

# 北京首旅酒店（集团）股份有限公司

## 2022 年年度 ESG 报告

## 目录

1	董事长致辞 .....	3
2	走进首旅酒店 .....	4
2.1	公司简介 .....	4
2.2	主要品牌 .....	4
2.3	发展历程 .....	5
2.4	企业文化 .....	6
3	我们的 2022 .....	7
3.1	荣誉奖项 .....	7
3.2	年度亮点绩效 .....	10
4	ESG 管理 .....	12
4.1	ESG 管理架构 .....	12
4.2	利益相关方沟通 .....	13
4.3	实质性议题分析 .....	14
5	诚心 夯实治理根基 .....	17
5.1	加强党的建设 .....	17
5.2	完善公司三会治理 .....	20
5.3	夯实风险管理 .....	24
5.4	践行商业道德 .....	27
6	匠心 提供品质服务 .....	28
6.1	提供贴心服务 .....	28
6.2	守护健康与安全 .....	35
6.3	保障隐私与数据安全 .....	40
7	倾心 守护地球家园 .....	45
7.1	环境保护管理 .....	45
7.2	节约水资源 .....	50
7.3	减少废弃物 .....	52

7.4	应对气候变化.....	53
7.5	保护生物多样性.....	54
8	暖心 关怀员工成长.....	57
8.1	雇佣与权益.....	57
8.2	薪酬与福利.....	58
8.3	培训与发展.....	59
8.4	健康与关怀.....	62
9	热心 贡献社区发展.....	63
9.1	助力乡村振兴.....	64
9.2	开展公益事业.....	65
	附录内容.....	69
10	展望.....	69
11	关键绩效表.....	70
12	关于本报告.....	72
13	指标索引表.....	75
14	意见反馈.....	78

## 1 董事长致辞

2022 年是党的二十大召开之年，是实施“十四五”规划的关键之年，是酒店行业发展不具确定性的一年，也是首旅酒店苦练内功，践行长期主义，通过产品迭代、数字化和绿色化建设迈向更加专业、精细、特色和创新可持续发展之路的一年。

这一年，我们持续对标行业优秀实践和交易所要求，以党建引领发展，不断加强党风廉政建设、践行商业道德，持续优化法人治理结构，夯实可持续发展治理根基。报告期内，累计完成 19 项内控制度的修订和新增，内控体系更加完善。

这一年，我们聚焦“为客户带来幸福的住宿体验”这一目标，持续结合 5G、云计算、人工智能等新兴技术，形成包括自助前台、智能送物机器人、智能电视、智能客房、AI 智能客服、智能洗衣机等智慧服务场景，覆盖门店数超 1,600 家；我们积极推进经济型、中高端、高端等现有品牌产品迭代更新，为客户提供更品质、独特的住宿体验；我们推动酒店安全管理“数智化”，为客户打造安全的住宿环境；在数字化愈发成熟的今天，我们加强网络与信息安全建设，持续为客户提供便捷且安心的服务。

这一年，我们积极响应国家“双碳”战略目标，秉持“减污降碳协同增效”环保理念。围绕酒店设计、建造、装修、运营环节，开展绿色低碳行动。报告期内，我们投入环保资金 2,538 万元，在设备改造升级、装配式装修、LED 灯更换、节水设备更换、废弃物减量与回收利用方面取得喜人成绩，累计实现减排二氧化碳当量 2,159 吨。

这一年，我们携手员工与所在社区共渡难关，在酒店行业不景气的背景下，保持在员工薪酬福利、职业培训和关怀活动方面的投入，实现带领全体成员成功穿越行业“低谷期”。我们积极投身社会公益，在弱势群体关怀、乡村振兴、文化传承方面继续行动，报告期内，累计为医护人员、隔离人员提供 2,023 家隔离酒店，累计采购扶贫地区食品近 800 万元。

未来，我们将继续践行可持续发展理念，携手全体员工，为客户提供更加绿色低碳、便利化、智慧化、特色化的住宿服务，为社会创造更多价值。

## 2 走进首旅酒店

首旅酒店是一家领先酒店集团公司，旗下拥有以住宿为核心的 27 个品牌，40 多个产品。截至目前，首旅酒店在国内 600 余个城市运营近 6,000 家酒店，覆盖高端、中高端、经济型、休闲度假、社交娱乐、联盟酒店等全系列酒店业务。未来，首旅酒店将继续从住宿业的本质出发，以“商旅首选，乐游天下”为愿景，以“把握‘四个领先’，创造全价值链综合价值”为使命，继续推进“发展为先”“产品为王”“会员为本”及“效率赋能”的四大核心战略。

### 2.1 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。首旅酒店由原首旅酒店集团与如家酒店集团于 2016 年合并后成立，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。

首旅酒店是全国三大连锁酒店集团之一，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 5,983 家（含境外 1 家），客房间数 467,983 间。其中，中高端酒店数量 1,517 家，占比 25.4%，客房间数 165,181 间，占总客房间数的 35.3%。首旅酒店根据市场复苏节奏，稳步推进全年开店计划，于报告期内新开店 879 家，其中直营店 29 家，特许加盟店 850 家。
<b>景区业务</b>	海南南山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利润。首旅酒店控股 74.81% 的南山景区为公司唯一经营的 5A 级景区。

未来首旅酒店仍将以住宿为核心，充分利用自身品牌、规模、资源、平台、技术优势，继续加大资源整合力度，将“吃、住、行、游、娱、购”等板块的资源连接起来，打造“如旅随行”的客户价值生态圈。

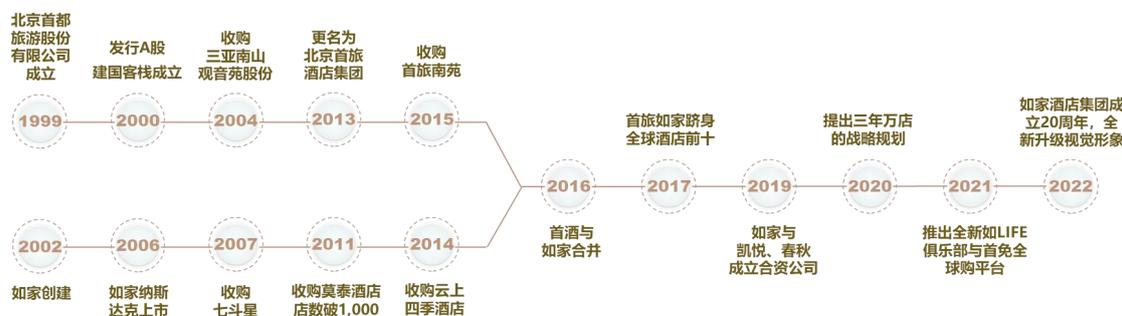
### 2.2 主要品牌

首旅酒店旗下拥有 27 个品牌，40 多个产品，覆盖“高端”“中高端”“经济型”“休闲

度假”“社交娱乐”全系列的酒店产品：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、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、漫趣乐园、如家小镇等，覆盖从经济型、中高端到高端的酒店品牌。产品涵盖标准及非标准住宿，可以充分满足消费者在商务出行和旅游休闲中对良好住宿环境的需求。

如 LIFE 俱乐部（首旅酒店品牌矩阵）	
尊享高端	
品味中高端	
品质中端	
舒适便捷	
特许加盟	
休闲度假	

### 2.3 发展历程



首旅酒店发展历程

## 2.4 企业文化

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

### 3 我们的 2022

2022 年是酒店行业充满挑战的一年，作为酒旅行业的领军企业，首旅酒店积极应对疫情带来的经营压力。报告期内，首旅酒店凭借优质的客户服务、创新的经营理念和持续的业务发展，赢得业界和消费者的广泛赞誉，荣获多个行业奖项，这充分证明公司在酒店行业的领先地位和卓越的业务能力。

#### 3.1 荣誉奖项

奖项	颁奖组织
如家荣获 2022【ESG 先锋 60】荣誉称号	界面新闻、上海报业集团
如家再次荣登 2021 年度“全球酒店集团 225 强”榜单前十	美国《HOTELS》杂志
如家荣获“年度抗疫突出贡献奖”大奖	GBE 建筑论坛
如家荣获“年度最佳文旅住宿集团”大奖	中国龙雀奖大消费组委会
万信至格酒店荣获“最具投资价值酒店品牌”大奖	
如家荣获 2022 年度“最佳实践案例·品牌价值典范”	第一财经
如家荣获“年度智慧创新酒店集团”奖项	新京报
如家商旅酒店荣获“2022 优选连锁酒店品牌”	品橙旅游
如 LIFE 俱乐部荣获“2021 年度文旅服务创新典范案例”	劲旅网
如家、建国饭店、如家商旅酒店、如家酒店·NEO 荣获 2022 首届「解码中国」文旅酒店业智识峰会暨 ABN 指数年度影响力品牌	亚洲旅宿大数据研究院
YUNIK HOTEL 荣获“2022 年度推荐潮玩酒店”	迈点网
如家酒店荣获“经济型酒店-MBI 影响力品牌奖”；云上四季尚品酒店荣获“平价酒店-MBI 影响力品牌奖”；云上四季民宿荣获“客栈民宿-MBI 影响力品牌奖”；如家商旅荣获“中档酒店-MBI 最具投资价值奖”	迈点网
如家商旅酒店荣获“2022 年度酒店投资人喜爱筹建品牌” “2022 年度酒店投资人喜爱供应链系统品牌”	次方点评&住联咨询

首旅建国荣获 2022 年中国品牌文化节&第十四届大住宿业金龙奖两大奖项——“2021-2022 杰出酒店管理公司奖项” “2021-2022 卓越影响力酒店品牌”	中国品牌文化节组委会
首旅建国荣获第十四届五洲钻石奖“品牌酒店集团发展及投资价值”奖项	世界酒店联盟、联合国经社部国际旅游与酒店联合总会
“建国”品牌荣获“2022 年度国内高端酒店 MBI 影响力品牌”	迈点网
首旅建国荣获中国旅游住宿业金光奖“最受欢迎酒店品牌”奖项	中国酒店论坛组织
“建国”品牌荣获 2022 文旅住宿业百花奖“最受欢迎酒店品牌”	酒店学人、上海杉达学院管理学院、逸课酒店商学院
首旅建国荣获全球合作伙伴大奖“Global Partner Awards 2022 最佳紧密合作伙伴”	携程集团
首旅建国荣获“2022 第九届旅游服务业集团卓越雇主”	最佳东方
首旅建国荣获“2022 中国酒店人才发展事业贡献奖”	中瑞酒店管理学院
南苑饭店荣获“2021 年度宁波市旅游饭店金茶花奖最佳饭店”	宁波市饭店业协会
南苑饭店荣获“2022 年度中国高端酒店 100 强”	迈点网
南苑饭店荣获“2022 年度宁波十佳酒店”	迈点网
南苑环球酒店荣获“2021 年度“品质标浙江服务”品牌企业”	浙江省市场监督管理局、浙江省文化和旅游厅
南苑环球酒店荣获“2021 年度经营卓越奖”	浙江省饭店业协会
南苑环球酒店荣获“诗画浙江 百县千碗 省级美食体验（示范）店”	浙江省餐饮行业协会、浙江省旅游协会、浙江省饭店业协会
南苑环球酒店荣获“2021 年度宁波市旅游饭店金茶花奖最佳饭店”	宁波市饭店业协会
南苑环球酒店荣获“2022 宁波美食酒店榜”	携程集团
南苑环球酒店荣获“2022 鄞州区文旅体行业典范”	鄞州区文化和广电旅游体育局

