



君亭酒店集团

SSAW HOTELS & RESORTS

证券代码: 301073.SZ

君亭酒店集团股份有限公司 2022-2023年度环境、社会 及公司治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE (ESG) REPORT
2022-2023



SSAW HOTELS & RESORTS

目录

CONTENTS



关于本报告	1
董事长致辞	3
关于君亭	5
成就与荣誉	7
可持续发展管理	9
实质性议题分析	9
利益相关方沟通	11
ESG治理架构	12

01

环境：呵护绿色生态

环境管理	15
能源管理	17
资源使用和废弃物管理	18
水资源管理	18
废弃物管理	19
可持续建筑与绿色运营	19
可持续建筑	19
绿色运营	22

02

产品与服务：品质服务保障

产品服务品质保证	27
强化品控质检	27
优化住宿体验	31
塑造国宾级服务品质	33
打造住宿新业态	37
城市休闲酒店	37
高端设计酒店	39
休闲度假酒店	40
客户权益保障	42

隐私与数据安全	43
安全生产管理	44
数字化创新	45
数字化转型-智慧客房	45
数字化转型-智慧住	47

03

供应链：助力行业可持续

供应商管理	51
负责任采购	52
行业交流共建	53

04

员工：成就共同事业

多元平等包容	59
员工权益与关怀	60
员工权益保障	60
员工关怀	60
员工培训发展	65
职业健康安全	69

05

公益：真诚回馈社会

校企合作	73
乡村建设	75
美丽乡村事业	75
赋能乡村振兴	78
文化遗产保护与传承	79
物质文化遗产	79
非物质文化遗产	81
社区参与及志愿活动	82

06

公司治理：稳健高效运营

公司治理	87
风险管理与内部控制	90
风险管理	90
内部控制	91
反腐败与商业道德	92
投资者权益保护	93
投资者关系管理	93
股东权益保护	95
信息披露	96
党建工作	97
关键绩效表	99
GRI指标索引	102

关于本报告

本报告是君亭酒店集团股份有限公司(以下简称“君亭”“集团”“君亭集团”“公司”或“我们”)发布的第 2 份环境、社会及公司治理(ESG)报告。本报告旨在回应各利益相关方的期望和诉求,说明了公司 2022 年到 2023 年在环境、社会和公司治理方面的文化理念、管理制度和实践绩效。

时间范围

本报告的时间跨度为 2022 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日(部分内容超出此范畴)。

报告主体

本报告披露的信息覆盖君亭酒店集团股份有限公司、各全资及控股子公司、各直营酒店、部分委托管理酒店,财务指标为公司合并报表范围。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织(GRI)发布的《可持续发展报告标准(GRI Standards)》(2021 版)以及《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——业务办理》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》的信息披露要求编写。

It's my life

数据说明

本报告引用的所有数据和案例均来自公司实际运行的原始记录或公开资料。如无特别说明,报告中的财务数据均以人民币为单位。

报告获取方式

本报告电子版可在公司官网(www.ssawhotels.com)、巨潮资讯网(<http://www.cninfo.com.cn>)及深圳证券交易所网站(<https://www.szse.cn/>)下载。

联系方式

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:

电话:
0571-86750888; 0571-88835939

电子邮箱:
ssaw.shareholder.services@ssaw-hotels.com

联系地址:
浙江省杭州市西湖区紫宣路 18 号浙谷深蓝中心 3 号楼



董事长致辞



君亭持续探索酒店集团的创新发展。我们认为，实现商业价值和社会价值的共同繁荣，不仅是各行各业的共同责任，更是君亭酒店应有的担当。我们深入研究住宿业可持续发展工作，立足于现有专长，与行业伙伴共同探索并建立一套可行的、创新的商业模式，以期推动酒店行业共赴可持续未来。我们从推进环境管理、提升服务品质、加强社区共建和重视人才发展四方面入手，描绘可持续发展的明天。

推进环境管理,探索可持续发展方案

君亭坚定履行对环境保护的承诺，向创建绿色环保酒店的目标不断迈进。我们持续关注运营过程节能降碳，积极开展能源管理以及温室气体减排等核心工作，广泛使用节水型卫浴设施以有效节约水资源，切实减少塑料洗漱用品等不可降解材料的使用和一次性物品的消耗，向资源节约型和环境友好型企业迈进。集团旗下的君澜酒店参与编制《低碳酒店碳标签评价技术规范》标准，提升酒店行业的持续发展意识和碳减排管理水平，积极推进中国酒店碳排可视化工程。

提升服务品质,数字化运营创新服务体验

君亭秉持“产品内容精选、文化精选及服务内容精选”的理念，注重品质管理，提供卓越服务体验。我们致力于在酒店设计、建造和运营过程中充分考虑到客户的健康和福祉；我们注重客户服务品质的持续创造，酒店服务得到客户的广泛认可，2022年和2023年连续荣获“华客品质榜”的卓越品质管理集团奖；我们启动智慧住服务平台，引入送货及迎宾机器人，通过数字化运营来创新客户的住宿体验。

加强社区共建,助力乡村振兴和文化保护

君亭始终怀揣高度的社会责任感与民族情怀，赋能当地社区，传承当地文化。我们旗下的君澜度假酒店与当地资源文化深度融合，不仅塑造具有地方特点的休闲度假产品，而且把当地文化融入酒店的运行，使酒店不但成为一个具有显著在地化特点的度假生活载体，也能成为本地资源和文化展示的窗口，结合当地生活方式，形成独到的中国式度假生活目的地。景澜酒店创造的“宿集”系列产品扎根乡村，贯彻“文化+生态+农业旅游”的创新理念，以“资溪景澜·南源宿集”项目和“余庐景澜·南山宿集”项目为代表，持续推进美丽乡村建设。

重视人才发展,创新校企合作模式

君亭重视酒店行业人才培养，在教育公益领域持续探索创新，为酒店行业输送更多高素质人才。2022年，我们与浙大城市学院签订战略合作协议，共建国际文化旅游产业学院，探索了一个融人才培养、技术创新、产品研发等功能于一体的产教融合新模式。2023年末，作为实习实训基地的杭州成均君亭酒店正式营业，“跨界合作”拓展计划、“双师”引育计划和“未来人才”培育计划依托基地资源顺利开展，为行业培养更多优秀人才。

今年，君亭酒店再次发布 ESG 报告。借此报告，我们全盘梳理 ESG 建设工作，为未来 ESG 工作的持续完善奠定基础。我们将凝聚多方力量构建绿色生态圈，为所有利益相关者，创造更持久、更深远的价值，为君亭酒店的未来进步奠定坚实的基础。

心之所向，行则必达。2024年，君亭将不忘初心，秉承“感恩、宽容、守正、出奇”的企业文化，与全体员工齐心协力，向“成为全球领先的酒店管理集团”的目标笃定前行。我们将在环境管理、产品服务、人才培养和公益事业等方面深耕开拓，实现企业价值与社会价值的交融发展，与各利益相关方密切合作，携手共进，为构建一个更加美好、繁荣、和谐的社会而不懈奋斗！

君亭酒店集团股份有限公司董事长



关于君亭

君亭酒店集团 (301073.SZ) 是中国中高端酒店的运营商。专注住宿业务 27 年。公司在中高端酒店领域主要业务：高端度假酒店和全服务商务酒店管理运营；中高端精选酒店投资、运营和管理。

公司已拥有十个中高端酒店品牌，包括：“君澜理”“君澜大饭店”“君澜度假酒店”“夜泊君亭”“君亭酒店”“Pagoda 君亭设计酒店”“君亭尚品”“景澜酒店”“景澜度假”“景澜青棠”等深受消费者喜爱的中国原创酒店品牌，形成了横跨度假与商旅两大品类，涵盖全服务和精选服务的多品牌矩阵。

公司一直以“东方文化”为品牌精神，是一家体现东方特色，赋予时代特征，极具文化性格的酒店集团。

公司的目标是成为“全球领先的酒店管理集团”。

截至 2023 年 12 月，集团投资和管理酒店已达 393 家，8 万多间客房，遍布中国 28 个省（直辖市、自治区），跻身全球酒店集团 50 强，是中高端精选酒店领域内的佼佼者，也是中国高星级全服务度假酒店的领军者。

集团精通于运维“东方文化特色”，把握中高端酒店行业“体验至上”的关键特征，形成了“设计精选、文化精选及生活方式精选”的君亭式服务体系。凭借品牌优势、设计优势、君亭式服务体系优势、会员优势和专业团队等核心竞争优势，获得酒店业主、同业和宾客的高度赞誉。

未来，君亭酒店集团将继续深耕广拓，在品牌定位、产品打造、供应链建设、人才培养、会员融合发展、新营销渠道开拓等方面实现运营管理创新，融合和夯实管理体系，持续提升竞争力和影响力；完善产品梯队、深化品牌内涵，借助上市公司在中国酒店行业不断增强的品牌力，以科技引领高质量、高效能发展，以新质生产力的创新思维持续实现产品和服务的结构性优化和升级，力争成为全球领先的酒店管理集团。

成就与荣誉

获奖主体	奖项 / 荣誉名称	颁发主体
君亭酒店集团 股份有限公司	2023 年度成长性酒店集团	AHF 亚洲酒店及旅游地产论坛
	2023 年度中国酒店集团规模榜 TOP60	迈点研究院
	2023 年度卓越酒店管理集团	2023 门墩儿火苗儿酒店及泛服务业发展大会
	酒店尚榜 2023 年度最佳本土酒店管理集团	周末酒店
	2022 年度酒店投资人喜爱经营品牌	次方点评
	2022 年度酒店行业最具投资价值品牌	中国品牌博鳌峰会组委会
	2022 全球合作伙伴大奖最佳战略合作伙伴	携程集团
	2022 美团酒店年度影响力酒店集团	美团·酒店
	2021、2022 年度中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会
	中国酒店人才发展事业贡献奖	中瑞酒店管理学院
	第十七届中国文旅星光奖年度民族品牌酒店管理集团	AHF 亚洲酒店及旅游地产论坛
君亭酒店	ABN Index 2022 年度中端酒店影响力品牌 TOP10	亚洲旅宿大数据研究院
	2022 年度中高端酒店 MBI 影响力品牌	迈点研究院
Pagoda 君亭设计酒店	2023 饭店业卓越运营创新品牌	全联旅游业商会住宿业
	2021 ~ 2022ABN Index 年度影响力国内 高端酒店品牌 TOP10	亚洲旅宿大数据研究院
	第十七届中国文旅星光奖 2022 年度发展潜力酒店品牌	AHF 亚洲酒店及旅游地产论坛
	中国酒店业创新玩家	迈点研究院
	2023 年度投资价值中高端酒店品牌	酒店高参
	2023 旅城年度旅行奖年度商务酒店品牌	City Travel
	ABN Index 2022 年度投资价值创新品牌	途觅

获奖主体	奖项 / 荣誉名称	颁发主体
君澜酒店	浙江省文化和旅游领域领军企业	浙江省文化和旅游厅
	中国最具品牌影响力度假 1%Club50 强	全球宿博会组委会
	2023 年度品牌酒店集团发展及投资价值奖	世界酒店论坛组委会
	2023 年中国服务酒店行业领军集团 - 君澜酒店集团	中国金钥匙
	2023 最受欢迎酒店品牌	中国旅游住宿业金光奖
	2023 最具投资价值酒店品牌	悠游网
	2023 年度电商·星云奖最佳合作集团	绿云电商荟
	2023 年美团酒店年度人气酒店集团	美团·酒店
	2023 年度最佳合作品牌	飞猪旅行
	2023 年度最具影响力合作伙伴	飞猪旅行
	2023 年度口碑先锋集团	众荟网
	2022 年度国内高端酒店 MBI 影响力品牌	迈点
	ABN INDEX 2022 年度国内高端酒店影响力品牌 TOP10	亚洲旅宿大数据研究院
	2022 第十五届中国最佳酒店杰出酒店品牌	中国旅游住宿业金光奖
景澜酒店	2022 中国酒店人才发展事业贡献奖	中瑞酒店管理学院
	2021 年度中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会
景澜酒店	2023 年度新锐酒店集团	荟集生活

可持续发展管理

可持续发展是君亭酒店主营业务发展的重要支撑，公司将可持续发展提升至经营战略高度，以确保实现可持续发展的承诺。我们实施实质性议题分析，开展广泛的利益相关方沟通，并建立 ESG 治理架构，为描绘可持续发展蓝图而不懈努力。

实质性议题分析

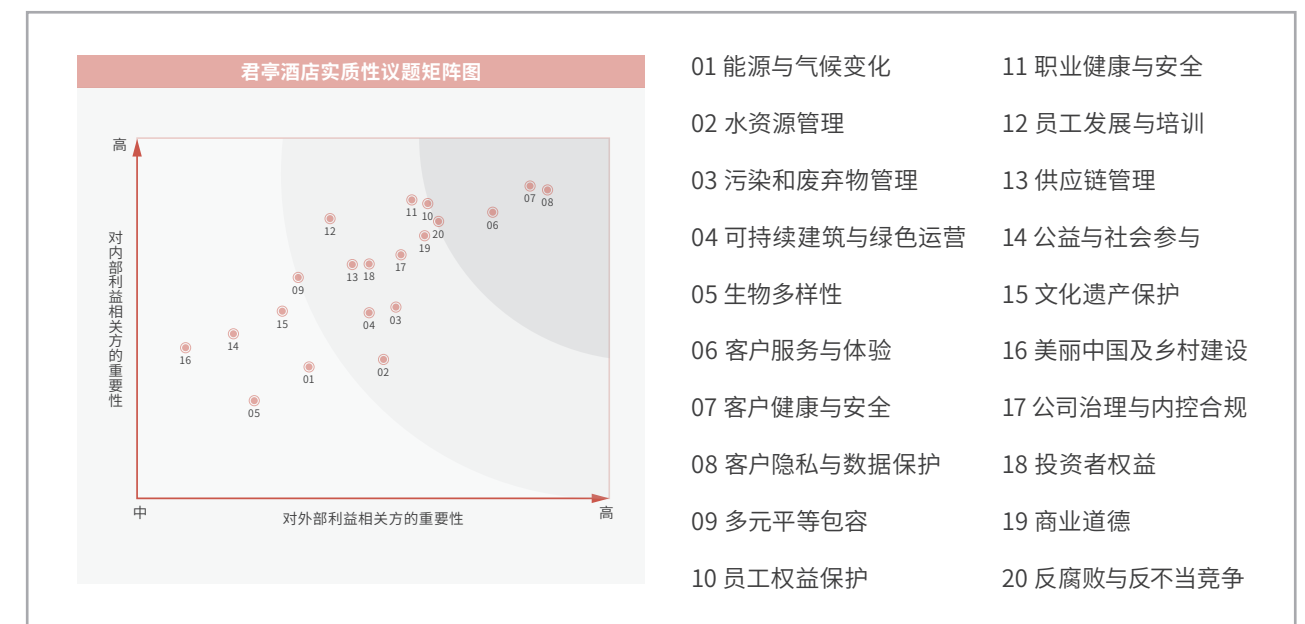
君亭酒店高度重视 ESG 实质性议题的识别和分析，积极了解不同利益相关方群体的诉求，结合公司发展战略、可持续发展目标以及内外部环境，综合考虑国家宏观政策、国际标准、联合国可持续发展目标、行业发展趋势等因素，最终确定了君亭酒店重点关注的 20 项 ESG 实质性议题，在报告中重点披露和回应。

实质性议题识别的主要依据

深圳证券交易所对社会 责任信息披露的要求	《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》等文件为上市公司进行 ESG 议题识别及信息披露提供了基本参照。
GRI 标准	全球报告倡议组织(GRI)发布的《可持续发展报告标准(GRI Standards)》(2021 版),其披露项被主流 ESG 信息披露指引和 ESG 评级广泛参考,是企业编制 ESG 报告的重要参照依据。
联合国可持续 发展目标	联合国可持续发展目标(SDGs)提供了全球可持续发展的指导方向和目标,涵盖了经济、社会和环境等多个方面的可持续发展议题。SDGs 为全球范围内的可持续发展议题提供了共同语言,可以更好地与利益相关方进行对话和沟通。同时,SDGs 中也包含了诸多与酒店行业可持续发展高度相关的目标,如“可持续的城市与社区”“气候行动”“良好的健康与福祉”等。
行业政策分析	2018 年以来,国务院、发改委及国办等部委针对旅游业及绿色消费领域提供了规划及指导意见。通过梳理党的二十大报告以及《“十四五”旅游业发展规划》《关于促进全域旅游发展的指导意见》《促进绿色消费实施方案》等行业相关政策,把握国家政策导向,为实质性议题的识别与分析提供参考。
同业识别的ESG议题	对标国内外同业企业识别的 ESG 议题,验证并复核公司自身所识别的 ESG 议题。
公司ESG工作重点	实质性议题的确认参考了君亭酒店 ESG 工作的重点,如产品与服务品质保证、可持续建筑与绿色运营、员工权益保护、社区共建、爱心公益等,使实质性议题更加贴合公司实际情况,助力君亭酒店开展有特色、差异化的 ESG 建设工作,明确未来 ESG 工作的重点。

实质性议题

ESG 主要维度	实质性议题名称	ESG 主要维度	实质性议题名称
环境	能源与气候变化	社会	客户服务与体验
	水资源管理		客户健康与安全
	污染和废弃物管理		客户隐私与数据保护
	可持续建筑与绿色运营		多元平等包容
	生物多样性		员工权益保护
治理	公司治理与内控合规		员工培训与发展
	投资者权益		职业健康与安全
	商业道德		供应链管理
	反腐败与反不正当竞争		公益与社区参与
			乡村建设



