



创新赋能 共建美好

深圳华侨城股份有限公司
2019 年社会责任报告

2020 年 4 月

目录

报告说明.....	2
关于华侨城.....	3
(一) 公司概况.....	3
(二) 企业文化.....	5
(三) 组织架构.....	6
(四) 董事、监事及管理人员.....	6
(五) 2019 年社会评价及荣誉.....	7
【责任·专题】众志成城，坚决打赢疫情防控阻击战.....	9
【责任·专题】勇担使命，助力决战决胜脱贫攻坚.....	12
新时代·新动能 赋能人民美好生活.....	16
(一) 聚焦主责主业，迈向高质量发展.....	16
(二) 用有温度的细节，提供高品质服务.....	18
(三) 拓展城市公共空间，推动精神文明建设.....	22
(四) 践行绿色发展，建设美丽中国.....	24
新担当·新作为 携手多方共创共赢.....	29
(一) 完善公司治理，保障股东权益.....	29
(二) 以人为本，关爱员工成长.....	30
(三) 坚守红线，营造安全生产环境.....	35
(四) 爱心点亮希望，共建和谐社会.....	37
责任管理.....	39
(一) 责任理念.....	39
(二) 责任治理.....	39
(三) 责任沟通.....	39
展望 2020.....	41
意见反馈.....	42

报告说明

- **报告周期：**本报告为年度报告，是深圳华侨城股份有限公司向社会公开发布的第十二份社会责任报告，为便于表达，“深圳华侨城股份有限公司”也使用“华侨城股份”“华侨城 A”“公司”“我们”等称谓表示。
- **报告边界：**本报告覆盖华侨城股份及其旗下各区域/城市/项目公司，报告的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。
- **参考依据：**
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
- **数据说明：**报告中所有数据均来自华侨城股份正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。公司承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。
- **编制流程：**前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈
- **信息披露：**
公司官网：www.octholding.com
总部地址：深圳市南山区华侨城集团办公大楼
邮政编码：518053 联系电话：0755-26600248
企业传真：0755-26600936

关于华侨城

（一）公司概况

深圳华侨城股份有限公司（简称华侨城 A，股票代码 000069）成立于 1997 年 9 月 2 日，总部设在深圳市南山区，是华侨城集团旗下旅游及房地产板块的上市公司。

控股股东华侨城集团按照高质量发展要求，以“中国文化产业领跑者、中国新型城镇化引领者、中国全域旅游示范者”为战略定位，践行“文化+旅游+城镇化”“旅游+互联网+金融”的创新发展模式，着力搭建文化产业、旅游产业、新型城镇化、电子科技及相关业务投资五大业务板块。在华侨城集团“文化+旅游+城镇化”的战略布局下，华侨城 A 以“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”为战略定位，以文化旅游、房地产为主营业务，不断增强企业竞争力，在文化旅游发展新模式、房地产业务差异化、旅游与互联网融合等方面进行探索与实践。

1. 文化旅游业务

文化旅游业是公司最具社会影响力和品牌知名度的优势产业，是公司战略定位的重要组成部分。公司文化旅游业务以“文化+旅游”为内核，采用“旅游+”为载体的协同发展模式，业态上以主题公园、酒店、旅行社、文化旅游综合体、文创园区等为核心，涵盖规划、设计、建设、运营全产业链。旗下“欢乐谷”荣获国内主题公园行业唯一中国驰名商标，已在全国七座城市建成开放，组建成立“欢乐谷集团”，成为全国最具实力的主题公园集团。公司始终坚持创新、品质和特色，致力于传承、展现、弘扬中国优秀文化，满足人们对美好生活的向往和需求，打造中国文化旅游业的领军企业。

2. 房地产业务

公司秉承“优质生活创想家”的品牌定位，以文化内涵融入房地产开发，形成了文化旅游、酒店、住宅和商业地产业务融合发展的独特优势，并结合“互联网+”的思维模式探索特色社区生活一体化运

营模式，以人文社区、品质社区、生活街区为居民提供优质生活及人文体验。近年来，公司积极创新产品模式，在公园式商业街区、康养旅居等方面进行了深入探索和实践。

3. 报告期内经营情况

公司在业务创新上不断深化，在文化旅游发展新模式、房地产综合业务体系构造、旅游互联网业务研发等方面进行了深入探索与实践，主要经营指标实现稳步增长。2019 年，公司实现营业收入 600 亿元，同比增长 25%；利润总额 192 亿元，同比增长 25%；净利润 143 亿元，每股基本盈利 1.5 元，同比均增长 17%；归母净利润 123 亿元，同比增长 17%。截至 2019 年 12 月底，公司总资产达到 3,796 亿元，同比增长 28%；公司股东权益合计 950 亿元，同比增长 23%。各项指标均创下历史新高。

主要财务数据指标：

指标	单位	2017 (调整后)	2018 (调整后)	2019
总资产	亿元	2180.28	2955.26	3796.19
营业收入	亿元	423.41	481.56	600.25
归属于上市公司股东的净资产	亿元	520.54	591.34	686.36
归属于上市公司股东的净利润	亿元	86.42	105.75	123.40
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	亿元	72.94	94.98	100.04
经营活动产生的现金流量净额	亿元	-79.14	-100.44	-51.87
基本每股收益	元	1.05	1.29	1.50
稀释每股收益	元	1.05	1.29	1.50
加权平均净资产收益率	%	18.05	18.98	19.33

（二）企业文化

使命：通过独特的创想文化，致力于提升中国人的生活品质

愿景：成为中国最具创想文化和影响力的企业

战略定位：主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者

核心价值观：人本、创造、坚定、卓越

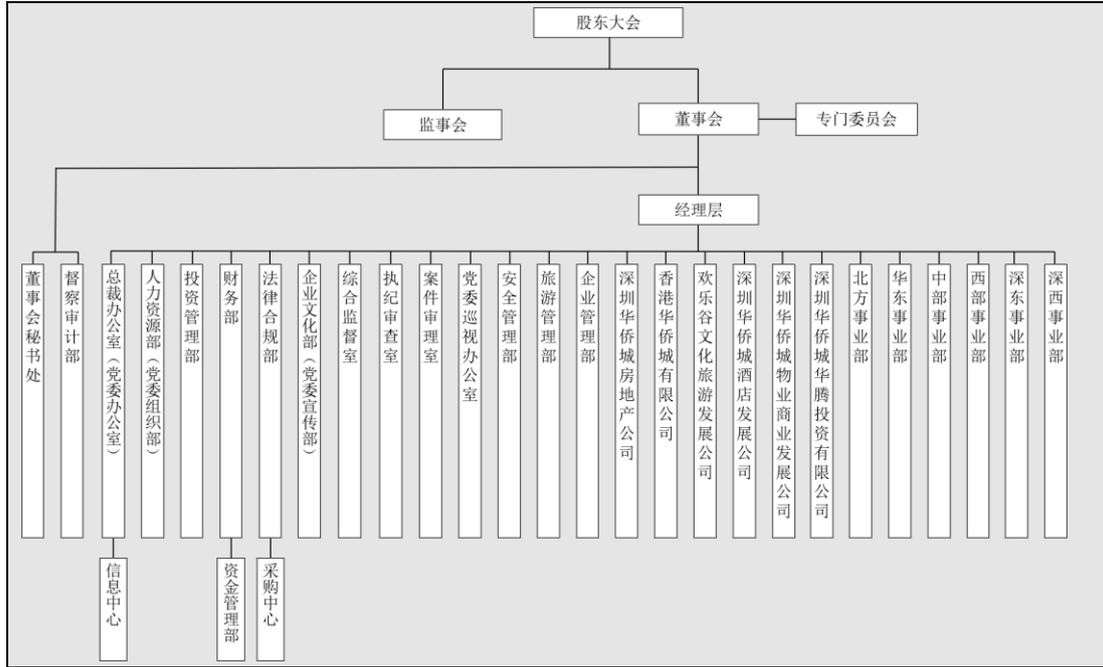
人本：对内，优秀的员工队伍是企业的最大财富，是传递与实现公司承诺的品牌大使。在华侨城的广阔平台上，员工能够得到充分发展，而随着员工素质的不断提升，也成就着华侨城品牌的卓越影响力。对外，人们对美好生活的向往就是我们的奋斗目标，在敢为人先的自我要求中，我们确保每项创建都能够得到持续发展。

创造：我们相信每一个人都富有想象力，这不仅是华侨城某一部门的专属能力，更是在这个开放的市场环境中，华侨城每一个员工所必须具备的素质。我们对每一个具有建设性的想象都会认真考虑，并切实地创造与执行，关注每一个细节，从而提供最具创造力的优质生活。

坚定：华侨城今天的成就源于起步时的无比决心与坚强毅力，能直面任何挑战与障碍。正是凭着这种坚定的意志力，才让我们走到今天，也将带领我们实现更高、更远的目标。

卓越：在主营业务发展进程中，我们始终坚持华侨城人的创想精神，不断超越自我，并对每个项目及细节都考究周详，精益求精，循序渐进，努力实现从优秀到卓越的目标——卓越的员工，卓越的企业，卓越的文化。

(三) 组织架构



(四) 董事、监事及管理人员

姓名	职务	任职状态	性别	年龄	任期起始日期	任期终止日期
段先念	董事长	现任	男	61	2016年11月15日	2023年4月7日
姚 军	副董事长	现任	男	59	2016年11月15日	2023年4月7日
王晓雯	董事、总裁	现任	女	50	2016年11月15日	2023年4月7日
王一江	独立董事	现任	男	56	2020年4月8日	2023年4月7日
沙振权	独立董事	现任	男	60	2020年4月8日	2023年4月7日
宋 丁	独立董事	现任	男	64	2020年4月8日	2023年4月7日
张钰明	独立董事	现任	男	66	2020年4月8日	2023年4月7日
杨 杰	副总裁	现任	男	58	2016年11月15日	2023年4月7日
张大帆	副总裁	现任	男	53	2016年11月15日	2023年4月7日
袁静平	副总裁	现任	男	55	2016年11月15日	2023年4月7日
关 山	董事会秘书	现任	男	49	2016年11月15日	2023年4月7日
冯文红	副总会计师	现任	女	51	2020年4月8日	2023年4月7日
陈跃华	监事长	现任	男	56	2018年3月20日	2023年4月7日

