



君亭酒店集团
SSAW HOTELS & RESORTS

君亭酒店集团股份有限公司 2024年度环境、社会及 公司治理（ESG）报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL
AND GOVERNANCE REPORT

证券代码: 301073.SZ



01 共赴绿色未来

- ① 强化环境管理 25
- ② 应对气候变化 29
- ③ 践行绿色运营 34

02 打造匠心服务

- ① 筑牢品质基石 41
- ② 提升客户体验 44
- ③ 严守信息安全 53
- ④ 数智创新融合 54

03 共筑价值生态

- ① 非遗传承保护 61
- ② 文商旅融合 65
- ③ 行业交流共建 67
- ④ 负责任供应链 73
- ⑤ 投身社会公益 76

04 携手同心共行

- ① 雇佣薪酬管理 83
- ② 多元权益保障 85
- ③ 职业健康安全 87
- ④ 助力员工成长 88

05 守正稳健治理

- ① 坚持党建引领 95
- ② 深化公司管治 97
- ③ 全面合规经营 103

关于本报告	03
董事长致辞	05
关于我们	07
专题: 精益管理, 提质卓越运营	11
关键绩效表	107
内容索引表	115
读者反馈	117

目录

CONTENTS



关于本报告

本报告是君亭酒店集团股份有限公司（以下简称“君亭酒店集团”“集团”或“我们”）发布的第3份环境、社会和治理（ESG）报告，秉持准确性、平衡性、清晰性、可比性、完整性、时效性、可验证性的原则，向各利益相关方展示君亭酒店及其旗下酒店品牌在环境、社会和公司治理方面的管理实践。

报告周期

本报告为年度报告，覆盖时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日（即“报告期”）。为提高报告完整性，部分内容有所延展。

报告主体

本报告的披露范围与年报保持一致，如无特别说明，覆盖君亭酒店集团股份有限公司及其旗下酒店品牌。

编制依据

本报告以深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》作为编制依据，参照全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021）的相关要求，同时参考并回应联合国可持续发展目标（UN SDGs）关注的相关议题，结合君亭酒店集团的ESG实践情况进行编写。



信息说明

本报告中所引用信息均来源于公司内部相关数据收集系统、统计报告、公开资料渠道。本报告承诺所引用信息及数据无任何不实、虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对其内容的客观性、真实性和准确性负责。如无特别说明，报告中所示金额均以人民币列示。

报告语言

本报告以简体中文编制，以简体中文版本为准。

获取方式

本报告以电子版发布，电子版下载地址：

君亭酒店集团官网：<https://www.ssawhotels.com>

深圳证券交易所官网：<https://www.szse.cn>

巨潮资讯网：<http://www.cninfo.com.cn>

联系方式

如对本报告及其内容有任何疑问或反馈意见，欢迎通过以下方式与我们联系：

电话：0571-86750888；0571-88835939

电子邮箱：ssaw.shareholder.services@ssawhotels.com

联系地址：浙江省杭州市西湖区紫宣路18号浙谷深蓝中心3号楼





数智服务体验, 重塑价值标杆

我们始终迸发“持续向上”的生命力, 将一贯高标准与精细化的服务融入酒店运营, 精细打磨东方文化场景体验, 沉淀君亭品牌价值, 让每一次入住成为宾客的独特体验。我们打造“智慧住”运营平台, 推动酒店业务的在线化建设, 借由集中化流程化的数字管理, 全面重塑酒店运营流程, 借助深度融合人工智能、大数据、物联网等新技术, 实现智能分析与智能决策。我们探索智慧客房服务, 实现客户端到酒店端的用户触点连接。2024年, 我们完成了“智慧住”移动端客控功能测试, 客人可以通过手机实现客房设备的远程控制, 提升智能化与个性化入住体验, 未来将在更多门店开展功能试点。

探索社区共建, 赋能文商旅融合发展

我们始终坚守“商业向善”的初心, 致力于探索社会价值、经济效益与文化传承的共生之道。我们深度融入乡村振兴战略, 通过盘活闲置农宅, 成功将民宿集群打造成产业赋能乡村振兴的新引擎, 为本地村民拓宽了经济收入渠道, 为青年人才提供展才机遇, 成功探索共同富裕新路径, 构建“酒店+文旅+乡村”协同发展的新生态。我们还致力于将当地资源与传统文化深度融入旅居产品, 持续将现代设计与非遗文化的深度融合, 让旅居体验成为连接历史与未来、城市与乡村的桥梁, 促进当地非物质文化遗产的传承与保护的同时, 打造独特的、令人难忘的民族品牌。

厚植人才根基, 筑牢未来支柱

我们始终践行“以人为本”的理念, 构建多元、平等、包容的企业文化, 不断优化人才培养体系, 助力员工全面成长。依托学习型组织建设, 我们推出“起航计划”“远航计划”等阶梯式职业发展项目, 涵盖技能培训、专业进阶与领导力培养, 精准赋能人才成长。2024年, 我们持续优化人才梯队建设, 实施区域化人力资源管理, 开展员工培训达12,142人次, 以坚实的人才储备支撑品牌升级与规模化发展。

展望未来, 君亭将始终坚守初心, 以更深远的视角布局转型与变革, 以长线心态稳扎稳打应对当下, 与全体员工共同努力, 于时代浪潮中稳健前行, 共同书写民族酒店品牌的可持续发展新篇章!

董事长致辞

在中国酒店业从增量扩张迈向存量深耕的关键转折之际, 我们深入研究市场环境和消费者需求, 持续优化产品服务质量, 推动精细化质效管理。在多元竞合的市场格局中, 我们积极寻求新的增长点, 凭借在品牌建设和运营管理方面具备的深厚基础, 挖掘合作共赢生态体系, 进一步开放加盟机会, 提升市场连锁化率, 满足投资人的价值期待。这一年, 我们把握与希尔顿酒店集团建立长期战略合作的契机, 并通过携手多方开展战略合作, 整合各方优势资源, 为酒店业务的持续增长注入了新的活力。与此同时, 我们深度践行可持续发展理念, 以绿色低碳转型夯实未来基石, 以匠心服务塑造卓越体验, 以共融共生构建价值生态, 以人才战略赋能长远发展。

笃行绿色战略, 擎领低碳未来

我们始终践行绿色可持续发展战略, 依托科学完备的环境管理体系, 积极主动应对气候变化带来的挑战与机遇, 全力确保各项绿色行动的高效执行。我们优化能源使用, 减少对化石能源的依赖, 采用节能高效设施, 进一步提升能源效率。我们推行绿色建筑设计, 优先选用符合环境管理体系认证的低挥发性建筑材料, 活用再生建材和循环材料, 降低对不可再生资源的依赖。我们倡导减塑降塑和可持续膳食, 通过建立消费者“个人碳账户”和常态化光盘行动倡议, 推行绿色生活和消费方式, 实现环境效益与运营效率的平衡。我们注重废弃物源头减量与安全处置, 推动酒店废弃物减量化、资源化、无害化发展。

君亭酒店集团股份有限公司

董事长: 朱晓东



关于我们



走进君亭

君亭酒店集团股份有限公司 (证券代码: 301073.SZ) 在深交所创业板上市, 专注住宿业务近30年, 是中国领先的高端商务酒店和度假酒店运营商, 中高端精选酒店和生活方式酒店的开拓者。

主营业务包含酒店投资、运营和管理, 总部设在中国杭州。君亭酒店集团以聚焦“东方文化和生活方式的中国趣处”为立足之本, 以长三角城市群为核心发展区域, 逐步向全国范围重点城市有序拓展, 成为备受消费者喜爱的中国原创酒店品牌, 也是一个体现东方特色, 赋予时代特征, 极具品牌性格的酒店集团。

截止至2024年12月, 集团投资和管理酒店已达452家, 客房90,000多间, 遍布中国28个省(自治区、直辖市), 跻身全球酒店集团50强, 是中高端精选酒店领域内的佼佼者, 也是中国高星级全服务度假酒店品牌的领军者。

目前, 君亭酒店集团已形成横跨度假与商旅两大品类, 涵盖全服务和精选服务, 组建商务和度假的中高端多品牌矩阵。拥有“君澜理”“君澜大饭店”“君澜度假酒店”“夜泊君亭”“君亭酒店”“Pagoda君亭设计酒店”“观澜”“棠梨褐”“君亭尚品”“景澜酒店”“景澜度假”“景澜青棠”十二个品牌。

	商 务	度 假	精选商务	城市生活
奢华				君澜 Narada Estate
超高端	君澜大饭店 Grand Hotel NARADA	君澜度假酒店 NARADA	Pagoda 君亭设计酒店	夜泊君亭 ssaw garden hotel
高端		GINLAN JIA 景澜度假	GWEN JANE 观澜酒店	GINLAN JIA 景澜酒店
中高端			NEOLAB 棠梨褐	君亭酒店 SSAW Boutique Hotel
中端			CYBO - Station - 君亭尚品酒店	GINLAN SONG 景澜青棠酒店

企业文化 感恩、宽容、守正、出奇



- 经营理念 -

产品品质第一, 客人体验至上、应客户需求而变, 坚持差异战略; 变是永恒的不变, 要不断超越, 自我突破, 敢于发挥创造性思维, 挑战现有的管理模式。



- 发展理念 -

以细节彰显品质的旅程打造, 旨在让宾客的每一次入住, 倍感安心、舒缓、焕发。沉下心来做好品牌, 有所为, 有所不为。



- 服务理念 -

关注住店客人的安全及隐私, 强调“看不见人, 看得见服务”, 以看不见的用心, 去换宾客脸上看得见的满足笑容。



荣誉奖项

获奖主体	荣誉奖项	颁奖机构
君亭酒店集团	2024中国酒店集团规模TOP50	中国饭店协会
	中国饭店集团60强	中国旅游饭店业协会
	杭州市总部企业	杭州总部经济发展工作领导小组
	浙江省服务业领军企业旅游业领跑企业	浙江省现代服务业发展工作领导小组
	年度集团卓越雇主	最佳东方
	2024年上市公司水晶球奖最佳ESG管理上市公司	证券市场周刊
	杭州市西湖区政府质量管理创新奖	杭州市西湖区市场监管局
	中国旅游饭店业协会2024年度优秀理事单位	中国旅游饭店业协会
	2024年度中国饭店业杰出民族酒店集团	中国饭店业品牌价值年会组委会
	2024年上市公司董事会优秀实践案例	中国上市公司协会
2024上市公司乡村振兴优秀实践案例	中国上市公司协会	
“君亭”商标成功入选杭州市重点商标保护名录	杭州市市场监督管理局	
君亭酒店	MBI影响力品牌中高端酒店品牌	迈点研究院
	ABN Index中端酒店影响力品牌TOP10	途觅
	酒店投资人喜爱经营品牌	次方点评
君澜酒店	2024年度最佳优质合作伙伴	携程
	2024年度人气酒店集团	美团
	2024年度最佳合作品牌	飞猪
	国内高端酒店MBI十强品牌	迈点研究院
	国内高端酒店品牌ABN指数榜单TOP1	亚洲旅宿大数据研究院

获奖主体	荣誉奖项	颁奖机构
景澜酒店	年度潜力品牌	美团
	“双十一”人气商家	飞猪
	年度影响力酒店管理公司	荟集



专题：精益管理，提质卓越运营



君亭酒店集团以精益管理为核心抓手，通过全方位过程管理、绩效测量与分析等精益管理举措，打通“质量把控-效率提升-结果优化”的提质路径。2024年，君亭酒店集团在持续深化转型的过程中，以敏捷组织力和创新执行力，引领行业高质量发展新范式，为行业树立标杆。

精益增效

集团将精益理念深度融入组织运营的各个环节，系统性提升组织效能。建立了全方位的过程管理系统，科学识别工程设计、采购供应、酒店服务、市场营销等主要价值创造过程，以及人力资源管理、财务管理、设备管理、安环管理等关键支持过程。在此基础上，引入PDCA循环管理理念，对各过程进行动态把控，涵盖明确目标、优化设计、推动实施和持续改进等方面。集团借助价值链分析法和集中评审打分法等专业工具，将创新思维与效率理念融入关键过程设计，推动运营过程的精益化升级。



根据战略规划要求，集团建立了涵盖绩效测量分析、知识信息管理及绩效改进等在内的绩效管理和测量体系。通过信息系统平台、多维报表、定期评审会等多种方式方法，对经营数据进行系统化收集、整理与分析，精准评估战略目标完成度，实时监控过程管理实施效果。引入平衡计分卡方法论，从财务、顾客与市场、内部运营、学习与发展四大战略维度构建公司级KPI体系，并通过科学的指标分解机制，将战略目标逐级落实到部门与岗位，形成公司级KPI、部门级KPI和岗位级KPI结合的三级绩效测量体系，确保战略执行的有效落地。

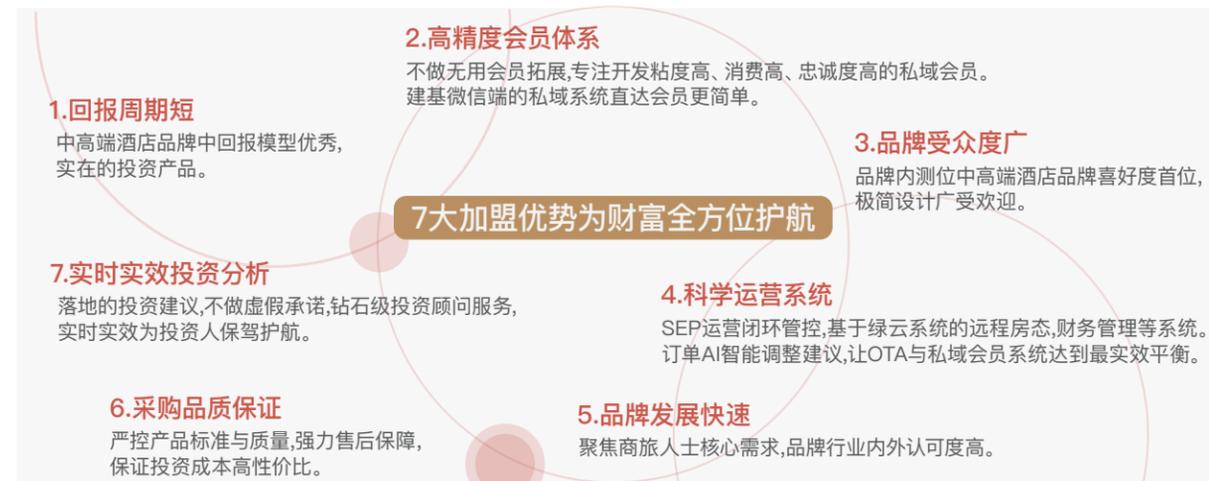


三级绩效测量体系

集团以战略目标为导向，在顾客满意度、财务表现、资源配置等关键领域绩效实现提升。积极响应监管部门开展的“质量回报双提升”专项活动，推动产业升级与技术创新，在住宿消费场景中深度整合人工智能、大数据和物联网等前沿技术，持续优化运营模式以应对市场需求。2024年，集团凭借在质量管理与创新方面的出色表现，荣获杭州市西湖区市场监督管理局授予的“政府质量管理创新奖”。

加盟共赢

2024年12月，公司宣布成立合资公司——君行酒店管理(深圳)有限公司，标志着君亭酒店集团在二十多年发展历程中首次全面进军加盟市场，迈出集团规模化战略布局重要的一步。加盟业务主要围绕“一纵一横”两条重要线路展开：一条是京广高铁沿线贯穿南北，另一条是成昆接沿江通道贯穿东西，覆盖京津冀、长三角、大湾区和成渝四大城市群，并开放“君亭酒店”“君亭尚品酒店”“观澜酒店”三大加盟品牌，以满足不同投资者和消费者需求。截至2024年底，加盟团队已开发并拥有超过1,200名加盟商资源。



可持续发展管理



君亭酒店集团积极践行可持续发展理念，主动承担社会责任，维护社会公共利益，重视生态环境保护，推动企业和社会的可持续发展。公司聚焦践行绿色环保、社会价值共生、持续稳健治理三个核心板块，为环境保护与社会进步贡献力量。



ESG治理架构

君亭酒店集团构建了覆盖“ESG管理委员会、ESG协调办公室、ESG执行工作组”的三级治理架构，将可持续发展管理融入公司的战略。通过构建层次清晰、结构完整的ESG治理架构，保障集团可持续发展工作的有效推进。



君亭酒店ESG管理架构

ESG管理委员会	由集团总裁担任负责人，成员由集团高管及子公司、酒店高管组成。负责集团ESG战略制定，ESG重大事项审议，全面领导推进集团ESG事宜，落实ESG监督工作等。
ESG协调办公室	协调办公室按照ESG管理委员会的总体部署，负责集团ESG工作的科学分配、上传下达、政策推动、行动策划与执行等。
ESG执行工作组	由各职能部门及门店负责人牵头，负责具体ESG事务的执行工作。

重要性议题分析

2024年，君亭酒店集团依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》（以下简称《指引》）等相关标准，全面开展双重重要性评估工作。通过从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度进行深入分析，系统地评估了ESG（环境、社会和公司治理）议题对公司经济、环境和社会的潜在影响。同时，充分考虑了各利益相关方的观点和期望，形成重要议题矩阵，为公司的可持续发展提供了明确的指导和方向。

<p>步骤一</p> <p>识别公司活动和业务关系背景</p>	通过分析商业计划、战略、财务报表，考察公司活动、产品与服务，结合外部监管政策，了解利益相关方参与方式与期望。
<p>步骤二</p> <p>建立议题清单</p>	通过政策分析、规则与标准对标、同业分析识别潜在重要性议题，识别议题相关影响风险和机遇，汇总形成议题清单。
<p>步骤三</p> <p>双重重要性评估</p>	<p>步骤3-1 影响重要性</p> <p>通过利益相关方调研和专家评分，评估各项议题发生的可能性、严重性（影响规模、影响范围、影响的不可补救性）。</p> <p>步骤3-2 财务重要性</p> <p>通过内部财务专家和外部专家评分，分析议题在短、中、长期的财务影响程度和影响发生可能性。</p>
<p>步骤四</p> <p>分析结果</p>	整合影响重要性和财务重要性分析结果，形成双重重要性矩阵，根据《指引》要求披露相关内容。



议题清单及影响、风险和机遇分析

君亭酒店集团充分考虑《国务院关于促进服务消费高质量发展的意见》《“十四五”文化和旅游发展规划》《商务部“十四五”商务发展规划》等政策，参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标（UN SDGs）、WTTC酒店可持续发展基准（HSB）等规则和标准，结合同业企业实践和公司自身ESG工作重点，进行议题清单的识别与更新工作。同时，根据深圳证券交易所《指引》要求，进一步识别议题相关的影响、风险和机遇。本年度共识别25项议题，其中环境议题7项，社会议题14项，治理议题4项。

维度	君亭酒店2024年可持续发展议题	受影响的利益相关方	影响周期	积极影响	负面影响	风险	机遇	对应《指引》议题
环境	环境合规管理	政府与监督机构	中长期	✓	✓	✓		环境合规管理
		客户						
		社会公众						
	应对气候变化	政府与监督机构	长期	✓	✓	✓	✓	应对气候变化
		股东与投资者						
		客户						
		员工						
		社会公众						
	供应商与合作伙伴							
	能源管理	政府与监督机构	中长期	✓				能源利用
		客户						
		社会公众						
		供应商与合作伙伴						
	废弃物管理	政府与监督机构	中长期	✓			✓	废弃物处理
客户								
社会公众								
供应商与合作伙伴								



维度	君亭酒店2024年可持续发展议题	受影响的利益相关方	影响周期	积极影响	负面影响	风险	机遇	对应《指引》议题
环境	水资源管理	政府与监督机构	中长期	✓				水资源利用
		客户						
		社会公众						
	绿色运营	政府与监督机构	短期	✓				循环经济 废弃物处理
		客户						
		员工						
社会公众								
生物多样性保护	政府与监督机构	中长期	✓		✓	✓	生态系统和 生物多样性保护	
	社会公众							
社会	客户服务与体验	客户	短期	✓	✓	✓	✓	产品和服务 安全与质量
		员工						
		社会公众						
		供应商与合作伙伴						
		客户						
	客户健康与安全	政府与监督机构	短期	✓	✓	✓	✓	产品和服务 安全与质量
		客户						
		员工						
		社会公众						
	客户隐私与数据保护	政府与监督机构	短期	✓			✓	✓
客户								
员工								
社会公众								
	供应商与合作伙伴							



维度	君亭酒店2024年可持续发展议题	受影响的利益相关方	影响周期	积极影响	负面影响	风险	机遇	对应《指引》议题
社会	多元平等包容	客户	短期	✓		✓		员工
		员工						
		社会公众						
		供应商与合作伙伴						
	员工合规雇佣	员工	短期	✓	✓	✓		员工
	员工薪酬与福利	员工	短期	✓		✓	✓	员工
	员工培训与发展	员工	中长期	✓			✓	员工
	职业健康与安全	员工	短期	✓	✓	✓		员工
		供应商与合作伙伴						
	供应链管理	供应商与合作伙伴	中长期	✓	✓	✓	✓	供应链安全
	加盟商管理	股东与投资者	中长期	✓		✓	✓	-
	数字化创新	客户	短期	✓		✓	✓	创新驱动
		供应商与合作伙伴						
		员工						
	公益与社区参与	社会公众	短期	✓			✓	社会贡献
员工								
美丽中国及乡村建设	社会公众	短期	✓			✓	乡村振兴	
	客户							
文化遗产保护	社会公众	中长期	✓			✓	-	
	客户							



