

2019年度企业社会责任报告

ANNUAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2019

上海申迪（集团）有限公司

SHANGHAI SHENDI (GROUP) CO., LTD



申迪集团
SHENDI

目录

ANNUAL
CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT
2019
>>
SHENDI

壹	 关于申迪集团 ABOUT SHENDI GROUP
	<ul style="list-style-type: none">一、集团概况二、集团功能和使命三、集团组织架构四、2019大事记五、荣誉奖项
贰	 改革发展 REFORM AND DEVELOPMENT
	<ul style="list-style-type: none">一、集团战略定位和发展思路二、持续推进集团深化改革三、践行上海市国资委系统核心价值理念
叁	 品牌文化 BRAND AND CULTURE
	<ul style="list-style-type: none">一、企业核心价值观二、官方新媒体发展三、企业文化活动四、重要发布与推广五、“旅游+”活动
肆	 服务保障 SERVICE ASSURANCE
	<ul style="list-style-type: none">一、游客服务二、交通组织三、安全保障
伍	 环境友好 ENVIRONMENT FRIENDLY
	<ul style="list-style-type: none">一、低碳环保项目二、公益慈善活动三、生态型旅游产品四、动物保护
陆	 员工发展 STAFF DEVELOPMENT
	<ul style="list-style-type: none">一、培训发展二、员工关爱
柒	 社区共建 COMMUNITY RELATIONS
	<ul style="list-style-type: none">一、行业伙伴互动二、扶贫项目三、志愿者服务
捌	 报告编制说明 COMPILATION EXPLANATION
	<ul style="list-style-type: none">一、参考依据二、时间范围三、数据来源

壹 > 关于申迪集团 ABOUT SHENDI GROUP

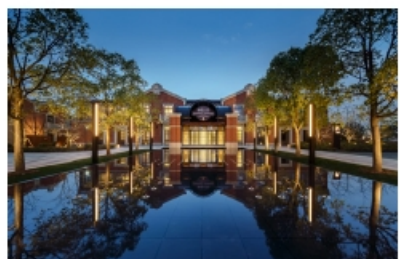
一. 集团概况

上海申迪（集团）有限公司（简称“申迪集团”“集团”）成立于2010年8月8日，是经上海市政府批准设立的功能保障类国有企业集团，截止2019年底，注册本金为人民币204.5亿元，总资产规模为557.6亿元。集团承担上海国际旅游度假区（简称“国际旅游度假区”“度假区”）的土地开发、基础设施建设和相关产业发展任务，同时负责与美国华特迪士尼公司合资合作，共同投资、建设、管理和运营上海迪士尼乐园及配套项目。截至2019年12月31日，集团总部全资及控股公司职工11645余人，2019年申迪集团合并收入超过86.21亿元。



申迪集团
SHENDI





二. 集团功能和使命

申迪集团作为功能保障类国有企业，承担上海迪士尼项目的合作开发和上海国际旅游度假区的开发建设任务。

申迪集团的使命：创造快乐

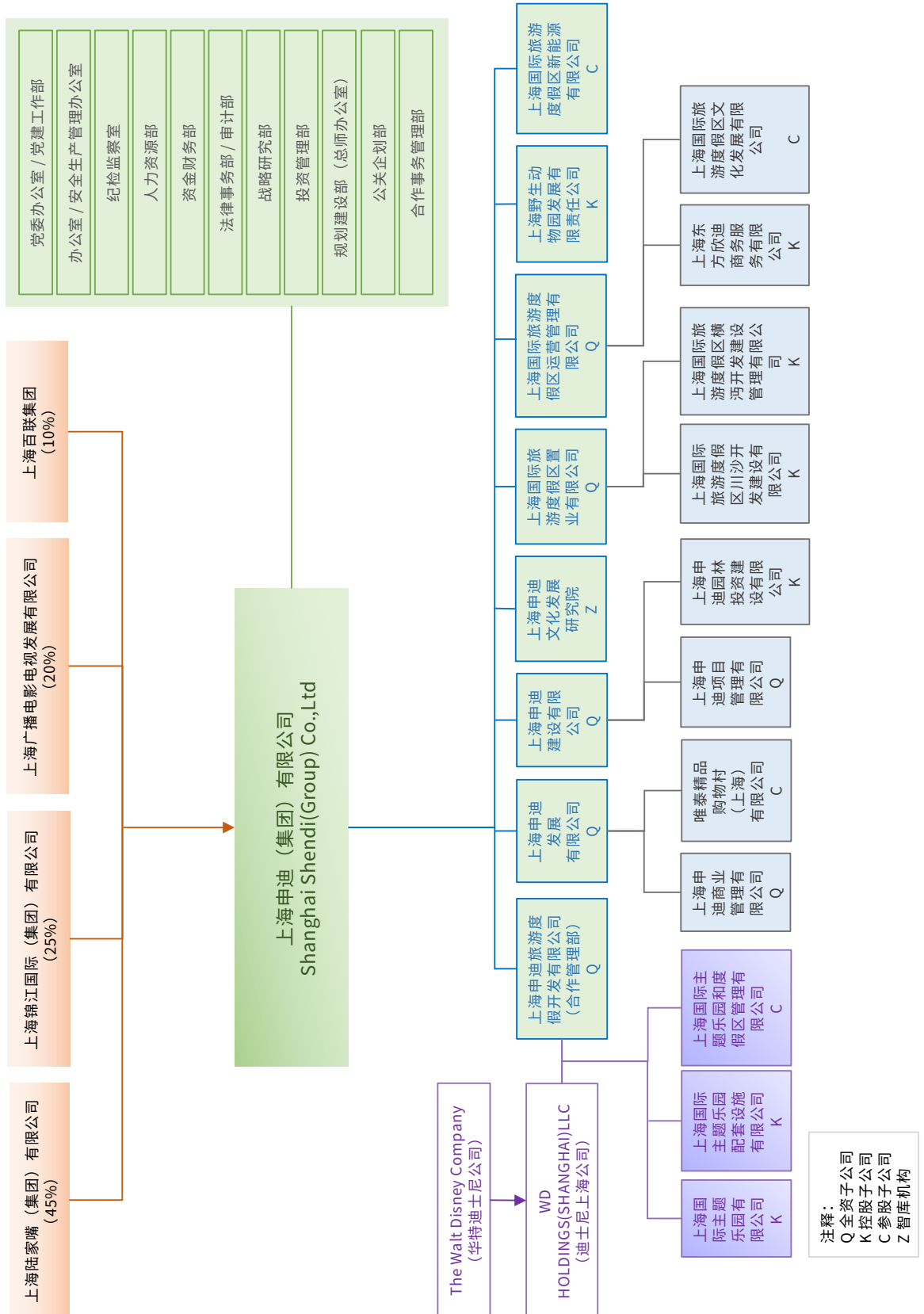
上海迪士尼乐园和上海国际旅游度假区是一个给人们带来愉悦的地方。创造快乐的梦之旅从这里开始，不断制造缤纷精彩的娱乐体验，持续展现区域独特的魅力。集团始终强调快乐文化。为社会、顾客、员工、股东创造快乐，是企业最大的使命。作为创业者，申迪的每个员工都是快乐的创造者，创造的过程尽管伴随着艰辛、困难、挑战，但收获更多的是快乐。



