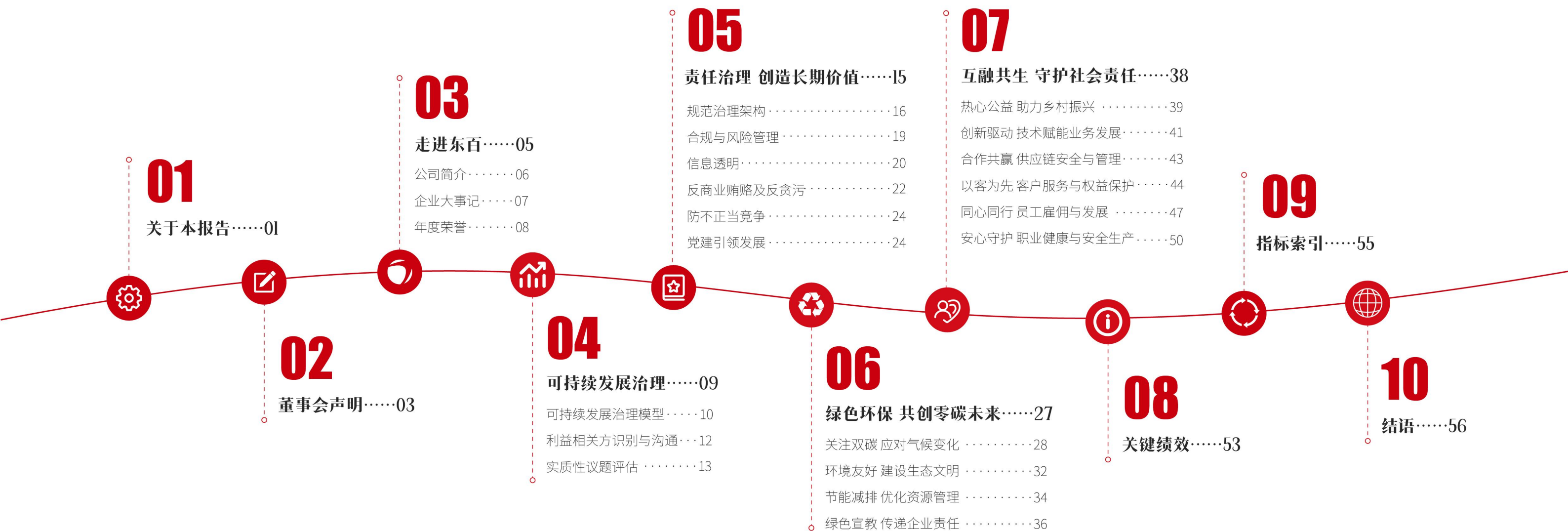




2024 福建东百集团股份有限公司
可持续发展报告
FUJIAN DONGBAI GROUP CO.,LTD

目录



01 关于本报告……01	02 董事会声明……03	03 走进东百……05 公司简介……06 企业大事记……07 年度荣誉……08	04 可持续发展治理……09 可持续发展治理模型……10 利益相关方识别与沟通……12 实质性议题评估……13	05 责任治理 创造长期价值……15 规范治理架构……16 合规与风险管理……19 信息透明……20 反商业贿赂及反贪污……22 防不正当竞争……24 党建引领发展……24	06 绿色环保 共创零碳未来……27 关注双碳 应对气候变化……28 环境友好 建设生态文明……32 节能减排 优化资源管理……34 绿色宣教 传递企业责任……36	07 互融共生 守护社会责任……38 热心公益 助力乡村振兴……39 创新驱动 技术赋能业务发展……41 合作共赢 供应链安全与管理……43 以客为先 客户服务与权益保护……44 同心同行 员工雇佣与发展……47 安心守护 职业健康与安全生产……50	08 关键绩效……53	09 指标索引……55	10 结语……56
------------------------	------------------------	--	--	--	--	---	-----------------------	-----------------------	---------------------

Contents

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2024年在环境保护、社会责任、公司治理等方面的实践与成果。



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。



时间范围

报告时间跨度为2024年1月1日至2024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。



编制依据

本报告参照上海证券交易所发布的《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》，以及中国企业改革与发展研究会发布的《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 6.0）》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）。



发布周期

本报告是年度报告，上期报告已于2024年4月发布。



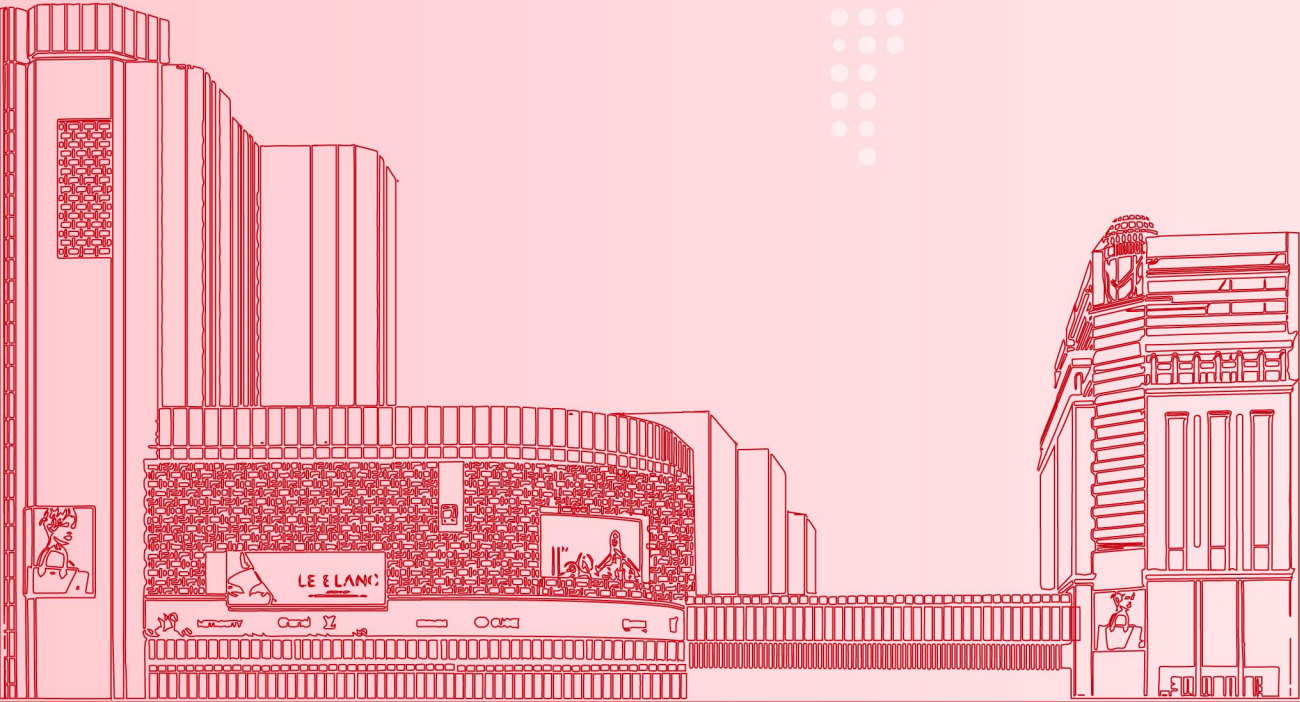
报告数据说明

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2024年度可持续发展报告已经由董事会于2025年4月10日审议通过。



DONG BAI GROUP



董事会声明

东百集团作为有着68年历史传承的福建老字号品牌，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 and 治理 (ESG) 理念融入公司战略，建立健全的可持续发展管治机制，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，成立可持续发展工作小组，体系化开展可持续发展具体工作，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，识别和评估可持续发展的重要议题。公司将可持续发展重点议题作为公司可持续发展工作的年度策略，不断提升公司可持续发展管理能力和表现。公司高度重视可持续发展信息披露相关工作，由可持续发展工作小组负责年度可持续发展报告准备，由公司董事会审议年度可持续发展报告，确保信息披露的真实性与有效性。

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68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2024年底，东百物流在全国各大枢纽型节点城市开发、运营的高端物流产业园区累计18个，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。

作为现代品质生活服务商，公司将继续以“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，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9月 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
- 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的商业调改项目——庆阳昊鑫时代广场升级开业
- 2024年 位于福清东百利桥古街二期的福清利桥奥特莱斯开业,东百正式拓展奥莱赛道



