

无锡商业大厦大东方股份有限公司
2024 年度社会责任报告

2025 年 4 月 16 日

目 录

前 言	3
第一章 公司情况概述	4
一、 公司介绍	4
二、 公司组织架构	4
三、 公司文化	5
第二章 股东和债权人权益保护	6
一、 规范公司治理	6
二、 认真履行信息披露义务，确保信息真实准确	6
三、 加强投资者关系管理	6
四、 加强内控制度建设，切实防范经营风险	7
五、 积极构建与股东的和谐关系，重视股东回报	7
六、 注重发展银企合作关系，致力于建设多元化融资体系	7
第三章 员工权益保护	8
一、 注重干部员工培训，构筑并持续完善人才发展体系	8
1、开展岗位特色鲜明的劳动竞赛活动，提高员工业务技能	8
2、培训体系不断完善，有效提升员工整体素质	8
二、 充分发挥工会组织作用，赋能生产经营工作	8
1、建立健全集体合同协商制度，完善企业劳动保障体系	8
2、坚持和完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理	8
三、 全力做好员工关怀，优化福利保障机制	9
1、扶危济困，建立常态化帮扶机制	9
2、加强大东方“家园”文化建设	9
四、 抓好企业文化建设，营造和谐奋斗氛围	9
第四章 供应商、客户和消费者权益保护	10
一、 构建共生共赢供应链体系，廉洁合规驱动品效双升	10
二、 数智赋能提升客户消费体验，持续升级服务体系	10
三、 加强多维度创新实践，切实保障消费者权益	17
第五章 安全生产、环境保护与可持续发展	12
一、 加强安全责任落实，建立高效管理体系	12
1、重视安全生产工作，做好制度化管理	12
2、优先保障安全经费，筑牢安全生产防线	12
3、建立健全多维度检查机制，问题隐患清单化管理	12
4、完善应急预案及响应机制，构建高效应急管理体系	13
5、保障员工健康安全，做好职业病防治	13
6、深化全员安全培训，强化安全人才保障	13
二、 促进环境及生态可持续发展	14
1、规范环保工作，使用环保设备	14
2、提升环保管理，做好废弃物治理工作	14
3、倡导绿色发展理念	14
第六章 公共关系与社会责任	16
一、 坚持高质量党建引领企业高质量发展	16
1、抓好党纪教育，筑牢思想根基	16
2、聚焦固本强基，夯实基层基础	16
3、强化业务融合，以党建促发展	16
二、 认真履行纳税义务，保持较高信用等级	16
三、 勇于承担社会责任	17
1、坚持开展慈善捐赠回报社会	17
2、积极参与社会公益事业	17
结语	19

前 言

无锡商业大厦大东方股份有限公司（以下简称“大东方股份”或“公司”或“本公司”）2024 年度社会责任报告（以下简称“本报告”）是根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—规范运作》等法律法规相关文件要求，结合公司在履行社会责任方面的具体情况进行编制。本报告完整、系统地总结了 2024 年度公司在促进社会、环境及生态、经济可持续发展等方面的工作实践，旨在真实客观地反映公司 2024 年履行社会责任的状况，以促进公司全面可持续健康发展。

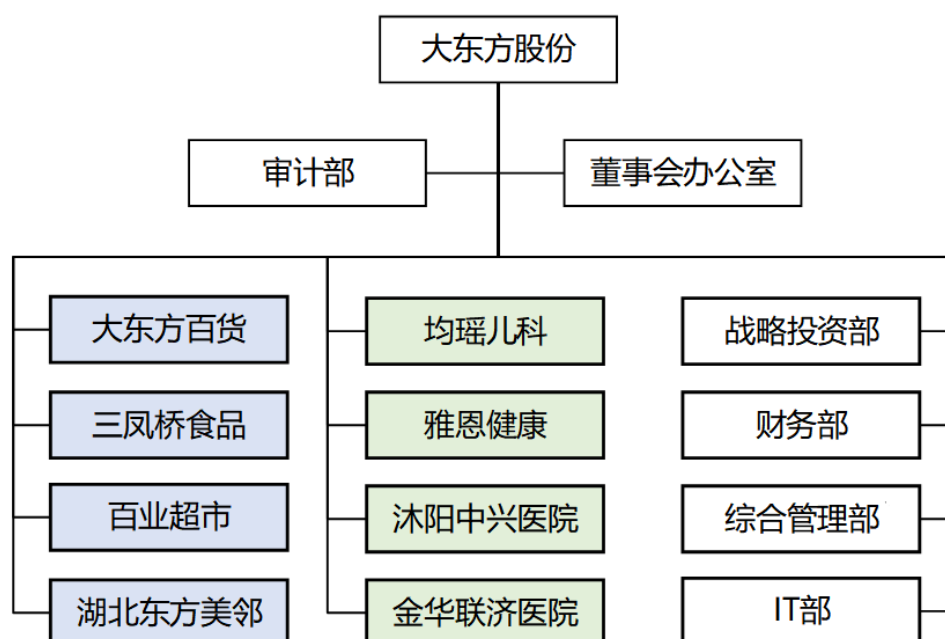
第一章 公司情况概述

一、公司介绍

本公司成立于 1988 年，追溯历史前身为成立于 1969 年的“无锡东方红商场”，自创立以来，由最早的单体传统百货店，发展成为集现代百货零售（大东方百货、百业超市、湖北东方美邻）、中华老字号“三凤桥”品牌经营（三凤桥食品）、医疗健康（均瑶儿科、雅恩健康、沐阳中兴医院、金华联济医院）三个消费及服务领域业务板块的集团型企业，是无锡市辐射区域的商业零售服务龙头企业，2002 年成为核准制下江苏省内的第一家商业零售上市企业（股票代码：SH. 600327），在江苏地区具有较强的品牌影响力。多年来，公司曾获得“中国民营企业服务业 100 强”、“江苏省服务业 100 强”、“全国商贸流通服务业先进集体”等荣誉。2024 年，公司上下一心，保持战略定力、坚定发展信心，积极应对诸多挑战，聚焦核心业务，关注经营质量，实现了管理向优、发展态势逐步向好的局面，为未来的持续发展奠定良好基础。

