

# 2023 年环境、社会及治理 ( ESG ) 报告

深圳华侨城股份有限公司



# 目录 Contents

|               |    |
|---------------|----|
| <b>关于本报告</b>  | 1  |
| <b>前言</b>     | 3  |
| <b>走进华侨城</b>  |    |
| 公司概况          | 5  |
| 业务布局          | 7  |
| 价值文化          | 9  |
| 组织架构          | 10 |
| 数说 2023       | 11 |
| 企业荣誉          | 13 |
| <b>ESG 治理</b> |    |
| ESG 行动计划      | 15 |
| ESG 治理架构      | 16 |
| ESG 实质性议题评估   | 17 |
| 利益相关方沟通       | 19 |
| <b>附录</b>     |    |
| 未来展望          | 75 |
| 指标索引          | 76 |
| 关键绩效          | 77 |
| 法律法规及主要内部政策列表 | 79 |
| 意见反馈          | 81 |

## 01 创想共赢 持续创造价值

---

|        |    |
|--------|----|
| 聚力主业发展 | 23 |
| 智慧创新驱动 | 28 |
| 卓越服务质量 | 30 |
| 促进产业发展 | 34 |

## 02 精益赋能 合规稳健经营

---

|        |    |
|--------|----|
| 优化公司治理 | 39 |
| 践行精益管理 | 41 |
| 规范科学经营 | 44 |
| 保障安全稳定 | 45 |

## 03 守护环境 践行绿色低碳

---

|         |    |
|---------|----|
| 加强环境管理  | 53 |
| 优化资源利用  | 55 |
| 绿色低碳运营  | 57 |
| 守护生态多样性 | 59 |

## 04 温暖同行 共创美好未来

---

|        |    |
|--------|----|
| 增进员工福祉 | 63 |
| 链接产业生态 | 67 |
| 助力乡村振兴 | 69 |
| 坚持社会公益 | 73 |

## 关于本报告

本报告是深圳华侨城股份有限公司（股票代码 000069）发布的第 15 份社会责任报告，也是公司发布的第 2 份 ESG 报告。

### 报告范围

本报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

本报告组织范围涵盖深圳华侨城股份有限公司及下属各公司。

### 称谓说明

为便于表达，使用“华侨城股份”“华侨城 A”“公司”“我们”等称谓表示“深圳华侨城股份有限公司”，公司下属公司称谓使用详见释义。

| 释义项   |   | 释义内容              |
|-------|---|-------------------|
| 房地产公司 | 指 | 深圳华侨城房地产有限公司      |
| 酒店公司  | 指 | 华侨城（深圳）发展有限公司     |
| 香港华侨城 | 指 | 香港华侨城有限公司         |
| 欢乐谷公司 | 指 | 欢乐谷文化旅游发展有限公司     |
| 华服公司  | 指 | 深圳华侨城服务集团有限公司     |
| 旅发公司  | 指 | 华侨城（深圳）旅游发展集团有限公司 |
| 商管公司  | 指 | 深圳华侨城商业管理有限公司     |
| 北方事业部 | 指 | 深圳华侨城股份有限公司北方事业部  |
| 华东事业部 | 指 | 深圳华侨城股份有限公司华东事业部  |
| 中部事业部 | 指 | 深圳华侨城股份有限公司中部事业部  |
| 西部事业部 | 指 | 深圳华侨城股份有限公司西部事业部  |

### 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经过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。

## 编制依据

本报告披露主要遵循国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》，并参考以下披露标准：

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

《联合国可持续发展目标》（SDGs）企业行动指南

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》

香港联合交易所有限公司上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）（征求意见稿）》

《华侨城集团社会责任工作管理办法》

## 编制流程

本报告编写流程参考上述标准要求，进行了对标同行、利益相关方关注点调查、报告策划、框架构建、编制培训、素材收集、报告写作、部门审核、意见征求、报告修订、管理层审议、董事会审定等步骤，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

## 报告承诺

公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。公司董事会对内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 报告获取

本报告以印刷版和电子版两种方式发布，电子版可在公司官网 [www.octholding.com](http://www.octholding.com) 获取。

## 联系方式

如您对本报告内容有任何疑问，可通过以下方式与公司取得联系。

总部地址：深圳市南山区深南大道 9018 号华侨城大厦

邮政编码：518053

联系电话：0755-26600248

企业传真：0755-26600936



# 前言

2023年，华侨城A遵循“稳中求进”工作总基调，坚定发展信心，深化改革提升，笃行精益管理，有力保障了生产经营的平稳健康；牢记“国之大者”，不断拓展绿色低碳发展路径，不折不扣履行社会责任，有序有力深化治企管企举措，在推动企业可持续发展道路上迈出了坚实步伐。

**优化公司治理，夯实高质量发展基础。**全面推进价值创造和提质增效行动，完成文旅商服业务管理重组，深化提升地产业务城市公司能力，坚守“品质华侨城 幸福千万家”优质服务理念，筑牢各类业务产品质量与服务品质保障。坚持高质量党建引领高质量发展，构建起“138”精益党建工作体系，深化拓展精益管理，完善内控建设，强化合规经营和风险管控，纵深推进党风廉政建设和反腐败工作，重塑安全生产体系，推动企业发展质量变革、效率变革和动力变革。

**守护生态环境，提升绿色低碳转型质效。**深入践行“绿水青山就是金山银山”理念，有序完善企业环境管理体系与机制，强化生态环保风险管控能力，不断增强企业节约能源与生态环保实践能力。深入贯彻落实碳达峰碳中和行动，聚焦防污、节能、减排、降碳等重点任务，推行绿色施工减少环境污染，引进绿色技术改善耗能设备，研发绿色产品与服务强化绿色治企形象，精准施策加快提升企业绿色低碳发展绩效。

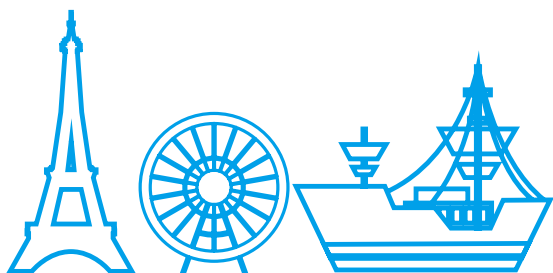
**竭诚回报社会，扎实履行社会责任。**始终牢记央企使命担当，自觉践行以人民为中心的发展思想，在落实国家重大战略、增进民生福祉、助力乡村振兴中积极贡献华侨城力量。探索实践“精益帮扶”新思路，以产业帮扶为引领，集中力量打造“颇洞美村”“天柱美村”等和美乡村文旅产业项目，实施“华侨城美育帮扶计划”品牌项目，有效激发了定点帮扶地区乡村振兴发展新活力。坚持以公益之心回馈社会，发挥自身资源优势，积极开展社会公益活动、急难救助志愿服务，切实营造和谐文明社会氛围。

2024年，华侨城A将继续坚持以高质量发展统揽全局，秉承“优质生活创想家”核心理念，聚焦投资者、消费者、合作伙伴、广大员工们的关注与期盼，在确保企业稳定健康发展的基础上，持续提升公司治理效能，不断深化绿色低碳发展路径，更大力度扛起助力社会经济高质量发展使命任务！

## 公司概况

深圳华侨城股份有限公司成立于 1997 年 9 月 2 日，是华侨城集团旗下上市公司之一，公司于 1997 年 9 月 10 日在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码为 000069。

公司总部设在深圳市南山区，业务布局全国主要省市地区，员工人数一万九千余人。历经二十余载，公司打造出深圳锦绣中华·中国民俗文化村、深圳世界之窗、连锁欢乐谷、深圳东部华侨城等一大批知名主题公园和文化旅游景区，《东方霓裳》《金面王朝》等一批经典文化演艺产品，纯水岸、天鹅堡等知名高端住宅品牌，以及深圳欢乐海岸、顺德欢乐海岸 PLUS、深圳欢乐港湾等知名商业项目。







## 业务布局

公司业务以旅游业务、房地产业务为主业，并逐步延伸出商业运营和物业服务等业务。

### 旅游业务

形成“两核三维多点”发展格局。公司以主题公园、自然人文景区“两核”作为旅游业务发展的战略重点和引领力量；将旅游科技、旅游酒店、特色商业“三维”作为重要支撑，培育打造细分领域专精企业，增进内部协同、增强集群优势，与“两核”相互融合发展；通过打造一批大而强或小而美的标杆项目，作为“两核三维”业务体系的落地载体，形成全国“多点”布局，成为公司旅游业务发展的增长引擎。主要产品形态包括：①主题公园（主题游乐类、水公园类、主题文化类、生态田园类、摩天轮类等）；②酒店；③文商旅综合体；④自然人文景区及其他；⑤旅行服务等。

### 产品形态

### 代表项目

|              |  |
|--------------|--|
| 主题公园         | 八地欢乐谷（深圳、北京、成都、上海、武汉、天津、重庆、南京）<br>东部华侨城、深圳锦绣中华·中国民俗文化村、深圳世界之窗<br>玛雅海滩水公园（上海、武汉、重庆、天津、南京、西安、衡阳）、<br>南昌玛雅乐园、黄龙溪欢乐田园、襄阳华侨城奇幻度假区 |
| 自然人文景区（运营管理） | 永济市鹳雀楼景区、运城永济普救寺景区、山西五老峰景区   |
| 酒店           | 深圳华侨城洲际大酒店、深圳威尼斯英迪格酒店、深圳前海华侨城<br>JW 万豪酒店、深圳海景嘉途酒店、武汉玛雅嘉途酒店、重庆嘉途酒店、<br>深圳蓝汐精品酒店、深圳蓝楹湾度假酒店、深圳前海华侨城艾美酒店、<br>成都东安阁酒店、南昌福朋喜来登酒店   |
| 旅行服务         | 华侨城旅行社   |
| 商业           | 深圳欢乐海岸、顺德欢乐海岸 PLUS、扬州梦幻之城、济南华侨城欢<br>乐荟、深圳欢乐港湾  |

## 房地产业务

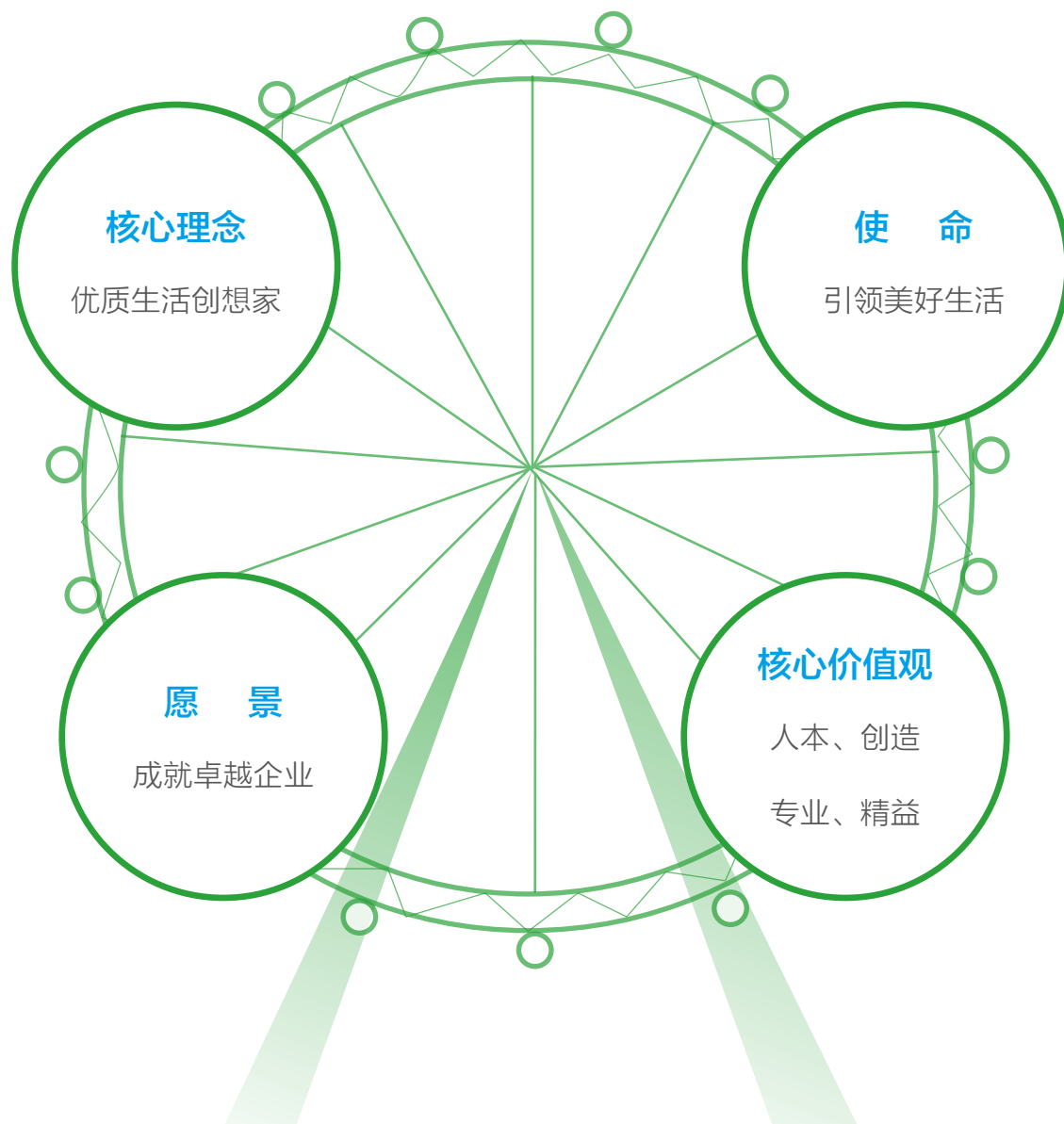
形成“一体两翼三功能”发展模式。公司以房地产开发为“主体”，以与房地产开发项目有机组成的文旅项目，以及围绕房地产开发业务而形成的商业、酒店、物管等相关泛地产业务为“两翼”，着力推动投资、运营、服务“三功能”融合发展。主要产品形态包括：①地产开发，文化旅游、酒店、住宅和商业等多业态融合发展的综合性社区；②单体住宅社区；③公园式商业街区及写字楼等。同时，公司积极丰富产品结构，对人才房、保障性住房开发进行探索与实践。

### 主要企业 代表城市公司

|       |                               |
|-------|-------------------------------|
| 房地产公司 | 深圳公司、城市更新、东莞公司、佛山公司、广州公司、粤西公司 |
| 北方事业部 | 北京公司、山东公司                     |
| 华东事业部 | 苏锡常公司、环宁公司、上海公司、浙江公司、合肥公司     |
| 中部事业部 | 武汉公司、湘赣公司、郑州公司                |
| 西部事业部 | 成都公司、重庆公司、西安公司                |

