

北京首旅酒店（集团）股份有限公司

**2023 年度 ESG 报告**

## 目录

1	关于本报告.....	3
2	董事长致辞.....	5
3	走进首旅酒店.....	6
3.1	公司简介.....	6
3.2	企业文化.....	6
3.3	主要品牌.....	7
3.4	发展历程.....	8
4	我们的 2023.....	9
4.1	亮点绩效.....	9
4.2	重大事件.....	10
4.3	荣誉奖项.....	10
5	ESG 管理.....	14
5.1	ESG 管理架构.....	14
5.2	利益相关方沟通.....	15
5.3	实质性议题分析.....	17
5.4	贡献联合国可持续发展目标.....	18
6	治理责任 夯实发展根基.....	20
6.1	加强党的建设.....	20
6.2	强化公司治理.....	23
6.3	夯实风险管理.....	26
6.4	践行商业道德.....	30
6.5	数智化赋能发展.....	31
7	客户责任 提供品质体验.....	33
7.1	提供贴心服务.....	33
7.2	守护健康与安全.....	42
7.3	保障隐私与数据安全.....	47

7.4	负责的采购.....	51
8	环保责任 践行绿色运营.....	53
8.1	环境保护管理.....	53
8.2	绿色酒店运营.....	53
8.3	绿色景区运营.....	56
9	员工责任 守护员工成长.....	63
9.1	保障员工权益.....	63
9.2	薪酬和福利.....	65
9.3	培训与发展.....	65
9.4	悉心员工关怀.....	68
10	公益责任 助力社区发展.....	69
10.1	助力乡村振兴.....	69
10.2	援藏援疆.....	72
10.3	开展公益事业.....	73
	附录内容.....	81
11	展望.....	81
12	关键绩效表.....	82
13	指标索引表.....	85
14	意见反馈.....	88

## 1 关于本报告

本报告是北京首旅酒店（集团）股份有限公司发布的第 2 份环境、社会及公司治理（Environmental, Social and Governance, 以下简称 ESG）报告，旨在向利益相关方传达公司 2023 年在环境、社会、治理方面取得的成就和绩效，提升利益相关方对公司的了解。

### 报告范围及边界

本报告披露范围与本公司 2023 年年度报告财务信息的披露范围一致，部分信息可能涉及以往年份的方针和实践。

### 报告数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

### 称谓说明

为便于阅读，报告中“北京首旅酒店（集团）股份有限公司”也以“首旅酒店”“公司”“本公司”“我们”表示，报告中采用的其他公司简称与本年度报告保持一致。

### 可靠性保证

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

### 编制依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI Standards)

中国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-ESG 5.0)

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》

### 编制流程

本报告以本公司 ESG 实践为基础，按照“立项调研——收集素材——编制修订——高层审议——董事会审议——对外披露”的流程推进，并在立项审批、编制修订等环节与有关利益相关方积极沟通，研究论证报告框架结构及内容。

### 发布形式

本报告电子版可在公司官网([www.bthhotels.com](http://www.bthhotels.com))及上海证券交易所([www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn))查阅获取。

本公司将于未来不断完善及提升报告披露水平及本公司的社会责任治理，如对本报告有任何疑问或建议，欢迎随时联系本公司：

北京首旅酒店（集团）股份有限公司

地址：北京市朝阳区雅宝路 10 号凯威大厦三层

电话：010-66059316

邮箱：[stock@btghg.com](mailto:stock@btghg.com)

## 2 董事长致辞

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是市场全面回暖，中国酒店行业转型与发展至关重要的一年，也是首旅酒店“全新启航”，持续深化“专精特新”运营实践，坚定推进旗下核心品牌迭代焕新，实现酒店产品的更高颜值、更好品质和更优服务的一年。

这一年，我们紧密围绕“十四五”规划战略目标，聚焦重点任务和中心工作，以可持续发展理念为指引，持续巩固和强化党建工作成效，不断强化公司治理，加强风险管理，深化数字化建设，为公司稳健发展夯实根基。

这一年，我们聚焦客户体验，持续推进服务体系优化，升级智慧酒店设施并提高覆盖率。我们秉持“源于酒店，不止于酒店”的理念，围绕会员权益体系、产品和服务开展创新，为客户提供差异化、多元化的生活方式，持续为宾客创造住宿之外的综合价值。报告期内，数字化投入 6,440.68 万元，同比增长 7.31%，数字化服务能力进一步增强；升级如 LIFE 俱乐部，全新推出奢华及高端酒店会员俱乐部“首享会 BRAVO”，升级发布摩漫酒店品牌和如家精选酒店 4.0 版本，为消费者提供更多元、更有品质的生活体验。

这一年，我们以绿色低碳理念为指导，持续开展酒店环保改造，深化景区绿色运营。酒店运营方面持续推进减塑减碳工作走深走实，采用秸秆、石头纸代替塑料累计减塑超 14.33 吨；开展锅炉、空调系统、电梯系统等用能系统升级改造，实现累计减碳 6,682 吨。景区运营方面围绕“无废景区”建设目标，持续开展减废、节水、低碳升级和生态保护行动，“无废景区”建设初见成效，形成一套可推广可复制的绿色运营经验。

这一年，我们锚定“攻坚翻身 全新启航”新目标多管齐下，以人才发展和人才赋能为核心，为从基层到管理层的员工提供各类线上线下培训项目，搭建平台分层分级落实培养，携手员工一起共赢市场机遇。此外，在抢抓经营业绩的同时，我们坚守责任与担当，通过公益、志愿、乡村振兴活动推动所在社区和对口帮扶的偏远地区繁荣发展。报告期内，乡村振兴投入 84 万元。

守正求变，由大到强。未来，我们将在可持续发展理念的指引下，带领广大员工，继续行走在“专精特新”的路上，为客户提供更具品质、特色、多元的生活体验，并在此过程中为社会低碳发展和共同富裕提供助力。

### 3 走进首旅酒店

首旅酒店是全球排名前十、国内三大连锁酒店集团之一，以“商旅首选，乐游天下”为发展愿景，以把握“四个领先”作为使命，即规模领先、品质领先、效率领先和创新领先，创造全价值链综合价值。公司旗下拥有以住宿为核心的 29 个品牌，40 多个产品，拥有会员总数 1.51 亿。截至报告期末，首旅酒店在国内运营超 6,000 家酒店，覆盖“奢华高端”“中高端”“经济型”“休闲度假”“社交娱乐”全系列的酒店产品，满足消费者在商务出行及旅游休闲中对良好住宿环境的需求。

#### 3.1 公司简介

首旅酒店成立于 1999 年，2000 年 6 月 1 日在上海证券交易所挂牌上市，是首旅集团旗下主营酒店运营与管理的上市公司。公司与如家酒店集团于 2016 年合并，实现首旅与如家优势互补、资源整合，达成产品全系列、信息全覆盖、会员全流通、价值全方位的整合效果。公司专注于中高端及经济型酒店的投资与运营管理，并兼有景区经营业务。

<b>酒店业务</b>	包括酒店运营和酒店管理两种模式。截至报告期末，酒店数量 6,263 家（含境外 2 家），客房间数 481,503 间。其中，中高端酒店数量 1,721 家，占比 27.5%，客房间数为 189,851 间，占总客房间数的 39.4%。根据市场复苏节奏，稳步推进全年开店计划，于报告期内新开店 1,203 家，同比增长 36.86%。其中直营店 16 家，特许加盟店 1,187 家。
<b>景区业务</b>	公司以南山文化为景区经营主体，景区运营主要通过景区的门票、餐饮、商品、住宿、园区内交通等获得收入及利润。公司控股 74.8% 的南山景区为公司唯一经营的 5A 级景区。

#### 3.2 企业文化

<b>愿景</b>	商旅首选，乐游天下
<b>使命</b>	紧紧把握“规模领先、品质领先、效率领先、创新领先”的“四个领先”，创造全价值链综合价值。
<b>价值观</b>	人本、诚信、合作、尽责、创新

### 3.3 主要品牌

首旅酒店旗下拥有 29 个品牌，40 多个产品，覆盖“奢华高端”“中高端”“经济型”“休闲度假”“社交娱乐”全系列酒店产品，主要包括诺金、安麓、建国饭店、京伦饭店、建国熹上、首旅南苑环球、首旅南苑度假、首旅南苑饭店、逸扉酒店、建国铂萃酒店、和颐至尚酒店、和颐至尊酒店、璞隐酒店、扉漫酒店、嘉虹酒店、万信至格酒店、如家商旅酒店、如家精选酒店、艾扉酒店、柏丽艾尚国际酒店、云上四季尚品、Yunik、如家酒店、莫泰酒店、驿居酒店、云上四季酒店、云品牌（诗柏·云酒店、素柏·云酒店、睿柏·云酒店、派柏·云酒店）、云上四季民宿、华驿酒店、华驿精选酒店、华驿精选 UP HOTEL、南山休闲会馆、如家小镇乡野俱乐部、漫趣乐园等，满足消费者在商务出行及旅游休闲中对良好住宿环境的需求。

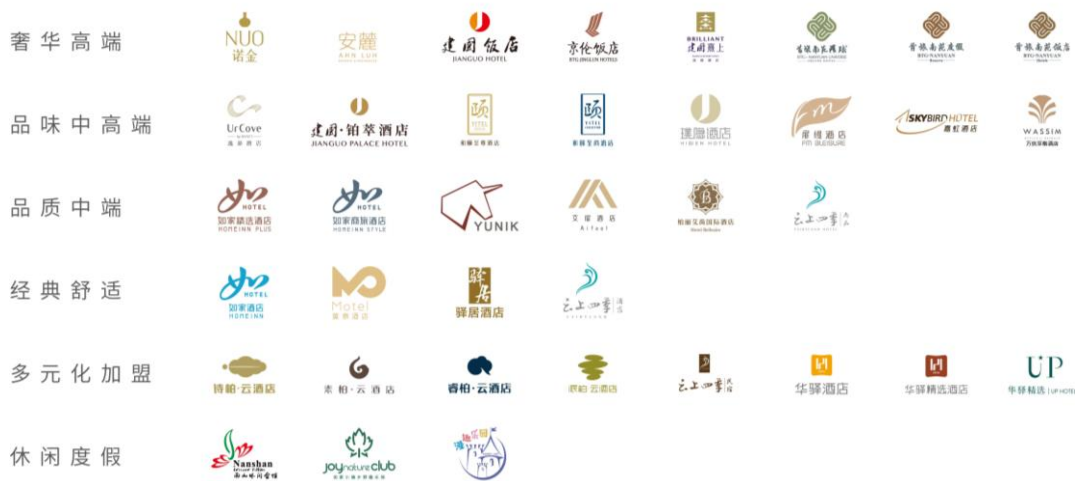


图 首旅酒店品牌矩阵

未来首旅酒店将以住宿为核心，通过补足能力、提升规模、树立品牌等举措，充分利用自身品牌、规模、产品、平台、技术、服务等优势，继续加大资源整合力度，结合“吃、住、行、游、娱、购”等旅游全要素资源，打造“如旅随行”的顾客价值生态圈，形成世界领先、值得信赖的旅行生活聚合平台。



### 3.4 发展历程

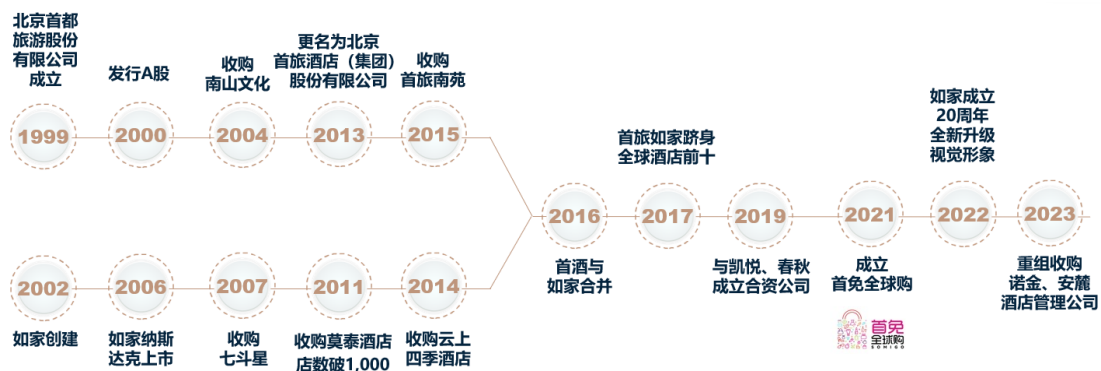


图 首旅酒店发展历程

## 4 我们的 2023

报告期内，国内休闲旅游市场迎来爆发式反弹，首旅酒店紧抓市场机遇，取得了不错的经营成绩，获得多方认可。未来，首旅酒店将会在保持规模优势的基础上，加大力度投入到产品研发、会员运营、数字营销、智慧化建设和系统化管理等领域中，携手行业伙伴围绕“专精特新”不断自我强化，以实现行业的高质量发展。

### 4.1 亮点绩效

经济绩效		
指标	单位	2023 年
营业收入	亿元	77.93
归属上市公司股东净资产	亿元	111.36
经营活动产生的现金流量净额	亿元	40.14
研发经费投入	万元	6,440.68
环境绩效		
环保投入	万元	16,450
LED 灯覆盖率	%	100
累计减排二氧化碳当量	吨	6,682
累计完成环保装修门店数	间	2,000
社会绩效		
酒店升级改造投入	万元	35,619.01
员工总数	人	12,817
女性员工占比	%	60.92
乡村振兴投入	万元	84

## 4.2 重大事件

时间节点	重要事件
4 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>首旅酒店与湖北文旅酒店集团达成战略合作，携手深耕华中市场；</li> <li>发布迭代升级后的商务休闲品牌——扉缦酒店；</li> <li>如 LIFE 俱乐部焕新升级。</li> </ul>
5 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>如家商旅酒店在“第七届中国文旅大消费创新峰会”上荣获“2023 年度最具投资价值酒店品牌”奖；</li> <li>“建国熹上”新品牌在遵义中建建国酒店召开发布会。</li> </ul>
7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年度中国饭店集团 60 强名单发布，首旅酒店蝉联前三；</li> <li>《HOTELS》杂志 2022 年度排名公布，首旅酒店名列全球前十。</li> </ul>
9 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>首旅酒店奢华及高端酒店会员——“首享会 BRAVO”小程序正式上线。</li> </ul>
12 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>如家精选酒店 4.0 全新亮相；</li> <li>首旅酒店《“旅行研究所”旅行攻略主题》项目入选 2023 中国旅游创业创新政企合作示范案例 15 佳。</li> </ul>

## 4.3 荣誉奖项

获奖主体	奖项	颁奖组织
首旅酒店	中国酒店设计百强国际论坛 H.Design “2022 年度最具影响力酒店集团”	中链云
	中国酒店设计百强国际论坛 H.Design “2023 年度最具设计创新影响力酒店集团”	中链云
	2022 年度中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会
	2022 饭店业金鼎奖	中国饭店协会
	2023 中国酒店集团规模 TOP50	中国饭店协会

	龙雀奖——2023 年度最佳文旅大住宿发展集团	中国龙雀奖大消费组委会
	ABN Index 2022 年度影响力品牌	空间秘探
	2023 年度公益践行奖	数央网、数央公益联合众媒体
	2023 年度中国酒店集团规模榜 TOP60	迈点网
	“ESG 先锋 60” 年度企业 ESG 实践奖	界面新闻
首旅建国	2023 年迈点文旅住宿节：第十届旅游服务业集团卓越雇主	最佳东方
	2022-2023 中国旅游住宿业金光奖“最具影响力酒店管理公司”	中国旅游住宿业组委会
	杰出酒店集团&建国品牌荣获杰出酒店品牌	大住宿业论坛
	2023 年美团酒店年度人气酒店集团	美团
	中国饭店业优秀 ESG 管理集团	全国旅游住宿业分会
	中国旅游饭店业协会“2023 年度最佳合作伙伴”	中国旅游饭店业协会
南山文化	三亚市品质旅游服务商家	三亚市旅游品质保障协会、三亚市旅游行业协会联合会
	文旅行业合作伙伴	CCTV《大国匠心》节目组
	2022-2023 行业影响力品牌榜入围企业	第九届中国行业影响力品牌峰会
南山景区	2023 大众点评必玩榜	大众点评
	国家 AAAAA 级旅游景区影响力 100 强	迈点研究院
奢华高端品牌酒店	建国饭店荣获 2022 文旅住宿业“最受欢迎酒店品牌”	文旅住宿业百花奖组委会
	建国饭店荣获 2022-2023 中国大住宿业卓越	中国酒店品牌文化节组