姓名	职务	任职状态	性别	年龄	任期起始日期	任期终止日期
潘凤文	监事	现任	女	43	2020 年 4 月 8 日	2023 年 4 月 7 日
吴 飞	监事	现任	男	37	2020 年 4 月 2 日	2023 年 4 月 7 日
王久玲	董事	离任	男	62	2016 年 11 月 15 日	2020 年 4 月 8 日
许 刚	独立董事	离任	男	63	2016 年 11 月 15 日	2020 年 4 月 8 日
吴安迪	独立董事	离任	女	65	2016 年 11 月 15 日	2020 年 4 月 8 日
余海龙	独立董事	离任	男	69	2016 年 11 月 15 日	2020 年 4 月 8 日
周纪昌	独立董事	离任	男	69	2016 年 11 月 15 日	2020 年 4 月 8 日
覃 军	监事	离任	男	56	2019 年 4 月 24 日	2020 年 4 月 8 日
叶向阳	监事	离任	男	51	2016 年 11 月 15 日	2020 年 4 月 24 日
刘 轲	监事	离任	男	38	2018 年 3 月 19 日	2020 年 4 月 2 日

(五) 2019 年社会评价及荣誉

华侨城 A 始终高度重视企业社会责任，不断提升履责能力，推动与利益相关方的责任沟通，提升政府、客户、员工、合作伙伴及社会公众对企业的满意度，得到了社会各界的广泛认可。2019 年，控股股东华侨城集团再度获评“全国文化企业 30 强”“中国旅游集团 20 强”等荣誉，蝉联全球主题公园集团四强和亚洲首位，持续巩固中国文化旅游领军企业的行业地位；华侨城 A 信息披露工作连续七年获得深交所 A 类评级，入选首届中国上市公司投资者关系峰会“上市公司 IR 互动活跃度榜单”，荣获“高屋建瓴”房地产高峰论坛之“2019 中国上市房企社会责任奖”等多项荣誉。

华侨城 A 旗下各单位、品牌获得各界肯定

- “华侨文化旅游节”获国务院国资委新闻中心颁发的“2019 中国企业新媒体创意奖”。
- 华侨城第四届“OCT 凤凰花嘉年华”项目获“2019 创新创业超级杯企业公共关系创新奖”。
- 华侨城物业（集团）获 2019 年“物业服务企业综合实力 500 强”称号；重庆分公司获 2019 年重庆市首批“智能物业示范小区”称号。
- 太原华侨城获太原市房地产商会“2019 年度城市发展贡献奖”。

- 南京华侨城实业获和讯网“2019 年度南京文旅企业优秀品牌”称号。
- 深圳华侨城湿地自然学校被中国林学会自然教育总校授予“自然教育学校（基地）”称号，被生态环境部宣传教育中心授予“自然学校示范培训基地”称号。
- 华基金在中基透明指数 FTI 排名中登上第一名，同时荣获基金会中心网 2019 年“自律透明奖”。
- 华侨城创意文化园被深圳市文化广电旅游体育局继续认定为“深圳市市级文化产业园区”。
- 重庆欢乐谷被重庆市人民政府评为“重庆市文明单位”。
- 华侨城洲际大酒店获深圳市建设绿色家园活动指导委员会颁发的“绿色酒店”称号，入选清洁能源部长级会议能源管理工作组中国工作组“2018—2019 年优秀能源管理案例”。
- 香港华侨城控股子公司华侨城（亚洲）获第九届中国证券金紫荆奖“最佳公司治理上市公司”称号。
- 深圳东部华侨城在“践行先行示范·共建美丽湾区”2019 年网络盛典活动中获“‘圳’能量网络盛典”旅游行业“最受网民欢迎品牌”称号。
- 深圳锦绣中华·民俗文化村获中国旅游报社、中国民航信息网络股份有限公司、中国铁路网络有限公司颁发的“中国高铁沿线十佳景区”称号。

【责任·专题】众志成城，坚决打赢疫情防控阻击战

2020 年春节前夕，新型冠状病毒肺炎疫情突如其来。受疫情影响，社会总需求受到抑制，产业链终端、面向消费者的企业受疫情冲击最直接，文旅等行业首当其冲。

疫情就是命令，防控就是责任。华侨城 A 控股股东华侨城集团坚决贯彻党中央、国务院关于疫情防控的决策部署，认真落实国务院国资委各项要求，履行央企责任使命。集团率先在全国关闭所有景区景点，停止旅行社出团业务，提供多家酒店和大量交通工具参与、支持各地疫情防控工作，采取多种措施防止疫情蔓延；向湖北疫情防控一线捐款 3000 万元，旗下全国商业项目实施租金优惠减免政策，坚决打赢疫情防控阻击战。

按照集团疫情防控工作部署，公司严格实行 24 小时值班制度，制定应急预案，及时做好疫情防控工作信息沟通和报告，发布各项防控措施指引文件，积极开展疫情防控工作，为游客和员工工的人身安全健康提供保障。

1 月 25 日，公司发布公告关闭旗下全国所有旅游景区，并停止举办各类新春活动，是全国第一个全面关闭旗下景区的大型企业，同时妥善处理游客票务相关事宜，采取景区年卡延期使用、未使用订单全额退款、酒店预定延期入住或免费取消等措施，旅行社对已出行的旅游团队，按合同约定继续完成行程，针对行程调整或退团的游客，积极协调处理，尽最大努力降低游客损失。

随着国内疫情防控形势持续向好，公司于 2 月 10 日起陆续复工复产，并按照集团和所在地政府政策，严格控制现场办公比例。疫情防控期间，公司认真做好员工健康安全指引工作，多渠道进行防护科普宣传；紧急订购口罩、测温枪和消毒洗手液等物资，为员工提供充足的物资保障；加强全面清洁消杀，对外来人员做好体温监测和身份登记；密切跟踪近期到过疫情核心区的员工身体状态，建立疫情应对日报告和零报告制度，各单位每日报告疫情及各项防控工作落实情况，多措并举积极统筹抓好疫情防控和复工复产，全力以赴确保生产经营稳定运行。旗下各企业紧紧抓住“疫”后消费市场复苏机遇，创

新文旅融合发展，尽最大努力把疫情不利影响降到最低。

华侨城 A 各企业战“疫”纪实选摘：

- **集结各方力量，紧急驰援疫区。**新冠肺炎疫情发生后，全社会众志成城驰援湖北。公司全力支持疫区疫情防控，中部事业部在武汉及湖北各地项目公司快速部署、积极应对，最大限度控制疫情蔓延；武汉玛雅嘉途酒店主动“请战”，无偿为各地援汉的医护人员提供食宿服务；武汉华侨城等企业纷纷响应号召，紧急募集防护物资，发动党员及员工捐款支持疫情防控工作。

田达：“我是党员，我先上”

面对这场没有硝烟的战“疫”，处在疫区核心的华侨城武汉玛雅嘉途酒店主动请缨，无偿支持全国援汉的“逆行者”。田达作为酒店的党支部书记、总经理，用实际行动把党旗插在疫情防控一线。面对严峻的局势，全国各地医疗救援纷纷驰援，医护人员的食宿成为亟需解决的关键问题。田达果断发起“玛雅集结令”，酒店 109 名党员群众踊跃响应战“疫”号召，快速建立起“酒店-部门-班组”三级预防控体系，为抗击疫情筑牢安全防线。酒店于 1 月 28 日面向社会发出抗击疫情援助声明，共无偿为武汉大学中南医院、梨园医院等 8 家主力医院、近 300 名一线医护人员提供食宿服务 72 天，实现了“零感染”的工作任务。

一个党员就是一面旗帜，在这场没有硝烟的战斗中，田达带领的武汉华侨城玛雅嘉途酒店全体干部群众用实际行动，诠释了共产党员的使命和担当。

- **加强防控，守好战“疫”一线责任田。**疫情发生后，各地城区、社区成为疫情防控的重要区域。公司及各下属单位迅速成立疫情防控工作机构，制定周密的防疫工作预案并严格落实，以实际行动坚决打赢疫情防控阻击战。旗下华侨城物业（集团）3000 余名员工坚守在各地华侨城社区一线，全力守护家园安全，坚持每天高频次、全方位消毒；积极配合街道办（工作站）逐户统计住户情况，每日报送疫情防控信息；通过微信公众号、通知公告栏等

多渠道加强宣传，普及防疫知识。旗下华侨城各酒店每日统计入住情况，密切关注客人身体状况，做到“一天一报、一事一报、一人一报”；加强内部安全管控，高度重视食品安全卫生，严格管控生冷食品，保障客人的健康安全。

胡玉峰：疫情当前，留守武汉直插一线

华侨城物业武汉分公司总经理胡玉峰，原计划春节回老家和家人团聚，面对形势严峻的疫情，他在大年夜前夕毅然回到抗疫前线。作为共产党员，他深知自己肩负的责任，比起远方等待的家人，这场未知的战斗更需要他。和家人匆匆交代完，便转身投入到紧张的防控工作中，辗转九个服务中心，现场指导落实小区消杀工作，确保防控工作做严做实；逐个走访服务中心，为每个值守人员送盒饭和防疫物资，为员工加油打气；24小时待命，随时准备应对突发情况。

危难面前显本色，以胡玉峰为代表的华侨城员工，用实际行动展现了新时代青年干部的担当作为。

- **增强人文关怀，科学复工复产。**疫情发生后，公司第一时间在内部在线平台“创想学堂”开设系列心理辅导课程，帮助员工缓解因疫情产生的不安情绪；各企业积极开展慰问行动，及时表达组织的关爱与关怀；西部事业部组织各所属单位开展疫情防控全员在线学习，并推出在线知识检测，协助各企业安全科学有序复工，坚定信心努力完成全年任务；华侨城物业（集团）联合专业心理咨询公司，率先为全国华侨城的社区业主和员工推出免费的疫情防控心理陪护服务，让这场战“疫”更有温度。