年度荣誉

- | | |
|---|---|
| 东百集团
2023购物中心企业TOP100
中国连锁商业协会 | 东百集团
表现力指数·2024年度
商业地产企业表现100 (TOP50)
观点指数研究院 |
| 东百集团
2024中国上市公司
“英华奖”A股ESG价值奖
中国基金报 | 东百集团
2024上市公司最佳董事会奖
每日经济新闻 |
| 东百集团
2024上海证券报金质量奖优秀党建奖
上海证券报 中国证券网 | 东百物流
2024智慧物流TOP50榜样企业
亚洲物流双年展 |
| 福州东百中心
2023-2025年度青年文明号
共青团福州委员会福州市商务局 | 福州东百中心
表现力指数·2024
购物中心综合实力卓越表现 (TOP50)
观点指数研究院 |
| 福州东百中心
2023-2024年度商业卓越创新奖
福建省批发零售行业协会 | 福州东百中心
2023年度商业项目新势力TOP30
联商网 |
| 福清东百利桥古街
“2024年法国巴黎DNA设计奖”
大规模建筑类奖
法国 FARMANI 集团 | 福清东百利桥古街
“2024年德国Iconic Awards标志性建筑奖”
创新建筑优胜奖
德国品牌与设计委员会 |
| 福清东百利桥古街
2023-2024年度商业新锐创新奖
首届福建商业创新发展大会组委会 | 东百兰州中心
2023年度高质量商业项目TOP30
联商网 |
| 东百兰州中心
2024 CCFA金百合购物中心
最佳实践案例
中国连锁商业协会 | 东百兰州中心
2024年度人气购物中心TOP100
赢商网 |
| 东百兰州中心
2024年度商业地产标杆影响力项目
赢商网 | 东百兰州中心
2024年度中国购物中心100支
优秀运营项目团队
赢商网 |
| 福安东百城
福建省智慧商圈
福建省商务厅 | |

04

可持续发展治理

04

可持续发展治理

DONGBAI GROUP

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

企业愿景

创造长期价值 铸就百年企业

价值观

敬业、创新、永不止步、感恩

企业使命

商业零售——精心服务每一位消费者的品质生活
仓储物流——提高社会物流效率，提升供应链服务品质
商业地产——用品质创造美好生活空间
酒店管理——用真诚服务顾客，用品质成就自己

治理架构

公司始终坚持履行企业社会责任，建立健全可持续发展管治机制，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，建立了可持续发展工作小组，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可持续发展具体工作，确保各项政策和举措的有效实施。可持续发展工作小组负责年度可持续发展报告准备，由公司董事会审议年度可持续发展报告，确保信息披露的真实性与有效性。

可持续发展信息披露

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。

能力建设

为进一步提升可持续发展治理能力，报告期内公司派遣可持续发展管理小组成员参与由权威机构举办的ESG专业培训，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。

行业评估

2024年，公司可持续发展建设成果获得多方认可。根据WIND ESG评级，在多元化零售行业综合评分由13位上升至第8位，并获得中国基金报2024中国上市公司“英华奖”A股ESG价值奖。



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、提升公司管治水平、提升整体风险管理水平、定期发布报告、召开股东大会、定期召开业绩说明会、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、建设客户服务中心平台、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 平等对待中小企业	实施阳光采购，打造责任供应链、依法履行合同、供应商评估、一视同仁、按时支付款项
社会与公众	提供就业机会、支持乡村振兴、创造社区贡献	校园招聘与社会招聘、发起社会公益活动
环境与生态	应对气候变化、合理利用资源 保护生态环境	有效利用清洁能源、提高能源和资源使用效率、落实节能减排、发起绿色公益活动

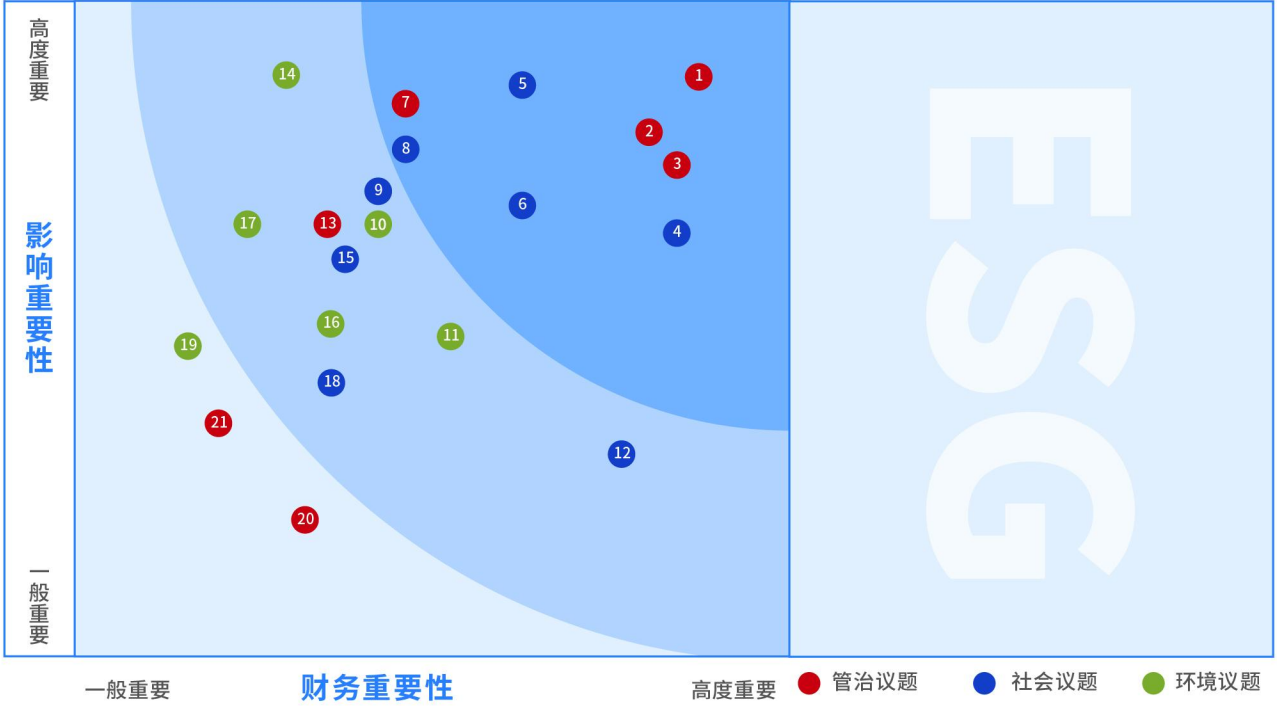
4.3.实质性议题评估

在东百集团可持续发展报告中,我们在上交所关于可持续发展报告的自律监管指引下,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2024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可持续发展工作的认可。我们还将可持续发展重点议题作为公司可持续发展工作的年度策略,不断提升公司可持续发展管理能力和表现。

重大议题识别流程



重要性议题分析结果



程度	议题	范畴
高度重要性	01 合规合法经营	可持续发展相关治理
	02 风险管理体系	可持续发展相关治理
	03 反商业贿赂及反贪污	可持续发展相关治理
	04 供应链安全	社会
	05 职业健康与安全生产	社会
	06 平等对待中小企业	社会
	07 反不正当竞争	可持续发展相关治理
	08 产品和服务安全与质量	社会

程度	议题	范畴
中度重要性	09 员工发展与权益保障	社会
	10 应对气候变化	环境
	11 能源利用	环境
	12 创新驱动	社会
	13 党建引领	可持续发展相关治理
	14 污染物排放	环境
	15 乡村振兴	社会
	16 环境合规管理	环境
轻度重要性	17 废弃物处理	环境
	18 社会贡献	社会
	19 生态系统和生物多样性保护	环境
	20 尽职调查	可持续发展相关治理
	21 利益相关方沟通	可持续发展相关治理

05

责任治理 创造长期价值

05

责任治理 创造长期价值 BAI GROUP

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《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》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《公司章程》、《公司股东大会议事规则》、《公司董事会议事规则》、《公司监事会议事规则》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。

治理架构

➤ 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。2024年公司召开股东大会4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