利益相关方沟通

利益相关方	沟通方式	主要沟通议题
政府、监管机构	信息披露 公司公告 公司制度建设 内部审计与监督	项目合作 媒体发布 定期拜访
股东与投资者	股东大会 信息披露 来访活动	电话、传真、邮件沟通 新媒体平台沟通 投资者关系互动平台
客户	线上线客服沟通 满意度调查	新媒体平台沟通
员工	职工代表大会 工会	培训活动中 文娱活动
社会公众	微信公众号、抖音号、微博号等新媒体平台 社区服务与公益活动 信息披露	能源与气候变化 生物多样性 文化遗产保护
供应商与合作伙伴	负责任采购 行业交流活动	供应链管理 能源与气候变化

ESG 治理架构

君亭酒店集团以科学的 ESG 治理架构，保障 ESG 工作有效推进。董事会是公司 ESG 信息公开披露的最高责任机构。集团不断完善 ESG 工作的领导执行机构，已全面建立君亭酒店集团“ESG 管理委员会、ESG 协调办公室、ESG 执行工作组”三级治理架构，将 ESG 融入战略管理，总体部署，纵向决策，横向协调，全面促进集团 ESG 工作有效开展。





环境

呵护绿色生态

君亭集团深知呵护绿色生态的重要性，坚信绿色生态是企业持续发展的基石。我们始终将环保作为企业发展的重要使命，不断探索创新的绿色生态解决方案，努力减少对环境的影响。通过在业务运营中积极推行可持续建筑与绿色运营理念，积极开展能源管理、废弃物管理和减少碳足迹工作，我们期待与各界共同努力，共同呵护绿色生态，共同营造一个更加美好的地球家园。



环境管理

君亭集团根据《中华人民共和国环境保护法》等国家环境相关的法律法规，在充分考虑了企业的规模、业务特点和地域环境等因素的前提下，制定了相关环境保护制度。同时，公司构建环境管理组织架构，明确各部门及岗位的职责，为环境管理体系的有效实施提供了组织保障。

集团致力于不断提升企业的环境管理水平，降低环境污染和生态破坏的风险，实现资源的有效利用和循环利用，推动企业向着绿色、低碳、可持续发展的方向迈进。这一举措不仅符合企业的长远利益，也为社会和环境可持续发展做出了积极贡献。

君亭集团制定全面的环保机制，将环保工作纳入绩效考核，确保环保工作的执行落地。集团设部门负责制定环保制度，通过责任书和考核表明责任部门和实施文档。各环保责任单位设立专兼职环境管理员，承担日常管理任务。每年底，董事长确立环保目标，特定部门负责目标分解并与各责任单位签订责任书。各单位细化目标后，次年年终由专项部门进行检查并填写考核表，经管理层审核后计算绩效奖金，以确保环保工作落实到位。



在国家推动实现碳达峰和碳中和目标的大背景下，君亭酒店积极担负起减排责任，坚持绿色、低碳的经营理念。公司持续开展节能提效工作、鼓励绿色住店，并加强碳排放管理，以不懈的努力打造碳中和酒店，为可持续发展做出积极贡献。

2021年，集团旗下河北伯斯特君澜度假酒店成为中国首家被中环联合认证的碳中和酒店，台州仙居宇杰君澜大饭店获评为低碳酒店。此外，浙江世贸君澜大饭店入选低碳试点酒店，多家君澜酒店成为绿色饭店成员。

案例

河北伯斯特君澜度假酒店——中环联合首家认证的碳中和酒店

2021年，河北伯斯特君澜度假酒店被中国环境联合认证中心授予碳中和证书，成为中国第一家被中环联合认证的碳中和酒店。依据相关国际国内核算标准以及经中环联合核查确认，围场县塞罕坝伯斯特君澜酒店运营中，化石燃料燃烧排放、逸散排放、外购电力所导致的间接排放等共计575吨二氧化碳当量（范围一和范围二）。酒店通过购买同等量的河北省塞罕坝机械林场造林碳汇项目产生的中国核证自愿减排量，实现了特定时段内运营排放的碳中和。

君澜集团在深耕中式度假市场的同时，高度重视环境及社会的责任感，将碳中和作为投资决策标准之一；同时通过前瞻性的行业研究，持续加大对绿色低碳理念的布控。



伯斯特君澜度假酒店外观



碳中和证书

案例

浙江世贸君澜大饭店建设低碳酒店

浙江世贸君澜大饭店是低碳试点酒店之一，与工作组共同推进酒店实现低碳节能减排、可持续发展，以降低环境质量和提升服务标准为前提，提升酒店运营效益，为低碳酒店标准的落地与实行提供可行性参考，推动酒店行业绿色升级，带动整个经济社会的绿色转型。

在可持续发展理念引导下，饭店采取碳中和措施，运用科学合理的方法降低能耗，持续减少资源消耗，增加绿化面积，以实现可持续发展。此外，自2021年起，饭店利用整体项目提升改造的契机，再度深化绿色饭店管理工作并建立了“绿色旅游饭店”专业工作小组，专门负责各项环境管理工作。在节能减排、废物分类处理、推广环保文化、加强生态保护，加速碳抵消、支持可再生能源等方面均有成效。

能源管理

君亭酒店高度重视能源管理，致力于通过有效的能源管理提高能源使用效率，减少能源消耗，并推动清洁能源和可再生能源的使用，减少对环境的负面影响。

在能源管理方面，君亭酒店积极响应国家能源局发布的《关于完善能源绿色低碳转型体制机制和政策措施的意见》。集团建立能源管理体系，并确保能源相关考核制度得以落实。公司将能耗的指标与经营营业额挂钩，确保责任到岗，落实到人。在日常工作中，我们做好能源使用的记录及分析，及时调整和改进环保策略。

公司从减少能源耗用方面积极开展能源管理工作。集团根据季节变化合理调节热水系统温度设置，例如春秋季节为 42°C-45°C，夏季为 38°C-42°C，冬季为 48°C-51°C，以在不同季节实现减少能源消耗。同时，我们在每个酒店适当区域配置声光感控开关，使其在无人时自动关闭，以节省电能。每年夏季初和秋季末，公司对各区域空调末端的风机盘管进行全面检查清理滤网，确保风机良好运行，减少电能消耗。在购买设备时，我们首选绿色环保设备，如风冷热泵模块机组和燃气真空热水机以及环保型 LED 灯具等。

集团在每个酒店建立初期，会根据地理位置、隔墙厚度等实际情况，进行节能保温综合设计。我们采用中空玻璃窗户、增加外墙保温层等方法减少建筑立面热量损耗，提高室内温度稳定性和舒适度，减少空调降温使用。同时，我们利用新风系统引入室外新鲜空气进行室内空气对流交换，定时定期开启新风系统或利用窗户进行通风处理，减少空调的使用，并提升室内空气质量。



案例

舟山君澜大饭店新型储能项目

为提升能耗管理效能，2024 年，“舟山君澜大饭店 0.6MW/1.2MWh 用户侧储能项目”正式投入运行，该项目是当地首个用户侧新型储能项目，得到了当地发改、电力等部门的大力支持。

项目投运后，将有效缓解舟山君澜大饭店的高峰用电，每天最高可为酒店“削峰填谷”超 2400 度电，促进酒店降本增效，也为用电安全提供了多一份保障。此外，舟山君澜大饭店将积极配合相关部门需求侧响应政策，协助当地电网安全稳定运行。



舟山君澜大饭店

资源使用和废弃物管理

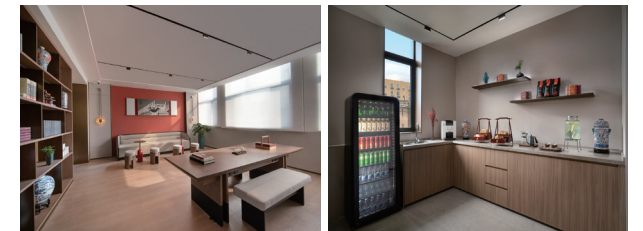
水资源管理

君亭酒店将节约用水和科学用水作为管理方针，持续推进水资源管理工作。在实践中，我们采取了一系列切实有效的水资源节约措施。首先，我们在酒店内部广泛使用节水型卫浴设施和景观设计，如低流量淋浴头和感应水龙头等，以减少水的浪费。其次，我们积极引入雨水收集系统，通过收集和利用雨水，提高了水资源的利用率，减轻了对自来水的依赖，实现了水资源可持续利用。同时，我们还不断加强员工的节水意识培训，促使他们养成良好的节水习惯，共同为水资源保护贡献力量。

案例

北京华侨夜泊君亭酒店节水行动

北京华侨夜泊君亭酒店积极响应低碳环保的号召，以中庭畅饮餐吧试点取代客房内免费矿泉水服务。原提供的免费矿泉水集中于酒店中庭水吧供客人取用，并且增加其他饮品零食。



北京华侨夜泊君亭酒店中庭

废弃物管理

君亭酒店高度重视废水、废气与固体废弃物的管理，通过一系列科学有效地管理措施，减少污染物的排放，维护水体、大气和土壤环境质量，维护生态平衡与稳定。

集团严格遵守《固体废物污染环境防治法》等法律法规，秉持着“材料的最大化回收和最小化填埋”的理念加强对固体废弃物的管理。我们坚持垃圾分类处理，严格按照《危险废物管理条例》处理有毒有害物质，保障危险废物不会对宾客以及工作人员的生活工作环境造成危害。

公司的废水污染物排放严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》。集团各酒店规范废水处理流程，确保处理后的废水符合各地污水排放标准。

在废气管理方面，君亭集团严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》，确保废气达标排放。



可持续建筑与绿色运营

可持续建筑

可持续建筑对于君亭酒店具有重要意义。集团会综合考虑供应商提供的可持续建筑材料的节能和环保因素，使酒店在建筑设计阶段选择最适合的可持续建筑材料，同时确保建筑在整个生命周期中的节能和环保性能达到最优。在遵守环境管理体系的基础上，集团在技术创新上大胆尝试，优先考虑先进的节能技术以及可再生能源材料的使用，如太阳能板、绿色屋顶等。

我们运用材料生命周期分析方法，评估材料从生产、运输到废弃的整个生命周期中的环境影响，优先选择能耗和排放较低的材料。其次，我们重点选择具有良好绝热性能的墙体和屋顶材料，以降低建筑物的能源消耗。另外，在绿色材料选购方面，我们致力于选用可回收或由再生材料制成的产品，优先选择具有环境管理体系认证（如 ISO 14001）或符合绿色建材标准的材料，如再生玻璃、塑料、金属和木材，以减少对新资源的需求。同时，我们采用低挥发性有机化合物排放的涂料、粘合剂和密封胶，以提高室内空气质量，保护客户的居住安全。

案例

金华君澜大饭店入选 JOURNEY+ 高端酒店必选榜



金华君澜大饭店

金华君澜大饭店位于多湖中央商务区南部，交通便利，环境优美。饭店以打造“八婺文化”为核心理念，是以婺文化演绎饭店主题，集宴会、住宿、餐饮、康体等为一体的园林式度假酒店。饭店特聘中国美术学院设计团队，打造富有江南婺州主题文化气息的中国传统江南园林式建筑风格，以现代构图组合配以风雅古朴小景，巧妙地融入“八婺文化”相关元素。酒店设计了九大网红打卡点，以“让建筑融入自然、人与自然和谐共生”理念，凸显江南建筑独特气质之美与地理环境舒适度，打造出建筑融入着自然，自然映照建筑的绝美景象。

2023年，金华君澜大饭店荣获“Journey+ 2023-2024 高端酒店必选榜”“必选设计酒店”称号。

案例

德清仙潭景澜春上村度假酒店

奖项：荣获“2023 美国缪斯 MuseDesignAwards 室内设计类金奖”和“LIV 酒店设计大奖 -2022WINNER 大奖”

德清仙潭景澜春上村度假酒店位于湖州市德清县新市古镇，是君亭集团旗下景澜品牌打造的集餐饮、住宿、游乐、有机农业为一体的综合型度假体。在美丽乡村建设的理念指引下，酒店不仅注重提升游客的度假体验，也致力于保护和传承当地的历史文化遗产。酒店从新市古镇深厚的运河文化和水乡文化中汲取灵感，将江南古朴民居建筑风格与小桥流水结合，既为游客带来别具一格的度假体验，也为当地传统文化的传承注入新的活力。同时，通过促进当地有机农业发展，酒店为村民提供大量就业机会，推动当地经济的繁荣与发展。



德清仙潭景澜春上村度假酒店

案例

君澜理·千羽阁艺术珍品酒店荣获 2023 美国 LIV 酒店设计奖 ——Honorable Mention(荣誉奖)

2023 年，君澜理·千羽阁艺术珍品酒店荣获“2023 美国 LIV 酒店设计奖——Honorable Mention”。酒店以古典中国文化元素为指导，主要天花板结构由景德镇的一位工匠大师手绘并烧制而成。天花板的图案灵感来源于北京故宫的“双凤戏牡丹”设计，将高贵和和谐的形象凝聚成独特的精神内涵，用独特的艺术语言诠释了传统中国工艺的文化吸引力。

同时，酒店的木制品和墙板由不同的工厂定制并现场安装，以缩短施工周期，并减少由现场生产引起的环境污染。项目主体均采用榫卯结构构建，可方便拆卸和组装，且不会损坏物品，这为后期运营期间的快速、便捷和高效维护奠定了坚实的基础。此外，为了贯彻绿色可持续发展的设计理念，该项目回收了大量木工废料，有效降低了木材消耗。



君澜理·千羽阁艺术珍品酒店

绿色运营

君亭酒店致力于成为绿色运营理念的践行者，在运营和管理过程中节能降耗、承担环境责任。公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，尽可能减少运营中产生的碳足迹，旗下君澜酒店积极参与《低碳酒店碳标签评价技术规范》标准的编制，并主动推进中国酒店碳排放可视化工程。同时，我们致力于培育低碳酒店管理人才，推动相关低碳推广工作。我们还协助建立酒店用品低碳产品库，完善低碳供应链，以促进绿色可持续发展，为环境保护贡献一份力量。

在节能减排方面，我们采取了一系列举措。酒店用水用电是绿色运营的关键领域，在楼宇设备上，君亭采用变频水泵减少水资源消耗；使用太阳能热水系统、节能型分体式空调、变频空调等节能设备来降低用电能耗；在大堂、餐厅、厨房、员工浴室、公共卫生、楼层服务、水泵房、锅炉房等地方安装计量电表进行专项统计。

在对空调使用温度进行设置要求同时，也对客房的热水系统出水温度季节的变化进行合理的调节，分为春秋季、夏季和冬季三个出水温度的标准，并要求客房热水循环系统的回水支路管接至淋浴混合器处，这样不仅保证了热水出水的时间，同时也避免了客人沐浴时前段浪费水资源的行为。

在酒店热水大系统中对循环泵的回水流量阀经常性地进行关注和调整，这样既保证了回水的正常流动也避免了回水流量过大过快的能耗浪费，使酒店的能耗控制在最优化最理想的程度之中。

在绿色发展方面，君亭将节能降耗的环保理念融入到产品设计中。旗下多个品牌使用的梳子和牙刷主材从原来的 PP 料改为了秸秆料，外包装、手提袋从原来的塑料卷膜袋改为了石头纸材质，一次性拖鞋外包装袋从原来的 OPP 袋改为了纸圈腰封，抽纸及小卷纸采用原生竹浆。生产工艺上不漂白，减少污染。此外，公司还严格执行一系列建筑节能、绿色办公的制度。

在绿色设计方面，君亭在建筑设计、室内设计和设施配置等方面都充分融入了低碳环保的理念，采用先进的节能技术和环保材料，最大限度降低对环境的影响。同时，君亭将自然风情深度融合到酒店设计中，将庭院、花园、露台等开放的生态结构，嫁接于酒店各个角落，打造出张弛有度的旅居生活空间，实现了酒店与自然的和谐共生，也为客人提供更加健康、舒适的入住体验。

案例

君澜旗下多家酒店获评“绿色饭店”

君澜始终致力于绿色发展，在保护环境、节约资源、提供优质服务等方面做出了积极贡献，为行业可持续发展树立了良好的典范。凭借先进的环保技术和绿色管理理念，君澜多家酒店入选全国绿色饭店名单。

截至 2023 年底，君澜有金叶级绿色饭店 2 家：浙江世贸君澜大饭店、君澜·江山国际度假酒店；银叶级绿色饭店 2 家：连云港东海君澜温泉酒店、湖州太湖君澜温泉度假酒店；低碳饭店 1 家：仙居宇杰君澜大饭店；五叶级绿色饭店 1 家：海南七仙岭君澜度假酒店。

案例

嘉善罗星阁君亭酒店“创绿”行动

2023年，嘉善罗星阁君亭酒店成立绿色饭店领导小组，根据《绿色饭店标准》制订培训计划，组织绿色饭店培训内容，由部门安排员工积极开展环保节能培训。同时，酒店积极推广绿色产品，倡导绿色消费。酒店餐饮部要求服务人员在对客服务中，主动推荐绿色食品，劝导客人适量点菜，并为客人提供打包服务。餐厅取缔一次性方巾、泡沫餐盒，聘请专业清洗公司清洗餐具，并使用可保鲜的餐盒，尽量减少洗洁精和保鲜膜的用量。为降低一次性客用品消耗，酒店采用可降解环保材料，并对牙刷、梳子、香皂、拖鞋等客房用品分别制定了回收再利用的程序，使其得到充分利用，减少环境污染。