首旅南苑云荟酒店荣获“2021 年度宁波市旅游饭店金茶花奖最佳精品饭店”	宁波市饭店业协会
首旅南苑云荟酒店荣获“2022 年度宁波十佳酒店”	迈点网
南山文化旅游区荣获“三亚市无废旅游景区”	三亚市旅游和文化广电体育局、三亚市生态环境局、三亚市旅游景区协会
南山文化荣获“旅游信用示范单位奖”	海南省旅游协会
南山文化荣获“2022-2024 海南省卫生先进单位”	海南省爱国卫生运动委员会
南山文化荣获“诚信经营·放心消费单位”	三亚市市场监督管理局、三亚市发展和改革委员会、三亚市商务局三亚市旅游和文化广电体育局





部分奖项证书

### 3.2 年度亮点绩效

2022 年疫情反复贯穿全年，商务出行及休闲旅游需求受到极大遏制。首旅酒店积极应对疫情带来的经营压力，在艰难的形势中稳住了基本面。报告期内，首旅酒店在经济、社会、环境方面均取得系列亮眼绩效。

经济绩效		
指标	单位	2022 年
营业收入	亿元	50.89
归属上市公司股东净资产	亿元	104.88
经营活动产生的现金流量净额	亿元	14.92
研发经费投入	万元	6,001.89
环境绩效		

环保投入	万元	2,538
LED 灯覆盖率	%	100
累计减排二氧化碳当量	吨	2,159
新增节能热泵热水机组安装门店数	家	35
累计完成环保装修门店数	间	2,000
<b>社会绩效</b>		
酒店升级改造投入	万元	37,825.39
应付职工薪酬总额	亿元	18.32
员工培训总时长	小时	1,117,752
员工培训总数	人次	82,083

## 4 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，将可持续发展理念贯穿于公司经营全过程，为实现“商旅首选，乐游天下”的愿景而努力。首旅酒店搭建系统的 ESG 管理架构，制定涵盖安全生产、产品质量、环境保护、资源节约、员工权益保护、社会公益等议题的 ESG 管理制度，持续加强与利益相关方的沟通，全面提升公司 ESG 治理能力。

### 4.1 ESG 管理架构

首旅酒店 ESG 管理机构包括公司决策机构、领导机构、执行机构和披露机构。董事会为公司 ESG 决策机构，审议批准公司 ESG 总体内容；党委和经营层为领导机构，对公司 ESG 进行研究并提出建议，并指定一名副总经理负责 ESG 专项工作，带领由各职能相关部门及下属企业组成的执行机构（ESG 工作组）完成具体工作；ESG 工作组负责公司 ESG 内容的制定、实施、评估、调整等环节中的文件起草、组织、协调和沟通工作，负责 ESG 信息的收集和分析，负责组织公司所属各企业及各部门开展 ESG 相关工作的讨论、座谈，并负责组织 ESG 具体实施中的管理和 ESG 报告的编制工作，以及 ESG 专业第三方的评级报送工作；证券部负责年度 ESG 报告审批、披露和信披监管机构沟通工作。

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>制定公司的 ESG 战略目标；</li> <li>对公司 ESG 相关的重大事项进行审议及决策。</li> </ul>
领导机构	公司党委和经营层(指定一名高管负责日常工作)	<ul style="list-style-type: none"> <li>对公司的 ESG 具体内容进行研究并提出建议；</li> <li>协调安排各部门 ESG 工作的职能分配；</li> <li>对公司 ESG 相关的重大事项进行审议；</li> <li>负责 ESG 工作的跟踪检查和监督；</li> <li>领导公司各职能相关部门的 ESG 管理工作。</li> </ul>

执行机构（ESG 工作组）	由公司各部门负责人、主要工作职责人及分子公司 ESG 专项工作负责人组成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 协调安排各部门 ESG 工作的职能分配；</li> <li>• 负责 ESG 规划制定、实施、评估、调整等环节中的文件起草、组织、协调和沟通工作；</li> <li>• 负责 ESG 信息的收集和分析，负责组织公司所属各企业及各部门开展 ESG 相关工作的讨论、座谈；</li> <li>• 负责组织 ESG 具体实施中的管理和 ESG 报告的编制工作，以及 ESG 专业第三方的评级报送工作。</li> </ul>
披露机构	证券部	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负责年度 ESG 报告审批、披露和信披监管机构沟通工作。</li> </ul>

#### 4.2 利益相关方沟通

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>• 完善公司治理</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>• 员工薪酬与福利</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> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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> </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> </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> </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> </ul>

### 4.3 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。

#### 4.3.1 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 27 项议题。

#### 4.3.2 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 15 项高度重要性议题、7 项中度重要性议题及 5 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	完善公司治理
	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	合规雇佣
	11	社会	员工培训与发展
	12	社会	员工关怀
	13	社会	职业健康与安全
	14	社会	员工薪酬与福利
	15	环境	环保管理
中度重要性	16	治理	搭建 ESG 治理架构
	17	治理	ESG 风险与机遇分析
	18	治理	利益相关方沟通
	19	治理	保障投资者权益
	20	社会	知识产权保护
	21	环境	水资源管理
	22	环境	应对气候变化
一般重要性	23	社会	促进行业发展
	24	环境	能源管理
	25	环境	废弃物管理
	26	环境	保护生物多样性
	27	社会	社区公益



## 5 诚心 夯实治理根基

公司治理是企业的重要组成部分，是企业发展的根基。首旅酒店坚持党的领导，以党建引领发展，不断加强党风廉政建设，践行商业道德。首旅酒店严格按照《公司法》《证券法》和《上市公司治理准则》《上市公司股东大会规则》《上市公司章程指引》等有关法律法规及规范性文件的要求，持续优化法人治理结构，夯实可持续发展治理根基。

首旅酒店遵守《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。

### 响应联合国可持续发展目标



### 5.1 加强党的建设

2022 年是党的二十大胜利召开之年，首旅酒店党委深入学习宣传贯彻党的二十大精神，赋能企业高质量发展，积极完善党的制度建设，坚持党风廉政建设，严格遵守党的纪律，积极履行纪检审查职责，坚决查处违纪违法行为，不断完善监督协同机制，确保党的决策部署得到有效执行，确保党的工作机制运行顺畅。同时，首旅酒店积极开展丰富多彩的党建活动，增强党员的凝聚力和战斗力；关心关爱困难党员和退休干部，定期开展慰问活动，以实际行动践行“为人民服务”的宗旨。

公司为党委建制，所属党委 6 个、党总支 8 个、党支部 67 个。



首旅酒店党组织架构

### 5.1.1 加强党的领导

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。

公司定期更新所属企业基本信息、党组织及党员基本情况、高管人员和党务群团工作者信息、党组织会议落实、理论中心组学习情况、宣传阵地管理等方面信息库，动态掌握企业信息。结合实际，采取“一企一策”原则，解决所属企业在隶属关系、党组织设置等方面的难题，推广企业优秀特色亮点做法。

### 5.1.2 加强基础党建

公司积极开展党建活动，加强政治引领，夯实思想根基，持续推动党的二十大精神学习宣贯走深走实。公司及各所属企业均制定“第一议题”制度。通过观看党的二十大开幕式、党委理论学习中心组（扩大）会议、专题学习研讨、党支部“三会一课”、主题党日、参观学习等形式，迅速掀起党的二十大精神学习热潮，开展理论学习中心组学习，配发相关书籍。召开意识形态专题学习研究会议和意识形态通报会，组织参观“奋进新时代”主题成就展，开展“红色研学线路”参观等活动。

公司进一步加强调研督导，对所属企业开展党建促经营、发挥基层党组织作用、培养青年后备人才，以及新营销策划、新市场开发、新产品研发、数字化赋能等方面亮点举措的督导调研。领导班子成员列席所属企业党组织会议、理论学习中心组学习、民主生活会、组织

生活会等，以日常督导、专项督导、定期督导等方式，将调研督导工作常态化，切实加强了与企业间的沟通互动，提供资源支撑，助力企业健康发展。

公司指导所属党组织完成党员发展、党组织换届、党组织建制调整等具体工作。通过开展党务工作人员培训、交流学习锻炼、组织参加“党员 E 先锋”线上系统培训等，不断提高党务人员的工作水平。



参观“奋进新时代”主题成就展



开展“以案为鉴、以案促改”警示教育大会

### 5.1.3 加强全面从严治党

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，结合公司实际，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。全面从严治党（党建）工作考核贯穿全年，按照日常考核、自查自评、现场考核、线上考核、结果运用、结果反馈六个阶段进行，形成考核工作闭环。形成的考核结果纳入年度绩效考核评价体系，按照有关标准，对应奖惩措施。同时，考核结果作为对领导班子总体评价和领导干部选拔任用、实绩评价、评先评优的重要依据。

公司坚持全面从严，强化监督执纪，持续营造良好的政治生态，健全纪委和纪检委员职数，充实纪检监察队伍，为确保全面履行好监督责任提供了组织和人员保障；加强培训教育力度，不断强化对重点岗位人员的教育管理，开展警示教育、深化监督检查。不断提升纪检干部的业务实操能力和综合素质，强化自我约束。以问题为导向，对重点领域和关键环节建立有效的廉洁风险防控机制，持续完善相关制度流程和管控措施。

### 5.1.4 强化政治担当

公司党委提高政治站位，强化国企政治担当。在冬奥会、冬残奥会期间，参加并圆满完成北京冬奥会怀柔首脑接待驻地、鸟巢开闭幕式、延庆冬奥村的服务保障工作，成立国家体育中心冬奥服务保障团队临时党支部和延庆冬（残）奥村服务保障团队临时党支部，进一步加强基层党组织的战斗堡垒作用，发挥党员的先锋模范作用。在疫情期间，派出人员至隔离点支援疫情防控工作，选派下沉干部参与社区疫情防控志愿服务。

公司深化职工关心关爱工作，定期开展慰问活动，关心关爱困难党员和退休干部，协助完成困难党员补助申报，慰问参与重大服务保障人员、疫情防控人员、下沉干部和退休高管人员等。根据新冠疫情防控形势，下拨疫情防控专项党费 6.9 万元，下拨工会经费 38.2 万元。



