

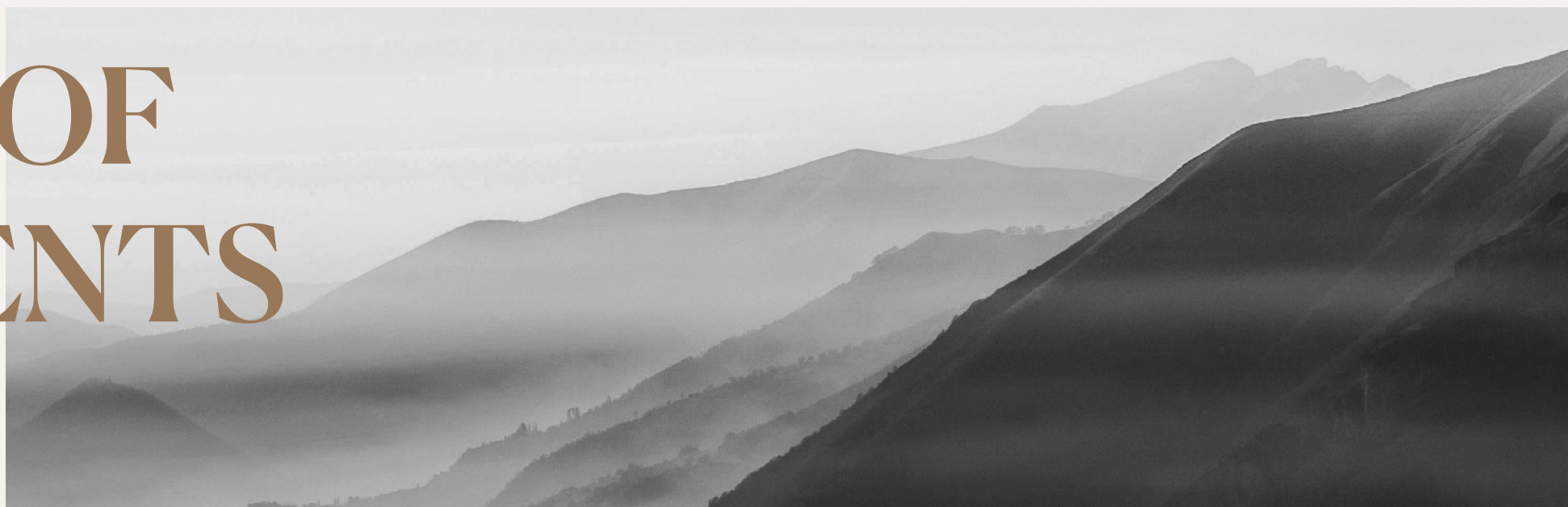
亚朵集团
ATOUR GROUP

亚朵集团 2025年度ESG报告

纳斯达克股票代码：ATAT

TABLE OF CONTENTS

目录



关于本报告	01
亚朵缘起	02
来自 CEO 的一封信	06
2025 年度亚朵 ESG 亮点数据	07
亚朵可持续发展目标	08

附录

ESG 索引表	88
---------	----

治理为基，立责任支柱 01

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

用户为本，暖体验温度 02

安心酒店空间	21
舒心住宿体验	23
温暖零售产品	29
会员生态协同	33
真诚用户沟通	35

伙伴为盟，共赴成长新程 03

多元平等职场	40
携手伙伴前行	42
多样福利关怀	52
人力绩效数据	55

行业为脉，促生态共荣 04

合伙人共成长	57
供应链可持续	63
产业协同发展	65

生态为念，护自然底色 05

坚持环保运营	68
应对气候变化	73
绿色零售产品	74
环境绩效与目标	76

社会为爱，承公益初心 06

守护亚朵缘起	78
播撒幸福力量	85

关于本报告

Atour Lifestyle Holdings Limited（“本公司”）（纳斯达克股票代码：ATAT）特此发布第三份环境、社会及管治报告（“本报告”），旨在向各利益相关方介绍本公司及旗下住宿及零售业务（“亚朵集团”、“亚朵”或“我们”）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理理念和工作成果。

报告时间范围

本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（简称“报告期”）。部分信息适当溯及以往年份或涉及 2026 年，涉及处予以说明。

报告数据范围

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

编制依据

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

报告语言

本报告以中文及英文版本发布。如有歧义，应以中文版本内容为准。

报告获取方式

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

联系方式

Atour Lifestyle Holdings Limited

地址：上海市闵行区吴中路 618 号吴中大厦一楼

邮编：201103

电话：+86 021-64059928

邮箱：ESG@yaduo.com



使命

让人与人之间有温度地连接

愿景

百年亚朵 温暖同行

理念

每一个人都值得善待

定位

营造让身心安顿的体验

价值观

拒绝平庸
拿结果 有闭环
打破边界 团结合作
守正心 走正道
用户第一

亚朵缘起

亚朵是云南怒江边中缅边境的一个小村庄：自然、静谧、温暖、朴实。亚朵品牌的创办者，在一次旅行中，意外地走进了亚朵村，为当地的自然、清新、淳朴所触动，那里虽不富足，但人与人之间诚实、信任、心存善意，常怀幸福。故以此为名创立了“亚朵”。

亚朵集团于 2013 年正式成立，于 2022 年在美国纳斯达克交易所成功上市。2025 年，“中国体验，两千好店”三年战略圆满收官，第 2,000 家亚朵酒店正式开业。从亚朵村的微光，到两千家门店的星火，我们在坚守初心的路上稳步向前；零售业务延续强劲的增长动能，「亚朵星球」逐渐夯实在中国睡眠市场的领先地位，成为用户睡眠产品的首选品牌。

2025 里程碑



2月

首家「萨和酒店」开业



3月

发布「亚朵酒店」最新产品亚朵 3.6



4月

发布「轻居酒店」最新产品轻居 3.3



9月

发布亚朵星球「深睡标准」



9月

举办亚朵星球“深睡乐园”活动



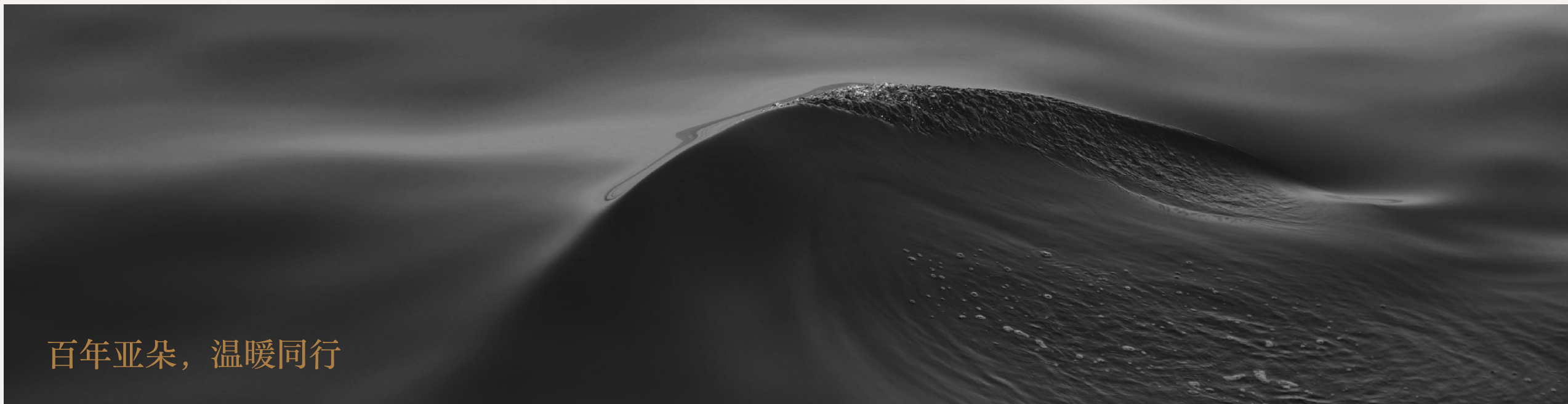
11月

亚朵公益基金会正式成立



12月

“中国体验，两千好店”战略圆满收官



百年亚朵，温暖同行

2025 年是亚朵“中国体验，两千好店”三年战略的圆满收官之年，集团持续深化品牌价值，通过住宿业务与零售业务双引擎协同发力，实现规模发展与品牌影响力的同步跃升。

住宿业务方面，我们持续夯实多元品牌矩阵，实现在营规模与产品体验的同步提升。「亚朵酒店」持续引领中高端住宿市场，以高品质的商旅服务与人文关怀赢得用户信赖。同时，亚朵 4.0 产品在 2026 年初正式升级为独立品牌——「亚朵见野」，在延续高效商旅功能的同时，融入自然松弛的度假氛围，为都市旅行者打造身心安顿、回归本真的旅居空间。「萨和酒店」聚焦东方体验哲学，以当代东方美学与沉浸式文化体验打造高端生活方式标杆。萨和是品牌矩阵向上突破的重要一步，重新定义了高端酒店的价值边界。

「轻居酒店」聚焦为用户提供轻松治愈的休憩体验和轻快活泼的休闲氛围，构建轻快自在的年轻化住宿场景。截至 2025 年底，亚朵在营酒店数量达到 2,015 家，管道内待开业酒店数量为 779 家。

零售业务方面，我们深耕产品创新和标准升级，推出深睡枕 Pro 系列以及深睡控温被 Pro 系列迭代产品，并拓展深睡床笠、深睡睡衣等全新品类，构建全场景深睡解决方案，持续完善睡眠生态。报告期内，我们

也正式发布了亚朵星球「深睡标准」，为产品品质与体验一致性建立核心基准，我们期望以此带动行业标准的升级，让自然深睡成为每一位用户可感知和可实现的体验。2025 年，零售业务全年收入达到 36.7 亿元，同比增长 67%，实现规模与品牌影响力同步跃升。

会员方面，亚朵不断挖掘体验场景，为用户创造可感知的多元体验。2025 年，我们围绕会员生态持续建设，促进住宿和零售业务场景深度融合。同时，亚朵通过跨界合作打造跨场景服务体系，拓展会员权益，并推出多元专属权益活动深化会员互动，在更广泛的生活场景中为用户搭建情感连接的桥梁，全方位升级会员体验。截至 2025 年底，注册会员数量已达 1.12 亿，同比增长超 25%。

站在新的起点，亚朵于传承中落笔新章，正式发布了新一轮三年战略——“中国体验，品牌领航”。以体验为立身之本，以品牌为发展之锚，用深睡连接场景，用真诚连接每位用户，奔赴“百年亚朵，温暖同行”的美好旅程。

品牌矩阵

Lifestyle Hotel Brands 新住宿品牌

Luxury
豪华

A.T. HOUSE 嘉邸

Upscale
高端

SAVHE 萨和

亚朵酒店

Upper Midscale
中高端

亚朵见野

亚朵酒店

亚朵X酒店

Midscale
中端

ATOUR 轻居
LIGHT 酒店

Retail Brand 零售品牌

atourplanet
亚朵星球

Ecosystem Brand 生态品牌

ATOUR ACARD



自云南边陲启程至今的十余年来，亚朵始终为用户打造独具特色的住宿体验、营造品质生活，传递品牌深厚的底蕴，贯彻“人文、温暖、有趣”的产品哲学，以一如既往高品质的产品和服务，与用户建立更深层的情感连接与共鸣，持续创造有温度的价值体验。

来自 CEO 的一封信

治理为基，立责任支柱

规范高效的治理体系，为亚朵长期稳健发展提供了坚实保障。我们持续完善治理水平、搭建多元互补的董事会，确保决策科学合理；以全流程风控、商业道德坚守与信息安全管理，让合规诚信成为经营的坚实底色。同时，将 ESG 理念融入经营，真诚倾听、用心回应利益相关方的期待，以务实落地的治理行动，守护亚朵稳步前行、长远发展。

用户为本，暖体验温度

亚朵始终将“用户第一”作为核心价值观，回应用户从旅途住宿到日常睡眠的不同场景需求。旅途之中，为用户提供从预订到离店的全周期贴心服务，打造舒适安心的住宿体验。通过「亚朵星球」，我们将酒店中的深睡体验延伸到更多生活场景。同时，我们以多元趣味的品牌活动，为每一段出行增添美好与惊喜。

伙伴为盟，赴成长新程

亚朵与伙伴一路同行，始终秉持尊重、平等、包容的职场初心，用心守护每一位伙伴的合法权益。我们搭建多元开放的成长平台，以系统培养、清晰职业通道赋能伙伴前行，用暖心福利、健康守护与爱心帮扶传递温度，让每一位亚朵人都能在温暖中成长、在信任中奋进，与企业双向成就、共赴美好新程。

同心同行，方能致远；向善向前，皆因相伴。亚朵由衷感恩每一位用户、伙伴、合伙人、供应商，以及社区与社会各界的长久信任。正是这份并肩前行的动力，让我们在可持续经营的道路上更加坚定。站在新的起点，我们将继续以稳健的步伐践行可持续发展，奔赴“百年亚朵，温暖同行”的长期愿景，兑现我们对用户的坚定承诺，为行业与社会不断贡献亚朵坚实而温暖的力量。

行业为脉，促生态共荣

秉持协同共生的理念，亚朵携手合伙人、供应商与行业伙伴，助力行业实现高质量发展。合伙人是我们长期同行的重要伙伴，亚朵持续助力合伙人安心经营、稳步成长。我们致力于打造负责任及可持续的供应链，与供应商携手严控品质、严守合规，共同打造负责任、可持续的上下游生态。亚朵始终保持开放的心态，与行业伙伴交流互鉴、并肩发力，用协同的力量，推动行业健康发展与长久向好。

生态为念，护自然底色

亚朵将绿色责任深度融入酒店业务以及零售业务的发展之中。从酒店营建的低碳实践，到运营全流程的节能降耗，从绿色耗材的普及，到零售产品的可持续创新，我们以务实行动践行环境责任。愿以温润之力守护生态底色，让低碳相伴旅途，用绿色行动守护自然山野。

社会为爱，承公益初心

亚朵从云南亚朵村启程，始终怀揣向善初心。我们结合亚朵村文化特色和地理性质，以“亚朵村的茶”作为产业力量深耕乡村振兴，依托“猿梦计划”号召各方参与生物多样性保护实践。我们在亚朵与用户、社区之间建立美好连接，借亚朵竹居和丰富的人文活动为用户构筑精神休憩的家园。报告期内，我们成立亚朵公益基金会，搭建起更长效的公益关怀体系，让每一份善意持续传递，以长久坚守诠释品牌的责任与温度。

2025 年度亚朵 ESG 亮点数据



截至报告期末，在“亚朵村的茶”生产基地采购成品茶叶超过 **318** 吨，金额超过 **7,600** 万元

截至报告期末，共设立 **5** 个“爱心试衣间”，累计捐赠爱心衣物超 **3.2** 万件

截至报告期末，“托底帮扶基金”捐赠超过 **68** 万元，受助人数量超过 **590** 人

报告期内，“爱心基金”总捐款约 **77.84** 万元，共帮助了 **102** 人

报告期内，亚朵公益基金会向云南省怒江州福贡县小学捐赠价值约 **24.68** 万元的床垫

报告期内，通过“猿梦计划”生物多样性保护项目捐赠约 **67.57** 万元

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

截至报告期末，累计拥有注册商标 **1,714** 个，获得版权登记 **79** 个、专利 **42** 个

截至报告期末，亚朵 **315** 家供应商中，**228** 家获得 ISO 9001 质量管理体系认证，
160 家获得 ISO 14001 环境管理体系认证，**156** 家获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证

亚朵可持续发展目标（响应联合国 SDGs）

守护亚朵缘起

- 升级“亚朵村的茶”产业，建成4个生产基地，助力乡村振兴
- 成立亚朵公益基金会与亚朵公益服务站，为困难群体提供物资帮扶



多元、平等与包容 | 关怀女性伙伴

- 女性员工占比 58.4%，并设置母婴室、开展妇女节活动，落实女性员工专属关怀



品味“亚朵村的茶”

- 推广茶叶标准化种植与生产技术，持续提升亚朵村及周边村落农业产能与村民收入水平



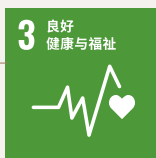
资源高效利用

- 持续推广末端回水设计与节水起泡龙头，优化热水供应效率，节约水资源



职业健康安全

- 提供补充医疗保险、年度体检及多种保健服务，完善职业健康应急保障，守护员工职业健康与安全



资源高效利用

- 普及空气能热泵、太阳能热水器等节能设备，提高清洁能源使用比例



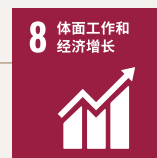
人才培养体系 | 亚朵公益 | 亚朵竹居

- 通过“几木云学堂”、专业技能培训、人才梯队建设等多种形式培养优秀人才
- 通过“月亮山下的读书声”公益助学项目，为困难学生提供助学支持
- 打造亚朵竹居“流动图书馆”，提供 7X24 小时免费阅读空间



薪酬绩效与考核 | 荣誉奖励激励

- 建立差异化、有竞争力的薪酬福利体系与激励机制
- 通过专业奖项、专项激励、公开表彰等方式嘉奖优秀员工



多元、平等与包容 | 亚朵公益

- 推行花名制度，营造平等尊重的沟通氛围
- 吸纳来自 24 个不同民族的少数民族员工 248 人，并雇佣 29 名残疾员工，打造多元共融的职场环境
- 搭建“爱心试衣间”，为偏远山区群众提供衣物帮扶



“猿梦计划”

- 联合公益组织保护国家一级保护野生动物，守护高黎贡山生物多样性与生态系统



坚持环保运营 | 播撒幸福力量

- 在门店布设新能源汽车充电桩，支持用户绿色低碳出行
- 依托门店帮助周边社区居民，提供安全、包容、无障碍的空间



治理为基，立责任支柱

- 搭建完善治理架构，保障企业合规稳健运营
- 成立职业道德委员会，推进内部与供应链廉洁诚信建设
- 构建三层 ESG 治理架构，系统化推进企业 ESG 管理工作，促进亚朵可持续发展



坚持环保运营 | 绿色零售产品

- 应用模块化设计，持续推广绿色建材与运营耗材，同时引入节能节水设备，实现自然资源高效利用
- 提高可持续材料的使用比例，减少产品的环境影响



行业为脉，促生态共荣

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



应对气候变化

- 推进清洁能源应用与节能改造，落地低碳运营举措减缓气候影响
- 完善极端天气应急处置机制，开展相关宣贯与教育，保障人员与资产安全





01

治理为基 立责任支柱

良好的公司治理是企业稳健运营的根基，更是践行社会责任、实现可持续发展的核心支撑。亚朵集团持续完善公司治理体系，已构建专业、健全的公司治理及 ESG 治理架构，同步提升管理标准和风险管控能力，将 ESG 理念融入企业整体发展战略，切实保障企业合规稳健经营。在商业道德与信息安全管理领域，我们持续完善合规与廉洁治理体系，通过健全内部制度强化商业行为规范与合规风险防控。同时，亚朵集团与各利益相关方保持紧密沟通，并以负责任的经营实践，切实回应各方关切与期待。

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

ATOUR
S
i
e
i
L

高效公司治理

亚朵集团严格遵守《中华人民共和国公司法》及运营所在地相关法律法规，不断完善公司治理与风险管理体系，通过健全决策机制和风险控制措施，保障企业战略有效执行，推动企业稳健、可持续发展。

治理架构

董事会是亚朵集团的最高决策机构，负责公司战略规划以及重大经营等事项的审议与监督。董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名及公司治理委员会，分别就相关专业领域开展工作，协助董事会履行监督与决策职责。三大委员会按照公司章程及专项章程运作，为董事会提供专业支持，提升治理质量与决策效率。

作为完善公司治理体系、提升董事会决策科学性与全面性的重要抓手，亚朵集团重视董事会多元性建设。提名及公司治理委员会定期开展董事会多元性审查工作，并在必要时遴选和推荐董事会人选。遴选过程中，提名及公司治理委员会综合考虑性别、年龄、文化背景、教育背景、专业经验及技能等多元因素，确保董事会成员结构与公司发展需求相匹配。



董事会成员具备多元化的教育与专业背景，涵盖旅游管理、工商管理、经济学等多个领域的教育背景，且在酒店运营管理、零售品牌运营与供应链管理、风险管理、财务管理、内部审计、法律事务、企业融资等方面具备丰富的行业经验。

风险管理

亚朵集团已建立系统化、规范化的风险管理体系。作为亚朵集团内部专职审计机构，合规中心—廉政部每年围绕集团战略目标和核心业务重点，依据《萨班斯法案（Sarbanes-Oxley Act, “SOX”）》等相关监管规定，制定年度审计计划，并提交审计委员会审议批准。审计委员会负责审阅年度审计计划，对集团风险评估、管理政策及执行情况进行回顾和检讨，并定期向董事会报告相关情况。

亚朵集团已建立覆盖经营全流程的风险管理政策与制度体系，包括《全面风险管理制度》《内部审计制度》及《内控手册》等，为集团稳健经营和合规运作提供制度保障。亚朵集团结合经营目标对风险进行系统分类，明确战略、经营、财务及法律四大风险类型，并按照“三道防线”原则推进风险管理工作，由业务部门、中后台支持部门及合规中心下属廉政部分别承担相应职责，形成分工清晰、协同运作的风险管理架构。

在风险管理实施过程中，亚朵集团通过风险识别、风险评估、风险报告和风险应对等关键环节，持续规范风险管控流程。亚朵集团每年通过穿行测试和有效性测试等方式，对公司风控系统开展评估，并形成《内部控制评估报告》，系统梳理相关风险及控制执行情况。针对评估中识别的风险事项，我们制定和推进相应改进措施，并督促相关内部部门落实执行，严格预防类似问题的再次发生。

亚朵集团通过审计工作对风险管理及内部控制运行情况实施监督，并建立审计问题跟踪与整改机制。2025 年，亚朵持续推进 US-SOX 专项审计工作，覆盖多个业务流程及信息系统，同时持续推进后续测试及整改跟进。报告期内，亚朵共开展 20 项专项审计，涵盖经济责任、运营管理及信息技术等重点领域。针对审计中识别的问题，我们督促相关责任部门落实整改，并持续跟进改进情况，支持风险管理及内部控制体系的高效运行。

恪守商业道德

亚朵集团高度重视商业道德建设与合规管理，严格遵守《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等运营所在地相关法律法规要求。我们持续完善合规与廉洁治理体系，建立并严格执行《商业行为和道德准则》《反贿赂反腐败政策》《反贿赂与反腐败管理细则》《关于保护商业秘密的规定》《关于任职回避的规定》等内部制度，强化商业行为规范与合规风险防控，明确反腐败与反贪污的管理要求，敦促员工及业务合作伙伴恪守商业道德与合规底线。

职业道德管理

亚朵集团始终秉持“守正心、走正道”的价值观，致力于构建完善的职业道德管理体系。我们已成立由首席执行官（CEO）、首席合规官（CCO）等高级管理层作为监督层的职业道德委员会，并将其作为公司职业道德规范管理的最高管理机构及专职机构。

为规范员工职业行为、强化职业道德约束，亚朵集团建立并实施分级清晰、执行有力的职业道德管理与问责机制。《员工手册》明确要求全体伙伴遵守“三大纪律、八项注意”，严格禁止收受贿赂、瞒报谎报、拉帮结派、欺压他人等违反职业道德的行为。《亚朵阳光守则》作为职业道德行为规范，适用于全体伙伴，对常见违规情形及管理要求做出明确说明。在发生职业道德违规行为时，公司将依据《亚朵阳光守则》和《亚朵处罚制度》进行处理，根据违规行为的性质及严重程度，综合确定红牌、黄牌、警告、诫勉谈话四个处罚等级，并按照制度规定实施相应处理措施。对于受到警告或黄牌处罚的伙伴，视情节严重程度，可能采取降职、降薪等处理；对于受贿、索贿、财务造假等严重违反商业道德的行为，将给予红牌处罚，公司有权依法解除劳动合同，并追究相应经济责任；如相关行为涉嫌违法的，将依法移交有关司法机关处理。

