

报告导读

报告周期

本报告是华侨城集团有限公司发布的第三份社会责任报告，全面披露了华侨城集团 2020 年度的社会责任实践和绩效。

时间范围

本报告的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（部分内容超出上述边界）。

组织范围

为便于表达，报告中也用“华侨城集团”“华侨城”“集团”“公司”“我们”等称谓表示一个整体的“华侨城集团有限公司”。

参考依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》

国际标准化组织《社会责任国际标准》（ISO26000）

GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》

数据说明

本报告涉及的所有数据均来自华侨城集团有限公司正式文件及统计报告，且通过相关部门层层审核。公司郑重承诺，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

报告获取

公司在官网设社会责任栏目，您可通过该栏目下载本报告的电子文本。若您需要纸质版报告，可通过以下方式联系我们：

公司官网：www.chinaoct.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：(86)0755-26600248

企业传真：(86)0755-26600936



目录

董事长致辞	04
关于华侨城集团	06
公司概况	06
组织架构	08
企业文化	08
2020 大事记	10



文旅融合产业兴，服务大众欢乐行

提振文化产业	14
引领新型城镇化	16
聚焦全域旅游	17
投资赋能主业	19
探索数字化	20

创新驱动促发展，科技智造新生态

战略落地，推动转型升级	26
科技赋能，共享创新业态	26
实业报国，助推社会进步	28

融入新发展格局，服务高质量发展

布局粤港澳大湾区	32
助力长三角一体化	36
参与“一带一路”	37

奏响战疫进行曲，重启美好新旅程

全力战疫：共克时艰，欢乐再现	40
资源整合：文旅相伴，欢乐同行	42
创新发展：国内首创，“欢乐指数”	45

踏遍青山小康路，乡村振兴谱新篇

坚持“六大路径”，探索精准帮扶的华侨城模式	48
接续“六个迈向”，打通从“脱贫”到“发展”的幸福路	52

筑生态文明之基，展绿水青山之美

科学治理湿地系统	56
实践笃行绿色发展	57
助力生态环保教育	60

党建引领聚合力，深度融合促发展

深化创新理论武装	64
夯实基层组织建设	65
推进反腐倡廉落地	69

责任于心，担当于行

公司治理	72
人才福利	76
匠心服务	78
伙伴共赢	80
慈善公益	81

展望	82
附录	84





董事长致辞

日月其迈，岁律更新。

回望 2020 年，是极不平凡、极为不易的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情、严峻复杂的国内外形势和艰巨繁重的经营发展任务，华侨城集团坚决贯彻党中央、国务院决策部署，在国务院国资委的正确领导下，坚持稳中求进工作总基调，坚定贯彻新发展理念，科学统筹疫情防控和经营发展各项工作，坚定“文化 + 旅游 + 城镇化”“旅游 + 互联网 + 金融”创新发展模式，为经济的强劲复苏以及加速构建“双循环”新发展格局注入文旅力量，在“十三五”收官之际，以实际行动提升文化和旅游产业高质量发展的“成色”。2020 年，集团实现营业收入 1,470.8 亿元、利润总额 253.2 亿元；截至 2020 年底，集团资产总额达 6,710.4 亿元。

这一年，我们信仰如山，坚持高质量党建引领高质量发展。深入推进党建工作与生产经营深度融合工程，打造首批基层示范党支部，淬炼基层硬核力量，推动党建融入中心工作服务发展大局。集团党建工作首度获得中央企业党建责任制考核 A 级评价，连续 10 年获得国务院国资委年度经营业绩考核 A 级评价。

这一年，我们攻坚克难，在抗疫大考中展现央企力量与担当。坚持以人民为中心，以“八大新思维”为工作启示，充分发挥“顶梁柱”和“压舱石”作用，取得疫情防控和经营发展双胜利，不断巩固行业发展领军地位，特别是在文化旅游行业受到疫情的巨大冲击下，成功举办 2020 华侨城文化旅游节，持续为亿万国人欢乐赋能，极大地提振行业信心。

这一年，我们乘势而上，紧跟国家战略，做好文旅融合文章。在全国近百座城市深耕文旅融合，深圳欢乐港湾、襄阳奇梦海滩水乐园、南京欢乐谷等一大批文旅项目开业试业，西安沣东文旅融合示范区、合肥空港国际小镇、中山欢乐海岸、昆明世博园改造提升等重大项目建设如火如荼；聚力科技兴国、实业报国，深入实施“振兴康佳”战略，打造民族科技品牌，为建设科技强国贡献“康佳”智慧和力量。集团再度荣膺“全国文化企业 30 强”“中国旅游集团 20 强”，并跻身全球主题公园集团三强、继续领跑亚洲。

这一年，我们坚守初心，聚焦全面小康，扎实履行社会责任。大力推进精准扶贫与乡村振兴，高质量完成定点扶贫任务，将帮扶区域延伸至内蒙古科右中旗、甘肃临夏州、四川马边县等多个地区，从“六个路径”转向“六个迈向”，大力巩固提升脱贫成果，接续乡村振兴的宏伟蓝图。

大道之行，壮阔无垠；大道如砥，行者无疆。2021 年是中国共产党百年华诞，也是“十四五”规划的开局之年，站在“两个一百年”的历史交汇点，我们胸怀“两个大局”，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、融入新发展格局，扎实推动高质量发展，坚定不移地朝着具有全球竞争力的世界一流文旅企业目标迈进；积极发挥独特文旅优势，赋能人民美好生活，扎实履行好央企的社会责任，继续为推动经济社会的高质量发展贡献华侨城的智慧和力量。

段先念
华侨城集团有限公司董事长、党委书记
2021 年 8 月

关于华侨城集团



公司概况

华侨城集团有限公司，是国务院国资委直接管理的大型中央企业，1985 年诞生于改革开放的前沿阵地——深圳，是国家首批文化产业示范园区、全国文化企业 30 强、中国旅游集团 20 强单位。“十三五”时期，华侨城集团全面达成“十三五”整体发展目标，总资产由“十二五”末的 1,370 亿元增长至 2020 年的 6,710.4 亿元，年复合增长率 37%；2020 年，集团营业收入、利润总额均实现稳定增长，连续 10 年获得国务院国资委年度业绩考核 A 级评价。

从 1989 年建成中国首座主题公园“锦绣中华”至今，华侨城始终以市场为导向，积极响应和践行文旅融合、新型城镇化、乡村振兴等国家战略，不断创新旅游产品，从静态微缩、互动体验、生态度假、都市娱乐，到特色小镇和美丽乡村建设，华侨城实现了产品从单一到混合形式的演变，强化了集群优势。2020 年，集团在全国运营和管理景区近 80 家，位列全球主题公园集团三强、亚洲第一。

多年来，集团立足于“优质生活创想家”的品牌定位，培育了康佳、欢乐谷连锁主题公园、锦绣中华·中国民俗文化村、世界之窗、东部华侨城、欢乐海岸、深圳华侨城大酒店、威尼斯睿途酒店、OCT-LOFT 华侨城创意文化园等行业领先品牌。

新时代，集团积极践行“一带一路”倡议、文旅融合、新型城镇化、乡村振兴等国家战略，主题公园、文化演艺、特色小镇、美丽乡村、都市文化旅游综合体、精品酒店等多业态齐头并进、蓬勃发展，文化旅游产业规模和品质不断提升。2018 年，华侨城获评中国特色小镇投资运营商年度品牌影响力 TOP50 第一名、改革开放四十周年四十品牌等系列荣誉，被誉为“中国文化旅游行业的航空母舰”；2019 年、2020 年，华侨城连续 2 年位列中国特色小镇运营商综合实力 TOP50、中国文旅小镇运营商 TOP10 双榜首位，领先行业发展。

集团早期在实践中摸索出“旅游 + 地产”创业模式，用旅游扩大社会影响，用地产收益反哺旅游，实现良性互动，取得一定成绩。新时期，华侨城紧跟国家新型城镇化战略，在“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念的指导下，提出“文化 + 旅游 + 城镇化”和“旅游 + 互联网 + 金融”的创新发展模式，支持康佳积极推进“科技 + 产业 + 园区”的战略落地，围绕“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”的战略定位，通过产业“文化化”和文化“产业化”，基于当前主业，形成了文化产业、旅游产业、新型城镇化、电子科技产业及相关业务投资五大发展方向，探索“文化 +”模式，从战略、体制、技术、产品、商业模式等维度全面创新，形成特色发展之路，实现跨越式发展。目前，华侨城投资和建设项目已覆盖全国近 100 座城市，形成了新型城镇化、全域旅游、文化创意产业、产融平台、科技及产业园区、城市综合体开发运营、主题酒店开发运营、智慧管理输出等业务板块。

在新战略驱动下，华侨城将继续扩大产业经营规模，积极推进混合所有制改革，朝着具有全球竞争力的世界一流企业迈进，引领中国文化旅游产业、新型城镇化、电子科技产业不断前行。

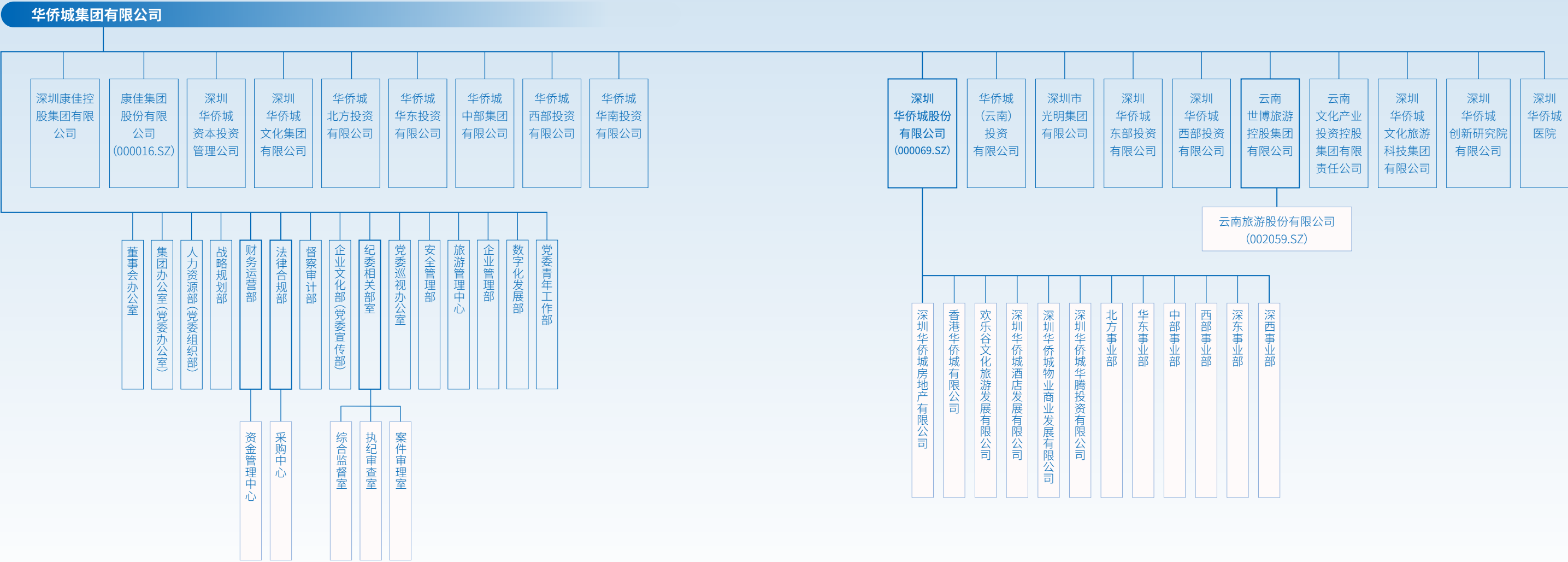
报告期内经营情况

截至 2020 年底，集团总资产 6,710.4 亿元，整体经营水平实现较大提升。

2020 年



组织架构



企业文化

使命

通过独特的创想文化，致力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

品牌定位

优质生活创想家

品牌个性

人本、创造、坚定、卓越

战略定位

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

发展模式

深耕“旅游+地产”，创新“文化+旅游+城镇化”“旅游+互联网+金融”发展模式

品牌承诺

切合中国人日益增长的品质需求，依托优秀团队的无限想象力，我们敢为人先地创造，以坚定的意志，不断追求卓越，为人们提供更具个性化的生活体验

2020 大事记

坚持党的全面领导，勇担发展使命，“十三五”圆满收官。继续保持行业领先地位，跻身全球主题公园集团三强、持续领跑亚洲，综合实力和经营指标再上新台阶。



统筹推进疫情防控和生产经营两手抓、两手硬。抓住消费市场复苏机遇，推出一批具有核心竞争力的新业态，提振行业发展信心。



学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，推进党建与生产经营深度融合，集团党委在国资委党建考核中取得A的突破。



深化“文化+旅游+城镇化”发展模式，提升文旅融合发展质量，特色小镇、美丽乡村实践领先行业发展，为集团二次跨越提供新动能。



持续推进“振兴康佳”战略，打造核心技术新优势，实现新兴产业新格局，康佳经营业绩再创新高，高质量发展迈上新台阶。

2020 华侨城文化旅游节成功举办，有力拉动内需，提振产业消费，旅游标准化建设稳步推进。



落实企业治理主体责任，加强法人户数控制，聚焦主业发展。抓实“处僵治困”工作，打好扭亏减亏攻坚战。



加快从“管资产”向“管资本”转变，充分利用基金撬动外部资本，市场化基金实现历史性突破，市场化手段盘活存量资产迈出重要步伐。



探索“旅游+互联网+金融”发展新路径，夯实数字化转型基础，强化组织保障，坚持规划先行。消费互联网与产业互联网双管齐下，不断扩展数字华侨城版图。



定点帮扶的贵州省天柱县、三穗县全面完成脱贫摘帽任务，以“六个迈向”开启“后扶贫时代”新征程，乘势而上推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。



