



共创幸福 共享美好

深圳华侨城股份有限公司

2018 年社会责任报告

二〇一九年三月

目录

报告导读.....	3
走进华侨城.....	4
（一）公司概况.....	4
（二）企业文化.....	6
（三）组织架构.....	6
（四）董事、监事及高级管理人员.....	7
（五）2018 社会评价及荣誉.....	7
责任管理.....	10
（一）责任理念.....	10
（二）责任治理.....	10
（三）责任沟通.....	11
双擎驱动，创想美好生活.....	13
（一）聚焦主业，探索创新模式.....	13
（二）持续优化服务，满足消费升级需求.....	15
（三）践行绿色发展，守护绿水青山.....	22
（四）助力当代艺术走近公众.....	25
（五）用艺术和创意装点美好生活.....	26
携手同行，引领行业未来.....	28
（一）规范公司管理，保障股东权益.....	28
（二）推动员工与公司共同成长.....	31
（三）构建互惠共赢的伙伴关系.....	37

凝心聚力，彰显责任担当	38
（一） 落实安全生产，筑牢安全屏障.....	38
（二） 常怀感恩之心，传递责任温情.....	40
未来展望.....	42
意见反馈.....	43

报告导读

- **报告周期：**本报告为年度报告，是深圳华侨城股份有限公司向社会公开发布的第十一份社会责任报告，为便于表达，“深圳华侨城股份有限公司”也使用“华侨城股份”“华侨城 A”“公司”“我们”等称谓表示。
- **报告边界：**本报告覆盖华侨城股份及其旗下各区域/城市/项目公司，报告的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。
- **参考依据：**

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
- **数据说明：**报告中所有数据均来自华侨城股份正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。公司承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。
- **编制流程：**前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈
- **信息披露：**

公司官网：www.octholding.com
总部地址：深圳市南山区华侨城集团办公大楼
邮政编码：518053
联系电话：0755-26600248
企业传真：0755-26600936

走进华侨城

（一）公司概况

深圳华侨城股份有限公司（简称华侨城 A，股票代码 000069）正式成立于 1997 年 9 月 2 日，总部设在深圳市南山区，是华侨城集团旗下旅游及房地产板块的上市公司。公司以“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”为战略定位，以文化旅游、房地产为主营业务，不断在文化旅游发展新模式、房地产业务差异化构造、旅游与互联网融合等方面进行探索与实践。

1. 文化旅游业务

公司文化旅游业务以“文化+旅游”为内核，采用“旅游+”为载体的协同发展模式，业态上以主题公园、文化主题酒店、旅行社、旅游综合体为核心，涵盖规划、设计、建设、运营全产业链。公司始终坚持创新、坚持品质、坚持特色，视游客为朋友，视员工为亲人，致力于传承、展现、弘扬中国优秀文化，满足人们对美好生活的向往和需求，成为中国文化旅游业的领军企业。

2. 房地产业务

公司秉承“优质生活创想家”的品牌定位和“在花园中建城市”的开发理念，以文化内涵融入房地产开发，形成了文化旅游、酒店、住宅和商业类地产业务融合发展的独特优势，以人文社区、花园社区、品质社区为居民提供优质生活及人文体验。

3. 报告期内经营情况

近年来，公司在业务创新上不断深化，在文化旅游发展新模式、房地产综合业务体系构造、旅游互联网业务研发等方面进行了深入探索与实践，主要经营指标实现了较大幅度的提升。2018 年，总资产达 2,942 亿元，同比增长 35%；全年实现营业收入 481 亿元，同比增长 13.7%；利润总额 154 亿元，同比增长 20%；归属于上市公司股东的净利润达 106 亿元，同比增长 22.52%；基本每股收益为 1.29 元，同比增长 22.54%。

主要财务数据指标：

指标	单位	2016	2017	2018
总资产	亿元	1463.45	2174.63	2942.49
营业收入	亿元	354.81	423.41	481.42
归属于上市公司股东的净资产	亿元	437.17	520.48	591.81
归属于上市公司股东的净利润	亿元	68.88	86.43	105.86
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	亿元	61.43	72.95	94.51
经营活动产生的现金流量净额	亿元	44.04	-77.00	-99.99
基本每股收益	元	0.84	1.05	1.29
稀释每股收益	元	0.84	1.05	1.29
分红金额	亿元	8.21	24.61	0
每 10 股派发现金红利（含税）	元	1.0	3.0	0
净资产收益率	%	16.84	18.05	18.97

