

深圳华侨城股份有限公司 2010 年社会责任报告

2011 年 3 月

目录

关于本报告	3
公司概况	5
社会责任理念	9
1. 公司使命与愿景	9
2. 社会责任理念	9
3. 利益相关方及其需求回应	9
对股东的责任	11
1. 提高经营水平，增强持续发展能力	11
2. 完善内控建设，开展治理专项活动	11
3. 公平披露信息，保障投资者权益	12
4. 加强沟通交流，完善投资者管理体系	12
对消费者的责任	14
1. 旅游产品：欢腾四海，魅力常新	14
2. 文化产业：方兴未艾，创想无限	15
3. 住宅产品：卓越品质，幸福家园	16
4. 酒店服务：优质服务，宾客至上	17
5. 纸包装产品：严控质量，优化服务	18
案例 1：“体验·华侨城”大型主题活动	19
案例 2：OCT-LOFT 华侨城创意文化园	20
对员工的责任	21
1. 平等雇佣，提供就业机会	21
2. 尊重员工，保障合法权益	21
3. 拓宽通道，促进员工成长	22
4. 重视培训，提升员工能力	23
5. 以人为本，深化人文关怀	24
案例：华侨城退休职工活动中心改造翻新	25
安全责任	26
1. 加强安全管理，落实安全责任	26
2. 立足长效机制，完善制度建设	26
3. 开展安全检查，整治安全隐患	27
4. 加强宣传培训，提高安全意识	28
专题：东部华侨城“6.29 事故”及公司采取的措施	28
环境责任	30
1. 秉持环保理念，重视科学规划	30
2. 应用节能技术，减少运营能耗	31
3. 加强环保宣传，倡导绿色办公	32
案例 1：“低碳华侨城，环保中国行”系列活动	33
案例 2：武汉华侨城规划建设中对东湖的保护	34
案例 3：东部华侨城开办低碳旅游学院	36

公共责任	37
1. 与城市共成长——促进地区经济和城市发展	37
2. 服务社会公益——积极组织参与社会活动	39
3. 传播爱的使者——定点扶贫和爱心助捐	41
案例 1: 威尼斯酒店关爱自闭症儿童	43
案例 2: 情系瑶族小朋友, 爱心支教小红花	45
案例 3: 成都华侨城“邻里一家亲, 暖冬欢乐行”活动	46
未来展望	48
社会评价	49

关于本报告

本报告是深圳华侨城股份有限公司的第四份企业社会责任报告。在此之前，公司分别于 2008 年、2009 年和 2010 年发布过三次社会责任报告。

报告时间范围

本报告涉及时间跨度为 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告组织范围说明

列入本报告范围的企业包括深圳华侨城股份有限公司及其全资子公司、控股子公司和部分参股企业。

报告数据说明

本报告引用的财务数据与年报保持一致，如有差异，以财务报告为准。其他数据来自公司内部统计。

报告参考标准

本报告的编写，参考了深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》、中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》等资料，并注重突出所处行业特点和公司自身特点。

报告发布形式

本报告以电子版和印刷版两种形式发布。电子版请在公司网站浏览或下载(网址 www.octholding.com)，印刷版请致电 0755-26600248 索取。

报告释义

除非另有说明，以下简称在本报告中的含义如下所示：

简称	公司全称
本公司/公司	深圳华侨城股份有限公司
华侨城集团	华侨城集团公司

锦绣中华	深圳锦绣中华发展有限公司
深圳世界之窗	深圳世界之窗有限公司
深圳欢乐谷	深圳华侨城欢乐谷旅游公司
东部华侨城	深圳东部华侨城有限公司
北京华侨城	北京世纪华侨城实业有限公司
北京欢乐谷	北京世纪华侨城实业有限公司欢乐谷分公司
上海华侨城	上海华侨城投资发展有限公司
上海欢乐谷	上海华侨城投资发展有限公司欢乐谷主题公园
上海天祥华侨城	上海天祥华侨城投资有限公司
成都华侨城	成都天府华侨城实业发展有限公司
成都欢乐谷	成都天府华侨城实业发展有限公司欢乐谷旅游分公司
云南华侨城	云南华侨城实业有限公司
泰州华侨城	泰州华侨城有限公司
青岛华侨城	青岛华侨城实业有限公司
华侨城大酒店	深圳华侨城大酒店有限公司
威尼斯酒店	深圳威尼斯皇冠假日酒店
海景奥思廷酒店	深圳海景奥思廷酒店有限公司
酒店管理公司	深圳市华侨城国际酒店管理有限公司
物业管理公司	深圳市华侨城物业管理有限公司
香港华侨城	香港华侨城有限公司
惠州华力	惠州华力包装有限公司
中山华力	中山华力包装有限公司
安徽华力	安徽华力包装有限公司
上海华励	上海华励包装有限公司
华侨城旅行社	深圳华侨城国际旅行社有限公司
国际传媒	深圳华侨城国际传媒演艺有限公司
演艺公司	深圳歌舞团演艺有限公司

公司概况

基本信息

公司名称：深圳华侨城股份有限公司

英文名称：Shenzhen Overseas Chinese Town Co., Ltd.

股票代码：000069

股票简称：华侨城 A

注册地址及办公地址：广东省深圳市南山区华侨城集团办公大楼

公司法定代表人：任克雷

发展历程

公司于 1997 年 9 月 2 日 成立，最初名为深圳华侨城控股股份有限公司，系由国务院国资委直属的华侨城集团公司独家发起募集设立。1997 年 9 月 10 日，公司 5000 万社会公众股在深圳证券交易所挂牌上市，成为一家公众公司。

2007 年起，为贯彻落实国务院国资委关于支持中央企业主业整体上市的指示精神，同时为履行公司股改时的承诺，华侨城集团开始全力推进主营业务整体上市相关事宜，并最终于 2009 年底宣告完成。2010 年 6 月，公司正式更名为深圳华侨城股份有限公司。

报告期末，公司总资产约 485 亿元（人民币，下同），净资产约 132 亿元，总股本 31 亿，其中华侨城集团持有公司 56.36% 的股份。

主要产品和服务

公司目前已形成了旅游及相关文化产业经营，房地产及酒店开发经营，包装产品制造的主营业务范围，长期致力于向社会提供优质的

产品和服务，提升社会大众的物质和文化生活品质。

报告期内经营情况

2010 年，公司主要会计数据和财务指标见下表：

项目	(单位：人民币，万元)
营业收入	17,317,671,615.23
利润总额	4,345,532,808.68
归属于上市公司股东的净利润	3,039,456,390.72
扣除非经常性损益后的归属于上市公司股东的净利润	3,007,973,280.35
经营活动产生的现金流量净额	-5,361,569,250.37
每股经营活动产生的现金流量净额（元/股）	-1.725
基本每股收益（元/股）	0.978
总资产	48,538,233,403.44
股东权益	13,215,869,813.73
归属于上市公司股东每股净资产（元/股）	4.253
净资产收益率	25.71%

公司治理结构

公司按照《公司法》、《上市公司治理准则》等法律法规的要求设立了股东大会、董事会、监事会和董事会专门委员会，制定了《公司章程》和股东大会、董事会、监事会议事规则及董事会专门委员会实施细则，明确了各级机构在决策、执行、监督等方面的职责权限、程序以及应履行的义务，形成了科学有效、权责明确、相互制衡、相互协调的治理结构。

公司根据《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》等法律法规的要求，在所有重大方面均建立并运行了较为有效的内部控制，并通过不断的梳理和优化，形成了一套较为完善、有效、合规的内部控制体系，在保证公司正常有序经营、保护资产安全完整、保证会计信息真实准确等方面发挥了重要作用，为公司的可

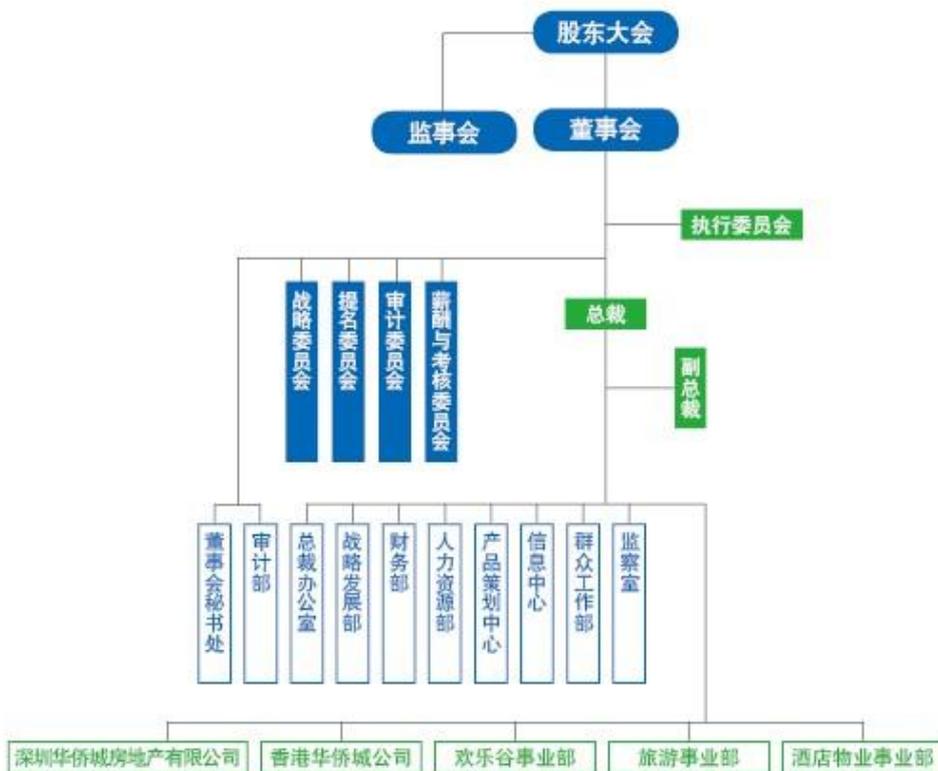
持续发展提供了有力的保障。

公司董事会及高层管理人员

序号	姓名	性别	年龄	职务	任职起止
1	任克雷	男	60	董事长	2010/1—2013/1
2	郑凡	男	55	副董事长	2010/1—2013/1
3	董亚平	男	57	副董事长	2010/1—2013/1
4	刘平春	男	55	董事、总裁	2010/1—2013/1
5	陈剑	男	47	董事、副总裁	2010/1—2013/1
6	杜胜利	男	47	独立董事	2010/1—2013/1
7	赵留安	男	62	独立董事	2010/1—2013/1
8	曹远征	男	56	独立董事	2010/1—2013/1
9	谢家瑾	女	63	独立董事	2010/1—2013/1
10	韩小京	男	55	独立董事	2010/1—2013/1
11	苏征	男	54	监事长	2010/1—2013/1
12	叶向阳	男	42	监事	2010/1—2013/1
13	郭金	男	41	监事	2010/1—2013/1
14	王晓雯	女	41	副总裁	2010/1—2013/1
15	侯松容	男	42	副总裁	2010/1—2013/1
16	吴斯远	男	46	副总裁	2010/1—2013/1
17	张立勇	男	45	副总裁	2010/10—2013/1
18	姚军	男	50	副总裁	2010/10—2013/1
19	倪征	男	42	董事会秘书	2010/1—2013/1

