



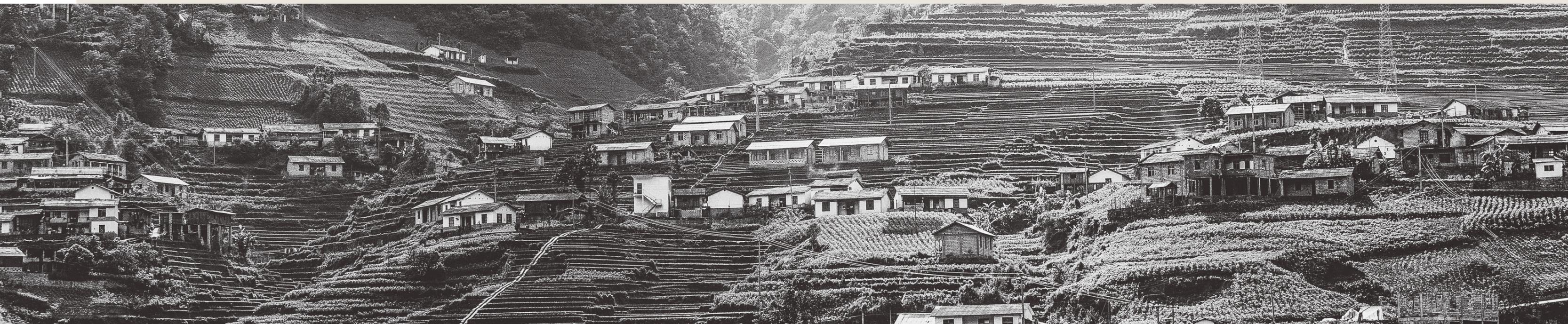
亚朵集团 2024年度ESG报告

纳斯达克股票代码：ATAT

CONTENTS

目录

关于本报告	01	善治理，筑责任基石	>	激活力，助伙伴成长	>	盈绿意，守自然山野	>
中国体验，亚朵见	02	高效公司治理	11	多元平等职场	43	坚持环保运营	72
来自 CEO的一封信	06	恪守商业道德	12	携手伙伴前行	46	绿色零售产品	77
2024年度亚朵 ESG亮点数据	07	筑牢信息安全	14	多样福利关怀	54	应对气候变化	78
亚朵可持续发展目标 (响应联合国 SDGs)	08	完善 ESG 建设	17	职业健康安全	57	环境绩效数据	79
				人力绩效数据	58		
		捧真心，暖用户体验	>	构生态，促行业共荣	>	存善念，担社会责任	>
附录		安心酒店空间	21	合伙人共成长	60	守护亚朵缘起	81
ESG 指标索引表	90	温暖舒心体验	26	供应链可持续	67	播撒幸福力量	85
		愉悦生活方式	33	产业协同发展	69		
		真诚用户沟通	37				



关于本报告

Atour Lifestyle Holdings Limited（“本公司”）（纳斯达克股票代码：ATAT）特此发布第二份环境、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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（下简称“报告期”），部分信息追溯至 2023 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：ESG@yaduo.com



亚朵缘起与历程

亚朵，源于云南怒江上游中缅边境的一个小村庄，在傣傣语里，“亚朵”意为“月亮升起的地方”。创始人在一次旅行中，沿着怒江大峡谷，偶然走进了亚朵村。这里的人们心存善意、常怀幸福、相互之间充满诚实与信任，创始人受到启发，希望创建一个品牌，能让人感受到温暖和安静的力量。

亚朵集团于 2013 年正式成立，于 2022 年在美国纳斯达克交易所成功上市。亚朵不止于“经营空间”，更关注通过打造场景来“经营人群”，用真心和用户交朋友，以邻里关怀向用户传递“人文、温暖、有趣”的产品哲学，并以持续优化的产品和服务，不断为用户带来更好的品质和体验。

使命

让人与人之间有温度地连接

愿景

成为领先的生活方式品牌集团
做品质生活的引领者

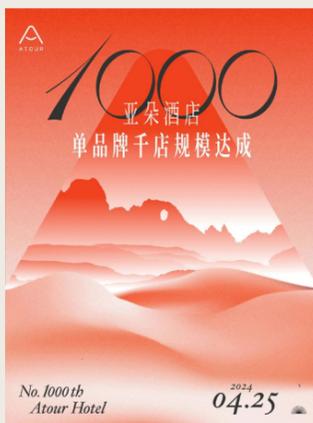
价值观

拒绝平庸
拿结果 有闭环
打破边界 团结合作
守正心 走正道
用户第一

Life
is A TOUR
中国体验 亚朵见

2024 里程碑

4 月



「亚朵酒店」单品牌
在营酒店数量突破
1,000 家

6 月



首家「亚朵酒店」
4.0 于西安南门正式
开业



启动“猿梦计划”
公益项目，踏上
生物多样性保护
新旅途

12 月



「轻居酒店」3.0
实现在营酒店数量
100 家的里程碑



正式发布全新高端
生活方式品牌「萨
和酒店」，品牌矩
阵进一步丰富



酒店和「亚朵星球」
多平台完成会员体
系和积分权益互通，
住宿与零售业务加
深协同



举办“亚朵深睡
发布会”，发布
深睡新产品，传
递深睡理念

10 月



始于住宿的
生活方式品牌集团

2024年是亚朵“中国体验，两千好店”三年战略规划的关键突破年，亚朵持续强化品牌势能，通过住宿业务与零售业务的双引擎驱动，实现了业务规模与经营质量的双重提升。

住宿业务方面，亚朵旗下酒店品牌不断焕发新活力，在营酒店数量持续攀升。截至2024年底，在营酒店数量已达到1,619家，客房数量183,184间，管道内待开业酒店数量741家。其中，「亚朵酒店」持续引领中高端酒店市场的发展，亚朵4.0首店于报告期内落地西安南门。「轻居酒店」作为亚朵旗下年轻住宿品牌，以其独特的活力与创新性，构建年轻化社交场景，重新诠释个性化住宿体验。轻居3.0于2024年12月成功达成了100家在营酒店的阶段性里程碑。此外，全新高端生活方式酒店品牌「萨和酒店」的发布，进一步丰富了亚朵集团酒店品牌矩阵，「萨和酒店」以其独特的东方美学理念和精益求精的服务标准，吸引了行业内外的高度关注。

零售业务方面，我们在规模和品牌打造方面都做出了亮眼成绩。「亚朵星球」凭借对深睡体验的深刻洞察，不断推陈出新，满足用户在数字化时代的睡眠需求。「亚朵星球」持续发力枕头品类，创新升级深睡记忆枕PRO 2.0。同时，在被子品类不断突破，顺应季节更替，推出夏凉被及控温被系列产品，广受消费者赞誉。报告期内，深睡记忆枕PRO系列产品全年累积销量超380万只，深睡夏凉被和深睡控温被PRO系列产品全年累计销量超77万条。金秋10月，亚朵在云南举办首次“深睡发布会”，向消费者传递「亚朵星球」“自然深睡”的理念。此外，我们还推动了“深睡体验进酒店”计划的落地，在亚朵旗下部分酒店房型配备「亚朵星球」深睡产品，在住宿场景中，持续呵护用户深睡体验。

会员和渠道方面，我们不断丰富线下体验场景，促进住宿和零售业务场景深度融合。2024年，我们完成酒店和「亚朵星球」多平台的会员体系和积分权益互通，进一步加深了住宿与零售业务的协同。此外，我们借助丰富多彩的线下活动，以及不断升级的会员权益和体验，持续获得会员的认可与青睐。截至2024年底，注册会员已超8,900万人，全年CRS（Central Reservation System，中央预订系统）渠道的预定间夜占比超63%。

品牌矩阵

Lifestyle Hotel Brands

新住宿品牌

豪华

A.T. HOUSE 嘉邸

高端

SΛVHΞ 萨和酒店

中高端

A 亚朵酒店

中端

ATOUR 轻居
LIGHT 酒店

A° 亚朵 S 酒店

亚朵 X 酒店

Retail Brands

零售品牌

atourplanet
亚朵星球

SΛVHΞ

来自 CEO 的一封信

十余年来，亚朵从云南边陲一路走来，始终如一地坚守“人文、温暖、有趣”的产品哲学，致力为每一位用户精心打造并呈现亚朵所独有的、充满温情与关怀的“中国体验”。让每一位用户都能领略到亚朵品牌背后深厚的人文底蕴和对品质生活的不懈追求。



捧真心 暖用户体验

亚朵始终将“用户第一”作为核心价值观，真诚倾听用户反馈、积极探索用户需求，为用户倾心构筑安全、舒适的住宿环境。从用户进店奉上的一杯热茶到离店时的暖心水再到零售产品带来的“深睡”体验，我们从细微处入手，全程温暖用户。从宠物友好到各类趣味品牌活动，我们以瞬间见恒常，为用户留存美好记忆。

激活力 助伙伴成长

亚朵视员工为携手共进的伙伴，秉持“尊重、坦诚、平等”的理念给予每一位伙伴以关爱与支持。在保障基础权益的同时，我们关注亚朵人的职业发展与内心感受，通过课程培训、荣誉激励、福利关怀等举措，助力伙伴与公司共同成长。

构生态 促行业共荣

亚朵携手合伙人、供应商以及行业伙伴共同创造长期价值，以坚定的承诺与实际行动，持续赋能合伙人成长，打造负责任及可持续的供应链。我们延续“合伙人服务六大承诺”，并对“供应链采购八大承诺”进行了升级。对于供应商，我们始终以多维度的考评和赋能，提升亚朵供应链体系的业务能力及服务水平。

盈绿意 守自然山野

亚朵怀揣着对自然的敬畏与热爱，将山野的静谧与朴质融入城市的喧嚣之中，以生态共赢的理念，为现代生活注入一抹绿色的清新。从产品设计的巧思到建材选用的考究，从设备采购的严谨到耗材开发的创新，我们始终在可持续发展的道路上不懈探索，力求在每一个细节中践行绿色承诺。亚朵选用竹纤维墙面材料、剑麻地毯、人体感应关闭空调、“裸棉布草”等环保建筑材料、房内设备及运营耗材，助力减少住宿碳排放，守护自然山野。

存善念，担社会责任

十余年来，亚朵贴合亚朵村文化特色和地理性质，持续推进乡村振兴计划及产业扶持项目，用真心与善念守护亚朵村的纯净与美好。报告期内，我们在亚朵村所在的怒江州建成了第4个“亚朵村的茶”生产基地，并全面对设备进行了升级。此外，我们启动了“猿梦计划”公益项目助力保护珍稀动物天行长臂猿，通过品牌影响力号召各方参与到生物多样性保护的行动当中。

亚朵感恩每一位用户、伙伴、合伙人、供应商以及社区和社会各界的陪伴与支持。回顾过去，我们在日常运营中探索环保以及公益实践的可能性，收获了积极的社会反馈。展望未来，我们将持续夯实可持续发展的根基，为绿色生态发展以及温暖社会建设贡献亚朵的切实力量。

2024 年度亚朵 ESG 亮点数据

截至报告期末

已取得 ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理体系认证证书、ISO/IEC 27701:2019 隐私信息管理体系认证证书、信息系统安全等级保护（三级）备案证明等外部认证

拥有注册商标 **1,483** 个，获得版权登记 **41** 个、专利 **20** 个

237 家物资供应商中，**156** 家获得 ISO 9001 质量管理体系认证，**110** 家获得 ISO 14001 环境管理体系认证，**107** 家获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证

2023-2024 年期间新开酒店实现末端回水设计 **100%** 覆盖，大幅减少热水出水时间

已落地 **22** 家亚朵宠物友好酒店

已建成 **4** 个“亚朵村的茶”生产基地，茶园总面积已达 **15,000** 亩。累计采购成品茶叶近 **228** 吨，金额超 **5,500** 万元

2024 年

董事参与商业道德培训比率 **100%**

亚朵“爱心基金”总捐款 **820,000** 元，共帮助了 **126** 位亚朵伙伴及其家庭

共发起 **3** 次“爱心试衣间”捐赠活动，共计收到并捐出爱心衣物 **4,600** 余件

“托底帮扶基金”计划累计捐赠超过 **500,000** 元，受助人数超过 **500** 人

携手公益组织开启“猿梦计划”生物多样性保护项目，通过“猿梦计划”捐赠收益共计 **302,234** 元

亚朵可持续发展目标（响应联合国 SDGs）

守护亚朵缘起

- 改造升级和新增“亚朵村的茶”生产基地，助力乡村振兴
- 启动亚朵村“托底帮扶基金”，关怀支持留守老人和儿童



多元、平等与包容

- 亚朵集团女性员工占比 57%，吸纳来自 22 个不同民族的少数民族员工 206 人。



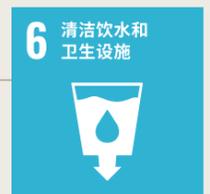
品味“亚朵村的茶”

- 推广茶叶种植与生产技术，提高亚朵村及周边村落的农业生产能力及村民收入水平



资源高效利用

- 持续推广末端回水设计，叠加节水起泡龙头，缩短热水出水时间，节约水资源



职业健康安全

- 提供补充医疗保险、年度体检及多种保健服务，守护员工职业健康与安全



资源高效利用

- 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，提高清洁能源使用比例



人才培养体系 | “竹居”属地图书馆

- 通过专业技能培训、人才梯队建设、内训师认证等多种形式培养优秀人才
- 将“竹居”定位为社区图书馆，提供 7×24 小时免费阅读空间



薪酬绩效考核 | 荣誉奖励激励

- 建立具有竞争力的薪酬体系和福利保障机制，制定具有差异化和针对性的薪酬策略
- 通过专业技能奖项、特色激励、公开嘉奖等方式表彰表现优异的伙伴



多元、平等与包容 | 关怀女性伙伴 | “爱心试衣间”

- 创造多元、包容和平等的工作环境，以“花名制度”保障伙伴间的平等沟通氛围
- 设置母婴室、每年举办妇女节活动，关怀女性伙伴
- 建立“爱心试衣间”，为村民提供应季衣物，温暖迎接新生活



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



坚持环保运营 | 绿色零售产品

- 坚持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
- 提高可持续材料的使用比例，关注生产制造环节的绿色低碳表现



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



“猿梦计划”

- 携手保护组织保护濒危动物与其依赖的生态系统，守护高黎贡山生物多样性



善治理 筑责任基石

- 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



构生态 促行业共荣

- 为合伙人提供营造、运营、财务等多方面支持服务，保障合伙人安心、放心、舒心地运营酒店
- 向供应链推进可持续发展管理要求，以多种赋能活动助力供应商高品质成长
- 积极参与业界交流活动，以自身经验引领行业发展





.....

善治理 筑责任基石

公司治理是企业稳健前行、高效运作的基石。亚朵集团已构建完善且专业的治理框架，旨在确保合规高效的企业运营。同时，我们在商业道德及信息安全领域恪守更高标准和要求。亚朵已深刻意识到可持续发展的重要性，在制定企业发展总体规划及发展方向时，将 ESG 相关理念纳入考量，并与利益相关方保持密切的沟通，以负责任行动回应各方期许。

高效公司治理	11
恪守商业道德	12
筑牢信息安全	14
完善ESG建设	17

LIFE IS A TOUR

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，始终致力于夯实治理架构、强化风险控制，通过科学决策及精准风控，保障公司迈向稳健及可持续发展道路，全面实现各项战略目标。

治理架构

亚朵集团以董事会作为最高决策机构，负责制定公司战略方向、批准及监督公司行为及决策等。为全面、有效地监督各项企业事务，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，共同构成了权责明细、各司其职的治理架构。三个委员会均依照公司及各自章程行使职责，为董事会提供决策建议，协助董事会履行其职能，并提高决策效率与专业程度。



董事会的多元性是保持企业竞争优势的重要条件之一。我们的提名及公司治理委员会定期审查董事会的多元性，并在必要时甄选并推荐董事会人选，以确保其人员构成能够为公司决策提供更为广阔及丰富的视角。在考虑董事候选人时，性别、年龄、文化、教育背景、专业经验及技能知识等，均属于提名及公司治理委员会的考量范围。

董事会成员拥有旅游管理、工商管理、经济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、风险管理、财务管理、内部审计、法律事务、企业融资等。该等人员配置有助于保障董事会决策的健全性，推动亚朵集团的高质量 and 可持续发展。



风险管理

亚朵集团已建立系统、规范的风险管理体系。合规中心 - 廉政部作为公司内部审计机构，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。除审阅并批准该计划外，审计委员会同时负责回顾并检讨公司在风险评估和管理方面的政策及举措，并定期向董事会汇报相关情况。

为及时识别和管控各类潜在风险，亚朵集团已制定完善的政策及制度，包括《内控手册》、《内部审计制度》等。通过风险识别、风险评估、风险报告、风险应对四大环节，我们持续规范并落实相关工作。每年，我们均通过实施穿行测试、有效性测试等方式，对于公司风控系统进行检查，并形成《内部控制评估报告》。针对识别到的风险点，我们设计相应整改措施，且要求相关部门严格执行，以确保风险得到妥善管控，严格预防类似问题再度出现。

2024年，我们的外部审计聚焦 US-SOX、财务主题，内部审计则覆盖工程质量、经济责任、信息技术等 34 个专项议题。基于审计问题跟踪机制，对于审计中发现的缺陷事项，廉政部均要求责任部门落实整改，同时持续监督改善情况，直至其得到妥善解决，全力保障公司风险管理及控制系统的有效运行。

恪守商业道德

亚朵集团始终将高标准的商业道德视作企业发展的基础之一。我们严格遵守《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国反垄断法》等运营所在地相关法律法规，并已订立《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》等一系列内部管理制度，旨在建立诚信、廉洁的商业环境。

职业道德管理

亚朵集团以“守正心、走正道”作为企业价值观，且始终将职业道德管理置于公司管理的重要位置。我们已成立由 CEO、首席合规官（CCO）等高级管理层作为监督层的职业道德委员会，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。

我们的《员工手册》中，明确规定了所有伙伴必须遵守的“三大纪律、八项注意”，严格禁止收受贿赂、瞒报谎报、结派欺压等有违职业道德的行为。《亚朵阳光守则》适用于全体伙伴，根据问题严重性质，将处罚分为红牌、黄牌、警告、诫勉谈话共四档。若伙伴受到警告、黄牌处罚，将面临降职和 / 或降薪处理，而对于受贿、索贿、财务造假等违反商业道德的行为将得到红牌，公司有权与涉事人解除劳动合同，并追究相应经济责任。



廉洁文化建设

为持续强化廉洁自律的企业氛围，亚朵集团已制定《反贿赂反腐败政策》，并积极开展各类与商业道德有关的培训宣贯活动，持续传递反腐败、反贪污的要求及理念。并通过合规支持平台科普推送等方式，向包括兼职员工、实习生在内的全体伙伴，进一步明确公司对于商业道德行为的相关要求。对于董事会，我们亦于报告期内组织开展相关专题培训，覆盖反腐败、反内幕交易、商业行为及道德准则等多个议题，持续强化董事会成员廉洁意识。



报告期内，董事参与商业道德培训比率为

100%

为将商业道德充分融入我们的日常经营与业务活动，同时确保所有伙伴的行为、态度符合亚朵价值观，我们已制定并落实《亚朵价值观考核方案》，定期对伙伴进行价值观考核，助力实现公司使命及愿景。

构筑公平公正、清廉高效的供应链，亦是亚朵集团的目标之一。我们要求所有合作供应商签署《反腐败反商业贿赂条款》，与亚朵共同抵制商业贿赂及腐败行为，一旦发现任何异常行为，应立即进行投诉举报，以维护双方合法权益。我们将对于供应商的道德标准延伸至其生产行为，严格禁止使用童工、强制劳动等违法行为，要求其职工创造安全、健康的工作环境，并通过强化排放管理、使用绿色物料等方式，尽可能减小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%。



规范举报处理

亚朵集团持续完善举报处理机制，通过《亚朵职业道德委员会章程》等内部制度，明确举报调查流程、审计和处理期限，并指定廉政部为专门受理举报的部门。廉政部独立客观地开展工作，有权协调全集团相关部门协助调查，并向职业道德委员会直接报告。

为鼓励各利益相关方对违反商业道德的事件予以反馈，我们已制定并落实了《举报人保护政策》以及《举报有奖细则》，向公众公开举报渠道，任何举报人均可通过举报邮箱、CEO 邮箱等途径进行实名举报。



举报邮箱：jbyx@yaduo.com



集团 CEO 公开邮箱：yelvyin@yaduo.com

我们要求调查部门及调查人员对于举报人身份、举报人所提供的资料等进行严格保密，若相关责任人员违反保密规定，职业道德委员将对其进行严肃处理。我们严格禁止任何对于举报人的打击报复行为，一旦发现此类行为，将依据情况采取解除劳动关系等举措，以严厉的手段，切实保障举报人的各项合法权益，共塑清正的经营环境。

筑牢信息安全

亚朵集团始终将保护信息安全、守护数据隐私置于重要位置。我们严格遵守《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》等运营所在地相关法律法规，并以完备的管理体系、多样的保障举措、有力的意识建设，持续守护信息及数据安全，为公司的业务经营夯实后备保障。

