

2024年年度 环境、社会和公司治理报告

Environmental, Social and Governance Report



目录

关于本报告 1

董事长致辞 4

1 走进首旅酒店 5

 1.1 公司简介 5

 1.2 企业文化 5

 1.3 发展历程 6

 1.4 品牌矩阵 6

2 高质量创新发展 可持续新征程 8

 2.1 荣誉 • 2024 8

 2.2 可持续发展管理 10

3 行稳致远 夯实治理根本 16

 3.1 公司治理 16

 3.2 党建领航 19

 3.3 风险合规 29

 3.4 商业道德 32

4 宾至如归 首享智慧服务 35

 4.1 客户服务 35

 4.2 数智化转型 42

 4.3 客户隐私及数据安全 46

 4.4 创新驱动 51

5 品质商旅 注入领先动能 56

5.1 产品质量	56
5.2 安全生产	59
5.3 稳固供应链	65
5.4 推动行业发展	70
6 乐游青山 构建绿色生态	77
6.1 环境合规管理	77
6.2 绿色酒店	81
6.3 气候变化与能源管理	87
6.4 资源管理	94
6.5 排放物与废弃物	97
6.6 生态保护	100
7 以人为本 凝聚首旅精神	106
7.1 员工雇佣	106
7.2 薪酬与沟通	109
7.3 晋升与培训	112
7.4 福利与活动	118
7.5 职业健康	122
8 和合共生 关注社会福祉	124
8.1 社会公益	124
8.2 乡村振兴	127
指标索引	130
意见反馈	133

关于本报告

本报告是北京首旅酒店（集团）股份有限公司（简称“首旅酒店”“公司”或“我们”）面向利益相关方发布的第三份企业环境、社会和公司治理报告。报告详细披露了公司 2024 年度在经济、环境、社会及公司治理等责任领域的实践和绩效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。

报告范围及发布周期

本报告所涉及事项为 2024 年度履行环境、社会及治理责任表现，基于连续性和可比性考虑，部分内容适当追溯了以往年份。

本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

报告编制依据

联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

国务院国资委办公厅《央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究》

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》

报告数据说明

本报告所披露的信息来源于首旅酒店内部正式文件、统计报告与年报，本报告所披露的数据来源于首旅酒店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、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位。

报告编制原则

■ 时效性：

本报告作为年度报告，时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。在公

司 2024 年会计年度结束后，公司会尽快编制，并经董事会审议后发布报告，且披露时间不早于年度报告。

■ **可持续发展背景：**

公司积极响应可持续发展趋势，结合自身所处酒店、餐馆与休闲行业和经营业务的特点等情况，识别利益相关方与关键议题，开展利益相关方交流沟通。具体详情，请见 2.2 可持续发展管理章节部分内容。

■ **准确性：**

公司会尽可能保障信息的准确，针对定量数据均基于公司内部生产运营的实际数据产生，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏等问题。

■ **平衡性：**

本报告的内容真实反映公司运营的客观情况，不存在夸大或误导性描述，全面披露公司在运营过程中存在的正面信息和负面信息，力求内容公正、客观、平衡。

■ **完整性：**

本报告有关信息数据涵盖首旅酒店及其所控制公司，与公司年报范围保持一致。同时，本报告也会基于公司情况完整披露相关信息。

■ **可比性：**

本报告中数据测量和计算方法尽可能保持一致，若发生变化亦在报告中对相关数据进行及时调整与说明。

■ **可验证性：**

本报告中的案例、管理制度以及定量数据均来自公司运营过程中的实际情况，所有资料均可追溯。

■ **清晰性：**

本报告中的图表、数据引用以及专业术语，涉及复杂理解的部分，均会注明相关来源以及进行通俗解释。

■ **量化性：**

本报告披露的定量数据会尽可能做到连续披露，并不断提升披露数据的可靠性，展现公司 ESG 管理水平的发展趋势。

报告发布与联系方式

本报告可以在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）查阅下载。如对本报告有任何意见或建议，请通过以下方式与公司联系。对于您提出的宝贵意见，我们致以最诚挚的感谢。

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

董事长致辞

2024 年，是全面深化改革，提质增效的一年。公司持续巩固、深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真开展党的二十大、党的二十届二中及三中全会学习，紧密围绕酒店集团“十四五”规划战略目标，全面助力酒店集团创新发展取得实效。

这一年，公司秉承“发展为先、产品为王、会员为本、经营至上”等核心战略，灵活调整经营策略，实施精细化管理举措，确保实现整体盈利增长，标准管理酒店开店数量创新高，中高端酒店占比持续提升，为 2025 年规模扩张及结构优化奠定坚实基础。公司重视内部治理，坚持透明公正的原则，保障信息披露的及时性与准确性，切实保障投资者合法权益；持续强化商业道德建设，严格遵守反贪腐、反不正当竞争等相关法律法规；扎实开展党建工作，将党建工作与公司治理深度融合，以高质量党建引领高质量发展。

这一年，公司紧紧把握“规模领先、品质领先、效率领先、创新领先”的企业使命，结合 5G、云计算、人工智能等新兴技术，积极探索新兴科技在酒店行业的运用，紧贴时代发展脉搏和客户群体需求，实现酒店管理与服务智慧化升级，不断创新服务业态，持续为客户提供多元、特色、舒适、暖心的住宿体验。公司稳步推进品牌升级，持续向年轻化和时尚化迭代，坚持存量酒店“常用常新”的理念，持续升级改造并适时推出新产品及迭代产品，打造年轻化、时尚化、智慧化的酒店品牌形象，不断提升产品吸引力。

这一年，公司积极响应绿色低碳理念，积极承担生态环境保护主体责任，积极发挥绿色酒店示范作用，落实建筑节能方案；主动响应国家“双碳”目标，分析气候变化机遇与风险，落实节能减排管理举措，加强能源管理成效；深入推进资源控制战略，推行循环经济模式；确保排放物与废弃物处理合法合规，全面提升环境治理综合效能。

这一年，公司持续打造年轻化与专业化人才队伍，持续改进员工的薪酬福利体系，搭建平台分层分级落实培养，携手员工共赢市场机遇。此外，公司始终践行人文关怀，通过精准化公益活动与定向帮扶社会实践，聚焦困难群体需求，助力社区文明共建与和谐共生，让温暖在时光中薪火相传。

未来，公司将继续秉承“可持续发展”的理念，打造高质量的“绿色酒店”与“低碳产品”，在运营中引领全体员工落实生态保护，引导客户坚持低碳旅游生活，推动产业链低碳发展，做好行业绿色转型示范。

1 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，如 LIFE 俱乐部会员数达 1.97 亿人，首享会会员数达 368 万人，会员总数突破 2 亿。截至报告期末，首旅酒店在国内运营超 7,000 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。

1.1 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，是北京首都旅游集团有限责任公司（简称“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。

酒店业务	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 7,002 家（含境外 2 家），客房间数 518,517 间。其中，中高端酒店数量 2,032 家，占比 29.0%，客房间数为 215,442 间，占总客房间数的 41.5%。公司坚持酒店规模化扩张战略，稳步推进全年开店计划，于报告期内新开店 1,353 家，同比增长 12.5%。其中直营店 12 家，特许加盟店 1,341 家。
景区业务	公司以南山文旅公司为景区经营主体，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。

1.2 企业文化

愿景	商旅首选，乐游天下
使命	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。
价值观	人本、诚信、合作、尽责、创新

1.3 发展历程

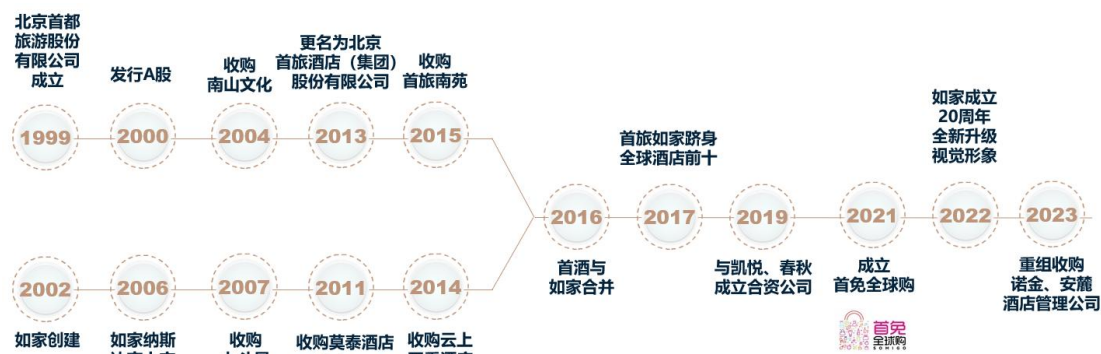


图 首旅酒店发展历程

1.4 品牌矩阵

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，主要包括如家、莫泰、蓝牌驿居、雅客怡家、云上四季、欣燕都、华驿、云品牌（派柏云、睿柏云、素柏云、诗柏云）、如家商旅、如家精选、Yunik、艾扉、金牌驿居、柏丽艾尚、扉缦、云上四季尚品、漫趣乐园、如家小镇、嘉虹、和颐、璞隐、逸扉、万信至格、建国铂萃、首旅京伦、首旅建国、首旅南苑、诺金、安麓等，产品涵盖了标准及非标准住宿，可以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。

2 高质量创新发展 可持续新征程

2024 年，国内宏观经济发展稳中有进，商务出行需求逐渐回暖，休闲旅游出行需求快速释放。公司时刻关注市场机遇，坚持存量酒店“常用常新”的理念，持续升级改造并适时推出新产品及迭代产品，打造“如旅随行”的产业链和顾客价值生态圈，不断提升市场核心竞争力，全力推进高质量创新发展。

2.1 荣誉 · 2024

获奖主体	荣誉名称	颁奖组织
首旅酒店集团	蝉联“2023 年度中国饭店集团 60 强”前三名	中国旅游饭店业协会
	ESG 先锋 60 年度企业 ESG 实践奖	界面新闻
首旅建国	2023 年度国内高端酒店 MBI 影响力品牌—“建国”品牌	迈点品牌发展大会组委会
	2023—2024 中国旅游住宿业金光奖—最具影响力酒店管理公司	中国旅游住宿业金光奖评委会
	2023-2024 中国杰出酒店管理公司	中国商业企业管理协会文商旅企业分会
	中国新锐酒店集团 30 强	
	中国区域酒店集团 30 强	
	优秀数字化学习创新奖	上海时代光华教育发展有限公司
	杰出贡献单位	中国旅游饭店业协会
	2024 第十一届旅游服务业年度集团卓越雇主	最佳东方
	2024 中国酒店人才发展事业贡献奖	中瑞酒店管理学院
	上合建国饭店存量焕新酒店典范奖	GBE 酒店设计大

		奖 2024
首旅如家	首旅如家酒店集团获年度投资首选酒店集团	新京报—2023 智慧生活年度榜单
	首旅如家酒店集团获 Innovation most valued brand	CHTA 中国酒店及旅游创新联盟
	首旅如家酒店集团获 ESG 铜奖	中国饭店协会
	首旅如家酒店集团获 ESG 实践创新类铜奖	ECI—艾奇奖
	首旅如家酒店集团获年度商业创新酒店集团	BANG Media
	首旅如家酒店集团获 2024 年度回报力企业	第一财经
	首旅如家酒店集团获金选榜单	时尚旅游
	如家酒店获存量焕新酒店典范奖	GBE 酒店设计大奖 2024
	如家酒店获年度高品质服务品牌	南方都市报
	如 LIFE 俱乐部获消费者体验和口碑品牌	新京报—年轻人消费榜单
	如家酒店获 2023 年度经济型酒店 MBI 十强品牌	迈点品牌发展大会组委会
	睿柏·云酒店获 2023 年度轻中端酒店 MBI 十强品牌	
	万信至格酒店获 2023 年度中高端酒店 MBI 十强品牌	
	首旅如家酒店集团获年度最佳文旅大住宿综合集团	执惠—龙雀奖
	如家酒店获年度投资价值品牌	
	万信至格获年度投资价值品牌	
	如家获 2024 酒店投资人评估卓越投资价值国民经济酒店品牌十强	次方点评
	如家精选酒店获 2024 酒店投资人评估卓越投资价值中档酒店品牌十强	

	如家商旅酒店获 2024 酒店投资人评估卓越投资价值中档酒店品牌十强	
	首旅如家酒店集团获 ABN Index 2023 年度文旅集团影响力企业 TOP10	空间秘探
	如家酒店获 ABN Index 2023 年度经济型酒店影响力品牌 TOP10	
	如家精选酒店获 ABN Index 2023 年度中高端酒店影响力品牌 TOP10	
	如家商旅酒店获 ABN Index 2023 年度中端酒店影响力品牌 TOP10	
新侨饭店	AGODA 金球奖	携程酒店
	携程年度推荐酒店	携程
诺金酒店	2024 年度最佳国牌品牌酒店	CHA 中国酒店大奖
	最佳服务体验酒店	阿里巴巴
	大众点评必住榜	大众点评
凯宾斯基	猫途鹰 2024 旅行者之选大奖	猫途鹰
	年度最佳商旅酒店	CHA 中国酒店大奖
	年度精选商务酒店	Voyage 酒店大奖
	2024 北京年度用户推荐酒店	携程集团
	2024 商旅甄选酒店	携程商旅

2.2 可持续发展管理

首旅酒店将可持续发展视为企业发展的重要动力，始终坚守“人本、诚信、合作、尽责、创新”的价值观。公司将可持续发展理念深度融入战略规划与日常运营，持续优化环境、社

会与公司治理（ESG）管理体系。通过不断加强利益相关方的沟通交流以实现“商旅首选，乐游天下”的美好愿景，为社会和环境的可持续发展贡献力量。

2.2.1 ESG 治理架构

首旅酒店构建了健全的 ESG 治理架构体系，明晰治理层、管理层与执行层的构成，并对其在 ESG 事务中的相应职责与权限进行了明确界定。

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
最高决策机构	董事会	负责制定 ESG 治理方针和策略，全面管理重要 ESG 议题的评估、排序及对公司业务的影响，监督 ESG 治理工作并定期评估公司 ESG 目标的达成情况，审议管理层提报的 ESG 工作计划以确保其符合公司长期 ESG 策略，并审批可持续发展报告，保障其可靠性、真实性、可比性和完整性。
领导机构	管理层	根据董事会制定的方针和策略，监督 ESG 工作小组开展工作，定期回顾 ESG 工作进展并就重点议题决策，年末讨论并制定下一年度工作计划后呈报董事会审议；同时向董事会汇报 ESG 相关风险与机遇、本集团年度 ESG 工作表现及可持续发展报告，并评估及汇报 ESG 风险管理及内部监控机制的有效性。
执行机构	执行层	- 负责落实执行 ESG 相关工作，直接向管理层汇报 ESG 事项进展； - 安排专人负责统筹 ESG 工作、编制年度可持续发展报告； - 开展 ESG 主题培训，组织公司高管、重要部门和分子公司相关人员参与。



图 如家组织开展酒店行业 ESG 学习交流活动

关键绩效：报告期内

- 首旅酒店组织开展董监高 ESG 主题培训 1 次，组织开展部门级别 ESG 报告编制专题培训 1 次，且公司重点部门全覆盖。
- 公司旗下品牌如家开展供应商 ESG 专题培训 1 次。

2.2.2 利益相关方沟通

公司重视与利益相关方的沟通工作，通过多种渠道保持与利益相关方的沟通，收集反馈与建议，为决策和 ESG 工作的改进提供有力依据与支撑。

利益相关方	关注的议题	沟通与回应
投资者与股东	强化公司治理	定期披露经营和财务信息
	保障投资者权益	进行投资者关系管理工作
	内控和风险管理	提升经营业绩
	研发创新	提高科技创新能力
政府/监管机构	合法经营	强化日常沟通
	承担社会责任	严格遵守各运营地的法律法规
	廉洁从业	依法合规经营
	党政建设	参与社会公益

客户	客户服务	提高产品质量与客户满意度
	隐私及数据安全	保障数据隐私安全
供应商	供应链管理	积极进行供应链管理
	供应商培训与赋能	诚信合作
员工	员工权益	保障员工基本权益
	员工职业发展	完善晋升培训工作
	安全生产与职业健康	抓牢安全生产
	员工福利	
社区	绿色生产	绿色运营
	环境管理	参与社会公益
	社会公益	
环境	环境合规管理	
	绿色酒店建设	积极推进绿色酒店建设
	能源管理与生态保护	强化环境与能源管理
	资源管理	
	排放物和废弃物管理	

2.2.3 实质性议题分析

公司以利益相关方调研和访谈反馈为基础，结合同行业优秀案例及专家意见，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 13 项高度重要性议题、9 项中度重要性议题及 2 项一般重要性议题，根据议题的重要程度在报告中披露和回应。

议题重要性程度	编号	类别	议题
高度重要性	1	社会	客户隐私及数据安全
	2	社会	客户服务

	3	治理	强化公司治理
	4	治理	内控和风险管理
	5	治理	商业道德
	6	社会	供应链管理
	7	社会	创新驱动
	8	社会	数智化转型
	9	社会	员工培训与发展
	10	社会	员工关怀
	11	社会	职业健康与安全
	12	社会	员工薪酬和福利
	13	治理	保障投资者权益
中度重要性	14	治理	可持续发展治理
	15	治理	ESG 风险与机遇分析
	16	社会	乡村振兴
	17	社会	知识产权保护
	18	社会	合规雇佣
	19	社会	多元、平等与包容
	20	环境	水资源管理
	21	环境	废弃物管理
	22	环境	绿色酒店
一般重要性	23	社会	促进行业发展

	24	社会	社区公益
--	----	----	------

3 行稳致远 夯实治理根本

理念	首旅酒店致力于提升治理效能，坚持透明公正的原则，保障信息披露的及时性与准确性，强化与投资者的沟通互动，切实保障投资者合法权益。公司高度重视商业道德建设，严格遵守反贪腐、反不正当竞争等相关法律法规，扎实开展党建工作，将党建工作与公司治理深度融合，以高质量党建引领高质量发展。
我们的行动	● 公司治理 ● 党建领航 ● 风险合规 ● 商业道德
SDGs 对标	10 减少不平等  16 和平、正义与强大机构  17 为实现这些目标建立伙伴关系 

3.1 公司治理

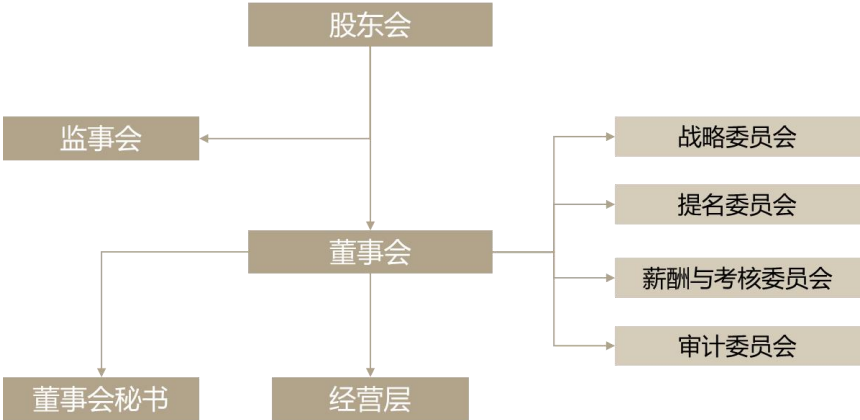
报告期内，公司根据监管要求和《中华人民共和国公司法》修订内容，更新了《公司章程》及相关议事规则和工作细则，为提升上市公司运行质量奠定基础。同时，公司加强信息披露管理，确保信息真实、准确、完整，并通过多种渠道积极与投资者沟通，增强投资者信任，提升公司透明度和市场认可度。

3.1.1 公司治理架构与管理层概况

● 三会运作

公司已搭建“三会一层”（股东会、董事会、监事会和经营层）的治理结构，以股东会为最高决策机构，董事会负责执行和监督。其下设四个专门委员会：战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会以及审计委员会，以确保公司治理的专业性与高效性。监事会充分发挥监督职能，保障公司运作的合规性。董事会秘书协调内部沟通，经营层执行具体运营。公司通过“三会一层”治理结构，实现了各层级的明确分工与紧密协作。

2024 年按照监管机构要求，公司根据《中华人民共和国公司法》修订要求分别修订了《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》和《总经理工作细则》，为进一步切实提高上市公司运行质量夯实基础。



首旅酒店公司治理架构

关键绩效

披露项目	单位	2024 年
股东会召开次数	次	4
董事会召开次数	次	11
监事会召开次数	次	7
战略委员会召开次数	次	2
审计委员会召开次数	次	7
提名委员会召开次数	次	5
薪酬与考核委员会召开次数	次	5

● 管理层构成

截至报告期末，公司董事会由 11 名董事组成，其中女性董事 3 名，独立董事 4 名。董事会成员在专业背景、行业经验以及性别多样性上形成了良好的平衡，为公司的战略决策和治理提供了多元化的视角和丰富的专业知识。