总部职能架构

总部职能架构



社会责任理念

1. 公司使命与愿景

使命：通过独特的创想文化，致力于提升中国人的生活品质

愿景：成为中国最具创想文化和影响力的企业

2. 社会责任理念

与公司愿景和使命一脉相承，华侨城积极践行“诚实、信用、合作、分享”的社会责任理念，密切关注各利益相关方的诉求，并将履行社会责任作为企业可持续发展和提升核心竞争力的重要举措，使其与公司发展战略、生产经营和企业文化相融合，努力实现企业发展与员工成长、环境保护、社会和谐协调统一。

3. 利益相关方及其需求回应

① 股东和投资者

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
股东与投资者	确保投入资本的安全，并能获得持续的收益回报；公司信息披露的真实、准确、及时和完整。	构建科学的治理结构，完善信息披露机制；保证股东投入资本的安全，改善经营，创造持续、令人满意的投资回报。	股东大会 定期报告 公司公告 投资者交流

② 客户和消费者

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
购买公司产品和服务的企业或个人用户	较高的产品和服务质量；较高的售后服务水平。	创新产品内涵；改善产品品质；提升服务水平。	市场调研 客户沟通 满意度调查

③ 员工

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
公司总部和各所属企业的员工	合法权益得到保障；具有竞争力的薪资福利水平；宽阔的职业发展道路；较多的培训学习机会。	遵守劳动法律法规，拓宽员工发展通道，提供就业机会。	员工座谈、调研 设立员工信箱

④ 合作伙伴

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
供应商	公平采购，诚信履约。	坚持三公原则，严格履约。	供应商会议

⑤ 政府

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
中央和地方各级政府及部门	符合国家宏观政策导向； 守法合规经营； 照章纳税，吸纳就业； 带动相关产业发展。	遵守国家法规政策； 响应政府号召和引导。	定期汇报 政企沟通

⑥ 社区和公众

利益相关方	对公司的期望与需求	公司的回应	沟通方式
公司项目所在地社区和居民	保护周边环境； 促进社会发展； 共建和谐社区。	节能环保、公益捐赠、志愿者活动、社区文明共建。	居民座谈 媒体报道

对股东的责任

1. 提高经营水平，增强持续发展能力

2010 年是华侨城主营业务整体上市的第一年。面对复杂的经营环境和激烈的市场竞争，公司统筹资源、提高效率，各项工作取得了显著的成绩，收获了丰硕的经营成果。

报告期内，公司实现营业收入 173.18 亿元，较上年增长 58.1%；实现利润总额 43.46 亿元，较上年增长 82.5%；归属于上市公司股东的净利润 30.39 亿元，较上年增长 78.2%；期末合并资产总额达到 485.38 亿元，较上年增长 57.9%。公司整体效益在前几年快速发展的基础上又实现了新的增长和突破，市场占有率和产业竞争力稳步提升，综合实力和可持续发展能力显著提高。

2. 完善内控建设，开展治理专项活动

2010 年，公司遵循科学、规范、透明的原则，根据《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所内部控制指引》及《企业内部控制规范》等法律法规和相关规定的要求，结合所处行业及公司自身特点制定了包括《公司派出执行董事管理暂行规定》、《投资管理办法及执行流程》和《资金审批管理制度》等涉及行政、人力资源、财务管理、存量资产管理、项目投资管理、审计管理、档案管理、关联交易、对外担保、信息披露，以及股东大会、董事会、监事会事务管理等方面的内部控制制度，并对《公司章程》等规范文件进行了修订。这些制度贯穿于公司经营管理活动的各层面和各环节，形成了较为完备的内部控制制度体系，确保了公司的规范运作，各项经营活动有章可循。

报告期内，公司还根据证券监管机构的要求，全面开展了会计基

础工作专项活动。对财务人员和机构设置基本情况、会计核算基础工作规范性情况、资金管理和控制情况、财务管理制度建设和执行情况、财务信息系统使用和控制情况、母公司对子公司财务管理和控制情况等多个方面进行自查自纠、整改提高。本次治理专项活动，在全面提升公司财务规范运作水平的同时，也确保了公司财务信息的真实、准确、完整，达到了充分维护全体股东利益的目的。

3. 公平披露信息，保障投资者权益

2010 年，公司按照《深圳证券交易所股票上市规则》和相关监管要求，积极履行上市公司信息披露义务，及时、公平地披露相关信息，并严格保证所披露信息的真实、准确、完整。针对重大事项和决议，公司及时发布公告，并在《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》及巨潮资讯网等指定媒体上进行公开披露。

2010 年，公司接待来访投资者 36 批共计超过 100 人次，接听投资者电话近 1000 次。在接待投资者调研、采访和电话咨询时，公司接待人员均认真细致地解答投资者关注的问题，使投资者能及时、准确、清晰地掌握公司的公开披露信息。同时，严格遵守公平信息披露的原则，实行无差别对待政策，严格杜绝有选择的、私下的、提前向特定对象披露、透露或泄露公司非公开信息。

4. 加强沟通交流，完善投资者管理体系

2010 年，公司根据监管机构的相关要求，不断创新管理方式，完善投资者管理体系建设。一方面，通过信息库的建立和持续更新、定期分析股东名册、研究投资者类型与投资偏好等多种方式，建立完善资源更新机制，提高投资者关系管理效率。另一方面，通过提高定期报告披露的深度和广度，定期召开分析师会议，拜访重点机构投资者，加大重要政策出台及重大事件发生时与投资者的沟通力度，发放

投资者关系管理调查问卷，开展“股东检阅日”活动等多种手段，为投资者深入了解公司实际经营状况和持续发展能力创造条件。

2010 年 11 月，公司成功举办了第四届“股东检阅日”活动，邀请股权登记日登记在册的全体自然人股东，于 11 月 20 日免票进入公司所属的锦绣中华、深圳世界之窗、深圳欢乐谷、深圳东部华侨城、北京欢乐谷、成都欢乐谷、上海欢乐谷等四地七大主题公园，实地体验并感受公司经营状况。据统计，当天共有 674 名自然人股东受邀参加活动，进一步加深了对公司的了解。作为国内首家提出“股东检阅日”概念的上市企业，公司通过让股东检阅旗下经营项目的形式，为投资者创造了更多深入了解上市公司的机会，得到了广大投资者的积极评价。

对消费者的责任

2010 年，公司将“创造优质生活体验，引领新型生活方式”的理念贯彻至所有项目的规划、建设和运营管理各个环节，致力于为广大游客、业主和客户提供更加优质的产品和服务。

1. 旅游产品：欢腾四海，魅力常新

公司各景区始终注重游客体验，通过不断创新产品，常年保持强大的市场吸引力。目前，公司旗下拥有锦绣中华、世界之窗等文化主题公园，分布在深圳、北京、成都、上海和武汉（在建中）五地的欢乐谷连锁主题公园，以及深圳东部华侨城、泰州华侨城和云南华侨城（在建中）等生态休闲度假旅游景区。自 1989 年锦绣中华开业以来，公司旗下各景区累计接待游客超过 1.7 亿人次，其中 2010 年接待游客超过 2000 万人次。

2010 年，公司持续改善旅游产品品质，通过创新手段，推进新项目建设和老项目更新改造，为游客提供不同凡响的旅游体验。锦绣中华积极开展总体改造规划，通过产品全面梳理形成市场新亮点；深圳世界之窗推出全球首座实景拍摄悬空式球幕影院-飞跃美利坚项目，将景区内文化内涵与科技手段相结合，为游客带来全新的体验；深圳欢乐谷稳步推进香格里拉·雪域项目和玛雅水公园改造工程，加快园区硬件设施改造，实现游乐项目和品牌形象的再次升级；北京欢乐谷推出以赛车文化为主题的北京欢乐谷二期——“欢乐时光区”，成功实现引领北京体验旅游、都市娱乐进入“2.0 时代”的里程碑式转变；上海欢乐谷建成投入了大摆锤等四套全新大型游乐设备，极大提升景区娱乐价值。报告期内，公司还实现了第五个欢乐谷成功落户华中重镇武汉，目前武汉欢乐谷已经正式开工，未来将为华中地区广大游客提供全新的旅游消费体验。

2010 年，公司生态休闲度假旅游景区在运营模式上更趋成熟。东部华侨城以打造世界级度假旅游目的地为目标，不断完善度假旅游配套资源，实现了度假区全面开业，完成了由观光旅游向休闲度假功能的升级探索，带来了游客“多元业态+多元文化+高端品质”的综合度假旅游体验。泰州华侨城于 4 月 28 日正式开业，依托温泉、水系、宗教文化三大资源优势，创新探索生态旅游产品组合，致力于打造亚洲湿地温泉度假新领地。在建中的云南华侨城紧紧围绕生态环保特色，规划建设期聘请多方专家进行生态产品设计，力争打造“一个国际级的休闲旅游度假胜地，一个全新的生态旅游示范区”。

