



2023

福建东百集团股份有限公司
可持续发展报告
FUJIAN DONGBAI CO.,LTD

CONTENTS 目录

01

关于本报告 01

02

董事会声明 02

03

走进东百 03

3.1 公司简介 04

3.2 企业大事记 05

3.3 年度荣誉 06

04

可持续发展治理 07

4.1 可持续发展治理模型 08

4.2 利益相关方识别与沟通 10

4.3 实质性议题评估 11

05

责任治理 创造长期价值 13

5.1 规范治理架构 14

5.2 合规与风险管理 17

5.3 信息透明 18

5.4 商业道德管理 20

5.5 信息安全管理 22

5.6 党建引领发展 23

06

绿色环保 共创零碳未来 25

6.1 全程把控 完善环境管理 26

6.2 节能减排 优化资源管理 28

6.3 关注双碳 应对气候变化 32

6.4 双碳行动 环保节能宣教 34

07

互融共生 守护社会责任 37

7.1 用心礼遇 客户服务与权益保护 38

7.2 同心同行 员工雇佣与发展 41

7.3 安心守护 安全生产与职业健康 44

7.4 诚心共赢 供应链管理与维护 45

7.5 匠心精研 研发与知识产权保护 47

7.6 爱心回馈 企业公益行动 49

08

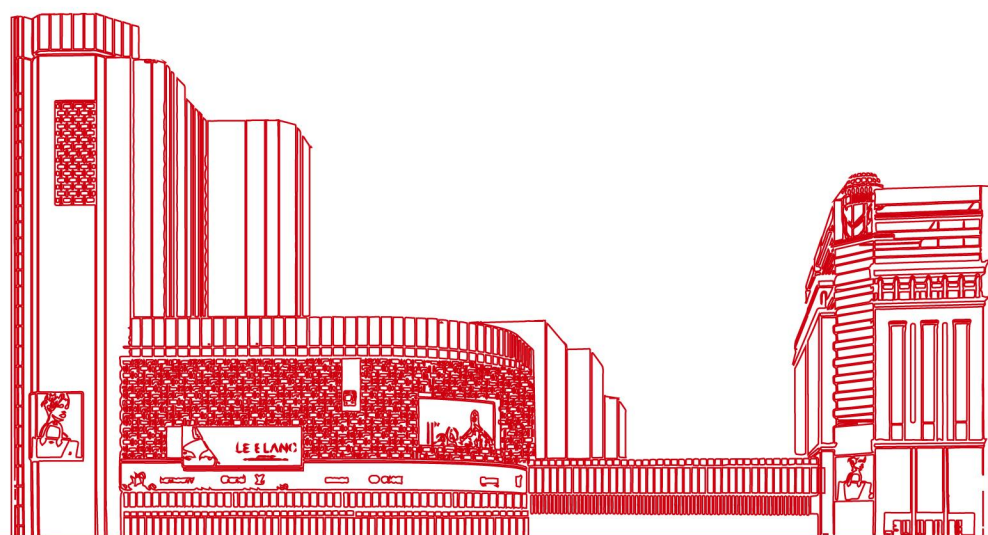
关键绩效 51

09

指标索引表 53

10

结语 54



DONGBAI GROUP

报告简介

东百集团自2008年以来每年发布上一年度可持续发展报告(2021年及之前称为社会责任报告),向利益相关方披露公司的可持续发展状况。

报告本着客观、规范、透明和全面的原则,阐述披露公司2023年在环境保护、社会责任、公司治理等方面的实践与成果。

时间范围

报告时间跨度为2023年1月1日至2023年12月31日。为保证报告内容的完整性和连贯性,部分内容在上述时间范围前后有所延伸。

发布周期

本报告是年度报告,上期报告已于2023年4月份发布。

报告范围

本报告组织范围为福建东百集团股份有限公司及主要控股子公司。

编制依据

本报告参照上海证券交易所2024年发布的《自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)(征求意见稿)》、《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG 5.0)》编制而成,并参考全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards 2021)。

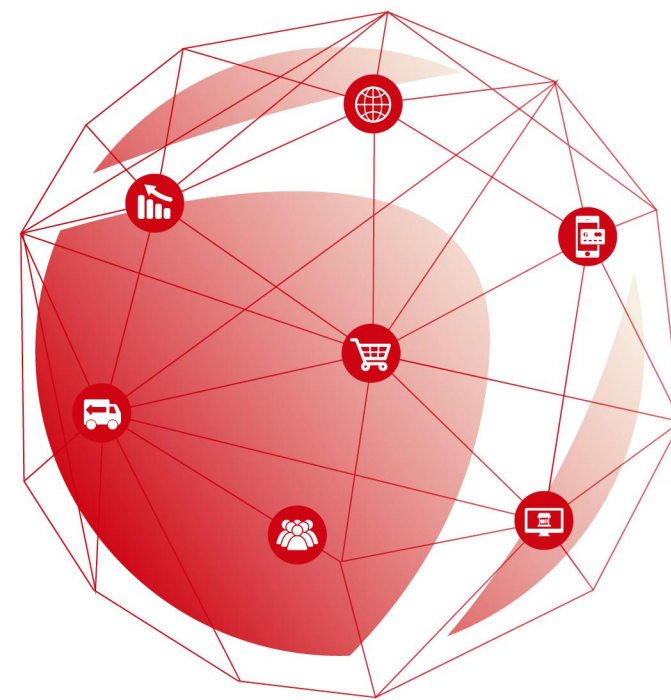
报告数据说明

本报告包含的数据、信息来源以公司的统计数据和相关文件为主。报告经董事会审核后发布,公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

公司2023年度可持续发展报告已经由董事会于二零二四年四月十一日审阅批准。

东百集团作为有着67年历史传承的老字号品牌,始终坚持履行企业社会责任。面对百年变局的加速演进,可持续发展成为各行各业更加坚定的选择。公司将环境、社会和治理(ESG)理念融入公司战略,建立健全的ESG管治机制,以消费者和客户为中心、构建透明、多赢机制,寻求环境友好型发展模式,以稳健务实的步伐,努力实现与环境和社会的和谐共融,创造长期的环境、社会及企业发展价值。

公司董事会高度重视公司可持续发展,成立ESG工作小组,体系化开展ESG具体工作,确保各项政策和举措的有效实施。公司关注利益相关方的期望与诉求,与利益相关方开展定期沟通,识别和评估ESG重要议题。公司将ESG重点议题作为公司可持续发展工作的年度策略,不断提升公司ESG管理能力和表现。公司高度重视ESG信息披露相关工作,由ESG工作小组负责年度ESG报告准备,由公司董事会审阅年度ESG报告,确保信息披露的真实性与有效性。



03

东百集团

2023年度可持续发展报告

03

走进东百

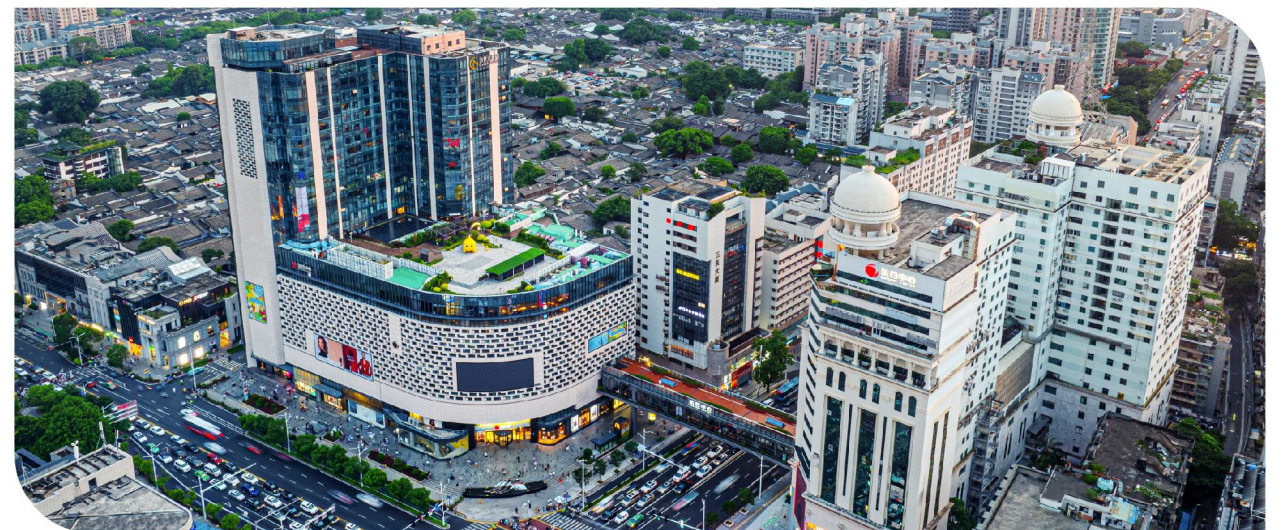
公司简介

福建东百集团股份有限公司(以下简称“东百集团”)前身是福州东街口百货商店,创始于1957年,历经国企改革、上市和集团化、连锁化等发展阶段,如今以“商业零售+仓储物流”为双轮驱动,业务延伸至文商旅、酒店等领域,产业聚焦全国经济最具活力的三大经济圈及中西部重点城市。作为福建省第一家上市的商业企业,东百集团于1993年登陆上海证券交易所,股票代码600693。

在商业零售领域,东百集团历经67年发展,已成为享誉八闽的商业品牌。东百集团为所在城市引进众多国内外标杆性品牌,打造了“福州中心封面”东百中心、“西北商业航母”兰州中心、“福清城市名片”东百利桥古街等众多商业标杆项目,并通过轻资产运营输出东百商业品牌与运营能力,助力城市提升商业格局,成为中国东南、西北区域的龙头商业企业。

2016年,东百集团布局现代仓储物流,投身新经济基础设施升级。截至2023年底,东百物流已在全国各大枢纽型节点城市投资建设18个高端物流产业园区,项目面积近两百万平方米,为京东、顺丰、中国邮政、希音等各行业头部企业提供高品质仓储物流空间与服务。同时,东百物流与国内外资本合作,打造“投建招退管”业务滚动发展闭环,形成东百集团的第二增长曲线。

作为现代品质生活服务商,东百集团未来将继续以“立足福建,走向全国”为发展方向,以“商业零售+仓储物流”为双轮驱动,通过轻资产管理模式,持续深化在商业零售及仓储物流领域的战略布局,专注于生活消费领域基础设施的提供和运营,加快智慧零售升级,积极推动主题基金的建立,创造更贴合消费需求及发展趋势的商业新业态;形成覆盖更广泛、运营效率更高、产业协同性更强的物流基础设施网络。



