

# 温暖连接，初心如磐

## 亚朵集团 2023 年度 ESG 报告

始于住宿的  
生活方式品牌集团



# CONTENTS

# 目 录

关于本报告	01	发展历程	06
关于亚朵	02	来自 CEO 的一封信	09
中国体验，亚朵见	02	亚朵响应联合国可持续发展目标 (SDGs)	10
		亚朵 ESG 六大承诺	12

## 01.

### 专业高效，筑责任组织

高效公司治理	14
坚守商业道德	15
ESG 治理	16

## 02.

### 温暖细致，予人文关怀

全程安心入住	20
温暖舒心体验	25
乐趣不期而遇	28
创新科技赋能	31
倾听用户声音	32

## 03.

### 平等关爱，携伙伴同行

快乐工作氛围	35
助力伙伴成长	38
多样福利关怀	42
职业健康安全	44
人力绩效数据	45

## 04.

### 价值共享，筑行业生态

合伙人共成长	47
负责任供应链	51
助力行业发展	52

## 05.

### 静谧质朴，守自然山野

坚持绿色运营	54
应对气候变化	57
环境绩效数据	58

## 06.

### 心存善念，担社会责任

亚朵茶香沁人	61
播撒幸福力量	65

### 附录

ESG 指标索引表	68
-----------	----

# 关于本报告

Atour Lifestyle Holdings Limited（“本公司”）（纳斯达克股票代码：ATAT）特此发布首份环境、社会及管治报告（“本报告”），旨在向各利益相关方介绍本公司及旗下住宿及零售业务（“亚朵集团”、“亚朵”或“我们”）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理理念和工作成果。

## 报告时间范围

本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”），部分信息追溯至 2022 年及之前，涉及处予以说明。

## 报告数据范围

本报告数据覆盖本公司及旗下住宿及零售业务模块。除特别说明外，本报告中涉及的金额数据均以人民币元为单位。

## 编制依据

本报告参考纳斯达克《ESG 报告指南 2.0》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准 2021 版》、《联合国可持续发展目标信息披露建议》（以下称“报告准则”）编制。

## 报告语言

本报告以中文及英文版本发布。如有歧义，应以中文版本内容为准。

## 报告获取方式

本报告中文及英文版本以电子版形式发布于亚朵集团投资者关系网站 <https://ir.yaduo.com/>。

## 联系方式

Atour Lifestyle Holdings Limited

地址：上海市闵行区吴中路 618 号吴中大厦一楼

邮编：201103

电话：+86 021-64059928

邮箱：ir@yaduo.com

# 关于亚朵

ABOUT ATOUR



## 中国体验，亚朵见

亚朵集团是一家始于住宿的生活方式品牌集团，自2013年诞生以来，经九年快速发展，于2022年11月11日，在美国纳斯达克交易所成功上市。我们致力于做品质生活的引领者、“中国体验”倡导者，以“人文、温暖、有趣”为产品哲学，打造集新住宿、新文化、新消费为一体的领先生活方式品牌集团。

2023年，亚朵正式确立“中国体验，两千好店”的三年战略目标，继续扎实做好人文关怀的服务体验，用中国传统文化来形成产品和体验的精气神，用中国体验实现人与人的温暖连接；至2025年，亚朵将努力实现在营酒店数量达到2,000家的战略目标。

### 使命

让人与人之间有温度地连接

### 愿景

做品质生活的引领者，成为领先的生活方式品牌集团

### 价值观

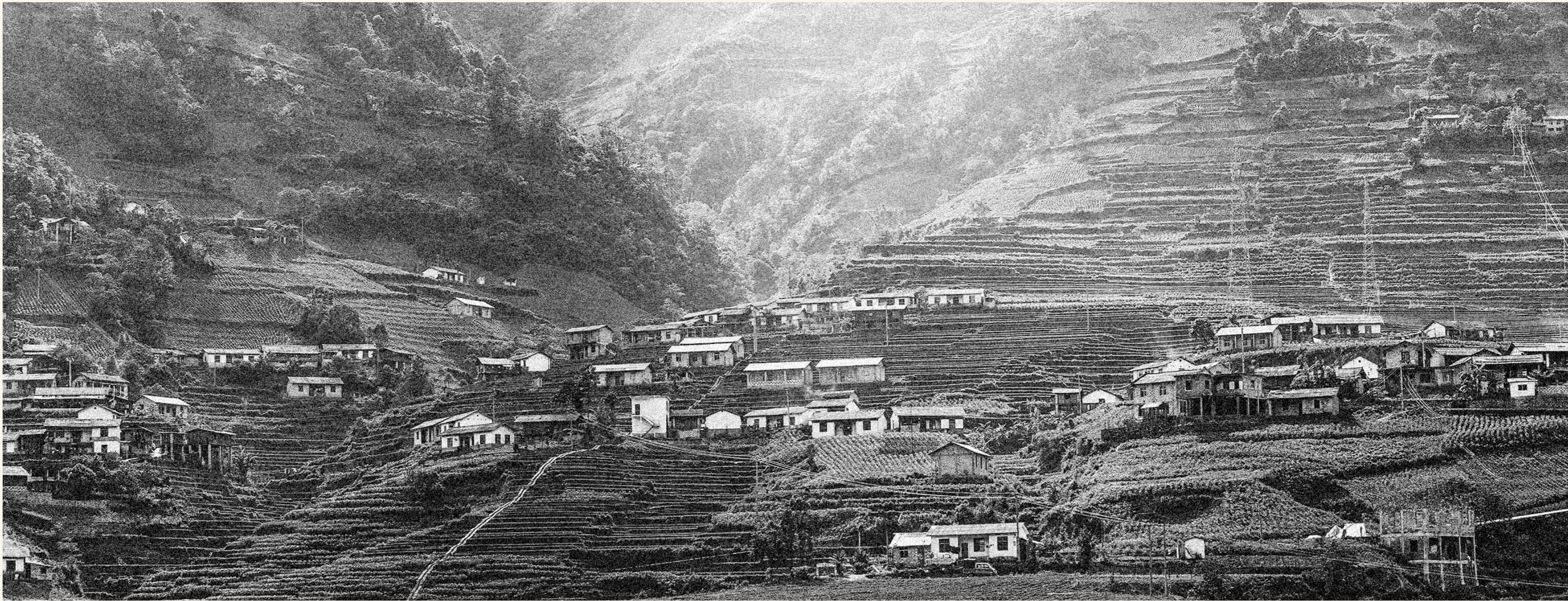
用户第一

守正心 走正道

打破边界 团结合作

拿结果 有闭环

拒绝平庸



## 亚朵缘起

亚朵起源于创始人在一次旅行中意外走进的小村庄——位于云南怒江上游中缅边境的亚朵村，在傈僳语中，“亚朵”意为“月亮升起的地方”。亚朵村自然、静谧、温暖，村民的诚实、善良，令创始人受到启发，希望创建一个能让人感受到温暖的品牌。区别于多数酒店品牌，亚朵在“经营房间”和“经营空间”的基础上，更为关注“经营人群”，致力于向用户传递人文、温暖、有趣的生活方式，并以持续优化的产品、服务、体验，不断提升人们的生活品质。

我们在持续前进的旅途中，不断回望出发的地方，不忘初心，倡导自然、健康的生活方式，通过打造清新舒适的环境、雅致开放的空间，同时提供真诚有爱的服务，将旗下品牌酒店打造为“让人心扎根的地方”。因此，我们矢志不渝地坚持用户第一的价值观，用心真诚连接每位用户，让用户收获不期而遇的温暖。



## 始于住宿的 生活方式品牌集团

亚朵作为“中国体验”倡导者，不仅是一个住宿品牌，更是一种生活方式的象征。从新住宿品牌到零售品牌，亚朵构建了完善、丰富的生活方式品牌矩阵，以满足不同用户对住宿和品质生活的需求。

新住宿业务是亚朵集团的核心业务，也是我们持续发展和扩张的基础。亚朵集团旗下拥有「A.T. House」、「亚朵S酒店」、「Z Hotel」、「亚朵酒店」、「亚朵X酒店」和「轻居酒店」共六个酒店品牌，全面覆盖豪华、高端、中高端和中端酒店市场，已逐步完成新住宿品牌的全面布局。

从2017年到2022年，我们已连续五年蝉联中国饭店协会评选的中高端连锁酒店排行榜第一，并已成为中国客房总数规模最大的中高端连锁酒店品牌。截至2023年12月31日，我们的酒店网络已覆盖中国198个城市，在营酒店1,210家，客房总数达137,921间。此外，我们还有617家酒店正在开发中，在开发酒店客房数量达62,594间。

同时，亚朵致力在酒店场景之外为用户延续“亚朵级”生活方式体验。我们自主孵化零售品牌「αTOUR PLANET亚朵星球」和「SAVHE萨和」，为消费者提供多元的选择和舒适的生活方式，持续给消费者舒心温暖的感受。其中，「亚朵星球」深耕睡眠场景，专注挖掘用户的深睡需求，并提供专业的睡眠解决方案。报告期内，我们推出了深睡枕PRO、深睡控温被、深睡床垫等多个新品，出圈爆品“深睡枕PRO”销量领跑主流电商平台。「萨和」是亚朵集团旗下的气味美学品牌，取意自傻傻语“呼吸”，倡导与自然共生，以野境之息为灵感，汲取天然的治愈力量，为用户打造放松身体的自然气味美学体验。

作为中国中高端酒店的开拓者和领跑者，亚朵凭借优质的服务体验和人文、温暖、有趣的产品哲学，获得了广泛消费者的青睐。我们于2022年升级了会员体系，推出ATOURLACARD，将会员权益延伸至出行、阅读、运动、餐饮、商务等多个场景。通过不断升级迭代的会员服务和专属权益，亚朵吸引了高忠诚度的庞大会员群体。

截至2023年12月31日，ATOURLACARD已拥有超过6,300万注册会员，2023年通过CRS（Central Reservation System，中央预订系统）的预订间夜占比已超过63%。未来我们将从全场景增值权益、企业及个人会员生态融合，以及更丰富的品牌跨界合作，持续探索和构筑独特的亚朵会员生态。

# 生活方式品牌

LIFESTYLE BRANDS

Lifestyle Hotel Brands

## 新住宿品牌

豪华

A.T. HOUSE

高端

亚朵 S 酒店

ZHOTEL

中高端

亚朵酒店

亚朵 X 酒店

中端

ATOUR 轻居  
LIGHT 酒店

Retail Brands

## 零售品牌

亚朵星球  
ATOUR PLANET

S A V H E

# 发展历程

2013



- 亚朵集团正式成立
- 中高端品牌「亚朵酒店」首店在西安开业

2016



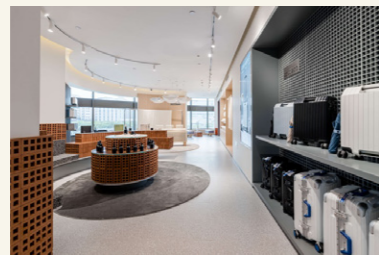
- 中端品牌「轻居酒店」首店在成都开业
- 高端品牌「亚朵S酒店」首店在深圳开业

2017



- 荣获“2017国际饭店业成长性品牌先进企业”奖
- 发起“亚朵村的茶”帮扶项目

2018



- “亚朵村的茶”正式进入市场
- 开始探索零售业务

2020



- 首家新知社区中心酒店「爱琴海亚朵S酒店」在上海开业
- 在营酒店数量突破500家

2021



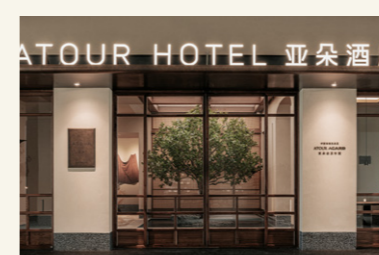
- 亚朵旗下豪华生活方式品牌「A.T. House」在上海开业
- 「亚朵星球」品牌正式成立

2022



- 于纳斯达克正式挂牌上市
- 亚朵ACARD注册会员突破3,500万
- 聚焦“深睡”，推出「亚朵星球」深睡记忆枕，荣获当年“双十一”天猫记忆枕类目单品排名行业第一

2023



- 提出“中国体验、两千好店”三年发展战略
- 发布轻居3.0、亚朵4.0产品
- 在营酒店数量突破1,000家
- 亚朵ACARD注册会员突破6,300万
- 推出「亚朵星球」深睡枕PRO，累计销售超过120万个，在天猫、抖音、京东“双十一”期间排名枕头品类销量第一



## 亚朵4.0

### - 自然闲寂，见世外山野

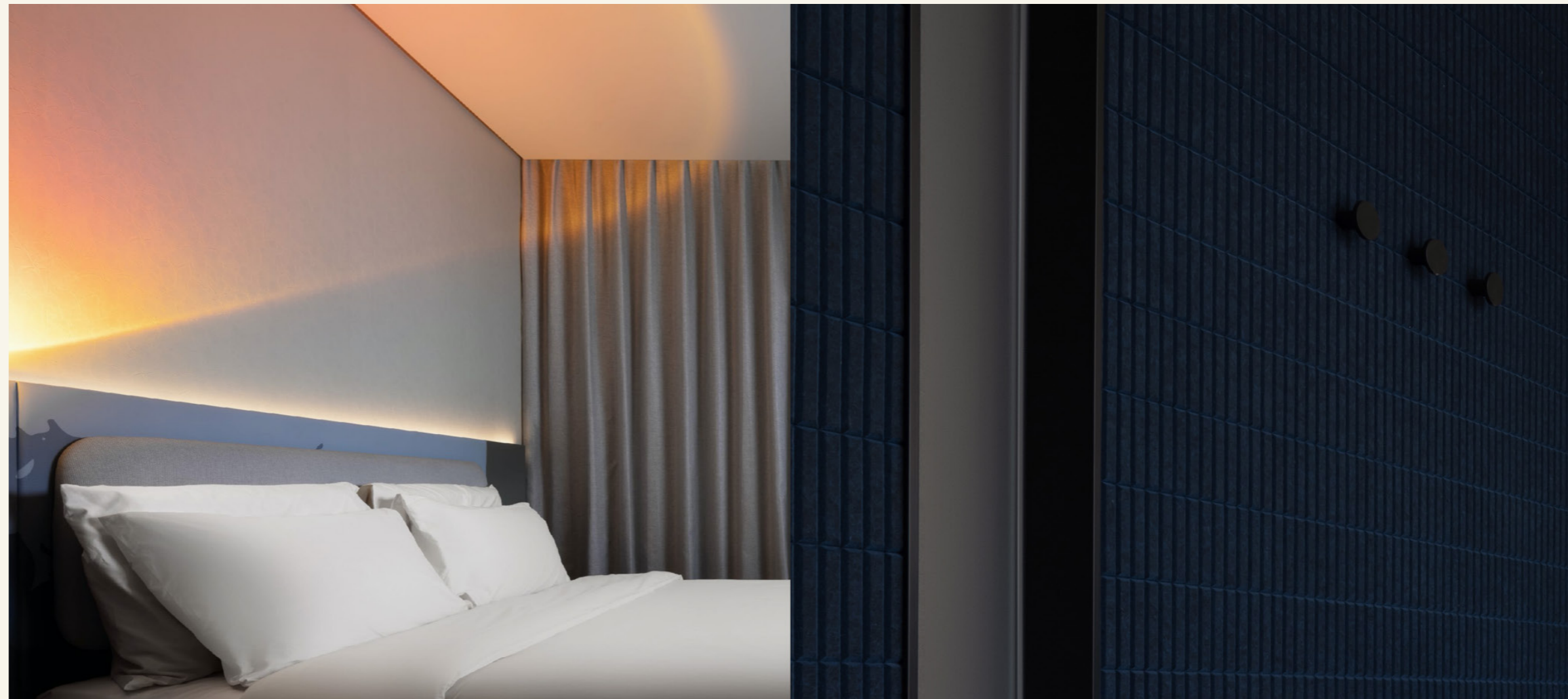
2023年11月，我们重磅推出「亚朵酒店」4.0版本「见野」，以亚朵村为灵感，为用户打造“自然闲寂”的松弛氛围。「见野」大堂以亚朵村老茶树作为品牌起源的标志，并全新设计游牧式办公场景，全方位契合商旅用户需求。我们在「见野」创新性打造“深睡楼层”，通过全面升级的隔音系统、智能感应控光系统和「亚朵星球」“深睡系列”寝具，为用户提供“沉浸式深睡”体验。



## 轻居 3.0

### - 畅享自在轻生活

「轻居酒店」是亚朵集团旗下专注于年轻商旅的酒店品牌。2023年2月，我们全新发布「轻居酒店」3.0版本，将“水空蓝”贯穿空间和体验设计，以“小巷”概念串联内外空间，并推出一系列“年轻化”轻居专属服务，致力于延续“亚朵级”服务品质，同时更加贴合年轻消费群体的旅居需求。



A Message from Our CEO

# 来自CEO的一封信

十年前，亚朵村的自然、清新、淳朴成为亚朵集团的灵感之源。十年来，我们将这股宁静的力量，汇聚成相信的力量、专注的力量和引领的力量，从云南边陲延展至全国198座城市的1,210家门店。我们始终如一地坚守“人文、温暖、有趣”的产品哲学，深耕亚朵的品牌生态位，为每一位用户创造亚朵独特而有温度的“中国体验”，用行动构筑人与人、人与自然的温暖连接。

2023年，我们回顾和梳理可持续发展的实践及成效，旨在通过高效、有序且负责任的管理机制，给予用户温暖细致的人文体验，携手亚朵员工、加盟商、合作伙伴等利益相关方共创共享价值。同时，我们始终秉持静谧质朴的初心，守护自然山野，心怀善念，承担企业社会责任。

## 温暖细致，予人文关怀

亚朵始终将用户体验置于首位，我们用心打造全程安全、安心的入住环境，致力于持续提供温暖舒心的住宿体验。从亚朵首创的标志服务“百分百奉茶”和“吕滕路早”，到“亚朵锦囊”等标准个性化服务；从宠物友好主题房的尝试，到与多个影响力先锋品牌的联名活动，再到不断推陈出新的零售深睡产品，我们从住宿出发，主动倾听用户声音、探索用户需求，多触点、多维度地雕琢服务品质，以匠心行动诠释“中国体验”，成为用户温暖旅途的陪伴者。

## 平等关爱，携伙伴同行

亚朵将员工视为携手同行的伙伴，给予所有伙伴充分的尊重和关爱，创造多元、平等、包容的工作氛围。我们为伙伴构建清晰的职业发展和培训体系，提供具有竞争力的薪酬激励机制，实行能够彰显伙伴个性的“花名制度”，并开通让伙伴畅所欲言、建言献策的“点赞吐槽”渠道，携手伙伴共同创造共同成长。同时，亚朵致力推动职场多元化，为女性员工提供平等的发展机会，截至2023年底，逾半数的亚朵伙伴为女性。



## 价值共享，筑行业生态

通过赋能加盟商成长、搭建负责任及可持续的供应链，我们不断优化亚朵生态圈，助力酒店行业践行高质量发展。我们将加盟商亲切地称为合伙人，亚朵十年的高速成长离不开合伙人的支持与助力，我们也在不断优化和完善全链条的合伙人支持体系。2023年，我们郑重推出“业主服务六大承诺”，并升级了“供应链采购八大承诺”，旨在保障合伙人安心、放心、舒心的开店体验。对于供应商，我们始终秉持“真诚沟通，合作共赢”的理念，开展多维度的赋能和交流，旨在打造业务能力强、产品质价比高、交付能力及服务水平不断提升、更具竞争力的亚朵供应链体系，助力行业的繁荣与发展。

## 静谧质朴，守自然山野

亚朵秉持生态共赢的运营理念，将静谧质朴的山野气息融入城市，引领可持续的绿色生活方式。从产品设计到建材选用，从设备采购到耗材开发，我们持续探索更为可持续的发展路径。2023年，我们推出亚朵4.0及轻居3.0产品，模块化设计占比分别达80%及90%以上，减少了非必要废弃物的产生。在建筑材料、房内设备及运营耗材的选择上，亚朵以竹纤维墙面材料、“3秒回水龙头”、“裸棉布草”等为触点，不断寻找创新的环保住宿解决方案，携手用户践行绿色低碳住宿，共同守护地球生态。