【责任·专题】勇担使命，助力决战决胜脱贫攻坚

打赢打好脱贫攻坚战，助力全面建成小康社会是中央企业义不容辞的政治责任和社会责任。华侨城 A 全面响应国家脱贫攻坚战略，立足自身产业特色、结合贫困地区实际，认真落实精准扶贫。公司控股股东华侨城集团从 2003 年开始与贵州省黔东南州天柱、三穗两县结成对口定点帮扶关系，按照“两不愁、三保障”标准要求，围绕人才扶贫、基金扶贫、旅游扶贫、产业扶贫、短板扶贫、文化扶贫“六大路径”实施全方位帮扶实践。截至 2019 年底，开展援建帮扶项目 119 项，提供 1482 个公益扶贫岗位，共资助贫困学生超过 6000 人次，培训人才 544 人次，为当地脱贫攻坚、同步小康工作注入新动能。贵州省人民政府 2020 年 3 月 3 日发布公告同意天柱县等 24 个县（区）退出贫困县序列，三穗县已于 2019 年实现“脱贫摘帽”。

华侨城 A 下属各事业部、子公司积极响应华侨城集团精准扶贫工作部署，践行“四个一”工程，立足自身优势、结合贫困地区特点，在深入贯彻落实集团提出的“六大路径”基础上，同时开展教育扶贫和消费扶贫，“输血”更“造血”，以精准扶贫带动乡村振兴。

- **人才扶贫：**打好脱贫攻坚战，关键在人。2019 年，公司采取“走出去”“引进来”相结合，选派 3 名同志分别挂职三穗县县委常委、副县长，天柱县县委常委、副县长以及三穗县寨头村第一书记，助力当地“脱贫摘帽”；先后接收三穗县选派的 30 名优秀年轻干部到公司所属企业挂职锻炼；组织优秀讲师赴天柱县开展培训，举办三穗县领导干部脱贫攻坚专题培训班，提高基层管理干部及技术人员能力，激发当地脱贫的内生动力。

案例：第一书记尹剑，苗族同胞心中的新“寨头村人”

2017 年 10 月，来自重庆华侨城的尹剑来到三穗县寨头村担任驻村第一书记，开始了他与当地苗族同胞 730 天的朝夕相处。两年多的时间，尹剑除了在日常工作中重点关注孤寡老人、残障人士、留守儿童外，还借助华侨城的扶贫路径和资源优势，从找政府扶贫资金到引导村民成立合作社，尹剑一手指导下的寨头大闸蟹生态养殖基地带动了村民的多渠道营收；从自给自足的苗绣培训到针对订单需求培训，

再到村集体企业带动就业的模式，尹剑带领村民走出了一条苗绣产业脱贫路，还利用华侨城旗下欢乐谷、世界之窗、锦绣中华等旅游平台将寨头村的刺绣产品销售到全国各地；联合国家机关、中央企业在黔东南的任职干部成立脱贫攻坚团，创立“D球村”销售平台，依托村合作社整合三穗县特色农产品进行打包销售；在华侨城“六大路径”理念的指引下，通过产业扶贫结合人才扶贫，输出先进理念、拓宽村民思想，在尹剑的支持下当地出了首个大学生村官。

“2018 年的大雪压塌了我们的刺绣厂房，我们心急如焚，尹书记安慰我们厂房压垮了可以修，机子压坏了可以修。在尹书记的协调下，华侨城集团捐资将刺绣厂重建起来了，但是尹书记却马上要回去了，我们真的舍不得，能不能请你们把他再借我们几年？”2019 年底面对尹剑即将挂职期满，寨头村村民邵水芝露出不舍之情，700 多天的朝夕相处，老百姓早已把尹剑当成寨头村的一份子。

尹剑是华侨城“六大路径”帮扶思路的践行者之一，也是华侨城扶贫干部的缩影。在以尹剑为代表的华侨城人和当地政府及人民群众的共同努力下，华侨城定点帮扶工作取得了明显成效。

- **旅游扶贫：**公司发挥自身文化旅游产业运作优势，探索出一条以发展乡村文化旅游带领农民脱贫致富的新路径。通过完善旅游景区的运营管理和基础设施，让当地旅游资源转化为居民实打实的收入。

案例：华侨城巫溪巴渝民宿项目助力脱贫攻坚

红池坝位于重庆市巫溪县的西北角，是中国西南部最大的高山草场。结合巫溪悠久的传统文化，重庆华侨城明确了“升级保护、分阶开发”的实施方案，全力打造旅游新地标。项目建成后，预计年游客量增加 16 倍，带动上下游关联就业 20000 人。此外，重庆华侨城还与相关部门成立专业化开发与经营公司，建立“公司+合作社+农户”的运营管理模式，实现就地扶贫保障农户的合法利益，促进当地经济不断发展壮大。2019 年，重庆华侨城巫溪巴渝民宿项目一期示范区建成开放，通过旅游带动当地精准脱贫，实现可持续发展。

- **产业扶贫：**探索“摘帽-脱贫-致富”可持续帮扶模式。选择地域支柱产业打造“一县一品”龙头产品，确保脱帽后不再返贫，脱贫后继续致富。

案例：落实产业扶贫激发内生动力

“发展是甩掉贫困帽子的总办法，贫困地区要从实际出发，因地制宜。”这是习近平总书记给扶贫顽疾开的一剂“药方”，也为华侨城的帮扶工作指明了方向。公司积极落实产业扶贫带动发展，资助天柱县栖凤油茶生态园示范基地建设，通过利益联结机制惠及当地贫困户，促进林下经济发展升级；立足三穗县农户养鸭经验优势，开发三穗鸭产业扶贫项目，助力三穗鸭的养殖基地扩大规模、延长产业链、拓宽销售渠道，把三穗鸭加工产业打造成为贵州省龙头产业，并带动商品蔬菜、精品水果、食用菌、竹榴、中药材等特色产业发展，吸引原本外出务工的青壮年留在家乡，在家门口找到致富路子。由“输血式”扶贫到“造血式”扶贫，激发当地发展的内生动力，为稳定脱贫提供了保障。

- **短板扶贫：**对标精准脱贫标准，按照“缺什么补什么”的要求全力服务好脱贫攻坚各项工作。发挥矩阵式帮扶架构优势，统筹各单位推进“四个一”工程。

案例：“四个一”工程助力精准扶贫

“四个一”工程，即全年至少专题研究一次扶贫工作、结对共建一个党支部、结对共建一个贫困村、组织一次帮扶活动。各事业部、子公司纷纷响应要求，认真抓好工作落实。例如西部事业部围绕“精准扶贫项目实施”等专题开展了集中研讨；中部事业部积极推动与三穗县巴顺村开展结对帮扶和支部共建，出资援建巴顺村剥计南湾口涵管桥项目；房地产公司与三穗县寨头村开展村企结对共建，扶贫工作小组深入天柱、三穗两县，开展了助学金捐赠、基础设施援建、教育生活物资捐助等帮扶活动；华侨城物业（集团）参与凉山彝族自治州

普格县大坪乡卫生院设备项目扶贫工作，解决凉山“缺医少教”难题，助力当地实现“两不愁、三保障”。2019 年，公司及下属各单位累计召开扶贫专题会议 20 次，结对共建 20 个党支部，结对共建 20 个贫困村，开展了 23 次帮扶活动，形成全员助力脱贫攻坚的强大合力。

- **基金扶贫：**以“长期低息贷款+股权合作”模式激活贫困地区自我“造血”功能。充分运用国家开发银行文化旅游产业扶贫资金授信，以建立总对总、整体授信、分笔审批的“产业+金融”长效合作机制，着力解决扶贫资金核心难题。
- **文化扶贫：**将当地民族特色和华侨城自身文旅优势结合，深入挖掘黔东南州侗族、苗族民族特色文化资源，组织策划三穗县台烈镇寨头村美丽乡村“6+1”，天柱县四十八寨歌节、斗牛节等特色文化旅游项目，加强民族文化遗产与发展；定期向黔东南州旅发委及 16 个县市旅游局寄送集团自办刊物，丰富贫困地区精神文化生活。
- **其他帮扶：**2019 年，公司及各下属事业部、子公司还结合自身资源优势，通过消费扶贫拓宽农户销售渠道，解决农产品销售难题，助力当地贫困农户增收。公司通过旗下侨城汇电商平台开展“互联网+消费扶贫”，以工会为平台，以社区为窗口，通过线上和线下多元渠道销售贫困地区农产品，全年实现消费扶贫超 400 万元，其中平台销售 110 多万元，协助各企业工会福利采购和集中采购约 300 万元。此外，通过丰富贫困地区教育资源，精准帮扶贫困学生，斩断贫困代际传递。例如华侨城房地产公司通过“书送未来——凤凰花助学计划”公益活动，集结公司及所属企业员工、华侨城业主和社会组织的爱心力量，共募集捐赠了 6000 多册图书，并向贫困学校捐献爱心书柜。

新时代·新动能 赋能人民美好生活

华侨城 A 以文化旅游、房地产为主营业务，不断探索创新发展模式。坚持高品质战略，不断创新服务方式，满足消费者的多元需求，实现投资者的权益；同时公司将可持续理念贯穿企业发展始终，推动绿色运营、传递绿色理念，坚持走高质量发展道路，为决胜全面建成小康社会贡献力量。

（一）聚焦主责主业，迈向高质量发展

1. 持续推动经营业绩稳增长

公司坚守“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”战略定位，围绕高质量发展要求，坚持稳中求进工作总基调，主动应对复杂严峻的宏观形势，砥砺奋进，攻坚克难，各项工作取得积极进展。2019 年，公司营收 600 亿元，同比增长 25%；利润总额 192 亿元，同比增长 25%；截至 2019 年 12 月底，总资产达 3,796 亿元，同比增长 28%。各项指标均创下历史新高。

