

深圳华侨城股份有限公司 2019年度投资者保护工作报告

致全体股东：

根据证券监管部门的要求，公司对 2019 年年度投资者保护工作从信息披露工作成效、投资者参与公司治理、投资者互动交流、投资者风险意识教育、利润分配及经营亮点等方面进行了总结，内容如下：

一、持续提高信息披露工作成效

公司以合规性信息披露为基本原则，结合投资者对公司的了解需求，持续优化信息披露机制，进一步提高信息披露工作质量。

报告期内，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、关联股东均回避了表决。报告期内，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，切实履行了职责，维护了全体股东特别是中小股东的合法权益。凭借规范的信息披露工作，公司连续 7 年被深交所评为信息披露考评 A 类上市公司。

二、确保投资者参与公司治理的便捷性

公司严格按照《公司法》、《证券法》和《上市公司股东大会

规则》等法律法规、规范性文件及公司章程的相关规定，执行股东大会的召开程序。公司股东大会均提供现场投票和网络投票的表决渠道，并发布相关清晰指引说明网络投票身份认证和投票流程，确保全体投资者可以有效地参与到公司治理中，切实维护广大投资者的合法权益和正当诉求。

公司始终重视投资者对公司治理提出的意见和建议，定期收集机构和个人投资者的观点，并召集投关工作小组会议讨论，及时解决和反馈投资者的问题和建议。与此同时，公司充分重视与投资者面对面交流的机会，一方面积极接待投资者来访调研，另一方面每次股东大会均设置股东交流环节，使投资者可以就各自所关心的问题与与会董事、监事及高级管理人员直接交流。

三、重视与投资者互动交流

公司高度重视投资者关系，畅通沟通渠道，保障股东参与权。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；报告期内，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 118 人次投资者到公司参观、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。

与此同时，公司董秘处每季度定期编制《资本市场简报》，汇聚行业政策、资本市场动态、研报观点、媒体声音及投资者关心的问题等传达给管理层，充分发挥纽带与窗口的作用。

四、保持稳定的分配政策，持续现金分红

公司严格按照中国证监会发布的《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》要求，结合公司实际情况制定利润分配政策。

2020 年 4 月 28 日，公司披露 2019 年度权益分派实施公告：以公司 2019 年 12 月 31 日总股本 8,202,506,415 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 3 元（含税）。

截至 2019 年末，近三年公司累计现金分红约 73.81 亿元，占近三年合并报表中归属于上市公司普通股股东累计净利润的 23.38%。

公司近三年现金分红情况

时间	分红金额（亿元）	归属于上市公司股东净利润（亿元）	分红总额占归属于上市公司股东净利润的比率
2019年	24.61	123.40	19.94%
2018年	24.61	105.89	23.24%
2017年	24.59	86.42	28.45%

五、经营亮点

（一）宏观经济及行业发展状况

宏观经济方面：2019年世界大变局加速演变，在国际金融危机发生10年后，世界经济再次来到十字路口，经贸摩擦此起彼伏，保护主义、单边主义持续蔓延，英国脱欧、地缘政治以及多地上演的民粹主义都为全球经济带来了更大的风险和挑战。2019年是新中国成立70周年，也是全面建成小康社会的关键之年，我国经济从高增长阶段转向高质量发展阶段，仍处于重要战略机遇期，

拥有足够的韧性、巨大的潜力和不断迸发的创新活力，人民群众追求美好生活的愿望十分强烈。经国家统计局初步核算，2019年全年国内生产总值990,865亿元，按可比价格计算，比上年增长6.1%。显示我国经济社会持续健康发展，国民经济运行总体平稳，发展质量稳步提升，主要预期目标较好实现，为全面建成小康社会奠定了坚实基础。

社会方面：截至2019年末，我国人口总量平稳增长，人口自然增长率3.34%，人口老龄化速度加快，以养老康养为代表的“银发经济”发展潜力凸显；城镇化率达到60.6%，比上年末提高1.02个百分点，按照国际标准初步完成从乡村社会到城市社会的转型，但与发达国家还有一定差距，人口将进一步向中心城市、大都市集聚，城镇化仍将成为推动我国经济乃至全球经济发展的重要动力；2019年中央经济会议指出：要加快落实区域发展战略，完善区域政策和空间布局，发挥各地比较优势，构建全国高质量发展的新动力源，推进京津冀协同发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设，打造世界级创新平台和增长极。

从公司所处的文化旅游和房地产两大主营业务板块来看：

文化旅游行业：旅游产业作为国民经济的支柱产业，是我国经济社会快速发展最直观的缩影，当前中国经济与旅游行业正从“高速增长”向“高质量增长”阶段转变。2019年来，旅游行业面临着外部局势与内部环境的考验，市场在变化，产业在转型，产品在迭代，机遇与挑战并存。文旅融合的深入，全域旅游的推