亚朵集团职业道德管理架构



廉洁文化建设

亚朵集团将廉洁自律作为企业文化建设的重要内容。在员工行为规范与价值观建设方面，亚朵已制定并实施《亚朵价值观考核方案》，通过定期开展价值观考核，引导伙伴行为与亚朵核心价值观保持一致，推动商业道德要求融入日常经营与业务全流程。同时，我们定期开展商业道德主题培训及活动，并通过合规支持平台开展科普宣贯，强化伙伴对商业道德相关要求的理解与落实。

在董事会层面，董事作为企业治理核心主体，在廉洁文化建设中肩负着关键的示范引领作用。报告期内，我们面向全体董事开展商业道德与合规履职主题培训，内容涵盖董事责任与企业管治、信息披露与内幕消息管理、市场失当行为防治等关键议题，进一步强化董事会成员依法合规、廉洁履职意识。

亚朵集团“合规日”活动

2025年，亚朵集团举办首届“合规日”活动，围绕合规意识提升与能力建设，面向不同岗位伙伴开展分层分类的合规培训。针对一线伙伴，活动通过情景化培训帮助其掌握合规处理流程，提升日常运营中的合规处置与突发事件应对能力。同时，我们面向部分总部职能部门伙伴开展专项合规培训，紧密结合部门业务场景，强化合规要求在决策、管理与执行环节的理解与落实。整体活动以寓教于乐、强参与感的培训设计，为员工提供兼具针对性与实操性的合规指引，推动廉洁文化深度融入日常工作。



亚朵集团同样重视供应链的公平、公正与廉洁，要求所有合作供应商签署《反腐败反商业贿赂条款》，共同抵制商业贿赂与腐败行为。截至报告期末，亚朵供应商对于《反腐败反商业贿赂条款》的签署率已达100%。

规范举报处理

亚朵集团鼓励员工和供应商在发现异常行为时，通过投诉与举报渠道进行反馈，切实维护各方合法权益。亚朵集团已建立《亚朵职业道德委员会章程》等内部制度，并持续完善举报处理机制。我们明确合规中心—廉政部为举报事项的统一受理部门，廉政部独立履职，可协调相关部门配合调查，且直接向职业道德委员会汇报工作情况。同时，我们持续优化举报调查流程与审计规范，明确办结时限，确保举报事项处理规范及有序开展。

为鼓励各利益相关方参与监督，亚朵集团已制定并实施《举报有奖细则》，并向公众公开举报渠道，支持就商业道德相关违规行为进行反馈。举报人可通过以下渠道提交实名举报。

举报邮箱：jbyx@yaduo.com

CEO 公开邮箱：yelvyin@yaduo.com

报告期内

员工商业道德主题培训覆盖率为

100%

董事会成员商业道德相关培训参与率为

100%

* 员工包括全职员工、实习生等不同类型和用工形式的员工。

亚朵集团已制定并实施《举报人保护政策》，明确要求在举报处理过程中，相关人员对举报人身份及其所提供的资料等信息须严格保密，并对违反保密规定的行为依规追究相关责任。同时，亚朵集团坚决禁止针对举报人任何形式的打击报复行为，一经发现，将视情节采取解除劳动关系等措施，切实维护举报人的合法权益。

筑牢信息安全

数据安全与隐私保护，是亚朵筑牢合规经营底线、守护用户信任的核心基石之一。我们严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国电子商务法》等运营所在地相关法律法规要求，通过完备的管理体系、多样的保障举措和有利的意识建设，不断强化信息与数据安全，为企业稳健运营提供支持。

截至报告期末，亚朵集团已获得 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证证书、ISO/IEC 27701 隐私信息管理体系认证证书、信息系统安全等级保护（三级）备案证明等多项与信息安全及隐私保护有关的外部认证，进一步夯实信息安全与数据隐私保护的管理基础。



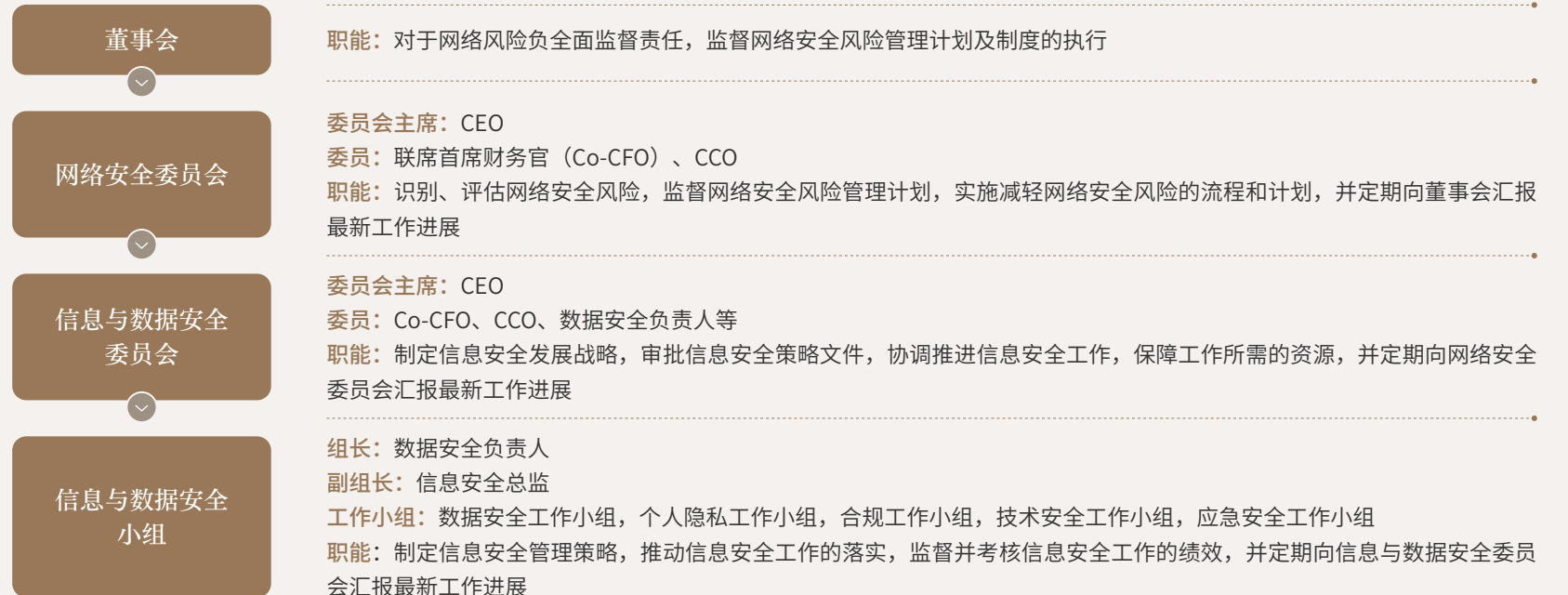
亚朵已获得 ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27701 等信息安全相关外部认证

信息管理体系

为系统推进信息安全管理，亚朵集团已制定并实施适用于全业务线及各子公司的信息安全与个人信息保护相关管理制度，包括《亚朵集团信息安全管理纲要》《上海亚朵商业管理（集团）有限公司信息安全管理手册》《亚朵集团个人信息安全管理办法》等。我们定期对制度内容进行评估与动态更新，以确保符合法律法规要求及企业经营实际，落实信息安全管理体的持续完善。

亚朵集团已建立系统化的信息安全管理架构。董事会作为信息安全治理的最高监督机构，对公司信息与数据安全相关规划、制度及其执行情况进行监督。董事会下设网络安全委员会、信息与数据安全委员会及信息安全小组，分别履行相应管理与执行职责，并通过定期汇报与沟通机制，推动信息安全管理工作有效落实。

亚朵信息与数据安全组织架构图



安全意识宣贯

亚朵集团通过培训与宣贯相结合的方式，持续推进信息安全意识建设，提升全员信息与数据安全素养。报告期内，我们依托“几木云学堂”在线学习平台，以“在线视频+在线答题”的形式开展信息安全意识专项培训，覆盖所有亚朵员工，包括全职员工、实习生等不同类型和用工形式的人员，强化员工对信息与数据安全相关风险及日常操作规范的理解。

报告期内，我们开展2次安全渗透测试项目，聘请第三方以模拟黑客攻击的方式，对公司各业务系统进行入侵测试，覆盖30余个主要业务系统。针对渗透测试过程中发现的问题，我们已完成整改并通过验证，进一步保障信息系统的安全稳定运行。

“磐石行动”网络安全攻防演练实战演练

2025年，亚朵集团受邀参与上海市通信管理局等部门牵头举办的“磐石行动”网络安全实战攻防演练。活动采用红方模拟攻击、蓝方防守对抗的模式，对企业网络安全防护能力进行综合检验。亚朵集团以蓝方身份首次参赛，依托扎实的网络与数据安全防护体系，在演练中取得第5名的成绩，同时斩获“优秀蓝方队伍”、“飞扬新锐奖”两项荣誉，体现了亚朵在网络与数据安全防护能力建设方面的成效。



供应商网络安全意识提升专题培训

2025年，亚朵集团面向仓储供应商开展线下网络安全意识提升专题培训，培训内容涵盖电脑安全使用规范、数据安全分级保护、个人隐私保护及相关违规惩处措施等，帮助供应商更高效地理解并落实信息与数据安全相关要求，切实提升仓储供应商团队的网络安全防护意识，筑牢信息安全防线。



亚朵集团将供应链信息与数据安全纳入企业整体安全管控体系，把相关合规要求全面融入供应商全流程管理环节。针对安全类、系统类供应商，我们在准入阶段即开展审查与信息安全能力评估，掌握其获得国家信息安全等级保护认证、ISO/IEC 27001信息安全管理体系认证等资质的情况。在合作关系确立后，我们与供应商签订保密协议及数据安全协议，明确数据安全与网络安全相关责任及实施要求，并根据实际需求组织信息安全专项培训，持续提升供应商的信息与数据安全意识与能力。

多样保障举措

为切实筑牢信息安全防线、严守用户数据隐私的合规底线，亚朵集团搭建完善的隐私合规制度体系，制定覆盖全业务线及各子公司的《亚朵隐私政策》，并在官网、亚朵 APP 及小程序同步发布，明确信息收集最小必要原则、数据保存期限，公示第三方信息传输规范，清晰界定用户对个人资料访问、更正及删除的相关权利。同时，亚朵集团聚焦数据对外提供这一关键场景，制定并实施《数据信息对外提供审批制度》与《数据信息对外提供问责机制》，规范审批流程、责任分工与违规问责标准，保障数据共享与对外提供全流程的合规性。

依托完备的制度框架，亚朵集团在数字化产品与服务开发过程中，系统性整合数据保护与隐私保障要求。对于涉及个人信息处理的产品或功能，在需求评审阶段即由信息安全部门开展合规与隐私风险评估；在开发阶段，通过加密存储、脱敏展示等技术措施强化隐私保护；在产品上线或版本更新前，进一步开展隐私合规检查并复核隐私政策，确保数据处理行为符合法律法规要求并向用户进行清晰告知。

在此基础上，亚朵集团从资产管理、人员管理、访问控制与加密技术、第三方管理、信息安全响应流程、信息安全审计六大维度推进多元务实举措，构建全链条的信息安全与隐私保护管理体系，为企业数字化合规运营与用户信息权益保障提供坚实支撑。

亚朵信息与数据安全保障举措

资产管理

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

人员管理

- 严格执行人员聘用、在岗和离岗时的安全控制，要求相关人员签署保密协议；
- 定期组织覆盖全员的信息安全培训与意识宣贯。

访问控制和加密技术

- 实行外部网络隔离机制，对外网接入资格执行严格审批流程；
- 对内部重要信息系统、数据实施网络访问控制；
- 规范密码技术和密码设备的使用，对密钥生成、分发、保存等进行严格管理；
- 采用密钥服务进行数据加密和数字签名。

第三方管理

- 对第三方实施访问控制与监控，通过签署保密协议、服务协议等方式明确其信息安全要求，并定期开展合规检查及评估；
- 严禁超出交易及服务所需，向第三方出租、出售或提供用户信息，且在与第三方共享用户信息时，评估其收集信息的合法性、正当性、必要性，通过协议约定、弹窗提示等形式确认已征得用户同意，或核实第三方已获得用户同意。

信息安全响应流程

- 依据信息安全事件性质进行分级分类管理；
- 制定《网络安全事件管理策略》《网络安全事件上报策略》等信息安全响应及处理流程，明确“发现事件 - 判定级别 - 建立处理小组 - 协调所需资源 - 制定解决方案 - 处理事件 - 处理结果汇报”的处理步骤；
- 定期进行应急安全演练与钓鱼测试。

信息安全审计

- 围绕信息安全主题，每年开展内部审计及外部独立审计，并针对问题落实整改及预防措施。

完善 ESG 建设

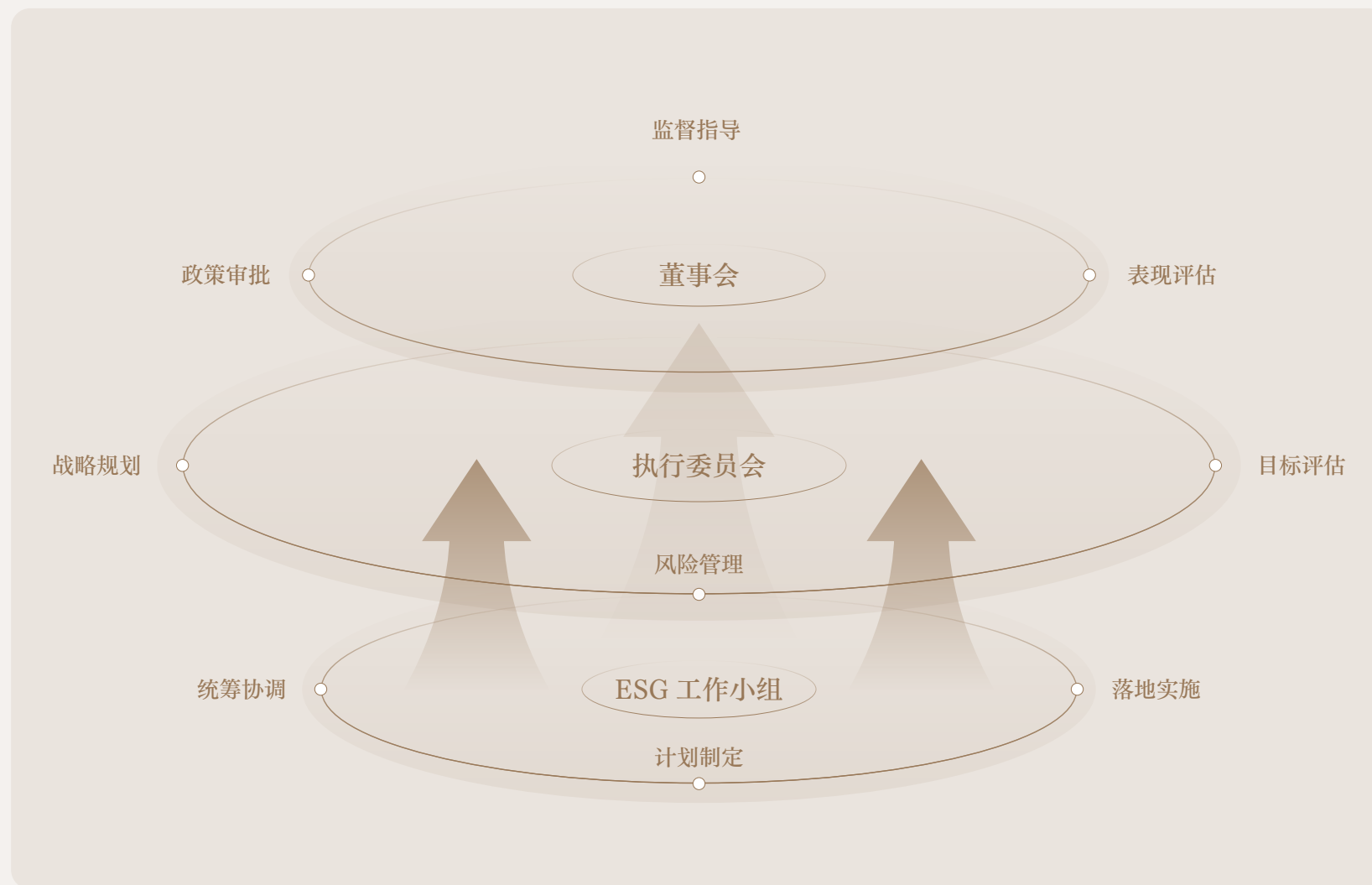
亚朵集团将 ESG 理念融入企业战略与经营实践，以“让人与人之间有温度地连接”为使命，在战略制定、品牌建设及日常运营中系统推进 ESG 实践，持续提升环境、社会与公司治理表现。

为系统识别并回应内外部相关方对亚朵 ESG 管理的关注，亚朵集团主动与内外部利益相关方沟通，并通过开展 ESG 重要性议题评估等方式，梳理核心 ESG 重要性议题、明确 ESG 管理优先级与发展方向，凝聚内外部可持续发展共识，推动可持续发展理念融入发展管理与经营决策，持续创造长期价值。

ESG 治理架构

亚朵集团建立了由“董事会—执行委员会—ESG 工作小组”组成的三层 ESG 治理架构。董事会作为集团 ESG 治理的最高监督机构，对 ESG 相关战略方向与整体管理情况进行监督；执行委员会负责 ESG 工作的统筹推进，对包括水资源、能源等环境议题在内的 ESG 管理策略及绩效承担管理责任；ESG 工作小组负责具体协调集团各职能部门及业务单元，推动 ESG 相关工作的落实。同时，亚朵集团将水资源管理、碳排放、劳工管理、数据安全等 ESG 相关绩效纳入高级管理人员的绩效考核体系，并与薪酬激励机制相衔接，以此强化管理层对 ESG 议题的关注，推动 ESG 工作的持续推进与有效落实。

亚朵集团 ESG 治理架构



利益相关方沟通

亚朵集团重视各类利益相关方的期望与诉求，建立规范的信息披露与沟通机制，通过多元化沟通渠道开展持续交流，及时回应相关关切，推动 ESG 管理工作的不断完善。

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

重要性议题评估

为系统识别并评估 ESG 议题对公司发展的重要性，亚朵集团定期通过重要性议题识别、利益相关方调研、实质性评估及内部确认四个步骤，开展 ESG 重要性议题评估工作。报告期内，我们参考内外部专家建议，对已有 ESG 重要性议题评估结果进行审视，经综合研判，该评估结果仍与公司现阶段发展实际相适配，故继续沿用现有 ESG 重要性议题矩阵。

重要性议题评估流程

重要性议题识别

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

利益相关方调研

亚朵集团邀请内外部利益相关方参与专项问卷调查，从“对亚朵集团的重要性”与“对利益相关方的重要性”双维度开展重要性评估。

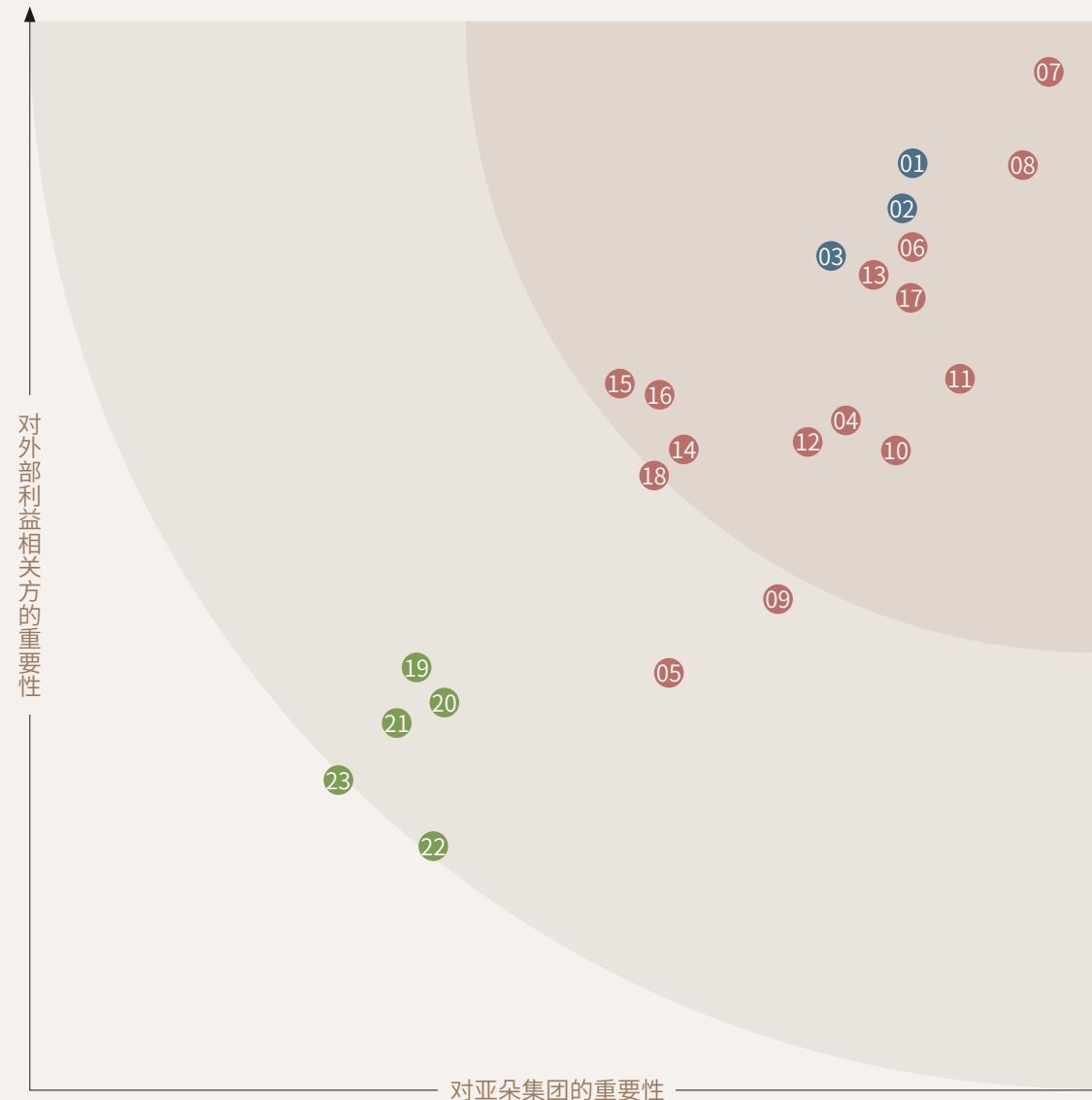
实质性评估

对内外部利益相关方反馈的重要性评估问卷结果进行分析，确定环境、社会、管治议题的重要性优先级，形成重要性议题矩阵。

内部确认

重要性评估结果由执行委员会进行审核与确认。

亚朵集团 ESG 重要性议题矩阵



管治议题

- 01 商业道德
- 02 利益相关方沟通
- 03 公司治理

社会议题

- 04 邻里文化与关怀
- 05 社会公益赋能
- 06 食品营养与安全
- 07 客户健康与安全
- 08 客户服务与体验
- 09 可持续住宿
- 10 合规雇佣
- 11 员工薪酬与福利
- 12 职业健康与安全
- 13 员工培训与发展
- 14 多元、平等与包容
- 15 负责任供应链
- 16 加盟商赋能
- 17 信息安全与隐私保护
- 18 数字化服务