---

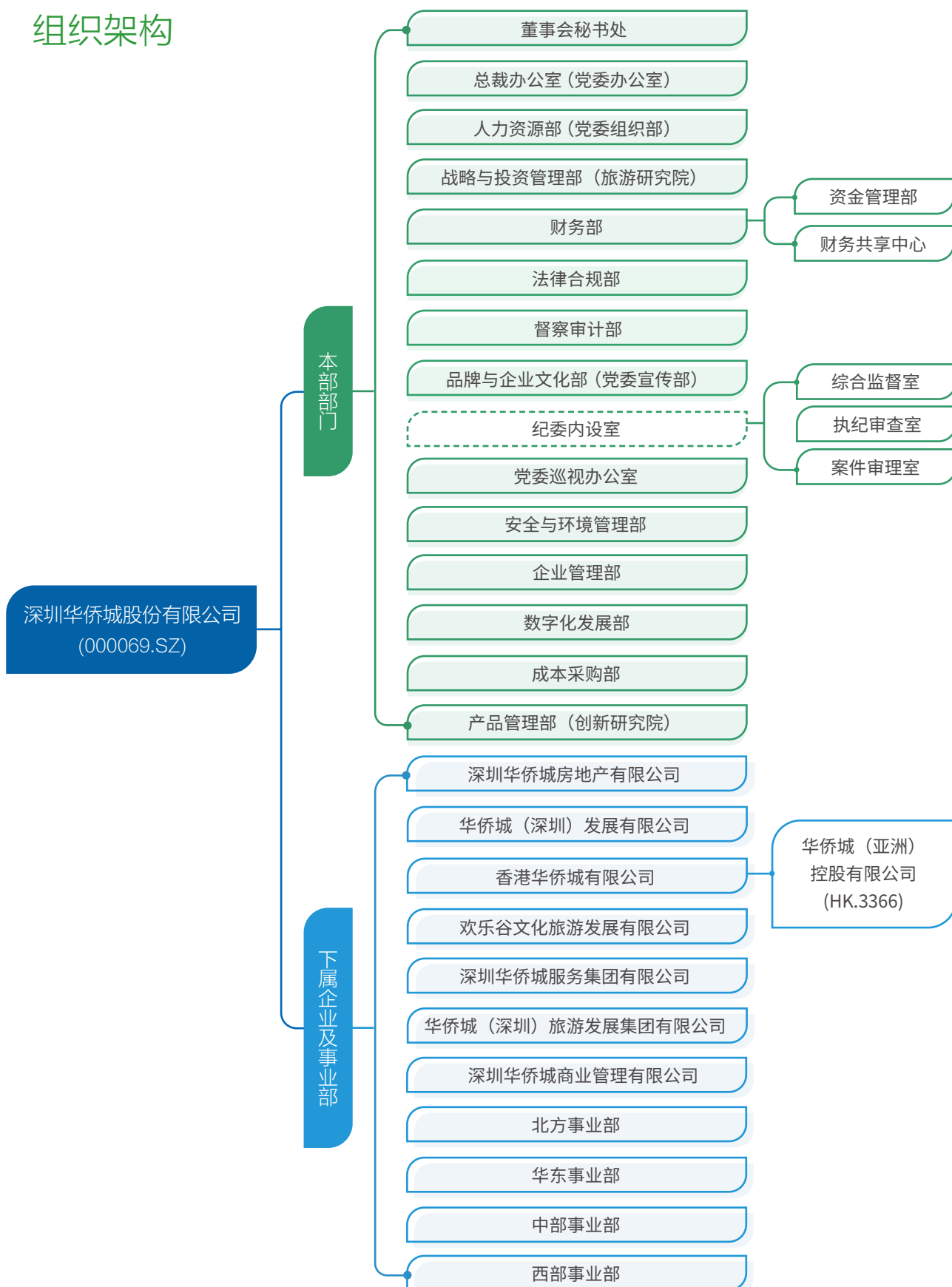
## 价值文化



### 品牌承诺:

依托优秀团队的无限想象力，我们以“敢为人先”的创想力，以坚定不移的意志，坚持追求品质卓越，为人们提供更具个性化的生活体验，不断满足人民对美好生活的需要。

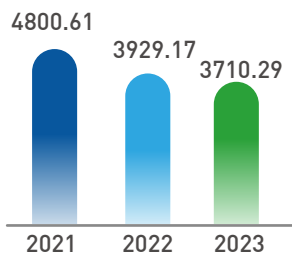
# 组织架构



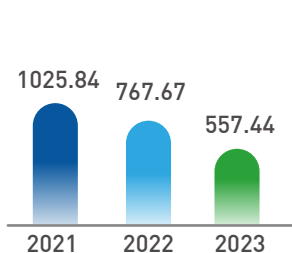
# 数说 2023

## 经济绩效

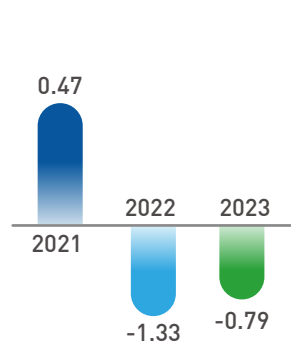
总资产 (单位: 亿元)



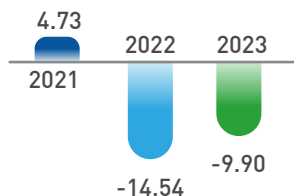
营业收入 (单位: 亿元)



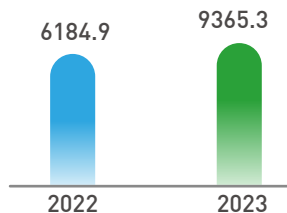
基本每股收益 (单位: 元)



加权平均净资产收益率 (单位: %)



全年游客总数 (单位: 万人次)  
(文旅板块)



## 环境绩效

环保培训次数



全年能源消耗总量

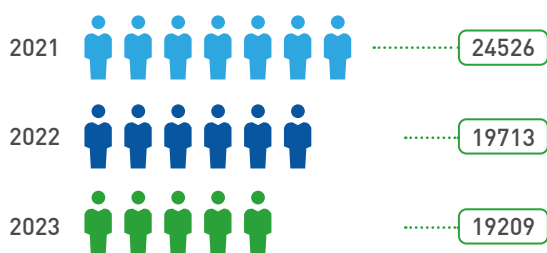


能源消耗强度

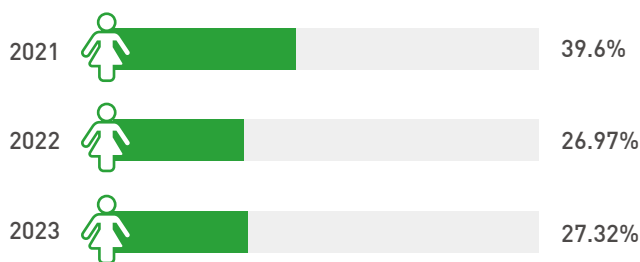


## 社会绩效

### 员工总人数 (单位: 人)



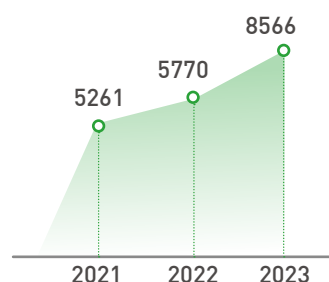
### 女性中层以上管理层员工占管理层员工总数比例



### 员工培训总时长



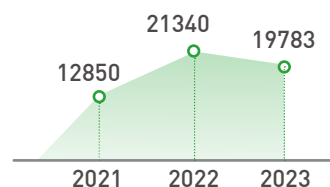
### 安全培训场次 (单位: 次)



### 公益捐赠总额



### 志愿者活动参与人次 (单位: 人次)



## 企业荣誉

2023 年，公司完整、准确、全面贯彻新发展理念，更好担当使命。报告期内，公司及旗下企业获得社会各界多项荣誉及肯定。





## 业务

## 荣誉

|      |   |
|------|---|
| 公司   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 华侨城 A 上榜 2023 年《财富》中国上市公司 500 强，位列第 177 位</li> <li>● 华侨城 A 上榜 2023 年《财富》中国 500 强，位列第 235 位</li> <li>● 华侨城 A 荣获中国上市公司协会颁发的“上市公司董事会秘书履职评价”5A 评级</li> </ul>   |
| 旅游业务 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 欢乐谷公司上榜国务院国资委“双百企业”</li> <li>● 多地主题公园上榜 AECOM 联合主题娱乐协会（TEA）共同发布的《2022 全球主题公园和博物馆报告》：北京欢乐谷位列全球主题公园 TOP25、亚太地区主题公园 TOP20；深圳世界之窗、深圳欢乐谷、成都欢乐谷、上海欢乐谷位列亚太地区主题公园 TOP20；武汉玛雅海滩水公园、上海玛雅海滩水公园、天津玛雅海滩水公园位列亚太地区水公园 TOP20</li> <li>● 多地主题公园入围中国主题公园研究院联合相关机构发布的“2023 中国主题公园综合竞争力十强”：北京欢乐谷排名全国第五，重庆欢乐谷、武汉欢乐谷、深圳欢乐谷、上海欢乐谷分别排名全国第七、第八、第九、第十；襄阳华侨城奇幻度假区获评“2023 文旅与主题公园优秀创新企业”</li> <li>● 成都欢乐谷在中国旅游研究院和中国旅游协会主办的 2023 中国旅游集团化发展论坛获评“2023 年度旅游创业创新示范案例（政企合作）”</li> <li>● 重庆欢乐谷入选重庆市夜间文化和旅游消费集聚区</li> <li>● 武汉欢乐谷入选湖北省夜间消费集聚区</li> <li>● 南京欢乐谷入选南京市夜间文化和旅游消费集聚区</li> <li>● 华侨城旅行社连续入选“旅行社品牌 20 强”，荣获“优质疗休养服务企业”奖项</li> <li>● 酒店公司在中国旅游饭店业协会主办的第二十届中国饭店集团化发展大会上，荣获年度中国饭店集团 60 强 TOP46</li> </ul> |
| 地产业务 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 华侨城大厦荣获世界高层建筑与都市人居学会颁发的“2023 全球最佳高层建筑奖”和“最佳高层建筑奖（亚洲）”</li> <li>● 房地产公司荣获深圳市房地产业协会颁发的“2023 年深圳市房地产开发行业综合实力 20 强”</li> </ul>   |
| 物业业务 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 华服公司在广东省物业管理行业协会主办的 2023 全省物业大会暨第五届广东省物业服务企业综合实力研究成果中，获得“2023 广东省物业服务综合发展实力企业”“2023 年度广东省物业管理行业协会‘优秀会员’”“2022-2023 年广东省物业管理行业诚信标杆企业”“2023 大湾区物业服务品牌企业”</li> <li>● 华服公司在克而瑞物管和中物研协发布 2023 中国物业服务企业综合实力研究成果中，荣获“2023 中国物业服务企业综合实力 100 强”“2023 中国国有物业服务企业综合实力 20 强”“2023 中国品质物业服务领先企业”</li> </ul>   |
| 商业业务 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 商管公司再次上榜“2023 年度零售商业地产企业综合实力 TOP100”，位列榜单第 36 位</li> <li>● 顺德华侨城欢乐海岸 - 购物中心荣获中国施工企业管理协会颁发的 2022-2023 年度“国家优质工程奖”</li> <li>● 深圳欢乐海岸入选首批深圳市级夜间经济示范街区</li> </ul>  |
| 其他   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “新花橙”荣获国务院国资委国有企业数字创新场景专业赛三等奖</li> </ul>   |

## ESG 治理

华侨城 A 深入贯彻新发展理念，积极推动可持续发展理念融入企业日常经营，不断健全公司环境、社会及治理（ESG）管理架构，完善管理体系，增强公司环境、社会及治理（ESG）履责能力，推动企业可持续高质量发展，不断提高为各利益相关方创造经济、社会、环境综合价值的的能力。

## ESG 行动计划

公司聚焦“卓越经营、低碳生态、携手共建”三大方向，围绕价值创造、公司治理等七大议题，推进十九项重要行动，逐步夯实公司可持续发展能力。

| 行动方向 | 行动议题    | 重要行动   |
|------|---------|--|
| 卓越经营 | 价值创造    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 持续创新丰富主业产品</li> <li>● 开展产品质量提升行动</li> <li>● 提升客户服务与满意度</li> </ul>                                 |
|      | 公司治理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 不断完善公司治理体系</li> <li>● 加强内控管理与廉政建设</li> <li>● 建立多元信息披露体系</li> </ul>                                |
|      | 安全运营    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升合规管理和风险管控能力</li> <li>● 持续加强安全生产风险预警能力</li> <li>● 提升安全生产数字化管理水平</li> <li>● 强化安全应急处置能力</li> </ul> |
| 低碳生态 | 资源与环境管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 完善资源与环境管理体系和机制</li> <li>● 践行精益理念探索更多节能减排举措</li> </ul>   |
|      | 绿色运营    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 开展绿色低碳运营举措与手段创新行动</li> <li>● 在企业经营中植入绿色生态理念宣传</li> </ul>  |
| 携手共建 | 人才发展    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 加强员工培训与发展</li> <li>● 保障员工权益</li> <li>● 完善员工激励机制</li> </ul>  |
|      | 助力乡村振兴  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聚焦产业引领，打造和美乡村文旅产业品牌项目</li> <li>● 坚持文化赋能，做亮“美育帮扶计划”品牌</li> </ul>                                   |

## ESG 治理架构

### 董事会 ESG 治理

公司董事会为 ESG 工作的最高决策机构，负责统筹部署公司的 ESG 工作，对 ESG 重大议题进行审议和决策，指导建立健全公司 ESG 体系。

公司董事会高度关注并全面负责维持本公司稳健有效的风险管理及内部监控管理，建立了一套科学、系统的风险管理与内部控制体系方法和规范。

### ESG 管理

公司不断完善 ESG 管控体系，成立工作办公室，具体负责完善 ESG 相关工作制度，明确议事规则，优化工作流程，建立指标体系；组织编制和发布年度环境、社会及公司治理（ESG）报告。

公司控股母公司编制并发布《社会责任工作管理办法》，明确公司社会责任相关的工作目标、工作原则、总体要求、工作体系，以及具体工作方向和标准，推动企业 ESG 工作规范化、高效化。

公司管理层通过定期或不定期听取工作汇报、指导编写及审核 ESG 报告、召集专项工作会议、出席专项活动等方式，支持、推动并参与 ESG 工作。公司总部各部门和下属企业根据业务范围和业务属性开展 ESG 实践。

## ESG 实质性议题评估

为完整准确披露公司 ESG 实践进展，公司对标 ESG 国际层面、行业层面和上级监管部门相关披露标准，详细分析国家政策要求、行业发展趋势，并立足公司自身发展战略和情况，梳理识别出与企业经营和利益相关方较为关注的 ESG 重要议题库。随后，通过高层访谈、利益相关方调查等方式，从各议题对利益相关方和对公司发展重要性两个维度进行对比，最终形成公司 ESG 实质性议题矩阵。

### 识别公司 ESG 实质性议题

**对标披露标准：**综合参考全球《可持续发展报告标准》(GRI Standards)、《联合国可持续发展目标》(SDGs)、港交所《环境、社会及管治报告指引》、《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG5.0)》和《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告(试行)(征求意见稿)》等标准，把握 ESG 议题管理最新标准和信息披露要求。

**遵照国家政策趋势：**深入贯彻党的二十大、中央经济工作会等精神要求，以及国家及各省市政政策与法规，参考国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》。

**分析行业发展趋势：**对标国内外同行优秀 ESG 报告，识别公司主业所在行业重点议题。

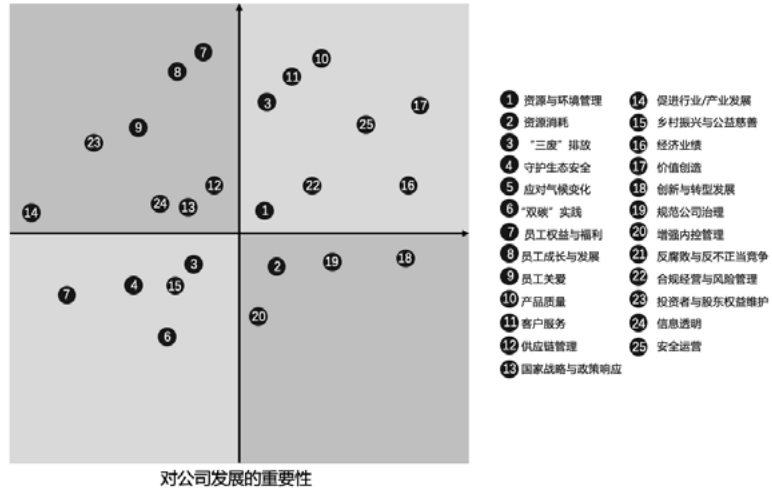
**立足公司自身发展：**根据公司发展愿景、战略规划、年度工作计划，以及企业自身特征和产品特征，识别与公司相关度较高的重点议题。

