家分享、研讨沙盘、行动学习、标杆企业参访等多样形式，帮助学员们实现学以致用。

研修班第二阶段则于2025年1月成功举行，旨在深化企业家对于数字化供应链体系管理的认知与实践能力，携手共创供应链优化与升级的新篇章。华住集团供应链员工与生态圈伙伴齐聚一堂，共同探讨数字化供应链生态的未来发展方向。



“华住第三期企业家研修班”（第一阶段）



“华住第三期企业家研修班”（第二阶段）

为不断提升供应链的质量和效率，华住集团持续探索新供应商培训模式。报告期内，我们在供应商培训中创新性引入“跨业务协同”概念，通过组织不同领域的供应商进行交叉培训，帮助其了解彼此的业务流程、技术要求和协作方式，以进一步优化合作基础。此外，为打造良性、可循环的供应链生态，我们亦邀请外部专业机构开展供应链赋能培训，协助合作伙伴利用供应链创造利润与竞争优势，并提升质量管理水平，深化供应链各环节紧密协作、共同发展。

跨业务协同交叉培训

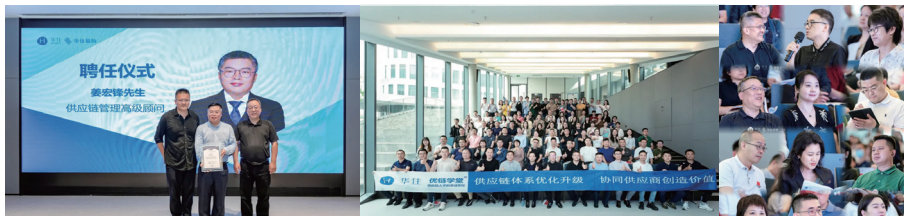
报告期内，我们组织不同领域的供应商进行交叉培训，旨在深化各领域供应商间的相互了解，促进供应商间的沟通与协作。例如，我们帮助家具供应商学习淋浴房安装要求，以便在设计家具时充分考虑其与淋浴房的协调性。对于质检供应商，我们则向其强调设备和家具的检测重点，以确保整体检测质量符合标准。报告期内，华住集团在济南、武汉、南昌等多个地区开展了交叉培训活动，平均每场参与人数超过200人。

外部专业机构赋能供应链

报告期内，我们聘请外部供应链领域顶尖人才作为顾问，聚焦供应链体系优化升级以及供应链全面质量管理，开展了两期专题培训。

首期培训主题为《供应链体系优化升级·协同供应商创造新价值》，重点围绕供应链协同目标，帮助华住集团及生态圈核心供应链伙伴，快速掌握以供应链创造利润与竞争优势的方法，以及品类管理策略、实施方案思路等技能。共有160余个华住集团内部供应链团队以及生态圈核心供应商参与专题培训。

二期培训主题为《供应链全面质量管理》，吸引了华住集团来自全国各地的逾250位供应商，以及多个行业的企业高管及技术人员参与。在培训中，学员们积极交流，共同提升实战能力，助力企业和行业发展。



《供应链体系优化升级·协同供应商创造新价值》培训



《供应链全面质量管理》培训

赋能加盟业主

华住集团期望与加盟商、业主实现共同成长，全力帮助加盟商提升运营管理水平。我们坚持以华住集团的高标准为指引，致力于携手加盟商精心打造符合标准的酒店，持续为住客提供优质、舒心的服务体验，进一步提升华住集团旗下品牌的影响力。

我们高度重视加盟商的权益保障，积极与加盟商保持交流互动。Legacy Huazhu通过与加盟商签订《管理合同》《品牌许可合同》《阳光协议》《保密协议》等文件，确保各品牌门店的合理分布，以规避区域性不当竞争。在加盟商物资采购环节，Legacy Huazhu组织开展规模集采，秉持不赚取供应商与加盟商间任何差价的理念，为合作伙伴提供更大的获益空间。同时，为助力双方凝聚合作共识，华住集团认真倾听加盟商的心声，于报告期内开展了一系列加盟商见面会活动，通过现场交流，共同商讨未来发展方向，并协助新老加盟商解决营建、经营过程中可能遇到的问题，帮助加盟商更好的融入华住大家庭。



华住集团新加盟商见面会

华住集团新加盟商见面会以“心之所向 共‘住’发展”为主题，是面向全体新加盟商推出的迎新课程，旨在通过高效紧凑的培训，为新加盟商答疑解惑，并帮助其掌握酒店运营的核心要点与关键技巧。

报告期内，围绕酒店投资全生命周期核心问题，我们在上海共举办了3场新加盟商见面会活动，用实践真知赋能酒店合伙人。活动期间，约400位来自全国各地的新加盟商走进华住集团上海总部，与华住集团共同探讨酒店经营管理之道。在与老加盟商进行深度交流的同时，我们帮助新加盟商深度理解华住的企业文化与品牌理念，在经营中更好地传递品牌价值，并全面了解酒店投资营建期和运营期的各项知识，助力搭建完善的运营体系，逐步实现持续稳定的运营与发展。



新加盟商见面会活动

在全力扶持新加盟商的同时，华住集团亦始终心系既有加盟商的稳健发展，为其持续提供全方位的支持与赋能。为赋能既有加盟商在瞬息万变的商业环境与数字化浪潮中，精准把握行业脉搏，深刻洞察酒店行业的底层逻辑与核心机制，我们搭建了良性沟通与交流平台，并开展了中国酒店投资人研修营、投资人大讲堂等多样活动，帮助加盟商伙伴快速提升酒店投资及经营能力。



华住集团《中国酒店投资人研修营》

《中国酒店投资人研修营》以构建卓越共融平台为愿景，是华住集团为加盟商伙伴倾力打造的深度研修之旅。研修营秉持“内观生智，外行增识”的核心理念，帮助加盟商伙伴全面破解酒店投资在开发、运营、组织等全生命周期中的痛点难题。

报告期内，华住集团开展了求真篇、至善篇两期课程，邀请了高层管理者、行业专家和高校资深教授以专业视角洞察新常态下的酒店投资趋势，并举办酒店投资工作坊、财富沙盘等交流研讨活动，助力加盟商伙伴构建行业人脉，并在思维碰撞中把握市场动态。



《中国酒店投资人研修营》



华住集团《投资人大讲堂》

《投资人大讲堂》是华住集团面向供应商推出的专业知识赋能项目，以免费学习、专业课程分享的形式帮助酒店行业投资人快速提升酒店投资及经营能力，掌握实用管理技巧。自2020年7月起，投资人大讲堂项目走进了全国三四五线城市，截至报告发布日共在全国各地举办了近200场活动，用知识赋能近万名投资人，好评率高达100%。通过系统化的优质课程，我们积极促进下沉市场酒店行业的发展，帮助加盟商伙伴全方位提升酒店管理水平。报告期内，我们围绕酒店收益管理、酒店经营思想、酒店成本管理三个主题，共开展32期《投资人大讲堂》活动，切实提升了加盟商收益与成本管控能力并拓宽了经营思路。



