

2024 环境、社会及管治报告

Environmental, Social and Governance Report



目录 Contents

前篇

关于本报告	01
主席致辞	02

01

走进万达酒店发展

业务布局	04
企业文化	05
发展历程	07
公司荣誉	08

02

稳健治理 务实创新

合规管理	11
可持续发展管理	15
信息安全及客户隐私保护	19
知识产权保护	22

03

至臻品质 礼待之道

酒店安全保障	25
食品安全保障	30
客户服务与体验	34

04

人本经营 以礼至善

公平规范雇佣	45
员工培训与发展	48
员工健康与安全	56
员工关怀与沟通	58

05

守护环境 低碳营运

环境管理	62
绿色营运	63
绿色设计与建设	67
应对气候变化	70

06

携手共进 礼遇伙伴

供应链管理体系	74
负责任采购	77

07

万益社会 礼同未来

社区发展	79
公益慈善	80

后篇

ESG绩效数据表	85
指标索引表	91
读者意见反馈	100

关于本报告

报告简介

万达酒店发展有限公司（香港联交所股票代码：00169）（下称“万达酒店发展”“本集团”或“我们”）欣然发布第一份独立的环境、社会及管治报告（下称“本报告”或“ESG报告”）。集团希望以客观、规范和全面的原则，详细披露我们在可持续发展道路上的愿景、战略、实践和绩效，不断增强各利益相关方对集团的了解和信心，从而进一步提升我们在可持续发展领域的表现。

报告范围

本报告内容覆盖万达酒店发展有限公司及其附属公司，除特别说明外，范围同年报一致。时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日。为保证报告连续性、完整性及可比性，部分内容超出上述时间范围，并在报告中进行说明。

编制依据

本报告编制参考香港联合交易所有限公司（下称“联交所”）上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》（下称“ESG报告守则”）、全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative）《可持续发展报告标准》（下称“GRI准则”）、可持续会计准则委员会准则（下称“SASB”准则）、气候相关财务披露特别工作组框架（下称“TCFD”框架）、《国际财务报告可持续披露准则第2号气候相关披露》框架建议（下称“IFRS S2”）、《联合国可持续发展目标》（Sustainable Development Goals）（下称“SDGs”）等。

数据来源

本报告所使用的信息均来自于万达酒店发展内部正式文件、统计报告、第三方问卷调查和有关公开资料。财务数据均来自集团年度报告，除另有说明，本报告以人民币为货币单位。

汇报原则

本报告遵循香港联交所《环境、社会及管治报告守则》中的重要性、量化、平衡和一致性四项报告原则进行编制，以及“强制披露”“不遵守就解释”条文层面的披露责任。万达酒店发展承诺本报告不存在任何虚假记载和误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

- **重要性：**本集团每年开展利益相关方沟通及实质性议题评估，以识别重大的ESG议题，并对重要性程度较高的议题进行重点回应和披露。
- **量化：**本报告采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量，并披露计量方法、依据及口径。
- **平衡：**本报告透明地披露本集团于各ESG议题的工作与表现，以供利益相关方客观地检阅。
- **一致性：**除特别说明，本报告采用与往年报告相一致的披露统计方法，确保本报告期的ESG数据与历史数据及未来数据具有可比性。若指标统计口径发生变化，将在报告中进行注释说明。

发布方式

本报告有中英文两个版本，并以电子版形式发布。若本报告的中英文版本有歧义，请以中文版为准。您可以通过访问公司官方网站<https://www.wanda-hotel.com.hk/>或香港联交所网站<https://www.hkexnews.hk>获取本报告电子文稿。

意见反馈

如对本报告及其内容有任何疑问或反馈意见，欢迎通过以下方式与我们联系：

办公地址：中国香港中环康乐广场8号交易广场2座30楼3007室

邮箱：wanda.ir@wanda.com.cn

主席致辞



“在此，我们荣幸地向大家呈上万达酒店发展首份独立的《环境、社会及管治报告》。这份报告不仅是我们在过去一年中践行可持续发展理念的沉淀，更体现了我们长期致力于构建绿色、健康、可持续发展的酒店生态体系的坚定决心。这也标志着万达酒店发展正式进入ESG战略全面实施的新阶段，我们将持续为宾客、员工、合作伙伴和社会创造更大的价值。”

面对全球气候变化与资源约束的双重挑战，可持续发展已成为企业存续的必由之路。我们始终以全球视野践行“商业向善”，积极响应ESG发展趋势，将可持续发展理念融入企业战略内核，并取得了显著成效。

2024年，我们以高质量发展为核心，在规模与质量的双重突破中夯实根基：新开业酒店50家，管理酒店总数突破200家，筹建酒店超过370家，万悦会会员数量突破1,700万，业务版图已拓展至中国、土耳其、泰

国、老挝、葡萄牙等海内外国家的280余座城市，通过旗下“华”系列品牌深入挖掘卓越服务和独特体验，为宾客提供多元化的高质量住宿选择。另外，我们与腾讯电竞、华为、蔚来能源等行业翘楚达成战略合作，积极探索产业联动，创新服务模式，为客户创造全新体验，实现价值共创。

文化自信铸就国牌底色，我们秉持“以礼至善生活”的品牌理念，大力弘扬中华优秀传统文化，将“华文化”融入运营细节。我们积极践行绿色低碳原则，持续推进可持续酒店生态体系建设，在日常运营、绿色建筑和公众意识提升等方面积极努力，有效实现了资源再利用。

企业的温度在于对人的关怀，我们主动履行社会责任，组织上万名同事开展数百次义工活动，全力支援公益慈善事业。自2012年启动“万达儿童公益项目”以来，我们已在全国范围内为乡村学校捐建百所“爱心放

厅”，开展“万达移动课堂”帮助数百位自闭症儿童，通过“童书乐捐”“流动书箱”让近万名乡村儿童接触到优质图书资源，并因此入选中国上市公司协会2024年上市公司可持续发展优秀案例。

未来，万达酒店发展将继续坚守“以人为本，关爱每位员工，温暖每位客人，尽责每位合作伙伴”的核心价值观，以创新为驱动，以责任为基石，携手各方合作伙伴，共同迈向更加绿色、健康、可持续的未来，让企业成长与文明进步同频共振。

宁奇峰

万达酒店发展有限公司董事会主席

走进 万达酒店发展

万达酒店发展（股票代码：00169.HK）于2002年在香港联合交易所主板上市，主要从事酒店领域的投资控股业务，历经20余年发展，现已成为领先的酒店服务供应商。

集团集酒店设计、建设、营运管理于一体，打通全产业链，涵盖奢华、高端至中高端七大品牌系列。秉承“以人为本，关爱每位员工，温暖每位客人，尽责每位合作伙伴”的核心价值观及“务实创新，发扬中华文化”的理念，万达酒店发展及旗下业务不仅整合文商旅产业高端资源，还在乡村振兴、城市更新等项目中输出一体化服务，打造多维度标杆产品线。目前，集团已开业及委管酒店超过200家，筹建及待开业酒店达370余家，足迹遍布全球280余座城市。



业务布局

万达酒店发展秉持着“务实创新，发扬华文化”的理念，凭借卓越的品牌势能与资源优势，拓展全球版图、打造多元住宿体验，致力于成为全球酒店行业的领军者。依托强大的数据支撑，我们在中国1-5线城市成功实施广泛的酒店战略布局，得以精确洞悉并满足中国市场的独特定位与多元化需求。与此同时，我们立足全球视野，积累了与五大国际酒店集团合作的丰富经验，这不仅提升了我们自身的品牌价值，也为合作伙伴带来国际化的品牌标准与营运理念，助力其在全球市场中脱颖而出，实现共赢发展。

中国布局

在全国1-5线城市进行战略布局，目前已开业酒店突破200家，客房总量规模超40,200间

全球布局

万达酒店发展持续推进世界布局，在土耳其伊斯坦布尔、老挝万象、泰国曼谷等地开展业务



企业文化

企业愿景

成为具有价值、以酒店为核心的
资产管理公司

企业理念

务实创新，发扬华文化

核心价值

以人为本，关爱每位员工，温暖
每位客人，尽责每位合作伙伴

品牌基因

源自中国，多年深耕酒店版图，
创立“华”系列酒店品牌

品牌理念

以礼至善生活

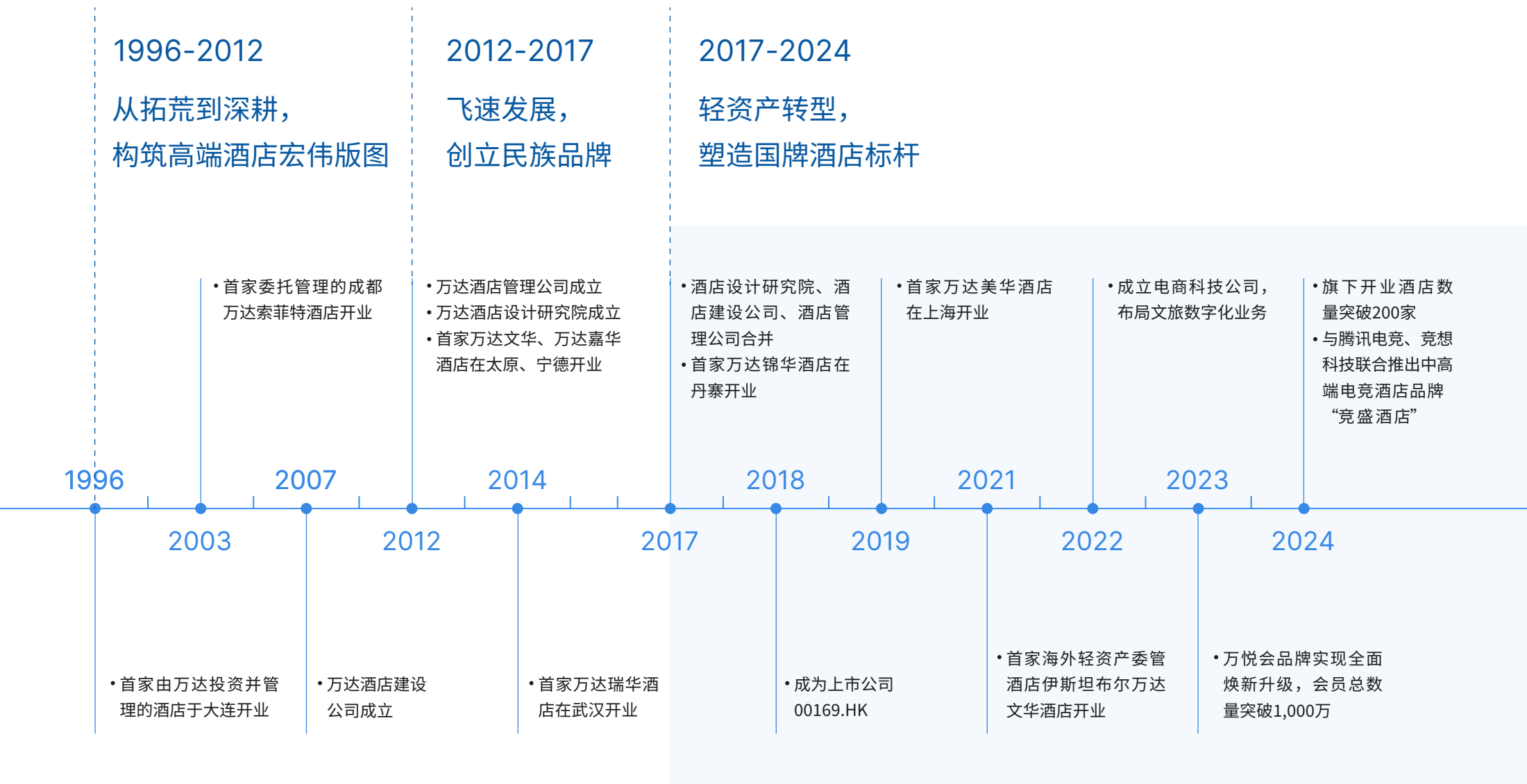
品牌理想

发扬华文化，打造最具中国特色
的国牌酒店，成为引领当代东方
生活美学的国际酒店品牌

不同酒店品牌对应的定位

品牌名称	品牌定位	品牌理念	品牌核心价值
万达瑞华酒店 	为社会名流及精英人士，提供精益求精的个性化贴心服务，并打造极致非凡体验的奢华酒店品牌	至于此 心有荣焉	• 绝美精致 • 倾心呵护 • 至臻体验
万达文华酒店 	为崇尚质量生活的尊贵宾客，提供融合东方神韵与当地风情的精致服务并营造优雅旅居感受的豪华酒店品牌	韵如是 心境自开	• 典雅时尚 • 东方温情 • 韵致悠远
万达嘉华酒店 	为商务旅行及休闲度假宾客，提供品质出众、高效舒适的国际化服务，并予以安心入住体验的高端酒店品牌	知所需 心安为嘉	• 华美凝炼 • 卓越质量 • 安享从容
万达锦华酒店 	为商务旅行及休闲度假宾客，提供精品设计的住宿与优质的服务，并营造工作与生活舒适平衡体验的高端优选酒店品牌	精似锦 自在纷呈	• 精致大气 • 锦致礼达 • 乐活尽享
万达颐华酒店 	为热爱生活，乐在惊喜，追求精品的旅客提供设计与众不同，空间充满想象力，宜居乐活的高端生活方式酒店品牌	乐无限 颐然自得	• 创意与跨界 • 宜居与生活 • 社交与共享 • 精致与质量
万达美华酒店 	致力于为喜欢社交、乐于体验新潮的商旅伙伴，提供臻选服务的中高端、共享、绿色生活方式酒店品牌	乐无限 尽享美刻	• 贴心 Sweet • 社交 Social • 格调 Style • 智能 Smart
万达悦华酒店 	致力于为极具个性、乐于体验新潮的商旅伙伴，提供贴心服务的中端生活方式酒店品牌	乐无限 纵享美聚	• 贴心 Sweet • 社交 Social • 格调 Style • 智能 Smart

发展大事记



公司荣誉

雇主类奖项	颁奖机构	获奖酒店
非凡雇主TOP100	猎聘	万达酒店及度假村
人力资源卓越贡献奖	猎聘	
2024第十一届旅游服务业集团卓越雇主	最佳东方论坛	
2024年度最佳集团雇主	门墩儿火苗儿	
酒店业年度十大培训标杆企业奖	先之教育	
品牌类奖项	颁奖机构	获奖酒店
2023年度中国饭店集团60强	中国旅游饭店业协会	万达酒店及度假村
2024年度CHBA饭店业卓越东方文化价值酒店集团	全联旅游业商会住宿业分会	
2023年度奢华酒店MBI十强品牌	迈点	万达瑞华酒店
2023年度国内高端酒店MBI十强品牌	迈点	万达文华酒店、万达嘉华酒店、万达锦华酒店
2023年度中高端酒店MBI十强品牌	迈点	万达美华酒店
年度投资价值酒店集团	酒店高参	万达酒店及度假村
年度创新生活方式酒店品牌	酒店高参	万达美华酒店
酒店业年度投资价值酒店品牌	酒店高参	万达锦华酒店
2024年度热门冬季旅游目的地	国际冬季运动(北京)博览会	长白山万达国际度假区

设计类奖项	颁奖机构	获奖酒店	入围酒店
美国HD酒店设计奖	Hospitality Design Awards	Upscale Hotel Public Space 高端酒店公共空间—山西潇河新城万达锦华酒店	
英国SBID国际设计奖	英国室内设计协会	Best Hotel Bedroom&Suite Design 亚洲区域最佳酒店客房及套房—西塘万达美华度假酒店	Best Hotel Public Space Design 最佳酒店公共空间—西塘万达美华度假酒店 Best Hotel Public Space Design 最佳酒店公共空间—北京平谷万达锦华酒店 Best Hotel Bedroom&Suite Design 最佳酒店客房—北京平谷万达锦华酒店
美国IIDA亚太地区设计奖	国际室内设计协会（IIDA） 3C Awards	BEST OF ASIA PACIFIC DESIGN AWARDS IIDA亚太区最佳设计奖—山西潇河新城温德姆至尊酒店	
美国LIV酒店设计奖	Farmani Group	Hotel-Luxry 豪华酒店-山西潇河新城温德姆至尊酒店 Hotel-Luxry 豪华酒店-山西潇河新城万达锦华酒店	
德国iF设计奖	独立设计机构 iF International Forum Design GmbH		山西潇河新城温德姆至尊酒店

创意营销类奖项	颁奖机构	获奖酒店
年度内容营销金案奖、年度整合营销金案奖	第31届中国国际广告节	万达酒店及度假村
IP营销类金奖、全链路营销类金奖、旅游服务类银奖、跨界营销类铜奖	2024 TMA移动营销大奖	
电商营销类银奖、社会化营销类铜奖	2024年金鼠标国际数字营销节	
旅游活动营销银奖、文旅IP营销优秀奖	2024 IAI传鉴国际创意节	
全链接营销类别铜奖	2024上海国际广告节	

稳健治理 务实创新

万达酒店发展相信坚实的公司治理是实现企业可持续发展的关键因素，致力于将可持续发展理念贯穿于企业营运各个环节，不断完善公司治理实践，构建具有万达酒店发展特色的可持续管治体系。在层级分明，权责清晰的管治架构之下，我们深度推进可持续发展理念，持续加强监督与管理，严守商业道德底线，为公司稳健经营奠定牢固根基。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 企业管治
- 合规营运
- 风险管控
- 商业道德
- 利益相关方沟通

本章所响应的SDGs：



合规管理

万达酒店发展将合规管理作为企业营运的核心，通过强化合规意识和优化管理流程，应对不断变化的市场环境和监管要求，从而为客户提供安全、可靠的服务，为股东创造长期价值，并为社会的和谐发展做出积极贡献。

管治架构

万达酒店发展建有完善的公司治理架构，严格遵守《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《香港联交所主板上市规则》等相关法律法规及规范性文件的要求，制定了《公司章程》等一系列内部治理制度，建立董事会及高级管理层组成的现代化企业治理架构，形成科学规范、运行有效的公司治理机制。

董事会拥有完善的决策机制，负责公司整体的治理与经营发展决策。除董事会外，亦同时成立审核委员会、薪酬委员会及提名委员会，协助董事会行使职能制定战略发展方向。高级管理层负责对公司的合规及业务营运进行监督管理，切实维护公司及股东的权益。

董事会独立性

万达酒店发展深知董事会结构的规范化对公司治理的重要性，不断强化董事会结构的合理性，确保董事会成员的构成及其任职符合相关监管规定。万达酒店发展高度重视独立董事的监督职能，要求独立董事切实参与到公司的治理与监督中，充分发挥独立董事在上市公司治理中的作用。

42.9 %

2024年，公司董事会的7名董事中，独立董事共有3名，占全体董事的42.9%

董事会多元化

董事会成员的多样化背景和从业经历有利于为公司战略规划提供多元化的视角，并提出有价值的建议。本集团董事会所有委任均以用人唯才为原则，在甄选时考虑多维评估标准，覆盖性别、年龄、文化及教育背景、专业经历、职业技能、专业知识及从业年限等，以最严格的标准筛选出具有多元化背景和专业经验的管理成员。本集团董事会的多元化背景为公司战略规划提供了更加广泛的视角，并且能够有效考虑各利益相关方的利益和要求。

本集团将持续遵循ESG治理理念，提升董事会多元化水准。2024年，公司董事会中女性董事有1名，占比14.3%。公司现有董事会成员拥有丰富的商业规划及设计(包括酒店设计管理)、物业开发及管理、金融、财务、法律、风险控制等多个领域的工作经验，专业结构合理，具备履行职务所需的知识、技能和素质。

内部控制

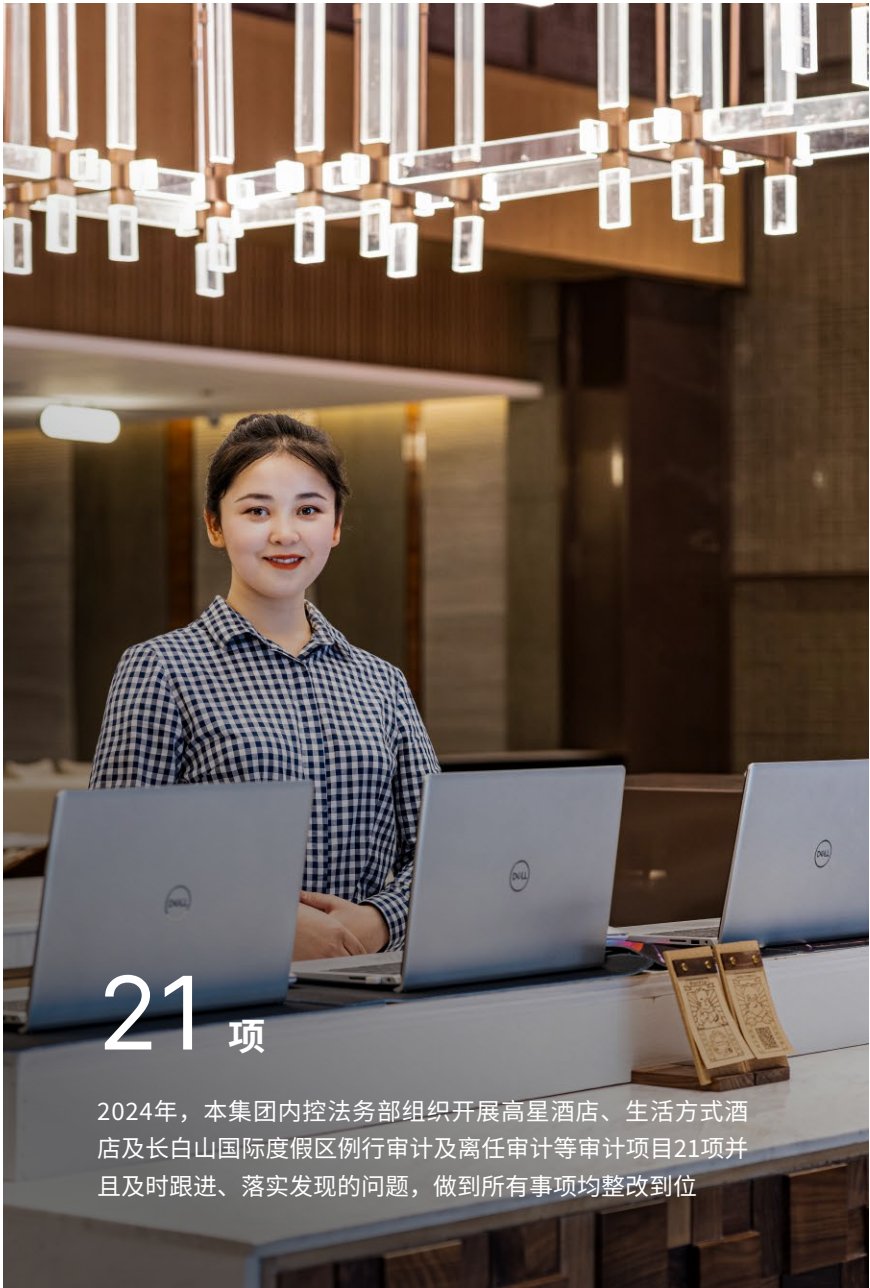
万达酒店发展始终认为完善的合规体系是提升公司治理水平的关键因素。我们在总部设立内控法务部，统筹并推进本集团的内控、审计与监察工作，主要包括内部控制与风险管理工作、监察审计工作和酒店审计工作等，发现公司营运管理中存在的潜在风险或漏洞，及时制定解决方案并跟进整改情况。