综合以上分析，公司形成了由 6 项环境议题、9 项社会议题、10 项治理议题构成的 ESG 实质性议题库。

| 华侨城 A ESG 实质性议题库 |           |            |
|------------------|-----------|------------|
| 环境 (E)           | 社会 (S)    | 治理 (G)     |
| 资源与环境管理          | 员工权益与福利   | 经济业绩       |
| 资源消耗             | 员工成长与发展   | 价值创造       |
| “三废”排放           | 员工关爱      | 创新与转型发展    |
| 守护生态安全           | 产品质量      | 规范公司治理     |
| 应对气候变化           | 客户服务      | 增强内控管理     |
| “双碳”实践           | 供应链管理     | 反腐败与反不正当竞争 |
|                  | 国家战略与政策响应 | 合规经营与风险管理  |
|                  | 促进产业发展    | 投资者与股东权益维护 |
|                  | 乡村振兴与公益慈善 | 信息透明       |
|                  |           | 安全运营       |

## 分析评估公司 ESG 实质性议题

根据每个议题“对公司发展重要性”（侧重于对公司经营的影响）和“对利益相关方的重要性”（侧重于对经济、社会 and 环境的重大影响）进行分析，并参考高层意见和利益相关方意见，形成公司 ESG 实质性议题矩阵。



基于以上分析，筛选出价值创造、经营业绩、产品质量、安全运营、合规经营与风险管理、规范公司治理、员工权益与福利保障、资源与环境管理等实质性议题，并将在本次 ESG 报告中重点披露。

## 利益相关方沟通

公司高度重视与政府、投资者和股东、客户和消费者、员工、供应商等利益相关方沟通交流，针对不同利益相关方的特征，构建相应沟通机制，通过官网、官微、ESG 报告等形式，及时向各利益相关方披露有关信息；通过组织或参与社会公益活动等方式，听取并及时回应利益相关方的期望与诉求，传播企业理念与履责动态，促进企业与各利益相关方可持续发展。

## 华侨城 A 利益相关方参与方式

| 利益相关方   | 期望与需求   | 沟通方式                                    | 公司回应  |
|---|---|---|---|
| <br>政府及监管机构    | 响应国家战略与政策<br>守法合规经营<br>促进经济发展<br>依法纳税<br>创造就业<br>严防腐败<br>带动相关产业发展 | 制定专项政策及行动方案<br>工作汇报<br>信息报送<br>统计报表     | 响应国家号召<br>依法治企<br>足额纳税<br>实现可持续发展<br>带动就业<br>助力行业发展 |
| <br>股东及投资者     | 业绩增长<br>股价表现<br>股息分配<br>投资者关系<br>公司治理<br>ESG 表现                   | 股东会议<br>信息披露<br>日常问询<br>实地考察<br>路演活动    | 稳健经营<br>按要求披露信息<br>召开股东大会                           |
| <br>员工        | 合法权益<br>薪酬福利<br>职业发展<br>职业健康及安全<br>关爱温馨                           | 职工代表会议<br>合理化建议<br>员工说等座谈互动活动           | 遵守劳动法律法规<br>拓宽员工晋升通道<br>合理提升员工收入<br>开展慰问关爱行动        |
| <br>客户和消费者   | 提供高质量产品<br>提供贴心服务   | 市场调研<br>客户沟通<br>满意度调查                   | 创新产品<br>提升产品品质<br>升级服务水平<br>完善售后服务                  |
| <br>合作伙伴和供应商 | 守信履约<br>平等合作<br>互利共赢  | 供应商会议<br>协议合同<br>产品服务                   | 责任采购<br>供应商管理<br>为供应商搭建交流平台                         |
| <br>社区和居民    | 促进社会发展<br>共建和谐社区<br>助力安全稳定  | 公益活动<br>社会共建                            | 促进社区投资<br>助力乡村振兴<br>开展公益慈善<br>参与社区文明共建              |
| <br>环境       | 环保合规<br>践行“双碳”<br>生态治理  | 制定专项方案<br>社区共建                          | 完善环境管理<br>推进绿色发展<br>开展“双碳”行动                        |
| <br>媒体与非政府组织 | 信息公开<br>与媒体互动<br>对非政府组织的贡献<br>对可持续发展的影响                           | 新闻发布会<br>组织活动<br>实地考察<br>信息披露<br>开展公共活动 | 策划多种形式主题活动与对话<br>主动发声沟通，客观、准确传递企业发展信息               |

# 创想共赢 | 持续创造价值

华侨城 A 秉承“优质生活创想家”理念，深耕旅游和房地产主业，用心提供高品质文旅产品与服务，独具匠心打造地产产品，注重服务创新与品质管理，持续为广大消费者营造品质生活氛围，构筑和谐人居环境，致力于在社会经济发展中持续创造价值。

- ◎ 聚力主业发展
- ◎ 智慧创新驱动
- ◎ 卓越服务质量
- ◎ 促进产业发展

# 01







## 聚力主业发展

### 厚植文旅品牌

**引领文旅行业。**报告期内，公司旗下八个主题公园入选 AECOM 和 TEA 联合发布的全球及亚太地区主题公园榜单，旗下九个主题公园入围“2023 中国主题公园综合竞争力十强”，体现了公司引领文旅行业的持久韧劲。

#### 案例

##### 多家主题公园上榜“全球主题公园榜单”

AECOM 联合主题娱乐协会（TEA）共同发布了《2022 全球主题公园和博物馆报告》，公司旗下多家主题公园和水公园入围榜单。其中，北京欢乐谷跻身全球主题公园 TOP25、亚太地区主题公园 TOP20；深圳世界之窗、深圳欢乐谷、成都欢乐谷、上海欢乐谷荣膺亚太地区主题公园 TOP20；武汉玛雅海滩水公园、上海玛雅海滩水公园、天津玛雅海滩水公园入选亚太地区水公园 TOP20。

##### 多地主题公园入围“2023 中国主题公园综合竞争力十强”

中国主题公园研究院联合华东师范大学、上海交通大学全球创新研究院、上海师范大学休闲与旅游研究中心共同研究编制发布《2023 中国主题公园竞争力评价报告》。在报告显示的中国主题公园综合竞争力排名中，公司旗下九地主题公园入围。其中，北京欢乐谷跻身全国第五，重庆欢乐谷、武汉欢乐谷、深圳欢乐谷、上海欢乐谷紧随其后分别排名全国第七、第八、第九、第十。襄阳华侨城奇幻度假区荣获“2023 文旅与主题公园优秀创新企业”，其举办的“奇幻火星音乐节”荣获“2023 中国主题公园最佳营销案例”。

公司旗下文旅企业和产品屡获行业荣誉：

- ☆ 欢乐谷公司上榜国务院国资委“双百企业”
- ☆ 重庆欢乐谷入选重庆市夜间文化和旅游消费集聚区，武汉欢乐谷入选 2023 年湖北省夜间消费集聚区，南京欢乐谷入选南京市夜间文化和旅游消费集聚区
- ☆ 华侨城旅行社再次入选“旅行社品牌 20 强”
- ☆ 酒店公司荣获年度中国饭店集团 60 强 TOP46

**不断创新产品体验与服务。**公司顺应消费需求和市场趋势，不断升级旅游产品，丰富旅游业态，扩大产业规模。

## 案例



### 天津欢乐谷造冰雪节，突破北方主题公园淡季营收难题

天津欢乐谷探索产品、传播、管理新路径，2023年创新探索“主题节庆+巡游演艺+网红营销”联动模式，举办首届冰雪节，打造巡游演艺网红项目，并开辟全民抖音+抖音工业化项目，有效拉动淡季经营业绩。

### 成都欢乐谷打造“唐僧”出圈案例

成都欢乐谷弘扬中华文化，根据市场客群偏好，策划创作系列独具网感的原创内容，打造NPC“唐僧”出圈案例，丰富园区服务场景，收获较高的网络热度和游客的广泛好评。2023年成都欢乐谷“奇幻夜”节庆活动期间，“唐僧”相关热点登上近百个全平台热搜榜，全网曝光量超10亿次。该案例荣获国务院国资委2023年度中国企业新媒体优秀创意奖。

### 深圳前海华侨城艾美酒店启幕试营业

深圳前海华侨城艾美酒店2023年12月启幕试营业，这是艾美品牌首进深圳之作，为当地提供高端文旅服务和商务配套，为丰富游客的旅居体验注入发展活力。

### 济南华侨城欢乐荟打造智慧旅游沉浸式体验新空间

济南华侨城欢乐荟始终致力于深挖齐鲁文化，整合当地文物资源、文化艺术产业，项目内的国家宝藏奇幻空间以《国家宝藏》IP为基础，推出全新沉浸文化项目——“东方智美”国宝数字体验展，将代表东方智慧与美学的九件国宝，通过当下新潮的沉浸交互、数字艺术和装置艺术等形式，打造形成乐园式的超时空文化博物场。项目入选国家文化和旅游部、国家发展改革委、国家工业和信息化部联合公布的第一批全国智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目。

## 筑牢匠心人居

公司坚持长期价值主义，聚焦区域地域特点、市场需求，探索业务创新，开发针对性产品，持续打造主题地产精品。

### 案例

#### 深圳城市公司打造高品质安居房项目

“东岸雅居”是公司在深圳落地的首个纯安居型商品房项目，项目探索“三大工程”新路径，为拓展保障性住房业务提供示范。项目创新景观设计理念，将环境与建筑融为一体；创新产品突破升级，打造舒适型环境，室内采光充足，最大化合理利用功能空间，满足不同家庭居住空间需求。

#### 重庆华侨城蓝楹湾项目升级产品力，实现区域销售排名 TOP1

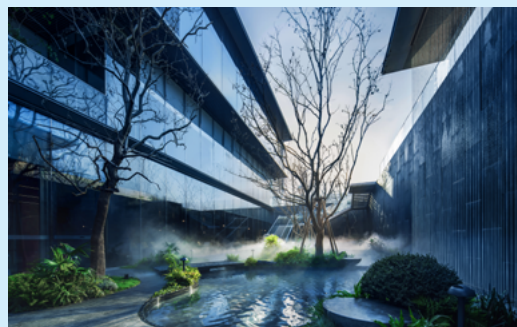
重庆华侨城 B15 项目（蓝楹湾）创新与升级产品力，以双首层与产品排列分台地的方式消化高差并使各楼栋最大化拥有观山、观江或观林的观景视野，打造居家度假化的生活方式。项目开盘 6 个月，实现重庆纯千万级产品成交金额 / 面积排名 TOP1，重庆华侨城荣获 2023 年重庆商品房销售榜 TOP1。

#### 东莞松湖原岸项目位列 2023 年东莞市个盘成交套数第一

东莞城市公司获取东莞松山湖地块后，精准客户定位，高效运营项目，极限施工穿插，从开工到开盘用时仅 6 个月（三分之二预售），项目两次开盘即售罄，位列 2023 年东莞市个盘成交套数第一，实现提前 12 个月现金流回正。

#### 无锡雲湖别院项目销售创无锡近三年首开去化记录

苏锡常城市公司获取雲湖别院地块后，拿地当天方案公示并启动项目，以计划管理为主线、以阶段成果为目标、以关键项目会议为驱动，从拿地到开盘用时 6 个月，首开劲销 5 亿，成为 2023 年无锡楼市最热销项目。



## 营造品质生活氛围

**提供品质物业服务。**公司围绕“社区、商旅、城市”三大空间提供运营和服务业务，业务范围布局全国 56 个城市，近 400 余个项目。

### 案例

#### 华服公司实施“橙心美家计划”

“橙心美家计划”秉承“服务为本、客户至上”的理念，聚焦业主需求和关键触点，围绕四保一服基础服务、四动线打造、管理标准化等八大维度，以服务创造美好生活为目标，精研服务细节、优化服务环境，解决广大业主和住户在居住中的急难愁盼问题。2023 年度，“橙心美家计划”于 7-9 月实施，覆盖全国 56 个城市 400 余个项目，开展专项保洁、绿化补种、品质自检和设备翻新等专项行动，累计解决客户需求 2.3 万人次，获得 300 面锦旗，收获 95 封表扬信，节约成本近百万元，受到广大客户关注和肯定。

#### 华服公司打造品牌社区文化活动

2023 年华服公司策划打造“自然生长计划”“健康唤醒计划”“ONE+ 创想计划”“邻里迎新计划”等社区文化活动体系，落地 600 余场活动，覆盖住宅项目 200 余个，参与客户超 14 万人次，充分满足了业主社交、娱乐、健康、教育等需求。报告期内，全国业主平均参与率 56.6%，总体满意表现 93.2 分，满意度超行业平均水平 17.3 分，超标杆企业 6.4 分。



**营造品质商业氛围。**公司依托自身在文旅商资源整合及运营管理方面的积累，形成“欢乐海岸”系列大型文旅商综合体、“OCT-LOFT”创意文化产业园、“欢乐时光”品质社区商业核心产品线，逐步向外提供产品定位、设计咨询、品牌招商、运营管理等商业全流程服务，以及精细的经营和管理智慧输出。

## 案例

### 深圳欢乐海岸“摩登生活节”打造城市时尚生活方式

“摩登生活节”是深圳欢乐海岸联动“深圳时装周”孵化的城市时尚生活方式节庆 IP 活动。活动以“Chic Your Life”为口号，通过将时尚、运动、艺术等因子渗透到城市空间，传递全新城市生活方式。2023 年，深圳欢乐海岸开展时尚大秀、国际湾区模特大赛、可持续服饰设计展、国际论坛摩登野路子 market、欢乐海岸 x 华为街拍摄影大赛、大学生街头走秀等活动丰富时尚内容体验，探索城市时尚产业消费联动模式。

### 深圳欢乐港湾持续服务城市文化生活

深圳欢乐港湾推出摩天轮灯光秀、3D 投影表演等，以数字光影持续创新城市文化，满足大众的社交娱乐、精神文化需求。



## 智慧创新驱动

公司深入贯彻落实创新驱动发展战略，着力提升自主创新能力，不断加快数字化能力建设。公司以重点领域数字化转型为着力点，推进“数字华侨城”建设，以管理体系数字化转型为重要支撑，稳步推动数字技术与生产经营深度融合。

**数字技术驱动企业高效治理。**公司升级合并报表系统和司库系统，上线招采平台 2.0、审计信息系统等平台，落地城市公司权责体系，促进管控效率大幅提升。

**系统升级促进业务提质增效。**公司华筑云 ERP 系统升级推广助力房地产核心业务实现全面线上化，“侨房宝”小程序拓展线上营销。文旅商服业务一体化推进关键应用基座拉通，统筹推进大会员体系，数字化经营能力得到有效提升。

**新技术助推新模式加快涌现。**欢乐谷公司首个 AI 数字人“乔伊”登录花橙旅游平台，华服公司智慧城区管理平台深化视频 AI 算法应用，华侨城“云选商城”应用推动企业采购线上化转型升级，一批新技术新应用落地促进形成新的业务机会。

**数字化新基建筑牢转型根基。**公司推进“上云入湖保安全”，发挥数据湖技术底座功能，强化经营决策数据支持能力；加强管理、技术、运营等网络安全工作，提升网络安全保障能力。



案例

“华侨城智慧城区管理平台”入选“红数麟杯”数字化创新成果大赛百强

2023 年 11 月，央国企数字化转型论坛暨第二届中央企业数字化转型峰会发布首届“红数麟杯”数字化创新大赛成果，华服公司“华侨城智慧城区管理平台”入选首届“红数麟杯”数字化创新成果大赛百强。

华侨城智慧城区管理平台以数字孪生为依托，对深圳华侨城城区 6 平方公里物理空间进行仿真、反映及分析预测，实现 AI 智慧安防、智慧消防、智慧环境、智慧停车、智慧通行、智慧能源、智慧环卫、智慧用电等多个城区管理子系统的互联互通。通过数据全域标识、状态感知、数据实时分析等，实现城区三维全景呈现、综合态势感知和控制、远程应急指挥调度及数据融合分析，为优化城区服务流程体系提供管理决策支持，实现新型智慧城区管理模式从“治理”到“智理”的转变。