ANNUAL
CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT
2019
>>
SHENDI

三. 集团组织架构

申迪集团组织架构图（2020年7月）



注释：
 Q 全资子公司
 K 控股子公司
 C 参股子公司
 Z 智库机构

四. 2019大事记

1月1日“梦未来享健康”2019上海国际旅游度假区迎新跑活动举办，近3000名跑者参加。



4月1-30日 迪士尼地球月活动在度假区举办。



4月13-14日 首次春季“奇跑迪士尼”活动吸引了万余名选手。



5月1日 与上海航空传播有限公司合作，上海国际旅游度假区官方指南《胜地》在《上海航空》杂志推出特辑。



6月1日 2019XGames极限运动会上海站在度假区开幕。春浪音乐节在国际音乐村成功举办。



春 SPRING

1月23日 上海迪士尼宣布“疯狂动物城”主题园区扩建计划。



4月26日 上海国际旅游度假区开放三周年媒体日活动举办。



4月26日 市委书记李强调研上海国际旅游度假区。



4月26日 由申迪园林运营、获得“国家AAAA级旅游景区”授牌的上海薰衣草公园正式揭幕。



夏 SUMMER

5月19日 第三届上海薰衣草节开幕。

5月19日 申迪与春秋旅游合作的原创活动“走马观花”上海国际旅游度假区踏青漫步行”首次举行，近2500名参赛者漫游度假区。



5月25日 上海奕欧来奥特莱斯获得“国家AAAA级旅游景区”授牌。



6月12日 《玩具总动员4》首映礼在华特迪士尼大剧院举行。



6月16-19日 第22届上海国际电影节“一带一路”电影周在度假区申迪文化中心等地举行。



9月3日 上海迪士尼发布新儿童票标准，2019年10月8日起实行，儿童票将兼顾年龄和身高。



8月8日 以“创业，再出发”为主题的申迪集团9周年企业文化日活动在上海申迪城市赛艇中心举办。



9月6日 2019长三角文化旅游摄影互动展在上海奕欧来开幕，为期23天。



9月25日“辉煌成就七十载精彩欢乐度假区——庆祝中华人民共和国成立70周年党建群团活动”在申迪文化中心举行。



10月19-20日 2019秋季奇跑迪士尼重磅来袭。



10月30日 学党史·鉴初心2019申迪集团红色城市定向赛成功举办，集团系统党员重寻红色印记、传承红色精神。



秋 AUTUMN

冬 WINTER

8月9日 上海野生动物园“动物园奇妙夜”正式开放。



8月12日 东方航空上海迪士尼“达菲”主题彩绘飞机首航。



9月21-23日 首届长三角文化旅游集市在上海奕欧来奥尔莱斯启动，91家品质企业参与，3万市民游客参观。



9月21日 2019上海国际大众体育节上海市公益健康跑在度假区开跑。



9月28日 上海迪士尼发布，从2015年7月起，已有100种不同的鸟类选择星愿公园作为自己的家。



11月15-17日 集团携旗下重点项目亮相2019中国国际旅游交易会。



12月9日 上海迪士尼乐园“疯狂动物城”主题园区启动施工。



五、荣誉奖项

2019年度集团系统主要获奖情况：

- ★ 上海申迪（集团）有限公司被授予“2019年度上海现代服务业联合会突出贡献奖”。
- ★ 集团与度假区管委会、五岸传播共同申报的“上海国际旅游度假区宣传片”荣获市委外宣办第十五届“银鸽奖”广播影视类（形象宣传片）二等奖。
- ★ 上野公司（全国文明单位）、申迪园林、度假区运营管理公司、申迪建设被评为“2017-2018上海市文明单位”。
- ★ 申迪园林世博文化公园项目部班组、置业公司横沔项目团队荣获市总工会“工人先锋号”称号。
- ★ 申迪园林、上野公司被评为上海市和谐劳动关系达标企业。
- ★ 上海迪士尼乐园宾客导览服务团队荣获由团市委授予的“2017-2018年度上海市青年文明号”荣誉称号。
- ★ 度假区运营管理公司太阳花突击队被团市委评为市青年突击队。
- ★ 申迪园林世博文化公园项目1标项目荣获文明工地称号。
- ★ 度假区运营管理公司负责运营的P1-P4停车场被市交通委评为上海市公共停车场（库）质量信誉AAA级。
- ★ 申迪园林上海国际旅游度假区核心区市政配套工程“湖泊边缘绿化项目”荣获上海市市政工程金奖。
- ★ 上海野生动物园被评为上海市浦东新区首批夜间经济示范点。
- ★ 申迪园林被评为2019年度上海国际旅游度假区城市管理精细化城市综合养护管理先进单位。
- ★ 申迪园林二环城市公园（B1-B3）改建工程改建项目（南三岛标段工程）被市住建委评为2019年度上海市文明工地；种植土生产基地被市住建委评为2019年度上海市文明场站。
- ★ 上野公司被评定为浦东新区科技节先进集体。



部分获奖证书、奖牌



一. 集团战略定位和发展思路

集团以“高品质旅游目的地投资控股集团”为中长期战略定位，围绕上海加快建设“五个中心”、全力打响“四大品牌”和加快推进度假区“首选地”和“好去处”建设的战略部署和要求，坚持需求导向、问题导向、效果导向，坚持对标国际最高标准、最好水平，不忘初心、牢记使命，切实承担好“上海迪士尼项目合作主体、上海国际旅游度假区开发主体”的功能使命，把握人们对美好生活的新诉求、新时代经济转型升级的新特征、旅游产业融合发展的新趋势、国资优化布局的新机遇，结合自身的资源与能力，推动集团持续高质量发展。

REFORM
AND
DEVELOPMENT
>>
SHENDI

二. 持续推进集团深化改革

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神，认真落实党中央、国务院关于深化国资国企改革的决策部署。积极践行国资国企“牢记使命、深化改革、守正创新、服务发展”的核心价值理念，服务国家和上海重大战略任务。深入理解深化改革对集团履行“开发主体”和“合作主体”功能使命的重要意义，围绕高品质旅游目的地投资控股集团的战略定位，坚持问题导向、目标导向、需求导向，坚持市场化、专业化、国际化、法制化运作，明晰定位夯实主业，创新投融资体系，深化完善混改合作，加快投控型集团组织架构、制度体系、激励机制建设，高起点、高标准培育集团产业体系，形成申迪标准和品牌，提高市场竞争能力，力争早日成为高品质旅游目的地投资控股集团。