环境议题

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

02

用户为本 暖体验温度

我们以真诚相待，秉承“体验驱动”和“经营人群”的理念，让用户在不同的生活场景中获得连贯而独特的亚朵式体验。从构筑安全舒适的住宿空间，到提供有温度的多元零售产品、亚朵不断拓展丰富与用户连接的生活场景，畅通用户沟通渠道、倾听用户需求，让亚朵式温暖体验持续传递给每一位用户。

安心酒店空间	21
舒心住宿体验	23
温暖零售产品	29
会员生态协同	33
真诚用户沟通	35

ATOUR
is
if
life

安心酒店空间

我们已搭建覆盖全链条的安全责任管控体系，为每一位用户构筑兼具安心属性与舒适体感的旅居空间。我们已落地并常态化运行“安全台账四大本”管理机制，包括《酒店基础信息》、《酒店管理信息》、《安全规章制度》、《酒店消防档案》，涵盖建筑安全、消防安全、入住安全等领域，同时对内部管理职责、设备档案、安全自查及培训记录等核心环节作出明确规范，保障安全管理做到有章可循、有人负责、有据可查。

安全责任管理

亚朵以全方位的安全责任管理为基础、扎实的安全行动为支撑，为用户提供坚实的安全保障。我们严格恪守《中华人民共和国消防法》、《旅馆业治安管理办法》、《公共场所卫生管理条例》等属地法律法规，同步制定并执行《集团安全管理制度》，通过细化安全责任分工，构建起权责明晰、执行高效的安全管理流程。

亚朵的安全责任架构覆盖集团、区域、酒店三个层级，分别明确安全第一责任人及具体职责。我们以酒店内部伙伴自查为基础，配合区域层面的核查及集团层面的抽查、全面检查等多重方式，对各类安全隐患开展全方位排查和隐患清零。亚朵要求每季度酒店与区域需实现 100% 自查全覆盖，集团层面则需完成 10% 的酒店抽查任务，充分落实安全监督的三级管理机制。报告期内，亚朵对质检标准进行迭代优化，将原有 200 余项标准精简为 66 条核心标准，深度聚焦 7 项用户安全与体验的清零项。同时，亚朵将清零项纳入集团全域考核，配套专项检核与问题闭环机制，并通过扩充专职质检力量、建立专项检核体系及多维度培训，推动用户安心体验提升。

亚朵安全责任架构



集团级

住宿运营中心
担任安全责任人

- 集团标准优化
- 区域抽查
- 酒店抽查



区域级

区域负责人
担任战区安全管理员

- 城市 / 区域负责人抽查
- 区域核查
- 酒店自查



酒店级

酒店总经理
担任安全第一责任人

- 酒店总经理抽查
- 部门负责人核查
- 伙伴自查

保障工程质量

安全、环保、舒适的客房装饰是保障用户安心住宿体验的重要前提，减少资源浪费、降低碳排放与环境污染，亦是亚朵持续推进的重要方向。通过制定严格的营建管理制度、搭建营建平台单位认证体系，我们从源头夯实工程质量基础，全力守护用户住宿安全。

亚朵制定并实施《营建工作制度》，对设计验收、项目施工、竣工验收等节点的交付质量标准作出明确界定。此外，我们制定了《重要安全风险管理制度》，规定现场前置施工核查环节，并规范施工及运营管理阶段安全风险、安全事故等事项的报备流程。该制度不仅确保项目施工前已完备国家及地方要求的施工手续、满足集团施工风险管理标准，更为营建全流程的风险预防与事件处置提供了清晰指引。报告期内，我们制定并发布《平台施工单位筹建过程管理手册》，明确施工单位项目管理小组职责，以及施工现场安全管理要求，进一步强化施工筹建阶段安全管控。

我们对营建全流程的安全性 with 质量保障始终保持高标准把控，项目推进期间，会针对质量与进度开展不定期飞行抽查。在竣工验收阶段，我们将依据功能区的划分，对其中的各项内容按照五类评估等级进行严格的全面核验。未达到相应标准要求的项目，必须完成专项整改，并经二次验收合格后，方可进入开业筹备阶段。

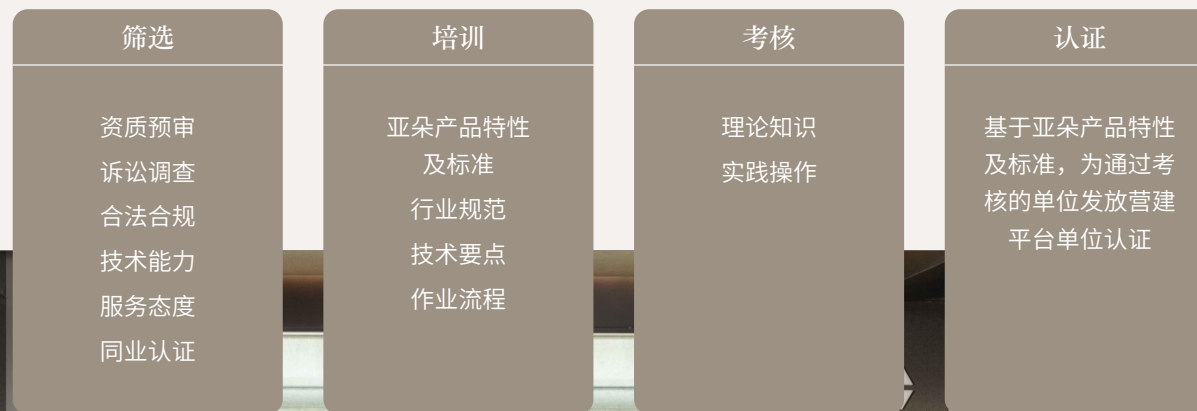
亚朵集团合规中心 - 廉政部组建内审督查巡检小组，针对新开门店开展工程巡审、对在营门店实施运营巡检，以督查巡检保障工程质量。报告期内，亚朵已对 244 家新开门店开展工程巡审，307 家在营门店开展运营巡检。

亚朵将安全与环保作为项目筹建的核心管理标准，持续为用户提供高品质环保的酒店硬件设施。亚朵依托标准化管理体系，结合亚朵产品特性与执行规范，严格审核并认证营建合作单位资质，确保合作方具备相应专业服务能力。截至报告期末，完成认证的营建平台单位达 97 家，覆盖亚朵多款产品类型，服务范围遍及多个区域，在稳定工程质量的同时，优化了资源调配与整体管理效率。

项目竣工验收实行严格核验

亚朵集团高度重视消防系统、电梯系统、燃气系统、空气质量等涉及用户安全和健康的关键环节，一旦在检查中发现严重不合格情况，将对整体工程实行“一票否决”，全力保障用户安全。此外，我们对涉及异味、噪音、空调、热水等与用户体验密切相关的事项亦严格把控，为用户打造安静、温暖、无异味的入住体验。

营建平台单位认证流程



舒心住宿体验

亚朵持续深化对酒店用户入住习惯的感知，致力于为用户提供暖心的住前、住中及离店体验。同时，酒店入住的过程中用户也可体验「亚朵星球」的零售产品，让用户无论在旅途还是在家中都能延续亚朵的温暖体验。

我们依托数字化能力，更敏捷地触达用户体验的关键环节。亚朵APP与小程序作为官方服务渠道，集成了酒店预订、住中服务、零售、权益及订单管理等功能，提供个性化的“亚朵锦囊”服务，为用户打造便捷高效的个性化体验，满足多元场景需求，持续提升用户满意度。2025年，我们上线了用户体验管理系统，通过线上流程实现全周期体验管控，预判用户需求、做好前置服务并匹配个性化方案。同时可实现对各触点的用户体验情况进行实时监控、预警、跟踪与整改，持续优化服务效能。

我们在住前、住中、住后全流程总结出**21**个服务触点，覆盖从预订到离店的全周期体验，通过精细化触点管理持续打磨服务细节，为用户打造舒心安心的旅居空间。

住前

- 预订
- 预到关怀
- 竹居
- 奉茶
- 入住登记



住中

- 路遇问好
- 硬件设施
- 客用品
- 客房送物
- 床上用品
- 清洁度
- 气味
- 隔音
- 空调
- 电视
- 淋浴
- 洗衣
- 深夜粥到
- 早餐



住后

- 发票
- 暖心水



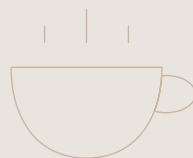
住前体验

我们为用户打造多元特色体验，推出丰富的权益供用户自主选择，为出行旅途赋予专属暖意。从到店前的温馨短信提醒，到入住时的奉茶接待，各类服务细节均承载着对用户的真挚关怀。

百分百奉茶



“百分百奉茶”是亚朵的标志性特色服务之一，用户到店时我们会及时奉上温茶，以茶示礼，为其洗尘。晚间六点后入住的用户，我们将奉茶更换为蜂蜜水，以守护用户的夜间睡眠。对中高端及以上品牌，针对铂金会员，我们在客房内准备当地应季水果与欢迎卡片，以专属礼遇打造惊喜入住体验。



亚朵锦囊



沐足套装



跑步伴侣湿巾

“亚朵锦囊”涵盖共计二十余种服务选项，可适配用户不同的入住需求。亚朵会员通过官方渠道预订客房时，可按需自主选择，获得专属的服务体验。2025年，亚朵锦囊持续迭代升级，新增跑步伴侣湿巾等实用好物与差异化服务，进一步丰富用户的个性化选择，持续提升住前体验与满意度。



萨和：管家前置关怀、选香入房



「萨和酒店」秉持细致入微的服务理念，为用户打造专属的入住体验。入住前即开启管家式前置关怀，让贴心服务于抵达之际便温暖相伴。用户入住时，我们推出个性化选香入房服务，用户可按需甄选不同香型的香氛，全面提升用户住宿体验质感。



住中体验

亚朵聚焦用户住宿全流程体验，从静谧睡眠环境打造、特色养生餐饮研发、身心疗愈场景营造到便捷服务与设施升级等多维度入手，持续打磨每一处服务与产品细节，不断丰富特色体验内容、优化服务品质，全方位为用户打造舒适贴心、兼具品质与温度的住宿体验。

静夜好眠空间

为打造静夜好眠的入住体验，亚朵从客房隔音关键环节入手，全面升级隔音工艺与施工标准，通过优化隔墙工艺等方式，提升不同房型隔墙隔音效果，为用户营造安静舒适的入住环境，守护每一夜好眠。此外，部分品牌和产品采用深睡楼层或整店深睡配方，配备「亚朵星球」睡眠产品、软包与屏风等舒适设施，并通过加固玻璃与墙体进一步提升静谧性；同时搭载“一键深睡”功能，轻按即可切换至深睡模式，助力用户快速进入舒适深睡状态。



特色养生餐饮

亚朵甄选各类中华养生食材，打造营养美味、兼容多元饮食差异的养生早餐。同时，我们推出“属地早餐”、“节气食单”等特色餐食，为用户提供兼具人文特色的地道美味。

○ 养生有道，食在当地

亚朵为用户打造兼具养生与属地化特色的早餐，精选东北黑土地、陕北黄土高原等优质食材产地，严选大豆、小麦等绿色健康原料，为用户提供豆浆、豆花、小米粥、豆渣卷饼等特色养生早餐，兼顾南北饮食偏好。属地早餐则以在地饮食为切入点，将本地特色纳入早餐菜单，让用户在入住期间直观感受地域饮食文化，丰富出行体验。



○ 萨和养生餐饮

「萨和酒店」打造覆盖从早到晚的东方养生餐饮系列。萨和东方养生早餐以专业养生理念为核心，联合国家级中医药科研机构匠心研发，涵盖五谷养生粥、五行养生饮、节气养生汤、现磨养生豆浆等丰富品类，甄选新鲜食材，精准适配用户多元口味与健康需求。东方下午茶提供低卡低糖点心、康普茶等养生餐食，将惬意休憩体验与健康属性有机融合。明档夜宵则以清煮综合时蔬等清淡品类为主，餐品选择多样，满足用户晚间饮食需求。



○ 轻居特色餐食

2025年，「轻居酒店」推出中式特色“烫烫菜”，进一步贴合大众对中式早餐的饮食偏好。菜品采用现煮现捞的烹饪方式锁住食材新鲜与口感，为客户带来暖心暖胃的早餐体验。此外，「轻居酒店」契合年轻用户的消费需求与出行痛点，特别打造“放肆睡”特色服务，让用户无需早起也能惬意享用早餐。用户可提前预约早餐的配送时间与品类，送餐机器人会在每日十点至十一点间，将精心搭配的早餐盲盒套餐送至客房。





养心疗愈体验

亚朵竹居 7x24 流动图书馆是亚朵为城市人群打造的精神驿站。亚朵竹居支持每一位亚朵会员免费借阅，并可携带至异地亚朵的门店归还。倾力为用户营造沉静专注的沉浸式阅读体验。集团也设立专属的竹居工作组，每季度对书籍开展全面盘点与增补，切实保障藏书的数量与品质；同时定期举办主题阅读活动，为用户搭建多元的思想交流空间。

「萨和酒店」推出专属冥想室，从“调心”角度为用户提供东方养生体验，室内配备音乐播放等配套设施，为用户提供冥想、瑜伽的专属体验场景，营造静谧的身心舒缓环境，助力用户放松身心、调节心绪。

便利服务与设施

亚朵持续完善酒店便利服务与配套设施，同步推进数字化服务优化，全面提升用户体验。在便利服务与配套设施方面，亚朵集团旗下所有酒店配备功能齐全的“出尘”自助洗衣房，为用户提供免费洗衣服务。我们还在酒店配备 24 小时“汗出”健身房服务设施，满足用户健身的需求。此外，对中高端及以上品牌，我们为用户提供“深夜粥到”特色宵夜服务。在数字化服务方面，我们依托智能系统，通过 APP 与客房电视同步展示洗衣机实时状态，用户更可在 APP 开启空闲提醒，让洗衣更省心。报告期内，我们打造功能高度集成的一站式前台，实现高效入住办理与便捷用户服务。

离店体验

告别客房，亚朵的关怀仍一路随行。针对需要早起离店的客人，我们提供“吕朦路早”早餐外带服务。此外，对于希望多享受片刻休憩时光的亚朵会员，可使用延迟退房券，最迟退房时间可延至 18:00。

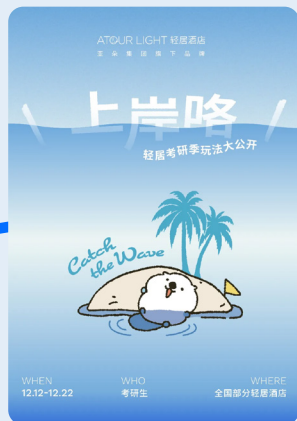
离店开票是用户关注的核心体验环节，我们已上线快捷开票服务。用户可在预订时提前录入开票信息，离店后即刻收到电子发票，让开票与报销更省心高效，精准适配商旅出行节奏。

「萨和酒店」提供的行李寄送服务，让用户无需再为沉重行李奔波，可轻装前往机场、车站或下一目的地，实现从退房到出行的无缝衔接，轻松愉快地奔赴下一段旅程。

趣味品牌活动

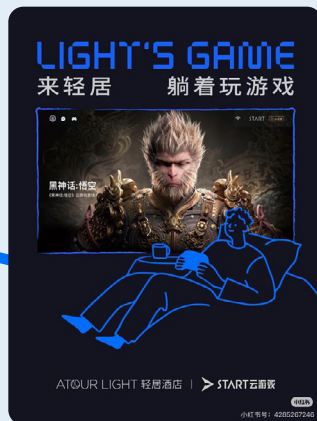
亚朵致力于用心为用户打造满含惊喜与趣味的多元住宿体验，精心推出覆盖考研、游戏等不同场景的特色主题房型，匹配各类用户的个性化住宿需求，让不同出行与居住需求的用户都能获得贴合自身的体验。

轻居考研房活动



2025年12月12日至22日，「轻居酒店」开启考研季专属活动，为考研学子提供暖心备考服务。活动期间，考研生凭准考证入住即可解锁专属考生特权包，不仅能被安排至专属学习楼层，拥有静谧的备考小天地，还可预约满分早餐盲盒送至房间，同时能获赠满载祝福的上岸幸运礼。

START 云游戏主题房



2025年8月，「轻居酒店」与START云游戏携手推出云游戏主题房，在多个城市指定门店正式上线。主题房打造舒适的游戏旅居体验，用户可免费畅玩START云游戏全库海量游戏，涵盖多个热门品类，多款3A大作可直接上手体验，满足差旅党、旅游党及游戏尝鲜党等不同人群的游玩需求。

LOFTER 重返未来 1999 同人主题痛房



「轻居酒店」跨界携手LOFTER（专注于二次元同人创作与兴趣交流的泛兴趣社区），在上海、杭州、广州三座城市指定门店同步解锁同人主题痛房，通过酒店二次元自由公区与特色主题布置，带领入住用户沉浸式穿梭次元空间，轻松打卡出片。

温暖零售产品

「亚朵星球」聚焦用户需求，凭借对用户睡眠需求的深刻洞察，将科学与人文关怀融入产品打造的每一处细节，回归产品本质。通过系统化产品迭代、多元品类布局与专业科研支撑，针对用户“微小但真实”的睡眠痛点，不断提升产品实用价值与体验质感，让每一款产品都承载舒适与安心。

「亚朵星球」的产品观

「亚朵星球」秉持回归产品本质的核心产品观，始终以用户需求为根本出发点，围绕产品研发与体验打造的关键维度，凝练出三大产品准则，系统性指引全系列产品的研发、设计与落地打造，为产品创新锚定方向，让产品研发全程贴合用户真实使用需求，推动产品始终回归使用本质，持续提升产品的实用价值内核。

从用户痛点的深度洞察、产品研发的针对性优化，到落地设计的精细打磨与真实用户的体验验证，「亚朵星球」已形成环环相扣的产品迭代闭环，构建起系统化、全链路的产品迭代机制。这一机制让产品升级始终锚定用户真实使用需求，有效推动产品体验的持续精进与优化，让产品创新更具针对性和落地性。

「亚朵星球」的产品观

实用性是永远的
创新驱动动力

01

我们在乎用户
全流程体验

02

拒绝一切非必要的
装饰和设计元素

03

多元深睡产品

「亚朵星球」深耕用户睡眠需求，致力将亚朵的温暖体验持续延伸，助力用户回归身体的自然节律。依托千万级用户入住体验的深度沉淀与产品使用的全维度反馈，「亚朵星球」打造的深睡配方，以兼具使用习惯与交互巧思的细节设计，为用户营造自然舒缓的沉浸式睡眠体验。

亚朵深睡枕 Pro 系列

亚朵星球深睡枕 Pro 系列产品于 2023 年首次推出，最新产品深睡枕 Pro3.0 全面升级，采用 R6 三层结构绵材，通过调整枕芯的三层结构和比例，实现柔软包裹、防陷衬托与稳定支撑。产品依托力学模型研发，历经数百次打样、材料测试与真人实测，优化支撑性与适配性，最终使高低、软硬及体感更加贴合个体差异，用户睡眠体验显著提升。



亚朵深睡被 Pro 系列

亚朵星球深睡被 Pro 系列产品于 2024 年首次推出。最新产品深睡被 Pro2.0 四季以及冬季款，采用科学双层结构设计，让整条被子具备动态控温的自适应能力，可精准适配不同睡眠体感需求：上层调温絮片可智能感知体温变化，冷时高效蓄热锁温，闷时快速散热透气；下层排湿絮片可及时吸收睡眠中排出的汗液，快速排散潮气，时刻保持被褥干爽洁净。



深睡床笠

- 采用优质纤维材质，搭配创新亲肤层，质感出众且贴合肌肤需求。
- 触感亲肤丝滑，自带较好弹力，贴合身体无束缚感。
- 透气性佳，同时能有效减少面料褶皱产生，避免使用过程中出现移位。



深睡睡衣

- 采用 Airysphere 专研睡眠面料组合，整套重量仅约 280g，轻盈无感。
- 顺应睡姿采用动态剪裁工艺，翻身时无拉扯感。
- 采用缝线外置设计，实现摩擦归零，给予身体纯粹舒适体验。



在深睡枕和深睡被两大核心品类筑牢深睡基础的同时，我们进一步拓展深睡场景边界，进行品类延伸。各类延伸产品均延续深睡系列的匠心设计理念，以贴合睡眠需求的精细化打造，补全深睡体验闭环，实现从核心到延伸的全场景深睡守护。

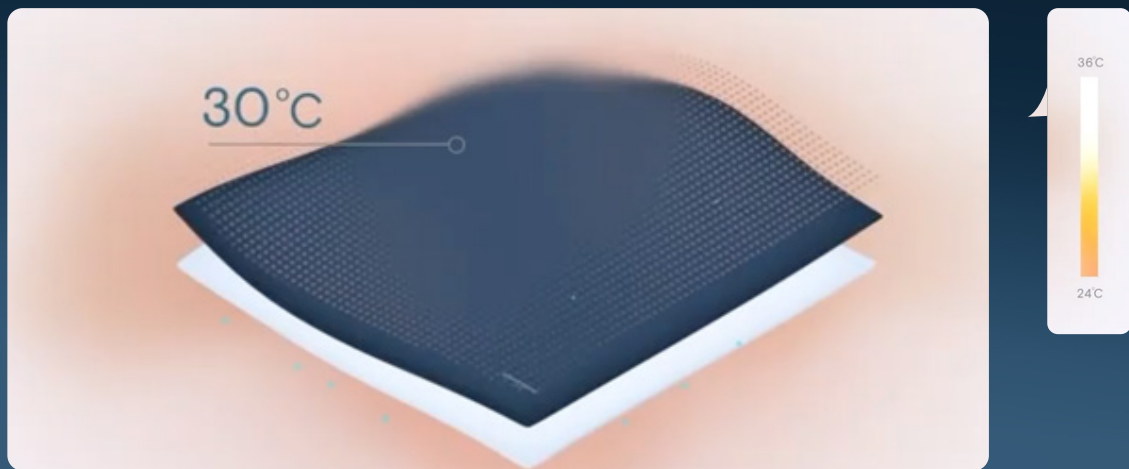
重塑深睡体验

2025年，我们正式发布了亚朵星球「深睡标准」，让“睡个好觉”成为可量化的科学标准。未来，该标准将作为产品迭代的核心准则，确保产品的高品质与一致性，期望以此带动行业标准的升级，让自然深睡成为每一位用户可感知和可实现的体验。