“云选商城”荣获国务院国资委“智能监管业务模型创新活动”优秀应用奖

2023 年 12 月，在国务院国资委办公厅主办的 2023 年智能监管业务模型创新活动中，由公司开发并交付旗下侨城汇公司运营管理的“云选商城”项目荣获“优秀应用奖”。在数字化转型背景下，“云选商城”顺应业务发展趋势，为企业提供非工程类集中采购与零星采购集采服务，将传统线性采购推向业务在线、集成协同、数据驱动、生态智能，助推采购数字化发展，同时以客户需求为导向，提供专属定制解决方案，建立智能型 + 体验型 + 服务型的平台运营模式，推动集中采购及零星采购服务的降本增效。





## 卓越服务质量

### 加强旅游服务创新

公司坚持顾客至上的服务理念，紧跟行业趋势，不断满足客户多元化需求，升级客户体验，强化全面服务质量管理，持续向大众提供优质、贴心的产品和服务。

**欢乐谷公司搭建起“5+5”产品体系。**基于用户需求和市场趋势，明确产品定位与发展策略，丰富 IP 应用场景，推进深圳欢乐谷“迷你世界”主题区、成都欢乐谷奥特曼主题馆等一批新项目开门迎客，举办了自有 IP“欢乐家族”主题馆概念设计大赛，在成都欢乐谷和上海欢乐谷落地 IP 演艺产品。

**欢乐谷公司制定了“极致服务”三年战略。**以北京欢乐谷为极致服务试点，搭建欢乐谷公司极致服务综合体系，沉淀 19 项服务工作标准及工作指引，导入专业服务激励体系。在一系列软性产品和极致服务推动下，2023 年，北京欢乐谷游客满意度、口碑好评率分别提升 5.09%、8.63%，口碑差评率下降 4.58%；华侨城主题公园整体好评率达 92.94%，同比提升 1.78%。

## 案例

### 酒店公司优化升级“华悦汇”会员体系与会员权益

“华悦汇”是华侨城酒店公司全方位智能酒店服务平台。2023 年，酒店公司优化升级“华悦汇”会员体系与会员权益，推出在线优先选房、30s 入住、全程行程管家、0s 退房等智能化服务场景，为客户开启全新入住体验。同时，推出铂金级别会员，调整会员升级规则以适应市场需求的变化，满足华悦汇会员的出行及权益需求。

### 东部华侨城积极践行“五心”服务

东部华侨城以“加强与顾客的情感联系”为服务目标，积极提供“五心”服务——用心、尽心、耐心、贴心、热心，多措并举为游客提供优质、高效、暖心服务，如提供特殊人群特殊服务、大件行李搬运服务等，2023 年全年共计处理售后 1126 宗，其中帮助受伤游客处理伤口 70 余次，拾金不昧 500 余件、寻找走散家人 80 次等，多次获得游客感谢信和感谢牌匾。



## 提升房地产品质

公司始终重视产品品质，积极响应国家和地方城市更新、城市共建、人才保障等政策，秉承“品质华侨城 幸福千万家”理念，深度实践健康人居的目标，努力提供更健康和谐舒适的居住产品。

**搭建产品质量管理体系。**公司对商品房、保障房、商业地产等各类产品进行全过程质量管控，严格落实内部质量监督与第三方质量安全监督管理，致力于为客户提供健康安全、高品质的住宅产品。报告期内，公司参照 ISO9001 质量管理体系，结合房地产行业特点，搭建事前预防、事中监管、事后检查和总部抽检四部分质量管理框架，持续夯实地产产品安全质量管理体系顶层设计。

**筑牢产品安全与质量。**公司对各地产项目的设计、客服和工程系统进行调研，并对质量投诉的反馈、跟踪、处理、回访流程机制进行全面梳理。整合下属企业优秀做法、经验和专家资源，聚焦施工图联合评审、工程过程评估、开盘前风险检查、客户工地开放日、工程交付评估、交付后评估等六个关键管控节点，加强公司在设计质量、工程质量和客户关系等管理体系的制度建设。

**提升物业管理质量。**公司结合实际经营情况和行业标准，依据马斯洛需求理论，运用六西格玛管理理念，结合物业业务现状和行业标杆经验，开创性提出以客户需求为导向的“6W3H3A 物业管理体系”。报告期内，公司旗下华服公司已通过质量管理体系（GB/T19001-2016/ISO9001:2015）、环境管理体系（GB/T24001-2016/ISO14001:2015）、职业健康安全管理体系（GB/T45001-2020/ISO45001:2018）认证。



## 保障客户权益

公司坚持把把控对客服的每一环节，通过负责任营销、规范化信息管理、保障客户的居住安全等方式，全方位保障客户权益。

**推行负责任营销。**公司严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》与《中华人民共和国广告法》，制定完善的销售管理制度机制，明确管控销售管理业务红线，坚持在各销售环节注重负责任营销，要求全国销售项目对价格信息、项目信息等进行全方位公示。公司下属房地产企业开展面向全体销售人员的负责任营销培训，要求销售人员在销售环节注意对客户隐私的保护以及准确地向客户警示潜在风险，以保障客户隐私权、知情权。公司定期对具体项目在销售话术、各类物料风险告知、阳光公示等内容进行检查，有效保障消费者权益。

**保护客户信息。**公司重视信息安全建设，落实控股母公司保密制度与信息化管理制度，对数据保密分级与信息安全应急事件处理做出相应规定。公司设立保密工作领导小组与保密工作办公室，负责领导与统筹落实信息保密工作的展开，履行客户信息安全保障责任。

## 案例

### 深圳前海华侨城 JW 万豪酒店认真对待客户投诉，全力保卫客户信息安全

深圳前海华侨城 JW 万豪酒店以认真对待、记录、处理客户的每个投诉，并通过有效解决方案来改善服务质量并及时反馈客户，提升客户满意度。同时，酒店重视保护客户个人信息安全，通过“设立权限管理制度、向客户提供清晰明确的隐私声明、签订保密协议、定期安全审计”等方式，确保客户信息的安全。2023 年，酒店客户投诉处理率 100%，酒店在慧评网好评率达 94.45%，携程评分好评分为 4.7 分。



**响应客户诉求。**公司重视客户意见反馈与投诉处理，为妥善及时的响应客户诉求，公司旅游、商业、物业等业务板块均建立有客户诉求反馈及解决机制，对一般投诉、热点投诉、重大投诉等采取分级分类上报机制，以避免拖延、反复投诉的情况出现。

## 案例

### 华服公司语音客服中心快速响应各类客户诉求

- 建立“1530”响应机制，提升客户满意度。
- 公示 400 监督热线，增强和客户沟通。
- 转接夜间服务至中控室，保障 24 小时服务。
- 开展回访和线上拜访，保证客诉处理工作闭环。
- 开设内网品质专栏，定期通报品质情报，加强服务管控。

以上系列服务举措，不仅提升了内部资源利用和管理效率，也畅通了客户无障碍反馈渠道，巩固了公司与客户间的信任关系。

### 重庆欢乐谷获“消费维权工作先进单位”称号

重庆欢乐谷凭借优质的服务和显著维权工作成效，连续三年荣获重庆两江新区消费者权益保护委员会颁发的年度“消费维权工作先进单位”。2023 年，重庆欢乐谷全年妥善处理客诉 50 余起，与游客积极沟通，满足游客诉求、超预期解决客诉问题超 20 起，用行动践行真诚服务，切实维护游客权益。此外，公司梳理归纳各类客诉事件，优化客诉处理流程，形成典型案例培训课件，组织新老员工参与学习处理技巧，从源头预防类似事件再次发生，进一步提高游客满意度。



## 促进产业发展

公司积极践行国家战略，主动服务粤港澳大湾区、京津冀、长三角、成渝双城等重点区域文旅产业创新发展和城市美好人居供给。同时，持续推动文旅深度融合，助力一带一路建设，为构建良性产业生态贡献力量。

## 扎实推进文旅深度融合

公司始终坚持融合发展，不断挖掘文化内涵，丰富文化表现形式，创新推动资源融合利用，建设多元化融合载体，为提升文旅体验，增强文化自信持续努力。

### 案例

欢乐谷公司将春晚吉祥物“兔圆圆”“兔团团”“龙辰辰”引入各地欢乐谷。欢乐谷公司与总台文创签订战略合作协议，将“兔圆圆”“兔团团”“龙辰辰”等春晚吉祥物引入各地欢乐谷，展示年度生肖趣味习俗的同时，让游客有机会在公司旗下各地主题公园与春晚吉祥物近距离“接触”。作为民族自主创新的主题公园运营商，欢乐谷公司坚持“外来IP合作+自有IP培育”双线并进的策略，依托丰富的文化积累及平台资源，以优质文化IP赋能文旅融合新场景，形成一条条丰富多彩的文旅融合“故事线”。



此外，武汉欢乐谷举办“东湖灯会”、深圳锦绣中华·中国民俗文化村推出“春节大庙会之潮汕风情年”，展现传统节庆独特韵味；上海欢乐谷开展“国风华服节”“国学开笔礼”等，展示传统服饰、国学魅力；北京欢乐谷的“潮玩神话节”重现《山海经》奇幻传说，让游客深度感受传统文化的现代表达。

## 助力国家一带一路建设

公司积极践行“一带一路”倡议，充分发挥自身主业优势，搭建开放包容的合作平台，全方位推动各方务实合作。

### 案例

#### 华侨城会展公司助力国家一带一路及贸易强国建设

华侨城会展积极响应国家战略，充分发挥会展业促进经济发展、助力产业升级、推动科技进步的作用，创新升级“政府搭台，企业唱戏”办展模式，先后引进全国糖酒会，承办粤港澳大湾区专馆；主办深圳跨境电商展，承办首届粤港澳大湾区服务贸易展览会；承办高交会（宝安展区），策划组织首届空天一低空科技展，助力国家一带一路建设、内外贸一体化建设以及科技强国建设。



## 推动构建行业生态

公司对标世界一流主题公园业务布局，聚集产业链上下游，扩大产业影响力。公司旗下欢乐谷公司以平台化发展，主题公园连锁化经营为基础，逐步实现上下游产业链共生的行业护城河。

**搭建专业运营管理平台。**成立深圳华侨城主题公园运营管理有限公司，加强轻资产输出力度，加快实现主题公园业务连锁化发展。同时，以“花橙”业务为基础打造产业链公司——花橙科技，发挥公司产业优势和线下实体资源价值，打通线上信息和线下服务，提升平台输出能力，致力成为游客欢乐旅途的陪伴手、文旅企业营销运营的助手、地方政府旅游业务的推手。



## 精益赋能 | 合规稳健经营

华侨城 A 坚定信心，深化改革力度，笃行精益管理，提升公司治理效能，强化安全生产体系，严守合规风险底线，多措并举保障公司稳健运行，全力以赴筑牢企业可持续高质量发展基础。

- ◎ 优化公司治理
- ◎ 践行精益管理
- ◎ 规范科学经营
- ◎ 保障安全稳定

# 02







## 优化公司治理

### 党建引领 保障发展

公司牢牢把握新时代新征程国资央企党建工作的新特点、新任务、新要求，系统编制《党建工作三年规划（2023-2025）》，确立“一年一主题‘三步走’”规划路径，全面启动“八大工程”，形成由“一个工作规划、三年阶段目标、实施‘八大工程’”组成的“138”精益党建工作体系，着力推动公司党建工作向精益管理、全面提质、价值创造的更高阶段迈进。

**深化融入机制，规范权责边界。**公司全面贯彻《关于中央企业在完善公司治理中加强党的领导的意见》，动态优化党委前置研究重大经营管理事项清单，进一步厘清各治理主体的权责边界，明确公司对二级企业审批与备案管理事项。7家房地产业务二级企业编制“城市公司关键事项管控清单”，加强权责落实跟踪。

**加强理论武装，巩固发展共识。**公司扎实开展两批学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，一体推进理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制，打造“1456”学习模式，开展专题读书班、专题研讨、调查研究，在企业治理、党建工作等方面建章立制75项，从党的创新理论中汲取智慧，并转化为促进公司可持续高质量发展的动力和具体行动，确保公司整体安全稳定运行。

**深化党业融合，助力经营发展。**公司开展“一领域一方案”党建引领专项行动，立足旅游、房地产等不同领域、不同业态特点制定实施专项方案，推动各二级企业聚焦企业改革发展、年度任务目标等，制定落实举措，立项“书记项目”“委员项目”，确定华侨城“四惠”办实事项目、创建“岗区队组”等，开展“对标提升专项行动”，有效组织和动员广大党员干部在推进国企改革、精益管理、投资管控、项目营销、风险防控等重点工作中发挥模范带头作用。



## 优化治理 提升效能

公司严格按照国家有关法律法规的要求,建立健全公司治理“1333”工作体系,不断完善公司“三会一层”法人治理结构,全面深化精益管理,建立权责清晰、管控透明、协调运转、有效制衡的现代企业治理体制机制,着力构建与现代化经济体系 and 高质量发展要求相适应的治理体系,持续提高公司治理水平,促进公司规范运作。

**完善治理体系。**公司健全完善“1333”工作体系,即1个目标、3大原则、3个重点和3层架构。

- ◎ **1个目标:** 指持续推动中国特色现代企业制度优势更好转化为治理效能;
- ◎ **3大原则:** 指加强党的领导与完善公司治理相统一、依法管控与激发活力相统一、遵循治理基本规则与尊重治理结构差异相统一;
- ◎ **3个重点:** 指优化法人内部治理机制、探索法人层级治理路径、体系化编制并应用治理范本;
- ◎ **3层架构:** 指体系层、机制层、制度层三层架构。

**夯实治理结构。**公司“三会一层”紧紧围绕公司发展战略,充分发挥自身职能作用,报告期内,公司召开股东大会1次,董事会会议5次、监事会会议4次,专门委员会会议14次,有效维护了公司和全体股东的利益,促进公司可持续健康发展;

- ◎ **股东大会:** 公司最高权力和决策机构,依法行使公司经营方针、筹资、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,负责公司内控制度的建立健全和有效实施;
- ◎ **监事会:** 对股东大会负责,依法行使监督权,保障公司及股东的合法权益不受侵犯;
- ◎ **董事会专门委员会:** 董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会,为董事会高效运作、科学决策提供有力支持;
- ◎ **经理层:** 对董事会负责,负责组织实施股东大会、董事会决议事项,主持公司日常经营管理工作。



## 践行精益管理



### 深化精益管理

公司深入贯彻落实党中央、国务院关于稳增长的决策部署，深化拓展精益管理，强化责任、细化措施，促进效率提升、能力提高、效益提增。

**坚持系统观念、科学谋划。**统筹制定 2023 年度精益管理专项提升行动方案，聚焦费用管控、投资管控等方面及年度 N 项精益管理重点任务，提出百余项精益管理举措，并分解、细化至各业务条线、各企业，将精益管理理念贯穿于企业改革发展全过程。在公司“十四五”战略规划修编中，纳入“精益管理”，构建起具有华侨城特色的精益管理模式和价值体系。

**坚持统筹兼顾、突出重点。**注重过程管控，重点实施党建引领、改革深化提升、重点项目攻坚、降本增效等专项行动。以专项行动、专项活动为载体在费用管控、投资管控、运营管理、组织管理等重大事项中拓展精益管理实践，开展成本精益管理掘金、华侨城“精益之星”评选、“核桃树计划”推广等活动，更引导各级企业挖潜精益管理空间，提升公司全员、全过程、全要素精益管理水平。

**坚持理念引导、形塑文化。**公司积极倡导和培育精益管理文化，将“精益”融入企业核心价值观，开展“精益大学习”“精益管理公开课”，以多种形式研讨交流精益管理理论知识和创新做法；挖掘各级企业精益管理的创新做法和突出成效，进行专题宣传；开设“精益办”信箱，鼓励员工思考提出精益管理工作改善建议和创新实践，促进精益管理工作持续提质增效。

## 加强内部控制

公司围绕《企业内部控制基本规范》及国资监管各类规范性文件，建立健全各类内部控制制度，包括内部环境、风险管理、业务活动、信息与沟通及内部监督领域，持续推动内控制度管理规范化、标准化、系统化建设。