01 文旅融合产业兴 服务大众欢乐行

文化兴、国运兴，文化强、民族强。华侨城集团以“新时代的文化传播者”为己任，紧抓旅游供给侧改革主线，构建“文化+旅游+城镇化”“旅游+互联网+金融”的创新发展模式，丰富特色文旅产品、培育新型文旅业态，提升文旅融合发展质量，为满足人民美好生活需求而不懈奋斗。2020年，集团荣膺“全国文化企业30强”与“中国旅游集团20强”等多项荣誉。



提振 文化产业

文化是华侨城集团发展旅游经济的灵魂与根基。集团构建“文化引领、管理输出、模式创新”的新商业模式，优化资源配置，大力开拓多元业态融合发展，不断提供积极健康的文化娱乐产品，致力于满足人民日益增长的精神文化需求。

开拓文化产业布局

集团以“文化+”模式积极开拓文化产业新局面，挖掘打造文化品牌，构建涵盖演艺、艺术、IP、动漫、节庆、酒店、科技等核心的内容体系，推动文化与相关产业融合。创造“小凉帽”“爆笑两姐妹”等 IP 超 50 个，出版《今注本二十四史》等作品，多效传承、弘扬中华文化，助推产业优化升级。



以《金注本二十四史》IP 为核心，启动文旅产品和国史剧目开发等工作



发掘深圳甘坑客家小镇非物质文化遗产“客家凉帽”，构建“小凉帽”IP 全产业链



文旅科技公司通过千万流量级原创 IP《爆笑两姐妹》，打造“抗击疫情”“文明出行”等系列短视频，在抖音、快手、微博、B 站等自媒体传播正能量、弘扬真善美

案例
Case

打造《吴哥的微笑》，推动中国文化“走出去”

2010 年，集团旗下云南文投集团与柬埔寨文化部门合作，在吴哥窟所在地暹粒推出大型舞蹈史诗剧《吴哥的微笑》，将古老的吴哥王朝印记投射于现代科技与演艺之中，还原一个恢弘的神秘故事，回归历史的重量与文化的温度，向世界展示“中国创意”与“柬埔寨元素”相融互促的文化魅力。自 2010 年 11 月在暹粒公演以来，累计吸引了来自 60 多个国家的 250 余万人次观看。

作为云南乃至全国国有文艺院团首个在国外驻场演出的节目，《吴哥的微笑》逐步树立了中国“文化制造”的品牌形象，连续多年被评为“全国文化出口重点项目”，成为中国文化“走出去”的范例。

丰富公共文化艺术

集团深入实施文化惠民工程，丰富公共文化艺术产品和服务，健全现代文化产业体系，建设、运营华侨城当代艺术中心馆群（OCAT）、OCT-LOFT 华侨城创意文化园、华·美术馆等文创园区和机构，提升公共文化生活品质。旗下文化企业累计创作文艺剧目、文化演艺节目约 170 台、演出超 12 万场，全国近 20 座文化艺术场馆举办各类高质量展览近 500 场。



OCAT 深圳馆《待测——重写剧场史》表演



“必要的空——此岸：OCAT 南京公共艺术计划·2020”展览

举办文化节庆活动

集团每年在全国开展数百项大型节庆活动，从文旅、城市、艺术、生态等维度切入公众生活半径，探讨美好生活理念和价值归属，达成与公众利益的互惠、增进价值信念的认同和意义分享。推出 OCT 凤凰花嘉年华、华侨城·自贡灯会、锦绣中华泼水狂欢节等品牌节庆活动，丰富城市公共空间、弘扬民族文化传统，满足市民和游客的精神文化需求。



第五届 OCT 凤凰花嘉年华



旗下文化企业
累计创作文艺剧目、
文化演艺节目约
170 台



成都安仁奇境花园

引领 新型城镇化

新型城镇化是我国经济增长的重要引擎和扩大内需的最大潜力。党的十九届五中全会提出，要加快形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，以新型城镇化带动投资和消费需求，推动城市群、都市圈一体化发展体制机制创新。集团向传统城镇导入“文化+”相关产业，通过资源重整和升级改造，打造文化产业生态圈的模板典范，因地制宜在深圳甘坑客家小镇、大鹏所城，成都安仁古镇、黄龙溪古镇、洛带古镇等实施新型城镇化建设，打造“望得见山、看得见水、记得住乡愁、留得住文脉、城乡居民共同富裕”的美丽图景，致力成为“中国新型城镇化引领者”。2020年，集团连续第二年位列中国特色小镇运营商综合实力 TOP50、中国文旅小镇运营商 TOP10 双榜首位。



深圳大鹏所城

案例
Case

打造深圳甘坑客家小镇，焕发传统文化新活力

集团以“传统遇见未来”为定位，以客家文化为根，开展整体规划、生态环境治理、旧村改造、文创产业园区改造运营、文化旅游开发、土地整理开发和城市更新等，将深圳甘坑客家小镇打造成为荟萃本土客家民俗、民居建筑、民间艺术、传统美食、田园风光为一体的文化旅游景区，推动区域产业优化升级和城市价值提升，打造“新型城镇化的国家级标杆”。

聚焦 全域旅游

集团实践“旅游+互联网+金融”发展模式，以“团队落地、项目落地、国有先行、混合推动”的思路推进各区域建设，全方位参与当地旅游文化项目及其配套项目的策划、建设和运营。例如集团根植于云南、海南等中国旅游产业的先锋阵地，深入挖掘探索在地特色旅游资源，将文化资源优势转化为产业优势，推动全域旅游跨越式发展。系统梳理华侨城在云南的全域旅游发展经验，发布《云南故事——华侨城全域旅游的云南实践》，为全域旅游发展提供范本。



昆明世博园



腾冲秘境森林乐园

加速推进云南文旅特色项目建设

结合云南文旅产业特点、区域经济发展和城镇化建设布局等，深度参与云南文旅开发，通过昆明世博园改造提升、禄丰恐龙谷全新升级、腾冲文旅小镇建设、乌龙古渔村保护等重点项目，推动云南全域旅游和社会经济发展。截至2020年底，已在云南布局78个项目，涵盖文化旅游、特色小镇、文化演艺、康养旅居、旅游交通等方面，完成投资逾900亿元。





拓展海南全域旅游新格局

积极落实海南自贸港政策，立足其“培育旅游新业态新模式，创建全域旅游示范省”的目标定位，统筹盘活海南资源，从“两点三线”出发，立足海口、三亚两大重点城市，多方向、多维度拓展区域格局，以点成面打造海南美丽乡村、滨海旅游、人文景点、城市建设等优质项目，提升海南全域旅游发展新高度。



三亚南山村



三亚中廖村村民与游客互动



三亚天涯小镇海景

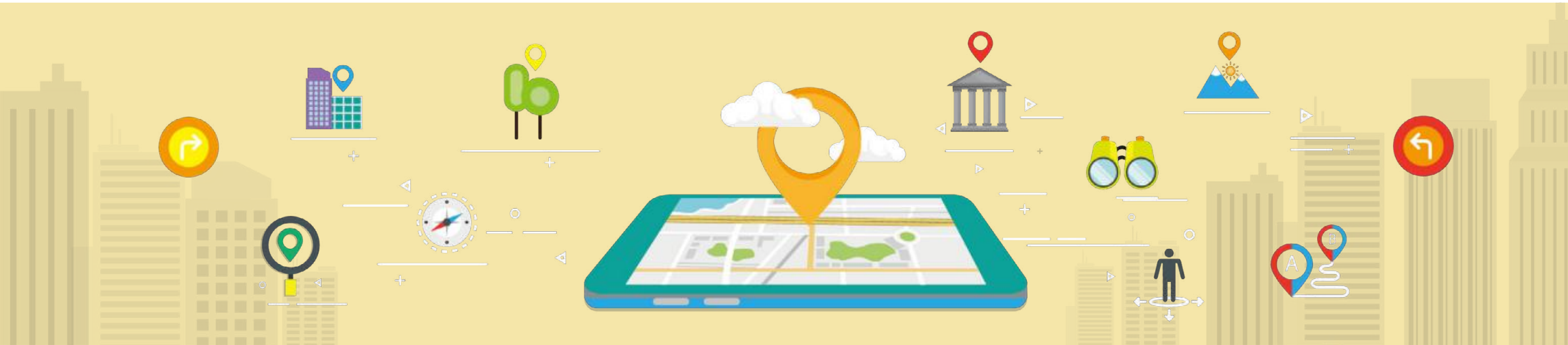
投资赋能主业

集团广泛连接市场要素和资本要素，引入民间资本，成就“实业为民”。资本集团统筹发展金融业，为主营业务提供资金支持，高效落实“保绿保A”，设立蓝海文旅基金，实现市场化募资并主动管理市场化基金，补强集团滨海旅游短板；完善基金策略、助力盘活存量资产，充分赋能战区发展。依托香港华侨城“境外融资平台、境内外投资平台、境内外并购平台”的战略定位，提高外资支持集团主业发展的规模和能力，探索“金融+”补偿新模式。



探索数字化

集团积极探索经营主业和“新基建”的融合之道，旗下景区、主题公园、特色小镇、度假酒店等多个业务单元，扎实推动数字化转型及数字化技术应用：依托“互联网+”“5G应用”等新兴科技，加快智慧景区建设，提升游客体验；深化与头部互联网企业合作，借力云端旅游、网络直播、微博热搜、抖音网红，持续为景区引流；全面打造消费互联网运营能力，积极做大 OTM、花橙旅游、华悦汇等线上平台规模，深入推进文旅业务数字化。



案例
Case 大数据助力景区服务及运营效能提升

集团以前瞻性思维提前布局，于 2012 年启动智慧化建设和数字化转型，推进互联网、大数据、云计算等高新技术与主营业务融合发展；2019 年 11 月，华侨城旅游大数据平台上线，通过景区综合信息系统、视频监控系统、景区投诉分析系统、互联网口碑分析和应急指挥系统，实时展现景区客流、接待总览、游客画像和趋势监测，提升景区服务质量及运营效能。



案例
Case 5G 应用加速落地，打开产业升级新空间

5G 的商用落地为文旅产业提质升级打开新的发展空间，集团抓住技术革新的良机，与国内通讯行业巨头开展 5G 战略合作。深圳华侨城洲际大酒店与深圳电信、华为联合启动全球首个 5G 智慧酒店建设，将 5G 网络、终端、云应用首次端到端引入酒店商用场景；深圳世界之窗与深圳联通联手打造全国首个 5G 全覆盖的 5A 级大型文化主题公园，加快智慧旅游、数字化景区的全面转型；深圳欢乐谷联合中国电信探索“5G+ 体验乐园”模式，实现 5G 网络全园覆盖，还将围绕智慧娱乐、智慧服务、智慧管理三方面加快 5G+ 技术运用落地。



02 创新驱动促发展 科技智造新生态

“科技兴则民族兴，科技强则国家强”。党的十九大报告指出，创新是引领发展的第一动力，是建设现代化经济体系的重要战略支撑，要瞄准世界科技前沿，加强国家创新体系建设，强化战略科技力量；要深化科技体制改革，建立以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的技术创新体系，促进科技成果转化。党的十九大为新时代中央企业可持续发展指明了新的方向，华侨城集团坚持科技兴国、产业报国，全力推进旗下康佳集团振兴实体经济，深入实施“振兴康佳”战略，以创新驱动民族科技品牌高质量发展。

康佳集团秉承为大众“奉献精致产品 引领美妙生活”的理念，持续深耕拓展前沿技术，提升自主研发实力，坚持以科技创新为发展引擎，努力实现关键核心技术重大突破。“十三五”期间，实现从传统家电企业向创新驱动平台型集团的转变，顺利完成从“康佳电子”向“康佳科技”转型升级的蜕变，以更为优质的产品、更为智慧的生态，为更多用户创造美好生活体验。

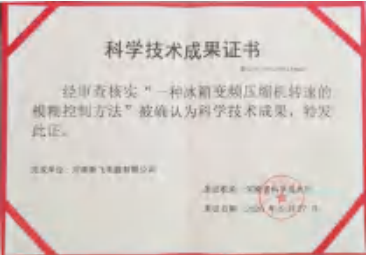




科技荣誉

1月

康佳集团“支持下一代互联网的智能终端系统研发与产业化项目”荣获深圳市科技进步二等奖。



3月25日

由康佳集团主持、联合华南理工大学申报的《下一代互联网智慧终端关键技术研究及产业化》项目在广东省科技创新大会上荣获广东省科技进步奖。

5月27日

由康佳新飞自主发明的“一种冰箱变频压缩机转速的模糊控制方法”专利技术获得河南省科技成果奖。

6月

康佳智能认证一体机作为中国首款多功能认证聚合智能终端，获得 2020 年德国红点设计大奖。



6月29日

康佳冰箱《电冰箱食品品质管控的关键技术研发及产业化》项目，荣膺安徽省科学技术进步奖三等奖。



12月2日

康佳壹视界商显在第 12 届中国（国际）商用显示系统产业领袖峰会（CBDS 2020）斩获“2020 年度最佳智慧商显解决方案奖”。

12月22日

康佳集团“5G+8K 多形态终端直播系统”在 2020 全球 5G 应用大赛（中国·深圳）上荣获五佳“优秀产品奖”之一。



战略落地 推动转型升级



康佳集团以国企混改的时代背景为支撑，在广泛调研和全面总结、分析、研判、决策的基础上，推出以转型升级为导向的企业发展新战略——“1234”康佳新战略，即1个核心定位、2条发展主线、3项发展策略和4大业务群组。明确了将康佳打造成为一个以科技创新为驱动的平台型公司的核心定位，以“科技+产业+园区”的发展方向统领和以“硬件+软件、终端+用户、科技+投控”的发展模式双线推动的转型升级战略落地，以实施混合所有制改革、打造新产业赛道、升级现有业务模式为发展策略，布局和构建产业产品、科技园区、平台服务和投资金融四大业务群组协同发展的新局面。



康佳集团转型升级战略发布会

科技赋能 共享创新业态



康佳集团已在全球建立创新基地

19[↑]

