

2024 環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report



目錄 Contents

前篇

關於本報告	01
主席致辭	02

01

走進萬達酒店發展

業務佈局	04
企業文化	05
發展歷程	07
公司榮譽	08

02

穩健治理 務實創新

合規管理	11
可持續發展管理	15
信息安全及客戶隱私保護	19
知識產權保護	22

03

至臻品質 禮待之道

酒店安全保障	25
食品安全保障	30
客戶服務與體驗	34

04

人本經營 以禮至善

公平規範僱傭	45
員工培訓與發展	48
員工健康與安全	56
員工關懷與溝通	58

05

守護環境 低碳營運

環境管理	62
綠色營運	63
綠色設計與建設	67
應對氣候變化	70

06

攜手共進 禮遇夥伴

供應鏈管理體系	74
負責任採購	77

07

萬益社會 禮同未來

社區發展	79
公益慈善	80

後篇

ESG績效數據表	85
指標索引表	91
讀者意見反饋	100

關於本報告

報告簡介

萬達酒店發展有限公司（香港聯交所股票代號：00169）（下稱「萬達酒店發展」「本集團」或「我們」）欣然發佈第一份獨立的环境、社會及管治報告（下稱「本報告」或「ESG報告」）。集團希望以客觀、規範和全面的原則，詳細披露我們在可持續發展道路上的願景、戰略、實踐和績效，不斷增強各利益相關方對集團的瞭解和信心，從而進一步提升我們在可持續發展領域的表現。

報告範圍

本報告內容覆蓋萬達酒店發展有限公司及其附屬公司，除特別說明外，範圍同年報一致。時間範圍為2024年1月1日至2024年12月31日。為保證報告連續性、完整性及可比性，部分內容超出上述時間範圍，並在報告中進行說明。

編制依據

本報告編制參考香港聯合交易所有限公司（下稱「聯交所」）上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》（下稱「ESG報告守則」）、全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative）《可持續發展報告標準》（下稱「GRI準則」）、可持續會計準則委員會準則（下稱「SASB準則」）、氣候相關財務披露特別工作組框架（下稱「TCFD框架」）、《國際財務報告可持續披露準則第2號氣候相關披露》框架建議（下稱IFRS S2）、《聯合國可持續發展目標》（Sustainable Development Goals）（下稱「SDGs」）等。

數據來源

本報告所使用的信息均來自於萬達酒店發展內部正式文件、統計報告、第三方問卷調查和有關公開資料。財務數據均來自集團年度報告，除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

匯報原則

本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》中的重要性、量化、平衡和一致性四項報告原則進行編制，以及「強制披露」「不遵守就解釋」條文層面的披露責任。萬達酒店發展承諾本報告不存在任何虛假記載和誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

- **重要性：**本集團每年開展利益相關方溝通及實質性議題評估，以識別重大的ESG議題，並對重要性程度較高的議題進行重點回應和披露。
- **量化：**本報告採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量，並披露計量方法、依據及口徑。
- **平衡：**本報告透明地披露本集團於各ESG議題的工作與表現，以供利益相關方客觀地檢閱。
- **一致性：**除特別說明，本報告採用與往年報告相一致的披露統計方法，確保本報告期的ESG數據與歷史數據及未來數據具有可比性。若指標統計口徑發生變化，將在報告中進行注釋說明。

發佈方式

本報告有中英文兩個版本，並以電子版形式發佈。若本報告的中英文版本有歧義，請以中文版為準。您可以通過訪問公司官方網站<https://www.wanda-hotel.com.hk/>或香港聯交所網站<https://www.hkexnews.hk>獲取本報告電子文稿。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

辦公地址：中國香港中環康樂廣場8號交易廣場2座30樓3007室

郵箱：wanda.in@wanda.com.cn

主席致辭



「在此，我們榮幸地向大家呈上萬達酒店發展首份獨立的《環境、社會及管治報告》。這份報告不僅是我們在過去一年中踐行可持續發展理念的沉澱，更體現了我們長期致力於構建綠色、健康、可持續發展的酒店生態體系的堅定決心。這也標誌著萬達酒店發展正式進入ESG戰略全面實施的新階段，我們將持續為賓客、員工、合作夥伴和社會創造更大的價值。」

面對全球氣候變化與資源約束的雙重挑戰，可持續發展已成為企業存續的必由之路。我們始終以全球視野踐行「商業向善」，積極響應ESG發展趨勢，將可持續發展理念融入企業戰略內核，並取得了顯著成效。

2024年，我們以高質量發展為核心，在規模與品質的雙重突破中夯實根基：新開業酒店50家，管理酒店總數突破200家，籌建酒店超過370家，萬悅會會員數量突破1,700萬，業務版圖已拓展至中國、土耳其、泰

國、老撾、葡萄牙等海內外國家的280餘座城市，通過旗下「華」系列品牌深入挖掘卓越服務和獨特體驗，為賓客提供多元化的高品質住宿選擇。另外，我們與騰訊電競、華為、蔚來能源等行業翹楚達成戰略合作，積極探索產業聯動，創新服務模式，為客戶創造全新體驗，實現價值共創。

文化自信鑄就國牌底色，我們秉持「以禮至善生活」的品牌理念，大力弘揚中華優秀傳統文化，將「華文化」融入運營細節。我們積極踐行綠色低碳原則，持續推進可持續酒店生態體系建設，在日常運營、綠色建築和公眾意識提升等方面積極努力，有效實現了資源再利用。

企業的溫度在於對人的關懷，我們主動履行社會責任，組織上萬名同事開展數百次義工活動，全力支援公益慈善事業。自2012年啟動「萬達兒童公益項目」以來，我們已在全國範圍內為鄉村學校捐建百所「愛心放映

廳」，開展「萬達移動課堂」幫助數百位自閉症兒童，通過「童書樂捐」「流動書箱」讓近萬名鄉村兒童接觸到優質圖書資源，並因此入選中國上市公司協會2024年上市公司可持續發展優秀案例。

未來，萬達酒店發展將繼續堅守「以人為本，關愛每位員工，溫暖每位客人，盡責每位合作夥伴」的核心價值觀，以創新為驅動，以責任為基石，攜手各方合作夥伴，共同邁向更加綠色、健康、可持續的未來，讓企業成長與文明進步同頻共振。

寧奇峰

萬達酒店發展有限公司董事會主席

走進 萬達酒店發展

萬達酒店發展（股票代號：00169.HK）於2002年在香港聯合交易所主機板上市，主要從事酒店領域的投資控股業務，歷經20餘年發展，現已成為領先的酒店服務供應商。

集團集酒店設計、建設、營運管理於一體，打通全產業鏈，涵蓋奢華、高端至中高端七大品牌系列。秉承「以人為本，關愛每位員工，溫暖每位客人，盡責每位合作夥伴」的核心價值及「務實創新，發揚華文化」的理念，萬達酒店發展及旗下業務不僅整合文商旅產業高端資源，還在鄉村振興、城市更新等項目中輸出一體化服務，打造多維度標杆產品線。目前，集團已開業及委管酒店超過200家，籌建及待開業酒店達370餘家，足跡遍佈全球280餘座城市。



業務佈局

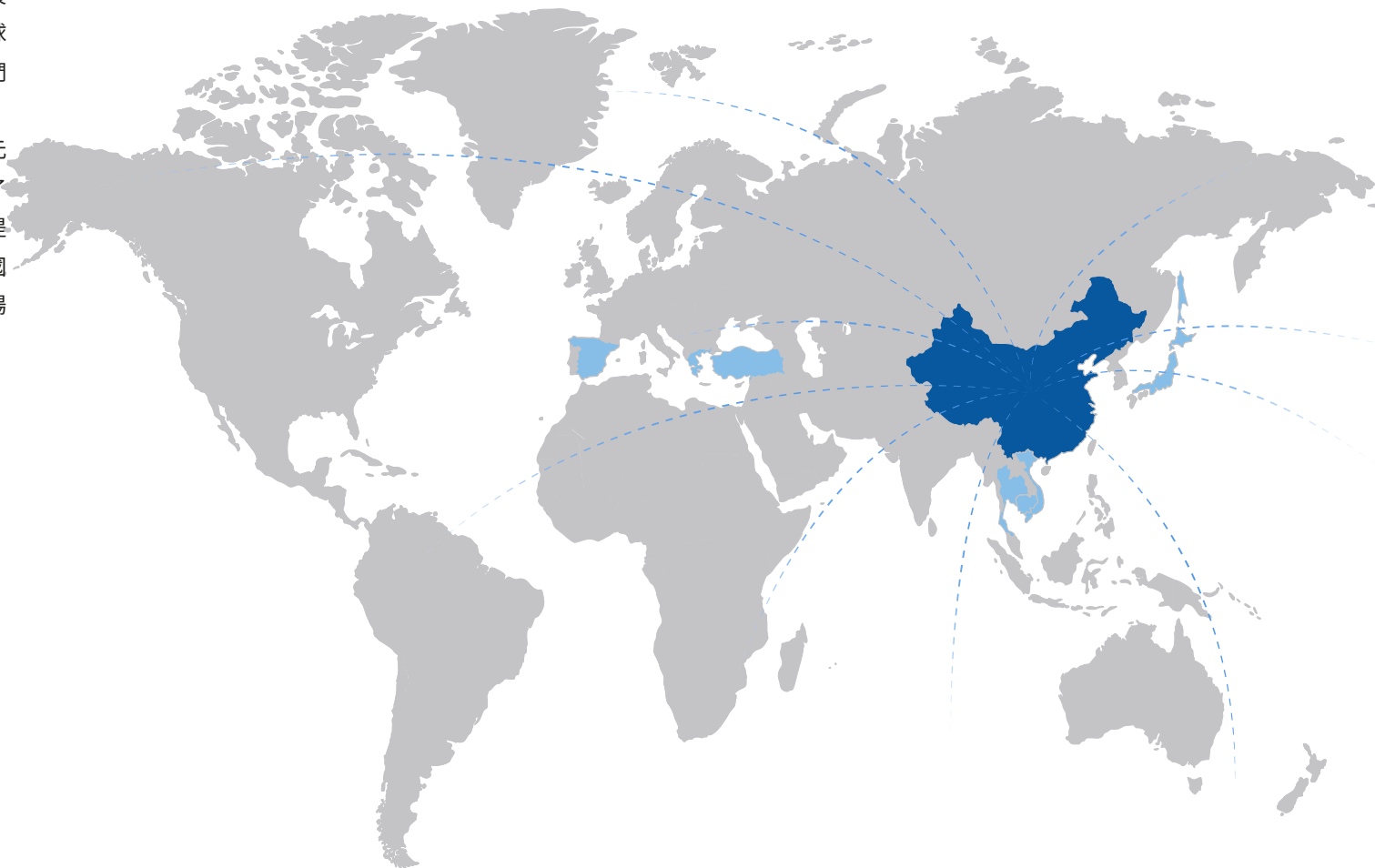
萬達酒店發展秉持著「務實創新，發揚華文化」的理念，憑藉卓越的品牌勢能與資源優勢，拓展全球版圖、打造多元住宿體驗，致力於成為全球酒店行業的領軍者。依託強大的數據支撐，我們在中國1-5線城市成功實施廣泛的酒店戰略佈局，得以精確洞悉並滿足中國市場的獨特定位與多元化需求。與此同時，我們立足全球視野，積累了與五大國際酒店集團合作的豐富經驗，這不僅提升了我們自身的品牌價值，也為合作夥伴帶來國際化的品牌標準與營運理念，助力其在全球市場中脫穎而出，實現共贏發展。

中國佈局

在全國1-5線城市進行戰略佈局，目前已開業酒店突破200家，客房總量規模超40,200間

全球佈局

萬達酒店發展持續推進世界佈局，在土耳其伊斯坦布爾、老撾萬象、泰國曼谷等地開展業務



企業文化

企業願景

成為具有價值、以酒店為核心的
資產管理公司

企業理念

務實創新，發揚華文化

核心價值

以人為本，關愛每位員工，溫暖
每位客人，盡責每位合作夥伴

品牌基因

源自中國，多年深耕酒店版圖，
創立「華」系列酒店品牌

品牌理念

以禮至善生活

品牌理想

發揚華文化，打造最具中國特色
的國牌酒店，成為引領當代東方
生活美學的國際酒店品牌

不同酒店品牌對應的定位

品牌名稱	品牌定位	品牌理念	品牌核心價值
萬達瑞華酒店 	為社會名流及精英人士，提供精益求精的個性化貼心服務，並打造極致非凡體驗的奢華酒店品牌	至於此 心有榮焉	• 絕美精緻 • 傾心呵護 • 至臻體驗
萬達文華酒店 	為崇尚品質生活的尊貴賓客，提供融合東方神韻與當地風情的精緻服務並營造優雅旅居感受的豪華酒店品牌	韻如是 心境自開	• 典雅時尚 • 東方溫情 • 韻致悠遠
萬達嘉華酒店 	為商務旅行及休閒度假賓客，提供品質出眾、高效舒適的國際化服務，並予以安心入住體驗的高端酒店品牌	知所需 心安為嘉	• 華美凝煉 • 卓越品質 • 安享從容
萬達錦華酒店 	為商務旅行及休閒度假賓客，提供精品設計的住宿與優質的服務，並營造工作與生活舒適平衡體驗的高端優選酒店品牌	精似錦 自在紛呈	• 精緻大氣 • 錦致禮達 • 樂活盡享
萬達頤華酒店 	為熱愛生活，樂在驚喜，追求精品的旅客提供設計與眾不同，空間充滿想像力，宜居樂活的高端生活方式酒店品牌	樂無限 頤然自得	• 創意與跨界 • 宜居與生活 • 社交與共享 • 精緻與品質
萬達美華酒店 	致力於為喜歡社交、樂於體驗新潮的商旅夥伴，提供臻選服務的中高端、共享、綠色生活方式酒店品牌	樂無限 盡享美刻	• 貼心 Sweet • 社交 Social • 格調 Style • 智能 Smart
萬達悅華酒店 	致力於為極具個性、樂於體驗新潮的商旅夥伴，提供貼心服務的中端生活方式酒店品牌	樂無限 縱享美聚	• 貼心 Sweet • 社交 Social • 格調 Style • 智能 Smart

發展大事記

1996-2012

從拓荒到深耕，
構築高端酒店宏偉版圖

- 首家委託管理的成都萬達索菲特酒店開業

2012-2017

飛速發展，
創立民族品牌

- 萬達酒店管理公司成立
- 萬達酒店設計研究院成立
- 首家萬達文華、萬達嘉華酒店在太原、寧德開業

2017-2024

輕資產轉型，
塑造國牌酒店標杆

- 酒店設計研究院、酒店建設公司、酒店管理公司合併
- 首家萬達錦華酒店在丹寨開業

- 首家萬達美華酒店在上海開業

- 成立電商科技公司，佈局文旅數字化業務

- 旗下開業酒店數量突破200家
- 與騰訊電競、競想科技聯合推出中高端電競酒店品牌「競盛酒店」

1996

2003

2007

2012

2014

2017

2018

2019

2021

2022

2023

2024

- 首家由萬達投資並管理的酒店於大連開業

- 萬達酒店建設公司成立

- 首家萬達瑞華酒店在武漢開業

- 成為上市公司 00169.HK

- 首家海外輕資產委管酒店伊斯坦布爾萬達文華酒店開業

- 萬悅會品牌實現全面煥新升級，會員總數量突破1,000萬

公司榮譽

僱主類獎項	頒獎機構	獲獎酒店
非凡僱主TOP100	獵聘	萬達酒店及度假村
人力資源卓越貢獻獎	獵聘	
2024第十一屆旅遊服務業集團卓越僱主	最佳東方論壇	
2024年度最佳集團僱主	門墩兒火苗兒	
酒店業年度十大培訓標杆企業獎	先之教育	
品牌類獎項	頒獎機構	獲獎酒店
2023年度中國飯店集團60強	中國旅遊飯店業協會	萬達酒店及度假村
2024年度CHBA飯店業卓越東方文化價值酒店集團	全聯旅遊業商會住宿業分會	
2023年度奢華酒店MBI十強品牌	邁點	萬達瑞華酒店
2023年度國內高端酒店MBI十強品牌	邁點	萬達文華酒店、萬達嘉華酒店、萬達錦華酒店
2023年度中高端酒店MBI十強品牌	邁點	萬達美華酒店
年度投資價值酒店集團	酒店高參	萬達酒店及度假村
年度創新生活方式酒店品牌	酒店高參	萬達美華酒店
酒店業年度投資價值酒店品牌	酒店高參	萬達錦華酒店
2024年度熱門冬季旅遊目的地	國際冬季運動(北京)博覽會	長白山萬達國際度假區

設計類獎項	頒獎機構	獲獎酒店	入圍酒店
美國HD酒店設計獎	Hospitality Design Awards	Upscale Hotel Public Space 高端酒店公共空間—山西瀟河新城萬達錦華酒店	
英國SBID國際設計獎	英國室內設計協會	Best Hotel Bedroom&Suite Design 亞洲區域最佳酒店客房及套房—西塘萬達美華度假酒店	Best Hotel Public Space Design 最佳酒店公共空間—西塘萬達美華度假酒店 Best Hotel Public Space Design 最佳酒店公共空間—北京平谷萬達錦華酒店 Best Hotel Bedroom&Suite Design 最佳酒店客房—北京平谷萬達錦華酒店
美國IIDA亞太地區設計獎	國際室內設計協會（IIDA） 3C Awards	BEST OF ASIA PACIFIC DESIGN AWARDS IIDA亞太區最佳設計獎—山西瀟河新城溫德姆至尊酒店	
美國LIV酒店設計獎	Farmani Group	Hotel-Luxry 豪華酒店-山西瀟河新城溫德姆至尊酒店 Hotel-Luxry 豪華酒店-山西瀟河新城萬達錦華酒店	
德國iF設計獎	獨立設計機構 iF International Forum Design GmbH		山西瀟河新城溫德姆至尊酒店

創意營銷類獎項	頒獎機構	獲獎酒店
年度內容營銷金案獎、年度整合營銷金案獎	第31屆中國國際廣告節	萬達酒店及度假村
IP營銷類金獎、全鏈路營銷類金獎、旅遊服務類銀獎、跨界營銷類銅獎	2024 TMA移動營銷大獎	
電商營銷類銀獎、社會化營銷類銅獎	2024年金鼠標國際數字營銷節	
旅遊活動營銷銀獎、文旅IP營銷優秀獎	2024 IAI傳鑒國際創意節	
全鏈接營銷類別銅獎	2024上海國際廣告節	

穩健治理 務實創新

萬達酒店發展相信堅實的公司治理是實現企業可持續發展的關鍵因素，致力於將可持續發展理念貫穿於企業營運各個環節，不斷完善公司治理實踐，構建具有萬達酒店發展特色的可持續管治體系。在層級分明，權責清晰的管治架構之下，我們深度推進可持續發展理念，持續加強監督與管理，嚴守商業道德底線，為公司穩健經營奠定牢固根基。

本章所涉及的重大可持續發展議題：

- 企業管治
- 合規營運
- 風險管控
- 商業道德
- 利益相關方溝通

本章所響應的SDGs：



合規管理

萬達酒店發展將合規管理作為企業營運的核心，通過強化合規意識和優化管理流程，應對不斷變化的市場環境和監管要求，從而為客戶提供安全、可靠的服務，為股東創造長期價值，並為社會的和諧發展做出積極貢獻。

管治架構

萬達酒店發展建有完善的公司治理架構，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《上市公司治理準則》《香港聯交所主板上市規則》等相關法律法規及規範性文件的要求，制定了《公司章程》等一系列內部治理制度，建立董事會及高級管理層組成的現代化企業治理架構，形成科學規範、運行有效的公司治理機制。

董事會擁有完善的決策機制，負責公司整體的治理與經營發展決策。除董事會外，亦同時成立審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，協助董事會行使職能制定戰略發展方向。高級管理層負責對公司的合規及業務營運進行監督管理，切實維護公司及股東的權益。

董事會獨立性

萬達酒店發展深知董事會結構的規範化對公司治理的重要性，不斷強化董事會結構的合理性，確保董事會成員的構成及其任職符合相關監管規定。萬達酒店發展高度重視獨立董事的監督職能，要求獨立董事切實參與到公司的治理與監督中，充分發揮獨立董事在上市公司治理中的作用。

42.9 %

2024年，公司董事會的7名董事中，獨立董事共有3名，佔全體董事的42.9%

董事會多元化

董事會成員的多樣化背景和從業經歷有利於為公司戰略規劃提供多元化的視角，並提出有價值的建議。本集團董事會所有委任均以用人唯才為原則，在甄選時考慮多維評估標準，覆蓋性別、年齡、文化及教育背景、專業經歷、職業技能、專業知識及從業年限等，以最嚴格的標準篩選出具有多元化背景和專業經驗的管理成員。本集團董事會的多元化背景為公司戰略規劃提供了更加廣泛的視角，並且能夠有效考慮各利益相關方的利益和要求。

本集團將持續遵循ESG治理理念，提升董事會多元化水準。2024年，公司董事會中女性董事有1名，佔比14.3%。公司現有董事會成員擁有豐富的商業規劃及設計(包括酒店設計管理)、物業開發及管理、金融、財務、法律、風險控制等多個領域的工作經驗，專業結構合理，具備履行職務所需的知識、技能和素質。

內部控制

萬達酒店發展始終認為完善的合規體系是提升公司治理水準的關鍵因素。我們在總部設立內控法務部，統籌並推進本集團的內控、審計與監察工作，主要內容包括內部控制與風險管理工作、監察審計工作和酒店審計工作等，發現公司營運管理中存在的潛在風險或漏洞，及時制定解決方案並跟進整改情況。

本集團不斷完善內部合規管理營運保障機制及配套制度，制定了《萬達酒管公司內控審計操作規程》《萬達酒管公司離任審計管理規定》等一系列內部審計管理制度全面規範合規管理工作。

本集團內控法務部每年針對酒管公司高星事業部、生活方式事業部、文商旅事業部等各事業部下屬單位的經營管理、財務、銷售、採購等各項業務開展內部例行審計工作，對於特別問題和事項，將開展專項審計工作。本集團的審計不限於現場審計、非現場審計、聯合審計、交叉審計等形式。對某些需要專業了解的問題，也可發出審計質詢，要求相關單位在規定時間做出正式答復，確保審計工作全面高效化推進，發揮管理審計職能，提升管控水準。

指標	單位	績效
合規經營培訓次數	次	16
參與合規經營培訓的員工人次	人次	1,327
合規經營培訓總時長	小時	160

2024年合規管理情況



21 項

2024年，本集團內控法務部組織開展高星酒店、生活方式酒店及長白山國際度假區例行審計及離任審計等審計項目21項並且及時跟進、落實發現的問題，做到所有事項均整改到位

商业道德

廉潔管理體系

萬達酒店發展致力於建設公正、透明、廉潔的企業道德及營商環境，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反壟斷法》等法律法規及其他營運地所在國家法律法規，並制定了《公司廉潔自律管理規定》等一系列內部管理政策，明確杜絕貪污賄賂、洗錢、不正當競爭、欺詐及利益衝突等商業道德違規行為的發生。