2022 年七一困难党员慰问

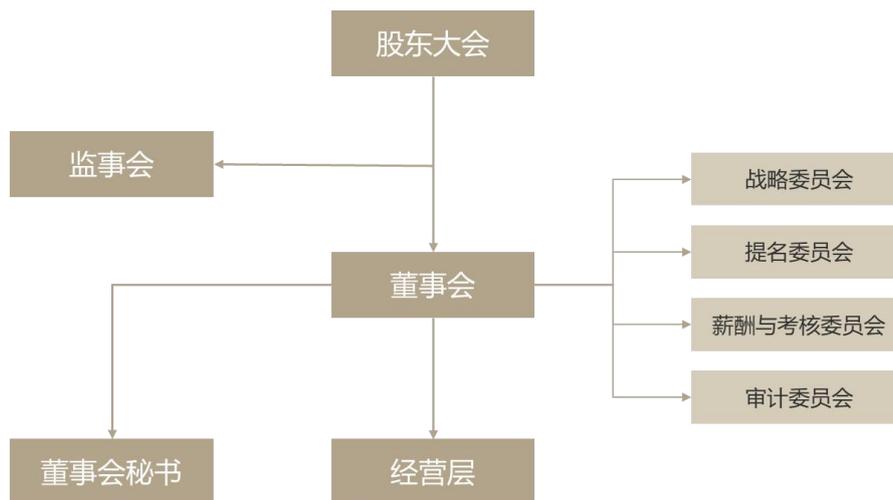
## 5.2 完善公司治理

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，持续完善公司治理结构，积极维护投资者关系，恪守商业道德，努力降低经营风险，确保法人治理结构有效运行。报告期内，为进一步提高公司运行质量，完善法人治理结构，公司修订《董事会议事规则》《总经理工作细则》《公司投资管理制度》；新增制定《公司内部审计制度》《公司董事会授权管理制度》，加强公司治理，切实维护股东、债权人、员工利益；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。

### 5.2.1 公司三会治理架构

首旅酒店三会治理结构包括：股东大会、董事会、监事会和经营层（以下简称“三会一层”）：



首旅酒店公司治理架构

### 5.2.2 三会治理概况

首旅酒店“三会一层”概况	
股东大会	股东大会是公司权力机构，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	董事会是公司经营决策中心，对股东大会负责。公司现有董事会成员 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，专委会所有成员均为外部董事。此外，公司重视董事会多元化，女性董事 3 人，占比 27.27%。董事任期三年，任期届满可连选连任，其中独立董事连任时间不得超过六年。董事会成员背景多元，拥有财务专业人士、法律专业人士、酒店行业专业人士，可有效支撑董事会科学决策。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 战略委员会：负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并向董事会提出建议与方案。战略委员会共有成员 6 名。</li> <li>• 审计委员会：负责内外部审计沟通与评价，财务信息及其披露审阅，重大决策事项监督检查。审计委员会共有成员 3 名，均为独立董事。</li> <li>• 提名委员会：负责对依照《公司章程》提名的董事和高级管理人员任职资格进行建议。提名委员会共有成员 3 名，包含独立董事 2 名。</li> <li>• 薪酬与考核委员会：负责制定业绩考核标准，完善考核体系并进行有效考核，制定、审查考核对象薪酬政策与方案，拟定公司股权激励计划并按规定实施考核。薪酬与考核委员会共有成员 5 名，包含独立董事 4 名。</li> </ul>
<b>监事会</b>	<p>监事会是公司的监督机构，代表股东大会行使监督职权，对股东大会负责并报告工作。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。</p>
<b>高管层</b>	<p>公司总经理、副总经理、财务总监、董事会秘书、总法律顾问为公司高级管理人员，高级管理人员女性占比 33.33%。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。</p>

#### 关键绩效：报告期内

- 召开 5 次股东大会，审议了 18 个议案
- 召开 9 次董事会，审议了 43 个议案
- 召开 9 次监事会，审议了 32 个议案
- 召开 7 次审计委员会会议
- 召开 1 次提名委员会会议
- 召开 4 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 33.33%

#### 5.2.3 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。

#### 5.2.4 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、分析师会议、年度分红方案和北京地区上市公司投资者集体接待活动等网络交流活动，积极与投资者全面及时有效沟通，同时及时回复上交所 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：6 次
- E 互动：38 条

#### 5.2.5 规范关联交易

为规范公司关联交易行为和减少不必要的关联交易，确保公司及全体股东的合法权益，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《企业会计准则——关联方披露》《上海证券交易所股票上市规则》和《公司章程》的有关规定，结合公司实际情况，制订《关联交易管理办法》，对关联交易的原则、范围、审议、披露和回避制度进行详细规定，以保证公司关联交易决策对所有股东的公平性和公正性。

报告期内，公司发生的关联交易基于公司正常生产经营及业务发展所需，属于正常的商业交易行为，遵循市场公平交易的原则，定价依据公允、合理，且均已履行必要的决策程序及信息披露义务，独立董事、监事会及保荐机构均已发表核查意见，不存在利用关联交易损害公司股东尤其是中小股东利益的行为。报告期内公司日常关联交易形成的收入占公司营业收入总额的 0.66%，日常关联交易所形成的支出占公司成本费用总额的 2.22%，对公司经营无重大影响。

### 5.3 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。报告期内，首旅酒店结合业务实际，积极制定和完善合规管理的内控制度和风险管理制度，建立有效的合规风险防控三道防线。此外，首旅酒店持续强化监察审计，内部审计与公司纪检、监察部门相配合，监督所属企业风险防范和控制措施建设情况，协助企业制定整改措施，实现闭环管理。

#### 5.3.1 内部控制与风险管理

- 内控与合规

公司每年按照上海证券交易所的要求开展内部控制有效性评价工作，从内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五方面建立健全内部控制体系。公司建立识别对经营产生重大影响法律法规的常态机制，在《内控制度体系文件管理办法》中规定内控制度体系文件修订更新的必要条件。报告期内，公司在原有内控制度基础上，对缺失的内控制度进行新建，重新修订原有的制度、管理办法，制定《全面风险管理制度》《内控制度体系文件编写细则（试行）》和《合规管理细则》，逐步完成全部制度修订工作。

公司持续开展内控体系建设、合规管理及合规检查、法务合规培训，以及内部风险控制检查等工作。公司的各项合同经过 100%法律审核，在合法合规的基础上，重点关注合同内容与公司制度的一致性，为公司合法合规经营提供保障；对一些重大事项提出法务合规建议，审核各项新增和修订的内控制度，进一步推动内控管理体系框架建设；努力提高案件解决力度，制定应对措施，推动结案进程。同时，加强法务合规队伍建设，开展网络授课、邀请公司法律顾问线下培训以及组织参加北京市国资委的专项培训等，利用张贴宣传海报、微信公众号、微博等媒介开展普法宣传，同时开展对所属企业法务合规检查，深入开展法务合规工

作。

#### 关键绩效：报告期内

- 审核合同 18,000 余份；
- 新增和修订的内控制度 30 项；
- 法务合规部接受各部门和所属企业合规咨询 200 余次；
- 报告期内公司共有案件 88 件，当期结案件 66 件。

#### 案例 1：开展法务合规培训工作

报告期内，聘请公司法律顾问做《民法典》合同篇的培训，法务合规部组织公司总部各部室及各子企业开展《房屋租赁合同法律风险防范及典型案例分析》培训，重点分析首旅酒店房屋租赁特点，分析房屋租赁相关风险点及应对措施，分享房屋租赁典型案例，提高各企业防范和应对房屋租赁相关法律风险的能力和水平；法务合规部联合财务管理部做《采购管理办法》《采购管理细则》的宣贯，利用理购网上培训课获取更多法务合规管理课程，如：“近期商业贿赂的执法热点与企业合规应对”“如何搭建安全高效的企业数据合规体系”“数据跨境流动的规则及企业应对”“近期商业贿赂的执法热点与企业合规应对”等，所属企业对课程反馈良好。



法务合规培训

#### 案例 2：开展法务合规宣传工作

在法务合规培训的同时，公司积极在总部和所属企业开展《全民国家安全教育日宣传》《民法典》《2022 年首届中国公平竞争政策宣传周活动》《宪法》等宣传活动，各企业通过在宣传栏张贴宣传海报、组织员工观看宣传视频、开展专题讲座，利用微信公众号、微博等

自媒体平台推送图片、视频等宣传资料等方式进行宣传活动，每次参加活动的人员近 400 人次。

## ● 风险管理

公司制定《全面风险管理制度》，对公司重点领域的风险进行管控，主要包括战略风险、财务风险、市场风险、运营风险、法律风险等。董事会是风险管理最高决策机构；管理层对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的日常工作；法务合规部是风险管理的具体工作机构；其他部门配合法务合规部的工作；公司所投资企业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，并接受公司法务合规部的监督检查。

《全面风险管理制度》对风险管理总体目标、风险管理基本原则、风险管理文化建设、风险管理规划、风险识别、风险评估、风险应对、风险报告、风险监督以及风险管理信息系统等方面做出规定。公司建立有效的合规风险防控三道防线，即合规管理参与部门是防范合规风险的第一道防线，合规管理牵头部门是防范合规风险的第二道防线，合规管理专项部门中的内部审计和纪检监察部门是防范合规风险的第三道防线。报告期内，公司对内部控制进行评估，评估显示目前存在部分低等级风险事件，不存在尚未化解的重大风险或风险事件。

### 5.3.2 强化监察审计

公司持续强化监察审计，公司内部审计与公司纪检、监察部门相配合，对发现的问题进行分析、提炼、总结、归纳，形成具有实践意义的审计成果。跟踪落实内部审计报告整改意见，对整改进程及效果情况进行检查，对暂时未纠正的事项分析原因，协助企业制定整改措施，实现闭环管理。

公司通过经营责任审计、内控审计、专项审计、流程测试、直审直查等不同的审计和检查方式，借助公司审计信息系统，结合被审计企业的实际情况，针对内控制度的制定和执行、财务收支、资产管理等重点领域、关键环节进行重点检查，发现问题，即时跟进分析和整改。内部审计理念也逐步由“依赖经验”发展为“依靠数据”，逐步建立完善审计信息库，延伸内部审计的边界。

## 5.4 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商业道德为核心的全面规章制度和流程。

### 5.4.1 探索建立合规举报调查机制

报告期内公司未接到合规举报，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，并与审计、纪检等部门协同合作，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。

### 5.4.2 强化合同合规审查

公司持续关注合同管理的合规审查，对重大合同的审批、履约等环节严格把关并持续跟踪；进一步强化市场交易、商业伙伴领域合规管理，对涉及不正当竞争、反垄断、反腐败等领域的项目、交易以及相关制度安排的合规情况进行严格审查。与行政办公室联动，加强合同档案管理，并定期核对合同台账与档案，形成合同全流程闭环管理。

### 5.4.3 规范采购管理

报告期内公司对《采购管理办法》《采购管理细则》进行调整，对公司各部门及所属企业进行培训。《采购管理办法》《采购管理细则》对采购计划安排不合理，资金安排不当，可能导致企业生产停滞或资源浪费及供应商选择不当，采购方式不合理，招投标或定价机制不科学，授权审批不规范，可能导致采购物资质次价高，出现舞弊或遭受欺诈等风险做出明确的规定。

## 6 匠心 提供品质服务

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，建立完善的服务品质管理体系、产品创新体系和安全健康管理体系，持续为客户提供多元、有趣、舒适、暖心的住宿体验。

### 响应联合国可持续发展目标



### 6.1 提供贴心服务

首旅酒店秉持“全心全意”服务理念，积极探索新兴技术、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，全力打造“如旅随行”的客户价值生态圈。

#### 6.1.1 客户满意度管理

公司秉持客户至上的态度，认真听取客户声音，努力洞悉客户需求，以终为始，持续不断自我提升，让每一位客户感受到温暖与关怀。

- 客户口碑管理

公司重视客户体验，通过 VoC（Voice of Customer）项目的开展，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。