嘉善罗星阁君亭酒店

2023年，君亭酒店在绿色运营方面继续推行了一系列措施。在环保用品使用方面，我们采取措施降低一次性用品的损耗，例如将洗浴用品改为固定式大瓶装，减少外包装的废弃管理，延长用品的使用周期。同时，我们大力倡导数字化转型，实行无纸化的绿色办公方式。2023年，我们实现了宾客入住到离开酒店以及酒店运营管理的全面数字化，大幅度减少了纸张的使用，每年可大量减少纸张消耗。



洗浴用品



自助办理入住系统



君亭酒店集团
JUNTING HOTELS & RESORTS

SAVING THE EARTH

绿色入住
与「君」相遇

世界地球日 还原地球本色

我们倡议

自备洗漱用品 减少一次性物品使用
减少床品更换频次 减少水电用量

长按识别二维码，即可参与
君亭酒店“世界地球日”限定活动

君亭发起绿色入住倡议

携程商旅 × 君亭酒店集团
JUNTING HOTELS & RESORTS

低碳入住
与「君」相遇

新差旅 NewLife

路同行计划 绿色

我们倡议：

自备洗漱用具 减少一次性物品使用
减少床品更换频次 减少水电的用量

长按识别二维码，即可参与
君亭酒店“世界地球日”限定活动

携程商旅 君亭酒店集团

此外，我们以“经济、舒适、安全、高效”为指导方针，强化员工的节能与环保意识，积极推广节能环保措施培训，确保每位员工成为绿色运营理念的践行者。

君亭酒店计划将环保理念植入会员权益中，结合碳交易所碳账户形成会员权益 PLUS，实现会员碳足迹累积。



产品与服务

品质服务保障

君亭酒店坚守“产品内容精选、文化精选及服务内容精选”理念，重视产品与服务的优化提升，致力于提供高水平、有特色的住宿产品和服务，为宾客提供细致、周到、体贴的服务体验。公司同时启动实施数字化转型战略，搭建数字化平台，优化管理成本，提升管理效能，提升客户体验和品牌黏性。



产品服务品质保证

强化品控质检

作为中高端服务酒店的代表，君亭致力于提升产品与服务品质，为客户提供更优质的住宿体验。目前，公司已经建立了高于或参照国家标准和行业标准的君亭酒店安全管理和质量管理体系，并得到全面有效执行。公司坚持流程化、精细化安全管理和质量管理，建立了总经理为总负责、服务和安全部门监督检查、各酒店执行的酒店安全管理和质量管理体系。公司成立“质量管理小组”，负责在酒店全面开展质量管理工作；同时努力提升管理层与员工的品质意识与重视程度，将品质意识内建于各操作流程与步骤中，从源头控制品质问题的产生。

公司针对住宿、餐饮等主要服务建立《君亭酒店客房服务管理制度》《君亭酒店客房操作流程制度》《君亭酒店餐饮卫生清洁服务制度》《君亭酒店安全管理制度》《君亭酒店服务明查标准》《君亭酒店服务暗访手册》等制度。君澜酒店制定《君澜酒店品质管理与服务标准指导手册》，为规范产品与服务品质提供指引。



公司定期或不定期培训并监督检查员工执行情况，并根据客户反馈及投诉完善相关制度与操作规程。公司建立了针对涉及食品安全、公共卫生、治安及消防等安全事件和消费者服务重大投诉、纠纷等的应急管理制度和突发事件应对机制，以确保在面对各种安全事件和消费者投诉时能够做出迅速而有效的应对。报告期内，公司各项安全及质量管理体系得到有效执行，公司及下属子公司未发生食品安全、公共卫生、治安及消防等重大安全事件和消费者服务重大投诉、纠纷等情形。

案例

君亭酒店运用华客服务平台优化品质控制管理

君亭酒店利用华客数智化体验管理系统，收集全渠道客户体验，以全面了解用户体验，持续优化产品服务品质。酒店通过定期质量评估和及时整改，不断完善 SOP (标准操作流程)，并建立公平合理的考核制度，确保酒店管理的高效与优质，推动酒店实现高质量发展。同时，我们运用大数据和自媒体等数字化手段，融合数字化战略思维和工具，通过一站式全渠道点评管理，全面覆盖住前质量检查、住中体验预警和住后点评管理，以实现全旅程质量控制，提升客户满意度和忠诚度。



告警通知

告警详情

创建工单

酒店差评警报器



及时干预并挽回，让客人感觉自己被“重视”和“安抚”，不满也能变成好评

案例

2023 年君澜“第六届内训师暨第四届品管师培训”

2023 年，君澜举办了“第六届内训师暨第四届品管师培训”活动，共计 69 人参加培训，其中内训师 31 人，品管师 38 人。最终，内训师通过认证 27 人，品管师通过认证 10 人，品管师顺利结业 28 人。经过专业培训，君澜进一步提升员工的服务水平与品质管理技能，为客人提供更加优质的服务体验。



君澜第六届内训师暨第四届品管师培训会现场

成果与荣誉

2023 年，公司与华客平台^注深化合作，直营项目酒店全网好评率 91.67%，在服务、餐饮及酒店整体等维度受到客人的充分肯定。

根据华客提供的数据，2023 年君亭酒店的点评数显著增加至 44,553 条，相比于 2022 年的 13,579 条，同比增长了 229.5%。同时，好评数也呈现了显著增长，从 2022 年的 12,217 条增加至 2023 年的 40,823 条，同比增长 233.3%；好评率也从 2022 年的 89.96%，提升到 91.67%。一系列数据彰显君亭酒店在服务品质、客户体验等方面的持续改进，也体现用户对君亭酒店服务质量的认可度的不断提高。

公司严格执行服务质量管理制度，获得 2022 年度和 2023 年度“华客品质榜”的卓越品质管理集团奖。

注：华客数据来源于携程等国内 OTA 网站、华客 CEM 体验云系统，通过研究超过 10 万余家酒店，1,100 万余间客房，3,000 万余条评论及 6,200 万+ 个观点，4,000 万余条评论及 4,300 余万个观点，宏观分析豪华、高端、中端、经济型四类酒店的舆情口碑发展、高质量运营管理行动和结果变化趋势。

案例

“钻研品质,增效创优”景澜酒店投资管理有限公司品控师专题培训

为持续优化管理体系，提高品控效率和服务质量，2023 年 6 月 28-29 日，景澜酒店投资管理有限公司开展 2023 年品控师专题培训会议。该专题培训以“钻研品质，增效创优”为主题，就“景澜品控标准解读”“服务品质管理及提升对策”



品控师专题培训

“线上点评提升培训”三项内容展开，旨在不断提升景澜酒店的服务品质，持续优化景澜酒店的运营管理体系。

来自景澜旗下各酒店的 20 位预备品控师，以景澜酒店品控标准为依据，通过团队协作，有效沟通，并实地开展实践工作，以理论结合实践的方法做了精彩的汇报分享。最终 20 位完成第三期“景澜品控师认证”。

优化住宿体验

君亭酒店为提升客户住宿体验不断努力。君亭酒店设有健身房供客人使用并为客人提供饮品，入住的客人能够享受餐厅每天提供的水果和蔬菜，确保客人健康饮食，支持客人按时进行体育锻炼。在酒店灯光方面，君亭在室内环境中提供适当的自然光照明，并选择适当的照明装置，增强视觉舒适度，减少人工照明频闪。同时，照明亮度能够根据顾客需求进行调整，以保证客人正常的昼夜节律和心理健康等。

案例

早餐调研和迭代更新

2023年，君亭酒店针对早餐开启调研工作，分析客人用餐消费习惯，从氛围、服务、产品系统提升早餐品质，为客人提供更加优质的早餐服务。君亭在早餐出品上根据地域特色加强了特色档，并丰富了茶档、自制酸奶档、自制饮品档的饮品，满足不同客人的偏好。



案例

北京五矿君澜酒店入选华客6个酒店品质服务案例

2023年11月，中国饭店协会和华客科技联合发布《2023中国住宿业品质服务报告》，北京五矿君澜酒店凭借在经营、客群、“品质服务”五大维度（人员管理、体系制度、文化教培、人工品控、数字化品控）方面的出色表现，成功入选中国酒店6个品质服务经典案例。

五矿君澜酒店背靠大西山风景区与核心科技商务圈层，以“真正的度假在君澜”为口号，致力于塑造具有网红属性的亲子酒店品牌形象。酒店精心打造了“澜精灵部落”亲子品牌，集合14项特色鲜明的店内亲子活动，包括手工制作、思维创造、剧目观影、礼仪教育、体能素质、亲子共乐等6大主题，为顾客提供兼具安全性、趣味性、教育性的亲子服务体验；同时，酒店积极引入外部IP，打造了“神探迈克狐沉浸式实景探案游戏”“超级飞侠体验馆”等一系列大型亲子活动及场馆，获得了家庭客群极大的关注和喜爱。

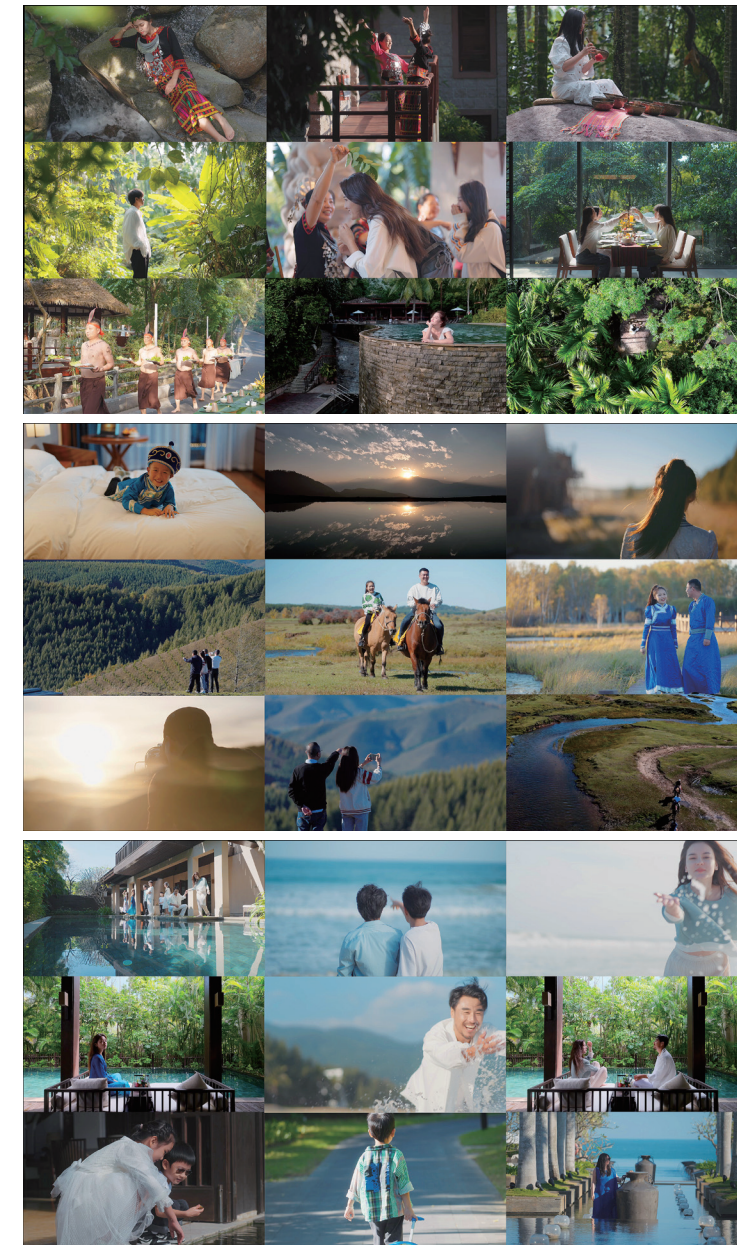


澜精灵部落之客房里的动物世界

澜精灵部落之澜灵谷剧场

案例

真正的度假，在君澜



君澜历时近十个月，走遍大半个中国，为 slogan“真正的度假，在君澜”拍摄了一部能够诠释品牌内涵和带来市场影响力的宣传片——《不虚此行》，展示了君澜对于“真正的度假”的理解：自我的释放、情感的共建和对未来的期盼。通过对多重优势度假产品的打造呈现，形成独具特色的多样化度假体验，以独特的视角诠释度假的真谛，让每一位旅行者“不虚此行”。

塑造国宾级服务品质

国宾接待是接待贵宾的最高礼仪，也是酒店业接待水准的巅峰，而积累了丰富的国宾接待经验及大量成功案例的君澜，通过国宾级专项接待任务，奋力提升政务接待能力，向世界展现民族品牌的魅力，也凭此为广大消费者带来国宾级服务品质，使消费者享受到无与伦比的商旅体验。

近年来，随着国家一带一路战略推动，跨国合作、技术研讨、新品发布、行业峰会等一系列商务会议及活动需求不断扩大。而集团旗下君澜酒店作为国内专注于高端酒店领域的民族品牌，依托丰富的国宾接待经验和良好的品牌形象，多次成为国家级、省部级领导下榻、会晤接待地，多次高标准完成各类国宾接待任务。目前，君澜已累计承接具有国际影响力和国家级商务会议活动超百场。2023年，集团多家酒店作为杭州亚运会指定接待酒店，圆满完成各项亚运会接待及保障任务。由国家文化和旅游部、浙江省政府共同主办的“良渚论坛”于2023年12月在杭州良渚君澜度假酒店圆满举行，酒店不仅得到了政府各界的认可和赞许，也通过本次活动收获了全世界的目光。

案例

青岛即墨古城君澜度假酒店见证中韩外交新篇章

应王毅部长邀请，韩国外长朴振于2022年8月8日至10日对中国进行访问。此次访问是韩国新任外长朴振首次访华，也是韩国新政府上台后首个高级别团组访华。8月9日，王毅部长同朴振在青岛市即墨古城君澜度假酒店举行长时间会谈，这也是王毅部长第二次选择在君澜酒店进行外事工作。

即墨古城君澜度假酒店是君澜在北方布局的第一家高端度假酒店，整体以特色中式建筑风格为主，是彰显齐鲁文化、具有古城特色的高端精品度假酒店，拥有成熟的国宾酒店运营管理体系和系统的国宾接待标准。



青岛市即墨古城君澜度假酒店

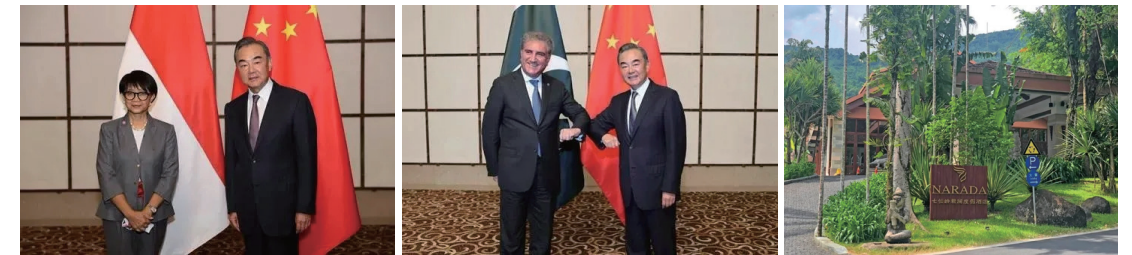


王毅部长同韩国外长朴振在青岛市即墨古城君澜度假酒店举行会谈

案例

海南七仙岭君澜度假酒店圆满完成高级别外事接待工作

2020年8月20日，王毅部长在海南七仙岭君澜度假酒店会见了印度尼西亚外长蕾特诺和巴基斯坦外长库雷希。以总经理为组长的接待小组，责任明确，提前与外交部、省外办、省接待办、省卫健委等二十多个部门开展前期准备工作的对接，对接待涉及到的细节进行反复推敲和确认，制定对应的接待方案，决策有力、保障到位。



王毅部长会见印度尼西亚外长蕾特诺·马尔苏迪

王毅部长会见巴基斯坦外交部长沙阿·马哈茂德·库雷希

海南七仙岭君澜度假酒店

案例

杭州国寿君澜大饭店成功接待香港特别行政区特首等一行

2023年9月22日和10月8日，为参加杭州第十九届亚运会的开幕式和闭幕式，香港特别行政区行政长官李家超和政府政务司司长陈国基分别与市政府有关领导在杭州国寿君澜大饭店进行餐叙。为确保顺利、圆满地完成接待任务，酒店各部门服务立行，通力配合，各司其职，以高水平、严要求、全方位为目标，顺利完成接待任务。



香港特别行政区政府驻浙江联络处感谢信



接待香港特别行政区行政长官李家超与市政府有关领导



酒店总经理谢军与业主代表刘志同亲切接待宾客

案例

亚运会期间浙江世贸君澜迎接多国外宾入住

2023年9月23日，第19届亚运会于杭州举办。浙江世贸君澜大饭店作为2023年杭州亚运会官方接待酒店，在亚运会期间迎来吉尔吉斯斯坦、科威特、日本等多国政要贵宾下榻。

为表欢迎，世贸君澜向入住的外宾赠送了入住欢迎信、杭州第19届亚运会纪念邮册、世界非遗龙泉青瓷、百福葫芦等君澜伴手礼。此外，接待全程由君澜大使专属管家、君澜高宴师、前厅礼宾、安全礼仪等多支专项服务团队负责，世贸君澜为亚运接待保驾护航，获得了外宾的感谢。