报告期内，公司开展了内控制度优化、内控评价、监督评价等工作。制度优化方面，通过“留、废、改、立”，不断完善内控制度体系，发挥内控制度效能。内控评价方面，公司从“定性和定量”两个维度明确内控缺陷认定标准，组织各职能部门及下属企业开展内控评价工作，纳入评价范围单位资产总额占公司合并财务报表资产总额 100%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额的 100%，实现了“内控自评当年全覆盖”。监督评价方面，公司组织开展了内控监督评价工作，积极践行和推进内控监督评价三年全覆盖。

## 加大廉政建设

公司始终坚持正风肃纪反腐，健全完善“大监督”工作体系，探索实施大监督体系“轮值”机制，推动各类监督力量整合、程序契合、工作融合；深化“一把手”监督谈话工作，全年开展谈话 42 人次；加强纪律建设，召开警示教育大会，用好身边反面典型的警示震慑作用；强化经常性纪律教育，全年各级企业开展党章党规党纪教育学习 600 余次，覆盖 21000 余人次；召开大监督体系工作会暨跨境腐败治理推进会，围绕加强合规风险管控，制定、完善境外业务管控等方面制度 13 项，有力促进境外业务合法合规经营；制定《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》，推动廉洁文化全面融入企业文化，齐力构建精益高效、清廉务实、担当作为的企业文化，营造风清气正的经营环境。



公司发挥政治巡视利剑作用，推动巡视工作向深拓展、向专发力、向下延伸，使巡视监督的制度优势不断转化为企业治理优势。报告期内，制定五年巡视工作规划，按照二十届中央巡视工作要求有序启动公司巡视任务，完成 3 家党组织常规巡视，对 11 家党组织开展深化整改专项巡视。完善巡视整改工作机制，结合现阶段公司改革发展形势，围绕坚持和加强党的全面领导、贯彻新发展理念、加强内部管控和运营管理水平、统筹发展和安全、防范化解重大风险等 11 个方面编制典型启示性案例 15 个；开展国资央企推进政治监督具体化、精准化、常态化研究，形成《“核桃树计划”在巡视巡察实务的运用情况》等研究课题成果，健全完善巡视巡察理论体系。

## 坚持公平竞争

公司坚持负责采购，严格遵守国家有关法律法规，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，建立健全采购制度，规范采购行为，注重供应商信用体系的建立与维护。2023 年下半年，全面启用评标场地，部署评标在线监督、音视频录像等多个系统，明确“进场地、用平台、抽专家”等管理要求，设专人开展采购项目事中合规审查，累计完成合规审查节点 37150 次，有效降低合规风险；加强评标专家管理，编制专家管理和入库相关办法，160 个采购项目通过公司评标专家库随机抽取专家进行评标，进一步提升采购合规性、公平性。



## 规范科学经营

### 维护投资者关系

公司始终高度重视投资者关系管理和股东权益保护工作，坚守合规性、平等性、主动性和诚实守信四条基本原则，建立投资者关系管理制度体制和机制保障，搭建多渠道的投资者沟通交流平台，引导投资者树立长期投资和理性投资的理念，切实保护广大投资者尤其是中小投资者的合法权益。

报告期内，公司通过股东大会、路演与反向路演、深交所互动易平台、投关电话等“线上+线下”的多元渠道保持与投资者的沟通互动。报告期内，公司召开了1次股东大会，接待了16批次、111家机构、146位投资者，回复了234个互动易问题，接听了245个投关电话。同时，公司始终重视投资者对公司治理提出的意见和建议，定期收集机构和个人投资者的观点，并召集投关工作小组会议讨论，及时解决和反馈投资者的问题和建议。

公司高度重视债权人权益保护，坚持“631”债务风险防控机制，坚持将当年到期债务兑付和下一年到期债务提前置换一起抓，严防债务风险。报告期内，公司在公开债券市场无违约事项发生，征信状况良好。

### 加强信息披露

公司坚持“以合规披露为基础、市场需求为目标、价值发现为导向”的信披指导思想，遵循《上市公司信息披露管理办法》等监管要求，持续夯实信息披露的制度保障，制定了《深圳华侨城股份有限公司信息披露管理制度》《深圳华侨城股份有限公司财务与报告管理规定》等文件，并持续提升公司信息披露水平，通过法定披露媒体，真实、准确、完整、及时地披露公司经营情况，充分保障广大投资者的知情权。报告期内，公司累计披露133份公告，包括定期报告、临时公告，继续维持零差错标准。

## 保障安全稳定

公司加强全面风险管控，通过完善合规管理、风险管理、安全生产管理，有效提升公司各类风险应对能力，为公司安全稳定运行提供坚实保障。

## 深化合规管理

公司从组织、制度、机制、追责、文化、信息化、涉外合规等维度建立健全合规管理体系。设立首席合规官，列席公司重要会议并提出合规审查意见；制定完善《合规管理办法》，形成了分级分类的合规管理制度体系，推动企业经营有规可依。

报告期内，公司启动“7类44项”合规管理体系有效性自评、“5类37项”重点领域合规评价以及二级企业合规管理体系有效性评价。通过制定“6类39项”评价指标、组织两轮交叉评价检查等举措，推动二级企业完善7家合规委员会，健全制度42项，优化机制92项，实现“以评促改”“以评促建”，为企业依法合规经营提供支撑保障。





公司积极培育合规管理文化，厚植合规文化理念，将法律合规纳入公司理论学习、员工培训，编制《OCT 法治+》双月读本，印发《应知应会党内法规和国家法律清单》，开展合规宣传月、国家宪法日等活动，组织干部员工签署合规承诺书，充分贯彻“时时、处处、事事、人人合规”理念，不断增强干部员工的合规意识，推动干部员工遵规守法、知行合一。

## 全面风险管理

公司持续加强风险管理，全面开展风险识别与评估、风险控制和监督评价等工作，有效防范化解经营风险。

**加强评估监测。**成立风险评估工作小组，从风险发生可能性和风险影响程度两个维度开展风险识别和评估工作；持续开展季度风险监测工作，具体包括 17 类风险涉及的 33 项具体监测指标，涵盖战略、财务、市场、运营及法律合规领域范围，全面把控各类经营风险走向。

**加强风险控制。**系统编制股权合作与退出、房地产销售、劳动用工、私募基金、商标权保护、采购项目、纠纷案件处置、境外经营等近 10 项公司专项合规指引，为风险控制提供管理依据和操作规范。

**加强合规审查。**落实合规审查机制，将合规审查作为重大事项决策、规章制度制定、重要合同签订 100% 必经环节，完善合法合规性审查后评估机制，不断完善合规风险应对机制和违规问题整改机制。

## 保障安全生产

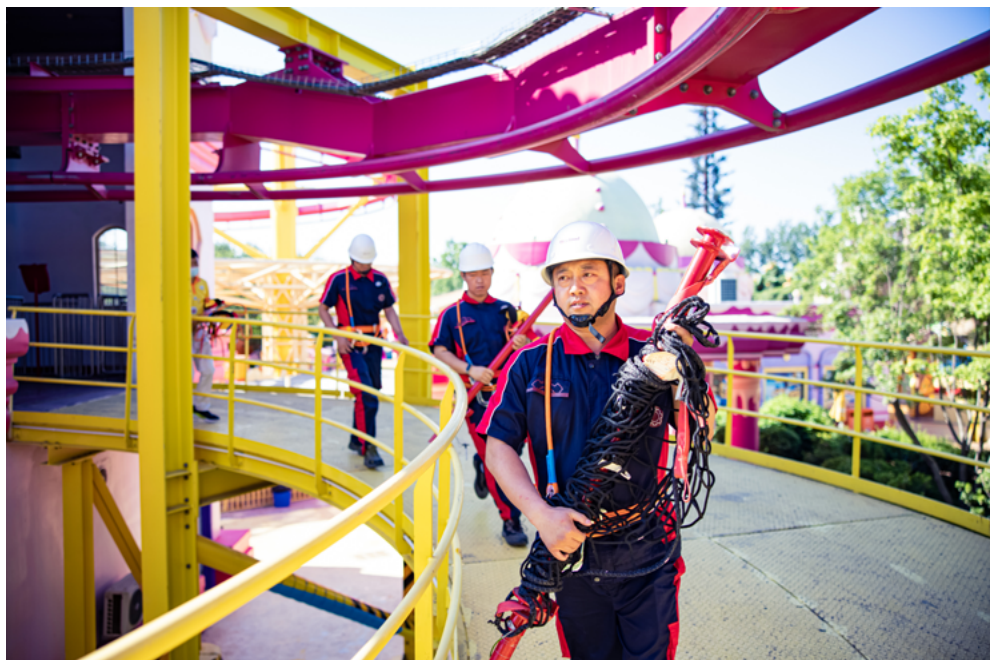
公司始终重视安全生产，不断强化安全责任，增强安全管理能级，提升安全意识，筑牢安全防线，全力为广大消费者营造安全、稳定、健康的体验环境。

### 报告期内安全事故情况

**深圳欢乐谷“10.27”事故相关情况说明：**2023年10月27日，深圳欢乐谷过山车项目“雪域雄鹰”发生双车碰撞，28人入院就诊。深圳市联合事故调查组综合分析认定为：一般特种设备责任事故。

事故发生后，深圳欢乐谷立即启动应急预案，迅速组织应急救援。公司主要负责人第一时间赶赴现场，调度事故应急处置工作，按要求向有关主管单位报告事故情况，并统筹做好伤员救治与赔偿、安全检查、游乐设备专项检验检测、配合事故调查、追责问责等工作。

对于事故的发生，公司深感痛心，深表歉意，深刻反省。秉持负责任的企业精神，公司认真汲取事故教训，从组织、制度、保障、技术等方面重塑安全生产体系，强化游乐设施全生命周期安全管理，确保游乐设施运行安全，全力为广大游客提供安全、舒适、欢乐的游乐体验。



## 保障安全生产

公司始终坚持“人民至上、生命至上”“以人为本，安全发展”的理念，秉持“全覆盖、严执行、重实效”的工作原则，深入开展安全管理强化年和重大事故隐患专项排查整治行动等重点工作，重塑安全生产体系，严格落实安全责任，细化安全制度标准，排查整治安全隐患，防范化解重大安全风险，确保公司安全生产总体平稳，为员工和游客提供安全环境。



**健全落实机制。**重点推进安全生产工作与各项业务工作同谋划、同部署、同考核，扣紧责任链条。建立会议机制，健全完善年度安全生产会议、安委会季度工作例会、安全生产专题会议、安委办主任月度联席会议等会议机制，及时研究、解决安全生产工作中存在的突出问题和重大事项，督促企业落实各项安全措施。严格监督考核，根据新修订的《安全生产绩效考核办法》，强化过程考核和目标考核，推动各级企业从严从细落实安全生产责任。报告期内，公司签订年度安全生产责任书 21352 份，签署岗位安全承诺书 34953 份，将安全生产责任层层落实到岗到人。

**健全制度体系。**重点推进房地产、商业、物业、主题公园等业务板块安全标准制度建设。制定《商业物业租赁安全管理办法》，强化商业、物业租赁的全过程安全监管；督促各旅游企业严格执行《游乐设施安全检查规范（试行）》。报告期内，公司及各下属企业新修订安全制度 993 项，新增安全制度 442 项，累计制定各类安全制度 2969 项；规模以上企业积极推进安全生产标准化建设，累计 36 家企业通过安全标准化达标评审。



**隐患排查整治。**统筹推进重大事故隐患专项排查整治行动，制定具体实施方案，组织重大事故隐患判定标准专题学习，聚焦旅游、施工、消防、燃气等重点领域，扎实开展重大事故隐患排查整治，聘请第三方专业机构对所属企业的大型游乐设施、特种设备、危大工程等进行专项检查 and 综合评估，及时消除各类安全隐患，堵塞安全风险漏洞。报告期内，公司及各下属企业开展安全督查 1113 次，企业主要负责人带队安全检查 2722 次，共排查发现一般安全隐患 60328 项，整改完成 59619 项，整改完成率为 98.82%。

**加强安全培训。**公司以安全生产月、消防宣传月、合规宣传月等为契机，围绕“人人讲安全，个个会应急”“预防为主，生命至上”“安全底线，合规相伴”的活动主题，制定专项活动方案，深入开展安全宣传咨询日、安全警示日、企业主要负责人“五带头”、重大事故隐患判定标准解读、安全应知应会知识学习、合规经营法律知识学习、安全专项培训等学习活动以及消防安全疏散演练、大型游乐设施应急救援演练等实战活动，进一步提高全员安全责任意识，营造全员关心安全生产、参与安全发展的文化氛围。报告期内，各级企业组织领导干部讲安全 1520 场次，举办安全培训 8566 场次，参加培训人数 19.56 万人次。

## 案例

### 顺德欢乐海岸 PLUS 获评多项消防安全示范项目

顺德欢乐海岸 PLUS 通过在园区中心位置设置固定消防主题宣传雕塑，推动餐饮场所开展消防安全牌上餐桌，建设消防安全主题便利店，实现消防安全主题充电宝经营场所全覆盖等措施，全面深入推进消防安全知识普及工作，提高员工和游客的消防安全意识。报告期内，顺德欢乐海岸 PLUS 成功创建成为佛山市首家消防科普教育示范园区，并被评为“顺德区消防安全管理标准化示范单位”称号。

### 苏锡常城市公司举行消防应急演练

2023 年 11 月 9 日，苏锡常城市公司联合运河汇商业管理团队、商户员工在集盒购物中心举行冬季消防疏散演练。现场模拟商铺火情及人员被困场景，完成组织疏散与灭火救援，同时普及火灾预防知识，并结合实物展示宣传消防安全，本次应急演练强化了员工及商户的消防安全意识与自救能力，提升了项目的运营安全保障水平。

### 北京欢乐谷开展家庭过山车应急救援疏散演练

2023 年 6 月是第 22 个全国“安全生产月”，北京欢乐谷开展“家庭过山车应急救援疏散演练”。本次演练模拟北京欢乐谷家庭过山车在运行中，设备突发故障导致车体停留在提升段 12 米处，无法继续正常运行，6 名游客被困的场景。北京欢乐谷按照大型游乐设施故障应急预案，立即组织设备救援、后勤保障、医疗救护、人员疏散等工作，顺利解救被困游客，完成演练任务。本次应急演练有力检验了园区应对大型游乐设施安全应急处置的能力和水平。



## 守护环境 | 践行绿色低碳

华侨城 A 积极践行“绿水青山就是金山银山”理念，深入贯彻落实碳达峰碳中和行动，增强环境管理能力，优化资源利用，推行绿色施工，引进绿色技术，研发绿色产品与服务，在守护生态环境，实现绿色低碳的可持续发展方面持续努力。

- ◎ 加强环境管理
- ◎ 优化资源利用
- ◎ 绿色低碳运营
- ◎ 守护生态多样性

# 03





## 加强环境管理

公司严格遵守资源利用、排放管理、环境保护等方面法律法规，将环保绿色发展纳入公司日常经营，不断完善环境管理体系，广泛开展环保培训和宣教，增强全员绿色环保意识和能力，并明确 2030 年前后实现碳达峰。报告期内，公司未发生突发环境事件或节能环保违法违规行为事件。

### 健全管理架构

公司成立碳达峰碳中和工作领导小组，公司党委书记、董事长任组长，党委副书记、副董事长任副组长，其他班子成员为组员，全面领导公司碳达峰碳中和以及节能环保相关工作。公司设置安全与环境管理部专职负责公司节能环保与绿色发展相关事务。公司全面实行节能环保工作“党政同责”“一岗双责”，明确企业党政主要负责人是本企业节能环保工作的第一责任人，按照管发展、管生产、管行业必须管节能环保的要求，将节能环保工作贯穿生产经营的全过程。

### 完善制度规范

公司制定并印发了《深圳华侨城股份有限公司节约能源与生态环境保护监督管理办法（试行）》《深圳华侨城股份有限公司节约能源与生态环境保护年度绩效考核暂行办法（试行）》《深圳华侨城股份有限公司突发环境事件应急预案（试行）》等制度，并遵照控股母公司《华侨城集团有限公司突发环境事件及节能环保违法违规事件信息报告和处置规定（试行）》，从监督管理、结果考核、应急预案、违法违规事件处置等方面，不断完善环境管理体系。