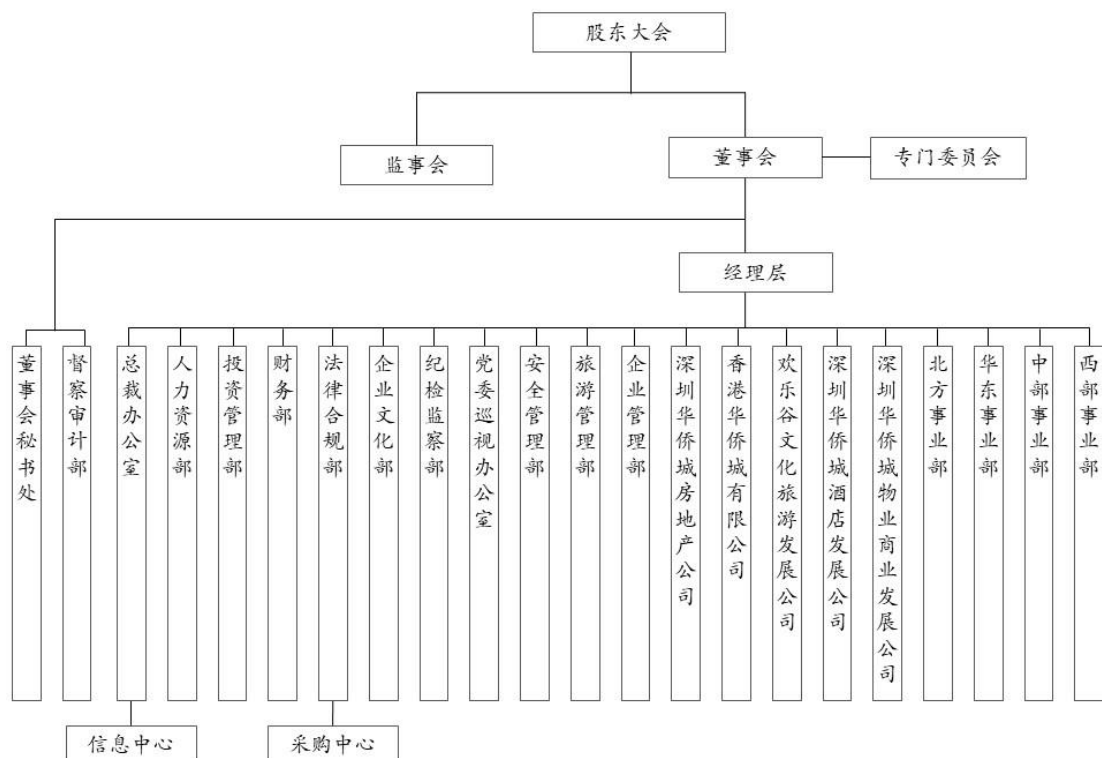
（二）企业文化

使命：通过独特的创想文化，致力于提升中国人的生活品质

愿景：成为中国最具创想文化和影响力的企业

公司定位：主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者

（三）组织架构



2018 年，公司围绕主业积极开展对外融资、股权投资，子公司香港华侨城实现纸包装业务的完整剥离，转型专注于打造境内外投融资平台，积极推进股权投资，战略入股同程旅游、易居中国等，促进旅游业务与互联网融合发展，以及提升地产业务的综合实力。公司五大区域事业部专注于资源获取和平台打造，欢乐谷集团、酒店集团、物商集团先后成立，作为专业化子公司专注于产品打造，互相协同作战，实现内部资源优化配置。

（四）董事、监事及高级管理人员

姓名	职务	任职状态	性别	年龄	任期起始日期	任期终止日期
段先念	董事长	现任	男	60	2015 年 09 月 28 日	2019 年 11 月 15 日
姚军	副董事长	现任	男	58	2018 年 03 月 20 日	2019 年 11 月 15 日
王晓雯	董事、总裁	现任	女	49	2015 年 09 月 28 日	2019 年 11 月 15 日
王久玲	董事	现任	男	61	2016 年 11 月 15 日	2019 年 11 月 15 日
许刚	独立董事	现任	男	62	2016 年 11 月 15 日	2019 年 11 月 15 日
吴安迪	独立董事	现任	女	64	2016 年 11 月 15 日	2019 年 11 月 15 日
余海龙	独立董事	现任	男	68	2014 年 12 月 26 日	2019 年 11 月 15 日
周纪昌	独立董事	现任	男	68	2016 年 11 月 15 日	2019 年 11 月 15 日
陈跃华	监事长	现任	男	55	2018 年 03 月 20 日	2019 年 11 月 15 日
叶向阳	监事	现任	男	50	2016 年 11 月 15 日	2019 年 11 月 15 日
刘轲	监事	现任	男	37	2018 年 03 月 19 日	2019 年 11 月 15 日
杨杰	副总裁	现任	男	57	2018 年 02 月 13 日	2019 年 11 月 15 日
张大帆	副总裁	现任	男	52	2018 年 02 月 13 日	2019 年 11 月 15 日
袁静平	副总裁	现任	男	54	2018 年 02 月 13 日	2019 年 11 月 15 日
关山	董事会秘书	现任	男	48	2016 年 11 月 15 日	2019 年 11 月 15 日

（五）2018 社会评价及荣誉

华侨城 A 多年来持续推动并落实企业社会责任工作，积极回应利益相关方诉求，获得了社会各界的广泛认可，在社会、行业、客户、员工等利益相关方层面建立了良好的品牌形象和声誉。截至 2018 年，华侨城集团连续 6 年位居全球主题公园集团四强，并获得“中国文化

企业 30 强”“中国旅游集团 20 强”“改革开放 40 年 40 品牌”等多项荣誉。华侨城 A 续三年获评“中国年度最佳雇主”，并首次荣获“2018 中国年度非常雇主”称号，还获得旅界主办的第三届中国旅游上市公司峰会颁发的“2018 最具社会责任旅游上市公司”奖以及央广网颁布的“2018 最值得投资者信任的上市公司”卓越贡献奖等荣誉。

● 华侨城 A 旗下各单位、品牌分别在各省份获得多项荣誉

- “欢乐谷”作为中国主题公园行业唯一驰名商标正式上榜“CCTV 国家品牌计划——TOP 品牌”；
- 欢乐谷集团获深圳市质量协会颁发“突出贡献企业奖”；
- 北京欢乐谷在人民日报社主办的 2018 中国品牌旅游景区评选活动中被评为“人民喜爱的主题游乐景区”；
- 武汉欢乐谷获 2018 年华侨城“创想奖”；
- 重庆华侨城获“重庆五一劳动奖状”，“黔东南扶贫——心系三穗县·情暖寨头村”项目在中央企业团工委举办的首届中央企业青年志愿服务项目大赛中获“三等奖”；
- 成都华侨城在 2018 首届四川品牌大会中获评“四川消费者最喜爱的品牌”；
- 宜宾华侨城三江置业公司获“践行央企社会责任 支持老年体育事业”特殊贡献奖；
- 顺德华侨城获佛山市顺德区扶贫开发协会“扶贫济困突出贡献奖”；
- 华侨城湿地成为深圳首批自然教育中心并获得授牌，获“湿地国际-中国办事处”授予的“湿地学校”称号、深圳关爱行动“十佳公益机构提名奖”、第八届“红色行动”爱心贡献奖；
- 上海华侨城工会获“上海市巾帼文明岗”“五一劳动奖章”“工人先锋号”“文明家庭”等称号；
- 上海天祥华侨城获“2018 年闵行区经济突出贡献奖”；
- 华侨城（上海）置地工会获“上海市和谐劳动关系达标企业”等称号；

- 武汉华侨城酒店工会获“区三八红旗集体”称号；
- 海景嘉途酒店获深圳市直属机关工作委员会颁发“先进基层党组织”荣誉及深圳狮子会、深圳市血液中心颁发“爱心贡献奖（第 8 届红色行动）”；
- 物商集团获“深圳市物业管理行业协会公益慈善热心企业”“深圳市物业管理行业协会行业职业技能竞赛特殊贡献奖”及第七届广东十大文明和谐社区示范活动“十大文明和谐社区奖”和“特色社区奖”；
- 物业公司重庆分公司获“2018 年度重庆优秀物业管理单位推荐——重庆十佳物业单位”。

责任管理

（一）责任理念

以“优质生活创想家”为企业品牌定位，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 A 自成立之日起，就高度重视企业社会责任，积极践行可持续发展目标，坚持在与利益相关方的沟通实践中，实现企业可持续发展。在“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”的角色定位下，积极构建社会责任战略体系，携手股东、客户、员工、公众、合作伙伴、第三方机构等利益相关方共同履责，致力于将企业打造成为开放、创想、勇担责任、共建共享的新型服务平台，为实现“成为中国最具创想文化和影响力的企业”的美好愿景而不懈努力。