浙江世贸君澜接待多国外宾

案例

亚运会期间金华君澜大饭店接待多国运动员

2023年9月23日-10月8日，第19届亚洲运动会在浙江杭州隆重举办，金华君澜大饭店作为金华亚运分村运动员官方接待酒店，于亚运会期间迎来了12个国家的260多名运动员。

接待期间，由前厅、工程、安保等部门组成的行李服务团队在运动员入住时协助运送行李并提供24小时全天在线服务，展现宾至如归、细致入微的大国礼仪风范。为保证运动员的用餐体验，餐厅全天不间断供应餐食。通过分餐检测、食材专供、清真和非清真分流，重视各国的餐饮习惯，让亚运健儿们体会到“浙江味道，金华精神”。

至2023年10月8日，金华君澜大饭店圆满完成亚运接待任务并收到了各国的一致好评与肯定。



案例

君澜·绍兴鉴湖大酒店落实食品安全工作护航亚运会

亚运赛事期间，君澜·绍兴鉴湖大酒店被指定为绍兴赛区技术官员的接待酒店和贵宾接待酒店。食品安全是亚运会顺利举办的重要环节。近年来，鉴湖大酒店引入食品安全ASM规范化管理机制，落实各区域网格化治理，实行“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全”6S管理制度，有效提升食品安全管理能力。为进一步护航亚运，酒店积极开展“迎亚运”食品安全保障专项培训，所有餐饮食品安全从业人员参与培训并考核，确保“舌尖上的安全”。



案例

沉浸式体验“2023世界旅游联盟·湘湖对话”中的君澜味儿

“2023世界旅游联盟·湘湖对话”于2023年11月在杭州举行。对话以“旅行的力量——向更美好的未来出发”为主题，合作伙伴包括联合国世界旅游组织、世界旅游及行业理事会、欧洲旅游委员会、世界旅游经济论坛、亚太旅游协会、世界自然基金会等国际组织和机构。文化和旅游部副部长饶权，浙江省委常委、宣传部部长赵承，杭州市市长姚高员，世界旅游联盟主席张旭等出席开幕式并致辞。来自几十个国家和地区的政府官员、驻华使节，以及国际组织、旅游及涉旅企业、旅游城市、协会和学界代表600多人共同参加。君亭集团董事长吴启元、君澜酒店总裁王建平作为特邀嘉宾出席并全程参与本次盛会。

浙江世贸君澜大饭店作为本次活动的承办地之一，以改造升级后的崭新面貌，迎接来自世界各地的同行嘉宾。在活动期间，饭店受到许多领导和嘉宾的大力称赞，表示非常喜欢君澜这种充满生活气息和文化内涵的空间环境，对君澜的服务和产品非常满意，休闲商务的雅致氛围让人难忘。



案例

首届“良渚论坛”在浙江省杭州市余杭区良渚君澜度假酒店举办

12月3日，由文化和旅游部、浙江省人民政府共同主办的首届“良渚论坛”在杭州市良渚君澜度假酒店举办，主题为“践行全球文明倡议，推动文明交流互鉴”。来自海内外的300余名嘉宾出席论坛，中共中央政治局委员、中宣部部长李书磊宣读习近平主席贺信并发表主旨演讲。作为本次论坛的接待酒店，良渚君澜始终秉承君澜集团“更多的关爱”服务理念，坚持规范化服务与个性化服务相结合，旨在为全世界嘉宾提供全方位服务，展现酒店卓越风采。



打造住宿新业态

君亭致力于打造城市酒店的新标杆，不仅是为了满足旅客的基本住宿需求，更是为他们提供独特的生活体验，通过融合当地文化、艺术元素和现代设计，君亭将每一座酒店打造成能够让客人细致感受当地人文风情的空间。市场的浪潮中，推动市场实质性转变的是消费者，关注消费诉求的变化是做好一切的基础。

城市休闲酒店

君亭秉承“城市休闲绿洲，都市中，让心灵栖息的净土”的品牌定位，致力于构建融合城市活力与自然和谐的独特空间，打造出多家独具文化风情的城市休闲酒店，为客户提供别具一格的住宿体验。

案例

上海徐汇同文君亭酒店

上海徐汇同文君亭酒店，前身是某快捷品牌店。君亭酒店在取得租赁经营权后，进行了全面改造，把原本一个小型的杂乱广场改造成酒店的庭院，并充分利用自然和室内外环境，打造一个充满生机与灵感的文化空间。酒店院落式的布局形态和美学韵味，为客人营造出优雅舒适的休憩空间，让他们在繁忙的都市生活中找到片刻的宁静与放松。



上海徐汇同文君亭酒店布局手绘

案例

杭州艺联君亭酒店

杭州艺联君亭酒店，位于杭州学院路29号，坐落于繁华都市的心脏地带。酒店借助其得天独厚的庭院环境，通过大面积的落地窗将室外的美景引入室内，让客人仿佛身处于自然之中，尽情感受城市与自然的和谐交融。这种设计不仅突出了酒店的休闲特色，也为客人提供了一个与外界隔绝的私密空间，为客人带来宁静舒适的住宿体验。



杭州艺联君亭酒店环境

高端设计酒店

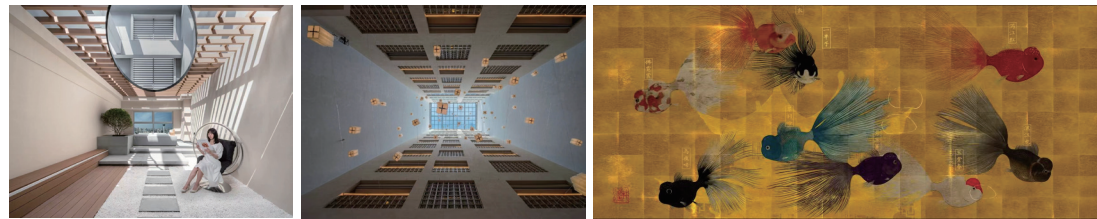
Pagoda 君亭设计酒店是君亭集团品牌矩阵中的高端代表之一，致力于将现代建筑与当代艺术文化进行深度融合，通过空间设计、艺术人文、生活美学的诠释，为客人打造融合艺术与生活的独特空间，赋予客人全新的旅居体验。

案例

成都 Pagoda 君亭设计酒店

成都 Pagoda 君亭设计酒店，位于春熙商圈西部文化产业中心大楼 30 层以上，具备“城市人文客厅、西部文化地标、文化 IP 发源地”等先锋特点，开业之初即成为艺术、设计、文化的新焦点。

酒店邀请了艺术家林俊廷为酒店量身定做数字艺术品《鎏莹》，以“金玉满堂”为灵感来源，采用了前沿的新媒体数字艺术。客人用手机 AR 扫描大屏幕时，原本在“鱼缸”中安分悠游的金鱼，便向更广阔的空中“游”去，让客人在虚实之间体验“金玉满堂彩，浮游天地间”的乐趣。同时，每个人以不同角度扫描，能够获得截然不同的画面，吸引了众多客人围观拍照，成为酒店的独特亮点。



成都 Pagoda 君亭设计酒店

案例

上海五角场 Pagoda 君亭设计酒店

上海五角场 Pagoda 君亭设计酒店坐落在杨浦区创智天地园区内，紧靠复旦大学和五角场繁华地段，是一座融合现代设计与文化元素的地标性建筑。酒店以独特的建筑风格和前沿的艺术设计而闻名，为宾客提供了集艺术、设计和文化于一体的全新体验。



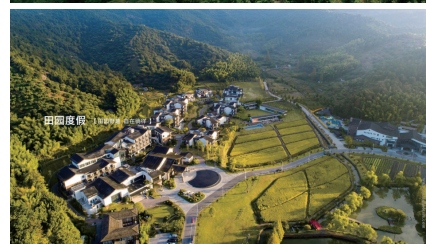
上海五角场 Pagoda 君亭设计酒店

休闲度假酒店

君澜凭借对中国式服务业和本土文化的深刻理解，从中国人的生活逻辑出发，结合东方美学，以中国文化的形、中国文化的产品、中国文化的经营核算体系、中国文化的服务为特点，将中国各地域文化、民族文化和特色文化艺术有机结合及有效分享，为中国人打造各得其所的休闲生活产品，也因此形成了君澜酒店独有的中国度假酒店的内涵，即柔软、气质、人本和难忘。

迄今为止，公司旗下君澜度假品牌已覆盖国内 100 多处资源禀赋优渥的度假目的地，以“品”字型格局，建立“君澜度假”“君澜大饭店”“君澜理”三个子品牌，营造具有打卡式复购特色的君澜度假圈，同时君澜度假酒店打造多个品牌标签，包括滨海度假、亲子度假、野奢度假、温泉度假、古城 / 古镇度假、田园度假、养心度假、城市度假、冰雪度假，分别对应不同的区位特点和度假需求，满足中国度假酒店市场的新变化。





客户权益保障

君亭酒店建立、完善不同品牌酒店运营模式的标准,通过多样化、个性化的产品打造提高客人满意度、提升入住性价比,并丰富产品功能性布局,以确保每位入住客人都有丰富的体验感。此外,君亭酒店收集并倾听客户反馈,定期对服务流程与质量进行评估与优化,确保客户权益在服务提供过程中得到有效实现和持续改进。

公司将智能语音投入使用,便于酒店管理層在第一时间了解客需及客诉预警,及时介入跟进客户问题并积极改进,帮助客人解决问题。通过电话录音的抓取和后期分析,管理层能够分析总结客诉和客需,采取措施预防客诉产生,进一步改善服务质量,提升客户满意度。

公司推出的产品及服务均有详细的产品说明及使用须知,不隐瞒任何使用条件,价格透明,保障消费者合法权益。同时公司组成预订客服中心和酒店客服中心提供 24 小时热线咨询,解答消费者针对产品相关的疑问。如有投诉,客服接到后会邮件或电话转至相关门店进行处理,并将结果反馈投诉人;若客户对处理结果不满意,该投诉需求将上升至上一级主管部门进行处理,从而保证客户的合理需求得到落实。

隐私与数据安全

君亭酒店制定《君亭酒店信息系统开发管理制度》《君亭酒店信息系统备份管理制度》等规定，重视客户隐私与数据安全，对客户信息进行分类和加密存储，确保信息安全性。公司不定期进行服务器运行状态检查、系统备份及恢复测试，定期进行硬件防火墙杀毒软件检查，从而确保信息的保密性、完整性和可用性，防止信息被泄露或被不当使用，保障客户及酒店的利益。

在服务器安全方面，君亭采用前端负载均衡、云服务器组、云数据库结合的安全模式，另外部署腾讯云监控服务和自定义监控服务，保证服务器的稳定性。在用户登录安全方面，酒店采用高强度密码模式，并设置3个月密码自动过期以及过期提醒，无操作自动登出功能等。在用户数据安全方面，酒店数据库及应用服务器均有实时云本地备份及异地备份，防止数据丢失。在信息安全建设方面，酒店为每一台主机均配置了安全服务，并对核心业务系统设置了安全组针对允许访问的端口和IP做了白名单限制，异常访问通过安全组将会被隔离，保障数据安全与稳定。

数字安全



安全生产管理

君亭酒店高度重视安全生产工作，通过建立完备的安全生产检查机制，及时发现和查明各类危险源及潜在隐患，监督安全规章制度及操作规程的实施，从而及时发现并解决存在的问题，确保安全生产。

员工是安全生产的参与者，提升员工意识是安全管理的第一要务。君亭酒店一直致力于加强员工安全管理工作，要求各级管理人员和各个职能部门必须认真落实岗位责任制，严格遵守安全操作规程，根据设立的《安全生产奖惩制度》即时进行分情况处置。

为使员工更好地掌握安全生产事故的报告程序，我们根据有关规定制定了完善的向上报告制度，并定期或不定期培训员工按照规定的程序进行事故处理和报告。

君亭酒店制定消防演练机制，并设置有消控室，安排专门人员负责，在客房及公共场所布置VI风险提示牌，保障客人入住安全。

安全生产检查机制

检查类型

常规性检查：公司定期开展常规性安全检查，确保各项安全措施得到有效执行。

专业性检查：针对设备大修、改造或新设备安装后的安全状况，以及特种设备和季节性特点进行的专项检查，确保设备运行安全。

重大节假日检查：在重大节假日期间，由公司领导带队，联合部门经理和专业人员，进行全方位的安全大检查，确保节假日期间的安全生产。

检查流程

君亭酒店各级检查组织和人员遵循明确的检查流程，包括资料查阅、现场调查、问题记录等。同时，我们遵循“谁检查、谁负责”的原则，每次检查都有详细记录，发现问题及时上报，并作为考核评比的依据。

隐患整改与防范措施

对于检查中发现的隐患或问题，君亭酒店安全生产主管部门会签发整改通知，并要求相关部门在规定时间内完成整改。

员工参与与配合

公司鼓励员工积极参与安全检查工作，接受检查人员的指导、批评和建议，并积极配合相关整改措施的实施，通过建立完善的安全生产检查机制，确保酒店的安全生产。

数字化创新

君亭酒店以营销、服务、管理三大方面为基础进行数字化建设。2023年，酒店启动智慧住服务平台并不断更新升级，建设人事系统平台项目与供应链平台项目并与飞书结合搭建数字化管理平台 2.0，实现数字化创新覆盖酒店运营全方位，推动数字化服务的创新与发展。

数字化转型 - 智慧客房

君亭贯彻落实国家《数字中国建设整体布局规划》，致力于打造数字化智慧客房，以高科技技术为基础，兼顾智能设施与智慧服务，深度挖掘顾客的行为习惯，注重客户需求与体验。通过产品升级、服务升级以及管理升级提升酒店的核心竞争力，为顾客提供更人性化、个性化、温馨的服务。

君亭通过搭建从基础支撑到平台层，最后到应用层的智慧客房服务框架，覆盖从入住到退房的酒店服务全流程，实现对集团、单店和酒店各部门的集中化、流程化运营管理，并实现人工智能、大数据、物联网等新技术的深度融合应用，使酒店服务智慧化、运营与管理智能化，从而提高管理效率、减少资源浪费、加快响应速度、缩短处理时间，提升与顾客间的互动效率，丰富客人的酒店入住体验。



智慧客房方案架构



全链路入住场景

君亭针对客户端建立客房 IOT 控制系统以及数字电视互动系统，涵盖灯光、门锁、预警、点餐、洗衣等多方面功能，为顾客提供个性化服务，同时在小程序端与电视端提供服务进度可视化，方便顾客随时查询当前服务进度并规划时间，有效提升酒店服务质量与效率。

君亭同时将酒店管理数字化，努力实现全方位在线化管理。酒店管理员可通过 APP 完成自动分房、智能排班、服务流程实时监控等工作，并及时掌握运行情况，提高服务质量。酒店运营数据将自动统计生成报表，从而指导酒店优化运营方针和营销策略，提高核心竞争力。

案例

君亭送货机器人助力货物派送

君亭酒店为提升服务质量和效率，引入了送货机器人，采用人工智能、传感器等技术，能够准确、灵活地完成客房服务和物品送达任务，大大降低了人力成本和操作错误，同时提升了客户满意度和酒店的竞争力。

数字化转型 - 智慧住

君亭酒店紧随时代步伐，积极推进技术革新，开启智慧住的新篇章。通过深入挖掘信息技术的潜力，君亭酒店实现从传统服务模式向数字化转型的跨越，为宾客提供了更加便捷、高效的入住体验。

宾客可以通过手机应用远程完成预订、登记和支付等一系列入住手续，实现“无接触”入住，大大节省了宾客在前台的等待时间。同时，智能系统还能根据宾客的偏好和历史记录，提供个性化的房间配置和服务建议，让每一位宾客都能感受到贴心。

此外，君亭酒店还通过数据分析，不断优化服务流程和管理策略，以科技力量推动服务质量的持续提升，实现多场景智能客服需求服务闭环。

智慧住整体运营流程



案例

君亭尚品酒店运用智能科技优化客户体验

君亭尚品酒店 (CYBO Station) 是在君亭酒店集团发展近 30 年之后，对互联网环境下差旅人群特性研究之后而创建的赛博世代酒店品牌。

尚品酒店运用智能科技不断提升客人的住宿体验。酒店客房内取代传统电话机的智能语音机器人可以满足客控、电话、娱乐、服务等多重功能；健身房内的“CYBoxing”除了提供专业的健身课程之外，还能分析捕捉用户的动作特征，进行实时指导；前台的“CYBob”机器狗是“首席礼宾官”，热情的欢迎每位客人，客人可以和它互动玩耍，缓解在外的孤寂感；提供实时街景画面的“CYBeye”可以让客人随时了解到酒店所在社区的环境状况，为他们的出行提供更多的便利和安全保障。通过新兴技术的应用，君亭为客人提供了更加便捷、智能化的服务体验，服务质量和水平得到进一步提升。



CYBob



深圳罗湖东门君亭尚品酒店实景



供应链

助力行业可持续

君亭酒店集团建立健全供应商管理体系，通过供应商准入、评估、监督等环节的全方位管理保证供应商的合规性和质量标准。作为中国领先的高端商务酒店和度假酒店运营商，我们注重供应链管理，大力倡导绿色采购，积极进行行业交流共建，实现行业组织间优势互补、赋能商业伙伴，提升可持续发展水平，达成共赢。



