

# 企业社会责任报告 (1997-2007)

深圳华侨城控股股份有限公司

# 目 录

## 我们的第一份报告

- 1、报告范围
- 2、报告年份
- 3、利益相关方

## 第一部分 欢乐华控

- 1、董事长致辞
- 2、我们的成长
  - (1) 公司概况
  - (2) 公司治理

## 第二部分 文化华控

- 1、我们的理念
  - 用智慧创造欢乐
- 2、我们的使命
  - 创造无限价值
- 3、一路走来，初衷未改
  - 自主创新，积极探索文化旅游发展方向

## 第三部分 责任华控

- 1、积极创新，稳健发展
  - (1) 创新推动华控不断进步
  - (2) 稳健经营推动产业布局
- 2、规划先行，善待环境
  - (1) 规划保证长期持续发展
  - (2) 节能降耗履行环境责任
- 3、以人为本，诚信待客
  - (1) 多元产品，打造立体旅游体验
  - (2) 规范管理，提供优质温馨服务
  - (3) 安全至上，营建放心旅游环境

#### 4、招贤育才，创造舞台

- (1) 相聚，共同创造事业
- (2) 培训，锻造精锐之师
- (3) 关爱，激发员工热情
- (4) 活动，绽放光彩智慧

#### 5、开放共赢，引领行业

- (1) 编制标准，推动行业发展
- (2) 管理输出，实现企业共赢

#### 6、和谐社会，分享成功

- (1) 企业社区共建和谐
- (2) 企业社会共享成果

### 第四部分 展望华控

#### 社会评价

# 深圳华侨城控股股份有限公司 企业社会责任报告

## 我们的第一份报告

本报告是深圳华侨城控股股份有限公司（以下简称“华控”）对社会公布的第一份企业社会责任报告，数据及信息来源于华控部分企业，这些企业行为代表性地反映了华控多年来对经济、环境及社会的影响。

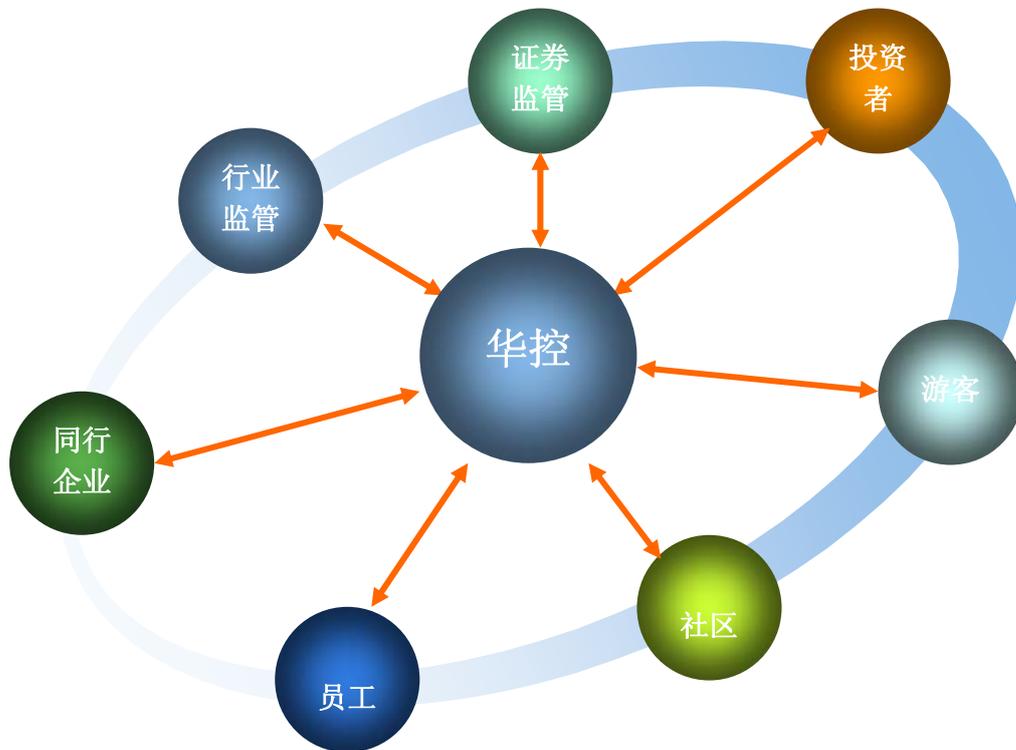
### 1、报告范围

列入本报告范围的华控所属企业包括：深圳华侨城欢乐谷旅游公司、深圳特区华侨城中国旅行社、深圳东部华侨城有限公司、上海华侨城投资发展有限公司、北京世纪华侨城实业有限公司、成都天府华侨城实业发展有限公司、深圳世界之窗有限公司、深圳锦绣中华发展有限公司、长江三峡旅游发展有限责任公司和长沙世界之窗有限公司。

### 2、报告年份

本报告是对华控 1997 年—2007 年（1997 年 9 月 2 日—2007 年 12 月 31）期间履行企业社会责任情况的梳理与总结，另有说明除外。

### 3、利益相关方



利益相关方	主要关注点	我们的回应
行业监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过企业的创新经营促进中国旅游产业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新旅游产品</li> <li>编制标准体系</li> <li>培养旅游人才</li> </ul>
证券监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>确保公司治理遵循公平、公正和公开原则</li> <li>保护广大股东特别是中小股东的权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全公司治理结构</li> <li>开展中小股东权益保护活动</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>资本安全与保值增值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业市值不断增加</li> <li>投资回报稳定丰厚</li> </ul>
游客	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质的产品与服务</li> <li>自身权益得到保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高游客满意度</li> <li>降低游客投诉率</li> <li>提升游客重游率</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>与企业共同成长</li> <li>良好的福利待遇体系</li> <li>良好的工作环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强员工培训</li> <li>提高员工满意度</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进所在社区的经济与文化的发展，建设和谐社区环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>吸纳本地就业</li> <li>上缴税收</li> <li>创新优质生活</li> </ul>
同行企业	<ul style="list-style-type: none"> <li>营造健康有序的竞争环境</li> <li>通过经验交流，共同推进旅游产业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同行参观及经验交流总结</li> </ul>

表 1：华控利益相关方的主要关注点及我们的回应

# 第一部分 欢乐华控

## 1、董事长致辞

履行企业社会责任的实践活动，已经发展成为当今的一种国际潮流。企业在为股东创造经济利益的同时要注重对社会贡献的经营理念，正在逐渐成为企业家的共识。在深圳华侨城控股股份有限公司成立 10 周年之际，我们决定向社会发布第一份《企业社会责任报告》。

18 年前，中国第一座大型主题公园锦绣中华微缩景区的开业，拉开了华侨城集团旅游业发展的序幕。10 年前，华侨城集团整合旗下的旅游优质资产，独家发起成立了深圳华侨城控股股份有限公司。华控公司作为华侨城旅游业发展的平台和“华侨城旅游”品牌的承载者，始终致力于在主题公园这样一个特殊的文化旅游产业领域里，创建民族的、自主创新的文化旅游品牌；致力于满足广大游客对丰富多彩的文化旅游产品的需求；致力于健康文明、积极进取的精神文化引导。作为一家国有控股的上市公司，华控公司始终致力于价值创造，为全体股东谋求丰厚回报；致力于不断创新商业模式，保持公司良性健康发展的活力；致力于谋篇布局、夯实基础，形成可持续发展的态势；致力于营造投资人、员工、社区等多方均衡发展环境，努力为构建社会主义和谐社会做出贡献！

“用智慧创造欢乐”是华控公司一直以来所坚持的品牌理念，转眼之间，我们已经在这一理念的指导下走过了 10 个春秋。10 年来，我们坚持自主创新，科学发展，努力争当中国旅游业的领头羊，创造了一个具有较高水准的民族旅游品牌；我们坚持发扬“敢为人先，超越自我”的精神，不断地学习和引进国际先进的理念，总结旅游项目规划建设 and 经营管理的经验，探索出一个适合中国国情的旅游产业发展的模式；我们坚持文化旅游的主业方向，不断推陈出新，为社会提供优秀的文化旅游产品，成为全国文化产业的示范基地；我们坚持可持续发展的战略，集成华侨城旅游发展的经验，立足深圳，北上京城，东进上海，西入成都，实现了“欢乐谷”品牌在全国广阔区域的连锁布局；我们坚持员工和企业一起成长的理念，在“人本、坚定、创造、卓越”的企业精神引导下，造就了一支富有创想精神和专业技能的主题公园规划建设和经营管理队伍以及一支文化创新和表演队伍；我们坚持经济效益和社会效益并重，以人为本，诚信经营，在实现企业快速发展的同时，为社会的发展也做出了积极贡献。

通过对华控企业社会责任实践的梳理和总结，使我们能够驻足回顾 10 年的成长足迹，深度感知“华侨城旅游”不断发展的原动力。借助这个机会，我们站得更高，望得更远！我们深知，在履行企业社会责任的道路上，还有很多地方需要深入实践。面对着全球经济一体化的发展机遇，我们将深入贯彻落实科学发展观，把履行企业社会责任作为企业发展的动力，打造具有国际竞争力的民族旅游企业！

## 2、我们的成长 景区·精品·品牌

华侨城旅游业伴随中国旅游业的发展而成长，华侨城的每一个景区都凝聚着全体华侨城人的智慧与心血，每一个景区都是中国旅游业发展史上的亮点，每一个景区都是中国旅游行业的知名品牌。经过多年的积累，华侨城旅游以高度的原创性和高尚的文化品质，锻造了一个个陶冶人们情操的优秀文化旅游产品，打造了一个个引领民族旅游发展的精品品牌，取得了文化旅游业发展的一个个突破。

