

上海均瑶（集团）有限公司

社会责任报告

(2016 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2016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。

本报告依据国家2015年6月发布的《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/T 36002-2015) 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 网站，阅读本报告的电子版。

时间范围：2016年1月1日至12月31日

发布周期：本报告为年度报告

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

一、董事长致辞	4
二、关于我们	6
(一) 组织概况	6
(二) 企业文化	8
(三) 利益相关方识别和沟通	10
三、社会责任绩效	11
(一) 公司治理	11
(二) 人权	18
(三) 劳工实践	25
(四) 环境	37
(五) 公平运行实践	43
(六) 消费者问题	51
(七) 社区参与和发展	59

一、董事长致辞

均瑶的前行，勾画出中国经济持续发展、不断超越的轨迹，塑造出企业追求进步、追求梦想、追求超越的文化范式。集团在稳健发展的同时，积极承担起对顾客、员工、股东和社会的责任，包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益和节约资源，并且先后投入过亿元用于各种公益活动和慈善事业。

均瑶不仅仅是一个提供现代服务的公司，还是一个立足中国发展的企业公民。我们的集团公司和所有下属子公司雇用了全国各地 15000 多名员工，2016 年新增就业人数 2000 余人，上缴税收 20 多亿元。我们是上千个企业和社区的商业伙伴，我们积极帮助区域经济的发展。每天，有 300 多万的消费者在享用均瑶提供的超值服务。我们相信我们发展的越快，就应该承担更多对整个社会的责任，也就更有机会致力于给社会带来真正的改变，使之更加健康和舒心。

早在 2002 年，我们集团就作为中国企业联合会推荐的唯一一位民营企业代表参加“联合国全球契约论坛”，并当场递交了联合国《全球契约》承诺书；2006 年，集团携手 11 家具备良好社会责任感的中外知名企业共同发起《中国企业社会责任同盟》。十多年来，集团始终按照《全球契约》承诺和中国光彩事业促进会要求，践行“义利兼顾，以义为先”，参与社区共建、光彩事业、投身精准扶贫，以各种形式参与社会公益活动，加大对中部地区的投入，在中西部地区设立教育基金，在上海、浙江助力均衡教育，并致力于打造“百年名校”等等。

我们曾提出“甘做中国百年企业的探索者”，这一承诺也表达了
我们致力于推进中国企业社会责任的成长和发展进程的决心，愿成为
这一进程的表率 and 先锋。我们不仅仅将企业社会责任单纯理解为捐款
和公益事业，我们认为企业只有做成可持续发展的实体，才能真正成
为和谐社会的贡献者。

均瑶是我们的，更是社会的！致力于成为卓越公司和优秀企业公
民，是我们孜孜以求的目标，我们始终秉承“一二三四五”方法论，
那就是一使命：为社会创造价值，建国际化现代服务业百年老店；二
个恒：恒心、恒新。持之以恒、持续创新；三文化：效率文化、感恩
文化、主人翁文化；四满意：顾客、员工、股东、社会满意；五思维：
战略、互联网、辩证、系统、法治思维。遵循“客户至上 诚信共赢；
敢于创新 超越自我”的核心价值观，与全体职工“共享、共赢、共
发展”，共同履行企业社会责任。

王均金

上海均瑶（集团）有限公司董事长

二、关于我们

（一）组织概况

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 3 家 A 股上市公司，员工 15000 多人，规模列中国服务业 500 强企业第 177 位。

均瑶集团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的使命，按照恒心、恒新理念，倡导效率、感恩、主人翁三种文化，达到顾客、员工、股东、社会四个满意，体现战略、互联网、辩证、系统、法治等五种思维。

航空运输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 2016 年，共引进 65 架全新空客（波音）飞机，开通了上海往返中国各主要城市、港澳台地区及日韩泰东南亚国家等 90 多条航线，2016 年运载乘客 1300 万人次。

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与华瑞银行互为业务依托，初步形成金融生态圈。作为民营新金融集团，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，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，确定了“服务小微大众、服务科技创新、服务自贸改革”的战略定位。2016年成为中国首批试点投贷联动银行。

现代消费由大东方、均瑶食品、均瑶如意文化、均瑶地产组成业务板块，其中的核心企业大东方（600327.SH）是江苏省百货零售的龙头企业，也是无锡市首家上市的商贸流通企业集团。均瑶食品依托味动力系列产品的品牌营销，为消费者提供安全、健康的优质产品。均瑶如意文化是国内顶级的品牌特许经营商，是北京2008年奥运会特许经营商和零售商，中国2010年上海世博会首批高级赞助商，现与上海迪士尼开发授权系列产品。均瑶地产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界外国语小学、中学为实体。形成了传统教育和国际化教育的教育链，致力于培养具有“中国心、现代脑、世界眼”的莘莘学子。依托世外中小学优质的教育资源，助力优质教育输出，已与上海浦东、宝山、嘉定，浙江杭州、宁波、莫干山等地签订合作办学协议，在上海徐汇、青浦、金山、临港等地托管五所学校，集团化办学、多元化办学在沪浙两省八地落户。

为社会提供优质的教育服务资源，世外教育集团积极探索“互联网+”教育，打造国际化的智慧教育模式。

科技创新由均邦新材料和风寻科技组成。配合上海科创中心建设，均邦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。风寻科技积极参与智慧城市建设，承担了免费公共 Wi-Fi: i-Shanghai、i-Guangdong”的建设和运营。同时，提出“超·爱上海”高品质公共无线网络的建设构想，主打国际领先的公共 Wi-Fi 接入水准，为用户提供更高质量的无线网络服务。

服务创造美好生活！

（二）企业文化

1、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。

二个恒：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、员工、股东、社会满意。

五思维：战略、互联网、辩证、系统、法治思维。

2、**社会责任观**：均瑶是我们的，更是社会的！

3、**核心价值观**：客户至上 诚信共赢；敢于创新 超越自我。

核心价值观阐述

客户至上 诚信共赢：顾客第一，立足之本；诚信合作，发展秘诀。凭借一流的服务意识，换位思考的方式，为成功积累每一步。我们服务的对象不仅包括外部的客户，也包括公司内部同事：每一个部门都在为其他部门提供不同性质的服务。换位思考，避免内耗。

敢于创新 超越自我：均瑶集团的发展始终与“敢于创新、勤于创业”的精神紧紧联系在一起，与“胆大包天”、不断突破禁区联系在一起。

全体员工维护企业文化，每位员工都要有自我超越的空杯思想。我们尊重现实，更梦想未来。追求卓越的热情，激励我们终身学习；稳步前进，不惧怕变革。我们深信：今天必将超越昨天！通过否定自我的方法重建自我在我们的文化中的积极意义。

4、企业理念

均瑶集团将继续发扬“创新实现价值”的企业理念，坚定不移地贯彻“组织创新、专业管理、价值增长、稳健发展”的经营方针。加强团队建设，着眼未来经济发展趋势，进一步培养和引进高层管理人才，优化员工知识结构，实施“稳健发展”的策略。坚持科学的发展观，走持续稳健发展的道路，为全力把均瑶集团建设成“百年老店”而努力。

5、文化建设

均瑶注重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的建立，促进企业文化理念转化为公司经营行为与员工日常工作行为，2016年公司制定了《企业文化

建设管理制度》，成立企业文化建设的三级管理组织，包括企业文化建设领导小组，企业文化建设推进小组，以及企业文化执行机构，明确了推进企业文化分别承担的职责。

为了不断落实和进一步加强“百年老店”文化建设，制订了《均瑶集团企业文化建设三年执行方案（2014-2016年）》，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。集团建设和开放了“文化走廊”、“文化阶梯”、“均瑶创业展示厅”、评选了集团“百年老店优秀建设者”，定期举办高管沙龙、读书会等活动，并通过集团官网、OA系统、企业微信公众号、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》等宣传载体，进行沟通 and 宣传，树立了良好的民营企业公众形象。集团还承担了中国浦东干部学院（均瑶）现场教学点工作，为国内外各界人士了解中国民营经济发展和社会责任开辟了一个窗口。