报告期内，公司净资产达到 35.94 亿元，较上年末增长 4.34%，总资产达到 58.04 亿元，较上年末减少 0.62%，完成营业总收入 36.43 亿元，同比增长 3.08%，实现净利润 0.69 亿元。

二、公司组织架构



三、公司文化

公司品牌承诺：

为生活创造更多美好。

公司愿景：

做品质服务的百年大东方。

公司使命：

以真诚服务之心 创造生活更多美好。

公司价值观：

可信赖、永进取、有帮助、更快乐。

公司经营理念：

依法合规经营，遵守商业道德。

持续挖掘和满足客户（顾客）需求，追求客户价值的实现。

以实现经营利润为基本目标，注重投入产出比，持续地优化成本。

持续改善，不断创新，适时变革。

强化风险意识，安全生产意识，稳健经营。

与合作伙伴建立诚信、长久的合作关系。

第二章 股东和债权人权益保护

一、规范公司治理

公司致力于完善公司治理结构，严格遵循《公司法》、《证券法》等法律法规及中国证监会有关公司治理运作的相关要求，结合公司实际情况，不断健全各项规章制度，完善风险管理及内部监管体系，推进公司规范管理，持续提高公司治理水平。公司董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会四个专门委员会，各专门委员会在报告期内按照各自工作实施细则运作，在职责范围内发挥积极作用，协调处理各项事务。

报告期内，公司共组织召开 5 次董事会、4 次监事会、2 次股东大会，全体董事、监事恪尽职守，积极参加各项会议，审议了 2024 年度公司发生的重大事项，包括财务报告、关联交易、利润分配、对外担保、对外投资，并在深入了解议案内容的基础上做出决策，按照有关规则履行了必要的审议程序并及时进行信息披露，并新修订了董事会独立董事专门会议实施细则等，进一步完善了公司治理制度体系，保障了公司的规范运作与治理水平。公司 2024 年召开的股东大会均采用现场结合网络投票的方式对议案进行表决，并就与中小股东利益密切相关的议案采用中小股东单独计票方式，切实充分地维护了公司股东，特别是中小股东的合法权益。

二、认真履行信息披露义务，确保信息真实准确

公司严格按照监管机构和交易所要求，做好信息披露工作，所披露的信息真实、准确、及时和完整，确保投资者准确及时地获取公司相关信息，进行理性投资。

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规及《公司章程》、《信息披露管理制度》的规定，真实、准确、完整、及时地履行信息披露义务，做好信息披露前的保密工作，切实维护社会公众股东的合法权益。报告期内，公司共披露临时公告 36 批次，定期报告 4 次，及时向广大投资者尤其是中小投资者传递与公司生产经营相关的重要信息。

同时，公司积极组织相关股东、董事、监事和高级管理人员参加上海证券交易所、江苏证监局及公司内部开展的各项证券法律、法规、规章及规则的学习、培训，进一步提高规范运作和规范管理意识、提升履职能力。

三、加强投资者关系管理

报告期内，公司举办年度业绩说明会 2 次，董事长、总经理、财务总监、董事会秘书、独立董事等就利润分配、市值管理、经营状况、战略转型等投资者所关心的问题与投资者进行沟通。投资者关系活动中，公司组织医疗业务调研，超过 60 家机构投资者和券商分析师参与，公司积极通过路演、业绩发布会、投资者调研、参加券商策略会、反路演及投资者电话交流会等形式，诚挚回应投资者及机构分析师所关心的医疗健康业务经营状况、业绩动态、消费及医疗行业的趋势变化等问题，不断加深市场对公司医疗健康业务和消费业务的了解，提升了投资者、机构分析师对公司的关注度和了解。

建立多维度的投资者沟通渠道，报告期内以接听投资者热线、回复投资者多

渠道的问询、接待机构调研和上证 e 互动平台互动交流等方式，积极与投资者进行交流，同时基于公司业绩披露后，与市场各参与方建立了良好的沟通交流渠道。

四、加强内控制度建设，切实防范经营风险

公司高度重视内控合规建设，严格按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，建立了一套设计科学、运行有效的内控合规体系，并根据公司实际情况，及时修订和完善各项内控措施，防范和应对可能出现的各类风险，以促进公司合规运行和稳健发展。

报告期内，公司依据企业内部控制规范体系及《内部控制手册》、《公司基本管理制度》、《部门具体操作规范》、《无锡商业大厦大东方股份有限公司 2024 年度内部控制自我评价工作方案》的要求，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，组织开展 2024 年内部控制自我评价工作，以全面评价各项内部控制的有效性和适应性。根据自评结果，报告期内未发现内部控制在设计和执行上存在显见问题。

同时，公司始终将股东、员工、供应商、客户等核心利益相关方的权益保障置于重要地位，通过廉洁文化建设、签署廉洁承诺书、反舞弊宣贯等方式，结合畅通的投诉、举报渠道和健全的举报调查机制，切实防范损害公司及各方合法权益行为的发生。