本集团不断完善内部合规管理营运保障机制及配套制度，制定了《万达酒管公司内控审计操作规程》《万达酒管公司离任审计管理规定》等一系列内部审计管理制度全面规范合规管理工作。

本集团内控法务部每年针对酒管公司高星事业部、生活方式事业部、文商旅事业部等各事业部下属单位的经营管理、财务、销售、采购等各项业务开展内部例行审计工作，对于特别问题和事项，将开展专项审计工作。本集团的审计不限于现场审计、非现场审计、联合审计、交叉审计等形式。对某些需要专业了解的问题，也可发出审计质询，要求相关单位在规定时间内做出正式答复，确保审计工作全面高效化推进，发挥管理审计职能，提升管控水平。

指标	单位	绩效
合规经营培训次数	次	16
参与合规经营培训的员工人次	人次	1,327
合规经营培训总时长	小时	160

2024年合规管理情况



21 项

2024年，本集团内控法务部组织开展高星酒店、生活方式酒店及长白山国际度假区例行审计及离任审计等审计项目21项并且及时跟进、落实发现的问题，做到所有事项均整改到位

商业道德

廉洁管理体系

万达酒店发展致力于建设公正、透明、廉洁的企业道德及营商环境，严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规及其他营运地所在国家法律法规，并制定了《公司廉洁自律管理规定》等一系列内部管理政策，明确杜绝贪污贿赂、洗钱、不正当竞争、欺诈及利益冲突等商业道德违规行为的发生。

内控法务部门负责本集团商业道德管理、审计及投诉举报有关工作的推进，通过日常对业务营运中存在的与商业道德有关风险的评估和监察，结合内外部举报事项，不断完善公司营运管理中与商业道德有关的潜在风险和漏洞，并持续健全相关治理体系，坚决打击违法违规行，为公司稳健经营提供坚实保障。

同时，万达酒店发展高度重视合作伙伴的商业道德表现，将商业道德有关条款纳入所有业务合同中并且向供应商宣贯恪守商业道德等事项，杜绝一切腐败与舞弊行为，明确本集团员工与客户之间的诚信合作关系，对于合作过程中任何违反商业道德的行为将进行严肃处理。

100 %

2024年，本集团共受理、跟进16项投诉举报调查，合计追损65.566万元，处罚人员9人，年度结案率100%

廉洁举报机制

为了规范举报及管理建议行为，明确投诉举报建议渠道与处理原则，本集团制定《酒店管理公司投诉举报与管理建议管理办法》等内部政策制度，全方面管理内外利益相关方的投诉及建议。一旦接收到举报信息，本集团内控法务部将整理相关线索，核实其真实性，针对不属实的举报线索将视实际情况采取惩罚措施。对于真实且证据充分的举报线索，内控法务部将开展深入调查，必要时协同各职能部门出具专业意见，若涉及犯罪行为将移交司法机关处理。

万达酒店发展重视对举报人的个人信息及举报内容的严格保密，严禁任何针对举报人的勒索、威胁及打击报复行为。对违反保密规定的责任人员将从严、从重处理，绝不姑息违规舞弊事项及人员。

投诉举报渠道

总部投诉举报电话：0756 - 6260956
总部投诉举报邮箱：jubao@wandahotels.com



管理建议反馈渠道

总部管理建议邮箱：myvoice@wandahotels.com
总部管理建议二维码：



廉洁文化建设

万达酒店发展倡导廉洁、诚信的企业文化，持续开展反腐倡廉教育。本集团定期组织新员工、管理层及关键岗位员工开展廉洁合规宣贯与教育，培训形式不限于在线与线下结合、制度与案例结合等方式。2024年，针对高层管理人员，我们时刻跟踪其廉洁表现的情况，如有违规事件发生，将在每季度经营管理会中对违规案例进行通报警示；针对员工的廉洁教育，我们由总部定期开展大型在线员工廉洁培训，通过分享舞弊案例，规范员工工作纪律、意识和行为规范。

11次

1次

2024年，本集团组织事业部、职能体系、新员工入职、筹开酒店等各类廉洁合规培训11次；全年线上廉洁合规培训1次

指标	单位	2024年
腐败风险评估与尽职调查	次	22
腐败风险评估与尽职调查业务覆盖范围	%	100
商业道德审计覆盖率	%	100
商业道德审计开展次数	次	22
商业道德专项培训场次	次	16
参与反腐败（商业贿赂）培训的董事人数	人	7
参与反腐败（商业贿赂）培训的董事百分比	%	100
参与反腐败（商业贿赂）培训的管理层人数	人	251
参与反腐败（商业贿赂）培训的管理层百分比	%	100
参与反腐败（商业贿赂）培训的员工人数	人	585
参与反腐败（商业贿赂）培训的员工百分比	%	100

2024年商业道德管理情况

可持续发展管理

万达酒店发展致力于将可持续发展理念融入日常经营管理与公司战略规划中，坚持理论与实践有效结合，从管治架构、管理机制、工作流程以及信息披露等多个维度进行梳理和完善，将可持续理念纳入各个业务环节，在保证高效营运的同时持续提升ESG表现，为公司的稳健经营奠定可靠根基。

ESG管治架构

本集团积极完善ESG管治架构，以董事会为最高责任机构，负责ESG策略制定、ESG风险管理以及ESG相关工作事项的决策。我们搭建了一个由董事会、高级管理层及各区域营运管理人员组成的三层管治架构并且明确权责划分及工作内容。



董事会ESG声明

万达酒店发展董事会为公司最高权力机构，负责行使经营决策权。董事会每年对本集团全年度在环境、社会及管治方面的目标和进展及其他ESG相关工作事项进行决策和计划。2024年，本集团已初步建立以董事会为最高责任机构的ESG管治架构并对ESG相关工作进行全面监督和管理。报告期内，董事会已对年度重大性议题等相关事项进行审议，未来将进一步加强其他ESG相关事项的监管，致力于为社会持续创造价值。

4 次

2024年，万达酒店发展共开展董事会议4次

此外，经董事会审议及决策的重大事项包括：

- 听取2024年ESG重点工作计划及工作安排
- 审议重大性议题分析结果，确认本年度重大性议题
- 监督本集团ESG相关工作进展
- 审议ESG报告初稿

利益相关方参与

万达酒店发展尊重各利益相关方的建议，以诚信、公开透明为原则主动搭建多种渠道，倾听利益相关方的诉求，并且针对收集到的建议进行评估后制定相关工作推进计划，切实有效地回应利益相关方的关注。

利益相关方类别	关注议题	沟通与回应
政府及监管部门	企业管治 合规营运 商业道德 合规雇佣 风险管控 知识产权保护 信息安全与隐私保护	机构考察 政策执行 信息披露 不定期环境监测
投资者/股东	企业管治 合规营运 商业道德 合规雇佣 风险管控 促进行业发展 利益相关方沟通	股东大会 财务报告 ESG报告 业绩报告 路演 调研 电话会议
员工	企业管治 合规营运 商业道德 合规雇佣 员工权益保护与薪酬福利 员工培训与发展 职业健康与安全	员工体检 员工活动 职工代表大会 员工座谈会 企业内部沟通工具 员工培训 员工敬业度调查 员工意见反馈平台
供应商及合作伙伴	企业管治 合规营运 商业道德 信息安全与隐私保护 供应链管理 数字化服务	供应商管理平台 供应商培训 供应商审查 合作谈判 电话沟通 不定期走访 行业展会与培训
客户及消费者	食品营养与安全 客户服务与体验 数字化服务 绿色建筑	交流互访 新项目发布会 客户调研 行业论坛 客户满意度调查
媒体	促进行业发展 社区参与和投资 气候变化与碳排放管理	官方网站 新闻稿 社群及媒体沟通 行业展会 行业研讨会
社区及公众	公益慈善 促进行业发展 社区参与和投资	社区活动参与 新建项目环境影响评价 社区志愿服务活动 公益项目

重大性议题

重大性议题判定流程

万达酒店发展高度重视重大性议题识别、评估与管理，并将其作为公司ESG管理的重要参考依据，每年根据公司实际运营情况开展重要性议题评估有关工作。2024年，本集团开展了利益相关方问卷调研工作，针对各利益相关方进行专项沟通与调研，以确认议题的重要程度。

本次重要性议题调研工作结合了万达酒店发展的业务营运特性、同行关注的重要性议题及香港联交所《ESG报告指引》等方面建立重要性议题库，并以此为基础开展问卷调研工作，本年度所识别出的所有重大性议题均由董事会进行审议并作为本报告的信息披露参考依据。



ESG议题库建立

- 结合万达酒店业务运营特性、同行关注议题及香港联交所《ESG报告指引》等搭建ESG议题库



利益相关方参与

- 确定参与问卷调查的内外部利益相关方
- 发放利益相关方调研问卷，通过在线问卷调研的方式了解利益相关方的建议
- 本报告期内共收回问卷223份，其中内部利益相关方16份，外部利益相关方207份



重大性议题评估

- 结合公司发展战略、内部访谈沟通、专家意见、内外部影响程度，对标行业发展趋势，共识别出12个高度重要性议题，12个中度重要性议题及2个低重要性议题，形成本年度重大性议题矩阵



重大性议题确认

- 董事会审阅中度及高度重要性议题并确定本年度重点披露项

2024年重大性议题矩阵图



信息安全及客户隐私保护

万达酒店发展高度重视信息安全管理与隐私保护，遵循“数据采集最小必要性原则”“数据获取告知原则”“数据安全能力保障原则”，建立“安全、高效、可信任”的万达酒店云生态，实现“互联网+”传统服务业的商业场景安全运行。报告期内，“万达酒店云管理系统”获得等保三级认证。

信息安全

信息安全体系建设

万达酒店发展严格遵守《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》等法律法规，制定《网络安全方针和政策》《网络安全制度文件控制管理规定》等一系列企业内部信息安全管理制度，对信息安全进行规范化管理。

本集团持续推进信息安全管理架构及信息安全管理体系的完善，搭建以副总裁为最高责任人的信息安全委员会，全面负责信息安全标准、风险评估与管理、安全培训与意识提升以及信息安全审计与合规等工作的管理，致力于全方面保障所有营运业务的信息安全及客户隐私。2024年，本集团未发生任何重大信息安全事故或相关诉讼。

信息安全管理举措

万达酒店发展深刻认识到酒店行业对客户信息安全应承担社会责任，通过一系列举措对公司内部的信息安全进行全面管理。

一体化平台管理：我们在一体化平台中融入多种设计和功能，例如角色基础访问控制、数据加密、多因素认证、数据去标识化和脱敏、隐私设置和控制以及安全性漏洞管理等，有效加强数据安全和信息安全的传输、存储、访问、控制，高效高标准地应对复杂的网络环境。

信息安全培训：我们注重对员工信息安全保护意识的培养，定期对员工进行信息安全培训，于报告期内开展包括“盟广自助机培训”“信息安全培训”及“万达酒店用户标签录入与使用分享”等各项主题的信息安全培训会议，使员工充分了解信息安全保护的重要性，在日常工作中规范信息化保护有关操作，全方位贯彻信息安全保护意识。

合作伙伴信息安全管理：我们将信息安全纳入合作伙伴筛选标准中，秉持“客户隐私最重要”的企业信仰，对合作伙伴共享数据的“安全防护”能力提出严格要求。要求供应商必须成立应急保障小组，在重点保障时期完成7*24小时防护，日常运维响应不得超过30分钟，系统组件供应商必须通过信息系统安全等级保护三级备案。

硬件设施及信息安全管理软件应用：我们在硬件设施层面采用混合云部署，依托集团运维的数据中心配备先进的安全系统，包括24小时监控、门禁控制和生物识别技术，以防止未授权访问。同时，我们也使用高性能的服务器和存储设备，以其自我加密功能确保数据在静态下的安全。信息安全管理软件层面，我们部署包括防病毒软件、防火墙、入侵检测系统和安全信息和事件管理（SIEM）系统等安全管理软件，以检测和响应潜在的信息安全风险，并且定期对关键数据进行备份及异地储存管理，确保业务的连续性。

信息安全风险管理

万达酒店发展在信息安全管理过程中遵循严格的信息安全风险识别、评估与管理流程开展信息安全风险评估工作。我们具体的风险评估流程分为以下几部分：

① 风险识别	数据收集：收集与公司信息系统相关的所有数据，包括硬件、软件、网络架构和用户行为
	威胁识别：识别可能对信息系统造成损害的内部和外部威胁，如恶意软件、网络攻击、人为错误等
	脆弱性评估：评估系统配置、软件缺陷、物理安全等方面的脆弱性
② 风险评估	可能性和影响分析：对每个已识别的风险进行可能性（发生频率）和影响（潜在损害）的分析
	风险评级：根据可能性和影响的评估结果，对风险进行评级，确定风险的优先顺序
③ 风险管理	风险缓解策略：为每个风险制定缓解策略，包括避免、转移、减轻或接受风险
	风险缓解措施实施：执行风险缓解措施，如加强访问控制、数据加密、安全培训等
	监控和审查：持续监控风险缓解措施的效果，并定期审查风险评估，以应对新出现的风险
④ 风险沟通	内部沟通：与公司内部团队沟通风险评估结果和风险管理计划
	外部沟通：在必要时，向外部利益相关方（如客户、供应商、监管机构）通报风险管理措施
⑤ 风险审查和更新	定期审查：定期审查风险管理流程，确保其有效性
	更新风险清单：根据业务变化和技术发展，更新风险清单和风险管理措施

2次

开展信息安全外部检查次数

1次

网络安全事件的演练次数

91人

网络安全事件的演练参与人数

信息安全审计

万达酒店发展以信息安全审计作为确保信息安全和提升信息安全管理的重要方式。我们将信息安全委员会、信息安全部门及内部审计部门作为信息安全审计的主要责任部门，协同推动信息安全审计工作。

- 信息安全委员会：负责制定审计政策、批准审计计划，并监督审计工作的执行
- 信息安全部门：作为主要执行部门，负责实施审计流程，包括审计计划的制定、执行和报告
- 内部审计部门：协助信息安全部门进行审计工作，提供独立审计意见

本集团审计工作具体分为至少每年开展一次的定期审计以及针对特定事件或风险的专项审计。我们的审计范围具体包括系统和网络、数据管理、物理安全、人员安全及合规性。审计工作完成后，我们将根据审计结果进行风险评估确定风险等级，制定改进措施和解决方案，并且明确相关责任人以持续跟进管理改进情况，确保所有安全问题被切实解决，保护公司安全营运及客户的利益。

指标	单位	2024年
信息安全信息系统外部审计频次	次	1
信息安全信息系统内部审计频次	次	2

2024年信息安全审计及认证情况

客户隐私保护

万达酒店发展视利益相关方的隐私保护为企业营运的底线，制定包含《第三方人员访问管理规定》《密码管理制度》等隐私管理制度，全面推进包括客户在内各利益相关方的数据隐私安全管理。2024年，本集团未发生任何泄露或侵犯内外部利益相关方隐私的事件。

本集团参照各项信息安全管理要求，在全部营运范围内落实标准化操作程序，以本集团内部组织架构和业务营运特点为基础，对业务场景进行全视野多维度地更新和完善，建立健全的数字资产全生命周期管理办法，对数据资产实现分类分级管理并且完善数据资产保密条例和内部管理规范，增强云网环境抗风险韧性。

此外，我们也对客户个人信息的收集、处理、存储、共享和转让及删除的全生命周期安全管理进行规范化要求，并在合理的情况给予客户个人信息处理权益，包括数据访问、数据更正、数据删除、数据携带及反对和自动化决策。

为了更有效的提升客户对于自身隐私的保护意识，我们通过网站、应用和客户服务渠道，向客户传达我们的隐私政策和数据处理实践并为客户提供定期的信息安全培训，包括如何识别钓鱼邮件、保护个人信息等。在日常营运过程中，我们也会在平台和通信渠道中设置安全提示并且在发生信息安全事件时，及时向客户进行警示及提供必要的支援和指导。我们也设立了专门的客户服务团队，响应客户关于个人信息处理的咨询和请求，致力于在保护客户个人信息安全和隐私的同时，帮助他们安全地使用自己的个人信息，建立双向信任的桥梁。

指标	单位	2024年
信息安全与隐私保护培训次数	次	2
相关岗位员工参与信息安全与隐私保护培训的覆盖率	%	100

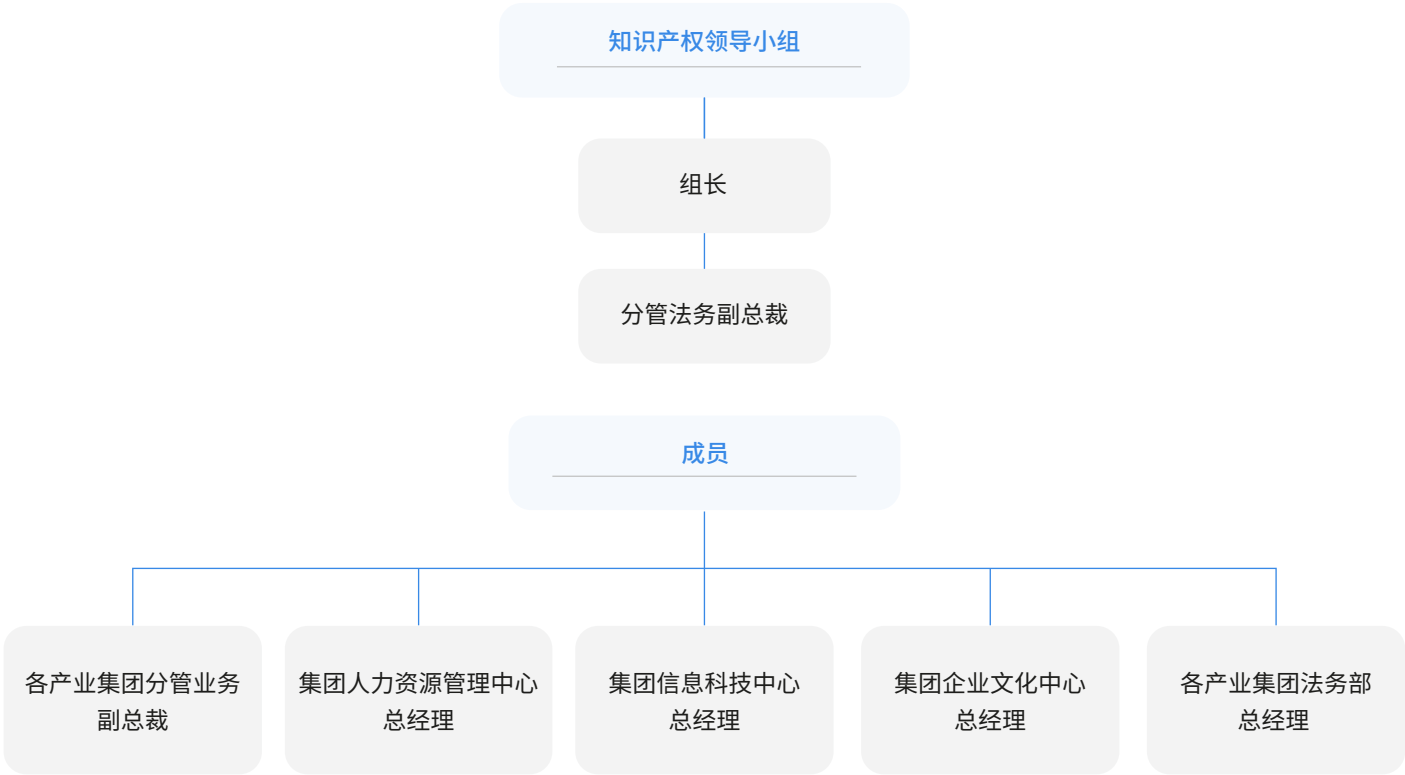
2024年信息安全与隐私保护培训情况

知识产权保护

知识产权管理体系

万达酒店发展重视知识产权的管理与保护，公司严格遵守《中华人民共和国知识产权法》等法律法规，制定《知识产权管理规定》以规范本集团关于商标权、专利权及著作权在内的劳动或治理成果的保护工作。

此外，为了有效管理知识产权有关事项，万达集团法律事务中心及各产业集团法务部等共同设立知识产权保护领导小组，由集团法律事务中心对全集团知识产权保护进行归口管理，组织知识产权保护工作，对相关重大事项进行管控。知识产权保护领导小组组长由分管法务副总裁担任，成员由各产业集团分管业务副总裁、人力资源管理中心总经理、信息科技中心总经理、企业文化中心总经理、各产业集团法律事务部总经理组成。



组织机构	知识产权保护职责
集团法律事务中心	负责知识产权向国家申请登记（含注册、备案、续展、变更、转让、注销等）、使用许可、评估等各事项的审核工作，并组织办理
	审核、参与签订和管理知识产权各类合同
	组织处理他人侵犯知识产权的行为
	指导各部室、各公司的知识产权保护工作
各部室、各公司	各部室、各公司应及时总结本部室、本集团的智力劳动成果，并应按本规定提出相应知识产权保护申请
	各部室、各公司应随时关注经办业务中形成及涉及的知识产权被他人侵犯情况，按规定报集团法律事务中心

万达酒店发展为了规避知识产权侵权风险，已购买了38款永久版权字体供本集团及旗下所有酒店使用。此外，我们建立内部版权图库，为各酒店的日常营销和宣传提供丰富的素材并确保所有使用的视觉资源符合法律要求，避免侵犯第三方知识产权。

针对酒店品牌保护的进一步管理，本集团已完成内地商标的注册，并推进香港、澳门及部分境外地区的商标注册工作，涉及万达酒店及度假村、万悦会、万达瑞华酒店、万达文华酒店、万达嘉华酒店、万达锦华酒店、万达颐华酒店、万达美华酒店和万达悦华酒店等9个核心品牌，为本集团在国际市场上树立了强有力的品牌保护盾。

本集团注重知识产权保护的宣贯及培训，提升员工对知识产权保护的意识，致力于减少知识产权风险的产生。我们每年针对知识产权管理与运用开展1-2场覆盖管理层及员工的培训，培训内容覆盖专利、商标、著作权等，使员工对知识产权有初步的认识，同时了解专利侵权判断、专利无效宣告等操作技巧，帮助员工在实际工作中防范和应对知识产权风险，建立版权保护意识。



至臻品质 礼待之道

万达酒店发展以客户安全与健康为尊，致力于打造安全、有益健康且温馨惬意的住宿及餐饮环境。我们构建完备的安全与服务管理体系，深度融合数字化技术革新，持续提升客户体验与满意度，引领行业朝着更加规范、高效、安全的方向迈进。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 客户健康与安全
- 客户服务与体验
- 食品营养与安全
- 数字化服务
- 促进行业发展
- 土地开发与生物多样性保护