內控法務部門負責本集團商業道德管理、審計及投訴舉報有關工作的推進，通過日常對業務營運中存在的與商業道德有關風險的評估和監察，結合內外部舉報事項，不斷完善公司營運管理中與商業道德有關的潛在風險和漏洞，並持續健全相關治理體系，堅決打擊違法違規行為，為公司穩健經營提供堅實保障。

同時，萬達酒店發展高度重視合作夥伴的商業道德表現，將商業道德有關條款納入所有業務合同中並且向供應商宣貫恪守商業道德等事項，杜絕一切腐敗與舞弊行為，明確本集團員工與客戶之間的誠信合作關係，對於合作過程中任何違反商業道德的行為將進行嚴肅處理。

100 %

2024年，本集團共受理、跟進16項投訴舉報調查，合計追損65.566萬元，處罰人員9人，年度結案率100%

廉潔舉報機制

為了規範舉報及管理建議行為，明確投訴舉報建議管道與處理原則，本集團制定《酒店管理公司投訴舉報與管理建議管理辦法》等內部政策制度，全方面管理內外利益相關方的投訴及建議。一旦接收到舉報信息，本集團內控法務部將整理相關線索，核實其真實性，針對不屬實的舉報線索將視實際情況採取懲罰措施。對於真實且證據充分的舉報線索，內控法務部將開展深入調查，必要時協同各職能部門出具專業意見，若涉及犯罪行為將移交司法機關處理。

萬達酒店發展重視對舉報人的個人信息及舉報內容的嚴格保密，嚴禁任何針對舉報人的勒索、威脅及打擊報復行為。對違反保密規定的責任人員將從嚴、從重處理，絕不姑息違規舞弊事項及人員。

投诉举报渠道

總部投訴舉報電話：0756 - 6260956
總部投訴舉報郵箱：jubao@wandahotels.com



管理建議反饋渠道

總部管理建議郵箱：myvoice@wandahotels.com
總部管理建議二維碼：



廉潔文化建設

萬達酒店發展倡導廉潔、誠信的企業文化，持續開展反腐倡廉教育。本集團定期組織新員工、管理層及關鍵崗位員工開展廉潔合規宣貫與教育，培訓形式不限於線上與線下結合、制度與案例結合等方式。2024年，針對高層管理人員，我們時刻跟蹤其廉潔表現的情況，如有違規事件發生，將在每季度經營管理會中對違規案例進行通報警示；針對員工的廉潔教育，我們由總部定期開展大型線上員工廉潔培訓，通過分享舞弊案例，規範員工工作紀律、意識和行為規範。

11次

1次

2024年，本集團組織事業部、職能體系、新員工入職、籌開酒店等各類廉潔合規培訓11次；全年線上廉潔合規培訓1次

指標	單位	2024年
腐敗風險評估與盡職調查	次	22
腐敗風險評估與盡職調查業務覆蓋範圍	%	100
商業道德審計覆蓋率	%	100
商業道德審計開展次數	次	22
商業道德專項培訓場次	次	16
參與反腐敗（商業賄賂）培訓的董事人數	人	7
參與反腐敗（商業賄賂）培訓的董事百分比	%	100
參與反腐敗（商業賄賂）培訓的管理層人數	人	251
參與反腐敗（商業賄賂）培訓的管理層百分比	%	100
參與反腐敗（商業賄賂）培訓的員工人數	人	585
參與反腐敗（商業賄賂）培訓的員工百分比	%	100

2024年商業道德管理情況

可持續發展管理

萬達酒店發展致力於將可持續發展理念融入日常經營管理與公司戰略規劃中，堅持理論與實踐有效結合，從管治架構、管理機制、工作流程以及信息披露等多個維度進行梳理和完善，將可持續理念納入各個業務環節，在保證高效營運的同時持續提升ESG表現，為公司的穩健經營奠定可靠根基。

ESG管治架構

本集團積極完善ESG管治架構，以董事會為最高責任機構，負責ESG策略制定、ESG風險管理以及ESG相關工作事項的決策。我們搭建了一個由董事會、高級管理層及各區域營運管理人組成的三層管治架構並且明確權責劃分及工作內容。



董事會ESG聲明

萬達酒店發展董事會為公司最高權力機構，負責行使經營決策權。董事會每年對本集團全年度在環境、社會及管治方面的目標和進展及其他ESG相關工作事項進行決策和計劃。2024年，本集團已初步建立以董事會為最高責任機構的ESG管治架構並對ESG相關工作進行全面監督和管理。報告期內，董事會已對年度重大性議題等相關事項進行審議，未來將進一步加強其他ESG相關事項的監管，致力於為社會持續創造價值。

4 次

2024年，萬達酒店發展共開展董事會議4次

此外，經董事會審議及決策的重大事項包括：

- 聽取2024年ESG重點工作計劃及工作安排
- 審議重大性議題分析結果，確認本年度重大性議題
- 監督本集團ESG相關工作進展
- 審議ESG報告初稿

利益相關方參與

萬達酒店發展尊重各利益相關方的建議，以誠信、公開透明為原則主動搭建多種渠道，傾聽利益相關方的訴求，並且針對收集到的建議進行評估後制定相關工作推進計劃，切實有效地回應利益相關方的關注。

利益相關方類別	關注議題	溝通與回應
政府及監管部門	企業管治 合規營運 商業道德 合規僱傭 風險管控 知識產權保護 信息安全與隱私保護	機構考察 政策執行 信息披露 不定期環境監測
投資者/股東	企業管治 合規營運 商業道德 合規僱傭 風險管控 促進行業發展 利益相關方溝通	股東大會 財務報告 ESG報告 業績報告 路演 調研 電話會議
員工	企業管治 合規營運 商業道德 合規僱傭 員工權益保護與薪酬福利 員工培訓與發展 職業健康與安全	員工體檢 員工活動 職工代表大會 員工座談會 企業內部溝通工具 員工培訓 員工敬業度調查 員工意見反饋平臺
供應商及合作夥伴	企業管治 合規營運 商業道德 信息安全與隱私保護 供應鏈管理 數字化服務	供應商管理平臺 供應商培訓 供應商審查 合作談判 電話溝通 不定期走訪 行業展會與培訓
客戶及消費者	食品營養與安全 客戶服務與體驗 數字化服務 綠色建築	交流互訪 新項目發佈會 客戶調研 行業論壇 客戶滿意度調查
媒體	促進行業發展 社區參與和投資 氣候變化與碳排放管理	官方網站 新聞稿 社群及媒體溝通 行業展會 行業研討會
社區及公眾	公益慈善 促進行業發展 社區參與和投資	社區活動參與 新建項目環境影響評價 社區志願服務活動 公益項目

重大性議題

重大性議題判定流程

萬達酒店發展高度重視重大性議題識別、評估與管理，並將其作為公司ESG管理的重要參考依據，每年根據公司實際營運情況開展重要性議題評估有關工作。2024年，本集團開展了利益相關方問卷調研工作，針對各利益相關方進行專項溝通與調研，以確認議題的重要程度。

本次重要性議題調研工作結合了萬達酒店發展的業務營運特性、同行關注的重要性議題及香港聯交所《ESG報告指引》等方面建立重要性議題庫，並以此為基礎開展問卷調研工作，本年度所識別出的所有重大性議題均由董事會進行審議並作為本報告的信息披露參考依據。



ESG議題庫建立

- 結合萬達酒店業務運營特性、同行關注議題及香港聯交所《ESG報告指引》等搭建ESG議題庫



利益相關方參與

- 確定參與問卷調查的內外部利益相關方
- 發放利益相關方調研問卷，通過線上問卷調研的方式了解利益相關方的建議
- 本報告期內共收回問卷223份，其中內部利益相關方16份，外部利益相關方207份



重大性議題評估

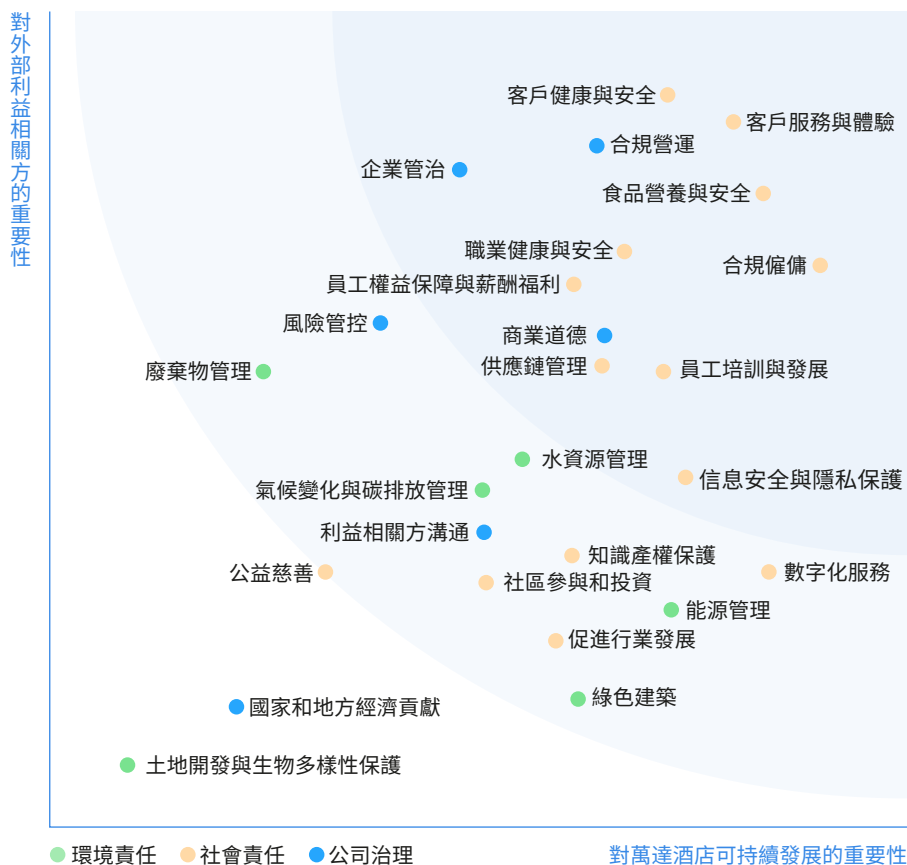
- 結合公司發展戰略、內部訪談溝通、專家意見、內外部影響程度，對標行業發展趨勢，共識別出12個高度重要性議題，12個中度重要性議題及2個低重要性議題，形成本年度重大性議題矩陣



重大性議題確認

- 董事會審閱中度及高度重要性議題並確定本年度重點披露項

2024年重大性議題矩陣圖



高度重要性議題

合規僱傭
員工權益保障與薪酬福利
員工培訓與發展
職業健康與安全
客戶健康與安全
客戶服務與體驗
食品營養與安全
信息安全與隱私保護
供應鍊管理
企業管治
商業道德
合規營運

中度重要性議題

廢棄物管理
能源管理
水資源管理
氣候變化與碳排放管理
數字化服務
社區參與和投資
知識產權保護
綠色建築
公益慈善
風險管控
促進行業發展
利益相關方溝通

低重要性議題

土地開發與生物多樣性保護
國家和地方經濟貢獻

信息安全及客戶隱私保護

萬達酒店發展高度重視信息安全管理與隱私保護，遵循「數據採集最小必要性原則」「數據獲取告知原則」「數據安全能力保障原則」，建立「安全、高效、可信任」的萬達酒店雲生態，實現「互聯網+」傳統服務業的商業場景安全運行。報告期內，「萬達酒店雲管理系統」獲得等保三級認證。

信息安全

信息安全體系建設

萬達酒店發展嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定《網絡安全方針和政策》《網絡安全制度文件控制管理規定》等一系列企業內部信息安全管理制度，對信息安全進行規範化管理。

本集團持續推進信息安全管理架構及信息安全管理體系的完善，搭建以副總裁為最高責任人的信息安全委員會，全面負責信息安全標準、風險評估與管理、安全培訓與意識提升以及信息安全審計與合規等工作的管理，致力於全方位保障所有營運業務的信息安全及客戶隱私。2024年，本集團未發生任何重大信息安全事故或相關訴訟。

信息安全管理舉措

萬達酒店發展深刻認識到酒店行業對客戶信息安全應承擔社會責任，通過一系列舉措對公司內部的信息安全進行全面管理。

一體化平臺管理：我們在一體化平臺中融入多種設計和功能，例如角色基礎訪問控制、數據加密、多因素認證、數據去標識化和脫敏、隱私設置和控制以及安全性漏洞管理等，有效加強數據安全和信息安全的傳輸、存儲、訪問、控制，高效高標準地應對複雜的網絡環境。

信息安全培訓：我們注重對員工信息安全保護意識的培養，定期對員工進行信息安全培訓，於報告期內開展包括「盟廣自助機培訓」「信息安全培訓」及「萬達酒店用戶標籤錄入與使用分享」等各項主題的信息安全培訓會議，使員工充分了解信息安全保護的重要性，在日常工作中規範信息化保護有關操作，全方位貫徹信息安全保護意識。

合作夥伴信息安全管理：我們將信息安全納入合作夥伴篩選標準中，秉持「客戶隱私最重要」的企業信仰，對合作夥伴共用數據的「安全防護」能力提出嚴格要求。要求供應商必須成立應急保障小組，在重點保障時期完成7*24小時防護，日常運維響應不得超過30分鐘，系統組件供應商必須通過信息系統安全等級保護三級備案。

硬體設施及信息安全管理軟件應用：我們在硬體設施層面採用混合雲部署，依託集團運維的數據中心配備先進的安全系統，包括24小時監控、門禁控制和生物識別技術，以防止未授權訪問。同時，我們也使用高性能的服務器和存儲設備，以其自我加密功能確保數據在靜態下的安全。信息安全管理軟件層面，我們部署包括防病毒軟件、防火牆、入侵檢測系統和安全和事件管理（SIEM）系統等安全管理軟件，以檢測和響應潛在的信息安全風險，並且定期對關鍵數據進行備份及異地儲存管理，確保業務的連續性。

信息安全風險管理

萬達酒店發展在信息安全管理過程中遵循嚴格的信息安全風險識別、評估與管理流程開展信息安全風險評估工作。我們具體的風險評估流程分為以下幾部分：

① 風險識別	數據收集：收集與公司信息系統相關的所有數據，包括硬件、軟件、網絡架構和用戶行為
	威脅識別：識別可能對信息系統造成損害的內部和外部威脅，如惡意軟件、網絡攻擊、人為錯誤等
	脆弱性評估：評估系統配置、軟件缺陷、物理安全等方面的脆弱性
② 風險評估	可能性和影響分析：對每個已識別的風險進行可能性（發生頻率）和影響（潛在損害）的分析
	風險評級：根據可能性和影響的評估結果，對風險進行評級，確定風險的優先順序
③ 風險管理	風險緩解策略：為每個風險制定緩解策略，包括避免、轉移、減輕或接受風險
	風險緩解措施實施：執行風險緩解措施，如加強訪問控制、數據加密、安全培訓等
	監控和審查：持續監控風險緩解措施的效果，並定期審查風險評估，以應對新出現的風險
④ 風險溝通	內部溝通：與公司內部團隊溝通風險評估結果和風險管理計劃
	外部溝通：在必要時，向外部利益相關方（如客戶、供應商、監管機構）通報風險管理措施
⑤ 風險審查和更新	定期審查：定期審查風險管理流程，確保其有效性
	更新風險清單：根據業務變化和技術發展，更新風險清單和風險管理措施

2次

開展信息安全外部檢查次數

1次

網絡安全事件的演練次數

91人

網絡安全事件的演練參與人數

信息安全審計

萬達酒店發展以信息安全審計作為確保信息安全和提升信息安全管理的重要方式。我們將信息安全委員會、信息安全部門及內部審計部門作為信息安全審計的主要責任部門，協同推動信息安全審計工作。

- 信息安全委員會：負責制定審計政策、批准審計計劃，並監督審計工作的執行
- 信息安全部門：作為主要執行部門，負責實施審計流程，包括審計計劃的制定、執行和報告
- 內部審計部門：協助信息安全部門進行審計工作，提供獨立審計意見

本集團審計工作具體分為至少每年開展一次的定期審計以及針對特定事件或風險的專項審計。我們的審計範圍具體包括系統和網絡、數據管理、物理安全、人員安全及合規性。審計工作完成後，我們將根據審計結果進行風險評估確定風險等級，制定改進措施和解決方案，並且明確相關責任人以持續跟進管理改進情況，確保所有安全問題被切實解決，保護公司安全營運及客戶的利益。

指標	單位	2024年
信息安全信息系統外部審計頻次	次	1
信息安全信息系統內部審計頻次	次	2

2024年信息安全審計及認證情況

客戶隱私保護

萬達酒店發展視利益相關方的隱私保護為企業營運的底線，制定包含《第三方人員訪問管理規定》《密碼管理制度》等隱私管理制度，全面推進包括客戶在內各利益相關方的數據隱私安全管理。2024年，本集團未發生任何洩露或侵犯內外部利益相關方隱私的事件。

本集團參照各項信息安全管理要求，在全部營運範圍內落實標準化操作程式，以本集團內部組織架構和業務營運特點為基礎，對業務場景進行全視野多維度地更新和完善，建立健全的數字資產全生命週期管理辦法，對數據資產實現分類分級管理並且完善數據資產保密條例和內部管理規範，增強雲網環境抗風險韌性。

此外，我們也對客戶個人信息的收集、處理、存儲、共用和轉讓及刪除的全生命週期安全管理進行規範化要求，並在合理的情況給予客戶個人信息處理權益，包括數據訪問、數據更正、數據刪除、數據攜帶及反對和自動化決策。

為了更有效的提升客戶對於自身隱私的保護意識，我們通過網站、應用和客戶服務渠道，向客戶傳達我們的隱私政策和數據處理實踐並為客戶提供定期的信息安全培訓，包括如何識別釣魚郵件、保護個人信息等。在日常營運過程中，我們也會在平臺和通信渠道中設置安全提示並且在發生信息安全事件時，及時向客戶進行警示及提供必要的支援和指導。我們也設立了專門的客戶服務團隊，響應客戶關於個人信息處理的諮詢和請求，致力於在保護客戶個人信息安全和隱私的同時，幫助他們安全地使用自己的個人信息，建立雙向信任的橋樑。

指標	單位	2024年
信息安全與隱私保護培訓次數	次	2
相關崗位員工參與信息安全與隱私保護培訓的覆蓋率	%	100

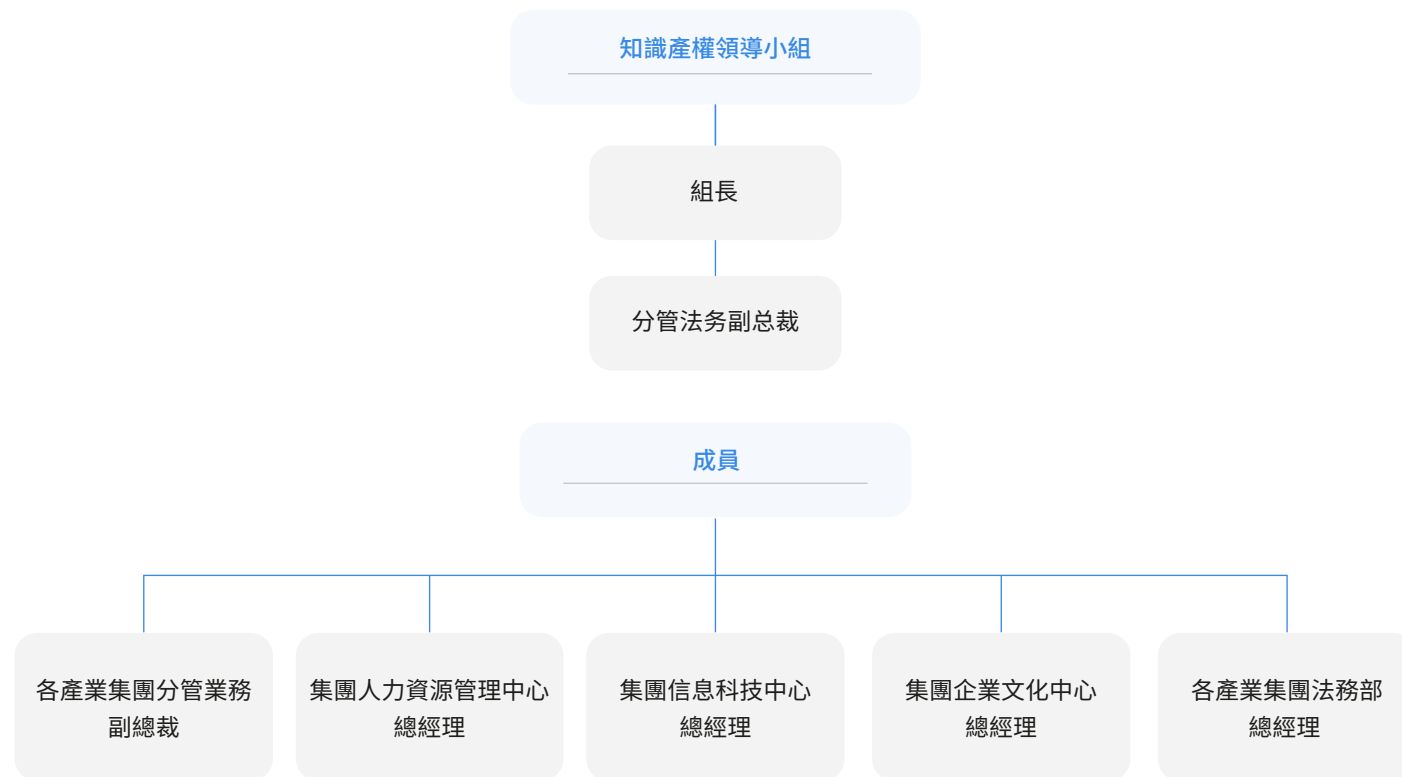
2024年信息安全與隱私保護培訓情況

知識產權保護

知識產權管理體系

萬達酒店發展重視知識產權的管理與保護，公司嚴格遵守《中華人民共和國知識產權法》等法律法規，制定《知識產權管理規定》以規範本集團關於商標權、專利權及著作權在內的勞動或治理成果的保護工作。

此外，為了有效管理知識產權有關事項，萬達集團法律事務中心及各產業集團法務部等共同設立知識產權保護領導小組，由集團法律事務中心對全集團知識產權保護進行歸口管理，組織知識產權保護工作，對相關重大事項進行管控。知識產權保護領導小組組長由分管法務副總裁擔任，成員由各產業集團分管業務副總裁、人力資源管理中心總經理、信息科技中心總經理、企業文化中心總經理、各產業集團法律事務部總經理組成。



組織機構

知識產權保護職責

集團法律事務中心	負責知識產權向國家申請登記（含註冊、備案、續展、變更、轉讓、註銷等）、使用許可、評估等各事項的審核工作，並組織辦理
	審核、參與簽訂和管理知識產權各類合同
	組織處理他人侵犯知識產權的行為
	指導各部室、各公司的知識產權保護工作
各部室、各公司	各部室、各公司應及時總結本部室、本集團的智力勞動成果，並應按本規定提出相應知識產權保護申請
	各部室、各公司應隨時關注經辦業務中形成及涉及的知識產權被他人侵犯情況，按規定報集團法律事務中心