五、积极构建与股东的和谐关系，重视股东回报

公司在追求自身发展的同时，将股东利益放在重要位置，努力实现公司业绩稳健增长，以丰厚的投资收益回报全体投资者，公司严格按照相关法律法规的规定，确保公司股东权益，积极回报投资者。

公司 2002 年上市以来，已实施现金分红 23 次，累计现金分红 23.60 亿元，上市以来平均现金分红率 57.11%，近三年累计分红（含回购）6.45 亿，近三年归母净利润均值 3.25 亿，近三年累计分红（含回购）金额是近三年归母净利润均值的 1.98 倍，2018-2023 年公司五年的平均投入资本回报率在 7.2%以上，为长期支持公司发展的股东带来了丰厚的投资回报。

公司 2023 年实施了股份回购，截至 2024 年 2 月 2 日，公司通过集中竞价交易方式已累计回购公司股份 11,004,081 股，占公司总股本的比例为 1.2437%，回购资金总额 4,999.78 万元。股份回购充分展示了公司对未来发展的信心和对公司长期价值的认可，同时也充分维护广大投资者利益，增强投资者的潜在投资回报率。

六、注重发展银企合作关系，致力于建设多元化融资体系

公司秉承稳健、诚信的经营原则，坚持降低自身财务风险，积极深化与多家银行的合作，并与各家金融机构建立了良好的合作关系。不断巩固间接融资渠道，保障生产经营资金、项目建设资金供给，资金使用安全、合理，按照款项用途规范使用资金，未发生逾期的情况，保持了良好的信用评价。

第三章 员工权益保护

一、注重干部员工培训，构筑并持续完善人才发展体系

公司通过搭建不同层级、不同类型岗位的学习地图，明确人才培养标准与培养路径，提升人才培养效率，促进人才梯队建设，形成了多层次多梯队的人才培养体系。

1、开展岗位特色鲜明的劳动竞赛活动，提高员工业务技能

通过评优创先活动，树立员工爱岗敬业、诚实守信、服务企业、奉献社会的良好职业道德，提升企业的美誉度。公司旗下大东方百货开展“我是搭配高手”、“我的品牌我代言”店务工作评比、陈列评比、服务评优等活动，紧密结合业务实践，激励员工提升销售技能，促进了员工整体营销水平。三凤桥食品开展以“传承经典，创新美味”的厨艺及服务技能比赛，激励厨师追求卓越烹饪技艺，推进企业技术型人才培养，通过规范现场话术做好服务，提高用餐者的情绪价值。资产业务开展工程技术人员、保安、保洁的岗位技能竞赛，强化员工的工作技能，提升整体生产质量和工作效率。

2、培训体系不断完善，有效提升员工整体素质

公司坚持打造素质过硬的人才梯队，促进干部管理体系建设。公司旗下均瑶医疗通过新员工岗位技能培训、专业岗位能力提升培训、管理者（含储备管理者）综合能力提升培训三大核心培训主线，促进员工能力持续提升，提高组织运行效率，为客户提供更优质、专业的服务。三凤桥食品依托公开课程资源，强化管理层能力；建立“师带徒”机制，储备技术骨干。湖北东方美邻实施“店长、OFC后备培养计划”，全年开展多期店员技能提升培训，内部开展门店日商、单品销售大比拼，针对优秀团队及个人给予表彰、现金奖励，激发团队活力及员工自主提升专业的动力。

二、充分发挥工会组织作用，赋能生产经营工作

公司工会积极探索依靠职工办企业、加强企业民主管理的新途径新方法，不断寻求工会工作与企业发展的融合点，在民主管理、构建和谐劳动关系等方面努力实现新突破。

1、建立健全集体合同协商制度，完善企业劳动保障体系

随着企业战略转型的深入，构建和谐劳动关系更是企业和谐发展的重中之重，也是维护职工合法权益、确保民主公开的重要手段。公司一直践行着“以人为本”、“诚信经营”的经营理念，坚持“为社会创造价值”、“为生活创造更多美好”的企业使命，积极开展工资集体协商、集体合同和女职工劳动保护条例制度的落实工作，把建立和谐劳动关系贯穿于经营管理的全过程，确保了民主管理制度的落实，实现了维护职工合法权益和企业健康发展的“双赢”。工会还根据公司行业特点，保障员工的休息休假时间，保障女职工权益严格按照集体合同执行；组织员工每两年进行一次健康体检、每年进行女职工健康专项检查以及职工口腔健康专项检查。

2、坚持和完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理

公司工会在2024年3月26日举行职工代表大会，进一步规范完善职工代表大会制度，注重发挥职代会的“主渠道”作用，不断提高职代会质量。坚持抓好职代会提案的收集、整理和职工代表在讨论中所提的建议和意见的整改，基本做

到了件件有答复，事事有落实，尤其是涉及员工切身利益的事项，做到及时响应与反馈。

重点加强对职工代表的参会培训，会前做好各项准备，会中充分发挥民主，会后认真贯彻大会决议，真正发挥好职工代表大会的作用，并通过公司总经理的经济工作报告，让代表们充分了解公司的经营情况和企业未来发展的战略重点，与企业共命运的意识不断增强，企业职代会提案内容更多趋于关注企业发展大事，2024 年七届三次职代会上收到提案 71 份，有关企业经营管理方面的提案达到 70%。