（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	职工代表大会 党委 工会

	企业文化	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

三、社会责任绩效

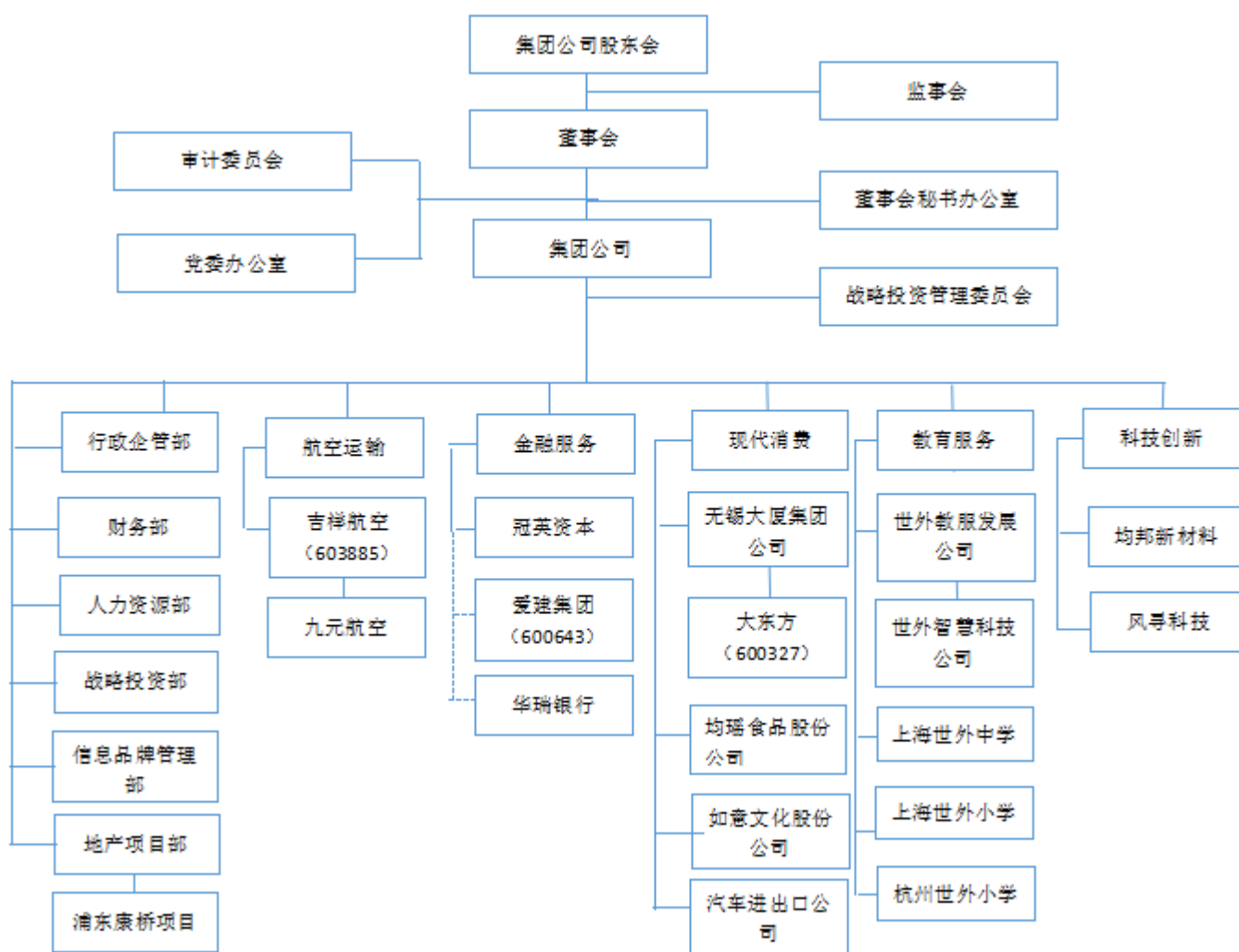
（一）公司治理

“百年老店”是均瑶文化的灵魂所在，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环绕这一使命开展工作。

1、工作组织

均瑶集团最高决策机构为董事会常务会议，集团设立了董事会秘书办公室、党委办公室 2 个办公室以及财务部、行政企管部、人力资源部、战略投资部、信息品牌管理部等总部职能部门，监事会、审计委员会监督，纪委组织协调，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，形成了高效精简、扁平化的组织管理体制。

组织架构图：



集团总部定位为价值创造、战略管控总部，负责整体战略发展方向、业务优化组合、投资规划，企业文化建设，品牌管理，开展总体资源配置，信息沟通，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，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”）三家上市公司，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，三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，开拓信息共享平台（例如人力资源、财务等），加强各委员会（例如纪律检查委员会、薪酬委员会、预算管理委员会等）、项目组之间横向联动，打造精诚合作团队，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，有力推进了社会责任建设，使社会责任基本原则得到贯彻实施。

2、党工建设

2004年6月，在上海市委领导和上海市社会工作党委的关心和帮助下，均瑶集团成立了全市第一家归口上海市社会工作党委管理的

党委，新华社电文称：均瑶集团成立了中国“级别”最高的民企党委。党委、纪委成立后，积极发挥党的引领、政治核心和公共平台作用，以增强企业内在凝聚力。党工组织积极贯彻“组织创新、专业管理、价值增长、稳健发展”的方针，为加强党员团队建设，创新成立组建“党员工作室”，建立廉洁从业的制度体系，为员工成长营造公正、竞争、学习、温暖的工作环境，为全力把均瑶集团建设成“百年老店”而努力。

十多年来，在国际大都市大党建格局中，均瑶党委与时俱进，形成了“铁打的营盘”。从2004年6月1日均瑶集团党委成立起仅有的101位党员，发展到如今的1892位党员、86个党支部、6个二级党委。实践了“业务发展到哪里，党的组织就发展到那里，党的工作就做到那里”的承诺。在干部配备方面，按照“愿干、能干、有威信”的标准选拔了优秀的行政干部担任各级党组织的负责人，形成专职、兼职、志愿者相辅相成的党务工作者队伍。

集团党委工作中积极主动发挥党组织在企业发展中的政治引领作用和职工中政治思想工作的核心作用，结合企业发展的实际，积极实践和创新党建工作的新方法、新路径，逐步形成制度。主要有：“一服务三满意”、“四结合”、“五纳入”、“十细则”等一套具有均瑶特色的、符合新时期党建工作要求的工作理念和方法。

创建“党员工作室”是均瑶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抓手，“党员工作室”项目被确定为市社工委A类党建项目，目前成立党员工作室共15家，

以点带面，抓好典型，积极打造党员工作室品牌效应。



2004年6月，中共均瑶集团有限公司委员会成立，成为上海市第一家重
民营企业党委。

3、制度支持

公司在经营发展过程中不断完善和建立科学系统的管理机制，推进内控体系建设，健全管理制度，梳理管理流程，不断完善成本管理系统，通过规范管理，提升效率，降低营运成本。2016年初，为了适应营运模式和组织结构的变化，集团公司以及旗下的主要业务单位启动了管理制度和内控手册的梳理和升级，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。

三家上市公司按“合规+行之有效”的原则，在2016年进一步完善和梳理了流程权限和控制矩阵，分别建立一套运营高效、控制有效的内部控制的制度体系，并进行了内控自评。按照国家、国际相关管理体系标准（GB/T 19001、GB/T 24001、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。

公司随着经营业务的发展，正在不断优化内部管理流程，完善企业管理运行的制度建设。这些制度体系分四个层次，第一层次为集团级文件，由集团党、政、工对集团总部以及旗下公司有指导作用，大多以“通知”或“规定”的形式发出；第二层次为旗下公司级文件（即旗下公司的一级文件），大多以“制度”或“管理手册”形式发出；第三层次为旗下公司的部门级文件，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

集团公司和旗下各子公司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、员工和社会利益。公司聘请的外部审计机构，每年都会对公司进行独立审计评估，确保公司经营结果数据的真实可信。

从集团层面分别从战略、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各子公司。

（1）党纪监督

集团公司及所属企业逐步制定了建立完善惩防体系的实施方案，集团纪委根据《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”的有关规定，坚持以正面教育、预防和事前监督为主的原则，对党员、领导干部的权利运行实行

多角度、全方位的监督，制定了《均瑶集团纪委工作职责》，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、纪委组织协调、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）绩效评价

公司每季度、年度对总部员工及各业务单元运行过程的执行情况进行绩效评价，按照集团制定的《绩效考核的编制与实施原则》文件，以公平、公正、公开的原则执行。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，委员由各部门领导组成，执行委员为人力资源部负责人。绩效管理以达成公司战略目标为出发点，为激励部门工作，体现部门价值，对部门制定清晰的关键绩效指标及明确的部门重点业务目标，引导并推动部门沿公司战略轨迹前进，以达成均瑶整体经营目标和公司战略目标。公司制定三年发展规划，每年年初由集团组织召开的年度工作会议，以《部门经营管理绩效合同》的形式下达年度绩效考核指标。将部门的绩效指标分为两类，第一类是将公司战略规划、年度经营目标，基于各部门的重点业务领域，形成各部门的关键业绩指标（KPI）；第二类是为实现公司年度经营计划，各部门设定的重点业务计划和业务目标（MBO）。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，对旗下公司、集团总

部各部门和员工进行考核评价。

(3) 审计、审核和合规性评价

集团公司对旗下公司除了对绩效管理进行管控外还对计划预算，内控风险等进行管控。内部审计是确保公司治理的重要方面，根据国家内部审计协会新的《内部审计准则》，2016年进一步修改完善了集团《内部审计制度》。集团层面和子公司层面分别设立内部审计机构或者专职的审计人员进行审计，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管理与经营活动、授权的履行情况进行独立的内部审计和评价，另一方面从服务角度，通过内部审计，帮助所属企业在制度建设、流程设计以及执行上发现需要改进的地方，从而促进集团及所属企业提高管理效率，堵塞漏洞，防范经营风险。

每年接受并通过财务审计、税收审计、内控审计、预算审核以及每年进行管理体系的第一方和第三方审核，对遵守法律法规以及对制度执行情况的符合性和有效性进行评价。

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2016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

均瑶集团行政方本着公平、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，依法签订了集体合同。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

根据《中华人民共和国工会法》和《上海市职工代表大会条例》等法律法规规定，公司制定了《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，提交职工代表讨论，经通过后实施。此外还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. 其他经职代会审议或者决定的事项。

(3) 知情权

通过企务公开，体现均瑶人的价值，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；员工的绩效表现和考核情况，通过主管领导与员工做一对一、面对面的绩效沟通，将员工的绩效表现通过正式的渠道反馈给他们，员工对自己绩效表现和考核结果有知情权。

(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，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（含补充住房公积金），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。

职工在规定的医疗期内，其病假工资、医疗补助按公司规定执行，工会对重病、瘫痪、工伤、致残职工做好慰问、访贫问苦工作，并积极开展送温暖、献爱心活动，对职工进行每年定期体检和开展各类职工业余文体活动内容，均纳入均瑶集团的集体合同予以法律保障。

