



2024 年 环境、社会和治理（ESG）报告

深圳华侨城股份有限公司

目录 Contents

关于本报告

1

前言

3

走进华侨城 A

公司概况

6

业务布局

7

价值文化

9

组织架构

10

华侨城 A 的 2024

11

企业荣誉

11

可持续发展管理

ESG 行动规划

13

ESG 管理

14

ESG 实质性议题评估

17

利益相关方沟通

18

附录

未来展望

75

关键绩效

77

法律法规及主要内部政策列表

79

指标索引

81

意见反馈

82

01 向新而进 以“质”致远 驱动价值增长

- | | |
|--------|----|
| 聚力主业发展 | 19 |
| 匠心客户服务 | 26 |
| 智慧创新驱动 | 31 |
| 助力产业发展 | 35 |

02 向治而为 以“信”行稳 提升发展韧性

- | | |
|--------|----|
| 深化规范治理 | 39 |
| 持续精益改善 | 42 |
| 强化风险管理 | 43 |
| 坚持诚信运营 | 48 |

03 向绿而行 以“碳”塑新 赋能绿色发展

- | | |
|--------|----|
| 加强环境管理 | 51 |
| 善用自然资源 | 53 |
| 实践绿色经营 | 56 |
| 践行生态理念 | 60 |

04 向心而聚 以“城”共荣 共筑美好生活

- | | |
|--------|----|
| 增进员工福祉 | 65 |
| 促进协同发展 | 69 |
| 助力乡村振兴 | 71 |
| 投身社会公益 | 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 16 份社会责任报告，也是公司发布的第 3 份 ESG 报告。

报告范围

本报告时间范围为 2024 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 深圳华侨城酒店发展有限公司
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
华侨城（亚洲）	指 华侨城（亚洲）控股有限公司

编制依据

本报告编写流程参考上述标准的要求，先后进行了对标同行、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。

编制标准

- 依据《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs）
- 依据《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
- 依据国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
- 依据深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监督指引第 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督指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》
- 参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）
- 参考香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》（ESG 指引）

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。

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

本报告以电子文件方式发布，可在公司官网 www.octholding.com 获取。

联系方式

如您对本报告内容有疑问，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

当前，ESG 发展格局正经历深刻重构，日益成为重塑全球商业文明的核心驱动力。随着利益相关方对可持续发展的诉求持续深化，ESG 已从企业经营的附加议题升维为战略转型的必由之路，从合规遵循的底线要求演进为价值创造的核心动能。气候变化、社会包容、治理效能等维度交织共振，推动企业从被动响应转向主动引领，从局部优化迈向系统重构。这一进程中，唯有以前瞻视野把握变革本质，以创新实践重构价值逻辑，方能在构建人类命运共同体的时代命题中彰显企业担当。

使命在肩笃行致远，责任担当历久弥坚。2024 年是华侨城 A 全面贯彻党的二十大精神的关键之年，也是践行新发展理念、推动改革重塑深化的攻坚之年。面临严峻复杂的外部发展形势与承压变革的内部经营环境，公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚定发展初心和信心，以推动高质量发展为主线，克服各类风险挑战，深化全面改革攻坚，积极履行央企责任，探索绿色转型发展，以更大决心和更大力度推动企业可持续发展。

以治理效能提升夯实高质量发展基础。我们以党的政治建设为统领，全方位学习贯彻党的二十届三中全会精神，深入推进全面从严治党，将党的领导深度融入公司治理各环节；推进国企改革深化提升行动，全面完成发展战略重构，优化“十四五”战略规划，深化拓展精益管理，深化专业化改革，完善内控体系建设，强化合规经营和风险管理，纵深推进党风廉政建设和反腐败斗争，全面重塑安全生产管理体系，为公司安全稳定发展提供坚实保障；创新推进 ESG 体系建设，将环境、社会与治理要素深度融入战略决策与绩效考核，持续提升上市公司治理水平。

以绿色创新实践拓展高质量发展质效。我们深入贯彻落实碳达峰碳中和行动，践行绿色发展理念，健全公司环境管理体系，强化环境风险控制和预警应急能力，增强全员绿色环保意识，增强推进生态文明建设的自觉性和主动性。聚焦节能降碳、治污减排、应对气候变化等重点任务，实施全面节约战略，优化能源结构，推动用能系统智能化改造，推进资源循环综合利用，推广使用清洁能源，多措并举提升能源使用效率；加强绿色低碳新技术、新工艺、新材料、新装备的应用，探索绿色建筑、绿色景区、绿色物业、绿色办公等绿色发展路径，促进公司可持续发展。

以共创共享理念构建高质量发展生态。我们坚持以人民为中心的发展思想，牢记央企使命担当，在落实国家重大发展战略、创新产品与服务、增进民生福祉、助力乡村振兴、支持社会公益等方面中贡献力量。聚焦主营业务，扩大优质文旅产品供给，筑品质人居生活，为城市发展注入更多活力，不断满足人们对美好生活的向往；深入践行“精益帮扶”新思路，抓好建设宜居宜业和美乡村主线，推进“颐洞美村”和“天柱美村”建设，助力乡村经济和社会效益双提升；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。

2025 年，公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，完整准确全面贯彻新发展理念，持续以高质量发展为主题，秉承“优质生活创想家”的核心理念，聚焦股东、客户、合作伙伴、广大员工等全体利益相关方的关注与期望，不断增强核心功能、提升核心竞争力，做实做细“稳定、改革、发展”各项工作，着力推进内涵式发展，深入推进 ESG 实践，持续推动经济价值、环境价值、社会价值的共生共赢。我们诚邀所有合作伙伴携手同行，在服务人民美好生活向往的征程中，共同书写可持续发展的时代华章！

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）成立于 1997 年 9 月 2 日，是华侨城集团旗下上市公司之一，于 1997 年 9 月 10 日在深圳证券交易所挂牌上市。

经过二十余年的发展，华侨城 A 已布局全国主要省市，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、天鹅湖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、房地产业务为主营业务，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

- 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）
- 酒店 · 文商旅综合体 · 自然人文景区及其他 · 旅行服务等

产品形态	代表项目
主题公园	欢乐谷（深圳、北京、成都、上海、武汉、天津、重庆、南京） 东部华侨城、深圳锦绣中华·中国民俗文化村、深圳世界之窗 玛雅海滩水公园（深圳、北京、上海、武汉、天津、重庆、南京、西安、 襄阳、衡阳、南昌、顺德） 南昌玛雅乐园、襄阳华侨城奇幻度假区
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 JW万豪酒店、深圳前海华侨城瑞吉酒店、深圳前海华侨城艾美酒店、 深圳欢乐海岸万豪行政公寓、深圳国际会展中心皇冠假日酒店、深圳 东部华侨城茵特拉根酒店、深圳蓝汐精品酒店、深圳蓝楹湾度假酒店、 南昌华侨城福朋喜来登酒店、南京欢乐谷智选假日酒店、深圳波托菲 诺国际公寓 嘉途（深圳海景嘉途酒店、武汉玛雅嘉途酒店、重庆华侨城嘉途酒店、 深圳东部华侨城黑森林嘉途酒店、深圳华侨城创意文化园嘉途酒店）
旅行服务	华侨城旅行社
商业	欢乐海岸（深圳欢乐海岸、顺德欢乐海岸 PLUS、宁波欢乐海岸） 深圳欢乐港湾、深圳红山 6979、济南华侨城欢乐荟

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。

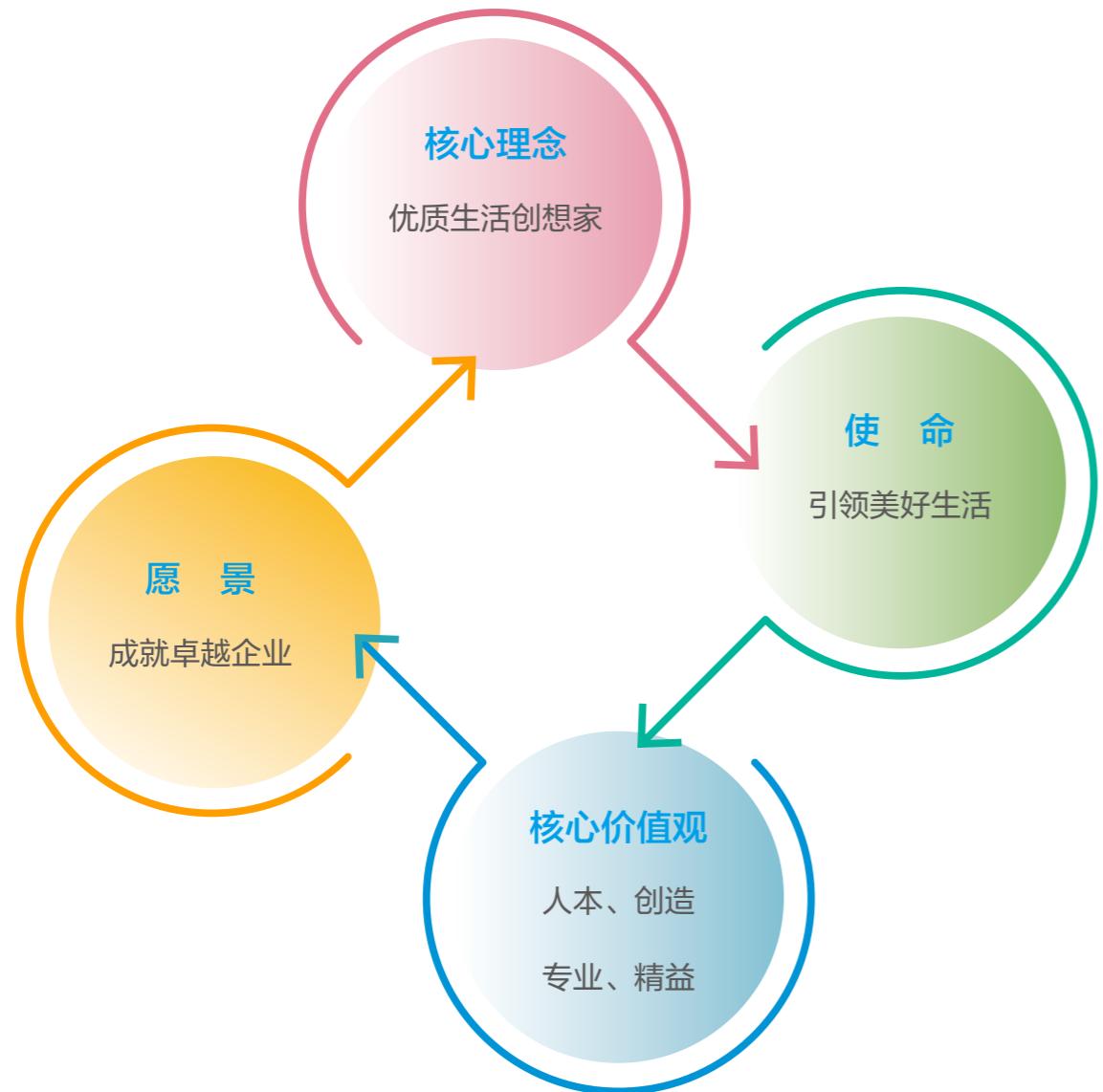
主要产品形态

- 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）
- 单体住宅社区
- 公园式商业街区及写字楼等

主要企业 代表城市公司

房地产公司	深圳公司、佛山公司、广州公司、粤西公司、城市更新公司
北方事业部	北京公司、鲁晋公司
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、郑州公司
西部事业部	成都公司、重庆公司、西安公司