企业大事记

- 🏠 1957年 福州东街口百货商店正式开业,是为当时福建最大新型百货商店
- 🏠 1957年9月 福州东街口百货商店正式开业
- 🏠 1986年10月 福州市首家商业企业试行股份制改革
- 🏠 1993年11月 上海证券交易所挂牌上市,股票代码600693
- 🏠 2001年6月 企业重组,在市场经济浪潮中开启资本运作
- 🏠 2007年5月 元洪店开业,开启商业连锁化发展
- 🏠 2010年 东街店年销售11.54亿元,福建首家年销破10亿
- 🏠 2011年11 兰州中心正式奠基,开启全国拓展
- 🏠 2016年 布局仓储物流和供应链管理,开启双轮驱动格局
- 🏠 2017年10月 东百中心重装开业,回归福州商业王位
- 🏠 2018年11月 东百物流与国际资本合作,建立轻资产运营模式
- 🏠 2019年1月 兰州中心盛大开业,与东百中心并称南北灯塔
- 🏠 2019年6月 自主酒店品牌东百坊巷大酒店开业
- 🏠 2020年 东百云商城上线,正式启动智慧零售
- 🏠 2022年 携手亚洲市值最大的上市REITs香港领展基金,开展仓储物流项目股权及运营管理合作
- 🏠 2022年 东百商业升级发布自主研发的智慧服务中心
- 🏠 2022年12月 东百集团首个文商旅项目——福清利桥古街盛大开业
- 🏠 2023年11月 东百集团全面轻资产运营项目——昊鑫时代广场升级开业



| 荣誉主体 | 奖项 | 颁奖机构 | 颁奖时间 |
|-----------|-----------------------|-------------------------|----------|
| 东百集团 | 2022年购物中心企业TOP100 | 中国连锁经营协会 | 2023年6月 |
| 东百集团 | 2023年度功勋企业 | 中共福州市鼓楼区委 福州市鼓楼区人民政府 | 2023年9月 |
| 东百集团 | 年度优秀社会责任案例 | 中国财富网 | 2023年12月 |
| 福州东百中心 | 2022年度标杆商业项目 | 联商网 | 2023年6月 |
| 福州东百中心 | 2023年度商场导购服务优秀案例 | 中国百货商业协会 | 2023年11月 |
| 福州东百中心 | 2023CCFA金百合购物中心最佳实践案例 | 中国连锁经营协会 | 2023年6月 |
| 东百兰州中心 | 2023年度高质量商业项目TOP30 | 联商网 | 2024年3月 |
| 东百兰州中心 | 2022年度零售业数字化优秀创新案例 | 中国百货商业协会 | 2023年12月 |
| 福清东百利桥古街 | 福建省特色步行街 | 福建省商务厅 | 2023年12月 |
| 福清东百利桥古街 | 2023年度商业项目新势力TOP30 | 联商网 | 2024年2月 |
| 福安东百城 | 2023年度最佳诚信企业 | 中共福安市委 福安市人民政府 | 2024年2月 |
| 福州高新物流产业园 | 中国五星仓库 | 中国仓储与配送协会 | 2023年6月 |
| 兰州东百物业 | 甘肃优秀物业企业 | 甘肃省物业协会 | 2024年3月 |
| 福安东百物业 | 2022年度五星物业评级 | 宁德市住房和城乡建设局 | 2023年5月 |

04

东百集团
2023年度可持续发展报告

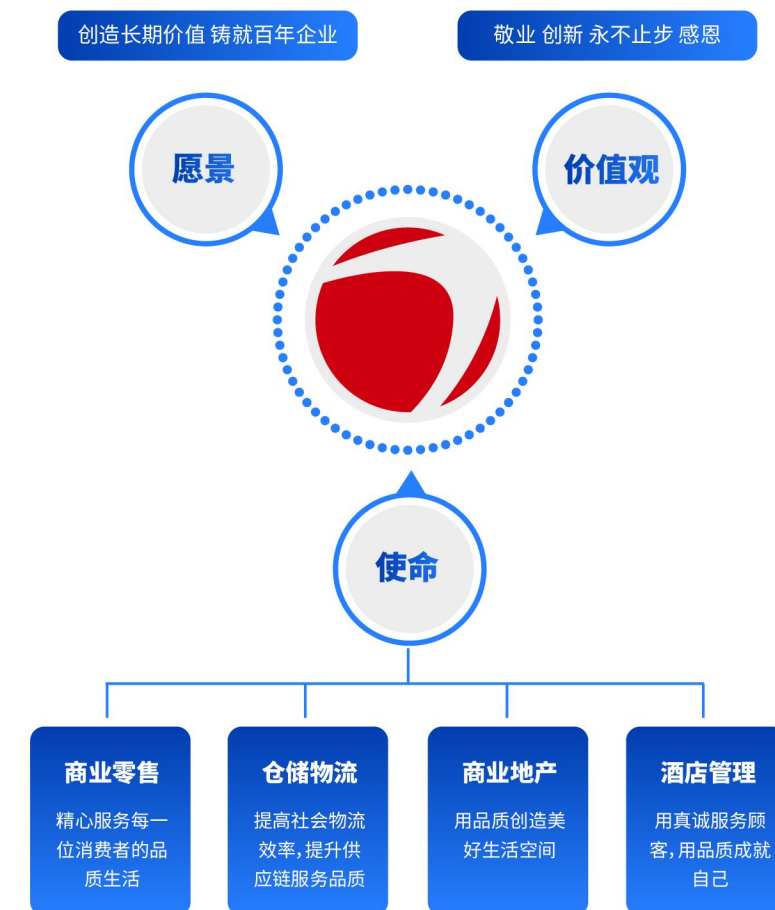
04

可持续发展治理

作为“现代品质生活服务商”，我们长期以来将可持续发展理念融入公司日常运营与管理，积极履行社会责任，追求环境、经济与社会价值的平衡，不断完善可持续发展治理体系、提升治理能力。

4.1 可持续发展治理模型

治理理念



治理架构

公司始终坚持履行企业社会责任,建立健全ESG管治机制,以稳健务实的步伐,努力实现与环境和社会的和谐共融,创造长期的环境、社会及企业发展价值。

公司高度重视可持续发展,建立了ESG工作小组,成员包括公司高级管理人员及各相关职能部门管理人员。工作小组体系化开展ESG具体工作,确保各项政策和举措的有效实施。ESG工作小组负责年度可持续发展报告准备,由公司董事会审阅年度可持续发展报告,确保信息披露的真实性与有效性。

ESG信息披露

公司自2008年起连续编制、发布社会责任报告/可持续发展报告,积极回应利益相关方的诉求与期望,主动全面地呈现公司在环境、社会及管治方面的努力和表现,展现公司实现可持续发展的承诺与愿景。

2023年,公司首度以ESG披露架构发布2022年度可持续发展报告,获得多方认可,在WIND ESG的综合得分位于多元化零售行业48家企业中的第13位。

能力建设

为进一步提升ESG治理能力,报告期内公司邀请ESG专业机构开展ESG专项培训,组织ESG工作团队、总部职能部门相关人员了解ESG领域最新动态、强化理念认知、学习最新监管要求、明确管理提升方向、提高年度可持续发展报告编制能力。



4.2 利益相关方识别与沟通

我们高度关注利益相关方的期望与诉求,通过更多渠道、更多方式与利益相关方开展沟通与合作。对于利益相关方关注的议题,我们积极听取各方意见与建议,并采取相应措施予以合理回应。

| 利益相关方类别 | 诉求与期望 | 沟通与回应 |
|----------|---------------------------------|---|
| 政府与监管机构 | 合规经营、响应国家号召、支持地方发展、带动上下游发展、创造就业 | 依法纳税、党建引领、积极落实相关国家政策、主动承担社会责任 |
| 股东与投资者 | 合规经营、业绩表现、风险管控、权益保护、信息披露 | 持续创造经营业绩、提升公司管治及风险管理水平 定期发布报告、召开股东大会、召开投资者业绩发布会、举办路演/反向路演、维护投资者关系热线、E互动等渠道 |
| 客户与消费者 | 客户服务品质、客户权益保护、客户隐私安全 | 落实客户满意度调查、建立健全客户服务体系、完善客户意见反馈及投诉处理机制、建设智慧服务中心平台、维护社交媒体发布与沟通渠道 |
| 员工 | 员工权益保护、职业发展平台、促进员工发展、员工身心健康 | 平等雇佣与就业保障、完善晋升机制、组织员工培训,搭建发展平台、开展员工活动,加强员工沟通 |
| 供应商与合作伙伴 | 诚信合作、合作互利共赢 | 实施阳光采购,打造责任供应链、积极维护,加强日常沟通、依法履行合同、供应商评估 |
| 社会与公众 | 提供就业机会、承担公共事务、支持社区公益 | 校园招聘与社会招聘、参与慈善捐赠、发起社会公益活动 |
| 环境与生态 | 合理利用资源、保护生态环境 | 落实绿色施工,坚持绿色运营、提高能源和资源使用效率,落实节能减排、发动植树绿色公益活动 |

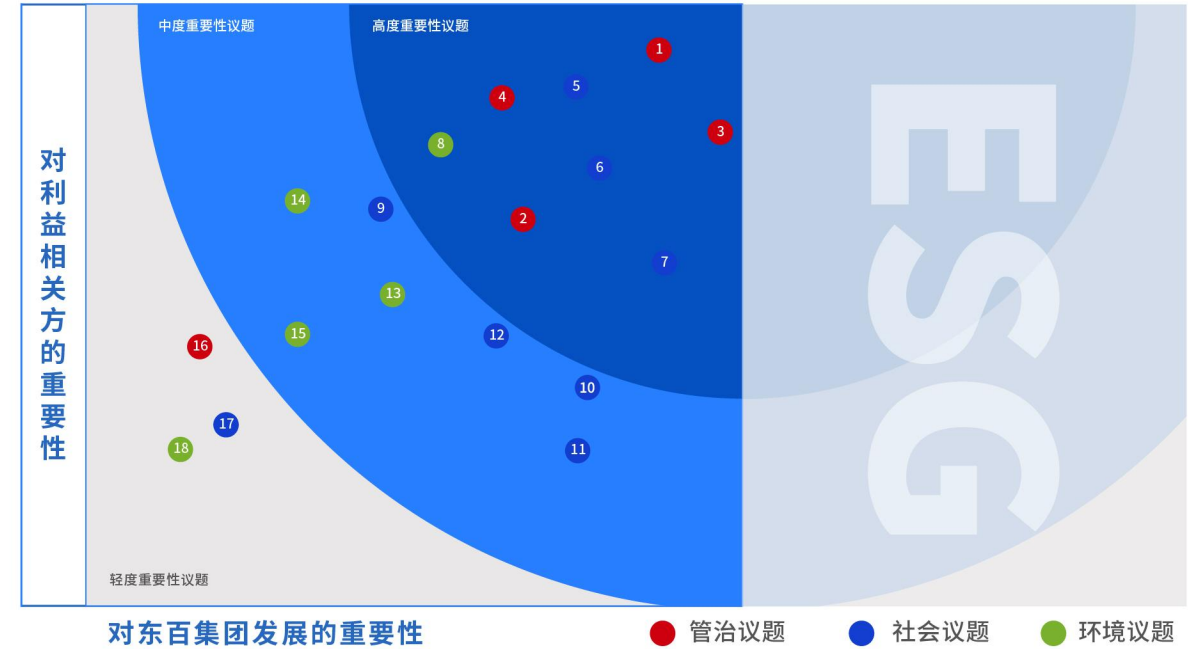
4.3 实质性议题评估

在东百集团可持续发展报告中,我们全面梳理公司可持续发展的重要事项,结合内外部利益相关方的期待及诉求,识别输出2023年东百集团实质性议题矩阵。我们将积极响应相关方的重要关注点并采取行动措施,提升利益相关方对公司ESG管理的认可。我们还将ESG重点议题作为公司可持续发展工作的年度策略,不断提升公司ESG管理能力和表现。