创新是康佳集团持续发展的基因。在“大众创业、万众创新”的社会浪潮下，康佳集团明确持续加大资金投入，不断提升研发能力和创新水平，全面落实“自主创新+技术引进”的工作方针，建成三级研发体系，在黑电白电等业务领域持续开展核心技术攻关。

- 大力引进高精尖人才，建成院士工作站，引入李家春院士、马里奥院士，聚焦环保前沿技术开展研究；

成立音视频智能交互联合实验室、粤港大数据图像和通信应用联合实验室、AIoT实验室、智慧康养实验室等；

与华侨城集团联合成立“康佳之星”双创平台，通过创投基金及创新基地孵化两大核心业务，创建以产业培育为核心的创投生态圈，已在全球建立19个创新基地，为集团深入推进全球化创新发展提供源动力。
- 设立博士后科研工作站，引入阿德南博士并获得全球AI大赛银奖；

颁布《康佳集团科技创新奖励办法》，充分调动员工的创造性和积极性；



康佳之星创新服务云平台



与李家春院士联合共建康佳院士工作站

案例 Case

聚焦“双创”，康佳之星点亮“国字号”招牌

4月，康佳之星荣获国家科技部火炬中心“国家级众创空间”资质认定；7月，入选2020“全国双创周”优秀项目展；旗下安仁创新中心于1月获批成立并运营“康佳之星新型人才工作站”、于10月荣获成都市“退役军人创业孵化中心”称号，助力社会培育人才。

6月，康佳集团副总裁、康佳之星董事长杨波受邀任美国芝加哥大学创业创新中心荣誉导师，每月定期辅导创新项目；疫情期间携手斯坦福创新研究院举办为期4个月的线上“硅谷创新加速营”，特邀斯坦福大学教授、前INTEL副总裁等6位大咖孵化创新创业项目；携手北京大学汇丰商学院、英国剑桥大学嘉治商学院举办为期6个月的线上“全球创新创业大赛”，为创新创业项目突破疫期融资、拓展困境。

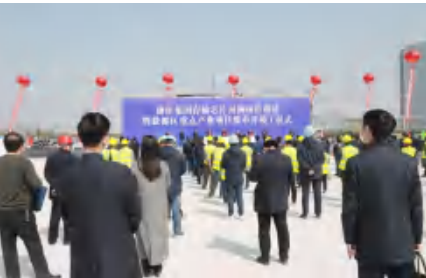
8月，深圳K-PARK产业孵化加速园开幕，发布园区孵化服务政策，致力于打造国家级孵化器。



2020年，孵化企业及投后企业推出“ABC疫期接触者雷达”“来电名片疫情防控”等创新系统，通过大数据战疫。孵化企业中桥数字农业从农产品全产业链视角出发，通过一物一码追溯管控从原材料采购到生产销售的全流程信息，帮助地方政府农业部门宏观把握区域农产品种植、销售现状及未来发展趋势，用数据辅助决策。投后企业聚星工场为国家工信部“新媒体运营”人才培训及考试组织机构，旗下网红在深圳市社会组织管理局、商务局、宣传部等领导的见证下被授予“网络直播推广大使”荣誉称号，助力网络直播生态文明建设。

实业报国
助推社会进步

在新的战略引领下，康佳集团产业版图覆盖至科技产业园区、智能终端产品、PCB 业务、半导体、工贸科技、互联网与物联网、环保科技、创新创业等领域，重点发力半导体，以“半导体 + 新消费电子 + 科技园区”运作模式，全面布局存储、光电等领域。近五年共申请知识产权专利 1,707 项，荣获“国家知识产权优势企业”称号，在相关“卡脖子”的关键技术领域取得实质性突破，拥有专属的核心技术。



康佳存储芯片封测产业园项目在江苏盐城开工，建成后将成为国内唯一对第三方开放的“无人工厂”，推动存储技术产品化



康佳首款嵌入式存储器控制器芯片 KS6581A

存储领域

自主设计并量产具有明显市场竞争力的存储类芯片，实现 eMCP 芯片国产国造，搭建以“设计 + 封测 + 渠道”为模式的产业链条，全面拓展在存储产业的技术储备以及行业影响力。



康佳 P0.12 Micro LED 微晶屏全球首发

光电领域

成立重庆康佳半导体光电研究院，打造第三代及新世代化合物半导体开发和量产平台，积极开展下一代新型半导体显示的核心关键领域 Micro LED 显示技术研发、生产和销售工作，创新突破点间距极限和产品形态，拥有自我专利的全球领先混合式巨量转移技术，实现 Micro LED 产业全链条布局。

5G 领域

加快推进更加智慧化的万物互联解决方案，助力新华社打造 2020 全国两会“5G+8K”超高清直播；与华侨城集团联合落地智慧酒店及智慧城区项目；与咪咕携手共建 5G 超高清联合实验室、与深圳移动合作建立首个 5G 室内分布系统商用基地。

白电领域

战略并购著名品牌新飞电器，实施“康佳 + 新飞”双品牌协同运作，围绕保鲜、除菌、预警、互联等深入研发；收购倍科电器常州工厂，与欧洲第三大家电制造商 Arcelik 达成战略合作，实现冰箱、洗衣机、空调全链条的自主研发、制造。

环保领域

积极布局环保产业，进军水污染防治、大气污染防治、固体废物处理与回收再加工利用、土壤污染处理及修复等领域。完成“流域面源污染成因解析及管控关键技术”项目，填补国内涉及流域面源污染治理的核心技术空白。



康佳旗下“APHAEA 未来屏产品”受邀承担 2020 全国两会“5G+8K”直播工作



康佳携多款高端产品亮相 AWE

03 融入新发展格局 服务高质量发展

“十三五”期间，华侨城集团发挥丰富的文旅资源和“造城、营城、优城”的经验，在发展过程中主动衔接和服务京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化、西部大开发、海南自贸区建设等国家战略，用高质量的文旅融合和新型城镇化建设助力区域协调发展。



布局 粤港澳大湾区

华侨城集团作为发轫于粤港澳大湾区中心城市深圳的文旅央企，深度参与粤港澳大湾区“宜居宜业宜游的优质生活圈”建设，将文旅版图以深圳为中心延伸到整个大湾区，全方位整合在地优质历史文化资源，发挥文化与旅游市场主体活力，推进深圳欢乐港湾、顺德欢乐海岸 PLUS、深圳国际会展中心等一批精品文旅项目落地实践，努力开辟文旅融合“先行示范”路，助推粤港澳大湾区城市群实现新一轮产业升级和城市更新。



深圳欢乐港湾

提供 滨海公园生活新方式

深圳经济特区建立 40 周年之际，遵循“国际标准、原创设计、开放共享、绿色生态、智能科技、立体交通”标准打造的深圳宝安滨海文化公园正式向市民及游客开放，开启深圳滨海生活 3.0 时代，大幅提升深圳宝安作为滨海中心的城市生活核心功能，为深圳前海和宝安的国际化发展提供公共设施、景观环境、城市活动等空间支持，助力服务人文湾区。

欢乐港湾目前已开放的滨海文化公园，拥有深圳市首座奥运标准的滑板公园、国内唯一拥有回转式大轿厢的“湾区之光”摩天轮、“湾区之声”演艺中心、达到全球绿色环保 LEED-ND 金级认证标准的海府生态大厦等代表性景貌，融合海景、公园、生态与商业办公，突破传统公园单一公共绿色休憩场所的概念，将多样化的城市功能创造性地整合到绿色生态系统中，辅以文化娱乐、时尚休闲等配套服务，营造复合型的滨海都市公园。除了规划理念的守正创新，集团始终关注人们“居、业、游”等需求，欢乐港湾将海岸线沿线配套塑胶跑道，与宝安滨海廊桥相连，打造城市慢行步行系统，将城市和人们运动、休闲等需求充分糅合，构筑丰富、多样、自由的城市公共空间，更好地服务大湾区人民群众需求。



深圳宝安滨海文化公园

创造 都市文化旅游综合体

顺德欢乐海岸 PLUS 是集团在大湾区落地的首个规模最大的创新性文旅融合项目，开创性地将主题商业、主题公园与毗邻的顺峰山生态湿地融为一体，形成独特的“商业+娱乐+文化+旅游+生态”的多元体验模式，充分释放顺德美食文化与岭南文化力量，通过大湾区区域性的共融互补与个性化的文化旅游特色，铸就独特的旅游度假品牌形象，为当地建设大湾区文化名城、助推高质量发展注入强劲动力，为完善大湾区文旅产业发展体系、推动经济发展注入新动能。



顺德欢乐海岸 PLUS 传承顺德龙舟文化

岭南文化沉浸

岭南文化以其独有的多元、务实、开放、兼容、创新等特点，对中国的经济、社会发展起着积极的推动作用，是中国最具特色和活力的地域文化之一。集团匠心独运，将岭南文化渗透进顺德欢乐海岸 PLUS 项目各个方面，通过顺德传统的老牌坊、镬耳屋、小桥流水和具有岭南烙印的巷、廊、庑、堂宇、庭院等建筑群体，打造“荷院”“水院”“戏院”三大组团，再结合龙舟、广绣、咏春、香云纱等广府传统文化 IP 与符号，融入曲水湾的荷院、戏院、水院，打造顺德版“清明上河图”，呈现富有岭南水乡韵味的都市生态，有助于游客沉浸式体验当地文化底蕴。

顺德欢乐海岸 PLUS 内的“青云文社历史研究所”由集团发起成立，致力于保存、研究和推广顺德历史上最重要的公益文教组织——青云文社的文献档案，同时持续梳理顺德乃至珠三角地区的历史文化与地理风物，通过展览、出版物、讲座、演出等形式与公众进行分享交流。集团自 2018 年发起“青云计划”，迄今摄制完成纪录片《寻找青云》，出版《隐没的青云文社》，旨在重现 350 多年前“状元文化”和“青云文社”的故事。青云文社历史研究所入驻顺德欢乐海岸 PLUS，标志着青云文社“崇文”精神在当下的再度延续，彰显集团对大湾区在地文化的挖掘和保护。



顺德青云文社历史研究所



寻味顺德美食

立足世界美食之都，顺德欢乐海岸 PLUS 以饮食文化为先机，积极引入本土非遗品牌及全国知名连锁餐饮，融合传统元素于现代生活之中，打造特色美食平台、大湾区寻味新地标，创建顺德美食博物馆、国际创意城市美食文化交流中心，开展“文化旅游 + 美食互动”的全方位沉浸体验式美食文化节。顺德欢乐海岸 PLUS 创新形式、手段，深度展现顺德美食文化，充分延展纪录片《寻味顺德》的 IP 效应，助推大湾区文化休闲旅游取得发展新成效。



顺德美食文化周

开启 区域会展经济新时代

集团顺应深圳“现代化、国际化、创新型城市”的定位，以“大战略、大资金、大项目”布局国际会展产业，推动深圳国际会展中心建设，促进产业优化升级和城市价值提升。作为深圳市委市政府布局深圳会展新城的主体建筑，深圳国际会展中心是集团助力深圳建设中国特色社会主义先行示范区的八大项目之一，项目地处粤港澳大湾区核心区域，广佛肇、深莞惠、珠中江三大城市圈交汇处，以会展为核心驱动和战略性节点，结合空港、区域性交通枢纽，发展会展商贸、创新研发、国际物流与空港经济紧密相关的功能业态和产业集群。

深圳国际会展中心将以造城之势释放会展业潜能，以远超 1:9 的带动效应，快速引领会展新城全面发展，开启区域会展经济新时代。粤港澳大湾区的建设，带来区域产业、资本、人才加速集聚，随着深圳国际会展中心项目投入运营，将进一步推动深圳建设成为国际领先的创新型城市 and 更具辐射力的全国经济中心城市、更具世界影响力的国际化城市，拉动深圳会展业、酒店业、贸易物流、旅游业相关的上下游产业，特别是第三产业快速发展，为提升城市功能和形象、打造粤港澳大湾区核心区、建设中国特色社会主义先行示范区起到重要意义。

深圳国际会展中心（一期）于 2019 年 9 月竣工，总建筑面积 158 万平方米，室内展厅面积 50 万平方米，创下全球建筑面积最大、单个展厅最大等八个世界纪录。



深圳国际会展中心

截至 2020 年，集团在粤港澳大湾区开拓文旅综合项目近 30 个，已完成大湾区内地 9 个城市全覆盖，并将珠三角城市“串珠成链”。集团大力推进以深圳甘坑客家小镇、大鹏所城、光明小镇、欢乐港湾等为代表的“8+1”重点项目建设，并以深圳为中心将产业发展延伸到整个湾区，以湾区的东西两侧为两翼，全面布局。在肇庆、茂名、汕尾，不断探索创新，打造差异化主题公园；在东莞、江门、惠州等地，因地制宜发展旅游度假区；在佛山、中山等地打造“都市娱乐会客厅”，为城市核心区品质和风貌带来本质提升；在茂名、汕头、汕尾打造滨海旅游城市风光带，助力大湾区滨海经济带发展，提升滨海旅游经济规模；在广东陆河螺溪谷等地，通过农旅帮扶新模式，构建全新文旅业态，建设美丽乡村。

助力 长三角一体化

集团秉持“优质生活创想家”的品牌定位，充分发挥文化和旅游领域优势，把握战略主动，在华东三省一市各大文化和旅游综合项目推进中，有机串联文旅资源与公共资源，实现文化和旅游地产协同跨越式发展，让历史与现代、文化与建筑交融，实现文化营城、绿色发展理念的现代化演绎与传承。2016 年以来，集团以上海为核心，深耕江浙皖沪，在南京、杭州、宁波、苏州、无锡、扬州、合肥等十余个区域核心城市开发 31 个文化和旅游综合项目。



合肥空港国际小镇

在浙江，倾力打造杭州“芳菲与城”、宁波“欢乐海岸”、宁波“东部新城”等标杆项目，助力城市综合价值提升；在江苏，落子南京、苏州、无锡、扬州等城市，以“全域旅游目的地”为定位打造南京欢乐谷，以“可持续发展的开放式城市客厅”为目标打造南京欢乐滨江，为南京贡献集生态、文化创意、休闲运动、智慧科技为特色的滨江活力区；在安徽，发挥内部战略协同作用，举全集团之力启动“合肥大会战”，全力推进合肥空港国际小镇建设，重点发展集成电路产业、临空经济产业和文化和旅游休闲产业，构建“3+9”产业体系，全面承载空港产业发展，助力长三角一体化进程。