本章所响应的SDGs：



酒店安全保障

万达酒店发展坚持安全第一，预防为主，建立健全并不断夯实安全管理制度体系。我们积极识别、预防与应对各个环节的安全风险，培育运营安全文化，为客户及员工的安全与健康保驾护航，也为酒店行业树立了安全管理的标杆范例。2024年，本集团未发生较大及以上消防及运营安全事故。

安全管理政策与体系

本集团严格遵守《中华人民共和国消防法》《旅馆业治安管理办法》等相关法律法规及ISO 9001质量管理体系所规定的具体标准和规范内容，建立健全消防安全、治安保卫、设施设备维护保养、安全检查与隐患排查等安全管理制度与流程。2024年，我们新编制或修订完善了《安全质量管理制度》《安全暗访实施规范》《影城工程物业安全管理制度》《长白山度假区滑雪场管理制度》等制度，以强化酒店及度假区安全的标准化、全面化与合规化管理。本集团工程管理服务业务通过了ISO 9001:2015质量管理体系认证。



质量管理体系认证证书



本集团设立安全领导小组作为安全管理机构（酒店高层主责，部门负责人参与），统筹安全事务，制定相关政策、策略与计划，监督制度落实，处理重大问题。同时，各部门设安全管理员或兼职协调员负责日常工作，构建起全酒店安全管理网络。



安全管理组织架构及职责

952 次

2024年，本集团接受外部机构安全检查952次，均未发现重大及以上安全隐患

104 家

旗下104家酒店获得政府、公安、消防等部门颁发的优秀安全管理单位证书

客户健康与安全管理

本集团聚焦酒店及度假村全流程安全管控，项目规划选址布局阶段，审慎考量周边地理与治安要素；建筑施工阶段，严密监督结构质量与材料安全；开业运营阶段，围绕人员、设施、餐饮、消防等多维度展开精细化管理。同时，我们借助先进技术手段实时监测预警，力保宾客畅享安心、舒适且安全的高品质服务体验。2024年，本集团共发现安全隐患177项，隐患整改闭环率100%。

发展阶段	• 依据《换牌酒店结构安全管理办法》，确定发展项目是否需要开展结构安全鉴定
设计阶段	• 制定并不断完善设计成果内审、设计管理制度和具体举措，确保设计成果符合国家规范标准及企业标准
	• 按需聘请土建设计单位或具有相应资质的第三方设计单位进行结构安全复核
施工与筹建阶段	• 选用绿色、环保的建材及物料，对在建项目按标准开展全过程管控和例行检查（包括但不限于工程质量、安全VI标识、幕墙安全、防汛筹备），对隐患整改情况进行现场复查
	• 召开酒店项目筹开阶段安全周例会
营运阶段	• 配备先进的安全设施设备：如配备火灾自动报警系统、消防喷淋系统、监控摄像头、门禁系统、紧急呼叫按钮等，并定期维护
	• 内部安全巡检与检查：包括每周至少1次安全重要数据检查、每月至少1次现场检查（含客房内的所有设施设备、卫生清洁与消毒）、节假日前及期间安全检查、每月各地公司安全履职工作抽查等
	• 第三方检测：酒店开业前、酒店运营期每2年，聘请具有资质的第三方检测单位对酒店工程质量进行检测
	• 其他安全事项检查与风险防范：如重点部位及危险源辨识与管控、电气安全、化学品安全管理、灾害天气防范等

应急预案与演练

本集团重视酒店及度假村安全应急管理，构建严谨、高效、全面的安全工作体系。我们精细识别、评估风险，编制并动态优化预案，充足储备与妥善管理应急物资，制定年度演练计划，组建、培训专业救援队伍并实战演练，借助数字化工具传递共享安全信息，全力保障客户与员工生命财产安全。

预案

- 针对火灾、地震、食品中毒、治安事件等各类突发事件，明确应急处置流程、责任分工和救援措施

组织

- 酒店开业日前60日，成立安全管理委员会和突发应急回应小组(ERT小组)
- 由酒店员工组成志愿消防队，每季度至少组织1次演练与培训
- 酒店安保人员每月就近暗访检查酒店应急处置能力

物资

- 配备应急消防灭火必要工具及反恐装备，重要疏散点配备消防应急物资

突发事件应急演练

- 每季度组织1次消防演练，消防演练必须包括夜间不同时段演练，覆盖厨房起火、电气起火、燃气爆炸、洗衣房起火等不同类型火灾
- 每月组织1次电梯困人演练(直梯数小于12时，每季1次)，全年覆盖所有电梯

酒店安全应急处理机制

〇〇〇

电梯困人应急演练

武汉万达瑞华酒店于2024年12月9日开展电梯困人联合应急演练，工程部、保安部、前厅部及电梯维保公司相关人员参与此次演练。此次演练检验了酒店电梯困人应急反应体系的有效性、与适宜性、停电应急组织的应急与协调能力、应急设备的有效性与适用性、应急联络的畅通与有效性，提高了酒店电梯困人应急反应能力，降低了酒店电梯困人发生意外时的人员和财产损失风险。



安全文化建设

本集团以多种举措营建安全文化，提升员工安全素养与应急能力。如召开月度安全视频及质量安全例会，自研万达酒店及度假村安全培训及资格认证平台并开发课件，每半年至少开展1次大型安全培训与宣传活动，且重大节假日前组织培训，开展应急演练，积极参与行业交流，全方位营造安全文化氛围。同时，本集团制定安全奖惩规范，奖优罚劣以强化全体员工的安全责任意识。



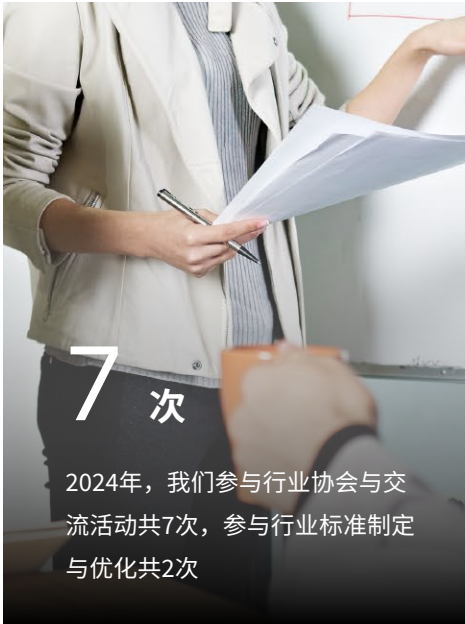
安全知识与培训对象及举措

指标	单位	2024年
安全相关培训次数	次	1,284
相关岗位员工参与安全相关培训的覆盖率	%	100

2024年酒店安全培训情况

行业协作

本集团在住宿等安全方面积极与多方展开行业协作，如与中关村安全管理技术人才发展促进会标准化工作委员会合作，并参与成立标准化工作委员会，以推动酒店行业安全标准化工作。同时，本集团致力于成为中国酒店行业安全培训体系引领者和培训工具革新者，正在与第三方公司合作打造万达酒店及度假村安全培训与资格认证平台，预计于2025年全面推广施行。



食品安全保障

万达酒店发展重视餐饮及食品安全，建立并优化食品安全管理体系，全流程管控与溯源，为客户提供优质餐饮体验以提升满意度。2024年，本集团未出现食品安全客户投诉事件，未发生食物中毒方面的事故，无因餐饮和食品的健康与安全问题被罚款或处罚事件。

食品安全管理政策及体系

本集团严守法律法规、国标及行标，遵循ISO 22000:2018等食品安全管理体系标准，健全并更新内部政策制度，明确职责、强化员工意识，保障客户餐饮食品健康安全。

本集团设食品安全管理小组，由总经理委派人员负责管理与协调工作。我们参照相关体系开展工作，每季度至少开展1次内部检查并落实整改行动。



0

- 因安全质量问题召回的食品产品数量为0

0

- 未发生食品产品召回事件

100 %

- 旗下各酒店餐饮业务每年均接受监管部门的监督和检查，检查频次为4次/年，通过率100%

60 家

- 获得ISO 22000食品管理体系认证的酒店或餐饮公司60家

80 %

- ISO 22000食品管理体系认证覆盖率约80%

100 %

- 已售食品产品合格率为100%

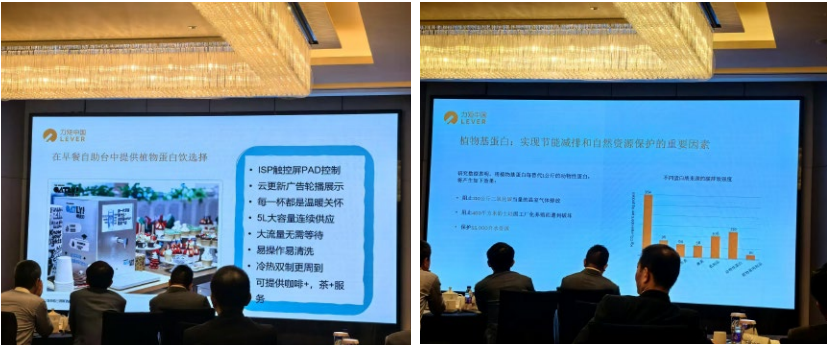
食品安全管理

本集团制定食品安全标准操作程序,从食材选购到厨余垃圾处理,涵盖检测、制作、应急、培训、追溯等环节全流程管理,全力保障食品健康与安全。

个人卫生与健康	食品从业人员(正式工、临时工及外包服务的人员)均获得当地政府认可(或具有同等效力)的健康证明,进行岗前检查,并每年至少进行1次健康检查
采购	- 建立严格的供应商筛选和评估机制,所有食品原材料必须符合国家和地方相关食品安全标准,在采购环节严格把控质量 - 对提供高风险食品的供应商资质进行审查及现场审核;预包装高风险食品及委托加工产品,要求供应商提供其产品的检测报告、生产厂家标签样式、出厂检验报告等供内部备案
收货&标签	对收货的产品进行质量、安全与卫生检查,生禽类及生肉类产品必须提供相关动物检疫证明或卫生证书;所收货品的标签符合国家标准
储存	- 储存的食品符合质量、安全和卫生要求,且无交叉污染风险 - 食品添加剂有独立专柜存放,按照GB 2760及使用说明正确使用,并保留使用记录
烹饪	严格把控食材质量、规范厨师操作流程、精准控制烹饪温度与时间、注重厨房卫生清洁及消毒、实施食品留样制度
上市后	针对消费者反馈,安排专人对反馈信息及问题进行及时跟进处理
宴会&外来食品	- 对于重大宴会或任何100人以上的宴会,所有高风险的食物在上餐之前留样检测 - 外卖食品或打包食品贴有标签
应急处理	在遇到餐饮及食品紧急情况时,能够快速回应,协调各方资源进行应急处理
食品安全培训	- 制定月度/年度食品安全相关的培训计划,培训内容包括食品安全范围内的各部门岗位操作 - 所有新员工须接受当地食品安全法律法规以及本集团食品安全管理体系相关知识和规范的培训

指标	单位	2024年
餐饮与食品质量、健康与安全相关培训次数	次	1
餐饮与食品质量、健康与安全相关培训参与人数	人	207
餐饮与食品质量、健康与安全相关培训总时长	小时	828
相关岗位员工参与餐饮与食品质量、健康与安全培训的覆盖率	%	100

2024年餐饮与食品质量、健康与安全培训情况



组织全国高星级酒店餐饮FSMS线上培训，学习植物基蛋白相关内容

〇〇〇

万达酒店及度假村推出有机粽子端午礼盒

万达酒店及度假村践行源本至鲜、有机为尊的理念，精心构建有机食材直采体系，实现从田间到餐桌全链路品质管控。近年来，我们匠心打造高端餐饮体验，持续推出御膳·御粽礼盒，内含有机黑米燕麦粽、有机板栗肉粽、有机红豆粽及有机藜麦粽共4粒有机粽子及其他时令美食。

我们注重食材的品质和安全性，有机粽子所使用的有机食材均来自经过严格筛选和认证的供应商，确保符合有机食品的标准，并引入现代食品生产的卫生标准和质量控制体系，确保粽子的品质和健康属性。



粽子有机产品认证证书及礼盒

○○○

万达酒店及度假村精心策划并持续推出“寻味系列活动”

万达酒店及度假村匠心推出“寻味系列活动”，深度探寻各地特色美食文化，以高品质餐饮体验为核心，把美食和地域风情、人文故事精妙融合，为客户缔造别具一格且难忘的舌尖之旅。我们始终秉持食品健康安全准则，全面提升酒店餐饮服务品质，尽显本集团餐饮的独特魅力。

• 菜品创新

鼓励大胆创新，在传统菜品基础上融入现代烹饪技法与新颖食材搭配。如将本地特色食材以分子料理的方式呈现，赋予传统风味全新的口感与呈现形式，打造出独具特色的招牌菜品。

• 创新呈现

一方面保留传统经典菜品的精髓，如对一些传统名菜，用创意摆盘、加入新的调味元素等方式使其焕新；另一方面，借助新兴工艺与流行的饮食理念，创造出如养生主题的创意融合菜等，实现传统与现代在舌尖上的巧妙融合。

• 信息化追溯手段

借助现代信息技术，如建立电子溯源档案、运用二维码标签等方式，实现菜品食材的相关源头信息便捷查询，增强客户对本集团餐饮与食品安全的信任感。

• 文化传承

挖掘美食背后的历史典故与民俗风情并将其融入菜品介绍、餐厅装饰等各个环节，让经典的美食文化在当代酒店餐饮场景中传承下去，促进本地特色食材、传统烹饪技艺等美食文化元素的传播与推广。

• 食材选择多样化与本地化

“寻味系列活动”倡导使用丰富多样的本地食材，减少对单一、大规模养殖或种植食材的依赖，有助于保护各类动植物的生存环境。如优先选用当地野生捕捞的小型鱼类、季节性的野菜等，促进食材来源的生态多样性，间接为生物多样性保护与促进本地经济发展贡献力量。

2024年，我们积极响应政府及相关部门号召，于北京、淮安、潍坊等三十余座城市盛大推出“寻味淮扬 弘扬国宴”“寻味鲁菜 华礼飨宴”“寻味苗疆 解密酸汤”等寻味活动20余场次。活动期间，我们携手洋河、汾酒等一众国牌白酒，巧妙融合贵州酸汤、宁德黄花鱼、银川滩羊等特色食材，在各地万达酒店全力推广，深度弘扬中华优秀传统文化，为客户呈献独具魅力的美食与文化交融体验。



寻味鲁菜&寻味淮扬活动现场

客户服务与体验

万达酒店发展以严谨的负责任营销管理为导向，通过高效的客户服务管理和科学的客户满意度管理体系，借助数字化赋能手段精准洞察并满足客户需求，妥善处理客户反馈与投诉，并积极参与行业交流，不断提升旗下酒店、度假村的综合运营水平与服务能力。

责任营销管理

本集团依据运营所在国家和地区的相关法律法规，制定规范化的营销流程与管理规范，设立专门的营销管理团队与监督小组，明确各部门职责权限，开展责任营销培训，确保所有营销活动遵循法律法规与商业道德规范。我们定期开展营销体系内部审计工作，从市场、会员以及品牌维度对本集团酒店市场营销计划、市场营销工作执行等方面进行评估、考核与管控，推动本集团营销精细化、合规化管理。2024年，本集团开展负责任营销专项审计2次。

本集团秉承“务实创新 发扬华文化”的企业理念，将环保、中华文化、传统民俗、社会公益等社会责任元素融入营销宣传。我们整合线上线下资源，利用数字营销、社交媒体互动以及传统媒体渠道等多维度手段，积极向客户传递社会责任感和可持续消费理念，鼓励客户参与环保行动。

2024年，本集团始终注重消费者权益保护，确保营销活动真实、合规，未发生过有关产品/服务信息与标识营销投诉或违规的负面事件，未涉及营销传播的违规事件，未发生与虚假营销索赔相关的法律诉讼及造成的金钱损失。

88 次

2024年，集团开展责任营销相关培训88次

可持续消费倡导

本集团致力于在提供优质服务的同时引导可持续消费理念，旗下所有品牌酒店均严格遵循绿色环保原则，优先选用环境影响较小的产品并减少一次性用品的使用。

- 积极推广可重复使用或可回收物品，如洗衣袋用无纺布代替纸袋，以减少资源浪费
- 提供可再生、降解材质的宾客用品，并鼓励宾客减少更换毛巾和床品的频率
- 通过大瓶共享装洗沐护产品减少一次性用品的使用
- 践行减塑去塑运营理念，如牙刷、拖鞋等一次性客用品去塑化
- 万达文华酒店采用FSC认证的可持续管理森林体系纸张，并使用大豆油墨印刷

客户服务管理

本集团秉持对客户权益高度负责的态度，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，制定并全面落地执行《2024年度万达酒店及度假村服务品质表现管理办法》《万达酒店及度假村房务部营运手册》《万达酒店精细化服务2.0》等管理办法。我们构建全方位、多层次的客户服务管理体系，引入数字化管理运营系统，聚焦客户体验，提供高品质服务，力求精准满足客户多样化需求，不断提升客户满意度与忠诚度。

分工明确、层次清晰、协同高效的组织架构

- 将前厅运营岗位和客房部职位精细划分为33+25个
- 涵盖基础岗位、中层管理及服务协调岗位、经理/总监等高层决策岗位

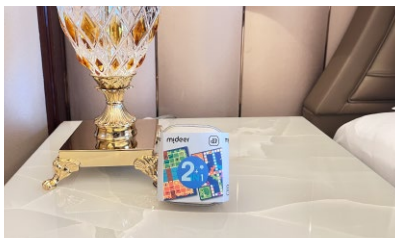
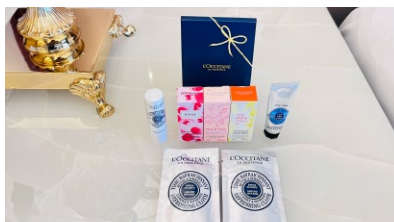
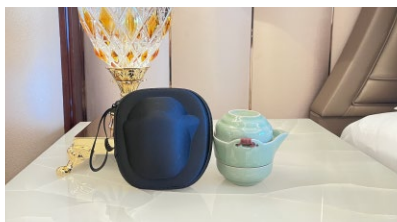
标准化、细致化操作程序

- | | |
|---------------|-----|
| • 前厅标准操作流程 | 64项 |
| • 礼宾部操作流程 | 89项 |
| • 健身中心操作流程 | 26项 |
| • 宾客服务经理操作流程 | 31项 |
| • 商务中心操作流程 | 10项 |
| • 管家及管家服务操作流程 | 26项 |
| • 宾客服务中心操作流程 | 21项 |
| • 行政楼层操作流程 | 44项 |
| • 楼层服务流程 | 65项 |
| • 公共区域服务流程 | 33项 |
| • 洗衣房服务流程 | 43项 |

全面、合规的政策与制度

- 包含仪容仪表、访客登记、入住登记资料保密管理等13项前厅运营管理制度
- 囊括客房安全、操作安全、消防演练、消杀等13项客房部管理制度

本集团全力为客户缔造个性化、非标准化的卓越服务体验，精准契合每位客户的独特需求，让其享受专属关怀与尊崇。入住期间，我们会适时携礼拜访住客，关怀客户需求；节假日积极开展特色与客活动，融入当地民俗文化元素，丰富客户体验。此外，我们还创新探索店中店运营模式，力求以差异化优势，为客户呈献更丰富多元、独具特色的消费体验，提升竞争力与客户满意度。



根据客户群体特征准备拜访小礼物



各地万达酒店共庆冬至佳节，提供诸多华文化非遗体验和特色美食

本集团不断升级优化“万悦会”会员体系，通过推出付费会员、积分商城以及跨界合作等方式，丰富会员权益的维度和内涵，有效提升会员的忠诚度和活跃度。我们整合丰富的文旅资源，匠心打造出集特色住宿、主题餐饮、趣味活动、文化研学等多元体验于一体的高品质、个性化、沉浸式旅游度假体验的创新型“万游纪”内容IP及旅游产品项目，融合商务与休闲元素，满足商务与亲子旅游多元需求。同时，我们深挖各地文旅特色，策划“打卡博物馆、大美新疆行、江南水乡村、亲子游乐、赏秋之旅”五大主题游活动，为客户呈献多彩独特的旅行体验。

2024年主要荣誉

- 万达酒店及度假村旗下双店(成都万达瑞华酒店的游宴一品淮扬餐厅和北京万达文华酒店的永久王川味鱼鲜餐厅)荣登匠心营造凤凰网美食盛典暨2024金梧桐中国餐厅指南榜单, 斩获一星餐厅殊荣
- 万达酒店万悦会蝉联“最受常旅客喜爱的忠诚会员计划-大中华最佳贵宾权益”殊荣



万悦会蝉联“最受常旅客喜爱的忠诚会员计划”

○○○

万达酒店及度假村探索微度假民宿领域

万达酒店及度假村与野鸭部落于2024年11月签订合作协议，旨在将位于北京市密云区北庄镇的野鸭部落打造成为一个集高质量综合服务型民宿、文化旅游、研学体验为一体的多元化产品，为密云区文旅市场带来高端酒店管理在微度假民宿领域的探索，引领行业发展潮流。

万达野鸭部落在设计中大量采用当地自然材料，实现了自然与现代人文的和谐共生。万达野鸭部落秉持“科学探索教育+乡村旅游”的融合发展理念，设有3,000平方米的科技馆，包含科学探索、自然教育、艺术文创等多个主题区域，构建了国内首个乡村亲子研学休闲美学度假目的地，为游客带来更加丰富多彩的旅行体验。



综合服务型民宿万达野鸭部落

○○○

万达酒店及度假村开启电竞文旅融合新模式

万达酒店及度假村与腾讯电竞、竞想科技于2024年11月携手召开以“竞待盛开”为主题的品牌发布会，正式推出面向中高端市场的全新电竞酒店品牌竞盛酒店。本次创新合作旨在为追求高品质生活的电竞爱好者提供一个集住宿、娱乐、社交于一体的复合体验空间，为消费者带来更卓越的旅居体验，同时也创新了我们的商业模式。



竞盛酒店品牌发布仪式

○○○

万达酒店及度假村携手蔚来能源打造“酒店+出行”一站式服务

万达酒店及度假村与蔚来能源于2024年12月签署战略合作协议，旨在将高端酒店住宿体验与高性能智能电动汽车的便捷出行相结合，围绕绿色出行、新能源基建布局等展开深度合作，携手为客户的“住”和“行”打造超越期待的全程体验，推动绿色出行与可持续旅游的发展。



万达酒店及度假村与蔚来能源达成合作

营建高品质服务文化

本集团通过构建严格规范的服务流程与管理制度，强化员工专业培训与服务意识培养，积极参与行业交流活动，以营造积极向上的高品质服务文化，树立酒店行业的服务典范形象。2024年，本集团主要从以下方面着手营建服务文化：