## 心存善念，担社会责任


山向我走来，我亦向山走去。在亚朵成立的十年间，我们心怀感恩，持续推进贴合亚朵村文化特色和地理性质的乡村振兴计划及产业扶持项目。2023年，亚朵村成功依托茶叶产业实现乡村振兴，让高黎贡山出产的有机茶叶走进全国的亚朵客房，温暖每一位亚朵用户。与此同时，亚朵门店的千千万万位伙伴化身“温暖大使”，用真诚和温暖，力所能及地帮助遇见困难的用户以及在外奔波的人们。我们更以门店的“竹居”阅读空间为契机，在亚朵与用户、亚朵与社区之间建立美好连接。

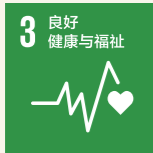
**温暖连接，初心如磐。十年共行，亚朵衷心感谢我们的用户、伙伴、合伙人、供应商、周边社区及其他社会各界的支持与帮助。回首过去，我们在各个运营环节深挖可持续发展的潜力，并取得了正向的社会影响。展望未来，我们将稳步强化可持续发展能力，身体力行，将温暖和善意的初心化身坚韧的守护，实现人与人之间更有温度地连接，为守护绿色生态和温暖社会贡献亚朵力量。**


## 亚朵响应联合国可持续发展目标 (SDGs)

UN SDGs	报告章节	亚朵行动
---------	------	------


	<p>1 无贫穷</p> <p>亚朵茶香沁人</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持续推进“亚朵村的茶”等品牌公益项目，助力乡村振兴</li> <li>• 积极参与慈善捐助、一对一帮扶等公益活动，帮助经济困难群体</li> </ul>
---	----------------------------	---


	<p>2 零饥饿</p> <p>品味“亚朵村的茶”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加强农村基础设施建设及茶叶种植技术推广，提高亚朵村及周边村落的农业生产能力及村民收入水平</li> </ul>
---	-------------------------------	--


	<p>3 良好健康与福祉</p> <p>职业健康安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过提供补充医疗保险、年度体检、强化宿舍管理、提供肩颈理疗服务、成立运动社团等举措，保障员工职业健康</li> </ul>
---	--------------------------------	--


	<p>4 优质教育</p> <p>人才培养体系 亚朵村“初心之旅” 不止于阅读</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立包含新员工培训、人才梯队培养和在线学习三大模块的人才培养体系，全面提升员工知识技能水平</li> <li>• 与困难家庭学生结对并提供“一对一帮扶”，为其学习及生活提供帮助</li> <li>• 开放“竹居”作为公共图书馆，并举办线下阅读沙龙，助力打造全民学习氛围</li> </ul>
---	---	--

UN SDGs	报告章节	亚朵行动
---------	------	------

	<p>5 性别平等</p> <p>多元、平等与包容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 致力于推动职场多元化，为女性员工提供平等的发展机会 截至2023年底，逾半数的亚朵伙伴为女性</li> </ul>
---	-------------------------------	--

	<p>6 清洁饮水和卫生设施</p> <p>节能节水设备</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过设置末端回水、使用节水起泡龙头等方式，提高用水效率，节约水资源</li> </ul>
---	----------------------------------	---

	<p>7 经济适用的清洁能源</p> <p>节能节水设备</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持续推广空气能热泵、太阳能热水器等节水、节能设备及技术，提高可再生能源在亚朵能源结构中的占比</li> </ul>
---	----------------------------------	--

	<p>8 体面工作和经济增长</p> <p>薪酬绩效 人才发展规划及晋升体系 亚朵茶香沁人</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 为员工提供具有竞争力的薪酬体系和福利保障机制</li> <li>• 设置清晰明确的晋升路径及培训方案，帮助员工实现职业发展及个人成长</li> <li>• 以茶叶产业助力亚朵村及周边区域实现乡村振兴，创造就业机会并实现经济增长</li> </ul>
---	---	---

UN SDGs

报告章节

亚朵行动



快乐工作氛围  
亚朵茶香沁人

- 坚持多元、包容和平等原则，尊重和保护伙伴权益，建立健康职场环境、快乐工作氛围
- 通过“亚朵村的茶”等公益项目，帮助偏远地区或经济弱势群体获得更体面生活



播撒幸福力量

- 依托门店帮助周边社区居民，提供安全、包容、无障碍的空间



坚持绿色运营

- 坚持绿色理念，向用户倡导更绿色、健康的生活方式
- 积极开发模块化产品及绿色运营耗材，同时引入节能节水设备，实现对于自然资源的可持续管理及高效利用



应对气候变化

- 积极探索清洁能源、节能改造等低碳项目在门店落实的可能性，以助力减缓全球气候变化进程
- 制定极端天气应急预案，强化针对员工的相关教育宣传，守护用户及自身生命财产安全

UN SDGs

报告章节

亚朵行动



品味“亚朵村的茶”

- 携手当地政府共同保护山地生态系统，包括其生物多样性
- 助力建设现代化茶叶产业，可持续地利用植物资源



专业高效，筑责任组织

- 建立健全、完善的治理架构，确保企业运营合规
- 成立职业道德委员会，采取多种举措促进集团内部及供应链的廉洁诚信
- 全面推进ESG管理工作，促进亚朵可持续发展



诚意连接，构行业生态

- 为合伙人提供一站式支持服务，确保其获得安心、放心、舒心的开店体验
- 以多样形式赋能供应商，助力行业高质量、可持续发展
- 积极开展并参与业界交流活动，以自身经验引领行业发展



## 亚朵ESG六大承诺

### 责任治理

构建健全、高效的企业治理架构，持续践行高标准商业道德。同时，将ESG理念持续融入企业发展策略和方向的考量，实现可持续发展。

### 用户为先

坚持用户第一，坚持“人文、温暖、有趣”的产品哲学，同时以“中国体验”塑造行业新标杆，做品质生活的引领者，成为领先的生活方式品牌集团，实现人与人之间有温度地连接。

### 伙伴成长

打破边界，探索可能，创造平等、多元、包容的职场环境，以及温暖快乐的工作氛围。以具有竞争力的薪酬激励机制、清晰明确的职业发展路径和优质的培训资源，激发伙伴潜能，实现自我成长。

### 价值共享

以持续强化的全链条保障体系，为合伙人提供安心、放心、舒心的一站式服务。携手供应商合作共赢，通过负责任采购，持续塑造具有韧性的可持续供应链，促进行业生态有序发展。

### 守护自然

开发环境友好型产品，持续探索和推广环境友好型设备设施，并提高其在集团业务中的应用。积极开发并使用绿色运营耗材，引领用户践行低碳可持续生活方式。

### 不忘初心

持续推进“亚朵村的茶”等品牌公益项目，通过产业扶持助力乡村振兴。以亚朵酒店和伙伴为触点，向周边社区播撒幸福力量，积极履行企业社会责任。

# 01.

## 专业高效，筑责任组织

Professional, Efficient and Responsible Operations

· 高效公司治理    · 坚守商业道德

· ESG 治理



# 专业高效，筑责任组织

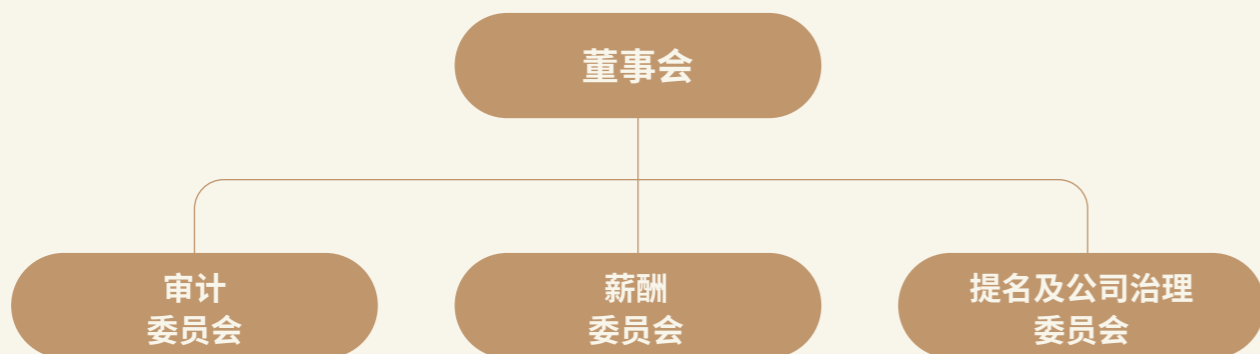
良好的企业治理是公司实现稳健发展和高效运转的先决条件。亚朵集团致力于构建健全、专业的治理架构，同时践行高标准商业道德，以确保企业合规运营。同时，我们秉持可持续发展理念，积极推进并将各项ESG管理工作融入企业发展考量中，与利益相关方保持透明、通畅的沟通交流，以了解、回应各方对于我们的ESG期许。

## 高效公司治理

亚朵集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等运营所在地相关法律法规，不断完善公司治理、强化风险防控、确保合规经营，以实现公司的战略目标，为企业的稳健发展提供必要保障。

### 治理架构

我们已建立完善的公司治理架构，以董事会作为最高决策机构，负责制定公司的战略方向、批准及监督公司行为及决策等。董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名及公司治理委员会，三个委员会均依照公司及各自章程行使监督职责，协助董事会履行其职能，并提高决策效率与专业程度。



我们将董事会多样性视作公司实现可持续发展的关键基础之一。提名及公司治理委员会在甄选并推荐董事会人选时，将包括性别、年龄、文化和教育背景、专业经验及技能、知识在内的多种因素纳入考量，并定期审查董事会的多元性，确保其人员构成符合公司发展需求。



截至报告期末，本公司董事会由8名成员组成，其中包括独立董事3名、女性董事2名。董事会成员拥有旅游管理、法律、工商管理、经济学、金融学等多个领域的教育背景，且具备丰富的行业经验，包括酒店运营管理、财务、审计、风险管理、企业融资等，有助于保障董事会决策的健全性，推动亚朵集团的高质量、可持续发展。

### 风险管理

亚朵集团高度重视风险管理工作，制定了《内控手册》、《内部审计制度》、《财务报告和披露》等多项风险管理政策及制度，为公司确立系统、规范、高效的风险管理机制。我们对各部门的业务范围进行梳理，建立风险控制矩阵并形成《内控手册》，持续规范并落实风险防控管理相关工作。同时，我们每年开展风险识别工作，更新风险清单并对风险重要性进行评价，通过实施穿行测试、有效性测试，检查风险控制系统设计和执行的有效性，形成《内部控制评估报告》。对于发现的风险项，我们制定相应整改方案，并要求相关部门严格落实，以确保风险得到有效管控。





亚朵风险管理流程

我们将合规中心 - 廉政部确立为公司内部审计机构。廉政部每年结合集团战略、业务重点以及《萨班斯法案 (Sarbanes-Oxley Act, “SOX”)》等监管要求，制定年度审计计划，并交由审计委员会批准。审计委员会批准后，廉政部据此组织开展相关审计工作，尤其关注经营异常情况等重点、重大事项。

同时，我们已确立审计问题跟踪机制。对于审计中发现的问题，由廉政部密切监督责任部门整改情况，持续改进缺陷事项，确保公司风险管理及控制系统的有效运行。报告期内，我们已开展多次外部审计以及多次专项内部审计。

## 坚守商业道德

亚朵集团严格遵守运营所在地关于反腐败、反贿赂、反不正当竞争、商标和商业秘密等的法律法规，持续加强内部制度建设，制定了《商业行为和道德准则》、《关于保护商业秘密的规定》、《关于任职回避的规定》、《员工手册》等各项商业道德管理制度，对公司所有员工在反贪腐、反舞弊等诚信及商业道德行为方面做出详尽要求。我们还和供应商签订了《反腐败、反商业贿赂承诺书》，践行亚朵“守正心、走正道”的价值观。

我们成立了职业道德委员会，并将其作为公司职业道德规范管理的最高管理机构及专职机构。住宿运营中心及合规中心-廉政部，则作为职业道德管理架构中的执行机构，共同监督集团职业道德管理体系的有效运行。



亚朵集团职业道德管理架构

我们通过《员工手册》中的“三大纪律，八项注意”，规范伙伴职业道德，要求其严格遵守公司守则。同时，为促进集团内部的诚信廉洁，我们制定了适用于全体亚朵伙伴的《亚朵处罚制度》，将处罚按照严厉程度分为红牌、黄牌、警告和诫勉谈话。对于违反商业道德的行为，我们进行红牌处罚，且公司有权与涉事人解除劳动合同，并追究相应的经济责任。在报告期内，我们共计对52人进行了红牌处罚。

此外，亚朵致力于推动供应链的廉洁诚信。我们要求所有合作供应商签署《反腐败反商业贿赂条款》，共同抵制商业贿赂和腐败行为，双方一旦发现异常行为，应立即进行投诉举报，以维护双方合法利益。我们同时要求供应商签署《行为准则》，要求其严格禁止童工和强制劳动等非法行为，为职工创造安全、健康的工作环境，同时应强化自身排放管理工作，尽可能减小生产运营活动对于环境所造成的影响。截至报告期末，亚朵供应商对于上述文件的签署率已达100%。

亚朵集团通过开展商业道德教育培训活动，传递反腐败要求，并营造廉洁自律的企业氛围。我们亦注重开展对于伙伴的亚朵价值观培养，已制定并落实《亚朵价值观考核方案》，定期对伙伴进行价值观考核，旨在确保伙伴日常工作中的行为和态度符合亚朵价值观，助力实现公司使命及愿景。



报告期内

我们面向全体新入职伙伴  
开展合规培训**6**次

对所有战区酒店总经理助理  
开展合规培训**3**次

我们支持各利益相关方对违反商业道德的事件予以反馈。报告期内，我们通过《亚朵职业道德委员会章程》对举报调查机制、审计、处理时限等事项进行了规范，致力确保举报信息得到及时有效的处理。我们还制定了《举报有奖细则》以鼓励利益相关方举报，共同塑造诚信透明的经营环境。任何举报人均可通过举报邮箱、廉政部邮箱、CEO邮箱、公司管理层邮箱、“亚朵微社区”等途径进行实名举报。



举报邮箱: jbyx@yaduo.com



廉政部邮箱: au@yaduo.com



集团CEO公开邮箱: yelvyin@yaduo.com

为保障举报受理和调查工作的独立性和客观性，我们将廉政部设为专职接受举报的部门，负责向职业道德委员会汇报，并有权指派全集团相关部门配合协助调查。我们坚持保密原则，对举报人进行保护，要求调查部门及调查人员对举报人及所提供的资料严格保密。若相关责任人员违反保密规定，职业道德委员会将对其采取严厉的处理举措。公司严肃处理任何对举报人进行打击报复的行为，包括但不限于解除劳动关系。

## ESG治理

亚朵集团高度重视可持续发展，全面推进ESG管理工作。同时，我们主动与内外部利益相关方沟通，开展ESG重要性议题评估，以更好地识别并回应利益相关方对亚朵ESG管理的关注，携手各方共同迈向可持续发展的商业社会。

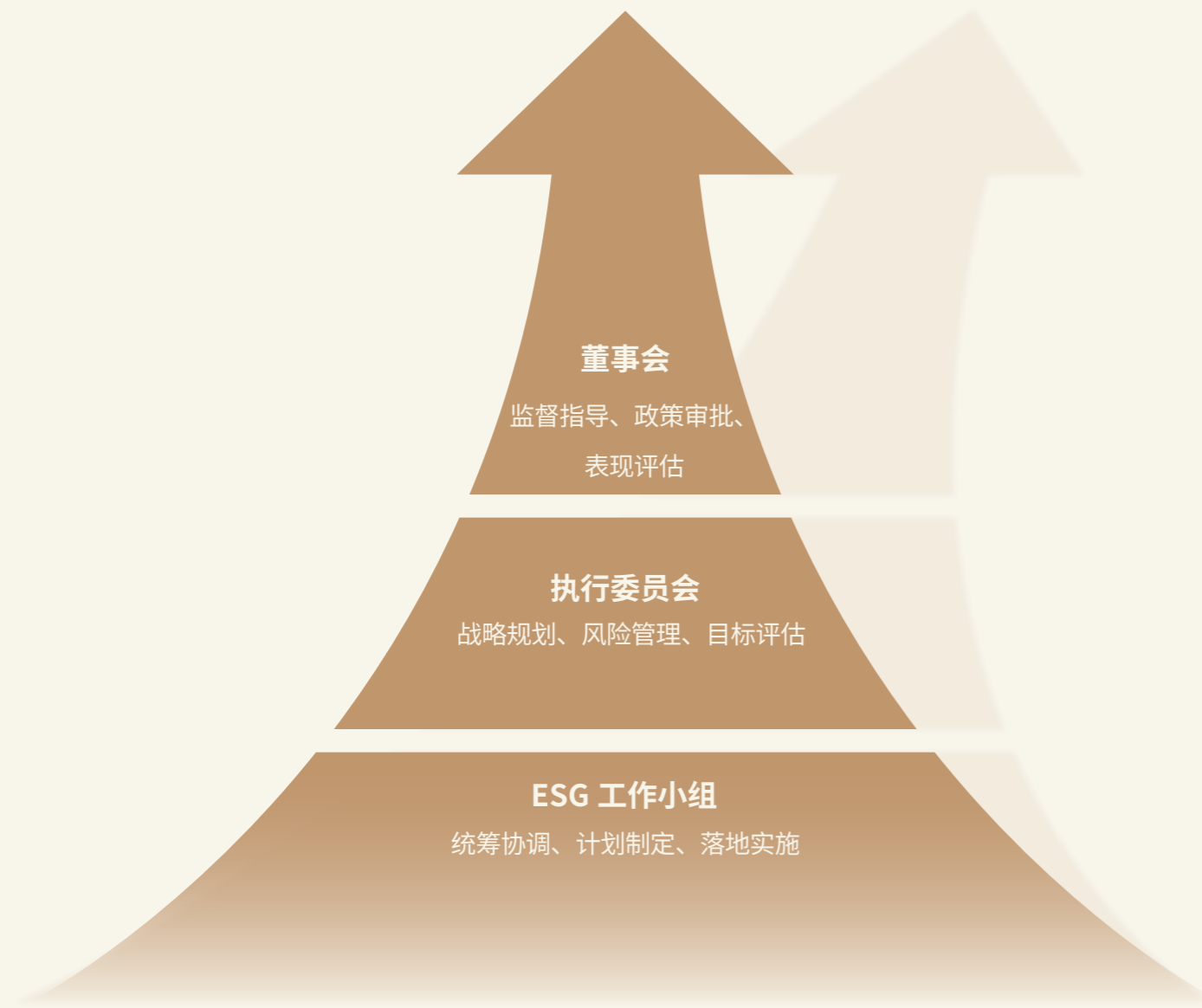
## ESG理念

ESG是亚朵集团战略规划、品牌建设以及经营实践中不可忽视的重要因素。我们将ESG理念融合在亚朵的使命和核心价值观中，持续关注我们在环境保护、社会责任和良好治理等方面的表现。我们致力于通过积极的ESG实践，帮助亚朵实现“让人与人之间有温度地连接”的使命，提高企业的竞争力和品牌声誉，为社会带来长远价值。



## ESG治理架构

为实现公司的可持续发展，2023年，亚朵集团成立了“ESG工作小组”开展ESG相关工作，由集团执行委员会对工作负责，并由董事会监督管理。未来，亚朵集团将进一步明确ESG工作方向，细化ESG重要议题的改进举措，将ESG理念融入业务的日常经营中，创造更多社会效益和经济效益。



