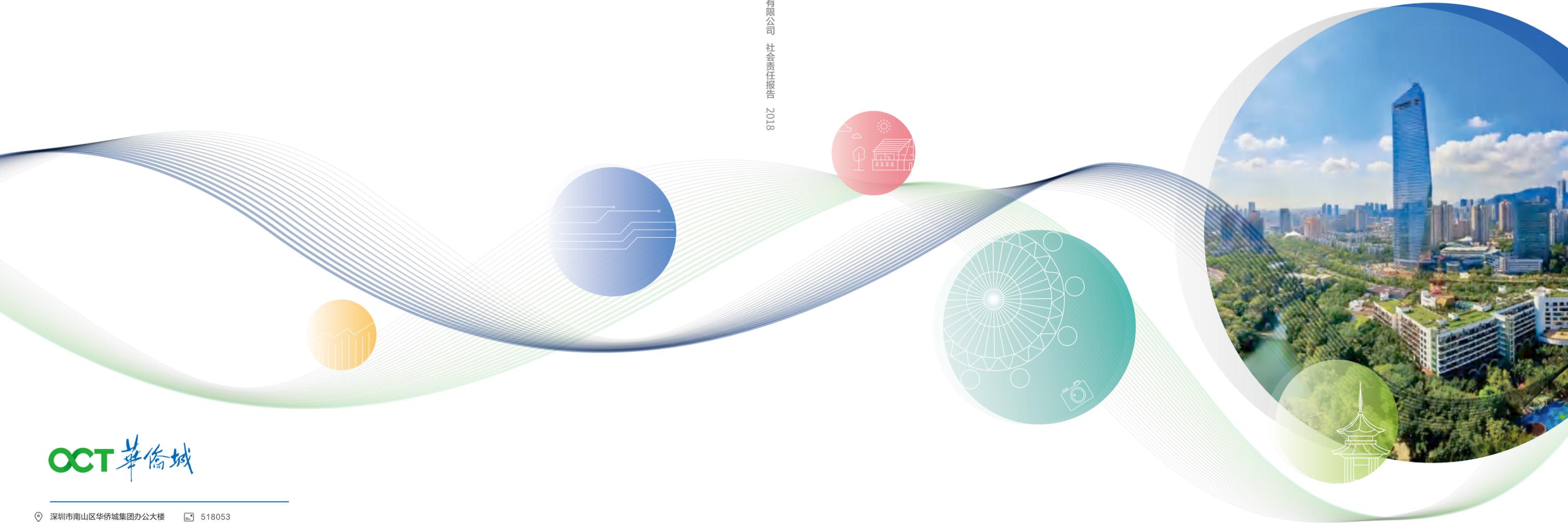


# Creation Brings Better Life 创想开启美好生活

Corporate Social Responsibility Report

华侨城集团有限公司 社会责任报告 2018



OCT 华侨城

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

华侨城集团有限公司  
2018年度社会责任报告

OCT 华侨城  
优质生活 创想家

OCT 華僑城  
优质生活创想家

# 目 录

|       |   |         |    |         |    |
|-------|---|---------|----|---------|----|
| 报告导读  | 4 | 关于华侨城集团 | 6  | 责任，融于管理 | 12 |
| 董事长致辞 | 5 | 公司概况    | 6  | 责任战略    | 12 |
|       |   | 组织架构    | 8  | 责任治理    | 12 |
|       |   | 企业文化    | 8  | 责任沟通    | 12 |
|       |   | 发展历程    | 10 |         |    |

## 50

### 责任聚焦： 助力脱贫攻坚，建设美丽乡村

|               |    |
|---------------|----|
| 六大路径，深入推进精准脱贫 | 50 |
| 文化旅游，激活乡村振兴动能 | 56 |

## 14

### 筑梦前行 启持续发展新征程

|           |    |
|-----------|----|
| 股东·创造持续价值 | 16 |
| 员工·培育精英人才 | 20 |
| 伙伴·携手互惠共赢 | 24 |
| 公众·聚力公益慈善 | 26 |

## 30

### 文旅融合 做优质生活创想家

|                |    |
|----------------|----|
| 产融双擎，持续发力五大产业  | 32 |
| 品质服务，升级客户服务体验  | 40 |
| 多措并举，为安全发展保驾护航 | 44 |
| 绿色低碳，共建美丽中国    | 46 |

## 60

### 责任聚焦： 发展公共文化艺术，丰富人民精神生活

|              |    |
|--------------|----|
| 文化旅游节为美好生活赋能 | 60 |
| 公共艺术融入城市生活   | 61 |

|      |    |
|------|----|
| 未来展望 | 64 |
| 附录   | 66 |
| 责任荣誉 | 66 |
| 关键绩效 | 67 |
| 指标索引 | 68 |
| 意见反馈 | 69 |

# 报告导读

## 报告周期

本报告是华侨城集团有限公司发布的首份社会责任报告，全面披露了华侨城集团 2018 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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（G4）》  
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](http://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

# 董事长致辞

中央企业是我国国民经济的重要支柱，是国有经济发挥主导作用的骨干力量，在履行社会责任方面一直发挥着不可替代的重要作用。华侨城集团作为以文化旅游为主营业务的央企，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行业责任、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作出应有贡献。当前，正值全党深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育之际，华侨城集团深刻总结社会责任实践与成效，向社会公众发布 2018 年度社会责任报告，坦诚表达华侨城作为新时代文旅央企，全心全意为人民群众实现对美好生活的追求与向往作出的担当与作为。

回首过去的 2018 年，华侨城集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，按照党中央的部署，在国务院国资委的领导下，深入学习贯彻习近平总书记关于文化和旅游工作特别是文旅融合发展、新型城镇化建设、美丽乡村建设以及科技兴国等重要论述精神，坚持稳中求进工作总基调，按照高质量发展要求，践行“文化+旅游+城镇化”“旅游+互联网+金融”创新发展模式，切实把文旅融合这篇大文章做深、做实、做精彩。集团整体业绩继续保持稳健发展的势头，2018 年营业收入突破千亿大关，效益位列央企前 20 位，收入和利润增速位列央企前 10 名，经营业绩实现了高质量、跨越式增长；继续保持全球旅游行业领先地位，游客接待规模稳居全球主题公园集团四强，同时荣获“全国文化企业 30 强”“中国旅游集团 20 强”“改革开放 40 年 40 品牌”等一系列荣誉。

一年来，华侨城集团紧紧围绕“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，深耕“文化+旅游+城镇化”“旅游+互联网+金融”创新发展模式，扩大在全国的战略布局，建设国家级文旅特色小镇；举办声势浩大的 2018 华侨城文化旅游节，全域旅游取得新突破，凸显文旅产业蓬勃的生命力；聚力“云南大会战”，探索“大兵团作战”模式，推动云南旅游全面升级。同时，集团还创新“旅游+互联网+金融”模式，持续加强金融支撑，布局互联网产业；聚焦战略提升，以共享模式搭建战略联盟，实现全方位合作。

一年来，华侨城集团积极践行央企责任，助力国家脱贫攻坚事业，以“人才扶贫、基金扶贫、旅游扶贫、产业扶贫、短板扶贫、文化扶贫”六大路径为指导，深入脱贫攻坚最前线，有效发挥央企的资源和产业优势；贯彻实施区域协调发展战略，积极探索文旅产业驱动当地经济发展的精准扶贫之路；打造实施精准扶贫、推进乡村振兴的示范性阵地。

三十四载春风化雨，三十四载春华秋实。新时代，文旅融合成为建设社会主义文化强国、培育社会主义核心价值观的关键路径；成为推动文化走出去战略、提升国家文化软实力和中华文化影响力的重要手段；成为幸福中国、满足人民美好生活追求的最佳代表。作为国内龙头文旅企业，华侨城集团备受鼓舞，同时也倍感使命光荣、责任重大。九层之台，起于累土，我们将与企业同行、与社会各界一道，以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本指引，不忘初心再出发、牢记使命勇担当，持续发挥产业的示范作用，为文旅融合及新型城镇化建设提供华侨城智慧，为新时代中国文化旅游产业的高质量发展作出积极贡献！

段先念

华侨城集团有限公司  
董事长、党委书记

# 关于华侨城集团

## 公司概况

华侨城集团于 1985 年在深圳成立，是国务院国资委直接管理的大型中央企业，控股华侨城 A、康佳集团、华侨城亚洲、云南旅游、厦门天视文化等多家上市公司，也是国家首批文化产业示范基地、全国文化企业 30 强、中国旅游集团 20 强，连续 9 年获得国务院国资委年度业绩考核 A 级评价。集团目前在全国运营和管理景区 60 余家，累计接待游客量超过 5 亿人次，是全球主题公园集团四强，位居亚洲第一。

多年来，华侨城集团立足于“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，华侨城积极践行“一带一路”、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“2018 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 40 周年 40 品牌”等系列荣誉，被誉为“中国文化旅游行业的航空母舰”。

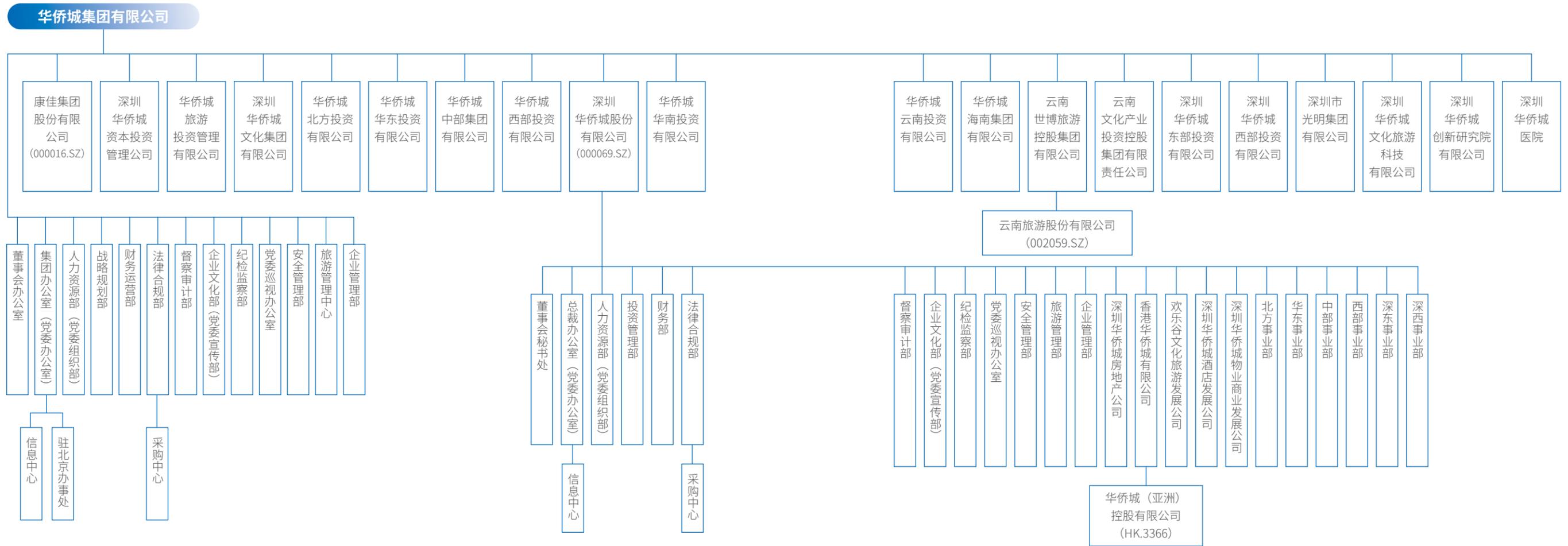
集团早期在实践中摸索出“旅游+地产”创业模式，用旅游扩大社会影响，用地产收益反哺旅游，实现良性互动，取得一定成绩。进入新时代，华侨城紧跟国家新型城镇化战略，在“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念的指导下，提出“文化+旅游+城镇化”和“旅游+互联网+金融”的创新发展模式，支持旗下康佳集团积极推进“科技+产业+园区”的战略落地，围绕“中国文化产业领跑者、中国新型城镇化引领者、中国全域旅游示范者”的战略定位，通过产业“文化化”和文化“产业化”，基于当前主业，形成了文化产业、旅游产业、新型城镇化、电子产业及相关业务投资五大发展方向，探索“文化+”模式，从战略、体制、技术、产品、商业模式等维度全面创新，形成特色发展之路，实现跨越式发展。目前已布局全国 50 余座城市，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。

