

2025年度 环境、社会和公司治理报告

Environmental, Social and Governance Report



目录

关于本报告	1
董事长致辞	4
1. 走进首旅酒店	6
1.1 公司简介	6
1.2 企业文化	6
1.3 发展历程	6
1.4 业务布局	7
1.5 奖项荣誉	7
2. 可持续发展管理	8
2.1 ESG 治理架构	8
2.2 利益相关沟通	10
2.3 重要性议题分析	11
3. 守正笃行·夯实治理根基	13
3.1 党建领航	14
3.2 公司治理	16
3.3 合规经营与风险管理	18
3.4 商业道德	20
4. 匠心致远·首享卓越体验	22
4.1 质量管理与客户体验	22
4.2 创新驱动	26
4.3 安全生产管理	28
4.4 数智化转型	30
4.5 信息安全与客户隐私保护	32
5. 以人为本·凝聚首旅力量	34
5.1 合规雇佣	35

5.2 薪酬管理	36
5.3 员工培训与发展	37
5.4 职业健康与安全	42
5.5 员工沟通与关怀	44
6. 携手共进·共建价值生态	49
6.1 供应商管理与赋能	50
6.2 加盟商管理与赋能	53
6.3 推动行业发展	55
7. 向绿而行·守护生态家园	59
7.1 应对气候变化	59
7.2 绿色建造	65
7.3 绿色运营	67
7.4 绿色服务	75
7.5 绿色共创	78
7.6 环境合规管理	80
8. 回馈社会·共绘美好未来	83
8.1 乡村振兴	83
8.2 社会公益	85
8.3 非遗保护传承	90
附录	93
附录一：ESG 指标索引	93
附录二：读者反馈表	95

关于本报告

本报告是北京首旅酒店（集团）股份有限公司发布的第四份环境、社会和公司治理（Environmental, Social and Governance, ESG）报告。报告全面披露公司 2025 年度在可持续发展领域的管理理念、行动举措与实践成果，旨在回应各利益相关方的关切，增进社会各界对公司 ESG 工作的了解与支持。

组织范围

本报告的披露主体为北京首旅酒店（集团）股份有限公司及其合并报表范围内的控股子公司。如涉及特定子公司或业务板块的单独说明，将在相关章节予以注明。

时间范围

本报告为年度报告，报告期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”）。部分内容为增强叙述完整性，适当引用报告期外的信息，相关内容将予以说明。

编制依据

- 上海证券交易所（简称“上交所”）《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》
- 中国上市公司协会《中国上市公司可持续发展工作指南》
- 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 联合国可持续发展目标（UN SDGs）

指代说明

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

首旅集团	指	北京首都旅游集团有限责任公司
首旅酒店、酒店集团、公司、我们	指	北京首旅酒店（集团）股份有限公司
如家酒店	指	如家酒店集团
诺金国际	指	北京诺金国际酒店管理有限责任公司
南山文化	指	海南南山文化旅游开发有限公司

北京诺金酒店	指	北京诺金酒店管理有限责任公司
建国饭店	指	北京首旅建国酒店管理有限公司
京伦饭店	指	北京市京伦饭店有限责任公司
民族饭店	指	北京首旅酒店（集团）股份有限公司 北京市民族饭店

数据说明

本报告所披露的信息均来源于公司内部管理系统、统计台账及经审计的财务报告。报告中涉及的货币金额，除特别说明外，均以人民币计价。相关财务数据与年度报告存在差异的，以年度报告为准。

编制原则

原则	说明
重要性	披露各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题。
准确性	尽可能确保信息准确，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。
平衡性	反映客观、真实的情况，对涉及公司正面、负面的信息均予以披露。
清晰性	语言表达简明易懂，辅以图表与案例，便于利益相关方阅读理解。
量化性	披露关键定量披露项，尽可能披露历史数据。
可比性	同一披露项在不同报告期内的统计及披露方式保持一致。
完整性	披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。
时效性	在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供信息参考。
可验证性	案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。

报告发布

本报告以简体中文版本发布，电子版可通过以下渠道获取：

上海证券交易所网站：www.sse.com.cn

公司官方网站：www.bthhotels.com

联系方式

如您对本报告内容或公司 ESG 管理工作有任何意见与建议，欢迎通过以下方式与我们联系：

地址：北京市朝阳区雅宝路 10 号凯威大厦三层

电话：010-66059316

邮箱：stock@btghg.com

董事长致辞

2025 年是贯彻党的二十大精神、全面推进“十四五”规划落地的关键之年，也是首旅酒店深耕高质量发展、深化 ESG 实践的重要一年。作为酒店行业领军企业，我们始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，贯彻落实党中央、国务院及北京市国资委、首旅集团各项决策部署，秉持“人本、诚信、合作、尽责、创新”核心价值观，将 ESG 理念深度融入企业治理、运营服务与产业生态全链条。

2025 年，是我们精耕治理、夯实发展根基的一年。我们进一步优化治理架构，设立董事会战略与 ESG 委员会，构建起“董事会统筹、管理层执行、跨部门协同、全公司参与”的 ESG 治理体系，将可持续发展理念深度融入战略决策全过程。我们坚持以高质量党建引领高质量发展，依法依规完成监事会改革，进一步强化治理效能，持续完善合规管理与风险防控体系，坚守商业道德底线，以诚信经营守护公平有序的市场生态。

2025 年，是我们匠心筑品、创新升级体验的一年。我们持续深化全系列品牌矩阵战略，推进如家商旅 2.5 等核心品牌产品迭代升级，以精准的市场洞察回应消费者多元住宿需求；我们将质量管理和服务品质提升贯穿业务运营全流程，持续提升客户体验；我们全力推进数智化转型，AI 数字店长覆盖 3,900 余家标准门店，AI 超级助手“Rumi”赋能 5,000 余名员工，以技术驱动服务品质的跃升；我们将数据安全与客户隐私保护置于发展核心位置，以硬核实力筑牢客户信任根基。

2025 年，是我们以人为本、凝心聚力共进的一年。我们严格遵守劳动法律法规，切实保障全体员工平等就业权利，持续健全薪酬福利体系；我们构建覆盖全职业周期的多层次培训体系，为员工能力提升和职业成长提供全方位助力；我们畅通“管理+专业”双轨职业发展通道，坚持优先内部选拔，为员工提供清晰的成长路径与广阔的发展平台；我们以丰富的文体活动和暖心的员工关怀，切实提升员工归属感与幸福感，凝聚共谋发展的首旅力量。

2025 年，是我们向绿而行、守护生态家园的一年。我们将绿色理念贯穿业务全流程：绿色建造方面，北京诺金酒店作为北京首批获得 LEED 铂金级认证的酒店之一，持续树立行业标杆；绿色运营方面，我们建立能源、水资源与废弃物精细化管理体系，全年碳排放量同比下降；绿色服务方面，我们推进酒店一次性用品减量与环保替代，如家酒店通过秸秆、竹纤维材质替代减少塑料使

用，以切实行动推动循环经济发展。在应对气候变化方面，我们参照 TCFD 框架系统识别气候风险与机遇，制定碳减排目标并持续推进落地，将低碳发展纳入公司中长期战略。我们还积极推动绿色共创，通过绿色激励机制引导客户参与绿色行动，联动社区与生态伙伴，共同守护绿色生态家园。

2025 年，是我们坚守担当、反哺社会共赢的一年。我们深度参与乡村振兴事业，全年消费帮扶采购金额 1,224.34 万元，惠及 1,871 人，并助力北京市平谷区晏庄村、三亚市崖州区南山村等地产业发展与民生改善；我们建立常态化公益运作机制，聚焦社区共建、青少年帮扶、生态环保等重点方向，以实际行动诠释国企的责任与担当；我们积极参与非遗传承，举办第五届三亚南山非遗季，推动中华优秀传统文化活态传承。

回首 2025，我们步履坚实；展望未来，我们笃行不怠。首旅酒店将始终以“商旅首选、乐游天下”为愿景，深化 ESG 体系化管理，与所有利益相关方携手共进，在可持续发展的道路上稳步前行，以文旅之力赋能美好生活，书写企业与社会共生共荣的新篇章！

1. 走进首旅酒店

1.1 公司简介

北京首旅酒店（集团）股份有限公司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运营管理，并兼有景区经营业务。公司以住宿为核心，充分利用自身品牌、规模、资源、平台、技术优势，将“吃、住、行、游、娱、购”等板块的资源整合，打造“如旅随行”的顾客价值生态圈。截至 2025 年末，公司酒店数量为 7,802 家（含境外 2 家），客房间数为 554,919 间。

1.2 企业文化

愿景：商旅首选、乐游天下

使命：紧紧把握规模领先、品质领先、效率领先、创新领先的“四个领先”，创造全价值链综合价值。

价值观：人本、诚信、合作、尽责、创新

1.3 发展历程



1.4 业务布局

公司旗下酒店品牌丰富：如家、莫泰、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、柏丽艾尚、扉缦、云上四季尚品、漫趣乐园、嘉虹、和颐、璞隐、逸扉、万信至格、建国铂萃、首旅京伦、首旅建国、首旅南苑、诺金、诺岚、安麓等，覆盖从经济型、中高端到高端奢华的酒店品牌。产品涵盖了标准及非标准住宿，可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。

景区业务：公司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和利润。公司控股 74.8%的南山景区为公司唯一经营的 5A 级景区。



1.5 奖项荣誉

获奖主体	荣誉名称
首旅酒店集团	2024 年度中国饭店集团 60 强
首旅酒店集团	《HOTELS》全球酒店集团排名第九
首旅如家酒店集团	年度文化赋能品牌
首旅如家酒店集团	“AI 数字店长”入选 2025 年高质量发展创新样本
首享会 BRAVO	第十三届飞客旅行奖 「年度大中华酒店忠诚会员计划」
建国饭店	2024 年度国内高端酒店 MBI 十强品牌
如家商旅酒店	2024 年度中端酒店 MBI 十强品牌
如家酒店	2024 年度经济型酒店 MBI 十强品牌

如家酒店	次方点评 2025 投资人评估 卓越投资价值国民经济酒店品牌十强
如家商旅	次方点评 2025 投资人评估 卓越投资价值国民中端酒店品牌十强
如家酒店	ECI Awards-国际数字创新奖
诺金国际	美团·酒店民宿-2025 年度人气酒店集团
北京诺金酒店	MCI 消费者喜爱榜-2025 年中国杰出艺术酒店
北京湾里诺岚酒店	2025 年度第 17 届 Voyage 酒店大奖 年度精选新开业酒店
建国饭店（环球店）	携程集团-2025 北京·年度优质服务酒店
北京西苑饭店	抖音生活北部大区-2025 年度卓越运营酒店
宁波南苑饭店	宁波餐饮与烹饪协会-2024 年宁波餐饮行业 最具影响力品牌企业
海南南山文旅	2025 年“海南服务”旅游行业创新案例——旅游服 务质量提升案例

2. 可持续发展管理

首旅酒店将可持续发展理念融入公司战略管理的全过程，构建覆盖董事会、管理层、执行层的三级 ESG 治理架构，系统推进环境、社会与公司治理各项工作的落地执行。公司以重要性议题识别为基础，以利益相关方沟通为纽带，以指标目标为牵引，持续提升可持续发展管理的系统性与有效性。

2.1 ESG 治理架构

首旅酒店构建了“董事会统筹、管理层执行、跨部门协同、全公司参与”的 ESG 治理架构，明确各层级职责边界与协作机制，确保可持续发展战略自上而下有效传导、落地执行。2025 年，公司将董事会战略委员会变更为战略与 ESG 委员会，并发布《董事会战略与 ESG 委员会实施细则》，进一步完善 ESG 治理架构。



ESG 管理机构	工作职责
最高决策机构：董事会	<ul style="list-style-type: none"> • 对公司 ESG 策略及汇报承担全部责任 • 制定 ESG 治理方针和策略 • 监督 ESG 治理工作 • 定期评估绩效审阅和批准年度 ESG 报告
研究和指导机构：战略与 ESG 委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 对公司可持续发展及 ESG 重大事项进行研究指导、评估及监督 • 审阅年度 ESG 报告并提出改进建议 • 监督并指导 ESG 工作小组
管理机构：ESG 工作小组	<ul style="list-style-type: none"> • 落实 ESG 管理工作 • 识别并管理 ESG 相关风险 • 建立 ESG 工作汇报机制 • 收集 ESG 资料及信息，确保信息真实有效

执行机构：ESG 执行小组	<ul style="list-style-type: none"> • 统计 ESG 相关指标信息 • 执行 ESG 各议题相关管理措施 • 收集利益相关方诉求 • 配合参与 ESG 宣贯、培训等活动
---------------	---

公司建立 ESG 管理制度体系，形成“决策—执行—监督—改进”的闭环管理机制。2025 年，公司发布《董事会战略与 ESG 委员会实施细则》《ESG 治理架构》《环境、社会及公司治理（ESG）管理制度》《环境、社会及公司治理（ESG）信息披露管理办法》等制度，有效指导各部门和业务板块体系化开展 ESG 工作。



公司高度重视 ESG 理念普及与能力建设，围绕董监高、管理团队及业务骨干分层开展 ESG 专项培训，持续强化全员可持续发展意识与 ESG 管理水平。

2.2 利益相关方沟通

首旅酒店高度重视利益相关方沟通工作，系统识别股东及投资者、客户、员工、供应商及加盟商、政府及监管机构、社区及公众等核心利益相关方，建立多元化、常态化的沟通机制，积极回应各方关切。公司建立利益相关方意见收集、分析、反馈及整改的全流程管理机制，将合理建议纳入公司 ESG 工作改进计划，持续提升利益相关方满意度。

利益相关方	诉求和关切	沟通与回应
投资者与股东	强化公司治理 保障投资者权益 内控和风险管理 可持续发展	定期披露经营和财务信息 积极开展投资者管理 健全风险管理体系 发布 ESG 报告

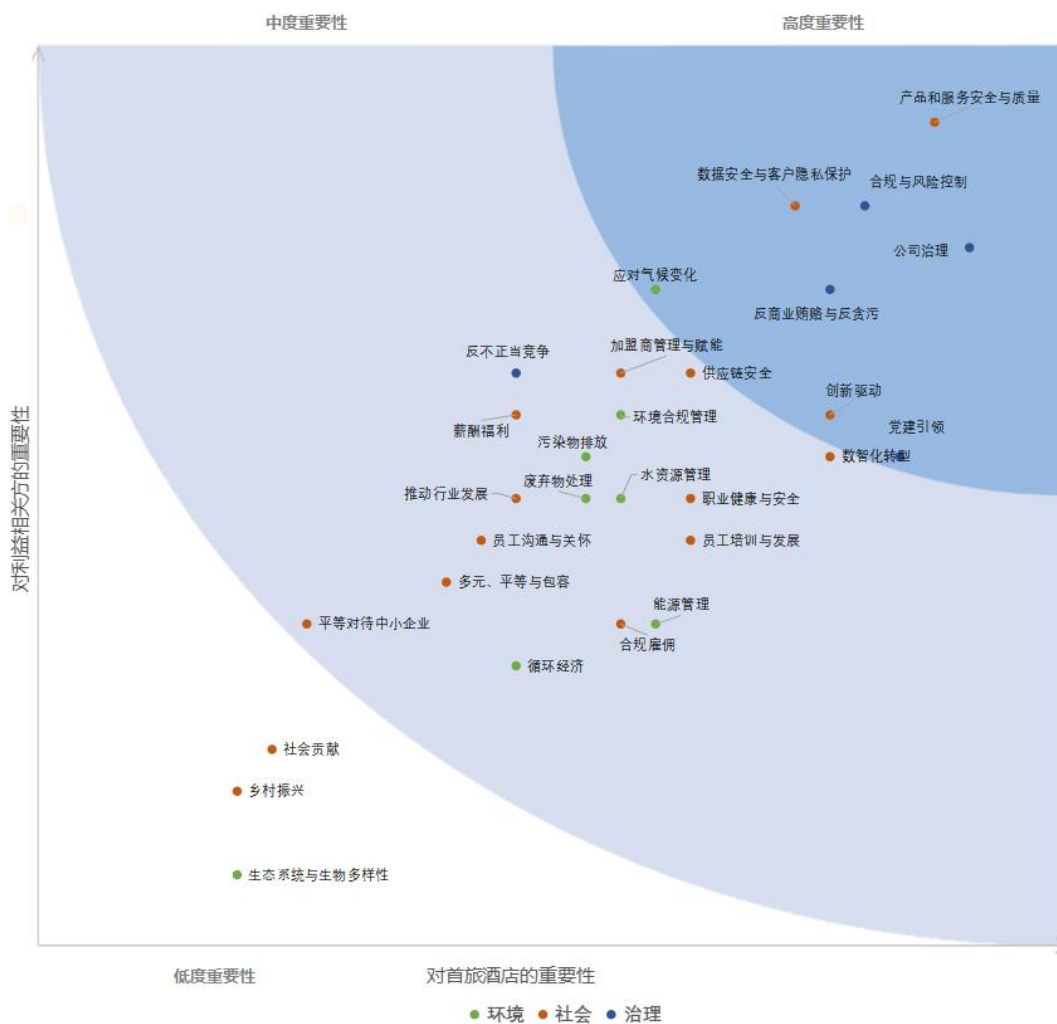
政府/监管机构	合法经营 承担社会责任 廉洁从业 绿色发展	强化法治合规建设 积极参与社会公益活动 畅通反贿赂反贪污举报通道 落实绿色环保举措
客户	客户服务 产品创新 数据及隐私安全	提高产品质量与服务品质 加大研发力度 保障数据隐私安全
供应商与合作伙伴	合作机会 采购规范 账款结算	建立透明规范的供应商准入机制 供应商风险管理与赋能支持 诚信履约
员工	员工权益 员工职业发展 安全生产与职业健康 薪酬福利	保障员工基本权益 完善培训和晋升机制 提供健全的劳动安全健康保障 提供有竞争力的薪酬和福利
社区	环境保护 社区共建 公益慈善	绿色建造与绿色运营 参与社区志愿活动 参与公益项目、慈善捐赠