（二）责任治理

高效协同的组织体系是推进社会责任工作、编写高质量社会责任报告的重要保障。华侨城 A 按照集团社会责任工作管理要求和战略规划，结合旅游文化及房地产行业特色，建立起跨部门联动的社会责任报告编制工作机制。其中董事长段先念统筹报告编制工作，负责最终决策和审核；企业文化部为报告的牵头部门，负责项目沟通和协调，联络和动员各部门及时提交相关素材，并对素材质量严格把关；其他部门及下属项目公司为配合单位，负责收集社会责任相关素材并协助报告编写。

（三）责任沟通

利益相关方的广泛参与是提升社会责任报告质量的坚实后盾。在长期发展过程中，我们持续探索与利益相关方有效的沟通方式，深入研究利益相关方关切的问题，通过定期发布年报、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等方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播华侨城 A 企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

华侨城 A 利益相关方参与方式

利益相关方	期望与需求	公司回应	沟通方式
中央和地方各级政府及部门	符合宏观政策导向； 守法合规经营； 照章纳税，吸纳就业； 带动相关产业发展。	遵守国家法规政策； 响应政府号召和引导。	定期汇报； 政企沟通。
股东与投资者	确保投入资本的安全， 并能获得持续稳定的 收益回报； 公司信息披露真实、准 确、及时和完整。	构建科学的治理结构， 完善信息披露机制； 保障股东投入资本的安 全，稳健经营，创造令 人满意的投资回报。	股东大会； 定期报告； 公司公告； 投资者交 流。
购买公司产品 和服务的机构 或个人	高质量的产品和服务； 完善的售后服务。	创新产品内涵； 提升产品品质； 升级服务水平。	市场调研； 客户沟通； 满意度调 查。
公司及所属企 业员工	保障员工合法权益； 具有竞争力的薪资和 福利水平；	遵守劳动法律法规； 拓宽员工晋升通道； 合理提升员工收入；	员工座谈； 员工调研； 员工信箱。

利益相关方	期望与需求	公司回应	沟通方式
	宽阔的职业发展道路； 较多的培训学习机会。	提供平等的就业机会。	
供应商	公平采购； 诚信履约。	坚持三公原则； 为供应商搭建交流平台。	供应商会议。
项目所在的社区和所在地的居民	保护周边环境； 促进社会发展； 共建和谐社区。	落实节能环保工作； 组织公益捐赠活动； 发起志愿者活动； 社区文明共建。	居民座谈； 媒体报道； 参与公共开放空间建设； 开展公共活动。

双擎驱动，创想美好生活

（一）聚焦主业，探索创新模式

公司以“主题公园领导者、旅游产业领军者、城镇化价值实现者”为战略定位，以文化旅游、房地产为主营业务，不断在文化旅游发展新模式、房地产综合业务体系构造、旅游互联网业务研发等方面进行探索与实践。

1. 抢抓发展机遇，加码重点和优质文旅项目

公司文化旅游业务以“文化+旅游”为内核，采用“旅游+”为载体的协同发展模式，业态上以主题公园、文化主题酒店、旅行社、旅游综合体为核心，涵盖规划、设计、建设、运营全产业链。公司在国内拥有数量最多、规模最大、效益最好的主题公园群，打造了“欢乐谷”连锁主题公园和以锦绣中华、世界之窗为代表的微缩景观互动景区，以东部华侨城为代表的生态休闲度假景区，以欢乐海岸为代表的都市休闲目的地和以威尼斯睿途、海景嘉途、茵特拉根为代表的主题酒店等多种类型旅游产品。

2018年，面对复杂多变的宏观形势，公司抢抓机遇，加大重点区域项目布局，发布《关于促进华侨城文化旅游跨越式发展的若干决定》等纲领性文件，布局优质文旅项目，加码旅游互联网业务，战略入股同程旅游，官方平台“花橙旅游”正式上线，大力推动旅游资源整合，举办首届“华侨城文化旅游节”。2018年公司旗下景区、酒店、旅行社以及文化、艺术、旅游综合体等共计接待游客4,696万人次，同比增长16%。

案例：2018 华侨城文化旅游节为欢乐赋能

为响应国家政策满足人民日益增长的美好生活需求，向社会传递无限乐观、正能量，2018 年 10 月到 12 月期间，华侨城举行了以“欢乐在一起”为主题的文化旅游节，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，向全国人民发出邀请，赋能欢乐。在文旅融合的大时代背景下，华侨城文化旅游节提供了形态丰富的文旅融合旅游产品，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。

2. 持续布局新市场，持续做强房地产综合业务

2018 年，公司一方面加大对全国范围内尚未进入重点区域和中心城市战略布局，取得了突破性进展，实现河南郑州、山东章丘、山西太原等项目落地；另一方面，抓住粤港澳大湾区发展的战略机遇，全力推进大湾区布局，完成除港澳以外 9 个城市 40 多个项目的拓展，与江门、茂名、湛江、东莞等城市达成战略合作协议，其中惠州、茂名、潮州等项目已经落地，其它项目也在紧锣密鼓推进中；此外，公司持续加强对长三角、京津冀和中部地区等经济发达区域的拓展，实现扬州、杭州、无锡、常熟、襄阳等多个项目落地。年内，公司在全国共计 28 个城市实现项目落地，在拓展资源版图的同时大大增厚了资源储备，提升了资源质量，为未来的持续健康发展补充了后劲。

在严厉的房地产调控政策影响下，公司充分加强区域资源整合，创新合作开发模式，加快价值变现，通过各种方式促回款，实现经营

逆势增长。一方面，做强做实北方、华东、西部、中部、华南五个区域事业部管控平台，实现了区域内投资、市场、团队等关键资源的统筹共享，加强了经营、投资、资金等工作的统筹协调，企业经营与项目拓展更加灵活高效；另一方面，公司践行共享共赢理念，与行业内其他优秀企业建立战略联盟，通过合作开发、股权转让、在建工程转让等多种方式加快项目周转；此外，根据市场需求，不断丰富商业模式和项目业态，探索“地产+文旅科技”、“地产+康养”模式，不断拓展房地产业务发展的新空间。

（二）持续优化服务，满足消费升级需求

华侨城 A 坚持品质和特色，致力于提升中国人民的生活品质。公司高度重视优质服务文化建设，持续以“品质华侨城，中国好服务”为主题开展服务品质提升工作，以满足人民对美好生活的深层次需求。

1. 用心铸就欢乐谷匠心品牌

欢乐谷是国内首创的参与体验型主题公园，也是中国第一个自主创新的主题公园连锁品牌。承袭华侨城独有的创想文化内核，欢乐谷集成世界领先的高科技游乐设施、国际接轨的都市演艺精品、深具人文魅力的主题文化体验，用“动感、时尚、激情”的品牌个性与丰富内涵，向现代都市人提供愉悦身心的多元化旅游休闲方式与都市娱乐产品，引领中国参与型、体验型主题公园的发展。