◆ 1989 年，以反映中国历史文化为主题的中国第一座大型主题公园锦绣中华微缩景区开业，被誉为“开中国人造景观之先河”的杰作。

◆ 1991 年，中国民俗文化村建成开业，民俗村内的《艺术大游行》突破了景区旅游产品形式，走出了一条旅游和文化演艺相结合的产品创新之路。

◆ 1994 年，荟萃世界优秀文明成果的主题公园——深圳世界之窗开园。

◆ 1997 年，华控公司注册成立，并成功上市为华侨城旅游的腾飞插上了翅膀。

◆ 1998 年，深圳欢乐谷开门迎客，打造了一个注重消费者参与和体验的新型文化主题公园。

◆ 2000 年，华侨城举办首届旅游狂欢节，开创中国旅游狂欢节之先河。

◆ 2005 年，华侨城旅游讲习所成立，华侨城旅游从此有了自己的“黄埔军校”。

◆ 2006 年，北京欢乐谷开业，华控成功的迈出了“欢乐谷”品牌连锁经营的第一步。

◆ 2007 年，深圳东部华侨城一期全面建成试业，实现了华侨城从都市娱乐旅游产品向山地休闲度假旅游产品转变的突破。

◆ 2007 年，深圳欢乐谷斥资全新打造的“魔幻城堡”隆重开幕。

◆ 2007 年，云南华侨城项目正式签约。

### (1) 公司概况

1997年,华侨城集团整合旗下优质旅游资产,成立了深圳华侨城控股股份有限公司,并于9月10日成功在深圳证券交易所挂牌上市。上市10年间,华控规范运作,诚信为本,取信于民,借助资本市场募集资金,实现了产品创新和产业扩张。截止2007年9月10日,华控公司的总市值达736亿元,是上市之初的三十倍,2007年底公司总资产规模从上市之初的7.1亿元增长到119.2亿元,净资产从上市之初的5.8亿元上升到49.3亿元。成功的资本市场运作为华侨城旅游业务的发展提供了广阔的资本平台,有效解决了资金短缺的瓶颈问题,成为华侨城旅游业规模化发展的助推器。

华控以文化旅游及其关联产业投资与经营管理为主营业务,旗下现有深圳锦绣中华发展有限公司、深圳世界之窗有限公司、深圳华侨城欢乐谷旅游公司等十五家参控股企业。业务范围涉及景区、文化演艺、旅行社等,并与房地产业有机结合开创了“旅游+地产”区域开发模式的先河。目前华控投资建设、经营的景区共有10处,分布在深圳、北京、上海、成都、长沙、宜昌等多个城市,各景区累计接待游客已经超过了1.175亿人次,截止2007年底各景区累计实现营业收入127亿元,净利润28亿元。文化演艺是华侨城文化旅游发展的一大特色,经过十几年的努力,华侨城文化演艺已经成为华侨城文化创意力的精髓,文化竞争力的核心,文化影响力的代表,并以其雄厚的实力及专业化运作,正在成为业内佼佼者。

10年来,华控在实业投资的基础上,借助资本运作这一平台,集全体华侨城人的智慧,不断创新,解决融资模式、业务模式、盈利模式以及扩张模式等重大课题,正以坚实的步伐向中国旅游领军企业迈进。华控先后荣获各权威机构评选的“2005年投资者关系管理50强”、“2006年度中国上市公司市值管理百佳”、“2006年度中国上市公司价值百强”、“2007年中国最受尊敬上市公司”等荣誉称号。华侨城A在资本市场上已成为经营稳健、持续成长、广受市场认同的优质蓝筹公司。

## (2) 公司治理

良好的治理结构是公司稳健发展的重要基础,根据《公司法》、《证券法》、《公司章程》、《上市公司治理准则》等有关法律法规和公司内部各项管理制度,华控不断完善公司治理结构,实现了决策的公开、透明和有效监督。

华控一贯注重公司股东,特别是中小股东的利益,力求保证股东作为公司所有者,享有法律、行政法规和公司章程规定的合法权利,并得到切实执行。为此,华控在公司

章程中明确了所有股东应享有的知情权和参与权，同时建立和健全了有效的股东沟通渠道，通过多种方式和途径，为股东提供了多元化的交流平台。

为了保证公司的独立性，华控已建立起一套控股股东行为约束的长效机制，以确保控股股东依法行使出资人权利，规避同业竞争和大股东干涉上市公司规范运作的情况，同时有效保证了公司与控股股东之间实行人员、资产、财务分开，机构、业务独立，各自独立核算、独立承担责任和风险。目前，华控公司董事会、监事会及其他内部机构均独立运作。

股东大会是华控的最高权力机构。

华控设董事会，对股东大会负责。华控董事会由 15 名董事组成，其中包括 5 名独立董事。华控董事会职责清晰，全体董事根据公司和全体股东利益最大化的原则，忠实、诚信、勤勉地履行职责。董事会下设战略、薪酬与考核、审计、提名委员会，并制订了相应的工作细则。战略委员会成员由三名董事组成，其中至少包括一名独立董事；薪酬与考核、审计、提名委员会均由三名董事组成，独立董事占有二分之一以上的比例。

华控设监事会，对股东大会负责。华控监事会由五名监事组成，包括股东监事和适当比例的公司职工监事，其中职工监事的比例不低于三分之一。股东担任的监事由股东大会选举或更换，职工担任的监事由公司职工民主选举产生或更换。全体监事切实履行职责，对公司财务以及公司董事和高级管理人员进行监督，向全体股东负责，有效维护了公司及股东合法权益。

华控根据公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则和监事会议事规则等制度要求，已建立了较为完善的内部控制制度，包括财务管理、重大投资决策、关联交易决策、信息披露管理制度等，对内部约束机制和责任追究机制也出台了明确规定，各个事项均落实到岗，明确到人。

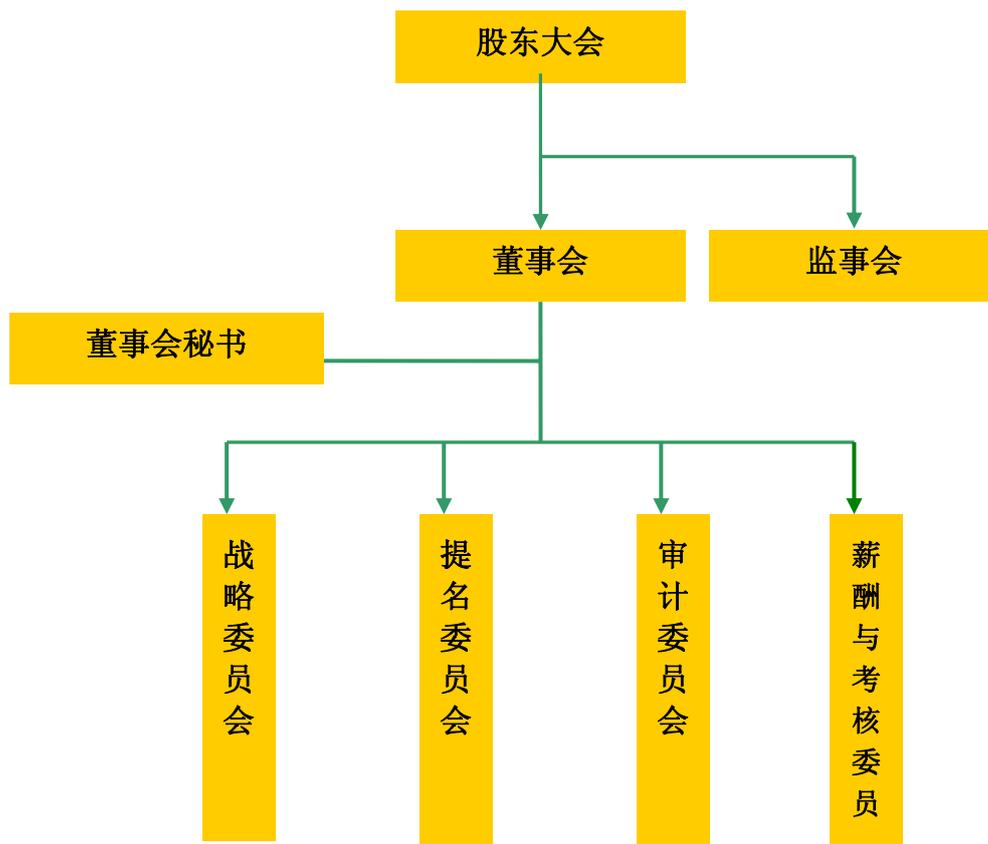


图 1：华控公司治理结构图

## 第二部分 文化华控

### 1、我们的理念：用智慧创造欢乐

我们始终坚持特色和品质，以“敢为人先，超越自我”的勇气和魄力，发挥创想家的精神，创新文化旅游内涵，创造欢乐，传递欢乐，致力于人们生活品质的提升！

### 2、我们的使命：创造价值无限

作为以文化旅游及其关联产业投资与经营管理为主营业务的国有上市公司，我们肩负着为更多人创造价值的使命。在创造价值的过程中，树立华控良好的“企业公民”形象。

**为股东**，我们要保证其投入资本的安全，并创造持续、高水平的投资回报；

**为游客**，我们要提供优秀及高品质的文化旅游产品与服务，满足游客日益增长的文化旅游需求；

**为员工**，我们要以“优秀的员工创造优秀的企业”为理念，搭建员工与企业共同成长的平台；

**为行业**，我们竭力承担中国旅游业的先行者与探索者的角色，致力于寻求中国文化旅游产业发展的新思路，打造标杆企业，引领行业升级；

**为社会**，我们要以“弘扬中外优秀文化，传播和引导社会文明”为己任，营造积极、健康、快乐的社会价值取向。

### 3、一路走来，初衷未改——自主创新，积极探索文化旅游发展方向

文化铸就灵魂，创新锻造生命力！有了文化的个性，才有独特的优势和独特的市场。华侨城人具有浓郁的“文化情结”，有强烈的“文化责任”，有建设“文化旅游精品”的孜孜追求。10年来，我们成功的将文化转化为人们能够欣赏、理解和触摸的文化旅游产品形式。展示和弘扬中国优秀文化，吸收和借鉴世界精品文化，理解和包容各种社会文化是我们一直坚持的文化原则，坚持自主创新是我们取得文化旅游成功的法宝。