2018 年，华侨城集团总资产达 4440 亿元，同比增长 37.73%；全年实现营业收入 1103.5 亿元，同比增长 37.75%；净利润 158.3 亿元，同比增长 18.84%，负债率控制在 68.63% 以内，各项主要经营指标实现高质量稳定增长，效益位列央企前 20 位，收入和利润增速位列央企前 10 名。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。



| 项目     | 单位 | 2016   | 2017   | 2018   |
|--------|----|--------|--------|--------|
| 总资产    | 亿元 | 1740.7 | 3223.8 | 4440.0 |
| 营业收入   | 亿元 | 542.6  | 801.1  | 1103.5 |
| 净利润    | 亿元 | 74.3   | 133.2  | 158.3  |
| 净资产收益率 | %  | 13.96  | 16.50  | 12.93  |
| 资产负债率  | %  | 67.96  | 67.22  | 68.63  |

## 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
- 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

- 品牌定位** 优质生活创想家
- 品牌个性** 人本、创造、坚定、卓越
- 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。

# 发展历程

**1985年**

国务院侨办主任廖晖请时任中共中央总书记的胡耀邦亲笔题写“深圳特区华侨城”。

**1986年**

深圳特区华侨城建设指挥部办公楼开始施工。

**1988年**

国务院侨办主任廖晖视察锦绣中华工地现场。

**1992年**

改革开放的总设计师邓小平视察华侨城。

**1997年**

华侨城 A 上市。

**2005年**

深圳华侨城被评为首批“全国绿色社区”。

**2007年**

华侨城举办庆祝香港回归十周年大型联欢晚会。

**2007年**

华侨城景区喜迎第一亿名游客。

**2011年**

第 26 届世界大学生运动会闭幕式在深圳华侨城世界之窗圆满落幕。

**2015年**

李克强总理视察华侨城创意文化园柴火创客空间。

**2015年**

段先念董事长（时任集团总经理）提出华侨城发展十大共识，集团开启“文化+旅游+城镇化”和“旅游+互联网+金融”创新发展模式。

**2017年**

集团战略重组云南世博集团、云南文投集团，实施央地混改。

**2016年**

首届安仁论坛——“文化与新型城镇化”在成都安仁古镇成功举办。

**2017年**

成立欢乐谷集团，夯实主题公园行业地位。

**2017年**

华侨城集团与西安市人民政府开展全面战略合作。

**2018年**

华侨城进入有史以来最快的增长期，全面推行混合所有制改革。

**2018年**

集团完成机构改革和部门负责人公开竞聘，召开第一届职代会，进一步推动企业民主化管理进程。

**2018年**

集团聚力“云南大会战”，探索“大兵团作战”模式，助力云南旅游全面升级。

**2018年**

举办声势浩大的文化旅游节，全域旅游取得新突破，新型文旅项目落地步伐加快，凸显文旅产业蓬勃的生命力。

**2018年**

集团积极践行央企责任，助力国家脱贫攻坚事业，以“六个路径”为指导，坚守帮扶事业，旅游与金融扶贫相结合，在国开行的支持下落地扶贫授信。

**2018年**

旗下康佳集团以科技创新驱动转型升级，完成全新产业布局的快速构建，2019年1月荣获国家科学技术进步二等奖。

# 责任，融于管理

“只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。”  
——习近平

## 责任战略

有效的责任管理是企业实现可持续发展的基石。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，华侨城集团结合新时期发展战略、企业经营理念和品牌价值主张，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，持续推动诚信经营、产业创新、客户服务、安全生产、绿色环保、股东权益、员工关爱、伙伴合作、公益慈善、精准扶贫等社会责任工作，促进企业与社会共同可持续发展，努力实现“成为中国最具创想文化和影响力的企业”的美好愿景。

## 责任治理

社会责任是“一把手工程”，高层领导的支持和推动是企业社会责任发展的重要保证。华侨城集团积极推进企业社会责任工作，完善社会责任管理，董事长、党委书记段先念牵头，总经理、党委副书记姚军指导，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，并将社会责任融入到企业文化和日常经营，以编促管，不断加强整体社会责任工作管理与实践。

## 责任沟通

为更深入了解利益相关方对公司社会责任工作的期望和要求，华侨城集团不断拓宽多元化、多形式的沟通渠道和活动，旗下上市公司定期发布年报、半年报、季度报和社会责任报告，在官方网站设置社会责任专栏，联合主流新闻媒体定期宣传履责情况，积极参加行业论坛及会议，组织或参与公益活动，以实际行动、举措回应利益相关方的合理诉求，并以此作为制定企业社会责任战略和行动计划的重要参考。

# 华侨城集团利益相关方参与方式

| 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<br>守法合规经营<br>支持地区发展                                  | 遵守国家法规政策，响应政府号召和引导<br>规范公司治理，强化风险管控<br>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<br>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<br>重视党风廉政建设，实现纪检监察全覆盖<br>保障国有资本安全，公司经营稳健发展                       |
|  购买公司产品和服务的机构或个人 | 高质量的产品和服务<br>完善的售后服务  | 创新产品内涵<br>提升产品品质<br>升级服务水平<br>加强客户沟通，健全客户服务体系<br>完善客户回访及满意度调查                       |
|  公司及所属企业职工     | 保障员工合法权益<br>提供具有竞争力的薪资和福利水平<br>宽阔的职业发展道路<br>较多的培训学习机会<br>民主管理 | 遵守劳动法律法规<br>提供平等的就业机会<br>拓宽员工晋升通道<br>合理提升员工收入<br>加强工会和职代会建设，倾听员工声音<br>改善工作条件，关爱困难员工 |
|  供应商及合作伙伴      | 公平采购<br>诚信履约<br>互惠共赢  | 坚持公开、公平、公正原则，实施阳光采购，打造责任供应链<br>定期召开供应商会议，为供应商搭建交流平台<br>构建行业交流分享平台，推动行业进步            |
|  环境            | 合理利用资源<br>保护自然生态  | 完善环境治理，防控环保风险<br>开展环保宣传，倡导绿色发展<br>湿地生态保护，开展自然教育                                     |
|  社区            | 助力精准扶贫<br>热心公益慈善<br>促进社会发展<br>共建和谐社区                          | 助力脱贫攻坚，建设美丽乡村<br>组织公益捐赠活动，鼓励员工参与志愿行动<br>参与公共开放空间建设，发展公共文化艺术                         |

# 筑梦前行 启持续发展 新征程

在长期发展过程中，华侨城集团凭借独特的创想文化，携手董事、员工、伙伴、社区等利益相关方筑梦前行，用收益回馈股东，用关怀温暖员工，用真诚成就伙伴，用爱心凝聚希望，以人民为中心，开启迈向美好生活的新征程。

股东  
创造持续价值

员工  
培育精英人才

公众  
聚力公益慈善

伙伴  
携手互惠共赢

## 股东 创造持续价值

在国务院国资委的指导下，华侨城集团坚守稳健经营定位，提升公司治理水平，规范信息披露，健全公司风险防范机制，落实反腐倡廉，持续推动企业健康发展，推动国有资产保值增值。



## 规范信息披露

集团重视信息披露工作，深入贯彻国务院国资委《关于推进中央企业信息公开的指导意见》，制定印发《华侨城集团有限公司信息公开管理办法（试行）》，推进集团公司依法治企，建设阳光央企。按照法律法规及有关规定的要求，通过官网、官微等平台，及时对需要社会公众广泛知晓或参与的内容进行公开，包括企业基本信息、人事薪酬事项、重要财务信息、企业重大事项、履行社会责任、招标采购信息、其他依照法律法规应当主动公开的有关信息。旗下上市公司修订《信息披露委员会实施细则》，设立信息披露和投资者关系工作小组，充分发挥信息披露委员会职能；严格按照《公司法》《证券法》《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》等法律法规要求，修订并完善信息披露等内部控制体系。

## 规范公司治理 维护国有资本权益

集团在发展的道路上不断夯实发展根基，优化公司治理结构，提升治理能力；重视信息披露的规范性和及时性，切实维护国有资本合法权益。

### 优化公司治理

2018年是华侨城集团设立董事会的元年，集团开始正式实施董事会运作机制，并逐渐完善董事会相关管理制度、厘清管理关系、健全沟通机制，对加快完善国有企业法人治理结构起到良好推动作用。

- 构建国有企业法人治理结构，2018年完成董事会战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会、风险管理委员会等专门委员会的设立。
- 制定《董事会议事规则》《董事会年度报告制度》《董事会专门委员会实施细则》等，明确董事会责、权、利，确保董事会科学、规范、有效运作。
- 修订和完善集团党委会、总经理办公会的议事决策制度，进一步厘清董事会、党委会、监事会和经理层之间关系，构建以集团决策为原则，以董事会分级分类授权为核心的决策体系。
- 构建畅通沟通机制，加强董事会与国资委沟通，加强董事对集团战略理解，及时与外部董事沟通集团重要经营事项，确保董事会科学决策。
- 围绕“1+N”顶层设计框架，构建“集团-战区-项目”三级管控体系，推进集团战略管控模式从“管资产”向“管资本”转变。

## 重视风险管控 依法诚信经营

良好的风险管理是企业化解不利因素、实现经营目标的重要保障。华侨城集团坚守诚信经营之道，提高风险控制管理能力，加强整体风险监控，全力保障企业稳健发展；完善制度建设，落实党风廉政工作，坚守廉洁底线。

### 风险管理与防控

集团不断健全风险防控机制，加强整体风险监控，推进全面风险管理组织体系建设，切实增强公司防范企业经营风险、法律风险、安全生产风险的能力。

成立风险管理委员会，审议风险管理年度工作计划和年度报告、风险管控策略和重大风险管控解决方案，构筑大型央企全面风险管理工作的重

要防线。加强系统性全过程风险管控，在新项目投资决策、实施内外整合、重组并购等业务环节加大投资、财务、法律、合规审核力度，有力保障科学决策；同时建立全生命周期的项目跟踪管理机制，着重加强对项目开发建设的跟踪管控力度。

推出“三重一大”决策制度实施办法，提高效率，反对层层审批、人人汇报的决策程序，提倡分管领导提案责任制、主要领导否决责任制、所有领导集体决策责任制。



华侨城集团第五次党代会议暨华侨城股份第一次党代会

### 党风廉政工作

2018年，集团深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，认真落实中央企业纪检监察工作座谈会和中期推进会要求，积极推动集团党委全面从严治党不断向纵深发展。

**完善组织架构。**完成纪检监察部和巡视办公室的分设工作，建立巡视组长库和巡视工作人才库；坚持“三三制”原则，提升巡视质量；督促二级子集团成立纪检监察中心，形成“3+N”工作格局，推动集团实现纪检监察全覆盖。

**推行制度建设。**制定《华侨城集团有限公司党委巡视工作规划（2018-2022年）》《关于直属党委建立巡察制度的意见》《巡视工作人才库管理办法》《关于深入贯彻落实中央八项规定精神进一步加强作风建设的实施细则》等，进一步夯实巡视工作的制度基础，营造风清气正的良好政治生态。

**落实“两个责任”。**与各级企业签订《党风廉政建设责任书》，与各级管理人员和关键岗位人员签订《廉洁从业承诺书》，强化责任担当、层层压实责任；制定印发《华侨城集团有限公司关于组织开展纪委书记为同级领导班子“画像”的通知》，强化纪委书记对同级班子成员的监督。

**落实监督检查。**持续加强监督检查“六项纪律”执行情况，开展新聘任领导干部、关键岗位人员谈话，着力增强党员干部的纪律和规矩意识。2018年，公司累计开展企业领导人员廉洁谈话88人次；牵头有关单位整合纪检监察、巡视巡察、督察审计、财务监管等关键要素，积极构建并完善“大监督”体系。

**加强宣传教育。**依托内网OA、微信公众号和微信企业号等新媒体，搭建内部宣教平台；加强业务培训，提升纪检监察队伍的专业能力和综合素质；组织警示教育大会，强化领导干部廉洁从业和拒腐防变意识。2018年，公司逾600人次参与警示教育大会，逾5000人次参加“清风大讲堂”和“纪委书记大讲堂”。

**严格执纪问责。**聚焦干部“四风”，抓实干部日常管理监督，推动领导干部个人有关事项年度申报和随机核查，对监督执纪中发现的违反中央八项规定精神问题集中的单位和党组织负责人进行严肃问责。



中央企业警示教育大会精神传达会暨集团专项督查启动会

# 员工 培育精英人才

人才是推动企业发展的第一要素，是构筑企业核心竞争力的关键。秉持“人本、创造、坚定、卓越”的核心理念，华侨城集团实行平等、多元化和非歧视的政策，保障员工权益；坚持企业与员工共同发展，充分利用各类资源和条件为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间；积极开展各类企业文化活动，帮助员工平衡工作与生活，营造和谐、温馨的工作氛围。