	影响力酒店品牌	委会
	建国饭店荣获“2022 年度国内高端酒店 MBI 影响力品牌”	迈点研究院
	建国饭店荣获“中国饭店业杰出民族品牌”	全国旅游住宿业分会
	南苑饭店荣获 2023 年“迎亚运”海曙区旅游饭店服务技能大赛——团体一等奖	宁波市海曙区文化和广电旅游体育局
	南苑饭店荣获 2023 年“迎亚运”海曙区旅游饭店服务技能大赛——最佳组织奖	宁波市海曙区文化和广电旅游体育局
	南苑饭店荣获“金桂品质饭店”	浙江省旅游饭店星级评定委员会
	南苑饭店荣获 2023 MICE STAR·会奖之星中国最受青睐会议酒店	CMIC 中国会议产业大会
	南苑环球酒店荣获 2021 年度鄞州区餐饮与烹饪行业协会先进集体	宁波市鄞州区餐饮与烹饪行业协会
	南苑环球酒店荣获 2022 鄞州区文旅体行业典范	宁波市鄞州区文化和广电旅游体育局
	南苑环球酒店荣获 2022 年中国最佳城市度假酒店	周末酒店
	南苑环球酒店荣获旅游饭店业高质量发展至尊奖	2023 旅游饭店业高质量发展大会组委会
品味中高端品牌酒店	和颐至尚、和颐至格、建国璞隐入选 2022 年度 MCI 消费者喜爱榜	迈点网
	和颐酒店·扬州体验店入选“2023 途觅城市大奖-扬州口碑佳作”	TOUR MEET 途觅、空间秘探
	和颐至尚荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最佳入住体验精品设计酒店”	中链云
	扉缦酒店荣获 GBE 酒店设计大赛 2023 “最佳室内设计奖”	GBE 建筑论坛

	<p>扉缦酒店荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最佳商旅休闲时尚设计酒店”</p> <p>璞隐酒店荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最具文化品位的竞品设计酒店”</p>	中链云
	<p>如家商旅酒店荣获“2023 年度最具投资价值酒店品牌”</p> <p>如家商旅酒店荣获“ABN Index 2022 年度中端酒店影响力品牌 TOP10”</p> <p>如家商旅荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最具活力感商务设计酒店”</p> <p>如家精选酒店荣获“ABN Index 2022 年度中高端酒店影响力品牌 TOP10”</p> <p>如家精选酒店荣获第五届迈点文旅投资运营大会“2023 年度推荐品质商务酒店”</p> <p>如家精选酒店荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最佳商务品质出行体验酒店”</p> <p>YUNIK 酒店荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最佳潮玩创新设计酒店”</p> <p>YUNIK 酒店荣获第五届迈点文旅投资运营大会“2023 年度推荐电竞酒店”殊荣</p> <p>柏丽艾尚国际酒店荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最佳入住体验商务设计酒店”</p>	<p>中国龙雀奖大消费组委会</p> <p>空间秘探</p> <p>中链云</p> <p>空间秘探</p> <p>迈点网</p> <p>中链云</p> <p>中链云</p> <p>迈点网</p> <p>中链云</p>
中端品牌酒店		
经典舒适品牌酒店	<p>如家酒店荣获“2022 年度经济型酒店 MBI 影响力品牌”</p> <p>如家酒店荣获“ABN Index 2022 年度经济型</p>	<p>迈点网</p> <p>空间秘探</p>

	酒店影响力品牌 TOP10”	
	如家酒店荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最受喜爱的国民商务设计酒店”	中链云
多元化加盟品牌酒店	睿柏·云品牌荣获“2022 年度轻中端酒店 MBI 影响力品牌”	迈点网
休闲度假品牌酒店	如家乡野趣乐部荣获中国酒店设计百强国际论坛 H.Design 奖项“最佳城市休闲目的地酒店”	中链云

## 5 ESG 管理

首旅酒店高度重视可持续发展，秉持“人本、诚信、合作、尽责、创新”的价值观，将可持续发展理念融入公司战略制定和日常经营过程中，不断完善 ESG 管理，持续加强与利益相关方的沟通，全面提升公司 ESG 治理能力，致力于实现“商旅首选，乐游天下”的发展愿景。

### 5.1 ESG 管理架构

首旅酒店建立了完善的 ESG 治理架构，明确治理层、管理层和执行层的人员组成及其 ESG 相关职责和权限。

ESG 管理机构各成员工作职责		
ESG 管理机构	机构成员	工作职责
决策机构	董事会	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司 ESG 治理的最高决策机构，对公司 ESG 策略及汇报承担全部责任；</li> <li>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，以及相关事宜对公司业务的影响；</li> <li>监督 ESG 治理工作，并定期评估公司在 ESG 相关目标方面的表现；</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 审议管理层提报的 ESG 工作计划，确认其符合公司 ESG 长期策略；</li> <li>• 审批可持续发展报告，确保其可靠性、真实性、可比性、完整性。</li> </ul>
领导机构	管理层	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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；</li> <li>• 定期回顾 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；</li> <li>• 向董事会汇报 ESG 相关的风险与机遇；</li> <li>• 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；</li> <li>• 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。</li> </ul>
执行机构	执行层	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负责落实执行 ESG 相关工作，直接向管理层汇报 ESG 事项进展；</li> <li>• 安排专人负责统筹 ESG 工作、编制年度可持续发展报告。</li> </ul>

## 5.2 利益相关方沟通

首旅酒店注重在日常经营中融入利益相关方建议和意见，确保经营策略、经营成果平衡多个重要利益相关方的期望，实现与利益相关方共同可持续发展。

利益相关方	关注议题	部分沟通与回应方式
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强化公司治理</li> <li>• 保障投资者权益</li> <li>• 内控和风险管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 召开股东大会</li> <li>• 定期披露经营和财务信息</li> <li>• 与投资者定期及日常沟通</li> <li>• 强化合规和内控体系</li> </ul>



客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户健康与安全</li> <li>• 信息安全和隐私保护</li> <li>• 客户服务与体验</li> <li>• 数字化建设与服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善质量管理体系和安全管理</li> <li>• 加强信息安全和隐私保护措施</li> <li>• 提供客户意见反馈渠道，保持服务网络畅通</li> <li>• 持续进行技术创新与数字化建设</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工培训与发展</li> <li>• 员工关怀</li> <li>• 职业健康与安全</li> <li>• 员工薪酬和福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立长效人才培养机制</li> <li>• 关怀特殊员工</li> <li>• 加强职业健康安全管理体系建设</li> <li>• 建立公平公正的薪酬制度与晋升机制</li> </ul>
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商业道德</li> <li>• 党政建设</li> <li>• 环保管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 严格遵守各运营地的法律法规</li> <li>• 加强反腐管理，接受监督和考核</li> <li>• 诚信经营，依法纳税</li> <li>• 加强党风廉政建设</li> <li>• 能源精益管理，实现可持续发展</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负责任的采购</li> <li>• 供应商培训与赋能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立公正透明的采购原则和流程</li> <li>• 倡导责任供应链</li> <li>• 开展供应商定期沟通与培训</li> </ul>
加盟商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加盟商管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 拓宽加盟合作渠道</li> <li>• 严格审核与认证</li> <li>• 畅通产品与服务反馈渠道</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区公益</li> <li>• 慈善捐赠</li> <li>• 乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 组织社会公益活动</li> <li>• 完善志愿者机制</li> <li>• 助力乡村发展</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 参与行业峰会、论坛</li> <li>• 加强科技与产品创新</li> <li>• 参与行业标准制定</li> </ul>

### 5.3 实质性议题分析

实质性议题能反映公司在经济、环境、社会等方面的重大影响，体现公司与社会的关键连接。实质性议题分析帮助首旅酒店更好地识别出在公司经营活动中对可持续发展产生积极或消极影响的核心问题并进行重点回应。

#### 5.3.1 实质性议题识别流程

公司根据可持续发展报告标准（GRI Standards）、国家政策、交易所指引以及 MSCI 等评级情况，结合公司实际业务模式及同行优秀可持续发展实践，识别出涉及环境、社会、治理 3 大领域共 26 项议题。





#### 5.3.2 实质性议题重要性分析

公司通过利益相关方调研和访谈，结合利益相关方关注议题及专家意见，从“对企业发展重要性”以及“对利益相关方重要性”两个维度对 ESG 议题进行排序，识别出 14 项高度重要性议题、9 项中度重要性议题及 3 项一般重要性议题，根据议题的重要程度在报告中进行披露和回应。

议题重要性程度	编号	类别	议题
高度重要性	1	社会	客户安全与健康
	2	社会	信息安全和隐私保护
	3	社会	客户服务与体验
	4	治理	强化公司治理
	5	治理	内控和风险管理
	6	治理	商业道德
	7	社会	加盟商管理
	8	社会	负责任的采购
	9	社会	数字化建设与服务
	10	社会	员工培训与发展
	11	社会	员工关怀
	12	社会	职业健康与安全

	13	社会	员工薪酬和福利
	14	治理	保障投资者权益
中度重要性	15	治理	搭建 ESG 治理架构
	16	治理	ESG 风险与机遇分析
	17	社会	助力乡村振兴
	18	社会	知识产权保护
	19	社会	合规雇佣
	20	社会	多元、平等与包容
	21	环境	水资源管理
	22	环境	废弃物管理
一般重要性	23	环境	绿色酒店运营、绿色景区运营
	24	社会	促进行业发展
	25	环境	绿色景区运营
	26	社会	社区公益

#### 5.4 贡献联合国可持续发展目标

<p><b>治理责任 夯实发展根基</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 加强党的领导</li> <li>• 强化公司治理</li> <li>• 夯实风险管理</li> <li>• 践行商业道德</li> <li>• 信息化与数字化</li> </ul>	<p><b>客户责任 提供品质体验</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供贴心服务</li> <li>• 守护健康与安全</li> <li>• 保障隐私与数据安全</li> <li>• 负责任采购</li> </ul>
<p><b>环保责任 践行绿色运营</b></p> 	<p><b>员工责任 守护员工成长</b></p> 

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 环境保护管理</li> <li>• 绿色酒店运营</li> <li>• 绿色景区运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障员工权益</li> <li>• 薪酬和福利</li> <li>• 培训与发展</li> <li>• 悉心员工关怀</li> </ul>
<p><b>公益责任 助力社区发展</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 助力乡村振兴</li> <li>• 贡献边疆发展</li> <li>• 开展公益事业</li> </ul>	

## 6 治理责任 夯实发展根基

首旅酒店坚持党的领导，以高质量党建引领高质量发展。公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》和《公司章程》要求，搭建由股东大会、党委会、董事会、监事会和经营层构成的健全、有效的公司治理架构，建立权责明确、运作规范的公司治理机制，明确领导、决策、执行、监督等方面的职责权限，有效保证公司治理决策的公正性与科学性。在数字化转型发展背景下，公司积极推进运营管理和服务的在线化、数字化、智能化和智慧化，以数智化赋能公司可持续发展。

### 响应联合国可持续发展目标



### 6.1 加强党的建设

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是疫情防控政策进入“平稳转段”新阶段，旅游、酒店市场复苏势头强劲的一年。首旅酒店党委在首旅集团党委的坚强领导和大力支持下，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，学习贯彻党的二十大精神，紧密围绕“十四五”规划战略目标，聚焦企业重点任务和中心工作，持续巩固和强化党建工作成效，不断提升和增强党组织的凝聚力和向心力，为企业经营发展提供坚强有力的政治保障。

#### 6.1.1 坚持党的领导

公司全面加强党的领导，发挥党的领导作用，积极完善党的制度建设。公司及所属企业党组织依照规定讨论和决定企业重大事项，逐步完善“三重一大”决策制度实施办法及清单、党委会工作规则、党委前置研究讨论重大事项清单及程序等制度，同时加强对所属党委前置研究、党支部（党总支）参与重大问题决策工作的督导。

报告期内，公司根据《关于开展党的领导融入公司治理相关制度落实情况“回头看”工

作的通知》要求，开展专题学习研讨，完成首旅酒店《公司章程》中党的委员会章节和党委前置研究相关条款的修订工作。各下属企业结合党组织建制及国有控股情况，分类梳理党组织建立、党建入章、双向进入交叉任职情况及党委前置研究或党总支（支部）企业参与重大问题决策情况，进一步推进和加强党的领导与强化公司治理工作相统一。

### 6.1.2 加强基础党建

公司持续加强党员队伍建设，积极开展党建活动，强化政治引领，夯实思想根基，推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育进一步走深走实。

#### ● 坚定理想信念

公司党委及各企业党组织通过“第一议题”、理论学习中心组专题学习研讨、领导班子成员讲授专题党课、党支部“三会一课”、红色教育研学活动等方式深入开展思想理论学习。报告期内，公司及各下属企业 61 名领导班子成员参加了为期一周的集中学习，开展理论学习中心组学习 145 次，学习内容 516 项，以“学创新理论、促质效提升”为主题开展专题研讨 99 次，“第一议题”学习共 178 次、开展参观学习活动 49 次，覆盖近 1,200 人次；公司党委配发学习相关书籍 1,700 余册。公司及各下属企业党组织和各基层党支部分别按要求组织召开年度民主生活会、主题教育专题民主生活会和年度组织生活会、主题教育专题组织生活会；结合 2023 年企业经营发展及“增盈增效”等活动，召开党组织会议，落实“第一议题”相关要求，开展党支部“三会一课”和主题党日活动，组织 224 名党员参加首旅集团“新征程”培训。



图 党委主题教育专题党课主会场

## ● 加强党组织建设

公司党委领导各企业党组织持续加强基础党建工作。报告期内，南山文化圆满召开党委成立大会，建立所属 3 个党支部。南苑股份顺利完成党组织隶属关系调整及党建入章工作；凯燕国际党支部和安麓管理党支部顺利划转至首旅酒店党委；完成 11 个党组织换届工作，共发展党员 35 名，预备党员转正 29 名。

### 关键绩效：截至报告期末

- 公司共有基层党组织 94 个，其中党委 7 个，党总支 7 个，党支部 80 个；
- 共有党员 1,103 名。

## ● 将党建融入经营

公司将党建工作与生产经营深度融合，将党建促经营工作纳入党组织书记述职和领导班子、高管人员考核评价中，致力于将党的政治优势、组织优势转化为企业的竞争优势、创新优势和发展优势，实现生产经营高质量可持续发展目标。

报告期内，公司党委积极组织参加首旅集团“增盈增效”争先创优劳动竞赛活动，组织 2,000 多名党、工、团员参加改进意见和合理化建议征集，共计征集建议 1,400 余条，形成 150 余项攻坚任务清单，聚焦企业创新经营管理、提升服务质量、优化客源结构、突破营销瓶颈、更新改造产品、改善运营环境、加强人才培育、强化安全管理、履行社会责任、服务职工群众和维护企业稳定等方面，全力打好主动战、攻坚战。京外企业通过开展品牌创建，加强信息化运用，为企业建言献策，推进校企共建交流，参与志愿服务等方式，推动党建与业务工作深度融合，探索打造党建联建共建新模式。高端事业部结合不同性质业主，总结外管成员党建工作特色及亮点，完善相关制度和标准，提高外管酒店整体党建工作水平。

### 6.1.3 全面从严治党

公司根据首旅集团党建工作责任制“一总三分”制度体系和《首旅集团深化落实全面从严治党主体责任实施办法》有关要求，坚持年初制定年度全面从严治党（党建）工作考核实施方案，与所属党组织签订党建工作责任书和具有个性化条款的全面从严治党责任清单。此外，公司通过全面从严治党（党建）工作督导培训和年底全面检查，强化管党治党责任落实。

报告期内，对所属 21 家企业及 58 名高管人员（管理人员）和公司总部 22 名中层管理人员进行综合考核测评，评定等次，形成反馈报告；开展党组织书记抓党建述职评议考核，实现 24 个党组织书记述职全覆盖。开展覆盖 24 个党组织的年中全面从严治党（党建）工作督导和年底全面检查，召开全面从严治党（党建）工作会议 3 次，党委班子成员列席参加 11 家京内企业民主生活会，督导所属企业党组织会议 17 次、旁听巡听理论学习中心组学习 17 次，累计参加联系支部活动 12 次，与支部召开座谈沟通会 4 次。以“日常+专题”的督导形式，强化与所属企业的沟通互动。

#### 6.1.4 强化政治担当

公司党委提高政治站位，强化国企政治担当。报告期内，完成多项重要任务和大型活动的服务保障，包括第三届“一带一路”国际合作高峰论坛、第十四届全国人民代表大会第一次会议、中国妇女第十三次全国代表大会、第三届文明交流互鉴对话会暨首届世界汉学家大会、第二届大国工匠创新交流大会暨大国工匠论坛、2023 年中国医药工业发展大会、中国企业发展论坛晚宴、台湾第一团（台湾高雄基层社区参访团）、2023 年北京文化论坛、北京市体育局承接国际速联短道速滑世界杯（北京站）等活动。