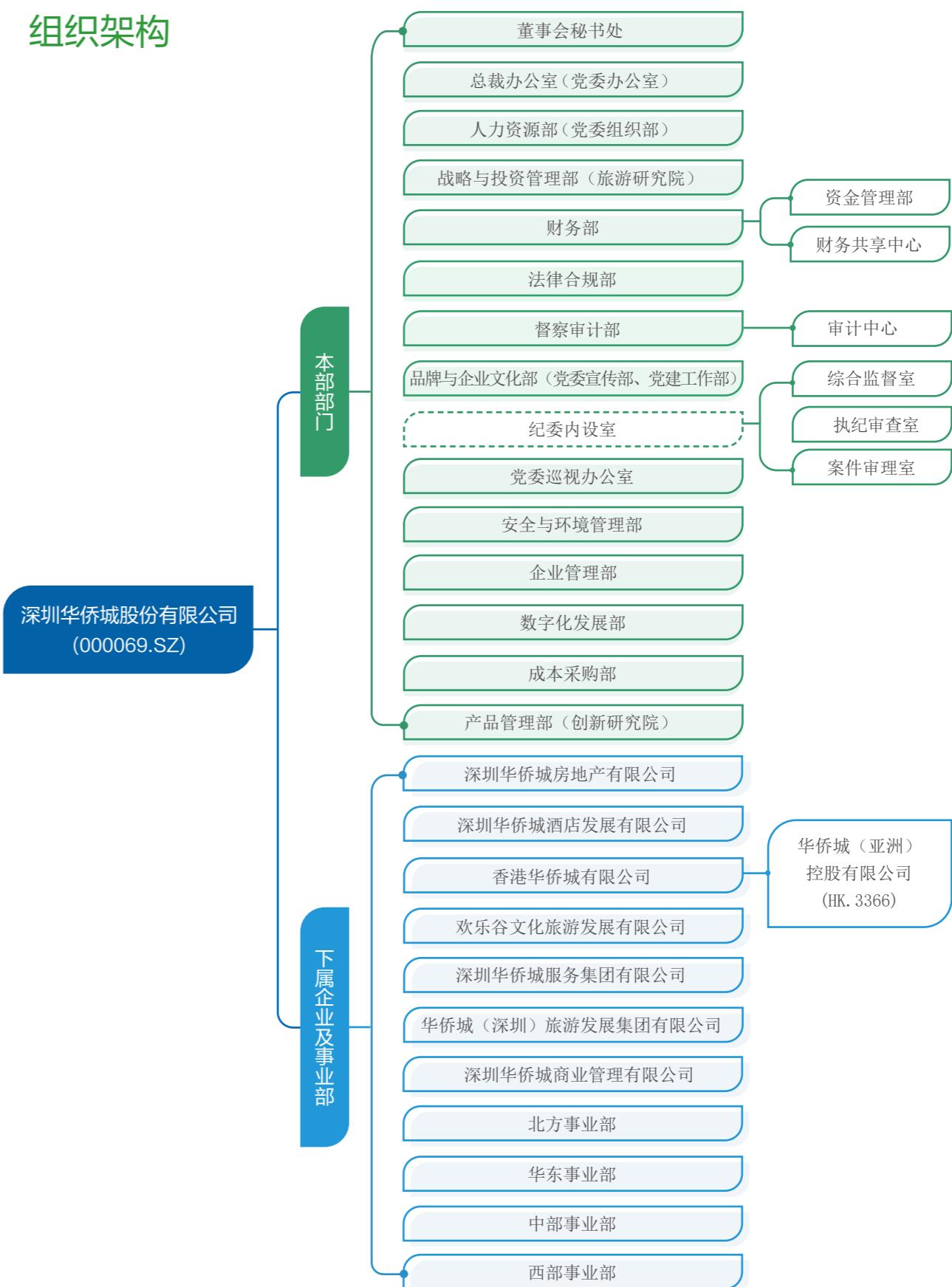
企业文化



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



华侨城 A 的 2024

范畴	指标	2024 年表现
经营绩效	总资产	3241.98 亿元
	营业收入	544.07 亿元
	基本每股收益	-1.10 元
	加权平均净资产收益率	-16.18%
	全年游客总数	8081 万人次
环境绩效	环保投入	2698.96 万元
	环保培训次数	12 次
社会绩效	员工总人数	15374 人
	女性中层以上管理层员工占管理层员工总数比例	18.35%
	员工培训总时长	350447.5 小时
	安全生产投入	35700.07 万元
	安全培训场次	8800 次
	志愿者活动参与人次	5500 人次

企业荣誉

2024 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">华侨城 A 上榜 2024 年《财富》中国 500 强，位列第 310 位。华侨城旅游度假区顺利通过国家 5A 级旅游景区复核。
旅游业务	<ul style="list-style-type: none">欢乐谷公司获评第八届龙雀奖“年度最佳主题娱乐运营集团”、第六届中国主题公园发展论坛“中国文旅产业卓越开拓奖”。欢乐谷入选第九届金冠奖“2024 杰出文旅品牌风云榜”。北京欢乐谷在 AECOM 联合主题娱乐协会 TEA 发布的《2023 全球主题公园和博物馆报告》(2024 年 8 月发布)中，入选亚太地区主题公园 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在 AECOM 联合主题娱乐协会 TEA 发布的《2023 全球主题公园和博物馆报告》(2024 年 8 月发布)中，入选亚太地区水公园 TOP20。

业务	荣誉
旅游业务	<ul style="list-style-type: none">北京欢乐谷、上海欢乐谷、深圳世界之窗入选中国主题公园研究院发布的“2024 年中国十大最佳主题公园”，分别位列第 4、5、9 名。北京欢乐谷、成都欢乐谷、上海欢乐谷获评第九届金冠奖“杰出主题乐园”。北京玛雅海滩水公园、上海玛雅海滩水公园、南昌玛雅乐园获评第九届金冠奖“杰出水乐园”。深圳锦绣中华 · 中国民俗文化村入选第二批中央企业爱国主义教育基地。深圳锦绣中华 · 中国民俗文化村获评优秀“广东省中小学研学实践教育基地”称号。华侨城旅行社荣获第七届中国旅行社协会行业榜单“旅行社品牌 20 强提名奖”。华侨城旅行社获评广东省 5A 级旅行社、深圳市旅行社 20 强、深圳市出境游旅行社 20 强、安心游认证旅行社。深圳甘坑古镇被认定为广东省职工疗休养基地。酒店公司荣获中国旅游饭店业协会“中国饭店集团 60 强”。深圳前海华侨城 JW 万豪酒店获评五星级旅游饭店，荣获五叶级绿色饭店金级 LEED 认证。成都东安阁酒店荣获“金树叶级绿色旅游饭店”称号。
地产业务	<ul style="list-style-type: none">佛山顺德天鹅堡（二期）项目、禅城半月岛纯水岸项目荣获第十九届“金盘奖”高端豪宅金级认证。无锡云湖别院项目荣获第四届“普罗奖”示范区类金奖、景观设计类银奖。徐州湖东道项目荣获徐州市房地产协会 2024 年度美好生活典范楼盘、匠心品质楼盘、人气畅销楼盘。无锡云湖别院项目荣获江苏省 2024 年建筑施工安全生产标准化星级工地。东莞松山湖项目荣获东莞市安全生产文明施工示范交流工地。襄阳华侨城文旅发展有限公司荣获“湖北省第十七届（2022—2023 年度）守合同重信用企业”称号。深圳市招华国际会展运营有限公司荣获“2024 年度深圳会展领军企业奖”“CCBEC 深圳跨境电商展优秀展览项目奖”。
物业业务	<ul style="list-style-type: none">华服公司荣获中国物业服务百强企业（第 32 名）、中国物业服务企业综合实力 100 强（第 56 名）、中国国有物业服务企业综合实力 100 强（第 19 名）、2024 中国物业服务力百强企业（第 32 名）、中国住宅物业服务力 TOP10 企业、中国城市服务 TOP10 企业、中国物业服务满意度领先企业等多个行业荣誉。
商业业务	<ul style="list-style-type: none">商管公司再次上榜“2024 年度零售商业地产企业综合实力 TOP100”，位列榜单第 27 位。深圳欢乐港湾获评国家 4A 级旅游景区。济南欢乐荟国家宝藏奇幻空间项目入选第一批全国智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目名单。顺德欢乐海岸 PLUS 入选“中购联购物中心特色商业星秀榜单”。深圳欢乐港湾荣获赢商网百强榜“2024 年度人气购物中心 TOP100”、中国新商业领袖榜“2024 年中国最佳购物中心创新大奖”。深圳欢乐海岸入选中购联购物中心行业“2024 年度 ESG 可持续发展卓越榜”。

可持续发展管理

(一) ESG 行动规划

华侨城 A 始终将可持续发展作为企业发展战略的重要组成部分，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，为股东与其他利益相关方创造更多、更好的经济、社会、环境综合价值。

华侨城 A 聚焦环境、社会及治理，制定 ESG 行动规划，明确 6 个行动议题，推进 18 项重要行动，逐步夯实公司可持续发展能力。

行动议题	重要行动	对应的 SDGs
价值创造	<ul style="list-style-type: none"> 品创新丰富主业产品 开展产品质量提升行动 提升客户服务与满意度 推进数字转型发展 	
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 不断完善公司治理体系 加强内控管理与廉洁建设 建立多元信息披露体系 	
安全运营	<ul style="list-style-type: none"> 提升合规管理和风险管控能力 重塑安全生产工作体系 	
绿色运营	<ul style="list-style-type: none"> 完善资源与环境管理机制 践行生态理念，探索和创新更多节能减排举措和手段 实践绿色人居理念，推动绿色建筑、绿色运营 打造绿色供应链，携手合作伙伴共生共赢 	
人才发展	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工权益 加强员工培训与发展 完善员工激励机制 	
助力乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> 助力乡村振兴，打造和美乡村文旅产业品牌 参与社区沟通，推动项目所在社区活力建设 	

(二) ESG 管理

公司不断完善 ESG 管控体系，建立了“决策层—管理层—执行层”管治架构。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。公司管理层通过定期或不定期听取工作汇报、指导编写或审核 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。

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

管理层：ESG 工作办公室。具体负责建立完善 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。

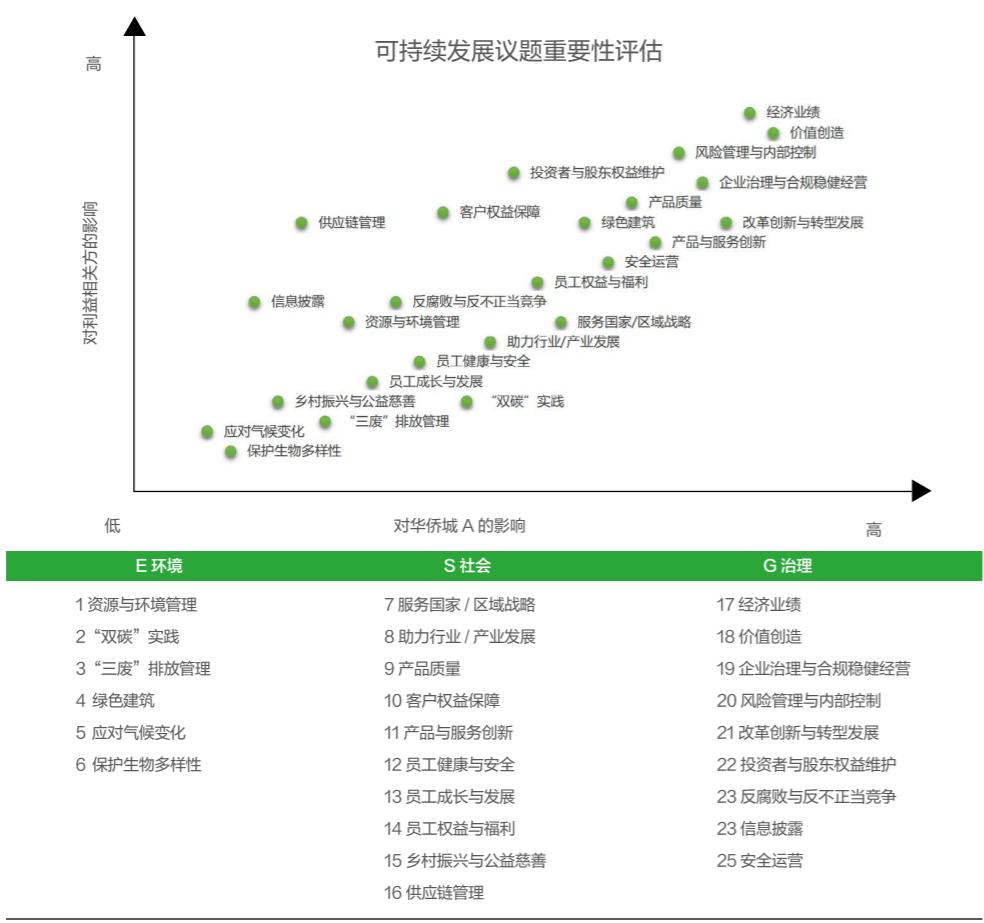
执行层：各职能部门、各单位。根据业务范围和业务属性开展 ESG 实践。

公司认真落实控股母公司《社会责任管理办法》，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，以推动 ESG 工作规范化、高效化。

(三) 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、行业和监管部门披露标准，通过分析国家政策要求、行业发展趋势，立足公司自身发展战略和情况，梳理并识别企业经营和利益相关方较为关注的 ESG 重要议题库，并通过高层访谈、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分析，最终形成公司 ESG 实质性议题矩阵。

- 识别。**梳理并识别企业经营和利益相关方较为关注的 ESG 重要议题库。
- 筛选。**根据每个议题“对公司发展的重要性”（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、社会和环境的重大影响）进行分析，选出实质性议题。
- 审核。**根据公司管理层意见和利益相关方意见，对实质性议题进行审核，最终形成公司 ESG 实质性议题矩阵。
- 报告。**在年度 ESG 报告中，对实质性议题进行全面披露。



(四) 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；通过组织或参与社区公益活动等方式，听取并及时回应利益相关方的期望与诉求，传播企业理念及履责动态，促进企业与各利益相关方可持续发展。

案例

案例：华侨城（亚洲）荣获两项 ESG 奖项

2024 年 12 月，华侨城（亚洲）荣获由 Hong Kong ESG Reporting Award 颁发的香港 ESG 榜单年度“ESG 沟通与投资者关系卓越奖”“ESG 报告典范奖”。本次获奖彰显了华侨城（亚洲）在公司管治、可持续发展、绿色运营、共建美好社区、投资者沟通等方面工作成果，得到业内的广泛认可。

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

01

向新而进 以“质”致远 | 驱动价值增长

- ◎ 聚力主业发展
- ◎ 匠心客户服务
- ◎ 智慧创新驱动
- ◎ 助力产业发展



案例

(一) 聚力主业发展

1. 文旅提质“新”意浓

华侨城 A 推动旅游业务向“市”图强，构建旅游业务“两核三维多点”新发展格局，以市场需求为指引，推出多元化、高品质的旅游产品，突出“新”字，在产品焕新、内容创新、更新改造等方面持续发力，激发文旅消费活力，推动旅游产业提质升级，以高质量旅游产品供给不断满足人民对美好生活的向往。