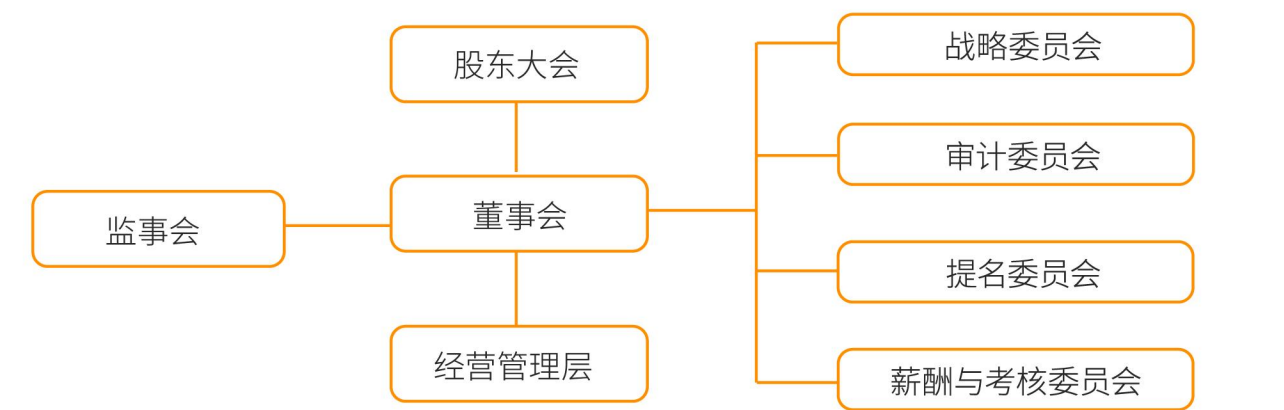
董事会是公司的决策结构，对股东大会负责。公司全体董事均以认真负责的态度出席董事会和股东大会，切实履行《中华人民共和国公司法》、《公司章程》和股东大会赋予的职权。董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，分别在公司战略、审计、人事和薪酬等方面强化了董事会的决策职能，各专门委员会充分发挥专业优势，确保董事会的规范化运作和决策的合法、科学和高效。

➤ 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法合规性进行监督，切实维护全体股东的合法利益。

➤ 经营管理层

经营管理层是公司运营管理的执行机构,在董事会的领导下,全面负责公司日常经营管理。



2024年,根据公司经营需要及监管要求,组织召开股东大会、董事会及监事会会议23次,审议议案合计80项。根据独董及各专门委职责,分别组织召开独董会议3次,专门委会议15次,审议议案5项、26项。

会议类型	董事会	监事会	独董 专门会议	股东会议	专门委员会				合计
					审计委	战略委	薪酬委	提名委	
召开次数	10	9	3	4	8	3	2	2	41
提案次数	41	20	5	19	16	5	3	2	111

董监事会构成多元

根据《公司章程》规定,公司董事会由7-9名董事组成。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、李毅、高萍、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	2024
董事会多元性	-	董事人数	人	7	7
	按性别划分	男性人数	人	6	5
		女性人数	人	1	2
	按年龄划分	60岁及以上	人	0	1
		40-59岁	人	6	6
		40岁以下	人	1	0
	按教育背景划分	硕士及以上	人	6	5
		本科	人	1	2
		大专	人	0	0
	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	3	3
管理相关		人	1	1	
董事会独立性	-	独立董事人数	人	3	3
		非独立董事人数	人	4	4

董监高培训

2024年,公司通过积极组织董事、监事及高级管理人员等“关键少数人员”参加相关培训或学习,进一步强化“关键少数人员”的合规意识,提高履职能力,防范合规风险。促进公司规范运作与健康发展。相关培训主要包括:

- 全体董监高参加“资本市场财务造假综合惩防暨上市公司并购重组专题培训班”
- 全体独立董事参加“上市公司独立董事反舞弊履职要点及建议”专题课程
- 部分独立董事参加“独立董事制度改革及上市公司规范发展培训班”
- 董事会秘书参加“上市公司信披质量及舆情风险防范专题培训班”
- 财务总监、董事会秘书、新任董监高相关人员参加相关岗位任职或后续培训
- 按要求组织相关人员参加中国证监会及其派出机构、上海证券交易所、福建省上市公司协会等其他相关培训

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《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国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》、《公司内部控制评价管理办法》、《公司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。制定了《公司合同管理制度》、《公司授权流程管理办法》及《公司规章制度管理办法》等制度,合规经营,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。2024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64次,累计修改流程790个。坚持做好制度文件的合规性审核,截至2024年12月31日,发布废止制度共133项,其中新制定29项,修订86项,废止18项。



5.3.信息透明

信息披露管理

公司根据《中华人民共和国公司法》、《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规及《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》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;公司信息披露均以客观事实或具有事实基础的判断和意见为依据,保证披露内容的真实、准确、完整、及时,公平对待所有投资者。2024年度,公司组织编制信息披露文件131份,其中定期报告4份,临时公告74份,其他文件53份。

此外,公司严格按照《公司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,完善内幕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

公司高度重视保护股东，特别是中小股东的合法权益。公司除通过投资者热线、电子邮件、上证e互动等网络平台外，采取股东大会、业绩说明会、分析师会议、座谈交流等方式，全方位听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。此外，通过“一图看懂”可视化的形式将公司的财务状况及业务发展呈现在投资者面前，提升公司年报的“可读性”，便于投资者更好地作出投资决策和价值判断。

2024年度，公司召开“2023年度业绩说明会”、“2024年半年度业绩说明会”就公司经营情况、发展战略、利润分配等相关问题进行交流，并解答投资者关心的其他问题。此外，公司通过积极参加券商策略会等形式与市场分析师、投资者保持密切沟通交流，积极传递公司价值；持续做好日常投资者关系管理工作，积极答复e互动，合计接听投资者热线近200人次。

公司在2023-2024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。



指标	单位	2024
召开网上业绩说明会	次	2
投资者热线接听人次	次	190+
上证e互动回复次数	次	12
上证e互动回复率	%	66.67

投资者回报

公司践行“以投资者为本”的理念，在考虑公司盈利、未来发展规划需求等情况下，实行持续、稳定、同股同利的利润分配政策，现金股利政策目标为在兼顾股东利益和公司可持续发展的基础上实现投资者稳定增长股利，按照《公司章程》规定在满足现金分红条件、保证公司正常经营和长远发展的情况下制定相应利润分配方案。

2024年5月6日，公司2023年年度股东大会审议通过《公司2023年度利润分配预案》，同意公司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0.04元(含税)，本次利润分配已于2024年7月4日实施完毕，共计派发现金红利3,479.39万元(含税)；2024年9月10日，公司2024年第三次临时股东大会审议通过《公司2024年半年度利润分配预案》，同意公司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)，本次利润分配已于2024年10月30日实施完毕，共计派发现金红利4,349.23万元(含税)。公司最近三个会计年度(2022-2024年)累计分红约1.22亿元。

5.4.反商业贿赂及反贪污

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。

反商业贿赂及反贪污管理制度体系

公司制定了一系列制度来应对商业贿赂、反腐败并推动廉洁从业，并每年持续动态更新，包括《公司内部控制评价管理办法》、《公司内部控制缺陷认定标准》、《公司内部审计管理制度》、《公司巡检管理制度》、《公司内部问责制度》、《公司反舞弊制度》、《公司内部审计工作细则》等，公司推动各类监督贯通协同，保障集团内部反腐倡廉规范化、体系化。

反商业贿赂及反贪污的措施

公司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、公示等方式使员工了解遵守职业道德、反对商业贿赂及贪污的严肃性。

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。

公司建立了从接收、保留、处理举报的举报处理流程,包含员工实名或匿名、外部第三方实名或匿名的举报。

根据举报的对象不同,由不同机构进行评估和调查。一般员工的举报由审计监察部、法律部门等共同评估;涉及高管的由董事会和审计委员会批准后,由专门小组调查。

公司设置了举报专线,明确举报投诉处理程序、办理时限和办结要求,作为企业掌握信息的重要途径。

审计监察部还对举报进行归档保管,定期向管理层和董事会、审计委员会报告舞弊案件的调查结果。

举报人保护政策

为保护举报人,公司采取保密措施,防止打击报复,保护举报人的合法权益。



5.5.防不正当竞争

公司遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国反垄断法》等相关规定,杜绝欺诈、垄断等不正当竞争等行为,维护市场秩序,营造良好环境。