2. 文旅融合赋能多元旅游业态

华侨城 A 深耕文化产业、旅游产业及相关业务发展，拥有丰富多元的文化旅游产品，实现了景区、演艺、酒店、旅行社、城市文旅综合体等全面发展，产业遍布全国各地。2019 年，公司文化旅游业务经营平稳，继续保持行业领先水平。旗下 18 家景区、24 家酒店、1 家旅行社、2 家开放式旅游区累计接待游客 5209 万人次，同比增长 12%，华侨城连续 6 年位居全球主题公园集团 4 强，持续领跑亚洲。2019 年，公司不断丰富文化旅游产品体系，陆续开业南昌玛雅乐园和顺德欢乐海岸 PLUS 等旅游新产品；稳步推进深圳欢乐港湾建设，预计 2020 年开园。对老旧景区进行升级改造，全新推出北京欢乐谷五期、深圳欢乐谷六期、上海欢乐谷“上海滩”主题区，锦绣中华、华侨城旅行社等各类研学产品；扎实开展东部华侨城整体提升改造，确保项目品质紧跟时代要求。持续做强做优传统旅游业务，北京欢乐谷成为公司旗下近年来首个年游客接待突破 500 万人次的主题公园；华侨城酒店把握行业发展的重大机遇，在“酒店+”业务模式和产品

组合领域积极实践和探索，2019 年跻身“2018 年度中国饭店 60 强”榜单；华侨城旅行社连续十多年进入全国百强旅行社行列，综合指标排名位列广东旅行社前列。

公司持续聚焦打造节庆旅游品牌，增强旅游产业品牌辐射能力。成功举办第二届华侨城文化旅游节，整合旗下文旅业态，联动 60 座城市，在全国各地推出了 500 多项主题旅游活动、800 多个旅游产品，包括锦绣中华 30 周年系列活动，世界之窗国际街头艺术节、《盛世纪》新晚会以及各地欢乐谷举办的多场世界级电竞赛事、音乐节、狂欢节，东部华侨城打造的山嗨踏青季、巴西风情节等，为中国游客提供了丰富的旅游盛宴，充分展示华侨城在文化旅游产业领域的丰富资源、广泛布局和多元化旅游业态，进一步提升了华侨城旅游品牌知名度。

同时，公司以制度建设为抓手，规范旅游标准化工作。发布《旅游标准化管理办法》，有序推进《文化旅游产业五年发展战略规划（2019-2023）》，在战略的引导下，文旅产业规模、版图扩张、产业标杆等目标均实现明显进展。

3. 持续做强房地产综合业务

在“房住不炒”“因城施策”“调控力度不减”的政策环境下，公司各房地产业务单位敏锐把握政策导向，加大力度关注市场需求，充分发挥自身品牌、产品、模式、运营、资金等优势，积极拓展战略联盟等合作共享渠道，发掘各类潜在的市场机会，不断创新资源获取、价值实现的方式和手段，进一步加快项目周转速度，2019 年项目推盘、销售、回款同比 2018 年均实现较大幅度增长。

公司坚持“优中选优”的投资策略，合理补充项目资源。在粤港澳大湾区、长三角一体化示范区、云南和海南等国家重点战略区域加大投资力度，成功落地武汉青山红坊、合肥国际空港小镇和巢湖半岛温泉小镇、济南章丘绣源河等多个土地项目，在多个重点城市实现“一城多点”布局，为可持续发展夯实资源基础。在运营管理方面，公司积极通过多种手段加快项目销售、加速资金回流，运营管理水平得到进一步提升；在物业商业方面，公司下属物商集团积极发挥自身专业优势，持续支持公司主业发展的同时，通过与外部企业成立合作公司、

物业管理及物业全托管等多种方式积极拓展市场和项目资源，荣获由中国物业管理协会、上海易居房地产研究院中国房地产测评中心联合组织评选的“2019 物业服务企业综合实力 500 强”和“2019 住宅物业服务领先企业”两大奖项。

4. 深化业务协同发展凸显成效

2019 年，公司加强经营模式改革创新，加强与华侨城集团的战略协作，开展多种形式的联合作战，增厚可持续发展优质资源储备。深化“战区+兵种”合作模式，覆盖前期项目拓展、中期开发建设、后期运营管理等全流程。在实践中，双方独立核算、自负盈亏，有效发挥战区的资源获取能力和兵种的专业服务能力，实现了合作主体多元化、合作模式多样化、合作价格市场化、责权利对等化、绩效考核差异化的效果。公司各事业部（“战区”）、子公司（专业化“兵种”）发挥各自专业优势，推进“战区+兵种”模式实践，合力开展项目拓展工作，积极获取优质资源和项目。“合肥大会战”汇聚香港华侨城、华东事业部等各地方力量成功落地合肥空港国际小镇项目、巢湖经开区半汤温泉小镇项目，储备了近 2000 亩优质战略资源；西部事业部与欢乐谷集团在西安沣东、房地产公司与深东事业部在广州增城等地深入项目合作，形成了良性互动，不断拓展公司发展空间。

（二）用有温度的细节，提供高品质服务

华侨城 A 坚持“通过独特的创想文化，致力于提升中国人的生活品质”的企业使命，秉持“品质华侨城 中国好服务”的服务理念，完善服务自我督查与管理，以消费者需求为导向，持续为消费者提供高质量服务；同时紧跟时代发展潮流，通过科技创新打造智慧社区/景区，提高服务创新能力，满足广大人民群众对新时代美好生活的向往。

1. 提供高质量服务，满足消费者多元需求

● 完善服务质量管理及督查

公司弘扬把游客当亲人、把游客当朋友的服务价值观，与游客情感交融，提供更为丰富的精神文化生活。对标行业先进水平，不断完

善服务管理，为客服人员提供培训；通过创新内部督导形式，完善服务检查常态化机制，促进服务品质提升。

- **深东事业部：**完善管理机制，包括内部督导、一线走动式管理和自检自查等制度建设；定期开展员工培训、“服务岗位技能大赛”等活动，树立人才标杆榜样；开展“点赞免费升级”活动和“茵我闪耀”服务品质提升系列活动，提升服务水平。
- **欢乐谷集团：**启动《欢乐谷连锁经营服务规范》修编，制定连锁欢乐谷服务标准和服务流程，指导各地欢乐谷规范服务；优化服务检查评比机制，强化对各欢乐谷优质服务的统筹管理；制定督导员机制，完善优质服务督导考核办法和管理制度；推出服务创意大赛，促进优秀服务经验的分享和推广。

● 多元服务提升消费体验

公司倡导自信、欢乐、共享的服务文化，致力于为消费者提供更加人性化、特色化的服务，打造标准化基础上的个性化服务。在服务产品方面，公司进一步丰富服务产品类别，结合时下热点及客户需求，推出有特色的新兴服务产品及主题活动，升级客户消费体验；在服务设施方面，秉持人本服务理念，进行服务设施的创新改造升级，不断丰富服务设施配套，体现服务的人文特色。

- **深西事业部：**华侨城欢乐港湾项目着力提升配套设施建设，开通园区游览车，为游客提供便捷的公园观光交通服务，提升顾客游玩体验；前海华侨城 JW 万豪酒店推出特别礼遇客房套餐，让客人能实时体验鹏城热门活动和景点。
- **欢乐谷集团：**开展多种形式的特色服务活动，深圳欢乐谷开展“生日惊喜”、VIP 贵宾服务、过山车婚礼等定制化服务，满足不同游客的游玩需求；成都欢乐谷推出 7 大主题场景、塑造 11 大人气 IP、打造网红打卡点，深化“情景表演式服务”，创新 8 项“零距离创意表演”，带给游客独特的服务体验；上海欢乐谷对园区及配套设施进行升级改造，推出全新“上海滩”主题区，借公司十周年契机创新活动内容，举办音乐盛典、“拾光弄堂”沉浸体验展等活动。

- **酒店集团：**深圳威尼斯睿途酒店持续升级“私人管家”团队，圆满完成“中国名酒店组织”以及“高交会”的接待，以专业的服务和饱满的热情获得主办方的一致好评。
- **深圳锦绣中华·民俗文化村：**持续对景区硬件设施进行更新改造，深入开展“厕所革命”，增加了第三卫生间（家庭卫生间）等设施；新增 16 处残疾人专用通道，全年各项维修提质达 5700 多项。

2. 谋求创新，推动旅游管理智慧化

● 提升整体运营水平

2019 年，启动旅游管理智慧化工程建设，完成“数字云图”华侨城旅游大数据平台、“观星台”华侨城旅游口碑大数据监测平台、“慧旅云库”华侨城文化旅游资源知识库等四个平台模块一期建设，实现对所有客户的精细化、精准化管理，也实现对企业业务流程的规范化管理和服务质量的标准化指导，进而提升了整体管控效率。

各旅游企业也在运营中积极融入最新科技：华侨城洲际大酒店完成酒店大堂和总统套房的 5G 娱乐/办公；欢乐谷集团与未来科技签约，未来就 AR+乐园模式开展合作；深圳世界之窗与联通合作，打造全国首个 5G 全覆盖的 5A 级大型文化主题公园；深圳欢乐谷与中国电信在 5G 技术上达成战略合作，将开启 5G+智慧景区园区建设，在万圣节活动中首次引入 AR 技术，打造 AR 主题节庆；南昌玛雅乐园成为全国首个全面覆盖“人脸识别”系统的智慧主题公园；南京欢乐谷按欢乐谷智慧化试点景区打造，未来将成为欢乐谷第一家门票全电子化的公园，率先推出打通消费、服务、营销场景的会员管理体系。

● 信息化服务更贴近消费者

公司及下属各事业部、子公司相继上线微信公众号、微信小程序、业主 APP 等服务，提高信息化服务水平，高效解决消费者问题，进一步提升客户粘性及客户体验。在物业及生活服务方面推出线上缴费功能，为消费者提供便利；在旅游服务方面全面实现门票电子化，更加方便游客出行。

