

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB

---

## 住宿企业 ESG 管理体系要求

Requirement for ESG management systems for lodging enterprise

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 录

前 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 理念 .....	1
5 治理架构 .....	3
6 策划 .....	4
7 支持 .....	4
8 运行 .....	6
9 绩效评价 .....	9
10 企业持续改进 .....	10

# 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国饭店协会提出。

本文件由商务部服贸司归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 住宿企业 ESG 管理体系要求

## 1 范围

本文件明确了住宿业ESG管理体系的术语和定义及其理念、治理架构、策划、支持、运行、绩效评价、企业持续改进等要求。

本文件适用于向消费者提供住宿及相关综合服务的企业，包括酒店、宾馆、旅店、旅馆、度假村、招待所、培训中心、长租公寓等，开展ESG管理体系建设和标准水平评价时参照使用，相关企业在制定企业标准时可参照本文件。提供部分住宿服务的企业在制定企业标准时也可参照本文件。

## 2 规范性引用文件

下列文件内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36000 社会责任指南

GB/T 39604 社会责任管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001—2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB/T 42112-2022 住宿业资产管理能力评价指标体系

T/CAQ 10117—2022 企业ESG管理体系要求

T/CAQ 10118—2022 企业ESG评价指南

## 3 术语和定义

GB/T 36000、GB/T 39604、GB/T 42112-2022、T/CAQ 10117和T/CAQ 10118 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 理念

### 4.1 企业 ESG 环境

住宿企业应建立ESG实践过程体系，确定、评估与其宗旨和战略方向相关并明确影响其实现ESG管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

注：应从社会责任和企业风险控制两方面识别这些因素，包括需要考虑的政策环境、市场环境、战略机会、挑战、优势和劣势。

## 4.2 理解利益相关方的诉求

4.2.1 应识别、确定利益相关方并搭建常态化沟通机制，收集内外部利益相关方对企业可持续发展的意见，积极回应其诉求。应确认与企业发展有密切关联的利益相关方、与现阶段 ESG 管理体系表现预期有关的利益相关方；利益相关方的有关诉求应符合法律法规要求或其他政策要求。

4.2.2 应关注的住宿企业利益相关方及其可能诉求包括：

- a) 政府及监管部门：行业稳定及规范发展、城市及区域发展、创造就业机会、民生保障、职住平衡等；
- b) 股东或投资者：企业的安全与稳健经营、财务业绩的预期增长、创新与研发能力、企业的社会责任；
- c) 住宿客人：住宿产品的安全环保与舒适美观、优质的服务、信息保密及隐私保护、社交/社群活动、人文关怀等；
- d) 餐饮消费者：菜品的安全卫生、优质的服务、舒适的环境、人文关怀等；
- e) 上下游供应链合作伙伴：商业道德、合规性、公平公正且透明的合作流程、合作稳定性等；
- f) 公众与媒体：企业责任、可持续发展、生态环保、民生保障、公益慈善等；
- g) 所在社区与街道：安全稳定且合规经营、区域共建共赢、公益慈善等；
- h) 企业管理层：企业的安全与稳健经营、财务业绩的预期增长、员工发展、企业的创新能力、企业推动行业共建与发展的能力、企业的社会责任等；
- i) 员工：公平的职场环境、个人成长与发展、认同感、成就感、归属感等；

注1：利益相关方的诉求可被视为议题（见第6章）。

注2：作为在ESG实践中重要的利益相关方，交易所和行业协会有需求和期望可在a)和b)中考虑。

## 4.3 确定住宿业 ESG 管理体系的范围

4.3.1 企业应界定 ESG 管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

4.3.2 ESG 管理在住宿业中的应用需要确保将可能影响 ESG 绩效的产品、服务和活动纳入企业的掌控范围或影响范围之内。根据企业实施 ESG 管理的核心目标和信息披露的对象（适用时），ESG 管理体系的覆盖范围可能与企业目前其他管理体系的范围存在差异。需要特别考虑单体项目层面与集团层面在 ESG 管理体系的边界以及与财务报表合并时所涉及的并表管理的一致性。

4.3.3 范围应以文件进行说明并可被获取，与企业现有其他管理体系保持协调和信息共享。

#### 4.4 住宿企业建立 ESG 管理体系的原则

4.4.1 根据本文件要求，企业应构建、执行、维护并不断完善其 ESG 管理体系。包括确保产品打造、服务品质提供、客户体验及其内部运作的相关过程和交互都与环境保护、社会责任和治理标准相符。