亚朵星球「深睡标准」

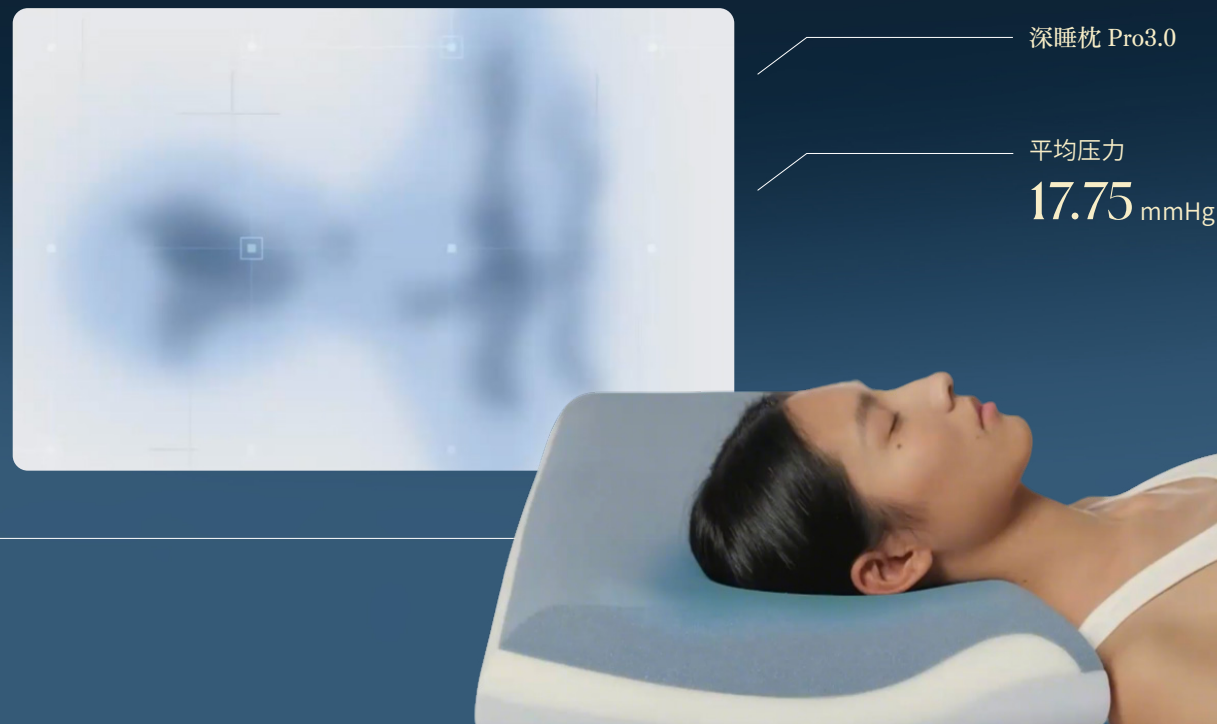
动态控温系数

「动态控温系数」反映被子在环境温湿度变化过程中，维持被内舒适温度的能力，核心为平衡体温、营造舒适睡眠微环境。针对体温平衡需求，「动态控温系数」应用于深睡控温被·四季 Pro2.0、深睡控温被·冬季 Pro2.0：产品通过上下层协同作用，上层蓄热兼顾散热，下层吸湿兼顾排湿，调节维持被内微环境干爽舒适，平衡昼夜与换季温差。



动态稳压系数

「动态稳压系数」反映枕头在翻身过程中维持压力稳定的能力，核心为减少翻身干扰、保障睡眠连续性。针对睡眠中头颈肩释压需求，「动态稳压系数」应用于深睡枕 Pro3.0：该产品贴合人体生理曲线，可根据睡姿变化实时调整支撑力、均衡释压，翻身时压力波动小，能有效降低外界刺激，实现无感翻身，减少翻身对深睡的干扰。



为进一步夯实“深睡标准”的科研基础、更好地满足用户对优质睡眠的需求，“亚朵星球”携手高校开展专项研发合作，推动科研成果转化为更贴合用户需求的优质产品，以专业实力守护每一位用户的深睡时光。

「亚朵星球」× 香港理工大学：深睡寝具专项研发合作

「亚朵星球」携手香港理工大学开展专项研发合作，聚焦深睡枕系列及深睡控温被系列的填充和面料研发项目。依托高校专业的科研与设计能力，双方围绕用户真实睡眠需求深耕研发，优化产品结构、开展新材料性能测试、研究新型测试方法，通过人体压力分布与睡眠姿态大数据适配脊椎生理曲线，筛选适配睡眠场景的功能材料。截至报告期末，合作已完成了系统性睡眠理论研究与产品性能测试报告，输出多项企业标准与“深睡标准”，同时申请多项发明专利及实用新型专利，为「亚朵星球」深睡理念落地与产品迭代提供了坚实的科研支撑。

为持续向大众传递科学深睡理念，搭建品牌与用户的高效沟通桥梁，“亚朵星球”通过多元体验活动、营销布局与真实感内容共创，将深睡价值与品牌主张触达更广泛人群，不断强化用户认知与品牌信任。

「亚朵星球」“先换个睡法 深睡从此是乐园”主题活动

「亚朵星球」于报告期内举办了以“先换个睡法 深睡从此是乐园”为主题的体验活动。活动现场以“不知不觉，自然深睡”的品牌理念及以人为本的设计理念，发布了全新深睡产品。活动没有枯燥的参数讲解，而是通过“海绵迷宫”、“蹦蹦床”、“拉链小火车”等巧妙的互动装置，将产品的“三阶释压”、“动态控温”等技术理念转化为可游玩的体验，让“深睡标准”变得更加可感知。同时，活动邀请了多位深度合作、平台及真实用户参与，让更多人深入了解深睡理念。



会员生态协同

我们致力于构建覆盖住宿、零售乃至生活方式场景的会员生态体系。通过技术优化与体验升级，打通不同触点之间的服务与权益，让会员在每一次出行与日常消费中，都能享受到稳定、一致且有温度的亚朵体验。

厚植体验根基：持续升级会员权益机制

我们以用户成长与权益保障为核心，赋予会员更多自主权，让每一份信赖都有迹可循：

酒店与零售会员体系全面打通

亚朵已实现「亚朵星球」第三方平台旗舰店与亚朵 APP、小程序之间会员身份与权益体系的全面互通。会员在不同渠道消费时，均可同步累积消费积分，实现跨渠道升级与权益共享，确保会员价值在不同生活场景中顺畅延续。与此同时，我们丰富会员权益内容以及针对不同等级会员的实用权益，进一步提升会员在住宿与零售场景中的体验。

“金会员里程碑”机制

报告期内，亚朵上线“金会员里程碑”机制，针对高频住宿用户进行更精细化的间夜分层管理，相比传统的一次性权益发放模式，该机制通过动态激励方式，实现“多住多得、按需发放”，有效提升会员活跃度、人均间夜与用户价值感，带动会员持续成长。

“买贵赔”机制

报告期内，亚朵推出“买贵赔”机制，用户通过亚朵官方渠道预订境内适用酒店，以线上预付方式全额支付成功后，并本人本卡实际入住时，若发现相同条件下官方渠道价格高于主流第三方平台价格，可通过在线申请、线上审核实现赔付，符合赔付标准的订单，用户可获差价三倍价值的消费积分赔付，使用户在官网渠道预订时价格有保障，安心预订、放心入住。



外拓生态边界：跨界合作连接生活方式

在夯实会员基础体验的同时，亚朵也持续拓展外部生态合作，与志同道合的品牌共建跨场景服务体系，让会员权益从住宿空间延伸至更广阔的生活场景。

支付宝权益互通

2025年，亚朵联合支付宝，通过跨平台等级对标，用户无需重复注册，即可基于其在支付宝平台积累的信用与等级，直接匹配对应的亚朵会员身份并享受相应权益。该合作不仅帮助新用户快速建立品牌信任，也使部分久未入住的老会员重新回归，进一步激活会员生态活力。

星巴克联合会员

2026年1月，亚朵与星巴克推出联合会员权益，亚朵会员绑定后，可依据自身会员等级获星巴克对应等级积星福利；同时，星巴克不同等级会员也能解锁专属亚朵住宿权益，含升级好房、双人早餐、延迟退房、领取无门槛立减券等。



滴滴出行权益互通

2025年，亚朵与滴滴出行开展会员权益互通合作，从「发券式拉新」向「场景生态联动」转型。我们在滴滴端推送亚朵预订优惠券及会员体验权益，打造“出行+住宿”权益组合，实现了优质用户精准触达，以跨场景协同为会员带来更丰富、更实用的专属权益体验。



轻居学生身份认证

2025年，亚朵与支付宝学生认证体系联动，为年轻群体提供专属会员权益支持。完成支付宝官方学生认证后，用户即可一键领取轻居品牌专属折扣、元气早餐及延时退房等权益，让年轻用户在出行时获得更加便捷、友好的住宿体验。



丰富会员专属活动

亚朵会员生态中心持续通过各类线下活动增强与会员之间的情感连接。报告期内，我们联动马拉松赛事、网球赛事、音乐节等活动，为会员提供专属参与机会。例如，在北京马拉松赛事中，为会员争取稀缺参赛名额，并为入住指定酒店的跑者提供定制服务与专属礼包，让会员在赛事体验中感受到更贴心的品牌陪伴；亚朵亦在2025中国网球公开赛时为会员推出公开赛门票抽奖活动，让网球赛场的精彩时刻同样承载亚朵的陪伴。



未来，亚朵将继续秉持“用户第一”的价值观，探索数字化技术与人文关怀的深度融合，拓展生活方式场景，在提升服务效率与权益价值的同时，始终坚持真实、透明、可信赖的服务承诺，期待与每一位会员共同构建一个充满信任与温度的身心归属之地。

真诚用户沟通

我们始终以来合规审慎、负责任的方式开展所有广告宣传与市场营销工作。同时，我们积极通过多元渠道收集用户意见、倾听用户需求，并依托全员授权、分级督办的工作机制，及时高效地响应与处理用户反馈的各类问题。

负责任营销

亚朵集团严格遵循《中华人民共和国广告法》等相关法律法规，并已制定了《集团舆情管理手册》，坚守客观真实的宣传准则，规范开展产品宣传与市场营销相关工作。为了让伙伴全面掌握营销合规要求，我们建立常态化培训机制，每季度至少开展一次负责任营销培训，报告期内累计开展 4 次负责任营销合规培训，通过案例拆解、游戏互动、分组竞答等多种形式开展教学，提升培训参与度与记忆点，切实提升伙伴对营销内容的风险敏感度与合规从业意识。

知识产权保护

亚朵始终重视商标、专利、著作权等企业无形资产的保护，持续健全知识产权管理体系。亚朵严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，制定《总则：亚朵集团知识产权管理办法》，明确知识产权归属、管理职责及保密保护要求；并以此为基础，配套出台《分则：专利管理制度》、《分则：著作权管理制度》、《分则：商标管理制度》，对各类知识产权的注册、使用、管理与保护作出具体规范。

为加强亚朵相关部门伙伴的知识产权保护意识，我们在报告期内开展了以广告合规基础培训为主题的培训，帮助相关人员掌握广告合规实操规范与知识产权保护基础要点。此外，我们要求合作方签署《保密协议》，对双方知识产权实施严格保护，有效防范各类侵权风险。在持续完善内部培训与合作规范的同时，针对市场中实际出现的侵权问题，我们亦开展了维权与打击行动。

截至 2025 年底

我们共拥有注册商标

1,714 个

版权登记

79 个

专利

42 个

2025 年，亚朵主动推进零售产品打假维权工作，通过建立“平台投诉、行政举报、民事追责与刑事打击”的全链路维权机制，我们系统开展侵权排查与违规内容清理，严厉打击制假售假行为，切实维护品牌与消费者合法权益。报告期内，亚朵累计协助捣毁制假窝点 19 处，查获仿冒床品等商品超过 28.9 万件。



用户反馈

亚朵高度重视用户反馈与沟通服务，并持续完善会员客诉处理机制。我们已制定《会员客诉处理标准操作规程》，以规范会员客诉处理流程为核心，明确客诉接收渠道、处理方式与执行标准，严格保障会员信息等用户隐私安全，切实提升客诉处理效率与服务质量。

用户沟通渠道

我们全方位搭建多维度的用户反馈体系，广泛收集用户意见，主动与用户沟通对接，及时推进问题解决，复盘总结与整改优化。与此同时，总部及区域相关负责人对用户反馈数据进行深度分析，针对性推动各项服务改善措施落地见效，持续提升用户服务体验。

<p>官方渠道点评及调研</p> <p>用户点评订单满意度并可写下点评内容，同时根据订单场景询问用户 1 至 2 个具体调研问题，主动收集用户反馈。</p>	<p>官方渠道的“一键吐槽”功能</p> <p>入住后，用户可以在 APP 或小程序内点击“一键吐槽”，或扫描客房内二维码，直接反馈遇到的问题。</p>	<p>外部在线旅游（OTA）平台</p> <p>用户可在 OTA 线上平台进行点评。</p>	<p>亚朵客服热线 4000-606-606</p> <p>服务热线为用户解答预订入住、会员规则等问题的咨询，并受理用户投诉。</p>	<p>线上在线客服</p> <p>用户可在亚朵 App 与小程序端上通过线上客服反馈问题。</p>	<p>官方小程序内的“随手拍”功能</p> <p>无需通过订单，用户可在亚朵 APP、小程序内使用“随手拍”功能，记录入住过程中的体验感受。</p>	<p>耶律信箱</p> <p>用户可将意见反馈至“耶律信箱”，由耶律胤直接进行回复，并亲自监督问题的解决与闭环。</p>
---	---	---	--	--	---	---

在零售业务方面，「亚朵星球」针对电商业务的特征构建了完善的服务体验体系，通过 66 个关键触点指标全面监控用户购物全链路中的商品品质、物流时效及服务体验等问题。针对用户反馈的负面意见，我们建立快速响应机制，确保 24 小时内主动对接用户，提供满意解决方案。同时，对于通过热线电话、小程序专项吐槽通道、用户评价等多渠道收集的每一条用户反馈，我们均进行体系化分析归类，以工单形式精准分派至各对应业务模块处理，报告期间内，完成 144 项专项方案，有效解决用户体验痛点。

用户满意度调研

亚朵始终致力于成为用户“温暖的陪伴者”。我们主动收集用户真实感受，开展用户满意度调研，招募亚朵忠实用户并邀请其担任“用户体验官”。

为深入洞察用户需求、捕捉用户真实感知，亚朵主动开展多元化用户体验调研工作。我们建立常态化调研机制，每半年开展一次用户体验满意度专项调研。2025年，亚朵面向不同年龄段、城市线级及酒店品牌的消费者进行了净推荐值（NPS）调研。调研围绕用户从预订、入住、客房与公区体验直至离店的全旅程关键触点展开，系统分析体验提升方向。本次调研共回收有效定量样本6,768份，并完成18位用户深度访谈，覆盖多类客群与场景。调研结果显示，亚朵酒店消费者满意度创下近三年新高，整体体验持续提升，为服务优化与关键触点的体验提升提供了明确的方向。

亚朵从用户中筛选并招募了百余名用户体验官，不定期接收体验官走访酒店后的反馈报告及对亚朵的整体建议。我们按月整理、分析体验官反馈信息并产出专项报告，由相关部门评估建议可行性并推进落地，切实推动酒店服务与运营整改优化。报告期内，我们对用户体验官机制进行全面升级，将原有年度单次招募模式，调整为年末大规模招聘与年中补充招聘模式，同时新增高净值用户定向邀约渠道，拓宽体验官选拔范围。招募结束后，我们对选拔结果开展复核工作，确保选拔过程公平公正。此外，我们创新体验官互动形式，邀请体验官参与“区域负责人训练营”，与战区及集团负责人直接对话，精准传递一线用户真实诉求、反馈实际体验痛点。结合“亚朵服务方法论”和体验官调研结果，我们也在持续对各类服务触点进行优化更新，不断提升用户体验。



用户反馈处理与改进

亚朵秉持真诚沟通、闭环落实原则，始终积极响应各类用户反馈。我们建立挂牌督办机制，聚焦用户投诉反馈痛点，深挖问题根源、推动问题彻底解决，切实强化全体伙伴与用户的温暖连接。

为高效响应用户诉求、缩减反馈处置周期，当各渠道收集到用户针对酒店的负面评价及投诉后，酒店将优先发力，在最短时间内推进问题解决，同步做好用户情绪疏导与安抚工作。对于无法即时妥善处置的投诉，实行酒店总经理、区域负责人逐级升级处置机制，并同步报备集团，由住宿运营中心统筹管理，通过“每日黑榜执法”等举措，督促酒店加快整改进度。此外，住宿运营中心联合用户体验中心，定期对酒店负面评价及投诉数据进行系统性研判分析，明确改进方向，推动各相关责任部门落地具体改进举措。

此外，亚朵已全面推行“全员授权”服务制度，明确授予每位亚朵伙伴1间夜住宿或500元人民币的处置额度，专项用于及时响应并满足用户在反馈问题时提出的合理需求。针对与用户体验紧密相关的硬件及服务品质触点，我们均制定了详尽的标准规范，并强化抽检力度，切实保障用户优质住宿体验。

为进一步规范酒店服务流程、提升整体服务品质，我们持续完善各项管理举措，推动服务质量稳步提升。针对安全类、体验类用户反馈事件，我们创新设立“体验工单挂牌督办”机制。对于经该机制挂牌督办的重点问题，我们将提炼形成可复制的解决经验，沉淀至亚朵用户体验触点持续改进策略中，并应用于后续督查与反馈全环节，确保持续识别、整改服务短板，不断提升用户满意度。

挂牌督办流程

挂牌

用户体验中心明确挂牌督办事项以及对应关单标准，并指定责任部门和负责人

领办

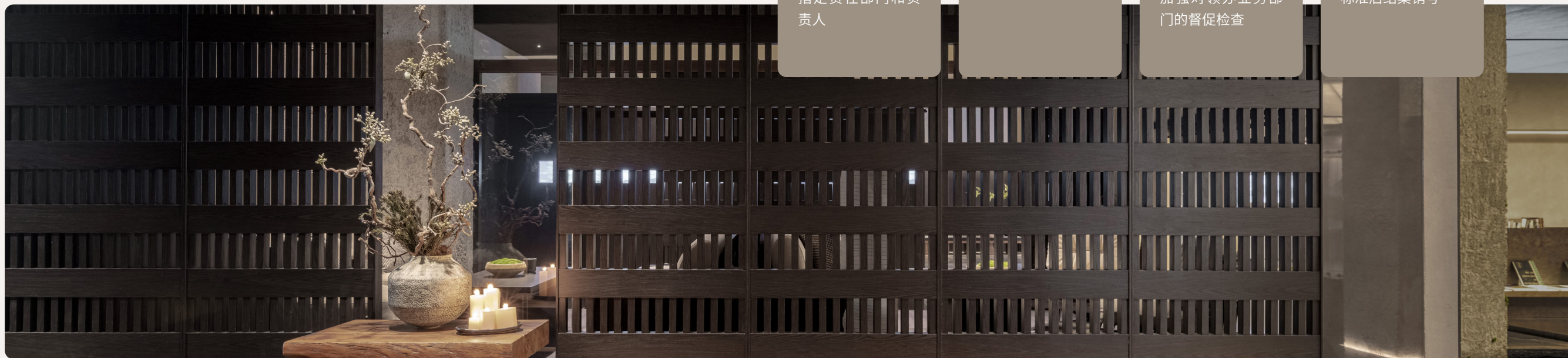
挂牌督办事项由业务部门负责人领办

督办

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

关单

用户体验中心对挂牌督办事项进行结果跟进，符合关单标准后结案销号





03

伙伴为盟 共赴成长新程

在亚朵，我们以伙伴为盟，与每一位员工同心同行、并肩前行。我们始终尊重、关爱与支持相待，全面守护伙伴各项基础权益，持续关注其职业发展与综合福利。通过课程培训、荣誉激励、福利关怀等多元举措，推动亚朵人与企业双向成长、共赴新程。

多元平等职场	40
携手伙伴前行	42
多样福利关怀	52
人力绩效数据	55

ATOUR
S
i
f
e

多元平等职场

秉持尊重、坦诚、平等的职场理念，亚朵尊重每一位伙伴及候选人的个体差异与独特价值，致力于打造无偏见、共尊重的职场环境。我们广纳多元背景人才，为所有伙伴提供平等的发展机遇与成长平台。我们真诚倾听伙伴心声与诉求，以包容互信的沟通氛围凝聚团队共识，构建轻松温暖、愉悦向上的工作氛围。

多元、平等与包容

亚朵集团坚守合规经营底线，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》、《禁止使用童工规定》等运营区域内的各项法律法规。与此同时，我们持续迭代并落地《亚朵集团员工手册》、《亚朵集团酒店员工手册》、《酒店人事操作手册》等制度规范，覆盖招聘录用、薪酬福利、培训发展等全流程，切实筑牢每一位亚朵伙伴的合法权益保障体系。

亚朵集团以打造多元、平等、包容的职场生态为己任，并已经制定《平等及多元化政策》、《员工权益声明》等制度，我们始终秉持公平公正原则，一视同仁对待每一位伙伴与候选人，坚决摒弃基于民族、年龄、性别、婚姻状况、国籍、宗教信仰等的差别对待，同时严格禁止雇佣童工与强制劳动。亚朵持续向全体伙伴宣贯“三大纪律，八项注意”，倡导诚信自律、坚守本心，明令禁止任何形式的歧视与骚扰行为。一旦出现相关情况亚朵有权依规立即解除涉事人员的劳动关系，切实维护健康、规范的内部工作环境。

此外，亚朵以“花名制度”践行尊重平等的企业文化理念。每位伙伴入职时自选花名，全员以花名相称，旨在打造平等互尊的沟通氛围，切实提升工作开展的效率与协同流畅性。同时，我们特别强调伙伴管理的“四要四不要”，为伙伴营造兼具人文关怀与高效运转的组织氛围。



人才吸引与招聘

亚朵集团制定并严格落地《招聘管理规则》、《亚朵之旅规则》等制度文件，对外部招聘与内部转岗流程作出细化规范，以保障聘用过程的公平、公开、公正。同时，我们依托多元化招聘渠道广纳贤才，持续充实团队力量。

亚朵始终关注内部人才成长，以科学选拔、精准培养筑牢人才根基。我们依据《招聘管理规则》，明确规定招聘工作优先匹配内部符合岗位要求、表现突出的伙伴，暂无适配人选时再面向社会公开招录。通过“亚朵之旅”内部转岗项目，我们推动伙伴跨岗位双向流动，支持其突破岗位边界、迎接新挑战，全方位激发潜能。

“亚朵之旅”：亚朵集团内部转岗项目

所有符合岗位要求的伙伴，均可根据公司内部发布的岗位信息进行申请，经用人部门确认录用后，即可正式开启流转，从而获得成长机会并拓宽自身视野。报告期内，该通道运营成效显著，伙伴圈“招聘应聘”板块互动参与量超 4,000 人次，覆盖总部至一线各层级伙伴，累计促成 40 余名伙伴通过亚朵之旅顺利完成跨区域、跨岗位的流动。

校园招聘是亚朵发掘青年人才、夯实人才梯队的重要外部人才引进途径。2025 年，我们作为上海市浦东新区就业见习基地，面向上海多所高校推出多样的见习岗位机会，覆盖财务管理、人力资源、市场营销等诸多领域，吸引多元教育背景的优秀学生候选人。

员工沟通

顺畅贯通的沟通链路，是保障高效运营、践行员工关怀的关键支撑。亚朵依托多元沟通渠道，收集伙伴建议，提升伙伴的参与感与归属感。

日常沟通渠道

伙伴幸福度调研

为精准洞察伙伴诉求、提升员工体验，报告期内，亚朵持续以半年度为周期开展伙伴幸福度调研，围绕调研反馈的核心问题系统梳理待改进事项，建立全流程跟进机制并落实闭环管理。针对调研中聚焦的关键需求，亚朵已落地多项优化举措，包括升级伙伴食宿品质管控标准、深化运营全链路数字化体系建设等。

“伙伴零距离”

亚朵持续深化“伙伴零距离”沟通机制，推动酒店总经理以聚餐、座谈等非正式场景为载体，常态化开展一对一、一对多深度交流，全面倾听伙伴在日常保障及职业发展等方面的诉求与反馈，在高效响应需求的同时，拉近管理层与一线伙伴的距离。