维度	君亭酒店2024年可持续发展议题	受影响的利益相关方	影响周期	积极影响	负面影响	风险	机遇	对应《指引》议题
治理	公司治理	政府与监管机构	长期	✓	✓	✓		利益相关方沟通
		股东与投资者						
		员工						
	内控合规	政府与监管机构	长期	✓	✓	✓		尽职调查
		股东与投资者						
		员工						
		供应商与合作伙伴						
	投资者权益	股东与投资者	长期	✓	✓	✓		利益相关方沟通
		供应商与合作伙伴						
	商业道德	政府与监管机构	短期	✓	✓	✓		反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争
股东与投资者								
员工								
	供应商与合作伙伴							

注：短期 (3年以内[含])、中期 (3年至5年[含]) 和长期 (5年以上)



影响重要性评估

君亭酒店集团分别从影响可能性和影响严重性两方面评估可持续发展相关议题的影响重要性，其中影响严重性从影响规模、范围、不可补救性的三个角度进行评估。在分析过程中，通过问卷调查的形式，与客户、供应商、政府、行业协会等利益相关方开展沟通，参考外部专家分析，对结果进行加权汇总后，得出影响重要性议题评估结果。

ESG议题影响重要性评估结果		
一般重要		
员工合规雇佣	生物多样性保护	文化遗产保护
职业健康与安全	公益与社会参与	
多元平等与包容	美丽中国及乡村建设	
中等重要		
环境合规管理	公司治理	供应链管理
废弃物管理	内控合规	加盟商管理
水资源管理	商业道德	员工薪酬与福利
员工培训与发展		
高度重要		
客户服务与体验	数字化创新	绿色运营
客户健康与安全	应对气候变化	投资者权益
客户隐私与数据保护	能源管理	



财务重要性评估

君亭酒店集团分别从短期（3年以内[含]）、中期（3年至5年[含]）和长期（5年以上）三个时间周期，根据财务影响发生的可能性、财务影响的程度两方面，评估可持续发展相关议题的财务重要性。在分析过程中，我们通过问卷调查的形式向董事会成员、首席执行官、财务团队负责人等利益相关方开展沟通，结合外部专家分析，得出财务重要性议题评估结果。

ESG议题财务重要性评估结果			
一般重要	生物多样性保护	美丽中国及乡村建设	多元平等与包容
中等重要	数字化创新	应对气候变化	环境合规管理
	水资源管理	废弃物管理	供应链管理
	员工薪酬与福利	员工培训与发展	职业健康与安全
	公司治理	公益与社会参与	文化遗产保护
	员工合规雇佣		
高度重要	客户服务与体验	客户健康与安全	客户隐私与数据保护
	绿色运营	能源管理	投资者权益
	加盟商管理	内控合规	商业道德

双重重要性评估

君亭酒店双重重要性矩阵



- | | |
|--------------|--------------|
| 01 客户服务与体验 | 14 职业健康与安全 |
| 02 客户健康与安全 | 15 员工培训与发展 |
| 03 绿色运营 | 16 供应链管理 |
| 04 客户隐私与数据保护 | 17 加盟商管理 |
| 05 应对气候变化 | 18 员工合规雇佣 |
| 06 环境合规管理 | 19 公司治理 |
| 07 数字化创新 | 20 内控合规 |
| 08 能源管理 | 21 多元平等与包容 |
| 09 投资者权益 | 22 生物多样性保护 |
| 10 废弃物管理 | 23 美丽中国及乡村建设 |
| 11 水资源管理 | 24 文化遗产保护 |
| 12 商业道德 | 25 公益与社会参与 |
| 13 员工薪酬与福利 | |



双重重要性程度			
一般重要	多元平等与包容	生物多样性保护	美丽中国及乡村建设
	文化遗产保护	公益与社会参与	
中等重要	应对气候变化	环境合规管理	废弃物管理
	水资源管理	供应链管理	员工合规雇佣
	员工薪酬与福利	员工培训与发展	职业健康与安全
	公司治理	内控合规	加盟商管理
高度重要	绿色运营	客户隐私与数据保护	客户服务与体验
	客户健康与安全	数字化创新	投资者权益
	能源管理	商业道德	



利益相关方沟通

君亭酒店集团积极拓展利益相关方的沟通渠道与方式，广泛听取外部建议，了解各利益相关方的期待与诉求。2024年，集团与各利益相关方保持高效、透明的沟通，确保各方的意见和诉求能够得到及时反馈和处理，进一步提升公司的社会责任形象和可持续发展能力。

利益相关方	沟通方式		主要沟通议题	
政府、监管机构	信息披露 公司公告 公司制度建设 内部审计与监督	项目合作 媒体发布 定期拜访	公司治理 内控合规 文化遗产保护	商业道德 美丽中国及乡村建设 环境合规管理
股东与投资者	股东大会 信息披露 来访活动	电话、传真、邮件沟通 新媒体平台沟通 投资者关系互动平台	投资者权益 公司治理 内控合规	
客户	客户沟通会 线上线下客服沟通	满意度调查 新媒体平台沟通	客户服务与体验 客户隐私与数据保护 客户健康与安全	客户隐私与数据保护 数字化创新
员工	职工代表大会 工会 培训活动	文娱活动 员工内部沟通平台	多元平等包容 员工合规雇佣 员工薪酬与福利	员工培训与发展 职业健康与安全 数字化创新
社会公众	新媒体平台 社区服务与公益活动 信息披露		能源管理 应对气候变化 水资源管理 绿色运营 数字化创新	生物多样性保护 文化遗产保护 公益与社区参与 美丽中国及乡村建设
供应商与合作伙伴	供应商座谈会 负责任采购 行业交流活动		供应链管理 能源管理 应对气候变化	加盟商管理 绿色运营





共赴绿色未来

第一章

君亭酒店集团在规划建设和日常经营过程中,坚持以节约资源、保护环境、安全健康为理念,以科学的设计和有效的管理和技术措施为手段,以资源效率最大化、环境影响最小化为目标,严守环保法规要求,完善环境管理体系,落实水资源和废弃物管理,践行节能降耗和绿色运营理念,倡导绿色可持续的宾客体验。



SSAW HOTELS & RESORTS



强化环境管理



集团严格遵守环境管理标准及国家相关环保法规要求，通过设定环境目标和分解环境责任建立起环境合规管理体系，积极制定突发环境应急预案，加强员工环境保护培训，提升环境风险防控能力和环境绩效表现。

环境管理体系

集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，在充分考虑企业规模、业务特点和地域环境等因素的前提下，更新完善了《君亭酒店集团股份有限公司能源管理制度》《君亭酒店集团股份有限公司废弃物管理制度》等制度。

依据《内部控制手册》构建了一套系统化且完善的环境管理体系，致力于将环境管理目标与绩效考核机制深度融合，以确保各项环保举措得以有效落实。专门设立了专职环保部门，负责统筹制定环境管理制度体系。各环保责任单位均配备专职或兼职环境管理员，负责日常环境管理工作，保障各项环保要求在日常运营中得到切实执行。

每年年初，由集团董事长审核确定年度环境管理目标，由专项部门负责将目标逐级分解，并与各责任单位签订《环保责任书》，确保目标明确、责任到人。各责任单位依据分解后的目标，制定详细且具有可操作性的实施方案。次年，专项部门将开展年度考核评估，依据考核结果，经管理层审议后核算绩效奖金，形成完整的闭环管理机制。通过这一系列严谨且系统的管理举措，确保环境管理目标的科学制定、有效分解、精准落实。



2024年，环保总投入达 **591.27** 万元



环境应急管理

君亭酒店集团制定《紧急事件处理手册》以预防和减少突发环境事件的发生，控制、减轻和消除突发环境事件引起的危害，如烟雾灾害、空气或水污染、化学物质散播等，以规范突发环境事件应急管理工作，快速有序处理各类紧急情况。

制定《公共卫生应急预案手册》，严防突发公共卫生事件对酒店运营和公众健康构成重大风险，并对公共卫生安全实施常态化管理。集团成立应急处置小组并明确职责分工，建立完善的公共卫生应急事件处置程序，规范《空调新风系统操作指南》《垃圾消毒分类清运操作指南》《公共区域消毒指南》等标准化操作程序，实现从环境消杀、空气质量管理到废弃物处理的全程管控。



案例 开展垃圾分类绿色环保培训 积极践行绿色运营理念

2024年2月，君亭酒店集团向旗下各酒店开展了《酒店垃圾分类指引》专项培训，培训通过实物对照与通识科普的方式，辨析酒店运营过程中产生的生活垃圾的分类种类归属及管理辦法，引导酒店管理層和相关基层员工了解垃圾分类的基本理念、原则，将“分类、减量、循环、自觉”的理念融入酒店运营和创新管理之中，明确垃圾分类工作是酒店餐饮企业承担社会责任的重要方面。本次培训参训人数248人，覆盖各酒店总经理、各部门管理人员和相关基层员工。



水资源管理

君亭酒店集团注重精细化操作以优化水资源利用，各部门进行水能耗定额预算、设定节水目标，各门店采取多种节水用水措施、合理保障水量供应。

针对客房热水系统，根据客房布局，按区域集中供应热水，并且根据季节变化设定春秋季、夏季和冬季三个出水温度标准，合理调节热水供应温度。客房热水循环系统的回水支管连接至淋浴混合器处，确保热水即刻供应，避免客人在沐浴时因等待热水而浪费水资源。在酒店热水系统中，定期关注并精准调控循环泵的回水流量阀，确保回水顺畅流动，防止因流量过大或过快导致的水资源浪费。

针对客房内的生活用水，通过采购安装节水型坐便器，将面盆水龙头控制角阀调小，卫生间淋浴花洒安装节能片等方式，定额控制水量供应，达到节水用水目标。此外，集团倡导酒店员工节水自律，在客房清扫和员工洗漱场所的醒目位置张贴用水制度条例，引导员工从自身做起，杜绝水资源浪费，共同营造节约用水的良好氛围。



循环用水

在水资源循环利用方面，集团积极探索可持续发展的节水模式，致力于通过技术创新和管理优化实现水资源的高效利用。2024年，香水湾君澜酒店自建水处理站，对生活污水进行回收处理。处理后的再生水达到特定水质标准，用于园林浇灌，有效减少对水资源的依赖。



水质管理

集团注重水质管理，保障宾客饮水和用水安全。对于出水水质有严格要求，定期邀请专业第三方公司进行水质检测，同时对生活水箱进行定期清洗。建立蓄水用水标准，蓄水池用水需通过三级沉沙池沉淀，再经过水净化器过滤，最后在蓄水池投放沉淀药和消毒药剂，最终保障水质卫生。



废弃物管理

君亭酒店集团将废弃物管理置于日常运营的核心位置，针对运营过程中产生的废弃物实施分类管理。对园林垃圾、生活垃圾、餐余垃圾等一般固体废弃物，建立“源头减量-分类收集-资源化利用”的闭环管理。对消杀药剂容器、废电池、废灯管等危险废弃物，严格执行“专业收集-安全贮存-合规处置”的管理流程。通过完善分类收集系统、优化存放场所、规范清运流程、强化员工培训、建立监管机制等废弃物处置流程，实现废弃物减量化、资源化、无害化管理的有机统一。



废弃物处置流程

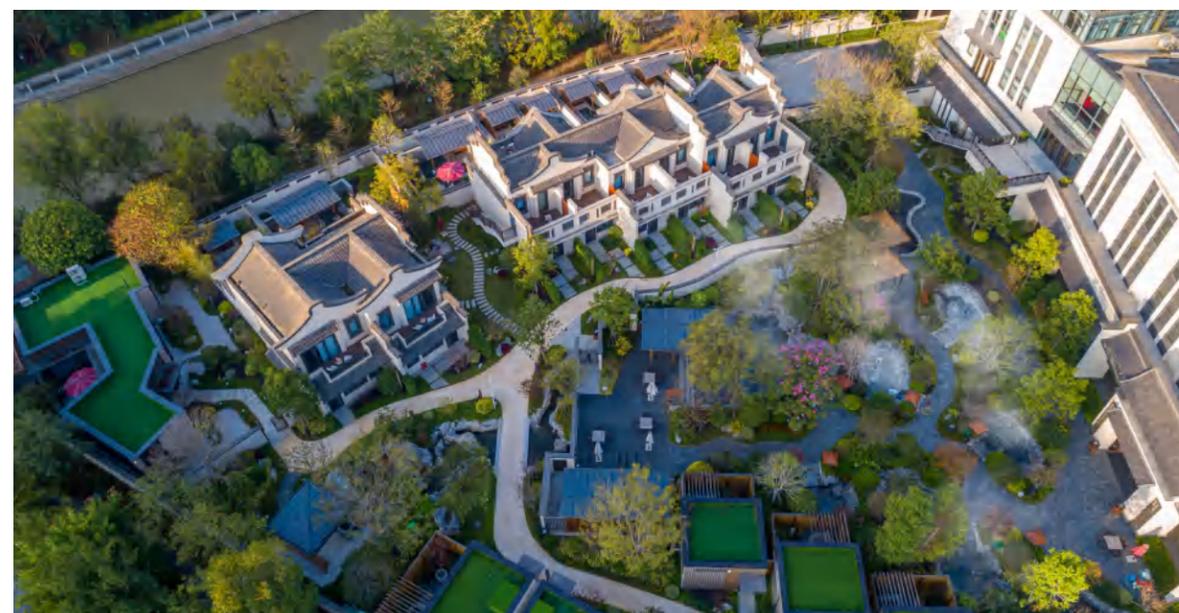
合理存放	建有干湿垃圾房、园林垃圾场所，确保产生的垃圾分类投放、合理存放，设立场所环保标识供警示提醒
定期清运	与第三方专业垃圾清运公司及消杀公司达成长期合作，产生的垃圾做到日产日清
消毒清洁	对垃圾场所进行消杀，防止蚊虫滋生
监管机制	对员工进行规范操作培训，每月均有清运、消杀记录台账，以便巡查管理

生物多样性保护

集团重视生物多样性保护，积极开展生物多样性评估分析，分析酒店在规划、建设和运营过程中可能对生态系统产生的潜在不利影响，并采取多种措施降低影响。

集团对酒店所在区域的生物多样性进行系统性评估，明确酒店运营区域的生物多样性特征，识别酒店建设和运营对生物多样性产生的多重影响。基于评估结果，我们积极采取生态修复举措，促进区域生态系统的持续发展。

在生态空间保护方面，我们严格保护场地内的自然水域、湿地和植被等生态要素，通过科学规划保留原有生态空间，避免过度开发。在空间布局方面，我们采用低影响开发理念，通过优化建筑设计和景观规划，最大限度减少对自然生态系统的干扰。



应对气候变化



提升气候韧性

随着气候变化这一全球挑战的日益严峻，君亭酒店集团认识到气候变化对自身战略和业务运营的影响，顺应绿色低碳发展趋势，积极贯彻落实国家“双碳”政策部署与要求，全力推进绿色低碳转型。



治理	君亭酒店集团的应对气候变化相关治理架构紧密依托于ESG治理体系，推动最高管理层参与气候相关风险的识别与评估、目标设定、制度制定及监察各环节，保障应对气候变化相关管理举措在公司决策与运营中得到有效落实。
战略	君亭酒店集团响应国家“碳达峰碳中和”战略目标，将绿色运营融入集团发展战略，致力于在酒店建设与运营过程中最大限度减少对环境的负面影响，同时带动供应链协同践行绿色发展，助力价值链脱碳。
影响、风险和机遇管理	君亭酒店集团高度关注气候变化对酒店运营和价值链的实际和潜在影响，致力于减轻气候变化对酒店运营的负面影响，把握气候变化带来的机遇。集团根据风险类型及随时间演变特性，按照运营所在地实际情况，识别出多项可能影响酒店运营的气候相关风险，并制定相关的减缓措施。
指标和目标	君亭酒店集团开展温室气体排放盘查，细致梳理各类排放源，推动设定温室气体减排目标，实施温室气体减排措施。



气候变化相关风险

风险类型	风险类别	风险描述	应对措施
物理风险	急性风险	极端天气频发：气候变化可能导致暴雨、台风、热浪等极端天气事件频发，对酒店的电力系统和空调设备造成更高的能耗和维护成本。例如，夏季高温可能导致空调系统负荷增加，冬季低温可能导致取暖系统运行不高效，增加能源消耗。	加强建筑结构抗灾能力，并定期检查维护。 采用节能改造，推广智能温控系统、太阳能光伏等，优化能源管理。 增加绿化面积（如绿色屋顶、遮阳结构等），改善局部气候，削弱热岛效应。 制定紧急预案，确保员工和客人安全。
	慢性风险	海平面上升：气候变化可能导致沿海地区酒店面临海水倒灌、基础设施受损风险。	在酒店建设与运营中，充分考虑选址的科学性，避免低洼易涝区域。 加强与专业机构合作，开展风险评估与监测，提前制定应急预案，确保在面对海平面上升带来的潜在威胁时能够迅速、有效地应对。
转型风险	政策风险	政策法规趋严：随着全球环保意识的增长，酒店可能需要遵守更严格的环保法规，例如减少碳排放、使用可再生能源等，这些要求增加了酒店的运营成本和管理复杂度。	加强政策研究与合规管理，密切关注政策动态，确保运营符合法规要求。 提前布局低碳转型和改造，减少碳排放。
	技术风险	技术进步：新能源节能技术的快速发展或可能导致酒店现有设施过时。	提升员工数字化与低碳运营的技能。 建立与科技前沿企业的数智合作。



气候变化相关风险			
转型风险	市场风险	宾客偏好变化：随着环保意识的增长，越来越多的消费者可能更倾向于选择低碳、可持续的住宿选项，酒店可以抓住这一趋势，开发环保型产品和服务。	获得绿色酒店认证，提升品牌形象。为宾客提供环保服务，如低碳餐食、减少一次性制品及塑料制品的使用等。要求供应商提供环保包装和本地食材。减少纸质单据使用，推广电子房卡。
	声誉风险	如果酒店的环境治理不达标，或将对酒店声誉产生负面影响，降低客人对酒店的信任。	定期披露ESG报告，参与可持续倡议，打造“气候友好”的品牌标签。定期为员工提供气候变化的培训，提升员工绿色低碳意识。

气候变化相关机遇			
机遇类型	时间范围	机遇描述	应对措施
运营成本节约	短期 (1~3年)	能源成本节约：可再生能源成本下降，长期可降低酒店能耗支出。 水资源效率提升：节水技术或将节省酒店用水量，并规避节水地区限水风险。	气候变化促使酒店考虑采用绿色能源和可持续运营模式，例如使用太阳能、地热、智能能源管理系统、动态调控用电等，减少能源损耗和温室气体排放。 部署中水回用系统，推广无水洗护用品。
品牌差异化机遇	中期 (3~5年)	市场定位差异：气候变化或将为酒店提供新的市场定位机会，例如开发专门可持续旅行的酒店或服务，吸引注重环保和可持续发展的消费者。 品牌重塑与长期目标：重新定位品牌为“可持续精选酒店”，突出酒店的环保形象，或有望提升客户黏性和参与度。	推出“碳中和”住宿套餐或“零废弃”旅行产品。 与环保组织或当地社区建立长期合作关系，设计生态旅游线路，开发与气候教育相关的项目。 通过提供高质量的、环保型的产品和服务，酒店可以提升宾客的忠诚度，形成长期的客户关系。 持续发展绿色酒店认证，争取获得国际认证，提升酒店绿色形象。



气候变化相关机遇			
技术创新机遇	长期 (5年以上)	智慧调控减负：数字化智能系统或将优化能源分配，降低峰值负荷成本，实现流程优化，减少人力成本等。 循环经济模式：废弃物再生利用或将降低采购成本，并创造新收入流。	部署智能温控、照明与设备管理系统。 将厨余垃圾等转化为生物燃料或废料，改造废旧布草实现循环利用。 通过与环保组织、科研机构等建立合作关系，开发基于气候数据的智能管理系统，实现能源使用和运营效率的数字化优化。
政策转型机遇	长期 (5年以上)	长期绿色投资：投资于绿色技术的研发和应用，如智能型建筑、可持续材料和能源储存系统。	投资酒店周边社区，推动清洁能源基础设施建设，与社区建立长期合作关系，并推动社区的可持续发展计划。

指标	单位	2022年	2023年	2024年
能源消耗总量	吨标准煤	2,063.38	3,287.50	4,160.28
直接（范围1）温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,666.09	2,327.40	2,465.58
间接（范围2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	14,032.56	21,719.00	25,004.68

- 注** 1.2024年能源与温室气体排放量统计边界为君亭各直营门店及控股子公司。
2.直接（范围1）温室气体排放源包括汽油、柴油、天然气，其二氧化碳排放因子主要参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》。
3.间接（范围2）温室气体排放源包括外购电力与外购热水，其二氧化碳排放因子参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》。另外，由于2024年的排放边界和统计边界的更新，更新修正2022和2023年温室气体排放及能源消耗数据。
4.鉴于统计边界扩大，外购电力使用量增多，2024年间接（范围2）温室气体排放量明显增加。



