

上海均瑶(集团)有限公司

社会责任报告

(2022 年度)

关于本报告

本报告是上海均瑶（集团）有限公司（以下简称“均瑶集团”）发布的企业社会责任报告，展示了公司在不断转型的过程中，秉承“为社会创造价值，建国际化现代服务业百年老店”企业使命，在社会责任方面的理念、实践和绩效，披露了 2022 年公司在组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行、消费者问题以及社区参与和发展等七个核心主题的社会责任绩效信息，部分内容和数据追溯到以往年份。本报告依据《社会责任指南》（GB / T36000—2015）/《社会责任报告编写指南》（GB / T36001—2015）和《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015）等标准编写，报告所有数据，均来自于均瑶集团现行有效版本的文件和统计记录或报告，通过相关部门的审核和董事会批准。

本报告为中文版，您也可以通过 [www. juneyao. com](http://www.juneyao.com) 网站，阅读本报告的电子版。

时间范围：2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出所限时间范围（近三年）。

发布周期：本报告为年度报告，本次为第 10 次发布。

报告范围：本报告所披露的信息与内容，覆盖了均瑶集团以及旗下主要业务板块。

数据来源：上海均瑶（集团）公司内部文件和相关统计数据。

目 录

董事长致辞.....	错误!未定义书签。
一、关于我们.....	4
(一) 企业概况.....	4
五年内关键经营数据（2018-2022）单位：亿元.....	7
(二) 企业文化.....	8
1. 《方法论》（一二三四五方法论）.....	8
2. 文化建设.....	8
(三) 利益相关方识别和沟通.....	10
二、社会责任绩效.....	11
(一) 公司治理.....	11
1. 组织结构.....	11
2. 党建引领.....	14
3. 制度保障.....	16
4. 监督评价体系.....	16
(二) 人权.....	19
1. 公民政治权利.....	19
2. 经济、社会和文化权利.....	21
3. 工作中的基本原则和权利.....	22
(三) 劳工实践.....	26
1. 建立健全就业和劳动关系.....	26
2. 提供舒适健康的工作环境.....	28
3. 开展形式多样的职工文体活动.....	28
4. 人才培养与发展.....	31
5. 开展科学安全经营.....	35
(四) 环境.....	37
1. 绿色经营理念.....	37
2. 环境管理的组织和制度保证.....	39
3. 节能措施和技术应用.....	39

4. 节能降耗绩效.....	错误!未定义书签。
(五) 公平运行实践.....	40
1. 反腐败.....	40
2. 阳光采购.....	42
3. 在价值链中履行社会责任.....	错误!未定义书签。
4. 尊重知识产权.....	43
(六) 消费者问题.....	45
1. 顾客满意.....	45
2. 可持续消费.....	46
3. 服务信息透明、投诉和争议处理.....	47
(七) 社区参与和发展.....	48
1. 社会参与和公益慈善.....	48
2. 教育与文化.....	53
附录：社会评价及荣誉（近 5 年）.....	56

一、关于我们

（一）企业概况

均瑶集团是以实业投资为主的现代服务业企业，创始于 1991 年 7 月。现已形成航空运输、金融服务、现代消费、教育服务、科技创新五大业务板块，旗下 4 家 A 股上市公司，员工近 2 万人，规模列中国服务业 500 强企业第 205 位。在不断转型发展过程中，均瑶集团始终秉承为社会创造价值，建国际化现代服务业百年老店的企业使命、稳健经营。

交通出行以上海主运营基地的吉祥航空(603885.SH)为核心。吉祥航空于 2006 年 9 月实现首航，2015 年 5 月在上交所主板上市。吉祥航空秉承“如意到家”的服务理念，致力于为中高端旅客提供高价值（HVC）服务。截至 2023 年 3 月，共引进 111 架全新空客（波音）飞机，以上海、南京为航线网络中心，已开通近 200 条国内、地区及亚欧目的地定期航线。2014 年 12 月，由吉祥航空投资控股的低成本航空公司九元航空以广州白云国际机场为主营基地实现首航。

金融服务以爱建集团、上海华瑞银行、上海东瑞互为业务依托，致力于成为上海金融中心建设的创新基因，活力细胞。爱建集团（600643.SH）现已涵盖信托、租赁、资管、产投、财富管理、证券等机构；上海华瑞银行是由均瑶集团主发起，在自贸区创立的全国首批、上海首家民营银行，践行”服务实体经济、服务小微大众“的使命初心，聚焦普惠金融，走数字化、普惠化的智慧银行发展道路。2016 年

成为中国首批试点投贷联动银行。上海东瑞是全国性保险代理公司，向社会大众提供优质的保险业务。

现代消费由均瑶健康、大东方、均瑶置业组成业务板块，其中的核心企业均瑶健康（605388.SH）是一家以常温乳酸菌饮品为主体，以功能性益生菌为核心突破的微生物科技创新企业。大东方（600327.SH）是江苏省百货零售的龙头企业，近年来转型“商业零售+医疗健康”双主业战略布局，医疗健康以均瑶医疗主体，下设沐阳中兴医院、健高儿科连锁门诊业务、雅恩健康儿童心理康复等业务。均瑶置业参与棚户区改造建设，提高居民生活质量。

教育服务由世外教育集团旗下的上海市世外中、小学为母体，将其作为优质教育文化发展及输出的源头，致力于为国内中小学基础教育提供优质教育服务。世外教育集团以办“百年名校”为愿景，凭借标准化精细化的管理、丰富的课程资源、优质的师资队伍，向上海各区、华东乃至全国辐射优质的教育资源，形成核心引领、资源整合、文化共享的发展模式。

科技创新由华模科技、均瑶科创、喜鹊到、航鹏科技、陶铝研究院有限公司组成。积极参与上海科创中心建设，华模科技专注于航空领域的技术创新，致力于成为世界先进、国内领先的模拟训练设备开创者。2020年10月16日，由华模科技自主研发生产的国内首台拥

有完整自主知识产权的 A320 NEO/CEO 全动飞行模拟机正式交付并投入使用。均瑶科创从事云、互联网技术开发、城域网建设、智慧楼宇、企业 SD-WAN 虚拟专网服务等业务，打造企业私有云“均瑶云”助力集团企业数字化转型。喜鹊到平台是专注于航空货运领域的中立性公共服务平台，战略愿景是成为全球空运物流整合平台。航鹏科技致力于为航空公司营销领域提供先进的旅客销售服务系统（PSS）。陶铝新材料采用颠覆性领先技术，致力于纳米陶瓷合金的应用推广、产品开发、技术支持和市场销售，创尖端材料、促国强民富。

五年内关键经营数据（2018-2022）单位：亿元

	2018	2019	2020	2021	2022
营收总额	306.2	355.1	319.2	338.0	234.3
利润	25.9	32.0	13.7	16.6	-54.0
纳税	30.9	35.4	26.1	30.1	26.4

（二）企业文化

1. 《方法论》（一二三四五方法论）

一使命：为社会创造价值，建国际化现代服务业百年老店；

二追求：恒心、恒新；

三文化：效率文化、感恩文化、主人翁文化；

四满意：顾客满意、员工满意、股东满意、社会满意；

五思维：战略思维、互联网思维、辩证思维、系统思维、法治思维。

2. 文化建设

企业文化就是企业的精神状态，虽然看不见、摸不着，但健康的企业文化和价值观引领着企业未来的健康发展。均瑶的企业文化可以总结为均瑶集团在多年的实践中沉淀、凝练出的自有价值体系，也就是《方法论》及其在各个岗位上的实践。均瑶集团将企业文化作为公司特有的、不可复制的核心竞争力，通过企业文化建设和管理机制建立，促进企业文化理念转化为公司经营管理行为与员工日常工作行为；广泛宣传企业使命和核心价值观，在员工中做到入耳入脑，形成员工共同的价值观，以软实力推进企业稳健发展。

2022年，集团举办多种形式的文化活动，提升集团员工文化并通过集团官网、OA系统、企业网络自媒体矩阵、企业微信群、《均瑶新闻》《均瑶时空》《如意时空》《员工手册》《企业文化手册》等多媒体宣传载体进行沟通和宣传，树立了良好的企业社会公民形象。

（三）利益相关方识别和沟通

利益相关方	期望与要求	沟通与回应方式
顾客	高品质服务信守承诺	以“服务创造美好生活”为导向 客户满意度调查 客户意见收集 客户关系维护
员工	基本权益保障 健康与安全 职业发展 企业文化	职工代表大会 党委 工会 团委
股东	依法经营 持续提高公司价值 降低风险	信息报告 股东大会 股东对话与反馈 董事长信箱
社会	促进社会经济可持续发展的能力 支持社会公益事业 实现共同发展	微信公众号、杂志、 报纸 公益活动、媒体活动

二、社会责任绩效

（一）公司治理

“社会主义现代化百年老店”是均瑶企业文化的灵魂所在，履行企业公民职责，建设“四个满意”（顾客满意、员工满意、股东满意、社会满意）企业是“百年老店”落脚点，均瑶的治理系统紧紧围绕这一使命开展工作。