“亚朵微社区”

亚朵核心内部沟通平台“亚朵微社区”支持伙伴以实名或非实名方式，为同事的优秀表现点赞、为工作待优化事项建言，获赞伙伴可累计点赞币兑换礼品。同时，平台设置“建言献策”模块，伙伴可围绕工作流程、制度建设等提出优化建议与疑问。



携手伙伴前行

亚朵持续完善分层分类的人才培养体系，为伙伴搭建清晰的职业发展通道，优化薪酬绩效与考核机制，持续开展多元荣誉激励表彰，以全维度举措赋能伙伴职业成长，激发组织活力。

职业发展通道

亚朵结合不同岗位的属性与业务特点，建立公平公正的晋升管理制度，持续激发伙伴的主观能动性与成长潜能，践行“有为者有位”的人才发展目标。

亚朵对司管干部实施“竞聘、轮岗、任期”的三制用人机制，确立岗位竞争、任期管控的管理原则，重视跨团队、跨职能历练价值。通过多岗位、多序列轮岗，帮助干部积累全面能力与实战经验，切实提升问题解决与履职担当水平。

竞聘制

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

任期制

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

轮岗制

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



为强化酒店经营战区一线人才队伍建设，亚朵立足“划路径、控流程、可申诉、建标准、定规则、促发展、重落地、建机制”的实施路径，制定全链条人才发展专项规划，打通伙伴从基层岗位到酒店总经理的成长通道，实现职业发展全周期赋能。报告期内，亚朵以创新人才培育模式为核心，推出聚焦经营战区酒店总经理的“TOP 皇冠赛”评价体系与开发战区伙伴的“铁军认证机制”，以多元创新举措守护伙伴成长。

“TOP 皇冠赛”

2025 年，亚朵集团推出“TOP 皇冠赛”，重塑酒店行业总经理的成长与晋升路径。我们改变了以往偏重业绩结果的评价模式，转向关注管理者在经营、服务体验及团队管理等维度的实际进步与提升。在新的机制下，酒店总经理们不再局限于单一目标，而是在成长中获得积分，依排名获取晋升机会，从而真正激发了团队持续向上的动力。



“铁军认证机制”

为提升开发战区伙伴的整体能力，亚朵建立了“铁军认证机制”，对开发战区伙伴进行综合实力认证。

- 面向新入职的伙伴，机制明确要求需通过线上自学、笔试、面试、实践带教四项考核，完成“铁军认证”后方能持证上岗。2025 年，我们已完成 9 期认证，覆盖 100% 的新入职伙伴。
- 面向全体伙伴，拓宽日常培养的知识库，通过专属课程帮助伙伴提升实际业务能力，并组织年度现场能力检查。
- 为系统评估与巩固伙伴业务能力，亚朵通过“铁军年检”对伙伴进行综合检核，通过考核的伙伴将获颁《亚朵铁军·毕业续聘证书》以持续确保梯队能力与团队作风符合“铁军”标准。



亚朵铁军·剑指玉皇顶年检活动

人才培养体系

亚朵集团紧扣自身发展定位，搭建并持续优化独具特色的人才培养体系，针对不同职能、职级的伙伴定制培训方案，推动其综合能力全面提升。依托专业技能培训与人才梯队建设，亚朵筑牢业务稳健发展的根基。



亚朵设立“几木学堂”的独立部门统筹人才培养与整合资源，通过课程研发工作坊、线上学习平台“几木云学堂”等工具，持续优化伙伴学习体验、提升培训实效。我们同步深化内部讲师队伍建设，开展微课大赛、“星火计划”等项目，并结合教师节主题活动开展相关培育，赋能伙伴职业成长，延续企业内部知识。

微课大赛

2025年，亚朵开展了首届微课大赛，以“温暖一刻：以赛代训的服务经验萃取”为主题，旨在通过赛事模式系统性挖掘和沉淀一线服务经验。本次大赛中累计收集174个真实服务案例，筛选沉淀出12个优质案例，其中4个优秀作品，已纳入一线伙伴固定学习路径。依托内部学习平台推广，赛事期间近8,000位伙伴完成1.6万余次课程学习，赛后仍有超1,000位伙伴自主参与学习，成功实现零散服务经验向标准化学习资源的转化，有效助力一线伙伴能力及服务品质的持续提升。

2025年“星火计划”项目

2025年，亚朵集团继续以“星火计划”讲师认证班为抓手，系统性推进内训师队伍建设与人才赋能实践。报告期内，我们累计开展5期内训师认证班，让讲师深度参与授课、评委履职、项目带班等工作。内训师不仅完成了多个核心面授课程的开发与迭代，还支撑了开发战区区域培训、总部新伙伴集训等多元人才培养场景，将一线实战经验转化为可复用的标准化学习资源，推动组织专业能力与服务品质同步升级。

报告期内

亚朵内训师参与项目授课、评审等共有

427 位

合计培养讲师

204 位

总贡献超

9,000 小时

进行了开发或迭代课程

45 门



亚朵“星火计划”讲师认证班



2025年教师节主题活动

2025年亚朵集团教师节以星光信箱、星光礼赞、追光游园会为核心主线，各战区及部门结合实际个性化搭建活动场域，旨在营造浓厚感恩氛围，让默默付出的亚朵内部讲师的价值被看见、被认可。活动期间，累计收获千余条感恩留言、超万人次互动，线下吸引数百人参与，全方位传递了对讲师群体的认可与敬意。

我们通过星光信箱鼓励伙伴在公司圈分享感恩故事，热度靠前的帖子参与者及感谢对象可获专属礼品；星光礼赞则依据讲师积分定制分层礼品实现全员触达；线下追光游园会以游戏互动、主题打卡、照片打印留念等形式，为讲师带来轻松有趣的参与体验。



星光信箱



星光礼赞



追光游园会



战区教师节现场

专业技能培训

亚朵以线上线下融合的系统化培训体系，深耕伙伴职业素养与专业能力双提升。课程锚定岗位实战核心需求，融合行业前沿认知与一线应用场景，赋能伙伴实现专业技能的持续进阶与成长突破。针对酒店一线伙伴，我们编制《客服伙伴带教手册》、《客房伙伴带教手册》，搭建标准化、体系化的一线专属培训体系；面向总部职能伙伴，构建多元立体的培训资源矩阵，精准匹配各岗位能力发展诉求；同时聚焦零售业务打造专项工作坊，完善全链条人才培养布局。

“一线伙伴训练体系”

客房伙伴训练体系

报告期内，我们围绕“回归用户、回归伙伴、回归基本功，深耕亚朵体验一致性”的宗旨，优化一线及战区伙伴培训内容，以落地安心服务、提升伙伴技能、优化服务流程与工具为目标开展专项培训。

针对客房伙伴，我们组织多战区开设区域清洁专项训练，围绕清洁标准步骤、工具高效用法等内容开展实操训练；联动多战区推进服务保障专项训练，覆盖岗位协作、食品安全、客房维护等核心模块，帮助伙伴将专业服务方法转化为日常习惯。



客服伙伴训练体系

我们以初级客户服务经理专业技能培育为方向，将客服伙伴晋升路径与技能训练体系深度绑定，依托“几木学堂”搭建从初级到高级再到管理岗全周期的分层线上课程体系，明确各阶段学习目标与能力标准，让伙伴成长有标准可依、能力提升有路径可循，为服务岗位人才梯队建设筑牢标准化支撑。



亚朵集团在搭建系统化专业培训体系的同时，精心打造多元化技能竞技平台。以兼具趣味性与挑战性的竞技实践，激发全员成长热情、推动专业能力共促精进。

亚朵首届职业技能挑战赛

亚朵职业技能挑战赛秉持“以赛促练、以练促用”理念，发掘一线优质服务案例、搭建技能交流展示平台。2025年首届赛事聚焦客房板块，吸引了1,958家门店超1.6万名伙伴踊跃参与，14大战区平均参与度达92%。挑战赛总决赛于上海成功举办，晋级选手通过查房竞技、铺床比武、知识竞答等实战环节角逐全国荣誉，同步设置特色交流环节深化经验分享。



亚朵职业技能挑战赛第一届总决赛现场

2025年，我们完成了“酒店总经理认证班”项目改革，更名为“亚朵新酒店总经理特训营”，使训练内容更贴合实际业务场景。报告期内，“新酒店总经理特训营”共计开设23场次，覆盖伙伴931人。

亚朵新酒店总经理特训营

特训营面向新进酒店总经理及内部晋升伙伴，以六边形能力模型为核心框架，从六个不同维度提升伙伴能力，并针对其中4个能力进行重点考核。课程形式采取线上理论、线下实战与案例研讨的方式，结合考训分离、模块化认证的考核方式，培养合格酒店总经理，增强组织活力。



亚朵新酒店总经理特训营精彩瞬间

零售工作坊专项培训

为强化零售相关岗位专业技能培训，我们于报告期内开展了一次零售工作坊专项培训活动。活动中，参会人员围绕用户体验、用户价值共识，结合「亚朵星球」用户运营的卡点，从产品、组织、运营维度研讨解决方案，形成可落地成果。



人才梯队建设

亚朵集团聚焦核心管理人才能力提升，系统化打造分层分类的领导力训练体系，包括老姆灯训练营、战区负责人训练营、政委组织训练营、领导力中坚班等专项培养项目，精准匹配不同层级管理岗位的能力发展需求，全方位锤炼管理人员领导力素养。



老姆灯训练营

- 核心管理层领导力培训，由亚朵创始人耶律胤发起
- 提升格局视野以及实战解决问题能力，发现并训练具有一号位视角的亚朵未来领导者

战区负责人训练营

- 针对各战区核心管理岗负责人
- 聚焦战区统筹运营、团队协同与业务攻坚能力提升，打造高效作战、兼具战略落地与一线赋能的战区核心领导层

政委组织训练营

- 面向战区 & 部门政委、文化、培训等模块核心伙伴
- 通过管理工具应用、组织机制建设与文化透传训练，提升组织文化培育与人心激活能力，夯实亚朵文化驱动的核心竞争力

领导力中坚班

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

战区负责人训练营

2025年，亚朵开设3期战区负责人训练营，覆盖战区及住宿相关总部部门负责人，每期约20人参与。训练营结合亚朵战略定制专属主题，以案例教学、实战模拟等实战化形式赋能学员；同时依托学员一线反馈收集10大项总部优化建议，2025年，已推进完成6大项、落地10小项，以管理层视角反哺组织效能与管理体系升级，全面锻造核心管理者的战略执行力与综合履职能力。



亚朵战区负责人训练营



政委组织训练营

充满活力、温暖人心的亚朵人是我们的终极产品，是我们长期保持优势的基石。政委组织是重要的推动者和操盘手。政委组织训练营项目按季度开展，采用“外部参访+实战研讨+落地方案”的培养模式。2025年共计完成3个模块培训，形成多项方案并推进落地；课程以14名经营战区政委为核心、覆盖相关模块伙伴，全年累计培训101人次。



亚朵政委组织训练营



除核心领导力训练项目外，亚朵人才梯队建设同步完善补充培养举措，依托个性化发展计划（IDP, Individual Development Plan）、新春蕾等特色项目，兼顾伙伴个性化成长与潜力挖掘，既通过系统化规划助力伙伴明确职业发展路径，实现个人能力与企业发展同频共振，也通过专项培育项目挖掘储备优质人才。

亚朵“新春蕾”管培生计划

针对应届生及具有1-2年酒店行业经验的新人，亚朵专门开设“新春蕾”管培生计划，以2-3年为系统培养周期，聚焦人才综合能力提升，着力培育一批“精业务，善经营，懂管理，具有亚朵味”的酒店总经理、酒店总经理助理后备军。我们针对春蕾管培生推出差异化晋升政策，面向酒店经理岗位开设专项述职专场，综合排名前10%的学员可直接进入储备总经理助理池，纳入内升总经理助理储备梯队。报告期内，各战区累计面向春蕾管培生开展线下见面会与座谈会10场、线上培训十余场。



新春蕾管培生计划

薪酬绩效与考核

亚朵致力于为伙伴提供具有竞争力的薪酬体系，充分激发伙伴潜能，留住优质人才。为此，我们制定并严格落实《亚朵集团酒店员工手册》、《酒店人事操作手册》、《亚朵绩效管理制度》、《酒店伙伴薪酬和绩效考核方案》等一系列内部制度，覆盖全体伙伴，以规范薪酬福利和绩效管理工作，确保各项工作有序开展。

针对不同职级、不同职能的伙伴，我们制定了差异化、有针对性的薪酬策略。薪酬调整主要参考企业经营情况、市场变化、个人岗位变动以及绩效表现，其中，绩效表现是决定薪酬调整幅度的关键因素之一，除了入职未满3个月的伙伴，其余100%的伙伴均需接受绩效考核，均有资格享受基于绩效的浮动薪酬。



一线伙伴

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

总部伙伴

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

报告期内，我们结合伙伴职业发展诉求及门店经营管理需求，持续对《亚朵绩效管理制度》及《酒店伙伴薪酬和绩效考核方案》迭代优化，调整了伙伴薪资职级体系、拓宽岗位职级发展通道、上调多地岗位基础薪资，并且优化体验奖考核指标与规则，将考核周期调整为月度考核，同时明确薪酬与绩效联动规则，提升伙伴薪酬竞争力与考核管理效能。

此外，为进一步调动伙伴积极性、激发组织效能，我们于2021年推出股权激励计划，激励人员包括集团高管、司管干部、年度卓越业绩伙伴等，覆盖公司总部、经营战区以及开发战区。2025年，我们将优秀门店总经理纳入激励范围，进一步扩大激励覆盖面。

荣誉奖项激励

亚朵围绕全体伙伴成长与发展，建立多元荣誉激励机制，从专业技能、价值观践行、创新提效等多维度开展常态化表彰与专项激励，表彰各领域优秀伙伴，以丰富举措激发全员干事创业的活力与创新潜能。

专业技能奖项

“好”系列奖项

以伙伴在综合业务表现、组织建设成效、文化落地情况等为依据，每季度开展“好战区负责人”、“好战区二号位”、“好城市负责人”等奖项评选，表彰各对应群体中业绩排名前 20% 的优秀伙伴。

“头牌”系列奖项

结合酒店和零售业务的综合数据，每年度、季度进行评选，颁发“头牌”系列奖项。报告期内，共有 160 名伙伴获得“头牌总经理奖项”，3 名伙伴获得“头牌开发奖项”，8 名伙伴获得“头牌零售渠道奖项”。

安心匠人奖

2025 年 11 月，亚朵集团正式增设安心匠人奖，旨在表彰一线岗位恪守匠心、追求卓越服务品质的优秀伙伴，认可其对专业技艺的精益求精与“用户安心”承诺的坚定践行。报告期内，13 位杰出伙伴获此荣誉。



“价值观”相关奖项

红榜推荐

每日向全体一线伙伴推送 3-5 个由全国酒店总经理收集和筛选的优秀服务案例，以此强化“用户第一”的亚朵价值观，持续弘扬并传播企业正能量。

“温暖大使”评选机制

由各门店和战区报送暖心事迹，由战区、文化组共同评定后，对践行社会责任、传递人文关怀的优秀伙伴进行公开表彰，同步发放专项奖金。报告期内，共有 235 位伙伴获得“温暖大使”称号。

“好邻居”奖

综合考量社会影响力和案例的代表性，每季度从“温暖大使”中进一步评选出“亚朵好邻居”，表彰为社会用心做贡献的伙伴。报告期内，共有 12 位伙伴获得“亚朵好邻居”称号。



总经理群体激励

首届总经理峰会

以“中国体验，亚朵见”为主题，2025年10月，亚朵在苏州举办第一届酒店总经理峰会，邀请了全国200位头部优秀酒店总经理。峰会包含“太湖对话”“星光晚宴”“雅游姑苏”等环节，打造了一场结合荣誉表彰、思想交流与文化凝聚的盛会，以此鼓励每一位努力实干、向上攀登的酒店总经理，以及致敬每一位默默坚守、热忱发光的伙伴。



2025年亚朵总经理峰会现场

提效创新激励

“黑客松大赛”

黑客松大赛旨在破解一线经营难点，以技术驱动为核心，围绕效率提升、流程优化及数据打通三个核心方向，征集并落地业务解决方案。2025年，该赛事累计在线参与人数达1,098人，共有11支跨职能团队带来多样实践案例。



“黑客松大赛”现场

创新激励

“创新101”好点子激励项目

“创新101”好点子激励项目通过系统化用户研究及专项主题研究夯实创新基础，以“创新101-好体验征集”活动自上而下吸纳全员参与，配套“有点子、好点子、金点子”三级评选机制及相关培训课程，强化激励力度、提升创新质量。报告期内，已表彰“有点子奖”7项，激励伙伴参与体验创新。



“创新101”好点子激励项目

多样福利关怀

以人文关怀筑就温暖港湾，亚朵集团始终致力于为伙伴打造兼具归属感与成长空间的工作环境，通过多元特色福利，将暖心关怀融入点滴日常。

亚朵日常福利

亚朵为伙伴的生活与权益提供坚实支撑。我们依法依规按时支付伙伴工资，并为伙伴足额缴纳养老、医疗、失业等法定社会保险，伙伴依法享有基本有薪年假、婚假、育儿假、产假、陪产假、工伤假等法定假期。同时，我们亦根据服务年限，额外为伙伴提供福利年假和全额有薪病假。我们的非薪酬福利已覆盖所有员工。

亚朵为所有伙伴提供独具亚朵特色的员工福利。面向全体伙伴，亚朵推出“花儿行”特色福利项目，伙伴可通过“花儿行”在门店享受住宿优惠。此外，我们同步为伙伴提供零售产品内部专享优惠，切实提升伙伴福利体验。

面向一线伙伴，我们已制定《伙伴幸福手册》，确保一线伙伴能够享受到高标准的食宿体验，并且立足伙伴饮食需求与健康诉求，每周制定“伙伴幸福菜单”，规定酒店总经理、总经理助理需每周至少在工作餐厅用餐3次，亲自监督伙伴用餐质量。亚朵集团总部亦每月对门店食宿标准落实情况进行抽查，对于违规情况予以公示，并责令限期整改。此外，为缓解一线伙伴们的思乡之情，我们于报告期内为在岗满一定时长的外派酒店总经理、总经理助理岗位伙伴新增提供远途探亲补贴。此外，我们还为在岗满一年的酒店总经理、总经理助理提供置装费。

对于总部伙伴，我们提供了零食盒子、养生茶饮等福利，并设置图书角、健身房、冥想室等活动设施及共享雨伞等暖心设施。我们还为伙伴提供季节性爱心食品，不定期发放洗车、理发、夜宵等福利券，并为一线伙伴配备夏日清凉补给包，以细致关怀助力伙伴平衡工作与生活。



精彩员工活动

在为伙伴们提供贴心的亚朵特色福利基础上，亚朵精心打造多元化的人文活动。2025年，我们举办包括“朵龄仪式”入职周年庆、生日仪式等专属伙伴活动，以及丰富的节日庆祝活动、周年司庆等重要节点纪念活动，以有温度的沉浸式场景，打造凝心聚力、温暖共融的职场氛围。



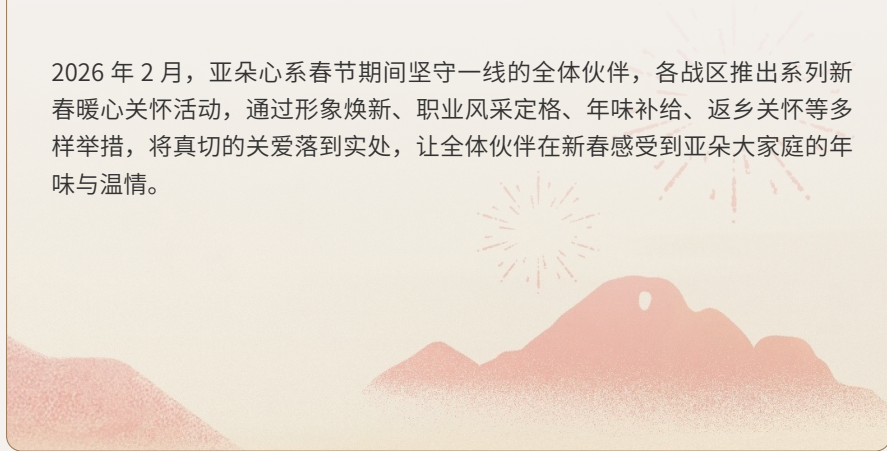
亚朵十二年，因你更温暖——亚朵集团十二周年司庆

2025年6月28日，亚朵集团迎来成立十二周年司庆。全国各门店同步开展为“伙伴加鸡腿”、奉茶创意秀等互动活动，总部则举办包含暖心奉茶、朵龄戒指颁发、盲盒徽章、下午茶交流等环节的迷你嘉年华。此次司庆既回顾了十二年发展历程，更以多元互动与人文关怀传递“让人与人之间有温度地连接”的理念，有效强化了伙伴仪式感，助力企业文化传播。



亚朵十二周年司庆活动

2026年2月，亚朵心系春节期间坚守一线的全体伙伴，各战区推出系列新春暖心关怀活动，通过形象焕新、职业风采定格、年味补给、返乡关怀等多样举措，将真切的关爱落到实处，让全体伙伴在新春感受到亚朵大家庭的年味与温情。



关怀女性伙伴

亚朵的稳健发展，离不开女性伙伴的重要支撑与力量贡献。亚朵始终切实保障女性伙伴的合法权益，专项签订《女职工特殊利益专项集体合同》，聚焦女性伙伴职场关切与健康保障，助力女性与企业同心共进、协同成长。工会严格落实女性代表必入机制，确保女性伙伴的心声与诉求得到充分倾听、有效传递。

亚朵为女性伙伴提供常态化关怀保障，在总部大楼设置母婴室等专属设施，满足女性伙伴的职场特殊需求。此外，亚朵每年举办特色妇女节主题庆祝活动。

解决急难愁盼

由全体亚朵伙伴共同发起设立的“亚朵爱心基金”，使命是为身处困境的内部伙伴提供及时、切实的援助支持。该基金的资金主要源于伙伴自愿捐赠与公益活动募集，符合帮扶补助条件的伙伴均可依托内部平台提交申请，切实缓解其当下的燃眉困境。

我们设立《亚朵爱心基金制度》，有序开展“亚朵爱心基金”的各项管理工作。基金资金流动始终坚持公开透明，每季度通过公司内网公示使用情况，确保全体亚朵伙伴及时了解基金运作详情。

员工职业健康

亚朵集团始终高度重视伙伴的职业健康与安全保障，持续完善健康管理体制与配套安全防护举措。我们严格遵守国家相关法律法规，扎实推进和落地伙伴健康关爱工作，积极构建健康、安全、和谐的职场环境，切实守护全体伙伴的职业健康。

为了切实保障伙伴的职业健康与安全防护需求，亚朵持续完善全方位健康守护举措。亚朵在总部大楼配备 AED（Automated External Defibrillator，自动体外除颤仪）应急设备，并开展 CCR（Critical Condition Response，致命状况应对）急救培训，全面提升伙伴的应急处置能力。报告期内，共计组织两场肩颈理疗活动，邀请外部专业的理疗师为伙伴进行按摩放松，帮助久坐办公的伙伴缓解身体疲劳，相关健康福利获得伙伴广泛认可。