优化能源使用

在全球气候治理加速与“双碳”战略纵深推进的背景下，酒店业作为能源密集型服务产业，面临多重转型压力。君亭酒店集团积极响应国务院《2024—2025年节能降碳行动方案》，优化能源消费结构，推动节能降碳改造。我们建立能源管理体系，将能耗指标与经营业绩挂钩，确保责任到岗，落实到人。同时，集团注重能源使用的记录及分析，及时调整和改进能源使用策略，以实现能源管理的科学性与高效性。

集团致力于通过先进设备与技术，实现节能降耗。首先，采购了节能生产设备，包括热泵系统、高效电机、节能空调设备以及高效蒸汽发生器和热交换器，以减少对化石燃料的依赖并优化能源使用。其次，升级照明系统，采用LED照明和智能控制系统，在公共区域依据自然光线强度和人员活动自动调节亮度，有效降低照明能耗。最后，充分利用蒸汽余热回收系统，探索能源梯级利用，进一步提升能源效率。同时，我们部署了物联网设备，实时监控酒店能源使用情况，利用智能优化算法和大数据技术，动态优化能源使用。



2024年

金华君澜大饭店获评
2024年度浙江省领跑酒店能耗

“先进标杆”



践行绿色运营



君亭酒店集团致力于从门店运营到客户体验的业态场景中，打造能够让消费者感知可持续、接触可持续、传播可持续的绿色生活“体验场”，将君亭践行的可持续品牌价值向广泛的消费者传递，实现全链条的减碳业态。从绿色建筑设计到材料选用，从节能降耗到智能调控，从适度饮食到减塑降塑倡议，立体化的绿色运营模式在保证客人入住舒适体验的同时，实现环境效益与运营效率的平衡。

绿色建筑

在建筑设计方面，君亭酒店集团采用被动式设计理念，精心选择适宜的具有绝热性能的墙体和屋顶材料，以显著提升建筑物的能源效率，确保建筑在全生命周期内实现卓越的节能与环保性能。在设计过程中，我们充分考虑自然采光与自然通风的优化利用，降低对能源的依赖，同时显著提升室内空气质量。

在材料采购方面，君亭酒店集团将可持续标准渗透进材料源头与各级厂商，形成绿色供应链能力和全链路监管透明覆盖。积极引入再生建材，例如再生混凝土、回收塑料和可回收铝箔，以减少对不可再生资源的依赖。优先选用获得环境管理体系认证（如ISO14001）或符合绿色建材标准的材料，包括再生玻璃、塑料、金属和木材，从而降低对新资源的需求。此外，还采用低挥发性有机化合物（VOC）排放的涂料、黏合剂和密封剂，以进一步提升室内空气质量，保障宾客的安全与健康。

在室内环境方面，君亭酒店集团积极引入专业空气消毒设备，开展酒店内部开展除甲醛工作，有效分解甲醛并抑制甲醛的产生。优先使用环保材料，从源头上减少甲醛排放，改善空气质量，降低室内污染，为客户提供健康、安全的舒适环境。2024年，成都星荟君亭酒店、北京华侨夜泊君亭酒店、佛山千灯湖君亭酒店等开展室内空气质量检测，对甲醛等污染物进行了详细的检测与分析。检测结果显示，室内甲醛含量符合国家安全标准，为酒店空气质量优化工作提供了可靠的数据支持。



室内除醛作业

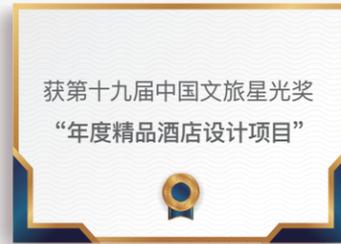


室内空气环境检测报告

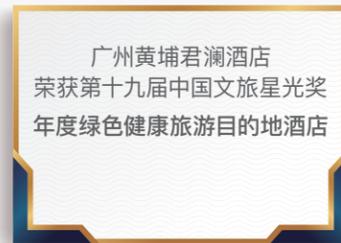
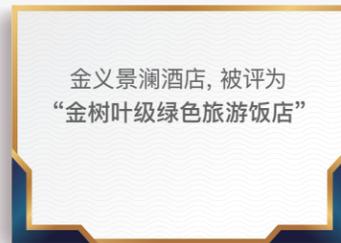
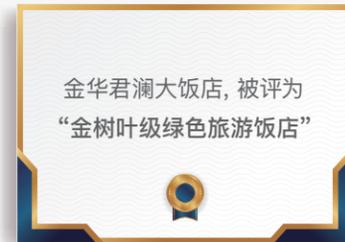
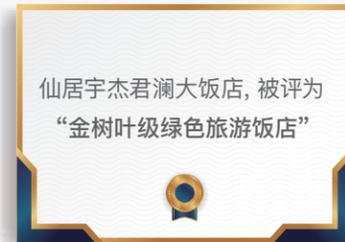
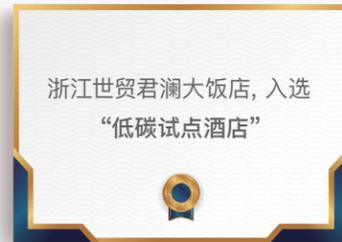


在室内装饰方面，集团选用有机材料制作家具、装饰品，以减少对化学合成材料的依赖。同时，引入可循环利用材料，例如可重复使用的窗帘、床品和家具部件，延长材料的使用寿命，减少资源浪费，全方位践行可持续发展理念。

■ 酒店设计奖项 >>> 2024年，福州城投鼓岭景澜酒店



■ 绿色酒店认证 >>> 2024年



浙江世贸君澜大酒店完成低碳酒店试点调研



§ 绿色入住

君亭酒店集团致力于优化绿色入住体验，通过可持续的日常化经营，打造“食”“住”“行”的生活化低碳场景，使可持续消费场景贴近消费者，倡导可持续生活方式。

在食材采购环节，优先选用本地应季食材，首选与获得绿色认证的供应商合作，确保食材绿色安全，降低运输能耗与碳排放。烹饪过程中，在厨房推广使用节能炉灶，通过精准的火候调控与时间管理，减少能源消耗。就餐服务中，以“精致适量”为核心理念，精心优化菜品设计，提供适量点餐建议，餐厅桌面及墙面张贴减少浪费的宣传标识，为宾客营造绿色用餐体验，传递可持续绿色膳食理念。

📖 案例 “食光美好”光盘行动与绿色消费倡议

香水湾君澜度假酒店创新推出“光盘行动”，将绿色餐饮与爱心公益完美融合：在早餐时段，每当宾客践行光盘理念，酒店即代表顾客向陵水县提蒙礼亭小学贫困学子捐赠10元/房的助学善款。“食光美好”光盘活动遵循自愿参与原则，宾客按需取餐，待用餐结束后，经服务员确认实现“光盘”，顾客在光盘卡片上签名，即确认完成捐赠。“食光美好”光盘行动倡议创新性地融合节约粮食的绿色理念与温暖人心的公益善举，不仅引导宾客践行可持续消费及生活方式，而且涓涓细流汇聚为贫困学子的助学力量，获得了宾客的积极响应与热情参与。



君亭酒店集团诚挚倡导宾客与自然和谐共处的旅居方式，在细节处践行环保承诺。在客房服务中，倡导“轻减之道”，鼓励客人减少床品及毛巾等一次性用品的频率，逐步淘汰一次性塑料制品，如塑料吸管、餐具和瓶装水，以可降解或可重复使用的环保材料、餐具器皿进行替代革新。酒店内设置专门的垃圾分类回收系统，定期收集和处理垃圾，引导员工和宾客进行垃圾分类，提高资源回收利用率。使用的环保材料、餐具器皿进行替代革新。酒店内设置专门的垃圾分类回收系统，定期收集和处理垃圾，引导员工和宾客进行垃圾分类，提高资源回收利用率。

案例 君亭酒店积极选用环保材料 兼顾品质把控与绿色承诺

棉织品
品质与环保共生

我们选用符合全球回收标准 (GRS) 的羽绒被、枕头等芯类产品，以舒适耐用的品质为宾客提供沉浸优质的安睡体验。我们优选遵循绿色环保理念并通过欧洲生态环保纺织品Oeko-TexStandard 100 认证、GRS (Global Recycling Standard) 和 GOTS (Global Organic Textile Standard) 国际认证的供应商，兼顾棉织品的绿色环保属性。

纸品
源于自然 回归自然

我们选用具备原生态产品认证证书和中国绿色产品认证证书的原生纯木浆纸品，如客房纸巾、餐巾纸等各类商用纸，从源头到成品，恪守生态友好原则，保证纸张环保性，为宾客提供健康安全的用纸体验。

生活用品
减塑行动 可降解替代

我们对一次性产品进行创新改造，梳子和牙刷主材从PP料改为秸秆基材，坚固耐用且自然可降解。外包装和手提袋从塑料卷膜改为石头纸材质（碳酸钙基材），实现低污染与可回收。拖鞋外包装进行极简设计，改用纸质腰封，减少塑料依赖。

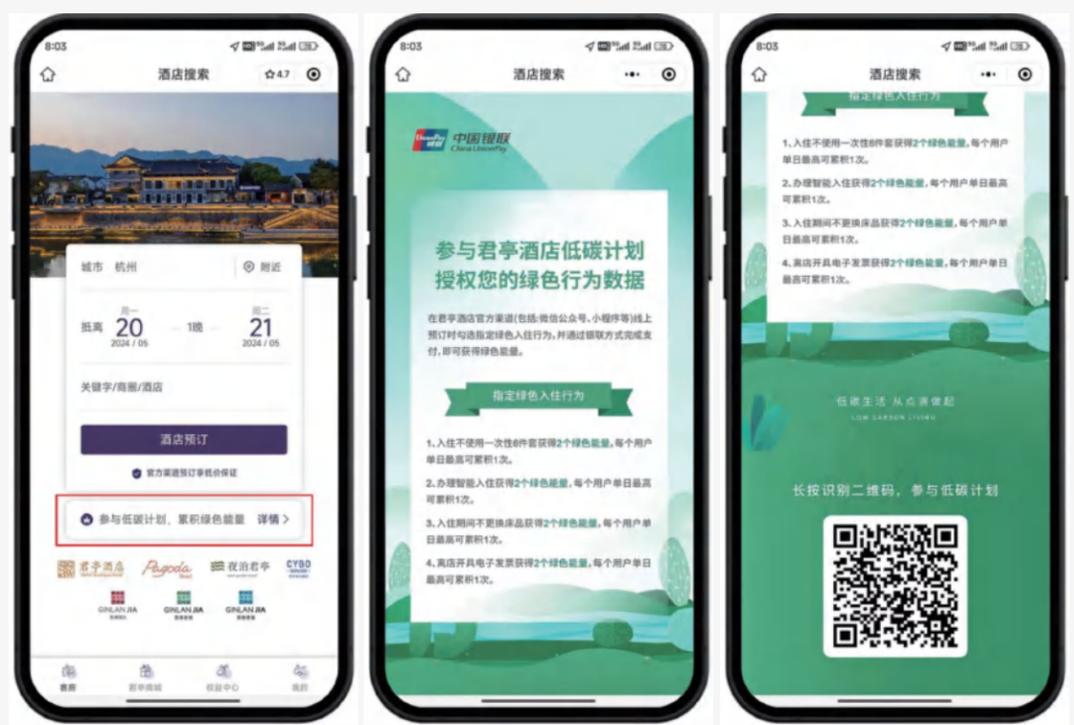
清洁药剂
绿色配方 守护生态

我们精心挑选通过挪威船级社 (DNV) 国际认证，取得零碳工厂认证的清洁药剂供应商，其配方采用60多种可生物降解成分原料，淘汰使用壬基酚聚氧乙烯等高COD原料、含磷清洗剂、含氯溶剂，防止对臭氧和大气的破坏，确保酒店清洁卫生，同时守护生态环境。

君亭酒店集团积极倡导绿色消费理念，发起“绿色入住”行为倡议，引导消费者进行理性购买和负责任消费，致力于与消费者共同构建一个更加绿色、低碳的住宿环境，为地球的可持续发展贡献力量。

案例 君亭酒店集团联合银联推出“绿色入住”碳账户为宾客打造绿色旅居体验

2024年，君亭酒店集团联合中国银联共同打造“绿色入住”项目，不断探索创新“绿色低碳酒店”解决方案。该项目致力于在业务运营中将ESG理念融入酒店消费场景，贯彻可持续建筑与绿色运营理念，践行节能减排的可持续发展生活方式。通过“个人碳账户”，消费者在君亭酒店的绿色行为（如不使用一次性用品、办理智能入住、续住不换床品、开具电子发票等）将获得碳减排量和绿色能量奖励，中国银联与君亭酒店集团在消费者“预定、住房、退房”的全过程收集碳足迹信息、科学衡量由此产生的碳减排量，并以更直观的形式向消费者展现低碳生活成效，传递低碳理念。





第一章 打造匠心服务

君亭酒店集团以提升客户体验为核心，建立安全管理与质量控制体系，融合数字化智慧客房服务，为宾客打造从预定、入住到离店的全程臻享体验。同时，集团建立严密的数字安全与隐私防护体系，为宾客信息安全筑起安心屏障，坚守客户信赖。



SSAW HOTELS & RESORTS

3 良好
健康福祉



12 负责任
消费和生产



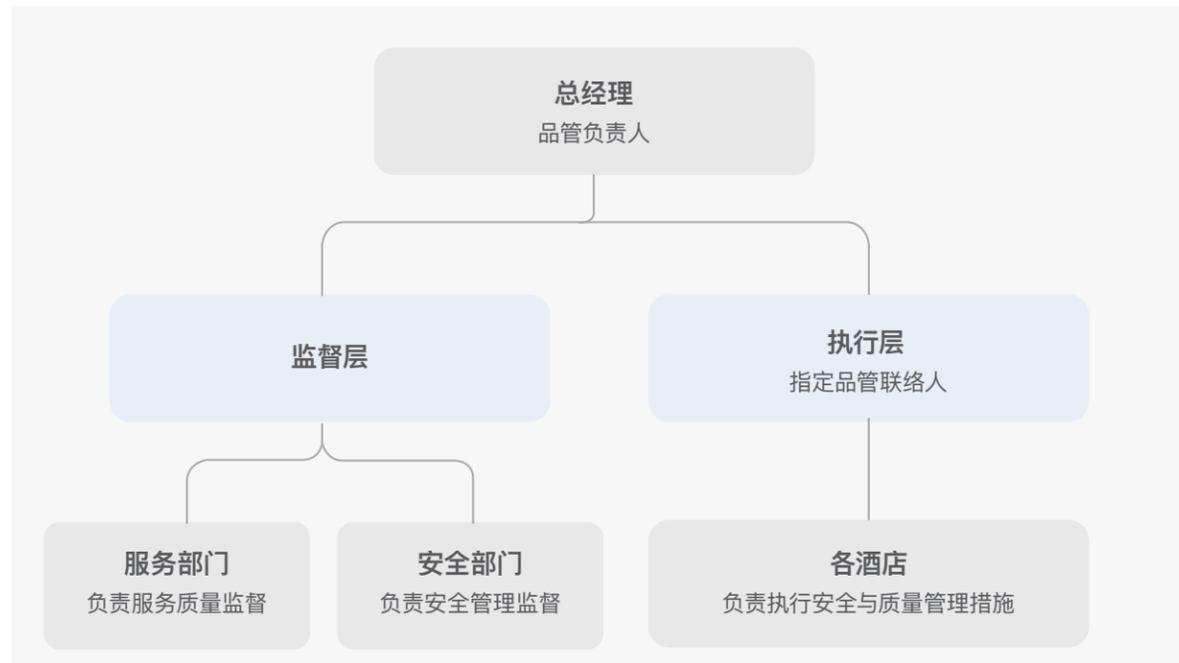
筑牢品质基石



作为中高端服务酒店的代表，君亭酒店集团始终致力于提升产品与服务质量，建立一套高于或参照国家标准和行业标准的安管理和质量管理制度体系，包括《客房服务管理制度》《客房操作流程制度》《餐饮卫生清洁服务制度》《安全管理制度》等，同时依照《服务明查标准》《服务暗访手册》等内部管理制度，各品牌门店结合自身业务特点，进一步细化并制定了如《君澜酒店品质管理与服务标准指导手册》等手册，为规范产品与服务质量提供了明确的指引和保障。2024年，集团更新了《总经理营运手册》，发布了《早餐图例手册》《管家管理规范手册》《总经理筹开手册》，以制度优化指导服务质量持续提升。

品质管理架构

君亭酒店集团坚持流程化、精细化管理，构建了以总经理为第一负责人，服务和安全部门负责监督，各酒店负责执行的安全与质量管理体系。同时，成立品质管理小组，由总经理担任品管负责人，并指定品管联络人负责上传下达本店品管工作。品质管理小组全面负责酒店的质量管理工作，强化管理层和员工的品质意识，将品质管理融入操作流程和细节，从源头把控品质问题，确保服务与管理的高标准和高质量。



品控检查

君亭酒店集团建立了质量管理自查与评价机制，定期开展全面检查与评估，通过“制定与审批—分解与下达—分析与考核”的流程，确保目标的科学性、可行性和可操作性。每一年度更新质量管理目标，每月开展自检工作，品质管理小组每季度组织自查与暗访，并将检查报告提交至集团。

2024年，集团加大了对各门店的定期内部品质检查力度，督促各店依据品质检查报告落实整改。截至报告期末，君亭酒店集团各项安全与质量管理体系执行到位，未发生食品安全、公共卫生、治安及消防等重大安全事件，亦无重大消费者投诉与纠纷。

品质培训

君亭酒店集团致力于打造一支高素质、高效率的品质管理队伍，通过一系列的培训活动，全面强化管理团队在品质管理领域的专业素养和实践能力。2024年，集团强化了对新任总经理的培训，并组织管理人员开展品质工作培训，确保各门店明确股份公司对品质管理的要求，并将其有效落实到日常运营的各个环节中。

案例 君亭酒店“匠心筑梦·品质为尊”服务技能大赛

2024年12月，君亭酒店集团旗下各路服务精英们齐聚杭州紫金港Pagoda君亭设计酒店，2024年度“匠心筑梦·品质为尊”服务技能大赛在此举行。本次服务技能大赛包括前厅服务、餐饮产品、客房铺床等传统项目，同时增设了优秀短视频、订单确认欢迎信、个性化服务展示等创新技能项目。本次集团服务技能大赛在考察了一线员工的基础实操之外，更是一次全方位检验与提升君亭整体服务的契机。在大赛中，各家酒店再一次探寻服务流程中的每一处细节，精准剖析服务环节里的每一个痛点，从而实现系统性优化与重塑。



君亭酒店2024年度“匠心筑梦·品质为尊”服务技能大赛

客房铺床

前厅服务

中式下午茶

西式下午茶





案例

君澜酒店“匠心独运 精工至善”高宴师培训认证

2024年，君澜酒店组织第二届高宴师培训认证，确立了宴会筹备、席间服务、席后欢送的全流程接待服务标准，以目标宾客的需求作为切入点，围绕宴会主题深挖文化内涵，并与地域文化进行有机结合，提供菜单设计、器皿杯具、服装搭配、客史档案、地域风俗等方面的个性定制化服务。同时，不断实现季度菜品创新，持续提升餐饮出品质量。此外，七仙岭君澜度假酒店创新推出私人管家和美食管家服务，以“健康、自然、纯朴、亲情”为核心服务理念，为宾客提供更加个性化的尊享体验。



广州黄埔君澜酒店开展高宴师培训



广州黄埔君澜酒店高宴师团队



案例

景澜酒店“新浪潮 新突破”市场运营品控专题培训

2024年10月，景澜酒店成功举办了“2024市场运营品控专题培训”，此次培训会以“新浪潮 新突破”为主题，汇聚了来自景澜旗下各酒店的精英，共同探索酒店行业在新时代背景下的市场运营与品控管理之道。培训涵盖品牌解读、品质管控、线上口碑维护、私域流量运营、抖音直播及美团渠道运营等内容，特邀内外部专家进行分享，并开展了抖音直播比赛和品控师考试，通过考核的员工被授予了品控师认证。此次培训旨在提升各酒店市场运营和品控管理能力，助力景澜在激烈市场竞争中实现突破发展。



运营品控培训



提升客户体验



君亭酒店集团秉承“以客为尊”的服务理念，重视宾客入住的权益保障，为客户打造卓越的服务体验。我们及时响应客户诉求，完善投诉管理；提供安全舒适的入住环境，提供绿色膳食，打造舒适惬意的空间设计；打造特色品牌服务，提供国宾级服务品质，为客户提供有优质、有温度的服务。

宾客权益保障

君亭酒店集团通过设置预订客服中心和酒店客服中心提供24小时热线咨询，确保在第一时间接受客户反馈或投诉，对客户诉求给予快速有效处理，并通过填写《集团投诉记录表》、协调投诉处理、进行客户回访等流程完善客户投诉管理，回应客户的需求与期望。2024年，君亭酒店集团和各运营点共接到客户投诉数量100次，客户投诉解决率100%。根据第三方专业点评工具对全平台客户情感指数的统计分析，2024年，君亭酒店旗下所有门店的综合客户服务好评率达93.29%，君澜酒店旗下所有门店的综合客户服务好评率达93.53%；景澜酒店旗下所有门店在携程平台的客户服务好评率达98.37%。