案例 Case 南京欢乐谷开业，助力长三角再添文旅新引擎

11 月 11 日，全国第八座欢乐谷——南京欢乐谷开业，在为古都南京注入全新欢乐的同时，进一步提升南京紫东地区文旅资源的辐射能力，以稳定的客源流量成为南京市文旅发展的全新增长极，为长三角一体化高质量发展增添文旅动能。作为全新升级版欢乐谷，南京欢乐谷延续欢乐谷“动感、时尚、激情”的品牌个性与丰富内涵，将文化作为推动文旅融合高质量发展的关键支点，深挖“六朝古都”的历史文化资源，为南京度身定制诸如《金陵宝藏》等独具地方文化特色的旅游产品，用原创 IP“大蓝鲸”讲好南京故事，践行“不同的城市，同样的欢乐”的社会承诺，丰富城市生活、提升城市品位、满足人民高品质的精神文化需求，朝着彰显中国文化自信的世界级旅游景区迈进。



参与 “一带一路”

集团积极参与国家“一带一路”倡议，以“文化、文创”概念为核心，布局沿线节点城市，坚持共商共建共享，推动文化科技走向国门，加强文化演艺交流，促进国际产业联动。

因独特地理区位优势，云南在“一带一路”建设中一直有着桥头堡作用。集团 2017 年与云南省政府签订战略合作协议，战略重组云南世博集团、云南文投集团，控股上市公司“云南旅游”，深度参与云南全域旅游开发。截至 2020 年，集团已在云南 12 个地州市运营和建设近 80 个项目，覆盖文化旅游、康养旅居、美丽乡村、特色小镇、城市更新、旅游交通等多领域，打造德宏华侨城生态康养新城、中柬文化创意园等大型文化综合体项目，推出《吴哥的微笑》《飞行影院》等文化产品，以文化演艺、文化综合体、主题公园、特色小镇等多元文旅项目的建设，加强与“一带一路”沿线国家的交流合作、互融互通。



中柬文化创意园效果图

在“一带一路”倡议带动下，集团以“文化+”推动西部地区文化旅游融合发展，打造西安沣东华侨城文旅融合示范区项目，重点建设欢乐谷及玛雅海滩水公园、欢乐海岸酒店群及商业街区、西咸沣东文化中心、华侨城·创想中心等四个核心功能区，谱写文旅融合可持续发展新篇章。



西安沣东华侨城文旅融合示范区

04 奏响战疫进行曲 重启美好新旅程

2020 年，受全球疫情影响，文化和旅游行业遭受严重冲击。面对严峻挑战，华侨城集团坚决贯彻习近平总书记系列重要指示，落实党中央、国务院重大决策部署，在做好防疫工作的前提下全力确保企业生产经营秩序的稳定。随着疫情防控形势持续向好，旗下各单位全面复工复产，各旅游景区根据形势和各地政策陆续开园，以坚定的信心、创新的举措，重现美好欢乐气氛、提振文旅产业发展。



全力战疫：
共克时艰
欢乐再现

集团坚决统筹疫情防控和复工复产“一体化作战”，持续深拓各大产业版图、加快推进基础设施建设，积极向社会交出防疫情、抓复工、保平安的答卷，为开启文旅市场、重启市场欢乐打好坚实基础。

严格落实防控措施

疫情发生后，集团迅速采取应对措施，旗下所有旅游景区于 1 月 25 日率先暂停开放，旅行社停止出团业务，多家酒店积极参与、支持各地疫情防控工作，采取多种措施防止疫情蔓延。疫情防控期间，集团陆续制定发布各项防控措施指引文件，及时采购防疫物资和设备、开展防控应急演练，做好信息沟通和报告，积极开展疫情防控工作，全面保障游客和员工的人身安全和健康。



华侨城各小区落实疫情防控举措



积极承担社会责任

疫情面前，同舟共济。集团深入贯彻落实党中央、国务院、各级地方政府疫情防控工作部署，通过国务院国资委专用账户，向湖北疫情防控一线捐款 3,000 万元，并组织各级党员、团员捐款 150 余万元，旗下各级企业向各地捐赠防疫物资和生活物资共计 170 余万元，全力支持疫情防控大局。此外，集团在自身主业遭受严重冲击的情况下，仍然积极响应国家关于减免中小微企业和个体工商户承租国有企业经营用房租金的政策要求，齐心协力共渡难关。

复工复产后，集团发布《华侨城旅游景区疫情防控及开园运营工作指引》《关于推进华侨城旅游景区预约管理工作的通知》等指导性文件，有序推动旗下文旅企业复工复产，并为全行业贡献华侨城的经验和智慧。旗下各文旅企业遵循文化和旅游部“限量、预约、错峰”运营方针，严格执行线上预约、线下管控，对场馆进行定期消毒，向游客发放防疫物品，并落实景区节假日值班值守制度，为广大游客营造安全、卫生、周到、体贴的旅游环境与服务。

案例 Case 华侨城集团获中央企业抗击新冠肺炎疫情先进表彰

疫情发生后，集团旗下武汉玛雅嘉途酒店身处疫情“风暴中心”，毅然扛起社会责任，全力支持武汉战疫。酒店党支部书记兼总经理田达带领酒店 109 名党员群众坚守一线 72 天，无偿为武汉大学中南医院等 8 家医疗单位近 300 名医护人员提供价值 700 万元的高质量食宿服务，并赴医院为医护人员送上暖心盒饭。华侨城物业集团武汉分公司党支部书记兼总经理胡玉峰带领 415 名党员职工，在武汉封城的 76 天里，持续为封闭小区居民做好疫情防控、物资供应。2020 年 10 月，中央企业抗击新冠肺炎疫情表彰大会暨先进事迹报告会在京举行，武汉玛雅嘉途酒店和田达、胡玉峰分别获先进集体和先进个人表彰。



资源整合：
文旅相伴
欢乐同行

疫情发生以来，集团努力克服疫情，创新图变、谋求发展。以举办 2020 华侨城文化旅游节为引领文旅市场复苏的抓手，提升市场信心与活力；以拓展 5G、VR、人脸识别等技术在行业中的新型应用场景为驱动，赋能消费升级；并以开展公益专项活动致敬抗疫英雄，传递社会正能量。在复工复产时期，为民众打造欢乐与温暖并存、科技与创意齐飞的文旅盛宴。



文化旅游激发市场活力

在疫情防控常态化的背景下，集团积极落实“限量、预约、错峰”等景区常态化、长效化治理要求，整合旗下百余家文旅企业优势资源，集结全国 60 余城的文化旅游项目，启动“美好如期 欢乐同行”文化旅游节，推出“自然康养、文化艺术、欢乐休闲、历史民俗、美食潮玩”五大体验、400 多场高品质主题活动，通过加强创新产品的供给力度和质量、培育特色项目、打造新型空间载体等手段营造多元文旅消费场景，激发市场活力和游客出游热情。同时，以旗下“花橙旅游”为主阵地，向市场推出各类花橙组合卡，提升华侨城文旅影响力；并研发、推出公仔、盲盒等文创产品，让活动有效触达消费者。文化旅游节期间，华侨城文旅企业经营业绩恢复情况远超行业平均水平，有力促进文旅行业疫后重振，推动社会消费提质升级。



成都黄龙溪欢乐田园



武汉欢乐谷 HOHA 电音节



扫码走进 2020 华侨城文化旅游节，
开启美好之旅



天津玛雅海滩水公园



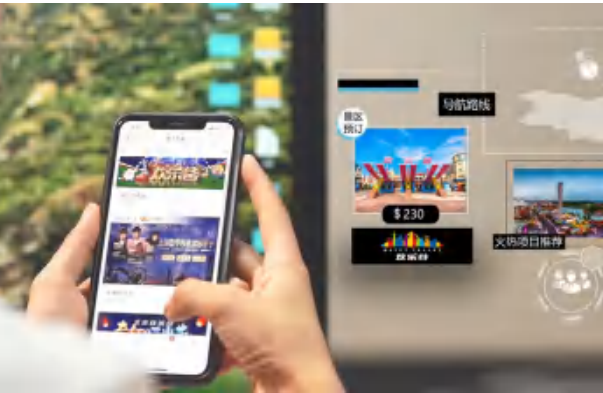
2020 华侨城文化旅游节欢乐谷集团启动晚会

案例
Case

传递战疫温暖，点亮夜间经济——华侨城第 26 届自贡国际恐龙灯会复园

集团依托自贡独特的文化旅游资源，充分贯彻创想基因，借助科技力量加工彩灯文化内核，在自贡东部新城打造中华彩灯大世界项目。4 月 30 日，随着自贡参与援鄂的 99 位“最美逆行者”一同开启亮灯装置，中国自贡华侨城第 26 届自贡国际恐龙灯会暨中华彩灯大世界正式恢复开园。灯会以“春回大地 灯耀世界”为主题，全新打造 15 个主题鲜明、视觉效果震撼的抗疫主题灯组，成为国内首个“抗疫”题材的灯会，点亮城市文化坐标，延展游客的体验时空，激发夜游经济活力。





线上购票系统

“互联网+” 赋能全新体验

疫情加速了文旅行业数字化进程，促使游客对文化和旅游的体验有了更多期待。为更好地满足人民群众日益品质化、多元化、个性化的需求，集团积极借助技术手段，不断丰富文化旅游产品的表现形式，持续提升文旅体验。



央视文化 IP 节目《国家宝藏》首个线下体验馆正式落地济南华侨城欢乐荟，让观展者在沉浸式体验中感受国宝文物的文化内涵和中华文明的精神内核



助推品质服务

在恢复接待游客之后，集团旗下各景区严格落实景区常态化防控措施，并导入 5G、大数据、人工智能等技术，提升景区服务品质。欢乐谷、南京玛雅海滩水公园、顺德欢乐海岸 PLUS 等多个景区通过“刷脸一秒入园”“虚拟排队”“无感支付”“景区通码”等功能，实现景区精细化、智慧化管理，为游客提供了更安心、高效、便捷的服务。

丰富文旅形式

集团借助 5G、多媒体数字交互等新技术对文化和旅游产品进行创新，以线上化、数字化方式，满足人们在疫情期间的美好生活需求。深圳锦绣中华、世界之窗、大鹏所城等景区将 AR/VR 技术应用于文化演艺之中，为游客带来震撼的视听盛宴；动漫交互体验连锁乐园“V 谷乐园”落地深圳甘坑客家小镇、深圳大鹏所城、成都洛带古镇，将 VR 技术与文化、旅游、娱乐、休闲结合，打造新型文旅体验场景。推出云逛展、VR 游园、5G 直播等“云旅游”，开展第五届 OCT 凤凰花嘉年华自然音乐会线上直播、云南禄丰世界恐龙谷 5G 直播等，以科技刷新人们的文化旅游体验。

“感恩礼敬” 致敬抗疫英雄

弘扬战疫精神，致敬医者仁心，集团依托自身业态特色、发挥资源优势，积极为医务工作者和其他特殊贡献人群提供专属礼遇、创造欢乐体验，以切实的行动持续向社会传递温暖与欢乐。集团在 2020 华侨城文化旅游节期间推出以“感谢有你，欢乐同行”为主题的“感恩礼敬”行动，用朴实温暖的话语致敬各个领域的战“疫”英雄；以“感恩天使礼”“感恩亲情礼”“感恩同行礼”三大礼包及众多景区专属福利致敬“最美逆行者”，为医护人员及亲属提供免费畅游集团旗下各景区的旅游权益，邀请英雄欢乐同行。活动期间，“感恩礼敬”行动共接待以医务工作者为主的抗疫群体约 120 万人次。



深圳欢乐谷“2020 用爱重启 致敬最美逆行者”公益活动



“感恩礼敬”行动
接待以医务工作者为主的抗疫群体约
120 万人次



邀请明星为“感恩礼敬”公益活动发声，让公益理念深入人心

创新发展：国内首创“欢乐指数”

为加速推动疫后行业振兴，提升文化和旅游产品供给水平，集团和中国旅游景区协会联合研发编制“中国旅游景区欢乐指数（THI）”，并于 4 月正式发布，该指数以大数据挖掘为技术支撑，持续通过月报、年报和专报等形式，跟踪、监测、分析国内旅游景区运行情况和品质，向社会各界提供高品质的系列研究成果。

作为国内首创，THI 切实帮助华侨城旗下各旅游企业、景区不断改进运营管理，为游客带来更高效、优质、人性化的服务。同时，该指数的研究公正、客观地反映旅游景区的受欢迎程度和游客满意度，洞悉旅游行业发展新动向、新趋势、新特征和游客新需求，为行业中各企业把握市场动向、掌握消费者偏好，为企业及时调整战略规划提供有力支撑，为推动疫后文旅市场复苏、引领行业高质量发展注入新动能。

05 踏遍青山小康路 乡村振兴谱新篇

消除贫困，改善民生，是中国共产党治国理政的重要使命。习近平总书记作出一系列新决策新部署，为打赢脱贫攻坚战提供了根本遵循和行动指南。华侨城集团深入贯彻习近平总书记重要指示精神，积极发挥自身特色优势，坚持人才扶贫、基金扶贫、旅游扶贫、产业扶贫、短板扶贫、文化扶贫“六大路径”不动摇，创新“文旅融合+美丽乡村”“产业帮扶+乡村振兴”等特色模式，为脱贫攻坚贡献了华侨城智慧和方案。

“久困于穷，冀以小康。”2003年，华侨城集团与贵州省黔东南州的天柱县、三穗县结成定点帮扶关系，17年来，累计投入帮扶资金超9,300万元，援建帮扶项目近200项，提供公益扶贫岗位近2,000个，选派8名扶贫干部到两县挂职，共资助贫困学生超6,000人次，培训人才1,600人次，两县均已脱贫摘帽、退出贫困县序列。