节庆和主题活动是保持景区常玩常新的重要组成部分。目前公司各景区已经形成了贯穿全年的主题活动体系，通过注入新的文化内涵，引进新的操作模式，为游客提供多元体验，有效提升了景区吸引力。2010 年，锦绣中华共举办春节“新春大庙会”、国庆节“民族大联欢”等十项主题活动，成为老景区产品创新的主导力量；各地欢乐谷公园实现暑期狂欢节、国际魔术节等重大主题节庆活动的联动，东部华侨城的山地祈福节、山地采茶节，深圳世界之窗的国际啤酒节、万圣节，泰州华侨城的温泉文化节等都形成了良好的市场口碑；华侨城旅行社抓住上海世博会、深圳改革开放 30 周年庆典等热点事件策划的“全国百城（深圳）世博旅游宣传暨文体旅游线路进社区活动”和“新深圳、新变化、新体验——百万市民看深圳”等大型系列活动，为广大市民提供了更为丰富的旅游产品体验。

2. 文化产业：方兴未艾，创想无限

目前，公司在文化产业领域已经完成了包括主题公园、文化演艺、文化展演等领域的产业布局，形成了独具特色和竞争优势的发展模式，并且在文化产业收入规模、盈利能力和社会影响等各方面均居全

国前列。2007 年 8 月，华侨城被授予国家首批两个“国家级文化产业示范园区”之一。2009 年 11 月，李长春同志视察华侨城时，提出了“打造中国文化艺术的航空母舰”的战略发展目标。

文化产业取得的成绩，得益于公司将文化与旅游相互融合、相互促进的发展理念。公司在旅游产业发展中始终保持一种“大文化产业”的发展思路，着力打造了文化演艺、艺术展览、创意策划、广告传播等文化产业门类。锦绣中华·民俗村、世界之窗、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，尽情展现了中华五千年灿烂文化和世界文明精华，为社会提供文化娱乐产品，为丰富人民群众文化生活和促进中外文化艺术交流做出显著贡献。

华侨城是中国旅游演艺产业的发端之地。目前，公司各景区拥有千人以上剧场及表演场地 19 个，上演各种形式的大型演出 19 台，拥有专业演职人员 2000 余名，创作了大批享誉国际的艺术精品。2010 年 10 月，深圳世界之窗《天地浪漫》和东部华侨城《天禅》两个演出剧目被列入国家文化旅游重点项目旅游演出类名录。

公司还拥有 OCT 当代艺术中心、OCT-LOFT 华侨城创意文化园、华·美术馆等一批有影响力的艺术展馆和公益性文化艺术场所，以及华侨城国际传媒演艺公司、深圳歌舞团演艺公司等文化企业，依靠高密度的公益性文化设施和大力度的文化产业投入，提高广大市民的文化生活水平。

目前，公司正在制定未来三年文化产业发展规划，立足于演艺产业创新发展，并力求在数字娱乐领域取得实质性进展，努力为社会提供更为丰富的文化产品。

3. 住宅产品：卓越品质，幸福家园

高规格、高起点、高品质是华侨城发展始终坚持的方向，这一点

在住宅产品上表现得尤为突出。二十多年来，公司以人为本为核心理念，以科学规划作为基础，以生态环境作为优势，以文化作为特色，为广大市民提供优质住宅产品。

在社区管理和服务方面，华侨城物业公司将广大业主和住户视作亲人，把“建设幸福和谐社区”做为各项工作的主轴线，全面提升管理水平和品质，受到社区居民的广泛好评。2010 年，物业公司通过不断完善小区配套设施，提高安保、清洁等配套服务水平，为广大居民营造更加舒适宜居的生活环境。通过培训和交流活动，培育员工服务意识，提高服务技能，热情主动地为业主解决“急、难、愁”问题。物业公司还组织了多次业主联谊活动，不断丰富小区居民业余文化生活的同时，增加了邻里之间的感情，为促进社会和谐做出了贡献。

4. 酒店服务：优质服务，宾客至上

从旗下第一家酒店——深圳湾大酒店开始，华侨城凭借差异化主题酒店产品和群落式开发模式，已经成为中国主题酒店的领军品牌。各酒店以优质的服务和创新的特色经营迎接着来自世界各地的宾客。2010 年，公司旗下各酒店的入住率、间房收益等指标处于市场领先水平。第三方机构相关数据显示，2010 年华侨城旗下酒店客户满意度达到 91.3 分，客户忠诚度和品牌美誉度得到进一步提升。

多年来，公司旗下各酒店以“专业、高效、卓越”为理念，持续提升酒店服务水平。2010 年，各酒店通过健全完善服务标准规程，进一步促进服务质量标准化和服务流程规范化，并着力推行“私人管家”等客户个性化服务。严格执行员工培训工作，并开展多种形式的技能交流活动和评优活动，有力地提升员工的服务意识和技能，推动酒店服务水平更上一层楼。

各式主题经营活动是华侨城旗下酒店的特色，也是吸引顾客的重要因素。2010 年，公司旗下华侨城大酒店策划举行首届德国啤酒节、巴西狂欢节等主题活动，并利用华·美术馆积极推进艺术文化与酒店服务的大胆融合和创新，打造了酒店主题产品的新体验。威尼斯酒店相继推出威尼斯皇冠大使、第五届威尼斯啤酒节等活动，全方位、多角度地展示极具特色的威尼斯风情。东部华侨城主题酒店群科学细分市场，以新颖的主题特色和独特的房型设计赢得市场的肯定。海景奥思廷酒店注重突出东南亚文化主题，带给客人别具一格的特色体验。泰州温泉奥思廷酒店深化戏曲主题文化内涵，推出泰州市民回馈月等特色经营活动，受到市场认可。城市客栈继续开展“读城”主题品牌活动，由来自设计、雕塑、音乐、美术等不同领域的艺术家对客房的主题设置、空间装饰进行艺术创作，打造出独具特色的酒店空间，传达对城市的解读，丰富住客对城市文化的体验。

5. 纸包装产品：严控质量，优化服务

质量是企业的生命。公司下属各纸包装企业在生产过程中，严格按照 ISO9001: 2008 管理体系要求加强原辅材料质量控制、纸板/纸箱过程控制和成品检验控制，对原辅材料、半成品、成品实施比例检查，狠抓产品质量。为充分满足客户需求，各包装企业注意加强与客户的沟通，严格按照客户的要求和质量检验标准进行生产，积极学习和借鉴同行企业优秀的品质控制方法，切实提升内部管理水平和品质控制能力。同时，为了提高企业的生产效率，保证产品质量，各纸包装企业积极推行生产革新和流程优化活动，在保证产品质量、降低废次品和提高生产效率方面取得一定成绩。据统计，2010 年公司下属各纸包装企业产品合格率达到 99.4%。

2010 年，公司各纸包装企业始终坚持客户第一、信誉至上，重

合同，守信用，保证产品及时供货，受到了客户的一致好评。针对客户反馈信息，纸包装企业及时沟通处理，耐心周到服务，并根据质量管理体系要求，针对客户关注的产品质量、包装要求等事项进行客户满意度调查。对于客户所提出的问题和意见，各企业均认真分析讨论，提出整改和预防措施。

案例 1: “体验·华侨城”大型主题活动

体验·华侨城（OCT Experience）是公司针对酒店板块精心策划的大型主题活动，自 2009 年 6 月启动，历时一年半时间。活动分为大型品牌培训、“旅城”知识竞赛、高端客户答谢会与餐饮技能竞赛四个系列，旨在进一步推进公司旗下各酒店员工对华侨城酒店产品、品牌的认识，通过各种培训，让每一位员工深刻理解华侨城文化，通过专业、高效、卓越的服务，提升客人的体验。

继 2009 年培训和知识竞赛系列活动后，公司于 2010 年 5 月 24 日和 11 月 2 日分别举行了“‘德国艺术家迪特·容个展’华侨城体验专场”客户答谢会和“决战餐饮之巅”餐饮技能竞赛活动。其中，客户答谢会以独具创想的主题文化秀和艺术品鉴赏的形式，向各方宾客传递华侨城酒店的品牌形象和“专业、高效、卓越”的服务理念。“决战餐饮之巅”活动则为广大酒店员工提供了切磋技艺、以赛会友的平台，为整个体验·华侨城系列活动划上圆满的句号。

公司历来注重对酒店品牌形象和服务理念的塑造，每年都会推出相应主题活动。2007 年，公司各酒店推出了以“新概念服务”为主题的 Give Me Five 年度活动，促进酒店员工心与心的融合，传递华侨城酒店优质服务的深厚积淀。2008 年，公司打造了 Go For Gold 金牌服务迎奥运活动，植入“更高、更快、更强”的奥运精神，促进酒店服务水平上了一个新的台阶。

案例 2: OCT-LOFT 华侨城创意文化园

OCT-LOFT 华侨城创意文化园地处原华侨城东部工业区，是深圳经济特区最早的工业建筑之一，记录着华侨城乃至深圳的成长历史和文化印记。

如今，这里已发展为一个具有后工业时代特色的新型商业、办公、生活空间，旨在为先锋艺术家、文化人、设计师提供一个创意、展示、交易、交流的场所，成为画廊、艺术中心、出版、演出、艺术家工作室、设计公司以及精品家居、时装、餐饮酒吧的聚集地。

OCT-LOFT 华侨城创意文化园传承华侨城独特的创想文化，与何香凝美术馆、华·美术馆共同组成了华侨城“黄金艺术三角区”。在一定形式上，它已经超越物质的形态而演变为一种积极的城市力量，一个体现城市文脉的文化标签。

对员工的责任

1. 平等雇佣，提供就业机会

成立多年来，公司在用人招聘中始终坚持男女平等、民族平等、一视同仁的原则，通过社会招聘、接收应届毕业生和录用归国留学人员等形式，积极向社会提供就业岗位。截至报告期末，公司及所属企业员工共计 19337 人，其中女性员工 7176 人，占总比 37%。

由于景区经营特点，公司员工具有多民族、多宗教、多地域的特征。华侨城敞开胸怀迎接来自全国各地的同胞，并在日常工作、生活中尊重不同民族和宗教的习俗，在企业内创造了人人平等、民族团结的良好氛围。目前，公司共有来自 26 个少数民族的 891 名员工，成为国内除了民族院校外聚集民族最多的地方。