自主创新既表现在对中外文化的选材上，更体现在对素材的组织运用上。各种文化素材在景区被逻辑地整合，集中的展示，渗透着华侨城人对历史文化富于创意的解读、

阐释和演绎。历史文化被注入了时尚、娱乐的元素，表达了经营者对市场、对消费者心理、审美习惯的理解，产生了超越素材本身的吸引力。

1987年，锦绣中华破土动工，我们邀请了国内著名的建筑学家、历史学家、文学家，对中国各地的名胜古迹、文化遗产进行了充分的调研和探讨，按照1:15等比例将全国80处著名的名胜古迹浓缩一园，建成了中国第一个以微缩景观为主题的公园，也是目前世界上面积最大的实景微缩景区之一，被誉为中国“人造景观的开先河之作”。展示中华民族底蕴丰厚的历史文化是成立锦绣中华的初衷，我们需要在中国改革开放的最前沿，向世界展示中国的优秀文化。

1991年开业的中国民俗文化村将二十五个村寨、五十六种风情集于一身，内含22个民族的25个村寨，均按1:1的比例建成。荟萃我国多个民族的民间艺术、民俗风情和民间建筑特色，集中展示了中华民族多姿多彩的民俗文化。定期举办的大型民间节庆活动，如华夏民族大庙会、泼水节、火把节、赛装节等让游客充分享受欢乐，感受各民族多姿多彩的文化底蕴。

1994年，展现世界优秀文明成果的深圳世界之窗主题公园开业，景区气势宏大，开业后一直是珠三角地区的旅游景点的第一品牌，在列入国家假日办黄金周统计的景区景点中始终排名第一。

1998年，融现代高科技娱乐、主题文化和情景体验为一体的深圳欢乐谷落成，并分期推进，营造了集海、陆、空三栖游乐为一身，融日、夜两重娱乐为一体的“动感、时尚、欢乐、梦幻”的繁华都市开心地。

2006年，北京欢乐谷建成开业，成为华侨城集团跨出区外建设的第一个大型连锁主题公园，迈开了欢乐谷品牌连锁经营的第一步，并成为引领京城主题娱乐业发展的重要力量，为北京文化旅游注入了新的元素。

2007年，深圳东部华侨城旅游度假区正式营业，这是华侨城在高端旅游产品领域的一次新尝试，是华侨城从都市娱乐旅游产品向山地休闲度假旅游产品转变的一次突破，它将成为引领华侨城未来发展的重要基地和新的示范区。

在自主创新发展文化旅游业的过程中，我们创造了文化演艺这一重要产品形式，实现了景区产品从静态向动态的演变。我们投入巨资在深圳世界之窗建造了环球舞台，在锦绣中华建造了凤凰广场，在深圳欢乐谷建造了欢乐剧场，在北京欢乐谷建造了华侨城大剧院，在深圳东部华侨城旅游度假区投建了东部华侨城大剧院，并先后推出了《创世

纪》、《千古风流》、《龙凤舞中华》、《东方霓裳》、《欢乐无极》、《金面王朝》、《天禅》等大型的旅游文化演出节目。同时我们深入挖掘各种文化元素，推陈出新，使节庆活动成为景区的一道靓丽风景。民俗村的傣族泼水节、深圳世界之窗的国际啤酒节、深圳欢乐谷的国际魔术界、玛雅狂欢节，深圳东部华侨城的亚洲青年艺术节等为游客创造了目不暇接的节庆氛围，成为文化旅游市场上的热点。这些文化演艺活动受到了游客的喜爱，满足了多层次游客的精神文化需要，成为推动华侨城旅游景区产品升级和参与国际竞争的优势所在。

华控的文化体系包含了国内与国际的优秀文化，包含了传统文化与现代文化，对于风格迥异的文化体系，我们坚持以开放的意识，创新的精神，包容的心态，创造出以主题旅游景区为代表的，充满活力的旅游文化生态。

“路漫漫其修远兮”，未来的日子里，全体华控人将一如既往的坚持文化旅游发展方向，依托不断创新的旅游产品载体，向社会提倡和宣传积极、健康、向上的价值取向！

## 第三部分 责任华控

进入 21 世纪，企业社会责任已经成为一个世界性的话题，成为国际社会发展的潮流，成为全球有责任企业的发展共识！企业履行社会责任不仅是社会经济发展对企业提出的期望和要求，而且日益成为企业提高市场竞争力，打造核心竞争优势，获取更大发展空间和舞台的重要手段。在深入贯彻落实科学发展观和努力构建和谐社会的背景下，企业不仅要创造利润，保障股东的利益，同时还要对社会、对员工、对行业、对我们共同生活的环境做出相应的责任承诺。

<b>1</b>	中国第一座大型主题公园——锦绣中华
<b>10</b>	华控旗下在建和已建成的大型旅游景区共计 10 个
<b>736</b>	2007 年 9 月 10 日，华控上市 10 周年之际，公司市值达到 736 亿元，是上市之初的 30 倍
<b>985</b>	华控所属景区绿化总面积共计 985 万平方米
<b>3165</b>	华控及所属景区社会公益事业累计支出 3165 万元
<b>21806</b>	华控所属景区大型演出累计上演 21806 场次
<b>57527</b>	10 年来华控累计为国家上缴税收达 57527 万元
<b>72035</b>	10 年来华控及所属企业累计培训员工达 72035 人次
<b>73044</b>	10 年来华控累计为股东现金分红达到了 73044 万元
<b>117,500,000</b>	截至 2007 年底，华控所属景区游客接待量超过 117,500,000 人次

表 2：华控十大经典数据

## 1、积极创新，稳健发展

### (1) 创新推动华控不断进步

创新是华控发展之魂，华控在成长的过程中，始终坚持自主创新，从产品开发、业务模式、智力平台等方面，构筑了一个以旅游业为主体，涉及旅游地产、文化演艺等业务范围的上市公司。

**产品创新：**经过近二十年的发展，华侨城旅游实现了从静态产品到动态产品、从单一产品形式到多元产品形式的全方位演变。从浓缩中国传统文化入手，创造出世界上最大的微缩景区锦绣中华；从民族民俗中吸取精华，建设了中国民俗文化村；用荟萃世界建筑艺术与演绎历史画卷的双重手法，塑造了深圳世界之窗；融器械游乐与情景创造为一体而成就了欢乐谷，以山林生态休闲为主题铸就了深圳东部华侨城。每建一个公园，都将主题的原创性和产品的差异化摆在第一位。

**模式创新：**华控旗下的参控股企业业务范围广泛，在各种业务的互动融合发展过程中，华控探索出“旅游+地产”、“旅游+演艺”等业务发展模式，并在这些业务交叉的行业领域产生了重要影响，成功的打造了一个以旅游业务为核心，旅游地产等关联产业协同发展的产业链条。

**智力创新：**智力是华控创新思想延续的保障。为了保证公司长期可持续发展，华控成立了中国首家文化旅游与主题公园产业领域的企业研究院——华侨城旅游研究院。旨在进行精细化的研发工作，从行业研究、项目策划、产品研发、品牌管理等方面提升华控公司的自主创新能力。

### (2) 稳健经营推动产业布局

10年来，在全体员工的共同努力下，华控取得了优良的经营业绩，自1997年华控公司上市以来，公司规模迅速扩大，截至2007年底公司总资产达119.2亿元，净资产达49.3亿元，公司营业收入达17.3亿元，比1997年增长了9.8倍，在旅游类上市公司中产生了重要影响。

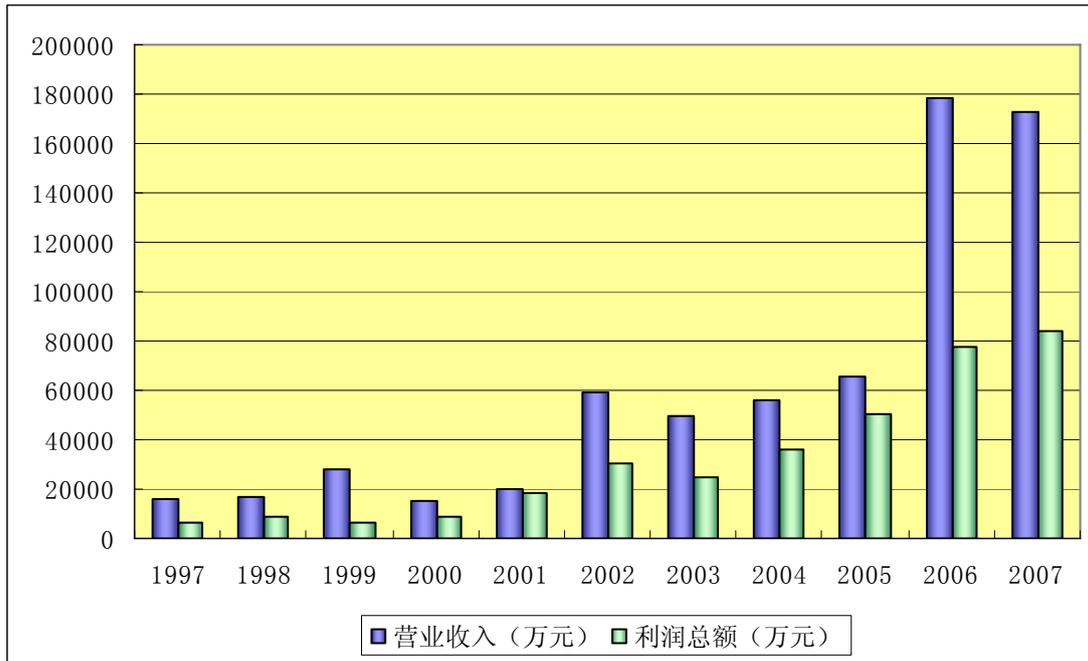


图 2：1997-2007 年华控合并营业收入与利润总额

进入 21 世纪，华控公司以固本强基为基础，积极实施区外拓展战略，将旅游业务延伸至全国。在深圳旅游基地，旗下各景区投巨资进行了大规模的更新改造，夯实了华控旅游基业。在区外，华控遵循有主有次、分期推进的原则先后进行了北京华侨城、深圳东部华侨城、成都华侨城和上海华侨城的开发建设，将文化旅游融入不同自然条件、不同区域文化背景、不同消费市场，逐步形成一個持续发展、良性经营的文化旅游产业格局。通过这些战略举措，公司最大限度的降低了投资风险和经营风险，提升了整体竞争实力，以面对点的竞争获取了旅游市场上的竞争优势，成功的树立起中国民族自主的旅游品牌。