1. 组织结构

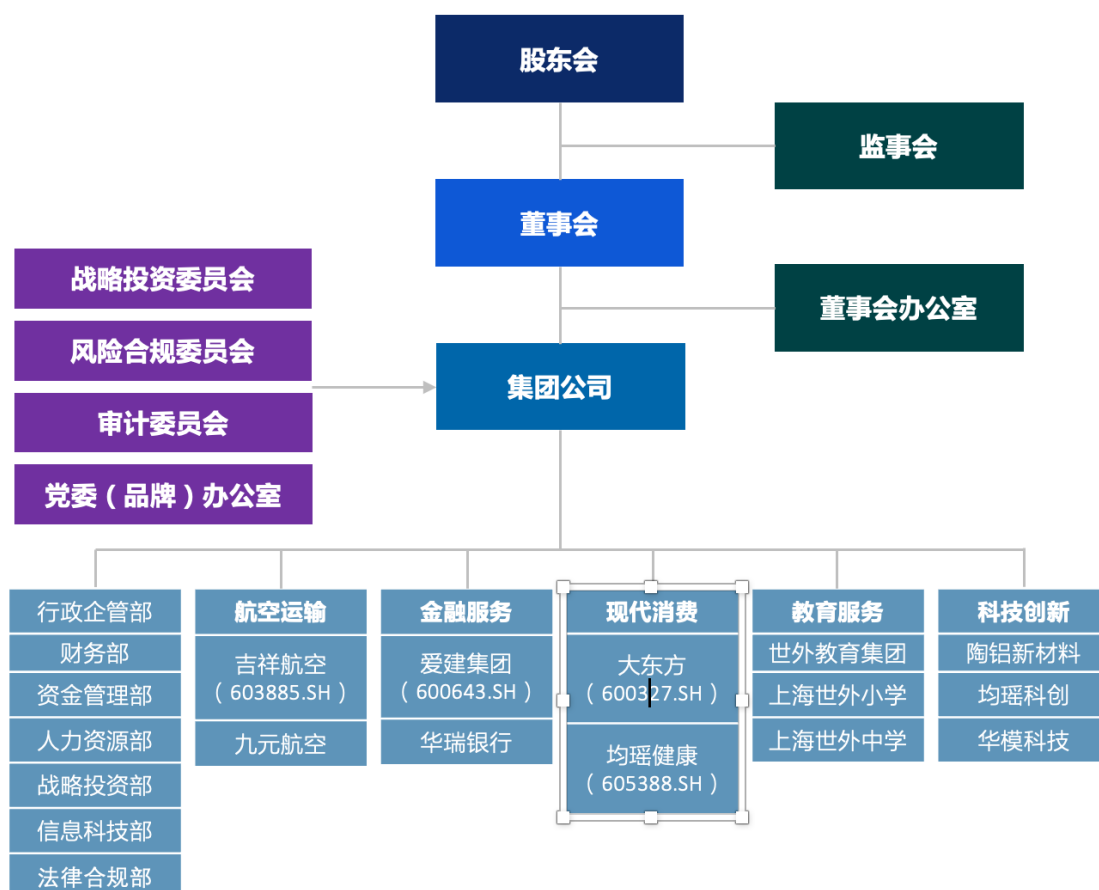
均瑶集团最高决策机构为董事会，设立了董事会办公室、党委（品牌）办公室 2 个办公室以及行政企管部、财务部、资金管理部、人力资源部、战略投资部、信息科技部、法律合规部等总部职能部门，监事会、风险合规委员会、审计委员会监督，战略投资委员会对重大战略投资进行审议并进行项目监督，旗下的不同业务板块分别由总裁、副总裁直接领导，形成了结构清晰、精简高效的组织管理体制。

集团总部定位为价值创造、战略管控，承担着整体战略发展方向、业务优化组合、投资规划、企业文化建设、品牌管理等方面职责，开展总体资源配置、信息沟通等工作，推动主业发展。业务单元定位为战略管控运营，按照均瑶集团企业文化和均瑶集团总部确定的各项原则开展生产经营活动，负责实施行业战略、创新运行模式、开展运营管理、实现发展目标。

集团旗下的上海吉祥航空股份有限公司（以下简称“吉祥航空”）、无锡商业大厦大东方股份有限公司（以下简称“大东方”）、上海爱建集团股份有限公司（以下简称“爱建集团”）、湖北均瑶大

健康饮品股份有限公司（以下简称“均瑶健康”）四家上市公司，严格遵守上市公司规则和证券市场规定，对股东权益保护，保障中小股东和债权人的合法权益，签订《上市协议》《董事声明及承诺》。目前，四家上市公司所有关联交易均没有出现低于账面值交易而损害股东利益的行为。

为了提高效率，发挥团队合作，强化横向协调，公司持续优化组织结构的设计，继续优化信息共享平台（例如人力资源、财务等），加强各委员会（例如薪酬委员会、预算管理委员会等）、项目组之间横向联动，打造企业内部生态战略协同，形成了各项工作职责分明、纵横交错、跨部门协调的快速响应机制，有力提升了企业工作效率，保持良好的公司治理情况。



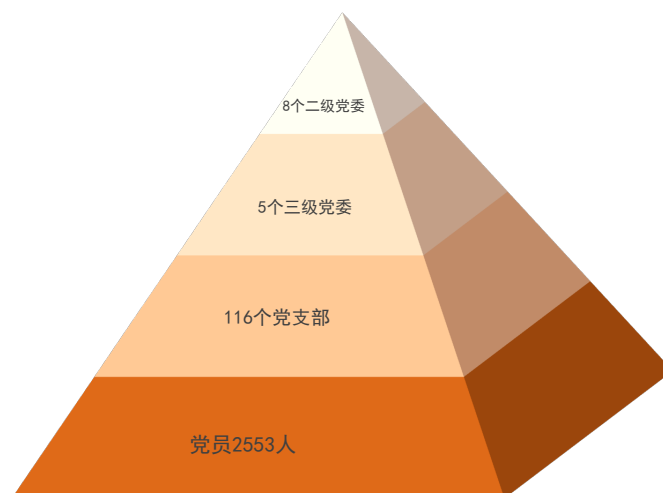
2022 年公司组织架构图

2. 党建引领

均瑶集团党委于 2004 年 1 月获批并在同年 6 月 1 日举行了成立大会，是上海市社会工作党委批准成立的第一家民企党委。成立当日新华社电文称：中国私企成立了“级别”最高的党委。2019 年，上海市“两新”组织管理体制调整，党组织关系属地化划归到上海市徐汇区枫林街道党工委。

均瑶集团党委按照《中国共产党章程》要求，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，高举中国特色社会主义伟大旗帜，进一步解放生产力，发展生产力，引领企业创建基业长青的百年老店，团结凝聚职工群众，建设企业先进文化，为全面建设社会主义现代化国家努力奋斗！

党组织形成“铁打的营盘”。按照“业务发展到哪里，党组织就建到哪里，党的工作就做到哪里”的要求，党员从初创时期的 101 名发展到 2022 年底的 2674 人，占员工总人数的 12%。截至 2022 年底，共建立和管辖 8 家二级党委、5 家三级党委、116 个党（总）支部，形成了集团党委对跨行业、跨区域属资单位党组织的不同的管理指导方式。



持续创新工作机制，发挥政治引领作用。实践中形成了“一引领、二服务、三满意、四结合、五纳入”工作法。在基层党组织中广泛建立“党员工作室”“党员认领项目”，发挥“一名党员一面旗帜”的作用。成立“均瑶党建实训学校”，把全面从严治党落实到每个支部、每个党员，增强党务活动本领。

创建“党员工作室”是均瑶集团积极发挥企业党组织在员工中的政治核心作用和在企业发展中的政治引领作用的有力抓手。截至2022年，党员工作室目前已在上海、江苏、湖北、浙江等地累计挂牌了44家，以点带面，抓好典型，积极打造党员工作室品牌效应和示范效应。

多年来，均瑶集团党委相继获得全国非公有制企业双强百佳党组织、全国民营企业思想政治工作先进单位、全国党建研究会非公党建联系点、上海市先进基层党组织、上海市非公有制企业党建工作示范点、上海市企业文化建设示范基地、上海浙商党建十大品牌、上海市“两新”组织先进党组织、中国浦东干部学院现场教学点等荣誉和称号。

3. 制度保障

公司在经营发展过程中不断完善科学管理机制，推进内控体系建设，健全管理制度，梳理管理流程，完善成本管理系统，通过规范管理提升效率、降低成本。按照国家、国际相关管理体系标准(GB/T19001、GB/T24001、ISO22000)的要求，进行规范化、制度化设计，分别建立了质量管理、环境管理、食品安全等管理体系，并取得了第三方认证证书，使公司各项管理做到有法可依、有章可循和有据可查。2022年，集团公司以及下属业务单位继续深化完善管理制度和内控体系，以不断优化公司在立法、执法和监督管控长效机制的适用性、充分性和有效性。四家上市公司按“合规+行之有效”的原则进一步梳理完善流程权限和控制矩阵，分别建立和运营内控制度体系，以保证运营高效、控制有效，并进行了内控自评。

公司随着经营业务发展不断优化内部管理流程，完善企业管理运行制度建设。制度体系分四个层次：第一层次为集团级文件，由集团党、政、工对集团总部以及下属业务单位发挥指导作用，大多以“通知”或“规定”的形式发出；第二层次为下属业务单位级文件（即旗下公司的一级文件），大多以“制度”或“管理手册”形式发出；第三层次为下属业务单位的部门级文件，大多以“办法”形式颁发；第四层次为操作性文件大多以“作业规程”“操作手册”形式出现。这些文件覆盖了履行社会责任的七个方面，主要业务板块的管理制度均已纳入信息化制度管理平台。