亚朵集团 ESG 治理架构

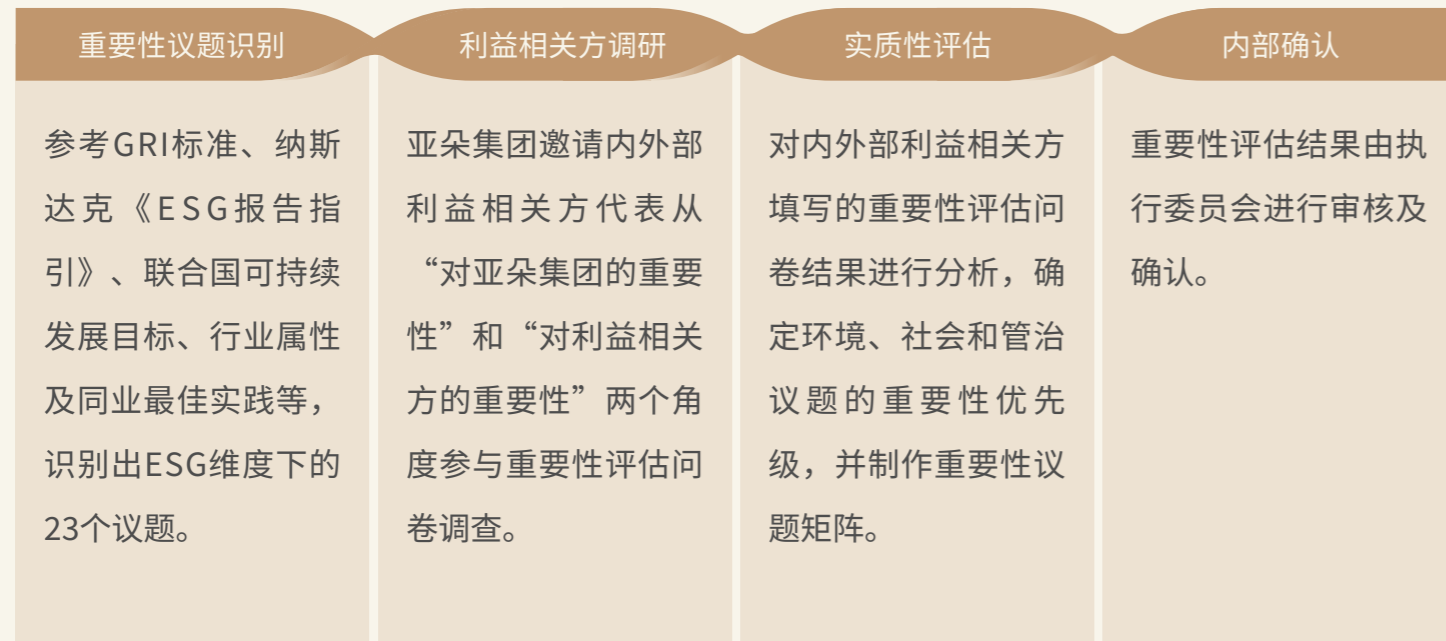
## 利益相关方沟通

企业的可持续发展离不开利益相关方的沟通、参与及合作，亚朵集团高度重视利益相关方的期望和诉求，致力于建立健全的信息披露渠道和及时、透明、高效的利益相关方沟通机制。我们通过多种渠道与利益相关方进行对话，回应利益相关方关切，争取利益相关方的信任和支持，推动亚朵集团ESG管理工作的持续完善。

利益相关方	期望及关注	沟通方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规经营</li> <li>· 依法纳税</li> <li>· 数据安全与隐私保护</li> <li>· 促进就业</li> <li>· 乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 严格遵守各项法律法规</li> <li>· 积极响应政府各项政策</li> <li>· 定期沟通与汇报</li> <li>· 实地调研考察</li> </ul>
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规经营</li> <li>· 投资回报</li> <li>· 信息披露</li> <li>· 公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 信息披露</li> <li>· 电话会议</li> <li>· 路演</li> <li>· 投资者会议</li> </ul>
客户或消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客户服务与体验</li> <li>· 客户健康与安全</li> <li>· 食品营养与安全</li> <li>· 邻里文化与关怀</li> <li>· 信息安全与隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 第三方客户满意度调研</li> <li>· “用户体验官”项目</li> <li>· 官方渠道点评、一键吐槽、随手拍</li> <li>· OTA 点评</li> <li>· 耶律信箱</li> </ul>
合伙人（加盟商）	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加盟商赋能</li> <li>· 双赢合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· “几木里业主端”</li> <li>· 官网、公众号和社交平台</li> <li>· 高管拜访</li> <li>· 合伙人交流活动</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责任供应链</li> <li>· 诚实履约</li> <li>· 双赢合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 官网、公众号和社交平台</li> <li>· 高管拜访</li> <li>· 供应商培训</li> <li>· 供应商大会</li> <li>· 审核评估</li> </ul>
伙伴（员工）	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规雇佣</li> <li>· 员工薪酬与福利</li> <li>· 职业健康与安全</li> <li>· 员工培训与发展</li> <li>· 多元、平等与包容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 社交平台、公众号</li> <li>· 内部会议和培训</li> <li>· 员工幸福度调研</li> <li>· 亚朵微社区</li> <li>· 员工活动</li> </ul>
社区及媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 乡村振兴</li> <li>· 教育帮扶</li> <li>· 社会公益赋能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 新闻报道</li> <li>· 公益活动</li> </ul>

### 重要性议题评估

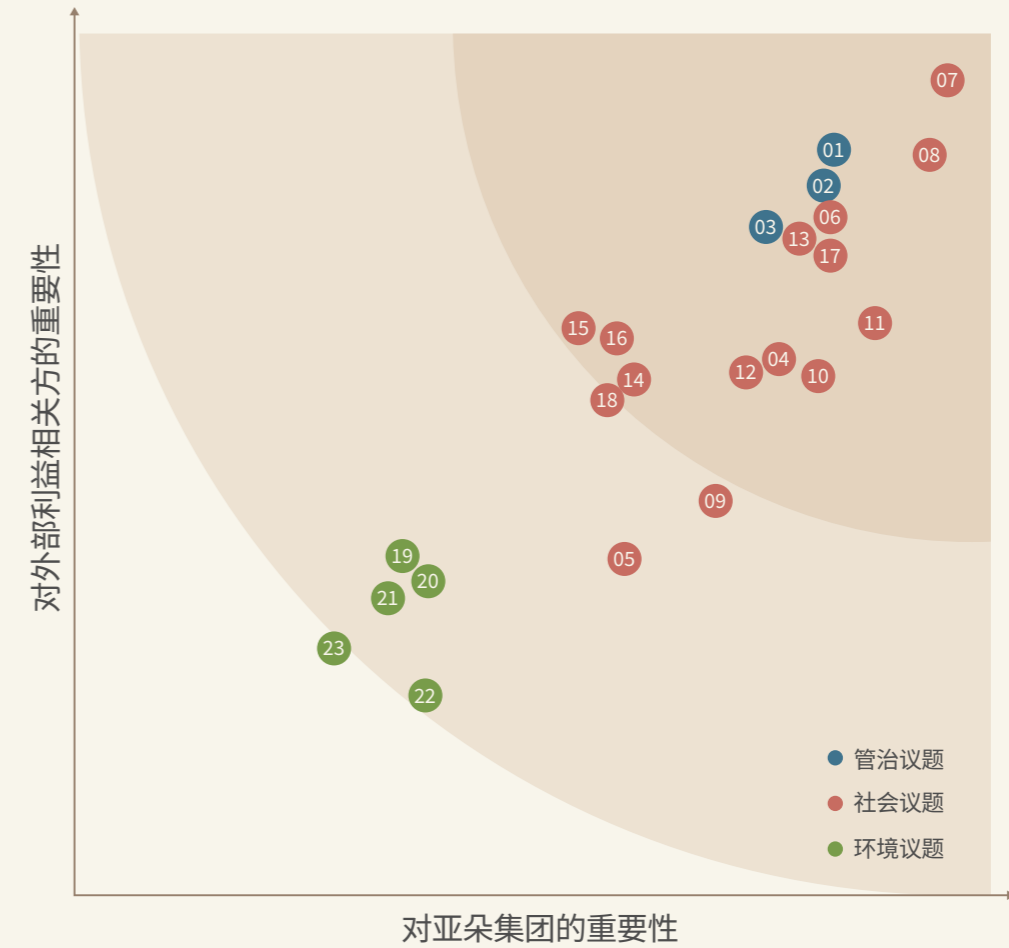
为了解利益相关方对亚朵集团ESG管理的期望和关注，更好地识别及评估ESG议题对公司发展的优先级顺序，报告期内，我们根据如下步骤开展ESG重要性议题评估工作。



重要性议题评估流程

本次调研共计回收有效问卷 **712**份

我们从“对亚朵集团的重要性”和“对外部利益相关方的重要性”两个维度分析得到以下重要性议题矩阵。



管治议题	社会议题	环境议题
01 商业道德	04 邻里文化与关怀	19 水资源管理
02 利益相关方沟通	05 社会公益赋能	20 能源管理
03 公司治理	06 食品营养与安全	21 废弃物管理
	07 客户健康与安全	22 生物多样性保护
	08 客户服务与体验	23 气候行动
	09 可持续住宿	
	10 合规雇佣	
	11 员工薪酬与福利	
	12 职业健康与安全	
	13 员工培训与发展	
	14 多元、平等与包容	
	15 负责任供应链	
	16 加盟商赋能	
	17 信息安全与隐私保护	
	18 数字化服务	

# 02.

## 温暖细致，予人文关怀

Atour's Warm, Thoughtful and Humanistic Touch

- 全程安心入住
- 温暖舒心体验
- 乐趣不期而遇
- 创新科技赋能
- 倾听用户声音



# 温暖细致，予人文关怀

亚朵始终将用户体验置于首位，打造全程安全安心的入住环境，提供温暖、细致入微的住宿服务，并致力于创造有趣、别具一格的惊喜体验。我们用心倾听用户声音，打造富有人文气息的入住氛围，持续优化亚朵特色“中国体验”。

## 全程安心入住

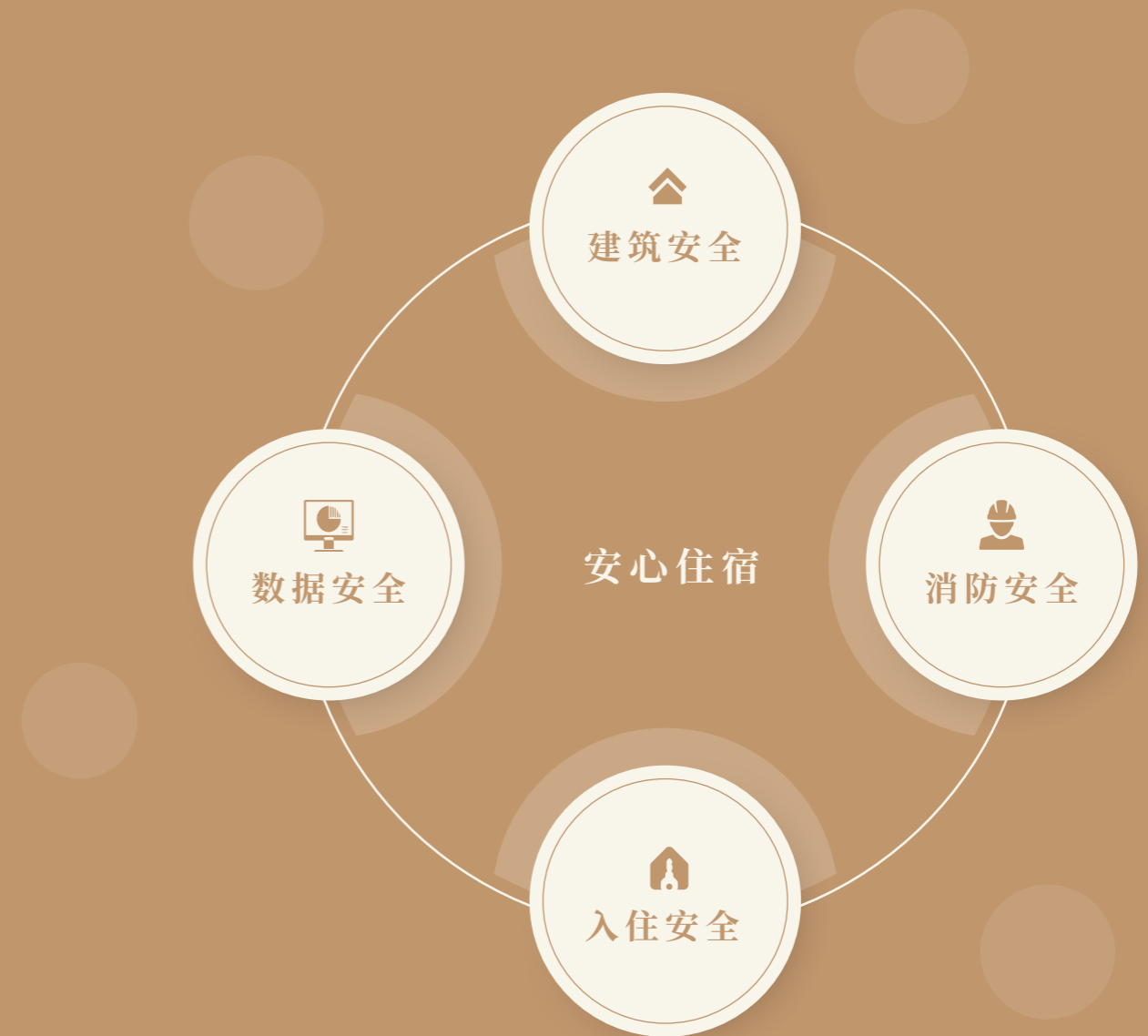
亚朵致力于从多方面打造安全放心的入住环境，我们严格遵守《中华人民共和国消防法》、《旅馆业治安管理办法》、《公共场所卫生管理条例》等运营所在地相关法律法规，并已订立《集团安全管理制度》等内部文件，确立了安全责任架构以及明确的管理责任分工，为亚朵用户的全程安心入住保驾护航。

我们已设立包含集团、区域、酒店三个层级的安全责任架构，并明确每一层级的第一责任人及相关岗位职责，同时要求各层级通过自查、抽查、全面检查等方式，尽最大努力消除安全隐患，并不断优化现有安全管理流程，持续完善安全管理体系。



亚朵安全责任架构

亚朵已建立并落实“安全台账四大本”制度，具体包括《酒店基础信息》、《酒店管理信息》、《安全规章制度》及《酒店消防档案》，从责任分配、巡检计划、巡检记录、设备档案等多方面对酒店运营安全进行管控，帮助我们从建筑安全、消防安全、入住安全、数据安全等方面，为用户提供安心住宿体验。同时，我们亦重视对于用户隐私信息的保护，紧抓数据安全，筑牢用户隐私信息的数据安全防线。



## 筑牢建筑安全

建筑安全是酒店安全经营的基础，亚朵严格把控营建项目交付质量，从起点保障用户住宿安全。我们已订立《营建工作制度》，明确规定了设计服务、项目施工等重要节点的交付质量标准。亚朵在设计验收、竣工验收的基础上，还对每项工程进行飞行质量检查，以保证项目质量可控、可靠。

同时，亚朵订立了严格的项目竣工验收标准，并将涉及用户安全的事项列为重要性最高的质量检查事项，若出现不合格情况，则可对整体工程实行“一票否决”。室内空气检测即为此类质检事项之一，我们要求所有营建工程项目取得合格的《室内空气检测报告》，室内空气中的甲醛、甲苯、二甲苯、总挥发性有机物等参数须符合相应国家标准，以此为用户创造健康、安全的住宿环境。亚朵亦已将安全防范设施、噪音控制效果、通风、供暖、空调、异味等与用户体验密切相关的事项纳入竣工验收必备检查范围。我们通过严格的验收，确保客房安全、安静、温暖、无异味，以及用户入住体验的安心、放心、舒心。

## 紧抓消防安全

酒店消防安全与用户生命财产安全息息相关，亚朵充分认识到其重要性，全力将消防安全保障工作落到实处。

在营建阶段，我们即对消防设施建设进行严格审查，将消防水系统、消防疏散设施等纳入重要性最高的“一票否决”质检项目，消防报警器、消防点位图等其他消防配套设施亦被列为竣工验收中的“重要项”或“必备项”，以确保消防安全硬件系统的正常、有效运行。

而在门店实际运营阶段，亚朵则严格遵循《集团消防安全责任制》，成立消防安全小组、明确消防安全责任，同时落实《酒店消防档案》，制定消防安全应急预案，并每月检查消防设施设备、每季度开展消防逃生演练。我们亦重视对于员工的消防安全知识培训，所有员工入职均需接受消防设施使用的指导，在后续的新员工培训项目中，亦已设置更系统性的消防安全相关课程。



## 保障入住安全

亚朵集团始终将用户入住安全视为我们的首要任务，为保障用户入住安全，我们制定并于所有门店推广落实《安心酒店认证制度》，全方位规定保障用户入住安全的执行和检查项目，并定期采用信息核对、文件核对、现场抽查等多种形式稽核门店的执行情况。对于在稽核中表现优异的门店，我们授予其“安心认证”，为其它门店树立模范标准，亦鼓励其持续精进。



### 安心随行杯

一次性纸杯内壁均使用耐高温可降解的聚乳酸（PLA）淋膜，可以抵抗170摄氏度高温，打造“亚朵安心随行杯”。



### 清洁安心

门店使用一次性可降解清洁抹布，即用即扔，避免交叉感染，保障“清洁安心”。



### 隐私安心

门店采用防偷窥探测仪、全频段人工智能算法监测，执行全流程保密入住管理，保障“隐私安心”。



### 良心大使

专人专岗，确保床品、杯具严格执行“一客一换”。

### 洗涤安心

门店采用经国家专业认证的合作洗涤厂，并定期进行第三方检测，确保“洗涤安心”。



### 沐浴安心

几木房型客房浴袍使用一次性防尘袋密封，杜绝重复使用，保障“沐浴安心”。



在上述六大安心层面之上，我们亦严格落实食品安全与健康工作，对于餐饮场地的布局、原材料采购、运输、验收、贮存、食品加工、出品从业人员及餐饮用具的清洁消毒等涉及食品安全的环节进行了明确规范。现已建立完善的食品安全管理制度，从采购运输到存储加工，全过程、全环节保障亚朵餐品的安全卫生。此外，为确保食品安全管理制度得到良好执行，我们已建立食品安全检查机制，每日进行自查与抽查，每周进行全面现场检查。我们还制定了《亚朵餐厅卫生红线制度》，设立食品安全警戒条款，对不合格情况予以警告、黄牌及红牌处置，严控食品安全管理。



## 守护数据安全

信息安全及数据隐私保护是酒店行业的重要商业职责。亚朵集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国电子商务法》等运营所在地法律法规，建立了信息与数据安全管理体系组织架构，同时践行多样化的保护举措，将信息安全管理与数据隐私保护融入日常运营中。

亚朵已取得GB/T22080-2016/ISO/IEC27001:2013信息安全管理体系认证证书、ISO/IEC27701:2019隐私信息管理体系认证证书、信息系统安全等级保护（三级）备案证明等多项与信息安全及隐私保护有关的外部认证。报告期内，我们还加入了上海信息安全行业协会，旨在与行业内的专业组织合作，共同推动酒店行业信息安全和隐私保护的发展。



亚朵已获ISO 27001、ISO 27701及信息系统安全等级保护（三级）备案证明

亚朵已设立信息与数据安全委员会，委员会下设由5个工作小组组成的信息与数据安全小组。我们亦已订立适用于所有业务线及子公司的《亚朵集团信息安全管理纲要》、《上海亚朵商业管理（集团）有限公司信息安全管理手册》、《亚朵集团个人信息安全管理办法》等内部规章制度，持续建立健全数据安全管理体系。



亚朵信息与数据安全管理体系组织架构

此外，我们从多个领域着手，以资产管理、人员管理、访问控制、第三方管理等方面作为主要发力点，不断夯实集团信息安全及数据隐私保护相关工作，筑牢用户信息数据安全防线。

### 亚朵信息与数据安全保障举措



#### 资产管理

规范硬件、软件、服务等管理流程，实现对信息资产购买、使用、变更、报废全生命周期的安全管理。



#### 人员管理

落实人员聘用、在岗和离岗时的安全控制，要求其签署保密协议；定期开展覆盖全员的信息安全宣传、教育与培训；定期进行钓鱼测试、应急安全演练。



#### 访问控制和数据加密

隔离外部网络并严格审批外部接入网络资格；对内部重要信息系统、数据实施网络访问控制；合理使用密码技术和密码设备，严格密钥生成、分发、保存等管理；采用密匙服务进行数据加密和数字签名。



#### 第三方管理

对第三方进行访问控制、监控，通过签署保密协议、服务协议等方式，明确信息安全要求，并定期检查遵守情况，定期调取安全及合规情况的评估报告；向第三方共享用户信息时，评估其收集信息的合法性、正当性、必要性，同时以确认协议、弹窗提示等形式征得用户同意，或确认第三方已经征得用户同意。



