



 **三特索道**
Sante Cableway
责任引领可持续发展



公司地址：武汉市东湖新技术开发区关山一路特 1 号光谷软件园 D1 栋
邮编：430073
电话：027-87341810、027-87341812
传真：027-87341811



三特索道企业社会责任报告
2020 SANTE CABLEWAY
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

报告编制说明

本报告是武汉三特索道集团股份有限公司（简称“三特索道”“公司”）发布的首份社会责任报告，旨在向各利益相关方披露公司在经济、社会和环境方面所采取的行动和达到的成效。

报告范围

时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

发布周期：本报告为年度报告。

组织范围：如无特别说明，本报告范围与公司年度合并财务报表范围一致。

数据说明

报告中的数据、案例来自三特索道及其子公司实际运行的原始记录或财务报告。本报告的财务数据以人民币为单位。若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。本报告涉及的三特索道及旗下子公司均已经过上海青悦环保的环境数据库检索，于报告期内无环境负面记录。

编制依据

本报告依据深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》（2006），同时引用了全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（2016）的部分标准，详见《可持续发展报告标准》索引。

发布方式

本报告以中文版向社会发布，发布形式分为印刷版和电子版。电子版报告可在公司网站下载（网址：<http://www.sante.com.cn>）。

目录

CONTENTS

董事长致辞	01	责任专题	
数说 2020	02	“五位一体”推进生态人文保护	11
走进三特索道	03	责任专题	
社会责任管理	08	众志成城、多措并举抗击疫情	17

01 诚信经营, 确保规范运作

公司治理规范有序	23
诚信经营	24
加强党建引领	24

03 共创共建, 创造共享价值

赋能员工发展	39
助力脱贫攻坚	43
践行社会公益	45

02 聚焦索道, 打造硬核科技

以科技武装索道运营管理体系	27
用科技手段实现经营服务前瞻化	29
构筑安全根基打造产品内核	33



董事长致辞



2020 年是“十三五”规划收官之年，也是中国经济发展历史上不寻常的一年。在宏观环境与疫情冲击的双重影响下，旅游业面临着前所未有的挑战。这一年，三特索道恪守保生存的底线思维和在逆境中谋发展的逆向思维，致力在危机中育先机、于变局中开新局，激发高质量发展新动能。

2020 年，在严峻的疫情防控形势下，公司上下齐心协力，本着“对游客负责、对员工负责、对社会负责”的宗旨，在各经营场所做好常态化疫情防控工作，努力克服疫情带来的负面影响。同时在疫情压力下反思下一步战略发展方向，公司积极推动业态创新与转型发展，将“生态主题乐园”作为公司发展定位，聚焦轻资产、可复制、标准化的产品体系，为公司可持续发展打开空间。2020 年下半年以来，公司营业收入、游客接待量与 2019 年同期相比均处于稳步恢复态势。

在创新“生态主题乐园”复合业态的同时，公司继续聚焦索道与景区开发运营主业，以产品、服务为本源，以硬核科技为支撑，强化在索道领域的技术优势，以硬核科技助力产业提质增速。2020 年 10 月，三特索道与北京八达岭旅游总公司结成战略联盟单位，共同托管 2022 年冬奥会赛场的高山滑雪场索道。

作为负责任的企业公民，三特索道还积极践行对客户、员工及社会的责任，切实回应各利益相关方的诉求及期望。公司秉承“安全第一、预防为主、强化智慧、综合治理”的管理方针，构建安全生产管理体系，切实保障索道运行安全及景区运营安全。公司建立了电子监控系统、电子票务系统等，不断推进智慧景区基础设施建设，为游客提供舒适、便捷的旅游体验。公司充分认识到人才资源对企业长期发展的重要性，通过建立索道专业学校、设置科学合理的员工晋升通道，实现员工与企业的共同发展。

同时，公司继续坚持“保护第一、五位一体、可持续发展”的理念，将环境保护纳入旅游项目设计规划、建设、运营等各个阶段，注重物种多样性的保护，并通过开展生态科普教育活动，引导大众提升生态保护意识。此外，公司还深入探索旅游产业精准扶贫路径与模式，积极开展“防疫 + 扶贫”、基础建设扶贫、产业扶贫等，2020 年共计投入扶贫资金及物资折款 234.4 万元，帮助建档立卡贫困人口脱贫数 138 人。

2021 年是“十四五”规划开局之年，立足新的发展阶段，公司将继续打造索道硬核科技实力，加速旅游产品服务的转型升级，在新发展格局下寻求突破，为满足人民美好生活需要贡献力量，为股东、客户、员工、社区等利益相关方创造更多价值。

董事长 

数说 2020

经济绩效

总资产
271,299.66 万元

利润总额
5,728.48 万元

营业收入
40,535.42 万元

基本每股收益
0.21 元 / 股

社会绩效

员工总数
1,235 人

员工安全教育培训覆盖率
100 %

对外捐赠
89.92 万元

帮助建档立卡贫困人口脱贫数
138 人

员工人均培训时长
8 小时

游客投诉处理率
100 %

精准扶贫资金投入
231.18 万元

环境绩效

总部单位面积办公温室气体排放量
0.16 吨二氧化碳当量 / 平方米

总部单位面积办公耗水
1.43 立方米 / 平方米

总部单位面积办公耗电
0.11 兆瓦时 / 平方米

走进三特索道

公司概况

武汉三特索道集团股份有限公司（简称“三特索道”或“公司”）成立于 1989 年，是武汉市第一批股份制改革试点的高科技企业，主要在全国范围内从事旅游资源的综合开发。

公司名称		武汉三特索道集团股份有限公司	总部地址		湖北省武汉市
英文名称		Wuhan Sante Cableway Group Co.,Ltd	股票代码		002159
成立时间		1989 年 9 月	员工总数		1,235 人

核心业务

公司围绕旅游资源进行多种业态的开发和运营，打造了十多个休闲度假旅游目的地。公司旗下的休闲度假旅游目的地包含的产品模块有：以索道为主的景区交通接驳体系、景区综合运营体系、主题乐园和非标住宿产品体系。



文旅交通



生态园区



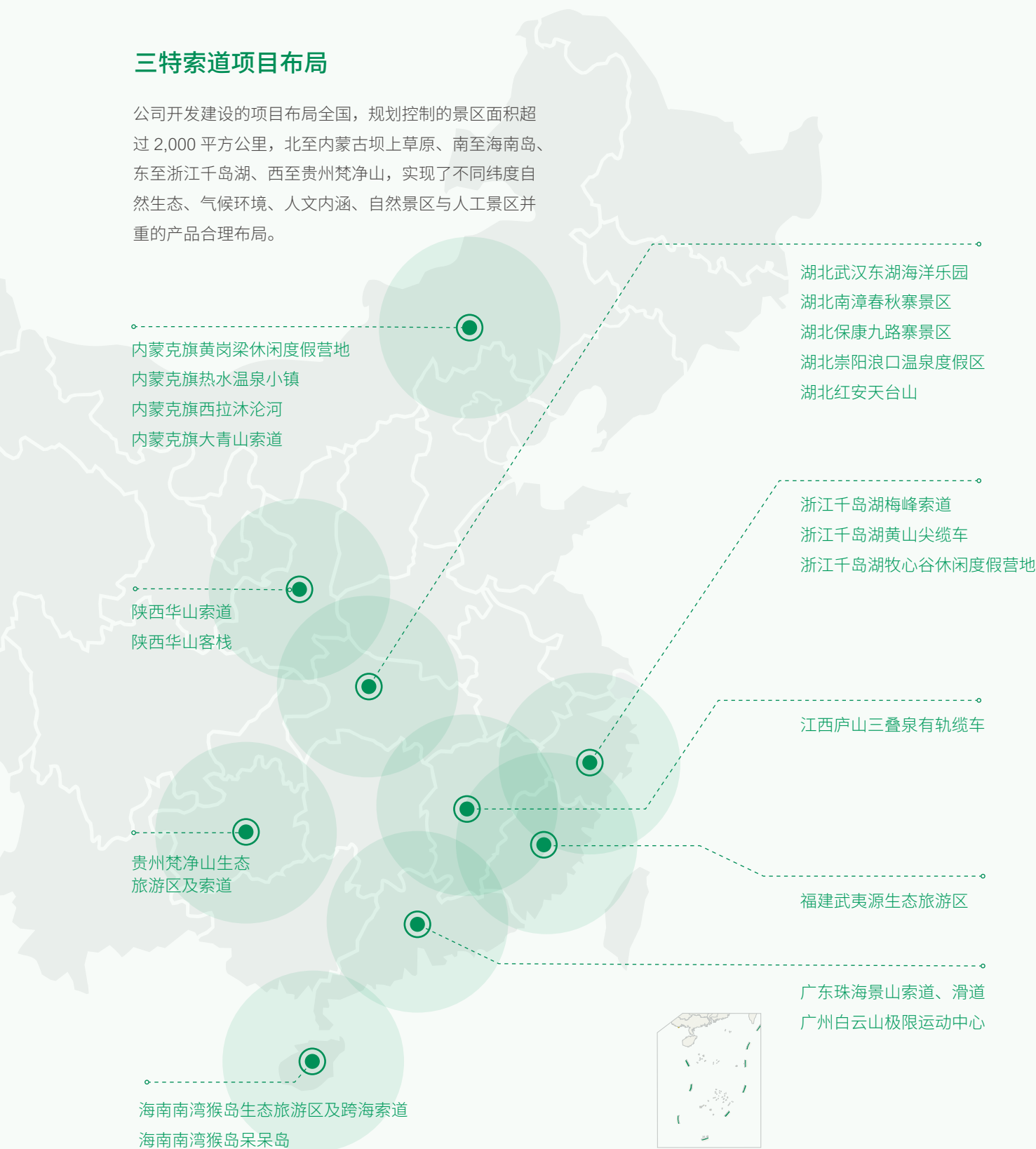
主题乐园



非标住宿

三特索道项目布局

公司开发建设的项目布局全国，规划控制的景区面积超过 2,000 平方公里，北至内蒙古坝上草原、南至海南岛、东至浙江千岛湖、西至贵州梵净山，实现了不同纬度自然生态、气候环境、人文内涵、自然景区与人工景区并重的产品合理布局。