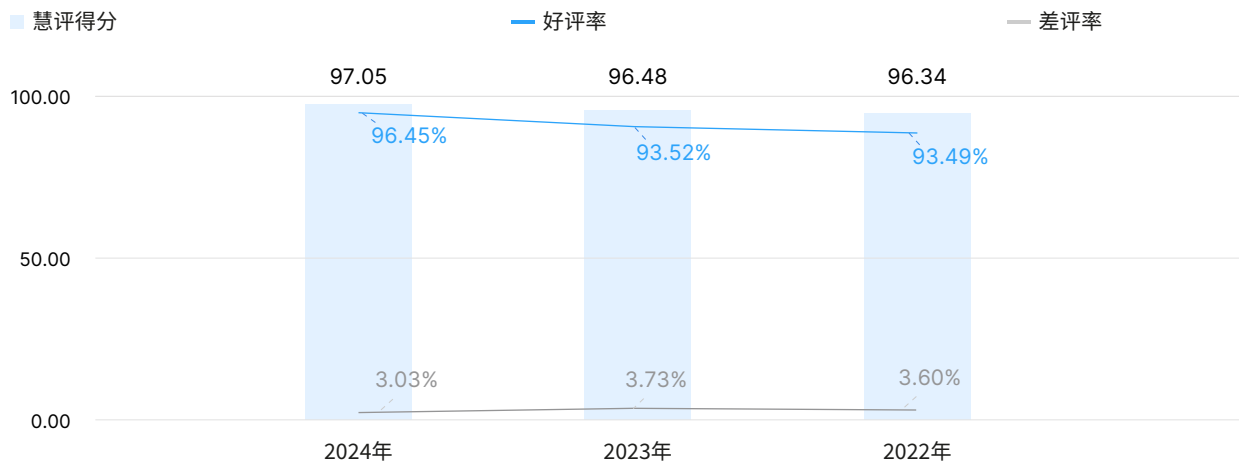
- 制作并发布《【基础服务提升四部曲】之“万达酒店基础服务标准视频”》14个，以提升酒店员工基础服务技能，确保服务品质和标准
- 推进落实2024年度《万达酒店优质服务擂台赛》
- 举行房务系统研讨会，55家酒店85位房务管理人员参会，会议聚焦口碑管理、福布斯在榜酒店考察研究、服务产品与项目研讨、优秀案例分享及应急事件处理技巧等方面
- 在线进行服务精英、专职管家和名仕会员工的服务技能培训，共计280余位酒店营运部门员工参会学习
- 参加优秀同行组织的研讨会，并就酒店设计、建设、运营一体化管理模式与发展趋势展开交流

客户满意度管理

本集团通过构建多渠道客户反馈收集系统、实施标准化服务流程、强化员工培训、建立预警机制与投诉处理机制、开展客户忠诚度计划以及定期进行满意度调查与分析改进等一系列举措，全方位、系统性地开展客户满意度管理，为客户提供优质、高效、个性化的住宿与餐饮体验。

本集团借助慧评2.0口碑管理系统，对客户于OTA平台（在线旅游平台）发布的入住网络评价展开精准统计与深入分析，以全面掌握客户反馈信息，为提升服务质量和优化客户体验提供有力依据。

本报告期内，我们在社交媒体网络上的客户点评分数增长明显且名列中国市场前茅。2024年，本集团高星酒店慧评得分及好评率再创新高，分别为97.05分和96.45%，差评率3.03%（近三年最低）。



慧评系统统计的客户满意度调研结果

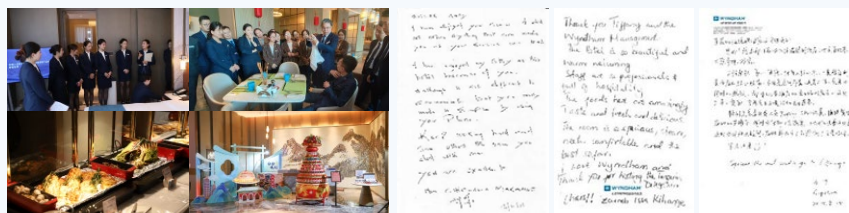
为确保服务品质，提升客户满意度，本集团每年对旗下管理酒店开展品牌标准核查项目。我们联合第三方通过暗访与明查相结合的方式，从酒店服务、产品、清洁及状态四个维度，客观评判品牌标准合规性与执行情况，并为每家酒店量身定制经营管理建议与服务品质提升方案。2024年，万达酒店品牌核查平均分数达到90.6，较2023年提升1.6分。

此外，本集团通过派遣神秘访客，对酒店的环境设施、服务流程、人员态度等各方面进行暗中体验评估，精准获取宾客入住体验、感受及情绪体验，以便针对性地改进和优化服务细节，提升整体客户满意度和品牌形象。

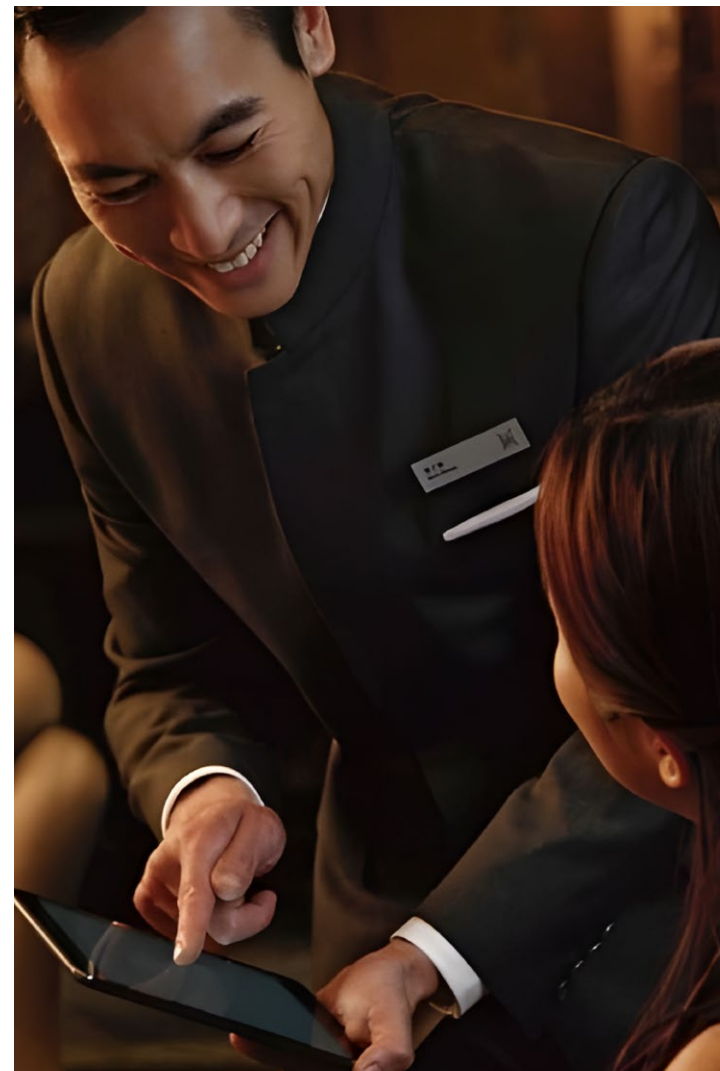
〇〇〇

山西潇河新城万达酒店群获各国议会联盟领导人点赞

在“全国人大加入各国议会联盟40周年纪念活动”期间，山西潇河新城万达酒店群的工作团队以专业的服务水平、高度的敬业精神和细致入微的关怀，为外宾们提供优质的住宿和餐饮体验，圆满完成接待工作，获得各国议会联盟领导人及外方代表的一致点赞与高度赞誉，为国际交流搭建起一座温馨友好的“民间桥梁”。



接待各国议会联盟领导人及外方代表并收到手写感谢信



客户投诉与处置

本集团致力于构建多渠道、高效能的客户投诉管理体系，依据相关法律法规制定并持续更新《客户投诉管理制度》以规范客诉管理标准。我们全面收集客户投诉，借助数字化系统与AI技术进行科学分级、智能派发与高效协同，重视处理结果的全程跟踪与反馈，闭环投诉管理。同时，我们设置客户投诉审计标准与扣分机制，对相关人员进行多维度绩效考核，以保障客户权益。

为持续优化服务流程与提升服务质量，本集团建立每日与每月的服务案例分享机制，深入分析案例，促进最佳实践在内部的推广，增强员工对服务标准的理解与应用。同时，本集团每周与每月定期开展贴合市场趋势与客户反馈的线上培训，持续提升团队成员的专业技能与服务意识，以精准应对客户诉求并有效减少客户投诉。



投诉收集多元化

- 服务热线：
400 088 8899-4
- 邮箱：
callcenter@wandahotels.com
- 万悦会线上客服



投诉处理智能化

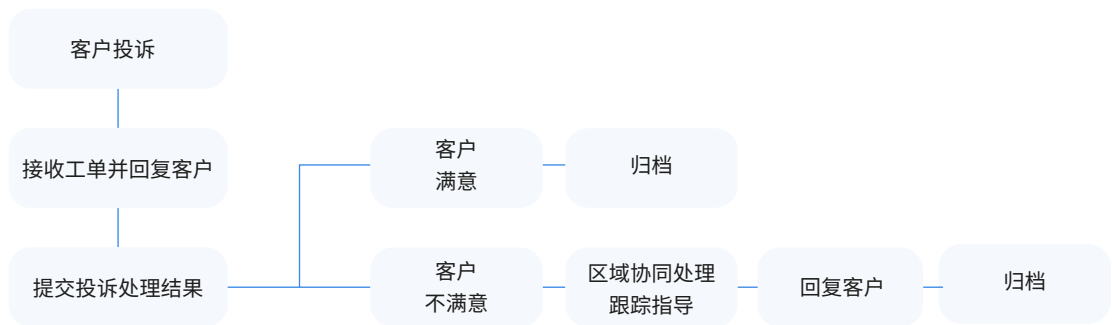
- 客诉工单系统，实现投诉信息精准分配与高效流转
- 实时短信通知处理人员



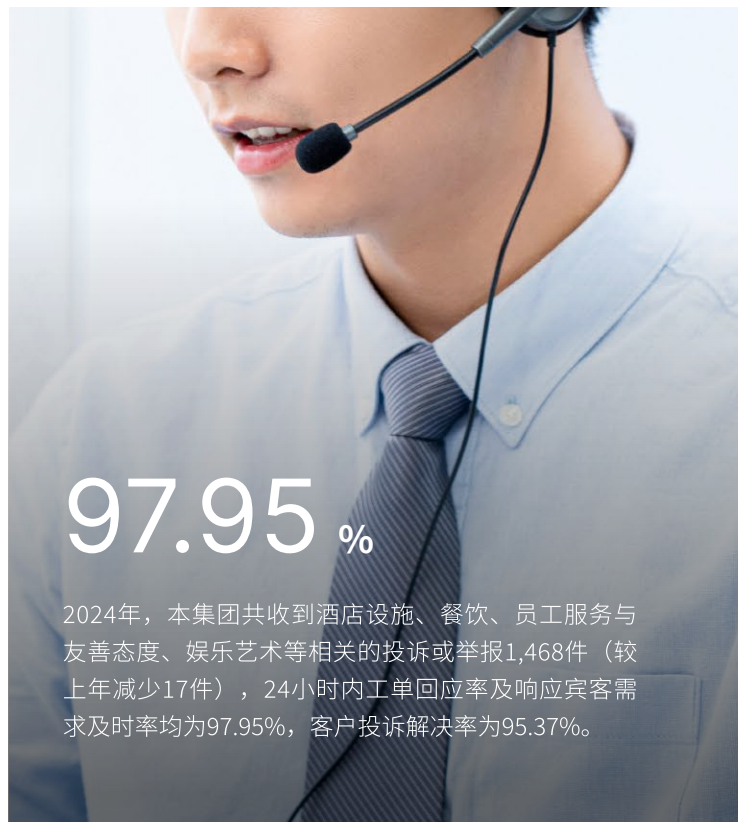
回复时效精准化

- 设定严格的服务标准
- 一般客户投诉，必须在24小时内给予回应处理回复

客户投诉管理机制



客户投诉处理流程



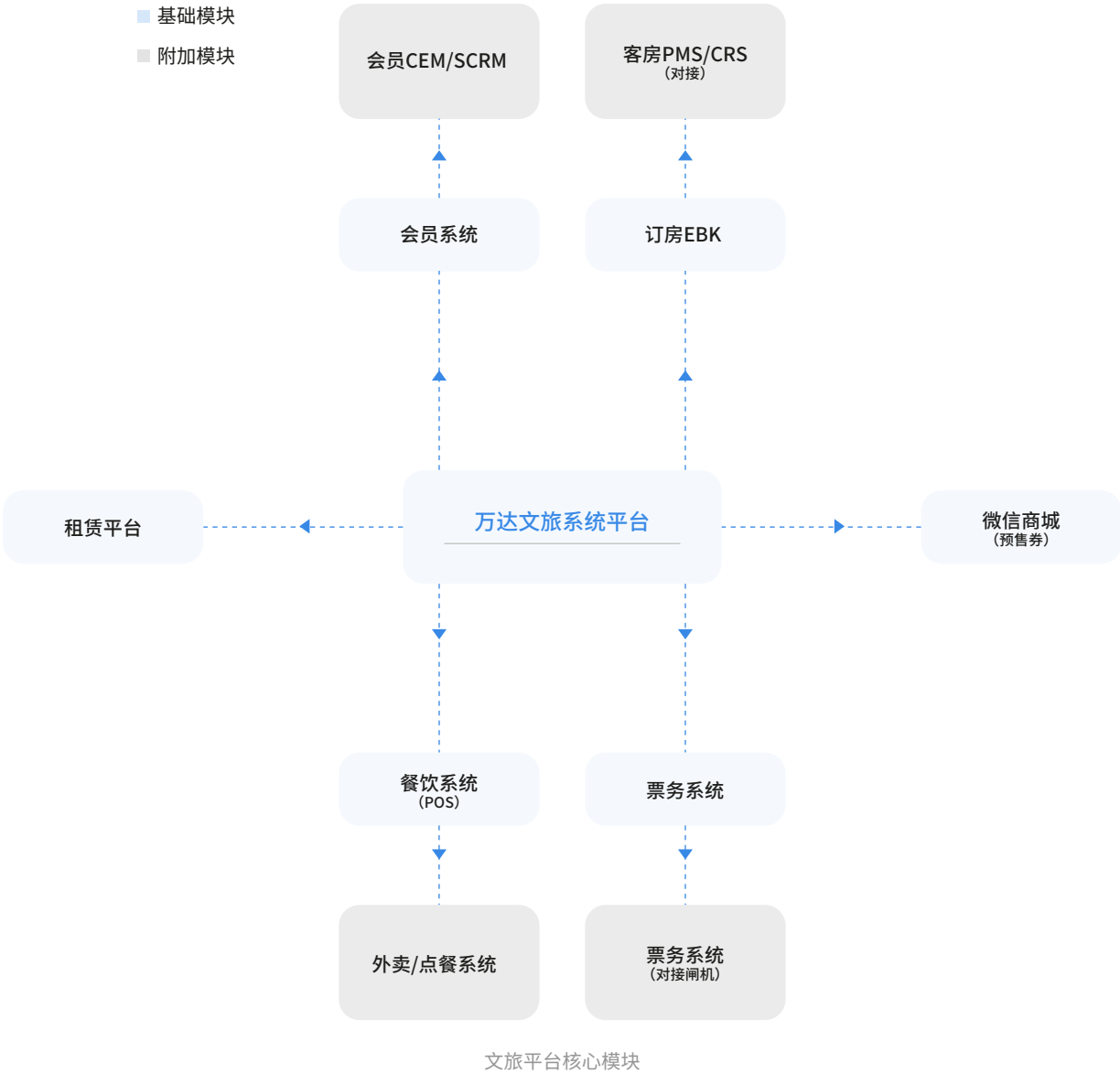
97.95 %

2024年，本集团共收到酒店设施、餐饮、员工服务与友善态度、娱乐艺术等相关的投诉或举报1,468件（较上年减少17件），24小时内工单回应率及响应宾客需求及时率均为97.95%，客户投诉解决率为95.37%。

数字化赋能

本集团以用户体验为核心，整合渠道和会员服务业务，打造完善的数字化运营及管理平台。基于自主创新研发的文旅数字化平台，本集团以更聚合的方式为宾客提供便捷、高效、个性化且全方位的优质住宿体验。同时，数字化管理工具可赋能酒店、度假村内部日常运营管理，实现管理效率提升、服务质量优化、精准决策支援以及员工能力发展等多方面的显著成效。

本集团持续打造房、券、票、租、餐及零售等业务一体化文旅平台，通过平台整合酒店、滑雪场、游乐场、约车、商户、餐饮、外卖、营地、户外运动等多方面设施系统平台，完善文旅业态营销及运营服务内容，提升客户线上、线下体验的同时，提高商户管理和运营效率。





文旅平台技术框架

指标	单位	2024年
数字化创新与赋能相关培训次数	次	2
数字化创新与赋能相关培训参与人数	人	20
数字化创新与赋能相关培训的总时长	小时	40

〇〇〇

万达酒店及度假村加入中国旅游饭店业协会数字化分会

万达酒店及度假村作为创始会员之一于2023年加入中国旅游饭店业协会数字化分会，并积极组织、参加协会举办的诸如“中国旅游饭店业协会数字化分会创新之旅走进新华三集团”等活动。本集团与雅高、君澜等众多知名酒店企业代表及行业生态伙伴共同探讨云计算、大数据、人工智能等技术在酒店文旅领域的创新应用，分享行业经验与见解，携手推动酒店行业的数字化转型。



万达酒店及度假村参与中国旅游饭店业协会数字化分会创新之旅并做主题分享

〇〇〇

万达酒店及度假村与神旗数码和云迹科技协作探索酒店行业数据智能一体化解决方案

万达酒店及度假村与神旗数码、云迹科技于2024年12月1日签署合作协议，共同打造酒店业数据智能一体化解决方案。此次合作旨在通过数据智能软件、人工智能硬件及应用场景方面所形成的优势互补，打造一个可在全行业内复制推广的旗舰型解决方案，以推动酒店行业向智能化、数字化转型。



万达酒店及度假村与神旗数码签署合作协议

〇〇〇

万达酒店及度假村启动鸿蒙原生应用及元服务开发

万达酒店及度假村与华为于2024年1月正式启动鸿蒙原生应用及元服务开发合作。万达酒店及度假村作为酒店及文旅行业首批启动鸿蒙原生应用的伙伴，将基于HarmonyOS全场景分布式体验、原生智能、隐私安全等核心技术优势，探索数字时代的酒店及文旅发展新模式，重构游客的数字化体验，为用户带来更优质的体验。



万达酒店及度假村与华为签署合作协议

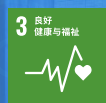
人本经营 以礼至善

万达酒店发展制定一系列人力资源管理制度，保障每位员工的基本权益，建立完善的薪酬制度和培训体系，结合企业发展战略和员工个人职业发展需求，为每位员工量身定制职业发展蓝图，举办丰富的团队建设和文化交流活动，积极营造平等、开放、包容的企业文化氛围，以促进员工多元化发展，增强企业整体竞争力和凝聚力。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 合规雇佣
- 员工权益保护与薪酬福利
- 员工培训与发展
- 职业健康与安全

本章所响应的SDGs：



公平规范雇佣

万达酒店发展遵循公平公正的原则，在招聘过程中禁止一切形式的歧视行为，确保每位员工都有平等的机会展示自己的能力和才华。同时，公司还积极招聘不同背景和文化的人才，以丰富员工队伍的多样性。

合规雇佣

万达酒店发展严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，禁止雇佣童工和强迫劳动，禁止职场骚扰和职场霸凌，禁止一切形式的歧视行为，包括因员工的性别、年龄、民族、国籍、种族、宗教信仰、身体状况等因素而产生的歧视行为，为每位员工提供平等雇佣和公平发展的机会，致力于构建平等、多元、和谐的工作环境。

公司制定《万达酒店管理公司人力资源制度》《员工手册》等一系列规章制度，对员工的招聘、培训、绩效考核、薪酬福利、工作时间、休假、劳动关系、外籍员工管理等做出了详细的规定。

公司严格遵守《劳动法》规定的工作时间和薪酬制度，拥有完善的薪酬体系及福利制度，保障员工工资符合国家法律法规的规定，为员工提供五险一金、工会福利、交通补贴、餐补、员工宿舍、住房补贴等各项补贴。除执行《劳动法》规定的带薪年假外，额外给予外地员工探亲假期，并提供探亲费用报销等福利。

2024年，公司未发生违法雇佣、使用童工、强迫劳动等案件，全职员工劳动合同签订率为100%，且未涉及劳动力贩卖、抵债劳动等严重违背人权的行為。

多元共融

万达酒店发展一直致力于为员工构建多元共融的职场环境，反对一切歧视行为，努力为特殊群体创造就业和发展机会，积极关爱女性员工，并持续促进少数民族就业。

2024年，公司制定了退伍军人招聘和退休返聘制度，大力促进退伍军人和退休员工再就业；公司还积极组织残疾人士就业援助活动，推动弱势群体就业和发展。

130人

2024年，万达酒店发展在职退伍军人员工为130人

○○○

万达酒店及度假村与北京启喑实验学校达成校企合作，推动特殊群体就业

2024年12月20日，万达酒店及度假村与北京启喑实验学校签订校企合作协议。此次合作不仅为北京启喑实验学校的毕业生们铺设特殊人群职业发展通道，同时也为酒店用工需求做人员补充。此次合作，学校领导也为万达酒店及度假村授予听障人士就业培训基地的荣誉牌。

校企双方基于“面向未来、加强合作、优势互补、共同发展”的宗旨，共同建立并发展友好校企合作关系。万达酒店及度假村通过整合资源，助力学校教育质量，为特殊人群提供更多的就业发展机会，达成经济效益与社会价值双重提升，实现公益学校与企业的互利共赢。



校企战略合作签约仪式

万达酒店发展严格遵守《妇女权益保障法》《劳动法》《女职工劳动保护特别规定》等国家法律法规，明确女性员工权益，确保女性员工在招聘、薪酬、晋升和福利等方面享有与男性员工平等的权利，除为女性员工提供产检假、产假和哺乳假外，还为男性员工提供护理假，将对女性员工的权益保护落到实处。除此之外，公司还在酒店内部设置母婴室，在国际妇女节等节假日期间，举办各种关爱女性员工的活动，并在员工年度体检中专门为女性员工增加体检项目。2024年，公司在职女性员工占比为37.9%。