4.4.2 企业应针对 ESG 管理制定短期、中期和长期策略。这些策略应在明确如何改善客户住宿体验、餐饮体验（如有）的同时，考虑环境和社会因素。根据实际执行效果和市场变化，企业需要定期调整策略，确保其始终与当前的住宿业趋势和客户需求相适应。

4.4.3 在制定 ESG 管理计划时，企业应确保符合 ESG 管理体系范畴，并实施风险和机遇的识别与评价。

### 5 治理架构

#### 5.1 组织架构及工作机制

5.1.1 应成立 ESG 委员会，主要职责包括负责监管本企业及其子公司（如适用）的 ESG 治理体系，并确保 ESG 相关的决策、执行、监控和信息披露的职责与权限在企业内各个层面得到明确分配和有效沟通。相关职责和权限分配应进行文件记录，以确保持续性和透明性。

5.1.2 充分发挥董事会在 ESG 建设中的领导作用。以董事会为 ESG 治理核心，发挥其对 ESG 事项的决策、监督作用，引领 ESG 理念、战略的落实，并牵头主动与利益相关方沟通，寻求 ESG 相关意见，将其诉求纳入董事会决策考虑中，推动作出兼顾业务发展和社会环境效益的科学决策。

5.1.3 成立 ESG 工作小组，负责制定 ESG 工作目标及行动路径，统筹、汇报 ESG 相关事宜。由两个层级团队组成：

- a) ESG 职责落实与监督团队：由企业高管团队及各职能部门负责人组成，主要负责 ESG 战略的落实和对具体事项执行的监督，落实相应的责任归口。

b) ESG 执行团队：从相关职能部门抽调部分骨干员工，负责 ESG 事项的具体执行。

## 5.2 治理架构的外部延伸

必要时，可引入外部专业资源（如外部专家智库或生态合作伙伴），将其纳入企业 ESG 治理架构之中。

# 6 策划

## 6.1 ESG 目标的确定

应将自身目标与联合国17个可持续发展目标（SDGs）相结合，同时考虑住宿业特点，结合国内国外通用ESG披露框架（如GRI全球报告倡议组织, SASB可持续会计准则委员会, ISSB国际可持续发展准则理事会, 上交所披露指引等），遴选出符合企业自身发展规划的ESG目标及发展路径。

## 6.2 重大性议题矩阵的确定

6.2.1 明确主要利益相关方的关切与诉求，并通过企业经营、客户管理、员工关爱、创新发展、环境保护、社会责任等六大维度上进行细分，形成具象化的议题支柱。

6.2.2 将企业的 ESG 目标与利益相关方的关注点相结合，并遵循 ESG 责任投资的「3P 原则」-People（人）、Planet（地球）、Profit（效益），形成企业自身的可持续发展议题库。

6.2.3 对可持续发展议题库中的议题进行重要性排序。可采用双重重要性原则，以二维矩阵的形式，横轴代表对利益相关方的重要性，纵轴代表对企业业务发展的重要性，进行评估识别。并通过对利益相关方的深入调研、访谈，结合行业发展趋势、特点，以行业专家打分法或层次分析法等方式，经由管理层、董事会审议确认，形成企业的可持续发展重大性议题矩阵。

6.2.4 企业应定期收集内外部利益相关方对议题实施效果的反馈，以及外部宏观环境变化、市场新机遇、企业自身业务发展等要素，及时回顾优化可持续发展重大议题矩阵，为企业 ESG 发展战略行动规划作有效补充。

## 6.3 可持续发展的行动路径

按照各议题的优先级别和时效性，制定企业的可持续发展行动计划，并定期监测和披露议题目标的达成情况。

# 7 支持

## 7.1 资源

应明确并确保为建立、执行、维护及持续优化ESG管理体系提供必要的资源。包括但不限于：拨款用于相关项目、采购环保和社会友好的物资、引入或合作进行相关科研，以及投入技术资源，如探索创新的节能方法或运用其持有的知识产权以加强其在ESG领域的表现。