三、全力做好员工关怀，优化福利保障机制

1、扶危济困，建立常态化帮扶机制

为了更好地关心有特殊困难的职工，公司建立了经常化、制度化的长效帮扶机制。各分工会在排查摸底的基础上，建立了企业内部的困难职工档案。大力推进无锡市职工住院医疗互助保障、职工大病医疗补充保险、女职工健康互助计划，有效减轻了患病职工的经济困难，每年两次走访看望困难职工家庭，送去“大东方爱心基金”，2024 年度共发放困难补助金十多万元，先后走访慰问五十多位有困难员工。

2、加强大东方“家园”文化建设

扎实开展效率文化、感恩文化、安全文化、和谐文化建设，2024 年开展各类职工体育活动，如职工登山比赛、拔河比赛、运动项目拉练等，组织职工开展群众喜闻乐见的文娱活动，如“美好在身边”职工摄影比赛、“团团圆圆”元宵节包元宵比赛、“与爱同行”公益徒步活动、向全体员工赠送一份生日礼品。高温期间，走访慰问冒着酷暑战斗在户外的一线员工，并送上慰问金。组织 100 多人参加无偿献血活动，体现社会责任。为一年级入学的员工子女赠送书包和文具用品，企业设立员工子女专项教育基金，连续十多年为考取重点学校的职工子女颁发教育奖励。

四、抓好企业文化建设，营造和谐奋斗氛围

公司通过各类文化活动寓教于乐，陶冶员工情操，让员工业余生活乐有所好，在拥有健康体魄的同时，有效释放工作压力，增进同事间的友谊，营造稳定、和谐、乐观、积极向上的文化氛围，推动员工身心健康，企业凝聚力和向心力不断增强。同时，坚持开展年度《员工满意度》调查，根据调查结果，提炼并解决员工关心的问题，不断提高员工满意度，宣导公司经营发展理念，引导员工务实耕耘，以更加积极的态度和迅速的行动思考未来、实现目标。

第四章 供应商、客户和消费者权益保护

一、构建共生共赢供应链体系，廉洁合规驱动品效双升

公司积极与供应商开展多元化合作，吸引更多供应商合作。旗下大东方百货充分引入知名品牌，通过联营模式捆绑双方利益，为供应商提供更多自主权；对供应商采用分级管理，对表现不佳的供应商进行降级或者退出，督促各大供应商提供质优价廉的商品或服务。旗下湖北东方美邻建立“绿色供应商白名单”，优先采购环保认证商品，如可降解包装食品，推动绿色消费；优化供应商管理办法，对评级 A 级供应商缩短付款周期；加强与供应商的合作关系，共同开发差异化商品，探索跨界 IP 联动，打造专属 TOP 级商品，提高品牌竞争力，实现互利共赢。

公司坚持强化廉洁从业准则，坚决拒绝商业贿赂、行贿及其他不正当商业行为，维护供应商的基本权益；坚持供应商收费透明化，明确收费项目、收费标准/额度、费用减免条件/标准和收费流程，合规收取供方相应的经营性费用。

二、数智赋能提升客户消费体验，持续升级服务体系

公司始终强调“顾客就是上帝”、“客户第一”等理念，以信息科学技术为支撑，利用数据库系统提供的分析功能，对通过各种途径收集到的海量信息进行有针对性地分析，建立细致的客户档案，准确把握客户（分层、分类）的购买习惯、购买产品组合、消费能力、购买频率等重要信息。分析客户内在需求和行为偏好，进行合适的产品定位和有针对性的产品销售，培养客户的忠诚度，提高客户的满意度。进一步细分市场，找准目标客户并进行“个性化”的销售。最终实现企业利益最大化

持续改善顾客体验，优化客户服务体系。公司旗下大东方百货不断深度挖掘顾客需求，改善顾客体验，提升经营管理水平；实施 2、3 楼业改调整，焕新消费场景，营造女性主题社交空间；强化招商力度，持续引进高能级首店和差异化品牌，全年累计引进新品牌 70 个，其中首店品牌 36 家；升级会员体系，完善会员生命周期管理；持续优化公司运营管理和客户服务体系，提升大东方品牌影响力，成功入选“第二批国家级服务业标准化试点（商贸流通专项）企业”，以及商务部“零售业创新提升案例集”；并获得江苏省“守合同重信用”、“无锡市首批无废商场”等 2 项荣誉。公司旗下湖北东方美邻设有电商平台及自有商城等线上销售渠道，并通过多种支付方式满足消费者的多样化需求；针对投诉专线，承诺 48 小时内解决客诉，及时回应消费者的关切，提升消费者的满意度。

坚守服务初心理念，开展技术方式创新。公司旗下三凤桥食品从顾客需求出发，牢记自身作为中华老字号的初心使命，坚守“以顾客为中心”的理念，多渠道汇总顾客反馈和需求，建立多平台舆情月追踪的机制，收集并回馈相关的舆论信息；总店包装礼品柜台开通手机下单全国配送的业务，满足门店客户打包寄送的需求，为来锡游客和本地客户外出送礼提供便利。旗下资产业务积极引入多元化办公服务设施，在一楼大堂部署了自助售卖机、酸奶机、充电宝，并引入比星咖啡项目等；与大世界影城中山路店合作开展员工、租户专属观影优惠活动，力求进一步推动楼宇智能化服务的全面升级。

构建医疗生态建设，续写商业向善篇章。旗下均瑶医疗下属健高儿科 2024 年举办多场儿童生长发育学术专题讲座，覆盖全体健高医务人员，提升整体医疗水平，同时不断优化升级学科产品体系，累计服务超 25 万患者；知贝医疗累计