重大议题识别流程



重要性议题分析结果



| | | | | | | | | |
|---------|-------------|----|---------|-------------|----|---------|-----------|----|
| 重度重要性议题 | 1.合规合法经营 | 管治 | 中度重要性议题 | 9.客户服务品质 | 社会 | 轻度重要性议题 | 16.支持地方发展 | 管治 |
| | 2.廉洁与反腐败 | 管治 | | 10.员工职业发展 | 社会 | | 17.公益慈善 | 社会 |
| | 3.风险管理水平 | 管治 | | 11.员工培训成长 | 社会 | | 18.应对气候变化 | 环境 |
| | 4.党建引领 | 管治 | | 12.供应链管理 | 社会 | | | |
| | 5.安全生产 | 社会 | | 13.绿色建造 | 环境 | | | |
| | 6.客户权益与隐私保护 | 社会 | | 14.减少温室气体排放 | 环境 | | | |
| | 7.员工权益保护 | 社会 | | 15.废弃物管理与环保 | 环境 | | | |
| | 8.绿色运营 | 环境 | | | | | | |

05

东百集团

2023年度可持续发展报告

05

责任治理 创造长期价值

公司以“创造长期价值·铸就百年企业”为愿景，重视以合规经营、良好治理实现公司的长远、稳健发展。在积极践行可持续发展理念的道路上，我们关注利益相关方诉求，不断推进、优化环境、社会与管治管理，助力经济、环境、社会的和谐与可持续发展。

5.1 规范治理架构

公司严格遵守《公司法》、《证券法》等法律法规以及中国证监会、上海证券交易所等监管机构的要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的治理架构，并制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等各项规范制度，提升科学决策和风险防范能力。各职层严格按照《公司章程》和各项议事规则、工作细则规范运作，切实履行各自应尽职责和义务，坚守良好的企业管治原则，共同构建权责明确、配合紧密、运行高效的治理结构，稳步提升公司治理能力，确保公司文件运营。

组织架构

➤ 股东大会

股东大会是公司最高权力机构，公司建立健全与股东沟通的有效渠道，确保所有股东享有平等地位及对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。2023年公司召开股东大会2次，均采用现场与网络投票相结合方式进行，律师对公司股东大会的召集、召开及表决程序等事项进行见证，确保表决结果合法有效。

➤ 董事会

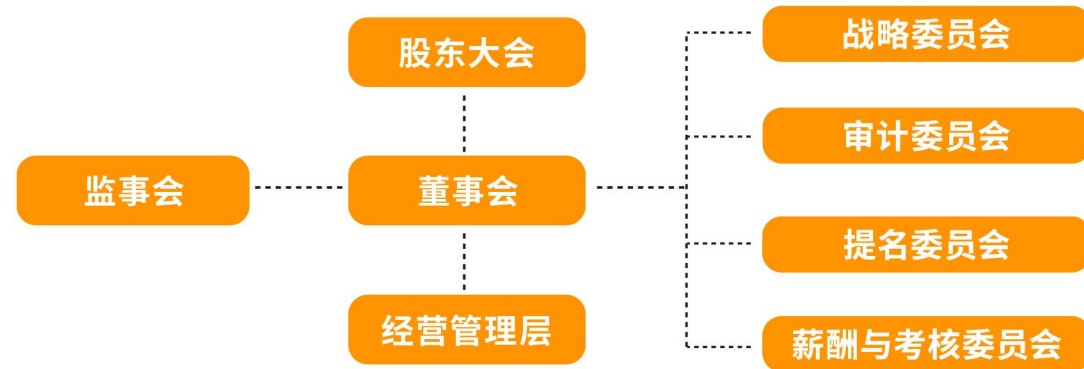
董事会是公司的决策结构，对股东大会负责，公司2023年5月顺利完成董事会换届选举工作，公司董事会下设战略、审计、提名、薪酬与考核四个专门委员会，分别在公司战略、审计、人事和薪酬等方面对董事会的决策职能进行强化，为公司相关领域事项决策提供建议，确保董事会决策的合法性、科学性、正确性，降低公司运营风险。

➤ 监事会

监事会是公司的监督机构,公司时任监事均以认真负责的态度对待全体股东,严格按照有关法律法规及《公司章程》的相关规定勤勉尽责的履行监督职能,对公司重大事项、关联交易及董事、高级管理人员履行职责的合规性进行监督,以维护公司及股东的合法权利。

➤ 经营管理层

经营管理层是公司运营管理的执行机构,在董事会领导下,全面负责日常经营管理。



2023年度,公司根据经营需要及监管要求,合理统筹三会安排,组织召开股东大会、董事会、监事会会议18次,审议98项议案;同时根据董事会各专门委员会职责,组织召开专门委员会会议17次,审议议案33项。

| 会议类型 | 召开次数 | 议案数量 |
|---------------|-----------|------------|
| 股东大会 | 2 | 17 |
| 董事会 | 8 | 48 |
| 监事会 | 8 | 33 |
| 各专门委员会 | 17 | 33 |
| 其中: 战略委 | 2 | 5 |
| 审计委 | 10 | 21 |
| 薪酬与考核委 | 3 | 4 |
| 提名委 | 2 | 3 |
| 合计 | 35 | 131 |

董事会构成多元

根据《公司章程》规定,公司董事会由7-9名董事组成。2023年5月,公司董事会顺利完成换届选举工作,董事会成员按照多元化原则挑选最佳人员,目前董事会成员7人,由施文义董事长及其他6名董事组成,分别为林建兴、徐俊、李毅、张榕、赵仕坤、李茂良,其中,张榕、赵仕坤、李茂良为独立董事,占董事会总人数的1/3以上,均具有博士学位;其他董事也分别具有财务、金融或经济领域专业背景,行业经验丰富,多元化、专业性强的董事会能够获取不同的资源,应对快速变化的市场需求,并能够对董事会决策事项进行多元化考量,保证决策质量。

| 指 标 | | 单 位 | 2023年底 | |
|--------|---------|--------|--------|---|
| 董事会多元性 | 董事人数 | 人 | 7 | |
| | 按性别划分 | 男性人数 | 人 | 6 |
| | | 女性人数 | 人 | 1 |
| | 按年龄划分 | 60岁及以上 | 人 | 0 |
| | | 40-59岁 | 人 | 6 |
| | | 40岁以下 | 人 | 1 |
| | 按教育背景划分 | 硕士及以上 | 人 | 5 |
| | | 本科 | 人 | 1 |
| | | 大专 | 人 | 1 |
| | 按专业背景划分 | 金融相关 | 人 | 2 |
| 法律相关 | | 人 | 1 | |
| 财务相关 | | 人 | 3 | |
| 管理相关 | | 人 | 1 | |
| 董事会独立性 | 独立董事人数 | 人 | 3 | |
| | 非独立董事人数 | 人 | 4 | |

5.2 合规与风险管理

公司高度重视合规管理,积极推进企业风险防治,基于体系建设与持续的风险识别、合规建设,建立企业应对风险的长效机制。

内部控制

公司严格参照《公司法》、《上市公司治理准则》等相关法律法规,并结合《公司章程》、《内部控制评价管理办法》、《内部控制缺陷认定标准2.0》等公司内部控制制度文件要求,不断完善公司的法人治理结构,建立健全公司内部管理和控制制度,促进公司规范运作,不断提高公司治理水平。

董事会下设审计监察部,严格按照有关法律法规及公司《内部审计管理制度》的相关规定和要求,将购买和出售资产、对外投资、对外担保、关联交易、募集资金、财务资助和资金往来、信息披露事务管理制度的建立和实施情况、会计政策变更等8项重要事项纳入日常审计范围,确保公司运行规范。

风险识别和管理

公司建立了完善的内部风险监控体系,通过组织职能建设、完善的制度文件和授权流程,提升风险防控水平。

公司在董事会和管理层面持续完善和强化风险识别、监控和防范等职能,在集团总部设置风控中心,负责公司层面的风险识别和防控。公司制定了《东百集团合同管理制度》、《东百集团授权流程管理办法》及《东百集团规章制度管理办法》等文件,深化依法治企工作,防范企业法律风险。

公司定期开展内部风险的识别、分析与评估工作,形成年度内部评价控制报告。2023年根据各单位实际情况变化,对授权文件进行临时流程设置33次,累计修改流程1480个。坚持做好制度文件的合规性审核,截止2023年12月31日,发布废止制度共119项,其中新制定12项,修订55项,废止52项。通过制度文件的合规性审核,保证规章制度对业务拓展的刚性约束,有效提高规章制度的合规性和针对性。

规范合规运营

公司高度重视守法合规培训工作,通过邀请公司法律顾问开展法律知识讲座,组织员工学习合同纠纷典型案例,有针对性地开展普法宣传主题活动,持续提升员工法律意识,增强员工依法保护个人权益的能力,营造企业守法合规的文化氛围。

2023年度,公司董事、监事、高级管理人员按照相关规定,积极参加中国证监会及其派出机构、上海证券交易所

所、福建上市公司协会举办相关的任职及后续培训;此外,公司定期收集、整理证券市场最新法律法规、监管部门文件或违规违法的案例并及时传递,强化合规意识,进一步提高上市公司质量。

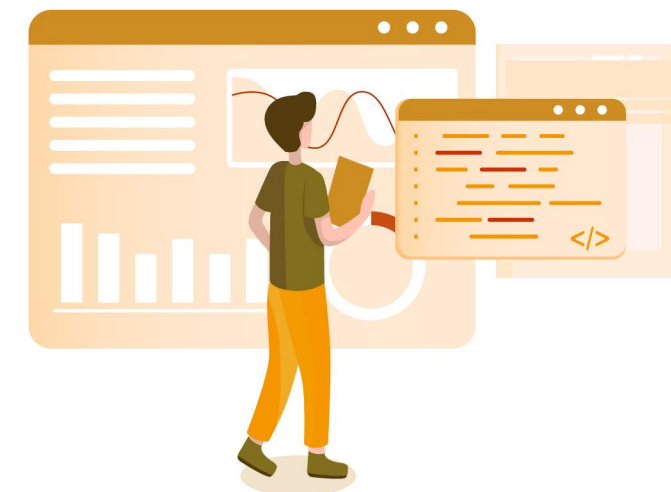
5.3.信息透明

信息披露管理

公司根据有关法律法规、《上海证券交易所股票上市规则》及《公司章程》等规定,同时结合公司实际情况,制定了一系列信息披露管理相关制度,包括《公司信息披露事务管理制度》、《公司重大信息内部报告制度》、《重大事项事前咨询制度》、《重大信息内部保密制度》等。

公司依法合规履行信息披露义务,保护投资者的合法权益,信息披露事务由董事会统一领导和管理,董事长为信息披露事务管理的第一责任人;董事会秘书为信息披露主要及直接责任人,负责组织协调和实施信息披露事务;证券事务部为信息披露日常管理部门。

公司持续建设和完善符合公司特点、兼顾合规要求与业务需要的信息披露体系,确保信息披露程序合法合规,保证信息披露内容的真实、准确、完整、及时,公平对待所有投资者。2023年度,公司组织编制信息披露文件150份,其中定期报告4份,临时公告70份,其他文件76份。