发展历程

企业新生

1989 年 3 月

三特集团前身武汉三特电气研究所成立。

1994 年

三特集团开发的第一条索道东湖磨山索道建成，人称“楚天第一索”。

1995 年

武汉汉江客运观光索道建成。

至今

二十余年来，三特集团在全国开发索道（缆车、滑道等）21 条，逐步确立了“三特索道”的品牌。

1999 年

收购广州白云山滑道，引进蹦极、滑草等极限运动项目，建成广州第一家极限运动中心。

至今

二十余年来，三特集团在全国投资建设 18 个景区项目，跨区域布局初步完成。

2019 年

三特集团旅游主业进入良性发展轨道，成功收购武汉龙巢东湖海洋公园有限公司，探索在主题乐园领域进行复制的可能性。



企业摸索

三特集团在创业之初选择了多元化发展的道路，先后进入计算机、信息资讯、房地产、旅游等十多个行业，在摸索中慢慢前行。

二次创业

面对多元化发展的挫折，三特集团经过深刻反省，果断调整产业发展思路，实施“二次创业”，明确了以发展旅游客运观光索道为主导产业的专业化发展战略。

蓝海跨越

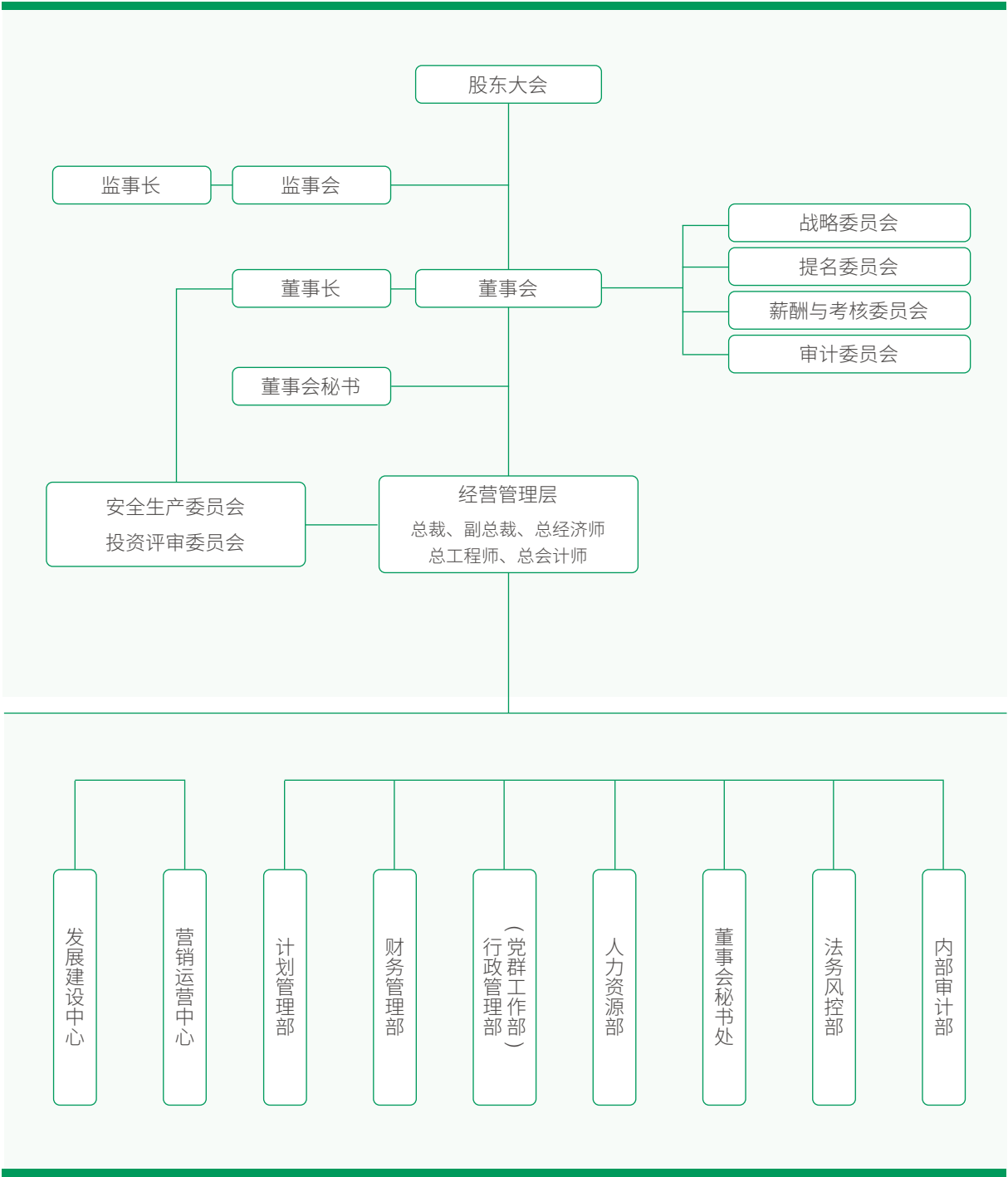
随着中国旅游产业的快速发展，三特集团在继续坚持索道主业的基础上，沿旅游产业链进行资源整合与价值创新，实施景区综合开发的产业发展战略。

创新转型

2020 年

面对疫情冲击，三特集团潜心优化运营管理体系，并通过积极推进存量及亏损项目处置增厚收益，同时确立战略转型发展路径，正式定位“生态主题乐园综合运营商”。

组织架构



社会责任管理

社会责任理念

在针对旅游资源的综合开发中，三特索道始终将社会责任融入公司经营管理的各个层面，努力实现对股东负责、对客户负责、对员工负责、对社会负责的和谐统一。



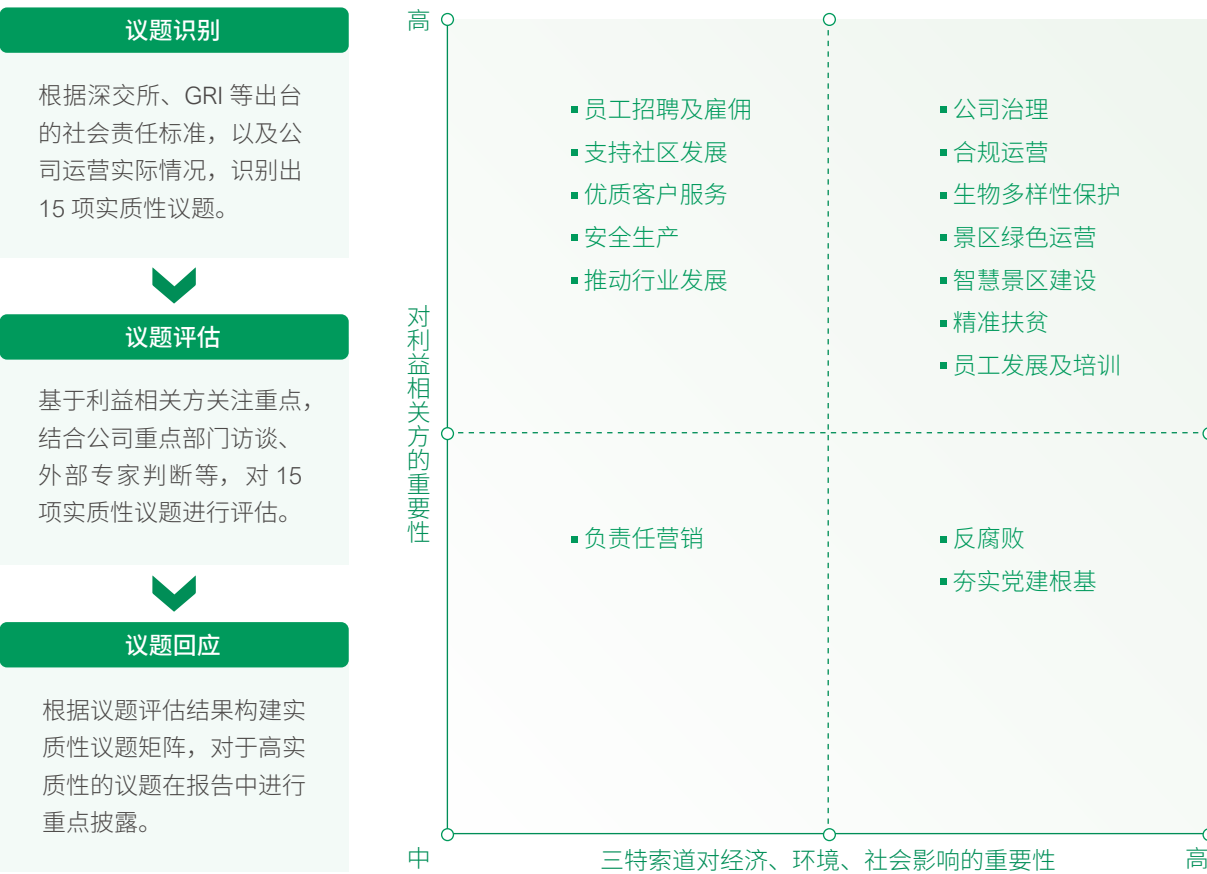
利益相关方沟通

公司始终将企业社会责任作为企业整体运营中不可分割的重要组成部分，与股东及投资者、政府、客户、员工、供应商及合作伙伴、社区六大利益相关方建立常态化的沟通机制，并把各利益相关方的诉求纳入运营和决策过程中。