◎ **环境风险控制：**公司不定期开展突发环境事件风险评估和环境安全排查工作，推动各级企业建立环境安全风险源和隐患台账及责任人制度，实行风险管控责任制，对环境风险隐患处置实行持续督导和零容忍，落实限期动态清零和闭环管理。

◎ **突发环境事件预警及应急机制：**公司高度重视环境预警及应急处置应对机制，做到及时高效响应突发环境事件应急预案的同时，进一步强化发生突发环境事件信息报告管理工作，对突发环境或节能环保违法违规事件实行首报、续报和终报制度，确保信息报告的及时性、准确性、规范性，持续提升应急处置能力。同时，从组织指挥体系、监测预警和信息报告、应急响应、善后处置、应急保障等方面提高公司突发环境事件应对工作成效。

◎ **纳入绩效考核：**公司将节能环保工作作为约束性指标纳入企业经营业绩考核，从节能环保目标指标完成情况、日常基础管理工作完成情况、突发环境事件与节能环保违法违规行为情况、节能环保创新举措等方面进行综合考评。



## 大力开展环保培训和宣教

公司结合企业实际，围绕节能降碳和绿色低碳生产生活方式，以线上线下方式，开展节能低碳专题培训，传导生态文明、绿色低碳发展的理念，培养和强化全体员工节能环保和低碳意识，促进节能环保良好习惯养成。

◎ **多平台、多渠道广泛宣传。**开展全国节能宣传周和全国低碳日活动，通过企业电子屏、公众号发布“全国节能宣传周和全国低碳日”的宣传海报和低碳倡议，组织员工张贴节能标语、观看宣传教育视频，联合社区面向广大群众开展垃圾分类、倡导低碳生活公益宣传活动，多方面多维度推动节能宣传周和全国低碳日活动的开展。

◎ **坚持“绿在‘常、长’”的宣传。**用员工喜闻乐见、通俗易懂的小视频和宣传片等媒介，以及在工作场所投放环保宣传海报，将环保宣传教育工作贯穿到日常工作中，进一步提高员工的节能环保意识。

◎ **创建“光合盈城”低碳环保品牌。**呼吁“共建绿色环境，共享低碳生活”，增强居民的环保意识，为社区的可持续发展奠定基础。



## 优化资源利用

公司以绿色发展为引领，全面加强资源利用与排放管理，强化绿色技术研发、加大绿色理念推广，在绿色转型中实现可持续发展。

公司能源消耗以电力为主，主要集中在商业物业运营、文旅等领域。二氧化碳直接排放源为天然气、柴油、汽油消耗，间接排放源为电力消耗。公司结合自身实际，提出在 2030 年前后二氧化碳排放量到达峰值。

## 资源利用与消耗情况

公司统筹抓好所属企业能源消耗、污染物排放等整体指标的统计监测和向上报送工作，严格按照国家和地方政府规范的统计监测口径、范围、标准和方法，层层统计、汇总、审核相关能耗消费数据，确保能源消耗、温室气体排放、污染物排放等统计监测数据的真实性、准确性和完整性。报告期内，公司能源消耗总量为 53150 吨标准煤。

## 节能减排行动路径及举措

**改造高能耗设备提高功效。**多家子公司引进绿色工艺和技术，优化设备配置，进行高能耗设备改造，在满足业务需求的基础上，降低能源消耗。

### 案例

#### 泰州华侨城改造能效水平偏低设备

泰州华侨城以节能降碳为重要导向，实施高效节能产品设备更新改造。2023 年，淘汰体育公园会所中央空调室外主机 2 台，总装机功率 340KW，更换为更加节能、低碳的中央空调主机 1 台，总装机功率 210KW，满足应用效果的同时大幅降低能耗。

**探索建造方式创新，减少施工现场废弃物。**公司推动提高装配式建筑在新建建筑中的比例，推行标准化施工，减少施工现场废弃物和粉尘；加强建筑废弃物的分类、回收和再利用，进一步减少施工对环境造成的不良影响，降低资源和能源的消耗。

### 案例

#### 深圳龙胜项目进行标准化施工

深圳龙胜项目采用了标准化户型 100%、外墙免抹灰、预制外墙门窗采用预埋钢框、住宅户内全装修、内隔墙免抹灰比例大于 70%、公区装修墙面采用干挂或薄贴工艺、实施设计 BIM 应用等措施。实施建筑施工规模化、工厂模块化加工和现场组装，大大提升了建筑的建造效率，降低了环境污染，减少施工现场资源的消耗和垃圾的产生。

**推动用能系统智能化改造。**公司对公共场所灯光照明有序实行智能物联网结合传统光源 LED 改造，实现灯光照明电力消耗下降达 60%；园林绿化由人工浇灌改造为温湿度智能化自动喷灌系统，大幅减少能源消耗和用水消耗；对空调控制系统参数优化和合理调整锅炉运行时间，减少不必要的能源浪费。

### 案例

#### 华服公司既有项目运用物联网技术节能降耗

华服公司通过运用物联网照明技术、特高光效 LED 灯管技术，将原地下车库采用的传统荧光灯、LED 灯改造为物联网微波感应灯、特高光效 LED 灯，降低地下室照明能耗，减少二氧化碳排放。

**深入推进资源循环综合利用。**公司重视资源循环利用和用能设备智能化控制的节能降耗管理，实施全面节约行动，有序推进资源循环利用和智能化管理。

### 案例

#### 深圳华侨城洲际大酒店实施废水回收再利用和设备更新节能

深圳华侨城洲际大酒店通过技术改造，分别实施了泳池废水回收再利用、水泵变频、客房温控增加无线控制等技术改造，均达到预期效果，其中节水方面年节省 30 万元人民币，水泵变频实现每年 20 万 KWH 的电量节省。

**探索可再生能源的应用。**公司积极探索太阳能、储能、虚拟电厂等新能源应用，探索充电桩、分布式光伏发电，以减少对化石能源的依赖。

### 案例

#### 房地产公司推动应用新能源

房地产公司积极推动分布式光伏发电业务和充电桩合作建设运营，与润城达、科华、泰坦、聚能多个品牌供应商合作建设和运营充电桩业务，已在深圳滨海文化公园（深圳欢乐港湾）项目、深圳红山 6979 商业中心项目、深圳香山里花园项目、深圳香山美墅项目地下停车场、深圳华侨城创意文化园 B4 栋地面停车场等五个项目建设和运营管理充电桩数量 2604 台。同时，公司利用闲置屋顶开展“自发自用，余电上网”光伏发电工程建设。该项目总装机容量约为 109.6KW，投产后首年发电量预计可达 119354.4kwh，折算每年可节约标准煤约 36.4 吨，减少二氧化碳排放约 97.2 吨。

## 绿色低碳运营

公司分步骤推动碳达峰行动，逐步实现低碳化发展。结合自身业务特点，公司引导旗下企业有序布局低碳绿色能源，加强绿色低碳新技术、新工艺、新材料、新装备的应用，探索绿色工厂、绿色景区、绿色物业等绿色发展路径及方式。



## 大力推动绿色建筑建设

### 案例

#### 苏锡常城市公司打造“光储柔”试点应用

苏锡常城市公司积极推动绿色建筑，不断尝试新技术新方法推动项目全周期的节能减排。旗下苏州 O' PARK 项目运用光伏发电系统、电化学储能系统以及智能控制系统，将发电、储能、调节等功能融于一，实现了商场运营期间光伏发电量 100% 自消纳以及日间商场非运营期间光伏余电存储功能。同时该电池组还搭配了智能控制系统，具备峰谷调控功能，可根据电价波动中的峰谷差异，智能化完成削峰填谷，补差电价，降低商场运营成本。

#### 无锡雲湖别院住宅项目全面采用绿色建材

无锡雲湖别院严格按《无锡市住宅·品质提升设计指引》和《无锡市高品质住区实施导则》设计建造，100% 采用通过三星级绿色建材认证的预拌混凝土、预拌砂浆、保温材料、防水卷材、防水涂料。工地非施工区域裸土覆盖率 100%，施工现场绿色围挡率 100%，工地路面硬化率 100%。

## 持续推行绿色物业管理新模式

公司持续推行以环保、节能和可持续发展为核心理念的物业管理模式，通过科学、高效的管理手段减少对环境的负面影响，提高资源利用效率，改善居住环境质量，促进社区的可持续发展。

### 案例

#### 华服公司获得“五星级”证书

华服公司在 2022 年获得 3 个住宅小区“绿色物业”的基础上，于 2023 年，管理的汉唐大厦物业获得由深圳市建设科技促进中心颁发的绿色物业管理评价标识“五星级”证书。



## 有序推行环保产品采购或技术应用

公司有序推动绿色采购，不断加强环保低碳类产品采购和技术应用力度，探索推进储能、分布式光伏建设、充电桩、能源数字智能化平台等建设与运营。

**推行绿色采购制度。**坚持绿色采购和节能降耗的原则，确保采购活动符合环保和能效标准。华服公司通过修订采购管理制度，实行“四保一服”集中采购策略，提高采购效率，降低采购成本，优先选择环保、节能的产品和服务，减少资源消耗和环境污染。

**建立绿色供应链体系。**倡导新建项目建立绿色供应链体系，加强绿色建筑材料应用，采用节能照明、太阳能热水器、绿色建材等节能环保的材料和设备，以减少建筑对环境的影响。

## 推行绿色办公

公司持续倡导绿色节能办公理念，通过优化调整办公区域、明确办公用品采购领用流程、固化设置默认黑白打印、合理调整设备自动运行时间、定期统计对比费用变化等措施，从办公环境、办公用品、工作用餐、工作用车、办公能耗使用等方面践行绿色办公，提高全员绿色节能意识，进一步节约办公费用。

## 守护生态多样性

公司坚守“生态环保大于天”的理念，多年来，将生态保护理念贯穿到具体业务中，不断强化湿地保护、推进海绵城市建设、持续绿色理念传递与传播。

## 多举措防治污染

公司积极践行工程施工环保优先原则，在建设施工过程中采取有效的绿色措施，实现环保、高效、降能耗的目的。

### 案例

#### 惠州双创产业园项目开展绿色施工

惠州双创产业园项目建设工地采取多项措施改善施工环境，在工地配备洗车槽、扬尘炮雾机、新能源洒水车、围挡等来降低扬尘及对周边环境的污染，并通过监控系统对工地扬尘进行实时监控。设置工地生活区卫浴、办公区环保公厕、排水设施、茶水亭（吸烟区）、加强工地灭四害消杀、清洗道路来提升公共卫生环境。同时，每周组织工地安全文明施工检查，对工地现场存在扬尘、裸土覆盖、材料堆放等定期检查，发现问题及时整改。

## 积极响应海绵城市建设

公司众多项目采用下凹式绿地、雨水花园、透水铺装、截留设施等推进海绵城市建设。

#### 东莞松山湖项目探索海绵城市建设

东莞松山湖住宅项目目标控制容积为 567.19 立方米，LID 设施实际调蓄容积为 593.50 立方米，海绵城市实际年径流总量控制率为 77.66%，满足年径流总量控制率 77% 的设计目标；面源污染削减率达到 46.59%，满足面源污染削减率不低于 40% 的要求。其中污染物削减率达 57.88%，下沉式绿地面积 2915.07 平方米，下沉式绿地比例为 27.81%，受控制的硬化下垫面面积为 17648.21 平方米，不透水下垫面径流控制比例达到 76.01%。



## 守护生态安全

公司携手社会各界共同守护家园，传递保护生态多样性理念，推动营造尊重自然、顺应自然、保护自然的良好风尚，促进人与自然和谐共生。

### 案例

#### 深圳华侨城国家湿地公园持续改善滩涂环境

深圳华侨城国家湿地公园以保护生态系统和提升生物多样性为核心，以水循环为基础，通过滩地、栖息地改造等生境的建设提升，打造多样性栖息环境，促进深圳湾湿地生态系统保护体系的完整性，进一步维护生态系统平衡。2023年，湿地公园开展人工检测和智能化监测，加强对水质、鸟类、节肢动物类、哺乳动物等的调查监测，安装智能监测系统对气象、大气负氧离子、水质、土壤、鸟类、昆虫、植物等进行检测。通过智能监测，2023年华侨城湿地新增物种记录237种，其中包括国家Ⅰ级保护动物乌雕、白肩雕及国家Ⅱ级保护动物黑翅鸢。

#### 深圳欢乐海岸开展“自然梦想家”生态公益活动

“自然梦想家”是以生态公益为符号建立的系列品牌活动，也是欢乐海岸公益类IP活动。该活动是融自然、萌宠、科技、生活、艺术元素于一体，推动城市、居民与自然的对话。2023年“自然梦想家”以“萌宠自然艺术节”为主题，举办宠物市集、走秀、社交营地、美陈展览等活动，深化欢乐海岸宠物友好空间品牌标签，孵化萌宠业态品牌。同时，联动园区萌宠、轻餐饮商户迈向“商业向善”，以丰富活动输出与多维场域属性有机结合，拓宽宠物友好异业边界，积极构建绿色商业氛围和可持续的城市生活方式。



## 温暖同行 | 共创美好未来

华侨城 A 始终践行以人民为中心的发展思想，保障员工权益与福利，重视员工成长与发展，主动营造良性行业生态，积极投身乡村振兴，关注社会诉求，多年来坚持公益之心，将美好价值、文明风尚、温馨氛围融入社区发展、城市发展乃至区域发展，努力携手员工、合作伙伴、社会大众等共同创造和谐美好未来。

- ◎ 增进员工福祉
- ◎ 链接产业生态
- ◎ 助力乡村振兴
- ◎ 坚持社会公益

# 04







## 增进员工福祉

公司坚持以人为本的理念，切实保障员工合法权益，为员工提供具有市场竞争力的薪酬福利待遇与完善的培训发展体系，保护员工职业健康与安全，营造多元共融、民主和谐的工作氛围。

## 合规用工与管理

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，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，依法与员工签订劳动合同，严格按照规定为员工缴纳社会保险。截至 2023 年末，公司员工劳动合同签订率 100%，正式员工社会保险覆盖率 100%，未发生雇佣童工和强制劳动的情况。

公司致力于打造公平公开、多元共融的工作环境，平等对待每一位员工，包容员工各方面的差异性，反对任何形式的歧视，不因员工的民族、种族、国籍、性别、宗教、年龄、性取向、政治派别、婚姻状况等因素而影响录用、待遇、晋升等。截至 2023 年末，公司员工性别、年龄、学历等结构比例总体均衡，适配企业可持续发展需要。

2023 年，



男性员工

59.57%



女性员工

40.43%



30 岁以下

34%



30-50 岁

56%

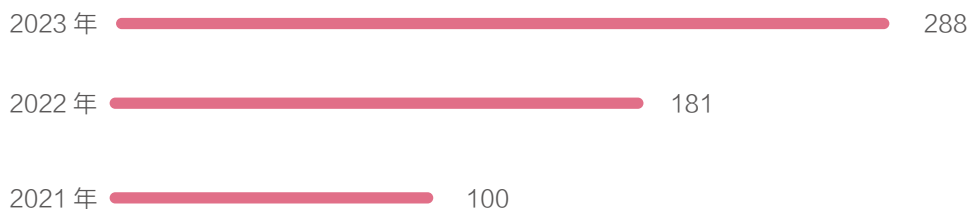


50 岁以上

10%

公司积极承担企业公民角色，保障重点人群与特殊人群就业，为特殊人群提供同等的福利与晋升待遇，为他们营造平等的工作氛围。2023 年，公司共吸纳就业人口 3603 人，其中应届毕业生 288 人；截至年末共有少数民族员工 937 人，残疾人士雇佣人口 29 人。

