



神州控股  
DC Holdings

股份代号：00861.HK

神州数码控股有限公司\*

# 2024

## 环境、社会和管理报告

Environmental, Social and  
Governance Report



# 目录

<b>概要</b>	1	
主席致辞	2	
關於本报告	4	
關於神州控股	6	
董事会 ESG 声明	6	
ESG 管理体系	6	
<b>2024 年 ESG 绩效</b>	11	
<b>2024 年 荣誉奖项</b>	13	
<b>2024 年 ESG 亮点实践：数智双擎驱动，创新引领未来</b>	15	
1. 打造数实融合新范式——数据智能推动千行百业价值重构	16	
2. 探索供应链发展新路径——创新技术赋能企业提质降本增效	17	
3. 构建客户服务新格局——普惠服务助力可持续生态共荣	18	
<b>1.0 管治篇 (G) : 打造负责任的企业治理体系</b>	19	
1.1 管治架构与道德规范	20	
1.2 风险管理与内部控制	22	
1.3 数据安全与隐私保护	23	
1.4 科技创新与品质保障	27	
1.5 供应链管理	31	
<b>2.0 环境篇 (E) : 构建可持续的数字服务生态</b>	33	
2.1 气候变化：应对全球生态挑战	34	
2.2 节能减排：助力绿色生态发展	35	
2.3 智慧供应链：技术创新护航生态	38	
2.4 数智化方案：引领行业绿色转型	41	
<b>3.0 社会篇 (S) : 绘就有温度的和谐社会图景</b>	43	
3.1 合规用工	44	
3.2 员工发展	49	
3.3 员工关爱	52	
3.4 社区共建	53	
<b>关键绩效表</b>	55	
环境部分	56	
社会部分	57	
<b>附录：</b>	59	
附录 1：香港联交所 ESG 守则索引表	60	
附录 2：GRI 标准索引表	63	

# 概要

2024 年 ESG 概要

主席致辞

關於本報告

關於神州控股

董事会 ESG 声明

ESG 管理体系



## 主席致辞

2024年，是全球经济加速重构的一年，也是充满挑战的一年，全球形势错综复杂，行业发展增速缓慢，同时，AI正在以前所未有的速度迭代升级，市场关注度持续居高不下，面对复杂多变的外部环境与日新月异的技术浪潮，我们始终秉持“成就客户、创造价值、追求卓越、开放共赢”的价值观，以科技创新为引擎，以可持续发展为底色，在推动企业高质量发展的同时，积极履行社会责任，书写了属于神州控股的ESG新篇章。

过去一年，神州控股在依托核心技术推动行业数字化方面成效显著，并与生态伙伴一道为数字经济发展贡献新的力量。我们以“AI for Process”为核心理念，通过数据智能技术赋能行业数字化转型升级，在智慧供应链、工业制造、金融科技、连锁酒店等领域持续突破，实现了技术与商业价值的双重跃升。在技术创新层面，公司持续加大技术研发投入。我们的“燕云 DaaS”核心技术持续升级迭代，在各个行业的数据价值挖掘释放中发挥关键作用；我们的供应链控制塔聚焦于供应链管理的每一个细节，助力客户实现了大幅的降本增效；我们的中台一体化产品“六合上甲”先后在多个省级农信农商落地实施，进一步提高当地金融服务效率和安全水平。我们成功举办“数云原力大会”以及“数据+AI 赋能政企新质生产力论坛”等活动，联合生态伙伴推动 AI 技术在多领域的规模化落地，开创了“数据+AI+ 场景”的行业新范式。同时，我们在境外展开布局，伴随多家大型企业出海，也为当地的数字化发展树立了创新标杆。神州控股的每一步都在努力为客户创造价值。

作为一家香港联交所主板上市公司，我们在推动主营业务健康发展的同时，始终将环境、社会与治理责任融入战略内核，致力于构建技术向善、发展向绿的可持续生态格局。

在“双碳”目标指引下，我们将绿色理念贯穿技术研发与运营全流程。通过智能算法的持续优化和极致细节的微创新，推动供应链各环节的能效提升；依托智算中心节能技术的创新，探索数字基础设施的低碳转型；更以开放协作的姿态，在每一个产业园