服务超 20 万人次，自媒体矩阵持续发表科普文章进行健康知识的教育，当年粉丝量近 70 万；雅恩健康秉持初心，持续履行社会责任，积极探索跨界合作，携手多方社会力量，通过丰富多样的公益活动和专业干预，为特殊需求儿童及其家庭提供支持与关怀，过去 19 年中累计服务超过 37 万家庭，成功帮助超过 1 万名自闭患童开口说话，2024 年雅恩健康再次入围 2024 向光奖 Top10，续写社会责任与商业向善的精彩篇章；沭阳中兴医院通过走村入户、举办义诊活动、组建志愿者服务队、开展多场科普讲座等形式，为沭阳当地老百姓提供专业、温暖的医疗服务；金华联济医院门诊办患者服务共受理患者问题反馈 52 起，处理满意率达到 98% 以上，同时设立患者权益保障热线、院长信箱等患者意见反馈渠道，全年接听患者咨询电话 3,800 次，解答患者疑问，提供就医指导。

三、加强多维度创新实践，切实保障消费者权益

公司始终把“提升消费者的满意度、经营行为的诚信度和消费环境的安全度”作为各项工作的重点，不断提升服务和经营质量，赢得了广大消费者的认同。公司重视质量管理，保证经营商品质量，完善索证制度；完善售后服务，提高消费者满意度，建立了《关于维护消费者合法权益的工作制度》、《投诉接待规范程序》；设立消费者保护基金，短平快处理投诉，提升满意率。公司认真依照《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关法律法规，规范经营行为，维护消费者合法权益。公司客诉服务中心每年处理各类投诉，解决率 100%，顾客满意率 96% 以上。

多年来，公司连续获得“中国商业零售百强企业”、“全国 3.15 荣誉企业”、“江苏省守合同重信用企业”、“无锡市诚信单位”、“无锡市放心消费创建示范街区”等多项荣誉称号。2024 年，公司再创佳绩，凭借卓越的消费者权益保护工作，荣获“梁溪区优秀维权服务站”称号。

第五章 安全生产、环境保护与可持续发展

一、加强安全责任落实，建立高效管理体系

公司不断完善安全责任体系，落实安全责任层层签约制度，多方联动深化安全隐患排查，层层传导工作压力、抓好工作落实。持续抓好安全隐患排查整治，进一步明确目标任务，压紧“四方责任”，做到项目化、清单化、节点化、责任化。开展各类安全专题活动，增强员工安全生产意识，不断夯实提升本质安全水平。

1、重视安全生产工作，做好制度化管理

公司每年召开经济工作会议，融入安全工作内容，对安全工作进行总结分析并查找不足，以大会形式宣布下一年度目标计划，落实安全责任制，层层签订安全目标责任状，确保公司安全生产局面稳定。公司重视安全制度建设，梳理形成安全生产重点部位和分级管控的“两张清单”，全面定策、分类施策，确保安全生产工作有章可循。

旗下大东方百货严格落实安全生产责任制，构建了“每日安全巡查+每周专项检查+每月积分考核+季度综合整治”的多维安全检查体系，通过建立网格化管理、风险辨识与隐患排查治理等多重管理机制，全方位保障安全生产，显著提升隐患排查效率和整改质量。旗下均瑶医疗下属沭阳中兴医院通过逐层签订治安安全责任状，落实内部治安综合管理责任制，明确职责，责任到人。严格推行“三防”工作，落实 24 小时巡逻制，与辖区派出所建立“联勤、联防”并邀请辖区警员共同参加防恐、防暴等应急预案演练；金华联济医院设立安全生产管理委员会，监督和指导医院的安全生产工作，确保各项安全措施得到有效落实；均瑶儿科形成以门诊经理或辅育中心负责人为主要责任人的安全责任制管理体系，每月定期开展安全巡查、每年进行飞行检查。旗下三凤桥食品设有安全生产委员会、消防安全委员会、交通安全领导小组、综合治理领导小组，制定多项管理制度，做到按章管理、奖惩有据。旗下资产业务完成部门和租户安全责任书的签订，梳理应急预案、消防安全管理制度，完善分级管控、安全管理制度多项重要制度和文件，使得安全管理工作更加规范和有序。

2、优先保障安全经费，筑牢安全生产防线

公司将安全经费纳入年度预算优先项，保证安全费用专款专用，对于安全设备的更新改造、隐患整改工作等，优先安排落实资金，严把安全关口，落实“三同时”制度，督促不符合安全生产标准的设备设施淘汰，引导设备更新，提升安全水平。

旗下均瑶医疗下属沭阳中兴医院全院安装有 251 个监控点，其中在医患沟通室安装 13 个音频同步监控和一键报警装置等；金华联济医院开展设备保养、维护和检修 196 次，不断加强医疗质量管理。旗下三凤桥食品针对安全技术和劳动保护、反事故措施、应急管理、安全评估检测、安全宣传教育培训等，2024 年共计投入资金达 40 余万元，保障全年无安全事故发生。旗下资产业务针对大楼消防安全设施焕新更换，为防止高空坠物对走道窗户进行改造，消除安全隐患。

3、建立健全多维度检查机制，问题隐患清单化管理

公司下属各单位建立完善的安全隐患排查管理制度，并严格按照既定周期执行隐患排查和治理工作。通过定期组织专业团队对生产现场、设备设施、操作流程等进行全面而细致的检查，能够及时发现潜在的安全隐患。针对检查中发现的