创新文旅产品

华侨城 A 积极适应市场新趋势，紧跟游客需求，打造标准化特色产品。北京玛雅海滩水公园开幕，重庆欢乐谷“超级飞侠”能量街区、世界之窗梅拉尼小镇、锦绣中华·中国民俗文化村“锦绣盛市·梦华录”等一批大型主题区域创新亮相；四川宜宾南溪欢乐田园开业运营；深圳东部华侨城茶溪云海一期景观项目正式开放；自有酒店品牌“嘉途”焕新升级，多个嘉途酒店落地启幕。

案例：北京玛雅海滩水公园开业运营

2024 年 6 月，新一代玛雅海滩水公园在北京开业，满满的玛雅文化元素、爆款奇趣的全新玩水项目、无比震撼的全景光影秀、动感激情的电音表演，完美契合了当下消费者对文化型、体验式、个性化旅游的需求。



案例：四川宜宾南溪欢乐田园开业运营

2024 年 3 月，旅发公司旗下黄龙溪华侨城轻资产输出项目四川宜宾南溪欢乐田园正式开业运营。该项目延续了华侨城“创想”基因、“欢乐田园”品牌和“全家出游梦想地”的定位，依托成都黄龙溪欢乐田园、龙泉驿欢乐田园多年专业团队的实践经验，从产品质量与优质服务双效发力，运营首年接待游客超 20 万人次，实现营收 1700 万元，位居宜宾市主题公园人气榜、热销榜、收藏榜、好评榜榜首，引领了川南文旅市场主题游乐新潮流。



案例：“嘉途”酒店品牌焕新升级

2024 年 3 月，酒店公司发布焕新升级的“嘉途”自有酒店品牌。新“嘉途”提出“轻装前进，灵感同行”的口号，全面聚焦消费体验，打造灵动高效的空间、叠加在地文化特色，为商旅及度假客人提供一处欢愉身心的灵感驿站。同时，正式推出“AIo 爱游玩”一站式度假品牌，通过打造亲子度假、康养休闲、精致露营以及宠物友好等多元度假体验，不断丰富酒店消费场景。



打造节庆品牌

华侨城 A 以节庆带动、文化嵌入、IP 打造等充分释放文旅融合乘数效应，激发市场活力。其中，华侨城 A 整合旗下文旅资源，举办 2024 华侨城旅游狂欢节；欢乐谷公司策划实施覆盖全国各景区、贯穿全年的主力节庆活动，统筹打造国潮文化节、夏浪狂欢节、惊奇潮玩节、闪耀欢禧节四大节庆活动体系，推进节庆品牌化、IP 化，创新推出了 IP 共创、国风次元、音乐派对、变装盛会等策略打法。

案例：华侨城 A 举办 2024 华侨城旅游狂欢节

为助推释放文旅消费活力，第 14 个“中国旅游日”之际，华侨城 A 启动 2024 华侨城旅游狂欢节，贯穿盛夏金秋，依托主题公园、自然人文景区、特色商业、旅游酒店等业态，充分发挥自身特色优势，打造新玩法、新热点，满足人们品质化多样化个性化的旅游需求。

推出了“文化、艺术、音乐、生活、自然”五大篇章、近 200 场精彩活动，旗下各文旅项目共接待游客近 6200 万人次。



案例：欢乐谷公司打造节庆品牌

欢乐谷公司以“节”为引，推出特色节庆活动品牌。其中，“夏浪狂欢节”为广大游客带来酷爽清凉、活力四射的沉浸式游玩新体验，如玛雅海滩水公园以玛雅文化激发玩水创意，深圳世界之窗 30 周年庆啤酒节推出“无人机 + 烟花”创新演出；“惊奇潮玩节”联动 10 城 12 园区探索沉浸式文旅新玩法，巧妙融合场景、活动、演艺等元素，如在惊奇屋和潮玩域运用多种科技手段，让游客尽情享受角色扮演乐趣。

案例



2. 品质人居“好”房子

华侨城 A 积极响应构建房地产发展新模式，提出“一体两翼三功能”房地产业务新发展模式，完善“好房子”产品内涵和标准，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，持续打造地产精品。

核心举措：

- 研发产品力模块。**通过分析市场趋势及前瞻技术，建立了全面、系统的产品力模块体系，为产品研发、市场销售和客户服务提供有力支持。报告期内，完成全龄化活动场地、全屋智能化等 30 个模块的研发工作。

- 引入新技术标准。**将第四代住宅技术标准、绿色低碳健康技术标准、部品部件标准等纳入产品知识库。满足居民对自然的居住需求，充分提升居住体验感，有效降低能耗与碳排放，构建生态友好型居住环境。

- 提升产品质量。**编制住宅构造节点图集，结合地域、城市项目特点及相关政策法规，按建筑、结构、室内、景观、部品部件等各专业划分板块，编制形成 5 专业 37 类 164 节点，促进产品质量的提升。

案例

案例：佛山半月岛纯水岸项目突破传统居住尺度

佛山半月岛纯水岸项目充分关注客户敏感点，专注打造四房及以上的江岸大平层，构筑出最大进深扩宽至 3.6 米的阳台和约 47m² 的巨幕聚客厅，较传统楼盘设计均显著提升，空间的舒适感颠覆了传统住宅空间使用率的极限。该产品还打破了“传统墙面”的限定，灵活布局，形成多变户型，满足多元居住需求。

案例：佛山顺德天鹅堡（二期）项目融合自然人居理念

佛山顺德天鹅堡（二期）项目秉持“一半公园一半城”的生活理念，打造约 9 万 m² 内外园林，南北约 120 米楼间距，将更多的空间退让给自然。项目凭借南向头排天赋优势，打造 270° 无遮巨幕视野，真正做到引景入室，连接顺德欢乐海岸 PLUS、顺峰山公园两大超级景区，畅享顺德首创大公园体系。项目推出后，得到了市场和客户的充分认可，销售额和销售面积均居佛山市第一名。

案例：成都华侨城 · 熙成里项目打造园林式居住社区

成都华侨城 · 熙成里项目承载了华侨城“里系”产品强调邻里、中庸的生活意境和方式的内涵表达，容积率 2.0，五分之一的土地是建筑，五分之四的土地留给园林景观，通过打造“一环、两轴、六院”无界式交互式园林，品质生活与自然生态融合。同时，通过超全景落地窗、大进深轩敞卧室等突破性设计，关注全生命周期家庭需求，将产品力回归到细节本位。项目 2024 年累计成交金额超 14 亿元，热销的背后是市场和客户的普遍认可。

3. 精筑生活“暖”相伴

华侨城 A 始终致力于引领美好生活，不断提升文旅商服专业运营能力，以创造更多元的消费体验、提供更暖心的至臻服务，为城市发展和社区生活注入更多活力。

——品质商业：与城共生 融合向新

华侨城 A 坚持“与城共生”，紧抓“文旅特色商业”的运营优势，逐步向外提供产品定位、设计咨询、品牌招商、运营管理等全流程服务，以及精细的经营和管理智慧输出。

主要绩效：

- 上榜“2024 年度零售商业地产企业综合实力 TOP100”，系首次挺进行业前 30 强。
- 深圳欢乐港湾获评国家 4A 级旅游景区。

核心举措：

- **凸显“文旅商融合”特色。**创新实践“与城共生”的融合策略、“满意 + 惊喜”的精细化运营策略、“非标商业生态”的创新拓展策略。
- **迭代产品业态。**构建体验丰富的商业场景，2024 年，全新推出公园式商业产品，不断满足消费者对于运动休闲、健康环保、文化艺术、自然户外等新型生活方式需求。
- **扩大“朋友圈”。**精心搭建“战略合作伙伴圈层”，已建立起容纳上千个优质品牌的资源库，战略合作品牌超 200 个，持续引进独家特色品牌和主理人品牌。
- **创新自主 IP 活动。**推出“爱有 M6 力、造浪派对、超级新年”三大自主 IP 活动品牌，提供全场景、全链路购物体验。

案例

案例：深圳欢乐港湾打造文旅商融合标杆 获评国家 4A 级旅游景区

深圳欢乐港湾充分发挥“文旅特色商业综合体”的优势，融合海景、公园、生态与商业，汇集一系列全国、深圳首店的滨海体验式商业街区。全年活动不落幕，2024 年“超级新年”活动期间，推出 50 多场潮趣演艺；夏季“造浪派对”叠加自有的“繁星”品牌影响力，连续 6 天推出 30 余场精彩演出，吸引了国内外大量游客和消费者。通过多元业态融合与多样活动打造，不断满足消费者对城市文商旅公共空间的多方需求，自 2019 年开业以来，深圳欢乐港湾已接待游客近 4000 万人次。此次获评国家 4A 级旅游景区是自 2017 年以来，深圳又一次新增获评的国家 4A 级旅游景区，标志着深圳欢乐港湾在旅游服务质量、景区管理能力和游客满意度等方面均达到了行业领先水平。



案例

案例：悠兰里 ULAND- 东莞松山湖文化艺术街区打造全新的自然主义生活社交场

2024 年 12 月，悠兰里 ULAND- 松山湖文化艺术街区（以下简称“松山湖 ULAND”）正式开园启幕。松山湖 ULAND 是公园式商业产品的全新尝试。项目位于风景秀丽的松山湖中区，占地面积约 7.7 万平方米，拥有超 570m 滨湖休闲岸线，依托自然资源，以“有机、活力”为核心，打造庭院式自然人文商业空间，落地五大艺术文化场馆群落，为市民提供了一个集文艺展览、科技交流、休闲消费为一体的现代化城市新空间。



——品质物业：以人为本 筑就美好

华侨城 A 洞察物业服务消费趋势与业主需求变化，聚焦“物业服务、增值服务、专业服务”三大核心业务板块，业务范围布局全国 70 多个城市，超 530 个项目。建立“6W3H3A”全生命周期物业管理标准化体系。以马斯洛需求层次理论为依托，推出“华赏生活服务体系”，打造“赏、心、乐、事”四位一体场景体系，以更周全、细致的服务与产品细节，为客户打造全生命、全维度的品质生活。

主要绩效：

- 获评中国物业服务百强企业第 32 名。

核心举措：

- **品质共赏。**推出“春风行动”、设备房提升等专项品质提升行动，为社区环境焕新颜。
- **暖心服务。**围绕业主需求，建设儿童友好型、长者友好型社区，提供爱心送考、夜归护送、特殊纪念日关怀等，为普通日常提供温暖与惊喜。
- **乐邻共创。**推出“自然生长计划”“健康唤醒计划”“ONE+ 创想计划”“邻里迎新计划”四大主题社区文化活动，以“四时四计”为题，让“友邻”更“友趣”。
- **事事无忧。**以“橙心有邻”房屋经纪便民服务中心为第一站，相继打造社区生活美学运营品牌“橙心朵朵”，让华侨城社区增值服务更进一步。

(二) 匠心客户服务

案例

案例：首个“云赏”服务项目在深圳燕晗山苑社区落户

作为“云赏”品牌的首个落户项目，华服公司从“人行、车行、悠然归家、休闲归家”四大动线入手，开展专项提升工程，社区智慧门禁改造、门头发光字体安装、儿童休闲区翻新、业主活动中心建设等，以线下“服务体验官”与线上“2分钟响应机制”为双轮驱动，实现了业主满意度、收缴率、历史欠费回收率“三个100%”佳绩，荣获克而瑞物管联合中物研协颁发的“2024粤港澳大湾区物业服务力标杆项目”。



案例：华服公司打造品牌社区文化活动

2024年，华服公司策划开展“自然生长计划”“健康唤醒计划”“ONE+创想计划”“邻里迎新计划”“欢乐市”等社区文化活动超1000场，覆盖200+住宅项目，辐射客户量超21万人次，构建起全龄友好型社区生态，共创华侨城人文特色的“邻聚力”Plus美好社区。2024年中指研究院专项调查研究显示，华服公司2024年客户满意度中“文化活动”板块以91.6分的高分领跑行业，充分彰显公司“涵养人文城市，服务新质生活”的品牌定位。



1. 创新旅游服务

华侨城 A 坚持客户至上的服务理念，紧跟紧跟行业趋势，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，持续向大众提供更加优质、更加贴心的服务。

- 升级服务理念。华侨城 A 始终致力于为客户创造更多元的消费体验、为城市发展注入更多活力，不断升级服务理念。

案例

案例：欢乐谷公司推广“极致服务”理念频获赞

欢乐谷公司实施“极致服务”三年战略，探索主题公园如何提供始终如一的高品质服务，发布具有鲜明欢乐谷特色的综合服务体系。北京欢乐谷推行“极致服务”行动以来，游客满意度、口碑好评率提升了6.49%、8.63%。深圳欢乐谷针对雨天出行游玩带来的不便，发起“雨天免费重玩”活动，为游客提供了贴心和更加灵活的游玩选择。

我特别喜欢《玛雅天灾》的演出，我喜欢里面好厉害好厉害的叔叔，喜欢漂亮的阿姨。我喜欢叔叔战胜大蛇，喜欢他们的勇敢。



——摘自北京欢乐谷小粉丝“苹果”写给演艺项目《玛雅天灾》工作人员的感谢信

案例：商管公司发布全新商业运营服务品牌“one more” 打造“欢享会”会员服务体系
商管公司推出“one more”服务品牌，以“让惊喜发生”为口号，聚焦女性友好、亲子友好、宠物友好及社群友好四大核心场景，通过统筹软硬件服务，融合会员管理、主题活动等，与商家一道共创更具吸引力的消费场景，共同提升商业价值。其中，通过“欢享会”平台，除停车优惠、消费积分、积分兑换等标准化功能外，还可以体验到“一个项目消费，多个项目共享”的会员服务，为客户带来更加丰富、更加贴心便捷的服务体验。