4. 监督评价体系

集团公司及下属业务单位每年召开年度工作会议和职工代表大会，建立了重点监控部门和重点监控部位制度，完善情况通报和信息沟通，建立约束机制，优化控制环境，防范经营风险，保障股东、顾客、员工和社会等方面利益。公司聘请外部审计机构每年对公司进行独立审计评估，确保公司经营结果数据真实可信。

集团分别从战略、财务、运营、党务等不同维度进行管控，监督评价的管控机制分别适用于下属业务单位。

（1）党纪监督

集团公司及下属业务单位建立完善了惩防体系实施方案，集团党委根据《中国共产党党内监督条例（试行）》以及加强党的先进性教育长效机制建设的“四个文件”有关规定，坚持以正面教育、预防和事前监督为主的原则，对党员、领导干部的权力运行实行多角度、全方位的监督。修订了《均瑶集团党委参与干部管理工作条例》《均瑶集团干部谈话制度》《均瑶集团党风廉政建设责任制》和《均瑶集团治理商业贿赂专项工作方案》，在惩治和预防腐败上初步培育和形成了“党委统一领导、党政齐抓共管、部门各负其责、依靠群众支持和参与”的领导体制和工作体制。

（2）绩效管理

集团公司设立了薪酬绩效管理委员会，委员会主任由董事长担任，委员由总部各职能部门以及各业务单位领导组成，执行委员为人力资源部负责人。

绩效评价以《集团总部职能部门管理责任书》及《业务单位经营责任书》为载体，以激励总部各职能部门/业务单位工作，体现价值，引导并推动总部各职能部门/业务单位沿公司战略轨迹前进。以达成均瑶整体经营目标为公司战略目标为出发点，通过平衡计分卡管理工具，从“财务”“运营”“管理”“能力素质”四个维度分解并层层展开，以目标管理和 360° 考核的方法进行考核评价。目前，绩效评价指标由两部分组成：一是将公司战略规划、年度经营目标进行分解，基于总部各职能部门/业务单位的重点业务领域，设定的关键业绩指标（KPI）；二是为实现公司年度经营计划，总部各职能部门/业务单位设定的重点业务计划和业务目标（MBO）。

（3）审计、审核和合规性评价

内部审计是完善公司治理制度安排的重要角色。均瑶集团从制度与组织架构上确保集团内部审计的独立性。根据国家审计署新颁布的《内部审计工作规定》及中国内部审计协会陆续颁布的《内部审计准则》，2018 年以来，每年都对集团相关内部审计制度等进行修改与完善。集团层面和下属业务单位层面分别设立内部审计机构或者专职的内部审计人员，集团审计委员会是在董事会领导下的内部相对独立的“第三方”，一方面站在监督角度，为集团实现自身的目标而对所属企业的财务收支、经济活动、内部控制、风险管理等实施独立的内部审计和评价；另一方面从服务角度，内部审计通过审计发现问题提出问题引起管理层的重视，促使相关部门一起解决问题，通过对工作流程、管理缺陷的改进，可以避免明显的或隐藏的资源浪费，改善工作

业绩,提高企业价值。同时,内部审计也是优秀企业文化的“传播者”,在审计工作中,将内部控制等信息在成员间进行不断的有效传递,通过审计工作让内部控制意识融入大家的日常工作,成为企业独有的文化。

根据外部审计机构瑞华会计师事务所(特殊普通合伙上海分所)对公司 2022 年度财务相关内部控制有效性的审计结果,公司财务相关内部控制制度得到有效执行,达到了公司内部控制的目标,不存在重大缺陷。

(二) 人权

1. 公民政治权利

(1) 基本劳动权

均瑶集团本着公平、诚信的原则,依法维护企业和职工的合法权益,构建与发展稳定的劳动关系,从整体上维护企业职工的根本利益,根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》《上海市劳动合同条例》《集体合同规定》以及相关法律法规,与代表职工的上海均瑶(集团)有限公司工会依法签订集体合同。在岗员工 100%签订书面劳动合同,劳动合同条款不低于集体合同条款标准,劳动合同条款中具备劳动合同期限等内容外,还明确了工作内容和工作地点、工作时间和休息休假、社会保险、劳动保护、劳动条件和职业危害防护等内容。

(2) 民主权利

公司根据《中华人民共和国工会法》和《上海市职工代表大会条例》等法律法规制定了《事务公开民主管理制度》，从制度上确保员工的民主权利。员工依法选举产生职工代表和工会委员代表，积极组织职工参与企业的民主决策和民主管理，涉及职工切身利益规章制度和重大事项，都在职代会上进行通报和表决通过后执行。按照《上海市职工代表大会条例》的要求，工会方与行政方沟通，召开集体协商会议。

为引导职工参与民主决策、民主管理和民主监督，维护和落实职工民主权利，支持职工依法参加民主管理，每年定期召开职工代表大会，企业制定和修改各项涉及职工切身利益的规章制度均需提交职工代表讨论，经通过后方可实施。设立提案决议工作委员会、职工劳动保护安全监督工作委员会、民主评议干部工作委员会、集体劳动合同监督落实工作委员会、职工生活管理委员会 5 个专门工作委员会，并根据岗位变动，及时调整民主管理专门委员会成员。民主权利还包括：1. 听取和审议公司发展规划和生产经营重大决策方案的报告，提出意见和建议；2. 讨论通过集体合同草案，对涉及职工切身利益的重要改革方案和重要规章制度，提出意见和建议；3. 民主评议公司领导干部；4. 其他经职代表大会审议或者决定的事项。

（3）知情权

公司通过企务公开的方式保障知情权，行政领导定期向职工代表大会报告，按《上海市职工代表大会条例》的要求，报告经营业务的进展情况、社会责任的执行情况、文化建设和民主管理的开展情况、

职工薪资福利以及上一次职代会代表提案审理等情况，保障职工知情权。此外公司还通过均瑶官网和官方微信、报刊、杂志等多种渠道，让员工了解公司的理念、政策和活动；员工对自己绩效表现和考核结果有知情权，主管领导通过与员工做一对一、面对面的绩效沟通，将员工的绩效表现和考核情况通过正式的渠道反馈给他们。

（4）合法权益维护

各级工会将涉及职工利益和劳动关系的重大问题都纳入集体合同中，与行政方签订《集体合同》，从建立劳动关系的源头上维护好职工合法权益，同时建立健全集体合同履行责任制和监督检查制度。

2. 经济、社会和文化权利

（1）福利与保障权利

员工入职前签订劳动合同时，基本工资作为双方约定的薪酬待遇被明确写入劳动合同文本，并根据国家规定，该金额同时作为员工加班的计算基数；严格按照国家有关固定比例和缴费基数为员工按时足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金，并根据员工薪酬变化情况，及时调整缴费额度，确保员工依法享有的社会保险权利。

为保障员工的福利与保障权利，公司制定了《薪酬福利管理办法》根据以岗定薪的原则，设计了以岗位目标年收入为主体结构的薪酬构成体系。职能管理类薪酬体系为：基本工资+绩效奖金+福利，其他人员可以依据岗位规定添加岗位津贴或补贴等薪酬组成方式。

（2）社会权利

在涉及聘用、薪酬、培训、晋升、社会保障、解职或退休等事项上，公司杜绝一切基于宗教、种族、政治面貌、性别、年龄、婚姻状况、身体残疾或其他方面的歧视；公司尊重员工不同的风俗习惯和信仰，只要该风俗习惯与信仰符合国家法律和政策要求，并且不会伤害到企业或其他员工的合法权益。

职工的婚假、丧假、年休假、产假等假期，均按国家和市政府有关规定执行，制定了《休假管理办法》，无论劳动合同制员工、劳务派遣制员工、聘用制员工，一视同仁，规定了员工放假的节日、各种休假类型及管理要求。

（3）文化权利

均瑶集团制定并修订了《均瑶集团培训和发展管理办法》，制定了适应发展需要的中长期职业培训计划、职业发展计划，每年确定实施方案。集团公司规定：企业对新职工的思想文化教育、职工职业道德教育和安全生产教育必须达到 100%覆盖。2022 年各下属业务单位进一步规范和升级了员工教育和培训制度，持续按流程推进员工培训，员工的培训费用纳入公司的预算管理，从制度和经费上确保了员工的文化教育权利。

3. 工作中的基本原则和权利

（1）工会建设

2005 年 2 月，均瑶集团工会正式成立，按照“集团业务发展到哪里，工会组织就建到哪里，工会的作用就发挥到哪里”的工作要求，积极推进新建单位工会组织和工作的全覆盖。2020 年召开的上海均

瑶（集团）有限公司工会第四次代表大会上发布的工作报告显示，目前总部联合工会下设 8 个工会、37 个分工会和工会小组，入会率达到 100%。

集团工会以服务企业、服务员工、维护员工合法权益为主线，加强民主管理、企务公开，加强作风建设、维权服务，加强实践探索，开展各项工作。在集团党委和上海市社会系统工会的领导下，集团工会紧紧围绕企业发展目标，进一步健全企业职工代表大会和民主管理制度，不断强化工会组织建设和制度建设，着力构建和谐劳动关系，维护员工的合法权益，设计和推出了员工喜闻乐见的各项文体活动，增强了企业的凝聚力和战斗力，激发了员工的责任感和建设“主人翁”文化和“百年老店”的积极性，在均瑶集团转型发展的关键时期作出了新贡献。2022 年按照集团员工队伍发展的新情况，做好代表的调整与增补工作，在职工代表的增选上有计划地纳入新成立的业务单位，在新成立的公司里筹备成立分工会，并积极认真指导新建工会同步开展好各项活动。同时，与人力资源部门主动沟通配合，抓好新进员工的入会工作。对新上岗的工会干部进行专题业务培训。