为保障员工的福利与保障权利，公司制定了《薪酬福利管理制度》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+固定补贴+绩效工资+福利，其他人员可以按不同岗位，分别+服务奖或+津贴等。

(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

按照《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。2016 年各下属企业分别梳理了员工教育和培训制度，进一步明确了员工培训流程，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) 工会组织

2005 年 2 月，根据《中华人民共和国工会法》和《上海市职工代表大会条例》等法律法规规定，依照上海市社会系统工会工作委员会的社工会[2005]第 1 号文件《关于建立均瑶集团工会的批复》，均瑶集团工会正式成立，均瑶集团工会委员会由会员代表大会选举产生。建立行使工会权利，建立集体协商运行机制，每年工会与行政要进行平等协商，对集体合同条款履行情况进行检查。

集团工会以服务企业、服务员工、维护员工合法权益为主线，以加强民主管理、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，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。2016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。在华瑞银行、九元航空筹建工会组织，在世外教育、汽车贸易等新公司成立分工会，并积极认真指导新建工会同步开展好各项活动。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“主人翁”文化氛围，2016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，加强一线的了解；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。

(2) 用工制度

按照诚实守信、依法经营的企业理念，制定了《劳动用工协议管理制度》，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，签订用工协议和劳动合同。公司与员工签订用工协议使用集团公司统一制定的合同文本，此外公司根据岗位特点，《聘用协议》、《员工培训协议书》、《保密协议》也作为其附件同时签署。

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。

(3) 女职工权利

公司认真学习贯彻《女职工劳动保护特别规定》，签订了《女职工特殊利益专项集体合同》，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，切实维护了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、计划生育假等女职工假期的权利。2016年3月31日下午，在均瑶集团暨吉祥航空首届四次职工代表大会上，签署了《均瑶集团2016年度集体合同和女职工特殊利益专项集体合同》和《吉祥航空2016年度集体合同和女职工特殊利益专项集体合同》。



均瑶集团暨吉祥航空首届四次职工代表大会

（三）劳工实践

1、就业和劳动关系

（1）劳动合同

公司依照国家有关法律法规和集团及本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2016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）薪酬原则和福利政策

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富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实现，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，分级考核和薪酬发放。

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，每季度生日派对及生日当天的祝福贺卡和鲜花以及各大节日的福利等。



员工生日会

（3）社会保障和休假

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，国家法定节假日加班工资，按本人的小时工资的 300%另行支付加班工资。

为规范和帮助具备人才流动条件的员工落户，公司制定了《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障、子女就学等待遇。

2、营造良好的工作环境

人才是企业最重要的资源，营造良好的工作环境是留住人才的重要因素之一。良好的办公环境不仅可以提高员工的工作效率，同时可以确保员工的身体健康。

集团总部办公大楼——上海均瑶国际广场位于上海市肇嘉浜路 789 号，广场地处淮海、徐汇两大商业中心连接点，是上海市商业圈成熟的甲级商务楼。作为上海人文精神聚集地，集中了上海图书馆、教堂、徐光启公园、



衡山路酒吧街、徐家汇公园、徐汇中学等地标。广场为员工提供了一个良好的工作环境和商业平台，员工能够充分享有行业资讯交流的便捷。上海均瑶国际广场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。一对一的尊贵专属式服务，让企业员工在工作运转中更加游刃有余。

3、形式多样的群众性文化体育活动

均瑶集团不断设计开展丰富多彩的文体活动，2016年11月，举办了集团第三届职工运动会，在乒乓球、羽毛球、篮球、棋牌类等传统运动项目的基础上，增加了九宫格足球、飞镖、定点投篮等员工喜闻乐见的比赛新项目，共计3000多名员工参加了运动会，共有7个大类、14个小项的比赛，带动职工文体活动的开展。

- 世外中学2016年5月举办“达人秀”、“运动节”、“竞技比赛”、“模拟联合国”会议活动；
- 吉祥航空举行“安康杯”厨艺技能大赛；
- 集团工会每年组织员工旅游；
- 大东方举办职工登山比赛、职工攒蛋比赛、环保作品展、我是搭配高手。



4、工作场所中人的发展和培训

(1) 培训组织和管理

均瑶在向现代化服务业百年老店跨步迈进的同时，十分注重提高员工队伍的整体水平，通过对员工培训来实现竞争优势与核心能力。均瑶的人才发展与管理战略与资源管理体系正是建立在此基础上，并不断进行更新与完善，2016年集团修订了《培训和发展管理办法》，管理办法中包含十一项培训管理规定，规范了从培训需求分析、培训计划、培训执行、培训评估、培训信息存档、培训纪律、内部讲师管

理、外部培训供应商管理、培训资料管理以及新员工和员工晋升培训管理等一系列培训管控要求。

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，集团和各业务单元、事业部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各业务单元/事业部人力资源部的培训工作进行量化考核，量化考核指标为：培训计划完成率、培训效果满意度和培训档案管理达标率。

根据不同的培训目的，采取合适的培训方法。在新员工培训时，邀请室内拓展培训公司一起策划以企业文化为主题的拓展培训。除了传统的自学式、授课式、在岗培训外，还组织员工参加沙盘模拟、情景演示等培训，在线培训、军训、户外拓展也是常用的培训方法之一。

各业务单元、事业部人力资源部门会根据各自企业的业态组织不同类型的培训活动，如大东方组织的“青年干部培训班”、“中高层干部学习班”是大东方的特色培训课程，培养了一批有责任、有见解、有干劲的干部人才。吉祥航空的培训规划分为空勤人员、一线人员（含维修、地服、运控、配餐、货运）职业技能培训和公司各部门职能管理类员工培训、领导力培训，促进各专业人员的成长发展。



2016年，吉祥航空、爱建集团、华瑞银行、大东方等单位共组织13322场次的培训，310873人次参加，共投入20089038元人民币用于员工培训。

(2) 员工发展和晋升

基于均瑶集团的企业使命和价值观，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。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，集团制定员工登高方案，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，这是《均瑶集团招聘录用管理标准》的基本原则。即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，从而给员工提供了晋升的机会。集团党委不断完善“人才库”的建设，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。

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，凭借交大的管理专家和教授，在梳理企业中层管理岗位的职责特点和晋升路径的基础上，提取出管理者必备的通用领导力和专业能力指标，进而选择分层、分岗的培训课程体系，集团的培训课程是以岗位胜任力模型为基础。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了新员工培训，高管沙龙以及协助下属业务单元进行企业文化培训。2016 年公司新增就业岗位 2000 多个。

建立集团职工合理化建议评审委员会，评选“金点子”建议，给予奖励，提高员工对企业管理的参与度和荣誉感。开展群众性的岗位练兵比武、“安康杯”技能大赛等活动，形成劳动竞赛的浓厚氛围，提升员工的技能。评选表彰“百年老店优秀建设者”等方式不断提升员工的满意度，员工是企业最宝贵的资源，只有充分激发员工的主人

翁精神，才能推动企业不断发展。



“百年老店优秀建设者”评选活动揭晓，
10位优秀员工获此殊荣



均瑶创业展示厅功勋柱上“百年老店优秀建设者”

(3) 别开生面的“党员工作室”

为了充分发挥党员的先锋模范作用，集团党委以党建引领企业文化，成立了“均瑶集团党员工作室项目委员会”，委员会下设课题组、调研组与执行组三个小组。在基层推出“党员工作室”，打造新型的党员学习、服务、成长平台。党员工作室是以所在党（总）支部为领导，以党员的个人名字（或名字的谐音）命名，吸引普通党员和积极分子参与，一般为6-10人的团队，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。

“党员工作室”的工作定位是：凸显政治功能，长期实践提高。发挥党员工作室成员的岗位优势和职业特长，多形式、显特长、有聚焦地持续运行，既是行政工作的助力和加码，又是党员实践“三服务”（服务企业、服务党员，服务群众）的平台。

党员工作室在基层支部工作现场显著位置亮牌，原则为成熟一个挂牌一个。自2014年推出以来，得到了各基层党组织的热烈响应，

2015 年进一步发展，2016 年已经进入传播推广的第三阶段，目前已经在上海、江苏、湖北、浙江等地挂牌了 15 家党员工作室。

2016 年党委继续将党员工作室列为全年工作重点，深入实践探索和内涵外延的开发，编撰并下发《党员工作室工作要领》指导基层工作。“季风党员工作室”等党员工作室相继挂牌成立，“李国坤党员（教育）工作室”为代表的航空飞行部先进群体，荣获上海市劳动模范集体称号。目前，每个“党员工作室”均建立微信群，并建立起 4 个微信公众号。每家“党员工作室”基本形成了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。



“季风”党员工作室授牌仪式



“王新”党员工作室参加吉祥航空党员工作室成果展示活动



磐坚党员工作室积极开展各类社会公益活动



34 佳人类党员工作室成员详细地向旅客介绍氧气面罩使用方法



培兰党员工作室成员参加首届长三角亲子嘉年华活动，向社会进行推广

5、安全经营

(1) 科学管理

为进一步贯彻落实《安全生产法》、《消防法》、《机关，团体，企、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，集团公司以及各业务单元各级成立了安全生产委员会、消防安全委员会、交通安全领导小组以及综合治理安全保卫领导小组，随业务范围的拓展人事变化，2016年委员会和领导小组成员进行了调整。

