



华住集团有限公司

2023 可持续发展报告



目录

- 01 关于报告
- 02 关于华住集团
- 04 企业管治
- 06 商业道德

85 附录：GRI 标准索引表

01 责任 共建 强化 ESG 治理

- 10 可持续发展长期战略与承诺
- 11 ESG 治理架构
- 12 利益相关方沟通
- 13 重要性评估
- 14 响应联合国可持续发展目标 (UN SDGs)

02 至善 尽美 保障住客满意

- 17 筑牢安全保障
- 21 品质入住体验
- 26 客户满意闭环
- 27 强化数智赋能
- 34 知识产权保护

03 知心 关爱 助力人才成长

- 36 平等、多元与包容
- 44 完善薪酬福利
- 50 员工培训发展
- 54 守护身心健康

04 高效 共赢 推动行业发展

- 57 负责任供应链
- 61 赋能加盟业主
- 63 构筑行业生态

05 环保 低碳 守护绿色环境

- 65 坚持绿色发展
- 75 应对气候变化

06 感恩 回馈 成就社会美好

- 77 心系公益事业
- 83 爱心温暖社区

关于报告

本报告是华住集团有限公司（“本公司”）发布的 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（“报告期”），这是本公司连续发布的第四份 ESG 报告。《2022 年可持续发展报告》的发布时间为 2023 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 C2 所载的《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.hwworld.com/>)。

联系方式

若您对本报告或本集团 ESG 管理有任何疑问与建议，欢迎通过电邮 ir@huazhu.com 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 年成立以来，华住集团始终秉持“求真、至善、尽美”的企业哲学，不忘“成就美好生活”的公司使命，专注于为住客提供高品质、多元化的出行体验。

华住集团已经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“2022 全球酒店集团 200 强”（HOTELS 200）的最新排名，华住集团升至第六位。

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。

- ▶ 我们的酒店网络已自截至 2021 年 12 月 31 日的 **7,830** 家酒店，拓展至 2023 年 12 月 31 日的 **9,394** 家酒店，复合年增长率为 **9.5%**。
- ▶ 其中包括 **691** 家租赁及自有酒店、**8,703** 家管理加盟及特许经营酒店，合共有 **912,444** 间酒店客房。

品牌布局

十多年来，凭借对于消费者需求的敏锐洞察，以及持续追求卓越的匠心精神，我们已成长为拥有超过 20 个各具特色的酒店品牌组合的酒店集团，致力于为客户提供丰富多元、品质卓越的住宿选择。

我们已与雅高订立了品牌特许经营协议，并于世界范围内的多个国家和地区享有美居酒店、宜必思酒店、Jaz in the City 等品牌的特许经营权。截至 2023 年 12 月 31 日，我们亦经营 10 间其他酒店，包括其他合作经营酒店及永乐华住酒店管理有限的其他酒店品牌（不包括施柏阁及花间堂）。

我们相信，我们的多品牌战略可为我们提供竞争优势，使我们能够在具吸引力的市场开设更多酒店，根据不断变化的住宿偏好和需求获得更广泛的客户，从而通过共享平台实现更大的规模经济。

华住会（我们的忠诚计划）为我们营销活动的重要组成。该计划涵盖我们所有品牌。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 2023 年 12 月 31 日，我们的华住会拥有超过 2.28 亿名会员。2023 年，Legacy Huazhu 约有 73% 的间夜售予我们的华住会会员。

我们的品牌及产品

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

高档品牌酒店

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

企业管治

良好的企业管治是推动企业高效运作并创造价值的核心所在。我们严格遵守《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，致力于打造科学规范、权责明晰、各司其职的治理架构。同时，我们持续完善内控管理体系，并通过自主研发的数字化产品以及培训等形式，不断提升员工及合作伙伴的风险意识和防控能力。

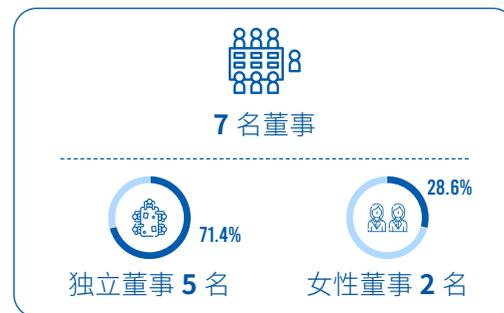
治理架构

本集团已建立规范、科学的公司治理架构，以股东大会、董事会、高级管理层为主体，且制定完善的配套管理制度，旨在保障公司实现战略目标，同时践行可持续经营。其中，董事会负责领导及监控本集团的业务发展及运作，并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，确保资源的合理配置及科学高效的决策。

华住集团有限公司治理架构



华住集团致力于打造多元、高效的董事会构成，我们已制定《董事会多元化政策》，将专业经验、教育背景、服务年期、年龄、性别、文化等因素纳入董事会候选人的考量范畴。截至报告期末，本公司董事会由 7 名董事组成，其中包括独立董事 5 名（占比约 71.4%）、女性董事 2 名（占比约 28.6%），且董事会成员拥有均衡的知识技能组合及多个领域学位，包括酒店运营、工商管理、法律、经济、会计等。



风险防控

我们持续强化风险管控体系，致力于高效防范经营管理中的各项风险。本集团已任命首席合规官，并定期向 CEO 及审核委员会汇报风险管控事宜，全面监督公司的内部控制管理。同时，内控与内审部负责审查公司内部控制体系的有效性，并每年将内部审计报告提交至董事会及审核委员会。报告期内，我们制定并落实《2023 年度内控合规管理检查标准》，系统性梳理、识别经营过程中存在的主要风险点，为开展风险管理及应对工作奠定基础。

此外，为遵循《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，并就审计结果优化改善原有流程处理机制。Legacy DH 则定期制定审计计划，通过每年度抽取门店、子公司的运作流程，开展内部审计工作。

同时，本集团将审计专业知识、核查经验与大数据分析相结合，已开发多款自主研发的内控赋能产品，例如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）”，以及鼓励员工反馈酒店日常运营问题的“啄木鸟卫士”在线平台等。我们于报告期内推出“易控（加盟商版）”，新增酒店收入风险账务预警、欠款坏账风险提醒、内控合规薄弱项风险提示等板块，帮助加盟商提升收入风险管控能力，同时提升公司对于加盟商的管理效率。

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，参与全集团反贪污及内控合规培训的员工比例已达 100%。我们亦开展了为期 4 周的内控知识竞赛，并将“以赛促学、以学促行”作为竞赛主题，累计逾 82 万人次参与了比赛。此外，我们已开设法律风险普及课程，致力于提升各级各类管理人员、加盟商和潜在加盟者的风险防控能力。



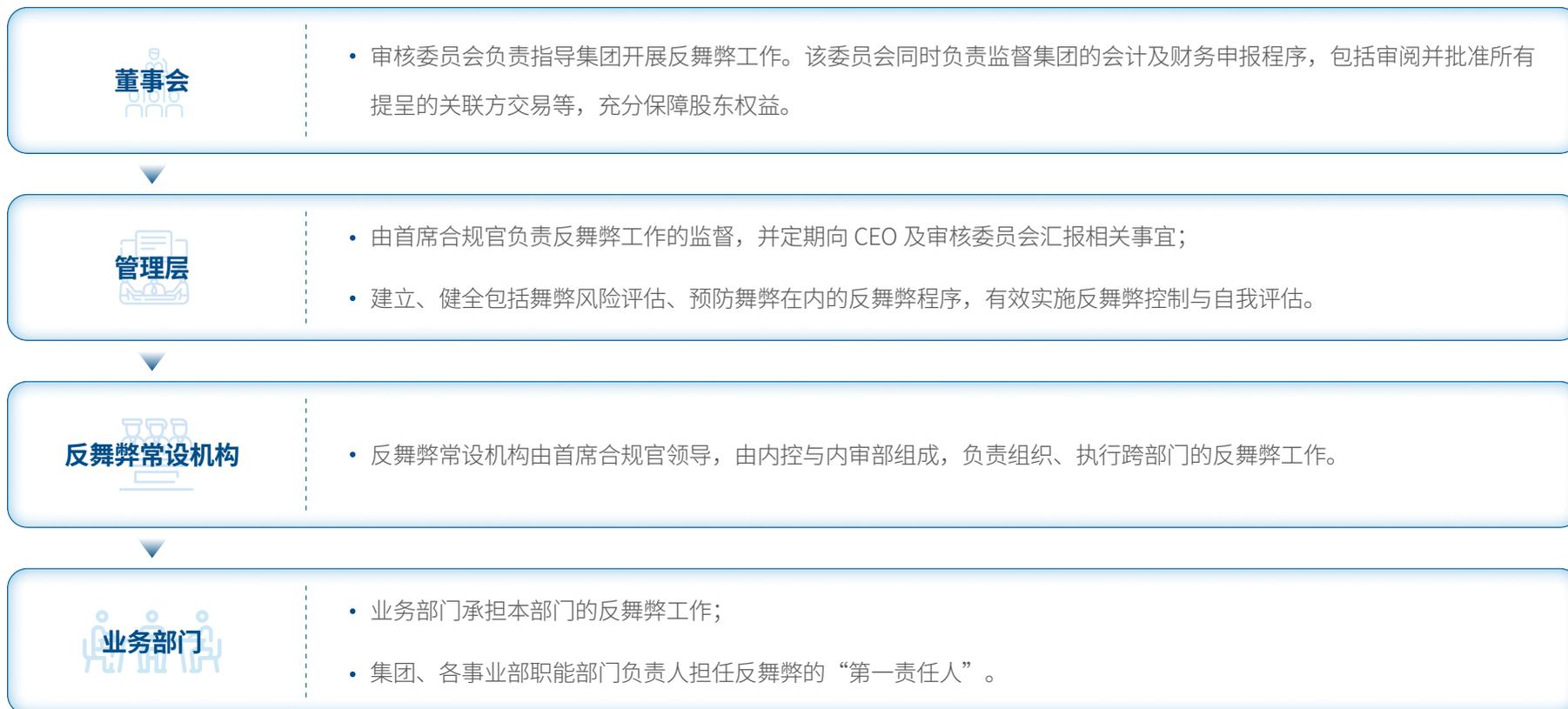
内控内审知识竞赛宣传海报



商业道德

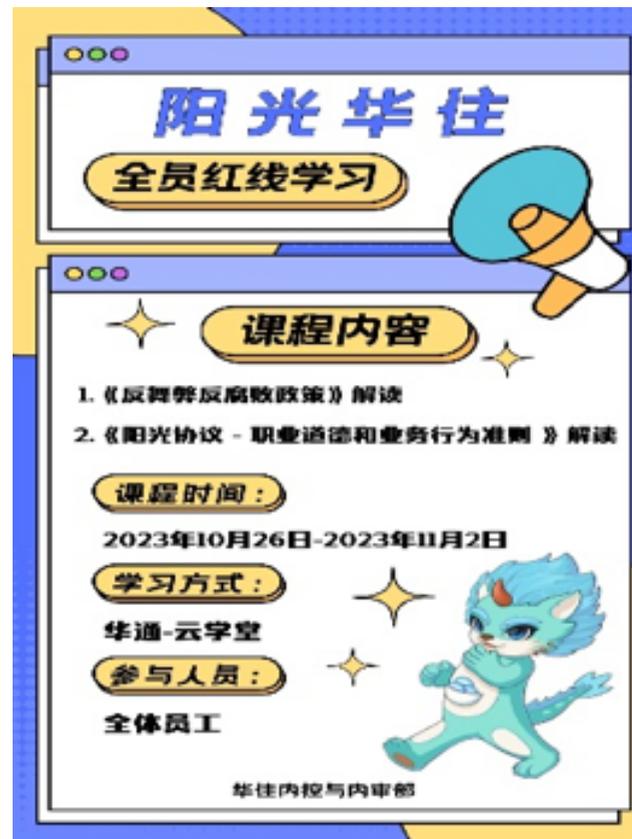
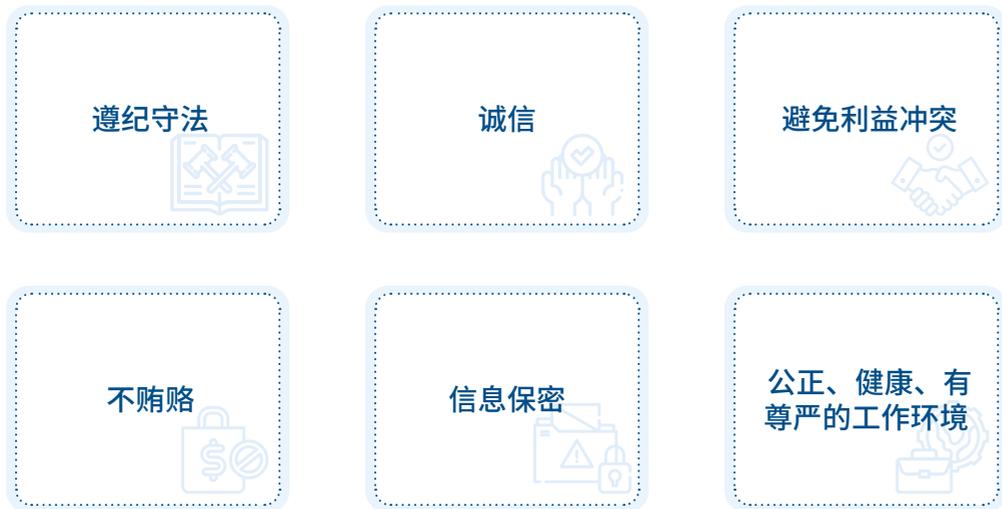
华住集团坚持诚信运营，恪守商业道德，始终致力于建立诚信、廉洁、健康、透明的商业合作环境。我们严格遵守运营所在国家和地区的相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》等，并已建立高效的多层级反舞弊工作监督与执行体系，由董事会下属审核委员会，联合管理层、反舞弊常设机构及相关业务部门，共同确保商业道德规范得到切实执行。