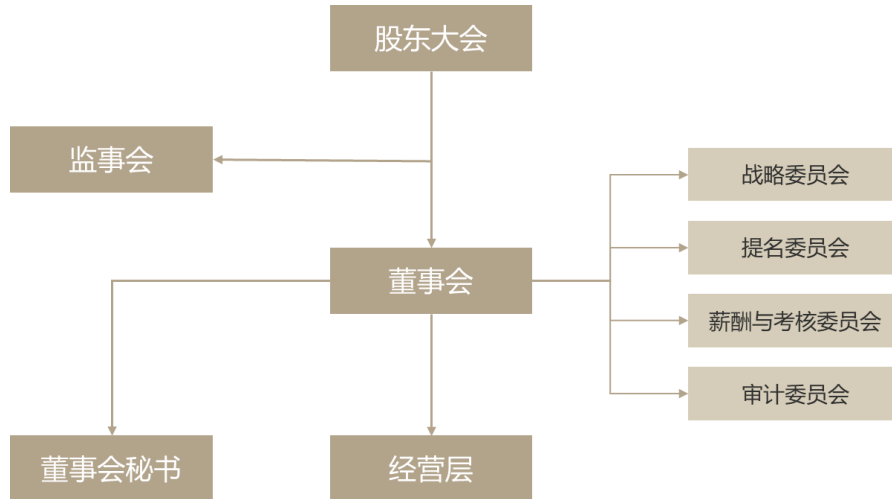
### 6.2 强化公司治理

首旅酒店严格遵守相关法律法规，切实按照国家有关部门及证券监管机构的要求，加强公司治理相关政策的落实，通过一章（公司章程）、两则（董事会议事规则、总经理工作细则）和专项制度（投资、融资、对外担保+资助、理财、关联交易、信息披露等）对公司日常经营管理活动进行网格化授权与风险控制，持续强化公司治理结构，积极维护投资者关系，努力降低经营风险，确保法人治理结构有效运行。报告期内，公司修订《公司章程》《独立董事工作制度》《独立董事年报工作制度》等制度，加强公司治理，切实维护股东、债权人、员工利益。

#### 6.2.1 公司三会治理

公司三会治理结构包括：股东大会、董事会、监事会和经营层（以下简称“三会一层”）。为加强董监高的履职能力，公司定期组织董监高参与监管机构组织的培训。报告期内，组织相关人员参与监管机构培训 13 期，累计 20 人次。





首旅酒店公司治理架构

首旅酒店“三会一层”概况	
股东大会	股东大会依法决策公司经营方针与投资计划、审议批准董事会报告。
董事会	<p>现有董事会成员 11 人，其中，董事长 1 人，董事 10 人，外部董事达到 9 人（其中独立董事 4 人），内部董事为 2 人。董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专责委员会开展专项工作，各专责委员会对董事会负责。</p> <p>公司重视董事会多元化和独立性，董事会拥有财务、法律、信息化、酒店行业专业人士，可有效支撑董事会科学决策；现有女性董事 3 人，占比 27.27%；选举 3 名独立董事分别担任提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会召集人。董事任期三年，任期届满可连选连任，独立董事连任时间不得超过六年。</p>
监事会	监事会共有 3 名成员（均为女性监事），其中股东代表 2 名、职代表 1 名。
高管层	公司高级管理人员女性占比 25%。公司经营管理层依照法律法规与公司内部规定履行职责，严格执行股东大会和董事会各项决议，推动公司持续、稳定运行。

**关键绩效：报告期内**

- 召开 4 次股东大会，审议了 20 个议案；
- 召开 10 次董事会，审议了 50 个议案；

- 召开 8 次监事会，审议了 33 个议案；
- 召开 11 次审计委员会会议；
- 召开 2 次提名委员会会议；
- 召开 2 次薪酬与考核委员会会议；
- 董事会女性占比 27.27%，高级管理人员女性占比 25%；
- 组织董监高参与监管机构培训 13 期，累计 20 人次。

### 6.2.2 信息披露管理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》（以下简称“《上市规则》”）、《上市公司信息披露管理办法》等有关法律、法规及公司章程，制定《信息披露管理制度》，保障信息披露真实、及时、准确、合法、完整，维护公司和投资者的合法权益。

同时，作为强制性信息披露的有效补充，公司主动通过自愿性披露，与资本市场、投资者保持良好沟通，及时向市场传递公司的最新动态和业务发展情况，持续提升公司透明度。报告期内，公司未出现因信息披露违规受到监管部门处罚的事件。

### 6.2.3 投资者关系与沟通

公司充分尊重和保护投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司与投资者关系工作指引》《上海证券交易所股票上市规则》《公司章程》及相关法律、法规和规定，制定《投资者关系管理制度》，明确投资者关系管理的基本原则、工作内容、程序及组织机构，持续提高投资者关系管理工作的专业性。

公司设立多样化的沟通渠道和专门的投资者关系管理工作小组对接资本市场沟通需求，通过举办业绩说明会、路演和分析师会议和年度分红方案等网络交流活动，积极与投资者全面及时有效沟通，及时回复上交所 e 互动平台提问和日常电话咨询，使投资者充分了解公司的发展战略与经营情况。此外，公司设立投资者日常调研固定接待日工作制度，在公司官网设置投资者关系专栏，及时同步更新公司相关公告和业绩信息，畅通沟通渠道，加强公司与投资者之间的良性互动。

**关键绩效：报告期内**

- 举办业绩说明会次数：4 次；
- E 互动：56 条。

**6.3 夯实风险管理**

健全的内部控制与风险管理体系是公司稳健治理的保障。首旅酒店制定《全面风险管理制度》，聚焦企业债务风险、投资风险、法律风险、金融风险、境外投资运营风险等，完善合规内控体系，强化实时监测预警，及时排查处置风险隐患，规范公司及所投资企业全面风险管理职能、工作流程及方法，确保风险管理工作专业、规范、合规。

**6.3.1 风险管理**

公司建立全面风险管理体系和完善的内控体系，从组织机构、制度流程、方法工具等方面对经营过程中涉及的相关风险进行全面监控和管理。

- **风险管理架构**

机构	职责
董事会	<p>公司全面风险管理的最高决策机构，对公司全面风险管理工作的有效性向股东大会负责，主要履行以下风险管理职责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 确定公司风险管理的总体目标、风险偏好、风险承受度，批准风险管理策略和重大风险管理解决方案；</li> <li>• 了解和掌握集团面临的重大风险及其风险管理现状，做出有效控制风险的决策；</li> <li>• 审批公司内控制度体系中属于基本制度层级的文件；</li> <li>• 审批并向股东大会提交全面风险管理工作报告；</li> <li>• 批准公司纪检监察室提交的风险管理监督评价审计报告；督导公司风险管理文化的培养建设；</li> <li>• 决策风险管理其他重大事项。</li> </ul>
管理层	<p>对公司全面风险管理工作的有效性向董事会负责，总经理或总经理委托总法律顾问负责主持全面风险管理日常工作。主要履行以下风险管</p>

	<p>理职责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 指导全公司风险管理体系建设；</li> <li>• 审批公司管理层职责范围内的重大风险管理事项；</li> <li>• 指导公司各部门和所属企业建立风险管理机制，并监督评价其执行效果；</li> <li>• 审议公司法务合规部提交的全面风险管理工作报告，并向董事会汇报；</li> <li>• 协调与风险管理相关的其他重大事项。</li> </ul>
法务合规部	<p>公司风险管理的具体工作机构，主要履行以下风险管理职责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 组织公司风险管理体系具体建设方案的设计和实施，建立和完善集团风险管理制度；</li> <li>• 组织开展公司日常风险的识别和评估，协调跨部门风险管理问题，监督检查集团日常风险管理制度的执行情况；</li> <li>• 组织风险管理有效性测试，提出风险管理工作报告并向公司管理层汇报；</li> <li>• 指导公司总部各部门及所属企业编制内部控制制度文件并组织审核。</li> </ul>
审计部	<p>公司风险管理的监督与评价机构，主要履行以下风险管理职责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展风险管理监督与评价工作，向公司董事会提交风险管理监督评价审计报告；</li> <li>• 对内控体系建设的有效性进行监督、评价和检查，撰写有关报告并直接向公司董事会报告；</li> <li>• 根据经营环境，结合同行业和本公司以往出现的风险因素，参考集团内部控制评价指标体系，结合监督评价审计结果帮助被评价审计企业梳理重点业务所面临的风险点，调整编制相关制度和流程。</li> </ul>
其他部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照公司风险评估总体安排，配合完成本部门业务流程的风险评估，并对相关风险进行审核和确认；</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合本部门管理实际，确认关键控制点，设计和确定控制措施，设立风险控制岗位，制定、完善相关管理制度；</li> <li>组织实施各项风险管理制度，落实风险控制措施并进行监督；</li> <li>收集、分析、反馈风险管理中发现的问题，并及时向公司法务合规部报告。</li> </ul>
下属企业	<ul style="list-style-type: none"> <li>设立或明确本企业风险管理机构，统筹本企业的风险管理工作；</li> <li>结合实际业务，组织开展本企业各部门业务流程的风险评估工作，对相关风险进行审核和确认；</li> <li>结合本企业管理实际，确认关键控制点，设计和确定控制措施，设立风险控制岗位，制定、完善相关管理制度；</li> <li>组织实施各项风险管理制度，落实风险控制措施并进行监督；</li> <li>及时收集、分析、反馈、处理风险管理中发现的问题，并做好记录。定期向公司法务合规部报告本企业全面风险管理工报告；</li> <li>组织风险管理有效性测试并接受公司相关部门的指导和监督。</li> </ul>

### ● 风险管理流程

公司围绕总体战略发展目标，在管理的各个环节和经营过程中执行风险识别、评估、应对、监督、报告等工作流程，培育良好的风险管理文化，建立健全风险管理体系，为实现企业战略总体目标提供合理保证。报告期内，公司开展系统风险识别和评估，形成《2023 年首旅酒店风险识别评估报告》，未发现尚未化解的重大风险或风险事件。

**风险识别。**查找各项重要经营活动及重要业务流程中可能存在风险。各部室和所投资企业在识别本部门、本企业工作目标、工作计划及其量化指标的基础上，针对各项重要业务及其流程，对可能影响目标或计划实现的潜在风险进行识别，并制定有效的应对措施。

**风险评估。**对识别出的风险及其特征进行明确的定义描述，通过分析和描述风险发生可能性的高低、综合评估风险对企业实现目标的影响程度，得出风险的重要性评级。分为例行风险评估和重大事项特殊风险评估。由公司及所投资企业的风险管理部门组织本企业相关职能部门实施，公司法务合规部对公司各部室和所投资企业的风险评估工作提供指导并进行监督。

**风险应对。**根据风险评估结果，结合企业对风险的承受能力而采取的规避、降低、转移或承受等防范措施。

**风险报告。**对风险识别、风险评估、风险应对和风险监督结果进行定期或不定期汇报。

**风险监督。**确保风险应对措施得到有效的执行而采取的持续监控过程。

### 6.3.2 内部控制

公司建立完善的内部控制体系，制定《内部控制评价制度》，明确开展内控体系评价工作的岗位职责及具体内容，督促公司各部门及所属企业及时进行自查自评，不断健全完善内控体系建设工作。审计部每年对公司本部及所属企业开展内控体系监督评价工作，及时提出整改建议并督促落实执行。

报告期内，公司各部门对现有的制度进行了新增和修订，主要包括《公司章程》《企业文化管理制度》《违规经营投资责任追究实施办法》《正版软件资产管理办法》以及《总经理办公会议事规则》等重要内控制度，共计 19 项，其中新增加的内控制度 7 项、新修订的内控制度 12 项。

#### ● 内部控制架构

机构	职责
董事会审计委员会	负责公司审计、内控和合规管理工作
法务合规部	负责内控制度体系的建设，参照《企业内部控制基本规范》《企业内部控制配套指引》等文件搭建内控制度体系框架，依据公司出台的《内部控制评价制度》《内控制度体系文件管理办法》《内控制度体系文件编写细则》等制度文件组织公司各部门完善内控制度的编制与修订
审计部	负责内控监督评价工作，依照《北京首旅酒店(集团)股份有限公司内部审计制度》负责统筹、落实内控体系执行情况，对公司总部及所有下属分、子公司行使内部控制监督评价的职责

### 6.3.3 合规管理

公司建立有完善的合规管理体系，所属三级企业初步建立起法务合规岗位并委派法务合规负责人。公司注重合规文化建设，由法律合规部定期组织形式多样的合规培训和合规宣传，持续提升员工合规意识和能力。

- 合规培训

报告期内，公司通过网上授课、聘请公司法律顾问培训以及参加首旅集团和北京市国资委的专项培训等多种形式，积极开展法务合规培训活动。培训内容包括：国有资产管理、商标管理工作、金融审判工作会议重要裁判规则、反垄断法、中央企业子企业法律合规风险管控等。采购“反垄断法配套新规解读与企业反垄断合规新思路与新方向”“企业内部数据信息流转合规风险梳理及对策”“公司反舞弊主题”“2022 年度商标侵权典型性案例盘点与实务解析”等线上课程，为员工提供更丰富的合规学习资源。

- 合规意识宣传

在开展法务合规培训的同时，公司积极通过党委理论中心组学习、开展民法典宣传教育系列培训讲座、张贴宣传海报、线上即时分享、知识竞赛等方式持续提升员工合规意识和能力。报告期内，公司通过“与法同行，‘典’亮生活”民法典学习宣传活动、“6·26”国际禁毒学习和宣传活动、2023 年宪法宣传周知识竞答活动、“12·4”宪法宣传周启动仪式暨法治文艺大赛决赛等普法学法活动，有效提升了员工的守法意识和能力。

## 6.4 践行商业道德

首旅酒店严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，坚守合规经营底线，积极推进建立以反腐败与反垄断为核心的商业道德管理体系。

### 6.4.1 加强廉政建设

公司通过廉政考核、“六位一体”监督协同机制、日常廉洁文化建设等方式持续推动廉政建设，致力于形成“风清气正”的企业氛围。

- 全面从严治党考核

公司将党风廉政建设指标纳入年度全面从严治党（党建）工作考核方案和责任清单，开

展全面从严治党（党建）考核和党组织书记抓党建述职评议考核工作，并将述职报告和考核结果纳入高管人员廉政档案。

### ● 廉政监督

公司紧盯“关键少数”和重要节日节点，加强对“一把手”和领导班子全面监督。报告期内，开展对 21 家所属企业领导班子民主生活会全过程监督；动态更新所属企业高管人员的廉政档案，做好干部选拔任用党风廉政建设意见回复工作，严把“廉洁意见关”。在五一端午、中秋国庆、元旦春节前对所属 23 家企业、总部 14 个部门，共 370 人次进行集体约谈，强化相关人员廉洁意识。

### ● 廉洁文化建设

公司持续通过培训、会议、日常反腐倡廉宣传、常态化警示教育、重点节日节点提示等多种方式建设企业廉洁文化，打造廉洁氛围。报告期内，公司组织开展《严守纪法规矩 扣好廉洁从业的“第一粒扣子”》《坚持自我革命永远在路上 锻造堪当新时代新征程重任的高素质纪检监察干部队伍》主题培训；制定下发《首旅酒店集团“学思想守规矩 正风气强免疫”廉洁教育活动实施方案》，开展丰富多彩的宣传教育活动；各级党组织、纪检组织开展警示教育共 43 次，1,308 人次参与；在节前、节中通过“四不两直”现场提醒检查，微信、邮件发布提示等方式，强化相关人员廉洁意识。

#### 6.4.2 探索建立合规举报调查机制

按照市国资委《市管企业合规管理指引（试行）》及首旅集团要求，针对员工违规、违纪、违法行为，公司计划通过设置线上举报窗口、举报热线等形式，打通投诉举报渠道，探索建立包括受理举报、调查取证、处罚、追责等全流程闭环式合规举报调查机制。报告期内，公司拟定《合规举报调查管理办法》，持续推进相关工作落地实施。

### 6.5 数智化赋能发展

首旅酒店坚持在线化、数字化和智慧化的技术战略，依托公司的技术优势，持续运用 5G、云计算、人工智能、在线协同工具等数字化技术，全力推进数字化建设和精细化管理，建立从开发、筹建、开业到运营的全面线上化流程管理系统，大大提升管理效率。公司通过会员 CRM（“客户关系管理”），SCRM（“社交客户关系管理”）等系统的运用，持续提升宾客私域运营能力，精准服务能力和到店体验。