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
股东及投资者	公司治理 合规管理 反腐败	股东大会 定期信息披露 投资者沟通
政府	合规经营 安全生产 精准扶贫 支持当地发展	提升公司治理水平 主动纳税 安全管理体系建设 旅游扶贫 疫情防控
客户	安全生产 优质客户服务 智慧景区建设	保障游客安全 客户咨询及投诉 客户满意度调查 智慧索道安全管理体系 电子监控、电子票务系统
员工	安全生产 员工招聘及雇佣 员工发展及培训	员工福利 员工培训项目 企业文化活动
供应商及合作伙伴	推动行业发展 负责任营销	参与行业标准编制 行业合作交流 广告营销管理
社区	精准扶贫 支持当地发展 生物多样性保护 景区绿色运营	旅游扶贫 疫情防控 员工志愿服务 绿色索道建设 生态环境保护

实质性议题识别与分析

为了使报告更好地回应利益相关方的诉求与期望，三特索道开展社会责任议题的识别、评估和筛选工作，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，在报告中进行重点披露和回应。



践行可持续发展理念

作为旅游项目的开发主体，三特索道始终注重旅游资源开发与自然、人文保护相协调。自 2003 年开始，公司创造性地提出了“五位一体、保护第一”可持续发展的理念，即把对生态人文资源的保护与传承放在首要位置，兼顾社区居民、地方政府、市场客群和企业的和谐共赢，实现资源的可持续开发。



自然和人文资源：对旅游地的生态资源、人文资源等心存敬畏，所有的开发建造行为均以合理开发和生态保护为前提，实现旅游资源和各方利益的协调可持续。

企业：协调企业自身和其他各方的发展需求，探索多样化发展方式，合理追求自身的商业利益，实现企业的健康、持续运营。

地方政府：顺应地区经济发展策略，满足地方政府发展需求，特别是对于贫困地区，要用生态旅游开发带动旅游地及其周边经济发展，提升区域发展水平。

社区居民：通过生态旅游开发，转变当地居民发展观念，改善社区传统的生存生产和劳动方式，实现生产资料和生产空间的重新配置。

市场客群：向游客传播生态旅游理念，提高环境保护意识，在实现生态保护的基础上，保障旅游服务质量和水平，不断优化游客旅游体验。

致力生态环境保护

加强绿色索道建设

客运索道属于绿色环保型交通工具，具备旅游交通的“环保性、安全性、方便性、舒适性、覆盖性、权利性”等特点。2009 年，国务院出台《关于加快发展旅游业的意见》，将景区客运索道等旅游装备制造业纳入国家鼓励类产业目录，并将其作为加快发展旅游业主要任务之一。

三特索道以保护自然环境为己任，尽可能降低索道建设、运营对环境的影响，无论是设计规划之初的供应商选用，还是开发中尽全力减少索道建设对环境的影响，都展现出三特索道对生态开发、绿色索道建设的执着追求。

华山索道多措并举降低索道运营对环境的影响

为降低索道运营对环境的影响，华山索道制定了《环境绿化管理规定》《环境管理规定》《垃圾及污水管理规定》《现场绿植管理规定》等制度，对环境管理提出明确要求。

废弃物及排放物管理

- 公司上下站各建有一个垃圾池，所有垃圾装袋，定期清运至垃圾处理站。
- 定期开展危险废物处理培训与应急演练；与有资质的再生资源回收公司签订合同，每年进行定期清运。
- 下站建有两个污水池，所有污水均由第三方清运至指定场所。

项目施工管理

- 组织全体员工进行了防火救灾环保演练。
- 在对支架链接部件更换时，着重强调施工不能对环境产生影响，确保景区的生态环境不被破坏。

注重景区生态保护

在生态资源的开发和景区运营过程中，三特索道始终坚持可持续发展的开发模式，按照国家关于自然保护区、国家风景名胜区、国家级度假区、国家地质公园等相关规定，考虑对景区环境影响最小的开发方案，充分尊重地区自然生态、物种生态的保护。

梵净山创新生态旅游区环境保护，打造生态景区

梵净山国家级自然保护区拥有 6,000 多种生物，包括黔金丝猴、云豹等珍稀动物和全球仅存的“贵州紫薇”、珙桐等三十多种珍稀植物。为实现对梵净山及其周边地区动植物种的保护，三特索道将生态保护的理念融入梵净山开发、运营的全流程。

设计规划阶段

- 以保护为前提，斥资 3,000 万元将梵净山游线附近酒店、餐厅、小卖部等进行拆迁还建与生态恢复，避免过度开发。
- 修建观光索道的过程中，为了减少林木砍伐和地表“创面”，追加投资 3,000 万元，以达到实际砍伐数小于批准量一半的目的。

管理运营阶段

- 制订了《梵净山景区资源保护总体方案》等制度，以及《铜仁市梵净山保护条例》《环境卫生管理规定》，涵盖禁止宿营、珍稀动植物保护、垃圾分类及清运等多项环保规定。
- 区内垃圾实现日产日清。
- 生态旅游区全面限制机动车辆进入。
- 景区设置生物降解卫生间，将污染物就地处理，实现“零排放”。



梵净山景区人行步道



梵净山索道

南湾猴岛创新保护理念，把猴群和生态保护放在首位

南湾猴岛是我国唯一的热带岛屿型猕猴自然保护区，也是第一个以保护灵长类动物为主的自然保护区，岛内动植物物种种类繁多，其中包括国家二类保护动物——猕猴。

在南湾猴岛的开发中，公司始终秉承“在保护中开发，在开发中得到更好的保护”理念。公司最初接管猴岛时，岛上仅有 200 多只猕猴，经过与海南省林业厅保护站合作，猕猴猴群得到良性发展及保护，时至今日全岛猕猴数量已增长至 1,700 多只。

生动形象的保护理念

将猕猴作为岛上的主人，游客是到主人家做客的客人，将自身作为猕猴的仆人和管家，公司将自身定位于：既要照顾好岛上的主人，也要为主人接待好过来做客的朋友。

规范有序的保护标准

仅开发了 88 亩游览区域作为接待游客的“小客厅”，岛内核心区为猕猴的“大卧室”，禁止游客入内。

科学合理的保护方案

每两年为全岛的猴子开展猴口普查，由中山大学和华南师范大学专业教授带领团队，对全岛猕猴进行定点普查监测，了解猴群发展的实际数量、分布情况并制定下一步保护计划。



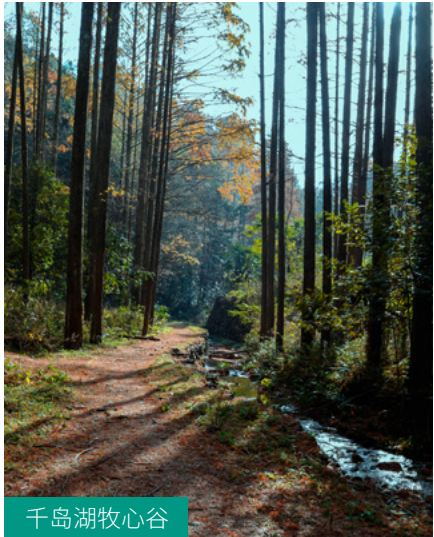
为猴群构建良好的生活环境



定期开展猴口普查

杭州千岛湖牧心谷项目规划设计阶段注重环境保护

杭州千岛湖田野牧歌牧心谷休闲运动营地项目位于千岛湖风景名胜区内中心湖景区排岭半岛区块，在规划设计上，公司高度重视项目地的生态环境保护工作，一方面充分利用现状地形条件和道路、设施，计划打造威利等山地运动设施，并建设一条架空索道便于游客到达山顶最佳 viewpoints；另一方面在建筑设计上因地制宜、依山就势、优化空间布局、严格控制建筑高度，充分做好植被保护、水土保持、生态修复。未来工程建设阶段，公司也将严格遵照国家法律法规要求，尽可能把施工对风景名胜区生态资源和环境的不利影响降到最低。



千岛湖牧心谷

开展生态科普教育

借助旅游地良好的生态环境，三特索道充分挖掘武汉东湖海洋乐园、梵净山景区、海南猴岛旅游景区的科学文化内涵，丰富景区科普元素，不断提高景区科普教育功能，通过开展形式多样的生态教育科普活动，大力普及科学知识，加强公众环境保护意识。

东湖海洋乐园建立“科普教育基地”

武汉东湖海洋乐园集观赏性、游乐性、趣味性、知识性于一体，是湖北省科普教育基地，目前可提供飞鸟世界、海洋世界、魔兽城堡等园区作为开展科普活动的场所，展示有国家一级保护动物中华鲟，国家二级保护动物娃娃鱼、麝猫以及小熊猫等，并配备有专职科普人员。

园区内配备繁育实验室、蛟龙号 VR 系列、蚂蚁工坊、科普课堂、大型科普剧场，上百个 LED 科普展示屏、展架等科普设施，设有科普性的示范鱼缸，建设科普长廊，囊括不同知识讲解，并配合孵化实验室、研究室，投入成本超 6,000 万元，为科学技术教育、传播与普及发挥巨大作用。

自 2002 年开馆营业 17 年以来，东湖海洋乐园已接待了武汉市以及周边市县学校近 300 余所，师生 20 万余人次；2019 年 -2020 年期间，共开展科普活动 21 场，覆盖 500 万人次。

文化遗产及保护

旅游产业在依托旅游地的人文资源，创造经济效益、提升旅游竞争力的同时，也肩负着传承和弘扬优秀传统文化的使命。在保护好生态环境的基础上，三特索道一贯注重旅游地人文资源的保护和传承。

以华山索道、南湾猴岛以及南漳春秋寨为例，景区项目不仅具备丰富的生态资源，项目所在区域还拥有“华阴老腔”、蛋家文化、古山寨群遗迹等丰富的人文资源。公司通过文化旅游产业的有机融合，在丰富旅游形态，提升游客体验的同时，更深层次地彰显景区文化底蕴和非遗文化的魅力，借助旅游达到文化传承和弘扬的目的。