供应商管理

供应商管理体系

公司制定《采购管理制度》《存货管理制度》《供应商管理制度》和《招投标管理制度》等一系列供应链管理制度，建设规范科学的供应商管理体系。为有效控制成本、提升内部管理以及合作协同效率，君亭酒店集团自 2023 年开始采用合泰供应链管理系统，有效推进智能化、数字化的供应链管理。

案例

供应链管理系统助推供应商管理数字化转型

在公司业务快速增长的背景下，君亭酒店集团采用供应链管理系统。供应链管理系统自 2023 年上半年在杭州西溪谷酒店上线试运行后，下半年已陆续上线集团的 20 余家直营店。目前已上线的模块涉及请购管理、采购验收、库存管理和存货成本等多个环节，逐渐实现信息共享和协同，提高沟通效率。后期集团供应链平台将和各上线酒店一起学习，活学活用系统，使系统效益发挥到最大。

全方位供应商管理

君亭酒店在供应商准入、评估、监督和退出环节制定明确的管理要求，以优化供应商管理，防范供应链风险。

在供应商准入环节，公司加强对供应商的审查，充分评估供应商的能力和可靠性。公司根据《供应商考察名录》要求供应商填写《供应商基本资料表》，以对供应商基本情况和能力进行了解；同时对重要物资供应商提出实地考察要求并填写《实地评估记录表》，要求新供应商提供营业执照等重要资料复印件，确保其具备相应的资质和信誉。我们通过持续整理现有供应商库并适当增加市场上有竞争力的供应商，确保公司能够采购到高品质的原材料产品。

在供应商评估方面，公司编制《供应商评价表》，并从货物质量、客户反馈等重要维度对供应商进行评价，频率为至少每年一次。通过供应商评估，我们选择优质的供应商，以满足客户的各类需求。此外，公司按业务类别将供应商细分，以便于对不同类别的供应商开展差异化管理，帮助选择最合适的供应商，实现供应链的优化。

同时，我们持续加强对供应商的监督。公司定期对供应商交货情况等日常表现进行统计分析，敦促其不断优化各供应环节。

我们也按照优胜劣汰原则，设置供应商退出机制，以保证供应商的合规性和质量标准。当供应商出现《供应商管理制度》中规定的不合格情形时，由采购执行主体提交《供应商退出申请表》，经管理层审批后发放退出通知。

负责任采购

君亭酒店大力倡导绿色采购，在建筑材料的采购中纳入对节能和环保因素的考量。君亭酒店持续扩大本地采购比例，尽可能选择本地生产的材料以减少运输过程中的碳排放。此外，公司优先选择采购拥有环境管理体系认证（如 ISO 14001、LEED 认证等）或符合绿色建材标准的材料，确保建筑在整个生命周期中的节能和环保性能达到最优，实现对环境、社会及消费者负责任的采购。

公司建立了完善的供应商管理制度，与供应商签订《阳光合作协议》，坚决杜绝暗箱操作等有违法律和基本商业道德的行为发生。协议明确规定，供应商不得以任何形式赠送实物、现金或礼券，并有义务就公司人员任何形式的索贿或受贿行为及时向公司举报。同时，公司还规定了严厉的惩罚措施，违反《阳光合作协议》的供应商将面临终止合作、追究法律责任以及列入黑名单等处罚。通过这些举措，公司有效提高了供应链的透明和合法性，从根本上保障公司的商业诚信和长远发展。



行业交流共建

君亭酒店与同业伙伴签订合作协议、聚焦品牌共创、资源互通、平台共建，在酒店管理、联名品牌建设、会员合作、创新升级等方面开展深度合作，共同探索行业未来发展方向，增强酒店集团的市场竞争力，提升品牌知名度，带动行业全面提质、全速发展。

君亭酒店与中国旅游集团酒店控股有限公司签订战略合作框架协议

君亭酒店与中国旅游集团酒店控股有限公司签订战略合作框架协议，坚持以市场、创新、高质为导向作为产业创新驱动动力，依托各自强势品牌，建立以双方各自品牌为基础的合作，实现优势互补。通过差异化品牌定位，取得“1+1>2”的市场关注度和吸引力，共同布局中高端酒店市场，合力实现规模扩张。

君亭酒店与中国旅游集团酒店控股有限公司凝聚“互惠互利、互补互促、共享共赢”的合作共识，通过缔结战略合作伙伴关系，合作覆盖多个领域，包括会员共享互通、联合营销推广、人才交流合作以及资源共享、商品集中采购、供应链体系打造、数字化建设、“逸派”（“Epark”）咖啡产品合作等多方面的合作，充分发挥双方在酒店投资、管理、运营和创新方面的优势，建立长期、稳定和可持续发展的合作关系，促进公司业务规模扩展，进一步巩固和提升公司市场竞争地位和品牌影响力。

截至 2023 年底，合作双方旗下共拥有近 600 家酒店，超 130,000 间客房，且绝大多数为高端酒店，会员库对接互通，合作双方已形成近 1,300 万客户的会员系统。

君亭酒店与重庆市渝中区文化和旅游发展委员会签署合作协议

君亭酒店与重庆市渝中区文化和旅游发展委员会签署合作协议，投资建设重庆陆海国际中心及升级改造原大世界酒店等项目，并在渝中区设立君亭酒店西南总部。该项目的推进助力重庆市渝中区深化建设国际消费中心城市核心区、国家文化和旅游消费示范城市、国家全域旅游示范区，有利于进一步完善重庆酒店产业体系，拉动渝中区文商旅消费水平。同时，该合作有利于公司进一步推进发展战略，深化公司在西南区域的布局。

君亭会员与银联合作

君亭酒店与银联建立合作关系，云闪付用户在线申领或绑定酒店会员，可获得“君亭四季澜嘉会”电子会员卡，银联持卡人线下在酒店前台使用云闪付二维码支付，即可累积酒店积分与房晚，并能够参与银联开展的线下活动，享受多重优惠礼遇。另外，会员使用云闪付 APP“酒店严选”小程序可以会员价格预定君亭酒店，为会员带来了更多个性化和优惠的服务。此次合作为未来的合作创新模式提供了范例，有助于推动整个行业的技术进步和服务升级。

积极参与行业交流

君亭酒店积极参与行业交流论坛，与行业伙伴共同探讨、交流在酒店管理、服务创新、可持续发展等领域的经验与挑战，使公司有机会深入了解行业的最新动态和发展趋势，树立良好的品牌形象，进一步增强业界的认可度和影响力。



案例

星光加冕

君亭酒店集团创始人、董事长吴启元先生获得第十七届中国酒店星光奖终身成就奖



君亭集团开创者吴启元董事长获奖(左二)



吴启元先生、丁禾女士合影

案例

君亭酒店集团举办 CHAT 定制活动



嘉宾合影



君亭酒店集团董事长吴启元先生(中间)在主题分享环节与浩华管理顾问公司中国区业务发展董事陈红英女士(左一)、四川大学旅游学院教授兼成都旅游住宿业协会副会长李原先生合影

案例

全国工商联旅游业商会副会长、君亭集团总裁朱晓东参与行业交流共建



朱晓东副会长(右八)和与会嘉宾在开幕式上剪彩



朱晓东总裁在讨论环节发言

案例

浙江饭店业协会副会长、
君亭集团执行董事丁禾参与行业交流共建



案例

中国饭店业协会副会长、浙江饭店业协会会长、
君澜酒店总裁王建平参与行业交流共建





员工

成就共同事业

员工是推动企业进步的核心力量，君亭酒店始终秉持着“以人为本、与员工成就共同事业”的核心理念，视员工为推动企业可持续发展的关键。我们努力维护员工的合法权益，持续优化人才发展体系，贯彻落实员工福利体系和关爱制度，以提升员工的归属感和凝聚力。我们亦致力于构建多元包容、安全和谐的工作环境，以高水平安全保障高质量发展，与员工共享发展、共创未来。



多元平等包容

我们充分认同、接纳和重视个体之间的差异，无论是性别、种族、年龄上的多样性，还是信仰、价值观、人生阅历的差异，在君亭酒店都能获得尊重和同等对待。我们坚持践行公平、公正、多元、融合的雇佣政策，致力于塑造充满包容性和归属感的职场氛围，乐于接纳员工的独特经历和多元背景，从而实现员工和企业的共同发展。

构建公平多元的工作环境

君亭酒店严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及《禁止使用童工规定》等相关法律法规，坚决抵制雇佣童工及强迫劳动的行为。同时，坚持公正、公平、公开的雇佣原则，反对一切以种族、性别、年龄、家庭背景、宗教信仰等为由的歧视行为，确保所有员工在招聘、劳动、薪资、培训、晋升、补偿等阶段享受同等待遇，坚决捍卫劳动者的人权，确保员工的合法权益和合理诉求得到充分保障，从而实现员工和企业的共同发展。

我们重视保护残疾人权益，积极推动残疾人就业，旗下酒店可雇佣残疾人员工，通过专门的招聘渠道和培训计划，为残疾人提供平等的就业机会。



员工权益与关怀

君亭酒店致力于为员工提供有竞争力的薪酬体系和福利保障机制。为此我们始终与员工共享发展成果，通过建立完善的员工权益保护机制，包括薪酬福利、劳动合同、工作时间等方面，确保员工权益得到有效保障。同时持续创新和完善福利保障，实现员工与企业的和谐共赢与长远发展。

员工权益保障

薪酬制定与调整

君亭酒店紧密结合市场同业信息和公司的实际经营状况，制定合理的员工薪酬福利政策，确保其既具有市场竞争力，又能体现员工的价值。各酒店薪资体系的调整或制定，都需经集团管理层的严格审批，以确保其合理性与公平性。

公司始终按时、足额发放员工的薪酬和福利，包括但不限于社会保险和公积金。同时，我们始终致力于构建和谐稳定的劳动关系，确保公司无劳动纠纷案件发生，为员工创造一个和谐、公正的工作环境。

休假与工时

君亭酒店严格遵守国家关于员工休假和工作时间的相关法律法规，并在此基础上制定了更为细致的工作与休假时间管理制度。我们为员工提供了带薪年假制度，具体天数根据员工的工作年限而定。同时，我们也明确了员工在法定节假日的休假安排，保障员工的休息休假权利。

在工作时间方面，我们严格按照劳动法的相关规定执行，确保员工的工作时间合法、合理。同时，君亭酒店根据业务需要规定员工上下班时间，并可在相关法律规定的工作时间范围内进行变动。针对不同职位和业务需求，我们还采取了多种工时制度，包括标准工时制、不定时工作制和综合计算工时制。对于超时工作，我们要求员工必须得到上级的书面批准，并确保加班行为得到合理的补偿。

员工沟通机制

为更好地维护员工的合法权益和促进公司的民主管理，君亭酒店已成立工会并定期组织职工代表大会，为员工提供表达意见、参与决策的平台。我们将继续加强工会建设，确保员工的权益得到充分保障。

员工关怀

员工帮扶

君亭酒店始终关注员工的切身需求。为提升员工的生活质量，我们采取一系列员工帮扶行动。为缓解外地员工的生活压力，我们尽可能地满足其住宿需求。针对患病和生活困难职工，我们开展各类送温暖活动，为他们排忧解难。

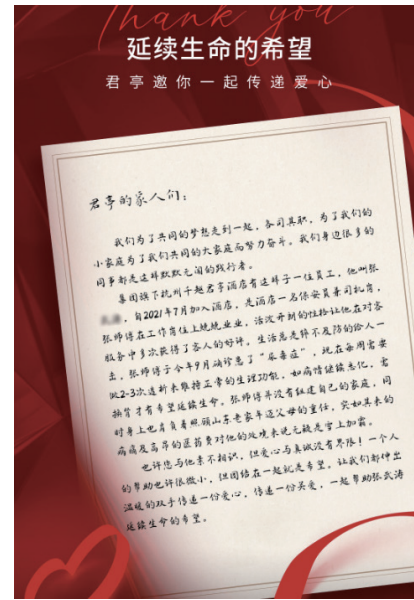
案例

君亭集团为尿毒症员工捐款

2022年9月，杭州千越君亭酒店的一名员工被确诊患有“尿毒症”，面临着巨大的生活压力和经济负担。为帮助他渡过难关，君亭酒店发起了“爱心传递，共筑希望”的倡议活动，号召全体员工伸出援手，为其筹集医疗费用。

活动自发起以来，得到了广大员工的积极响应，大家纷纷以实际行动传递着爱心与关爱。经过一段时间的筹集，最终累计收到善款 25,000 元，用于此尿毒症员工的医疗费用和生活补助，为他带来信心和希望。

此次活动不仅体现了君亭酒店员工之间的团结友爱精神，更彰显了君亭酒店作为一家有温度、有担当的企业所承担的社会责任。在困难面前携手同行、共渡难关，展现了君亭酒店“以人为本、关爱员工”的企业文化。



节日关怀

为营造更加温馨和谐的工作氛围，并进一步巩固公司与员工之间的紧密联系，君亭精心策划了一系列节假日员工关怀活动。这些活动不仅让员工在节日里感受到家的温暖，更让他们深刻体会到公司对他们的深切关怀与尊重。在节假日期间，君亭为每位员工准备精美的节日礼品。此外，公司还会组织各类丰富多彩的节日主题活动，如中秋慰问活动、女性关爱日活动等，让员工在欢乐的氛围中度过美好时光。



集团高管亲自在员工食堂服务

案例

成都 Pagoda 君亭设计酒店举办端午王者荣耀争霸赛

2023年6月21日，在端午节来临之际，为营造浓厚的节日氛围，丰富员工业余文化生活，打造公司多元化娱乐社交，成都 Pagoda 君亭设计酒店组织举办了“浓情端午”王者荣耀争霸赛活动。

比赛现场气氛热烈，参赛选手们精神饱满，展现出极高的竞技水平。此次活动搭建了员工间沟通交流的平台，增强了君亭员工拼搏争先的竞技精神，为酒店的文化建设注入了新的活力。



端午王者荣耀争霸赛活动现场

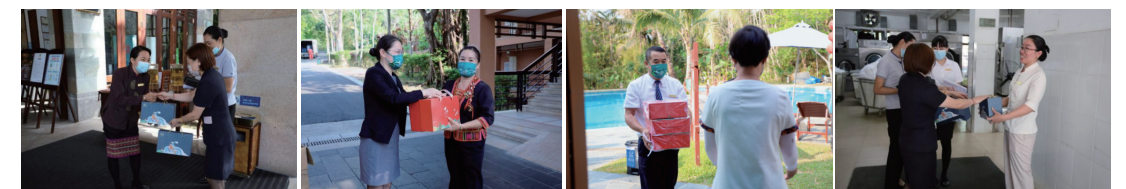
案例

七仙岭君澜酒店“女性关爱”活动

七仙岭君澜酒店在每年3月8日的国际劳动妇女节时，都会展示对女性员工的深切关怀。在这一特殊的日子里，酒店特别为女性员工准备节日礼品，以感谢她们在酒店运营中所作出的巨大贡献。这一举措也表达了对女性员工在相关工作领域所取得的重要成就的尊重和赞赏。

酒店领导亲自到各个工作岗位，向女员工发放节日礼品，并表达了对她们的崇高敬意和深深感激之情。

通过这种关怀活动，君澜酒店不仅提升了女性员工的幸福感和归属感，还有效地调动了员工的积极性，促进了团队的凝聚力和协作精神。这一举措不仅体现了酒店对员工的关爱，也彰显了君澜酒店作为一家负责任企业的社会责任感和使命感。



七仙岭君澜酒店“女性特别关爱”活动留念图片

案例

香水湾君澜度假酒店女性关爱活动

集团深知女性员工在酒店业务运营中的不可或缺，她们以细致入微的服务，赢得了客人的高度赞誉，为酒店的品牌形象塑造做出了巨大贡献。

2022年3月8日，香水湾君澜度假酒店特别组织酒店女性员工赴陵水新春花海，进行赏花春游活动。此次活动旨在向她们致以崇高的敬意，同时也是为了让她们在忙碌的工作之余，感受自然的美好。



文娱活动

君亭酒店致力于打造和谐、充满活力的企业文化，通过不定期举办形式多样、丰富多彩的文娱活动，使员工在紧张的工作之余，也能享受到生活的乐趣，进而提升员工的幸福感。通过精心策划的各类主题活动和特色聚会，我们成功增强了团队的凝聚力，促进了员工间的默契与协作，加深了彼此的情感联系和归属感。此外，为进一步激发员工对公司价值观的认同，君亭酒店在年初创建了“我的君亭生活”视频号，以短视频的形式进行企业文化的传播与推广。2023年，我们累计发布了24部企业文化短视频，吸引了52,283人次观看，并获得了4,086次点赞。

案例

杭州艺联君亭酒店、西溪谷君亭酒店、芯君亭酒店举办员工日主题活动

2022年11月11日，为增加员工的认同感和归属感，杭州艺联君亭酒店、西溪谷君亭酒店、芯君亭酒店联合开展“用责任支撑梦想，以激情点燃希望”员工日主题活动，旨在通过这一活动，激发员工们对工作的热情和对梦想的追求。

聚餐期间，员工们积极参加互动环节，在愉快的氛围中交流工作经验和生活趣事。此次员工日活动的成功举办，进一步增进了君亭酒店员工的凝聚力和向心力，激发了他们为酒店发展贡献力量的决心和信心，促使公司员工以更加饱满的热情和更加务实的工作态度，为实现自己的梦想和酒店的繁荣发展而努力奋斗。



员工日活动留念

案例

七仙岭君澜酒店“员工食堂美食节”

为大力弘扬中华民族的饮食文化，提高员工对酒店企业文化的认知度和认同感，丰富员工文化生活，提升员工的幸福感和归属感，七仙岭君澜自2022年起，每月在员工食堂组织开展“员工食堂美食节”活动。