截至报告期末，亚朵集团已取得 ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理体系认证证书、ISO/IEC 27701:2019 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。

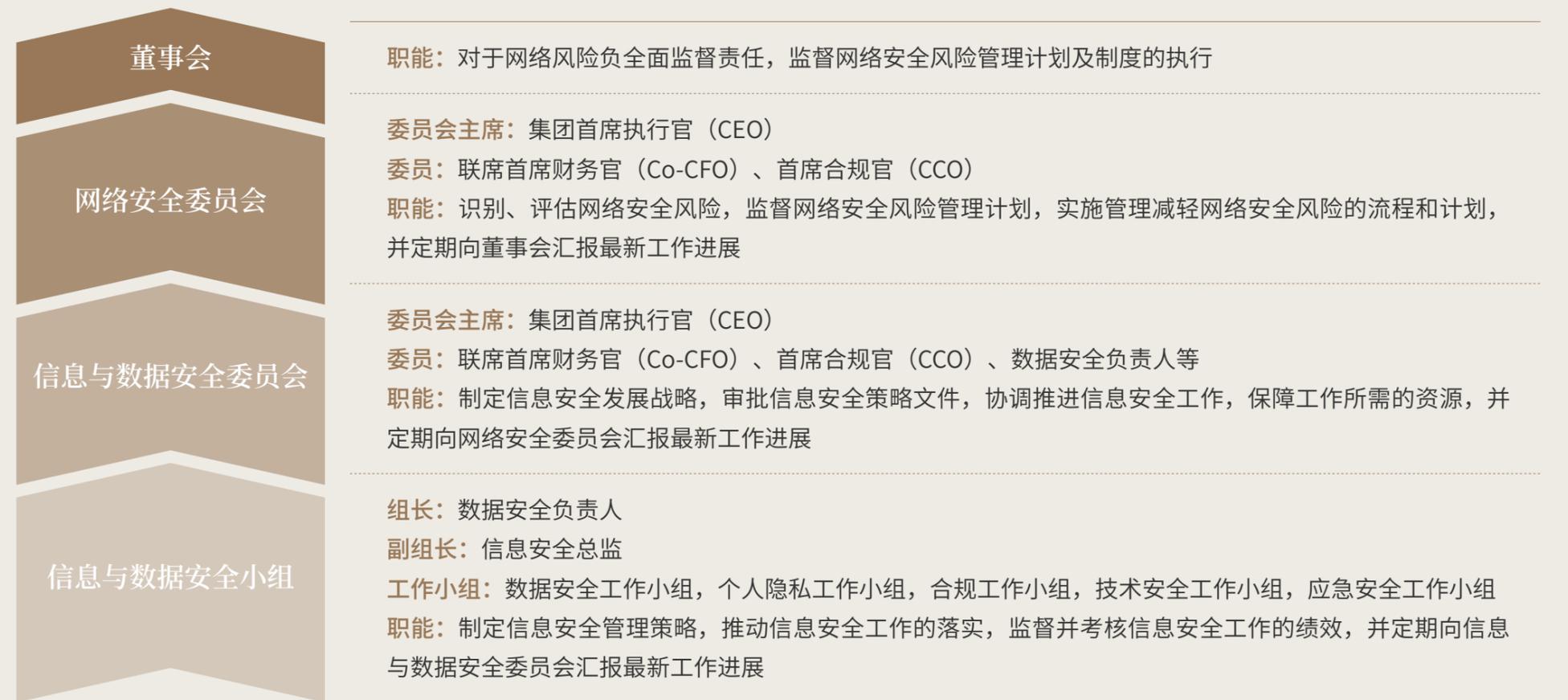


亚朵已获得 ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27701 等信息安全相关外部认证

信息管理体系

亚朵集团致力于持续完善信息安全管理体系。我们订立了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，并持续对于制度内容进行检阅及更新，以确保其符合外部法律规定及企业实际需求。

报告期内，为进一步强化信息安全建设，亚朵集团对于信息安全管理架构开展优化调整，将董事会作为架构中的最高机构，由其监督公司网络安全风险管理计划及制度的执行，并对公司网络风险负全面监督责任。董事会下设网络安全委员会、信息与数据安全委员会、信息安全工作小组三个层级，各自承担相应职能，并定期开展汇报交流。



亚朵信息与数据安全管理体系组织架构

安全意识宣贯

为树立亚朵伙伴的信息与数据安全意识，我们定期开展针对全员的培训宣贯，外包员工、实习生等均被覆盖在内。报告期内，我们每月在集团培训平台“几木云学堂”推送以信息安全为主题的宣传短片，同时以“培训视频+测试题目”的形式，开展了两次信息安全专题培训，测试分数在 90 以下的伙伴，需重新学习视频内容，直至考核通过。

除常规培训外，不定期的演练、测试，亦是亚朵集团建设信息与数据安全文化的重要方式之一。报告期内，我们开展了亚朵网络安全攻防演练项目，以攻击者视角，深度挖掘潜在网络安全风险，在进一步强化公司信息系统安全能力的同时，亦有效提升伙伴们的警戒意识。

● 2024 年度亚朵网络安全攻防演练

2024 年 10 月，亚朵集团聘请专业第三方，以网络入侵、近源攻击、邮件钓鱼等黑客攻击的实际手段，对亚朵相关业务系统及网络实施虚拟攻击入侵。此次演练的攻击范围包括亚朵集团一级域名及以下的所有子域名，邮件钓鱼项目更将全体亚朵伙伴纳入范围。针对演练中所暴露的公司网络系统风险，以及伙伴信息安全意识薄弱问题，我们已开展针对性整改及优化行动，旨在更为充分地应对和预防外部相关威胁。

此外，我们亦持续强化供应商的信息与数据安全意识。对于安全类、系统类供应商，我们在引入阶段即开展审查及能力评估，了解其国家信息安全等级保护认证、ISO/IEC 27001 体系认证取得情况。确立合作关系后，我们采取严格的数据安全管理举措，与供应商签订保密协议、数据处理协议等，并按需组织相关专题培训。

● 仓储供应商网络安全培训

报告期内，为进一步强化针对供应商的信息与数据安全，亚朵集团针对相关意识较为薄弱的某外部仓储供应商，开展了网络安全专项培训，并协助其优化了门禁、监控等措施，旨在打造更为高效、协同的信息与数据安全价值链。



多样保障举措

在持续强化全体伙伴、相关供应商意识建设的基础之上，亚朵集团更以丰富多样的实际举措，从资产管理、人员管理、访问控制和加密技术、第三方管理、信息安全响应流程、信息安全审计六大方面，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。

访问控制和加密技术

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；
不出于完成交易 / 服务以外的目的向第三方出租、出售或提供用户信息，且在与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，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。

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，包括《网络安全事件管理策略》、《网络安全事件上报策略》等，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；
定期进行钓鱼测试、应急安全演练。

信息安全审计

每年开展以信息安全为主题的内部审计及外部独立审计，并实施相应的纠正和预防措施。

我们已于官网、亚朵 APP、亚朵小程序发布适用于所有业务线、子公司的《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，同时维护并帮助用户了解其访问、更正和删除个人资料的权利。

完善 ESG 建设

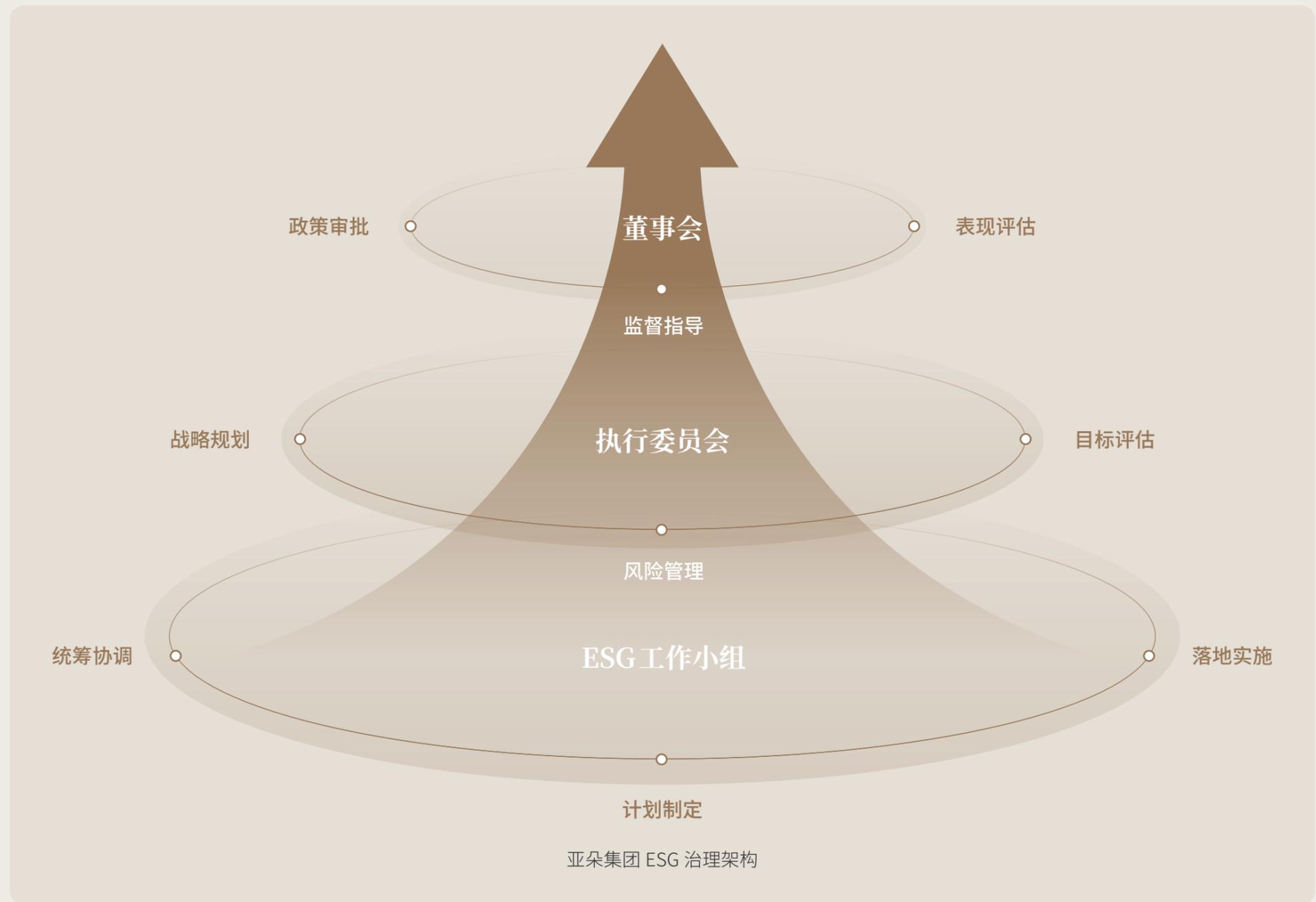
亚朵集团高度重视可持续发展，并将 ESG 理念融入“让人与人之间有温度地连接”的企业使命。在开展战略规划、品牌建设、经营实践的过程中，公司均将该等理念充分纳入决策考量，旨在全面推进 ESG 管理工作，持续优化我们在环境保护、社会责任、公司治理等方面的表现。

为更好识别、回应各方对于亚朵 ESG 管理的关注，我们通过 ESG 重要性议题评估等形式，主动与内外部利益相关方进行沟通，期望集合各界力量，共同迈向可持续发展商业模式，为社会创造长远正面价值。

ESG 治理架构

为实现公司可持续发展，亚朵集团建立了由“董事会-执行委员会-ESG 工作小组”组成的三层 ESG 治理架构。董事会作为集团 ESG 治理的最高监督机构，负责全面监督集团 ESG 相关事务。执行委员会对集团 ESG 工作直接负责，包括水、能源等环境议题的管理策略及绩效。ESG 工作小组负责统筹协调集团内部各部门和业务单元的 ESG 工作。

为在业务运营中尽可能减少对环境的负面影响，积极履行环境保护责任，亚朵集团亦制定了《环境政策》，作为亚朵环境工作的总纲。



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

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，我们在 2023 年通过重要性议题识别、利益相关方调研、实质性评估、内部确认四大步骤开展 ESG 重要性议题评估工作。报告期内，我们审视 ESG 重要性议题评估结果，认为识别结果适用于公司发展现状，因此对于重要性议题矩阵予以沿用。

重要性议题识别

参考 GRI 标准、纳斯达克《ESG 报告指引》、联合国可持续发展目标、行业属性及同业最佳实践等，识别出 ESG 维度下的 23 个议题

利益相关方调研

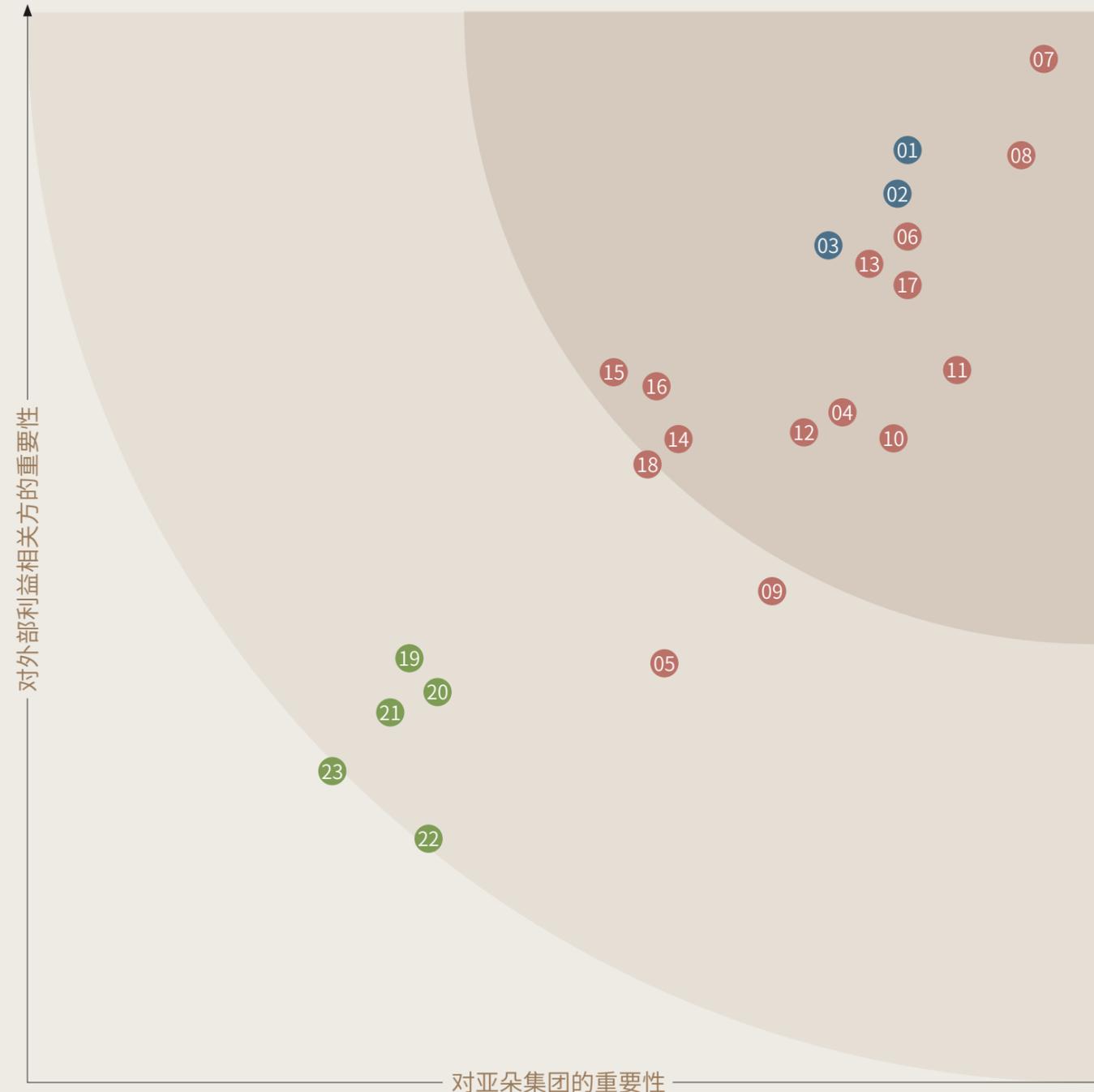
亚朵集团邀请内外部利益相关方代表从“对亚朵集团的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个角度参与重要性评估问卷调查。

实质性评估

对内外部利益相关方填写的重要性评估问卷结果进行分析，确定环境、社会和管治议题的重要性优先级，并制作重要性议题矩阵。

内部确认

重要性评估结果由执行委员会进行审核及确认。



亚朵集团 ESG 重要性议题矩阵

管治议题

- 01 商业道德
- 02 利益相关方沟通
- 03 公司治理

社会议题

- 04 邻里文化与关怀
- 05 社会公益赋能
- 06 食品营养与安全
- 07 客户健康与安全
- 08 客户服务与体验
- 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

环境议题

- 19 水资源管理
- 20 能源管理
- 21 废弃物管理
- 22 生物多样性保护
- 23 气候行动



.....

捧真心 暖用户体验

亚朵打造安心酒店空间，致力在每一处服务细节注入温暖，为用户带来舒心体验，倡导愉悦生活方式，将温暖延伸到日常生活。我们怀抱真诚，在目光交汇与轻声问候中，倾听用户需求，回应用户期待。

安心酒店空间	21
温暖舒心体验	26
愉悦生活方式	33
真诚用户沟通	37

LIFE IS A TOUR

安心酒店空间

亚朵始终将“用户第一”作为核心价值观，致力于构建全面的安全责任管理体系，为用户精心打造安全、舒适的住宿环境。亚朵已建立并执行“安全台账四大本”制度，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》，全面覆盖建筑安全、消防安全、入住安全等多个维度，明确规范内部管理职责、设备档案、安全自查及培训记录等事项，保障安全管理做到有章可循、有人负责、有据可查。

安全责任管理

我们致力于用全方位的安全责任管理和安全行动为用户提供坚实保障。亚朵集团严格遵守《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，同时制定并执行《集团安全管理制度》，确立明确的安全责任架构与责任分工。

亚朵集团已设立三级安全责任架构，从集团、区域和酒店层级明确第一责任人及职责，以伙伴和酒店的自查为基础，通过区域以及集团层面的抽查、全面检查等方式，全方位排查并致力消除安全隐患。亚朵要求每季度酒店和区域层面完成100%自查与检查，集团层面完成10%的酒店抽查，落实安全监督的三级管理机制。报告期内，我们重点围绕7项清零项中4项与安全相关的检查要点设置了清零后的整改及复查流程，并针对清零项“客房入侵”细化制定了“三敲三报”及“三不开”的细则，全面保障顾客隐私和入住安全。

亚朵安全责任架构



集团级
住宿运营中心
担任安全责任人

集团标准优化
区域抽查
酒店抽查



区域级
区域负责人
担任战区安全管理员

城市 / 区域负责人抽查
区域核查
酒店自查



酒店级
酒店总经理
安全第一责任人

酒店总经理抽查
部门负责人核查
伙伴自查

保障工程质量

亚朵深知安全、环保、舒适的客房装饰是为用户提供安心住宿体验的基础，同时减少资源浪费、减少碳排放和环境污染也是集团一直致力于实现的目标。我们制定严格的营建管理制度并搭建营建平台单位认证体系，从源头保障工程质量，守护用户住宿安全。亚朵已制定《营建工作制度》，明确规定设计验收、项目施工、竣工验收等重要节点的交付质量标准。报告期内，我们制定了《重要安全风险管理制度》，增加了现场前置施工核查，并规范了施工和运营管理期间的安全风险、安全事故等事项的报备流程。该制度保障了项目施工前已完成国家、地方要求的施工手续和满足了集团对于施工风险管理的要求，同时为营建过程的风险预防和事件处理提供了清晰的指导。

亚朵重视营建过程中每一环节的安全性和质量保障，在项目营建过程中不定期地开展质量和进度的飞行抽查。在竣工验收环节，我们订立严格的验收标准，通过“一票否决项”、“必备项”、“重要项”、“一般项”四个等级对项目各环节进行验收评估，未能在竣工验收环节中达标的项目，须整改并通过二次验收后，才可进入到准备开业阶段。

项目竣工验收实行“一票否决”制

亚朵集团高度重视消防系统、电梯系统、燃气系统、空气质量等涉及用户安全和健康的关键环节，一旦在检查中发现严重不合格情况，将对整体工程实行“一票否决”，全力保障用户安全。