华住集团反舞弊工作监督与执行体系



报告期内，我们更新了《职业道德和业务行为准则》。该文件已通过公司内部民主流程，并获得董事会审批，所有员工均需在日常工作及商业活动中严格遵守相关条款，并将其作为践行商业道德的基准底线。我们亦在《商业行为及道德守则》等内部制度中，详尽规定了对于商业贿赂、商业利益输送、财务侵占等各类贪腐及欺诈事件的监督方法及处置方式，旨在持续降低公司运营风险、规范企业经营行为。同时，为贯彻并落实员工商业道德理念，Legacy Huazhu 要求所有员工每年填写《反腐自检问卷》，并定期进行廉洁自省。

华住集团职业道德和业务行为准则



商业道德培训海报

为提升员工商业道德意识，报告期内，我们组织开展了一系列商业道德相关培训，并推出年度全员学习专题活动，通过华通云学堂平台向全体员工推送商业道德相关课程，进一步强化、明确本集团对商业道德行为的相关要求。

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，每年对于核心业务线开展专项审计。报告期内，Legacy Huazhu 共计开展专项审计 12 项，覆盖费用违规核查、日常收入违规核查等反贪腐及商业道德相关内容，现场和远程的“人机结合模式”下，考核期内的门店检查覆盖率已达 100%。

为打造公平公正的合作环境，我们将华住集团的商业道德行为准则延伸至合作伙伴，要求加盟商及“华住易购”平台供应商 100% 签署《阳光协议》。报告期内，Legacy Huazhu 在北京、深圳、南昌举行的三场供应商大会上，特别开展商业道德宣贯活动，进一步向合作伙伴强调公平交易、廉洁诚信的重要性，旨在共建良好的市场环境。三场供应商大会中，共有 1,118 家供应商、119 家加盟商参与上述宣贯活动。Legacy DH 则与所有供应商签署《供应商和商业伙伴行为准则》，要求合作伙伴恪守商业道德。

我们鼓励各内外利益相关方监督华住集团对于商业道德的遵守及践行情况。本集团已设立公开举报渠道，举报人可通过电子邮箱（jubao@hworld.com）、信件以及与内控与内审负责人会面等方式，检举华住集团员工或合作伙伴的不正当行为，包括欺诈、舞弊等。Legacy DH 亦已制定并严格落实吹哨人制度（Whistleblower Policy），鼓励员工积极反馈违反商业道德的相关行为。同时，我们严格保护举报人个人信息，并明令禁止任何针对举报人的歧视或报复行为。对任何违规泄露举报人信息的员工，我们将予以撤职或解除劳动合同的处理。若有涉嫌违法的情况，我们将移送司法机关进行处理。

我们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。通过创新合作、共治共享，我们致力于携手其他企业共同强化反舞弊、反贪污等商业道德能力建设，为营造廉洁的商业环境贡献华住集团的力量。



华住集团为中国企业反舞弊联盟理事单位



01 责任 共建 强化 ESG 治理

- 可持续发展长期战略与承诺
- ESG 治理架构
- 利益相关方沟通
- 重要性评估
- 响应联合国可持续发展目标 (UN SDGs)

清晰有效的 ESG 管治架构是推进企业 ESG 策略执行的重要前提。华住集团十分重视 ESG 治理工作，将 ESG 理念融入企业运营，已建立自上而下的三级 ESG 管治架构。同时，我们积极与内外部利益相关方沟通，促进本集团高质量、可持续的发展。



可持续发展长期战略与承诺

我们始终坚持“成就美好生活”的企业使命，秉持“精益增长”的发展战略，同时注重与住客、员工、加盟商与业主、供应商及其他合作伙伴的沟通交流。结合全球领先实践、本集团实际业务情况，以及来自各利益相关方的要求与期望，我们已于 2022 年确立了“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，并将以此为契机，与各方共同发展可持续性业务，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。

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



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



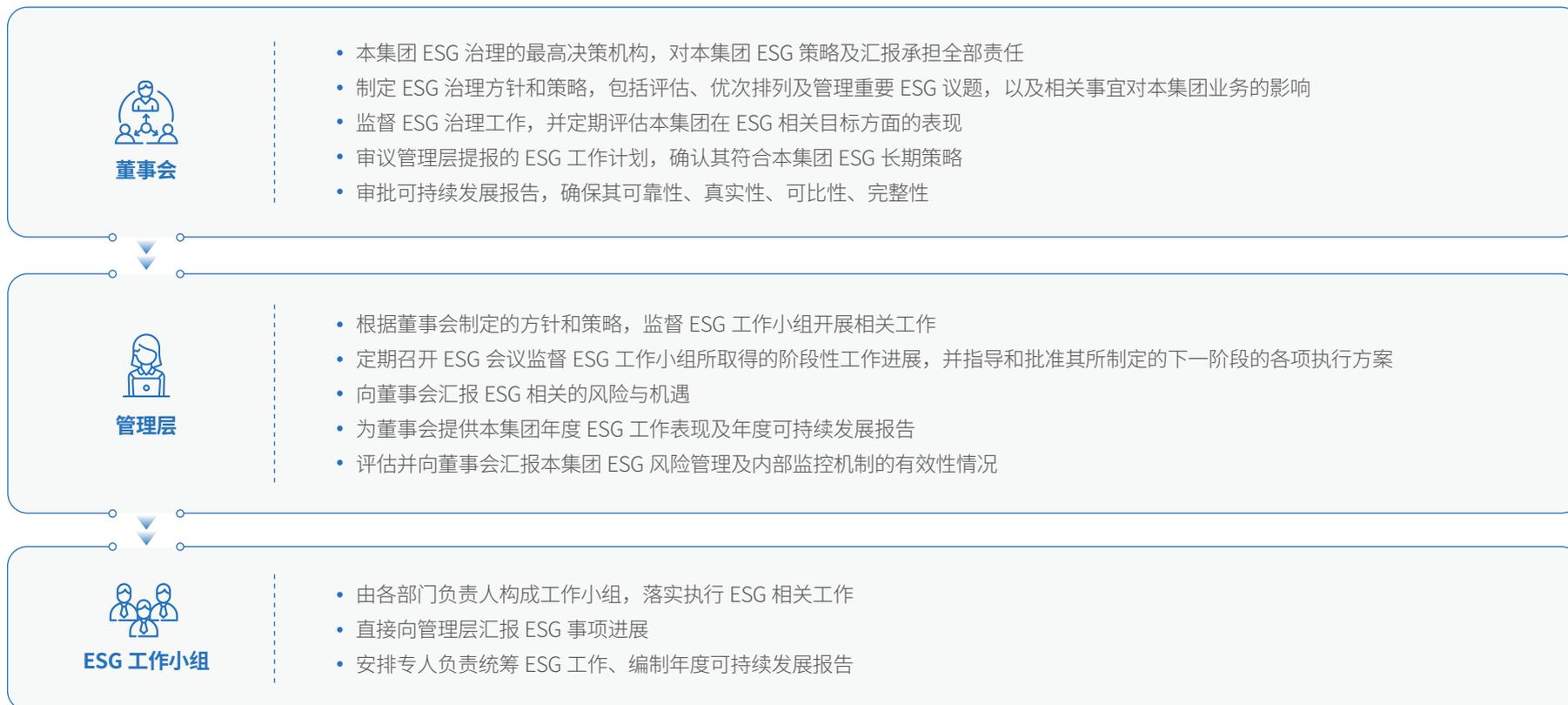
治理规范

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

ESG 治理架构

我们已建立由董事会、管理层及 ESG 工作小组构成的三级 ESG 管治架构，并明确了各层级的 ESG 职责。同时，我们每年邀请外部 ESG 专家开展管理层研讨会与培训，助力提升本集团 ESG 综合治理水平。

报告期内，华住集团管理层共计召开 4 次 ESG 讨论会议，定期监督 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。



利益相关方沟通

我们通过与不同的利益相关方建立沟通机制，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。我们识别出的主要利益相关方包括政府及监管机构、股东及投资者、员工、客户、供应商及合作伙伴、社区。

利益相关方	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
期望及要求	合规经营 缴纳税款 引领行业健康发展	合规经营 投资回报 信息披露	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	保障客户权益 提供优质服务 保护客户隐私	诚实履约 双赢合作 公平公开的采购	促进就业 慈善公益
回应渠道	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	股东大会 年报、中报及公告 投资者会议	员工满意度调查 定期会议及培训 内部网站	客户满意度调查 服务热线及邮箱 华住会 APP 第三方平台客户 意见反馈渠道	日常管理与交流 培训与赋能 供应商大会 审核评估	新闻报道 公益活动
沟通频率	每年多次	每年多次	每月多次	每月多次	每年多次	每年多次

重要性评估

华住集团定期开展实质性评估，分析各 ESG 议题对于业务发展的影响，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。我们通过结合所在行业和业务特点及相关准则，对各 ESG 议题进行系统性评估，并根据调研结果生成实质性评估矩阵。



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 2022 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：

华住集团重要性议题矩阵



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
	6.1 心系公益事业	· 持续建设全季生态农场，推进产地直购，拓宽农产品销路，帮助农民提升收入
	2.1 筑牢安全保障 3.4 守护身心健康	· 为住客提供卫生的食品与清洁的入住环境，谨防疾病传播 · 通过开展安全培训、提供年度体检、设立员工倾诉热线、组织健康讲座等途径，保障员工职业健康
	6.1 心系公益事业	· 通过“上海汉庭社会公益基金会”改善边远地区学生教育条件，长期助力乡村教育发展 · “以镇带村”赋能乡村教师，提升当地教育质量
	3.1 平等、多元与包容	· 鼓励女性发挥自身潜力及管理才能，截至报告期末，Legacy Huazhu 拥有女性店长 5,007 人，占比达 58%
	5.1.2 践行绿色经营	· 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 · 将速热龙头新增至酒店建造标准中，减少住客的热热水等待时间，有效避免水资源浪费
	5.1 坚持绿色发展	· 截至报告期末，LED 节能灯具在 Legacy Huazhu 的覆盖率已达 100% · 超过 30% 的租赁及自有酒店配备空气源热泵、近 10% 已安装太阳能热水器
	3.2.1 薪酬福利 6.1 心系公益事业	· 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 · 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
	3.1 平等、多元及包容 6.1 心系公益事业	<ul style="list-style-type: none"> · 积极推动企业内部文化融合，特别设立多元化倡议（Diverse Horizon Initiatives）工作组 · 针对不同岗位人才需求，推出华住集团特色招聘项目，增强多元化人才储备 · 向特殊教育学校捐款，赋能弱势群体艺术教育，促进其融入社会
	6.2 爱心温暖社区	<ul style="list-style-type: none"> · 与运营所在地社区开展紧密合作，定期组织员工参与志愿者活动，为社区提供力所能及的帮助
	5.1.2 践行绿色经营	<ul style="list-style-type: none"> · 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，提升能源绩效及能源结构 · 通过开发替代性原料、使用循环回收塑料等方式，积极降低运营物资碳足迹
	5.2 应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> · Legacy DH 已订立“2050 气候中和”目标 · Legacy Huazhu 正持续扩大加盟店等范围三的温室气体数据收集范围，为后续进一步加强温室气体排放管控奠定基础
	1 责任 共建 强化 ESG 治理 商业道德	<ul style="list-style-type: none"> · 已明确五大可持续发展方向，即：住客满意、员工美好、环境改善、伙伴共赢、治理规范，不断强化 ESG 治理相关工作 · 通过培训宣贯等形式，持续提升集团内外商业道德意识，致力于营造廉洁商业环境
	4.3 构筑行业生态	<ul style="list-style-type: none"> · 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，继而引领中国酒店行业的整体提升与改进

02 至善 尽美 保障住客满意

- 筑牢安全保障
- 品质入住体验
- 客户满意闭环
- 强化数智赋能
- 知识产权保护



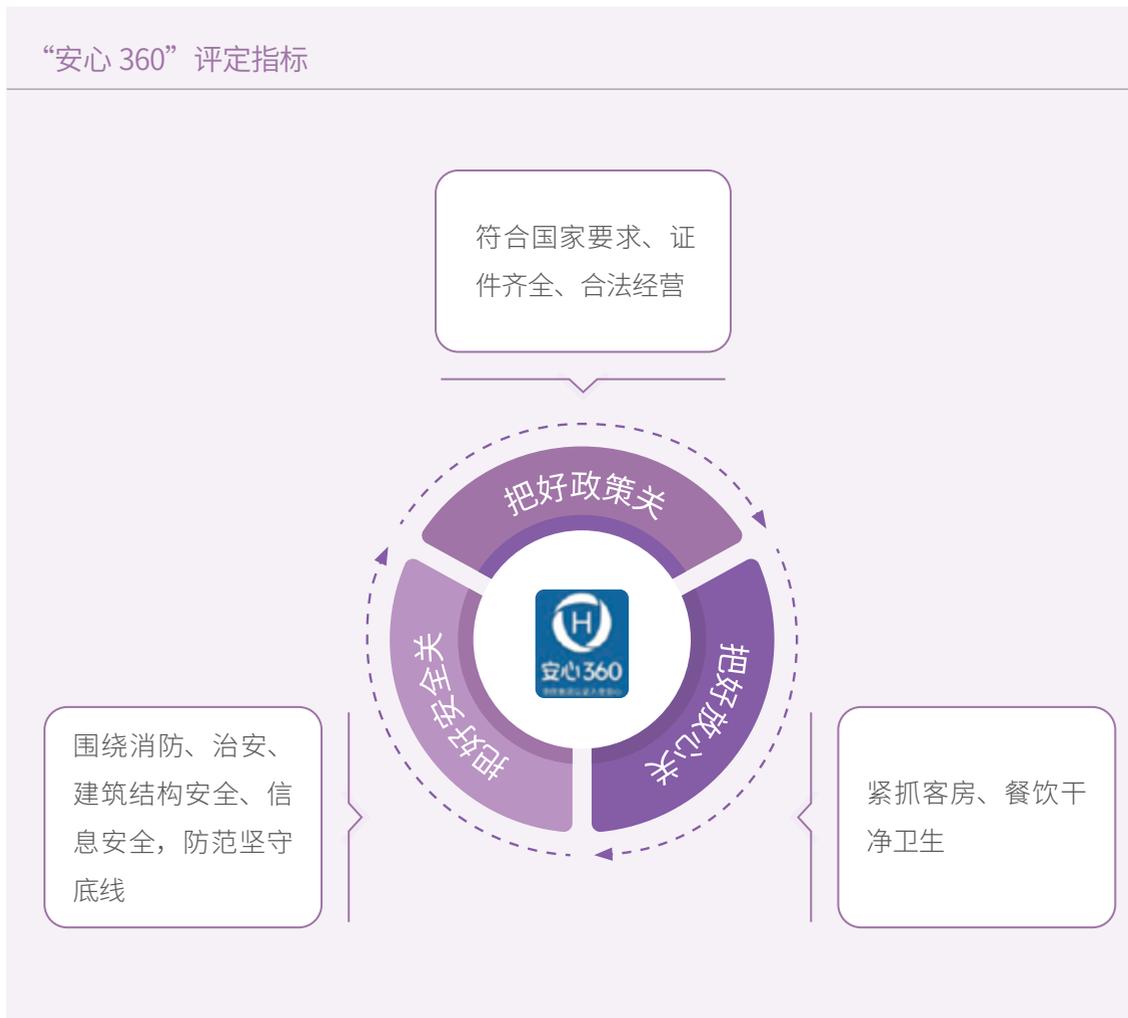
华住集团将“为住客成就美好生活”作为企业使命之一。为实现这一使命，本集团致力于建立全方位住客安全保障，并在此基础上提供品牌特色服务以及个性化体验。同时，我们亦不断优化自主研发的数字化管理体系，持续追求创新和高质量的服务，旨在为住客提供安心舒适的旅程，并为持续提升住客满意度奠定坚实基础。