## 7 客户责任 提供品质体验

高品质的服务是首旅酒店的立身之本，公司结合 5G、云计算、人工智能等新兴技术，建立完善的服务管理体系、产品创新体系和安全健康管理体系，持续为客户提供多元、特色、舒适、暖心的住宿体验。

### 响应联合国可持续发展目标



### 7.1 提供贴心服务

首旅酒店秉持“全心全意”服务理念，积极探索新兴科技和绿色低碳理念在酒店行业的运用，紧贴时代发展脉搏和客户群体需求，不断创新酒店业态，围绕专业、精细、特色和创新的运营实践，持续为宾客带来更好更特色的产品和服务。

#### 7.1.1 客户满意度管理

公司秉持客户至上的态度，通过客户口碑管理、质量督导和客户投诉管理，持续提升酒店服务质量和水平，保障客户满意度。

- 口碑管理

公司通过自有平台及第三方合作伙伴定期收集宾客满意度相关信息，输出宾客调研与服务质量报告；通过定期经营分析会，从不同维度剖析各成员酒店的线上评价情况，就差评及负面评价进行分析和改进提升，将突出好评整合为亮点锦囊与成员酒店分享，持续提升客户满意度。此外，公司定期通过问卷调查、市场分析、竞品分析等方式开展定制化宾客满意度调研，针对调研结果开展包括但不限于产品、服务、硬件、软件等方面的升级，持续为宾客提供满意的产品和服务。

#### 案例 1：如家酒店集团利用 VoC 系统，持续提升宾客服务品质

如家系列酒店通过 VoC（Voice of Customer）项目，对客户的反馈进行数据挖掘与分析，

深入了解客户的需求、偏好和痛点，持续优化产品和服务设计，提升客户满意度。报告期内，完成月、季、半年报等报告 50 篇，为运营管理提供一手精准数据；通过对宾客意见的收集、拆解洞察，明确了“提升卫生”和“提升隔音”为重点的宾客满意度提升计划。

此外，依托 VoC 服务体验洞察项目，公司定期选取“服务品质提升机会店”。报告期内，开展 3 期提升项目，实现超 85% 参与门店用户评分提升。

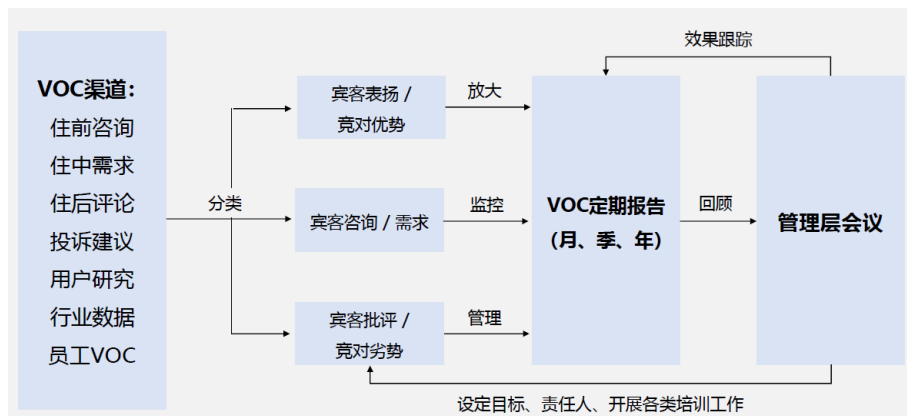


图 VOC 项目运行逻辑

**案例 2：如家酒店集团开展“回归行动”，持续修炼品质服务“内功”**

2021 年 4 月以来，如家系列酒店以“初心回归，行动提升”为主题，以回归创业初心、回归卫生和服务为方向，开展“回归行动”，通过服务标准解读和培训、执行检查、实地督导、评选和宣传等方式，让员工了解创业初心，重拾服务热情，重塑基础服务，修炼专业技能，为客户提供更有品质的服务。

报告期内，“回归行动”迎来第三期，项目发布微笑问好、仪容仪表、如家这碗面、铺好一张床和回归行动解读的标准视频，累计转发量 4,865，播放量 8 万余次，合计向内发布执行优秀的酒店风采图文 14 期，获得内部员工 3.1 万阅读量，收获 1,400 余个点赞；累计开展线上检查 6,972 店次，为 100 余家酒店进行回归行动的实地督导；评选出 30 名季度服务之星，30 名季度洁净之星，30 家季度回归初心模范酒店，10 个季度模范城区，3 个季度模范区域，有效提升了酒店的服务能力和服务质量。

● **服务质量督导**

公司通过定期检查、大数据监控和“神秘宾客”调研等方式确保同一品牌不同酒店服务质

量、品牌执行的一致性。

**质量检查。**成立专门质检团队，根据不同管理标准，对酒店进行常态化、不定期的质量检查，以确保服务质量、品牌执行的一致性，并纳入各级管理人员年度考核。

**“神秘宾客”调研。**以宾客体验视角，与第三方公司合作进行“神秘宾客”调研工作，并纳入各级管理人员 KPI 考核。

**大数据监控。**建立以住后点评、住中监管、网评监控等为基础的大数据监管平台，以宾客入住全流程为维度进行数据监控，实时监控管理过程中的质量一致性和品牌一致性的执行过程。

#### ● 宾客投诉管理

公司针对客户投诉建立包括在线问卷、客服热线、电子邮件、社交媒体等多样的客户反馈体系，以便顾客能够方便地提交意见和建议。针对客户投诉，保证 24 小时内给予响应，72 小时内给到处理意见，处理结束后及时邀请客户对处理结果进行满意度评价。过程中完整记录每个案例的投诉内容、处理经过与最终结果，实时将客户投诉、建议等汇总反馈至相关业务部门，不断改善服务质量，提升客户满意度。

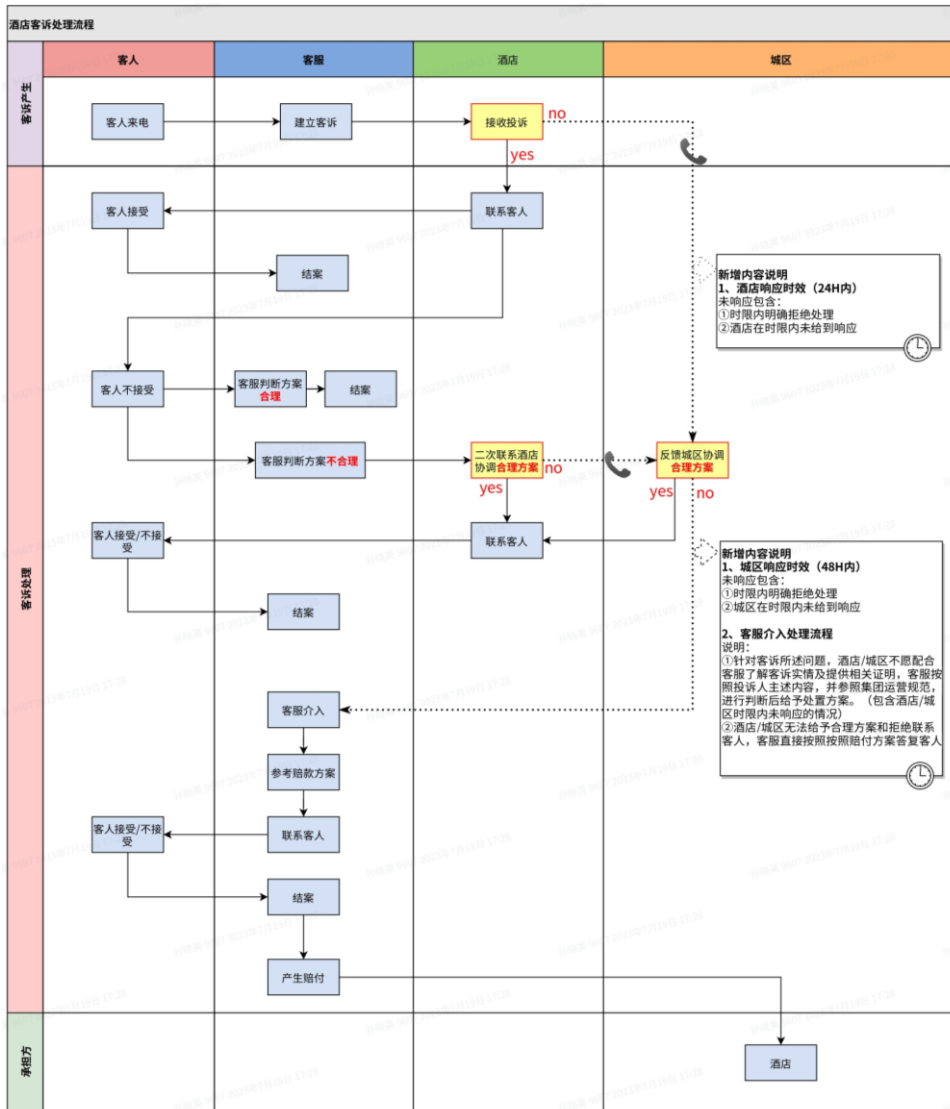



图 酒店客诉处理流程

### 7.1.2 提供智慧体验

公司坚持智慧化技术战略，依托已有技术优势，持续运用 5G、云计算、人工智能、在线协同工具等数字化技术，全力推进智慧酒店建设，大大提升客户体验。报告期内，公司在“数智化”方面投入研发费用 6,440.68 万元，同比增长 7.31%。

公司积极落地自助前台、智能送物机器人、智能电视、智能客控、智能洗衣房等智慧场景，量身定制新一代智能酒店服务系统——文殊智慧平台，实现客户需求一键触达和服务一键响应，有效提升酒店客需、智能客控和自动化场景的服务效率和客户体验满意度。报告期内，智慧酒店再添智能助手——智慧自助开票机，帮助客户实现快速开票，节约时间。

酒店智慧表现	
	<p><b>自助办理入住机：</b></p> <p>智慧家族的“门面担当”，可实现一键办理，30秒轻松入住。</p>
	<p><b>送物机器人：</b></p> <p>智慧家族的“配送担当”，主动带领客户顺利找到房间。随时待命，提供全程0接触配送服务。客户有送物需求时，直接输入出发点和房间号，机器人会自己乘坐电梯，将物品送至客房门口，机器人会通知小度或拨打电话，提醒客户在舱门内取走物品。</p>
	<p><b>智能电视：</b></p> <p>智慧家族的“投屏担当”，在客房内可以随时查看洗烘设备的使用情况和进度，不用出门也能对洗衣状态了如指掌，也可以投屏观看自己喜欢的电影。</p>
	<p><b>智能客控：</b></p> <p>智慧家族的“声控担当”，躺在床上呼唤“小度 小度”即可智能调节房内空调温度、电视频道、关闭窗帘、呼叫前台等，配备欢迎、睡眠、休闲、明亮、</p>

	影院五种灯光模式供客户选择。
	<p><b>智能洗衣房：</b></p> <p>智慧家族的“洗衣担当”，便捷又省心。提供 24 小时自助洗衣、烘干服务，等待时间可在客房内休息，打开智能电视即能自助查看洗衣进度。</p>

### 7.1.3 打造特色体验

公司持续围绕会员权益体系、产品和服务开展创新，为宾客提供差异化、多元化的生活方式，持续为宾客创造住宿之外的综合价值。

#### ● 创新会员权益

##### 如 LIFE 俱乐部会员体系焕新升级

秉持着“源于酒店，不止于酒店”的理念，公司“如 LIFE 俱乐部”致力于为会员生活提供一站式解决方案，实现会员价值的全生态贯通。报告期内，公司焕新升级“如 LIFE 俱乐部”会员体系，革新行业会员体系形象，为会员提供“酒店+”的新价值。原会员积分升级为“彩虹如愿豆”，酒店优惠券和权益券升级为“如愿豆”，会员体系的升降级不再仅以住酒店产生间夜数为衡量标准，而是突出消费者全生态消费贡献和全链路互动社交而产生的综合价值。“首免全球购”提供的“全球好物”成为会员最独特的权益，会员不仅可以使用权彩虹如愿豆直接抵扣消费，以优惠价格购买全球跨境商品，还能不定期享受会员独享特价商品。

**彩虹如愿豆：**拥有全场景流通的能力，消费者除住酒店，还能通过在其他消费场景获得，比如在公司旗下如咖啡和首免全球购商城消费获得。获得的彩虹如愿豆不仅能直接抵扣房费和兑换免房，也能兑换酒店延迟、升级房型等权益，还能用于在首免全球购、如咖啡消费、如愿商城兑换各种精选好物。

**如愿豆：**可通过活动和任务获得。购买会员卡，或参与如 LIFE 俱乐部组织的“美好星期五”“花样充电时光”等会员活动，以及完成会员签到、点赞社区文章、分享攻略等互动任务都可以获得相应的如愿豆。会员积累的如愿豆可灵活兑换酒店优惠和延迟退房、升级房型等入住权益。

**关键绩效：截至报告期末**

- 如 LIFE 俱乐部累计注册会员人数达 1.51 亿。

**推出奢华及高端酒店会员俱乐部“首享会 BRAVO”**

面对高奢品牌消费群体，公司量身定制代表其品味和需求的旅途及城市消费生态，通过旅途及本地生活、酒店服务、高端餐饮、休闲娱乐、文化艺术、商品零售等服务，打造全方位的品质生活服务体系，突出高奢品牌个性化和差异化。报告期内，为更好地满足追求精致生活、体验探索高品质旅途的高端会员需求，公司倾力打造高端会员俱乐部“首享会”，于 9 月 1 日已正式上线，致力于为会员提供奢享生活、首享礼遇、专享权益、即享奖励、专属时刻等权益及服务，实现极致的尊享体验。

**关键绩效：截至报告期末**

- “首享会 BRAVO” 会员权益供应商上线 7 家，共计 36 个权益产品；
- “首享会 BRAVO” 会员数超 100 万人。

**● 打造新产品**

聚焦商务休闲市场的扉缦酒店是首旅酒店集团旗下中高端品牌，凭借其健康、时尚、悠然的品牌特色焕活差旅人士的全新活力。在扉缦酒店，每一位商务休闲旅居者可以获得全新的商务出行体验，在商务与休闲之间达成完美的平衡。首旅建国推出新品牌——高端度假品牌“建国熹上”，通过多元化布局市场、拓展项目领域。建国熹上为度假目的地提供定制化高端酒店配套产品，为度假客群提供探索+娱乐+服务的度假生活方式，打造舒适、新奇、好吃、好玩的新体验。报告期内，建国熹上度假品牌成功在黄山地区落地，项目以“打造领先的生活方式、创新的文旅建筑”为主题，将智能化贯穿于项目中，以绿色健康为理念，充分体现黄山地域文化特色；扉缦酒店首店于 2023 年 4 月在上海西郊开业，深受商务人士欢迎。



	
<p>图 建国熹上度假酒店</p>	<p>图 扉漫酒店上海虹桥机场店</p>

● 升级新服务

南苑环球酒店迎合当下“健康养生”的消费新需求，以中华传统五行养生术为依托，打造全新的“城市沐心”产品系列，围绕“五行以养身、息目以养神、芳香以养魂、禅坐以养心”的概念，配置一系列舒缓压力的服务体验，为在繁忙现代生活环境下的宾客，带去片刻放松身心的温暖慰藉，提升商务客房的体验感。

如家精选酒店重磅推出 4.0 版本产品，通过视觉升级、空间融合、服务叠加等设计巧思，既有现代主义的品味时尚，又有英伦风格的典雅精致，为中端酒店商务出行市场带来了全新的体验。如家酒店推出 4.0 版本，实现全面焕新，变身为更有活力的商务空间和更出片的美学空间，为差旅人打造舒适圈。

	
<p>图 如家精选 4.0 英伦风格的开放式前台</p>	<p>图 如家精选 4.0 咖啡空间</p>

● 打造本地本店特色

打造本地生活、酒店周边是一种趋势，公司依托“本城、本地、本店”三本的概念，从城市、周边、本店自身三个维度，作为酒店的宣传要点，突出个性化服务，挖掘特色同时注重打造热点活动，合理利用酒店公共区域，定时定期开展具有当地及品牌特色的主题活动，将本地本店特色烙印在每一位宾客的心中。

报告期内，本地生活的活动多达 40 余种，公司在全中国 16 个城市举办超 1,100 场活动。参与承接本地生活活动的酒店 75 家，活动累计线上曝光超 100 万，线下累计参与人数超 2 万人。