工会组织认真开展企业民主管理和岗位建功活动，为企业发展服务，加强工会组织建设和制度建设，实现工会组织和工作全覆盖，维护员工合法权益，营造浓郁的“主人翁”文化氛围，2022 年工会持续完善职工代表大会制度，加强和完善了组织建设和机制建设，在职工中广泛开展岗位创优活动，为群众办好实事。

集团工会充分发挥工会“文化引领”作用，为员工营造良好的工作环境，着力推进企业文化建设，充分调动广大员工参与工会活动的积极性，为“百年老店”建设添砖加瓦。

集团工会坚持为基层员工办实事制度，不断深入基层了解群众需求与困难，把解决职工关心的急迫困难列入工会日常工作。继续扎实深入地开展“面对面、心贴心、实打实，服务职工在基层”活动。一是“五必帮”活动，关心员工工作生活的点滴，拾遗补缺，温暖人心；二是节假日关怀，针对不同节假日的特点，做好慰问困难职工、福利品发放、安全嘱咐、节日探望等工作；三是关心员工工作环境的改善，做好基础设施改进合理化建议、组织高温慰问，加强关怀一线；四是落实员工带薪旅游制度，认真组织、确保安全；五是配合做好健康保险、健康体检等员工福利工作，全心全意为群众服务，努力满足员工的各类需求。

吉祥航空工会充分发挥员工的主人翁精神，实现员工自治，提升企业管理成效。进一步发挥职工代表公司发展、文化宣传、舆论导向等方面积极作用，定期召开职工代表大会，拓宽提案收集渠道，加强提案质量管理，建立提案落实与反馈机制，促进企业与员工的共同发展。公司工会主席接待日制度向基层延伸，建立分工会主席接待日制度，积极开展不同层级员工座谈，通过在线意见征询等形式，优化员工服务机制，保障员工权益。

爱建集团工会 2022 年开展服务职工实项目，还开展了“三八”妇女节活动、“六一”儿童节等专门节日活动，并专门组织开展职工健康大讲堂活动，关怀员工身心健康。

大东方集团工会持续加强服务型工会组织建设，于 2022 年 10 月召开职工代表大会，选举产生新一届工会主席及工会班子，抓好职代会提案的收集、整理及职工代表在会议讨论中所提建议和整改意见，基本做到件件有答复，事事有落实。

（2）用工制度

公司严格按照《劳动法》等法律法规的要求，结合本公司实际情况，对劳动合同制员工、劳务派遣制员工、聘用制员工、实习/见习员工等，制定了一系列人力资源政策并汇编成册。

在招用人员时，充分体现平等和公平就业原则，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件。无论何种性别，录用标准相同，在劳动合同中无限制女性职工结婚、生育的内容；公司在招用人员时，依法对少数民族劳动者给予适当照顾，为残疾人创造就业条件，不对农村劳动者进城就业设置歧视性限制。

在《劳动用工协议管理制度》中，明确并规范公司员工劳动用工形式及用工协议的管理标准，构建和谐用工环境。公司采用多元化的用工方式，根据不同的用工形式，签订用工协议，包括但不限于劳动合同、聘用协议、实习协议等。公司与员工签订用工协议使用集团公司统一制定的协议文本，此外公司根据岗位特点，《培训协议》《保密协议》《竞业限制协议》等也作为其附件同时签署。

为了留住人才并规范和帮助具备人才流动条件的员工落户，公司宣贯了《人才引进落户管理办法》《员工申办〈上海市居住证〉管理规范》等规范性文件，以方便其在沪期间可享受当地政府给予的社会保险、子女就学等待遇。

（3）女职工权利

为了保障公司女员工权益，公司定期与工会签订年度《集体合同》《女职工特殊利益专项集体合同》，同时认真学习贯彻《女职工劳动保护特别规定》，积极推动《中华人民共和国妇女权益保障法》《上海市女职工劳动保护办法》等有关法律法规的贯彻落实，切实维护广大女职工的合法权益和特殊利益。公司对女职工规定了妇女节假期外，还明确了产前假、产假、哺乳假、生育假、育儿假等女职工假期权利。

（三）劳工实践

1. 建立健全就业和劳动关系

（1）劳动合同管理制度

公司依照国家有关法律法规和集团及下属业务单位有关人事制度规定，实行规范、透明的员工录用程序，严格按照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规的要求，明确公司员工劳动用工形式及用工协议的管理标准，制定了《劳动用工协议管理制度》，与所有员工依法签订了《劳动合同》，截至2022年底，劳动合同签订率100%。为了妥善处理公司劳动争议，保障公司和员工双方的合法权益，构建和谐劳动关系，根据国家有关法律法规，制定了《劳动争议管理办法》。

（2）薪酬与福利政策

根据“公平、客观的分配原则，在同行业中保持较有竞争力的原则，依责、依绩分配的原则，有效激励的原则，合法合规原则”等五项原则，集团建立了与企业文化理念相匹配的公平且有竞争力的价值分配体系。结合共存共赢的经营理念，立足公司保持稳健、可持续长期发展的目标，为吸引、保留、激励员工，集团制定了《薪酬福利管理制度》，针对各职级人员按照制度政策，分级考核和发放薪酬。

秉承以人为本、服务社会的理念，我们不仅为员工提供具有行业竞争优势的薪资待遇，而且还为员工提供完善的福利保障。与岗位职能相匹配的宽幅薪资体系与形式灵活多样的福利制度一起构成了均瑶集团的薪酬福利体系。它联系着每位员工和均瑶集团的长期互惠利益。我们除了为员工提供国家规定的各项法定福利外，还提供具有较强激励、保障作用的个性化公司福利，如带薪休假、人事服务、健康体检、家事关怀，为员工购买商业保险，员工生日当天的祝福贺卡和礼品以及各大节日的福利等。

（3）社会保障和加班休假办法

公司严格按国家和地方政府各类社会保险规定的标准及时足额缴纳社会保险费，为职工个人办理五险一金外，公司还为职工办理了补充医疗保险等，每年组织职工进行健康体检和女职工体检。

按照国家《全国年节及纪念日放假办法》，公司制定了《休假管理办法》，公司严格按照《劳动法》等法律法规的要求；结合本公司实际情况，对劳动合同制员工、劳务派遣制员工、聘用制员工、实习/见习员工等，制定了《员工加班管理办法》，明确了加班的分类和

时间限制，加班工资计算标准，对法定假日，工作日加班、公休日加班和国家法定节假日加班工资计算标准分别作出了规定，并严格执行。

2. 提供舒适健康的工作环境

人才是企业最重要的资源，良好工作环境的营造是留住人才的重要因素之一，好的办公环境不仅是企业文化的体现，也是“以人中心”服务思想的体现。

作为集团总部办公大楼，坐落于上海市肇嘉浜路 789 号的上海均瑶国际广场是均瑶集团自购并管理的现代化 5A 级写字楼。地理位置上，广场地处淮海、徐汇两大商业中心连接点，是上海市商业中心圈成熟的甲级商务楼。作为上海人文精神聚集地，这里集中了上海图书馆、徐光启公园、徐家汇公园等地标性建筑，是生活和工作的理想场所。服务管理上，楼宇由业内知名的仲量联行担任物业管理，率先引进国际上先进的全面资产管理理念，导入能源管理概念，并全面采用在欧美广泛使用的先进高科技网络管理技术，致力于为公司员工提供温馨舒适、安全健康、方便快捷的工作环境。广场为员工提供开放交流的商业平台，员工能够充分享有行业资讯交流的便捷。

3. 开展形式多样的职工文体活动

均瑶集团及下属业务单位不断组织开展丰富多彩的文体活动，为员工提供锻炼身体、放松精神、提升凝聚力的机会。

2022 年，集团尝试恢复性线下集体文体活动，因地制宜地安排午休、工余时间的文化活动，虎得了员工一致好评。

爱建集团组织举办了丰富多彩的员工业余活动，组建了 14 个兴趣小组，报名人数达 3648 人次。举办爱建集团庆祝职工书画、摄影作品征集评选活动等。开展“爱国建设的初心之路”健步走活动，活动采取“线上+线下，学史+健步”相结合的方式，让广大干部员工感悟奋斗精神，不忘爱国建设初心。

精彩活动画面集锦

均瑶集团党委组织参观中共一大会址纪念馆



吉祥航空微云课大赛



爱建集团篮球拉练活动



4. 人才培养与发展

（1）培训组织和管理办法

均瑶集团在向现代化服务业百年老店跨步迈进的同时，注重提高员工队伍的整体水平，通过员工培训实现竞争优势与核心能力。除了传统的线下授课，更借助互联网资源，通过在线培训平台建立均瑶集团网络学院，将培训机会普及至集团每一位员工。均瑶集团既重视为员工创造持续的学习发展平台，也不断完善培训管理机制，促进培训资源有效共享。2020年，集团再次修订了《培训与发展管理办法》，明确培训管理职责、规范培训实施，并制定了《均瑶集团网络学院管理办法》《公开课培训实施细则》等条例指导员工参与培训。