#### 建立信息安全响应流程

基于信息安全事件性质，采取分级分类管理措施；制定信息安全响应及处理流程，明确“发现事件—判定级别—建立处理小组—协调所需资源—制定解决方案—处理事件—处理结果汇报”的处理步骤。



#### 信息安全审计

每年开展以信息安全为主题的内外部审计，并实施相应的纠正和预防措施。

我们已于官网、亚朵APP和亚朵小程序发布适用于全集团的《隐私政策》，明确落实最小化信息收集原则与数据保存期限、公示第三方信息传输规范，同时维护用户访问、更正和删除个人资料的权力。

同时，我们采取多种途径对全体伙伴进行信息安全宣贯及培训，持续强化亚朵伙伴的信息安全及数据隐私保护意识。

#### 全员信息安全意识提升

报告期内，亚朵以短视频形式，每月在集团培训平台“几木学习平台”向全员进行信息安全宣贯。同时，我们以“培训视频+测试题目”形式，每半年开展一次信息安全培训，覆盖所有亚朵伙伴，考核达90分视为通过。对于与信息安全系统、用户隐私数据具有较高关联度的部门，我们亦不定期举办线下专题培训，不断强化相关人员风险意识。

## 温暖舒心体验

亚朵细致观察用户入住习惯，持续提升用户入住体验，致力于为用户提供覆盖入住前、入住中、入住后的全流程暖心服务。从到店即奉上的“亚朵村的茶”，到住宿过程中的“深夜粥到”、“出尘服务”，再到离店时的“吕滕路早”、“暖心水”，我们不断扩展“体验感”优势边界，用卓越的品质服务为用户提供舒心的人文关怀。

### 住前体验

“百分百奉茶”是亚朵首个标志服务，以“客来敬茶、以茶示礼、奉茶洗尘”为标准，传承传统茶道中最为温情的传递。为满足用户的“养生”需求，晚6点后，我们将“奉茶”改为“奉蜂蜜水”，以缓解用户失眠负担。此外，对于亚朵的铂金用户，亚朵门店严选当地应季水果并准备欢迎卡片放置于房内，为用户提供愉悦的入住体验。



## 住中体验

亚朵将为用户提供愉快的住中体验视为优质服务的基石，我们提供多样化的用户服务，全方位关怀用户感受，提供多种便利的设施与工具，满足用户个性化需求，为旅途提供“家”一般的温暖与舒适。

我们将美好的愿景融入亚朵的住中服务中。“出尘”来自于古诗“谁知出尘俗，馭上寒山南”，我们希望用户抛却在外的压力与倦怠，于亚朵获得片刻休息。通过“出尘服务”，我们提供专业设备，为用户解决洗涤与烘干衣物的烦恼，帮助掸走一身疲惫。“心系云雾里，汗出解百忧”，我们同时为用户提供24小时“汗出服务”，即健身房服务设施。“宁可食无肉，不可居无竹”，我们亦在门店设置“竹居”图书借阅区域。用户入住过程中，我们还提供“深夜粥到”等其他多样细致服务。



“汗出服务”



“竹居”



“出尘服务”



“深夜粥到”



“亚朵锦囊 APLUS”



📖 “竹居”：免费借阅，异地归还，打造 7\*24 流动图书馆

自古以来，“竹”因其节骨产生的凛然气概，为读书人所崇敬。亚朵以此为灵感，打造“竹居”7\*24小时流动图书馆，旨在建立“一座城市的精神驿站，网络时代的风雨长亭”。

一本本书承载亚朵为用户准备的一个个不期而遇的精彩世界，使用户在亚朵体验身心的双重放松。截至报告期末，亚朵已在全国198座城市设立了超过1,000家“竹居”，总计馆藏图书达到了百万余册。我们的“竹居借阅”服务，不仅免费、无抵押，且支持异地归还，让用户时刻感受到由亚朵带来的舒心阅读体验。

我们为亚朵会员提供个性化的入住体验。报告期内，亚朵基于用户真实需求，不断升级“亚朵锦囊” APLUS服务产品，将更多选项“纳入囊中”。通过亚朵官方途径预定客房时，亚朵会员可按需点选不同锦囊，继而满足个性定制的入住需求。



📖 “亚朵锦囊” APLUS：个性体验，按需开启

“亚朵锦囊” APLUS将会员不同场景下的不同需求纳入考虑范围。截至报告期末，我们已累计推出20余项锦囊选择。锦囊产品满足多种场景，提前想用户所想，及时奉用户所需。



在用户出差结束后，提供“能量锦囊”中的“观心瑜伽”用沉静驱走疲倦。



运动结束后，用户可选择“安心锦囊”中的“洁面套装”或“滋润肌肤”，抚平运动后的紧绷感。



睡前的放松时间，用户可以选择“高阶锦囊”中的“真不二沐足桶”与“肌肤补水站”放松身心，补充肌肤水分。



“深睡配方”全新升级“深睡枕 PRO”、“晚安牛奶”及“轻暖颈贴”，帮助用户安睡一整晚。

## 离店体验

离别总是悄悄到来，旅途难免风尘仆仆，亚朵为用户打包“吕朦路早”，温暖“早起的胃”，让我们的关怀一路相随。



### “吕朦路早”：早餐打包路上用，亚朵关怀再延续

“吕朦路早”是指由亚朵伙伴吕朦提出的亚朵特色早餐服务。当观察到不少用户需早起赶赴机场，吕朦伙伴积极响应亚朵“洞察服务过程机会，创造用户惊喜瞬间”的呼吁，提出为用户提供丰富营养早餐打包服务，将亚朵关怀拓展至后续路途。“吕朦路早”最初为单店服务，后因受到用户广泛好评，由亚朵集团总部层面进行推广，逐步演变为当前最具特色的亚朵标准化服务之一。

“吕朦路早”的推广确立，亦是亚朵服务创新机制的表现之一。在由集团“自上而下”主导开发各类创新项目的同时，我们鼓励各门店根据自身情况进行服务创新，并提报获得用户良好反响的各类举措，形成“自下而上”的另一创新路径。亚朵始终以积极主动的态度，不断探索优化用户体验的可能，挖掘更多潜在的“亚朵式”服务项目。

## 温暖延续

为帮助用户将温暖入睡体验延续至家中，我们推出聚焦深睡的生活方式品牌「亚朵星球」，专注挖掘用户的多元睡眠需求，并顺应内在自然规律，为其提供专属睡眠解决方案、营造舒适安心的深睡氛围。基于千万次的用户入住体验，「亚朵星球」成功打造亚朵深睡配方，将睡眠转化为缓解压力、改善生活的关键节点。通过真实场景体验，以及零售、新住宿业务协同，已有更多用户将亚朵睡眠产品带回家，沉淀深睡心智，获得更为舒适的沉浸式体验。



## 乐趣不期而遇

亚朵致力于在常规服务外，为用户提供惊喜与乐趣。我们精心打磨具有亚朵特色的各类基础项目，同时持续推出更为独特、个性化的产品，以契合不同客群需求。诸多联名项目、快闪活动，亦不断为我们的用户创造新奇体验，见证亚朵在探寻“有趣”道路上的不停歇、不止步。

“属地早餐”已成为最具亚朵特色的品牌项目之一，我们在制度标准中明确要求：所有门店的早餐选择中，应至少包含一种属地特色菜品，如条件允许，应同时提供属地的特色水果、茶、饮品。不论是思念家乡味的回乡客，亦或是热衷尝鲜的旅行者，“属地早餐”皆能为用户创造具备属地文化基因的舌尖记忆。



### “属地早餐”：探索城市味觉和记忆

“属地早餐”项目推进了亚朵的本地化采购进程。在为用户提供新鲜当地蔬果的同时，大大降低食材运输碳排放，支持了当地经济发展。截至报告期末，亚朵已推出苏式红汤面、杭州片儿川、河南烩面、上海葱油面、西安肉夹馍、兰州牛肉面、武汉热干面等多种属地菜品。为更深入挖掘菜品特性、提升属地早餐品质，2023年11月，我们在重庆举办了“重庆小面PK赛”，重庆市内18家门店全部参与角逐。获得金牌的小面标准，已在重庆市内所有亚朵门店得到执行，并受到用户好评。

亚朵不断探索不同用户群体需求，随着宠物经济的稳定增长，携带“毛孩子”出行的客群逐渐增加，我们在部分亚朵酒店推出宠物友好服务，将“毛孩子”当作小客人，提供惊喜小礼品与宠物专属设施，用户与宠物得以共同得到温暖招待，尽享快乐休憩时光。

明年有明年的阳光  
明年的景色  
还有明年数不尽的生机  
和  
我的口粮



ATOUR  
FOR MY PETS

打工而已  
何必真的上头  
1. 吃饱 2. 喝足 3. 睡好



ATOUR  
FOR MY PETS

从明天起  
做一个毛茸茸的人  
穿上大棉袄  
戴上小手套  
不算计 不思考



ATOUR  
FOR MY PETS

不一定要做些什么  
找个窗台发发呆  
是拥有一整片天空的  
秘诀



ATOUR  
FOR MY PETS

带宠出行  
就住亚朵  
亚朵宠物友好

带宠出行  
就住亚朵  
亚朵宠物友好

带宠出行  
就住亚朵  
亚朵宠物友好

带宠出行  
就住亚朵  
亚朵宠物友好

### 宠物友好酒店：“毛孩子”也度假

携宠出行、宠物友好住宿的需求不断增加，“带着宠物住酒店”成为时下用户向往的幸福体验。亚朵推出宠物友好酒店，提供“毛孩子专车接送”、“宠物零食大礼包”、“全智能宠物仓”及“宠物试衣间”等多项服务体验，帮助宠主和宠物享受专业尽善的人宠度假时光。截至报告期末，我们已开设5家宠物友好酒店，分别位于上海、济南、深圳、南通、武汉。

亚朵不仅为用户提供卓越体验，更鼓励用户探索美好世界，创造自己的独家经历。2023年，轻居3.0推出“夏日小酒馆”活动，贴合年轻一代的新需求，打造“酒店+酒馆”的模式，为年轻人提供可以轻松交流的社交新空间。暑期我们上线了“花花暑假”集章活动，同时推出卖萌官“芽芽朵朵”，更好满足亲子出行需求。而作为北京马拉松赛事支持商，我们以抽奖形式向亚朵会员提供参赛名额，倡导健康的生活方式。

### “夏日小酒馆”：微醺小酒，轻松自在

针对不同用户群体，亚朵持续打造差异化产品，以满足更具特点的个性化需求。“轻居3.0”打造更为活泼灵动的入住体验，创造年轻人更需要的“小快乐”与“小确幸”。2023年8月，轻居酒店联名4位“微醺盆友”，通过“住轻居，喝小酒”打造“夏日小酒馆”系列活动，为用户提供酒礼限定套装赠礼。



“夏日小酒馆”系列活动

### “芽芽朵朵”陪伴“花花暑假”

基于对亲子旅游需求旺盛的洞察，以及对当代亲子关系的理解与考量，亚朵上线“花花暑假”活动。凡入住亚朵的客人，均可领取专属贴纸与亚朵专属护照，并在护照上收集城市专用章，打卡城市，记录美好。报告期内，我们在全国15个热门旅游城市上线了“花花暑假”活动，陪伴用户的亲子时光。此外，我们首次推出卖萌官“芽芽朵朵”，为亲子房入住用户提供“芽芽朵朵”公仔伴手礼。



“花花暑假”活动

### 亚朵 × 北京马拉松



亚朵×北京马拉松活动海报

在2023年10月举办的北京马拉松赛事中，亚朵作为赛事支持商获得15个参赛名额。这些名额均通过抽奖的形式赠予亚朵会员，即使是新会员，也可用1积分参与抽奖，除有机会获得参赛资格外，更可获得亚朵星球产品、亚朵酒店优惠券等其他惊喜奖品。



## 创新科技赋能

亚朵集团紧跟时代智能化高速发展趋势，积极推进智能化服务体系，全面提升用户数字化的服务体验。通过构建高效的数字化管理体系，我们在为用户提供高效、便捷服务的同时，亦为门店运营提供多功能智能化工具，有效提升门店总体运营管理效能。同时，我们高度重视对知识产权的保护，旨在与合作伙伴共同守护公平公正的商业环境。

### 智能化服务

我们已开发亚朵APP和小程序作为亚朵官方服务渠道，集酒店预订、住中服务、零售、会员权益等功能于一体，方便用户预订酒店与购买零售商品，同时享受丰富的亚朵服务。同时，我们的智能化硬件设施亦在不断迭代升级，旨在为用户提供高效流畅的入住服务。我们的前台设有自助入住机，可为用户提供便捷的入住及退房服务，房间中则装有中央客控，可联动音箱、电视、照明、空调等设备，实现智能化的客房体验。



智能设备与自助入住界面

亚朵在内部运营方面推出了一系列数字化工具，包括酒店中央预订系统 (CRS, Central Reservation System)、酒店物业管理系统 (PMS, Property Management System)、运营管理系统 (OMS, Operations Management System) 等，旨在提升酒店智能化运营和管理效能，助力我们为用户提供更高效、优质的个性化服务。同时，为了方便门店伙伴的工作，我们还开发了移动端数字化工具“几木里”APP。该应用程序使伙伴能够轻松查看任务、申请全员授权权限，并及时反馈问题，帮助他们高效解决工作中的困难和问题。



## 知识产权保护

亚朵高度重视对企业无形资产，如著作权和专利的保护，并持续加强知识产权管理。我们严格遵守所在地相关法律法规，如《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国商标法》等，并制定了相关制度，包括严格的审批程序和规范的知识产权管理流程。在业务运营过程中，我们明确了知识产权的使用规范，并建立第三方使用许可及监督流程。我们与合作方签订了《保密协议》，确保双方的保密信息和保密责任得到一致保护，以保护双方的知识产权不受侵害。此外，亚朵的相关部门伙伴均需接受知识产权合规基础培训，掌握知识产权的基础概念、管理流程以及相关注意事项。

截至报告期末，我们共拥有



### 亚朵伙伴知识产权培训

2023年9月28日，针对零售事业部、市场与品牌中心等相关部门，亚朵开展伙伴知识产权合规基础培训，就知识产权基本概念、申请流程及注意事项进行讲解与考核，进一步夯实伙伴相关基础知识，明确知识产权保护基本措施。

## 倾听用户声音

亚朵以匠心行动诠释“中国体验”，旨在成为用户“温暖的陪伴者”，我们秉承用户第一的价值观，致力于提供最舒适的住宿环境与最优质的服务体验。亚朵主动搜寻用户体验感受，招募亚朵忠实用户，并邀请其担任“用户体验官”，开展深度体验并提出反馈意见。同时，我们通过多渠道倾听用户声音、层层督办解决用户反馈，通过“全员授权”等方式，鼓励全体伙伴在工作中不断增强与用户的温暖连接。

亚朵对用户体验开展主动调研，以深入了解用户所感所想。我们每半年进行一次第三方调研，并通过组织开展用户访谈、发放定量问卷等方式直接收集用户心声。截至报告期末，我们已根据上述调研结果改善多项服务，包括：早餐标准化、增加养生食品选择、为北方地区门店配备空气净化器等。此外，我们根据“用户体验官”对与住宿体验相关的21个触点的反馈，判断门店是否达标，并提出改进意见。

### 亚朵招募“用户体验官”，提升用户体验

2023年3月，我们公开发布招募推文，从用户中筛选百个“用户体验官”，为其发放体验官证书与徽章。亚朵参考“峰终体验”定律细化21个服务场景，邀请“用户体验官”进行是否达标的评价，并形成“体验官报告”。2023年4月，我们将“体验官报告”反映的重点问题形成14个改进项目，并对这14个项目持续跟盯改进。

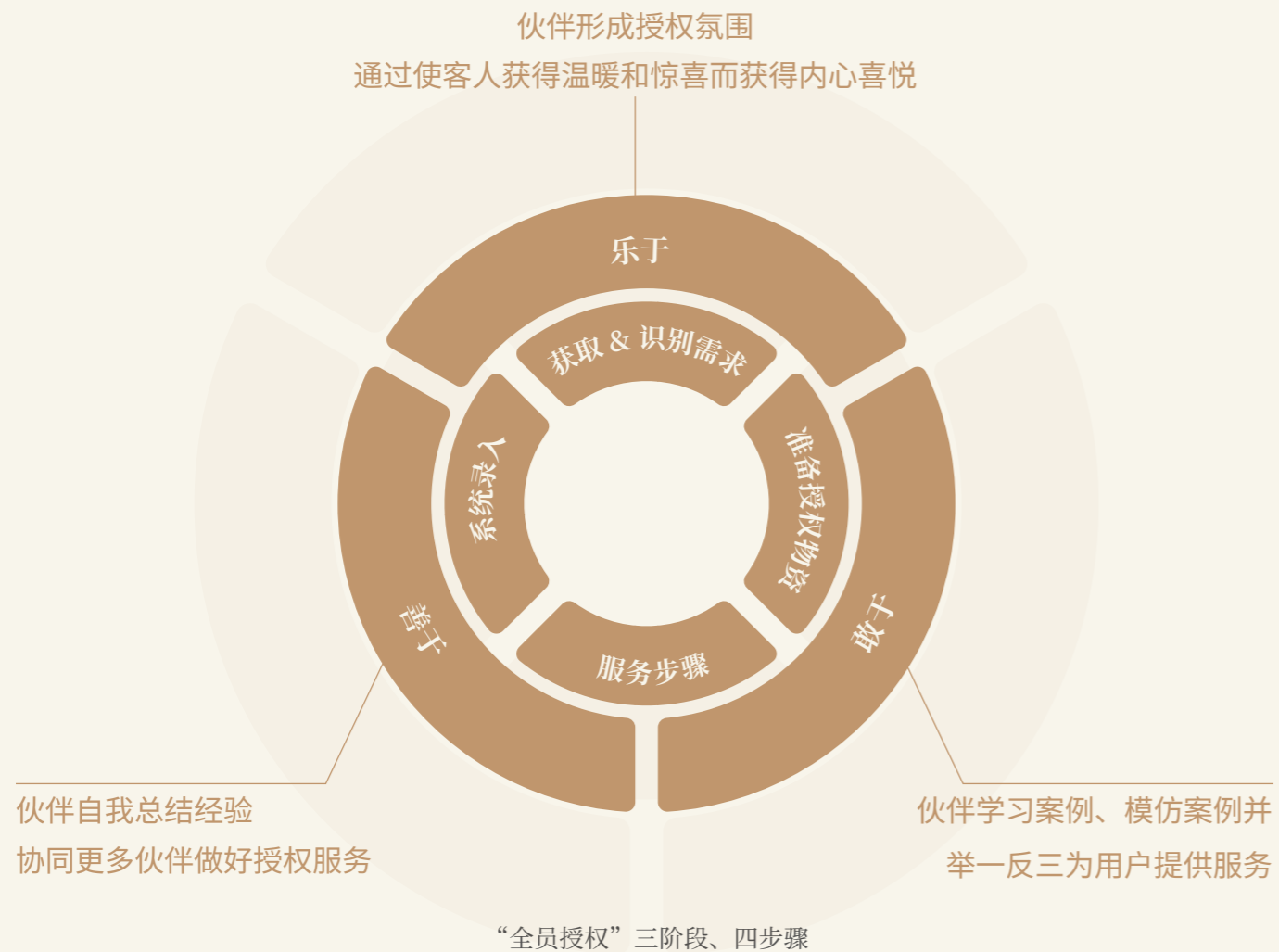
八个月内，“用户体验官”对服务场景评价的达标率大幅上升，用户体验得到了进一步优化。

除主动探索用户体验、提升服务质量外，亚朵悉心听取用户心声，开放多个渠道接收用户意见与建议。我们建立“全员授权”制度，调动每位亚朵伙伴的主观能动性，及时解决用户遇到的问题，并细致发掘潜在服务优化机会，为用户带去惊喜。

“全员授权”：三阶段、四步骤，激发伙伴主观能动性不断优化用户体验

为更快速有效地解决用户遇到的问题，同时回应用户提出的建议，亚朵已全面铺开“全员授权”制度。该制度授予每位亚朵伙伴1间夜或500元人民币的额度，用于解决用户反馈问题时所提出的合理需求。在及时满足用户需求的同时，亦提升亚朵伙伴的主观能动性，鼓励其自主挖掘潜在的服务优化机会，为用户提供惊喜体验。