安全隐患，及时通报各单位的安全生产负责人，并要求立即采取措施进行整改，确保所有隐患得到彻底消除，有效提升了整体的安全管理水平，为各经营单位的安全生产提供坚实保障。旗下湖北东方美邻建立门店所在区域 110 管理片警联络，保障夜班员工的人身安全。

旗下均瑶医疗下属医院不断加强医疗质量管理，确保医疗服务的规范化和标准化，全年开展各部门联合全面医疗质量检查 12 次，实时动态监控医疗质量并及时整改，对安全隐患实行“发现到整改不超过 24 小时”制度。旗下三凤桥食品结合安全生产隐患自查自纠活动和职能部门安全检查，开展安全检查 48 次，发现安全隐患 95 个，全部落实整改。旗下资产业务秉持“隐患即事故”的防控理念，在每月例行检查基础上，针对节假日及重要时段加强频次、强化力度、细查安全隐患，全年累计开展检查 3,480 次，隐患整改率达 100%。

4、完善应急预案及响应机制，构建高效应急管理体系

公司优化现有应急预案，确保预案内容贴近实际，具有可操作性。定期组织应急演练，提高员工的应急处理能力和团队协作效率，构建更加高效的应急管理体系。

旗下大东方百货重点围绕消防疏散、设备故障、突发客流等场景，创新性采用“理论培训+情景模拟+实战演练”相结合的模式，2024 年累计开展安全应急演练 5 场（含实战演练 1 场），累计参与人数 851 人次，通过常态化的演练机制，有效检验了应急预案的实操性，显著提升了员工的应急处置能力和协同配合效率。旗下均瑶医疗下属沭阳中兴医院加强全院消防培训和宣教工作，2024 年度参与科室消防疏散预案演练 18 次，累计参与人数 262 人，新员工岗前培训 13 人，并多次利用院内显示屏，安全宣传画和企业微信群进行安全宣教；金华联济医院全年开展 4 次应急演练，参与员工达 400 人次，确保全员熟练掌握应急处理技能和流程，并且与当地应急管理部门建立了紧密的合作关系，确保在突发事件和紧急情况下能够得到及时的外部支持；均瑶儿科旗下各门诊和辅育中心，分别结合自身经营场所条件和外部消防联动情况，组织全体员工开展以消防安全为主体的多科目消防演练活动。旗下三凤桥食品建立微型消防站，组建义务消防队，2024 年开展综合应急预案、专项预案、现场处置等演练共 2 场次，参加人次 215 人次。旗下资产业务组织义务消防队围绕火警、水浸、盗抢等常见突发场景开展应急预案培训演练 20 次，累计 152 人次参加；部门全年组织实施消防疏散演练、电梯困人等演练 8 次，累计 165 人次参加。

5、保障员工健康安全，做好职业病防治

旗下均瑶医疗下属医院按规范每年进行放射场所防辐射检测、放射工作人员每年进行专项体检及每三个月进行个人辐射剂量监测，每季度进行空气及物表细菌培养监测，血透室每月进行一次。均瑶儿科严格落实《职业病防治法》要求，针对存在放射科的各门诊经营单位，将放射科医护人员定义为职业病重点防治人群，定期组织相关员工进行职业病健康体检、个人剂量计检测和实施场地及设备有效性检验等工作，与此同时，公司定期抽查各门诊相关工作的落实执行情况，年度内未发生职业病病理及相关管理违规投诉等不良事件。

6、深化全员安全培训，强化安全人才保障

公司设计并实施更具针对性和实用性的安全培训课程，确保培训内容与员工的实际工作紧密结合。加强对员工的安全技术知识和应急处理能力的培训，建立考核机制，确保培训成果能够转化为实际工作中的安全行为。加强安全应急管理人才队伍建设，加大对高素质专业化人才的任用力度，提高人才队伍的专业能力，

关心关爱一线安全生产工作人员，增强队伍的向心力、执行力和战斗力。旗下大东方百货 2024 年度共组织专项安全培训 10 场次（含全员培训 4 场次），覆盖员工 3,597 人次，有效强化了全员安全意识和应急处置能力。

二、促进环境及生态可持续发展

公司积极响应环境保护和可持续发展政策，投身环境保护公益活动，在绿色发展理念的指导下依法合规开展经营活动，力争建设包含绿色零售、绿色医疗、绿色食品的多元绿色消费体系。

1、规范环保工作，使用环保设备

公司坚持节能环保理念，优先使用绿色节能设备。旗下均瑶医疗下属各家医院针对医疗废水、废弃物的管理要求，按规定每月进行污水排放检测，保证污水处理设施运行正常，每日监测污水余氯及 PH 值，保障排放污水符合排放标准，所有抽水马桶采用节水型马桶，配合市节水办做好节约用水工作。

2、提升环保管理，做好废弃物治理工作

公司高度重视污水、废弃物治理。旗下均瑶医疗下属沭阳中兴医院建有处理能力 650T/日的污水处理设施，并有污水在线监测系统，监测因子有 COD、氨氮、总氮、总磷、流量、PH 值、悬浮物，同时向国家、省、市监控平台实时发送数据；金华联济医院严格执行国家和地方的相关规定，确保医疗废物的分类、收集、运输和处理过程符合环保要求，定期开展医疗废物处理培训，确保相关人员熟练掌握医疗废物处理的操作规程；均瑶儿科下属门诊连锁的固体医疗废物每年和当地资质单位签署承包合同，定期收集、外运，规范操作。2024 年度内未发生因废水处理和固体废物处置不规范而引发的环保事件和行政处罚事件。