坚持党的领导和完善现代企业制度相结合。

坚持两个“一以贯之”，切实加强党对国有企业的政治领导、思想领导、组织领导。积极推进把国有企业党的领导融入公司治理，健全中国特色现代国有企业制度，以“改革开放再出发”的决心和勇气，进一步解放思想、敢于突破、实现创新。

坚持服务国家上海战略和企业发展相结合。

以“合作主体”和“开发主体”两大功能使命为基础，紧紧围绕“高品质旅游目的地投资控股集团”的战略定位，主动融入上海“四大战略支撑”“五个中心”和“四大品牌”建设，并在上海建成世界著名旅游城市的过程中肩负更大的使命。

坚持加强集团管控和激发动力活力相结合。

以投控型集团为目标，坚持授权和监管相结合，放活与管好相结合，完善总分组织架构，优化分类管控体系，加强核心能力建设。破解制约集团发展的体制机制，激发责任主体的动力、活力和效率，提高市场化经营意识和能力，实现集团可持续发展。

坚持完成功能任务和市场化业务拓展相结合。

坚持和夯实迪士尼项目“合作主体”和度假区“开发主体”使命，持续深入与迪士尼合作，深耕度假区首选地和好去处建设。秉持市场化经营理念，引入市场化机制，强化市场化运作，重视市场化效益，激发集团各级主体的动力和活力。

三. 践行上海市国资委系统核心价值理念

根据新时代对上海国资企业践行市国资委系统核心价值理念的新要求，集团根据企业职能特点，除了与合作伙伴一起运营好上海迪士尼项目，更不断提升其他度假目的地项目的能级，上海奕欧来奥特莱斯和上海薰衣草公园陆续被评为国家4A级景区，形成多样化的度假目的地产品。

2019年在文旅融合和大力发展全域旅游的行业环境下，集团不断创新，旅游+节事、文艺、影视、体育等特色项目活动品牌日益常态化，奇跑迪士尼赛事春秋两季吸引了更多市民、创建了“走马观花”度假区漫步行活动、继续做好上海国际电影节“一带一路”电影周活动、首次引进XGAMES全球赛事品牌、引入IAAPA景点管理学院项目和全球主题乐园行业顶级论坛SATE峰会。

深耕度假区“创造快乐”成为集团全体员工的追求，也是打造市民休闲度假首选地的重要举措。

建立优势服务品牌、运营特色品牌活动等方面，积极创新，形成了多业态度假目的地项目、申迪系主题乐园相关产业、“旅游+”系列活动等品牌谱系，让员工获得为市民游客“创造快乐”的成就感，也享受充满协作和快乐的工作环境。

合作项目中，以上海迪士尼项目为例，不仅上海迪士尼乐园以丰富的游乐设施、主题活动和娱乐演出等持续向市民游客提供快乐体验，迪士尼小镇也形成了集餐饮、购物、文艺、影视于一身的开放式休闲街区，其中华特迪士尼大剧院更成为迪士尼电影首映活动的胜地，星愿公园已逐渐成为环境优美自然资源丰富的休闲好去处，近年来已经发现了超过一百种鸟类在此驻留或过冬。集团通过这个合作项目，为打造市民休闲度假首选地打下坚实基础，也是员工自豪感的重要源头。

下属企业中，以申迪园林为例，在圆满完成上海迪士尼乐园及配套设施（一期）项目基础上，一方面深耕国际旅游度假区，推进薰衣草公园、邻家露营地、邻家美利亚酒店的建设发展，成功创建4A景区，举办上海薰衣草节及各类音乐节，为度假区成为“市民休闲度假首选地”做出贡献；另一方面走出度假区，将高品质配方种植土生产、容器苗培育、智能化灌溉技术、主题装饰等技术优势积极应用于上海其他重大项目。陆续承接世博文化公园项目相关建设工程以及东岸滨江公共空间养护项目，实现主营业务和拓展业务的协同发展，继续走高品质、市场化的绿化景观服务提供商的道路。

集团的活动品牌更是百花齐放，在上海国际旅游度假区，上海奕欧来先后承办上海旅游节闭幕式、上海购物节开幕式、参与五五购物节活动，申迪商管连续承办上海国际电影节“一带一路”电影周的论坛、仪式等活动，申迪建设成功引进建立上海申迪城市赛艇中心定期举办中外企业挑战赛，申迪旅游引入XGAMES全球赛事品牌、IAAPA及全球主题乐园行业顶级论坛SATE峰会等行业优质活动，分别在旅游+购物、+影视、+体育等方面，吸引了大量市民游客、专业人士、知名企业前来认识申迪、认识度假区。度假区外，上海野生动物园2019年8月上旬至10月中旬试点开放特色夜公园，以“动物园奇妙夜”为主题，满足市民游客“游览、演出、美食、购物、娱乐”等多元消费需求。

参 > 品牌文化 BRAND AND CULTURE

一. 企业核心价值观



集团持续贯彻的企业核心价值观：**负责任、重信誉、好合作、守纪律、比贡献。**

负责任

1

“负责任”是立身之本。上海迪士尼项目是我国文化及服务业领域对外开放的标志性项目，上海国际旅游度假区肩负重托，是上海“创新驱动发展、经济转型升级”、建设世界著名旅游城市和国际文化大都市的重要抓手。申迪人以此重任为基，勇接重任，敢于担当，敢于对社会、顾客、员工、股东负责，以“想干事”的意识、“能干事”的能力、“真干事”的行为、“可干事”的制度，做出“干成事”的成果。

重信誉

2

“重信誉”是立业之根。重信誉就是重承诺、讲质量、赢口碑、树品牌。申迪人坚持“诚信是立足之本，守信是发展之道”的诚信观。员工之间诚实友爱、相互信任，合作伙伴之间践行灵活务实的契约精神，为社会、顾客提供高品质、信得过的产品和服务。

好合作

“好合作”是成功之桥。“天时不如地利，地利不如人和”。合作就是力量，合作诞生希望，合作产生效益。好合作，就是在内部合作和对外合作中，开放包容、互学互鉴、合作共赢。申迪人想合作、会合作、能合作、善合作，在合作中创新、共赢、发展。

3

守纪律

“守纪律”是行事之基。“不以规矩，不能成方圆”。守纪律、讲规矩是谋事、创业、做人的基本要求，是企业持续发展的可靠保证。申迪人始终保持“守纪律”的思想自觉和行动自觉，牢固树立纪律意识，始终保持清醒头脑，加强制度建设，行事依法合规、勇于创新，做人严以律己、忠诚干净。