此外，涉及异味、噪音、空调、热水等与用户体验密切相关的事项则纳入竣工验收“必备项”，为用户打造安静、温暖、无异味的入住体验。



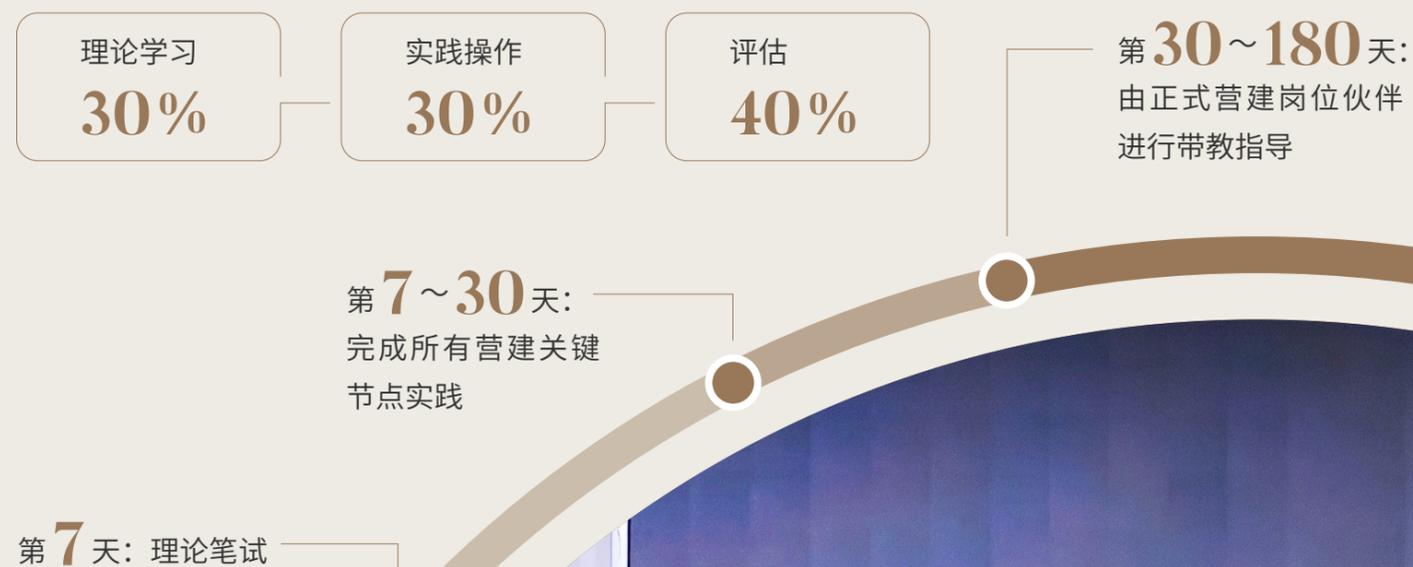
亚朵坚持为顾客提供高品质且环保的硬件设施，为保障筹建过程的安全性和环境保护，我们通过筛选、培训、考核、认证等流程，依据产品特性及标准对营建平台单位进行认证，确保认证单位具备符合亚朵要求的专业能力。截至报告期末，亚朵已成功认证 62 家单位，这些单位涵盖了亚朵的多个产品，并且地域分布广泛，不仅保障了工程质量，更优化了资源配置和管理效率。

营建平台单位认证流程



为加强亚朵集团营建岗位人员的专业性，我们为新入职的营建伙伴制定了系统性的“新人带教”计划，包括通用知识技能学习和营建岗位伙伴的专属培训，以及长达 6 个月的带教期。培训课程包括交付、产品设计、供应链三大模块，涉及项目管理、工艺标准、设备维护、合作单位管理、产品标准、供应链以及系统操作等知识和实践技能。

营建岗位“新人带教”计划





运营安全保障

亚朵将运营安全视为重中之重，从风险识别、风险预防、隐患处理和应急响应等多方面不断加强运营安全管理力度，为用户安全保驾护航。报告期内，我们制定了《亚朵酒店安全风险识别》、《亚朵酒店安全巡检制度》、《亚朵酒店重大安全隐患报备处理细则》等制度，全面加强风险防控能力。

风险识别

为全面识别安全风险，我们将潜在风险分为治安、消防、安防、电气、坠落、特种设备、危险作业、食物中毒八类，并制定了详细的管理和应对举措。针对与用户安全密切相关的风险，我们均列出具体管控要点和管理要求，以供一线伙伴贯彻执行。

安全巡检

为保障酒店安全，及时发现和消除酒店治安及消防存在的安全隐患并加以解决，亚朵每个酒店均设置安全巡检责任人，依据安全巡检路线和巡检内容，全天候对酒店安全事项进行巡检，尤其关注夜间的安全巡查工作。同时，我们要求伙伴加强对可疑人员和可疑事件的关注与询问，做到有效预防、发现和制止任何可能的违法犯罪行为。

隐患处理

我们从酒店、区域、集团三级责任和权限出发，规范伙伴的隐患报备处理流程，力求快速高效地消除重大安全隐患，做到报备类型明确、时间明确、步骤明确、责任明确、处罚明确，尽最大可能杜绝重大安全责任事故。酒店伙伴一旦发现重大安全隐患问题须及时上报酒店总经理，酒店总经理同步上报区域安全负责人，并在酒店层面制定整改计划。限期内，区域安全负责人需追踪整改是否落实，集团住宿运营中心则负责持续跟进。涉及第三方设备且整改逾期仍未完成的情况下，必要时集团法务部将介入并追究违约责任。

应急响应

在发生意外事件时，快速、有效的应急处置至关重要。因此，事故应急演练与事故预防同样关键。酒店总经理作为第一安全责任人，负责本酒店突发事件应急预案的完善，并需每年组织酒店全员伙伴参与各类突发事件的应急演练。同时，亚朵为全体一线伙伴提供系统的安全培训，旨在让全体伙伴熟练掌握灭火器、灭火毯、防毒面具的使用方法，确保其能够在紧急情况下迅速采取正确的应对措施，并掌握安全疏散和自救的知识与技能。



入住安心酒店

安全是基本底线，而用户安心则是我们更高的追求，亚朵不断提升服务品质，为用户提供安心无忧的入住体验。我们制定了《安心酒店认证制度》，并在所有酒店推广落实。我们贯彻安心酒店认证要求的执行和检查，并定期通过信息核对、文件核对、现场抽查等多种形式稽核酒店的执行情况。对于在稽核中表现优异的酒店，我们授予其“安心认证”称号，为其他酒店树立模范典型，同时鼓励其持续精进。



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。



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。



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，保障用户隐私安全。

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

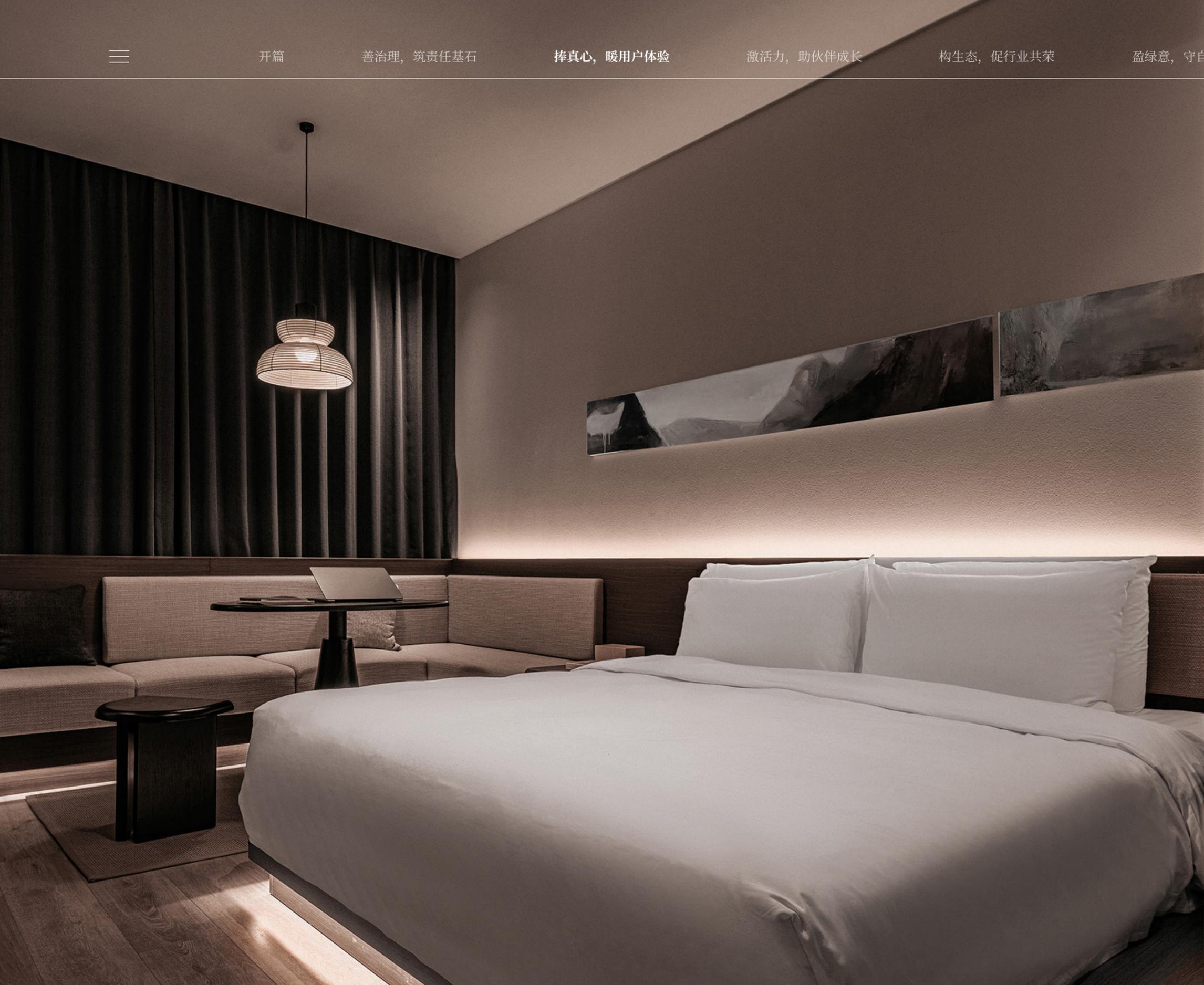
定期进行第三方检测，确保布草干净整洁。



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。





温暖舒心体验

亚朵持续深化对酒店用户入住习惯的感知，致力为用户提供暖心的住前、住中及离店体验。同时，我们打造的零售品牌「亚朵星球」，让我们的用户无论在旅途还是在家中都能延续亚朵的温暖体验。

为了更敏捷地触达到用户关键的体验环节，我们已开发亚朵 APP 和小程序作为亚朵官方服务渠道，将酒店预订、住中服务、零售、会员权益及订单管理等功能集成于一体。报告期内，我们在亚朵 APP 和小程序上线个性化亚朵锦囊选择功能，更开通了历史订单查询和发票管理功能，旨在为用户提供更加便捷、高效和个性化的服务体验，满足用户在不同场景下的多样化需求，进一步提升用户满意度。

住前体验

自顾客选择亚朵的那一刻起，我们的温暖关怀便开始传递。亚朵为用户准备了丰富的“亚朵锦囊”权益服务以供用户选择，为即将到来的旅途增加更多期待。从用户到店前的短信关怀，到入店时的一杯热茶，每一项细节都是亚朵对顾客真诚关怀的体现。

亚朵锦囊

“亚朵锦囊”精心为用户打造了深睡配方、安心锦囊、能量锦囊、氛围锦囊四类二十余种选择，满足用户差异化的入住需求。亚朵会员在预定客房时可根据自身需求灵活选择，享受独有特色的住前体验，让每一次入住都充满期待。2024年，亚朵锦囊的使用率显著增长，较2023年提升了两倍以上，反映了用户对亚朵锦囊的高度认可。亚朵锦囊已全面覆盖所有住客，确保不论是在哪个渠道预订亚朵酒店的用户都能在入住时享受到这一贴心服务。



百分百奉茶

“百分百奉茶”是亚朵的特色服务之一，也是首个标志性服务，我们在用户入店时即奉上一杯温茶，以茶示礼，为其洗尘。对于晚上六点后入住的用户，我们将“奉茶”改为“奉蜂蜜水”，以守护用户的夜间睡眠。报告期内，我们推出“智能奉茶设备赠予计划”，为近1,500家酒店配备了可精确控温控量的智能奉茶壶。对于铂金会员用户，我们严选当地应季水果并准备欢迎卡片放置于房内，为用户提供惊喜的入住体验。



住中体验

我们始终将用户住宿过程中的体验放在重要位置，2024 年伊始，我们推出了“亚朵集团体验升级计划”，从睡眠、餐饮、服务设施等多个维度进行提升。

自然深睡体验

让用户拥有好睡眠，一直是亚朵集团关心的头等大事。亚朵酒店会员可通过亚朵锦囊试睡亚朵星球深睡枕 PRO 系列产品，让用户在家在途，都能睡个好觉。我们在亚朵 4.0「见野」创新性打造“深睡楼层”，在新品牌「萨和酒店」更是进行了全店深睡的配置，通过全面升级的「亚朵星球」“深睡系列”寝具、智能感应“一键深睡”控光系统和隔音系统，为用户提供沉浸式深睡体验。同时，报告期内，我们推出“深睡体验进酒店”计划，迭代升级亚朵集团旗下酒店的睡眠物资，推动深睡体验的全面落地。



报告期内，“深睡体验进酒店”计划

已对

1,562 家酒店进行睡眠物资升级

升级亚朵星球深睡床垫

17,565 个

亚朵星球深睡枕

135,553 只



特色养生餐饮

亚朵以风味为索引，甄选中华养生食材，于2023年上线了亚朵养生早餐，为用户提供豆浆、豆花、小米粥、豆渣卷饼等既包容饮食差异又营养美味的早餐选择。同时，我们为用户精心打造“属地早餐”、“节气菜单”等颇具人文特色的地道美味餐食。

● 亚朵养生早餐，好产地好食材

基于对酒店用户的深刻洞察，亚朵于2023年上线养生早餐，以豆浆、豆花、小米粥、豆渣卷饼为特色，兼具南北饮食差异，满足用户对低碳低脂高蛋白饮食的诉求。我们深入食材腹地——从东北肥沃黑土到陕北黄土高原，在大豆和小麦的优质产地为用户甄选绿色健康食材，为用户带来更适合中国胃的养生早餐。

截至报告期末

提供亚朵养生早餐的酒店已达

1,539 家

覆盖率超

95%

● 打造亚朵专属风味 全国属地早餐技能大赛

2024年3月，我们在各地陆续举办了亚朵属地早餐技能大赛，旨在发掘优秀人才，打造兼具品质与地道风味的属地早餐配方。活动覆盖全国10余座城市的500多家酒店。属地早餐让用户无论身处何地，都能享用到富有当地文化特色和地域风味的属地早餐。杭州的片儿川、郑州的烩面、西安的臊子面、青岛的大虾面……千般匠心、万种味道都离不开一颗真诚为用户服务的心。



● 应季而食 亚朵集团节气菜单

“应季而食，不时不食”是传统食俗文化，我们结合二十四节气和时令食材，推出节气专属菜品。2024年，我们在处暑、立秋、秋分、小雪、冬至节气共推出5期节气菜品，希望通过中国独有的文化特色美食来弘扬中华传统文化，为出行在外的旅人创造节气仪式感。



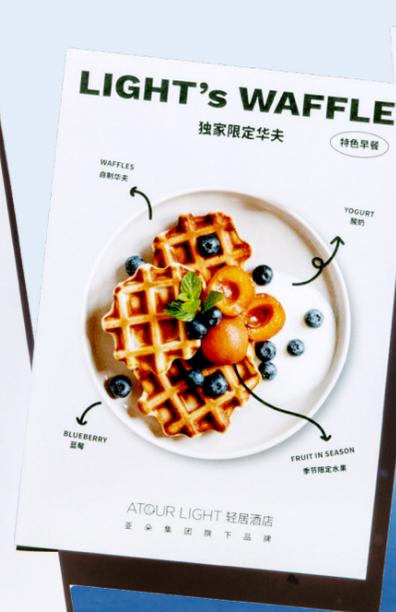
Z世代关注健康养生，在食品饮料消费上逐渐偏向健康、品质。「轻居酒店」根据年轻商旅用户的需求，设计了更符合他们饮食习惯的早餐，轻居 3.0 提供的早餐包括多元维 C 鲜果现做的轻体水、低热量高饱腹的酸奶碗、可 DIY 的华夫饼等。

此外，针对年轻用户需求和痛点，「轻居酒店」为了让睡懒觉的用户也能享用到早餐，提供了“放肆睡”服务。用户可提前预约早餐时间和类型，送餐机器人会在十点到十一点期间，将包含精心搭配的盲盒早餐套餐送至用户房间。



放肆睡早餐盲盒

送给懒床的你



静谧阅读空间

“竹居”7×24 流动图书馆是亚朵为城市人群打造的精神驿站，我们的“竹居借阅”服务，不仅免费、无抵押，且支持异地归还，我们希望每一个“竹居”空间都能为用户带来沉静、专注的阅读体验。

报告期内，我们成立“竹居工作组”，负责每季度对“竹居”图书数量进行盘点与补充，保障“竹居”藏书数量与质量。此外，我们每季度举办一次“竹居”主题活动，为用户提供思想交流与碰撞的空间。

截至报告期末

亚朵已在全国约

200 座城市运营

超

1,600 家“竹居”

总计图书约百万册



便利服务与设施

我们将美好生活方式融入亚朵服务，为用户提供“出尘”免费洗衣服务，在所有酒店中配备洗衣和烘干设备，解决用户旅途中换洗衣物的烦恼。报告期内，我们全面优化自助洗衣体验，推出“智慧洗衣”功能，用户可通过亚朵 APP 和客房电视查看洗衣机可用状态，亚朵 APP 还可设置洗衣机空闲提醒，让洗衣体验更高效便捷。我们提供“汗出”24 小时健身房服务设施，满足用户随时健身的需求。此外，亚朵还为用户提供“深夜粥到”特色宵夜服务，以温情守护熨帖旅途中的深夜时分。同时，我们不断提高设备设施的智能化水平，让每一次入住都更加便捷、高效。

离店体验

离别总是匆匆，但亚朵的关怀不会疏忽。亚朵特色早餐服务“吕朦路早”，为早起离店的用户提供营养丰富的打包早餐，将亚朵关怀延伸至离店后的路途。我们还为亚朵会员提供延迟退房权益，通过使用延迟退房券，最迟退房时间可延至 18:00。

报告期内，我们实现了外部商旅平台与亚朵平台订单信息的同步，将开票服务全面线上化。用户在预定时可填写开票信息，离店即时获取电子发票。用户也可通过亚朵 APP 和小程序便捷地进行发票管理，进一步提升了开票流程的效率与便捷性。

温暖延续

让更多人睡个好觉，是亚朵集团不变的承诺与坚守。「亚朵星球」专注挖掘用户的睡眠需求，旨在让亚朵的温暖延续，帮助用户回归身体自然节律。基于千万次的用户入住体验与产品使用反馈，「亚朵星球」打造亚朵深睡配方，用每一处充满人性关怀和交互的设计为用户提供自然放松的睡眠体验。

「亚朵星球」深睡枕 PRO 系列

「亚朵星球」首创“0 延迟”动态跟踪护颈系统。采用三层不同海绵，当用户翻身时，可快速填补脖颈缝隙形成支撑，适应全睡姿。



「亚朵星球」深睡控温被 PRO 系列

「亚朵星球」删繁就简，取消花边、刺绣，甚至免去了套被套的繁琐步骤。整被可洗烘，让用户的使用体验更加便捷。



愉悦生活方式

亚朵希望将愉悦的生活方式延续到用户的日常生活中，通过趣味品牌活动带领用户寻找生活乐趣，享受休憩时光的轻松与愉悦。同时，我们还拓展了宠物友好空间，为携宠旅客提供便利，希望通过周到细致的服务和有趣的活动与用户建立温暖的连接。

宠物友好

随着携宠出行需求的不断增加，“带着宠物住酒店”成为时下用户向往的幸福体验。2023年，亚朵首次开放宠物友好酒店，为用户探索携宠出行的解决方案。我们为用户提供“宠物专车接送”、“宠物零食大礼包”、“全智能宠物舱”及“宠物试衣间”等多项体验服务。同时，通过开展“世界小狗日”活动、设立“宠物办事处”以及入驻第26届亚洲宠物展览会（“亚宠展”）等方式推动行业向宠物友好方向发展。我们始终以“人宠双向友好”为理念诠释宠物友好，为宠物和用户不断提供温暖、有趣的体验。