2.3 重要性议题分析

首旅酒店遵循《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》的要求，系统开展重要性议题识别与评估工作，具体流程如下所示。

分析企业可持续发展背景	了解公司内部活动和业务关系，包括宏观政策、产业政策、监管要求；了解主要受影响的利益相关方，兼顾内外部。
建立议题清单	在上交所《指引》设置的 21 项议题基础之上，结合行业特征、公司实际情况，增加公司特色议题，形成议题清单。
议题重要性评估	基于访谈调研，从对企业发展、利益相关方的重要性两个维度开展评估，形成重要性评估结果。
议题审议与确认	将议题重要性评估结果提交董事会审议，依据审批确认的重要性议题评估结果开展信息披露和管理提升。

2025 年度重要性议题矩阵：



3. 守正笃行 · 夯实治理根基

健全的公司治理是企业实现长期可持续发展的制度基石。首旅酒店始终坚持党的领导，持续完善现代企业制度，将 ESG 理念融入公司治理全过程，构建权责清晰、合规高效、风险可控的治理体系，为公司高质量发展提供坚实保障。

本章所覆盖的 ESG 议题	党建引领	公司治理
	合规与风险管理	反商业贿赂与反贪污
	反不正当竞争	

本章对 SDGs 的回应			
--------------	---	---	--

3.1 党建领航

首旅酒店始终坚持党的领导，将党建工作深度嵌入公司治理体系。公司党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，将党的政治优势、组织优势转化为公司的发展优势。

3.1.1 党的领导和组织建设

首旅酒店明确党委在公司法人治理结构中的法定地位，持续推动党的领导融入公司治理，切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用。公司严格履行《“三重一大”决策制度实施办法》，党委会全年召开 27 次会议，前置研究讨论制度建设、重大投资、资金管理等 80 余项议题。

报告期内，公司动态优化党组织设置，新成立党组织 3 个，调整、转入、撤销党组织 7 个，指导完成 21 家党组织换届和 7 家党组织委员补选工作，确保党组织设置与改革发展、业务布局同步匹配。公司全年新发展党员 44 名，完成 40 名预备党员转正，党员队伍活力与整体素质得到增强。公司分层分类举办党务人员、党支部书记及委员培训班 4 期，累计培训 531 人次。

截至 2025 年底，公司党组织建设情况如下：

党委（个）	9
党总支（个）	9
党支部（个）	87
党员总数（名）	1319

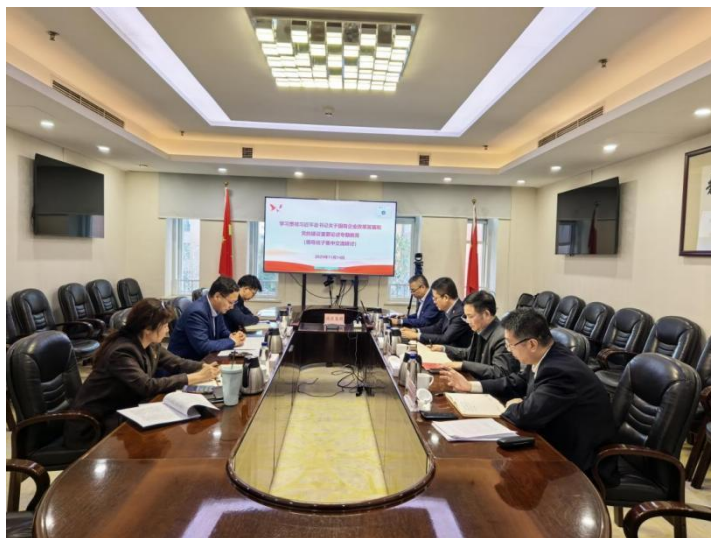
3.1.2 理论学习

首旅酒店党委将强化理论学习、把稳政治方向作为首要任务，以“第一议题”为抓手，及时跟进学习习近平总书记最新重要讲话和指示批示精神。2025 年，开展党委理论学习中心组集中学习 15 次，专题交流研讨 13 次，学习重点

内容 49 项。党委班子成员带头开展专题调研，全年开展巡听旁听 15 次，配发学习书籍 1,995 册。

案例 | 公司党委理论学习中心组集中学习

2025 年 11 月 14 日，公司党委理论学习中心组开展集中交流研讨，学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设重要论述。



3.1.3 廉洁文化建设

公司持续深化全面从严治党，将廉洁建设作为党建工作的重要组成部分。报告期内，公司组织签订全面从严治党、廉洁自律、监督责任等各类责任书 77 份，组织开展 28 名党组织书记抓基层党建述职评议考核，围绕各类主题教育开展 44 次专项抽查督导。公司强化警示教育，推动警示教育常态化，将其与干部培训、主题党日、任职谈话等紧密结合，举办“清风扬正气、廉洁润首旅”系列廉洁文化活动。报告期内，组织召开 2 次集团级全面从严治党和警示教育大会，覆盖党员领导干部及关键岗位人员 750 人次。

案例 | 2025 年警示教育大会

2025 年 7 月 28 日，首旅酒店本部党支部组织参加酒店集团“以案为鉴、以案促改”警示教育大会。



3.2 公司治理

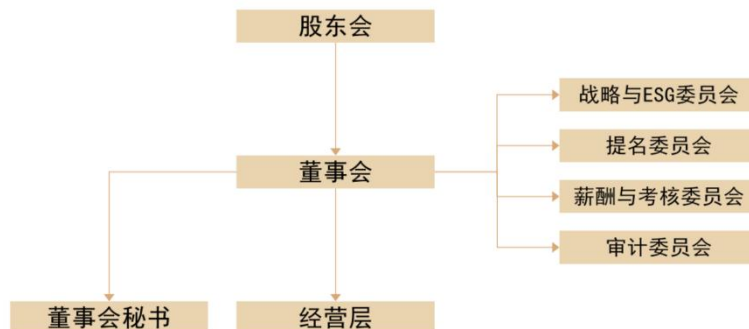
首旅酒店持续完善现代企业制度，坚持透明公正的治理原则，保障信息披露的及时性与准确性，切实保障投资者合法权益。

3.2.1 治理架构

首旅酒店严格遵守《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，持续健全治理架构和运行机制。2025年，根据监管机构要求并结合实际情况和需求，公司制定了《市值管理办法》和《合规管理制度》。根据《中华人民共和国公司法》《上市公司章程指引》和《关于新配套制度规则实施相关过渡期安排》等，公司不再设置监事会，监事会的职权由董事会审计委员会行使，公司《监事会议事规则》不再施行，并相应修订《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》和《董事会审计委员会实施细则》等相关制度，完成了监事会改革工作。

公司董事会下设战略与 ESG 委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会四个专门委员会，各委员会职责明确、分工协作。截至报告期末，公司董事会由 11 名董事组成，其中女性董事 3 名，占比 27.3%；独立董事 4 名，占比 36.4%。董事会成员在专业背景、行业经验与性别多样性上形成了良好平衡。

报告期内，公司修订《北京首旅酒店（集团）股份有限公司董事会审计委员会工作细则》，确保董事会对管理层的有效监督，完善公司治理架构。



2025 年，公司持续加强董事及高级管理人员的能力建设，全年累计组织董事及高级管理人员参与培训 149 人次，累计培训时长达 372 小时，覆盖公司治理、合规管理、ESG 管理等多方面内容。

报告期内，公司各治理机构依法依规召开会议，具体情况如下：

治理机构	会议数据
股东会	4 次
董事会	9 次
监事会	5 次
审计委员会	7 次
薪酬与考核委员会	2 次

3.2.2 信息披露与投资者关系管理

首旅酒店严格遵循《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》及《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，依照《信息披露管理制度》，确保信息披露的真实性、及时性、准确性与完整性。公司依据相关法律法规及监管要求，制定发布《北京首旅酒店（集团）股份有限公司市值管理办法》，不断提升信息披露的合规性、专业性。公司持续优化沟通渠道，通过举办业绩说明会、网络说明会路演等活动，及时回复上交所 e 互动平台提问、热情解答日常电话咨询，积极与各类投资者全面沟通，有效保护投资者利益。

2025 年度关键绩效：

公司举办业绩说明会 3 次；合规披露各类文件 105 份，其中公告 48 份，未发生信息披露违规处罚事件。

3.3 合规经营与风险管理

首旅酒店坚持将合规经营与风险防控作为高质量发展的重要基石，以法务管理、合规管理、内部控制、风险控制为核心工作框架，持续深化制度建设与文化建设，切实保障公司稳健运营。

3.3.1 合规管理

首旅酒店严格对照《市管企业合规管理指引（试行）》《中央企业合规管理办法》及北京市国资委合规管理相关要求，推进以法务管理、合规管理、内部控制、风险管理为核心的“四位一体”大合规管理体系建设。公司建立三层级合规管理体系，最高决策权归属董事会，法务合规部作为牵头部门协调各室落实合规管理工作。

2025 年，公司修订了《合规管理制度》《合规管理办法》《合规管理手册（细则）》，印发了《合规举报调查管理办法》，并召开合规联席会对上述制度做了专题培训，合规管理相关制度更加健全完善。公司高度重视合规培训与法治宣传工作。报告期内，公司积极开展“八五”普法等普法宣传工作，组织总部及各企业开展内容丰富的法律培训活动；组织开展《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律合规培训 12 次，培训总时长 34.5 小时，累计参与培训 1044 人次。

案例 | 合规管理体系建设评估

2025 年四季度，首旅酒店组织开展了合规管理体系评估工作，对合规管理的覆盖范围、执行效果及潜在风险点进行了全面梳理。评估过程中，公司发现部分业务流程中存在合规管理薄弱环节，启动了针对性的改进措施，包括完善合规管理制度、强化监督机制等。最终评估结果显示，公司合规管理体系的覆盖范围和执行效果得到了显著提升，为企业依法合规经营提供了强有力的支撑。

2025 年度关键绩效：

公司未发生违法违规行为。

3.3.2 风险管理

公司建立董事会、经理层、各部室三级风险管理体系。董事会负责公司全面风险管理的最终决策，管理层主持日常工作，法务合规部作为具体工作机构，审计部承担监督与评价职责，各部门及下属企业共同配合，形成上下联动、协同共进的风险管理格局。

在制度体系建设方面，《违规经营投资责任追究实施办法（试行）》《“三重一大”决策制度实施办法》对重大风险应对及问责机制作出明确规定，《法律纠纷案件管理办法》完善了大额、重大法律纠纷案件和领导包案等制度规定。

公司通过实时监测预警机制，聚焦重点风险领域，及时排查并处置各类风险隐患。公司将合同风险、应收账款风险列为重点排查对象，2025 年 11 月开展合同违约风险专项排查，12 月更新《首旅酒店集团重点风险岗位清单》，将风险管理责任落实到具体岗位和人员。公司组织重点领域人员、关键岗位人员参加各类法律合规培训，提升全员合规意识。

2025 年度关键绩效：

公司未发生重大风险事件。

3.3.3 内控与审计

公司建立董事会、经理层、各部室三级内部控制管理体系，董事会审计委员会负责监督内控体系的有效性，法务合规部负责协调推进内控体系建设，审计部负责开展年度内控有效性评价，各部门及下属企业负责日常内控执行与自评。

公司紧跟行业趋势和政府监管新规定，高度关注外部法律法规变化和内部管理需求，不断更新完善公司内控制度体系建设。2025 年，公司全年审核废改立制度 41 项，其中新建制度 19 项，修订制度 21 项，废止制度 1 项。截至 2025 年末，公司共有规章制度 185 项。公司按照上海证券交易所要求开展内部控制有效性评价，审计部与法务合规部共同编制年度《内部控制评价报告》，针对评价发现的问题推动相关部门和企业制定整改措施。

3.3.4 税务管理

公司坚持依法纳税原则，以加强税务管理、规范税收筹划和缴纳行为为目标。报告期内，公司依据《税务管理办法》进一步规范酒店集团及各下属企业的税务管理流程。公司通过自查、税务机关检查与税务中介机构审计三种方式进行监督检查，确保税务管理工作合法合规。

2025 年度关键绩效：

公司未发生税务违法行为。

3.4 商业道德

首旅酒店持续推进反贪腐与反不正当竞争工作，完善制度体系，强化监督机制，携手合作伙伴共同营造公平公正、诚信有序的市场生态。

3.4.1 反贿赂及反贪污

公司对贪腐行为秉持零容忍态度，成立酒店集团落实首旅集团腐败问题系统治理工作领导小组，下发《关于落实首旅集团腐败问题系统治理的工作方案》，明确治理工作的目标、原则和具体措施，聚焦重点领域和关键环节，注重标本兼治，深挖细查腐败风险点。公司建立畅通的廉洁举报渠道，包括设立专门的廉洁举报邮箱及举报电话，确保任何违规行为均可得到及时反映和处理，同时建立举报者保护政策，对举报人权益给予保护。

廉洁举报渠道

来信举报：北京市朝阳区雅宝路 10 号凯威大厦三层 首旅酒店集团纪检监察室 邮编：100020

电话举报：010-66019465

2025 年度关键绩效：

公司开展反贪腐培训近 30 次，参与反贪腐培训员工近 7000 人次。

公司未发生贪腐违规案件。

3.4.2 反不正当竞争

公司严格遵守《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》等相关法律法规，将公平竞争合规纳入法治建设工作，由法务合规部统筹推进相关工作。

公司积极组织开展“中国公平竞争政策宣传周”活动。2025 年宣传周活动通过线上线下相结合的方式广泛开展：线上利用企业内部官方网站及邮件系统推送公平竞争政策解读文章、案例分析及相关法律法规宣传内容；线下通过张贴宣传海报、发放宣传手册等形式，进一步加深员工对公平竞争政策的理解和认识。

2025 年度关键绩效：

公司未发生垄断与不公平竞争违纪违法事件。

公司依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定《知识产权管理办法》，对知识产权的申请、变更、续展、转让、受让、许可使用、保护及维权等作出详尽规定。公司定期开展风险自查，开展培训提升员工的知识产权保护意识；规范日常管理，确保知识产权管理合法且有效，一旦发现侵权，积极维权，保障公司创新成果与品牌价值。

2025 年度关键绩效	
指标	数据
持有专利数量（项）	5
持有版权数量（项）	15
持有商标和文字注册权数量（件）	994
持有软件著作权数量（项）	29
新申请专利数量（项）	1
新申请版权数量（项）	1
新增版权数量（项）	1
垄断或不公平竞争等违法违规事件（起）	0

4. 匠心致远·首享卓越体验

首旅酒店通过持续的业态革新，精准匹配现代消费者的多元期待，依托 AI 和云科技不断拓宽新兴技术在酒旅场景下的应用边界，为宾客带来更有温度、更具质感的旅居生活。

本章所覆盖的 ESG 议题	产品和服务安全与质量 创新驱动 科技伦理 数智化转型 数据安全与客户隐私保护
本章对 SDGs 的回应	   

4.1 质量管理与客户体验

产品与服务质量是酒店企业的立身之本。公司构建起覆盖质量管理体系、产品品质、服务交付与客户体验的完整闭环，以宾客的真实感受作为检验标准，稳步提升客户满意度。

4.1.1 质量管理体系

公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证并持续保持有效运行，将全面质量管理理念贯穿酒店运营全流程。旗下各酒店企业成立质量委员会或质量小组，指定质量经理负责统筹推进，每月召开质量会议，质量协调员负责收集行动计划并输出质量报告，由管理层跟进行动方案的结果核查。公司依据《品牌管理制度》等制度文件，明确集团层面对旗下品牌定位、品牌授权使用、成员酒店设计理念等工作的要求。

对于加盟酒店，如家酒店建立覆盖全生命周期的质量管控机制，对加盟店实施委托统一管理，按照直营店标准进行经营管理。新加盟商须经发展中心及城区面谈评估，确认与如家价值观一致后方可推进加盟；对于品质不达标的自管加盟商，公司对自管协议实行一年一签，次年收回自管权限，以制度约束确保服务品质底线。