春秋寨景区开发与运营中注重古山寨文物保护

南漳古山寨是以石城墙、石房屋为主件构成的一种古建筑形式。南漳古山寨群遗存最远可上溯至战国时期，现存建筑主要为明清时期遗存，迄今已有 2000 多年历史。

南漳古山寨公司在对春秋寨景区的开发建设与运营中，始终高度重视文物保护工作。公司编制了古山寨文物保护纲要，并按纲要开展文保工作，同时设立古山寨文化博物馆，综合展示南漳与古楚国古山寨文化、非遗文化以及政治、军事、建筑、民俗文化。此外，公司还聘请襄阳市文史专家虞先沮先生为公司文化顾问，积极组织文化培训，编制《古山寨志》等作品用于宣传推广，并专门组织非遗文化传进景区，将东巩高跷，古楚祭祀舞蹈端公舞和巫音喇叭等表演带到游客面前。

此外，南漳漫云古村落获评湖北省首批历史文化名村，是保存完好的中国农耕文化的活化石。



南漳古山寨文化博物馆



南漳古山寨

积极应对保安全

新冠肺炎疫情发生以来，按照“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的总要求，三特索道及旗下各经营公司全面部署落实防控工作。公司成立集团新型肺炎防控工作领导小组，发布《关于做好新型冠状病毒肺炎防控工作的紧急通知》，统筹推进公司总部及各经营公司的疫情防控工作。

公司建立了员工健康管理的常态化监控机制，及时了解各地员工的健康状况，建设防疫安全的首道防线。与此同时，公司各部门增设防疫岗位，从制度、物资保障、应急处置三方面推进景区防疫安全，保障游客的健康与安全。

总部与各经营公司员工办公防疫措施

公司总部

- 配置体温检测设备，每日监测记录进出人员体温。
- 建立员工及家属健康档案，各部门专人负责每天通报本部门员工及家属体温情况。
- 每日对集团办公区域公共部分（含洗手间）进行通风、消毒，并做好相关记录。

经营公司

- 在办公区域、工作岗位、食堂宿舍等员工工作生活区域，做好药品发放、防护防疫、体温检测、消毒保洁工作。
- 建立员工健康档案，每日监控记录员工体温健康指标。
- 减少来往各地差旅安排，合理安排武汉员工休假时间等。

景区防疫安全措施

制度修订

- 制定《景区复工疫情防控工作相关要点及病毒预防科普知识》，统筹推进景区疫情科学防控

物资保障

- 景区入园处及索道上下站安装自动测温仪
- 各岗位配备红外测温仪、水银体温计、口罩、消毒液

应急处置

- 制定《新型冠状病毒复工方案及应急处置预案》《疫情防控应急处置方案》
- 开展三次疫情防控演练

景区疫情防控要点

人员

- 员工：
- 返岗健康管理
 - 防控知识宣传

- 游客：
- 实名制登记
 - 入园健康管理
 - 防控知识宣传

场所

- 景点：
- 控制景区流量
 - 卫生防疫巡查
 - 公共场所消毒

- 住宿：
- 住宿产品通风消毒

- 餐饮：
- 保障餐饮卫生

物资

- 为员工配备消毒水、洗手液、口罩等防疫物资
- 为游客提供洗手液、口罩、体温计等



责任专题

三特索道

众志成城、多措并举抗击疫情

踊跃驰援抗疫一线

在做好自身疫情防控的同时，公司第一时间组织成立抗疫志愿者团队，积极驰援武汉及湖北省其他地区一线防控工作，先后向湖北省黄石、十堰、宜昌等地区输送防护服、口罩、消毒液、护目镜等紧缺物资，并组织开展“疫情关爱阳光行动”，向坚守防控一线卫生局、乡镇、村庄、街道等地捐赠各类防护物资及生活物资，协助地方政府入村入户进行人员排查，坚守村镇、社区门口关卡执勤、值守登记，深入村镇社区进行消毒喷洒工作等。2020 年，公司总部参与抗疫志愿活动的员工达 11 人，员工志愿服务时长累计达 500 余小时。



2020 年 2 月疫情肆虐时，公司志愿者开展志愿服务

此外，为感谢抗疫医护人员对湖北人民的无私付出，公司面向全国医护人员推出了旗下七大景区全年免门票优惠政策，多个湖北省内景区免费接待了外省援鄂医疗队员，以实际行动致敬奋斗在抗疫一线的医护人员。



保康九路寨接待援鄂医疗队员

创新共建谋发展

当前“疫情常态化”已成为旅游行业必须应对的经营课题，并直接影响文旅企业的未来发展策略。面对新冠肺炎疫情防控工作对旅游产业带来的巨大挑战，公司积极推动业态创新与转型发展，挖掘生态 IP，打造城际城郊型旅游产品、全天候旅游场景、“旅游+”新兴业态等新产品，更好地满足不同类型客群的旅游需求。与此同时，公司积极开展线上推广与直播，公司旗下文旅项目完成线上推广 400 余条，制作 20 余个云旅游视频，总体曝光量 5.56 亿次，为疫情之下不同类型客群获取旅游信息提供便捷通道。

此外，公司积极参与构建行业良性发展生态，多次参与行业沟通及交流活动，探讨疫情对旅游业的影响、应对措施，以及后疫情时代文旅行业创新发展的方向；同时，公司不断拓展企业上下游合作关系，加强行业协同抱团取暖，与行业企业共渡疫情难关。



公司领导参与执惠主办的
《振兴·新生 -2020 中国文旅大消费线上公益峰会》



参与第四届中国文旅产业年会暨
2019 中国文旅风尚榜颁奖盛典

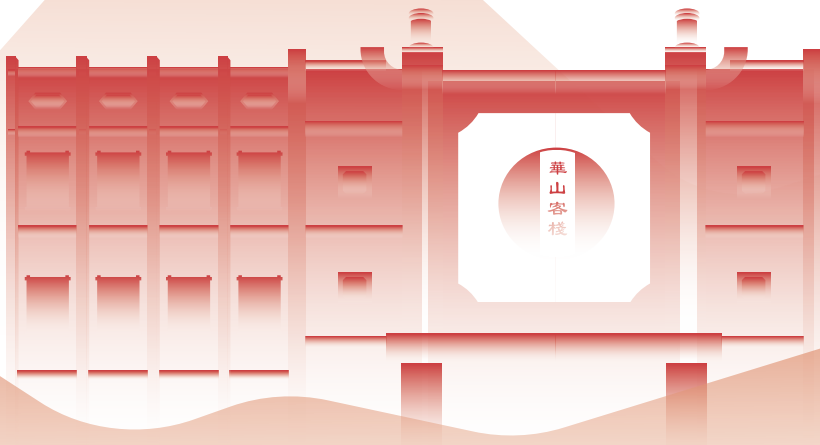
与行业企业构建长期战略合作关系，共渡疫情难关

2020 年，公司分别与凯撒同盛发展股份有限公司、同程艺龙控股有限公司签署了《战略合作协议》，坚持以“平等自愿、互利共赢、优势互补、长期合作”为原则，构建长期战略合作关系，通过在资源端、渠道端的双向互补，进一步促进优质资源分享、产业链开拓和营销运营创新，形成联盟化的发展格局，以开放的姿态应对疫情影响，挖掘新的发展机遇。

01

诚信经营 确保规范运作

- ◇ 公司治理规范有序
- ◇ 诚信经营
- ◇ 加强党建引领

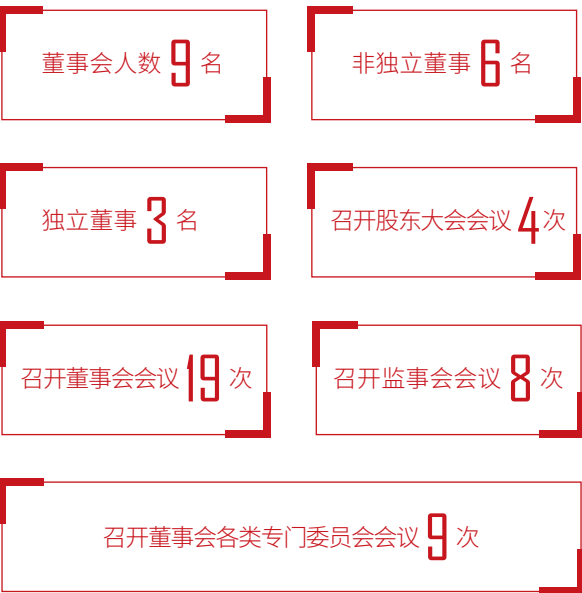


公司治理规范有序

完善治理架构

三特索道严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》以及《上市公司治理准则》等文件要求，不断完善公司治理架构，形成权责明晰、协同运转、科学高效的公司治理机制，推动公司的合规稳健运营。2020 年，公司组织修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等 11 项公司内部规章制度，加强了公司治理的制度保障。

为加强对子公司法人治理的管理，公司制定了子公司月度重大信息报送机制，每月定期收集重要信息并汇编报告，以积极跟踪重大事项的进展进度、做到“事前有规划、事中有掌控，事后有监测”。2020 年，公司制定子公司法人治理全套方案及工作规范指引等，引导子公司自查公司治理情况，规范子公司董监高行为，衔接公司与子公司治理工作，提升经营决策效率。



高质量信息披露

三特索道重视信息披露质量，严格遵守证监会、交易所及集团制度的规定，制定《信息披露事务管理制度》《年报报告制度》《向外部单位报送信息管理制度》《内幕信息保密制度》等制度，建立内外部信息收集反馈机制，规范公司信息披露事务，维护广大投资者的合法权益。公司还积极参与深圳证券交易所、湖北证监局及证券业协会组织的各类培训与线上学习班，不断提高合规意识及专业知识素养，确保信息披露质量。

2020 年，三特索道按照监管要求编制、披露年度报告、半年度报告、季度报告等定期报告，并披露临时公告 168 份，全年信息披露未出现更正、补充公告的情形，确保投资者及时、准确、平等获取信息。