截至报告期末

亚朵已在全国 **18** 城 **22** 家酒店
落地宠物友好服务

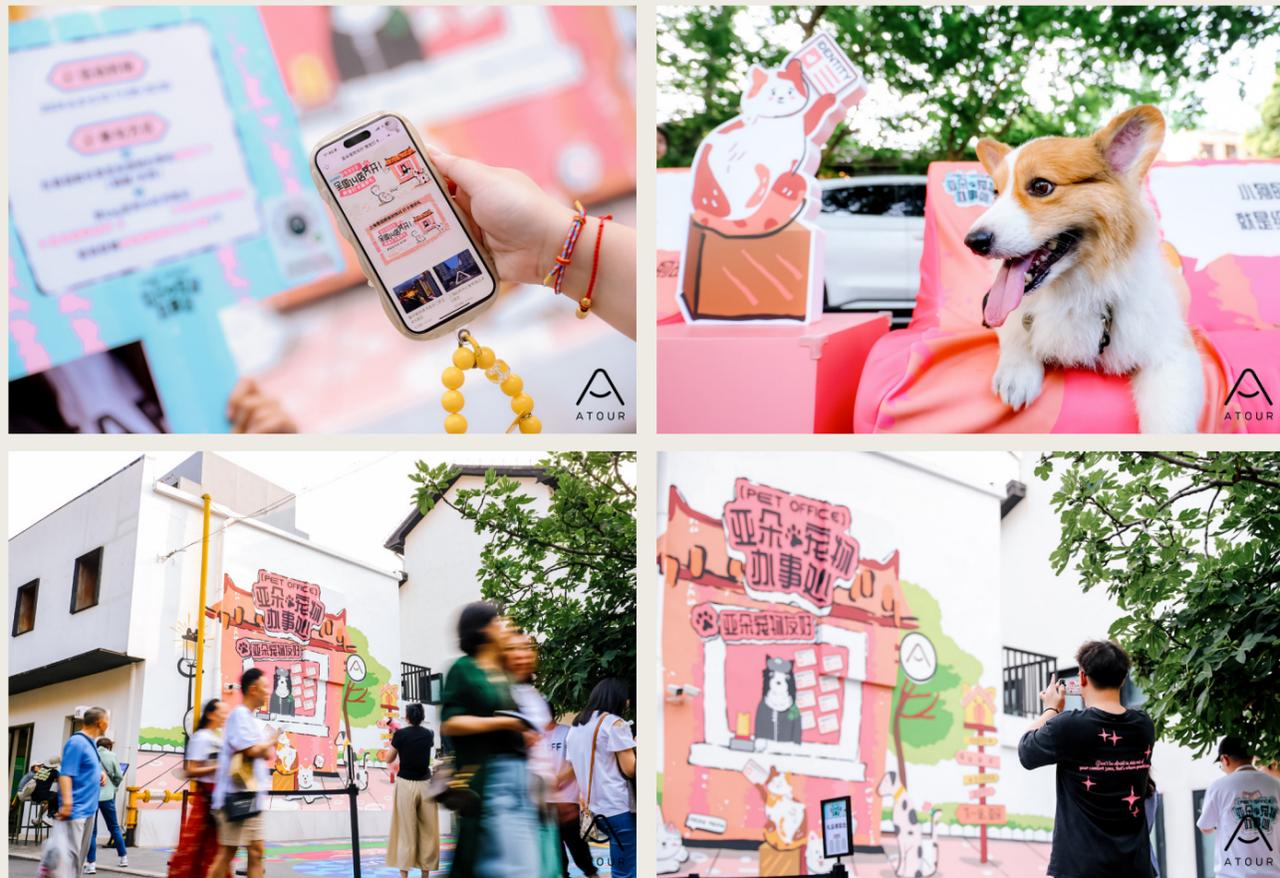
● 世界小狗日，亚朵送上毛茸茸专属礼物

2024年3月23日是世界小狗日，亚朵也在6家宠物友好酒店为宠物们准备了宠爱好礼，包括猫砂、手绘宠物房、宠物杂志、毛茸茸徽章等。此外，亚朵还联合猫砂品牌“蓝钻”以及宠物用品品牌“BPETS”发行了首期联合刊物《猫宅日记》。



● 亚朵“宠物办事处”

2024年6月8日，我们在上海愚园路设立“宠物办事处”，邀请宠物们前来打卡，共享这份欢乐时光，让这份喜悦延续到每一个角落。活动为前来参与的每位宠物办理一张特殊的身份卡，并为参与打卡的用户送上亚朵宠爱毛茸茸礼。



● 亚朵亮相亚宠展，探索人宠友好空间实践

2024年8月，宠物界的年度盛会——第二十六届亚洲宠物展在上海举办。亚朵集团首次入驻亚宠展并展示“携宠住宿”解决方案，解锁人宠双向友好住宿新体验。我们与包括“Pidan”在内的多个知名宠物品牌合作，打造超有趣的展位，打卡即可获得宠物好礼。同时，亚朵携宠物社区“CPPET 宠宠拼”共同发起“爱有新生”上海首站公益活动，回收并统一消杀宠物旧玩具和旧衣物，并赠予给流浪动物基地。



趣味品牌活动

亚朵不仅乐于为用户创造惊喜与乐趣，同时鼓励用户以可持续的方式探索世界。我们组织了“躺躺生活节”，与用户共享松弛时光，并制定了专属旅游攻略，借阅可持续旅行地图，为用户提供旅行新视角，致力于成为用户的最佳搭档。

亚朵“躺躺生活节”



亚朵打造“躺躺生活节”，用“躺平”的方式为用户创造一段可以暂时脱下班味、忘掉烦恼、好好休息的时光。2024年4月，临近五一劳动节假期，我们将亚朵式生活搬到户外，邀请用户躺在草坪上，看日落、吹江风、听音乐，夜晚入住亚朵……尽情享受当下的松弛与快乐。

「轻居酒店」×「圆周旅迹」旅游攻略



「轻居酒店」联合旅行规划专家「圆周旅迹」制定了“12城市旅行路线”，为用户提供涵盖吃喝玩乐一条龙的推荐服务，旨在带用户探索城市新奇乐趣。用户到店扫码即可获得属地专属旅游路线，开启一场说走就走的城市探索之旅。

深圳可持续地图借阅服务



「轻居酒店」携手创意内容平台“TOPYS”以及可持续创新平台“R.I.S.E”，在深圳市范围内选取具有可持续生活方式代表性的地点，绘制了《Tomorrow：深圳可持续生活地图》，旨在带领来到深圳的用户，以可持续的视角探索可持续生活。

亚朵 ACARD 会员权益

为推动酒店与零售用户一致的会员消费体验，进一步构建亚朵 ACARD 会员生态。报告期内，我们开展了针对性的会员数字化专项行动，实现了「亚朵星球」各大第三方平台旗舰店、「亚朵星球」小程序及亚朵旗下酒店的会员体系与积分系统的互通。三方店铺会员可互通升级，会员通过上述渠道消费均可累积积分，并享受更便捷的会员成长体系。

为进一步提升会员用户的价值感，报告期内，对于满足一定等级亚朵会员，可在酒店免费试睡亚朵星球第 2 代深睡枕 PRO，此外还新增洗衣取送、铂金会员零售自营渠道包邮等权益，给予会员用户更丰富的权益体验。不仅如此，我们还不定期借助演唱会、音乐季、马拉松赛事等活动与用户展开互动。

报告期内



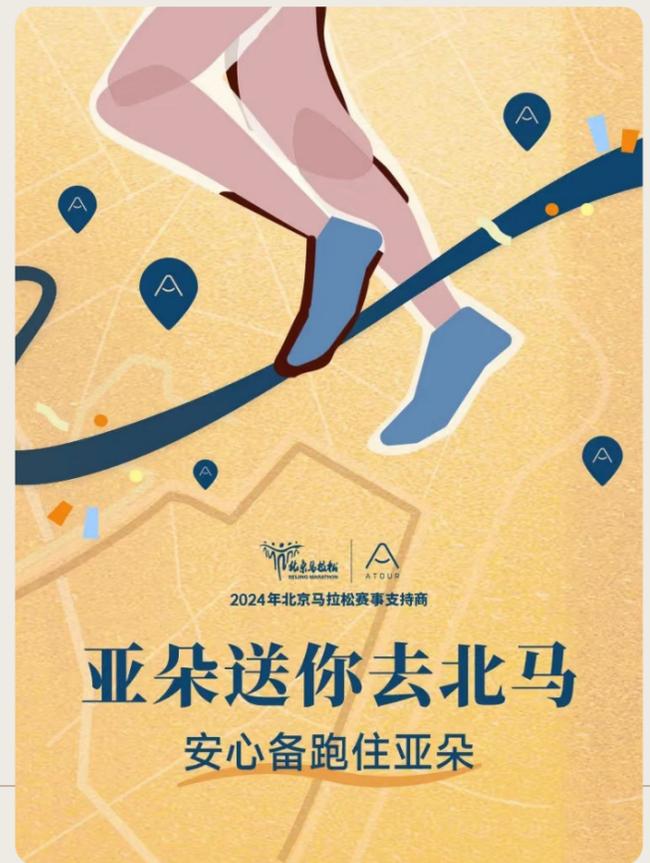
亚朵为会员开展了

26 场演唱会 / 音乐节门票互动活动



在 **3** 场

马拉松赛事中（北京 / 天津 / 厦门）为会员争取稀缺名额，同时为入住指定酒店的跑者提供定制服务和专属礼包



真诚用户沟通

我们始终秉承用户第一的价值观，以负责任的态度开展广告、营销活动。同时我们主动收集用户的反馈，通过多渠道了解用户想法，通过全员授权、层层督办等方式，及时、高效地回应和解决用户反馈的问题。

负责任营销

我们严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，以客观、真实的态度开展产品宣传和营销活动。我们制定了《集团舆情管理手册》，并持续对其进行迭代更新。报告期内，我们对集团对外发布的审核流程及相关规定进行了补充和细化，明确要求宣传材料不可夸大、不可虚假宣传，更不可侵犯他人权益，所有材料均需经过严格审批方可对外发布。此外，为了让员工深入了解并准确把握营销合规要求，面向零售伙伴，我们每季度至少开展一次负责任营销培训，报告期内共举办了5次广告营销合规培训，通过深入讲解相关法律法规、开展小组讨论以及进行实操练习，帮助员工提高对营销内容的敏锐度和合规意识。

知识产权保护

亚朵高度重视对企业无形资产的保护，如商标权、专利权和著作权，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，包括《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。报告期内，我们制定了《总则：亚朵集团知识产权管理办法》，明确知识产权的归属、管理职责以及知识产权的保密与保护规定。在该总则性文件下，细分《分则：专利管理制度》、《分则：著作权管理制度》《分则：商标管理制度》，分别对专利、著作以及商标的注册、使用、管理和保护作出详细规定。

同时，为加强亚朵的相关部门伙伴的知识产权保护意识，我们在报告期内开展了以国家知识产权局专利检索与分析以及知识产权合规自查为主题的培训，帮助伙伴掌握必备的知识产权保护知识和技能。此外，我们要求合作方签订《保密协议》，以确保双方的知识产权得到妥善保护，防止侵权行为的发生。

截至报告期末

专利

获得版权登记

20 个

41 个

我们共拥有注册商标

1,483 个



消费者满意度

亚朵始终致力于成为用户“温暖的陪伴者”。我们主动收集用户真实感受，开展用户满意度调研，招募亚朵忠实用户并邀请其担任“用户体验官”。同时，我们设立多个反馈渠道，接收用户反馈，通过挂牌督办机制，从问题根源解决用户投诉反馈问题，强化全体伙伴与用户的温暖连接。

用户满意度调研

亚朵主动开展用户体验调研，以深入了解用户所感所想。我们每半年进行一次用户体验满意度调研，并通过小程序随机触发体验评分、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。报告期内，我们围绕亚朵会员权益体系的吸引力以及线上平台（亚朵 APP 和小程序）体验的满意度开展了主题调研，并根据调研结果制定针对性的提升计划和 KPI 目标。我们已根据用户反馈完成了对亚朵会员体系的升级，并优化了亚朵 APP 与小程序，解决用户提出的关于首页、行程助手、预订流程等方面的常见问题。

同时，亚朵从用户中筛选并招募了近百名用户体验官，不定期接收体验官走访酒店后的反馈报告以及对亚朵的整体建议。我们按月整理和分析用户体验官反馈的信息并产出报告，由相关部门评估是否落地用户体验官建议，进一步推动酒店整改。结合“亚朵服务方法论”和体验官调研结果，我们也在不断地对服务触点持续优化更新。



用户沟通渠道

我们通过多元化的反馈渠道积极收集用户的意见和建议。为了更有效地响应用户需求、解决痛点难点，各酒店每日会查看用户的反馈问题和评价，主动与用户沟通，明确问题所在，及时解决并进行问题复盘与整改。同时，总部与区域相关负责人会对用户反馈数据进行深入分析，提炼常见问题类型，并推动相应服务改善措施的实施。

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。

官方渠道的“一键吐槽”功能

入住后，用户可以在 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。

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 OTA 线上平台进行点评。

线上在线客服

用户可在亚朵 APP 与小程序端上通过线上客服反馈问题

亚朵客服热线 4000-606-606

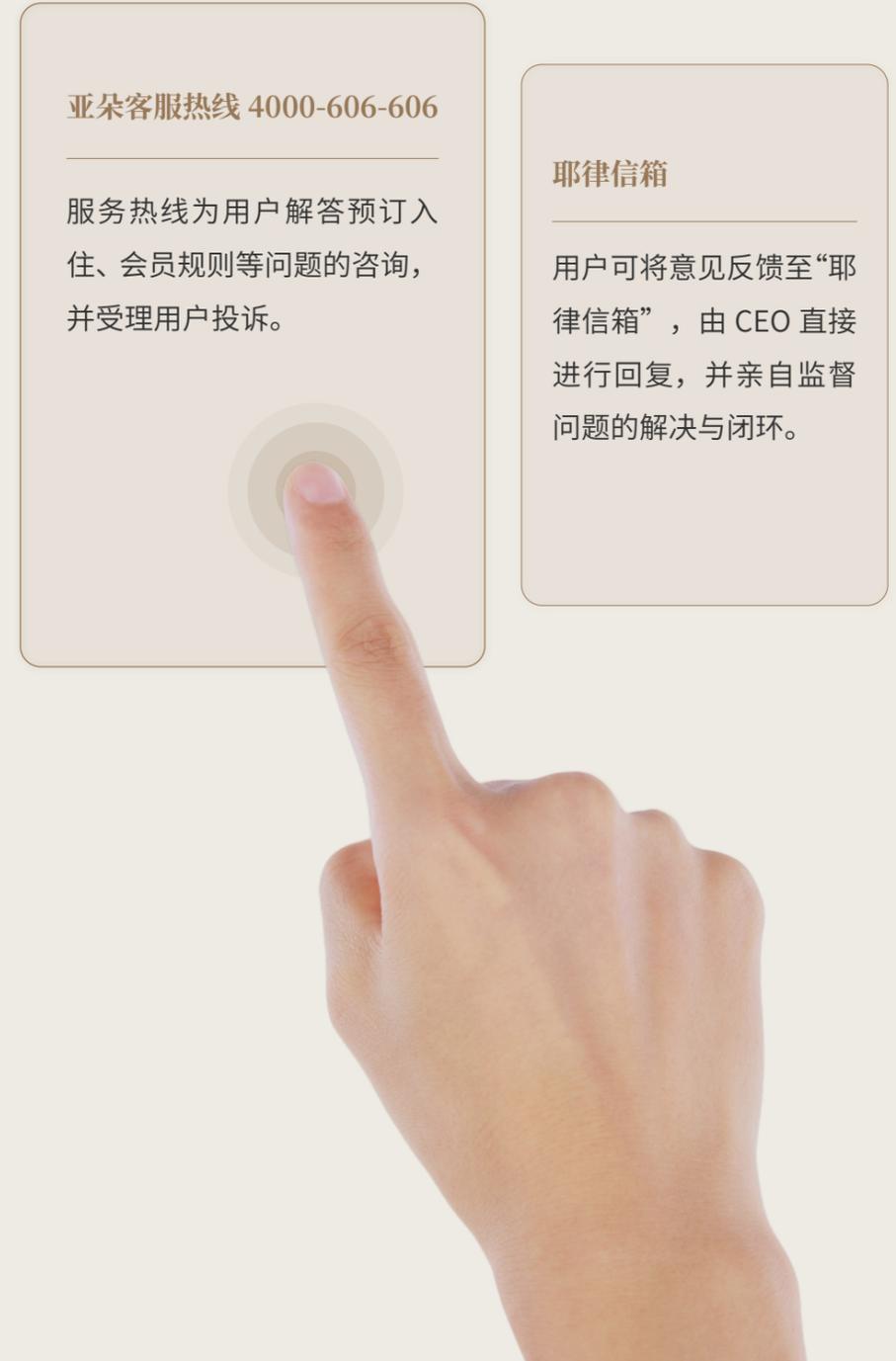
服务热线为用户解答预订入住、会员规则等问题的咨询，并受理用户投诉。

耶律信箱

用户可将意见反馈至“耶律信箱”，由 CEO 直接进行回复，并亲自监督问题的解决与闭环。

报告期内，我们在亚朵 APP 与小程序端开通在线人工客服（服务时间 9:00-12:00、13:00-18:00），支持“1 对多”的服务模式。开通使用后，在线会话接通率达到了 99%，有效提高了处理用户问题和意见的效率。

零售业务方面，亚朵集团针对电商业务的特征，建立属于「亚朵星球」零售业务完善的服务体验体系，通过 66 个关键触点指标监控用户在购物链路中的商品、物流以及服务体验等问题。针对用户的负面反馈，在 24 小时内联系用户，提供满意解决方案。对于通过热线、小程序专项吐槽反馈、用户评价等各渠道收到的每一个用户反馈问题，亚朵集团进行体系化分析归类，以工单形式推向各业务模块专项处理，报告期间内，完成 223 项专项，有效解决用户体验痛点。



用户反馈处理与改进

为加快对用户反馈的响应速度，从各渠道接收到用户对酒店的负面评价与投诉后，酒店首先尽可能在第一时间解决用户提出的问题，并安抚用户情绪。对于无法及时妥善处理的用户投诉，我们则采取酒店总经理、区域负责人逐级升级处理，并报备至集团，由住宿运营中心对此类问题进行统筹管理，采取“每日黑榜执法”等动作，以督促酒店快速整改。此外，为持续改进服务表现，住宿运营中心与用户体验中心定期对酒店负评与投诉数据进行分析，并推动相关部门落实改进。

为更快速有效地解决用户对酒店业务反馈的相关问题，亚朵已全面推行“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。

针对与用户体验品质密切相关的隔音、空调、淋浴、硬件设施、早餐、夜宵、床上用品、气味八大硬件或品质触点，我们均设定了详细标准并加强抽检强度，保障用户住宿体验。为进一步管理酒店的服务质量。

“体验终结者”管理机制

报告期内，亚朵启动了“体验终结者”管理机制，筛选和核查复购率低且在八大硬件或品质触点用户投诉率较高的酒店，并对其要求进行限期重点整改。如果酒店在一个月内未完成整改，将在亚朵预订平台上被标记为“质量整改中”，直至通过整改验收。用户可根据这一标记选择酒店，从而降低预订到服务质量偏低酒店的风险。同时，用户的选择偏好也将推动被标记酒店积极整改，提升服务表现。



报告期内

我们共筛查出待整改酒店 **30** 家

其中 **22** 家酒店已完成整改，整改完成的酒店在上述八大触点的批评率下降 **15%**

剩余 **8** 家中，**2** 家已解约，**6** 家在亚朵预订平台上被标记为“质量整改中”。



为了更加精准、高效地响应安全和体验方面的用户反馈，我们针对安全类、体验类用户反馈事件，特别设立了“体验工单挂牌督办”机制。我们将经过“挂牌督办”的重点问题形成解决经验，沉淀到亚朵持续改进用户体验触点的策略中，并将其运用于后续的督查和反馈环节，以确保能够持续识别并消除服务中的不足之处，不断提升用户满意度。

挂牌督办流程

用户体验中心明确挂牌督办事项以及对应关单标准，并指定责任部门和负责人

挂牌

挂牌督办事项由业务部门负责人领办

领办

用户体验中心履行督办事项的监督责任以及跟踪落实，加强对领办业务部门的督促检查

督办

用户体验中心对挂牌督办事项进行结果跟进，符合关单标准后结案销号

关单

吹风机更新换代

报告期内，根据用户反馈情况，我们识别到吹风机设备老化和效果不佳的问题，由用户体验中心挂牌督办，通过挑选、试点，更换了新品牌的吹风机，有效将“吹风机”万间夜批评量减少 40%。

洗护沐焕新升级

亚朵集团持续观察社交媒体平台上关于“酒店洗护”话题的讨论，为了让用户在亚朵拥有更高品质的住店体验，我们携手国际知名洗护品牌“ESPA”、“Thankyou”、“JO LOVES”，焕新升级洗护沐用品。此外，亚朵继续使用组装后无法使用外力打开的安全泵头，并通过上墙固定安装，保障瓶内液体不被外界接触，让用户用得安心、洗得舒心。





..... 激活力 助伙伴成长

亚朵将员工视作携手同行、并肩前进的伙伴，并给予全体伙伴尊重、关爱与支持。在确保伙伴各项基础权益得到保障的基础上，我们亦注重其职业发展以及内心感受，期望通过课程培训、荣誉激励、福利关怀等多样举措，实现亚朵人与公司的共同成长，让幸福的力量在亚朵持续传递。

多元平等职场	43
携手伙伴前行	46
多样福利关怀	54
职业健康安全	57
人力绩效数据	58

LIFE IS ATOUR

多元平等职场

亚朵秉持“尊重、坦诚、平等”的理念，给予每一位候选人公平机会。我们尊重并保护所有伙伴的合法权益，并积极听取伙伴心声，全力营造快乐、温暖的工作氛围。

多元、平等与包容

亚朵集团始终严格遵守《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。同时，我们持续优化并执行《亚朵集团员工手册》、《亚朵集团酒店员工手册》、《酒店人事操作手册》等与招聘录用、薪酬福利、培训发展相关的制度流程，旨在保障每一位亚朵伙伴的合法权益。