## 2、规划先行，善待环境

无论在景区规划、项目引进还是环境管理中，我们都以保护生态环境、绿化美化环境和防止污染环境为主导，认定“规划就是财富、环境就是优势、结构就是效益”的发展观，坚持走生态文明型旅游发展道路。

### (1) 规划保证长期持续发展

“规划先行”一直是华侨城旅游发展的指导理念。这一理念源于华侨城建设之初，20 世纪 80 年代初期，华侨城开始规划建设时就以年薪 11 万美元聘请新加坡著名华人建筑师孟大强担任常年规划顾问，并且制定了一部执行了 20 年基本不变的、具有超前眼

光的《华侨城总体规划》，在规划的指导下，全体华侨城人以“华侨城·旅游城”为目标，在城市中建花园，在花园中建城市，逐渐在南中国的深圳湾畔建成了具有世界一流水平的文化旅游区。规划也成为华控开发旅游景区，营建优美环境，为人们提供优质生活所坚持的第一条原则。

在景区规划中，我们一方面进行合理的主题分区和功能定位，营建一个能够让游客体验欢乐、放松心情的旅游场所，另一方面在日渐倡导环境保护的今天，从战略的角度对园区环境进行综合考虑，尊重环境，依据自然地貌，形成人与自然协调统一的景致，进一步实现为人们创造优质生活的愿望，促进可持续发展。同时，对每个新建项目我们也会按照相关部门的要求出具专门的《环境影响报告书》，结合地区情况进行规划保护。在此基础上，我们特别强调景区绿化工程建设，截至 2007 年底，华控所属景区绿化总面积达 985 万平方米，为减缓“城市热岛”效应，建设绿色生态城市做出了应有的贡献。

新开业的东部华侨城高起点规划，大手笔投入，以发展循环经济为根本，以“让都市人回归自然”为宗旨，打造了一个生态景观优美、人与自然和谐相处、资源节约型、环境友好型的综合生态旅游区，并在开业之初即被评为“国家生态旅游示范区”和“循环经济标兵”。

## **(2) 节能降耗履行环境责任**

规划是第一步，在经营过程中，我们通过一系列节能减排措施履行我们在环境方面的责任。各景区自成立以来，在经营管理的各个环节贯穿环境保护，节能降耗的理念，努力建立景区的资源循环利用体系，在减量的基础上实现资源的高效利用和循环利用。

**循环用水：**在节约用水方面，各景区都采用了水循环系统，比如锦绣中华“梦水情谷”项目共 1700 立方水参与了循环水系统的运作，整个水质在经过处理、流到使用场所后能达到国家泳池水质标准。另外，景区建立了生活污水处理及中水利用系统，将处理达标后的中水用于冲洗厕所、园林喷灌、内部冲洗汽车、补充山水景观和设备冷却水等，逐步提高中水的利用率。

**节约能源：**采用新技术，利用新型和再生能源是华控各景区的重要节能措施，比如深圳欢乐谷为节约电能将中央空调一台主机改为蓄冰空调，利用晚上（即用电低谷）23:00 至明日凌晨 7:00 开始蓄冰，第二天使用，仅半年时间就可节省变压器基本电费约 30 万元。东部华侨城的云中风车，由八台风力机组组成，总装机

容量 2000 千瓦，是国内首座近万平米的旅游景观风力发电站群，不仅有效利用了得天独厚的风力资源补充景区用电，也成为东部华侨城的独特景观。

种类	太阳能	循环用水	LED 灯	风力发电	太阳能热水
能源贡献	7.5 万度	74.9 万吨	53.5 万度	95 万度	1.35 万吨

表 3：2007 年华控所属景区节能降耗统计表

### 3、以人为本，诚信待客

华控公司一直诚信经营，规范运作，获得了市场的肯定。在景区经营过程中，一切经营行为密切围绕游客这一利益主体展开，坚持“以人为本”，通过产品、服务、安全三个方面为游客创造满意的旅游休闲体验。2007 年深圳华侨城旅游度假区被评为全国首批 AAAAA 级旅游景区，并在 10 月 1 日迎来了第一亿名游客，华控公司董事长荣获中国旅游景区协会首任会长。

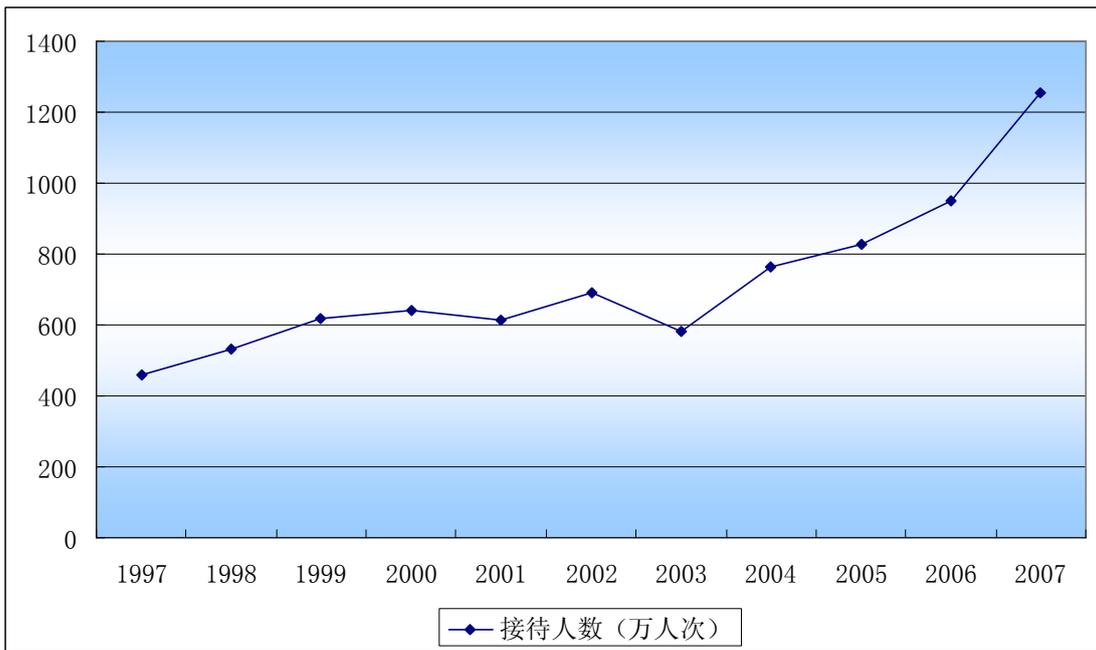


图 3：1997-2007 年华控所属景区游客接待量变化趋势

#### (1) 多元产品，打造立体旅游体验

从 1989 年 9 月中国第一座大型主题公园——锦绣中华微缩景区开业至今，华侨城旅游形成了从单一产品到产品集群，从单一表现手法到综合表现手法，从单一的观光功能到集休闲、娱乐、生态体验、运动健康等功能于一体的多元旅游产品体系。华侨城旅

游之所以能够引领市场 18 年，与其坚持文化品质和文化特色密不可分，各景区取材历史文化灵感，但是在理解、提炼的基础上，形成了自身独特的资源优势，开发出独特的产品，实现了独特的经济优势。

在开发以器械性游乐体验为主的欢乐谷公园的过程中，我们通过文化的注入赋予了冷冰冰的游乐器械于“灵性”，为游客带来了超越器械本身的体验，创立了注重参与与体验的新型文化旅游品牌。

在产品形式上，我们将旅游与文化演出相结合，创造出了旅游文化演出这一独特的产品形式，不仅丰富了游客的夜间游览内容，也构成了景区的核心吸引物之一。目前我们已经形成了一个以大型旅游文化演出为龙头，以小型景点村寨式表演以及各种狂欢节庆表演相配套的表演体系。打造了《中华百艺盛会》、《龙凤舞中华》、《蓝太阳》、《创世纪》、《跨世纪》、《千古风流》、《欢乐无级》、《欢乐水世界》、《金面王朝》、《E 秀》、《天禅》等大型优秀的旅游文化演出节目，华控各景区现在每天都有近 10 台大型文化演出上演。华侨城的演出团队多次应邀参与国内外大型表演，在旅游业和文化演出业产生了重要影响。

## **(2) 规范管理，提供优质温馨服务**

为提高旅游目的地服务管理标准化和规范化的水平，华控各景区引入了 ISO 系列质量管理体系和环境管理体系，并对十几年的旅游发展经验进行了总结和整理，编制了《华侨城旅游服务标准》、《华侨城主题公园运营管理标准》，建立起不断推进旅游目的地发展的软件平台，实现了华侨城旅游管理、服务水平的全面提升。