区和物流园区将绿色解决方案赋能产业链夥伴，共同构建减碳生态圈。我们坚信，技术创新是应对气候挑战的关键路径，而企业的环境责任不仅在於自身的绿色运营，更在於以科技之力推动整个生态体系的可持续发展。

人才是企业最宝贵的财富，也是社会进步的核心动力。我们持续完善多元化、包容性的组织体系，重点关注“三新”（新员工、新晋升干部和新转岗干部）的成长，为员工打造开放创新的发展平台。通过系统性培训体系与职业发展通道，助力每位员工实现自我超越；通过健全的福利保障与互助机制，传递“以人为本”的温度。在社会责任领域，我们深耕教育公平与乡村振兴，让数字技术突破地域与资源的限制，为欠发达地区注入发展活力。当自然灾害来袭时，我们的应急响应系统始终冲锋在前，以科技之力守护生命之光。

有效治理是基业长青的基石。我们以《时间的力量》为指引，以工作周报为抓手，让战略执行的有效性提高到一个新的层级。同时，公司将合规理念深植於运营血脉，通过全员覆盖的廉洁文化建设与供应商协同治理，筑牢反腐败防线。更以客户满意度为标尺，持续优化服务质量，赢得市场的广泛信赖。这些实践让我们获得了众多机构的评级认可，也印证了利益相关方对我们的长期信任。

站在技术革命与文明演进的历史交汇点，我们清醒的认识到了数字文明将为全社会带来颠覆性的影响，企业的发展方式、环境的影响因素、社会的结构体系以及组织的

治理方式都将发生翻天覆地的变化。在此背景下，需要我们以更加开放的心态和创新的思维拥抱时代的潮涌。

首先，我们将以蜕变的方式实现组织的进化，将数字化转型作为保证卓越运营的技术手段，让卓越运营的治理理念深入人心，并成为公司的核心竞争力，同时，我们要基于战略发展需要引进更多优秀的人才，让更多人与我们共同创造，共享成果。我们要努力成为也相信自己可以成为变革中最后的 10%。

再则，我们将持续深耕数据要素的价值释放和人工智能的场景应用，以前沿数据技术推动人工智能的场景化落地。通过建设开放创新的技术生态，加速 AI 与产业需求的深度融合，让智能技术真正成为普惠社会的“数字底座”。未来，我们的解决方案将更深度融入绿色低碳、民生福祉、全球协作等关键领域，以技术之手描绘更美好的数字文明图景。

同时，ESG 不是独行之路，而是众行之志。我们将携手上下游伙伴构建责任共同体，通过技术共享、标准共建、能力共培，推动产业链的整体可持续发展。在供应链构建的“仓网 + 运网”生态体系中，在涵盖数据智能各领域的“百旗行动”中，以及在遍布全国的 2,600 多个生态网点中，我们愿做先行者，更愿做赋能者，以数字化工具助力中小企业跨越转型鸿沟。

最后，面对数字经济的全球化浪潮，我们将积极推动中国技术标准与国际实践的互鉴融合。在全球范围以尊重

多元文化为前提，我们将探索技术赋能全球可持续发展的创新模式。我们坚信，数字技术的无界特性，终将消弭发展鸿沟，成为构建人类命运共同体的数字纽带。

当今时代是一个孕育无限可能的时代。当数字技术穿透时空界限，当可持续发展成为全球共识，企业已不仅是经济价值的创造者，更是文明进步的推动者。神州控股愿以“数字中国”的初心为炬，以技术创新的锐气为刃，以责任担当的胸怀为帆，与所有同行者一道，在可持续发展的征途上踏浪前行，共同书写属于这个时代的壮丽篇章！

## 關於本報告

《神州数码控股有限公司环境、社会及管治报告》（以下简称“本报告”）根据香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》，并参考联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织（GRI）的相关规则而编制，旨在向广大利益相关方阐述我们的环境、社会及管治政策，以及年内的工作与成果。

## 報告範圍

**时间范围：**本报告涵盖 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间。为保证叙述的完整性和连续性，部分内容适当追溯或延展。

**组织范围：**报告中“神州控股”“我们”“本集团”“公司”主要指神州数码控股有限公司及其附属公司。除非特别注明，本报告所载内容涵盖神州数码控股有限公司及其所有附属公司。

## 編制依据

本报告依据以下标准编制：

- 香港联交所上市规则附录 C2《环境、社会及管治报告守则》
- 联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）
- 全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准