## 保障员工基本权益

华侨城集团坚持平等公正雇佣，为员工提供具有竞争力的薪酬体系和福利保障机制，推进民主管理，全面保障员工基本权益，积极构建和谐劳动关系。

### 落实平等雇佣

集团反对一切因性别、地域、国籍、学历、宗教信仰等不同而存在的歧视行为，创造平等的就业环境；尊重员工的就业意愿，反对任何形式的强迫劳动，与员工建立以竞争、自由选择和契约为基础的长久合作关系；注重劳动合同的签订和执行，按时足额缴纳各项社会保险。2018年，公司员工个人劳动合同的签订率达100%，全集团62家企业全部完成集体合同的签订工作。

| 项目       | 单位 | 2016  | 2017  | 2018  |
|----------|----|-------|-------|-------|
| 员工总数     | 人  | 43704 | 50386 | 61532 |
| 女性员工人数   | 人  | 23139 | 23638 | 24899 |
| 少数民族员工人数 | 人  | 2696  | 2753  | 3096  |
| 残疾人雇佣人数  | 人  | 62    | 68    | 74    |
| 女性管理者比例  | %  | 18.2  | 17.4  | 17.2  |

### 推动民主管理

集团重视工会和职代会等组织建设，出台《华侨城集团有限公司基层工会管理办法》《华侨城集团有限公司基层工会会员代表大会及换届选举实施细则》等，促进工会工作制度化、标准化；建立员工意见反馈机制及沟通渠道管理机制，充分发挥职代会反映职工意愿、维护职工权益的重要作用。2018年，集团召开第一届职工代表大会第一次会议，选出职工董事、职工监事，审议通过《华侨城集团有限公司职工代表大会实施办法》；利用公司内网、内刊、公告栏、总经理会客室、员工大会等多种方式，推动企务公开制度化、规范化，各企业公开重大企务事项1159个。

## 保障福利薪酬

集团积极推行《华侨城集团二级企业年度经营业绩考核办法（试行）》和《华侨城集团企业高管人员薪酬管理办法（试行）》，建立市场化薪酬体系；秉持“任务导向倒逼机制、目标导向倒逼改革”的理念，将薪酬与业绩相挂钩，充分调动各级管理人员积极性，激发企业活力，提高企业经营业绩；以市场原则、功绩原则为价值分配的基本准则，通过支付月薪、颁发年薪、持有股份等不同形式的报酬组合，满足员工多元化需求。

| 项目       | 单位   | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|------|------|
| 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  |
| 职工平均工资水平 | 万元/年 | 6.64 | 7.30 | 8.34 |

## 重视人才培养

集团深知企业发展与员工成长相辅相成，高度重视员工的职业规划与发展，健全员工培训体系，畅通职业晋升通道，完善人才晋升体制机制，帮助员工开启职场追梦之旅。

### 健全培训体系

集团为员工提供丰富的学习培训机会，围绕“一轴两翼三级”开展不同层次和不同岗位人才的培养。针对华侨城高潜人才库和优秀大学毕业生，设立“领航I阶”“助航”“启航”三级人才培养项目及“护航”“远航”专业能力提升项目，以集团总部、二级企业及下属企业的三级架构为依托，聚焦不同层级、不同目标领导力的提升，量身定制人才培养方案。

| 项目       | 单位   | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|------|------|
| 员工培训覆盖率  | %    | 90   | 92   | 96   |
| 人均培训投入   | 元    | 204  | 239  | 275  |
| 人均培训时间   | 小时   | 8.9  | 10.5 | 12.4 |
| 员工培训投入总额 | 万元/年 | 892  | 1205 | 1688 |



集团总部部门负责人公开竞聘

## 完善晋升通道

秉持功绩原则，集团建立客观、公正、有效的人才选拔机制、绩效考核管理体系和价值分配制度；建立公开招聘、公开竞聘、竞争上岗、内部劳动力市场等形式的人才内部竞争机制；修订《华侨城集团公司干部管理规定》，全面细化和规范干部人才选拔任用程序；建立统一、科学的岗位职级体系，探讨高管人员“能上能下”的动态调整机制。2018年，集团总部及华侨城股份本部首次开展部门负责人公开竞聘，以市场化选聘的形式引进高级管理人才，共计41名领导干部竞聘上岗，其中新提拔16人，80后干部占比增长到24%，竞争性选拔逐步成为集团选任干部的重要途径。

## 激发职工创造活力

以培养知识型、技能型、创新型人才为目标，集团鼓励员工内部创业，向具有创业意愿和能力的员工提供资源和机会；积极开展业务技能大赛，在广大职工队伍中树立先进个人和集体，营造尊重劳动、尊重劳模的良好氛围；深入开展各类科技创新、生产创新、管理创新等活动以及青年文明号分享会，激发青年创新热情和创造能力。

## 平衡工作与生活

集团坚持以人为本，注重对员工生活的关怀。公司关心员工身心健康，举办丰富多彩的员工活动，积极为员工营造和谐、愉悦的工作氛围，提倡高效工作和健康工作之间相互平衡、相互促进；帮扶困难员工，建立及时有效的协商沟通机制，提升员工的获得感和归属感；长期关注女性特殊员工的生活及工作，打造良好的雇主形象。



## 员工文体活动

集团及各下属企业积极开展丰富多彩的文体活动，开展春节联欢晚会、龙舟赛、游泳比赛、迎新长跑等系列活动丰富员工日常生活；在青年婚恋、人际关系、心理需求、情绪疏导、兴趣小组等方面打造一系列年轻态的“青”字号品牌活动，营造健康向上的企业风气，提高员工幸福指数；开展“三八”妇女节、暑期“送清凉”等节假日活动，让员工充分感受到企业的温暖。

## 帮扶困难职工

为实现帮扶工作全覆盖、多元化、长效制，集团深入了解员工困难和需求，积极为困难员工提供力所能及的支持与扶助。2018年，公司为困难职工建档344人，特困职工档案在册236人；筹措帮扶资金，为69位特困职工发放补助20.7万元；走访慰问困难职工1105人次，发放慰问金292.25万元；开展“金秋助学”活动，为32位在深企业的困难职工子女就读大、中学申报助学款21.6万元；为4982名职工投保住院二次医疗保险。

## 关爱女性员工

集团严格遵守《妇女权益保护法》等法律法规，用心关注女性员工的权益保障。公司各级女工委建立健全服务女职工工作体系，深入实施女职工提升素质工程，切实做好女职工服务与维权工作；持续健全女性员工的人性化管理，购买安康互助保险，为女性员工的健康筑起“抗风险”屏障。2018年，集团旗下多个子公司女工委获得“巾帼文明岗”称号，康佳集团供应链、金融事业部、风控法务部等4单位荣获“深圳市巾帼文明岗”称号。

## 伙伴 携手互惠共赢

华侨城集团始终以开放、包容、多元的姿态，全面开放项目合作，持续推进内外部战略合作，携手政府、企业，通过资源互补、相互赋能，打通政企对话渠道，实现政商“通”、发展“兴”，在更高层次上达成互惠共赢、共同发展。



华侨城集团“云南大会战”启动大会

## 企业合作 组建战略联盟

在新战略引领下，集团以文化旅游为核心，依托自身产业平台优势，与产业链各环节的优秀企业组成战略联盟，强强联合，助力打造产业发展生态圈。2018年，华侨城战略入股同程旅游、盛大游戏，形成对产业渠道端和内容端的有效补充；与巅峰智业、深大智能、王府井集团等各类企业开展合作，与万科、华夏幸福等建立产业联盟；整合行业资源，与22家国内外知名策划、规划、景观、建筑设计团队组建华侨城规划策划联盟，搭建产业高端智库，为做强产业发展夯实基础。



华侨城策划规划联盟大会

## 校企合作 培养旅游人才

本着“战略合作、优势互补、协同发展、互利共赢”的原则，集团积极推动与国内外高校在干部培养、学历教育、产学研合作等领域开展深层次、多方位的战略合作，通过校企良性互动，主动破解旅游人才供需矛盾，大力培育高素质旅游管理人才，实现互利共赢。2018年8月20日，华侨城欢乐谷集团与暨南大学深圳旅游学院签署战略合作框架协议，计划在人才培养、科研应用、校企合作三个方面，通过升级培训体系，培养旅游人才，开展在职教育，提升干部素质等系列举措，打造欢乐谷集团干部培养摇篮、主题公园产学研平台及旅游人才实习基地。

## 政企合作 促进地方发展

集团高度重视政府关系，积极推进与政府沟通互访、全面合作，充分发挥自身三十余年在文旅产业方面的成功经验，在地区特色旅游活动基础上，持续扩大与政府及国有企业的良好合作，支持和服务地方经济建设与文化发展。

### 2018年1月6日

华侨城集团与衡阳市签订“1+2”合作框架协议，共同规划、建设来雁新城项目和雨母山大型文旅项目，将其打造为湖南省全域旅游的示范景区。

### 2018年4月10日

华侨城集团与鹤山市人民政府签订全面战略合作框架协议，共同推进古劳水乡、谷埠新区及滨江休闲区等项目，打造中国最美功夫水乡、粤港澳生态休闲文化旅游标杆。

### 2018年4月11日

华侨城集团与肇庆市肇庆新区管委会及其全资子公司签订投资合作协议，合力打造一个产城融合、城景相辅、充满活力、宜居宜业宜游的科技小镇。

### 2018年6月29日

华侨城集团与潮州市人民政府签订全面战略合作框架协议，深度挖掘龙湖古寨文化特色，建设潮州北部五镇生态文旅产业新城，着力打造中国古镇古村文化旅游标杆项目。

### 2018年7月10日

华侨城华东集团与无锡市梁溪区人民政府就无锡华侨城古运河大型文旅综合项目签订合作协议。

### 2018年7月12日

华侨城集团与茂名市政府签订全面战略合作框架协议，合力建设大型滨海旅游创新示范项目。

### 2018年10月16、18日

华侨城集团紧抓大湾区战略机遇，积极与湛江市、东莞市签署合作协议，在全域旅游、特色小镇、旧城改造等领域开展全方位合作。



### 积极践行央企责任，干在实处，走在前列

云南是华侨城集团推进全域旅游的重点区域，“云南大会战”是集团“大兵团作战”模式的首次探索。2018年7月22日，“云南大会战”启动大会上，华侨城集团旗下云南集团、云南世博旅游集团、云南文投集团分别与云南省各州市县政府、国内知名企业等签约项目60个，签约金额逾千亿。

华侨城集团通过战略重组，不断把作为央企的资金优势、管理优势、专业优势同云南世博集团和云南文投集团的资源优势、平台优势、团队优势进行整合，并通过“文化+旅游+城镇化”和“旅游+互联网+金融”创新发展模式的实施，将30余年文化旅游领域的经验、深耕20年的旅游大数据技术及金融支撑体系，与整个云南省进行共享，切实助力云南旅游的全面升级，推动中国全域旅游进入新阶段。

## 公众 聚力公益慈善

华侨城集团着力自身产业迅速发展，充分利用已有资源和优势，积极承担社会责任，努力构建充满人文关怀的美好生活。开展志愿活动，形成覆盖全国的公益矩阵；组织丰富多样的助学活动，助力改善贫困地区教学环境；落实推进文化惠民活动，丰富人民美好精神生活。截至2018年底，集团公益投入累计33亿元。

### 志愿服务，彰显青春能量

秉持着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，集团积极推动各地企业开展青年义工、无偿献血、公益演出等志愿活动，不断鼓励每一位员工向社会传递正能量。



深圳世界之窗举行“雷锋精神伴我行，我为景区换新颜”景区绿化活动



华侨城房地产公司开展“同一梦想·同一家园”雷锋周活动

**01** 云南集团组织青年员工开展“学雷锋”志愿系列活动，参与种植绿化、支援温泉水公园经营工作。

**02** 深圳世界之窗团委组织景区志愿者为游客提供免费景点讲解服务以及流动文明旅游劝导活动。

**03** 旗下各地欢乐谷举办“六一儿童节教育实践”“流浪动物公益领养日”等公益活动。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参与其中，体验了涂鸦彩绘、甜品烘焙DIY等项目。