4.1.2 产品品质提升

硬件设施是宾客体验的基础载体，客房每一处细节都直接影响宾客入住满意度。报告期内，公司旗下各酒店持续推进客房硬件迭代，以有针对性的产品升级回应宾客真实需求。新侨饭店陆续更换静音冰箱，在原有软枕基础上增配硬枕供客人自主选择，以细节升级提升睡眠舒适度。如家酒店研发中心针对“新银发人群”启动专项品牌产品研发，围绕银发客群的差异化住宿需求进行针对性产品设计，以更具温度的产品回应老龄化社会的住宿新需求。

4.1.3 服务品质与客户体验

服务是产品价值的最终呈现，客户体验是服务品质的真实检验。公司旗下各业务板块将服务提升与客户体验优化作为核心工作，形成各具特色、相互借鉴的实践体系。

如家酒店系统推进“特色服务产品化教学视频”拍摄与全员学习推广，将优秀服务经验标准化、可复制化，创新打造洗衣服务和旅行百宝箱两大特色服务项目。公司建立严重带图差评曝光整改机制，推动门店及时发现问题、落实整改；开展“时时满意”服务评选系列活动，以正向激励引导全员服务意识提升。在客户体验监测上，如家酒店持续优化客户之声（VOC）分析机制，分析频次覆盖月度、季度、半年度、年度，重点围绕服务、卫生、隔音、客控类设施等核心体验问题开展监测与复盘。



如家酒店服务品质提升活动

北京诺金酒店将精细化服务管理与个性化宾客关怀作为品质提升的双重驱动。酒店每周召开宾客意见分析会，依托慧评网每日及月度评分数据，精准识别客户需求与服务短板，由相关部门提出整改意见并跟踪落实。酒店针对商务客、家庭客、熟客等不同客群提供定制化服务：商务客可享受免费打印复印、

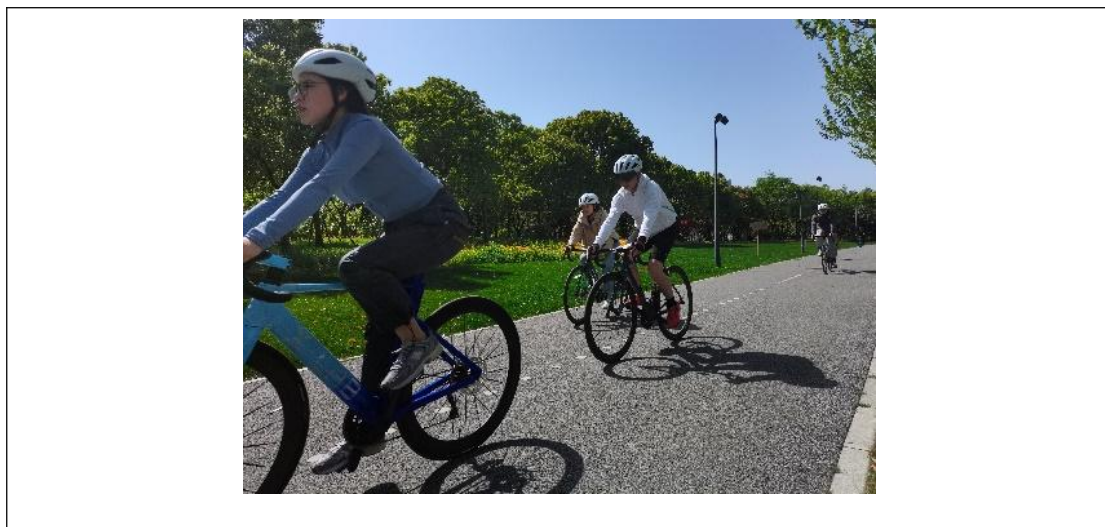
充电设备及高楼层安静房型优先预留；家庭客入住时主动提供儿童拖鞋、牙刷并告知周边亲子配套；熟客则预留偏好房型并送上专属欢迎饮品。酒店建立规范化的投诉处理流程，涵盖聆听、书面记录、时限承诺、方案告知、跟踪复查等完整环节，将投诉处理转化成重建宾客信任的重要机会。报告期内，酒店未收到因服务质量引发的投诉案例。

南山文化将微笑服务作为服务品质提升的抓手，定期开展“微笑服务月”主题活动，要求面客岗位员工佩戴笑脸胸牌上岗，做到“三米点头示意、两米微笑问好”。景区成立微笑服务领导小组，质检小组开展定期质检与不定期抽查，并设立“微笑服务之星”评选，以光荣榜和绩效激励双轨机制推动微笑服务常态化。在游客满意度管理上，景区每月开展不少于 100 份的游客问卷调查，涵盖 17 项评测维度；同时建立舆情监测机制，对主要平台涉企信息实施每日监测，一般舆情 15 分钟内上报、1 个工作日内处置，重大舆情第一时间启动应急响应。

公司旗下运营两大会员体系，通过差异化的会员权益设计和丰富的会员活动，将客户体验延伸至住宿场景之外。如 LIFE 俱乐部会员规模超 2 亿，设如会员、银、金、白金、钻石五个等级，成长值与间夜数双轨升级机制兼顾高频商旅客与休闲度假客的不同需求。首享会 BRAVO 会员规模达 729 万，设新秀、精英、大使、传奇、荣誉五个等级，会员可通过微信小程序预订客房及酒店服务，享受专属礼遇与个性化服务。公司积极拓展线下互动场景，举办多元化的会员专属活动，将文化体验与酒店住宿深度融合，增强会员黏性与品牌认同感。

案例 | 如家酒店会员本地生活服务

如家酒店本地生活以“文化赋能商业，内容驱动增长”为核心理念，2025 年围绕低碳生活、非遗传承、亲子文化三大主题打造系列特色文化活动。世界地球日期间，联合喜德盛举办“绿色骑行”主题活动，65 人报名、42 人参与，会员占比达 80%；年度文化 IP“璞隐新国潮文化节”联动全国 42 家璞隐酒店开展 160 场免费非遗体验活动，荣获新京报“年度文化赋能品牌”，并入选“2025 上海旅游节”官方活动；“围博夜话·博物馆探秘之旅”系列亲子活动覆盖近 20 座城市，共举办 28 场、吸引 923 人参与（会员占比 53%）；端午节于北京和颐至尊 798 望京店举办“行春秋礼乐”沉浸式文化体验活动，吸引 83 人参与。



案例 | “精彩长安街·宝藏酒店奇遇记”主题人文体验活动

2025 年 7 月，首旅酒店以“精彩长安街·宝藏酒店奇遇记”为年度文化品牌活动，集结旗下 13 个品牌、82 家高端奢华酒店，覆盖全国 32 座城市，通过线上线下联动，开启为期两个月的“宝藏酒店”巡展与体验之旅。活动以北京饭店诺金为启幕地，融合大师名作典藏复刻、百年历史档案展览、宋锦团扇非遗体验等文化内容，将分散的酒店资产串联成可游、可读的城市文化长廊，推动中华优秀传统文化的活态传承与大众化传播。活动同步推出骑行寻宝路线及高奢会员专属文化体验，并联动跨界资源拓展文化消费场景，引导消费者将绿色出行与文化探访相结合。



2025 年度关键绩效：

截至报告期末，公司拥有如 LIFE 俱乐部会员 2 亿人，首享会 BRAVO 会员 729 万；客户满意度 95.26%，客户投诉解决率 100%；因产品或服务相关的安全与质量重大责任事故损失涉及金额为 0 万元。

4.1.4 负责任营销

首旅酒店将诚信、透明、合规作为品牌传播的基本准则，在向宾客传递品牌价值过程中，始终坚守信息真实性与合规性的底线。公司确保每一次品牌传播均能真实反映产品与服务的实际情况，切实维护消费者的知情权与合法权益。

公司将广告法合规要求纳入营销管理体系，明确各类营销内容的审核标准与发布规范，对微信公众号、小红书、抖音等主要新媒体平台的对外传播内容实施合规管理，防范虚假宣传、夸大宣传等违规风险。报告期内，如家酒店面向公司内部所有涉及新媒体运营的员工及门店开展广告法合规及微信公众号、小红书、抖音平台的专项培训，覆盖集团重点关注社媒账号 49 个、员工 91 名，提升一线营销人员的合规意识与操作规范水平，以负责任的品牌传播方式维护消费者权益与品牌信誉。

4.2 创新驱动

创新是首旅酒店保持行业竞争力的核心驱动力。公司将创新纳入战略发展的核心议程，围绕产品与品牌创新、服务体验创新等维度持续深耕，以创新能力驱动高质量发展。

4.2.1 产品与品牌创新

首旅酒店持续深化“全系列品牌矩阵”战略，以精准的市场洞察为基础，推动品牌体系的迭代升级与结构优化。公司覆盖奢华高端、中高端、舒适型、休闲度假、社交娱乐全系列酒店产品，旗下拥有 20 余个品牌系列、近 40 个产品线，满足商务出行与旅游休闲的多元住宿需求。公司对旗下成熟品牌持续推进产品标准与视觉形象的迭代更新，以更贴合当代消费者需求的方式重塑品牌价值。

案例 | 如家商旅 2.5——中端商务酒店的全面焕新

如家商旅是首旅酒店旗下面向商务出行人士的核心品牌，品牌愿景为“让商务出行人士舒心自在，从容面对工作和生活中的挑战”。报告期内推出的如家商旅 2.5，从品牌形象、产品标准、智能配套三个维度实现全面升级。品牌形象上，以两只镜像对称的“商旅鸟”为视觉核心，一只代表工作，一只代表生活，传递工作与生活的平衡之美；产品标准上，造价较上一代产品降低 10%，客房家具 100%模块化设计，施工工期缩短 30%；服务配套上，推出“晨鸟”“夜归”等特色关怀服务，并引入 30 秒自助入住、机器人送货、语音客控、智能洗烘等智能化设施。



4.2.2 服务体验创新

首旅酒店将提升宾客体验作为服务创新的出发点，持续以技术赋能推动住宿服务的创新升级。报告期内，公司围绕智能设备迭代与场景延伸，落地多项具有实质性体验提升的创新举措。

智能配送升级：公司对酒店送物机器人进行迭代升级，将单仓结构升级为双仓设计，单次配送可同时服务两个房间的客需，有效减少机器人往返频次及电梯调用次数，在提升配送效率的同时降低设备能耗。

场景延伸：公司引入煮面机器人，将智能烹饪设备融入酒店餐饮场景，为住客提供现煮面食服务，丰富了酒店餐饮供给，进一步提升品牌的场景吸引力。

绿色智能洗护：公司引入海尔智能洗衣与烘干设备，洗衣机具备自动称重功能，依据衣物重量精准调配用水量；烘干机搭载衣干即停技术，实时感应衣物干燥状态并自动断电，有效节省电耗。上述设备的引入，在提升住客洗护便利性的同时，将节能减排落实于日常运营的具体环节。

2025 年度关键绩效：

研发人员数量 102 人，占员工总数的 0.82%。

年度研发费用 6,404 万元，研发投入金额占主营业务收入比例 0.84%。

4.3 安全生产管理

安全生产是酒店与旅游业稳健运营的基础底线，也是公司对员工、宾客和社会履行责任的核心体现。首旅酒店始终将安全生产置于经营管理的优先位置，构建覆盖集团总部、各业务板块及成员企业的全链条安全管理体系，持续提升安全生产管理水平。

4.3.1 安全管理体系

首旅酒店以制度化、标准化、系统化为核心导向，推动安全管理从被动应对向主动防控转变，将安全管理要求贯穿于日常经营、工程建设、服务交付的全过程。公司建立“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”安全生产责任体系，健全安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。2025 年，公司落实企业主体责任和考核奖惩机制，组织各层级企业逐级签订《安全管理目标责任书》，安全责任书签署率达 100%。公司推进《安全生产治本攻坚三年行动方案》，涵盖施工安全、消防安全、治安防范、食品安全、特种设备管理、职业健康等核心领域。各业务板块在集团统一框架下，结合自身业务特点制定专项管理标准，推动安全管理要求在成员企业层面有效落地。

4.3.2 安全风险管控

公司建立常态化安全隐患排查机制，定期组织对成员企业开展安全检查与评估，形成“发现问题—限期整改—复查验收”的闭环管理流程。2025 年，公司累计对 247 家次京内外企业开展安全监督检查，督促整改各类安全隐患问题 1,078 项。公司圆满完成全国两会、抗战胜利 80 周年纪念活动、上合组织峰会、北京文化论坛等 200 余项重要接待和服务保障工作。针对每项重大活动，

公司成立专项工作组，逐级制定安全保障方案，组织多轮专项检查与现场督导。

公司为员工购买工伤保险、安全生产责任险，为安全风险提供多重保障。报告期内，集团总部工伤保险覆盖率 100%。

4.3.3 应急管理

首旅酒店建立覆盖集团总部及各业务板块的应急预案体系，针对火灾、自然灾害、突发公共卫生事件、治安事件等不同类型风险场景，制定分级响应预案，明确应急指挥架构、响应流程、资源调配和信息报告机制。2025 年，集团总部共开展应急演练 2 次，各成员企业同步开展消防演练、地震疏散演练等专项演练，持续检验应急预案的可操作性，提升员工在突发情况下的快速响应与协同处置能力。

2025 年度关键绩效：

报告期内，公司未发生重大安全生产事故。

4.3.4 食品安全管理

公司依据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，制定《食品安全管理办法》，将食品安全考核指标纳入各成员企业签订的安全管理目标责任书，要求各相关企业成立食品安全专（兼）职工作委员会，明确企业主要负责人为食品安全工作的第一责任人。公司定期对涉及食品安全的企业开展检查，涵盖企业资质证照、人员健康证照、采购、仓储、加工、销售等环节。南山文化实行常态化食品安全检查机制，每月不定期对厨房所有食品原材料的生产日期、保质期及储存条件开展专项检查，严格落实食品安全管理制度，规范执行原材料进货查验、索证索票及台账登记流程，同步开展二级复核检查，确保原材料来源可追溯、采购渠道合法合规。

4.3.5 安全培训与安全文化建设

首旅酒店将安全培训作为提升全员安全意识和应急处置能力的重要抓手，将安全教育纳入员工日常管理体系，推动安全知识与操作规范在各层级员工中有效传递。2025 年，集团总部共开展安全培训 3 次（含安全风险防护培训），累计参与 207 人次，培训内容涵盖安全生产法律法规、岗位安全操作规程、消

防安全知识、应急处置技能等模块。公司持续推动安全理念从制度约束向员工自觉行为内化转变，在全公司营造“人人重视安全、人人参与安全”的良好氛围。

4.4 数智化转型

酒店文旅行业数智化转型既是提升运营效率的现实路径，也是强化 ESG 管理能力的重要支撑。首旅酒店以“首旅大脑”为数字化基础设施，持续推进覆盖门店运营、客户服务与内部管理的数智化建设，将技术投入转化为经营价值。

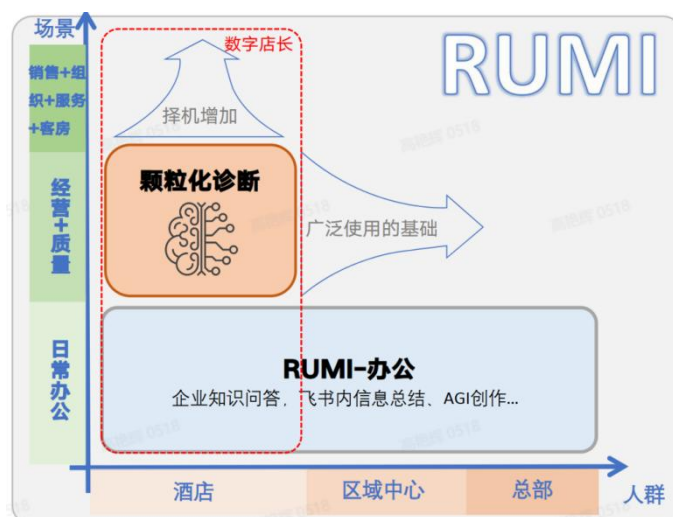
4.4.1 数智化战略布局

首旅酒店将数智化转型纳入集团“四个领先”战略体系，以效率领先和创新领先为目标导向，构建“平台支撑—场景应用—数据驱动”三层数智化架构。平台层以“首旅大脑”为核心，整合集团各业务板块的数据资产，构建统一的数字化运营底座；应用层围绕门店运营、客户服务、供应链管理、人力资源等核心场景，开发和部署智能化应用工具。数据层建立覆盖集团、板块、门店三级的数据治理体系，以数据驱动精准决策。

4.4.2 AI 核心应用进展

公司积极推进 AI 技术在客户服务与经营管理场景的规模化落地，在报告期内形成多项标志性成果。

AI 数字店长：AI 数字店长实现从功能构建、模型研发到规模化推广的跨越式发展。上半年，经营指标查询、收益监测、培训测学练考、AI 点评回复等核心功能模块相继上线，收益诊断模型同步完成研发，试点门店由 60 家快速扩展至 1,400 余家。下半年进入全面推广阶段，覆盖标准管理输出门店 3,900 余家，手机端覆盖店长 2,400 名，每日推送经营日报与夜审快报，整体使用率达 91%，日活超过 4,000 人，其中 AI 点评回复单功能日活峰值超过 9,800 人。