披露项目		单位	2024 年
董事会成员人数		人	11
监事会人数		人	3
职工监事人数		人	1
按性别披露	男性董事	人	8

	女性董事	人	3
按类型披露	独立董事	人	4
	非独立董事	人	7

● 管理层薪酬考核激励

公司已建立高级管理人员考评与激励机制，通过科学合理的考核标准和奖励措施，引导高管人员更加高效完成公司战略目标。根据相关考核要求，高管人员执行年度与任期相结合的考核方式，2021 年至 2023 年度考核已结束，参考《酒店集团 2021-2023 年度企业任期目标责任书考核得分》，董事会薪酬与考核委员会已审议通过发放相关高管人员任期超额奖励。

3.1.2 信息披露

公司严格遵循《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》以及《上市公司信息披露管理办法》等相关法律法规和公司章程的要求，秉持透明沟通的原则，依照《信息披露管理制度》，确保信息披露的真实性、及时性、准确性、合法性和完整性，同时，通过自愿性信息披露，主动向资本市场和投资者传递公司最新动态与业务发展情况，切实保障公司及投资者的合法权益。

关键绩效：报告期内

- 公司合规披露各类文件 127 份，其中公告 54 份。
- 公司未出现因信息披露违规受到监管部门处罚的事件。

3.1.3 投资者关系管理

公司依据相关法律法规及监管要求，进一步完善《投资者关系管理制度》，明确工作职责与流程，不断提升投资者关系管理的专业性和规范性。

公司持续优化沟通渠道，通过举办业绩说明会、路演、分析师会议等活动，及时回复上交所 E 互动平台及电话咨询，确保投资者充分了解公司动态。同时，坚持投资者调研固定接待日制度，优化官网投资者关系专栏，及时更新公告与业绩信息，进一步畅通与投资者的沟通渠道。通过增强投资者对公司的信任与信心，助力公司与投资者实现互利共赢。

关键绩效：报告期内

➤ 公司举办业绩说明会 3 次。

3.2 党建领航

2024 年是全面深化改革，提升工作质效的关键之年。在首旅集团党委的领导和大力支持下，公司党委持续巩固深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果，认真学习党的二十大和党的二十届二中、三中全会精神，组织开展党纪学习教育，紧密围绕公司“十四五”规划战略目标，聚焦重大项目推进，充分发挥党组织引领和保障作用，进一步提升党组织的凝聚力和向心力，全面助力公司高质量发展取得实效。

3.2.1 深化理论学习 提升干部素养

● 深入开展理论学习

公司党委通过集中学习、专题研讨、调查研究、“增盈增效”宣讲、读书班、培训班、网络学习班等多种形式，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、党的二十大和党的二十届二中、三中全会精神学习，进一步夯实理论学习基础，提升履职能力和专业水平。

关键绩效：报告期内

- 公司党委理论学习中心组学习共计 12 次，学习内容 37 项，重点发言 12 次，研讨 12 次，学习关于习近平总书记的重要讲话精神 23 个，党纪学习教育内容 7 个，党的二十届三中全会精神 8 个。
- 党委会“第一议题” 17 个。
- 领导班子成员结合联系企业情况，参加了企业理论学习中心组学习巡（旁）听 14 次。



图 公司党委理论学习中心组学习



图 2024 年 6 月，公司举办高管人员读书班

● 深化党纪学习教育

公司及所属企业深入开展党纪学习教育，重点学习了《中国共产党纪律处分条例》《国有企业管理人员处分条例》以及习近平总书记在二十届中央纪委三次全会上的讲话精神等。结合“第一议题”和理论学习中心组学习，深入贯彻落实全面从严治党要求。通过“国资 e 学”平台、学习群分享、新媒体公众号、党支部“云课堂”“如学堂”平台等方式，营造浓厚的学习氛围，增强廉洁意识。

关键绩效：报告期内

- 公司及所属企业共开展“三会一课”、主题党日等学习 200 余次，讲纪律党课 100 余次，组织观看警示教育片 100 余次，覆盖 2,000 余人次，参观全面从严治党和廉政教育基地 50 余次。

案例：公司举办党委书记讲纪律党课活动，召开警示教育大会

报告期内，公司党委书记、董事、工会主席袁首原讲纪律党课，各企业通过线上方式参会学习。召开“以案为鉴、以案促改”警示教育大会，并督导所属企业开展党纪学习教育。



图 公司党委书记、董事、工会主席袁首原讲纪律党课



图 公司“以案为鉴、以案促改”警示教育大会

● 深化阵地管理

公司党委坚持“党管宣传、党管意识形态”的原则，深入学习习近平文化思想以及意识形态工作的重要讲话精神和指示批示精神，先后制定并印发了《北京首旅酒店（集团）股份有限公司党委意识形态工作责任制实施细则》《北京首旅酒店（集团）股份有限公司网络舆情实施细则》等制度，深化推进公司意识形态、舆情及宣传工作开展。邀请首旅集团党委宣传部，会同相关企业对舆情事件进行梳理总结和复盘分析，提出指导意见，增强企业舆情管控和处置能力。

关键绩效：报告期内

- 全年党委会专题研究意识形态、企业文化等工作共 2 次，召开意识形态工作通报会 3 次。
- 开展宣传阵地、敏感信息等方面排查 2 次，备案企业自办年会、研讨会、论坛、活动、

外请讲师培训等 5 项，增强所属党组织意识形态责任意识 and 舆情风险管控意识。

➤ 截至报告期末，拥有备案新闻宣传通讯员 24 人，宣传平台管理员 53 人，舆情信息员 21 人，网络评论员 19 人。

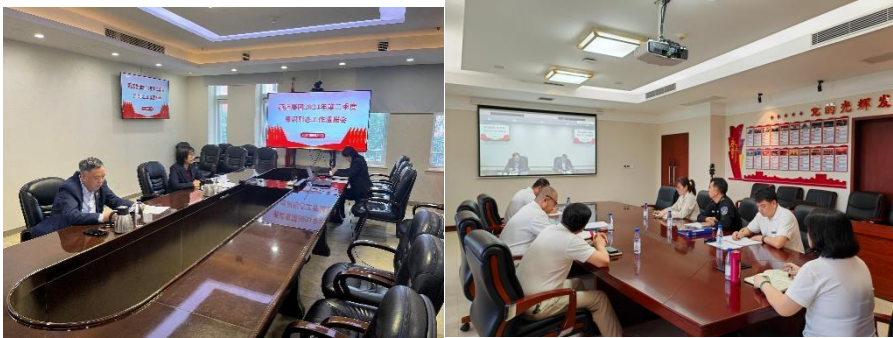


图 公司召开意识形态工作通报会、企业线上参会

● 深化文化建设

公司及所属企业积极贯彻落实首旅集团企业文化宣贯工作方案，通过企业文化大讨论、宣贯培训、制作宣传海报、书画作品比赛、融入“首旅风范”评选和创新发展等方式，弘扬首旅集团企业文化内涵，加深员工对企业文化的认同感。同时，加强企业文化和品牌形象宣传，积极参加“首旅精彩生活节”与“京彩灯会”，举办“精彩长安街”等人文体验活动，各企业通过自媒体平台宣传推广，向“首旅人”“首旅生活”报送稿件 221 篇，进一步提升了品牌影响力。

案例：“文化遗产，共筑辉煌”主题党日

2024 年 5 月，首旅建国首旅京伦第一党支部开展了主题为“文化遗产，共筑辉煌”的主题党日活动，本次活动共有 8 名党员和 2 名积极分子参加，共同参观了首都博物馆“纪念北京建都 870 周年特展——‘辉煌中轴’”主题展。

	
	
图 “首旅精彩生活节”	图 参展“首旅精彩生活节”的“如 LIFE 生活馆”
	
图 “精彩长安街”活动	图 2024 年京彩灯会

3.2.2 党建融合促发展

- 明确权责边界，深化责任落实

责任落实	公司党委按照《首旅集团 2024 年度全面从严治党（党建）工作责任书》要求，推进党建与业务深度融合，助力企业高质量发展。年初印发《2024 年度全面从严治党（党建）工作考核实施方案》，建立党委、党委书记及其他领导班子成员抓党建工作的责任清单。
签订责任书	与所属党组织签订全面从严治党（党建）工作责任书 25 份，与领导班子成员和总部部室负责人签订全面从严治党责任书 15 份、廉洁自律责任书 5 份，强化“一岗双责”。
“三重一大”决策	严格履行《“三重一大”决策制度实施办法》，党委会、总经理办公会、董事会、股东会集体讨论相关事项。完成“三重一大”穿透式监管系统建设，包括系统账户信息申请与归集、权限及流程配置、账户开通及调整、制度梳理、事项梳理及常态化报送。



图 首旅建国首旅京伦第二党支部签署全面从严治党（党建）工作责任书

● 完善制度建设，优化公司治理

公司组织总部管理人员学习新修订的《中华人民共和国公司法》，并结合实际修订公司章程及管理制度。公司建立品牌管理制度、“接诉即办”工作管理办法、重大事项请示报告清单、职工代表大会实施细则等，调整领导班子联系点、保密委员会成员、维稳工作领导小组及办公室成员等。党委会专题研究首旅集团国有企业改革深化提升行动实施方案（2023 年—2025 年），对建设“如家数字店长项目”、提高上市公司质量等 12 项工作进行部署。



图 公司联合首旅置业举办维稳工作培训班

● 聚焦效益提升

公司聚焦效益提升和长远发展，通过成立北京诺金国际酒店管理有限责任公司，推进高端奢华酒店整合。推动张家湾诺岚和首旅总部建国饭店等“四个重大”项目落地，搭建高端品牌矩阵和会员体系，整合营销网络。举办“首享会 BRAVO”主题活动，组织企业参加“京彩灯会”和“首旅精彩生活节”活动，打造“首享盛宴”超级 IP，赋能品牌宣传。同时，加快“住中信息系统”“天眼风控系统”“PMS 直连制卡系统”的部署和建设，推进 C3 直连，利用 AI 和大数据优化服务流程和运营质效。

● 推进首旅集团京外党建平台建设

作为首旅集团京外党建海南平台、江浙沪平台牵头企业，公司组织开展“青春首旅人 奋斗新青年”“传承红色基因、凝聚协同力量”“凝心聚力 协同发展”“爱心助考 首旅京外企业在行动”“弘扬革命传统、追忆革命精神”等主题活动和共建活动，促进不同板块企业合作交流，资源共享、共创共赢。

关键绩效：报告期内

- 海南平台、江浙沪平台共召开执委会 8 次，开展理论学习 11 项，研究议题 26 项，开展主题党建及联动交流活动 23 次，签订合作协议或框架协议 10 份，口头意向 3 项。

3.2.3 强化党组织建设 提升党建规范化水平

● 加强工作督导与落实

公司党委开展党组织书记抓党建述职评议考核工作，实现 26 个党组织书记述职全覆盖，

其中 10 名现场述职。召开年度工作会 and 中期督导工作会，督促指导所属企业全面从严治党（党建）工作，分享亮点、指出不足，督促企业查漏补缺并做好整改。



图：公司领导班子成员带队到国际饭店开展全面从严治党检查

● 深化巡视整改与组织建设

公司积极推进北京市委第六巡视组反馈问题整改，完善如家酒店集团董事会构成，制定董事会议事规则并督导履行职能职责。以提升高端服务品质为目标，成立北京诺金国际酒店管理有限责任公司，统筹推进高端奢华酒店整合发展。开展腐败问题治理、巡察审计问题自查自纠、纪检监察机构改革、党的建设相关重要制度专题自查等工作，完成 32 个党组织换届或补选，转接如家和美（北京）党支部隶属关系，党委书记及领导班子成员参加企业党组织换届会议并提出工作要求。

● 夯实党建基础工作

公司党委加强对所属企业党建工作的督促指导，领导班子成员开展联系基层党支部工作督导，全年参加基层党支部学习或活动 10 次。依托首书平台建立企业信息数据库，完善制度文件资料库，规范党员发展、党组织换届和补选委员工作流程，形成党务工作协同机制。组织党务工作人员、党支部书记和委员培训，组织人员参加首旅集团入党积极分子培训班和“新时代 新征程”党员轮训。按照发展党员总要求，合理安排年度发展党员结构指标，注重向京外企业和青年骨干倾斜，严把“入口关”，2024 年发展党员 27 名，预备党员转正 35 名。

3.2.4 加强人才队伍建设 提供坚实人才支撑

● 加强班子建设与人才培养

组织开展党的二十届三中全会精神专题培训和高管人员读书班，提升领导班子特别是“一把手”的政治素质和专业能力。2024 年年初对 19 家企业领导班子及 57 名高管人员进行考核，形成综合测评反馈报告并评定等次。

公司及所属 23 家企业开展管理人员和青年后备人才培养，针对不同品牌管理人员进行领导能力、服务品质、企业文化、酒店管理运营、青年人才培养、风险防范等专题培训，共 100 余期，培训 3,500 余人次，课程总时长近 1,500 学时。选拔任用调整高管人员 15 人，总部中层管理人员 7 人，规范干部选拔任用制度和程序，提升工作科学化、民主化、规范化水平。

● 推荐优秀人才，发挥带头作用

按照首旅集团部署，选举产生出席首旅集团第三次党员代表大会代表 24 名、团员代表大会代表 23 名、工代会代表 15 名。参加北京市国资委、首旅集团“两优一先”评选，2 个党支部获“先进基层党组织”称号，12 名党员获“优秀党务工作者”和“优秀共产党员”称号。推荐首旅集团京外党建平台执委会成员 3 人、秘书 1 人、联络员 1 人，推荐入库人员 90 人，选派或借调人员 9 人至北京市或首旅集团，1 名员工获首都劳动奖章。

案例：范毅获首都劳动奖章

范毅，北京市西苑饭店餐饮部饼房厨师长，所在企业为首旅集团旗下的老国有企业，拥有多个特色餐厅和品牌。范毅作为老党员，扎根一线，展现爱岗敬业的匠人精神。报告期内，公司员工范毅获评首都劳动奖章。



3.2.5 深化党风廉政建设 营造清正廉洁企业文化

● 强化监督与廉洁培训

公司与所属 23 家企业签订《2024 年度落实全面从严治党监督责任责任书》，在干部选拔、表彰、换届等环节加大纪检监察力度。结合《2024 年监督工作方案》，对所属企业“一把手”和领导班子、腐败问题治理等进行督导检查，同时深化廉洁培训，针对工程建设等重点领域开展专题培训和提示提醒。

● 关注重点人员，强化提醒

领导班子成员加强对所属企业领导班子特别是“一把手”的监督提醒，对苗头性问题做到及早提醒，抓早抓小。开展集体提醒约谈和任前谈话等，提高管理人员思想认识和履职意识，各企业同步开展关键岗位约谈提醒工作。

● 加强廉洁教育，完善制度体系

组织开展党纪学习教育和“精彩首旅 清风护航”廉洁教育活动，增强党员和监察对象的纪律观念和法律意识，弘扬企业文化，营造风清气正的政治生态。

推进全面从严治党，树立全员合规意识，健全完善制度体系和管理机制，以严明的纪律维护制度，增强纪律约束力和制度执行力，为公司高质量发展提供保障。



图 首旅建国首旅京伦联合党总支开展警示教育，观看警示片

3.2.6 开展群团活动 促进和谐发展

公司团委协助首旅集团团委举办了“团员青年王者荣耀电竞大赛”，组织观看了党史纪录片、青年励志教育片《撑天》《青春》，开展了“劳动创造幸福·奋斗书写青春”系列主题团日活动，在寓教于乐中增加团员青年奋斗热情。

3.3 风险合规

公司强化合规管理体系，确保业务合法合规；优化内控流程，提升运营效率；合理规划税务管理工作，为公司稳健发展提供保障。

3.3.1 合规管理

公司全面开展合规管理工作，围绕制度完善、组织建设、合规文化建设以及专业培训四大关键领域，稳步推进各项工作，确保合规管理贯穿公司运营的全过程。

- **合规制度完善**

公司依据《合规管理制度》《合规管理办法》《合规管理细则》等制度规定，开展合规管理和运营。通过飞书平台实现制度电子化审批和发布，使全体员工可以随时查询公司制度，提高了工作效率，确保了制度的透明度和可操作性。

关键绩效：报告期内

➤ 公司积极推进制度体系的优化与完善，新建、修订、废止规章制度共 51 项。

- **合规组织建设**

各子公司报送的合规管理体系建设方案已获得首旅酒店的批复，正式开启了全层级合规管理体系建设工作。标志着公司的合规管理向纵深发展，进一步完善了合规管理的组织架构和责任分工，确保合规管理覆盖到公司的各个层级和业务环节。

- **合规文化建设**

公司通过多种方式加强合规文化建设，提升员工的法律意识和合规意识。

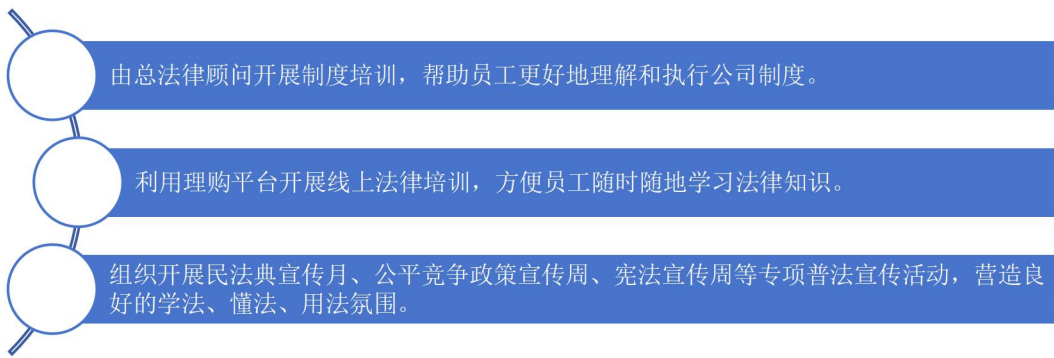


图 公司合规文化建设举措

● 合规培训

公司高度重视法务合规人员的业务能力提升，及时关注外部法律环境的变化，组织相关人员参加国务院国资委、市国资、首旅集团组织的专业培训，培训出勤率达到 100%。培训覆盖企业重点人员和关键岗位，共培训 643 人次，总时长达到 29.5 小时，有效提升了员工的合规意识和专业能力。

关键绩效：报告期内

➤ 公司未发生违规行为。

3.3.2 风控内控

2024 年，公司严格遵循《全面风险管理制度》，通过强化实时监测预警机制，及时排查并处置各类风险隐患，进一步规范了公司及所投资企业的全面风险管理职能、工作流程及方法。公司不断完善风险管理结构，明确各层级职责分工，确保各司其职、协同高效。

● 风控体系与制度

公司已搭建由董事会负责，管理层主持工作，法务合规部和审计部承担风险管理工作与履行监督职责、各部门及下属企业共同配合的风险管理体系。各部门及下属企业则在日常工作中积极落实风险管理要求，及时反馈风险信息，形成上下联动、协同共进的风险管理格局。

表 公司全面风险管理体系

董事会	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会负责。
-----	--

管理层	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。
法务合规部	公司风险管理的具体工作机构。
审计部	公司风险管理的监督与评价机构。
其他部门	按照公司风险评估总体安排，结合部门情况推进风险管理工作。
下属企业	结合实际业务，组织开展本企业各部门风险管理工作。

公司制度中，《违规经营投资责任追究管理办法》《“三重一大”决策制度实施办法》《全面风险管理制度》等制度对重大风险应对及因重大法律风险处理不当造成损失事宜规定了相关的问责机制。2024 年度公司修订《法律纠纷案件管理办法》，完善了大额、重大法律纠纷案件和领导包案等制度规定。

● 内控有效性评价

公司每年按照上海证券交易所要求，开展内部控制有效性评价工作，内控评价覆盖集团各层级，涵盖设计和运行两方面。总部和所属企业全面梳理、检查、评价内部控制，并根据自查问题进行完善。审计部与法务合规部共同组织内控评价工作，复核所属企业自评，开展内控评价与审计，结合相关报告编制年度《内部控制评价报告》。审计部在自评中对内控基础情况进行“摸底”评价，旨在明确内控要求和重点，发现不足，推动内控体系建设。

● 风险管理培训

2024 年 6 月，公司召开 2024 年法治工作会暨合规联席会，公司及各企业领导班子参会，公司总法律顾问刘柳作《合规管理制度》《合规管理办法》解读培训；在法务合规工作方面担任主管领导的公司常务副总经理霍岩，作《深入开展大合规体系建设 促进酒店集团高质量发展》讲话，对各企业合规工作提出总要求。

2024 年 11 月，公司常年法律顾问刘培峰律师向全体员工作《新〈公司法〉中董监高义务的变化及风险防范》培训。

关键绩效：报告期内

- 公司审计培训覆盖率为 100%。
 - 公司开展市场风控隐患专项排查，确保各环节都经过严格的风险评估和审核，切实防范市场风险。
 - 公司未发生重大风险事件。

3.3.3 税务管理

公司始终坚持依法纳税原则，持续加强公司税务管理，确保合法经营、诚信纳税，以加强公司税务管理，规范税收筹划和缴纳行为作为税务管理的目标。

● 税务治理

公司及所属企业财务部是公司税务管理工作的职能部门，公司及所属企业人力资源部是税务管理的协办部门。主管会计工作负责人（或总会计师）负责组织、领导税务管理工作，审核财务部提交的税收筹划方案，上报总经理办公会审批。