萬達酒店發展為了規避知識產權侵權風險，已購買了38款永久版權字體供本集團及旗下所有酒店使用。此外，我們建立內部版權圖庫，為各酒店的日常營銷和宣傳提供豐富的素材並確保所有使用的視覺資源符合法律要求，避免侵犯第三方知識產權。

針對酒店品牌保護的進一步管理，本集團已完成內地商標的註冊，並推進香港、澳門及部分境外地區的商標註冊工作，涉及萬達酒店及度假村、萬悅會、萬達瑞華酒店、萬達文華酒店、萬達嘉華酒店、萬達錦華酒店、萬達頤華酒店、萬達美華酒店和萬達悅華酒店等9個核心品牌，為本集團在國際市場上樹立了強有力的品牌保護盾。

本集團注重知識產權保護的宣貫及培訓，提升員工對知識產權保護的意識，致力於減少知識產權風險的產生。我們每年針對知識產權管理與運用開展1-2場覆蓋管理層及員工的培訓，培訓內容覆蓋專利、商標、著作權等，使員工對知識產權有初步的認識，同時了解專利侵權判斷、專利無效宣告等操作技巧，幫助員工在實際工作中防範和應對知識產權風險，建立版權保護意識。



至臻品質 禮待之道

萬達酒店發展以客戶安全與健康為尊，致力於打造安全、有益健康且溫馨愜意的住宿及餐飲環境。我們構建完備的安全與服務管理體系，深度融合數字化技術革新，持續提升客戶體驗與滿意度，引領行業朝著更加規範、高效、安全的方向邁進。

本章所涉及的重大可持續發展議題：

- 客戶健康與安全
- 客戶服務與體驗
- 食品營養與安全
- 數字化服務
- 促進行業發展
- 土地開發與生物多樣性保護

本章所響應的SDGs：



酒店安全保障

萬達酒店發展堅持安全第一，預防為主，建立健全並不斷夯實安全管理制度體系。我們積極識別、預防與應對各個環節的安全風險，培育營運安全文化，為客戶及員工的安全與健康保駕護航，也為酒店行業樹立了安全管理的標杆範例。2024年，本集團未發生較大及以上消防及營運安全事故。

安全管理政策與體系

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消防法》《旅館業治安管理制度》等相關法律法規及ISO 9001質量管理體系所規定的具體標準和規範內容，建立健全消防安全、治安保衛、設施設備維護保養、安全檢查與隱患排查等安全管理制度與流程。2024年，我們新編制或修訂完善了《安全質量管理制度》《安全暗訪實施規範》《影城工程物業安全管理制度》《長白山度假區滑雪場管理制度》等制度，以強化酒店及度假區安全的標準化、全面化與合規化管理。本集團工程管理服務業務通過了ISO 9001:2015質量管理體系認證。



質量管理體系認證證書



本集團設立安全領導小組作為安全管理機構（酒店高層主責，部門負責人參與），統籌安全事務，制定相關政策、策略與計劃，監督制度落實，處理重大問題。同時，各部門設安全管理員或兼職協調員負責日常工作，構建起全酒店安全管理網絡。



安全管理組織架構及職責

952 次

2024年，本集團接受外部機構安全檢查952次，均未發現重大及以上安全隱患

104 家

旗下104家酒店獲得政府、公安、消防等部門頒發的優秀安全管理單位證書

客戶健康與安全管理

本集團聚焦酒店及度假村全流程安全管控，項目規劃選址佈局階段，審慎考量周邊地理與治安要素；建築施工階段，嚴密監督結構質量與材料安全；開業營運階段，圍繞人員、設施、餐飲、消防等多維度展開精細化管理。同時，我們借助先進技術手段即時監測預警，力保賓客暢享安心、舒適且安全的高品質服務體驗。2024年，本集團共發現安全隱患177項，隱患整改閉環率100%。

發展階段	依據《換牌酒店結構安全管理辦法》，確定發展項目是否需要開展結構安全鑒定
設計階段	制定並不斷完善設計成果內審、設計管理制度和具體舉措，確保設計成果符合國家規範標準及企業標準
	按需聘請土建設計單位或具有相應資質的第三方設計單位進行結構安全復核
施工與籌建階段	選用綠色、環保的建材及物料，對在建項目按標準開展全過程管控和例行檢查（包括但不限於工程質量、安全VI標識、幕牆安全、防汛籌備），對隱患整改情況進行現場復查
	召開酒店項目籌開階段安全周例會
營運階段	配備先進的安全設施設備：如配備火災自動報警系統、消防噴淋系統、監控攝像頭、門禁系統、緊急呼叫按鈕等，並定期維護
	內部安全巡檢與檢查：包括每週至少1次安全重要數據檢查、每月至少1次現場檢查（含客房內的所有設施設備、衛生清潔與消毒）、節假日前及期間安全檢查、每月各地公司安全履職工作抽查等
	第三方檢測：酒店開業前、酒店營運期每2年，聘請具有資質的第三方檢測單位對酒店工程質量進行檢測
	其他安全事項檢查與風險防範：如重點部位及危險源辨識與管控、電氣安全、化學品安全管理、災害天氣防範等

應急預案與演練

本集團重視酒店及度假村安全应急管理，構建嚴謹、高效、全面的安全工作體系。我們精細識別評估風險，編制並動態優化預案，充足儲備與妥善管理應急物資，制定年度演練計劃，組建、培訓專業救援隊伍並實戰演練，借助數字化工具傳遞共享安全信息，全力保障客戶與員工生命財產安全。

預案

- 針對火災、地震、食品中毒、治安事件等各類突發事件，明確應急處置流程、責任分工和救援措施

組織

- 酒店開業日前60日，成立安全管理委員會和突發應急回應小組(ERT小組)
- 由酒店員工組成志願消防隊，每季度至少組織1次演練與培訓
- 酒店安保人員每月就近暗訪檢查酒店應急處置能力

物資

- 配備應急消防滅火必要工具及反恐裝備，重要疏散點配備消防應急物資

突發事件應急演練

- 每季度組織1次消防演練，消防演練必須包括夜間不同時段演練，覆蓋廚房起火、電氣起火、燃氣爆炸、洗衣房起火等不同類型火災
- 每月組織1次電梯困人演練(直梯數小於12時，每季1次)，全年覆蓋所有電梯

酒店安全應急處理機制

〇〇〇

電梯困人應急演練

武漢萬達瑞華酒店於2024年12月9日開展電梯困人聯合應急演練，工程部、保安部、前廳部及電梯維保公司相關人員參與此次演練。此次演練檢驗了酒店電梯困人應急反應體系的有效性與適宜性、停電應急組織的應急與協調能力、應急設備的有效性與適用性、應急聯絡的暢通與有效性，提高了酒店電梯困人應急反應能力，降低了酒店電梯困人發生意外時的人員和財產損失風險。



安全文化建設

本集團以多種舉措營建安全文化，提升員工安全素養與應急能力。如召開月度安全視頻及質量安全例會，自研萬達酒店及度假村安全培訓及資格認證平臺並開發課件，每半年至少開展1次大型安全培訓與宣傳活動，且重大節假日前組織培訓，開展應急演練，積極參與行業交流，全方位營造安全文化氛圍。同時，本集團制定安全獎懲規範，獎優罰劣以強化全體員工的安全責任意識。



安全知識培訓與宣貫對象及舉措

指標	單位	2024年
安全相關培訓次數	次	1,284
相關崗位員工參與安全相關培訓的覆蓋率	%	100

2024年酒店安全培訓情況

行業協作

本集團在住宿等安全方面積極與多方展開行業協作，如與中關村安全管理技術人才發展促進會標準化工作委員會合作，並參與成立標準化工作委員會，以推動酒店行業安全標準化工作。同時，本集團致力於成為中國酒店行業安全培訓體系引領者和培訓工具革新者，正在與第三方公司合作打造萬達酒店及度假村安全培訓與資格認證平臺，預計於2025年全面推廣施行。

7次

2024年，我們參與行業協會與交流活動共7次，參與行業標準制定與優化共2次

食品安全保障

萬達酒店發展重視餐飲及食品安全，建立並優化食品安全管理體系，全流程管控與溯源，為客戶提供優質餐飲體驗以提升滿意度。2024年，本集團未出現食品安全客戶投訴事件，未發生食物中毒方面的事故，無因餐飲和食品的健康與安全問題被罰款或處罰事件。

食品安全管理政策及體系

本集團嚴守法律法規、國標及行標，遵循ISO 22000:2018等食品安全管理體系標準，健全並更新內部政策制度，明確職責、強化員工意識，保障客戶餐飲食品健康安全。

本集團設食品安全管理小組，由總經理委派人員負責管理與協調工作。我們參照相關體系開展工作，每季度至少開展1次內部檢查並落實整改行動。



黃石富力萬達嘉華酒店體系審核報告

0

- 因安全質量問題召回的食品產品數量為0

0

- 未發生食品產品召回事件

100 %

- 旗下各酒店餐飲業務每年均接受監管部門的監督和檢查，檢查頻次為4次/年，通過率100%

60 家

- 獲得ISO 22000食品管理體系認證的酒店或餐飲公司60家

80 %

- ISO 22000食品管理體系認證覆蓋率約80%

100 %

- 已售食品產品合格率為100%

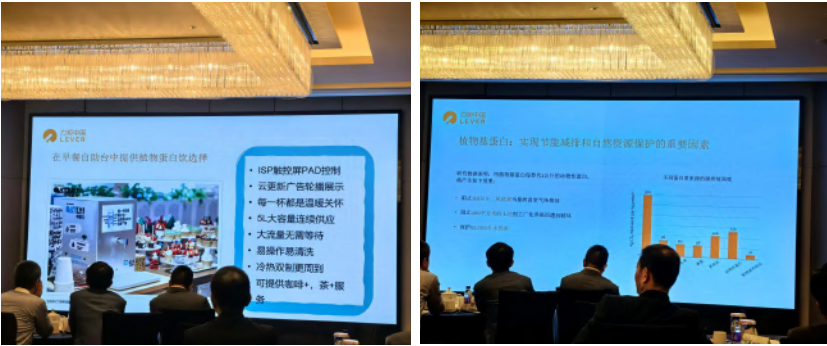
食品安全管理

本集團制定食品安全標準操作程序，從食材選購到廚餘垃圾處理，涵蓋檢測、製作、應急、培訓、追溯等環節全流程管理，全力保障食品健康與安全。

個人衛生與健康	• 食品從業人員（正式工、臨時工及外包服務的人員）均獲得當地政府認可（或具有同等效力）的健康證明，進行崗前檢查，並每年至少進行1次健康檢查
採購	• 建立嚴格的供應商篩選和評估機制，所有食品原材料必須符合國家和地方相關食品安全標準，在採購環節嚴格把控質量 • 對提供高風險食品的供應商資質進行審查及現場審核；預包裝高風險食品及委託加工產品，要求供應商提供其產品的檢測報告、生產廠家標籤樣式、出廠檢驗報告等供內部備案
收貨&標籤	• 對收貨的產品進行質量、安全與衛生檢查，生禽類及生肉類產品必須提供相關動物檢疫證明或衛生證書；所收貨品的標籤符合國家標準
儲存	• 儲存的食物符合質量、安全和衛生要求，且無交叉污染風險 • 食品添加劑有獨立專櫃存放，按照GB 2760及使用說明正確使用，並保留使用記錄
烹飪	• 嚴格把控食材質量、規範廚師操作流程、精準控制烹飪溫度與時間、注重廚房衛生清潔及消毒、實施食品留樣制度
上市後	• 針對消費者反饋，安排專人對反饋信息及問題進行及時跟進處理
宴會&外來食品	• 對於重大宴會或任何100人以上的宴會，所有高風險的食物在上餐之前留樣檢測 • 外賣食品或打包食品貼有標籤
應急處理	• 在遇到餐飲及食品緊急情況時，能夠快速回應，協調各方資源進行應急處理
食品安全培訓	• 制定月度/年度食品安全相關的培訓計劃，培訓內容包括食品安全範圍內的各部門崗位操作 • 所有新員工須接受當地食品安全法律法規以及本集團食品安全管理體系相關知識和規範的培訓

指標	單位	2024年
餐飲與食品質量、健康與安全相關培訓次數	次	1
餐飲與食品質量、健康與安全相關培訓參與人數	人	207
餐飲與食品質量、健康與安全相關培訓總時長	小時	828
相關崗位員工參與餐飲與食品質量、健康與安全培訓的覆蓋率	%	100

2024年餐飲與食品質量、健康與安全培訓情況



組織全國高星酒店餐飲FSMS線上培訓，學習植物基蛋白相關內容

〇〇〇

萬達酒店及度假村推出有機粽子端午禮盒

萬達酒店及度假村踐行源本至鮮、有機為尊的理念，精心構建有機食材直採體系，實現從田間到餐桌全鏈路品質管控。近年來，我們匠心打造高端餐飲體驗，持續推出禦膳·禦粽禮盒，內含有機黑米燕麥粽、有機板栗肉粽、有機紅豆粽及有機藜麥粽共4粒有機粽子及其他時令美食。

我們注重食材的品質和安全性，有機粽子所使用的有機食材均來自經過嚴格篩選和認證的供應商，確保符合有機食品的標準，並引入現代食品生產的衛生標準和質量控制體系，確保粽子的品質和健康屬性。



粽子有機產品認證證書及禮盒

○○○

萬達酒店及度假村精心策劃並持續推出「尋味系列活動」

萬達酒店及度假村匠心推出「尋味系列活動」，深度探尋各地特色美食文化，以高品質餐飲體驗為核心，把美食和地域風情、人文故事精妙融合，為客戶締造別具一格且難忘的舌尖之旅。我們始終秉持食品健康安全準則，全面提升酒店餐飲服務質量，盡顯本集團餐飲的獨特魅力。

• 菜品創新

鼓勵大膽創新，在傳統菜品基礎上融入現代烹飪技法與新穎食材搭配。如將本地特色食材以分子料理的方式呈現，賦予傳統風味全新的口感與呈現形式，打造出獨具特色的招牌菜品。

• 創新呈現

一方面保留傳統經典菜品的精髓，如對一些傳統名菜，用創意擺盤、加入新的調味元素等方式使其煥新；另一方面，借助新興工藝與流行的飲食理念，創造出如養生主題的創意融合菜等，實現傳統與現代在舌尖上的巧妙融合。

• 信息化追溯手段

借助現代信息技術，如建立電子溯源檔案、運用二維碼標籤等方式，實現菜品食材的相關源頭信息便捷查詢，增強客戶對本集團餐飲與食品安全的信任感。

• 文化傳承

挖掘美食背後的歷史典故與民俗風情並將其融入菜品介紹、餐廳裝飾等各個環節，讓經典的美食文化在當代酒店餐飲場景中傳承下去，促進本地特色食材、傳統烹飪技藝等美食文化元素的傳播與推廣。

• 食材選擇多樣化與本地化

「尋味系列活動」倡導使用豐富多樣的本地食材，減少對單一、大規模養殖或種植食材的依賴，有助於保護各類動植物的生存環境。如優先選用當地野生捕撈的小型魚類、季節性的野菜等，促進食材來源的生態多樣性，間接為生物多樣性保護與促進本地經濟發展貢獻力量。

2024年，我們積極響應政府及相關部門號召，於北京、淮安、濰坊等三十餘座城市盛大推出「尋味淮揚 弘揚國宴」「尋味魯菜 華禮饗宴」「尋味苗疆 解密酸湯」等尋味活動20餘場次。活動期間，我們攜手洋河、汾酒等一眾國牌白酒，巧妙融合貴州酸湯、寧德黃花魚、銀川灘羊等特色食材，在各地萬達酒店全力推廣，深度弘揚中華傳統文化，為客戶呈獻獨具魅力的美食與文化交融體驗。



尋味魯菜&尋味淮揚活動現場

客戶服務與體驗

萬達酒店發展以嚴謹的負責任營銷管理為導向，通過高效的客戶服務管理和科學的客戶滿意度管理體系，借助數字化賦能手段精準洞察並滿足客戶需求，妥善處理客戶反饋與投訴，並積極參與行業交流，不斷提升旗下酒店、度假村的綜合營運水準與服務能力。

責任營銷管理

本集團依據營運所在國家和地區的相關法律法規，制定規範化的營銷流程與管理規範，設立專門的營銷管理團隊與監督小組，明確各部門職責許可權，開展責任營銷培訓，確保所有營銷活動遵循法律法規與商業道德規範。我們定期開展營銷體系內部審計工作，從市場、會員以及品牌維度對本集團酒店市場營銷計劃、市場營銷工作執行等方面進行評估、考核與管控，推動本集團營銷精細化、合規化管理。2024年，本集團開展負責任營銷專項審計2次。

本集團秉承「務實創新 發揚華文化」的企業理念，將環保、中華文化、傳統民俗、社會公益等社會責任元素融入營銷宣傳。我們整合線上線下資源，利用數字營銷、社交媒體互動以及傳統媒體渠道等多維度手段，積極向客戶傳遞社會責任感和可持續消費理念，鼓勵客戶參與環保行動。

2024年，本集團始終注重消費者權益保護，確保營銷活動真實、合規，未發生過有關產品/服務信息與標識營銷投訴或違規的負面事件，未涉及營銷傳播的違規事件，未發生與虛假營銷索賠相關的法律訴訟及造成的金錢損失。

88 次

2024年，集團開展責任營銷相關培訓88次

可持續消費倡導

本集團致力於在提供優質服務的同時引導可持續消費理念，旗下所有品牌酒店均嚴格遵循綠色環保原則，優先選用環境影響較小的產品並減少一次性用品的使用。

- 積極推廣可重複使用或可回收物品，如洗衣袋用無紡布代替紙袋，以減少資源浪費
- 提供可再生、降解材質的賓客用品，並鼓勵賓客減少更換毛巾和床品的頻率
- 通過大瓶共用裝洗沐護產品減少一次性用品的使用
- 踐行減塑去塑營運理念，如牙刷、拖鞋等一次性客用品去塑化
- 萬達文華酒店採用FSC認證的可持續管理森林體系紙張，並使用大豆油墨印刷

客戶服務管理

本集團秉持對客戶權益高度負責的態度，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，制定並全面落地執行《2024年度萬達酒店及度假村服務品質表現管理辦法》《萬達酒店及度假村房務部營運手冊》《萬達酒店精細化服務2.0》等管理辦法。我們構建全方位、多層次的客戶服務管理體系，引入數字化管理營運系統，聚焦客戶體驗，提供高品質服務，力求精準滿足客戶多樣化需求，不斷提升客戶滿意度與忠誠度。

分工明確、層次清晰、協同高效的組織架構

- 將前廳營運崗位和客房部職位精細劃分為33+25 個
- 涵蓋基礎崗位、中層管理及服務協調崗位、經理/總監等高層決策崗位

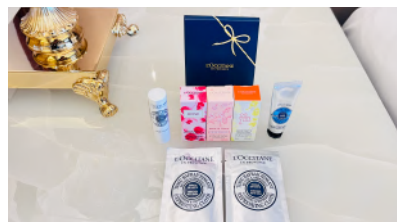
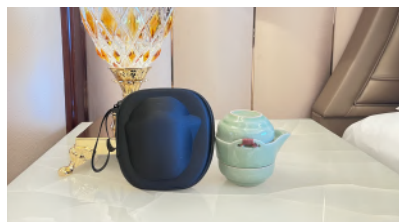
標準化、細緻化操作程序

- | | |
|---------------|-----|
| • 前廳標準操作流程 | 64項 |
| • 禮賓部操作流程 | 89項 |
| • 健身中心操作流程 | 26項 |
| • 賓客服務經理操作流程 | 31項 |
| • 商務中心操作流程 | 10項 |
| • 管家及管家服務操作流程 | 26項 |
| • 賓客服務中心操作流程 | 21項 |
| • 行政樓層操作流程 | 44項 |
| • 樓層服務流程 | 65項 |
| • 公共區域服務流程 | 33項 |
| • 洗衣房服務流程 | 43項 |

全面、合規的政策與制度

- 包含儀容儀錶、訪客登記、入住登記資料保密管理等13項前廳營運管理制度
- 囊括客房安全、操作安全、消防演練、消殺等13項客房部管理制度

本集團全力為客戶締造個性化、非標準化的卓越服務體驗，精準契合每位客戶的獨特需求，讓其享受專屬關懷與尊榮。入住期間，我們會適時攜禮拜訪住客，關懷客戶需求；節假日，積極開展特色與客活動，融入當地民俗文化元素，豐富客戶體驗。此外，我們還創新探索店中店營運模式，力求以差異化優勢，為客戶呈獻更豐富多元、獨具特色的消費體驗，提升競爭力與客戶滿意度。



根據客戶群體特徵準備拜訪小禮物



各地萬達酒店共慶冬至佳節，提供諸多華文化非遺體驗和特色美食

本集團不斷升級優化「萬悅會」會員體系，通過推出付費會員、積分商城以及跨界合作等方式，豐富會員權益的維度和內涵，有效提升會員的忠誠度和活躍度。我們整合豐富的文旅資源，匠心打造出集特色住宿、主題餐飲、趣味活動、文化研學等多元體驗於一體的高品質、個性化、沉浸式旅遊度假體驗的創新型「萬遊紀」內容IP及旅遊產品項目，融合商務與休閒元素，滿足商務與親子旅遊多元需求。同時，我們深挖各地文旅特色，策劃「打卡博物館、大美新疆行、江南水鄉遊、親子遊樂、賞秋之旅」五大主題遊活動，為客戶呈獻多彩獨特的旅行體驗。

2024年主要榮譽

- 萬達酒店及度假村旗下雙店(成都萬達瑞華酒店的遊宴一品淮揚餐廳和北京萬達文華酒店的永久王川味魚鮮餐廳)榮登匠心營造鳳凰網美食盛典暨2024金梧桐中國餐廳指南榜單，斬獲一星餐廳殊榮
- 萬達酒店萬悅會蟬聯「最受常旅客喜愛的忠誠會員計劃-大中華最佳貴賓權益」殊榮



萬悅會蟬聯「最受常旅客喜愛的忠誠會員計劃」

○○○

萬達酒店及度假村探索微度假民宿領域

萬達酒店及度假村與野鴨部落於2024年11月簽訂合作協議，旨在將位於北京市密雲區北莊鎮的野鴨部落打造成為一個集高質量綜合服務型民宿、文化旅遊、研學體驗為一體的多元化產品，為密雲區文旅市場帶來高端酒店管理在微度假民宿領域的探索，引領行業發展潮流。

萬達野鴨部落在設計中大量採用當地自然材料，實現了自然與現代人文的和諧共生。萬達野鴨部落秉持「科學探索教育+鄉村旅遊」的融合發展理念，設有3,000平方米的科技館，包含科學探索、自然教育、藝術文創等多個主題區域，構建了國內首個鄉村親子研學休閒美學度假目的地，為遊客帶來更加豐富多彩的旅行體驗。



綜合服務型民宿萬達野鴨部落

○○○

萬達酒店及度假村開啟電競文旅融合新模式

萬達酒店及度假村與騰訊電競、競想科技於2024年11月攜手召開以「競待盛開」為主題的品牌發佈會，正式推出面向中高端市場的全新電競酒店品牌——競盛酒店。本次創新合作旨在為追求高品質生活的電競愛好者提供一個集住宿、娛樂、社交於一體的複合體驗空間，為消費者帶來更卓越的旅居體驗，同時也創新了我們的商業模式。