1999 年华控明确提出并推行了客户战略，把游客满意作为管理和服务的最终目标，围绕这一战略我们创办了华侨城旅游发展的“黄埔军校”——华侨城旅游讲习所，开办了“管理细节研讨会”，通过灵活多样的方式持续提高员工的素质。景区还针对残疾人专设了残疾人通道、残疾人停车位、残疾人看台等，并提供手语服务，实现了无障碍旅游，使更多的人能够体验旅游。2007 年，华控及所属景区积极响应国资委的号召，在景区开展优质服务活动，以个性化和人性化的服务实现了 2007 年优质服务年社会和经济效益双丰收。

为了实现景区员工的服务与游客体验更好的对接，我们将服务提升为景区娱乐体验的一部分，员工从工作人员提升为能与游客进行互动的“流动景点”。同时我们还采取

“服务质量现场监控”、“排队区创新服务”等服务形式提高服务质量，组织开展“管理干部深入一线”等活动，保障提供优质温馨的服务。我们的努力也得到了游客的认可，根据历年黄金周市场调研的结果显示，华侨城旅游的游客满意度长期保持在95%以上，游客的重游率达到了40%以上。

### **(3) 安全至上，营建放心旅游环境**

华控及所属企业在日常经营管理过程中始终坚持“安全第一，预防为主”的原则，把安全经营作为公司的头等大事来抓，既重视制度的建设，同时也重视文化的熏陶，充分发挥制度与文化潜移默化的双重作用，把“科学发展观”及“以人为本”的观念贯穿到企业安全运营过程中。

**安全管理：**为了保证安全生产各项政策的落实到位，华控成立了安全生产管理委员会，并设立了办公室对所属企业的安全生产工作进行监督和指导，所属企业也都成立了安全生产管理委员会和专门进行安全管理的部门，为把安全工作落到实处提供了坚实的组织保证；同时各企业每年都与华控签订《安全管理责任书》，并坚持“谁主管，谁负责”的原则，把企业的负责人作为其安全管理的第一责任人；在与华控公司签订的安全责任书基础上，各企业层层签订安全责任书，落实安全管理责任制，明确各级人员的责、权、利，以确保安全管理的有效性。

**安全预防：**在设备运行方面，各企业都认真做好游乐设备设施的日检、月检和年检，做好设备运行记录和保养，全面排查安全隐患；在黄金周、重大活动、重要接待等各类重要活动前，都会对安保方案及应急预案进行演练与检讨，提高制度与方案的操作性与实效性；在新技术引用上面我们采用国内外先进的技术，提高安全管理的可靠性，新建成的北京欢乐谷旅游设施即采取了国际国内双重标准的安全监测、智能化的全园信息系统，有效防止各类安全事故的发生。

**安全文化：**华控高度重视提高全体员工的安全意识，在企业中积极倡导关爱游客、关爱自己、关爱生命的安全理念，变员工的被动式管理为主动参与安全管理，同时加强安全操作规范培训，使员工能够主动纠正和制止工作中存在的安全隐患，在企业里形成了良好的安全文化氛围。

**安全保障：**华控所属企业在运营的过程中建立了完备的安全管理制度及安全操作规程，对安全管理的每一项工作都做了详细的规定；同时各企业还根据实际情况，针对突发事件、各类灾害制定了《人员密集型场所紧急疏散方案》、《重大游乐设备设施安全事

故应急救援预案》、《台风、暴雨紧急处置方案》等各类综合及专项安全应急预案，提高应对安全风险及紧急情况的能力，为安全运营提供了制度上的保障；在安全投入方面，各景区每年都会花费大量的资金进行设备的维护和更新，保证设备的正常运转，2002年到2007年六年中，各景区累计投入设备设施维修费用达到了1.15亿元。

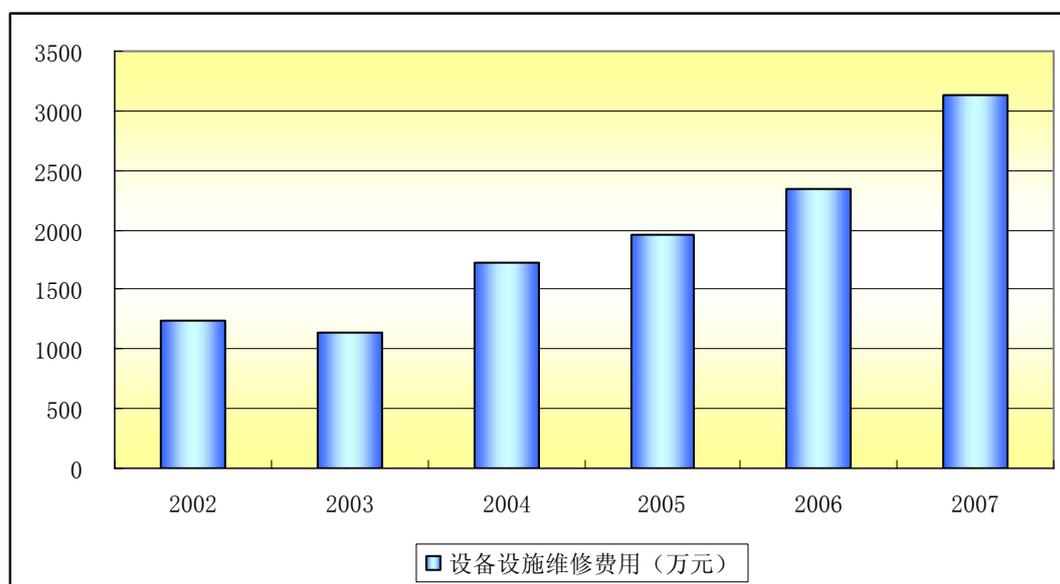


图 4：2002—2007 年华控及所属景区设备设施维修费用

## 4、招贤育才，创造舞台

华控以营建和谐健康的人才成长环境为基础，尊重知识和人才，坚持员工与企业共同成长的人才理念，为员工提供了广阔的发展平台。华控及所属企业的每位员工在这里都得到了尊重和理解，每位员工都能够找到展现智慧和才能的空间。

### (1) 相聚，共同创造事业

作为服务型旅游企业，华控所属企业需要大量员工，为社会提供了大量的就业机会。截至2007年12月31日，华控及所属企业拥有员工8688名，其中男性员工5056名，女性员工3632名。这些人来自五湖四海，其中，吸引大家很重要的一个原因就是，华侨城旅游人才培养的先进理念；相聚在华侨城大家都有一个共同的目标，在企业价值的追求中实现自我价值的提升。

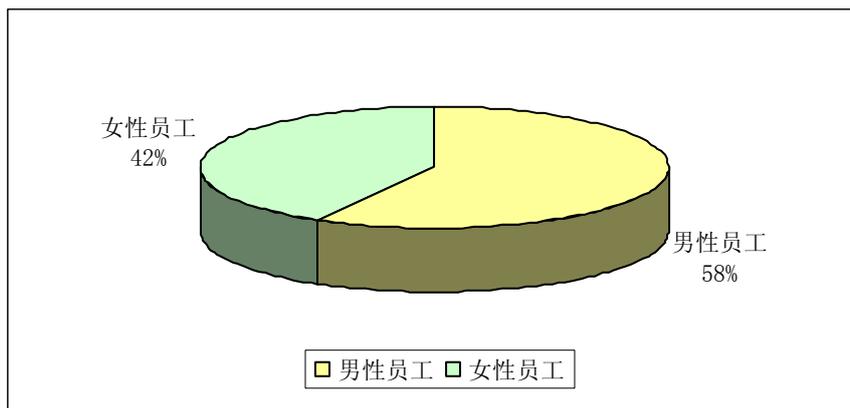


图 5：截至 2007 年底华控及所属企业男女员工数量

受旅游产品开发特性的影响，华控及所属企业的员工具有多民族性、多文化性、多宗教性、多地域性，华控及所属企业以高度的包容心敞开胸怀迎接了来自祖国各地的同胞。每年，华控所属企业都会招聘一定数量的少数民族员工。2002 年，锦绣中华迎来了珞巴族，深圳由此成了全国第二个拥有 56 个民族的城市。除了国内的民族大学，华侨城是中国多民族密度最高的地方。

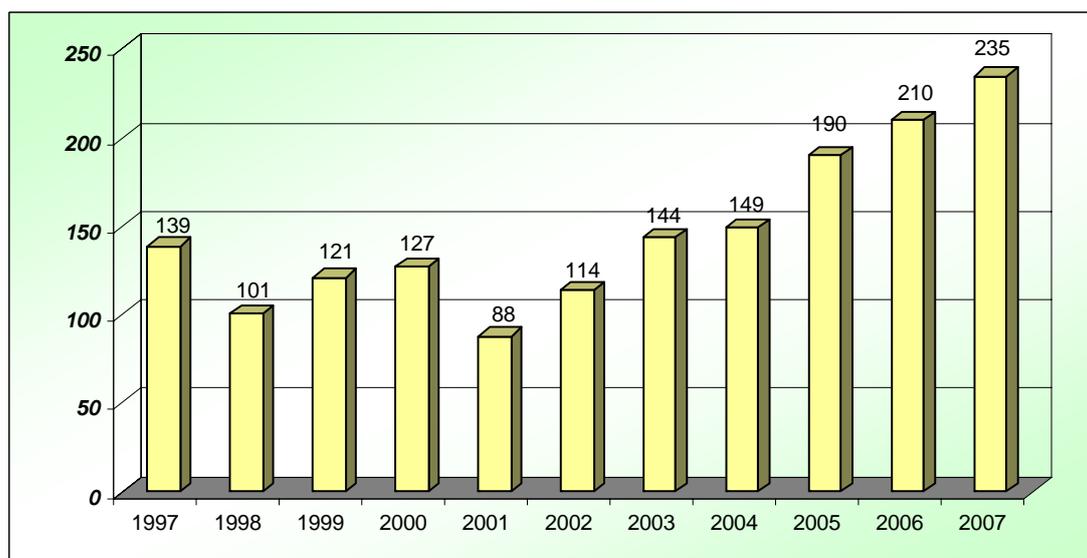


图 6：1997-2007 年华控所属企业每年招聘少数民族员工人数统计（单位：人）

## (2) 培训，锻造精锐之师

人才是企业发展的关键。华控及所属企业在人才开发上坚持了一种可持续发展理念，优秀的员工不仅被招聘过来，同时公司还会提供各种锻炼与培训机会，提升员工素质，帮助员工成长。其中包括帮助新员工适应工作岗位的新员工入职培训、提高员工技能水平的技能培训、旅游行业特性所要求的安全生产培训以及提高员工素质，促进员工