## 7.2 能力

7.2.1 董事会及 ESG 委员会的成员应当有合格的教育背景、培训或实际经验，具备多元化且互补的专业知识、职业素质和工作经验，以满足住宿业多学科、复合能力的特殊要求。此外，对于高层管理人员，企业应定期并持续地提供培训，以强化其对 ESG 目标和管理体系的理解和认同，并提升其在可持续发展方面的管理能力。

7.2.2 应确保其全体员工都具备完成其工作职责的基本能力。在管理能力、专业技术和基本技能三个关键领域，还应为员工提供明晰的职业发展规划，确保团队的结构和梯次合理。

## 7.3 相关方管理

7.3.1 通过多种方式与利益相关方（详见 4.2）保持开放和畅通的沟通。应做到：

- a) 明确固定流程，如客户反馈机制、与供应商的定期评审会议等；
- b) 根据利益相关方的不同诉求，确定回应的议题以及需要提供的信息深度，如处理客户投诉时的标准回应流程或在面对突发事件时的危机公关策略等；
- c) 设定并执行定期的经营业绩说明会议，同时与展现企业社会价值的活动相结合，如定期与客户分享的环保措施更新或社区参与活动的成果汇报等；
- d) 严格遵守信息使用的保密责任，定期对员工进行信息安全和保密意识培训。确保企业内部信息系统安全，尤其是与客户隐私相关数据，消除任何潜在的隐私泄露风险。

7.3.2 应定期回顾利益相关方对于企业进行 ESG 实践的诉求，并结合第三方评价结果与企业自身绩效监测（见 11.1），采取措施改进 ESG 管理体系。

## 7.4 ESG 制度

7.4.1 企业应确定与 ESG 管理体系相应的制度框架，并形成具体可实施的操作规定，包括：

- a) 符合本文件要求的文件化信息，例如环保措施、员工权益保障措施等；

- b) 企业确定的为实现 ESG 管理体系效益所需的其他文件化信息，如节能方案、社区参与活动等。

7.4.2 文件化信息应逐步向规范化、标准化和数字化转变，并应与企业当前信息化系统紧密结合，以实现信息的有效收集、协同处理和分析、应用优化以及与内部和外部利益相关方的沟通。

## 8 运行

### 8.1 ESG 的实施与运行

#### 8.1.1 环保低碳的管理

- a) 能源管理：优化建筑设计，利用太阳能等可再生能源，投资高效节能设备，如 LED 照明和节能空调。同时，推广并关闭未使用的电气设备，采用智能控制系统减少能源浪费；
- b) 水资源管理：采用节水器具，鼓励客人减少毛巾和床单更换次数。对于大型设施，考虑设置雨水收集和再利用系统；
- c) 固体废物管理：强化垃圾分类，减少一次性用品使用，提供可循环利用的替代品。对厨房垃圾宜进行有机处理；
- d) 低碳交通：积极为员工和客人提供低碳出行选择，如鼓励步行、骑行或采用电动车辆，为电动汽车提供充电站；
- e) 绿色采购：优先考虑购买环保和可持续的产品，与供应商合作以确保供应链绿色低碳；
- f) 客户参与：鼓励客户参与环保活动，如树木种植、节能竞赛等，提供相应的优惠或奖励；
- g) 员工培训：定期进行环保和低碳培训，提高员工的环保意识，并鼓励他们在日常工作中采取实际行动。

#### 8.1.2 社会责任的运行管理

- a) 员工权益：确保遵循劳动法规，为员工提供公平、尊重和无歧视的工作环境。定期开展员工培训和发展计划，关心其健康和福利，以及提供合理的薪酬和晋升机会；
- b) 社区参与：与当地社区/街道建立合作关系，支持地方文化和传统，定期组织或赞助社区活动，如文化节、公益活动等，促进当地经济发展；
- c) 客户健康与安全：确保提供安全、卫生的住宿环境，定期检查并更新消防、安全设施，为

客人提供宜居的环境和健康的食品选择，并及时处理反馈意见；

- d) 供应链责任：与负责的供应商合作，确保采购的商品和服务遵循社会和环境标准。与供应商共同努力，减少供应链中的碳足迹和环境影响；
- e) 公益事业：鼓励员工参与志愿服务，支持或发起有益于社会的公益项目，如教育援助、贫困地区的基础建设等。