此外，公司严格按照《内幕信息知情人登记管理制度》相关要求，加强内幕信息的保密工作，完善内部信息知情人登记管理，公司董事、监事和高级管理人员以及其他相关人员在定期报告、重大事项等编制、审核过程中严格遵守保密义务，未发生内幕交易等违规行为。

公司信息披露指定媒体为上海证券交易所网站以及《上海证券报》《中国证券报》报刊，公司在上述指定媒体发布信息后再开展其他传播活动。此外，公司官网设置“投资者关系”栏目，持续更新定期报告、临时公告，方便投资者查阅公司的最新消息及对外公告。



投资者关系管理

公司重视与投资者建立公开、公正、多维度的关系，与机构及个人投资者建立多元的沟通渠道。在2022年年报及2023年半年报披露后，为增加报告的可读性，公司发布“一图看懂”进行直观解读，并通过召开业绩说明会等方式，就公司经营情况、发展战略、利润分配等相关问题进行交流，在信息披露允许的范围内就投资者普遍关注的问题进行解答，力求全面、客观地向市场传递公司信息，帮助投资者更加全面、深入地了解公司情况。



此外，公司积极参加券商策略会以及通过其他路演反路演活动，传递公司投资价值，推动形成相对稳定的市场预期。同时，持续做好日常投资者关系管理工作，接听投资者热线120余人次、及时回复e互动及邮件提问等，将投资者提出的合理建议转达给公司管理层，形成良性互动，共同推动公司持续、健康地发展。

公司在2022-2023年度福建辖区上市公司投资者关系管理工作评价中被评为A级。

投资者回报

公司制定了未来三年（2022-2024年）股东回报规划，在综合分析公司经营发展战略、股东要求和意愿、社会资金成本、外部融资环境等因素的基础上，充分考虑公司目前及未来盈利规模、现金流量状况、发展所处阶段、项目投资资金需求、银行信贷及债权融资环境等情况，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制。公司在满足现金分红条件、保证公司正常经营和长远发展的前提下，最近三年以现金方式累计分配的利润原则上不少于最近三年实现的年均可分配利润的30%。

2023年5月19日，公司2022年年度股东大会审议通过《公司2022年度利润分配预案》，公司拟以实施权益分派股权登记日的总股本为基数，向全体股东每股派发现金红利0.05元（含税）。2023年7月11日，公司实施完成本次利润分配实施工作，共计派发现金红利4,349.23万元（含税）。

5.4 商业道德管理

公司通过明确价值观与行为准则，确保决策透明公正，尊重员工与股东权益，提供优质产品和服务，积极承担社会责任，践行商业道德。

防治舞弊

倡导诚信正直的企业文化，营造反舞弊的氛围。管理层带头遵守各项制度，并通过培训、宣传等方式使员工了解反舞弊的重要性。

评估舞弊风险，建立具体的控制程序和机制。在公司和部门层面识别舞弊风险点，建立控制措施以降低舞弊发生机会。

建立反舞弊工作常设机构。综合管理中心负责制定反舞弊制度、进行文化建设和宣导工作。审计监察部负责建立举报渠道和对舞弊投诉进行调查。

设置举报渠道。包括电话热线、邮箱等，用于接收关于舞弊行为的举报。

对舞弊案件进行调查和处理。根据举报情况,由专门小组进行调查,并根据调查结果给予处理处罚。

建立舞弊案件的归档制度。对处理完成的舞弊案件材料进行归档保管,并定期向管理层和董事会报告。



举报申诉

公司鼓励举报一切违反商业道德和损害公司整体利益的违法违规行为,公司建立内部举报投诉机制。

公司审计监察部负责建立职业道德问题及舞弊案件的举报电话热线、电子邮件信箱,作为员工及与公司直接或间接发生经济关系的社会各方反映、举报违反职业道德问题情况或检举、揭发实际或疑似舞弊案件的渠道。

公司注重保护举报人的保密管理,采取保密措施严格防止泄露举报人身份、举报材料等隐私信息,防止打击报复,保护举报人的合法权益。

保密管理

为保护公司商业秘密,保障公司权益,结合公司实际情况,公司制订了《保密管理办法》,该办法中明确保密范围、密级、泄密责任等,必要时涉密岗位人员需与公司签订《保密协议》,确保公司商业秘密的安全性。同时通过组织开展保密培训,切实提高员工的保密意识和能力,落实保密责任,提高保密工作水平。

5.5 信息安全管理

公司高度重视信息安全对企业经营、客户权益保护的重要性,通过持续的安全设施建设、不断完善的安全合规操作及检查,构建全面、完整、高效的信息安全体系,提高企业信息系统的整体安全等级。

合规管理

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》,制定《东百集团信息安全管理制度》、《东百集团员工信息安全管理规定细则》、《东百集团信息系统建设和运维安全要求手册》、《东百集团计算机网络管理制度》,持续完善网络安全、终端安全等方面的管理规范,并组建专职信息安全小组,按照“谁主管、谁负责;谁运营、谁负责;谁使用、谁负责”的原则落实信息安全责任。

规划目标

以信息安全管理体系认证(ISMS)及网络安全等级保护2.0新标准下机房三级等保为核心目标,采用PDCA循环工作法,基于风险评估的风险管理理念,全面系统地持续改进组织的信息安全管理。

日常管理

日常切实抓好内、外网和硬件、应用软件“三层管理”,重点抓好“三大安全”排查。

硬件安全

包括传输、防雷、防火、防水、监控和电源等硬件设备都具备灾难备份,确保设备的正常运转。

网络安全

包括网络架构、安全日志管理、密码密钥管理等、数据库存储备份,外网访问控制,明确了网络安全责任,强化了网络安全工作。

应用安全

包括网站、软件管理,终端EDR防护,分组分策略进行维护,通过堡垒机登入维护资产管理,会话水印,全程操作录屏审计等。

意识提升

通过定期组织安全培训活动,提高员工对安全漏洞的识别和防范能力;同时,持续关注系统的安全状况,定期进行自查和评估,并持续改进安全策略。有效提升组织的安全防护能力,确保系统的稳定运行和数据安全。

5.6 党建引领发展

公司组建集团及各级子公司党组织,通过组织引领、思想引领、宣传引领,将党建工作与公司经营深度融合,把党建工作成效转化为企业发展优势。

促进党建与经营融合

公司1957年建立党组织至今,设集团党委1个,集团总部、东百中心、元洪店、爱琴海店、东百物业五个党支部。东百集团党委先后获得“先进基层党组织”、“党员诚信企业”、“优秀党建品牌”等各项荣誉。

公司始终围绕着“党建引领,组织覆盖、多元融入,有效服务、有机凝聚”的理念,集团党委带领党支部认真宣传贯彻党的各项方针政策,设立党员“先锋岗”,组织党员开展“党员示范岗”“党员志愿服务队”等活动,充分发挥党员先锋模范作用。集团党委把党员作用发挥在经营上、把党建工作成效体现在业务发展上,全力打造出一道“红色风景线”。

规范支部建设

为进一步加强党支部标准化规范化建设,更好地发挥党支部作用,2023年9月,东百集团党委所属各党支部圆满完成换届选举工作,选举产生新一届党支部委员会,并对支部委员进行了分工,适时组织党支部书记培训班,从而提高党务工作能力,保障各项党建工作的落实,四个到届支部全部完成换届工作且均达到星级党支部标准。



夯实党建学习

东百集团党委夯实学习党建制度,切实完成各项党员管理工作。报告期内,东百集团党委坚持制度促学,使党员干部的学习进一步制度化、规范化,开展组织系列主题党日活动。

2月,东百集团总部党支部与浦发银行福州东街支行党支部联合开展“党建共建、发挥合力、共赢未来”共建活动。

4月,东百集团党委举行了全国两会政府工作报告解读以及学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议,深入学习全国两会以及习近平总书记重要讲话精神。

6月,庆祝中国共产党成立102周年,组织在榕党员前往连江透堡红色教育基地开展七一主题党日活动。

10月,纪念中华人民共和国成立74周年,组织全体党员观看爱国主义影片。



06

东百集团

2023年度可持续发展报告

06

互融共生 守护社会责任

全球气候变化日益显著,对国家、城市和企业的影响不可忽视。公司充分认识到提升自身应对环境变化的适应力对企业可持续发展的重要作用,不断完善绿色管理体系和实践,推进项目建造与项目运营中的环境与社区友好,以响应“生态文明”与“美丽中国”建设,助力国家“3060”碳达峰碳中和目标的实现。

6.1 全程把控 完善环境管理

公司始终致力于成为环境友好型和资源节约型企业,秉承遵守法规、把控底线、持续改善的管理原则,通过绿色建造、节能减废、绿色办公,全面降低降低企业经营对环境的影响,以谋求人与自然的和谐共生。

环境管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规,要求辖属单位严格遵守法规,最大限度减少自身经营活动对环境造成的影响。

对于开工建设的仓储物流和商业地产项目,公司遵循《绿色建筑评价标准》《公共建筑节能设计标准》《民用建筑绿色设计规范》等国家标准,以及各地方标准,积极推进绿色建筑实践。

针对在运营的商业项目,我们制定了《商业节能运行管理指引手册》,详细规定了各类设备的节能方案与要求、日常数据记录监测、以及监督检查要求等,以保证商城良好品质及设施设备正常运作的情况下,实现绿色节能运营。

公司设立了完善的组织架构,统筹公司环境管理工作。公司工程物业中心负责公司环境和能源管理工作,制定相关管理制度,实施日常监督管理。公司辖属单位作为环境保护和节能责任主体,在日常建设、运营中制定本单位节能环保方案,落实管理要求,定期总结汇报工作成果。

► 环境管理及监督措施



新建项目环境评估政策

对于新开工的商业地产项目与仓储物流项目, 公司均严格按照要求, 对场地及周边环境进行评估, 研究项目对环境及生态的影响, 同时编制可行性报告及环境评估报告, 上报审核, 经审批后方可动工。

绿色设计及建造

公司将绿色理念融入到在项目设计建造中, 积极对标绿色建筑要求, 打造绿色节能项目。

2023年, 公司竣工验收的石家庄藁城产业园项目, 通过河北省公共建筑节能设计标准验收, 照明照度、噪声级及结构件隔声、水资源利用、围护结构热工等均符合河北省《绿色建筑评价标准》。

○ 报告期内, 公司未发生与环境保护、污染物超标或违规排放等相关的事故与违规被处罚事件。

6.2 节能减排 优化资源管理

公司在商业运营、企业办公等过程中切实贯彻节能减排理念, 践行绿色标准, 通过技术改进、精细管理, 全面加强能效管理、水资源管理和废弃物管理, 践行节能减排, 提升能源资源利用效率。我们将绿色运营理念贯穿到与员工、消费者与公众有关的许多方面, 最大限度地降低产生的环境影响。

能源管理

公司将能源管理作为环境管理工作的重中之重, 2023年在全集团范围内进行部署, 厉行节能降耗。公司工程物业中心负责统筹管理工作与巡检监督, 对能源消费进行统计与评估、考核; 各辖属单位制定了节能降耗的具体方案与计划, 全面提升能源使用效率。

► 节能降耗措施



设备改造:

包括对空调主机进行升级改造, 对风柜主机、油烟设备等安装变频器并控制运行频率, 对部分区域照明进行安装感应设备或时控控制设备。



节能管理:

对商场内外照明、广告灯箱、LED大屏幕等进行开关时间或照度的调整; 对非营业时间的商铺照明、夜间专项及石材养护均只开启基础照明或改用防爆灯移动电源; 对停车场照明根据峰谷时间进行错峰灯光控制等。



温度控制:

根据天气情况及客流量适当调整空调设备的运行, 营业时间室内温度控制在26°~27°之间; 夏冬对重点区域做好隔帘与遮阳工作, 有条件的项目在夏天利用天窗开启通风进行自然降温。



绿色建筑:

新开工项目参照绿色建筑标准进行建造, 从源头上降低对能源的消耗。

水资源管理

公司注重水资源管理,针对常见水资源浪费情形制定相应的水资源管理措施。项目根据节水计划和实际用水量分析,制定节水措施、实施节水改造,高效利用水资源。

➤ 水资源管理措施



水具改造:
卫生间改用感应式水龙头、感应冲水器等节水设备,设立节约用水标识。



管理维护:
公共用水及时维修供水管道及更换卫生间设施,绿化浇水及时关闭阀门,杜绝跑冒滴漏。



水体养护:
投放灭菌除藻药剂,有效清洁防治微生物,减少水池清洗频次及人工。定期进行生活水箱清洁工作,出具相关的检测报告,避免有害细菌滋生、传播。

三废排放管理

针对项目运营过程中存在的废水、废气、废弃物,公司严格规范处置,通过汰换设备、垃圾分类管理、污染物限制等措施,减少运营过程对环境的负担。

➤ 废水管理措施

各门店、园区定期进行排水排污管道清洁工作,避免有害细菌滋生;针对商业餐饮废水,安装油水分离器处理含油废水,实现无油及无渣排放。

➤ 废气管理措施

重点针对餐饮油烟排放,淘汰升级老旧排油烟设备,对餐饮油烟进行降解、碳化成微小油颗粒被电场吸附,以消除油烟气中的大部分气味,达到符合国家排放标准。

➤ 废弃物管理措施

各门店建立垃圾分类机制,安排专人进行垃圾分类,签约专业供应商运、收集。福州东百中心荣获“2023年度福州市二十佳垃圾分类公共场所”。

福州东百坊巷大酒店将客房内洗发水、沐浴露、护发素由30ml更换为300ml可添加式的大灌装,减少废弃包装。

福安东百城将卫生间电源原有蹲便感应器、台盆感应水龙头的5号电池供电改为开关电源直接供电,大幅度减少了废弃电池污染。

绿色办公行动

公司倡导低碳环保的运营和工作方式,加强节能减排管理、采取绿色办公行动,以减少日常运营过程中的能源消耗和温室气体排放,为应对气候变化贡献一份力量。

➤ 办公节能措施

无纸化办公:通过信息化建设,将内部信息流、审批流全面转向线上,实现了无纸化办公,减少纸张消耗对森林和环境的压力;

节电管理:在办公室,办公电脑长时间不使用关闭主机和显示器,短暂离开启用电脑的睡眠模式;

绿色宣传:在办公室张贴“随手关灯”、“节约用水”等节约用电提示,将节能降耗的意识深根植入日常意识内,养成节能习惯,树立环保理念。



2023年公司产生温室气体总量

122,542.60
吨二氧化碳当量tCO₂e

范围一温室气体排放量为
7,151.48 tCO₂e

范围二温室气体排放量为
115,391.12 tCO₂e

2023年公司资源使用情况

| 能源/资源类型 | 单位 | 2023年消耗量 | 项目运营 | | | |
|---------|-----|--------------|------------|--------------|-----------|-------|
| | | | 在建项目 | 商业运营 | 酒店项目 | 物流项目 |
| 电力 | 兆瓦时 | 197,621.37 | 11,595.60 | 181,385.46 | 4,614.94 | 25.37 |
| 汽油 | 吨 | 2.41 | - | 0.29 | - | 2.11 |
| 柴油 | 吨 | 2.52 | - | 2.52 | - | - |
| 天然气 | 立方米 | 3,300,534.13 | - | 3,216,641.00 | 83,893.13 | - |
| 水资源 | 立方米 | 2,337,189.00 | 159,797.00 | 2,134,094.00 | 43,298.00 | - |

范围一：直接温室气体排放包括天然气、柴油等燃料使用以及制冷剂逸散造成的温室气体排放量。范围一排放量计算所用的公式来自国家发展改革委办公厅发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》；排放因子计算公式及数据来源来自国家发展改革委办公厅发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》。

范围二：能源间接温室气体排放包括外购电力及外购蒸汽使用所造成的温室气体排放量。范围二排放量计算所用的公式来自国家发展改革委办公厅发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》；电网排放因子来自生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2021年修订版）》（征求意见稿）。

6.3 关注双碳 应对气候变化

应对气候变化是人类面临的全球性问题，公司充分意识到应对气候变化行动的紧迫性，以及国家双碳目标实现的重要性。我们了解气候变化可能对业务经营造成实体及财务方面的影响，全面评估气候相关风险与机遇，并积极采取应对措施，以提升企业应对气候变化的韧性，推进低碳转型，实现公司长期可持续发展。

气候变化管理架构

公司ESG工作小组开展气候变化战略制定、气候变化事宜重要性判定、气候变化风险与机遇识别等重要工作，以及环境政策、气候变化相关政策的落实与推进，形成应对措施建议，提交公司管理层审议，并致力于推动各业务部门及子公司围绕相关措施展开行动。

气候变化风险及应对

2023年，为更好应对气候变化的潜在风险，公司开展气候相关风险的识别、评估和分析工作，确立对于公司业务和运营具有实质性的气候相关风险并评估各项风险与机遇对自身财务的影响，找到应对措施。



东百集团气候风险识别与应对

| 风险来源 | 风险描述 | 应对措施 |
|------|--|--|
| 转型风险 | 政策和法律风险 政府采取更进取的节能减碳策略和路线图,若公司未及时出台符合气候相关政策或法律,公司和公司客户需要面对被依法追究法律责任、采取监管措施、给予纪律处分、出现财产损失或商业信誉损失的风险。 | 持续跟踪相关政策法规,积极了解及研究其执行要求; 加强与各监管部门及利益相关方的沟通,推进政策法规的严格落实与信息披露的完整度; 持续推进节能减排工作以及进行能源精细化管理。 |
| | 技术风险 在低碳技术转型的过程中,新技术和工艺、新能源的开发和应用等,可能对公司运营和业务造成一定的影响。 | 积极推进能源绿色低碳转型,利用产业园区建设分布式光伏、储能、充电桩等新能源基础设施,开展园区节能诊断、加快用能电气化改造等; 持续推进绿色建造、绿色运营,积极推广低碳绿色等可持续发展新技术的试点应用,建立完善相应供应链体系,提升绿色建筑、绿色商场的认证覆盖比例。 |
| | 声誉风险 随着社会公众对绿色运营、绿色建筑的关注度越来越高,若公司未能满足利益相关方期待,可能会对公司运营带来声誉风险。 | 持续关注社会公众的绿色低碳需求,在少业务运营中做到符合相关需求,并加强在环保公益领域的引领性,积极展示低碳环保、节能减排的企业形象。 |
| 实体风险 | 急性物理风险 剧烈的气候变化如台风、洪水等将产生极端天气或自然灾害,可能影响公司的商场、物流园正常运营,进而影响公司业务。 | 针对可能发生的气候变化实体风险,公司制定《各类突发事件应急预案管理办法》,并每年组织下属企业灾害风险自查与应急演练,力求将极端天气对公司正常运营、以及对客户健康安全的影响降到最低。 项目设计阶段,充分考虑极端天气对公司运营造成的影响,提前规避相关地区的项目建设,降低潜在风险造成的损失; |

6.4 双碳行动 环保节能宣教

双碳行动与生物多样性保护

东百春种计划

东百春种计划始于2022年,是公司为碳汇与生物多样性保护而开展的公益项目,通过与福建省环保志愿者协会等组织的合作,在每年春季开展植树、植被修复等活动。



上世纪六七十年代,福橘红遍闽江两岸,1986年被正式定为福州的市果。到1998年,福橘的种植面积达15万亩左右,占全市柑橘类水果种植面积的半壁江山。此后随着市场疲软、管理粗放等问题的出现,加上长期无性繁殖、品种退化等原因,福橘种植逐年减少,种植面积仅余5000亩左右。

2023年3月12日,公司联合福州市闽江公园管理处和福建省环保志愿者协会,举办“橘手之劳 植得幸福”第二届“春种计划”公益活动,捐献100颗福桔树苗并招募200位志愿者共同参与种植,旨在重现“闽江两岸橘子红”的盛景,同时为碳汇贡献绵薄之力。



公司大力弘扬环保意识、倡导绿色低碳生活方式，争做绿色发展理念的倡导者与践行者，开展形式多样的绿色环保宣传活动。

【案例】福州东百中心绿色节能宣教

福州东百中心分别在地铁出入口以及商场中庭区域，使用LED大屏滚动投放绿色宣传广告，充分利用东街口商圈优势，呼吁市民践行节能、节水、节电、等绿色低碳的生活方式。



7月13日福州东百中心结合“全国节能宣传周”开展了一场生动有趣的员工吐槽会，会上通过小游戏，有奖问答的形式，更深入贯彻“节能降碳，绿色发展”的主题，让大家引起共鸣，共同养成绿色低碳、简约适度的工作作风和生活方式。

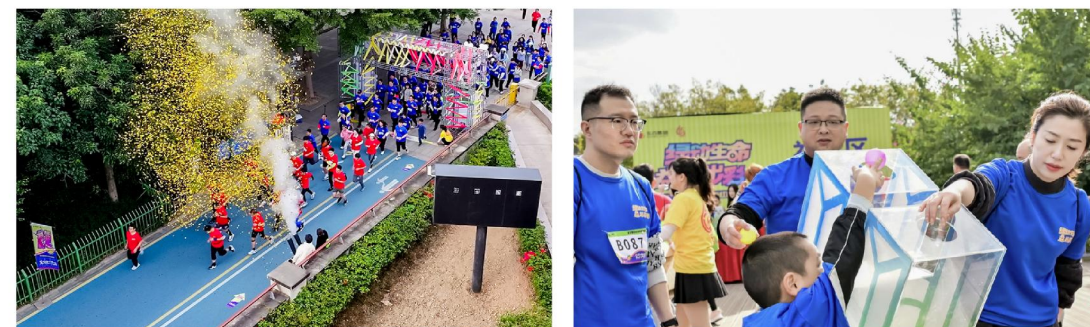


7月15日福州东百中心在A馆2F中庭开展以绿色为主题的快闪活动，当天布设绿色兔子为背景的活动主题，并在现场摆放宣传展架，利用活动人流达到宣传效果，营造“节能降碳”的浓厚氛围。



【案例】东百彩虹跑

东百彩虹跑：2023年11月，公司开启“绿动生命 益起出彩”为主题的第二届彩虹跑公益活动——以跑步为载体的绿色低碳公益活动，通过将参赛者的完赛里程折算为低碳公益金，作为开展绿色低碳活动的绿色公益金，同时为公司66周年庆生。