2021-2023 年吸纳应届毕业生人数



## 完善员工绩效与激励机制

公司贯彻落实《中华人民共和国公司法》，切实维护职工民主权利和劳动权益，已建立并持续完善人力资源的激励约束机制，设置科学的业绩考核指标体系，确保对各层级员工进行公平公正的考核与评价，并以考核为抓手发掘优秀人才，将优秀人才与关键岗位相匹配，推动形成公平竞争的晋升机制，让员工价值得到最大化体现。

截至 2023 年末，公司制定有《深圳华侨城股份有限公司二级企业领导班子和领导人员综合考核评价办法（试行）》《深圳华侨城股份有限公司员工绩效管理办法》《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人年度经营业绩考核办法》《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人薪酬管理办法》《深圳华侨城股份有限公司本部员工薪酬管理办法》《深圳华侨城股份有限公司专职外部董事薪酬管理办法（试行）》等一系列制度，员工绩效机制完备。

此外，公司还按照地产、旅游、酒店、物业等不同业务板块实施了项目跟投、超额业绩分享、业务拓展奖励等短中长激励措施，充分激发各层级员工创造价值的积极性和主动性。



## 注重员工培训与发展

公司构建了完善的“总部 - 二级企业 - 三级企业”三级人才培养体系，并科学打造覆盖公司重点关注的关键人才和总部员工的“521”人才培养体系，即“五航”+“两计划”+“一工程”，推进“人才梯队”与“专业能力提升”双线培训，为企业关键人才的学习与成长提供有力支持。

“五 航”：

启航、护航、助航、远航、领航

“两计划”：

新航程计划、新航道计划

“一工程”：

建强总部赋能工程

**建立员工梯度培养机制。**加大进阶式培养和专业化培训力度，围绕城市公司改革赋能需求，举办了5期城市总赋能培训、3期房地产业务对标学习促提升培训、2期资产盘活专题培训，并牵引各专业子公司举办了营销、运营、产品、成本等多场房地产业务条线专题培训。围绕旅游产品创新、服务品质、运营能力等核心需求，举办了“领航·2023”旅游战略研修班、“远航·2023”旅游运营能力提升班等4期培训。围绕主业专业化发展需求，指导下属企业围绕酒店、物业、商业等业务开展专业人才赋能行动。围绕公司总部职能专业建设，统筹总部部门与各事业部、子公司实施了品牌、党务、审计、招采、法务、纪检、投资、产权、数字化等职能条线专项培训。

**完善员工职业发展体系。**搭建内部知识体系，注重学习成果输出转化和知识经验沉淀，输出了《房地产业务专业赋能手册》《领导人员应知应会知识手册》《旅游业务培训研讨成果手册》等多本业务学习手册。丰富“向管理要效益”课程体系，围绕管理体系优化和业务关注重点，推出了国有企业产权管理、财务共享中心建设、成本管理等多门精品课程。搭建分级分类内部讲师体系，累计选拔了279名内部讲师，储备了5大课程体系领域、200余门课程。建立健全专业技术人才评价机制，组建工程、会计和艺术系列高级职称评审委员会，制定《职称评审管理办法》和评审标准，完成首次高级职称评审工作，加强专业技术人才队伍建设。

## 加强员工帮扶与关爱

公司真诚关爱员工，积极开展丰富多彩的员工关爱活动，帮助扶持困难员工，关注员工成长与发展，不断增强员工归属感和幸福感。

**健全员工福利体系。**通过补充医疗保险机制等方式，以及多元化福利保障机制满足员工保障性需求，以物质与精神相结合的短中长期激励满足员工精神文明需求。

**关注员工健康保障。**开展多场地区社保政策宣贯讲解，提供潜在健康监测、动态血糖仪监测、健康讲座、心理咨询等健康管理体验，进一步提高员工医疗保障水平，切实增强企业凝聚力、竞争力以及员工归属感、幸福感。

**实施员工关爱工程。**公司党委、工会等组织践行“人本”理念，通过面对面、心贴心、实打实的慰问行动，把为群众办实事融入日常、抓在经常，让广大员工感受到组织的关怀和温暖。报告期内，公司党委共计走访慰问生活困难党员、老党员、老干部 75 人次，使用党费补助生活困难的党员 4.65 万元。公司各级工会推进“职工之家”创建工程，推进党群服务中心、职工服务中心、爱心妈咪小屋、职工书屋、青年之家等实体服务阵地建设；为困难职工提供生活求助、就业培训、医疗救助等 319 人次，开展金秋助学活动 158 人次，发放慰问金及慰问物资 114.7 万元；为职工开展心理咨询、医疗体检 3.1 万人次。

**营造温馨工作氛围。**开展多元化企业文化活动，举办篮球赛、乒乓球赛、健步走等文体赛事活动，并以“我和我的城·与城共奋斗”为主题开展了系列员工文化活动，有效激发员工活力，释放员工创新潜能，促进员工健康积极发展。



## 链接产业生态

公司积极实践诚信经营、公平竞争，尊重和保护知识产权，发挥自身行业地位，构建可持续供应链，为营造可持续营商环境，推动产业链协同发展持续努力。

## 推进行业稳定向好

公司建立了完善的企业商标保护机制，规范和指导公司商标使用及保护注册商标专用权，维护企业合法权益。针对公司持有的商标，按照“谁使用、谁维护”原则，由商标实际使用人负责维护并承担相关费用，包括进行商标日常监测，应对商标异议、无效、连续三年不使用撤销申请等工作，从而实现商标责、权、利的统一。与此同时，公司已建立商标侵权监测机制，一方面由公司及所属企业人员发现商标侵权情况时及时维权；另一方面由知识产权机构定期监测商标侵权情况，及时采取维权措施。

酒店公司倡导建立健全知识产权自律机制，禁止使用未获得授权的图片、文字、商标、软件、程序源代码等他人知识产权，积极主动购买字库、图片库等文件供业务活动使用。通过梳理自身知识产权保护体系，酒店公司所属企业国际酒店管理有限公司目前持有注册商标 480 件，严格做好轻资产拓展项目商标使用规范，维护商标品牌价值。

欢乐谷公司 2023 年累计完成 136 个侵权账号投诉，完成对 2 家“山寨景区”的知识产权诉讼。

## 保障产业链协同发展

公司坚持诚信经营理念，构建“诚信兴商”的良好市场环境，打造责任供应链，深化行业资源共享机制，与战略伙伴实现互惠互利、共同发展，营造更负责、更公平、更可持续的行业生态。公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，完善供应链管理制度，加强供应商全流程管理。同时，积极保护相关方员工权益、保障第三方工人薪资与现场作业安全，切实提高供应链管理水平，在规避劳资风险同时，提升公司供应商的社会履责表现。

公司严格落实《深圳华侨城股份有限公司工程供应商管理规定》，对供应商实施分级管理，划分为 A、B、C、D、E、F 六个等级，制定有完善的供应商管理程序，对供应商的选用育留进行全方位管理，与优质供应商建立牢固的合作关系，及时清理不合格供应商，规避合作风险。截至 2023 年底，公司供应商库内共有 4 万余家供应商，分布于 23 个省、5 个自治区、4 个直辖市、1 个特别行政区。

公司常态化加强供应链安全管理：通过集中采购方式与重点供应商建立年度合作关系，稳定供应关系，发挥供应链增值作用；采取同一集采品类分标段与多家行业标杆企业建立合作关系，降低供应风险。

## 案例

### 华侨城物业通过企业诚信管理体系（GB/T 31950-2015）

华服公司与供应商建立长期合作关系，通过联合采购、全国集采等方式开展集中采购，提高采购规模效应，降低采购成本，同时加强采购过程的管理和监控，确保采购活动的公平性、合规性和效益性，实现资源共享和优势互补，促进产业链协同发展。

### 深圳国际会展中心皇冠假日酒店成为全国首批数字人民币预付式经营领域保险签单商家

深圳国际会展中心皇冠假日酒店积极响应深圳市市场监管局为化解预付式消费风险，创新推行“商业保险+数字人民币+平台监控”的号召，于2023年11月10日，成为全国首批数字人民币预付式经营领域保险签单商家，助力政府预付式经营行业发展和预付式消费权益保护。



## 助力乡村振兴

公司严格落实“四个不摘”要求，探索实践“精益帮扶”新思路，助力贵州省天柱县、三穗县巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴。报告期内，公司及旗下企业无偿投入乡村振兴资金 74.5 万元。

### 产业推动，引领乡村之势

立足定点帮扶县资源禀赋和市场需求，打造优势互补、互利共赢、带动效果好、可持续发展的产业项目。发挥公司文旅主业优势，打造三穗县“颇洞美村”、天柱县“天柱美村”两个和美乡村项目。针对帮扶地区特色产品包装单一、品牌营销能力缺乏的瓶颈，开展特色产品提升项目，将当地“五倍子蜂蜜”打造成独特的县域品牌形象；扶持三穗县颇洞村稻鱼产业发展，带动 19 户村民及 49 户 201 位脱贫人口增收，助力当地特色产业提档升级。

此外，公司还助力中宣部在内蒙古科右中旗建设“枫趣童年·草原亲子主题乐园”，推动“文旅融合+美丽乡村”“产业帮扶+乡村振兴”创新模式在乡村振兴工作中发挥作用。该景区 2023 年 5 月开业以来共接待游客 4 万人次，有效带动科右中旗的全域旅游、全季旅游发展。







## 人才为本，扶持乡村之志

公司聚焦定点帮扶县产业发展需求，把人才培养作为产业发展和项目建设的重点，落实培训教育、人才就业等“扶智”举措，全年培训基层干部、致富带头人、技术人员等各类人才 1018 人次。开展非遗苗绣创新及各项能力提升行动，组织当地致富带头人前往成都等地进行技能学习。积极鼓励大学生返乡就业，招聘当地大学毕业生跟随项目培养学习。公司派驻的驻村第一书记通过“微信云讲堂”等多种方式，向村留守老人、留守妇女宣讲村务重要工作，成为村民群众的“贴心人”“暖心人”。

## 文化传承，深挖乡村之脉

公司发挥主业优势，研究梳理帮扶地区非遗文化和传统民族民俗文化脉络，帮助当地搭建文化载体、设计文化体验、开展节庆活动，凝聚激活民族文化优势。挖掘当地非遗文化内涵，培育苗族文化传承队伍，帮助三穗县寨头村苗族服饰传承人万木英获评“黔东南州非遗传承人”；落地寨头苗族文化博物馆和寨头苗族文化体验基地，实现苗族文化和非遗手工技艺活态化展示。以文化活动赋能乡风文明，打造“颇为侗情”苗族侗族风情演艺，举办“二月二”民族文化旅游节等系列节庆活动，帮助推动黔东南州庭院美化、文明新风倡导、法治教育普及、城镇精致管理“四大行动”，强化中华民族传统美德传承，有力丰富村民的精神文化。



## 案例

### 拓展实施“美育帮扶计划”

公司立足自身优势，创新实施文化助教、美村美育、自然教育、非遗文化、山海之约等华侨城美育帮扶“五项计划”。报告期内，连续第 16 年组织公司优秀青年员工开展“小红花”文化助教，为山区儿童带去丰富的趣味课程，拓宽帮扶地区儿童视野；在当地乡村小学开设音乐、美术、非遗等美育课堂，将成果转化为儿童墙绘行动、艺术创作竞赛等赋能当地和美乡村建设发展；在帮扶点天柱县落地“中国自然教室”，设置自然教育课程，激发儿童志趣；捐建寨头苗族文化博物馆、非遗体验基地，培育非遗传承人队伍，开展非遗手工艺创新提升培训，助推当地优秀传统文化传承创新发展；援建学生阅览室、音体室、幼儿户外沙水活动区，力补当地少数民族村寨教育设施短板。

## 生态为底，扮靓乡村之景

公司以“三大行动”全力推进和美乡村建设，把文化生态资源、社会责任嵌入乡村发展图景。开展和美乡村专项行动，推进三穗县“颇洞美村”和天柱县“天柱美村”项目建设。开展庭院美化和人居环境整治行动，建设文化宣传队伍，美化村民居住环境。开展农村突出毒品治理行动，提升乡村安全文明风貌。

## 组织融合，共筑乡村之根

探索“党建引领，多维发力”的乡村治理模式，与32个党支部、脱贫村建立结对帮扶关系。通过党建引领激发乡村自身发展活力，提升乡村治理能力水平。开展“情系山区 温暖传递”捐书捐物活动，组织公司党员领导干部群众共捐赠物资达7.33万元。

## 持续健全消费帮扶长效机制

公司多措并举助力帮扶地区打通农产品生产、包装、流通、销售等全环节链条。抓住节庆消费契机，在华侨城自有电商平台“侨乐购”开设助农专区，持续加大推介销售力度，助力农副产品“增销量”。通过“央企消费帮扶迎春行动”“央企消费帮扶兴农周”“央企消费帮扶聚力行动”等活动，助力帮扶县特色农副产品“黔货出山”。创新“帮扶菜单”，与帮扶县农产品公司和合作社建立长期稳定的供销关系。



## 坚持社会公益

公司坚持以公益之心回馈社会，用实际行动践行初心使命，助力城市文化共生，营造向上向善的文化氛围。组织下属公司编织“志愿者服务网”，利用自身资源与优势深入社区共建，支持公益事业，积极开展社区服务、急难救助、扶贫济弱等志愿活动，为建设和谐幸福社会贡献力量。2023年，公司各级青年志愿团队累计开展志愿服务达365次，超4千人次参与了公益爱心行动。

### 案例

#### 欢乐谷公司倡导“文明旅游”

欢乐谷公司践行“文明旅游”理念，组织内部职工参与“文明旅游”志愿引导活动，带动引导“志愿深圳”平台志愿者参与景区文明旅游引导，针对深圳市历届“百优志愿者”推出1次免费游玩深圳锦绣中华、深圳世界之窗、深圳欢乐谷活动，并向全深圳在册志愿者推出深圳欢乐谷、深圳世界之窗年卡优惠礼遇，倡导社会志愿风尚。此外，各主题公园还关注青少年成长，推出各类青少年优惠政策，如学生票优惠、亲子游套餐等，鼓励家庭出游，促进亲子关系；与各类公益组织合作，开展关爱弱势群体、巩固脱贫成果等公益活动，为社会和谐发展贡献力量。



## 案例

**华服公司“自然成长计划”**

华服公司秉承“创想优质生活，创造精品服务”理念，通过关注服务社区业主的安全、情感、尊重、自我实现等需求，策划推出“自然生长计划”。2023年3月至5月，联动全国56个城市的物业服务项目，举办涵盖踏青出游、低碳环保、亲子教育、便民服务、社区教育、文化交流等内容丰富、形式多元的社区文化活动，以“自然”为主题和媒介打造和谐、文明的邻里文化，为业主提供社区文化活动累计超百余场。

**深圳华侨城创意文化园“T街创意市集”**

深圳华侨城创意文化园持续举办T街创意市集，为本土文创品牌和创业人群无偿打造创意产品展示交易和创意理念交流平台。2023年，园区以丰富公众精神文化“刚需”为切入点，灵活结合“自然生态”“国风国潮”“citywalk”“宠物友好”等热点设置市集主题，累计举办23期市集活动，超600余家品牌参与，激发了当地及周边文创产业的创造力和积极性。

**深圳华侨城国家湿地公园持续培育环保志愿者**

2023年，深圳华侨城国家湿地公园培育环保志愿教师、青少年志愿者2期，共计68人，参与到生态导赏、园区运营、生境维护、教育课程、宣传活动累计贡献服务2576人次，服务时8451小时。全年携手志愿者开展公益教育活动共计695场次，直接受众28973人次，包含生态讲堂、自然课堂、志愿者活动等。

**涿州华侨城快速驰援涿州防汛救灾**

2023年8月3日，面对台风“杜苏芮”带来的严峻汛情，华侨城环京城市公司积极响应习近平总书记关于防汛救灾工作的重要指示精神，快速组织、闻讯而动。涿州华侨城紧急召开应急动员会制定工作计划，第一时间组建防洪救灾一线突击队，集结党员、团员青年20余人，调集6辆救援车、10艘船艇奔赴受灾前线，摸排群众受灾情况，转移被困人员，同时强化组织协调，多方联系专业救援队，筑牢防汛抗灾的“侨城堡垒”。8月4日，涿州华侨城与受灾村庄取得联系，将筹集到的生活必备物资，在最短时间内送到受灾群众安置点，传递“侨城温暖”。