**休闲娱乐类：**包括脱口秀、即兴喜剧、桌游活动、手作活动等；

**文化艺术类：**包括英语角、读书会、演讲活动、戏剧疗愈等；

**生活品鉴类活动：**包括红酒品鉴、牛肉品鉴、中国茶品鉴等。

#### 案例 YUNIK hotel 为新生代打造多元社交空间

YUNIK 以你的“城市邻居”之名，开展本地生活板块，为“千禧一代”“Z 世代”等新生代打造多元社交空间，营造潮流社区、提供多元化服务。将空间场景和活动营销组合在一起，激活年轻人的社交属性，聚焦本地活动剧本杀、狼人杀、桌游塔牌、明星大侦探、各类沙龙活动、民谣小剧场、电竞水友赛、电竞酒店职业全国挑战赛等，强调社交属性，让酒店+X 成为更多可能。



图 YUNIK-上海陆家嘴世博园店

#### 7.1.4 保护知识产权

公司根据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定《北京首旅酒店（集团）股份有限公司知识产权管理办法》，对知识产权的申请、变更、续展、转让、受让、许可使用、保护及维权等作出详细规定，建立知识产权管理制度化、规范化、常态化机制，定期开展知识产权风险自查和意识培训，保障公司知识产权工作平稳开展。报告期内，公司提起 38 件商标注册申请，持续加强对公司品牌及知识产权的保护；开展所属企业商标管理工作培训，覆盖总部及下属企业共计 38 人。截至报告期末，公司获得授权专利 14 项，获得软件著作权 21 项，持有版权 40 项，持有商标和文字注册权数量 1,371 项。

##### 知识产权保护举措：

- 在知识产权申请注册之前，进行初步查询和预判，避免无法注册或未注册前使用的侵权风险。
- 要求下属企业避免使用无法查明来源及权利人的图片、字体、音像等；鼓励企业使用自行拍摄的图片、影像，有预算情况下购买、租用具有合法来源的图片、字体、音像，并在使用时注明权利人信息。
- 对已注册登记的知识产权有效期限进行持续监控，对于期限届满的，及时进行续展申请。
- 组织下属企业逐步梳理不再使用的商标，对连续三年停止使用的注册商标进行撤销答辩、注销及维护。
- 针对已有的商标侵权行为，通过联系发布网站、向公安机关报案、发送律师函、向法院诉讼等方式，利用法律手段，及时保护知识产权，降低被侵权风险。
- 针对商标申请被驳回的情况，组织下属企业在专业机构帮助下，及时进行复审或规避相关风险。

#### 7.2 守护健康与安全

为客户提供安全、舒适、健康的住宿环境是酒店服务的基本要求。首旅酒店通过完善的安全生产管理体系和持续优化的安全管理措施，全力保障员工和客户的人身安全。同时，首旅酒店持续升级酒店品质，致力于为客户提供安心、舒适的睡眠体验。

### 7.2.1 强化安全生产

公司深入贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述精神，认真落实党中央、国务院、市委、市政府、市国资委各项决策部署，统筹安全与发展，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，积极开展“安全生产月”“消防安全月”等重点活动，进一步完善“安全监督管理智能系统”建设，坚持在全国范围开展内部安全评估检查和考核评比工作，建立健全安全风险辨识和隐患排查治理双重预防机制，压实企业安全生产主体责任，不断强化安全生产和安全保障工作，致力于为员工、客户和社会提供安全、可靠的服务。报告期内，公司未发生重大责任性安全事故，安全生产形势持续稳定。

#### ● 完善安全管理体系

公司根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《北京市安全生产条例》等法规标准，聚焦国家安全、生产安全、消防安全、治安保卫、交通安全、食品安全、事故应急救援等议题，制定《安全管理制度》《安全生产管理责任制实施办法》《安全事故隐患排查治理办法》等系列安全生产管理制度，建立起完善的安全生产管理体系，确立以安全委员会为最高领导机构，以公司本部为督导、以事业部(管理公司)为主管、实体企业为主责的安全管理组织架构。报告期内，为适应法规变化，公司对《安全管理制度》《安全生产责任制实施办法》《安全事故隐患排查治理办法》等 13 份制度进行了合规化修订，更加符合现行法律法规的要求。

公司以实现无火灾事故、无责任性安全生产事故、无有恶劣影响的刑事案件和治安案件、无危害国家安全和利益的事件为年度安全生产管理目标，由本部向相关企业下达安全管理目标，签订安全管理目标责任书的机制，形成自上而下的安全生产责任体系，保障年度目标实现。

#### ● 强化安全风险管控

公司定期开展安全隐患排查和治理。报告期内，公司积极吸取社会面发生的重大安全事故教训，积极开展消防和安全生产隐患大排查大整治行动，聚焦消防、水电气热、应急预案、培训演练、外租外包单位、员工宿舍、电动车充电、燃气设施、厨房烟道等重点要害部位和环节，公司本部共检查京内外企业 243 次，覆盖高端、中高端、商旅、新品牌、云品牌、逸

扉、华驿、欣燕都等各类品牌；聚焦消防设施、监控设施、电器设施、红色台账、安全会议、培训演练等重点工作，累计对 101 家分布于不同省市的星级酒店和经济型酒店开展安全评估，各企业安全管理工作情况正常。

### ● 完善安全应急管理

公司根据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国公司法》《北京市突发公共事件总体应急预案》等法规制度要求，编制《重大风险预警和突发事件应急管理办法》（以下简称“《办法》”），于本部设立全安全生产事故应急救援领导小组，由总经理、分管领导及相关部室、重要企业高、中级管理人员组成，总经理任组长，负责处理公司重大风险和突发事件的管理及处置工作。各成员企业依据《办法》设立安全生产事故应急救援领导小组，负责处理本企业风险和突发事件的管理及处置工作，发生重大风险或突发事件时，各企业接受上级安全生产事故应急救援领导小组的领导。

#### 各全生产事故应急救援领导小组主要职责为：

- 建立重大风险预警和突发事件应急处理系统；
- 定期或及时评估重大风险；
- 决定启动和终止重大风险、突发事件处理系统；
- 拟定重大风险和突发事件处理方案；
- 组织指挥处理重大风险和突发事件及其善后的各项工作的实施；
- 协调、组织重大风险和突发事件处置过程中信息披露及对外宣传报道工作；
- 负责保持与政府各相关部门的有效联系和衔接；
- 其他应急处理事项。

### ● 推进安全管理“数智化”

公司积极推进“首旅安全管理智能化平台”在各企业、各事业部的部署和熟练使用。截至报告期末，平台登记注册的一线企业超 2,900 家，基本实现对首旅系产权、如家直营和外派店长企业全覆盖。各上线企业已经熟练掌握安全监管系统并按时填报安全月报，填报率达 100%。

### ● 塑造安全生产文化

**安全生产活动。**围绕“安全生产月”“消防安全月”开展系列安全文化建设和安全问题治理工作。报告期内，公司本部使用“首旅安全监管智能系统”对所属企业开展基于《中华人民共和国道路交通安全法》的交通安全常识答卷活动，来自超 3,000 家企业的 4 万余名员工参加活动；高端酒店事业部 80 余家成员酒店开展消防、食品安全、反恐、特种设备等专项培训，共 4,000 余人参加；如家酒店集团总部组织 1 次安全生产月主题考试、1 次“成为消防安全明白人”消防知识考试，酒店总经理和运营经理参与考试 8,000 余人次，合格率 98%；南山文化在旅游热度持续升温的背景下，进一步加强防溺水宣传、管理、培训工作，并组织公司“第二届安全知识竞赛”，参加海南省三亚市“全市森林灭火演练”；南苑股份组织所各属酒店积极开展安全生产和消防应急演练，突出情景模拟、实战推演，特别加强对极端天气、高层建筑火灾逃生、燃气安全应急处置能力演练。

**安全培训教育。**各企业日常严格落实法律法规和属地监管部门的安全培训和演练规定，遵守公司安全运营标准，积极开展企业、部门、班组三级培训。从业人员每年安全培训学时不少于 8 小时，新员工上岗前培训不少于 24 小时，每年开展至少 2 次消防灭火和疏散演练，其他应急预案演练结合企业实际情况经常性开展。

**关键绩效：截至报告期末**

- 开展安全培训和应急演练 5 万余次，累计培训和参演 63 万余人次。

**报告期内开展的安全演练、培训部分展示**



图 公司本部消防培训



图 建国饭店安全月培训

	
<p>图 南苑股份安全月培训</p>	<p>图 建国饭店消防演练</p>
	
<p>图 安全例会</p>	<p>图 南山文化森岭防火演习</p>

### ● 保障食品安全

公司参照《中华人民共和国食品安全法》《北京市食品安全条例》《北京首都旅游集团有限责任公司食品安全管理办法》等法律规定，参考 ISO22000 食品安全管理体系标准，制定《北京首旅酒店（集团）股份有限公司食品安全管理办法》，将食品安全的考核指标纳入所属各企业签订的安全管理目标责任书中，要求各相关企业必须成立食品安全专（兼）职工作委员会，明确企业主要负责人为食品安全工作的第一责任人；明确主责部门，并配备相应的专（兼）职人员，履行食品安全监管职责，做到主动预防、时时监控，有效控制风险隐患。

公司定期对涉及食品安全的企业开展检查，包括接受属地监管、企业资质证照、人员健康证照、相关场所和设施的达标情况、采购、仓储、加工、销售等情况。

### ● 保障施工安全

针对重点施工项目，公司本部安全管理部门持续监督相关下属企业和施工单位落实业主方、管理方、施工方三方责任，安全、科学、文明、有序开展工程施工。针对工地开展定期

和不定期的安全检查，督促整改各类安全问题数十项，有效保障施工工程的顺利完工和交付。

- **保障重大活动安全**

报告期内，各所属企业圆满完成全国“两会”“一带一路”“中非论坛”等 9 个重大活动的相关服务保障工作，累计服务各国各界宾客 4,000 余人次。

### 7.2.2 提供健康住宿

公司每一位员工始终将客户“睡的安心、睡的放心”放在首位，让客户不论是旅行还是出差，都能拥有安稳、舒适的睡眠夜。

**健康的装修。**选择 0 甲醛、0 污染快装材料，大量减少装修期间的粉尘与噪音污染，在装修过程中采用全环保产品，选用无甲醛、无苯环保型基膜胶水，控制甲醛、苯等对室内空气的污染，为客户打造健康住宿环境。

**舒适的住宿。**首旅酒店集团高标准开展中端、舒适型酒店品质升级，推出“安心睡”房型，为更多的客户提供优质的住宿体验。“安心睡”从安全与舒睡两大维度出发，为宾客打造“睡得安心，睡的放心”的入住空间。截至报告期末，累计升级中端、舒适型酒店近 1,000 家。

**室内空气治理。**与第三方专业空气治理公司合作，有效地净化酒店室内空气，去除甲醛、粉尘等有害物质，为客户提供更加清新、健康的住宿环境。

## 7.3 保障隐私与数据安全

隐私与数据安全是数字化、智慧化时代酒店行业的重要议题。首旅酒店根据《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T22239-2019）、《信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南》（GB/T22240-2020）、《信息安全技术 信息系统安全等级保护实施指南》（GB/T25058-2019）等国家法律和标准要求，建立起完善的数据信息安全管理体系统，确保公司运营安全、稳定和可靠。报告期内，首旅酒店进一步完善《数据安全管理制度》《数据安全事件应急预案》《隐私政策》等制度规范，以提升数据及个人信息保护水平。

- **信息安全管理架构**



公司建立由数据安全委员会和数据安全管理团队组成的数据安全治理架构。

组织机构	职责权限
数据安全委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司数据安全的最高决策机构；</li> <li>• 负责研究重大事件，落实方针政策、制定总体策略等；</li> <li>• 负责根据国家有关数据安全的政策、法律法规，批准公司数据安全总体策略规划、管理规范 and 标准。</li> </ul>
数据安全管理团队	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司数据安全管理相关事务的执行机构；</li> <li>• 由各业务系统的业务负责人、数据管理负责人、公司信息安全管理负责人、法律合规人员构成；</li> <li>• 主要负责贯彻执行公司数据安全委员会的决议，协调和规范公司数据安全工作。</li> </ul>

### ● 夯实信息安全防护能力

公司定期通过防护设施设备升级、应急演练、内部审计、渗透测试等方式，持续检验、提升和完善信息安全防护能力。

**设备设施升级：**报告期内，升级网络安全防护设备、主机安全防护系统、日志分析系统，进一步提升安全风险监控及可视化能力，加强安全风险应急处置能力。

**应急演练：**每年组织 2 次网络安全攻防演练活动。报告期内，累计开展 2 次网络安全攻防演练活动；参加首旅集团、北京国资委、上海网信办、网安、通信管理局等上级主管部门组织的多次网络安全及数据安全检查和大型攻防演练活动，发现的安全风险均已及时修复。

**安全审计：**定期开展内部数据安全审计工作，对数据非授权访问、企业内部数据流向、数据安全保障措施的有效性进行评估。

**渗透测试：**定期开展第三方渗透测试活动，积极配合上级主管单位的网络安全、数据安全检查，及时整改发现的风险及问题。

### ● 数据全生命周期安全管理

公司成立“个人信息保护及数据合规小组”，负责指导、评估、落实公司产品个人信息保护要求，针对业务开展过程中涉及的数据相关活动，制定从数据生产到数据销毁的全生命周期管理方案，保障各环节的信息处理合规与安全。

阶段	安全管理措施
数据生产阶段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据的来源和鉴别</b> 对数据的来源进行鉴别，防止产生的数据来自身份不明的数据源。</li> <li>• <b>数据收集</b> 公司用户的个人数据的收集符合《用户个人信息保护规范》要求，业务场景中的数据收集不超出业务所需范围，满足最小够用原则。</li> <li>• <b>元数据管理</b> 由公司数据库管理员具体负责公司元数据的统一管理，定期向各业务数据管理团队收集最新的元数据管理文档。</li> <li>• <b>数据质量管理</b> 各业务数据管理团队应保证数据输入输出的准确性、及时性、完整性和一致性。</li> <li>• <b>数据安全分类分级</b> 对经营过程中涉及到的数据进行分类，按照价值、法律要求及对组织的敏感程度和关键程度进行分级。</li> <li>• <b>数据存留合规识别</b> 各业务数据管理团队需基于法律法规以及相关合同协议的要求，对生产、收集的数据留存的时长及存储地进行识别，确保公司数据存储合法合规。</li> </ul>
数据存储阶段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据存储加密</b> 在业务系统前期开发论证阶段，根据系统的安全需求和业务需求，对数据加密的需求进行论证，例如：帐户密码、手机号码、身份证号码等内容，采用加密、哈希等方式对数据内容进行保护。</li> <li>• <b>数据备份与恢复</b> 对存储的数据制定详细的备份计划，采用可靠、不易损坏的介质进行</li> </ul>

	<p>备份，定期进行数据恢复测试。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据存储容器的安全保护</b></li> </ul> <p>为服务器、数据库、备份设备等配置防火墙、入侵防御系统、防病毒技术等，定期对数据存储设备进行安全检查，保障数据存储安全。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据存储阶段安全监控</b></li> </ul> <p>对数据存储容器的访问帐号、访问时间、来源 IP、访问对象等进行监控和日志审计，及时发现安全隐患。</p>
数据使用阶段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据脱敏</b></li> </ul> <p>对身份证号码、手机号码等机密信息进行脱敏处理，保证数据的可用性和安全性。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据分析过程的隐私保护</b></li> </ul> <p>在内部进行数据分析时，对数据中涉及到的具体个人信息（如姓名、地址等）进行脱敏处理，涉及到用户个人信息的，参照《用户个人信息保护规范》要求执行。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>身份认证管理</b></li> </ul> <p>各业务系统均具有身份认证功能，面向公众用户的系统均进行实名认证，建立账号申请、撤销管理流程。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据权限管理</b></li> </ul> <p>各业务系统均具备权限控制功能，各业务数据管理团队负责相应系统的权限设置管理。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据加工环境安全</b></li> </ul> <p>数据加工环境平台的管理团队负责平台的安全管理工作，为数据加工环境如 BI、大数据计算系统等配置安全设施和账号权限管理。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>终端安全</b></li> </ul> <p>电脑终端管理按《计算机终端安全管理规范》实施，实现员工和电脑终端的绑定，为终端安装统一的防病毒软件。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据使用阶段的监控</b></li> </ul> <p>各业务平台使用时需开启数据使用的日志及安全告警功能，各业务数</p>

	据管理人员负责相关日志的监控。
<b>数据传输阶段</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据传输加密</b> 根据法律法规及商业合同等要求确定需要加密的数据范围，并采用适宜的加密算法对传输内容进行加密处理。</li> <li>• <b>传输通道加密</b> 根据法律法规等要求，对关键数据的传输通道采用 VPN 或 HTTPS 加密方式进行保护。</li> <li>• <b>网络的可用性管理</b> 保障传输过程中网络的可用性，确保传输稳定。</li> </ul>
<b>数据共享阶段</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据共享方案审核</b> 对数据共享的合理性、合法性、安全性及责任进行评审，确保相关行为符合法律法规。</li> <li>• <b>数据共享过程审计</b> 对数据共享需留有记录，方便后续进行信息审计和追溯。</li> </ul>
<b>数据销毁阶段</b>	由数据管理者根据法律监管、数据留存时长、存储成本等需求进行数据的安全销毁，涉及存储敏感、机密信息的硬盘、光盘、磁带等介质，由基础架构部门负责采用粉碎、消磁、焚化等手段销毁。