2025 年

参与亚朵爱心基金救助活动的伙伴

2,324 位

总支出

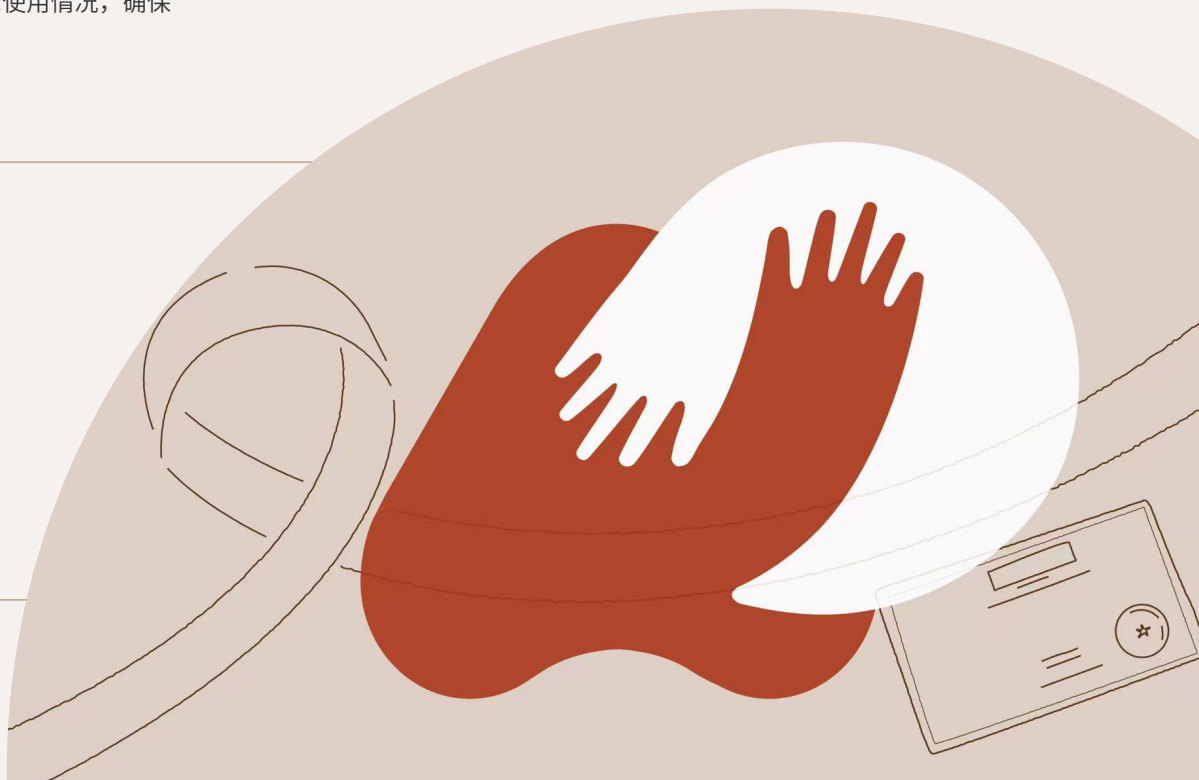
778,423.87 元

募捐金额

500,940.44 元

帮助

102 人



人力绩效数据

员工构成数据



* 指集团总监及以上伙伴

** 指集团经理及以上伙伴



04

行业为脉 促生态共荣

亚朵致力于打造开放共生的生态圈，携手合伙人、供应商及行业伙伴，共建信任、共享成长。我们以专业能力与品牌资源持续赋能合伙人发展，联合供应商共建负责任、可持续的供应链体系。在彼此成就的商业生态中，推动行业协同进步，共创长期繁荣。

合伙人共成长	57
供应链可持续	63
产业协同发展	65

ATOUR
S
i
f
i
L

合伙人共成长

在亚朵，我们将酒店加盟商称为合伙人，并将其视为共创价值、长期同行的重要伙伴。亚朵致力打造系统化、全周期的合伙人支持体系，为合伙人提供包括选址评估、筹建筹开、工程营建、集中采购及运营管理的一站式服务，并通过多元化沟通机制与交流平台深入了解合伙人需求，为合伙人提供专业、高效的支持。

为提升合伙人事务治理的制度化、透明化与规范化水平，2025年，亚朵集团成立合伙人生态委员会，作为集团层面对涉合伙人事务的最高决策和专职管理机构。委员会秉持中立、客观原则对合伙人相关事务开展监督与审议，促进合伙人生态健康、共进与可持续发展。

亚朵集团致力于以合伙人需求为导向，构建完善的服务保障体系。亚朵制定并落实《关于提高对服务合伙人的意识和能力的规定》、《亚朵集团合伙人服务承诺制度》，强化对合伙人的关怀服务与诉求响应效率。同时，我们积极践行“合伙人服务六大承诺”，涵盖安心筹开、财务支持、供应链保障、物资分期、任期保证和快速响应六个方面，切实保障合伙人权益。

亚朵集团“合伙人服务六大承诺”

安心筹开



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

财务支持



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

供应链保障



推出供应链采购八大承诺，从物资的价格、物流、质量等方面提供保障。

物资分期



合伙人可申请酒店物资采购分期，7 个工作日内完成审核放额。

任期保证



对于部分品牌新店筹备期派驻经集团认证的优秀“老”酒店总经理，且保证一年内不主动更换。

快速响应



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

合伙人支持

围绕合伙人酒店经营的全生命周期，亚朵构建了多维度支持体系，覆盖门店选址、筹开筹备、物资采购、运营赋能及财务管理等核心环节，全力协助合伙人高效完成门店筹开、实现稳健运营。

门店选址

为支持合伙人科学选址，亚朵集团定期发布《亚朵布点白皮书》，按照地区 GDP、产业布局、交通流量等关键数据，为合伙人提供商圈客源研判与选址决策支持，帮助其匹配更适配的品牌定位、物业条件与价格组合，提升选址质量与投资回报的可预期性。

《亚朵布点白皮书》配套建立了经营权益保障机制：该机制依据不同城市等级设定监测阈值：当某行政区或商圈的出租率或客房 RevPAR 低于设定阈值时，亚朵将启动“商圈熔断保护机制”，阶段性暂停该商圈新店开发，集中资源支持存量门店经营提升，直至收益恢复至合理区间。

报告期内，《亚朵布点白皮书》完成两大优化。一是简化并明确商圈分类，基于城市等级与商圈繁华度进行分级，推动开发资源向核心商圈集约，提升资源配置的有效性；二是建立商圈预警机制，针对房量占比过高、短期新开业门店过多的商圈实施签约预警，并将预警信息纳入决策过程，为项目立项提供关键决策参考。

门店筹开

亚朵致力于让合伙人获得无忧筹开体验，我们推出“安心筹开”一站式筹建解决方案，依据供应商筛选标准，筛选认证品质和管理水平兼优的设计施工服务商，依合伙人需求定制涵盖质量、工期、造价等条件的交付方案。此外，如项目筹建耗时超过承诺服务周期，合伙人可获得赔付保障，使酒店筹开过程更放心、省心和安心。



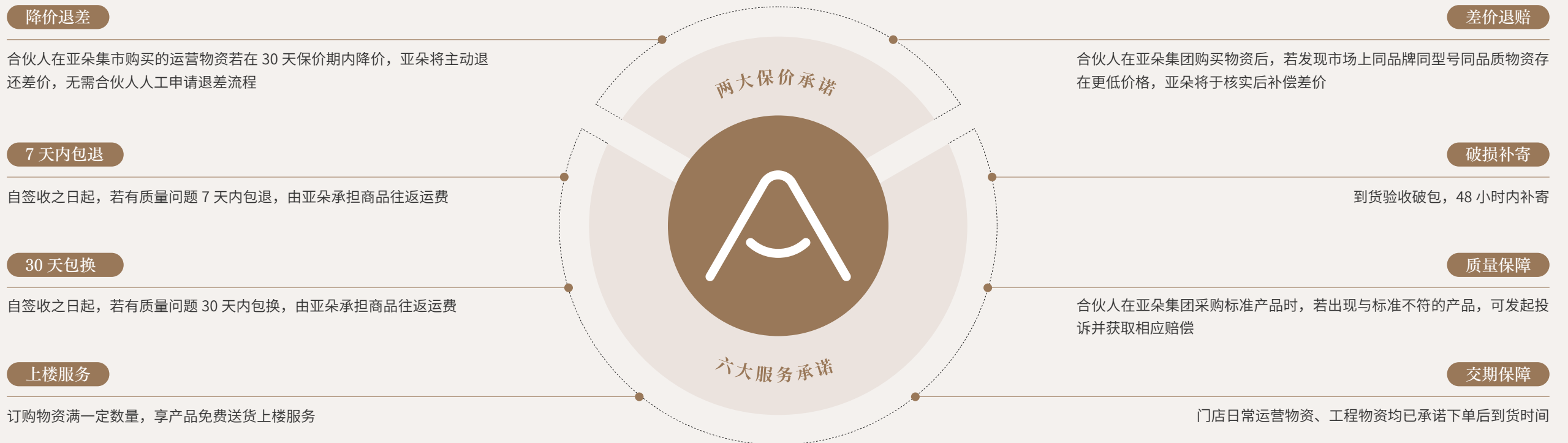
物资采购

亚朵以“安心采、放心用”为目标，持续优化合伙人酒店供应链采购体验，强化选品质量与价格竞争力。我们为每个品类物资精选三家及以上的优质供应商，为合伙人提供灵活选择。同时，我们建立物资市场价格对标机制，帮助合伙人管控采购成本。

为全方位守护合伙人采购权益，亚朵集团持续践行覆盖价格、质量、服务等维度的“供应链采购八大承诺”，并设立二维码和邮箱双通道反馈机制，确保合伙人在采购流程中的疑问与诉求得到快速响应和高效解决，切实消除采购过程中的顾虑。

2025年，亚朵集团以品质升级和成本优化为核心，全方位为合伙人采购与经营赋能。围绕用户体验和合伙人经营需求，我们持续推进“亚朵集团体验升级计划”，从个护、睡眠、餐饮等多个维度进行物资迭代优化，为用户提供更好的住宿体验，同时为合伙人创造更大的增量价值及溢价能力。此外，亚朵供应链进行物资成本优化，对高频运营物资以及工程物资进行降价让利，帮助合伙人降低运营成本。

亚朵集团“供应链采购八大承诺”



运营支持

亚朵依托数字化管理工具矩阵赋能门店精细化运营，为门店提供系统化运营支持，覆盖经营分析、运营管理、过程监控等关键场景，助力合伙人提升经营效率与盈利能力。

亚朵建立常态化与应急并行的运营支持机制，在突发事件发生时及时开展专项帮扶措施，在特殊时期为合伙人纾困解难。2025年8月，广佛地区出现“基孔肯雅热”本地病例。我们密切关注区域内亚朵酒店的运营安全与用户健康，并迅速启动应急响应，向当地酒店调配并送达包括驱蚊液、香茅防护贴等在内的专项防护物资，为酒店运营提供及时的补给。

酒店中央预订系统

一站式集成酒店房间可用性、价格、促销等预订信息，帮助酒店管理者高效统筹预订资源。

酒店物业管理系统

实现酒店订单从预订、入住、住中服务至退房、账务处理的全生命周期管理，并支持酒店总经理审阅报表功能，实现风险自动识别与预警。

运营管理系统

实现酒店传统运营流程在线化，通过记录过程数据帮助酒店管理者实时把控门店运营状态。

几木里 APP

作为伙伴的移动端数字化工具，方便伙伴查看任务并及时反馈。

CRS

PMS

OMS

几木里



财务管理支持

在财务管理支持方面，亚朵通过数字化工具提升酒店运营与管理效率。我们整合运营与财务数据，持续优化酒店总经理审阅报告体系，支持酒店总经理对经营表现、关键指标与财务健康状况进行系统化监控。同时，我们基于全国门店一线经营数据搭建风险预警数据平台，从收入完整性、结算与操作真实性等维度识别高金额、高占比、高频异常账务，并定期筛选异常数据推送至区域负责人，强化风险前置识别与管理闭环。

亚朵设立了《合伙人财务问题反馈机制》，明确针对各类财务诉求，需在48小时内反馈解决方案，保障合伙人诉求得到高效响应。报告期内，亚朵开展GOP（Gross Operating Profit，营业毛利润）管理工具的试点运营。该工具支持合伙人查看关键经营指标，并对标参考同类型门店的营业成本均值，帮助合伙人快速掌握整体成本情况并准确定位成本异常，为经营优化与决策提供数据支撑。

亚朵持续开展财务稽核工作，全面覆盖酒店检查结算、应收、收入、资产、成本、税务、人事和系统账号八大板块。2025年，为强化门店财务合规管理，提升全员合规意识，亚朵针对财务稽核板块构建事前培训、事中预警、事后跟盯的全流程管控体系。在稽核执行层面，亚朵综合开展到店飞检、远程审计与门店自查自纠，对发现问题建立整改清单并跟踪闭环，持续提升门店财务管理规范化水平。

报告期内

亚朵集团已完成超过

120家酒店的到店飞检

对超过

500家酒店开展远程审计



在能力建设与合规意识宣贯层面，亚朵通过“闪电课”及线上线下结合方式推出10门课程，覆盖酒店总经理及一线销售、客服等岗位，强化门店财务合规意识与制度理解。同时，亚朵推出面向门店财务伙伴的“财务认证班”，强化财务人员专业能力及风险意识。

报告期内

亚朵集团财务合规培训覆盖超过

3.2万人次



财务认证班

亚朵面向门店财务伙伴开展财务认证班，通过搭建系统化培训体系，梳理清晰的学习路径与知识框架，助力财务伙伴高效掌握岗位核心技能的同时，强化财务伙伴合规与风险意识培养。报告期内，“财务认证班”总计开设10场，合计覆盖1,005家酒店，共1,496人参训。



资金支持

亚朵与多家银行、金融机构合作，致力于为合伙人提供实际、灵活的资金解决方案。报告期内，亚朵在“朵易投”和“朵焕新”的基础上，推出“朵经营”服务，为合伙人提供酒店运营阶段的资金支持，打造酒店全生命周期的资金支持体系。

朵易投：为新店筹开，铺平第一步

“朵易投”聚焦新店筹开阶段的资金需求，为新项目提供额度充足、使用灵活的资金支持方案，缓解筹建期间的资金压力。

朵经营：为日常经营，稳定现金流

“朵经营”为已开业酒店提供灵活及时的流动资金支持，应对日常经营中的资金波动与周转需求。

朵焕新：为老店升级，注入新动能

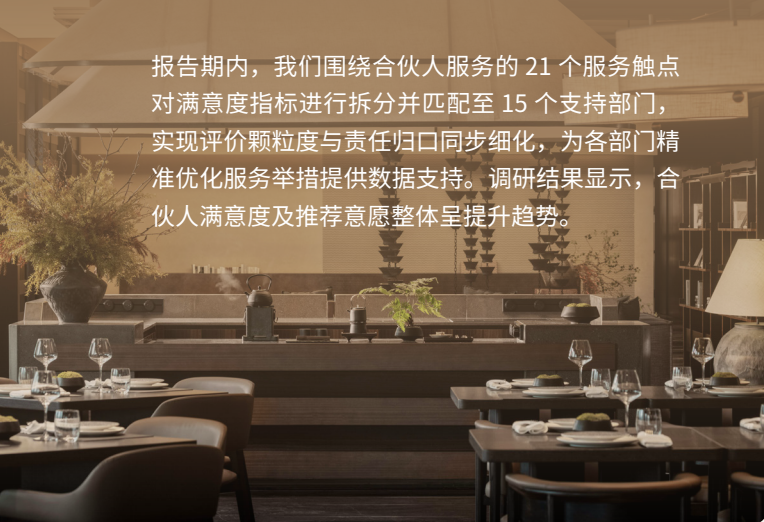
面对市场迭代与体验升级，“朵焕新”致力于帮助已运营酒店焕发新生，以简便的融资条件实现硬件更新与品牌提升。

合伙人沟通

亚朵持续保持与合伙人常态化的深度沟通，已经搭建了多元化的合伙人沟通渠道，及时倾听合伙人声音，形成闭环反馈机制。同时，我们严格执行《合伙人投诉快速响应机制》，承诺对合伙人提出的投诉、建议及咨询事项进行 24 小时内响应、48 小时内解决，提升问题处置效率与服务保障水平，切实支持合伙人经营发展。

为持续评估合伙人服务成效并推动改进闭环，亚朵建立合伙人满意度调研机制。酒店开业后，我们针对筹建环节开展专项调研，聚焦合伙人对工程营建团队的评价，形成以反馈促改进的激励机制。同时，我们每年定期开展两次合伙人满意度调研，通过“几木里 APP 业主端”收集合伙人反馈。

报告期内，我们围绕合伙人服务的 21 个服务触点，对满意度指标进行拆分并匹配至 15 个支持部门，实现评价颗粒度与责任归口同步细化，为各部门精准优化服务举措提供数据支持。调研结果显示，合伙人满意度及推荐意愿整体呈提升趋势。



合伙人活动

为加强与合作人的沟通和交流，亚朵举办“新合伙人赋能工坊”、“亚朵夜话”、“亚朵开放日”等多样化交流活动，搭建经验分享与双向沟通的平台，持续强化亚朵与合作人之间的连接。

新合伙人赋能工坊 | 精准赋能，助力成长

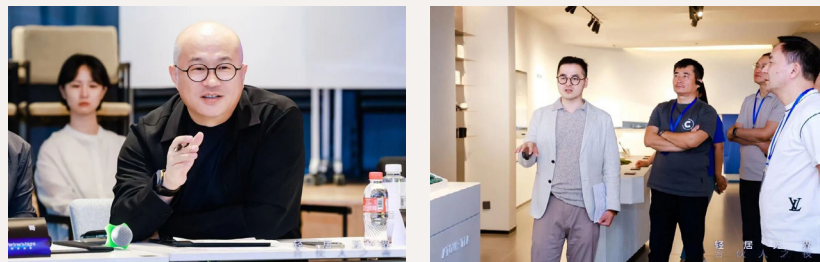
亚朵集团在全国范围举办“新合伙人赋能工坊”，围绕酒店筹建、开业筹备与运营管理等关键环节，通过高管专题分享、实战案例拆解及资深合伙人经验交流等形式，帮助新合伙人系统理解品牌标准与经营要点，强化新合伙人的品牌认同与经营信心，为后续高效协同与稳健经营夯实基础。

2025 年，亚朵一共开展了 3 期新合伙人赋能工坊，覆盖广深战区、华中战区、京津战区的 120 余位新加盟合伙人，系统地传递亚朵的品牌标准与管理经验，有力支持新门店的高品质落地。



亚朵夜话 | 倾听合伙人声音，共商发展实策

2025 年 7 月 3 日，亚朵举办“轻居无界·合伙人之夜”活动，聚焦轻居运营提效、成本优化、品牌差异化、客群拓展、供应链协同与人才发展等关键议题。管理层与品牌负责人全面解读行业机遇、品牌发展成果及未来战略规划，认真倾听合伙人运营痛点与建议，针对合伙人的核心关切进行回应并明确解决方案。



亚朵开放日 | 链接合伙人，共话行业未来

2025 年 7 月 25 日，亚朵集团在上海举办首届「亚朵开放日」活动，邀请全国各地合伙人齐聚一堂，共探酒店行业投资新机遇。活动包含高管深度分享、行业趋势研判、产品体系解读以及资深合伙人分享，帮助合伙人全面理解亚朵发展价值。



供应链可持续

亚朵集团在供应链管理中坚持质量管控与责任治理并重，对产品与服务实施全流程质量把控与合规审核，同时关注供应链在社会与环境层面的影响。依托自身行业影响力，亚朵赋能供应商提升管理与责任水平，携手供应商共同构建坚韧、可持续的供应链生态体系。

供应链管理

亚朵集团已搭建起完整的供应链管理体系，在供应商准入、日常管理、合规审核等环节严格落实供应链管控标准。

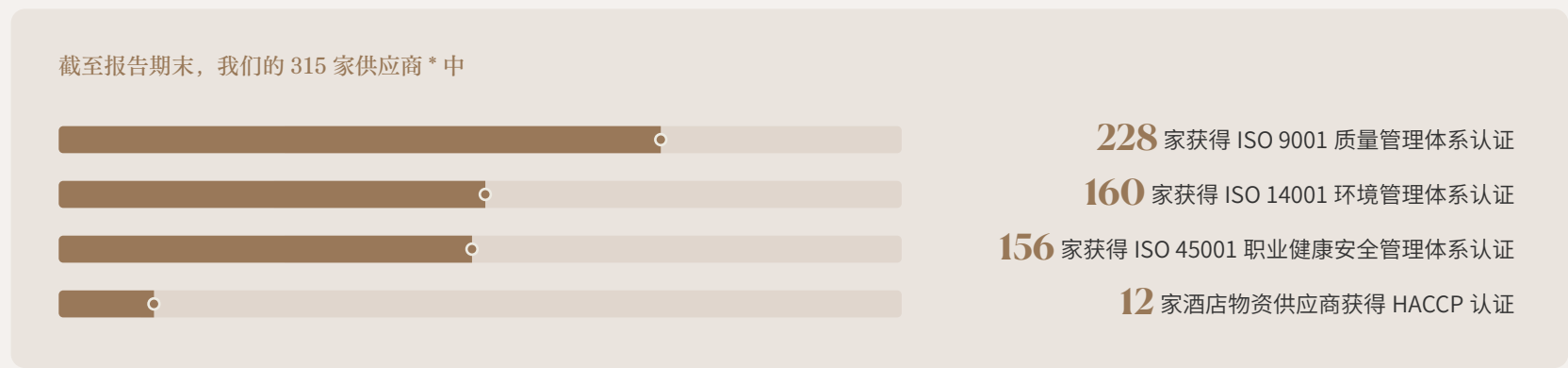
在供应商准入阶段，亚朵制定并实施《潜在供应商选择与评价规则》、《供应链 BU 新供应商引入质量管理规则》，并依据供应商类型选用《经销商审核表》《通用型工厂审核表》《电器型工厂审核表》、《食品工厂审核表》、《纺织品工厂审核表》、《家具类工厂审核表》、《洗护清洁品工厂审核表》及《一次性卫生用品工厂审核表》，对候选供应商开展线下实地评审，重点核查其质量管理体系建设情况及质量管控能力水平。评审结束后，由审核小组集中讨论并形成一致意见，最终给出“通过”、“限期整改”或“不通过”的审核结论。在准入评审过程中，亚朵将供应商环境与社会表现纳入考量，优先选择获得 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证及危害分析和关键控制点（HACCP）食品安全管理体系认证的供应商，保障供应链可持续性。

报告期内，我们在供应链数字化管理系统中嵌入第三方风险排查工具，对供应商合规信息开展持续监测与风险筛查，提升风险识别的及时性与前瞻性。

在供应商日常管理方面，亚朵制定并实施《亚朵供应链供应商考评办法》、《供应链 BU 供应商质量问题红黄牌限定规则》、《供应链 BU 供应商分级绩效制度》、《供应商绩效考评及分级管理规则》、《供应链履约供应商考评办法》等制度，采用“考评管理+红黄牌规则”相结合的供应商动态管理机制。每年初，亚朵基于上一年度合作表现及准入审核评分，为供应商确定初始信用评分；合作过程中如出现质量问题或违规行为，将依据事件严重程度发放“黄牌”或“红牌”并扣减信用评分。同时，亚朵定期梳理供应商周期考核及得牌情况，实施分级分类管理与资源优化配置，持续提升供应链整体效能。

2025 年，我们修订了《亚朵供应链供应商考评办法》，在红黄牌规则基础上新增黑名单制度，对于存在严重商业道德违规、侵犯知识产权、损害品牌声誉、造成消费者安全风险或重大负面影响，以及重复触犯严重违规行为的供应商，一经认定将终止合作并列入永不合作名单，进一步夯实供应链合规底线。