競盛酒店品牌發佈儀式

○○○

萬達酒店及度假村攜手蔚來能源打造「酒店+出行」一站式服務

萬達酒店及度假村與蔚來能源於2024年12月簽署戰略合作協議，旨在將高端酒店住宿體驗與高性能智能電動汽車的便捷出行相結合，圍繞綠色出行、新能源基建佈局等展開深度合作，攜手為客戶的「住」和「行」打造超越期待的全程體驗，推動綠色出行與可持續旅遊的發展。



萬達酒店及度假村與蔚來能源達成合作

營建高品質服務文化

本集團通過構建嚴格規範的服務流程與管理制度，強化員工專業培訓與服務意識培養，積極參與行業交流活動，以營造積極向上的高品質服務文化，樹立酒店行業的服務典範形象。2024年，本集團主要從以下方面著手營建服務文化：

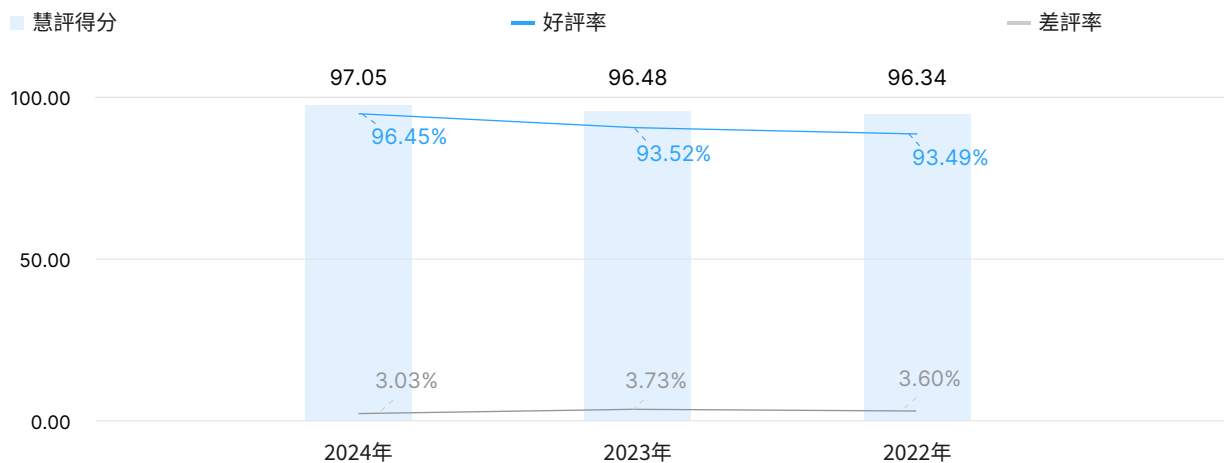
- 製作併發佈《【基礎服務提升四部曲】之「萬達酒店基礎服務標準視頻」》14個，以提升酒店員工基礎服務技能，確保服務品質和標準
- 推進落實2024年度《萬達酒店優質服務擂臺賽》
- 舉行房務系統研討會，55家酒店85位房務管理人員參會，會議聚焦口碑管理、福布斯在榜酒店考察研究、服務產品與項目研討、優秀案例分享及應急事件處理技巧等方面
- 線上進行服務精英、專職管家和名仕會員工的服務技能培訓，共計280餘位酒店營運部門員工參會學習
- 參加優秀同行組織的研討會，並就酒店設計、建設、營運一體化管理模式與發展趨勢展開交流

客戶滿意度管理

本集團通過構建多渠道客戶反饋收集系統、實施標準化服務流程、強化員工培訓、建立預警機制與投訴處理機制、開展客戶忠誠度計劃以及定期進行滿意度調查與分析改進等一系列舉措，全方位、系統性地進行客戶滿意度管理，為客戶提供優質、高效、個性化的住宿與餐飲體驗。

本集團借助慧評2.0口碑管理系統，對客戶於OTA平臺（線上旅遊平臺）發佈的入住網絡評價展開精準統計與深入分析，以全面掌握客戶反饋信息，為提升服務質量和優化客戶體驗提供有力依據。

本報告期內，我們在社交媒體網絡上的客戶點評分數增長明顯且名列中國市場前茅。2024年，本集團高星酒店慧評得分及好評率再創新高，分別為97.05分和96.45%，差評率3.03%（近三年最低）。



慧評系統統計的客戶滿意度調研結果

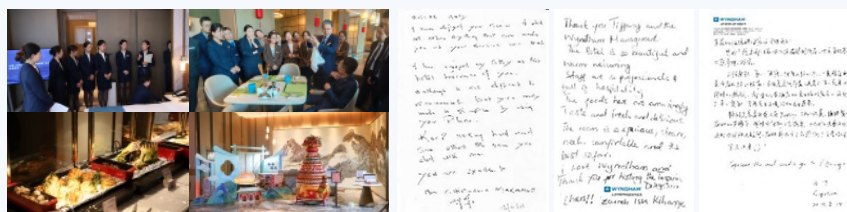
為確保服務品質，提升客戶滿意度，本集團每年對旗下管理酒店開展品牌標準核查項目。我們聯合第三方通過暗訪與明查相結合的方式，從酒店服務、產品、清潔及狀態四個維度，客觀評判品牌標準合規性與執行情況，並為每家酒店量身定制經營管理建議與服務品質提升方案。2024年，萬達酒店品牌核查平均分數達到90.6，較2023年提升1.6分。

此外，本集團通過派遣神秘訪客，對酒店的環境設施、服務流程、人員態度等各方面進行暗中體驗評估，精準獲取賓客入住體驗、感受及情緒體驗，以便針對性地改進和優化服務細節，提升整體客戶滿意度和品牌形象。

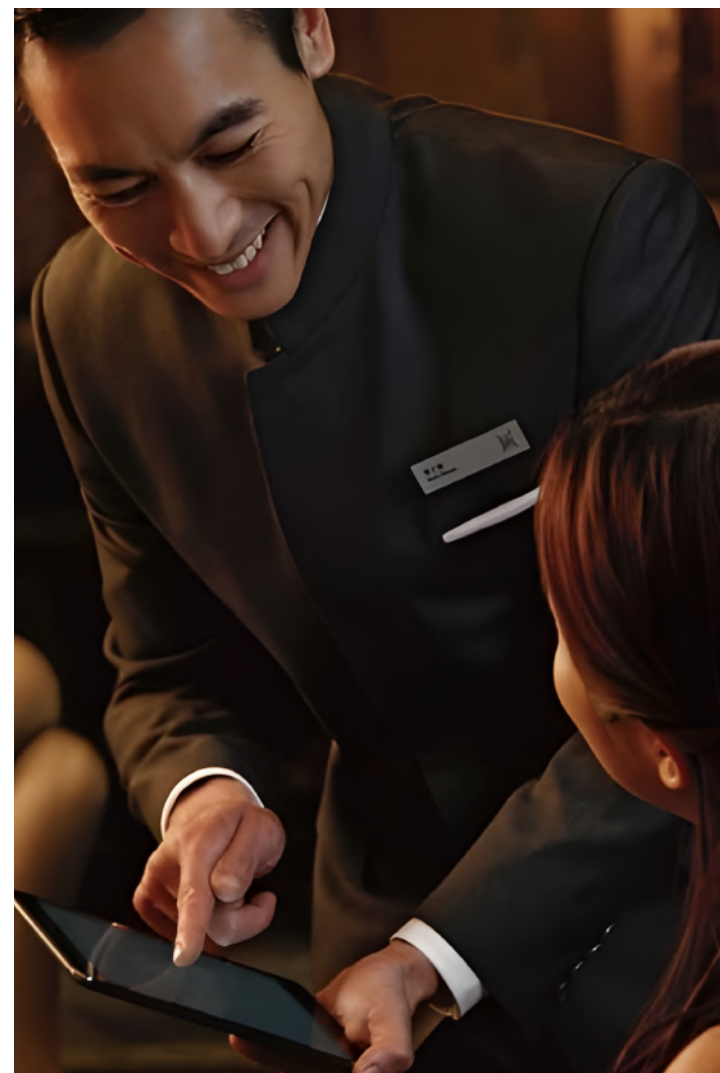
〇〇〇

山西瀟河新城萬達酒店群獲各國議會聯盟領導人點贊

在「全國人大加入各國議會聯盟40周年紀念活動」期間，山西瀟河新城萬達酒店群的工作團隊以專業的服務水準、高度的敬業精神和細緻入微的關懷，為外賓們提供優質的住宿和餐飲體驗，圓滿完成接待工作，獲得各國議會聯盟領導人及外方代表的一致點贊與高度讚譽，為國際交流搭建起一座溫馨友好的「民間橋樑」。



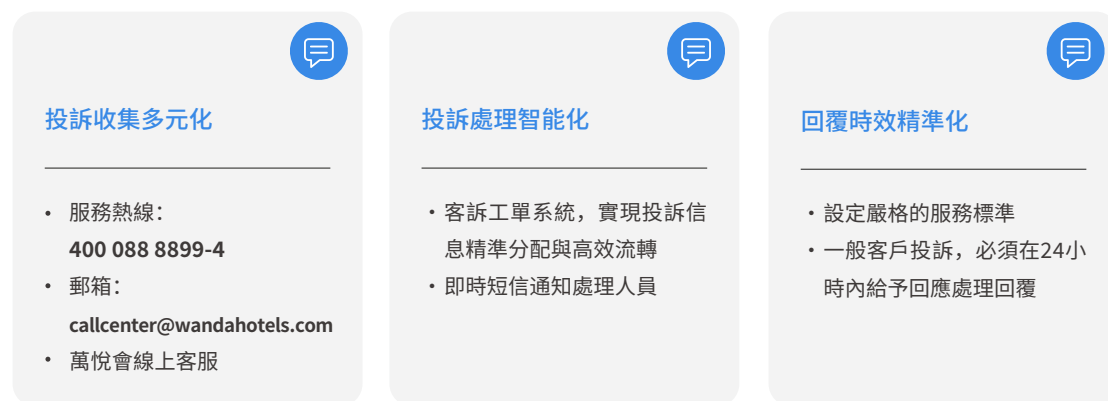
接待各國議會聯盟領導人及外方代表並收到手寫感謝信



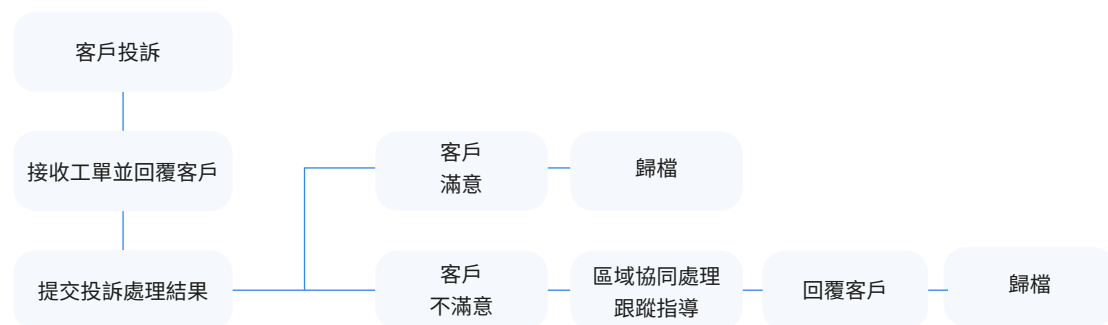
客戶投訴與處置

本集團致力於構建多渠道、高效能的客戶投訴管理體系，依據相關法律法規制定並持續更新《客戶投訴管理制度》以規範客訴管理標準。我們全面收集客戶投訴，借助數字化系統與AI技術進行科學分級、智能派發與高效協同，重視處理結果的全程跟蹤與反饋，閉環投訴管理。同時，我們設置客戶投訴審計標準與扣分機制，對相關人員進行多維度績效考核，以保障客戶權益。

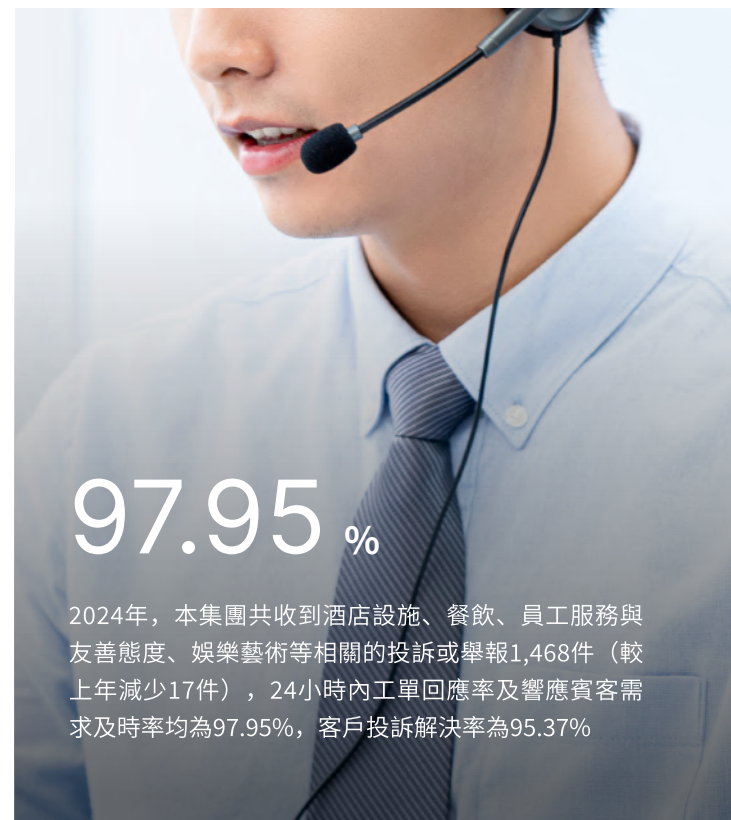
為持續優化服務流程與提升服務質量，本集團建立每日與每月的服務案例分享機制，深入分析案例，促進最佳實踐在內部的推廣，增強員工對服務標準的理解與應用。同時，本集團每週與每月定期開展貼合市場趨勢與客戶反饋的線上培訓，持續提升團隊成員的專業技能與服務意識，以精準應對客戶訴求並有效減少客戶投訴。



客戶投訴管理機制



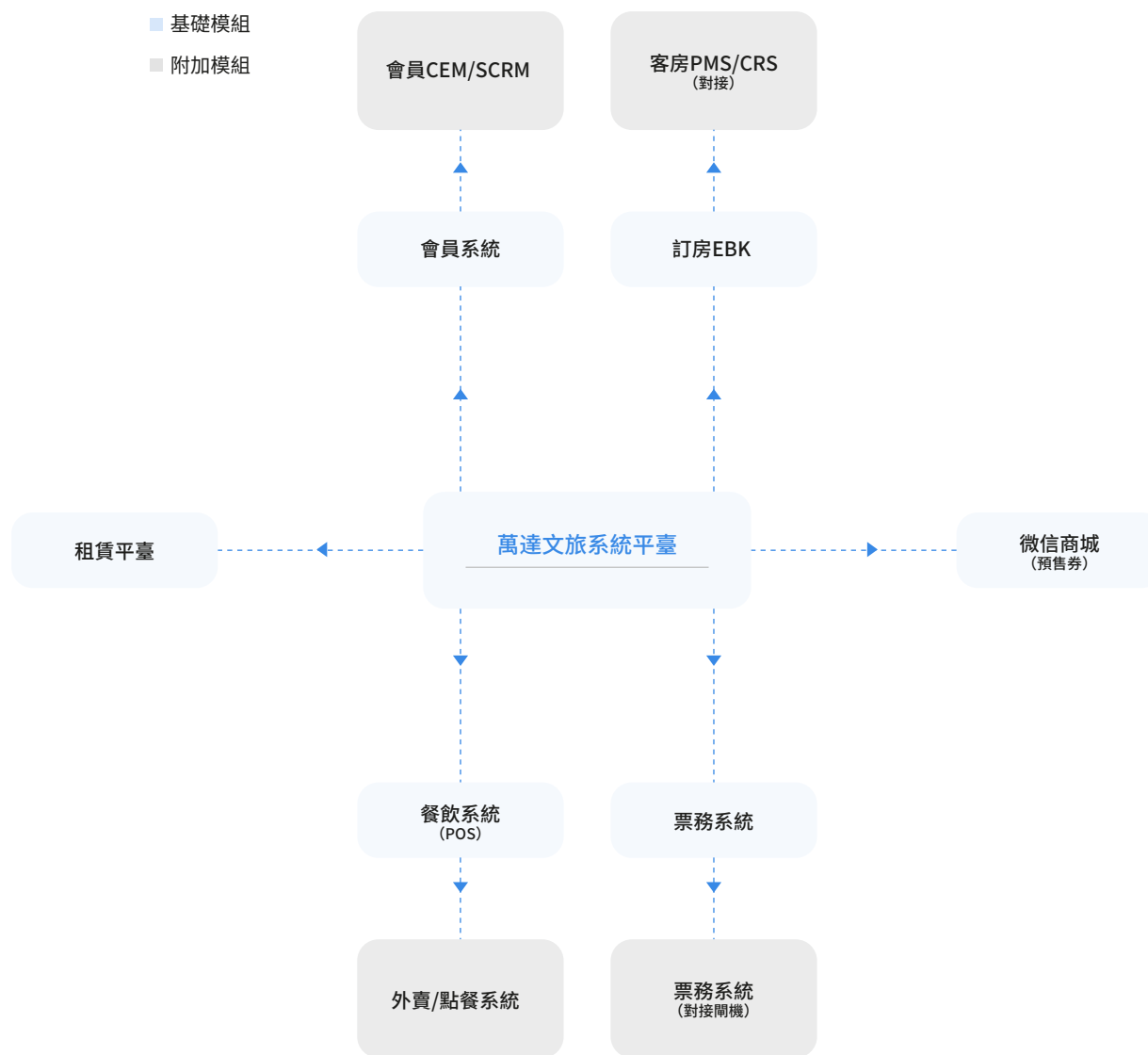
客戶投訴處理流程



數字化賦能

本集團以用戶體驗為核心，整合渠道和會員服務業務，打造完善的數字化營運及管理平臺。基於自主創新研發的文旅數字化平臺，本集團以更聚合的方式為賓客提供便捷、高效、個性化且全方位的優質住宿體驗。同時，數字化管理工具可賦能酒店、度假村內部日常營運管理，實現管理效率提升、服務質量優化、精準決策支援以及員工能力發展等多方面的顯著成效。

本集團持續打造房、券、票、租、餐及零售等業務一體化文旅平臺，通過平臺整合酒店、滑雪場、遊樂場、約車、商戶、餐飲、外賣、營地、戶外運動等多方面設施系統平臺，完善文旅業態營銷及營運服務內容，提升客戶線上、線下體驗的同時，提高商戶管理和營運效率。



文旅平臺核心模組



文旅平臺技術框架

指標	單位	2024年
數字化創新與賦能相關培訓次數	次	2
數字化創新與賦能相關培訓參與人數	人	20
數字化創新與賦能相關培訓的總時長	小時	40

〇〇〇

萬達酒店及度假村參與中國旅遊飯店業協會數字化分會

萬達酒店及度假村作為創始會員之一於2023年加入中國旅遊飯店業協會數字化分會，並積極組織、參加協會舉辦的諸如「中國旅遊飯店業協會數字化分會創新之旅——走進新華三集團」等活動。本集團與雅高、君瀾等眾多知名酒店企業代表及行業生態夥伴共同探討雲計算、大數據、人工智能等技術在酒店文旅領域的創新應用，分享行業經驗與見解，攜手推動酒店行業的數字化轉型。



萬達酒店及度假村參與中國旅遊飯店業協會數字化分會創新之旅並做主題分享

〇〇〇

萬達酒店及度假村與神旗數碼和雲跡科技協作探索酒店行業數據智能一體化解決方案

萬達酒店及度假村與神旗數碼、雲跡科技於2024年12月1日簽署合作協議，共同打造酒店業數據智能一體化解決方案。此次合作旨在通過數據智能軟件、人工智能硬體及應用場景方面所形成的優勢互補，打造一個可在全行業內複製推廣的旗艦型解決方案，以推動酒店行業向智能化、數字化轉型。



萬達酒店及度假村與神旗數碼簽署合作協議

〇〇〇

萬達酒店及度假村啟動鴻蒙原生應用及元服務開發

萬達酒店及度假村與華為於2024年1月正式啟動鴻蒙原生應用及元服務開發合作。萬達酒店及度假村作為酒店及文旅行業首批啟動鴻蒙原生應用的夥伴，將基於HarmonyOS全場景分佈式體驗、原生智能、隱私安全等核心技術優勢，探索數字時代的酒店及文旅發展新模式，重構遊客的數字化體驗，為用戶帶來更優質的體驗。



萬達酒店及度假村與華為簽署合作協議

人本經營 以禮至善

萬達酒店發展制定一系列人力資源管理制度，保障每位員工的基本權益，建立完善的薪酬制度和培訓體系，結合企業發展戰略和員工個人職業發展需求，為每位員工量身定制職業發展藍圖，舉辦豐富的團隊建設和文化交流活動，積極營造平等、開放、包容的企業文化氛圍，以促進員工多元化發展，增強企業整體競爭力和凝聚力。

本章所涉及的重大可持續發展議題：

- 合規僱傭
- 員工權益保護與薪酬福利
- 員工培訓與發展
- 職業健康與安全

本章所響應的SDGs：



公平規範僱傭

萬達酒店發展遵循公平公正的原則，在招聘過程中禁止一切形式的歧視行為，確保每位員工都有平等的機會展示自己的能力和才華。同時，公司還積極招聘不同背景和文化的人才，以豐富員工隊伍的多樣性。

合規僱傭

萬達酒店發展嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等相關法律法規，禁止僱傭童工和強迫勞動，禁止職場騷擾和職場霸凌，禁止一切形式的歧視行為，包括因員工的性別、年齡、民族、國籍、種族、宗教信仰、身體狀況等因素而產生的歧視行為，為每位員工提供平等僱傭和公平發展的機會，致力於構建平等、多元、和諧的工作環境。

公司制定《萬達酒店管理公司人力資源制度》《員工手冊》等一系列規章管理制度，對員工的招聘、培訓、績效考核、薪酬福利、工作時間、休假、勞動關係、外籍員工管理等做出了詳細的規定。

公司嚴格遵守《勞動法》規定的工作時間和薪酬制度，擁有完善的薪酬體系及福利制度，保障員工工資符合國家法律法規的規定，為員工提供五險一金、工會福利、交通補貼、餐補、員工宿舍、住房補貼等各項補貼。除執行《勞動法》規定的帶薪假期外，額外給予外地員工探親假期，並提供探親費用報銷等福利。

2024年，公司未發生違法僱傭、使用童工、強迫勞動等案件，全職員工勞動合同簽訂率為100%，且未涉及勞動力販賣、抵債勞動等嚴重違背人權的行為。

多元共融

萬達酒店發展一直致力於為員工構建多元共融的職場環境，反對一切歧視行為，努力為特殊群體創造就業和發展機會，積極關愛女性員工，並持續促進少數民族就業。

2024年，公司制定了退伍軍人招聘和退休返聘制度，大力促進退伍軍人和退休員工再就業；公司還積極組織殘疾人士就業援助活動，推動弱勢群體就業和發展。

130 人

2024年，萬達酒店發展在職退伍軍人員工為130人

○○○

萬達酒店及度假村與北京啟喑實驗學校達成校企合作戰略合作，推動特殊群體就業

2024年12月20日，萬達酒店及度假村與北京啟喑實驗學校簽訂校企合作協議。此次合作不僅為北京啟喑實驗學校的畢業生們鋪設特殊人群職業發展通道，同時也為酒店用工需求做人員補充。此次合作，學校領導也為萬達酒店及度假村授予聽障人士就業培訓基地的榮譽牌。