报告期内，公司制定《税务管理办法》，进一步规范了集团及各下属企业的税务管理流程，确保税务管理工作合法合规。

● 税务监督检查

公司及所属企业通过自查、税务机关检查与税务中介机构审计三种方式进行监督检查。自查小组将自查结果及时通报公司财务部及相关人员，并提出改进意见，财务部针对自查中发现的不足之处提出整改措施。在接受税务机关的外部检查时，对于检查中发现的问题及税务机关的处理意见应及时向总会计师及总经理办公会反馈，并提出整改措施。

- 关键绩效：报告期内**

 - 公司未发生税务违法行为。
 - 公司不存在逾期未支付的中小企业款项金额，平等对待各中小企业。

3.4 商业道德

2024 年，公司持续推进反贪腐和反垄断及反不正当竞争工作，完善制度，强化监督，维护公平竞争环境，携手合作伙伴，共同致力于营造公平公正、诚信有序的市场生态。

3.4.1 反贪腐管理

● 反贪腐管理目标

强化企业文化，提高工作积极性，确保政治环境清廉，严格执行纪律和制度，加强执行力，实现全面治理，保障公司持续优质发展。

● 反贪腐管理战略

2024 年，公司成立腐败问题系统治理工作领导小组负责统筹协调各项工作，提升反贪腐治理工作的科学性和精准性。领导小组成立以来，扎实推进各项工作，提升了重点领域、关键环节腐败的治理效能。

● 反贪腐管理工作

腐败问题系统治理工作领导小组下发《关于落实首旅集团腐败问题系统治理的工作方案》，明确了治理工作的目标、原则和具体措施。坚持问题导向，聚焦重点领域和关键环节，深挖细查腐败风险点；注重标本兼治，完善制度体系，从源头上堵塞漏洞。

● 供应商与加盟商的反贪腐管理

在加盟商管理和供应商合作过程中，公司始终严格遵循反贪腐管理原则，致力于维护公平、透明的合作环境。公司与加盟商及供应商均签署廉洁协议，明确双方在合作期间应严格遵守廉洁自律要求，并约定违约责任。协议中详细列出了举报渠道，包括设立专门的廉洁举报邮箱及举报电话。公司对其工作人员的贪腐行为秉持零容忍态度，涉嫌犯罪的，依法移交司法机关追究刑事责任。

廉洁举报渠道

电话：021-64835536

邮箱：jubao@homeinns.com

关键绩效：报告期内

➤ 公司未发生贪污诉讼案件。

3.4.2 反垄断及不公平竞争

2024 年，公司积极组织开展了以“公平竞争”为主题的宣传周活动。此次活动通过线上线下相结合的方式，广泛宣传了公平竞争政策的重要意义和具体内容。线上利用企业内部的官方网站以及邮件系统，推送了多篇关于公平竞争政策的解读文章、案例分析以及相关法律法规的宣传视频。线下则通过张贴宣传海报、发放宣传手册等形式，进一步加深了员工对公平竞争政策的理解和认识。

关键绩效：报告期内

- 公司未发生垄断与不公平竞争违纪违法事件。

4 宾至如归 首享智慧服务

理念	首旅酒店紧紧把握“规模领先、品质领先、效率领先、创新领先”的企业使命，结合 5G、云计算、人工智能等新兴技术，积极探索新兴科技在酒店行业的运用，紧贴时代发展脉搏和客户群体需求，实现酒店管理与服务的智慧化升级，不断创新服务业态，为客户提供多元、特色、舒适、暖心的住宿体验。
我们的行动	● 客户服务 ● 数智化转型 ● 客户隐私及数据安全 ● 创新驱动
SDGs 对标	8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产

4.1 客户服务

首旅酒店秉持客户至上与责任营销的态度，致力于提高客户满意度，丰富会员权益，持续提升酒店服务质量和水平，优化客户体验。

4.1.1 客户满意度管理

公司以客户为中心，通过口碑管理及客户运营双向赋能，打造覆盖客户全旅程的体验管理生态，驱动服务价值持续升级，提高客户满意度。

● 口碑管理

公司以客户需求为出发点，通过自有平台及第三方合作伙伴定期收集宾客满意度等相关信息，输出宾客调研与品牌口碑报告作为各部门战略思考与行动计划的重要参考，并开展结果跟踪和满意度分析，将客户满意度纳入管理层考核；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与改进，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。如家酒店集团持续通过 VOC（“客户之声”）数据采集和分析系统，实时动态捕捉客户全触点反馈数据，深度解析客户核心诉求，驱动服务策略前移与服务标准迭代。报告期内，公司各 OTA 平台上的用户评分均得到较好提升。

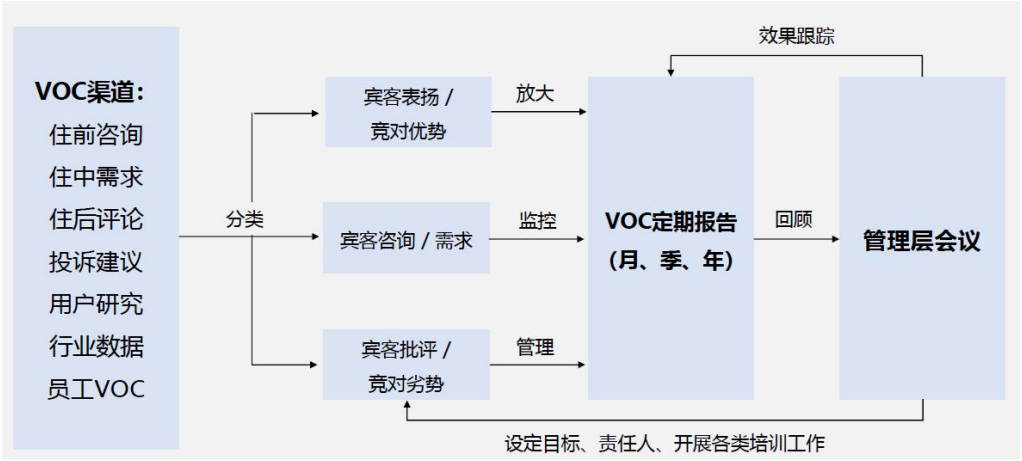


图 如家酒店集团 VOC 项目运行逻辑

● 客户运营

公司启用企业微信等数字化工具，实现高效客户运营。公司通过“官微好友”实时回应客户疑问及需求，有效提升在住宾客服务满意度和好评率 30%以上。此外，通过用户人群精细化运营，为顾客提供量身定制的私域内容推荐，为客户创造除商旅住宿外的多元价值，增强客户体验。

● 投诉处理

公司下属各企业针对客户投诉制定相应投诉处理流程及回访制度，建立包括在线问卷、客服热线、电子邮件、社交媒体、面对面沟通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 小时内响应，72 小时内给到处理意见；对于重大型舆情事件，成立专项处理小组，投诉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，实时将各类投诉原因、建议等分类汇总反馈至相关业务部门，开展流程管理优化工作，不断改善服务质量，提升客户满意度。

报告期内，北京市委市政府、市国资委将“接诉即办”纳入对首旅酒店的考核，投诉响应率、解决率等指标与高层管理人员年终绩效考核挂钩。公司对此高度重视，进一步细化“高风险”“接诉即办”“政府机构”投诉处理流程。报告期内，公司接诉即办处理率 100%。

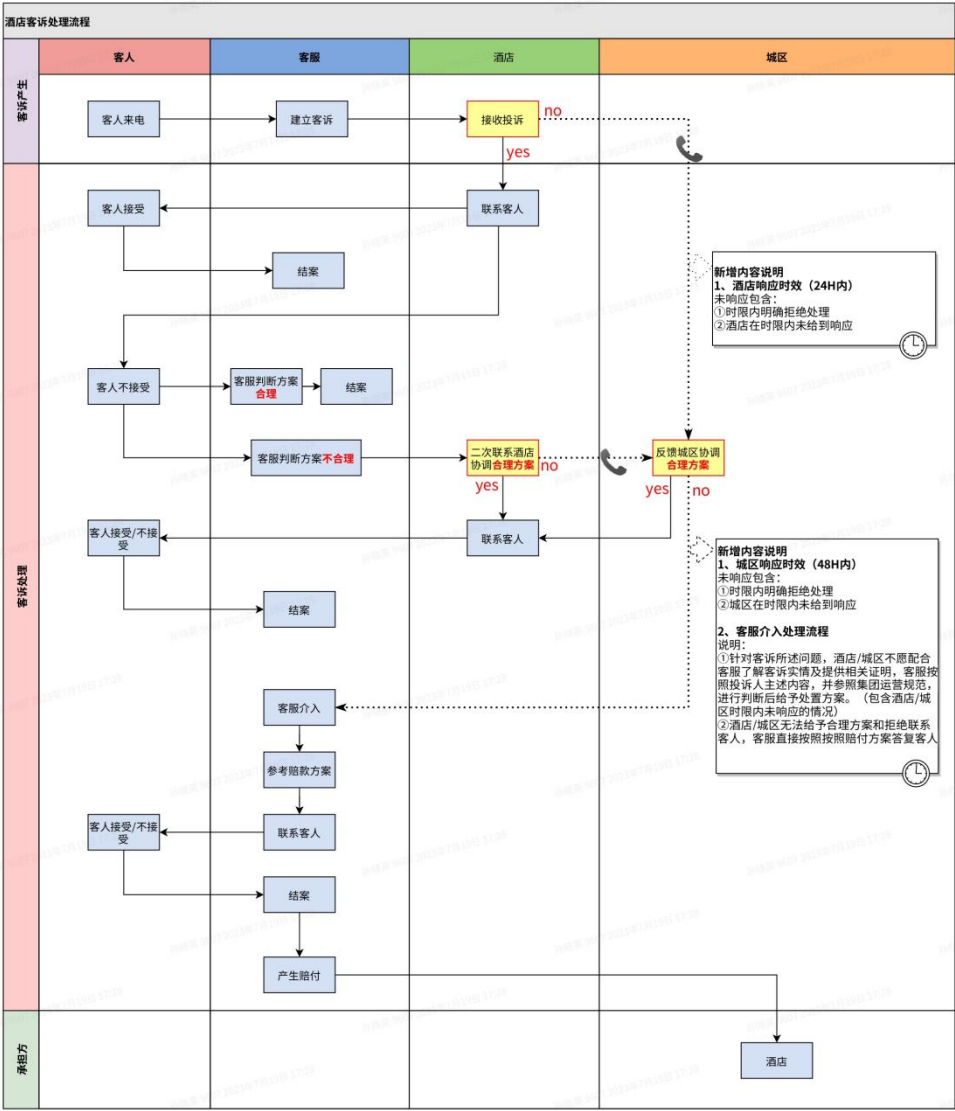


图 酒店客诉处理流程

关键绩效：报告期内

- 南山文旅公司客户满意度：93.18%
- 南山文旅公司客户投诉数量：500 次
- 南山文旅公司客户投诉解决率：100%

案例：新侨饭店妥善处理客户投诉，强化客户信任

报告期内，新侨饭店某房客因客房清洁人员不慎碰松其自带车载冰箱电源，导致两支儿童生长激素失效而投诉。针对该投诉事件，大堂经理迅速开展调查，第一时间致歉并安抚宾客情绪，及时联动附近医院完成冷链补送药品，并诚意补偿免费早餐，承诺流程优化。投诉事件在 48 小时内高效处理完成，新侨饭店积极主动的处理态度、及时有效的行动，以及设身处地为客人着想的服务理念让宾客感受到满满的关爱与尊重，宾客最终对处理结果表示满意，并肯定了新侨饭店高标准的服务品质。

● 提升服务品质

公司下属各企业均制定涵盖预定、入住、住宿期间、退房等全流程的标准化服务流程保障服务品质。在标准化基础上，依据客户特殊需求及偏好，向客户提供个性化增值服务。报告期内，公司卓越的服务品质获得客户及业界广泛认可，收到众多客户发来的感谢信，并荣膺第三方平台荣誉奖项，服务口碑与品牌美誉度实现双提升。

推出特色服务。公司持续推出“暖心服务”“健康牛奶”“迎宾咖啡糖”“如家这碗面”“智能洗衣”等一系列集团统一的特色服务内容。此外，公司还借助不同品牌的特色服务进一步打造个性化的品牌调性，例如，璞隐酒店创新独特的茶艺活动、倡导静心生活方式；和颐酒店根据为客人提供一系列的文化体验活动，如茶艺表演、书法体验、传统文化讲座等。

提升用户体验。报告期内，客房升级了部分健康床具、卫浴及生活电器；新增无尘铺床，优化了服务流程，减少服务员走动路线，缩短了做房的时间；“安心睡”项目焕新升级至 2.0 版本，公司通过深入打造“安心睡住如家”服务标签，提升用户服务体验；诺金酒店为有需要的宾客提供助眠卡，宾客可扫码获取专属助眠歌单；此外，公司还新推出了友善社区云自助打印服务，满足宾客个性化需求，不断为宾客带来极致体验。

案例：如家酒店集团推出“每天温暖一个客人”服务

报告期内，如家酒店集团创新推出“每日温暖一位客人”试点项目，聚焦个性化关怀体验，通过特殊场景的特定服务，让客人感受到“超出预期的服务”。试点门店通过精细化需求洞察，基于宾客行为数据及潜在需求，主动提供场景化服务，为有抽烟习惯的宾客奉

上润喉茶，或为在生理期的女性宾客提供暖阳茶包，并以手写温馨便签的形式提醒宾客，在退房环节设置服务闭环机制，有针对性地向宾客询问入住体验。该项目试点以来，获得客户大量好评。



图 客房内暖心服务



图 北京诺金酒店服务培训现场



图 部分客户感谢信

4.1.2 提升会员权益

公司以“持续为会员创造价值”为核心理念，不断推动会员权益的创新与提升，以双会员俱乐部为驱动，整合品牌及跨界资源，增强用户粘性。报告期内，公司“如 LIFE 俱乐部”

深获好评，荣获 ECI 国际数字创新奖“MarTech 营销技术创新类”铜奖，《如 LIFE 俱乐部会员体系项目》荣获 2024 年国企改革创新成果（案例）二等奖；首享会 BRAVO 获得《中国民航》及飞客授予的“最受常旅客喜爱的酒店忠诚会员计划一大中华最佳创新计划”荣誉。

如 LIFE 俱乐部	围绕尊享酒店权益、精彩跨界权益、多元化本地生活、全生态价值流动四大版块，为不同城市的会员提供除住宿以外 230 多项不同的跨界生活服务权益及生活方式社群服务，为会员提供在住宿之外的新价值。报告期内，公司以全新的“如愿豆”积分体系打通会员在酒店住宿+生态消费+互动社交等链路的全生命周期价值，并结合暑期旺季、中秋节、奥运会等关键时点打造多元消费场景，通过“月度会员日”“年度会员日”、首旅如家文化艺术节等主题实现会员多维体验，建立消费者与如 LIFE 生活方式场景的情感联结。
首享会 BRAVO	专注于奢华及高端品牌会员，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，赋予会员极致的尊享体验。报告期内，重磅推出以“精彩长安街”为主题的人文体验活动，协同公司及首旅集团旗下 20 家在京奢华高端传奇酒店首次联合亮相，集中展示了本土民族品牌在奢华高端酒店领域的卓越成就。

关键绩效：报告期内
➤ 如 LIFE 俱乐部会员总数达 1.97 亿人，同比增长 30.80%
➤ 首享会俱乐部会员总数达 368 万人，同比增长 234.6%

● 打造本地生活

公司紧抓新一代文旅消费者生活方式的新趋势，针对主流旅行城市及特色旅行打卡地推出了一系列主题活动，并积极打造“本地生活”版块，不断提高会员忠诚度、活跃度和体验感。报告期内，“本地生活”项目组成功与多家第三方组织建立合作关系，并落地实施超 2,000 场的本地活动，打造涵盖喜剧、美学、阅读三大类、超 50 个小类的丰富活动矩阵，极大力度吸引了不同的会员群体，将本地本店特色烙印在每一位宾客的心中。

4.1.3 负责任营销

公司秉持诚信的价值观，践行负责任营销，制定《新闻舆论管理办法》《新媒体管理运营实施细则》《网络评论员管理实施细则》《网络舆情工作实施细则》等制度规范营销宣传工作，并借助第三方平台将旗下新媒体账号纳入系统进行监管，降低合规风险。供应商需签署《廉洁协议》并提供《承诺函》，严防各种谋取不正当利益的违纪违法行为发生，通过开展新供应商资格认证培训、供应商大会等方式，帮助其了解公司品牌标准及可持续发展要求，从源头保障产品品质。报告期内，公司发布《酒店集团关于新媒体运营管理要求的通知》，再次向各所属企业提出新媒体账号和内容运营的规范，并通过线上培训平台如学堂对所有涉及新媒体运营的员工及通过新媒体对外宣传的门店，开展广告法培训及微信公众号、小红书、抖音平台的科普及技能培训，参与培训人数近千人。

4.2 数智化转型

公司坚持在线化、数字化和智能化的技术战略，持续运用 5G、云计算、人工智能、在线协同工具等数字化技术，建立了从开发、筹建、开业到运营的全线上流程管理系统，实现了宾客从线上到线下的全过程数字化体验，大大提升运营效率和服务一致性。报告期内，公司重点推进单店赋能、AI 辅助门店管理、在线协同和前台移动化等工作。未来，公司将继续致力于构建内通外联、协同高效的敏捷业务操作系统，以数字技术赋能酒店智慧化升级与精细化管理。

在线化方面。公司将宾客在线和员工在线作为实现全面管理在线化的重要组成部分。宾客在线方面，公司全面对接了线上渠道，实现国内外主流渠道直连，并积极开拓新渠道，报告期内，率先实现了与抖音、高德、腾讯等新渠道直连，拓展线上获客能力；同时，借助强大的会员 CRM 及基于企业微信的 SCRM 系统，开展会员深度运营，提升宾客活跃度和在线化服务能力。员工在线方面，公司全面引入首书移动在线管理系统，并融合企业管家宝移动应用，大幅提高员工在线活跃度，大大提升了穿透式管理能力和上下一致的执行力。

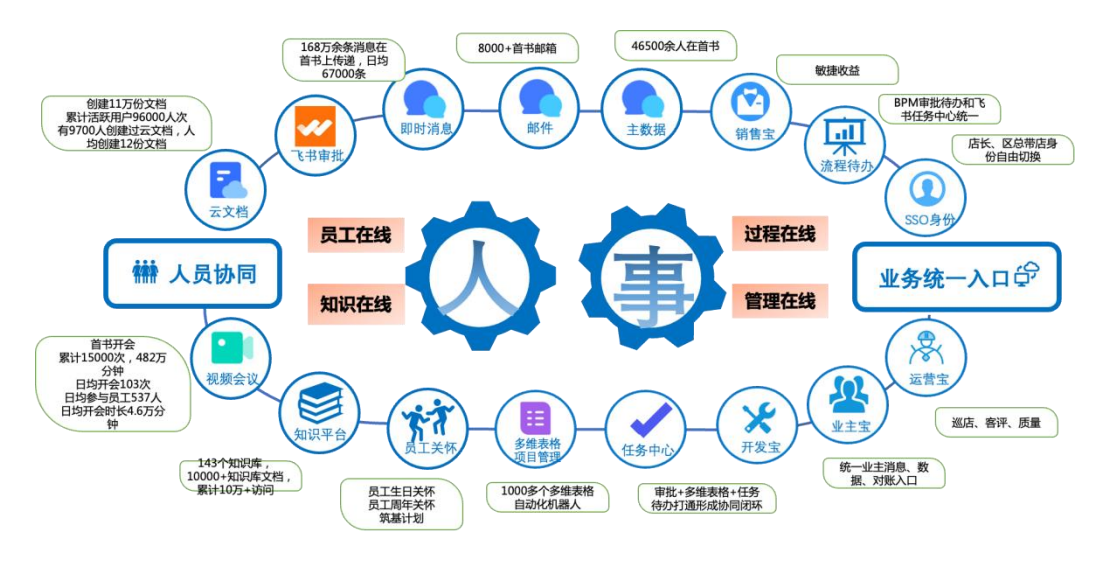


图 首书移动在线管理系统

数字化方面。公司经过多年研发投入和技术攻坚，实现了基于大数据的中台数据统一管理，并成功落地多个数字化产品，包括 PRI 官网推荐指数、“天眼”风险管理系统等，促进公司管理效率再上新台阶。此外，公司持续完善会员平台建设，不断投入建设集团统一的 CRS（“中央预定系统”）和会员系统，同时投入高星平台建设，完成高星会员、高星线上流量系统建设，为高星成员酒店提供线上流量支持。

智能化方面。公司积极拥抱 AGI（通用人工智能）大模型，在行业领先推出自主研发的 AI 数字店长。AI 数字店长能够智能生成每日经营指标复盘，落地基于 AI 算法的门店流量预测和自动调价，实现酒店流量预测准确率大于 90%，优化门店收益管理决策；利用 AI 技术进行线上平台客评语义拆分，辅助客评回复、提升用户体验。AI 数字店长可承担酒店日常运营中 60%的重复性、基础性工作，有效释放人类店长精力，使其专注于战略决策和门店管理。报告期内，公司举办全员参与的 AI 效能比武大赛，开展为期一个月的基础科普及实操培训，并以技术支持助力方案落地，群策群力共创 AI 落地应用场景。