Rumi——内部 AI 超级助手：“Rumi” AI 形象助手为员工提供制度、流程、员工手册、运营标准等知识的查询服务，有效提升知识触达效率和内部管理水平。“Rumi”完成版本迭代升级后，正式成为如家酒店内部 AI 超级助手，覆盖总部、区域职能人员及门店管理者共 5,000 人。

4.4.3 数智化赋能运营管理

首旅酒店将数字化与 AI 技术深度融入运营管理全链条，以技术中心为核心驱动力，持续推进 AI 应用落地、系统能力建设与数据智能升级，为旗下各业务板块的精细化运营提供全面技术支撑。

如家酒店：AI 赋能门店经营管理

如家酒店全面推进 AI 战略落地，基于飞书、知识问答、Aily 底座系统性构建 AI 赋能应用矩阵，覆盖图片巡检、全知识问答、客评回复、旅游攻略资讯、考试宝典、经营收益赋能等多个核心场景。如家酒店自主研发 AI 颗粒化经营诊断模型，综合运用大数据模型、历史数据与专家经验，对门店流量、价格及最大 RevPAR 贡献行为进行精准预测，目前已覆盖 3,900 余家标准门店，日活稳定在 4,000 人以上，为门店经营收益最大化提供持续的智能决策支持。

诺金国际：高星酒店数字化能力持续夯实

围绕高星酒店业务，公司从渠道直连、数据能力与运营系统等方面系统推进建设。2025 年完成中央预订系统与 14 家酒店直连、2 家软连，直连率达 82.42%，并完成抖音、Booking 等重点渠道的直连工作；筹开酒店系统完成交

付并转入测试，审批流程系统顺利上线，整体提升了高星酒店的数据贯通能力与运营支持水平。

南山文化：智慧景区建设提升游客体验

南山文化成功完成从传统窗口手撕票向智慧票务系统的全面转型，推出“一张身份证游全程”游园体验，检票时间从分钟级压缩至秒级，实现“无接触、零排队、秒通行”的游览体验。景区同步构建全场景支付覆盖，POS 机部署覆盖门票窗口、观光车、素斋餐饮、文创商店等全点位，兼容银联、支付宝、微信支付等主流支付方式，打通“食住行游购”全消费场景。

2025 年度关键绩效	
自助办理入住机覆盖门店数（家）	976
送物机器人覆盖门店数（家）	2,360
智能电视覆盖门店数（家）	2,325
智能客控覆盖门店数（家）	496
智能洗衣房覆盖门店数（家）	1,567

备注：如家酒店数智化管理相关数据

4.5 信息安全与客户隐私保护

首旅酒店拥有超过 2 亿注册会员，客户数据安全是公司治理的核心议题。公司依据《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，构建覆盖治理架构、制度规范、技术防护与应急响应的全链条数据安全管理体系，切实保障客户个人信息安全。

4.5.1 信息安全管理体系

首旅酒店构建覆盖治理架构、制度规范、技术防护与应急响应的全链条数据安全管理体系，以法律合规为基础底线，以技术能力建设为核心支撑，持续强化各业务板块的信息安全防护水平。

治理架构与制度建设：公司建立“决策层—管理层—执行层”三级信息安全治理架构，董事会承担数据安全重大事项的最终监督责任，技术中心承担日常数据安全治理职能，各业务板块负责本板块制度的落地执行。如家酒店设立数据安全治理委员会、数据安全治理团队、个人信息保护及数据合规小组三层治理结构，覆盖策略制定、跨部门协调与合规落地全链条。2025 年，如家酒店修订《首旅如家数据安全治理规范》《首旅如家隐私协议》《首旅如家信息系统账号和密码管理规范》，新增《首旅如家数据分类分级规范》，进一步夯实制度规范基础。

技术防护与风险管理：公司对数据实施覆盖生产、存储、使用、传输、共享、销毁各阶段的全生命周期安全管控，部署加密存储与传输、访问权限管理、数据脱敏、行为监控与审计等多层次技术防护手段。2025 年，如家酒店完成入住管理 PMS 系统、预订及会员管理系统两项三级等保复测，电子房价牌系统、面客系统两项二级等保复测，收银台系统通过 PCI-DSS 支付卡行业数据安全标准认证复测，并对 PMS 系统所有报表中的姓名、身份证号实施脱敏处理。南山文化完成数据中心网络安全体系建设，按照等保 2.0 二级标准构建“出口防护—区域隔离—终端防护—集中审计—运维管控”完整安全闭环，实现酒店、办公、售票三大业务区域的安全隔离与集中管控。

应急演练与安全培训：公司建立数据安全事件应急管理机制，将数据安全事件划分为四级五类，明确各部门职责分工，应急响应流程涵盖事件判定、预案启动、处置、响应结束及调查报告等完整环节。在培训方面，公司面向各二级单位开展网络安全及数据安全专项培训；公司人才中心全年组织约 36 场酒店人事系统及合规相关内容培训；诺金国际信息安全培训覆盖率达 100%，培训覆盖人数 488 人，培训总时长 3,898 小时；诺金国际全年开展信息安全审计 3 次，信息安全应急演练 1 次。

案例 | 如家酒店参加“磐石行动”国家级网络安全攻防演练

2025 年 5 月 20 日至 29 日，如家酒店参加国家级网络安全攻防演练“磐石行动”。演练期间，如家酒店实现平台全程无失陷，共拦截攻击 2,400 万次、封禁攻击 IP 684 个，并成功处置 1 起报表系统远程命令执行攻击和 2 起用户密码爆破成功事件，充分验证了公司整体安全防护体系的有效性。

4.5.2 客户隐私保护

首旅酒店将客户隐私保护纳入数据安全管理体系的核心议题，通过技术措施与制度规范双轮驱动，确保客户个人信息处理活动合法合规，切实保障宾客隐私权益。

如家酒店以《首旅如家数据安全规范》《首旅如家隐私协议》《首旅如家数据分类分级规范》为核心制度框架，2025 年完成上述制度的修订与新增，进一步规范个人信息收集、使用、存储与销毁全流程。技术层面，公司持续强化 APP、小程序等面客系统的个人信息脱敏与加密措施，对 PMS 报表中的姓名、身份证号等敏感字段实施脱敏处理，防范信息明文暴露风险。南山文化通过数据中心安全建设，建立传输加密（TLS/SSL）、存储加密（AES）、数据脱敏、访问权限管控、日志审计及每日自动数据库备份的多层次隐私保护体系，推进等保二级合规建设。

案例 | 针孔摄像头智能检测系统

2025 年，如家酒店研发并推广针孔摄像头智能检测系统——该系统为专属定制研发，集成 Wi-Fi/4G/5G 摄像头自动报警功能，可精准识别、快速响应，并通过过滤手机行为减少误报；系统实时生成检查报告，支持门店自主管理与总部中央平台集中监管，切实保障宾客住宿隐私安全。

2025 年度关键绩效：

报告期内，公司未发生数据安全或客户隐私泄露事件。

5. 以人为本 · 凝聚首旅力量

首旅酒店坚持“以人为本”的经营管理理念，将人的全面发展和价值实现作为企业经营的出发点，致力于构建保障员工权益、平等多元包容、赋能成长、温情关怀的职场环境，持续提升员工归属感、幸福感与获得感。

本章所覆盖的 ESG 议题	合规雇佣	多元、平等与包容
---------------	------	----------

	薪酬福利	员工培训与发展
	职业健康与安全	员工沟通与关怀
本章对 SDGs 的回应		

5.1 合规雇佣

首旅酒店严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，健全雇佣管理体系，为社会提供就业机会，促进平等就业权利，并坚决杜绝童工、强迫劳动，实现雇佣管理的规范化、体系化。

5.1.1 招聘公平与多元化

首旅酒店严格执行劳动用工相关法律法规，逐步完善人力资源管理体系，出台专项制度筑牢合规用工根基。公司坚持公平、公正、公开的招聘原则，在招聘环节杜绝任何形式的歧视行为，为不同性别、年龄、背景的求职者提供平等的就业机会，积极推动职场多元化建设，关注残障人士、退伍军人等特殊群体就业权益。

截至报告期末，公司共有在职员工 12,433 人，具体分布情况如下：

指标	数据
员工总数	12,433
男性员工人数	4,888
女性员工人数	7,545
50 岁以上人数	1,900
40-49 岁人数	4,303
30-39 岁人数	3,686
29 岁及以下人数	2,544
硕士及以上职工人数	104

本科职工人数	1,842
大专职工人数	4,622
大专以下职工人数	5,865
生产人员人数	9,848
销售人员人数	369
技术人员人数	388
财务人员人数	420
行政人员人数	1,408
高级管理层女性员工人数	14
高级管理层女性员工占比	23.33%
员工流失率	37.65%
残疾员工人数	41
少数民族员工人数	693
退伍军人职工人数	98

5.1.2 员工权益保障

首旅酒店依法与所有员工签订劳动合同，明确双方权利义务，保障员工劳动报酬、休息休假、社会保险等法定权益。公司建立了完善的员工档案管理制度，实现员工全生命周期规范化管理，确保所有用工行为均符合国家法律法规要求。我们重视用工管理与宣传培训，向员工普及劳动法等法律法规，定期开展用工隐患排查，切实将各项防控举措落到实处。

公司对任何歧视行为实行“零容忍”政策，一经查实将依法依规严肃处理。公司建立了针对职场歧视行为的申诉通道，为员工提供通过正规、便捷的反馈问题途径，保障员工的合法权益。

5.2 薪酬管理

首旅酒店建立了兼具市场竞争力与内部公平性的薪酬管理体系，将薪酬回报与岗位价值、工作业绩、能力贡献深度绑定，充分发挥薪酬的激励导向作用，保障员工共享企业发展成果。

公司结合行业特性与业务发展情况，搭建分层分类的薪酬体系，为不同层级、不同岗位员工提供匹配的薪酬，切实保障员工薪酬权益平等。我们定期对

标行业薪酬水平开展市场调研，动态优化薪酬标准，确保整体薪酬水平具备充足的市场竞争力，有效吸引和保留核心人才。公司建立常态化的薪酬调整机制，结合企业经营业绩、行业薪酬水平变化及员工个人绩效表现，为员工提供合理的薪酬与绩效，让员工切实共享企业发展红利。

公司建立全层级、全覆盖的绩效考核体系。针对不同的业务性质、岗位职责，推动将员工绩效考核与公司经营业绩挂钩，将绩效考核结果与员工薪酬、奖金、晋升关联。通过科学的考核评价机制，充分激发员工工作积极性，实现个人业绩与企业经营发展的同步。

5.3 员工培训与发展

首旅酒店将人才培养作为企业发展的核心动力，持续优化员工培训与发展体系。公司针对不同层级、不同岗位员工定制专属培养方案，持续完善职业发展通道，为员工成长提供资源支持和发展平台。

5.3.1 员工培训

首旅酒店构建覆盖实习生、新员工、在职员工、管理人员全职业周期的多层次培训框架，培训对象涵盖部门面试官、培训师等全层级群体，确保不同岗位、不同发展阶段的员工均能获得适配培训。培训内容兼具通用性与岗位针对性，既包含品牌文化、服务礼仪、投诉处理、宾客体验管理等服务类核心课程，也涵盖办公自动化、英语等基础技能培训，以及安全生产、迷你消防站、数据安全等安全类培训，同时设置酒店艺术品介绍、市场销售部业务认知等文化与业务融合类课程，形成“服务+技能+安全+文化”的多元内容矩阵。

实习生培训：打造“年轻酒店人”专项培养项目，通过专属师傅带教、入职接待全流程服务、基础服务技巧与岗位技能专项培训、实习生分享会及试住体验等活动，助力实习生快速融入企业，增强品牌认同感与归属感。

新员工培训：设置标准化入职培训，涵盖品牌标准、仪容仪表、消防安全、食品安全、品牌文化、部门介绍等核心内容，帮助新员工掌握岗位基础工作要求与安全知识。



南山文化新员工入职培训

在员工培训：围绕岗位技能提升、服务优化、专业认证等维度，开设服务礼仪、投诉处理、办公自动化、英语、急救技能等专项培训，组织员工参与职业技能等级认定与行业服务技能大赛，持续提升员工专业素养与实践操作能力。管理人员培训：针对主管、经理、高层管理人员分别定制培养方案。主管级培训聚焦角色定位、目标管理、团队沟通等核心模块；经理级培训覆盖团队凝聚力打造、跨部门沟通、冲突管理、问题解决等内容；高层管理人员通过高管读书班、领导力发展项目，提升战略思维与经营决策能力。

数字化赋能培训工作：公司积极推动数字化培训转型，搭建线上线下融合的学习平台，利用短视频、线上课程、在线学习系统等多元化载体，为员工提供灵活便捷的学习途径，满足员工个性化学习需求。

案例 | 首都工匠学院中式面点高技能人才培训

公司依托首都工匠学院平台，组织餐饮条线员工参加中式面点高技能人才专项培训，系统提升员工传统面点制作工艺的专业技能水平。培训将理论学习与实操演练相结合，邀请行业高技能领军人才担任讲师，帮助员工夯实技艺基础，推动餐饮服务品质持续提升，同时也是公司推进技能人才队伍建设的重要举措。



案例 | 南山文化旅游英语与礼仪专项培训

海南南山文化旅游开发有限公司积极响应三亚市文体局号召，组织员工参加 2025 年三亚市文化和旅游志愿服务培训（第一期），重点开展旅游通用英语与服务礼仪专项培训。培训聚焦一线接待岗位的实际需求，通过情景模拟与实操练习提升员工涉外服务能力，为南山景区提升国际化服务水平奠定基础。



案例 | 劳模精神与工匠文化培育

公司将“首旅风范”评选与劳动竞赛深度融合，全年开展各级竞赛 59 场，参与 2,551 人次，19 名个人及 7 个班组获评“首旅风范”。邀请全国及

北京市劳模走进高管读书班宣讲，并广泛开展新媒体报道。健全“传帮带”机制，建成国家级和北京市级技能大师工作室各 1 个，培养的技术骨干在国内外赛事中屡创佳绩，推动技能积累向生产力与品牌价值的有效转化。



2025 年度关键绩效：

员工培训总投入 132.84 万元，参与培训总计 1,029,173 人次、1,652,675 小时，员工培训覆盖率 95.00%，人均培训 33 小时。

5.3.2 员工发展

公司高度重视员工职业发展，构建覆盖职业通道、晋升机制、专项人才培养的完整发展体系，为员工提供清晰的成长路径与持续的发展支持。

双通道职业发展框架：公司为员工搭建“管理序列+专业技术序列”并行的双通道职业发展框架，明确各序列的岗位层级划分与任职资格标准，覆盖从基层员工到高层管理人员的完整职业发展路径。管理序列侧重团队管理与经营决策能力的培养，专业技术序列侧重专业技能深度与行业影响力的积累，两条通道均设有明确的晋升节点与评估标准，员工可根据自身发展意愿与能力特点选择适合的发展方向。

晋升机制：公司坚持“内部优先”原则，空缺职位优先在内部公示选拔，以岗位资质匹配度为核心依据，通过差异化评估、代理制过渡等标准化流程，支持员工实现同序列层级晋升或跨序列发展。晋升评估综合考量员工的工作绩

效、岗位胜任力及发展潜力，确保人才流动的公平性与透明度，为有意愿、有能力的员工创造向上发展的机会。



南山文化中层管理岗位内部竞聘会

领导力培养：公司构建覆盖基层至中高层的全层级领导力培养框架，针对不同管理层级的能力需求制定差异化培养方案。针对基层管理者，围绕角色定位、目标管理、团队沟通、问题解决、员工辅导等五大核心模块，通过理论讲解、案例分析、实操演练等方式，系统提升其团队管理与日常运营能力；针对中高层管理人员，通过高管读书班、战略研讨、行业交流等形式，拓宽管理视野，提升战略思维与综合经营能力。同时，公司打造“认证—实践—迭代”闭环的导师培养项目，为部门培训师、资深员工开展专项赋能，持续完善内部讲师体系，强化组织内部的知识传承与经验沉淀能力。

储备人才培养：公司按照首旅集团“墩苗计划”与“管培生”培养计划，完成3名墩苗人员及三批次8名管培生的轮岗培养。为每位管培生指定1名高管担任专属培养导师，结合个人特点制定个性化培养计划，通过跨部门轮岗锻炼、列席重要会议、参与专项业务培训等方式，推动青年人才在真实业务场景中承担具有挑战性的工作任务，加速能力成长。公司对管培生实施定期考核评价，持续跟踪培养进展，确保储备人才培养质量，为集团管理梯队建设提供有效支撑。