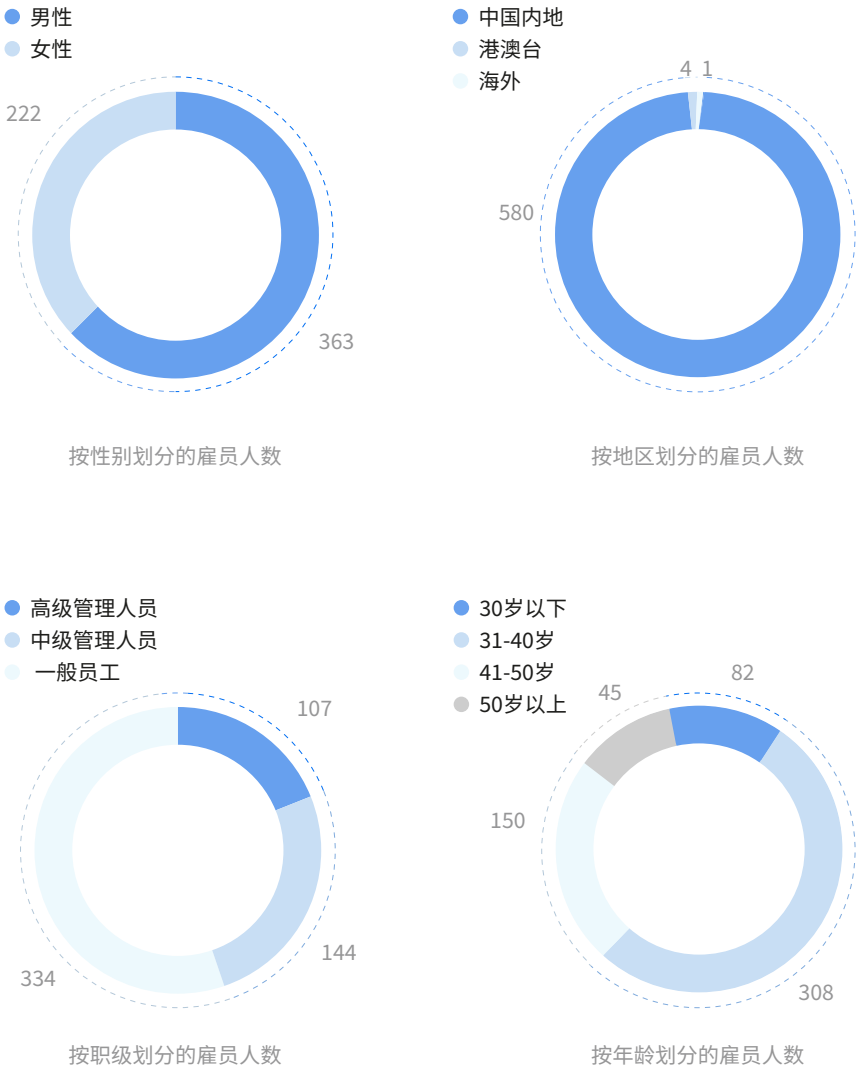
公司尊重少数民族文化，采取当地语系化招聘的方式促进少数民族就业。2024年，公司少数民族员工占比8.8%，少数民族高职学历员工占比为14.1%。



举办妇女节活动

员工结构

万达酒店发展积极扩充人才队伍，构建合理的人才梯队。



雇员流失比例	单位	2024年	2023年
按性别划分			
男性	%	11	28
女性	%	11	30
按地区划分			
中国内地	%	11	29
港澳台	%	50	0
海外	%	0	
按年龄划分			
≤30	%	12	59
31-40	%	10	29
41-50	%	14	12
>50	%	2	21

按类别分类的员工流失比例

585人

2024年，公司共拥有员工585人

11.0%

2024年，公司员工流失率为11.0%

员工培训与发展

万达酒店发展高度重视人才培养和发展，致力于打造一个充满机遇与挑战的成长平台。公司建立了全方位的人才培养体系，从新员工入职培训、专业技能提升培训，到管理能力发展培训，为员工提供丰富多样的学习资源和发展路径。公司力图营造一个良好的成长氛围，鼓励员工主动学习、积极进取，为员工提供广阔的晋升空间和职业发展通道。

人才吸引

万达酒店发展通过拓展多元化招聘渠道广纳贤才，致力于构建一支高效、专业且富有创造力的团队，以此来推动企业的持续成长，增强公司在酒店行业中的竞争力。

万达酒店发展利用校园招聘、线上线下联动招聘、内部竞聘等方式，广泛吸纳优秀人才，增强企业人才梯队建设，为企业的持续发展提供坚实的人才保障。2024年，万达酒店发展累计与224家院校建立合作关系，开设52个“万达班”，成立3家产业学院，培养优秀毕业生2,284名。同时，公司积极为在校生提供实习岗位，并向优秀实习生提供正式职位的晋升途径。2024年，万达酒店发展共有在校实习生2,136人。

万达酒店发展不仅注重外部招聘，还构建了内部竞聘渠道，为内部员工提供公平的竞争机会和广阔的发展空间，确保每位员工都能找到适合自身能力和职业规划的发展机会。2024年，公司共举办了153场内部竞聘活动，内部晋升比例超过50%。

〇〇〇

“万事俱备·达人有你” 万达高星酒店全国联动招聘周成功举办，为行业发展注入新的活力

2024年5月，万达高星酒店成功举办第一届全国联动招聘周，活动以“万事俱备·达人有你”为主题，以线上直播招聘、面试技巧培训、线下开展校园/公益/人才市场招聘的形式，进一步提高企业的招聘效率，增强企业的社会影响力和竞争力。

本次招聘周期内，万达酒店总部及旗下71家酒店共组织线上直播5场，累计线上观看人数达10.4万人次，直播热度达55.1万人次；共组织线下校园招聘104场，联合当地人社组织、人才市场及公益招聘18场，累计收到简历1.12万份。

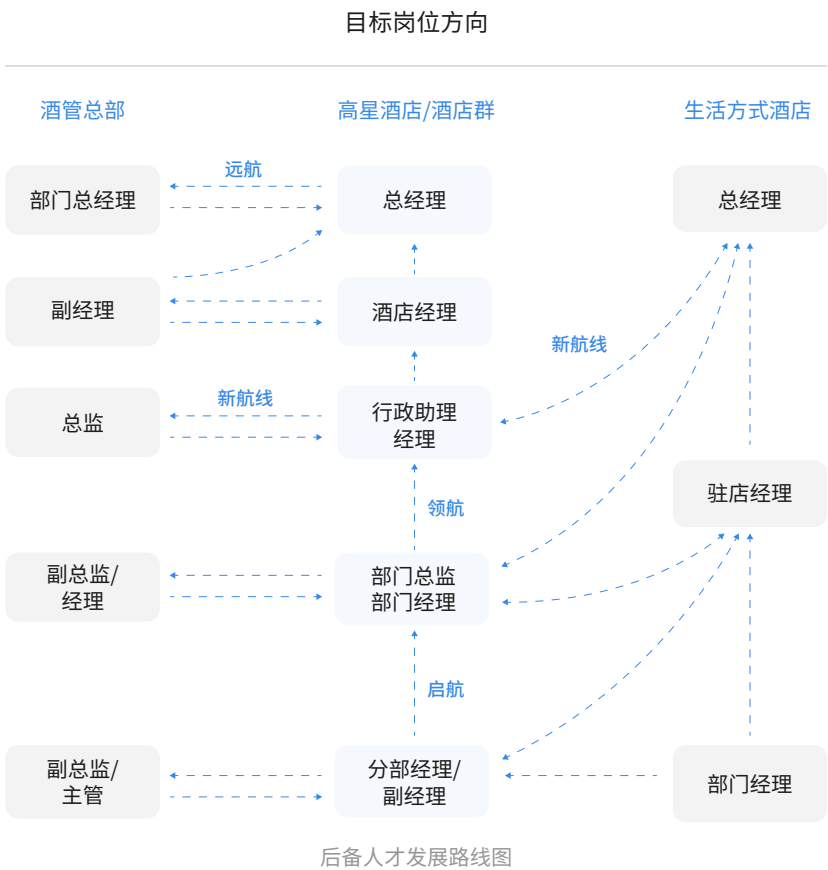
公司通过全国联动的方式，吸引大量求职者的关注和参与，为不同类型求职者提供广泛的就业选择。同时，各类型人才的加入也为酒店人才队伍建设注入新鲜血液，为酒店行业的发展注入新的活力。



人才招聘直播联动活动

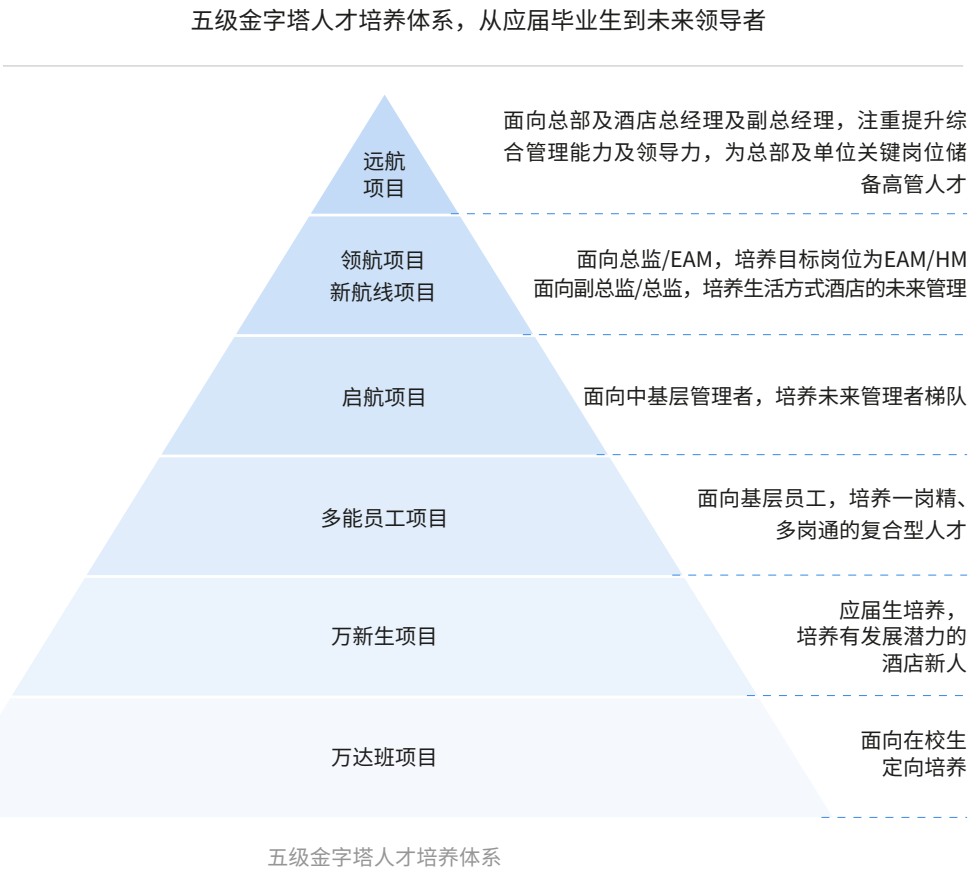
人才培养

万达酒店发展建立健全的员工培训体系，确保员工能够不断提升自身素质和专业技能，公司学习与发展中心负责统筹各酒店及项目部的培训计划，定期开展包括新员工入职培训、管理能力提升培训、专业技能强化培训以及企业文化传播培训等各类培训活动。同时，万达酒店发展还搭建了功能丰富的线上学习平台，设置数百门课程供员工自主学习和自我评估。



高星酒店人才培养体系

公司学习与发展中心针对高星酒店的人才培养搭建五级金字塔式人才发展体系，该体系全面覆盖从应届毕业生到未来领导者的各个阶段，旨在为员工提供系统化的职业发展路径和培训支持，包括针对实习生的“万达班项目”、针对应届毕业生的“万新生项目”、针对基层员工的“多技能员工项目”、针对中层管理者的“启航项目”、针对总监级的“领航项目”和“新航线项目”以及针对总经理级的“远航项目”。万达酒店发展针对不同层级的员工量身打造专属职业成长课程，提供丰富的培训机会和明确的晋升路径，帮助员工提升个人能力、实现职业目标。

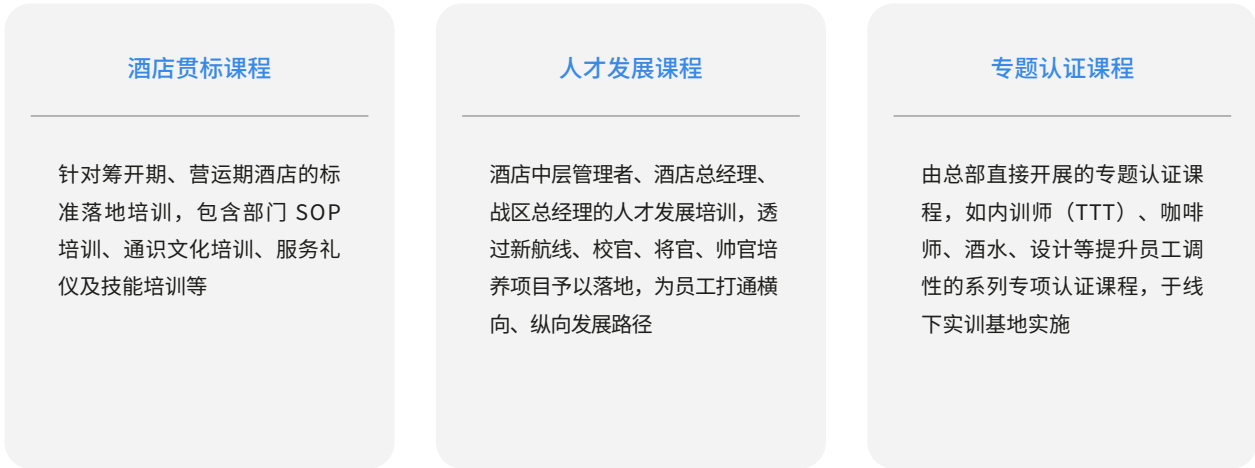


生活方式酒店人才培养体系

万达酒店发展针对生活方式酒店的人才培养，构建了以“3+3+1”为主题的员工培训体系以及“星征程”人才培养计划。其中，“3+3+1”培训体系涵盖三类培训课程、三级培训网络和一个培训平台，与金字塔式人才发展架构相得益彰，助力全体员工在不同岗位上积累经验、提高能力，促进员工个人成长和职业能力的提升。



万达酒店发展三类培训课程分为酒店贯标课程、人才发展课程、专题认证课程三个类别，形成员工培训课程矩阵，全面提升员工的各项技能和能力。



“3+3+1” 培训體系：三類培訓課程

万达酒店发展建立了以“总部—酒店—部门”为模型的三级培训网络，制定《培训管理制度》，运用培训管理工具，有效完善员工培训机制，保障培训工作的有效开展。



“3+3+1” 培训体系：三类培训网络



“3+3+1” 培训体系：美华空中课堂

“万达美华空中课堂”是万达酒店发展创建的一站式学习交流平台，具备课程管理、培训管理、人事管理、广告牌分析、交流等活动等功能。

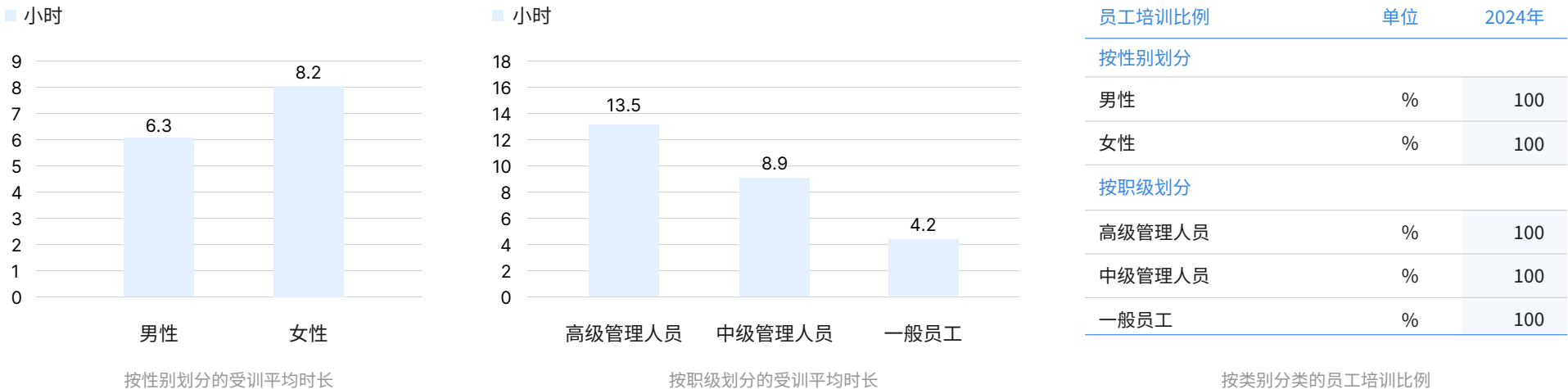
1,500人

目前，平台已上线约400门课程，活跃用户数超1,500人

此外，万达酒店发展制定并颁布了《“星征程”人才培养计划》，从基本方针、培养内容、继任计划、分级落实、平台支撑等方面展开具体措施，帮助员工通过不同的晋升路径提升专业技能、管理能力和综合素质，实现员工个人价值的提升。该计划与金字塔式人才发展体系相辅相成，共同构建一个全面的人才培养和晋升框架，为员工提供清晰的职业发展路径，为企业的长期发展培养出一批高素质的人才队伍。

基本方针	1.聚焦将官校官培养 2.关键岗位内部优先 3.全面贯彻继任计划 4.分级落实人才培养
培养内容	培养内容遵循“人才培养712法则”，即70%来自岗位实践，20%来自带教辅导，10%来自课程学
继任计划	每家酒店需为本酒店经理级岗位设立人才继任计划，确保内部人才培养目标清晰
分级落实	根据分级落实培养的基本方针，总部、战区、酒店各级根据负责内容对人才培养工作予以考核
平台支撑	公司搭建三个线上平台，为内部人才培养和信息互通提供技术支撑：美华空中课堂平台、内部岗位空缺、内部后备人才平台

员工培训数据



〇〇〇

“华文化”理念贯穿员工专业技能培训，弘扬中华优秀传统文化

万达酒店及度假村十分注重员工专业技能的提升，以“华文化”为培训的核心理念，开展包括“华之初”“华观”“华尊”等一系列服务理念培训，为员工提供“华培训师认证”，旨在全方位提升员工的服务意识和技能，使他们更好地理解 and 践行“华文化”服务精神。

为了进一步巩固和检验培训成果，公司总部每年举办“华技能大赛”。员工参与比赛，不仅能够展示专业技能，还将在激烈的比拼中不断提高自己的业务能力，从而更好地为客人提供优质服务。

此外，万达酒店及度假村每年会组织多场核心服务技能培训及认证，如红/白酒侍酒师培训、茶艺培训、淮扬菜大师培训等，助力员工专业技能的提升。



服务技能大赛

万达酒店发展不仅为员工提供内部培训，还与香港理工大学、瑞士酒店管理大学等多所知名高校建立了长期合作关系，为员工追求更高层次的学历教育提供有力支持。公司借助校企合作模式，持续发掘和培养行业精英人才，助力品牌国际化发展，实现多方协作共赢。

〇〇〇

万达酒店及度假村与香港理工大学开展深入合作，共同培养酒店行业精英

2024年6月，万达酒店及度假村与香港理工大学酒店及旅游业管理学院开展深入合作，接待并参与了香港理工大学校友会游学活动。此次交流活动旨在通过校企联动，为学生提供实践和学习的机会，同时促进酒店管理行业的学术与实践交流。

在交流过程中，双方就万达酒店的发展布局、品牌规划、市场定位、营运服务等话题进行深入探讨。香港理工大学酒店及旅游业管理学院的师生也分享了他们在全球酒店业管理领域的前沿研究和实践经验。

此次访学交流不仅有助于行业精英的培养和挖掘，也提高了万达酒店品牌的影响力和传播力。



员工参与香港理工大学酒店及旅游业管理学院交流活动

〇〇〇

万达酒店及度假村与澳门城市大学签署人才战略合作协议，为行业发展输送高质量人才

2024年12月5日，万达酒店及度假村与澳门城市大学签署了人才战略合作协议，标志着双方在人才培养领域的深度合作正式启动。此次合作旨在通过校企联动，共同培育具备国际视野和实践能力的行业英才，为酒店行业的可持续发展提供了坚实的人才支援。

目前，万达酒店及度假村已与78所高校达成战略合作，为酒店发展建立了广泛的人才培养网络。通过与澳门城市大学的合作，万达酒店及度假村将进一步协同粤港澳大湾区的教育资源，推动产学研深度融合，为行业输送更多高质量的专业人才。



人才战略合作协议签约仪式

人才发展

万达酒店发展始终将人才发展视为企业核心战略，致力于为员工构建清晰、多元的职业发展路径，助力每一位员工实现职业成长。公司建立科学完善的晋升机制，并制定《万达酒店管理公司关键岗位晋升管理办法》《酒店行政助理经理任职及管理规定》等一系列规范化制度，为不同岗位和层级的员工量身定制明确的晋升标准与发展通道，为每一位员工搭建公平、开放的职业发展平台，充分激发员工潜力，为企业可持续发展注入源源不断的活力与动力。

酒店员工晋升机制	- 酒店领导层定期对员工进行综合评估 - 符合晋升标准、具备相应工作能力，且入职满6个月或距上次晋升满12个月的员工，即可获得晋升机会 - 晋升机制实行常态化管理，无固定窗口期
总部员工晋升机制	- 总部员工每年有两次固定晋升窗口期，分别为年中和年底 - 员工需在最近一次考核评估中达到B+及以上成绩，方可参与 - 竞聘并通过上会流程提报晋升申请

员工晋升机制

万达酒店发展秉持“公平、公正、公开”的原则搭建了一套科学高效的薪酬绩效管理体系，并形成绩效目标管理、绩效评估、绩效反馈与提升的闭环人才激励评估流程，全面覆盖人才发展的前、中、后期，最大限度的激励人才更好地成长与发展。

公司每年对各酒店的业绩完成情况进行全面评估，其中管理层的薪酬与酒店的业绩紧密挂钩，而员工的年终考核结果、绩效工资以及奖金也与酒店的整体业绩密切相关。

评价因素	个人绩效工资	个人年终考核	酒店年终评分
经营指标 GOR、GOP、RGI、BW、会员招募	✓	✓	✓
贡献度 酒店收入÷店均收入		✓	✓
合规审计、员工满意度 非权重指标，红黄绿灯		✓	✓
360考核得分		✓	
项目发展 加（减）分项		✓	