· **改善游客体验。**欢乐谷公司启动“微创新”专项行动计划，通过系统化、持续性的“微创新”，推动服务产品焕新、改善游客体验。目前已形成“微创新”案例 460 个。

案例

案例：成都欢乐谷“微创新”案例——“欢乐百事通”服务优化

成都欢乐谷针对特殊人群（老人、儿童、残障游客）面临传统服务触点（小程序/导视牌/广播）与即时需求间响应落差的问题，优化主动关怀服务策略。

改善策略：构建“欢乐百事通”移动式人文服务站点，将固定服务转化为动态响应单元，实现“需求即时响应、资源集约管理、服务精准触达”三位一体的服务体系。

具体举措：网格化服务布局，以区域为单位设多个“欢乐百事通”，工作人员佩戴高辨识度荧光袖章及多功能服务包，形成“服务响应圈”。服务包配备电子导览终端、无障碍辅助工具及紧急医疗包，实现“一岗多能”服务覆盖。

主要成效：“欢乐百事通”将人文关怀融入服务动线、以科技赋能响应机制，“欢乐百事通”实现了从单一咨询岗到综合服务枢纽的转型升级，提升了园区游客满意度，特别是为特殊人群改善了游园体验。



2. 兑现品质生活

华侨城 A 秉持“为民筑家”的初心，积极响应国家和地方城市更新、城市共建、人才保障等政策，不断提升产品力和交付力，深度实践健康人居的目标，更好地实现从“交付房子”到“交付生活”的美好图景。

· **严控质量管理。**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的质量管理框架，持续夯实地产产品安全和质量管理体系顶层设计。

· **管控关键节点。**公司编制《房地产开发类项目关键设计管理节点工作指引（2024 版）》《住宅项目开盘前风险检查管理办法（2024 版）》等管理制度，规范施工图联合评审、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 10 个关键管控节点。引入第三方飞检评估机制，及时发现工程质量问题并增加业主维度视角评估房屋质量，提高交付满意度。

2024 年完成第三方飞检评估 45 次。

案例

案例：华东事业部多盘实现满意交付

华东事业部坚守交付标准，严控工程质量，制定任务清单，明确责任分工，助推项目开发、建设、运维全周期品质提升，多措并举确保项目早交楼、交好楼。2024 年共完成 13 个项目 15 批次交付任务，交付面积超 90 万 m²，交付套数达 10000 套。交付项目分布区域广，涵盖顶奢、改善型、刚需型等多类型住宅，产品标准差异化大。

引入第三方质量评估。通过第三方评价，敏锐捕捉项目质量管理中的细微短板，深挖潜在问题，精准定位薄弱环节，促使工程质量管理水平“对症下药”。2024 年飞检平均分数提升 10% 以上，达到行业优良水平。

3. 保障客户权益

推行实测巡检。将实测实量列为关键巡检要点，把材料管理、建筑层高极差、建筑防水构造、铝合金门窗塞缝等作为施工的红线事项管理。

紧盯关键要点。2024 年，将卫生间防渗漏及防水厚度控制列为主要改善目标，落实精细管控举措。依据交付检查结果反馈，各项目均达到了“零渗漏”要求。

提升物业质量。公司推进服务标准化建设，依据“质价相符、质客相称、质法相匹”原则，针对不同业态不同服务的要求，优化升级住宅、商业、写字楼及案场的服务标准，致力为企业打造高标准、高品控、高口碑的物业服务。华服公司旗下物业业务已通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等 17 项质量体系认证，其中，报告期内，新增应急预案管理能力、履约能力、顾客满意度等 5 项评价体系认证。

华侨城 A 坚持把控对客服务的每一环节，通过积极响应和解决客户诉求、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》《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，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。旗下欢乐谷公司规范统一全国欢乐谷票卡体系政策。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。公司高度重视客户隐私保护，严格落实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，通过宣贯和教育等方式强化员工保密意识，履行客户信息安全保障责任。报告期内，未发生因违反消费者信息与隐私保护规定所引起的投诉。

案例

案例：华服公司创新管理举措提升服务质量

华服公司通过建立分级督导检查体系、优化客户满意度评价体系、引入“神秘客调查”、加强体系认证、拓展客服业务等工作，有效改善服务品质，客户满意度明显提升。其中，开展“春风行动”环境专题提升活动，通过 4 大模块、12 项目标、6 步闭环管理，全面提升现场环境品质，共计完成 5876 项提升计划，累计培训 1.6 万人次，绿化补种 17 万 m²，景观打造 182 处，为客户营造了优质、舒适的社区生活环境，受到广大客户的关注和肯定。报告期内，华服公司第三方客户满意度得分 91.6 分，超行业均值 14.4 分。

案例

案例：深圳华侨城洲际大酒店多措施并举保障客户信息安全

深圳华侨城洲际大酒店严格按照支付卡行业数据安全规范，对客人信息、交易记录等敏感数据加密处理，确保数据在安全环境下传输和存储。严格控制系统权限，未获授权无法访问相关信息，谨防数据泄露。实时监控各终端、系统，及时修复安全漏洞，更新软件版本，确保信息系统环境处于安全状态。注重员工信息安全培训，增强全员信息安全意识，强化信息安全防线。

· 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、房地产、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、重要投诉、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

案例：华侨城智慧地产客服平台正式上线

公司首次在集团层面上统一客诉入口，搭建统一地产客服平台，完善客诉的闭环管理机制，打通“建单、查勘、派单、维修、验收、回访关单”的全流程在线化处理流程，实现客户诉求的快速响应、高效处理和全程跟踪，提升客户满意度。



案例：华服公司语音客服中心快速响应客户诉求

华服公司以客户为中心，强化投诉管理，搭建多元客诉渠道，快速响应业主需求，让业主享受快速、便捷的物业服务体验。

投诉渠道便捷：升级推广全国全天候 24 小时 400 服务监督热线以及“侨城汇”客户端小程序，支持快速办理报事、报修、咨询等服务，实现报事报修过程在线追踪。
事件响应快速：更新“1530”服务机制，在接到客诉后 30 分钟内给予反馈，24 小时内处理完毕。升级超时督办功能和追踪措施，为顾客提供安心、简便、迅速地解决服务。

处置专业妥当。采取“受理—处理—回访”的闭环机制，由专业客户服务团队受理、处置和跟进客户诉求。在工单完成后 24 小时内对客户进行回访，确保客户投诉处理流程的完整性。

1. 赋能业务增效

公司强化营销与供应链系统建设，实现业务流程的全链路贯通及端到端无缝连接。深化成本系统建设及业财协同，提升成本系统的覆盖广度和应用深度，加快房地产业务全过程数智化应用。开展“人工智能+”行动，赋能传统产业焕新，推动人工智能在客服、自动化审核、VR 体验、运营预测分析等场景创新应用。欢乐谷公司上线新资产管理、极致服务积分、口碑监测、经营数据报表、AI 智能客服等多项系统，持续推进票务等经营管理系统的焕新升级。文旅商服酒业务一体化推进大会员体系完善和生态合作，提供全场景智能化服务，数字化经营能力得到有效提升。

案例

案例：深圳华侨城花橙科技有限公司荣获国家工业和信息化部第七届“绽放杯”5G 应用征集大赛文化旅游专题赛一等奖。

2024 年 9 月，深圳华侨城花橙科技有限公司参赛项目“5G-A 赋能华侨城景区低空经济”在国家工业和信息化部主办的第七届“绽放杯”5G 应用征集大赛中荣获文化旅游专题赛一等奖。低空经济与 5G 技术在华侨城景区的融合应用，不仅为游客带来了更加丰富和多样化的旅游体验，更引领了游览方式从地面传统模式向空中新境界的转变，为低空经济在文旅游业的发展提供了华侨城解决方案。

案例：“云选商城”荣获国务院国资委“中央企业电商平台供应链生态建设”优秀企业奖

“云选商城”是公司打造的一站式企业零星采购及定制服务采购平台，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、服务型平台运营模式，推动集中采购及零星采购服务降本增效。

2. 增进价值创造

公司坚持文旅融合、科技赋能，创新优化旅游产品，打造一系列“数字+文旅”新业态、新项目，为文化旅游行业高质量发展注入新活力。公司创新打造数字 IP 矩阵，实施“星河计划”，搭建“华侨城星河数字 IP 家族”。济南欢乐荟国家宝藏奇幻空间，通过融合应用 AI、VR、5G 等数字化技术，创新性打造体验式文化旅游综合项目。深圳甘坑二十四史书院推出“遇见敦煌”XR 数字艺术展，通过 XR（扩展现实）、高精度空间定位、多人互动和实时渲染等技术，为游客带来具有真实感的互动体验。

(三) 智慧创新驱动

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

案例

案例：公司创新实施“星河计划”

2024年，公司持续挖掘品牌价值，以品牌IP化、IP数字化为策略，创新实施“星河计划”，搭建“华侨城星河数字IP家族”，统筹专业子公司，强化内部潜力IP孵化与外部爆款IP合作，培育“福禄兽”“E-maya”等多个全新IP，IP矩阵全年合计涨粉超400万，总粉丝量近7000万。欢乐谷公司与多个热门IP合作，推出“文旅+动画”“文旅+动漫”“文旅+游戏”等一系列新业态、新项目。

案例：济南欢乐荟国家宝藏奇幻空间入选第一批全国智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目名单

2024年2月，济南欢乐荟国家宝藏奇幻空间入选文化和旅游部、国家发展改革委、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名单。项目利用华侨城优质旅游资源与管理经验，引进国家级IP“国家宝藏”“中国国家地理”，通过AI、VR、5G等数字化应用场景，创新性打造集文化体验、科技体验、家庭娱乐、潮流运动、青少年教育为一体的体验式文化旅游综合项目，为游客提供了更具科技感和互动感的体验场景。

3. 探索智慧城市

公司深入探索实践智慧城市发展理念，根据业态和业务需求制定智慧化解决方案，推动探索建设智慧城区、智慧社区、智慧景区、智慧商业、智慧酒店、智慧物业等，更好服务城市高质量发展。

案例：“华侨城智慧城区管理平台”服务高品质生活

华侨城智慧城区管理平台是以数字孪生技术为基础实现新型智慧城区管理平台，在孪生层面建立城市基层管理细分领域的专业分析算法和数据模型，实现智慧安防、智慧消防、智慧停车场、智慧能源等多个基础治理系统的互联互通，不断推进运营管理升级，助力城市基层服务及社区管理模式迈入“新智慧化”时代，有效提升城区管理服务能力，为城区服务流程体系优化及管理决策提供全面支持。



案例

案例：酒店公司打造“智慧酒店”

酒店公司持续打造智能化服务场景，通过“华悦汇”智能小程序2.0，实现在线优先选房、30秒入住、0秒退房、机器人送物送餐等功能，截至2024年底，自助入住机使用超22,000人次，机器人送物运行里程超8,300公里，节省人工约34,428个工作小时，极大提高酒店运营效率。深圳华侨城洲际大酒店探索打造酒店元宇宙AI住店体验，通过MR（混合现实技术）互动模式，融合酒店实景，搭建现实世界、虚拟世界交互反馈链路，打造文旅体验新场景。

**4. 保障数据安全**

公司坚持“管理为纲、技术为盾、运营为链”的理念，打造三位一体的数据安全治理体系，制定完善《数据管理办法》《网络和数据安全应知应会手册》，提升防护技术智慧化水平，持续推进“上云入湖”，深化应用态势感知系统。常态化推进运营保障，开展数据专项治理，为各应用系统提供高效安全的数据服务。同时，筑牢全员安全意识防线，组织形式多样的网络安全宣传培训活动，开展应急演练，进一步提升网络和数据安全保障能力。

(四) 助力产业发展

华侨城 A 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，推动文旅深度融合，助力“一带一路”行稳致远，为构建良性产业生态贡献力量。

1. 服务国家区域战略

公司积极融入新发展格局，在粤港澳大湾区、京津冀、长三角、成渝双城等重点区域布局，打造了多个国家 5A 级旅游景区、国家级旅游度假区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区、国家级文明旅游示范单位，累计投资建设 200 多个房地产精品项目，发挥文旅优势促进区域文创产业交流与发展，持续赋能区域发展。

案例

案例：深度参与无锡城市建设 赋能城市高质量发展

作为长三角“重要中心城市”和布局苏锡常区域的“首城”，公司持续深耕无锡七年，打造了无锡运河汇、运河湾、云湖别院等多个城市标杆级产品。2024 年，苏锡常公司成功竞得无锡梁溪区 XDG-2024-92 号地块，为布局无锡再添新彩。新拍地块将打造为“运河汇二期”，持续深化该片区对大运河文化带建设以及城市更新的重要赋能作用，加速实现无锡古运河畔商业氛围以及城市消费场景的进一步升级。商管公司与无锡市高新区文商旅产业集团有限公司签署合作协议，致力将无锡交响音乐厅项目打造成立足无锡、面向华东地区的现代化国际化创新型城区文商旅新地标。



案例：深圳华侨城创意文化园助力港澳文创产业发展

深圳华侨城创意文化园（OCT-LOFT）是公司打造的融合创意办公、特色商业、艺文生活体验等多元业态的创意人文社区。2024 年，携手澳门特区政府文化局，联合主办澳门回归祖国 25 周年「TicTAc 艺启玩——深圳 T 街创意市集 X 澳门塔石艺墟」系列活动，90 家来自澳门、深圳及周边地区的优质文创品牌和 10+ 澳门时尚品牌组成的“时尚快闪店”亮相市集，吸引客流近 4 万人次，有效促进深澳文创产业联动；承接 14 批次香港高中公民与社会发展科内地考察团访学考察，促进深港青年广泛交往、深度交融。