《投资人大讲堂》第169期陕西商洛站



《投资人大讲堂》第172期克拉玛依站

此外，我们帮助供应商提升运营能力。报告期内，Legacy Huazhu面向加盟商财务组织开展线下培训，帮助加盟商员工掌握酒店PMS（Property Management System，物业管理系统）实操、以及应用易控赋能工具快速进行风险排查等功能，提升加盟商运营效率。



华住集团加盟财务认证培训

对于发生自然灾害等突发紧急事件地区的加盟商，我们亦积极承担社会责任予以援助和支持，与加盟商伙伴携手共渡难关。2025年1月7日，西藏日喀则发生地震，影响范围波及宁夏银川等地区。地震发生后，针对受灾加盟商，华住集团迅速开展了酒店受灾状况评估和建筑结构鉴定，确保酒店员工及客人的人身财产安全。同时，我们因地制宜地制定了差异化帮扶减免政策，对西藏日喀则、宁夏银川的门店免除1月份的CRS（Central Reservation System，中央预订系统）自有渠道费用，切实减轻酒店运营资金压力；对日喀则地区酒店，自恢复营业之日起减免6个月的管理费，助力受到自然灾害影响的门店尽快恢复运营，以切实行动诠释华住集团与加盟商伙伴风雨同舟、共御风险的坚定承诺。



华住集团开展“西藏日喀则地震”抗震援助行动

领航行业生态

华住集团始终致力于推动行业的共同发展，积极承担企业责任，引领行业走向共荣。我们在深化校企合作的道路上持续前行，通过为定点学校开设企业创新课程并设立专项奖学金，助力高校提升人才培养质量，为行业输送高质量人才。此外，我们着眼于整个酒店行业，构建专项师资培训及现代酒店服务质量管理职业技能认证体系以提升教师专业水平，参与酒店专业教材编制，不断深化产教融合，同时积极建设酒店行业职业技能认证体系，助力行业进步和质量升级。在此基础上，我们积极参与行业交流论坛活动，与行业伙伴共同探讨行业最新动态和发展趋势，带领中国酒店行业优秀实践登上全球舞台。



在校企合作方面，2023年11月21日，由华住集团联合暨南大学、青岛酒店管理职业技术学院牵头的“全国现代住宿业产教融合共同体”于北京正式成立。以该平台为基础，我们积极推动人才供给侧结构性改革，助力学生实现高质量就业，同时通过促进相关院校提升教学能力，赋能住宿业转型发展。为有效培育契合服务业数字化发展趋势的专业酒店人才，2024年8月8日，以“校企合作，共育未来”为主题的第一届全国现代住宿业产教融合（共同体）发展会议暨2024华住校企合作大会于上海举行，吸引了超过150位来自产业机构、高校以及华住集团的行业嘉宾参与，为行业人才发展建言献策。



华住集团与学校以共建现代酒店产业学院为契机，共同探索新型校企战略合作模式，推动职业教育提档升级，实现了引企驻校、引校进企、校企一体发展新局面，为社会数智经济发展和区域产业转型升级培养出更多优秀人才。

在校内教学资源支持方面，我们积极开设多类专业课程以及实训课程。华住集团与院校开展深度合作，共建专业课程，在酒店业发展史、酒店服务设计、酒店市场营销等多门课程中融入企业运营实践经验，让教学兼具实用性与前瞻性，为学生构建全面系统知识体系，助其平衡理论与实践。通过课程重构优化，华住集团助力师生把握行业动态，提升素养，为职业发展蓄力，也为培养高素质酒店管理人才筑牢基础。

在院校教师队伍培养方面，为推动院校打造适应新时代需求的高素质“双师型”教师队伍，增强旅游类专业教师的专业素养与教学水平，华住集团精心打造了模块化专项师资培训以及1+X现代酒店服务质量管理职业技能等级证书师资培训体系。此培训旨在助力教师熟悉酒店行业的新趋势、新理念、新技术，还有数字化环境下的酒店业务流程、服务模式与管理方式，进而提升教师的理论水准与实践能力。截至报告期末，累计有101家院校、416名教师参与培训。

同时，我们参与了行业教材编制，促进酒店行业产教融合向纵深发展。报告期内，我们与上海杉达学院朱承强教授共同修订教材《现代饭店管理》第五版，补充多个真实企业一线经营管理成功案例，新增“饭店管理的数字化运营”章节，以展现数字化时代酒店业在打造“高科技、高效能、高质量”新质生产力方面的实践探索及发展趋势，推动行业专业知识与实践教学融合发展。自2003年第一版教材问世，《现代饭店管理》曾连续多届被评选为国家规划教材，是上海市级和国家级精品课程“酒店管理”的配套教材，先后揽获“上海市高校优秀教材二等奖”“全国首届旅游专业优秀教材奖”等奖项。

院校定制实训课程

2024年，我们为院校定制共2期品牌认知实训方案及课程，共覆盖82名学生。课程涵盖品牌认知沉浸体验、酒店经营管理理论、酒店经营场景实践、品牌调研汇报四大模块。在2期课程实施中，学生积极参与实践，深入了解酒店业务。最终，38名优秀学生成功入职华住集团。



院校定制品牌认知实训方案及课程



《现代饭店管理》教材

我们积极推动酒店行业职业技能认证体系建设，制定华住1+X职业技能证书以及三级华住集团职业能力认证，助力行业构建标准化、规范化的人才评价机制，推动酒店行业在专业化、精细化发展道路上稳步前行。其中，华住1+X证书以培养单店总经理为核心目标，基于华住真实酒店运营经验与数字化优势开发。截至报告期末，已覆盖全国24个省份，合作院校70余所、专业53个以上，累计认证学生逾8,000名。该证书已通过职业教育国家学分银行认定，是旅游、酒管专业学生必备资质证书。而三级华住集团职业能力认证可匹配不同职级需求，能够贯通内部晋升通道与行业灵活用工平台，有力推动行业标准制定及国际化发展进程。

证书名称	标准释义
基础级	职业能力认证证书（初级） H World Capability Certification-Basic (HCCB)
专业级	职业能力认证证书（中级） H World Capability Certification-Professional (HCCP)
卓越级	职业能力认证证书（高级） H World Capability Certification-Excellence (HCCE)

此外，在持续深化校企合作和产教融合的基础之上，华住集团致力于引领酒店行业迈向更广阔的发展空间，积极参与第七届中国国际进口博览会等交流活动，将中国酒店产业的卓越实践向世界进行推广，促进全球层面的酒店业务深度交流与协同发展，为行业国际化发展注入强劲动力。



华住集团首次亮相“进博会”