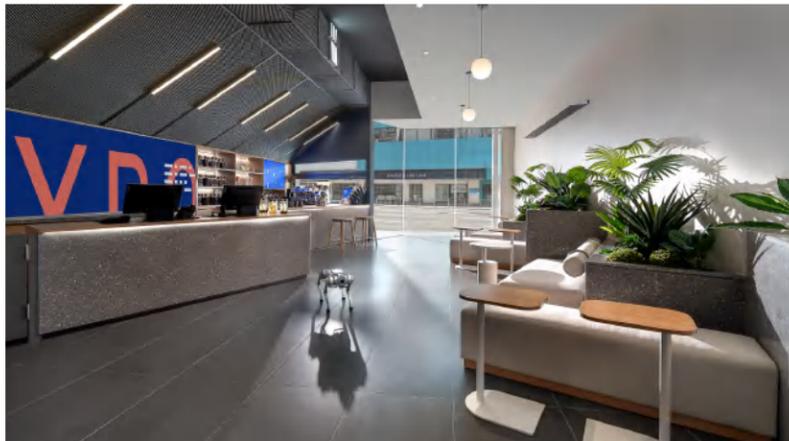
客户投诉渠道

邮件: 400@ssawhotels.com 电话: 4006728666; 0571-86750888

客户投诉处理流程



君亭酒店集团引入了数智化体验管理系统，全面收集客户反馈，深入洞察客户需求，持续优化产品与服务，提升客户满意度。通过定期质量评估与及时整改，集团不断完善标准操作流程(SOP)，并建立公平合理的考核制度，激励员工提升服务水平，确保酒店管理的高效与优质，推动酒店实现高质量发展。



案例 君亭酒店集团线上平台预警系统提升客户体验

集团与专业第三方机构合作，积极建设酒店住中预警系统，借助系统提升宾客服务效率，快速响应宾客在设施用品、房源需求、服务提供、安全保障、卫生保障、餐饮安全等多方面的诉求，提升宾客入住服务体验。2024年，合肥银泰君亭酒店通过预警系统接收到宾客需要烫伤药膏的需求，由值班经理第一时间携带急救箱上门，帮助宾客涂抹药膏，并提出如需就医将派专员陪同，赢得了宾客好评。杭州武林广场Pagoda君亭设计酒店利用平台预警系统及时为宾客处理床品更换需求，通过开展积极沟通了解宾客不满原因，以高效的工作方式和诚恳态度获得宾客的认可。

安全舒适服务

君亭酒店集团始终将客户的健康与安全视为核心追求，为客户提供舒适的入住环境。从房间布局到膳食安排，精心雕琢服务细节，全力保障客户人身安全，提供健康营养的餐饮选择，采用智能照明为客人提供舒适光线，采用合理设计为客人打造宁静的休息环境。

入住安全

君亭酒店集团打造立体化、全方位的安全闭环管理架构，以提升门店的安全管理能力。基于集团《紧急事件处理手册》操作规范，建立了由总经理牵头的紧急事件控制中心，明确前台、安保、工程等多部门职责，形成网格化责任管理体系。通过标准化应急物资配置、智能化预警系统部署、规范化疏散程序，实现从风险识别、快速响应到有序疏散的全流程管控。



制度管理	集团已制定《客房服务管理制度》《安全管理制度》等内部制度，确保各项设施和服务的安全运行，保障酒店内部及客人的人身和财产安全，预防和处理各类安全事故。同时，根据门店运营经验，持续优化和细化各项管理规范。
常态管理	集团视治安管理为常态化管理，首要严格落实入住实名登记工作，其次定期对消防器材配备齐全、消防通道畅通、应急照明完好、安全疏散指令标识、电线电路规范等进行检查。客人入住期间，保证前台24小时不间断值守。
应急安全	为确保在危急情况发生时进行高效应对，集团制定了《紧急事件处理手册》，对火警、疏散、医疗急救、炸弹威胁、宾客死亡等紧急事件设置管理流程，明确各部门所属责任，确保在突发事件发生时，能够迅速、有序地开展应急处置工作，全力保障客人安全。
数字护航	集团增强与公安系统的联动，进一步实现酒店与公安旅业系统的合规直连，以数智化驱动，通过刷脸人证比对核验住客身份，基于终端进行一键管理。



营养餐食

集团严格遵守《中华人民共和国食品安全法》及运营地食品安全规定，持续优化食品安全管理体系，全流程保障食品营养安全。根据集团制定的《总经理营运手册》，在餐饮筹备工作中确保酒店餐饮业务按运营地规范合规开展，明确各级管理人员的管理职责，加强员工食品安全意识，为客户提供健康安全的食物。

在原料管理方面，保障质量管理体系有效实施，避免质量问题带来的风险。建立完善的原材料采购体系，对原材料的质量进行严格的质量验收，并选择信誉良好、质量可靠的供应商建立长期稳定合作关系。同时，加强原材料存储管理，确保原料不受潮、不污染、不变质，进行定期质量检查，及时发现并处理不合格品。旗下各酒店采取了系列措施，与食品供应商签订食品安全协议，保障食品来源可查、去向可追、责任可究。严格执行原材料使用标准，由品管部门对原材料使用进行定期检查，督促整改潜在质量问题。

在餐食运营方面，我们从场所及设备常态维护、食品添加剂使用、餐厨废弃处置、健康膳食搭配、餐具清洗消毒、食物留样等方面，严格把控旗下各品牌酒店的餐饮质量，保障客人的餐饮安全。



案例 明档现制与无添加食材 打造透明健康早餐体验

集团完善并发布《早餐图例手册》等制度，为客人提供营养均衡、健康的餐食选择。香水湾君澜度假酒店在早餐时段提供新鲜餐前果蔬、无糖青瓜汁等健康食物，在小岛美食铺提供斑斓油条、现包馄饨等无添加剂食物，以保证食品安全与膳食营养均衡。同时，通过现场制作菜品，明档现煮粉面，为客人打造透明、健康、安全的餐饮体验。



君亭酒店餐食明档区域整体展示



舒适休息

君亭酒店集团充分考虑自然光的合理利用、照明装置的合理选择、智能化灯光控制系统的覆盖、室外视野欣赏的设置等内容，打造舒适的照明环境，为客户提供愉悦的身心体验。集团了解并重视噪声对客人休息质量的影响，通过精心优化隔声设计、引入智能化声音环境控制系统，有效降低噪声干扰，为客人营造一个静谧舒适的休息空间，使得每一位宾客在入住期间都能享受到深度睡眠，确保客人获得身心的彻底放松。此外，集团旗下每家酒店都为客人提供健身房设施，满足客人的日常锻炼需求，倡导健康生活方式。

打造舒适照明体验

保证适当的自然光照明	<p>自然光补给：注重室内自然光的分布，确保每个房间和公共区域都能获得充足的自然光。</p> <p>良好遮光：在窗户和门廊等区域设置百叶窗、窗帘等遮光材料，减少阳光强烈照射。</p>
选择适当的照明装置	<p>柔和光源：使用柔和的白炽灯或LED灯，避免使用冷光LED灯或强光LED灯，以减少光污染和视觉疲劳。</p> <p>智能调节：在部分区域设置智能调光系统，可以根据顾客的行为习惯或设定的时间自动调节亮度，避免光的闪烁和频繁变化，从而降低光敏感人群的不适感。</p> <p>光谱控制：部分高技术区域使用具有宽光谱的照明系统，帮助降低视觉疲劳，同时提供更自然的光线体验。</p> <p>个性设置：提供多种照明亮度选项，供顾客根据个人需求进行选择。</p>



打造安静减噪空间

建筑隔声设计	门窗隔音处理	选择高质量隔音门, 确保门缝和密封条的密封性良好, 减少外部声音传入。 关键区域设置声学屏障 (如隔音墙或隔音板), 实现双向降噪。
	墙体地板隔音处理	墙体填充物的选择上, 以轻质、多孔材料 (如隔音海绵、发泡材料) 为主, 有效降低振动和噪音传播。 墙面、地面、天花板三位一体进行吸声处理, 在天花板悬挂微孔吸音板, 在墙面装饰声学软包材料, 在地板铺设高弹性隔音海绵, 减少声音的反射和混响。 走廊铺设地毯或静音地胶, 减轻行李箱/车及客人脚步声, 确保公共区域安静。
声环境优化	静音电器配置改造	更换低噪音空调风机, 安装减震支架, 定期清理滤网减少异响, 降低空调运行噪声至30分贝以下。 更换低分贝静音型号的冰箱、迷你吧电机, 定期预防性维护以避免老化产生噪音。
	管道系统降噪处理	固定松动管道, 管道包裹3D隔音棉。 安装静音马桶或缓降式水箱卫浴配件。
	动态监测与智能调控	使用专业仪器测量房间内噪声水平、回响时间、声压等声环境指标, 识别评估声环境舒适度。 部署根据房间类型和客户需求自动调节噪声水平的声压管理系统。 采用声学优化技术, 确保房间内的声音传播效率和混响时间符合人体舒适标准。



品牌特色服务

打造国宾级接待服务

国宾接待作为接待贵宾的最高礼仪, 代表了酒店业服务水准的巅峰。君澜酒店拥有丰富的国宾接待经验和众多成功案例, 通过承接国宾级专项接待任务, 持续提升政务接待能力, 向世界彰显民族酒店品牌的卓越魅力。同时, 君澜酒店将国宾级服务标准融入日常运营, 为广大消费者带来尊贵的服务体验, 让每一位宾客都能享受到与众不同的商务之旅。2024年, 君澜鹿回头国宾馆、三亚迎宾馆成功接待领导团队达285批, 为国家重要政务活动的顺利开展提供坚实的后勤保障。



案例

第二届“良渚论坛”在良渚君澜度假酒店盛大启幕

2024年11月, 由文化和旅游部、国家文物局和浙江省人民政府共同主办的第二届“良渚论坛”在良渚君澜度假酒店举办。作为“良渚文化论坛”分论坛——“中外作家”国际对话的活动承办地及指定接待地点, 论坛期间良渚君澜累计接待达1,200余间夜。为呈现卓越服务, 酒店专设接待团队, 从礼仪培训到餐饮定制, 悉心考量各国学者嘉宾的用餐习俗与需求, 严控餐食品质标准。在空间设计与环境营造上, 良渚玉器纹饰、陶器图腾等文化元素巧妙融入, 让宾客在入住期间能够沉浸式体验到良渚文化的独特魅力。论坛结束后, 酒店收集宾客反馈意见, 对论坛接待工作进行全面总结, 未来将继续提升服务质量, 为宾客提供更加温馨和周到的服务体验。



“良渚论坛”良渚君澜度假酒店会场



案例 台州君澜·飞龙山庄打造政务度假双栖地标

台州君澜·飞龙山庄是一家以国宾接待级标准打造的多元化休闲度假酒店，共设有303间客房，配备贵宾接见厅、国宾会议室等设施，可满足高规格国宾接待需求。酒店巧妙融合南宋建筑美学与台州“山海水城”特色，通过现代设计语言诠释传统文化，打造出亭台楼阁错落有致的灵动空间。作为集体闲度假、商务会议、国宾接待于一体的多元综合体，其兼具高品质度假体验与高规格政务接待能力，有望成为台州地区文旅新地标和政务接待新标杆。



台州君澜·飞龙山庄打造国宾级度假新体验

提升在地服务体验

酒店服务的温度始终是打动宾客的根基和核心，我们以“更多的关爱”服务理念构建价值体系，精准识别并放大强化宾客的入住需求与体验，把服务的关键节点进行提炼，凝结成服务要领，为客人创造柔软和难忘的体验。

案例 广州黄埔君澜酒店呈现“粤式”服务温度

广州黄埔君澜酒店传承“广式服务”的精髓，为宾客提供细致周到的24小时贴身管家服务以及体贴入微的个性化服务。在宾客入住期间全程引导并贴心对接，精心准备欢迎信、新鲜可口的迎宾水果，并提供“君澜九味”“粤菜九味”“爆款九味”王牌美食等高品质服务，全方位满足宾客需求，带来宾至如归的体验。2024年4月，广州黄埔君澜酒店被广州地区酒店行业协会评为“广州十大酒店”之一，与众多高星级酒店共同铸就“广式服务”的金字招牌。



广州黄埔君澜酒店提供暖心服务



广州黄埔君澜酒店给宾客诚挚问候



聚焦银发经济

随着人口老龄化加速，我们聚焦银发群体的需求，促进养老与医疗健康、文化旅游等产业的深度融合，整合相关资源，打造面向老年人客群的度假酒店，为老年客提供更高品质、更贴心的服务。在优化服务流程的基础上，酒店内采用适老化设计，并配备无障碍设施，同时结合所在地的文化特色引入理疗、康养、特色餐饮、适老休闲娱乐等定制化服务，让老年人在医疗、出行、娱乐等方面更加方便，让老年客人获得更安全、舒适、便捷的旅行体验。

案例 广西巴马赐福湖君澜度假酒店

依托“世界长寿之乡”巴马的地域优势，广西巴马赐福湖君澜度假酒店聚焦自然疗愈功能，为宾客提供定制化的健康膳食、中医医疗服务，并且开发长寿文化主题旅游线路，为银发群体打造长期居住的适老体验。



案例 苏州阳澄湖国寿君澜度假酒店

君澜与国寿合作打造苏州阳澄湖国寿君澜度假酒店，整合保险客户资源与康养服务，推出包含健康监测、慢病管理等医疗配套的度假套餐，同时结合阳澄湖生态资源，设计垂钓、农耕等适老休闲活动。



严守信息安全



君亭酒店集团始终将客户个人信息安全与隐私保护作为核心使命，全面加强信息安全体系建设。通过建立以数字信息中心为枢纽、各部门及分店紧密配合的信息安全管理架构，制定严格的客户信息保护政策与流程，进行规范制度化管。2024年内，公司未发生信息泄露事件。

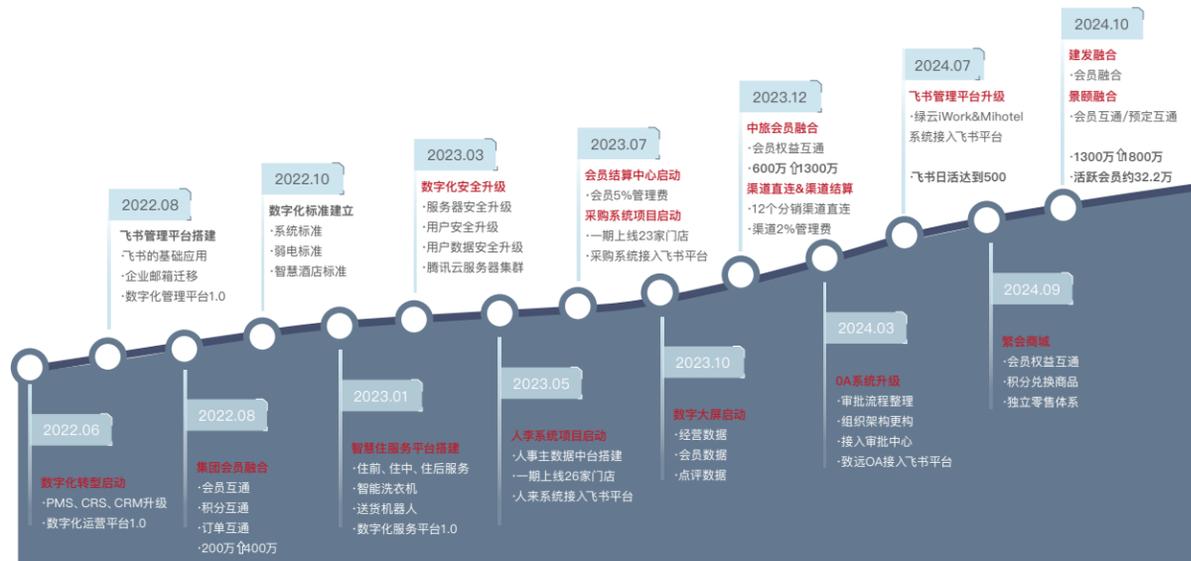
信息安全应急管理

为应对潜在的客户个人信息泄露风险，集团信息化部门制定了《酒店用户个人信息泄露应急预案》，以便在发生数据泄露事件时能够及时、有效地做出应对。集团成立应急指挥中心，由酒店总经理担任组长，副总经理担任副组长，各部门负责人为成员负责统一领导、指挥和协调信息泄露事件的应急处置工作。应急指挥中心负责统一领导、指挥和协调信息泄露事件的应急处置工作。

我们通过规范信息泄露事件发生后的报告程序，制定事故应急处理流程，及时启动技术修复并开展调查核实，及时、准确与客观地向社会公众发布事件情况与处置措施，根据事件评估结果对信息系统进行整改和优化等流程完善应急响应处理，提高员工风险事件应对能力。

信息安全建设

集团通过一系列措施加强信息安全建设：加强服务器设施建设，设置安全组加强安全防护，保障服务器稳定运行；对客户信息进行分类加密存储，设置备份与还原机制；严格权限管理，提升个人账户安全等级；部署防火墙、防入侵系统等，对网络实施监控，加强安全防护；定期进行数据安全审计与合规性检查，降低信息安全风险。同时，我们开展定期安全培训，提升员工信息保护意识，全方位保障客户信息安全。



集团数字化建设历程



数智创新融合



君亭酒店集团持续推进集团数字化建设历程，以智能化和数字化服务重塑酒店新体验。整合酒店云系统平台，全面重塑酒店运营流程，实现核心业务在线化，提升酒店运营管理效率。同时整合酒店物联网生态，积极寻求营销数字化变革，打造互联网运营场景，重新定义酒店与消费者的连接方式。

服务数字化

我们积极探索智慧酒店建设，搭建覆盖住客全流程的智慧客房服务框架，实现集团至单店的集中化流程化管理。酒店管理人员可利用APP高效完成智能分房、动态排班及服务流程实时监管，提升运营能效与服务品质。同时，酒店运营数据将自动统计生成数字化报表，为经营决策提供数据支撑，助力优化运营策略与营销体系。



云客房 员工移动端	实现全流程移动化操作、房态实时变更、报表自动统计
服务平台 员工电脑端	实现客房清洁、工程报修、对客服务、报表查看、酒店维度个性化配置
行程服务 宾客端	打造全新宾客体验、实现小程序自助下单、服务直达便捷高效

打造智慧住运营平台，覆盖前台接待、餐饮服务、客房管理等多个核心服务场景，实现运营数字化、分析可视化、决策智能化，同时，将住中服务与营销运营融合，以拓展营销渠道。2024年，完成了智慧住移动端客控控制功能测试，实现客人通过手机远程控制客房设备，进一步提升入住体验；在紫金港Pagoda君亭设计酒店、西溪谷君亭酒店开通支付宝碰一碰支付功能、上线移动入住PMS系统，客人通过手机即可完成入住登记、扫码支付等流程，提升酒店智能化服务水平，未来集团计划在更多门店开展试点。



案例 Pagoda君亭品牌智慧数字前台

Pagoda君亭设计品牌酒店全面升级智慧前台服务体系，通过智能化终端设备打造全流程无接触式入住体验。智慧前台系统整合了人证比对、电子签约、移动端自助入住、动态房卡等创新功能，实现高效安全且无纸化的服务闭环。同时构建数字化互动场景，植入蚂蚁森林能量球互动装置，创新会员裂变营销体系，有效提升宾客参与度。在后台管理端，系统实现支付数据自动归集、业务财务智能关联，为酒店运营提供实时数据看板和决策支持，全面推动酒店数字化转型。



智慧前台

营销数字化

君亭酒店集团积极拓展数字化运营渠道，2024年成功实现与景颐酒店集团预定互通、会员体系互联，并与建发酒店集团完成会员权益互通共享与系统平台化整合，与四季澜嘉会会员权益实现绑定，实现了同业合作跨集团的资源共享。同时，集团加速外部生态布局，与海航、吉祥航空、橡树黑卡、抖音会员、哈啰租车等开展深度合作，为酒店集团拓展线上销售渠道和提升客户黏性奠定了基础。

君亭酒店集团探索新兴数字化运营模式，以短视频生态与内容种草为核心，重构酒店消费场景。通过积极拓展直播电商、私域流量运营等内容营销模式，实现“以内容重构空间价值”的品牌升级。2024年间，集团重点布局抖音直播，全年累积直播181场次，共计578小时，抖音直播间售卖GMV超544.75万，单场直播最高售卖GMV超76.6万。2024年下半年，集团进驻小红书平台，以生活探店图文笔记和种草内容短视频为主，共计发布10条内容。微信视频号全年共发布18条短视频，支持直接预定，打通交易闭环。

为强化数字化运营能力，集团持续开展短视频与直播技能培训，基于酒店真实场景孵化创意内容，培养门店内容创作能力。为了配合集团新媒体矩阵开拓和业务精进，线上运营中心多次组织各区域门店实操培训，推动门店直播常态化。