筑牢安全保障

作为住客旅途中休憩与舒缓时光的照顾者，华住集团深刻认识到自身所肩负的重要责任。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，严抓消防安全与治安防范，同时全力保障食品安全及住客的隐私与数据安全。

Legacy Huazhu 基于消防安全、治安防范、信息安全、客房卫生和食品安全等指标制定了“安心 360”标准，要求旗下门店按照该标准进行管理，并每年进行考核。通过全部考核项目的酒店方可被评定为“安心 360”标酒店，并在华住集团官方预定渠道获得“安心 360”标识。报告期内，Legacy Huazhu 在原“安心 360”所包含的 28 项住客安全指标基础上，进一步开展优化及标准提升，以保障门店持续提升安全管理水平。

“安心 360” 评定指标



入住安全管理

为守护每一位住客的入住安全，我们不断完善安全管理架构和流程，以提升门店的安全管理能力。在集团层面，我们已建立由 CEO 直接领导、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。同时，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方面，我们采用“集团—区域 / 事业部—门店”三级安全运营体系，以有效落实和开展日常安全管理工作，并及时处置危机事件。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。我们以制度规范、日常运营管理、内外资源联动、应急管理、数字化赋能作为五大抓手，不断强化安全管理工作，全力保障住客安全。

制度规范

在安全运营标准方面，我们制定了符合或高于国家法律政策的安全标准，并根据产品设计、运营特征的实际情况持续细化各类管理规范。本集团已制定《华住安全管理手册》《华住集团门店安全事故应急预案》等内部制度，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。

日常管理

我们将住客的入住安全视为至关重要的事项，在酒店建设初期即将治安纳入考量。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。在运营阶段，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，并组建志愿消防队以定期开展演练活动。

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 采用危机管理的思维对门店各类危机事件进行闭环管理，并已先后颁布 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并获得支持，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，进一步实现技防与人防相结合的公安监管模式。“易安全”中则包含“易巡检”工具，一套基于移动终端的智能化巡检系统，可帮助门店实现对于巡检过程的数字化管理。



食品安全管理

华住集团始终致力于保障食品安全与住客健康。我们严格遵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》，并持续优化食品安全管理
体系，全流程保障食品营养和安全。

在食品采购阶段，Legacy Huazhu 制定并遵守《华住易购食品管理规范》等内部制度，要求
食品供应商在申请入驻阶段提供相关资质和产品检测合格报告。同时，Legacy Huazhu 不定
期对食材质量进行抽检，以保障其安全可靠。Legacy DH 则制定了《采购守则》，详细规定
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 Stan-
dard, 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（Critical Control Point, CCP）
并保留清晰记录，以确保食品的可追溯性。Legacy Huazhu 不定期邀请第三方机构对餐饮后
厨等进行食品安全评估，并及时跟进整改。报告期内，Legacy Huazhu 亦在线上线下组织了
多场食品安全培训活动，内容涵盖食品保鲜、餐具工具消毒等有关食品安全保障的操作规范。
同时，我们深入宣贯“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危害分
析及关键控制点（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，为高水平食品安全管理筑起坚实屏障。

隐私安全保护

华住集团将守护住客隐私安全视为应尽职责。我们已通过 ISO 27701 隐私信息管理体系，尊重和严格守护住客隐私权益，并在官网及华住会 APP 发布《[华住集团数据保护章程](#)》及《[华住会个人会员隐私声明](#)》等制度，明确收集、使用和分享住客个人信息时所遵循的一般原则。同时，我们明确要求员工在非正常业务需要的情况下，不得查询、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。



— ISO 27701 隐私信息管理体系认证证书 —



品质入住体验

华住集团旨在打造独具匠心的品质服务，力求为每位住客创造满意的住宿体验。本集团旗下品牌根据自身特性推出品牌特色服务和创新体验服务，以更好地贴合不同客群的出行偏好。我们细心洞察住客需求，让住客在旅途中尽享舒适与关怀。

品牌特色服务

华住集团结合旗下酒店品牌特性，推出各具特色的品牌服务。报告期内，我们推出的全季 5.0 与桔子酒店 3.0 新产品，分别在茶文化与健康阳光生活中演绎品牌新篇章。城际酒店则以德国效率为灵感，为商旅人士提供精简而有质感的出行体验。从茶韵到桔香，从东方人文到商务国际，我们倾力打造多维度的品牌场景，让每一位住客都能尽享舒适与便捷，体验高端品质住宿环境。



全季 5.0：坚持为中国人量身定制产品服务体验，打造中档越级新标杆

全季 5.0 以自在松弛的人文意趣，展现了新一代中国人的审美复兴。朦胧留白的视觉感受、人文意趣的艺术作品、好闻的禅茶香氛、自然的音乐，弱化了空间里的商业氛围，让每一位住客能够在走进全季的一刻，回归到一种初始的、舒适的状态。全新的“茶空间”，甄选不同茶产地的源头好茶，配上古法手作的茶点，既能服务到酒店住客，为他们提供一处更体面、更私密的商务洽谈空间，也能为周边更多人提供一处临时办公、聚会休闲的场所。



全季 5.0 “茶空间”



桔子酒店 3.0：引领健康阳光乐活生活

桔子酒店 3.0 提倡乐活、健康可持续的生活方式，引领住客感受健康阳光生活。从“乐食”“乐住”“乐行”出发，开创三大早餐功能分区：碳水快乐区、面包咖啡区及低脂健康区，满足住客不同饮食习惯；新鲜桔子畅吃、桔子软糖、桔子香氛、甜橙天然精油洗护等打造以“桔子”为记忆点的阳光体验；24 小时健跑房、城市跑步地图等服务，鼓励住客动起来，拥抱健康活力。



桔子酒店早餐功能分区



城际酒店专注商务友好服务

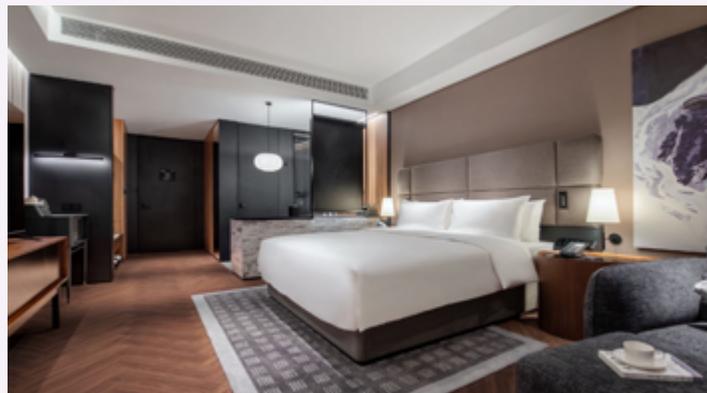
城际酒店引入高效、品质、简约的德式基因。每一家城际酒店皆坐拥优越地理位置，采用前沿智能设计，精选优质配套设施。客房采用包豪斯设计元素，以精炼主义为理念打造。酒店为商务住客提供专属的商务工具包，包含眼镜清洁片、衣物分装袋、办公用品、各类数码快充等，周到而实用地满足出差需求。多种共享办公、会议洽谈空间便捷而实用，让住客的商旅体验丝滑顺畅。



多功能会议室



商务工具包



包豪斯风格客房

创意体验服务

我们积极挖掘住客出行中的偏好，精心打造一系列创意体验服务，并已推出宠物友好、马拉松友好等特色酒店经营模式，为具有特殊需求的住客提供更贴心的服务。同时，我们结合不同的旅行环境，为住客提供差异化的住宿新体验，例如花间堂开展的“花间小日子”项目，即因地制宜地组织具有各地特色的多样活动，为住客带去多样化人文与休闲体验。



花间堂 - 宠物友好酒店

随着中国养宠规模不断扩大，宠物已逐渐成为众多家庭中重要的一员。花间堂深耕宠物友好的酒店经营模式，全维度落地宠物友好酒店设施、服务和人员培训等标准，推动宠物友好酒店生态建构。入住即送宠物礼包，酒店特别设置宠物客房、宠物户外乐园、宠物餐厅，宠物早餐，随处提供宠物清洁袋，宠物入住之前宠物管家会提前 24 小时使用减压神器，在酒店客房插上模拟天然猫狗费洛蒙，帮助宠物熟悉环境，宠物离开后定制了“一服务一更换三消毒”的客房清洁标准操作流程，保证携宠客房达到高标准清洁度。同时，花间堂开展各类宠物社交活动，包括：时尚宠物扎染 T 台秀、人宠友好瑜伽等等。



花间堂宠物友好酒店客房



桔子酒店 - 马拉松友好酒店

根据中国田径协会《2023 中国路跑蓝皮书》，2023 年全国共举办路跑赛事 699 场，总参赛规模达到 605.19 万人次，共有 31 个省份举办了认证赛事。越来越多人开始踏上跑道，享受内啡肽的快乐。与日俱增的跑步热潮下，倡导“乐活”健康阳光生活的桔子酒店，率先推出“马拉松友好”酒店，会员跑者可享受提前早餐、延迟退房、跑马能量包等多种专享住店服务，备受跑者圈层好评；举办年度活动“桔子乐活跑”、将每月 28 号设为“桔子乐活运动日”，与更多消费者分享运动的乐趣。



桔子酒店打造马拉松友好酒店



花间堂 - “花间小日子”特色体验活动

花间堂结合属地传统与文化精粹，打造晨曦太极、花间一堂课、花音疗愈、一花一荟、四季茶韵、花间香事等系列各具特色的花间小日子活动。



“花间小日子”花音疗愈活动



“花间小日子”一花一荟活动



“花间小日子”四季茶韵活动



“花间小日子”花间香事活动



客户满意闭环

华住集团高度重视客户感受，通过多种渠道接收客户反馈，不断提升服务品质，闭环管理客户满意度。我们通过 400 订房中心客服、华住会 APP、第三方平台等多个沟通渠道收集客户意见，为持续改善产品及服务品质提供方向和建议。报告期内，我们修订了《客户投诉管理流程》，更新了处理客户投诉时的注意事项，进一步完善官方客服投诉处置流程。

2023 年，我们开展了“领航计划”，以线上线下相结合的方式，组织全集团一线相关管理岗位人员学习服务理念相关课程，并开展研讨。同时，我们于报告期内启动了“蓝点奖”评选活动，从全球超 9,000 家华住旗下酒店中，评选出 5 家“年度最佳管理酒店”。这一举措旨在发挥激励和引领作用，鼓励门店不断提升卓越的酒店管理能力，持续打造住客向往的空间。

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、更专业地解决客户的需求，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:

- 2023 年，全年投诉结案率为 **98.5%**，同比 2022 年提升 **2.5** 个百分点；
- 2023 年，400 中央客服 20 秒内接通率达 **80.0%**，同比 2022 年提升 **3** 个百分点；
- 2023 年，400 中央客服电话总体接通率达 **95.0%**，同比 2022 年提升 **1** 个百分点；
- 2023 年，客户满意度调查优良率达 **98.5%**，同比 2022 年提升 **0.5** 个百分点。

强化数智赋能

华住集团致力于引领酒店行业智能化发展趋势。基于自主研发与创新的酒店数字化技术，以及持续完善的信息安全管理，我们力求为住客提供便捷、愉悦的住宿体验。同时，这些技术亦可赋能企业内部运营，提升酒店管理效率，进一步增强本集团的核心竞争力。

信息安全管理

我们严格遵守运营所在地的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》与《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），并制定《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，为本集团信息安全筑起坚实堡垒。

信息安全委员会组织架构



ISO 27001 信息安全管理体系



通信网络安全防护定级备案证明



信息系统安全等级保护备案证明

数据安全是保障企业信息安全的重要组成部分，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。

在逐步完善内部管理架构和制度的基础上，本集团已获得了 PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准）和数据安全管理能力认证证书，为集团数据安全提供可靠的保障。



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。



PCI-DSS 证书



数据安全能力认证证书

我们坚持以“安全运维”为原则，采用一系列保障举措以持续提升信息安全管理能力。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，一旦信息安全事件发生，将立即阻止其发展扩大。同时，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。报告期内，我们开展了 2 次信息安全审计工作，重点关注对本集团具有重要影响的信息系统和信息技术，旨在验证公司系统间数据自动传输的准确性和有效性。