根据“谁主管，谁负责”、“谁经营，谁负责”的原则和目标管理要求，每年以《生产(经营)安全，消防安全，交通安全，综合治理目标管理责任书》的形式，落实各项安全、消防、交通安全和综合治理的目标和任务，实行“一票否决制”，纳入月度和年度考核和奖惩。

公司积极推进安全生产标准化工作，截至 2016 年底，集团旗下大东方和吉祥航空等企业通过了“安全生产标准化企业”“商场企业安全生产标准化”达标评审。

(2) 安全教育和活动

集团旗下各公司积极组织和参加全国“安康杯班组安全竞赛”、“119 消防周”系列活动以及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。



119 消防周演习

(3) 安全绩效

截至 2016 年底，集团以及下属企业未发生过重大有责安全事故。

2016 年对大东方服务场所内职业健康安全的空气质量（细菌数、一氧化碳、二氧化碳、甲醛、温湿度、照度、噪声、可吸入颗粒物等）

检测数据表明，全部符合国家卫生标准要求。

（四）环境

1. 绿色经营理念

公司积极倡导绿色经营，勇于承担社会公民的环保责任，为响应国家的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。

绿色经营理念是从意识开始的，为了提高员工的环保意识、号召全体员工参与环保，公司向员工大力宣传环保知识，开展环保专题演讲、征文、漫画大赛、环保作品展及环保义工活动、环保交流大会、环保袋推行、创建绿色园区等诸多活动。

● 大东方为了营造舒适、高效、健康绿色的商业空间，为顾客营造愉悦的购物体验，不断改善购物环境，努力贯彻“绿色环保”生活理念，加强节能宣传教育和节能降耗管理，按照《绿色商场 SB/T 11135-2015》行业标准要求，建立了长效机制，2016年10月，通过了商务部对“大东方股份绿色商场示范创建工作”评审，专家组认为：大东方股份已达到并超过了《绿色商场》行业标准要求。

● 在“节能宣传周”和“全国低碳日”期间，吉祥航空围绕“倡导节能减排，共建绿色民航”的活动主题，面向广大旅客广泛宣传节能和低碳理念。通过线上推广和线下活动配合的方式进行宣传推广，共计73家媒体进行软文宣传，网络平台宣传覆盖人数223863人，活动参与人数1083人；会员群发短信&EDM邮件覆盖推广人数12万人；

校园行活动推广走进上海师范大学、海洋大学、对外贸易学院、应用技术大学等大学，联合地面服务部和客舱部也开展了内容丰富的互动活动，旅客积极参与活动，反响度高。积极展示了绿色航空公司的发展形象。

- 3月12日植树节，吉祥航空“佳人”党员工作室，在H01119航班上开展了一场别开生面的“美丽天空，绿色先行”主题活动。
- 5月上海华瑞银行在世纪公园举行“华瑞林”认养仪式暨开业一周年纪念，领导为新生期的树苗培土、浇灌。



微信推广节能减排



在值机区域及贵宾室休息区域张贴宣传海报，向所有旅客提倡“低碳出行”



华瑞银行领导为认养仪式揭牌。



吉祥航空三八妇女节主题活动

- 大东方百货每年都参加 WWF（世界自然基金会）举办的“地球一小时”活动，以此来呼吁全社会树立节能环保意识，为全球环保献一份力。同时组织参与各项以“绿色、环保”为主题的公益活动、开展绿色消费宣传，大力推动消费理念绿色化，引导消费者绿色消费，推广绿色消费产品。并在绿色产品销售区域设置醒目标识，引导消费者购买。商场严格执行“限塑令”，鼓励使用环保包装制品，商场及商户提供消费者可降解的环保购物袋。商场及商户开展以旧换新活动，回收废旧衣物，促进废旧物品高效利用。

2、组织和制度保证

2016 年修订了《上海均瑶（集团）公司节能减排管理（暂行）办法》，同时结合公司部室管理职能的调整变化，拟定下发了《上海均瑶（集团）公司节能减排考评办法》，定性和定量地对各单位节能减排活动提出考核要求，要求各单位制订《节能减排管理制度》、《制定车辆管理制度》、《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。

旗下各公司分别制定了相应的节能环保管理制度，例如：大东方制定《节约用水用电管理规范》、《资源能源节约规范》、《环境卫生管理规范》、《安全、消防管理规范》、《营业现场绿化管理规范》等。

3、环境管理

集团旗下的大东方，贯彻了 GB/T24001 环境管理体系国家标准，

将环境管理纳入了符合国际标准的轨道。明确了公司的环境方针、目标、指标和方案，2016年共收集整理了有关环境管理的94项最新的法律法规及其他要求（其中委托查新标准23项）；辨识了能源消耗、危险废弃物排放等5个方面的29项重要环境因素，对重要环境因素制定了控制措施，对照法律法规和其他要求公司进行了合规性评价，对商场A、B座1-7F包括地下室重新更新了平面疏散图和消防通道，并进行了消防演练。报告期内未发生重大火灾事故或环境超标排放事故。

按照国家标准 GB50314《智能建筑设计标准》的要求，在商场公共部位配置公用直线和内线电话，配置相应的信息端口、信息管理系统及智能卡应用系统等，并据《用能单位能源计量器具配备和管理通则》商场配备水流量表、电能表、压力仪表，温度仪表等相应计量器具，并定期对相关计量设备进行检查、维护和保养。

4、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。

大东方在2016年完成了商场照明设备LED灯，变频电梯和变频空调的更换和改造，以节约电力资源。

吉祥航空是整个集团公司节能减排的重点单位，近年来吉祥航空

在节能减排的技术和措施应用方面，进行了大量的探索和实践。2016年9月29日，上海市交通委召开“上海市交通行业节能减排表彰大会”，吉祥航空申报的飞行数据集成系统项目荣获上海市交通行业节能减排示范项目。

- 为飞机安装鲨鳍小翼。截至2016年11月，吉祥航机队共有22架装有鲨鳍小翼的A320系列飞机。飞机加装鲨鳍小翼后，可以降低飞机的飞行阻力，从而实现节油。安装鲨鳍小翼的A321飞机一年的运行数据，实际的节油效率为3%。
- 轻质座椅，截至2016年11月底，已有13架飞机在经济舱安装了嘉泰座椅，2架安装Z85飞机并投入运营。在飞机客舱使用轻质座椅能直接减轻飞机重量，降低燃油消耗率和碳排放量。2015年安装轻质座椅的飞机共节油269.3吨，相当于减少848吨二氧化碳排放。
- 发动机水洗，针对100台发动机共执行有效水洗工作403次，共节油1204.4吨，相当于减少3794吨二氧化碳排放。
- 航线直飞，通过临时航线的申请和使用，总节约4076吨航油，相当于减少12839吨二氧化碳排放。
- 飞行数据集成系统是通过完善“直飞”判断和“直飞距离统计”算法，公平地展示每一个飞行员的直飞距离，通过建立各航线和各机型的吨公里油耗指标模型，各时期不同成本指数的吨公里油耗指标趋势，自动分析各指标变化带来的变化量。该系统的应用年节省2%运行成本，折合人民币320万元人民币。



鲨鳍小翼

5、绿色投资

集团旗下的金融板块，积极支持环保事业，探索环保行业股权投资，为环境保护做出了贡献。例如：爱建集团下属资本管理有限公司2016年投资了：

- 青岛特利尔环保股份有限公司，该公司致力于清洁煤炭技术，采用水煤浆锅炉及清洁燃烧技术，致力于为我国北方供暖及雾霾治理作出持续贡献。
- 江苏康泰环保股份有限公司，该公司专注于污泥处理环保设备的研发、生产和销售，自主研发污泥处理成套技术及相关设备。公司销售的主要产品包括叠螺污泥脱水机和密相带式深度脱水机。公司致力于解决由于污泥产生的一系列环境问题，致力成为污泥处理领域的专家。

- 浙江浙大水业有限公司，该公司专注于农村生活污水治理及农村环境综合治理。公司致力于农村生态环境的改善，探索人和自然和谐发展为基础的具有中国特色的农村发展道路。

6、节能降耗绩效

大东方为例能耗数据如下

	电（度）
2015 年	20172177
2016 年	19034895
同比	-5.64%

吉祥航空为例能耗数据如下

节能方式	数量	节油
安装鲨鳍小翼	22 架	3%
安装轻质座椅	13 架	269.3 吨
发动机清洗	100 台	1204.4 吨
临时航线使用		4076 吨

（五）公平运行实践

1、反腐败

（1）领导体制和工作机制

集团公司及所属企业都逐步制定了建立完善惩防体系的实施方

案。集团纪委制定了《均瑶集团纪委工作职责》，重新修订了《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》、《纪律检查委员会反腐倡廉工作联席会议制度》、《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》。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，并实行了纪检监察工作联席会议制度，充分调动和发挥企业纪检监察、人力资源、财务、审计、法律等部门在防腐工作方面管道咨询、工作资料，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保障作用。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、纪委组织协调、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。

良好的组织架构是企业内部审计体系建设的必要前提，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）反腐倡廉教育

近几年，集团公司纪委以开展学习贯彻党的十八大精神、保持共产党员先进性教育、学习实践科学发展观、创先争优等重大活动为契机，先后在全体党员和企业领导人员范围内集中开展了学习习近平等领导同志关于党风廉政建设、反腐倡廉与保持艰苦奋斗优良传统等方面的重要论述，组织党员认真学习了《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施刚要》、《新形势下党的建设若干重大问题的决定》、《中国共产党纪律处分条例》、《党内监督条例》等，通过学习教育，引导广大党员树立正确的人生观、价值观，教育与引导企业各级领导人员正确认识自己职业生涯中的权利、名誉与个人利益问题，树立正确的世界观。通过开展系列学习教育活动，使集团公司广大党员特别是企业领导人员增强了廉洁自律的自觉性，在廉洁自律上做到防微杜渐，警钟长鸣。