### 8.1.3 公司治理

- a) 董事会多样性：确保董事会成员具有多样化背景、专业技能和经验，以促进更广泛的视角和更深入的决策分析。应考虑性别、民族、文化和专业背景等多样性要素；
- b) 合规与风险管理：应建立健全的合规体系，关注对消费者权益、食品安全、员工权益相关法律法规的执行。对经济波动、健康和安全事故、自然灾害、技术威胁等潜在风险进行定期评估，并采取预防措施；
- c) 利益相关者沟通：建立和维护与股东、员工、客户、供应商和当地社区的沟通渠道，定期收集其反馈，鼓励他们参与到企业的决策中来，如通过定期的股东大会，并在决策中予以考虑；
- d) 员工参与：鼓励员工参与公司治理，如通过定期的满意度调查、建议箱等方式，增强员工归属感和对公司的认同感；
- e) 道德与诚信：制定并推广企业的道德准则，鼓励员工、供应商和合作伙伴遵循。建立机制处理潜在的利益冲突和不道德行为；
- f) 持续发展和创新：应鼓励创新文化，投资于技术和服务的升级，确保企业的战略规划与全球和地方的可持续发展目标相一致，促进长期稳健发展；
- g) 数据及信息隐私安全：在沉淀了大量住户数据的背景下，企业应不断升级数据隐私保护能力，加强数据安全保障水平、为企业和住户创造安全的数字体验；
- h) 透明沟通：及时、准确地公开财务和非财务信息，如环境、社会责任等方面的表现，满足公众和其他利益相关者的知情权，聆听公众的意见和建议，持续改进。

### 8.1.4 供应链管理

- a) 构筑责任型供应链，与值得信赖的供应商合作。要求其提供符合 ESG 或可持续发展标准的

合格证明，并定期审查和检验；

- b) 本地采购：应优先考虑本地供应商，支持当地经济并减少运输导致的碳排放；
- c) 构建共生共赢的供应商合作关系：建立长期、稳固的合作关系，确保供应稳定性，并与供应商共同探讨创新和改进方案，促进供应链整体优化；
- d) 合同与合规性：确保与供应商的合同明确、公平，并符合所有适用的法律和法规。在涉及知识产权、保密协议或其他敏感事项时，应加以预判和防范；
- e) 培训与发展：鼓励供应商参与住宿行业的培训和发展计划，如可持续性培训、品质管理等，以提高整个供应链的水平；
- f) 透明度与沟通：建立有效的沟通渠道，及时与供应商分享反馈和评价，确保双方都了解和满足彼此的需求和期望；
- g) 加强供应商审计，特别是供应商关联关系审计，规范供应商管理流程。

## 8.2 风险防范

8.2.1 应通过以下控制层级，建立、实施和维护旨在消除和降低管理与业务运营风险的程序，尤其是应对已经发生和尚未得到妥善处理的重大风险事件。

8.2.2 消除可能导致风险的因素，例如，对于与食品安全相关的风险，可选择不提供某些食品或饮品。

8.2.3 选择低风险因素替代高风险因素，例如，更换可能引起过敏的清洁用品。

8.2.4 应用工程控制措施和调整工作流程，如为清洁工提供更先进的清洁设备或为前台工作人员提供投诉处理培训。

8.2.5 强化管理控制，如定期为员工提供服务质量和风险管理培训。

8.2.6 主动披露无法消除或控制在可接受范围内的负面指标，如客户投诉、工伤事故或员工流失率。

对于现有的管理体系，如内部控制体系或社会责任管理体系，已经识别并应对的风险和机遇，企业应将其视为重要输入信息，由相应的管理体系进行处理和响应。

## 8.3 应急管理

8.3.1 根据紧急情况类型策划的响应方案，包括提供特殊技术干预、法律咨询、及时的信息通告、资金支持、舆情分析与管理等。

- 8.3.2 定期进行模拟演习，测试和加强策划的响应流程的实际效果。
- 8.3.3 与关键的利益相关方保持沟通，确保他们了解并履行其在紧急情况下的职责和义务。
- 8.3.4 考虑所有涉及方的需求和能力，在适当情况下鼓励他们参与和提供输入，以完善应急响应方案。
- 8.3.5 保留关于应急响应、预案和舆情管理的文档，确保在需要时可迅速查找并执行。
- 8.3.6 有效进行舆情管理，包括但不限于：
  - a) 设立专门的舆情监测团队或工具，实时关注网络、社交媒体、新闻等平台上与企业相关的讨论和报道，确保能够及时掌握公众对企业的态度和反馈。
  - b) 对于负面舆情，企业应迅速行动，与公关团队沟通制定应对策略，并及时发布官方声明或澄清，以减轻或消除对企业形象的影响。
  - c) 定期进行舆情管理培训，确保员工了解如何与媒体、客户及其他利益相关方沟通，尤其在遭遇紧急或负面情况时。