员工绩效评估管理办法

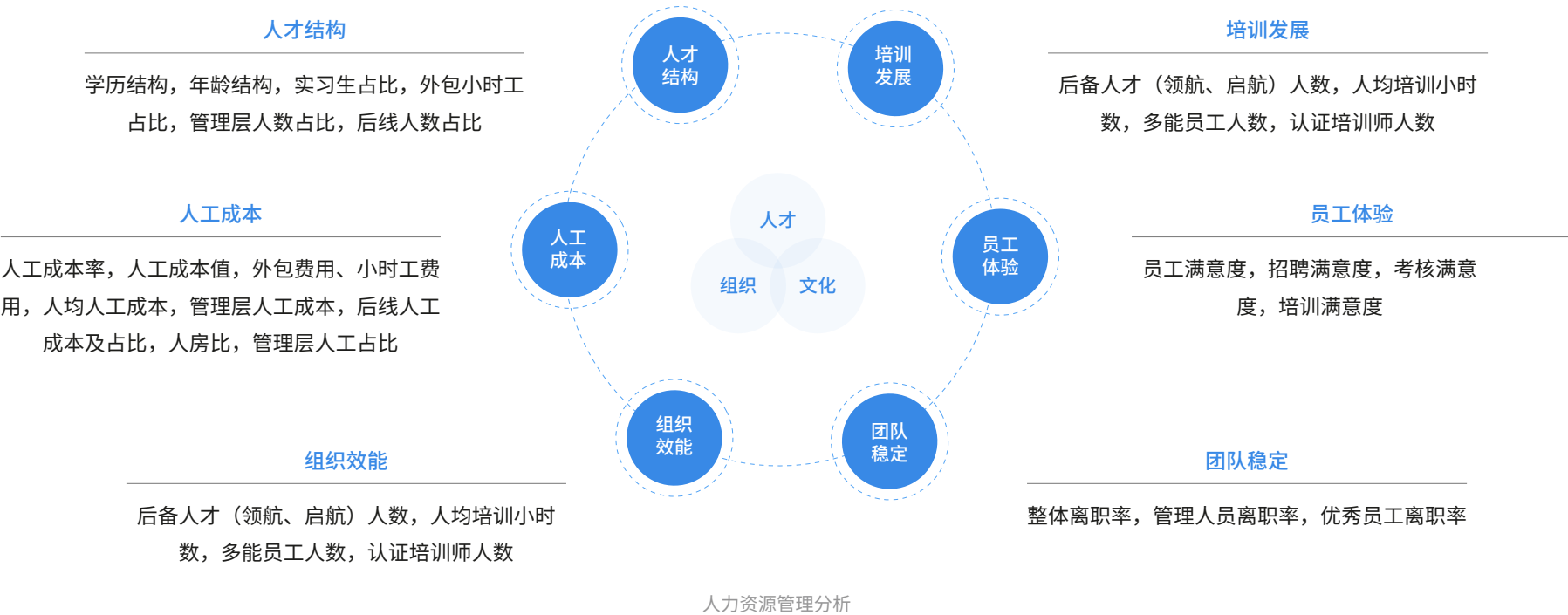
万达酒店发展通过设定明确的薪资结构、闭环性人才激励机制和优秀人才表彰制度，有效激励员工的工作积极性和创造力，极大提高了员工的忠诚度，为酒店的长期发展奠定坚实的人才基础。

万达酒店发展通过月度和年度表彰机制，对表现卓越的个人和团队予以表彰，评选出优秀讲师、优秀导师、优秀员工、优秀培训师等奖项，旨在深度发掘并充分认可每一位员工的卓越贡献，通过多元化的激励方式，持续激发团队活力，助力企业可持续发展目标的实现。

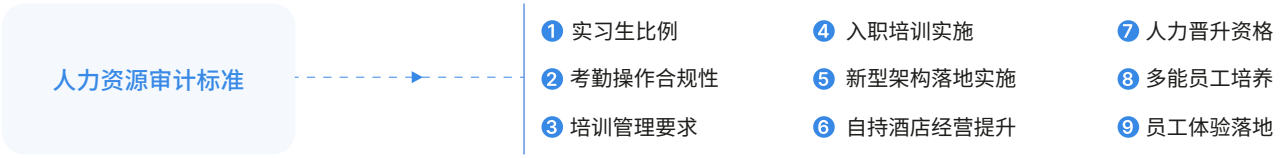
此外，万达酒店发展还致力于提升人力资源管理效率，通过开展人力资源诊断分析，识别出人力资源管理中存在的问题，为酒店提供改进意见；公司每个季度都会对人力成本结构进行分析对比，制定行动方案优化组织结构，提升组织活力和效能。

诊断维度架构

形成了3个方面、6个维度、60个指标的诊断维度，帮助酒店全面分析人力资源问题



万达酒店发展每年对各酒店的人力资源管理情况进行审计，审计内容涵盖41个项目，近200项细分标准，以确保酒店在人力资源管理方面的合规性和一致性。



员工健康与安全

万达酒店发展始终将员工的健康与安全放在首位，构建了全面的职业健康安全管理体
系，制定并完善一系列内部管理制度，深化落实职业健康安全管理实践，为员工的健康
和安全保驾护航。

职业健康与安全

万达酒店发展遵守《中华人民共和国劳动法》中有关职业健康与安全的规定，制定《安全强制性条例》，明确
界定安全相关政策、安全人员职责和日常安全措施，要求所有员工严格遵守该条例，以降低职业健康和安
全方面风险。

万达酒店发展以“杜绝较大及以上安全事故，实现零死
亡率”为目标，高度重视消防安全，针对不同区域和火
灾类型制定了相应的应急预案，并出台《酒店管理公司
应急管理办法》，明确白班、夜班的接警和跑点流程。
通过每月发布安全通报、节假日前发布安全工作要求，
以及开展暗访测试，切实检验酒店的应急处置能力，确
保安全措施落实到位，全面筑牢安全管理防线。2024
年，公司未发生任何员工伤亡事件。

万达酒店发展旗下万华建项目管理公司已通过ISO
45001职业健康安全管理体系认证。这一认证标志着公
司在职业健康安全管理方面达到了国际标准，能够有效
识别和控制职业健康安全风险，提升员工的工作环境安
全与健康水平。



职业健康安全管理体系认证证书



2024年，公司定期组织员工进行健康体检，帮助员工及时了解自身健康状况。同时，公司定期举行义工问诊活动，邀请专业医生为员工提供现场咨询和健康指导，让员工获得便捷的医疗服务，增强员工的健康意识和自我保健能力。



义工问诊活动

为了进一步保障员工健康，公司多次组织员工健康跑活动。通过参与健康跑，员工可以在轻松愉快的氛围中锻炼身体，享受运动的乐趣。通过这些综合性的健康保障措施，公司不仅为员工提供全方位的健康支援，确保员工能够以良好的身体状态投入到工作中，更体现了公司对员工健康的重视和关怀。



员工健康跑活动

安全文化建设

万达酒店发展重视员工的安全文化培育工作，建立完善的安全人才资格认证培训体系，定期为员工提供安全技能和安全管理方面的培训，包括员工岗前安全培训、上岗后继续教育等形式的培训。公司还通过定期举行安全会议、建立安全培训信息化系统等措施来加强员工的安全意识和技能。

公司每月开展一次安全培训，培训人员为部门负责人及以上级别的人员。公司还将急救培训列为员工必修培训课程，并将其纳入人力资源审计范围，定期邀请专业的急救培训师到公司现场进行理论授课，让员工亲身体验急救操作的方法和流程，提高员工的急救意识和应急能力，为保障员工的生命安全和身体健康做出贡献。



员工急救培训

2024年，公司投入研发万达酒店发展安全培训及资格认证平台，该系统在生活方式酒店筹备开业阶段进行了首次试用，并计划于2025年全面推广。该安全培训及资格认证平台可以针对不同岗位定制培训课程，并根据不同业态提供定制化的培训课程体系。

员工关怀与沟通

万达酒店发展鼓励员工平衡工作与生活，为员工提供富有温度的企业关怀和福利，举办丰富多彩的文化活动，增强员工之间的交流与合作。同时，公司建立畅通高效的员工沟通机制，确保及时听取员工的意见和建议，进一步提升员工的满意度和归属感。

员工关怀

万达酒店发展努力为全体员工打造一个温馨和谐的工作环境，制定了《万里春风员工关爱指导原则》，建立员工全景福利体系，积极开展各类文化活动，创造舒适的工作环境，始终关注员工的实际需求，使员工能够更好地发挥自己的才能和创造力。

万达酒店发展在各酒店推行《万里春风员工关爱指导原则》，旨在通过一系列员工关怀项目，提升员工的幸福感和归属感。该原则包括8个必做项目和3个选做项目，确保员工在工作和生活中得到全面的关怀和支持。

必做项目

入职仪式、荣誉激励、新春团建、迎新贺岁活动、成长祝贺、司龄祝福、员工生日会、建言献策会

选做项目

家庭开放日、绩效面谈、其他活动

万达酒店发展员工全景福利体系涵盖集团层面的福利和各地酒店的特色福利，福利体系包含从入职至转正期间的福利、司龄纪念和认可、员工十二分关爱体验、员工礼遇、员工补贴等五大权益，全面关注员工的职业发展、生活质量和个人成长，致力于为员工打造一个全方位、多层次的福利保障体系。



员工全景福利体系

公司定期举办员工出游团建活动、新春团建活动、文化周活动和员工生日会，以增进员工之间的交流与合作，营造积极向上的企业文化氛围。



员工生日会

为提升员工的工作环境和工作满意度，除了设置基础的工作设施外，公司还设有员工休息室、员工活动室、员工餐厅、母婴室等硬件设施，力求为每位员工提供一个舒适的休息环境，促进公司和员工的共同发展。



员工餐厅



母婴室

2024年，万达酒店发展共组织三次全国联动文化周活动，旨在丰富员工的文化生活，提升团队的团结协作精神。

- 以涨知识、长眼界、掌技能为主题的“学习与发展周”
- 以珍惜资源、责任当先，关爱弱势、责任引领，和谐社区、责任共建为主题的“企业责任周”
- 以感恩同行，与爱相随为主题的“员工感谢周”

员工沟通

万达酒店发展主动倾听员工声音，持续畅通员工沟通机制。2024年，公司通过定期组织建言献策会、经营分析会、员工大会、民主生活会等员工沟通会，保证与员工间的良好沟通，关注和解决对员工具有重要意义的议题，营造广开言路的企业氛围。

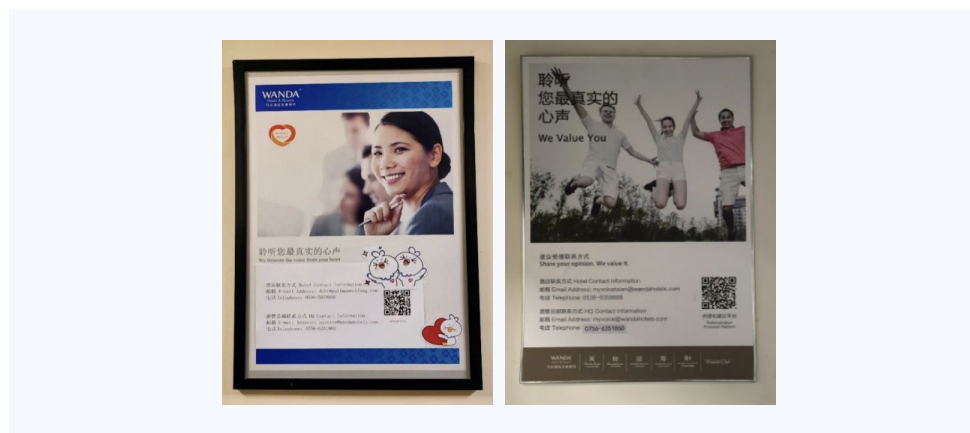


建言献策会



民主生活会

除建立良好的员工沟通渠道外，公司在《员工手册》中提供了公开的员工申诉渠道，明确规定了员工申诉的内容、程序及处理时效，并在各酒店员工区域的醒目处，张贴My Voice海报和总经理信箱，为员工申诉提供有效保障。公司人力行政中心一旦接到员工举报，会立即核实举报事件的真实性，并展开全面调查。公司也设有举报人保护制度，保护举报人的合法权益不受侵害。2024年，公司人力行政中心收到员工申诉案件共30件，全部得到有效处理。



员工申诉渠道

守护环境 低碳营运

万达酒店发展推崇人与自然和谐共处，在酒店设计、建设及营运过程中不断融入可持续发展理念，持续运用可持续发展价值链思维推动环境管理体系的搭建，并提升内部的环境管理水平，以完善的环境管理体系加强资源管理及环境表现，以负责任的态度守护生态环境。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 能源管理
- 水资源管理
- 气候变化与碳排放管理
- 废弃物管理
- 绿色建筑

本章所响应的SDGs：



环境管理

万达酒店发展计划逐步将环境管理融入发展战略中，积极推动绿色营运和可持续发展。通过优化资源利用、减少能源消耗和废物排放，我们不仅提升了酒店的环境绩效，也为客户提供更加环保的住宿体验，在为社会创造长远环境价值的同时也为酒店的可持续营运奠定基础。

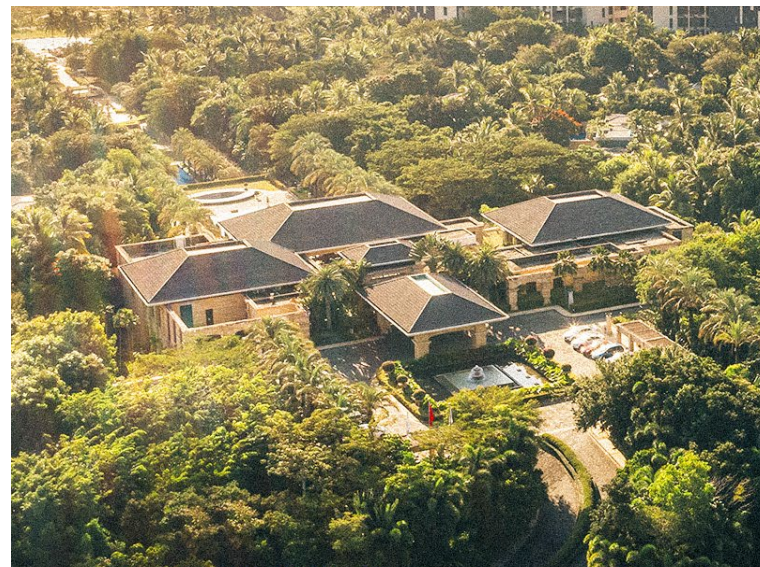
环境承诺与管理方针

本集团严格遵守适用于我们业务营运的环境相关法律及法规，在《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《企业环境信息依法披露管理办法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规的指导下制定一系列内部管理政策，有效保证各个层面工作的稳步推进，积极提升环境层面的各项绩效数据，实现全环境因素的协同管理。

万达酒店发展致力于结合ISO 14001标准搭建环境管理体系，以确保我们的业务活动在实现商业目标的同时，最大程度地减少对环境造成不良影响。2024年，万达酒店发展旗下万华建项目管理公司获得了ISO 14001认证。



ISO 14001环境管理体系认证证书



绿色营运

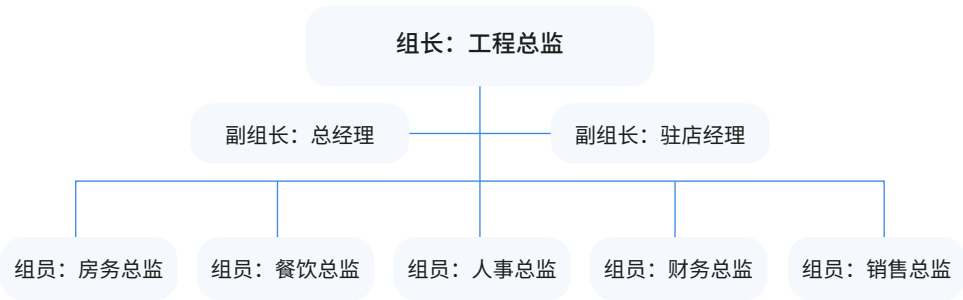
万达酒店发展积极实施绿色营运，将环保理念融入酒店管理和服务中。我们通过节能措施、可持续材料的使用和资源管理的优化，降低环境影响，践行对环境保护的承诺，为客户提供环保舒适的住宿体验。

能源管理

万达酒店发展深知能源管理的重要性，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国可再生能源法》《中华人民共和国清洁生产促进法》等相关法律和标准，制定了《万达酒店管理公司能源管理总则》，要求所有星级酒店成立能源委员会，下设能源管理小组，搭建实施高效的能源管理体系，以能耗数据分类统计为依据，通过公司内部蓝豆云系统工程管家跟踪梳理并分析月度能源消耗情况，总结能耗管控要点，逐步强化公司内部能源消耗系统化管理。

万达酒店发展以酒店能源委员会为能源管理的最高权责机构，负责酒店内部能源管理工作的监督及管理：

- 根据公司的能源管理要求，监督酒店各部门相关工作的落实情况
- 定期组织并开展能源管理工作执行汇报会议，进行月度工作总结和分享，及时沟通反馈能源管理工作中遇到的问题和未来计划
- 协助各部门制定并不断完善能源管理工作并组织开展节能降耗宣传培训
- 探索最新的节能技术或技改方案并制定资金筹措方案



酒店能源管理小组架构图

公司酒店能源管理小组内部设有“组长-副组长-组员”的三级架构，分别负责能源管理的各项工作推进，做到层级分明，权责清晰，有效落实内部管理要求。

组长	副组长	组员
• 贯彻执行国家节能降耗措施、实施细则及其他有关法规 • 组织实施逐级节能降耗责任制 • 建立健全节能降耗制度和节能降耗操作规程 • 把节能降耗工作纳入日常经营管理中 • 组织对职工进行节能降耗知识教育和业务培训	• 协助组长组织实施逐级节能降耗责任制 • 为酒店的节能工作开展提供必要的支援	• 认真贯彻国家及酒店有关节能降耗的法规制度，将节能降耗工作列入本部门日常经营和管理的议事日程 • 根据能源委员会的要求，监督本部门能源节省制度的落实，执行情况 • 组织本部门定期进行全员的能源节省再教育。及时处理本部门的浪费能源事故，对造成事故的个人或班组提出处理意见并将情况上报能源委员会 • 对本部门的责任范围进行严格管理

能耗目标

本报告期内，万达酒店发展以“建设绿色健康环境，提升服务质量”为目标，要求2021年至2025年之间新开业的项目逐年降低运行能耗2-3%。

本报告期内，我们管理协同各部门从多维度开展节能降耗工作，要求各部门严格遵循节能管理实施细则，稳步推进节能降耗工作。

工程部	客房部	餐饮部	前厅部	后勤区域
• 需要定时调整控制开关的时间：楼体照明、雨棚LOGO、酒店车棚、花园照明等 • 夏季和冬季，适当调节新风机组的风阀开度，减少室内热负荷 • 维护和复查AHU调节装置、清洗热交换器和滤网，保证设备使用在最大功效范围内 • 分析能源用量和用电成本，建立能耗图表并发布	• 打扫完房间或检查完房间后，把纱窗帘合上，厚窗帘可留20CM的间隙透光，离开房间注意拔出取电卡断电 • 在住房率低于50%以下时，封闭部分楼层，尽量集中安排在某几层住客，封房后关闭房间空调和所有照明，拉上窗帘避免阳光照射，造成房间温度高导致家具变形、装饰面起翘等 • 洗衣房根据剩余工作量提醒工程部关闭蒸汽，保证蒸汽充分利用不被浪费 • 房间里需要通风时，根据室内外环境使用自然通风排风，尽量采用自然光，少开灯	• 冻库、冰箱存放食品以80%为宜，所有厨房冰箱进行整合，关闭部分不常用冰箱；有计划的开冻库的门，并由专人管理 • 所有厨房解冻食品需提前计划进行冷藏解冻，减少使用流水解冻 • 灶具清理干净，防止结垢，影响热效率 • 管事部在西餐厅收档之后，回收所有冰块，不可直接倒在地沟内，以免造成堵塞	• 及时根据情况调节经营区域的灯光场景 • 开关处张贴随手关灯提醒 • 男女干湿蒸房没有客人使用时关闭；干蒸房营业时间无客人使用时温度保持在50℃（视客人使用情况而定） • 定期进行反冲洗，排水换水得到工程部许可，严禁私自排放以免造成事故和浪费	• 节约纸张，提倡无纸化办公，正反两面使用纸张 • 物品使用五大原则：环保、重复、替代、循环、减量 • 员工遵循上二层下三层严禁乘坐电梯原则 • 仓库和操作间照明和空调没人时保持关闭

万达酒店发展高度重视公司内部的能源审计工作，从而确保能源被高效使用，我们每个季度都对能源系统使用情况进行检查、回顾和分析，分析能源消耗过度的原因并拟定改进计划。

我们的能源审计工作主要由以下四个步骤组成：

- 参考历史能源使用数据评估周期内能源使用的合理性
- 分析相关能源使用不合理情况的原因并制定应对措施
- 根据应对措施制定相关工作的具体责任人、推进计划及预期达成的效果
- 回顾和分析上一个周期节能措施的完成情况

此外，为了有效管理节能减排相关工作的落实情况，我们从能源使用情况、能源管理执行、改造落实情况及培训完成度等多个维度对酒店能源管理小组组长进行季度、半年度及年度绩效考核，确保监督职责的有效履行。

指标	单位	2024年
能源消耗总量	兆瓦时	12,767.27
能源消耗密度	兆瓦时/百万元	13.91
直接能源消耗		
• 天然气	兆瓦时	747.08
间接能源消耗		
• 外购电力	兆瓦时	12,020.20

2024年能源使用情况

水资源管理

水资源压力持续加剧是全球共同面临的挑战，万达酒店发展在营运过程中高度关注水资源的保护和管理，持续针对水资源使用情况开展相应的管理措施。我们严格遵守《中华人民共和国水法》等相关法律，并制定相应管理要求对公司内部的水资源管理进行规范。推动精细化用水管理，不断降低总耗水量及耗水强度，实现科学用水和可持续用水。2024年，本集团未有任何求取适用水源上的问题。

节约用水举措	• 酒店设有中水设施，提高水的重复利用率 • 使用节水型用水器具，例如节水龙头或水效高的淋浴龙头等 • 部分酒店进行蒸汽冷凝水回收 • 部分在建项目设计雨水回收利用系统，如万达酒店在昆山的项目，采用海绵城市的设计方式，利用场地的竖向设计，在室外绿地内设置雨水收集池，进行程度沉淀过滤，再回用于项目的绿化浇洒、地面冲洗等 • 对所有酒店生活水进行压力标定，满足客人体验的前提下，节约用水
废水处理措施	• 厨房含油废水经过隔油后排出 • 生活污水经过化粪池处理后排出

万达酒店发展重点水资源管理措施

指标	单位	2024年
总用水量	立方米	184,257.50
用水密度	立方米/百万元	200.70
节水项目投入	万元	33.52

2024年水资源使用情况

废弃物管理

万达酒店发展对废弃物实行严格的分类管理，根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关规定，制定废弃物处理有关政策制度，在保障废弃物合规处置的同时，对不同类别的废弃物进行管理，实现废弃物产生、收集、分类、储存、转移及处置等环节的全生命周期管理。

2024年，我们积极开展废弃物识别与回收。我们营运过程中产生的无害废弃物主要包括建设过程中的建筑垃圾及日常的生活垃圾等，一般交由合作厂商专业机构处理，提升纸箱、塑胶、污泥等材料的回收与循环利用。本集团运营业务不涉及有害废弃物排放。

此外，我们也在万达酒店及度假村食品安全管理体系中纳入食品安全管理有关内容，避免由于厨房区域废弃物管理不当造成的环境污染。我们建立了标准化的管理要求，有效推动食品区废弃物的全流程管理。