图 AI 效能比武大赛

此外，公司使用智能化的 IOT 设备及系统，以 PMS、HMS、CRM、随行管家等为触点，通过文殊系统中台做决策，实现人、设备、系统的互联互通，积极落地自助前台、智能送物机器人、智能电视、智能客房、AI 智能客服、智能洗衣机等智慧场景，提升品牌一致性体验，实现了宾客的一键触达和服务的一键响应，有效提升了酒店客需、智能客控和自动场景的服务效率和宾客体验满意度。



图 物联网总控中台——文殊系统

酒店智慧化服务

	自助办理入住机： 智慧家族的“门面担当”，可实现一键办理，30秒轻松入住。
	迎宾机器人： 可以提供迎宾、导览、互动、娱乐等服务，为各种场景提供个性化导览，同时还能语音播放相关服务设施简介，并实现聊天式互动，提高客户参与感和满意度。
	送物机器人： 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。

	智能电视： 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。
	智能客控： 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、影院五种灯光模式供客户选择。
	智能洗衣房： 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。
关键绩效：报告期内 ➤ 自助办理入住机覆盖门店数为 841 家； ➤ 送物机器人覆盖门店数为 2,035 家； ➤ 智能电视覆盖门店数为 1,868 家； ➤ 智能客控覆盖门店数为 420 家； ➤ 智能洗衣房覆盖门店数 811 家。	

4.3 客户隐私及数据安全

首旅酒店依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人

民共和国个人信息保护法》，以及《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，构建了完善的数据信息安全管理体系，以此保障公司运营的安全性、稳定性和可靠性。报告期内，首旅酒店进一步优化《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，持续提升数据及客户信息保护水平。

公司建立了由数据安全委员会、数据安全团队、个人信息保护及数据合规小组共同组成的数据安全治理架构。

表 数据安全治理架构及主要工作职责

治理架构	主要工作职责
数据安全委员会	● 公司数据安全的最高决策机构； ● 负责研究重大事件，落实方针政策、制定总体策略等； ● 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。
数据安全团队	● 公司数据安全管理相关事务的执行机构； ● 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； ● 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。
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。

2024 年，首旅酒店积极开展多项工作强化风险管理，开展数据安全风险评估，进行 APP 个人信息保护评估，配合相关部门完成数据安全检查，落实酒店环境中个人信息保护措施。公司建立并定期完善《首旅如家数据安全管理制度》《首旅如家数据安全事件应急预案》《首

旅如家应用程序接口安全管理规范》《首旅如家隐私协议》等数据安全管理制度以规范数据安全保护、个人信息保护工作。同时，公司对多个业务系统进行网络安全等级保护复测和认证，更换部分酒店的管理系统并采用 SaaS 云部署模式，完善部分景区和酒店信息化系统的网络安全等级保护认证。

首旅酒店定期通过多种方式持续提升信息安全防护能力。报告期内，公司升级网络安全防护设备等系统，增强安全风险监控、可视化及应急处置能力；组织并参与网络安全攻防演练和检查，及时修复安全风险；开展内部数据安全审计和第三方渗透测试，评估并整改数据安全问题，全方位保障数据信息安全。

关键绩效：报告期内

- 公司开展信息安全审计次数 2 次；
- 信息安全培训总时长 1,062 小时；
- 信息安全内部审计 1 次,信息安全外部审计 1 次；
- 信息安全应急演练 1 次；
- 信息安全培训覆盖人数 708 人，覆盖率 1.43%。

● 2024 年网络安全建设提升项目案例

项目背景	通过对今年“磐石行动”中的防守情况进行分析与研判，公司面向实战场景下的网络安全防护与对抗能力尚有不足之处。为全面提升面对真实高水平网络攻击时的安全防御能力，结合已有网络安全的实际建设情况，需要夯实网络安全基础，补全能力短板。
项目目标	● 实现主机安全软件全覆盖，强化最后一道防线。 ● 构建覆盖核心网络的基于流量的威胁感知能力。 ● 缩小外网资产暴露面，达成 IT 资产与漏洞双闭环管理。 ● 开展常态化渗透测试，检验网络安全防护水平。

项目指标	● 为 1,000 多台服务器安装主机安全软件。 ● 在 10GB 漕宝路数据中心实现流量威胁感知。 ● 对 600 多个域名站点进行风险识别与分析。 ● 每年安排专业攻击队进行两次渗透测试。 ● 为核心服务器登录设置双因素认证。
项目范围	● 部署主机安全防护软件。 ● 安装网络全流量高级威胁检测系统。 ● 实施互联网攻击面管理。 ● 引入渗透测试安全服务。 ● 部署宁盾双因素准入认证。
验收标准	● 主机安全软件完成安装并通过功能测试。 ● 网络全流量高级威胁检测系统部署完毕且威胁检测功能测试达标。 ● 出具第 1 期互联网攻击面报告。 ● 提交第 1 份渗透测试报告。 ● 宁盾双因素认证软件部署完成并通过功能测试。

2024 年相关指标数据和目标达成情况： ● 按照集团网络安全通报预警平台漏洞报告，在规定时间内完成漏洞验证及整改，并在通报预警平台进行反馈。 ● 完成信息系统等保备案。 ● 无信息安全重大事件。 ● 定期开展信息系统应急演练、灾难恢复演练，形成演练记录。
--

2024 年的相关目标均已完成。

关键绩效：报告期内

➤ 2024 年，首旅酒店在客户隐私及数据安全领域无数据、隐私泄露事件。

● **数据安全事件应急管理**

首旅如家依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法规制定了《首旅如家数据安全事件应急预案》，旨在应对各类数据安全事件，保障业务系统稳定运行。该预案明确适用范围、工作原则，将事件分为四级五类，成立数据安全领导小组和工作小组，明确各部门职责。应急响应流程涵盖事件判定、预案启动、应急指挥、处置、结束响应及事件调查报告等环节，不同级别和类型事件有相应处理方式。同时，通过日常管理、宣传培训、应急演练、管理维护及重要活动预防措施进行预防，提供人力、物质、技术保障，并实施奖惩制度，确保数据安全工作有效开展。

● **数据全生命周期安全管理**

首旅酒店高度重视数据安全，在数据的全生命周期实施了严格且全面的安全管理措施。在数据生产阶段，严格鉴别数据来源，规范数据收集，由专人管理元数据，保障数据质量，合理分类分级数据，并确保数据存留合规；在存储阶段，对数据进行加密、备份与恢复，保护存储容器安全并监控访问；在使用阶段，对敏感数据脱敏，加强身份认证、权限管理，保障数据加工环境和终端安全，同时监控数据使用；在传输阶段，加密传输内容和通道，保障网络可用性；在共享阶段，审核共享方案并审计共享过程；在销毁阶段，依据相关需求安全销毁数据及存储敏感信息的介质，以此全方位保障数据安全和用户隐私，确保公司运营符合数据安全相关法律法规要求。

案例：筑劳个人信息保护之堤

2024 年，首旅酒店借助内部培训平台以直播形式开展个人信息保护培训活动，培训内容包含法律法规解读、风险点分析及防范措施等，有效提升员工个人信息保护意识，营造良好氛围，为公司筑牢个人信息保护防线。



4.4 创新驱动

首旅酒店将创新驱动视作公司实现高质量发展的重要因素之一，将环保、智慧、人文等理念积极融入创新方案，有效落实知识产权保护举措，全面提升公司核心竞争力。

● 研发管理

杭州靡漫酒店隶属首旅酒店，定位中高端，聚焦商务休闲市场，以“健康时尚、悠然靡漫”为品牌调性，致力于让商务休闲旅居者在商务与休闲间达成完美平衡。酒店于 2023 年 4 月开业，凭借融合自然元素的大堂、配备智能客控与舒适设施的客房、提供健康多元选择的餐厅、24 小时开放的健身房等，深受商务人士喜爱，为宾客带来全新出行体验。

首旅酒店旗下杭州靡漫酒店和璞隐 2.0 积极创新。杭州靡漫超高中庭空调设计和灯光场景管控系统节能显著，同时采用标准定制化型材替代传统木作；璞隐 2.0 运用多种新材料，实心竹木纤维板家具化应用环保且降本增效。酒店注重提升宾客体验，增加圆角防护、规范施工工艺，整合功能满足多元需求，通过创新实现成本控制与效率提升，推进设计标准化、模组化，严格把控施工细节，提升公司竞争力与品牌形象。

杭州扉缦酒店打造的酒店照明全景智能管理系统广泛应用于多个区域。酒店的光感时控系统不仅节能，还具备智能监控功能；大堂公区全无线智能照明系统融合无线与定时控制，达成灵活控制与节约能源的目的。

关键绩效：报告期内

- 公司研发经费投入为 6,449 万元。
- 走廊调光方案实现 “人来灯亮，人走灯暗”，节能效果显著；10 层普通走廊与 8 层调光走廊，13 天内用电分别为 705 度和 109 度，节能 84%，预计 10 年可节省 65.7 万元。

如家扉缦酒店从酒店设计、设施配备到服务理念，全方位融入 ESG 理念，为宾客提供优质体验的同时，推动行业可持续发展。

➤ 绿色环保设计：

酒店的外立面采用格栅和绿植墙设计，不仅在视觉上形成天然屏障，还能隔绝外界喧嚣，营造宁静住宿环境，同时体现了对自然元素的运用，促进建筑与城市景观融合，减少建筑对环境的负面影响，践行绿色建筑理念。



图 如家扉缦酒店绿色设计

➤ 健康生活倡导：

健康饮食服务—餐厅功能分区丰富，设有低卡高纤区、优质碳水区、低 GI 水果区等，

为宾客提供健康平衡多元的用餐条件，满足不同口味需求，关注宾客饮食健康，倡导健康的生活方式。

健身设施配备一酒店提供 24 小时健身房服务，配备跑步机、单车等常规健身器材，还设有 Switch 体感游戏和拳击专区，增加健身趣味性。在“扉跃客房”配备小型健身器械和健身魔镜，鼓励宾客在住宿期间保持锻炼习惯，全方位满足宾客健身需求，促进宾客身心健康。

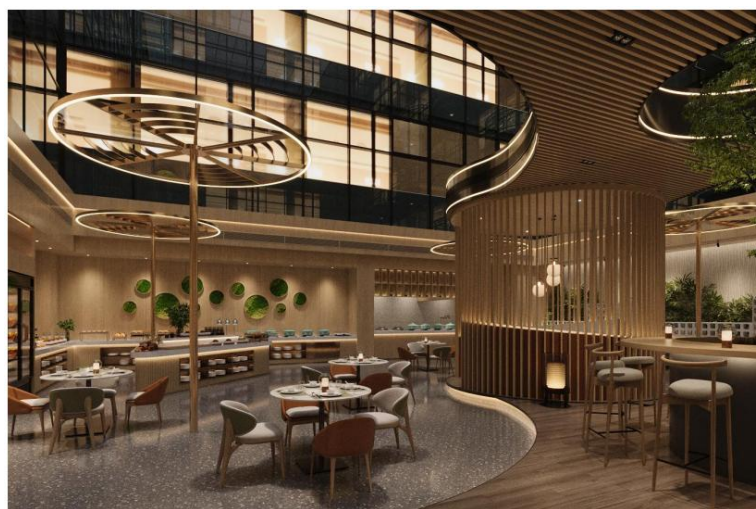


图 如家扉缦酒店健康饮食餐厅分区

➤ 提升宾客体验：

优化空间设计一大堂大面积使用原木色与绿植，营造温馨和谐氛围，合理规划入住动线，提升空间舒适度。酒店的软装家具选择环抱式单椅和包围式沙发，增加社交空间的舒适性与私密性；新增茶歇区延续大堂风格，营造悠然松弛氛围。餐厅应用自由曲线设计，搭配绿植和采光井，增强空间层次感和自然连通感，提升用餐体验。



图 如家扉漫酒店空间设计优化

智能科技应用一客房配备小度智能客控，可一键切换不同房间氛围模式；选用梦百合零压床垫与智能新风系统，自动检测室内含氧量，提升睡眠环境质量。卫生间配备智能马桶、智能镜，增加毛巾架、延长台盆并设置梳妆台功能，提升使用体验，将智能科技融入产品，满足现代商旅人士对便捷、舒适生活的需求。

➤ 可持续发展实践：

酒店在设计和运营过程中，注重资源的合理利用和环境保护，如通过采光井为餐厅和客房提供自然采光和通风，减少能源消耗。同时，在洗护用品选择上，从自然中获取活性护理成分，提供温和健康的沐浴体验，减少对环境的化学污染，推动酒店行业的可持续发展。

● 知识产权

首旅酒店依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定《知识产权管理办法》。该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尽规定，构建起制度化、规范化、常态化的知识产权管理机制。同时，公司定期开展知识产权风险自查，组织意识培训，全力保障知识产权工作平稳有序推进。

首旅酒店从多方面强化知识产权保护。依据相关法规制定管理办法，明确知识产权各环节规范，形成常态化管理机制，定期开展风险自查，开展培训提升员工的知识产权保护意识；规范日常管理，确保知识产权管理合法且有效，一旦发现侵权，积极维权，进一步保障公司

创新成果与品牌价值。

知识产权保护举措 ● 申请前查询预判：在知识产权申请注册前，开展初步查询与预判工作，规避无法注册或未注册前使用的侵权风险。 ● 规范素材使用：要求下属企业不使用来源及权利人不明的图片、字体、音像等；鼓励使用自摄素材，有预算时购买或租用合法素材并注明权利人信息。 ● 监控有效期并续展：对已注册登记的知识产权有效期进行持续监控，期限届满前及时办理续展申请。 ● 梳理闲置商标：组织下属企业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。 ● 应对侵权行为：针对已发生的商标侵权行为，通过联系发布网站、向公安机关报案、发送律师函、向法院诉讼等法律手段，及时维护知识产权，降低被侵权风险。 ● 处理商标驳回：针对商标申请被驳回的情况，组织下属企业借助专业机构力量，及时进行复审或规避相关风险。

关键绩效：报告期内 ➤ 公司持有软件著作权 27 项，年度新申请软件著作权数量 4 项，年度新增获得软件著作权 4 项。
--

5 品质商旅 注入领先动能

理念	高品质的服务是首旅酒店的立身之本，公司建立完善的质量管理体系、产品创新体系和安全健康管理体系，加强可持续供应链管理，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具特色的产品和服务，并持续推动行业健康发展，营造可持续的旅居生态，引领酒店行业服务标准升级与高质量发展。
我们的行动	● 产品质量 ● 安全生产 ● 稳固供应链 ● 推动行业发展
SDGs 对标	3 良好健康与福祉  8 体面工作和经济增长  9 产业、创新和基础设施  11 可持续城市和社区  12 负责任消费和生产  17 促进目标实现的伙伴关系 

5.1 产品质量

首旅酒店秉持“全心全意”服务理念，持续完善质量管理体系。报告期内，公司凭借强大的产品实力，成功蝉联中国旅游饭店业协会颁发的“2023 年度中国饭店集团 60 强”前三名。

● 质量管理

公司高度重视酒店质量管理，已通过 ISO 9001 质量管理体系认证并保持有效运行。下属各酒店企业成立质量委员会或质量小组，指定质量经理每月召开质量会议，质量协调员收集行动计划并输出质量报告，由管理层跟进行动方案的结果核查。报告期内，公司制定《品牌管理制度》《重申“首旅”品牌的授权审批要求》等制度文件，进一步明确集团层面对旗

下品牌定位、创建与变更、品牌授权使用、成员酒店设计理念等工作的要求。同时，要求各所属企业制定或组织实施本企业品牌运营全流程标准规范，提升品牌运营成效，推动全面质量管理。

● 质量战略

公司致力于建立员工对于质量改进需求和机会的意识，集思广益制定行动计划或改进机会，根据市场趋势、亮点或产品生命周期设定改进目标，将目标进行拆解，制定各部门行动计划，根据经营特点开展相关培训，通过项目解决专项问题，并推出激励措施激励员工共同实现目标。

● 质量风险管理

风险管理项	风险管理流程
品牌标准	各所属企业制定或组织实施本企业品牌运营涵盖预订、入住、住宿期间、退房等全流程的标准化服务流程，明确各环节服务规范、操作标准与时间节点。
加盟商质量管理	完善加盟商全生命周期管理，建立严格的供应商准入标准，定期对供应商进行绩效评估，包括交付时间、价格、产品质量和服务水平，确保其符合公司酒店运营标准；定期为供应商提供培训，确保其符合公司品牌标准、可持续发展要求等；为不符合标准的供应商提供改进机会，若仍无法满足要求，则启动退出程序。
质量培训	公司定期开展质量培训会，针对近期薄弱服务点制定培训专题，提升全员质量意识。在各酒店的努力下，2024 年全年质量指数如 GRI（全球评论指数）、NPS（推荐者指数）等均有较好提升。
质量督导	● 内部监督：专门成立质检团队，充分利用内部质量审计工具，不定期对酒店的服务质量进行检查和评估，通过现场巡查、服务记录抽查等方式，及时发现质量问题并督促整

	改，以确保服务质量、品牌执行的一致性。 ● 外部监督：公司与第三方公司合作，以每年两次的频率派出神秘宾客暗访，对入住酒店进行打分评估，并与管理层绩效考核挂钩。 ● 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，将客户满意度作为管理层绩效考核的重要指标。
--	--

● 质量指标与目标

公司运用数据分析工具，对服务数据进行定期分析评估。如 GRI（全球评论指数）、质量竞争指数、客户满意度、NPS（净推荐指数）、各 OTA 平台上的用户评分等重要指标，根据分析结果及时调整服务策略和改进服务质量。

● 产品升级

公司稳步推进品牌升级，顺应市场需求变化趋势，适时推出新产品及迭代产品，打造年轻化、时尚化、智慧化的酒店品牌形象。报告期内，公司针对高星酒店的非标特点和各酒店独有文化属性，制定《高星酒店升级改造设计任务书建议模板》，提出整体装修调性、品质档次、宾客体验和运营效率的设计要求；首旅建国携手合作伙伴倾力打造天津建国熹上度假酒店、鄂尔多斯生力建国饭店、紫金宫建国饭店、昌吉建国饭店、漯河迎宾馆、兰考富成建国酒店等，借助“建国”品牌的影响力和高质量的服务水平，全方位提升酒店品质，为区域创造良好的经济效益和社会影响力。

产品类别	迭代升级
经济型酒店	公司推出了如家酒店 4.0 迭代新品，以 RUMI 为核心设计元素，成为业内领先实现“产品设计-客用品-衍生品”全覆盖的酒店 IP，并通过时尚焕新的设计、多元灵动的社交空间和客房质感的升级打造，进一步满足年轻一代消费者对酒店颜值、品质和体验感的追求，深受市场喜爱。

中高端酒店	公司重点升级迭代了如家商旅 2.5 和璞隐 2.0。其中，如家商旅 2.5 品牌元素全新升级，整体优化公区材料、客房家具等，通过生动的色彩及线条设计，在酒店空间中融合商务的干练和生活的活力，给予商旅人士舒心自在的极致体验；璞隐 2.0 深化“返璞归真、大隐于市”的理念，传承东方美学的新中式设计风格，全面改良家具体验，努力打造宾至如归的心灵归属感。
高端及奢华酒店	公司依托首旅建国、首旅京伦、首旅南苑、诺金、安麓等品牌，有序推进存量高端酒店的升级改造，同时，稳步发展高奢酒店新项目，继续打造具有国际品质和我国特色的本土高端和奢华品牌。

	
图 天津建国熹上度假酒店	图 鄂尔多斯生力建国饭店

5.2 安全生产

公司始终将习近平总书记关于安全生产重要论述作为工作方向和根本遵循，认真贯彻党的二十大关于安全生产的重要部署，落实国务院、市委和市政府、市国资委的各项安全工作部署，扎实做好各项安全生产工作。公司坚持“党政同责、一岗双责”责任体系，强化“三管三必须”责任意识，持续建立健全安全风险辨识和隐患排查治理双重预防机制，压实企业安全生产责任链条，积极推进《安全生产治本攻坚三年行动方案》，加强安全管理智能系统的应用，积极开展安全生产月、消防安全月等各项重点活动，致力于为社会、客户、员工提供安全、可靠的服务和保障。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》等法律、法规标准，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，确立以公司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，公司和各成员企业根据法律、法规以及针对安全生产检查中发现的问题和不足，对安全制度进行了条款修订或更新。

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等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。

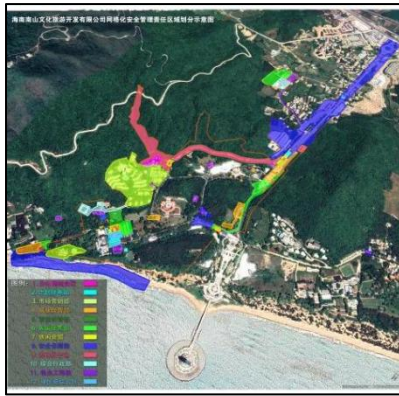


图 南山文旅公司实施森林防火网格化管理

● 强化安全风险管控

公司建立隐患排查治理机制，通过综合检查、专业检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等组织形式开展隐患排查治理工作，根据隐患排查的结果，有针对性制定隐患治理方案，及时治理，消除隐患。公司深入推进安全生产治本攻坚三年行动方案，组织开展“节假日前夕、消防安全、安全管控自评、重点设施设备排查、酒店第三方租赁区域安全隐患检查”等多项专项自查行动，检查面覆盖消防设施、配电系统、空调系统、电梯系统等领域，及时清除不安全因素，对于难整改、难治理的情况，安排专人跟进、专人治理，将隐患排查治理工作形成闭环。