进，科技与金融的赋能，为“旅游+N”的融合与裂变，带来更多的可能性。

2019年，我国文化旅游产业总量规模稳步增长，产业结构逐步优化，发展质量逐步提升，市场主体持续发展壮大，产业投资持续增长，产品和服务更加优质丰富，国际合作成效显著，居民文化旅游消费日趋活跃，消费潜力进一步释放，文化旅游产业正在成为经济增长的重要引擎。

房地产行业：2019年以来，在坚持住房居住属性，全面落实因城施策，稳地价、稳房价、稳预期的长效管理调控机制下，中国房地产市场整体保持平稳健康发展，全国房地产开发投资132,194亿元，同比增长9.9%，市场投资热情依旧高涨，商品房销售面积171,558万平方米，同比下降0.1%，商品房销售额159,725亿元，增长6.5%，房地产依旧是宏观经济的重要组成部分。随着2019年中央经济会议重申房住不炒，强调全面落实因城施策等长效管理调控机制，保持房地产市场平稳健康发展依旧是主基调。我国城镇化仍在稳步推进，需求仍然存在较高支撑力，市场整体将继续表现稳中有所波动的态势。

（二）公司经营情况回顾

2019年，在董事会的正确领导下，公司积极担当“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”的战略定位，聚焦主责主业，按照高质量发展要求全面深化企业改革，经营业绩实现大幅增长，超额完成了董事会下达的年度经营业绩指标。

1、经营业绩持续增长，发展质量稳步提高

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，公司资产总值达到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。

报告期内，公司加强精细化管理，提升经营效率，在多个维度均实现了较好的发展。（1）剔除预收账款及合同负债外的资产负债率为56.53%，较年初降低2.22个百分点，公司风险控制能力进一步加强；（2）公司2019年销售毛利率为56.58%，继续保持行业领先地位，得益于公司商业模式所带来的低成本资源获取和高溢价市场销售的显著优势；（3）公司营收口径销售及管理费用率合计达7.8%，较上年同期下降0.8个百分点，经营管理质量进一步提升；（4）公司净资产收益率为19.33%，较2018年增长0.3个百分点，体现了公司拥有很强的综合竞争力，整体保持良好的盈利性。

2、主营业务创新发展，各项举措成效显著

文化旅游业务方面：华侨城深耕文化产业、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，公司文旅产业继续保持持续健康发展，各项经营指标稳步增长。旗下18家景区、24家酒店、1家旅行社、2家开放式旅游

区2019年累计接待游客5209万人次，同比增长12%。

（1）传统旅游业务做强做优

在主题公园市场竞争呈现白热化的情况下，华侨城主题公园业务仍旧表现出强劲的增长势头，在全球主题公园大型企业集团排名中，华侨城连续6年位居亚洲第一、全球第四。

欢乐海岸、欢乐港湾等系列产品是华侨城“文化+旅游+城镇化”的战略实践，是新型城镇化建设与生态、环境的和谐共舞，也是华侨城“造城”优势的集中体现，创造了“文化+旅游+商业+娱乐+住宅+生态+……”的全新文化旅游综合体，这种以全业态、全天候、全融合、新体验、新智慧、新生态为特色的大型综合项目，满足了当下消费者的集中需求，也顺应了各地政府城镇化建设步伐，是华侨城在全国广泛战略布局的一个创新力作，具有良好的投资回报率和发展空间。通过总结深圳、顺德、宁波等地欢乐海岸系列项目的成功经验，目前，公司已在大湾区、长三角、长江经济带等多地投资拓展欢乐海岸、欢乐港湾系列产品，成为华侨城又一优势和拳头产品。

酒店业务立足于把握行业发展的重大机遇，把握旅游住宿市场的重大机遇，并在“酒店+”业务模式和产品组合领域积极实践和探索。2019年，华侨城酒店集团凭借发展规模、品牌价值跻身“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，是华南地区业务全、规模大、信誉

好、实力强的旅行社之一，并凭借雄厚的实力荣膺“2019年度中国旅行社品牌20强”。

（2）战略引领、标准先行，旅游业务实现高质量发展

公司《文化旅游产业五年发展战略规划（2019-2023）》有序推进，文旅产业规模、版图扩张、产业标杆等目标实现均有明显进展。同时，公司以制度建设为抓手，发布《旅游标准化管理办法》，规范旅游标准化工作。公司旗下各旅游企业积极响应标准化工作要求，参与标准化建设工作，以标准化思维坚守华侨城旅游品质，保障华侨城旅游的特色，推动华侨城标准化的创新发展。

（3）推陈出新，旅游新产品陆续落地、IP引入实现新突破

新产品陆续推出，创新旅游供给。顺德欢乐海岸PLUS开创性地将主题商业与旅游、休闲娱乐和文化创意融为一体，形成独特的“商业+娱乐+文化+旅游+生态”的全新商业模式；深圳欢乐港湾有序推进各项建设工作，公园预计于2020年开业；南昌玛雅乐园盛大开业，探索水公园全季运营模式。