多元、平等、包容的工作环境，是让每位伙伴充分施展自身才华的重要前提条件，亦是亚朵集团自始至终的努力方向。我们以公平、公正的原则对待每一位伙伴及候选人，绝不因民族、年龄、性别、婚姻状况、国籍或宗教信仰等因素而差异对待，同时坚决杜绝聘用童工和强制劳动。此外，亚朵集团时刻向伙伴宣传、普及“三大纪律，八项注意”，要求全员诚实正直、洁身自好，绝不允许或容忍任何形式的歧视与骚扰。一旦出现相关情况，公司有权立即与涉事伙伴解除劳动关系，以确保内部工作环境的健康与规范。

“花名制度”是亚朵强化尊重平等的企业文化的另一关键举措。入职时，每位亚朵伙伴均选择一个彰显个人特质的独特花名，所有伙伴，无论职级高低，相互皆以花名相称，全面避免“总”、“领导”

等带有职级的称谓。此举旨在培养亚朵伙伴间尊重、平等的沟通氛围，继而提升工作开展的效率与顺畅程度。

报告期内，我们更对《亚朵集团酒店员工手册》进行了更新优化，特别强调了对伙伴管理的“四要四不要”，致力于为伙伴营造平等、包容的工作环境，让伙伴在充满人文关怀、能够高效运行的组织环境中实现个人与企业的共同成长。



截至报告期末

已全面建立多元人才队伍

亚朵集团拥有全职员工

5,488人

女性员工占比

57%

残疾员工

18人

涵盖民族

22个

少数民族员工

206人

人才吸引

亚朵已制定并落实《招聘管理规则》、《亚朵之旅规则》等相关文件，详细规定了外部招聘及内部转岗流程，确保过程的公平、公开、公正，并通过多元化的招聘渠道，积极吸纳优秀人才，充实自身团队力量。

校园招聘是亚朵集团重要的外部招聘途径之一。2024年，我们与多所高校签约合作，对酒店管理、旅游管理等专业在校学生开展针对性培训。同时，我们成功申报上海市浦东新区就业见习基地，面向上海57所高校推出多样的见习岗位机会，覆盖财务管理、人力资源、市场营销等诸多领域，吸引多元教育背景的优秀学生。

● 签约多所高校，亚朵开启管培生计划

报告期内，亚朵与北二外中瑞酒店管理学院等6所院校正式签约合作，将联合开启管培生计划。该计划拟覆盖逾1,000位酒店管理、旅游管理等商科管理类专业学生，释放超过300个酒店运营方向的管培生岗位。该计划包含“亚朵订单班”、“双师型”教师素质培养基地、课程体系共建等多个合作子项目，帮助亚朵集团与高校共筑灵活、互补的合作模式。

我们高度重视对于内部人才的选拔与培养，《招聘管理规则》中明确规定：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。我们已建立“亚朵之旅”集团内部转岗项目，鼓励伙伴在不同岗位之间流动，积极挑战新领域，充分发挥自身潜能。

● “亚朵之旅”：集团内部转岗项目

“亚朵之旅”，是亚朵伙伴的跨部门/跨区域转岗的项目。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进行申请，经人力资源部门确认录用后，即可正式开启流转，从而获得成长机会并拓宽自己的视野。

报告期内，我们扩展了一线伙伴的申请渠道，新增“微社区跟帖”报名方式，并在系统层面给予更多支持。同时，我们更新优化了申请规则，明确了反馈时效性，确保伙伴能够及时了解申请进度。针对更换区域工作的伙伴，我们亦新增制定了“外派不降薪”政策，以进一步激发和鼓励伙伴的转岗积极性。

报告期内，共有317位伙伴成功踏上“亚朵之旅”，帮助公司持续打通人才通道、促进内部资源有序合理流动。



亚朵之旅



员工沟通

员工的声音是企业进步的源泉，建立畅通的沟通系统是实现高效管理和员工关怀的关键。亚朵通过丰富的沟通渠道倾听伙伴心声，深入了解其想法、需求以及对于工作的反馈和意见，持续增强伙伴们的参与感，推动组织活力的提升。

日常沟通渠道

“亚朵微社区”

“亚朵微社区”是亚朵集团内部的沟通交流平台，且其中包含有“点赞吐槽”功能模块。每位伙伴均可采用实名或非实名的方式，“吐槽”工作中待改善处，同时可为其他伙伴的出色表现“点赞”。被“吐槽”部门伙伴需在48小时内提出获得认可的解决方案或答复，而获得“点赞”的伙伴，可得到“点赞币”用于后续礼品兑换。

报告期内，我们在“亚朵微社区”新增“建言献策”功能模块，作为综合性的意见收集窗口和问题解决平台。若伙伴对于日常工作中的流程、制度存在疑问，或希望提出优化意见，均可通过此模块实时进行发声，伙伴意见会由相关部门进行后续处理。



伙伴幸福度调研

为切实了解伙伴感受，亚朵集团以季度为单位开展伙伴幸福度调研工作，并根据调研结果，持续梳理日常待改进事项，对于伙伴反馈的问题，亦持续进行跟进及闭环管理。报告期内，我们采取的改进事项包括：强化伙伴食宿质检、推进运营层面数字化体系建设等，且均已取得良好成效。

“伙伴零距离”

亚朵推出了“伙伴零距离”沟通机制，鼓励酒店总经理以非正式场合为契机，通过聚餐、交流座谈会等形式，与伙伴进行“一对一”、“一对多沟通”，倾听伙伴在衣、食、住、行各方面的反馈及诉求，同时增进彼此感情沟通，强化交互连接。

● 高管“吐槽大会”

吐槽大会、脱口秀是当下在年轻人中流行的文化形式。亚朵集团将吐槽大会引入企业内部，打造了一个让伙伴们能够表达职场意见的平台。2024年4月26日，亚朵集团举办了亚朵“吐槽大会”，由公司高管以及一线伙伴进行分享，超过260位伙伴出席，现场欢笑不绝，气氛热烈。借助这种喜闻乐见的娱乐化形式，亚朵鼓励伙伴们畅所欲言、表达意见，进一步强化了企业内部尊重、平等的沟通氛围与工作环境。



携手伙伴前行

职业发展通道

亚朵集团始终将伙伴的发展与成长置于重要位置，致力于为每一位伙伴提供明确的晋升机会和广阔的发展空间。针对不同岗位的性质和特点，我们制定了公平公正的晋升制度，旨在激发伙伴主观能动性，实现“用贤人、用能人，有为者有位”的人才发展目标。

针对司管干部，我们采用“竞聘制、轮岗制、任期制”的三制用人制度，引入岗位竞争、任期限制的概念，并强调跨团队、跨职能经验的重要性，帮助司管干部积累丰富的技能和经验，持续提升解决实际问题的能力。

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

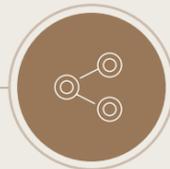
- 安排有潜力、有能力的司管干部在集团内接受跨团队、跨职能轮岗培养
- 将“轮岗”设定为干部晋升的必要条件

任期制

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



对于经营战区的一线岗位伙伴，我们制定了完整的人才发展规划方案，助力其实现由基层到酒店总经理的晋升发展。



划路径

规划经营战区一线岗位人才发展路径



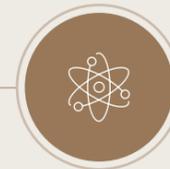
控流程

制定经营战区一线岗位晋升流程



可申诉

在晋升过程中若存在有失公允或未遵循相关规则的情况，可联系相关人员申诉



建标准

经营战区一线岗位任职资格标准包含基本条件、知识技能、能力素质、绩效表现四个维度



建机制

制定人才发展规划方案的长效运行机制并做好落地保障工作



重落地

公司各部门分工配合，落地实施人才发展规划方案



促发展

分类分层为一线伙伴设计培养方案，通过必修、选修、业务技能培训和实操考核，开展系统化培养和认证



定规则

从“岗位要求、职级要求、业绩要求、奖惩要求、学历要求、任职时长、学习/能力要求、轮岗要求”8个维度完善一线岗位人才的晋升规则和要求

人才培养体系

亚朵集团已建立并不断完善具有公司特色的人才培养体系，以多样的课程及项目，为处于不同职能、职级的伙伴提供具有针对性的培训方案，助力其实现全方位能力提升，并通过专业技能培训、人才梯队建设，保障公司业务的稳健。

2024年，我们新增设立“几木学堂”部门，由其全面统筹集团人才培养工作、整合企业内部教育资源。通过课程研发工作坊、“几木云学堂”数字化平台等工具，不断提升伙伴学习体验及效果。我们亦持续选拔并培养内部讲师，组织开展“星火计划”内训师认证班等项目，在提升伙伴自身职业价值的同时，使企业内部知识积淀得以延续传承。



报告期内
亚朵集团员工培训覆盖率达到

100%

“星火计划”内训师认证班项目

“星火计划”内训师认证班项目作为亚朵人才培养体系的关键一环，助力我们不断挖掘新人讲师，并持续提升讲师的授课及科研能力。

为感谢所有内训师的辛苦付出，2024年9月10日，我们组织开展了“送你一朵小红花”特别企划活动。“几木学堂”为每位内训师准备了专属礼物，并通过直播、荣誉榜单发布、战区线下自营活动相结合的形式，实现全国讲师的温暖连接，进一步提升相关伙伴的荣誉感与价值感。

报告期内

亚朵内训师参与项目授课共有

335

 位

合计培养讲师

65

 人

总课时超

6,000

 小时

进行了开发或迭代课程

8

 门

共开设内训师认证班

2

 期

“星火计划”内训师认证班



“送你一朵小红花”特别企划活动现场





专业技能训练

通过提供线上线下融合的专业技能训练课程，亚朵致力于强化每一位伙伴的职业素养。我们的课程不仅涵盖行业前沿动态、结合工作应用场景，更将伙伴所处岗位的实际诉求作为首要考量，旨在促进全员岗位技能精进。

例如针对酒店一线伙伴，我们搭建了“一线伙伴训练体系”，针对关键岗位设置了具有针对性的学习链路，并不断进行更新迭代，帮助伙伴为用户提供更为温暖周到的服务。而对于总部伙伴，我们亦提供了丰富、多元的专属训练资源，助力各部门构建人才储备。

● “一线伙伴训练体系”：优化升级不止步

报告期内，对于亚朵“一线伙伴训练体系”，“几木学堂”集中开展了优化更新工作，从学习材料、课程内容、学习模式三大维度，全面进行升级。

学习材料

“几木学堂”对于《客服伙伴带教手册》、《客房伙伴带教手册》进行了版本迭代，新版本手册涵盖了岗位基础知识、操作技能与职业素养等多方面的内容，旨在帮助新伙伴在入职初期就能建立起系统的知识体系与技能框架。

课程内容

“几木学堂”对课程内容保持高度的敏锐性与责任感，并及时对老旧、过时内容进行更新。2024年7月至12月，优化30余节课程，持续提升课程质量与伙伴学习体验。

学习模式

针对客房岗、餐厅岗、工程岗等关键岗位，“几木学堂”于报告期内新增上线多条岗位学习链路，将伙伴学习的各个环节相互关联，助力伙伴们系统地掌握岗位知识、提升专业技能。

亚朵集团不仅积极开展各类专业培训，亦精心组织了形式多样的技能比赛，在为伙伴带去有趣且富有挑战性的体验的同时，进一步激发全员学习热情、促进水平共同提升，并强化“比、学、赶、超”的企业氛围。

● “一抢见分晓”：床铺整理技能大赛

报告期内，我们举办了主题为“一抢见分晓”的职业技能比赛，并邀请执行委员会委员、经营战区负责人，以及开发战区负责人成员共同参与。比赛采用团队协作形式，参赛队伍需在规定时间内完成一张 2m×2m 的床铺的整理任务。此次活动旨在引导伙伴回归服务初心、再次深化“用户至上”理念，通过不断提升服务标准，为用户提供更为优质、贴心的入住体验。



“一抢见分晓”比赛现场

此外，我们特别设立了“酒店总经理认证班”项目，旨在帮助新入职（晋升）的酒店总经理提升实际操作及系统思考能力。通过线上自学和线下面授相结合的方式，我们针对酒店运营、实操技能、酒店发展痛点等问题进行系统化培训，不断检验相关伙伴对于运营标准的掌握水平，同时持续强化其在门店管理方面的综合统筹能力，通过考核后，学员方可留任酒店总经理岗位。

报告期内

“酒店总经理认证班” 共计开设

17 场次

覆盖伙伴

773 位



人才梯队建设

面向不同发展阶段的伙伴，亚朵集团设立了四大人才梯队建设项目，为公司的发展储备优秀后备人才，分别为：

老姆灯训练营



- 核心管理层领导力培训，由亚朵创始人耶律胤发起
- 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

2024年，亚朵于上海、延安、云南开展了老姆灯训练营第二期，并取得了丰硕成果，覆盖司管干部以及关键岗位人员共23位。

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
- 通过半年时间的定向培养，促进内生型人才发展与成长，提升公司核心管理团队人才竞争力、盘活人才资本

2024年，IDP项目覆盖总部模块负责人及部门骨干60人，其中14人入选2024年度老姆灯训练营第二期，11人将参与2025年老姆灯训练营第三期。

领导力中坚班



- 针对“腰部力量”领导者
- 通过真实案例研讨，融合总部与战区视角，提升人才综合能力，厚实中坚管理梯队力量

报告期内新增项目，采用“线上测学练+线下主题共创+毕业答辩汇报”混合模式。第一期第一模块共有30位参训学员。

“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

报告期内，我们优化迭代了“新春蕾”计划的线上学习路径和学员晋升路径，增设了“战区春蕾运营花匠”岗位。2024年下半年，“新春蕾”计划池内人才数量已超1,600人。

薪酬绩效考核

我们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，激发员工潜能并留住优秀人才。为此，我们制定并落实一系列内部政策，包括《亚朵集团酒店员工手册》、《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，旨在规范薪酬福利及绩效管理。

针对不同职级和职能类型的伙伴，我们制定了具有差异化及针对性的薪酬策略。薪酬调整的依据包括企业经营状况、市场动态变化、个人岗位变动以及绩效表现，其中，绩效表现是决定薪酬调整幅度的最关键因素之一，亚朵集团所有在职 3 个月以上的伙伴，均需接受绩效考核。

报告期内，我们对于《亚朵绩效管理制度》以及《酒店伙伴薪酬和绩效考核方案》进行了迭代优化，完善了长假绩效规则，并新增补充了关于半年度综合得分计算、半年度等级评估流程、绩效校准流程、等级评定等规则的说明，进一步明确伙伴个人绩效要求、强化目标达成过程监控。

此外，为进一步调动伙伴积极性、激发组织效能，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，覆盖公司总部、经营战区以及开发战区。

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。

一线伙伴

- 制定客房计件方案，由酒店总经理审核批注《客房计件奖统计表》后发放绩效
- 为做出突出贡献的伙伴提供额外现金奖励，已设置开荒奖、服务奖、年终奖等奖金科目

总部伙伴

- 以“战略性、挑战性、可衡量性”为原则，制定季度 / 半年度 / 年度绩效目标并接受考核，由执行委员会审核考核结果
- 考核结果影响薪酬调整幅度，且与岗位晋升挂钩



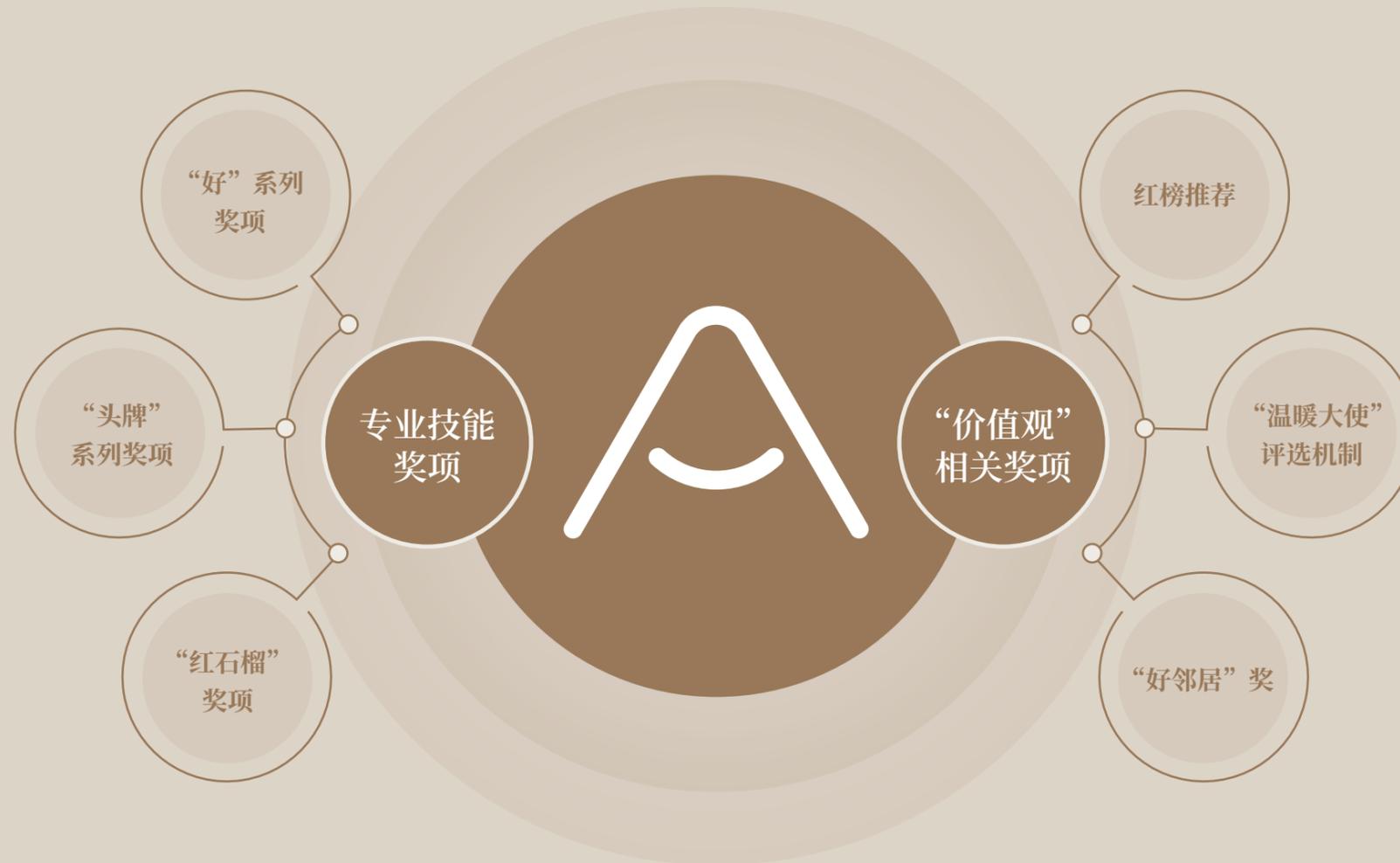
荣誉奖项激励

亚朵集团建立了一系列完善的奖励制度，以表彰表现优异的伙伴，激发全体员工的积极性和创造力。我们的荣誉激励机制不仅考量业务能力，还注重奖励给用户、邻里传递温暖的行为。

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，评选对象为各对应群体中业绩排名前 20% 的优秀伙伴。

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。报告期内，共有 3 名开发伙伴获得“头牌开发奖项”；共计 22 家酒店获得“头牌酒店奖项”。

“红石榴”奖旨在表彰促进亚朵与合伙人盟友关系的亚朵伙伴，是亚朵“用户第一”价值观在合伙人侧的优秀实践。报告期内，共有 2 位伙伴获得“红石榴”奖。



通过全国酒店总经理收集、筛选，我们每日向所有一线伙伴推送 3-5 个优秀服务案例，强化“用户第一”的亚朵价值观，持续弘扬和传播企业正能量。

由各门店和战区上报好人好事，并由战区和文化组进行评选，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。

综合考量社会影响力和案例的代表性，每季度从“温暖大使”中进一步评选出“亚朵好邻居”，表彰为社会用心做贡献的伙伴。报告期内，亚朵全体伙伴参与并评选出 9 位“亚朵好邻居”。

多样福利关怀

亚朵集团致力于为伙伴打造充满人文关怀与温暖的工作环境。希望通过一系列丰富多元且独具特色的福利与举措，将对伙伴的深切关怀落到实处。

亚朵日常福利

亚朵为所有伙伴提供独具亚朵特色的员工福利。为了确保一线伙伴能够享受到高标准的食宿体验，我们已制定《伙伴幸福手册》，同时每周为伙伴制定“伙伴幸福菜单”，规定酒店总经理、总经理助理需每周至少在工作餐厅用餐3次，亲自监督伙伴用餐质量，集团总部亦每月对门店食宿标准落实情况进行抽查，对于违规情况予以公示，并责令限期整改。