**04** 华侨城酒店集团成立了义工分队。华侨城洲际大酒店组织员工为清洁工人、福利院老人送爱心；威尼斯睿途酒店助力第六届“为爱飞奔”公益慈善跑活动，参与特殊儿童关爱活动。

**05** 华侨城物商集团组织50名员工参与献血活动，献血量累计超过2万毫升。



锦绣中华·民俗村“同在蓝天下”——宝安区关爱儿童公益演出



重庆华侨城植树节活动

#### 深圳志愿平台注册志愿者人数



## 教育公益 真情温暖师生

集团各单位积极通过游学夏令营、爱心支教等多样化的公益助学活动，帮助孩子们汲取知识财富、体验欢乐时光。



重庆华侨城开展以“少年中国心 逐梦华侨城”为主题的游学夏令营活动，带领来自黔东南三穗县寨头村的 20 名小学生参观红色遗址、高等学府、美术馆等。



集团企业文化部联合顺德华侨城组织“小小创想家，快乐成长季”公益游学夏令营，邀请来自佛山市顺德区马东村的 22 位孩子在深圳学习环保知识、体验科普项目、展示百年永春拳文化。



集团团委在黔东南三穗县开展“小红花”爱心支教，捐赠了一批从全国景区、社区募捐而来的学习用品和体育用品。



## 文化惠民 丰富美好生活

华侨城集团积极开展公共文化建设工作，旗下顺德华侨城帮助马东村武术团队出席 2018 年中国名镇博览会（安仁论坛），助力顺德永春拳武术文化进一步“走出去”；建造龙舟汇龙舟博物馆，传承本地传统龙舟文化，助力人文社区营建；打造盒子美术馆，使其成为粤港澳大湾区标志性先锋艺文展的唯一分会场，不断与政府共同推动落实文化惠民。



顺德龙舟汇博物馆

# 文旅融合 做优质生活 创想家

文化产业和旅游产业占据“五大幸福产业”两席，是提升人民幸福感的重要产业。

党的十八大以来，习近平总书记就文化和旅游工作发表了一系列重要论述，科学回答了事关文化建设和旅游发展的方向性、根本性、全局性问题。华侨城集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于文化和旅游工作特别是文化和旅游融合发展重要论述精神，用新思想定向领航，从新思想中寻策问道，努力创新实践，坚持“宜融则融，能融尽融，以文促旅，以旅彰文”，找准文化和旅游工作的最大公约数、最佳连接点，推动文化和旅游工作各领域、多方位、全链条深度融合，实现资源共享、优势互补、协同并进，为文化建设和旅游发展提供新引擎、新动力，形成发展新优势。

从锦绣中华、世界之窗开创中国主题公园的先河，到欢乐谷连锁主题乐园在全国多地绽放，从布局全域旅游到新型城镇化建设，华侨城集团怀揣梦想，从深圳走向全国，以创想精神为人们提供更优质和个性化的文旅产品与欢乐体验，提升人们的生活品质和幸福感，以欢乐赋能美好生活。

产融双擎  
持续发力五大产业

品质服务  
升级客户服务体验

绿色低碳  
共建美丽中国

多措并举  
为安全发展  
保驾护航

# 产融双擎 持续发力 五大产业

面对国家新型城镇化战略、国有企业全面深化改革、供给侧结构性改革等时代课题，华侨城集团确立“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，提出“文化+旅游+城镇化”和“旅游+互联网+金融”创新发展模式，形成文化产业、旅游产业、新型城镇化、电子产业及相关业务投资五大发展方向，从战略、体制、技术、产品、商业模式等维度开展创新的中长期发展战略，将满足人民美好生活需求作为企业使命。截至2018年底，华侨城集团运营和管理景区60余家，酒店50余家，旅游演出23台（场），旅行社5家，参与规划和建设的特色小镇及美丽乡村40余家，全年接待游客总量突破1亿人次。



深圳世界之窗大洋洲风情文化周表演

## 厚植优势 深耕文化产业

华侨城集团经营文化主题景区、文化主题酒店、文化艺术及相关产品制造等诸多领域，将自身经验、模式、产品和人才进行平台化整合，与行业同分享、齐进步，构建“文化引领、管理输出、模式创新”轻资产运营管理的新商业模式，借助资本市场实现集约化、规模化发展，促进文化旅游资源在更大范围内的优化配置；依托文化旅游资源优势，华侨城集团不断加大文化IP、影视服务、动漫游戏、数字科技、创意产业园区等领域的战略投资，加快文化产业布局，促进文化产业发展，提升公共文化水平，提振中国文化自信。



上海欢乐谷花车巡游



“OCT 凤凰花嘉年华”自然艺术节

## 文化主题景区



- 微缩景观型主题公园：**锦绣中华·民俗文化村、世界之窗
- 互动游乐型主题公园：**欢乐谷连锁主题公园
- 生态旅游度假区：**深圳东部华侨城旅游度假区、云南昆明阳宗海华侨城旅游度假区、泰州溱湖华侨城旅游度假区等
- 都市娱乐目的地：**深圳欢乐海岸、顺德欢乐海岸、宁波欢乐海岸等
- 自然人文景区：**云南元阳梯田、大理古城、蓝月山谷、九乡风景区、剑门关风景区、西岭雪山景区等

其中，“欢乐谷”荣获国内主题公园行业唯一中国驰名商标，已实现深圳、北京、成都、上海、武汉、天津、重庆多地连锁。

## 文化主题酒店



华侨城旗下目前建设和运营管理酒店 50 余家，产品涵盖白金五星级、五星级、四星级、精品酒店、公寓型酒店和经济型酒店，其中深圳华侨城洲际大酒店、威尼斯睿途酒店、海景嘉途酒店等是文化主题酒店的经典。



华侨城洲际大酒店



2018 华侨城·自贡灯会



## 文化节庆

华侨城每年依托景区和文化设施开展各类文化节庆活动百余个(场)，内容涵盖文化旅游、艺术展览、社区文化活动等，如华侨城文化旅游节、OCT 凤凰花嘉年华、世界之窗国际啤酒节、民俗文化村泼水节、欢乐谷魔术节等。各类活动已经演化为各地城市级别的节庆活动。

## 文化演艺



华侨城文化演艺拥有千人以上专业剧场及表演场地 30 余个，演职人员近 3000 名，累计推出各类原创的演艺节目 70 台(场)，累计接待观众近 1 亿人次，整体规模占全国之首。2018 年，作为文化创新成果，大型舞蹈史诗剧《吴哥的微笑》被中央六部委授予文化“走出去”重点项目，被柬埔寨政府授予“柬埔寨旅游特殊贡献奖”，成为中柬文化交流的重要桥梁。



北京欢乐谷《金面王朝》



云南文投集团《吴哥的微笑》

## 文化创意



2004 年起，华侨城对深圳东部工业区的部分工业建筑进行十多年渐进式改造、管理、运营，使其成为具有鲜明的后工业时代特色的华侨城创意文化园。截至 2018 年底，园区进驻创意公司和艺术机构约 300 家，就业人口达 5000 人，已成为国家文创园区的标杆。目前，华侨城在全国多地及“一带一路”沿线国家投资建设文化创意园区，打造具有国际影响力的中国创意设计、文化艺术高地。

## 文化科技



华侨城注重文化旅游产业板块的数字娱乐平台搭建，旗下华侨城文旅科技公司以科技创新为核心、文化旅游产业为应用方向，拥有 300 余项自主知识产权，运用特种影视、互动娱乐等高新科技手段，自主研发具有国际专业水准的高科技文化旅游产品，产品针对多个国家和地区输出，包括创意、设计、建造、管理及后续更新等综合服务。

## 文化艺术



华侨城旗下的文化艺术场馆，以 OCAT 当代艺术中心、华·美术馆、何香凝美术馆、华夏艺术中心为代表，在建文化场馆十余座，位居全国文化艺术馆群之首。OCAT 如今已形成以深圳为轴心，辐射北京、上海、武汉、西安等地的华侨城当代艺术馆群，承担着企业社会责任与品牌推广、文化建设紧密结合的使命。

## 响应战略 布局全域旅游

2018年3月9日，国务院办公厅印发《关于促进全域旅游发展的指导意见》指导各地促进全域旅游发展。发展全域旅游，将一定区域作为完整旅游目的地，以旅游业为优势产业，统一规划布局、优化公共服务、推进产业融合、加强综合管理、实施系统营销，有利于不断提升旅游业现代化、集约化、品质化、国际化水平。在新战略引领下，华侨城集团响应国家全域旅游战略，以旅游业为纽带，对区域内的资源进行全面整合提升。华侨城在深圳、云南、海南、陕西等中国旅游资源丰富的区域，广泛布局全域旅游新业务，培育产业新动能，激发产业新活力，致力于成为“中国全域旅游示范者”。

**深圳华侨城旅游度假区：**坚持“生态环保大于天”的环保理念，三十余年来，深圳华侨城旅游度假区已建有生态广场、主题公园、郊野公园、湿地公园等公共人文场所，集聚居住、文创、旅游、商业等多元业态，持续增添城市活力。

**华侨城在云南：**2017年，华侨城集团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，通过央地联动、优势互补，助推云南旅游实现跨越式发展。2018年，集团启动“云南大会战”，落地一大批全域旅游项目，助力云南旅游资源全方位提升。

**华侨城在海南：**华侨城集团全方位参与三亚旅游资源的提升改造和经营管理，推动三亚市全域旅游的发展。华侨城打造新型城乡融合发展示范项目——中廖村，探索“文化旅游+特色产业+市民农庄”创新发展模式；参加建设和管理三亚东岸湿地项目，天涯海角、大小洞天、鹿回头景区等；成立华侨城美丽乡村投资公司，示范项目“中廖村”获评“全国文明村镇”，成为美丽乡村建设的典范。

**花橙旅游：**打造“花橙旅游”——华侨城智慧旅游服务平台，涵盖智慧景区、智慧酒店、智慧社区、智慧城区，着力于构建大用户、大数据、大营销和大金融体系，实现信息流、资金流、用户流的统一。



## 产业赋能 探索新型城镇化

新型城镇化是中国经济增长的重要引擎和扩大内需的最大潜力。华侨城集团紧随新型城镇化国家战略，通过向传统城镇导入“文化+”“旅游+”“科技+”相关产业，带动当地经济转型升级，以“可持续发展的土地伦理观”为原则，坚持“以人为本”的开发理念，华侨城集团尊重、保护和融入当地历史文化，构建“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，通过文旅及科技产业向城镇持续赋能，更好地满足人民对美好生活的向往。2018年，成都安仁古镇、深圳甘坑小镇、成都黄龙溪古镇位列“2018年中国特色小镇项目年度品牌影响力排行榜”十强。



深圳甘坑客家小镇

### 西安

联手西安市人民政府全面展开战略合作，系统梳理整合西安的文化旅游资源，助力“沣东华侨城大型文化旅游综合项目”等大型综合项目开发。

### 深圳

以“大战略、大资金、大项目”布局滨海华侨城、甘坑客家小镇、大鹏项目等重点项目，推动区域产业优化升级和城市价值提升。

### 大湾区城市群

充分发挥文化旅游产业优势，在广州、珠海、惠州等粤港澳大湾区城市全面布局文旅综合项目近三十项，为发展地方产业和丰富人民生活方式提供榜样和经验，打造“宜居宜业宜游”的优质生活圈。

### 四川

成都安仁古镇、黄龙溪古镇、洛带古镇等项目已初见规模，广元、自贡、宜宾项目等相继落地。

### 其他项目

南京栖霞山国家级旅游度假区、南昌象湖之滨世界级城市滨水文化旅游度假区、北京门头沟斋堂小镇等。

## 守“初心”，琢“匠心”，破局新型城镇化

对于新型城镇化建设，我们坚信要携手各方资源，实现地区产业经济和人口结构的整体调整与优化，建设完整的自循环产业生态，包括旅游、商业综合体、酒店、城市基建等，并以文旅为主链，贯穿起整个生态，提升区块价值，实现城镇产业生态的自我造血。

例如，在成都安仁古镇的项目上，通过梳理和串联项目已有的旅游资源，以一地同时呈现公馆实境体验剧、“非遗大课堂”“微特博物馆”等多个业态角色，树立起意义更为深远的全新文旅IP。同时，华侨城在安仁的项目不修围墙、不卖门票，通过多元产业融合，致力于实现产业结构变化带来人口结构变化，让原住民回流、新移民迁徙。

## 围绕主业 协调发展相关业务投资

华侨城集团通过“旅游+互联网+金融”模式，广泛连接市场要素和资本要素，并引入民间资本，放大华侨城以国有资本为主体的功能，让资本成就“实业为民”；以轻资产模式和并购整合，实现跨地区、跨行业、跨领域、新技术的全面渗透，拓展金融投资板块的新业务领域的同时，促进公司与资本市场对接，增强金融对主业的保障功能。同时，集团积极运用丰富的融资手段，实现盈利模式升级。

### 华侨城资本投资管理公司

通过深圳华侨城资本投资管理有限公司统筹发展金融业，致力于打造金融合作平台、专业兵种平台和产业链协同平台为核心的“三位一体”战略发展体系，为华侨城“文化+旅游+城镇化”战略提供有力资本支持。