报告期内，我们开展的信息安全保障举措：

- 部署“零信任沙箱”，基于零信任理念构建企业数据安全平台，实现对敏感数据的精确访问控制及有效隔离管控；
- 部署零信任网关实现按需最小化访问；
- 对核心业务数据库进行数据库加密，确保数据安全；
- 开展门店物联网设备专项，发现门店物联网设备安全漏洞并进行修复，确保门店信息安全；
- 基于 C9 架构的新一代门店网络设计及推广，达到统一标准、稳定可靠、逻辑隔离、四网合一的目的，确保门店网络安全。

此外，我们将信息安全管理范围扩大到合作伙伴，并不断强化员工意识。我们已在《供应商安全管理办法》中规范供应商信息安全管理要求，每年根据外部资料及供应商提供资料对供应商进行信息安全审查。同时，我们要求华住集团的每位员工每年均需完成规定的信息安全培训课程，并对表现优异的员工予以表彰和奖励，以进一步提升员工的学习积极性。报告期内，我们举办了 20 场信息安全相关培训和 23 场信息安全宣贯活动，覆盖了 100% 的华住集团员工，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。

报告期内，我们举办了

20 场
信息安全相关培训

23 场
信息安全宣贯活动



2023 年华住集团月度信息安全常规培训与“信息安全月”活动

报告期内，我们通过华住研学中心（前身为：汉庭学院及华住大学）开展了 12 次月度信息安全常规培训，培训对象涵盖了包括一线员工、管理层和专业技术人员等在内的全体员工。培训内容包含《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规解析，以及防范钓鱼邮件、勒索软件的方法等。

此外，我们于 2023 年 8 月 28 日 - 9 月 22 日，在上海总部开展了以“守护信息安全，成就美好生活”为主题的信息安全月活动。活动期间，我们发布多个“安全小剧场”短剧，以视频演绎的形式，深入浅出地开展信息安全知识科普，以及防范风险意识宣贯。同时，我们通过知识竞赛形式，吸引员工相互学习和交流，整个竞赛期间累计参赛人次超过 61 万。



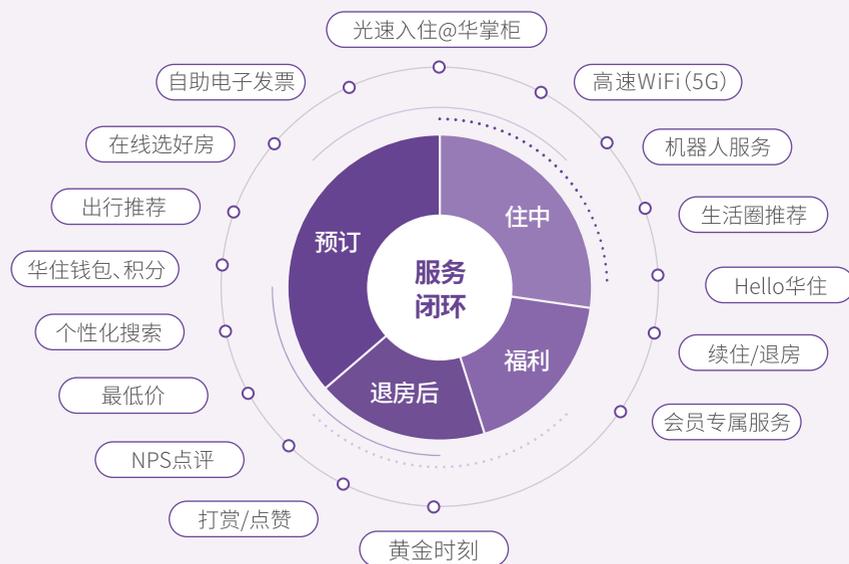
2023 年信息安全宣传月“安全小剧场”

便捷入住体验

华住集团积极引领酒店行业智能化运营和发展，从数字化管理中挖掘新机遇，利用数字化技术，为住客提供高效、便捷的服务，强化企业核心竞争力。本集团数字化服务已全流程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；离店后仍可享受智能化行李寄存等服务，为住客实现智能化出行住宿体验。

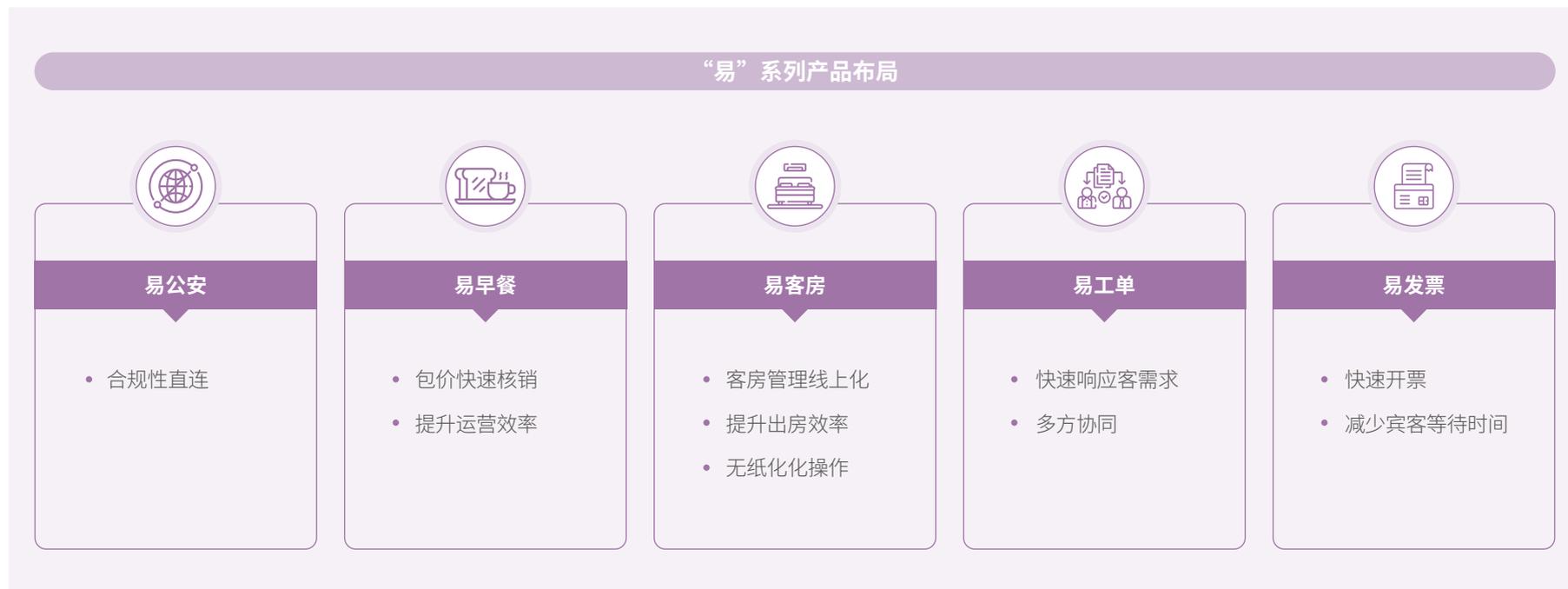
报告期内，华住集团持续更新智能化设备，完善其智能化设备服务功能，增强其便捷属性与可靠程度。例如，我们的智能洗衣服务已实现住客和洗衣机的实时信息交互，并达成洗衣在线管理和监控，可有效提升洗衣服务效率。此外，截至报告期末，“华小 AI”自动电话应答机器人已于 4,837 家酒店实现落地，可协助人工客服接听客房电话，自动完成延房续住等服务，帮助简化前台工作并提升门店效率。

华住集团数字化服务闭环



赋能高效运营

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产品，赋能酒店运营。以华住集团“易”系列数字化产品为例，“易客房”与“易工单”功能能够实现客房的线上管理，快速响应住客需求，有效提高出房效率。“易发票”功能则简化了线上发票开具流程，有助于提升住客自主开票的效率和体验。



此外，华住集团开发了“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。报告期内，我们从有限服务、全服务两种不同管理需求出发，扩充了“一张报表”的功能，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”则新增设了诊断中心、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。



“科技美好日”活动

为鼓励全体华住集团员工积极参与到集团数字化进程中，2023 年 10 月 24 日，华住集团组织开展第三届“科技美好日”活动，邀请员工就相关主题开展交流与互动。

通过线上与线下相结合的参与方式，我们的“科技美好日”活动旨在让员工深入感受“韧真创智 连接世界”。在线下，我们展示了华住集团的各项数智化产品，倾听来自业务伙伴的声音，开展一系列趣味互动小游戏。而在线上，我们发起程序员专属 PK——火眼金睛找 BUG 的趣味性竞技。



华住集团数字化产品展示



华住集团第三届“科技美好日”活动现场



知识产权保护

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》，详细规定了内部日常管理、业务及合同中的合规要点和知识产权纠纷处理流程，确保公司商标和知识产权得到妥善保护。同时，本集团定期与事业部门品牌负责人沟通，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。报告期内，我们共注册 387 个商标及标识、获得 4 项专利和 13 个软件程序的版权注册证书。截至 2023 年 12 月 31 日，我们在中国及海外累积注册了 2,979 个商标及标识，获得了 30 项专利及 166 个软件程序的版权注册证书。

我们深知知识产权对集团业务的重要性，不断寻求知识产权管理与保护的新思路与模式，规范知识产权使用，与员工、合作伙伴等签署保密协议，以确保知识产权安全。同时，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。在报告期内，我们采取了一系列维权打假措施，如警告使用相似商标或品牌名的商家，并委托代理机构对国家知识产权局公布的初步审定商标进行检索，提出商标异议，以维护集团和住客权益。

03 知心关爱 助力人才成长

- 平等、多元与包容
- 完善薪酬福利
- 员工培训发展
- 守护身心健康



华住集团始终坚持“以人为本”的理念，致力于构建一个平等、多元和包容的职场环境，以具有竞争力的薪酬和贴心的福利关怀，持续提升员工的幸福感和归属感。同时，也高度重视员工发展，为员工提供多样的培训机会及清晰的晋升路径，全方位助力人才成长，携手员工与本集团共同远航。

平等、多元与包容

平等、多元与包容的职场氛围是保持企业活力的源泉。我们始终致力于保障员工合法权益，并为员工提供多样的沟通渠道。同时，我们通过丰富的招聘活动，持续吸引具备不同背景的优秀人才，积极建设多元化人才队伍。我们尊重不同的想法与观点，致力于营造一个和谐共融的职场环境。

本集团在人力资源方面的实践已获得多方认可，并于报告期内收获多个相关奖项及荣誉：

奖项名称	获奖机构	颁奖机构
第十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”
2023 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”
2023 年中国酒店人才发展事业贡献奖	华住集团	北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院
Best Trainers in Germany (德国最佳培训雇主)	Legacy DH	德国商业杂志《资本 (Capital) 》
Top Apprenticeship Company (最佳学徒公司)	Legacy DH	德国餐旅协会 (DEHOGA Bundesverband)
Top Company 2023 (最佳公司奖)	Legacy DH	德国雇主评级门户平台“Kununu”



第十届旅游服务业集团卓越雇主



2023 年度最爱雇主称号



2023 年中国酒店人才发展事业贡献奖



Top Apprenticeship Company (最佳学徒公司)

保障员工权益

本集团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》等，我们制定、落实了《员工手册》等内部制度，并于《员工手册》中明确禁止就业歧视、骚扰及其他不正当或不合规的行为，以切实保障员工权益。报告期内，我们对《员工手册》内容进行了更新，进一步规范酒店停业、歇业情况下的人员管理方式，同时简化了对于部分假期申请的材料要求，在确保合法合规的基础之上，尽可能满足员工所提出的诉求。

我们始终坚持合规用工，严格禁止雇佣童工、强迫劳动等违法违规的行为，聘用的所有员工均已达到当地最低工作年龄要求。作为可持续酒店联盟（Sustainable Hospitality Alliance, SHA）的成员，Legacy DH 通过“人权和现代奴隶”线上课程对于员工进行人权教育与培训，持续在员工中宣贯 SHA 的反强迫劳动原则，以降低损害人权事件发生的可能性。同时，我们严格遵守运营所在地法律法规对于员工工作时间及加班强度的相关要求，并积极推行弹性工作制度，帮助员工平衡生活与工作。

我们亦明确禁止对于员工的任何权力滥用、歧视、侮辱、骚扰或其他

不正当行为，并充分赋予和尊重员工宗教信仰自由、结社自由，以及自由加入工会的权利，不进行干预或试图介入。Legacy Huazhu 已成立由中国区全体员工参与的工会组织，并以其作为集团与员工间的沟通桥梁。

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，而若出现类似情况，我们鼓励员工通过举报热线（Speak-Up Line）等途径进行投诉。一旦接获相关检举，集团将由专人第一时间进行响应，并由首席人才官、首席合规官以及业务部门负责人等形成的专家小组，及时组织开展调查处置工作。同时，Legacy DH 亦已制定并严格落实吹哨人制度（Whistleblower Policy），鼓励员工通过合理的投诉渠道维护自身权益。

华住集团始终重视与员工的沟通交流。Legacy Huazhu 已设立“爱在华住”微信公众号平台、“华通号”交流平台，以及“一线直通车”“人事联系卡”“金点子”等项目，为员工提供了多样的沟通渠道。报告期内，我们对“一线直通车”进行了升级，并进一步优化了线上平台留言板功能，旨在更为深入地聆听员工心声，并将他们的优化意见转化为具体的工作改进方向。



“一线直通车” 2.0 版本，让沟通更加顺畅

“一线直通车”是 Legacy Huazhu 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。报告期内，该项目全面升级为“一线直通车 2.0”版本，通过一线员工访谈、员工宿舍走访、员工餐厅实地考察等，实现管理层和员工的双向交流互动。