2. 尊重员工，保障合法权益

公司严格遵守国家《劳动法》、《劳动合同法》等一系列相关法律法规，尊重并保障员工合法权益。2010 年公司进一步加强和完善了员工合同管理制度，并按照相关要求调整员工劳动合同周期，与大部分员工签订周期较长的劳动合同。报告期末，公司员工劳动合同签订率达到 100%。

在员工保障方面，公司建立了以社会保险为主、商业保险为辅的多重保障体系，除了为员工按月缴纳社会保险外，还根据企业实际，为员工缴纳补充养老保险、购买重大疾病保险，为出差员工购买交通意外险等等，全方位为员工人身安全和健康提供保障，免除了员工的后顾之忧。

公司依据相关政策，建立了合理完善的休假制度，切实保障员工休假权利，促进工作与生活平衡。员工可以享受包括年休假、探亲假、

病伤假、婚假、产假、看护假、丧假、计划生育假等多种假期。对于在法定节假日期间加班的，公司按照相应标准给予加班补偿。

公司为员工提供与市场接轨并具有一定竞争力的薪酬，并在薪酬制度设计中注意向骨干和一线职工倾斜。在员工福利方面，公司目前已逐渐形成了一套较完善的“国家福利+企业福利”二维福利模式，即在提供各种国家法定福利的基础上，根据企业实际为员工提供合理的福利内容，比如组织员工外出旅游，为员工发放过节费、防暑降温补贴、工作日午餐补贴等。

公司特别注重女职工的权益保障。除为女员工创造平等、良好的工作环境外，还严格执行女职工在孕期、生育期、哺乳期间从事生产劳动的有关规定，在员工体检时还为女职工特别增加检查项目。

公司及所属企业不断完善企业工会组织和职工代表大会制度，为保障员工合法权利提供了有力保障。目前，公司已成立基层工会组织 41 个，其中独立法人基层工会 35 个、非独立法人基层工会 3 个、分会 3 个，占应成立工会组织的比例为 89%。

3. 拓宽通道，促进员工成长

公司一向重视员工职业发展道路的搭建和对员工职业发展的引导，为员工提供多样性的，可以施展自身才华、提高自身能力的工作岗位。在员工职业发展方向上，除设置管理岗位通道之外，还积极拓展专业性通道和技术性通道。通过设计不同通道的薪酬体系，鼓励员工各显其能、各尽其长。

2010 年，公司进一步梳理优化了组织架构、业务流程、岗位编制和人员聘用资格等制度，建立了科学的职级晋升机制。一方面使员工随着个人经验及能力的提升得到序列内的职级的晋升，另一方面完善内部轮岗交流渠道，使员工可以在不同序列间得到职级的晋升。

从 7 月份开始，公司历时 3 个月对人才现状进行了一次盘点，并结合未来三年公司战略发展，对各类人才需求情况进行评估，为员工职业发展指明了方向。

公司加大了青年管理人员的选拔力度和跨单位干部轮岗交流的频率，给员工提供更多锻炼机会，积累工作经验，提升综合素质。对一定层次的岗位开展内部竞聘、轮岗交流，发现人才，锻炼人才，激发潜能，达到人力资源最大化利用，实现员工与公司共赢。2010 年，公司选任和交流中层干部 85 人次，一批有潜力的高素质年轻干部得到任用。

4. 重视培训，提升员工能力

员工培训是开发人力资源、提高员工职业技能和岗位能力的重要手段。一直以来，公司坚持企业与员工共同发展，充分利用各类资源和条件为员工创造学习与成长机会。2010 年，公司及所属企业共计举行各种培训 2087 场（次），参与人数超过 12 万人（次），涉及入职培训、技能培训、安全培训等内容。

为加强公司培训管理，推动所属企业员工培训和发展规范化、体系化建设，2010 年 5 月，公司制定并下发《深圳华侨城股份有限公司培训管理规定》，进一步完善了公司总部、业务板块和企业三级培训管理体系，针对不同层级、不同类别的培训对象，实施多层次培训，加快人才培养步伐，推动企业快速发展。

2010 年，公司搭建了具有鲜明特色的“航”系列培训体系，将应届毕业生入职培训、社招骨干员工入职培训、青年骨干培训、新任中层管理干部培训、党政一把手培训分别命名为“启航计划”、“新航程计划”、“护航计划”、“远航计划”和“领航计划”，赋予其不同的

培训内容和培训目的，使公司培训呈现出统一化、体系化、层次化的特点。

5. 以人为本，深化人文关怀

公司历来将员工视为最宝贵的资源和财富，特别关注一线员工、困难职工和退休老同志。2010 年，公司继续深入开展“企业爱职工、职工爱企业”活动，建立健全长效关爱机制，力求多为员工办好事、办实事、求实效。

公司建立了全面的健康管理制度，形成了分年龄、分工种的科学体检制度，对所有员工开展每年一到两次的身体健康检查，为已婚妇女及退休老员工提供特别体检，帮助员工及时了解身体状况，为疾病的预防、诊治奠定了良好的条件。公司对职业病防治、职业卫生教育培训、职业健康检查与诊治等相关事项做出了明确的规定，不定期邀请医院专家开展健康讲座，并通过内刊等途径进行宣传。

随着社会环境的快速变化，人的心理健康成为了普遍关注的问题，尤其是 80 后青年一代更成了关注的焦点。针对公司青年员工占大多数的情况，公司组织了多场拓展训练、专题心理辅导讲座，以及与上级交流谈心等活动，为 80 后、90 后员工普及相关知识，进行心理疏导，取得了良好效果。

针对困难职工，公司制作了信息管理系统，建立困难职工电子档案，跟踪解决其生活中遇到的难题。2010 年，为解决困难职工子女入学难问题，公司工会组织参加深圳市总工会“金秋助学”活动申报工作，为 17 名职工子女成功申请助学款项约 30000 元。

公司继承和发扬尊老爱老的传统美德，重视和关怀退休职工的生活。老同志生活遇到困难时，公司都会伸出援手，帮助解决实际困难；老同志患病住院期间，公司均会派代表看望和慰问；每逢春节、重阳

节等重大节日到来，公司都会举行“送温暖”活动，以不同的方式为离退休老职工致以节日的慰问。

案例：华侨城退休职工活动中心改造翻新

为了让广大退休职工有一个设施完善的文娱活动场所，公司在 2010 年 7 月出资 30 万元对 1997 年建成的华侨城退休职工活动中心进行了改造翻新。改造翻新后的活动中心内设有图书阅览室、多功能活动室、培训教室、乒乓球室、桌球室、棋牌室、阅读大厅等七个功能区，常年开设书法、绘画、舞蹈、合唱、太极、时装模特等各类兴趣班，免费向华侨城退休职工开放。考虑到退休职工的年龄特点，翻新后的活动中心还专门安装了电梯，便于大家出入。

2010 年 11 月，在华侨城集团成立 25 周年之际，公司在活动中心举办了华侨城退休职工“夕阳红”书画展，老同志们挥毫泼墨，展现才艺，为退休生活添了一道亮丽的色彩。

安全责任

公司业务领域涵盖主题公园和生态旅游景区、房地产和物业管理、酒店住宿和纸包装工业，具有大型设备众多、游客人群密集、生产流程复杂等特点，因此安全工作十分重要。公司坚持以人为本、安全发展的理念，认真贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针，确保各项业务安全运营，为公司发展和社会和谐稳定提供保障。

1. 加强安全管理，落实安全责任

2010 年初，公司根据整体上市后新的形势，调整了安全生产领导机构——安委会，加强垂直管理，指导公司及所属企业安全工作，督促协调新成立的事业部、子公司以及新成立的项目公司，先后成立安全管理机构或进行调整完善。目前，公司及下属企业已全部设立安全生产管理机构（共计 35 个），并配备了专兼职管理人员 660 余人。

在理顺各级安全生产责任主体的同时，公司积极推进安全生产主体责任的进一步落实，促进以企业主要经营管理负责人为核心、层层负责的安全生产责任体系建设，通过层层签订安全管理责任书，明确各级单位的年度安全生产目标和责任。为使安全责任真正落到实处，有些单位将安全责任书签至班组。报告期内，公司各单位签订安全生产责任书共计 2350 余份。

2. 立足长效机制，完善制度建设

安全工作要长抓不懈，而科学严谨的制度是“长治久安”的基础和保障。一直以来，公司立足长效机制，制定了《安全管理办法及执行流程》等专门的安全管理制度，同时注重将安全生产的要求融入日常工作规范和操作规程，着力推动安全生产工作走向制度化、规范化、

常态化。

2010 年，公司对各项规章制度和业务流程进行了全面梳理，以安全精细化管理为目标，推进完善安全生产目标管理和绩效考核机制。公司各事业部及所属企业，对原有的不符合当前安全管理需要的制度与操作规程进行及时修订，使之更加科学有效，更具有针对性。

3. 开展安全检查，整治安全隐患

2010 年是华侨城的“安全生产年”，公司以强化安全监管和预防重大安全事故为重点，大力开展安全检查和督查工作。年内先后开展了“春节、五一、国庆节前安全大检查”、“建筑施工安全专项检查”、“企业安全生产大检查”、“华东地区企业安全工作调研督查”、“游乐设备大检查”、“大型、特种设备安全专项检查”、“消防安全大检查”等 7 次较大规模的专项安全大检查活动。

针对深圳市南山区“3.13”建筑施工安全事故教训，公司组织建筑施工安全专项检查，组成两个检查组先后对房地产公司、东部华侨城等单位在建项目工地进行安全督查，督促落实责任，保障施工安全。4 月份，根据国资委安全生产工作视频会议精神，部署开展了为期一个月的安全大检查，活动期间，共查出和整改各类安全隐患 800 多处。

东部华侨城“6.29”安全事故发生后，公司上下痛定思痛，以此为鉴，深入开展安全隐患大排查整治行动，组织开展了有史以来规模最大、范围最广、检查最严格，为期一个月的地毯式的安全检查活动。在各单位自查自纠的基础上，公司派出 6 个督查组，由公司董事会领导挂帅，领导班子成员带队，对各所属企业的安全工作进行督查。期间，共查出和整改各类安全隐患 2728 处，有效防止了各类安全事故的发生。