### 华侨城（亚洲）

作为华侨城集团的境外上市公司，于2005年在香港联交所IPO上市，依托香港乃至全球范围内成熟发达的资本市场和资金市场，发挥重要的跨境投融资平台作用。

### 康佳之星双创平台

依托华侨城集团与康佳集团的产业生态资源及开放的社会资源，深度参与产业对接，为创业项目提供包含市场、投资、媒体、空间等一站式孵化服务。



华侨城康佳之星双创平台

## 科技为基 推进电子产业创新发展

华侨城旗下的康佳集团是中国改革开放后诞生的第一家中外合资电子企业，主要从事彩色电视机、手机、白色家电及相关产品的研发、制造和销售，兼及精密模具等配套业务，总资产超四百亿元、净资产近百亿元，是中国领先的电子信息企业。

在新时代背景和战略引领下，康佳集团积极推进“科技+产业+园区”战略落地，形成“科技园区业务群、产业产品业务群、平台服务业务群、投资金融业务群”协同发展的良好局面。同时“KONKA 康佳”商标被国家认定为“中国驰名商标”，并入选“中国最具价值品牌”。2018年，康佳年总生产能力达2500万台，在国内和众多海外地区建立了50多个营销分公司、数百个销售经营部及3000多个维修服务网点，海外业务拓展到世界100多个国家和地区。2018年康佳集团实现营业收入461.27亿元，同比增长47.71%。



### 坚持科技创新定位 康佳集团荣获2018年度国家科学技术进步二等奖

电视产品的历代新功能，从等离子到LCD再到OLED显示屏，以及今天的4KHDR、银幕声场等其他音画表现的优化，无不源于技术创新和突破。国内电视芯片核心技术难突破成为过去几十年里困扰中国智能电视企业发展的一大痛点。实现中国自主数字电视核心芯片产业化，是解决核心技术过度依赖国外企业问题的关键。

2019年1月8日，康佳集团凭借项目《数字电视广播系统与核心芯片的国产化》，荣获2018年度国家科学技术进步二等奖。在数字电视广播系统与核心芯片的国产化项目中，康佳集团研发团队突破卫星高级安全接收等关键技术，与合作伙伴的共同研发成果实现我国电视广播系统创新和核心芯片研制技术的整体突破，解决2亿多家庭看上电视、看好电视的问题。该奖项是康佳史上获得的国家科技最高奖项，是国家与行业内外对康佳在科技创新领域的高度认可。



深圳大鹏所城

# 品质服务 升级客户 服务体验

华侨城集团秉持“优质生活创想家”的理念，不断完善服务管理、加强人员培训、引入先进技术，提升整体服务水平，将对品质的追求内化为企业的文化传统，确保好产品、好服务经得起市场的考验、耐得住时间的检验，为人民美好生活提供更丰富、更优质、更欢乐的高质量文化旅游产品供给。

## 完善服务管理 落实监督评价

2018年，集团制订并下发《华侨城集团2018年优质服务工作方案》《华侨城旅游优质服务检查细则（试行）》，研究制订《华侨城集团优质服务管理办法（试行）》、华侨城优质服务表彰制度等系列文件，进一步明确华侨城集团优质服务工作机制与工作重点，各下属企业积极开展服务管理提升，制定服务质量评价和监督机制等工作。

- 欢乐谷集团成立服务提升委员会，组织编写《欢乐谷投诉处理案例手册》，同时实施“我是值班总经理活动”、核定新架构的景区责任范围、神秘顾客暗访等强化园区品质管控。
- 云南文投集团制订《云南文投集团关于开展优质服务整体工作方案》下发相关企业，从提升品牌形象塑造、加强基础设施建设、强化服务质量意识、加快市场秩序治理等方面开展优质服务工作。
- 光明集团晨光公司呼叫中心实行三次电话回访的客情维系方式，努力提升客户服务品质。
- 深圳欢乐海岸设立服务标准小组，推动形成服务标准体系，并落实问题整改。2018年，服务标准小组累计督导整改问题1067项，整改率达93%。
- 锦绣中华·民俗村形成“专题督导、专题汇报、专项分析”的“三专督导”模式，并以ISO9001质量管理体系文件为标准，规范景区管理、把控服务质量，以内部交叉检查的形式开展月度检查工作，落实责任制。



## 加强人员培训 提升服务质量

集团旗下各公司加强人员服务培训，提升服务水平，通过考核评价树立服务榜样，激励全员以更专业、更贴心的服务给消费者带来更满意的体验。

- 欢乐谷集团开展应知应会考核、服务岗位基础和服务岗位实操轮训、岗前十分钟创意展示、评选月度服务明星、汇编突发事件应急处理手册等活动，强化服务工作。
- 酒店集团持续通过丰富课程打造特色企业文化，从管理层到基层员工全面覆盖，确保每位员工真正理解优质服务并落到实处；通过搭建服务质量评价体系、设置服务奖项评选，将服务质量评分列入年度考核指标，激励员工工作热情。
- 深圳世界之窗持续推行“点赞之星”评选活动，为员工服务进行评价，并对“点赞之星”增加成长机会及物质奖励，树立榜样标杆。



## 引入先进技术 探索智慧旅游

集团在国内率先引入腾讯云·云智优图的人脸识别技术，并将其应用至旗下景区会员办理、入园等日常管理环节，实现无卡数字化管理；投入使用智云平台支持花橙畅游卡发行，让游客享受到更便捷的服务。

云南世博旅游集团成功接入“一部手机游云南”系统，运用现代数字技术，采集“吃、住、行、游、购、娱+厕”等各方面旅游要素信息数据，同时游客可实现30秒购票，“刷脸”入园等便捷游园体验。

旅投集团完成华云大数据可视化平台建设，以“华云”系统作为实现E卡通系统平台，为游客带来一站式旅游体验服务。

锦绣中华·民俗村升级改造网络核心机房，重新搭建网络安全架构，上线赛汗塔拉餐饮系统，开通智慧停车场无感支付功能，投入使用景区代步车管理系统项目、景区码系统建设项目。



成都欢乐谷等景区实现人脸识别技术应用

### 延伸阅读

#### 用心服务的华侨城人

##### 优质服务 内化于心

肖波是深圳华侨城欢乐海岸服务标准的品质经理，在员工眼里，她是每一次企文活动的主持“大拿”，是优质服务培训的“看板”培训师，是深入海岸各处了解员工心声的“波姐”。两年前，她加入公司服务标准小组，成为欢乐海岸服务品质提升的“拓荒”人。她牵头完成各岗服务价值观培训数十次，将欢乐海岸“SERENITY”的价值观推及每一个海岸人。她突破部门界限，牵头组织7个部门、20个班组开展服务品质技能大赛，提升欢乐海岸的硬件、软件服务设施。她带领团队制定5条巡场线路，覆盖项目各区域，督导求实效，2018年全年共计提出整改问题800余条，督促整改率高达97.39%，为提升欢乐海岸的经营能力和行业影响力起到积极作用。

##### 在奋斗的年华里 勇往直前

2013年5月，辽宁姑娘何一波加入北京欢乐谷游客部，这是她第一份工作，欢乐谷是她喜欢的地方，她愿意在这里生根发芽、努力成长。工作中她对自己高标准、严要求，服务游客过程中获得点赞无数，数次被评为“服务明星”，很快她就走上了游览车班组领班的管理岗位。何一波经常思考如何能让特色化服务产品全面升级。2018年暑期，她带领团队推出特色化“快闪”舞蹈，引爆游客、员工朋友圈，成为欢乐谷服务亮点案例。她用自己的热情感染团队成员，将岗位标准落实到每位员工，不断探索完善运营环节，提高效率，让游览车班组成为“明星班组”。

##### 点滴付出 为酒店保驾护航

唐祥在2011年加入深圳华侨城洲际大酒店，作为酒店安保部的一员，唐祥深刻认识到安全保卫工作的重要性，将“防火、防盗、防事故”的工作目标贯彻到日常工作中。做好日常安保工作不仅要提高自身的业务水平，同时也要帮助团队其他同事掌握安全业务技能、提高安全意识，他从身边的点滴小事做起，起模范带头作用，在参与的多次消防演练中，身先士卒，带领团队在演习中得到充分磨练，进一步增强全员消防安全意识；在酒店承办的各项重大接待和宴会活动的安保工作中，做到对客热情指引、耐心解释，以完善的安保体现出五星级酒店的标准与质量。

##### 不畏艰苦 甘于奉献

华侨城物业服务公司汉唐大厦管理服务中心有一支队伍，他们的工作平凡却不简单。他们全年定期进行大型消防演习和安全大检查，确保客户生命财产安全，在应急情况抢险中，不畏艰苦、甘于奉献。在2018年的超强“山竹”台风抢险中，全员24小时通宵值守，最终成功为客户抢险21次，最大程度保障了客户的办公室内安全。一线工作的他们时常“晴天一身灰、雨天一身泥”，但他们毫无怨言，客户的每一句“感谢”，对他们而言，都是一种振奋，一种自豪和一份沉甸甸的责任。

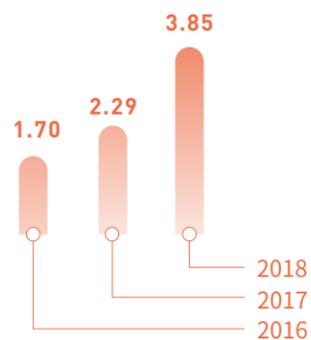
# 多措并举 为安全发展 保驾护航

习近平总书记在党的十九大报告中指出，要树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一的思想，完善安全生产责任制，坚决遏制重特大安全事故。华侨城集团严格遵守国家法律法规，坚持“安全第一、预防为主”的方针，严格执行安全生产工作规范，加强安全生产宣传和警示教育。

近三年较大及以上事故发生数



安全生产投入 (单位: 亿元)



## 强化安全管理 筑牢安全底线

华侨城集团严格落实安全责任，持续推进安全风险预控管理，狠抓安全隐患排查整治，认真做好安全生产各项工作，实现全年无较大及以上生产安全事故的管理目标。

**加强组织领导，落实企业主体责任。**集团与各子集团签订安全生产责任书，明确要求企业主要负责人担当起落实企业安全生产主体责任的重任，共签订安全责任书 36498 份、岗位安全承诺书 48977 份，安全生产投入达 38490 万元。

**完善制度建设，健全安全长效机制。**集团制定《华侨城集团有限公司安全生产管理职责规定》，明确安全管理机构设置和人员配备的要求；修订完善《华侨城集团有限公司安全生产年度绩效考核办法》，将各子集团安全生产绩效考核成绩与经营业绩挂钩，推动其建立自我约束、持续改进的内生机制。

**细化隐患排查，开展安全专项整治。**所属企业根据业务板块的特点，重点排查大型游乐设备设施、消防安全、建筑施工、重点工程等领域。2018 年，各级企业共组织安全检查 6640 次，排查出各类安全隐患 36600 项，整改完成 35768 项，整改完成率达 97.73%，及时消除各类事故隐患。

**突出源头管理，建立风险预控体系。**集团印发《关于进一步推进企业安全生产风险预控管理工作的通知》，督促和指导各级企业推进安全风险预控管理工作。66 家企业完成风险预控管理手册、729 份危险源辨识与评估登记表的编制工作，在重点设备或危险性较大区域张贴风险告知牌 6181 块。



安全演练

## 子公司层层落实安全生产工作

云南文投集团修订《生产安全事故综合应急预案（暂行）》《安全生产管理职责规定（暂行）》等安全管理制度，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，加大宣传教育培训，全员签署《员工岗位安全职责承诺书》。

云南大理古城以周密的准备应对 2018 年春节黄金周旅游高峰期，召开安全保障工作专题会议，制定安保方案和应急预案，并要求各项工作责任到人、落实到位，要求做到事前有防范能力，事后能有效控制。

深圳晨光乳业持续完善食品安全管理体系，领取 ISO9001、ISO14001、HACCP 体系新证，加强过程质量管理和对冻品物流冷链的监督排查工作，建立食品安全风险检测与督察机制，定期举行食品安全召回等追溯演练。

锦绣中华·民俗村不断完善基础配套服务设施，及时检查维修景区的建（构）筑物、排水、供电、舞台演出、游乐设备设施，保障公司各项活动的安全运行。

深圳世界之窗在做好游客入园、经营票款、园内项目及景区通道、车场等各项日常安保工作外，根据经营活动开展安全检查并敦促责任部门及时整改，确保春节、国庆经营高峰期以及景区大型活动期间安全有序。