校企雙方基於「面向未來、加強合作、優勢互補、共同發展」的宗旨，共同建立併發展友好校企合作關係。萬達酒店及度假村通過整合資源，助力學校教育質量，為特殊人群提供更多的就業發展機會，達成經濟效益與社會價值雙重提升，實現公益學校與企業的互利共贏。



校企戰略合作簽約儀式

萬達酒店發展嚴格遵守《婦女權益保障法》《勞動法》《女職工勞動保護特別規定》等國家法律法規，明確女性員工權益，確保女性員工在招聘、薪酬、晉升和福利等方面享有與男性員工平等的權利，除為女性員工提供產檢假、產假和哺乳假外，還為男性員工提供護理假，將對女性員工的權益保護落到實處。除此之外，公司還在酒店內部設置母嬰室，在國際婦女節等節假期間，舉辦各種關愛女性員工的活動，並在員工年度體檢中專門為女性員工增加體檢項目。2024年，公司在職女性員工佔比為37.9%。

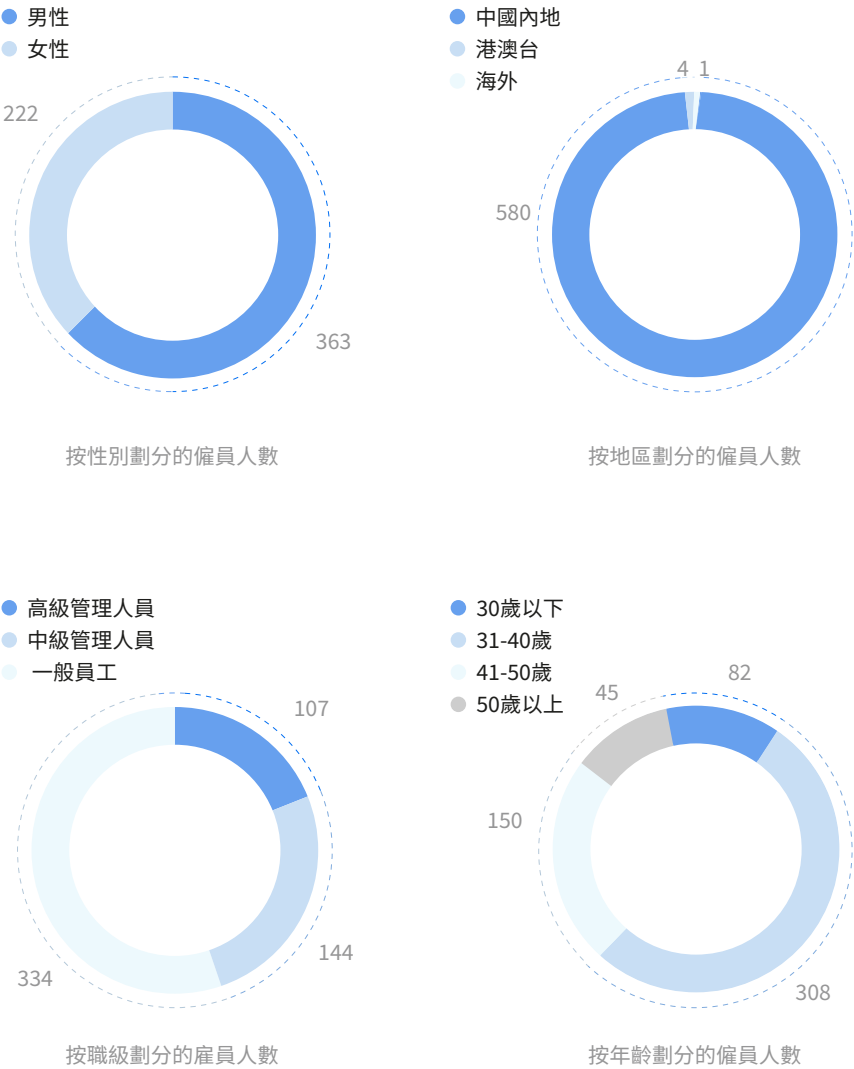
公司尊重少數民族文化，採取當地語系化招聘的方式促進少數民族就業。2024年，公司少數民族員工佔比8.8%，少數民族高職學歷員工佔比為14.1%。



舉辦婦女節活動

員工結構

萬達酒店發展積極擴充人才隊伍，構建合理的人才梯隊。



僱員流失比例	單位	2024年	2023年
按性別劃分			
男性	%	11	28
女性	%	11	30
按地區劃分			
中國內地	%	11	29
港澳台	%	50	0
海外	%	0	
按年齡劃分			
≤30	%	12	59
31-40	%	10	29
41-50	%	14	12
>50	%	2	21

按類別分類的員工流失比例

585 人

2024年，公司共擁有員工585人

11.0 %

2024年，公司員工流失率為11.0%

員工培訓與發展

萬達酒店發展高度重視人才培養和發展，致力於打造一個充滿機遇與挑戰的成長平臺。公司建立了全方位的人才培養體系，從新員工入職培訓、專業技能提升培訓，到管理能力發展培訓，為員工提供豐富多樣的學習資源和發展路徑。公司力圖營造一個良好的成長氛圍，鼓勵員工主動學習、積極進取，為員工提供廣闊的晉升空間和職業發展通道。

人才吸引

萬達酒店發展通過拓展多元化招聘渠道廣納賢才，致力於構建一支高效、專業且富有創造力的團隊，以此來推動企業的持續成長，增強公司在酒店行業中的競爭力。

萬達酒店發展利用校園招聘、線上線下聯動招聘、內部競聘等方式，廣泛吸納優秀人才，增強企業人才梯隊建設，為企業的持續發展提供堅實的人才保障。2024年，萬達酒店發展累計與224家院校建立合作關係，開設52個「萬達班」，成立3家產業學院，培養優秀畢業生2,284名。同時，公司積極為在校生提供實習崗位，並向優秀實習生提供正式職位的晉升途徑。2024年，萬達酒店發展共有在校實習生2,136人。

萬達酒店發展不僅注重外部招聘，還構建了內部競聘渠道，為內部員工提供公平的競爭機會和廣闊的發展空間，確保每位員工都能找到適合自身能力和職業規劃的發展機會。2024年，公司共舉辦了153場內部競聘活動，內部晉升比例超過50%。

〇〇〇

「萬事俱備·達人有你」萬達高星酒店全國聯動招聘周成功舉辦，為行業發展注入新的活力

2024年5月，萬達高星酒店成功舉辦第一屆全國聯動招聘周，活動以「萬事俱備·達人有你」為主題，以線上直播招聘、面試技巧培訓、線下開展校園/公益/人才市場招聘的形式，進一步提高企業的招聘效率，增強企業的社會影響力和競爭力。

本次招聘週期內，萬達酒店總部及旗下71家酒店共組織線上直播5場，累計線上觀看人數達10.4萬人次，直播熱度達55.1萬人次；共組織線下校園招聘104場，聯合當地人社組織、人才市場及公益招聘18場，累計收到簡歷1.12萬份。

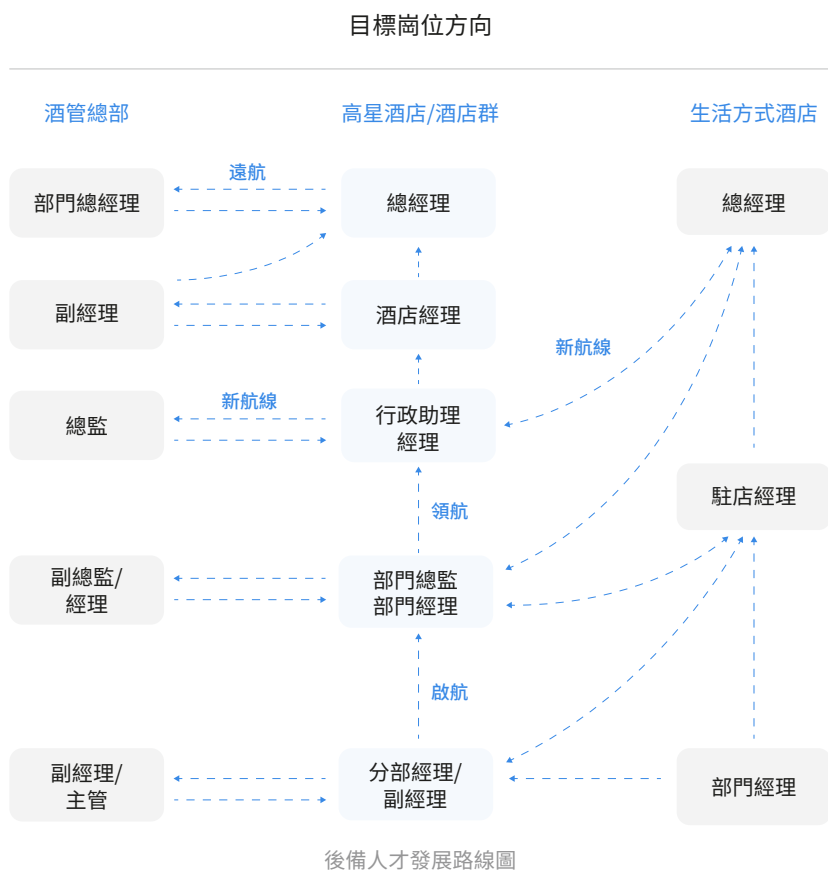
公司通過全國聯動的方式，吸引大量求職者的關注和參與，為不同類型求職者提供廣泛的就業選擇。同時，各類型人才的加入也為酒店人才隊伍建設注入新鮮血液，為酒店行業的發展注入新的活力。



人才招聘直播聯動活動

人才培養

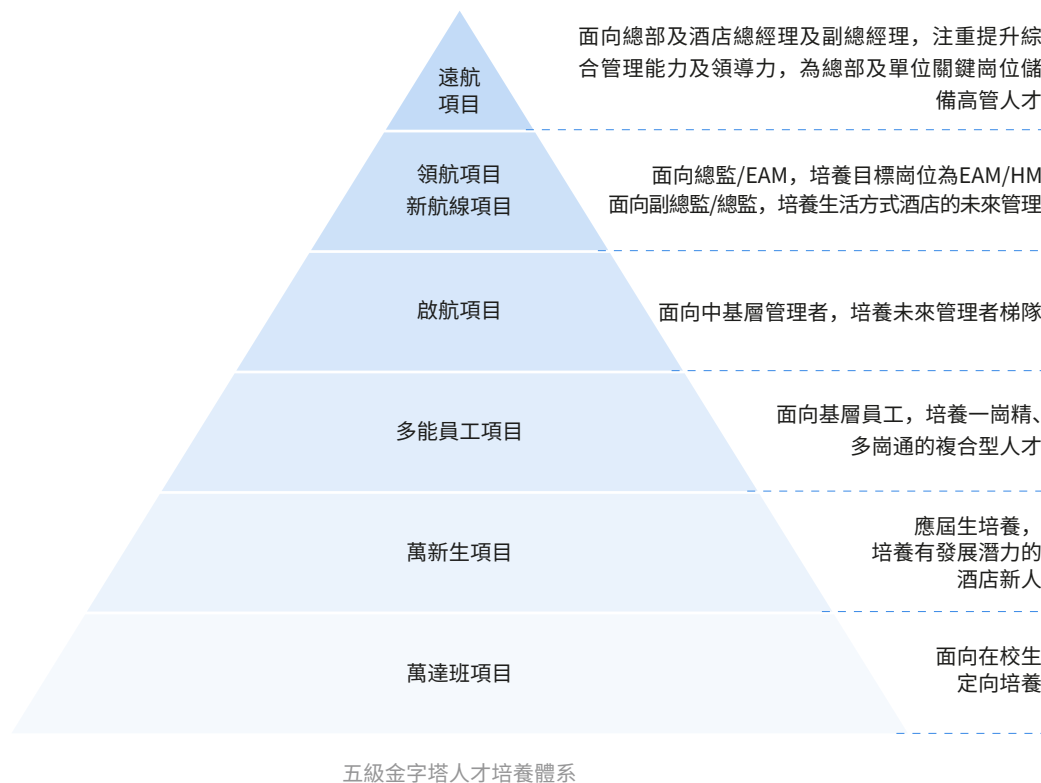
萬達酒店發展建立健全的員工培訓體系，確保員工能夠不斷提升自身素質和專業技能，公司學習與發展中心負責統籌各酒店及項目部的培訓計劃，定期開展包括新員工入職培訓、管理能力提升培訓、專業技能強化培訓以及企業文化傳播培訓等各類培訓活動。同時，萬達酒店發展還搭建了功能豐富的線上學習平臺，設置數百門課程供員工自主學習和自我評估。



高星酒店人才培養體系

公司學習與發展中心針對高星酒店的人才培養搭建五級金字塔式人才發展體系，該體系全面覆蓋從應屆畢業生到未來領導者的各個階段，旨在為員工提供系統化的職業發展路徑和培訓支持，包括針對實習生的「萬達班項目」、針對應屆畢業生的「萬新生項目」、針對基層員工的「多技能員工項目」、針對中層管理者的「啟航項目」、針對總監級的「領航項目」和「新航線項目」以及針對總經理級的「遠航項目」。萬達酒店發展針對不同層級的員工量身打造專屬職業成長課程，提供豐富的培訓機會和明確的晉升路徑，幫助員工提升個人能力、實現職業目標。

五級金字塔人才培養體系，從應屆畢業生到未來領導者

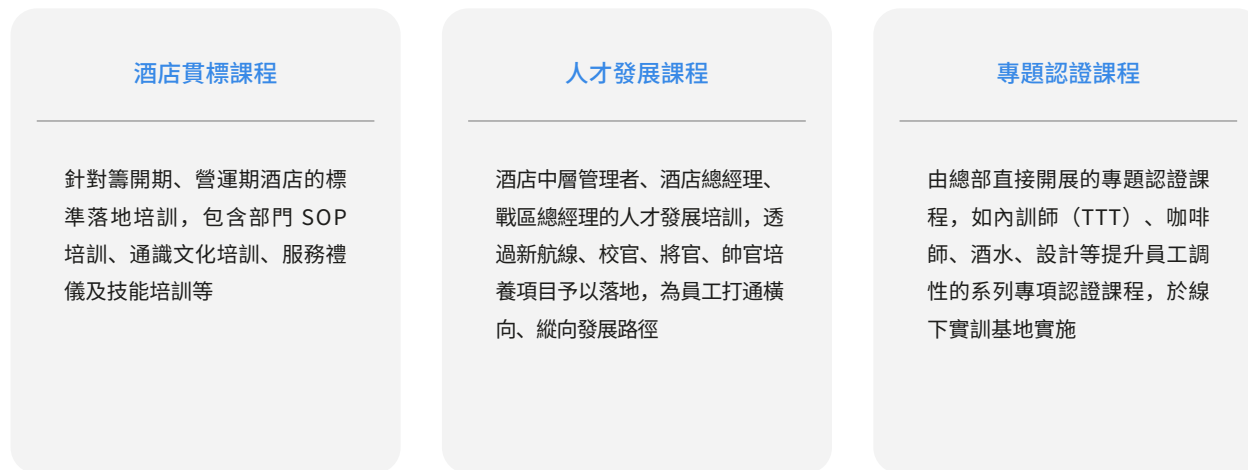


生活方式酒店人才培養體系

萬達酒店發展針對生活方式酒店的人才培養，構建了以「3+3+1」為主題的員工培訓體系以及「星征程」人才培養計劃。其中，「3+3+1」培訓體系涵蓋三類培訓課程、三級培訓網絡和一個培訓平臺，與金字塔式人才發展架構相得益彰，助力全體員工在不同崗位上積累經驗、提高能力，促進員工個人成長和職業能力的提升。



萬達酒店發展三類培訓課程分為酒店貫標課程、人才發展課程、專題認證課程三個類別，形成員工培訓課程矩陣，全面提升員工的各項技能和能力。



「3+3+1」培訓體系：三類培訓課程

萬達酒店發展建立了以「總部—酒店—部門」為模型的三級培訓網絡，制定《培訓管理制度》，運用培訓管理工具，有效完善員工培訓機制，保障培訓工作的有效開展。



「3+3+1」培訓體系：三類培訓網絡



「3+3+1」培訓體系：美華空中課堂

「萬達美華空中課堂」是萬達酒店發展創建的一站式學習交流平臺，具備課程管理、培訓管理、人事管理、看板分析、交流活動等功能。

1,500人

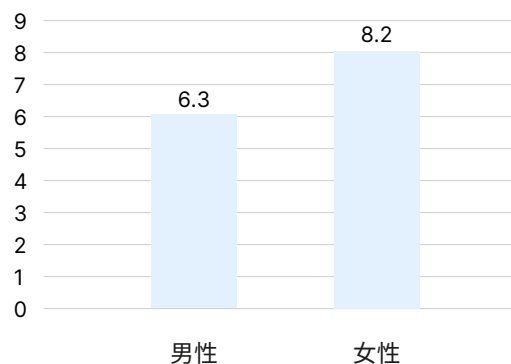
目前，平臺已上線約400門課程，活躍用戶數超1,500人

此外，萬達酒店發展制定並頒佈了《「星征程」人才培養計劃》，從基本方針、培養內容、繼任計劃、分級落實、平臺支撐等方面展開具體措施，幫助員工通過不同的晉升路徑提升專業技能、管理能力和綜合素質，實現員工個人價值的提升。該計劃與金字塔式人才發展體系相輔相成，共同構建一個全面的人才培養和晉升框架，為員工提供清晰的職業發展路徑，為企業的長期發展培養出一批高素質的人才隊伍。

基本方針	1.聚焦將官校官培養 2.關鍵崗位內部優先 3.全面貫徹繼任計畫 4.分級落實人才培養
培養內容	培養內容遵循「人才培養712法則」，即70%來自崗位實踐，20%來自帶教輔導，10%來自課程學
繼任計畫	每家酒店需為本酒店經理級崗位設立人才繼任計劃，確保內部人才培養目標清晰
分級落實	根據分級落實培養的基本方針，總部、戰區、酒店各級根據負責內容對人才培養工作予以考核
平臺支撐	公司搭建三個線上平臺，為內部人才培養和信息互通提供技術支撐：美華空中課堂平臺、內部崗位空缺平臺、內部後備人才平臺

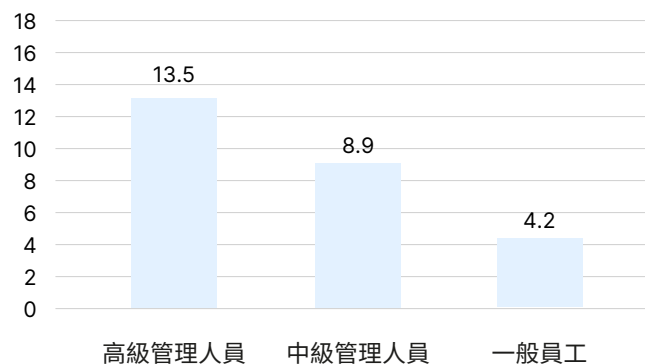
員工培訓數據

■ 小時



按性別劃分的受訓平均時長

■ 小時



按職級劃分的受訓平均時長

員工培訓比例	單位	2024年
按性別劃分		
男性	%	100
女性	%	100
按職級劃分		
高級管理人員	%	100
中級管理人員	%	100
一般員工	%	100

按類別分類的員工培訓比例

○○○

「華文化」理念貫穿員工專業技能培訓，弘揚中華優秀傳統文化

萬達酒店及度假村十分注重員工專業技能的提升，以「華文化」為培訓的核心理念，開展包括「華之初」「華觀」「華尊」等一系列服務理念培訓，為員工提供「華培訓員認證」，旨在全方位提升員工的服務意識和服務技能，使他們更好地理解 and 踐行「華文化」服務精神。

為了進一步鞏固和檢驗培訓成果，公司總部每年舉辦「華技能大賽」。員工參與比賽，不僅能夠展示專業技能，還將在激烈的比拼中不斷提高自己的業務能力，從而更好地為客人提供優質服務。

此外，萬達酒店及度假村每年會組織多場核心服務技能培訓及認證，如紅/白酒侍酒師培訓、茶藝培訓、淮揚菜大師培訓等，助力員工專業技能的提升。



服務技能大賽

萬達酒店發展不僅為員工提供內部培訓，還與香港理工大學、瑞士酒店管理大學等多所知名高校建立了長期合作關係，為員工追求更高層次的學歷教育提供有力支持。公司借助校企合作模式，持續發掘和培養行業精英人才，助力品牌國際化發展，實現多方協作共贏。

〇〇〇

萬達酒店及度假村與香港理工大學開展深入合作，共同培養酒店行業精英

2024年6月，萬達酒店及度假村與香港理工大學酒店及旅遊業管理學院開展深入合作，接待並參與了香港理工大學校友會遊學活動。此次交流活動旨在通過校企聯動，為學生提供實踐和學習的機會，同時促進酒店管理行業的學術與實踐交流。

在交流過程中，雙方就萬達酒店的發展佈局、品牌規劃、市場定位、營運服務等話題進行深入探討。香港理工大學酒店及旅遊業管理學院的師生也分享了他們在全球酒店業管理領域的前沿研究和實踐經驗。

此次訪學交流不僅有助於行業精英的培養和挖掘，也提高了萬達酒店品牌的影響力和傳播力。



員工參與香港理工大學酒店及旅遊業管理學院交流活動

〇〇〇

萬達酒店及度假村與澳門城市大學簽署人才戰略合作協議，為行業發展輸送高質量人才

2024年12月5日，萬達酒店及度假村與澳門城市大學簽署了人才戰略合作協議，標誌著雙方在人才培養領域的深度合作正式啟動。此次合作旨在通過校企聯動，共同培育具備國際視野和實踐能力的行業英才，為酒店行業的可持續發展提供了堅實的人才支援。

目前，萬達酒店及度假村已與78所高校達成戰略合作，為酒店發展建立了廣泛的人才培養網絡。通過與澳門城市大學的合作，萬達酒店及度假村將進一步協同粵港澳大灣區的教育資源，推動產學研深度融合，為行業輸送更多高質量的專業人才。



人才戰略合作協議簽約儀式

人才發展

萬達酒店發展始終將人才發展視為企業核心戰略，致力於為員工構建清晰、多元的職業發展路徑，助力每一位員工實現職業成長。公司建立科學完善的晉升機制，並制定《萬達酒店管理公司關鍵崗位晉升管理辦法》《酒店行政助理經理任職及管理規定》等一系列規範化制度，為不同崗位和層級的員工量身定制明確的晉升標準與發展通道，為每一位員工搭建公平、開放的職業發展平臺，充分激發員工潛力，為企業可持續發展注入源源不斷的活力與動力。