相关报告索引信息请参考：

- 附录 1：香港联交所 ESG 守则索引表
- 附录 2：GRI 标准索引表

## 数据说明

**数据来源：**本报告所引用的全部信息数据来源於公司正式文件、经过审计的公司年报、经公司职能 / 业务部门统计 / 汇总与审核的相关数据信息。

**计量说明：**如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。

## 報告原則

本报告遵循以下报告原则：

**重要性原则：**结合本集团战略和营运情况，确定对公司业务营运可持续性有重大影响的关键领域。

**量化原则：**尽可能用量化数据展示相关环境和社会事宜，同时披露相关折算假设、计算方法及依据。

**一致性原则：**披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有），确保数据可比性，避免误导报告使用者。

## 报告获取方式

本报告的在线阅读版本将在神州控股官网的 ESG 专页（ESG - Sustainability Reports - DC Holdings）发布，欢迎查阅。



## 關於神州控股

神州数码控股有限公司（简称“神州控股”）於2000年成立，2001年在香港联合交易所主板上市（股票代码00861.HK）。自成立以来，公司始终以“数字中国”为初心和使命，秉持“成就客户、创造价值、追求卓越、开放共赢”的核心价值观，立足中国，放眼全球，不断突破创新。公司坚持理念领先、技术领先、实践领先，从IT基础设施服务、整合IT服务、智慧城市服务，到全面聚焦大数据+AI战略，始终致力于以自主创新技术与实体产业场景深度融合，持续推动产业数智化升级与商业价值重构，用科技赋能实体经济高质量发展。

当前，公司正全力推动数据要素价值释放与AI技术的商业化应用，以“AI for Process”理念，结合一站式端到端数据智能解决方案，为企业流程优化和智能决策提供支撑，让数据创造价值，让AI赋能企业发展。在智慧供应链、工业制造、金融科技及连锁酒店等核心场景，公司拥有广泛的服务网络和领先的行业地位，在推动行业数智化方面积累了丰富的行业经验和生态夥伴资源。同时，公司基於全行业适配的技术能力，不断推动核心技术和解决方案在各行业的落地应用。此外，公司已在境内外多个国家和地区建立了成熟的业务渠道和广泛的合作关系，为全球化发展奠定了坚实基础。

面向未来，公司将聚焦核心能力建设，加强技术创新研发，持续深耕核心场景，不断促进实体经济与数字经济融合，打造新质生产力，深入推进数字经济各方面建设，与更多志同道合的优秀企业建立生态合作夥伴关系，携手迈向数智未来！

## 董事会 ESG 声明

本公司及董事会遵守香港联交所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》的各项要求，持续推动集团完善环境、社会和管治的管理体系，致力将ESG深度融入公司重大决策与业务实践，不断加强本董事会在集团ESG事务中的监督与参与力度。

董事会对公司ESG相关事宜拥有最高权力，负责评估及厘定本集团有关环境、社会及管治的风险，并确保集团已设立适宜且有效的ESG风险管理及内部监控系统，对集团的ESG策略、汇报及监管承担责任。董事会授权审核委员会，定期审阅本集团的环境、社会及管制策略，以确保与集团发展的策略保持一致，并定期向董事会汇报。

董事会建立了系统化ESG风险管理流程，用於评估及管理与ESG相关的重要事宜，关注这些事宜对公司业务发展可能带来的风险影响。董事会定期根据既定的ESG相关目标检讨目标达成进度，确保公司在可持续发展方面的承诺得到有效执行，并及时调整策略以应对不断变化的市场环境与监管要求。

## ESG管理体系

### ESG管理架构

### 可持续发展策略

神州控股致力实现企业价值与社会价值的融合统一，积极探索企业的可持续发展之路。公司将环境、社会及管治因素，全面融入本集团的日常营运及管理中，作为企业发展策略的重要组成部分。作为一家以自主创新大数据及AI技术赋能供应链、工业制造和金融等核心场景的高科技企业，神州控股力争成为ESG实践的领跑者，携手各利益相关方创造更多共享价值。

## ESG 管治架构和汇报机制

董事会作为公司 ESG 管理最高决策机构，负责制定公司 ESG 战略与目标、评估重大 ESG 风险，并将 ESG 考虑纳入决策过程，以促进公司的可持续发展。在 ESG 方面，公司建立完善的工作组架构，以确保 ESG 工作的有效推进：