针对总部伙伴，我们提供了零食盒子、养生茶饮等福利，并设置图书角、健身房、冥想室等活动设施，打造舒适的工作环境。报告期内，我们在总部新增配置气泡水机、冰激凌机，并不定期发放免费洗车券、理发券，组织包场观影活动，旨在为伙伴们提供工作之外的小乐趣，帮助实现工作生活平衡状态。

此外，亚朵已推出面向所有伙伴的“花儿行”特色福利项目，伙伴可通过“花儿行”在门店享受住宿优惠。

“花儿行”的福利项目在为亚朵伙伴提供便利与优惠的同时，给予伙伴角色转换的机会，使其能够作为用户，切身体验“亚朵级”温暖服务。

为缓解一线伙伴们的思乡之情，我们于报告期内为在岗满一定时长的外派酒店总经理、总经理助理岗位伙伴新增提供远途探亲补贴。满足条件的伙伴，一年内可申请补贴3次，并根据探亲地与工作地间的距离长短，申请不同档次的补贴金额。我们还为在岗满一年的酒店总经理、总经理助理提供置装费，帮助伙伴们以自信的面貌展现专业风采。

报告期内

发放置装费

1,836 人次

发放远途探亲补贴

1,028 人次

合计发放逾

280 万元



精彩员工活动

在为伙伴们提供贴心的亚朵特色福利以外，我们也通过线上线下的年会、“你好亚朵人”司庆等丰富多彩的活动，营造积极、有活力的企业氛围。同时，亚朵每年提供活动经费，鼓励开展酒店层面的伙伴活动，包括“朵龄仪式”入职周年庆、“读领风骚”读书会、生日仪式等，增强伙伴的归属感和凝聚力。

● 亚朵年会

2024年2月，亚朵举办了以“汉风COS”为主题的线下年会。活动中，我们组织了精彩纷呈的活动，包括部门集市经营PK赛、COS秀风采展示、龙行天行古风游戏组队闯关赛、博状元和搅蛋挑战赛等，给伙伴们留下一次难忘的体验。此外，于2月9日除夕当天也举办了一场线上年会，面向集团编制和非集团编制的所有员工，参与伙伴超过一万人。

● “你好亚朵人”司庆活动

2024年，我们围绕“你好亚朵人”司庆活动展开了五大主题系列活动。作为司庆活动中具有特色的一部分，我们在全中国开展伙伴“脱口秀大赛”，鼓励总部和一线伙伴用脱口秀这种轻松幽默的方式分享工作趣事。对于得到名次的伙伴，我们也给予了相应的奖励。此外，我们还有展览、义卖、庆生、送定制礼等活动。尽显亚朵“人文、温暖、有趣”的特色。



2024 亚朵线下年会现场



“你好亚朵人”司庆“脱口秀大赛”活动现场

关怀女性伙伴

亚朵相信女性力量的强大，并始终高度重视女性伙伴的权益保障。我们与女性伙伴签订《女职工特殊利益专项集体合同》，以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，促进她们与公司的共同发展。此外，工会要求必须包含女性代表，以确保女性伙伴的意见、心声获得代表与传达。

我们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。我们亦每年举办妇女节活动，并在节日当天为女性伙伴提供一天假期。2024年3月7日，亚朵集团各部门负责人为女性伙伴们送上鲜花，以表达节日问候与祝福。还为所有女性伙伴还准备了节日专题下午茶茶歇。



2024 年亚朵妇女节专题活动

解决急难愁盼

“亚朵爱心基金”系由亚朵伙伴自发成立的爱心基金，旨在为有困难的亚朵伙伴提供帮助。该基金以伙伴捐款、公益活动募集等作为主要资金来源，符合补助标准的亚朵伙伴皆可通过内部平台进行申请，解决燃眉之急。

我们已制定并落实《亚朵爱心基金制度》，并以此为基石，有序开展“亚朵爱心基金”的各项管理工作。我们始终坚持资金流动的公开透明原则，每季度，爱心基金使用情况会通过公司内网进行信息公示，确保所有亚朵伙伴均能及时了解其运作情况。

报告期内

参与爱心基金捐款伙伴

1,140 位

伙伴募捐

737,566 元

公司拨款

337,875 元

总捐款

820,000 元

共帮助了亚朵伙伴及其家庭

126 位



职业健康安全

亚朵始终重视员工的职业健康和安全管理，并不断采取措施全面加强健康管理，为每一位伙伴筑牢健康安全防线。我们严格遵循国家法规为员工提供健康保障，同时积极营造积极的运动文化氛围，以持续提升公司全员健康水平。

营造运动文化

亚朵现有羽毛球、瑜伽、篮球、跑团共4个运动社团，各社团每周组织开展活动，在为伙伴提供丰富锻炼选择的同时，亦持续强化企业内部运动文化。截至报告期末，各社团的参与人数均已突破百人。



亚朵运动社团活动留念

关注伙伴健康

报告期内，我们于总部大楼新增配备AED（Automated External Defibrillator，自动体外除颤仪），并组织开展CCR（Critical Condition Response，致命状况应对）急救培训，旨在进一步强化伙伴应急处理能力。此外，我们组织了两场肩颈理疗活动，邀请了外部专业的理疗师为伙伴进行按摩放松，帮助久坐办公的伙伴缓解身体疲劳。



CCR 急救培训



“Keep 运动线上赛”海报

为鼓励更多亚朵伙伴参与体育活动、提升健康水平，同时丰富伙伴日常生活、纾解工作压力，报告期内，我们还组织开展了面向全体亚朵人的“Keep 运动线上赛”。该比赛以季度为单位开展，包括卡路里消耗PK赛、计分赛、达标赛等多种比拼挑战方式，2024 全年参与人数已超过 2,100 人。

人力绩效数据

员工构成数据



* 指集团总监及以上伙伴 ** 指集团经理及以上伙伴

其他员工相关数据

指标	2024 年数据	单位
育儿假返岗率	100	%
可记录工伤事故率	0	件 / 百万工时



.....

构生态 促行业共荣

亚朵携手合伙人、供应商以及行业伙伴共同创造长期价值，通过赋能合伙人成长，打造负责任及可持续的供应链。我们不断优化亚朵生态圈，构建透明、高效、互信的商业生态，推动行业协同发展，与产业伙伴共创繁荣。

合伙人共成长 60

供应链可持续 67

产业协同发展 69

LIFE IS A TOUR

合伙人共成长

我们亲切地将加盟商称为合伙人，并始终将合伙人视为重要伙伴，致力以全方位的支持体系，帮助合伙人在酒店行业的全生命周期中实现稳健成长。亚朵为合伙人提供从选址、筹开、营建、采购到运营的一站式服务，并通过多种沟通渠道和活动洞悉合伙人需求，为合伙人提供专业、高效的支持。

为更温暖地服务合伙人、更高效地解决合伙人诉求，亚朵制定《亚朵集团合伙人服务承诺制度》并践行“合伙人服务六大承诺”，涵盖安心筹开、财务支持、供应链保障、物资分期、任期保证和快速响应六个方面。

报告期内，我们制定了《关于提高对服务合伙人的意识和能力的规定》，旨在加强团队协作和服务能力，为合伙人创造增量价值。

亚朵集团“合伙人服务六大承诺”

安心筹开



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。

财务支持



自财务对接人在接收到合伙人或门店财务的咨询信息后，需在 48 小时内给出解决方案。

供应链保障



推出供应链采购八大承诺，从物资的价格、物流、质量等方面提供保障。

物资分期



合伙人可申请酒店物资采购分期，7 个工作日内完成审核放额。

任期保证



对于亚朵 S 酒店和亚朵 X 酒店，新店筹备期派驻经集团认证的优秀“老”酒店总经理，且保证一年内不主动更换。

快速响应



自负责人接收合伙人反馈起，24 小时之内给予响应，48 小时内提供解决方案；实行首问责任制，由负责人进行统一响应和跟踪。

合伙人支持

亚朵致力为合伙人提供酒店全生命周期支持，从门店选址、门店筹开、物资采购、运营支持、财务管理支持、资金支持等多个维度搭建体系，帮助合伙人顺利筹开和稳健运营。

门店选址

门店选址是合伙人筹开阶段的首要挑战。亚朵集团发布并定期更新《亚朵布点白皮书》，以数据为驱动，综合考虑地区GDP、产业布局、交通流量等关键数据，帮助合伙人精准识别优质商圈的客源需求、匹配最佳品牌、物业和价格组合，旨在保障合伙人投资回报最大化。此外，《亚朵布点白皮书》的布点逻辑还为现有合伙人提供了经营权益保障。当某一商圈的门店布点达到规划上限或出租率低于设定阈值时，亚朵将启动“商圈熔断保护机制”，暂停其所在商圈的新店开发活动，集中资源提升现有门店的经营水平，直至收益恢复至合理区间。

门店筹开

亚朵推出“安心筹开”一站式筹建解决方案，致力让合伙人获得无忧筹开体验。我们依据供应商筛选标准，筛选认证出了一批品质和管理水平兼优的设计施工服务商，为合伙人提供高质量的服务，依合伙人需求定制涵盖质量、工期、造价等条件的交付方案。如项目筹建耗时超过承诺服务周期，合伙人可获得赔付保障，使合伙人在酒店筹开过程中更放心、省心和安心。



物资采购

亚朵集团持续优化合伙人供应链采购体验，同步保障选品质量和价格优势，实现酒店物资“安心采，放心用”的目标。同时，我们建立了市场价格对标机制，有效控制合伙人的采购成本，并为每个品类物资精选三家或以上的优质供应商，为合伙人提供更多的选择空间。

我们持续践行“供应链采购八大承诺”，覆盖价格保障、质量保障、服务保障等核心维度。报告期内，我们开通了“供应链采购八大承诺”二维码和邮箱双通道反馈机制，及时响应并解决合伙人的疑问，旨在全方位消除合伙人物资采购的后顾之忧。2025年，为了给合伙人更好的服务体验，我们亦修订了8大承诺中“价格保障”和“运费说明”两项规则。对于亚朵集市采购的运营物资在30天保价期内符合要求的订单，供应链主动做差价退还，无需人工操作申请退差流程。对于非人为操作因素且在售后规则内退换货的开业后运营物资补货商品，由供应链承担商品往返运费。

亚朵集团“供应链采购八大承诺”



运营支持

我们的合伙人服务不仅覆盖选址、筹开和采购环节，更延续至酒店经营管理的全过程。亚朵推出了一系列数字化工具，提升酒店智能化运营水平和管理效能。

报告期内，我们优化升级了PMS（Property Management System，酒店物业管理系统）系统的酒店总经理审阅报表功能。基于业务场景分析和违规数据特征，新版报表实现了每日风险自动识别与预警，简化数据提醒和查询流程，有效提升一线工作效率。功能上线后，我们面向酒店总经理开展培训，并通过问卷、远程访谈及实地调研等方式收集 1,300 余份反馈，并据此持续完善报表功能。

我们积极回馈合伙人，于报告期内推出亚朵集团“一站式焕新解决方案”，更换客房家具、设备设施及软装，并同步焕新公区空间设计，助力提升酒店的经营能力和生命周期。合伙人可根据实际情况选择个性化定制焕新方案，亚朵也可为选择焕新的合伙人提供物资分期专项支持。

我们始终践行全方位支持承诺，不仅在日常运营中提供管理支持，更在特殊时期为合伙人纾困解难。2025年1月2日，宁夏银川市发生4.8级地震，7日，西藏日喀则市定日县发生6.8级地震，我们第一时间对宁夏银川市及西藏日喀则地区已开业酒店启动了帮扶政策，免除其1月份CRS自有渠道费用。



CRS

PMS

OMS

几木里

酒店中央预订系统

可以帮助酒店管理者集成所有的酒店预订信息，包括房间的可用性、价格、促销信息等

酒店物业管理系统

实现了酒店订单的全生命周期管理，包括预订、入住、住中服务、退房、账务处理等流程环节

运营管理系统 OMS

将酒店传统的运营流程在线化，记录过程数据、实时跟进酒店的运营状态

“几木里”APP

门店伙伴的移动端数字化工具，方便员工查看任务并及时反馈

财务管理支持

我们充分利用数字化工具提高酒店运营和管理效率，同时整合运营和财务数据来开发和更新酒店总经理审阅报告，帮助酒店总经理全盘监控酒店运营状况，并确保财务状况的健康稳定。同时，我们开展了财务培训，进一步提升门店财务管理能力。此外，亚朵设立了《合伙人财务问题反馈机制》，要求对于相关财务问题 48h 内回复解决方案。

● 应知应会财务培训

聚焦于提升门店总经理对门店财务事项的管理能力，赋能总经理有效管理门店运营中常见的财务风险事项，助力门店财务健康与合规运营。

报告期内，“应知应会财务培训”总计开设 6 场，合计覆盖 7 个区域共 576 家酒店，855 人参训。



● 财务认证班

旨在帮助门店财务伙伴迅速掌握岗位所需的基本技能，从而缩短门店财务胜任岗位所需的成长周期。

报告期内，“财务认证班”总计开设 7 场，合计覆盖 1,198 家酒店，共 2,240 人参训。



亚朵基于全国门店的一线经营数据，搭建风险预警数据平台，协助区域及门店及时开展财务自查和财务稽核。风险预警数据平台从收入的完整性、结算和操作的真实性等方面监控高金额、高占比、高频发异常账务情况，并可定期筛选异常数据发布至区域负责人。此外，我们还开展财务稽核，帮助门店对财务健康状况进行评估并处理潜在的风险并持续识别并建立相关高风险模块的制度及规范流程。

截至报告期末

财务稽核全面覆盖酒店检查结算、应收、收入、资产、成本、税务、人事和系统账号

共覆盖

8 大板块

风险项

25 个

风险点

68 个

亚朵集团已完成财务稽核到店 115 家，共发现了 40 余例违规案例，并转至亚朵集团廉政部进行处理。

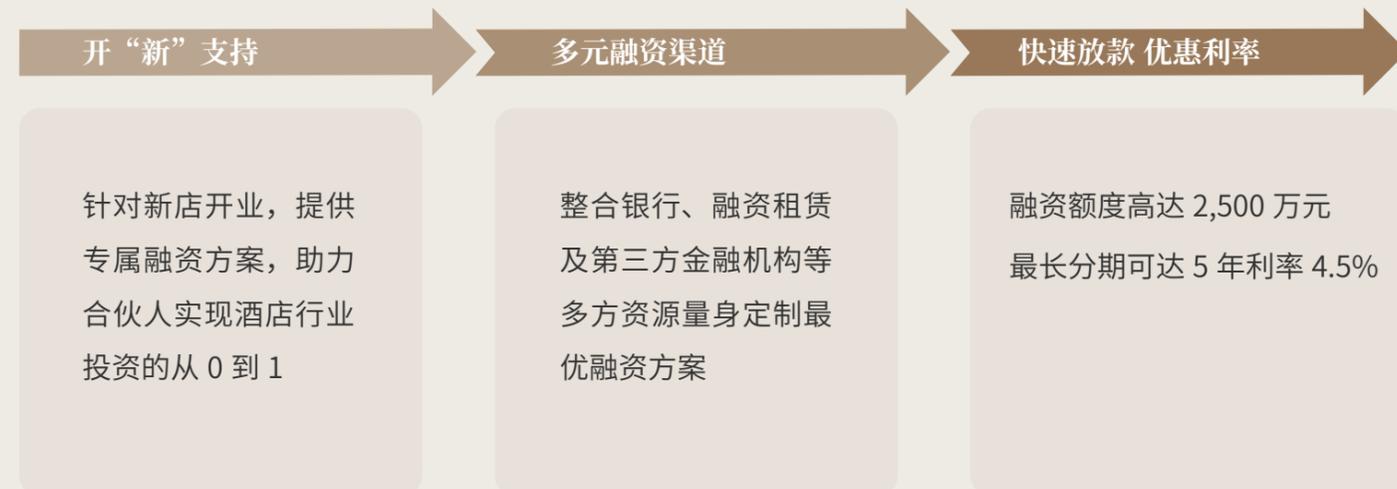


资金支持

亚朵集团积极推进与银行、融资租赁及第三方金融机构的紧密协作，为合伙人提供灵活的资金解决方案，通过“朵易投”、“朵焕新”和“物资分期”分别聚焦新店筹建、改造升级及冲刺开业阶段，减轻合伙人资金压力。

聚焦酒店筹开环节，亚朵于报告期内推出“朵易投”资金服务支持，降低中小投资者入场门槛，缓解合伙人筹开压力，为合伙人的新店筹开提供坚实后盾。

“朵易投”亮点



针对老店焕新酒店，亚朵联合第三方机构推出“朵焕新”专项金融服务，最高可覆盖翻新装修预算 50%，还可根据项目实际需求提供个性化定制金融方案，让改造升级更加安心、放心、省心。

此外，我们的“合伙人服务六大承诺”中还包括了针对即将开业酒店制定的物资采购分期优惠政策，合伙人可通过物资分期付款降低每期的付款压力。

合伙人沟通

在亚朵的成长道路上，我们始终与合伙人保持深度沟通，共同寻找成长机会。我们建立了多元化的沟通机制，以及时倾听合伙人声音。此外，通过执行《合伙人投诉快速响应机制》，我们承诺 24 小时内响应、48 小时内解决所有投诉、建议及咨询事项，及时解决合伙人问题。

酒店开业后，我们对筹建环节开展满意度调研，了解合伙人对工程营建团队表现的满意程度，调研结果将与工程营建团队的绩效奖金挂钩，反向激励团队在筹建阶段充分了解与满足合伙人期望与诉求。此外，我们每年定期开展两次合伙人满意度调研，通过“几木里 APP 业主端”收集合伙人反馈。

报告期内

我们邀请外部第三方对合伙人进行满意度调研，并根据合伙人满意度调研结果对相应环节进行改进提升。



合伙人活动

除了常规的沟通渠道外，我们在“亚朵夜话”、“几木大讲堂”等线下集体交流活动中也邀请了合伙人参与其中，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。

● 畅聊“亚朵夜话”，倾听真实声音



我们始终坚持“用户第一”的价值观，积极开展线下活动以深入了解合伙人的需求，解决其在开店和经营中的痛点。在2024年上半年的“亚朵夜话”中，我们亦邀请用户体验官共同参与活动，为合伙人增加与用户沟通的触点。活动中，合伙人围绕营建、开业以及运营等环节提出了宝贵建议并表达了殷切的期望，业务负责人当场作出响应并深刻探讨解决方案，积极推动问题的解决，朝着达成共识的方向努力。

● 相约“几木大讲堂”，实现同频共振



自2017年起，亚朵发起了“几木大讲堂”活动，旨在通过全国巡回活动，将企业文化深入传递至酒店一线员工。这一活动举办至今，已经从初期的战略宣讲，发展为一场融合文化、战略与互动的综合性盛会。2024年，亚朵继续邀请合伙人参与其中，活动不仅分享亚朵的文化战略和优秀案例，还新增了“圆桌讨论”和“沉浸式感知”等环节，以生动的方式促使合伙人深入理解和体验亚朵的价值观，进一步践行“让人与人之间有温度地连接”的企业使命。

2024年，“几木大讲堂”

历时	覆盖城市	参与活动人数超过	其中包括合伙人
36 天	15 个	4,800 人	425 位

● 寻根“中国体验”，共赴“初心之旅”



2024年3月，我们亦邀请多名亚朵合伙人同亚朵伙伴一起回到亚朵村，感受自然磅礴的生命力，寻根“中国体验”。来到亚朵村，合伙人在村民带领下参观茶厂、体验采茶，还观赏了极具少数民族特色的春茶采茶启动仪式，在篝火晚会中载歌载舞。此外，合伙人们积极传递爱心，参与了“托底帮扶基金”启动仪式和“一对一帮扶”活动。合伙人与亚朵伙伴、亚朵村村民共同建立温暖的连接，感受那份让人内心安静的力量，积极探索亚朵在成长与发展过程中的文化内核。

供应链可持续

亚朵集团在供应链管理中不仅对质量进行严格把控与审核，亦关注供应链在社会、环境方面的影响，通过亚朵自身影响力推动供应链朝着可持续发展方向前进。我们坚信，只有与供应商共同成长、彼此成就，才能构建一个更加坚韧、可持续的供应链生态体系。

供应链管理

亚朵集团已建立了一套完整的供应链管理体系，在供应商引入、管理和审核等环节严格把控供应链标准，旨在打造负责任且可持续的供应链。

在供应商准入阶段，亚朵制定并遵循《供应链 BU 新供应商引入质量管理规则》，通过《经销商审核表》、《通用型工厂审核表》、《电器型工厂审核表》或《食品工厂审核表》对潜在供应商进行线下评审，重点关注其质量管理体系及相关能力。评审完成后，审核小组将合议并输出“通过审核”、“需整改”或“审核不通过”的结果。此外，亚朵还将合作伙伴的环境及社会表现纳入准入考量，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和危害分析和关键控制点（HACCP）食品安全管理体系认证的企业合作，持续推进可持续供应链建设。