酒店員工晉升機制	- 酒店領導層定期對員工進行綜合評估 - 符合晉升標準、具備相應工作能力，且入職滿6個月或距上次晉升滿12個月的員工，即可獲得晉升機會 - 晉升機制實行常態化管理，無固定窗口期
總部員工晉升機制	- 總部員工每年有兩次固定晉升窗口期，分別為年中和年底 - 員工需在最近一次考核評估中達到B+及以上成績，方可參與競聘並通過上會流程提報晉升申請

員工晉升機制

萬達酒店發展秉持「公平、公正、公開」的原則搭建了一套科學高效的薪酬績效管理體系，並形成績效目標管理、績效評估、績效反饋與提升的閉環人才激勵評估流程，全面覆蓋人才發展的前、中、後期，最大限度的激勵人才更好地成長與發展。

公司每年對各酒店的業績完成情況進行全面評估，其中管理層的薪酬與酒店的業績緊密掛鉤，而員工的年終考核結果、績效工資以及獎金也與酒店的整體業績密切相關。

評價因素	個人績效工資	個人年終考核	酒店年終評分
經營指標 GOR、GOP、RGI、BW、會員招募	✓	✓	✓
貢獻度 酒店收入÷店均收入		✓	✓
合規審計、員工滿意度 非權重指標，紅黃綠燈		✓	✓
360考核得分		✓	
項目發展 加（減）分項		✓	

員工績效評估管理辦法

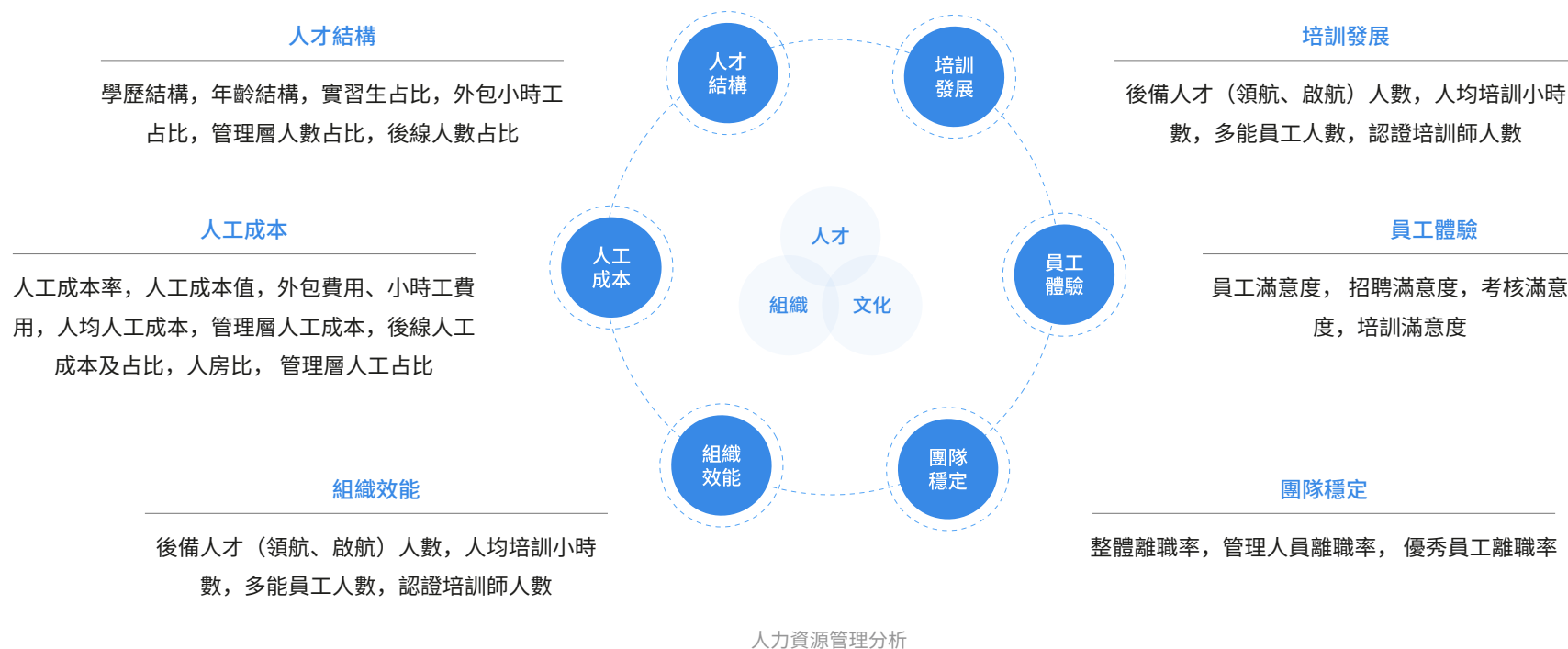
萬達酒店發展通過設定明確的薪資結構、閉環性人才激勵機制和優秀人才表彰制度，有效激勵員工的工作積極性和創造力，極大提高了員工的忠誠度，為酒店的長期發展奠定堅實的人才基礎。

萬達酒店發展通過月度和年度表彰機制，對表現卓越的個人和團隊予以表彰，評選出優秀講師、優秀導師、優秀員工、優秀培訓師等獎項，旨在深度發掘並充分認可每一位員工的卓越貢獻，通過多元化的激勵方式，持續激發團隊活力，助力企業可持續發展目標的實現。

此外，萬達酒店發展還致力於提升人力資源管理效率，通過開展人力資源診斷分析，識別出人力資源管理中存在的問題，為酒店提供改進意見；公司每個季度都會對人力成本結構進行分析對比，制定行動方案優化組織結構，提升組織活力和效能。

診斷維度架構

形成了3個方面、6個維度、60個指標的診斷維度，幫助酒店全面分析人力資源問題



萬達酒店發展每年對各酒店的人力資源管理情況進行審計，審計內容涵蓋41個項目，近200項細分標準，以確保酒店在人力資源管理方面的合規性和一致性。

人力資源審計標準

- | | | |
|-----------|------------|----------|
| ① 實習生比例 | ④ 入職培訓實施 | ⑦ 人力晉升資格 |
| ② 考勤操作合規性 | ⑤ 新型架構落地實施 | ⑧ 多能員工培養 |
| ③ 培訓管理要求 | ⑥ 自持酒店經營提升 | ⑨ 員工體驗落地 |

員工健康與安全

萬達酒店發展始終將員工的健康與安全放在首位，構建了全面的職業健康安全管理體系，制定並完善一系列內部管理制度，深化落實職業健康安全管理實踐，為員工的健康和安全保駕護航。

職業健康與安全

萬達酒店發展遵守《中華人民共和國勞動法》中有關職業健康與安全的規定，制定《安全強制性條例》，明確界定安全相關政策、安全人員職責和日常安全措施，要求所有員工嚴格遵守該條例，以降低職業健康和安全管理風險。

萬達酒店發展以「杜絕較大及以上安全事故，實現零死亡率」為目標，高度重視消防安全，針對不同區域和火災類型制定了相應的應急預案，並出臺《酒店管理公司應急管理辦法》，明確白班、夜班的接警和跑點流程。通過每月發佈安全通報、節假日前發佈安全工作要求，以及開展暗訪測試，切實檢驗酒店的應急處置能力，確保安全措施落實到位，全面築牢安全管理防線。2024年，公司未發生任何員工傷亡事件。

萬達酒店發展旗下萬華建項目管理公司已通過ISO 45001職業健康安全管理體系認證。這一認證標誌著公司在職業健康安全管理方面達到了國際標準，能夠有效識別和控制職業健康安全風險，提升員工的工作環境安全與健康水準。



職業健康安全管理體系認證證書



2024年，公司定期組織員工進行健康體檢，幫助員工及時瞭解自身健康狀況。同時，公司定期舉行義工問診活動，邀請專業醫生為員工提供現場諮詢和健康指導，讓員工獲得便捷的醫療服務，增強員工的健康意識和自我保健能力。



義工問診活動

為了進一步保障員工健康，公司多次組織員工健康跑活動。通過參與健康跑，員工可以在輕鬆愉快的氛圍中鍛煉身體，享受運動的樂趣。通過這些綜合性的健康保障措施，公司不僅為員工提供全方位的健康支援，確保員工能夠以良好的身體狀態投入到工作中，更體現了公司對員工健康的重視和關懷。



員工健康跑活動

安全文化建設

萬達酒店發展重視員工的安全文化培育工作，建立完善的安全人才資格認證培訓體系，定期為員工提供安全技能和安全管理方面的培訓，包括員工崗前安全培訓、上崗後繼續教育等形式的培訓。公司還通過定期舉行安全會議、建立安全培訓信息化系統等措施來加強員工的安全意識和技能。

公司每月開展一次安全培訓，培訓人員為部門負責人及以上級別的人員。公司還將急救培訓列為員工必修培訓課程，並將其納入人力資源審計範圍，定期邀請專業的急救培訓師到公司現場進行理論授課，讓員工親身體驗急救操作的方法和流程，提高員工的急救意識和應急能力，為保障員工的生命安全和身體健康做出貢獻。



員工急救培訓

2024年，公司投入研發萬達酒店發展安全培訓及資格認證平臺，該系統在生活方式酒店籌備開業階段進行了首次試用，並計劃於2025年全面推廣。該安全培訓及資格認證平臺可以針對不同崗位定制培訓課程，並根據不同業態提供定制化的培訓課程體系。

員工關懷與溝通

萬達酒店發展鼓勵員工平衡工作與生活，為員工提供富有溫度的企業關懷和福利，舉辦豐富多彩的文化活動，增強員工之間的交流與合作。同時，公司建立暢通高效的員工溝通機制，確保及時聽取員工的意見和建議，進一步提升員工的滿意度和歸屬感。

員工關懷

萬達酒店發展努力為全體員工打造一個溫馨和諧的工作環境，制定了《萬裏春風員工關愛指導原則》，建立員工全景福利體系，積極開展各類文化活動，創造舒適的工作環境，始終關注員工的實際需求，使員工能夠更好地發揮自己的才能和創造力。

萬達酒店發展在各酒店推行《萬裏春風員工關愛指導原則》，旨在通過一系列員工關懷項目，提升員工的幸福感和歸屬感。該原則包括8個必做項目和3個選做項目，確保員工在工作和生活中得到全面的關懷和支持。

必做項目

入職儀式、榮譽激勵、新春團建、迎新賀歲活動、成長祝賀、司齡祝福、員工生日會、建言獻策會

選做項目

家庭開放日、績效面談、其他活動

萬達酒店發展員工全景福利體系涵蓋集團層面的福利和各地酒店的特色福利，福利體系包含從入職至轉正期間的福利、司齡紀念和認可、員工十二分關愛體驗、員工禮遇、員工補貼等五大權益，全面關注員工的職業發展、生活質量和個人成長，致力於為員工打造一個全方位、多層次的福利保障體系。



員工全景福利體系

公司定期舉辦員工出遊團建活動、新春團建活動、文化周活動和員工生日會，以增進員工之間的交流與合作，營造積極向上的企業文化氛圍。



員工生日會

為提升員工的工作環境和工作滿意度，除了設置基礎的工作設施外，公司還設有員工休息室、員工活動室、員工餐廳、母嬰室等硬體設施，力求為每位員工提供一個舒適的休息環境，促進公司和員工的共同發展。



員工餐廳



母嬰室

2024年，萬達酒店發展共組織三次全國聯動文化周活動，旨在豐富員工的文化生活，提升團隊的團結協作精神。

- 以漲知識、長眼界、掌技能為主題的「學習與發展周」
- 以珍惜資源、責任當先，關愛弱勢、責任引領，和諧社區、責任共建為主題的「企業責任周」
- 以感恩同行，與愛相隨為主題的「員工感謝周」



民主生活會

員工溝通

萬達酒店發展主動傾聽員工聲音，持續暢通員工溝通機制。2024年，公司通過定期組織建言獻策會、經營分析會、員工大會、民主生活會等員工溝通會，保證與員工間的良好溝通，關注和解決對員工具有重要意義的議題，營造廣開言路的企業氛圍。

除建立良好的員工溝通渠道外，公司在《員工手冊》中提供了公開的員工申訴渠道，明確規定了員工申訴的內容、程式及處理時效，並在各酒店員工區域的醒目處，張貼My Voice海報和總經理信箱，為員工申訴提供有效保障。公司人力行政中心一旦接到員工舉報，會立即核實舉報事件的真實性，並展開全面調查。公司也設有舉報人保護制度，保護舉報人的合法權益不受侵害。2024年，公司人力行政中心收到員工申訴案件共30件，全部得到有效處理。



建言獻策會



員工申訴渠道

守護環境 低碳營運

萬達酒店發展推崇人與自然和諧共處，在酒店設計、建設及營運過程中不斷融入可持續發展理念，持續運用可持續發展價值鏈思維推動環境管理體系的搭建，並提升內部的環境管理水準，以完善的環境管理體系加強資源管理及環境表現，以負責任的態度守護生態環境。

本章所涉及的重大可持續發展議題：

- 能源管理
- 水資源管理
- 氣候變化與碳排放管理
- 廢棄物管理
- 綠色建築

本章所響應的SDGs：



環境管理

萬達酒店發展計劃逐步將環境管理融入發展戰略中，積極推動綠色營運和可持續發展。通過優化資源利用、減少能源消耗和廢物排放，我們不僅提升了酒店的環境績效，也為客戶提供更加環保的住宿體驗，在為社會創造長遠環境價值的同時也為酒店的可持續營運奠定基礎。

環境承諾與管理方針

本集團嚴格遵守適用於我們業務營運的環境相關法律及法規，在《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《企業環境信息依法披露管理辦法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國土壤污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規的指導下制定一系列內部管理政策，有效保證各個層面工作的穩步推進，積極提升環境層面的各項績效數據，實現全環境因素的協同管理。

萬達酒店發展致力於結合ISO 14001標準搭建環境管理體系，以確保我們的業務活動在實現商業目標的同時，最大程度地減少對環境造成不良影響。2024年，萬達酒店發展旗下萬華建項目管理公司獲得了ISO 14001認證。



ISO 14001環境管理體系認證證書



綠色營運

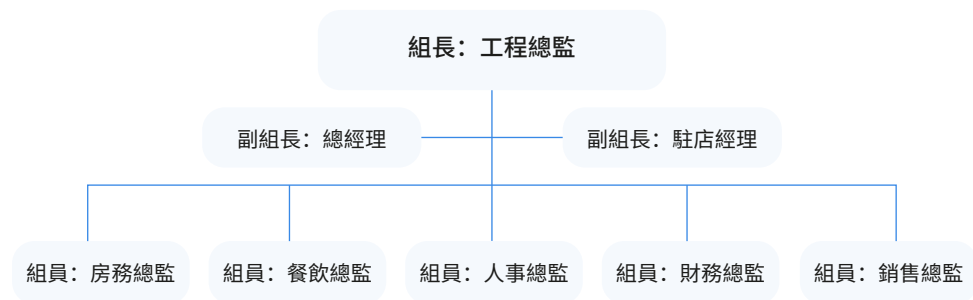
萬達酒店發展積極實施綠色營運，將環保理念融入酒店管理和服務中。我們通過節能措施、可持續材料的使用和資源管理的優化，降低環境影響，踐行對環境保護的承諾，為客戶提供環保舒適的住宿體驗。

能源管理

萬達酒店發展深知能源管理的重要性，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國可再生能源法》《中華人民共和國清潔生產促進法》等相關法律和標準，制定了《萬達酒店管理公司能源管理總則》，要求所有星級酒店成立能源委員會，下設能源管理小組，搭建實施高效的能源管理體系，以能耗數據分類統計為依據，通過公司內部藍豆雲系統工程管家跟蹤梳理並分析月度能源消耗情況，總結能耗管控要點，逐步強化公司內部能源消耗系統化管理。

萬達酒店發展以酒店能源委員會為能源管理的最高權責機構，負責酒店內部能源管理工作的監督及管理：

- 根據公司的能源管理要求，監督酒店各部門相關工作的落實情況
- 定期組織並開展能源管理工作執行匯報會議，進行月度工作總結和分享，及時溝通反饋能源管理工作中遇到的問題和未來計劃
- 協助各部門制定並不斷完善能源管理工作並組織開展節能降耗宣傳培訓
- 探索最新的節能技術或技改方案並制定資金籌措方案



酒店能源管理小組架構圖

公司酒店能源管理小組內部設有「組長-副組長-組員」的三級架構，分別負責能源管理的各項工作推進，做到層級分明，權責清晰，有效落實內部管理要求。

組長	副組長	組員
• 貫徹執行國家節能降耗措施、實施細則及其他有關法規 • 組織實施逐級節能降耗責任制 • 建立健全節能降耗制度和節能降耗操作規程 • 把節能降耗工作納入日常經營管理中 • 組織對職工進行節能降耗知識教育和業務培訓	• 協助組長組織實施逐級節能降耗責任制 • 為酒店的節能工作開展提供必要的支援	• 認真貫徹國家及酒店有關節能降耗的法規制度，將節能降耗工作列入本部門日常經營和管理的議事日程 • 根據能源委員會的要求，監督本部門能源節省制度的落實，執行情況 • 組織本部門定期進行全員的能源節省再教育。及時處理本部門的浪費能源事故，對造成事故的個人或班組提出處理意見並將情況上報能源委員會 • 對本部門的責任範圍進行嚴格管理

能耗目標

本報告期內，萬達酒店發展以「建設綠色健康環境，提升服務品質」為目標，要求2021年至2025年之間新開業的項目逐年降低運行能耗2-3%。

本報告期內，我們管理協同各部門從多維度開展節能降耗工作，要求各部門嚴格遵循節能管理實施細則，穩步推進節能降耗工作。

工程部	客房部	餐飲部	前廳部	後勤區域
• 需要定時調整控制開關的時間：樓體照明、雨棚LOGO、酒店車棚、花園照明等 • 夏季和冬季，適當調節新風機組的風閥開度，減少室內熱負荷 • 維護和復查AHU調節裝置、清洗熱交換器和濾網，保證設備使用在最大功效範圍內 • 分析能源用量和用電成本，建立能耗圖表併發佈	• 打掃完房間或檢查完房間後，把紗窗簾合上，厚窗簾可留20CM的間隙透光，離開房間注意拔出取電卡斷電 • 在住房率低於50%以下時，封閉部分樓層，儘量集中安排在某幾層住客，封房後關閉房間空調和所有照明，拉上窗簾避免陽光照射，造成房間溫度高導致傢俱變形、裝飾面起翹等 • 洗衣房根據剩餘工作量提醒工程部關閉蒸汽，保證蒸汽充分利用不被浪費 • 房間裏需要通風時，根據室內外環境使用自然通排風，儘量採用自然光，少開燈	• 凍庫、冰箱存放食品以80%為宜，所有廚房冰箱進行整合，關閉部分不常用冰箱；有計劃的開凍庫的門，並由專人管理 • 所有廚房解凍食品需提前計劃進行冷藏解凍，減少使用流水解凍 • 灶具清理乾淨，防止結垢，影響熱效率 • 管事部在西餐廳收檔之後，回收所有冰塊，不可直接倒在地溝內，以免造成堵塞	• 及時根據情況調節經營區域的燈光場景 • 開關處張貼隨手關燈的提醒 • 男女幹濕蒸房沒有客人使用時關閉；幹蒸房營業時間無客人使用時溫度保持在50°C（視客人使用情況而定） • 定期進行反沖洗，排水換水得到工程部許可，嚴禁私自排放以免造成事故和浪費	• 節約紙張，提倡無紙化辦公，正反兩面使用紙張 • 物品使用五大原則：環保、重複、替代、循環、減量 • 員工遵循上二層下三層嚴禁乘坐電梯原則 • 倉庫和操作間照明和空調沒人時保持關閉

萬達酒店發展高度重視公司內部的能源審計工作，從而確保能源被高效使用，我們每個季度都對能源系統使用情況進行檢查、回顧和分析，分析能源消耗過度的原因並擬定改進計劃。

我們的能源審計工作主要由以下四個步驟組成：

- 參考歷史能源使用數據評估週期內能源使用的合理性
- 分析相關能源使用不合理情況的原因並制定應對措施
- 根據應對措施制定相關工作的具體責任人、推進計劃及預期達成的效果
- 回顧和分析上一個週期節能措施的完成情況

此外，為了有效管理節能減排相關工作的落實情況，我們從能源使用情況、能源管理執行、改造落實情況及培訓完成度等多個維度對酒店能源管理小組組長進行季度、半年度及年度績效考核，確保監督職責的有效履行。

指標	單位	2024年
能源消耗總量	兆瓦時	12,767.27
能源消耗密度	兆瓦時/百萬元	13.91
直接能源消耗		
• 天然氣	兆瓦時	747.08
間接能源消耗		
• 外購電力	兆瓦時	12,020.20

2024年能源使用情況

水資源管理

水資源壓力持續加劇是全球共同面臨的挑戰，萬達酒店發展在營運過程中高度關注水資源的保護和管理，持續針對水資源使用情況開展相應的管理措施。我們嚴格遵守《中華人民共和國水法》等相關法律，並制定相應管理要求對公司內部的水資源管理進行規範。推動精細化用水管理，不斷降低總耗水量及耗水強度，實現科學用水和可持續用水。2024年，本集團未有任何求取適用水源上的問題。

節約用水舉措	• 酒店設有中水設施，提高水的重複利用率 • 使用節水型用水器具，例如節水龍頭或水效高的淋浴龍頭等 • 部分酒店進行蒸汽冷凝水回收 • 部分在建項目設計雨水回收利用系統，如萬達酒店在昆山的項目，採用海綿城市的設計方式，利用場地的豎向設計，在室外綠地內設置雨水收集池，進行程度沉澱過濾，再回用於項目的綠化澆灑、地面沖洗等 • 對所有酒店生活水進行壓力標定，滿足客人體驗的前提下，節約用水
廢水處理措施	• 廚房含油廢水經過隔油後排出 • 生活污水經過化糞池處理後排出

萬達酒店發展重點水資源管理措施

指標	單位	2024年
總用水量	立方米	184,257.50
用水密度	立方米/百萬元	200.70
節水項目投入	萬元	33.52

2024年水資源使用情況

廢棄物管理

萬達酒店發展對廢棄物實行嚴格的分類管理，根據《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關規定，制定廢棄物處理有關政策制度，在保障廢棄物合規處置的同時，對不同類別的廢棄物進行管理，實現廢棄物產生、收集、分類、儲存、轉移及處置等環節的全生命週期管理。

2024年，我們積極開展廢棄物識別與回收。我們營運過程中產生的無害廢棄物主要包括建設過程中的建築垃圾及日常的生活垃圾等，一般交由合作廠商專業機構處理，提升紙箱、塑膠、污泥等材料的回收與循環利用。本集團運營業務不涉及有害廢棄物排放。

此外，我們也在萬達酒店及度假村食品安全管理體系中納入食品安全管理有關內容，避免由於廚房區域廢棄物管理不當造成的環境污染。我們建立了標準化的管理要求，有效推動食品區廢棄物的全流程管理。