- **ESG 指导委员会：**由高级管理层组成，负责明确 ESG 战略实施路径，制定 ESG 工作计划，监督 ESG 工作组，以达成 ESG 目标。
- **ESG 协同委员会：**负责协调各部门 ESG 工作，推动 ESG 理念在公司各层级的贯彻落实，确保 ESG 实践与业务运营的有效融合。
- **各相关部门 ESG 业务代表：**在各自部门内负责 ESG 相关工作的实施，收集 ESG 数据，落实 ESG 管理举措，并向 ESG 协同委员会反馈实施情况。

## 利益相关方沟通

### 利益相关方沟通机制

神州控股构建了全方位、多层次的利益相关方沟通体系，将其作为企业可持续发展战略的核心支柱。公司秉持“开放透明、互利共赢”的沟通理念，在严格履行信息披露义务的基础上，主动搭建多维度交流平台，通过定期与不定期沟通相结合的方式，确保与政府机构、投资者、媒体、客户、员工、社区及供应商等利益相关方保持顺畅、及时的信息共享。我们针对不同利益相关方关注的核心议题，采用差异化的沟通策略，使公司能够更好地了解各方期望，并将其融入企业发展决策中。

利益相关者	主要议题	主要沟通渠道
政府及监管机构	- 合规 - 企业管治	- 会议 - 书面报告 - 访问 - 政策咨询 - 信息披露
股东及投资者	- 业务发展 - 投资回报	- 公司信息披露 - 投资者会议 - 社交媒体平台互动
非政府组织及媒体	- 环境保护 - 合规咨询 - 慈善	- 行业活动 - 新闻发布会 - 社交媒体平台互动
客户	- 产品及服务质量 - 隐私保护	- 客户反馈 - 会议 - 客户服务热线 - 实时客户支援
员工	- 培训 - 福利 - 职业规划 - 健康工作环境	- 工会 - 员工大会 - 企业社交平台 - 定期员工满意度调查反馈
社区及公众	- 志愿者服务 - 慈善 - 环境保护	- 公司网站 - 公司微信公众号 - 媒体报道 - 不定期社区 / 志愿者活动
供应商	- 公平合作 - 诚信	- 会议 - 定期评估 - 实地考察

2024年，公司与投资机构开展线下交流约210余次，在微信公众号和小程序开设投资者旗舰店发布相关资讯和公开路演资讯，其中线上公开路演累计流览量5,000余次；积极与公众开展全方位交流与沟通，年内受到新闻媒体关注报导近30,000篇次，充分体现了公司对多方沟通的重视程度和实际行动。通过持续深化沟通机制，公司不仅分享发展信息，更广泛收集各方建议，促进企业的可持续健康发展。



公司在第七届数字中国建设峰会上举办分论坛，  
与政府、客户及行业专家共商数据智能赋能政企新质生产力方案



公司与长春新区、鹏城实验室开展大模型赋能产业研讨会



公司受邀出席中信证券2024年资本市场论坛  
并作AI赋能工业制造主题演讲



昆山市政府参观公司科技创新产业园和华东物流园

## ESG 议题重要性评估

公司采用科学方法识别和评估 ESG 重要议题，确保公司资源能够投入到最具影响力的可持续发展领域。我们根据利益相关方沟通调查问卷结果、结合集团实际情况，同时参考国内外行业最佳实践，从“对公司及业务运营重要性”和“对利益相关者重要性”两个维度进行分析，筛选并形成重要性议题矩阵，为 ESG 管理提升及 ESG 报告编制指引方向。

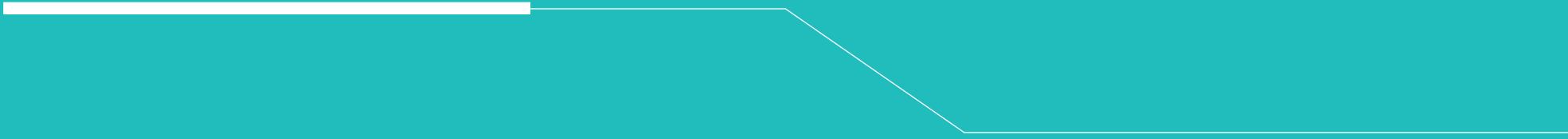
重要性议题评估结果显示，数据安全与隐私保护、知识产权管理、客户满意度、政府监管和吸引与挽留人才位于矩阵的高优先级区域，这些议题既反映了公司作为科技企业的特性，也体现了当前市场环境下的核心关注点。