2024年11月，第七届中国国际进口博览会在上海举办，吸引152个国家、地区和国际组织参加国家展与企业展。众多海内外知名企业通过此次机会在这个国际舞台互相交流、达成合作。

华住集团作为全球领先的酒店集团，于报告期内首次亮相进博会，不仅向世界呈现中国酒店业的创新模式，更展示了华住对中国市场的坚定信心，以及践行“扎根中国、走向世界”的发展策略。

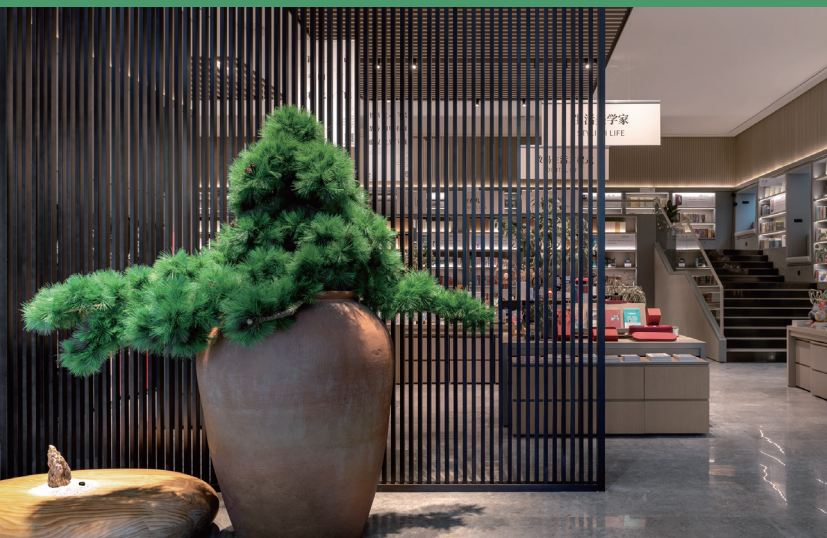


进博会华住集团展台

坚持绿色运营	73
应对气候变化	82

05 绿色共生 守护生态宜居家园

华住集团始终坚持绿色发展理念、履行环境保护责任，在为住客提供优质酒店服务的同时，力求降低运营活动对于环境所造成的影响。从绿色建筑、绿色运营、绿色服务三大方面，华住集团持续探索更为高效的能源、资源利用方法，期望在实现经济效益的同时，创造低碳且可持续的未来。同时，华住集团持续关注全球气候变化及趋势，并采取多样措施，积极应对其所带来的各项风险与机遇。



坚持绿色运营

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等运营所在地相关法律法规，始终秉持负责任运营态度，并已结合企业实际情况与行业特点性质，形成一套完整的华住集团绿色发展理念。该理念由三大板块组成，即绿色建筑、绿色经营、绿色服务。在“精益增长”的战略背景下，我们不仅以自身行动践行绿色意识、积极减少业务经营所产生的环境足迹，更积极与供应商、加盟商、客户等外部利益相关方携手，旨在共同为构建低碳绿色社会做出贡献。



绿色建筑

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

绿色经营

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

绿色服务

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

华住集团绿色发展理念



绿色建筑

在开展建筑规划的过程中，我们始终聚焦环保构思，力求在确保住客入住体验的同时，尽可能达成对于能源、资源的高效配置与充分利用，构建同时有益于人类社会与自然世界的环保性建筑。

截至报告期末，全季5.0版本、汉庭3.5版本、你好2.0版本等华住集团拳头产品均已引入“模块化营建方案”。我们采用标准化设计、工厂化生产、装配化施工等先进技术，预制建筑构配件，将其运输到现场后再进行组装。该方案相较于传统营建方案，在施工速度、建筑质量、节能环保等方面均有明显优势。同时，我们充分发挥大规模集采、属地化供应的优势，以源头为起点，减少建筑垃圾产生及运输环节排放，全力避免对于资源和能源的不必要消耗。

此外，华住集团江桥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。我们的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市政供水的使用。

而在德国，Legacy DH已将“绿色建筑（Green Building）”作为履行企业社会责任时的重点关注维度之一，并已成为德国可持续建筑协会（DGNB, German Sustainable Building Council）会员。其下属的柏林施柏阁酒店总理府门店（Steigenberger Hotel Am Kanzleramt）已获得DGNB的白金级新建筑绿色认证，且为DGNB有史以来达标率最高的酒店建筑。此外，截至报告期末，Legacy DH旗下的汉诺威城际酒店已引入中水回用系统。



汉诺威城际酒店已引入中水回用系统

绿色经营

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》等运营所在地相关法律法规，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。

报告期内，为强化员工ESG意识，我们于华通云学堂平台新增上线“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。截至报告期末，“华住ESG系列课程”的累计学习人次已超6.8万。



同时，我们高度重视门店层面的能源与环境管理体系建设。截至报告期末，Legacy DH的租赁及自有门店中，已有90%同时获得ISO 14001环境管理体系及ISO 50001能源管理体系认证，Legacy Huazhu亦正积极开展环保相关外部认证工作，旗下已有134家门店获得“中国绿色饭店”认证。



美居酒店 - 全面推广绿色饭店认证，全方位强化绿色运营实践

“中国绿色饭店”是由中国商务部、国家发展与改革委员会等六部委联合制定的“中国国家标准”，旨在评定运用环保健康理念、坚持绿色管理、倡导绿色消费、保护生态、合理使用资源的饭店。报告期内，华住集团旗下美居酒店全面启动“中国绿色饭店”认证工作，期望通过评审过程，引入外部专业视角，确定与绿色运营相关的重点行动和优秀领域。截至报告期末，已有115家美居酒店完成现场评审并获得认证。

2024年，美居酒店聚焦“降塑”“减少食物浪费”两大领域，全面强化绿色运营实践。“降塑”方面，美居酒店以可降解无纺布袋替代原有的浴袍塑料封袋，同时优化了洗沐用品、酒店食品等包装体系，有效减少了塑料制品使用量。

而为减少食物浪费，2024年5月，部分美居酒店进行了为期一周的食物浪费情况统计，统计范围包括制备废料、生产过剩废料、餐盘废料以及变质废料。基于统计数据，美居酒店估算得到每月产生的食物浪费总量与人均食物浪费量，并根据四种废料的占比进行分析，从而制定减少食物浪费的策略，包括优化食材选择、精细化菜品呈现方式、合理安排补餐时间等。

2025年，美居酒店计划继续践行降塑、减少食物浪费等可持续发展相关行动，同时持续推进新开业酒店、报告期内未认证酒店的“中国绿色饭店”评审工作，在环境和社会方面，均做出更为积极的影响和贡献。