食品區域廢棄物處理標準：

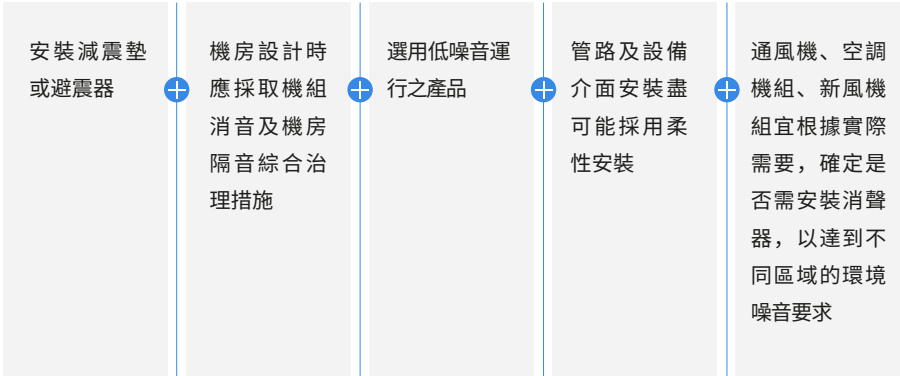
- 食品區配有腳踏式垃圾桶並且對廚餘垃圾進行單獨收集與管理
- 食品和廚餘垃圾運輸時段分隔，做到不在同一時段或同一電梯運輸
- 垃圾房設有高壓水槍清洗系統和垃圾桶在指定區域的清洗消毒計劃
- 廚房設有保存餐餘垃圾的冷藏冰箱並保持在8度
- 每天工作結束後對垃圾房進行徹底清潔消毒

指標	單位	2024年
無害廢棄物總量	噸	372.62
無害廢棄物密度	噸/百萬元	0.41

2024年廢棄物管理情況

噪音污染管理

公司遵循《中華人民共和國噪聲污染防治法》等相關法律法規的要求，對本集團營運所產生的噪音進行嚴格預防、監控及管理。我們要求所有機電設備（如水泵、風機、冷水機組、鍋爐等）及管道安裝在設計階段考慮設置減震措施，以降低噪音的產生：



綠色設計與建設

萬達酒店發展深知企業發展所應該承擔的環境責任，充分關注綠色設計及開發建設過程中的綠色因素，以專業的綠色設計標準打造具有可持續性的酒店空間，與生態環境共生，與社會共融。

2024年，本集團以綠色賦能升級設計建造體系，參照ISO 9001對原有的設計建造標準進行更新和修訂，充分考慮更多可持續發展因素，未來要求所有新建自持高星級酒店項目的設計目標不低於綠建一星標準。

公司在酒店設計階段充分結合項目實際情況，採用光伏發電、製冷機組冷凝熱回收利用、非傳統水源利用、免費供冷等多項綠色低碳技術，較常規設計實現減碳量達傳統設計的30%。針對現有的建築改造項目，我們也充分應用水熱泵冷水機組、空氣源熱泵、太陽能等節能技術，相較改造前可達到40%左右的營運節能減碳。此外，我們積極將當地的特色文化納入項目設計中，使客戶充分體驗到具有環保特性及文化屬性的室內空間，進一步向客戶傳達人與自然共生和諧的理念。



ISO 9001質量管理體系認證證書

○○○

與自然相融，打造環湖酒店群

延安萬達酒店群坐落於珍貴的生態濕地湖泊區域，項目整體設計隨地勢佈局，在設計上融合具有陝北風情的延安當地特色元素和延安革命精神文化，充分展現延安「革命聖地，精神家園」的主旨。此外酒店打造各個配套的功能場地，利用綠化及景觀原色營造具有鮮明延安地域特色的酒店群景觀。



延安萬達嘉華酒店

〇〇〇

文化與藝術共融 呈現東方韻味

長春國際影都萬達酒店群作為長春國際影都的重要組成部分，整體設計遵循開敞、輕鬆、人性化的原則，結合來訪客人使用便利性，形成了「一軸，兩園」的場地空間形式。設計理念上把長春自然四季主題與國際影都加以結合，充分利用場地星光大道及中央公園的特點，打造北國春城——春夏秋冬四個主題：春賞櫻花，夏觀繁星，秋品楓葉，冬覽瑞雪。酒店群由一座五星級酒店、一座四星級酒店、一座會議中心組成，圍繞國際影視文化，具有濃鬱的北國春城景觀特點。



長春國際影都萬達酒店群

在桂林高新萬達廣場的設計建造中，我們也充分考慮綠色建築設計，採用節能裝置、自然採光設計及節水系統，減少能源及水資源的消耗。

綠色建築特色

功能

節能裝置—電動遮陽板	遮擋陽光避免直射至室內，從而減少空調造成的能源消耗
自然採光設計—圓頂天窗	為室內地方提供自然光以減少照明系統的使用
節水系統—雨水收集系統	收集及重用雨水以灌溉園林植物

一星 75 家 二星 3 家

截至2024年，萬達酒店發展取得綠建設計項目總計78家，其中一星75家，二星3家；現階段所有萬達酒店自持的高星級酒店均取得綠建一星及以上標識



為了加強員工對設計方面可持續性的了解和認知，我們制定多能員工培養計劃，通過業務培訓、案例分享及線下實踐這三個環節，針對項目經理、改造項目設計人員、TS人員及發展人員開展培訓。2024年，公司組織業務培訓14場，組織並實施業務知識競答34期。此外，萬達酒店設計院機電設計中心機電主任工程師作為主持嘉賓參加《第三屆綠色節能酒店建設論壇》，以專業的視角和資深的經驗主持雙碳目標下的酒店節能新措施的分論壇，同時被授予「2024優秀酒店節能工匠」的榮譽。



14 場

34 期

2024年，公司組織業務培訓14場，組織並實施業務知識競答34期

指 標	單 位	2024 年
綠色酒店設計與開發相關培訓次數	次	14
綠色酒店設計與開發相關培訓參與人次	人次	415
相關崗位員工參與綠色酒店設計與開發相關培訓的覆蓋率	%	100

2024年綠色酒店設計與開發相關培訓情況

應對氣候變化

作為全球可持續發展的重要議題，氣候變化是全人類共同面臨的挑戰，其影響已經滲透到人類社會發展的各個層面。在全球能源轉型及應對氣候變化的大趨勢下，積極採取措施應對氣候變化帶來的風險和機遇已經成為企業推動可持續發展的關鍵舉措。

面對氣候風險對企業帶來日益突顯的影響與挑戰，萬達酒店發展參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的建議框架和國際財務報告準則-氣候相關披露（IFRS S2），並參照香港聯合交易所有限公司發佈的《氣候信息披露指引》，以治理、戰略、風險管理、指標和目標四個維度為支柱，通過評估氣候風險與機遇對萬達酒店發展實際營運產生的影響，制定應對策略，積極推進氣候相關工作在公司內部的實施。

氣候治理

萬達酒店發展董事會為氣候變化相關工作的最高責任機構，對應對氣候變化有關工作進行直接的監督及管理。高級管理層負責部署和推進氣候變化相關工作事宜，各區域營運管理人員負責協同安排ESG相關工作並確保所有事項均一一落實。

氣候變化管治架構

董事會

- 確保在日常經營管理中充分考量氣候相關風險
- 指導、檢討及制定本集團氣候變化相關議題的管理方針、策略、原則、目標等事宜
- 檢查本集團氣候相關目標的制定和實施

高級管理層

- 參與本集團營運過程中氣候變化相關議題的重大性評估
- 根據董事會的要求對氣候相關目標的執行情況進行監督和檢查
- 管理監督並向董事會匯報氣候相關的重要事項

各區域營運管理人員

- 作為各區域氣候相關工作的協調者，協助制定本集團氣候相關議題管理方針
- 組織協調各酒店及各部門落實氣候相關工作

氣候戰略

萬達酒店發展積極響應《巴黎協議》以及中國《2030年前碳達峰行動方案》等國內外政策或標準，逐步將氣候變化納入本集團營運管理策略中，積極探討應對計劃。

本報告期內，萬達酒店發展參考TCFD披露建議對公司主營業務所面臨的潛在氣候相關風險進行識別及評估。在氣候風險分析中，我們參考國際主流機構所列舉的氣候情景（參見右表），並結合企業營運現狀，充分識別公司業務營運中的氣候風險類型、傳導機制以及風險影響程度，並分別從物理風險與轉型風險方面進行風險影響性和應對措施的描述。

氣候風險管理

氣候變化風險及機遇：實體風險

本年度，公司首次基於政府間氣候變化專門委員會（IPCC）提出的兩個代表性濃度路徑RCP4.5（低碳排情景）和 RCP8.5（高碳排情景）開展情景分析，識別出公司在短期（2030年）、中期（2050年）、長期（2080年）可能存在的實體風險，具體情況參見右表所示：

風險類型	風險等級	潛在影響	應對措施
急性風險			
極端高溫	中低	- 製冷設備需求增大，增加營運成本支出 - 雪季縮短，所營運的滑雪度假村營收下降或資產減值 - 導致員工中暑、工作狀態不佳，降低公司營運效率，同時員工健康維護成本增加	- 合理配置製冷設備，且優先採用節能環保的設備類型 - 合理配置造雪機器，且優先採用能耗較低的設備 - 制度化落實員工防中暑措施
極端降水	中	造成營運酒店淹沒、設施損毀，導致無法正常為客戶提供優質服務，影響業務連續性與企業信譽	- 完善防汛相關應急預案，設立防汛應急小組，並定期開展應急演練、培訓，提升人員應對能力 - 定期開展隱患排查和治理，優化排水系統 - 儲備充足防汛器材和物資 - 在新項目設計中優化排水設計
河流洪水	低		
沿海洪水	低		
慢性風險			
水短缺	中低	- 造成營運業務用水短缺，中斷酒店服務，影響業務連續性與企業聲譽 - 對部分度假區的水景佈置產生負面影響	- 提前佈局水資源儲存設備及水循環裝置 - 合理購置水體淨化裝置 - 新項目設計選址優先考慮水源充沛地區
海平面上升	低	造成營運地淹沒，導致酒店或度假村無法提供優質服務等情況，影響業務連續性與企業信譽	提前佈局未來項目營運位置，降低海平面上升帶來的影響
變暖趨勢	中	蒸發量增加導致依賴水景或有室外泳池的酒店或度假村營運成本增加	- 探究節水工藝和水資源循環利用技術，減輕營運對水資源的依賴 - 通過培訓宣貫等方式提升員工節水意識
乾燥趨勢	中		
濕潤趨勢	中	- 長期濕度過高可能導致酒店床品等吸潮滋生細菌，增加洗換成本 - 長期濕度過高可能導致酒店大量使用除濕設備，增加能耗	- 酒店設計考慮排濕設計，使用較為排濕的裝修材料 - 探索能耗更低的除濕裝備，減少能耗
風速趨勢	中低	風速度增強導致營運地被強風破壞，設施設備損壞，影響營運	- 酒店設計考慮抗強風的設計及建築材料 - 新項目選址避開沿海地區或有較強風力地區

氣候變化風險及機遇：轉型風險與機遇

在全球產業積極推進低碳轉型的時代背景下，政策法律限制、技術轉型成本、市場偏好改變、公司氣候問題參與度等層面為企業的可持續發展帶來壓力與挑戰，本集團參考自身業務特點主動識別所面臨的轉型風險，初步分析潛在影響並擬定應對措施，以期降低氣候風險帶來的影響。

風險類型	潛在影響	應對措施
政策與法律	企業被納入國家或地方碳市場，或需進行配額履約，則為碳排放管理帶來挑戰	- 密切關注國際、國內碳相關法律法規與政策，制定應對方案 - 定期進行碳盤查，逐步開展產品碳足跡核查等認證行動
市場	- 消費者逐步接受可持續的住宿、出行等生活方式，將會關注各個酒店設計或服務的可持續性 - 上下游供應商逐步採用更加可持續的生產或營運方式，提升對合作夥伴可持續層面的要求	- 主動推行綠色轉型，打造低碳酒店及度假村 - 主動對採購計劃進行調整，採購更加低碳環保的產品 - 對供應鏈的可持續性進行主動管理，主動提高對合作夥伴可持續性的要求或標準
聲譽	未能及時低碳轉型可能導致利益相關方對企業氣候問題參與度產生質疑，從而導致企業聲譽受損，影響財務表現	保持對氣候問題的參與度與關注度，並做好氣候相關信息披露工作，充分回應利益相關方對氣候問題的關注

氣候指標與目標

萬達酒店發展將溫室氣體排放數據視為公司減碳的重要參考依據。本年度，本集團推進溫室氣體排放計算工作，加強對氣候相關指標（範圍一及範圍二）的披露。

指標	單位	2024年
直接溫室氣體排放總量 ¹ （範圍一）	噸二氧化碳當量	149.52
間接溫室氣體排放總量 ² （範圍二）	噸二氧化碳當量	7,142.40
溫室氣體排放總量（範圍一、二）	噸二氧化碳當量	7,291.92
溫室氣體排放密度（範圍一、二）	噸二氧化碳當量/百萬元	7.94

2024年溫室氣體排放情況



¹ 直接溫室氣體排放來源於天然氣的使用。
² 間接溫室氣體排放來源於外購電力的使用。

攜手共進 禮遇夥伴

萬達酒店發展深度整合供應鏈，打造數字化採購平臺，與優質供應商建立長期合作關係，實施精細化管理，踐行負責任採購，致力於構建一個高效、綠色、可持續的供應鏈生態系統。

本章所涉及的重大可持續發展議題：

- 供應鏈管理
- 社區參與和投資

本章所響應的SDGs



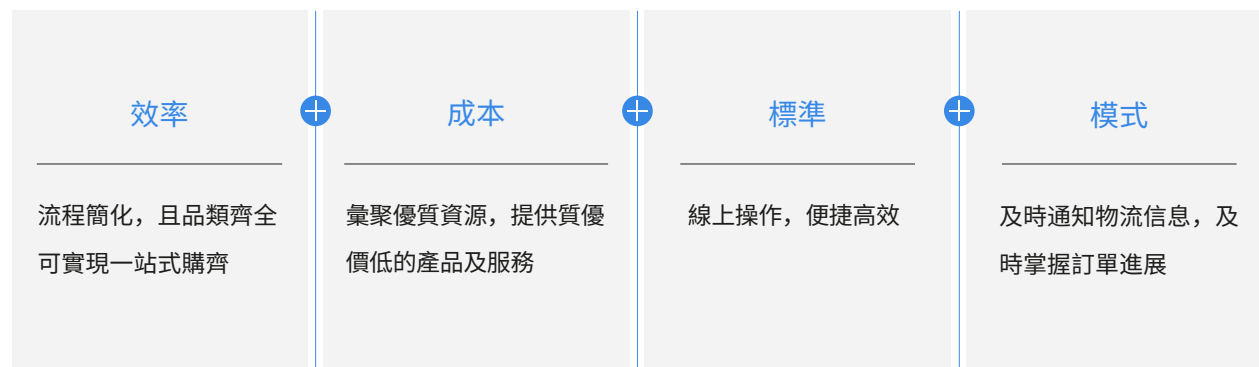
供應鏈管理體系

萬達酒店發展注重構建並持續優化供應鏈管理體系，以滿足利益相關方及自身營運的多樣化採購需求。我們制定系列內部管理辦法，規範採購與庫存管理，以有效提升供應鏈韌性。

供應鏈管理制度與架構

本集團嚴格遵循相關法律法規，依照責任商業聯盟行為準則和世界人權宣言等，制定並實施《萬達酒店招標（採購）操作手冊》《萬淘網供應商上線及管理手冊》《非自持酒店採購管理辦法》《食材管理手冊》等一系列供應鏈管理辦法，在流程合規、供應鏈全生命週期管理、透明與公允、績效考核等方面，為本集團及業主的採購活動提供全面指導與保障。

本集團總經理統籌管理供應鏈的整體規劃與營運決策，下設高星酒店事業部、生活方式酒店事業部、萬淘網三大採購職能，構建起全方位、多層次的採購架構。各事業部依據自身業務特色與市場定位，精準對接不同層級的供應商資源，深入挖掘優質產品與服務。萬淘網作為線上採購平臺，便捷、高效地整合優質資源，協同促進本集團供應鏈在成本控制、品質保障、資源配置等方面的優化升級。



萬淘網賦能本集團及業主的採購業務



供應商准入和分類管理

供應商從嚴准入

本集團建立嚴格的供應商准入機制，從公司信譽、基礎資質、財務狀況、產品質量、服務能力及覆蓋範圍、技術實力、既往業績證明等方面對潛在供應商開展綜合評審，並開展必要的現場考察，擇優選出符合要求的供應商。評估與審核通過的供應商均須同意《禁止商業賄賂規定》條款。

供應商分類管理

為梯度把控供應商風險，確保供應鏈高質量、穩定、安全運轉，本集團將所有已入庫的供應商分為酒管公司品牌庫合格供應商、單項招標合格供應商和直委零星採購供應商共3級進行管理。其中，品牌庫合格供應商可參與相應業務分類的所有招採業務，單項招標和直採供應商均只能單次使用。

本報告期內，本集團共擁有供應商545家，其中通過ISO 14001:2015環境管理體系認證的供應商佔比為11.6%，通過ISO 45001能源管理體系認證的供應商佔比為9.39%，通過ISO 9001質量管理體系認證的供應商佔比為15.84%，通過ISO 22000食品安全管理體系認證的供應商佔比為3.5%。截至2024年12月31日，本集團供應商按地區分佈如下：

地區	單位	2024年
供應商總數	家	545
中國大陸	家	543
港澳台地區	家	2

2024年供應商數量情況



供應商評估與處置

本集團一般在合同執行完成後60日完成對供應商的履約評估，食材類供方每6個月評估一次，物品工程類每12個月評估一次，並對評估不合格的供應商給予暫停、不合格、黑名單處罰，分別將在半年內、三年內或永久不得與本集團合作。

本集團將評審合格後入駐萬淘網的商家評為A、B、C、D四個等級。首次評審入庫供方，均為B級供方，一年後參與供方評級，評估維度包括履約能力、基礎資質、產品價格、產品質量、服務態度等。

商家評級	評級得分	對應舉措
A級	≥85	優先推薦
B級	70~85	合格
C級	60~70	限期整改，整改期內減少採購量；整改期限後重新進行評估，如整改合格，恢復為B級商家；如整改不合格，則降級為D級商家，取消合作資格
D級	<60	取消合格商家資格，視情節嚴重程度對商家做出限期停用或者永久終止合作（黑名單）的處罰

萬淘網商家履約評級表

87 家

2024年，公司對87家供應商開展環境影響評估

76 家

2024年，公司對76家供應商開展社會影響評估，未發現具有實際或潛在重大負面環境或社會影響的情況

116 家

2024年，公司因質量、安全等原因終止合作的供應商為116家

供应商质量监督与审核

本集團通過嚴格的供應商篩選與評估體系，從資質審核、實地考察到樣品檢測全方位把關產品質量。在合作期間，我們對供應商的產品合格率、質量問題整改及時性、售前與售後全流程服務質量、客訴率、急貨保證能力等關鍵維度進行評估，確保整體供應水準契合酒店高質量營運需求。

57 家

>90 分

2024年，本集團及業主對萬淘網57家供應商開展涵蓋產品質量滿意度、服務態度滿意度、到貨時間滿意度、物流服務滿意度四個維度的滿意度評價，滿意度分值均大於90分（百分制）

負責任採購

萬達酒店發展貫徹落實綠色、環保、公平的採購理念，全力塑造高效協同、綠色低碳、可持續發展的現代化供應鏈生態體系。我們要求供應商夥伴及採購人員嚴格遵守營運所在地的相關法律法規，同時遵循廉潔採購與禁止商業賄賂等準則。本集團鼓勵相關方就發現的商業賄賂行為及時舉報，查實後將及時公正處理，並為舉報方嚴格保密。採購環節商業賄賂行為舉報途徑：

集團審計中心

電話：010-85853844

郵箱：sjzx@wanda.cn

微信公眾號：wandaaudit（萬達審計監督）



酒管公司內控法務部

電話：0756-6260956

郵箱：jubao@wandahotels.com



酒管公司財務管理中心

郵箱：fin@wandahotels.com



本集團積極構建供應商能力發展體系，召開供應商大會，並通過日常業務合作溝通會等形式與供應商開展交流合作，實現與供應商長期、共同發展。同時，本集團面向內部供應鏈管理和採購人員開展專場培訓，不斷提升相關部門對負責任採購的認知水準。



召開第二屆萬淘供應鏈合作大會，約90%的供應商與會

100%

- 供應商《禁止商業賄賂規定》條款簽署率為100%
- 採購人員廉潔自律協議簽訂率100%
- 組織全國採購骨幹線上業務及廉潔培訓，參與率100%

本地化採購

本集團根據地域特點，與當地供應商合作，優先選購當地商品、特產，幫扶本地經濟發展。如旗下各酒店協助銷售包括丹寨酸湯、紅茶、綠茶等系列產品，西寧富力萬達文華酒店推廣西寧特色牛肉幹，贛州於都萬達嘉華酒店推廣贛南臍橙等。2024年，本集團向當地供應商採購的支出比例約為73%。

萬益社會 禮同未來

萬達酒店發展積極履行社會責任，通過公益項目、慈善捐贈、志願者服務等多種形式，持續豐富參與社會公益的內涵，逐步從履行社會責任轉向創造社會價值，努力向全社會傳遞萬達酒店發展的關愛與溫暖。

本章所涉及的重大可持續發展議題：

- 社區參與和投資
- 公益慈善

本章所響應的SDGs：



社區發展

萬達酒店發展始終倡導健康的生活方式，鼓勵大眾積極參與運動，並通過贊助多項國際頂級體育賽事傳遞這一理念。我們作為2024年世界田聯鑽石聯賽廈門站的鑽石合作夥伴和2024年環廣西世界巡迴賽的官方合作夥伴，大力推行田徑運動與騎行文化。此外，我們還是2016-2032年國際足聯（FIFA）足球世界盃頂級合作夥伴及官方指定酒店，以及國際籃聯（FIBA）籃球世界盃的官方合作夥伴。作為多項國際頂級賽事的合作夥伴、官方指定酒店，我們不僅為運動員和賽事參與者提供高質量的住宿服務，更通過體育賽事平臺，持續推廣健康生活的價值觀。

萬達酒店發展始終將推動社區發展作為企業的重要使命，並在慈善捐贈、義工活動等方面積極踐行社會責任。通過這些舉措，萬達酒店發展不僅為社區的經濟發展、就業機會創造和可持續發展做出積極貢獻，還進一步加深了企業與社區的聯繫，展現了企業的擔當與情懷。

慈善捐贈	文教體育、賑災、扶貧幫困等
義工活動	各單位必須成立萬達義工站，每位員工每年至少參加一次義工活動

萬達酒店發展在支持社區發展方面多措並舉，尤其是在推動地區經濟增長和商品宣傳方面表現突出。

支持本地企業與產品	萬達酒店發展在日常營運中，會優先選購當地的商品和特產，如食品、飲料、工藝品等。這種做法不僅支持了本地的生產和銷售企業，還為當地創造了更多的就業機會，促進了當地經濟的發展。
推廣特色產品	萬達酒店發展利用自身的平臺和資源，積極推廣當地特色產品。例如，西寧富力萬達文華酒店推廣西寧特色牛肉幹，贛州於都萬達嘉華酒店推廣贛南臍橙，萬達禧穀時光度假區推廣應季平谷大桃。
社區互動與活動	萬達酒店發展經常舉辦各種社區活動，邀請周邊居民參與。這些活動不僅豐富社區居民的文化生活，也增強酒店與社區的互動和聯繫。例如，營口萬達頤華酒店的風箏節、趕海和露營活動，北京平谷萬達美華酒店的小學生機器人組裝大賽等。
打造社區空間	萬達酒店發展旗下生活方式酒店突破傳統酒店大堂的單一功能，將其打造為社區會客、歡聚之所。酒店大堂集前臺、咖啡廳、共用辦公區、閱讀角、多功能會議室和新零售空間等多種功能於一體，為社區居民提供了一個靈活多變的複合型空間。