此外，公司还强化员工间的团队协作，鼓励共享经验和实践，提升员工凝聚力，为客户提供更加优质的服务体验，赢得客户的信赖，为公司整体服务品质提升打下坚实的基础。

#### 案例 1：利用 VoC 系统工具，提升一线服务品质

VoC 项目可助力公司进一步完善服务品质管理体系，推动服务品质管理数字化进程，建立多渠道客户反馈收集与整合机制，是公司持续提升服务质量和客户满意度的关键举措。

**赋能一线门店能力提升：**依托 VoC 服务体验洞察项目，定期选取“服务品质提升机会店”，开展多场面向城区、门店的服务体验培训，提升一线门店管理者及员工对服务体验的重视程度，全面提升门店管理者及员工的专业知识和服务技能。

**赋能客户满意度管理：**通过 VoC 系统工具建立高效评估机制，定期对服务品质进行监控和评估，通过客户的反馈，持续了解客户的需求与期望，并及时做出改进和优化。

**支持经典案例库建设：**通过 VoC 系统洞察后台优秀及差评案例，通过案例收集，提炼优秀服务指南及差评避坑大法，形成培训教案，指导一线员工提升对客户的服务态度、观察力、语言表达力以及灵活、规范的事件处理能力。

**案例 2：藏在“一碗面”中的心意**

单从餐饮这一块来说，分布于全国各地的酒店积极融合本地饮食文化，将本地美食送到客户眼前，为客户打造沉浸式旅行体验，让客户从一碗面、一餐饭中体验到地域文化和家的温暖。

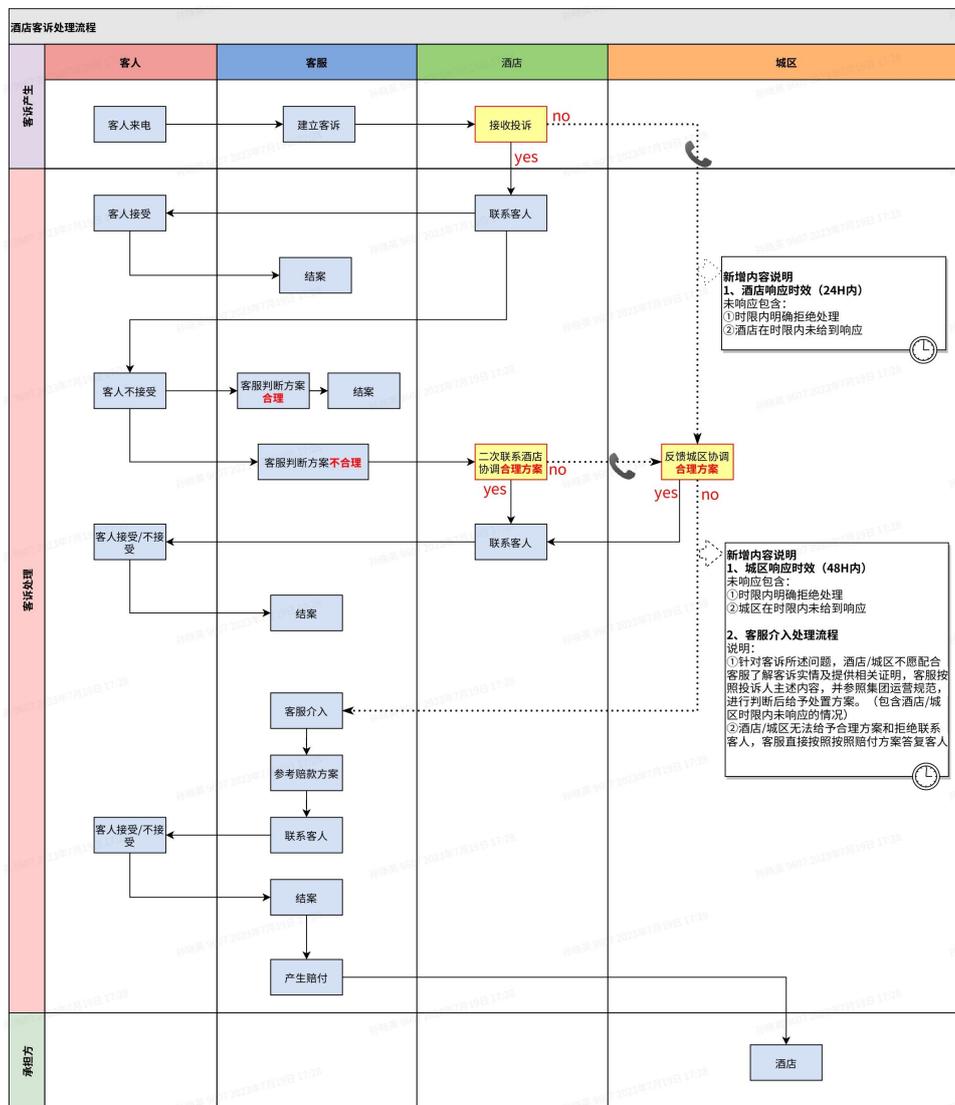


如家这碗面

● **客户投诉管理**

公司针对客户投诉建立完善的投诉渠道和管理流程，保证收到客户投诉后 24 小时内给以响应，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。



酒店客诉处理流程

### 6.1.2 提供智慧服务

公司坚持数字化、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，全力推进数字化建设和精细化管理，实现运营的全线上化流程管理，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 6,001.89 万元，同比增长 6.00%。

- 数字化

公司聚焦客户交互的数字化升级，持续提升客户精准服务能力和到店体验。报告期内，公司开设微信、抖音和支付宝直营店等客户交流渠道，借助强大的会员 CRM（“客户关系管理”）及基于企业微信的 SCRM（“社交客户关系管理”）系统，提升客户数字化服务能力。

● 智能化

公司积极落地自助前台、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，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。

客户寄语：

“我对如家酒店那个长得可萌的机器人印象特别深，它不仅会和人互动、带领入住，还能帮忙下楼拿外卖和快递。出门的时候定好餐饮，晚上回来就只要在床上躺着等就行了，机器人会把热腾腾的食物给你送过来，对累了一天完全不想动的人来说真的是太友好了。”

——如 LIFE 俱乐部金卡会员 涛哥

报告期内酒店智慧表现



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。覆盖门店数 700+，办理入住客户数 400 万人次。

	<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。覆盖门店数 1,600+，年总使用次数 800 万次。</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。覆盖门店数 1,200+，总服务次数 150 万次，投屏服务 40 万次。</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、影院五种灯光模式供客户选择。</p>
	<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>

### 6.1.3 创新客户体验

公司始终坚持打造品牌价值这一显著优势，朝着产品价值、服务体验、生活价值三大方

向持续推动品牌价值提升，积极推进经济型、中高端、高端等现有品牌产品更新迭代，以打造“年轻化、时尚化”的酒店品牌形象，拓展“电竞”“咖啡”“国风”“旅途”“社交”“绿色”等新生活方式与酒店空间的结合；探索酒店的新型业态，让酒店成为集好住、好吃、好玩的综合体，以进一步满足消费者多样化的需求。报告期内，公司酒店升级改造资本性支出合计 37,825.39 万元。

首旅酒店打造的部分新型酒店形态	
	<p><b>YUNIK 电竞酒店：</b></p> <p>动感电音、迷幻闪亮的灯条，勾勒出独具金属感的超炫大堂空间，营造出满满的新工业风。配置硬核装备的电竞客房、剧本杀空间和手办展览空间，为客户打造玩酷动感的潮酷基地。</p>
	<p><b>璞隐 国风酒店：</b></p> <p>采用汉唐风格的装修设计，化繁为简、古朴典雅，为客户提供文人墨客的幽静之所，主力房型以“梅、兰、竹、菊”为代称，传承历代君子文人的品质和气度，打造城市里的隐逸空间。</p>
	<p><b>扉缦 绿色酒店：</b></p> <p>房间采用木色与绿色的碰撞，搭配温润原木与柔软布艺，打造清新自然之感。提供 24 小时专业健身房、Switch 体感游戏机，客房配备健身器械、特色魔镜、安睡花茶、0 压记忆床垫、0 压记忆枕和自然植萃洗护用品，提供低卡、低脂、低糖健康早餐，引领绿色健康生活方式。</p>

目前，公司已构建以如家商旅、如家精选、和颐、逸扉、璞隐等为核心的中高端品牌矩

阵，通过持续创新和合作，打造高颜值、个性化、交互性的酒店产品。同时，公司持续将存量经济型产品升级焕新至 NEO3.0。截至报告期末，如家 NEO3.0 酒店数量增加至 839 家，占如家品牌店比例提升至 49.47%。

 <p>如家商旅酒店 HOMEINN STYLE</p>	<p>打造多元化社交空间，自带商务属性，激发无限灵感，满足年轻人的时尚品味，开启品质商旅的多种可能。新升级的如家商旅酒店展现出高级美学设计、体验品质上乘、自在舒适活力的别样生活方式。</p>
 <p>和颐至尊酒店 和颐至尚酒店</p>	<p>以“全感官商旅社交”为理念，融合东方韵味与西方现代设计，满足商旅人士的社交情感需求，同时重视塑造时尚、鲜明的个性风格，满足客户多样住宿需求。</p>
 <p>UrCove — by HYATT — 逸扉酒店</p>	<p>开创酒店业界本土龙头与国际奢牌合作建立品牌发展先例，其数字化、社区化属性深受客户认可。通过持续打造功能性空间、引入社区化的生活场景为客户带来独特的住宿体验。截至报告期末，全国已开业 21 家。</p>
 <p>璞隐酒店 HIDDEN HOTEL</p>	<p>主打“城市隐逸空间”标签，将城市文化和当地的人文精神融入到酒店空间设计中，打造回归自然宁静祥和的住宿空间。</p>

#### 6.1.4 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制度》，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。截至报告期末，公司获得授权专利 14 项，持有版权 43 项，持有商标和文字注册权数量 1,156 项。

##### 知识产权管理举措：

- 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。

## 6.2 守护健康与安全

为客户提供安全、舒适、健康的住宿环境是首旅酒店的重要关切，公司持续通过系统、完善的安全生产管理举措，防范各类安全风险，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，为客户提供安心、舒适的睡眠体验，为客户的健康保驾护航。

### 6.2.1 强化安全生产

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，深化源头治理、系统治理和综合治理，围绕法治化、标准化、信息化和社会化建设的任务，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，聚焦生产安全、消防安全、治安保卫、交通安全、消防安全、食品安全、国家安全、事故应急救援等议题，制定《北京首旅酒店（集团）股份有限公司安全管理制度》《首旅酒店集团安全生产管理责任制实施办法》《首旅酒店集团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、总经理、安全工作分管领导、安全管理部门为责任机构，以本部为督导、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。

公司以实现无火灾事故、无安全生产事故、无责任性重大交通事故、无责任性重大刑事治安案件、无危害国家安全和政治稳定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。报告期内，完成 5,000 余家成员酒店安全责任书签订，组织成员签订企业内部和外租外包单位安全责任书 8,000 余份，召开企业级安全会议 2 万余次。

首旅酒店安全管理架构	
机构	职责
安全委员会	全面负责安全管理工作的组织和实施
总经理	对安全管理工作全面负责
安全工作分管领导	对安全管理工作具体负责
安全管理部门	负责具体安全管理工作的组织和实施