欢乐谷的发展足迹

- 1998 年，深圳欢乐谷在深圳湾畔应运而生，缔造了中国改革前沿

城市的“欢乐神话”，并一跃成为中国文化主题旅游产业中最具代表性的创想符号。

- 2006 年，北京欢乐谷开门迎客，欢乐谷迈出连锁经营第一步，华侨城主题公园成功跨区域谋发展。
- 2009 年，成都、上海两地欢乐谷相继开放，标志着欢乐谷连锁主题公园初具规模，欢乐谷连锁品牌经营格局正式形成。
- 2012 年，武汉欢乐谷建成开业，欢乐谷品牌迅速占据华中市场，成为华中旅游新地标。
- 2013 年，天津欢乐谷盛大开业，首座水陆两栖高科技娱乐文化主题公园绽放津城。
- 2016 年，“欢乐谷”被国家工商管理总局认定为“中国驰名商标”，成为中国首个获此殊荣的主题公园品牌。
- 2017 年，重庆欢乐谷实现主题乐园及玛雅海滩水公园双园齐开。
- 2018 年，南京欢乐谷加快项目建设进度，为 2019 年开园做足准备；西安欢乐谷项目启动。

2. 科技引领智慧旅游

通过建立统一的网络营销平台、统一的会员制度，重点推进自营渠道建设和运营，着力推进票务标准化、数字化和线上线下一体化，不断优化消费者体验。

- 智云平台助力线上文旅消费

公司打造华侨城“智云慧眼”——华侨城智慧旅游服务平台。“智云慧眼”服务涵盖智慧景区、智慧酒店、智慧社区、智慧城区，着力构建大用户、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。2018 年，智云平台全年销售总额超过 10 亿元，同比增长 6%；累计销售商品约 950 万件，通过线上购票入园人数近 780 万人次。平台于 7 月入选国资委中央企业信息化优秀成果，并获得 2018 年度华侨城“优秀创想奖”。

延伸阅读：“智云慧眼”支撑旅游电商平台

2018 年 10 月至 12 月，“欢乐在一起——2018 华侨城文化旅游节”在全国范围举行。公司积极打造花橙旅游电商平台，精心推出“100 元通玩全国 50+景区”花橙畅游卡。游客购买虚拟卡后，只需使用身份证便能快速入园，在提升游客体验度和满意度的同时，为后台数据积累进行了有益尝试。

作为支持系统，“智云慧眼”平台以云服务的形式，快速支持了包含全国 50 家景区花橙卡的销售、预约、入园核销和结算，为华侨城旅游业务提供安全可靠的线上分销和线下核销保障。

● 人工智能打造数字化旅游体验

2018 年华侨城 A 联手腾讯，在国内率先将腾讯云的云智优图引入旅游景区的会员管理。成都欢乐谷和深圳东部华侨城已上线人脸识别电子年卡业务，游客拍照上传照片，可以自助办理电子年卡并存入微信卡包。年卡会员入园时，直接“刷脸”即可过闸，在大角度、侧

脸和快速移动等场景下实现精准识别，准确率达 99.8%。借助先进的云计算和人工智能技术，华侨城 A 为游客打造适应数字化趋势的旅游体验。

3. 优化服务体系，升级消费体验

公司旗下各单位通过完善服务质量体系、强化品质督导检查、实施品质提升改进计划、打造智慧社区、增强与消费者互动、开展满意度调查等多种形式，进一步提升服务品质，扩大华侨城“中国好服务”的影响力。

➤ 招华会展公司引入第三方飞行检查检验质量管理效果，旗下会展湾南岸广场项目申报“深圳市优质工程”并通过二审。

➤ 华侨城都市娱乐投资公司设立服务标准小组，结合欢乐海岸实际运营情况，着力梳理完善欢乐海岸各项服务标准，推动形成欢乐海岸服务标准体系，2018 年设定了 100 余项巡查项目，督导整改问题 1067 项。

➤ 侨城汇网络科技有限公司深入推进“智慧社区”建设，围绕“一站式有保障的生活服务平台”的服务体系核心，打造成熟的管家服务体系，使社区住户获得维修、洗护、家政、商品等一站式售后有保障的生活服务。

➤ 物商集团结合四格互联智慧平台大数据，定期召开专题分析会，研讨共性问题，制定针对性整改措施并跟踪实施效果，形成专题品质检查报告。各单位通过编制口碑提升计划及总结，落实项目整改，物业公司开展盖诺普调查意见改进计划 278 项，落实品质提升行动改进

计划 728 项；华·生活馆与第三方机构及馆内商家合作，在节假日、学生暑假策划举办文化赛事、市集活动，助推馆内商家品牌知名度与美誉度；全力推动社区增值服务，助力侨城汇对超级管家平应用推广，持续丰富社区服务的产品类型，扩大社区服务的客户群体，提高社区服务的智能和便捷程度。

案例：社区文化月，文创新生活

2018 年 9 月，华侨城物业围绕“社区文化月 文创新生活”主题开展社区文化节，包括美食嘉年华、义卖市场及创客大赛三大主题活动，范围覆盖整个华侨城社区。来自华侨城 20 多个社区的 1000 多位业主欢聚一起，共同体验文化盛宴的独特快乐与魅力。通过社区文化桥梁，促进了业主与业主之间、物业与业主之间的沟通交流，让邻里关系更加和睦。

➤ 旅游管理部积极完善景区各项服务设施，增强旅游项目的吸引力；响应国家“厕所革命”号召，营造自然舒适景区环境；引入智慧旅游理念与先进技术，包括强化景区 WIFI 覆盖，人脸识别、线上支付、大数据运用等内容，不断推进华侨城各景区服务智能化建设；创建“标准化服务流程之上的个性化服务”的管理模式，最大程度满足游客的期望和需求。

➤ 欢乐谷集团成立“服务提升委员会”，组织各地欢乐谷开展服务质量交叉检查评比、游客满意度调研和神秘顾客暗访活动，其中交叉检查共发掘服务亮点 220 余项；组织编写《欢乐谷投诉处理案例手

册》，从服务类、安全类、业务流程类等方面甄选有借鉴意义的案例，为后续服务工作提供参照标准。

➤ 西部事业部旗下景区提升导览系统，通过信息化、智能化科技技术与方法，营造便捷性、高效性服务保障；加强医疗设施水平，定期展开业务培训，制定专门方案确保突发状况能沉着处理；加强团队建设，积极发挥每个人的主人翁精神，变被动为主动。

➤ 酒店集团为提高员工服务素质，持续开展丰富课程及特色企业文化，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，激励工作热情，用优质服务指导酒店日常运营。为提升宾客满意度，酒店不断创新主题活动，通过一系列举措如华大 A+Team 高品质服务团队，威尼斯 OCT Tour 长住客活动等，探索优质服务新思路，深得顾客的赞扬与认可。此外，华侨城酒店顺利接待来自 49 个国家的 33 个政党和地区性组织的 211 名外方嘉宾及 197 名中方代表，得到与会各国嘉宾的好评。