以党员干部为重点，结合民营企业实际，深入开展以“六个绝不允许”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、党员活动室、中国浦东干部学院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) 反商业贿赂，坚持源头参与，过程监督，积极开展效能监察

企业效能监察工作是企业监察机构针对影响企业效能的有关业务事项或活动过程，监督检查相关经营管理者履行职责行为的正确性，发现管理缺陷，纠正行为偏差，促进企业规范管理和自我完善，提高企业效能的综合性管理监控工作。效能监察工作也是企业纪检监察工作融入企业日常管理，源头参与的有效途径和有力载体。纪检监察部门本着“在参与中监督，在监督中服务”的理念，做到“到位不缺位，到位不越位，参与不包揽”，对重要部位、关键环节、重大事项，认真履行监督职能。

(4) 内控体系建设和内部审计

2015年集团审计委向集团董事会提出并提交了“建立与健全集团管控体系的建议”和“集团内部审计体系建设方案”。2015年下半年根据国家内部审计协会新的《内部审计准则》，进一步修改完善了集团《内部审计制度》，2016年6月份完成了初稿，将均瑶集团的内部管控体系，纳入了制度化、规范化的轨道。

十年来，集团公司共开展内部审计项目155个，提交审计报告160篇、审计调研报告（函）20篇、审计意见103篇，提出审计建议1280条。审计项目年平均15个，2016年达20个；审计报告和审计意见基本上每年18篇左右，2016年完成了22篇。

各上市公司在企业总体战略目标指导下，结合行业特点，企业规模，量身定做，从业务效率和风险控制两个方面出发，对风险进行等级管理，将可接受风险的管理流程进行优化；对各项业务流程中的审批职责范围进行梳理，明确审核（批）人的职责范畴；对相同事项的多业务流程进行流程链接，完善了一套运营高效、控制有效的内部控制制度体系。例如：吉祥航空经过前期调研，制度梳理从2016年初开始，进行制度编写、讨论、定稿，依制度画流程，共制定了237份内控制度，对应流程图258个，权限表48个，建立自评分析矩阵，目前已试运行阶段。大东方从2015年开始重新战略布局，实行全面转型，调整了整个管理架构，2016年侧重于创造良好的内审环境，上下达成共识，研究确定审计方向，理清工作思路，建立2016年审计项目台账，全年共完成15个内部审计项目，对2015年度审计部共提出建议203条进行跟踪落实。爱建集团2016年7月党组织关系划转至均瑶集团党委之后，梳理了内审机构设置、职能和主要工作程序，建立二级审计体制，明晰了各级审计机构的管理界面、职能定位、工作重心及工作方式，拓宽了审计工作的覆盖面，2013年-2016年11月末，审计总部共实施审计回访13期，监督落实审计整改249项。

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。建立了相关的采购制度以及招投标制度，对供应商进行能力评估，对公司各类固定资产以及低值易耗品的采购及领用，必须在公司OA系统上进行逐级审批。2016年公司将采购和分包、

招投标管理纳入内控体系的程序，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；公司建立的招投标管理系统，对招标申请与审批、发标管理、资格审查和投标文件接收、评标、授权签约、不相容职务分离等同样规定了具体的控制要求。

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。此外公司建立了《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、在价值链中促进社会责任

(1) 产研联动服务科技

2016年9月，均瑶集团与中科院上海分院签署了战略合作协议，双方决定在基础科学研究，科研成果转化，市场化应用和产业资讯等众多领域，展开全面深入合作。董事长王均金表示：均瑶集团与中科院上海分院合作是助力上海科创中心建设的标志，未来我们将把科技产业作为公司发展的重点。

同年9月，均瑶集团与复旦大学中西医结合研究院签订战略合作协议，此协议的签定，旨在响应国家促进产学研发展的号召，更好传承中国传统医学，推动我国中西医结合学科发展。



均瑶集团董事长王均金和中科院上海分院院长朱志远代表双方签署协议

(2) 建立合作伙伴关系

- 共同繁荣云南进行战略合作。均瑶集团与云南机场集团为了促进双方多产业协调发展，重点环绕航空旅游、投融资、教育三大领域签署战略合作协议。
- 中国光彩事业促进会副会长王均金于 2016 年 9 月赴云南，与云南省人民政府在德宏州瑞丽市共同举办中国光彩行活动，王均金代表中国光彩事业促进会、均瑶集团与德宏州人民政府，各县市人民政府签订了项目合作协议。
- 3 月华瑞银行携手富友金融服务集团举行战略合作签约，探索互联网+金融。
- 2 月华瑞银行携手天翼电子商务有限公司（以下简称“甜橙金融”）签订战略合作框架协议，双方正式建立互联网金融全面合作关系，充分发挥互联网科技和金融创新能力，在资产管理、供应链金融、消费金融、征信及支付业务等领域开展深入合作，共同推动普惠金融发展。
- 华瑞银行相继与陆家嘴信托有限公司、美国华平投资集团签署战略合作协议，致力于蓄力服务小微科创，共创金融生态圈，

构建合作、共享、共赢的金融生态圈，利用双方资源共同开发适应市场需求的金融创新服务产品。

- 10 月华瑞银行携手张江高新区管委会，签署《张江国家自主创新示范区投贷联动试点合作框架协议》充分发挥金融服务创新，有效增加科创企业金融供给。
- 11 月上海市浦东新区川沙新镇人民政府与均瑶集团旗下吉祥航空、世外教育签订战略合作备忘录。双方将在“优势互补、发展共赢”的原则下开展一系列合作。按照此次签订的战略合作计划，均瑶集团将为川沙新镇空港新城的建设提供新的动力，形成示范效应，带动周边航服、旅游休闲及文化教育等产业的集聚，促进产业结构优化升级。川沙新镇将推进吉祥航空以上海为主基地的战略部署，夯实吉祥航空后续发展基础，强化资源保障，支持吉祥航空在浦东建设航空服务基地，推进航空全产业链升级发展。

4、尊重产权

公司尊重知识产权，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，2016 年公司规范了《档案管理工作制度》，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。这些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。档案库房安全管理和保管期限作出了规定、文书档案安全保密等制度。2016 年均瑶集团荣膺“上海市档案系统先进集体”。

基于《中华人民共和国广告法》（2015 版），《中华人民共和国商标法》（2013 版），《中华人民共和国著作权法》和《中华人民共和国著作权法实施条例》（2014 版）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，2016年集团发布了《均瑶集团品牌管理办法》，对以“企业形象识别系统”CIS（Corporate Identity System）为高度概括的集团无形资产进行有效管理。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。2016年8月8日，王均豪总裁在出席第十届中国品牌节暨第二十二届品牌联盟高峰论坛，环绕品牌节“信心与匠心”主题演讲中阐述：均瑶集团的信心是将理论和实践相结合，一步一个脚印踏踏实实地走出来的，有了信心之后，才有匠心去做“百年老店”的探索者，而建设“百年老店”的匠心是希望给企业发展提供一个标杆，给社会前行提供一个案例。

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、贴心服务以及差异化的服务，以满足顾客现在和潜在的需求。

- 吉祥航空在硬件上独特地做到了全新飞机、最宽间距、可调头靠，为旅客提供更舒适的客舱布局；在软件上力求不断超越，实行全新“会员奖励计划”，让旅客感受更多与众不同的精致服务体验。
- 九元航空低成本大众化模式，把基本航空运输服务和其它服务进行明确划分，坚持只让旅客购买自己需要的服务，从而将机票价格降至最低。九元航空持续在航班上推出 9 元、99 元、199 元系列特价机票，持续让利、回馈旅客。
- 无锡商业大厦十多年来已由一家单体经营、单一业态营销的传统商贸企业，发展成为以大东方股份为核心，以百货零售、汽车销售与服务、食品餐饮为架构的“一体二翼”经营战略，涵盖百货零售、汽车经销、家电连锁、超市、进出口贸易、餐饮服务、电子商务等新业态的充满活力的商贸企业集团，为无锡当地市民提供了一条龙的购物服务。
- 吉祥航空举行十周年系列活动，打造最温馨航空公司。董事长王均金表示：十年征程，百年吉祥，吉祥航空要以“最温暖的航空公司”为目标，努力打造中国高价值（HVC）航空公司的典范，用更便捷的航空布局，更优质的航程全服务，给更多的人带去航行的快乐。
- 吉祥航空联合浦东国际机场 T2 航站楼值机区 J 岛，推出全自助行李托运，使旅客体验先进的现代信息技术同时，享受便捷的自助服务。

- 顾客至上，生命第一，绿色通道不惜代价。3 月成功转运活体器官，九元航空工作人员全程陪同顾客，从办理值机到登机仅用时 14 分钟；2 月和 10 月吉祥 H01171 航班和 H01322 航班分别迎来了特殊“担架顾客”，由于旅客无法坐立，机组人员搭建了空中绿色通道，拆除了三排 9 张座椅，特别安置了一副特殊的担架床，并与地面 AOC 联系商调协作分工事宜，确保各个环节安全顺畅；2 月、4 月，在航班飞行途中，分别有旅客突发肾结石，高龄乘客突然突发心脏病，为救援乘客，争取最佳时间，在空中释放大量汽油以减轻重量，飞机紧急降落就近机场，机长马上通知地面安排救护人员，为需要转机的旅客免费退改签机票……。