报告期内，各级单位积极开展日常性的安全检查和隐患排查治理工作，共排查安全隐患 6340 余处，及时整改 6100 处，安全投入 7300 余万元，有力保障企业安全生产的正常进行。

4. 加强宣传培训，提高安全意识

2010 年，公司各级安委办共组织 163 名企业安全负责人和安全主任进行了任职资格培训考核。安委会根据 6 月份“全国安全生产月”部署，组织开展了安全生产宣传教育系列活动，督促各单位开展安全生产应急预案演练，协调各子公司、事业部开展宣传活动，发放宣传资料，组织员工观看展览和安全宣传影片，对安全生产管理人員和员工进行专业培训，提高理论水平和业务技能。

报告期内，公司及所属企业共举办各种安全培训 503 期次，参训人数 32500 人次；组织各项应急救援和消防演练 488 次，参加人数 22400 多人次；开展各种安全知识宣传活动 350 次，发放安全宣传资料 16000 余册，组织员工签订安全承诺书 10000 余份，各类安全培训投入近 90 万元。

专题：东部华侨城“6.29 事故”及公司采取的措施

2010 年 6 月 29 日下午，东部华侨城“太空迷航”娱乐项目发生安全事故，造成 6 人死亡，10 人受伤。

事故牵动了所有华侨城人的心。公司董事长任克雷立即中断公务从北京飞赴事故现场，带着真诚的道歉前往医院看望伤员。副董事长郑凡、总裁刘平春等公司领导连续几日坚守东部华侨城，与政府有关部门一起组织救援受伤人员，积极坦诚地处理善后事宜，尽一切努力安抚遇难者家属。同时，配合政府部门对事故原因进行调查，实事求是向公众通报调查结果。

事故发生后，公司立即会同政府有关部门对旗下各景区全面开展安全检查工作，排除安全隐患，保障游客安全。同时，认真吸取教训，对景区安全工作做出整改，确保此类事故不再发生。具体措施包括：

1. 全面梳理公司的安全管理架构，明确了从总经理到基层员工的各级安全责任；健全完善公司的各项安全管理制度，引入与绩效考核挂钩的安全奖惩机制；推出安全责任考核细则以及安全隐患有奖举报措施，加强各级安全责任的落实。

2. 引进安全管理专业人才，建立了以注册安全工程师为核心的专业安全管理团队；聘请安全管理专业机构对公司安全管理、设备设施、景区环境等进行全面的风险评估，找出薄弱环节、制定改善措施。

3. 举办安全知识与技能培训班，对经营管理人员、普通员工及施工单位的农民工进行系统全面的安全知识和安全技能培训。

4. 形成完善的安全管理决策机制，定期召开安全生产专题会议，讨论解决安全生产上的突出问题。

此次事故为华侨城乃至中国旅游行业敲响了警钟。尽管政府安监部门的鉴定报告表明，事故主要原因在于游乐设施的设计和制造环节存在严重缺陷，但也暴露出了公司景区的安全管理工作依然存在问题。对此，公司要求全体员工把游客当亲人，切实增强安全意识和忧患意识，保持高度的警惕和防范，努力消除安全隐患，彻底杜绝安全事故，保障广大游客人身安全。

环境责任

华侨城在二十多年的发展历程中，始终将环境保护作为首要原则，强调人与环境的和谐共生。公司将环保和节能的理念，覆盖至所有业务领域和全体员工，贯穿于项目规划、建设施工、生产运营等各个方面，取得了良好的经济效益和环境效益。

1. 秉持环保理念，重视科学规划

公司一贯坚持“规划先行，环境第一”的发展理念，所有项目在进行选址和规划时，均将环境保护和生态和谐作为首要考虑的因素，坚持建设开发和生态保护并重。

东部华侨城经过 7 年的建设和运营，在环境和生态保护方面积累了丰富的经验，为景区项目的开发提供了借鉴。泰州华侨城根据“蓝脉绿网”的规划理念，保持了近 70% 的高密度绿化，并将水的循环应用提到了新的高度；云南华侨城成立了生态与低碳工作小组，广泛收集和 research 全球最新生态旅游案例，向知名生态环保专家及专业机构学习，制定了切实可行的生态与低碳方案规划。

在房地产项目的规划设计中，除按照相关要求水土保持和环境影响评价外，公司坚持系统谋划、环保优先的原则，在单体建筑和环境规划设计等方面注重结合自然，充分利用原有地形地貌特点，为每一个项目营造良好的生态居住环境。同时，项目规划阶段即充分考虑施工阶段的环保要求，进行总体方案优化。在项目所用材料上，强调节能低碳特性，依靠技术创新，加强各种节能新技术在各项目中的应用和推广。目前，一些成熟可靠的节能技术在公司各开发项目中得

到了广泛的应用并获得了良好的成效，如太阳能热水、Low-e 玻璃、空调冷凝热回收、外墙保温、雨水回收、外遮阳、屋顶绿化、高效能照明等。

2010 年 12 月开工的宝安酒店项目，在设计理念和设施设备上全方位严格遵循国际权威的绿色认证标准，在建筑、结构、室内装修各方面都将采用节能减排技术。例如，利用太阳能制备部分生活热水及空调热水，利用太阳能光伏发电提供部分照明用电，利用风力发电，利用外遮阳、围护结构保温、自然通风、屋面立体绿化等措施，实现建筑本体的节能；利用蓄冷空调、空调制冷主机热回收及排风热回收制备热水；采用雨水、泳池排水收集及中水回用系统，实现水循环利用。这些措施的实施，将使得宝安酒店成为一座真正体现环保及可持续发展理念的生态型酒店。

2. 应用节能技术，减少运营能耗

公司所涉主题公园、酒店和纸包装等行业，生产运营过程中对于水、电、气等能源有较高的消耗，因此公司将节能降耗作为保持可持续发展能力的一项重要措施，在各企业生产运营中注重引入节能技术，减少对能源的消耗。

2010 年，公司各景区继续贯彻环保节能理念，不断探索使用新的节能技术支持景区可持续发展。各景区通过换用节能灯具、水泵改造、游艺设备更新等方式，取得了良好的经济和环境效益。此外，各景区还根据旅游行业的特点，在旅游淡季适当调整园区大型游乐设备和项目的开放时间，从而有效降低能源损耗。

其中，深圳东部华侨城作为国内生态旅游示范景区，在建设和运营的七年多时间里，广泛应用现代环保科技手段，目前已建设完善了风能发电、太阳能利用、生物能利用、水资源循环利用等各种节能系统。其中投资 2000 万元人民币建成的“云中风车”项目，由 8 台国产并网型风力发电机组组成，每年可发电 170 万度。在建中的深圳欢乐海岸项目，将在购物中心顶层屋顶安装总面积约 600 平方米的太阳能电池板，实现对拥有 3000 个车位的超大型停车场进行供电，预计每年可节约用电 270 万度，减少碳排放 2150 吨。

各酒店企业结合自身行业特点，在保证住客入住需要和服务水平的前提下，积极探索切实可行的节能措施，降低能耗、提高效率，具体包括对客房照明、空调、冰箱、供水等设备进行更新换代，引入新技术锅炉、洗衣系统，以及对酒店服务人员节能操作进行规范和培训等。

各纸包装企业为减少能源耗用，积极引进和使用节能型设备与装置，改造或淘汰效率低、能耗大的设备。几年来，通过引进德国 BHS 生产线、四色印刷开槽机、全自动平压平模切机、全自动糊盒机、全自动裱纸机等先进生产设备，大大的提高企业生产效率，减少能源消耗。

3. 加强环保宣传，倡导绿色办公

公司一向重视对员工的环保宣传教育工作，采取多种形式强化员工环保意识，提高全员节能减排与环境保护的技能。通过一系列培训，节能低碳和绿色环保成为每个员工的自觉意识，员工参与企业节能减

排工作的积极性大大提高。

2010 年，公司及各所属企业认真执行国家有关节能减排政策，采取多种形式加强办公节能管理，积极探索各项办公节能减排新举措。进一步加大力度推行电子无纸化办公、双面打印、更换节能灯具、统一室内空调温度和办公垃圾分类回收等切实可行的措施，不仅降低了企业办公费用，更进一步巩固和强化了员工节约能源、减少污染的环保意识。

案例 1：“低碳华侨城，环保中国行”系列活动

3 月 12 日植树节的下午，由公司主办的 2010 年“低碳华侨城，环保中国行”系列低碳活动在华侨城 OCT 生态广场拉开序幕。政府官员、环保专家、媒体记者、华侨城社区居民以及华侨城中学的师生近三百多人参加了本次启动仪式，并在仪式结束后徒步走到燕晗山西北侧的果林，参加“华侨城，我的低碳家园”3.12 碳补偿植树活动。

“低碳华侨城，环保中国行”系列活动是华侨城主营业务整体上市后发起的第一项大型绿色公益活动，也是华侨城在 25 周年之际献上的一份绿色大礼。作为本次系列活动的组成部分，华侨城旗下各景区、各酒店、区外项目以及其他主营业务板块各自开展贯穿全年的低碳环保活动，深入践行低碳环保的理念。

其中，华侨城物业公司陆续举办了以“华侨城，我的低碳家园”为主题的社区家园美化大赛和低碳环保文艺晚会，通过这些活动培养社区居民的低碳环保意识，并加入到低碳减排、节能降耗的队伍中来；深圳东部华侨城推出“2010，与地球相爱吧”系列活动，倡导低碳旅

游；华侨城洲际大酒店继续发扬“绿色饭店”的优良传统，开展一系列生态环保活动，不仅强调员工的低碳意识，还努力让每一位客人也树立起低碳的观念；各纸包装企业也响应低碳号召，继续推行在绿色环保产品方面的创新和发展。

自成立以来，华侨城在城区规划、社区建设、人居绿化等各个方面，无不渗透着生态环保、节能低碳的绿色环保理念，不遗余力地投入到节能减排、低碳低污染的倡导和建设中。公司希望通过“低碳华侨城，环保中国行”的一系列活动，依托各主营业务板块以及遍布各地的重点项目，整合 25 年来在低碳环保领域积攒的丰富经验和独特优势，在全国进行宣传和推广，传播低碳理念，带动全民践行生态环保的热情，创造一个真正绿色的生活空间，让华侨城的低碳理念促成一次全社会的“环保中国行”。