报告期内,公司未出现因企业不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件。

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。

党建引领企业治理

东百集团自1957年建立党组织以来,始终坚持以党建为引领,推动企业的全面发展。

东百集团设有党委1个,以及集团总部、东百中心、元洪店、爱琴海店、东百物业5个党支部,共有党员75名。东百集团党委通过设立“党员先锋岗”、“党员示范岗”和“党员志愿服务队”等活动,充分发挥党员的先锋模范作用,引领企业治理的现代化进程。

规范支部建设

东百集团党委健全完善党建制度,切实做好发展党员和党费收缴使用等各项党员管理工作,及时梳理和完善党建制度,完成包括《党委工作制度》、《党支部“三会一课”制度》、《党员活动日制度》等在内的共计8项党建制度的汇编修订工作,夯实了党建工作基础,确保各支部党建工作有章可循、规范有序、工作到位。

主题党日活动

集团党委积极组织党员开展形式多样,内容丰富的主题活动共计13场,参与265人次,如党员志愿者服务、助学公益慈善、红色基地学习、专题学习会议等。东百集团的党建实践不仅引领了本企业的党建工作,还辐射周边楼宇,推动了行业党建的活动开展。



优秀党建成果

2024年7月，福州市商务局“两优一先”表彰大会，东百集团总部党支部被授予福州市商务行业两新组织2021-2023年度“先进基层党组织”称号，多名党员被授予两新组织“优秀党务工作者”“优秀共产党员”称号。

2024年12月，东百集团党委凭借多年党建方面的突出表现，荣获上海证券报2024上市公司金质量奖“优秀党建奖”。



06

绿色环保 共创零碳未来

06

绿色环保 共创零碳未来

BAI GROUP

全球气候变化日益显著，环境与企业之间的双向影响日益明显。东百充分了解自身经营行为对环境的外部性影响，也认识到提升应对环境变化的适应力对企业可持续发展的重要作用。为此，东百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.关注双碳 应对气候变化

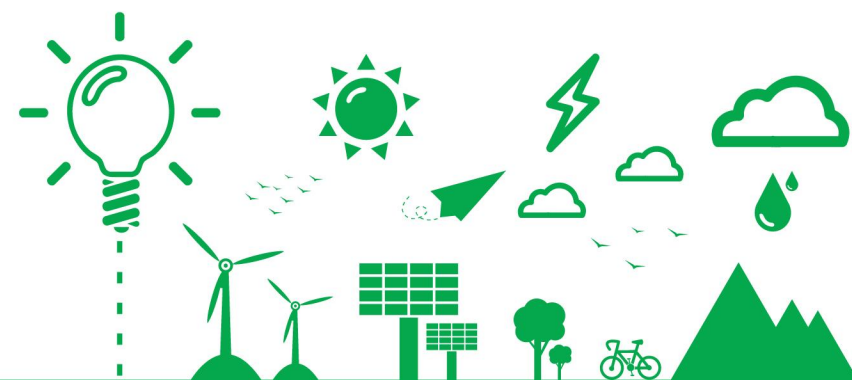
应对气候变化是人类面临的全球性问题，公司充分意识到应对气候变化行动的紧迫性，以及国家双碳目标实现的重要性。我们了解气候变化可能对业务经营造成实体及财务方面的影响，全面评估气候相关风险与机遇，并积极采取应对措施，以提升企业应对气候变化的韧性，推进低碳转型，实现公司长期可持续发展。

气候变化管理治理

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

2024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	如果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的绿色战略举措，则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； 高度重视和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； 积极实施项目节能设备、低碳环保设备的升级改造； 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，在业务运营中做到符合相关需求，并通过绿色宣教活动、绿色文化和品牌活动加强在环保公益领域的引领性，积极展示低碳环保的企业形象。
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；对现有项目进行评估与改造，降低潜在风险造成的损失。

案例:仓储物流园区仓顶光伏项目

2024年4月，东百集团与华夏新能（现已改名小麦新能）达成战略合作协议，双方将共同推进东百集团物流园区的节能改造、光伏电站建设等，首期项目选定在肇庆鹏程仓储和福建华威物流园区，又于8月再次签约，合作项目总数扩大至8个。

随着分布式光伏系统的逐步建成，未来东百仓储物流项目年均发电总量将达到50838兆瓦时，每年预计可减少二氧化碳排放约41738吨。未来，光伏项目所发电能将优先供园区使用，降低对外部非清洁能源的使用，优化电力调度与管理；同时，对于入驻东百园区的企业而言，清洁能源的使用也将有助于产品碳足迹的减少，提升产品绿色竞争力。

通过新能源基础设施建设和能源管理优化，东百集团一方面能够充分利用仓储物流项目闲置屋顶，实现仓储物流园区及其所服务的供应链体系的低碳发展，另一方面有效拓展东百集团物流园区增值服务，实现经济效益与环境效益的并行增长，而这正是绿色可持续发展的应有之义。



案例:兰州中心低氮环保设备升级

兰州中心于2024年完成了七台低氮环保溴化锂机组的采购与安装，总投资约143.1万元人民币。这些机组采用先进的低氮燃烧技术和高效热回收技术，显著降低了氮氧化物排放。据初步估算，每年可减少氮氧化物排放约1.75吨，对改善当地空气质量和减少温室气体排放起到积极作用。

温室气体排放量

2024年公司温室气体排放量核算采用股权比例法，根据旗下各业务主体的股权比例统计各类资源的使用情况、核算温室气体范围一与范围二的排放量，与营收数据来源业务保持同步以更好地反映温室气体排放与资源消耗强度。

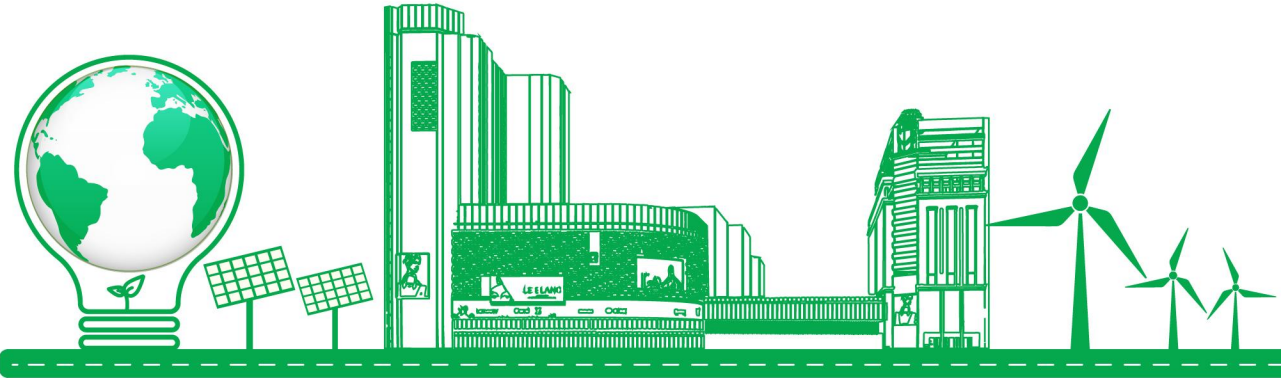
2024年公司产生温室气体总量		
33,355.71	范围一温室气体排放量为	范围二温室气体排放量为
吨二氧化碳当量tCO ₂ e	3,548.40 tCO ₂ e	29,807.31 tCO ₂ e

2024年公司资源使用情况

能源/资源类型	单位	2024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	70,975.16	347.90	65,866.56	4,733.84	26.85
汽油	吨	9.55	-	8.13	-	1.43
柴油	吨	0.72	-	0.72	-	-
天然气	立方米	1,628,284.01	-	1,479,335.01	103,460.00	45,489
水资源	立方米	890,426.47	30,749.00	810,353.47	49,324.00	-

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。排放因子来自中国环境保护部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。

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。排放因子来自生态环境部与国家统计局2024年联合发布的《2022年电力二氧化碳排放因子》。