集团人力资源部根据集团发展战略规划，制订人力资源发展政策与规划。每年10月份，集团和下属业务单位人力资源部门依据下一年度的发展要求、员工的绩效评估以及员工的自我发展要求进行下一年度培训需求评估，制定下一年度培训计划，培训预算报预算委员会审批后执行和实施各项培训活动。集团人力资源部对根据下属业务单位人力资源部的培训工作进行量化考核，以培训计划完成率、培训效果满意度和培训档案管理达标率为指标。

集团党委于2019年成立了均瑶集团党建实训学校并开班授课，3年多来，在师资队伍、教学管理、资源汇聚等方面做了有益的实践探索。在党的“四史”教育大环境下，均瑶集团党委在地方党组织、社会组织和上海市委党校、徐汇区委党校、智库专家和优秀企业家的支持下，企业内部支部书记、党员群众形成合力，党校教学取得初步

成效，开办大小课 50 多堂（节），党员近千名计 7000 人次受到教育培训。

下属业务单位人力资源部门也根据自身业态制定适宜的培训计划，并组织开展不同类型的培训活动。吉祥航空在员工高价值发展战略要求下，基于素能模型及工作任务的需要，搭建全员性的学习提升平台，2022 年各类培训项目(含员工自主学习培训课程)累计 64.1 万人次(包括线上培训 48.5 万人次)，培训时长超 136.8 万小时(包括线上培训 124.4 万小时)，合计 168.7 小时/人，投入超 10625.3 万元。大东方集团开通线上学习平台，完成安全教育培训、基础开发工具类培训、规章制度学习等项目培训，加大后备梯队人才培养，加强人才队伍建设，建立人才储备库；线下同外部专业机构合作，输送人才参加线下公开课，2022 年累计参加公开课 45 人。

（2）员工职业规划和晋升

均瑶集团基于企业使命和价值观，对员工的职业生涯进行规划和组织管理，针对不同行业和专业、不同类型的员工设立相应的职业发展通道，建立了岗位晋级体制、内部晋级体制、岗位轮岗体制。集团结合员工的绩效表现和学习需求为其提供持续的学习发展平台，制定员工登高方案，鼓励员工在技术和管理两个方面同步提升。集团还定期举办读书会等活动，引导员工自发成为学习型组织的一员。

从内部晋升挖掘人才是《均瑶集团招聘录用管理标准》的基本原则。在集团各公司出现职位空缺时，原则上优先考虑从内部选拔调配，

给员工提供晋升机会。集团党委于 2022 年再次升级“人才库”建设，广泛动员各基层党组织积极参与，推荐、选拔先进模范人物、专业领域带头人、后备骨干人才、统战对象等，将人才纳入集团党委“人才库”中，并在集团发展中为合适岗位推荐优秀人才纳入备选人才池考量，实现逐步构成“源-库-池”的人才战略储备。

集团公司引进上海交通大学海外教育学院作为长期培训合作伙伴，依托交大的管理专家和教授资源，梳理企业中层管理岗位的职责特点和晋升路径，以岗位胜任力模型为基础，提取出管理者必备的通用领导力和专业能力指标，建立分层、分岗的培训课程体系。除了岗位能力提升课程、领导力提升课程、专业技能培训课程外，集团人力资源部还定期组织新员工培训、高管沙龙及协助下属业务单位进行企业文化培训。

集团下属业务单位同样积极布局员工发展晋升通道。大东方于 2021 年 9 月发布《干部管理办法》作为对高潜人才的指引及向上的通道，有利于激发干部团队的活性，动态掌握干部信息，开展干部留任、调动等工作，努力培养、吸纳、造就一支强有力的人才队伍，为实现公司的发展战略提供强大的人才保障。

（3）“百年老店优秀建设者”表彰

为进一步宣传和表彰在均瑶发展历程中平凡岗位上的优秀个人，表彰先进、鼓励优秀，均瑶集团每两年评选一届“百年老店优秀建设者”，表彰高度认同公司发展理念，锐意进取、勇于创新、取得显著

成绩、为集团赢得荣誉的职工，以这种独特的方式不断提升员工满意度，充分激发员工主人翁精神，推动企业不断发展。

2022 年，集团继续开展评选表彰活动，共评选出 26 名优秀员工、15 名优秀管理者、4 组优秀团队。

均瑶集团 2022 年会暨优秀员工颁奖现场



(4) 积极示范的“党员工作室”

一个党员就是一面旗帜，一个优秀的党组织就是一座坚强的战斗堡垒。让党组织在民营企业落地，让党旗高高飘扬，企业发展得到坚强保障。均瑶集团党委以党员作用为引领，着力抓好职工队伍建设，以党员个人名字命名的“党员工作室”发挥积极示范效应。党员工作室以所在党（总）支部为领导，吸引普通党员和入党积极分子参与，一般 6 人到 10 人，形成“支部领导、党员领衔、群英参与”的结构。

其核心在于打造党员学习、服务、成长的新平台，打破空间的限制、科层的制约，将党的工作延伸到班组、柜台、灶台等一线工作阵地。

2022 年党委继续将党员工作室列为全年工作重点，深入实践探索，开发内涵外延。目前，已经在上海、江苏、湖北、浙江等地挂牌了 44 家党员工作室，涌现出了 10 多家示范型党员工作室，实现了党的工作“全覆盖”、“深渗透”。新华社以《三万英尺：上海“两新”党建新高度》为题专门报道了均瑶集团党员工作室的故事。每个“党员工作室”均建立微信群，并建立起微信公众号矩阵。每家“党员工作室”基本形成各自的主题服务特色，开展各类专题活动，达到了“党员奉献示范，服务精准到位，企业健康发展”的目的。

5. 开展科学安全经营

（1）科学规范的安全管理

均瑶集团坚持贯彻落实《安全生产法》《消防法》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《道路交通安全法》和《企事业单位治安保卫条例》国家法律法规要求，坚持以人为本、安全发展，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，切实加强集团公司内部安全生产和保卫工作。强化和落实企业安全生产主体责任，严格落实“党政同责、一岗双责”及企业安全生产“五落实五到位”，加强安全生产管理，推进安全生产标准化建设，提高安全生产水平，确保企业生产安全，推动和促进企业经济持续发展。

2022 年，均瑶集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻执行《“十四五”国家应急体系规划》的相关批示

精神，坚持生命至上、安全发展的理念，统筹企业发展和安全保障，全力防范与应对可能的重大风险，引导企业全体员工科学应对各类突发事件。均瑶集团组织编写了《均瑶集团应急管理制度》，在集团内部建立起统一领导、分级负责、反应及时、规范有序、科学高效的应急体系，持续增强应急管理能力和应急保障能力、社会协同应对能力，全面提高均瑶集团及各业务板块应对各类突发事件的能力和水平。

吉祥航空公司圆满完成 2022 年度各项生产及重大航班保障任务，全年共计飞行 159295 小时，运营起落 68343 架次，严重差错万时率 0.25，较 2021 年同期下降 7.4%，且公司连续 4 年未发生责任原因征候及以上事件，总体运行平稳可控，圆满实现安全运输年工作目标。

大东方股份高度重视安全生产工作，现已建成完善的安全管理运行机制和安全生产管理责任体系，做到按章管理、奖惩有据。公司将安全经费投入纳入年度预算优先项，保证安全费用专款专用，2022 年保障了公司各项安全设施的良好运行，保证了全年无安全事故。旗下东方汽车严格落实《职业病防治法》要求，组织职业病危害岗位接触员工岗前、岗中、离岗职业健康检查，为员工配备和发放劳动防护用品，2022 年完成职业病危害因素 188 个点位检测，覆盖率 100%。三凤桥食品于 2022 年全面建设食品新工厂，建成高标准的作业环境，投入全新的生产设备，执行最优的生产工艺，严格落实安全设施“三同时”要求。

（2）全面丰富的安全教育活动

集团要求总部及下属业务单位积极组织和参加各种应急预案的演练，以此提高员工的安全意识和技能，推动了企业安全生产水平。

大东方股份有限公司为提高应对风险和防范事故的能力，保障职工和公众的生命安全，领导各经营单位编制了事故应急预案，建立了微型消防站，组建了义务消防队，2022 年开展综合应急预案、专项预案、现场处置等演练共 122 场次，参加人次 8,060 人。

（3）安全绩效

截至 2022 年底，集团以及下属业务单位未发生过重大有责安全事故，未发生过影响本市及本地区政治稳定、社会安定的治安事件或灾害事故，未发生过严重的刑事犯罪案件，维稳和综合治理工作目标明确、措施到位、推进有序、取得实效。

（四）环境

1. 绿色经营理念

为深入贯彻“双碳”政策核心精神，提升企业自主贡献度，公司积极倡导绿色经营，勇于承担社会公民的环保责任。为响应国家号召及满足国际客户的环保要求，围绕公司提出的“节能、减排、绿化、循环”环境管理目标，在企业经营中开展广泛的环保实践，助力我国碳达峰、碳中和目标达成。报告期内，公司未发生因环境问题受到行政处罚的情况。