案例 | 南山文化“旺工淡学”学历提升项目

海南南山文化旅游开发有限公司积极响应三亚市“旺工淡学”人才培养政策，以“工学结合、以工助学”模式推动员工提升学历与职业素养。公司重点组织部门经理、主管及基层员工报名，与海南热带海洋学院、三亚航空旅游职业学院等院校合作，员工可攻读旅游管理、酒店管理等对口专业。公司协调调整工作排班保障学习时间，并按政策要求落实学费补贴，减轻员工教育支出压力。项目有效储备了兼具学历基础与实操经验的复合型人才，增强了员工归属感与职业发展动力。

5.4 职业健康与安全

公司建立职业健康与安全管理体系，常态化开展安全生产培训与应急演练，完善工伤预防与职业病防治机制，保障员工的生命安全与身体健康。

5.4.1 职业健康安全管理体系

公司建立职业健康管理组织架构与制度体系，明确各岗位职业健康安全职责，针对酒店运营全流程、各岗位开展风险识别与管控。



5.4.2 职业病防治

公司针对厨房、客房、工程、电焊等职业病高发岗位，制定专项防治措施，完善岗位防护设施，为员工配备符合标准的劳动防护用品，定期开展岗位职业病危害因素检测。针对高温、噪声、电焊烟尘、酒精等职业病危害因素，制定专项告知卡，明确健康危害、应急处理方式与防护措施，常态化开展职业病防治知识培训，提升员工自我防护意识，降低职业病发生风险。



5.4.3 员工心理健康支持

公司持续完善员工心理健康支持机制，通过心理科普、情绪疏导、心理健康讲座等多种形式，为员工提供心理健康服务，帮助员工缓解工作压力、疏导负面情绪，营造积极健康的职场氛围。



5.4.4 体检与健康促进活动

公司为员工提供年度免费健康体检服务，建立员工健康档案，持续跟踪员工健康状况。同时开展多元化健康促进活动：旗下北京诺金酒店邀请专家开展中医义诊、中药敷贴制作等健康活动；民族饭店开展职工互助保障知识普及活动，引导员工树立健康生活理念。

5.5 员工沟通与关怀

首旅酒店搭建多元化的员工沟通渠道，构建员工福利与关怀体系，开展丰富的员工文化活动，持续增强员工归属感与企业凝聚力。

5.5.1 员工沟通

公司建立多层次的员工沟通机制，充分发挥工会、职工代表大会的桥梁作用。通过领导班子与员工谈心谈话、意见箱等多种形式，广泛收集员工意见建议。公司设置意见箱，定期开箱收集员工反馈；建立员工意见建议反馈处理机制，确保员工诉求得到有效传递与及时回应。



首旅酒店第一届第三次职工代表大会



5.5.2 员工福利

公司落实五险一金、带薪年假、法定节假日等法定福利，并建立补充福利体系。公司配套建设员工餐厅、员工宿舍、员工活动室、员工休息室，为员工提供工作餐与通勤住宿保障，满足员工工作生活需求。



夏季送清凉活动

5.5.3 员工关怀

公司建立常态化的员工关怀机制，针对员工结婚、生子等重要节点送上祝福，针对困难、大病、一线职工开展慰问帮扶。针对女员工，专项开展三八节主题活动，明确产前检查、分娩医疗费用报销、足额生育津贴、法定产假及哺乳时间等权益保障。同时关注实习生、退休员工群体，举办实习生欢送会、退休人员返店访谈活动，实现员工关怀全职业周期覆盖。



京伦饭店春节前看望离休职工



公司领导赴亚冬会亚布力运动员村调研慰问



广州建国酒店实习生欢送会

5.5.4 员工文化活动

2025 年，公司及旗下各企业围绕团队凝聚、健康生活、文化传承等，开展覆盖全年、形式丰富的员工文化活动。

案例 | 第六届全国家运会

2025 年 9 月 11 日至 13 日，第六届全国家运会在湖州太湖畔举办，汇聚公司 3,000 余名员工代表，以竞技赛事、文化展演、公益行动与数智体验四大板块为主线，全面呈现首旅人的风采。本届家运会将 ESG 理念贯穿办会全程：绿色办会方面，全程推行物料回收利用、数字化无纸办公，减少一次性用品使用；员工关怀方面，延续“爱心长跑”传统，筹集善款 30 万元，专项用于员工及其直系亲属的大病救助与特困帮扶，近五年累计救助 136 人、支出逾 60 万元；数智赋能方面，引入 AI 智能报名、自动成绩录入及 Rumi 智能语音助手，提升赛事组织效率与参与体验。家运会同步举办半年度管理会议，围绕产品、用户、门店、技术、人才五大方向部署战略行动，凝聚团队合力。



案例 | 北京诺金酒店员工活动体系

北京诺金酒店打造三大活动体系：结合传统节日开展写春联、包饺子、包粽子、手工月饼制作等民俗体验活动；围绕团队建设举办拔河比赛、趣味运动会、全员春游、植树等团建活动；结合专业提升开展岗位技能大赛、服务质量培训等活动，并借十周年店庆举办文艺会演与荣誉表彰活动。民族饭店、建国饭店等企业先后举办年会、棋牌比赛、职场美学沙龙、劳模宣讲等活动，增强团队凝聚力与员工向心力。



2025 年度关键绩效	
指标	数据
职工代表大会年度召开次数（次）	14
员工沟通会召开次数（次）	347
员工帮扶投入（万元）	15.40
帮扶困难员工人数（人）	34
员工慰问活动次数（次）	77

6. 携手共进 · 共建价值生态

首旅酒店坚持“诚信合作、互利共赢”的原则，建立透明的评价体系与常态化的沟通机制，与供应商、加盟商等合作伙伴共同构建绿色、稳健、负责任的酒店生态圈，将商业成功与社会责任深度融合，共建高质量发展的业务生态。

本章所覆盖的 ESG 议题	供应链安全 平等对待中小企业 加盟商管理与赋能 推动行业发展
本章对 SDGs 的回应	 

6.1 供应商管理与赋能

首旅酒店将负责任采购作为供应链管理的核心理念，致力于与供应商建立长期、互利的合作关系，确保采购活动对经济、社会和环境产生积极影响。公司通过制定严格的采购政策和程序，对供应商实施从准入到退出的全过程管理，推动供应链整体质量与 ESG 水平的持续提升。

6.1.1 供应商管理体系

首旅酒店建立了完善的供应链管理体系，采购管理实行集团监督和管理下的总经理负责制。公司建立采购与付款业务的岗位责任制，确保办理采购与付款业务的不相容岗位相互分离、制约和监督，从制度层面防范采购环节的廉洁风险。各业务板块均建立了覆盖采购全流程的制度规范体系：如家酒店制定《采购管理办法》《招标引入流程》等核心制度；诺金国际制定《采购内控管理细则》，涵盖供应商选择与评价管理，并推行《供应商行为规范承诺函》，明确供应商在合规经营、环境保护与社会责任方面的行为准则；南山文化制定《采购管理办法》及《商业项目经营管理规定》，对采购活动及商户经营行为实施规范化管控。2025 年，如家酒店签署阳光招采协议的供应商总数量达 614 家，签署率 100%。

6.1.2 供应商准入与审核评估

首旅酒店对供应商实施严格的准入管理，将质量、环境、安全等多维度评估纳入供应商筛选标准，从源头保障供应链质量与合规水平。在准入环节，如家酒店在招标过程中组建由采购、审计及相关部门组成的验厂小组，对供应商的环境管理体系认证、清洁生产、绿色产品、设备能效、有害物质限制等维度进行综合评估；诺金国际对参与竞争性谈判的合作单位开展实地考察评估，并要求其签订安全责任书，将安全合规作为准入的前置条件。

在持续审核层面，如家酒店每年安排对重点品类中央供应商进行验厂，对供应商原料途径、生产规模、生产现状、质量保证、环评等证照进行复检。2025 年，如家酒店委托第三方机构对供应商进行验厂 128 家，其中 73 家已取得 ISO9001 质量管理体系认证。诺金国际定期对供应商进行评估，动态更新合格供应商名单；南山文化对供应商开展年度审查，并对租赁商户定期开展食品安全检查与巡查，确保经营合规。

6.1.3 供应链风险管理

首旅酒店充分评估供应链端的各项风险，推动各业务板块建立系统化的风险识别、评估与应对机制，保障供应链的稳定性与可靠性。公司从供应商质量情况、价格水平、供货能力、售后服务、环保资质等多个维度识别和分析供应链风险，制定相应应对措施，有效降低供应链端风险。

风险类别	应对举措
不可抗力风险	建立不可抗力应急预案，明确沟通机制和应对流程
腐败贿赂风险	在合同中明确反贿赂条款，建立严格的供应商准入机制，开展背景调查和风险评估，并定期对员工开展反贿赂培训
验厂评估标准风险	对评估调查表中的各项指标进行详细解读和明确界定，统一验厂小组的评估尺度
生产规模风险	定期评估供应商产能状况，要求供应商提供生产计划和产能报告，鼓励供应商进行设备升级和技术改造
供应商隐瞒信息风险	采取不预通知临时验厂方式，对原料进货途径、材料发票、人员管理、生产现状、工厂环评及证照等进行现场实地核查，并建立供应商信息追溯机制，在合同中明确隐瞒信息的违约责任条款

6.1.4 供应商 ESG 管理

首旅酒店将 ESG 要求纳入供应链管理体系，在供应商准入评估中将环境管理体系认证、清洁生产、绿色产品等 ESG 相关指标作为重要评估维度，并通过合同条款、行为规范承诺函等方式，将 ESG 要求转化为供应商的合同义务，引导供应链整体可持续发展水平的提升。

在环境标准方面，公司建立绿色采购政策框架，在同等质量与价格条件下，优先选用获得中国环境标志、节能认证等环保认证的产品与服务，推动绿色采购标准在供应链全链条的贯通落实。在本地化采购方面，公司各业务板块积极推动本地化采购，有效支持运营所在地的经济发展与就业。在 ESG 培训赋能方面，公司定期向供应商传递环境保护、生产安全与社会责任方面的要求。

2025 年度，如家酒店本地供应商数量 400 余家，全年开展供应商 ESG 培训 2 次；诺金国际本地供应商数量达 459 家，通过质量、职业健康安全、环境或能源管理等体系认证的供应商达 16 家，全年开展供应商 ESG 相关培训 1 次；南山文化在供应商筛选中优先考虑具备环保资质的单位，并对租赁商户定期开展合规巡查，将环境标准延伸至景区商业经营全场景。

6.1.5 供应商培训与赋能

首旅酒店高度重视供应链管理能力提升，推动各业务板块定期开展多层次、多主题的供应商培训，持续赋能供应商能力建设，促进供应链可持续发展。2025 年，如家酒店为供应商组织培训 20 场，涵盖供应商资格认证、管理能力提升、安全生产及廉洁合规等主题，其中供应商安全培训 1 次、ESG 培训 2 次、廉洁培训 1 次；诺金国际共开展供应商培训 2 次，包括安全培训 1 次、廉洁培训 1 次。

案例 | 如家酒店供应商赋能培训体系

2025 年，如家酒店持续深化供应商赋能培训体系建设，体系化开展供应商培训工作，培训体系涵盖新供应商资格认证培训、供应商中层管理培训《管理有方》、供应商高层管理培训《经营之道》等多个层次，针对不同层级供应商管理人员的能力发展需求精准赋能。通过系统化培训，如家酒店不仅提升了供应商的管理能力和业务水平，也进一步深化了与供应商的合作关系，为供应链的长期稳定运营奠定了坚实基础。

6.1.6 平等对待中小企业

公司严格遵守相关法律法规，诚信履约，不存在逾期未支付中小企业款项的情况，平等对待各类规模的合作企业，维护公平有序的市场合作环境。

2025 年度关键绩效	
供应商数量（家）	614
本年度新增供应商数量（家）	83

采用运营所在地供应商数量（家）	400+
签署阳光招采协议供应商数量（家）	614
开展供应商培训次数（次）	9
开展供应商安全培训次数（次）	1
开展供应商廉洁培训次数（次）	1

备注：如家酒店供应商管理相关数据

6.2 加盟商管理与赋能

加盟商是首旅酒店实现规模化发展的重要合作伙伴，也是公司品牌价值与服务标准的核心承载主体。公司将加盟商管理纳入整体运营管理体系，以全生命周期管理为核心理念，通过严格的准入标准、系统化的品质管控与多维度的赋能支持，与加盟商共同构建长期、稳定、互利的合作关系。

6.2.1 加盟商准入与审核评估

首旅酒店建立了严格的加盟商准入机制，将价值观认同与资质评估作为准入的双重前置条件，从源头保障加盟商质量与品牌一致性。在准入流程层面，如家酒店由发展中心负责加盟事宜的统筹推进，对新加盟商实施城区面谈评估，重点考察加盟商是否与如家价值观高度契合，以此作为推进实质性加盟事宜的前提条件，只有通过价值观评估的加盟商，方可进入后续的资质审核与合同签订环节。合同管理层面，如家酒店依据《特许系列合同》各项约定，为加盟商提供规范化的服务支持框架，明确集团与加盟商双方的权利义务边界。公司对加盟酒店实施委托集团统一管理模式，与加盟商签订委托管理合同，按照直营店模式进行经营管理，以保证加盟商服务水平的一致性与稳定性。

6.2.2 品控管理体系

首旅酒店建立了覆盖加盟商全运营周期的品质管控体系，通过标准输出、巡检机制与动态评估的有机结合，确保加盟酒店的服务品质与品牌标准保持高度一致。在标准输出层面，公司将直营店运营管理标准系统性地向加盟酒店延伸，通过委托管理模式将品牌服务标准嵌入加盟酒店的日常运营，实现标准的统一传导与落地执行。在巡检机制层面，如家酒店由各区域运营中心及特许服务管理中心设置专门负责人，对加盟酒店实施持续的运营监督与品质巡检。老加盟商的品质考察由运营和特许服务管理中心负责，对表现特别优秀的加盟

商，公司将邀请其加入业主联谊会，通过荣誉激励机制引导加盟商持续提升服务水平。

在客户满意度管理层面，加盟酒店的客户满意度由运营口统一统计宾客评价与网评分数，形成客观、可量化的品质评估依据，为巡检结果提供数据支撑。对于品质不达标的加盟商，公司实施分级整改机制：自管协议到期不予续签、收回自管资格，情节严重者依据《特许系列合同》相关条款启动退出程序，以严格的退出机制维护品牌整体形象。

6.2.3 加盟商赋能支持

首旅酒店将加盟商赋能作为供应链生态建设的重要组成部分，通过组织支持、系统工具与全周期服务三个维度，为加盟商提供全面、持续的运营赋能，帮助加盟商提升经营能力、降低运营风险、实现可持续盈利。

在组织支持层面，如家酒店建立了多部门协同的加盟商服务体系：发展中心负责加盟事宜统筹；筹建中心与区域运营中心负责跟进筹建与运营；营销支持中心、财务会计中心及特许服务管理中心分别负责销售支持、结算管理与售后服务，形成覆盖加盟酒店全生命周期的服务闭环。公司对加盟酒店实施从筹建期到运营期的全程跟踪服务，覆盖选址评估、筹建指导、开业支持、运营优化、品质提升等各关键节点，帮助加盟商在每个阶段获得专业支持，降低经营风险，提升整体运营效率。

案例 | 如家酒店推出“4831”承诺，为加盟商发展保驾护航

为提升加盟商采购体验、降低经营压力，如家酒店推出“4831”服务承诺，围绕加盟门店筹建、改造及运营中的采购需求，提供更透明、高效、安心的支持服务。其中，“4”代表品质、成本、效率、售后四大环节；“8”代表质量保障、交期保障、售后无忧保障等八项保障；“3”代表价保三倍，即买贵差价赔三倍；“1”代表一步响应，即一次性快速响应加盟商需求。通过“4831”承诺，如家酒店进一步完善加盟商服务体系，帮助加盟商降低采购风险、提升运营效率，增强投资信心。



6.2.4 加盟商满意度管理

首旅酒店高度重视加盟商满意度，将加盟商满意度作为衡量公司服务能力与合作关系质量的重要指标，通过多渠道沟通机制与持续改进机制，不断提升加盟商的合作体验与经营信心。

在沟通机制层面，如家酒店通过飞书专属群组建立了加盟商与集团各职能部门之间的实时沟通渠道，确保加盟商的问题与诉求能够得到快速响应与有效处理。业主联谊会作为优秀加盟商的专属组织，定期开展交流活动，为加盟商提供经验分享、资源对接与政策沟通的平台，进一步深化集团与核心加盟商之间的战略合作关系。

在满意度评估层面，公司通过定期调研与日常沟通相结合的方式，持续追踪加盟商对公司服务支持、品牌赋能、运营管理等方面的满意度评价，将评估结果作为优化服务体系、改进管理机制的重要依据，推动加盟商管理工作的持续迭代与提升。

6.3 推动行业发展

首旅酒店积极参与行业标准建设、行业交流与合作协同，持续输出管理经验、实践成果和专业能力，推动可持续发展理念在酒旅行业加快落地。公司通过参与规则制定、开展交流分享、深化产业链协作等方式，与行业伙伴共同促进行业向更加规范、高效、绿色的方向发展。