延伸阅读：用心服务的侨城人

优质服务内化于心

肖波是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”。2 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了北京欢乐谷游客部，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，刷爆游客、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，让游览车班组真正成为“明星班组”。

点滴付出，为酒店保驾护航

唐祥 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，起到模范带头作用，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炼，进一步增强了大家的消防安全意识。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

汉唐大厦管理服务中心队伍，他们的工作平凡而不简单。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，每当听到客户的一句感谢，中心员工都会感觉到一份自豪与责任。

（三）践行绿色发展，守护绿水青山

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，像对待生命一样对待生态环境，坚定走生产发展、生活富裕、生态文明发展道路，建设美丽中国，为人民创造良好生产生活环境。华侨城 A 坚持贯彻《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，践行绿色发展理念，不断完善环境管理体系建设，规范公司经营活动；建立环境教育体系，加大环保宣传教育培训，提高全体员工的环保意识；规范员工的日常行为，持续开展绿色办公、绿色运营，促进公司及社会和谐发展。

1. 加强监管，推进节能减排落地

公司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，加大环保监察力度，推进节能减排，以多种途径宣传环保理念，强化员工环保意识，提升公司经营效益和质量。

- 地产公司严格管控建筑工地施工噪声，合理选用节电、节水、节油等节能设备，积极回收利用废木箱、废纸箱、边角料等废弃物。
- 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了良好节能降耗效果。
- 深圳欢乐海岸以合同能源管理模式实施了中央空调节能改造能源托管项目，空调系统节能率达 20% 以上，年节约电量约 400 万度，年费用节约达 400 多万元，折合每年节省 1616 吨标煤。
- 各酒店深入绿色工程，探索运营各环节节能降耗有效措施，推动科学节能减耗。此外，各酒店还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。
- 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；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。

➤ 锦绣中华通过有效管控中央空调、舞台灯光等大功率用电设备的使用时间,减少电能消耗,使得公用电费总体控制在预算 400 万元内,有效实现降本增效。

2. 保护湿地,开展生态环保教育

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。自 2007 年起,华侨城从市政府手中接管了这片湿地,也由此成为首个受托管理城市生态湿地的企业。2018 年,公司持续对湿地进行科学管理,精细推进生态环境维护,积极开展自然教育,举办环保公益活动。

● 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,积极搭接公共社会资源,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,实现维持生态系统平衡。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,维持湿地原生植被生态环境。

● 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 场次的公益教育活动，获得广泛赞誉。

（四）助力当代艺术走近公众

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，在作品与公众之间搭建对话、讨论的通道，让当代艺术成为大众身边的艺术。

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 年累计呈献了 33 个展览、113 场公共活动、14 项出版物和画册，到馆参观人数达 2 万余人，接待参观总人数约 56 万人。2018 年 4 月，“中国艺术权力榜”授予 OCAT 馆群“年度公共影响力”荣誉，对 OCAT 馆群长期在公共艺术领域付出的努力予以肯定。

● 艺术交流

各地 OCAT 馆积极举办新媒体艺术、建筑艺术等展览项目，加强国内外当代艺术领域的专业性交流，与国际各艺术机构和基金会保持

着良好的关系，与荷兰国际文化交流中心等签订战略合作协议，共同推动当代艺术发展。

● 公众活动

各地 OCAT 结合展览主题开展契合公众兴趣的艺术活动，如“青年烩”“大拿说”“美术馆之夜”等活动，通过亲民的方式给普通大众提供一个认识、亲近艺术的机会。

● 志愿者服务

为持续提升观众在展览中的体验和感受，各地 OCAT 馆重视志愿者团队的建设，建立一系列专业的培训和服务机制，为每个展览有针对性地培养志愿者，为有需要的观众和团体提供导引和讲解。

（五）艺术和创意装点美好生活

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，如每年举办多期“一人一世界”新锐设计师邀请讲座，“举重若轻”艺术电影展映以及“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，吸引众多机构主动合作，有效推动创意产业发展。

在华侨城集团统筹指导下，公司每年举办 OCT 凤凰花嘉年华活动，通过公共艺术、音乐、论坛、游学、摄影、市集 6 个板块的公共活动，引导都市人用新视角看社区、看城市。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，以自然生态、文化艺术、城市生活为核心，面向公众开

展了 Play me I'm yours 自然发声、自然音乐会、环境戏剧等“人与自然”对话的系列艺术活动，用生态连接自然，用公益回馈社会，构建充满人文关怀、绿色低碳、和谐共处的美好生活。通过创建“这很自然”微信号，与深圳知名媒体、网易直播合作进行传播，线上互动参与人数达到 200 万人次。

携手同行，引领行业未来

（一）规范公司管理，保障股东权益

华侨城 A 严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等要求，不断完善公司法人治理机构，结合公司实际先后修订并完善了一系列内控管理制度，在重大投资决策、关联交易决策、财务管理、人力资源管理、行政管理、采购管理、信息保密、信息披露等方面建立起较为完善、健全、有效的内部控制制度，进一步提高了公司治理水平。

1. 强抓内部管控，推进合规经营

● 风险管控

公司持续夯实基础管理，将内部控制工作与全面风险管理有机结合，围绕总体经营目标，充分利用风险管理体系框架，使内部控制与公司经营规模、业务范围、风险水平等相适应，有效提升资源配置效率；完善《重大事项报备制度》，在梳理内部流程的同时，为下属企业提供明确的工作指引；积极组织法律风险培训和守法合规理论研究，持续开展合规检查，强化员工风险防范意识和能力；将依法纳税视为经营底线，严格遵守法律法规要求，按时足额缴纳税费，2018 年，公司依法纳税 120 亿元。

● 反腐倡廉

公司全面落实十九届中央纪委二次全会、中央企业党风廉政建设和反腐败工作会议精神，深入开展形式主义、官僚主义集中整治工作。

在《华侨城集团公司党建工作责任制实施办法（试行）》的指导下，持续推进党建工作会议精神的贯彻落实，发挥党组织在反腐倡廉工作上的领导作用，2018 年 7 月，公司顺利召开第一次党代会，选举产生了新一届党委、纪委，为规范公司党风廉政建设提供坚强的组织保证。