公司将评估结果中涉及的重要议题纳入 ESG 管理体系，制定了相应的管理措施和改进计划。例如，针对数据安全议题，加强了信息系统安全防护；对于员工福利与培训，完善了人才培养及考核机制；在环境管理方面，强化了节能减排技术应用。这些措施不仅回应了利益相关方的期望，也促进了公司业务的可持续发展。



# 绩效

2024 年 ESG 绩效



# 环境篇

推进节能降耗，保护生态环境

碳排放总量  
**6,836.91**万吨  
人均碳排放量 0.35 吨

用水总量  
**93,802.28** 吨  
人均用水量 4.87 吨

废弃物总量  
**5,035.36** 吨  
人均废弃物产生量 0.26 吨

包材使用总量  
**16,197** 吨  
单均包材使用量 0.000104 吨

环境合规率  
**100** %

为全球  
**19,268** 人 提供就业机会，同比增长 15%

女性员工  
**4,751** 人 占比 24.66%，  
高级管理层女性占比 16.2%

员工流动率  
**21.76** % 连续 4 年下降

员工互助基金会入会  
**7,413** 人 2024 年完成救助员工 14 例、  
理赔金额近 80 万元

员工平均培训时长  
**11.78** 小时 员工培训率 100%，  
培训时长较上年度增长 22%

援建希望小学  
**10** 所 并持续运营 10 余年，  
分布 9 个省份

希望小学累计培养毕业生  
**16,289** 人 在校学生 3,104 人

与全国各地多级政府、协会、企业与金融机构进行产业合作及创新，服务全国数百万涉农群体

# 管治篇

强化企业治理，促进合作协同

与投资机构的线下交流约 **210** 余次在微信公众号和小程序开设投资者旗舰店发布相关资讯和公开路演资讯，其中线上投资者公开路演浏览量 **5,000** 余次；积极与公众开展全方位交流与沟通，年内受到新闻媒体关注报导近 **30,000** 篇次

反贪腐廉洁培训员工覆盖率  
**100** %  
供应商（非原厂）  
《合作夥伴廉洁诚信协议》签署率  
**100** %

拥有技术人员  
占比 87.16%  
**16,794** 人

拥有发明专利、  
软件著作权等自主知识产权  
**3,177** 项

牵头参与编写并发布各类国家、  
行业及团体标准  
**92** 项 在研 92 项

客户投诉成立率 0.022%，客户投诉解决率  
**100** %

# 社会篇

助力员工发展，激发社区活力

# 荣誉奖项

2024 年 荣誉奖项

---



### 2023-2024 年 ECR 案例最佳实践项目 ECR 专业委员会

**ESG 新标杆企业奖**  
证券之星

**2024 北京民营企业社会责任百强**  
北京市工商联

**2024 致远奖 ESG 先锋奖**  
财联社

**2024 年港股上市公司 ESG 卓越表现 TOP 100 第 28 位**  
华证指数

**2024 年港股上市公司 ESG 公司信息技术行业 ESG 绩效榜第 1 位**  
华证指数

**最佳 ESG 公司奖**  
智通财经

### 最佳 PR 团队 智通财经

**最佳投资者关系团队奖**  
财联社

**2024 年度企业社会责任优秀奖**  
界面新闻

**2024 年度影响力企业**  
蓝鲸新闻

**最具品牌价值奖**  
财联社

**最佳价值创造奖**  
路演中 卓越 IR

**最佳投资者关系项目**  
路演中 卓越 IR

### 金曙光奖 - 最佳 ESG 实践之光奖 证券市场周刊

**2024 大数据解决方案 TOP 50 第 1 位**  
互联网周刊、德本咨询、中国社会科学院信息化研究中心

**2024 数据智能服务提供商 TOP 50 第 1 位**  
互联网周刊、德本咨询、中国社会科学院信息化研究中心

**2024 数字孪生解决方案提供商 TOP 50 第 1 位**  
互联网周刊、德本咨询、中国社会科学院信息化研究中心

**2024 世界计算大会专题展优秀成果**  
世界计算大会组委会

# 亮点实践

2024 年 ESG 亮点实践：数智双擎驱动，创新引领未来

- 
1. 打造数实融合新范式——数据智能推动千行百业价值重构
  2. 探索供应链发展新路径——创新技术赋能企业提质降本增效
  3. 构建客户服务新格局——普惠服务助力可持续生态共荣