强化投资者沟通

公司为投资者提供热线电话、“深交所互动易”平台等沟通渠道，同时通过正式公告向投资者传达公司经营的重要信息，并以主动组织业绩说明会等形式向投资者阐述公司经营的情况，积极倾听和解答投资者对经营管理的各项疑问及建议。

2020 年，公司共接听投资者热线电话 100 余通，“深交所互动易”平台上投资者提问回复率为 100%。



诚信经营

内部控制

公司严格按照《企业内部控制基本规范》及相关配套指引等的要求，制订《重大事项内部报告制度》《内幕信息知情人登记制度》，持续梳理和完善以《公司章程》为总则、以公司内部控制制度为纲要、以各项控制制度为基础、以内部控制手册为指引的内部控制制度体系，为公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告、高效运转及相关信息真实完整提供了合理保证，满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的利益诉求。

与此同时，公司每年通过现场评价或“自查 + 工作组复核”等形式开展内控评价，并出具《年度内部控制评价报告》。公司每季度开展担保、关联交易、证券投资与衍生品交易等高风险投资、财务资助、购买或出售资产、对外投资等重大事项的实施情况专项检查，以及公司大额资金往来以及与董事、监事、高级管理人员、控股股东、实际控制人及其关联人资金往来情况的专项检查，并向审计委员会报告。

开展线上审计，提升审计效率

2020 年在新冠肺炎疫情影响下，公司充分利用现代信息技术开展线上审计工作，审计准备、审计实施等主要工作流程基本实现了线上处理；公司还积极参与当代集团 2020 年实施审计管理信息系统的工作，进一步提升审计效率。

反腐败

三特索道高度重视反腐败工作，根据《中华人民共和国公司法》《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等相关法规要求，通过制定《经理工作细则》《人事管理办法》等制度规范了管理层和普通员工的行为，建立了《发展建设项目开发管理制度》等有关制度预防项目开发建设中的反腐败情况，同时，公司设立了公共邮箱等方式畅通举报流程和通道，筑牢廉洁从业的防线。2020 年，公司未发生针对公司或员工的贪污诉讼案件。

加强党建引领

基层党建工作是党的组织建设的重要环节，是基层单位完成各项任务、促进单位全面建设的重要保证。三特索道坚持以社会主义核心价值观为指导，以高质量基层党建推进公司治理现代化。

2020 年，公司按照上级党委要求，组织全体党员自主学习《中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议公报》《习近平在深圳经济特区建立 40 周年庆祝大会上的讲话》等，坚持以党的最新理论成果指导实践，为公司经营管理提供制度保障与思想保障。



02 聚焦索道 打造硬核科技

- ◇ 以科技武装索道运营管理体系
- ◇ 用科技手段实现经营服务前瞻化
- ◇ 构筑安全根基打造产品内核





以科技武装索道运营管理体系

保障索道质量与安全

三特索道在全国范围内投资、建设、经营了 20 多个索道和景区项目，确保索道安全对于公司整体的安全管理至关重要。公司营销运管中心总体负责索道的安全运营管理，制定《索道运营管理标准和手册》规范索道的日常运营管理，积极推进索道智慧管理系统建设，形成标准化、规范化、信息化的索道质量与安全管理体系。

推广智慧索道管理，信息化管理索道运营

公司推广利用智慧索道管理系统，提升索道设备安全管理与稳定运行效率。智慧索道管理系统通过运用物联网、云计算、设备健康诊断等现代化技术，开发运行维修、监测诊断、备件管理、档案管理、评价管理等五大功能模块，规范索道从业人员的行为，科学监测、诊断、评价索道设备状态，采用有计划的预见性设备检修方法确保索道设备安全和稳定运行。

2020 年，公司对梵净山旅业公司和华山索道公司的管理系统开展稳定性改进，并应用物联网技术升级索道设备状态监测诊断，进一步开发更加符合现场检修和管理的移动端索道管理软件，完善索道安全管理。

与此同时，公司按国家相关法规和标准规范进行索道设备维修、保养、检测，并积极开展索道质量安全培训，提升员工索道质量安全保障意识和专业技能，加强公司对索道质量安全管理。

开展索道安全管理培训，提升专业人员素养

为了提升公司索道专业人员的职业素养，公司在华山举办了索道专业人员培训会，包括索道机电基础、设备检修与管理、安全双重预防机制构建等内容，覆盖 50 多名索道专业人员。



2020 年三特集团索道培训交流会

凭借在索道管理方面的专业优势，公司发力行业下游实现轻资产输出，依托公司在索道行业的经验与影响力，为国内索道企业提供托管、咨询服务。

2020 年 10 月 12 日，公司与北京八达岭旅游总公司就冬奥会索道服务战略合作正式签约，成为 2022 年冬奥会索道服务战略联盟单位，共同托管冬奥会赛场的高山滑雪场索道。公司将提前进场筹备，从技术、管理、服务等全方位配备优质的团队，高标准、高质量完成 2022 年北京冬奥会相关索道管理任务。



引领行业发展

在输出自身硬核技术的同时，公司还积极参与索道行业发展。公司作为“国际索道协会”最早的中国企业会员、中国索道协会的副理事长单位，先后参与《客运索道建设指南》《客运索道企业安全生产标准化评定标准》《客运索道安全服务质量》等多个索道专业标准的起草，推进索道行业标准化建设。

2014 年，公司与中国索道协会、湖北咸宁旅游崇阳索道技工学校开展联合办学，首创索道专业，致力为索道行业培养知识型、技能型、实用型的人才，开创了全国索道行业职业教育的先河。

截至 2020 年，公司已参与联合培养索道专业人员 307 名（其中学历教育 187 人，短期培训 120 人），帮助 112 人获得索道资格证书。



联合成立索道维修专业定向委培班

用科技手段实现经营服务前瞻化

创新打造“智慧景区”

2020 年国家文旅部《关于推动数字文化产业高质量发展的意见》提出，实施文化产业数字化战略，推动数字文化产业高质量发展，推进数字经济格局下的文化和旅游融合。

公司一方面积极推进智慧景区基础建设，包括网络传输系统、电子监控系统、IP 广播系统、WIFI 系统、电子票务系统、闸机系统等，提高景区管理效率及服务效率。另一方面，公司通过物联网、VR 技术等，丰富游客的游玩体验，高质量、深层次的满足广大群众的物质精神需求。



实名制购票



身份证实名制入园

实行以实名制售检票为核心的电子票务系统改造升级

在后疫情时代的市场竞争、游客需求变化以及政府主导的防疫技术标准等大背景下，公司开展以实名制售检票为核心的电子票务系统改造升级专项工作，为游客出游提供便捷、高效、安全的服务保障。

截至 2020 年底，公司安康、南漳、海洋乐园、庐山等项目的实名制改造升级工作已全面完成，全面进入试运行。加上梵净山、猴岛、华山索道等前期已实现实名制入园的项目，2020 年度公司实名制及电子票务系统共服务游客数百万人次。

智慧技术建设，丰富游客游玩体验



武汉东湖海洋世界: 引进“蛟龙号”IP，游客可在 1:16 缩小的蛟龙号模拟舱内不同的情境，为游客提供沉浸式的互动体验效果。



海南南湾猴岛: 应用物联网以及移动互联网技术部署虚实结合，线下与线上相结合的猴食投喂系统，通过“嗨玩猴岛”小程序，兑换虚拟猴食，现场的猴食投喂机进行猴食投喂，增进人与猴群之间的互动，同时保证游客的人身安全与投喂的猴食的干净卫生。



海南南湾猴岛: 利用数字化网络营销工具，通过“智景游”系统，开展精准广告投放、爆款产品促销、特定客群活动、消费套餐组合等多种营销活动，精准服务游客。2015 至 2019 年，景区年度客流量从 65 万人次上升到 120 万人次。

提升客户服务水平

作为景区运营企业，提供高品质的游客服务是履行社会责任的重要内容。公司打造了十多个休闲度假旅游目的地，包括以索道为主的景区交通接驳、景区综合运营、主题乐园和非标住宿产品。陕西华山三特索道、贵州梵净山索道被中国索道协会授予客运索道安全服务质量“5S”等级证书和奖牌，贵州铜仁梵净山旅游区和海南陵水南湾猴岛生态旅游区还被评为“国家标准试点单位”。

公司以游客为中心，秉持精细化、人性化服务，建立完善的客户服务管理制度，进一步明确项目各部门的工作职责，不断加强景区现场的管理，为游客提供舒适的游览体验。同时公司通过定期开展员工客户服务培训、“优质服务提升月”等活动，提升全体员工客户服务水平。



贵州梵净山索道被中国索道协会授予客运索道安全服务质量“5S”等级证书

▷ 梵净山索道景区提供精细化、人性化的游客服务



智慧入园管理系统

在完善硬件设施、启用叫号系统的基础上，采用“全网实名制分时票务”系统，解决购票难和入区难问题；严格按照间断放行和节点控制的原则，保证游客上下山井然有序。



为游客提供“熬姜茶”“送清凉”等贴心服务

旅游旺季如遇恶劣天气、大风大雨、气温骤降的情况，为游客提供免费雨具、熬煮姜茶并分发到游客手中；在炎夏酷暑时节，启动“送清凉”服务，向游客免费发放矿泉水和藿香正气水等。



特殊游客群体的服务与安全保障

密切关注“夕阳红”群体、心脑血管群体等特殊群体安全，必要时开设绿色通道为特殊群体提供便捷。



重点游览区域的管理与服务

对于景区游客密集区域加大管理力度，完善硬件设施，加派管理人员，提升服务人员素质，确保游客游览过程中获得满意体验。



专项安全管理工作

重视防蛇驱虫工作，每年 5-10 月在主要景点步道布置雄黄驱除蛇虫；投入专项资金安装避雷设施，最大程度避免游客遭受意外伤害。



保康九路寨公司开展服务质量提升培训

为提升九路寨景区的综合服务水平，2020 年，保康九路寨公司向全体员工开展每周两次的礼仪、人性化服务等培训，提升员工人性化服务、服务意识、服务用语、服务技巧的掌握水平。