如今，站在全面小康的新起点上，华侨城创新提出“六个迈向”，确保摘帽不摘责，探索出一条“后扶贫时代”乡村振兴的华侨城模式，携手帮扶地区的人们朝着发展、致富的新目标迈进。



三穗县寨头村



天柱县红卫村

坚持“六大路径” 探索精准帮扶的华侨城模式

集团始终坚持以人民为中心的帮扶思想，立足自身产业特色，结合扶贫地区实际，着力打通六大帮扶路径，成功探索出精准帮扶“一个模式、两大法宝”，取得扎扎实实成效，走出了一条高质量精准帮扶之路。

一个模式：“华侨城帮扶模式”

发挥华侨城文旅产业特色优势，通过多年实践探索，形成“文旅融合+美丽乡村”“产业帮扶+乡村振兴”特色帮扶模式。

坚持以人为本，紧抓文旅扶贫的核心。集团在海南三亚中廖村、云南元阳哈尼梯田等地，通过原住民展现当地少数民族独特民俗文化，开发成果为原住民所乐所享。



三亚中廖村非遗文化节



天柱县民间风俗—石栏伴嫁



天柱县“四十八寨歌节”开幕盛况

深挖文化资源，把握文旅扶贫的灵魂。集团发挥文化品牌塑造能力和旅游规划策划特长，开发出“林开花”蜂蜜等农创品牌，组织策划天柱县国家级非遗文化“四十八寨歌节”等“非遗+演艺”特色项目。

坚持因地制宜，创新文旅扶贫的丰富业态。集团在自然资源禀赋优越、旅游线路成熟的西藏林芝地区，打造出国际汽车营地项目；在传统文化浓郁、有旅游产业基础的地区，打造出四川安仁南岸美村、海南三亚中廖村等美丽乡村项目，以点带面实现成片发展。



三穗县寨头村原生态蜂蜜



成都安仁南岸美村



林芝华侨城南山国际汽车营地



○ 设立扶贫开发岗位

- 就业增收的贫困群众近

2,000 名

◎ 两大法宝：“四个一”工程和“四个一批”工程

一是以发挥党建引领作用为保障，打造“四个一”工程：全年至少“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”，有效补齐“两不愁三保障”短板弱项。二是以扩大就业为主线，打造“四个一批”工程：精准识别，解决就业一批，统筹旗下企业开展网络招聘活动，定向招聘贫困群众；精准立项，勤劳脱贫一批，设立扶贫开发岗位，共帮助近 2,000 名贫困群众就业增收；精准赋能，培训带动一批，为 1,600 名基层干部和创业致富带头人提供专题培训；精准覆盖，景区惠及一批，创新实践“景带村”模式，惠及贫困群众超 3 万人。

案例 Case 养好娃 绣好花 顾好家！苗家绣娘 SHOW 出的幸福生活

“以前我们愁东西卖不出去，现在靠着品牌打开了销路。”

为了助力苗绣走出大山，自 2017 年起，集团扶贫干部开办培训班，帮助三穗县寨头村的妇女们学习个性化苗绣和创意定制；充分发挥自身优势，从资源嫁接、产品创新、品牌营销等多维度发力，以全线营销模式创新开展帮扶。2020 年 4 月，华侨城推动广州君子优品公司与寨头村村民万妹度的苗绣工作室签订品牌帮扶协议，打造“万妹度”非遗苗绣文创品牌，提升挑花苗绣的经济附加值与市场辨识度。



为实现苗绣产业化、满足市场需求，2017 年，扶贫干部整合 60 万元扶贫资金，帮助寨头村村民邵水芝的苗绣加工厂提升设备水平、扩大生产规模，让产品走向国门，远销东南亚、欧美等地，同时带动一批当地的贫困户和残障工人就业增收。

通过创新扶贫思维、深化帮扶力度，集团帮助了许多像万妹度和邵水芝一样的人，也让更多的非遗文创走出大山、走向世界。

案例 Case 打通扶贫全产业链，让油茶树变成“摇钱树”

“以前从没想过我们这个山窝窝里的地会有人租，现在我们不仅可以收土地租金，还能拿到分红，在地里继续套种其他农作物来增收，有些村民还去油茶园里打工，山上的油茶树变成了我们的‘摇钱树’。”



▼ 天柱县栖凤生态油茶林

多年定点帮扶实践中，集团积极探索“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，以产业为天柱县百姓敲开致富之门。立足于当地丰富的油茶资源，以“龙头企业 + 合作社 + 养殖户”模式开展资金扶持，提供农用物资及技术支持，着力解决种植难题，建设栖凤油茶生态园示范基地；2018 年 5 月，基地开始建设油茶精深加工厂，推进油茶全产业链建设，有效帮助当地实现产业增收、致富。如今，油茶已成为天柱县的支柱产业，带动当地 4.6 万户 15.6 万人增收。

2020 年，集团积极开拓消费扶贫新阵地，以直播带货、自媒体推广、进驻“央企消费扶贫”电商平台、推进“侨城汇”“花橙旅游”线上扶贫专区等多种渠道帮助贫困地区解决农特产品滞销问题；同时积极探索扶贫产品品牌化发展路径，以全线营销的创新模式开展帮扶工作，持续巩固脱贫攻坚成果。



▼ 国务院国资委“百县百品央字号”融媒体扶贫行动暨“小新带货”直播走进华侨城帮扶地区



▼ 电商平台“侨城汇”助农专区

接续“六个迈向” 打通从“脱贫”到“发展”的幸福路

“脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的新起点。随着三穗、天柱等华侨城帮扶地区实现脱贫摘帽，华侨城定点帮扶工作取得阶段性胜利。新时期，集团创新提出“六个迈向”，以央地协作建立“后扶贫时代”可持续发展长效机制。

坚定“六个迈向”帮扶思路 落实“四个不摘”工作要求 巩固提升脱贫成果



- 从帮扶脱困迈向乡村振兴

注重发挥乡村主动性，促进生产方式的升级与生活方式同步转变
- 从资金支持迈向产业扶持

引进符合当地资源禀赋的优质产业，加强特色小镇、文化旅游、电子科技等产业扶持力度，建设特色产业园区，进行“农村产业革命”
- 从消费扶贫迈向全线营销

精准对接供给侧和需求侧，提供更高品质产品供给，拓宽农产品销售渠道
- 从帮扶两县迈向全州全域

挖掘和整合黔东南州优质旅游资源
- 从人才培养迈向挂职培养

把精英干部和优秀人才培养成为推动农业产业革命的骨干力量
- 从定点帮扶迈向全面战略合作

将黔东南州独特的优质资源与华侨城文旅开发、运营经验紧密结合，共赢共享

除定点扶贫贵州黔东南州两县外，集团还在云南、海南、西藏、广东等地区开展精准帮扶、带动乡村振兴，致力打造“看得见山、看得见水、记得住乡愁、留得住文脉、城乡居民共同富裕”的美丽图景。

在云南，破解“美丽贫困”难题，景区建设覆盖了 9 个县、100 多个自然村，直接带动当地 7,000 多人就业，旅游扶贫导入游客量超 1,000 万人次。在海南，促进农旅结合、农旅融合，以文化招牌推动乡村旅游发展。在西藏，参与打造林芝华侨城南山国际汽车营地项目，以点带面推动林芝全域旅游及经济发展。在重庆，打造华侨城巴渝民宿，在改善人居环境景观环境前提下，带动农户发展乡村旅游增收。在四川，建设安仁南岸美村项目，搭建“农业合作社 + 文化合作社”双平台。在广东，探索形成乡村环境提升、乡村设施完善、乡村文化构建、村民就业培训、特色农产品销售的文旅帮扶体系。

行至半山不停步，船到中流当奋楫。近年来，集团还光荣地承担了更多扶贫任务，助力甘肃临夏州、四川马边县、内蒙古科右中旗等地区决战贫困、决胜脱贫，力争将文旅扶贫项目打造成贫困群众受益、当地政府认可、旅游者广泛称赞的精品扶贫工程和美丽乡村典范。

未来，集团将扎实做好“六稳”工作，落实“六保”任务，致力于推进全面脱贫与乡村振兴战略有效衔接，推动形成“后扶贫时代”乡村振兴的华侨城模式，以更大决心、更强力度巩固提升脱贫成果，步步夯实小康路。

案例 Case 探索央地协作的可持续发展新模式

2020 年，集团分别与贵州省、黔东南州达成战略合作关系，双方实现从定点帮扶关系到全面战略合作新阶段的历史性跨越。华侨城通过推动二级子集团成立、探索共同成立产业发展扶持基金、选派优秀干部挂职等举措，打造央地扶贫协作新样板，让“中国文化旅游行业航空母舰”坚定不移地驶向“多彩贵州”。



06 筑生态文明之基 展绿水青山之美

“环境就是民生，青山就是美丽，蓝天也是幸福，绿水青山就是金山银山。”建设生态文明，关系民生福祉，华侨城集团牢记习近平总书记嘱托，在做好生态保护的前提下，统筹处理好生态保护与产业发展的关系，以“生态环保大于天”和“规划先行”的理念进行城市建设，积极应对气候变化，在科学管理湿地、践行绿色发展、普及自然教育的具体实践中担当作为，走出了一条人与自然、人与城市、城市与自然和谐共生的可持续发展道路。





深圳华侨城国家湿地公园

科学治理 湿地系统

“园区秉承‘还自然一个自然的状态’的原则，植物不作园林式裁剪、不做蚊虫消杀，维持园区生物的自然生长；园区没有垃圾桶，遵循‘无痕湿地’的理念，引导人们减少垃圾产生，以降低对环境的影响。”

——华侨城湿地工作人员

湿地是全球三大生态系统之一，享有“生命的摇篮”“地球之肾”和“鸟类的乐园”之誉。华侨城集团对深圳华侨城湿地、武汉东湖湿地、南昌象湖湿地、顺德桂畔湖湿地、成都府河上游绿化带等区域进行修复、活化与优化，打造丰富多样的自然景观体验，在对湿地的科学管理与环境建设中，进一步改善城市生态环境，形成城市建设和生态环境保护的独特经验。

2007 年起，集团受政府委托接管深圳华侨城湿地，秉承“保护、修复、提升”的原则，成立专业部门、邀请生态科研团队，历时五年、耗资逾 2 亿元开展综合治理工程，每年投入逾 800 万元运营成本进行保护性修复、持续性提升，保持独特的咸淡水湿地生态特色，打造成中国唯一地处现代化大都市腹地的滨海红树林湿地。自 2012 年营运以来，园区实行“预约进入，免费开放”的模式，严格按照生态承载能力控制入园人数，既保证了园区的公益开放性，也确保湿地生态系统和功能的完整性、自然性；深化智能化、科学化、精细化管理，通过多维度的专家指导，践行“还自然一个自然的状态”理念，增设水生微栖地、水鸟停歇浮床等多样小生境体验区 12 处。2020 年，华侨城湿地通过国家林业和草原局验收，成为深圳首个国家湿地公园。

实践笃行 绿色发展



深圳甘坑客家小镇对原有社区垃圾场进行环境改造

苗木种植投入近

700 万元

集团始终秉承“生态优先、环保先行”，坚持对自然环境的尊重与保护，高度重视并抓实抓好能源节约与环境保护工作，通过发展绿色开发、绿色建设、绿色运营、绿色办公等，努力实现节能环保与企业经营齐头并进，走可持续发展之路，让美好的城市生活融于自然。

绿色开发

集团积极打造生态友好型文化、旅游项目，坚持“传统文化 + 旅游 + 生态”的保护模式，在文旅及新型城镇化项目开发中，依托当地特色自然生态环境，采取生态友好方式进行保护开发。深圳光明小镇占地面积 11 平方公里，其中超过 3 平方公里土地是需要保护的基本农田，在整体规划建设上优化国土空间开发保护格局，建设欢乐田园农业主题公园群落、马拉松山湖绿道，把“山”“水”“田”“林”“城”融为一体，打造新型城镇化的珠三角样本；深圳甘坑客家小镇以可持续发展的“土地伦理观”建设小凉帽农场，对原有社区垃圾场进行环境改造，投入近 700 万元种植苗木，通过复绿地块、清理垃圾、改良土壤、修造人工湖，使垃圾场变成拥有完整生态链的城市农场。



深圳光明小镇马拉松山湖绿道浮桥



深圳甘坑客家小镇小凉帽农场



深圳瑞湾大厦获绿色建筑评估体系（LEED）金级预认证



深圳光明小镇欢乐田园

绿色建设

深圳瑞湾大厦

年径流总量控制率达到

71.0%

面源污染控制率达到

59.1%

集团利用“海绵城市”的理念，在确保城市排水防涝安全的前提下，最大限度实现雨水在城市区域的积存、渗透和净化，促进雨水资源的利用和生态环境保护。重庆华侨城致力将 4 平方公里规划区域打造成全国性海绵城市示范区的延伸和重庆两江新区可持续发展战略的核心展示区，全面塑造大型综合开发区“海绵城市”建设的典范；顺德欢乐海岸 PLUS 利用海绵城市技术将项目地块内雨水进行收集、净化后作为景观用水、绿化浇灌用水等，有效降低新鲜水耗，项目每年可节约用水 6 万立方米；深圳瑞湾大厦通过下凹绿地、雨水花园、屋顶绿化等措施，年径流总量控制率达到 71.0%，面源污染控制率达到 59.1%，实现环境低影响建设。



绿色运营

集团将绿色发展理念融入生产经营各个环节，多措并举抓好环境管理，各主营业务板块持续开展设施设备的节能技术改造，不断应用新技术降低能耗，践行低碳运营，推动降本增效。康佳集团持续对老旧设备进行更新换代，经过综合改造，空压机设备每年可节约电费 20 余万元，天然气锅炉改造提升生产效率 5%，废品率下降 50%；各旅游园区、酒店照明灯采用低耗能的 LED 光源并安装时控器，减少用电浪费，根据旅游淡旺季适当调整园区大型游乐设备和项目的开放时间，有效降低能源损耗；西部集团以可持续的方式推进项目设计、开发全过程，鼓励使用可再生及可循环再造物料，推动环境可持续发展。