6.2.环境友好 建设生态文明

公司秉承遵守法规、把控底线、持续改善的管理原则，致力于通过废弃物管理和生态环境保护措施履行环境责任，支持美丽中国建设，谋求人与自然的和谐共生。

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。

废弃物管理

结合商场、购物中心运营的行业特点，公司重点通过垃圾分类、餐饮废弃物两个方面，减少商场运营中固体、液体和气体废弃物的排放及其对环境的负担。

► 垃圾分类管理

公司积极响应政府号召，严格执行《福州市生活垃圾分类管理办法》，在商场内部实施垃圾分类管理。

专用垃圾分类站设置：

公司在旗下各商场内部显著位置设置了标识清晰的专用垃圾分类站，便于顾客与员工快速识别并正确分类投放垃圾。垃圾分类站点的布局充分考虑了人流密度和垃圾产生量，确保垃圾分类工作的便捷性和高效性。福州东百元洪城还将敞开式垃圾房改造为室内封闭式垃圾房，减少对市容市貌与购物环境的影响。

集中管理与专人负责：

为确保垃圾分类工作的有效执行，公司每个商场均指定有专门负责垃圾分类管理的团队或个人，负责垃圾分类站的日常维护与清洁，并监督垃圾分类的执行情况，对错误分类行为进行纠正和指导，确保垃圾分类的准确性和合规性。

培训与宣传：

公司重视提升顾客的环保意识，利用商场内的宣传栏、电子屏幕等媒介，广泛宣传垃圾分类的意义、方法和政策要求。

监督与激励机制：

为鼓励员工和顾客积极参与垃圾分类，东百集团建立了相应的监督与激励机制。一方面，通过定期检查、考核等方式，对垃圾分类工作表现突出的个人或部门给予表彰奖励；另一方面，对于违反垃圾分类规定的行为，采取适当的提醒、教育乃至处罚措施，以确保垃圾分类制度的严格执行。

➤ 餐饮废弃物管理

餐饮废水通过商户一级隔油、隔渣，排至商场二级隔油池或油水分离设备进行二级处理，有效减少了餐饮废水中的油脂和固体颗粒进入环境，确保污水排放符合国家标准，保护水资源环境。

餐饮油烟通过商户一级净化，屋面设备二级净化处理后，排至室外，减少了油烟对空气及自然生态的破坏；同时定期清洗商场油烟净化设备，督促商户及时清洗油烟净化设备，保证空气排放达到标准。

➤ 减少废弃物举措

东百中心、东百元洪城等化妆品专柜持续推广空瓶回收计划，将回收的空瓶经专业处理制做成可供再次使用的原材料，制成桌椅，塑胶跑道等公益物资，用于支持偏远地区的留守儿童学校；



东百元洪城推广采用环保纸质手袋、降低塑料制品使用；

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。

/// 环境合规

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。

新项目开工前，公司严格按照要求，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。

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重大环境事件与违规被处罚事件。

6.3.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，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。

针对在运营的商业项目，制定了《公司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，以保证商场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。

/// 能源利用

公司将能源管理作为环境管理工作的重中之重，2024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。

东百集团在2024年度设定了明确的节能减排目标，通过技术改造和管理优化实现能源消耗的显著下降。2024年集团各门店电能耗较2023年节约36万千瓦时，燃气消耗节约6.9万立方米。

案例：东百集团节能举措

- 01

设备变频改造：对门店内的空调风机、水泵等高能耗设备进行变频改造，通过智能调节运行频率实现能耗精细化管理。
- 02

新风系统改造：对新风系统进行改造，增加新风量，降低冬季能耗（东百中心）。
- 03

节能设备更换：用外转子节能风机替代原传统离心排油烟风机（福安东百城），照明灯具统一更换为高效LED灯（东百元洪城）
- 04

远程与定时控制：利用物联网技术对设备进行远程监控和定时控制，提升运行效率，避免能源浪费。
- 05

照明节能管控：公区、夜景及地库照明设备节能管控，通过照明回路以及开关时间的调整，降低能耗。

06

优化水泵运行:更换冷冻及冷却泵阀门,优化水泵运行效率,从而节约夏季用电。

07

穹顶降温处理:福安东百城穹顶采光玻璃采用喷水降温及双层遮阳,降低场内温度,减少制冷能源消耗。

08

储能设备利用:充分利用闲置储能设备,在夜间储存电能,白天用于停车场照明,以减少日常用电成本。

09

直燃机使用优化:通过严格控制直燃机的使用流程,并加强设备的日常维护,实现燃气的高效利用。

10

员工节能培训:通过培训提升员工环保意识,鼓励日常节能行为。

水资源利用

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。门店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。

通过更换节水龙头,感应冲水装置与中水回收利用等改造,2024年,东百集团用水较2023年节约了17.2万吨。



6.4.绿色宣教 传递企业责任

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。

2024年,东百将目光投向了红树林保护。作为宝贵的蓝碳生态系统中的“明星”,红树林的固碳能力比陆地森林要高出3~4倍,同时红树林也是生物多样性的天堂。

过去40年由于人类的活动,全球35%的红树林已经消失,四分之一的红树林正面临威胁。而福建省作为红树林保护修复的重要阵地,在福清市就拥有多处珍贵红树林。

2024年4月20日,东百集团携手福清市自然资源和规划局、福建省环保志愿者协会,在福清市海口镇联合开展“种给同一片蔚蓝”——福清红树林修复行动启幕式暨东百集团第三届“春种计划”公益活动。

东百集团向福建省环保志愿者协会捐赠15000株红树林种苗的采购、种植与管护费用,定向用于福清红树林修复行动。活动现场,首个“东百公益碳汇林”揭幕。按照株间距估算,这批树苗将在未来几年内长成近15亩的红树林,由于红树林的“蓝碳”属性,“东百公益林碳汇林”至少能够实现35.7吨的碳汇。



环保培训和宣教

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：东百公益跑

2024年11月，公司开启“‘益’往无前 为你而红”为主题的东百集团67周年公益跑步公益活动。本次跑步活动延续前三届东百公益跑步的传统，东百集团为每位完赛参赛者以每人200元为标准累积“东百低碳公益金”，最终共有132位选手完成比赛，为东百集团累积26400元低碳公益金，将用于东百集团开展绿色公益活动。



案例：福州东百中心绿色节能宣教

东百中心分别在地铁及商场出入口，通过LED大屏滚动播放绿色宣传广告，充分利用东街口商圈优势，普及绿色发展理念，引导全民开展节水、节电、绿色消费、绿色出行等低碳实践，推动形成绿色低碳、简约适度的生活方式。



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.热心公益 助力乡村振兴

68年来，东百集团始终热心公益事业，践行企业社会责任，传递美好。2024年公司进一步响应关于乡村振兴的号召，并延续过往在弱势群体关怀、劳动者关怀等方面的公益行为。

成立“星光童行”公益金 致力乡村振兴

乡村振兴中，人才与教育资源的分配不均是一大难题。当前乡村学校面临着诸多困境，教育机会平等实现依旧任重道远。东百集团一直坚信，教育机会平等不仅是每一个孩子的权利，更是整个社会的共同责任。

为此，在每年“星光童行”公益行动的基础上，2024年“星光童行”项目升级，首次携手福建省教育系统关工委、福建省星火助学公益服务中心成立“星光童行”乡村助学公益金，以项目化、专业化的方式，致力于改善乡村教育。项目将于每年定期接受并筛选福建区域乡村学校的小额实物捐赠请求，为学校及学生给予支持。

2024年，东百集团接受闽清县东桥中心小学、闽侯县小箬中心小学的捐赠请求，于10月24日走进这二所学校，开展第二届“星光童行”乡村助学活动：

- 为东桥中心小学的33名儿童、以及小箬中心小学的17名儿童提供“星光心愿”实物礼品；
- 援助东桥中心小学与小箬中心小学爱心图书室的建设，给学校增添更多的阅读资源；
- 为小箬中心小学捐赠书法教学助教金，推动孩子们艺术教育全面发展；
- 开展送教下乡，联合福州市仓山区第七中心小学和第八中心小学小学书法林勇名师工作室的教师团队走进两所学校，支持乡村教师队伍的发展。