4

比贡献

“比贡献”是活力之泉。申迪人秉持“功成不必在我，但建功必须有我”的责任担当和奉献精神，把眼光放于长远发展上，将心思用到爱岗敬业上，把精力贯注于干事创业中。比贡献，重在担当、贵在践行，你追我赶、人人贡献，必将汇聚成强大的发展动力。比贡献，敢于突破、超越自我，最终成就自我、成就未来，兑现申迪人的庄严承诺，实现申迪人的人生价值。

5

二. 官方新媒体发展

1. 集团新媒体官方账号拓展

除了继续运营申迪集团微信公众平台、新浪微博及今日头条企业号，2019年新增抖音及小红书账号，五大平台互相配合、协同发力，全年发布内容总计**781**篇，曝光量达到了**109万**次。“申迪集团”官方微信信号共推送图文消息**254**篇，总阅读量**40万**余次，平均阅读量**1066**次，比上年度增长了**877.98%**。

“申迪集团”官方微博总发文**221**篇，平均阅读量**4516**次，单篇微博阅读量最高达**2.4万+**。

2. 集团系统新媒体扩容

集团官方媒体，结合集团工会、集团党建等内部组织微信平台，加上各子公司、项目的微信公众号，源源不断输送着集团公司的精彩文化，成员也不断在增长。

全资子公司中，年内新增申迪旅游微信号。

申迪旅游官方微信信号“缘启申迪”2019年7月11日正式开立。年内推送了13篇文章，单篇最高获得近1400人阅读量。



申迪园林增设上海薰衣草节公众号。

申迪园林及旗下上海薰衣草公园公众号2019年9篇推文总阅读量21138次，单篇最高阅读量4927次。



三. 企业文化活动

1. 集团总部活动

集团九周年企业文化日

申迪集团“初心·使命”九周年庆典8月8日举行，集团万名员工重温初心、砥砺前行。开幕仪式上，申迪集团总裁周峻为本次活动致辞，表示我们要“同舟共济、以人为本推动企业发展，携手并肩跑好接力赛，共创美好未来！”以“创业，再出发”为主题的赛艇大会在申迪城市赛艇中心再次举办，9支赛艇队286名选手在川迪河上竞赛。



“三八”妇女节女神共享“美”

3月8日下午，“风尚我型”申迪集团女神节专享活动在奕欧来举行，活动吸引了集团系统60多名“女神”参加。从时尚穿搭讲堂，到现场美食烹饪，通过时尚“美”搭到“美”食，倾情打造集团工会以“美”为系列的女神节品牌项目。



“我爱我家”六一儿童节活动

6月，申迪集团工会联合上海野生动物园工会共同举办了2019年度申迪集团“我爱我家”亲子日活动，在六月的每个周末，让申迪员工和孩子们亲近自然，相伴成长。共有94组278人次的员工家庭参与。



2. 下属企业主题活动

第六届运动嘉年华

上海国际主题乐园和度假区联合工会第六届运动嘉年华成功举办，8个分工会700多位运动选手在篮球、足球、乒乓球、羽毛球、跳长绳、拔河、龙舟赛等7个项目上激烈角逐，勇夺冠军。



“我和我的祖国”合唱大赛

为庆祝中华人民共和国成立70周年，上海国际主题乐园和度假区联合工会举办第四届国庆晚会暨合唱大赛，近300名演职人员参与演出，1200余名演职人员现场观演，另有5000余人同步观看网络直播。合唱大赛舞台充分展现了员工的风采、热情和活力。



“看上海”活动

上海国际主题乐园和度假区联合工会连续第二年开展“看上海”活动，以“庆祝中华人民共和国成立70周年，看上海变化”为主题，精选七条市内观光线路，组织工会会员领略上海城市风貌，增强了归属感。



参加城市历史漫步活动

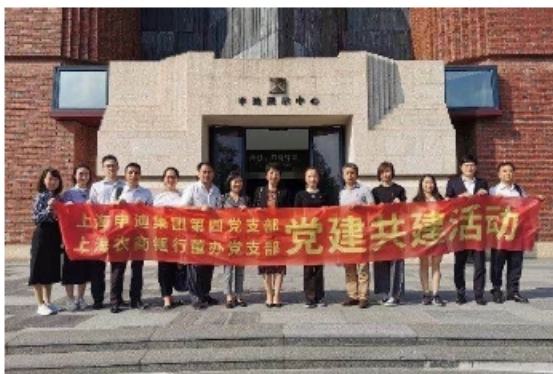
置业公司党支部参加苏州河畔城市漫步Citywalk体验活动，从四行仓库、中共三大后中央局机关历史纪念馆、上海总商会旧址到外滩源，探索外滩历史发展及其背后的故事。



3. 党建联建活动

与农商行董办党支部党建共建

集团总部党委第四党支部与上海农商银行董事会办公室党支部以加强银企合作、提升党建水平为目标，签署了《党建共建协议书》。双方将发挥优势，整合资源，联合开展党建共建活动。



与相关政府部门党组织开展联建活动

上海国际主题乐园有限公司党委下属各支部与度假区公安处、消防队、市公安局出入境管理局、度假区市场监管局分局党支部等开展联建活动。度假区运营管理有限公司第二党支部与浦东新区城市管理行政执法局执法支队国际旅游度假区中队第二党支部举行党建共建座谈会暨签约仪式。



与上海电影资料馆党建共建

申迪高管党支部与上海电影资料馆签署共建协议，组织电影党课，进行爱国主义教育及党史学习。



上海野生动物园与上海动物园党建联建

上野与上海动物园动物块支部开展党建联建活动。结合双方饲养管理主业工作，通过优势互补，在动物饲养管理、科研、环境丰容、行为展示、科普讲解等专项工作中增加了技术交流平台，提升了展示效果。



2. 重要推广活动

参加2019昆明旅交会，提升度假区产业形象

11月，应市文旅局邀请，集团携旗下重点项目与上海展团一起参加2019中国国际旅游交易会，准备了丰富的专业资料，共计向参观者发放度假区导览手册500份，集团企业手册100份及其他相关资料200份。本次参展提升了申迪集团及重点项目的品牌形象，也扩大了上海国际旅游度假区的影响力。



3. 官方指南系列产品

度假区官方指南《胜地》系列产品持续推出

上海国际旅游度假区官方指南《胜地》2019年以“度假与艺术家的灵感”为主题进行度假文化跨界深度解读，“发现”“聚焦”“共鸣”“玩赏”四季纸质刊面世，以期市民游客以及相关政府部门、媒体、专家学者及时了解度假区最新信息。同时，《胜地》新媒体产品数量增加、原创性不断加强。