案例 2：武汉华侨城规划建设中对东湖的保护

武汉华侨城文化旅游综合项目位于国家生态旅游风景区——东湖北岸，占地约 3167 亩。秉承华侨城“生态优先、环保先行”的规划理念和充分保护东湖自然湖光山色的建设理念，武汉华侨城确立以水生态建设为先、综合节能减排为实施对象的生态绿色建设体系。项目委托国内外知名专家进行规划方案设计，同时开展项目建设水土保持和环境影响评价论证，形成了《武汉华侨城文化旅游综合项目水土保持方案》、《武汉华侨城生态文化乐园环境影响评价报告书》，并相继通过专家审查会通过。

2010 年，为切实做好对湖泊的保护、防止水土流失，武汉华侨城

总投资近 8000 万元用于治理湖泊岸线、园区绿化囤苗等工作。完成了项目湖岸线约 2 公里护坡修整、树木密植、湖泊保护界桩等生态稳固工程，提高湖岸区域绿化景观苗植覆盖率；并规划开展湖泊清淤工程、明渠改造工程、生态修复工程、水系连通及生态引水工程、城市雨水径流污染控制五大水环境保护工作。

水生态建设不仅保护湖泊资源，而且能改造东湖水质和水生态环境。结合环境条件现状，武汉华侨城将修整营造约 50 万平方米的人工湿地，通过湿地生态公园的打造，保护东湖水质，使东湖湿地不受人为了干扰，成为周围住区居民与东湖之间的缓冲地带；通过雨水收集、中水利用、循环水处理、污水处理等技术手段，逐步修复周边水生态；遵循保持生态多样性的原则，建立生态隔离带，限定公共空间面积，建立鸟类绿色通道，以维护生态系统；并充分考虑湖城过渡地区的敏感性和重要性，重点处理景观退让带的景观、功能、交通关系，协调好保护与发展的关系，实现人与自然的和谐发展。

武汉华侨城以建设“绿色住区”为目标，以低能耗、低污染、低排放为基础，实施能源综合利用，统筹考虑住区节能、节水、节材、保护东湖环境和满足住宅区功能之间的关系，促成建筑与自然和谐共生。另外，项目将整体打造宁静交通，通过道路线形、路面设计、景观设计、交通管理和政策等手段，减少和限制过境交通，降噪、减排，保持社区内部及东湖周边交通安静与安全。

武汉华侨城将集中体现华侨城多年生态建设的理念和实践成果，在东湖之滨创建首个环境和谐的生态之城，在切实保护东湖生态环境

的前提下，通过高水平的规划设计、高水准的施工建设，早日为武汉市民乃至华中区域呈现一个全新的大型文化旅游综合项目和生态旅游示范项目。

案例 3：东部华侨城开办低碳旅游学院

2010 年 5 月 12 日，经深圳市教育局批准成立的深圳广播电视大学东部华侨城旅游学院揭牌开学。以“让都市人回归自然”为宗旨、以文化旅游为特色的国家生态旅游示范区东部华侨城，联合深圳广播电视大学，创办了全国首个“低碳”特色的旅游学院，面对深圳市旅游从业人员提供成人高等教育的机会。

低碳旅游学院紧紧围绕“低碳经济”这一核心理念，结合东部华侨城的项目专业特色，重点开设低碳旅游管理、酒店管理、旅游英语等相关专业和课程，提供本科、专科两级学历教育。同时，学院还设立低碳旅游研究咨询中心和培训中心，开展教学和研究及各类素质培训和技能培训活动。

在低碳旅游这一前沿领域进行合作办学，是对校企合作新模式的一种探索。校企双方通过优势互补、资源共享和共同发展，将不断提高教学质量，为低碳旅游经济的发展提供丰富的人才储备。

公共责任

华侨城一贯将企业发展与国家民族命运、经济社会发展紧密结合，牢记企业公共责任和使命，以己所能服务地方，关爱特殊群体，热心公益事业，促进社区和社会的和谐。

1. 与城市共成长——促进地区经济和城市发展

华侨城是一个与城市共同成长的企业。二十多年来，华侨城坚持对城市片区的综合开发和运营，不仅仅提供了优质的产品和服务，同时让越来越多的城市受益于“花园中建城市”的规划理念，大大提升了城市的品牌价值。

华侨城在城市现代服务业综合开发领域积累了五大经验：一是企业发展与城区开发紧密结合、联动发展；二是以先进、统一和持续的规划作为城区发展的指引；三是成片综合开发的规划建设模式与统一大社区的管理模式；四是强调人与自然和谐共融，营造丰富的公共空间；五是突出“人文”特色，以文化建设丰富城区内涵。

目前，公司已经完成了全国范围内的第一轮战略布局，将深圳本部的经验成功复制到全国多个城市。这些项目，一般具有投资大、规划理念领先、注重生态保护和融入城市发展等特点，建成后均已成为当地旅游业的龙头产品和城市名片，为促进当地经济和社会发展发挥了重要作用。

深圳东部华侨城作为扎根盐田的企业，建成后直接为盐田区解决就业岗位近 4000 个，同时在规划设计、工程建设、经营管理、园林环卫等方面间接解决了大量的就业岗位，为盐田区实现全区有就业愿

望和就业能力的困难人员 100%就业做出了贡献。2010 年，东部华侨城接待游客逾 350 万人次，带动了整个深圳市旅游事业的蓬勃发展，促进了大梅沙乃至整个盐田区酒店、餐饮等旅游相关产业的快速增长，为区域经济的发展发挥了重要作用。

北京华侨城发挥成片综合开发的优势，大力发展现代服务业和文化创意产业，为北京贡献了国内最具影响力的主题公园欢乐谷和高品质的人文生态示范社区，正逐步发展成为北京东南部新的经济增长区，极大地促进了该区域旅游业、商业、文化创意产业以及教育等行业的发展。

上海华侨城及欢乐谷 2010 年度雇佣当地员工 458 人，有效带动当地就业，并极大地促进当地经济及旅游产业的发展，受到松江区和上海市政府的高度评价。

成都华侨城在开发前，所在区域属于“脏、乱、差”的城乡结合部，产业发展滞后。随着成都华侨城项目的开发，该区域已成为环境优美、产业组合丰富的中央欢乐区，直接带动了周边交通、宾馆、通讯和服务业的兴旺，根据《成都市服务业发展规划（2008-2012）》，成都华侨城已成为成都西北部主城区唯一的服务业重点集聚区。2010 年，成都欢乐谷月平均用工人数 906 人，其中四川籍员工占到用工人数的 75%左右，并在黄金周、暑期等旅游旺季为在校大学生提供了大量的兼职机会。

泰州华侨城在 2010 年实现了一期全面开业，大大提升了泰州市旅游业的整体水平，预计将带动当地旅游年接待人次增加至 150 万至

200 万，解决 2600 个就业岗位，并显著改善了泰州市招商引资环境，显著拉动当地经济增长。

在建项目中，深圳欢乐海岸作为深圳市重点工程项目，承担着探索城市生活新领地，打造深圳城市新地标的任务。欢乐海岸以独特的商业模式与滨海体验填补了深圳大型都市娱乐和生态旅游项目的空白，并与周边的华侨城主题公园、滨海长廊和红树林保护区一起形成规模宏大的城市生态旅游区域，为深圳市民和中外游客提供了一个集主题商业、时尚娱乐、健康生活三位一体的城市新生活方式的互动空间，成为深圳新的城市名片。

上海苏河湾项目将发挥华侨城多年的城市综合开发经验，打造成集商业娱乐、办公住宅、历史街区、文化艺术产业为一体的城市综合体，形成上海的城市新地标。苏河湾项目体量巨大，酒店、住宅、商业等商业形态丰富，对促进经济发展和拉动就业提供良好平台。

云南华侨城将贯彻生态环保、循环经济的理念和“国际旅游休闲胜地”、“生态旅游示范区”和“循环经济示范区”的建设目标，立足昆明，服务云南，辐射东南亚，力争成为云南旅游二次创业的代表之作，引领昆明乃至云南旅游产业从观光旅游型向休闲度假型转变。

2. 服务社会公益——积极组织参与社会活动

1) 关爱特殊群体

2010 年，公司各景区密切关注社会热点，除继续执行针对老人、残疾人、军人及家属等群体的优惠游园政策外，还特别针对社会志愿者、城市外来务工人员等群体，开展优惠游园活动，体现社会关爱。

深圳世界之窗免费接待了民间组织“生命之歌”发起的“残疾人旅游不再是梦”活动成员和南山区民政局组织的低保家庭等，并在 8 月推出庆祝深圳特区成立 30 周年，本地居民凭身份证或居住证购买门票优惠活动。锦绣中华将 2010 年 6 月定为“新生代劳务工关爱月”，推出凭本人工卡五折优惠入园，累计售票 2.5 万张。

东部华侨城组织举办了“感恩深圳·欢动 30 年”大型公益活动，接待了近万名特区建设者，以及广东省边防总队深圳特检站、深圳市公安边防支队、深圳市公安局消防支队、深圳市公安局交通警察支队等近 2000 名退伍老兵前来景区参观游览。

深圳欢乐谷于 1 月份举办了第五届“外来工子女欢乐节”，暑假期间举办了“自闭症儿童畅游欢乐谷”、“留守儿童圆梦行动”和“外来工家庭畅游欢乐谷”活动。北京欢乐谷在教师节、护士节期间，针对教师、护士人群实行折扣、免费入园等优惠政策回馈社会。成都欢乐谷在 12 月的“国际残疾人日”当天开展残疾人公益游。上海欢乐谷积极参与共青团上海市委开展的“关爱农民工子女”行动，并举行“乐行世博”的士节暨服务世博誓师大会，为上海市出租车司机提供为期一周的免费入园机会。