## 加大安全教育 培养安全意识

华侨城集团重视安全宣传培训，组织员工参与安全演练和岗位培训，强化员工的安全管理意识及安全操作水平，提升项目安全状态。

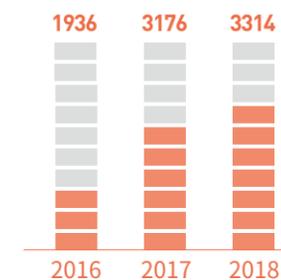
**注重宣教培训，提高全员安全意识。**

集团加强新员工三级安全教育培训和“三项岗位”人员的持证培训，统筹各级企业组织消防安全、食品卫生、人员密集场所安全、大型游乐设备、急救知识等专项培训。2018 年，集团共组织各类安全培训 3314 场次，开展宣教活动 1226 次，参与人数达 169304 人次，进一步提高员工安全意识。

**强化应急管理，提升应急处置能力。**

集团督促各公司建立健全生产安全事故应急预案，健全与邻近应急救援队伍的协调联动和快速响应机制，积极开展应急培训和应急演练活动，全面提升应急处置能力。2018 年，各级企业共组织应急演练 2091 场次，参加人数 122579 人次，有效提高企业应急处置能力。

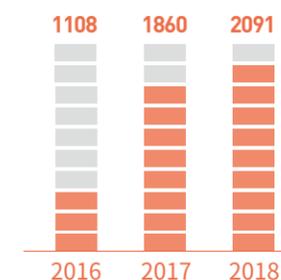
安全培训场次 (单位: 场)



参与安全培训人次 (单位: 万人次)



应急演练场次 (单位: 场)



参与演练人次 (单位: 万人次)



# 绿色低碳 共建美丽中国

十九大报告指出建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计，必须树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，像对待生命一样对待生态环境，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的发展道路，建设美丽中国，为人民创造良好生产生活环境作出贡献。华侨城集团坚持绿色发展理念，完善环境管理和风险防控，积极采用新技术、新材料，推进资源回收再利用，倡导低碳健康的生活方式，开展自然教育，举办环保公益活动。

## 坚持环保理念 推进绿色发展

华侨城集团各下属企业结合自身实际，将绿色理念融入环境管理、生产运营、日常办公等环节，通过环境保护和业务发展齐抓共管，完善环境管控，推进节能减排，开展资源回收再利用，以多种途径宣传环保理念，强化员工环保意识，助力生态文明建设。

## 完善环境治理，防控环保风险

集团各下属企业完善环境管理，开展环境风险评估，完善环境监测，从源头控制环保风险。

- 旅投集团各景区完善环境和卫生管理，麦积山景区将生态环境保护清单化、任务化，加强景区环保基础设施建设，开展景区环境综合整治。
- 湖南华侨城编制《衡阳市来雁新城规划（2014-2030）环境影响报告书》，整体规划明确污染源及污染因子，总投资约 2.2 亿元开展 7 个污染源地块的处置治理。
- 深圳光明集团华侨城农业公司以高标准、绿色可持续发展的思路定位庄园建设，采用有机肥改良土壤、生物防治病虫害、使用节能喷灌系统等，践行绿色农业。
- 深圳晨光乳业公司完善环保监测制度，严格按程序和标准处理废弃物，对内部、地下管网进行整治，完善污水站在线监测设备，增强监控能力；对污水处理站升级改造，实现直排；配置压泥机，治理污泥。

## 采用新技术、新材料，推动节能降耗

集团各下属企业结合自身业务实际，积极引进和采用新技术、新材料、新设备等提升能源使用效率，降低碳排放。

- 各地欢乐谷加大节能减排投入，积极采用新材料、新技术推广节能减排，加快淘汰落后设施设备，推广 LED 高效节能灯具。
- 华侨城水电公司注重绿色能源技术在项目中的应用，空调冷凝热回收、空气源热泵、地源热泵、光伏发电等节能技术已在深圳欢乐海岸、华侨城湿地公园教育生态基地、宁波华侨城欢乐海岸、华侨城创意园 B4 栋等项目中应用推广并取得良好的节能降耗效果。
- 旗下各酒店深入实施绿色工程，探索运营各环节中节能降耗的有效措施，推动科学节能降耗。

## 倡导回收再利用 减少资源消耗

集团各下属企业加强运营中的资源管理，对可回收废弃物进行回收再利用，并收集雨水节约新鲜水耗。

华侨城房地产公司积极回收利用废木箱、废纸、边角料等，减少废弃物排放。

深圳招华会展公司通过改造排水系统节约近 10% 的施工用水，减少废水排放。

深圳世界之窗收集雨水用于景区绿化浇水和水池补水，实现资源再利用，改造景区设施，减少水资源和电能浪费。

## 开展环保宣传 倡导绿色生活方式

集团各下属企业积极倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，反对奢侈浪费和不合理消费，开展垃圾分类、绿色出行、环保宣传等活动，提升环保意识。

各地欢乐谷在园区设置塑胶饮料瓶回收机，实施垃圾分类处理，引导游客低碳绿色出行，宣传培育公众的环保意识。

云南文投集团各景区内禁止销售不可降解塑料袋，逐步提高电子门票使用比例，减少纸质门票。

旗下各酒店积极开展绿色低碳骑行、海洋环保宣传、环保回收等主题活动，打造绿色客房，创想绿色餐饮，倡导亲近自然、节约有度的健康生活方式。

南昌华侨城举办“爱自然·更欢乐”象湖湿地公园美好生活节，通过现场科普讲座及趣味 DIY，向小朋友和家长传递环保理念和创想文化。

云南华侨城开展“志愿护河，青年先行”五四青年节活动，积极参与阳宗海保护治理。



## 绿色建筑——华侨城前海 JW 万豪酒店获得 LEED-NC 金级认证

深西集团旗下华侨城前海 JW 万豪酒店是深圳宝安区首家获得 LEED-NC 金级认证的白金五星级酒店。酒店规划建设之初，在项目选址、能源和环境、室内空气质量、材料和资源、设计创意及节水等方面充分贯彻低碳、绿色、生态理念，在建筑的全生命周期内，最大限度节约能源和体现环保，为用户提供高质量、低维护、健康舒适的居住环境和高效的使用空间，从而获得最大的经济效益、社会效益和环境效益。根据美国绿色建筑协会统计，取得 LEED 认证的建筑物平均降低建筑物营运费用 8%-9%，建筑物价值平均增加 7.5%，二氧化碳排放平均降低 33%-39%，用水量平均降低 40%，固体废弃物平均减量 70%，员工工作效率平均提升 2%-16%。

### 小知识：

LEED 全称 LEADERSHIP IN ENERGY AND ENVIRONMENTAL DESIGN，中文全称“能源与环境设计先锋奖”。LEED 评估体系由美国绿色建筑协会 (USGBC) 建立并于 2003 年推行，在世界各国的各类建筑环保评估、绿色建筑评估以及建筑可持续性评估标准中被认为是最完善、最有影响力的评估标准，获得 LEED 认证的酒店堪称“绿色酒店”。

## 科学管理湿地 开展自然教育

华侨城湿地是中国唯一地处现代化大都市腹地的滨海红树林湿地，集湿地体验、生态保护、科普教育于一体，拥有大面积的红树林景观，每年会有 100 多种珍稀鸟类来此栖息，于 2011 年获得由国家海洋局授予的中国首个“国家级滨海湿地修复示范项目”称号。华侨城集团自 2007 年起，从深圳市政府手中接管这片湿地，由此成为首个受托管理城市生态湿地的企业。集团秉承“保护、修复、提升”的原则，历时 5 年、耗资逾 2 亿元对这片湿地进行保护性修复、持续性提升，如今湿地由华侨城旗下深圳华侨城都市娱乐投资公司进行运营管理，并每年投入 600 万元运营成本，始终致力于华侨城湿地的生态修复及保护。

华侨城湿地自 2012 年营运以来，作为城市中央的生态公园，在确保生态系统和功能的完整性、自然性的同时，免费向公众开放，保证湿地的公共开放性、公益性。多年来，华侨城湿地获得“国家级滨海湿地修复示范项目”“全国中小学环境教育社会实践基地”“中国人居环境范例奖”“2017 企业社会责任案例奖”等嘉奖，2018 年获得湿地国际——中国办事处授予“湿地学校”，成为深圳首批自然教育中心，华基金获得深圳关爱行动“十佳公益机构提名奖”。

## 湿地生态管理

2018 年，公司邀请不同领域专家组建专家智囊团，积极链接公共社会资源，采取有效措施推进生态维护工作，通过改变现有的小环境，增加物种的多样性，实现生态系统平衡；开展清理外来入侵植物活动，清理华侨城湿地内银合欢 743 棵，维护湿地原生植被的生态环境。



深圳华侨城湿地公园

## 自然知识教育

2014 年以来，在深圳人居委和深圳市华会所生态环保基金会的支持下，华侨城湿地成为深圳首家自然学校。以“一间教室、一套教材、一支环保志愿教授教师队伍”为宗旨，自然学校面向社会开放，以湿地的自然资源、环境设施为基础，向市民们传授和推广大自然的智慧，培养大自然的“学生”。2018 年，公司共开展志愿教师培训、生态导赏及自然教育主题活动 441 场（次），参与人数超 9000 人次，开展零废弃生态环保理念实践工作，利用清理的银合欢木材，制作手工步道，设置访客体验区 3 处，让公众亲身体验，实地了解环保工作。



## 环保公益活动

公司积极开展公众环境教育活动，举办“自然艺术季”大型湿地品牌活动，以“国际湿地日”“爱鸟周”“国际环境日”“世界地球日”为主题开展 6 场次公益教育活动，获得广泛赞誉。

尊重自然、保护自然，营造绿色生态环境一直是华侨城集团生态公益的核心。集团在着力进行产业转型升级的同时，始终坚持对自然与生态的保护与尊重。除了深圳华侨城湿地以外，集团在项目所在的武汉东湖湿地、南昌象湖湿地和顺德桂畔湖湿地也同样秉持着“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，进一步改善城市的环境。

# 责任聚焦

## 助力脱贫攻坚 建设美丽乡村



贵州省三穗县台烈镇寨头村村貌

脱贫攻坚战是党的十九大提出的三大攻坚战之一，对如期全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标具有十分重要的意义。中央企业作为党执政的经济基础和国民经济的重要支柱，对做好脱贫攻坚工作有着义不容辞的责任。

长期以来，华侨城集团高度重视精准扶贫工作，以习近平总书记关于扶贫工作的重要论述为指引，狠抓党中央决策部署的落地实施。立足自身战略转型和产业特色，结合贫困区域特征，集团董事长、党委书记段先念提出具有华侨城特质的“六大路径”帮扶思路，即人才扶贫、基金扶贫、旅游扶贫、产业扶贫、短板扶贫、文化扶贫，在实践中探索“文化旅游+美丽乡村”“产业扶贫+乡村振兴”特色之路，号召集团上下积极参与“同心同行”帮扶活动，凝心聚力助力脱贫攻坚，不断为美好生活赋能。

## 六大路径 深入推进精准脱贫

### 基金扶贫



贵州是全国脱贫攻坚的主战场，黔东南州又是贵州脱贫攻坚的主战场，贫困程度深，贫困发生率高，脱贫攻坚任务十分繁重。华侨城集团从2003年开始定点帮扶黔东南州的三穗、天柱两县，截至2018年底，已在两县投入定点帮扶资金累计5000多万元。近年来，集团积极围绕“六大路径”开展全方位的脱贫实践。

华侨城集团充分运用国家开发银行文化旅游产业扶贫资金授信，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，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。截至2018年底，华侨城集团已获得国家开发银行400亿元长期低息授信贷款，用于公司具有扶贫减贫带动效应的文化旅游项目，如云南省九乡旅游区、云南禄丰世界恐龙谷的精准扶贫项目，带动当地建档立卡人口脱贫。

### 人才扶贫



华侨城集团坚持“四个一批”精准赋能“造血”脱贫。

**一是精准摸清需求，解决就业一批。**华侨城集团深入了解三穗、天柱两县就业核心缺口和需求，2018年统筹58家企业举办4场专场招聘会，促进当地贫困户就业。

**二是精准立项，勤劳脱贫一批。**华侨城集团向三穗县投入帮扶资金设立扶贫专岗，共帮扶433户建档立卡户人员就业增收，推动可持续、有质量脱贫。

**三是精准赋能，培训带动一批。**针对两县旅游发展诉求和短板，华侨城集团聘请旅游策划专家对当地核心岗位的基层干部、技术人员和创业带头人开展多次旅游专题培训，2018年共培训217人次。

**四是精准扶智，挂职培养一批。**采取“走出去”“引进来”相结合，华侨城集团选派6名专业干部赴西藏开发建设林芝汽车营地项目，选派4名优秀干部挂职黔东南州常委、副市长，天柱县副县长，三穗县副县长以及三穗县台烈镇寨头村第一书记，帮助推进扶贫脱困。同时，集团还接收两县4批81人次基层干部到华侨城集团开展学习锻炼。