- **房地产公司：**旗下水电公司完成表计远程集抄改造，实现华侨城

片区远程智能抄表全覆盖；推动微信平台建设，让客户通过微信公众号即可享受查询、缴费、开票服务，让广大客户足不出户即可享受便捷服务。

- **酒店集团：**围绕客户打造“华悦汇”会员服务体系，向客人提供更便捷的客房预订、积分等优质服务，推出会员价及积分体系，为消费者提供更多福利。
- **锦绣中华·民俗文化村：**推进实施“景区码”系统建设项目，增加剧场预约、电子导览及无人售货等功能，解放人力的同时更加方便游客游玩。

3. 完善客户关系管理，提高客户满意度

公司不断进行自我完善，增强客服问题解决能力，提高客户满意度。认真对待每一位客户，安排客服专员为客户解答问题，及时反馈客户信息；重视客户关系维护，对于客户投诉快速回应，并联动各部门及时改善服务。

- **深东事业部：**东部华侨城全年完成游客满意度调查有效问卷 1198 份，建立动态完整的游客投诉跟踪处理机制，有效达成投诉管控目标；深圳东部华侨城置业有限公司设置 24 小时客服值班岗、服务监督投诉电话与顾客意见本，认真接纳游客与村民的意见与建议。
- **房地产公司：**建立客户投诉及反馈响应机制，针对不同程度的反馈或投诉问题，在限定的期限内予以处理、解决客户反馈的问题。2019 年共接收客户反馈问题 74 项，按期响应和解决比例达 100%。
- **欢乐谷集团：**统筹各地欢乐谷开展系列优质服务，增进景区与游客之间的和谐关系：深圳欢乐谷通过开展创意服务大赛、推行游客定制化服务等，不断满足游客游玩新需求；上海欢乐谷试行“游客点赞”制度，通过向游客发放员工服务点赞卡加强双方互动；武汉欢乐谷打造“柚子”行动，推出“优质服务红黑榜”等多重榜样选树活动，促进服务水平上新台阶；重庆欢乐谷启动“心服务·欢乐进行时”优质服务提升活动，开展“闪耀之星”服务评比，提高游客满意度；此外，北京欢乐谷、天津欢乐谷、成都欢

乐谷等积极开展满意度调查，将游客意见建议转化为公园整体品质提升的动力。

- **物商集团：**华侨城物业（集团）落实服务品质提升行动 560 项，形成客户访谈统计分析报告 84 份，处理关键客户问题 967 项；各分公司结合实际开通 24 小时客服电话，举办了服务沙龙、“品质啄木鸟”等活动。

（三）拓展城市公共空间，推动精神文明建设

习近平总书记在十九大报告中提出，“满足人民过上美好生活的新期待，必须提供丰富的精神食粮”。华侨城 A 作为文化央企，致力于为人民群众提供更加丰富优质的文化产品，持续助力当代艺术产业发展，推动艺术走向公众；将发展教育与自身优势产业相结合，丰富教育资源；开展人民群众喜闻乐见的文化活动，丰富人民群众精神生活。

1. 用艺术装点城市

● 发展公共艺术

华侨城当代艺术中心馆群（简称 OCAT 馆群）以整合海内外当代艺术资源，推动中国当代艺术与国际接轨、互动为目标，通过举办展览、学术论坛和建立国际当代艺术工作室交流计划等，建构既具有中国本土特色又具专业化、国际化水准的独立当代艺术机构。2019 年，公司及下属各事业部、子公司借助 OCAT 开展公共艺术展览等活动，通过丰富多样的活动，带动普通大众接近艺术、喜爱艺术，推动当代艺术的发展。

案例：光斑——OCAT 成都新媒体艺术展

2019 年 10 月 17 日，由华侨城西部投资有限公司、深圳市华侨城当代艺术中心（OCAT）主办、成都华侨城参与承办的“光斑——OCAT 成都新媒体艺术展”启幕。参展艺术家从成都的历史变迁、空间特质中提取灵感，交融历史、科技、艺术等元素，为人们带来了光影变换的视觉艺术盛宴。

华侨城落地成都十余年，见证了成都的高速发展和城市变迁，这

次新媒体艺术展是华侨城探索艺术与商业相结合的创新实践，在不断积淀文化底蕴、提升城市魅力的同时，为国家文化艺术高质量发展持续赋能。

● 艺术产业孵化

响应国家“大众创业，万众创新”的发展战略，华侨城创意文化园（OCT-LOFT）引进各类创意产业，如设计、摄影、动漫创作、教育培训、艺术等行业。秉承“当代艺术、创意设计、先锋音乐”三大主要文化特色，将园区打造为创意孵化平台、创新实验场和公共艺文区域。2019年，华侨城创意文化园全年开展T街创意市集、2019 OCT-LOFT 公共艺术展、第六届明天音乐节、第九届国际爵士音乐节、OCT-LOFT 创意节等 7 大项、近 80 场各类型品牌艺术活动，参与人数达 30 万人次。

2. 助力发展教育事业

教育是国家发展的基石，事关民族兴旺、人民福祉和国家未来。公司深入贯彻落实党的十九大“优先发展教育事业”的精神，将优质资源和技术运用在教育产业各环节，实现优质资源与教育的融通共享。2019年，南京华侨城项目内的小学、中学与南京外国语学校仙林分校合作办学，进一步丰富了片区教育资源，为该片区的建设和发展创造良性环境；顺德华侨城连续第六年，与顺德大良街道办联合举行凤城教育文化节，顺德欢乐海岸 PLUS 被授予“顺德区青少年社会教育实践基地”，项目文化实力得到社会各界认可；深圳东部华侨城探索打造深圳科普研学教育基地，成为首批受邀进驻腾讯“青年行”的 30 余家企业及机构之一。

3. 文化惠民，丰富美好生活

华侨城 A 积极与政府及相关单位合作，支持城市文化活动，开展社区文化公益活动，带动广大人民群众参与。

宁波滨海华侨城作为唯一协办企业全面助力宁波市人民政府承办的“2019 中国农民丰收节”浙江主会场庆典。

南京华侨城以“华侨城邀您一起枫”为主题，开展第二届华侨城

红枫嘉年华，吸引了近 20 万人参与，获百余家媒体报道，各渠道曝光量超 3000 万人次。

茂名华侨城冠名 2019 “华侨城”亚洲沙滩排球锦标赛，是华侨城与茂名市联手打造“南海旅游岛”大背景下的一次重要合作落位，也是对体育赛事引入旅游景区“旅游+体育”模式的经营探索。

华侨城物业（集团）举办丰富多样的社区文化活动，营造良好社区文化氛围。各地小区在春节、元宵、端午、国庆等节庆日开展了社区夏令营、夏日纳凉电影节、社区文化节等主题活动。

西安华侨城以“欢乐在一起，长安盛世纪”为主题，首次组织华侨城演艺的经典创新之作《盛世纪》来到“一带一路”起点城市西安，在陕西大剧院进行了三天集中演出。

（四）践行绿色发展，建设美丽中国

保护生态环境是高质量发展的必然要求，良好生态环境是最普惠的民生福祉。华侨城 A 深刻认识生态环境保护的重大意义，把绿色发展理念融入日常实践，多措并举践行绿色发展。根据《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规制定公司绿色发展规章制度，将绿色运营与公司发展有机结合，带动下属各事业部、子公司立足自身主营业务，在生产经营的各个环节加强把控，践行节能减排；将生态保护与教育相结合，推广绿色公益环保理念，提高公众的绿色环保意识。

1. 推动节能减排

● 绿色管理和运营

公司下属各事业部、子公司结合自身实际，将绿色理念融入管理和日常运营，通过设备升级和更新、管理优化、行为引导推进节能减排，提升公司绿色发展水平。

➤ **欢乐谷集团：**各地欢乐谷在新项目设计和更新改造时，充分考虑节能因素，优先选择国家推荐的高效变频节能设备设施；优化供电设备和通风空调，减少照明使用时间，推广先进技术，改造耗能产品，降低电能消耗；园区水上项目安装水处理设备，对水

资源进行循环利用。

- **酒店集团：**各酒店通过安装热回收装置，降低酒店能源消耗；响应政府号召参与创建绿色酒店，结合经营实际合理调节高能耗设备使用时间，在不影响正常运营的情况下切实做到节能减排。
- **物商集团：**积极开展以节能、节水、垃圾减量分类、环境绿化美化等为主要内容的绿色物业管理工作，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类设施设备运行能耗，构建更加宜居的生活环境。在深圳市 2019 年第一批绿色物业管理星级评价标识项目评审中，华侨城物业（集团）在管中心“康佳研发大厦”荣获二星级绿色物业管理认证证书。

● 绿色施工和绿色建筑

公司践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，将环境考虑在前，生态规划在先，严格遵守相关法律法规，通过科学管理和技术进步，最大限度地节约资源，降低建筑施工对环境的负面影响。在施工过程中贯彻落实“七个百分之百”，做好施工扬尘治理工作，落实噪声防治措施；降低施工能耗，优先选用节电、节水、节油等节能设备；切实做好施工工地“三废”处理，建设污水处理系统，建筑固体废弃物及时运往指定建筑垃圾填埋场处置。此外，公司持续改善能源资源利用效率，用好“海绵城市”“绿色建筑”等先进的建设理念，走人与自然共荣共生的发展之路。

小知识：扬尘治理“七个百分之百”

1. 施工现场沿工地四周设置连续围挡 100%；
2. 物料、裸露场地遮盖率 100%；
3. 施工现场出入口，主要道路硬化率 100%；
4. 出场车辆冲洗设施及冲洗制度落实率 100%；
5. 渣土等运输车辆出场密闭率 100%；
6. 洒水、喷淋（雾）降尘措施 100%；
7. 施工现场扬尘监测和视频监控措施 100%。