报告期内，公司本部共检查成员企业 300 家，其中北京地区检查 161 家，京外地区 139

家，开展安全评估打分 142 次，各事业部（管理公司）、各区域、各企业分级分区开展安全检查和隐患排查治理，逐级压实企业安全生产责任，预防各类安全事故的发生。

	
图 调研检查长春建国璞隐酒店	图 检查东方饭店消防中控系统改造工程

● 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》等法律法规、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》”），于公司本部设立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，负责本企业重大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。

各安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。

案例：“微型消防站常态化拉动”管理创新

报告期内，香山饭店开创了“微站常态化拉动”新模式，将传统大规模应急演练细化为小型、高频、灵活的“微站”演练，从警报拉响开始，队员迅速反应，拿起灭火器进行初期扑救，其他员工则在极短时间内完成疏散顾客、切断电源等动作，整个过程精准高效，各环节紧密衔接，全程可控制在 3 分钟内。

● 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（管理公司）的部署和熟练使用，主要督促并检查各企业安全管理智能化平台的使用情况，涉及安全月报、隐患排查、应急演练、安全培训、施工、大型及重要活动的填报工作。经系统培训后公司各成员企业日常填报使用正常，填报完成率 100%，可充分发挥平台安全智能化监管作用，切实推进安全运营管理。

截至报告期末，公司成员企业开通该系统账号共超过 3,000 个，包括公司本部、高端事业部、宁波南苑、诺金酒店管理公司、如家集团及经营分中心等管理层级，以及建国京伦品牌酒店、如家舒适型和中高端型一线门店。

● 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、国家安全日、交通安全宣传日等主题活动契机，开展系列安全文化建设和安全问题治理工作。报告期内，公司开展了不同类型的安全主题活动，紧扣安全月主题“畅通生命通道”，发布 3 篇宣传文章及《人人讲安全，个个会应急-畅通生命通道》视频，阅读学习点击量 28,000 余次；以《安全生产法律法规》《政策文件》运行知识为重点，开展酒店全员“安全考试大比拼”活动，共 4,000 余人参加考试；组织消防救援站、消防博物馆的参观学习、线上消防安全沙龙座谈会、开展酒店消防安全专题会议等活动。

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。报告期内，公司开展安全应急演练 1 万余次，安全风险防护培训覆盖 40 余万人次。

关键绩效

披露项目	单位	2024 年
工伤事故数	起	0
工伤导致的死亡数	人	0
安全风险防护培训	次	14,488
工伤保险、安全生产责任险人员覆盖率	%	100

注：安全生产数据来自首旅酒店子公司如家酒店集团。

报告期内开展的安全演练、培训部分展示	
	
图 如家城区店长级安全培训	图 南苑股份灭火实操培训

	
图 高端事业部成员酒店消防演练	图 香山饭店安全月应急演练
	
图 消防救援站参观	图 欣燕都消防演练

● 食品安全管理

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各成员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、实时监控，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。

报告期内，南山文旅公司围绕保障食品安全方面开展了一系列重要工作，每月食品安全检查日定期对厨房所有食品原材料的日期和储存情况进行例行检查，确保遵循先进先出原则；

落实食品安全管理制度，严格执行查验、索证索票流程，并进行二级检查，确保原材料来源可追溯、合法合规，做好留痕记录；自助早餐人数超过 100 人时，进行食品留样并保存 48 小时；每日营业结束后，行政总厨再次检查，形成双保险，有效杜绝食品安全事故的发生。

● 施工安全管理

针对重点施工项目，公司本部安全管理部门持续监督相关成员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。

报告期内：

- 南山文旅公司完善施工安全管理，从制度建设、管理措施、技术手段等方面加强闭环管理，有效提升施工现场的安全管理水平；
- 亮马河大厦对清洗外墙玻璃的承包商要求必须具备专业资质，施工过程中必须配备专职安全管理人员及安全设备器材，施工现场摆放明显的安全提示标识，严格按照国家高空作业的有关安全管理条例做好防护，各项工序符合国家行业规定，清洗施工前须逐级进行危险作业审批，并与承包商严格落实安全交底和施工作业前安全条件验证的确认；
- 欣燕都在升级改造期间，对各施工现场开展不定期安全检查，对检查中发现的临时用电、动火作业、安全带使用等存在的问题及时纠正或提出整改要求，有效促进施工现场的安全。

5.3 稳固供应链

首旅酒店实施负责任的采购策略，促进可持续发展和企业社会责任。首旅酒店通过负责任的采购，旨在与供应商建立长期、互利的合作关系，同时确保采购活动对经济、社会和环境产生积极影响。集团通过制定严格的采购政策和程序，对供应商进行综合评估和持续监督，提升首旅酒店的品牌声誉，增强客户信任，并为所有利益相关者创造长期价值。

5.3.1 供应商管理

● 供应链治理

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，构建

完善的供应链管理体系，规范供应商从准入到退出的全过程管理。首旅集团采购管理实行集团监督和管理下的总经理负责制。下属企业总经理对本企业采购工作全面负责；下属企业应编制符合本企业实际情况的、切实可行的采购管理制度，同时须将所执行《采购管理制度》上报首旅酒店备案。在管理方面，首旅集团建立采购与付款业务的岗位责任制，明确相关部门和岗位职责、权限，确保办理采购与付款业务的不相容岗位相互分离、制约和监督。

供应商准入流程

在招标过程中，首旅酒店会组建由采购、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，确保供应商的环境管理体系认证、清洁生产、绿色产品、设备能效、有害物质限制等维度符合评估标准。

供应商现场审核

首旅酒店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，以确保供应商的持续合规性。

供应商赋能管理

首旅集团高度重视供应链管理能力提升，定期开展供应商资格认证培训，年度供应商表彰分享大会，持续赋能供应商能力建设，促进首旅集团供应链可持续发展。

● 供应链影响、风险和机遇管理

首旅酒店保障供应链的稳定性和可靠性，同时促进供应链的可持续发展。首旅酒店在供应链管理方面制定了一系列制度规范供应商从准入到退出的全过程管理。

公司充分评估供应链端的各项风险，考虑分析识别因供应商质量情况、价格水平、供货能力、售后服务、环保资质情况等所造成的风险，并对风险进行评估，及时做好应对措施方案，有效降低供应链端风险，打造可持续供应链。

表 首旅集团供应链风险评估管理表

风险类型	风险描述	风险影响	应对措施
不可抗力风险	不可抗力事件（如自然灾害、突发公共卫	● 验厂工作延迟可能影响招标进度，进而导	● 建立不可抗力应急预案，明确在不可抗力发生时的沟

	生事件等）可能导致招标小组无法按计划开展验厂工作。疫情管控措施可能限制人员流动，导致验厂工作无法按时进行	致项目整体进度滞后。若项目有明确的交付时间要求，可能会因供应商资质未及时验证而面临违约风险 无法及时验厂可能导致对供应商资质的评估不全面，存在引入不符合要求供应商的风险，从而影响产品质量和项目质量	通机制和应对流程。例如，招标小组应及时与供应商沟通，了解其是否受不可抗力影响，并向审计部报备情况 在不可抗力解除后，第一时间组织相关部门重新安排验厂工作，确保评估工作不被遗漏。同时，可考虑采用线上审核部分资料的方式作为临时补充措施，以缓解不可抗力对验厂工作的影响
腐败贿赂风险	供应商可能为了获得或维持合作机会，通过贿赂、回扣或其他不正当手段影响决策过程	企业可能面临法律风险、声誉损失以及合同无效等后果，还可能导致内部管理混乱，影响企业与供应商之间的信任关系	在合同中明确反贿赂条款，规定供应商不得进行任何形式的贿赂行为。同时，建立严格的供应商准入机制，对供应商进行背景调查和风险评估。此外，定期对员工进行反贿赂培训，增强其法律意识和道德标准
验厂评估标准风险	验厂过程中，依据《评估调查表》对供应商的环境管理体系认证、清洁生产、绿色产品、设备能效、有害物质限制等维度进行评估。然而，可能存在评估标准不明确或不统一的情况	评估标准不明确可能导致验厂结果不准确，无法真实反映供应商的实际能力。不统一的评估标准可能导致不同验厂小组对同一供应商的评估结果差异较大，影响招标决策的科学性和公正性	- 对《评估调查表》中的各项评估指标进行详细解读和明确界定 - 组织验厂小组成员进行培训，确保其熟悉并理解评估标准，统一评估尺度
生产规模风险	供应商的生产规模可能无法满足企业的长期需求。例如，供应	生产规模不足可能导致企业面临供应短缺、项目延误以及客户	定期对供应商的生产规模和设备状况进行评估，要求供应商提供生产计划和产能报

	商可能因设备老化、产能不足或生产效率低下，无法按时交付订单	满意度下降的风险。此外，还可能影响企业的市场竞争力	告。同时，鼓励供应商进行设备升级和技术改造，以提高生产效率
供应商隐瞒信息风险	在验厂过程中，供应商可能出于自身利益考虑，隐瞒一些不符合要求的信息	● 隐瞒信息的供应商，可能会在项目实施过程中出现质量问题或环保问题，影响项目的正常推进和企业的声誉 ● 若问题在项目后期被发现，可能会导致项目整改或返工，增加成本和投入	● 在验厂过程中，除了查看供应商提供的书面资料外，应进行现场实地检查，对关键设备和生产环节进行重点核实 ● 不通知临时验厂，到达工厂现场后，进行原料进货途径、材料发票、人员管理、生产现状、工厂环评、证照复验等工作 ● 建立供应商信息追溯机制，要求供应商提供相关资质和证明文件的来源渠道，并进行必要的核实。同时，在合同中明确供应商隐瞒信息的违约责任条款，增加其违规成本
环评等证照风险	供应商可能未能获得或保持必要的环保和其他相关证照，导致其生产活动不符合法律法规要求	● 证照不全可能导致企业面临法律风险、供应链中断以及声誉损失。例如，供应商可能因环保违规被处罚或停产	● 在验厂过程中，严格检查供应商的环评和其他相关证照，确保其合法有效。要求供应商定期更新证照，并提供相关证明文件

案例：首旅如家供应商管理培训

报告期内，首旅如家开展赋能供应链培训 4 场，培训主题包含新供应商资格认证培训班 1 场；供应商中层管理培训《管理有方》2 场；供应商高层管理培训《经营之道》1 场。通过认证培训提升供应商的管理能力和业务水平，确保供应链的高效运作和质量保证。除此之外，吸纳了更多优秀的供应商，增强了与加盟商的合作关系，也为整个酒店行业的供应链管

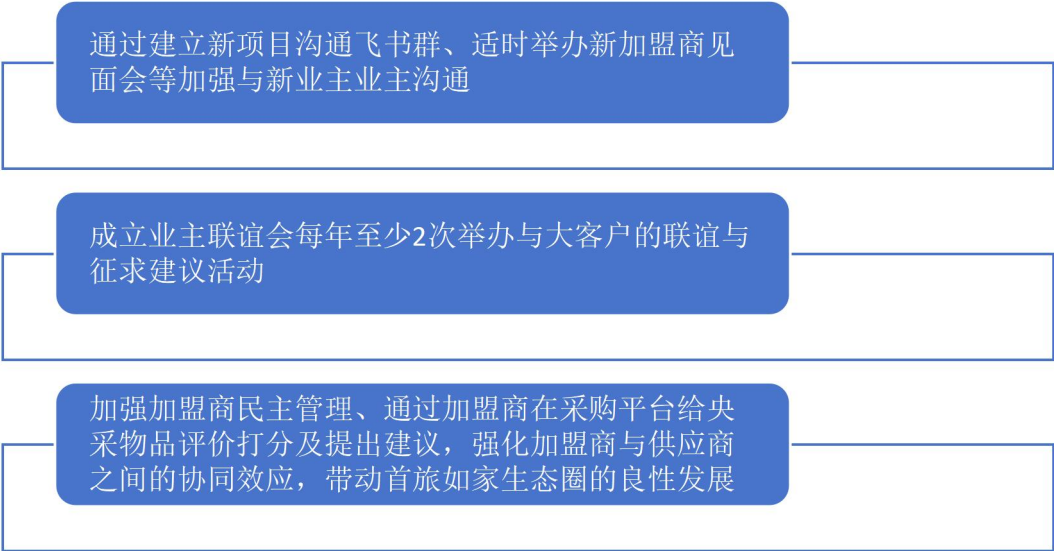
理树立了新的标杆。



5.3.2 加盟商管理

如家酒店集团建立健全加盟商管理制度及体系，签订《如家酒店集团特许系列合同》，该合同包括“加盟酒店基本信息、特许加盟及服务确认书、特许合同、管理系统安装和使用协议、会员卡咨询服务协议、廉洁协议”，全方位保障加盟商得到有效管理、确保其遵守运营标准。

公司重视加盟店风险管理，要求加盟商严格按照加盟协议的条款经营并达到所属品牌酒店的管理标准和服务水平，避免其管理的酒店出现客源减少、收入损失等问题，降低所属品牌被滥用所产生的负面影响，进一步保护公司的品牌声誉。



图注：首旅酒店集团加盟商管理措施

关键绩效：报告期内

➤	公司通过特许加盟方式新开店 1,341 家，占整体新开店比例为 99.1%；截至报告期末，公司特许加盟方式运营的门店比例提升至 91.5%。
---	--

5.4 推动行业发展

首旅酒店积极推动行业发展，升级如家商旅酒店 2.5 和璞隐酒店 2.0 等品牌，2024 年新开店 1353 家，其中中高端酒店 412 家，扩大市场布局；推进数字化转型提升人房比效率；与宜宾职业技术学院等院校开展校企合作培养人才；集团领导还通过接受媒体专访分享经验与见解，促进了行业信息交流。

2024 年，首旅酒店集团多位领导在行业发声，积极参与媒体活动并回应热门话题。集团总经理孙坚接受《中国饭店协会》《第一财经》等多家媒体专访，探讨行业趋势、企业发展、酒旅产业机会点等话题，就全国旅游发展大会指示、文旅部会议精神、酒店国际形象塑造等议题在《中国旅游报》等平台发表见解。副总经理张淑娟在《酒店高参》《迈点》等媒体分享酒店创造价值的思路；如家酒店副总经理邵国峰接受《环球旅讯》《迈点》等媒体专访，聚焦酒店焕新、消费趋势等，也参与美团&VOGUE 活动，在国家文旅部《中国旅游报》分析旅游消费新现象，他们的发声助力集团在行业中保持关注度与影响力。

● 行业合作集锦

	公司举办大师课活动，邀请部门总监经理在现场为员工提供教学活动
---	--------------------------------

	公司开展凯宾斯基品牌班（提前就业班）
	公司作为北京市的优秀酒店代表，参加 2024 世界旅游城市联合会惠灵顿香山旅游峰会，围绕峰会主题“城市旅游可持续发展：创新与深化”，探讨城市旅游可持续发展
	北京诺金酒店参与接待中非合作论坛峰会，并迎接赤道几内亚总统及夫人，毛里求斯副总统及夫人一行下榻
	北京燕莎凯宾斯基饭店参加由智汇派主办的《智采酒旅·卓越未来》大型绿色酒店展会，研讨未来发展中酒店可持续发展的思路与绿色措施

	北京诺金酒店接待香港理工大学酒店及旅游业管理学院学生见学团
	台湾工会在北京诺金酒店参观交流
	国际饭店与北京诺金酒店参观交流
	新浪新闻探索大会在北京诺金酒店举办

	新东方大会在北京诺金酒店举办
	朗知传媒年会在北京诺金酒店举办
	快手汽车发布会在北京诺金酒店举办
	惠普智能 AI 大会在北京诺金酒店举办

	北京诺金酒店中非论坛接待津巴布韦总统
---	--------------------

● 行业荣誉奖项

颁奖机构	奖项名称	获奖品牌
新京报—2023 智慧生活年度榜单	年度投资首选酒店集团	首旅如家酒店集团
中国旅游饭店业协会	2023 年度中国饭店集团 60 强	首旅酒店集团
迈点品牌发展大会组委会	2023 年度经济型酒店 MBI 十强品牌	如家酒店
	2023 年度轻中端酒店 MBI 十强品牌	睿柏·云酒店
	2023 年度中高端酒店 MBI 十强品牌	万信至格酒店
	2023 年度国内高端酒店 MBI 十强品牌	建国饭店
GBE 酒店设计大奖 2024	存量焕新酒店典范奖	如家酒店
GBE 酒店设计大奖 2024	最佳城市地标酒店奖	上合建国饭店
新京报—年轻人消费榜单	消费者体验和口碑品牌	如 LIFE 俱乐部

南方都市报	年度高品质服务品牌	如家酒店
CHTA 中国酒店及旅游创新联盟	Innovation most valued brand	首旅如家酒店集团
执惠-龙雀奖	年度最佳文旅大住宿综合集团	首旅如家酒店集团
	年度投资价值品牌	如家酒店
	年度投资价值品牌	万信至格
中国饭店协会	ESG 铜奖	首旅如家酒店集团
BANG Media	年度商业创新酒店集团	首旅如家酒店集团
次方点评	2024 酒店投资人评估卓越投资价值国民 经济酒店品牌十强	如家
	2024 酒店投资人评估卓越投资价值中档 酒店品牌十强	如家精选酒店
	2024 酒店投资人评估卓越投资价值中档 酒店品牌十强	如家商旅酒店
ECI—艾奇奖	ESG 实践创新类铜奖	首旅如家酒店集团
空间秘探	ABN Index 2023 年度中高端酒店影响力 品牌 TOP10	如家精选酒店
	ABN Index 2023 年度中端酒店影响力品 牌 TOP10	如家商旅酒店
	ABN Index 2023 年度经济型酒店影响力 品牌 TOP10	如家酒店
	ABN Index 2023 年度文旅集团影响力企	首旅如家酒店集团

	业 TOP10	
界面新闻	ESG 先锋 60 年度企业 ESG 实践奖	首旅酒店集团
第一财经	2024 年度回报力企业	首旅如家酒店集团
时尚旅游	金选榜单	首旅如家酒店集团

6 乐游青山 构建绿色生态

理念	首旅酒店重视环境合规管理，积极承担生态环境保护主体责任，倡导行业绿色转型，积极发挥绿色酒店示范作用；积极响应国家“双碳”目标，分析气候变化机遇与风险，落实节能减排管理举措，加强能源管理成效；深入推进资源控制战略，加大节水管理举措，推行循环经济模式；确保排放物与废弃物处理合法合规，不断优化废水、废气、噪声及废弃物的管理体系，全面提升公司环境合规治理的综合效能。
我们的行动	● 环境合规管理 ● 绿色酒店 ● 气候变化与能源管理 ● 资源管理 ● 排放物与废弃物 ● 生态保护
SDGs 对标	     

6.1 环境合规管理

首旅酒店严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规以及地区性环境合规管理制度，持续完善环境管理体系及组织架构，明确各层级的环境管理职责，稳定提升公司环境合规管理能力。

● 环境合规治理

公司秉承环境保护理念，制定了《环境因素识别与评价管理程序》等内部环境管理文件，

搭建了环境管理架构，有效保障公司环境方针、目标和指标的实现。南山文旅公司已获得环境管理体系认证证书。

2024 年，诺金酒店制定了《环境保护与资源节约》管理文件，修订了《酒店节能减排管理办法》等制度，明确各部门在环保工作中的职责与任务，优化环保工作流程，确保环保措施在酒店各个运营环节得以有效执行。



图 南山文旅公司环境管理体系认证证书

关键绩效：报告期内

- 公司环保投入金额为 41,089 万元。
- 公司未因环境事件受到生态环境等有关部门行政处罚。
- 北京欣燕都酒店环保培训时长为 216 小时。

● 环境合规战略与目标

公司科学规划并积极落实公司环境合规管理举措，持续提升公司环境合规治理综合效能，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行动中，共同推动行业的低碳转型。

● 环境合规风险管理

为保障公司环境管理的合规性，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。

2024 年，如家修订了《自然灾害和防汛防汛应急预案》《台风专项应急预案》，并根据《事故事件报告制度》确定了“事件报告—事件处理—善后处理”的应急响应流程，并在事件处理结束后填写《酒店重大事故报告表》，进一步加强公司在应对环境突发事件的响应与抗风险能力。诺金酒店制定了应急救援预案，组建了突发事件应急小组，明确了小组的工作职责及奖罚制度，要求相关部门检查督促做好重大事故的预防措施和应急救援的各项准备工作，并组织员工开展环境应急演练。