保康公司开展服务质量提升演讲比赛

保障客户权益

旅游市场营销对促进旅游品牌建设和发展，提高旅游地品牌影响力具有重要作用。在营销过程中，公司严格遵守《中华人民共和国广告法》等相关法律法规，认真落实社会信用体系建设各项措施，制定《集团营销管理办法》等制度，要求各经营公司结合实际情况，全面梳理营销业务流程，完善营销业务相关管理制度，确定规范合理的营销政策和策略，规范公司营销行为。2020 年，公司未发生违反营销宣传规定的事件。

公司重视游客沟通和意见倾听，通过建立游客中心、游客投诉办公室等，接受游客的咨询和意见，及时处理游客问题。同时，公司通过不定期的客户满意度调查等方式，对基础设施、安全、服务、环境卫生等进行针对性地改进，打造高品质的服务品牌。公司认真及时处理游客对景区广告宣传的意见和建议，切实维护消费者的合法权益，为诚信旅游、文明旅游提供良好的社会环境。

例如，华山索道制定《旅游投诉处理制度》《客户投诉渠道说明》《现场旅游投诉制度处理制度》规范客户投诉处理；梵净山旅业公司制定《梵净山旅游景区投诉应急预案》，成立游客投诉处理应急领导小组，以各主要旅游景区（点）游客中心为载体建立旅游景区旅游服务质量监督管理网络，并定期召开投诉分析专题会议，确保及时、有效、妥善处理游客投诉。

▷ 客户投诉渠道

华山索道公司

- 设立投诉处理办公室，站长办负责现场日常服务纠纷及投诉处理，总办负责公司重大投诉处理
- 现场设置游客满意调查表，定期开展游客满意度问卷调查
- 投诉电话：0913—4362683, 13892542383

梵净山旅业公司

- 设立游客投诉接待中心
- 游客投诉接待中心电话：0856—6721002
- 梵净山自然保护中心电话：0856—6720000
- 金顶普广场设立服务咨询点

信息安全及隐私保护

随着信息化建设的推进，做好游客信息安全管理工作也是公司关注的重点工作。公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《个人信息保护法（草案）》等。华山索道公司通过《信息化安全管理体系》规范票务系统、网络服务器、旅行社预订系统、微信小程序及支付宝购票平台的安全管理。

与此同时，公司每月定期组织人员进行现场检查评价，并召开信息化安全工作会议，分析评价各系统运行状况，每年对公司信息化系统进行一次全面排查，提高信息化安全管理水平。2020 年，公司没有公开报道的客户隐私泄露事件。



构筑安全根基打造产品内核

建立安全生产管理体系

三特索道严格遵守《中华人民共和国安全生产法》，以全面推进安全生产标准化建设为抓手，自觉履行公司安全生产主体责任。公司秉承“安全第一、预防为主、强化智慧、综合治理”的管理方针，制定了安全生产管理制度体系，并成立安全生产管理委员会，统一负责公司安全生产监督管理工作。

日常监管及定期报告 日常安全生产监管和定期安全报告，对各在建项目和经营公司运营进行监督管理和指导服务。	定期巡视抽查 深入现场检查安全生产管理情况，提供现场指导和服务。
安全评价与改进 督促各经营公司做好年度安全生产管理自我评价，并开展总体安全生产年度评价，不断改进完善安全生产管理。	强化索道设备维修保养 在不断进行日常检查和状态监测的基础上对索道设备状态进行评价，制定设备维修计划、监督组织实施维修，确保索道设备完好及安全运营。

公司全面推进旗下各项目安全标准化建设，华山、梵净山、海南等索道获得中国索道协会颁发的安全生产标准化一级企业，索道类子公司均已通过**国家安全生产标准化 3S-5S 认证**。

与此同时，公司通过安全会议、安全检查与评价、安全教育与培训等方式，加强公司的安全管理，提升员工安全素养及意识。

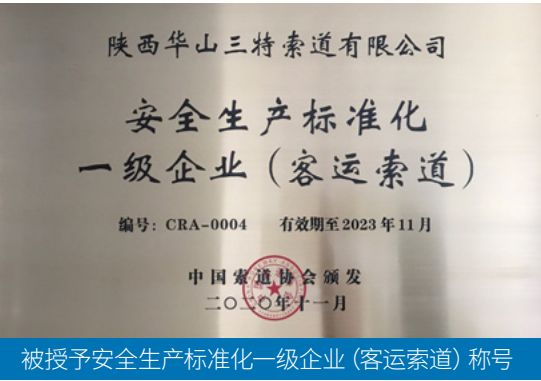
安全会议 - 每周召开现场例会 - 每月召开安全工作会议 - 定期安全报告	
安全检查与评价 - 日常安全生产监管，定期安全生产现场抽查和安全管理调研 - 黄金周和“五一”小长假高峰期运营监察 - 周度小检查、月度大检查，包括消防设施、防汛器材、设施设备 - 年度安全生产管理自我评价	
安全教育与培训 - 各经营公司开展日常安全教育培训 - 定期举办集团安全索道运营的技术和管理培训	

华山索道公司开展安全生产月活动

为提升员工安全素养及意识，加强安全管理，2020 年，华山索道公司开展了以“消除事故隐患，筑牢安全防线”为主题的安全生产月活动，通过线上线下安全知识宣传、安全隐患排查、晒比追赶活动，提高全员安全意识。



截至 2020 年，华山索道公司运营 24 年，接待游客 2,500 万人，无一起安全责任事故、无一起重大游客投诉，被授予全国“安康杯”优胜单位、全国“十佳索道”企业、全国首批 5S 索道企业、全国首批安全生产标准化“一级企业”等称号。



推进景区运营安全

在景区工程建设方面，公司制定《工程建设项目管理办法》《工程建设招标投标管理规定》《对外技术服务管理办法》等制度规范管理工程质量，在施工规划、施工的全流程切实保障工程建设安全，从源头保障景区运营的安全，为景区运营建立安全基础。



梵净山索道冬季安全检修



施工规划

- 施工合同中列入国家相关的工程质量相关标准
- 要求施工单位在施工组织设计中说明质量保障措施
- 配备专业的质量保障人员



施工

- 聘请第三方监理公司监督工程质量
- 项目公司驻现场工程师负责工程质量管理

在景区日常运营方面，公司重点加强突发事件的应急处理，并通过安全培训与演练提高相关人员处置突发事件的能力。



华山设备安全培训



华山安全技能大练兵

突发事件应急管理与演练

华山索道公司

- 成立突发事件预防领导小组
- 通过《华山索道突发事件预防及处理体系》规范设备、设施、服务、治安、自然灾害、媒体、车辆、员工、信息化、非正常营运、公共危机及特别重大事故等类型的突发事件管理

梵净山旅业公司

- 通过《梵净山索道营运现场运营期间突发情况下的应急处理方案》规范防雷、强风、设备故障、停电、防恐反恐、游客意外伤害、索道暂停、大雪冰冻天气等类型的应急处理
- 成立景区地质隐患监测小组，通过《贵州武陵景区管理有限公司地质隐患监测方案》掌控监测地质隐患

猴岛公园

- 将猴伤人作为重点应急处理事件，完善相关安全管理制度及处理流程
- 将猴岛公园保安部、内导服务部、医务室等人员的绩效工资和猴伤人事件挂钩
- 实行公园岗位片区管理责任制



华山索道社会联动救护演练



梵净山公司开展消防演练

03 共创共建 创造共享价值

- ◊ 赋能员工发展
- ◊ 助力脱贫攻坚
- ◊ 践行社会公益

赋能员工发展

保障员工权益

三特索道严格遵守《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，制定《招聘管理办法》《薪酬管理办法》《人事管理办法》等制度，对招聘、薪酬、员工福利管理进行明确的规范，公司总部及所属项目均严格执行相关制度，旨在为员工建立规范的发展平台与就业环境。

公司杜绝任何由性别、种族、宗教等其他因素产生的员工歧视行为，严禁聘用童工及强制劳工。公司《劳动合同管理》制度规定，公司各类用工必须签订合法、有效的用工合同或用工协议。2020 年，公司在雇佣及劳工准则方面未发生已确认的违法违规事件或任何诉讼。

员工招聘及雇佣相关管理方针

员工招聘管理

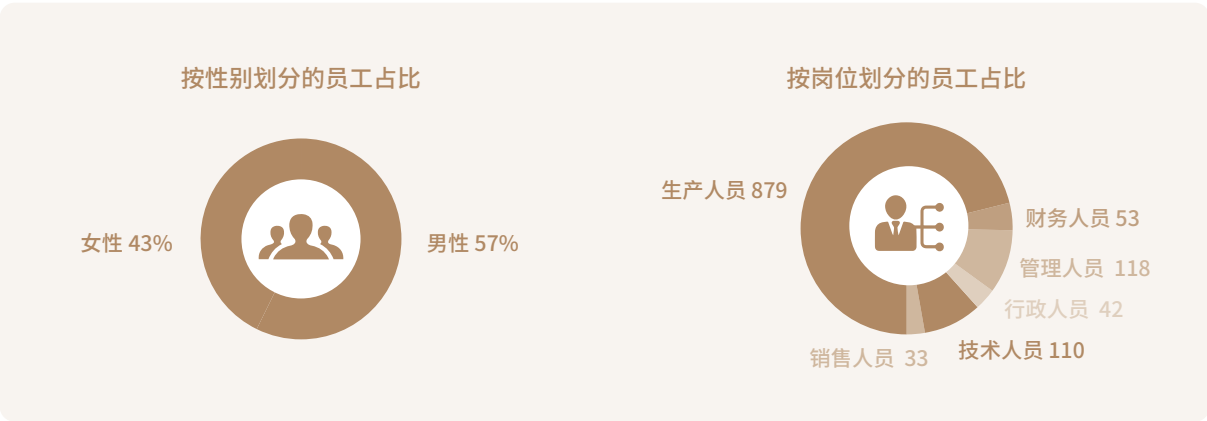
遵循公平透明、平等竞争、择优录用的原则，通过内部招聘、社会招聘、校园招聘等多种渠道招聘人才。