<h1>2019年</h1>	<p>集团成立线上运营中心，集中化运营集团旗下门店线上营销推广</p>
<h1>2021年</h1>	<p>集团设立新媒体部门，鼓励门店开设线上官方账号与线上门店建立账号矩阵扩大宣传势能</p>
<h1>2024年</h1>	<p>集团全面入驻抖音、小红书、微信视频号等平台，在各在线销售渠道同步开设官方旗舰店</p>



#君亭酒店
888.0 万次播放



#君亭酒店集团
477.5 万次播放



#君澜酒店
251.4 万次播放



#君澜度假酒店
2020.1 万次播放

君亭酒店
35.6 万浏览 | 3836 讨论

夜泊君亭
5.3 万浏览 | 128 讨论

君亭酒店集团
3.7 万浏览 | 418 讨论

君澜酒店
47.9 万浏览 | 2474 讨论

景澜酒店
7.8 万浏览 | 472 讨论



君亭酒店集团线上直播

案例

君亭酒店集团在小红书开展“试睡官招募”数字化体验营销实践

2024年，君亭酒店集团通过“试睡官招募”和“低价体验行”等创新营销活动，成功吸引大批国内外小红书旅行博主与测评达人前来探店体验。通过自媒体创作者的镜头，生动展现了君亭独特的品牌魅力——将东方人文美学与现代旅居需求完美融合的空间设计，以及兼具地域文化特色与当代服务理念住宿体验，在社交平台形成传播效应。



外国博主测评

旅游达人打卡





共筑价值生态
第三章

君亭酒店集团携手供应商、合作伙伴与社区居民，持续推进可持续供应链建设，搭建同业战略合作与行业交流共创，投身公益服务与乡村建设，开展文化遗产传承与保护，以合作共赢的态度共筑可持续价值生态链。



SSAW HOTELS & RESORTS

- 8 体面工作和经济增长
- 9 产业、创新和基础设施
- 12 负责任消费和生产
- 16 和平、正义与强大机构
- 17 促进目标实现的伙伴关系

非遗传承保护



君亭酒店集团积极打造以非物质文化遗产为特色的主题酒店，以非遗文化特色产品、服务为基点，将中国各地域文化、民族文化、特色艺术文化与服务有机融合，在打造独特的体验式文化休闲体验的同时，帮助游客更好地感受非遗的魅力，最终实现文化价值与商业效益的双赢。

将非遗文化中的传统技艺、习俗、文化内涵等融入酒店服务与建筑设计，并深入挖掘酒店所在地的风土人情，以特色酒店的建设打造为每一位宾客带来特色的文化休闲体验。我们共拥有16个文化遗产项目，拥有满族、蒙古族、黎族等不同民族风情的特色酒店10家，拥有汉、唐、宋、道家、佛家、茶道等不同历史、宗教、文化特征的主题酒店24家，将体验式产品与专业化品牌运营有机统一，最终实现文化价值与商业效益的双赢，为非遗文化的保护与传承添砖加瓦。

案例 北京华侨夜泊君亭酒店打造北京特色文化主题酒店

北京华侨夜泊君亭酒店为19世纪50年代的建筑，由梁思成先生主持设计，前身为华侨饭店。酒店的建筑风格保留了传统的中式庭院特色，红砖绿瓦、雕梁画栋，展现了浓郁的中国传统文化氛围。君亭集团对酒店外立面进行了修复，包括北京特色的彩绘修复，同时，在保留原有建筑格局和文化元素的基础上，增添了许多现代化设计和设施，将其改造为具有特色的“建筑”文化主题酒店。此外，酒店还通过举办各种文化活动，进一步推广传统文化，成功打造将传统文化融入现代酒店运营中的范本。



北京华侨夜泊君亭酒店



案例 杭州余庐景澜·南山宿集打造在地文化特色民宿

杭州余庐景澜·南山宿集通过打造“民宿+文化”相融合的方式，将当地文化遗产融入民宿运营中。民宿通过建筑与空间设计、开展非遗体验与文化活动、打造特色餐饮、联动周边景区等举措，促进当地非物质文化遗产的传承与保护，打造独特的乡村民宿品牌。

南山宿集在原始民居基础上改建而成，保存了乡村原有的文化风貌，共有49间客房，按照宿集所在地历史文化，分为宋韵、良渚、陶窑、南山四种主题。其中，“良渚文化”区展示了代表性的良渚玉器，利用现代手法重现历史之美；“宋韵文化”区则以传统宋韵美学为基础，展现独特的古典韵味；“窑陶文化”区将陶泥、陶罐的设计元素及其自然色彩融入空间设计中；而“南山文化”区采用简约朴素的装饰风格，使用柔和的中性色和自然色调，营造出禅意素雅的氛围。



杭州余庐景澜·南山宿集

案例 即墨古城漫步度假 触摸古今历史脉搏

即墨古城君澜度假酒店坐落于青岛市即墨古城，以古城特色精品为主题，与即墨古城深厚的文化底蕴相得益彰。酒店周边汇聚即墨文庙、牌坊街、学宫、县衙等历史遗迹，展现儒家文化、民俗风情相交融的独特魅力。君澜酒店秉承文化传承理念，将古城元素融入设计，让客人在传统与现代的交融中，沉浸式体验即墨古城的文化精髓与历史韵味，开启一场穿越古今的文化之旅。

荣誉 >>> 青岛即墨古城君澜度假酒店，荣获 文化主题榜 最具特色店



即墨古城君澜度假酒店



案例 建德航空小镇君澜酒店展现特色美食文化

建德航空小镇君澜度假酒店不仅是“十里寿昌江”致富链上的重要餐饮住宿配套服务点，更是展现建德美食文化的窗口。酒店餐饮主要以寿昌本地采购为主，并结合建德当地的特色食材，推出了豆腐包、肉圆、玉米糰、烤饼等独具风味的早餐，让游客在品尝美食的同时，也能感受到建德独特的文化气息。未来，酒店还计划在酒店前台设置伴手礼空间，充分发挥君澜庞大的会员优势，推动寿昌的高山茶、特色糕点、工艺制品等当地特色产品的销售，让建德味道走向全国。



建德航空小镇君澜度假酒店高山茶叶

案例 安吉君澜度假酒店推出传统竹编活动体验

安吉君澜度假酒店也将传统竹编工艺融入活动体验里，酒店内随处可见竹编作品的展示，并提供丰富的竹编课程供游客参与体验，让这一非遗文化被更多人知晓。



安吉君澜度假酒店传统竹编工艺

案例 仙居宇杰君澜大饭店陈设针刺无骨花灯工艺

浙江台州仙居独有的针刺无骨花灯工艺，在仙居宇杰君澜大饭店得到精彩呈现——酒店大堂常年悬挂着各式造型的无骨花灯，如荔枝灯、菊花灯等。



仙居宇杰君澜大饭店针刺无骨花灯

案例 杭州余庐景澜·南山宿集推出余杭非遗体验活动

杭州余庐景澜·南山宿集与杭州市首个非遗街区——瓶窑老街合作，推出包括油纸伞制作、风筝放飞、陶艺体验和点茶在内的多种非遗项目，让客人无需离开宿集即可深度体验余杭地区深厚的人文底蕴，丰富了游客的住宿体验，也为当地文化的传播和发展做出了贡献。



杭州余庐景澜·南山宿集传统技艺体验

文商旅融合



文商旅融合发展是适应人民日益增长的美好生活需要、满足人民群众更高水平消费需求的产物，是文化、商业和旅游业相互促进、协同共生、向高附加值演进的动态过程。近年来，随着居民消费升级加快以及消费空间界限的不断突破，强调全景化体验、全时化消费、全业化融合、全民化共享的文商旅融合发展理念备受关注，已成为当前我国城市和地区促进消费提档升级、推动经济高质量发展的重要引擎。

夜泊君亭酒店以印象派的手法创造全新的生活方式，从“城、人、事、美”入手，把中国传统的生活智慧与生活方式，在当代的语境中进行重新诠释和演绎，在如同时光博物馆的空间和场景里，提供一系列鲜活生动的旅行探索体验。在“城、人、事、美”的内容中构建“场域之美 + 情境之美 + 日常之美”。以“泊”为轴心，开启一场体验的盛宴，在不同的建筑和主题内极致展示细腻的美感和文化历史传承。



案例 西昌邛海将军府夜泊君亭酒店 建构武翼将军府百年历史底蕴

2024年开业的西昌邛海将军府夜泊君亭酒店，其前身为清朝武翼将军都尉柳相治的私人宅院，在保留原有建筑风貌的基础上精心改造，把将军文化的精髓提炼至“酒店”载体中。步入酒店，将军府的文化底蕴与彝族风情交相辉映：酒店序厅以古宅为引，把将军文化底蕴凝练于空间之中；大堂公区汲取彝族“火塘文化”的灵感，以“篝火”为意象，营造温暖迎宾的氛围，让传统焕发新生。

夜泊君亭酒店，作为君亭酒店集团旗下独具特色的中式文旅度假酒店品牌，在旅途生活中探索城事，悦读人文，创造一程美好，致力于为每一位旅人精心创造一份夜泊君亭的印象派生活方式提案。西昌邛海将军府夜泊君亭酒店在西昌开启风雅春城之旅，与客人共同领略这座魅力城市的独特风情。



大堂公区彰显传统彝族“火塘文化”概念



西昌邛海将军府夜泊君亭酒店历史底蕴



君澜酒店深化优质产品供给、提升产品品质，不断推动产品迭代升级。有效优化品牌和产品的情感互动体验，塑造人性化的品牌形象、宾至如归的服务管理模式，在情感、体验上下功夫，建立起与消费者共享的价值体系和互动空间。同时，以中国式休闲度假为机理，在住、吃、动、乐、聚等要素上形成合理的商业生态，最大限度地让客人停下来、闲得住、玩得好。



案例 浙江世贸君澜大饭店融合在地元素打造场景体验

浙江世贸君澜饭店在其园区内打造出全新的商业板块WTK街区与城市绿地，融合了酒吧、餐厅、户外商店、秀场等非住宿体验，并以此打破传统酒店业的目标客群限制：通过空间重构，存量物业通过功能复合化、场景社交化激活“非住宿收益”；通过文化破局，使属地文化与现代美学结合，转化为可体验、可传播的内容产品；通过打破物理边界，使社区共生，成为城市公共生活节点，实现流量内生循环。

截至2024年末，WTK园区内已成功举行“下班后奔赴72场日落”主题活动，打造“城市微度假目的地”标签；发布“西湖晚霞骑行地图”，打造以街区为中心的15分钟“Citywalk圈”；2025新年开启“新年有戏·画蛇添福”活动，每日开展香囊制作、剪纸、印福、绒花烟花、滚红包等5大民俗手作体验，参与人数超千人。



“哇晒, 有点享受”活动



“万花筒里有声音”阿卡贝拉音乐会



万圣节市集



西湖骑行线路打造



君澜四季赏花路线



君澜四季赏花路线



行业交流共建



君亭酒店集团积极扩展合作领域，通过深化战略伙伴合作，积极参与行业交流，全面提升品牌影响力与市场竞争力，携手行业伙伴推动行业整体价值的增长。

战略合作

2024年，君亭酒店集团与同业伙伴签署多项合作协议，聚焦品牌共创、资源共享和平台共建，在酒店管理、会员体系合作、高端酒店市场拓展等领域展开深度合作，提升品牌竞争力并推动行业创新发展。

案例

君亭酒店与希尔顿集团签署战略合作意向书

2024年11月，君亭酒店集团与全球知名酒店管理公司希尔顿集团宣布签署战略合作意向书，共同探索中国酒店市场发展新机遇。基于该意向书，双方计划建立长期、全面的合作伙伴关系，共同推动在中国大陆地区高端酒店及度假村的发展，为宾客带来更为丰富的会员权益和更多元的产品选择，同时为业主创造更优价值。



君亭酒店集团与希尔顿集团战略合作意向书签署仪式



案例

君亭酒店与建发旅游开启省域合作新篇章

2024年6月，君亭酒店集团与建发旅游在厦门海悦山庄酒店签署合作协议，携手开启省域合作新篇章，共同提升品牌影响力与市场竞争力，构建长期、稳定、可持续的发展关系。随后，2024年10月，双方在武夷山大红袍山庄酒店进一步签署“颐豪Pagoda君亭设计酒店”项目合作协议，正式将合作拓展至高端酒店市场，共同推动品牌共建与创新升级。



君亭酒店与建发旅游战略合作签约仪式

案例

君亭酒店与锦颐连锁酒店签订会员体系合并协议

2024年11月，君亭酒店集团与锦颐连锁酒店携手签订会员体系合并协议，共建会员生态，开启会员互通。未来，双方超1700万会员，将共享双方集团旗下的丰富酒店权益，实现南北方城镇酒店的跨越式联盟，以共享会员资源的形式扩充酒店板块布局。君亭酒店“四季澜嘉会”的会员将会有更多包括内蒙古、河北、北京及山西等地的酒店可供选择。



君亭酒店集团与锦颐连锁酒店签订会员体系合并协议



案例

君亭酒店成立合资公司，全面进军加盟市场

2024年12月，君亭酒店集团正式宣布成立合资公司——君行酒店管理（深圳）有限公司（以下简称“君行”），标志着君亭酒店在二十多年发展历程中首次全面进军加盟市场，成为其实现规模化酒店战略布局的关键一步。合资后，君亭酒店集团旗下多个品牌的加盟业务将统一纳入君行旗下，由君行进行运营管理。君行将依托君亭酒店在高端酒店市场积累的品牌影响力、运营管理经验以及丰富的人才储备，专注打造东方文化特色的高端及中高端酒店加盟品牌。



“与君行见东方”君行合资项目公司签约仪式

案例

君达城与中国信达旗下信悦资管在杭州正式签署《战略合作协议》

2024年5月，信悦资管与君达城在杭州正式签署《战略合作协议》。双方发挥各自产业优势，在战略规划、业务创新等领域进行交流，就盘活存量资产、提升资产价值以及酒店等新旅游住宿类产品展开合作，实现优势互补、互利共赢。



信悦资管与君达城战略合作签署仪式

行业交流

君亭酒店集团坚持以开放合作、共同进步的理念，积极参与行业交流活动，搭建行业交流平台，充分发挥行业影响力，推动行业创新与发展。



案例

君亭酒店集团举办“君心泊·亭新章”行业交流圆桌论坛

2024年5月，君亭酒店集团在北京华侨夜泊君亭酒店举办了以「君心泊·亭新章」为题的行业交流圆桌论坛。此次活动以存量时代下酒店品牌与多元主体的价值共生、酒店产品改造优化策略等为主题，邀请行业伙伴共同探讨酒店与城市的共生发展之道。未来，君亭酒店集团将继续深化品牌价值，提升运营效率，为宾客提供更丰富的会员权益和更多元的产品选择。



君亭酒店举办「君心泊·亭新章」行业交流圆桌论坛

案例

君亭酒店集团向浙江省文旅厅专题汇报发展成果

2024年7月，浙江省文化广电和旅游厅党组书记、厅长陈广胜等领导赴君亭酒店集团调研。集团副总裁施晨宁汇报了君亭酒店集团的发展历程、各项财务及运营数据，展示集团旗下各酒店品牌的发展现状，介绍集团上市之后的战略发展、资本运营及市场开拓等方面的工作进展，集团设计与工程研究院院长甘圣宏，副总裁、财务总监张勇，副总裁张戈泉及浙江君澜酒店管理有限公司副总裁沈玮，景澜酒店投资管理有限公司副总经理黄伟全程参与本次调研。省厅领导对君亭酒店集团的品牌发展和专业化管理给予高度评价，认为君亭酒店集团在专业化管理及运营上呈现出良好的态势，在品牌发展上通过“向上立品牌”传递了高端形象，“向下谋发展”打造了差异化特征明显、性价比优势突出的产品。



陈广胜厅长调研君亭酒店集团



集团副总裁施晨宁向省厅领导汇报



案例 君亭酒店集团董事长朱晓东女士受邀参加2024酒旅运营创新大会

2024年11月，君亭酒店集团董事长、总裁朱晓东女士受邀参加由迈点举办的“向C而生2024酒旅运营创新大会”，并在“势在人为——2024最佳东方论坛”上发表了“校企合作模式下的酒店人才培养与创新实践”的主题演讲，以杭州成均君亭酒店为例，向与会嘉宾分享了君亭酒店集团在校企合作模式下的创新实践和宝贵经验。



董事长朱晓东发表“校企合作模式下的酒店人才培养与创新实践”主题演讲

案例 君澜董事长王建平出席“2024世界旅游联盟·湘湖对话”

2024年10月，“2024世界旅游联盟·湘湖对话”成功举办，会议由世界旅游联盟主办，吸引了来自全球32个国家和地区的旅游主管部门、旅游城市、重点旅游企业、OTA平台、科研院所及行业媒体等中外嘉宾的广泛参与。君澜酒店董事长兼总裁王建平应邀出席本次活动，并发表了以“中国式度假与度假酒店发展之路”为主题的专题演讲，为与会者带来了深刻的行业洞察和前瞻性的思考。演讲得到了与会嘉宾的热烈反响，为中国式度假和度假酒店的发展提供了新思路，也为全球旅游业的可持续发展贡献了中国智慧。



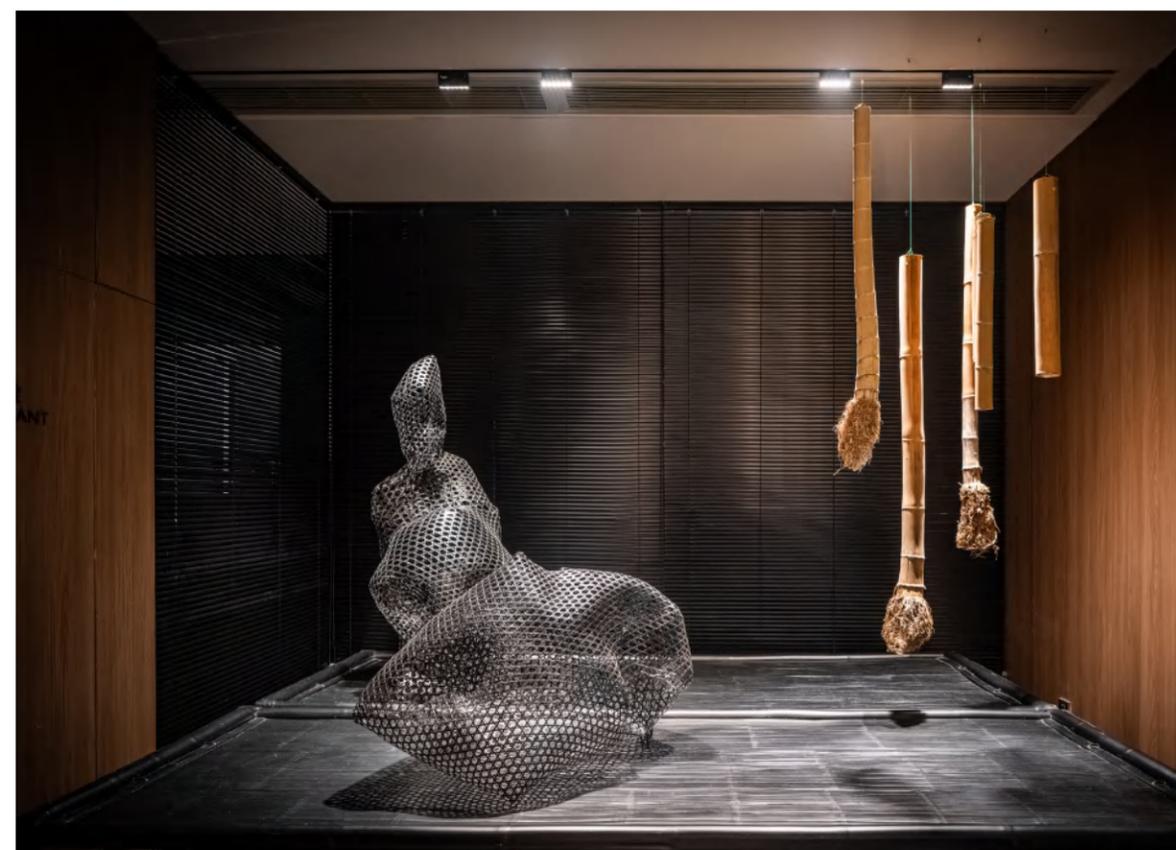
王建平在“2024世界旅游联盟·湘湖对话”中发表专题演讲

案例 景澜酒店总经理骆志明出席2024年酒旅产业增长年会连锁酒店集团发展圆桌对话

2025年1月，景澜酒店总经理骆志明出席2024年酒旅产业增长年会连锁酒店集团发展圆桌对话，对话邀请了来自不同酒店行业的管理者，分享品牌发展经验与行业发展趋势。骆志明分享了景澜酒店品牌发展、员工团队建设的情况，并与其他与会者探讨行业面临的机遇与挑战，展现了景澜酒店品牌的创新实践，为行业发展提供宝贵参考。



骆志明参与酒旅产业增长年会连锁酒店集团发展圆桌对话



负责任供应链



君亭酒店集团高度重视供应链管理规范化建设，通过制度完善、流程优化及技术赋能，构建了覆盖全链条的供应商管理体系，有效提升合作效率与合规水平。报告期内，我们持续深化供应商管理机制改革，借助数字化工具强化全流程管控能力，为业务稳健发展奠定基础。