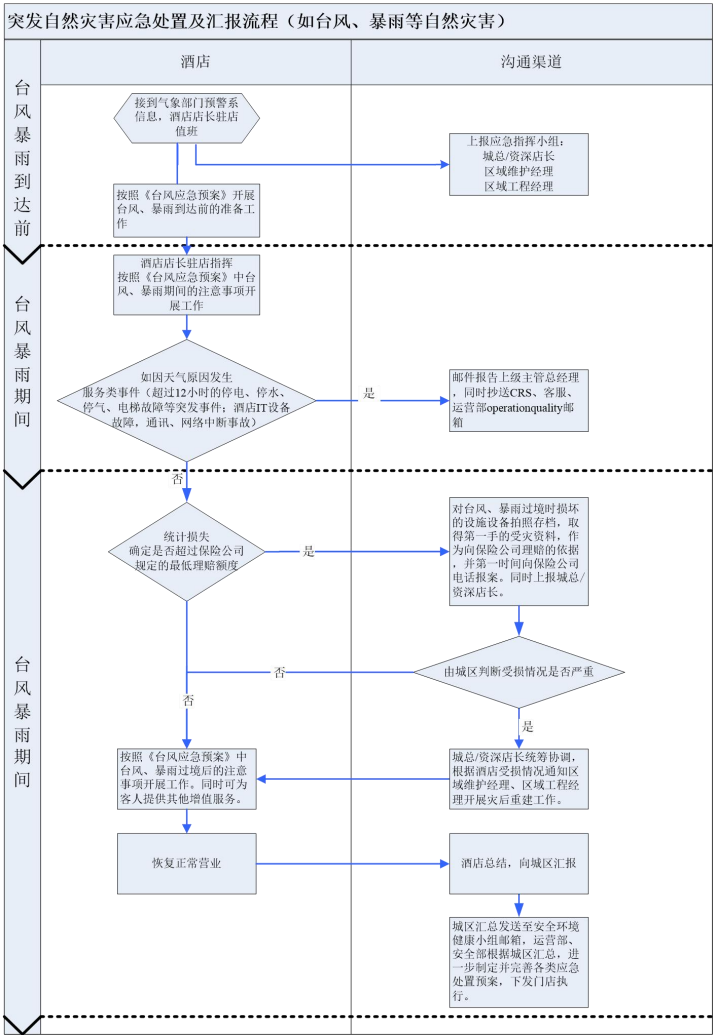


图 如家突发自然灾害应急处置及汇报流程

● 绿色运营

公司始终坚持以习近平生态文明思想为指引，将生态环保等低碳理念贯穿于经营活动的

始终，积极倡导绿色运营，落实垃圾分类等管理举措，进一步减轻环境负担。例如，南山文旅公司全面推行电子门票、导览及宣传资料，减少纸质票务与宣传品使用，采用电子文档、在线会议等绿色办公形式。

此外，公司不仅会进行日常环保宣贯，还会通过开展环保培训或组织相关活动，持续提升员工对于环境保护的责任感，为保护生态环境做出贡献。例如，诺金酒店针对餐饮部门的特殊性，开展了专项环保培训，带领员工们学习食材采购的可持续原则，了解如何减少食材运输过程中的碳排放，以及厨余垃圾的分类处理与利用方法。



图 如家环保宣传卡

案例：北京燕莎凯宾斯基饭店开展可持续发展相关培训

报告期内，北京燕莎凯宾斯基饭店组织员工开展了企业社会责任（CSR）培训，并推出了可持续发展相关在线课程以增强员工 ESG 意识，带领员工们了解在生产运营中坚持绿色发展的重要性与必要性，进一步增强员工们的环保意识。



图 北京燕莎凯宾斯基 ESG 培训课程

6.2 绿色酒店

公司积极推动行业绿色转型，发挥绿色酒店管理示范作用，采用可循环材料、落实节能降碳举措、制定建筑节能方案、引进环保设备等多种管理举措，在酒店运营环节中全面贯彻环保理念，推行绿色服务。

● 环保设计

北京燕莎凯宾斯基饭店

2024 年，北京燕莎凯宾斯基饭店获得 earthcheck 银质认证，代表着凯宾斯基贯彻落实节能、环保、安全、健康的绿色理念，在环境合规管理、能源管理及职业健康与安全等方面取得了优异的管理成果。北京燕莎凯宾斯基饭店在工程设备设施方面根据建筑设施特点，新增了光伏发电系统，实施锅炉烟气热回收项目并积极推广无水洁具的使用；通过对工程系统的改造与提升，降低了酒店的能耗水平，减少了碳排放。



图 凯宾斯基饭店获得 earthcheck 银质认证

北京诺金酒店

诺金酒店在设计之初便按照世界权威的绿色建筑评价认证体系能源与设计先锋奖（LEED）铂金级认证要求实施，采用了最新的德国设计节能建筑技术和高性能空气净化系统，在各个设计环节贯彻绿色建筑理念，并取得了铂金级 LEED 认证。酒店组建了“绿色饭店”工作领导小组，明确了酒店“创绿”工作的管理部门及主要职责，并且已经通过绿色饭店评审，获得金叶级证书。

	
图 诺金酒店获得“铂金级 LEED 认证”	图 诺金酒店获评“绿色旅游饭店—金树叶级”

雄安绿博园酒店

2024 年，雄安绿博园酒店顺利通过绿色旅游饭店现场评审，获评“绿色旅游饭店—银树叶级”。酒店贯彻节能、环保、安全、健康的绿色理念，落实低碳环保管理举措，倡导绿色消费与保护生态资源，为顾客提供符合环保、健康要求的客房服务和餐饮。酒店设有无烟楼层且客房配有良好的新风系统，安排专人每天进行定点清洁消毒，卧房放置环保提示标语，减少一次性用品的使用。



图 雄安绿博园酒店获评“绿色旅游饭店—银树叶级”

自贡建国饭店

2024 年，自贡建国饭店获得自贡“无废城市”建设第一批精品细胞无废酒店称号，形成源头减量、分类收集、循环利用的固体废物管理模式，在资源节约、垃圾分类、废物再利用、宣传引导等方面形成示范效应。

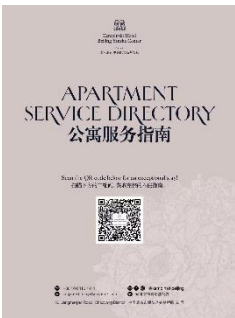


图 自贡建国饭店获得无废酒店称号

● 低碳服务

公司积极响应“双碳”战略，提供绿色低碳服务，贯彻环保节能理念，引导消费者参与环保活动。集团酒店全面推行“去塑化”，例如所有房间客用品均为环保可降解材质。此外，公司还提供了多方面的低碳服务，积极引导消费者落实环保差旅。

表 报告期内，公司及子公司提供的低碳服务（部分）

北京燕莎凯宾斯基饭店	
	使用绿色环保卡，制作富有本地特色的工艺品引导客人关注环保，在住店期间减少布草洗涤的次数
	客房内不主动提供六小件，提倡可持续的环保旅行态度
	将传统的纸质服务指南替换为二维码访问的电子服务指南，减少纸张使用，降低碳排放
北京诺金酒店	

北京诺金酒店-禾家餐厅(酒仙桥) 北京市朝阳区将台路甲2号(近14号线地铁将台站...)  为响应绿色低碳环保理念，我们鼓励您选择电子发票。电子发票与纸质发票具有同等法律效力，不仅方便您随时保存、查阅和报销，还能减少纸张消耗，为环保出一份力。 实行电子发票，减少纸张使用，电子发票开具率接近 100%


前台房卡为可降解环保木制房卡，倡导客人退房归还房卡，重复使用

	采购可降解塑料餐具，从源头上减少废弃物的产生
如家酒店	
	使用环保材质产品，例如咖啡渣材质等，贯彻绿色酒店理念
	采购引进环保型设备，例如太阳能、热泵热水机组、低氮冷凝锅炉等
	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



图 青岛上合建国饭店荣获酒店低碳践行单位

关键绩效：报告期内

- 如家酒店使用四合一清洁剂的门店数为 1,833 家。
- 如家酒店使用环保鞋底的酒店家数为 178 家。
- 如家酒店不主动提供“小件”服务的酒店数为 609 家。
- 如家酒店使用的中高端秸秆材料减塑 8.29 吨。
- 如家酒店使用的中高端一次性用品石头纸或纸塑包装减塑 34 吨。
- 如家酒店使用的纸扎带包装拖鞋减塑 80 吨。

6.3 气候变化与能源管理

首旅酒店不断提升节能降耗与应对气候变化的能力，深入贯彻国家“碳达峰碳中和”战略，全面落实《首旅集团碳达峰行动方案》等有关要求，统筹处理好发展和减排、整体和局部的关系，把碳达峰、碳中和纳入发展全局，推动绿色低碳转型，实施精准、有效的减排措施，为全面实现“2030 年碳达峰”目标贡献国企力量。

6.3.1 应对气候变化

公司下属诺金酒店等企业成立碳达峰、碳中和工作领导小组，由领导班子亲自挂帅，细化职责分工，落实目标分解任务，形成结构合理、制度完善、分工明确的管理体系，坚持“统筹管理、节约优先”的总方针，结合实际制定碳达峰工作方案，有序推进碳达峰管理工作。

表 气候变化相关风险识别与应对举措

风险类型		风险描述	应对措施
实体风险	急性风险	极端天气（例如暴雨、台风、洪涝、高温等）造成的生产中断、固定资产贬值、劳动力损失等、设施养护成本增加	● 制定对于极端天气及突发环境事件的应急预案 ● 常态化检查与预警
	慢性风险	气候变暖，增加运营成本	● 制定气候变化应急预案 ● 加强设备维护管理
转型风险	政策与法律风险	政府对碳相关的信息披露要求日趋严格，公司的合规性管理压力逐步增加，增加运营成本	● 完善能源管理体系和“双碳”管理体系，优化能源结构与节能降碳举措，加强绿色低碳技术研发 ● 追踪相关法律法规，及时对涉及该风险的相关政策进行研究分析
	技术风险	为推进绿色低碳服务，需引进节能降耗设备、使用新材料或新技术，导致增加成本	● 持续绿色低碳方向投入 ● 节能技改，提升设备使用效能
	市场风险	● 气候变化导致市场旺季可能发生转变 ● ESG 表现不及预期，可能影响融资能力及二级市场表现	● 加强市场调研，及时调整运营策略 ● 在合规的前提下，充分保障投资者交流效果
	声誉风险	顾客等利益相关方日益关注公司在应对气候变化方面的表现，若公司未积极开展气候变化应对行动，可能无法满足利益相关方期待，从而导致自身形象和声誉受损	● 持续推进绿色酒店建设，树立可持续品牌形象

公司降碳主要从能源管理方面入手,通过挖掘节能减碳潜力,提高现有设备的使用效率,同时更新老旧设备设施、引进节能降碳改造技术,探索绿色客房等方式,逐步降低碳排放,积极应对气候变化风险与挑战。

案例：开发可再生能源使用

燕莎中心在管理的公寓、写字楼区域以及餐厅的屋顶开发分布式太阳能光伏电站,采用“自发自用、余电上网”的发电消纳方式。系统并网备案容量为 696.3 千瓦,于报告期内成功实现并网发电。截至报告期末,累计发电量达 191,857.2 千瓦时。预计全年发电量可达约 95 万千瓦时,减少碳排放 574 吨。

此外,自 2019 年起燕莎中心积极推进用电市场化及绿电采购工作,于报告期内采购绿电 2,658,000 千瓦时,可减少碳排放 1,605.43 吨。



案例：选用新型环保制冷剂

饭店在选择制冷剂时,优先选用对环境影响小的替代品,如 R404A、R134a、R32 等新型环保制冷剂,这些制冷剂比传统的 CFCs 和 HCFCs 更环保,对臭氧破坏较小,更换制冷剂后,制冷设备效率提高,提升环保性能。

案例：酒店采用环保材质客房产品

公司酒店采用中高端环保鞋底（EPE）的拖鞋及由咖啡渣环保材质制成的客房用品,以含咖啡粉定制盒子为例,较按原制成品制造流程可实现在减少塑料的同时减少碳排放,预计全年碳减排 27.5 吨。



案例：采用电子屏介绍首享会会员

公司酒店将大堂前台首享会会员海报及介绍手册从纸质海报替换为使用电子屏，预计可减少 10,587,195.11 吨二氧化碳当量。



6.3.2 能源管理

公司消耗的能源种类主要包括电力、天然气、汽油以及柴油。公司遵循相关法律法规，持续完善能源管理体系，于《设备系统技术标准》等规定中制定节能标准与规范，加强用能设施的能效监控，并继续推动节能管理、节能宣传与培训等工作。

项目名称	项目内容
采暖节能改造	● 欣燕都珠市口店原采用电锅炉采暖，报告期内启动节能改造，采用热泵热水机组作为热源，预计年节约 16 万度电。 ● 北京唯实酒店完成唯实大厦 B3 换热机房管道改造，改造后供暖与生活热水管路独立控制互不影响，在每年 4 月和 11 月换季低温时，可减少能源消耗。

	● 韶山建国酒店完成低碳锅炉改造项目，并通过相关职能部门验收达到环保排放要求。
节能管理	● 对高能耗的空调、热水设备采取规范的维保，提高换热效率。 ● 如家商旅酒店济南洪楼南路店采暖燃气费高于同城同规模酒店，经分析发现锅炉自动温控控制点向上偏移。维修矫正后，次月燃气耗量下降至正常水平。 ● 自贡建国饭店在客房淡季期间采取定时燃气炉状态，夜间 1-5 时关闭燃气炉，可节约燃气能源每月约 1 万元。
节能设备	● 首旅如家已实现 LED 灯全覆盖，且所有采购的空调、厨房冰柜，均采用不破坏大气臭氧层的环保冷媒。 ● 截至报告期末，公司已采购更加节能的吸尘器近 1500 台，与市场上通用的 1400W 吸尘器进行对比，每天使用 2 小时，全年预计减少二氧化碳排放超过 70 吨。 ● 继续推进智能地面清洁机器人试点，用于提升清洁效率及能力。



图 智能地面清洁机器人

燕莎中心：

- 成立节能减排与节约用水专项小组，并发布《节能管理办法》《节能减排规章制度》
- 探索太阳能光伏项目，并采购绿电
- 探索新型节能设备的节能升级，完成三台新型 EC 风机空调机组的安装，凯宾斯基

饭店的锅炉烟气热回收系统正式投入运行

- 对重点用能设施进行能效监测，适时调节系统温度与负荷，力求杜绝无效浪费
- 启用新能源电动汽车，以实际行动推进公车 “油改电” 工作

案例：北京燕莎凯宾斯基饭店数字化能源管控

凯宾斯基饭店构建数字化能源管控体系，在楼宇自控层面，对公寓、写字楼及友谊商城三大区域的 59 套空调机组和热水循环泵实施智能控制，精准调节设备运行参数。能源监控层面，使用能源监控云平台，实时监测酒店各个用电分区用电情况和传输效率，获取动态能源数据，为能源优化提供依据。



图 用能分析看板

此外，针对锅炉管理，规定了包括天气、一次热水热能消耗量、锅炉补水量和锅炉能耗有关的多项数据，每小时进行记录，每天进行能耗分析，通过对数据的分析及时调整运行方式，制定多项节能措施。截至报告期末，三台锅炉全年的消耗节省量中依靠数据及节能措施的管理降低了 33,656m³。

诺金酒店：

- 成立酒店节能委员会，制定《能耗控制》《能源管理》管理程序，以及《节能降耗方案》
- 中央空调系统配备热回收装置，空调排风产生的热能来预热新风，提升整体能效

- 部署配电室智能管理系统，对电力设备在正常及事故情况下进行全面监测、保护、控制与电力计量，及时发现并解决能源浪费问题，合理安排生产计划，优化负荷分配

- 采用智能温控技术，通过自动化调节空调运行模式，在保证舒适度的同时减少不必要的能源浪费

- 车场照明改造为随车辆流动变化的灯光控制系统，步行梯普通日光灯逐步更换为声光控制灯具，逐步将客用区域传统灯具更换为 LED 节能灯具

新侨饭店：

- 更换无负压供水系统高效变频水泵，可全年节约用电超过 2 万度

- 更换高效节能型餐饮客用电梯，可全年节约用电约 10.5 万度

亮马河大厦：

- 建立节能降碳工作领导小组，以季度为节点，结合大厦经营活动变化，对节能减排工作调整具体方向和重点，定期对节能减排目标的落实情况进行检查

- 设立节能减碳技术小组，鼓励员工提出节能小妙招，并在日常工作中积极实践，对在节能降耗方面做出突出贡献的员工给予奖励

- 实施节能照明改造项目 3 项，全部新增灯具均为 LED 照明，实现整体楼体照明 40%、80%及 100%的场景分区效果，整体能耗下降 23%

- 对原有燃气蒸汽锅炉及其配套系统进行改造，将原有的 3 台 10 吨燃气锅炉更换为 2 台 8 吨热水锅炉，并利用锅炉智能管理平台，实时监控和优化能源使用效率

	
图 无负压供水设备	图 青年技术小组调研攻关节能降碳方案

关键绩效

披露项目	单位	2024 年
能源耗量	吨标准煤	1,309.58
外购电力	千瓦时	5,734,146
汽油	升	81,794
柴油	吨	242.45
天然气	立方米	123,084

注：能源数据来自首旅酒店子公司南山文旅公司。

6.4 资源管理

首旅酒店始终遵循国家标准严格执行资源管理要求，重视对水资源的保护，积极推行节水举措，持续提升水资源管理效能，倡导循环经济理念。

6.4.1 水资源

公司遵循《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规及地方要求，制定了节水实施方案，建立节水工作的长效机制，保障节水工作的切实开展。北京燕莎凯宾斯基饭店制定了《节水管理制度》《厨房用水管理制度》《客区节水管理制度》《洗衣房节水管理制度》《员工更衣室节水管理制度》等文件进行水资源管理。

为避免水资源的浪费及可能产生的环境负面影响，诺金酒店注重检查指导与教育引导相结合，例如在日常检查中关注水龙头是否存在漏水现象；在项目施工过程中，推广使用节水

型设备和器具，如节水型水龙头、节水型马桶等，并对施工人员开展节水教育，提高其节水意识。自贡建国饭店则通过安装节水装置以减少浪费，并通过收集雨水和使用低水消耗的冲洗系统充分利用水资源

2024 年，南山文旅公司新增两口水井及两处绿化水泵，新建设的水井合计按年可以取水 7.5 万 m³，极大地保证了森林灭火需要和干旱季节植被的绿化需要，而绿化水泵则能利用储存的雨水对果山绿植喷灌，预计全年节约自来水 6,000m³。

	
图 水井变频器	图 水井现场
	
图 绿化水泵	图 水泵果山绿化现场

案例：南山文旅公司新设中水、湖水喷灌系统

报告期内，南山文旅公司在园区密法归华堂后山、原游览车停车场、南山寺等区域铺设中水、湖水喷灌系统。通过抽取放生池、树屋的湖水及中水用于园林植物浇灌，取代原有的自来水浇灌，不仅利于灌溉和养护工作，还节约了人力、物力，有效提高了水资源的利用率。



图 南山文旅公司中水、湖水喷灌系统取水源

关键绩效：报告期内

- 南山文旅公司总耗水量为 355,638 吨；水资源回收利用量为 107,147 吨；耗水强度为 1,567.31 吨/百万营收。

6.4.2 循环经济

公司针对可循环使用的产品或回收再利用的废弃物，积极推行符合循环经济理念的处理方式。在酒店日常运营的过程中，公司回收香皂用于洗衣房衣物清洗，将报损毛巾特殊标记后当抹布用于后区清洁，与清洁公司合作，将回收的肥皂用于重新制皂，捐赠给贫困地区。

南山文旅公司采用可降解塑料，大力推行可降解塑料在餐饮、园林绿化场景中的使用。例如，员工餐厅一律使用可降解食品袋、可降解食品餐盒，园林绿化部门一律使用可降解的垃圾袋。2024 年，南山文旅公司参与使用的可降解塑料减少了约 50 吨的传统塑料废弃物的产生。

诺金酒店积极开展建筑废弃物的回收利用工作，如将废弃的混凝土、砖石等用于道路基层、填方工程等；对废弃的钢材、木材、塑料等进行分类回收，售卖给相关的回收企业进行再加工；鼓励施工单位采用新技术、新工艺，将建筑废弃物转化为可再利用的建筑材料。

关键绩效：报告期内

- 亮马河大厦利用报废地巾、毛巾回收制作成抹布在客房、PA 清洁时使用数量约为 3,500 块，节约费用约 7,000 元。

6.5 排放物与废弃物

首旅酒店遵从《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》《中华人民共和国排污许可管理办法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，按照行业规定的污染物排放标准和排放总量控制指标实行污染物排放管理。

● 废水处理

南山文旅公司景区的生活污水通过污水管网排放到景区污水处理站，经过污水处理系统处理，达到国家相关污染物排放标准后，用于景区绿化浇灌，确保达到污水零外排、污水再利用的管理目标。南山文旅公司要求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。报告期内，南山文旅公司新建一体化污水处理系统，该系统配备智能化自控系统，在确保水质稳定达标情况下能够减少用电量，降低能耗，并将处理后的中水用于绿化浇灌。

	
图 污水处理设备	图 处理达标后排放的污水

诺金酒店设置了污水处理设施，酒店改造的全自动中水系统的回收废水量能够达到总用水量的 5%以上；建立了完善的雨污分流系统，雨水可通过雨水管网直接排放，减少污水处理设施的负担；对经过预处理的污水，确保其达到国家和地方规定的污水排放标准后再进行排放，并定期对水质进行监测，确保污水处理效果。