參與社區發展的重要舉措

通過這些舉措，萬達酒店發展不僅為當地社區的經濟發展和產品推廣做出積極貢獻，也增強了與社區的互動和融合，成為社區發展的重要支持力量。

公益慈善

萬達酒店發展持續關注和改善兒童教育、健康和生活條件，積極組織各類慈善義賣、愛心捐贈活動，為殘障兒童、貧困山區等弱勢群體送去溫暖和希望，在公益慈善方面展現出了卓越的社會責任感和深厚的人文關懷。

社會公益

萬達酒店及度假村與中華慈善總會合作，創立「萬達兒童公益項目」，致力於為兒童創造一個健康、快樂且平等的成長環境。萬達兒童公益項目不僅為兒童提供豐富的教育資源，也體現萬達酒店發展在社會責任方面的積極貢獻。

○○○

萬達酒店及度假村「童書樂捐」公益活動，為推動鄉村教育事業的進步貢獻力量

2024年4月「世界讀書日」期間，萬達兒童公益項目·童書樂捐走進甘肅省臨夏回族自治州積石山縣劉集鄉高李小學，開展了溫馨有愛的童書樂捐閱讀體驗日活動。

萬達酒店及度假村捐贈1,500餘冊優質童書在小學的每個班級創建圖書角，為鄉村小學的孩子們帶來更好的教育資源。萬達兒童公益項目·童書樂捐已經持續開展多年，在國內近10所鄉村小學陸續落地。萬達兒童公益項目讓鄉村兒童能夠接觸到與城市兒童同等優質的閱讀材料，有助於縮小城鄉之間在知識獲取和文化教育方面的差距，促進鄉村兒童的全面發展，未來還將持續發力，讓孩子們享受到平等的生存權利、完善的社會福利。



童書樂捐閱讀體驗日活動

〇〇〇

萬達兒童公益項目助力「點亮星光」慈善計劃，促進孤獨症兒童融入社會

2024年10月，萬達兒童公益項目攜手無錫共青團梁溪區委員會、梁溪區殘疾人聯合會、梁溪區慈善總會等多方機構，共同舉辦「點亮星光」梁溪區孤獨症慈善公益計劃的啟動儀式，共同點亮孤獨症兒童的成長之路。

萬達兒童公益項目向無錫市梁溪區政府與梁溪區慈善總會共同發起的星光自閉症慈善公益基金進行公益捐贈。此外，萬達兒童公益項目還與星星雨公益機構保持著密切合作關係，此前共同推出「萬達移動課堂」項目，助力十個城市的自閉症孩子更好地融入社會。

萬達兒童公益項目聯合多方力量，通過舉辦慈善活動、公益捐款等形式，為孤獨症兒童公益事業的發展提供資金、資源和平臺等多方面的支持，增進孤獨症兒童與社會大眾之間的理解和融合，推動孤獨症兒童公益事業的繁榮和進步。



萬達兒童公益項目助力「點亮星光」孤獨症慈善公益計劃啟動儀式

〇〇〇

「以愛之名·責任同行」全國聯動企業責任周順利開展，彰顯企業社會責任擔當

2024年6月24日至28日期間，萬達酒店及度假村以「以愛之名·責任同行」為主題發起全國酒店聯動的企業責任周活動，共有超過70家酒店參與，開展包括圖書公益捐贈、慰問養老院、孤兒院和特殊兒童學校等176場公益實踐，累計吸引近1.2萬人次參與。

全國聯動企業責任周的順利開展不僅向弱勢群體帶來企業的溫暖與支持，彰顯企業積極履行社會責任的態度，也進一步弘揚公益精神，增強了企業的社會責任感和品牌影響力。



2024年全國聯動企業責任周

〇〇〇

北京平谷萬達錦華酒店投入救災行動，為城市應急能力建設提供有益借鑒

2024年8月，北京部分地區因持續降雨導致受災嚴重，北京平谷萬達錦華酒店積極響應政府號召，為400多名村民提供安全舒適的避災場所，幫助他們平穩度過災患，成為區域應急保障體系的重要支點。

北京平谷萬達錦華酒店作為全國首個「平急兩用」型酒店，緊急啟動應急預案，協調各職能小組，為村民們提供豐盛的飲食和舒適的住宿條件。在這一關鍵時刻，北京平谷萬達錦華酒店不僅驗證了「平時高端營運、急時高效轉換」的設計初衷，更是萬達酒店發展將企業社會責任融入日常營運的重要體現。



北京平谷萬達錦華酒店外觀

2024年11月，「萬達兒童公益項目」入選中國上市公司協會2024上市公司可持續發展優秀實踐案例。



2024年上市公司可持續發展優秀實踐案例證書

〇〇〇

萬達酒店及度假村在ESG領域榮獲相關獎項，成為酒店行業可持續發展的推動者

2024年6月，在第二屆上海國際碳中和博覽會上，觀察者網正式發佈《高質量發展下的ESG》——2024 ESG典範企業評選榜單，萬達酒店及度假村憑藉在環境保護、員工關懷、社區支持上做出的努力榮獲ESG潛力獎。12月，萬達酒店及度假村榮獲南方都市報頒發的「2024年度可持續生活好物綠色酒店」獎項，成為酒店行業可持續發展的推動者之一。

環境保護方面，萬達酒店及度假村致力於在提供優質服務的同時減少廢棄物產生，旗下所有品牌酒店均嚴格遵循綠色環保原則。

人才培養方面，萬達酒店及度假村提供明確的晉升階梯和豐富的培訓機會，為員工打造健康的工作與生活平衡文化。

社會責任方面，萬達酒店及度假村於2012年創立「萬達兒童公益項目」，通過「愛心放映室」「萬達移動課堂」「童書樂捐」等公益項目，為有需要的孩子們提供實際幫助。此外，萬悅會會員還可以通過官方微信入口捐贈積分，按照積分等額的價值將款項匯入中華慈善總會萬達兒童公益項目中，用於支持各種公益項目和慈善事業。

萬達酒店及度假村作為2024年觀察者網ESG典範企業唯一上榜酒店企業，始終秉承「以人為本」的價值理念，積極踐行ESG理念，承擔社會責任，不僅彰顯了其在ESG領域的初步成果，更是深刻展現了對可持續發展承諾的堅定不移和持續追求。



萬達兒童公益項目聯合滿天星公益在內蒙古赤峰巴林右旗設置流動書箱



榮獲南方都市報
「2024年度可持續生活好物
綠色酒店」獎



榮獲觀察者網「ESG潛力」獎

志願服務

萬達酒店發展倡導「人人皆義工，全員做慈善」的慈善理念，鼓勵員工積極參與志願服務，將公益融入日常工作和生活，充分體現了企業的愛心和擔當。公司鼓勵員工以多種形式參與到公益活動中去，通過實際行動展現公司對社會的回饋和對員工的關愛，進一步樹立企業的良好形象。

公司員工積極參與志願活動，有效提升了萬達酒店的品 牌聲譽和社會認可度，塑造了積極向上的企業形象，贏 得了公眾的信賴與讚譽。

指 標	單 位	2024 年
公益慈善投入總資金	萬元	5
公益慈善活動開展次數	次	131
公益慈善活動參與總人次	人次	5,920
公益慈善活動總時長	小時	8,880
環保公益活動開展次數	次	48
環保公益活動總時長	小時	360

2024年公益慈善活動情況

〇〇〇

萬達義工團隊走進海淀天雲聽力言語康復訓練中心，傳遞關愛弱勢群體公益理念

2024年3月，萬達酒店及度假村總部組織40多名員工，前往海淀天雲聽力言語康復訓練中心（原海淀殘聯聾兒康復中心），向那裏的「特殊兒童」捐贈了米、面、糧油、蔬菜、清潔用品、衣物鞋襪等大量生活物資。同時，由總部員工組成的萬達義工團隊還與福利院的孩子們一起創作了藝術作品，向老師、家長及孩子們送去誠摯的慰問，傳遞濃濃的溫暖與關愛。

萬達酒店及度假村積極帶動全員主動承擔企業社會責任，始終致力於以多種方式回饋社會，堅持舉辦各類公益活動，用公益傳遞價值，以切身實踐傳播正能量，促進企業經濟責任、社會責任、環境責任的動態平衡。



萬達義工團隊走進北京市海淀天雲聽力言語康復訓練中心

ESG績效數據表

環境績效

指標類別	指標名稱	單位	2024年
廢棄物排放	無害廢棄物總量	噸	372.62
	無害廢棄物密度	噸/百萬元	0.41
能源消耗 ¹	直接能源消耗量	兆瓦時	747.08
	直接能源消耗密度	兆瓦時/百萬元	0.81
	間接能源消耗量	兆瓦時	12,020.20
	間接能源消耗密度	兆瓦時/百萬元	13.09
	能源消耗總量	兆瓦時	12,767.27
	能源消耗密度	兆瓦時/百萬元	13.91
水資源使用	用水總量	立方米	184,257.50
	用水強度	立方米/百萬元	200.70
	節水項目投入	萬元	33.52
溫室氣體排放	範圍1排放總量 ²	噸二氧化碳當量	149.52
	範圍2排放總量 ³	噸二氧化碳當量	7,142.40

¹ 本集團運營所涉及的直接能源為天然氣，間接能源為外購電力。

² 本集團範圍1溫室氣體排放來源於天然氣的使用，天然氣使用的溫室氣體排放的計算方法及相關排放係數計算參考自政府間氣候變化專門委員會發佈的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南2019修訂版》。

³ 本集團範圍2溫室氣體排放來源於外購電力的使用。2024年外購電力溫室氣體排放的計算方法及相關排放係數計算參考中華人民共和國生態環境部發佈的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》中電網排放因子。

指標類別	指標名稱	單位	2024年
溫室氣體排放	溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	7,291.92
	溫室氣體排放強度（範圍1+範圍2）	噸二氧化碳當量/百萬元	7.94
綠色建築	綠建設計項目總計數量	家	78
	綠建設計項目一星數量	家	75
	綠建設計項目二星數量	家	3

社會績效

指標類別	指標名稱	單位	2024年
員工雇傭	員工總數	人	585
	按性別劃分	男性	363
		女性	222
	按年齡劃分	30歲及以下	82
		31至40歲	308
		41至50歲	150
		51歲及以上	45
	按職級劃分	高級管理人員	107
		中級管理人員	144
		一般員工	334
	按地區劃分	中國內地	580
		港澳台	4

指標類別	指標名稱		單位	2024年
員工雇傭	按地區劃分	海外	人	1
	總雇員流失人數		人	72
人才吸引與保留	員工流失率		%	11
	按性別劃分	男性	%	11
		女性	%	11
	按年齡劃分	30歲及以下	%	12
		31至40歲	%	10
		41至50歲	%	14
		51歲及以上	%	2
	按地區劃分	中國內地	%	10
		港澳台	%	50
		海外	%	0
	員工接受訓總時長		小時	4,138
員工培訓與發展	員工受訓總人數		人	585
	員工平均受訓時長		小時	7.1
	按性別劃分受訓百分比	男性	%	100
		女性	%	100
	按性別劃分平均受訓時長	男性	小時	6.3
		女性	小時	8.2
	按性別劃分受訓人數	男性	人	363

指標類別	指標名稱	單位	2024年
員工培訓與發展	按性別劃分受訓人數	女性	人222
	按職級劃分受訓百分比	高級管理人員	%100
		中級管理人員	%100
		一般員工	%100
	按職級劃分受訓百分比	高級管理人員	小時13.5
		中級管理人員	小時8.9
		一般員工	小時4.2
	按職級劃分受訓人數	高級管理人員	人107
		中級管理人員	人144
		一般員工	人334
員工健康與安全	工傷事件總數		起0
	因工亡故的人數		人0
	因工亡故率		%0
	每二十萬工時工傷事故率		%0
	因工傷損失工作日數		日0
	百萬工時損失工時率		%0
社區與公益	公益慈善投入總資金		萬元5
	公益慈善活動開展次數		次131
	公益慈善活動參與總人次		人次5,920
	公益慈善活動總時長		小時8,880

指標類別	指標名稱	單位	2024年
社區與公益	環保公益活動開展次數	次	48
	環保公益活動總時長	小時	360

管治績效

指標類別	指標名稱	單位	2024年
公司治理	董事會人數	人	7
	獨立董事人數	人	3
	獨立董事佔比	%	42.9
合規管理	合規經營培訓次數	次	16
	參與合規經營培訓的員工人次	人次	1,327
	合規經營培訓總時長	小時	160
商業道德	腐敗風險評估與盡職調查	次	22
	腐敗風險評估與盡職調查業務覆蓋範圍	%	100
	商業道德審計覆蓋率	%	100
	商業道德審計開展頻次	次	22
	商業道德專項培訓場次	次	16
	參與反腐敗（商業賄賂）培訓的董事人數	人	7
	參與反腐敗（商業賄賂）培訓的董事百分比	%	100
	參與反腐敗（商業賄賂）培訓的管理層人數	人	251

指標類別	指標名稱	單位	2024年
信息安全管理	參與反腐敗（商業賄賂）培訓的管理層百分比	%	100
	參與反腐敗（商業賄賂）培訓的員工人數	人	585
	參與反腐敗（商業賄賂）培訓的員工百分比	%	100
	信息安全信息系統外部審計頻次	次	1
	信息安全信息系統內部審計頻次	次	2
知識產權管理	信息安全與隱私保護培訓次數	次	2
	相關崗位員工參與信息安全與隱私保護培訓的覆蓋率	%	100
	網絡安全事件的演練次數	次	1
	網絡安全事件的演練參與人數	人	91
	知識財產權相關宣傳培訓次數	次	1
	實際參與知識財產權相關宣傳培訓參與人數	人	211
	知識財產權相關宣傳培訓總時長	小時	105.5

指標索引表

聯交所《環境、社會及管治報告守則》指標索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			章節
A：環境			
A1：排放物	一般披露	有關廢棄及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境管理 綠色營運
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色營運
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色營運
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的的步驟。	綠色營運
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色營運
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色營運
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益計劃及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色營運
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色營運
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	綠色營運
A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色營運
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	綠色營運

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

章節

B：社會			
僱傭與勞工準則			
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	公平規範僱傭
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	公平規範僱傭
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	公平規範僱傭
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工健康與安全
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	員工健康與安全
	B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG績效數據表
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	員工健康與安全
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識和技能的政策。描述培訓活動。	員工培訓與發展
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	員工培訓與發展
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	員工培訓與發展
B4：勞工準則	一般披露	有關防治童工或強制勞動的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	公平規範僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	公平規範僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	公平規範僱傭
營運慣例			
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理體系
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理體系

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

章節

營運慣例			
B5: 供應鏈管理	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理體系
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理體系
	B5.4	描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	負責任採購
B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	酒店安全保障、食品安全保障
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	酒店安全保障、食品安全保障
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	酒店安全保障、食品安全保障
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	食品安全保障
	B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	信息安全及客戶隱私保護
B7: 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規管理
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規管理
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	合規管理
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規管理
社區			
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會影響社區利益的政策。	社區發展
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	公益慈善
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	公益慈善

D：氣候相關披露		
維度	指標內容	章節
管治	管治	應對氣候變化-氣候治理
策略	氣候相關風險和機遇	應對氣候變化-氣候風險管理
	業務模式和價值鏈	應對氣候變化-氣候風險管理
	策略和決策	應對氣候變化-氣候戰略
	財務狀況、財務表現及現金流量	應對氣候變化-氣候風險管理
	氣候韌性	應對氣候變化-氣候風險管理
風險管理	風險管理	應對氣候變化-氣候風險管理
指標及目標	溫室氣體排放	應對氣候變化-氣候指標與目標
	過度風險（氣候相關轉型風險）	應對氣候變化-氣候風險管理
	實體風險（氣候相關物理風險）	應對氣候變化-氣候風險管理
	氣候相關機遇	應對氣候變化-氣候風險管理
	資本運用	/
	內部碳價格	/
	薪酬	/

GRI指標索引

使用聲明	萬達酒店發展在2024年1月1日至2024年12月31日參照GRI標準報告了在此份GRI內容索引中引用的信息。		
使用的GRI 1	GRI 1: 基礎 2021		
議題標準	披露項	章節	
GRI 2：一般披露	2-1 組織詳細情況	走進萬達酒店發展	
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告	
	2-4 信息重述	關於本報告	
	2-5 外部鑒證	/	
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	供應鏈管理體系	
	2-7 員工	公平規範僱傭	
	2-9 管治架構和構成	合規管理	
	2-10 最高治理機構的提名和遴選	合規管理	
	2-11 最高治理機構主席	可持續發展管理	
	2-14 最高治理機構在可持續發展報告中的作用	可持續發展管理	
	2-16 重要關切問題的溝通	可持續發展管理	
	2-19 薪酬政策	公平規範僱傭	
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	可持續發展管理	
	2-23 政策承諾	可持續發展管理	
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	可持續發展管理	

議題標準	披露項	章節
GRI 2：一般披露	2-27 遵守法律法規	可持續發展管理
	2-29 利益相關方參與的方法	可持續發展管理
GRI 3：實質性議題	3-1 確定實質性議題的過程	可持續發展管理
	3-2 實質性議題清單	可持續發展管理
	3-3 實質性議題的管理	可持續發展管理
GRI 203：間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	社區發展
GRI 204：採購實踐	204-1 向當地供應商採購的支出比例	負責任採購
GRI 205：反腐敗	205-1 已經進行腐敗風險評估的營運點	合規管理
	205-2 反腐敗政策和程式的傳達及培訓	合規管理
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	合規管理
GRI 301：物料	301-1 所用物料的重量或體積	綠色營運
	301-2 所用循環利用的進料	綠色營運
	301-3 再生產品及其包裝材料	綠色營運
GRI 302：能源	302-1 組織內部的能源消耗量	綠色營運
	302-3 能源強度	綠色營運
	302-4 減少能源消耗	綠色營運
	302-5 產品和服務的能源需求下降	綠色營運
GRI 303：水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	綠色營運
	303-2 管理與排水相關的影響	綠色營運

議題標準	披露項	章節
GRI 303：水資源和污水	303-5 耗水	綠色營運
GRI 305：排放	305-1 直接（範圍 1）溫室氣體排放	應對氣候變化
	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	應對氣候變化
	305-4 溫室氣體排放強度	應對氣候變化
GRI 306：廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠色營運
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	綠色營運
	306-3 產生的廢棄物	綠色營運
GRI 308：供應商環境評估	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	供應鏈管理體系
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	供應鏈管理體系
GRI 401：僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	公平規範僱傭
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工關懷與溝通
	401-3 育兒假	員工關懷與溝通
GRI 403：職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	員工健康與安全
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	員工健康與安全
	403-3 職業健康服務	員工健康與安全
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	員工健康與安全
	403-5 工作者職業健康安全培訓	員工健康與安全
	403-6 促進工作者健康	員工健康與安全
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	員工健康與安全

議題標準	披露項	章節
GRI 403：職業健康與安全	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	員工健康與安全
	403-9 工傷	員工健康與安全
	403-10 工作相關的健康問題	員工健康與安全
GRI 404：培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	員工培訓與發展
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	員工培訓與發展
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	員工培訓與發展
GRI 405：多元性與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	公平規範僱傭
GRI 413：當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	社區發展
GRI 414：供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	供應鏈管理體系
GRI 416：客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	酒店安全保障、食品安全保障
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	酒店安全保障、食品安全保障
GRI 417：營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	客戶服務與體驗
GRI 418：客戶隱私	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	信息安全及客戶隱私保護

IFRS S2建議披露索引

建議披露內容		章節
治理	披露負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或負責治理的同等機構）或個人。	應對氣候變化-氣候治理
	披露管理層在監測、管理和監督氣候相關風險和機遇的治理流程、控制和程式中的作用。	應對氣候變化-氣候治理
戰略	披露與氣候有關的風險和機遇可能會對公司實體的前景產生合理的影響。	應對氣候變化-氣候風險管理
	披露與氣候相關的風險和機遇對公司實體業務模式和價值鏈的當前和預期影響。	應對氣候變化-氣候風險管理
	披露與氣候相關的風險和機遇對公司實體戰略和決策的影響，包括與氣候相關的過渡計劃的信息。	應對氣候變化-氣候戰略
	披露與氣候相關的風險和機遇對企業在報告期內的財務狀況、財務業績和現金流的影響，以及對企業短期、中期和長期的財務狀況、財務業績和現金流的預期影響，同時考慮與氣候相關的風險和機遇是如何被納入企業的財務規劃中的。	應對氣候變化-氣候風險管理
	考慮公司實體已識別的氣候相關風險和機遇，披露公司實體的戰略及其業務模式對氣候相關變化、發展和不確定性的適應能力。	應對氣候變化-氣候風險管理
風險管理	披露公司實體用於識別、評估、優先處理和監控氣候相關風險的流程和相關政策。	應對氣候變化-氣候風險管理
	披露公司實體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關機會的程式，包括公司實體是否及如何使用氣候相關情境分析為其識別氣候相關機會的信息。	應對氣候變化-氣候風險管理
	披露與氣候相關的風險和機遇的識別、評估、優先排序和監控過程在多大程度上被納入公司實體的整體風險管理過程，以及如何被納入和通報。	應對氣候變化-氣候風險管理
指針與目標	披露與跨行業指標類別相關的信息。	/
	披露與特定業務模式、活動或參與行業的其他共同特徵相關的行業性指標。	/
	披露公司實體為減輕或適應與氣候相關的風險或利用與氣候相關的機遇而設定的目標，以及法律或法規要求其達到的任何目標，包括治理機構或管理層用於衡量這些目標進展情況的指針。	應對氣候變化-氣候戰略

讀者意見反饋

感謝您閱讀《萬達酒店發展有限公司2024年環境、社會及管治報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進萬達酒店發展提升ESG管理的能力和水準，本集團衷心歡迎您對報告提出意見建議，並通過以下方式反饋給本集團：

中國香港中環康樂廣場8號交易廣場2座30樓3007室

傳真：+852 2153 3610

郵箱：wanda.in@wanda.com.cn

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- ☐ 政府及監管機構 ☐ 股東及投資者 ☐ 租戶 / 消費者
- ☐ 員工 ☐ 供貨商 / 合作夥伴 ☐ 社區
- ☐ 媒體及非政府組織 ☐ 行業協會 / 商業組織 ☐ 其他 (_____)

2. 您認為本報告是否全面反映了萬達酒店發展在環境、社會及管治方面的表現？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

3. 您認為本報告是否能夠全面地響應萬達酒店發展利益相關方的期望和要求？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4. 您認為本報告的定量信息披露是否客觀、真實、有效？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

5. 您認為本報告的文字表述是否條理清晰、通俗易懂？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

6. 您認為本報告的版式設計是否有助於您對相關信息的理解？

- ☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

7. 您對萬達酒店發展ESG管理工作和ESG報告還有哪些意見和建議？