### 旅游扶贫



华侨城集团充分发挥核心资源优势，挖掘三穗、天柱两县乃至黔东南州全域旅游的潜力，推动三穗县颇洞村旅游示范点和天柱县三门塘、金凤山旅游景区规划策划，完善景区的运营管理和基础设施，让当地居民实实在在受益。



### 立足当地优势，让当地群众吃上“旅游饭”

2017年4月，深圳华侨城国际旅行社有限公司副总经理王日新被集团派驻到贵州黔东南州天柱县挂职县委常委、副县长。挂职期间，他详细梳理当地的金凤山、三门塘、栖凤油茶园、六十丈瀑布、地良村等较适用于开发的旅游资源，“如何吸引游客？如何留住游客？如何反哺贫困户？”是他写在自己工作日记里的“核心三问”。

黔东南州是联合国世界乡土文化基金会确定的全球“反璞归真，回归自然”十大旅游胜地和十个少数民族文化保护圈之一。其中，天柱、三穗两县以侗族、苗族少数民族聚居为主，保存了完好的原始生态和民族文化，为当地旅游扶贫的发展奠定了基础，但交通不便直接掣肘经济发展。如何让旅游资源转化为实打实的收入是破题的关键。王日新曾在任职三门塘景区项目副指挥长期间，为景区总体规划、核心景观设计等各项问题出谋划策。在他的协助促成下，贵州卫视电视节目《我在贵州等你》到三门塘取景拍摄，让三门塘浓郁的民俗、优美的山水风光和深厚的历史文化得以对外展示。近年来，在华侨城集团对口帮扶下，天柱县的景区逐步健全运营机制，完善了旅游服务中心、商业街、木栈道、污水处理场等配套设施，游客量也逐年增长。很多以前外出务工的当地群众开始返乡发展乡村旅游，吃上了实实在在的“旅游饭”。



贵州省天柱县三门塘村侗族民间风俗——石栏伴嫁

## 产业扶贫



华侨城集团积极探索“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，确保脱帽后不再返贫，脱贫后继续致富。开发三穗县三穗鸭产业扶贫项目，针对贫困户以“龙头企业+合作社+养殖户”模式进行资金扶持，使其通过流转土地租金、入股企业或合作社量化分红、直接参与务工获得增收；此外，针对当地龙头企业洽谈股权投资形式，以推动产业规模做大做强，提升品牌价值。



林芝华侨城南山国际汽车营地



### 因地制宜发展“三穗鸭”，打造龙头产业

贵州三穗县素有“麻鸭之乡”美誉，是中国地方名鸭——三穗鸭的泽源地，有着悠久的养鸭历史，当地60%的农户都有养鸭经验，专门从事养鸭的农户达5万余人。

“发展是用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”。挂职贵州省三穗县委常委、副县长的华侨城干部赵术民，鼓励与当地民企合作成立混合所有制企业，助力三穗县鸭的养殖基地扩大规模、延长产业链、拓宽销售渠道，成功把三穗鸭打造成为贵州省龙头产业。通过发展三穗鸭产业，带动商品蔬菜、精品水果、食用菌、竹笋、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，在家门口找到致富的路子。



三穗鸭生产线

### 打造“D球村”扶贫电商平台，为脱贫攻坚注入新动能

2018年7月，华侨城派驻三穗县寨头村的扶贫第一书记尹剑，与中直机关、央企和其他事业单位在黔东南挂职的扶贫干部一起，成立了黔东南扶贫挂职干部“脱贫攻坚团”，通过整合资源、抱团发展，打造区域性脱贫攻坚品牌，为贫困地区产业发展提供助力；立足当地实际，打造扶贫电商品牌“D球村”，将贫困地区的优质农产品，按统一标准统一收购，严格依照法律、法规和食品安全标准进行生产加工和销售。一方面，通过“企业+农户”的经营方式，与当地农民建立利益联结机制，帮助贫困地区广大农户进入市场，稳定增收；另一方面，通过建立健全食品安全管理制度，采取有效管理措施，确保将贫困地区农产品安全高效带到消费者身边。该平台能使贫困地区百姓通过自己勤劳的双手改变生活，真正参与到市场竞争中来，充分享受产业脱贫的红利！



华侨城集团驻派寨头村挂职第一书记尹剑组织村委会

## 短板扶贫



挖掘“痛点”瞄准“靶心”。对标精准脱贫标准，华侨城集团按照“缺什么补什么”的要求全力服务好脱贫攻坚各项工作。例如，结合两县实际需求，集团开展了“同心·同行”定点帮扶两县系列活动；针对基层农村活动场所短缺问题，集团投入帮扶资金 80 万元资

助天柱县新建石洞镇西岭村村级党建活动室。集团房地产公司党委工作部党支部与三穗县台烈镇寨头村党支部开展结对共建；顺德华侨城与杏坛马东村签订《村企结对共建合作意向书》，成立“马东村结对共建工作小组”，积极开展党建拓展活动。



### 同心同行，全员行动传递温情

2018 年是三穗、天柱两县冲刺“减贫摘帽”的关键阶段，华侨城集团全力以赴与两县一同探索脱贫致富路径。2018 年 10 月，集团董事长段先念率队赴两县开展深入调研，明确表示要动员全集团力量，助力当地打赢脱贫攻坚战。2018 年 11 月，集团发动全员力量开展定点帮扶三穗、天柱两县系列活动。55 个城市 6 万员工万众一心、同频共振，开展“同心·同行”定点帮扶工作，募捐到爱心款及爱心物资价值总计近 200 万元。

#### 全心·同行

集团党委发起“全心·同行”党员捐款活动，实现党组织和党员全覆盖，捐款额达 70.42 万元。

#### 真心·同行

集团团委开展“真心·同行”青年乐捐活动，组织志愿者到三穗县高寨小学开展“小红花”支教，并向学校捐赠价值 1 万余元的学习用品和体育器材；在全国景区、社区开展乐捐，共募集课辅材料 10446 册，学习用品、衣物等近 2000 件。

#### 暖心·同行

集团工会发起“暖心·同行”捐助活动，号召全体职工为两县捐款捐物，康佳集团捐赠彩电 220 台，华侨城医院捐赠医疗器械 20 套、中频治疗仪 2 台，文旅科技公司捐赠幼儿攀爬组合 1 套，与此同时，各级工会也积极利用公司闲置资产，切实解决两县物资困难的问题，香港华侨城单独捐赠电脑显示器、打印机 5 台；华东集团单独捐赠电脑显示器 1 台；西部集团工会捐赠了办公电脑 7 台。广大职工共捐赠辅导教材和读物 11117 本、文体用品 4574 件、学生被套 1818 套。



贵州省天柱县城全景

## 文化扶贫



将当地民族特色和华侨城集团文旅优势结合，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

特色文化旅游项目等；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；深度挖掘河北省邢台市平乡县非遗文化，打造城市画册及宣传片。

#### 定点帮扶三穗、天柱两县专项资金投入（单位：万元）



#### 援建项目（单位：项）



华侨城集团赴天柱县开展专业培训



云南元阳哈尼梯田

## 文化旅游 激活乡村振兴动能

党的十九大报告提出要以“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的总要求实施“乡村振兴战略”，加快推进农业农村现代化。近年来，华侨城集团坚定“文化+旅游+城镇化”创新发展模式，以文化为灵魂，以产业为支撑，以人民为中心，共筑“100个美丽乡村计划”，致力打造“望得见山、看得见水、记得住乡愁”的美丽图景，在云南、海南、西藏等地区探索实施新型城镇化及全域旅游发展模式。

### 林芝华侨城南山国际汽车营地项目

华侨城集团与深圳市南山区政府、林芝市政府联合落实察隅县产业扶贫，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。项目建成后将集酒店、餐饮、运动休闲、房车营地、医疗保障等服务功能为一体，不仅能为当地居民提供更多的就业机会，更能优化当地旅游设施和资源。

### 美丽乡村添彩美丽中国

华侨城下属海南集团积极响应海南省“美丽海南百镇千村建设”号召，着力打造三亚中廖村、文门村、天涯小镇、南山村等一批美丽乡村；在广东汕尾，深东集团与深圳市坪山区、汕尾市陆河县共同打造华侨城·螺溪谷乡村田园文化旅游综合体。未来，集团计划在云南再建设10个“美丽乡村”示范村，形成美丽乡村的华侨城模式，促进当地农民增收，助推乡村振兴。

### 云南元阳哈尼梯田

集团投资3.855亿保护、利用云南元阳哈尼梯田发展文化旅游产业，项目受益建档立卡贫困户2122户9380人，直接解决就业164人。

### 元阳莲雾种植基地

集团下属云南文投集团发挥企业优势，结合元阳特色农业，投资550万元打造元阳莲雾种植基地，引进世界各地优质热带水果品种进行培育和示范种植，并围绕项目进行周边产业拓展，打造“热带水果+文化旅游”的百果公园田园综合体，覆盖建档立卡贫困人口21600余人，解决当地就业200余人。



### 华侨城·螺溪谷

华侨城·螺溪谷，位于汕尾市陆河县螺溪镇欧田村砵仔里，整个项目占地570余亩，是深圳市坪山区政府和华侨城深东集团联合帮扶陆河县的重点旅游扶贫项目，秉承着“时尚与乡土融合、居民与游客共享、旅游与社区共进”的发展理念，通过对当地环境进行整体优化、对闲置民宅、建筑进行重新改造升级，打造十多个具有特色的乡村旅游体验空间。本地贫困户通过入股分红、农产品加工贸易、旅游相关行业劳动输出等方式刺激自身生产就业，从而增加实质收入、实现脱贫致富。通过发展乡村旅游实现精准脱贫的路径，让曾经农田荒芜、校舍废弃、杂草丛生的螺溪谷变成了山水静美的客家原乡。



“现在政府政策好，村里环境变好了，破房子变成了漂亮的新房子，以前的泥巴路变成了现在的水泥路。我天天都在家附近做工赚钱，每个月能有2000-3000元的收入。我们本村的村民，都把土地租给华侨城，有入股分红，每年多一笔收入，我家养的农家土鸡、土鸡蛋等卖给游客，又是一笔收入，现在日子每天都过得有奔头。”

——螺溪镇村民 罗惠英





海南三亚中廖村特色民俗表演



### 美丽中廖村

华侨城集团自 2017 年进驻三亚中廖村以来，坚守村民是建设美丽乡村“主角”的原则，在保留村中好水好景的基础上，对花海、村民民房等进行改造，对村庄公共设施进行升级，在村中湖打造黎族歌舞表演，将村民日常生活舞台化和艺术化。结合本地生态打造黎夫彩园、黎家小院、阿爸茶社、村上书屋等配套设施。通过房屋合作出租、村民优先安排务工、深度合作股权分成等形式，不仅给予村民施展才艺的舞台，还让他们真真切切地吃上家门口的“旅游饭”。

孙发宾是中廖村演艺小院的调音师，在这份工作之前，他在北京工作学习两年，并考取了音响调音员的高级证书，先后有几家不错的公司向他抛来橄榄枝，但都被他回绝。当被问其原因，他简单地回答，“就是想回家发展，离家近，心里就踏实”。机缘巧合，返乡不久他就找到一份自己理想的工作。



“还是感谢缘分，感谢华侨城和中廖村，让我有机会为自己家乡的美丽乡村建设出一份力，我感到荣幸和自豪。”

——中廖村演艺小院调音师 孙发宾



# 责任聚焦

## 发展公共文化艺术 丰富人民精神生活



十九大报告指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，深入实施文化惠民工程，丰富群众性文化活动，健全现代文化产业体系，培育新型文化业态。秉承“优质生活创想家”的理念，华侨城多年来持续在各地积极开展文化艺术活动和展览，通过丰富的公共艺术活动，在作品与公众之间搭建一条能够对话、讨论的通道，为建立具有本土特色的艺术机制提供平台。基于30余年的文化、资源及管理模式等优势，华侨城不断丰富公共文化艺术产品和服务，举办华侨城文化旅游节，用心经营OCAT华侨城当代艺术中心、OCT-LOFT华侨城创意文化园等，促进文化旅游融合，提升公共文化生活品质，不断满足人们的精神需求。