未来，“星光童行”还将持续寻找需要支持的学校，也持续关注青少年成长，为乡村教育机会平等持续贡献力量，助力乡村振兴。

关爱弱势群体与劳动者

东百集团旗下各商业门店，也长期致力于公益慈善事业，对老年群体、特殊儿童及公共劳动者给予关爱，体现责任担当：



► 元宵节 福安东百城向阳头街道的社区老人赠送汤圆



► 重阳节 福州东百元洪城为55岁以上老人提供免费观影、公益义诊、免费爱心粥与长寿面等礼物



► 全国助残日 福州东百爱琴海的员工代表走进仓山区培智学校(特殊学校)开展慰问活动，送去礼物与关怀



► 福安东百城、福州东百爱琴海等门店还特别为城市提供公共服务的劳动者开展夏季送清凉等公益活动

7.2.创新驱动 技术赋能业务发展

在数字化转型的浪潮中，公司始终坚持以数据驱动创新、以技术赋能发展，通过系统化的数据资源沉淀和软件著作权获取，不断提升核心竞争力，推动业务高质量发展。在市场竞争中建立技术壁垒，实现可持续发展。

以数据为业务底层驱动

公司始终将数据资源的积累与应用作为核心战略之一，致力于通过数据驱动实现业务创新和价值提升。通过构建完善的数据管理体系，实现从数据采集到价值转化的全流程管理。

01

多源数据整合

整合来自各业务系统的数据资源，包括东百会员运营平台、百货零售运营分析平台、ERP、OA、NC等，形成了数据赋能场景。

数据治理与标准化

建立了统一的数据治理框架，制定了数据标准和质量规范，确保数据的准确性、一致性和可用性。

02

03

数据平台建设

依托百货零售运营分析平台，实现了数据的集中存储、实时处理和分析挖掘，为业务决策提供了强有力的支持。

坚持自主研发与创新

公司高度重视技术创新，在商业领域积极探索并推动自主研发成果的转化与应用。2024年，公司成功申请了6项计算机软件著作权，涵盖了百货零售运营分析平台、东百会员运营管理平台、百货零售商户管理小程序、企业员工绩效考核管理系统等多个方面。多项软件著作权申请成功，体现公司在技术研发领域的深厚积累，为商业领域中鲜少涉及的创新突破，保护创新成果，提升技术壁垒，为数字化转型树立标杆。

东百会员中心小程序

为消费者打造的便捷会员服务平台，用户可通过小程序实现会员注册、积分查询、优惠券领取、在线购物、活动参与等功能。

东百会员运营管理平台

面向企业内部的全渠道会员管理工具，整合线上线下会员数据，提供会员管理、商品管理、营销活动策划、效果追踪等功能。

百货零售商户管理小程序

为商户提供的便捷管理工具，可通过小程序核销优惠券、查看销售数据、库存状态、活动报名等信息。

企业员工绩效考核管理系统

面向集团内部的人力资源管理工具，旨在实现员工绩效的数字化、标准化管理。系统支持目标设定、任务分配、绩效评估等功能。

百货零售运营分析平台移动端

为管理层和运营人员提供的移动化数据分析工具，支持实时查看销售数据、客流分析、会员活跃度等关键指标。

百货零售运营分析平台

为集团的核心数据分析系统，整合了销售、会员、客流、财务等多维度数据，提供可视化报表、趋势分析等功能。



7.3.合作共赢 供应链安全与管理

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稳定与安全，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。

供应链风险管理

公司建立了供应链的风险识别、风险评估、风险应对、风险监控管理机制。通过识别供应商风险、市场风险、环境风险，政治风险，评估供应链的风险概率、风险影响，实时监控风险、预警风险，从而进一步规避、转移、缓解供应链风险，使供应链能够快速适应新的需求，有效降低供应链带来的负面影响，确保供应链的稳定性和竞争力。

供应链安全稳定

公司建立了完善的供应商资源库，采取了避免依赖单一供应商，建立多源化供应体系；与供应商、合作伙伴共享数据，提升供应链透明度；利用大数据预测潜在风险，提前制定应对措施；关键供应商保持安全库存数量，应对突发需求或供应商不足；加强供应商履约评估管理等举措，强化了供应商资源库的安全性和有效性，确保公司可以有效应对供应链中的各种风险，保证了供应链的韧性和稳定性。

加强供应链管理

为规范供应商引进机制,提高优质供应商的引进,完善供应链,制定了《公司供应商管理实施细则》,确立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、履约背调等多方面评估后,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。

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，增加了合作双方的透明度，保证了整个供应商链的合作积极性。

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，制定了《公司供应商履约评估管理办法》，对供应商链进行多维度的全面性综合履约评估，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、合作共赢。

促进供应链可持续发展

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。

平等对待中小企业

对于因购买材料、商品、接受劳务、工程等经营活动应支付的款项，我司按照合同规定结账周期，双方对账无误后，将其应付款项支付给对方。对于包含中小企业在内的所有企业，付款上一视同仁，保障双方企业的合法权益。

7.4.以客为先 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。作为一家零售企业，东百更是一直视将保障消费者权益与隐私视为我们的服务底线。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。

商品和服务质量管理

➤ 首问责任制

公司遵循“一切从顾客出发”原则，制定《公司服务首问责任制工作指引》，明确场内工作人员均为客户服务第一人，提升全员服务意识，及时响应并解决顾客问题，有效提升顾客服务满意度。公司坚持执行制度细项要求，针对现场首问责任制执行情况进行不定期抽查，抽查不合格的门店进行扣分处理，确保制度有效执行。

➤ 投诉处理机制

公司针对客户投诉的受理途径、处理流程制定了《公司顾客投诉管理细则》，坚持“谁接待、谁受理、谁跟进”的首问责任制，遵照“以客为先”、“尽可能地向顾客倾斜”的原则，明确各投诉渠道处理规范、客户投诉流程及相关规定。

东百客服人员通过现场、电话、邮件或者微信渠道接收顾客反馈，详细记录顾客信息、问题描述。对客户反馈的问题进行评估，判断问题的严重程度和解决难度，并参照规范要求及时解决。

为了快速解决客户诉求，公司还设置快速处理客诉机制，通过专项礼品/礼券、客诉备用金、客诉让利机制等提升现场管理人员处理顾客投诉的效率、提升客户满意度。

对于因商品质量引起的投诉，由现场客服人员马上联系门店营运部，由营运部秉着“商品质量先行负责制”及“尽可能地向顾客倾斜”的原则与品牌进行协调处理，并真诚向顾客道歉。客服部/营运部应将完结案例提报门店，门店视情况组织讨论与制定改进方案，并做好客诉资料备档和回访工作。

► 临期产品管理

针对自营商品，规范临期产品的管理，明确临期周期及相关措施，坚持先进先出原则。12个月≤商品保质期≤18个月，督促加强推销；商品保质期<12个月<9个月，开展促销；商品保质期≤6个月，封存停止销售，并沟通退换货。按月盘点商品有效期，确保临期产品不超期售卖。

► 负责任营销

为保障促销活动合规开展，切实维护消费者权益，公司坚持真实宣传、杜绝虚假、严格按照相关法律法规开展促销活动，遵循《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等规定，确保促销活动合法合规。公司秉持诚信经营理念，从活动策划、宣传推广到执行售后，将诚信贯穿于促销活动的始终，赢得消费者的信任和认可。

报告期内未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故，也未产生生产经营活动危害客户健康与安全的事件。

特色服务打造

► 客户回馈活动

我们定期举办形式多样的会员专项回馈活动，报提升会员服务及会员价值感，每年开展形式多样的会员活动。报告期内，总计开展251场会员活动，主要以亲子手工，品牌联动，娱乐竞赛等作为主题衍生，累计服务会员人次达10746人。



► 数字化会员服务

我们推出自主研发的“东百会员中心”小程序，为超过410万的会员客户为提升会员的线上体验，逐步完善线上功能，打造了集线上购物、促销优惠、无感停车、无感积分、活动报名及积分兑礼等线上链路；

► 会员信息服务

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；

► 特殊人群照顾

针对弱势群体提供贴心服务，例如残疾人、老年人、孕妇、婴幼儿等提供母婴休息室、残疾人盥洗室、童车出借、轮椅出借等服务内容。



隐私保护与信息安全

隐私保护

为切实保护客户隐私，公司发布并实施《公司信息安全管理规范》，通过制度规范客户的隐私保护要求。针对线上会员服务小程序制定专项的隐私条款，告知顾客并经过授权后才可读取顾客相关信息内容，充分尊重顾客隐私。此外也针对顾客隐私要求开放建议和调研通道，通过充分了解与熟悉顾客需求定制个性化隐私保护内容。