我们鼓励伙伴通过“敢于、善于、乐于”三个阶段服务用户，形成授权氛围，同时以四个步骤完成服务闭环。



除在门店即时反馈外，亚朵用户还可通过另外六种渠道表达体验感受、提出意见建议。亚朵每日查询用户反馈并对用户提出的问题详细了解、提出解决方案并进行复盘与提升，进一步提升产品质量及服务体验。



反馈渠道	信息反馈方法	亚朵行动
• 官方渠道点评及调研	• 用户点评订单满意度并可写下点评内容，同时根据订单场景询问用户1至2个具体调研问题，主动收集用户反馈。	• 门店每日通过系统查询用户反馈的问题或评价，与用户沟通问题点、解决问题、并对问题进行复盘与整改。 • 总部与区域对用户反馈数据进行分析，提炼集中问题类型，并推动体验改进方案落地。
• 官方渠道的“一键吐槽”功能	• 入住后，用户可以在亚朵APP或小程序内点击“一键吐槽”，或扫描客房内二维码，直接反馈遇到的问题。	
• 官方小程序内的“随手拍”功能	• 无需通过订单，用户可在亚朵APP、小程序内使用“随手拍”功能，记录入住过程中的体验感受。	
• 亚朵客服热线 4000-606-606	• 服务热线为用户解答预订入住及会员规则等问题咨询，并受理用户投诉。	
• 外部在线旅游（OTA）平台	• 用户可在“携程、艺龙、去哪儿、飞猪、美团”等多个酒店预订线上渠道点评。	
• 耶律信箱	• 用户可将意见反馈至“耶律信箱”，由亚朵创始人兼CEO兼首席体验官耶律胤直接进行回复，并亲自监督问题的解决与闭环。	• 本年度耶律信箱已完成“电梯前室配备瓶装水”、“标配取电卡”、“晚6点后奉蜂蜜水”等多个用户反馈的闭环处理。

# 03.

## 平等关爱，携伙伴同行

Caring with Fairness and Collaborating as Partners

- 快乐工作氛围
- 助力伙伴成长
- 多样福利关怀
- 职业健康安全
- 人力绩效数据



# 平等关爱，携伙伴同行

亚朵将员工视作携手同行的伙伴。我们尊重和关爱所有伙伴，保障伙伴各项权益，同时重视其在亚朵的工作感受与发展机会。我们期待每位伙伴能够与公司一同成长，实现自我价值，共同传递亚朵幸福力量。

## 快乐工作氛围

亚朵集团始终严格遵守法律法规，高度尊重和保护伙伴权益，坚持多元、包容和平等原则，完善福利待遇，为伙伴营造快乐温暖的工作氛围。



## 多元、平等与包容

亚朵集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《禁止使用童工规定》等运营所在地区相关法律法规，制定并落实《亚朵集团员工手册》、《酒店人事操作手册》等内部规章制度，对招聘录用、薪酬福利、培训发展等流程进行规范，保障每一位伙伴的合法权益。

我们期望打造平等、多元、包容的工作环境，确保每一位伙伴皆能够在亚朵最大限度发挥自身价值。亚朵承诺不因民族、年龄、性别、婚姻状况、国籍以及宗教信仰的不同，区别对待伙伴或候选人，并坚决杜绝聘用童工和强制劳动。此外，我们已订立“三大纪律，八项注意”，对歧视和骚扰持“零容忍”态度，一经发现，公司有权立即与涉事伙伴解除劳动关系。

为深化尊重、平等的企业文化，我们更建立了具有亚朵特色的“花名制度”。所有亚朵伙伴，无论职级高低，相互之间均以花名相称，以此培养伙伴间尊重、坦诚的沟通氛围，亦使工作推进更为高效顺畅。

### 亚朵“花名制度”：倡导平等，彰显个性

为践行“向官僚说不”的亚朵文化，促进伙伴间相互尊重、坦诚相待、高效工作，亚朵集团制定了集团特有的“花名制度”。每位加入亚朵大家庭的成员，在入职时都会选择一个独特的花名，并以此彰显个人特质。伙伴间互相称呼时，均使用花名，而非“总”、“领导”等带有职级的称呼，由全体亚朵人合力打造平等、公正的职场氛围。

亚朵集团已建立多元的人才队伍：

#### 截至报告期末

我们拥有全职员工 **4,248** 人，女性占其中 **58.1%**

此外，我们还拥有残疾员工 **17** 人

以及来自 **20** 个不同民族的少数民族员工 **162** 人



## 人才招募

亚朵秉持“人尽其才、才尽其用、各尽所能、各司其职、各尽其责”的原则，择优选聘员工，致力于将最合适的人才安排在最合适的职位上，帮助实现伙伴与企业的共同成长。我们制定了《招聘管理规则》，对招聘流程进行详细描述，确保其公平、公开、公正。

我们积极拓展招聘渠道，通过招聘网站、大型招聘会、校园招聘、内部推荐等多样方式，广泛吸纳社会各界人才。报告期内，亚朵积极参与校园招聘活动，共计参加双选会、宣讲会等校园招聘活动25场，线上对接院校逾60所。

同时，我们亦重视对于内部人才的选拔与扶持，已建立了完善的内部招聘渠道，包括内部选拔、人才储备库、“亚朵之旅”等。在《招聘管理规则》中，我们明确规定，招聘时优先考虑公司内部符合招聘职位要求且表现卓越的伙伴，若确无合适人选，再向社会进行公开招聘。此外，亚朵珍惜已离职伙伴的才华与能力，针对返聘候选人制定了招聘流程，鼓励适合的伙伴再次与亚朵的未来发展交互。

## 薪酬绩效

亚朵集团致力于为伙伴提供具有竞争力的薪酬体系和福利保障机制，激励并保留人才。我们建立了《亚朵总部员工手册》、《酒店人事操作手册》、《亚朵绩效管理制度》、《酒店伙伴薪酬和绩效考核方案》等内部制度，规范薪酬福利和绩效管理。

对于不同职级、不同职能类型的伙伴，我们采用不同的薪酬策略。薪酬调整所基于的考量主要包括企业经营状况、市场情况变化，以及伙伴个人岗位变动与绩效表现，其中，绩效表现是决定薪酬调整幅度的主要因素之一。

对于一线伙伴，我们制定了客房计件方案，每月填写《客房记件奖统计表》，由酒店总经理审核后发放绩效，同时设置有开荒奖、服务奖、年终奖等奖金科目，为做出突出贡献的伙伴提供额外现金奖励。

对于总部伙伴，我们亦要求其依据“战略性、挑战性、可衡量性”的原则，以季度 / 半年度 / 年度为单位制定绩效目标并接受考核，考核结果由执行委员会审核，该结果不仅影响薪酬调整幅度，更与岗位晋升紧密关联。

此外，为进一步调动伙伴积极性、保留公司关键人才，我们于2021年推出股权激励计划，激励人员包括集团高管、司管干部、年度卓越业绩伙伴等，主要来自公司总部、经营战区及开发战区。

福利保障方面，亚朵依法依规按时支付伙伴工资，并为伙伴足额缴纳养老、医疗、失业等法定社会保险，伙伴亦依法享有基本带薪年假、婚假、育儿假、产假、陪产假、工伤假等法定假期。同时，我们亦根据服务年限，额外为伙伴提供福利年假和全额带薪病假。

### “亚朵之旅”：集团内部转岗项目

我们鼓励内部人才在总部不同岗位以及战区不同城市、不同门店间流动。以此获得成长，拓宽视野。

亚朵开设集团内部转岗项目“亚朵之旅”，所有符合岗位要求的伙伴，均可通过公司内部发布的岗位信息，了解相关具体情况并进行申请，经用人部门确认后录用。

“亚朵之旅”项目打通了公司人才通道，有助促进公司内部人才的有序、合理流动，创造“人尽其才”的良好工作环境，并发挥人才最大效益。

报告期内

共有 **313** 位伙伴  
踏上“亚朵之旅”



报告期内

亚朵集团 **100%**

的伙伴接受了绩效考核

截至报告期末

股权激励计划

已累计覆盖 **110** 人

## 员工沟通

在亚朵，我们为伙伴搭建畅通的沟通机制和沟通渠道，鼓励坦率直接和具有建设性意见的反馈。为及时了解伙伴诉求及工作体验，亚朵每季度开展伙伴幸福度调研工作，梳理待整改内容，与部门沟通制定整改措施，并持续跟进整改的落实情况。

我们的总部采用大开间工位，不设立独立办公室，旨在为伙伴提供开放、公开、透明的工作环境，帮助伙伴开展更为高效顺畅的沟通协作。我们同样注重聆听来自一线伙伴的心声，在伙伴内部沟通平台“亚朵微社区”，我们特别设立了“点赞吐槽”模块。此外，我们已在每家门店的“伙伴天地”公告栏张贴战区负责人照片及联系方式，确保伙伴可在门店层面之外，与战区保持实时沟通。“伙伴零距离”是亚朵的另一特色活动，我们鼓励酒店总经理在适当时机与门店伙伴开展“一对一”或“一对多”沟通，拉近与伙伴间距离。

### “点赞吐槽”：实时透明沟通，言明心中所想

为倾听亚朵伙伴心声，我们在内部“亚朵微社区”平台设立“点赞吐槽”功能模块，平等地为每位亚朵人提供发表建议的途径和权利，伙伴可采用实名或非实名制来“吐槽”工作中待改善的地方，同时也可以为其他伙伴的热心善举和优异表现“点赞”。

对于收到的“吐槽”，被“吐槽”部门伙伴将在48小时内与吐槽人开展“一对一”沟通，并给出得到吐槽人认可的解决方案或答复，否则其绩效考核将受到负面影响。而被点赞的伙伴，则可获得“点赞币”，达到一定数量点赞币后可进行礼品兑换。

亚朵坚持透明沟通原则，不对任何发帖、回帖作删除处理，“点赞吐槽”平台中保存了自平台上线以来的全部帖文，对于构建积极互动、共同成长的亚朵社区颇有助益。



“点赞吐槽”平台入口界面

### “伙伴零距离”：抽空随便聊聊，增进伙伴感情

我们希望所有伙伴均能在亚朵获得关怀，有所成长。因周例会、月度会、季度会等沟通场景相对正式严肃，难以拉近伙伴间的距离，我们推出了“伙伴零距离”沟通机制，倡导酒店总经理利用非正式场合，与伙伴进行“一对一”或“一对多”沟通，倾听伙伴在衣、食、住、行各方面的反馈及诉求，了解伙伴工作或生活中的问题及困难，同时增进彼此感情。

其中，“一对一”沟通可于用餐或工作期间开展，“一对多”沟通则可考虑聚餐、交流座谈会等渠道。不同的沟通场景有助于加强伙伴与伙伴、伙伴与公司之间的多种连接，增进彼此交互。



## 助力伙伴成长

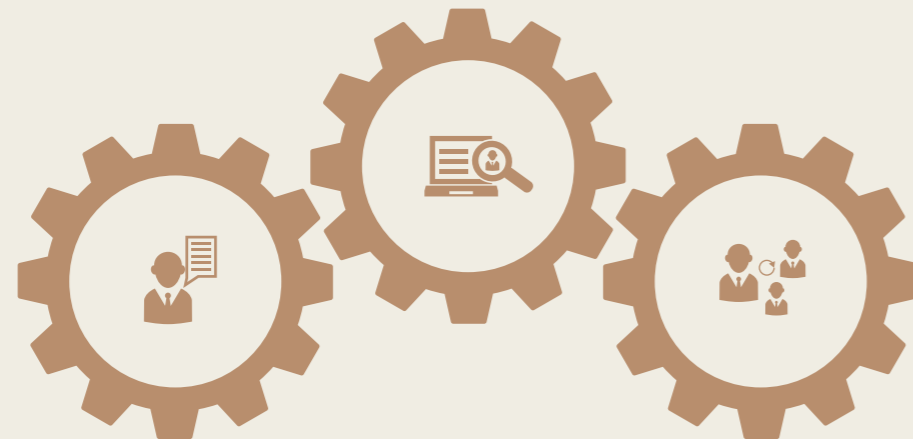
亚朵集团高度重视伙伴的发展与成长，为所有伙伴提供平等的晋升和发展机会。我们根据不同岗位制定了多元化的人才培养方案，旨在促进新伙伴融入，提升伙伴专业能力，助力伙伴成就自我、实现职业梦想，共同推动公司业务的高效发展。

### 人才发展规划及晋升体系

我们建立了公平公正的干部发展模式，通过竞聘制、轮岗制、任期制等用人制度，为伙伴设置了清晰明确的职业发展路径及方法，旨在长期保持组织活力，实现用贤人、用能人，有为者有位的人才发展目标。

#### 任期制

- 设立“之”字形人才发展策略，安排有潜力、有能力的司管干部在集团内接受跨团队、跨职能轮岗培养
- 将“轮岗”设定为干部晋升的必要条件



#### 竞聘制

- 引入岗位竞争机制，进行司管干部的选拔为伙伴提供平等机会，助优秀人才脱颖而出

#### 轮岗制

- 设定“任期限制”，破除“终身制”，形成岗位能上能下、薪酬能增能减的用人机制

此外，亚朵集团基于“划路径—控流程—可申诉—建标准—定规则—促发展—重落地—做机制”的模式，为经营战区一线岗位伙伴制定了完善的人才发展规划方案，助力其实现由一线伙伴到酒店总经理的晋升发展。





## 人才培养体系

亚朵集团建立并不断完善具有公司特色的人才培养体系，为不同职能、职级的伙伴提供具有针对性的培训方案，助力伙伴实现知识和技能的全面提升。我们的伙伴培训体系主要分为新员工培训、人才梯队培养和在线学习共三大模块，不同部门亦自发开展不定期业务培训，以强化伙伴专业素养。我们同时在内部选拔并培养讲师，全面落实公司人才梯队建设，旨在保障业务稳健、长期发展。



### 报告期内

亚朵集团，员工受训覆盖率达到

100%

## 新员工培训

为帮助新伙伴了解亚朵文化价值观及战略规划、厘清所在岗位和关联部门业务流程，我们为总部新伙伴和战区新伙伴分别制定了相应的培训计划，以加快其融入亚朵大家庭的进程。

### 总部新伙伴

- 新伙伴亚朵江湖任务分为线上学习、线下学习两个模块
- 线上学习通过学习路径图提高学习效率，加速伙伴的知识获取和角色转变
- 线下学习包含“新伙伴面对面”和业务公开课，提升新伙伴的技能及对集团业务的了解

### 战区新伙伴

- 建立培训带教机制，针对新入职、晋升的酒店总经理、酒店总经理助理开展为期一年的带教培养，确保新伙伴在一线平稳落地和稳健成长
- 酒店总经理、酒店总经理助理带教人由经营战区评选确定，需担负起工作带教与生活指导职责，帮助新伙伴快速融入组织并胜任岗位
- 报告期内，我们开展了两次带教人座谈会，并形成《酒店总经理、酒店总经理助理一年期带教手册》等指导文件
- 为确保战区新伙伴具备相应的任职资格和职业水平，我们要求所有新入职、晋升的酒店总经理、酒店总经理助理完成相应“认证班”课程培训，完成相应考核后方可转正

### 内训师认证班：附加职业价值，提升职业技能

为助力伙伴提升职业技能，沉淀并传播亚朵经验，我们开设了“星火计划”内训师认证班，通过选拔或推荐优秀伙伴，训练伙伴的课程开发及授课技巧，提升伙伴的职业价值。



内训师认证班

### 报告期内

内训师认证班共开设

4场次

参与训练伙伴 累计在职授课讲师

114人 443人

### 酒店总经理认证班：岗位资格认证，确保胜任职责

为帮助伙伴深入学习公司企业文化、经营理念及策略打法，检验伙伴对于运营标准的掌握水平，同时提升伙伴的实际操作及系统思考能力，我们针对新入职（晋升）酒店总经理开设了“酒店总经理认证班”，通过线上自学和集中培训，对酒店运营、实操技能、酒店发展痛点等问题进行针对性培训，学员须通过考核后方可留任酒店总经理岗位。



酒店总经理认证班

### 报告期内

“酒店总经理认证班”

共计开设 13 场次

覆盖

500 余名伙伴

## 人才梯队培养

亚朵集团面向不同发展阶段的伙伴，建立了四项人才梯队培养计划，分别为老姆灯训练营、个性化发展计划（IDP, Individual Development Plan）带教培养、板凳队员培养计划，以及“新春蕾”管培生计划，为亚朵的发展储备优秀人才。



### 老姆灯训练营

核心管理层领导力培训

提升格局视野以及实战解决问题能力，发现并训练具有一号位视角的亚朵未来领导者



### 个性化发展计划（IDP）带教培养

针对总部模块负责人/部门核心骨干

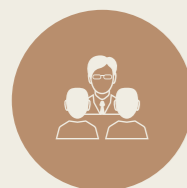
通过约半年的定向培养，促进内生性人才发展与成长，提升公司核心管理团队人才竞争力、盘活人才资本



### 板凳队员培养计划

针对一线高潜伙伴

面向经营战区，经评估后确定人选，通过带教和集训，助力一线高潜人员成长为合格的城市负责人储备人选



### “新春蕾”管培生计划

针对应届生及具有1-2年酒店行业经验新人

开设一线人才培养快速通道，通过2-3年的周期，培养一批“精业务，善经营，懂管理，具有亚朵味”的酒店总经理、酒店总经理助理后备军

### 老姆灯训练营：领导力培养项目

老姆灯训练营由创始人耶律胤发起，该项目面向集团核心管理层，旨在提升集团核心管理层实战解决问题的能力及领导力，建立起集团干部梯队。



老姆灯训练营

培养周期为**1**年，由**6**个模块组成，  
每**2**月完成一个模块的培训

该项目用课题的方式聚焦企业发展真问题，并结合业务场景培养领导力，创始人耶律胤全程参与并点评。该项目不仅有助于提升亚朵管理层的未来观、全局观，还引导管理层深入思考亚朵未来的发展方向，培养亚朵未来领导者。

### 板凳队员培养计划：培养战区人员，储备城市负责人

为落实经营战区人员培养，助力伙伴成长、逐步成为合格的城市负责人储备人选，报告期内，我们实施了城市负责人板凳队员培养计划，由战区负责人作为带教人，开展为期半年的定向培养，为带教对象制定具有针对性的个人发展计划，并按月开展一对一沟通反馈。

#### 截至报告期末

亚朵共有**41**人参加培养计划，其中已有**6**人通过竞聘程序晋升至城市负责人

### “新春蓄”管培生计划：全新打造项目，储备后备力量

为招募并储备亚朵后备人才，同时促进青年人才就业，报告期内，亚朵集团开启了“新春蓄”管培生项目。该项目分为“向日葵计划”和“春蓄计划”，分别面向毕业三年以内且具备1-2年运营经验的酒店从业人员，以及应届毕业生。我们为“新春蓄”项目安排了带导师和丰富的课程学习，旨在通过2-3年的锻炼与培训，培养“精业务、善经营、懂管理”，具有“亚朵味”的酒店总经理、酒店总经理助理后备军。

#### 报告期内

“向日葵计划”累计覆盖

116人

“春蓄计划”累计覆盖

417人



“新春蓄”管培生计划

## 在线学习课程

为灵活满足伙伴们多样化的学习需求，鼓励亚朵人养成善用碎片化时间的习惯，我们为伙伴们提供了便捷的线上学习平台——“几木学习平台”。平台中课程涉及门店运营标准、销售技能、财务成本管控等丰富实用领域，全方位提升伙伴专业素养。

针对一线伙伴，我们更特别推出“闪电迷你课”模块，对于酒店运营的常见问题、操作规范等主题，制作了简单易懂的微视频课程，以提升伙伴基础实操能力，为用户提供更为温暖、周到的服务。