## 文化旅游节 为美好生活赋能

从“华侨城旅游狂欢节”到“华侨城文化旅游节”，从在景区举办节庆活动到以开放姿态走进社区，多年来，华侨城推出了一代又一代优质文化旅游产品。2018年，集团打造了一场跨时间、跨空间、跨业态的“华侨城文化旅游节”，在50余个城市整合100余家单位开展了200余项形式多样的活动，为亿万国人的欢乐持续赋能。华侨城文化旅游节提供了形态丰富的文旅融合产品，重新定义了节庆活动，是首个由一家企业举办的历时最长、活动最多、覆盖面最广的节庆。



### 《欢乐录》，为新时代写下欢乐的注脚

2018年11月，华侨城集团推出了以“欢乐”为主题的公益故事短片——《欢乐录》。作为2018华侨城文化旅游节的重要内容，《欢乐录》系列活动通过征集欢乐故事，聚集欢乐万象，赋能国人的美好生活，传递欢乐正能量。只有在一起，才能更欢乐，在华侨城，体验美好生活，畅享欢乐在一起。《欢乐录》系列视频从个体的欢乐拉开序幕，召集来自不同领域的代表人物，呈现他们各自的欢乐故事，并通过他们的影响力和感染力，以欢乐理念唤醒、感染、激发大众的欢乐意识，形成欢乐的能量场，在更大范围召集欢乐，传递欢乐。



## 公共艺术 融入城市生活

公共艺术凝聚着一座城市的气质与表达。华侨城作为中国城市公共艺术事业的早期推动者和深入参与者，持续在当代艺术领域投入20多年，用文化“筑城”，从何香凝美术馆、华夏艺术中心、华·美术馆、OCT-LOFT华侨城创意文化园，到走向全国的OCAT华侨城当代艺术中心、盒子美术馆等，华侨城不断用文化艺术激发城市活力、丰富城市生活。



### “OCT 凤凰花嘉年华”年度自然艺术节

2018年6月，以“自然在一起”为主题的第三届OCT凤凰花嘉年华活动在深圳华侨城旅游度假区举办。这是一场扎根社区、辐射城市的年度自然艺术节。每年联动世界植物学大会、深圳创建国家森林城市办公室等机构，以自然生态、文化艺术、城市生活为展现元素，打造了一个有关情感、审美、理想和信仰的活动平台。

经过数年精心策划和执行，OCT凤凰花嘉年华已成为华侨城独有的IP，影响覆盖人群超过百万。市民评价它“像蒲公英一样”，把环保的理念和公共艺术同步传递给公众。活动观照人与自然的和睦共处、城市与自然的和谐发展、人与城市的共生状态，从而与大众产生共鸣、参与社会讨论，为美好生活赋能。

项目荣获由中国国际公共关系协会创办的第十三届“2017中国最佳公共关系案例大赛”企业品牌传播类金奖、评委会荣誉大奖；2018年在《新周刊》主办的2018年企业社会责任荣誉盛典中获得“最佳公益创新奖”。





## 华·美术馆

华·美术馆是国内首家以设计为主题的美术馆，以推动设计为主要发展方向，包括平面设计、空间设计、产品设计、服装设计、数码、影像、动漫等，同时亦关注当代艺术和多元艺术。



## 何香凝美术馆

何香凝美术馆以收藏、陈列、研究何香凝书画作品为主，通过对现代美术的学术研究及美术教育的推广等，弘扬中华文化传统，促进中国美术界与海外的文化艺术交流。

## OCAT 馆群

华侨城当代艺术中心馆群（简称OCAT馆群）自2005年开创以来，致力于公共艺术项目，有效利用华侨城的公共设施资源，逐步形成布局全国的公益性美术馆群网络，结合不同城市背景和特性，举办诸多具有影响力和学术性的展览和活动。2018年，OCAT馆群发展壮大为包括5所美术馆和7个艺术展区的美术馆群落，2018年累计开展33个展览、113场公共活动，到馆参观人数达2万余人次，接待参观总人数约56万人次。2018年4月，“中国艺术权力榜”对OCAT馆群长期在公共艺术领域付出的努力予以肯定，授予OCAT馆群“年度公共影响力”荣誉。



## OCT-LOFT 华侨城创意文化园

以普及艺术知识，扶持青年艺术家，推广公共艺术活动为己任，华侨城创意文化园（OCT-LOFT）每年策划主办各类文化创意类展览活动，如“一人一世界”新锐设计师邀请讲座、“举重若轻”艺术电影展映、“T街创意市集”等，为市民奉上丰富精彩的艺术盛宴和创想空间，同时形成集聚平台的孵化效应，吸引了众多机构主动合作，有效推动创意产业发展。

# 未来展望

回顾过往，我们深切地感受到华侨城集团的发展，来自于改革开放带来的时代机遇，受惠于祖国的日益繁荣昌盛，归功于党中央、国务院国资委的正确领导，得益于广大消费者的认可、社会各界的支持与肯定。2019年，是国家全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年，华侨城集团将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚决贯彻落实党中央重大决策部署，坚持党的领导，加强党的建设，树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，深入贯彻新发展理念，落实高质量发展要求，推进供给侧结构性改革，努力把华侨城集团打造成具有全球竞争力的世界一流企业。

初心铭于行动，使命重在作为。我们要顺应历史潮流，积极应变，主动求变，与时代同行发挥文化旅游产业优势，服务国家战略发展大局；持续探索文旅融合路径，构建产业发展新格局；大力发展全域旅游，增加文化旅游产品有效供给，持续为中国文化旅游产业赋能升级，在不断满足人民美好生活的需求中实现企业发展，以优异的成绩迎接新中国70周年华诞！



# 附录

## 责任荣誉

华侨城集团多年来持续推动落实社会责任工作，积极回应利益相关方诉求，获得了社会各界的广泛认可。2018年，公司先后荣获人民日报社、中央电视台、中国旅游研究院、中国旅游协会等机构的多项荣誉。

| 授予机构                               | 荣誉  |
|------------------------------------|---|
| 光明日报社、经济日报社                        | 全国文化企业 30 强   |
| 人民日报社                              | 改革开放 40 年中国品牌案例   |
| 中央电视台                              | 改革开放 40 年 40 品牌   |
| 中国旅游研究院、中国旅游协会                     | 中国旅游集团 20 强   |
| 经济观察报                              | “2017-2018 年度受尊敬企业” 称号                                    |
| 南方出版传媒股份有限公司<br>广东新周刊杂志社有限公司       | 2018 中国年度新锐榜 “年度企业”<br>“OCT 凤凰花嘉年华” 大型公益活动荣获<br>“最佳公益创新奖” |
| 第二届深圳国际品牌周                         | 品牌建设卓越贡献奖   |
| 亿翰智库                               | 2018 中国特色小镇投资运营商<br>年度品牌影响力 TOP50 第一名                     |
| 2018 中国年度最佳雇主颁奖盛典<br>暨中国人力资本国际管理论坛 | “2018 中国年度最佳雇主百强” 称号                                      |
| CCTV “国家品牌计划”                      | 欢乐谷品牌首次上榜<br>CCTV 国家品牌计划 -TOP 品牌                          |
| 央广网发布<br>“最值得投资者信任的上市公司” 榜单        | 深圳华侨城股份有限公司荣获 “2018 最值得<br>投资者信任的上市公司” 卓越贡献奖              |

## 关键绩效

| 项目                    | 单位   | 2016   | 2017   | 2018    |
|-----------------------|------|--------|--------|---------|
| 总资产                   | 亿元   | 1740.7 | 3223.8 | 4440.0  |
| 营业收入                  | 亿元   | 542.6  | 801.1  | 1103.5  |
| 净利润                   | 亿元   | 74.3   | 133.2  | 158.3   |
| 净资产收益率                | %    | 13.96  | 16.50  | 12.93   |
| 资产负债率                 | %    | 67.96  | 67.22  | 68.63   |
| 较大及以上事故发生数            | 次    | 0      | 0      | 0       |
| 事故死亡数                 | 人    | 0      | 0      | 0       |
| 安全生产投入                | 亿元   | 1.70   | 2.29   | 3.85    |
| 安全培训场次                | 场    | 1936   | 3176   | 3314    |
| 参与安全培训人次              | 万人次  | 10.01  | 8.61   | 16.93   |
| 应急演练场次                | 场    | 1108   | 1860   | 2091    |
| 参与演练人次                | 万人次  | 10.11  | 6.95   | 12.26   |
| 女性员工人数                | 人    | 23139  | 23638  | 24899   |
| 少数民族员工人数              | 人    | 2696   | 2753   | 3096    |
| 残疾人雇佣人数               | 人    | 62     | 68     | 74      |
| 女性管理者比例               | %    | 18.2   | 17.4   | 17.2    |
| 员工总数                  | 万人   | 4.37   | 5.04   | 6.15    |
| 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     |
| 职工平均工资水平              | 万元/年 | 6.64   | 7.30   | 8.34    |
| 员工培训覆盖率               | %    | 90     | 92     | 96      |
| 人均培训投入                | 元    | 204    | 239    | 275     |
| 人均培训时间                | 小时   | 8.9    | 10.5   | 12.4    |
| 员工培训投入总额              | 万元/年 | 892    | 1205   | 1688    |
| 扶贫专项资金投入（定点帮扶三穗、天柱两县） | 万元   | 290    | 314.52 | 1350.42 |
| 援建项目                  | 项    | 4      | 6      | 16      |
| 志愿者人数（已在深圳志愿平台注册）     | 人    | 182    | 208    | 3880    |

## 指标索引

| 一级标题                     | 二级标题            | 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   | 4    |
|                          | 董事长致辞           | P2.1-2.2   | 5    |
| 关于华侨城集团                  | 公司概况            | P4.2-4.3   | 6    |
|                          | 组织架构            | P4.1   | 8    |
|                          | 企业文化            | G1.1-1.2   | 8    |
|                          | 发展历程            | P2.2, P3.1   | 10   |
| 责任, 融于管理                 | 责任战略            | G2.3   | 12   |
|                          | 责任治理            | G3.1-3.3   | 12   |
|                          | 责任沟通            | G6.1-6.3   | 12   |
| 筑梦前行<br>启持续发展新征程         | 股东·创造持续价值       | M1.1-1.4, M3.1, S1.1-1.2                                       | 16   |
|                          | 员工·培育精英人才       | S2.1-2.5, S2.7-2.8, S2.10-2.11<br>S2.13-2.18                   | 20   |
|                          | 伙伴·携手互惠共赢       | M3.4, M3.6   | 24   |
|                          | 公众·聚力公益慈善       | S4.1, S4.6, S4.8-4.11  | 26   |
| 文旅融合<br>做优质生活创想家         | 产融双擎, 持续发力五大产业  | P4.2, M2.1, M2.4   | 32   |
|                          | 品质服务, 升级客户服务体验  | M2.1-2.2, M2.7, M2.15  | 40   |
|                          | 多措并举, 为安全发展保驾护航 | S3.1-3.6   | 44   |
|                          | 绿色低碳, 共建美丽中国    | E1.3, E1.5, E2.14, E2.16, E2.18<br>E2.20, E3.1, E3.3-3.4, E3.6 | 46   |
| 责任聚焦: 助力脱贫攻坚, 建设美丽乡村     | 六大路径, 深入推进精准脱贫  | S1.5, S4.2, S4.5-4.6, S4.8-4.9<br>S4.12-4.13                   | 50   |
|                          | 文化旅游, 激活乡村振兴动能  | S1.5, S4.5   | 56   |
| 责任聚焦: 发展公共文化艺术, 丰富人民精神生活 | 文化旅游节为美好生活赋能    | M2.1, M2.4   | 60   |
|                          | 公共艺术融入城市生活      | P3.1-3.2, M3.6   | 61   |
|                          | 未来展望            | A1   | 64   |
| 附录                       | 责任荣誉            | A3   | 66   |
|                          | 关键绩效            | A2   | 67   |
|                          | 指标索引            | A5   | 68   |
|                          | 意见反馈            | A6   | 69   |

## 意见反馈

尊敬的读者:

您好!

本报告是华侨城集团有限公司发布的第一份社会责任报告。为不断提高履责能力, 持续改进责任管理工作及社会责任报告编制工作, 我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议, 并反馈给我们。

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

1. 您对本报告的总体评价如何?

非常好 较好 一般 较差 非常差 不清楚

2. 您认为本报告是否能反映华侨城集团对经济、社会、环境的重大影响程度?

能 一般 不能 不清楚

3. 您认为本报告是否能对利益相关方关心的问题做出回应和披露?

能 一般 不能 不清楚

4. 您认为本报告披露的信息、指标、数据完整程度如何?

非常完整 完整 一般 较完整 不完整 不清楚

5. 您对公司社会责任工作和本报告的其他意见, 欢迎在此提出:

OCT 華僑城  
优质生活创想家