2. 推动文旅深度融合

公司始终坚持文旅融合发展，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，传承和发扬中华优秀传统文化，为提升文旅体验、增强文化自信贡献力量。

案例

案例：欢乐谷公司打造中国式节庆文化新潮流 传承与创新中华优秀传统文化

欢乐谷公司打造以“潮·中国”为文化核心的“国潮文化节”，将非遗民俗与娱乐体验深度融合，潮汕英歌舞、舞狮、川剧变脸、非遗钢花、火壶火舞等非遗项目在各地欢乐谷轮番上演。北京欢乐谷打造“京城首个青花瓷主题乐园”，带领游客体验非遗文化“簪花围”；深圳锦绣中华·中国民俗文化村推出“国风华服”巡游、国潮民族秀、国潮民艺秀等活动，在文化传承与现代文明的交融中深化文旅融合，打造中国式节庆文化新潮流。

3. 助力“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

案例：华侨城会展公司发挥会展先导性平台功能 助力“一带一路”共商共建

华侨城会展公司积极响应国家战略，创新“政府搭台，企业唱戏”办展模式，承接了一系列国际峰会、论坛、博览会，发挥了会展业促进经济发展、助力产业升级的重要作用。2024 年，参与主办国际会议中心协会（英文简称：AIPC）亚洲峰会，承办 2024 年世界隧道大会、第二十六届中国国际高新技术成果交易会（简称“高交会”）、第二十届中国（深圳）国际文化产业博览交易会（简称“文博会”）等重大国际会议和展会。其中，AIPC 亚洲峰会系华侨城会展公司首次参与主办国际会议，为全球会展业同行们搭建合作交流平台。

02

向治而为 以“信”行稳 | 提升发展韧性

- ◎ 深化规范治理
- ◎ 持续精益改善
- ◎ 强化风险管理
- ◎ 坚持诚信运营



(一) 深化规范治理

1. 坚持党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神和二十届二中、三中全会精神，牢牢把握新时代新征程国资央企党建工作新特点、新任务、新要求，深入推进《党建工作三年规划（2023-2025）》，积极构建与全面从严治党体系相匹配、与中国特色现代企业制度相衔接、与企业改革发展中心任务相适应的“大党建”格局，以高质量党建引领高质量发展。

· **强化政治担当。**把全面从严治党作为新时代党的建设的鲜明主题，健全完善制度规范，构建全面从严治党体系，深化落实“四个以学”长效机制，开展专题读书班、专题研讨、调查研究，推动完善企业治理、党建工作等方面制度，推动提升全面从严治党能力水平。

· **深化融入机制。**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，实现各治理主体权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡。

· **坚持系统思维。**不断深化“创想·筑城”党建品牌，深入实践“138”精益党建工作体系，将“创想·筑城”党建品牌的“八创八筑”逻辑内核与党建“八大工程”有效对接，推动党建工作与生产经营深度融合，组织动员广大党员在推进国企改革、精益管理、风险防控等重点工作上发挥模范带头作用。

案例

案例：房地产公司“多一度”党建案例入选全国企业党建创新优秀案例

房地产公司深入实践“精益党建”理念，立足“四个一·多一度”三年行动，在“聚力·融合”党建工作体系的基础上，进一步系统深化“多一度党建·六个共融”党团工侨工作，形成了独具特色的“多一度”党建工作体系。在体系引领下，创新开展“锋领·争渡”四大专项行动，凝聚起“多一度”合力，为企业安全稳定运行提供了坚强的政治、思想和组织保证。

2. 提升治理效能

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等国家有关法律法规的要求，构建权责明晰、管控透明、高效协同、制衡有效的现代企业治理机制，优化治理结构，提升治理水平，推动公司规范运作、稳健发展。

· **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，健全独立董事制度，发挥独立董事在公司治理中的作用；建立董事会执行委员会工作规则，提升董事会管理效能和决策效率。

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。

· **优化治理结构。**公司“三会一层”依照《公司章程》和股东大会、董事会、监事会等议事规则，紧紧围绕公司发展战略，充分发挥自身职能作用，有效维护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。

股东大会

董事会会议

监事会会议

专门委员会会议

2 次

7 次

7 次

19 次

(二) 持续精益改善

·维护股东权益。公司始终高度重视投资者关系管理与股东权益保护工作，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系，成立信息披露委员会和信披与投关工作小组，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特别是中小投资者的合法权益。报告期内，公司通过路演、反路演、深交所互动易平台、IR电话与邮箱等方式与投资者保持良性互动，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。

投资交流会	回复互动易问题	接听投关电话议
14 场	203 个	300 余个

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。

·合规信息披露。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”的信息披露思想，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，修订《深圳华侨城股份有限公司信息披露管理制度》等文件，提升公司信息披露水平。报告期内，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，累计披露 127 份公告，继续维持零差错标准，充分保障广大投资者的知情权。

1. 纵深推进国企改革

公司聚焦价值创造，围绕增强核心功能和提升核心竞争力，深入开展国企改革深化提升行动，一体推进对标世界一流企业价值创造行动、提质增效、“双百”“科改”、提高央企控股上市公司质量等专项工作，持续深化专业化改革，创新拓展“五能”改革，不断增强内生动力，坚定不移地推进各项改革任务落地见效。

2. 深化拓展精益管理

公司着眼经营管理全流程，全级次分两批次开展“深化精益管理，推广‘核桃树计划’”专项行动，聚焦费用管控、投资管控等方面提出百余项精益管理举措，编制全系统作业指导书类“精品核桃”，组织开展成本精益管理“掘金”活动，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。

3. 厚植精益管理文化

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，专题宣传精益管理的创新做法和突出成效，实现时时、处处、事事、人人思考精益管理、实践精益管理。

案例

案例：房地产公司改革实践入选国务院国资委《千帆竞渡：基层国有企业改革深化提升行动案例集》

房地产公司改革案例《持续深化改革 强化精益管理》入选“综合类”改革典型案例。案例展示了房地产公司全面深化“深耕地产主业，专注地产开发”战略定位，规范项目运营管理全流程，升级迭代精益型大运营管理体，操盘工期达到行业标杆水平，组织效能和人均效能大幅提升。

(三) 强化风险管理

1. 加强风险内控

公司建立健全以风险管理为导向、合规管理监督为重点，严格、规范、全面、有效的内控体系，将风险管理与合规管理要求嵌入业务流程，着力实现“强内控、防风险、促合规”的管控目标，有效防范化解经营风险。

· **优化管控机制。**公司完善内部管控体制机制，健全重大风险防控机制，积极采取措施强化重大风险全过程管控，加强经济运行动态监测，建立风险事件报告和处置机制，避免发生系统性经营风险。

· **全面识别风险。**公司从风险发生可能性、风险影响程度等维度，围绕战略、财务、市场、运营及法律合规等领域，开展年度重大经营风险预测评估，综合评估企业内外部风险水平，识别影响年度经营目标实现的重大风险，有针对性地制定风险应对措施。

· **加强内部控制。**公司根据《企业内部控制基本规范》及国资监管各类规范性文件，建立健全包括内部环境、风险管理、业务活动、信息与沟通及内部监督等各领域内部控制制度，开展内部体系有效性监督评价，扎实做好“立改废释”工作，不断完善公司制度管理体系，全面提升内控体系有效性，发挥内控制度效能。

2. 深化合规管理

公司持续健全合规管理体系，将合规管理纳入“十四五”战略规划，完善合规管理长效机制，健全法治组织体系，配齐配强合规工作力量，为公司安全稳定运行提供坚实的法治保障。

· **健全合规制度。**持续完善分层分类、契合实际的合规管理制度体系，落实房地产销售、劳动用工、商标权保护、采购项目、境外经营等专项指引和法律纠纷案件管理、合规管理等相关制度要求，推动企业经营有规可依。

· **加强合规审查。**健全完善合规审查机制，将合规审查作为必经环节嵌入经营管理流程，严格落实“未经合规审查不投资、不决策、不经营”，定期对合规审查意见的被采纳、落实或执行情况进行跟踪与评估，充分识别风险点并提出应对措施，有效防范企业经营合规风险。

坚持审查标准化。优化法律合规审核标准化指引，针对公司房地产业务，制定《房地产开发业务合规管理负面清单》，提高合规风险识别能力。

坚持风险强预警。建立法律合规风险提示函工作机制，推广法律合规风险防范与处置的工作经验，提升经营管理法治化水平。

公司重要决策、经济合同、规章制度法律合规审核率

100%

· **夯实合规文化。**深入开展法治宣传教育，编制《应知应会党内法规和国家法律法规清单》，组织开展合规宣传月、“12·4”国家宪法日宣传教育、新《公司法》专题培训等活动，不断增强干部员工的合规意识，营造浓厚的合规文化氛围。

3. 保护知识产权

公司重视知识产权保护，通过商标注册、专利申请等途径，提升知识产权保护力度，严格落实字号、商标等品牌授权规范，积极采取商标监测、诉讼维权、及时续展等方式维护自身合法权益，充分尊重合作方和第三方的知识产权，严格遵守许可范围，并协助抵制侵权行为。



4. 夯实安全管理

公司始终坚持“人民至上、生命至上”的发展理念，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，全面重塑安全生产管理体系，严格落实安全责任，排查整治安全隐患，防范化解重大安全风险，确保安全生产形势保持总体平稳，为员工和游客提供健康安全环境。报告期内，未发生生产安全事故。



· 重塑管理体系。围绕安全组织、安全制度、安全责任、风险控制、培训教育、专家支撑、应急管理和监督保障等方面重塑安全生产管理体系，规范安全管理组织机构设置、人员配置以及安全运行保障机制，同时，针对房地产开发、主题公园、文化演出等领域，组织相关专业子公司推进完善专项安全管理制度和标准，推动公司安全风险分级管控机制向基层末梢延伸。

新修订安全制度
603 项

新制定安全制度
232 项

累计制定各类安全制度
2657 项

· 加强责任落实。健全安委会季度工作例会、安全生产专题会议、安委办主任联席会议等会议机制，及时研究解决安全生产工作中的突出问题和重大事项，督促落实各项安全措施。制定《深圳华侨城股份有限公司安全生产费用提取与使用管理办法》，保障安全生产经费投入。建立约谈、警示和督办机制，推动各级企业从严从细落实安全生产责任。

年度安全生产责任书

19676 份

岗位安全承诺书

35225 份

安全生产费用

3.57 亿元

· 防控风险隐患。公司开展重大事故隐患排查整治行动，建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，动态评估、调整风险等级和管理措施，及时堵塞安全风险漏洞。

安全检查

11165 次

安全隐患

73871 项

整改完成

73770 项

整改完成率

99.86 %

· 加大安全监测。公司坚持“科技兴安”，积极创新安全监管方式，引入新技术手段加强安全生产监测，全面应用安全管理信息系统，强化“智慧工地”建设，以信息化手段保障安全生产。实施专项检查。公司定期组织对所属企业开展安全检查，同时，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、危大工程等开展专项检查和综合评估。

· 强化培训演练。公司以安全生产月、消防宣传月为契机，围绕“人人讲安全，个个会应急——畅通生命通道”等活动主题，开展安全知识竞赛、安全技能比拼、安全教育基地参观、安全教育培训和应急演练等活动，进一步提高全员安全责任意识，营造全员关心和参与安全发展的文化氛围。同时，公司修订《深圳华侨城股份有限公司生产安全事故综合应急预案》，提升应急预案的可操作性与执行效率。

安全宣教活动

1945 场次

领导干部讲安全

1284 场次

安全培训

8800 场次

培训人数

18.52 万人次

应急演练

7952 场次

演练人数

13.61 万人次

案例

案例：天津欢乐谷开展大型游乐设施应急救援演练

2024年12月，天津欢乐谷开展大型游乐设施应急救援演练。本次演练模拟过山车发生传感器损坏故障、设备停止运行，导致人员滞留过山车提升段的突发场景。参演单位各工作组协同配合，按照应急救援预案要求完成确认故障原因、解救被困人员、疏导排队游客、人员应急救护、情况通报等演练项目。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。



案例：中部事业部实施“安全工地 2.0”

2024年，中部事业部启动“安全工地 2.0”，引入房地产行业适用的移动工程管理平台，针对现场存在的大型设备和危大工程等核心安全风险，先后上线实施塔吊、



电梯、爬架和混凝土浇筑等4类过程验收体系及15个应用场景，累计完成验收流程200余条。通过实施“安全工地2.0”，有效提升项目现场的本质安全水平，推动安全生产从“事后隐患整改”向“事前风险防控”转变。

案例：华服公司开展电动自行车停放充电场所火灾隐患专项整治行动

2024年，华服公司从风险辨识、完善制度、摸底调查、深入排查、集中宣讲、登记备案、优化升级、新改扩建八个方面着手，源头治理电动自行车停放充电场所火灾隐患。其中，华服公司中部区域公司严格执行公司要求执行，规范建设电动自行车停放充电场所，有效解决电动自行车停放管理难题；西部区域公司针对电动自行车火灾燃烧、蔓延速度快难扑救等特点自主研发设计一套自动喷淋灭火报警系统，实现灵敏探测+开式闭式喷头同系统使用，得到属地消防救援部门的高度认可。通过开展专项整治行动，华服公司所属项目完成优化升级改造969项，新增停放充电场所47处，增加停放充电车位1146个，有效防范电动自行车火灾隐患。