公司将党风廉政建设要求纳入党建工作责任制考核，认真执行直属党委书记、纪委书记述职述廉制度，并编写《党支部工作手册》，夯实廉政工作基础；强化监督执纪问责制度，全面落实党风廉政建设责任制，层层压实主体责任；按照“3+N”工作要求，成立纪检监察中心，配齐配强纪检监察工作人员；制定并印发《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》，在公司内部营造风清气正的良好政治生态。此外，公司还开设“警示教育讲座”“廉洁教育讲座”，搭建“纪检监察工作专栏”“清风在线教育专栏”，组织“廉政专项检查”“纪律教育学习月活动”，由内而外营造良好的廉政氛围，有效增强了“不敢腐”“不能腐”“不想腐”效应。

2. 维护股东知情权和参与权

● 建立规范的治理组织结构

公司将保障股东权益作为发展战略的重中之重，不断提升治理能力，维护股东合法权益。公司依法设立股东大会、董事会、监事会、董事会专门委员会和经理层，并制定《公司章程》和实施细则，明确各级机构的职责权限、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。2018 年，公司共召开股东大会 2 次、董事会 8 次、监事会 6 次，审议涉及定期报告、对外投资及担保、对外财务资助、重大交易等议题。

➤ **股东大会：**是公司的最高权力和决策机构，依法行使对公司经营方针、投资、利润分配等重大事项的表决权。

➤ **董事会：**对股东大会负责，在规定范围内行使经营决策权，并负责内部控制制度的建立健全和有效实施。

➤ **监事会：**对股东大会负责，监督公司董事、经理和其他高级管理人员依法履行职责，维护公司及股东的合法权益。

➤ **董事会专门委员会：**董事会下设审计委员会、提名委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会，主要为董事会科学决策提供支持。

➤ **经理层：**对董事会负责，负责组织实施股东大会、董事会的决议事项，主持公司的日常生产经营管理工作。

● 完善和规范信息披露

作为连续 6 年被深交所评为信息披露考评 A 类的上市公司，华侨城 A 严格遵守国家法律法规及证券监管部门规定，通过深圳证券交易所网站、巨潮资讯网、公司官网下设的投资者关系专栏等渠道披露公司经营管理信息。此外，为了进一步提升信息披露工作的规范度，公司修订《信息披露委员会实施细则》，进一步明确公司信息披露职能部门的职权，充分发挥信息披露委员会的职能；在信息披露委员会下设信息披露和投资者关系工作小组，进一步提高信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性；除要求披露的信息外，主动披露投资者关

心的其他信息，严格保障投资者的知情权；公平对待所有股东及潜在投资者，避免有选择性地进行信息披露。2018 年，公司共发布公告 151 份及相关评估报告、审计报告、法律意见书等。

● 畅通股东沟通渠道，保障股东参与

公司高度重视投资者关系，在官网设立投资者关系管理专栏，更新公司经营动态、业绩状况、财务数据等；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；公开企业咨询电话、传真，并确保工作时间线路畅通、认真接听；采用电话会议、一对一或一对多会谈、参加机构策略会及会场投资者交流活动等形式，与国内外投资者进行沟通，从公司经营情况、发展战略等多层次、多角度向资本市场展现公司的实际情况；接待投资者到公司参观、咨询、座谈，提升公司透明度，维护投资者知情权，持续提升公司在资本市场、行业内的品牌形象和美誉度，打造受投资者尊敬、受资本市场欢迎的上市公司形象。2018 年，公司共接待投资者 33 批次，机构 159 家、208 人次，通过“互动易”平台与投资者交流问题 168 个，日常接听投资者电话千余次。

（二）推动员工与公司共同成长

人才是企业的核心竞争力。华侨城 A 及各所属企业严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》等法律法规和企业所在地政策要求，100% 与员工签订劳动合同，并通过合同明确员工的合法权益；建立规范化、市场化的薪酬福利体系，切实保障员工工资、社会保险及各项福利待遇全面落实，激发经营团队和广大员工工作的激情；拓宽“内外并举”

的人才发展通道，全面推进人才赋能工程，推动员工与公司共同成长；举办丰富多彩的员工活动，让更多员工感受到快乐工作、幸福生活的乐趣。

1. 保障员工基本权益

● 坚持平等雇佣和反强迫劳动

公司坚持平等雇佣原则，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，致力于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。截至 2018 年末，公司女性中层以上管理层员工数占员工总数的 16.9%；残疾人员工数为 14 人，占员工总数的 0.06%，其中 8 人为 2018 年度新招聘者。

指标	单位	2016	2017	2018
员工总数	人	24427	18193	24083
女性员工人数	人	9256	6721	6589
女性员工占比	%	37	37	27.36
少数民族员工人数	人	1104	874	1016
少数民族员工占比	%	4	5	4.22
年度新增员工人数	人	7466	5269	5604
招聘应届毕业生人数	人	678	697	519
应届毕业生占比	%	9	13	9.26
新增少数民族员工人数	人	291	247	225
新增少数民族员工占比	人	3	4	4.01
新增女性员工人数	人	3122	2165	2298
新增女性员工占比	%	41	41	41.01

● 为员工提供多重福利保障

公司除了按时缴纳“五险一金”，还为员工提供企业年金、医疗保险等多重保障；为员工提供包括休假、病伤假、婚补充假、产假、看护假、丧假等在内的多种假期，切实落实员工的休息休假权；对于在法定节假日期间加班的员工，公司按照法律规定标准给予加班补偿；每逢国家重大节庆或员工生日，为员工提供贴心关怀，如员工节日慰问品、生日祝福等，让员工充分感受到公司大家庭的温暖。

● 完善薪酬体系，强化激励机制

根据《华侨城集团二级企业年度经营业绩考核办法（试行）》制度，有效激励各级经营团队。公司对标市场薪酬水平，建立差异化、鼓励高价值创造、更加市场化的薪酬体系；修订《深圳华侨城股份有限公司项目跟投管理办法》，强化新项目激励机制，探索混合所有制改革和员工持股，保留和激励骨干人才。

➤ **配合战略转型，建立市场化薪酬体系。**依照《华侨城集团企业高管人员薪酬管理办法（试行）》，制定具有市场竞争力的二级企业（战区）核心岗位薪酬标准，同时分类制定三级、四级企业核心岗位的城镇化综合、旅游综合、酒店及地产板块的薪酬标准，并推动下属企业完成市场化薪酬体系的转套。

➤ **推行断崖式考核，实现收入能增能减。**秉持“任务导向倒逼机制、目标导向倒逼改革”的理念，公司将薪酬与业绩相挂钩，实行高浮动的薪酬激励制度，在调动各级管理人员积极性的同时，激发企业活力，助力集团全面完成国资委下达的各项经营业绩指标。截至 2018 年末，公司已兑现对各级员工的年度奖励。

➤ **推动基层收入增长，夯实集团发展根基。**为了和基层员工分享公司经营成果，推动基层骨干员工的收入增长，让基层员工享受到集团跨越发展的红利，2018 年，公司依照“基层员工收入提升计划”，在各下属企业完成本企业当年度业绩考核指标的前提下，根据自身效益实际情况，制定本企业基层员工调薪具体方案并有序推进执行。