07

东百集团

2023年度可持续发展报告

07

互融共生 守护社会责任

公司将利益相关者视为公司所倡导的长期价值的共创者、成长过程中相互依赖的共生者。公司始终重视消费者、员工、供应链以及社会公众的权益，主动承担自身应有的责任。

7.1 用心礼遇 客户服务与权益保护

我们深知，客户服务与权益保护对建立和维护企业品牌信任及长期成功至关重要。保障消费者权益与隐私是我们的服务底线，在六十多年的服务过程中，我们洞悉消费者的需求，通过创新服务体验，为消费者提供高品质的服务体验。

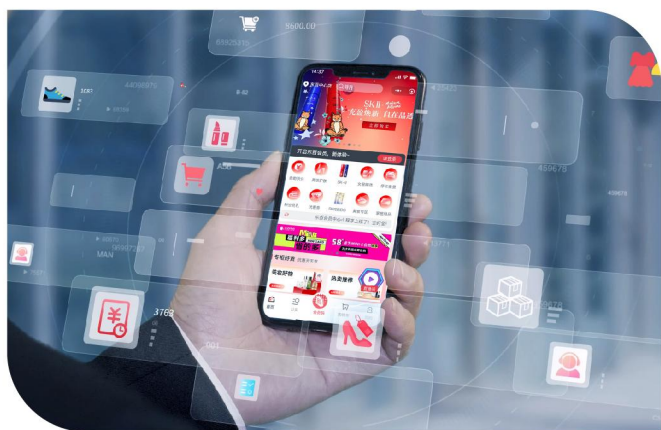
特色服务打造

我们定期举办形式多样的会员专项回馈活动，报告期内累计举办259场不同规模的会员专项活动，主题涵盖露营、观影、晚宴、美肤、潮拍、赠礼、亲子、手作等等，累计服务会员13192人次；



我们在商场中为关爱人群提供更多便捷，推出了婴儿车、雨伞、轮椅等免费租借服务；

我们推出自主研发的“东百智慧服务中心”小程序,为超过350万的会员客户提供在线购物、优惠信息、停车缴费、积分管理等数字化服务;



我们持续为会员提供各项信息集合服务,整合购物中心内会员权益、会员福利,通过微信公众号向客户提供各类有关新品牌开业、优惠信息、活动举办等各类信息。

客户权益保护

客户问询专人响应:在“一切从顾客出发”的服务理念指引下,公司制定《服务首问责任制工作指引》制度并严格执行,以提高全员服务意识,为顾客提供更快捷有效的服务。依据该指引,门店客服部、门店运营部参照职责分工为客户提供服务,首问负责人须尽己所能给顾客提供满意的服务,就顾客咨询事宜进行解答或协助解决,直至问题解决或给予顾客明确回复。首问责任人在接收移交事项的24小时内回复顾客,并将处理结果补充至记录进行存档备查。

客户投诉高效处理:本着“一切从顾客出发”的服务精神,保证快速有效地处理顾客投诉,服务顾客,公司严格按照所制定的《顾客投诉管理细则》制度执行,顾客通过门店总服务台及相关渠道,向公司提出的关于服务、品牌、设施设备或与顾客相关的经营意见由门店客服部接待顾客投诉,并及时处理与反馈。若客诉当日不能解决,首位接待顾客的人员必须每天跟进处理进度直至投诉完结,顾客投诉遵照“以客为先”、“尽可能地向顾客倾斜”的原则执行处理,从而达到良好的口碑和服务体验感。

负责任营销:在营销活动中,我们严格遵循广告法,真实客观地进行营销宣传,不作过度承诺,不夸张宣传。

止损和赔偿机制:依据消费者权益保护法,集团退换货管理条例及VIP顾客手册,处理商场日常运营中出现的各类客诉,从而达到良好的口碑和消费者服务体验。

信息安全与隐私保护

公司高度重视客户信息的安全与保密性,制定了《信息安全管理规范》等内部文件,并参照App监管要求,保证用户的信息主体权利,防止数据泄露和不当使用,对客户隐私数据安全进行全过程保护。

我们根据法律法规要求制定专项【隐私条款】,告知顾客使用我们的产品与/或服务时如何收集、使用、保存、共享和转让这些信息,以及提供的访问、更新、删除和保护这些信息的方式,经由顾客确认充分理解并同意后再开始使用。

此外,公司为客户提供了便捷的渠道(如微信小程序和支付宝小程序)来表达他们对隐私政策的任何疑问、意见或建议,保证客户的反馈能够及时收集和处理。

倾听客户建议

为建立顾客沟通渠道,聆听顾客声音,通过顾客反馈的需求和建议,提高东百商业门店服务与经营的质量,公司严格按照所制定的《顾客访谈指引》制度执行,门店通过组织顾客代表参加座谈会、品鉴会、沙龙、线上问卷等活动,与顾客进行现场沟通与交流,顾客反馈环节,认真听取并记录顾客在门店发现的各种问题及提出意见和建议,门店客服部在门店例会中反馈顾客需求、意见、建议,并负责跟进解决方案的执行进度,将完成整改或完成优化的项目,及时反馈给顾客,提升顾客对东百商业门店的信任感。



7.2 同心同行 员工雇佣与发展

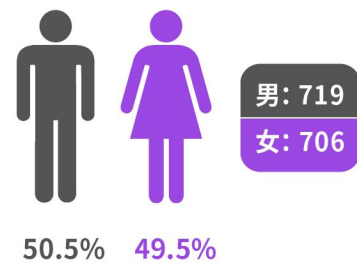
我们致力于建立一个全面的员工雇佣与发展体系，从公平透明的招聘过程到为员工提供持续的培训和职业发展机会，确保每位员工都能实现个人与职业的成长。我们重视多样性与包容性，努力创建一个支持性的工作环境，鼓励员工创新和自我超越，与公司同心同行，共创价值、共享美好。通过这种综合性的人才管理策略，公司旨在促进员工的长期发展，同时增强公司的整体实力和竞争优势。

平等合规雇佣

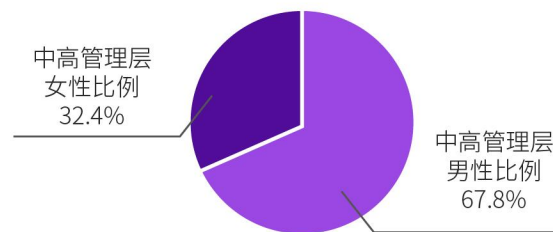
公司坚持平等与多元化雇佣，并通过健全的人才管理制度保障员工的合法权益。

我们落实劳动者机会平等、多元化、反歧视等方面的合法权益，对不同性别、年龄与不同背景的员工，提供平等发展机会，构建多元化的人才体系。截止2023年12月31日，公司员工总数为1425人，其中，女性员工占比49.5%，所有员工按照劳动法签订劳动合同、缴纳社会保险。

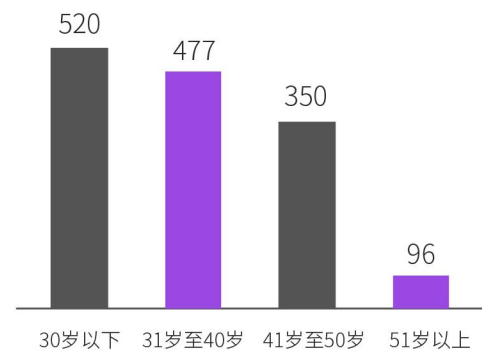
按性别划分员工人数(人)



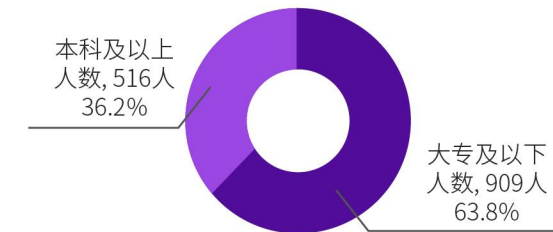
按性别划分的中高层管理男女比例(百分比)



按年龄划分员工数量(人)



按学历划分员工数量(人)



公司严格遵守国家和国际劳工准则，公司坚决杜绝童工、反强制劳动、反骚扰、反霸凌、反恐吓等行为，报告期内未发生任何不合规情况。

保障员工福利

我们依法建立完善的薪酬福利体系，致力于为员工解决后顾之忧，实现工作与生活的平衡。

01 公司建立了与发展阶段相适应，支持整体发展战略实施的薪酬福利体系，员工薪酬遵循“按劳取酬、多劳多得、效益优先、兼顾公平”的原则。

公司依法制定了《员工福利管理办法》，为员工办理“五险一金”——基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险、住房公积金等社保福利，并提供宽松的年假、病假等，以满足员工及其家庭的多样化需求，致力于创建一个有利于员工长期成长和发展的健康工作环境。

02

03 由于零售百货的行业特性，为满足消费者需求，公司无法完全实行国家标准工时制度，在法律许可范围内采取排班轮休制，并对超时工作给予发放相应超时工资或调休。

关心员工幸福

我们为员工提供温暖的职场体验，倾听员工声音，致力于提升员工的幸福感与满足感

01 公司开展形式多样、内容丰富的员工活动，定期举办生日会、节日祝福、入职纪念、丰富多彩的团建活动，还有肆意畅谈的吐槽大会、“东百圈”话题盖楼活动等等，以营造良好、和谐的工作生活氛围。报告期内，公司开展企业文化相关活动共计148场，其中团建活动30场，座谈会32场，生日祝福25场，员工关怀61场。

此外，公司关切员工的家庭生活，组织并设立爱心基金，集团工会始终与广大职工心连心，努力为职工排忧解难，持续开展重病救助、困难帮扶等内部职工关爱行动。

02

助力员工发展

公司坚持“以人为本”，注重员工学习与成长需求，投入大量的资源开发综合培训计划，搭建员工个人发展平台，助力员工快速成长，实现公司和个人的双重发展。

公司持续建设“东道主”、“东百优才”、“东百英才”、“东百将才”、“东百帅才”五级人才库，打造了一套完备的职业发展体系，为员工提供通畅的晋升空间并给予培训支持，搭建广阔的职业发展平台。

同时我们鼓励内部竞聘，为员工提供公平、透明的职业晋升机会，不仅激励员工积极参与公司发展，也为公司培养稳定且多元化的人才梯队。



长期以来，公司坚持开发综合培训计划，以培训引领员工成长。持续优化升级内训师队伍，持续开发内训师授课及课程研发能力，截止2023年12月31日，共有内训师69名，教练63名，为东道主计划、英才训练营授课工作，2023年全年共培训715场，累计13341人次，平均满意度4.87分；

同时，公司也积极发掘与培养品牌方内训师，沉淀技能经验，助力门店提升服务水平。2023年，通过品牌方讲师微课大赛，发掘并评人优秀品牌方讲师34名，集中产出微课34门，授课20场，累计523人次，平均满意度4.80分。



此外，公司持续优化线上培训平台“东百度云学院”运营，运用平台工具开展线上专项课程、制度宣贯、线上企业文化活动、线上考核等，打破空间、时间限制实现培训工作降本增效，助力员工知识、技能、工作方法、工作态度以及工作的价值的提升。