案例：绿色发展融入“海绵城市”理念

2019 年，华侨城瑞湾公司代表深圳华侨城股份有限公司，获取深圳市宝安区政府民生工程“滨海廊桥”项目代建权。华侨城为滨海廊桥项目量身定制绿色建筑设计策略：

- 通过对项目周边环境与气候条件的分析，采用适宜的节地、节能、节水、节材及环保的绿色建筑材料、技术与设备。
- 在功能标准上，设置下凹绿地及雨水花园，有效减少外排雨水的年径流总量，最大可能为市政雨水的排水管网“减负”。
- 在结构空间上，构建地下、地面、地上为一体的三层公共空间，集合生态、观景、服务、艺术、交通为一体，公共绿地面积累计约 41925 平方米。

案例：改造传统建筑，助推绿色低碳品牌升级

深圳华侨城城投低碳发展有限公司基于深圳国际低碳城的发展需要，对其建筑改造升级，按照“精品酒店+酒店式公寓+办公”的“绿色低碳微综合体”定位进行改造，将其打造成一个低碳、生态、高端、功能完善的配套项目，为国际低碳城核心区域提供配套服务。项目的节能、可再生能源利用、节水三方面总计实现减排二氧化碳 299.45 吨/年，占项目运行阶段碳排放的 26.3%，获得广东省第一个既改建建筑绿色设计二星。

● 绿色办公

公司在全体员工中深入开展节能减排宣传教育，推行无纸化办公，精简办文办会，力促降本增效。充分利用线上办公系统功能，减少纸质资料印发、流转频率；严格落实中央八项规定精神，大力提倡视频会议，充分发挥网络视频会议系统功能，推广绿色低耗办会。

案例：香港华侨城践行绿色办公

香港华侨城积极响应号召，认真推行多项节能降耗及减废管理措施，鼓励员工按公司的绿色办公指引及建议，践行绿色运营承诺。大力推广线上办公方式，在公司设置后勤管理员，督促员工实施双面用

纸措施，避免浪费纸张；统一收集和记录总部及附属公司在生产运营、日常办公中所制造的一般和有害废弃物，按照《公司下属企业废纸销售管理规定》，进行废物分类管理，并分别交由具有相应回收资格的第三方机构处置。

2. 保护生态环境

尊重自然、保护自然，营造绿色生态环境一直是华侨城生态公益的核心。公司在规划建设之初，就将“生态环保大于天”和“生态优先、环保先行”的规划理念融入其中，用生态连接人与自然，与城市共同生长。秉持生态环保理念，公司投资逾 2 亿元、历时 5 年成功打造出集湿地体验、生态保护、科普教育于一体的深圳华侨城国家湿地公园，这是深圳目前唯一的国家级湿地公园。除了深圳以外，公司参与管理的还有武汉东湖湿地、南昌象湖湿地和顺德桂畔湖湿地，这些湿地也同样秉持着“生态优先，环保先行”的原则，依托湿地的自然生态，以创新的理念与模式进行开发，并在湿地的保护与创新开发中引领市民关注环保，保护生态，进一步改善城市环境。

● 生态保护科普教育

公司作为首个受托管理城市生态湿地的企业，本着“生态保护、科普教育”的理念，依托华侨城湿地公园已有湿地资源，对市民开展生态教育，涵盖生物、地理、化学、医学、教育、社会等多个学科的知识。2019 年，华侨城湿地增设昆虫菌类微栖地、水鸟停歇浮床、淡水生境区等多样小生境体验区 14 处，结合多方位监测结果，华侨城湿地已记录超 700 种生物。在宣贯生态保护方面，全年开展公益生态导赏、教育课程活动、环保志愿教师培训 840 余场次，参与活动公众达 20402 人次；重点举办“国际生物多样性日”“凤凰花嘉年华”等活动，全年共完成 25 场公益宣传，直接受众 3000 人次，间接受众达 20 万人次；战略支持 56 所自然学校、44 所湿地学校，其中 16 所入选第四批国家自然学校能力建设项目试点单位。

● 公众环保倡导

公司借助微信、微博等自媒体平台，通过公众号推文、公益海报等形式，广泛宣传节约能源的好经验、好做法，科普节能知识、推广节能技术；开展植树造林、垃圾分类、旧衣物回收等主题绿色公益活动，提高社会公众的环保意识，广泛带动人民群众参与环保实践，为深入践行绿色发展理念、加快建设资源节约型和环境友好型社会贡献力量。

- **深东事业部：**深圳华侨城城投低碳发展有限公司在龙岗区国际低碳城设计建设国际低碳体验中心、龙岗区生活垃圾分类教育体验馆，设有 24 小时低碳体验馆、垃圾分类教育体验中心、旧物交换买卖集市广场及“低碳生活”主题展，通过场景互动、数字技术等方式突出低碳元素，科普低碳文化。
- **深西事业部：**前海华侨城 JW 万豪酒店携手 BMW 深圳宝创，参与“地球一小时·悦享和谐自然”的系列活动，宣传环保理念，为创建可持续生态、悦享和谐自然努力。
- **酒店集团：**华侨城洲际大酒店义工队伍响应深圳国际海洋清洁日公益活动，组织员工开展“净滩行动”，带上手套、拿起垃圾袋，前往深圳海岸线开展清洁行动，积极引导员工以主人翁意识为社会贡献力量；深圳威尼斯睿途酒店积极延续“爱在威尼斯，低碳环保我先行”系列环保主题活动；组织“V-Saving 旧衣捐献”活动，将酒店可二次利用的旧制服捐给需要的人群，实现低碳环保理念的同时帮助困难人群。

新担当·新作为 携手多方共创共赢

社会是企业成长的土壤，华侨城 A 的发展离不开社会各界的支持。公司在发展过程中高度重视对社会公众、消费者、合作伙伴、股东和员工等各利益相关方承担责任，不断完善公司治理、保障员工权益，携手多方打造共赢生态圈；关注社会弱势群体，广泛开展公益活动，助力构建安全、和谐的社会环境。

（一）完善公司治理，保障股东权益

华侨城 A 不断完善规范公司治理，加强诚信合规体系建设，严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等要求，明确各级机构职责权限、议事规则和工作程序，确保决策、执行和监督相互分离，形成各司其职、各负其责、相互制约、相互协调的工作机制，有效控制了经营活动风险，公司治理持续规范。

2019 年，公司共召开股东大会 2 次，董事会会议 6 次，监事会会议 5 次，在涉及关联交易表决时，关联董事、关联股东均回避。全年公司董事会审议涉及定期报告、对外投资、担保、对外财务资助、重大交易等 34 项议题，向市场披露 147 份公告及相关评估报告、审计报告、律师见证报告等，切实履行职责，维护全体股东特别是中小股东的合法权益。

1. 完善机制建设，提升治理效能

2019 年，公司不断探索完善公司治理模式，将坚持中国共产党的领导与完善现代公司治理机制有效融合。从制度上明确党组织在公司治理结构中的法定地位，修订印发《公司贯彻落实“三重一大”决策制度实施办法》《公司党委会议事决策制度》《公司总裁办公会议事决策制度》。公司“党委领导核心、董事会战略决策、高管层授权经营、监事会依法监督”的科学治理机制日臻完善。公司还积极探索分级授权体系，规范投资经营全流程监管，实现项目投资闭环管理，有效防范化解经营风险，保障股东利益。

2. 优化信息披露，维护股东知情权

公司严格遵守国家法律法规及证券监管部门规定，通过深圳证券交易所网站、巨潮资讯网、公司官网下设的投资者关系专栏等渠道披露公司经营管理信息。此外，为了优化和完善信息披露工作，公司严格遵照《信息披露委员会实施细则》，进一步明确公司信息披露职能部门的职权，充分发挥信息披露委员会的职能；在信息披露委员会下设信息披露和投资者关系工作小组，进一步提高信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性；除法定要求披露的信息外，公司还结合市场关注点不断优化信息披露内容，切实维护投资者的知情权。2019 年，公司连续 7 年被深交所评为信息披露考评 A 类上市公司。

3. 畅通沟通渠道，保障股东参与权

公司高度重视投资者关系，在官网设立投资者关系管理专栏，更新公司经营动态、业绩状况、财务数据等；2019 年，公司在深圳证券交易所“互动易”平台上及时回复投资者问题和建议 191 个，接待投资者 118 人次到公司参观、咨询、座谈，参加券商策略会 14 场，与 92 家机构、投资者 116 人次进行充分有效交流。通过畅通沟通渠道，提升公司透明度，持续提升公司在资本市场、行业内的品牌形象和美誉度，打造受投资者尊敬、受资本市场欢迎的优秀上市公司形象。

4. 积极回馈投资者，共享发展成果

在快速发展的同时，公司重视对投资者的合理回报，与投资者共享发展成果。在保障公司未来经营发展的前提下，平衡现金分红和公司发展所需资金的关系，制定合理的利润分配方案，积极回报广大投资者。2019 年，公司现金分红总额 24.6 亿元，占当期归属于上市公司股东净利润的 19.94%。

（二）以人为本，关爱员工成长

人才是企业的核心竞争力，华侨城 A 及下属各事业部、子公司严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》等法律法规和企业所在地政策要求，100%与员工签订劳动合同，并通过合同明确员工的合法权益；建立规范化、市场化的薪酬福利体系，切实保障员工工资、社会保险

及各项福利待遇全面落实，激发经营团队和广大员工工作激情；拓宽“内外并举”的人才发展通道，全面推进人才赋能工程，推动员工与公司共同成长。

1. 保障员工基本权益

● 坚持平等雇佣和反就业歧视

公司在用人过程中坚持平等雇佣原则，不以员工性别、地域、国籍、学历、宗教信仰等与工作无关的个人特征作为用人依据，致力于创造平等的就业环境。截至 2019 年底，公司女性中层以上管理层员工占管理层员工总数的 20.5%；残疾人员工数为 26 人，占员工总数的 0.1%。

指标	单位	2017	2018	2019
员工总数	人	18193	24083	25003
女性员工人数	人	6721	6589	9003
女性员工占比	%	37	27.4	36
少数民族员工人数	人	874	1016	1228
少数民族员工占比	%	5	4.2	4.9
年度新增员工人数	人	5269	5604	7610
招聘应届毕业生人数	人	697	519	698
应届毕业生占比	%	13	9.3	9.1
新增少数民族员工人数	人	247	225	268
新增少数民族员工占比	%	4	4	3.5
新增女性员工人数	人	2165	2298	2825
新增女性员工占比	%	41	41	37.1