#### 截至报告期末

“几木学习平台”累计推出

784门

在线课程

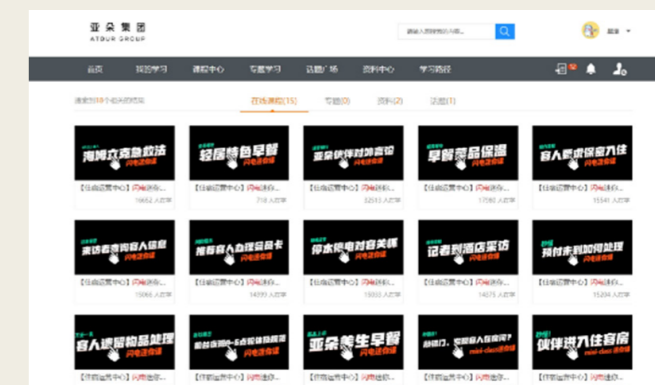


学习者达

37,655人次

### 闪电迷你课：契合一线伙伴需求，聚集内部“闪电侠”

为提升对一线伙伴的培训效率、及时响应运营培训需求，我们于报告期内推出了“闪电迷你课”项目。“闪电迷你课”紧扣酒店运营SOP（Standard Operating Procedure，标准作业程序）标准，由不超过3分钟的真人短视频构成，其活泼有趣、通俗易懂的特点，能够充分契合一线伙伴工作性质，便于其对教学内容学习吸收。



“闪电迷你课”部分课程

此外，我们致力于建立一支内部制课团队，通过“自荐+面试”的形式，面向酒店一线伙伴招募“闪电侠”，并成立“闪电侠联盟”。对于招聘入池的“闪电侠”，我们为其提供短视频培训、拍摄设备更新、课程抢先学等支持，并纳入储备人才池，实现“以讲促学”，进一步助推企业内部的良好学习氛围。

#### 报告期内

我们共计招募了7位“闪电侠”，且将持续开展相关人才挖掘工作，为伙伴奉上更生动的培训内容

## 优秀员工激励

亚朵相信激励能让伙伴产生驱动力和创造力。为了激励伙伴，鼓励好人好事，我们设立了多种激励奖项，为伙伴提供了展示的平台。

### “好”系列奖项

包含“好战区负责人”、“好战区二号位”、“好城市负责人”等，按照综合业务、组织、文化等表现，每季度评选一次。

### “能人所不能”奖项

设立于2014年，以奖励践行亚朵价值观“拒绝平庸”的团队，鼓励亚朵团队不怕困难，团结奋斗。2023年，共计**6**个亚朵团队获得“能人所不能”奖项。



### “头牌”系列奖项

主要包含“头牌开发奖项”和“头牌酒店奖项”，综合各项数据维度，每年度评选一次。2023年，共有**4**名开发伙伴，**2**个开发团队获得“头牌开发奖项”；共计**45**家酒店获得“头牌酒店奖项”。

## 多样福利关怀

我们重视伙伴在亚朵的感受与体验，为所有伙伴奉上亚朵特色福利，同时关心关怀女性伙伴及处于困境的伙伴，致力于为伙伴营造更温暖、幸福的工作氛围，继而打造更为团结、高效的战斗队伍，让伙伴之心扎根亚朵。

### 亚朵特色福利

亚朵致力于打造温馨的企业家庭，为所有伙伴均提供丰富多彩的特色福利。我们尽所能地为一线伙伴提供完善的福利待遇，并已制定《伙伴幸福手册》，对伙伴的食宿标准进行了严格规定，保障一线伙伴在衣、食、住、行各方面的需求。我们每周为伙伴制定“伙伴幸福菜单”，并规定酒店总经理、酒店总经理助理每周至少在工作餐厅用餐3次，以监督伙伴用餐质量。集团总部亦每月对门店食宿标准落实情况进行抽查，若发现违规门店，将进行批评公示，同时限期要求整改。

此外，亚朵每年为各门店提供活动经费，以支持其组织开展单店层面的伙伴活动，持续提升伙伴的归属感和凝聚力。门店伙伴活动主要包括“朵龄仪式”入职周年庆、“读领风骚”读书会、生日仪式及节日活动等。

### “读领风骚”读书会：让阅读成为每位亚朵伙伴的必修课

“读领风骚”是亚朵酒店独特的文化品牌。我们坚信阅读和学习的重要性，将其视为亚朵DNA，更是每位亚朵伙伴的必修课程。亚朵希望通过“读领风骚”活动，推动伙伴们养成阅读的习惯，让知识转化为行动的力量，共同书写亚朵的辉煌篇章。

2023年第二季度，我们的“读领风骚”活动围绕书籍《绝佳体验：迪士尼打造卓越服务的五大原则》开展，要求各门店组织读书分享会，带领一线伙伴完成对于该书的阅读和学习。我们更在战区层面组织开展2场嘉宾领读活动，鼓励一线伙伴积极参与，帮助其达成对于书中内容更深刻的理解与体悟。



亚朵门店“读领风骚”读书会现场

对于总部伙伴，我们提供免费早餐、零食盒子、养生茶饮等福利，并设立图书角、健身房、冥想室等活动设施，打造舒适的工作环境。我们亦通过举办交友舞会、万圣节活动等特色伙伴活动、准备节假日主题下午茶、发放节日福利等，丰富总部伙伴们的工作生活。

亚朵高层管理者们亦积极组织并参与伙伴活动，营造和谐团结的工作氛围。2023年，亚朵迎来十周年司庆，亚朵创始人兼CEO耶律胤带头开展全员奉茶活动。



周年庆



读书角



交友舞会



万圣节活动

### 亚朵十周年庆：全员奉茶，感恩十年

2023年6月28日，亚朵迎来十周年公司庆典活动，由创始人耶律胤带头举办了全员奉茶仪式。同时，我们邀请100人参与亚朵文化仪式，连接战区和总部，从过去到现在展示亚朵的十年发展历程，让亚朵伙伴们不忘初心，持续为用户带来更好的服务体验。



亚朵十周年庆奉茶仪式

此外，亚朵针对所有伙伴，推出“花儿行”特色福利项目。为方便伙伴们在私人出行时入住“自家的酒店”，“花儿行”提供大额住宿优惠，伙伴可在任意门店享受到优惠。在为亚朵人提供便利与优惠的同时，“花儿行”同时给予伙伴角色转换的机会，使其能够作为用户，切身感受亚朵级别品质服务。

### 关怀女性伙伴

亚朵关心关怀女性伙伴，为维护女职工的合法权益，我们在工会中设置至少1位女性代表，并与女性伙伴签订《女职工特殊利益专项集体合同》，减少和解决女性伙伴在工作中遇到的困难，保护女性伙伴健康，促进其与公司的共同发展。

同时，我们额外为女性伙伴提供关怀保障，于总部大楼设置了母婴室等设施。每年三八妇女节前夕，我们会为女性伙伴组织开展节日活动，且节日当天放假一天。2023年母亲节，我们更将女性关爱传达至伙伴家人，为伙伴的母亲寄送“亚朵村的茶”礼盒，献上亚朵的祝福与感谢。



母婴室

## 解决急难愁盼

为汇聚爱心、扶贫救急，亚朵伙伴自发成立了爱心组织“亚朵爱心基金”，旨在帮助有特殊困难的亚朵伙伴，传递亚朵人的温暖与关怀。我们的基金来源主要为伙伴捐赠、公益活动募集等渠道，任何符合补助标准的亚朵伙伴皆可通过内部平台进行申请，以解决自身的燃眉之急。

我们已订立《亚朵爱心基金制度》，并以此为基础开展“亚朵爱心基金”管理工作。秉持资金往来公开透明的原则，基金所有收支情况均以季度为单位，面向所有亚朵伙伴进行公示。

2023年，共有**605**位亚朵伙伴参与到“亚朵爱心基金”

共计收到捐款**107,167.7**元，支出金额**275,667.5**元

共帮助了**35**位亚朵伙伴



同时，我们时刻关注伙伴需求，自发组织献血、献爱心等活动，为陷入困境的伙伴提供力所能及的帮助。

### 为患有白血病的伙伴献血：守望相助，共渡难关

2022年，在一次公司组织的体检中，一位在亚朵工作了九年的伙伴被查出患有白血病，急需用血。知悉此情况，亚朵伙伴们自发组织了献血行动，鼓励同病魔作战斗的伙伴，在精神和行动上给予了伙伴莫大的支持。

## 职业健康安全

亚朵集团始终将伙伴的健康安全置于首要位置，制定并落实各项职业健康安全措施，加强伙伴健康管理，确保伙伴住宿安全，为每一位伙伴提供坚实的健康安全保障，共同守护亚朵大家庭的和谐与稳定。

### 守护伙伴健康

亚朵坚持以人为本，为伙伴提供全方位的健康保障，促进伙伴与公司一道长远发展。我们为伙伴提供年度体检、补充商业医疗保险，同时设置应急药箱，并组织开展肩颈理疗等保健服务。对于所有新完成装修的办公场所，我们均在其投入使用前进行严格的空气治理及专业检测，确保伙伴拥有健康、安全的工作环境。而在流感高发期，我们积极开展楼宇消毒工作，以进一步守护伙伴健康。此外，我们已成立羽毛球、舞蹈、瑜伽、篮球、跑团共5个运动社团，鼓励伙伴利用业余时间运动锻炼、强身健体。



肩颈理疗



应急药箱



篮球社团



羽毛球社团

### 伙伴住宿安全

为保障伙伴住宿安全，亚朵制定并落实《伙伴宿舍安全管理制度》等相关制度文件，采取多样措施，为伙伴打造安全健康的工作及生活环境。我们规定宿舍应远离机房、锅炉房等具有安全风险的重点区域；伙伴宿舍内装修、装饰材料应使用不燃、难燃材料，并配备灭火器材；杜绝使用暗房建筑作为伙伴宿舍。对于在酒店内部的宿舍，我们要求配备消防烟感及消防喷淋，且与消防主机联动，同时配置内线电话，以便伙伴在遇到紧急情况时及时求助。我们亦已订立宿舍相关安全应急预案以及时应对突发安全情况。

同时，我们不断加强针对伙伴的安全教育培训，设立安全相关必修课程，提升伙伴们的安全知识与技能，为其住宿安全提供坚实保障。

# 人力绩效数据

## 员工构成数据

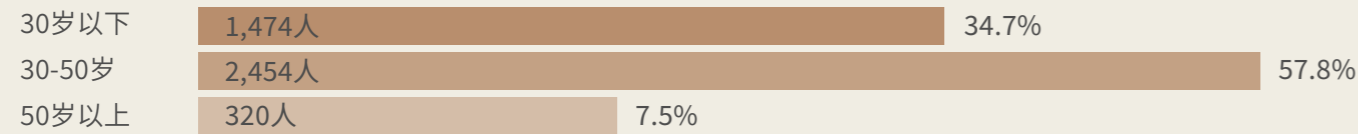
按性别划分的员工



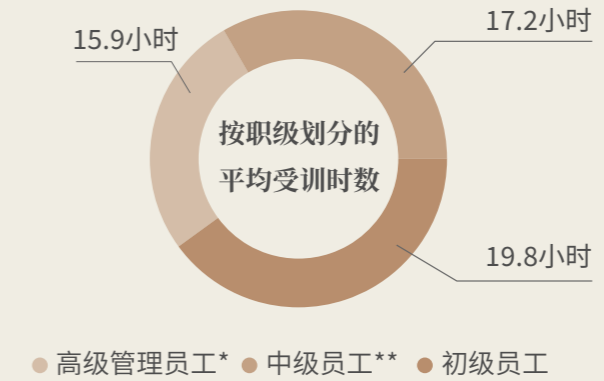
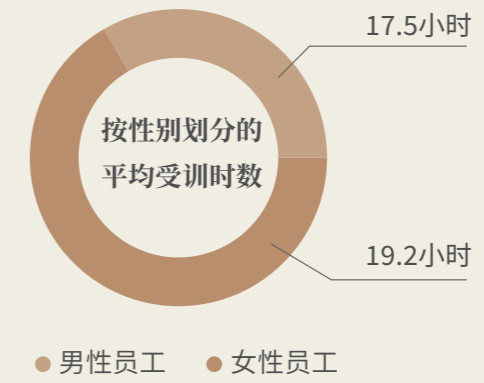
按职级划分的员工



按年龄划分的员工



## 员工培训数据



## 其他员工相关数据

指标	2023年数据	单位
育儿假返岗率	100	%
可记录工伤事故	0	件/百万工时

\*指集团总监及以上伙伴

\*\*指集团经理及以上伙伴

# 04.

## 价值共享，筑行业生态

Creating Value Together and Building the Industry Ecosystem

· 合伙人共成长      · 负责任供应链

· 助力行业发展





# 价值共享，筑行业生态

亚朵不仅致力于创造与用户、伙伴间的温暖连接，更努力强化与合伙人、供应商间的合作。通过赋能合伙人成长、建立负责任及可持续的供应链，我们不断优化亚朵生态圈。同时，我们积极参与业界交流、探寻多元合作机会，期望助力酒店行业创新发展，与各相关方携手，成就更为优质的亚朵“中国体验”。



# 合伙人共成长

我们深知亚朵十年高速发展，始终离不开加盟商的支持与助力。我们将加盟商亲切称为合伙人，并不断优化包括选址、营建、供应链、经营指导等在内的全链条合伙人支持体系，为合伙人提供一站式支持服务。

报告期内，亚朵郑重推出“业主服务六大承诺”，全力保障合伙人获得安心、放心、舒心的开店体验。

## 亚朵集团“业主服务六大承诺”

### 吐槽限时反馈

快速响应合伙人吐槽，自合伙人发出吐槽之刻起，24小时之内给予响应，48小时内提供解决方案

### 财务支持，48小时提供解决方案

门店财务问题快速支持，自业主、门店财务提交问题之时起，48小时内提供解决方案

### 运营物资买贵即赔

酒店运营物资采购可享“买贵即赔”保障，买贵赔付差价，降价退还差价，退赔款项7个工作日到账

### 物资分期七天放额

酒店物资采购分期，7个工作日内完成审核放额

### 任期保证，新店“老”总经理

一年内不更换酒店总经理，新店(亚朵X酒店、亚朵S酒店)筹备期派驻经集团认证的优秀“老”酒店总经理

### 安心筹开超期包赔

筹建开店采用亚朵“安心筹开”体系，可享超期包赔保障，赔付标准1万元/天，赔付50万元封顶



## 选址营建

门店的选址往往是合伙人筹开阶段所面对的首个痛点，尤其对于新入场者，预判客源流量、识别投资机会绝非易事。亚朵以数据为依据，从投资初期即为合伙人建立可靠保障机制。我们发布并定期更新《亚朵布点白皮书》，综合考虑地区 GDP、产业布局、航空铁路流量等数据，识别优质商圈的客源需求，并评估其可容纳的酒店供给，随后精准匹配品牌、物业、价格等要素，协助合伙人觅得最佳投资机会。



《亚朵布点白皮书》不仅帮助新入局合伙人更快熟悉酒店选址逻辑，更致力于保障现有投资人的经营权益。若某一商圈布点进度已达到白皮书规划，亚朵将不再新增门店。而若已开业门店出租率下降至既定阈值，我们将启动“商圈熔断保护机制”，停止在其所处商圈的新店开发活动，集中精力帮助已有门店提升经营水平，直至其收益恢复至合理水平。

在选址以外的其他筹开环节，亚朵亦为合伙人细化了 14 个服务触点，全面覆盖设计勘测、工程服务、竣工验收等关键节点。其中，“安心筹开，超期包赔”是亚朵特色服务之一，我们基于多年合作经验，筛选出了一批品质和管理水平兼优的设计施工服务商名单，能够为合伙人提供高质量的服务，且一旦耗时超过承诺服务周期，合伙人即可获得赔付保障。

### 14 个亚朵合伙人服务触点



## 物资采购

供应链是我们持续提升合伙人服务的另一重要抓手。通过严格的供应链管理，我们为合伙人布局两大核心优势。首先是严格的选品和质量保障，确保用户在任一门店均可享受亚朵级品质体验。其次是出现问题及时解决，避免合伙人采购时的后顾之忧。这两者的结合确立了投资亚朵集团旗下酒店的“高质价比”特点，让合伙人购后无忧，赋能其更好经营。

亚朵供应链平台已针对各项物资品类制定严格的企业标准，以保障物资的高质量 and 用户的放心体验。同时，我们持续关注市场和行业内价格对标情况，致力于将价格保持在可控范围内。我们也为每个品类物资提供了三个或以上的供应商选择，以保障合伙人的利益。报告期内，我们更对“供应链采购八大承诺”进行更新，覆盖价格保障、质量保障、服务保障等多个具体层面，切实保障合伙人的“安心采，放心用”。

### 亚朵集团“供应链采购八大承诺”

#### 降价退差

亚朵平台采购物资价格优势保障，签收后30天内保价，若平台降价，将向合伙人退还差价

#### 差价退赔

合伙人在亚朵采购平台购买物资后，若发现市场上同品牌同型号同品质物资存在更低价格，亚朵采购平台将于核实后补偿差价



#### 7天内包退

自签收之日起，若有质量问题7天内包退

#### 破损补寄

到货验收破包，48小时内补寄

#### 30天包换

自签收之日起，若有质量问题30天内包换

#### 质量保障

合伙人在平台采购标准产品时，若出现与标准不符的产品，可发起投诉并获取相应赔偿

#### 上楼服务

订购物资满一定数量，享产品免费送货上楼服务

#### 交期保障

门店日常运营物资、工程物资均已承诺下单后到货时间

在确保合伙人安心采购的同时，亚朵集团亦通过多样方式，尽可能降低合伙人在物资采购环节的资金压力。我们的“业主服务六大承诺”中，包含了“物资分期，七天放额”项目，为门店提供最高150万元的物资授信额度，且无需任何抵押，合伙人征信过审后7天内即可放款。2023年12月，我们推出“365无忧退”承诺，由集团回购门店超过365天无销售的老旧库存商品，以减少合伙人采购时的顾虑。

## 门店经营

我们的合伙人服务不仅覆盖筹开和采购阶段，更延续至门店经营全程。对于新开业门店，亚朵派驻经集团认证经验丰富的酒店总经理，确保门店运营能够快速步入正轨。此外，我们已开设“业主班”、“特许财务训练营”等适用于不同阶段合伙人的培训项目，帮助他们掌握酒店运营和财务等方面的专业知识，为我们的合伙人在酒店管理中提供保障。

### 亚朵“业主班”：两线并进，同心同行

报告期内，亚朵“业主班”以“新签约业主班”及“新开业业主班”两个维度同时推进，共计开展6期，参与人数256人，参与项目数137个。我们重点邀约新签约、新开业3个月内的合伙人参与培训，并利用2天时间进行集中性交流，解答各方关心的问题。

培训中，我们邀请相关条线负责人，分享了亚朵起源、集团战略、筹建关键节点、运营验收节点等内容。除讲授型课程外，我们另设计了体验及互动环节，同时准备了上海地区特色门店参访指南，帮助各地合伙人深入了解亚朵的品牌调性和经营实践。



2023年度亚朵“业主班”培训现场

2023年，“业主班”课程获得了较好的反馈

合伙人年度综合课程满意度为 **9.45**分

培训满意度达到 **9.51**分

亚朵始终重视与合伙人之间的沟通交流，并通过电话、邮件、高管走访、满意度调研等多种渠道，实时倾听合伙人心声。“几木里业主端”是合伙人与我们便捷沟通的途径之一，2023年3月31日，我们正式于该平台推出“一键吐槽”功能，并以“24小时响应、48小时回复”的机制，针对性解决合伙人的各类疑惑。