该活动吸引了众多员工踊跃报名掌勺，为呈现每期精彩美食节，掌勺厨师们更是提前精心选购各类食材并用心筹备。美食节现场热闹非凡，员工们满怀热情与期待，各类佳肴色香味俱全，令人垂涎欲滴。

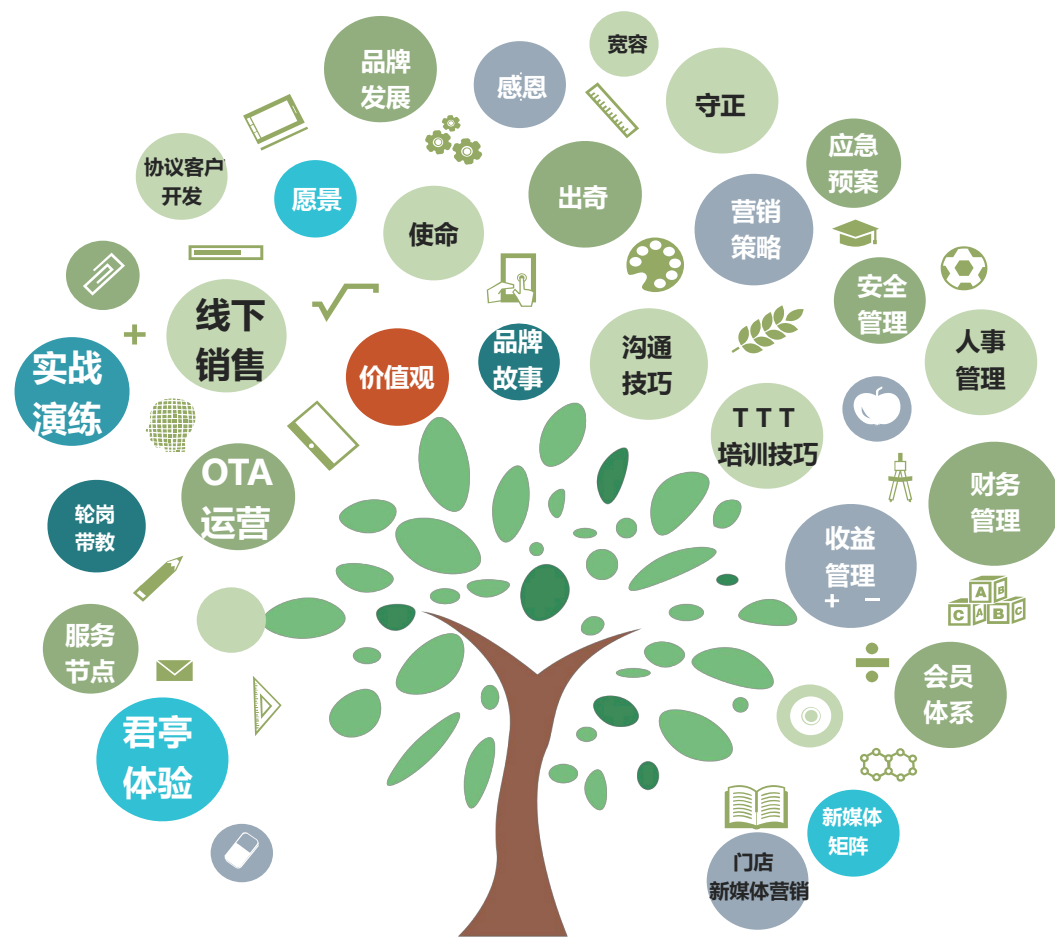
如今，君澜酒店的美食节活动已成为其标志性的企业文化活动之一。相信每次美食节的成功举办，都让员工们深刻感受到饮食文化的魅力和酒店的关爱。



员工食堂美食节

员工培训发展

员工的成就与发展是构筑公司核心竞争力的基石。君亭酒店始终秉持“持续打造人才梯队，构建学习型组织”的核心理念，贯彻落实公司长期战略性人才储备计划。通过不断丰富课程资源、完善多元化培训体系、强化人才储备计划，以“接班人体系、培训体系、平台建设”为核心，全面助力员工实现个人价值。



培训课程体系

君亭酒店高度重视员工的全面发展与素质提升。我们着力构建数字化学习平台，持续夯实公司课程库资源，旨在为员工提供知识学习、交流、共享的平台。我们时刻关注行业最新动态，确保课程内容与时俱进。

为更好保障员工多元化学习需求，构建以学习型组织建设为核心的人才培养体系。我们特别推出了《未来营 - 总部管理人才培训认证》项目，满足集团快速发展对管理人才的需求。此外，在迎接亚运会期间，为进一步提升全体员工英语交流能力，营造“全员学英语，一起迎亚运”的浓厚氛围，我们还特别增设了《迎亚运 - 英语学习手册》特别课程，进一步提升员工服务形象和酒店服务水平。

课程的研发与实施不仅提升了员工的整体素质和专业技能，还为集团的持续发展奠定了坚实的人才基础。未来，我们将继续加大投入，不断完善和优化数字化学习平台，为员工的成长和发展创造更多机会和平台。

应届生吸纳

为进一步优化人才储备战略，君亭酒店大力开展院校宣讲活动，强化院校合作，以扩充管培生人才库。

2023年，君亭管理本级成功举办院校宣讲12场，成功拓展合作院校5所，涵盖本科与大专层次。在招聘方面，共吸引82名优秀实习生加入我们的团队。为了提升实习生的综合素质与业务能力，我们还特别组织了六场实习生专场培训，累计参与人数达到83人。

注：以上数量不包含具体委托管理项目提供的应届生岗位数。

员工培训

君亭酒店建立了全面的员工培训体系，并定期对现有的培训制度与流程进行针对性的优化，以不断满足公司发展和员工能力发展需求。

2023年君亭酒店以总部为主导开设17门新课程，开展各类培训共35场次，采取短期脱产培训、半脱产培训、业余培训三种形式，从全员、前厅、管家、餐饮四个维度进行了全方位的培训。每期培训结束后，公司及时组织团队成员进行总结复盘，围绕培训实施、考核及授课评估结果，深入分析培训效果，以及时调整课程内容、改进授课方式，最大化促进培训效果的提升。

截至2023年底，君澜酒店共有超4,000名学员通过先之LMS线上学习系统进行自我提升，累计学习小时高达5.2万小时。与此同时，君澜还聚焦员工职业发展，通过三级梯队后备人才培养体系，制定了一系列的进阶培训方式 & 计划和晋升机制。根据不同层级不同员工的需求，提供如君澜大使、高宴师、薪火传承厨师队伍、品质管理师、内训师、新媒体传讯人员等相关的学习内容，促进员工多方面的学习和成长，提升市场竞争力。

案例

君亭酒店组织六期“未来营”管理人才培训

为加强内部管理团队的储备与培养，2023 年公司共组织六期“未来营”管理人才培训班，进一步加大良性人才的培养力度，为公司的长远发展奠定坚实的人才基础，公司共计 125 人参加培训。



总经理研学之旅——发现深圳



总经理研学之旅——发现成都



总经理研学之旅——发现杭州



总经理研学之旅——发现杭州

案例

君澜酒店外派人员培训

人才是君澜快速发展和品质筑造的基石。为进一步加强酒店中高层管理队伍建设，君澜酒店组织项目外派中高层管理人员进行培训，旨在提升高层管理人员的实战能力和创新意识，以及加强中层管理人员专业模块的深耕。培训以“集团集训 + 项目交流 / 实践”的方式，根据项目进展及外派管理人员的情况，分为短期集训与综合培训两种情况开展。

案例

景澜酒店市场运营专题培训

2023 年 11 月 28 日至 29 日，“2023 景澜酒店投资管理有限公司市场运营专题培训”于浙江金华圆满落幕。该专题培训以“产品营销，品质当先”为主题，结合市场发展趋势，通过开展“以房为主的酒店特色产品设计”研讨、小组研讨成果展示汇报等环节，全面带动景澜酒店新媒体运营推广，提升酒店品质和市场营销能力，为景澜“提质增效，向美而升”的工作方针赋能。



2023 景澜酒店投资管理有限公司市场运营专题培训

案例

君澜“这一刻”品宣社

为赋能新媒体传讯人员更好的宣传、推广酒店，君澜举办“这一刻”君澜品宣社，牵手“用视听传递品牌价值”的云谷传声为旗下酒店传讯人员进行从认知到实操的培训。不同于其他酒店品牌的临时性活动或间歇性培训，“这一刻”君澜品宣社具有明确的培训模式，在社员选拔、活动组织、会员成长考核认证、课程体系设置、日常运作机制等方面都进行了完善的设置。以终为始，这些设置最后指向的都是将品牌人才培养为全能复合型人才，在为君澜产出更多符合品牌调性产品的高质量内容的同时，提升品牌传播的动员响应能力。



君澜“这一刻”品宣社

职业健康安全

君亭酒店高度重视保障职业健康与安全。通过不断完善职业健康管理体系、加强员工培训、定期进行安全检查等措施，确保员工的工作安全和身心健康。

君亭酒店的职业健康安全管理覆盖公司内所有岗位员工，特别关注工程安保部门、餐饮部等关键部门。体系关注的工作场所范围广泛，包括但不限于危险作业安全、消防安全、施工维保安全、电梯安全、厨房安全、用电安全等各个方面。为确保安全，我们定期进行安全检查，及时发现和排除潜在的安全隐患。同时在应对职业健康与安全事故方面，我们建立了完善的调查与处置流程。

此外，君亭酒店也非常重视员工的职业健康与安全培训。2023年，我们共开展了803场与职业健康及安全有关的安全培训，涵盖食品安全、消防安全、消防演练、作业安全、突发事件等多个方面，以提高员工的安全意识和技能，使其能够在工作中更好地应对各种安全挑战。



员工食堂健康食品



新鲜水果



员工食堂健康食品



公益

真诚回馈社会

君亭酒店以热忱投身公益，始终将回馈社会视为企业使命的重要组成部分。我们以真诚之心，不断探索各种方式，回馈社会、造福社区。从教育支持到乡村建设，从文化传承到社区参与，我们坚持用实际行动践行社会责任，为建设美好社会贡献自己的力量，与社会各界携手共同构筑美好明天。



校企合作

2022年7月22日，君亭酒店与浙江大学城市学院国际文化旅游学院共同发起成立“国际文化旅游产业学院”，旨在建立一个“校企合作紧密、社会服务能力强、管理体制机制完善、实训师资队伍水平高、教学资源丰富”的人才培养实践基地。2023年12月28日，杭州成均君亭酒店试营业，用于教学时作为实习实训场所，用于社会服务时作为培训生产基地，有效促进产教融合，为行业输送更多高素质人才。为推动行业健康进步，君亭酒店集团与浙大城院文旅学院不断深化合作，共同创办的实践教育基地杭州成均君亭酒店于2024年1月26日正式开业，致力于校企环境融合，共同培养复合型人才，并建立合作企业优先录用人才的制度。

在实践基地的基础上，君亭推出了“跨界合作”拓展计划——联合学校其余部门学院资源，共同开发面向社会的微专业项目，进行课程数字化转化，依托自主开发的 Cyber U 小程序和门户网站进行在线课程建设；以及“未来人才”培育计划——设立“学生创投金”项目，进行“学生创新创业孵化”，重点承载学科竞赛，依托实践实训教学基地，帮助每年培育孵化学生创业团队。

君亭共计与 29 所院校开展合作，为行业人才培养做出突出贡献。



“国际文化旅游产业学院”成立仪式

案例

杭州成均君亭酒店暨实践基地项目建设举措

“跨界合作”拓展计划

君亭酒店集团整合浙大城市学院其余部门学院资源，共同开发面向社会的微专业项目，进行课程数字化转型，依托自主开发的 Cyber U 小程序和门户网站进行在线课程建设。此外，集团还与浙大城院文旅学院合作，进行行业培训课程体系 Demo 开发。

“双师”引育计划

君亭酒店集团依托基地资源，开展“访问总经理计划”，每年吸收几位学院教师到集团担任访问总经理，同时邀请集团内精英为“行业导师”到基地授课。该两类人员重点承担基地指导教师工作。

“未来人才”培育计划

君亭酒店集团设立“学生创投金”项目，进行“学生创新创业孵化”。以学科竞赛为重要载体并依托实践实训教学基地，帮助每年培育孵化学生创业团队；通过举办“学生职业发展训练”，面向旅游管理专业大三大四学生开办职业发展训练营；集团依托基地资源，结合每年浙大城市学院进行的毕业生回访调查所得数据，重点进行产业人才质量评估。

校企合作名单 (排名不分先后)

序号	院校名称	序号	院校名称
1	河南大学	16	杭州第一技师学院
2	长春大学	17	广西国际商务职业技术学院
3	辽宁传媒大学	18	临沂技师学院
4	浙江外国语学院	19	阜阳科技工程学院
5	新乡学院	20	济源职业技术学院
6	新乡工程学院	21	武汉航海职业技术学院
7	浙江大学城市学院	22	汉中职业技术学院
8	河南财经政法学院	23	黑龙江旅游职业技术学院
9	许昌学院	24	浙江横店影视职业学院
10	桂林旅游学院	25	浙江东方职业技术学院
11	北京中瑞酒店管理学院	26	浙江安防职业技术学院
12	浙江职业技术学院	27	新安江职业技术学校
13	唐山海运职业技术学院	28	浙江旅游职业技术学院
14	浙江商业职业技术学院	29	浙江经贸职业技术学院
15	杭州科技职业技术学院		

乡村建设

君亭酒店以高度的社会责任感和民族情怀积极投入到乡村建设中，以旅游唤醒乡村活力，助力乡村文化传播、乡村规划治理、乡村就业，深度融入到大美乡村的建设宏图之中。

君亭在习近平生态文明思想指引下，深刻践行“两山”理念，从自身做起推动我国生态文明建设。2023年，国家文化和旅游部发布《关于开展文化产业赋能乡村振兴试点的通知》《关于推动非物质文化遗产与旅游深度融合发展的通知》等，君亭对项目布局、建设、运营依据《通知》要求，以文化产业赋能乡村振兴，积极开拓全国各省市、直辖市，积极与各地旅投、城投公司合作，从县域统筹规划、资源配置作用，推动各试点地区因地制宜，促进乡村文化和旅游融合发展，推动建设宜居宜业宜游和美乡村。同时，为保证产业项目多样化、丰富化，结合时代需求，以本地文化属性为出发点将非物质文化遗产与乡村旅游、红色旅游、冰雪旅游、康养旅游、体育旅游等结合努力打造国家文旅产业融合发展项目、夜间文化和旅游消费集聚区等。

美丽乡村事业

公司积极参与美丽乡村建设，致力于将城市里浸润的万家灯火蔓延至乡村，将不可复制的乡村之貌和自然之境融入客人的生活。自2017年与美丽乡村结缘，景澜“美丽乡村事业”正蓝图渐显，一份份荣誉激励着我们向美前行。

景澜的美丽乡村事业	
时间	酒店
2017年 - 结缘	遵义景澜·翰林山居 - 以度假酒店配套乡村旅游
2019年 - 初识	长兴景澜·富硒山居 - 以农文旅结合模式打造一站式度假目的地
2021年 - 共创	江西资溪景澜·南源宿集 - 首次联合地方政府共创景澜宿集模式助力美丽乡村建设
2022年 - 创新	杭州余庐景澜·南山宿集 - 推出以宿集+露营的乡村文旅新业态,打造景澜宿集 2.0 产品
2023年 - 引领	磐安景澜·霏露山房 - 以专业酒管视角推出更生态的高端乡村露营产品,助力美丽乡村的快速变现

获奖项目 1: 资溪景澜·南源宿集

奖项：“2023 全国甲级民宿”荣誉,2022 年荣获首批“江西五星级休闲乡宿”及首批“江西四星级休闲乡宿”

资溪景澜·南源宿集，作为君亭酒店助力美丽乡村建设的重要实践，致力于借助君亭对“宿集”的独特理解及优势，为当地文化的传承与创新注入新的活力，为游客提供别具特色的文化体验，同时带动当地经济社会的发展。这些荣誉也是对君亭深耕美丽乡村的一种肯定。



资溪景澜·南源宿集

获奖项目 2: 余庐景澜·南山宿集

奖项：荣获“长三角十佳慢生活旅游网红打卡民宿酒店”称号；第八届“新媒力量”酒店行业颁奖盛典上成功入选“年度城市养生疗愈度假酒店”；环球旅行旗下的“环旅行”2023 年度酒店奖项评选中被评为“年度度假酒店”

杭州余庐景澜·南山宿集，位于杭州市余杭区瓶窑镇南山村，在原始民居的基础上改建而成，依山傍水 10 栋汇集成民宿集群，是一处可私密、可户外、可亲子度假之所。酒店以创新模式盘活闲置资源，充分诠释在地文化之美，为游客提供独特的文化体验。



杭州余庐景澜·南山宿集

获奖项目 3：福州城投鼓岭景澜酒店

奖项：荣获“第十九届中国文旅星光奖·年度精品酒店设计项目”

福州城投鼓岭景澜酒店位于福州市国家级旅游生态度假区——鼓岭景区内，以“鼓岭故事”为主线，以“宋韵江南文化基因”，融入“福州在地文化”，为游客营造融合美景、美意、美食、美育、美妙多重体验的至美微度假生活方式。在这里，游客不仅可以享受自然美景和舒适的度假环境，还能深度感受福州独特的历史文化底蕴，既丰富了客人的度假体验，又带动了当地旅游业的蓬勃发展。