水平提升的管理、素质、法律、选派外训等其他培训。

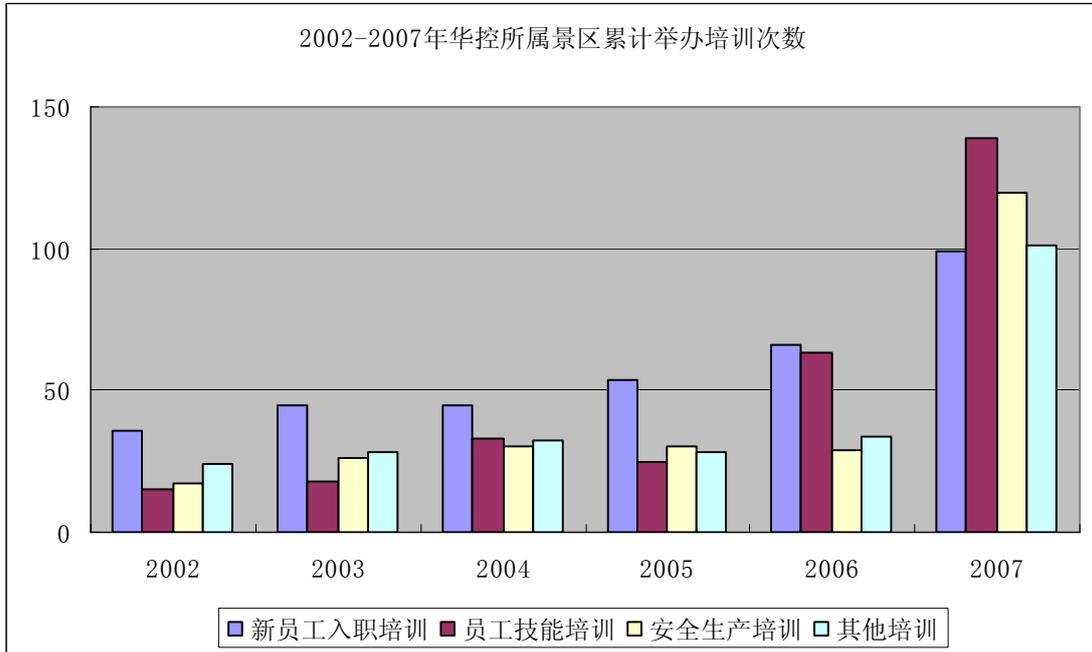


图 7：2002-2007 年华控及所属景区累计举办培训次数（单位：次）

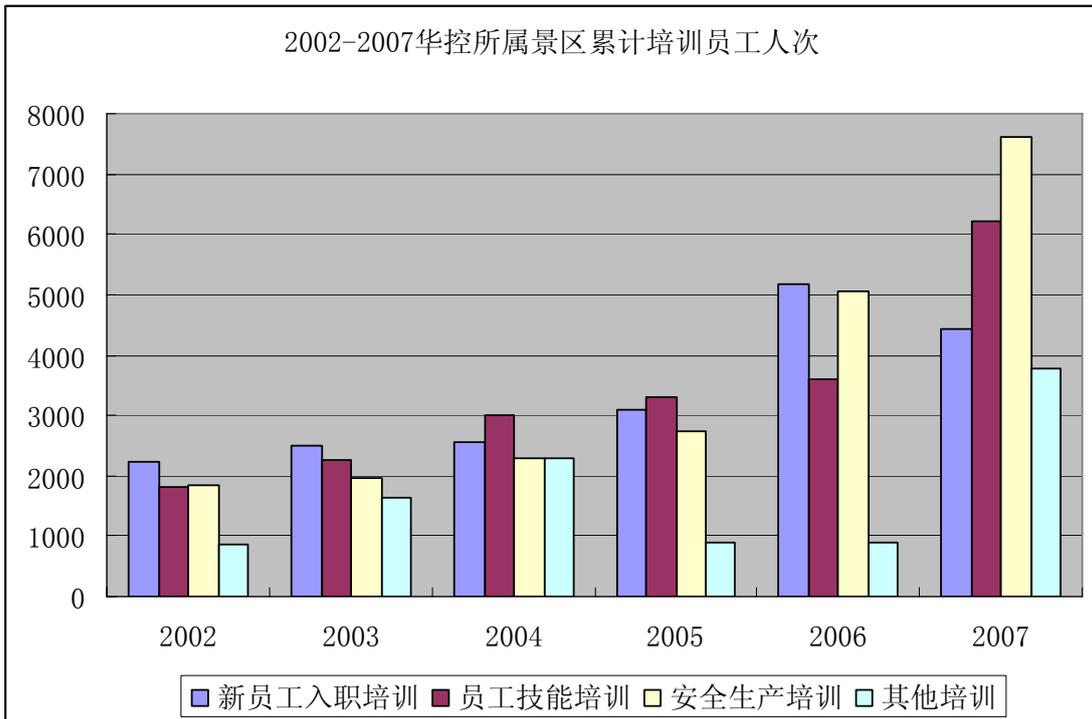


图 8：2002-2007 年华控及所属景区累计培训人次（单位：人次）

为了实现华侨城主题公园产业化的目标，培养华侨城旅游的领军人物，华控联合暨南大学深圳旅游学院开办了华侨城旅游讲习所，形成了推动华侨城旅游创新的人才平台。截至 2007 年底，讲习所已经连续举办了五期，培养学员近 500 人。

华侨城旅游讲习所：

本着建设一所培养高素质旅游人才的“黄埔军校”，锻造一支精锐之师的理念，讲习所对华侨城旅游企业骨干人员进行定期培训，以“官教兵、兵教官、兵教兵”的方式，从实践中来，到实践中去，选聘旅游学院老师和景区富有工作经验的员工做讲师，培养具有丰富实践经验和较高理论水平的各项旅游管理业务骨干。

### **(3) 关爱，激发员工热情**

我们不仅通过培训为员工提供成长机会，同时也尽最大的能力去关爱员工，激发员工的工作热情。在依法提供各项法定福利的基础上，华控及所属企业还定期为员工举办生日会，组织员工外出旅游，探望生病员工及生活困难的员工，并提供相应的帮助。

1997年华控工会成立，成为员工与管理层沟通的有效媒介，对员工的工作环境改善等方面起到了明显的作用。同时，根据华控的实际情况，我们成立了职工代表大会，每年至少两次华控工会与华控经营班子、党委联合起来，组织召开职工大会，向全体员工通报公司经营情况和企务事项，让每位员工都有机会充分了解公司的经营发展情况，实现了企业经营管理的透明化和规范化，为公司的健康成长起到了保驾护航的作用。

华控公司从04年开始参与广东省女职工安康互助保险计划，每年给三十五岁以上女职工和外派女职工骨干投互助安康保险。另外华控还制定了女职工婚假、产假制度，保证女职工在孕期、产期和哺乳期的身心健康。

在华控所属企业，关爱员工的行为也以各种方式进行着。在锦绣中华，每逢少数民族节日，比如藏族的“雪顿节”，维吾尔族的“古尔邦节”，彝族的“火把节”、傣族的“泼水节”公司高层必定参加同员工共同庆贺；在深圳世界之窗每年都会策划组织员工的春节同乐晚会、“6.18”公司周年庆祝活动、每季度都组织员工开展生日聚会等活动，增强了员工的凝聚力，丰富了公司职工的业余文化生活；深圳欢乐谷积极落实扶贫帮困政策，解决职工的后顾之忧，工会主动为员工排忧解难，特别对那些生病住院和生活处于困难的员工，工会及时伸出援助之手，企业每一项活动都使员工体会到华控大家庭的温馨和关爱。

### **(4) 活动，绽放光彩智慧**

华控及所属企业每年都会开展很多丰富多彩的企业文化活动，现在员工定期参与的大型活动包括华侨城每年举办的华侨城旅游狂欢节、华侨城龙舟赛、华侨城游泳比赛、华侨城篮球赛等项目，同时，各景区企业围绕党政、经营、优质服务等主题还会举办读书月、知识竞赛、技能大赛等活动。在这些比赛项目和活动中，员工的个人能力、个人智慧得到了充分的挖掘与展现，激发了员工的潜能，极大地鼓舞了员工的工作劲头。

## 5、开放共赢，引领行业

作为中国主题公园行业的领军企业，华控对中国旅游业的健康、持续发展起着重要的示范和引领作用。我们力争在 2010 年，完成主题公园在全国主要城市的布点布局，实现所属景区年接待量突破 2000 万人次的目标，树立中国民族旅游的卓越品牌。

### (1) 编制标准，推动行业发展

在十年的发展历程中，华控坚持自主创新，树立民族旅游品牌；坚持集成华侨城旅游发展经验，为中国旅游产业发展提供借鉴；坚持科学发展，创造良好的经济效益和社会效益；坚持弘扬文化，宣扬和倡导社会文明风尚。2006 年华控公司集华侨城主题公园十几年发展建设管理成果，编撰了中国主题公园的第一份标准《华侨城主题公园标准体系》。2007 年在国资委倡导的优质服务活动中，华控公司对其中的《华侨城旅游服务标准》进行了修编，并编撰了与之相配套的《华侨城旅游服务检查标准》，完善和补充了华侨城主题公园标准体系，实现了华侨城旅游以标准促进主题公园管理水平的提升，以标准促进主题公园的规范发展，对中国主题公园业的健康发展起到了良好的带头示范作用。