### ● 强化安全风险管控

公司积极吸取报告期内社会面发生的重大安全事故教训，制定包含十余类、一百余项内容的《高端酒店安全评估检查标准》《中高端和商旅酒店安全评估检查标准》下发至相关事业部、管理公司、大区、城区，要求企业开展安全检查，将结果反馈至公司总部。报告期内，累计完成 3,125 家全国酒店安全评估，覆盖全部产权、直营、特许经营企业，综合得分在合格、优秀水平。

此外，公司聚焦房屋建筑物、燃气设施、火灾隐患、电动车充电、员工宿舍、特种设备、食品安全、道路交通、应急预案等环节，组织下属企业开展“房屋安全隐患检查”“全国性企业安全评估自检自查”专项检查。报告期内，各企业共排查登记涉及房屋、安全生产的隐患与风险 101 项，均已登记在隐患台账并开展整改活动。

### ● 推进安全管理“数智化”

公司积极推进“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。报告期

内，组织下属企业分阶段开展机构设置、用户管理、完善基础信息、安全月报填报、培训档案记录、应急演练、安全信息上报等 7 个项目的实操练习，截至报告期末，共计完成 2,956 家基层门店登记注册，下一步将督促全国门店在安全培训、应急演练、施工改造、安全信息等内容的实时填报工作，推动安全管理“数智化”升级。

### ● 打造安全生产文化

**安全生产活动。**借助每年开展的“安全生产月”和“安全生产万里行”活动，组织全体员工学习安全生产思想，开展安全生产宣传、培训活动。报告期内，公司围绕第 21 个全国“安全生产月”活动主题“遵守安全生产法、当好第一责任人”，组织员工学习习总书记关于安全生产重要指示精神，开展专项安全检查、细化安全措施工作，开展交通安全的宣传和推广活动。

**安全培训教育。**常态化组织员工参与安全培训，提升安全意识。报告期内，组织总部员工开展火灾防范、交通安全、国家安全、宪法学习等宣传教育活动，累计 24 学时，参与人数约 120 人次。各成员企业根据岗位技能要求，各自开展网络、现场等不同形式安全培训共计 2 万余次，参加培训人员 60 万余人次；开展安全演练 6,200 余次，参加演练人员 12 万余人次，有效地提高员工安全意识与技能。

#### 报告期内开展的安全演练部分展示



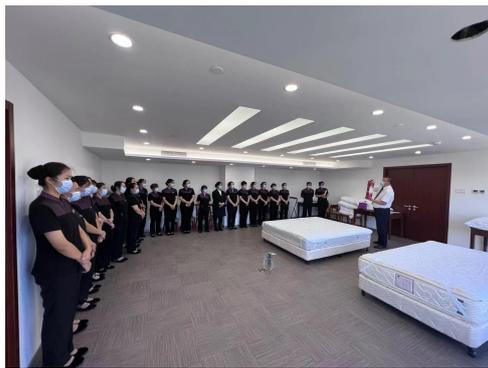
如家杭州西湖解放路中河中路店消防培训



西安建国饭店灭火培训



南山公司防溺水演练



国际饭店客房安全培训



北京崇文门饭店安全月宣传活动



北京建国饭店防暴演练

● 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》，聚焦原材料采购、食品仓储要求、生产操作流程、食品出厂检测、运输配送管理、市场销售监察、餐厨垃圾处理 and 废弃油脂处理、废气、废水排污等方面，以更加严格的标准和要求建立健全食品安全管理制度。

针对食品安全重点领域和环节，强化日常检查制度，日常检查查出的问题食品不得继续销售，生产过程中查明的问题环节须立即整改；面对可能突发的食品安全事件，制定完善的应急预案，形成上下贯通的事件沟通机制和对外的信息发布机制，强化应对食品安全事件的能力。

● 保障施工安全

针对报告期内的重点施工项目，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

公司积极参与并圆满完成“冬奥会”“冬残奥会”、全国“两会”和“二十大”等多项重大活动保障任务，累计用房 4,854 间，接待相关人员 3.76 余万人。

## 6.2.2 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。**推出“安心睡”房型，为每一位客户提供优质的住宿体验。房间配备记忆棉软枕、0 压绵科技床垫、3M 抗菌面网医疗级空气净化器和“全能王”妙刃复合除螨喷雾，帮助客户缓解疲劳，提升睡眠质量，打造健康、舒适的住宿体验。报告期内，公司“安心房”售出 125 万间夜，获得客户诸多好评。

### 案例：“放心住酒店”让防疫无烦恼

在国内新冠疫情较为严峻的时候，公司推出“放心住酒店”，为奔波在旅途中的客户提供安心的住宿体验。

**公共区域无死角消毒。**针对电梯、楼梯扶手、门把手、大堂、休息区、公共洗手台、前台公用物品等 7 个重点公共区域定时多次清洁消毒并记录，在电梯里张贴清洁消毒记录表，保障全程安全无忧。

**提供免费防疫物资。**准备一次性口罩、免洗洗手液、奥维医用消毒湿巾、酒精、额温枪等多项防疫物品，供客户免费使用。

**客房消毒不留死角。**制定 24 项专项清洁标准，8 项清洁指标对客房内高频接触区，对

如恭桶、面盆区域、门把手、电话机、遥控器、电吹风、杯具、一次性客用品等执行严格清洁消毒，注重细菌和病毒的消杀，确保客房卫生保洁工作不留任何死角。

**提供无忧饮食。**加强餐厅食品采购验收、餐具消毒制度。烹饪时，食物的中心或最厚的部分需达 75 摄氏度持续 15 秒，确保食材烹饪全熟。服务员与厨师进出厨房必须洗手，且始终保持身体各部位清洁，做到口罩、手套不离身，准备食物时更要戴上围裙和帽子，杜绝徒手接触任何食物。

**提供无接触服务。**为减少人群接触，遏制病毒传播，“放心酒店”优化无接触服务。入住期间，客户可通过首旅如家 APP、酒店自助机完成下单、续住、退房等手续。如果需要拿外卖、借物品，部分酒店还可提供机器人送物服务。

### 6.3 保障隐私与数据安全

运营管理数字化、智能化程度的提升对首旅酒店的网络信息安全管理能力提出更高要求。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，结合自身实际情况，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，为业务可持续发展提供稳定支撑。报告期内，首旅酒店顺利通过了北京市及上海市相关监管机构多次网络安全检查。

#### ● 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。其中，数据安全委员会是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，成员为公司主管领导、信息技术部领导、各业务部门主管领导，主要职责包括：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。数据安全团队是公司数据安全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。

#### ● 数据全生命周期安全管理

公司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备份，定期进行数据恢复测试。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据存储容器的安全保护</b> 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。</li> <li>• <b>数据存储阶段安全监控</b> 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。</li> </ul>
数据使用阶段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>数据脱敏</b> 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。</li> <li>• <b>数据分析过程的隐私保护</b> 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。</li> <li>• <b>身份认证管理</b> 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。</li> <li>• <b>数据权限管理</b> 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。</li> <li>• <b>数据加工环境安全</b> 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。</li> <li>• <b>终端安全</b> 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。</li> <li>• <b>数据使用阶段的监控</b> 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，各业务数据管理人员负责相关日志的监控。</li> </ul>

<p><b>数据传输阶段</b></p>	<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>
<p><b>数据共享阶段</b></p>	<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>
<p><b>数据销毁阶段</b></p>	<p>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。</p>

**关键绩效：报告期内**

- 公司未发生数据泄露相关安全事
- 公司 PMS 系统、中央预定及会员系统核心信息系统通过信息安全等级保护三级的测评复测
- 公司信息系统支付体系通过 PCI-DSS 支付卡行业数据安全认证复测

● **保护客户隐私**

公司重点关注数据安全及个人信息保护领域合规问题，结合最新颁布的法律法规，重点强化经营活动中对企业数据及用户个人信息保护意识，避免重大信息泄露或侵权事件发生。公司对运营过程中的数据信息进行分类、分级管理，其中客户关联的数据如身份信息、订单信息、钱包信息等均为机密和敏感信息，禁止外泄，如需对外披露或共享，需通过数据安全委员会审批通过，对相关信息进行脱敏处理后方可披露。

**在酒店客户隐私保护方面，采取以下行动：**

- 未经客户允许，不得向第三者透露客户住宿信息；
- 定期科学排查客房是否存在隐藏摄像头，消除偷拍隐患；
- 酒店监控摄像头设置严格密码权限，客户查看摄像头内容需要有警察在场。

## 7 倾心 守护地球家园

首旅酒店在追求自身经济效益的同时，重视对环境保护、能源利用等方面的贡献，始终贯彻将自身发展与社会全面均衡发展相结合的理念，实现企业可持续发展目标。公司建立较完善的环保管理体系，加强资源能源管理，倡导绿色运营。

### 响应联合国可持续发展目标



### 7.1 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。



下属南山文化获环境管理体系 ISO 14001 认证

#### 关键绩效：报告期内

- 投入环保资金 2,538 万元

首旅酒店积极对运营、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，预防环境污染。

**首旅酒店环境因素识别范围：**

- 土地/水体/大气排放污染物
- 原材料和自然资源的使用
- 能源使用
- 废物和副产品
- ...

报告期内，首旅酒店下属南山公司为海南省三亚市重点排污单位，涉及的主要污染物种类为污水（2023 年，南山公司已不再是三亚市重点排污单位）。近五年内，首旅酒店收到 3 次环境处罚，分别是 2019 年北京首旅酒店（集团）股份有限公司前门饭店、2021 年北京市京伦饭店有限责任公司和 2022 年海南南山文化旅游开发有限公司因污水水质超标收到环境保护部门的行政处罚，处罚金额分别为 2.6 万元、2.3 万元及 12.6 万元。事故发生后，公司高度重视，及时与有关下属公司联系，督促其完成原因分析和整改，后续水质均稳定且符合相关标准。

事项	超标原因	整改措施
北京首旅酒店（集团）股份有限公司前门饭店污水水质化学需氧量（COD <sub>Cr</sub> ）、氨氮（以 N 计）、总磷（以 P 计）超标。	饭店化粪池建设时间较早，现有化粪池、隔油池清理频率无法满足《污水排入城镇下水道水质标准》（GB/T31962-2015）A 等级限制的规定。	饭店工程部及时与有关专业公司联系，加大化粪池和隔油池清掏频次，避免相关物质分解产生水污染物。
北京市京伦饭店有限责任公司污水悬浮物、化学需氧量（COD <sub>Cr</sub> ）、氨氮（以 N 计）、总磷（以 P 计）超标。	公司于 2018 年启动饭店污水排放治理改造项目，因周边市政管网及店内管路复杂，饭店处于长安街特殊地理位置，且紧邻 1 号地铁线，专业机构一直无法出具准确设计方案，污水排放治理改造项目的设计勘察工作由 2018 年延至 2020 年，又因突发事件暂停至 2021 年。	公司及时与专业第三方重新启动现场勘察工作，加快推进污水处理项目建设落地。

海南南山文化旅游开发有限公司污水总磷浓度、总氮浓度轻微超标。	本次收到处罚期间，公司污水处理站已全权委托瑞发环境科技发展有限公司运营，根据与其的合同约定，本次处罚责任由该公司承担。	南山公司处理后的中水全部用于绿化浇灌，本次水质轻微超标未造成较为严重的环境影响。收到处罚后，南山公司及时与污水处理站运营公司联系，敦促其查明原因，加大对污水站运营日志的检查，促使第三方勤勉履行合同义务。
--------------------------------	---	---