供应链管理体系

集团严格遵守和遵循《中华人民共和国招标投标法》等法律规定，保障供应链管理的合规性和公平性，建立了以《采购管理制度》《存货管理制度》《供应商管理制度》《招投标管理制度》为核心的供应链制度体系，规范采购流程、库存控制及供应商协作标准，确保供应商选择、评估、管理等环节的有序进行。在管理部门架构方面，集团采购部负责工程供应商与集采供应商的统一管理，制定采购策略并监督执行；各酒店总经理承担属地供应商管理主体责任，统筹本地供应商关系维护与质量管控。

供应商全周期管理

供应链全周期管理是君亭酒店集团确保供应链合规性、风险可控及合作质量的关键举措。集团通过建立全流程管理体系，从供应商准入、动态评估到退出机制形成闭环管理，有效保障采购活动的规范性与可持续性。

供应商全流程管理体系	
供应商准入	采购部门联合相关部门对供应商资质进行多维度审查，建立《供应商考察名录》并记录淘汰原因，确保潜在合作方符合基本要求。对于重要物资供应商，集团履行实地考察程序并形成《实地评估记录表》，强化对生产能力、产品质量及服务水平的把控。
供应商评估	对供应商实施分层管理机制，采购部负责集采供应商年度评价，工程供应商在项目结束后开展综合考评，酒店自主选择的供应商则由总经理牵头进行服务评价，评价内容涵盖质量、供货能力、售后服务等核心指标，并要求至少每年反馈一次结果，督促供应商持续改进。
供应商退出	设立供应商退出机制，明确设定整改期限与终止条件，对未达标或存在重大问题的供应商及时终止合作，通过《供应商退出申请表》经管理层审批后正式解除关系，确保供应链整体效能与风险可控。



供应链风险管理

供应链风险管理是确保企业运营连续性与稳定性的核心组成部分，君亭酒店集团通过系统的风险管理措施，力求在内外不确定因素的影响下，确保供应链的平稳运作。集团定期开展供应链风险识别工作，涉及自然灾害、地缘政治、供应商财务风险以及环境风险等多个方面。通过定量与定性分析方法，评估各类风险的发生概率和可能的影响，为每类风险设定不同的风险等级。

为确保供应链的稳定性，集团构建了丰富的供应商网络，采取多元化采购策略，避免对单一供应商或地区的过度依赖。同时，优先选择本地供应商，降低长途运输所带来的风险，支持本地经济发展。集团定期评估供应商的财务状况，确保其具备持续的供货能力。

可持续供应链建设

集团明确可持续供应链管理目标与规划，致力于在各个供应链环节推动可持续性发展，确保每一个环节都能够有效减少对环境的影响并履行社会责任。通过优化采购、生产、包装和运输等流程，计划逐步实现绿色供应链的目标，从源头上控制资源消耗和环境污染，并通过借助数字化工具强化执行和管理效能，不断完善可持续供应链体系。

供应链环节	管理目标	管理举措
采购环节	实现100%可持续采购，确保所有原材料和产品符合环保和社会责任标准。	建立供应商评估体系，优先选择具备环保资质和社会责任认证的供应商，推动供应商实施绿色生产和管理措施，提供培训和支持，定期审核供应商的ESG表现，确保其持续改进。 推行本地化采购策略，通过优化物流网络减少非必要运输里程，同时支持区域产业链协同发展。
生产环节	减少生产过程中的环境影响，提高资源利用效率。	引入先进的生产技术和设备，优化生产流程，减少能源消耗和废弃物排放，实施清洁生产，推广循环经济模式，提高原材料和资源的再利用率。
包装环节	实现包装材料的可持续化，减少包装废弃物。	采用可降解、可回收的环保包装材料，减少塑料使用；优化包装设计，提高包装可拆解率，减少包装材料的使用量，推广包装回收和再利用计划，鼓励消费者参与包装回收。



供应链环节	管理目标	管理举措
运输环节	降低运输过程中的碳排放, 提高物流效率	优化物流网络, 减少运输距离和频次, 提高运输效率, 推广使用新能源车辆和清洁能源运输工具, 减少碳排放。

集团推动供应商在环境、社会和治理 (ESG) 方面持续改进, 在供应商准入环节提出相关要求, 以减少潜在的环境与社会风险。通过定期组织供应链环保培训, 强化利益相关方环保意识, 将绿色理念融入企业文化基因, 推动形成多方参与的可持续发展生态。

供应商ESG准入要求	
环境维度	要求所有供应商必须符合ISO14001环境管理体系认证, 并定期更新证书。通过环境效益、资源利用率、碳排放强度等多维指标进行动态评估, 构建绿色供应商评价模型。
社会维度	要求供应商满足必要的劳工标准及提供满足要求的员工福利, 定期为员工提供安全培训, 确保其掌握必要的安全知识和技能, 并为员工提供必要的健康保障, 包括定期体检、职业病防治等。
商业道德	要求供应商遵守法律法规及政策文件中涉及商业道德的有关规定, 禁止任何形式的贿赂和腐败行为, 确保其商业行为的透明性和公正性。



投身社会公益



君亭酒店集团秉持商业向善的发展理念, 创新性探索社会价值与经济价值的共生路径。集团积极投身公益慈善活动, 形成社会效益与经济效益良性互动的可持续发展闭环。集团深耕乡村战略, 助力乡村振兴和美丽乡村建设, 体现高度社会责任感和民族情怀。

公益志愿

集团秉持高度的社会责任感, 2024年特别聚焦儿童福利领域的救助与服务工作。针对不同困境儿童群体的特点, 从心理服务、社会保护、福利保障等各个维度发力, 通过积极举办和参与公益活动, 联合社会力量, 关注儿童成长的多样化趋势, 为儿童搭建坚实的社会支持网络, 提供面向青少年儿童的高质量公共服务。

案例

唤起社会大众关注孤独症儿童 君达城协办“星途”公益画展

2024年4月2日是联合国第十七个“世界孤独症关注日”, 我国以“全生涯服务 全方位关爱”为口号, 呼吁社会各方关注孤独症群体。上海君达城积极响应, 协办“星途”公益画展, 所有画作均由天使知音沙龙星星儿童所创作。本次公益画展为唤起更多社会大众对孤独症群体的关注, 通过画作与他们架起沟通的桥梁, 共同携手、献出关爱。



君达城作为协办方在开幕式致辞



“星途”公益画展现场



案例

君达城积极参与公益筹款项目 帮扶孤独症儿童健康成长

由上海联劝公益基金会主办的第14届“一个鸡蛋的暴走”公益徒步筹款活动在上海浦东森兰无界公园快乐开走，共计504支队伍、超2000名“暴走”队员踊跃参与。上海君达城一行志愿者组成“星宝的天空”暴走团，代表上海曹鹏公益基金会参赛。作为本次公益活动的参与者，集体挑战12小时徒步50公里，君达城总裁王珊还接受了上海新闻广播“直通990”特别节目的采访，呼吁社会公众一道支持儿童健康成长与平等发展。2024年，“一个鸡蛋的暴走”筹集的善款专项将用于“爱运动”孤独症儿童篮球项目，该项目依托志愿服务队，每周两天下午在专业场馆开展“爱运动”篮球活动，促进孤独症儿童的心理健康和身体协调能力提高，鼓励他们学习掌握体育技能，逐步培养自理能力，使其在社交功能、身体机能等方面得到逐渐恢复。



君达城“暴走团”参与第14届“一个鸡蛋的暴走”公益徒步筹款活动

集团心系老龄群体，在乡村振兴实践中践行物质帮扶与精神关怀并重的公益理念。集团不仅为乡村长者提供生活物资援助，而且通过定期探访、节日慰问等暖心举措，给予他们精神慰藉与鼓舞，帮助银发群体重拾对未来美好生活的信心。通过这些乡村敬老的慰问活动，加深了集团与地方社区的情感纽带，践行“老有所乐、民有所依”的公益价值。

案例

七仙岭君澜前往排寮村开展慰问活动

七仙岭君澜每年组织前往保亭黎族苗族自治县保城镇下辖的排寮村，对22家当地生活困难的村户进行慰问，为当地村民送去温暖和关怀。一方面，由酒店总经理带队，给每户人家送油送米，向贫困户派发新年红包，给予物质上的帮助；另一方面，积极给予村民们精神上的鼓励和支持，增强村民对未来美好生活的信心，加强酒店与地方社区之间的联系。



七仙岭君澜为排寮村当地老人送油送米送红包



乡村建设

近年来，君亭酒店集团积极响应中央一号文件关于建设农业强国、推进建设宜居宜业和美乡村的号召，通过旗下多元化的酒店品牌矩阵，深度融入乡村文旅产业，为乡村振兴注入新活力。

乡村文旅新业态

作为本土民族品牌，景澜依托对时代趋势的敏锐洞察力，凭借浓郁的“宋韵江南”文化基因和对“在地文化”的传承与创新，打造具有在地文化特征的生活美学酒店。以“文化+生态+农业旅游”的全新理念，推出景澜宿集+露营产品，以旅游唤醒乡村活力，与地方国企携手助力乡村文化传播、乡村规划治理、乡村就业。

“景澜宿集模式”以沉浸式的乡村生活为主线，以度假民宿集群为核心，带动其他周边产业的发展。例如，余庐景澜·南山宿集则以宋韵文化、良渚文化和窑陶文化为主题，为游客提供深度文化体验。景澜的入驻不仅盘活了农村闲置资源，还带动了当地农副产品销售和村民就近创业，为乡村经济发展注入新动力。

2024年度，集团旗下的“景澜宿集”品牌已布局三家新项目：位于浙江磐安的云上景澜·麓湖宿集已于第三季度正式开业；位于永康方岩景区内的景澜·岩下宿集凭借历史建筑改造特色，于第二季度投入运营，市场反馈良好；此外，陕西汉中留坝的景澜·九璟宿集正处于筹备阶段。未来，我们将持续深化产品创新，加速项目迭代，致力于以专业化酒店管理模式助力美丽乡村建设。

案例

杭州余庐景澜 南山宿集将农民房改建为民宿集群

杭州“余庐景澜·南山宿集”坐落于瓶窑镇南山村，其由该区域原有10幢长期闲置的农民房收购改造而成，景澜转化闲置资源，辅以文艺风格精心装点，使老旧建筑焕发新生。通过将“民宿+文化”模式，与本土文化元素碰撞融合，极大激发了乡村新活力，有力推动当地经济的发展和文化遗产。截至2024年末，南山宿集为本地村民和青年人才提供了多元丰富的就业岗位，在岗人员来自瓶窑本地及周边镇街，35岁以下青年人才占64%，为本地村民拓宽了经济收入渠道，也为青年人才寻得展才机遇。



余庐景澜·南山宿集

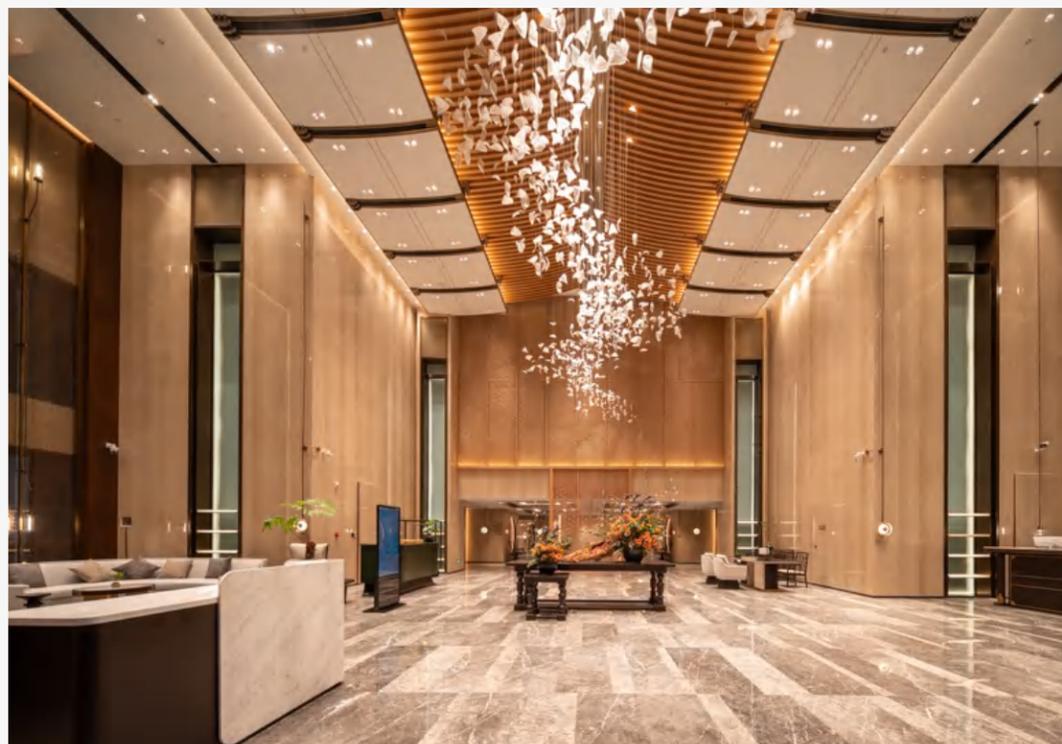
荣誉 >>>

2024年，杭州“余庐景澜·南山宿集”被杭州市文化广电旅游局授予“浙江省旅游业‘微改造 精提升’示范点”荣誉称号。



案例 东钱湖山水君澜酒店打造乡野共生的文旅新范式

宁波东钱湖山水君澜度假酒店以“回归田园，唤醒乡情”为理念，巧妙整合周边乡村资源，将田园河塘、果蔬禽畜以及麦田、老宅、茶馆、温泉等空间与文旅和社交场景深度链接，为友情聚会提供更加轻松舒适的选择。同时，通过酒店平台效应，带动周边乡村产业发展，促进农民增收，实现“以旅兴农、以农促旅”的良性循环，为乡村振兴注入持续活力。



东钱湖山水君澜酒店

助力乡村人才建设

人才是推动农文深度融合发展的第一资源。我们积极开展农民工技能培训，2024年全年开展农民工技能培训达50余人次，帮助他们提升职业技能，更好地适应工作需求。2024年，七仙岭君澜积极吸纳保亭本地人才，招聘保亭本地员工数量达到124人，不仅缓解了当地的就业压力，更为区域经济的可持续发展注入了活力。





携手同心
第四章
共行

君亭酒店集团推进人力资源管理的规范化与制度化，优化人才结构，合理配置资源，提升员工素质与工作效率。通过深入分析各区域市场环境、业务重点及人才差异，构建了涵盖招聘、薪酬福利、劳动关系、培训提升等核心模块的标准化人力资源管理体系。多措并举，持续夯实深化区域化管理战略基础，以标准化引领规范化，以精细化驱动效益化，开创人本管理的新局面。



SSAW HOTELS & RESORTS



雇佣薪酬管理



君亭酒店集团高度重视人才吸引与激励，坚持合规雇佣，不断完善人力资源管理制度，确保招聘、入职等环节规范透明。同时，建立科学合理的薪酬体系，根据岗位、绩效和经营业绩综合评定薪酬水平，确保薪酬福利足额按时发放。

员工雇佣

集团严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及《禁止使用童工规定》等相关法律法规，坚决杜绝雇佣童工及强迫劳动的行为，营造和谐、公正的工作环境。2024年，未发生劳动纠纷案件，未发生雇佣童工、强迫或强制劳动等事件。

集团推行区域化人力资源管理，制定区域化管理标准，明确各区域岗位胜任力模型，拓宽招聘渠道，提升人才精准引进效率。同时，不断完善内部调动机制，员工入职满一年后，可申请并填写《人事变动表》，经所在部门负责人及相关接收部门负责人审批同意后，即可进行酒店间、单体酒店内部门间或部门内等不同形式的内部调动。

案例 景澜酒店开展人力资源与财务专项研讨会

君亭酒店集团重视在劳务合规方面的持续投入，助力构建和谐稳定的劳动关系，提升企业合规运营能力。2024年9月，景澜酒店举办人力资源与财务专题研讨会，聚焦劳动关系合规化与风险防控。会议邀请劳动法专家，围绕劳动合同解除、酒店管理常见法律风险进行案例剖析，强调严格遵循法定程序，降低争议风险，并对薪酬福利合规、劳务关系管理等环节提出改进建议。



员工薪酬

君亭酒店集团紧密围绕市场同业动态与自身经营实际，严格遵守地方政策法规，依据《人力资源管理制度》等内部制度，制定具有市场竞争力且体现员工价值的薪酬政策。旗下各酒店根据自身运营情况调整或制定个性化的薪资体系，经集团管理层审批后实施，以确保其合理性与公平性。2024年，集团新采用区域化人力资源管理，兼顾区域生活成本与市场行情，确保外部竞争力与内部公平性平衡。报告期内，我们按时足额发放员工薪酬，为员工缴纳五险一金，切实保障同工同酬。

为了进一步完善员工激励机制，集团将员工薪酬与绩效紧密结合，通过科学合理的绩效管理体系，将员工的日常工作表现、团队协作能力以及创新能力等关键指标与员工薪酬挂钩。采用绩效面谈、打分等多种形式，全面、客观地确定员工绩效考核结果。2024年，全体员工均接受定期绩效和职业发展考核。七仙岭君澜度假酒店结合自身运营实际，制定了综合绩效考核方案，对销售人员和运营部门的薪酬考核参数进行了二次核定，涵盖业绩、费用控制及综合表现等多个维度，以全面、公正地体现员工贡献。

	2024年重点工作	具体措施
雇佣管理	提升招聘效率，优化人才引进	明确各区域岗位胜任力模型，拓宽招聘渠道，提升精准匹配度
薪酬管理	平衡外部竞争力与内部公平性	综合考虑区域生活成本与市场行情，优化薪酬福利体系
劳动关系	强化合规管理，降低用工风险	设定SOC（系统和组织控制）执行检查标准，确保劳动关系各流程合规执行



多元权益保障



君亭酒店集团践行“以人为本”理念，坚持多元平等包容，增强员工民主管理，并为员工提供健康保障、休假休息等福利待遇。同时，集团关注员工的工作及生活，积极开展丰富多样的活动，持续提高员工的生活质量与职业幸福感。2024年，集团针对劳动关系各项流程制度设定SOC执行检查标准，确保各项流程合规执行，全力保障员工合法权益。

平等包容与沟通

集团制定的《人力资源管理制度》中明确坚持公正、公平、公开的雇佣原则，坚决杜绝基于种族、性别、年龄、家庭背景、宗教信仰等任何因素的歧视行为。在招聘、劳动、薪酬、培训、晋升、福利等各个环节，致力于为全体员工提供平等无差别的待遇，全力维护劳动者权益，确保员工的合法权益和合理诉求得到充分尊重与保障，助力员工与公司共同成长。

集团重视残疾人权益保护，积极促进残疾人就业。各门店通过专门的招聘渠道和定制化培训计划，为残疾人员工提供平等的就业机会，努力营造包容多元的工作环境。2024年，未发生因年龄、残障、种族、性别、宗教等歧视事件。

为更好地维护员工合法权益、加强员工参与和沟通、促进公司民主管理，集团成立工会并定期组织职工代表大会，为员工提供表达意见和参与决策的平台。集团持续加强工会建设，充分保障员工权益，提升员工满意度。此外，积极搭建多渠道沟通平台，通过定期沟通会议、意见箱、线上平台等方式鼓励员工提出建议和反馈，及时回应员工关切。

2024年，集团通过线上问卷等形式，广泛收集员工对食堂餐饮等方面的意见与建议，并针对反馈内容及时整改，持续提升员工的满意度与幸福感。报告期内，君澜酒店的员工整体满意度达90%，景澜酒店员工满意度为85%，君达城员工满意度达到了100%。

员工福利与关怀

集团高度重视员工合法权益保障工作，严格遵循国家关于员工休假及工作时间的法律法规，并依据《人力资源管理制度》等内部制度，进一步细化了工作与休假时间管理规定。为员工提供了带薪年假，其天数依据员工工龄确定。同时，明确了法定节假日的休假安排，充分保障员工的休息休假权益。

在工作时间方面，严格遵循劳动法规定，根据业务需求安排员工的上下班时间，并在法律允许的范围内灵活调整。针对不同岗位和业务特点，采用多种工时制度，包括标准工时制、不定时工作制和综合计算工时制，以满足多样化的工作需求。同时，为兼顾制度规范与管理弹性，部门经理及以上管理人员可通过调休方式平衡工作负荷，确保工作效率与员工福祉的平衡。

集团通过举办退休欢送会、员工生日会等活动，为员工创造温暖、和谐的工作氛围，增强员工之间的情感交流和归属感。

员工生日会	定期为员工举办生日庆祝活动，以增强团队凝聚力和归属感。
高温慰问	针对夏季高温天气，集团旗下各酒店组织“夏季送清凉”活动，为员工提供防暑降温物资，切实关心员工的工作环境和健康状况。
实习生活动日	组织杭州区域实习生生活活动日，让实习生在工作之余亲近自然、拓宽视野，提升实践能力和职业认同感。
员工拓展活动	集团总部及南京夜泊秦淮君亭酒店分别组织了员工拓展活动，提升员工的团队协作能力与沟通技巧，增强综合素养，凝聚团队精神。
徒步探索	组织举办集团“感恩 宽容 守正 出奇”主题徒步探索活动，将企业文化与户外探索完美结合。