7.3 安心守护 安全生产与职业健康

公司关心员工职业健康，严守安全生产底线。报告期内，公司未发生重伤及以上安全生产事故责任，全年因工死亡和因工重伤人数为0。

职业健康安全

公司充分保障员工的职业健康安全，我们遵守《中华人民共和国职业病防治法》《职业及健康安全管理体系认证》等法律法规，实施严格的职场安全标准和健康管理体系，确保所有员工在工作过程中的安全健康：

面向现场施工人员，我们发放符合国家标准个人安全防护用品以及劳动保护用品进行职业病防护；

面向特殊工种（特别设备、有限空间、危险化学品等），我们严格审查人员资质与健康情况，检查设备与护具情况，做好现场安全警戒与防范；

面向行政办公人员，我们控制办公室的温度、空气流通情况、照明度等指标，以营造舒适健康的办公环境；

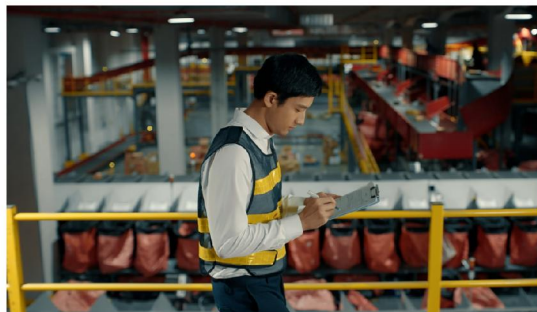
安全生产管理

根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》《建筑工程安全生产管理条例》，公司制定《各类突发事件应急预案管理办法》、《安全工作管控指引》、《突发事件/事故处理规定手册》、《特种设备安全管理指引》、《消防安全设备管理规定手册》、《有限空间安全管理指引》、《危险化学品及药剂安全管理控制程序手册》等制度文件与工作指引，引导公司安全生产职能部门、各经营单位开展安全生产工作，遏制各类生产安全事故的发生。

针对旗下在建的仓储物流、商业地产项目，公司工程物业中心作为管理部门，以“安全第一，生命至上；预防为主，综合治理”的工程安全管理方针，建立了以“月度自检-节点飞检-季度巡检-内部验收”为流程的项目全过程安全管控体系，明确安全生产管理措施、管理要求，严格推进基层管理人员、基层作业人员的安全教育。项目经理每月需对在建项目进行重大危险源分析评价，并对存在的安全隐患采取有效整改与跟踪闭环。在巡检中发现存在重大安全管理问题或重大安全隐患的，工程物业部将对项目相关责任主体进行约谈，明确项目质量安全问题处理意见以及方法；对无法解决的予以安全违规处罚，情节严重的要求项目停工检查，待项目整改完成且验收合格后方可复工。



针对旗下在运营的百货商场、物流园区等场所，各门店、园区的物业部作为安全生产主责部门，负责整体安全防卫和消防管控工作，组织以周、月、季度的安全检查、设备养护与培训演练，加强对安全工作的监控与管理，确保客户人身与财产安全。集团物业工程物业中心作为管理部门，也定期组织巡检，开展安全管理监督检查。



针对可能存在的安全生产突发事件，集团总部成立安全生产与突发事件处置小组，加强公司的安全管理和提高对突发事件的反应能力和处置能力，消除或减少各类安全事件人身健康安全、对环境、对财产造成的影响。

东百集团安全生产/突发事件处置小组架构



7.4 诚心共赢 供应链管理与维护

供应链管理作为企业管理的重要组成部分，是决定企业成败的重要因素。公司高度重视供应链的管理，与供应商建立基于信任和透明的伙伴关系，提高供应链的环境、社会和治理标准，致力于实现整个供应链的共赢，共同构建一个更加繁荣和可持续的未来。

供应商审查管理

为规范供应商引进机制，引进优质供应商，完善供应链，公司建立了《供应商管理实施细则》的管理制度，设定了严格的供应商引进标准和要求。供应商考察小组通过资料审核、实地考察、履约背调等方式评估后，将符合要求的供应商引进东百集团合格供应商库。

► 严格审查

公司针对供应商引进，建立了完善的审查流程，审查重点包括：公司规模、资质等级、人员配置、资金情况、业绩情况、社会信誉，合作意愿、考察项目完成情况等角度，不符合要求的供应商，坚决不予入库。

► 责任引导

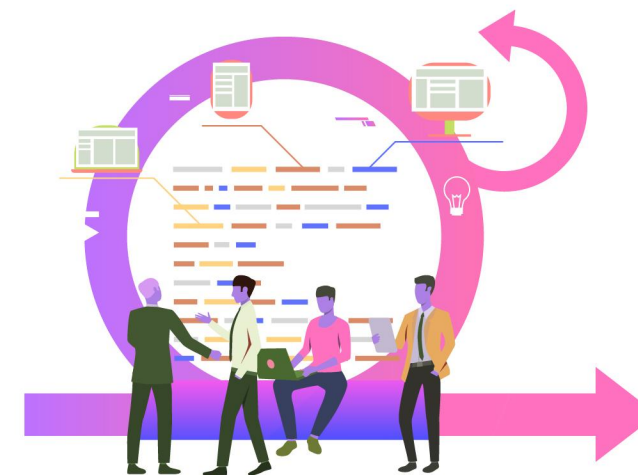
作为福建商业龙头企业，公司一直秉承可持续发展战略方针，积极响应国家号召，引进具备绿色环保材料和节能环保工艺的供应商，优先选用绿色环保材料及节能环保工艺，努力降低因材料及工艺对环境和社会产生的不良影响。公司通过在线沟通、当面会谈等方式，与供应商保持有效的沟通渠道，积极引导供应商诚信经营，承担应有的社会责任。

► 阳光合作

公司按照合法、公开、廉洁、诚信的要求进行阳光采购，保证了招采工作的公正性、公平性和公开性，积极接受供应商的监督及意见反馈，有效防范采购活动中的违规行为，保障各方利益。

供应商评估考核

为有效管理供应链，确保供应链的有效性和适用性，公司建立《供应商履约评估管理办法》的管理制度，对供应链进行多维度的全面性履约评估，根据评估结果对供应商进行分类管理、优胜劣汰。公司通过履约评估，及时了解供应商履约情况，通过与供应商线上、线下的交流沟通，督促供应商诚信守约、安全管理、环保生产、共同进步。

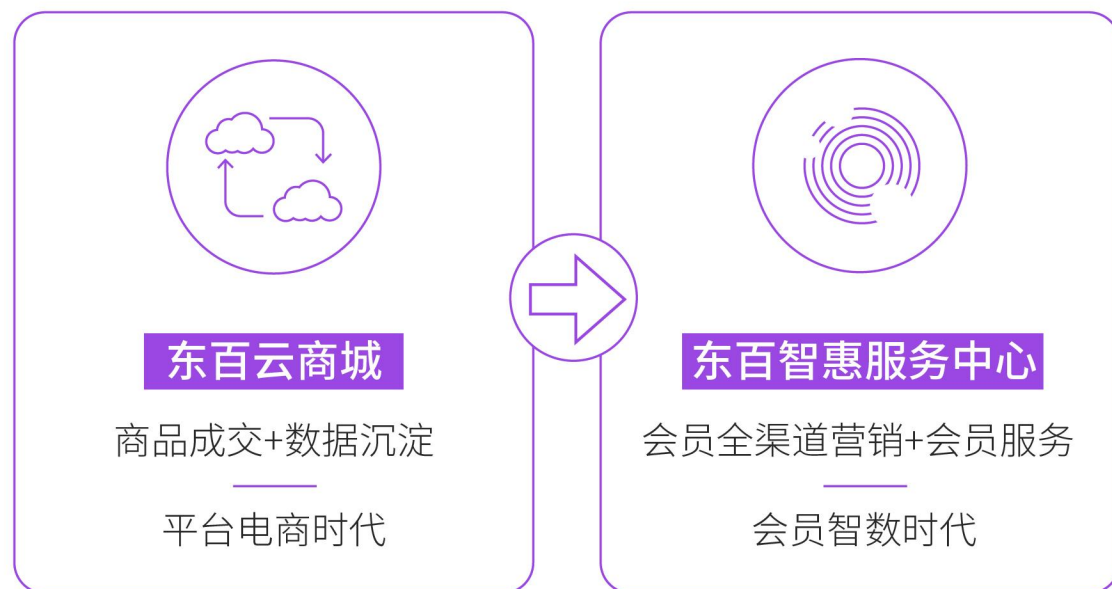


7.5 匠心精研 研发与知识产权保护

在面向数字化的战略转型过程中,公司为确保智慧服务中心以及各类业务支撑平台的领先性与可靠性,构建了完善的技术研发管理体系和技术项目管理制度;同时,公司高度重视各类知识产权保护,确保合规。

数字化转型

面对数字化浪潮,公司探索将数字赋能作为集团战略转型的抓手之一。公司自主研发“智慧服务中心”,围绕数字化赋能、东百会员价值的升级、线上线下一体化营销与运营的转型三大目标,为超过350万VIP会员提供更加智慧、全面、领先的服务。公司旨在通过数字化基础设施的逐渐完善,结合供应链改造、价值链重构,打造线上线下的精准化、数据化与一体化运营。



研发管理

公司从项目管理、研发流程、资源管理、创新管理、质量管理和知识管理六个方面,构建完善的研发管理体系,实现对业务平台的高效、敏捷、稳定支撑:



公司遵循《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，不断完善知识产权管理，加强对公司商标等知识产权的保护，同时尊重他人知识产权，加大知识产权采购预算，将知识产权保护工作嵌入到品牌方产品销售、软件使用、企划推广、品牌传播等过程中，确保不侵犯他人知识产权。

7.6 爱心回馈 企业公益行动

60多年来，东百集团始终承载着人们对美好生活的向往，同时也致力于传递美好，积极践行企业社会责任。

► 星光童行

2023年，公司的慈善公益行动聚焦在绿色低碳与儿童关爱等领域，以品牌化思维打造持续性的三大公益行动：春种计划、星光童行与东百彩虹跑。

其中，星光童行作为公司关爱儿童成长的公益品牌，未来将持续关注青少年成长，给予陪伴与呵护。

2023年9月26日，公司在福州鼓楼区喜阅服务中心为孤独症儿童举办了一场别开生面的中秋公益活动，在送去物资与关怀的同时，通过博饼游戏环节设置吸引这些“星星的孩子们”参与其中，有助于改善情绪，增加沟通联系。东百志愿者的到来，也让孤独症儿童在节日里少一些孤独。



○ 此外，公司旗下各商业门店也积极践行公益理念，体现公司责任担当：

► 关爱儿童 传递温暖

数字艺术公益开售：福州东百中心在儿童节期间，通过数字艺术作品上线“福莉全城游”公益开售，活动收益5万元全部捐赠于福建省助困公益协会，支持福建省大病儿童（如自闭症群体、肿瘤群体、白血病群体等）的治疗。