2) 举办公益活动

2010 年，公司及所属企业结合自身特点和资源条件，主办和承办了多项社会公益性活动，为构建和谐社会的贡献了自己的力量。

东部华侨城举办了“与地球相爱吧”一系列以倡导生态环保为主题的公益活动，取得了良好的社会效益。锦绣中华举办了 2010 年“与

你同行”深圳残疾人公益集体婚礼和“敬老长寿九九重阳节”活动。深圳世界之窗组织了“地球熄灯一小时”节能宣传，并积极支持深圳市文体旅游局等单位在景区举行“心系灾区、大爱无疆”中国体育赈灾彩票深圳户外联销活动。深圳欢乐谷举办了多项爱心、环保、公益活动，以实际行动积极回馈社会，并荣获 2010 年深圳市“最具爱心企业”荣誉称号。成都欢乐谷在 5·12 地震两周年之际，延续主办了“心灵有爱、欢乐归来”系列公益活动，携手四川扶贫基金会和四川卫视，开展“重走地震带、蜀锦献世博”活动。华侨城旅行社与深圳市政府相关部门合作举办了“新深圳、新变化、新体验——百万市民看深圳”、“关爱在鹏城、旅游进厂区”等大型活动。

3. 传播爱的使者——定点扶贫和爱心助捐

1) 定点扶贫

2003 年，公司响应国家关于组织经济较发达地区对经济欠发达地区开展扶贫协作的要求，与贵州省黔东南自治州天柱、三穗两县结成帮扶关系。七年来，公司始终把对两县的扶贫工作列为履行企业社会责任的重点工作之一，在人力、财力和物力等各方面都作了大量的投入，为两县早日脱贫致富做出了积极的贡献。

2010 年，公司对三穗县和天柱县投入帮扶资金分别为 127 万元和 122 万元。为选定合适的帮扶项目，使扶贫资金能够发挥最大作用，公司事先对两县进行了深入考察和项目筛选。其中，根据三穗县各乡镇医疗条件落后、医疗设备短缺的实际情况，确定对三穗县的帮扶资金 127 万元全部用于购置救护车等医疗设备设施。

此外，“扶贫先扶智、帮困先育人”是公司帮扶工作的基本原则之一，助学金是公司每年对两县帮扶资金的固定项目。2010 年，公司对三穗、天柱两县的贫困学生资助款分别为 18 万元和 23 万元，由公司派代表亲自把助学金发到每个孩子手中。

年初的西南特大干旱给两县造成巨大损失，人民群众的生产和生活受到极大的影响。公司时刻关注着黔东南地区灾情的变化，决定在年度计划扶贫资金总额外，向天柱、三穗两县另行增拨 30 万元救灾专款，帮助两县受灾地区群众抗灾自救。

为确保帮扶资金能够正确使用，公司把有关资金支付的必备条件、需提供核查的资料和分期付款的规定等都写进了双方签订的“年度帮扶合同”中，并严格按照合同条款支付每笔资金。一年中，公司派出工作组两次亲赴两县，对在建援建工程的进度和资金使用情况进行核查。

三穗县民族高级中学学生食堂和宿舍楼工程、天柱县蓝田镇和渡马乡卫生院业务楼分别是公司 08、09 年度的援建项目，几个项目均因自筹部分资金不足等种种原因导致了工期的延误。公司两次前往项目工地现场，对工程的质量、工期等进行了全面的督促和检查，并对检查中发现的问题提出了整改意见，对施工工期提出了要求。目前除天柱县渡马乡卫生院业务楼和县中医院医技楼工程（2010 年援建项目）将分别于 2011 年 3、4 月份完工外，两县的其余援建项目均已于今年底完工并先后投入使用，工程质量也得到了保证，各项目总体观感及工艺远高于当地平均水平。

2) 爱心助捐

2010 年 8 月，我国甘肃甘南藏族自治州舟曲县发生特大泥石流灾害。灾害发生后，当地人民的冷暖始终牵动着华侨城员工的心。此时正逢公司党委全面开展创先争优活动，广大党员和员工发扬“一方有难、八方支援”的精神，用实际行动鼓舞舟曲同胞战胜灾难，帮助他们度过难关，重建美好新家园。短短半个月的时间，共募得 3000 多名员工所捐善款 737691 元。

为使此笔款项更好地为舟曲灾区重建事业服务，表达华侨城员工对灾区人民的牵挂之情，根据员工的意愿，公司主动与深圳市政府相关主管部门联系，最终决定与市关爱办、深圳特区报业集团合作展开援助行动，使得此次捐助的善款总计达到 980616 元。经过协商，该笔善款分别用于援助舟曲特大泥石流灾害中舟曲一中遇难的师生家庭、孤儿及单亲学生，以及援助受灾的舟曲基层党组织、孤寡老人。赴灾区援助的过程中，公司代表还带去了数十只欢乐谷吉祥物欢欢、乐乐、小谷的卡通玩具，为灾区儿童传递华侨城人的爱和欢乐。

深圳报业集团社长、深圳关爱办主任黄扬略在捐赠仪式上评价说，华侨城不但是中国知名的优秀企业，而且是具有高度社会责任感的爱心企业；正因为这样的爱心企业以及爱心社区、爱心家庭、爱心市民的不断涌现，才撑起了深圳这座爱心之城。

案例 1: 威尼斯酒店关爱自闭症儿童

深圳威尼斯皇冠假日酒店自 2001 年开业以来，一直以各种形式关爱自闭症儿童。酒店员工除了定期探望自闭症儿童外，还经常邀请

他们来酒店做客，一起做糕点、做游戏等。每到逢年过节，酒店还会进行捐款或组织活动来关爱和支持这群特殊的孩子。

威尼斯酒店还是最早为深圳自闭症研究会提供帮助和支持的企业之一。2002 年，威尼斯酒店为深圳市自闭症研究会举办了首次“爱在威尼斯——圣诞新年孤独症儿童联谊会”，让孩子们度过了一个快乐温馨的圣诞之夜。此后，酒店又多次和自闭症研究会联合举办年度慈善音乐会，并在每年的儿童节、中秋节、圣诞节等节日与自闭症儿童联谊，以各种形式支持自闭症研究会，呼吁社会关注自闭症，关爱自闭症儿童。

2010 年 5 月 30 日，威尼斯酒店联合多家慈善机构共同举办了“为青春圆梦——爱在威尼斯集善嘉年华”活动，共同表达了对自闭症儿童的关爱。活动当天，深圳市自闭症研究会缤纷星艺术团的自闭症孩子们及不少爱心人士进行了舞蹈、朗诵和钢琴演奏等表演，现场还义卖了自闭症孩子们及爱心人士亲手制作的各种工艺品和书法作品，活动共筹得善款 15 万余元，所筹款项将主要用于筹建深圳市首家为青少年自闭症人士提供服务的民间机构。

此次活动中，自闭症患者贝贝（化名）出色的钢琴演奏给现场来宾留下了深刻印象。贝贝母亲在慈善活动后，向酒店透露出希望贝贝能够在酒店进行表演的意愿，希望借助酒店这个平台扩大贝贝与社会的接触。酒店认为此事对自闭症儿童具有重要意义，欣然同意了贝贝母亲的提议，安排贝贝从 2010 年下半年起在酒店咖啡厅进行钢琴表演。同时考虑到自闭症儿童的特点，将贝贝的钢琴演奏时间设置在一

个小时左右。

9 月 20 日，威尼斯酒店代表来到了位于罗湖的深圳市自闭症研究会，为自闭症儿童送上中秋月饼和节日祝福。在参观了研究会的办公区域、教室、活动室、休息室和培训室等，了解自闭症儿童的日常学习和生活情况后，酒店代表亲手将威尼斯酒店的月饼递给每一位小朋友，并代表酒店全体员工表达了对小朋友的问候和对辛勤工作的老师的敬意。

12 月 14 日，威尼斯酒店员工携圣诞老人又一次来到深圳市自闭症研究会，为学校的师生带来了圣诞礼物和祝福。当慈祥的圣诞老人背着装满圣诞礼物的大红布袋出现时，这些平时紧锁心门的孩子感受到了巨大的惊喜，他们与圣诞老人嬉笑打闹，合唱圣诞颂歌，并向圣诞老人表演了大合唱、歌伴舞等用心排演的节目。12 月 27 日，威尼斯酒店将圣诞节期间客人们与圣诞老人合影所筹得的 4800 多元，捐献给深圳自闭症研究会，为那些有需要的孩子提供帮助。

9 年来，在包括威尼斯酒店在内的各界人士的关注和支持下，自闭症儿童的学习和生活情况得到了很大的改善。在未来的日子里，威尼斯酒店将一如既往地帮助和关心这群孩子，并呼吁社会各界共同努力，一起帮助包括自闭症儿童在内的需要帮助的人群。

案例 2：情系瑶族小朋友，爱心支教小红花

12 月 25 日，公司团委组织 10 名青年员工志愿者组成支教队伍，赴湖南省株洲市炎陵县开展“小红花”爱心支教活动。支教队伍来到该县龙渣乡龙渣瑶族学校，向学校捐赠了现金和各种书籍物品，并开

展了为期四天的支教活动。

炎陵县位于江西和湖南交界处，属于典型的“老、边、少、穷、山”地区。龙渣学校是株洲市唯一的一所瑶族学校，距离炎陵县城约 60 公里，山路崎岖、交通不便。学校现有 180 名师生，一栋教学楼，年办学经费不足 5 万元，教学物资相对比较缺乏。

为了使支教内容更加丰富多彩，保证教学和沟通效果，公司团委在出发前几天特别举办了教案征集活动，做足了准备工作。在支教活动现场，当小同学们争先恐后戴上 3D 眼镜观看生动的 3D 立体图片课程时，科技的神奇和现代城市的美好生活场景，激发了他们热爱科学、探索科学的精神。小同学们纷纷表示要用功读书，将来走出大山去感受外面精彩的世界。

“小红花”支教活动，是公司所组织的员工志愿者活动的重要组成部分，目前为止已经连续举办了三年，之前分别到过江西赣州和贵州黔东南。

案例 3：成都华侨城“邻里一家亲，暖冬欢乐行”活动

作为成立五周年庆祝活动的一部分，成都华侨城开展了“邻里一家亲，暖冬欢乐行”系列活动，邀请项目用地原住民走进成都华侨城，对他们多年来对于成都华侨城建设的支持表示感谢。