截至报告期末，我们的 237 家物资供应商中



亚朵制定了《亚朵供应链供应商考评办法》和《供应链 BU 供应商质量问题红黄牌限定规则》等制度，采用“供应商考评办法”与“红黄牌规则”相结合的方式对合作供应商进行日常管理。每年初，亚朵根据上一年度合作情况及准入审核五方评分为供应商确定初始信用评分。若合作过程中出现质量问题或违规行为，亚朵将根据事件严重程度发放“黄牌”或“红牌”，并扣除相应信用评分。同时，亚朵定期梳理供应商的周期考核和得牌情况，依据《供应链 BU 供应商分级绩效制度》，采用分级管理方式，针对不同得分区间的供应商实施差异化管理，优化资源配置，持续提升供应链整体效能。



供应商 ESG 管理

为践行“守正心、走正道”的价值观，亚朵致力于推动供应链的廉洁诚信，与供应商共同建立良好的商业合作秩序。亚朵集团计划逐步加强对供应商的 ESG 要求，报告期内，我们更新供应商实地审核要求，要求供应商建立产品安全管理制度，包括从业人员健康管理制度、产品安全自查制度、不合格品处置制度、产品召回制度、产品安全事故处置制度、顾客投诉管理制度等。

供应商赋能

亚朵集团始终致力于为供应商赋能，通过多元化的培训和支持，助力合作伙伴提升专业能力与市场竞争力。我们针对设计、工程、运营等不同领域的供应商，开展了多场专项赋能培训，涵盖质量管理、工艺标准、日常考评、服务流程等关键领域，帮助供应商深入理解亚朵的品质理念。培训后我们还提供针对性复盘辅导，持续加强培训效果。

同时，亚朵建立了常态化的沟通机制与资源共享平台，定期举办供应商交流会，分享行业前沿趋势与创新实践，并通过数字化工具与智能化系统，助力供应商提升运营效率与管理水平，推动供应链的精细化与高效化运作。



供应商培训

● 从 2 厘米到 0.3 厘米，携手供应商实现拉链工艺精准突围

我们在开发深睡控温被时，发现市面上长拉链拼接误差高达 2 厘米。「亚朵星球」的伙伴在前沿拉链供应商表示无法实现产品要求的情况下，积极参与新供应商寻源，并数次进厂实地考察，深入研究误差产生的根本原因，总结关键工艺，指导和培训现场操作工人，严格把控工艺环节。经过亚朵伙伴与供应商的共同努力，我们将深睡控温被的 900 厘米长拉链误差降低到 0.3 厘米，实现精确互拼，不仅满足了用户期待，也通过技术提升帮助供应商提高了市场竞争力。此外，我们鼓励各供应商分享技巧，共享资源，共同合作提升产品质量和生产效率，促进行业创新和发展。

展望未来，亚朵将继续深化供应商赋能工作，探索更多创新合作模式与支持举措。亚朵愿与每一位合作伙伴携手同行，以卓越的品质与贴心的服务，为消费者创造更多美好体验，共同书写合作共赢的新篇章。

报告期内

面向工程供应商开展培训

共计参与

5 场

106 人次

面向运营供应商开展培训

共计参与

14 场

367 人次

供应商参与培训的首次通过率约达

97%

辅导后通过率

100%



产业协同发展

亚朵持续夯实“中国体验”，以文化创新驱动行业繁荣。我们积极参与中国饭店协会等行业组织，参与业内各方的交流与联动活动，分享酒店行业的创新实践及 ESG 管理等经验，获得了社会各界的认同并取得多个奖项。我们将继续秉持开放共赢的理念，为行业高质量发展贡献更多力量。

行业协会参与情况



- 中国饭店协会 - 理事单位
- 中国旅游饭店业协会 - 理事单位
- 上海市企业联合会 - 理事单位



- 上海市服务消费促进会 - 副会长单位

行业交流活动



亚朵集团创始人兼 CEO 耶律胤出席了由中国旅游协会主办的品牌活动《大家开讲》。耶律胤分享了以“酒店产品创新思考与实践”为主题的演讲，讨论了亚朵在产品创新领域的最新探索与成功经验。



亚朵集团创始人兼 CEO 耶律胤受邀参加由中国旅游饭店业协会主办的第二十一届中国饭店集团化发展大会，并作为主讲嘉宾分享了亚朵集团在酒店行业创新实践方面的成果。



亚朵集团执行副总裁天健受邀出席第十五届财新峰会 ESG 专场暨中国 ESG30 人论坛，并就亚朵在 ESG 领域的创新实践发表演讲，探讨品牌如何在当下充满挑战的环境中找到“价值之锚”，在快速变幻的市场中保持韧性。



亚朵集团企业文化负责人喜子出席由中瑞酒店管理学院举办的 2024 酒店评论人才发展论坛，并进行了《落地生根——亚朵如何打造企业组织力》的主题演讲，展示了亚朵如何打造出让用户感受温暖连接且深受 Z 世代员工喜爱的生态体系。

奖项	颁奖机构
2023 年度浦东新区高成长性企业突出贡献奖	上海市浦东新区人民政府
2024 上海百强成长企业 50 强（第 7 名）	上海市企业联合会、上海市企业家协会、解放日报社
2024 上海服务业企业 100 强（第 74 名）	上海市企业联合会、上海市企业家协会、上海市经济团体联合会、解放日报社
2023 年度民营企业调查点工作先进企业	上海市浦东新区工商业联合会、上海市浦东新区总商会
2023 年度中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会
2024 中国酒店集团规模 TOP50	中国饭店协会
总部企业社会责任奖	陆家嘴金融城
2024 年浦东新区中外企业可持续发展优秀案例奖	浦东新区可持续发展（ESG）联盟
2024 幸福企业责任领航 30 强	《经济观察报》和北京国际人力资本集团股份有限公司 (FESCO)
最佳战略合作伙伴	携程
2023 年美团酒店年度影响力酒店集团	美团
2023 年度最具影响力合作伙伴	飞猪旅行
2023 年卓越品质奖	去哪儿旅行
“金格奖”年度卓越公司评选 2023 年度品牌价值奖	格隆汇



.....

盈绿意 守自然山野

亚朵集团始终不忘环境保护义务与可持续发展理念。在酒店运营领域及零售业务板块，我们将绿色原则贯穿重要环节，以实际行动承担企业社会责任，引领用户乃至行业共同践行可持续的生活方式。

- 坚持环保运营 72
- 绿色零售产品 77
- 应对气候变化 78
- 环境绩效数据 79

LIFE IS A TOUR

坚持环保运营

亚朵集团以绿色理念为引领，从产品设计、建材选用到设备采购、耗材开发，全方位融入对于环境保护的考量，探索可持续发展路径。同时，我们积极倡导用户选择绿色入住方式，通过具体行动与实践，与亚朵共同推动人与自然的和谐共生。

模块化设计

亚朵集团始终坚持在住宿产品中推广模块化设计应用、尽可能提高模块化设计占比，从源头践行节能低碳，以实际行动，助力推动绿色营建于酒店行业中的普及与应用。我们以“80% 标准化 +20% 个性化”作为设计原则，在确保产品总体基调一致性的前提下，根据不同物业条件并结合属地文化，展现各酒店的个性化特色。

模块化设计与装配是酒店行业显著提升施工效率、有效减轻对环境影响的重要方式之一。将家具组合、装饰面板等制为标准化模块，并整体进行生产、制造和安装，能够大幅降低人工成本、缩短现场施工时间，同时便于我们与上游供应商伙伴提前规划和合理安排生产工作。

环保建筑材料

亚朵集团高度重视建筑材料环保属性及耐用性，始终专注于挖掘兼具可持续性与高质价比的建材的可能性，并通过我们的供应链集采平台“亚朵集市”，将该等选项推广至所有酒店。我们已成功引入包括墙面、饰面板、地板、地毯在内的多种环保建材，并将继续保持对于相关新材料的探索与开发。

● 竹纤维墙面材料：低甲醛，高强度

从亚朵 3.5 产品开始，我们便开始全面使用由天然竹木纤维、环保树脂制成的竹纤维墙面材料。该材料的甲醛释放量低于 0.1mg/L，远低于国家环保标准的最高级别（0.5mg/L）。此外，该材料还具备质量轻、强度高、防潮、防霉等特性，相比同类材料，更不易变形，且耐磨、抗撞击，可长期稳定使用，提高了资源的使用效率。



竹纤维墙面材料

● 剑麻地毯：天然材质，易于维护

我们在新高端生活方式酒店品牌「萨和酒店」中，首次开始使用剑麻地毯。该类型地毯由天然剑麻纤维制成，不含合成地毯中常见的化学物质及挥发性有机化合物（VOCs），可有效保护用户健康，且可得到 100% 生物降解，对于自然环境更为友好。同时，剑麻纤维表面具有天然蜡质，使其不易被液体污渍渗透，在清洁环节，亦有助减少对于水、洗涤用品等资源的消耗。



剑麻地毯

资源高效利用

亚朵集团致力于通过设备升级、设计创新以及管理优化，持续推动能源、水等资源的高效利用，在保障用户体验的基础之上，将绿色低碳理念融入经营活动中。报告期内，我们于“亚朵集市”新增上线一批在节能节水方面表现出色的环保物资，并正逐步推广至全国酒店。

人体感应关闭空调

该款空调采用超低功耗的毫米波雷达监测算法，并通过人体感应技术，达到“人走空调关”的效果，有效减少电力浪费。感应功能同时有助于促进空气对流、减少静电及空气污染，继而进一步提升用户入住体验。

截至报告期末，已有 23 家酒店安装使用该款空调。

电子半导体小冰箱

电子半导体小冰箱以半导体材料的热电效应实现制冷，并通过制冷片、散热系统、温度控制系统的协同工作保持冰箱内温度稳定，不涉及任何机械运动，不使用氟利昂、氨水，且几乎不产生噪音。相较于传统的吸收式小冰箱，电子半导体小冰箱的能耗可降低约 20-30%。

截至报告期末，电子半导体小冰箱的累计采购量已逾 3,000 台。

设计方面，在亚朵近期新推出的住宿产品中，我们沿用了具备“无卡取电”、“人体感应”功能的中控系统。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 分钟内，除房间常供电源，房内其他所有用电设备均将自动断电。

我们持续推广末端回水设计。相比传统酒店的吊顶回水，末端回水设计能够大幅减少热水出水时间，由平均 10-12 秒缩短至 3 秒。同时，其叠加的节水起泡龙头可有效提升用户体验，并避免对于水资源的过渡消耗。



2023 年至 2024 年期间新开酒店中，已实现末端回水

100% 覆盖



据测算，该项举措每年可帮助单间客房减少约

12.67 吨的水资源浪费

为进一步提升亚朵酒店的能耗管理效率，报告期内，我们试点引入某品牌自有的智慧云平台。该平台可实现对于空调运行状态的远程监管及控制，全面覆盖设备开关、温度调整、模式切换等操作维度，并具备限电管理、电网联动等功能，能够帮助我们充分响应政府提出的电力平衡“削峰”倡议，继而实现低碳管理。

截至报告期末

已有

59 家亚朵酒店接入能耗管理平台



智慧云平台界面

我们亦持续探索清洁能源领域的发展机会，通过实地走访、设备调研等方式，积极推进关于初始成本、运行费用、节能效果的综合测算工作。

截至报告期末

空气能热泵已覆盖超 **60%** 的酒店

绿色运营耗材

在挑选客房用品时，亚朵遵循“贴身极致、小件精致、大件刚刚好”的原则。从“本色竹浆纸”、“安心纸杯”，到与顾客直接接触的“裸棉布草”，我们致力于为用户提供“原生态”、“亚朵范”的高品质环保物资，继而为其创造更绿色、更卓越的住宿体验。

本色竹浆纸

亚朵的“本色竹浆纸”严选原生竹浆，不含荧光剂、香精等化学成分，其生产过程较传统木浆纸更为环保。“本色竹浆纸”自带绿色属性，具备亲肤、柔软、强韧、抑菌等特点，能够为用户提供更为舒适的使用感受。

该产品已获得 FSC（Forest Stewardship Council，森林管理委员会）认证及原生态产品认证，已在亚朵酒店中得到全面推广使用。



安心纸杯

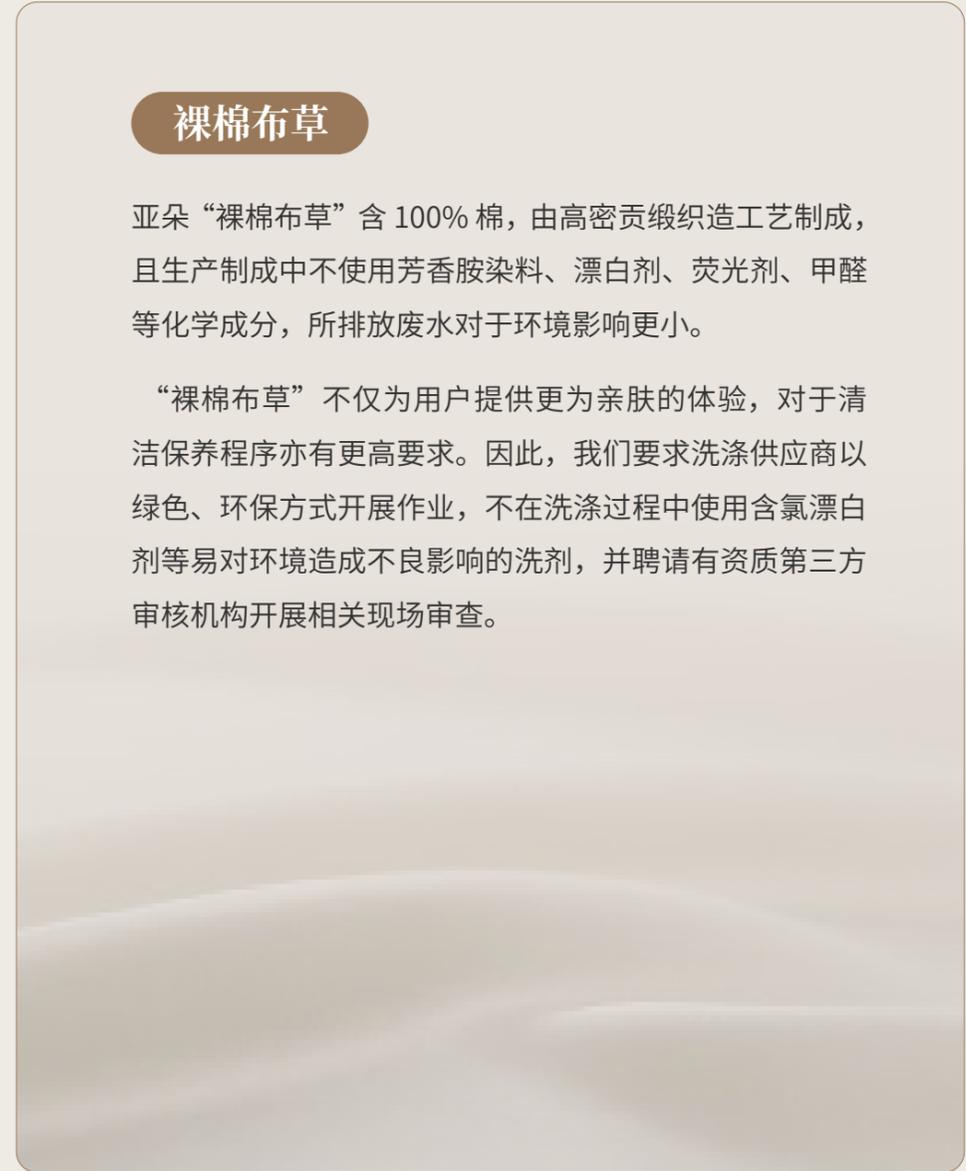
亚朵“安心纸杯”的淋膜由可被 100% 降解的 PLA 制成。PLA(聚乳酸)是一种可生物降解的环保材料，使用后可被自然界中的微生物完全分解。



裸棉布草

亚朵“裸棉布草”含 100% 棉，由高密贡缎织造工艺制成，且生产制成中不使用芳香胺染料、漂白剂、荧光剂、甲醛等化学成分，所排放废水对于环境影响更小。

“裸棉布草”不仅为用户提供更为亲肤的体验，对于清洁保养程序亦有更高要求。因此，我们要求洗涤供应商以绿色、环保方式开展作业，不在洗涤过程中使用含氯漂白剂等易对环境造成不良影响的洗剂，并聘请有资质第三方审核机构开展相关现场审查。





● 「萨和酒店」提供竹制牙具、梳子

报告期内，我们推出全新高端生活方式酒店品牌「萨和酒店」，将自然造物微缩于东方庭院，并将该等美学理念同时贯彻于运营物资的选择过程之中。「萨和酒店」所提供的牙具、梳子，均为竹制产品，且包材获 FSC 认证。在独具东方韵味的同时，竹制材料可实现自然降解，并可有效避免对于长生长周期森林资源的消耗。

● 「萨和酒店」运营物资包装使用大豆油墨进行印刷

亚朵不仅注重运营物资自身的环保特质，也关心包装材料的绿色属性。以「萨和酒店」为例，其运营物资的包装系采用大豆油墨进行印刷，有助简化纸张回收过程中的化学处理步骤，继而提高纸张回收效率。

● 「亚朵酒店」、「轻居酒店」洗沐产品使用环保包装

同时，针对洗沐用品，亚朵正陆续全面推广由 GRS (Global Recycled Standard, 全球回收标准) 环保再生材料制成的大瓶包装，以实际行动减少塑料使用、保护自然环境。

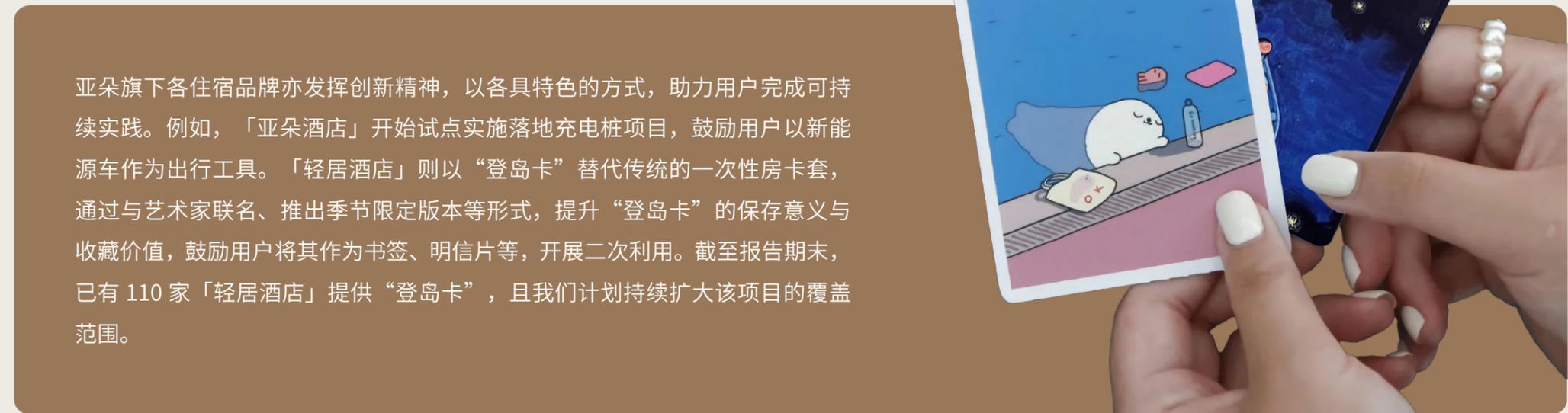
鼓励各方参与

在坚持自身环保发展路径的基础之上，亚朵更积极向用户传递可持续理念，鼓励用户选择更为绿色的入住方式。我们倡导用户开具电子发票，并逐步扩大其在酒店的应用范围，以减少纸张消耗。同时，我们积极推动床头提示卡（“裸棉卡”）的更新，通过在卡片上新增文字提示，鼓励续住客人减少布草换洗频率。截至报告期末，已有超过 200 家酒店完成了裸棉卡的更新。



新版亚朵“裸棉卡”：增加绿色入住相关提示

除用户外，亚朵在与合伙人、供应商的合作过程中，亦持续推进环保绿色举措。2024 年，我们全面导入数字化工具平台，与商业伙伴采取线上签约模式，尽可能避免使用纸质合同。



「轻居酒店」艺术家联名、季节限定“登岛卡”

报告期内



我们与供应商签约线上合同
1,639 份



与合伙人签约线上合同
285 份



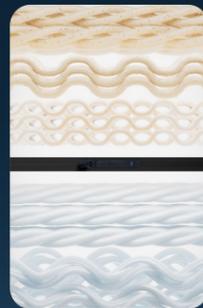
合计减少纸张使用约
85,000 张

绿色零售产品

亚朵的零售业务板块也是我们践行可持续发展理念的重要突破点。

「亚朵星球」品牌已在多款产品中使用可持续材料，并不断优化产品包装设计、提高其“可回用”属性，在为用户提供舒心、温暖感受的同时，持续减少产品生产、使用过程中对于自然环境所造成的影响。

在材料选择上，「亚朵星球」严格遵循可持续性原则，并尽可能使用环保材料。以我们的爆款产品“亚朵星球深睡控温被 PRO”为例，其在排湿层絮片及贴肤面料中，分别使用了 Naia™ 醋酯纤维与优可丝纤维。两者均属于再生纤维素纤维，取自天然，安全亲肤，且已获得多项外部权威机构认证。