报告期内，我们还举办了“几木大讲堂”、“合伙人夜话”等线下集体交流活动，持续强化亚朵与合伙人之间的连接，以为为合伙人提供更为精准、贴心、温暖的支持。

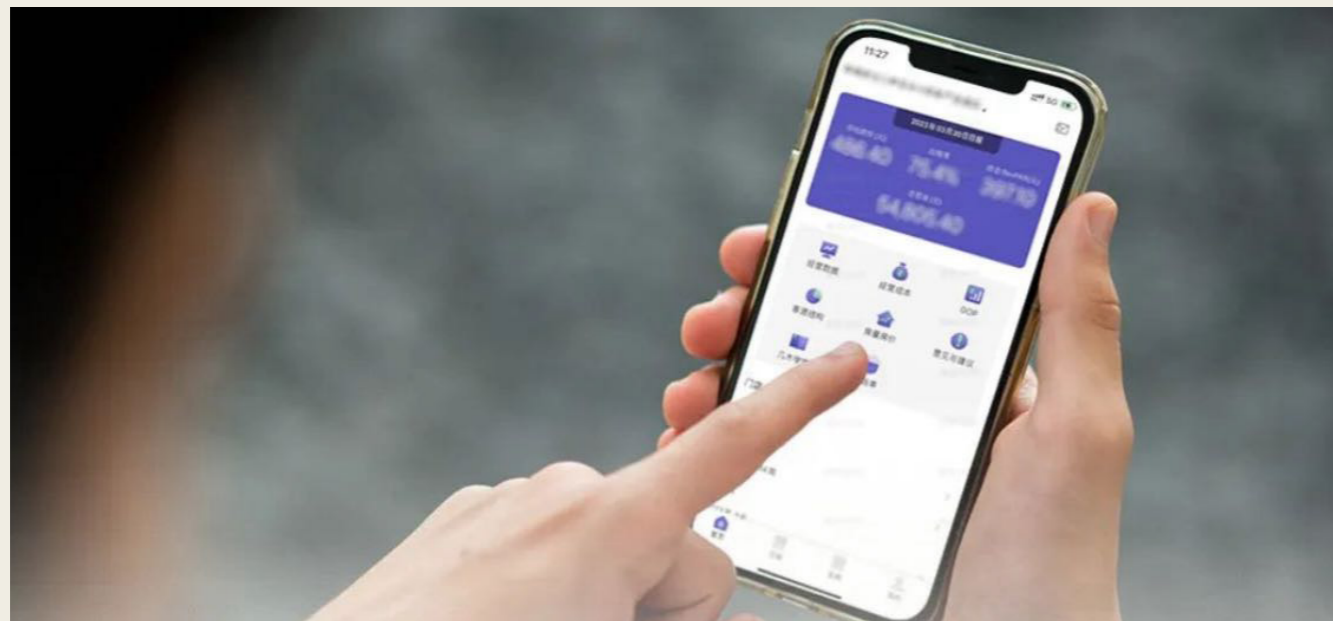
### 走一线，接吐槽，线上线下同步提升合伙人体验

为更真切地倾听合伙人心声，亚朵要求总部高级总监及以上伙伴每年至少两次走访合伙人，通过面对面交流，解决合伙人痛点问题。拜访完成后，对于现场无法解决的问题，拜访小组需通过“几木里业主端”进行“一键吐槽”，线上开展后续跟进工作。

2023年上半年，亚朵24位高管共计拜访68位合伙人，收集反馈问题303条。下半年拜访时，64位合伙人共计反馈问题73条，数据呈现大幅下降态势，显示“一键吐槽”已成为合伙人与亚朵之间的另一有效沟通平台。

自正式上线以来，“几木里业主端”共收到“一键吐槽”672条。2023年下半年调查显示，对于反馈问题的实际解决情况，亚朵合伙人的平均满意度达

**9.75**分。



“几木里业主端”主页界面

### “几木大讲堂”：传承文化、传递温暖

“几木大讲堂”起步于2017年，是亚朵打造的深入全国各个区域、面向酒店一线伙伴的企业文化巡回活动，并已从最初的通过宣讲形式将公司战略传递至一线员工，逐步演变为一场综合性的亚朵文化盛宴。2023年开始，“几木大讲堂”的合伙人参与比例大幅提升，同时我们新增用户互动环节，希望将其打造为各方皆能参与的亚朵盛事，全方位践行“让人与人之间有温度地连接”的亚朵使命。

每场“几木大讲堂”，我们均邀请合伙人代表、用户代表、酒店总经理、酒店总经理助理、城区管理等岗位伙伴、酒店一线伙伴，开展亚朵文化战略解析及优秀案例的分享。同时，我们新增“圆桌讨论”、“沉浸式感知”等模块，以丰富生动的形式，帮助在场伙伴更深入地感受亚朵文化及价值观。

2023年“几木大讲堂”  
共计历时

**38**天

深入全国

**14**大区域



圆桌讨论：敞开心扉，真诚沟通，切实聚焦业务痛点



沉浸式感知：情景还原，展示亚朵人工作日常

### “合伙人夜话”：声声有回响

2023年11月10日，为进一步了解广大合伙人需求、发掘合伙人在开店经营中的痛点，提升合伙人体验，我们邀请来自全国各地的7位合伙人代表来到亚朵上海总部，同时召集所有业务部门负责人，举办首次“合伙人夜话”活动。

活动中，合伙人对亚朵提出了涵盖营建、开业、酒店运营等多个方面的诸多意见和建议，相关业务负责人第一时间做出响应并与合伙人探讨潜在的解决方案。例如来自新疆的合伙人提出了当地平台设计、总包单位、家具供应商供应不足的问题，对此，供应链事业部负责人当即表示，将于新疆成立专项小组，并与战区联动解决该问题。

## 负责任供应链

通过严格的供应商管理程序，以及多样的供应商赋能项目，亚朵始终致力于打造负责任的供应链条，并以实现行业可持续发展为目标，与合作伙伴携手并进、共同成长。

### 供应链管理

亚朵集团已建立完整的供应链管理体系，依托《供应链BU新供应商引入质量管理规则》等一系列制度，我们致力于打造负责任、可持续的供应链条，引领供应商与亚朵共同实现可持续发展。

《供应链BU新供应商引入质量管理规则》是我们在供应商准入阶段所遵循的总则性文件。对于潜在新供应商，我们视实际情况，依据《经销商审核表》、《工厂审核表》或《食品工厂审核表》开展现场评审或线上审核，主要聚焦于企业质量管理体系及相关能力水平。评审完成后，亚朵审核小组负责开展合议，并输出“通过审核”、“需整改”、“审核不通过”三种评审结果，保障供应链的稳定和韧性。

亚朵集团在合作供应商管理方面采用了“供应商考评办法”与“红黄牌规则”相结合的方式，并制定了明确的制度文件，包括《亚朵供应链供应商考评办法》、《供应链BU供应商质量问题红黄牌限定规则》等。

每年初，我们根据上一年度与供应商的合作情况或准入审核评分，为所有供应商确定初始信用评分。若在合作过程中出现任何质量问题或其他违规情况，我们将根据事件的严重程度，向供应商发放“黄牌”或“红牌”，采取相应的惩罚措施，同时扣除一定的信用评分。我们定期对所有供应商的周期考核情况和得牌情况进行梳理，并采用分级管理方式，对处于不同得分区间的供应商运用不同管理方法，以确保管理资源的高效、精准分配。

为持续推进可持续供应链的建设，我们将合作伙伴的环境及社会表现纳入准入考量，同等条件下，我们优先选择已获得ISO 14001环境管理体系认证、ISO 45001职业健康安全管理体系认证的企业开展合作。



截至报告期末

我们的 **214** 家物资供应商中

**120** 家

获得ISO 9001质量管理体系认证

**87** 家

获得ISO 14001环境管理体系认证

**87** 家

获得ISO 45001职业健康安全管理体系认证

**10** 家

食品相关供应商获得HACCP 危害分析及关键控制点认证

## 供应商赋能

自创立至今，亚朵集团已与设计、工程、运营等不同服务类型的数百家供应商成为合作伙伴，而为打造更优质、高效的亚朵生态圈，我们始终视提升供应商能力为己任。报告期内，我们开展了多样的供应商赋能培训活动，期望帮助合作伙伴更深入地理解亚朵集团品质标准，在提供更加优质产品和服务的同时，实现企业自身稳健、可持续发展。

### 设计供应商培训：把控细节，提升效率

为强化各设计供应商的专业素养，同时提升其对于亚朵审美风格及品质标准的认知与领悟，我们于报告期内组织开展涵盖品质要求、技术更新、成本控制等多个层面内容的9场培训，覆盖全部设计供应商。

我们采用“线上+线下”培训模式，向合作伙伴深入讲解亚朵最新产品设计理念、设计标准。同时基于实际工作中的经验累积，分享“新材料优劣势对比分析”、“设计细节优化升级”等细节内容。针对机电等专业性较强的培训模块，我们更设置课前、课后测试，以检验并确认参训人员的知识吸收情况。此类培训有助提升设计供应商对于细节的重视程度，继而提升设计图纸产出效率、提升亚朵产品的迭代更新能力。



设计供应商培训现场

### 首届亚朵运营物资供应商大会：携手共进 共创未来

2023年7月6日至7日，我们于广西桂林召开主题为“携手共进，共创未来”的首届亚朵供应链运营物资供应商大会，来自55家供应商的100位代表到场参与。秉承“真诚沟通，合作共赢”的理念，我们推出奖项评选、供应商认证等机制，持续深化与供应商间的合作，全力打造业务能力强、产品质价比高、交付能力及服务水平不断提升、更具竞争力的亚朵供应链体系。大会上，我们共向24家优质供应商颁布了年度三大奖项，分别为“年度优秀供应商”、“知名合作品牌”以及“研发特别奖”，以此认可合作伙伴的杰出贡献。



首届亚朵供应链运营物资供应商大会现场

## 助力行业发展

亚朵致力于引领酒店行业乃至服务行业，以文化驱动作为创新点，助力行业繁荣和发展。

为更好地向相关行业分享经验并发挥自身影响力，我们已加入多个行业协会，积极开展和参与各类交流活动，探寻与业内各方的合作联动机会。



### 截至报告期末

亚朵担任的外部行业类组织岗位



### 常务理事

中国饭店协会  
全联房地产商会商业地产工作委员会



### 副会长

中国旅游饭店业协会

# 05.

## 静谧朴质，守自然山野

Embracing Tranquillity and Simplicity, Preserving the Wilderness

· 坚持绿色运营      · 应对气候变化

· 环境绩效数据



# 静谧质朴，守自然山野

亚朵起源于静谧质朴的亚朵村，我们将山野气息带到身处闹市的酒店之中，更致力于通过各环节的绿色运营守护自然。我们始终履行企业环境保护责任，坚持绿色发展理念，并积极应对气候变化，以亚朵力量，引领用户践行可持续生活方式。

## 坚持绿色运营

在为用户提供温暖、舒适入住体验的同时，亚朵始终坚持绿色理念，从产品设计到建材选用，从设备采购到耗材开发，我们以具体管理细节为抓手，持续探索更为环保的发展路径，并向用户倡导更绿色、可持续的生活方式，为实现人与自然和谐相处贡献力量。

## 模块化设计与装配

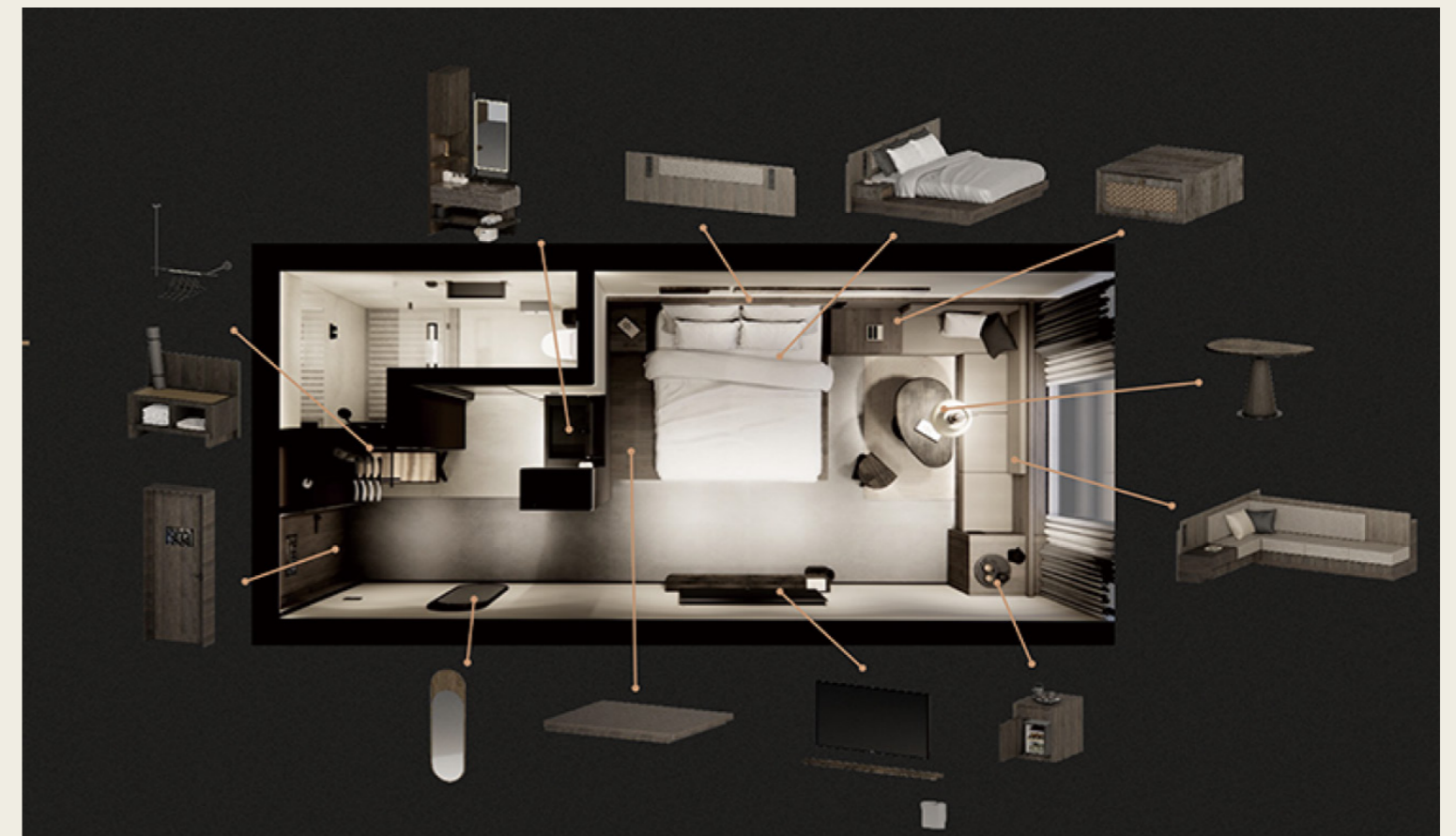
模块化设计与装配是酒店行业提高施工效率、缓解环境影响的重要途径之一。不论是地砖、墙纸等装饰材料，亦或床柜、门锁等家具五金，皆可作为标准模组，整体进行生产、制造、安装，不仅能够减少装配人工成本、缩短现场作业时间，更便于开展提前战略规划，合理安排生产数量，并减少非必要废弃物的产生。

报告期内，我们推出亚朵4.0、轻居3.0两款新住宿产品，家具组合模块、墙面装饰板模块、顶面装饰组合模块等均可实现任意组装。我们只需依照门店实际情况调整模块组件的大小、尺寸，即可实现快速精准复制，在提高整体建设效率、节约成本的同时，更能够节约资源、降低碳排放量，为绿色可持续发展做出贡献。

亚朵代表产品模块化设计占比：



模块化设计的高占比，来源于亚朵对于产品风格的坚持以及追求标准化品质的不懈努力。我们采用“80%标准化+20%个性化”的设计原则，首先明确产品总体基调，依据不同物业状态和属地特色，在与酒店整体设计风格保持一致基础上展现个性化。



亚朵 4.0 模块化设计

未来，我们计划在旗下其他各品牌酒店进一步推广模块化设计，并尽可能提高各产品中的模块化设计占比，从源头践行节能低碳理念，助力推动绿色营建在行业中的普及与应用。



## 环保建筑材料

在门店实际装修、建设的过程中，对于建筑材料的选择亦与环保议题紧密相连。亚朵致力于挖掘更可持续和更高质价比的建材，并通过供应链集采平台推广至各个门店。我们主要从“绿色环保”、“经久耐用”两大维度进行考量，已成功引入墙面、墙布、地板等多种环保建筑材料，并将继续保持对新材料的探索 and 开发。

### 竹纤维墙面材料：低甲醛，高强度

从亚朵3.5产品开始，我们的酒店即开始使用竹纤维墙面材料，其由天然竹木纤维、环保树脂等原材料制成，对于用户健康和生态环境均更为友好。

亚朵选用的竹纤维墙面，甲醛释放量小于0.1mg/L，远优于国家环保标准最高级别（0.5mg/L），可更大程度保障用户身体健康。此外，该材料还具备质量轻、强度高、防潮防霉等特点，与同类线下材料相比，更加不易变形、抗撞耐磨，能够实现长期稳定的使用。

### 强化复合木地板：仿木纹理，高级感和耐磨性并行

亚朵门店采用的强化复合木地板与普通木地板相比，采用4,000转的非平面耐磨纸打造，拥有自然仿木纹理，在具备天然感、高级感的同时，亦具有更高耐磨系数，可有效延长使用寿命。接缝处的专业锁扣设计，拉力值大于500公斤，可避免地板开缝情况。同时，强化复合木地板在甲醛释放量、着色稳定度等指标上也更有优势。

### 聚氯乙烯（PVC）墙布：经久耐磨不露底

墙布是酒店主要装修材料之一，却往往也是最容易出现品质问题的“雷区”。亚朵供应链集采平台提供的墙布产品，由优质PVC材料制成，更经得住摩擦刮蹭，不易露出墙面底色。PVC墙布同时采用了微气孔透气工艺，水分能够通过墙布缝隙排出，从而达到防霉效果，避免墙面阴暗潮湿，滋生霉菌。

### 羊毛尼龙混纺地毯：抗倒伏，难变形

亚朵采用“新西兰羊毛+聚酰-6”的混纺材质地毯，与传统的“羊毛+涤纶丙纶”酒店地毯相比，具有更强的抗倒伏能力和耐磨能力，不仅使用寿命更长，脚感亦更富弹性。地毯背底使用加密聚丙烯编织网格布，相较于传统钙粉背底，更不易脱落。地毯下的地垫，我们则使用橡胶阻燃产品，消防等级达到B1级，与传统锡箔纸地垫相比，不仅安全系数明显提升，更具有耐磨和不易变形的特性。

## 节能节水设备

相较于墙面、地板等建筑材料，卫浴、照明等基础设施与用户的直接感受更为息息相关，这亦是我们接获用户反馈的集中领域。亚朵的选品和定制始终以用户体验作为起点和终点，同时，我们将绿色低碳巧思融入其中，在保障用户体验的基础之上，重视产品的节能和节水属性，以负责任的态度，保障各类自然资源得到高效利用。

以亚朵4.0产品为例，我们的中控系统采用“无卡取电”和“人体感应”原理。未来，亚朵用户通过PMS完成入住手续办理后，系统将自动开启空调，并对窗帘状态进行调节，在用户步入房间前，及时做好温暖周到的迎接准备。而在用户离房后25分钟，除不间断电源，房内其他所有用电设备将自动断电，以避免对于电力的消耗浪费。

此外，我们选用能耗较低的灯具产品，在满足用户感观体验诉求的同时，亦为节能减排贡献力量。我们要求所有门店选用高品质灯具，确保“显指”、“光衰”等指标符合亚朵标准，一方面保障色彩还原效果，另一方面延长灯具使用年限，降低置换需求。

而在节约水资源方面，亚朵通过设置末端回水、使用节水起泡龙头等方式，减少热水等候时间、避免水花飞溅。传统酒店一般采用吊顶回水设计，龙头放出热水前，用户通常需要等待至少10-12秒时间，而我们的末端回水设计，可有效降低用户等待时间并避免对于水资源的浪费。

经测算，设置末端回水后，龙头平均**3**秒即出热水  
单客房每年可避免浪费**12.67**吨水资源



为掌握门店的节能减排举措落实情况，探寻更多节能减排机会，我们在报告期内对87家门店开展实地走访，100%的门店已设置末端回水并装配节水起泡龙头，另有近60%的门店已引入空气能热泵、近10%的门店已引入太阳能热水器。针对不同节能、节水设备，我们正积极推动关于初始成本、运行费用、节能效果的总体测算工作，同时持续挖掘推广相关技术的潜在机会，以实际行动践行绿色、可持续发展。

## 绿色运营耗材

在客房耗用品的选择上，亚朵秉持“贴身极致、小件精致、大件刚刚好”的理念，同时致力于使用“原生态”工艺，以确保为用户提供环保且高品质的物资。从纸巾、纸杯，再到与用户贴身接触的床品，我们持续开发并迭代更具亚朵特色的绿色客房耗用品，努力为用户提供更加环保和优质的体验。