**关键绩效：报告期内**

- 公司未发生数据、隐私泄露事件；
- PMS 系统、预订及会员管理系统均通过三级信息安全等级保护测评，收银系统通过 PCI-DSS 支付卡行业数据安全标准认证。

**7.4 负责任的采购**

首旅酒店重视供应商管理工作，制定《采购管理办法》《招标引入流程》等制度规范供应商从准入到退出的全过程管理。

**准入：**招标过程中，组建由采购、审计及相关部门组成的验厂小组，安排招标小组验厂、项目勘察，因不可抗力导致无法及时验厂需到审计部报备，并在后续第一时间组织相关部门验厂。验厂过程中通过《评估调查表》对供应商环境管理体系认证、清洁生产、绿色产品（如

无甲醛、无苯环保型基膜胶水)、设备能效、有害物质限制等维度进行评估。

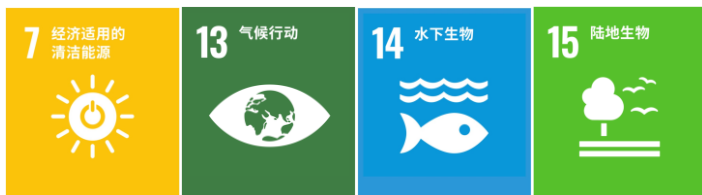
**合作：**确认合作的供应商需签署《年度框架合同》，合同对供应商腐败贿赂、信息安全、职业健康安全、安全生产等议题提出要求，同步签署《保密及知识产权》《廉洁协议》等文件，对供应商社会责任管理提出明确规范。

**考核：**每年安排对重点品类中央供应商进行验厂，对供应商原料途径、生产规模、生产现状、质量保证、环评等证照进行复检。报告期内，5 家家具供应商验厂符合要求。

## 8 环保责任 践行绿色运营

首旅酒店在发展壮大过程中，重视对环境保护、能源利用等方面的贡献，始终将环保低碳发展作为一项重要的战略指引，推动绿色环保酒店的成型与标准化，倡导安全、环保、健康的消费理念，采用健康环保的方式，对酒店进行科学管理。

### 响应联合国可持续发展目标



### 8.1 环境保护管理

首旅酒店严格遵守相关法律法规，通过制定《环境因素识别与评价管理程序》《节能降耗制度》等涵盖资源管理、设施运行等一系列完善的环境管理制度，有效保障公司环境方针、目标和指标的实现。公司积极对运营、服务中涉及的环境因素进行识别、评价与更新，并对重大环境因素采取针对性的控制措施，最大化降低自身运营对环境的影响。

同时，公司积极发挥自身行业影响力，推动行业低碳发展。于 2022 年提出“去塑行动”第一个五年计划倡议，推动酒店在未来 5 年内减少使用 50% 即 100 亿个塑料瓶，并倡议更多酒店加入到行动中，共同促进行业及社会的可持续发展。

#### 关键绩效：报告期内

- 投入环保资金 16,450 万元。

### 8.2 绿色酒店运营

首旅酒店从减少能源浪费、减少水资源使用、能源计量、节能管理与操作、建筑节能、设备选型与管理以及节能宣传与培训多个方面，制定《酒店节能减排 100 条》，并在日常运营中积极开展环保培训、意识宣传活动，推行绿色服务。

#### 8.2.1 环保措施

公司积极推进下属酒店开展绿色运营，在节能、节水、减塑、减废等方面积极行动，致力于打造绿色、低碳酒店，同时引导消费者形成绿色低碳生活方式。

- 节能措施

**热水系统：**使用空气源热泵，能效比是燃气锅炉的 300% 左右，节能效率高，使用成本低，安全可靠。

**智能空调系统：**采用具有创新性的广域化“物联集成”总控应用方案，通过数据采集、数据 AI 分析、决策、反馈控制来实现中央空调无人值守与冷量按需供给，实现平均节能 28%。

**超静音超节能吸尘器：**采用较市场 1400W 吸尘器更节能的吸尘器，累计采购 955 台。报告期内新增 272 台，实现减排二氧化碳 161.34 吨。

**LED 照明灯具：**照明灯具使用 LED 灯，热量低、无频闪、无辐射，废弃后可回收，不含汞元素，可以安全触摸，属于典型的绿色照明光源。

#### ● 节水措施

**节水马桶：**马桶使用国内独有的“2.8L 秒冲节水系统”，冲得干净且更节水。

**马桶冲洗：**采用气动虹吸原理，强劲排污，冲力比一般马桶高出 2-3 倍，排污能力高出 200%，比传统节水型坐便器节水 50%。

**水龙头节水管理：**将酒店所有水龙头最大出水量固定在合理出水位置，并将公共卫生间洗手台水龙头改装感应龙头，防止出水过大与长流水情况出现。

#### ● 减废措施

**快装板材：**基材采用环保材料，并通过节能生产工艺加工成型。不仅拥有优异的保温隔热性能，而且加工和安装过程简便，大幅缩短了装修周期，减少了因施工产生的噪音和废料。

**清洁锅炉系统：**通过小型锅炉超低氮燃烧机的研发，根据地方新的锅炉排放要求，用持有专利技术的燃烧器设备对全系统锅炉进行低氮排放的达标改造。使 NO<sub>x</sub> 排放达到各地方政府规定，最多可减排到排放标准的五分之一。同时，因燃烧机对天然气的充分燃烧，可降低能耗 5%——10%。

**客房直供电系统：**酒店客房使用直供电门锁系统，每年可减少干电池的用量 50 万节以上，大大减少了废弃电池对环境造成的污染。

**牙刷、梳子：**中高端酒店在主材上使用秸秆材质材料、拖鞋底使用环保 IXPE 材质、一次性用品外包使用可降解石头纸、抽纸单包外包装由塑料材质调整为纸质；中端及以下酒店品牌拖鞋外包取消 OPP 袋装，采用可降解牛皮纸带扎捆，降低塑料制品使用。

**四合一清洁剂：**使用兼具清洁、消毒、除垢、除臭功能的多效清洁剂，减少包装材料的使用，低碳环保。

### ● 环保倡导和宣传

在客房内张贴节约用水标牌，积极执行限塑与一次性用品控制，不主动向客户提供一次性用品，建立碳积分、环保卡，通过会员积分、会员权益等方式来引导、鼓励客户减少一次性用品的消耗。

#### 关键绩效：报告期内

- 使用秸秆材料累计减塑约 1.33 吨；
- 使用石头纸包装累计减塑约 14 吨；
- 使用环保鞋底累计碳减排约 13.8 吨。

### 8.2.2 低碳改造

公司持续推动所属酒店开展低碳节能改造，持续提升酒店环保水平。报告期内，推动下属酒店开展多项节能低碳改造工作。

表：报告期内开展的低碳改造工作（部分展示）

项目名称	项目内容
公司总部及所属企业采购新能源运输设备	公司总部及所属企业响应首都低碳发展的号召，完成更换 6 辆新能源公务用车指标，更新费用约为 110 万元
民族饭店电梯改造项目	完成 6 部电梯更新改造，将电梯制动器改为单曳引机双抱闸系统，预计年节电量约为 10 万 kwh
南苑饭店变压器改造	将使用的 6 台变压器更新成了符合国家标准的新设备，更节能环保
唐山新华东道万达广场店采暖改造	对该店进行采暖升级施工，在保持室内温度不变的情况下，平均每天节约燃气 77 立方米，月可节约燃气 2,300 立方米

#### 案例 扉缦上海虹桥打造绿色智慧酒店

扉缦上海虹桥酒店实施绿色能源五位一体整合方案，探索在酒店场景将绿色电力概念落



地实践。截至报告期末，该酒店已落地多项绿色电力使用措施，有效实现绿色电力平稳使用，同时还可参与电网需求侧响应，减少峰值的用电，增加谷电的用量。

#### 上海康缦酒店绿电措施

- 太阳能发电站：安装 284KW 屋顶太阳能光伏发电站，年发电量预计约 30 万千瓦时，可实现减少二氧化碳排放约 299 吨/年。
- 储能系统：安装 20KW（可模块化扩容）储能站，谷段充电，峰值放电。
- 智能中央空调：安装中央空调智能化管理系统，利用水温变化实现蓄能。
- 汽车充电站：计划安装总负荷 180KW 汽车充电桩，为客人提供充电服务。在春秋季节，酒店空调不运行期间，汽车充电桩可作为太阳能发电的主要消纳载体。



### 8.3 绿色景区运营

南山文化为公司开展景区运营的主体，近年来，南山文化积极响应三亚市“无废城市”试点建设工作，在三亚市政府的领导下，全力投入“无废景区”试点建设中，通过一系列“无废”措施提升景区生态环境保护水平，致力建设人与自然和谐共生的景区示范。



图 南山景区环保宣传大屏

### 8.3.1 低碳管理

景区通过使用变频大功率电器、安装太阳能路灯和太阳能热水器、使用空气能热泵等节能减碳措施，持续降低碳排放。截至报告期末，景区安装有各式节能低碳设备运行功率共计约 636.895KW；另有充电桩 10 个，配套车位 20 个。对比 2019 年，南山文化电、气等能源使用量下降 25.66% 和 34.92%。



图 变频水泵



图 空气能热泵



图 太阳能热水器



图 太阳能路灯



图 变频空调



图 停车场充电站

	
<p>图 电动观光车</p>	<p>图 低排放游览车</p>

### 8.3.2 节约用水

南山文化景区优先安装节水马桶、厨房节水宝等节水用具，推进节水景区建设。同时，充分利用三个人工湖蓄水、污水站处理后的中水用于绿化浇灌。

<p>1 号湖、2 号湖</p> 	<p>长约 250 米、宽约 50 米，平均深度约 2 米，蓄水约 25,000 立方米</p>
<p>3 号湖</p> 	<p>长约 150 米、宽约 30 米、深约 2 米，蓄水约 9,000 立方米</p>

关键绩效：报告期内

- 景区利用蓄水池雨水约 35,000 吨；
- 利用中水浇灌约 100,000 吨。

### 8.3.3 废水管理

南山文化景区严控污水的处理和排放，努力做到污水零直排，设置环保运行员定期对污水处理设备设施进行维护、清洗和保养，确保设施的正常运行。每年定期对污水处理后的中水进行水质监测，要求达到 GB18918-2016《城镇污水处理厂污染物排放标准》中一级 A 类标准。

报告期内，南山文化新建 800 吨一体化污水处理系统，该系统配备智能化自控系统，主要设备可手动和自动操控，在自控状态下，系统可以按照时间控制模式或联动控制模式实现自动运行，确保水质稳定达标情况下，减少用电量，从而降低能耗，处理后的中水用于绿化浇灌。

#### 关键绩效：报告期内

- 南山文化景区污水集中处理和回水回收利用率达 100%；
- 南山文化景区年用水量较 2019 年减少 54%。

### 8.3.4 废弃物管理

南山文化景区严格开展垃圾分类工作，现有垃圾分类箱约 170 套，其中四分类垃圾箱 4 套、二分类垃圾箱 166 套，拥有垃圾分类屋一座。园区内目前主要的垃圾以生活垃圾及园林垃圾为主，每日有崖州区龙马环卫公司统一安排垃圾清运车辆到园区进行垃圾清运工作，每日 2 次。定期安排人员对南山景区内的海岸线的白色垃圾进行清理，做好海洋及海岸线的环境保护工作。此外，景区严格要求使用可生物降解塑料袋，以减少一次性塑料的污染。



图 垃圾分类屋



图 四分类垃圾箱



### 8.3.5 绿色景区运营

南山文化景区绿化面积约 2719,708 m<sup>2</sup>，其中陆地绿化面积约 2639,737 m<sup>2</sup>，垂直绿化面积约 6,000 m<sup>2</sup>，水域面积约 73,971 m<sup>2</sup>，绿化覆盖率达到 91%。

#### ● 现有生物多样性情况

根据近期对珍稀植物的普查，目前景区内国家级保护的树种有：一级 36 棵，二级 72 棵，三级棵 33 棵以上，古树 219 棵，名人种植纪念树 81 棵。在景区沿海一线 7 公里长的原始沙坝上，矗立着 3,000 余棵酸豆树，在景区内还有大片世界珍奇的南山原生树种小花龙血树，树龄可达数千年。园区内现有的珍稀保护树种有海南苏铁、小花龙血树、琼棕、土沉香、百年酸豆树等。



动物方面，南山景区内现有变色树蜥（雷公马）、猕猴、红腹松鼠、淡水鳗、海南山鹧鸪、金钱龟、猫头鹰、白鹭、灰鹭等多种珍稀、濒危保护动物，公司积极做好保护措施，积极开展宣传教育，同时严厉禁止对辖区内野外动物资源的开发利用。



- 生态恢复治理工作

**非遗中心后山改造:** 引进种植美丽木棉、沉香、鸡冠刺桐等各类园区内没有的多种花树，对非遗中心后方的山体树种进行树种换种工作，通过顺应原有山体山形地貌，随坡就势规划种植观赏树木，营造了和谐有序、高低错落的空间格局，在最大限度保护山体原有生态系统的前提下，延续山体景观风貌，进一步优化景区空间布局，建设生态自然、便捷舒适的绿色园林景观。

**沙坝改造:** 为改善海岸排水泄洪功能，增强海岸防洪安全性；同时增加景区观海岸景观区域面积，景区对树屋沙坝区域进行全面的绿化改造，同时也对南山寺临海区域进行全面的升级改造工作，项目改造完成后，不仅增加了海岸线的防洪能力，树屋沙坝区域的酸豆树防护林，沙坝周边生长的大量仙人掌、马鞍藤（厚藤）等植物，增加了沙坝防护能力，同时也丰富了生物多样性。



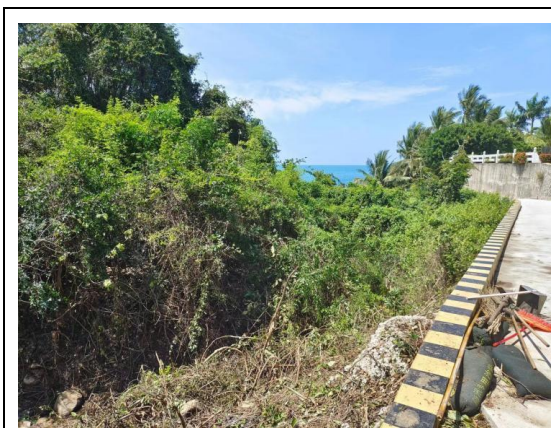


图 沙坝改造前



图 沙坝改造后

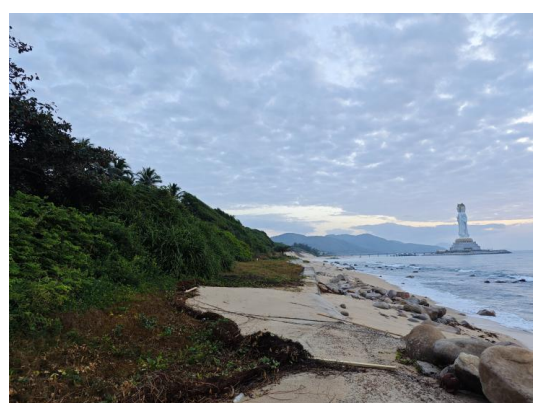


图 沙坝防护林



图 海滩地被

## 9 员工责任 守护员工成长

首旅酒店将人才视为企业核心资产，践行“人才资源是第一资源”的理念，大力弘扬“主动担当、诚信为本、顾客为先、创新高效”的企业文化，积极维护员工权益，助力员工的发展，为员工提供实现个人的价值和梦想舞台。

### 响应联合国可持续发展目标



### 9.1 保障员工权益

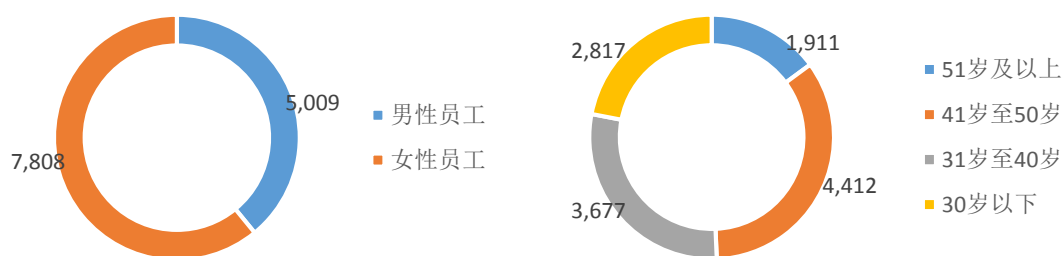
首旅酒店严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》以及各业务运营所在地法律法规，积极响应《联合国世界人权宣言》等国际倡议和标准要求，重视并尊重全体员工的基本权益。报告期内，未发生劳工权益相关的诉讼案例。

