

全季酒店陷“备注门” 华住集团快速扩张遇管理大考

近日,全季酒店大连某门店因公开发布住客订单备注,引发市场质疑。华住集团客服回应称,公司已处理涉事员工并注销有关账号。近年来,华住旗下App及门店多次被曝存在信息收集、卫生安全等问题,快速扩张中的管控能力备受考验。

■新快报记者 林广豪

引发隐私泄露担忧

网传图片显示,近日,名称为“全季大连某酒店”的账号在社交平台发帖公开多名住客的订单备注,包括“房间不要放菊花茶,本人菊花过敏”“麻烦多放两瓶水,我是水牛转世”等内容,该账号同时配文称“每天被客人备注笑到捶桌”“前台已笑晕在系统里”。目前,涉事账号已无法在社交平台查找到。

此则帖文引发关注。有网友指出,帖文末将客人的姓名完全隐去。多位网友认为,酒店公开吐槽客人不仅缺乏职业素养,还容易泄露客人的隐私信息。

官网显示,全季酒店成立于2010年,是华住集团旗下的中档酒店品牌,后者于2005年创立于中国。截至2025年末,华住集团全球在营酒店12858家,覆盖21个国家。

针对帖文的有关情况,新快报记者4月17日联系了华住集团客服。客服表示,公司高度重视此事,第一时间进行调查,查明系某店某员工违反规定利用个人账号发布了不当信息。“目前(公司)已经对员工进行严肃处理,后期会进一步强化员工培训管理,(涉事)账号已经进行注销。”该客服提到。

《中华人民共和国民法典》提到,信

息处理者不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息;未经自然人同意,不得向他人非法提供其个人信息,但是经过加工无法识别特定个人且不能复原的除外。有律师据此指出,酒店公开客户订单备注截图,包含个人生活习惯和生理特征,涉嫌侵犯隐私权。即便涉事行为系员工个人所为,但酒店存在管理漏洞,仍需承担法律责任。

因限制消费者权益被约谈

事实上,华住集团旗下App曾在信息收集管理方面触及红线。2023年4月至9月,上海市网信办对属地下载量较大及投诉较多的46款App开展了收集使用个人信息专项检查,华住酒店管理有限公司开发的“华住会”位列其中,所涉问题包括隐私政策内容不完整、强制收集非必要个人信息。2025年8月,华住集团成员企业的应用“城家公寓”因未明示个人信息处理规则被通报。

近年来,华住集团旗下酒店多类问题频发。去年6月,有游客称在入住长沙市某家桔子酒店期间,在自助早餐中吃出了已经被蒸熟的蟑螂。涉事店长为此致歉。今年2月,针对华住会会员服务协议中涉嫌存在不公平

格式条款的问题,依据相关规定,北京市消费者协会对其运营方汉庭星空(上海)酒店管理有限公司进行约谈,明确指出该公司相关条款中涉嫌存在排除、限制消费者主要权利的情况,损害消费者的合法权益,并要求其进行全面自查和限期整改。

财报显示,2025年,华住集团营收253.07亿元,同比增长5.9%;净利润50.8亿元,同比增长66.7%。分业务来看,全年管理加盟及特许经营收入117.0亿元,同比增长23.1%;租赁及自有业务收入129.43亿元,同比增长6.5%。

华住集团的中国境内酒店分部方面,截至去年末,租赁及自有、管理加盟及特许经营的酒店分别有511家、12229家,总体来看去年第四季度入住率为78.4%,同比下滑1.6个百分点。

国信证券研报指出,华住集团门店扩张强劲,轻资产转型深化驱动利润率提升。2025年新开2444家酒店、关闭733家,净增1711家,新开创新高。

分析认为,华住集团在推进轻资产化过程中,门店规模的快速扩张对总部管控能力带来挑战。当管理半径拉长,如何平衡规模增长与服务品质已成为华住集团亟待破解的难题。

CSR一周速览

(2026.04.13-2026.04.19)

·市场动态·

1 中央网信办发文明规范网络直播打赏

4月13日,中央网信办发布关于加强网络直播打赏规范管理的通知,明确网络平台不得向八周岁以下的未成年人提供打赏服务。网络平台应建立健全工作机制,及时受理处置网络直播打赏相关投诉和纠纷。按照最有利于未成年人原则,妥善处置未成年人打赏的退款纠纷。

2 五部门印发《工业产品绿色设计指南(2026年版)》

4月17日,工业和信息化部等五部门联合印发《工业产品绿色设计指南(2026年版)》,围绕开发绿色设计解决方案、推进“人工智能+绿色设计”、制定绿色设计标准、推广绿色设计标志性产品、加大绿色设计人才培养、深化国际交流与合作等方面提出具体实施举措。

3 证监会严打各类违规减持

4月17日,证监会发布《违规转让证券案件行政处罚实施规则(征求意见稿)》,聚焦违规转让证券行为的认定标准、裁量阶次与量罚情节,将违规行为按危害性划分为三大类别。

·公司治理·

1 哈啰公司被约谈

近期,北京市交通运输执法总队依法对上海哈啰普惠科技有限公司在北京违规超量投放共享单车的行为进行立案调查。4月13日,经认定,哈啰公司未按要求投放车辆,且拒不改正。当日,北京市交通委会同中心城区行业管理部门再次对哈啰公司进行行政约谈。