● 去塑前：塑料包装浴袍收纳袋



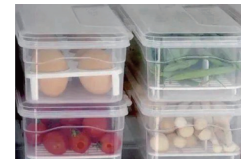
● 去塑后：可降解无纺布浴袍收纳袋



浴衣收纳袋
无纺布 白色
40*53cm

可降解无纺布袋替代浴袍塑料封袋

● 一次性保鲜膜/保鲜袋 更换为可重复利用的保鲜盒



一次性保鲜膜、保鲜袋改为可重复利用保鲜盒

能源管理

华住集团始终聚焦能源管理体系优化，旨在减少不必要的能源浪费及温室气体排放，全面落实企业减碳责任。“易能耗”，我们自主研发的在线环境管理系统，能够对于门店的能源使用数据进行系统分析，在为节能改造提供数据依据的同时，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9,000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。



加盟商“易能耗”专题培训现场

管理节能、改造节能是Legacy Huazhu提高门店能源使用效率的另两大抓手。管理节能方面，其采取了建立大型设备维保标准、根据室外温度及时调整中央空调回水温度等举措。而在改造节能方面，报告期内，Legacy Huazhu持续推进“锅炉节能保护剂”项目，直营门店参与数量扩大至83家，全年节约燃气约49.85万立方米，相当于减少了约1,078吨二氧化碳当量。2024年12月，我们亦试点开展了“空调冷冻水节能药剂”项目，旨在进一步优化空调制冷效果、提升电力使用效率。

同时，我们持续推广绿色能源的使用，积极识别适合安装空气能热泵、太阳能热水系统或其他可再生能源设施的酒店。通过门店走访评估，以及与特许经营商的持续合作，我们计划进一步扩大此类设备在华住酒店网络中的使用。



截至报告期末，在Legacy Huazhu，

LED灯具的覆盖率为100%

安装空气能热泵的门店数量为3,356家

安装太阳能热水系统的门店数量为945家

报告期内，本集团有关能源使用的关键绩效指标如下：

类别	单位	2024年 ¹
直接能源消耗 ²	兆瓦时	251,510
间接能源消耗	兆瓦时	532,142
其中：外购电力	兆瓦时	458,304
绿色电力	兆瓦时	11,903
其中：其他间接能源消耗	兆瓦时	73,838
能源消耗总量	兆瓦时	783,652
能源消耗密度	千瓦时/已出售酒店间夜	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。

2. 报告期内，我们对于直接能耗数据收集方法及口径进行了优化。基于当前收集方法及口径，本集团2023年直接能源耗量应为226,330兆瓦时。

水资源管理

华住集团高度重视水资源管理，由CEO对本集团水资源管理的战略和绩效表现负责。同时，我们承诺持续提升管理能力，已构建由最高管理层负责、ESG工作小组监督实践的管理架构和实施原则，确保水资源管理工作的有序推进。在具体实践中，我们通过不断提升水资源管理技术和系统能力、积极探索节水设备、持续提升员工和住客节水意识等举措，聚焦日常运营环节水资源供应稳定性、使用效率以及水体健康的管理成效，既保障酒店运营的水资源需求，又能够降低经营活动对水环境的影响，为绿色生态发展贡献力量。

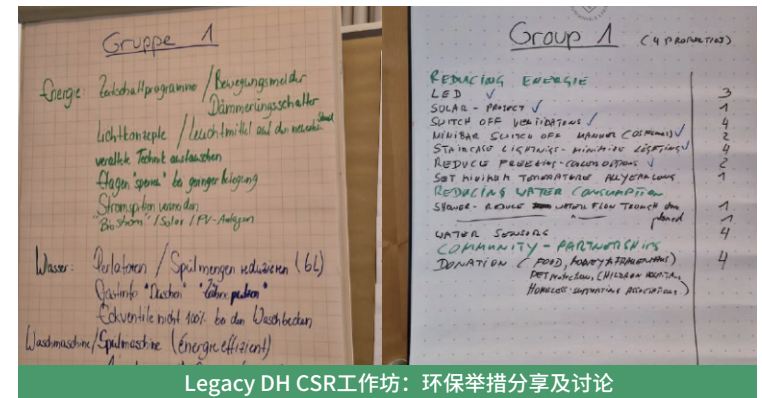
华住集团持续健全水资源管理体系，同时不断提高水资源利用效率。除能源数据外，我们的“易能耗”系统还可就门店用水情况进行分析，及时识别潜在的跑冒滴漏现象，并通过弹窗提示相关门店开展设备检修工作。同时，我们以月度为单位，梳理得到耗水量位居前列的门店，助其分析原因，继而提升水资源管理水平。报告期内，通过“易能耗”系统，我们成功识别了某门店的消防系统、空调系统漏水情况，并开展专项整改工作，该门店年用水量同比下降约11.2万吨。

同时，我们持续强化酒店物业及硬件设施的节水能效。在挑选门店物业时，我们在同等条件下优先选择已有中水回用系统的楼宇建筑，而在新店选址阶段，我们亦计划将相关因素进一步纳入考量，为水资源更高效利用及废水减排贡献力量。在Legacy Huazhu的酒店建造标准中，我们也已纳入速热龙头要求，通过提升热水出水速度，减少住客等待时间，并有效避免对于水资源的浪费。

此外，我们始终致力于强化员工的节水意识。Legacy Huazhu已于办公室、后厨等区域张贴节约用水标识，要求员工在房间清扫、食物处理等阶段按需合理用水，杜绝“龙头空放”等浪费水资源的行为，同时通过世界环境日等宣传活动，定期开展节水行动倡议。Legacy DH则于报告期内组织开展一系列CSR（Corporate Social Responsibility，企业社会责任）工作坊，要求旗下所有酒店CSR负责人参与，并就水资源保护、废水排放等环保议题开展讨论，彼此分享实践经验及改进机会。

我们所采取的其他主要节水举措包括但不限于：

- Legacy Huazhu 推广使用智能马桶，以避免传统按键式马桶的“长流水”现象
- 在不影响住客入住体验的前提下，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消耗
- Legacy DH 于水龙头上安装爆气阀，在满足住客舒适度的同时，显著降低近一半用水量



Legacy DH CSR工作坊：环保举措分享及讨论

类别	单位	2024年 ¹
用水量 ²	吨	7,746,654
用水密度	千克/已出售酒店间夜	274.2

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，以及外购热量水量之总和。

环保运营物资

运营物资是酒店行业消耗资源的最主要环节之一，却也是推动绿色运营、落实减塑环保的关键机会。华住集团携手上游合作伙伴，积极探索减少运营物资环境足迹的可能性，并通过开发替代原料、使用回收素材等方式，推出品类齐全、丰富多样的环保“六小件”，已经或即将应用于旗下主流酒店品牌。