首旅酒店制定包括《人力资源管理制度》《员工手册》等在内的制度文件，规定劳工合规相关事项的管理办法。同时，公司坚守合法用工、平等雇佣等原则，坚决反对就业歧视、强迫劳动、雇佣童工、职场骚扰等行为，确保员工权益得到切实的保障。

#### ● 平等雇佣

公司始终坚持平等雇佣原则。针对人才选、育、用各环节遵循“提名-评价-考察-公示-任命”的透明流程，明确规定在各环节坚决杜绝任何针对性别、民族、学历、年龄、宗教、信仰等歧视行为发生。公司致力打造包容的工作环境和多元化人才队伍，不断优化员工结构，推动员工性别、年龄、地区的合理分布，为公司可持续发展储备发展力量。截至报告期末，共有全职员工 12,817 人，具体员工分布情况如下图所示。





## ● 民主沟通机制

公司不断丰富员工沟通渠道与方式，通过员工大会、员工座谈会、职工代表大会等多种形式的员工沟通渠道，多方位倾听员工声音。同时，公司对收集到的员工沟通内容进行分类汇总，制定相应的跟进方案，确保相关问题得到及时改善。



图 北京建国饭店第八届五次职工代表大会

## 草根会

如家酒店集团建立“草根会”，作为员工与公司层面的有效沟通渠道。公司定期通过草根会面对面沟通，心贴心交流，切实了解员工心声，鼓励员工提出合理化建议，帮助员工解决工作和生活中的问题，传播公司文化价值观，营造良好的公司文化氛围。



图 草根会交流现场

## 9.2 薪酬和福利

为适应公司战略发展要求,构建科学高效且更具激励性的薪酬体系,首旅酒店制定了《企业高管人员绩效考核及薪酬管理办法》《工资总额管理办法》等制度,并据此开展内部薪酬管理。公司通过公平完善的绩效管理制度,将公司整体目标与员工个人工作目标相连接。

为了让企业发展成果更好惠及员工,实现企业与员工共同发展,进一步激发核心员工的积极性和创新性,首旅酒店于 2019 年 5 月 8 日股东大会审议通过限制性股票激励计划,合计授予员工 242 人 9,331,660 股限制性股票。

为传递公司企业文化和价值观,体现公司对员工的人文关怀,首旅酒店制定相关福利制度,进一步增强员工归属感和凝聚力。公司除为员工提供法律规定的基本福利待遇外,在此基础上也为员工提供补充医疗、企业年金等方面的补充福利,增强员工幸福感和获得感。

## 9.3 培训与发展

优秀的人才公司发展的核心要素。首旅酒店致力于员工与公司共同成长,构建系统化、多元化的人才发展体系,为员工创造不断成长的机会,拓宽职业发展渠道,打造清晰的晋升通道,助力员工能力素养提升及公司人才梯队建设。

- 员工培训

公司依据《首旅集团人才发展中长期规划(2019—2025年)》以及《首旅酒店集团中

期发展规划》等文件的总体要求，制定并落实人才发展中长期规划，围绕“人才发展价值圈”，从人群、内容、形式、体验 4 个纬度打造全新的“员工训练体系”，高度重视并切实抓好各类人才队伍建设，通过教育培训和实践培养，锻造出了一批政治素质好、敬业精神强，懂经营、敢管理、有作为的各类人才队伍，目前已形成包括领导力学院、运营管理学院、培训学院、技能训练学院等覆盖高、中、基层员工的培训发展平台。

报告期内，公司本着“战略落地，人才先行”的原则，锚定“攻坚翻身 全新起航”新目标多管齐下，以人才发展和人才赋能为核心，从酒店基层岗位到集团中层管理岗位，前瞻性的推出各类线下线上培训项目，搭建平台分层分级落实培养，为酒店重回增长轨道做足积极的准备；不断打磨的课程体系在高频度的磨合下越来越贴近业务端需求，真实的做到了“建平台、强赋能、促成果”。同时，公司通过开设“如视界”“秒懂神技”等板块面向全员提升眼界及专业力。



图 如视界培训现场

表 报告期内开展的培训项目（部分展示）

面向人群	项目名称	培训绩效
酒店总经理	“酒店总经理三板斧项目”	以城区为单位，将“训战”结合模式的培训落地到一线，在城区共组织 6 场培训，共计 236 人次。
中、基层管理岗位	“远航项目”和“启航项目”	80 多位来自经理层、总监层的管理者参加训练营，提升并夯实了管理能力。
酒店总经理	酒店总经理认证班	报告期内开展 12 期，覆盖 603 人；完成区域认

		证考试 70 场，共认证各管理岗位员工 3,857 人。
青年人才	青干、骨干培训班	为 70 余名年青的储备和骨干人才提供培训。
全员	如视界	共开展 23 期直播，围绕经营、品质、数字化、销售、会员等主题向员工传递经验和方法，共计 32,155 人观看。
应届毕业生	事业部管培生项目	7 月 11 日，经过各区域层层选拔，公司迎来了全新的 24 位小伙伴。项目包括三大板块、11 门课程，由 12 位导师倾囊相授。

#### 关键绩效：报告期内

- 共启动 10 余种各类培训项目，覆盖集团下属人员近 22,965 人；其中在线学习人员为 16,280 人；
- 累计开展领导力培训项目 9 期，覆盖 410 人；
- 如学堂更新课程 90 门，日均在线人数 1000+，人均在线学习时长 5.9 小时。

#### ● 职业发展

公司重视员工职业发展，努力为员工的自我价值实现提供拓展空间。公司从人才的“点一线一面一网”入手，搭建了立体化的人才发展平台，建立管理型、专业技术型人才“双 V”发展通道，积极优化战略核心部门关键岗位的人员配置，为未来的业务发展充分赋能。同时，公司不断推进管理人员晋升通道、专业技能人员发展通道“双通道”建设机制，在优化管理类人才通道的同时，构建出与之平行的专业类人才通道，广开路径，精心培养。报告期内，各级子企业新聘任管理人员 88 人，268 人通过内部酒店总经理晋升评估，数以千计的员工在首旅酒店迎来职业生涯的成长和跨越。

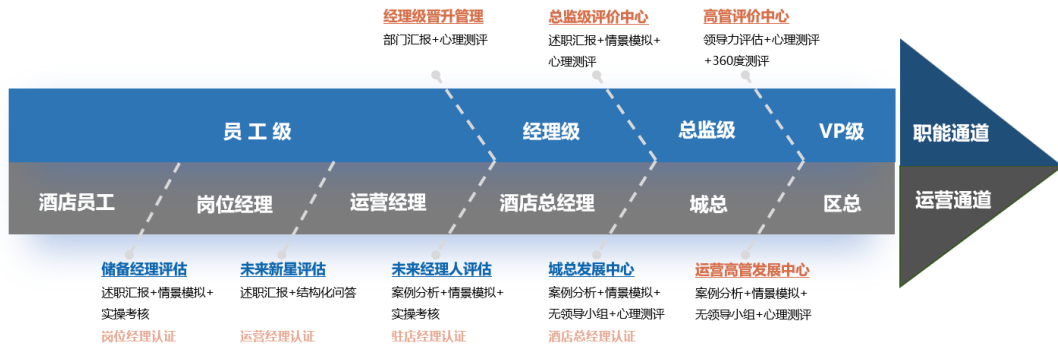


图 公司员工晋升通道

### 9.4 悉心员工关怀

首旅酒店致力于为员工打造健康、舒适、愉悦的工作和生活环境，持续开展多元化员工关怀活动，从员工身心健康、日常生活、精神文化等方面出发，丰富员工业余生活。除在中秋节、端午节、春节等传统节日组织慰问外，在文化活动方面，首旅酒店已连续十八年组织开展“家运会”，为员工提供一年一度团聚的盛会；在体育活动方面，公司组织开展长跑比赛、职工趣味运动会、职工羽毛球赛等活动，丰富广大职工的业余生活。



图 首旅酒店职工田径比赛



图 组织参加首旅集团运动会

#### 案例 第四届全国“家运会”如期举办

“心之所向，未来有光”第四届全国家运会在六月底顺利举办，来自全国各地的 2,700 名员工共聚在江苏扬州。本次家运会通过管理会议凝心聚力，通过运动会鼓舞士气。大家整装待发，以饱满的热情，敢拼一定赢的信心，投入到暑期经营争霸赛，为全年取得优良业绩做出贡献。



- 员工关怀

为提升员工应对重大变故的能力，公司设立“爱心基金”，每年会举行爱心长跑和爱心募捐活动，为员工及其直系亲属应对重大疾病、重大自然灾害提供资金支持。

在女性员工关怀方面，公司每年组织女性员工开展三八妇女节活动，女性员工当天可放假半天，针对育龄女性设立生育关怀福利，努力为女性员工提供包容、有爱的职场环境。

## 10 公益责任 助力社区发展

首旅酒店注重在发展过程中与社会共享发展成果。公司积极履行国有企业的责任与担当，持续通过公益、志愿、乡村振兴活动推动所在社区和对口帮扶的偏远地区繁荣发展，为社会发展进步贡献力量。

### 响应联合国可持续发展目标



### 10.1 助力乡村振兴

为积极响应国家乡村振兴战略，首旅酒店积极扶持地方产业，开展乡村振兴，推动经济落后区域可持续发展。报告期内，首旅酒店继续以销售帮扶、资源帮扶、活动帮扶的方式，

开展对北京市平谷区金海湖镇晏庄村的帮扶支持，帮助晏庄村实现销售八大品类农产品超 6 万斤，经营性收入超 44 万元。

### ● 晏庄村的振兴之道

公司选派“第一书记”紧紧围绕壮大村集体经济，发展乡村振兴的总体要求，在产业振兴、组织振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴五个方面持续发力，帮助晏庄村实现“自我造血”能力。

#### 产业振兴

成立村经济合作社，以村集体形式对土地进行统一种植、管理、产品销售。在此过程中，通过本企业自主采购消费、与东来顺集团合作、在村内自建“第一书记甄选大集”、线上销售、线上旅游推广等方式，提升晏庄村知名度，帮忙打开农产品销路。报告期内，累计实现销售八大品类农产品超 6 万斤。

与首旅集团所属康辉集团北京教育科技有限公司共同打造创新型文旅项目“乡村振兴、你我同行”党员教育活动。将村内一块荒地建成晏庄村生态农业种植园，通过设计党建宣传栏，制作宣传乡村振兴展品的方式营造教育研学环境，第一书记采用现场讲党课的方式，让学员了解乡村振兴的深刻含义。报告期内，晏庄村累计接待教育研学活动 600 余人，为村集体带来一定收益。

#### 组织振兴

为晏庄村建立《美丽晏庄》公众号，通过“学习园地”“乡村振兴”“乡风文明”“支部生活”四个栏目，宣传党的方针政策，帮助党员学习，展现晏庄村风采。设计布置村庄党员活动室，建立党员亮身份照片墙，为开展活动营造良好氛围。为村党支部编写《晏庄村党员积分管理细则》，设计党员积分统计表，强化党员积极性。通过规范支部党员学习、主题党日、党员志愿服务等工作，进一步激励全体党员的荣誉感和责任心，在雷锋日、秋收季，组织党员、村民代表、网格员参加志愿劳动，贡献村庄发展。

积极组织所属企业党支部与晏庄村党支部开展共建活动，在相互交流过程中，宣传国家乡村振兴政策，介绍晏庄村壮大村集体经济发展情况，助力乡村振兴发展。

#### 人才振兴

带领村党务工作人员熟悉支部“三会一课”和党员 E 先锋使用方法，让专职党务人员能够自己操作 E 先锋系统，录入支部活动和党员信息；培养 2 名村委独立开展《乡村振兴、你

我同行》党课讲解；培训村内青年同事进行视频拍摄、制作，为村庄培育宣传人才；发挥酒店管理业务优势，组织开展民宿培训，拓宽晏庄村村民发展思路。



图 视频制作培训

### 文化振兴

发挥当地书法文化优势，组建晏庄村乡村振兴书法小组，坚持每周开展活动，累计开展“书写党的二十大金句”和“庆七一党的生日”书法作品展示活动；在妇女节期间，组织“巾帼心向党，巧手庆三八”妇女节活动；配合村接待文艺下乡演出 10 余场，丰富村民的文化生活，展现晏庄村民风采。



图 庆七一党的生日书法作品展示

### 生态振兴

为晏庄村铺设村内柏油马路，实现“家家门前路好走，人人走上放心路”的村域环境。报告期内，晏庄村紧紧围绕“一村一个样，一月换新颜”的工作要求，坚持完成每天 10 个点位的清理任务，对村口小花园、健身乐园和路边绿化带进行重新整治，种植多种绿植，有效提升村容村貌。



**关键绩效：报告期内**

- 晏庄村先后被评为 2022 年度平谷区文明村、金海湖镇先进基层党组织、宣传工作先进集体、“接诉即办”先进集体、“三农”工作先进集体等荣誉称号；
- 乡村振兴投入 84 万元，惠及人数 161 人。

**10.2 援藏援疆**

首旅酒店以高度的责任感和使命感开展援疆援藏服务工作，助力边疆地区发展繁荣。报告期内，选拔、委派第八批 7 名援藏干部公寓服务团队成员，完成第七批、第八批服务团队成员轮换；积极开展援藏技术对口援助教育项目，为 15 名藏族大学生提供酒店管理专业教学援助，委派 4 名酒店运营管理优秀人才赴西藏、新疆和田地区授课交流；协助新疆和田地区深入推进“微笑和田”旅游服务质量提升专题行动。



图 第七批第八批援藏干部公寓服务团队轮换

**案例 1 为藏族青年提供酒店管理培训，助力藏区文旅产业发展**

报告期内，公司联合西藏拉萨北京援藏指挥部当雄县援藏团队和当雄县人社局共同开展 2023 年当雄县技术对口教育项目，于 4 月 17 日至 5 月 30 日期间举办酒店管理培训班。拉萨市当雄县人社局选派 15 名藏族青年学员和应届大学毕业生参加培训，由公司免费提供酒店管理专业教学援助。

此次培训内容覆盖党建、客房管理、前厅管理、餐饮服务、市场销售管理等各专业理论，还包括私域流量、自媒体营销、餐饮大师课、服务创新等紧跟前沿的热点知识。培训汇集公

司总部及旗下企业具有丰富实战经验的讲师团近 30 人，通过集中授课、分组讨论、座谈交流、参观学习、岗位实习等多样化的教学方式，提高学生们的学习兴趣和教学成效。



### 案例 2 为新疆地区旅游从业人员提供培训，助力当地旅游业发展

9 月 1 日-5 日，在北京市援疆和田指挥部积极协调下，应新疆和田地区文旅局邀请，首旅集团援疆培训和和田项目组赴新疆和田举办“和田地区景区管理人员培训班”和“和田地区饭店从业人员培训班”专题培训。首旅酒店积极响应，认真对待，安排集团内资深管理人员对新时代下新型酒店服务技巧、酒店收入管理理念、酒店线上营销理念与实战方法和实战案例进行了深入讲解和交流，现场 80 余名学员学习认真，反响热烈。



## 10.3 开展公益事业

首旅酒店积极组织和参与各种公益、志愿服务活动，聚微小之力，点亮美好，为社会和谐发展贡献力量。

- 关怀青少年

公司一直致力于帮助特殊儿童、山区青少年群体进入到更多的社会公众视野，被大众包容和接纳，帮助青少年儿童健康成长。

**案例 1 十年相伴，幸福如家**

8 月 13 日，由上海市慈善基金会静安区代表处、上海市静安区社会组织联合会指导，上海静安君爱公益发展服务中心主办的“逐梦飞翔”2023 君爱四川青少年上海夏令营，在如家酒店集团旗下的和颐至尊酒店圆满结营！来自四川德阳绵竹汉旺、阿坝州汶川县和绵阳平武山区的 30 名山区学生和 6 位山区老师参加本次上海夏令营，学习了历史、科技、文化、艺术等丰富多彩的夏令营课程。

自 2013 年首期以来，公司已陪伴君爱上海夏令营整整十个年头，持续为夏令营的开、闭幕式、师生住宿提供支持。为感谢首旅酒店十年以来的鼎力支持，君爱公益理事长为公司颁发“十年贡献”答谢证书，为公司总经理孙坚先生颁发“爱心大使”证书。

**案例 2 “BE Health”项目，助力青少年健康成长**

合资公司凯宾斯基发起“BE Health”社会责任项目，是一个“放眼全球，聚焦地方”的项目，目的是向酒店及周边社区传递健康理念。报告期内，凯宾斯基酒店（中国区）与远洋之帆公益基金会合作，发起“小伙伴”成长计划公益捐赠项目，向社区周边小学提供身心健康支持。累计筹集捐款 39,000 元。





## 传递健康理念，守护生命美好 MAKING HEALTH CONTAGIOUS

BE Health是由凯宾斯基酒店集团发起的企业社会责任项目。即打造“放眼全球，聚焦地方”的企业社会责任项目，其目的是向酒店以及周边社区传递健康的理念。

BE Health is Kempinski's Corporate Social Responsibility. It is a "global" corporate social responsibility programme created by Kempinski to make health commissions in and around our hotels.