为了与同行分享旅游业发展的经验，华控秉着开放负责的态度，每年接待上千次的同行业企业参观，通过经验交流，共同推进中国旅游业的发展。

### (2) 管理输出，实现企业共赢

作为中国大型主题公园的经营管理企业，华控在实现自身发展的同时，也充分利用公司资源优势，竭力打造中国主题公园管理的第一输出平台。

一方面，以锦绣中华为代表的成熟景区，积极对外输出其成功的管理经验。1997 年，在华控以及各单位的支持下，锦绣中华成立了专业管理咨询分公司，通过内部资源

的整合，成功开发了区域旅游合作模式，建立了有效的管理输出模式。截至 2007 年底，管理咨询分公司已经对广东省三水荷花世界有限公司等多家主题公园以及大型展会提供了管理方式、专业人才等多种形式的管理输出，促进了行业水平的提升，实现了同行业企业间的共赢发展。另一方面，19 年的旅游发展历程中，华控及所属企业形成了一套具有国内领先水平的主题景区管理理念和管理模式，培养了一批高素质的旅游管理人才，许多管理人才在华侨城工作几年后，回到了当地，将这些先进的管理经验引入当地旅游业的发展中，为推进家乡旅游业的发展做出了积极贡献。

2000.3	2001.11	2004.2	2004.10	2005.4	2005.7
—	—	—	—	—	—
2000.10	2002.11	2005.1	2006.10	2005.9	2006.10
广东省三水荷花世界有限公司	成都野生世界有限公司	四川省广安邓小平纪念馆	西安大唐芙蓉园	秦皇岛山海关欢乐海洋股份有限公司	“2006 中国·沈阳世界园艺博览会”

表 4：锦绣中华管理输出单位一览表

## 6、和谐社会，分享成功

华控作为社会的一个细胞，履行企业社会责任是自身发展的必然要求。我们相信，只有企业与社区，与社会共同发展，企业的成长才是可持续的。秉承这一思想，华控及所属企业积极参与社区发展，回馈社会，致力于和谐社区、和谐社会的构建。

### （1）企业社区共建和谐

锦绣中华公司开业十八年来，一直注意建立与当地社区居民的友好关系，为回报社区居民历年对锦绣中华发展的关注与支持，锦绣中华采取了一系列益民措施。如每月定期赠送一定数额的贵宾票给公安民警、边防部队；对深圳市民推出最大优惠价票——锦绣中华年卡，让持有深圳居民身份证的市民，能以 300 元的价格（即每天不足 1 元），不仅一年内可无限次地游览两景区，还可以免费学习各民族语言、舞蹈，学习象棋、围棋、武术等技艺，持此年卡的侨城居民，更是把两景区当作晨运、休闲、养生、娱乐的

好去处。同时，锦绣中华还特别编制了一组生动形象的课本情景剧目，为中、小学生开辟第二教学课堂，成为所在社区华侨城中、小学校、中旅学院学生学习、实践的基地。

深圳欢乐谷安全文明小区创建于 1999 年 6 月份，由于工作成绩突出，连续几年来被市委、市政府授予“先进小区”、“标兵小区”的荣誉称号。深圳欢乐谷连续举办了四届欢乐社区总动员“深圳欢乐谷社区狂欢节”活动，邀请了 20 多个社区的数百名群众在深圳欢乐谷开展大规模竞技互动活动，丰富了深圳广大市民的业余文化生活，增强了深圳市社区间的互动，充分体现了深圳社区“团结、友爱、健康、积极向上”的精神面貌。

东部华侨城与盐田区政府、大梅沙社区紧密合作，创造就业机会，自 2006 年开始与盐田区人才市场合作，在人力资源市场举办了 2 次专场大型招聘会，优先考虑当地居民的就业，均有上千人入场。公司还不定期组织青年员工赴大梅沙海滩捡拾垃圾、给周边树木标识名称、参加社区街道组织的会议等。

## （2）企业社会共享成果

### ● 走进黔东南扶贫

2004 年，华控公司开始对黔东南进行了对口扶贫。公司充分发挥优势，组织黔东南首发旅行团，实现了扶贫由“输血”向“造血”的转变。通过文化扶贫和人才扶贫，将双方的优势进行整合，在人员交流、培训、旅游文化互动发展等方面，建立了战略合作伙伴关系，为黔东南的人才提供了广阔的舞台，加大了当地就业机会，宣传推广了黔东南旅游品牌，保证了当地经济的持续发展，为当地人民带来了实实在在的好处，成为扶贫工作的创新举措。2007 年公司策划了“华侨城旅游走进黔东南”大型采访报道活动，组织光明日报、经济日报等国内多家主流媒体走进黔东南进行采访报道，宣传黔东南丰富的人文旅游资源；同时还策划了“十分·爱”黔东南助学计划公益活动，共募集了 19 万元的资金，全部用于黔东南的教育事业。

### ● 培养失地青年

怀着强烈的社会责任感，为支持政府推进城乡一体化，成都天府华侨城联合深圳欢乐谷、深圳旅游学院、华侨城旅游讲习所以及当地政府为部分失地农民子女提供赴深圳华侨城培训及实习的机会，并创新性地尝试由政府、企业共同投入对拆迁安置人员进行培训，并在进驻企业安排工作的人才培养模式。通过这种方式，学员学成归来，可以投入家乡的建设，融入华侨城的创想文化、加入成都欢乐谷实现梦想的航帆。

● 积极回馈社会

多年来，华控及所属企业一直以捐赠、举办公益活动、经营优惠政策等形式积极回馈社会。各景区企业推出了“65岁老人半票和70岁以上老人免票入园”的敬老措施、每年推出针对军人和教师等多种优惠政策，还与中央电视台等电视、广播、报纸媒体、广东省妇联、香港残联等社会团体合作，承办并参与了大量具有社会影响力的社会公益活动。其中包括1997年第二届革命老区“同根同心”夏令营活动、深圳98助残行动伤健同乐万人慈善日、2003“我的梦——残疾人公益晚会”、2004“深港携手·光彩中华”慈善晚会、2006年“为了丛飞的孩子们——爱的奉献大型公益演唱会”、2006“情系饶平心连乡亲”大型赈灾义演晚会、2006第三届深圳关爱行动表彰晚会的“老区娃特区行”的贫困娃免费畅游欢乐谷、2007庆祝香港回归十周年深港大联欢活动和《花开正十年》大型文艺晚会、2007中央电视台、深圳市政府主办的“节能半小时能源紧缺体验活动”大型宣传晚会……，华控及所属企业每年支持举办的社会公益活动达到三十余次，扩大了公益活动在社会大众的影响力，从而吸引更多的人参加到社会公益活动中来。

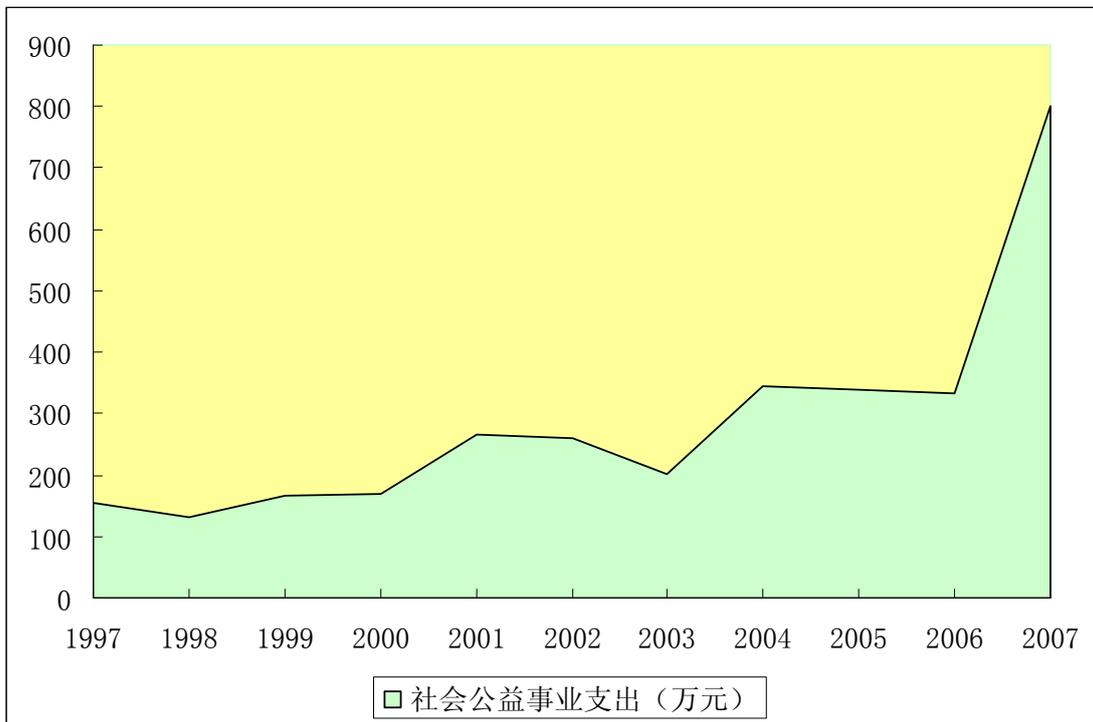


图9：1997-2007年华控及所属企业社会公益事业支出统计

## 第四部分 展望华控

回顾华控 10 年的发展历程，华控一直将企业社会责任视为企业经营管理中的重要组成部分，并一如既往地践行。一方面我们感到欣慰，我们在企业社会责任方面所做的努力得到了社会的认可，另一方面，我们也深刻感受到在构建和谐社会的过程中，我们在企业社会责任方面还有很多地方需要深入实践。