## 9 绩效评价

### 9.1 ESG 绩效监测与自查

- 9.1.1 参考「可持续发展三大准则」，即 GRI 全球报告倡议组织，SASB 可持续会计准则委员会，ISSB 国际可持续发展准则理事会，根据企业在 ESG 目标设立时参考的通用披露框架进行对照自查。
- 9.1.2 从定量分析和定性评判方式，对指标进行监测和追踪。包括：
  - a) 通过定量分析，加大年度数据的连续披露，可从纵向自身维度和横向行业维度进行对比分析，促进企业在可持续发展目标和行动上的改进；
  - b) 通过定性分析，特别是案例研究，增加企业及行业对于 ESG 的认知度和 ESG 治理工作的参与度。
- 9.1.3 加强对 ESG 正负两个方面信息的关注，特别是对负面信息的监测。

### 9.2 内部审核

对企业在经济、环境、社会三大领域实践及实际业务发展进行评估，并结合企业内外部相关利益方的诉求调研，以及外部宏观环境变化，梳理和调整「可持续发展重大性议题矩阵」，用以解决企业和行业面临的挑战，实现长期环境目标的进度更新。

### 9.3 ESG 信息披露与报告

9.3.1 企业应对 ESG 相关数据进行披露，并根据「可持续发展三大准则」，完成相应的年度指标和信息披露。

9.3.2 企业应意识到编制 ESG 报告的重要性和意义。

9.3.3 企业在确定 ESG 报告的框架时，应综合考虑其 ESG 管理体系的策划和实施情况。当涉及资本市场或受到政策法规的约束时，ESG 报告的框架应满足相关的信息披露基本要求，确保与投资者和其他利益相关方的透明沟通。

9.3.4 根据住宿业务的特性和 ESG 管理体系在一定时期内的执行情况，企业应按照 ESG 报告的框架填充相关内容。应详细描述企业在环境、社会和治理方面采取的关键措施（例如，能源节约、减少碳排放、确保员工福利和客户隐私保护等）以及由此产生的绩效成果，为客户、投资者和其他利益相关方提供全面的参考信息。

注：本条款所称的 ESG 报告包括 ESG 专项报告。

## 10 企业持续改进

10.1.1 企业应建立过程，用于实施和控制所策划的、影响 ESG 绩效的临时性和永久性变更。这些变更包括以下方面：

- a) 设施和设备的变更：当住宿物业进行装修、扩建或采购新设备时，这些变更可能影响能源使用、水使用或废物产生的数量。因此，应评估这些变更如何影响 ESG 绩效，并采取适当的控制措施；
- b) 运营和服务的变更：当企业引入新的服务或更改运营策略时（例如，提供新的环保客房服务或更改清洁产品），这可能会影响其对环境和社会的影响。这类变更需要进行细致的评估和控制；
- c) 供应链管理：当选择新的供应商或更改采购策略时，可能会涉及与供应链相关的 ESG 风险。酒店应确保其供应商遵循与企业 ESG 目标相一致的标准；
- d) 员工管理和培训：当企业引进新的培训计划、招聘策略或员工福利时，这些变更可能会影响其社会责任绩效。企业应确保这些变更与其 ESG 目标和策略保持一致；
- e) 客户互动和沟通：企业可能会更新其与客户的互动方式或推出新的沟通策略，如引入新的客户反馈机制或提供关于其可持续性措施的信息。这些变更应增强企业的透明度和客户满意度；
- f) 法律和法规的遵循：随着 ESG 相关法规的不断更新和发展，企业需要定期审查其政策和措施，确保其持续遵循相关要求，并及时进行必要的调整。

10.1.2 企业应通过过程建立，确保获知这些变更，企业应评估其对 ESG 绩效的潜在影响，确立明确的责任和控制措施，并确保所有相关人员都了解和遵循这些措施。

10.1.3 企业应评审非预期性变更的后果，必要时采取措施，减轻任何不利影响。

---