## 2024 年 ESG 亮点实践：数智双擎驱动，创新引领未来

在当今数智化浪潮中，神州控股始终秉持创新驱动的发展理念，高度重视人工智能（AI）技术的创新与应用。我们专注探索 AI 技术在数智化解决方案领域的无限可能，致力于通过精心构建智能化、绿色化的解决方案，为合作夥伴带来全方位的价值提升，携手合作夥伴共同在数智化时代的赛道上创造更加辉煌的业绩。2024 年，神州控股积极发挥技术优势与行业资源整合能力，不断探索数智化应用新场景。

### 1. 打造数实融合新范式——数据智能推动千行百业价值重构

2024 年 5 月 9 日，神州控股、神州信息、神州数码集团共同举办的“数云原力大会”开幕式在深圳神州数码国际创新中心（IIC）召开。此次大会以“AI 着陆 创想无界”为主题，聚焦 AI 技术在各行业的落地应用，宣布以客户为中心的 AGI 时代新价值主张。本次大会为期 20 天，期间在 5 月 24 日第七届数字中国建设峰会上，神州控股同步主办了“数据 +AI 赋能政企新质生产力论坛”，成为本届数云原力大会的一大亮点。在两次活动中，神州控股全面展示了自身“AI 基础设施 + 数据智能平台 +AI 应用及行业解决方案”的全栈技术能力。在 AI 基础设施方面，神州控股以仿真模型 + 知识图谱 + 人工智能为核心，构建“算力、算据、算法”一体化算力中心架构，让智算中心的算力获得进一步增值；在公共数据治理和应用方面，神州控股重点展示了基于自身在打破数据孤岛、促进数据流通和价值挖掘方面的核心技术优势，打造的公共数据运营平台和数据治理相关技术成果，赋能政企客户的数据价值释放；在 AI 应用及商业解决方案方面，神州控股重点展现了公司在核心供应链场景以及智慧水利场景的应用成果。



- 在智算中心建设及应用领域，通过 HISO 异构智算调度运营平台、HICA 异构智算加速平台及全液冷整机柜，有效解决了异构智算资源利用率低、能耗高等问题，助力企业构建高性能、低能耗的智算基础设施。以长春新区智算中心项目为例，公司在智算中心平台方案中通过中药材大模型的中药循证证据生成，新适应症、新疗法挖掘以及质量评价体系构建等能力，为中药西释、老药新用创造了条件，也为中药产业发展提供了智慧助力。
- 在公共数据治理和应用领域，基于多年政企数据治理实践积累和沉淀，公司通过认识数据、净化数据以及提供以数据标准和元数据为基础的资产管理，进一步保障数据的共享和流通，通过构建完善的数据治理体系，实现对数据的有效管理和利用。公司打造的公共数据运营平台，可通过智能化分析公共数据，赋能城市民生、医疗、金融等场景，提升用户体验与服务效率，为城市可持续发展注入新动能，实现传统的政务服务、城市感知、城市治理等领域应用的智慧升级。
- 在智慧水利领域，神州控股建设了城市知识图谱平台，可应用于水安全、水环境仿真、智能运维、智能调度等场景，大幅提高水利知识的应用效率，并从人工智能模型与机理模型的融合角度、大语言模型业务应用方面，持续深耕挖掘，为发展水利新质生产力提供助力。



## 2. 探索供应链发展新路径——创新技术赋能企业提质降本增效

神州控股深耕智慧供应链领域二十余年，积累了丰富的实体业务运营经验，构建了覆盖仓储物流、运输配送、电商运营、跨境贸易及供应链数字化系统的全链条服务体系。公司以“技术驱动+场景深耕”为双引擎，将技术与行业解决方案深度融合，持续打造以技术穿透场景的差异化竞争优势，赋能客户实现供应链精益化管理。