君亭总部员工径山古道徒步团建活动



南京夜泊秦淮君亭酒店开展员工拓展活动

对于生活遇到困难的员工，集团积极伸出援手。通过设立困难员工专项帮扶基金、评估员工困难程度并给予生活补助、在传统佳节送上物资慰问等方式，提供直接经济援助；通过提供职业发展及晋升指导、灵活工作排班选择、免费一对一心理咨询服务等，在工作适应性方面给予间接援助。

2024年，共帮扶困难员工 **253** 人



职业健康安全



君亭酒店集团将员工的职业健康与安全置于首位，制定了《紧急事件处理手册》等内部办法，建立了全面且严谨的管理体系，覆盖所有岗位员工，尤其关注工程安保、餐饮等关键部门员工的职业健康安全。该体系涵盖危险作业安全、消防安全、施工维保安全、电梯安全、厨房安全、用电安全等各个方面。为确保安全，集团定期进行安全检查，及时发现和排除潜在的安全隐患，并建立了完善的职业健康与安全事故调查及处置流程。

为持续强化职业健康安全，2024年，集团建立了风险矩阵评估模型，针对工程高空作业、厨房燃气操作等三级以上高风险作业，实施双人复核制度；引入物联网传感设备，如厨房温感探测器和配电间电弧监测装置，实现24小时智能预警；与属地消防和医疗单位建立绿色通道机制，并每年联合开展两次实战演练。

2024年，集团开展了1,006场职业健康与安全相关培训，内容包括生产安全、食品安全、消防安全、消防演练、作业安全及突发事件应对等，共计11,369人次参加，旨在提升员工安全意识与技能，助力其应对工作中的各类安全挑战。

指标名称	单位	2024年
职业健康安全管理体系覆盖员工数	人	1,390
可记录工伤数量	人	11
工伤导致的死亡数量	人	0
工伤保险、安全生产责任险的投入金额	万元	220.65
工伤保险、安全生产责任险的人员覆盖率	%	100

助力员工成长



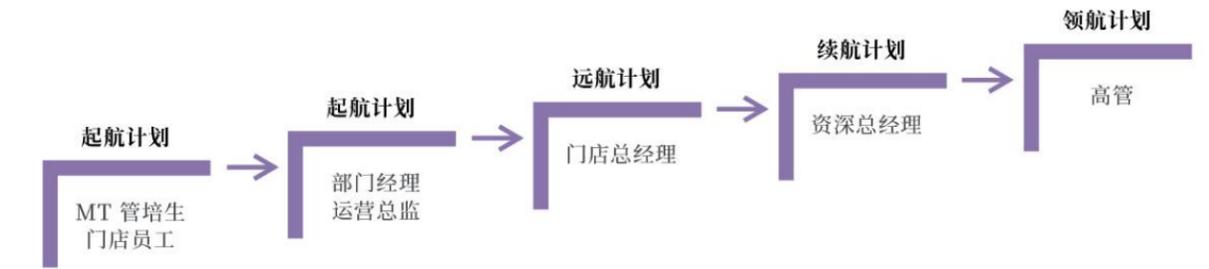
君亭酒店集团持续完善员工培养管理体系，为员工提供职业发展与技能培训的机会。同时，集团制定契合企业发展的合理人才战略，构建公平公正的晋升机制，全力支持员工的职业发展规划。

建设员工学习成长平台

集团高度重视员工的全面发展与素质提升。持续完善数字化学习平台，不断丰富课程库资源，为员工提供一个知识学习、交流与共享的高效平台。为确保课程内容始终契合最新趋势，集团紧跟行业前沿动态，通过课程研发与实施，提升了员工的整体素质和专业技能，助力公司筑牢人才根基。2024年，实施区域化人力资源管理，结合区域技能短板与发展方向，设定区域总教练负责线上线下资源协同发力。

为满足员工多元化的学习需求，集团人力资源部门以建设学习型组织为核心，构建了完善的阶梯式职业发展规划，推出起航计划、远航计划、续航计划、领航计划等项目，从基础技能、专业能力到领导力，为员工在公司的职业发展提供全方位的成长帮助。

人才进化论



生产安全培训

三亚大东海君亭酒店开展生产安全培训



食品安全培训

成都君亭酒店进行食品安全培训



消防安全培训

千岛湖中心湖区鱼街君亭酒店开展消防安全培训

杭州紫金港Pagoda君亭设计酒店开展消防演练



君亭酒店集团培训与发展全景图

起航计划	远航计划	续航计划	领航计划
针对门店基层员工、MT管培生的培养计划，帮助员工从行业小白成长为业务骨干。	据门店总经理胜任力模型，实行行业专家导师制培养认证，培养储备店总。	面向门店总经理的提升计划，跨行业、多领域知识赋能。	针对高管的提升计划，提升高管领导力、决策力和组织运作能力。
<ul style="list-style-type: none"> “成长营”部门经理认证 “创造营”营运总监认证 	<ul style="list-style-type: none"> “未来营”——店总认证 远航计划-浙大继续教育学院-学历提升计划 	<ul style="list-style-type: none"> “混沌研习社” “周末悦读” “总经理讲习所” 	<ul style="list-style-type: none"> “大师讲堂”

完善员工培训体系

集团构建完善员工培训体系，并持续优化培训制度与流程，以适应公司发展及员工能力提升的需求。员工培训采用短期脱产、半脱产及业余培训三种形式，覆盖全员、前厅、管家、餐饮等维度。培训结束后，及时组织总结复盘，基于培训实施、考核及授课评估结果，深入分析效果，调整课程内容并改进授课方式，以最大化提升培训效果。

2024年



组织“未来营”管理人才培训四期 合计参训 51 人	“总经理讲习所”七期 合计参训 760 人	门店培训师培训10场 合计参训 263 人
数字化系统系列培训15场 合计参训 2,113 人	总经理入职培训7场 合计参训 7 人	运营管理培训4场 合计参训 468 人
“混沌研习社-周末悦读”发布课程48门，总经理学习完成率 99.87%		



指标名称	单位	2024年	
员工培训开展次数	次	12,142	
员工培训支出金额	万元	58.83	
员工培训覆盖率	%	100	
员工培训总时数	小时	134,164.43	
员工培训人均时长	小时	33.79	
按类型划分的员工培训的平均小时数	门店员工	小时	35.80
	门店管理人员	小时	24.04
	总部管理人员	小时	29.49

案例

君亭酒店集团启动“未来总经理成长计划”

2024年9月，为满足集团快速发展及业务扩张对管理人才的需求，构建多层次的人才梯队并提前储备人才，君亭酒店集团启动了“未来总经理成长计划”。该计划共选拔了17位学员，通过二位导师、三个阶段，六个月的培养周期，围绕导师与学员共同制定“个人发展计划”，参加“领导力提升训练营”“创新性课题小组共创”和“课题答辩汇报”等环节，利用“赛马机制”开展考核，评定优秀的学员将进入“未来营”总经理认证培训。



案例 君亭集团推出应届毕业生“造星计划”

为适应快速变化的商业环境，培养具备前瞻性视野、卓越领导力和全面业务能力的未来总经理至关重要。2024年，集团通过与浙大城市学院等高校开展校企合作，推出“造星计划”，为应届毕业生提供实习与就业一站式服务。计划通过3~5年的系统化培养与实战化训练，将学生锻造为酒店总经理，助力其成为酒店行业的未来高管。



“造星计划”签约现场

案例 君亭酒店集团举行2024年度技能竞赛

为提升员工技能并促进内部技术交流，集团组织了2024年度技能竞赛，竞赛项目包括“前厅服务”“中西式下午茶设计”“商务套餐设计”及“客房中式铺床”等。本次竞赛共有来自36家旗下酒店的90名员工参与，其中19家酒店凭借优异表现获得36项荣誉奖项，充分展现了各酒店的专业水平。



技能竞赛活动过程

案例 君亭酒店集团开展门店培训师TTT培训

2024年2月，为提升门店培训员的培训技能，确保培训标准有效落地执行，君亭酒店集团开展了第一期门店培训师TTT培训认证，共有19人通过考核认证。



门店培训师TTT培训过程



案例 景澜酒店“在景澜·见未来”景澜管理认证培训

2024年5月，“在景澜·见未来”景澜管理认证培训在美丽的余庐景澜·南山宿集圆满举行，来自景澜旗下30余名优秀的运营总监、资深经理汇聚一堂，共同学习、分享，景澜公司骆志明总经理为首的管理团队、浙江旅游职业学院高明博士亲自为景澜精英们授课，同时也邀请了景澜线上营销合作商等现场交流。



管理认证培训

案例 君澜酒店第二届“品宣社”全媒体运营技能培训

2024年5月，君澜第二届品宣社会员培训及认证在宁波东钱湖山水君澜度假酒店举行，来自30多家酒店的近50名学员参与本次培训。“品宣社”聚焦全能复合型人才的培养，设置标准类、专业类和综合类三大类课程。标准类聚焦君澜文化和品牌规范，以确定内容产出符合君澜品牌调性。专业类涵盖酒店摄影、视频拍摄及剪辑、新媒体运营等技能知识。综合类则包含活动策划和事件营销技能。

第二届品宣社培训结合君澜2024年宣传主题“度假是生活的诗”，以贴合旅客的视角，带领学员走进景色宜人的东钱湖山水君澜度假酒店，以酒店不同空间和场景为实践对象，将基本理论知识转化为能落地的实战经验。



短视频拍摄制作实训

社交媒体平台运营实训





守正稳健治理
第五章

公司治理是稳健高效运营的基石。君亭酒店集团持续完善公司治理管理架构，强化投资者权益保护。持续优化风险管理体制与内部控制机制，严格遵守商业道德，积极开展反腐败与公平竞争工作，切实保障公司可持续发展，推动公司价值与社会责任的有机融合与同步提升。



SSAW HOTELS & RESORTS

16 和平、正义与强大机构



17 促进目标实现的伙伴关系



坚持党建引领



君亭酒店集团秉持党建引领的核心理念，全方位推进党组织建设工作。通过全面且系统的党建生活，深化党员理论素养和能力，夯实基层党组织基础，为公司高质量发展筑牢根基。

理论思想武装

君亭酒店集团党支部持续推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育常态化与长效化，扎实有序地推进党支部各项工作。集团党支部将学习习近平新时代中国特色社会主义思想及党的二十大、党的二十届三中全会精神，作为党支部会议、“三会一课”、主题党日等活动的“第一议题”。通过集中学习、研讨交流、个人自学等多种形式，引导党员深入领会“两个确立”的决定性意义，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，确保公司党员的思想政治素质不断提高。



案例 “重走红色足迹”实践教育：红色徐州行

2024年6月，君亭酒店组织全体党员赴徐州开展了“传承红色基因 凝聚奋进力量”主题党建活动，通过参观淮海战役纪念馆、瞻仰革命烈士纪念碑、重温入党誓词、走进红色教育基地等形式，开展沉浸式党史学习教育。本次活动将党史学习从课堂延伸到实地，推动党建与业务深度融合，并带动更多职工群众传承革命精神，形成“学思想、强作风、促发展”的浓厚氛围。



红色徐州行活动照片

党风廉政建设

君亭酒店集团党支部全面推动全面从严治党在基层落地生根，不断提升党员职工党性教育、宗旨教育、警示教育的针对性与实效性，将解决思想问题与实际问题紧密联系。党支部严格落实党风廉政建设责任制，党支部书记切实履行党风廉政建设的第一责任人职责，班子成员认真落实“一岗双责”，将党风廉政建设与业务工作同部署、同落实、同检查、同考核。2024年，为加强党风廉政建设和纪律建设，党支部制定了详细的党纪学习教育计划，组织党员认真学习《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党廉洁自律准则》等党纪党规。通过专题讲座、警示教育、知识测试、参观廉政教育基地等多种形式，切实增强党员的纪律意识和规矩意识，确保党内纪律成为党员行为的基本准则。



党业深度融合

君亭酒店集团党支部严格落实党的组织生活制度，通过年度组织生活会、民主评议、谈心谈话等工作，确保党内组织生活的常态化与规范化。建立“党员积分制”考核体系，将“活动参与度”和“办实事成效”纳入年度评优标准，提升党组织活力和党员责任感。此外，党支部积极探索“党建+”工作模式，开展“党建+项目建设”“党建+服务群众”“党建+乡村振兴”等一系列活动，推动党建工作与业务工作的深度融合，助力业务提升和履行社会责任。围绕中心工作，组织党员成立先锋队和攻坚小组，引导党员在工作中勇挑重担、冲锋在前。

荣誉 >>> 君亭酒店集团党支部荣获2024年灵隐街道



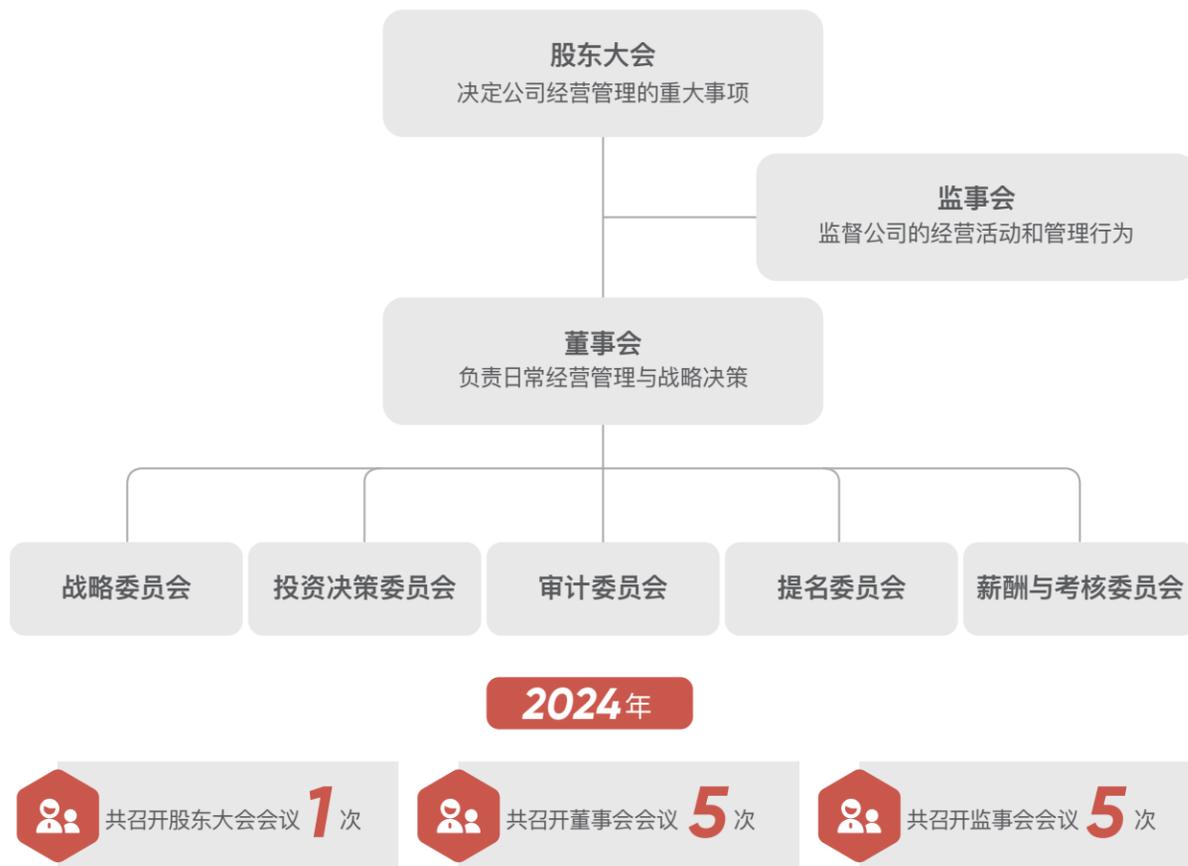
深化公司管治



君亭酒店集团严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规要求，构建完善三会治理架构（即股东大会、董事会、监事会），不断规范董事及高管薪酬管理与考核机制，确保公司决策的科学性与公正性，切实保障投资者权益。

三会治理

君亭酒店集团持续完善公司治理体系，建立健全内部管理制度，以确保公司战略目标的实现，共同推动公司治理的科学化与规范化，为企业的稳健发展提供坚实保障。2024年，集团制定了《总经理办公会议制度》《控股子公司管理规定》等文件，有效提升了会议决策效率，优化公司管理架构，为股东大会、董事会、监事会的高效运作提供了坚实的制度保障。



股东大会

君亭酒店集团严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规，建立健全《公司章程》《股东大会议事规则》的相关规定，明确股东会的职责和权限，规范股东会的召集、召开和表决程序，保证股东会依法行使职权。

按规定召集股东大会，股东依据持股比例行使表决权，可就利润分配、重大投资等重大事项进行投票表决。股东或其代理人根据自己的意愿对议案进行投票表决，表决结果由会议主持人当场公布。对于重大事项表决，聘请律师对表决过程进行见证并出具法律意见书，确保表决程序的合法性与公正性。其中，普通决议需经出席会议股东所持表决权过半数通过，特别决议则需经三分之二以上表决权通过。

2024年，集团修订了《公司章程》，在股东大会授权董事会的综合考虑因素中新增了“债务偿还能力”和“投资者回报”，这一调整使董事会在决策时能够更全面地平衡股东利益，同时为股东参与公司决策提供了更完善的制度保障。

股东大会 表决方式	现场投票	股东或其代理人亲自到会参加投票表决，能确保股东直接参与和现场交流，但存在时间和空间限制。
	网络投票	股东可通过公司指定的网络投票系统，在规定的投票时间内进行投票表决，突破了时间和空间的限制，提高了股东参与股东大会的便利性和积极性。
	书面投票	适用于无法参加现场会议且不熟悉网络投票操作的股东，股东可通过填写书面表决票并提交给公司的方式进行表决。



董事会

董事严格依据《公司章程》《董事会议事规则》等内部要求，出席董事会和股东大会，持续关注公司运营情况，积极履行职责和义务，确保公司合规运营。此外，为预防和减缓利益冲突，董事会通过专门委员会工作细则中的回避程序、对董事及高管选任的严格把关、信息披露与透明度要求，内部监督与制衡机制等程序加以保障。

董事会提名与遴选

提名委员会负责制定选拔标准和程序，并向董事会提出建议，同时注重利益相关方意见。提名程序需经董事会、监事会的资格审查，尤其是独立董事的提名和资格。由股东大会对董事会成员的任命进行表决，确保股东对选举和任命的直接参与。

2024年，经过严谨的提名与审议程序，我们完成了第四届董事会换届选举，新一届董事会由7名董事组成，女性董事3名，占比为42.86%；独立董事3名，占比为42.86%。



第四届董事会换届选举

董事会多元独立建设

集团严格按照《上市公司独立董事管理办法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等规定，规范执行董事会会议的召集、通知、表决等流程，确保董事会运作的合规性。依据《独立董事工作制度》等内部制度，明确独立董事的独立性要求，每年开展独立性自查，每三年在董事会换届时对独立董事的有效性进行全面评估，并在日常运营中通过董事会会议持续监督和把控董事会运作的合规性。

2024年，集团对独立董事有效性进行了评估，确保独立董事人数占比不低于董事总数的三分之一，兼任高级管理人员的董事人数未超过董事总数的二分之一。

独立董事的有效性评估方法

资格审查	依据相关法规和规定审查董事候选人的资格。
备案审核	独立董事任职资格和独立性经深圳证券交易所备案审核
文件审查与自查	核查独立董事等签署的相关自查文件，审查董事的任职经历等。
专业判断	从专业角度评估董事会成员的专业背景、行业经验等是否符合公司发展需求。



2024年

战略委员会

独立董事占比 20.00% 会议召开 1 次

审计委员会

独立董事占比 100.00% 会议召开 7 次

提名委员会

独立董事占比 66.67% 会议召开 2 次

薪酬与考核委员会

独立董事占比 66.67% 会议召开 1 次

投资决策委员会

独立董事占比 20.00% 会议召开 5 次

集团高度重视董事会的多元化与专业性，根据《独立董事和审计委员会履职手册（深交所）》要求，坚持聘用法律、财务及行业背景的独立董事，确保对潜在重大利益冲突事项的监督。2024年，董事会成员涵盖工商管理、酒店及旅游业管理、法学、会计学等专业背景，且在酒店行业、战略规划、资本运作、法律、财务等领域拥有丰富经验。

独立性	董事会由7名董事组成，其中独立董事共3人，占比42.86%，独立董事对董事会审议的相关事项发表独立客观的意见，维护和代表全体股东的权益。
多元化	董事会成员中有3位女性董事，占比42.86%，以保证成员构成多元。董事会成员在战略规划、资本运作、品牌建设、财务管理和市场拓展等方面具备卓越能力，为君亭酒店规范运作、治理发展做出更加明智和有效的战略决策。
专业性	董事会成员在法律、行业、财务等领域的深厚专业知识和独立判断，为君亭酒店集团的决策提供了宝贵的外部视角和专业意见，进一步增强了董事会的专业性，为公司的合规经营和战略决策提供了坚实保障。