老旧景区升级改造、内容创新不断深入。启动深圳华侨城旅游度假区提升改造工程，开展东部华侨城整体提升改造，确保文旅项目品质紧跟时代要求，如全新推出北京欢乐谷五期·香格里拉区、上海欢乐谷“上海滩”主题区、深圳欢乐谷6期产品、锦绣中华和华侨城旅行社各类研学产品。

IP自创及合作方面也取得新进展。北京欢乐谷五期·香格里拉区推出金翅勇士、格桑公主等IP形象；重庆欢乐谷与奥飞娱乐

品牌联合,打造国内首个超级飞侠IP实景主题区;欢乐谷携手“第五人格”、“梦幻西游”、“新倩女幽魂”等知名IP打造丰富的主题活动。

(4) 聚焦节庆,旅游产业品牌辐射能力显著增强

成功举办第二届华侨城文化旅游节,整合旗下文旅业态,在全国各地推出多项主题文旅活动和旅游产品,为中国旅游者提供了最为丰富的旅游盛宴,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,持续提升华侨城旅游品牌知名度。

全年举办上百场丰富多彩的主题活动,持续引爆市场,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;各地欢乐谷举办多场世界级电竞赛事、音乐节、狂欢节;东部华侨城打造山嗨踏青季、巴西风情节等。

(5) 谋求创新,旅游产业核心能力持续巩固

2019年,华侨城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,也实现对企业的业务流程的规范化管理和服务质量标准化指导,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:华侨城洲际大酒店已经完成酒店大堂和总统套房的5G娱乐/办公;欢乐谷与未来

科技签约，未来就AR+乐园模式开展合作；锦绣中华与景区码合作，实现游客园区全场景便捷服务；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。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，第一家推出打通消费、服务、营销场景的会员管理体系的公园。深圳欢乐谷万圣节首次引入AR技术，打造AR主题节庆。

房地产业务方面：在坚持“房住不炒”、“因城施策”、调控力度不减的政策环境下，各房地产业务单位敏锐把握政策导向，加大关注市场需求，充分发挥自身的品牌、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、回款同比去年均实现较大幅度增长。报告期内，公司实现签约面积252万平方米，同比增长22%；实现签约金额863亿元，同比增长45%。

（1）投资及土地储备方面

公司坚持“以收定投”原则，确保拥有充裕的资金应对市场波动，积极捕捉潜在项目发展机会，采取“优中选优”的投资策略，合理补充项目资源。2019年，公司年内累计获取土地47宗，新增土地面积625万平方米，计容建筑面积1,208万平方米。在粤

港澳大湾区、长三角、长江经济带等国家重点战略区域加大投资力度，综合利用市场化拍地、股权收购等多样化手段，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文旅及城镇化项目，在多个重点城市实现“一城多点”布局，其中28个项目以底价摘牌，有效降低了资源获取成本，为公司可持续发展夯实资源基础。

（2）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。

一方面，潮州纯水岸、肇庆纯水岸、南京丰字河等项目开创性地实现了当年拿地、当年开工、当年回款的快周转目标。其中，肇庆纯水岸项目3月11日获取土地、3月15日启动建设、11月18日开始预售，取得了当年拿地、当年开工、当年结转的新突破；南京丰字河项目成功实现了当年拿地当年销售回款。

另一方面，公司各级企业坚持合作开发模式，在降低土地成本及投资风险、加快资金回流方面均取得良好效果。如地产公司江门市新会区枢纽新城项目与中粮地产合作，东莞项目与保利、卓越合作，共同开发快周转的商住项目；西部事业部成都洛带项目、西安沣东项目与融创合作，加快公司资产周转；北方事业部太原文旅综合项目与中铁合作，双方共享共赢，推动公司高质量跨越发展。

（3）物业商业方面

公司下属华侨城物商集团发展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“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。

3、经营模式改革优化，内部协同日益增强

“战区+兵种”的合作机制覆盖前期项目拓展、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，华侨城房地产公司与深东事业部在广州增城等项目深入合作，形成了良性互动，不断拓展公司发展空间。

4、产融结合持续深化，资金保障坚实有力

坚定贯彻国资委“金融服务主业”总体指导原则，公司综合运用直接融资、发行债券、Reits、权益融资等多种手段实现外

部融资558.16亿元,平均融资成本4.56%,处于同行业较低水平。下属香港华侨城作为公司境外投融资平台,积极配合公司北方事业部、华东事业部、西部事业部等落地项目,助力解决各事业部外资需求,2019年通过各种金融手段外部融资及投资累计超过200亿港元。同时充分发挥产业基金撬动社会资本的功能,公司所属企业参与管理或出资的各类基金共7只,总规模443,596.4万元,同比去年增长82.1%,有效撬动社会资本,服务公司主业发展。

深圳华侨城股份有限公司

二〇二〇年四月二十八日