「亚朵星球」深睡控温被 PRO 由蓄热层与排湿层组成，并使用多种环保材料

Naia™ 醋酯纤维

Naia™ 醋酯纤维由得到可持续管理的森林和种植园中的木材浆制而成，上游供应商均已获得 FSC 与 PEFC 认证，不涉及对于古老或濒危森林的砍伐行为。另外，经 TÜV（德国莱茵）认证，在产品生命周期结束时，Naia™ 醋酯纤维在淡水、海水、土壤、工业堆肥等环境中，均可实现自然降解，对自然环境几乎没有影响。Naia™ 醋酯纤维同时具有亲肤、安全的特点，其已通过有害物质检测，并获得 OEKO-TEX standard 100 认证。

优可丝纤维

优可丝纤维由天然木源制成，取材自 PEFC 认证的种植林，是 USDA（美国农业部）认证的生物基材料，且获得 TÜV 可降解认证，在淡水、海洋、土壤、工业和家庭堆肥 5 大环境中，仅 28 天即可生物降解。此外，优可丝纤维同时拥有 OEKO-TEX standard 100 附录 6 认证，达到婴幼儿级别亲肤，以及海恩斯坦生物安全认证，温和无刺激，其公定回潮率更接近人体皮肤，可有效保持用户皮肤的干爽舒适。

「亚朵星球」亦致力于产品包装的优化迭代，并以“再利用”为原则开展相关设计工作。以深睡控温被 PRO 产品为例，我们使用 L 型挂袋进行包装，配以搭扣绑带、承重挂架，鼓励用户直接将包装袋作为收纳袋使用。上述设计既能有效减少废弃物产生，同时亦为用户提供了额外便利。



「亚朵星球」深睡控温被 PRO 收纳包装

应对气候变化

全球气候变化已成为当今世界面临的重大挑战，亚朵深刻认识到这一问题对企业运营的深远影响。我们密切关注气候变化，以及其所引发的日益频繁、严重的极端天气事件对于业务运营所造成的影响，并采取具有针对性的应对举措。

亚朵已制定《亚朵安全应急预案》《亚朵酒店灾害天气应急预案》等内部制度文件，其中明确了对于台风、暴雨、暴雪、冰冻、沙尘暴等极端甚至灾害性天气事件的应急处置措施，指导一线员工保障客户和自身的生命财产安全。我们亦安排专人向酒店推送极端天气的天气预报和预警信息，确保各酒店能够提前、有条不紊地开展

准备和应对工作。此外，我们要求所有酒店购买财产一切险、雇主责任险，以及公众责任险，旨在减少极端天气事件对于酒店所可能造成的经济损失。

同时，亚朵努力减少自身业务活动所导致的温室气体排放，期望以实际行动减缓全球变暖趋势。我们持续挖掘与清洁能源引入、能源高效利用有关的机会，并积极向用户倡导更为可持续的入住方式，期望共同守护绿色星球。

报告期内，我们首次将温室气体排放数据的统计与核算工作延伸至范围 3 类别。

2024 年

亚朵员工差旅活动（出行交通）所产生的温室气体总量为 **1,210.91** 吨二氧化碳当量

因绿色出行选择而节省的温室气体排放量约为 **30.3** 吨二氧化碳当量

环境绩效数据

类别	2024 年数据	单位
直接能源消耗	10,287.77	兆瓦时
间接能源消耗	27,966.81	兆瓦时
能源消耗总计	38,254.59	兆瓦时
能源消耗密度	30.50	千瓦时 / 已售间夜
直接（范围 1）温室气体排放量	2,056.94	吨二氧化碳当量
能源间接（范围 2）温室气体排放量	15,006.99	吨二氧化碳当量
温室气体排放总量	17,063.93	吨二氧化碳当量
温室气体排放密度	13.60	千克二氧化碳当量 / 已售间夜
取水量	398,110.10	吨
取水密度	317.40	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）温室气体排放量来自外购电力，其二氧化碳排放因子参考《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。



.....

存善念 担社会责任

从云南边境的亚朵村出发，亚朵集团十余年间始终心存善念、践行善举。我们通过乡村振兴项目“亚朵村的茶”、生物多样性保护项目“猿梦计划”和其他公益以及人文活动，不断向社会播撒幸福的力量。

守护亚朵缘起 81

播撒幸福力量 85

LIFE IS A TOUR

守护亚朵缘起

亚朵村孕育了亚朵集团的温暖灵魂，多年来，我们通过持续的产业支持和温暖帮扶回馈这片土地，用真心守护它的纯净与美好。通过“亚朵村的茶”、“爱心试衣间”和“托底帮扶基金”等项目，我们与亚朵村的羁绊日益深刻。

品味“亚朵村的茶”

听怒江奔流，滋养于高黎贡山间，“亚朵村的茶”以沁人清香直抵旅人心间，抚平旅人的疲倦。我们用茶香同时温暖着亚朵村民和千万用户，让每一片茶叶都承载着山野的纯净与村民的希望，将亚朵温暖和初心力量传递给我们每一位用户。

截至报告期末，我们已在亚朵村所在的怒江州

建立“亚朵村的茶”生产基地

4个

茶园总面积超

17,000亩

覆盖行政村超

10个

惠及村民超

1,400户

预计为怒江州提供就业岗位超

150个

采购成品茶叶超

228吨

金额超

5,500万元

2013 年

缘起亚朵

亚朵创始人耶律胤在 2012 年的一次旅行中被亚朵村的自然、清新、质朴所触动。以亚朵村为灵感成立亚朵集团。

2017 年

重访亚朵村

亚朵管理团队重访亚朵村，以茶叶产业为抓手，助力亚朵村及周边村镇的经济发展。

2018 年

创立“亚朵村的茶”

携手当地政府成立茶叶专业合作社，创新探索出“茶农 + 合作社 + 企业”的帮扶模式，解决茶叶销售的难题。

2019 年

首个标准化茶叶生产基地

亚朵集团于亚朵村建立首个标准厂房型的茶叶生产基地，巩固标准化生产、提供更多就业岗位。助力亚朵村实现了全村脱贫并辐射到周边 8 个村 1,400 户村民。



2023 年

获取有机认证

亚朵集团协助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”产品销路进一步拓宽并赢得了更多用户的信赖。

2024 年

改造升级生产基地

对亚朵村和赤洒底村两个生产基地的厂房的设备进行了新增和汰换，启动了第四个生产基地的筹建。同时，完成了赤洒底生产基地的有机食品认证。

截至报告期末

所有运营基地均获得有机食品认证



有机食品认证证书



“亚朵村的茶”项目第四个生产基地

亚朵集团在怒江州上帕镇知子罗村规划建设第四个茶叶生产基地。截至报告期末，亚朵村的茶·拉甲木底生产基地已完成基础改造，并已进入设备采购及验收阶段，预计于 2025 年茶季可投入使用。亚朵村的茶·拉甲木底生产基地规划年产干茶可达 150 吨，正式投入使用后将作为怒江州当地设备最先进、规模最大的茶叶生产基地。



第四生产基地

共筑“爱心试衣间”

传递温暖的脚步永不停息，亚朵集团自 2023 年初发起“爱心试衣间”项目，在两年间持续为亚朵村及周边村落的群众提供应季衣物。随着“亚朵村的茶”新基地落成，亚朵集团在怒江州建立了第二个“爱心试衣间”，惠及更多村民群体。

报告期内



亚朵集团在 4 月、7 月、10 月发起“爱心试衣间”捐赠活动共计收到并捐出爱心衣物超

4,600 件

除了为村民们捐衣外，亚朵集团还在报告期内先后向怒江州捐赠日常清洁用品、食品等物资，共计价值约 74,160 元，助力改善村民们的生活品质。



延续“初心之旅”

自亚朵集团成立以来，我们多次重访亚朵村，携手伙伴、合伙人以及用户共同踏上“初心之旅”，寻根“中国体验”的同时，以真心和实践帮扶亚朵村及周边村民。

亚朵村“初心之旅”

首启 2023 年

在亚朵十周年之际，我们首次以“初心之旅”的形式，与亚朵伙伴和合伙人代表回到亚朵村，并开展“一对一帮扶”以帮助困难家庭与困难学生。



深化 2024 年 3 月

亚朵集团组织由优秀伙伴代表、合伙人代表及用户代表等组成的 32 人团队开启了 2024 年度“初心之旅”活动，在寻根“中国体验”的同时，启动“托底帮扶基金”，为当地的留守老人及儿童提供支持关怀。



延续 2024 年 12 月

亚朵集团开启 2024 年第二期“初心之旅”，带领更多伙伴、合伙人代表及用户代表进行“一对一帮扶”，照亮孩子求学路。



“初心之旅”期间，我们与石月亮乡及亚朵村的各级领导、村民进行了座谈会，交流帮扶情况。在合伙人和伙伴的见证下，亚朵集团签约启动“托底帮扶基金”计划。亚朵集团以“托底帮扶基金”为依托，积极参与关爱“一老一小”暖心行动，为留守老人、留守儿童提供力所能及的帮助，托起他们的幸福感和安全感，使老有所养，幼有所依。

截至报告期末

亚朵“托底帮扶基金”计划累计捐赠超

50 万元

全面覆盖亚朵村“一老一小”群体，受助人超

500 人

播撒幸福力量

商业向善，亚朵集团不止于为用户打造美好的生活体验，也积极向社会播撒幸福和温暖的力量。我们依托“猿梦计划”迈出实践生物多样性保护的坚定步伐；依托“竹居”空间，为城市中忙碌的灵魂搭建起一方宁静的精神家园；更依托亚朵伙伴们的善良正直，创造无数温暖安全的港湾，为用户点亮幸福微光。

“猿梦计划”

在推动亚朵村经济与文化发展的同时，我们同样想为当地的生态环境保护贡献一份力量。亚朵村背靠高黎贡山，有着中国特有珍稀濒危物种——天行长臂猿。为此，亚朵集团发起“猿梦计划”生物多样性保护项目，与公益组织“云山保护”（大理白族自治州云山生物多样性保护与研究中心，以下简称云山保护）合作共同开展知识科普和创意活动，吸引亚朵的广大用户关注并参与到濒危动物保护行动当中。“猿梦计划”不仅为天行长臂猿的保护工作注入了新的活力，也是亚朵集团在社会 responsibility 实践中的重要一步。

天行长臂猿，又称高黎贡白眉长臂猿，“天行”二字取意于“天行健，君子以自强不息”，是唯一一种由中国科学家命名的类人猿。天行长臂猿现存种群数量不足 200 只，被国际自然保护联盟（IUCN）列为濒危物种，濒危程度远超国宝大熊猫。该物种主要分布在云南省的高黎贡山地区，对栖息地要求极高。保护作为旗舰种*和伞护种*的天行长臂猿，对保护高黎贡山区生态系统和其他物种具有重要价值。

注*：旗舰种指能够吸引公众关注的物种，具有公众号召力与吸引力。伞护种指目标物种的生境需求能涵盖其他物种的生境需求，保护该物种，相当于为其他物种提供了保护伞。



亚朵集团将天行长臂猿作为公司品牌吉祥物，推出以天行长臂猿为主题的周边产品并进行义卖，所得收益将捐赠给云山保护，用于支持对天行长臂猿的保护行动。我们也在酒店电视的触点中植入天行长臂猿纪录片，通过酒店场景传递保护天行长臂猿的重要性。暑假期间，亚朵也通过开展集章活动并免费赠送限定周边的形式，吸引更多用户参与其中。

从理念到行动，亚朵正在搭建一座通向善意的桥梁——通过“猿梦计划”，把品牌温度转化为守护濒危生物的具体行动，鼓励各个利益相关方参与进来，为保护生物多样性贡献更大的力量。



纪录片展示

用户入住酒店，开启电视可自由选择观看《天行情歌》纪录片，帮助广大用户深入了解天行长臂猿行为习性和种群保护现状。

报告期内，《天行情歌》纪录片已覆盖 **1,469** 家酒店，播放量达 **1,016,717** 次。



周边义卖

我们设计并制作吉祥物“猿猿”“梦梦”的毛绒公仔、冰箱贴和徽章，并在亚朵 APP 和小程序开展了周边义卖活动，相关收益将捐赠用于天行长臂猿保护工作。

报告期内，我们已通过“猿梦计划”捐赠收益共计 **302,234** 元*。

“竹居”·属地图书馆

“竹居”是流动的精神驿站和人文感知的桥梁，亚朵依托“竹居”场景，不断致力于探索在地文化，传播社会人文价值。

在信息纷繁的数字化时代，我们依然相信书籍是灵魂的避风港。定位为社区图书馆和城市精神驿站的亚朵“竹居”为入住用户及周边社区居民提供“7×24”的免费阅读空间，并通过定期举办形式和主题丰富的文化活动，更深一步连接起与人、与文化、与属地的心灵羁绊。“竹居”不仅能作为亚朵人文的“窗口”，更可以成为数字时代的精神守望者，传播社会人文价值，报告期内，我们通过“一城一店”项目打造“城市文化事件”，在酒店场景构建深度连接城市历史文脉的公共文化空间。

“竹居”×简里里 | 一份“书”睡配方，助安心入眠

2024年3月21日世界睡眠日，“竹居”携手中信出版集团股份有限公司、简里里（一站式心理健康服务平台“简单心理”创始人）定制了好眠三大配方，包含“书”睡书单、“书”睡播客、“书”睡课程。我们精选25本治愈系睡眠图书和助眠博客，助用户提升睡眠力，培养入睡好习惯。

“一城一店”：深度链接在地文化

2024年9月，亚朵首家属地特色图书馆落地西安南门亚朵门店，是亚朵“竹居”“一城一店”的第一个站点，以西安鼓楼、中国传统六角亭为灵感，打造集展陈“共推书单”书籍与特色书籍艺术装置于一体的文化地标——“竹居”属地书亭，为用户以及周边居民带来更具特色的阅读体验。



邂逅长安盛宴

作为活动环节之一，亚朵“竹居”携手看理想共同举办“理想家沙龙日”，活动邀请了5位学者、作家和博客创作者以及来自全国的阅读者们齐聚西安，围绕“做在地青年，也做世界公民”的主题，开展4场沙龙，探讨关于阅读、旅行、时代变迁等话题。



同辑“共推书单”

活动邀请6位知名人文历史学者、作家和播客创作者，基于西安人文属地文化，精选10本书籍作为“共推书单”，相关主题播单亦同步上线看理想平台，用户可限时扫码免费收听。



读书人的礼物

我们发起“以书换书”活动，让书香流转，让好书流动。阅读爱好者们可为“竹居”添砖加瓦，捐书、领书票、写寄语。此外，我们准备“共推书单”书籍盲盒作为礼赠，回馈给前来捐书的市民。活动吸引超3,000位市民打卡、超700位市民参与换书。



暖心角落

“让人与人之间有温度地连接”是我们的使命。除了构筑安全舒适的酒店空间外，亚朵同样希望温暖每一位走进亚朵的人。

亚朵看到了每一位快递员、外卖员和环卫工人的辛勤付出，我们在集团总部一楼为快递员、外卖员、环卫工人特别设立了“补给区域”，提供免费茶饮及饼干，为快递员、外卖员在繁忙间隙提供片刻舒适休憩的空间。同时，我们的门店也欢迎快递员、外卖员及环卫工人们进店落脚休息，让他们在忙碌中感受到一份温暖和关怀。

为贯彻亚朵价值观并传播亚朵正能量，我们综合考量社会影响度和案例典型性，每季度从“温暖大使”中评选“亚朵好邻居”并予以表彰，鼓励亚朵伙伴及时向需要的人施以援手。

● “亚朵好邻居”：暖心亚朵伙伴

见义勇为

深夜时分，南京站北广场亚朵酒店的保安在值班时发现一名醉酒男子正在骚扰一位女士，试图索要她的联系方式。保安毫不犹豫地挺身而出，不顾醉酒男子在大厅中的辱骂和威胁，坚持用自己的身体隔开男子，保护女士安全上车离开。第二天，保安协助警方完成了笔录，警方在之后为他申请了见义勇为奖章，以表彰其英勇行为和正义感。

关怀入微

在父亲节那天，深圳宝安国际会展中心亚朵酒店的伙伴在巡查公共区域时注意到一位中年男士神色忧虑，便主动上前搀扶他到餐厅，并为他准备了一碗热面条。通过交谈得知，这位男士首次来深圳，本想与女儿共庆父亲节，却未能联系上她，于是走进亚朵寻求帮助。亚朵伙伴不仅安慰了他，还陪他聊天，直到他的女儿到来。亚朵伙伴的细心观察和温馨举动深深感动了这位男士，也让许多通过社交媒体了解到这个故事的人感受到了社会的温暖和正能量。

● 「亚朵酒店」× Thankyou：洗护焕新守护向善力

2024年，「亚朵酒店」升级洗护沐用品，在众多品牌中选择了来自澳洲的“Thankyou”作为洗护沐供应商之一。“Thankyou”主打植物香型，包装多采用可再生塑料，其特别之处在于它致力于利用消费主义对抗极度贫困，与全球超过14个组织合作，充分利用商业收入投入全球开发项目，为低收入社区开展水资源、健康、卫生、经济发展、孕产妇和儿童健康等项目。每件产品上都有溯源码，可以查询到资金的流向，实现了消费和慈善的透明化转化。「亚朵酒店」受其慈善理念的触动，通过供应链选择赋能公益价值链，让用户每一次入住都成为善意传递的节点。

接力“运动公益跑”

除上述项目外，亚朵集团和亚朵伙伴们还通过“运动公益跑”的方式，募集捐款和物资，助力村民丰富文体活动。

● 为爱奔跑，公益同行，让运动传递温暖

2024年6月28日，在亚朵11周年庆当日，亚朵集团举办了“运动公益跑”线下活动。上海总部跑团与各战区10余支队伍蓄足马力，全力开跑，共同完成了目标挑战。通过本次活动，我们为亚朵村捐赠了爱心运动物资和篮球赛支持资金，助力村民文体活动繁荣。



亚朵“运动公益跑”线下活动

驰援西藏

2025年1月7日，西藏日喀则市定日县发生6.8级地震。面对这一突如其来的自然灾害，亚朵集团立即启动应急灾害保障计划，迅速调配首批抗震救灾物资并送达一线。日喀则「亚朵酒店」在地震发生后第一时间组织调配了棉被、方便面、矿泉水、面包等灾区急需的生活必需品，并于7日当晚运抵地震中心灾区。想到灾区可能存在的特殊需求，亚朵还紧急筹备了奶粉、卫生用品等应急物资。同时，西藏地区「亚朵酒店」还将酒店大堂开辟为临时修护所，为有需要的居民、救灾人员提供饮品、食品、医疗急救品等物资。亚朵集团的温暖行动，宛如冬日暖阳，传递了对受灾同胞的深厚情谊。



ESG 指引索引表

GRI 标准	披露项	对应章节位置
GRI 2: 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	中国体验，亚朵见
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
2-7	员工	人力绩效数据
2-9	管治架构和组成	高效公司治理
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 完善 ESG 建设
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	完善 ESG 建设
2-16	重要关切问题的沟通	完善 ESG 建设
2-22	关于可持续发展战略的声明	来自 CEO 的一封信 完善 ESG 建设
2-23	政策承诺	多元平等职场
2-24	融合政策承诺	恪守商业道德
2-25	补救负面影响的程序	恪守商业道德 多元平等职场
2-26	寻求建议和提出关切的机制	恪守商业道德 多元平等职场

GRI 标准	披露项	对应章节位置
2-28	协会的成员资格	产业协同发展
2-29	利益相关方参与的方法	完善 ESG 建设
GRI3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	完善 ESG 建设
3-2	实质性议题清单	完善 ESG 建设
3-3	实质性议题的管理	完善 ESG 建设
GRI201: 经济绩效 2016		
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
GRI203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	守护亚朵缘起 播撒幸福力量
203-2	重大间接经济影响	守护亚朵缘起 播撒幸福力量
GRI205: 反腐败 2016		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
GRI302: 能源 2016		
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

GRI 标准	披露项	对应章节位置
302-4	减少能源消耗	坚持环保运营
302-5	产品和服务的能源需求下降	坚持绿色运营
GRI303：水资源与污水 2018		
303-3	取水	环境绩效数据
GRI305：排放 2016		
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
GRI308：供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链可持续
GRI401：雇佣 2016		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	多样福利关怀
401-3	育儿假	人力绩效数据
GRI403：职业健康与安全 2018		
403-3	职业健康服务	职业健康安全
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
403-9	工伤	人力绩效数据

GRI 标准	披露项	对应章节位置
GRI404：培训与教育 2016		
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	携手伙伴前行
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	携手伙伴前行
GRI405：多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	多元平等职场 人力绩效数据
GRI413：当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	守护亚朵缘起
GRI414：供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	供应链可持续

始 于 住 宿 的 生 活 方 式 品 牌 集 团

A.T. HOUSE 嘉邸

SΛVHΞ 萨和酒店

 亚朵●酒店

 亚朵酒店

亚朵X酒店

ATOUR 轻居
LIGHT 酒店

atourplanet
亚朵星球

SΛVHΞ