旗下三凤桥食品严格按照《环保法》要求，对污水全面处理后再排放管网，严格落实污水处理系统运行记录台账，和污水抽样检测工作，并上线了在线检测系统，坚决做到不达标不排放，2024 年处理污水 42,418 吨，处理污泥 178.6 吨，投入资金 57.17 万元。

3、倡导绿色发展理念

公司推进环保项目建设的同时，不断宣贯绿色环保理念，坚持投身环保公益活动，争当环保卫士，树立良好的企业形象，赢得社会好评。

在节能降耗方面，旗下三凤桥食品工厂加强设备管理和维护，定期检查设备运行状况，确保其高效运转；优化生产流程，合理安排生产计划，避免能源浪费；对水加热装置部件进行了技术改造，减少了过度加热温度的情况，降低能源消耗；每日晨会持续对员工进行节能意识的宣贯，养成节约用电、用水、用气等习惯，全面推行结束作业后的“三关一闭”的工作，使打造节约能耗工厂的行动得到持续发展。

在减碳转型方面，旗下湖北东方美邻全面推行并使用可降解购物袋及可降解吸管，并逐步铺开鲜食环保包装，鼓励消费者自带可循环使用环保购物袋，全员共同参与环保行动。职能办公区及现有门店全部使用 LED 照明，并在保证功能的同时开发采购低功耗高效能设施设备，办公区域控制空调使用温度环境要求，最大限度降低能耗，为节能减排做出积极贡献。

在环保经营方面，旗下大东方百货作为全国首批绿色商场示范创建单位，积极践行绿色发展理念，实施节能技改、及时淘汰老旧设备，积极组织并参与以“绿色、环保”为主题的公益活动，通过大力开展“以旧换新”等特色环保活动，持续培育顾客的绿色消费习惯。并通过电子屏、主题展区等渠道加强环保宣传，将

可持续发展理念潜移默化地传递给每一位员工及顾客，推动形成“绿色消费、人人参与”的良好氛围。充分发挥绿色商场示范创建单位的引导作用，带动更多单位投入到绿色创建活动中，努力提高全社会绿色环保意识，合力打造“消费者放心，经营者安心，管理者省心”的绿色市场环境。

在绿色医疗方面，旗下均瑶医疗下属均瑶儿科各门诊及中心从筹建策划期开始即针对未来的环保工作明确规范化的环保设备设施，确保各门诊单位的水处理设备均按规范处于运行状态，对存在故障的设备开展及时维修或更换工作，并按当地政府管理要求落实定期水样检测。

第六章 公共关系与社会责任

一、坚持高质量党建引领企业高质量发展

1、抓好党纪教育，筑牢思想根基

坚决贯彻习近平总书记重要讲话重要指示精神，认真落实中央和省市区委部署，牢牢把握“融入日常、抓在经常”要求，学习贯彻《中国共产党纪律处分条例》，推进原原本本学、警示教育、解读培训；紧扣目标要求，精心组织实施，按照中央《通知》、省委《实施方案》和市区委《工作方案》，制定公司党纪学习教育《工作方案》，明确 5 个方面、20 项具体举措，确保中央和省市区委各项部署落到实处；坚持把学习《条例》作为重点，开展两委班子和支部书记集中学习 3 次，各党（总）支部每月利用“无锡先锋”、学习强国开展理论学习，组织党组织书记讲纪律党课 6 次，党支部开展主题党日活动 16 次；坚持以案为鉴，强化警示震慑，各党（总）支部组织党员到警示教育基地接受现场教育 156 人次，开展典型案例剖析 3 次；注重学用结合，促进中心工作，把遵规守纪与企业中心工作、干部敢作善为统一起来，围绕落实习近平总书记对江苏提出的“4+1”重大任务，谋深谋细贯彻落实的思路举措、目标任务、关键抓手，统筹抓好稳增长，深化“党旗飘在一线、堡垒筑在一线、党员冲在一线”行动，各支部建立党员先锋队等，深入业务一线，充分发挥党员先锋模范作用。

2、聚焦固本强基，夯实基层基础

加强党员队伍建设，认真学习上级党委有关精神，严格落实三会一课、主题党日、谈心谈话等组织生活制度，完善“无锡先锋”台账登记，切实增强党内政治生活的严肃性和规范性；以训增智涵养工作本领，采取“一次集合三项学习”与“大班+小班”的教学模式，鼓励党员将所学、所思、所得，有效转化为能力与本领的提升；严格把控党员发展的准入门槛，实施“党员+人才”双向培育机制，将人才培养与党建工作开展有效结合，2024 年共发展新党员 1 名，培养入党积极分子 19 名；以阵地建设激发组织活力，重新规划、建设公司党工活动中心，涵盖公司“红映东方”党建阵地、工会活动以及“辉映党员工作室”阵地等功能，促进党建工作与企业发展融合，提升楼宇党建工作的效能，进一步加强党员、员工学习交流，增强党组织的凝聚力与向心力。

3、强化业务融合，以党建促发展

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，将党建工作深度融入企业经营管理之中，以党建工作的优化升级来促进业务发展，坚持统筹推进，让党建和业务工作同向同行、相互促进，实现党建和业务双促进、双提升。总结公司党建工作经验，明确下阶段党建工作的目标要求；各党（总）支部结合自身业务特点，因地制宜开展各项活动；坚持抓党建与抓业务相促进，全面落实“一个支部一件实事”，激励党员担当作为，充分发挥表率作用；持续深化“红映东方”党建品牌及党员工作室建设，探索新时期党建与企业经营融合、党建引领企业高质量发展的新路径，进一步扩大党员工作室效应；充分发挥楼宇党建作用，扩大党建联盟联学联建，与联盟单位开展深度互学互建，放大党建品牌效应。