● 废气处理

公司积极落实减少废气排放的管理举措。2024 年，北京亚洲大酒店更新了厨房油烟净化器使排放指标达到相关要求，并对锅炉进行低碳排放改造；韶山建国酒店完成了低碳锅炉

改造项目，并已通过相关职能部门验收达到环保排放要求；诺金酒店采取洗衣房布草外洗的管理举措，从而减少锅炉废气排放，诺金酒店还会要求供应商采用环保型洗涤剂，从而减少锅炉的能源消耗和相应的排放。



图 诺金酒店洗衣房布草外洗，洗衣房设备停用

亮马河大厦建立环境管理台账记录制度，每日记录燃气用量、运行情况等，保证废气达标且稳定排放；建立数据定期上报机制，每月度进行监测数据填报与公开，每季度开展排污许可证执行报告填报与公开，实现排放量季度报告的动态分析与预警，确保废气达标排放。

● 噪声管理

诺金酒店对项目期间的噪声进行检测，优先选用低噪音的施工设备和工具，如采用液压破碎锤代替传统的风镐进行拆除作业，从源头上降低噪声的产生；对施工设备进行合理布局，将高噪音设备尽量设置在远离居民区和酒店客房等敏感区域的位置；设置专门的隔音罩或隔音棚、隔音围挡进行降噪，减少噪声向外传播。

● 废弃物处理

公司对一般固废、厨余垃圾等废弃物进行合规处理，保证所有废弃物合法合规处置，不会影响周围环境与人体，更不会造成二次污染。

垃圾分类。2024 年，南山文旅公司制定了《垃圾管理制度》文件，明晰了塑料垃圾治理目标与量化指标，详细规划行动方案、预算管理等内容，并建立严格监督检查机制。南山文旅公司组建了专业垃圾收运队伍，定时定点按分类要求收集垃圾，与专业处理机构合作，对分类垃圾妥善处理与资源化利用，提升垃圾处理效能；增加景区清洁人员，加强环境卫生

巡查清理，及时清理游客丢弃的垃圾，对违规行为进行批评教育或处罚，保障垃圾分类落实到位。园区内现有垃圾分类箱约 170 套，其中四分类垃圾箱 4 套、两分类垃圾箱 166 套，垃圾分类屋一座，使用的垃圾袋均为环保可降解垃圾袋，并通过垃圾直接入桶的方式减少塑料垃圾袋的使用量。

	
图 四分类垃圾箱	图 垃圾桶

诺金酒店制定了《垃圾分类工作落实方案》，组织员工学习垃圾分类指南，设有独立的垃圾房，由具有专业资质的公司所派遣的专人负责对生活垃圾进行分类处理，并设有专用高温库，用于储存厨余垃圾，合作的公司均需签署《危险废弃物处置合同》。



图 诺金酒店垃圾分类海报

减少食品浪费。南山文旅公司倡导绿色餐饮，号召大众避免浪费粮食。在厨房里运用食品浪费管理系统对制作中产生的废弃物进行监控；在餐厅、租赁商铺张贴文明用餐标语，倡导适量点餐，减少食物浪费，从餐饮环节推动固体废弃物减量，向顾客宣传光盘行动理念。

	
图 光盘行动宣传语	图 节约粮食标语

关键绩效

披露项目	单位	2024 年
产生的有害废弃物总量	吨	0.5
产生的无害废弃物的总量	吨	9,000
废弃物循环（回收）利用总量	吨	20
无害废弃物循环（回收）利用总量	吨	12

注：废弃物处理数据绩效来自首旅酒店子公司南山文旅公司。

6.6 生态保护

首旅酒店注重生态环境保护，通过组织开展环保主题培训及宣传活动，提升员工与宾客的环保责任感；持续升级景区绿化，保护景区生物多样性。

6.6.1 环保活动

公司倡导绿色环保理念，积极组织开展内外部环保主题培训及活动，广泛宣传环保知识，引导员工形成节能减排、绿色低碳生活的工作、生活方式。

案例：诺金酒店深化环保宣传与宾客互动

诺金酒店在公共区域，如大堂、餐厅、客房等，通过摆放环保宣传资料、设置环保主题展示区等方式，向宾客宣传酒店的环保理念和举措。通过这些宣传与互动活动，不仅提高了宾客对酒店环保工作的认可度，也增强了宾客的环保意识，促进全社会共同参与环保行动。



案例：北京燕莎凯宾斯基饭店亮马河环河绿色晨跑活动

报告期内，凯宾斯基饭店组织了一场充满活力的亮马河环河绿色晨跑活动。参与者在风景如画的亮马河畔尽情享受跑步的乐趣，同时深入了解亮马河生态修复的故事。此次活动为参与者提供了在日常生活中践行绿色生活方式的宝贵学习机会。



案例：亮马河大厦垃圾分类宣传周活动

报告期内，亮马河大厦组织开展生活垃圾分类宣传周活动：利用公共区域的媒介平台，通过垃圾分类宣传海报滚动播放的形式进行广泛性的科普宣传；在外企餐厅及员工餐厅通道处，借助组织现场讲解、张贴宣传海报、举办趣味游戏等多种形式的活动，宣传垃圾分类知识；公寓楼层充分发挥管家式服务特点，入户指导垃圾分类，细致入微帮助公寓长住客人更好地掌握分类技巧，同时组织垃圾桶站维护清洁工作。

在内部，在员工餐厅及宿舍张贴“垃圾分类”海报，对各部门及员工餐厅人员开展相应的培训。通过垃圾分类的培训宣传，不仅使员工深入了解相关知识，有助于维护提升大楼环境，还增进了与客人之间的和谐关系，取得良好活动效果。

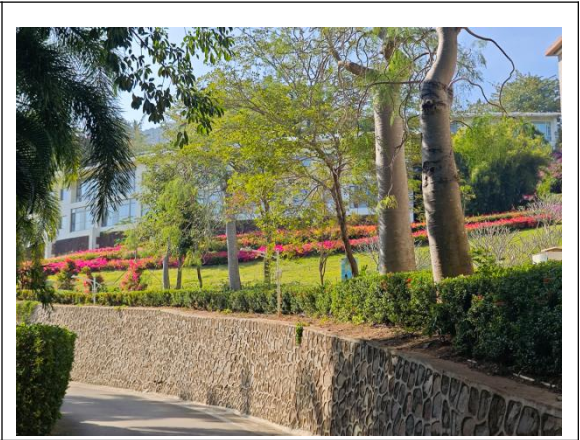
	
图 饭店滚动屏幕宣传	图 张贴“垃圾分类”海报
	
图 对客宣传垃圾分类常识	图 员工餐厅人员开展培训

6.6.2 绿色景区

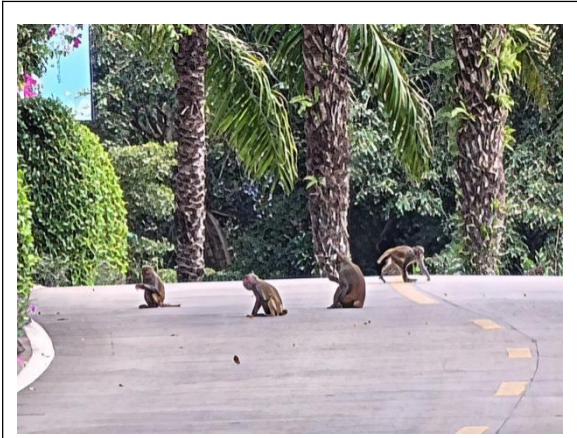
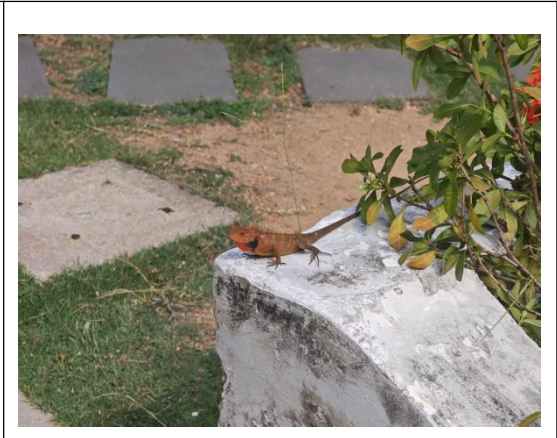
南山文旅公司景区绿化面积约 2,719,708 m²，其中陆地绿化占地面积约 2,639,737 m²，垂直绿化面积约 6,000 m²，水域面积约 73,971 m²，绿化覆盖率达到 91 %。

● 生物多样性保护

根据对珍稀植物的普查，目前景区内国家级保护的树种有：一级 36 棵，二级 72 棵，三级 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。园区内现有海南苏铁、小花龙血树、琼棕、土沉香、百年酸豆树等诸多珍稀保护树种。报告期内，南山文旅公司景区对古树名木进行了编号、建档和挂牌，还采取苗木扩繁等保护措施，使古树名木自然遗产得到了有效保护；安排专人定期对园区内的古树名木进行检查和养护处理；并积极与三亚市林业局等市政单位进行联系，邀请其到园区内对珍稀树种进行养护和保养。

	
图 景区古树	图 景区植被

动物方面，南山文旅公司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。

	
图 猕猴	图 雷公马

● 生态治理工作

报告期内，景区引进种植海南木奶果、泰国山竹、红宝石芭乐、人心果、花生奶油果等各类园区内尚未有的多种热带果树，对密法归华堂后方的山体树种进行换种工作，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，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。

	
图 木奶果	图 人心果
	
图 景区环境	

关键绩效：报告期内

- 南山文旅公司完成景区多处边角区域的绿化升级，累计铺设草坪面积超过 4 万平方米，种植各类花卉、绿植及树木近 3 万株。

7 以人为本 凝聚首旅精神

理念	首旅酒店一直视人才为企业核心资产，不遗余力地持续优化人才队伍结构、迭代人才管理体系、建立高效的人才培养机制。聚焦技能人才发展梯队及高质量人才发展通道的建设，逐步打造出属于首旅酒店的人才发展生态，以促进企业高效率、高质量发展。公司在员工招聘过程中严格遵守法律法规，持续改进员工的薪酬福利体系，拓宽员工的沟通渠道，优化员工晋升与培训流程以促进员工个人成长。公司注重员工福利，积极组织多样化活动提升员工的归属感和生活幸福感。公司严格遵守国家有关安全生产和职业健康的法律法规，确保各项安全措施有效落实，提升安全生产与职业健康管理效率。
我们的行动	● 员工雇佣 ● 薪酬与沟通 ● 晋升与培训 ● 福利与活动 ● 职业健康
SDGs 对标	1 无贫穷  3 良好健康与福祉  4 优质教育  5 性别平等  8 体面工作和经济增长  10 减少不平等  17 促进目标实现的伙伴关系 

7.1 员工雇佣

● 员工治理

公司始终以员工合法权益保障为首要前提，持续完善雇佣管理体系，建立了涵盖招聘、入职、试用、再入职、考勤、利益冲突防范等多环节的管理制度，形成制度闭环，确保用工合规透明。

➤ 招聘与录用管理：依据相关招聘管理制度，公司明确了岗位发布、资格审核、面试录用、

入职审批等各阶段流程，并强化试用评估与转正审批流程，提升人岗匹配度。

- **试用与再入职制度：**新入职员工统一明确试用期，由用人部门和人力资源共同组织评估，通过后方可转正。为防止规避管理和违规返聘，公司对再入职员工实行分类管理。如前次离职原因为违纪、争议或敏感岗位轮岗离职的，必须履行专项审核流程。
- **工作时间与出勤管理：**对标准工时、综合计算工时、不定时工时等多种用工形式作出规范，支持系统化打卡、请假、休假及加班审批流程。员工依法享有带薪年假、婚假、产假等法定休息权益。
- **禁止童工与强制劳动：**公司坚决反对童工与强制劳动，严格执行招聘年龄审查及入职审核程序，所有劳动关系依法签订劳动合同，并明确相关岗位是否适用《中华人民共和国劳动合同法》第三章特别规定，确保劳动关系合法、公平、可追溯。

● 员工管理战略

公司持续坚持“内部培养为主，外部招聘为辅”的人才战略，持续推进人才队伍的“年轻化”和“专业化”。聚焦关键岗位，公司搭建了覆盖“人才甄选、人才培养、人才评价、人才任用”全过程的数字化人才管理体系，为公司业务发展提供有力支撑。为适应组织架构调整与区域化运营发展，公司开展管理岗位的公开竞聘，推动人才公开选拔与内部流动机制建设。

公司持续优化岗位设置与人力配置，围绕“点—线—面—网”的人才发展逻辑，建设立体化的人才发展平台，推进管理人员晋升通道与专业技能人员发展通道“双通道”并行机制，为员工提供多路径、多层次的发展机会。

● 员工影响与风险管理

公司高度重视员工管理中可能存在的合规风险，并通过制度建设、流程控制与员工申报机制，形成事前预防、事中管理、事后处理的全流程防控体系。

➤ 用工合规与休息时间保障

公司采用综合工时制度和标准工时制度相结合的方式。通过考勤系统实现考勤记录的数字化管理，确保出勤、加班、请假、休假的数据可追溯、全流程留痕。

公司明确员工依法享有年休假、婚假、产假等各类法定节假日，并要求企业合理安排排班计划，保障员工合法休息权利，防止出现超时劳动与“隐性加班”现象。

➤ 再入职员工风险控制

为防止利用再入职规避管理、引发岗位风险等问题，公司提出“分类管理、原则回避、信息共享”的再入职规范模式。特别明确对于存在违纪记录、争议纠纷、敏感岗位轮岗离职的员工，需经审核方可重新录用。

● 员工管理指标与目标

公司通过对员工招聘、晋升、考勤、再入职、风险申报等数据进行全流程留痕管理，并逐步建立员工雇佣关键指标体系。

截至报告期末，共有在职员工 12,837 人，具体员工分布情况如下图所示。

披露项	类别	单位（人）
按性别	男性	4,954
	女性	7,883
按年龄	51 岁及以上	3,067
	41 至 50 岁	3,626
	31 至 40 岁	3,474
	30 岁及以下	2,670
按学历	硕士	96
	本科	1,807
	大专	4,501
	大专以下	6,433
按专业构成类别	生产人员	10,054
	销售人员	292
	技术人员	357
	财务人员	443
	行政人员	1,691

关键绩效：报告期内

➤ 高级管理层中女性员工总数：13 人

➤	高级管理层中女性员工比例：21%
➤	员工流失率：24.4%

7.2 薪酬与沟通

7.2.1 薪酬管理

● 薪酬治理

公司基于“以岗定薪、以绩取酬、激励约束并重”的原则，通过多层级制度体系进行统筹管理。公司构建以《人力资源管理制度》《工资总额管理办法》《企业高管人员绩效考核及薪酬管理办法》《一线员工激励指导意见》为核心的薪酬制度体系，覆盖总部、企业各层级员工，确保管理有据、分层清晰。

● 薪酬战略

公司将薪酬作为战略激励的重要工具，围绕岗位价值与绩效导向，推动薪酬体系与企业目标深度对齐。公司明确“总量控制、结构优化、动态调整”的原则，通过年度预算管理将薪酬与组织绩效联动，确保薪酬资源向高绩效、关键岗位倾斜。

公司通过预算审批与绩效挂钩机制，强化对工资总额的动态控制，避免人力成本过快上升或资源配置失衡。公司建立薪酬审批权限体系，分级管理、分级授权，结合内部审计机制，防范薪酬违规发放与超预算风险。

公司薪酬结构按照岗位价值、绩效结果及职级标准核定，并由人力资源部负责管理与审批，配套设有预算、审计等监督机制，确保薪酬发放合规、透明、受控。

公司高管层实行“基本年薪+绩效年薪+长期激励”三元结构，绩效挂钩核心财务指标与战略目标，强化结果导向和责任传导。一线员工则结合企业运营设立即时激励，提升服务表现与团队协作效率。

为强化中高层管理人员的战略导向与长期价值创造，首旅酒店集团自 2018 年起实施限制性股票激励计划。该计划明确将授予的股票与公司整体经营业绩挂钩，设定了严谨的解锁条件，涵盖净利润增长率、每股收益以及高端酒店营业收入占比等关键绩效指标。2023 年因未达考核目标，公司依法回购注销 225.57 万股限制性股票，覆盖 198 名激励对象，体现

了公司对激励约束原则的严格执行。

案例：“文化卡”多维激励

报告期内，公司在总部职能体系内推广“文化卡”激励机制，围绕“凝心聚力的领导力、使命必达的行动力、同频共振的合作力、拥抱变化的创造力”四个维度，对表现优秀的员工进行即时肯定与行为点赞，共覆盖总部职能员工近 800 人，推动组织氛围正向循环 。



图 文化卡多维激励

7.2.2 民主沟通

公司不断完善员工沟通机制，建设集“面对面、系统化、制度化”为一体的多层级民主沟通平台。公司工会圆满完成工会换届工作，依托职工代表大会等制度形式，保障员工在薪酬福利、工作环境、企业文化等方面的知情权与参与权。



图 公司第一届第二次职工代表大会



图 首旅酒店工会召开第二届第一次会员代表大会

报告期内，公司持续开展“草根会”共计 89 场，覆盖新老员工，邀请员工与 CEO 及高管代表面对面座谈，聚焦工作建议、流程反馈与成长困惑，提升组织温度与信任基础。



图 公司新员工草根会

同时，公司每年开展员工满意度与需求调研，评估员工对文化、氛围、成长路径等方面的看法，并据此优化组织流程、提升员工体验。所有反馈内容在人力系统中进行汇总分析，形成行动计划并跟踪改进。

为确保员工意见畅通有回应，公司设立实名申诉渠道及投诉热线，覆盖总部、区域运营中心，实行逐级受理机制。投诉可经 HRBP 专员受理并上报至总部，保障反馈及时处理、闭环管理。

7.3 晋升与培训

首旅酒店坚持“内部培养为主，外部招聘为辅”的人才战略，持续推进人才队伍的“年轻化”和“专业化”。聚焦关键岗位，搭建了人才甄选、人才培养、人才评价、人才任用的数字化人才管理体系，有效支撑了公司的业务发展。

7.3.1 员工晋升

首旅酒店已搭建“复制、孵化、裂变”的人才内部培养体系，致力于不同品牌序列、不同职级、不同年龄的专业酒店行业人才的打造。先后建立了酒店总经理能力素质模型、城市总经理领导力模型等人才标准体系，设计并落地管培生、璀璨星河、青训营、三板斧、种子计划、建桥计划、远航计划等人才发展核心项目，逐步完善了储备经理评估、未来经理人评估、领导力发展中心等评价中心体系。

同时，铺设双通道，在各职位序列“专业晋升通道与管理晋升通道并行发展”的任职机制，核心就是服务技能全面、业务能力娴熟、企业忠诚度高的员工，在待遇上不受管理层级的限制。建立员工业务管理与职业技能双轨发展的通道，同时配合科学合理的薪酬机制，以充分激励技能员工发挥个人潜能，树立积极向上爱岗敬业的企业氛围。

● 技能人才队伍建设

公司重视技能人才的培养和选拔，不断加强技能人才队伍建设，提升技能人才数量和技术优势。报告期内，公司积极组织技能人才参加职业技能大赛，并选派大师工作室参加“一带一路”国际技能大赛。此外，公司还组织开展职业技能认定和“星级匠人”评选工作，充分发挥高素质技能人才的重要作用。



案例：组织 2024 年度技能等级认定工作

根据《酒店集团 2024 年度企业职业技能等级认定工作实施方案》工作整体安排，首旅酒店在 2024 年 6 月份启动了技能等级认定工作。报告期内，共进行 9 个工种各 5 个等级的认定，涉及所属 12 家企业 99 人申报。首旅酒店内各企业全力支持认定工作，因正值暑期旅游高峰，在不影响经营的情况下，克服各项困难，在此基础上积极与集团兄弟企业沟通合作，采用合并承办部分项目，互相支持考评员等方式，集约化考场资源及考评员，确保技能等级认定工作圆满完成。于 2024 年 12 月顺利完成技能等级初级工 25 人、中级工 27 人、高级工 24 人、技师 5 人、高级技师 2 人，共 83 人的认定工作。