华住环保耗材品类	简介
 <p>秸秆牙刷</p>	<p>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，秸秆牙刷已在海友、汉庭、宜必思、全季酒店品牌中实现100%全覆盖。</p>
 <p>淀粉浴帽</p>	<p>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。</p>
 <p>RPET瓶体洗沐产品</p>	<p>报告期内，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。</p>
 <p>PLA刀架剃须刀</p>	<p>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。</p>
 <p>环保拖鞋</p>	<p>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。截至报告期末，该款拖鞋已完成全季、桔子、宜必思尚品、星程品牌全覆盖。</p>

除不断开发、推广绿色客用耗材，对于长期运营物资，我们亦致力于提升其环保属性。以全季酒店为例，报告期内，其推出由竹子、秸秆等农业废料再生制成的挂衣架、纸巾盒、垃圾桶及托盘，可降解成分高达50%。而在华住集团层面，报告期内，我们开始推广使用一款由GRS（Global Recycled Standard，全球回收标准）认证面料制成的床垫，其原材料中包括由回收塑料瓶制成的聚酯纤维。相较于原生聚酯纤维，再生聚酯纤维生产过程中的碳排放可大幅降低30%-50%，可持续优势明显。截至报告期末，GRS认证床垫已在桔子酒店、全季酒店逐步得到推广。



废弃物管理

对于废弃物管理，华住集团始终秉承“减量、回用、循环、妥善处置”原则。我们的全部客房已规避使用塑料制一次性杯具，转而提供瓷杯、纸杯等。住客点餐时，我们亦不主动提供一次性餐具，并建议其遵循节俭、适量的原则。Legacy DH旗下更有逾40家酒店参与“Too Good to Go”项目，将当日剩余食材以优惠价格出售予周边居民，在助力当地社区的同时，减少食物浪费。报告期内，通过此项目，Legacy DH合计避免二氧化碳排放约79.61吨。

为进一步减少废弃物的产生，在强化自身管理力度的同时，我们亦鼓励住客开展废弃物循环再利用。2024年世界环境日，桔子酒店发布《桔子“循环为宝”攻略》，鼓励住客在退房时带走浴帽、牙刷、牙膏、梳子，并在日常生活中对其进行充分活用。桔子水晶酒店则于暑期开展“水晶光盘小英雄”活动，在减少食物浪费的同时，帮助少年儿童理解农作不易、形成节约观念。

01 浴帽
是为头发“遮风挡雨”的浴帽也可以是
鞋子爱的避风港 (鞋袜)
袜子爱的小屋 (收纳)
烹饪防味大师 (带上浴帽盖个饭)
相机镜头保安 (防尘)
住桔子，带走这项淀粉基可降解塑料浴帽然后尽情发挥.....

02 牙刷
是刷掉“起床气”的牙刷也可以是
鞋子美容师 (刷鞋)
缝隙检查官 (刷缝理桌椅各种缝)
发髻修改家 (用牙刷试试!)

03 牙膏
好闻到忍不住*吃掉的桔子牙膏也可以是
马桶清新剂 (牙膏刮开放进水箱)
小白鞋美白师 (和牙刷组CP效果更佳!)
水垢水锈清理师 (刷能不铁锅)

04 梳子
是梳顺头发和烦恼的梳子也可以是
毛孩子顺毛梳 (梳个猫毛)
行走的造型师 (随身放在包包里)
项链收纳梳 (挂个项链)

住桔子，带走这支20%桔木纤维环保牙刷然后尽情发挥.....

住桔子，带走这支5g独立分装、减少浪费的牙膏然后尽情发挥.....

住桔子，带走这把20%桔木纤维环保梳子然后尽情发挥.....

《桔子“循环为宝”攻略》

水晶光盘小英雄
CRYSTAL CHANGE
2023.7.1-2023.8.31

来水晶成为光盘小英雄!

活动日期: 2022年7月1日-2022年8月31日
活动期间, 早餐光盘的小朋友
现场可获得光盘小英雄专属奖励贴纸一枚
集齐3枚不同贴纸可换取一份神秘小礼物!

光盘小朋友可获得神秘小礼物

“水晶光盘小英雄”活动海报

针对已经产生的废弃物，本集团依照不同类型，采取不同处置措施。例如对于餐厨垃圾、生活垃圾，我们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，我们则委托具有相关资质的第三方机构，对其进行安全、合规管理。此外，我们依照运营所在国家和地区的相关法律法规开展废弃物分类工作，对于纸箱、纸盒、塑料瓶等积极予以回收，期望提高资源再利用比例。

绿色服务

为实现服务环节的绿色化，我们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，为保护自然环境贡献力量。报告期内，Legacy Huazhu持续推广华住集团特色环保项目“绿色住-连住免换洗”（“绿色住”），不断扩大其所覆盖的门店范围，并于2025年3月与支付宝蚂蚁森林达成合作联动，通过授予额外“蚂蚁森林能量”，鼓励更多住客参与其中。



“绿色住”：华住集团特色项目，与客共守绿色家园

“绿色住”是华住集团基于自身业务优势推出的环保创新制度，通过奖励华住会APP积分等形式，鼓励会员于入住期间选择毛巾免换洗等低碳服务。该项目于2023年11月正式落地，并不断扩大门店覆盖范围，截至报告期末，全国已有超9,000家华住集团门店参与该项目。2024年11月，“绿色住”项目成功入选中国上市公司协会评定的“2024年度上市公司可持续发展优秀实践案例”。

2025年3月，“绿色住”项目与支付宝蚂蚁森林正式开启合作。使用华住会APP进行预订、支付宝进行付款的用户，若勾选“自带洗漱用品”倡议、“连住毛巾免换洗”服务，则可收获额外“蚂蚁森林能量”。当“蚂蚁森林能量”积累到一定数量后，用户可在支付宝客户端兑换虚拟树苗，蚂蚁森林及其合作方则将在荒漠化地区种下对应的真实植物，共同助力绿色生态。

报告期内，约有 **87.2** 万笔订单参与“绿色住”活动，避免洗涤毛巾 **788.5** 万条，节水 **2.4** 万吨、节电 **680** 兆瓦时，合计避免碳排放 **676** 吨



同时，为鼓励住客选择更为绿色的出行方式，自2024年1月起，Legacy Huazhu开始全面推动旗下门店安装充电桩。对于部分硬件条件较为薄弱的门店，我们则引入外部供应商，提供现场勘查及个性化方案定制服务，全力提高充电桩覆盖比例。截至报告期末，已有1,015家Legacy Huazhu门店可提供充电服务。我们亦于华住会APP同步上线搜索功能，用户可在设施筛选界面对于“充电桩”进行勾选，随时查看各门店的充电桩数量及位置信息。

除集团层面努力外，我们旗下的各酒店品牌亦于报告期内推出各具特色的绿色服务及绿色活动。花间堂的亲子研学IP“花间一堂课”，于六一期间推出“大自然野趣课堂”，与专业教育机构合作，带领孩子们在自然中寻找答案、拓宽视野，增强其对于环境的责任感。桔子酒店则将品牌运动特色与绿色理念相结合，推出“捡垃圾跑”活动及“地球不焦绿”跑鞋产品，在促进住客健康生活方式的同时，有效提升其环境保护意识。