6.3.1 参与行业标准制定

首旅酒店积极参与行业标准建设，推动可持续发展理念与管理要求在住宿行业加快落地。2025 年，首旅酒店作为主要起草单位之一，参与编制由商务部服务贸易和商贸服务业司归口管理、中国饭店协会牵头组织的行业标准《住宿企业 ESG 管理体系要求》，并于 2025 年 6 月 16 日正式发布。该标准适用于酒店、宾馆、度假村、民宿、长租公寓等各类住宿企业，覆盖设计、建设/改造、运营、退出等全生命周期的 ESG 管理体系建设与绩效评价，是住宿行业 ESG 管理规范化的重要成果。首旅酒店的深度参与，既是对自身 ESG 管理实践的系统梳理与对外输出，也体现了公司作为行业头部企业推动行业可持续发展能力提升的责任担当。

6.3.2 参与行业交流

首旅酒店积极参与行业论坛、峰会及专题交流活动，围绕酒旅行业发展趋势、经营模式升级和价值创造路径等议题，与行业同仁开展深入交流，分享企业在规模经营、品质提升和数智化转型等方面的实践经验。

2025 年，公司管理层先后出席第二十二届中国饭店集团化发展大会、迈点品牌发展大会、新京报贝壳财经消费大会、酒店投资峰会、环球旅讯住宿业峰会等重要行业活动，持续加强与行业各方的交流互鉴，进一步提升公司在行业中的专业影响力和引领作用。

案例 | 孙坚出席第二十二届中国饭店集团化发展大会

2025 年 6 月 23 日至 24 日，由中国旅游饭店业协会主办的第二十二届中国饭店集团化发展大会在上海世博中心举行。首旅酒店总经理、如家酒店董事长兼 CEO 孙坚受邀出席，围绕“新周期下的酒旅企业战略方向及能力建设策略”与行业嘉宾展开深度对话，提出当下行业应稳业务、找趋势、慎投资，以应对市场不确定性，为行业在复杂环境下的战略选择提供了重要参考视角。



6.3.3 推动行业创新

首旅酒店积极围绕绿色低碳、供应链协同和运营标准优化等方向开展创新探索，推动可持续发展要求向产业链上下游延伸。公司结合酒店运营实际，持续深化与供应链伙伴、专业机构及技术企业的合作，通过倡议引导、联合研发、经验分享等方式，促进绿色理念、技术能力和管理经验在行业内共享应用，助力行业绿色转型和高质量发展。

案例 | 如家酒店发布《可持续供应链伙伴倡议书》，推动行业绿色协同发展

2025 年 1 月，如家酒店面向供应链伙伴发布《可持续供应链伙伴倡议书》，围绕守护绿色地球、保障劳动权益、恪守商业道德、共建美好社会四个维度，倡导供应商伙伴共同推进供应链可持续发展。酒店及其供应链企业在节能减排与绿色运营等领域的实践，不仅有助于降低环境影响，也有助于提升运营效率和社会责任表现。如家酒店发起该倡议，旨在携手行业伙伴共同推动酒店供应链绿色转型，为行业可持续发展注入协同动力。



案例 | 如家酒店携手泰华施共建“酒店清洁技术实验室”

2025 年，如家酒店与全球领先清洁卫生解决方案供应商泰华施在上海升级战略合作关系，揭牌成立“首旅如家酒店清洁技术实验室”，这是中国酒店业首个由酒店集团与专业清洁科技企业共建的研发平台。实验室依托泰华施上海研发中心，构建集技术研发、场景模拟、数据验证与流程优化于一体的专业平台，聚焦布草织物残留、水壶重垢等高频清洁难题，推动清洁流程标准化、产品效能提升与环境保护绿色化。双方自 2010 年开展合作以来，已赋能首旅如家逾 7,000 家酒店提升清洁运营效率与宾客健康保障水平，实验室的建立进一步推动双方协作迈向以科研驱动标准共建的新阶段。



7. 向绿而行 · 守护生态家园

首旅酒店将绿色发展作为企业可持续经营的核心战略，将环境责任融入酒店建造、酒店运营、景区管理、客户服务的全链条管理体系，从应对气候变化、绿色建造、绿色运营、绿色服务、绿色共创等多方面践行绿色发展理念，以实际行动守护生态家园。

本章所覆盖的 ESG 议题	<p>应对气候变化 污染物排放</p> <p>废弃物管理 生态系统与生物多样性</p> <p>环境合规管理 能源利用</p> <p>水资源利用 循环经济</p>
本章对 SDGs 的回应	       

7.1 应对气候变化

气候变化是当前全球最重要的系统性风险之一，也是酒店与旅游业面临的重大战略议题。首旅酒店积极响应国家“双碳”目标，全面落实《首旅集团碳达峰行动方案》等有关要求，将气候变化应对纳入公司战略管理框架，推动酒店和景区业务绿色低碳发展。

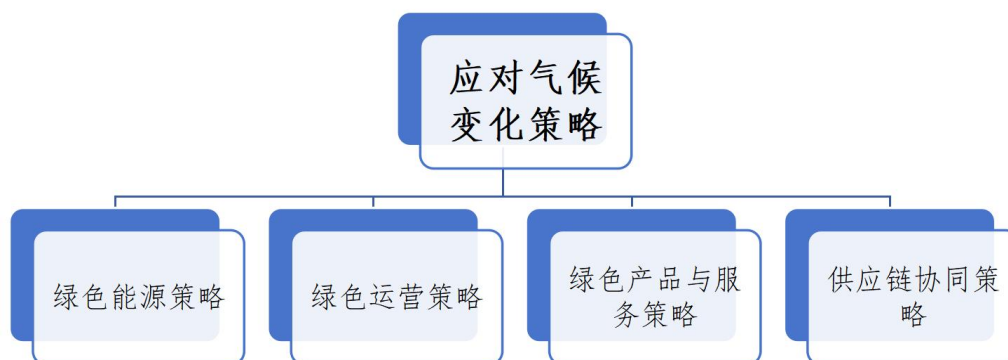
7.1.1 应对气候变化治理

首旅酒店高度重视气候变化事宜。为有效应对气候变化所带来的潜在风险与机遇，在公司 ESG 治理架构下，我们将气候管理相关工作融入 ESG 治理体系，明确各层级管理职责，落实推进各项气候变化管理工作。董事会负责审议

集团整体可持续发展战略，对气候相关重大决策承担最终责任；管理层 ESG 工作委员会负责统筹推进气候变化应对工作，定期向董事会汇报气候相关风险与机遇的识别、评估及管理进展。在执行层面，ESG 工作小组负责制定并落实低碳发展行动计划，推动各业务板块开展节能改造、使用清洁能源、碳排放核算等相关工作，将低碳发展工作纳入常态化管理，确保气候行动的连续性与可追溯性。

7.1.2 应对气候变化策略

首旅酒店将低碳发展作为公司中长期战略的重要组成部分，致力于通过能源结构优化、运营效率提升与绿色技术应用，推动集团整体碳排放强度的持续下降。公司执行《首旅集团碳达峰行动方案》的分解目标，把碳达峰、碳中和纳入发展全局，实施精准、有效的减排措施，推动绿色低碳转型。



绿色能源策略：公司积极推进可再生能源替代，逐步提升光伏发电、绿电采购等清洁能源在能源消耗结构中的占比，从源头降低运营活动的碳强度。

绿色运营策略：公司通过建筑节能改造、高效设备置换和部署智能化能源管理系统等措施，持续降低运营能耗。

绿色产品与服务策略：公司将低碳理念延伸至客户体验，推广绿色客房、绿色餐饮等低碳产品和服务，打造更加环境友好的旅居体验。

供应链协同策略：公司积极推动绿色采购标准的建立与落地，在同等条件下优先考虑采购环境友好型材料与用品，加强沟通与交流，引导上下游合作伙伴共同落地绿色低碳行动。

案例 | 北京诺金酒店应对气候变化行动

北京诺金酒店明确将“降低环境影响”作为酒店运营的核心承诺，通过采用环保制冷剂替代传统高 GWP（全球变暖潜能值）制冷剂、推进配电室智能化管理、优化空调及照明系统等系列举措，系统性降低酒店运营的气候影响，并将上述工作纳入年度“双碳”工作计划，持续跟踪推进进展。2025 年，北京诺金酒店推进配电室智能化管理系统升级、制冷系统环保制冷剂替换等减碳举措，完成年度“双碳”工作目标，并制定 2026 年度减碳行动计划，形成年度滚动推进机制。

7.1.3 气候影响、风险与机遇管理

首旅酒店参照 TCFD 框架，对气候相关物理风险、转型风险及潜在机遇开展系统性识别与评估，并将评估结果纳入公司风险管理体系，指导各业务板块制定针对性的应对措施。

2025 年，我们依据气候影响、风险和机遇管理流程，通过识别、评估、排序、管理四个关键环节，对气候相关的风险与机遇开展识别及评估工作，采取风险应对行动，将气候风险管理纳入公司整体风险管理工作中。

气候影响、风险和机遇管理流程	
识别	系统梳理与公司生产运营、供应链协作、客户市场、技术研发等相关的内外部气候因素，建立气候相关风险与机遇清单，确保无重大遗漏。
评估	对识别出的风险与机遇事项，围绕发生可能性与影响程度两大核心维度，开展评估分析。
排序	基于评估结果，按风险与机遇的重要性进行优先级排序，明确“重点关注对象”与“优先推进事项”，为资源配置与行动落地提供依据。
管理	结合公司风险承受度与发展战略，制定差异化应对策略，确保管理举措落地见效。

2025 年，公司对总部及主要运营场所开展气候风险与机遇评估，识别出以下潜在的气候变化风险与机遇：

风险类型		风险描述	潜在财务影响	应对措施
物理 风险	急性风险	极端天气（暴雨、暴雪、高温等）频率增加，可能造成设施受损、运营中断、人员伤亡及财产损失	资产减值；提高固定成本；增加长期待摊费用	制定《极端天气应急预案》，定期组织应急演练，提升员工在突发情况下的应对能力
	慢性风险	持续高温天气可能导致能耗成本上升、运营效率下降，并缩短公司资产使用寿命，增加维护成本	增加运营成本	积极使用可再生能源，减少对传统能源的依赖；优化建筑设计、选用节能设施
转型 风险	政策与法律风险	政府对气候变化及碳管理的监管要求趋严，合规性管理压力逐步增加	增加合规及运营成本	完善能源管理体系和“双碳”管理体系；追踪相关法律法规及政策要求，及时应对
	技术风险	绿色建筑、新材料和新技术的投入可能导致摊销成本和维护费用上升；技术发展的不确定性也可能带来长期成本管理挑战	增加运营成本	严格考察新材料、新产品的经济性、可靠性和安全性；强化供应商管理，降低潜在运营和维护风险
	市场风险	消费者绿色偏好增强；气候变化导致市场旺季可能发生转变；ESG 表现不及预期，可能影响	增加运营成本；增加融资成本	加强绿色运营，开发绿色服务与产品；加强市场调研，及时调整运营策略

		融资能力及二级市场表现		
	声誉风险	若酒店在环保和可持续发展方面表现不足，可能导致消费者选择环保意识更强的竞争品牌，影响市场份额和品牌声誉	增加运营成本；影响主营业务收入	持续推进绿色酒店建设，树立可持续发展品牌形象，增强品牌竞争力并巩固市场地位

机遇类型	机遇描述	潜在财务影响	应对措施
资源利用效率提升	通过节能改造、智能化能源管理系统的部署及节水设施的推广，可系统性降低酒店运营能耗与水耗，有效压降运营成本	降低运营成本	持续推进LED照明改造、冷却塔节能改造、配电室智能化管理系统升级等节能项目；推广节水型器具与中水回用系统
清洁能源使用	国家持续推进能源结构转型，光伏发电成本持续下降，绿电采购渠道日趋完善，为酒店降低能源成本、减少碳排放提供有利条件	降低能源成本；降低碳排放合规成本	积极推进屋顶光伏发电项目；扩大绿电采购规模；逐步提升清洁能源在能源消耗结构中的占比
绿色产品与服务需求增长	消费者对绿色住宿、低碳旅游的偏好持续增强，绿色认证酒店在 OTA	提升营业收入；增强品牌溢价能力	加快推进绿色旅游饭店认证；深化绿色客房、绿色餐饮等绿色服务产

	平台的搜索热度与预订转化率均呈上升趋势，为公司绿色品牌溢价提供市场基础		品体系建设；将绿色认证纳入品牌传播的核心内容
绿色建筑标准引领	随着绿色建筑政策持续强化，具备 LEED 等权威绿色建筑认证的酒店在高端商务及会议市场中的竞争优势日益凸显，有助于吸引对 ESG 表现有要求的企业客户	提升中高端客源结构；增强市场竞争力	在新建项目中持续贯彻 LEED 铂金级认证标准；对存量酒店分批次推进绿色改造，逐步扩大绿色建筑认证覆盖范围
ESG 表现改善带来的融资机遇	随着绿色金融市场持续发展，ESG 表现优秀的企业在绿色债券、ESG 主题基金等融资渠道上具备更强的议价能力，有助于降低融资成本	降低融资成本；拓宽融资渠道	持续提升 ESG 信息披露质量；积极探索绿色债券等绿色融资工具；加强与 ESG 评级机构的沟通，提升公司 ESG 评级
政策激励与行业标准制定参与	国家及地方政府对绿色低碳转型给予政策支持，包括节能改造补贴、绿色建筑奖励等；同时，参与行业 ESG 标准制定有助于提升公司在行	获得政策补贴；降低合规成本	积极申报节能改造、绿色建筑等相关政策补贴；持续参与行业 ESG 标准制定，强化公司在行业可持续发展领域的引领地位

	业中的话语权与影响力		
<p>案例 加强应急管理，提升应对气候韧性</p> <p>首旅酒店各业务板块针对气候风险制定了具体应对机制。南苑环球酒店制定了《台风等重大气象灾害应急预案》、如家酒店修订了《自然灾害和防台防汛应急预案》《台风专项应急预案》，根据《事故事件报告制度》确定了“事件报告—事件处理—善后处理”的应急响应流程，进一步加强公司在应对环境突发事件的响应与抗风险能力。北京诺金酒店制定了涵盖暴雨、暴雪、大风、高温及地震五类场景的极端天气应急预案，明确各类极端天气下的预警响应级别、人员疏散流程及设施保护措施，定期开展应急演练以检验预案的有效性。</p>			

7.1.4 应对气候变化指标和目标

首旅酒店依据《温室气体核算体系》（GHG Protocol）及相关国家标准，对公司运营边界内的温室气体排放开展系统核算。核算范围涵盖范围一直接排放（公司自有及运营控制设施中化石燃料直接燃烧产生的温室气体排放，主要包括天然气燃烧与公务车辆燃油消耗）与范围二间接排放（外购电力、热力消耗产生的间接温室气体排放）。

首旅酒店按照《首旅集团市管企业碳达峰行动方案》内容，要求各所属酒店全面落实，减少能源的使用量和碳排放，同时员工和客人践行绿色低碳行为，共同致力于降低碳排放。截至 2025 年底，全年度碳排放量共计 195,781 吨，较 2024 年度 207,542 吨的碳排放量，呈明显下降趋势。

7.2 绿色建造

首旅酒店将绿色建筑理念贯穿于新建项目设计与存量资产改造过程之中，以 LEED 等国际权威绿色建筑标准为设计基准，从建筑结构、机电系统、水资源利用、室内环境质量等维度系统落实绿色设计要求，以绿色建造支撑公司环保绩效提升。

7.2.1 新建项目绿色建造

北京诺金酒店在新建项目设计阶段将绿色建筑理念全面融入建筑规划，以 LEED 铂金级认证标准为基准，系统落实绿色设计要求。围护结构采用高性能保

温材料与节能幕墙，降低建筑冷热负荷；机电系统配置高效设备与智能照明控制系统；建材选用低 VOC 涂料与环保板材，保障室内健康环境；水资源设计采用节水型器具，并设计雨水收集与中水回用设施，提升水资源综合利用效率。在施工过程中，公司对粉尘、噪声、污水及建筑废弃物实施全过程管控，通过封闭围挡、低尘工艺、隔音措施、污水预处理及废弃物分类回收再利用等手段，将施工阶段对周边环境的影响降至最低。

案例 | 北京诺金酒店——LEED 铂金级绿色建筑实践

北京诺金酒店是北京首批获得 LEED 铂金级认证的酒店之一，从设计之初即按照该认证最高标准实施。酒店采用德国旭格系统节能幕墙、F8 规格高效空气净化系统及智能照明控制系统，选用 ENF 级无醛板材与低 VOC 涂料等绿色建材，在可持续选址、节水增效、能源管理、材料选用及室内环境质量等维度全面达到认证要求，并获得绿色旅游饭店认证，是公司绿色建造理念从设计到运营全程贯彻的标志性实践。