2019年《胜地》新媒体内容



《上海国际旅游度假区导览手册》

9月、11月编辑的《上海国际旅游度假区导览手册》秋季版和冬季版，在上海旅游节和昆明旅交会等重大活动期间印发，既便于携带还增加了导览地图。



五. “旅游+” 活动

2019年是上海市文旅行业融合年，也是全域旅游深入发展年，集团积极探索在行业跨界发展融合新环境下，在继续打造提升优质旅游度假目的地前提下，策划了四季活动主题，持续举办丰富多彩的“旅游+”文艺、展览、体育等丰富多彩的活动，使度假区逐渐成为市民周末休闲好去处、上海旅游度假首选地。

1. 旅游+文艺

沪果文旅交流专场文艺演出

5月25日晚，“文化引领促交融 沪果携手奔小康”沪果文旅交流专场文艺演出活动在大通音乐谷成功举办。申迪集团作为上海市第三批援青干部派出单位之一，2018年选派了2名挂职干部赴青海省果洛州开展沪果文旅交流工作。



《玩具总动员4》电影首映礼

6月12日，《玩具总动员4》在华特迪士尼大剧院举行了首映礼。新角色叉叉Forky、胡迪、巴斯光年、牧羊女惊喜现身，与粉丝们互动。



“一带一路电影周”活动再次亮相

6月16日上午，“一带一路电影周”启动仪式暨度假区影视产业重点企业签约仪式在申迪文化中心成功举办。本次电影周还邀请了十多位“一带一路”获奖演员游览上海国际旅游度假区。



2. 旅游+展览

首届长三角文旅集市亮相上海奕欧来

9月21日，2019首届长三角文化旅游集市在上海奕欧来奥特莱斯拉开帷幕，为市民游客奉上了一份“好看、好玩、好购”的“长三角文旅大餐”。共有来自长三角地区的91家品质文旅企业参与了集市，长三角一体化文旅新模式正在成为区域经济增长的新动力。



长三角文化旅游摄影互动展

9月6日至9月28日，2019长三角文化旅游摄影互动展在上海奕欧来奥特莱斯举办。展览分为江南风光、古镇岁月、文化民宿、城市生活、欢庆一刻五大主题板块和“梦享之地”等两个单元，共征集2300余幅作品评出200余幅优秀作品展出，体现了长三角文旅一体化的新发展。



3. 旅游+体育

“奇跑迪士尼” 春秋两季活动

4月13-14日，2019春季“奇跑迪士尼”四个组别的比赛吸引了上万名跑者，共同创造了其乐无穷的周末。首届“奇跑迪士尼宝贝跑”4月13日于星愿公园开幕，600多名2-5岁的小朋友参加，家长们在赛道旁呐喊加油。

10月19-20日，2019秋季“奇跑迪士尼”火热开跑，近两万名跑者参加了3.5公里、5公里和100米宝贝跑。赛事同时传递多元和包容理念，共邀请了50位视障跑者和陪跑人员与50位上海市残疾人体育训练中心的特殊跑者参加。



第一届“走马观花”漫步行活动

5月19日，集团协同春秋旅游在度假区举办“百万市民看上海”系列活动之一——“走马观花”踏春漫步行10公里徒步活动，吸引超过2300名徒步和摄影爱好者，并成为国家旅游日上海分会场的亮点活动。



突起骑行·2019 凤凰杯骑游节

9月21日，“突起骑行·2019 凤凰杯上海骑游节暨马自骑认证赛”正式开赛，500 余名来自全国各地的骑行爱好者一齐出发，完成了上海骑游之旅。本次赛事为上海文体旅融合发展带来了新气象。



2019上海市公益健康跑

9月21日，2019上海国际大众体育节分会场活动——2019上海市公益健康跑在大通假日广场及星愿公园举行。本次赛事招募近一千名选手，上海市希之星公益发展中心和上海市星语星愿等两家公益机构的唐氏综合症及自闭症患儿也参与其中，共同欣赏了度假区美景。



肆 服务保障 SERVICE ASSURANCE

一. 游客服务

上海薰衣草公园改造升级

为进一步提升游客体验，2019年上海薰衣草公园进行了整体改造：升级入口闸机功能，加快入园速度，减少游园高峰时段不必要的拥堵并能及时将客流统计数据提供给运营部门，实时做出运营调整。新增游客服务中心，向游客提供全方位的帮助；拓宽园内道路，迁移原路下方电缆并增加音响，用于播放客服信息、景区广播和沉浸式环绕音乐，进一步增加游客游园乐趣。



上野游客服务升级

上野公司2019年全年进行科普讲解45000多场，同比去年增加38%，满足游客的游园体验。以“五个字服务用语”“微笑服务”“六不准”为服务行为规范，做好一线岗位运营接待工作。5月480个自助寄存设备正式投入使用，分别安装于票务中心东侧广场及火烈鸟餐厅前广场，扩大了原有寄存容量。年内完成大客流道路扩建，提升游客承载量，新改扩建大嘴长廊广场、独角犀广场、亚洲象广场、灵猴天地广场、袋鼠羊驼广场、天鹅餐厅广场、企鹅餐厅广场、红猩猩广场、长臂猿广场等10个游客休憩场所，总面积50000m²。广场设置绿化小景，添置户外桌椅130余套，全年累计增加4000多个户外休闲座位，为游客提供宽敞、生态的休闲区域，提升游园舒适度。



二. 交通组织

停车场管理改进确保客流顺畅

度假区运营参与《度假区核心区东部区域大客流期间停车保障及道路疏导应急预案》的制定修订工作，分别专项制定了度假区大型活动停车保障和出入场组织方案，提前做好人员、物资安排，确保大客流现场安全、平稳、有序，减少交通事故及游客投诉。增设人行通道和人行指引标识、地面标线和绿化硬隔离，避免停车场内人车混行安全隐患。

公交枢纽运营确保游客出行

度假区运营充分利用信息屏幕，引导游客按需乘坐出租车、公交线路和地铁，确保公交枢纽无游客滞留、排队区域有序、夜间保障至最后一位游客离场。年内试点开设短驳线路接送往返停车场和西公交枢纽，缩短了停车场到乐园、小镇的时间和距离。

上野停车系统收费上线

为推进智慧旅游发展，上海野生动物园新停车系统4月上线，园区实行停车后扫码付费模式，加快了车辆进出速度，有效缓解大客流时南六公路拥堵压力。



三. 安全保障

消防车领航“米奇童话专列”花车巡游

11月16日，上海迪士尼和市消防救援总队围绕“119”消防安全月再度携手举办消防宣传活动，不断强化市民游客的消防安全意识。上海迪士尼乐园由消防车领航的“限定版”花车巡游，吸引了无数游客。50名参与市消防总队举办的“网上消防知识竞赛”的小朋友及其家长也受邀来到度假区，通过“迪士尼热爱安全——防火安全智多星”活动以及趣味寻宝等互动游戏，增长了消防知识，收获了难忘体验。