绿色经营理念应从意识开始培育。为了提高员工的环保意识、号召全体员工参与环保，公司开展各项活动向员工大力宣传环保知识。

同时，公司在各业务单位的日常经营中开展绿色经营理念宣传，鼓励号召更多人共同加入绿色生活。

吉祥航空作为上市公司，高度重视“双碳”政策在公司的贯彻落实。战略上制定了十四五可持续发展专项规划，并构建了以公司治理、环境和社会责任为三大板块的战略体系；组织上成立了以董事长为最高决策者的可持续发展委员会负责统筹公司可持续发展战略工作；管理上完成了企业能源管理体系、社会责任管理体系的建设和认证、逐步完善企业碳资产管理体系、持续挖潜节能减排项目，提升企业对能源消耗、碳排放的精益化管理程度，致力于实现能效稳步提升，单位周转量碳排放持续下降。

大东方股份在 2022 年由旗下大东方百货继续领跑全国首批绿色商场示范创建单位，秉承“节能环保、绿色健康”的理念，实施节能技改、及时淘汰老旧设备，积极组织并参与绿色环保公益活动，组织商户开展绿色商场培训，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，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。

2022 年，爱建集团要求每位员工不断提升重视能效、保护环境意识，做到随手关灯、随手关水，加强对公共区域检查工作，避免浪费；下属爱建信托在日常投资管理活动中积极践行绿色发展理念，将绿色金融债作为日常流动性配置品种在信托产品的投资组合中予以配置，在微信公众号进行宣传和投资者教育引导；由爱建集团全资子

公司爱建资产管理运营的瑞虹“享阖”公寓坚持做好开源节流工作，尽可能减少物耗。

2. 环境管理的组织和制度保证

公司坚持贯彻《上海均瑶（集团）公司节能减排管理（暂行）办法》，同时编写下发了《上海均瑶（集团）公司节能减排考评办法》，定性和定量地对下属业务单位节能减排活动提出考核要求。要求各成员公司制订《节能减排管理制度》《车辆管理制度》《高耗能设备管理制度》《设备设施运行和维护制度》《能耗考核办法》等 5 项基础制度，确保节能减排工作有序进行，责任落实。

3. 节能措施和技术应用

公司每年投入大量资金用于司区绿化、排污减耗、废物回收等环保工作；在营运过程中，将人的习惯与技术手段相结合，利用最先进的科研技术力行环保，以保证服务过程对环境的影响完全符合国际标准，此外，还在照明、供暖、通风、装修等多个领域引进先进的节能技术，推广有效的节能措施。

公司要求总部及下属业务单位均实施办公环境节能措施，对办公大楼内冷热空调的开启时间及温度设定进行了严格控制，大楼管理部门加大节能宣传和楼面巡查力度。公司办公大楼所有照明设施均为 LED 节能灯，并安排专人在节假日、每天下班后逐一检查是否存在漏关灯的情况。

（2）飞机减重：

吉祥航空 OPT（运行管理定向优化项目）团队对业载数据管理现状进行精细化管理，精准测算餐车、机供品、货运板箱、免税品、报刊杂志等业载重量，通过轻薄座椅、轻质餐车以及吉简餐食、低碳经济舱等低碳出行创新产品为飞机减重，科学度量飞机加油量，避免“多加油”“油耗油”情况的发生。

（3）飞机减阻：吉祥航空通过引进安装鲨鳍

吉祥航空通过小翼的机型以及机身水洗等手段实现飞机减阻，节省燃油消耗的同时增加飞机航程，提升越障和爬坡等起飞性能。此外，由于机身阻力减小，发动机在飞行时的平均推力随之减小，发动机养护成本也随之降低。据统计，通过飞机减阻大致可减少 4% 的燃油消耗，每年每架飞机可减少排放近 1000 吨二氧化碳，相当于 200 辆家用车辆的年排放量。

（4）空中飞行操作：

航路直飞是吉祥航空直接有效的飞行运行节油手段之一，经测算，2021 年通过航路直飞累计节约了 18 万公里，总节油 6400 吨。为此，公司成立了领导小组及专项工作组继续巩固提升直飞率，持续实现空中飞行中的节油减排。

（五）公平运行实践

1. 反腐败

（1）领导体制和工作机制

集团公司及下属业务单位都逐步制定并实践了反腐败惩防体系。集团党委牵头开展反腐败体制机制建设工作，依据《均瑶集团党委参与干部管理工作条例》《均瑶集团干部谈话制度》《均瑶集团党风廉政建设责任制》和《均瑶集团治理商业贿赂专项工作方案》《领导人员廉洁从业承诺制度》《内部举报管理办法》《责任追究暂行规定》等制度规定，开展反腐倡廉相关工作。集团各党委年初签订党风廉政建设责任书，年末进行年度党建综合考评。组织党员学习反腐倡廉相关法规，引导干部员工强化廉洁从业意识，筑牢防腐拒变的思想防线。

集团财务部、行政部、法务部也先后制定、出台了各级管理制度、资产管理、合同管理、招投标管理制度、内控管理手册等，充分调动和发挥企业人力资源、财务、审计、法律等部门在防腐工作方面的专业能力，积极探索整合防腐、反腐工作资源和力量，在权利配置、物资采购、专案投资、资金调动、重要人事任免等重大事项的运作上起到重要作用。在惩治和预反腐败上初步培育和形成了“党委统一领导、党政齐抓共管、部门各负其责、依靠群众支持和参与”的领导体制和工作机制。

（2）反腐倡廉教育

集团及下属各业务单位党组织以党员干部为重点，结合民营企业实际，深入开展以“不敢腐、不能腐、不想腐”为要求的党风廉政建设主题教育活动。通过专题集中学习、自查自纠、整改提高、民主评议等方式，提高党员干部对作风建设重要性的认识，引导党员干部进一步坚定党的信念，牢记党的宗旨，为广大员工作出表率。

加强反腐倡廉宣传教育，把廉洁文化建设作为企业文化建设的重要组成部分，以廉洁文化进岗位、进家庭为主要途径，加强集团均瑶创业展示厅、“同舟汇”党员活动室、中国浦东干部学院现场教学示范点等教育基地建设，运用有效载体，弘扬企业最高使命和核心价值观，形成反腐倡廉建设的文化氛围，把廉洁文化建设融入企业文化建设。

（3）内控体系建设和内部审计

企业内部审计体系建设和内控审计是均瑶集团具有企业特色的反腐败措施，内审部门充足的人员配置、明确的职责划分是有效开展内部审计工作的保证。集团董事会下设审计委员会，主要负责监督、指导公司内外部审计工作，促进公司建立有效的内部控制体系和内部监督机制，对集团董事会负责。

审计委员会下设审计部作为工作机构，对审计委员会负责。大东方、吉祥航空和爱建集团等上市公司分别按照各公司组织架构设置内部审计机构，分别对各公司董事会、监事会负责；其他全资子公司和控股子公司根据公司的企业规模和业务需求设立内部审计机构或者专职的审计人员，协助集团审计委员会开展相关的内部审计工作。

2. 阳光采购

公司尊重和保障合作伙伴的合法权益，各类采购行为以及招投标事项进行了严格管理。公司建立并完善了相关的采购制度、招投标制度与合同管理制度，2021年发布了《均瑶集团合同管理操作指引》，进一步规范采购合同的管理。公司对各类固定资产以及低值易耗品的

采购及领用采取公司 OA 系统逐级审批制度并纳入非生产性资产管理，禁止私自采购、违规领用。公司针对采购和分包、招投标管理建立招投标管理系统并将其纳入内控体系程序，确定了请购审批、供应商选择及评价、采购价格管理、招标管理、采购合同管理、采购验收、采购入账与付款、采购业务后评估、不相容职务分离等控制要求。

上市公司的采购控制程序纳入 GB / T190001 质量管理体系的控制系统，进行年度内外部管理体系审核。建立了《内部举报与反舞弊管理规定》，确保制约公司在采购、分销和合同签订执行过程中，内、外人员采用欺骗等违法违规手段，谋取个人不正当利益，损害公司正当经济利益的行为，接受群众的监督。

以上控制规范的执行情况每年接受内控审计，内外部审核，报告期内未发生违法或徇私舞弊案件的情况。

3. 尊重知识产权

公司尊重知识产权，于 2022 年起草并通过了《均瑶集团知识产权管理办法》，由集团法务部牵头各业务单位法务部共同开展知识产权管理工作，对集团旗下超 20 家公司的专利、软件著作权、商标等还是产权开展申请、维权、风险防控、日常维护等管理工作，包括半年度进行一次商标申请情况的统计与反馈、境内外近似商标定期检测、对申请注册的近似商标提起商标异议、对已注册的近似商标进行商标无效申请、开展知名商标和驰名商标申请等工作，全力开展知识产权保护。

集团内部积极开展知识产权培训工作，努力提高员工的知识产权意识。加强对供应商知识产权的审查，对所供产品要求提供相关知识产权证明文件进行核验并存档。在商业合作中，相关合同中附有保密协议和知识产权保护条款，要求合同相对方策划、创意、设计、方案等服务和作品内容，包括所使用的图片、标语、用语、音乐、肖像、表现形式、字库字体等均合法取得，并要求合同相对方不得侵犯他人的著作权、肖像权等权利。