(四) 坚持诚信运营

1. 坚持以廉为基

公司始终坚持正风肃纪反腐，坚持一体推进、系统施治，推动防范和治理腐败问题常态化长效化，营造风清气正的经营环境。

- 加强纪律教育。**公司深入开展党纪学习教育，组织宣贯学习《中国共产党纪律处分条例》《国有企业管理人员处分条例》。同时，建立覆盖员工、供应商的反腐败制度机制，通过廉洁提醒、警示教育、经常性纪律教育、与员工签订《廉洁承诺书》、与供应商签署《廉政建设协议》等方式，增强员工和供应商反腐败的思想自觉和行动自觉。

廉洁教育活动

881 次

覆盖

32594 人

- 健全完善“大监督”体系。**探索实施大监督体系“轮值”机制，推动纪检、巡视、审计等监督力量整合、程序契合、工作融合，着力增强发现问题的能力，提升监督质效。加强对“一把手”和领导班子的监督，通过“一把手”监督谈话、日常廉洁提醒等方式，警醒各级领导干部知责明责尽责。统筹各级纪检、巡视巡察和相关职能部门专业力量，重点加强对中央八项规定精神、“四风”问题的常态化监督检查。设立举报邮箱、举报电话，畅通监督举报渠道，强化干部员工监督和社会监督。

- 打造廉洁文化。**公司加强新时代廉洁文化建设，编制“侨城清风”、清廉典故等系列廉洁宣教海报，推动廉洁文化全面融入企业文化，构建精益高效、清廉务实、担当作为的企业文化。

2. 坚持公平竞争

公司坚持负责任采购，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，健全采购和供应商管理制度，规范采购行为，注重供应商信用体系的建立与维护。

- 加强采购合规。**将采购合规管理纳入企业经营绩效考核，强化采购项目全覆盖上线管理，建立采购合规风险负面清单，设专人开展采购项目事中合规审查，提升采购合规水平。

- 强化合作管理。**按照“统一平台、分类分级、动态管控”的原则开展供应商管理，加强对供应商的廉洁诚信教育，建立供应商失信行为标准，对涉及违法违规、严重质量安全事故等失信行为采取“零容忍”举措，建设廉洁诚信、平等互惠的经营环境。

03

守向绿而行 以“碳”塑新 | 赋能绿色发展

- ◎ 加强环境管理
- ◎ 善用自然资源
- ◎ 实践绿色经营
- ◎ 践行生态理念



(一) 加强环境管理

1. 健全管理体系

华侨城 A 严格遵守环境保护、资源利用、排放管理等国家法律法规，将绿色环保发展纳入公司经营管理，健全环境管理体系，广泛开展环保培训和宣教，增强全员绿色环保意识和能力，打造资源节约型、环境友好型企业。报告期内，公司未发生突发环境事件与节能环保违法违规行为事件。

· **完善管理架构。**公司全面优化环保低碳工作架构，建立健全三级管理机制，按照管发展、管生产、管行业必须管节能环保的要求，把节能环保工作贯穿生产经营的全过程。

绿色低碳领导小组：公司主要领导任组长，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。

绿色低碳办公室：负责制定公司绿色低碳转型发展战略规划、分解年度目标并监督实施，研究制定公司绿色低碳转型相关政策，建立健全绿色低碳管理体系，广泛宣传绿色低碳理念，引进先进绿色低碳技术和管理经验，推动提高资源利用效率。

环保工作办公室：负责统筹公司环保管理体系建设，收集、统计与分析节能环保数据，组织开展环保宣传教育培训，实施环保工作指导监督与考核检查，确保各项环保措施得到有效执行。各所属企业（专业公司、事业部、城市公司、项目公司等）：实行节能环保工作“党政同责”“一岗双责”，企业主要负责人是本企业节能环保工作的“第一责任人”，具体落实公司绿色环保工作任务。

· **加强制度建设。**公司强化节能环保管理，围绕能源节约、环境保护、突发应急、绩效考核等方面健全管理制度，将节能环保工作作为约束性指标纳入企业经营业绩考核，从能源利用效率、污染物排放控制、节能环保管理、突发环境事件与节能环保违法违规行为情况等方面进行综合考评。

· **环境风险控制。**公司持续通过风险排查、督导检查和日常管控等手段，及时消除环境风险隐患。

风险排查。公司不定期开展突发环境事件风险排查，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，实行风险管理责任制，对环境风险隐患处置实行持续督导和零容忍，落实闭环管理。

督导检查。公司开展节约能源与环境保护督导检查，重点检查工地扬尘控制、噪音管理、固体废弃物处理及运营场所排污排水等环节，对存在的问题提出整改要求并跟踪落实，形成闭环管理。

日常管控。编制《低碳环保日常工作清单》，明确日常环保低碳管理的指标和要求。开展节能减排数据统计工作，实行分项计量、分月统计和月度对比，从源头控制能源消耗，全面提升节能环保管理水平。

· **环境预警与应急。**公司高度重视环境预警及应急处置应对机制，严格遵照控股母公司《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能力和水平。

2. 提升环保意识

华侨城 A 结合经营实际，围绕绿色低碳生产生活方式，坚持“绿在‘常、长’”的宣传理念，开展全国节能宣传周和全国低碳日活动，发布低碳环保倡议，组织节能低碳专题培训，传导生态文明、绿色低碳发展的理念，培养和强化员工节能环保低碳意识，促进养成节能好习惯，增强推进生态文明建设的自觉性和主动性，厚植公司高质量发展的绿色底色。

(二) 善用自然资源

华侨城 A 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，倡导使用新技术和新能源，合理利用自然资源，在绿色转型中实现可持续发展。

1. 应对气候变化

公司将应对气候变化融入 ESG 战略，认真识别和有效管理可能对业务经营造成影响的气候风险与机遇，不断强化能源管理，实施全面节约战略，优化能源结构，推动节能、降碳、降耗、减排等举措，提升能源使用效率，减少能源消耗和温室气体排放，提出在 2030 年之前二氧化碳排放量到达峰值。公司能源消耗以电力为主，二氧化碳直接排放源是天然气、柴油、汽油消耗，二氧化碳间接排放源为电力消耗，主要集中在旅游景区、房地产开发、商业物业、酒店等领域。

能源消耗总量

53150 吨标准煤

营业收入综合耗能（现价）

0.0262 万元 / 吨标准煤

实施智能改造。通过对用能系统智能化改造提升实现节约能耗。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，灯光照明电力消耗下降达 60%。对空调控制系统参数优化，避免不必要的能源浪费。

案例

案例：华服公司推动实施特高光效 LED 节能照明改造工程

华服公司全面推动各住宅小区、写字楼、停车场等管理项目的特高光效 LED 节能照明改造工程。通过科学规划与高效实施，实现了能耗与运营成本的双重降低，切实提升了资源利用效率。2024 年，各管理项目累计更换特高光效 LED 节能照明灯具约 27,000 余支，节约用电能耗约 56 万千瓦时，相当于减少二氧化碳排放约 558 吨，积极推动物业服务绿色转型发展。

推动循环利用。公司重视资源循环利用，积极采用新技术新手段，有序推进实施资源循环利用，并将其作为发展方式绿色转型的重要举措之一。

案例

案例：深圳前海华侨城 JW 万豪酒店利用智控化系统和热泵系统实现余能回收利用

深圳前海华侨城 JW 万豪酒店通过中央空调设备智能化群控系统改造、设备优化及热泵系统冷量利用，充分优化能源效率，降低能源消耗从而节约成本；采用热泵系统替代燃气热水锅炉，减少燃气消耗量，回收热泵系统冷量，减少空调耗电量，达到节能降耗的效果。2024 年，酒店顺利通过五星级绿色饭店复评工作，荣获金级 LEED 认证。

· 使用清洁能源。积极探索太阳能、储能、虚拟电厂等新能源和可再生能源的应用，以减少对化石能源的依赖，错峰用电减少用能成本。

案例

案例：上海欢乐谷引入太阳能光伏发电系统 以清洁能源驱动景区可持续发展

上海欢乐谷全面引入太阳能光伏发电系统，利用后勤区、部分钢结构仓库、配电房、宿舍以及水公园总仓与配电房的屋顶空间安装太阳能光伏板，为园区提供绿色、清洁的电力支持，降低对传统能源的依赖。系统采用高效光伏组件，将太阳能转化为电能供园区使用，每年平均发电量预计可达 160 万度，可减少碳排放约 1000 吨 / 年。同时，太阳能光伏发电系统的建设带来多重效益，通过架设光伏板，提升建筑屋面保温隔热能力，有效降低冷热桥对建筑室内环境的影响，提高员工居住和工作环境的舒适度。



· **应对极端气候。**积极应对极热、极寒、洪涝、台风等气候风险，充分落实各项防范举措，开展应急演练，不断提升企业应对气候变化的风险管理能力，降低潜在负面影响。

案例

案例：华东事业部江苏地产公司有效应对台风天气

江苏地产公司为有效应对 2024 年第 13 号台风“贝碧嘉”可能带来的影响，落实落细各项防范工作，针对排水管道、泵站设备有效运行情况和屋顶、墙面、门窗的密封性情况开展排查，充足储备应急物资的、有效组织救援人员、周密保护财产安全，全方位构建起稳固的防台防汛屏障，为项目提前优标交付保驾护航。

2. 水资源管理

公司注重水资源管理，针对不同项目类型，制定相应的水资源管理举措。根据节水计划和实际用水量分析，制定节水措施、实施节水改造，高效利用水资源，以实现年度用水效益目标。华服公司推动项目园林绿化由传统人工浇灌改为智能化自动喷灌系统，实现节约用水。

3. 污染排放控制

公司认真贯彻《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，严格管控污染排放，细化污染物控制要求，开展污染物治理。污染排放以废弃物处理、废气废水管理为主。

· **废弃物处理。**公司各项目严格区分建筑垃圾和生活垃圾处理流程，坚持分类收集、分别清运。加强对建筑垃圾的分类、回收和再利用，减少施工对环境造成的影响。倡导绿色生活方式，推动生活垃圾分类处理。灯管、电池等危废品交由专业第三方处理或回收。

案例

案例：顺德欢乐海岸 PLUS 落实“减塑”举措

2024 年，顺德欢乐海岸 PLUS 结合第 55 个世界地球日“全球战塑”主题，根据餐饮、酒店等行业特点，引导商户落实塑料垃圾源头减量的具体措施，倡导禁限和替代使用不可降解的一次性塑料制品，明确塑料等废弃物分类处理流程，积极营造“减塑”氛围。同时，引导鼓励消费者使用环保布袋、纸袋等非塑料制品和可降解环保制品等，共同努力打造可持续的绿色消费环境。



· **废气废水处理。**公司从源头到末端控制废气废水排放，废气管理方面，落实挥发性有机物无组织排放的管控要求；废水处理方面，各项目按要求及时办理污水排放许可证照，保证污水处理 100% 合规。

(三) 实践绿色经营

华侨城 A 始终把推动绿色转型发展作为重要发展战略，结合企业特点，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，探索绿色建筑、绿色景区、绿色物业、绿色办公等绿色发展路径，促进企业可持续发展。

1. 打造绿色建筑

公司以提升居民居住品质和幸福感为目标，将绿色发展理念融入建筑项目，构建更加环保、节能和健康的建筑空间，为客户打造宜居、宜业、宜人的人居环境。公司积极构建绿色低碳技术和标准体系，将绿色建筑的核心理念深度融入项目的规划、设计、施工和运营全过程中，探索打造华侨城特色的综合技术创新体系产品——华侨城绿色建筑。

新增绿色建筑项目

14 个

新增绿色建筑面积

142.28 万平米

· **低碳设计**。启动编制住宅绿色健康低碳技术标准，开展相关技术亮点及产品配置策略研究，形成系统性的住宅产品绿色健康低碳技术导则成果。积极推动绿色建筑落地，在规划设计阶段注重自然资源的合理利用，通过优化建筑朝向、引入自然采光和通风，最大限度地降低能源消耗。

住宅绿色健康低碳技术标准共涵盖安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居、提高与创新 6 个部分。



· **绿色建造**。公司以数智为导向、以科技为手段建造绿色建筑，推动建造方式创新，采用绿色建造工艺，应用绿色建材，推动绿色施工，实现工程建设低消耗、低排放、高质量和高效益。

装配式建筑。积极采用绿色建造方式，提高装配式建筑在新建建筑中的比例。通过应用装配式建筑，实现环保、质量、效率相统一。

绿色建材。在招采阶段明确绿建等级和要求，建立绿色供应链体系，采用节能照明等节能环保的材料和设备，以减少建筑对环境的影响。通过采用绿色建材和技术，在提升房屋结构安全、防火安全、隔音、隔热、保温等方面取得显著进步。

绿色施工。贯彻和倡导施工工程环保优先的原则，遵循国家标准《建筑工程绿色施工评价标准》，采取有效的绿色施工措施，有效保护地下设施，减少工程建设中建筑垃圾的产生，将施工现场扬尘、污水、废弃物等污染物控制在规范要求标准之内，最大限度地保护环境。