此次项目升级，更确立了“问题解决 + 集团立项”的新形式，以及“问题跟进机制”。对于部分现场无法解决的“疑难杂症”，集团将设立联合小组，专人专项进行处理，并通过线上栏目“直通车 - 解真题”，向全国员工推送后续处理情况，切实提高员工诉求落实效率，为员工创造更为优质、舒心的工作体验。



华住集团“一线直通车”活动

此外，借助内部华通平台，Legacy Huazhu 定期向全国各门店员工推送员工满意度调查问卷（《员工美好调研问卷》），调查内容涵盖了员工基础保障、员工发展、门店氛围、上级管理等多个方面，旨在及时且全面地了解员工工作体验，持续推进“员工美好”的可持续发展目标，以确保员工的工作环境与发展机会持续得到提升和完善。

报告期内，

- 我们的员工平均满意度高达 **97.53%**，较 2022 年提升 **2.37** 个百分点。



《员工美好调研问卷》首页

坚持平等多元

华住集团深知多元、平等与包容的职场文化对于凝聚卓越团队的重要性。我们尊重每一位员工的独特性与差异性，在员工的聘用与调动管理中，不受种族、肤色、宗教信仰、性别或资历等因素的影响。我们尤为注重性别平等，鼓励女性发挥自身潜力及管理才能，截至报告期末，Legacy Huazhu 的女性店长人数达 5,007 人，占比逾 58%。

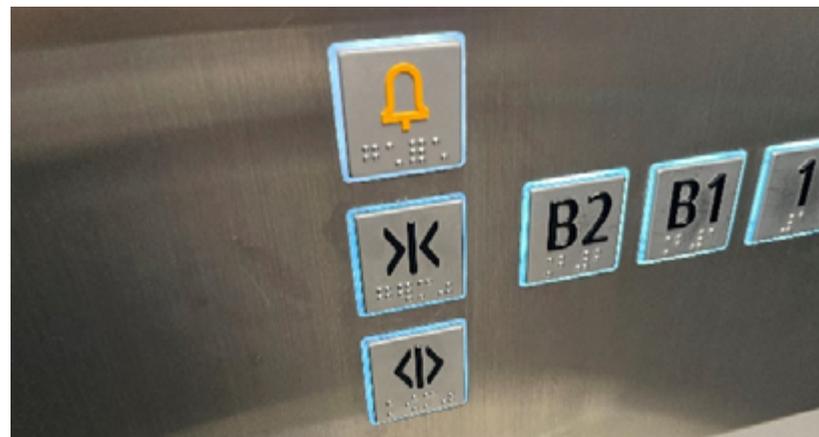
我们积极建设多元化人才团队，截至报告期末，本集团拥有员工 26,985 人，女性员工占比 62.4%，兼职员工占比 2.3%。华住集团的员工构成如右所示：



类别	人数	比例
按性别划分的员工		
男性员工	10,152	37.6%
女性员工	16,833	62.4%
按职级划分的员工		
基层员工	25,928	96.1%
中层管理人员	913	3.4%
高层管理人员	144	0.5%
按地区划分的员工		
中国	23,327	86.4%
德国	2,781	10.3%
其他地区	877	3.3%
按年龄划分的员工		
30 岁以下	6,846	25.4%
30-50 岁	15,549	57.6%
51 岁以上	4,590	17.0%

作为一家业务范围覆盖全球的酒店企业，华住集团尊重世界各地习俗，并积极推动企业内部文化融合。我们特别设立了多元化倡议（Diverse Horizon Initiatives）工作组，并邀请来自亚洲、中东、欧洲的员工参与其中，共同庆祝不同地区的主要节日，包括春节、圣诞节、穆斯林斋月等。Legacy Huazhu 充分考虑中国幅员辽阔、民族众多的特点，对于使用频率较高的教学视频，特别进行了藏语、维语的配音再制作，以便于少数民族员工更快速地学习。

我们也相信，残疾员工的加入不仅能够发挥其独特才能和多元视角，同时也可为我们提供更广泛的人才资源。我们积极建设残疾人士友好的办公环境，以确保他们能够在工作中获得公平和便利。华住集团总部大楼已配备包括无障碍通道、无障碍电梯等在内的各类设施，以确保残疾员工可方便进出园区，同时自如使用各类公共设施。以无障碍电梯为例，其按键上设置有盲文，且侧边按键高度较低，方便视力障碍或乘坐轮椅的员工使用。截至报告期末，我们已有残疾人士于本公司担任职务。



华住集团总部大楼已配置无障碍电梯，便于视力障碍、乘坐轮椅的员工使用

强化人才吸引

结合行业特质及华住集团的企业战略，我们秉持“先德后才、德才兼备”的人才选拔标准，从个人品质、素质、经验、潜能、学历等维度，对应聘者进行全方位的综合考察，并在确保招聘过程及结果均公平、公正、公开的前提下，通过多元化渠道积极招募各方杰出人才。同时，我们已制定《华住集团内部推荐管理制度》，鼓励在职员工引荐符合华住集团用人需求的外部人才。我们也格外注重对于应届生中优秀人才的吸引，并通过校企合作、管理层见面会等方式，持续推动校园招聘，为华住集团注入新生力量。面对不同岗位的人才需求，我们已推出“华耀计划”“领航计划”“岭秀生”“科技新军”等一系列具有华住集团特色的招聘项目，积极拓宽招聘渠道，为未来人才储备布局。



“华耀计划”，吸纳杰出人才

“华耀计划”是本集团推出的战略级人才项目，分为职能类、经营类、科技类、拓展类四大方向，由华住集团管理层亲自选拔，并配合优质带教导师及培训资源，为项目参与者打造定制化职业发展方案。

该计划中包含部门轮岗、多维实践、专属学习等多个模块，以“六维全面培养模式”，帮助参与者迅速积累实战经验、提升专项技能，以快速成为本集团的未来专业人才。



“华耀计划”宣传海报

除了一系列具有华住集团特色的招聘项目外，我们亦不断促进校企合作，为运营当地增加就业机会，同时为华住集团补充优质员工。



华西藏订单班，持续扩大校企合作

自 2022 年起，华住集团与博尔塔拉职业技术学院开展合作，在课程设计、教学实践等环节予以支持。报告期内，我们更与该校联合成立第一期“西藏订单班”，22 位学生全部来自西藏，并将获得华住集团西藏门店的实习机会。



“西藏订单班”开班仪式

完善薪酬福利

我们致力于为员工提供具有竞争力的薪酬激励体系，持续推进薪酬体系建设工作，并采用多样的激励模式，调动员工工作积极性。同时，我们关心关爱员工生活，不断优化升级各项福利设施，并开展丰富的员工活动，以多维度的关怀与陪伴，提升员工的幸福感和归属感，增加团队凝聚力。

薪酬福利

为打造公平公正的工作环境，激发员工的工作积极性，本集团制定了具有市场竞争力的薪酬福利及绩效考核体系。我们已于《员工手册》中明确对于员工薪酬的管理方法，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。报告期内，Legacy Huazhu 上线了多场景激励系统“华乐星球”，通过互动课程、同事点赞等趣味方式，鼓励员工收集可被兑换为实物奖励或现金的“华乐豆”，进一步激发员工工作热情与自驱力，也帮助员工提高工作质量并获得成长。

“华乐星球”激励闭环机制



针对不同层级、不同职位类型的员工，我们已制定并采用不同的绩效考核机制及薪酬策略，以确保相关工作的公平公正开展。除一直沿用的平衡计分卡绩效管理工具外，Legacy Huazhu 对于区域经理及门店店长，建立并执行《店长绩效管理办法》，将考评指标细化至财务、营销、运营等多个方面，并持续规范季度、年度等定期考核机制。Legacy Huazhu 亦深度优化职能人员的短、中、长期激励体系，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。

为助力员工平衡工作与生活，我们亦为员工提供非薪酬福利，截至报告期末，非薪酬福利已覆盖近所有的华住集团员工。我们积极落实带薪休假制度，确保员工享有病假、婚假、产假等其他法定假期，且工会在员工结婚、生育等特殊时点提供礼金。Legacy Huazhu 依法为员工办理社会保险，覆盖养老、医疗、生育、工伤等范围，并支付缴纳住房公积金，其为员工提供的其他主要福利还包括：体检、商业保险、餐补、节日礼品、酒店入住优惠等。Legacy DH 亦持续完善员工福利体系，除延续员工折扣、员工餐点、医疗保健福利等项目，更于报告期内试点推出“Hey Nanny”项目。该项目可为员工提供子女照护服务，在减轻员工时间压力的同时，亦减小其自行聘请儿童照护人员的经济负担。

此外，我们持续优化员工办公环境，致力于提供具有人性化设计且舒适便捷的办公场所。华住集团总部大楼配有食堂、健身房、母婴室、休息室、图书室、乒乓球室等基础设施，于每栋办公楼配备了存放基本药品的小药箱，并已开通免费班车服务，方便员工上下班通勤。



班车



健身房



乒乓球室



瑜伽室



食堂



休息室



母婴室



图书室

员工关怀

我们采用多样方式关怀员工，致力于创造和谐、积极、友爱、团结的工作氛围。Legacy Huazhu 通过“华学子”项目，为符合条件的员工子女提供爱心助学金，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，助其度过难关。

同时，我们特别关注女性员工的需求，Legacy Huazhu 于报告期内开展了女性健康需求调研、三八妇女节活动等，旨在提升女性员工在华住集团职场的幸福感与归属感。除此之外，对于受到自然灾害影响的员工，我们亦提供物资和资金支持，给予其充分的人文关怀。



“华学子”助学金项目，助力员工子女求学之路

华住集团秉持“员工美好”理念，于 2018 年开启“华学子”助学金项目。通过助学金，我们帮助员工家庭减轻经济负担，助力员工子女的求知问学之路，让每一个熠熠生辉的梦想都不落空。

截至报告期末，我们已累计资助 131 名优秀学子，助学金总额已超过 200 万元。除经济资助外，我们同时为“华学子”开放绿色求职通道，在招聘实习生、管培生时，均优先考虑“华学子”申请人，持续延伸对于员工及其家庭的关爱照护。



“华学子”助学金项目宣传海报



华住集团“美好女神节”，关爱女性员工

报告期内，我们于华住集团总部园区举办了丰富多彩的“美好女神节”，庆祝并致敬每一位华住集团女性员工的贡献。总部各平台部门准备了众多惊喜环节，如竞猜活动、鲜花派送、祝福活动等，进一步增强了团队的凝聚力和向心力。



华住集团“美好女神节”



管理层慰问甘肃地震受灾员工

2023年12月18日，甘肃省临夏州积石县发生6.2级地震，大量房屋毁坏，部分水、电、交通、通信等基础设施受损。

华住集团甘肃省区管理层在通往临夏州的道路疏通后，第一时间赶赴灾区对一线员工进行慰问，同时组织成立临时应急工作组，尽可能为受灾员工提供帮助。管理层逐一询问、了解员工家中的人员伤亡情况及房屋损坏情况，当即落实解决受灾员工及其家属的住宿、饮食问题，并向所有灾区员工发放关爱礼包，给予温暖鼓励。

此外，2024年1月24日，华住集团甘肃省区举行了员工年度答谢会。我们将地震受灾员工邀请至年会现场，并向其发放爱心基金。



向地震受灾员工发放爱心基金

多样活动

通过丰富多彩的员工活动，我们期望增进员工间的彼此了解及凝聚力。报告期内，我们组织开展了华住集团家庭日、员工大会等一系列活动，旨在为每位员工营造工作及生活的幸福氛围。



华住集团家庭日，打造和谐家庭氛围

报告期内，华住集团组织了以“美好同行，一起 FUN”为主题的家庭日活动，华住集团亲友齐聚一堂，共同见证美好发生。

本次活动中，我们携手员工子女开展“美好健康跑”“趣味运动挑战”等体育项目，增进员工子女对于父母工作的了解程度，有效拉近亲子关系，帮助员工构筑更为和谐、相互体谅的家庭氛围。



华住集团家庭日“美好健康跑”



员工大会，携手共赴美好

2023年6月9日，以“美好十八·韧真成长”为主题的华住集团2023员工大会在上海市保利大剧院召开。在华住集团成立的第18年，我们与员工一同见证华住集团从青涩到成熟的沉淀。

此次大会围绕“价值真标杆”“同行真情意”“战功真闪耀”“奋进新真程”四大主题展开，并向具有杰出贡献的员工颁发了荣誉奖项，以鼓励其持续与华住集团共建美好未来。



员工获颁荣誉奖项

此外，Legacy Huazhu 已成立多个员工俱乐部，除篮球、足球、网球等运动型俱乐部外，另有桌游、舞蹈、合唱团等文娱类别社团。我们鼓励各俱乐部积极开展不同类型活动，同时充分利用总部大楼的硬件设施，为员工提供高品质的活动场所，以丰富员工业余生活。



篮球俱乐部



网球俱乐部



舞蹈俱乐部



桌游俱乐部

员工培训发展

华住集团深知，人才是企业发展的前提条件及动力源泉。我们不断优化人才发展体系，构建多元职业发展平台，同时为员工提供全面的培养计划，并配备丰富的培训资源。我们将提高员工知识技能与综合素质视作目标，始终致力于为员工拓宽职业发展路径，实现员工个人成长与本集团发展目标的协同并进。

职业发展

我们为员工提供了充足的发展空间与健全的职业发展路径，全面助力员工职业发展。针对不同的业务线需求，本集团设立了明确的职业发展通道，并以多元化的晋升渠道为员工个人职业发展提供更多可能。报告期内，我们在集团层面原有的管理（M）、专业（P）、酒店（H）三大序列基础之上，新增设立高端品牌序列（G），并将其与酒店（H）序列打通，为优秀人才跨域成长创造条件。而在部门层面，我们则视具体业务需求，搭建定制化的职业发展通道，构建灵活、机动的人才发展机制。

此外，我们结合华住集团的企业文化以及组织平台特点，制定了全面、客观、科学的员工评价体系及职业晋升机制。对于不同层级与职位的员工，我们采取不同考核模式，在确保公平、公正的前提下，以员工个人能力及工作贡献作为主要导向。例如对于平台部门负责人，我们强调职位的专业化属性，并聚焦于实际业务层面的价值创造，从财务与非财务、长期目标与短期目标、外部和内部等多个平衡维度开展评价工作。