2、可持续消费

(1) 丰富多彩的可持续消费活动

- 大东方百货推出了年中狂欢活动。多形式的重磅风格，植入许多

新的大促元素，全面服务消费者，成为无锡全城、全民的购物狂欢大节。

- 3月15日，国际消费者权益日，吉祥航空“佳人”党员工作室，在H01255航班上举行了“护航新消费，佳人共维权”主题活动。情人节在H01121等四条航线上，进行了情人节“爱的礼物”主题活动……。
- 机组人员在吉祥航空的航班上举行“如意”母亲节活动、三八节举行“从心绽放 如意飞翔”主题活动。



吉祥航空举行“如意”母亲节活动。



大东方百货推出了中狂欢活动。

(2) 创新发展，促进可持续消费

- 7月23日，董事长王均金应邀出席第二届中国品牌经济（上海）论坛，并就“创百年品牌——均瑶集团品牌建设的实践和探索”发表了主题演讲。演讲中提到：一个企业，如果没有长远的规划，实践和创新，都会有短期的行为。企业创新是融入其战略的，企

业的品牌也是融入其战略的。

- 吉祥航空 2016 年引进 6 架全新空客 A321 系列飞机。新开 5 条国际新航线，3 月 27 日起，新开南京至青岛、深圳等十余条新航线。十三五期间，吉祥航空将新增 50 架飞机，增加大三角航线、区域性枢纽好主干航线航班，寻求开拓第二基地。吉祥航空计划新开上海至北美、欧洲等主要城市航点。至 2020 年末，机队规模将达到 100 架，将全面向中型航空公司跨越。
- 均瑶集团按照现代服务业的规划，全面拥抱“互联网+”，增加新兴产业，培育了均邦新材料，风寻科技等新兴产业。
- 均瑶文化发力创意产业，成为迪斯尼中国合作伙伴；同时与 SMG 签订合作框架协议，与东方购物签订商品零售合作框架协议，开展跨境购物，移动视频购物，OTO 体验购物等多项合作。
- 吉祥航空制定了《吉祥航空服务创新管理办法》，建立了“吉祥小宇宙”平台，发动员工群策群力，提报服务创新点子。制定了 2016 年服务创新项目及相应工作计划。年度重点创新 10 大项，获得了较好的创新成果，主要包括：十周年航庆系列营销服务推广活动、童行天下无陪儿童无忧服务、爱在云间个性化定制服务、微信电商平台优化、高价值旅客增值服务、乘务形象工程、头等舱电子点餐等创新服务。



十周年飞机



吉祥航空机场贵宾室



吉祥航空爱在云间个性化定制服



吉祥航空童行天下无陪伴儿童无忧服务

(3) 不断提升服务质量，取得社会肯定与好评

- 航班准点率是航空企业综合管理水平的重要标志，吉祥航空是中国首家 HVC(高价值)航空公司的杰出代表。吉祥航空到港准点率进入亚太前十。吉祥航空的航班准点率超出平均水平 8 个百分点，以 89.61%位于全国航空公司第一位。
- 吉祥航空不断完善服务标准体系建设，2016 年制（修）订并发布了《上海吉祥航空股份有限公司特殊旅客服务标准（试行）》、《吉祥航空人体捐献器官与血液制品运输保障规定（暂行）》、《吉祥航空国内航班旅客须知》、《吉祥航空旅客遗留物品处置

细则（R3）》、《吉祥航空机上餐食标准大纲（R1）》《吉祥航空服务标准管理规定》等规范性文件。

- 第十届中国品牌节公布了本届 25 个“华谱奖”榜单，均瑶荣获 2015-2016 年度“华谱奖”。

.....

3. 服务信息透明、投诉和争议处理

(1) 服务信息透明

公司五大业务板块，主要提供服务型产品，在服务现场，都张贴了相关的服务承诺，服务热线电话，服务价格均采用明码公示。

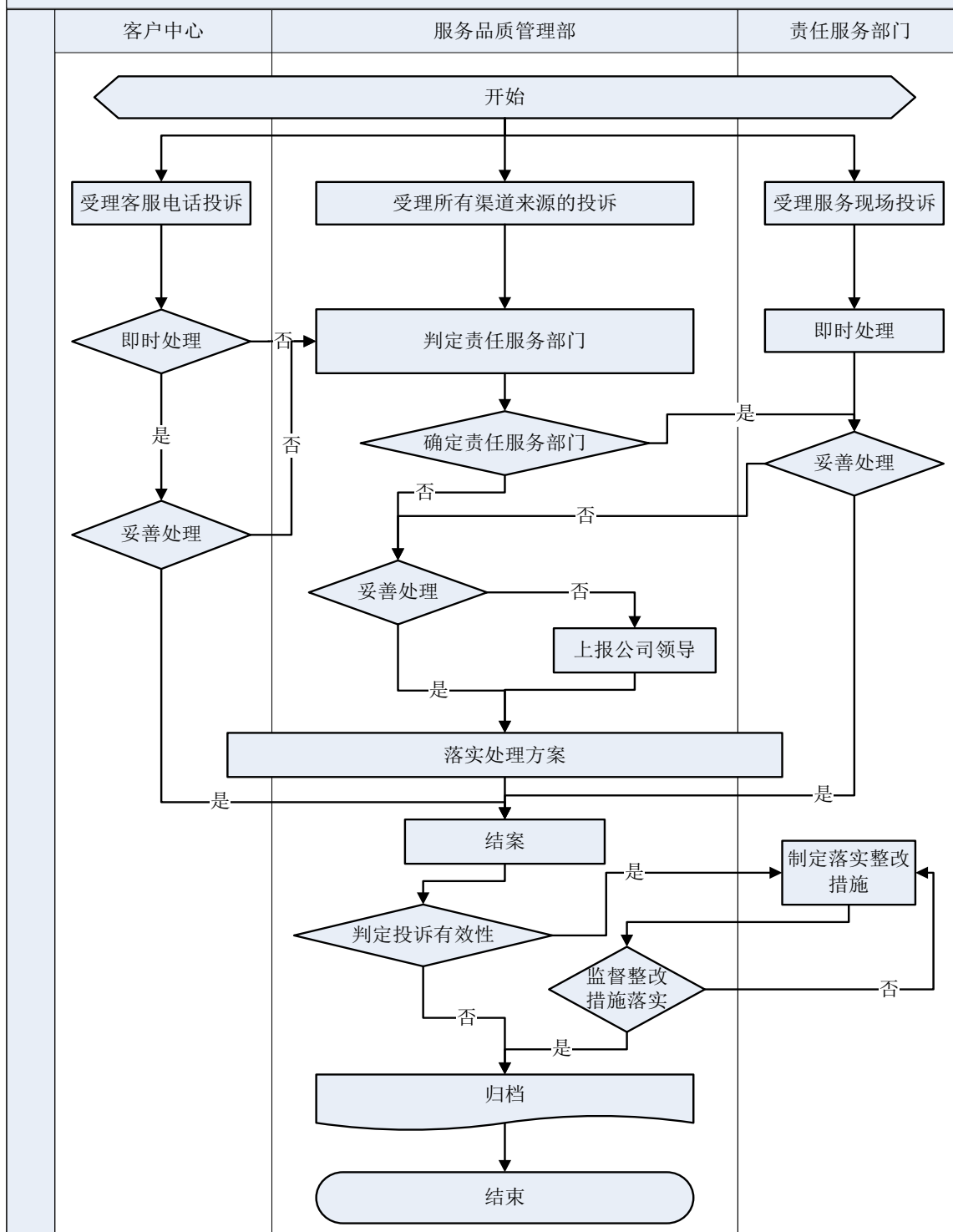
(2) 售后服务和顾客反馈处理

公司制定了比较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。2016 公司投诉妥善处理率达 99%以上。

(3) 投诉处理程序和改进

集团下属公司均建立了顾客投诉处理程序（见下图），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，公司把投诉意见纳入持续改进的流程。报告期内公司无顾客投诉发生。

旅客投诉处理工作程序



（七）社区参与和发展

1. 社会参与

（1）认真履职、积极建言

董事长王均金先后当选全国政协第十一届委员和第十二届全国人大代表。在履职期间，共提交几十份提案、建议和议案。2016年3月，董事长王均金参加第十二届全国人大四次会议，认真履职、积极建言献策，自撰提交“关于促进商事制度改革的建议”“关于进一步简政放权的建议”等4份建议，参与16份议案，做客“两会”特别访谈节目。



全国人大代表王均金参加全国人大四次会议期间积极建言献策

2013年-2016年董事长王均金履职全国人大代表提交的建议：

2013年第十二届全国人大一次会议
关于定期编制国家资产负债表的建议
关于修改仲裁法的议案
建立存款保险制度，加快民营金融机构发展的建议
进一步放宽准入，激发民间投资活力的建议

2014 年第十二届全国人大二次会议
关于推动混合所有制经济发展的建议
关于进一步保障改革措施落地的建议
关于建设新型城镇破解环境污染的建议
关于推进素质教育培养适用人才的建议
关于推进融资租赁立法进程的建议
2015 年第十二届全国人大三次会议
关于促进互联网金融健康发展的建议
关于加快发展混合所有制经济的建议
关于减免或缓征自然人股东税后利润转增股本金征收个税的建议
关于进一步完善房地产政策促进房地产可持续发展的建议
关于强化扶贫造血功能的建议
关于深化改革助力智慧城市建设的建议
2016 年第十二届全国人大四次会议
“关于促进商事制度改革的建议”
“关于进一步简政放权提效的建议”
“关于取消对航空企业引进飞机审批的建议”
“关于在国家层面推进空管体制改革，有效释放空域资源的建议”