➤ **坚持效益导向和市场化方向，健全工资决定机制。**公司建立健全与劳动力市场基本适应、与企业经济效益和劳动生产率挂钩的工资决定和正常增长机制，实现员工薪酬与企业业绩同步增长。同时，为不同板块和职级人员设计差异化的薪酬结构，鼓励价值创造。

● 完善民主管理体系建设

建立双向沟通机制，调动员工参与企业经营活动的积极性。公司通过年度工作会议、公司网站、OA 办公平台、公司内刊、企务公开信息栏、宣传栏、微信公众号等多种渠道，及时公开公司重要管理制度、年度计划、重大事件、评选上报先进等，确保员工的知情权；组织召开职工代表大会，鼓励员工对公司运营管理提出合理的意见和建议；积极推进集体合同、工资协议和专项合同的签订，关注职工个人劳动合同的签订、执行情况，进一步保障职工的合法权益，为公司持续健康发展奠定基础。

2. 建立人才成长和晋升渠道

● “量身定制”人才培养方案

公司聚焦不同层级员工的能力提升，围绕“一轴两翼三级”，遵循分类分级原则，“量身定制”人才培养方案，通过线上线下多形式、多层次的培训，及时衔接后备人才梯队的滚动培养，提高高潜人才综

合素质。2018 年，公司及下属企业全年实施培训 1377 项，覆盖 11.6 万人次，其中“航”系列培训 11 场次，覆盖逾 900 人次。

➤ 紧扣业务战略，深挖“远航”“护航”专业赋能，培训涵盖策划规划、财务管理、采购管理、品牌管理、信息化建设等业务领域，2018 年度共培养各业务线分管领导与骨干人员近 1000 人次。

➤ 面向校招员工，创新启航“3+1”培养模式，提高校招员工培养质量。2018 年度“启航·2018”集训累计持续 21 天，共有 150 余名校招员工参训，有利于新员工快速了解企业、掌握工作要领。

➤ 适应组织架构调整，开展三期总部员工培训，分别以“思维创新”“绩效跨越”“协作共赢”为主题，有效促进总部员工个人竞争力和团队绩效提升。

● 开展技能大赛，激发创新活力

以技能大赛为载体，以岗位建功为平台，着力激发职工创造活力，注重生产实践与素质提升相结合，促进职工成长成才。2018 年，公司通过多种方式深入实施职工素质工程，广泛开展业务技能大赛，并积极参与集团及外部机构发起的职业技能大赛，促进了技能人才队伍建设，同时也在广大职工队伍中选树了先进个人和集体，营造了尊重劳动、尊重劳模的良好氛围，激励职工学习先进、争当先进。

● 畅通员工职业通道

公司坚持内外并举，着眼于公司人才队伍的结构性问题，积极畅通员工职业发展通道，致力于为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间。对内搭建人才资源信息共享平台，健全人才上下流动机制，促

进内部人才合理健康流动；对外不断拓宽选人用人视野，引进专业化和紧缺型人才，为公司创新发展提供坚强的组织保障。

➤ **优化管理流程，规范人才选拔工作。**公司根据华侨城集团新修订的《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工作程序。此外，根据中办最新下发的《中央企业领导人员管理规定》，选优配强各级领导班子成员，着力优化各级领导班子年龄、专业、知识结构。

➤ **强化内部轮岗交流机制，加快人才成长成才。**公司积极落实华侨城集团关于人才轮岗交流机制相关要求，着力推行轮岗交流，有力地调动了干部人才的活力，激发了创业的干劲，防范了结构失衡的风险。

➤ **探索市场化选聘方式，优化人才结构。**2018 年，公司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；与各级党政机关、国有企业深入开展干部挂职锻炼和交流任职；借助混合所有制改革，引入新业务团队；通过并购重组引进管理团队和关键人才，保障工作的连续性。

3. 关爱员工身心，营造幸福职场

● 开展丰富的员工活动

坚持以人为本，积极为员工营造舒心的工作环境。公司组织开展春节联欢晚会、龙舟赛、游泳比赛、迎新长跑等系列企业文化活动，鼓励员工参与公司各项赛事，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，提升员工幸福感。

● 支持和帮扶困难员工

公司深入了解员工困难和需求，通过向困难员工发放补助、走访慰问、为职工投保住院二次医疗保险，帮助困难职工子女申报参加“金秋助学”等多种形式，为困难员工提供力所能及的支持与扶助，营造和谐温情的企业环境。

（三）构建互惠共赢的伙伴关系

1. 践行价值共享，实现共同发展

华侨城 A 始终秉承互利互赢、共同进步的发展理念，践行“共享”价值观，通过与政府、媒体、企业、NGO 组织等开展合作，打造战略共享机制，组建行业产业联盟、规划策划联盟，实现重要信息和资源的互利共享，促进文化旅游与房地产行业有序良性发展。

2. 分享行业经验，创造社会效益

深耕文化旅游、房地产等业务，公司积累了丰富的运营经验。在实现自身发展的同时，公司致力于将自身经验、模式、产品和人才进行平台化整合，与行业同分享、齐进步。

● **领跑中国文化产业：**公司积极投身文化产业建设，提升公共文化水平，通过对文化主题景区、文化创意产业等诸多领域的经营，提振中国文化自信，引领中国文化产业跨越前行。

● **优化文化资源配置：**公司构建“文化引领、管理输出、模式创新”轻资产发展的新商业模式，打造国内最专业的旅游资本平台，借助资本市场实现集约化、规模化发展，为消费者提供更优质的出游体验和服务，不断促进文化旅游资源在更大范围内的优化配置，以创造更大的经济效益、社会效益和文化效益。

凝心聚力，彰显责任担当

（一）落实安全生产，筑牢安全屏障

华侨城 A 安全生产工作由安委会领导。2018 年，根据各相关领导部门对安全生产工作的总要求，安委会以落实企业安全生产主体责任为主线、持续推进安全风险预控管理为抓手、继续强化隐患排查和专项治理为重点，健全完善安全生产规章制度，深入落实安全生产情况调研，大力开展安全宣传教育培训，切实提高应急管理和处突能力，实现全年无较大及以上生产安全事故发生的管理目标。

1. 层层落实，夯实安全管理

公司安委会高度重视安全生产工作，实行全员责任制，多次组织召开安全生产工作会议，全面部署各项工作任务，将安全责任层层落实到各个部门、部室、班组和岗位，建立“层层负责、人人有责、各负其责”的工作体系。此外，安委会在重大政治活动、重大节假日期间，开展安全生产检查，督导落实各项安全保障工作；动员企业高管与各子公司、事业部主要负责人签订年度安全生产责任书，明确要求企业主要负责人担当落实企业安全生产主体责任。2018 年，公司安全生产投入达 30285 万元，共签订安全责任书 8077 份、员工岗位安全承诺书 19114 份。