食品区域废弃物处理标准：

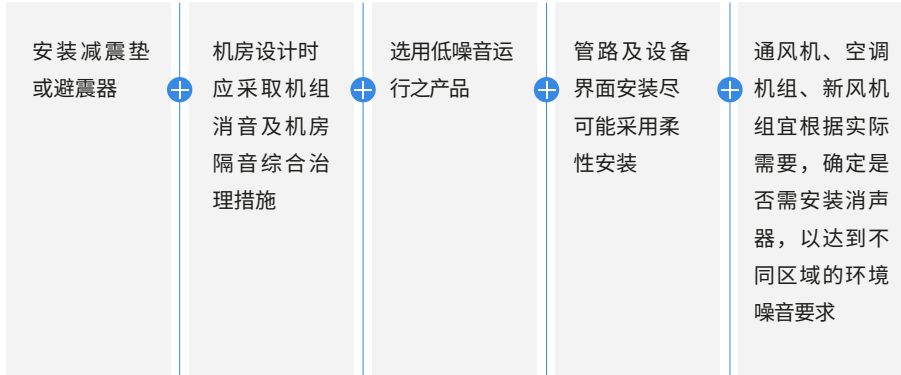
- 食品区配有脚踏式垃圾桶并且对厨余垃圾进行单独收集与管理
- 食品和厨余垃圾运输时段分隔，做到不在同一时段或同一电梯运输
- 垃圾房设有高压水枪清洗系统和垃圾桶在指定区域的清洗消毒计划
- 厨房设有保存餐余垃圾的冷藏冰箱并保持在8度
- 每天工作结束后对垃圾房进行彻底清洁消毒

指标	单位	2024年
无害废弃物总量	吨	372.62
无害废弃物密度	吨/百万元	0.41

2024年废弃物管理情况

噪音污染管理

公司遵循《中华人民共和国噪声污染防治法》等相关法律法规的要求，对本集团营运所产生的噪音进行严格预防、监控及管理。我们要求所有机电设备（如水泵、风机、冷水机组、锅炉等）及管道安装在设计阶段考虑设置减震措施，以降低噪音的产生：



绿色设计与建设

万达酒店发展深知企业发展所应该承担的环境责任，充分关注绿色设计及开发建设过程中的绿色因素，以专业的绿色设计标准打造具有可持续性的酒店空间，与生态环境共生，与社会共融。

2024年，本集团以绿色赋能升级设计建造体系，参照ISO 9001对原有的设计建造标准进行更新和修订，充分考虑更多可持续发展因素，未来要求所有新建自持高星级酒店项目的设计目标不低于绿建一星标准。

公司在酒店设计阶段充分结合项目实际情况，采用光伏发电、制冷机组冷凝热回收利用、非传统水源利用、免费供冷等多项绿色低碳技术，较常规设计实现减碳量达传统设计的30%。针对现有的建筑改造项目，我们也充分应用水热泵冷水机组、空气源热泵、太阳能等节能技术，相较改造前可达到40%左右的营运节能减碳。此外，我们积极将当地的特色文化纳入项目设计中，使客户充分体验到具有环保特性及文化属性的室内空间，进一步向客户传达人与自然共生和谐的理念。



ISO 9001质量管理体系认证证书

○○○

与自然相融，打造环湖酒店群

延安万达酒店群坐落于珍贵的生态湿地湖泊区域，项目整体设计随地势布局，在设计上融合具有陕北风情的延安当地特色元素和延安革命精神文化，充分展现延安“革命圣地，精神家园”的主旨。此外酒店打造各个配套的功能场地，利用绿化及景观原色营造具有鲜明延安地域特色的酒店群景观。



延安万达嘉华酒店

〇〇〇

文化与艺术共融 呈现东方韵味

长春国际影都万达酒店群作为长春国际影都的重要组成部分，整体设计遵循开敞、轻松、人性化的原则，结合来访客人使用便利性，形成了“一轴，两园”的场地空间形式。设计理念上把长春自然四季主题与国际影都加以结合，充分利用场地星光大道及中央公园的特点，打造北国春城—春夏秋冬四个主题：春赏樱花，夏观繁星，秋品枫叶，冬览瑞雪。酒店群由一座五星级酒店、一座四星级酒店、一座会议中心组成，围绕国际影视文化，具有浓郁的北国春城景观特点。



长春国际影都万达酒店群

在桂林高新万达广场的设计建造中，我们也充分考虑绿色建筑设计，采用节能装置、自然采光设计及节水系统，减少能源及水资源的消耗。

绿色建筑特色	功能
节能装置—电动遮阳板	遮挡阳光避免直射至室内，从而减少空调造成的能源消耗
自然采光设计—圆顶天窗	为室内地方提供自然光以减少照明系统的使用
节水系统—雨水收集系统	收集及重用雨水以灌溉园林植物

一星 75 家 二星 3 家

截至2024年，万达酒店发展取得绿建设计项目总计78家，其中一星75家，二星3家；现阶段所有万达酒店自持的高星级酒店均取得绿建一星及以上标识



为了加强员工对设计方面可持续性的了解和认知，我们制定多能员工培养计划，通过业务培训、案例分享及线下实践这三个环节，针对项目经理、改造项目设计人员、TS人员及发展人员开展培训。2024年，公司组织业务培训14场，组织并实施业务知识竞答34期。此外，万达酒店设计院机电设计中心机电主任工程师作为主持嘉宾参加《第三届绿色节能酒店建设论坛》，以专业的视角和资深的经验主持双碳目标下的酒店节能新措施的分论坛，同时被授予“2024优秀酒店节能工匠”的荣誉。



14 场

34 期

2024年，公司组织业务培训14场，组织并实施业务知识竞答34期

指标	单位	2024年
绿色酒店设计与开发相关培训次数	次	14
绿色酒店设计与开发相关培训参与人次	人次	415
相关岗位员工参与绿色酒店设计与开发相关培训的覆盖率	%	100

2024年绿色酒店设计与开发相关培训情况

应对气候变化

作为全球可持续发展的重要议题，气候变化是全人类共同面临的挑战，其影响已经渗透到人类社会发展的各个层面。在全球能源转型及应对气候变化的大趋势下，积极采取措施应对气候变化带来的风险和机遇已经成为企业推动可持续发展的关键举措。

面对气候风险对企业带来日益突显的影响与挑战，万达酒店发展参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架和国际财务报告准则-气候相关披露（IFRS S2），并参照香港联合交易所有限公司发布的《气候信息披露指引》，以治理、战略、风险管理、指标和目标四个维度为支柱，通过评估气候风险与机遇对万达酒店发展实际营运产生的影响，制定应对策略，积极推进气候相关工作在公司内部的实施。

气候治理

万达酒店发展董事会为气候变化相关工作的最高责任机构，对应对气候变化有关工作进行直接的监督及管理。高级管理层负责部署和推进气候变化相关工作事宜，各区域营运管理人员负责协同安排ESG相关工作并确保所有事项均一一落实。

气候变化管治架构

董事会

- 确保在日常经营管理中充分考量气候相关风险
- 指导、检讨及制定本集团气候变化相关议题的管理方针、策略、原则、目标等事宜
- 检查本集团气候相关目标的制定和实施

高级管理层

- 参与本集团营运过程中气候变化相关议题的重大性评估
- 根据董事会的要求对气候相关目标的执行情况进行监督和检查
- 管理监督并向董事会汇报气候相关的重要事项

各区域营运管理人员

- 作为各区域气候相关工作的协调者，协助制定本集团气候相关议题管理方针
- 组织协调各酒店及各部门落实气候相关工作

气候战略

万达酒店发展积极响应《巴黎协议》以及中国《2030年前碳达峰行动方案》等国内外政策或标准，逐步将气候变化纳入本集团营运管理策略中，积极探索应对计划。

本报告期内，万达酒店发展参考TCFD披露建议对公司主营业务所面临的潜在气候相关风险进行识别及评估。在气候风险分析中，我们参考国际主流机构所列举的气候情景（参见右表），并结合企业营运现状，充分识别公司业务营运中的气候风险类型、传导机制以及风险影响程度，并分别从物理风险与转型风险方面进行风险影响性和应对措施的描述。

气候风险管理

气候变化风险及机遇：实体风险

本年度，公司首次基于政府间气候变化专门委员会（IPCC）提出的两个代表性浓度路径RCP4.5（低碳排情景）和 RCP8.5（高碳排情景）开展情景分析，识别出公司在短期（2030年）、中期（2050年）、长期（2080年）可能存在的实体风险，具体情况参见右表所示：

风险类型	风险等级	潜在影响	应对措施
急性风险			
极端高温	中低	• 制冷设备需求增大，增加营运成本支出 • 雪季缩短，所营运的滑雪度假村营收下降或资产减值 • 导致员工中暑、工作状态不佳，降低公司营运效率，同时员工健康维护成本增加	• 合理配置制冷设备，且优先采用节能环保的设备类型 • 合理配置造雪机器，且优先采用能耗较低的设备 • 制度化落实员工防中暑措施
极端降水	中	• 造成营运酒店淹没、设施损毁，导致无法正常为客户提供优质服务，影响业务连续性与企业信誉	• 完善防汛相关应急预案，设立防汛应急小组，并定期开展应急演练、培训，提升人员应对能力 • 定期开展隐患排查和治理，优化排水系统储备充足防汛器材和物资 • 在新项目设计中优化排水设计
河流洪水	低		
沿海洪水	低		
慢性风险			
水短缺	中低	• 造成营运业务用水短缺，中断酒店服务，影响业务连续性与企业声誉 • 对部分度假区的水景布置产生负面影响	• 提前布局水资源储存设备及水循环装置 • 合理购置水体净化装置 • 新项目设计选址优先考虑水源充沛地区
海平面上升	低	• 造成营运地淹没，导致酒店或度假村无法提供优质服务等情况，影响业务连续性与企业信誉	• 提前布局未来项目营运位置，降低海平面上升带来的影响
变暖趋势	中	• 蒸发量增加导致依赖水景或有室外泳池的酒店或度假村营运成本增加	• 探究节水工艺和水资源循环利用技术，减轻营运对水资源的依赖 • 通过培训宣贯等方式提升员工节水意识
干燥趋势	中		
湿润趋势	中	• 长期湿度过高可能导致酒店床品等吸潮滋生细菌，增加洗换成本 • 长期湿度过高可能导致酒店大量使用除湿设备，增加能耗	• 酒店设计考虑排湿设计，使用较为排湿的装修材料 • 探索能耗更低的除湿装备，减少能耗
风速趋势	中低	• 风速度增强导致营运地被强风破坏，设施设备损坏，影响营运	• 酒店设计考虑抗强风的设计及建筑材料 • 新项目选址避开沿海地区或有较强风力地区

气候变化风险及机遇：转型风险与机遇

在全球产业积极推进低碳转型的时代背景下，政策法律限制、技术转型成本、市场偏好改变、公司气候问题参与度等层面为企业的可持续发展带来压力与挑战，本集团参考自身业务特点主动识别所面临的转型风险，初步分析潜在影响并拟定应对措施，以期降低气候风险带来的影响。

风险类型	潜在影响	应对措施
政策与法律	企业被纳入国家或地方碳市场，或需进行配额履约，则为碳排放管理带来挑战	- 密切关注国际、国内碳相关法律法规与政策，制定应对方案 - 定期进行碳盘查，逐步开展产品碳足迹核查等认证行动
市场	- 消费者逐步接受可持续的住宿、出行等生活方式，将会关注各个酒店设计或服务的可持续性 - 上下游供应商逐步采用更加可持续的生产或营运方式，提升对合作伙伴可持续层面的要求	- 主动推行绿色转型，打造低碳酒店及度假村 - 主动对采购计划进行调整，采购更加低碳环保的产品 - 对供应链的可持续性进行主动管理，主动提高对合作伙伴可持续性的要求或标准
声誉	未能及时低碳转型可能导致利益相关方对企业气候问题参与度产生质疑，从而导致企业声誉受损，影响财务表现	保持对气候问题的参与度与关注度，并做好气候相关信息披露工作，充分回应利益相关方对气候问题的关注

¹ 直接温室气体排放来源于天然气的使用。
² 间接温室气体排放来源于外购电力的使用。

气候指标与目标

万达酒店发展将温室气体排放数据视为公司减碳的重要参考依据。本年度，本集团推进温室气体排放计算工作，加强对气候相关指标（范围一及范围二）的披露。

指标	单位	2024年
直接温室气体排放总量 ¹ （范围一）	吨二氧化碳当量	149.52
间接温室气体排放总量 ² （范围二）	吨二氧化碳当量	7,142.40
温室气体排放总量（范围一、二）	吨二氧化碳当量	7,291.92
温室气体排放密度（范围一、二）	吨二氧化碳当量/百万元	7.94

2024年温室气体排放情况



携手共进 礼遇伙伴

万达酒店发展深度整合供应链，打造数字化采购平台，与优质供应商建立长期合作关系，实施精细化管理，践行负责任采购，致力于构建一个高效、绿色、可持续的供应链生态系统。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 供应链管理
- 社区参与和投资

本章所响应的SDGs



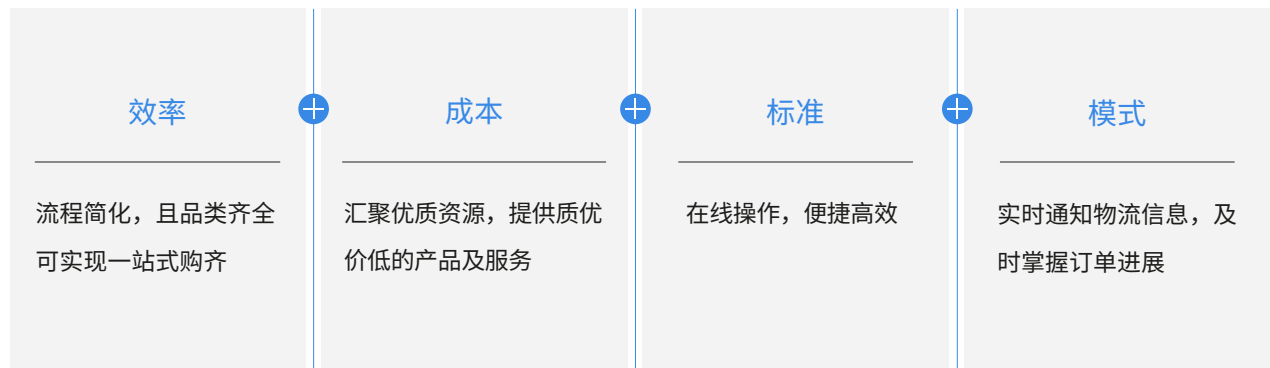
供应链管理体系

万达酒店发展注重构建并持续优化供应链管理体系，以满足利益相关方及自身运营的多样化采购需求。我们制定系列内部管理办法，规范采购与库存管理，以有效提升供应链韧性。

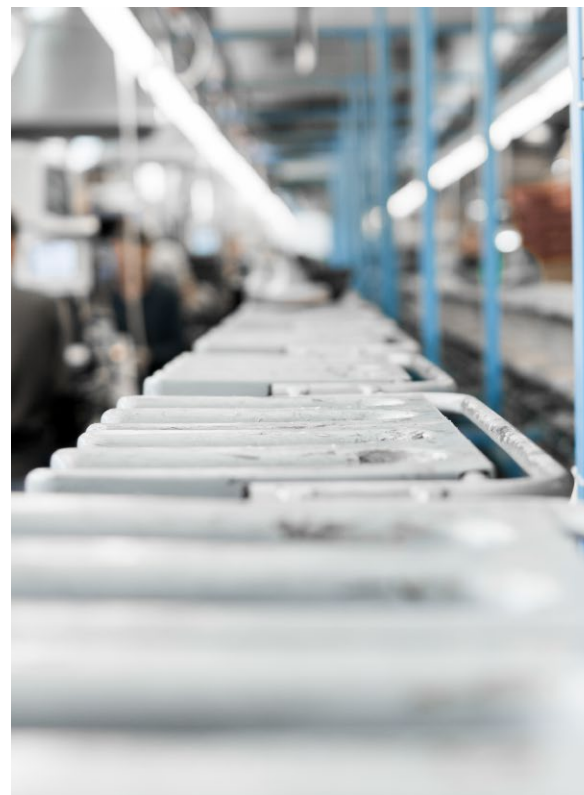
供应链管理制度与架构

本集团严格遵循相关法律法规，依照责任商业联盟行为准则和世界人权宣言等，制定并实施《万达酒店招标（采购）操作手册》《万淘网供应商上线及管理手册》《非自持酒店采购管理办法》《食材管理手册》等一系列供应链管理办法，在流程合规、供应链全生命周期管理、透明与公允、绩效考核等方面，为本集团及业主的采购活动提供全面指导与保障。

本集团总经理统筹管理供应链的整体规划与运营决策，下设高星酒店事业部、生活方式酒店事业部、万淘网三大采购职能，构建起全方位、多层次的采购架构。各事业部依据自身业务特色与市场定位，精准对接不同层级的供应商资源，深入挖掘优质产品与服务。万淘网作为线上采购平台，便捷、高效地整合优质资源，协同促进本集团供应链在成本控制、品质保障、资源配置等方面的优化升级。



万淘网赋能本集团及业主的采购业务



供应商准入和分类管理

供应商从严准入

本集团建立严格的供应商准入机制，从公司信誉、基础资质、财务状况、产品质量、服务能力及覆盖范围、技术实力、既往业绩证明等方面对潜在供应商开展综合评审，并开展必要的现场考察，择优选出符合要求的供应商。评估与审核通过的供应商均须同意《禁止商业贿赂规定》条款。

供应商分类管理

为梯度把控供应商风险，确保供应链高质量、稳定、安全运转，本集团将所有已入库的供应商分为酒管公司品牌库合格供应商、单项招标合格供应商和直委零星采购供应商共3级进行管理。其中，品牌库合格供应商可参与相应业务分类的所有招采业务，单项招标和直采供应商均只能单次使用。

本报告期内，本集团共拥有供应商545家，其中通过ISO 14001:2015环境管理体系认证的供应商占比为11.6%，通过ISO 45001能源管理体系认证的供应商占比为9.39%，通过ISO 9001质量管理体系认证的供应商占比为15.84%，通过ISO 22000食品安全管理体系认证的供应商占比为3.5%。截至2024年12月31日，本集团供应商按地区分布如下：

地区	单位	2024年
供应商总数	家	545
中国大陆	家	543
港澳台地区	家	2

2024年供应商数量情况



供应商评估与处置

本集团一般在合同执行完成后60日完成对供应商的履约评估，食材类供方每6个月评估一次，物品工程类每12个月评估一次，并对评估不合格的供应商给予暂停、不合格、黑名单处罚，分别将在半年内、三年内或永久不得与本集团合作。

本集团将评审合格后入驻万淘网的商家评为A、B、C、D四个等级。首次评审入库供方，均为B级供方，一年后参与供方评级，评估维度包括履约能力、基础资质、产品价格、产品质量、服务态度等。

商家评级	评级得分	对应举措
A级	≥85	优先推荐
B级	70~85	合格
C级	60~70	限期整改，整改期内减少采购量；整改期限后重新进行评估，如整改合格，恢复为B级商家；如整改不合格，则降级为D级商家，取消合作资格
D级	<60	取消合格商家资格，视情节严重程度对商家做出限期停用或者永久终止合作（黑名单）的处罚

万淘网商家履约评级表

87家

2024年，本集团对87家供应商开展环境影响评估

76家

2024年，本集团对76家供应商开展社会影响评估，未发现具有实际或潜在重大负面环境或社会影响的情况

116家

2024年，本集团因质量、安全等原因终止合作的供应商为116家

供应商质量监督与审核

本集团通过严格的供应商筛选与评估体系，从资质审核、实地考察到样品检测全方位把关产品质量。在合作期间，我们对供应商的产品合格率、质量问题整改及时性、售前与售后全流程服务品质、客诉率、急货保证能力等关键维度进行评估，确保整体供应水平契合酒店高品质运营需求。

57家

>90分

2024年，本集团及业主对万淘网57家供应商开展涵盖产品质量满意度、服务态度满意度、到货时间满意度、物流服务满意度四个维度的满意度评价，满意度分值均大于90分（百分制）

负责任采购

万达酒店发展贯彻落实绿色、环保、公平的采购理念，全力塑造高效协同、绿色低碳、可持续发展的现代化供应链生态体系。我们要求供应商伙伴及采购人员严格遵守运营所在地的相关法律法规，同时遵循廉洁采购与禁止商业贿赂等准则。本集团鼓励相关方就发现的商业贿赂行为及时举报，查实后将及时公正处理，并为举报方严格保密。采购环节商业贿赂行为举报途径：

集团审计中心

电话：010-85853844

邮箱：sjzx@wanda.cn

微信公众号：wandaaudit（万达审计监督）



酒管公司内控法务部

电话：0756-6260956

邮箱：jubao@wandahotels.com



酒管公司财务管理中心

邮箱：fin@wandahotels.com



本集团积极构建供应商能力发展体系，召开供应商大会，并通过日常业务沟通会等形式与供应商开展交流合作，实现与供应商长期、共同发展。同时，本集团面向内部供应链管理和采购人员开展专场培训，不断提升相关部门对负责任采购的认知水平。



召开第二届万淘供应链合作大会，约90%的供应商与会

100%

- 供应商《禁止商业贿赂规定》条款签署率为100%
- 采购人员廉洁自律协议签订率100%
- 组织全国采购骨干线上业务及廉洁培训，参与率100%

本地化采购

本集团根据地域特点，与当地供应商合作，优先选购当地商品、特产，帮扶本地经济发展。如旗下各酒店协助销售包括丹寨酸汤、红茶、绿茶等系列产品，西宁富力万达文华酒店推广西宁特色牛肉干，赣州于都万达嘉华酒店推广赣南脐橙等。2024年，本集团向当地供应商采购的支出比例约为73%。

万益社会 礼同未来

万达酒店发展积极履行社会责任，通过公益项目、慈善捐赠、志愿者服务等多种形式，持续丰富参与社会公益的内涵，逐步从履行社会责任转向创造社会价值，努力向全社会传递万达酒店发展的关爱与温暖。

本章所涉及的重大可持续发展议题：

- 社区参与和投资
- 公益慈善

本章所响应的SDGs：



社区发展

万达酒店发展始终倡导健康的生活方式，鼓励大众积极参与运动，并通过赞助多项国际顶级体育赛事传递这一理念。我们作为2024年世界田联钻石联赛厦门站的钻石合作伙伴和2024年环广西世界巡回赛的官方合作伙伴，大力推行田径运动与骑行文化。此外，我们还是2016-2032年国际足联（FIFA）足球世界杯顶级合作伙伴及官方指定酒店，以及国际篮联（FIBA）篮球世界杯的官方合作伙伴。作为多项国际顶级赛事的合作伙伴、官方指定酒店，我们不仅为运动员和赛事参与者提供高质量的住宿服务，更通过体育赛事平台，持续推广健康生活的价值观。

万达酒店发展始终将推动社区发展作为企业的重要使命，并在慈善捐赠、义工活动等方面积极践行社会责任。通过这些举措，万达酒店发展不仅为社区的经济发展、就业机会创造和可持续发展做出积极贡献，还进一步加深了企业与社区的联系，展现了企业的担当与情怀。