信息安全

公司秉持“安全为基、技术赋能、合规为本”的理念，从技术、管理和运营三个维度协同运作，构建"三维一体"的多层网络安全防护体系，严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，以及ISO27001信息安全管理体系等国际标准，提升网络安全防护能力，保障客户隐私、商业机密及核心数据资产安全，为业务稳健运营提供坚实支撑。

7.5.同心同行 员工雇佣与发展

我们致力于建立一个全面且精细化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能力与职业价值的双重成长。我们高度重视多样性与包容性，努力创造一个支持性强的工作环境，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。通过实施这一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。

保障员工权益

持续吸纳就业

2024年，公司吸纳就业总人数达到453人，其中应届生为38人，社会招聘人员415人，吸纳军转复原人数6人。截止2024年12月31日，公司员工总数为1335人。

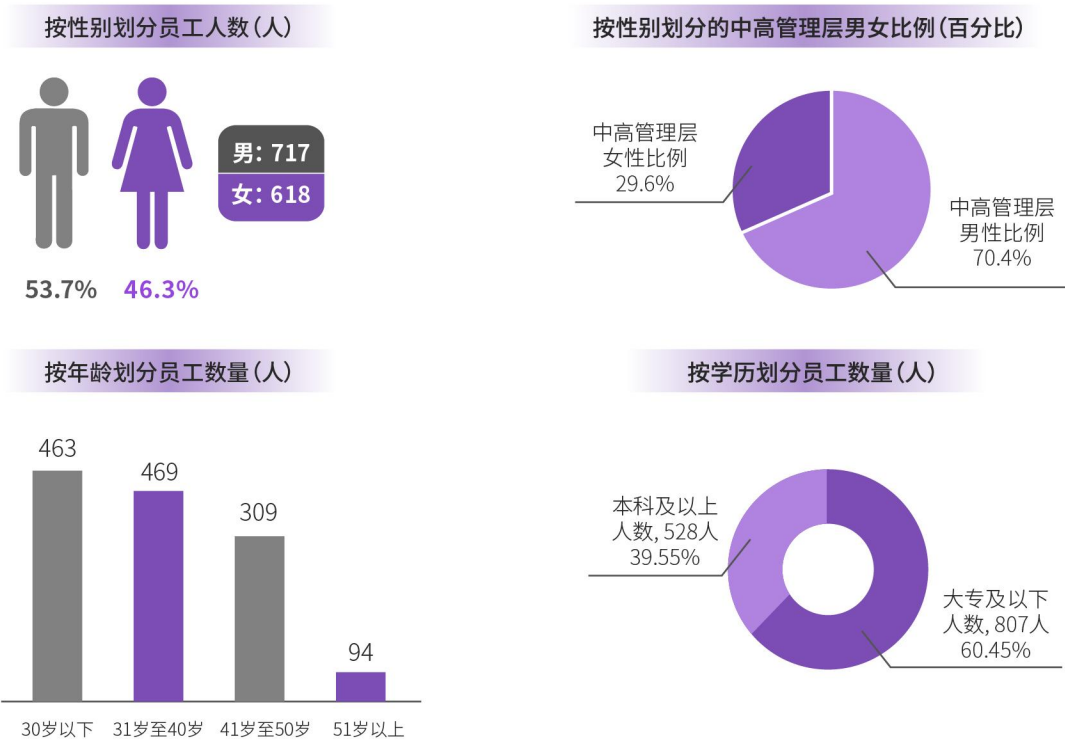
平等与多元化雇佣

制定《公司招聘管理办法》，严格根据规定的流程及程序，开展招聘工作；秉持公平、非歧视的原则，建立公正、透明的招聘评估机制，保障应聘者与员工的合法权益。

公司所有员工均按照劳动法签订劳动合同。

积极践行劳动者机会平等、多元化及反歧视原则，为不同性别、年龄、背景的员工提供平等发展的机会，全力构建多元化的人才体系。

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。



保障员工薪酬福利

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。

公司制定薪酬管理制度和员工考核管理办法，遵循“按劳取酬、多劳多得、效益优先、兼顾公平”的原则，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，每月均按时足额支付员工薪酬。

公司依法制定了《公司员工福利管理办法》，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，努力营造有利于员工长期成长和发展的健康工作环境。

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。

► 员工申诉渠道

公司设立专门的申诉机构和指定专人负责处理员工申诉，制定详细的申诉流程，确保申诉信息的保密性，建立申诉处理的追踪与反馈机制。此外，特设“联席总裁信箱”以及急事快报机制，更好地听取员工声音和建议。

助力员工成长

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。

► 员工申诉渠道

公司设立“Y”型的纵向职级通道，为员工成长搭建三个纵向发展序列，员工进入公司后先进入基础序列，后期根据组织需要和个人选择可进入管理序列或专业序列，同时以员工专业能力、综合素质为基础，以工作实绩为依据，为员工在每个序列设立职级通道，明确不同的成长路径。

► 人才培养体系

公司高度重视人才梯队建设，遵循“尊重人，培养人，成就人”的发展原则，持续创新员工内部成长路径，打造了以五大人才库（东道主-东百优才-东百英才-东百将才-东百帅才）为核心的发展型人才培养体系。



► 员工培训开展

东百集团2024年共计开展培训705场，总人次12352人。培训内容涵盖文化类、技能类、综合素质类及领导力培训等多个领域；培训形式丰富多样，包括理论培训、实操培训、拓展训练、内部竞赛等。

为更好地推动公司培训工作，公司通过课程设计大赛发掘优质讲师，集中产出丰富的学习资源，助力公司沉淀优良经验，2024年发掘内部讲师49名。



7.6.安心守护 职业健康与安全生产

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，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，公司发放符合国家标准的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（特种设备、有限空间、危险化学品等），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，公司精准控制办公室的温度、空气流通情况、照明度等指标，以营造舒适环境的办公环境；

公司不定期组织职业健康培训，2024年组织健康主题培训1场，持续加强员工职业健康意识。

安全生产管理

为确保东百集团及其下属各门店生产经营活动安全有序进行，保障员工生命财产安全，根据国家有关法律法规及行业标准，结合集团实际情况，实施三级安全管控制度体系，强化安全生产责任，预防和控制各类安全事故发生。

► 三级安全管控制度体系

集团至门店负责人层级：集团总部负责制定总体安全生产方针、政策和目标，与各门店负责人签署安全责任书，监督执行情况。

门店负责人至各部门负责人层级:门店负责人根据集团安全生产要求,细化本门店安全生产计划,与各部门负责人签署安全责任书,确保各项安全措施落实到位。

各部门负责人至员工层级:各部门负责人具体负责本部门的安全生产管理,与员工签订个人安全责任书,组织安全教育培训,确保员工遵守安全操作规程。

► 安全责任人与安全管理人

东百集团各门店设立安全责任人和安全管理人,负责门店日常安全生产的组织、协调、监督和检查工作,确保安全生产制度得到有效执行。

► 安全生产制度建设

东百集团制定并实施以下安全生产制度:

- 《公司各类突发事件应急预案管理办法》:明确各类突发事件的应急响应流程、救援措施及善后工作。
- 《公司重大危险源分类与管控手册》:对集团内存在的重大危险源进行分类识别,制定针对性的管控措施。
- 《公司消防安全管理细则》:规范消防安全设施的配置、维护、检查及消防演练要求。
- 《公司工程管理指引》:确保工程作业过程中的安全措施得到有效执行,预防工程事故。
- 《公司安全管理指引》:提供全面的安全管理指导,包括安全培训、隐患排查、事故处理等。