● 完善员工福利，促进就业保障

公司按照国家《劳动法》的规定，按时足额为员工缴纳“五险一金”；此外，公司还为员工提供企业年金、补充医疗保险、女性安康

互助保障险等多重保障；保障员工休息休假的权利，为员工提供年休假、病伤假、婚假、产假、看护假、丧假等多种假期；维护员工工作生活平衡，公司按照法律规定实施 8 小时工作制，对于在法定节假日期间加班的员工给予加班补偿；每逢重要节日节点，为员工送上暖心祝福及节日礼品，让员工充分感受到公司大家庭的温暖。

● 提供有竞争力的薪酬体系及激励机制

公司对标市场薪酬水平，为员工提供差异化、有竞争力的薪酬体系，同时根据《华侨城集团二级企业年度经营业绩考核办法（试行）》制度，有效激励各级经营团队；实施股权激励计划、员工持股计划等员工激励措施，探索混合所有制改革，保留和激励骨干人才。

- **推进断崖式考核，助力公司持续发展。**坚持“以业绩为导向、收入反映贡献，鼓励价值创造”的理念，公司将薪酬与业绩挂钩，实行高浮动的薪酬激励制度，在调动各级管理人员积极性的同时，激发企业活力。截至 2019 年底，公司已兑现对各级员工的年度奖励。
- **坚持效益导向和市场化方向，健全工资决定机制。**公司建立健全与劳动力市场基本适应、与企业经济效益和劳动生产率挂钩的工资决定和正常增长机制，实现员工薪酬与企业业绩同步增长。同时，为不同板块和职级人员设计差异化的薪酬结构，鼓励价值创造。
- **持续推进正向激励工作，激发组织人才动能。**在企业核心人才的中长期激励方面，全面推进项目跟投管理工作，修订完成跟投管理办法，实现下属各事业部、子公司核心人才与公司利益共享，风险共担，促进公司业务高质量发展；持续做好上市公司限制性股票激励计划，完成第二期限制性股票解锁相关工作；统筹落实各类中长期激励工作，根据国家相关激励政策，探索符合企业自身情况的激励方案。

2. 赋能员工发展

● “量身定制”人才培养方案

公司聚焦不同层级员工的能力提升，围绕集团“一轴两翼三级”人才培养体系，遵循分类分级原则，“量身定制”人才培养方案，通过线上线下多形式、多层次的培训，及时衔接后备人才梯队的滚动培养，提高高潜人才综合素质。2019年，公司及下属各事业部、子公司共实施培训 2451 场次，覆盖 14.6 万人次，累计 24410 学时，其中“航”培训 15 场次，累计培训 1146 人次、591 学时。

- 在领导人员能力提升方面，与中国大连高级经理学院联合举办 1 个“领航 I 阶”与 2 个“助航”培训班，共 122 名优秀年轻干部参加培训；为 45 名新加入华侨城的管理干部，组织为期四天半的学习和文化融合培训。
- 紧扣业务战略，深挖“远航”“护航”专业赋能，策划实施“组织人事、策划规划、财务管理、督查审计、党务管理、品牌管理、采购管理、信息化建设、物业管理”等业务领域的培训，2019 年度共培养各业务线分管领导与骨干人员近 700 人次。
- 面向校招员工，优化启航“3+1”培养模式，提高校招员工培养质量。2019 年度“启航·2019”集训累计持续 21 天，共 300 名校招员工参训。
- 结合国资委“总部机关化”专项整改，组织以“融合、协同、创新”为主题的总部员工培训，有效促进总部员工个人竞争力和团队绩效提升，为下属各事业部、子公司提供高效服务支持，助力锻造高水平服务型总部。

● 搭建员工职业发展通道

公司坚持党管干部，党管人才原则，以关键人才及其团队为核心推进人力资源供给侧结构性改革，促进内部人才合理健康流动，为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间；对外不断拓宽选人用人视野，引进专业化和紧缺型人才，为公司创新发展提供坚强的组织保障。

- 坚持顶层设计和全程把关，不断规范干部人才选拔任用工作。根据公司创新发展战略的要求与干部管理工作任务的变化，制定印发《关于加快建设高素质专业化干部人才队伍的实施意见》及公司领导人员管理规定、职业经理人试点管理办法、领导人员易地

任职管理办法等制度，推进干部管理工作的规范化、流程化、标准化，健全完善干部选拔任用制度。

- **拓宽选人用人视野，优化干部人才队伍结构。**公司党委在加大内部组织选拔力度的基础上，通过公开竞聘、市场化选聘、外部单位交流等方式，积极引进各层次优秀人才；启动欢乐谷集团及下属主题公园全球招聘，为华侨城文化旅游和欢乐谷公司跨越发展提供人力资源保障；有序开展内部轮岗交流，注重各层级干部在知识结构、专业结构、年龄结构和性格气质等方面的互补性匹配；贯彻落实全国组织工作会议精神和中央企业人才工作会议精神，围绕《干部队伍“年轻化”现状和解决路径》课题进行调研，完善优秀年轻干部的选拔、培养及考核、激励机制。

● 校园招聘壮大高素质年轻人才队伍

校园招聘是公司在新时期为了满足战略转型与业务发展人才供给的重要战略行动。2019 年公司组建 9 个工作团队奔赴全国 19 座城市、25 所高等院校和百余所宣传院校开展校园招聘，线上线下覆盖受众 300 多万人次，接收简历近 6 万份，最终签约录用 470 余人，连续四年荣获“中国年度最佳雇主”称号。

3. 增强员工关爱

● 开展多元文化活动

为丰富员工的精神文化生活，提升员工职业幸福感，公司在员工中开展丰富多彩的活动。坚持“党建”引领企业文化建设，举旗帜铸忠魂，不断提升公司团队凝聚力、向心力和战斗力：开展“我和我的祖国”系列主题活动献礼新中国成立 70 周年，举行先进模范人物评选、主题征文、文艺汇演、升旗仪式、公益观影等活动，激发了全体员工的爱国热情；开展职业技能竞赛，通过比赛提高员工学习积极性；举行篮球赛、迎新长跑暨趣味运动会、徒步等文体活动，帮助员工释放压力，增强了企业归属感和满意度。

● 关注员工身心健康

公司秉承“以人为本”的理念，为员工营造人性化的工作环境和

生活环境。开展年度健康体检计划，邀请专家进行知识讲座、免费义诊等活动，组织心理健康培训班，关注员工身心健康；在暑假高温期，开展“送清凉”活动，通过旗下“侨城汇”电商平台向员工提供暑期清凉慰问物品。旗下各企业积极想员工所想，做实员工关注的“小事情”，例如主动在办公区设置员工休息室、健身室、书吧等设施，促进员工职业健康，保障员工工作生活平衡。

● 帮扶困难员工

公司长期关注困难员工，帮助困难员工走出困境。向需要帮助的困难员工、家庭变故员工、患病员工伸出援手，送上慰问品及慰问金，解决员工燃眉之急；关注员工子女入学问题，提供助学金，帮助困难员工子女入学，让员工体会到华侨城大家庭的温暖。

（三）坚守红线，营造安全生产环境

安全生产是保护劳动者的安全、健康和财产，促进社会生产力发展的基本保证。华侨城 A 高度重视安全生产工作，成立安委会负责安全生产相关事务。2019 年，在安委会的领导下，严格落实安全生产责任，公司全面加强安全教育培训，深入开展安全风险管控，持续强化隐患排查治理，扎实做好安全生产各项工作，实现了全年未发生较大及以上生产安全事故的目标。

1. 落实安全责任

公司定期组织召开安全生产工作会议，研究解决安全生产重大问题，深入基层企业检查督导安全生产工作。在公司安委会的督促指导下，各事业部、子公司进一步健全完善安全管理组织架构，配齐配强安全管理人员，提高企业安全管理专业化水平。2019 年，公司及下属各事业部、子公司共组织签订安全生产责任书 27910 份，签署安全承诺书 64481 份，配备注册安全工程师 112 名，专职安全管理人员 506 名，安全经费投入累计达 50756 万元。

2. 严格奖惩制度

2019 年初，公司根据《深圳华侨城股份有限公司安全生产年度绩效考核办法》，对所有下属事业部、子公司上一年度的安全生产工

作情况进行绩效考核,并对获得优秀等级的单位兑现奖励;通过考核,有效促进企业安全责任的落实。

3. 开展宣教培训

公司以安全生产月、消防宣传月等活动为契机,利用“互联网+安全生产”模式,统筹组织下属各事业部、子公司开展形式多样的安全宣教活动,包括新员工三级安全教育,企业负责人、安全管理人员、特种作业人员取证培训和再教育培训;各事业部、子公司结合自身特色,组织开展人员密集场所、食品卫生、特种设备、建筑施工、急救知识等安全专项培训。2019年,各级企业共举办安全培训 5547 场次,开展各类安全宣教活动 1489 次,累计受教育人数 116390 人次。

4. 推进风险预控

公司深入开展安全生产风险管控工作,下属各事业部、子公司在巩固前期安全风险预控工作的基础上,继续完善危险源台账,落实安全防范措施。截至 2019 年底,53 家企业编制完成风险预控管理手册,制定危险源辨识与评估登记表 1510 份,张贴风险告知卡 13627 个。

5. 开展集中整治

公司聚焦建筑施工、旅游景区,消防安全、交通安全等重点领域,部署开展安全生产集中整治行动,形成公司重点抽查、子公司全覆盖督查、企业全面自查自纠的隐患排查治理机制。下属各事业部、子公司采取日常安全巡查、专项检查、交叉检查、第三方飞行检查和综合大检查等方式进行细致排查,2019 年累计开展各类检查 10112 次,排查隐患 53383 项,下发隐患整改通知书 7362 份,整改完成 50566 项。