### 7.1.1 绿色运营

公司从减少能源浪费、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，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，向全体员工及客户倡导可持续发展理念。

报告期内绿色运营举措如下：

类别	成效
<b>绿色服务</b>	
使用更环保的客房用品，如秸秆材质生物可降解牙刷和梳子、环保底拖鞋，将原本拖鞋外塑料封装袋替换成纸袋，减少废弃物和碳排放。	一年可减塑超 62.07 吨
将小瓶的洗沐用品换为 300-500ml 的中瓶，有效避免频繁丢弃洗沐包装。	一年共节省塑料瓶 300 万个，节约 PET 材料超 72 吨，实现材料回收超 58 吨
有条件的酒店在停车场为客户提供电动车充电桩，为客户提供充电便利。	鼓励客户低碳出行，为推动社会低碳转型贡献力量

<b>绿色办公</b>	
酒店前台实行文档无纸化,将对客登记单、内部存档从纸质方式优化为电子档案方式。	一年可节约纸张用量超 1.48 亿张
中央空调系统严格执行室内空调温度设置标准,夏季室内空调温度设置不得低于 26 摄氏度,冬季室内温度设置不得高于 20 摄氏度,充分利用自然通风,尽量少开空调,做到室内无人不开空调。	有效降低空调能耗
公司活动遵循节能节电、绿色办公的原则,所有活动用品用具及消耗的纸盒、水瓶等安排回收再利用,活动人员所用衣服倡导循环使用。	降低公司活动对环境的破坏
发动员工改进服务操作流程,改变服务、操作中浪费能源的习惯,减少能源浪费。	预计减少 5%的能源消耗
开展垃圾分类、禁塑等培训,新员工和实习生入职培训均设有环保培训。	提升员工环保意识



减少一次性用品使用, 倡导环保理念



使用大瓶灌装式洗沐用品



景区环境保护宣传

## 世界地球日 | 为地球减负，我们可以这样做！

首旅如家 2022-04-21 18:50



发布世界地球日推文

### 7.2 节约水资源

首旅酒店水资源管理方针为：有效利用自来水、充分使用雨水和中水。其中，自来水由市政用水提供；雨水的使用按照酒店/景区的规划要求，结合具体情况进行使用；对酒店合作洗涤厂洗涤用化学制剂、污水排水遵守国家相关标准进行评估，并作为合作准入条件。

#### 7.2.1 节约用水

公司已制定供水设施的运行管理和维护办法，定期进行巡查检修，及时维修管道，杜绝跑、冒、滴、漏发生；进行节约用水教育，养成随手关闭水龙头的习惯，不断提高员工的节约用水意识；酒店内使用节水型卫浴器具，包括水龙头、淋浴龙头、花洒和马桶，比正常设备节约 30% 的用水；酒店张贴节水提示，培养客户节水意识。

下属南山文化结合景区具体地型地貌，修筑各类水坝形成蓄水池、人工湖，一方面用于美化生态环境为鱼类、野禽类提供适宜的生活栖息地，另一方面由水车直接抽取浇灌未安装

喷灌的花草；回用中水则来自污水处理站中水池。南山文化使用放生池人工湖、树屋 3 号湖储蓄雨水，其中放生池人工湖年度累计可储蓄雨水 13-15 万吨，树屋 3 号湖年度累计可储蓄雨水 3-5 万吨。此外，南山文化结合景区行业特性，利用公共设施 LED 屏幕等播放节水宣传片、水文化宣传动画等，营造公众共同参与节水的浓厚氛围，从而增强节约用水意识，提高“惜水、爱水、节水从我做起”的自觉性。



放生池人工湖

**关键绩效：报告期内**

- 使用节水型卫浴器具可节水约 1.2 亿升

**7.2.2 废水管理**

公司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。南山文化污水处理站出水配有在线监测系统，24 小时自动取样对氨氮、流量、化学需氧量等指标进行监测，处理后中水达到《城市污水再生利用 城市杂用水水质》标准中城市绿化用水标准，用于绿化浇灌，雨季时多余的中水存储到中水池及处理池内，避免浪费。

**关键绩效：报告期内**

- 南山文化景区污水集中处理和中水回收利用率达 100%
- 南山文化景区中水回用 56,320 吨，雨水回收利用 40,000 吨

### 7.3 减少废弃物

首旅酒店保护生态环境，贯彻落实废弃物相关法律法规，制定《垃圾分类回收管理制度》，明确各类废弃物的监管与处置，设置垃圾分类台账，严格按照分类标准统计每日的垃圾投放量，并做好记录，加强从源头减量、资源化利用及无害化处理，对废纸、废包装材料、纸箱、废矿泉水瓶、易拉罐等可回收物品统一回收后交由再生资源利用公司进行回收利用，使废弃物对环境的影响降至最低。同时，公司积极通过合理的菜单设计、厨房采购计划和粮食节约宣传，减少粮食浪费的同时，有效减少厨余垃圾。



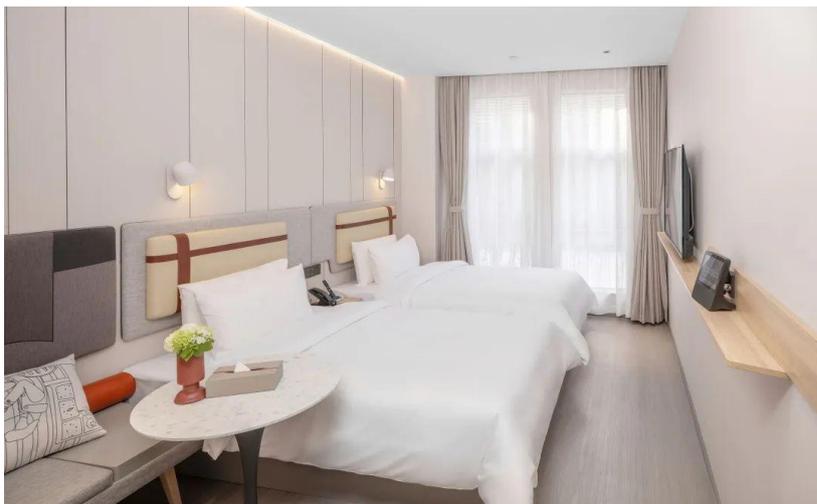
酒店餐厅合理消费倡导



酒店餐厅制止餐饮浪费倡导

垃圾处理方面，首旅酒店合理设计废物分类管理，酒店进行生活垃圾分类和厨余垃圾的分类，景区则提倡园林垃圾的循环利用，例如研究和管理化粪池肥、绿植粉碎、菌类繁育、研发特色商品等。

固废管理方面，使用 0 甲醛、0 污染快装材料，可大量减少装修期间的粉尘与噪音污染，节水节电，原材料回收再利用率可达 50%以上，报告期内，完成 2,000 间环保客房的建设，每间可减少 120 公斤的水泥使用量。客房采用直供电门锁系统每年可节省干电池约 50 万节以上，减少废弃电池对环境造成的污染。首旅酒店鼓励酒店将报废浴巾、枕袋制作成客房清理抹布，并缝上不同颜色的线，以区分使用。



客房内装

南山文化积极响应“无废城市”“无废景区”的建设，全面梳理废物产生和处理环节，以减量为目标，全程管控各个环节，基本建成“政府主导、景区践行、全员参与”的共建共享管理体系，实现经营发展方式绿色转变，致力于成为旅游行业的绿色发展典范。具体措施涵盖与第三方合作拓宽固废处理渠道，以及倡导固废垃圾的创意利用等。

#### 7.4 应对气候变化

首旅酒店作为国有控股上市公司，深入践行习近平生态文明思想，完整、准确、全面贯彻新发展理念，大力倡导绿色低碳生产，积极宣传、推广节能低碳，始终把节能降耗作为经营工作的重点之一，将自身发展与社会全面均衡发展相结合，努力实现超越自我商业价值的可持续发展目标。

##### 7.4.1 能源管理

公司在运营中主要消耗的能源包括电力与天然气，能耗管控工作通过管理降耗和设备降耗两个方向，按先完善管理、后设备投入的顺序来进行。公司建立能源管理领导小组，统一管理、协调能源管理工作，认真落实能源管理制度，设定详细的室内温度标准和室内照度标准，安排工程人员做好日常的设备设施巡检工作，对各酒店能源使用情况进行收集分析工作，并对能源消耗相对较高的酒店给予改造指导，及时升级设施设备，避免能源浪费。此外，公司要求制定低出租率下能耗管控方案，以确保实现对能耗有效管控。报告期内，公司实现 LED 节能光源 100%覆盖；部分分子公司完成碳核查工作，民族饭店完成施耐德节能 NX 系列干式变压器、大堂风机加装变频器、加装智能控制等节能改造工作；南山文化充分利用太阳能资源，布置太阳能板约 1,000 平方米，发电约 2,000 千瓦时。

针对空调等重点能耗设备，公司在运行管控中探索、推进运用大数据、物联网等现代信息技术，对制冷机组、水泵等运转，增加自动调节管控系统，强化运行综合协调，提高酒店舒适体验，加快提升酒店系统性设备精细化、智能化管理水平，满足客户服务需求，实现进一步节能降耗。

针对使用化石燃料的热水锅炉，公司积极推进绿色能源替代和电气化，报告期内，新增 35 家门店使用节能型热泵热水机组取代天然气锅炉与电锅炉，93 家店安装智能阻垢机，减少水垢对换热效率的影响，提高了能源效率达到节能减排。

#### 关键绩效：报告期内

- 累计减排 2,159 吨二氧化碳当量

#### 案例：购置新能源电动观光游览车，创绿色环保旅游环境

海南自 2030 年全面禁售燃油汽车，南山文化为助力实现“绿色智慧出行新海南”总体规划，贴合景区“十四五发展规划”创绿色环保旅游环境的要求，购置电动观光游览车，给游客带来“安静、舒适、环保”的全新乘车体验。