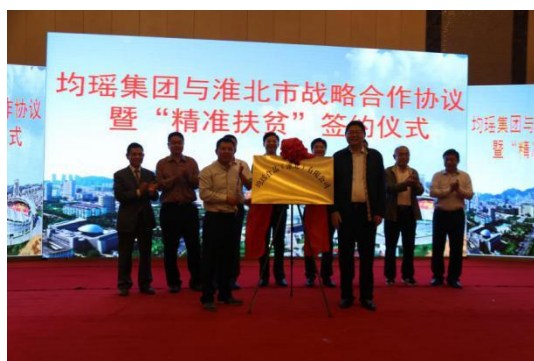
(2) 扶贫帮困

① 精准扶贫

均瑶集团以实际行动贯彻“精准扶贫、真抓实干”的国家战略，调集精兵强将设立“均瑶集团精准扶贫行动领导小组”，由中国光彩事业促进会副会长、董事长王均金担任组长，集团总裁、党委书记、分管产业的副总裁担任小组成员，2016 年先后派专员赴湖南花垣县十八洞村、贵州望谟县洛郎村、云南省德宏州陇川县、甘肃庆阳南梁

镇、新疆莎车县伊什库力乡 14 村确定精准扶贫措施。精准扶贫措施陆续推出，首批建档立卡贫困户云南省德宏州陇川县 199 名大学生扶助款已发到大学生个人账户。

集团总裁王均豪率上海、浙江青年企业家赴湖北宜昌长阳土家族自治县等地调研，促成社会组织以“产业扶贫”、“输出管理、品牌与资源”模式开拓精准扶贫行动。



② 中国光彩事业

中国光彩事业促进会是在中央统战部、全国工商联组织推动下，我国非公有制经济人士于 1994 年为配合《国家八七扶贫攻坚计划》发起实施，它是以消除贫困为宗旨，民营企业为主体，贫困地区为领域，项目投资为主要形式，共同富裕为目标，为推动革命老区、民族

地区、边疆地区、集中连片特困地区经济社会发展和民生改善的一项社会扶贫事业。

均瑶集团从 1999 年参与“光彩事业三峡库区行”开始，就开启了对三峡库区的支援建设之路。均瑶集团在库区实施“万户奶牛养殖计划”，将公司、基地、农户密切联系起来，形成了有效地支农模式。打通上下游产业链，让 1000 多位移民直接就业，带动产业链就业人数 5000 多人，长期稳定解决了众多移民的就业难题。2006 年 11 月，王均金被国务院三峡工程建设委员会授予“全国对口支援三峡工程库区移民工作先进个人”荣誉称号。

均瑶集团董事长王均金作为连任中国光彩事业促进会副会长第五位企业家之一，长期以来秉承“义利兼顾，以义为先”的光彩精神，先后投入了 10 多亿元资金，用于光彩项目帮扶。10 多年来，均瑶集团在三峡库区累计投资超过 13 亿元，带动就业，推动当地产业升级。2006 年，均瑶集团投资建造宜昌均瑶国际广场，完善三峡地区旅游产业链的同时，吸纳 1200 人就业，为 100 多户当地人提供了创业平台。2011 年 4 月，位于宜昌均瑶国际广场的均瑶锦江国际大酒店已正式通过国家旅游局评定，成为宜昌首家挂牌五星级酒店，为提升宜昌城市形象再作贡献。2012 年，均瑶集团在宜昌地区兴建的总投资超过 1.1 亿元的乳业新厂房一期工程投入使用，为当地增加 600 余个就业岗位。2012 年均瑶集团与上海市光彩事业促进会签订《捐赠协议书》，定向捐赠 1000 万元用于新疆喀什地区莎车县图文信息中心项目建设，为新疆教师培训和人才储备作贡献；2012、2014、2015

年参与中国光彩事业宁夏行、信阳行、南疆行、黄冈（红安）老区行共捐赠中国光彩事业促进会、湖北省光彩会“支农惠民行动”、“万名干部进万村挖万塘”活动，与新疆喀什等地的教育事业发展项目的投入共计 2300 万元；2013 年 10 月，均瑶集团出资 80 亿元继续援建三峡库区，改造面积达 60 万平方米的宜昌市中心旧城区。2015 年通过上海市光彩事业促进会捐赠中央芭蕾舞团“芭蕾舞人才培养”500 万元；2016 年均瑶集团捐款 100 万元，参建红安老区建设标准化卫生室。

均瑶集团近 5 年参与中国光彩事业捐款明细表

项目内容	实际捐款 (元)	证明人单位、姓名
2012、2013、2014、2015、2016 年 中美杰出青年培训项目。	10,000,000. 00	上海市光彩事业促进会
2012、2014、2015、2016 年中国光彩事业宁夏行、信阳行、南疆行、黄冈（红安）老区行；湖北省光彩会“支农惠民行动”“万名干部进万村挖万塘”活动； 2013 年 新疆喀什等地的教育 事业。	23,000,000. 00	中国光彩事业促进会 湖北省人民政府 上海市光彩事业促进会
2015 年 中央芭蕾舞团“芭蕾	5,000,000.0	上海市光彩事业促进会

舞人才培养”。	0	会
总计	38,000,000. 00	

③ 党员爱心基金

为拓宽党员、员工回报社会、为社会作贡献的重要渠道，集团党委建立了“均瑶集团爱心基金”。自 2016 年 7 月在党员中开展募捐活动，共筹款 113312 元。助学、帮困对象是市社工委、集团结对帮扶的困难学生，重点对象是青浦区练塘镇张联村的困难学生（资助对象 20 个），同时对贫困山区的困难学生进行定向助学调研。计划首批资助学生为山东省临沂市沂水县泉庄镇石汪峪小学、张庄小学、西郭庄小学（资助对象 20 个）。

结对帮扶送温暖，数年一日暖人心。2007 年集团党委与张联村结对帮扶以来，连续 15 次进行慰问，1 月 27 日，党委一行 8 人赴青浦区张联村进行结对帮扶慰问，走访了当地困难家庭，为贫困学生送上助学金。



集团党委书记陈理（左一）
为张东居委会困难家庭送
去节日祝福和慰问金

④ 麦田计划

“麦田计划”始于2014年，是“王新党员工作室”为了践行“关爱他人，回馈社会”的承诺，积极履行社会责任的一项长期计划。2016年5月实施的“麦田计划”是吉祥党员赴山东临沂关爱贫困儿童。



“王新”党员工作室走进山东临沂石汪峪小学

⑤ 慈善捐赠

2016年6月30日-7月6日，湖北先后经历了历史罕见的暴雨，均瑶集团旗下多个子公司业务单元，抽调员工集结武汉长江大堤，24小时严防死守，坚守抗洪救灾第一线，捐款捐物190万元。

2016年12月，第二十三届“蓝天下的至爱”慈善活动开幕，均瑶集团向上海市慈善基金会捐赠50万元用于慈善公益事业。

2016年捐赠上海交通大学教育发展基金会1200万元、交大安泰发展基金1万元、武汉经心书院20万元、全联农业产业商会30万元、北京桂馨慈善基金会63万元、宜昌市夷陵区乐天溪财政所（乐天溪镇唐家坝村洪灾项目）10万元。



⑥ 特殊人群关怀

- 4 月均瑶旗下新东方新纪元举办“用爱导航--公益涉步行动”近 400 名参加者涉步 10 公里后，以“捐步数”的方式，进行慈善捐款共计募得 1.5 万元善款，定期捐助给生活困难的“红十字爱心桥”受助对象肖丽华老人。
- 2016 年度走访困难职工家庭 180 家，补助困难职工家庭 69 万元。



公益徒步快乐出发

- 6 月 18 日，吉祥航空联手“爱德慈善基金会”以爱心义卖的形式作为慈善参加企业，捐出 5 套国内热门城市往返机票进行义卖，所得众筹款项全部捐赠给基金会用于自闭症儿童项目。



(3) 投入社区志愿服务

正月十五，吉祥空乘元宵节爱心送进养老院。吉祥航空如意品牌

组、“佳人类员工作室”同创共建，开展“爱心送进养老院，温暖送入老人心”的慰问活动。



吉祥航空如意品牌组元宵走进养老院

(4) 促进就业带动经济发展

均瑶集团从1999年参与“光彩事业三峡库区行”开始，就开启了对三峡库区的支援建设之路。均瑶集团在库区实施“万户奶牛养殖计划”，将公司、基地、农户密切联系起来，形成了有效地支农模式。打通上下游产业链，让1000多位移民直接就业，带动产业链就业人数5000多人，长期稳定解决了众多移民的就业难题。

2002年1月，前任集团董事长王均瑶作为中国企业联合会推荐的唯一一位民营企业代表到英国伦敦参加“联合国全球契约论坛”，并当场递交了包括就业、环保等内容的联合国《全球契约》承诺书。联合国《全球契约》是1999年1月由联合国秘书长安南提出，并于2000年7月在联合国总部正式启动。安南称《全球契约》是“企业诚信的全球通行证”。我们认为，中国的光彩事业与《全球契约》具有相同的理念。2003年，王均瑶被国务院三峡工程建设委员会授予