### “本色竹浆纸”：以竹代木，彰显本色

相较于木材，竹子不仅生长周期短，更具备强韧、柔软、吸水性强、抑菌防臭等特点，若制成纸张，所需加工程序更少，且生产过程通常更为环保。

亚朵已全面推广使用“本色竹浆纸”，该产品严选原生竹浆，不添加荧光剂、香精等化学成分，并已获得FSC（Forest Stewardship Council，森林管理委员会）认证及原生态产品认证，不仅自带绿色属性，更具备亲肤、柔韧的特点，为用户提供更加舒适的使用体验。



本色竹浆纸

### “安心纸杯”：100% 可降解，守护用户与环境

传统纸杯通常使用PE（聚乙烯）淋膜，以提高其防水性及耐用性，但PE为不易降解塑料，易对环境造成负面影响。与PE不同，PLA（聚乳酸）是一种可生物降解的环保材料，使用后可被自然界中的微生物完全分解。

亚朵与业内优秀供应商合作开发PLA淋膜，并成功推出100%可降解的“安心纸杯”。该款产品已获得FSC、PEFC（Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes，森林认证体系认可计划）以及国际环保可降解认证证书。



安心纸杯

### “裸棉布草”：天然安心，回归本真

让用户“睡好觉”是亚朵进行产品开发时的首要考量之一。亚朵推出的“裸棉布草”，以原生态有机长绒棉作为原料，制作工序中不使用漂白剂、荧光剂、甲醛等化学成分，且不使用芳香胺染料，保留织物本色。在为用户提供亲肤体验的同时，其生产过程中产生的废水中COD（Chemical Oxygen Demand，化学需氧量）含量较低，对环境更为友好。



裸棉布草

此外，由于“裸棉布草”工艺特殊，追求天然生态，因此在清洁保养上有更高要求，不能与其他品类的布草混洗，这也促使我们在选择洗涤供应商时遵循更为严苛的筛选标准。我们要求供应商遵循“裸棉布草”的专有洗涤程序，且不使用易对环境造成影响的含氯漂白剂。报告期内，我们聘请有资质第三方审核机构对洗涤供应商开展现场审查，旨在确保其以符合亚朵要求且更加环保绿色的方式开展布草洗涤。

### 鼓励用户参与

亚朵不仅以自身努力践行环保发展路径，更致力于将可持续的生活方式传达至用户，鼓励其选择更为绿色的入住方式。

我们鼓励用户开具电子发票以减少纸张浪费，并不断扩大电子发票所覆盖的门店范围，在为用户带去更便捷体验同时，持续推广绿色低碳实践。

## 应对气候变化

气候变化已成为全球共同面对的重大议题，亚朵已意识到气候变化对企业经营的影响，我们积极适应变化，并努力降低运营活动的温室气体排放，以减缓全球气候变化的进程。

随着极端天气事件愈发频繁，我们时刻关注其对门店运营可能造成的影响，并指定专人负责向门店推送天气预报和预警。同时，我们制定了《亚朵安全应急预案》，其中包括对于台风、暴雨、暴雪、冰冻等极端天气事件的应急处置措施，指导一线伙伴守护用户及自身生命财产安全。而对于沙尘暴等相对更为罕见、严重的灾害性天气事件，我们则已制定《亚朵酒店灾害天气应急预案》，旨在确保事件发生时，门店能够有条不紊地做好准备和应对工作。

此外，亚朵亦正为减缓气候变化进程而不懈努力。我们积极探索清洁能源、节能改造等低碳项目在门店落实的可能性，同时强化对于伙伴的宣传教育，通过于办公区、宿舍区张贴“随手关灯”、“合理控制空调温度”等提示，持续提升伙伴节能环保意识，并借助伙伴力量，向用户倡导更为可持续的生活方式，共同守护绿色星球。



## 环境绩效数据

类别	2023年数据	单位
直接能源消耗	13,341.81	兆瓦时
间接能源消耗	31,160.22	兆瓦时
外购电力	30,725.18	兆瓦时
其他间接能源消耗	435.04	兆瓦时
能源消耗总计	44,502.03	兆瓦时
能源消耗密度	29.46	千瓦时/已售间夜
直接（范围1）温室气体排放量	2,667.57	吨二氧化碳当量
能源间接（范围2）温室气体排放量	17,713.21	吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	20,380.78	吨二氧化碳当量
温室气体排放密度	13.49	千克二氧化碳当量/已售间夜
取水量	480,084.85	吨
取水密度	317.82	千克/已售间夜

注：

- 1.表内数据覆盖范围包括亚朵集团直营酒店及亚朵集团上海总部大楼。
- 2.直接（范围1）温室气体排放量来自天然气使用，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.能源间接（范围2）温室气体排放量主要由外购电力、外购热水、外购高温水所产生，其二氧化碳排放因子参考《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》、《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》等。

# 06.

## 心存善念，担社会责任

Caring for Society and Shouldering Responsibility

· 亚朵茶香沁人 · 播撒幸福力量





## 心存善念，担社会责任

亚朵集团缘起亚朵村，从诞生之初就将心存善念和肩负社会责任融入品牌初心。我们依托亚朵村和门店空间，通过品牌乡村振兴项目“亚朵村的茶”以及其他公益活动，积极履行社会责任，践行善念善举，不断向社会播撒幸福力量。

## 亚朵茶香沁人

亚朵村的淳朴善良为亚朵集团注入了温暖人心的力量，我们怀着感恩回报的心，贴合亚朵村的文化特色和地理性质，积极开展乡村振兴计划、产业发展支持、慈善捐助以及一对一帮扶等活动。通过“亚朵村的茶”、“爱心试衣间”、“亚朵初心之旅”等实践，我们与亚朵村建立了更紧密、温暖的连接，助力社会各界人士深入了解亚朵村，同时加强社会成员与自然世界的联系。

### 品味“亚朵村的茶”


清晨，忙碌采茶的身影出现在高黎贡山间，千里之外，经过一夜深睡的用户在亚朵酒店内醒来，并饮上一杯温香沁人的“亚朵村的茶”。亚朵集团通过茶叶，完成了对于城市用户和云南边境亚朵村民跨越千里的温暖连接。

亚朵村作为亚朵集团的灵感之源，孕育了我们品牌的温暖灵魂，却因地处边境山区等原因，常年受经济发展落后、交通不便、劳动力流失的困扰。亚朵集团将亚朵村的发展放在心上，持续投入资源帮助亚朵村走向世界，让更多人领略和共同守护亚朵村独特的自然之美。



# “亚朵村的茶”项目

## 凝聚亚朵集团和亚朵村民努力的缩影：

截至报告期末 

我们已在亚朵村所在的怒江州建立 **3** 个“亚朵村的茶”生产基地

茶园面积近 **10,000** 亩

共覆盖 **8** 个行政村、超过 **1,400** 户村民

通过“亚朵村的茶”项目，

累计采购成品茶叶近 **150** 吨，金额超过 **3,700** 万元

— 2013 年 ————— 2017 年 ————— 2018 年 ————— 2019 年 ————— 2023 年 —————

亚朵创始人耶律胤被亚朵村的自然、清新、淳朴所触动，以亚朵村为灵感创立亚朵集团。

亚朵管理团队重访亚朵村，决定帮助村民摆脱贫困、提高生活质量。基于当地实际情况，亚朵集团决定以茶叶产业为抓手，助力亚朵村及周边村镇的经济发展。

通过“亚朵村的茶”项目，携手当地政府成立茶叶专业合作社，多位亚朵伙伴赴亚朵村实地探索“产业+消费”的经济发展模式。同时，我们负责对茶叶进行统一收购，并通过酒店服务与零售渠道，切实解决茶叶销售的难题。亚朵集团多次邀请技术专家对村民开展茶产业相关知识培训，提高村民生产技术，保障茶叶产品质量。

我们于亚朵村建立首个茶叶生产基地，将粗放型作坊模式升级为标准厂房模式，在巩固标准化生产体系的同时，提供更多就业岗位，促进当地年轻人回流，共建家乡。

在亚朵集团帮扶下，福贡亚朵茶叶种植农民专业合作社取得《有机产品认证证书》，“亚朵村的茶”产品销路逐渐拓宽，并持续赢得用户信赖。



有机产品认证证书



## 共筑“爱心试衣间”

为进一步加深与亚朵村的连接，传递温暖给更多村民，亚朵集团发起“爱心试衣间”衣物捐赠行动。



报告期内

我们收集、整理和清洗了超 **2,000** 件闲置衣物，统一赠予亚朵村。

在亚朵村村民委员会的帮助下，我们在亚朵村设立了一个70平方米的试衣间，专门放置由亚朵集团捐赠的衣物，以便于村民按需挑选和领取。“爱心试衣间”项目不仅切实提高了亚朵村及周边村落（包括赤洒底和达友村）村民的物质生活水平，更体现了亚朵集团“不忘初心”的人文关怀。



“爱心试衣间”揭幕仪式



村民挑选衣物

## 亚朵村“初心之旅”

我们在亚朵集团诞生的第十年实地重访亚朵村，溯源创业初心、体会自然力量，同时深入了解各公益项目进展，探索乡村振兴的新路径。2023年10月，包括亚朵集团合伙人代表和伙伴代表在内的50余人前往亚朵村，考察“亚朵村的茶”和“爱心试衣间”的落实情况，同时通过村民座谈会、篝火晚会等系列活动，了解村民生活。

在福贡县亚左洛完全小学义务教育学校的师生和亚朵村

村民委员会的共同参与下,亚朵集团的合伙人和伙伴对

**26** 名困难家庭学生和 **6** 户困难家庭分别提供为期一年和两年的“一对一帮扶”，为他们的学习和生活提供帮助,捐赠金额总计超过 **17** 万元。

未来，我们计划每年固定开展一次“初心之旅”，并邀请更多力量参与其中，共同回归初心、感受亚朵的起源，在打造更好的“中国体验”的同时，帮助亚朵村向更美好的未来迈进。



村民座谈会现场



困难家庭帮扶结对仪式



困难家庭学生一对一帮扶结对仪式



集体活动合影

## 其他公益慈善项目

除由亚朵集团自行组织发起的上述项目外，我们亦自2021年起，参加由上海市浦东新区光彩事业促进会组织的“携手兴乡村，百企结百村”企业乡村结对帮扶项目，对亚朵村、利沙底村开展定点帮扶。截至报告期末，亚朵在该项目上累计捐赠达12万元。此外，2023年6月，我们向怒江州红十字会捐赠了一批价值近200万元的衣物，并将其中部分物资定点捐赠至亚朵村，以持续改善亚朵村民生活质量。2023年10月，我们还向怒江州福贡县石月亮乡政府捐赠价值约92万元的日用品物资，以提高当地居民生活水平。



物资捐赠证书

## 播撒幸福力量

亚朵始于住宿但不止于住宿，我们始终致力于营造具有亚朵特色的、服务社区的“第四空间”。我们透过每一位亚朵伙伴，传递温暖；透过每一家亚朵门店，为周边社区提供免费的、高品质的共享空间，向周边社区、社会播撒幸福力量，履行企业社会责任。

## 温暖在身边

亚朵集团致力在更为广泛的社会群体中建立有温度的连接。我们鼓励所有亚朵伙伴，以诚挚温暖的态度为走近亚朵的社区居民提供帮助。我们订立了“温暖大使”评选机制，由各门店和战区上报好人好事，并由“战区二号位”和文化组进行评选，对践行社会责任和人文关怀的优秀事迹进行公开表彰并发放奖金，以鼓励亚朵伙伴在能力范围内尽可能服务更广泛的社会群体。在这一机制的倡导下，亚朵涌现诸多好人好事，不论走失的小朋友、着急赴考的考生，还是回乡寻根的老人、努力工作的打工人，皆曾获得来自亚朵伙伴的温暖帮助。

此外，亚朵综合考量社会影响度、案例典型性，每季度从“温暖大使”中进一步评选出“亚朵好邻居”，表彰用心为社会做贡献的伙伴。报告期内，由亚朵全体伙伴投票评选出12位“亚朵好邻居”并进行内外传播，共同弘扬和传播亚朵正能量。

### 亚朵好邻居：帮助回乡寻根老人

2023年7月，刘先生和徐女士入住酒店时，在前台询问宿迁当地一些地名。亚朵的伙伴经过聊天得知，他们的父亲几十年前离开宿迁后与亲属失去联系，直至离世也未能回乡。他们希望完成父亲“落叶归根”的愿望，于是来到宿迁寻找亲属。

亚朵伙伴们随即联系相熟的亲戚朋友，追寻两位用户的老家搬迁情况，并为其购买当地特产食物，抚慰两人的寻根之情。尽管因时间久远，寻亲无果，但亚朵伙伴以温暖的举动感动了两位用户，双方亦结下真挚友谊。

### 亚朵好邻居：解救迷路游客

2023年5月，李先生入住拉萨市的亚朵酒店，计划前往珠穆朗玛峰大本营。因伙伴原籍临近珠峰，门店的一名伙伴为李先生留下自己的联系方式，以备用户不时之需。

离店后不久，李先生即在自驾途中迷路，并通过电话向亚朵伙伴求助。亚朵伙伴紧急联系了珠峰大本营附近的家人，在几经周折后寻回了迷路的李先生，并为其安排入住附近的酒店，同时免费取消原酒店订单。亚朵伙伴以积极的态度急用户之所急，全力为用户提供有温度、有诚意的温馨服务。

## 不止于阅读

我们相信亚朵酒店不仅仅是一个休憩之所，更是人与人交流的重要桥梁之一，亚朵门店的“竹居”空间平均配备近千册藏书，酒店入住用户及周边社区居民均可免费借阅，并在安静、舒适的空间中进行阅读，还可通过“异地还书”服务，携带心爱书籍奔赴下一目的地。



依托于“竹居”等门店空间，亚朵定期举办以阅读、摄影、旅行、生活等为主题的线下沙龙，更自2022年起，在线下沙龙基础之上推出“领读计划”。“领读计划”每次专注分享一本主推书籍，并邀请不同领域的嘉宾分享阅读见解，打造更有内涵和温度的文化交流平台。截至报告期末，我们已举办12场“领读计划”活动，邀请作家、学者、诗人、建筑师、画家、企业家、自媒体人等数十位不同领域的嘉宾与数百名用户探讨真知灼见。

### “领读计划”第八期：普通诗人，普通浪漫

2023年3月21日是世界诗歌日，亚朵借第八期“领读计划”开启了一场不同寻常的读诗活动。我们邀请著名诗人、哲学博士、自媒体人对谈，讨论来自网友们的共创诗集《不再努力成为另一个人》，共同探讨诗歌对于人生的意义，携手用诗歌抚平焦虑，用质朴、简单的词句打动人心。



### “中秋赏阅”主题活动

2023年9月21日至10月15日，亚朵“竹居”携手、上海人民出版社、上海三联书店和中国国家地理图书等合作伙伴，共同开启“中秋赏阅”主题活动。我们在176城的30家亚朵酒店推出“领读计划”+主题书单+趣味盖章活动。每一位抵达亚朵“竹居”的用户均可参与艺术家领读分享，免费借阅“中秋赏阅”推荐书单内的书籍，并在笔记本上盖上具有亚朵特色的联名章，充分享受阅读的乐趣。



## 安心落脚处

亚朵深刻共情在外奔忙的快递员、外卖员和辛苦劳动的环卫工人，感恩他们带给了我们足不出户的便捷和干净整洁的城市环境。

我们在亚朵集团总部一楼为快递员、外卖员、环卫工人设立了“补给区域”，为他们打造贴心的落脚处。“补给区域”放置了免费茶饮及饼干，茶饮每周更新种类、且会根据天气调整温度，为快递员、外卖员提供繁忙间隙的舒适休憩时刻。此外，我们的门店也时刻欢迎快递员、外卖员及环卫工人们进店落脚休息，很多一线门店伙伴也会主动为其提供饮用水、雨衣、口罩、手套等用品，为他们遮风挡雨，保护他们的双手和笑容，将温暖传递给每一位辛勤工作的奋斗者。

## 关爱流浪猫

亚朵在关注有家宠物、打造宠物友好酒店的同时，亦察觉到因弃养而造成的流浪动物问题。我们与公益组织“附近有喵”合作发起了“为爱捐赠”活动，为保护流浪猫贡献力量。通过“猫猫信箱”、“交换玩具爱心墙”等创意方式，为流浪动物发声，并号召用户共同予以关怀。用户每通过“猫猫信箱”投递一封信，亚朵即向专业流浪动物收容机构捐赠一个罐头，丰富猫咪口粮；同时，我们通过“交换玩具爱心墙”回收用户闲置的宠物玩具，以此为收容所猫咪丰富生活乐趣。我们亦联合“附近有喵”发出“领养代替投喂”倡议，积极为流浪动物寻觅容身之所。

亚朵集团用心贴近心，在物质和精神上为社区、社会提供强有力的支持，履行“让人与人之间有温度地连接”的使命，散播幸福力量。

我们奉上“亚朵村的茶”卸下旅人的疲乏，通过现代化产业振兴，带领淳朴真诚的亚朵村民迈向更美好的生活。我们跨越不同季节、不同地区，源源不断地向山区输送温暖。我们以书籍、以对话，与大众实现灵魂的共鸣，也于细微处关心关爱与人类同处一块土地上的小动物们。未来，亚朵集团将持续以负责任的企业形象身体力行，倡导和助力健康、自然的生活方式，营造温暖社会。




# ESG指引索引表

GRI标准	披露项	对应章节位置
<b>GRI 2: 一般披露2021</b>		
2-1	组织详细情况	关于亚朵
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于亚朵
2-7	员工	人力绩效数据
2-9	管制架构和组成	治理结构
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	高效公司治理 ESG治理
2-13	为管理影响的责任授权	高效公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG治理
2-16	重要关切问题的沟通	高效公司治理 ESG治理
2-22	关于可持续发展战略的声明	来自CEO的一封信 ESG理念
2-23	政策承诺	多元、平等与包容
2-24	融合政策承诺	坚守商业道德
2-25	补救负面影响的程序	坚守商业道德 员工沟通
2-26	寻求建议和提出关切的机制	坚守商业道德 员工沟通
2-27	遵守法律法规	汇报期内本集团无重大违规事例
2-28	协会的成员资格	守护数据安全 助力行业发展
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
<b>GRI 3: 实质性议题2021</b>		
3-1	确定实质性议题的流程	重要性议题评估
3-2	实质性议题清单	重要性议题评估
3-3	实质性议题的管理	重要性议题评估


GRI标准	披露项	对应章节位置
<b>经济</b>		
<b>GRI201: 经济绩效2016</b>		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
<b>GR:203: 间接经济影响2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	亚朵茶香沁人
203-2	重大间接经济影响	品味“亚朵村的茶” 亚朵村“初心之旅” 其他公益慈善项目
<b>GRI205: 反腐败 2016</b>		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	坚守商业道德
<b>环境</b>		
<b>GRI302: 能源 2016</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效数据
302-3	能源强度	环境绩效数据
302-4	减少能源消耗	节能节水设备
302-5	产品和服务的能源需求下降	坚持绿色运营
<b>GRI303: 水资源与污水 2018</b>		
303-3	取水	环境绩效数据
<b>GRI305: 排放 2016</b>		
305-1	直接(范围1)温室气体排放	环境绩效数据
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	环境绩效数据
305-4	温室气体排放强度	环境绩效数据
<b>GRI308: 供应商环境评估 2016</b>		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链管理
<b>社会</b>		
<b>GRI401: 雇佣 2016</b>		
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	薪酬绩效 多样福利关怀
401-3	育儿假	人力绩效数据


GRI 标准	披露项	对应章节位置
<b>GRI403: 职业健康与安全2018</b>		
403-3	职业健康服务	守护伙伴健康
403-6	促进工作者健康	职业健康安全
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	职业健康安全
<b>GRI404: 培训与教育 2016</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人力绩效数据
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	人才培养体系
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	薪酬绩效
<b>GRI405: 多元化与平等机会2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	多元、平等与包容 人力绩效数据
<b>GRI414: 供应商社会评估 2016</b>		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	坚守商业道德

始 于 住 宿 的 生 活 方 式 品 牌 集 团

 A.T. HOUSE

 ZHOTEL

 亚朵酒店

 亚朵酒店

亚朵X酒店

ATOUR 轻居  
LIGHT 酒店

亚朵星球  
ATOUR PLANET

S A V H E