深圳威尼斯睿途酒店公区 LED 灯节能改造

绿色办公

集团高度重视节能减排，将保护环境、节约资源的理念引入到日常工作方式及办公细节中，带动各下属公司积极营造健康、环保的工作环境，广泛深入开展形式多样的环保活动。例如华东集团逐步健全节能环保管理制度，明确节电、节水、办公耗材及其它节能事务管理要求，通过集团内网、企业公众号、宣传栏等形式开展节能减排宣传教育活动；黄龙溪华侨城全体员工执行一纸两用、三层楼内不乘电梯、无纸化办公、视频会议等绿色、低碳办公方式，强化全员环保意识。

助力生态 环保教育



环保公益勋章

2020 年 9 月

“让孩子看见自然”项目获深圳市南山区新时代文明实践项目大赛一等奖。

2020 年 11 月

华侨城湿地自然学校志愿服务项目获第五届中国青年志愿服务项目大赛全国赛银奖。

2020 年 12 月

华侨城湿地自然学校“自然艺术季”公益活动获第九届梁希科普奖（活动类）；《一片湿地的生存智慧》获得由中国电视艺术家协会颁发的第二十六届中国纪录片学术盛典十优短片。



华侨城湿地自然学校

生态文明建设是关系中华民族永续发展的千年大计。集团依托湿地丰富的自然资源，积极组织各类公益生态环境教育活动，普及绿色消费知识，引导人们尊重自然、热爱自然，助力生态文化事业建设，实现人与自然和谐共生。

华基金生态环保基金会

以“倡导生态文明理念，推动生态建设和环境保护”为宗旨，落实集团对生态环保领域的建设方略，全力支持开展湿地生态建设、环境保护等公益活动及项目，着力打造“自然教育”和“零废弃”两大品牌项目。陆续在全国 22 个省市自治区直辖市战略支持 4 批共 56 所自然学校，包括华侨城湿地、仙湖植物园、深圳市红树林自然保护区、中国儿童中心、中国科学院西双版纳热带植物园区等，推广自然学校建设的“三个一”模式，即“一间教室、一支环保志愿教师队伍和一套环保课程”；坚持“一沙一土不外运”原则，用清理的外来植物和损坏的地砖修建湿地自然步道“零之路”，倡导“无痕湿地”，撤除园区垃圾桶，引导访客尽量不产生垃圾等等，多措并举传递“零废弃”环保理念。

华侨城湿地自然学校

作为全国第一所自然学校，以华侨城湿地丰富的自然资源和完善的设施建设为基础，组建环保志愿教师队伍，通过公益的自然教育课程及环保理念传播，帮助更多人了解自然、体验自然，种下“守护生态，保护环境”的种子。截至 2020 年底，培育环保志愿教师 12 期、青少年志愿者 2 期及社会各界志愿团队近 500 人次；针对不同年龄、不同季节研发 33 套多元化课程，常年举办湿地日、世界环境日、地球日等重要环境纪念日活动；6 年来开展环保教育活动近 5,000 余场次，参与公众超千万人次。



深圳 2020 年“六五环境日”宣传活动



华侨城湿地自然艺术季活动



华侨城自然学校在海口潭丰洋省级湿地公园落成

“能在孩子们的心里种下一粒生态环保的种子，让他认识自然、保护自然，这样以后生态环保也许就不再是一种口号、形式，而是形成了一种自然而然的习惯。”

——华侨城湿地环保教师小河老师

环保公共艺术

集团充分发挥自身文化阵地优势，将环保与城市文化发展相结合，把环保理念带入城市发展，融入城市生活。2020 年，深圳华侨城创意文化园开展“余物变身计划”OCT-LOFT 公共艺术展，邀请参与者收集和记录自己每周产生的垃圾量，引发人们对日常消费行为与余物处理进行深入思考；深圳华侨城欢乐海岸举办一年一度大型公益活动——“自然梦想家”，以“做喜欢的事，持续环保”为主题，携手“艺虚亦实”环保艺术 IP，联合线上线下呈现互动性更强的艺术环保行动，让环保成为一种行为习惯，让公益成为一种生活方式。



“余物新秩序 Trash New Order” 2020 OCT-LOFT 公共艺术展

07 党建引领聚合力 深度融合促发展

一流企业需要一流党建，一流党建引领一流企业。2020年初，中共中央印发《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，明确国有企业党委（党组）发挥领导作用，把方向、管大局、保落实，依照规定讨论和决定企业重大事项。华侨城集团以“中央企业党建巩固深化年”专项行动为抓手，以推动党建工作与生产经营深度融合为主线，聚焦加强党的政治建设、提升基层党建质量、激励干部人才担当作为、守好意识形态主阵地、从严正风肃纪、团结党员群众投身改革进程等方面，使党建成为推动集团跨越发展的“红色引擎”和“看得见的生产力”。2020年，集团党委在中央企业党建工作责任制考核中成绩优秀，取得A的突破。





集团举行党的十九届五中全会精神宣讲会



集团召开学习党的十九届五中全会精神专题会议

深化创新 理论武装

- 集团牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，及时做好“第一议题”学习；
- 严格实施党委理论学习中心组学习制度，推动清单化管理、项目化推进、集约化考评，压实学习主体责任，形成“学习传达—贯彻落实—督导推动—跟踪问效”工作闭环，推动大学习大普及大落实；
- 制定印发《华侨城集团有限公司党委巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果工作清单》，围绕制约集团高质量发展的问题，开展专项整治“看、查、促、用”检查工作；
- 领导班子深入战区子集团和基层企业开展“走基层、促发展”专题调研，带头宣讲党的十九届五中全会精神，全面巩固深化主题教育成果。

夯实基层 组织建设

集团高度重视党的基层组织建设，持续压紧压实党建工作责任，完善体制机制改革，强化基层党组织政治功能和组织力量，进而推动党建工作与生产经营深度融合。



集团举办党员领导干部党性教育培训班



2020 年
集团接受党性教育培训的领导干部
77名
集团及所属二级党组织
累计举办培训班
37期

健全党建体制机制

落实“双向进入、交叉任职”领导体制，加强领导力量。健全党建责任压实工作机制，全覆盖开展党建工作责任制考核和党组织书记述评考，以考促建，形成“考评—反馈—整改—提升”工作闭环，创新构建党建工作与经营业绩考核联动机制，激发抓党建促发展的内生动力。

巩固拓展“三基建设”

健全标准化管理、过程化管控、系统化培训，贯彻“双服务”理念，建立对口联系、挂职培养、过程辅导等机制，上线运行华侨城集团党建信息化系统，显著提升党建工作规范化水平。2020 年，集团组织 77 名领导干部接受党性教育培训，集团及所属二级党组织累计举办培训班 37 期、培训 3,741 人次。

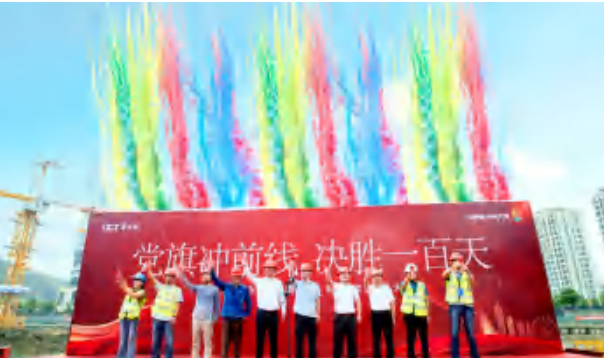
创建首批基层示范党支部

强化抓党建意识，树立培育一批特色鲜明、成效显著、具有较强示范作用的党建阵地，树立基层党支部工作特色鲜明、生动具体的“标杆”，使集团基层党支部学有样板、干有示范，激发基层党支部创先争优的动力和活力，推动党建科学化水平得到提升。



推动党建融合生产

完善顶层设计，巩固抓党建、促改革、强发展的体系架构，深入开展“党建工作与生产经营深度融合工程”专项行动；总结“央地共建”“先锋大体系”等党建工作方法，打造“聚力·融合”“先锋荟”等党建融合品牌。2020 年，集团党委深度融合经验成果获评央企政研会优秀课题研究成果二等奖，进一步提升党建品牌影响力。



华东集团党委所属温州华侨城党支部开展“党旗冲前线 决胜一百天”百日攻坚誓师大会

案例
Case

深西集团 \ 酒店集团党委推动战略融合促发展

2020 年，深西集团、酒店集团实行战略重组合并，开启“战区 + 兵种”深度融合新征程。以战略重组 + 党建经营“双融合”为契机，培育联建共建 + 效能提升“双驱动”党建品牌，构建企业高质量发展新格局，持续推进“战兵”融合发展跑出“加速度”，坚决打赢“十三五”收官之战。“十三五”期间，深西集团 \ 酒店集团企业数量从 6 家增至 11 家，新增建设期项目 5 个，在集团跨越发展浪潮中发挥重要作用，取得 2020 年度经营业绩、党建工作责任制以及纪委履职三项考核的“全优”成绩。



北方集团通过“党员责任区、先锋队、示范岗”创建行动，推动党建工作与生产经营深度融合

案例
Case
华南集团党委创新打造“聚力·融合”党建工作体系



华南集团党委在深入总结党建工作实践经验的基础上，综合运用 PDCA 循环管理方法，将质量管理分为计划、执行、检查、处理四个阶段，打造“聚力·融合”党建质量提升工作体系，“一个党建质量提升规划纲要、一项党建‘聚力’工程、一套管控制机制”建设，搭建与企业改革发展需要相适应的党建运行机制，使党建成为看得见的生产力。

2020 年，在党建体系指引下，旗下顺德华侨城落地“先锋大体系”，设岗、划区、建队推动党建全方位融入经营，O'PLAZA 购物中心等重点项目顺利攻坚、经营业绩持续 6 年增长、游客接待量再创纪录；东莞华侨城探索实践“先锋+”模式，以“决战 933”党员先锋队为载体，引导广大党员积极作为、勇挑重担，取得项目“开盘即售罄，全年超额完成年度目标任务”的好成绩；华侨城都市娱乐投资公司开展“创新创效金点子”活动，带领、引导广大干部职工投身创新实践，“苗木扦插繁殖”“定制版水螅体（三门式）恒温培养箱”等一批金点子被推广应用，使创新力成为推动企业发展的重要源泉；海南集团创新党建共建“马岭模式”，组建“共建马岭”党员突击队，通过开展社区治理、乡风改造、引入社会智慧力量赋能等方式实现优势集聚，助力三亚马岭村美丽乡村建设，提报《党建“5+”创新案例》获得《国有企业党建蓝皮书：国有企业党建发展报告（2020）》刊载。

推进反腐
倡廉落地

集团全面落实“两个责任”，持续深化“三转”，完善“三不”体制机制，推进巡视巡察和纪检体制改革，提升监督执纪问责工作效能，涵养风清气正的政治生态。

发挥“大监督”体系作用

压紧压实党风廉政建设主体责任和监督责任，完善“大监督”体系运行机制。制定《关于推进二级及以下企业纪检监察体制改革的指导意见》，实施“三转”调研成果转化工作方案，推动纪检监察体制改革向基层延伸，落实“做强集团、做实基层、做到监督执纪全覆盖”要求，构筑履职尽责坚实基础。

保持反腐高压态势

- 建立健全重点领域关键环节监督机制，修订或新增制度近 40 项，推进“三不”体制机制建设，开展廉洁警示教育；
- 严格贯彻落实中央八项规定精神，坚决防止形式主义、官僚主义反弹回潮，对顶风违纪问题快查快办、从严惩处；
- 按照国资委党委要求开展“四个专项整治”工作，明确党委和相关业务部门的主体责任；
- 抓好“关键少数”监督，注重抓早抓小，加强日常监督。

抓好巡视整改质量

深化政治巡视，按照一届任期全覆盖要求，对 3 家二级党委开展常规巡视，对 1 家党支部开展专项巡视；首次试行问题底稿制，进一步规范巡视整改会审机制；出台工作指导意见，规范工作台账，形成工作电子季报机制，构建起巡视巡察上下联动格局。



集团召开 2020 年党风廉政建设和反腐败工作会议



截至 2020 年底
国资委党委巡视反馈意见整改完成率已达
99%
建立完善制度
36 项

08 责任于心 担当于行

华侨城集团在实现自身高质量发展的同时，不断健全现代企业制度、加强责任管理、关心员工福利、优化服务品质、开展战略协同，追求与股东、伙伴、员工、消费者等利益相关方共同成长，共建可持续发展生态圈。



公司治理

有效的治理是企业实现可持续发展的基石。集团秉持“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，将责任理念融入企业的日常经营管理，不断提升公司治理水平，护航企业高质量发展。

责任管理

集团持续完善社会责任管理体系和社会责任理念，结合履行社会责任的形势分析与战略考量，制定责任管理年度计划，健全责任管理制度规范，推动履责思想深度融入企业战略和决策、日常职能管理与业务运营，在追求经济效益的同时，统筹兼顾安全、环境、员工、客户、合作伙伴和社区等利益相关方，持续推动社会责任工作，塑造有影响、可持续的责任品牌。

高层领导的支持和推动是企业社会责任发展的重要保证。董事长、党委书记段先念牵头，总经理、党委副书记刘凤喜指导，董事、党委副书记薛丽军统筹成立社会责任报告编制工作组，建立多部门联动的工作机制，充分披露年度社会责任工作进展。

融入企业战略和重大决策

充分关注利益相关方的期望与诉求，全面分析企业决策对经济、社会及环境的影响，将社会责任融入企业战略制定和重大决策，实现企业综合价值最大化。

融入日常业务运营和职能管理

致力于将社会责任融入战略、人力、财务、法务、审计、监察、信息化、EHS 等职能线，融入工程、设计、采购、销售等业务环节，将社会责任工作纳入绩效考核，有效管理自身运营对利益相关方的影响。