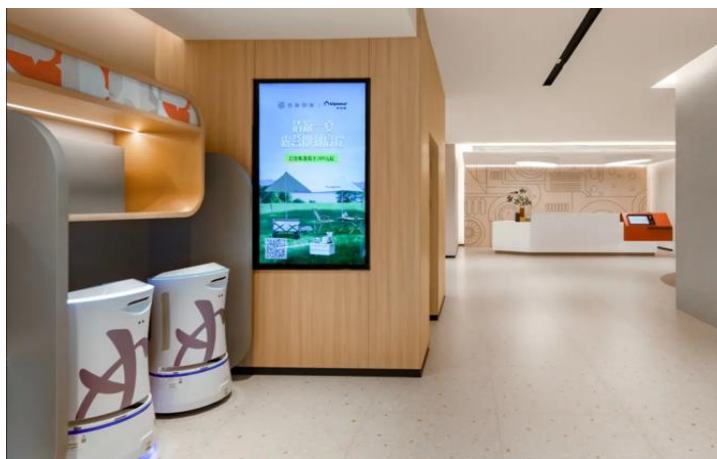
7.2.2 存量项目绿色改造

首旅酒店对存量酒店及景区设施制定绿色改造规划，将节能降耗改造纳入资产更新的优先议程，通过分批次、有计划地改造投入，持续提升存量资产的环境绩效。在制冷系统方面，公司将传统含氟制冷剂替换为低 GWP 环保制冷剂，在降低温室气体直接排放的同时提升制冷系统运行能效，实现减排与节能的双重效益。在电气系统方面，公司完成配电室智能化管理系统升级，实现用电数据实时监测与异常预警；同步推进公共区域及后场区域 LED 照明全面替换，并安装智能感应控制装置，消除无效照明能耗。在客房及公共区域改造中，优先选用环保认证建材，保障室内环境质量。在景区设施方面，公司将生

态保护要求融入景区基础设施改造与日常运维管理，持续推进景区设施绿色升级。

案例：酒店公区智慧照明节能升级改造

如家酒店通过在存量酒店推进公区智慧照明改造，实现了节能与体验的双重提升。改造方案涵盖走廊、大堂、餐厅及店招三大场景：走廊采用毫米波雷达与红外感应技术，实现“人来灯亮、人走灯暗”，节能 50%以上；公区依据时段与自然光照自动调节照明亮度；店招则通过光感器结合日照时间智能控制启闭，替代传统人工操作。以如家商旅 2.5 上海宛平南路店为例，走廊改造单间成本仅 74 元，回本周期约 1 年；单店年节省电费约 1.3 万元。560 家如家直营店全面覆盖后，预计每年减少电费支出 600 万元，相当于种植 3 万棵树的碳减排量。



7.3 绿色运营

首旅酒店将绿色运营理念贯穿于酒店与景区经营的全过程，围绕能源利用、水资源利用、废弃物管理、循环经济与生态保护等维度，建立系统化的环境管理体系，持续降低运营活动对自然环境的影响。

7.3.1 能源利用

首旅酒店建立覆盖各业务板块的能源管理体系，制定年度能源消耗目标，将节能降耗目标分解落实到各运营单元，定期开展能源审计与数据分析。公司遵循相关法律法规，持续完善能源管理体系，加强用能设施的能效监控，并持续开展节能宣传与培训工作。

在节能设备与系统方面，公司各业务板块持续推进硬件层面的能效提升。如家酒店已实现 LED 灯全覆盖，所有采购的空调、厨房冰柜均采用不破坏大气臭氧层的环保冷媒；持续引进太阳能、热泵热水机组、低氮冷凝锅炉等节能设备，从硬件层面提升能源利用效率。北京诺金酒店以配电室智能化管理系统为核心抓手，实现全酒店配电节点用电数据的实时采集、异常用电自动预警及能耗数据可视化分析；在公共区域及客房安装人体感应控制装置，消除无效照明能耗；针对中央空调系统，根据季节变化及实时入住率动态调整运行策略，在低入住率时段实施分区关停管理；同时优先采购高能效等级设备，并对超期服役的高耗能设备实施计划性替换。

案例 | 如家酒店上线能耗管理平台

为实现门店能耗数据的精细化管理，如家酒店自主搭建能耗管理平台。平台设置日填报与月填报数据录入机制，实现能耗数据从门店到集团的实时贯通与多维度追踪。依托平台积累的数据资产，集团可对各门店能耗水平进行横向对标与纵向趋势分析，精准识别高耗能门店与异常用能节点，为节能改造决策提供数据支撑。截至 2025 年末，能耗管理平台已覆盖 3,900 余家门店。



案例 | 北京诺金酒店冷却塔节能改造

北京诺金酒店对冷却塔系统实施全面节能改造，从智能控制、设备升级与系统优化三个维度协同推进。智能控制方面，通过安装温度、压力、流量等传感器，实现冷却塔运行数据的实时采集与自动调节，根据冷却需求动态控制风机转速与水泵流量；设备升级方面，引入变频风机替代传统风机，冷却风扇能耗降低 40% 以上；系统优化方面，采用冷却塔群变流量控制技术，并结合酒店用冷规律与环境条件制定差异化运行策略，在夜间及过渡季节充

分利用自然冷源，减少设备开启数量与运行时间。改造实施后，冷却系统运行效率与稳定性显著提升，有效降低了酒店运营能耗与碳排放。

2025 年度绩效数据	
指标	数据
汽油消耗量（升）	41,074
柴油消耗量（升）	271,563
天然气消耗总量（立方米）	123,164
外购电力（千瓦时）	8,948,616
自建光伏发电使用量（千瓦时）	28,000

备注：南山文化能源利用相关数据

7.3.2 水资源利用

首旅酒店高度重视水资源的节约与高效利用，遵循《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规及地方要求，将节水管理纳入日常运营，积极推行节水举措，提升水资源管理效能。公司将节水工作系统分解为设备管理、技术应用与行为管理三个层面，形成节水管理闭环。

在设备管理层面，酒店全面安装节水型龙头、花洒及马桶冲水装置，在保障宾客使用体验的前提下，从硬件端降低单次用水量；建立分区用水计量体系，定期开展用水数据分析，及时发现并修复管道渗漏，防止水资源的隐性浪费。

在技术应用层面，景观绿化区域采用滴灌、喷灌等节水灌溉方式，替代传统漫灌模式，显著降低绿化用水消耗。南山文化充分利用人工湖蓄水和经污水处理站处理后的中水进行绿化浇灌，减少市政自来水使用量。2025 年全年累计利用中水 11.84 万吨，按市政自来水价格 5.23 元/吨计算，节约自来水费用约 61.92 万元，有效降低园林绿化用水成本。

在行为管理方面，通过优化工作流程减少水资源使用，并通过节水倡导带动客户参与节水行动。酒店在客房内设置毛巾与床单重复使用提示，以友好的方式引导连住客人选择减少不必要的洗涤，实现水资源的节约。

案例 | 北京诺金酒店节水型单位创建实践

北京诺金酒店持续推进节水型单位建设，构建三级节水管理网络，设立专职节水管理员，将节水目标逐级分解至各用水单元。在硬件层面，酒店全面配置一级水效节水器具，建立覆盖 86 个计量点的分区水表体系，并运行全自动中水回用系统，废水回收量达到总用水量的 5% 以上。



中水系统

2025 年度关键绩效	
指标	数据
市政购水量（吨）	345,140
地下水取水量（吨）	138,283
回收利用水量（吨）	218,396
总取水量（吨）	701,819
废水排放量（吨）	0

备注：南山文化水资源利用相关数据

7.3.3 污染物排放

首旅酒店遵从《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国排污许可管理办法》等法律法规，各运营主体依法取得相应的排污许可，按照行业规定的污染物排放标准和排放总量控制指标实施污染物排放管理，对废水、废气、噪声等主要污染物实施规范管理，确保达标排放。

在废水管理方面，酒店餐饮废水经处理后接入市政污水管网，确保废水排放符合地方排放标准。诺金国际设置污水处理设施，全自动中水系统的废水回收量可达总用水量的 5%以上；建立完善的雨污分流系统，并定期开展水质监测，确保污水处理效果持续达标。诺金国际采取洗衣房布草外洗的管理举措，减少锅炉废气排放，并要求供应商采用环保型洗涤剂，降低锅炉能源消耗及相应排放。南山文化生活污水通过污水管网集中排放至景区污水处理站，经处理达到国家相关污染物排放标准及《城市污水再生利用 城市杂用水水质》（GB/T 18920-2020）后，全部回用于景区绿化浇灌，实现污水零外排与污水资源化利用的管理目标。并定期对污水处理设施设备进行维护保养，并每年定期开展中水水质监测。

在废气管理方面，餐饮油烟经油烟净化设备处理后达标排放，并定期对净化设备进行清洗维护，保障净化效果的持续有效。

在噪声管理方面，对制冷机房、水泵房等设备噪声较大的区域采取隔音降噪措施，确保厂界噪声符合相关标准要求；对运营期间产生噪声的设备进行定期维护保养，确保设备处于良好运行状态，避免因设备故障产生额外噪声。

7.3.4 废弃物管理

首旅酒店依据国家及地方废弃物管理法规，建立覆盖废弃物产生、分类、收集、运输与处置全流程的管理体系。公司严格执行生活垃圾分类制度，按照可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾四类标准推进分类收集，并与具有相应资质的第三方处置机构建立长期合作关系，确保各类废弃物得到合规处置。

各业务板块依据属地要求落实垃圾分类管理。诺金国际设有独立的垃圾房，由具有专业资质的公司派遣专人负责对生活垃圾进行分类处理，并设有专用高温库用于储存厨余垃圾。南山文化组建了专业垃圾收运队伍，定时定点按

分类要求收集垃圾；园区内设有垃圾分类箱及垃圾分类屋，使用的垃圾袋均为环保可降解垃圾袋，通过垃圾直接入桶的方式减少塑料垃圾袋的使用量

在危险废弃物管控方面，酒店对废弃灯管、废旧电池、废机油等危险废弃物实施单独存放与专项管控，委托具有危险废弃物处置资质的机构进行合规处置，并建立完整的危险废弃物台账，确保处置过程可追溯、可核查。



南山文化景区垃圾分类管理

2025 年度关键绩效	
指标	数据
废弃物产生总量（吨）	10,302
有害废弃物产生总量（吨）	7
无害废弃物产生总量（吨）	10,295
可回收废弃物总量（吨）	30

备注：南山文化废弃物处置相关数据

7.3.5 循环经济

首旅酒店积极推动循环经济理念融入酒店及景区运营，围绕物资采购、客户服务、餐饮管理、工程改造和废弃物处置等重点环节，持续探索资源节约和循环利用模式，推动提升资源使用效率，减少废弃物产生。

公司坚持“减量化、再利用、资源化”原则，将一次性用品减量、环保材料替代、物资循环使用和废弃物资源化处置等要求纳入绿色运营实践，推动各业务板块结合经营场景落实相关举措，逐步形成覆盖源头控制、过程优化和末端处置的循环经济路径。

在具体实践中，公司持续推进客用品按需提供和替代升级，减少一次性用品和包装材料使用；在保障卫生、安全和服务品质的前提下，提高可循环物资的重复使用效率；同时加强废旧家具设备、餐厨垃圾等废弃物的分类管理和规范处置，推动可利用资源回收和再利用。在住宿、餐饮和工程改造等重点场景中，公司不断推动循环经济理念落地，助力绿色低碳运营水平提升。

案例 | 推进客用品减量与绿色替代，探索循环经济实践

首旅酒店围绕客用品减量、绿色替代和供应链协同等重点环节，持续推动循环经济理念在具体运营场景中落地，通过优化客用品配置、推广环保替代材料、减少一次性塑料用品使用等举措，推动资源节约和废弃物源头减量。

如家酒店在旗下舒适型、中端及中高端品牌中，全面启用添加天然秸秆、竹纤维材质的牙刷、梳子等客用品，推动传统塑料用品替代，2025 年减少塑料使用量约 125 吨。北京诺金酒店在客房内提供可降解购物袋及“六小件”中的部分用品，前台使用可降解环保木制房卡，并倡导宾客退房时归还房卡，以提升房卡重复使用率、减少一次性消耗。南苑环球酒店严格控制一次性塑料用品使用，取消客房内一次性梳子等“十小件”物品，并推动供应商优先使用可降解包装材料，从采购和包装环节减少塑料废弃物产生。



7.3.6 生态保护

首旅酒店将生态保护作为景区运营与酒店选址的重要考量，通过组织开展环保主题培训及宣传活动，提升员工与宾客的环保责任感；持续升级景区绿化，保护景区生物多样性。

诺金国际在降低运营活动对周边生态环境影响方面采取了系统性措施：优先采用生物降解型清洁产品，减少化学品对周边水体和土壤的影响；采用环保制冷剂替代传统高 GWP 制冷剂，减少对大气臭氧层及气候系统的影响；绿化区域优先选用本地适生植物，减少外来物种引入风险，维护区域生态平衡。

南山文化将生物多样性保护与生态系统维护纳入景区管理的核心议题。景区内保存有海南苏铁、小花龙血树、琼棕、土沉香、百年酸豆树等诸多珍稀保护树种，以及变色树蜥、猕猴、红腹松鼠、淡水鳗、海南山鹧鸪、金钱龟、猫头鹰、白鹭、灰鹭等多种珍稀濒危保护动物。景区安排专人定期对古树名木进行检查和养护处理，积极与三亚市林业局等市政单位联系，邀请其到园区内对珍稀树种进行养护和保养；同时积极开展宣传教育，严厉禁止对辖区内野生动物资源的开发利用。



南山文化古树保护和生态修复

7.4 绿色服务

首旅酒店将绿色理念延伸至客户服务的每一个接触点，通过绿色客房服务、绿色餐饮管理与景区绿色服务三大场景，将可持续发展理念转化为可感知的宾客体验，让每一位住客与游客都成为绿色行动的参与者。

7.4.1 绿色客房服务

如家酒店积极推进前台无纸化服务，通过数字化手段减少纸质单据的使用。如家酒店前台一键式无纸化系统的推广应用，实现了入住登记、消费账单等环节的全面电子化，在提升服务效率的同时，显著减少了纸张消耗，将绿色运营理念落实到宾客服务的第一个接触环节。

在一次性用品管理方面，公司积极响应国家关于减少酒店一次性塑料用品的政策要求，在旗下酒店推进一次性用品的减量与替代工作。酒店推行客房“六小件”按需提供政策，住客可根据实际需求领取，避免不必要的一次性用品浪费；同步推进一次性塑料用品向可降解材料或可重复使用产品的替换，降低客房运营产生的塑料废弃物总量。

在客房能源管理方面，诺金国际通过优化客房智能温控系统，实现离房自动调节温度设定，避免无人状态下的能源浪费；在客房内设置毛巾与床单重复使用提示，以友好的方式鼓励连住客人选择减少更换频次，将节水节能行动转化为宾客可以主动参与的绿色选择。

案例 | 为宾客提供大瓶和小瓶饮用水，减少水浪费



7.4.2 绿色餐饮管理

首旅酒店在餐饮运营中积极推进绿色餐饮理念，从食材采购、烹饪加工到餐后废弃物处理，全链条落实减少食物浪费、降低餐饮环境影响的管理要求。

在食物浪费减少方面，公司在餐厅显著位置张贴“光盘行动”提示，引导宾客适量点餐；同时优化餐饮备餐量管理，根据预订情况动态调整备餐规模，从供给端减少食物剩余，将节约理念贯穿餐饮服务的全流程。

案例 | 在餐厅摆放“光盘行动”桌卡、减少食物浪费



7.4.3 景区绿色服务

首旅酒店积极推进景区绿色服务体系建设，以南山景区为核心实践载体，从无塑化管理、绿色交通、生态游览体验三个维度构建景区绿色服务标准，将生态保护理念融入游客的每一个游览环节。

在无塑化管理方面，公司持续推进景区一次性塑料用品的替代工作，在景区餐饮、零售等服务场所推广使用可降解包装材料，逐步实现景区无塑化运营目标。公司在景区内推广锂电观光列车和锂电观光车（尊享专车）等低碳交通工具，减少景区内外部交通产生的碳排放，提升游客绿色出行体验。在生态友好型游览体验方面，公司结合景区自然生态资源，设计融入生态教育元素的游览线路与体验项目，引导游客在游览过程中了解生态保护知识，提升游客的生态环保意识。

7.5 绿色共创

绿色发展需要企业、员工、客户与社区的共同参与。首旅酒店通过员工绿色文化建设、客户绿色行为倡导与社区绿色生态共建三个维度，构建多方参与的绿色共创生态，将绿色理念的影响力延伸至运营边界之外。

7.5.1 员工绿色文化建设

首旅酒店将绿色环保意识培育纳入员工培训体系，通过系统性的环保教育与日常行为引导，推动绿色理念在全体员工中的深度内化。

如家酒店将环境应急管理纳入员工日常培训内容，通过修订完善自然灾害、防台防汛等应急预案，提升员工应对环境突发事件的能力与规范化处置水平。诺金国际将环境管理知识纳入员工培训课程，定期开展以节能减排、废弃物分类、绿色运营规范为主题的专项培训，确保一线员工掌握绿色运营的操作要领，将绿色管理要求转化为可执行的日常操作规范。