桔子酒店：环保乐跑，绿色乐活

2024年4月22日，桔子杭州宋城酒店开展名为“跑步不减速，为地球‘减塑’”的“捡垃圾跑”活动，组织跑者在跑步的同时清理路面垃圾，让跑者在享受运动乐趣的同时，为守护绿色家园贡献力量。



桔子杭州宋城酒店“捡垃圾跑”活动现场

此外，2024年9月21日，桔子酒店联合运动品牌特步，发布“地球不焦虑”环保跑鞋。该款跑鞋为世界地球日定制产品，由生物基环保材料制成，每双可减碳11.6g-13.1g，在为地球减负的同时，亦为跑者带去轻盈舒适的穿着感。发布现场还举行了“28积分抽桔子跑鞋活动”，累计吸引4.4万名会员参与，共同践行桔子酒店健康向上的生活态度和可持续理念。



桔子酒店×特步：“地球不焦绿”环保跑鞋

除Legacy Huazhu的各项绿色服务外，Legacy DH也已推出“绿色会议”选项，可为参会人员提供各类具有可持续认证的硬件设施，包括使用再生皮革的桌垫及杯垫、经FSC（Forest Stewardship Council，森林管理委员会）认证的纸张等。报告期内，Legacy DH更持续扩大“绿色选择”的覆盖范围，新增纳入Zleep Hotels、Jaz in the City等品牌，酒店仅在住客要求下提供房间清扫服务。

应对气候变化

在全球气候系统发生深刻变化的时代背景下，极端天气事件频发、生态系统稳定性遭受冲击等问题已成为全球经济体需要共同应对的重大挑战。随着世界主要国家陆续制定减排计划，尤其是中国提出“力争在2030年前实现碳达峰、2060年前实现碳中和”的战略决策，华住集团坚定跟随绿色低碳发展趋势，已确立由最高管理层负责的“环境承诺”，旨在通过建立科学、系统的环境管理体系，持续提升在能源管理、温室气体排放、水资源管理等领域的管理水平和表现，实现酒店运营的环保目标，以精细化运营实践企业气候责任，推动酒店行业绿色变革。



华住集团于报告期内发布《华住集团环境管理政策》，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。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），致力于在绿色可持续发展的征程中实现飞跃与突破。为保障这一目标的稳步推进，我们建立定期评估与审查机制，动态跟踪环境管理目标进度。

在酒店营建的全生命周期内，我们充分考虑环境因素，积极采用符合环保标准和认证的材料和技术，注重节能减排、水资源节约、废弃物减量化等实践。同时，通过开展定期培训和教育活动，提高员工环保意识，推动形成绿色低碳的生活和工作方式。在监督管理层面，我们建立了监察机制，定期向董事会和管理层汇报关键环境影响及目标的达成进程，以保障环境管理体系的稳健实施。此外，我们积极与员工、合作伙伴及社会各界分享环保政策和管理经验，促进信息的共享和交流，共同履行企业的社会责任，推动环境保护事业的发展。

除在自身运营中积极节能减排、践行绿色发展理念外，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。

同时，我们努力适应气候变化所带来的各类挑战。由于华住集团门店分布广泛，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，我们早在酒店建设期间便将极端天气纳入考量，通过加强屋面、外墙防水级别来降低潜在影响。此外，在《华住集团安全事故应急预案汇编》中，我们明确了各类应对台风、暴雨、暴雪等极端天气的措施与方法，旨在确保相关情况发生时，门店能够有条不紊地做好准备及处置工作，以最大限度降低其所面临的生命财产安全风险。

报告期内，本集团有关温室气体排放的关键绩效指标如下：

类别	单位	2024年 ¹
直接（范围1）温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	39,310
能源间接（范围2）温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	269,538
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	308,848
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量/已出售酒店间夜	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. 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《国际能源署（IEA）排放因子2024》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、外购热水的排放，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2022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。



全员植树，守护绿水青山

2025年3月12日，桂林融创施柏阁及桂林雁山宋品酒店以“相约春天，共植希望”为主题，在总经理及管理团队的带领下，正式启动2025年度植树节植树环保行动。此次植树活动特别选址酒店生态园区，种植品类包括香樟树、枇杷树、翠芦绿，旨在进一步打造绿色、自然的园区，并将环保行动从仪式转化为常态，提升全体员工的在日常工作中的减排环保意识。



桂林融创施柏阁及桂林雁山宋品酒店2025年度植树节活动现场

- 支持乡村振兴 85
- 播撒爱心希望 88

06 回馈社会 筑梦和谐温暖社区

华住集团持续多年开展多元化公益活动，积极践行企业社会责任。从乡村教育到社区关怀，从特殊帮扶到助农发展，华住集团致力于让善意在每一次行动中传递，让温暖在每一个角落流淌，以责任之心、公益之行，为构建美好社会贡献力量。



支持乡村振兴

华住集团始终将商业价值与社会价值深度融合，聚焦国家“乡村振兴”战略，通过支持教育事业及赋能农业发展，点亮希望之光、播撒丰收之种，持续为乡村发展输送动力，激发乡村发展的全新活力。



助力教育事业

优质教育资源是培育乡村人才、激活乡村活力的关键基石。华住集团以上海华住社会公益基金会（“基金会”，原“上海汉庭社会公益基金会”）为发力点，持续助力乡村教育发展。

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，助力更多孩子实现自身梦想。自2016年起，基金会已持续9年开展“书香汉庭”线上支教公益项目，为偏远山区乡村学校持续输入音乐、美术、英语等高质量在线课程，让乡村孩子获得优质的教育资源，同时培养本土教师人才。

带着华住集团的温度，基金会架起城市与乡村的知识桥梁，让偏远地区儿童的求知目光不再困于资源匮乏，以书香浸润心灵，用教育点亮未来。



截至报告期末，“书香汉庭”项目已累计：

安排专业老师开展 15,559 节课

惠及 12,693 名学生

培训当地教师 538 名

报告期内，基金会共向该项目投入约 40 万元

完成 1,255 节在线支教课程

资助教学用具 5,786 件，惠及 1,039 名学生

奖励优秀学生 699 名学生



“书香汉庭”线上支教

在持续推进“书香汉庭”线上支教项目的同时，基金会积极拓展教育帮扶的广度与深度，将公益触角延伸至更多需要帮助的领域。基金会深度参与上海市黄浦区的“援滇项目”，向云南省边远地区学校提供资金支持，助力改善当地教育设施硬件条件。报告期内，基金会向云南普洱市西盟县捐赠28万元，扶持改建教工宿舍卫浴设施，切实改善乡村教师生活条件。