6. 加强应急管理

公司督促指导下属各事业部、子公司,尤其是新建项目、新开园景区,建立健全企业应急管理体系,完善应急组织机构,组织开展应急预案的培训与演练,扎实做好应急救援队伍、应急物资、重要装备等方面的应急准备工作。截至 2019 年底,公司下属各事业部、子公司已编制综合预案、专项预案和现场处置方案共 1327 项,全年开展应急演练 3407 场次,参与演练人数达 73421 人次。

（四）爱心点亮希望，共建和谐社会

华侨城 A 始终以高度的社会责任感积极参与公益事业。在发展的过程中，关注社会弱势群体，帮扶特殊儿童和困难老人；持续关注社会热点，为需要帮助的人群及时伸出援手；弘扬雷锋精神，组织志愿者参与到社区服务中，促进社区建设，培育和弘扬社会主义核心价值观。

1. 关注特殊人群

● 尊老

尊老敬老是中华民族的传统美德，爱老助老是全社会的共同责任。公司及下属各事业部、子公司关爱特困、独居、孤寡、高龄、失独、失能等特殊困难老年人，以实际行动为老人送上温暖，改善老人的生活质量。

- **房地产公司：**顺德华侨城党团联合举办“情系老人院，温暖老人心”主题活动，为顺德大良凤城敬老院 22 位平均年龄为 80 岁的老人提供温馨服务，邀请老人参观游览欢乐海岸 PLUS，把敬老爱老倡议落到实处。
- **物商集团：**与深圳南山区沙河街道党工委联合，在华侨城香山里小区推动“长者食堂”项目落地，积极解决周边困难老年人吃饭难问题，提升社区居家养老生活品质。

● 扶幼

公司及下属各事业部、子公司关注困难儿童、留守儿童，除对贫困地区儿童展开爱心助学之外，还组织关爱孤弱、残障等特殊儿童的公益活动，邀请困难儿童到欢乐谷等华侨城旅游景区体验，为困难儿童带来欢乐与温暖，通过自身实践，带动社会更多力量关爱困难儿童群体。

- **深东事业部：**主办“守望星空，筑梦未来”梵高公益画展和现场公益拍卖，拍卖成交总额全部捐赠，用于自闭症儿童公益项目的长期发展，切实践行央企社会责任，履行企业公民使命。
- **欢乐谷集团：**天津华侨城、天津欢乐谷多次联合开展关爱天津 SOS 儿童村孤弱儿童志愿服务活动，邀请天津 SOS 儿童村的小朋友和

老师到天津欢乐谷和军事展览参观体验；北京欢乐谷举办“欢乐分贝、益起听见”关爱听障儿童活动，60 余名听障儿童和家长在“甜品王国”主题区参加了涂鸦彩绘、甜品烘焙 DIY、娱乐项目体验乘坐等项目。

- **酒店集团：**深圳威尼斯睿途酒店连续六年携手来自美国加州的“持证圣诞老人”，与深圳自闭症儿童组成的爱特乐团合作，奏响圣诞的序曲，为孩子们送上美好祝福和圣诞礼物。

2. 参与社会服务

公司常怀感恩之心，积极践行雷锋志愿精神，发动员工参加各种爱心公益活动。各欢乐谷针对儿童和老人推出免票或者优待票政策；在妇女节、教师节、重阳节等节假日针对女性、教师、长者等实行票价优惠；下属多家事业部、子公司组织员工义务献血活动，传递正能量。

- **北方事业部：**在台风“利奇马”登陆山东后，济南华侨城党支部迅速作出决策，与结对共建的章丘区城市规划建设服务中心党支部共同将爱心物资送到受灾群众手中；淄博华侨城迅速组成“淄博华侨城青年志愿者服务队”，在大雨、地面塌陷、车辆无法行进的情况下，志愿者肩扛手搬，徒步将物资送到安置点。
- **深东事业部：**深圳东部华侨城旅游度假区持续与壹基金进行公益合作，连续九年投身到“为爱同行”“为爱奔跑”公益活动中，传递“绿色运动、健康生活、以爱之名、助力公益”的理念。
- **欢乐谷集团：**北京欢乐谷联合北京市总工会、市总出租车工会、北京市市容环境卫生协会、北京市快递协会，举办“致敬美好生活的创造者——感恩北京城市基层建设者”公益活动，共 5000 余人参与。
- **酒店集团：**深圳海景嘉途酒店、蓝汐精品酒店和蓝楹湾度假酒店积极加入爱心献血的队伍。海景嘉途酒店连续 6 年联合深圳市狮子会、深圳市血液中心及其他兄弟单位举办献血活动。多家单位被主办方授予“爱心贡献奖”荣誉奖牌。

责任管理

履行社会责任，是企业赖以生存发展的长久之道。在新的时代浪潮中，华侨城 A 勇担历史使命，坚定不移走可持续发展道路，夯实责任管理基础，不断完善与利益相关方的沟通机制，及时识别关键性议题回应利益相关方，推动企业发展与承担社会责任同频共振。

（一）责任理念

华侨城 A 秉持“通过独特的创想文化，致力于提升中国人的生活品质”的企业使命，和“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”的角色定位，努力实现“成为中国最具创想文化和影响力的企业”愿景。公司始终坚持以高度的政治责任感和历史使命感，自觉承担中国文化旅游龙头企业的政治责任、经济责任和社会责任，争做服务国计民生工作的先行者，为经济社会持续健康发展不懈奋斗。

（二）责任治理

高效协同的组织体系是推进社会责任工作、编写高质量社会责任报告的重要保障。华侨城 A 按照集团社会责任工作管理要求和战略规划，结合旅游文化及房地产行业特色，建立起跨部门联动的社会责任报告编制工作机制。公司高层积极支持推进履行社会责任及社会责任报告编制工作，董事长段先念亲自挂帅，负责社会责任报告最终决策和审核；企业文化部牵头，负责项目沟通和协调，联络和动员各部门及时提交相关素材，并对素材质量严格把关；其他部门及下属项目公司为配合单位，发挥各自专长履行社会责任，收集社会责任相关素材并协助报告编写。

（三）责任沟通

在有效推进社会责任实践的同时，华侨城 A 高度重视与利益相关方的沟通，努力塑造责任央企形象。在长期发展过程中，持续探索与利益相关方有效的沟通方式，准确把握并研究各利益相关方关注的议题，在企业官方网站、主流媒体、微信公众号等平台更新社会责任履

行情况；通过发布年报、半年报、季度报和社会责任报告，定期向利益相关方披露履责进展；积极参加行业论坛及会议，组织或参与公益活动等方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播华侨城 A 企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

华侨城 A 利益相关方参与方式

利益相关方	期望与需求	公司回应	沟通方式
中央和地方各级政府及部门	符合宏观政策导向； 守法合规经营； 照章纳税，吸纳就业； 带动相关产业发展。	遵守国家法规政策； 响应政府号召和引导。	定期汇报； 政企沟通。
股东与投资者	确保投入资本的安全， 并能获得持续稳定的 收益回报； 公司信息披露真实、准 确、及时和完整。	构建科学的治理结构， 完善信息披露机制； 保障股东投入资本的 安全，稳健经营，创造 令人满意的投资回报。	股东大会； 定期报告； 公司公告； 投资者交流。
购买公司产品 和服务的机构 或个人	高质量的产品和服务； 完善的售后服务。	创新产品内涵； 提升产品品质； 升级服务水平。	市场调研； 客户沟通； 满意度调查。
公司及所属企 业员工	保障员工合法权益； 具有竞争力的薪资和 福利水平； 宽阔的职业发展道路； 较多的培训学习机会。	遵守劳动法律法规； 拓宽员工晋升通道； 合理提升员工收入； 提供平等的就业机会。	员工座谈； 员工调研； 员工信箱。
供应商	公平采购； 诚信履约。	坚持三公原则； 为供应商搭建交流平 台。	供应商会议。
媒体机构	积极回应社会关切； 推广企业文化与价值； 塑造责任企业品牌形 象； 构建良好公共关系。	策划多种形式主题活 动与对话； 主动发声沟通，客观、 准确传递企业发展信 息。	新闻发布会； 实地调研访谈； 加强信息公开。
项目所在的社 区和所在地的 居民	保护周边环境； 促进社会发展； 共建和谐社区。	落实节能环保工作； 组织公益捐赠活动； 发起志愿者活动； 社区文明共建。	居民座谈； 媒体报道； 参与公共开放 空间建设； 开展公共活动。

展望 2020

2020 年，是我国全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年。也是华侨城集团持续推进高质量发展、奋力实现“第二次跨越”目标的关键之年，作为集团“文化+旅游+城镇化”战略的价值实现者，华侨城 A 必将不忘初心、牢记使命，继续以“文化+旅游”为内核，提升企业发展质量和效益，为市值提升和股东回报提供坚实支撑；深化国资国企改革，做强做优做大主营业务；坚持规范运作，增强市场认同，持续实现企业高质量发展与履行社会责任的高度统一。针对当前新冠肺炎疫情冲击、环境形势复杂严峻、国内宏观经济下行等多重压力，公司将做好应对各项风险和准备的准备工作，砥砺奋进、攻坚克难，认真统筹抓好常态化疫情防控和生产经营工作，奋力实现双胜利，坚定跨越发展的信心和决心，在决胜全面建成小康社会中展现央企使命担当。

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《深圳华侨城股份有限公司 2019 年社会责任报告》！为了持续改进社会责任报告管理工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系地址：深圳市南山区华侨城集团办公大楼

邮政编码：518053

官方网站：www.octholding.com

您的信息

姓 名：联系电话：

工作单位：传真号码：

职 位：邮箱地址：

意见反馈表

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

1. 请您评价本报告反映华侨城 A 对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好 较好 一般 较差 很差

4. 请您评价本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

5. 请您对《深圳华侨城股份有限公司 2019 年社会责任报告》进行综合性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

1. 您对华侨城 A 社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足之处？
3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？
4. 您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？