消防安全演练

11月12日，申迪旅游工会组织开展了员工消防安全演练，增强企业安全意识、提高员工自防自救能力。



车入区安全撤离消防演练

上野公司安委办、经营部、动物部联合在车入马来熊区举行大巴自燃后游客撤离救援及灭火演练。集团安办、惠南消防大队现场指导，公司安全生产领导小组成员全部参与演练。公司不断提升初始应急救援能力，严肃安全规程，严守安全底线，确保游客安全。



伍 > 环境友好 ENVIRONMENT FRIENDLY

一. 低碳环保项目

迪士尼地球月

4月，迪士尼地球月活动再度登场。会说话、会互动的神奇回收站“小推”再次回归，在线陪聊，做好废弃物分类小老师。迪士尼小镇有各家环保公益组织向大家介绍有趣有益的环保知识。星愿公园设有自然小课堂，小朋友可以踏春漫步聆听莺歌鸟语。



TIPS 上海迪士尼争做“环保领头羊”！

- 在所有乐园餐厅中，演职人员会将废弃物分类归置于餐厨垃圾、干垃圾、可回收垃圾的垃圾桶中，再将可循环利用的餐具送去清洗。
- 在度假区日常园艺维护的过程中所产生的绿化垃圾将被收集、分类，送至专门的绿化垃圾处置场，经破碎、发酵、混合蚯蚓养殖等步骤处理后便转废为宝，成为营养丰富的堆肥，由迪士尼回购用于绿化养护。
- 针对幕后区域可能产生的可回收废弃物的特点，度假区的幕后区域采取更细致的分类方式，配备针对可回收容器、可回收纸张的回收箱，供所有演职人员使用。

绿化及餐厨废弃物循环利用

申迪园林先后参加2019年4月“上海国际环保展”、8月“上海固废热点论坛”，成为推广固废处理技术的排头兵。公司在节能减排、废弃物循环利用方面成绩卓著，利用高温好氧生物技术对绿化及餐厨废弃物进行资源化处理，是目前世界上先进的科学处理方法。首次将应用于航天的热管技术应用于绿化及餐厨废弃物高温生物处理设备，是热管技术创新的应用。通过综合利用太阳能，生物质能，实现餐厨垃圾和绿化垃圾高温耗氧发酵，将度假区内产生的厨余垃圾、绿化垃圾进行低能耗资源回收利用，把垃圾转化成为有机介质，形成了循环经济。

星愿公园湿地吸引100种鸟类

星愿公园开放以来，逐渐形成湿地效应，成为上海又一个观鸟胜地。在2019年9月的“星愿公园鸟类跟踪观测”活动中，首次观测到第100种鸟类。近年来，上海野鸟会不定期举办星愿公园观鸟活动。



“垃圾分类，智创未来”公益亲子徒步活动

《上海市生活垃圾管理条例》颁布后，申迪旅游积极推出垃圾分类相关活动课程。6月2日，由上海专利商标事务所主办，申迪旅游协办的“垃圾分类，智创未来”公益亲子徒步活动在上海国际旅游度假区成功举行。



实行门票电子化，全面推进无纸化

上野公司2019年起全面实行门票电子化，开通了各大合作网站及自营平台的二维码购票渠道。在各游客入口和停车场主要通道等处设置二维码购票指示牌，安排专人引导游客直接通过扫码购买电子票，凭身份证或订单二维码即可实现快速入园。无纸化低碳环保，游客无须排队买票，缩短了入园时间。



“大手拉小手，垃圾分类齐步走”学雷锋活动

3月10日上午，上野公司团委与上海电机学院团委共同组织了“大手拉小手，垃圾分类齐步走”的学雷锋活动。青年党员和团员与大学生志愿者一起为游客发送雷锋精神纪念书签。邀请带孩子的家庭一起参与垃圾分类趣味小游戏，在孩子心中从小树立环保、资源循环利用的意识。



二. 公益慈善活动

“放送新年的爱”，共迎奇妙新春

1月30日，上海迪士尼携手上海市儿童基金会以及上海市未成年人保护委员会办公室，邀请了200多位受助孩子、家庭及老年人齐聚上海迪士尼乐园，参加2019“放送新年的爱”迎新春爱心游园活动，还品尝了浓浓年味的节日大餐。



迪士尼欢乐屋增开四家

由上海迪士尼打造的迪士尼欢乐屋2月、6月、10月陆续落户温州、无锡、宁波、常州，设于温州市妇女儿童医院、无锡市儿童医院、宁波市妇女儿童医院、常州市妇幼保健院。迪士尼志愿者们定期前往，帮助孩子们一起面对挑战，在迪士尼主题游戏空间创造快乐和难忘的回忆。



当来自星星的孩子遇到“神奇王国”

4月2日，联合国第十二个世界自闭症关爱日，上海迪士尼邀请100余名来自上海曹鹏音乐中心“天使知音沙龙”公益项目的自闭症儿童及其家人和志愿者们，开启了“神奇之旅”。16名来自“天使知音沙龙”乐团的孩子们在明日世界E空间·百事舞台奏响了“爱的旋律”，著名指挥家曹鹏先生也在现场聆听了这些“来自星星的孩子”的演奏。



神奇体验，共同分享 ——上海迪士尼发布《“奇·享”无障碍建设报告》

5月13日，为迎接5月19日“全国助残日”，上海迪士尼开启了为期一周的助残活动，并正式发布《“奇·享”无障碍建设报告》，旨在为各行业和社区分享迪士尼在无障碍建设方面的具体经验和实践。

上海迪士尼为肢障、视障、听障等残障游客开发设计了各项无障碍设施和服务，残障人士可以尽享无障碍景点体验，各景点、剧院、主要交通下客区均设有无障碍电梯及坡道，剧院内设有轮椅专用席，各主要通道设有盲道，可将视障游客引导至乐园主入口或触觉指示图所在位置，游客服务中心可租用布莱叶盲文指南，部分现场演出还可预约为听障游客免费提供的手语翻译服务。

“奇·享”项目不仅为残障游客提供充满神奇的游玩体验，也致力于为残障演职人员创造一个包容无障碍的工作环境。由市残联和市教委共同指导的“残障人士职场体验”活动中，共有10名残障人士跟随演职人员，在商品、保洁、餐饮、公共事务、人力资源等8个部门的工作岗位上，一起为游客创造快乐，体验了在度假区工作的一天。



乐园里来了一群“大高个”

11月5日，两支参与2019 Pac-12联盟中国赛的球队——亚利桑那州立大学和科罗拉多大学博尔德分校的篮球队员们，与来自“姚基金希望小学篮球季”项目学校——湖北省十堰市郧西县香口乡中心小学和广西壮族自治区崇左市龙州县城西小学的学生们，在上海迪士尼度过了欢乐满满的一天。这是上海迪士尼、Pac-12联盟及姚基金连续第四年合作，共同倡导志愿精神及服务社区的理念，帮助欠发达地区的学生走出乡村，体验世界高水平篮球，帮助他们开阔眼界。