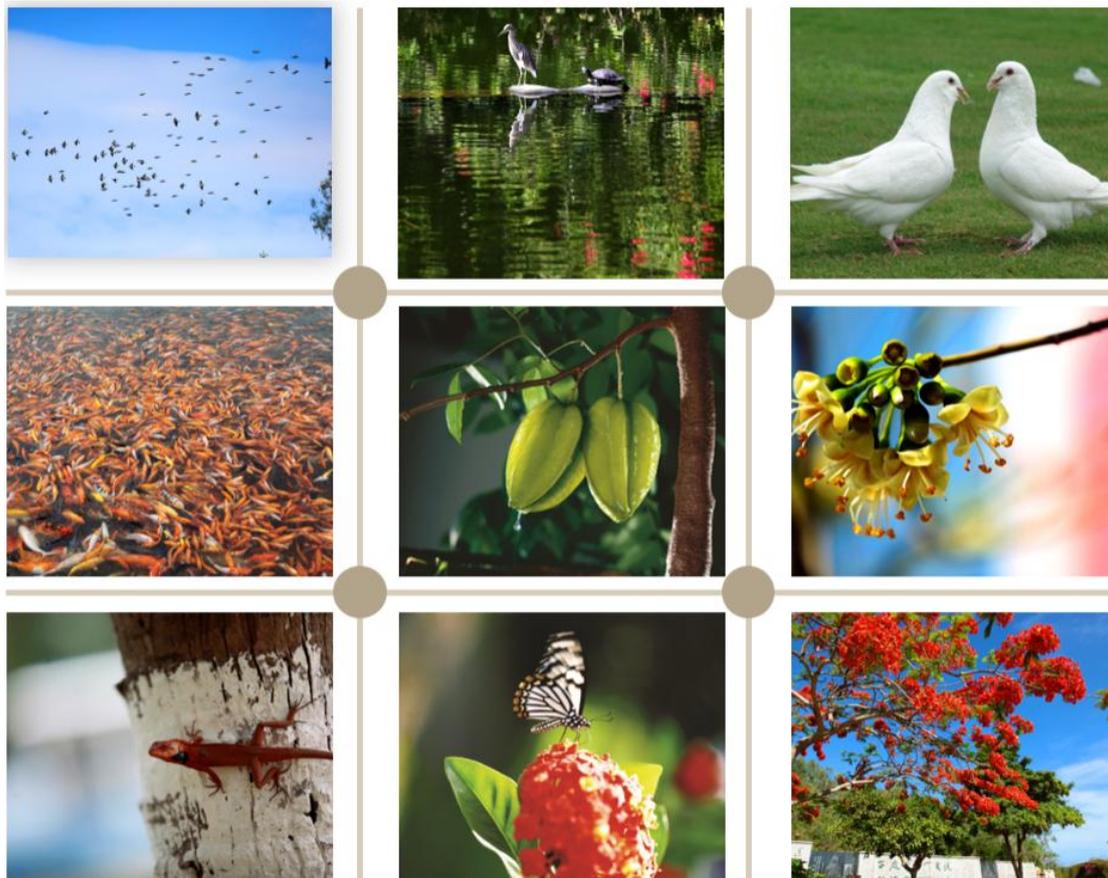
电动观光游览车

未来，公司将加大节能型设备的采购与运用力度，提出在 2024 年四季度以后变频直流设备的采购比例不低于 50% 的目标；通过节能改造增加供能设备的冷热量回收效率；布局太阳能热水系统与光伏发电，提升清洁能源使用的占比。

### 7.5 保护生物多样性

首旅酒店关注生物多样性保护，于三亚南山文化旅游区建设水土流失治理及植被恢复与

保护工程、环境空气保护工程、噪声治理工程、固体废物处理工程、污水处理工程、环境质量监测工程、濒危动植物的保护与生物多样性建设工程等。这些工程的建设，很好地保护了本地区生物多样性。截至报告期末，园区绿化覆盖率达到 91%，景区内的植物共有 77 科，列入《南山文化旅游区植物名录》的植物已有 200 多种，其中有小花龙血树(南山不老松)、酸豆树、菩提树、木棉、细叶榕等特有原生树种。动物品种 100 多种，其中有坡鹿、山獐、野猪、孔雀、鹞鹰、野雉、野鸭、白鹭、蟒蛇、蜥蜴、鲍鱼等。



南山文化旅游区丰富生物多样性



水土流失治理及植被恢复与保护工程景观

**案例：清理沙滩垃圾，保护海洋环境**

蓝丝带海洋保护协会成立于 2007 年，是一个以海洋环保为主题的民间公益组织，总部设在海南三亚。南山文化作为三亚蓝丝带海洋保护协会副会长单位，一直以来积极倡导保护海洋并付诸实践。2022 年 11 月，公司总经理带领 50 余名志愿者在南山文化旅游区举行“守护海岸线，南山在行动”净滩公益活动。大家一手持清洁工具，一手拎垃圾袋，沿着南山景区海岸线一路开展沙滩清洁行动，认真捡拾海滩上的各类垃圾，呼吁游客爱护海洋环境，营造洁净海滩。报告期内，南山文化共组织开展 5 次海边捡垃圾环保活动，回收 1 吨左右垃圾，大部分为塑料垃圾，以实际行动保护环境。同时开展垃圾分类志愿者服务，所有员工都是垃圾分类监管员，引导游客正确投放。



净滩公益活动

## 8 暖心 关怀员工成长

人才是公司宝贵的财富，是公司高质量发展的基石。首旅酒店践行“人才资源是第一资源”的理念，大力弘扬“干事创新、人本和谐”的企业文化，积极维护员工权益，助力员工的发展，激发员工创造的活力，营造安全的工作环境，创建温暖的工作氛围，建设和谐幸福企业。

### 响应联合国可持续发展目标



### 8.1 雇佣与权益

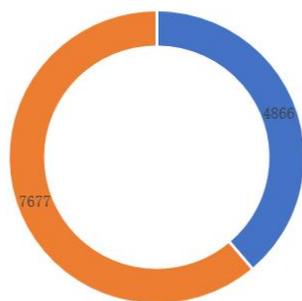
首旅酒店严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》以及各业务运营所在地法律法规，积极响应《联合国世界人权宣言》等国际倡议和标准要求，重视并尊重全体员工的基本权益，对相关领域的侵权事件零容忍。报告期内，未发生劳工权益相关的诉讼案例。

首旅酒店制定了包括《人力资源管理制度》《总部员工守则》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

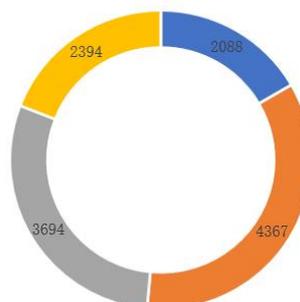
公司始终坚持平等雇佣原则。针对人才选、育、用、留各环节设立了严格的选拔与审核程序，并制定了相关制度，明确说明在各环节坚决杜绝任何针对性别、民族、学历、年龄、宗教、信仰等歧视行为发生。公司致力打造包容的工作环境和多元化人才队伍，不断优化员工结构，推动员工性别、年龄、地区的合理分布，为公司可持续发展储备发展力量。截至报告期末，共有全职员工 12,543 人，具体员工分布情况如下图所示。

按性别划分



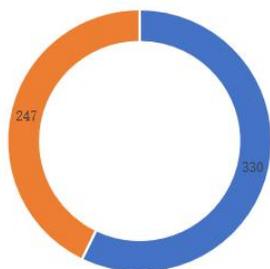
■ 男性 ■ 女性

按年龄划分



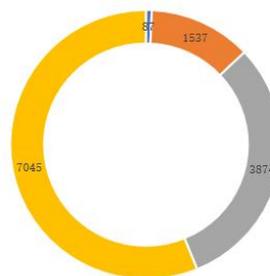
■ 51岁及以上 ■ 41至50岁 ■ 31至40岁 ■ 30岁及以下

中高级管理层按性别划分



■ 男性 ■ 女性

按学历划分



■ 博士/硕士 ■ 本科 ■ 大专 ■ 中专及以下

## ● 民主沟通机制

公司积极鼓励员工参加工会组织，建立正向的员工关系，持续营造公开、畅通的双向沟通环境。公司不断丰富员工沟通渠道与方式，通过员工座谈会、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。报告期内，公司圆满召开第一届第一次职工代表大会，选举出 109 名第一届职工代表大会代表和第一届职工代表大会代表资格审查委员会委员、提案审查委员会委员和规章制度委员会委员，建立形成与法人治理结构相融合的科学民主的决策机制。

## 8.2 薪酬与福利

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《企业经理层成员及专职党务高管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。于报告期内下发《企业一线员工激励约束指导意见》，并参照其标准推进员工绩效考核事宜，根据员工评价结果给予相应奖励。具体包括绩效工资、津贴补贴、股权激励等奖励内容，有效提升一线员工激励水平。

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。报告期内，首旅酒店董事会和监事会审议通过《关于公司 2018 年限制性股票激励计划预留授予的限制性股票第一个解除限售期解除限售条件成就的议案》，同意公司按照相关规定对 12 名激励对象的 174,000 股限制性股票办理解除限售手续。

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。

### 8.3 培训与发展

优秀的人才才是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。

#### ● 员工培训体系

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

公司学习中心本着创新发展理念，不断推陈出新，根据运营线和支持线的需求，开发并推出符合公司战略部署的人才培养发展项目，同时针对各层级的不同需要做到有效落地。在

人才培养形式上更多的采取线上线下相结合的形式，探索出“双管齐下”的人才培养新模式。报告期内，公司充分利用教学平台“如学堂”，除基础培训外，更针对性推出“酒店美学”“客诉处理”“秒懂神技”“A 类风险”“如学之家”等多元化专题版块，全年访问量达 4,405,343 人次。

为夯实城区培训力量，拓展城区培训资源，规范城区培训管理，报告期内，公司对城区培训工作进行了梳理，组织召开培训经理培训研讨会，明确了培训经理岗位职责。同时推出培训月报制度，完成 2022 年城区培训讲师盘点，为讲师开设“如学之家”学习版块。



“远航计划”中间层领导力训练营



“如家 2022” 培训会议

**案例 1：利用新媒体平台积极搭建线上课程**

为使公司战略能够直达一线，公司于 2022 年 9 月全新推出“如·视界”直播课堂，以“价值、思路、赋能、广阔”为愿景，邀请集团管理层、各中心/事业部高管站台授课，通过网络直面一线员工，在知识传递与互动中更多的为一线员工打开新眼界、新视角、新实践，截至报告期末，共开展 12 期直播，观看人数 19,638 人，累计观看次数 60,243 次。



如·视界直播课堂

**案例 2：“以赛代训、以赛促学”提升员工主人翁意识**

为提升员工综合素质，增强竞争优势，公司学习中心组织举办了“以赛代训、以赛促学”讲师大赛。本次讲师大赛开辟了如家完全通过线上组织全国性大赛的先河，通过海选，来自全国的 72 个作品入围，经过初赛，磨课、决赛最终产出了全国 20 强的优秀作品。通过此次大赛，员工不仅对公司文化有了更深层的了解，也增强了员工对企业的归属感和主人翁责任感。



讲师大赛

#### 关键绩效：报告期内

- 公司共完成线上线下培训班 11 期 20 班次 724 人；完成线上认证考试 74 场，共认证各管理岗位员工 4,132 人
- 公司累计开展员工培训 82,083 人次，累计员工培训总时长 1,117,752 小时，员工平均培训时长 14 小时

#### ● 员工职业发展

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。公司人才队伍建设按照分层分类方式推进，通过制定员工职业晋升制度等相关管理办法，进一步健全和完善人才选拔任用工作。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。



公司“三层人才”建设



公司“五类人才”建设

### 8.4 健康与关怀

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。除对员工进行中秋节、端午节、春节等传统节日组织慰问外，在文化活动方面，首旅酒店组织员工积极参与“知识竞赛”等文化活动，促进员工工作与生活平衡；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。

- 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。



公司发放春节礼品



公司端午节发放粽子



公司中秋慰问员工



组织看望生病职工

## 9 热心 贡献社区发展

首旅酒店始终认为社会公益活动不仅是公司义不容辞的社会责任，也是公司长期可持续发展的必要措施。公司作为一家国有企业，积极响应国家和各级政府对于社区建设的号召，努力承担社会责任，积极投身公益，达成多方共赢的局面，与周边社区实现共同发展。