此外，华住集团携手西双版纳职业技术学院共同见证了“住梦助学金”的温暖启航。华住集团高层管理干部培训班“华柱班”学员们自行发起捐助，为华住集团与西双版纳职业技术学院联合创办的酒店管理人才培养“华住班”项目中品学兼优但家庭困难的少数民族学子点亮求学之路。报告期内，共计捐助首期助学金3万元，惠及6名学生，每人获得5,000元资助。通过搭建人才培养的桥梁，本集团致力于为西双版纳地区培育高素质文旅人才，助力当地旅游业高质量发展，让梦想的种子在边疆沃土上生根发芽。



“华柱班”学员助力“华住班”学生

同时，基金会也将目光投向学前教育领域，携手上海互济公益基金会，共同参与四川凉山州布拖县“未来希望幼儿班”项目，为彝族聚居区的学前教育注入希望之光。报告期内，基金会签约捐助一个幼儿班三年共计6万元的助学金，精准对接“一村一幼”教育工程，致力于让偏远山区的3-6岁低收入家庭儿童能享受到优质的学前教育资源，为他们的成长之路奠定坚实基础。

报告期内，华住集团启动“给孩子们的书”项目，精选了一批价值近8,000元的优质图书，送往十余所曾受其扶持的偏远地区学校，旨在为乡村学生提供更多学习资源，助力其拓宽知识面并提升阅读能力。



“给孩子们的书”

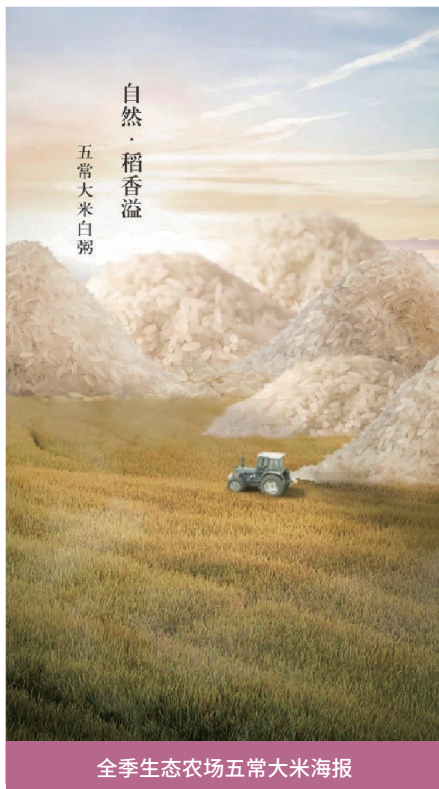
助力农业发展

华住集团积极响应国家“乡村振兴”战略，充分发挥自身资源优势，打造“酒店+助农”融合发展模式。依托庞大的会员体系和成熟的供应链网络，我们为优质农产品搭建品牌推广平台，助力乡村特色产品走向更广阔的市场，实现了“从田间到餐桌”的产业链闭环，更有效促进了乡村产业升级，为乡村振兴注入持久动力。未来，华住集团将持续探索企业参与“乡村振兴”的新路径，以实际行动践行“商业向善”的社会责任。

全季酒店与福建省政和县政府达成战略合作，共同实施“政和茶产业帮扶”项目，每年从当地采购约6万斤优质原茶，将产业帮扶与商业运营有机结合，不仅为当地茶农开辟稳定的销售渠道，更为全国2,000多家全季门店的住客提供了高品质的茶饮选择。与此同时，该项目通过多渠道的品牌推广与茶文化传播，有效提升了政和茶的品牌影响力，进一步推动当地茶旅文化的融合发展。



俯瞰全季生态农场



全季生态农场五常大米海报

本集团还与黑龙江省五常市兴隆乡新立村达成战略合作，共同打造全季生态农场示范基地。这一合作不仅为华住旗下酒店提供了优质的五常大米供应，更带动了当地农业产业升级：通过建立长期稳定的采购机制，合作社运营资金压力显著缓解，同时也吸引了一批年轻人返乡创业，为乡村振兴注入新鲜血液。



全季五常生态农场

播撒爱心希望

华住集团始终秉持感恩之心，以公益行动铺就美好未来。我们关注特殊儿童成长，帮扶困难群体，用切实行动传递温暖；我们积极投身社区服务，携手共建有爱家园。在践行社会责任的路上，华住从未停步，以实际行动播撒爱心希望。



关注特殊儿童

自2022年以来，华住会和基金会联合上海志康儿童康健园已持续3年开展“华住会公益，积分点亮计划”公益活动，通过捐赠华住会积分或利用积分竞拍孤独症儿童画作的形式，既为特殊儿童搭建了展示艺术才华的舞台，又有效提升了社会对孤独症群体的认知与关注。报告期内，基金会已向此项目捐助10万元。

华住集团与宋庆龄基金会携手，为藏族脑瘫儿童开启新生之路。截至报告期末，华住集团及管理层个人已向国家儿童医学中心藏区脑瘫儿童医疗援助项目捐赠45万元。在华住集团的支持下，已有一名藏族患儿前往上海儿童医学中心接受手术治疗，并完成康复训练。

报告期内，本集团旗下昆明融创施柏阁酒店及昆明滇池宋品酒店组织代表团队前往云南怡园康复医院，开展针对脑瘫患儿的关爱活动。团队向患儿及家属捐赠了围巾、手套、玩具、教具等实用物资，并积极参与患儿的康复互动环节，为特殊患儿的康复进程注入希望与动力。



昆明融创施柏阁酒店及昆明滇池宋品酒店×云南怡园康复医院“关爱脑瘫患儿公益行”

帮扶困难群体

华住集团以济困行动诠释大爱，以民生帮扶传递关怀。报告期内，华住集团党委与南通如东县团委、民政部门联系，主动帮扶当地特殊儿童，由华住伙伴企业家研修班发动学员捐款，实现特殊儿童“美好心愿”，并购买学习生活用品等，捐助价值超过6万元。



帮扶南通特殊儿童和困难家庭

此外，本集团联合加盟商赴万龙山上海隆波希望学校开展献爱心活动。报告期内，Legacy Huazhu华东区域团队捐助2万元为学生购置御寒冬衣，加盟商捐赠6万元资金及物资，为乡村学子暖冬助学。

同时，我们积极响应国家乡村振兴号召。2023年8月，“华住集团乡村振兴专项慈善基金”于河南省林州市正式揭牌成立，支持扶贫助困慈善事业，持续为乡村发展输送动力。截至报告期末，华住集团已累计向该基金投入逾31万元。

在履行社会责任、关注困难群体的同时，我们也将援助送到突发重大自然灾害的受灾群众身边。甘肃省临夏州积石山县发生6.2级地震后，Legacy Huazhu的122家门店迅速开展抗震救灾行动，为当地两所小学捐赠近700套冲锋衣，还为受灾群众安置点送去275件米、面、油等生活物资。西藏定日县发生6.8级地震后，华住集团迅速响应以驰援灾区。我们的华西西藏团队紧急采购救灾物资送达灾区，并向西藏自治区慈善总会进行捐款。同时，当地全季、汉庭酒店为救援人员提供免费食宿支持，全力参与抗震救灾工作。