融入供应链管理

坚持在供应链上下游宣贯社会责任理念，重点关注守法合规、安全环保、员工权益、透明运营、公平竞争等责任议题，提升合作伙伴履责意识，实现共同履责。

融入社区共建

关注社区共建，开展慈善公益和文化公益活动，促进和保护文化与艺术发展；通过社区公益帮扶困难群体等活动，改善社区服务品质。

责任沟通

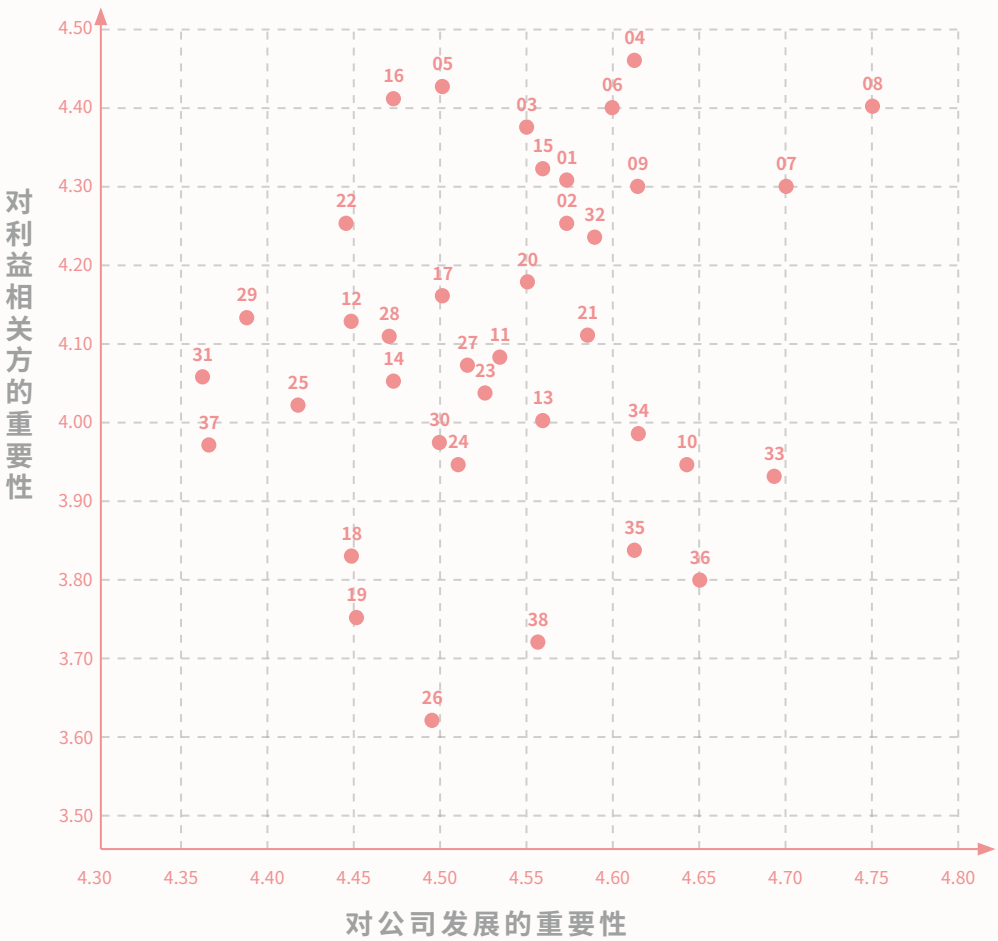
集团在编制社会责任报告过程中，综合吸纳多元利益诉求，并在年度社会责任报告中予以呈现。同时，不断拓宽沟通渠道，通过在官方网站设置社会责任专栏、参与行业论坛及会议等社会责任沟通活动，积极支持响应联合国可持续发展目标等可持续发展倡议，组织开展社会责任培训，回应利益相关方的合理诉求，以此作为制定企业社会责任战略和行动计划的重要参考。

利益相关方	期望与诉求	华侨城的沟通与回应
 各级政府及监管机构	- 符合宏观政策导向 - 守法合规经营 - 支持地区发展	- 遵守国家法规政策，响应政府号召和引导 - 规范公司治理，强化风险管控 - 依法纳税 - 提供就业岗位
 股东	- 确保投入资本的安全，并能获得持续稳定的收益回报 - 确保信息披露真实、准确、及时和完整	- 构建科学的治理结构，完善信息披露机制 - 重视党风廉政建设，实现纪检监察全覆盖 - 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
 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 - 加强客户沟通，健全客户服务体系 - 完善客户回访及满意度调查
 集团及所属企业员工	- 保障员工合法权益 - 提供具有竞争力的薪资和福利水平 - 宽阔的职业发展道路 - 共建和谐社区 - 较多的培训学习机会 - 民主管理	- 遵守劳动法律法规 - 提供平等的就业机会 - 拓宽员工晋升通道 - 合理提升员工收入 - 加强工会和职代会建设，倾听员工声音 - 改善工作条件，关爱困难员工
 供应商及合作伙伴	- 公平采购 - 诚信履约 - 互惠共赢	- 坚持三公原则，实施阳光采购，打造责任供应链 - 定期召开供应商会议，为供应商搭建交流平台 - 构建行业交流分享平台，推动行业进步
 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	- 坚守行业准则 - 积极维护健康有序的环境 - 参加行业会议、交流
 环境	- 合理利用资源 - 保护自然生态	- 完善环境治理，防控环保风险 - 开展环保宣传，倡导绿色发展 - 湿地生态保护，开展自然教育
 社区	- 助力精准扶贫 - 热心公益慈善 - 促进社会发展 - 共建和谐社区	- 助力脱贫攻坚，建设美丽乡村 - 组织公益捐赠活动，开展志愿行动 - 参与公共开放空间建设 - 发展公共文化艺术



2020 年，集团构建完善的社会责任指标体系，涵盖五大领域 38 项指标，系统梳理和规范集团社会责任工作，有效回应利益相关方诉求，强化实质性议题识别与管理，提升集团可持续发展能力。

实质性议题二维矩阵图



- | | | | |
|------------|-----------------|--------------|-------------|
| 01. 创新文旅产品 | 11. 参与城镇化建设 | 21. 倡导绿色旅游 | 31. 推动供应链履责 |
| 02. 推动智慧旅游 | 12. 热心慈善公益 | 22. 加强节能减排 | 32. 保护员工权益 |
| 03. 加强科技创新 | 13. 推进乡村振兴 | 23. 健全环境管理 | 33. 促进员工发展 |
| 04. 提供满意服务 | 14. 践行社会主义核心价值观 | 24. 支持环保公益 | 34. 关注员工健康 |
| 05. 进行合规宣传 | 15. 实现高质量发展 | 25. 应对气候变化 | 35. 优化薪酬福利 |
| 06. 保护客户权益 | 16. 守法规经营 | 26. 提倡绿色办公 | 36. 工作生活平衡 |
| 07. 强化安全生产 | 17. 规范公司治理 | 27. 促进公平竞争 | 37. 帮扶困难员工 |
| 08. 支持疫情防控 | 18. 深化国企改革 | 28. 带动行业发展 | 38. 多元化与包容 |
| 09. 助力脱贫攻坚 | 19. 加强党的建设 | 29. 负责任的采购 | |
| 10. 促进区域协调 | 20. 践行保护性开发 | 30. 建立战略共享平台 | |

优化治理

集团持续完善社会责任管理体系和社会责任理念，推动社会责任思想深度融入职能管理与业务运营，在追求经济效益的同时，统筹兼顾安全、环境、员工、客户、合作伙伴和社区等利益相关方，持续推动社会责任工作。全年舆情声量保持平稳态势，无中高风险负面舆情发生，负面舆情占比为 3.8%。

集团严格按照相关法律法规要求，不断完善公司治理，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；积极推动依法治企工作，加强知识产权保护 and 法律案件处置力度，开展守法合规宣传培训活动，严把风险管控关；通过深圳证券交易所网站、巨潮资讯网、公司官网投资者关系专栏等渠道披露公司经营管理信息。集团旗下华侨城 A 连续八年被深交所评为信息披露考评 A 类的上市公司。

当前改革已进入攻坚期和深水期，集团坚持以供给侧改革为主线，制定改革三年行动实施方案，加速推进国有经济布局优化和结构调整，改革攻坚取得新成效。



重点领域扎实推进

持续推进混合所有制改革，战略重组江苏国信地产，参与设立央企混改基金，有效放大国有资本功能。持续优化“战兵”合作机制，完善二级企业组织架构，完成深西集团、酒店集团整合。

“三项制度”改革持续深化

进一步健全市场化经营机制，建立年度考核和任期考核相结合、党建考核与经营业绩考核相联动的机制，充分激发组织活力。

改革专项工作取得实效

● 扎实开展国企改革三年行动

全面深化集团改革工作，制定集团改革三年行动实施方案，推动各项专项改革工作落地见效。

● 全面推动对标世界一流管理提升工作

制定集团对标世界一流管理提升工作方案及工作清单，推动集团企业管理水平在现有基础上不断提升。

● 积极推进“双百行动”

两家“双百企业”三项制度改革专项评估均获国资委 A 级评价，其中易平方公司改革案例成功入选《改革样本国资委“双百行动”案例集》。

人才福利

人才是推动发展的第一要素，是构筑核心竞争力的关键。集团始终遵循“人本、创造、坚定、卓越”的核心理念，充分利用各类资源和条件为员工创造学习和成长的机会，实现企业与员工共同成长、共进步。

员工权益

集团严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，坚持平等公正雇佣原则，反对任何形式的强迫劳动，依法与员工签订劳动合同，严格按照规定缴纳社会保险；坚持“以业绩为导向、收入反映贡献，鼓励价值创造”的分配理念，为员工提供具有竞争力的薪酬体系和福利保障机制；完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，倾听员工声音；做好疫情期间员工的安全防护工作和心理健康援助，尊重及保护员工个人隐私，严格落实妇女“三期”保护，开展各类文体休闲活动丰富员工业余生活，促进工作生活平衡，增强员工归属感。2020 年，员工体检覆盖率 100%，困难员工帮扶投入 412.4 万元。



集团召开第一届职工代表大会第三次会议



集团举办成立 35 周年庆暨 2020 职工趣味运动会



员工成长

集团高度重视人才培养与发展，打造“五航”人才培养体系品牌，以“发展组织能力”为主轴，以“启航、助航、领航”人才梯队线及“护航、远航”专业能力提升线为两翼，开展不同层次和不同岗位人才的培养；利用互联网思维，不断升级人才战略，创新开展线上培训，持续为员工赋能。集团畅通员工职业发展通道，加强干部人才“选育用管”管理，设立内部晋升机制。2020 年，集团员工培训总投入 2,430 万元。



以“新思维 新作为 新跨越”为主题的“领航 I 阶 2019-2020”“助航 2019-2020”能力提升培训班（第二期）在线上举行



“启航·2020”校招新员工入职培训结营典礼举行，513 名“启航生”参加活动

匠心服务

集团秉持“品质华侨城 中国好服务”理念，扎实推进优质服务各项工作，完善配套设施，统筹落实旅游精细化管理，持续为客户提供质量高、体验好的品质服务。2020 年，旗下旅游景区游客好评率稳步上升，未出现游客重大投诉案例。

提供优质服务



大理古城景区设置游客投诉点

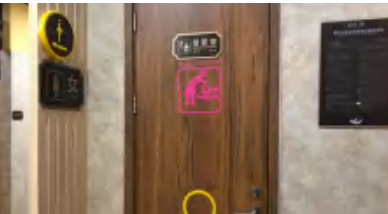
集团以提高服务品质和管理效率为导向，健全客户关系管理体系，在房地产营销各环节加强产品知识普及，切实保障客户权利；制定并下发《2020 华侨城优质服务检查细则》，将服务质量纳入欢乐谷集团等年度绩效考核，推动企业品质提升；通过自检自查等方式常态化开展优质服务监督检查工作，邀请外部国家级专家对部分重点高 A 级景区暗访复核，提升服务规范化、标准化水平；完善信息安全和保密制度，保障客户信息安全；健全售后服务体系，加强线上旅游景区服务质量监督，针对游客反馈问题及时督促整改。

案例 Case 武汉欢乐谷帮助找回走散儿童

2020 年 8 月，武汉欢乐谷客服员受理一起客诉，游客陈女士的女儿在园内走失，无工作人员协助寻找。接到投诉后，客服员第一时间询问走散儿童信息，经了解，陈女士购买午餐时没留意与女儿走散。客服员立即联系工作人员寻找，并告知园内设有失散儿童等候处，耐心安抚游客。经过工作人员齐力配合，约 10 分钟左右找回走散儿童，并表示如需其他帮助欢迎致电客服电话，景区会第一时间提供帮助，陈女士对景区帮助找回走失小孩、积极协调处理问题的态度表示谢意与肯定。

事后，欢乐谷认真吸收游客意见建议，进一步加大园区服务保障，努力做到让广大游客乘兴而来、满意而归。

改造设施设备



顺德欢乐海岸 PLUS 母婴室服务

集团持续提升旗下景区软硬服务品质，推进公共服务设施改造升级与环境优化、统一规范景区内标识导览系统。顺德欢乐海岸 PLUS 针对特殊群体专设无障碍通道、母婴专用室、第三卫生间等便利设备，襄阳海滩奇梦馆增设休息座椅及遮阴棚、遮雨伞等配套设施，深化人本服务理念；深圳海景嘉途酒店整改室内陈旧设施，增强视觉美感，提升住客体验；禄丰恐龙谷利用数字化技术对化石展出进行全新升级，增设全息成像、光子透明屏等服务，提升核心资源观赏型与互动性，助力青少年及儿童在游玩中身心健康发展。



上海欢乐谷虚拟排队系统

提升安全水平

集团坚持统筹安全与发展，在风险防范中筑牢底线，切实增强企业安全发展韧性，严格落实安全生产主体责任，大力推动安全生产信息化建设，有效防范化解安全生产风险。结合对标世界一流管理提升和国企改革三年行动方案相关要求，集团制定《华侨城集团有限公司安全生产专项整治三年行动实施方案》，深入推进旅游、消防、交通、建筑施工等重点领域安全生产专项整治，全面加固安全风险的“防护网”；加强对客运索道、大型游乐设施、场内机动车辆、电梯等特种设备的安全管理，排查诊断重要设备及操控系统的安全运行状况、维护保养情况，严格落实定期检验和操作人员持证上岗，确保设备设施安全运行；督促指导各级企业，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，组织开展应急培训与演练，提高突发事件应急处置能力。2020 年，集团未发生较大及以上生产安全事故，共开展应急演练 4,114 场次，参与演练人数达 13.1 万人次。