案例

案例：佛山半月岛纯水岸项目打造绿色建筑三星项目

佛山半月岛纯水岸项目严格按照绿色建筑三星标准要求进行设计和建造，通过高效节能照明系统、建筑设备管理系统等措施，显著降低能源消耗和碳排放强度；设置绿色雨水基础设施，提升社区微气候环境。采用绿色环保建材，通过增加NEA保温凝胶厚度、增加屋面保温材料厚度、采用断热铝合金Low-E中空玻璃、增加玻璃厚度等措施，使得建筑能耗相比国家现行有关建筑节能标准降低 15.85%，项目建筑运行碳排放相对参照建筑碳排放强度降低值达到 $14.02\text{kgCO}_2 / (\text{m}^2 \cdot \text{a})$ 。



2. 推行绿色商业物业

公司持续推行以环保、节能和可持续发展为核心理念的商业物业管理模式，通过举办环保活动、推进垃圾分类、引入有机生活品牌、开展旧物改造和闲置交换等运营内容，不断探索推行绿色理念的新形式，增强居民的环保意识，改善居住和生活环境质量，促进可持续发展。

案例

案例：深圳欢乐港湾开展多样化环保活动

深圳欢乐港湾利用公共空间场地，举办全国城市生活垃圾分类宣传周、蒲公英“百商千店”零废行动等环保活动，引导商户开展精细回收，提高低值可回收物分类率，贯彻并传播践行“自然友好”理念。同时联动商户开展可持续商业活动，营造全方位的绿色商业购物体验。



3. 建立绿色供应链

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，以绿色采购推进绿色供应链体系建设。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。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。

4. 倡导绿色办公

公司持续倡导绿色节能办公理念，通过淘汰高耗能办公设备、使用节能电器、办公电脑和打印机设置自动休眠模式、按季节设置空调温度、循环用水等举措进一步节能降耗。推广无纸化办公、纸张双面利用、办公用品循环共享、优先采购环保认证用品等，减少资源浪费，践行绿色采购。严格执行公务用车标准，采取拼车出行、差旅优先选择高铁，线上会议替代部分线下出差等方式，全面推行绿化出行。分享节能小妙招，将绿色环保理念融入日常，全力打造绿色办公空间。

(四) 践行生态理念

公司坚守“生态环保大于天”的理念，将生态保护理念贯穿到具体业务中，不断强化湿地保护、保护生物多样性、推进海绵城市建设、持续传播生态环保理念。

1. 建设海绵城市

公司采用下凹式绿地、雨水花园、透水铺装、截留设施等推进海绵城市建设。

案例

案例：佛山顺德欢乐海岸 PLUS 探索海绵城市建设

佛山顺德欢乐海岸 PLUS 是佛山“海绵城市”试点项目，规划实施“海绵城市”方案，通过渗、滞、蓄、净、用等多种技术构建水循环生态系统，高标准打造生态内湖进行蓄水、补水，给市政管网“零”压力，实现了城市良性水循环。同时，全项目石材采用环境友好型透水砖，配合排水收集系统实现雨水回收利用。



2. 保护生态环境

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：提升生态环境质量 保护生态多样性

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，常年对湿地的气象、大气负氧离子、水质、土壤、鸟类、昆虫、植物等进行智能化监测持续改善提升滩地、栖息地生态环境，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，维护生态系统平衡。武汉华侨城生态湿地公园将原鱼塘进行“活化”，修复再造湿地生态，形成“食藻虫—水下森林—水生动物—鸟类”共生系统，为生物提供美好的栖息地。

3. 践行环保公益

公司呼吁员工、客户及相关方等关注气候变化，积极组织开展地球一小时、世界地球日、植树节、自然教育等环境保护志愿服务活动，让绿色理念更好融入到城市日常生活之中。

案例

案例：华侨城湿地自然学校自然教育志愿服务项目荣获 2024 年深圳市志愿服务项目大赛二等奖

2024 年 11 月，华侨城湿地自然学校自然教育志愿服务项目“中国滨海湿地守护者”在深圳市志愿服务项目大赛中获奖。截至 2024 年，华侨城湿地自然学校已招募并培育 16 期环保志愿教师、6 期青少年志愿者及 1 期国际环保志愿教师队伍，共计超 800 人。数支志愿者队伍贡献服务超 4 万人次，服务时长达 15 万小时。多年来，华侨城湿地自然学校深耕自然教育，开设自然课堂、生态讲堂，开发了《都市小菜农》《一小时自然课》《小小公民科学调查员》等多元化课程内容。



04

向心而聚 以“城”共荣 | 共筑美好生活

- ◎ 增进员工福祉
- ◎ 促进协同发展
- ◎ 助力乡村振兴
- ◎ 投身社会公益



(一) 增进员工福祉

1. 保障员工权益

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，营造多元共融、民主和谐的工作氛围。

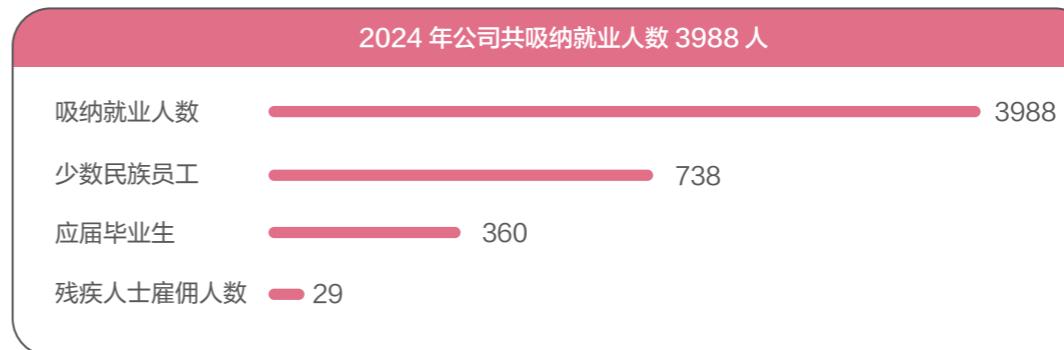
· 合规雇佣

华侨城 A 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，坚持公平公正原则依法合规雇佣，尊重员工就业意愿，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，全面保障员工在招聘、晋升、离职、薪酬福利等方面合法权益。报告期内，未发生雇佣童工和强制劳动的情况。

报告期内，公司员工劳动合同签订率 100%，员工社会保险覆盖率达到 100%。

· 提供就业

公司积极承担企业公民角色，开展校园招聘和社会招聘，多渠道加强人才引进。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，营造平等的就业氛围。



· 多元共融

公司致力于打造机会平等、多元共融的工作氛围，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 2024 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。

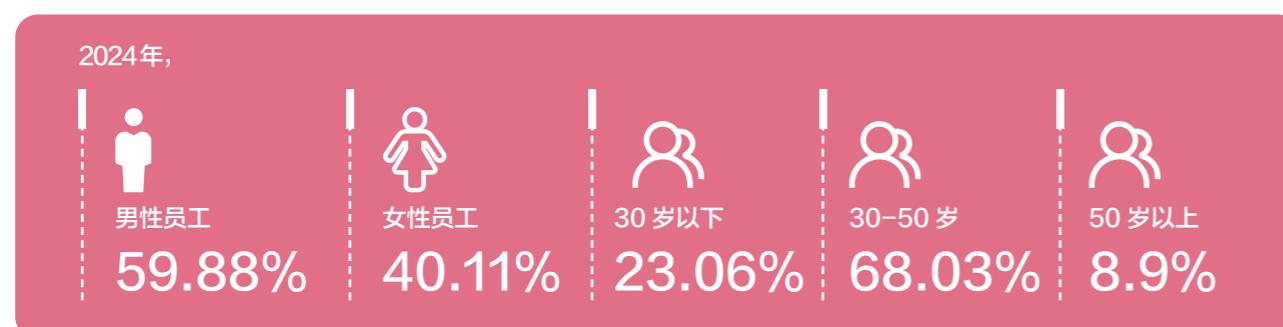
· 薪酬与福利

薪酬机制。公司坚持“奖优罚劣”“以价值贡献付薪”的分配理念，为员工提供具有竞争力的薪酬水平，将员工薪酬与绩效考核结果挂钩，充分展现员工的个人价值与贡献，激发员工的积极性和主动性。

福利体系。公司结合相关法律法规和员工需求，保障五险一金、法定节假日、法定年休假等基本法定福利。提供企业年金、补充医疗保险、节日补贴、工会慰问、员工体检等公司内部福利，以多元化福利保障机制满足员工需求。

· 绩效与激励

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。同时，制定专项激励方案，引导文化旅游、商业物业等不同业务板块建立与行业政策相关联的员工收入增长机制，增强员工获得感。



2. 重视员工成长

公司落实人才强企战略，构建完善的“总部 – 二级企业 – 三级企业”三级人才培养体系，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，推进“人才梯队”与“专业能力提升”双线培训，为企业人才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

· 员工培训

公司围绕高质量发展需要和业务需求，分领域、分专题、分层级对员工开展精准赋能。

后备人才培养。针对优秀年轻干部，深入开展优秀年轻干部调研、人才盘点工作，建立公司优秀年轻干部人才库，通过举办中青年干部培训班、集中调训等方式，建强优秀年轻干部后备军；针对校招新员工，举办校招新员工培训，帮助新员工认识华侨城、融入华侨城。

专业人才培养。围绕业务做精、专业做专目标，通过举办地产项目总训练营、旅游品牌营销等专业条线系列培训，强化专业人才赋能。

职能条线培养。围绕价值型总部建设，实施品牌、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，助推专业能力提升。



· 职业发展

公司通过优化职务职级体系，完善管理序列和专业序列“双通道”，通过轮岗交流、重要岗位竞聘、职称评审及人才库建设、关键人才培养项目等政策与举措优化员工职业发展机制，重点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，形成公平竞争的晋升机制，支持员工成长为优秀的管理人才和专业人才，让员工价值得到最大化体现。

3. 关心关爱员工

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。

· 关爱身心健康

公司注重传递“健康工作”的理念，提供员工体检以及潜在健康监测、动态血糖仪监测、健康讲座、心理咨询等健康管理体验活动，提高全员健康意识。开展多元化员工活动，举办篮球赛、乒乓球赛、健步走等文体赛事活动和“我和我的城 · 与城共奋斗”主题系列企业文化活动，有效激发职工活力，促进企业健康持续发展。



案例

· 关爱困难职工

公司党委、工会等聚焦职工美好生活需要和急难愁盼问题，加大对劳模先进、一线职工、困难职工的关爱力度，为困难职工提供生活救助、医疗救助、因困职工子女助学等帮助，让广大员工感受到组织的关怀和温暖。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，发挥好阵地职能。报告期内，走访慰问生活困难党员、老党员、老干部 79 人次，发放慰问金及慰问物资 94.1 万元。



(二) 促进协同发展

1. 深化合作共赢

华侨城 A 积极深化与地方政府、伙伴企业、知名研究机构和高等学府深化务实交流与合作，充分发挥专业和资源优势，实现互利共赢，助推地方经济高质量发展。

案例

案例：旅发公司与甘肃省文化和旅游厅签订战略合作框架协议

2024 年 5 月，旅发公司与甘肃省文化和旅游厅在深圳举办的甘肃文旅资源及产业链招商引资推介会上签订战略合作框架协议，将在旅游服务提升、产品创新合作、人才培养与队伍建设、高层互访机制构建等方面开展深入合作交流，丰富优质旅游供给，释放旅游消费潜力，发挥甘肃厚重的文化积淀和丰富的文旅资源优势，加强政企合作，共同打造具有地方特色的文化旅游项目，全面提升甘肃省文化旅游的知名度和影响力，助力甘肃文旅产业高质量发展。

案例：欢乐谷公司推动 IP 合作和跨界联动

2024 年，欢乐谷公司与央视、腾讯、奥飞、上影元等多个头部 IP 合作，落地国民游戏“蛋仔派对”、“英雄联盟”双城之战、国风漫画“谷围兰亭”、B-duck 等 10 余个合作项目；与华为、京东、一汽等众多知名企业跨界合作，达成品牌合作企业超 230 家，异业合作及品牌联动 370 余次，与合作方共创合作共赢的发展局面。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。

2. 链接产业生态

公司构建“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。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，提高供应链管理水平。

公司严格落实《深圳华侨城股份有限公司供应商管理办法（试行）》，对供应商实施分级管理，根据定级结果将供应商划分为优秀供应商（A 级）、良好供应商（B 级）、合格供应商（C 级）、不合格供应商（D 级）四个级别，制定完善的供应商管理制度，对供应商的选用育留进行全方位管理，与优质供应商建立良好的合作关系。截至 2024 年底，公司供应商库内共有 3 万余家供应商，分布遍及全国。

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；针对同一集采品类，分标段与多家行业标杆企业建立合作关系，降低供应风险。



(三) 助力乡村振兴

华侨城 A 将巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接作为重大政治任务，结合帮扶地区实际，深入践行“精益帮扶”新思路，抓好建设宜居宜业和美乡村主线，推动乡村“五大振兴”，助力贵州省黔东南州三穗县、天柱县守牢不发生规模性返贫的底线，有力有序推进乡村产业发展、乡村建设和乡村治理，为全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化和建设农业强国贡献力量。报告期内，投入无偿和有偿帮扶资金 1456.36 万元。



1. 产业帮扶

公司充分发挥项目、技术、平台等优势资源，结合帮扶地区产业发展需求，在文化旅游、农业产业等方面提供帮扶支持，助力乡村经济效益、社会效益双提升。

· **旅游产业帮扶。**公司大力推进宜居宜业和美乡村建设，发挥文旅主业优势，按照“三年三期”目标，推进“颇洞美村”和“天柱美村”建设，力争打造成为可持续发展的文旅标杆项目。