12 月 8 日，参加活动的近百名原住民代表来到了活动现场，一边欣赏华侨城的美景，一边感受着他们曾经生活过的地方的巨大变化。成都华侨城领导为原居民代表赠送了礼物，表达了来自公司的问候及关心。随后，原居民代表一行在公司代表的陪同下，开始了一场

欢乐之旅。在欢乐谷主题公园，原居民争相体验飞行岛、云霄飞龙等精彩刺激的狂欢项目，而汇聚了时尚潮流的公园广场商业区，也受到了大家的追捧，他们纷纷走进各具特色的品牌店铺，琳琅满目的商品也让他们爱不释手。有原居民代表表示，看到自己曾经居住过的地方如今这一派繁荣的景象，他不禁感叹成都华侨城为这个社区、这座城市带来的巨大改变，这也让他倍感自豪。

此外，成都欢乐谷艺术团还走进社区，举办了一场“原住民慰问大联欢”，为大家奉献出一台精彩绝伦的演出，让原住民真正体会“邻里一家亲”的温暖与热情。

未来展望

2011 年是我国“十二五”计划的开局之年，也是华侨城的创新发展年。在这个重要的时刻，公司提出了“品质华侨城，幸福千万家”的科学发展理念，这既是对加快公司发展方式转变的指引，也是对社会 responsibility 工作新的、更高的定位。在 2011 年及之后的时间，我们会更加坚定的把履行社会责任融入到公司发展战略中，将企业的持续健康发展与人的价值实现进行有机统一，并推动环境的改善和社会的进步。

展望未来，我们将着重从以下几个方面深入推进社会责任工作。

第一、充分运用二十多年城市现代服务业综合开发的经验，推动地区经济和城市发展，提高居民生活品质。

第二、密切关注消费者需求，致力于产品创新和服务升级，千锤百炼、精益求精，提高客户幸福感和满意度。

第三、深入探索公园、住宅和酒店等开发运营中节能环保的措施和方法，总结生态度假旅游景区的成功经验，形成一套综合性生态度假旅游产品开发运营模式。

第四、时刻牢记东部华侨城“6.29 事故”的教训，紧绷安全弦，常抓不放松，继续加强安全生产工作。

第五、进一步完善社会责任工作管理制度和流程，探索建立符合公司实际的社会责任指标体系和考核制度。

企业公民之路，任重而道远，但我们坚定前行！

社会评价

- 在深圳市企业联合会、企业家协会和知名媒体共同主办的“深圳经济特区 30 年杰出贡献企业和行业领军人物”评选活动中，公司入选深圳经济特区 30 年杰出贡献企业。
- 在全球知名财经杂志《世界企业家》、《蒙代尔》杂志中文版和世界金融实验室联合举办的 2010 年（第六届）“中国 50 家最受尊敬上市公司”评选活动中，公司入选中国 50 家最受尊敬上市公司。
- 在 2010 年 5 月举行的第六届中国（深圳）国际文化产业博览交易会上，公司入选第二届暨 2008-2009 年度中国“文化企业 30 强”。
- 在上海证券报社主办的 2010 年度“金治理·上市公司优秀董秘”评选活动中，公司董事会秘书倪征荣获“金治理·社会责任优秀董秘”称号。

旅游开发与景区服务

- 1 月，北京欢乐谷获得北京市旅游局颁发的 2009 年度“北京市安全保障突出贡献奖”。
- 2 月，北京欢乐谷新春百艺欢乐节获北京市旅游局“2010 北京请您来过年——最受喜爱的十大景区节庆活动”第一名，“最受喜爱的十大庙会”第三名；在北京市文化局、北京市旅游局联合举办的第五届北京春节庙会、灯会、文化评选活动中获得“非遗展示奖”。
- 3 月，东部华侨城获得国际娱乐休闲行业协会颁发的第 16 届全球 THEA 奖之“杰出成就奖”。

- 3 月，泰州华侨城荣获姜堰市政府颁发的 2009 年度“旅游业发展特别贡献奖”和服务业“十强投资企业”、“十强就业企业”称号。
- 4 月，深圳欢乐谷入选深圳市精神文明建设委员会、深圳市关爱办主办的第七届深圳关爱行动“最具爱心企业”名单。
- 4 月，深圳欢乐谷获得广东省企业联合会和广东省企业协会联合颁发的“广东省诚信示范企业”荣誉称号。
- 5 月，东部华侨城获得深圳市文体旅游局授予的“深圳市文化产业基地”称号。
- 5 月，东部华侨城获得中国节能协会颁发的“2010 年节能中国贡献奖”。
- 5 月，北京欢乐谷代表北京市政府参加上海世博会“北京活动周”巡游表演。
- 6 月，深圳欢乐海岸项目入选深圳市住房和建设局“深圳市 2010 年度第一批绿色建筑示范项目”。
- 6 月，华侨城旅行社获得深圳市人居环境委员会和深圳晚报联合颁发的“深圳市优秀低碳范例企业”称号。
- 8 月，东部华侨城获得深圳市绿色产业促进协会、深圳大学生态环境研究所联合颁发的“绿色创建社会责任特别贡献奖”。
- 8 月，北京欢乐谷获得中华红丝带基金会颁发的“慈善助孤，爱满人间”荣誉称号。

- 9 月，锦绣中华获得中共广东省委宣传部、中共广东省委统战部、广东省民族宗教事务委员会联合授予的“广东省民族团结教育基地”称号。
- 9 月，北京欢乐谷艺术团获国务院国资委授予的“中央企业红旗班组”荣誉称号。
- 10 月，东部华侨城团委获得共青团中央和国家旅游局联合授予的“青年文明号”荣誉称号。
- 10 月，世界之窗《天地浪漫》和东部华侨城《天禅》同时入选文化和旅游部和国家旅游局发布的《国家文化旅游重点项目名录—旅游演出类》。
- 11 月，深圳欢乐谷、深圳世界之窗和深圳东部华侨城同时入选深圳报业集团及珠三角报业联盟等单位共同评选的“2010 年深港市民喜爱的旅游度假胜地”，华侨城旅行社获得“特区 30 年深圳旅行社成就功勋奖”。
- 11 月，锦绣中华在由中华文化促进会和中国旅游协会举办的首届中国国际文化旅游节上获得文化旅游发展贡献奖之“影响中国旅游的一个文化主题公园”银奖。
- 12 月，世界之窗入选中国旅游协会、全国休闲标准化技术委员会评选的首届中国主题公园创新奖。
- 12 月，深圳欢乐谷获得深圳市质量协会颁发的“深圳建市三十周年十大优质服务单位”称号。
- 12 月，北京欢乐谷获得《法制晚报》评选的“2010 最受读者信赖

主题公园”。

- 12 月，上海欢乐谷游客部获得由松江区总工会颁发的服务世博、奉献世博立功竞赛“工人先锋号”称号。
- 12 月，东部华侨城获得广东省建设厅颁发的 2010 年节水型单位。
- 年底，东部华侨城获得深圳市盐田区颁发的 2010 年突出贡献奖，表彰其在“十一五”期间为盐田区经济发展做出的重大贡献。
- 年底，东部华侨城入选由中华环保联合会和中国旅游协会旅游景区分会共同评选的首批 50 家“全国低碳旅游实验区”共建单位。

地产开发与社区服务

- 1 月，上海天祥华侨城浦江华侨城项目获得联合国全球最佳生态宜居国际社区奖。
- 3 月，物业公司锦绣花园道口护管队获得深圳市总工会授予的“巾帼文明岗”称号；9 月，该护管队荣获国务院国资委授予的“中央企业红旗班组”称号。
- 5 月，东部华侨城天麓项目获得中国房地产投资与开发协会等单位颁发的“2010 中国低碳地产最佳人居模范别墅”称号。
- 7 月，华侨城房地产公司获得《经济观察报》、中国社会科学院城市发展与环境研究中心联合颁发的“中国最具社会责任房地产企业”荣誉。
- 7 月，上海天祥华侨城浦江华侨城项目获得由第六届 APEC（亚太经合组织）技展会低碳地产论坛组委会颁发的“APEC 低碳典范楼盘”称号。

- 9 月，上海天祥华侨城浦江华侨城项目获得由上海世博（集团）有限公司、《新民晚报》和优房中国房地产研究中心联合颁发的上海世博会“2010 年零碳建设贡献奖”。
- 12 月，上海西康路 989 获得 2010 第三届“中国·上海地产年会”颁发的“最值得推荐国际化社区”奖。

酒店服务

- 1 月，威尼斯酒店入选《深圳特区报》主办的“深圳十大商务酒店”评选活动，成为南山区唯一一家获选酒店。
- 6 月，华侨城大酒店获得深圳市安全管理委员会授予的“2009 年深圳市安全生产工作先进企业”称号。
- 7 月，酒店管理公司获得广东省酒店行业协会颁发的“广东省金牌酒店管理公司”称号。
- 8 月，华侨城大酒店和威尼斯酒店双双入选深圳 2011 年大运会首批官方指定饭店。
- 8 月，华侨城大酒店获得香港理工大学颁发的“教育之冠”奖牌，表彰其为教育事业做出的贡献。
- 9 月，酒店管理公司入选中国旅游饭店业协会颁发的“2009 年中国最具规模的 30 家饭店管理公司”。
- 9 月，酒店管理公司获得亚洲酒店论坛颁发的“最具成长性酒店管理公司”称号。
- 威尼斯酒店获得国际权威生态旅游认证机构 Earthcheck 颁发的“绿色环球”银质奖章。

纸包装企业

- 3 月，上海华励选送的彩印产品获得中国包装联合会包装印刷委员会举办的第七届中国包装印刷产品质量评比银奖。
- 3 月，中山华力获评佳能珠海公司 2009 年度最优秀供应商；4 月，上海华励获评上海索广映像有限公司 2009 年度 SONY 最佳供应商。
- 惠州华力“水煤浆锅炉节能系统”获选惠州市惠阳区“节能技术改造项目”称号，并被列入该区 2010 年节能专项资金项目计划，获得 10 万元专项资金扶持。
- 惠州华力“环保科技创意设计（印刷）文化产业基地”入选 2010 年惠州市文化产业发展专项资金扶持项目，并将获得文化产业专项资金扶持。