景区定期开展设施设备安全检查



华侨城物业检查社区设施设备安全

伙伴共赢

开放合作是历史潮流，互利共赢是人心所向。集团坚持诚信经营、公平竞争和互惠互利原则，着力打造高质量供应链，着眼行业发展新趋势，不断扩大合作范围、创新合作模式，携手伙伴共谋长足发展，共促行业进步。

责任采购

集团不断完善供应商管理制度，践行本地化采购，推动下属公司对供应商的考察、入库、评估等流程进行体系化梳理和规定；开展供应商社会责任审查，每年进行供应商履约评价，提升供应商管理水平。持续推进阳光采购，推广“华侨城电子招采平台”、电子保函，实现招投标全流程电子化；着力提高监督功能，确保招采环节公正、公平、透明；持续加强供应商社会责任培训宣贯，促进招采管理制度落地执行的一致性 & 全面性。截至 2020 年底，集团电子招采平台累计注册供应商 38,618 家，累计成交金额约 670 亿元。



集团开展采购管理专题培训，通过专家授课、学研讨的学习形式，促进学员对成本采购管理工作形成共识，提升成本采购工作水平

战略合作

集团秉承专业化、市场化、规范化理念，积极发挥文旅优势，贯彻落实“文化引领、管理输出、模式创新”发展战略，坚持公平贸易，与地方政府、企业、协会、教育机构等开展战略合作，形成多产业、多业态、多模式的深入合作关系，推动行业发展更上新台阶。



华侨城酒店集团与洲际酒店集团、万豪国际集团分别签署战略合作协议，双方在五星级委托管理、四星级特许经营等方面携手共进、强强联合、共谋发展



集团与腾讯公司构建全面战略伙伴关系，基于各自资源和技术优势，推动旗下各业务板块深度合作，促进线上线下消费和应用场景加速融合，共同推进智慧化、新文旅、新基建、大数据、大生态等领域的创新发展，加速推进产业数字化转型升级



大益华侨城茶业公司与暨南大学签署了校企合作并举行实习基地揭牌仪式，进一步扩大合作，积极探索产学研结合的新思路，为茶旅融合培养更多实用型人才



华侨城西部投资有限公司联合峨眉山旅游投资开发（集团）有限公司承办“新时代 新民宿 新发展”民宿发展研讨会，助力四川建成文化事业、文旅产业深度融合的世界重要旅游目的地

慈善公益

集团始终心系社区，关注贫困及留守儿童、社区老人、环卫工人等社会弱势群体，动员员工参与志愿工作，举办各类公益活动，打造特色志愿服务品牌，助力构建和谐、文明的社区人文环境。



深圳甘坑客家小镇被评为深圳市儿童友好实践基地



北方集团与深圳市流行音乐协会联名捐建国内首个“中国乡村小学音乐教室”，创新美育帮扶新模式，为苗岭学子带去全新的声乐体验



集团连续多年组织青年志愿教师赴定点帮扶地区开展“小红花”支教活动

展望

百围之木，始于勾萌；万里之途，起于跬步。

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是我国进入“十四五”规划开局之年，是乘势而上全面开启建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的开启之年。华侨城集团作为中国文化旅游行业的领军企业，始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分发挥自身优势，抓好国企改革三年行动、数字化转型、科技创新和文旅融合高质量发展等关键领域的顶层设计和任务落实，着力增强国有经济竞争力、创新力、控制力、影响力、抗风险能力，善于在危机中育先机，于变局中开新局，做强做优做大国有资本；坚决落实国家战略，履行好国有企业的经济责任、政治责任和社会责任，勇做推进国家现代化的重要文化力量、贯彻新发展理念的排头兵、构建新发展格局的生力军、高质量发展的践行者，主动服务和融入国家大局，更好地发挥文旅央企职责，奋力书写新时代发展答卷，赋能人民美好生活。

附录 关键绩效

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
营业收入	亿元	1,103.5	1,309.8	1,470.8
营业收入增长率	%	37.8	18.7	12.3
利润总额	亿元	202.4	239.2	253.2
利润总额增长率	%	3.8	18.2	5.9
净利润增长率	%	18.8	15.0	2.1
纳税总额	亿元	158.1	238.0	286.1
集团总资产	亿元	4,440.0	5,525.5	6,710.4
科技研发投入	亿元	4.3	5.4	7.2
新增专利数	个	276	520	744
科技工作人员数量	人	1,591	1,616	1,644
客诉数量	次	—	—	131
客诉结案率	%	—	—	94.7
报告期内审查的供应商数量	个	4,177	7,269	8,383
报告期内吸纳就业人数	人	—	—	21,048
员工总数	人	61,532	62,503	61,403
女性员工人数	人	24,899	26,962	23,108
女性员工比例	%	40.5	43.1	42.0
少数民族员工人数	人	3,096	3,682	3,178
少数民族员工比例	%	5.0	5.9	5.8
参加工会员工比例	%	100	100	98.4
残疾人雇佣人数	人	74	41	46
女性管理者比例	%	17.2	17	19
劳动合同签订率	%	100	100	100
集体合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均工资水平	万元 / 人	8.3	10.4	11.8
员工培训覆盖率	%	96	96	97
人均培训投入	元 / 人	275	369	395.8
人均培训时长	小时	12.4	13.2	20.8
员工培训投入总额	万元	1,688	2,308	2,430
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
困难员工帮扶投入	万元	334.6	408.6	412.4
安全生产投入	亿元	3.9	5.8	6.5
较大及以上事故发生数	次	0	0	0
较大及以上事故伤亡人数	人	0	0	0
较大及以上设备事故次数	次	0	0	0
安全培训时长	小时	3,350	7,850	7,830
安全培训场次	场次	3,314	7,798	7,784
安全培训参与人次	万人次	16.9	19.4	24.8
应急演练场次	场次	2,091	3,934	4,144
应急演练参与人次	万人次	12.3	11.8	13.1
脱贫攻坚总投入	万元	1,250.4	2,274.2	3,944.9
脱贫攻坚援建项目	项	16	17	15
志愿者人数(已在深圳志愿平台注册)	人	3,880	5,585	8,802
综合能源消费量	万吨标煤	—	12.6	9.5
废水排放量	万吨	—	2,944.2	2,772.0
化学需氧量排放量	吨	—	759.1	666.0

注：非整数部分均四舍五入保留到小数点后一位

年度荣誉

作为文旅央企， 集团积极发挥文旅主业特色优势， 扎实履行社会责任， 为人民群众的美好生活持续赋能。2020 年，集团荣获“全国文化企业 30 强”“中国旅游集团 20 强”等多项荣誉。

荣誉	授予机构
全国文化企业 30 强	光明日报社、经济日报社
中国旅游集团 20 强	中国旅游研究院、中国旅游协会
全球主题公园集团三强	世界主题公园权威研究机构主题娱乐协会 (TEA) 与 AECOM
连续 10 年获得国务院国资委年度业绩考核 A 级评价	国务院国资委
集团党委在国资委党建考核中取得 A 的突破	国务院国资委
中国特色小镇运营商综合实力 TOP50 榜单、中国文旅小镇运营商 TOP10 榜单双榜首位	亿翰智库
2020 中国特色小镇运营商品品牌影响力 TOP2	亿翰智库
2019 年中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会
2019 社会责任标杆文旅企业及文旅企业抗疫标兵	新旅界、威海市文化和旅游局
2020 特别荣誉——脱贫攻坚卓越贡献	广东新周刊
致敬深圳经济特区成立 40 周年领军企业	经济观察报
2019-2020 年度中国受尊敬企业	经济观察报
集团精准扶贫实践获“中国扶贫优秀案例”	人民日报
集团保护生态环境案例入选《中央企业社会责任蓝皮书 (2020) 》	国务院国资委
集团服务湾区发展、加强科技创新案例入选《粤港澳大湾区国有企业社会价值蓝皮书 (2021) 》	广东省国资委

指标索引

一级标题		中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
报告导读		P1.1-1.3	
董事长致辞		P2.1-2.2	04
关于华侨城集团	公司概况	P4.1-4.3,S1.3,M1.6-1.7	06
	组织架构	P4.1	08
	企业文化	G1.1	08
	2020 大事记	P4.4,A3	10
文旅融合产业兴，服务大众欢乐行	提振文化产业	P4.2-4.3,M2.1	14
	引领新型城镇化	P4.2-4.3,M2.1	16
	聚焦全域旅游	P4.2-4.3,M2.1	17
	投资赋能主业	P4.2-4.3,M2.1	19
	探索数字化	P4.2-4.3,M2.1	20
创新驱动促发展，科技智造新生态	战略落地，推动转型升级	M2.1, M2.4	26
	科技赋能，共享创新业态	M2.1, M2.4-M2.5	26
	实业报国，助推社会进步	M2.1, M2.4	28
融入新发展格局，服务高质量发展	布局粤港澳大湾区	P4.2-4.3,M2.1	32
	助力长三角一体化	P4.2-4.3,M2.1	36
	参与“一带一路”	P4.2-4.3,M2.1	37
奏响战疫进行曲，重启美好新旅程	全力战疫：共克时艰，欢乐再现	P3.1	40
	资源整合：文旅相伴，欢乐同行	P3.1-3.2,M2.1,S4.1	42
	创新发展：国内首创，“欢乐指数”	P3.1-3.2,M2.1,S4.1	45
踏遍青山小康路，乡村振兴谱新篇	坚持“六大路径”，探索精准帮扶的华侨城模式	P3.1-3.2,S4.12-4.14,S4.5	48
	接续“六个迈向”，打通从“脱贫”到“发展”的幸福路	P3.1-3.2,S4.12-4.14,S4.5	52
筑生态文明之基，展绿水青山之美	科学治理湿地系统	E3.3-3.4	56
	实践笃行绿色发展	E1.7,E2.1-2.4,E2.7,E3.1-3.2	57
	助力生态环保教育	E3.3-3.4,E3.6	60
党建引领聚合力，深度融合促发展	深化创新理论武装	M1.1,S1.1-1.2,S1.4	64
	夯实基层组织建设	M1.1-1.4,S1.1-1.2,S1.4	65
	推进反腐倡廉落地	M1.3	69
责任于心，担当于行	公司治理	S1.1-1.2,S1.4	72
	人才福利	S1.6,S2.1-2.5,S2.7-2.8,S2.10,S2.14-2.18	76
	匠心服务	M2.1-2.2,M2.4,M2.8-2.9,M2.12-2.15	78
	伙伴共赢	M3.4,M3.6,M3.8,M3.11	80
	慈善公益	S4.6,S4.10	81
展望		A1	82
附录	关键绩效	A2	84
	年度荣誉	A3	85
	指标索引	A5	86
	评级报告	A4	87
	意见反馈	A6	88

评级报告

《华侨城集团有限公司 2020 社会责任报告》

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR 4.0)》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准 (2020)》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性(★★★★★)

集团企业文化部牵头成立报告编制工作组，党委副书记把控整体方向及关键节点，党委会负责报告最终审定；将报告定位为披露社会责任信息、提高社会责任管理水平、强化利益相关方沟通、塑造企业负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、行业对标分析、公司重大事项、专家意见、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动下属企业华侨城股份发布社会责任报告，延展信息披露范围；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了提供优质服务、丰富旅游产品、应对客户投诉、确保游客安全、员工权益保护、文化遗址保护、旅游地环境保护、绿色办公等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性(★★★★☆)

《报告》主体内容从“文旅融合产业兴，服务大众欢乐行”“创新驱动促发展，科技智造新生态”“融入新发展格局，服务高质量发展”“奏响战疫进行曲，重启美好新旅程”“踏遍青山小康路，乡村振兴谱新篇”“筑生态文明之基，展绿水青山之美”“党建引领聚合力，深度融合促发展”“责任于心，担当于行”等角度系统披露了所在行业核心指标的 82.68%，完整性表现领先。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“客诉数量”“负面舆情占比”“较大及以上事故发生数”“较大及以上事故伤亡人数”“较大及以上设备事故次数”等负面数据信息，并简述武汉欢乐谷客户投诉事件的起因及处理情况，平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入增长率”“纳税总额”“安全生产投入”“科技研发投入”“脱贫攻坚援建项目”“志愿者人数”等 41 个关键指标连续 3 年的对比数据，并就“位列全球主题公园集团三强、亚洲第一”进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“与爱同行 共创美好”为主题，从七大篇章展开，系统展示了企业在关键议题下的履责理念、实践与成效，框架结构清晰，全面回应了利益相关方的期望与诉求；封面及篇章跨页采用插画风格，描绘美好生活场景，融入主营业务元素，增强了报告的趣味性；嵌入二维码影像化延伸解读报告内容，强化了报告的沟通效果，可读性表现卓越。

创新性(★★★★)

《报告》开篇设置“2020 大事记”版块，图文搭配呈现年度履责亮点，凸显了企业的履责意义；多处引入第三方感言佐证履责成效，增强了报告的公信力，创新性表现优秀。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华侨城集团有限公司 2020 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提升报告的完整性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

张晓松

评级小组专家



出具时间：2021 年 9 月 7 日

扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《华侨城集团有限公司 2020 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.chinaoct.com

您的信息

姓 名： 联系电话： 传真号码：

工作单位： 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集团对经济、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《华侨城集团有限公司 2020 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. 您对华侨城集团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？



📍 深圳市南山区华侨城集团办公大楼

☎ 518053

☎ (86) 0755-26600248

☎ (86) 0755-26600936



创想华侨城官方微信



OCT华侨城官方微博

报告出版的环境考虑

纸张:采用环保纸张印刷

油墨:采用环保油墨以减少空气污染

设计制作: 创想云三