### 响应联合国可持续发展目标



### 9.1 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，开展乡村振兴服务，惠及地方百姓，推动经济薄弱区域的可持续发展。首旅酒店以消费扶贫方式，通过自身企业成本消耗刚性需求，积极采购扶贫地区食品，以慰问活动方式累计采购扶贫农副产品。以旅游扶贫的方式共投入资金改善帮扶地旅游环境，提升当地旅游就业人数。

报告期内，首旅酒店对口帮扶晏庄村销售苹果、玉米、红薯、桃等农产品，通过上市公司各企业及员工积极踊跃参与，使得当地农产品销售取得可喜收入。

#### 案例 1：扎根晏庄村，助力实现乡村振兴

王智文作为首旅酒店委派到对口帮扶晏庄村的“第一书记”，自到晏庄村工作以后，始终坚持把学习教育放到第一位，于 2022 年 1 月晏庄村建立了《美丽晏庄》公众号，做好乡村宣传工作。同时，他充分利用企业帮扶优势，扎实做好村集体产业振兴工作。带领晏庄村积极尝试种植红薯、五谷杂粮等农作物。收获后，通过精加工和包装，向企业及工会销售，实现增长增收。同时，通过开展采摘等活动，实现农业休闲带来的农产品增值。王智文也创新营销，拓宽销售渠道，积极探索网络销售新模式。为了扩宽晏庄农产品销售渠道，他利用微信小程序快团团，于 8 月底开启为集团企业职工团购带货的销售模式。



## 案例 2：“大厨下乡”推动乡村餐饮新发展

发展乡村旅游是实现海淀乡村振兴的路径之一。报告期内，海淀区文旅局以培育乡村旅游从业者餐饮专业技能、塑造乡村旅游餐饮服务良好品质、打造区域特色的旅游餐饮品牌为目标，开展乡村旅游从业人员培训暨大厨下乡活动。首旅酒店旗下西苑饭店行政总厨刘庭生带领餐厅厨师长王志杰、史春明参与此次活动，活动现场大厨们进行了“帮扶结对”，展示了拿手绝活，为大家献上一场精彩绝伦的味觉盛宴。此次活动不仅能够深入挖掘中关村科学城北区餐饮文化，同时也能推动时尚餐饮元素和传统餐饮文化相融合，建立乡村旅游特色业态。



“大厨下乡”活动

## 9.2 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，以提升员工的社会责任感和团队精神。报告期内，首旅酒店向北京市体育基金会公益捐赠资金 50 万元，支持体育事业发展，助力推进全民健身的国家战略。



重阳节养老院慰问

重阳节养老院慰问

春节慰问活动

爱心助力高考活动

### 案例 1：为冬奥会冬残奥会圆满举办贡献力量

在第 24 届冬奥会、第 13 届冬残奥会期间，公司累计派出服务人员 350 余，成立国家体育中心冬奥服务保障团队临时党支部和延庆冬（残）奥村服务保障团队临时党支部，参与北京冬奥会怀柔首脑接待驻地、鸟巢开闭幕式、延庆冬奥村的服务保障工作，为两项国际赛事的圆满举办贡献首旅酒店的企业力量。



冬奥服务团队合影

**案例 2：续办“第二十四届长寿文化节暨第二届福寿文化节”，弘扬传统文化，提升品牌价值**

为弘扬中国传统长寿文化，挖掘南山景区长寿文化元素，打造长寿文化品牌，公司自 1999 年农历九月十九举办“首届三亚南山长寿文化节”以来，一直延续走打造长寿文化品牌之路，至今已连续成功举办 24 届。2022 年 10 月 14 日（农历九月十九），“中国三亚第二十四届南山长寿文化暨第二届福寿文化节”如期在南山景区举办。本届文化节公司策划开展了以“福寿”主题中华诗词创作大赛，将“福语”“寿词”文创产品化，为南山创造新的人文景点，助力打造南山“福寿语林”。南山长寿、福寿文化节通过举办丰富多彩的活动，讲述长寿老人故事，探索长寿奥秘，丰富了海南旅游产业的内涵，拓展了三亚文化品牌的宽度，为打造海南“健康岛、长寿岛”这一休闲养生品牌提供了交流与发展的平台。

**案例 3：用画笔，让更多人看见“来自星星孩子们”的美好世界**

首旅酒店一直致力于帮助特殊儿童、青少年群体进入到更多的社会公众视野，使他们被大众包容和接纳。报告期内，公司携手君爱公益开展了为期 2 个月的“美好生活，从爱开始”主体公益画展。此次公益画展以“美好生活”为主题，心智障碍青少年们围绕美好生活的主题进行自主创作和灵感发挥，根据他们现阶段的认知特点，运用多种表现手法绘作，尽情彩绘心中对美好生活的想象。在活动闭幕式上，公司为在画展评选中表现优异的小作者颁发了奖状及证书。此次活动公司也邀请了多方社会力量，共同帮助心智障碍青少年在美育活动中获得发展，推动心智障碍青少年的成长及教育环境改善，帮助他们更加积极地融入社会生活。



公益画展现场

### ● 保护非物质文化遗产

公司在保护非物质文化遗产方面不断创新举措。公司每年举办三亚南山非遗节，已将其发展成为海南省的旅游名片。2022 年第二届的升级举办，活动围绕“大生态、大文化、大教育、大旅游”理念，聚焦“旅游+”转型，打造实力南山、活力南山、美丽南山、文化南山、和谐南山的旅游整体形象。

公司不断推动“传统非遗古法手工艺与现代科技、与艺术相结合”，用“非遗+文创+文旅流量平台”的模式打造文创精品，在海南非遗创新发展方面起到了示范引领的作用。

同时，公司景区深耕塑造文旅品牌，把文化当作项目发展的灵魂，以文化内涵的拓展作为开发旅游产业的基本出发点，因地制宜打造文旅融合旅游产品与节庆活动，通过对传统工艺、文化的保护和传承高效助力海南乡村振兴工作以及海南国际旅游消费中心的建设。



第二届三亚南山非遗节开幕

## 附录内容

### 10 展望

趁风起时，全新起航。2023 年，注定是忙碌与收获的一年，是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”的一年，首旅酒店将继续借助数字化、智慧化手段，全面融入健康、绿色发展理念，迈向更加专业、精细、特色和创新发展之路。

新的一年，我们将继续完善可持续发展管理体系，将公司战略、各部门业务与可持续发展紧密结合，从决策层、管理层、执行层全方位推进，持续加强与利益相关方沟通，聚焦治理、环保、社会等重点议题建设。

新的一年，我们将继续聚焦酒店经营的数字赋能和智慧创新，探索将绿色、健康、特色理念融入到更多的产品形态和服务环节，持续为客户创造“时时满意，偶有惊喜”的入住体验。

新的一年，我们将继续践行绿色运营理念，推进环境绩效管理体系持续完善，针对重点环境指标设立绩效目标，让节能降碳、减污增效有迹可循。我们将继续加大对老旧设备、传统化石燃料设备的节能、低碳改造，持续降低运营碳足迹。

新的一年，我们将持续关注员工成长和社区发展，为员工提供更多的职业培训和发展机会；积极融入所在社区，运用自身专业优势，与所在社区一起实现发展繁荣。

## 11 关键绩效表

经济绩效		
指标	单位	2022 年
营业收入	亿元	50.89
归属上市公司股东净资产	亿元	104.88
经营活动产生的现金流量净额（	亿元	14.92
研发经费投入	万元	6,001.89

公司治理绩效		
指标	单位	2022 年
股东大会	次	5
	个（审议议案）	18
董事会	次	9
	个（审议议案）	43
监事会	次	9
	个（审议议案）	32
审计委员会	次	7
提名委员会	次	1
薪酬与考核委员会	次	4
董事会女性占比	%	27.27
高级管理人员女性占比	%	33.33
业绩说明会	次	6
E 互动	条	38
新增和修订的内控制度	项	19

环境绩效		
指标	单位	2022 年
温室气体	减排量	吨
		2,159

环保	环保投资支出	万元	2,538
	因违反环境保护法律法规而受处罚的事件数	件	1
能源使用	天然气	立方米	102,040
	汽油	公升	32,569.57
	柴油	公升	88,706.94
废水	总排放量	吨	56,320
	化学需氧量（COD）	吨	0.73
	氨氮	吨	0.06
	总磷	吨	0.02
水资源使用	市政购水量	立方米	285,000
	用水量	立方米	325,000
	收集雨水使用量	立方米	40,000
废弃物	无害废弃物产生量	吨	6,160
	无害废弃物焚烧处理量	吨	6,160
	有害废弃物产生量	吨	0.1
	厨余垃圾总量	吨	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	2022 年
应付职工薪酬总额	亿元	18.32
员工总数	人	12,543
男性员工	人	4,866
女性员工	人	7,677
51 岁及以上	人	2,088
41 岁至 50 岁	人	4,367
31 岁至 40 岁	人	3,694
30 岁以下	人	2,394
博士及硕士	人	87
本科	人	1,537
大专	人	3,874

中专及以下	人	7,045
基层管理及员工总数	人	11,966
中级管理层员工总数	人	542
中级管理层中女性员工人数	人	237
高级管理层员工总数	人	35
高级管理层中女性员工人数	人	10
员工劳动合同签订率	%	100
离职员工总数	人	3,456
员工流失率	人	21.6%
接受培训员工人次	人次	82,083
男性员工培训人次	人次	27,882
女性员工培训人次	人次	54,201
基层员工培训人次	人次	82,036
接受培训总时长	小时	1,117,752
男性员工培训总时长	小时	374,025
女性员工培训总时长	小时	743,728
基层员工培训总时长	小时	1114,200
接受培训平均时长	小时	14
乡村振兴投入	万元	96

## 12 关于本报告

本报告是北京首旅酒店（集团）股份有限公司（以下简称“公司”）面向利益相关方发布的第一份环境、社会及公司治理（Environmental, Social and Governance, 以下简称 ESG）报告。

### 报告范围及边界

本报告披露范围与本公司 2022 年年度报告财务信息的披露范围一致，部分信息可能涉

及到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)

### 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——高管层审议——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))及巨潮资讯网([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.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)

## 13 指标索引表

使用说明	首旅酒店在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。		
使用的 GRI 1 标准	GRI1: 基础 2021		
GRI 标准	披露项		对应章节
GRI 2: 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	雇佣与权益 关键绩效表
	2-9	管治架构和构成	ESG 管理架构 完善公司治理
	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 完善公司治理
	2-13	为管理影响的责任授权	ESG 管理架构 完善公司治理
	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	薪酬与福利
	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	环境保护管理
	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	薪酬与福利
<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	应对气候变化
	302-5	降低产品和服务的能源需求量	环境保护管理
<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	节约水资源
	303-2	管理与排水相关的影响	节约水资源
	303-4	排水	关键绩效表
	303-5	耗水	关键绩效表
<b>GRI 304: 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	保护生物多样性
	304-3	受保护或经修复的栖息地	保护生物多样性
<b>GRI 305: 气体排</b>	305-5	温室气体减排量	应对气候变化

<b>放物 2016</b>			
<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	减少废弃物
	306-2	废弃物相关重大影响的管理	减少废弃物
	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	薪酬与福利
<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	雇佣与权益
<b>GRI 406: 反歧视 2016</b>	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	雇佣与权益
<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	雇佣与权益
<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	雇佣与权益
<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一份环境、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?