荣誉 >>>

2024年君亭酒店集团董事会入选上市公司协会

2024年上市公司董事会优秀实践案例



监事会

我们依据法律法规、规范性文件及《公司章程》设立监事会, 监督公司财务状况及董事、高管的履职行为, 确保公司运营合法合规, 维护股东和公司利益。监事会成员按照《监事会议事规则》要求, 认真履行职责, 对公司重大事项、关联交易、财务状况以及董事、高管履职的合法合规性进行监督。

2024年

公司监事会成员**3**名

其中职工代表监事**1**名

薪酬管理

公司根据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《上市公司独立董事管理办法》等法律法规及《公司章程》的相关规定, 设立董事会薪酬与考核委员会, 负责制定董事及高管岗位的薪酬方案, 明确绩效评价标准及考核机制。2024年4月, 经股东大会审议通过后, 发布《关于公司2024年度董事、监事、高级管理人员薪酬(津贴)的公告》, 明确独立董事、监事及高级管理人员薪酬标准及审批流程, 进一步完善薪酬管理, 优化公司治理效能。

公司将薪酬政策与节能降耗、公司治理等ESG相关的绩效挂钩, 旨在激励董事会成员和高级管理人员为公司的长期发展贡献力量。独立董事领取固定津贴, 主要履行独立判断和监督职责, 其续聘及薪酬方案将依据履职表现进行评估。非独立董事薪酬与其管理成果相关, 包括基本薪酬和绩效薪酬, 不另行领取董事津贴。高级管理人员薪酬由固定工资和绩效奖励组成, 综合考量其管理职务、实际工作绩效及公司年度经营业绩, 确保薪酬体系公平、透明, 激励高管团队推动公司稳健发展。

投资者保护

君亭酒店集团严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规及中国证监会关于上市公司信息披露的相关规定, 制定并完善《投资者关系管理制度》《信息披露管理制度》《重大信息报告制度》《信息披露重大差错责任追究制度》等内部制度, 强化信息披露机制, 提升投资者关系管理水平, 确保信息透明、沟通顺畅。同时, 我们积极完善信息披露制度, 保障中小股东及其他股东的知情权和决策权, 确保其能够充分获取投资决策所需信息, 维护投资者合法权益。

完善信息披露制度并提高透明度是保护投资者权益的核心举措, 有助于缩小企业与投资者之间的信息差距, 推动经济的健康发展。集团在原有信息披露的基础上, 进一步强化财务数据的分析与解读, 使股东更清晰地了解公司经营和财务状况。

2024年, 集团共开展业绩说明会和交流会各1场, 共计参与169人次。会上, 对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明, 并在会后及时在巨潮资讯网上披露投资者关系活动记录表。



2024年期间

集团还通过互动易回答投资者问题**32**次, 回复合计约**5,000**字

通过线上及现场方式开展投资者调研沟通活动**38**场, 累计接待投资者近**300**人次

共计发布各类公告文件**103**份, 上传备查文件**121**份, 其中公告文件字数超**71万**字

投资者沟通方式

信息披露	严格按照深交所规定, 按时披露年度报告、半年度报告、季度报告, 内容涵盖公司财务状况、经营成果、重大事项等
投资者联系电话	0571-88835939 (新增); 0571-86750888
电子邮箱	ssaw.shareholder.services@ssawhotels.com
互动平台	深交所互动易
业绩说明会	在线上平台开展年度、季度业绩说明会

公司积极倡导价值投资理念, 以实际行动积极回报投资者, 最近三个年度现金分红占当期归母净利润的平均比例为**99.49%**, 最近三个会计年度累积现金分红总额为**84,262,120.00元**, 达到年均净利润的**235.92%**。

99.49%

%

占当期归母净利润的平均比例

84,262,120.00

元

三个会计年度累积现金分红总额

235.92%

%

年均净利润

现金分红占当期归母净利润的比例

	年度利润分配方案	现金分红占当期归母净利润的比例	
2022年度	以公司现有总股本129,634,031股为基数, 向全体股东按每10股派发现金股利2元(含税), 同时进行资本公积金转增股本, 向全体股东每10股转增5股, 合计转增股本64,817,015股。	87.16%	
2023年度	以公司现有总股本194,451,046股为基数, 向全体股东按每10股派发现金股利1.5元(含税), 共分配现金股利29,167,656.90元(含税), 不送红股, 不以公积金转增股本。	95.57%	
2024年度(预案)	以公司现有总股本194,451,046股为基数, 向全体股东按每10股派发现金股利1.5元(含税), 共分配现金股利29,167,656.90元(含税), 本年度不送红股, 不以资本公积金转增股本。	115.75%	
年度现金分红占当期归母净利润平均水平		99.49%	
最近三个年度累积现金分红	84,262,120.00	达到年均归母净利润:	295.78%
		达到年均净利润的:	235.92%

注: 以上统计包含2024年度利润分配预案。



全面合规经营



君亭酒店集团不断完善风险管理体制，构建多层次风险防控体系，强化风险评估与监控，及时识别和处置潜在风险。同时，集团优化内控合规管理，完善审计与合规检查机制，加强全员合规教育，确保业务全流程合法合规。

风险管理

为有效识别、防范和化解各类经营风险，集团制定了《全面风险管理制度》等内部制度，构建完善涵盖公司董事会、审计委员会、审计部、法律顾问及其他职能和业务部门的风险管理体系，聘请具备法律、财务等专业背景的独立董事，并建立风险管理人才的储备、培养、激励和晋升机制，打造专业的风险管理团队，以加强风险防范与预警工作。

风险管理组织架构	
董事会	作为风险管理工作的最高决策机构，对全面风险管理的有效性承担最终责任。
审计委员会	负责对集团全面风险管理工作进行监督，并提出专业建议。
经营管理层及各控股、参股子公司	作为风险管理工作的执行机构，负责具体实施风险管理措施，并就其有效性向董事会负责。

集团持续优化风险管理流程，通过“风险预警、风险识别、风险分析、风险应对”，全力降低风险发生的可能性，提升风险应对的精准性和有效性。董事会由具备风险管理知识的专业人才组成，其中多名董事拥有高级经济师、律师、注册会计师及高级会计师等资质，为风险管控提供专业和科学的保障。当识别出重大风险时，董事会及董事会审计委员会对各下属部门及控股参股子公司报送的内容进行审核分析，并听取重大风险及应对方案的落实情况。审计部则负责在日常风险监控中开展专项检查，一旦发现内部控制存在重大缺陷或重大风险，及时向董事会或董事会审计委员会报告。



风险管理流程	
风险预警	集团建立风险预警机制，通过高效的信息沟通与反馈渠道，确保管理层及相关部门能够及时掌握公司业务和资产的风险状况。
风险识别	集团通过风险事件报告、风险指标监控预警、内部审计与检查等手段，全面识别各项经营管理活动中的风险事项，并明确风险来源。
风险分析	集团采用定量或定性分析方法，从风险发生概率、影响程度、重要性水平等维度对风险进行深入分析。
风险应对	集团综合评估应对风险的成本与收益，最终选择合适的风险应对策略。

内控合规

集团严格遵守《中华人民共和国审计法》《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》等法律法规及标准，持续完善《内部控制手册》《内部控制制度汇编》等内部管理办法，建立健全公司内部控制架构及相关机制，不断提升内部控制的有效性、规范性和合规经营水平。

内部控制组织架构	
董事会 决策机构	负责内部控制的建立健全和有效实施
财务中心 管理机构	负责组织协调内部控制体系的建立和后续维护
各部门、子公司 执行机构	子公司总经理领导本单位内部控制的建立、实施、维护
内审部门 监督机构	负责定期组织检查、评估内部控制的有效性并提出改进建议



集团内部控制覆盖治理、财务、人力资源、营销、采购、资产等经营管理领域，以确保各项工作规范、有序开展，推动战略目标实现。内部控制机制包括：职责分离机制，避免一人多职导致的舞弊或错误；预算控制机制，制定全面预算制度、合理配置资源、控制成本费用；授权审批机制，明确各部门与岗位的职责与审批权限，并区分常规与特别授权流程；绩效考评机制，将工作业绩与薪酬、晋升挂钩，激励员工高效履职。

集团完善内部审计机制，由审计部全面开展内部审计工作。审计范围涵盖业务流程、财务状况等，重点加强了对项目资金使用、合同管理等方面的监督，及时发现并纠正不合规行为，保障公司运营的合规性和透明性。其中，子公司应为内审提供必要条件、场所及真实、客观、完整的资料，并根据审计意见和决定执行整改并反馈情况。

荣获“2024年杭州市总部企业”

荣获“2024年度西湖区质量管理创新奖”

依法纳税

集团依据《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》等法律法规与《公司内部控制手册》，规定财务报告内部控制涵盖增值税、企业所得税等各项税种的核算与缴纳管理。君亭集团每月按时完成增值税、个税、社保公积金等申报，以及季度所得税申报工作。我们建立事先预防、事中防范和事后修正的税务风险管理机制，并已建立内部专业税务团队管理，各子公司负责本公司的税务管理，与当地税务部门保持密切沟通，及时应对政策变化，确保税收合法合规。同时，对于税务法规变动、新投资项目、新业务模式、重大非例行性交易及其他高税务风险事项，也通过聘请外部专业机构，并主动积极与税务机关沟通等方式，保证税务风险的有效管控。

商业道德

集团严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，根据自身实际情况和行业特点进一步严格了反腐败和反贿赂政策，建立和完善《反商业贿赂制度》等商业道德相关的政策，制定了涵盖诚实、正直、公平、尊重、合规等核心价值观的商业道德准则，强调企业道德责任和自律意识，禁止任何形式的贿赂和不正当利益往来，并向全体员工进行传达与培训。

设立由董事长领导的反商业贿赂工作小组，对公司反商业贿赂工作进行指导和监督；审计部为常设机构，负责集团及下属各分子公司反商业贿赂工作的具体实施；各分子公司及各部门负责人是第一责任人，负责督促并贯彻落实反商业贿赂的各项规章制度。

报告期内，集团将《管理工作禁止性行为细则》纳入2024年度“总经理经营管理任务书”，要求各酒店总经理贯彻执行并纳入绩效考核，同时在新发布的《总经理指导手册》中详细描述该细则，并将手册发布总经理签收。2024年，未发生商业贿赂及贪污事件，未发生因不正当竞争或垄断行为导致诉讼或重大行政处罚。

商业道德准则要求	诚信经营 遵守承诺，不进行欺诈、误导或欺骗行为。
	公平竞争 不滥用市场支配地位，避免价格歧视和不正当竞争。
	廉洁自律 禁止商业贿赂、个人利益输送和腐败行为。



举报机制

集团建立了举报机制和投诉渠道，鼓励员工和利益相关者通过电话、电子邮箱、信函等途径举报不合规或违规行为。在受理举报线索后，依程序进行调查，形成调查报告及处理建议，报工作小组审批，并将处理决定报董事会备查。处理对象若有异议，可在收到处理决定之日起2个工作日内提起申诉。同时，参与商业贿赂案件调查和处理的人员与涉案人员有利害关系的，应当回避，以保护举报人免受报复。

举报投诉渠道	邮件：400@ssawhotels.com
	电话：4006728666、0571-86750888

商业道德培训

集团制定了商业道德与合规培训计划，定期开展《商业道德》培训，培训覆盖商业道德、合规意识、合规风险识别和防范等。培训形式包括线上或线下讲座、案例分析、角色扮演等，要求全体员工参与，以树立正确职业价值观，形成遵纪守法、廉洁从业的文化氛围。此外，针对全体党员和重点岗位的员工，通过集中学习以及“集团审查+酒店自查”的方式，进一步强化廉洁意识。

2024年，集团公司及各子公司组织开展了《商业道德与合规培训》，培训对象包括各酒店总经理及各部门管理人员，共有250人参加。培训通过讲解商业道德与合规的准则与要求、违反商业道德后果、企业运营实践方法等内容，提高了员工对商业道德制度的认识和理解，强化了员工的道德与合规意识。

案例

君亭酒店集团《酒店常见法律风险的防范与处理》线上培训

为增强员工公平竞争与合规意识，2024年10月，君亭酒店集团针对旗下各酒店总经理及管理人员举办了《酒店常见法律风险的防范与处理》培训，共有175人参加。



商业伙伴廉洁

君亭酒店集团建立了严格的供应商管理制度，制定了相应的商业道德规范和行为准则，明确了对合作伙伴的道德要求，并且定期对供应商进行评估和监督，对不符合要求的供应商采取相应的措施，以确保供应商和合作伙伴遵守商业道德和法律法规。供应链中心与供应商签订《阳光合作协议》，坚决杜绝暗箱操作等有违法律和基本商业道德的行为发生。协议明确规定，供应商不得以任何形式赠送实物、现金或礼券，并有义务就公司人员任何形式的索贿或受贿行为及时向公司举报。



关键绩效表



环境类

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
环境合规管理				
环保总投入金额	万元	575.27	826.20	403.71
环保总投入金额占营业收入百分比	%	0.85	1.55	1.18
应对气候变化				
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	27,470.27	24,046.39	15,698.64
直接(范围1)温室气体排放	吨二氧化碳当量	2,465.58	2,327.40	1,666.09
间接(范围2)温室气体排放	吨二氧化碳当量	25,004.68	21,719.00	14,032.56
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/已售间夜	0.03	0.03	0.03

- 注** 1. 2024年能源与温室气体排放量统计边界为君亭各直营门店及控股子公司。
2. 直接(范围1)温室气体排放源包括汽油、柴油、天然气,其二氧化碳排放因子主要参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》。
3. 间接(范围2)温室气体排放源包括外购电力与外购热水,其二氧化碳排放因子参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》。另外,由于2024年的排放边界和统计边界的更新,更新修正2022和2023年温室气体排放及能源消耗数据。
4. 2024年间接(范围2)温室气体排放量明显增加,鉴于统计边界扩大,外购电力使用量增多,范围2温室气体排放量有所增加。

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
能源管理				
综合能源消耗总量	吨标准煤	4,160.28	3,287.50	2,063.38
已售酒店间夜	已售间夜	1,014,017.50	793,731.00	579,193.00
能源消耗密度	千瓦时/已售间夜	28.74	29.36	24.40
汽油消耗量	吨	18.12	20.37	14.47
柴油消耗量	吨	116.4	134.1	85.68
天然气消耗量	立方米	945,646.36	852,838.25	625,665.42
电力消耗量	兆瓦时	29,145.53	23,307.05	14,132.14
外购热水	吨	76,209	76,609	54,300
<p>注 1. 汽油消耗来源于酒店自有车辆的燃料消耗,统计主体仅包括香水湾君澜。</p> <p>2. 柴油消耗来源于酒店自有车辆的燃料消耗,统计主体仅包括香水湾君澜和七仙岭君澜。</p> <p>3. 外购热水主要源于温泉水采购,统计主体仅包括七仙岭君澜。</p>				
废弃物管理				
垃圾填埋量	吨	2,499.12	1,838.92	1,565.57
回收再利用废弃物总量	吨	825	774	825
水资源管理				
总取水量	吨	674,075	162,338	110,766
取水密度	千克/已售间夜	0.66	0.20	0.19



指标名称		单位	2024年	2023年	2022年
员工合规雇佣					
员工总数		人	2,337	2,148	1,880
按类型划分的员工数量	正式员工	人	2,132	1,983	1,742
	劳务派遣	人	170	165	138
	兼职员工	人	35	0	0
按性别划分的员工数量	男性	人	1,178	1,174	1,035
	女性	人	1,159	974	845
按年龄划分的员工数量	30岁以下	人	703	688	552
	30-50岁	人	1,120	979	953
	50岁以上	人	514	471	375
少数民族员工数量		人	226	276	274
少数民族员工占比		%	9.67	12.85	14.57
新进员工总数		人	615	706	333
按性别划分的新进员工数量	女性	人	351	343	178
	男性	人	264	365	155



指标名称		单位	2024年	2023年	2022年
按年龄划分的新进员工数量	30岁以下	人	275	349	187
	30-50岁	人	241	253	101
	50岁以上	人	99	104	45
员工流失数量		人	526	502	379
员工总流失率		%	22.51	23.37	20.16
按性别划分的员工流失数量	男性	人	287	247	196
	女性	人	239	255	183
按年龄划分的员工流失数量	30岁以下	人	260	259	213
	30-50岁	人	187	152	97
	50岁以上	人	79	91	69
员工薪酬与福利					
体育儿假的员工总数		人	4	2	0
困难员工帮扶人数		人	2	1	2
公司发放的福利费数额		万元	328.73	277.33	265.94
员工培训与发展					
员工培训开展次数		次	12,149	9,180	3,839
员工培训支出金额		万元	58.83	50.23	32.60



指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训总时数	小时	134,164.43	88,614.97	31,288.70
员工培训人均时长	小时	33.79	27.12	123.93
按性别划分的员工培训的平均小时数	男性	183.32	174.38	1,109.85
	女性	218.85	199.28	1,427.59
按类型划分的员工培训的平均小时数	门店员工	35.80	32.63	96.45
	门店管理人员	24.04	27.17	94.93
	总部管理人员	29.49	27.10	114.00
职业健康与安全				
职业健康安全管理体系覆盖员工数	人	1,390	1,298	975
可记录工伤数量	人	11	4	3
工伤导致的死亡数量	人	0	0	0
工伤保险、安全生产责任险的投入金额	万元	220.65	191.34	181.78
工伤保险、安全生产责任险的人员覆盖率	%	100	100	100
客户服务与体验				
客户投诉总数量	件	100	95	61
客户投诉解决量	件	100	95	61
客户投诉解决率	%	100	100	100



指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
供应链				
供应商总数	个	459	385	355
开展环境或社会影响评估的供应商数量	个	18	15	15
社会公益				
公益捐赠总额	万元	2	56	25
志愿活动投入金额	万元	2.53	3.09	/
员工志愿服务人次	人次	592	1,765	96
员工参与志愿服务时长	小时	745.50	375.67	12.00



治理类

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
公司治理				
董事会人数	人	7	9	9
董事会女性人数	人	3	4	4
女性董事占比	%	42.86	44.44	44.44
独立董事人数	人	3	3	3
独立董事占比	%	42.86	33.33	33.33
董事会召开次数	次	5	8	6
董事会成员的出席率	%	100	100	100
审计委员会会议次数	次	7	5	4
薪酬委员会会议次数	次	1	1	1
提名委员会会议次数	次	2	1	1
审计委员会独立董事占比	%	100.00	66.67	66.67
薪酬委员会独立董事占比	%	66.67	66.67	66.67
提名委员会独立董事占比	%	66.67	66.67	66.67
股东会会议次数	次	1	2	3
监事会会议次数	次	5	4	5
内控合规				
所涉重大诉讼、仲裁事项等风险事件数量	件	0	/	/



指标名称	单位	2024年	2023年	2022年	
商业道德					
按类别划分的反商业贿赂及反贪污培训百分比	董事会	%	0	0	100
	管理层人员	%	100	100	100
	员工	%	100	100	100
商业贿赂及贪污举报事件	件	0	0	0	



内容索引表



报告章节	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》	《全球可持续发展报告标准（GRI Standards 2021）》
关于本报告	--	第四条、第六条
关于本公司	走进君亭	--
	品牌矩阵	--
	企业文化	--
	荣誉资质	--
可持续发展	ESG治理架构	--
	重要性议题分析	第五条
	利益相关方沟通	第九条, 第五十三条
共赴绿色未来	强化环境管理	第二十条, 第二十九至三十三条
	应对气候变化	第二十至二十八条
	践行绿色运营	第二十条、第三十四至三十七条
打造匠心服务	筑牢品质基石	第四十七条
	提升客户体验	第四十七条
	严守信息安全	第四十八条
	数智融合创新	第四十一至四十三条
共筑价值生态	负责任供应链	第四十四至四十五条
	行业交流共建	第四十条
	文商旅融合	--



报告章节	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》	《全球可持续发展报告标准（GRI Standards 2021）》
投身社会公益	第三十八条至第四十条、第四十二条、第四十三条	3-3; 203-1; 203-2; 413-1
	非遗传承保护	--
携手同心共行	雇佣薪酬管理	第四十九至五十条
	多元权益保障	第四十九至五十条
	职业健康安全	第五十条
	助力员工成长	第四十九至五十条
守正稳健治理	坚持党建引领	--
	深化公司管治	第二条、第五十一条
	全面合规经营	第五十三条



读者反馈



尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《君亭酒店集团股份有限公司2024年环境、社会和治理 (ESG) 报告》，为提高报告质量和水平，持续改进公司ESG工作，我们诚邀您对此份报告提出宝贵的建议，谢谢！

读者姓名：

联系方式：

单位：

电子邮箱：

1.您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般

2.您认为本报告是否能反映公司对经济、社会、环境的重大影响：

能 一般 不了解

3.您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确性、完整性如何：

高 较高 一般较低 低

4.您认为本报告的排版设计和内容安排是否便于阅读：

是 否

5.您希望进一步了解哪些信息？

6.您对君亭酒店集团下一年度履行社会责任有什么期待？

联系电话：0571-86750888；0571-88835939

电子邮箱：ssaw.shareholder.services@ssawhotels.com

联系地址：浙江省杭州市西湖区紫宣路18号浙谷深蓝中心3号楼