2. 隐患排查，牢筑安全屏障

公司下属企业根据业务板块特点，加大隐患治理专项资金投入，突出工作重点，紧紧围绕大型游乐设备设施、消防安全、建筑施工、重点工程、大型活动等容易发生事故的重点领域，集中资源和力量进

行重点排查，切实整治了一批事故隐患。2018 年，公司共组织安全检查 3266 次，排查出各类安全隐患 29109 项，整改完成 28537 项，整改完成率达 98.03%。

3. 风险预控，源头保障安全

公司高度重视安全风险预控管理工作，组织各下属企业安全领导干部参加华侨城集团安全风险专项培训，并开展经验分享。2018 年，公司各下属企业中已有 41 家编制完成风险预控管理手册，编制完成危险源辨识与评估登记表 489 份，在重点设备或危险性较大区域张贴风险告知牌 2545 块。

4. 强化宣教，普及安全知识

以安全生产月、安全警示日、消防宣传月等活动为抓手，统筹协调和指导各下属企业开展形式多样的安全宣教活动。公司强化新员工三级安全教育培训和“三项岗位”人员持证培训，根据企业特点组织消防安全、食品卫生、人员密集场所安全、大型游乐设备等专项培训，大力普及安全知识。2018 年，公司各下属企业共组织各类安全培训 1569 场次，开展各类宣教活动 666 次，受教育人数达 48578 人次。

5. 居安思危，提升应急水平

各级企业扎实做好救援队伍、应急物资、重要装备等方面的应急准备工作，健全完善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，公司各下属企业共组织各类应急演练 1606 场次，参加演练人数达 77013 人次，有效地提高了企业应急处置能力。

（二）常怀感恩之心，传递责任温情

在长期发展过程中，华侨城 A 心系社会，常怀感恩之心，各地企业充分发挥自身优势和资源，开展青年义工志愿服务、公益游学、爱心支教等公益活动向社会传递正能量，积极实施村企共建、旅游扶贫、人才培养等扶贫和乡村实践，推动美丽乡村建设，为筑就温情社会贡献智慧和力量，努力实现人民群众对美好生活的向往。

志愿服务传递青年爱心。各地企业积极开展青年义工活动，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。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。华侨城酒店成立义工分队，华大组织员工为清洁工人、福利院老人送爱心。威尼斯酒店助力第六届“为爱飞奔”公益慈善跑活动，参与特殊儿童关爱活动。物商公司组织 50 名员工参与由红十字会及狮子会高新分会服务队、深圳市血液中心主办的第八届红色行动献血活动，献血量累计超过 2 万毫升。

教育公益温暖师生。各地企业组织贫困地区学生走进城市，开展游学活动，传播知识，开拓眼界。重庆华侨城开展了以“少年中国心逐梦华侨城”为主题的游学夏令营活动，来自黔东南三穗县寨头村的 20 名小学生参观体验了红色遗址、高等学府、美术馆、主题乐园、博物馆等。公司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，来自佛山市顺德区马东村东马宁小学的 22 位孩子在欢乐海岸“海洋奇梦馆”和华侨城湿地自然学校学习环保知识，在深圳科学馆体验科普活动项目，在锦绣中华·民俗文化村《龙凤舞中华》的大型舞台上展示百年永春拳文化。游学夏令营以丰

富的活动内容让孩子们汲取知识财富、体验欢乐时光。公司机关团委开展“小红花”爱心支教，组织优秀青年前往贵州省黔东南三穗县学校开展支教，并捐赠一批向全国景区、社区募捐的学习用品和体育用品，将温情暖意带给两县师生。

“同心·同行”帮扶活动助力精准扶贫。2018 年，华侨城集团对定点帮扶单位贵州省黔东南三穗、天柱两县开展了“同心·同行”系列帮扶活动。华侨城 A 认真响应集团要求，组织各级党组织、工会和团委发起捐款捐物活动，为两县的脱贫攻坚注入能量。

发挥优势推动人才扶贫。公司充分利用民族文化和旅游资源，发挥核心优势，先后选派 5 名同志到贵州省黔东南州定点帮扶单位挂职，与贵州黔东南州委组织部签订战略合作协议，先后接收 80 名干部到公司挂职锻炼。集中组织 5 名讲师赴天柱县开展旅游培训，为乡镇（街道）、县直属部门培训业务人员 60 人次。启动“精准帮扶，就业先行”定向招聘，先后在贵州大学、凯里学院、天柱及三穗两县举办四场专场招聘，助力就业脱贫。

践行乡村振兴战略。顺德华侨城与顺德杏坛镇马东村开展村企结对共建，聘请顺德建筑设计研究院，协助编制《佛山市顺德区杏坛镇马东村乡村产业发展研究与乡村旅游综合规划》，帮助马东村发展乡村旅游，培育特色产业，助力乡村振兴。锦绣中华与多地区合作进行少数民族贫困地区旅游帮扶系列活动，如与广西德保旅游局合作举办“德保脐橙风情周”、与德保畜牧局合作引进“矮马乐园”。协助国家扶贫开发工作重点县——雷波县和马边彝族自治县举办“大小凉山·千年彝风”彝族文化风情周等。

未来展望

展望 2019 年，华侨城 A 将立足于把握旅游产业、房地产产业转型升级的重大机遇、把握新经济新技术新模式应用的时代契机，通过继续深化“旅游+地产”的创业模式，创新“旅游+互联网+金融”的补偿模式，深耕“文化+旅游+城镇化”的发展模式，挖掘更深层次的社会服务价值。坚持共创幸福社会，共享美好生活，为社会、为人们提供更丰富的优质产品 and 精神文化体验，打造具有国际影响力的“中国好服务”品牌，以优异成绩迎接新中国成立 70 周年！

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《深圳华侨城股份有限公司 2018 年社会责任报告》！为了持续改进社会责任报告管理工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系地址：深圳市南山区华侨城集团办公大楼

邮政编码：518053

官方网站：www.octholding.com

您的信息

姓 名：联系电话：

工作单位：传真号码：

职 位：邮箱地址：

意见反馈表

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

1. 请您评价本报告反映华侨城 A 对经济、社会、环境的重大影响程度：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

2. 请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很

差

3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很

差

4. 请您评价本报告的可读性：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很

差

5. 请您对《深圳华侨城股份有限公司 2018 年社会责任报告》进行综合性评价：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很

差

开放性问题：

1. 您对华侨城 A 社会责任工作有哪些建议？
2. 您认为本报告存在哪些不足之处？
3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？
4. 您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？