儿童公益艺术策展：5月13日至6月12日，福州东百中心与外部机构米图拉教育合作举办艺术策展，通过义卖孩子们的作品筹集的善款1万元，支援山村贫困家庭。

特殊儿童慰问：5月31日，福州爱琴海东百城为仓山区培智学校（特殊学校）的学生送去节日问候和礼物。



► 扶贫助农 振兴乡村

福州东百永嘉城对福建省对口帮扶的宁夏省的贫困县进行扶贫捐款，共捐款8万元。

► 爱心捐赠 救济困难

福州东百坊巷大酒店在员工遇到疾病困难时，组织募捐活动，集结力量帮助受困员工度过困难，共捐款1.55万元。

| 管治绩效 | | | | | | |
|-------------------|---------------|-----------|------|-------|---------------|-------|
| 指标 | | 单位 | 2022 | 2023 | 对应CASS-ESG5.0 | |
| 董事会多元性 | - | 董事人数 | 人 | 9 | 7 | G1.1 |
| | 按性别划分 | 男性人数 | 人 | 7 | 6 | |
| | | 女性人数 | 人 | 2 | 1 | |
| | 按年龄划分 | 60岁及以上 | 人 | 0 | 0 | |
| | | 40-59岁 | 人 | 7 | 6 | |
| | | 40岁以下 | 人 | 2 | 1 | |
| | 按教育背景划分 | 硕士及以上 | 人 | 6 | 5 | |
| | | 本科 | 人 | 2 | 1 | |
| | | 大专 | 人 | 1 | 1 | |
| | 按专业背景划分 | 金融相关 | 人 | 2 | 2 | |
| 法律相关 | | 人 | 1 | 1 | | |
| 财务相关 | | 人 | 4 | 3 | | |
| 管理相关 | | 人 | 2 | 1 | | |
| 董事会独立性 | - | 独立董事人数: | 人 | 3 | 3 | G1.2 |
| | | 非独立董事人数: | 人 | 6 | 4 | |
| 合规培训 | 合规培训总次数 | - | 次 | 49 | 51 | G1.4 |
| | 合规培训总人数 | - | 人 | 573 | 590 | |
| | 合规培训次数 | 董事 | 次 | 16 | 17 | |
| | | 高管 | 次 | 14 | 15 | |
| | | 员工 | 次 | 17 | 19 | |
| | 合规培训覆盖率 | 董事 | % | 100% | 100% | |
| | | 高管 | % | 100% | 100% | |
| | | 员工 | % | 36.0% | 40.5% | |
| 合规培训时长 | 董事 | 小时 | 67.5 | 55 | | |
| | 高管 | 小时 | 46.5 | 54.5 | | |
| | 员工 | 小时 | 34 | 38 | | |
| 因违反信息披露规定而受到处罚的事件 | - | - | 次 | 0 | 0 | G1.11 |
| ESG管理 | 利益相关方沟通 (年度内) | 召开网上业绩说明会 | 次 | 2 | 2 | G3.6 |
| | | 网上集体接待日活动 | 次 | 1 | 1 | |
| | | 投资者热线接听人次 | 人次 | 100余 | 120余 | |
| | | 上证e互动回复次数 | 次 | 56 | 23 | |
| | | 上证e互动回复率 | % | 98.2% | 95.8% | |
| | | 股东大会召开次数 | 次 | 2 | 2 | |
| | | 董事会召开次数 | 次 | 9 | 8 | |
| | | 监事会召开次数 | 次 | 8 | 8 | |
| ESG管理 | 第三方ESG培训 | 培训次数 | 次 | 1 | 2 | G3.10 |
| | | 培训时长 | 小时 | 2 | 3 | |
| | | 参训人数 | 人 | 12 | 27 | |

| 环境绩效 | | | | | | |
|------------|-----------------|----------------|----------|-----------|-----------------------------|--------|
| 指标 | | 单位 | 2022 | 2023 | 对应CASS-ESG5.0 | |
| 环境治理 | 环保总投入 | 万元人民币 | 731.9 | 538.0 | E1.3 | |
| | 耗电量 | 万千瓦时 | 15033.6 | 19762.4 | E2.2 | |
| 资源利用 | 汽油消耗量 | 吨 | 1.3 | 2.4 | | |
| | 柴油消耗量 | 吨 | - | 2.5 | | |
| | 天然气消耗量 | 万标准立方米 | 326.2 | 330.5 | | |
| 水资源管理 | 耗水 | 新鲜水用水量 | 吨 | 1610516.0 | E2.10、E2.11 | |
| | | 耗水强度 | 立方米/百万营收 | 963.6 | | 1239.2 |
| 应对气候变化 | 范围一: 直接温室气体排放 | 吨/年 | 7056.5 | 7151.5 | E5.5、E5.6、E5.7 | |
| | 范围二: 能源间接温室气体排放 | 吨/年 | 87780.9 | 115391.1 | | |
| | 范围一: 直接温室气体排放 | 吨/百万营业收入 | 4.2 | 3.8 | | |
| | 范围二: 能源间接温室气体排放 | 吨/百万营业收入 | 52.5 | 61.2 | | |
| 社会绩效 | | | | | | |
| 指标 | | 单位 | 2022 | 2023 | 对应CASS-ESG5.0 | |
| 员工构成 | 按性别划分的员工人数 | 男性员工 | 人 | 821 | 719 | S1.3 |
| | | 女性员工 | 人 | 729 | 706 | |
| | 按年龄划分的员工人数 | 30岁以下的员工人数 | 人 | 543 | 502 | |
| | | 31岁至40岁的员工人数 | 人 | 546 | 477 | |
| | | 41岁至50岁的员工人数 | 人 | 355 | 350 | |
| | | 51岁以上的员工人数 | 人 | 106 | 96 | |
| | 中高层级的性别比例 | 男性比例 | 人 | 64.0% | 67.8% | |
| | | 女性比例 | 人 | 36.0% | 32.4% | |
| 按学历划分的员工人数 | 大专及以下人数 | 人 | 976 | 909 | | |
| | 本科及以上学历人数 | 人 | 574 | 516 | | |
| 基本权益保障 | 劳动合同签订率 | - | % | 100% | S1.4、S1.8 | |
| | 社会保险覆盖率 | - | 万元 | 100% | | |
| | 工会覆盖率 | - | 万元 | 100% | | |
| 发展与培训 | 全年培训总人次 | - | 人次 | 15132 | S2.3、S2.4 | |
| | 全年培训总时长 | - | 小时 | 40282.5 | | |
| | 全年培训平均时数 | - | 小时 | 26.0 | | |
| | 全年培训投入金额 | - | 万元人民币 | 32.13 | | |
| 职业健康&安全生产 | 安全生产 | 安全培训覆盖率 | % | 100% | S3.8、S3.9、S3.10、S3.11、S3.12 | |
| | | 安全培训总时长 | 小时 | 11 | | 14 |
| | | 安全应急演练次数 | 次 | 7 | | 12 |
| | | 安全演练参与人数 | 人 | 81 | | 124 |
| | | 年度安全生产事故 | 件 | 0 | | 0 |
| | | 百万工时损失率 | % | 0 | | 0 |
| | | 因公亡故人数 | 人 | 0 | | 0 |
| | | 因公亡故比率 | % | 0 | | 0 |
| | | 因公损失天数 | 天 | 0 | | 0 |
| | | 因工伤损失工作日数 | 天 | 0 | | 0 |
| 客户责任 | 客诉&客户满意度 | 产品及服务投诉数目 | 件 | 657 | S5.2、S5.7、S5.8 | |
| | | 客户投诉回复率 | % | 100% | | |
| | | 客户投诉解决率 | % | 100% | | |
| | 客户隐私保护 | 客户隐私保护培训次数 | 次 | 4 | | 6 |
| | | 因泄露客户信息受到投诉的次数 | 次 | 0 | | 0 |
| | | 信息安全事故次数 | 次 | 0 | | 0 |
| 社会公益 | 公益活动 | 公益活动数量 | 件 | 10 | V3.6 | |
| | | 志愿者服务人次 | 人次 | 337 | | 521 |
| | 捐赠金额 | 捐赠总金额 | 万元 | 19.7 | 24.5 | V3.7 |
| | | 乡村振兴 | 万元 | 2.0 | 8.0 | |
| | | 环境保护 | 万元 | 4.3 | 13.0 | |
| | | 儿童关怀 | 万元 | 7.6 | 3.5 | |
| 其它类别 | | 万元 | 5.8 | - | | |

| 所在章节 | | CASS-ESG 5.0指标 |
|-------------------|--------------------|---|
| 01 关于本报告 | - | P1.1; P1.2; P1.3 |
| 02 董事会声明 | - | P2.1; G3.1 |
| 03 走进东百 | 3.1 公司简介 | P4.1; P4.3 |
| | 3.2 企业大事记 | P4.3 |
| | 3.3 年度荣誉 | G3.11 |
| 04 可持续发展治理 | 4.1 可持续发展治理模型 | P4.2; G2.2; G3.1; G3.9; G3.11 |
| | 4.2 利益相关方识别与沟通 | G3.5; G3.6 |
| | 4.3 实质性议题评估 | G2.3; G3.5 |
| 05 责任治理 创造长期价值 | 5.1 规范治理架构 | G1.1; G1.2 |
| | 5.2 合规与风险管理 | G1.3; G1.4 |
| | 5.3 信息透明 | G1.10; G3.6 |
| | 5.4 商业道德管理 | G1.6; G1.7 |
| 06 绿色环保 共创零碳未来 | 6.1 全程把控 完善环境管理 | E1.1; E1.5; E1.8; |
| | 6.2 节能减排 优化资源管理 | E2.1; E2.2; E2.9; E2.6; E2.14; E3.1; E3.3; E3.5 |
| | 6.3 关注双碳 应对气候变化 | E5.1; E5.2; E5.3 |
| | 6.4 双碳行动 环保节能宣教 | E4.2; E1.7; V4.4 |
| 07 互融共生 守护社会责任 | 7.1 用心礼遇 客户服务与权益保护 | S5.1; S5.3; S5.4; S5.5; S5.6; S5.7 |
| | 7.2 同心同行 员工雇佣与发展 | S1.1; S1.2; S1.3; S1.7; S1.10; S2.1; S2.2 |
| | 7.3 安心守护 安全生产与职业健康 | S3.1; S3.4; S3.6; S3.7 |
| | 7.4 诚心共赢 供应链管理与维护 | S6.2 |
| | 7.5 匠心精研 研发与知识产权保护 | V2.1; V2.2 |
| | 7.6 爱心回馈 企业公益行动 | V3.4; V3.5 |
| 08 关键绩效 | - | G1.1; G1.2; G1.4; G1.11; G3.6; G3.10; E1.3; E2.2; E2.10; E2.11; E5.5; E5.6; E5.7; S1.3; S1.4; S1.8; S2.3; S2.4; S3.8-S3.12; S5.7; S5.8; V3.6; V3.7; A2 |
| 09 指标索引表 | - | A4 |
| 10 结语 | - | A1 |

企业可持续发展,与对环境、社会、管治的责任密不可分、相辅相成。展望2024年,发展新质生产力成为时代的要求,可持续发展必然成为新质生产力的重要特征。公司将继续在发展战略、经营理念和运营模式中融入可持续发展理念,并在经营管理过程中积极履行应尽的企业公民义务,实现公司与各利益相关方的良好互动与共创共生,以优良的业绩回报股东,以优质的服务满足客户,以和谐共赢的理念与员工共进,勇于担当,追求卓越,聚力创造新质生产力,共创长期价值,共享美好未来。



创造长期价值·铸就百年企业



东百集团官方公众号

电话:0591-87532206

网站:www.dongbai.com

邮编:350001

地址:福建省福州市八一七北路88号东百大厦