为制定更为贴近实际的人力资源发展策略，本集团采用“属地化”模式，在保持集团统一战略指导的基础上，我们将人才决策权与管理权下放至地区，各区域管理团队可根据当地市场环境、文化背景及人才资源，制定更具实践意义的管理举措。除了通过“属地化”模式加强对于地区业务的支持，我们同样注重人才的流动与挖掘。我们全面落实《华住集团内部人才流动管理办法》等制度文件，为员工提供在不同事业部、不同城市、不同区域的换岗机会，帮助员工发挥所长，挖掘适合自己的新定位。同时，报告期内，我们持续推进人才盘点项目，依托数字化工具，形成了贴合华住集团岗位职能及门店体系的“岗位胜任力通用模型”以及“十六宫格人才盘点模型”，以标准化流程和人才数据库持续优化等方式，进一步优化人才梯队搭建、人才培养规划的实施效率。

员工培训

华住集团高度重视员工发展，我们已建立持续完善的员工培训体系，旨在强化员工个人能力，提升其工作效率。报告期内，Legacy Huazhu 自有门店员工的线上培训总时数达 505,812 小时，Legacy DH 员工的培训总时数为 34,801 小时，华住集团员工人均培训时数达 20 小时，若将线下培训时长计入在内，则报告期，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。我们亦始终重视对于企业内部培训能力的建设与优化，致力于建设具有华住集团特色的内训体系。通过“HT4 讲师培训”等项目，我们帮助员工实现个人成长和突破，为构建学习型组织提供有力支持。



HT4 讲师培训

2012 年，华住集团迎来高速发展期，“HT4 讲师培训项目”应运而生，旨在批量培养高素质的店长、值班经理及客房主管等专业人才。而随着我国品牌布局以及人才结构的不断升级优化，华住研学中心陆续推出中级讲师班及高级讲师班，以满足集团业务实际需求。其中，中级讲师班级聚焦培养具有课程开发设计能力，并可进行岗位经验萃取的讲师，高级讲师班则主要面向高级管理层，旨在推动管理经验的复制与落地。

截至报告期末，我们的“HT4 讲师培训项目”已累计培养集团讲师 1,620 人，分布于六大区域公司，以及中高端、高端事业集群，在向集团不断输送内部教学资源的同时，更有助于构建更为充足、高质的华住集团人才储备。



华住集团 HT4 讲师体系



华住集团内部讲师培训方式

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，可为员工提供具有时间弹性、并满足个性化需求的学习体验。此外，华住集团亦针对不同员工群体，开设具有针对性的专项培训项目，主要分为新人带教、店长认证、二级梯队培养三大板块。报告期内，我们累计开展各类培训项目共 527 期，为员工提供多样、充足的培训资源及学习机会。

帮助新进员工快速知晓酒店行业性质特点，同时理解掌握华住企业文化



新人带教

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



店长认证

帮助二级梯队储备干部完成从个人贡献者到管理他人的角色转变

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



二级梯队培养



“华青班” “华数班” “华柱班” 三管齐下，赋能华住集团管理人员成长

为评估本集团现有人才，打造满足未来业务需求的人才梯队，我们发起了面向华住管理人员的“华青班”“华数班”与“华柱班”，分别聚焦青年干部培养、数字化思维赋能，以及高级干部的管理能力提升。通过安排内部导师、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，推动组织战略目标达成。



华住集团
模块一：商业模式创新
2023年3月14-15日



华住集团高级管理干部培育项目“华柱班”

守护身心健康

华住集团始终将员工的健康及工作场所的安全视为重中之重。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，积极落实各项安全措施，切实保障员工的健康与安全。

针对安全防护装置及电控部分，Legacy Huazhu 已安排专人每日进行巡视与检查，同时要求所有工程维护人员严格遵守安全操作流程，上岗前需按规定穿戴防护用品。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。同时，我们定期开展以雷电防护、消防安全、厨房安全等为主题的安全教育专题培训，旨在全方位提升员工安全生产意识，并向其传授应对相关紧急情况的技能诀窍。

此外，为提高员工对于个人健康状况的关注与了解，Legacy Huazhu 每年组织员工进行体检，其中包含对于在职员工的年度体检，以及针对新员工的入职体检。报告期内，Legacy Huazhu 还组织开展了中医讲座，邀请专家普及讲解中医调理重点以及保健知识，并于现场进行一对一义诊，解答员工提出的各类健康问题，同时给予养生建议。Legacy DH 则开展“健康周”活动，通过提供健身课程、推广健康饮食等方式，进一步提高员工健康意识。



Legacy DH “健康周”活动

2023年6月，Legacy DH 组织开展一年一度的“健康周”活动。此次“健康周”采用线上线下相结合的方式，除延续历年传统，现场帮助员工制定营养均衡的饮食计划外，新增在线健身课程、心理健康辅导等模块，旨在全方位提升员工健康状态，以更为积极的态度面对工作与生活。



Legacy DH “健康周”宣传海报

我们深知对于心理健康的探索，是员工在工作之外奔赴美好生活的重要站点。我们已联合外部专业心理服务平台，设立了员工倾诉热线（Employee Assistance Program, EAP），为全体员工提供免费 24 小时健康问诊与心理疏导服务。同时，我们定期开展员工心理关怀活动，鼓励员工保持愉悦心情，拥抱美好生活。



“情绪”主题心理讲座，助力员工心理健康

2023 年 5 月 30 日，Legacy Huazhu 以“心理健康日”为契机，联合江桥镇文化体育服务中心，于华住集团总部大楼组织开展了以“情绪”为主题的心理讲座。

Legacy Huazhu 邀请心理健康专家，结合生活中、工作上的实际情况，从“什么是情绪”“如何打开情绪”“如何有效地调整情绪”等角度，向员工分享察觉与控制情绪的方法，并现场教授呼吸法、运动法、睡眠法、合理宣泄法等解压技巧。



“情绪”主题心理讲座留念

04 高效 共赢 推动行业发展

- 负责任供应链
- 赋能加盟业主
- 构筑行业生态



华住集团深知，与合作伙伴携手共赢是通往可持续发展的必由之路。我们不断强化供应商管理，积极践行负责任采购，通过培训等方式持续为其赋能。同时，我们以自身力量支持加盟商、高等院校、行业协会等发展，以高效共赢的合作模式，携手各方共建可持续发展行业生态圈。

负责任供应链

华住集团持续完善供应链管理制度，精细化实施管理措施，并积极构建负责任供应链，推动供应商提升环保与社会绩效。我们致力于与供应商保持共赢互惠的合作关系，并与其共同打造负责任的价值链。

高效管理机制

华住集团深知，酒店运营离不开供应链的坚实支撑，并因此高度重视供应商管理工作。我们已建立并落实一系列供应商管理制度，包括但不限于《采购管理制度》《华住易购供应商商品质量管理规范》等。报告期内，我们新增制定《新供应商引入管理制度》《供应商升降级内部流程》等制度文件，进一步规范、完善相关工作流程。

以 Legacy Huazhu 为例，自供应商准入阶段，其便落实严格的筛选制度，包括供应商信息收集、供应商资质认证、供应商准入评估三个关键环节，确保能够与拥有良好信誉和优秀企业管理水平的供应商建立合作关系。

Legacy Huazhu 供应商准入流程



对于已建立合作关系的供应商，Legacy Huazhu 采取多维度日常管理措施，旨在与供应商携手共进，迈向更高质量的合作。从战略重要性等角度，Legacy Huazhu 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，并实施差异化分类管理。Legacy Huazhu 对供应商开展年度综合评估，覆盖商品质量、售后服务、用户评价等多个维度，并对得分较低的供应商采取约谈整改、业务限制、份额减少等措施。若有供应商发生重大质量问题，或采用欺诈等不正当竞争手段，我们将直接终止合作。

此外，Legacy Huazhu 于报告期内新增设立了“质量改进专项小组”，针对关键品类专项推动供应商进行产品质量改进。“质量改进专项小组”以 PDCA（Plan-Do-Check-Act，计划 - 执行 - 检查 - 处理）方法论指导相关工作的开展，并运用质量管理七大工具，同步完善供应商的产品标准及服务标准。报告期内，为进一步提升供应商供货质量，Legacy Huazhu 联合外部审核机构共同搭建了“供应商第三方审核评估体系”，截至报告期末，已针对淋浴房结果审核、空气治理结果审核等五大方面开展审核。



践行责任采购

华住集团致力于构建负责任供应链，并将供应商环境及社会方面的表现与相应风险评估结果纳入考量范围内。同等条件下，我们优先选择与环保、社会方面表现更优的企业建立合作关系，旨在将更多勇于承担社会责任的伙伴纳入行业生态圈。

我们持续推动供应商绿色转型实践，并针对布草洗涤供应商着重发力。基于《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，报告期内，Legacy Huazhu 对于平台内全部布草洗涤供应商开展覆盖证照、规章制度、设备、工具、场地、生产人员等全方位的审核，并对不合规、运营方式落后的供应商进行了下线处理。此外，Legacy Huazhu 积极引入具有效率高、能耗低、质量稳定等特点的隧道式洗衣供应商，并引导现有供应商进行设备更新。

此外，报告期内，Legacy Huazhu 试点启动“智慧布草”项目，旨在通过数字化工具，实现对于布草的全生命周期管理。我们力争打造更节约能源、资源的布草绿色洗涤模式。

截至 2023 年 12 月 31 日，我们的供应商中，

- ▶ **322** 家已获得 ISO 14001 环境管理体系认证，较 2022 年上升约 **10%**；
- ▶ **266** 家已获得 ISO 45001 职业健康与安全管理体系认证，较 2022 年上升约 **25%**。



“智慧布草”项目

报告期内，Legacy Huazhu 与布草洗涤供应商试点启动“智慧布草”项目，为布草安装芯片，以精准识别布草归属酒店，追踪布草的洗涤情况，包括水温、洗涤时长、洗涤次数等信息，帮助实现布草交接线上化，并延长布草总体使用寿命，降低综合管理成本的同时，帮助供应商提升用水用电效率。Legacy Huazhu 亦积极组织供应商讨论与分析，致力于不断优化项目实施情况，为日后扩大项目覆盖范围、复制标杆模式奠定基础。

Legacy DH 与所有供应商签署《供应商和商业伙伴行为准则》，要求合作伙伴保障员工权益，并尽可能减少运营活动对于自然环境所造成的影响。同时，Legacy DH 聚焦食品供应链，致力于推动动物福利保护以及本地化采购项目，其自 2019 年起即开始于欧洲地区实施“笼养鸡蛋禁令”。同时，Legacy DH 要求门店选择距离不超过 250 千米的蔬果供应商，并尽可能采购于当地生产的酒类、烘烤食品以及瓶装水，减少运输活动所致的温室气体排放，并支持本地产业发展。

聚焦能力提升

企业的成功经营离不开稳定、高质量的供应链合作，我们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 已为供应商建立“三级培训”体系，分别为供应商的基层人员、中层管理人员及高层管理人员开设对应培训课程。对于供应商的基层人员，培训主要聚焦“匠心之道”与“服务之道”，弘扬工匠精神并提升实操水准。对于供应商中层管理人员，培训课程则进阶为“组织之道”，致力于提升其管理能力及团队执行效率。对于供应商高层管理人员，Legacy Huazhu 则提供“合伙人之道”“企业家研修班”等课程，旨在提供其领导力及决策力。报告期内，Legacy Huazhu 共计组织 26 场供应商培训，合计参与人数超 2,200 人次，覆盖范围较 2022 年度明显扩大。



供应商培训·“企业家研修班”

在此基础上，Legacy Huazhu 于报告期内新增多门课程项目，向供应商提供更为丰富的课程选择。例如，针对家具供应商的项目经理，我们升级了“匠心之道”认证项目，将通识类技巧课程、家具项目管理专业课程、优质供应商经验分享、相关方座谈等环节相结合，并以“笔试+面试”形式开展考核，确保参训人员充分掌握相关知识与技能，提升认证证书的含金量。

报告期内，Legacy Huazhu 开展了 5 场“供应商云参观”活动，主题包括“服务之美”“总包施工现场精细化管理”“洗涤合作 双向改进”等，共吸引约 5,000 人次参加。通过视频直播的方式，优秀标杆企业与同业分享心得及实际管理经验，处于改进阶段的供应商亦得到成果展示的机会。同时，Legacy Huazhu 引入的外部行业专家也积极参与该活动，为供应链的友好交流和向上发展提供了宝贵的建言和献策。



“供应商云参观”活动现场



赋能加盟业主

华住集团注重与各方合作伙伴维系稳固的合作关系，并将“为加盟商和业主成就美好生活”视为使命之一。我们致力于帮助加盟商高效打造符合华住集团标准的酒店，持续为住客提供优质、舒心的服务，共同提高华住集团旗下品牌的市场竞争力。

为保障加盟商权益，Legacy Huazhu 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，同时确保各品牌门店的合理分布，规避区域性不当竞争。在加盟商物资采购环节，Legacy Huazhu 则组织开展规模集采，且不赚取供应商与加盟商间的任何差价，旨在为合作伙伴提供更大的获益空间。此外，报告期内，Legacy Huazhu 还举办了包括新加盟商见面会在内的多样沟通培训活动，旨在保障新加盟商能够充分了解集团的运营管理理念，为加盟后的顺利过渡和成功经营提供有力支持。



同时，我们始终重视倾听加盟商的心声，并积极与其保持交流互动。2022年12月31日，第一届华住酒店合伙人委员代表大会正式召开，来自全国各地的华住酒店合伙人齐聚上海总部。该会议表决通过了委员代表大会的组织章程、人事任命等决议。华住集团创始人、CEO、总裁等管理层也出席了该会议并与加盟商进行面对面交流，双方凝聚合作共识、商讨未来发展方向。