图 2024 年度企业职业技能等级认定工作绩效考核——民族饭店考场

案例：成功申报 2024 年北京市技能大师工作室

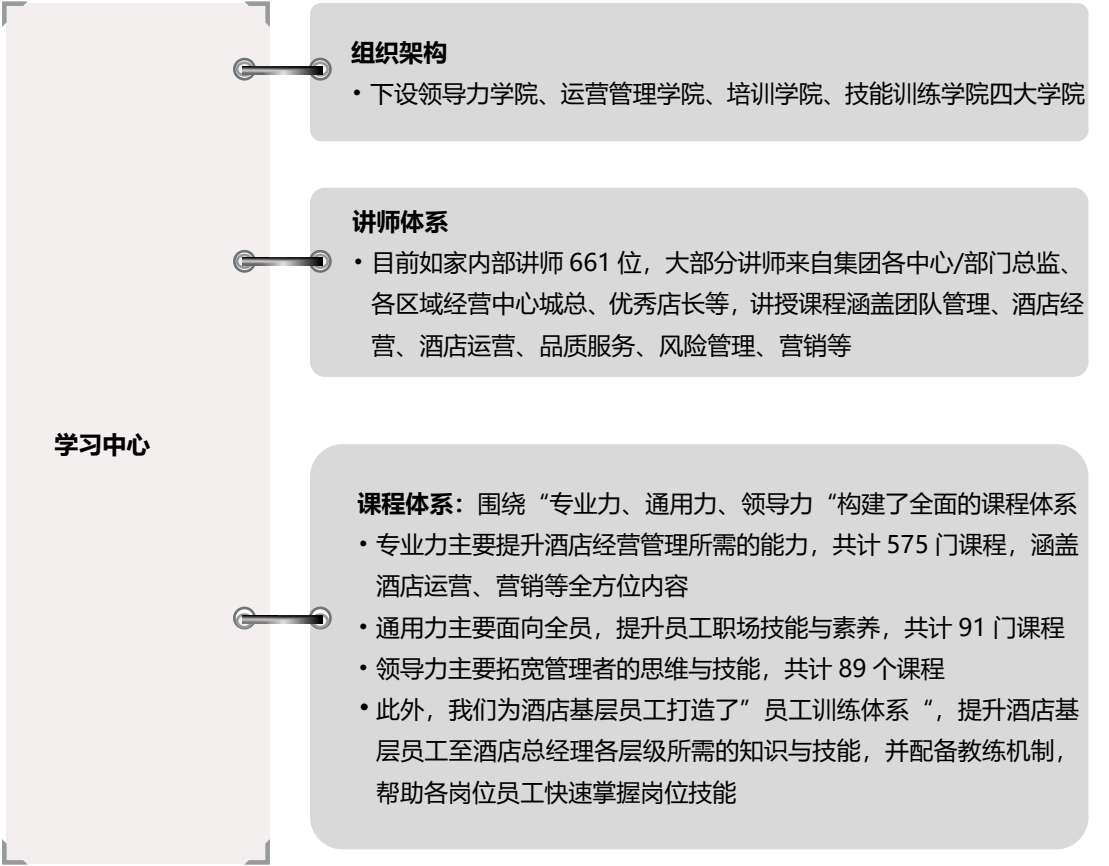
为深入践行“工匠精神”，加强高技能领军人才的培养与选拔，动员所属企业发挥本企业餐饮特色，打造企业 IP，成立以技能领军人才为带领的大师工作室。通过成立技师工作室，发挥高技能领军人才在技术攻关、带徒传技等方面的积极作用。在首旅集团、首旅酒店、企业各级的有效配合、大力支持和努力下，最终取得了优异成绩—西苑饭店范毅工作室（西式面点）荣获 2024 年市级技能大师工作室并给予一次性资助资金。



图 北京市技能大师工作室挂牌仪式——西苑饭店范毅

7.3.2 员工培训

公司秉持“战略落地，人才先行”的原则，以培养和赋能人才为核心，聚焦高端酒店管理人才发展需求，构建了全面的人才培养机制。涵盖系统的理论及岗位技能培训、导师一对一指导，为人才成长提供多维度支持。同时，通过内部培训、外部进修、轮岗实践、龙虾墨在线学习平台等方式，提升员工专业素养，培养出一批能独当一面的管理人才。



报告期内，公司各项培训工作稳扎稳打，同时不断创新培训方式与方法。以“线上+线下”组合的方式重拳出击，创下了在线培训平台“如学堂”年度人均在线时长 16.8 小时的新纪录，同时完成线下集中培训 140 班次，覆盖公司旗下各个品牌及中高层管理人员，培训内容涵盖企业文化建设、团队凝聚力提升、业务能力夯实以及个人发展赋能等多个方面。

表 2024 年员工培训计划完成数据（部分展示）

面向人群	培训项目	培训内容	绩效数据
高、中、基层管理者	领航计划	围绕实战议题，通过研讨工作坊、翻转课堂、汇报评估、导师	完成 2 期，共计 77 人参训
	远航计划		
	启航计划		

		辅导等多种方式，培养学员从管理者向经营者的思维管理与管理技能的提升	
酒店总经理	酒店总经理认证班	以实际门店经营业务为核心，通过线上微课、集训、行动学习等方式夯实酒店经营管理技能	完成 15 期，共计 567 人参训
酒店基层管理员工	岗位资质认证	培养并考核酒店基层管理岗，课程内容包含管理基础、销售、服务、风控等，通过岗位实践、集训、考核的方式评估出合格的酒店管理层员工	完成 85 场，4,582 人通过认证
青年人才	青年骨干人才和后备人才培训班	培养年轻储备与骨干人才	完成 6 期，共计 188 人
全体员工	如视界	面向全员，聚焦业务需求，开拓经营视野、传递理念、经验与方法	完成 22 期直播，内容涉及经营、服务、销售、美学、管理等多个模块，共计 33,400 人观看，累计回看 65,864 人
业务专家	《培训培训师培训》（TTT）培训	建立培训师队伍，搭建培训体系，以确保各酒店尤其是新开业的酒店能够按照培训标准有效开展店内培训	完成 2 期 TTT 培训，共计 97 人



案例：启航计划

启航计划面向经理层员工，依托“四力”模型，结合“脑力”“实力”“合力”“心力”中的关键能力开展。培养周期为 3 个月，围绕角色转化、目标管理、问题分析、计划执行以及高效沟通五大重点模块，通过“线上微课+翻转课堂+实战议题落地+汇报评估”的四段式学习，用训战结合的方式完成真实业务挑战，实现了管理能力与系统作战能力的关键跨越。训后产出 12 份真实业务解决方案。



图 启航计划

关键绩效：报告期内

- 员工培训 3,900 次，员工培训总时长 980,197 小时，人均培训时长 16.8 小时；

➤ 培训支出金额 835,400 元，年度员工培训覆盖率 94%。

7.4 福利与活动

为传递公司文化和价值观，体现对员工的人文关怀，首旅酒店制定相关福利制度，增强员工幸福感和获得感。同时，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，进一步增强员工归属感和凝聚力。

7.4.1 员工福利

随着社会经济的不断发展，企业福利制度不仅是人才战略和员工激励政策的重要组成部分，更是切实影响员工幸福感水平的重要指标。进一步统筹优化职工福利保障体系，首旅酒店健全企业年金、补充医疗保险、职工文化生活等多重保障机制，调动职工的劳动积极性，建立人才长效激励机制，增强企业凝聚力和竞争力，促进企业健康持续发展。

首旅酒店设立“关爱通”福利津贴，为员工在红白事、生育、生病探望等关键时刻送上及时关怀，员工可申领相应积分福利。2024 年，公司发放“关爱通”积分 6,000 余分，有效提升了员工的满意度和工作幸福感，让员工切实感受到公司的人性温度，增强归属感，营造了温暖和谐的企业氛围，进一步增强了公司的凝聚力。

此外，公司特别重视女性员工，三八妇女节期间，拍摄了多维度展示女性力量的宣传片，并在当天发放女性专属礼品，安排放假半天。公司还重视员工的培养，感恩员工的付出，为 20 年司龄的老员工举办周年仪式，并颁发纪念礼品。

表 员工福利制度

年度体检	公司重视员工的身心健康，组织员工进行健康体检并反馈员工健康情况。
商业医疗保险	除享有基本医疗保险福利外，还将享受商业医疗保险关怀。
员工餐和员工食堂	公司配备员工食堂，员工出勤日可享受公司提供的员工餐。
节日慰问	公司对符合条件的员工在特定节日（如中秋、三八妇女节等）给予员工慰问及福利，让员工更好地感受节日的喜悦与公司关怀。
员工慰问	当员工遇到结婚、生育、丧事等红白事时，都可以感受到来自公司及

	部门给予的关怀与慰问。
献血慰问	公司鼓励员工参与各类公益行动；凡自愿献血的员工，均将获得公司献血补贴及献血假。
文体活动	公司定期组织体育及娱乐活动，以丰富员工的业余生活，增强员工的身体素质，提高员工的工作激情。
爱心基金	首旅如家爱心基金通过在员工范围内募集所得，用于员工及家人身患重症及发生重大事故的慰问及爱心援助，充分展现企业的爱心与社会责任。

	
图 酒店集团工会夏季送清凉---国际饭店	图 国际饭店四月员工生日会
	
图 西苑饭店春节前夕慰问	图 京伦饭店看望老干部

爱心基金是对员工困难的帮扶，体现了公司对员工生活的关怀与关注。它彰显着公司的人文关怀与社会责任感，增强了企业的向心力。

案例：爱心长跑 募集爱心基金

2024 年 9 月 14 日家运会上，爱心长跑正式开跑。以信念之力铭记亲情与爱，近 30 万的捐款汇聚成首旅如家人的大爱。2024 年爱心基金共救助 15 位员工，拨款 61,091 元。首旅如家将一如既往地承担起社会责任，关爱员工，用实际行动诠释爱心的力量。



案例：爱心基金救助困难员工

南京北城区-如家精选南京火车站玄武湖店的一位员工入职十年，工作勤恳。2024 年 10 月，不幸确诊为浸润性乳腺癌 2 级，需立即进行“右乳癌切除术”及术后放化疗。同时，其爱人近期旧病复发，脑萎缩、脑积水导致昏迷入院，家庭陷入困境。根据爱心基金适用原则，公司给予其一次性爱心救助 4,000 元，并表达了最真切的慰问。

关键绩效：报告期内

➤ 爱心基金年度支持员工 15 人，年度支持员工金额 6.1 万元。

7.4.2 员工活动

首旅酒店及所属企业持续开展丰富多彩的企业文化活动，如春节庆祝活动、员工年会、国际妇女节庆祝活动、部门培训、新员工入职培训、劳动节、美食节、月度生日会、实习生欢送会、实习生招聘和宣讲、季度员工大会、部门培训师感恩周、年度员工敬业度调查、酒店店庆、月度新员工交流会、月度总经理沟通会、首旅大学生培训、部门年度技能比赛等，丰富员工业余生活，提高员工满意度和幸福度，营造和谐、温暖的企业氛围。

报告期内，公司推出“与家相伴好时光”系列活动，每季度围绕一个主题开展，四季主

题分别为欢聚、休闲、活力、成长。活动共设置 28 个类型，涵盖节日、生日会、表彰会、趣味文化活动等，覆盖员工的衣食住行，全方位提升员工满意度。各酒店活动执行完成率达 97%，员工满意度达 100%。活动共收集反馈照片 1,020 张、视频 350 条、员工心得 63 篇。

	
图 首旅酒店职工乒乓球比赛	图 国际饭店趣味运动会
	
图 国际饭店三八妇女节活动	图 广州建国酒店 2024 年度岗位技能大赛

案例：三亚南山景区开展“迎五一 健康跑”活动

为庆祝“五一”国际劳动节，倡导全民健身，展现景区职工的良好精神风貌。2024 年 4 月 29 日下午，三亚南山文旅公司旅游区开展“迎五一 健康跑”活动，引领广大职工积极投身体育健身活动。该健康跑全长共 3 公里，起点、终点均在南山文旅公司旅游区海边小月湾，100 多名参加比赛的队员们秉承挑战自我、超越极限的精神，以速度和激情体验奔跑的乐趣，用拼搏和汗水体悟运动的收获，以休闲跑步活动释放身心。南山文旅公司旅游区已经连续 11 年开展健康长跑庆五一活动，旨在调动员工参与体育锻炼的热情和积极性，推动全民健身活动的热潮，营造了广大员工加强体育锻炼、保持身心健康的浓厚氛围。



7.5 职业健康

公司高度重视员工职业健康与安全管理，积极落实《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规要求，持续通过制度建设与多样化培训手段，提升员工安全意识与应急处置能力，保障各类人员在工作场所的健康与生命安全。



图 南山文旅公司职业健康安全管理体系认证证书

报告期内，公司及所属企业组织开展多项职业健康与安全相关活动，覆盖总部、区域与门店各层级员工，内容涵盖交通安全、防诈骗、防毒品、防灾减灾、医疗急救、安全法规等多个领域，形成全员参与、分层实施、制度化推进的健康安全文化体系。



图 南山文旅公司开展交通安全、防诈骗、防毒品及治安法律常识宣传



图 南山文旅公司开展医疗急救、安全生产相关法律法规及防灾减灾知识培训

8 和合共生 关注社会福祉

理念	首旅酒店始终践行人文关怀，通过精准化公益活动与定向帮扶社会实践，聚焦困难群体需求，助力社区文明共建与和谐共生，让温暖在时光中薪火相传。
我们的行动	● 社会公益 ● 乡村振兴
SDGs 对标	1 无贫穷 2 零饥饿 11 可持续城市和社区

8.1 社会公益

首旅酒店持续践行公益，通过组织志愿活动和开展各种有意义的公益活动，为弱势群体提供社会关怀，促进社区的文明和谐发展。公司以实际行动诠释了责任与担当，为社会公益事业贡献力量。

	
图 北京诺金酒店员工积极参加志愿扫雪活动	图 八院志愿者活动

	
图 关爱孤独症儿童	图 为白血病患儿童举办爱心捐助
	
图 南山文旅公司重阳慰问敬老院活动	图 2024 年圣诞慈善点灯期间进行乡村儿童画作拍卖，共筹集 1500 元善款，捐赠予云南石洞门小学

案例：山东北城区公益活动

2024 年新春佳节，首旅酒店中部区域山东北城区的志愿者们，怀揣着热忱与关爱，组织开展了为独居老人送春节礼物的公益活动。这也是山东北城区的志愿者们连续第五年来到沂源县东里村为平日里孤独的老人们，送去节日的温暖与关怀，让他们在阖家团圆的时刻，也能感受到来自社会的爱意。



图：城区负责人为独居老人送祝福，发红包

案例：“逐梦飞翔”2024 君爱上海夏令营公益活动

8月3日至11日，在上海市静安区民政局福利科、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下，上海静安君爱公益发展服务中心主办的“逐梦飞翔”2024 君爱四川青少年上海夏令营在上海成功举办。夏令营期间，来自四川省平武县平武中学、七一龙安中学、水晶九年一贯制学校，阿坝藏族羌族自治州黑水县初级中学以及德阳绵竹汉旺的30名学生入住了首旅酒店集团旗下莫泰酒店上海金沙江路大渡河路地铁站店，并在老师的安排下学习了历史、科技、文化、艺术等丰富多彩的夏令营课程。

自2013年首期以来，首旅酒店已陪伴君爱上海夏令营十一个年头，持续为夏令营的师生住宿提供支持。为感谢首旅酒店十一年以来的鼎力支持，君爱公益理事长为公司颁发了“十年爱心支持”答谢证书。



图 君爱夏令营开营仪式

案例：彩虹下的约定 相遇公益感恩会

2022 年 7 月，首旅酒店集团与上海合锐机电设备有限公司了解到彩虹笔教学点地面毛坏，多处凹陷不平，对小龄、腿脚不便的学员来说存在安全隐患。考虑到这一点，双方当即表示愿意帮助机构铺设新地板，改善教学环境，提升学员满意度。2023 年，他们再次为彩虹笔教学点进行教学环境改造。2024 年，为答谢爱心企业的支持，彩虹笔举办了一场感恩会。在感恩会现场，首旅酒店集团代表成功拍得一幅由“彩虹笔”的“星星的孩子”创作的画作，并荣获“最佳爱心企业”称号。



图 彩虹笔“最佳爱心企业”证书

关键绩效：报告期内

- 如家共计员工志愿者 30 人，志愿活动参与 50 人次，志愿活动受益 50 人，获得社区公益荣誉 2 个；
- 如家组织开展社会公益活动 10 次，其中党办活动 9 次，公共公益活动 1 次。

8.2 乡村振兴

首旅酒店继续围绕晏庄村农业产业开展精准帮扶，通过销售帮扶、资源帮扶和活动帮扶

等多种方式，支持选派的第一书记坚持党建引领，深耕产业、人才、文化、生态和组织振兴。公司充分发挥企业帮扶优势，依托首旅集团及所属企业的资源优势，通过单位团购、教育研学活动、市集销售、网络销售、节庆销售等多元渠道，不断扩大帮助销售农产品的种类和数量，有力地巩固了生态农业建设和发展成果。

此外，开展党建教育红培项目，全年接待 5 批次、180 人，通过讲党课、开展活动等方式持续增收。继续策划开展第一书记甄选大集等活动，组织大学生开展网络直播销售等线上帮扶社会实践，带动线上线下营销联动。

在国庆 75 周年之际，积极开展书法展示活动，表达爱党爱国爱家乡的文化氛围。同时，拍摄《我印象中的平谷》短视频，参加平谷区村播小视频比赛，不仅提高了平谷区的知名度，还通过文化活动推动了乡村的文化振兴。

案例：当雄县技术扶贫教育培训交流暨北京首旅当雄特色小吃培训活动

在北京市援藏指挥部的大力支持下，2024 年 6 月 18 日，首旅酒店协同拉萨当雄县人力资源和社会保障局，组织开展了 2024 年当雄县技术扶贫教育培训交流暨北京首旅当雄特色小吃培训活动。此次活动以促进文化“交流、交融、交往”，增进中餐与藏餐厨艺交流，提高藏区厨师专业岗位技能和餐饮服务能力为目的，有力地推进了北京对口支援工作，并取得了扎实成效。



图 由北京西苑饭店派出的中餐厨师长教授制作特色小吃

案例：“南山一家亲”迎新春，南山文旅公司捐款共建教育助学和美丽乡村

在“南山一家亲”迎春活动上，南山文旅公司为感谢周边地区及村民对三亚南山文旅公司旅游区的支持，进行了多项捐赠。南山文旅公司向崖州区政府捐款 40 万元用于教育助学，向南山村委会及鸭仔塘、龙纹村、椰子园 3 个自然村共赞助 45 万元用于扶贫与美丽乡村建设。此外，公司还向当地困难户发放了价值 3 万元的米、油等节日慰问品，并赠送了价值 3 万元的入园游览券，助力教育助学和美丽乡村建设。

二十五年来，南山文旅公司与周边村民和协作单位结下了深厚友谊。自 2004 年开始，“南山一家亲”捐赠活动已连续举办 16 年，累计捐款超过 800 万元。多年来，景区的蓬勃发展不仅带动了地方旅游业的繁荣，还推动了地方经济社会的发展，特别是在乡村振兴、村民就业和增收方面发挥了重要作用。



图 “南山一家亲”捐赠现场

关键绩效：报告期内

- 公司扶贫及乡村振兴项目总投入金额 103 万元，其中工程建设等投入资金 85 万元，投入物资折算资金 18 万元；惠及人数 164 人。

指标索引

● 《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号—可持续发展报告编制》议题索引表

维度	序号	议题	对应条款	对应章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	气候变化与能源管理
	2	污染物排放	第三十条	排放物与废弃物
	3	废弃物处理	第三十一条	排放物与废弃物
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	生态保护
	5	环境合规管理	第三十三条	环境合规管理
	6	能源利用	第三十五条	气候变化与能源管理
	7	水资源利用	第三十六条	资源管理
	8	循环经济	第三十七条	资源管理
社会	9	乡村振兴	第三十九条	乡村振兴
	10	社会贡献	第四十条	社会公益 推动行业发展
	11	创新驱动	第四十二条	创新驱动
	12	科技伦理	第四十三条	暂不涉及
	13	供应链安全	第四十五条	稳固供应链
	14	平等对待中小企业	第四十六条	风险合规
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	客户服务 产品质量

				安全生产
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	客户隐私及数据安全
	17	员工	第五十条	以人为本 凝聚首旅精神
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	风险合规 稳固供应链
	19	利益相关方沟通	第五十三条	可持续发展管理
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	商业道德
	21	反不正当竞争	第五十六条	商业道德

● 《央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究》议题索引表

披露内容	所在章节
企业及报告基本信息	关于本报告 公司简介
ESG 管理	可持续发展管理
ESG 风险与机遇利益相关方沟通	可持续发展管理
实质性议题评估	可持续发展管理
环境范畴指标	
资源消耗	资源管理
污染防治	排放物与废弃物
气候变化	气候变化与能源管理
生物多样性	生态保护
资源与环境管理制度措施	环境合规管理

社会范畴指标	
员工权益	以人为本 凝聚首旅精神
产品与服务管理	客户服务 产品质量
供应链安全与管理	稳固供应链 安全生产
社会贡献	推动行业发展 社会公益 乡村振兴
治理范畴指标	
治理策略与组织架构	公司治理 党建领航
规范治理	公司治理 商业道德
投资者关系管理与股东权益	公司治理
信息披露透明度	公司治理
合规经营与风险管理	风险合规

意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《首旅酒店 2024 年年度环境、社会和公司治理报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行环境、社会以及公司治理的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

➤ 选择题（请在相应位置打√）

1.您对本报告的总体评价是：

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

2.报告对利益相关方所关心问题的响应和披露？

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

3.您认为首旅酒店在经济责任方面做得如何？

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

4.您认为首旅酒店在环境责任方面做得如何？

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

5.您认为首旅酒店在安全管理方面做得如何？

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

6.您认为首旅酒店在员工责任方面做得如何？

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

7.您认为首旅酒店在社区责任方面做得如何？

☐非常好☐好☐一般☐较差☐差

8.报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

9.您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐是 ☐否

➤ 开放性问题

您对首旅酒店履行社会责任及本报告有任何意见与建议？