慈善捐赠	文教体育、赈灾、扶贫帮困等
义工活动	各单位必须成立万达义工站，每位员工每年至少参加一次义工活动

万达酒店发展在支持社区发展方面多措并举，尤其是在推动地区经济增长和商品宣传方面表现突出。

支持本地企业与产品	万达酒店发展在日常营运中，会优先选购当地的商品和特产，如食品、饮料、工艺品等。这种做法不仅支持了本地的生产和销售企业，还为当地创造了更多的就业机会，促进了当地经济的发展。
推广特色产品	万达酒店发展利用自身的平台和资源，积极推广当地特色产品。例如，西宁富力万达文华酒店推广西宁特色牛肉干，赣州于都万达嘉华酒店推广赣南脐橙，万达禧谷拾光度假区推广应季平谷大桃。
社区互动与活动	万达酒店发展经常举办各种社区活动，邀请周边居民参与。这些活动不仅丰富社区居民的文化生活，也增强酒店与社区的互动和联系。例如，营口万达颐华酒店的风筝节、赶海和露营活动，北京平谷万达美华酒店的小学生机器人组装大赛等。
打造社区空间	万达酒店发展旗下生活方式酒店突破传统酒店大堂的单一功能，将其打造为社区会客、欢聚之所。酒店大堂集前台、咖啡厅、共享办公区、阅读角、多功能会议室和新零售空间等多种功能于一体，为社区居民提供了一个灵活多变的复合型空间。

参与社区发展的重要举措

通过这些举措，万达酒店发展不仅为当地社区的经济发展和产品推广做出积极贡献，也增强了与社区的互动和融合，成为社区发展的重要支持力量。

公益慈善

万达酒店发展持续关注和改善儿童教育、健康和生活条件，积极组织各类慈善义卖、爱心捐赠活动，为残障儿童、贫困山区等弱势群体送去温暖和希望，在公益慈善方面展现出了卓越的社会责任感和深厚的人文关怀。

社会公益

万达酒店及度假村与中华慈善总会合作，创立“万达儿童公益项目”，致力于为儿童创造一个健康、快乐且平等的成长环境。万达儿童公益项目不仅为儿童提供丰富的教育资源，也体现万达酒店发展在社会责任方面的积极贡献。

○○○

万达酒店及度假村“童书乐捐”公益活动， 为推动乡村教育事业的进步贡献力量

2024年4月“世界读书日”期间，万达儿童公益项目·童书乐捐走进甘肃省临夏回族自治州积石山县刘集乡高李小学，开展了温馨有爱的童书乐捐阅读体验日活动。

万达酒店及度假村捐赠1,500余册优质童书在小学的每个班级创建图书角，为乡村小学的孩子们带来更好的教育资源。万达儿童公益项目·童书乐捐已经持续开展多年，在国内近10所乡村小学陆续落地。万达儿童公益项目让乡村儿童能够接触到与城市儿童同等优质的阅读材料，有助于缩小城乡之间在知识获取和文化教育方面的差距，促进乡村儿童的全面发展，未来还将持续发力，让孩子们享受到平等的生存权利、完善的社会福利。



童书乐捐阅读体验日活动

〇〇〇

万达儿童公益项目助力“点亮星光”慈善计划，促进孤独症儿童融入社会

2024年10月，万达儿童公益项目携手无锡共青团梁溪区委员会、梁溪区残疾人联合会、梁溪区慈善总会等多方机构，共同举办“点亮星光”梁溪区孤独症慈善公益计划的启动仪式，共同点亮孤独症儿童的成长之路。

万达儿童公益项目向无锡市梁溪区政府与梁溪区慈善总会共同发起的星光自闭症慈善公益基金进行公益捐赠。此外，万达儿童公益项目还与星星雨公益机构保持着密切合作关系，此前共同推出“万达移动课堂”项目，助力十个城市的自闭症孩子更好地融入社会。

万达儿童公益项目联合多方力量，通过举办慈善活动、公益捐款等形式，为孤独症儿童公益事业的发展提供资金、资源和平台等多方面的支持，增进孤独症儿童与社会大众之间的理解和融合，推动孤独症儿童公益事业的繁荣和进步。



万达儿童公益项目助力“点亮星光”孤独症慈善公益计划启动仪式

〇〇〇

“以爱之名·责任同行”全国联动企业责任周顺利开展，彰显企业社会责任担当

2024年6月24日至28日期间，万达酒店及度假村以“以爱之名·责任同行”为主题发起全国酒店联动的企业责任周活动，共有超过70家酒店参与，开展包括图书公益捐赠、慰问养老院、孤儿院和特殊儿童学校等176场公益实践，累计吸引近1.2万人次参与。

全国联动企业责任周的顺利开展不仅向弱势群体带来企业的温暖与支持，彰显企业积极履行社会责任的态度，也进一步弘扬公益精神，增强了企业的社会责任感和品牌影响力。



2024年全国联动企业责任周

000

北京平谷万达锦华酒店投入救灾行动，为城市应急能力建设提供有益借鉴

2024年8月，北京部分地区因持续降雨导致受灾严重，北京平谷万达锦华酒店积极响应政府号召，为400多名村民提供安全舒适的避灾场所，帮助他们平稳度过灾患，成为区域应急保障体系的重要支点。

北京平谷万达锦华酒店作为全国首个“平急两用”型酒店，紧急启动应急预案，协调各职能小组，为村民们提供丰盛的饮食和舒适的住宿条件。在这一关键时刻，北京平谷万达锦华酒店不仅验证了“平时高端营运、急时高效转换”的设计初衷，更是万达酒店发展将企业社会责任融入日常营运的重要体现。



北京平谷万达锦华酒店外观

2024年11月，“万达儿童公益项目”入选中国上市公司协会2024上市公司可持续发展优秀实践案例。



2024年上市公司可持续发展优秀实践案例证书

000

万达酒店及度假村在ESG领域荣获相关奖项，成为酒店行业可持续发展的推动者

2024年6月，在第二届上海国际碳中和博览会上，观察者网正式发布《高质量发展下的ESG》——2024 ESG典范企业评选榜单，万达酒店及度假村凭借在环境保护、员工关怀、社区支持上做出的努力荣获ESG潜力奖。12月，万达酒店及度假村荣获南方都市报颁发的“2024年度可持续生活好物绿色酒店”奖项，成为酒店行业可持续发展的推动者之一。

环境保护方面，万达酒店及度假村致力于在提供优质服务的同时减少废弃物产生，旗下所有品牌酒店均严格遵循绿色环保原则。

人才培养方面，万达酒店及度假村提供明确的晋升阶梯和丰富的培训机会，为员工打造健康的工作与生活平衡文化。

社会责任方面，万达酒店及度假村于2012年创立“万达儿童公益项目”，通过“爱心放映室”“万达移动课堂”“童书乐捐”等公益项目，为有需要的孩子们提供实际帮助。此外，万悦会会员还可以通过官方微信入口捐赠积分，按照积分等额的价值将款项汇入中华慈善总会万达儿童公益项目中，用于支持各种公益项目和慈善事业。

万达酒店及度假村作为2024年观察者网ESG典范企业唯一上榜酒店企业，始终秉承“以人为本”的价值理念，积极践行ESG理念，承担社会责任，不仅彰显了其在ESG领域的初步成果，更是深刻展现了对可持续发展承诺的坚定不移和持续追求。



万达儿童公益项目联合满天星公益在内蒙古赤峰巴林右旗设置流动书箱



荣获南方都市报
“2024年度可持续生活好物
绿色酒店”奖



荣获观察者网“ESG潜力”奖

志愿服务

万达酒店发展倡导“人人皆义工，全员做慈善”的慈善理念，鼓励员工积极参与志愿服务，将公益融入日常工作和生活，充分体现了企业的爱心和担当。公司鼓励员工以多种形式参与到公益活动中去，通过实际行动展现公司对社会的回馈和对员工的关爱，进一步树立企业的良好形象。

公司员工积极参与志愿活动，有效提升了万达酒店的品牌声誉和社会认可度，塑造了积极向上的企业形象，赢得了公众的信赖与赞誉。

指标	单位	2024年
公益慈善投入总资金	万元	5
公益慈善活动开展次数	次	131
公益慈善活动参与总人次	人次	5,920
公益慈善活动总时长	小时	8,880
环保公益活动开展次数	次	48
环保公益活动总时长	小时	360

2024年公益慈善活动情况

〇〇〇

万达义工团队走进海淀天云听力言语康复训练中心，传递关爱弱势群体公益理念

2024年3月，万达酒店及度假村总部组织40多名员工，前往海淀天云听力言语康复训练中心（原海淀残联聋儿康复中心），向那里的“特殊儿童”捐赠了米、面、粮油、蔬菜、清洁用品、衣物鞋袜等大量生活物资。同时，由总部员工组成的万达义工团队还与福利院的孩子们一起创作了艺术作品，向老师、家长及孩子们送去诚挚的慰问，传递浓浓的温暖与关爱。

万达酒店及度假村积极带动全员主动承担企业社会责任，始终致力于以多种方式回馈社会，坚持举办各类公益活动，用公益传递价值，以切身实践传播正能量，促进企业经济责任、社会责任、环境责任的动态平衡。



万达义工团队走进北京市海淀天云听力言语康复训练中心

ESG绩效数据表

环境绩效

指标类别	指标名称	单位	2024年
废弃物排放	无害废弃物总量	吨	372.62
	无害废弃物密度	吨/百万元	0.41
能源消耗 ¹	直接能源消耗量	兆瓦时	747.08
	直接能源消耗密度	兆瓦时/百万元	0.81
	间接能源消耗量	兆瓦时	12,020.20
	间接能源消耗密度	兆瓦时/百万元	13.09
	能源消耗总量	兆瓦时	12,767.27
	能源消耗密度	兆瓦时/百万元	13.91
水资源使用	用水总量	立方米	184,257.50
	用水强度	立方米/百万元	200.70
	节水项目投入	万元	33.52
温室气体排放	范围1排放总量 ²	吨二氧化碳当量	149.52
	范围2排放总量 ³	吨二氧化碳当量	7,142.40

¹ 本集团运营所涉及直接能源为天然气，间接能源为外购电力。

² 本集团范围1温室气体排放来源于天然气的使用，天然气使用的温室气体排放的计算方法及相关排放系数计算参考自政府间气候变化专门委员会发布的《2006年IPCC国家温室气体清单指南2019修订版》。

³ 本集团范围2温室气体排放来源于外购电力的使用。2024年外购电力温室气体排放的计算方法及相关排放系数计算参考中华人民共和国生态环境部发布的《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》中电网排放因子。

指标类别	指标名称	单位	2024年
温室气体排放	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	7,291.92
	温室气体排放强度（范围1+范围2）	吨二氧化碳当量/百万元	7.94
绿色建筑	绿建设计项目总计数量	家	78
	绿建设计项目一星数量	家	75
	绿建设计项目二星数量	家	3

社会绩效

指标类别	指标名称	单位	2024年
员工雇佣	员工总数	人	585
	按性别划分	男性	363
		女性	222
	按年龄划分	30岁及以下	82
		31至40岁	308
		41至50岁	150
		51岁及以上	45
	按职级划分	高级管理人员	107
		中级管理人员	144
		一般员工	334
	按地区划分	中国内地	580
		港澳台	4

指标类别	指标名称		单位	2024年
员工雇佣	按地区划分	海外	人	1
人才吸引与保留	总雇员流失人数		人	72
	员工流失率		%	11
	按性别划分	男性	%	11
		女性	%	11
	按年龄划分	30岁及以下	%	12
		31至40岁	%	10
		41至50岁	%	14
		51岁及以上	%	2
	按地区划分	中国内地	%	10
		港澳台	%	50
		海外	%	0
	员工接受训总时长		小时	4,138
员工培训与发展	员工受训总人数		人	585
	员工平均受训时长		小时	7.1
	按性别划分受训百分比	男性	%	100
		女性	%	100
	按性别划分平均受训时长	男性	小时	6.3
		女性	小时	8.2
	按性别划分受训人数	男性	人	363

指标类别	指标名称	单位	2024年
员工培训与发展	按性别划分受训人数	女性	人222
	按职级划分受训百分比	高级管理人员	%100
		中级管理人员	%100
		一般员工	%100
	按职级划分受训百分比	高级管理人员	小时13.5
		中级管理人员	小时8.9
		一般员工	小时4.2
	按职级划分受训人数	高级管理人员	人107
		中级管理人员	人144
		一般员工	人334
员工健康与安全	工伤事件总数		起0
	因工亡故的人数		人0
	因工亡故率		%0
	每二十万工时工伤事故率		%0
	因工伤损失工作日数		日0
	百万工时损失工时率		%0
社区与公益	公益慈善投入总资金		万元5
	公益慈善活动开展次数		次131
	公益慈善活动参与总人次		人次5,920
	公益慈善活动总时长		小时8,880

指标类别	指标名称	单位	2024年
社区与公益	环保公益活动开展次数	次	48
	环保公益活动总时长	小时	360

管治绩效

指标类别	指标名称	单位	2024年
公司治理	董事会人数	人	7
	独立董事人数	人	3
	独立董事占比	%	42.9
合规管理	合规经营培训次数	次	16
	参与合规经营培训的员工人次	人次	1,327
	合规经营培训总时长	小时	160
商业道德	腐败风险评估与尽职调查	次	22
	腐败风险评估与尽职调查业务覆盖范围	%	100
	商业道德审计覆盖率	%	100
	商业道德审计开展频次	次	22
	商业道德专项培训场次	次	16
	参与反腐败（商业贿赂）培训的董事人数	人	7
	参与反腐败（商业贿赂）培训的董事百分比	%	100
	参与反腐败（商业贿赂）培训的管理层人数	人	251

指标类别	指标名称	单位	2024年
信息安全管理	参与反腐败（商业贿赂）培训的管理层百分比	%	100
	参与反腐败（商业贿赂）培训的员工人数	人	585
	参与反腐败（商业贿赂）培训的员工百分比	%	100
	信息安全信息系统外部审计频次	次	1
	信息安全信息系统内部审计频次	次	2
知识产权管理	信息安全与隐私保护培训次数	次	2
	相关岗位员工参与信息安全与隐私保护培训的覆盖率	%	100
	网络安全事件的演练次数	次	1
	网络安全事件的演练参与人数	人	91
	知识财产权相关宣传培训次数	次	1
	实际参与知识财产权相关宣传培训参与人数	人	211
	知识财产权相关宣传培训总时长	小时	105.5

指标索引表

联交所《环境、社会及管治报告守则》指标索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标			章节
A: 环境			
A1: 排放物	一般披露	有关废弃及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	环境管理 绿色运营
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色营运
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色营运
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色营运
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色营运
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的的步骤。	绿色营运
A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	绿色营运
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色营运
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色营运
	A2.3	描述所订立的能源使用效益计划及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色营运
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色营运
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	绿色营运
A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色营运
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	绿色营运

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标			章节
B：社会			
雇佣及劳工常规			
B1：雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	公平规范雇佣
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	公平规范雇佣
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	公平规范雇佣
B2：健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工健康与安全
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	员工健康与安全
	B2.2	因工伤损失工作日数。	ESG绩效数据表
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	员工健康与安全
B3：发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识和技能的政策。描述培训活动。	员工培训与发展
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	员工培训与发展
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	员工培训与发展
B4：劳工准则	一般披露	有关防治童工或强制劳动的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	公平规范雇佣
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	公平规范雇佣
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	公平规范雇佣
营运惯例			
B5：供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	供应链管理体系
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	供应链管理体系

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

章节

营运惯例			
B5：供应链管理	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	供应链管理体系
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	供应链管理体系
	B5.4	描述在挑选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	负责任采购
B6：产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	酒店安全保障、食品安全保障
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	酒店安全保障、食品安全保障
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	酒店安全保障、食品安全保障
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	知识产权保护
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	食品安全保障
	B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	信息安全及客户隐私保护
B7:反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	合规管理
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	合规管理
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	合规管理
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	合规管理
社区			
B8:社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会影响社区利益的政策。	社区发展
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	公益慈善
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	公益慈善

D：气候相关披露	
维度	指标内容章节
管治	管治应对气候变化-气候治理
策略	气候相关风险和机遇应对气候变化-气候风险管理
	业务模式和价值链应对气候变化-气候风险管理
	策略和决策应对气候变化-气候战略
	财务状况、财务表现及现金流量应对气候变化-气候风险管理
	气候韧性应对气候变化-气候风险管理
风险管理	风险管理应对气候变化-气候风险管理
指标及目标	温室气体排放应对气候变化-气候指标与目标
	过度风险（气候相关转型风险）应对气候变化-气候风险管理
	实体风险（气候相关物理风险）应对气候变化-气候风险管理
	气候相关机遇应对气候变化-气候风险管理
	资本运用/
	内部碳价格/
	薪酬/

GRI指标索引

使用声明	万达酒店发展在2024年1月1日至2024年12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。		
使用的GRI 1	GRI 1: 基础 2021		
议题标准	披露项	章节	
GRI 2：一般披露	2-1 组织详细情况	走进万达酒店发展	
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告	
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告	
	2-4 信息重述	关于本报告	
	2-5 外部鉴证	/	
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	供应链管理体系	
	2-7 员工	公平规范雇佣	
	2-9 管治架构和构成	合规管理	
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	合规管理	
	2-11 最高治理机构主席	可持续发展管理	
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理	
	2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展管理	
	2-19 薪酬政策	公平规范雇佣	
	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理	
	2-23 政策承诺	可持续发展管理	
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理	

议题标准	披露项	章节
GRI 2：一般披露	2-27 遵守法律法规	可持续发展管理
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理
GRI 3：实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展管理
	3-2 实质性议题清单	可持续发展管理
	3-3 实质性议题的管理	可持续发展管理
GRI 203：间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	社区发展
GRI 204：采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	负责任采购
GRI 205：反腐败	205-1 已经进行腐败风险评估的营运点	合规管理
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	合规管理
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	合规管理
GRI 301：物料	301-1所用物料的重量或体积	绿色营运
	301-2 所用循环利用的进料	绿色营运
	301-3 再生产品及其包装材料	绿色营运
GRI 302：能源	302-1 组织内部的能源消耗量	绿色营运
	302-3 能源强度	绿色营运
	302-4 减少能源消耗	绿色营运
	302-5 产品和服务的能源需求下降	绿色营运
GRI 303：水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	绿色营运
	303-2 管理与排水相关的影响	绿色营运

议题标准	披露项	章节
GRI 303：水资源和污水	303-5 耗水	绿色营运
	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	应对气候变化
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	应对气候变化
	305-4 温室气体排放强度	应对气候变化
GRI 305：排放		
GRI 306：废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色营运
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	绿色营运
	306-3 产生的废弃物	绿色营运
GRI 308：供应商环境评估	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链管理体系
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	供应链管理体系
GRI 401：雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	公平规范雇佣
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工关怀与沟通
	401-3 育儿假	员工关怀与沟通
GRI 403：职业健康与安全	403-1职业健康安全管理体系	员工健康与安全
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	员工健康与安全
	403-3 职业健康服务	员工健康与安全
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	员工健康与安全
	403-5 工作者职业健康安全培训	员工健康与安全
	403-6 促进工作者健康	员工健康与安全
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	员工健康与安全

议题标准	披露项	章节
GRI 403：职业健康与安全	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工健康与安全
	403-9 工伤	员工健康与安全
	403-10 工作相关的健康问题	员工健康与安全
GRI 404：培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	员工培训与发展
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	员工培训与发展
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	员工培训与发展
GRI 405：多元性与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	公平规范雇佣
GRI 413：当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的营运点	社区发展
GRI 414：供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	供应链管理体系
GRI 416：客户健康与安全	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	酒店安全保障、食品安全保障
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	酒店安全保障、食品安全保障
GRI 417：营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	客户服务与体验
GRI 418：客户隐私	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	信息安全及客户隐私保护

IFRS S2建议披露索引

	建议披露内容	章节
治理	披露负责监督气候相关风险和机遇的治理机构（可包括董事会、委员会或负责治理的同等机构）或个人。	应对气候变化-气候治理
	披露管理层在监测、管理和监督气候相关风险和机遇的治理流程、控制和程序中的作用。	应对气候变化-气候治理
战略	披露与气候有关的风险和机遇可能会对公司实体的前景产生合理的影响。	应对气候变化-气候风险管理
	披露与气候相关的风险和机遇对公司实体业务模式和价值链的当前和预期影响。	应对气候变化-气候风险管理
	披露与气候相关的风险和机遇对公司实体战略和决策的影响，包括与气候相关的过渡计划的信息。	应对气候变化-气候战略
	披露与气候相关的风险和机遇对企业在报告期内的财务状况、财务业绩和现金流的影响，以及对企业短期、中期和长期的财务状况、财务业绩和现金流的预期影响，同时考虑与气候相关的风险和机遇是如何被纳入企业的财务规划中的。	应对气候变化-气候风险管理
	考虑公司实体已识别的气候相关风险和机遇，披露公司实体的战略及其业务模式对气候相关变化、发展和不确定性的适应能力。	应对气候变化-气候风险管理
风险管理	披露公司实体用于识别、评估、优先处理和监控气候相关风险的流程和相关政策。	应对气候变化-气候风险管理
	披露公司实体用于识别、评估、优先考虑和监控气候相关机会的程序，包括公司实体是否及如何使用气候相关情境分析为其识别气候相关机会的信息。	应对气候变化-气候风险管理
	披露与气候相关的风险和机遇的识别、评估、优先排序和监控过程在多大程度上被纳入公司实体的整体风险管理过程，以及如何被纳入和通报。	应对气候变化-气候风险管理
指针与目标	披露与跨行业指标类别相关的信息。	/
	披露与特定业务模式、活动或参与行业的其他共同特征相关的行业性指标。	/
	披露公司实体为减轻或适应与气候相关的风险或利用与气候相关的机遇而设定的目标，以及法律或法规要求其达到的任何目标，包括治理机构或管理层用于衡量这些目标进展情况的指针。	应对气候变化-气候战略

读者意见反馈

感谢您阅读《万达酒店发展有限公司2024年环境、社会及管治报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进万达酒店发展提升ESG管理的能力和水平，本集团衷心欢迎您对报告提出意见建议，并通过以下方式反馈给本集团：

中国香港中环康乐广场8号交易广场2座30楼3007室

传真：+852 2153 3610

邮箱：wanda.ir@wanda.com.cn

1.您属于以下哪类利益相关方？

- ☐ 政府及监管机构 ☐ 股东及投资者 ☐ 租户 / 消费者
- ☐ 员工 ☐ 供货商 / 合作伙伴 ☐ 社区
- ☐ 媒体及非政府组织 ☐ 行业协会 / 商业组织 ☐ 其他 (_____)

2.您认为本报告是否全面反映了万达酒店发展在环境、社会及管治方面的表现？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

3.您认为本报告是否能够全面地响应万达酒店发展利益相关方的期望和要求？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4.您认为本报告的定量信息披露是否客观、真实、有效？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

5.您认为本报告的文字表述是否条理清晰、通俗易懂？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

6.您认为本报告的版式设计是否有助于您对相关信息的理解？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

7.您对万达酒店发展ESG管理工作和ESG报告还有哪些意见和建议？