构筑行业生态

华住集团始终致力于推动行业的共同发展，我们通过“供应链大会”等形式，持续强化加盟商与供应商之间的协同效应，带动整个华住生态圈的高效、透明发展，继而引领中国酒店行业的整体提升与改进。报告期内，我们举办了多场供应链大会，与各利益相关方共谋可持续发展之道。



“勤耕不辍，笃行致远”华住集团供应链大会

报告期内，华住集团开展多场以“勤耕不辍，笃行致远”为主题的供应链大会，邀请投资人、供应链专家及生态伙伴等嘉宾共商供应链高质量发展之道。我们致力于搭建连接酒店产业发展的研发者、实践者和经营者的供应链平台，互惠共赢、不断创新研发，在夯实基础的同时，推动供应链高质量持续发展，共筑行业生态圈。



2023 年华住集团供应链大会现场

此外，我们为在校学生搭建学校与职场的连接、为酒店行业培育和传输专业人才以及与生态圈共享发展经验，旨在树立酒店行业实践标杆，推动行业精益高效发展。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，我们希望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。报告期内，依托产教融合共同体，华住集团发布了《全国现代住宿业行业人才需求预测报告》《全国现代住宿业行业人才、技术供需清单报告》《全国现代住宿业行业发展分析报告》共三份行业报告，分享我们对于行业发展的分析与见解，促进行业伙伴对相关话题的关注与交流。



“全国现代住宿业产教融合共同体”揭牌仪式

05 环保 低碳 守护绿色环境

- 坚持绿色发展
- 应对气候变化

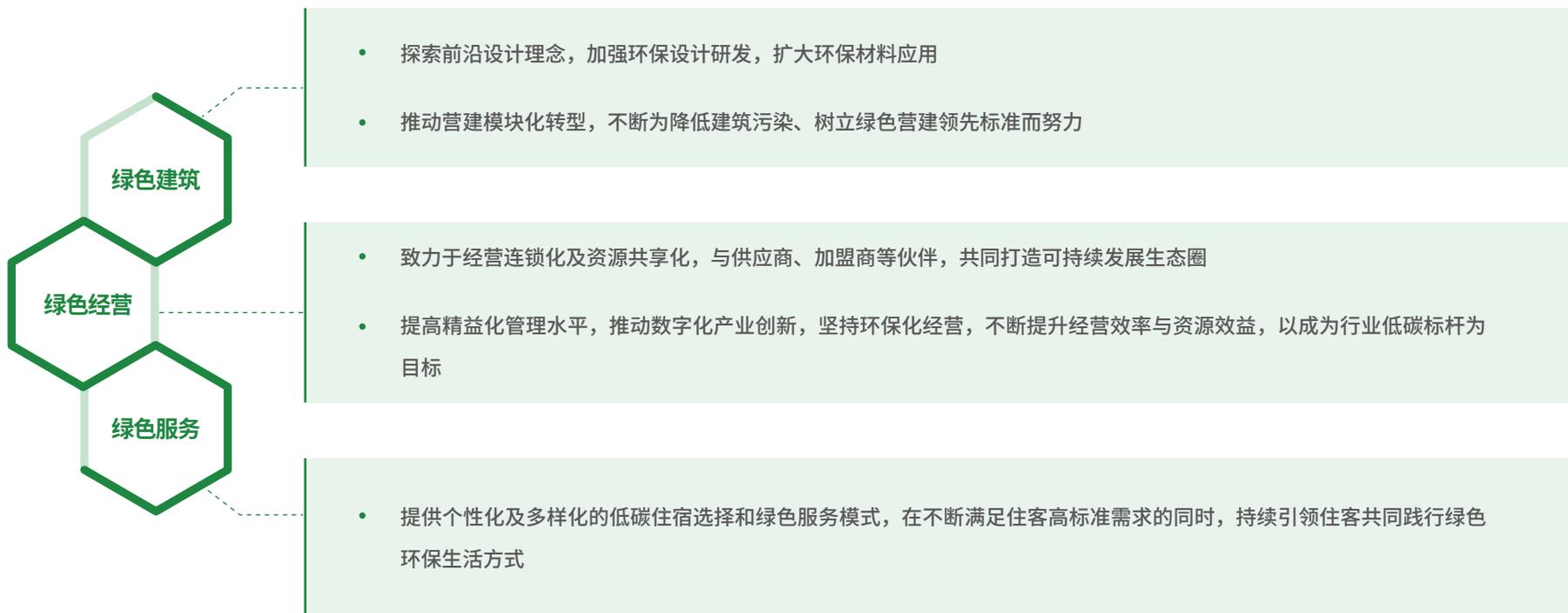
在提供一流酒店服务的同时，华住集团始终坚持绿色发展理念，并以环境友好作为开展业务活动的重要考量之一。我们通过推进绿色建筑、践行绿色经营和引领绿色服务，着力以更为高效的方式利用自然资源，不断降低自身环境足迹，为减缓全球气候变化进程贡献力量。



坚持绿色发展

在“精益增长”的战略背景下，华住集团已形成具有企业特色的绿色发展理念，在确保提供一流酒店服务的同时，降低经营业务所产生的环境足迹，为构建环保社会贡献华住力量。我们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，不仅以自身行动践行绿色意识，更与供应商、加盟商、客户等利益相关方携手，共同助力可持续发展目标的达成。

华住集团绿色发展理念



推进绿色建筑

在建筑设计领域，我们始终致力于探索前沿环保理念，旨在为住客提供舒适、健康空间的同时，更大限度地实现对于能源、资源的高效利用，打造助力人与自然和谐共处的绿色建筑。Legacy DH 为德国可持续建筑协会（DGNB, German Sustainable Building Council）会员，并将“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。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。



柏林施柏阁酒店总理府门店

在中国，我们亦正持续推进建筑绿色化进程。华住集团江桥总部大楼在设计过程中遵守绿色建筑标准，融入众多节能环保巧思。以该建筑中的雨水回用系统为例，该系统的汇水面积达 8,000 平方米，同时配有 150 立方米容积的调蓄池，雨水在经过处理后，可被回用于道路冲洗和绿化浇洒，有效减少对于新水的取用量。而在酒店产品的设计上，我们积极扩大环保材料的应用，以桔子 3.0 版本为例，木材方面选用了由回收木料制成的竹木纤维。同时，我们亦以“模块化营建方案”为抓手，从规划集采、现场施作的源头开始，减少资源和能源的消耗，降低对环境的影响。



模块化营建方案：审美技术配合实践，助力能源资源节约

所谓“模块化营建方案”，是指采用标准化设计、工厂化生产、装配化施工等先进技术，对建筑构配件进行预制生产，随后运输到现场进行组装的营建方案。与传统设计相比，其具有施工速度快、质量可靠、节能环保等优点，叠加酒店行业的大规模集采特点，更可有效减少建筑垃圾产生，避免对于资源的不必要浪费。

我们的汉庭 3.5 版本、海友 6.0 版本均已开始尝试“模块化营建方案”。其中，汉庭 3.5 版本的“模块化”比例已达 90%，大量采用整体淋浴房、一体台盆、模组化家具等快装材料，单间改造时间可压缩至 7 天，有效缩短建设周期、降低环境影响。

而在报告期内全新推出的全季 5.0 版本，更是从“模组化装配”升级至“数模化装配”，引领行业开启酒店“智造”时代。打破传统的施工作业顺序，全季 5.0 的板材、家具、线束开槽等工序均可提前在工厂完成，现场安装人员可快速完成模块拼装，并轻松完成线束连接，从装配工期、耗材成本、运营能耗三方面进一步实现降本增效。此外，住客可通过智能客控系统，用语音轻松调节客房内的空调、电视、灯光等设置，及时关闭电源，实现节能低碳入住。



全季 5.0 采用“数模化装配”设计

践行绿色经营

华住集团始终重视对于环境的保护以及对于能源、资源的高效利用。我们严格遵守《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，积极践行负责任运营理念。截至报告期末，Legacy DH 的租赁及自有门店中，已有 91 家获得 ISO 14001 环境管理体系认证。

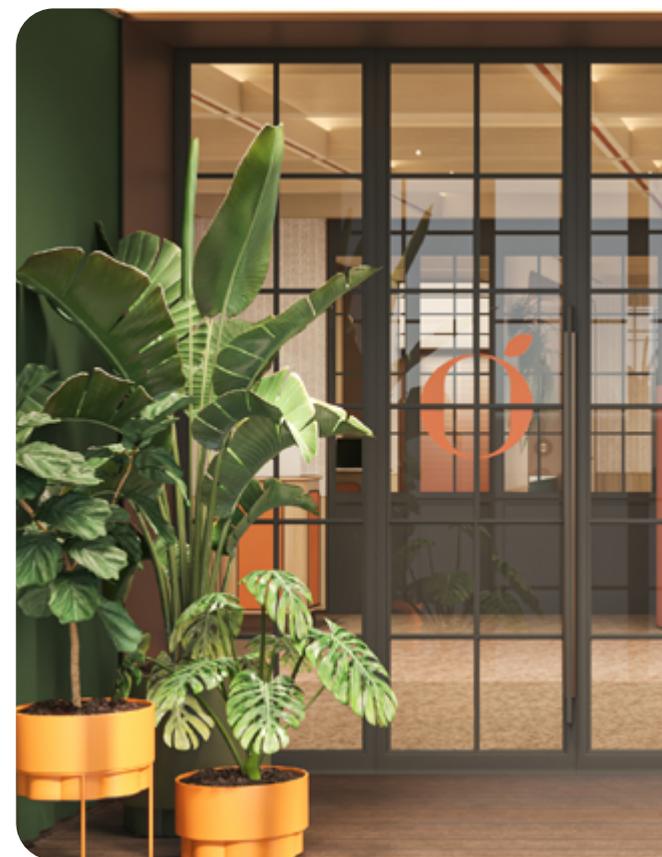
● 能源管理

华住集团持续优化能源管理，探索高效节能技术，推广绿色能源的使用，积极履行企业减碳责任。截至报告期末，Legacy DH 的租赁及自有门店中，已有 76 家获得 ISO 50001 能源管理体系认证。

我们自主研发在线环境管理系统“易能耗”，系统分析包括电耗、外购燃气、外购热力等在内的各类能源使用数据，在为节能改造提供数据依据的同时，更能够及时发现能源使用异常情况，帮助门店及时开展设备故障排查及修复，避免无端浪费。截至报告期末，有超过 6,500 家 Legacy Huazhu 门店接入“易能耗”系统。

Legacy Huazhu 通过管理节能、改造节能两个方面，不断提高门店的能耗使用效率。在管理节能方面，其采取了包括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，LED 节能灯具在 Legacy Huazhu 的覆盖率已达 100%，此外，报告期内，其于 53 家直营门店试点开展“锅炉节能保护剂”项目，旨在进一步提高燃气能源的使用效率。

同时，我们对于全国的酒店进行评估，以识别适合安装太阳能热水系统、空气源热泵或其他可再生能源设施的酒店。截至报告期末，我们已有超过 30% 的租赁及自有酒店物业配备了空气源热泵，另有近 10% 已采用太阳能热水器系统。通过不断努力以及与特许经营商的合作，我们将继续扩大此类设备在我们酒店网络中的使用。





低电耗、高效能，华住集团积极推广使用空气源热泵

空气源热泵能以较少的电能吸收空气中的热能制取热水，并储存在保温水箱中。因其节能环保的特点，空气源热泵已在我们的各品牌酒店中得到大量应用，同时，我们正积极探索低温型空气源热泵的应用可能。通过加装热力膨胀阀、制冷循环系统等方式，即便在 -25°C 低温下，低温型空气源热泵也可保持正常运行状态，保障热水的不间断供应。截至报告期末，我们已在北方地区部分门店安装该设备，并将持续观测其实际运行能力，为后续推广工作奠定基础。



汉庭酒店北京南站木樨园门店已加装空气源热泵

报告期内，本集团有关能源使用及温室气体排放的关键绩效指标如下：

类别	单位	2023 年 ¹
直接能源消耗	兆瓦时	178,242
间接能源消耗	兆瓦时	600,315
其中：外购电力	兆瓦时	460,057
绿色电力	兆瓦时	11,415
其中：其他间接能源消耗	兆瓦时	140,257
能源消耗总计	兆瓦时	778,557
能源消耗密度	千瓦时 / 已售酒店间夜	26.2
直接（范围 1）温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	35,648
能源间接（范围 2）温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	289,573
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	325,221
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 已售酒店间夜	11.0

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 2023》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、外购高温水产生的排放，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《生态环境部、国家统计局关于发布 2021 年电力二氧化碳排放因子的公告》《国际能源署（IEA）排放因子 2023》等。

● 水资源管理

本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。报告期内，Legacy Huazhu 已将速热龙头新增至酒店建造标准中，数秒即可放出热水，不仅减少住客等待时间，更可有效避免对于水资源的浪费。此外，我们在挑选门店物业时，亦在同等条件下优先选择已有中水回用系统的楼宇建筑。在新店选址阶段，本集团计划进一步将相关因素纳入考量，为水资源的更高效利用以及废水减排贡献力量。

同时，Legacy Huazhu 的“易能耗”系统可就门店用水情况进行分析，并在出现异常时跳出弹窗，提示门店及时开展设备检修工作，避免各类跑冒滴漏现象。对于月度水耗位居前列的门店，我们则帮助其分析原因，同时提升水资源管理水平。Legacy Huazhu 亦于办公室、后厨等区域张贴节约用水标识，以提升员工相关意识，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。

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	2023 年 ¹
用水量 ²	吨	8,245,354
用水密度	千克 / 已售酒店间夜	277.7

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、外购高温水量之总和。



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

● 环保运营物资

运营物资是酒店行业消耗资源的源头之一，华住集团将其视作践行减塑环保、推广绿色运营的重要机遇。我们与上游合作伙伴联手，通过开发替代性原料、使用循环回收塑料等方式，尽可能减少运营物资生产过程对于环境所造成的影响，同时降低物资本身碳足迹。截至报告期末，上述环保运营物资已被引入全季、汉庭、桔子等华住集团旗下分布最广的酒店品牌，门店覆盖率高达 90% 以上。