“三峡工程建设先进工作者”荣誉称号。王均金接任董事长后承诺：社会责任不变，继续承担全球契约及光彩事业。2006年11月，王均金被国务院三峡工程建设委员会授予“全国对口支援三峡工程库区移民工作先进个人”荣誉称号。

10多年来，均瑶集团在三峡库区累计投资超过13亿元，带动就业，推动当地产业升级。2006年，均瑶集团投资建造宜昌均瑶国际广场，完善三峡地区旅游产业链的同时，吸纳1200人就业，为100多户当地人提供了创业平台。2011年4月，位于宜昌均瑶国际广场的均瑶锦江国际大酒店已正式通过国家旅游局评定，成为宜昌首家挂牌五星级酒店，为提升宜昌城市形象再作贡献。2012年，均瑶集团在宜昌地区兴建的总投资超过1.1亿元的乳业新厂房一期工程投入使用，为当地增加600余个就业岗位。2013年10月，均瑶集团出资80亿元继续援建三峡库区，改造面积达60万平方米的宜昌市中心旧城区。



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。先后在四川都江堰、新疆喀什等地设立“均瑶育人奖”。

新疆喀什“均瑶育人奖”是贯彻落实第二次中央新疆工作座谈会精神，推动上海对口援疆的喀什地区莎车、泽普、叶城、巴楚四县的双语教育和职业教育发展，在中国光彩事业促进会号召下出资设立。均瑶集团近年来在援疆方面的动作积极持续地进行，形成了具有延续性、品牌性的对口援疆公益项目：上海援疆莎车图文中心内饰建设 1000 万元捐赠、上海援疆四县双语教育“均瑶育人奖”、第七批、第八批援疆干部家属暖心活动等。

- 2016 年，集团通过上海光彩事业促进会再捐款 200 万元在新疆喀什设立“均瑶育人奖”，以奖励当地乡村双语教师和职业学校老师。

“2016 年“均瑶育人奖”双语教育和职业教育奖励大会”在新疆喀什地区莎车县举行，此次“均瑶育人奖”共对 30 位教师培训中心优秀学员、10 所双语培训优秀实习基地学校、50 名优秀双语教师以及获得地区以上大赛奖项的职业教育学校老师和学生进行表彰激励。

(2) 中美杰出青年计划

- 2016 年 8 月，由均瑶集团持续资助的“中美杰出青年培训项目”正式启动，27 名入选学员在均瑶国际广场大会议室，举行开班仪式。由均瑶集团资助的中美杰出青年培训计划致力于培养和造就未来社会精英和领袖人物。该培训计划由上海华侨基金会和美国国际领袖基金会合作举办，发起于 2011 年，每年一次。截至 2016 年底，该

项目累计资助选送了 216 名杰出青年赴美参加培训。



“均瑶育人奖”颁奖仪式



“中美杰出青年培训项目”开班仪式

(3) 促进社会教育事业发展

均瑶集团于 2005 年参与了上海市世界外国语小学和中学的教育改制，参与教育事业后，均瑶集团把“百年”理念延伸至教育领域。民办教育成为均瑶集团履行社会责任的补充与完善，均瑶也将进一步提升其教育品牌的内涵，使其获得真正长足的发展。均瑶集团希望在这两强品牌的联手、融合、互动方面孜孜不倦地做探索，做出一种崭新的教育模式。通过引进国外 PYP 和 MYP 教学模式，探索更适合中国国情的培养学生创新能力，为国家培养明天人才服务。这个项目并不纳入企业的一个产业，而是把它作为承担社会责任的延续，均瑶集团将把这两个学校打造成可持续发展、可持续承担社会责任的教育品牌。

均瑶集团要“百年老店”，做可持续发展的企业；民办世外小学和中学要建成“百年名校”，做可持续发展的学校风物长宜放眼量，企业的提升是无止境的，教育的提升也是无止境的。没有市场对教育类似于河流的自净和选择功能，单纯地依靠行政力量来打破当前教育

的坚冰将是多么困难。民办教育可以为社会提供更多的优质教育资源，对扩大就学机会、促进制度创新具有重要意义，还可以为公办学校的教育改革探路搭桥，提供新支柱。均瑶会竭尽全力地尽自己的社会责任。



(4) 推进科普教育致力科技发展

- 为激发广大青少年对航空的兴趣，培养好发掘飞行人才，九元航空发起了“雏鹰计划”，在青少年开展航空教育和实践活动。2016年6月，公司引进了目前世界上最为先进、价值近亿元的飞行训练模拟机，启动了“雏鹰计划”，每年都将有计划地从高中和大学中，免费为对航空事业感兴趣的学生，提供体验驾驶飞行模拟机的机会。
- 经过3年的研发，三步改造策略，吉祥航空飞行自动排班系统2016年投入试运行，新系统覆盖了机组运行管理业务，支持多机型，

多分子公司，多基地管理，基本满足了吉祥航空 5-10 年的发展规划，新系统上线，可以显著提高机组的安全运行水平。



3、均瑶集团 2016 年度对外捐赠名录

收款单位	捐款事项	实际金额（元）
上海市慈善基金会	扶贫帮困	100,000.00
上海市慈善基金会	公益慈善项目	500,000.00
交大安泰发展基金	支持交大安泰经济学院的教育发展	10,000.00
上海交通大学教育发展基金会	支持交通大学教育发展	12,000,000.00
武汉经心书院	支持书院发展	200,000.00
中国光彩事业促进会	“精准扶贫”益阳行公益项目	500,000.00
苍南县上海商会	支持商会发展	30,859.00

苍南县上海商会	支持商会发展	100,000.00
上海市光彩事业促进会	“老区红安行”项目	1,000,000.00
上海市徐汇区教育局基金会	用于支持徐汇区教育发展	300,000.00
全联农业产业商会	支持全联农业产业商会发展	300,000.00
上海市光彩事业促进会	“中美杰出青年培训计划”项目	600,000.00
上海市光彩事业促进会	“精准扶贫”云南陇川助学项目	1,000,000.00
北京桂馨慈善基金会	公益慈善项目	630,000.00
宜昌市夷陵区乐天溪财政所	捐赠洪灾项目（乐天溪镇唐家坝村）	50,000.00
武汉汉阳区湖北省慈善总会	公益慈善项目	1,900,000.00
宜昌市夷陵区财政局	给宜昌唐家坝灾区捐赠救灾物品	50,000.00
总计		18, 370, 859.00

四、附录社会评价及荣誉

获奖单位	荣誉名称	授予单位/活动
均瑶集团	2016“中国民营企业500强”第251位，	全国工商联
	“中国民营企业服务业100强”第58位；	全国工商联
	上海民营企业100强”第7位 “上海服务业企业100强”第24位 “上海民营服务业企业50强”位列第5；	上海市企业联合会、上海市企业家协会
	中国社会责任最佳雇主奖	新华网、中国社科院企业社会责任研究中心
	影响中国2015年度社会责任品牌	中国广告主协会、中国人民大学公共外交研究院、中国传媒大学广告学院
	中国优致雇主	界面（媒体）
	慈善捐献奉献爱心奖牌	上海市慈善基金会
	全国民营企业文化建设三十佳企业	中国企业文化研究会
	贸易型总部	上海商务委员会
	华谱奖	第十届中国品牌节
		2016第十届中国品牌节华谱奖
上海市社会工作党委系统党建工作特色单位		中共上海市社会工作委员会
均瑶集团董事长王均金	杰出浙商奖	第三届世界浙商大会
	上海市浙江商会30年30人卓越奖	上海市浙江商会
	中国品牌经济论坛最具影响力奖	中国品牌经济（上海）论坛组委会
	荣获2016世界温商百名风云人物—影响温州经济30人	中共温州市委宣传部、温州市经济和信息化委员会、温州市科学技术局、温州市商务局、温州市人民政府外事侨务办公室、温州市归国华侨联合会
均瑶集团党委书记陈理	上海市优秀党务工作者	中共上海市委

吉祥航空	荣获亚洲品牌 500 强第 268 位	第 10 届亚洲品牌奥斯卡盛典
	中国品牌大奖-最佳航空服务创新奖	由品牌中国产业联盟、《中国日报》、中国会展经济研究会、艾丰经济发展研究院联合主办的第九届中国品牌节
	2016 年度最佳营销创意奖	民航传播峰会组委会
	最受常客喜爱的新兴航空公司	民航资源网、民航管理杂志社、飞客茶馆旅行网
	2016 中国十佳特色航空公司	世界航空小姐协会
	相继两次被评为“上海市文明单位”荣誉称号；	
	巾帼文明岗（吉祥航空 95520 呼叫中心）	上海市巾帼建功活动领导小组、上海市妇女联合会
	2015-2016 年度上海市三八红旗集体（吉祥航空客舱部如意品牌组）	上海市妇女联合会、市人力资源和社会保障局
	“飞行数据集成系统项目”荣获上海市交通行业节能减排示范项目。	上海市交通委召开“上海市交通行业节能减排表彰大会”
爱建集团	“优秀绿色信托计划”奖项	“第九届中国优秀信托公司评选”证券时报
	2015 年度“上海金融创新奖”	上海市金融办
	2016 年度特殊贡献奖	上海现代服务业联合会
华瑞银行	“上海金融创新奖”三等奖；	上海市人民政府
	2016 年成为投贷联动业务首批试点银行之一	
	2016 年获中国最佳金融信息化与创新案例奖	《新金融世界》
	2016 获“上海银行业小微企业金融服务突出贡献奖”	