在制度方面，我们还没有建立企业社会责任战略规划以及规章制度体系，没有设立专门的企业社会责任组织机构或专员；在履行企业社会责任的过程中，企业社会责任行为较为分散，没有阶段性指导目标。同时，面对日益激烈的市场竞争，华控如何持久与更好的承担企业社会责任将会成为一个非常大的挑战。

我们将以本次报告为起点，在今后的发展中，把企业社会责任和经营活动紧密结合在一起，以壮大民族旅游产业为己任，不断创新实践，树立民族旅游企业品牌；同时还要承担对消费者、员工、社区、环境的责任，通过扎实的工作和持续的改进成为优秀企业公民的典范。未来我们在企业社会责任方面的重点工作包括：

- 逐步建立企业社会责任管理体系

“不以规矩、不成方圆”，要更好的、长期的履行企业社会责任，就必须提高企业社会责任的意识，建立起一套完善有效的制度体系，保证工作的有效实施。为此，我们将在企业内部逐步建立定期的信息收集及评估机制，完善企业社会责任监督管理体系，促进企业对企业社会责任履行情况进行定期的总结和评估。在此过程中，结合企业发展战略，制定企业社会责任的长期目标，从公司战略层面去升华我们的企业社会责任。

- 关注游客需求、提升体验价值

作为拥有 10 个旅游景区的大型旅游集团，广大游客一直是我们关注的重要对象。为此，我们将注重市场调研，把握旅游市场的发展趋势，以超前性、创造性的思维打造优秀文化旅游产品，引领旅游消费市场，同时我们也将认真倾听游客对我们的建议和意见，以优质的服务、个性化的服务为游客带来意想不到的旅游体验。在景区管理中，应用现代化的管理方法，如建立入园游客数量警示系统，改善景区的管理水平，通过提高景区的运作效率提升游客的体验价值。

- 融入社区环境、支持社区发展

通过过去 10 年的发展经验，我们坚信企业与所在社区的长期协调发展既是企业承担的重要社会责任，也是企业良好运作的基础。无论是在现有地域或新区域开展业务，尊重社区群众、支持社区发展是我们妥善处理与当地社区关系、很快融入当地社会文化环境的一个重要方式。我们在开发新项目的过程中，不仅要通过文化旅游传播现代文明风尚，满足人们的精神生活需求，同时还要致力于改善当地交通环境、消费环境，提供艺术场馆、学校等文化设施，我们将一如既往地利用我们的优势丰富当地社区的物质文化生活，成为一个好邻居。

- 提供良好的工作环境，关注员工职业健康

华控公司的每一步发展都离不开广大员工的辛勤努力，他们是公司最为宝贵的财富，赢得员工的信任和尊重才能够更好的为消费者提供优质服务，我们坚信“快乐的员工才能传递欢乐”。我们将为员工提供良好的工作环境，包括提供舒适的休息、用餐和换装场所，建立公司员工的教育培训体系与职业生涯规划体系，确保员工职业的持续健康发展，从而吸引和留住优秀的员工。

在社会稳定发展、经济持续增长的今天，企业社会责任越来越成为一种国际普遍认同的理念。在未来的发展中，华控将秉承华侨城旅游的创业初衷，积极履行我们作为旅游企业对社会所做的企业社会责任承诺，我们将为社会带来更多的人文关怀，为社会创造更多的欢乐，为构建和谐社会的不懈努力！

## 社会评价

1997

锦绣中华被中国外商投资企业协会评为全国外商投资双优企业。

深圳世界之窗荣获“全国五一劳动奖状”。

深圳世界之窗 1998-2003 年荣获全国青年文明号旅游景区。

1998

中国民俗文化村被共青团中央、国家旅游局授予“中国青年文明号”。

深圳欢乐谷玛雅水公园荣获世界水公园协会“行业创新奖”。

1999

深圳华侨城旅游度假区被国家旅游局、人事部评为“全国旅游系统先进集体”。

深圳华侨城旅游度假区被授予全国文明风景旅游区示范点。

锦绣中华被中央精神文明建设指导委员会评为全国创建文明行业工作先进单位。

中国民俗文化村被国家人事部、文化部评为全国文化工作先进集体。

## 2000

深圳华侨城旅游度假区被国家旅游局、人事部评为“全国旅游系统先进集体”。

深圳华侨城旅游度假区被国家质量技术监督局评为“全国质量管理先进集体”。

锦绣中华被国家质量技术监督局评为全国质量管理先进企业。

深圳世界之窗《拥抱未来》晚会荣获第十八届中国电视金鹰奖。

深圳欢乐谷创作的人偶剧《欢乐伙伴》获“全国电视节目金童奖”。

## 2001

深圳华侨城旅游度假区、长沙世界之窗均被评为国家 4A 级旅游景区。

中国民俗文化村的《新中华百艺盛会》喜获 IAAPA 荣誉提名奖。

中国民俗文化村被共青团中央评为全国民族地区青少年爱国主义教育工作先进单位。

中国民俗文化村 2001—2003 年被中央企业团工委评为中央企业五四红旗团委创建单位。

深圳世界之窗大型音乐舞蹈史诗《跨世纪》喜获 IAAPA 最高国际大奖“最佳优胜奖”。

深圳世界之窗荣获全国杰出青年文明号旅游景区。

深圳欢乐谷被国家体育总局水上运动管理中心授予极限运动国际精英邀请赛“优秀组织奖”。

## 2002

华控公司 2002-2005 年连续四届入选《中国证券报》和亚商企业咨询股份有限公司共同评选的中证亚商中国最具发展潜力上市公司 50 强”。

深圳世界之窗荣获四项中国企业新纪录荣誉奖。

深圳欢乐谷极限运动俱乐部被国家体育总局授予“中国十大极限运动俱乐部”称号。

深圳欢乐谷被评为全国游艺机游乐园行业“最佳乐园”并当选“中国游艺机游乐园协会常务理事”。

深圳欢乐谷被评为 2002-2004 年度中央企业五四红旗团委创建单位。

### 2003

锦绣中华·民俗村、深圳世界之窗和深圳欢乐谷均荣获 2002 年度中国旅游协会、《中国旅游报》颁发的“中国旅游知名品牌”。

深圳世界之窗被评为中央企业厂务公开先进单位。

### 2004

深圳华侨城旅游度假区获得联合国国际交流合作与协调委员会“国际旅游文化社区奖”。

锦绣中华《东方霓裳》荣获“青春中华”首届中华青年民族歌舞赛优秀表演奖和民族歌舞邀请赛优秀组织奖。

锦绣中华荣获团中央办公厅颁发的“全国各族青年团结进步先进集体奖”。

深圳世界之窗荣获全国青年文明号十年成就奖。

深圳世界之窗环球舞台入选年度全国十大建设科技成就。

深圳欢乐谷荣获中华全国总工会授予的“全国五一劳动奖”。

长江三峡旅游公司被国家旅游局授予首批“全国工业旅游示范点”称号。

### 2005

锦绣中华·民俗村大型服饰舞蹈诗《东方霓裳》荣获第五届中国舞蹈《荷花奖》作品铜奖和表演铜奖。

深圳欢乐谷荣获中国企业文化促进会授予的“全国企业文化建设工作创新奖”。

深圳欢乐谷荣获“2005 全国企业文化建设工作创新奖”。

深圳欢乐谷被中国管理科学学会咨询委员会评为“中国经典品牌商标”。

### 2006

华控公司荣获“2005 年中国 A 股公司投资者关系”评选的“投资者关系管理 50 强”称号。

华控公司荣获“2006 最佳成长上市公司”评选的“最佳成长上市公司 50 强”称号。

华控公司荣获“2006 年度中国上市公司价值百强”，公司管理团队入选主板公司十佳管理团队，位居第四。

深圳华侨城旅游度假区被中央文明办、建设部、国家旅游局评为“全国文明风景旅游区”。

深圳世界之窗 1994-2006 年被中国外商投资企业协会评为全国外商投资双优企业。

深圳欢乐谷“欢乐时光”班组被国资委授予“中央企业学习型红旗班组（科室）”称号。

2007

“华侨城 A”（000069）再次入选深成指成份股，综合指标排名第 8 位。

华控公司荣获《蒙代尔》杂志、世界金融实验室等颁发 2007 年（第三届）《中国最受尊敬上市公司》。

深圳华侨城旅游度假区荣获全国旅游系统先进集体称号。

深圳华侨城旅游度假区被评为国家首批 AAAAA 级旅游景区。

锦绣中华荣获国家民委民族文化工作基地。

深圳世界之窗荣获全国外商投资双优企业。

深圳欢乐谷荣获国际魔术联盟特别贡献奖。

北京欢乐谷获得国资委首届中央企业青年创新奖。

深圳东部华侨城荣获“国家生态旅游示范区”称号。

三峡大坝旅游区被评为国家首批 AAAAA 级旅游景区，成为国内工业旅游项目中唯一晋级单位。

在准备“华控 1997-2007 年企业社会企业责任报告”的过程中，我们对国家旅游局、深圳证券交易所等利益相关方进行了访谈，请求他们对我们如何更好的履行企业社会责任提供坦诚的意见和建议，通过访谈我们获得了极有价值的信息，对于他们的关爱和支持，我们表示衷心的感谢，我们将把这些融入到以后的工作中。同时，我们也要感谢商务社会责任国际协会（Business for Social Responsibility）对报告的调研和撰写所给予的专业指导和协作。我们也希望读者就“华控 1997-2007 年企业社会责任报告”提供反馈，从而帮助我们改善未来的工作。我们将仔细听取您的反馈意见并致以衷心的感谢。

联系我们：

深圳华侨城控股股份有限公司

地址：深圳市南山区华侨城办公大楼三楼

邮编：518053

电话: +86-75-26936069

传真: +86-75-26600517

网址: [www.octholding.com](http://www.octholding.com)

E-MAIL: [octtm@octholding.com](mailto:octtm@octholding.com)