科普研学推动青少年动物科普教育

作为全国科普教育基地，上野公司一直以推动青少年动物科普教育为己任，2019年年内，利用学生春秋游的时机，围绕学生、亲子团队开展“科普欢乐多”科普研学活动，为本市25000余名中小學生发放科普研学单页，为2000多名学生开展动物科普小课堂，让学生在游玩中学习生动有趣的动物科普小知识，培养青少年学生的动物保护意识。



国际残疾人活动

12月3日，上海迪士尼度假区连续第4年在乐园内庆祝国际残疾人日，邀请中国坐式排球国家队的队员来到上海迪士尼乐园，共同开启神奇的一天。



三. 生态型旅游产品

上海薰衣草节

2019年上海薰衣草节，接待游客12万人次，购票人数达到10.8万人次，较去年提升33%。连续举办四年薰衣草节的上海薰衣草公园2019年4月完成4A挂牌，还举办了春浪音乐节等音乐盛事，以及2019“走马观花”踏春漫步行、XRACE中国挑战赛等体育活动，为集团将度假区打造为市民休闲度假好去处服务。



迪士尼小镇漫游植物课

春天的周末，加入迪士尼小镇的“漫游植物课”，园艺老师会带小朋友从星愿湖轮渡站出发，坐轮渡到对面进入星愿公园，沿着绿色小径徒步，认识植物，观赏憩鸟，和大自然成为朋友。小朋友和家长一起参加DIY亲子手工课，种下小盆栽，还能得到一张证书，寓教于乐，趣味无穷。



上野“动物园奇妙夜”

上野公司于8月8日至10月15日试点开放上海野生动物园特色夜公园，以“动物园奇妙夜”为主题，满足游客“游览、演出、美食、购物、娱乐”等多元消费需求。该项目既带动经济发展，又服务民生，上野成为市民游客旅游休闲好去处。夜公园开放期间，共接待13万游客。



四. 动物保护

关爱水生动物，共建和谐家园

9月25日，上海野生动物园与上海渔政、浦东渔政在上野海狮馆开展了针对水生野生动物的保护宣传活动，这是第十届全国水生野生动物保护科普宣传月活动之一。通过横幅、宣传图解牌、参观游览、发放宣传卡片、有奖趣味问答等寓教于乐的活动，传递水生野生动物保护理念。现场讲解了《水生野生动物保护法》和水生野生动物科普知识等，提高了市民保护水生野生动物的意识。



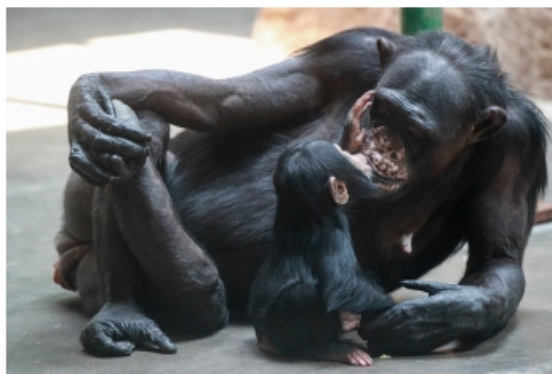
保护海洋物种、传承海洋文明 ——纪念世界野生动植物日

3月3日，上野公司在园区张贴科普宣传画30多幅，放置主题宣传易拉宝10个，向游客介绍世界野生动植物日活动主题，园区正大门大型液晶显示屏上全天滚动播放“纪念3.3世界野生动植物日”科普宣传视频，并向游客介绍野生动物保护的相关知识。



珍稀野生动物园收容救助

2019年度，上野公司收容救助社会各类野生动物16种23头动物，在异地饲养繁殖共计43种253头（羽），珍稀动物红猩猩、黑猩猩在园区首次繁衍成功。



陆 > 员工发展 STAFF DEVELOPMENT

一. 培训发展

第四批赴迪士尼培训

10-11月期间，以“度假区旅游目的地打造”为主题，集团第四批赴迪士尼培训团赴美开展培训。内容包括旅游目的地全域旅游产业链开发、娱乐文化的传播和品牌打造及营销推广、活动策划、特色文化旅游区域打造、旅游目的地相关政策、旅游目的地可持续发展等，集团赴美培训团已成为向国外先进理念及经验做法深度学习、加强合作、人才培养的重要渠道。



深化员工执行力项目

围绕提升员工职业竞争力、综合管理能力、职业素养的打造等目标，集团开展了“青蓝计划”二期“深化员工执行力”培训项目，通过主题讲座、外部调研等方式，共有337人次参加了培训。



急救知识讲座

为提高员工对意外伤害事故的现场处理和应急救援能力，申迪旅游工会于9月12日组织院外急救知识讲座。20多名申迪旅游工会会员参加。现场每一位合格人员均获得了由合恩联合上海市总工会授予的“公众急救大使”证书。



二. 员工关爱

2019红色之旅疗休养

集团总部工会及所属公司工会、合作公司工会共38名优秀职工于2019年11月24日赴贵州省遵义市及习水县开展了为期六天的疗休养，员工们身心得到了愉悦放松。



“夏日送清凉”高温慰问

8月1日，集团领导带队兵分三路开展“夏日送清凉”高温慰问活动，向持续奋战在高温一线的职工们送上亲切的关怀。第一路慰问爱心接力站、度假区现场运营一线员工，小镇和乐园的户外岗位和商品部户外售货亭等演职人员，以及康桥镇横沔老街“城中村”改造项目一线人员。第二路前往上海野生动物园、上海薰衣草公园慰问一线职工。第三路慰问了申迪建设在川迪河慢行步道连通工程现场以及申迪商管、新能源公司、申迪旅游在现场高温工作的职工。



举办“互帮互助，爱在上野”三八节义捐义卖活动

3月8日，上野公司工会组织开展“互帮互助，爱在上野”义捐义卖、共有317名职工自愿参与到义捐行列中。义捐物品包括日用百货、书籍、玩具、服饰家纺等六大类380件。筹得义卖款6018元，全款用于困难女职工的帮助，体现了公司职工的善心和爱心，让困难职工感受到集体的温暖。



春节困难职工送温暖

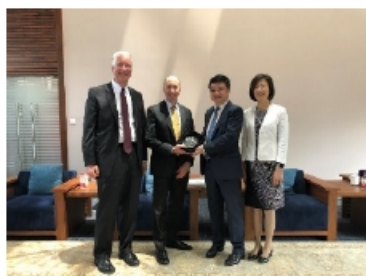
上海国际主题乐园和度假区联合会年初开展“春节困难职工送温暖”活动，向特困会员送上慰问品和慰问金；连续第四年举办除夕联欢会，与除夕夜留守在宿舍的演职人员住户一起包饺子、唱歌、跳舞，共迎新春佳节，感受家的温暖。度假区运营公司工会春节前夕开展“工会送温暖，扶贫帮困暖人心”活动。小组先后到祝桥、川沙、宣桥、北蔡、老港等地入户走访慰问，为患病职工、低保特困职工等9位困难职工家庭送去食用油、大米、牛奶等基本生活用品，预祝佳节。