· **文化产业帮扶。**建设寨头苗族文化博物馆，深挖非遗苗族文化内涵，与江南大学合作实施苗绣产品文创开发项目，探索非遗文化传承路径。打造民族文化旅游节，推出“颇为侗情”苗族侗族风情演艺，推动传统技艺产业化。

· **农业产业帮扶。**（1）助力特色产业提档升级，因地制宜帮助培育壮大油茶、三穗鸭和特色蜂蜜等产业，帮助引进包装集装袋生产项目和鸭养殖加工特色产业项目共 1 亿元。（2）助推“黔货出山”，在自有电商平台“侨城汇社区商城”开设助农专区，积极参与央企消费帮扶专项活动，广泛向社会消费者推介产品，助力提升销量和收益。2024 年，累计购买和帮助销售帮扶地区农副产品 703.34 万元。

案例

案例：三穗县“颇洞美村”二期项目初见成效

2024 年 7 月，公司助力三穗县打造的颇洞美村二期项目正式开园。项目深入挖掘和利用当地的自然资源和民族文化，将苗族和侗族文化特色与自然环境相结合，打造了“鱼林秘境”和“萌享奇缘”两大核心互动区，全龄段游客的需求。截至 2024 年底，累计接待游客约 33 万人次，旅游综合营收约 850 万元，带动当地间接就业 600 余人次，帮助约 400 人实现家门口就业，为当地带来了直接的经济收益，促进了文化、农业、旅游业等相关产业发展。

2. 志智双扶

公司坚持扶智与扶志相统一，注重激发帮扶地区推进共同富裕的内在活力，助力提高帮扶地区和群众自我发展能力。

· **人才帮扶。**选派 4 位干部赴定点帮扶地区挂职；把人才培养作为产业发展和项目建设的重点，开展文化旅游、管理、营销、环境整治、防汛抗旱等专业及通用技能培训，2024 年，培训基层干部、致富带头人、技术人员等各类人才 1069 人次。

· **教育帮扶。**帮助改造幼儿园和小学的活动室、阅览室，引入云课堂软件，采购教学设施设备，解决帮扶县区域、城乡、校际教育资源存在较大差异的问题。

3. 改善人居

公司围绕农村生产生活设施改善、环境美化、精神文明建设等，助力建设宜居宜业和美乡村。

· **环境提升。**以实际行动践行绿色发展理念，开展人居环境提升工程、和美乡村专项行动，实施路面硬化工程，保护乡村生态环境，不断探索本土景观与模式景观的有机融合。

· **生活提质。**实施医疗工程，推动残疾人康复中心建设，满足残疾儿童康复需要；实施供水改造提升扩建项目，解决饮用水供水不足问题；创新开展精神文明文化活动，丰富乡村居民生活。

(四) 投身社会公益

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。

开展志愿服务

463 次

公益爱心行动

5500 人次

案例

案例：华服公司推出“自然生长计划”

2024年3月至6月，华服公司通过关注服务社区业主的安全、情感、尊重、自我实现等需求，推出以“与自然，共叙生长”为主题的“自然生长计划”，联动全国物业服务项目，举办低碳环保、亲子教育、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。



案例

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，常年设立文明公益广告牌、文明志愿服务窗口、文明旅游服务岗、学雷锋志愿岗等，有序引导游客文明参观，普及文明旅游知识，为计划出行的游客提供详细的景区资讯服务，共同营造文明旅游氛围。同时，欢乐谷公司推出多项惠民政策，如长者优惠、学生优惠、亲子游套餐、特定人群免票等，开展毕业季免费彩虹跑活动，深圳欢乐谷发起“雨天免费重玩”活动，为游客提供了贴心和更加灵活的游玩选择。



附录

(一) 未来展望

2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是“十五五”规划的布局之年。面临新形势新机遇新挑战，华侨城 A 将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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，不断创新构建 ESG 价值管理体系，聚焦环境、社会与治理要素增进价值创造，持续提升上市公司治理水平，更好地服务国家战略、赋能人民美好生活，在新时代新征程上展现新作为、彰显新担当、做出新贡献。



关键绩效

类别	指标	单位	2022年	2023年	2024年
	环保投入	万元	1271	20528	2698.96
	环保培训次数	次	3	6	12
环境	全年能源消耗总量	吨标准煤	41935	53150	67326
责任	能源消耗强度	吨标准煤 / 万元	0.0055	0.0095	0.0262
	化石能源消耗量(天然气、汽油和柴油)	吨标准煤	-	750	808
	温室气体排放量(CO ₂)	吨	183337	230776	272093
	废水排放量	吨	-	-	8301244
	废水污染物排放量	吨	-	-	24.7201
	总资产	亿元	3929.18	3710.29	3241.98
	营业收入	亿元	767.67	557.44	544.07
	归属于上市公司股东的净利润	亿元	-109.05	-64.92	-86.62
	归属于上市公司股东的净资产	亿元	688.61	619.53	531.89
	归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	亿元	-116.44	-64.56	-88.30
经济	经营活动产生的现金流量净额	亿元	-5.75	32.23	53.62
	基本每股收益	元	-1.33	-0.79	-1.10
绩效	稀释每股收益	元	-1.33	-0.79	-1.10
	加权平均净资产收益率	%	-14.54	-9.90	-16.18
	利润总额	亿元	-98.85	-57.60	-71.77
	净利润	亿元	-127.67	-84.35	-97.21
	供应商总数(华侨城电子招采平台)	户	52363	42505	32739
	报告期内审查的供应商数量	户	39797	4547	2088
	因不合规被中止合作的供应商数量	户	2960	125	266
	因不合规被否决的潜在供应商数量	户	27	1636	1995
	全年游客总数(文旅板块)	万人次	6184.9	9365.3	8081
	员工总人数	人	19713	19209	15374
	按性别员工人数	男性	人	11770	11444
		女性	人	7943	7765
		30岁以下	人	8201	6511
各年龄阶段员工人数		30-50岁	人	10602	10767
		50以上	人	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
					8305

类别	指标	单位	2022年	2023年	2024年
	少数民族员工人数	人	1339	899	738
	残疾人雇佣人数	人	36	29	29
	报告期内吸纳就业人数	人	5229	3603	3988
	吸纳应届毕业生人数	人	184	288	360
	女性中层以上管理层员工占管理层员工总数比例	%	26.97	27.32	18.35
	员工满意度	%	100	100	100
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	员工集体合同签订率	%	100	100	100
	集体谈判与集体合同覆盖率	%	100	100	100
	参加工会的员工比例	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	年人均带薪休假天数	天	10	10	10
	晋升员工总人数	人	500	710	631
	晋升女性员工人数比例	%	36.6	49.6	49.51
	员工流失率	%	20.4	20.18	20.32
社会绩效	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	员工培训总时长	小时	638701	641204	350447.5
	员工人均培训时长	小时	32.4	33.4	32.5
	安全生产投入	万元	46820	33596	35700.07
	专职安全管理人员数量	人	401	320	417
	安全培训场次	次	5770	8566	8800
	安全培训参与人次	万人次	17.61	19.56	18.5
	应急演练场次	次	4921	5290	7952
	应急演练参与人次	万人次	10.03	10.6	13.61
	安全生产事故数	次	0	1	0
	员工伤亡人数	人	0	0	0
	安全生产宣贯活动次数	场	3092	4139	1945
	组织安全检查次数	次	19380	11480	11165
	安全检查发现隐患问题	项	70187	60328	73878
	隐患问题整改率	%	99.07	98.83	98.12
	志愿者系统在册人数	人	3864	5312	3823
	志愿者活动次数	次	1158	251	463
	志愿者活动参与人次	人次	21340	19783	5500
	乡村振兴专项资金投入	万元	46.4	74.50	1456.36

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	ESG 指标	所遵守的法律法规	内部政策
	ESG 指标	所遵守的法律法规		内部政策		B3: 发展及培训	/	《职称评审管理办法》
A: 环境	《中华人民共和国循环经济促进法》							《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）》
	《中华人民共和国环境保护税法》							《深圳华侨城股份有限公司员工绩效管理办法》
	《中华人民共和国清洁生产促进法》	《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二级企业负责人年度经营业绩考核办法》
	《中华人民共和国水污染防治法》							《深圳华侨城股份有限公司二级企业负责人薪酬管理办法》
	《中华人民共和国土壤污染防治法》							《深圳华侨城股份有限公司本部员工薪酬管理办法》
	《中华人民共和国大气污染防治法》	《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专职外部董事薪酬管理办法（试行）》
	《中华人民共和国噪声污染防治法》							《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）》
	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》	《深圳华侨城股份有限公司突发环境事件应急预案》（试行）						
	《中华人民共和国环境保护法》							
	《中华人民共和国环境影响评价法》							
	《中华人民共和国海洋环境保护法》							
B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》							
	《中华人民共和国就业促进法》							
	《中华人民共和国劳动合同法》		/					《深圳华侨城股份有限公司采购管理规定》
	《中华人民共和国社会保险法》							《深圳华侨城股份有限公司采购实施管理办法》
	《中华人民共和国劳动合同法实施条例》							
B2: 健康与安全	《深圳华侨城股份有限公司生产安全事故（事件）信息报告和处置规定》							
	《深圳华侨城股份有限公司安全生产监督管理规定》							
	《深圳华侨城股份有限公司安全生产约谈、警示和督办办法》							
	《深圳华侨城股份有限公司全员安全生产责任制规定》							《2021 华侨城优质服务检查标准》
	《女职工劳动保护特别规定》	《深圳华侨城股份有限公司安全生产教育培训管理办法》						《深圳华侨城股份有限公司数据管理办法》
	《中华人民共和国安全生产法》	《深圳华侨城股份有限公司生产安全事故综合应急预案》						《深圳华侨城股份有限公司网络和数据安全应知应会手册》
	《中华人民共和国消防法》	《深圳华侨城股份有限公司安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制实施办法》						
	《中华人民共和国特种设备安全法》	《深圳华侨城股份有限公司安全生产费用提取与使用管理办法》						
	《中华人民共和国建筑法》	《深圳华侨城股份有限公司安全生产管理机构设置及人员配备管理办法》						
	《中华人民共和国劳动法》	《深圳华侨城股份有限公司危险作业安全风险管控办法》						
	《建设工程安全生产管理条例》	《深圳华侨城股份有限公司安全生产绩效考核办法》						
	《特种设备安全监察条例》	《深圳华侨城股份有限公司商业物业租赁安全管理规定》						
	《危险化学品安全管理条例》	《深圳华侨城股份有限公司摩天轮安全管理规定》						
	《烟花爆竹安全管理条例》	《深圳华侨城股份有限公司工业产业园区安全生产管理办法》						
	《广东省安全生产条例》	《深圳华侨城股份有限公司房地产建设工程安全管理规定》						
	《深圳市安全管理条例》	《深圳华侨城股份有限公司主题公园安全管理规定》						
		《深圳华侨城股份有限公司剧场剧院安全管理规定》						
B3: 发展及培训								
B4: 劳工准则								
B5: 供应链管理								
B6: 产品责任								
B7: 反贪污								
B8: 社区投资								

指标索引

一级标题	二级标题	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)》通用指标	《央企控股上市公司 ESG 专项报告》指标
关于本报告		P1.1、P1.2	-
高管致辞		P2.1	-
	公司概况	P3.1	-
	业务布局	P3.2、P3.3	-
走进华侨城 A	价值文化	P3.2	-
	组织架构	P3.4	-
	华侨城 A 的 2024	-	-
	企业荣誉	-	-
	ESG 行动规划	G1.1	-
	ESG 管理	G1.2	-
可持续发 展管 理	ESG 实质性议题评估	G1.1	-
	利益相关方沟通	G1.3	-
向新而进 以“质”致远 驱动价值增长	聚力主业发展	S3.3*	S2.1、S2.3
	匠心客户服务	S3.3*、S3.4	S2.2
	智慧创新驱动	S2.1*、S3.4	S2.1、S2.3
	助力产业发展	S3.1、S3.3	S3.1、S4.4
向治而为 以“信”行稳 提升发展韧性	深化规范治理	G1.1*、G1.3	G1.1、G1.2、G3.1、G3.2、G4.1、G4.2
	持续精益改善	G1.1	G2.1
	强化风险管理	S4.2、	S1.3、S2.3、G2.1、G5.1、G5.2
	坚持诚信运营	G2.1、G2.2	G2.1、G2.3
向绿而行 以“碳”塑新 赋能绿色发展	加强环境管理	E2.4、	E5.1、E5.6
	善用自然资源	E1.1、E2.1、E2.2、E3.1、E3.2、E3.3、	E2.2、E2.3、E3.1、E5.1、E5.2、
	实践绿色经营	S3.1、E3.3、E3.5*	E5.4、E5.5、S3.1、S3.2
	践行生态理念	E2.3	E4.1
向心而聚 以“城”共荣 共筑美好生活	增进员工福祉	S4.1、S4.2、S4.3	S1.1、S1.2、S1.3、S1.4
	促进协同发展	S3.1	S3.1、S4.4
	助力乡村振兴	S1.1	S4.4
	投身社会公益	S1.2	S4.2、S4.3
附录	未来展望	A1	-
	关键绩效	A2	E1.3、E2.1、E2.3、E3.1
	法律法规及主要内部政策列表 -		-
	指标索引	A3	-
	意见反馈	A6	-

* 包括《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)》通用指标和行业特色指标

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 2024 年环境、社会及管治 (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?
 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?
 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?
 一般 否
4. 您认为本报告披露信息是否具有可读性?
 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



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