2 华夏银行一分行被罚款105万元

4月14日,因未真实反映资产质量、贷款管理不审慎等,华夏银行杭州分行被罚款105万元。

3 金龙鱼阳西工厂触电致1死事故调查报告公布

广东阳江市阳西县政府网站4月15日公布《阳西县金龙鱼金厨(广东)调味品有限公司“9·2”一般触电事故调查报告》。事故直接原因为周某某违规带电作业。间接原因包括:周某某安全意识缺失、金龙鱼金厨(广东)调味品有限公司协调管理不到位等。

4 中泰证券一分公司被出具警示函

4月15日,因存在投资者适当性管理不到位、对证券投资顾问执业行为管理不到位的情况,中泰证券北京分公司被采取出具警示函的行政监管措施。

5 泰康人寿一分支因唆使违背诚信义务被罚

4月15日,因唆使保险代理人进行违背诚信义务的活动,将保险条款与存款利率等进行片面比较,泰康人寿山东聊城中心支公司被警告并罚款8万元。

(整理:新快报记者 林广豪)

宠物食品品牌“诚实一口”陷舆论风波 高速增长下面临舆情与品控双重考验

近日,宠物食品品牌“诚实一口”因合作主播在直播中公开贬低代言人郝熠然引发争议,#诚实一口道歉#登上热搜。这已是该品牌年内第二次因合作主播问题公开致歉,一边是高速增长的业绩与线上布局的强势,一边是接连的舆情翻车与品控质疑,这个快速崛起的宠粮品牌正面临成长中的严峻考验。

■新快报记者 范昊怡

今年已两次因主播问题道歉

4月16日,诚实一口合作主播在直播中谈及品牌代言人郝熠然时,多次声称“根本不认识”,并攻击性评价其外貌,甚至误读其名字。事发当日,诚实一口官方紧急发文致歉,明确表示涉事主播言论极度不尊重代言人,严重违背品牌价值观,已第一时间关停涉事直播间、开除涉事主播,并严厉问责相关管理团队,承诺全面升级主播管理与内容审核流程。

然而道歉并未平息风波。大量网友涌入官方微博评论区,表示“0容忍”“不接受”,要求“涉事主播公开道歉”。4月17日凌晨,诚实一口创始人吕依凌再次发布视频致歉。随后,郝熠然所属经纪公司和光传媒宣布终止与诚实一口的全部合作,撤销所有合作授权,并表示已委托律师团队收集证据,保留追究其法律责任的权利。

这已是诚实一口今年第二次因合作主播问题公开致歉。1月31日,该品牌因合作短视频博主被指存在“恶意揪猫”“掰折猫肢”等虐猫行为而发布致歉声明。当时诚实一口承认“内部审核和管理体系出现重大漏洞”,已辞退涉事员工、问责管理层。

然而仅过去两个多月,类似的管理疏漏再次上演。这种屡教屡犯的现象,暴露出品牌在快速扩张中对合作方筛选与内容审核机制的系统性缺陷。

高速增长下品控隐忧浮现

公开资料显示,诚实一口是近年来迅速崛起的国产宠物食品品牌,成立于2020年,2021年获得黑蚁资本Pre-A轮融资。该品牌凭借强大的内容营销能力,迅速打开市场,2025年4月宣布推出自有工厂,试图通过自建供应链提升产品力。

在业绩与线上布局方面,该品牌表现亮眼,2024年全年渠道营收突破10亿元,2025年前11个月核心线上平台(天猫、京东、抖音)销售规模约9亿元,预估全年增速达30%。抖音作为2025年发力的新赛道,年GMV达1.5亿至2亿元,稳居该平台宠物品牌前十。然而,这种“重营销、轻管理”的打法虽然带来了爆发式增长,但也为频繁“翻车”埋下隐患。

“今天开新猫粮准备投喂时发现此次猫粮和之前买的完全不一样,我明明一直开的都是同一款。”在高速扩张的同时,诚实一口也面临着来自消费者端的质疑。记者在黑猫投诉平台搜索发现,诚实一口共有464条投诉,主要集中

在产品质量稳定性和渠道管理方面,有消费者反映,购买的产品存在“批次质量不一”、疑似假货、猫条变质等问题。有投诉者称,家中猫咪食用后出现呕吐、食欲不振等症状,最终确诊为猫星状病毒感染。还有消费者在产品中发现异物,或对售后处理态度表示不满。这些投诉从侧面反映出品牌在品控体系、渠道治理及用户沟通方面存在进一步完善的空间。

当前,中国宠物经济正从规模扩张向消费升级迈进。根据艾媒咨询《2025-2028年中国情绪消费与宠物产业生态商机研究报告》,预计2025年中国宠物经济规模将达到8114亿元,2027年将突破万亿大关。其中,2025年宠物食品市场规模为2670亿元,是宠物经济第一子行业。在信息获取渠道上,超过四成的消费者通过内容推荐和短视频广告接触产品信息,这意味着大量消费决策是在“刷内容”的休闲场景中触发的。

对于诚实一口而言,5年166倍的增长固然亮眼,但真正的“长红”来自稳定的产品体验与透明的质量管理,而非单点技术或单场发布会。当流量红利逐渐消退,如何将营销势能转化为更稳健的信任基础,将是其必须面对的核心课题。