集团设置了保护知识产权的档案中心，维护档案的所有权、合法权、处置权。2020 年公司修订了《档案管理工作制度》，覆盖了在经营和管理活动中形成的具有保存、查考及凭证，能够有效指导公司各部门及各子公司文件的形成、收集、整理、保管等工作。2022 年，集团开展了全面的档案（含印章）管理工作检查，进一步落实集团的档案管理工作。

基于《中华人民共和国广告法》（2021 修正）《中华人民共和国商标法》（2019 修正）《中华人民共和国著作权法》（2020 修正）和《中华人民共和国著作权法实施条例》及其相关的法律法规，为实施均瑶集团国际知名品牌战略，规范品牌管理程序，提升企业整体形象，增强打造国际化的现代服务业百年老店的软实力，均瑶集团严格遵守《均瑶集团品牌管理办法》，以“企业形象识别系统”CIS（Corporate Identity System）为高度概括的集团无形资产。其内容上包括但不限于商标、标识、专利、商誉、管理、专营权等理念、行为、视觉范畴，具体包括但不限于企业使命、企业价值观阐述，集

团介绍，社会责任描述，企业文化等；形式上包括但不限于以文字、图片、音像视频音频、包装、外观设计等视听觉等感官感知的企业有关的资讯等。

（六）消费者问题

1. 顾客满意

“客户至上，诚信共赢”是均瑶集团的核心价值观之一，顾客第一是立足之本，诚信合作是发展秘诀。

顾客满意意味着均瑶集团旗下的所有产业都竭尽所能地为顾客提供超值服务、贴心服务及差异化服务，满足顾客现在和潜在的需求。

吉祥航空按照公司客群运营指导要求，制定并优化了客群运营流程，开展“升舱卡用户”及“示警周期运营”项目。“升舱卡用户”项目选择无限升舱卡用户进行了基于用户需求偏好的精准触达；“示警周期运营”项目一期运营共计服务高价值或潜在高价值实名认证用户，实现预期的运营效果。

大东方股份旗下大东方百货以顾客需求为导向，升级商品，改善体验，促进消费者的满意度稳步上升。2022年新引进品牌51个，无锡首店资源19个，注重品牌焕新。强化会员经营能力，持续提升会员中心形象、服务、权益。

均瑶健康持续开展新品研发，2022年以益生菌为核心突破，大力发展自主知识产权、更适合中国人肠胃的功能性菌株，在预防和/或治疗幽门螺杆菌感染、解酒护肝、降脂减肥等方面持续发力，多款功能性专利菌株即将陆续推向市场。未来，均瑶健康将持续关注消费者

的健康需求点，培育更多新兴垂直细分市场，助力成就健康中国和健康人类命运共同体。

2. 可持续消费

（1）开展丰富的可持续消费活动

2022 年，为感谢广大旅客与合作伙伴长期以来对吉祥航空发展的支持，吉祥航空先后推出多项客户优惠福利活动，向公众派发纪念品，并通过机票抵用券、升舱券、金卡权益体验、社交媒体有奖互动等方式回馈旅客。

（2）创新驱动可持续消费

吉祥航空优化升级会员体系，建立高粘性客户关系，持续打造并推出了“机上 WIFI”“电子钱包”“额外行李”“优选座位”“宠物包机”等创新产品，以优质服务和创新产品回馈客户。

吉祥航空系列主题活动精彩集锦



（3）提升服务质量，获得广泛好评

大东方股份旗下东方汽车多措并举，切实解决用户的问题和需求，让用户享受到良好体验和满腔诚意。定期举办“3·15”专题活动，全心全意为消费者服务，2022 年加入无锡市“诚信承诺联盟”，积极参与“放心消费”活动。店端建立微信群组，技术服务走出 4S 店，在线提供车辆保养、技术咨询。

3. 服务信息透明、投诉和争议处理

(1) 透明的服务信息公示

公司要求提供服务型产品的业务板块均在服务现场张贴相关服务承诺、服务热线电话等关键信息，并对服务价格均采用明码公示，确保信息公开、透明、可查。

(2) 及时处理顾客反馈

公司制定了较为健全的顾客投诉管理办法，着重以顾客为关注焦点，全面履行安全职责，坚持“公正、公平、公开、合法、合理、合情”的宗旨，推崇“首问责任制”，认真负责地处理每起顾客投诉。以“持续改进”为导向，积极采取纠正预防措施及创新性的改进，提升投诉处理过程的效率，实现服务工作的标准化。

大东方股份旗下三凤桥从客户需求出发，建立现代化服务平台，通过各渠道的客户反馈捕捉客户建议，解决客户困扰，提升服务水平，促进业务发展。

(3) 完善提升投诉处理程序

集团下属公司均建立了顾客投诉处理程序，明确了投诉处理电话和受理渠道，投诉受理、投诉调查、投诉响应、投诉跟踪、投诉回复和沟通等处理程序、期限和职责，把投诉意见纳入持续改进的流程。

吉祥航空结合后疫情时代的消费者群体，持续完善投诉管理机制依托 2022 年民航服务规划实施年主题活动的专项工作，基于旅客服务体验提升的角度，优化投诉管理程序，将现阶段后疫情时代下

消费者的出行理念与数字时代相结合，建立健全综合受理、对接、处理、补偿功能在内的快捷解决机制，畅通诉求渠道，整合各服务模块，打通数据壁垒，建立服务数据中心，同时为后续服务提供数据支持，实现数据实时同步。充分利用旅客服务信息数字化系统将旅客投诉分级处理，以服务补救为优先，健全投诉管理与意见建议功能，加强各类事件的致因分析、举措跟进和内部管控，整合现有可共享资源的补偿类别和使用规则，授予各服务保障部门一线工作人员更多权限，同时充分采纳一线工作人员意见，提高现场服务的时效性和灵活性，提升处置效率。全流程依托系统统筹管理，推动制度和数字化系统的双轮驱动，在线融合，形成一站式多元纠纷解决机制。

建立投诉管理预应机制，找出这些服务短板，盯准投诉风险较大的服务环节，及时查漏补缺，使投诉管理从“事后灭火”向变为“事前预警”，可以有效避免服务投诉的发生。促使当下旅客对我司提供的服务，从一次选择、一次消费到多次选择、多次消费，带来的不仅消费价值总和，更有口碑、宣传等附加价值，特别是旅客忠诚度的终身价值。

（七）社区参与和发展

1. 社会参与和公益慈善

均瑶集团履行社会责任的脚步所及之处遍布全国，在稳健发展、持续转型升级的同时，始终以“为社会创造价值，建国际化现代服务业百年老店”为企业使命，秉持“义利兼顾、以义为先，自强不息、

止于至善”的光彩精神，确立“均瑶是我们的，更是社会的！”的企业社会责任观，将履行社会责任作为集团企业文化建设的重要组成部分，展示出良好的企业公民形象。

（1）认真履职、积极建言，践行“两个健康”

作为一名非公经济企业家，王均金董事长还积极履行建言献策责任，历任全国人大代表、全国政协委员、中国光彩事业促进会副会长、上海市工商联副主席等社会职务，连续十五年分别以全国政协委员、全国人大代表身份参政议政，积极履职。截至 2022 年王均金分别以全国政协十一届委员、十二届全国人大代表、全国政协十三届委员的身份参加“两会”，共提交 1 份议案、27 份建议、34 份提案，并全部被采纳，附议 70 份议案，小组发言 1 次，提交表态稿件 22 篇。新华社、人民日报、中央广播电视总台等全国及地方媒体采访王均金 300 多次，围绕他提交的议案、建议、提案，小组讨论、大会发言以及对政府报告的解读等角度媒体报道 4000 多篇。

王均金还积极推动商会及行业联盟的健康发展，历任上海市工商联（总商会）副主席（副会长）、上海市浙江商会会长、上海市工商联金融服务商会会长等职务，不仅带头做民营企业健康发展的表率，更积极为民营企业发展建言献策、贡献力量，引领民营企业自觉践行“两个健康”。

2022 年董事长王均金履职全国政协委员提交的提案：

- 关于完善新能源汽车充电桩建设的提案
- 关于建立用户碳积分账号和碳普惠体系 形成拉动新能源汽

车产业发展的提案

- 关于加快我国益生菌产业健康发展的提案
- 关于加强航空物流业信息化运用的提案

(2) 脱贫攻坚，彰显光彩精神

2016 年以来，均瑶集团响应国家“脱贫攻坚”号召成立“均瑶集团精准扶贫行动领导小组”，向中国光彩事业基金会捐赠一亿元设立“光彩·均瑶公益慈善专项基金”，先后在贵州、湖北、云南、甘肃、广西、新疆 6 省区 13 地通过多种创新模式践行精准扶贫。

其中，2017-2020 年期间在贵州省望谟县洛郎村实施的万亩高产板栗示范园扶贫项目“小板栗坐上大飞机”共派出集团 200 多人次先后 20 次深入贵州大山深处开展走访、调研，制定了均瑶集团出资采购生产资料免费发放供贫困户种植板栗、按劳动发放种植薪资、挂果后联系当地生产商统一收购的帮扶模式，形成了“短期+长效”的“造血”机制。同时，均瑶集团结合自身的产业特点与优势，利用旗下吉祥航空的有力条件，帮助当地板栗生产企业光秀公司通过了民航总局航空食品审批，开发板栗成为航机食品，拓宽销路、提升知名度，形成了产业扶贫的良好循环。该项目曾因方式创新、效果显著获得“国务院扶贫优秀案例”荣誉称号。