员工薪酬管理

遵循价值原则、市场原则、业绩原则、分类原则，建立科学、合理的薪酬体系，切实保障员工利益。

基本权益保障

按国家规定为员工缴纳社会保险、执行法定节假日、年休假及婚假、丧假、产假、工伤假、病假、事假等休假管理规定。



公司遵守《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，定期组织员工进行健康体检，以保障员工的身体健康。2020 年，公司未发生员工职业健康及安全相关的违规事件。

员工职业培训

公司高度重视人才队伍建设，把人才资源作为最核心的战略资源。公司制定人才发展与培训工作三年工作规划，对培训体系建设、专业人才培养、后备干部梯队、在中高层干部培训等方面进行了系统化规划，通过中高层培训、内训师培养、课程体系建设、梯队人才培养等方式，搭建全面高效的员工培训体系。

2020 年，公司围绕通用知识技能、旅游行业法律法规、疫情防控、设备安全、景区安全运营、环境保护等方面，开展多样化的培训项目，员工总培训人次 7,956 人次，培训覆盖率达 100%。

员工晋升体系

公司关注人才价值的持续提升，通过设置科学的员工晋升通道，为员工成长提供丰富的资源和动力。

2020 年，公司发布《任职资格管理办法》，对员工职业发展通道、任职资格、任职资格评定等进行清晰的规定，明确建立专业序列（P1-P6）、管理序列（M1-M5）的双通道职业发展路径，为员工提供更多发展机会和可能。

三特索道员工双通道职业发展路径

专业序列（P1-P6）	管理序列（M1-M5）
建立以学历、工作经验等要素的基础标准，以绩效考核、培训成果等内容专业成果标准，以通用胜任力、专业 / 管理胜任力等能力与素质潜力为核心的胜任力标准等对应于各级别的任职资格标准。	

专业技术人才是索道安全运营的基本保障。根据公司战略和索道运营的实际需要，公司制定了系统化的索道专业人才发展方案，为索道专业人员量身定制从设备助理到总工程师的职业晋升通道，并提供集训、轮训等形式专业技能提升培训，加强索道技术人才的培养与储备。

公司制定了《绩效考核管理办法》，遵循战略导向、激励性、价值导向的原则，对公司各部门及员工个人进行定期的绩效考核，年度考核结果应用于年度绩效奖金分配、评优评先、工资及任职资格调整等方面。2020 年，公司总部启动全员绩效考核，总部员工绩效考核覆盖率 100%。



深化员工关怀

公司竭力为员工提供全方位的关爱,通过员工民主沟通、员工慰问、驻外员工关怀等,让员工感受到切实的关心与爱护,提升员工的凝聚力及幸福感。

▷ 三特索道员工关怀活动

员工民主沟通

- 建立职工代表大会制度,保障员工民主决策、管理和监督的权利。2020 年组织召开线上职工代表大会,审议《关于三特集团总部干部职工防疫期间薪酬发放调整方案(讨论稿)》。

员工关爱活动

- 开展“疫后关爱困难人群”活动,关爱困难员工 6 名。公司总部及项目公司在采购防疫物资以及慰问疫情困难员工方面共计支出 23.5 万元。
- 关心职工身心健康,在职工因生病、婚丧、生育等事项时,及时知晓并代表公司组织慰问。公司总部全年发放员工节假日福利标准为 3,500 元/人/年。

驻外员工关怀

- 做好驻外干部及员工的关爱工作,包括春节、中秋节慰问一线全体驻外同仁及家属、向驻外员工发放福利礼包、向驻外家属发放慰问金。

进行员工体检

- 每年为公司总部全体员工免费提供体检一次,关爱员工身体健康。



定期开展员工生日会



除夕期间公司领导慰问东湖海洋世界员工



企业文化建设是提高企业整体素质和核心竞争力的重要方面,公司重视企业文化建设工作,通过员工活动、员工培训、微信公众号推广等多种途径进行企业文化的宣导,培养积极进取的企业文化。

开展“三特之星”评选

“三特之星”评选项目为三特索道企业文化特色项目,旨在表彰积极践行公司企业文化、值得广大员工学习的先进事迹和模范人物,提升员工凝聚力和工作积极性。

“三特之星”的提名需符合集团“The Sante Way”价值观,员工可通过微信公众号对符合价值观的员工进行投票,对于月度冠军、亚军以及年度冠军,公司在给予一定奖励的同时,在微信公众号对于员工及相关事迹予以宣传和展示。



助力脱贫攻坚

打赢脱贫攻坚战，是全面建成小康社会的现实需要，也是逐步实现共同富裕目标的基础和前提。作为国内跨区域的旅游资源开发商，公司在全国范围经营开发的旅游项目分布于 9 个省，其中梵净山项目、保康项目等多个项目地处于贫困或偏远地区。公司充分依托旅游项目投资、建设、经营等手段，构建以旅游扶贫为主，以就业扶贫、教育扶贫、健康扶贫等为辅的扶贫体系，带动项目所在地的经济发展，助力贫困人口脱贫致富。

2020 年，公司开展扶贫工作合计投入资金 231.18 万元，物资投入 3.22 万元，实施的帮扶项目 21 个，帮助建档立卡贫困人口脱贫 138 人，为脱贫攻坚取得全面胜利贡献力量。

以旅游发展带动梵净山地方经济再生

2003 年，公司响应贵州省委省政府的号召，在梵净山生态旅游区开发的基础上，在就业支持、旅游扶贫、基础设施建设等方面助力地方经济再生。

就业支持

安排近 500 名附近贫困家庭人员就业，从事园区保洁员、保安员、售票员、验票员、引导员等工作，帮助周边 18 个村民小组约 300 户贫困家庭脱贫

参与黔东南州大塘乡旅游扶贫工作，安排 12 个贫困户家庭到园区就业

附近村寨通过发展旅馆、餐饮、交通、表演、商贸和种植业发展经济，带动脱贫 10 户 32 人

旅游扶贫

完善梵净山官方网站，将黔东南地区特别是梵净山周边区域几十家 OTA、近百家旅行社（含景区）、上千家商户和上万家农户纳入平台，形成一站式的旅游服务

在园区建设一个特色商品展销超市和六个商品零售点，采取公司+农户的方式，从贫困村、贫困户订购商品，实现农旅+商旅的发展模式

基础设施建设

先后投入 3,000 多万元新建附近村民房屋拆迁和移民点

由 3 个周边村民组成的工程队常年建设、维护园区基础设施

华山索道公司聚焦农业扶贫，赋能新和村发展

华山索道公司通过驻村帮扶的形式，结合所在新和村农业生产的特点，以温室大棚为扶贫产业，采取支部+合作社+农户+贫困户的发展模式，建设设施温室大棚 18 棚，种植圣女果、甜瓜等。此外，华山索道与新和村签订公益岗位 6 户 7 人，赋能贫困户发展。

截至 2020 年，华溪镇新和村 33 户 84 人贫困户已全部脱贫。2018-2020 年，贫困人口人均收入增加 2,370.7 元。



华阴市委、市政府授予 2020 年度脱贫攻坚优秀帮扶单位荣誉称号

保康九路寨公司多样化帮扶助力农户增收

保康九路寨公司在项目开发建设之初，就通过基础设施建设、就业扶贫、产业扶贫等方式开展扶贫，实现当地农户年农副产品交易达 20 万元以上，依托景区新开办农家乐 20 余户，100 多家农户通过发展种植业、养殖业、餐饮业，兴办农家宾馆，年户平均增收 5 万元。

2020 年，公司与景区周边白竹村、百峰村、后园村建档立卡贫困户 10 户签订帮扶协议，新招进 5 名本地困难户在公司就业。



保康保康九路寨公司看望对口扶贫专户

猴岛公司“一企帮一村”带动当地脱贫致富

猴岛公园所在的陵水县文罗镇坡村主要收入来源为红色乡村文化旅游，公司统筹推进“一企帮一村”，以“共享”概念为核心，通过共享组织管理、共享品牌营销、共享产品设计、共享人才配置、共享旅游资源，助力打造坡村红色乡村旅游示范地，助力景区及其周边居民通过旅游经营脱贫致富。



猴岛公司扶贫产品展示区

践行社会公益

在推进生态文明建设的大背景下，三特索道将节能环保与公益事业有机结合，不断凝聚各方爱心，引导更多社会力量参与到公益、环保等行动中。2020 年，公司为阿拉善 SEE 捐赠 88 万元，用于阿拉善 SEE “诺亚方舟” 滇金丝猴保护项目，为生物多样性保护提供支持。

参与阿拉善 SEE 公益捐步活动

2020 年，公司积极参与“支持阿拉善 SEE 诺亚方舟，保护生物多样性，留住美好家园”为主题的“为自然邀您一起捐步”活动，华山索道、华山客栈快速响应，通过线上、线下两种宣传形式进行多渠道、多平台爱心宣传，向全社会发起公益捐步倡议。

据统计，此次活动实现捐步 1,660 余万步，实现配捐 7,002.98 元，参与人数高达 1,582 人次，为保护生物多样性，留住美好家园贡献力量。

和三特索道一起，
聚集每天坚实的一小步，凝聚起留住碧水蓝天的一大步。

阿拉善SEE SEE 三特索道 Sante Cableway 腾讯公益

爱我还能多久？
Love me, but for how long?