福州城投鼓岭景澜酒店

景澜宿集以度假民宿集群为核心，带动其他周边产业的发展，成功打造了一个健康、完善、可以自循环的复合体系，在乡村振兴战略实施过程中起到带头作用。景澜宿集的入驻盘活了农村闲置房或闲置宅基地，带动了当地农副产品的销售，带动当地村民就近创业就近就业；通过“景澜宿集模式”，把原来的村落转换为民宿集群，通过统一的品牌管理及营销，还将带动村集体营收增长。

随着“美丽乡村事业”的持续推进，2024 年度公司将推出三家“景澜宿集”新项目，包括位于浙江磐安的云上景澜·麓湖宿集（预计 2024 年 1 季度开业），位于浙江永康的景澜·岩下宿集（预计 2024 年 1 季度开业），位于陕西汉中的留坝景澜·九璟宿集（预计 2024 年 3 季度开业）。

同时，公司将持续推进产品迭代，努力实现美丽乡村领域专业酒管公司的引领。作为本土民族品牌，公司着眼于乡村振兴，依托政府和资本的有力支持，紧紧立足自身的专业优势，致力于以“文化 + 生态 + 农业旅游”的全新理念，充分发掘产业发展的广阔空间，努力把乡村文旅打造成助推乡村振兴的强劲引擎。



赋能乡村振兴

我们始终相信，保护、恢复和加强项目所在地的生态系统可以提高项目对资源利用的可持续性和弹性，特别是考虑到酒店项目的特殊性，经营的亮点往往离不开资源的赋能。因此，公司在项目建设初期就会对项目所在地进行系统性的规划。

例如，江西九仙君澜温泉度假酒店通过项目建设，有效促进了乡村基础设施的完善，特别是道路交通网络的完善，极大地方便了当地居民的日常出行。同时，该项目创造了超过 200 个就业岗位，既解决了农村闲置人口的问题，也提高了当地村民收入。公司共计为农村居民提供了超过 2,000 个就业岗位，助力乡村振兴和社会发展。

此外，以安吉君澜和安吉君澜老庄山居为例，酒店的建设不仅是对当地资源的保护，更是对相关产业的支持。酒店采用了当地企业的竹制品作为店铺用品和装饰，在经营的同时带动相关产品的宣传推广，实现了双赢局面。同时，君澜还打破了酒店的消费壁垒，以餐饮为入口，吸引当地居民进入酒店体验，拓展了消费空间，为品质生活提供了新的载体。我们也正在积极推动旗下各项目尤其是度假酒店在全国范围内实现本地化采购，为当地经济和社会发展做出积极贡献。

文化遗产保护与传承

君亭酒店与当地资源文化深度融合，不仅塑造具有地方特色的特色酒店，而且把当地文化融入酒店的运行，使酒店不但成为一个具有显著在地化特点的旅居生活载体，也能成为本地资源和文化展示的窗口，结合当地生活方式，形成独到的中国式旅居及度假休闲目的地。我们的度假酒店毗邻国家 A 级旅游景区 125 处，毗邻历史文化名城 15 处，传播、传承 14 个文化遗产项目，遍及热带雨林、丹霞地貌、喀斯特地貌、火山地貌等 63 个气候及地形地貌，拥有满族、蒙古族、黎族、瑶族、彝族等不同民族风情的酒店 10 家，呈现汉、唐、宋、道家、佛家、茶道等不同历史、宗教、文化特征酒店 20 家，度假产品推广了近 20 个文化遗产项目。

物质文化遗产

君亭酒店深知文化遗产保护的重要性，在提供优质酒店服务的同时，始终关注物质文化遗产的保护与传承。

夜泊秦淮君亭酒店坐落于秦淮河畔，通过精心的修缮和保护工作，君亭酒店将这些历史建筑融入到现代化的酒店环境中，让每一位入住的客人都能够亲身感受到秦淮文化的魅力，并为后人留下宝贵的建筑文化遗产。

案例

南京夜泊秦淮君亭酒店·棋峰试馆

夜泊秦淮君亭酒店·棋峰试馆前身为明末清初的老建筑，后曾作为安徽商会会馆、筒子楼民居居住，被江苏省评定为省文物保护单位。2016 年，君亭集团接手这一物业后，对其进行了重新定位和修缮，改造为具有科举文化特色的精品民宿。



案例

北京华侨夜泊君亭酒店

北京华侨夜泊君亭酒店的前身是北京华侨饭店，如今，北京华侨夜泊君亭酒店以其独特的历史底蕴和文化内涵，成为了连接过去与现在、传统与现代的桥梁，为每一位到访的客人带来一场穿越时空的文化之旅。通过保护和传承历史建筑，华侨夜泊君亭酒店已经成为了承载历史记忆的重要场所。



北京华侨夜泊君亭酒店

非物质文化遗产

七仙岭君澜酒店高度重视对于本地非物质文化遗产的传承与保护，采用已列入海南非遗的黎锦作为伴手礼，黎锦伴手礼是员工自己一针一线织成，真切传达出君澜温度，并在固定时段开展黎锦文化教学，让客人参与其中，形成文化记忆，起到更好的传播。

君澜·绍兴鉴湖大酒店将鲁迅先生笔下的社戏情境融入到酒店环境，让客人在日出日焕间感受来自课本的声音。同时，为了保护乌篷船及其相关制作工艺的传承，绍兴鉴湖酒店每年都投入大量资金予以支持，成为绍兴历史的重要传承者。金华君澜大饭店集结了金华地区所有特色早餐，这不仅是对当地饮食文化的支持，也是对本地文化自信的体现。而徐州宝信君澜度假酒店则以一场盛大的汉宴，向客人展示历史的独特魅力，引导他们深入学习和了解汉文化。

通过一店一宴的餐饮传承、非遗入店的品宣一体、建筑融合非遗的独特设计等多种方式，君澜酒店用实际行动支持文化遗产传承，将文化遗产融入人们旅居生活和文化交流之中，不断丰富文化景观，形成文化记忆，创造文化空间，从而有益于文化遗产的系统性保护、创造性转化和创新性发展。这既是对传统文化的尊重和传承，也是君澜在当代社会背景下对文化多样性和可持续发展的探索和实践。

案例

七仙岭君澜度假酒店传承黎苗文化

七仙岭君澜度假酒店位于海南省保亭黎族苗族自治县七仙岭温泉国家森林公园内，是一家以“热带雨林”和“野溪温泉”为主题的度假型酒店。酒店以“打造深度热带雨林慢生活度假酒店”为目标，在为顾客提供惬意舒适的度假体验的同时，也致力于保护和传承当地的黎苗文化。酒店为顾客组织开展了一系列黎苗文化活动，包括黎族欢迎仪式、织黎锦体验、竹竿舞活动、黎皇长桌宴、黎族鼻箫演奏、黎族敬酒仪式等，不仅丰富了客人的住宿体验，也促进了黎苗文化的保护与传承。



织黎锦体验



黎族敬酒仪式

社区参与及志愿活动

君亭酒店始终将社会责任视为企业发展的重要使命之一。2022年，君亭酒店正式启动了企业社会责任项目，积极践行可持续发展理念，主动承担社会责任，聚焦社区共建、绿色环保、爱心公益三个方向，鼓励员工积极参与，并与社会各界携手合作，努力为社会、行业创造更多的价值。

公益活动 1：“夏日送清凉 - 炎炎夏日、请‘君’‘亭’歇”7月专题公益活动

2022年7月，君亭集团开展了“夏日送清凉 - 炎炎夏日、请‘君’‘亭’歇”专题公益活动，组织志愿者为路过的居民、务工人员、快递小哥等提供清凉饮品。本次活动参与酒店共计43家，志愿者参与人数380人，活动总时长140小时，活动投入总费用28,915元。



“夏日送清凉 - 炎炎夏日、请‘君’‘亭’歇”公益活动

公益活动 2：“共建社区生态文明，共享绿色未来”8月专题公益活动

2022年8月，君亭集团开展了“共建社区生态文明，共享绿色未来”专题公益活动，组织志愿者进行社区垃圾清理和环保知识宣传，参与酒店共计44家，活动参与人数292人，活动总时长90小时。



“共建社区生态文明，共享绿色未来”公益活动

公益活动 3：“关爱老人 - 桂花淡香增秋色，敬老爱老送温情”10月专题公益活动

2022年10月，君亭集团开展了“关爱老人 - 桂花淡香增秋色，敬老爱老送温情”专题公益活动，组织志愿者走进敬老院，为老人送温暖，活动参与酒店共计44家。同时包括活动合作伙伴酒店6家，邀请了社区人员、社区体育协会、四川日报等共同参与。活动志愿者人数256人，总时长69.5小时。



“关爱老人 - 桂花淡香增秋色，敬老爱老送温情”公益活动

公益活动 4：“光盘行动，从我做起”11月专题公益活动

2022年11月，君亭集团开展了“光盘行动，从我做起”专题公益活动，号召社会各界共同参与，倡导节约粮食、反对浪费的理念。本次活动参与酒店总数31家，参与员工人数586人，活动总时长40.25小时。



“光盘行动，从我做起”公益活动

君亭酒店始终秉持着回馈社会、传递爱心的理念，积极参与和合爱心助学基金活动，通过结对帮扶的方式为贫困家庭学生提供资助，帮助他们及其家庭解决生活和学习上的困难。

案例

君亭酒店参与和合爱心助学基金资助计划

君亭酒店坚持把助学助困作为履行企业社会责任的重要实现途径，通过参加助学爱心基金公益活动，为贫困学生提供生活、助学支持和享受公平接受教育的权利，弘扬慈善精神，提升君亭品牌影响力，推动社会的进步与和谐发展。我们积极参与和合爱心基金的资助计划，对3所学校150多位贫困家庭学生提供一对一的资助。君亭以结对帮扶的形式，为贫困家庭的孩子们送去温暖与关爱，帮助他们克服生活的困难，实现自己的学业梦想。

案例

农业与生物工程学院酒管专业实习生参与接待君澜大饭店亚运会代表团

浙江世贸君澜大饭店是台州科技职业学院农业与生物工程学院酒店管理与数字化运营专业的实习基地，是2023年杭州亚运会官方接待酒店。亚运会期间，农业与生物工程学院酒店管理与数字化运营21-1班的李舒雯、罗欢丽两位同学通过层层选拔，参加了君澜大使专属管家、君澜高宴师的服务工作组，为此次亚运接待助力。



台州科技职业技术学院酒管专业实习生参与接待君澜大饭店亚运会代表团



君亭酒店集团

公司治理

稳健高效运营

完善的公司治理是公司稳健高效运营的基石。君亭集团构建健全的管理架构、风险管理体制和内部控制机制，开展反腐败工作，严守商业道德，强化投资者权益保护，以保障自身可持续发展，助力公司价值和社会责任感的提升。



公司治理

健全有效的公司治理体系是可持续发展的根基。君亭酒店集团严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规及内控制度要求，搭建由股东大会、董事会和监事会组成的健全、有效的治理架构，并形成了规范的董事及高管薪酬管理与考核机制，有效保证公司决策的合理性与公正性。

三会运作

股东大会

股东大会是公司的权力机构，决定公司经营管理的重大事项，其它机构都由它产生并对它负责。公司严格按照法律法规、规范性文件和《公司章程》《股东大会议事规则》的相关规定，规范股东大会的召集、召开和表决程序，平等对待所有股东，特别是保证中小股东享有合法权益，确保股东对公司重大事项的知情权、参与权、表决权，并尽可能为股东参加股东大会提供便利，使其充分行使股东合法权利。



股东大会现场照片



公司董监高会后合影

董事会

董事会是公司的执行机构，负责公司的日常经营管理。董事会现由 9 名董事组成，其中独立董事占比 33%，女性董事占比 44%。公司充分考虑董事会成员的资格、背景、性别等因素，以确保董事会构成的多样性和最优化。任职期间，各位董事能够依据《公司章程》《董事会议事规则》的要求开展工作，出席董事会和股东大会，持续关注公司运营情况，勤勉尽责地履行职责和义务，同时积极参加相关培训，熟悉相关法律法规。

董事会成员的资格和背景	公司根据董事会成员的专业背景、经验、技能和知识来评估其是否适合担任董事会成员。董事会成员具有相关行业经验、管理经验、财务知识等。
董事会成员的独立性	董事会包括一定比例的独立董事，以代表公司的利益、监督公司管理层的行为，从而确保董事会的决策能够独立和客观。
董事会成员的多样性	公司考虑董事会成员的多样性，包括性别、种族、年龄等方面。多样性的董事会可以带来不同的视角和思维方式，有助于更好地应对挑战和机遇。
董事会成员的职业道德	公司对董事会成员的职业道德和诚信进行评估，以确保他们能够忠实履行职责，维护公司的利益。

董事会专门委员会

为增强公司核心竞争力，健全投资决策程序并完善公司治理结构，根据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》等法律、法规和规范性文件以及《公司章程》的有关规定，公司董事会下设战略委员会、投资决策委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会。各委员会对董事会负责，按照公司章程高效履行职责。

专门委员会人员构成	
战略委员会	由五名董事组成，其中至少包括一名独立董事。
投资决策委员会	由五名董事组成，其中至少包括一名独立董事。
审计委员会	由三名董事组成，独立董事占多数，委员中至少有一名独立董事为专业会计人士。
提名委员会	由三名董事组成，独立董事占多数。
薪酬与考核委员会	由三名董事组成，独立董事占多数。

监事会

监事会是公司的监督机构，负责监督公司的经营活动和管理行为。公司监事会设监事 3 名，其中职工代表监事 1 名，监事会的人数和构成符合法律法规、规范性文件和《公司章程》的相关规定。任职期间，各位监事能够按照《监事会议事规则》的要求，认真履行自己的职责，对公司重大事项、关联交易、财务状况以及董事、高管人员履行职责的合法合规性等进行监督。

2022 年度公司累计筹备召开



2023 年度公司累计筹备召开



最高管治机构成员及高管的薪酬政策

君亭集团根据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《上市公司独立董事管理办法》等法律、法规和规范性文件及《公司章程》的有关规定，设立董事会薪酬与考核委员会，由其根据董事及高管岗位的主要范围、职责、重要性制定薪酬计划或方案，包括绩效评价标准、程序及主要评价体系，并进行考核。

根据《君亭酒店集团股份有限公司章程》《董事会薪酬与考核委员会工作细则》及公司相关制度，公司制定了 2023 年度董事、监事和高级管理人员薪酬（津贴）方案，具体如下：独立董事领取固定津贴，不再另行发放薪酬。非独立董事及监事根据其担任的具体管理职务，领取基本薪酬和绩效薪酬，不再另行领取董事、监事津贴。高级管理人员薪酬方案公司高级管理人员的薪酬由固定工资和绩效奖励两部分构成。

公司治理等方面获得的荣誉和奖项

- 君亭酒店荣获深交所 2022-2023年度信息披露考评A（优秀）评级。
- 2022年，公司监事会入选中国上市公司协会评选的“2022年上市公司监事会积极进取榜”榜单。
- 2022年，浙江上市公司协会开展“展示辖区上市公司规范运作良好风貌”为主题的优秀案例征集活动，公司入选浙江上市公司规范运作优秀案例。

风险管理与内部控制

企业进行全面的风险管理有助于提高决策准确性、保障企业营业的稳定性和促进长期可持续发展。君亭集团建立了完整有效的风险管理体系和内部控制机制，通过风险识别和预警等措施，落实风险控制工作，助力公司行稳致远。

风险管理

风险管理体系

为提升公司风险管理水平，保护投资者合法权益，满足资本市场对上市公司的监管要求，公司制定了《君亭酒店集团股份有限公司全面风险管理制度》，建立由公司董事会、董事会审计委员会、审计部、法律顾问及其他职能和业务部门构成的风险管理体系。

董事会	风险管理工作的最高决策机构，对全面风险管理的有效性负责
审计委员会	对集团全面风险管理工作进行监督，提出专业建议
经营管理层及各控股、参股子公司	风险管理工作的执行机构，就风险管理工作的有效性向董事会负责

风险管理措施

风险预警：公司建立风险预警制度，通过有效的沟通和反馈，使领导和有关部门及时了解公司业务和资产的风险状况。

风险识别：公司通过风险事件报告、风险指标监控预警、内部审计与检查等方式辨识公司各项经营管理活动中的风险事项，确定风险来源。

各下属部门及控股参股子公司	识别出重大风险后报送上级审核分析 向董事会、董事会审计委员会汇报重大风险及应对方案的落实情况。
审计部	在日常风险监控中进行风险专项检查 发现内部控制存在重大缺陷或存在重大风险时，及时向董事会或董事会审计委员会报告。

风险分析：识别风险后，公司采用定量或定性的方法从发生概率、影响、重要性水平等维度对风险进行分析，并综合考虑应对风险的成本和收益，最终选择适当的风险应对策略。

机制保障：公司健全组织机构，配备专业人员开展风险管理工作，建立风险管理人才储备、培养、激励、晋升机制，组建一支真正掌握有效风险管理技术和方法的专业管理团队。此外，公司建立了涵盖风险管理各环节的风险管理信息系统，包括信息的采集、存储、加工、分析、测试、传递、报告、披露等环节，并根据实际情况不断完善更新。