均瑶集团多年来持续参与光彩事业，为帮助三峡库区移民就业持续投资 20 多亿元实施“万头奶牛养殖计划”，打通上下游产业链，带动就业人数 5000 多人；坚持对口援疆支持工作，捐赠价值 1000 万元免费往返探亲机票，捐赠 1000 万元建设新疆喀什莎车县图文信息

中心；主动参与中国光彩事业“南疆行”“宁夏行”“红安行”“信阳行”“井冈行”“延安行”等活动并捐款 5000 多万元，支持老区建设。

（3）同舟共济，全力抗击疫情

2020 年初，武汉爆发“新冠”疫情，均瑶集团快速成立“均瑶全球行动小组”，发挥自身国际化经营优势，安排旗下吉祥航空境外营业网点在全球范围内不计成本、不设上限地搜寻采购防疫物资并通过吉祥航班运输到国内，为抗疫初期物资紧缺的各个地区提供资源支持；在全世界多地上演“最美逆行”，接送多班次武汉旅客归家，受到央视报道并引发广泛好评；向全国工商联建言设立“海外快捐”制度，并开辟“绿色通道”，全球范围无偿承运海外爱心抗疫物资回国；解封后提出一系列举措全面助力武汉复工复产，竭尽所能地支持全国抗疫工作。2020-2022 年新冠疫情期间，均瑶集团组织员工全球采购并捐赠 100 多万件防疫抗疫物资并无偿承运 300 多万件抗疫物资，全集团共计捐赠抗疫物资折合人民币超过 1 亿元。均瑶集团的抗疫成果获得了来自中央统战部、全国工商联、上海市委、市政府等多个单位颁发的奖项，受到国家级、省市级媒体的广泛报道，赢得了社会的普遍认可。

2022 年上海疫情爆发后，均瑶集团迅速组织旗下吉祥航空、九元航空、均瑶健康、大东方、爱建集团、华瑞银行等业务板块，利用遍布全国的经营与航线网络打通采购渠道，多地采购医用口罩、医用防护服等一线急需的防疫物资，由吉祥航空运输抵沪，再用地面运输快

速捐赠，已累计采购并向上海市红十字会、浦东新区、徐汇区、青浦区、黄浦区、长宁区、闵行区、嘉定区、松江区等区域近 50 个机构和社区捐赠，共捐赠 31.66 万个 N95 或同级别防护口罩、15.32 万套医用防护服、6.37 万瓶消毒液、46.46 万件其他防疫物资，以及 2.16 万箱恩赐牌矿泉水、1.66 万箱味动力饮料、0.86 万箱益生菌等物资，累计捐赠价值超 1300 万元。

同时，均瑶集团立刻响应市委统战部、市工商联“民营企业对口社区抗疫支援行动”的号召，均瑶集团党委也积极响应市委组织部号召，快速部署集团本部及旗下各在沪业务板块，火速联络对接社区，充分挖掘和发挥信息优势、渠道优势、资源优势，开展就地结对支援，完成了志愿者组织、核算抗原检测及社区消杀统筹等系列工作，帮助社区高效、快速、准确地实现社区静态管理，保障社区在封控期间安全有序运行。全集团有 944 名党员和普通员工就地支援抗疫，担任了社区志愿者，涌现了许多生动鲜活的志愿者典型。

（4）扶危济困，帮扶弱势群体

均瑶集团始终关注国家大事，2018 年，均瑶集团联合中国残疾人协会、中国社会福利基金会共同发起“站立计划”公益项目并捐款 400 万元，在贵州遵义、湖北宜昌、云南昆明、江西井冈山四地共 100 多名患有骨病肢残的贫困人士提供免费手术治疗；在甘肃临夏州开展“光彩助盲”，为盲人培训和对接就业安置。

“均瑶集团爱心基金”由均瑶集团党委发起并成立于 2016 年，以党员每年多捐献一个月党费基金为主要募集方式，在基层党组织的

有序推广中，党员和群众都踊跃献爱心，善行好事。2022 年均瑶集团继续尝试在集团年会上发出《均瑶集团爱心基金募捐倡议书》的号召并开放员工内部捐赠通道，得到了广大员工的积极响应。2021 年 12 月-2022 年 12 月统计周期内，共有 4772 人次参与捐款，募集善款共计 282442.15 元，款项全部用于对内帮扶集团范围内的困难党员，对外关注社会上的生活困难学生开展捐资助学。

2. 教育与文化

（1）“均瑶育人奖”真情支持教育

从 2005 年开始在上海徐汇区出资设立“均瑶育人奖”奖教基金用于奖励徐汇区优秀班主任教师以来，均瑶集团的师资奖励与培训项目逐渐形成了“可持续”的模式，累计捐赠超过 7700 万元设立“均瑶育人奖”，先后在上海徐汇区、奉贤区，四川都江堰，新疆喀什，贵州毕节，广西百色，云南昆明，贵州望谟等地资助贫困学生继续学业，鼓励优秀教师持续为国家教育发展贡献力量；参与大学生志愿服务西部计划并捐款 1000 万元，助力 3 万大学生走进西部。

2022 年，均瑶集团继续支持“均瑶育人奖”在全国各地的设立与开展，向上海市徐汇区、奉贤区等地捐赠均瑶育人奖奖金超 100 万元。

（2）公益助教，关注教育发展

2005 年，上海市开展教育改制，均瑶集团踊跃参与并承接了“上海市世界外国语小学”和“上海市世界外国语中学”的民办改制，坚持非盈利办学模式，让“精心办学”成为均瑶集团投身社会公益的新

渠道。截至 2022 年，世外教育集团已经先后在上海、浙江、安徽等地开办和托管 60 余所学校，为实现教育地区均衡做出了重大贡献。

（3）“麦田助学”持续开展帮扶

2022 年，已是吉祥航空“王新党员工作室”持续开展“麦田助学”项目的第十个年头。项目团队精心策划安排，携手“上海爱上公益发展中心”、上海广播电视台共同为山区受助学校建立了校园广播站，为山区孩子们打开一扇通往新世界的窗口，通过声音聆听世界，用广播温暖童心。目前，已完成“校园广播站”立项并签订捐赠协议，广播设备采购完毕，待疫情防控形势趋于平稳将正式实施。

附录二：社会评价及荣誉（近 5 年）

获奖主体	奖项名称	发证单位
均瑶集团	抗击新冠疫情先进民营企业	中华全国工商业联合会
	中国企业精准扶贫综合案例 50 佳（2019）	国务院扶贫办社会扶贫司、中国社科院工业经济研究所
	中国民营企业社会责任优秀案例（2018）	中华全国工商业联合会
	上海市光彩事业组织奖	中共上海市委统战部、市工商联、市光彩会
	“万企帮万村”精准扶贫行动先进民营企业	中华全国工商业联合会、国务院扶贫开发领导小组办公室、中国光彩事业促进会、中国农业发展银行联合颁发
	上海慈善奖	上海市人民政府
王均金	改革开放 40 年百名杰出民营企业	中华全国工商业联合会
	全国脱贫攻坚奖奉献奖	国务院扶贫开发领导小组
	上海市抗击新冠肺炎疫情先进个人	中共上海市委、上海市人民政府
	“上海统一战线与改革开放四十周年”征文活动一等奖	上海市委统战部
	上海市优秀中国特色社会主义事业建设者	上海市委统战部、上海市人力资源社会保障局、上海市工商联联合颁布
王均豪	全国抗疫新冠肺炎疫情民营经济先进个人	中央统战部、工业和信息化部、人力资源社会保障部、市场监督管理总局和全国工商联联合颁发
	全国优秀中国特色社会主义事业建设者	中央统战部、工业和信息化部、人力资源社会保障部、市场监督管理总局和全国工商联联合颁发

	湖北省脱贫攻坚先进个人	中共湖北省委、湖北省人民政府
	飞行安全二星奖	中国民用航空局
	民航重大运输工作先进集体	中国民用航空局
	全国民航五四红旗团支部	全国民航团委办公室
	徐汇区先进基层党组织称号	中共上海市徐汇区委员会
	2020 年度浦东新区经济突出贡献奖	浦东新区人民政府
吉祥航空	2020 年度浦东新区民营企业突出贡献 20 强	浦东新区人民政府
	第一届华东民航青年文明号集体	共青团全国民航委员会
	特别贡献企业案例	上海市经济团体联合会、上海市工业经济联合会
	中国大陆地区最佳区域型航司	Skytrax
	最佳策展团队	北京设计博览会
	年度创新产品服务奖	“天选·中国民航”2021 年度评选
	爱建信托——年度最佳财富管理信托公司	《金融时报》
	爱建信托——上海市文明单位	上海市人民政府
爱建集团	爱建信托——“2020 年上海市黄浦区百强重点企业”第十一名	上海市黄浦区人民政府
	爱建信托——年度优秀财富管理品牌	《证券时报》
	2021 优秀信托公司	《21 世纪经济报道》
华瑞银行	2021 年度小微企业信贷专项奖励	上海市人民政府
	上海地区银联业务合作奖	中国银联
	湖北省“万企帮万村”行动标兵	湖北省工商业联合会、湖北省总商会
均瑶健康	2021 大消费产业最具成长上市公司	《每日经济新闻》