截至报告期末



* 供应商包含酒店物资供应商与零售供应商。

供应商 ESG 管理

亚朵集团持续推动强化对供应商的 ESG 管理要求，将廉洁合规、产品安全、劳工保障与环境管理纳入供应商准入与日常管理体系。在治理方面，亚朵要求所有合作供应商签署《反腐败反商业贿赂条款》，对违反条款的供应商实行零容忍，并纳入永不合作名单。在社会责任方面，我们要求供应商完善产品安全管理制度，包括从业人员健康管理、产品安全自查、不合格品处置、产品召回、事故处置及顾客投诉管理等机制；同时，我们要求供应商为其职工创造安全、健康的工作环境，严格禁止使用童工、强制劳动等违法行为。在环境管理方面，我们积极引导供应商通过强化排放管理、使用绿色物料等方式降低环境影响，提升绿色运营水平。

供应商赋能

亚朵集团持续推进供应商能力建设，通过系统化培训与现场辅导提升合作伙伴的专业水平与履约能力。面向新入驻及履约供应商，我们围绕设计、工程、运营等关键模块开展专项赋能培训，帮助供应商深入理解亚朵品质要求与管理标准。同时，我们推行以奖代罚的激励机制，并针对技术难题派驻技术团队开展驻场指导与复盘辅导，强化培训成果转化，提升供应商持续改进能力。

「亚朵星球」以用户体验为核心导向，在深睡产品研发与制造过程中持续赋能供应商。每合作一家核心供应商，「亚朵星球」的工艺研发团队都会深入生产一线，与工厂工程师并肩工作，将“深睡标准”转化为具体的设备参数与操作流程，共同攻克工艺难关。通过制定并落地行业新标准，亚朵致力于带动家纺产业链向自动化、精密化升级，携手供应商共同探索家纺行业发展的新路径。

报告期内

我们面向新供应商开展准入培训 **13** 场，共计 **72** 家供应商、**166** 人次参与。

同时，我们面向履约供应商开展服务体系赋能培训 **13** 场，共计 **26** 家供应商、**79** 人次参与。

海绵切割精度技术攻关

在睡眠产品研发过程中，「亚朵星球」对海绵部件提出切割误差 ≤ 2mm 的高标准品质要求，而合作工厂原有设备工艺仅能达到 3mm 精度，难以满足产品标准。为突破技术瓶颈，「亚朵星球」与供应商联合开展专项技术攻关，通过多轮材料测试、工艺参数优化及高端数控切割设备导入，持续提升生产精度。经过协同改进，合作工厂在 3 个月内将海绵切割误差稳定控制在 2mm 以内，顺利达成新品研发与量产标准，实现品质提升。

互拼拉链精准匹配管控升级

针对拉链互拼精度要求高、跨厂一致性难保障的痛点，「亚朵星球」联动供应链、工艺及品质管控团队，与供应商建立全流程精准管控体系。通过统一标准母带、严控齿距误差、开展跨厂交叉互拼测试等方式，将拉链误差控制在 2 齿以内；同时，我们联合供应商采用人工精确对比与校准工具相结合的方式，实现从样品标样到百万量级大货的稳定复刻，全面提升拉链互拼匹配度与产品一致性，为产品品质提供坚实保障。

此外，亚朵定期举办供应商交流会，分享行业趋势与创新实践，建立常态化沟通机制与资源共享平台，并依托数字化工具与智能化系统，支持供应商提升运营效率与管理水平，推动供应链向更加精细化、高效化方向发展，实现协同共进与长期合作。

产业协同发展

亚朵集团一直以来积极以产业协同为路径，助力推动酒店及家纺零售行业高质量发展。我们积极加入各类权威行业组织，主动参与业内多方交流联动活动，致力于发挥自身资源与经验优势，为行业可持续发展贡献坚实力量。

行业协会参与情况

- 中国饭店协会 - 理事单位
- 中国旅游饭店业协会 - 理事单位
- 上海市企业联合会 - 理事单位
- 上海市服务消费促进会 - 副会长单位
- 中国旅游协会 - 会员单位
- 中国连锁经营协会 - 会员单位
- 上海市旅游行业协会饭店业分会 - 会员单位
- 上海家纺协会 - 会员单位
- 上海市单用途预付卡协会 - 会员单位
- 上海信息网络安全管理协会 - 会员单位
- 上海信息安全行业协会 - 会员单位
- 上海互联网协会 - 会员单位
- 上海市软件行业协会 - 会员单位
- 浦东工商联 - 副会长单位

行业交流活动



2025年7月，亚朵集团创始人耶律胤受邀出席飞书未来无限大会。活动中，耶律胤分享了亚朵数字化转型核心理念与实践经验，结合与飞书的合作成果、行业现状传递实践思路，为同业提供参考，搭建起跨行业数字化交流桥梁。



2025年11月，亚朵住宿事业群（HBG）总裁、联席CFO、集团执行副总裁（EVP）天健受邀出席“2025 携程集团全球合作伙伴峰会”，并参与“AI 如何赋能酒店行业新增长”行业领袖圆桌对话。围绕酒店业面临的多重挑战，与各方共同探讨 AI 赋能行业增长的路径与机遇。



2025年5月，亚朵零售事业群（RBG）总裁、集团执行副总裁（EVP）牧昆参加“得到新商学5月内容营销增长大会”并发表了主题演讲，分享「亚朵星球」品牌如何在枕头市场从零起步，通过聚焦真实用户需求、深入洞察用户生活场景进行内容营销并打造爆品，为行业贡献了用户增长思路与实操方法。

奖项	颁奖机构
2024 年度中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会
年度精选酒店集团	Voyage 酒店大奖
2024 年度中高端酒店 MBI 十强品牌	迈点
全球酒店集团 205 强（第 18 名）	《HOTELS》杂志
2025 投资人评估卓越投资价值中高端酒店第一名	次方点评
年度国内酒店品牌	界面新闻
巨量引擎年度行业标杆奖（品牌成就赛道）	巨量引擎
飞书 AI 效率先锋全国大赛金奖	飞书
2025 年小红书种草大赏种草闭环赛道铜奖	小红书
家纺行业抖音商城双 11 卓越品牌奖	抖音
家纺布艺 618 超级品牌奖	抖音
UD 效果 TOP 操盘团队	天猫
2025 艾菲大健康奖金奖 / 2025 艾菲大健康奖年度实效品牌 No.2 / 2025 艾菲大健康奖年度实效广告主 No.3	艾菲
2025 年浦东新区中外企业可持续发展（ESG）优秀案例奖	上海浦东外商投资企业协会、上海浦东新区内资企业协会
2024 年度上海光彩典型项目（“亚朵村的茶”项目）	上海市光彩事业促进会



05

生态为念 护自然底色

亚朵以生态为念，坚守守护自然底色的初心，将环境责任深植于可持续发展实践之中。我们聚焦酒店与零售两大核心业务板块，把绿色理念融入关键经营环节，以低碳环保的运营方式降低环境影响，携手用户与行业伙伴共践绿色生活，以温润行动守护自然、共筑可持续未来。

坚持环保运营	68
应对气候变化	73
绿色零售产品	74
环境绩效与目标	76

ATOUR
S
i
e
i
L

坚持环保运营

为规范环境管理，亚朵集团制定并实施《亚朵集团环境政策》，明确环境管理要求，将环保理念融入酒店与零售业务的产品设计、设备采购、耗材研发等各个环节，持续探索可持续发展路径。同时，我们积极倡导用户选择绿色入住方式，并携手行业伙伴在运营与服务实践中协同推进可持续行动，共同促进人与自然的和谐共生。

模块化设计

模块化设计与装配式施工是酒店建设中提升筹建与施工效率、降低环境影响的重要路径。亚朵集团在住宿产品打造过程中引入模块化与装配式理念，从设计阶段强化环保低碳要求。我们遵循“80% 标准化 +20% 个性化”的设计原则，在确保品牌产品总体基调一致的前提下，结合不同物业条件与属地文化特征进行适配设计，在兼顾个性化输出的同时，为后续高效施工与资源节约奠定基础。

在实施过程中，我们将家具组合、装饰面板等核心部件制为标准化模块，并进行集中生产和安装，有效降低人工投入、缩短现场施工周期，同时减少现场作业带来的噪音、粉尘及物料浪费。通过模块化生产，亚朵能够与上游供应商伙伴提前协同规划生产与交付安排，提升整体施工与供应链运行效率。

轻量化改造

围绕可持续运营，亚朵集团持续探索轻量化改造路径，推动存量酒店的绿色焕新，在实现产品体验升级的同时，兼顾成本控制与环境影响。

「亚朵 3.5SE」焕新方案

2025 年，亚朵集团推出「亚朵 3.5SE」焕新方案，针对亚朵酒店设施老旧的在营门店，在延续原有布局的基础上应用一体化家具设计，保留既有土建结构和施工工艺，在优化空间形象的同时，有效降低施工过程中产生的物料消耗与建筑废弃物，实现对既有资源的高效利用。



环保建筑材料

亚朵集团将建筑材料的环保性能与耐用性作为绿色营建的重要考量，从材料选型源头降低对环境的影响。依托供应链集采平台“亚朵集市”，亚朵对符合环保标准的建筑材料进行统一选型与标准化推广，推动环保建材规模化应用于旗下酒店墙面、地面及饰面等核心使用场景。

2025 年，竹木纤维墙板、免漆板、天然剑麻地毯三类环保建材在亚朵新开业门店中实现 100% 覆盖。相关材料均符合国家及行业环保标准，在严格控制甲醛及挥发性有机化合物（VOCs）释放的同时，兼顾耐磨、防潮与使用寿命等性能要求，有效延长材料使用周期，减少更换频次，以低碳选材与长效耐用实现资源高效利用与绿色营建。

在统一环保选材的原则基础上，亚朵结合不同品牌及产品版本的定位与使用场景，进一步推进差异化、定制化的绿色建材方案。



聚焦建材环保性能，亚朵 3.6 版本产品通过定制化选材降低环境影响。其使用的仿木纹免漆板从源头控制 VOC 及甲醛释放；竹木纤维板以速生竹材替代传统木材，降低森林资源消耗；仿石纹砖采用低碳生产工艺，相较天然石材在能耗与碳排放方面更具优势。



结合高频使用场景，轻居 3.3 版本产品选用具备节能与耐用特性的环保材料，包括以速生竹材为原料的竹木纤维板，以及通过工业化生产替代天然石材的仿水磨石纹瓷砖、岩板，在降低资源消耗的同时满足功能与美观需求。



「萨和酒店」全线采用天然剑麻地毯作为主要地面材料。剑麻纤维不含合成化学物质及挥发性有机化合物，材质可自然降解，且具备良好的耐用性与易维护特性，在日常运营中有效减少清洁用水与清洁剂用量。

资源高效利用

亚朵集团以绿色低碳为导向，在保障用户体验的前提下，将资源高效利用融入酒店建设与运营管理，围绕能源与水资源的关键消耗环节持续推进优化措施，减少非必要消耗。

亚朵运用智能科技打造高效节能体系，覆盖智能中控、智慧空调、智能照明三大场景。通过系统互联、感应调控与精细化管理，减少无效用电、提升用能效率，以数字化手段助力酒店低碳运营。

智能中控

亚朵持续推进客房控制系统与 PMS（酒店物业管理系统）互联互通，将房态信息纳入客房能耗管理逻辑，实现“无卡取电”、“人体感应”等自动化用电控制。系统可基于房态变化联动空调运行状态，并结合人体感应对照明及受控插座进行启停管理，在保障入住便利性的同时，减少空置时段的无效用电，提升门店用电精细化管理水平。截至报告期末，客控系统已成功连通 415 家门店 PMS。

智慧空调

亚朵通过智能化控制提升空调用能效率。我们在酒店公区试点应用人流感应启停系统，对空调运行进行按需调控，减少无人时段电力空耗；公区能耗节能率超过 20%，单月公区节约约占当月总电费的 2% 以上。在客房场景，我们逐步推广人体感应空调，实现“人离机停”的自动控制，在保障舒适度的同时减少空置用电；截至报告期末，已有 140 家酒店安装使用该空调。

智能照明

在照明管理方面，亚朵 3.6 版本产品应用公区灯光调光系统，通过数字化与精细化管理手段，对不同时间段、不同使用场景下的照明亮度进行合理调节，推动照明用电按需匹配，减少非必要能耗。在此基础上，亚朵于 2025 年在部分门店开展 AI 人感照明系统试点应用。该系统可基于人员状态自动调节照明亮度，无人场景亮度下降至 20%、有人时恢复至 100%，相较传统照明预计可节约 56% 能耗。

「轻居酒店」能耗精细化管理

「轻居酒店」围绕能耗精细化管理，建立并执行门店标准化节能运营要求，提升能耗管理效率。门店统一规范城市大屏与大堂照明的亮度管理，并在夜间等低客流时段实施降亮；公区及楼道照明与空调严格执行分时段启停；卫浴加热功能结合季节变化实施差异化启停管理；退房落实拔卡管理，并通过日常巡检与前台联动减少空置用能。

在标准化管控基础上，「轻居酒店」结合季节特征、区域温度差异及运营实际，对部分门店设备运行参数开展针对性优化。例如，根据当地气温条件调节空气能设备运行温度，并对水压参数、锅炉运行温度等进行优化，以更精细的运行管理提升能效水平。

我们持续推广应用能耗管理智慧云平台，该平台支持空调远行状态的远程监测与精准控制，协助门店推动低碳运营目标的落实。报告期内，亚朵在新建项目中引入智能电表，实现用电数据自动采集与核算，减少人工抄表与统计工作，提升能耗数据的准确性与完整性，为精细化能耗管理提供数据支撑。

在节能设备应用方面，亚朵集团持续引入高效节能设备，提升酒店运营的能源使用效率。截至报告期末，空气能热泵作为成熟节能设备已覆盖超 80% 的酒店。同时，亚朵在客房场景推广电子半导体小冰箱，该产品基于半导体热电效应实现制冷，无机械传动部件，不使用氟利昂、氨水等传统制冷剂，相较传统吸收式小冰箱，能耗可降低约 20%–30%。截至报告期末，电子半导体小冰箱累计采购量已逾 15,000 台。

在水资源高效利用方面，亚朵集团从设计优化与设备升级入手，提升酒店运营过程中的用水效率。亚朵在新开业酒店中推广末端回水设计，将平均热水等待时间由 10–12 秒压缩至 3 秒，有效提升热水使用效率，并配套应用节水起泡龙头提升用户体验，减少无效放水造成的浪费。2023–2025 年新开业酒店已实现末端回水设计 100% 覆盖。经测算，该举措可帮助单间客房每年减少约 12.67 吨水资源浪费。此外，亚朵在酒店餐厅引入节水洗碗机，提升清洗环节用水效率。截至报告期末，已有 449 家门店使用节水洗碗机。

绿色运营耗材

亚朵集团致力于为用户提供兼具“原生态”特质与“亚朵级”辨识度的高品质环保物资，并遵循“贴身极致、小件精致、大件刚刚好”的原则，为用户创造更绿色、更卓越的住宿体验。在运营耗材选用过程中，我们注重材料的环境友好属性与使用安全性，并围绕酒店高频使用场景推进绿色耗材应用。报告期内，“裸棉布草”与“安心纸杯”已实现亚朵门店 100% 覆盖，将优质体验与生态责任深度融合，以可持续物资应用，为旅居生活注入绿色生命力。

裸棉布草

亚朵“裸棉布草”采用 100% 棉原料，通过高密缎纹织造工艺制成，在生产过程中不使用芳香胺染料、漂白剂、荧光剂、甲醛等化学成分，相关工艺有助于降低生产环节对环境的影响。“裸棉布草”不仅为用户提供更为亲肤的体验，对于清洁保养程序亦有更高要求。因此，亚朵要求洗涤供应商采用环境友好方式开展作业，避免使用含氯漂白剂等对环境具有不良影响的洗涤剂，并引入具备资质的第三方机构开展常态化现场审查。

安心纸杯

亚朵“安心纸杯”采用以聚乳酸（PLA）为淋膜材料的纸杯结构。PLA 为可生物降解材料，在特定条件下可被自然界微生物分解，有助于降低一次性用品使用后的环境残留。报告期内，亚朵对“安心纸杯”进行结构优化，在杯盖顶部增加“安心封条”设计，便于识别使用状态，减少未使用纸杯的重复更换，从实际使用场景中降低一次性用品消耗。



在统一推进绿色耗材规模化应用的基础上，亚朵集团进一步引入差异化环保材料的使用。报告期内，亚朵探索将咖啡渣再生材料应用于牙刷和梳子，通过废弃物资源化利用，降低对原生材料的消耗，截至报告期末，咖啡渣牙刷、梳子已在「萨和酒店」应用。

秉持绿色运营理念，「轻居酒店」在核心运营场景积极推广无纸化与去塑化。报告期内，「轻居酒店」将客房内的部分纸质说明改为电子推送形式，将一次性塑料洗衣袋由客房标配调整为按需配送，并推荐旅客使用陶瓷杯以替代一次性杯，从源头减少一次性纸品与塑料用品的消耗，积极降低运营过程中的环境负担。

鼓励各方参与

在推进自身绿色运营的同时，亚朵集团积极引导用户、合作伙伴共同参与可持续实践，推动绿色理念在更丰富的使用与合作场景中落地。

在用户参与方面，亚朵通过推广电子发票使用，从源头减少纸张消耗与印刷环节的资源损耗；同时在客房内设置“裸棉卡”提示，引导续住宾客轻简入住、节约洗护资源。围绕绿色出行场景，亚朵持续完善酒店配套服务，通过布设充电桩支持新能源汽车使用，让低碳环保的出行方式成为用户旅居出行的无碍选择。



亚朵“裸棉卡”绿色入住相关提示

报告期内

我们签约的项目中，共有

111 个酒店项目承诺配置充电桩

充电桩总数达 **564** 个



亚朵以数字化工具推动业务协同与内部管理的无纸化转型，带动员工、合伙人及供应商等内外部伙伴共同推进绿色协作与资源节约，降低纸张使用及相关资源消耗。在内部运营方面，亚朵上线电子会计档案系统，全面推行无纸化报销流程，以电子档案替代纸质单据的打印、存储与流转，减少纸张消耗。报告期内，我们通过电子会计档案系统合计节约 27 万张 A4 纸。

在外部协作层面，我们持续推进供应商全流程数字化升级，提升合作与管理效率。针对供应商协作与履约管理，亚朵通过数字化工具平台与商业伙伴推进线上签约模式。报告期内，208 家潜在供应商完成线上报名，系统覆盖 278 家履约供应商的履约管理，合作过程中的产品签样、质检报告及合同签署均实现线上完成，有效减少纸质材料使用，我们与供应商签订线上合同 259 份，与合伙人签约线上合同及协议等约 700 份，合计减少纸张使用约 29,000 张。针对门店竣工预验收环节，亚朵亦推进数字化升级，将线下验收转为手持端操作简化验收流程，节约验收人员整改资料制作时间。同时依托数字化验收形成可视化数据看板，精准梳理验收共性问题，提前开展施工问题排查与整改，助力门店高效开业。至报告期末，已有 116 个项目通过该工具完成验收，有效缩短工期。

应对气候变化

全球气候变化及由此引发的极端天气事件对企业运营安全和稳定性提出更高要求，亚朵集团持续关注气候变化及其潜在影响，重点识别极端天气对酒店运营、人员安全和资产安全可能带来的风险，并采取针对性应对措施以增强气候韧性。

针对台风、暴雨、暴雪、冰冻、沙尘暴等极端及灾害性天气，亚朵集团制定并实施《亚朵安全应急预案》《亚朵酒店灾害天气应急预案》，明确应急处置流程，指导一线员工在突发事件中保障客户及自身的生命财产安全。同时，我们安排专人向各酒店推送极端天气预报和预警信息，支持门店提前做好应对准备。2025年，亚朵进一步强化应急预案的执行效果，从既有预案中筛选并优化10个高频重大安全场景，明确关键处置要点。同时，我们将相关内容融入门店管理人员培训、带教实践及考核体系中，并通过检核机制确保应急措施在实际运营中有效落实，持续提升一线团队对极端天气及突发事件的应对能力。

为应对极端天气带来的潜在经济风险，亚朵集团要求旗下酒店配置财产一切险、雇主责任险及公众责任险等保险保障，通过保险机制分散和缓释极端天气事件可能造成的经济损失，提升整体风险承受能力。

在积极适应气候变化风险的同时，亚朵集团亦持续推进温室气体减排行动，不断挖掘在清洁能源引入、能源高效利用等方面的实践机会，努力降低自身业务活动对气候变化的影响。此外，亚朵积极倡导绿色入住方式，引导用户参与节能减排行动，共同应对气候变化挑战。



绿色零售产品

零售业务板块同样是亚朵集团践行可持续理念的重要领域。「亚朵星球」品牌在产品开发过程中，将材料的环境友好属性纳入考量，选用可持续材料打造多款产品，在为用户提供舒心体验的同时，降低产品环境影响。

“深睡控温被 Pro” 系列絮片采用 Naia™ 醋酯纤维

Naia™ 醋酯纤维材料来源于经可持续管理的森林和种植园，上游供应商已获得 FSC (Forest Stewardship Council, 森林管理委员会) 与 PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification, 森林认证认可计划) 认证，不涉及对古老或濒危森林的砍伐行为。经 TÜV (德国莱茵) 认证，在产品生命周期结束后，Naia™ 醋酯纤维可在淡水、海水、土壤及工业堆肥等环境中实现自然降解，对自然环境几乎没有影响。Naia™ 醋酯纤维同时具有亲肤、安全的特点，其已通过有害物质检测，并获得 Oeko-Tex Standard 100 生态纺织品认证。



“深睡睡衣” 面料采用兰精莫代尔纤维

兰精莫代尔纤维来源于欧洲经 FSC 与 PEFC 认证的可持续管理森林榉木，具有生长周期较短、来源可追溯等可持续特性，属于可持续认证的植物基生物质原料。该材料在使用后可实现生物降解，有助于降低纺织品生命周期末端对环境的影响。此外，该材料在生产过程中不添加对人体健康有害的化学物质，适用于睡衣等贴身衣物场景，在保障穿着舒适性的同时兼顾环境友好属性。



“深睡床笠” 面料纤维采用博拉莫代尔纤维

博拉莫代尔纤维来源于经 FSC 认证的可持续管理木材资源，在原料获取过程中兼顾环境保护与社会责任要求。该材料已通过 Oeko-Tex Standard 100 生态纺织品认证及 USDA 生物基产品认证，既保障产品在全生命周期内不含有害物质、降低生产与使用对环境的负荷，又以生物基属性印证其可再生环保特质，助力减少对石化基原料的依赖，实现低碳环保与安全舒适的协同统一。



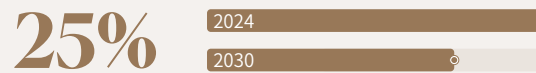
「亚朵星球」持续推进循环包装，规模化采用可循环使用的布质包装，以可持续包装替代传统一次性耗材，将绿色理念融入产品全生命周期。多款产品采用具备收纳功能的布质包装方案，深睡控温被 Pro 系列使用 L 型挂袋结构，并配备搭扣绑带与承重挂架，鼓励用户在拆封后将包装直接作为日常收纳袋重复使用。深睡床笠、深睡睡衣等产品同样延续可重复使用的布质收纳袋设计，实现包装功能向使用场景的自然延展。