甘肃省积石山抗震救灾

爱心温暖社区

本集团秉持“立足社区、回馈社会”的责任担当，持续探索公益模式创新，在教育支持、健康关怀、扶贫助困三大关键领域，开展了一系列系统性、专业化、可持续的社区公益实践，力求从多维度提升社区福祉。

2024年，Legacy DH的多家酒店积极投身于运营当地的公益项目，参与了将体育竞技与慈善联动的红鼻子慈善马拉松（Red Nose Marathon），还为当地贫困儿童捐赠学习物资，旨在推动社区持续发展，增进民众福祉。

同时，Legacy Huazhu旗下酒店品牌积极践行社会责任。报告期内，全季酒店在寒冷冬季为辛勤工作的外卖人员送去温馨关怀，于酒店大堂设立休息区，配备舒适座椅，并为外卖人员提供冬日热茶。漫心酒店将人文关怀理念融入商业运营基因，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，以美食为媒介、酒店空间为载体，努力为中心智障碍家庭搭建起情感交流平台以及与社会对话的桥梁。汉庭酒店则在春运期间，将大堂打造为对外开放的城市公共空间，为市民旅客免费提供充电、饮水等服务，以基础设施共享践行企业社会责任。



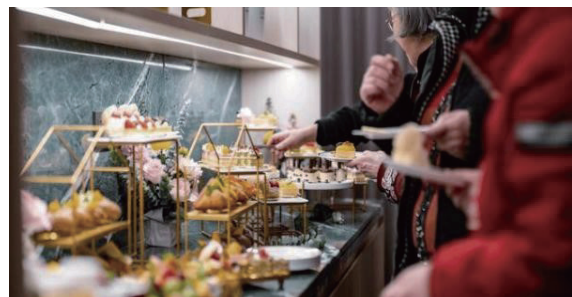
奥地利红鼻子慈善马拉松

住酒店的时候，你常会遇见这样的身影
一手外卖，一手电话
风风火火地进门
匆忙说了句“外卖让机器人送上去”
话音未落，人就奔出了二里地

但在上海的一家全季里，却能发现
他们在悠闲地喝着自己的“下午茶”

一天跑单15-16个小时的小哥
也有时间，在这里喝下午茶？

全季酒店暖冬关怀外卖员



漫心酒店“暖心相伴，共享美好”公益下午茶



温暖守护国民回家路

作为酒店业的国民品牌，汉庭酒店始终致力于为14亿国民打造好住不贵的住宿选择，通过提供稳定、可靠、值得信赖的住宿体验，打造消费者心中不可替代的酒店“安全牌”，持续提升住客旅程中的幸福感。2025年春运期间，汉庭酒店不仅为住客提供温暖守护，更将关怀给予所有在路上的国民，宣布向春运旅客免费开放酒店大堂，不论入住与否，所有旅客均可免费使用卡座及洗手间。

全国4,000余家汉庭酒店全天24小时不打烊，不论是候车前的大段时间，抑或中转时的漫长等待，旅客皆可随时找到“安心歇脚处”和“回家中转站”，各门店无偿提供的其他服务还包括：充电、WiFi、热水、茶包、咖啡等，温暖的大堂也为深夜候车旅客提供了一席避寒之地。汉庭将情感连接赋予蓝色小马，期望以亲切、安全的氛围，让人们的回家过年之路更为舒适、轻松。而“路过歇个脚”的相处模式，不仅助力缓解了公共交通枢纽服务压力，也展现了汉庭作为国民酒店的责任担当——只要有汉庭，去哪都有远亲与近邻。

华住会 | 汉庭酒店

春节回家中转站 请你进来歇歇脚

◆ 大堂卡座开放 ◆ 大堂卫生间开放 ◆ 手机随时充电 ◆ 免费热水 ◆

汉庭酒店：“春节回家中转站 请你进来歇歇脚”

附录：GRI标准索引表

使用说明	华住集团有限公司在2024年1月1日至2024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		
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	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	5.1 坚持绿色运营
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 平等共荣职场
2-9	管治架构和组成	1.1 稳健公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	1.1 稳健公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	1.1 稳健公司治理
2-16	重要关切问题的沟通	1.3 强化ESG治理
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展长期战略与承诺
2-23	政策承诺	1.2 坚守商业道德

GRI标准	披露项	位置
2-24	融合政策承诺	1.2 坚守商业道德
2-26	寻求建议和提出关切的机制	关于本报告 1.2 坚守商业道德
2-27	遵守法律法规	报告期内本集团无重大违规事例
2-28	协会的成员资格	2.3 数智创新突破 4.3 领航行业生态
2-29	利益相关方参与的方法	1.3 强化ESG治理
GRI 3：实质性议题		
3-1	确定实质性议题的流程	1.3 强化ESG治理
3-2	实质性议题清单	1.3 强化ESG治理
3-3	实质性议题的管理	1.3 强化ESG治理
经济		
GRI 201：经济绩效		
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
GRI 205：反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	1.2 坚守商业道德
205-2	腐败政策和程序的传达及培训	1.2 坚守商业道德

GRI标准	披露项	位置
环境		
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	5.1 坚持绿色运营
302-3	能源强度	5.1 坚持绿色运营
302-4	减少能源消耗	5.1 坚持绿色运营
302-5	产品和服务的能源需求下降	5.1 坚持绿色运营
GRI 303: 水资源与污水		
303-3	取水	5.1 坚持绿色运营
GRI 305: 排放		
305-1	直接（范围1）温室气体排放	5.2 应对气候变化
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	5.2 应对气候变化
305-4	温室气体排放强度	5.2 应对气候变化

GRI标准	披露项	位置
GRI 308: 供应商环境评估		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	4.1 构筑责任供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	4.1 构筑责任供应链
社会		
GRI 401: 雇佣		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	3.4 员工福祉与关怀
GRI 403: 职业健康与安全		
403-3	职业健康服务	3.4 员工福祉与关怀
403-5	工作者职业健康安全培训	3.4 员工福祉与关怀
403-6	促进工作者健康	3.4 员工福祉与关怀
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 员工福祉与关怀
GRI 404: 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	3.3 员工成长与发展
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	3.3 员工成长与发展

GRI标准	披露项	位置
GRI 405: 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	3.1 平等共荣职场
GRI 406: 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	3.1 平等共荣职场
GRI 413: 当地社区		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	6. 回馈社会 筑梦和谐温暖社区
GRI 414: 供应商社会评估		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	4.1 构筑责任供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	4.1 构筑责任供应链
GRI 416: 客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	2.1 筑牢安全保障
GRI 417: 营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	2.1 筑牢安全保障



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