人才保障：公司董事会由掌握风险管理知识的专业人才组成，其中多名董事具有高级经济师、律师、注册会计师及高级会计师等资质，为公司开展风险管理工作提供坚实的人才保障。

内部控制

公司依据《中华人民共和国会计法》《企业会计准则》《中华人民共和国审计法》等法律法规及《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》《企业内部控制审计指引》等标准，广泛借鉴国内外其他公司内部控制体系建设的经验和教训，参考相关的内部控制范例，并结合公司管理实际进行内部控制体系框架设计。

从覆盖范围来看，公司内部控制制度全方位涵盖公司层面，公司所属部门(单位)或附属公司层面(包括控股子公司、分公司和具有重大影响的参股公司)以及公司各业务单元或业务流程环节层面。

从经营环节来看，公司内部控制制度涵盖销售与收款、采购与付款、酒店服务等十余个环节，并包括印章使用管理、票据领用管理、预算管理等贯穿于经营活动各环节之中的各项管理制度。针对特定风险，公司单独建立有相关内控制度。

公司制定有《全面预算管理制度》，通过该制度来贯彻和监控各单位战略目标的制定和实施，以实现公司战略规划和年度目标，构建有效的管理体系，并为公司的生产经营活动提供控制、绩效评估标准。

公司实行内部审计制度，董事会审计委员会下设审计部，对公司财务收支和经济活动进行内部审计监督。内部审计通过认真贯彻执行有关审计管理制度，检查内部控制各个环节的控制点；抽样检查内部控制各个环节的实施情况；追踪内控改进建议的后续改进情况等程序，确保内部审计系统提供客观、独立的评估情况，防范财务及经营风险。

反腐败与商业道德

有力的反腐败工作是企业健康发展和社会公平正义的重要保障，良好的商业道德是企业运作与行业公平竞争的基础。君亭酒店集团全力推进反腐败工作和商业道德建设，积极为维护人民利益、树立良好社会风气贡献力量。

廉洁制度建设

公司要求公司全体党员、高管、采购人员签署廉洁承诺书，接受廉政考评并纳入个人绩效考评中。同时，我们要求员工实现思想过硬、廉洁过关，主要通过两方面体现：

- (1) 制度要求：签署廉洁承诺书、阳光协议等，从制度上严抓廉洁；
- (2) 思想要求：通过集中学习、检查与自主管理模式相结合，发挥自身能动性，让清廉教育成为主动而为的自觉过程。

廉洁文化建设

公司聚焦从严治党，强化正风肃纪，以“四个文化”为载体，进一步提升廉洁风险防控水平。一是强化学习教育，认真落实“五进五融入”廉洁文化，共组织党员学习典型案例 5 次；二是强化岗位纪律；三是强化廉洁教育，认真做好廉洁提醒谈话，讲授廉政党课 3 次；四是强化自查自纠，围绕合同管理等开展内部自纠自查，共自查问题 10 项，全部完成整改。

投资者权益保护

投资者关系管理

投资者关系管理制度

为充分保护投资者的合法权益,促进公司诚信自律、规范运作,根据《公司法》《证券法》和中国证监会颁布的上市公司信息披露相关规定及其他适用法律、法规、规范性文件以及《公司章程(草案)》的规定,君亭集团建立健全了《投资者关系管理制度》《信息披露管理制度》《重大信息报告制度》《信息披露重大差错责任追究制度》等,明确了投资者享有的权利,开展投资者关系管理工作。



与投资者、分析师交流

投资者关系工作责任部门

公司投资者关系管理的工作由公司董事会办公室负责,并配备2名专门工作人员,负责开展投资者关系管理工作。董秘作为投资者关系管理负责人,协调投资者关系,接待股东、机构来访及调研,回答投资者问询,向投资者提供公司已披露信息。工作人员均已取得深圳证券交易所颁发的董事会秘书资格证书,了解相关行业和公司业务,并熟悉相关法律法规和财务知识。

公司定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作的系统性培训,同时不定期针对投关工作的违规案例督促工作人员履行合规义务。

投资者管理实践

按照相关法律法规及《投资者关系管理制度》的要求,公司设立了全方位、多层次的投资者沟通渠道,通过电话、邮件、网上业绩说明会、现场参观等线上及线下形式回复投资者问询,加强信息沟通,在促进与投资者良性互动的同时,切实提高公司透明度。

线上沟通渠道

公司设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等,由熟悉情况的专人负责接听来电,保证在工作时间线路畅通,认真友好接听接收。公司在官网开设投资者关系专栏,收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求,及时发布和更新投资者关系管理相关信息。同时,公司利用好投资者关系互动平台(深交所互动易)的便捷性,及时准确回复投资者在互动易上的提问。



董事会秘书施晨宁先生参加券商策略会并做主题演讲

公司开设了微信公众号、抖音号、微博号等新媒体平台,增加与投资者的沟通和互动。与此同时,公司明确区分宣传广告与媒体报道,不以宣传广告材料以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。公司及时关注媒体的宣传报道,必要时予以适当回应。

投资者来访活动

公司定期召开业绩说明会,在定期报告披露后及时与市场交流公司近况,本年度已经召开关于2022年年报及2023一季报业绩说明会、2023年半年度业绩交流会。为便于投资者参会,公司采取线上形式进行,同时公司总裁、董事、财务负责人及独立董事均在会上答投资者问,并在会后及时在巨潮资讯网上披露投资者关系活动记录表,今年业绩交流会线上参会人员合计200余人次。

同时,公司不定期与主要股东交流公司战略方向及近况,并积极带领投资者参观公司旗下酒店产品,便于投资者更进一步了解公司主营业务,2022年度,通过线上及现场方式开展投资者调研沟通活动70余场,累计接待投资者600余人;2023年度,通过线上及现场方式开展投资者调研沟通活动近94场,累计接待投资者近1,000人次。

2023年,公司被评为“最佳价值传递IR团队”。



股东权益保护

君亭集团始终将股东权益保护作为工作重点,根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《公司章程》等有关规定,制定《股东大会议事规则》,以明确股东大会的职责和权限,保证股东大会依法行使职权。

2023 年度公司召开了 2 次股东大会,并开放股东大会网络投票渠道,为来访的股东特别是中小股东参加股东大会提供便利。股东大会设置股东提问发言环节,为投资者发言、提问以及与公司董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。

公司股东大会多选择在工作日的收市后时间,并提前通知股东,让他们有足够的时间安排日程;地点多选择在公司总部、交通便利的区位,同时提供免费停车服务;公司在会前提前公布会议议程和相关资料,以便股东充分了解会议内容。

公司积极倡导价值投资理念,同时,也以实际行动积极回报投资者,2022 年 6 月,公司制定了未来三年(2022-2024 年)股东分红回报规划,自公司上市以来,年年现金分红,年度现金分红占当期归母净利润的平均比例为 97.27%,最近三个会计年度累计现金分红总额为 95,364,463.10 元,达到年均净利润的 262.08%。(注:以上统计包含 2023 年度利润分配预案)



现金分红占当期归母净利润的比例		现金分红占当期归母净利润的比例	
年度利润分配方案			
2021 年度	以公司现有总股本 80,540,000 股为基数,向全体股东按每 10 股派发现金股利 5 元(含税),同时进行资本公积金转增股本,向全体股东每 10 股转增 5 股,合计转增股本 40,270,000 股。	109.08%	
2022 年度	以公司现有总股本 129,634,031 股为基数,向全体股东按每 10 股派发现金股利 2 元(含税),同时进行资本公积金转增股本,向全体股东每 10 股转增 5 股,合计转增股本 64,817,015 股。	87.16%	
2023 年度 (预案)	以公司现有总股本 194,451,046 股为基数,向全体股东按每 10 股派发现金股利 1.5 元(含税),共分配现金股利 29,167,656.9 元(含税),不送红股,不以公积金转增股本。	95.57%	
年度现金分红占当期归母净利润平均比例:		97.27%	
最近三个会计年度累积现金分红总额:	95,364,463.10	达到年均归母净利润的:	294.39%
		达到年均净利润的:	262.08%

注:以上统计包含 2023 年度利润分配预案。

信息披露

建立健全信息披露制度、提高信息披露透明度是投资者权益保护工作的重点内容,有助于减少公司与投资者之间的信息不对称,促进经济健康发展。君亭集团建立有完善的信息披露政策和制度,以规范公司的信息披露行为,在保护投资者权益的同时增强外部监督,从而促进公司高质量发展。

君亭集团根据《公司法》、《证券法》、中国证监会颁布的上市公司信息披露相关规定及其他适用法律、法规、规范性文件以及《公司章程(草案)》的规定,建立健全了《投资者关系管理制度》《信息披露管理制度》《重大信息报告制度》《信息披露重大差错责任追究制度》等,明确了投资者享有的权利。公司将根据中国证监会和深圳证券交易所的有关要求进一步完善和严格执行信息披露制度和投资者关系管理制度,更好地履行信息披露义务。

公司定期发布年度报告、季度报告和中期报告,向股东披露公司的经营情况和财务状况。公司建立公告制度,及时公布公司的重大事项、内幕信息和其他需要公开的信息。

2022 年度,部门累计发布 4 份定期报告,159 份各类公告文件及若干备查文件,公开文字合计约 394 万字。



2023 年度,部门累计发布 4 份定期报告,89 份各类公告文件及若干备查文件,公开文字合计超 70 万字。



党建工作

党建体系

君亭酒店坚持党建引领，全面加强党组织建设，建立健全党建体系，筑牢公司高质量发展的组织根基。

公司党委深入贯彻习近平总书记系列重要讲话和党的二十大精神，认真组织开展习近平新时代中国特色社会主义思想的学习。以“向核心看齐、树清风正气”和全面从严治党基层落实年为主抓手，切实推动全面从严治党各项要求延伸到基层、规范到支部、落实到党员，抓好企业党组织建设的规范管理。同时，运用互联网思维，加强宣传舆论阵地建设，将企业文化建设与党内关心关爱相结合，将解决思想问题与解决实际问题相结合，不断提升党员职工党性教育、宗旨教育、警示教育的针对性和实效性，切实发挥党组织团结群众、教育党员的政治核心作用。

目前公司有 3 个党支部，隶属于浙江世界贸易中心有限公司党委，共有党员 68 人。

党建活动

各党组织带领广大党员，努力贯彻执行中央和浙江省战略发展规划，紧密结合企业经济发展需要，破解企业发展难题，确保企业正常有序运行。同时，加强员工思想政治工作，解决员工实际困难，健全关爱机制，引导党员职工发挥先锋模范作用，共同促进企业长期稳定发展。

积极参与杭州亚运会活动，密切配合宣传、组织、落实工作，切实做好员工的思想工作，为亚运会提供坚实的保障。

进一步推进理论学习工作，将政治学习作为会议的首要议题，组织广大党员深刻领悟党的指导思想，增强政治意识和组织纪律，确保思想统一。全面推行第一议题制度，认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想，发挥党组织的引领作用，确保学习教育取得扎实成效。

进一步加强和完善基层组织建设，构建新的党建工作模式，要求各党支部进一步地根据各自单位的情况和特点，独立地开展工作。同时，做好党员发展工作和入党积极分子的培养工作，进一步完善和加强各党组织宣传工作。

做好党委其他工作。发挥群团组织政治作用，努力开展共青团组织力提升工作，努力发挥广大青年员工的积极性，在先进青年中做好入党积极分子的培养工作。

公司积极响应党中央的号召，深入学习领会习近平总书记重要讲话精神，以及中央和省委相关文件的精神要求。通过学习党的二十届二中全会、中央政治局第三次集体学习、习近平总书记对“八八战略”20 周年情况的批示等重要内容，公司在深化党建工作、推进企业发展等方面迈出了坚实步伐。同时，公司不断加强对党的指导思想的学习，提升全体员工的思想政治素质，为推动企业高质量发展、实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量。

以下为报告期内具体活动内容：

序号	活动内容
1	学习党的二十届二中全会精神
2	学习习近平总书记在中共中央政治局第三次集体学习时的讲话精神
3	学习习近平总书记对省委关于深入实施“八八战略”20周年情况报告的重要批示精神
4	学习浙江省委十五届三次全体（扩大）会议精神
5	学习省委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题党课暨激励干部担当作为表彰大会精神
6	学习省委书记易炼红在“八八战略”高峰论坛上的致辞及主旨演讲精神、省委“八八战略”实施20周年新闻发布会精神
7	学习省委书记易炼红在学习时报发表的《循迹溯源学思想促践行 以学深悟透感恩奋进实干争先推动主题教育走深走实》文章精神
8	学习习近平总书记在纪念毛泽东同志诞辰130周年座谈会上的重要讲话精神
9	学习中央落实“四下基层”交流座谈会精神



关键绩效表

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
环境绩效				
能源消耗总量	吨标准煤	730.32	628.17	794.98
直接 (范围 1) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,250.20	978.88	1,399.31
间接 (范围 2) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,441.00	1,068.82	1,537.43
环保总投入	万元	10	8	13
社会绩效				
员工类				
员工总数	人	1,091.00	1,105.00	1,337.00
管理层员工总数	人	292	302	342
职业健康安全管理体系覆盖的员工人数	人	1,091.00	1,105.00	1,337.00
可记录工伤数量	人	1	7	11
严重后果工伤的数量 (不包括死亡)	人	0	0	0
工伤导致的死亡数量	人	0	0	0
歧视事件总数	件	0	0	0
在实施可能对公司、员工产生重大影响的重大的运营变更之前, 公司提前通知员工及代表的最短周数	周	4	4	4
公司发放的福利费数额	元	2,870,034.10	3,366,088.71	3,605,919.64
供应商管理				

关键绩效表

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
供应商数量	个	784	824	881
开展环境或社会影响评估的供应商数量	个	111	123	151
具有重大环境或社会负面影响的供应商数量	个	44	53	65
参与合规培训的供应商数量	个	123	133	158
内部员工采购政策培训次数	次	28	44	51
向当地供应商采购的比例	%	80	80	80
客户服务与体验				
客户投诉总数量	个	32	32	27
公益与社区建设				
文化遗产保护投入金额	万元	23	27	731
乡村建设投入金额	万元	6	13	117
公益捐赠总额	万元	15	25	28
公司员工志愿服务人次及时长	人次; 小时	/	1,370; 339.75	1,407; 342.67
公司治理绩效				
董事会人数	人	9	9	9
董事会女性人数	人	3	4	4
女性董事占比	%	33	44	44
独立董事人数	人	3	3	3
独立董事占比	%	33	33	33

关键绩效表

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
董事会召开次数	次	6	6	8
董事会会议中董事会成员的出席率	%	100	100	100
参加少于75%董事会会议的董事人数	人	0	0	0
专门委员会会议次数	次	5	10	12
公司董事会成员的平均任期	年	5.78	5	4.89
公司董事、监事及高级管理人员的离职率	%	8	8	15
前十大股东持股比例合计	%	76	76	69
高管持股比例	%	68	68	63
股票质押比例	%	0	0	0
所涉重大诉讼、仲裁事项等风险事件数量	件	0	0	0
所涉信息安全与隐私相关违规处罚次数及所支付的罚款总金额	万元	0	0	0
开展的党建活动次数（包含支部委员会和主题党日活动）	次	24	24	24

注：以上支出数据统计仅涵盖公司合并报表范围内的成员单位，不含具体委托管理酒店项目支出；

2023年，公司接手北京华侨饭店项目（“北京华侨夜泊君亭酒店”前身），为保护和传承历史建筑，公司额外投入的翻新和加固成本计入文化遗产保护成本；

2023年第三季度，公司将海南七仙岭君澜度假酒店纳入合并范围，通过开展乡村旅游推广活动，推动当地文化传承和乡村环境保护。

GRI指标索引

章节	内容	GRI 标准
关于本报告		2-1, 2-2, 2-3
董事长致辞		2-6, 2-9, 2-11 2-14, 2-22, 2-23
关于君亭		2-1, 2-2, 2-4 2-6, 2-16
成就与荣誉		/
实质性议题分析		2-22, 2-29, 3-1 3-2, 3-3
利益相关方沟通		2-16, 2-22, 2-29
环境：呵护绿色生态	环境管理体系	2-9, 2-12, 2-13 306-1, 306-2
	气候变化与碳排放	201-2, 305-1, 305-2
	能源管理	2-13, 302-1, 302-2 302-3, 302-4, 302-5
	资源使用和废弃物管理	301-3, 303-4, 306-1, 306-2,
	可持续建筑与绿色运营	301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-5, 303-1, 303-5, 305-4
产品与服务：品质服务保障	产品服务品质保证	2-9, 404-1, 404-2, 416-1, 416-2
	打造住宿新业态	201-2, 203-1
	客户权益保障	417-1
	隐私与数据安全	418-1
	安全生产管理	403-1, 403-2, 403-7
数字化创新	/	
供应链：助力行业可持续	供应商管理	308-1, 414-1, 414-2
	负责任采购	204-1, 308-1, 414-1
	行业交流共建	2-6, 404-1, 404-2, 404-3

GRI指标索引

章节	内容	GRI 标准
员工：成就共同事业	多元平等包容	405-1, 408-1, 409-1
	员工权益与关怀	2-7, 2-19
	员工培训发展	404-1, 404-2, 404-3
	职业健康安全	403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8
公益：真诚回馈社会	校企合作	2-6, 404-1, 404-2, 404-3
	乡村建设	413-1
	文化遗产保护	413-1
	社区参与及志愿活动	413-1, 415-1
公司治理：稳健高效运营	公司治理	2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-18, 2-19
	风险管理	2-12, 2-25
	反腐败与商业道德	205-1, 205-3
	投资者权益保护	2-6, 2-29
	党建引领	/