► 安全教育培训

每周由安全管理员组织员工进行消防安全培训,提升员工的消防安全意识及应急处置能力。培训内容包括但不限于消防法律法规、消防设施使用、火灾逃生技巧等。

2024年公司举办消防安全培训83场,覆盖3359人次,持续加强员工安全意识。



► 安全隐患排查与治理

东百集团通过总部每月定期巡检和门店每周定期巡检相结合的方式,全面排查安全隐患。

2024年度已发现并100%整改完成1490项安全隐患,确保现场安全经营。

► 应急管理体系

公司建立了完善的应急管理制度,包括但不限于应急预案制定、应急队伍建设、应急物资储备等。

公司定期组织应急演练,包括每月的消防微站演练、每季度全员消防演练、每年汛期防汛演练及每年1~2次的防恐演练,提高了员工应对突发事件的能力。

通过上述安全生产体系的建立与执行,东百集团旨在构建一个安全、健康、和谐的工作环境,确保企业持续稳定发展。



08

关键绩效

DONGBAI GROUP

管治绩效							
指标			单位	2023	2024	对应CASS-ESG6.0	对应GRI 2021
董事会多元性	-	董事人数	人	7	7	2-9, 405-1	
		男性人数	人	6	5		
	按性别划分	女性人数	人	1	2		
		按年龄划分	60岁及以上	人	0		1
			40-59岁	人	6		6
	40岁以下		人	1	0		
	按教育背景划分	硕士及以上	人	5	5		
		本科	人	1	2		
		大专	人	1	0		
	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	3	3		
管理相关		人	1	1			
董事会独立性	-	独立董事人数:	人	3	3		
		非独立董事人数:	人	4	4		
合规培训	合规培训总次数	-	次	51	41	G2.1.5-G2.1.7	
	合规培训总人数	-	人	590	474		
	合规培训次数	董事	次	17	14		
		高管	次	15	9		
		员工	次	19	18		
	合规培训覆盖率	董事	%	100%	100%		
		高管	%	100%	100%		
		员工	%	40.5%	33.7%		
	合规培训时长	董事	小时	55.0	43.0		
		高管	小时	54.5	39.5		
员工		小时	692.4	541.2			
因违反信息披露规定而受到处罚的事件		-	次	0	0	G1.3.2	2-29
资源利用	利益相关方沟通 (年度内)	召开网上业绩说明会	次	2	2		
		网上集体接待日活动	次	1	0		
		投资者热线接听人次	人次	120+	190+		
		上证e互动回复次数	次	23	12		
		上证e互动回复率	%	95.8%	66.6%		
		股东大会召开次数	次	2	4		
		董事会召开次数	次	8	10		
		监事会召开次数	次	8	9		
ESG管理	第三方ESG培训	培训次数	次	2	2	G1.1.3	
		培训时长	小时	18.0	15.3		
		参训人数	人	27	12		
环境绩效							
指标		单位	2023	2024	对应CASS-ESG6.0	对应GRI 2021	
资源利用	耗电量	万千瓦时	7133.5	7097.5	E3.1.1	302-1	
	汽油消耗量	吨	2.4	9.6			
	柴油消耗量	吨	2.5	0.7			
	天然气消耗量	万标准立方米	169.7	162.8			
水资源管理	耗水	新鲜水用水量	吨	1062568.8	E3.2.1,E3.2.2	303-4	
		耗水强度	立方米/百万营收	563.4			490.4

环境绩效							
指标		单位	2023	2024	对应CASS-ESG6.0	对应GRI 2021	
应对气候变化	范围一：直接温室气体排放	吨/年	3680.7	3548.4	E1.1.7,E1.1.8	305-1, 305-2, 305-4	
	范围二：能源间接温室气体排放	吨/年	29903.9	29807.3			
	范围一：直接温室气体排放	吨/百万营业收入	2.0	2.0			
	范围二：能源间接温室气体排放	吨/百万营业收入	15.9	16.4			
社会绩效							
指标		单位	2023	2024	对应CASS-ESG5.0	对应GRI 2021	
社会公益	公益活动	公益活动数量	件	7	11	S1.2.3	413-3
		志愿者服务人次	人次	521	616		
	捐赠金额	捐赠总金额	万元人民币	24.5	7.9	S1.1.3, S1.2.2	201-1
		乡村振兴	万元人民币	8.0	5.0		
		环境保护	万元人民币	5.3	1.7		
客户责任	客诉&客户满意度	其它类别	万元人民币	11.2	1.2	S3.3.6, S3.4.3, S3.4.4	416-2, 418-1
		产品及服务投诉数目	件	1122	1595		
		客户投诉回复率	%	100%	100%		
	客户隐私保护	客户投诉解决率	%	98.9%	96.9%		
		客户隐私保护培训次数	次	6	5		
		因泄漏客户信息受到投诉的次数	次	0	0		
吸纳就业情况	信息安全事故次数	次	0	0	S4.1.1	2-7	
	吸纳就业总人数	人	600	453			
	新增应届生数量	人	21	38			
	新增社会招聘人员	人	579	415			
员工构成	吸纳军转复员人数	人	2	6	S4.1.3	405-1	
	按性别划分的 员工人数	男性员工	人	719			717
		女性员工	人	706			618
	按年龄划分的 员工人数	30岁以下的员工人数	人	502			463
		31岁至40岁的员工人数	人	477			469
		41岁至50岁的员工人数	人	350			309
	51岁以上的员工人数	人	96	94			
		中高层级的 性别比例	男性比例	%			67.8%
	女性比例		%	32.4%			29.6%
员工变动	按学历划分的 员工人数	大专及以上学历人数	人	909	807	S4.1.9	401-1
		本科及以上学历人数	人	516	528		
	期末员工总人数	人	1425	1335			
基本权益保障	变动总人数	人	481	472	S4.1.4, S4.1.6,	401-2	
	员工流失率	%	31%	33%			
	劳动合同签订率	%	100%	100%			
发展与培训	社会保险覆盖率	%	100%	100%	S4.3.4, S4.3.5, S4.3.6	401-1	
	工会覆盖率	%	100%	100%			
	全年培训总人次	人次	13341	12352			
	全年培训总时长	小时	23467.4	14165.49			
	全年培训平均时数	小时	1.8	1.2			
职业健康 & 安全生产	全年培训投入金额	万元人民币	12.06	9.99	S4.2.4, S4.2.5	403-5, 403-8, 403-9, 03-10	
	员工培训覆盖率	%	100%	100%			
	职业病	工伤保险投入额	万元人民币	33.39			36.53
		工伤保险覆盖率	%	100%			100%
		防治职业病培训	次	0			1
		年度新增职业病人数	人	0			0
	安全生产	安全培训覆盖率	%	100%			100%
		安全培训总时长	小时	14			73.68
		安全应急演练次数	次	12			83
		安全演练参与人数	人	124			3338
		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				

备注：为确保数据的可比性与合理性，已对业绩指标的2023年部分数据进行校正，包括合规与ESG培训时长、资源使用数据、客户投诉数据、捐赠数据分类等，碳排放数据也根据股权法采用相同排放因子重新计算。

09

指标索引表

DONGBAI GROUP

所在章节		CASS-ESG 6.0指标
01 关于本报告	-	P1.1, P1.2
02 董事会声明	-	P2.1
03 走进东百	3.1 公司简介	P3.1
	3.2 企业大事记	P3.3
	3.3 年度荣誉	P3.3
04 可持续发展治理	4.1 可持续发展治理模型	P3.2, G1.1
	4.2 利益相关方识别与沟通	G1.2, G1.3
	4.3 实质性议题评估	G1.1
05 责任治理 创造长期价值	5.1 规范治理架构	G1.1
	5.2 合规与风险管理	G1.1
	5.3 信息透明	G1.3
	5.4 反商业贿赂与反贪污	G2.1
	5.5 防不正当竞争	G2.2
	5.6 党建引领发展	G1.1
06 绿色环保 共创零碳未来	6.1 关注双碳 应对气候变化	E1.1
	6.2 环境友好 建设生态文明	E2.2, E2.4
	6.3 节能减排 优化资源管理	E3.1, E3.2
	6.4 绿色宣教 传递企业责任	E2.3
07 互融共生 守护社会责任	7.1 热心公益 助力乡村振兴	S1.1, S1.2
	7.2 创新驱动 技术赋能业务发展	S2.1
	7.3 合作共赢 供应链安全与管理	S3.1, S3.2
	7.4 以客为先 客户服务与权益保护	S3.3, S3.4
	7.5 同心同行 员工雇佣与发展	S4.1, S4.3
	7.6 安心守护 职业健康与安全生产	S4.2
08 关键绩效	-	A2
09 指标索引表	-	A3
10 结语	-	A1

10

结语

DONGBAI GROUP

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2025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:0591-83815133

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