环境绩效与目标

为系统推进环境管理工作，报告期内，亚朵集团围绕能源使用、温室气体排放及水资源管理制定量化目标，以持续提升资源使用效率，降低环境影响。我们的环境目标如下：

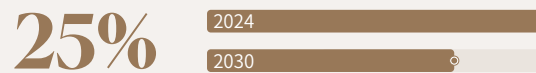
- 以 2024 年为基准，2030 年取水量下降



- 以 2024 年为基准，2030 年能源消耗总量下降



- 以 2024 年为基准，2030 年范围 1 和范围 2 温室气体排放总量下降



未来，我们将持续推进节能节水措施与数字化能耗管理能力建设，强化数据监测与精细化运营管控，稳步推动关键环境指标向 2030 年目标迈进。

类别	单位	2024 年数据	2025 年数据
直接能源消耗	兆瓦时	10,287.77	8,349.11
间接能源消耗	兆瓦时	27,966.81	27,273.84
能源消耗总计	兆瓦时	38,254.59	35,622.95
能源消耗密度	千瓦时 / 已售间夜	30.50	33.33
范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2,056.94	1,669.32
范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	15,006.99	14,471.50
范围 1 和范围 2 温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	17,063.93	16,140.82
范围 1 和范围 2 温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 已售间夜	13.60	15.10
范围 3 员工差旅温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,210.91	1,398.43
范围 3 员工差旅温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 人	0.22	0.22
取水量	吨	398,110.10	355,500.57
取水密度	千克 / 已售间夜	317.40	332.64

注：

- 表内数据覆盖范围包括亚朵集团直营酒店及亚朵集团上海总部大楼。
- 范围 1 温室气体排放量来自天然气使用，其二氧化碳排放因子主要参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南》。
- 范围 2 温室气体排放量来自外购电力，其二氧化碳排放因子参考《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》。
- 范围 3 员工差旅温室气体排放量数据由票务代理机构提供，2025 年，亚朵员工因绿色出行选择而节省的温室气体排放量约为 26.2 吨二氧化碳当量。
- 2025 年，亚朵集团能源消耗总量较上一年度下降约 6.88%，范围 1 和范围 2 温室气体排放总量下降约 5.41%，取水总量下降约 10.71%。亚朵将持续推进节能降耗与精细化运营管理，提升用能、用水效率。

06

社会为爱 承公益初心

源起云南边境的亚朵村，十余载春秋流转，亚朵集团始终怀揣善念初心，步履不停践行温暖善举。我们以乡村振兴项目“亚朵村的茶”赋能乡土，成立了“亚朵公益”推动公益事项的发展，以生物多样性保护项目“猿梦计划”守护自然，更通过诸多人文以及社区关怀活动，持续向社会传递温暖与幸福的力量。

守护亚朵缘起 78

播撒幸福力量 85

ATOUR
S
LIFE

守护亚朵缘起

亚朵村孕育了亚朵集团温暖的灵魂。多年来，我们始终以产业赋能和暖心帮扶回馈这片故土，悉心守护着这里的纯净与美好。“亚朵村的茶”项目的扎实推进，让我们与亚朵村的情感联结愈发紧密。

品味“亚朵村的茶”

亚朵村依偎怒江、毗邻高黎贡山，山间茶林尽得自然灵秀滋养，“亚朵村的茶”便带着这般清冽茶香漫入旅人心间，温柔抚平旅途疲惫。我们用这缕茶香，架起深山与城市的桥梁，将亚朵的温暖与初心力量，随茶香传递给每一位用户。2025年，“亚朵村的茶”项目入选“浦东新区 ESG 产业生态创新大赛”优秀案例。我们以茶为媒介，在推动产业协同、助力乡村振兴方面，提供了一份具有借鉴与推广价值的实践成果。

截至报告期末，我们已在亚朵村所在的怒江州

建立“亚朵村的茶”生产基地

4 个

分别为：

亚朵村生产基地

赤洒底生产基地

阿路底生产基地

沪滇协作产业园生产研发基地

茶园总面积超过

1.7 万亩

覆盖行政村超过

15 个

惠及茶农超过

3,000 户

预计为怒江州提供就业岗位超过

100 个

亚朵集团累计采购成品茶叶超过

318 吨

金额超过

7,600 万元

2013年

缘起亚朵

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

2017年

重访亚朵村

亚朵管理团队重返亚朵村，以茶叶产业为纽带，精准赋能亚朵村及周边村镇的经济发展。

2018年

创立“亚朵村的茶”

联合当地政府成立茶叶专业合作社，创新推出“茶农+合作社+企业”帮扶模式，破解茶叶销售难题。

2019年

首个标准化茶叶生产基地

在亚朵村内建成首个标准化厂房茶叶生产基地，夯实标准化生产基础、创造更多就业岗位，不仅助力亚朵村实现整村脱贫，更辐射带动周边 8 个村 1,400 户村民受益。

2023年

获取有机认证

亚朵集团进一步协助福贡亚朵茶叶种植农民专业合作社成功取得《有机产品认证证书》。认证加持下，“亚朵村的茶”销路持续拓宽，更赢得了市场与广大用户的深度信赖。

2024年

改造升级生产基地

升级亚朵村、赤洒底村两大生产基地厂房，完成设备汰换与新增。



2025年

第四个生产基地正式启用

于怒江州正式启用第四个生产基地，是怒江州规模最大、设备最先进、标准化程度最高的茶厂，有效赋能当地茶产业升级。

“亚朵村的茶”·泸滇协作产业园生产研发基地

2025年4月，亚朵村的茶·泸滇协作产业园生产研发基地正式启用。基地位于怒江州上帕镇知子罗村，是“亚朵村的茶”项目在怒江当地建成的第四个生产基地，厂房占地面积超4,000m²，是怒江州境内规模最大、设备最先进、标准化程度最高的茶厂。该基地的正式投用有效地促进了当地茶产业的提质升级，更带动了当地就业与农户增收，为乡村振兴注入了可持续的发展动力。



“亚朵村的茶”·泸滇协作产业园生产研发基地

截至报告期末，3个“亚朵村的茶”运营基地获得有机食品认证。



有机食品认证证书



初心延续

自亚朵集团创立伊始，我们多次重访亚朵村，携手伙伴、合伙人以及用户共同踏上“初心之旅”，在寻根“中国体验”的同时，也投身于公益帮扶行动，以真心和实践帮扶亚朵村及周边村民。

2023

初心首启

在亚朵集团十周年之际，我们首次发起“初心之旅”专项行动，与亚朵伙伴、合伙人代表回到亚朵村，并开展“一对一帮扶”帮助困难家庭与困难学生。

2024

深化承诺

亚朵集团携手优秀伙伴代表、合伙人代表及用户代表等先后开展两期“初心之旅”活动，并启动了“托底帮扶基金”，为当地留守老人及儿童提供支持关怀，并带动更多伙伴、合伙人及用户代表通过“一对一帮扶”的方式为乡村儿童的求学之路点亮希望。

2025

温暖延续

2025年，亚朵集团继续推进“托底帮扶基金”计划，聚焦“一老一少”重点人群与困难学生群体开展精准帮扶。该计划面向70岁以上困难老人，助力改善其基本生活条件；针对学龄前及义务教育阶段困难学生，减轻其家庭的就学压力。通过持续投入与定向帮扶，我们致力于切实筑牢“老有所养、幼有所育、学有所助”的温暖防线。

截至报告期末

亚朵“托底帮扶基金”全面覆盖亚朵村“一老一少”群体，捐赠超过

68 万元

受助人数超过

590 人

亚朵集团携手54位合伙人代表、供应链代表及优秀伙伴再度踏上“初心之旅”，走进云南省怒江州福贡县亚左洛完全小学，为学生宿舍统一更换床垫，改善孩子们的住宿环境。

报告期内

亚朵公益基金会携手「亚朵星球」向学校

捐赠

750 张床垫

价值

24.68 万元



亚朵公益基金会

2025年11月，我们成立了亚朵公益基金会，基金会以“让人与人之间有温度地连接”为使命，统筹管理亚朵的公益项目，致力于帮扶社会困难群体，推动公益事业发展，积极践行企业社会责任。传播人文关怀，凝聚向善力量，将善意从单次捐赠延伸为长期关怀，让亚朵的温暖落到实处。



共筑爱心试衣间 | 衣物捐赠公益项目

以行动传递温情、以坚守诠释担当，亚朵集团于2023年初正式启动“爱心试衣间”公益项目，为亚朵村及周边村落群众提供应季新衣，让温暖常伴村民左右。2025年，亚朵集团在石月亮社区、赤洒底村、利沙底村共计新建三个“爱心试衣间”，传递亚朵暖意。截至报告期末，我们已在全县设立5个爱心试衣间，覆盖亚朵村、拉甲木底茶厂、石月亮社区、赤洒底村、利沙底村等多个社区与村落。

这份温暖的传递，亦离不开社会爱心的汇聚。报告期内，亚朵集团共计收到1.28万件爱心衣物捐赠。截至报告期末，我们累计接收并捐赠各类闲置及全新衣物超3.27万件。这些衣物不仅切实满足了村民的生活所需，更承载着来自四面八方的关怀与暖意。

月亮山下的读书声 | 公益助学项目

以教育赋能成长，亚朵集团于2023年发起“月亮山下的读书声”公益项目，聚焦亚朵村及石月亮乡家庭困难且成绩优异的学生，提供常态化助学支持。项目实行学校推荐、村委核实、亚朵终审的三级筛选机制，确保资助对象精准无误，并按照学段设立每学期500-2,500元的资助标准，于每年3月至7月、9月至次年1月由亚朵公益直接拨付至受助学生，确保每一笔善款都精准用于学生学业所需。

为方便更多伙伴参与，项目设置了100元起捐与“一对一”结对帮扶两条参与通道，确保捐赠透明、反馈及时。捐赠方可定期收到受助学生的成长回访与学习近况。截至报告期末，已有102位亚朵伙伴暖心参与，持续助力143名学子逐梦前行，以实际行动响应乡村教育振兴的社会责任。

亚朵公益服务站 | 扎根乡村暖民心

2025年12月，我们设立了亚朵公益服务站·亚朵村站点。亚朵公益基金会以该站点为枢纽，对亚朵村70岁以上留守、孤寡、高龄独居、残障及生活困难的老人提供持续生活物资支持。截至报告期末，我们已完成30户受助老人的入户信息登记及首轮生活物资发放工作，为后续“一对一”物资配送奠定基础。

香港大埔火灾捐赠 | 驰援火灾受灾群众

2025年11月，香港大埔地区突发火灾，给当地居民的生命财产安全造成严重影响。亚朵第一时间响应应急救援需求，通过亚朵公益基金会向香港受灾同胞捐赠现金100万港元以及价值100万港元的「亚朵星球」睡眠物资支持受灾地区过渡安置、生活补给等工作。一份牵挂，一份支援，让受灾同胞在困境中感受到跨越距离的关怀与暖意。

“猿梦计划”

在推动亚朵村经济与文化发展的同时，我们同样想为当地的生态环境保护贡献一份力量。亚朵村位于高黎贡山山麓，这座山脉是国家一级保护野生动物——天行长臂猿*的重要栖息地。为保护这一珍稀物种，亚朵集团发起“猿梦计划”生物多样性保护项目，携手公益组织“云山保护”（大理白族自治州云山生物多样性保护与研究中心），共同聚焦天行长臂猿种群保护，助力稳固区域生态屏障、守护当地生物多样性。“猿梦计划”不仅为天行长臂猿的保护工作注入了新的活力，也是亚朵集团履行社会责任的重要实践。

*取自《周易》“天行健，君子以自强不息”的天行长臂猿（别称高黎贡白眉长臂猿），是全球唯一由中国科学家自主定名的类人猿。

2025年，亚朵进一步丰富“猿梦计划”的实践内容。我们动员亚朵合伙人、供应商及用户体验官等相关方积极参与其中，依托天行长臂猿IP形象设计深化公益传播，同时通过系列活动，将公益IP融入日常生活场景，希望通过品牌影响力，使大众直观接触天行长臂猿保护理念，提升公众对濒危物种的认知，带动更广泛的社会群体关注并投身珍稀动物保护事业。

报告期内

我们已通过“猿梦计划”捐赠

675,705元*

*扣除成本后

伙伴同行 · 凝聚公益合力

亚朵集团深化多方协作，联动合伙人、供应商、用户体验官等各界伙伴，从物种监测与食物保障两方面行动，共同为天行长臂猿撑起守护屏障。



认领一台“红外相机”

亚朵集团携手合伙人、供应商、用户体验官等伙伴共捐赠10台红外相机，用于对天行长臂猿及其他野生动物开展长期、连续的监测。这些设备昼夜记录动物活动轨迹、种群分布及栖息地安全状况，为科研人员评估山林生态健康提供关键数据。



认养一棵“食物树”

天行长臂猿的专属食物树生长周期漫长，通常需要15至20年才能进入稳定、可被采食的状态。为此，我们的16位利益相关方代表以公益认养形式提供资助，支持当地开展雨季除草、冬季围草防霜、围栏维护等全年巡护与管护工作，助力食物树的健康生长。为长臂猿长期食物保障及高黎贡山生态系统稳定创造有利条件。

IP 赋能 · 放大保护声量

亚朵集团将天行长臂猿作为公司品牌吉祥物，推出以天行长臂猿为主题的周边产品并进行义卖。2025 年，我们在现有吉祥物 IP “猿猿” 和 “梦梦” 的基础上，进一步推出全新的 “小猿崽” 公益 IP 公仔。该形象以天行长臂猿幼崽为原型，造型更具亲和力，用户可通过会员积分兑换等方式获取。我们希望通过这一 IP，帮助大家更直观地认识天行长臂猿及其保护意义。此外，我们在 2026 年元旦期间推出活动，用户在指定活动门店连住达标即可获赠限量公益 “小猿崽” 周边，将节日氛围与公益回馈相结合，提升用户参与热情。



2025 年 10 月，“小猿崽” 公仔由云山伙伴带入 2025 年 IUCN 世界自然保护大会现场展示，作为中国天行长臂猿保护实践的具象载体，向国际自然保护领域介绍相关探索与行动。



此外，我们多维度增加用户公益触点。2025 年，我们推出的亚朵锦囊猿梦 “宝” 护 · 香茅草防护贴，依托猿梦 IP 形象打造，设计为安全防蚊产品，以实用好物为载体传递公益温度。



播撒幸福力量

秉持商业向善理念，亚朵集团立足社会价值共享，以多元实践向社会传递温暖向善的力量。我们借亚朵竹居和“城市人文探索之旅”系列活动为用户构筑精神家园，更凝聚全体亚朵伙伴的向善初心，携手广大公众共同参与公益实践，让公益的种子在城市的每个角落生根发芽。

亚朵竹居

“竹居”的命名，源自两种文化语境：一是寒山诗中“有鸟五色纹，栖桐食竹实”的意象，二是坊间更为熟知的苏轼名句“宁可食无肉，不可居无竹”。两种表达共同指向一种精神内核——以书为媒介，让人与人之间建立更有温度的连接，用阅读回归内心安静的力量。

自 2013 年首家亚朵酒店启程以来，竹居伴随亚朵集团旗下酒店一同成长，逐步覆盖全国超过 200 座城市、2,000 余家门店，累计藏书量超过 400 万册，7×24 小时免费开放。报告期内，竹居全年新增采购图书 40 万余册；全年有记录的借阅次数达 250,287 次，整体规模相当于一座高校图书馆的年度借阅水平。

与此同时，亚朵竹居通过“领读计划”“一城一店”等文化项目，不断拓展其作为酒店公共空间的文化承载力，在阅读之外，持续强化与人、与城市、与在地文化之间的连接，使酒店空间成为承载日常阅读与文化交流的公共场域。

领读计划：点亮书香生活

亚朵竹居以“领读计划”为载体，联合多方文化机构、学者嘉宾及媒体平台，持续开展各类特色阅读相关实践活动，通过主题对谈、互动体验、线上线下联动等多元形式，丰富公共阅读场景的人文内涵。我们同步推出多项主题书单，覆盖多元阅读维度与文化主题，部分活动配套线上打卡及限定周边领取等互动形式，进一步拓展公共阅读的覆盖面与影响力。

一城一店：深耕属地文脉

2025 年新年伊始，在西安南门亚朵酒店，亚朵竹居以“年度汉字”与“一城一店家宴”作为核心载体，为到访游客与西安本地市民打造了一场兼具浓厚阅读氛围与鲜明城市文化特色的沉浸式体验活动。

年度汉字 凝聚时光共鸣

亚朵竹居携手艺术家暨春天发起“年度汉字”征集活动，以线上渠道邀请广大用户分享专属年度关键词及背后的暖心故事。活动精选出 100 个极具代表性的汉字，在西安南门亚朵酒店的竹居属地书亭进行集中展示，吸引酒店住客与周边社区居民互动参与，让汉字成为联结大众情感与时代记忆的文化纽带。



《行走的图书馆——跟着文字去远方》主题书单



《跟着苏轼去旅行》主题书单



《行走于世界，阅读诺贝尔文学奖》主题书单

一城一店家宴 共话城市人文

“一城一店家宴”在西安南门亚朵酒店温情启幕，特邀当地文艺界人士与文化爱好者齐聚一堂。活动现场围绕城市文化传承、生活方式创新等话题展开深度探讨，既凝聚了属地文化的传播与共鸣，更构建了兼具烟火气与人文气息的社群联结。



城市人文探索之旅

在亚朵，酒店不止是旅途休憩的居所，更是触摸一座城市文化脉络的温暖窗口。2025年，我们首次启幕“城市人文探索之旅”系列活动，以无锡为首站，推出“过无锡”项目。我们以非遗文创、人文指南、在地书单与风味早餐四大特色体验服务，让住客与社区居民在旅居休憩或日常生活场景中，真切感知属地文化的独特韵味，让城市的人文之光随亚朵的陪伴温暖传递。

非遗传承 “猿梦抱抱泥”传递指尖匠心



亚朵与惠山泥人厂非遗传承人郁礼嘉合作，以亚朵吉祥物天行长臂猿为灵感，推出“猿梦抱抱泥”文创产品，将猿梦IP融入城市人文体验。该产品将惠山泥人传统工艺与现代文创设计相结合，打造兼具民族性与现代审美的文化载体，让非遗文化在年轻人中“活起来”。

人文指引 《过无锡》串联城市记忆



我们将专门设计的《过无锡》人文指南放置于客房内，串联起惠山古镇、东林书院、钱钟书故居等无锡文化地标，为住客提供清晰的人文探索线索，引导住客深入了解城市底蕴，在行走中感知无锡的温度与韵味。

在地阅读 主题书单浸润文化底蕴



亚朵竹居与无锡本地钟书房合作，共同策划无锡专属人文书单，并在无锡本地22家亚朵门店同步提供借阅。将在地阅读场景自然融入旅居动线，为住客及周边社区居民提供接触无锡文化的便捷渠道。

社区同行

亚朵集团持续深耕社会公益领域，围绕乡村振兴、社区共建与弱势群体关怀等社会需求开展公益活动。我们积极联动员工、合作伙伴与社区多方力量共同参与公益实践，让善意在社区中不断生长。

守护乡村教育希望 | “暖心加油站”助学公益行动

2025年6月，亚朵福州三家门店联合闽侯县慈善总会，为大湖乡中心小学发起定点助学行动。亚朵门店伙伴与业主代表为孩子们捐赠了书包、文具等学习物资，改善乡村儿童的学习条件；同时，通过分享励志成长故事、组织趣味游戏和教唱歌曲等互动陪伴活动，给予留守儿童温暖的精神支持。



善意温暖流淌 | 无偿献血与科普行动

2025年11月，亚朵广深战区与深圳市血液中心携手，共同发起了一场无偿献血与科普公益活动。战区各门店首先面向员工开展献血知识普及，并有序组织伙伴们集体献血。活动现场，亚朵伙伴们的踊跃参与和奉献精神，也吸引了周边社区居民与过往行人的关注，带动更多人主动加入献血行列。本次活动累计参与人数超过70人。



关爱“星星的孩子” | 感恩奉茶日行动

2025年11月，亚朵西北战区自发组织了针对当地自闭症儿童群体的关爱行动。以“亚朵感恩奉茶日”为契机，门店伙伴将亚朵标志性的“奉茶”服务带进康复中心，给予孩子们耐心的陪伴与鼓励。同时，伙伴们主动与相关机构沟通调研以了解实际需求，募集并捐赠了康复训练及日常生活所需物资。通过物质支持与情感陪伴，活动切实回应了自闭症儿童的现实需求，也加深了亚朵伙伴对弱势群体的理解，推动多元、包容的价值观在亚朵内部和社区沉淀。



暖心角落

亚朵的温暖从不只局限于用户，也希望为城市里默默奔忙的户外劳动者，留出一处可以安心停靠的休憩角落。

面向快递员、外卖员及环卫工人等户外工作者，亚朵集团在总部一楼专门设置“补给区”，免费提供茶饮与饼干，并开放休息座椅，为他们在繁忙间隙提供片刻舒适休憩的空间。各门店也欢迎快递员、外卖员及环卫工人进店落脚休息，为辛勤奔波的劳动者提供就近可达的休憩支持，让这份关怀真正贴近日常、触手可及。



ESG 索引表

GRI 标准	披露项	对应章节位置
GRI 2: 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	亚朵缘起
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-7	员工	人力绩效数据
2-9	管制架构和组成	高效公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	高效公司治理 完善 ESG 建设
2-13	为管理影响的责任授权	高效公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	完善 ESG 建设
2-16	重要关切问题的沟通	完善 ESG 建设
2-22	关于可持续发展战略的声明	来自 CEO 的一封信 完善 ESG 建设
2-23	政策承诺	多元平等职场
2-24	融合政策承诺	恪守商业道德
2-25	补救负面影响的程序	恪守商业道德 多元平等职场
2-26	寻求建议和提出关切的机制	恪守商业道德 多元平等职场

GRI 标准	披露项	对应章节位置
2-28	协会的成员资格	产业协同发展
2-29	利益相关方参与的方法	完善 ESG 建设
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	完善 ESG 建设
3-2	实质性议题清单	完善 ESG 建设
3-3	实质性议题的管理	完善 ESG 建设
经济		
GRI201: 经济绩效 2016		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
GR:203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	守护亚朵缘起 播撒幸福力量
203-2	重大间接经济影响	守护亚朵缘起 播撒幸福力量
GRI205: 反腐败 2016		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
环境		
GRI302: 能源 2016		


GRI 标准	披露项	对应章节位置
302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效与目标
302-3	能源强度	环境绩效与目标
302-4	减少能源消耗	坚持环保运营
302-5	产品和服务的能源需求下降	坚持环保运营
GRI303: 水资源与污水 2018		
303-3	取水	环境绩效与目标
GRI305: 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	环境绩效与目标
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	环境绩效与目标
305-4	温室气体排放强度	环境绩效与目标
GRI308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链可持续
社会		
GRI401: 雇佣 2016		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	多样福利关怀

GRI 标准	披露项	对应章节位置
401-3	育儿假	人力绩效数据
GRI403: 职业健康与安全 2018		
403-3	职业健康服务	多样福利关怀
403-6	促进工作者健康	多样福利关怀
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	多样福利关怀
GRI404: 培训与教育 2016		
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	携手伙伴前行
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	携手伙伴前行
GRI405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	多元平等职场 人力绩效数据
GRI413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	守护亚朵缘起
GRI414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	供应链可持续


让 人 与 人 之 间 有 温 度 地 连 接

 A.T. HOUSE 嘉邸

S A V H E 萨和

 亚朵酒店

亚朵见野

 亚朵酒店

亚朵X酒店

ATOUR 轻居
LIGHT 酒店

atourplanet
亚朵星球