汉庭 - 秸秆梳子

截至报告期末，汉庭、全季、海友、宜必思等经济、中档品牌的牙刷、梳子均已全面采用添加秸秆的型号，结合外包装环保纸的应用，每份用品可减少约 25%-30% 的塑料用量。



桔子 - 桔木纤维牙刷

桔子充分考虑其品牌特色，在牙刷手柄中引入桔木纤维原料，可将塑料用量降低 20%。



全季 - 玉米淀粉浴帽

截至报告期末，已有部分汉庭、全季门店引入由玉米淀粉制成的浴帽产品。

除在减塑、降塑方面不懈努力外，报告期内，我们先后推出“植物纤维拖鞋”“本色环保纸”等可持续运营物资，不断提高生态环境效益，以实际行动贯彻落实绿色发展理念。



“植物纤维拖鞋”：环保可降解，超声波缝制

报告期内，华住集团于全季、桔子等中档酒店品牌推出全新环保拖鞋，以全植物纤维面料制成鞋面，并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。



“植物纤维拖鞋”

● 废弃物管理

对于废弃物管理，我们始终秉承“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，并转而提供瓷杯、纸杯等。在住客点餐时，我们不主动提供一次性餐具，同时建议其遵循节俭、适量的原则。

我们不断探索多样化的路径，尽可能减少废弃物的产生。Legacy DH 旗下已有逾 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。而在 Legacy Huazhu，桔子酒店为住客准备无纺布材质的环保取衣袋，住客可免费带走并进行重复利用。



桔子酒店环保取衣袋

对于已经产生的废弃物，我们依照不同类型采取不同处置措施：

废弃物类型	华住集团处置措施
可回收一般废弃物	依照运营所在国家和地区的相关法律法规，开展分类及回收工作以提高资源再利用率
餐厨垃圾、生活垃圾	交由门店所在物业或当地市政环卫部门进行统一处置
危险废弃物	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

引领绿色服务

通过提供丰富的绿色服务模式和住宿选择，华住集团致力于将可持续理念传达至住客，鼓励其为保护自然环境贡献力量。

2023年11月，Legacy Huazhu 正式落地实施“绿色住 - 续住免换洗”项目，通过华住会 APP 预定多天入住的住客，若选择入住期间不更换毛巾浴巾，则将获得额外积分奖励。截至报告期末，该项目已覆盖 324 座城市的 5,910 家华住集团门店，累积避免洗涤毛巾逾 20 万条，合计节省用水约 674 吨、用电近 1.9 万度。Legacy Huazhu 亦持续鼓励住客开具电子发票、助力节省纸张资源，报告期内，其在“易发票”系统共开具电子发票 7,774,030 张，合计减少碳排放 118.2 吨。

Legacy DH 也已推出“绿色选择”及“绿色会议”服务，不选择续住清扫服务的酒店住客，将获得价值 5 欧元的代金券，可用于在酒店吧台购买食品饮料。“绿色会议”服务则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。同时，Legacy DH 计划扩大新能源车充电设施于其旗下酒店的覆盖率，支持住客的可持续出行。

应对气候变化

华住集团持续关注气候变化这一全球性挑战。随着中国提出 2030 年碳达峰、2060 年碳中和目标，以及世界范围内其他国家陆续制定减排降碳计划，本集团坚定跟随绿色低碳发展趋势，并致力于为减缓全球气候变化趋势做出贡献。Legacy DH 已订立“2050 气候中和”目标，Legacy Huazhu 亦正持续扩大加盟店等范围三的温室气体数据收集范围，为后续进一步加强温室气体排放管控奠定基础。

我们积极挖掘空气源热泵、太阳能热水器、绿电等可再生能源利用机会，同时通过强化能源管理体系、开展节能改造项目等方式，不断提高对于能源的使用效率，尽可能减少运营活动所导致的温室气体排放。

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，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。



06 感恩 回馈 成就社会美好

- 心系公益事业
- 爱心温暖社区



成就社会美好，是华住集团所坚持的企业使命之一。我们心怀感恩，持续回馈，并已在乡村儿童教育、弱势群体帮扶等领域连续多年开展支持工作。同时，我们鼓励员工积极参与社区志愿活动，与华住集团并肩营造热心互助的社区氛围，共同向社会传递温暖与力量，点亮美好公益之光。



心系公益事业

作为一家具有社会责任感的企业，华住集团不仅在商业领域谋求发展，更致力于为社会发展贡献力量。我们深耕教育事业及偏远地区产业扶持，并在面对突发性自然灾害时，迅速响应、及时行动，为受灾同胞送去帮助与支持，身体力行地向社会贡献爱心和正能量。

深耕乡村教育

乡村振兴离不开人才支持，而人才培养往往以优质教育资源作为前提条件。华住集团始终关心乡村教育事业，并以上海汉庭社会公益基金会（“基金会”）为发力点，持续助力乡村教育发展。自 2016 年起，基金会已持续 8 年开展“书香汉庭”线上支教公益项目，为边远地区贫困学校提供在线教育资源，支持当地儿童全面、健康成长，同时培养本土教师人才。

截至报告期末，“书香汉庭”项目已累计：

- ▶ 资助 **31** 所学校；
- ▶ 安排专业老师开展 **14,305** 节课；
- ▶ 惠及 **11,727** 名学生；
- ▶ 培训当地教师 **503** 名。

报告期内，基金会共向该项目投入人民币约 **64** 万元，资助学校教学用具 **4,120** 件。



“书香汉庭”项目

报告期内，基金会持续践行社会责任，通过“书香汉庭”项目，为 31 所学校提供总计 1,183 节在线支教课程，涵盖美术、英语、音乐、实践等多个领域，旨在为边远地区学生提供全面而多元的教育体验。

• “以镇带村”，赋能乡村教师

为提升当地教育质量，自 2023 年 9 月起，基金会在贵州省毕节市威宁县的 6 所学校启动“以镇带村”模式，以上海师资辅导县级、镇级教师，再由县级、镇级教师培训村级教师，同步提升县、镇、村三级教师的教学水平。此外，暑假期间，基金会为 36 名乡村教师提供了“新理念数学教学法培训”及“实践课教师培训”，助其将理念化为实践，将所学内化于心、外化于行，使乡村教学课堂更为高效、精彩。

• “优苗学生”暑期研学营

报告期内，基金会组织开展了暑期研学营，邀请 29 名“优苗学生”走进江苏南京，感受中国传统文化的独特魅力，旨在激发孩子们的创新精神，丰富孩子们的精神世界，同时增强其对民族的认同感与自豪感。

• 双语演讲比赛，丰富学生课余生活

为帮助学生提升语言表达能力与综合素质，报告期内，基金会在对口帮扶学校内组织开展“我是小小发明家”双语演讲比赛，共有 85 名学生积极报名参与。该比赛不仅锻炼孩子们的公众演讲能力，更有助于丰富其课余生活，鼓励孩子们探索书本以外的广阔天地。

上海对口帮扶云南已有多年历史，除通过“书香汉庭”项目开展线上支教外，基金会亦积极参与上海市长宁区援滇项目，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。2023年10月，基金会向云南省绿春县捐赠80万元，帮助建设戈奎中学教职工宿舍与学校食堂，同时修缮戈奎乡幼儿园的教学楼、操场等设施，为师生打造更为安全、舒心的校园环境。

此外，2022年，基金会曾支持云南省禄劝彝族苗族自治县特殊教育学校开展食堂改建项目，并向寻甸回族彝族自治县仁德一小捐助心理咨询室。报告期内，基金会代表对于两所学校进行了实地回访，查看并确认相关工作落实情况。特殊教育学校已完成对于食堂的改建，经学校再申请，基金会又提供33,600元的追加捐款，以解决特教学生营养餐费问题，保障其身心健康成长。心理咨询室则已配套获得由华东理工大学志愿者提供的心理咨询服务，县域内心理老师的辅导、培训工作正在稳步推进中。



戈奎幼儿园改建



戈奎中学宿舍楼加层建设



基金会收到戈奎中学同学感谢信

助力农业发展

华住集团全力支持国家乡村振兴战略，并利用自身会员基础及供应链优势，帮助农民提升产品知名度，探索更广阔市场空间。我们将酒店食品供应与助农项目结合，将放心食品端上华住集团餐桌的同时，亦帮助拓宽农产品销路，继而助力乡村产业建设。

华住集团旗下全季酒店与福建省政和县政府合作开展“政和茶产业帮扶”项目，每年从当地采购约6万斤优质原茶，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。



政和白茶茶农

此外，华住集团还与黑龙江省五常市兴隆乡新立村签订战略合作协议，联手打造全季生态农场。签署战略合作协议后，华住集团成为新立村大米的长期买家，稻农收入更为可观、稳定，合作社的周转压力亦有所减轻，年轻人更陆续回流。未来，我们计划挖掘更多优质农产品，持续深化酒店业务与乡村振兴的结合，以实际行动履行社会责任，为乡村经济发展贡献华住集团力量。

除现有的助农项目之外，我们亦积极拓展支持振兴乡村事业的其他方式。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，我们将以新成立的基金会为契机，继续发挥华住集团企业力量，为振兴更多地方经济做出贡献。



全季五常生态农场



俯瞰全季生态农场



全季生态农场五常大米海报

关爱特殊群体

报告期内，基金会向上海飞叶艺术特殊教育学校捐款人民币约 11.6 万元，帮助校内孤独症儿童开展小记者训练营，让孩子们有机会亲身感受上海各地的风土人情和建筑文化。同时，我们资助学校开展应用美术课程，不仅教授孩子们电子制图、识图的相关知识，更让他们在艺术熏陶中体验到创造与表达的快乐。

2023 年 12 月 18 日，甘肃临夏州发生 6.2 级地震，甘肃、青海两省不同程度受灾。华住集团将同胞的困苦挂在心上，迅速筹集资金支援灾区。12 月 28 日，本集团联合参与华住集团伙伴大会的各界同仁，合计通过上海市慈善基金会向甘肃地震灾区民众捐款 452 万元，用于紧急援助及后续灾区重建。



捐赠证书



爱心温暖社区

华住集团深知，与运营所在地社区的紧密合作是企业可持续发展的重要保障，我们努力营造温暖而和谐的社区氛围，积极与社区建立良好的互助关系。我们为社区提供力所能及的帮助，并定期组织员工参与志愿者活动，以实际行动回馈社会，传递企业的温暖与关怀。



Legacy Huazhu “爱心小屋” 公益活动

2023 年 12 月 15 日，Legacy Huazhu 于北京市大兴区正式启动“爱心小屋”公益活动，以区域内汉庭、全季、桔子、宜必思、海友等 27 家酒店为窗口，向周边社区及学生无偿提供 12 项贴心帮助，包括免费复印、免费文具、紧急电话、手机充电、免费 WIFI 以及书包寄存等。

“爱心小屋”不仅是我们的服务社区、做好邻居的一次重要尝试，更是集团积极参与公益事业、履行社会责任的决心展现。我们已计划将该项活动的范围逐步扩大，在为更多居民提供便利的同时，亦进一步加深华住集团与所处社区的联结。



“爱心小屋”公益活动 12 个帮助项



Legacy DH “社会日活动”

Legacy DH 旗下各门店每年皆举办“社会日”特别活动，以各具特色的活动策划，鼓励员工积极投身于志愿服务之中，以自身实际行动向社会传递温暖与关爱。

报告期内，位于阿拉伯联合酋长国的 Al Hamra 公寓与 Al Hamra Village Hotel 员工为当地 120 多名建筑工人分发美食，传递善意与欢乐。这一温馨互动不仅让工人们感受到社区的关怀，亦进一步拉近了酒店与当地社区的距离。

与此同时，位于埃及开罗的 Steigenberger El Tahrir 酒店员工在斋月期间拜访了一家儿童癌症医院。员工志愿者们为医院患儿分发了精心挑选的礼物和节日装饰，不仅点亮了医院的环境，更为这些身处困境中的小患者们带去了欢乐与希望。



Al Hamra 公寓与 Al Hamra Village Hotel 员工为建筑工人分发美食



Steigenberger El Tahrir 酒店员工拜访儿童癌症医院

附录：GRI 标准索引表

使用说明	华住集团有限公司在 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 平等、多元与包容
2-9	管治架构和组成	企业管治
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	企业管治
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	企业管治
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	4.3 构筑行业生态
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		
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		
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		
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		
302-1	组织内部的能源消耗量	5.1 坚持绿色发展
302-3	能源强度	5.1 坚持绿色发展
302-4	减少能源消耗	5.1 坚持绿色发展
302-5	产品和服务的能源需求下降	5.1 坚持绿色发展
GRI303: 水资源与污水		
303-3	取水	5.1 坚持绿色发展

GRI 标准	披露项	位置
GRI305: 排放		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	5.1 坚持绿色发展
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	5.1 坚持绿色发展
305-4	温室气体排放强度	5.1 坚持绿色发展
305-5	温室气体减排量	5.1 坚持绿色发展
GRI306: 废弃物		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	5.1 坚持绿色发展
306-2	废弃物相关重大影响的管理	5.1 坚持绿色发展
GRI308: 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 负责任供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	4.1 负责任供应链
社会		
GRI401: 雇佣		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	3.1 平等、多元与包容
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	3.2 完善薪酬福利
GRI403: 职业健康与安全		
403-3	职业健康服务	3.4 守护身心健康
403-5	工作者职业健康安全培训	3.4 守护身心健康
403-6	促进工作者健康	3.4 守护身心健康
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 守护身心健康

GRI 标准	披露项	位置
GRI404: 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 员工培训发展
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	3.3 员工培训发展
GRI405: 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、多元与包容
GRI406: 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	3.1 平等、多元与包容
GRI413: 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 感恩 回馈 成就社会美好
GRI414: 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 负责任供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	4.1 负责任供应链
GRI416: 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
GRI417: 营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	2.4 强化数智赋能



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