一. 行业伙伴互动

与IAAPA合作举办景点管理学院（IAM）培训项目

与国际游乐园及景点协会（IAAPA）合作，成功举办景点管理学院（IAM）培训项目，作为去年成功争取IAAPA在沪设立地区机构后的首次实质性合作，申迪旅游经过半年多的筹备，于6月9日至11日协助IAAPA到度假区成功举办景点管理学院（IAM）培训项目，共有43名来自8个国家和地区的主题乐园及景点行业从业人员参与培训。



引入全球主题乐园行业顶级论坛SATE峰会

6月15-17日，2019年度SATE亚洲峰会在申迪文化中心顺利举行，本届峰会由世界主题娱乐协会（TEA）和申迪集团共同主办，来自全球各地的30余位业内专家围绕“感染他人”这一主题，从“故事讲述（Storytelling）”“建筑（Architecture）”“技术（Technology）”和“体验（Experience）”4个维度分享了行业经验，140余位国内外嘉宾积极交流全球前沿的行业理念。



度假区官方指南与东航上航合作

2019年5月、11月及2020年1月，集团与东航传媒友好合作，在其旗下《上海航空》杂志夹放三期上海国际旅游度假区官方指南《胜地》别册，为乘客提供最新导览信息。第二届进博会举办前，与东航传媒共同在《东方航空》11月号“美丽中国”专栏刊发上海国际旅游度假区专题共四页，在东航全球航线飞机上投放共35万份，可供日均2410班次的旅客阅读，总阅读量可达1亿次。



二. 扶贫项目

贵州省习水县森林村扶贫项目

集团积极参与市国资委、市合作交流办“百企帮百村”工作，对贵州省习水县森林村进行了多次调研考察，围绕带人、带物、带产业、转观念、转村貌制定了至2020年三年扶贫工作方案。以帮助该村自主建立针对性强的经济项目为主，确定并开展了森林村沟渠整治、扩建肉鸡养殖场、稻田+项目等3项因地制宜的产业帮扶项目。截至2019年底，共计完成帮扶资金66万余元，助推森林村产业发展。

- 1. 沟渠整治项目：**当地群众约500亩灌溉面积受惠。已投入资金14万元，覆盖3个村民组500余亩土地，受益群众220户1118人，户均增收500元。
- 2. 扩建肉鸡养殖场项目：**将扶持资金部分转化为贫困户股份，吸纳家庭剩余劳力，壮大村集体经济。已投入资金33.5万元，用于采购饲料29520公斤、鸡苗1640羽、新建鸡舍（含库房）184平方米、新建火化池1个、消毒池1个、消毒设备1套、山林围网620米、山林内饮水池10个等项目。实施以物（鸡）折资实现利益联结带动贫困户37户，投入贫困户劳动力数18余人，薪酬落实。
- 3. 稻田+项目：**采用种养结合的方式，既改善有机水稻品质，提高米价，又增加了养殖（鱼）收入。已投入资金12.5万元，通过先建后补的方式补助到户，硬化田坎1500米，带动农户6户。采购鱼苗6000尾已投放，预计2020年年底收益13.4万元，户均增收2.2万元。



三. 志愿者服务

学习雷锋、快乐志愿

3月4日下午，上野公司学雷锋志愿队参加了由宣桥镇志愿者协会组织的“三五”学雷锋主题活动。活动以“传承雷锋志愿行，环保蓝图共绘就”主题为主线，志愿者在活动现场通过发放垃圾分类宣传资料、开展垃圾分类知识问答及垃圾分类趣味游戏等形式，向市民宣传垃圾分类对社会的好处。



上海迪士尼明星志愿者大使

5月29日，为了迎接六一儿童节，林志玲以明星志愿者大使的身份参与了度假区的志愿者活动，在迪士尼小镇举行的“迪士尼亲子故事会”中担任讲师，并为来自全国迪士尼欢乐屋的近30名儿童及他们的家人生动讲述了《玩具总动员》的主题故事。



助力希望，志愿公益

8月6日及8月8日，上野公司团委连续第9年邀请安徽庐江县大化乡建工希望小学及甘肃会宁二中的优秀师生来园开展公益夏令营活动，公司学雷锋志愿者服务队志愿者陪同师生们游览了园区的特色展区，并与袋鼠、斑马、长颈鹿等趣味互动及合影，还观看了海狮、俄罗斯大马戏等表演，助力公益、为爱筑梦。



上海迪士尼国际志愿者日活动

12月5日国际志愿者日，上海迪士尼邀请了上海优秀志愿者、团队和社区（基地）的代表来到乐园欢度节日，并再次向上海市志愿服务公益基金会捐赠1800张上海迪士尼度假区门票，用以奖励优秀志愿者。上海迪士尼乐园开幕后4次共计向优秀志愿者捐赠5600张乐园门票。

上海迪士尼鼓励所有演职人员参加“迪士尼志愿者（VoluntEARS）”活动，贡献他们的时间和才能，支持公益和参与社区服务。2019年上海迪士尼近2000名志愿者在服务他人与社会中默默奉献，志愿者服务总时长接近8000个小时，近150000人得到陪伴与帮助。在环境保护、社区服务、关注青少年发展、关爱残障人群等方面，都能看到迪士尼志愿者们可爱的身影。





报告编制说明

COMPILATION EXPLANATION

申迪（集团）公司本着对社会负责、向社会报告的态度制作本报告。本报告重点披露了申迪（集团）公司及所属各全资子公司、控股公司、参股公司自2019年1月1日至2019年12月31日在公司治理、品牌建设、企业文化、安全生产、环境保护、员工关爱、社区关系等方面的社会责任实践和绩效。

一. 参考依据

GB/T36001—2015 《社会责任报告编写指南》
《社会责任指南》（ISO26000:2010, MOD）
GB/T36002—2015 《社会责任绩效分类指引》
《上海市文明单位社会责任报告指导手册》

二. 时间范围

本报告所涉时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容适当追溯以往年份及延至2020年7月。

三. 数据来源

本报告所涉数据来自于上海申迪（集团）公司年度财务报表、网站、内部文件和统计报告，以及集团系统企业及项目新媒体。



上海申迪（集团）有限公司

地址：上海市浦东新区浦明路8号财富金融广场1号楼

邮编：200120

电话（总机）：20288000

网站：www.shendi.com.cn



本报告由上海申迪（集团）有限公司公关企划部编制

版权声明 本报告中涉及的所有图片，知识产权归图片提供方所有，未经许可，任何单位和个人不得擅自使用。