滇金丝猴
现仅存约3000只

诺亚方舟项目
保护滇金丝猴、长臂猿、倭黑熊、亚洲象等濒危物种，
保护它们生活栖息地并建立生态廊道，
让林中野鹿、水中野象、天上野鸟
构建人与自然和谐相处的美好家园

三特集团邀您
一块做好事 [9.7-9.9]

SEE 三特索道 Sante Cableway 腾讯公益

华山公司组织公益捐步活动

附录 奖项及认可

2020 年所获荣誉

颁奖单位	奖项名称
湖北省发展和改革委员会	2020 年湖北省服务业“五个一百工程”重点企业
武汉企业联合会、武汉企业家协会	2020 武汉企业百强之“服务业百强”

参与的行业协会及任职情况

行业协会 / 组织名称	担任职务
中国索道协会	副理事长单位
OATF 国际索道协会	中国企业会员单位
全国索道与游乐设施标准化技术委员会	成员单位
中国风景名胜区协会	会员单位
国际山地旅游联盟	会员单位
中国游艺机游乐园协会	会员单位

关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
营业收入	元	648,200,560.82	676,642,192.08	405,354,213.35
利润总额	元	208,285,381.19	87,302,924.37	57,284,826.95
总资产	元	2,863,827,356.57	2,876,048,554.68	2,712,996,633.18
基本每股收益	元 / 股	0.97	0.08	0.21

环境绩效

▷ 总部环境绩效¹

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
耗水总量	立方米	3,850	3,960	3,880
单位面积耗水量	立方米 / 平方米	1.42	1.46	1.43
耗电总量	兆瓦时	348.79	351.03	309.56
单位面积耗电量	兆瓦时 / 平方米	0.13	0.13	0.11
天然气消耗总量	立方米	12,520	12,375	12,496
单位面积天然气消耗量	立方米 / 平方米	4.61	4.56	4.60
自有车辆汽油用量	升	60,000	60,000	50,000
温室气体排放总量 ²	吨二氧化碳当量	503.98	505.68	441.49
其中，范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	189.58	189.26	162.45
其中，范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	314.40	316.42	279.04
单位面积温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.19	0.19	0.16

注 1：总部环境绩效统计口径为三特索道武汉总部。

注 2：温室气体排放总量范围包括天然气消耗、自有车辆汽油消耗产生的范围一的温室气体排放以及外购电力产生的范围二温室气体排放。温室气体排放因子根据香港联合交易所《如何编备环境、社会及管治报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》（2020 年 3 月）核算。

▷ 经营公司环境绩效^{1、2}

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
耗水总量	立方米	304,865	303,883	218,564
其中，市政供水	立方米	125,065	135,205	119,136
其中，直接收集和储存的雨水	立方米	179,800	168,678	99,428
每万元营收耗水量	立方米 / 万元	6.17	5.79	7.39
耗电总量	兆瓦时	6,947	8,080	7,386
每万元营收耗电量	兆瓦时 / 万元	0.14	0.15	0.25
自有车辆汽油用量	升	71,825	73,315	35,235
自有车辆柴油用量	升	93,030	92,900	73,100
废水排放总量	立方米	150,765	154,965	122,986

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
有害废弃物产生量 ³	吨	1	1	1
无害废弃物产生量 ⁴	吨	516	547	565
温室气体排放总量 ⁵	吨二氧化碳当量	6,860.32	7,908.89	7,111.21
其中，范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	452.41	456.08	298.07
其中，范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	6,407.91	7452.81	6,813.14
每万元营收温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 万元	0.14	0.15	0.24

注 1：经营公司环境绩效包括华山索道、武汉东湖海洋乐园、梵净山索道、海南猴岛公司 4 个经营公司的运营环境数据。

注 2：受 2020 年新冠肺炎疫情影响，相关经营公司有一定时间的停业，因此 2020 年耗水、耗电、耗油、温室气体排放量等环境数据较前两年有所降低。

注 3、4：有害废弃物主要为设备检修废油，无害废弃物主要为景区生活垃圾。

注 5：温室气体排放总量范围包括天然气、自有车辆汽油、柴油消耗产生的范围一的温室气体排放以及外购电力产生的范围二温室气体排放。温室气体排放因子根据香港联合交易所《如何编备环境、社会及管治报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》（2020 年 3 月）核算。

社会绩效

▷ 员工绩效¹

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
员工总数	人	1,474	1,608	1,235
按性别划分	男性员工数	840	916	704
	女性员工数	634	692	531
按地区划分	在中国大陆工作的员工数	1,474	1,608	1,235
	在港澳台及海外工作的员工数	0	0	0
员工流失率	%	23.00	24.00	24.78
按性别划分	男性员工流失率	23.20	24.60	25.10
	女性员工流失率	22.70	23.30	24.48
按地区划分	在中国大陆的员工流失率	23.00	24.00	24.78
	在海外（含港澳台）工作的员工流失率	0.00	0.00	0.00
员工培训人次	人次	8,844	9,648	8,027
员工培训覆盖率	%	100	100	100
按性别划分	培训覆盖的男性员工的比例	100	100	100
	培训覆盖的女性员工的比例	100	100	100



指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
员工人均培训时长	小时	7.5	8	8
按性别划分	男员工人均培训时长	小时	7.5	8
	女员工人均培训时长	小时	7.5	8
安全培训次数 ²	次	127	133	138
安全培训人次	人次	8,852	9,055	9,145
安全教育培训覆盖率	%	100	100	100
工伤发生次数	次	0	0	0
员工工伤人数	人	0	0	0
因工伤损失的工作日数	天	0	0	0
因工伤关系而死亡的员工人数	人	0	0	0

注 1：员工绩效统计口径与公司合并报表范围一致。

注 2：安全培训次数等员工健康及安全指标统计口径为三特索道武汉总部、华山索道、武汉龙巢东湖海洋公园、梵净山公司、海南猴岛公司。

▷ 产品及服务绩效¹

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
接获关于产品及服务的投诉数目	件	204	168	82
投诉处理率	%	100	100	100

注 1：产品及服务绩效的统计口径包括包括华山索道、武汉东湖海洋乐园、梵净山索道、海南猴岛公司 4 个经营公司。

▷ 社会贡献绩效

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
对外捐赠	万元	183.69	86.85	89.92
精准扶贫资金投入	万元	6,673.8	1,288.3	231.18
精准扶贫物资折款	万元	—	—	3.22
帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	1,627	279	138

报告索引表

《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》索引表

深交所《上市公司社会责任指引》指标	披露项内容	深交所《上市公司社会责任指引》指标	披露项内容
第一章 总则		第二十二条	提供优质服务
第二条	社会责任理念	第二十四条	诚信经营
第三条	利益相关方沟通	第二十五条	打造“智慧景区”
第四条	诚信经营	第二十六条	提供优质服务
第五条	实质性议题识别与分析	第五章 环境保护与可持续发展	
第二章 股东和债权人权益保护		第二十七条	致力生态环境保护
第七条	公司治理规范有序	第二十八条	致力生态环境保护
第八条	公司治理规范有序	第二十九条	致力生态环境保护
第九条	公司治理规范有序	第三十条	致力生态环境保护
第十条	公司治理规范有序	第三十一条	致力生态环境保护
第十一条	公司治理规范有序	第六章 公共关系和社会公益事业	
第十二条	公司治理规范有序	第三十二条	文化传承及保护 助力脱贫攻坚 践行社会公益 推动行业建设
第三章 职工权益保护		第三十三条	文化传承及保护 助力脱贫攻坚 践行社会公益 推动行业建设
第十三条	赋能员工发展	第三十四条	利益相关方沟通
第十四条	赋能员工发展	第七章 制度建设与信息披露	
第十五条	赋能员工发展	第三十五条	社会责任理念
第十六条	赋能员工发展	第三十六条	报告索引表
第十七条	赋能员工发展		
第十八条	赋能员工发展		
第十九条	赋能员工发展		
第四章 供应商、客户和消费者权益保护			
第二十一条	提供优质服务		

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI 标准）索引表

指标	对应章节	指标	对应章节	指标	对应章节
一般披露		102-45	报告编制说明	303-1	关键绩效表
基础		102-46	实质性议题识别与分析	303-3	关键绩效表
101-1	报告编制说明	102-47	实质性议题识别与分析	排放	
组织概况		102-49	实质性议题识别与分析	305-1	关键绩效表
102-1	公司概况	102-50	报告编制说明	305-2	关键绩效表
102-2	公司概况	102-52	报告编制说明	305-4	关键绩效表
102-3	公司概况	102-54	报告编制说明	305-5	关键绩效表
102-5	公司概况	102-55	《全球可持续发展报告标准》（GRI 标准）索引表	污水和废弃物	
102-6	公司概况			306-2	关键绩效表
102-7	公司概况	经济		社会	
102-8	赋能员工发展	103-1	诚信经营，确保规范运作	103-1	责任专题：“五位一体”推进生态人文保护
102-11	诚信经营	103-2		103-2	103-3 责任专题：“五位一体”推进生态人文保护 构筑安全根基打造产品内核 共创共建，创造共享价值
102-13	以科技武装索道运营管理体系 奖项及认可	103-3		103-3	
战略		间接经济影响		雇佣	
102-14	董事长致辞	203-1	助力精准扶贫 践行社会公益	401-1	关键绩效表
道德和诚信		反腐败		职业健康与安全	
102-16	社会责任理念	205-2	诚信经营	403-2	关键绩效表
102-17	诚信经营	环境		培训与教育	
管治		103-1	责任专题：“五位一体”推进生态人文保护	404-1	关键绩效表
102-18	组织架构	103-2		404-3	关键绩效表
102-21	利益相关方沟通	103-3		多样化与机会平等	
102-29	实质性议题识别与分析	能源		405-1	关键绩效表
利益相关方参与		302-1	关键绩效表	营销与标志	
102-40	利益相关方沟通	302-3	关键绩效表	417-3	用科技手段实现经营服务前瞻化
102-42	利益相关方沟通	302-5	责任专题：“五位一体”推进生态人文保护	客户隐私	
102-43	利益相关方沟通			418-1	用科技手段实现经营服务前瞻化
102-44	实质性议题识别与分析	水资源			
报告概况					