南京凯宾斯基酒店非常荣幸地加入远洋之帆公益基金会的“小伙伴”成长计划公益项目，将为云南省文山市平坝镇黄草坝小学的受资助学生提供身心健康支持。

Kempinski Hotel Nanjing is proudly working together with the owners of Sino Ocean on the public welfare programme "Little Friends". This care fund aims to provide physical and mental health support for sponsored students of Huangcaoba Primary School in Wenshan, Yunnan.

若您需要更详细的信息。请查阅官方网站 [behealth.com](http://behealth.com)

For more detailed information please discover our website [behealth.com](http://behealth.com)

扫码获取爱意证书  
Scan to get a certificate




### ● 支持女性就业

据 2021 年国际劳动组织发布报告显示，疫情期间全球范围内女性就业率下降明显，同时因既有的性别分工，在经济复苏阶段，女性再就业和收入恢复的速度都低于男性。在此背景下，公司联合携程等 10 家企业宣布联合发起“旅行木兰计划”，为女性提供超 2 万+工作岗位。同时，“旅行木兰计划”发布了旅行全行业的《旅游行业女性从业调研报告》。

“旅行木兰计划”联合发起人、首旅酒店副总经理张淑娟女士表示：“我们希望旅游业快速行动，通过增加女性就业岗位以及孕期福利，帮助更多的女性重回就业市场。”呼吁更多

企业加入行动，用实际行动助力女性就业。

### ● 保护非物质文化遗产

南山文化于 2020 年成立“三亚南山国际非遗中心”，先后挂牌成立“海南省非遗展示研学基地”“海南省非遗传承与保护基地”，创办“三亚南山非遗博物馆”和“三亚南山文化创意研究院”，连续三届成功举办由海南省旅文厅、三亚市政府联合主办的“三亚南山非遗节”，开展多场次非遗主题展示、展览活动，取得良好的社会效益、文化效益和经济效益。

“三亚南山国际非遗中心”积极引进国内外优质非遗项目进驻，打破常规销售方式，精心规划讲解线路，通过带领游客沉浸式体验互动的新型销售模式，初步搭建了集产品研发、项目孵化、立体传播、整合营销的全方位服务体系，走出让非遗走向市场、融入生活的发展模式，有效推动非遗传承和创新发展。

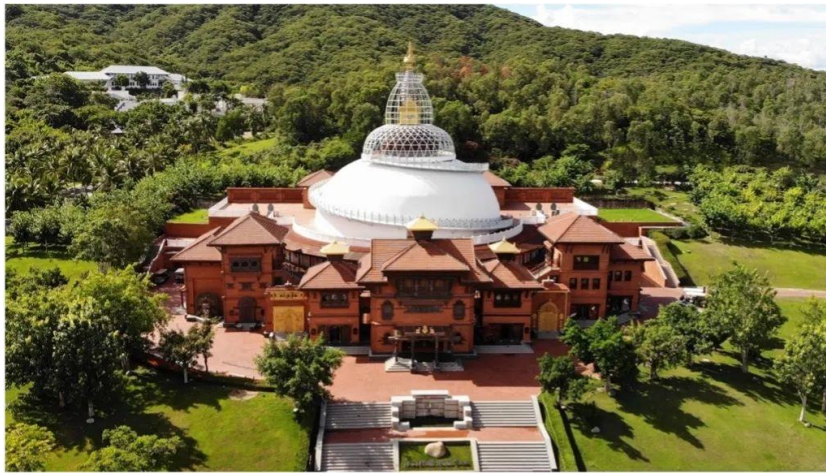


图 南山文化三亚南山国际非遗中心

#### 案例 第三届三亚南山非遗节成功举办

2023 年 6 月 10 日至 18 日，2023 年文化和自然遗产日海南省宣传展示暨第三届三亚南山非遗节在南山文化举办，本届非遗节以“加强非遗系统性保护，促进可持续发展”为主题，先后举行了开幕式活动、海南省非物质文化遗产保护成果、非遗生活市集、尼泊尔手工艺展、重庆大足石雕展、海南非遗主题文创交流研讨会、非遗合作项目签约仪式、闭幕式活动等十余项活动，汇集国家级、省级非遗传承人 50 余名，为游客奉上了一道精彩的文化盛宴。

本届非遗节推动了非遗与现代生活相连接，搭建起了以文塑旅、以旅彰文、历史文化遗产与旅游深度融合的平台，集中展示了三亚、儋州、五指山、屯昌、陵水等海南五个市县的非遗项目。除了展示、展演外，还有五色饭、土法制糖、儋州米烂、陵水酸粉等特色美食，吸引不少游客前来畅享非遗购、探访非遗味、共享非遗的乐趣。

“三亚南山国际非遗中心”以非遗节为契机，举办了丰富多彩的非遗产品购物活动，以线上线下相结合的方式让非遗好物火热“出圈”，并以非遗研学、非遗文创等业态和新产品，丰富游客的新体验。此外，景区还结合传统文化举办“亲子喜乐会 欢乐闹元宵”“雄黄画额 乐享民俗”等活动，让游客体验非遗魅力。



图 海南·屯昌非遗《坡陈五行桩》表演



#### 关键绩效：报告期内

- “三亚南山国际非遗中心”入选“全国文化遗产旅游百强案例”，是海南省唯一获此殊荣的单位；
- 第三届非遗节吸引超 10 万人次游客参观，新闻报道观看量突破 5,000 万人次。

#### ● 传承传统文化

自 1999 年举办第一届“中国南山长寿文化节”以来，南山文化以举办文化节的形式，集中诠释长寿的内涵，弘扬敬老的福德。长寿文化节于 2021 年升级福寿文化节，25 年来，长寿文化活动作为三亚乃至海南的最重要节庆活动之一，生动地展示了海南“世界长寿岛”

的长寿形象，活动倡导“老有所乐、老有所为、老有所学、老有所养”的社会主张，助力提高老年人生活品质，增进老年人身心健康。报告期内，南山文化新增打造首届“上古神兽 灵境南山”华夏上古文明形象设计大赛和首届南山素食文化节，进一步推进文化和旅游深度融合，丰富景区文化产品供给，满足游客多元化需求的同时，传承和弘扬优秀传统文化。

	
<p>图 第 25 届福寿文化节“最美婚姻·幸福家庭”的十对伉俪家庭来到闭幕式现场</p>	<p>图 华夏上古文明形象设计大赛提名奖《龙》</p>

● 点点微光，照亮你我

报告期内其他公益志愿活动（部分展示）

	
<p>图 京伦饭店每月 2 次“我认领我服务”路口文明引导志愿服务</p>	<p>图 南山文化每月慰问景区周边村民</p>
	
<p>图 西苑饭店每周二上午整理停车位</p>	<p>图 南山文化慰问军警单位</p>
	
<p>图 凯燕公司远航之帆公益基金会捐款</p>	<p>图 西苑饭店“好书伴成长”活动为新疆和田地区捐书</p>





图 如家门店为清洁工人送水



图 如家酒店集团为上海闵行区梅陇彩虹妈妈家庭关爱服务中心献爱心



图 南苑饭店至奉化下王村捐赠中西式糕点



图 西安建国饭店学雷锋活动

## 附录内容

### 11 展望

2024 年，酒店行业全面进入到运营为王的时代。首旅酒店将继续加大力度投入到产品研发、会员运营、数字营销、智慧化建设和系统化管理等领域中，携手行业伙伴围绕“专精特新”不断自我强化，以布局行业的高质量发展促进高品质生活。

新的一年，我们将继续完善可持续发展管理体系，优化可持续发展治理架构，细化可持续发展目标和工作，持续加强与利益相关方沟通，推进可持续与日常运营的深度结合。

新的一年，我们将紧贴年轻一代的消费需求，聚焦酒特色、品质服务，将绿色、健康、社交、体验等理念融入到更多的产品形态和服务环节，持续为客户创造“源于酒店，不至于酒店”的多元生活体验。

新的一年，我们将继续推进绿色低碳工作落地，聚焦减塑、节能、降碳等重点议题，完善管理体系，开展技术创新和设备升级，为客户、为社会提供更加环保的生活方式。

新的一年，我们将持续赋能员工成长，深化员工关怀，为员工提供更多培训和发展机会；为所在社区和边远贫困地区提供更多支持，助力社会发展繁荣。

## 12 关键绩效表

经济绩效				
指标	单位	2023 年	2022 年	2022 年调整后
营业收入	亿元	77.93	50.89	50.90
归属上市公司股东净资产	亿元	111.36	104.88	105.48
经营活动产生的现金流量净额	亿元	40.14	14.92	14.83
研发经费投入	万元	6,440.68	6,001.89	6,001.89

注：于 2023 年 5 月，本公司取得北京诺金酒店管理有限责任公司 100% 的股权，该事项属于同一控制下的企业合并，根据相关准则追溯调整前期报表。因此 2022 年数据调整前和调整前分别列示。

公司治理绩效			
指标	单位	2023 年	2022 年
股东大会	次	4	5
	个（审议议案）	20	18
董事会	次	10	9
	个（审议议案）	50	43
监事会	次	8	9
	个（审议议案）	33	32
审计委员会	次	11	7
提名委员会	次	2	1
薪酬与考核委员会	次	2	4
董事会女性占比	%	27.27	27.27

高级管理人员女性占比	%	25	33.33
业绩说明会	次	4	6
E 互动	条	50	38

环境绩效				
指标		单位	2023 年	2022 年
温室气体	减排量	吨	6,682	2,159
	环保投资支出	万元	16,450	2,538
环保	因违反环境保护法律法规而受处罚的事件数	件	0	1
	天然气	立方米	137,486	102,040
能源使用	外购电力	kwh	5,771,965	4,407,971
	汽油	公升	39,336.09	32,569.57
	柴油	公升	207,344.96	88,706.94
废水	化学需氧量 (COD)	吨	1.633	0.73
	氨氮	吨	0.0916	0.06
	总磷	吨	0.0363	0.02
水资源使用	市政购水量	立方米	353,803	285,000
	回收用水量	立方米	90,747	56,320
	收集雨水使用量	立方米	40,000	40,000
废弃物	无害废弃物产生量	吨	8,460	6,160
	可回收废弃物总量	吨	210	390
	有害废弃物产生量	吨	0.12	0.1
	厨余垃圾总量	吨	280	112.5

注：环境绩效除温室气体、环保指标覆盖全集团外，其余均来自控股子公司海南南山文化旅游发展有限公司。

社会绩效			
指标	单位	2023 年	2022 年

员工总数	人	12,817	12,543
男性员工	人	5,009	4,866
女性员工	人	7,808	7,677
51 岁及以上	人	1,911	2,088
41 岁至 50 岁	人	4,412	4,367
31 岁至 40 岁	人	3,677	3,694
30 岁以下	人	2,817	2,394
博士及硕士	人	94	87
本科	人	1,715	1,537
大专	人	4,335	3,874
中专及以下	人	6,673	7,045
基层管理及员工总数	人	12,316	11,966
中级管理层员工总数	人	470	542
中级管理层中女性员工人数	人	207	237
高级管理层员工总数	人	31	35
高级管理层中女性员工人数	人	8	10
员工劳动合同签订率	%	100%	100%
离职员工总数	人	4,366	3,456
员工流失率	人	25.4%	21.6%
因工伤损失的工作日数	天	74	/
工伤事故起数	起	4	/
工伤导致的死亡数量	人	0	/
安全生产投入	万元	4,001.74	/
安全培训人次	人次	635,057	/
安全培训次数	次	50,680	/

乡村振兴投入	万元	84	96
--------	----	----	----

### 13 指标索引表

使用说明	首旅酒店在 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 1 标准	GRI1: 基础 2021		
GRI 标准	披露项		对应章节
GRI2: 一般披露 2021	2-1	组织详细情况	公司简介
	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	关于本报告
	2-6	活动、价值链和其他业务关系	主要品牌
	2-7	员工	保障员工权益 关键绩效表
	2-9	管治架构和构成	ESG 管理架构 强化公司治理
	2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	ESG 管理架构 强化公司治理
	2-13	为管理影响的责任授权	ESG 管理架构 强化公司治理
	2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理架构
	2-16	关键问题的沟通	利益相关方沟通
	2-17	最高治理机构的共同知识	ESG 管理架构
	2-19	薪酬政策	薪酬和福利
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG 管理架构	
2-23	政策承诺	董事长致辞	

	2-25	补救负面影响的程序	夯实风险管理
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	夯实风险管理
	2-27	遵守法律法规	绿色酒店运营 绿色景区运营
	2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
<b>GRI 3: 实质性议题 2021</b>	3-1	确定实质性议题的过程	实质性议题分析
	3-2	实质性议题清单	实质性议题分析
	3-3	实质性议题的管理	实质性议题分析
<b>GRI 201: 经济绩效 2016</b>	201-1	直接产生和分配的经济价值	年度亮点绩效 关键绩效表
	201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	薪酬和福利
<b>GRI 203: 间接经济影响 2016</b>	203-1	基础设施投资和支持性服务	助力乡村振兴
	203-2	重大间接经济影响	助力乡村振兴
<b>GRI 205: 反腐败 2016</b>	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	践行商业道德
	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	践行商业道德
<b>GRI 206: 反竞争行为 2016</b>	206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	践行商业道德
<b>GRI 302: 能源 2016</b>	302-1	组织内部的能源消耗量	关键绩效表
	302-4	降低能源消耗量	绿色酒店运营 绿色景区运营
	302-5	降低产品和服务的能源需求量	绿色酒店运营 绿色景区运营
<b>GRI 303: 水资源和污水 2018</b>	303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	绿色酒店运营 绿色景区运营
	303-2	管理与排水相关的影响	绿色酒店运营 绿色景区运营
	303-4	排水	关键绩效表
	303-5	耗水	关键绩效表

<b>GRI304: 生物多样性 2016</b>	304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	绿色景区运营
	304-3	受保护或经修复的栖息地	绿色景区运营
<b>GRI 305: 气体排放物 2016</b>	305-5	温室气体减排量	绿色酒店运营 绿色景区运营
<b>GRI 306: 废弃物 2020</b>	306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色酒店运营 绿色景区运营
	306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色酒店运营 绿色景区运营
	306-3	产生的废弃物	关键绩效表
	306-5	进入处置的废弃物	关键绩效表
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>	401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效表
	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	薪酬和福利
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018</b>	403-1	职业健康安全管理体系	守护健康与安全
	403-2	危害识别、风险评估和事故调查	守护健康与安全
	403-5	工作者职业健康安全培训	守护健康与安全
	403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	守护健康与安全
<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效表
	404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	培训与发展
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016</b>	405-1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益
<b>GRI 406: 反歧视 2016</b>	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	保障员工权益



<b>GRI 408：童工 2016</b>	408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	保障员工权益
<b>GRI 409：强迫或 强制劳动 2016</b>	409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	保障员工权益
<b>GRI 414：供应商 社会评估 2016</b>	414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	践行商业道德
<b>GRI 416：客户健 康与安全 2016</b>	416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	守护健康与安全
	416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	守护健康与安全
<b>GRI 418：客户隐 私 2016</b>	418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	保护隐私与数据安全

## 14 意见反馈

本报告是首旅酒店向社会公开发布的第 2 份环境、社会及公司治理（Environmental, Social and Governance, 简称 ESG）报告。

为了持续改进公司 ESG 管理工作，不断提高履行 ESG 责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并通过“关于本报告”中的联系方式反馈给我们。

1. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映公司对经济、社会、环境的重大影响？

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露质量如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为本报告披露的信息、指标、数据的清晰、准确、完整度如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 开放性问题

1) 本报告最让您满意的方面是什么？

2) 对我们今后的 ESG 报告有何建议？