在绿色文化氛围营造方面，公司结合世界地球日（4月22日）、世界环境日（6月5日）等重要环保节点，定期组织绿色知识竞赛、环保倡议签署、绿色主题展览等活动，以生动活泼的形式提升员工对环保议题的关注度与参与感。在日常行为引导方面，倡导员工在工作中践行随手关灯、采购FSC认证打

印纸、减少打印、双面用纸等节能行为，并鼓励员工选择公共交通或共享出行等绿色通勤方式，以员工群体的日常行为积累，形成可观的绿色效益。

2025 年度关键绩效：

报告期内，南山文化开展环保培训 11 次，开展环境事件应急演练 2 次。

7.5.2 客户绿色行为倡导

首旅酒店通过多种形式的绿色激励机制与宣传引导，鼓励住客与游客在入住和游览过程中选择更环保的行为方式，将绿色理念转化为可感知的消费体验。

在酒店绿色激励方面，公司为选择毛巾与床单重复使用的连住客人提供积分奖励或小礼品，以正向激励推动绿色行为的自发形成；在客房内放置绿色行动提示卡，以简洁友好的方式引导住客参与节能节水行动；通过如 LIFE 俱乐部会员体系设置绿色行为积分，鼓励会员将绿色住宿理念融入长期消费习惯。

案例 | 如家酒店联合蚂蚁森林倡导绿色消费

如家酒店依托既有门店网络和餐饮服务场景，在近 400 家酒店餐厅推广“光盘行动”，探索将绿色消费引导嵌入存量运营体系。项目通过在餐厅桌面布置专属桌贴，住客用餐后可通过手机触碰桌贴，在支付宝蚂蚁森林平台获得绿色能量，并将其转化为实际植树行动，参与荒漠化治理。该举措以现有门店、既有客流和日常餐饮场景为基础，将节约粮食行为转化为可感知、可参与、可传播的绿色行动，推动存量业务场景绿色化升级，进一步提升住客绿色消费参与度。



7.5.3 社区绿色生态共建

首旅酒店积极与周边社区、政府部门及环保组织开展合作，共同推进酒店与景区周边区域的生态环境保护与改善，以企业行动助力区域生态文明建设。

在社区生态合作方面，公司积极参与酒店及景区所在地的环境整治与生态修复活动，支持周边社区开展垃圾分类、绿化美化等环境改善项目，以实际行动回馈社区，履行企业的社区环境责任。在政府与机构合作方面，公司与当地政府及环保机构建立信息共享与协作机制，共同应对区域性环境挑战，推动酒店与景区运营与区域生态保护目标的协同推进。

7.6 环境合规管理

合规经营是首旅酒店绿色发展的基本底线。公司严格遵守国家及地方环境保护法律法规，建立健全环境合规管理体系，确保各业务板块的运营活动符合适用的环境标准与许可要求，切实防范环境合规风险。

7.6.1 环境合规管理体系

首旅酒店严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《城市生活垃圾管理办法》及各地方性环境保护法规。公司制定了《环境因素识别与评价管理程序》等内部环境管理文件，搭建了环境管理架构，有效保障公司环境方针、目标和指标的实现。公司建立统一的环境合规管理框架，各业务板块设立环境合规管

理责任人，负责跟踪适用法规动态，组织开展合规自查，并定期向管理层汇报合规状况。



7.6.2 环境合规绩效

2025 年度，公司持续强化环境合规管理，通过定期自查、第三方审计与员工合规培训，将环境合规风险防控关口前移，确保各业务板块运营活动始终符合适用的环境法规要求。

报告期内，首旅酒店旗下各业务板块未发生重大环境违规事件，未受到环保主管部门的行政处罚，行政处罚次数为 0 次，罚款金额为 0 元。

案例 | 南山文化开展 2025 环境管理内审

2025 年 7 月 25 日至 29 日，首旅酒店旗下南山文化开展 2025 年度质量、环境与职业健康安全整合管理体系全面内审工作。通过全面细致的内

审，确保管理体系在实际运营中得到有效执行，各项制度和流程符合相关标准和要求，为公司实现可持续发展提供坚实保障。

8. 回馈社会 · 共绘美好未来

首旅酒店坚守国企使命担当，积极践行社会责任，将企业发展与国家战略、社会进步紧密结合。2025 年，公司以服务国家战略为核心，深度参与乡村振兴事业，持续开展多元化社会公益活动，活化传承中华优秀传统文化，以文旅融合为抓手，推动产业发展、民生改善与文化传承协同推进，为经济社会高质量发展贡献首旅力量。

本章所覆盖的 ESG 议题	乡村振兴 社会贡献
本章对 SDGs 的回应	

8.1 乡村振兴

公司将服务乡村振兴战略作为重要责任，依托文旅产业优势，通过就业帮扶、公益捐赠、产业带动、定点帮扶等多元化方式，持续推进乡村振兴各项工作，助力属地乡村实现产业发展与民生改善。

首旅酒店以旗下海南南山文化旅游开发有限公司为核心载体，构建“就业帮扶+产业带动+公益捐赠”三位一体的乡村振兴参与体系，助力属地乡村发展。

产业带动方面，首旅酒店依托南山文化旅游区核心文旅资源，推动乡村旅游与文旅产业融合发展，构建“景区+乡村”协同发展模式。通过景区的辐射带动，周边乡村旅游配套设施不断完善，旅游服务能力持续提升。景区举办的“南山一家亲”迎春联欢会、素食文化节、福寿文化节等系列活动，吸引大量游客，间接带动周边乡村民宿、农家乐、农产品销售等业态发展，促进乡村旅游收入增长。同时，将乡村文化元素融入景区文旅产品体

系，既丰富了景区文旅内涵，又助力乡村文化传播与传承，实现景区发展与乡村振兴的双向促进。

公益捐赠方面，打造“南山一家亲”公益品牌，自 2004 年起持续开展属地帮扶，2020 年起将年度捐赠款增至 85 万元，专项用于三亚市崖州区教育助学、扶贫及美丽乡村建设。



“南山一家亲”捐赠活动

案例 | 平谷区晏庄村定点帮扶

首旅酒店以党建为引领，通过派驻第一书记驻点帮扶平谷区金海湖镇晏庄村，围绕产业、组织、人才、文化、生态五大振兴持续发力。产业帮扶方面，推动村集体流转村民闲置土地统一种植管理，为 64 名村民提供临时岗位；2025 年销售红薯 1 万斤、苹果 1 万斤，为晏庄村创收 36.26 万元。依托集团资源，两年内集团帮扶销售农产品累计达 76 万余元，并组织参与精彩生活节等活动代言引流。组织与民生方面，开展党务人员培训，讲党课 2 场、领学 1 次；使用第一书记经费慰问 64 人次，维修公示栏，组织书法、戏曲等活动；推动与东方饭店党支部共建，开展参观交流活动。暴雨灾害期间值守排查隐患，领运救灾物资 3 次，保障村“两委”平稳换届。第一书记开展乡村振兴宣讲 10 次，并参与相关宣讲比赛及经验分享。

案例 | 三亚市崖州区定点帮扶

首旅酒店旗下南山文化聚焦三亚市崖州区开展定点帮扶，形成长期稳定、精准高效的帮扶机制。南山文化与三亚市崖州区人民政府、南山村民委员会及周边鸭仔塘、郎纹、椰子园三个村民小组签订为期 5 年的公益性捐赠协议，2020—2025 年期间，每年专项捐赠 85 万元用于崖州区人民政府教育助学以及南山村委会及三个村民小组的扶贫、美丽乡村建设与文化教育。

2024 年，应政策调整及实际需求，签订补充协议，将其中 45 万元捐赠款直接支付至三亚市崖州区南山村民委员会账户，并新增村民医疗保险缴纳、学生助学金、人居环境卫生整治三大用途，确保帮扶资金精准落地。帮扶过程中，款项支付与使用全程接受政府及相关部门监督，资金使用公开透明。

2025 年度关键绩效：

公司消费帮扶采购金额 1,224.34 万元，惠及当地建档立卡贫困人口 1,871 人。

8.2 社会公益

公司建立常态化公益运作机制，聚焦社区共建、青少年帮扶、员工志愿服务、生态环保等重点方向，统筹各企业持续开展多元化公益活动；同时积极履行重大活动服务保障与应急救援职责，以实际行动传递国企社会担当。

8.2.1 社区共建与民生关怀

首旅酒店积极履行企业社会责任，将社区共建与民生关怀作为深度融入属地社会、回馈周边群体的重要途径。公司鼓励各企业立足自身资源与区位优势，主动对接社区需求，广泛开展文化共建、民生服务及困难群体关爱等多元化公益活动，推动企业与社区形成共生共荣的良性互动，以持续行动彰显国有企业的责任担当与人文关怀。

公司旗下民族饭店、北京诺金酒店、北京国际饭店等企业，持续联动属地社区开展邻里节、美食节、非遗文化共建、社区值守等活动；如家酒店打造

“爱心驿站”，为环卫工人、户外工作者提供免费饮水、休息等服务，为长期住院的老人送去精神慰藉与物质关怀，持续传递社会温暖。



如家酒店为长期住院的老人送去关爱



建国饭店慰问社区困难家庭



京伦饭店向社区捐献图书

8.2.2 青少年成长帮扶

首旅酒店高度重视儿童关爱与青少年帮扶工作，将其作为履行社会责任、回馈社会的重要实践方向。公司积极关注特殊儿童群体的精神需求与困境青少年的成长发展，组织各企业结合自身资源优势，开展形式多样的关爱帮扶活动，以实际行动传递企业温度，助力儿童健康成长与青少年全面发展。

如家酒店开展“携手共赏，点亮星光”关爱自闭症儿童观影活动，为自闭症儿童提供陪伴与精神关怀。2025 年六一儿童节，南山文化开展“迎六一·献爱心”公益活动，为三亚崖城镇抱古小学 30 名困境学生捐赠书包、文具、水杯等学习、生活和文体用品，营造关爱未成年人健康成长的社会氛围，用真挚行动传递温暖与爱心。



如家酒店组织关爱自闭症儿童观影活动



南山文化组织阳光助学庆“六一”送温暖活动

8.2.3 员工志愿服务

首旅酒店大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，将志愿服务作为企业文化建设与社会责任的载体。公司建立员工志愿服务体系，组织成立多支志愿服务队，围绕社区服务、文明引导、助老扶弱等领域常态化开展志愿服务活动，推动志愿服务从阶段性行动向长效机制转变，引导员工将个人价值与社会责任有机融合。

2025 年，公司先后组织开展“学雷锋，青春志愿行”等主题志愿服务活动，志愿者深入景区、社区及公共场所，为游客提供咨询解答、路线指引、扶老携幼等暖心服务，以实际行动诠释志愿精神的时代内涵，以点滴善举汇聚向上向善的企业力量。



新侨饭店员工义务献血活动

8.2.4 社会服务保障与应急救援

公司坚守国企责任，积极履行重大活动服务保障职责。2025 年，圆满完成抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年纪念活动、全国两会、亚冬会、北京文化论坛、上合组织峰会等一系列重大活动服务保障任务，以高标准服务展现首旅品质。同时建立应急保障机制，在突发公共事件中，主动将旗下酒店作为应急避难场所，为群众提供临时安置、物资保障等服务，保障群众生命财产安全。



北京诺金酒店为重大活动提供保障服务

8.2.5 生态环保公益

首旅酒店积极践行绿色发展理念，将生态环保融入公益行动的重要维度。公司鼓励和支持员工以实际行动参与生态保护，依托重要节点组织开展多样化环保志愿活动，引导员工将绿色理念转化为日常自觉行动，以企业力量共同守护自然生态环境。

公司以植树节、国庆节为契机，开展“绿水青山就是金山银山”植树志愿活动、“迎国庆·海洋净滩”主题党日活动，组织员工浇灌绿植、清理景区及海岸垃圾，践行绿色发展理念。



“迎国庆·海洋净滩”环保活动



“绿水青山就是金山银山”植树活动

8.3 非遗保护传承

首旅酒店依托文旅融合发展优势，将非遗保护与传承纳入企业文化建设与文旅产品创新体系，以“保护为主、活化利用、传承发展”为原则，将非遗文化融入景区运营、酒店服务、产品打造、品牌传播全流程，以旗下各酒店、旅游景区为核心载体，推动非遗在文旅场景中实现活态传承，助力中华优秀传统文化保护与发展。

公司持续推动非遗技艺与酒店产品、服务体验深度融合，将非遗美食、非遗手工艺、非遗民俗等元素融入酒店餐饮、客房、主题活动中，打造特色非遗体验产品，让非遗文化可感、可触、可体验。同时，公司通过举办非遗季、搭建展示平台、开展合作项目、组织交流活动等方式，为非遗传承人提供展示、交流与传播空间，促进非遗项目与现代消费场景有效衔接；并通过“非遗进景区”“非遗进酒店”等形式，增强公众尤其是年轻群体对非遗文化的认知与参与，持续提升非遗保护与传承的社会影响力。

案例 | 举办“2025 璞隐新国潮文化节”，探索“非遗+酒店”传承新场景

2025 年 9 月，如家酒店在建国璞隐上海陆家嘴中心店举办“2025 璞隐新国潮文化节”开幕式暨非遗游园会，以“遇见非遗之美”为主题，联动全国 55 家璞隐酒店推出非遗手作、香文化体验、国潮音乐会等近 200 场文化活动，推动非遗文化融入旅居场景。开幕活动汇聚珐琅、绒绣、剪纸等 12 项非遗项目，为宾客打造可触、可感、可参与的东方美学体验。活动期间，如家酒店发布“非遗扶持计划”，依托集团酒店网络和会员平台，打造常态化的非遗展示与体验空间，推动形成“非遗+酒店”的活化传承模式。璞隐酒店以东方写意美学为核心，将传统文化元素融入空间设计与服务体验，通过品牌活动进一步拓展酒店场景在非遗传播、文化体验和公众参与中的承载功能。



2025 璞隐新国潮文化节

案例 | 第五届三亚南山非遗季

2025 年 6 月，首旅酒店旗下南山文化举办第五届三亚南山非遗季，以“融入现代生活 非遗正青春”为主题，联动海南省十七个市县文旅部门，汇聚省内外多项非遗项目，打造集展演、市集、论坛、体验于一体的非遗活动。活动期间，公司正式启动南山文化创意研究院，聘请多领域专家组建智库，聚焦非遗传承等五大核心领域，为非遗活化提供智

力支撑；通过非遗文创市集、沉浸式非遗体验、非遗主题展演等形式，让游客近距离接触和体验非遗技艺，推动非遗文化融入大众生活。



第五届三亚南山非遗季

附录

附录一：ESG 指标索引

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

维度	序号	议题	对应条款	对应章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	7.1 应对气候变化
	2	污染物排放	第三十条	7.3 绿色运营
	3	废弃物处理	第三十一条	7.3 绿色运营
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	7.3 绿色运营
	5	环境合规管理	第三十三条	7.6 环境合规管理
	6	能源利用	第三十五条	7.2 绿色建造 7.3 绿色运营
	7	水资源利用	第三十六条	7.3 绿色运营
	8	循环经济	第三十七条	7.3 绿色运营
社会	9	乡村振兴	第三十九条	8.1 乡村振兴
	10	社会贡献	第四十条	8.2 社会公益
	11	创新驱动	第四十二条	4.2 创新驱动
	12	科技伦理	第四十三条	4.5 信息安全与客户隐私
	13	供应链安全	第四十五条	6.1 供应商管理与赋能
	14	平等对待中小企业	第四十六条	6.1 供应商管理与赋能
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	4.1 质量管理与客户体验
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	4.5 信息安全与客户隐私保护

	17	员工	第五十条	5.1 合规雇佣 5.2 薪酬管理 5.3 员工培训与发展 5.4 职业健康与安全 5.5 员工沟通与关怀
可 持 续 发 展 相 关 治 理	18	尽职调查	第五十二条	2.3 重要性议题分析
	19	利益相关方沟通	第五十三条	2.2 利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	3.4 商业道德
	21	反不正当竞争	第五十六条	3.4 商业道德

附录二：读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《北京首旅酒店（集团）股份有限公司 2025 年度环境、社会和公司治理报告》。

我们非常重视并期望聆听您对首旅酒店 ESG 管理、实践和信息披露的宝贵意见和建议。为进一步提升我们的工作水平，使下一份报告更加符合您的期望，恳请您填写以下反馈表，并通过以下方式反馈给我们。

电话：010-66059316

电子邮件：stock@btghg.com

地址：北京市朝阳区雅宝路 10 号凯威大厦三层首旅酒店

1. 您对本报告的总体评价是？

好 较好 一般 需改进

2. 您认为本报告是否充分反映首旅酒店对经济、社会 and 环境的重大影响？

非常充分 比较充分 一般 不充分

3. 您认为本报告所披露信息的完整度、清晰度、准确度如何？

好 较好 一般 有待提升 不了解

4. 您最满意本报告哪些方面？

5. 您希望进一步了解哪些信息？

6. 您对我们今后发布报告有哪些建议？