## 附录

### 未来展望

2024 年是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是华侨城 A 落实“十四五”战略规划，增强发展动力，提高发展质量的关键一年。面临新形势新机遇新挑战，公司将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，完整、准确、全面贯彻新发展理念，秉承“优质生活创想家”核心理念，坚持“人本、创造、专业、精益”的核心价值观，自觉践行以人民为中心的发展思想，在生产经营的全过程高标准开展 ESG 实践，不断提高核心竞争力，增强核心功能，更好服务国家战略，持续赋能美好生活，努力在新时代新征程上勇担大任！



# 指标索引

| 一级标题    | 二级标题          | 《中国企业社会责任报告指南<br>(CASS-ESG 5.0)》  | 《央企控股上市公司 ESG<br>专项报告参考指标体系》 |
|---------|---------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 关于本报告   |               | P1.1、P1.2                         | -                            |
| 前言      |               | P2.1、P2.2                         | -                            |
| 走进华侨城 A | 公司概况          | P4.1                              | -                            |
|         | 业务布局          | P4.3                              | -                            |
|         | 价值文化          | P4.2                              | -                            |
|         | 组织架构          | P4.1                              | -                            |
|         | 数说 2023       | -                                 | -                            |
|         | 企业荣誉          | -                                 | -                            |
| ESG 治理  | ESG 行动计划      | G3.2                              | -                            |
|         | ESG 治理架构      | G3.3                              | -                            |
|         | ESG 实质性议题评估   | G3.5                              | -                            |
|         | 利益相关方沟通       | G3.6                              | -                            |
| 创想共赢    | 聚力主业发展        | V1、V2                             | S2.1、S2.3                    |
|         | 智慧创新驱动        | V1、V2                             | S2.1、S1.3                    |
| 持续创造价值  | 卓越服务质量        | S4.1-4.9                          | S2.1、S2.2                    |
|         | 促进产业发展        | V2.5                              | S4.4                         |
| 精益赋能    | 优化公司治理        | G1.1-1.2                          | G1.1、G1.2                    |
|         | 践行精益管理        | G1.7-1.9                          | G2.1、G2.2、G2.3               |
| 合规稳健经营心 | 规范科学经营        | G1.10                             | G3.1、G4.1                    |
|         | 保障安全稳定        | G1.3、V4.1-4.3                     | G5.1、G5.2                    |
| 守护环境    | 加强环境管理        | E1.1、E1.2、E1.4、E1.7、E1.9          | E5.3、E5.6                    |
|         | 优化资源利用        | E2.4、E3.1、E3.3、E3.5、E5.4、E5.5     | E1.3、E3.1、E5.1、E5.2、         |
| 践行绿色低碳  | 绿色低碳运营        | E2.14                             | E5.4                         |
|         | 守护生态多样性       | E4.2、E4.3、V4.4                    | E4                           |
| 温暖同行    | 增进员工福祉        | S1.1-1.10、S2.1-2.3、S3.1、S3.4-3.10 | S1.1、S1.2、S1.3、S1.4          |
|         | 链接产业生态        | V2.6、S5.1-5.7                     | S3.1、S3.2                    |
| 共创美好未来  | 助力乡村振兴        | V1.3-1.4                          | S4.4                         |
|         | 坚持社会公益        | V3.4-3.7                          | S4.3                         |
| 附录      | 未来展望          | A1                                | -                            |
|         | 指标索引          | A4                                | -                            |
|         | 关键绩效          | A2                                | -                            |
|         | 法律法规及主要内部政策列表 | -                                 | -                            |
|         | 意见反馈          | A5                                | -                            |

## 关键绩效

| 类别        | 指标                        | 单位                  | 2021 年  | 2022 年  | 2023 年  |       |
|-----------|---------------------------|---------------------|---------|---------|---------|-------|
| 环境<br>绩效  | 环保培训次数                    | 次                   | -       | 3       | 6       |       |
|           | 全年能源消耗总量                  | 吨标准煤                | 34353   | 41935   | 53150   |       |
|           | 能源消耗强度                    | 吨标准煤 / 万元           | 0.0034  | 0.0055  | 0.0095  |       |
|           | 化石能源消耗量（天然气、汽油和柴油）        | 吨标准煤                | -       | -       | 750     |       |
|           | 温室气体排放量（CO <sub>2</sub> ） | 吨                   | 147730  | 183337  | 234935  |       |
|           | 范围一排放                     | 吨 CO <sub>2</sub> e | -       | -       | 8967    |       |
|           | 范围二排放                     | 吨 CO <sub>2</sub> e | -       | -       | 225967  |       |
| 经济<br>绩效  | 总资产                       | 亿元                  | 4800.61 | 3929.18 | 3710.29 |       |
|           | 营业收入                      | 亿元                  | 1025.84 | 767.67  | 557.44  |       |
|           | 归属于上市公司股东的净利润             | 亿元                  | 37.99   | -109.05 | -64.92  |       |
|           | 归属于上市公司股东的净资产             | 亿元                  | 812.02  | 688.61  | 619.53  |       |
|           | 归属于上市公司股东的扣除              | 亿元                  | 22.97   | -116.44 | -64.56  |       |
|           | 经营活动产生的现金流量净额             | 亿元                  | 192.38  | -5.75   | 34.23   |       |
|           | 基本每股收益                    | 元                   | 0.47    | -1.33   | -0.79   |       |
|           | 稀释每股收益                    | 元                   | 0.47    | -1.33   | -0.79   |       |
|           | 加权平均净资产收益率                | %                   | 4.73    | -14.54  | -9.90   |       |
|           | 利润总额                      | 亿元                  | 104.91  | -98.85  | -57.60  |       |
|           | 净利润                       | 亿元                  | 71.52   | -127.67 | -84.35  |       |
|           | 公司股东权益                    | 亿元                  | 1207.86 | 688.61  | 619.53  |       |
|           | 供应商总数（华侨城电子招采平台）          | 家                   | 55800   | 52363   | 42505   |       |
|           | 报告期内审查的供应商数量              | 家                   | 7000    | 39797   | 4547    |       |
|           | 因不合规被中止合作的供应商数量           | 家                   | -       | 2960    | 125     |       |
|           | 因不合规被否决的潜在供应商数量           | 家                   | -       | 27      | 1636    |       |
|           | 全年游客总数（文旅板块）              | 万人次                 | 7797.9  | 6184.9  | 9365.3  |       |
|           | 员工总人数                     | 人                   | 24526   | 19713   | 19209   |       |
|           | 按性别员工人数                   | 男性                  | 人       | 14826   | 11770   | 11444 |
|           |                           | 女性                  | 人       | 9700    | 7943    | 7765  |
| 各年龄阶段员工人数 | 30 岁以下                    | 人                   | 9107    | 8201    | 6511    |       |
|           | 30-50 岁                   | 人                   | 13803   | 10602   | 10767   |       |
|           | 50 以上                     | 人                   | 1616    | 910     | 1931    |       |
| 各学历员工人数   | 研究生及以上                    | 人                   | -       | 1305    | 1047    |       |
|           | 本科                        | 人                   | -       | 5981    | 5925    |       |
|           | 专科及以下                     | 人                   | -       | 12427   | 12237   |       |



| 类别         | 指标                    | 单位    | 2021年 | 2022年   | 2023年  |
|------------|-----------------------|-------|-------|---------|--------|
| 社会<br>绩效   | 少数民族员工人数              | 人     | -     | 1339    | 899    |
|            | 残疾人雇佣人数               | 人     | -     | 36      | 29     |
|            | 报告期内吸纳就业人数            | 人     | -     | 5229    | 3603   |
|            | 吸纳应届毕业生人数             | 人     | 100   | 184     | 288    |
|            | 女性中层以上管理层员工占管理层员工总数比例 | %     | 39.6  | 26.97   | 27.32  |
|            | 员工满意度                 | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 劳动合同签订率               | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 员工集体合同签订率             | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 集体谈判与集体合同覆盖率          | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 参加工会的员工比例             | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 社会保险覆盖率               | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 年人均带薪休假天数             | 天     | -     | 10      | 10     |
|            | 晋升员工总人数               | 人     | -     | 500     | 710    |
|            | 晋升女性员工人数比例            | %     | -     | 36.6    | 49.6   |
|            | 员工流失率                 | %     | 24    | 20.4    | 20.18  |
|            | 员工培训覆盖率               | %     | -     | 100     | 100    |
|            | 员工培训总时长               | 小时    | 83377 | 638701  | 641204 |
|            | 员工人均培训时长              | 小时    | -     | 32.4    | 33.4   |
|            | 专职安全管理人员数量            | 人     | 521   | 401     | 320    |
|            | 安全培训场次                | 次     | 5261  | 5770    | 8566   |
|            | 安全培训参与人次              | 万人次   | 15.75 | 17.61   | 19.56  |
|            | 应急演练场次                | 次     | 5506  | 4921    | 5290   |
|            | 应急演练参与人次              | 万人次   | 11.4  | 10.03   | 10.6   |
|            | 安全生产事故数               | 次     | 0     | 0       | 1      |
|            | 员工伤亡人数                | 人     | 0     | 0       | 0      |
|            | 安全生产宣贯活动次数            | 场     | 2259  | 3092    | 4139   |
|            | 组织安全检查次数              | 次     | 12064 | 19380   | 11480  |
|            | 安全检查发现隐患问题            | 项     | 75364 | 70187   | 60328  |
|            | 隐患问题整改率               | %     | 99.2  | 99.07   | 98.83  |
|            | 公益捐赠总额                | 万元    | -     | 1061.65 | 106.35 |
|            | 志愿者系统在册人数             | 人     | -     | 3864    | 5312   |
|            | 志愿者活动次数               | 次     | -     | 1158    | 251    |
| 志愿者活动参与人次  | 人次                    | 12850 | 21340 | 19783   |        |
| 乡村振兴专项资金投入 | 万元                    | -     | 46.4  | 74.50   |        |

## 法律法规及主要内部政策列表

| ESG 指标    | 所遵守的法律法规   | 内部政策  |
|-----------|--|---|
| A: 环境     | <ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国循环经济促进法》</li> <li>《中华人民共和国环境保护税法》</li> <li>《中华人民共和国清洁生产促进法》</li> <li>《中华人民共和国水污染防治法》</li> <li>《中华人民共和国土壤污染防治法》</li> <li>《中华人民共和国大气污染防治法》</li> <li>《中华人民共和国噪声污染防治法》</li> <li>《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》</li> <li>《中华人民共和国环境保护法》</li> <li>《中华人民共和国环境影响评价法》</li> <li>《中华人民共和国海洋环境保护法（修订版）》</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>《深圳华侨城股份有限公司节约能源与生态环境保护监督管理办法（试行）》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司节约能源与生态环境保护年度绩效考核暂行办法（试行）》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司突发环境事件应急预案（试行）》</li> <li>《华侨城集团有限公司突发环境事件及节能环保违法违规事件信息报告和处置规定（试行）》</li> </ul>  |
| B1: 雇佣    | <ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《中华人民共和国就业促进法》</li> <li>《中华人民共和国劳动合同法》</li> <li>《中华人民共和国社会保险法》</li> <li>《中华人民共和国劳动合同法实施条例》</li> <li>《中华人民共和国公司法》</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>《深圳华侨城股份有限公司二级企业领导班子和领导人员综合考核评价办法（试行）》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司员工绩效管理办法》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人年度经营业绩考核办法》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人薪酬管理办法》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司本部员工薪酬管理办法》</li> <li>《深圳华侨城股份有限公司专职外部董事薪酬管理办法（试行）》</li> </ul> |
| B2: 健康与安全 | <ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国职业病防治法》</li> <li>《企业职工患病或非因工负伤医疗期规定》</li> <li>《女职工劳动保护特别规定》</li> <li>《中华人民共和国安全生产法》</li> <li>《中华人民共和国消防法》</li> <li>《中华人民共和国特种设备安全法》</li> <li>《中华人民共和国建筑法》</li> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《建筑工程安全生产管理条例》</li> <li>《特种设备安全监察条例》</li> <li>《危险化学品安全管理条例》</li> <li>《烟花爆竹安全管理条例》</li> <li>《广东省安全生产条例》</li> <li>《深圳市安全管理条例》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>《安全生产应知应会手册》</li> <li>《深圳华侨城股份公司商业物业租赁安全管理办法》</li> <li>《游乐设施安全检查规范（试行）》</li> </ul>   |

| ESG 指标    | 所遵守的法律法规   | 内部政策  |
|-----------|--|---|
| B3: 发展及培训 | /  | 《华侨城集团有限公司职称评审管理办法》   |
| B4: 劳工准则  | 《中华人民共和国劳动法》<br>《中华人民共和国劳动合同法》   | 《深圳华侨城股份有限公司二级企业领导班子和领导人员综合考核评价办法（试行）》<br>《深圳华侨城股份有限公司员工绩效管理办法》<br>《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人年度经营业绩考核办法》<br>《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人薪酬管理办法》<br>《深圳华侨城股份有限公司本部员工薪酬管理办法》<br>《深圳华侨城股份有限公司专职外部董事薪酬管理办法（试行）》<br>《深圳华侨城股份有限公司关于对违规违纪的下属企业负责人薪酬扣减实施细则（试行）》 |
| B5: 供应链管理 | 《中华人民共和国招标投标法》<br>《中华人民共和国反不正当竞争法》   | 《深圳华侨城股份有限公司采购管理规定》<br>《深圳华侨城股份有限公司工程供应商管理规定》   |
| B6: 产品责任  | 《中华人民共和国消费者权益保护法》<br>《中华人民共和国广告法》<br>《中华人民共和国商标法》<br>《中华人民共和国安全生产法》<br>《中华人民共和国消防法》<br>《中华人民共和国特种设备安全法》<br>《中华人民共和国食品安全法》<br>《中华人民共和国旅游法》<br>《中华人民共和国建筑法》<br>《特种设备安全监察条例》<br>《中华人民共和国城市房地产管理法》<br>《中华人民共和国网络安全法》<br>《中华人民共和国数据安全法》<br>《中华人民共和国个人信息保护法》 | 《2021 华侨城优质服务检查标准》  |
| B7: 反贪污   | 《中华人民共和国公司法》<br>《中华人民共和国证券法》<br>《深圳证券交易所股票上市规则》<br>《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》   | 《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》<br>《深圳华侨城股份有限公司信息披露管理制度》<br>《深圳华侨城股份有限公司财务与报告管理规定》   |
| B8: 社区投资  | 《中华人民共和国慈善法》   | /   |

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《深圳华侨城股份有限公司 2023 年社会、环境及治理（ESG）报告》。我们非常重视并期望聆听您对华侨城股份公司 ESG 报告的反馈意见。您的意见和建议是我们持续推进公司 ESG 管治和实践的重要依据。恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并通过邮件、传真等方式反馈给我们，非常欢迎并由衷感谢您提出的宝贵意见！

### 意见反馈表

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

1. 您认为本报告是否能反映华侨城 A 对经济、社会、环境的重大影响？

是  一般  否

2. 您认为本报告是否有对利益相关方关心问题进行回应和披露？

是  一般  否

3. 您认为本报告的披露信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

是  一般  否

4. 您认为本报告披露信息是否具有可读性？

是  一般  否

5. 您对《深圳华侨城股份有限公司 2023 年环境、社会及管治（ESG）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. 您认为还有哪些您关注的信息未在本报告中披露？

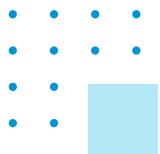
2. 您认为本报告还有哪些可以改进的地方？

3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的 ESG 信息？

联系地址：深圳市南山区深南大道 9018 号华侨城大厦，邮政编码：518053

电子邮箱：octxuanchuan@163.com，企业传真：0755-26600936





OCT 華僑城

优 质 生 活 创 想 家

---

地址：深圳市南山区深南大道 9018 号华侨城大厦

邮编：518053

电话：0755-26600248