二、认真履行纳税义务，保持较高信用等级

公司把依法纳税作为履行社会责任、回馈社会的最基本要求，持续保持无锡市税务局纳税信用 A 类单位，大东方股份及各子公司 2024 年应交税费总额为

1.05 亿元，实际纳税总额为 1.03 亿元，每股社会贡献值达到 0.66 元。

三、勇于承担社会责任

公司积极推进顾客、员工、股东、社会四方满意，以卓有成效的行动，促进企业与社会全面协调可持续发展。

1、坚持开展慈善捐赠回报社会

公司支持社会公益慈善事业，扶助弱势群体，持续推进与无锡市慈善总会合作的“大东方 1000 万爱心基金”的运行，积极参加光彩事业、教育事业、环保事业捐赠，积极履行社会责任。

2024 年，公司参与无锡市“阳光下的善行”梁溪区“慈善一日捐”网络募捐活动，向社会奉献一份爱心，用善心共建精彩梁溪；大力支持教育事业发展，与无锡市匡仲谋教育发展基金合作，定向捐赠奖励作出卓越贡献的教师；一方有难、八方支援，积极响应号召，捐赠驰援 2024 年甘肃积石山地震，善款用于应急纾困、灾后重建。为进一步支持无锡环境保护宣传教育和环保示范性公益事业活动的开展，公司坚持每年向无锡市环境保护基金会捐赠，专项用于环保教育基地的环保教育等管理活动。

2、积极参与社会公益事业

公司深刻践行“可信赖、永进取、有帮助、更快乐”的价值观，履行“为生活创造更多美好”的品牌承诺，旗下均瑶医疗作为一家服务大众健康事业、儿童全生命周期健康管理的公司，依托旗下近 50 家儿童医疗康复连锁服务机构、2 家医院，积极参与社会公益事业，将社会价值创新融入实践，将社会责任融入公司发展，为构建和谐社会贡献力量。

沭阳中兴医院响应沭阳县慈善总会《关于开展 2024 年“江苏慈善周”爱心捐赠暨“众善众举圆梦助学”沭阳专场网络募捐活动的通知》以及医院工会《关于救助本院职工孙范春洋的捐款倡议书》，2024 年捐款共计 13 万余元，以实际行动为沭阳县慈善事业贡献了更大力量。2024 年全年开展义诊 4 次，组织医护人员 40 余人次，提供免费咨询和诊疗服务 800 余人次。

金华联济医院 2024 年积极参与各类社会公益活动，组织医护人员深入社区、乡村和学校，开展健康义诊、健康讲座和疾病筛查等活动超 100 场。辐射红湖路社区、石耕背村、赤松山口冯村、箬阳乡大应村等多个村庄，受益群众近 8,000 人次，为老百姓直接节省约 90 余万元。此外，与多家公益组织合作，开展多项公益项目，帮助贫困患者和弱势群体获得医疗救助。

均瑶儿科上海嘉佑健高儿科门诊部与上海棋院实验小学达成战略合作关系，围绕“健康管理+科普宣教”为学校学生开展健康服务工作，探索“医校融合”公益模式。走进上海世外幼教集团“第三届家庭教育周”，开展线上线下公益科普讲座，覆盖超过千名学生家长，推动医疗与教育生态一体化构建。全国助残日之际，武汉光谷门诊联合武汉东湖高新开发区残联举办“科技助残，共享美好生活”儿童孤独症专场公益活动，帮助更多特殊需求儿童及家庭。知贝医疗通过自媒体平台，持续创作科普文章、科普视频，致力于将靠谱的医疗知识传递给更多家庭，全年累计发布内容超 500 则，阅读量超 300 万，帮助用户获得正确的卫生健康知识，降低健康风险，提升生活质量。

雅恩健康在第 17 个世界自闭症日，以“全生涯服务，全方位关爱”为主题，开展专家讲座、家长培训、融合体验等系列公益活动，旨在提高公众对自闭症的认知与关注，为自闭症儿童及其家庭提供切实的支持与帮助。作为 PECS（图片交

换沟通系统)在国内的独家授权机构,与壹基金海洋天堂计划西北网络团队密切交流,积极推动 PECS 专业培训、金字塔认证教室和 PECS 认证项目在学校及机构的落地,为行业赋能,更广泛地帮助各类特殊需求儿童群体。2024 年,雅恩健康牵头主办 PECS 中国案例跨国学术峰会,汇聚全球顶尖学术力量,联动全国 PECS 应用示范学校、机构,吸引超过 1,000 位国内外特教从业者深度参与,通过实证案例深度解析本土化实践路径,提升 PECS 实施质量,推动行业标准化服务能力提升。多年来,雅恩健康凭借其在特殊教育领域的卓越贡献,陆续获得了中国妇女儿童慈善奖、社会企业与社会投资奖、中国好社企、金牌社企和“向善企业”向光奖等多项荣誉,用实际行动诠释了社会价值坚守与商业向善的理念。

结语

2025 年，公司将始终把牢“商业零售+医疗健康”双主业战略发展路径，聚焦提质扩量抓业务、深耕精益管理提效能，奋力谱写企业发展新篇章。锚定新目标、新征程，为革新企业价值奋发拼搏，赓续创立百年老店的光荣使命，创造更加美好的未来。同时，认真履行社会责任，切实践行企业使命，持续以实际行动为经济社会建设作出积极贡献，赢得顾客、员工、股东、社会的信赖。