公司依托自主研发的全链路供应链数字化系统，打造可视化数据看板、智能调度及异常预警等功能模块，显著提升业务附加值。以供应链控制塔为例，通过打通采购、制造、销售、仓储、运输、配送等供应链各环节数据，构建多维度可视化决策中枢，动态优化交付方案，实现运营效率提升与成本精准管控。灯塔客户案例中，公司为食品行业头部企业完成 12 大系统集成与 150 项功能开发，实现厂内外运输、仓储等核心环节全链路可视化管理，支持 60 余岗位千余人同时作业，具备智能调度、异常预警、动态监控等核心功能，助力客户发货效率提升 20%、场内物流效率增幅超 20%、仓库效能提升 5%、耗材用量减少 65%。该项目先后斩获中物联 2024 “人工智能+”应用场景挑战赛双料奖项及客户公司 2024 年度杰出贡献奖。



公司又进一步拓展研发供销服全链条能力，成功打通生产制造域、销售域的数据智能整体方案落地和部署。在制造领域，为某龙头企业搭建全域数据治理及智能分析应用平台，基于 OEE 模型对生产设备的运行数据进行治理并形成可视化的预测和分析，实时监测分析设备在实际生产过程中的生产效能情况，赋能生产效率提升、成本优化与流程再造；在销售领域，通过历史销售与库存的数据治理，优化预测参数，精准构建产品销售预测模型，助力某通信龙头企业将销售预测准确率从 50% 提升至 80%，补货周期缩短 20%，响应速度提升 30%。



在公司负责运营的超 150 个仓网体系中，全面推广 KingKooData 供应链大数据管理系统，整合订单管理系统(OMS)、仓库管理系统(WMS)、运输管理系统(TMS)、核算系统(BMS)等作业系统的数据，通过 AI 算法的赋能，给不同行业的供应链管理者提供可定制化的大数据分析及监管看板。全部仓库均实现高清“天眼”无死角全覆盖，一键远程管理，货主可通过 PC、PAD、手机实时查看和追溯，公司配有专职监控团队闭环监督检查。同时，在绿色低碳方面，通过电子签单和依托金库系统功能与 PDA 外设，实现全国仓储运营 100% 全流程无纸化运营，同时大力推广新能源车辆、纸滑托盘及抽拉式叉车的组合应用方案，实现绿色环保和降本增效的目的。

在联合生态赋能客户方面，公司于年内上线了全新的“捷盟”运网平台 2.0，实现了全承运商覆盖、全流程覆盖和全场景覆盖，平台可支持三方物流、专线、车队、落地配等各种类型承运商使用，真正让运输企业连成一张网。运输过程中，平台还提供了订单下发、运输调度、车辆配载、提货装载、在途运输、网点中转、到货签收等各个环节的管理功能。在使用场景上，“捷盟”运网平台 2.0 可以支持提货回仓、干线运输、市内配送、零担运输、整车运输等各类场景的需求。有效解决物流运输领域始终存在着小、散、乱等问题，助力客户在供应链管理中的效率，降低了运营成本。同时，面向承运商市场，平台释放了大量的免费功能，致力于帮助更多中小型承运商打开数字化的大门。



未来，我们将继续深化与合作夥伴的交流与合作，围绕一体化供应链拓展合作领域，通过技术创新与资源整合，共同探索更多行业场景的数字化解决方案，打造绿色、高效且经济的物流运营模式，助力合作夥伴实现数智化转型升级与高质量增长。我们致力於构建更加紧密的合作夥伴关系，携手应对市场挑战，实现互利共赢，为行业高质量发展注入新动能。

### 3. 构建客户服务新格局——普惠服务助力可持续生态共荣

在全国广袤的市场版图中，神州控股的服务触角已精准延伸至 2,600 多家网点，覆盖全国 82% 行政区域，其中地级市覆盖率 100%，市辖区覆盖率 90%，县级市覆盖率 85%。依托网络纵深优势，公司可精准触达区域客户需求，可提供低成本、高响应的本地化交付与运维支持，驱动“AI+ 数据”全栈式数据智能解决方案在城市、县域等下沉场景快速渗透。我们高度重视服务质量，对网点服务人员开展线上、线下多种形式的培训，宣贯服务指南及相关案例，本年共 30,000 余人次参与培训。

我们凭藉先进的 AI、大数据等技术，结合自身成熟的标准管理经验，帮助衆多小微企业解决在发展初期面临的管理粗放、品牌影响力弱、信息化程度不足的难题，从人员培训、流程优化、系统提升到质量把控，全方位输出先进管理模式，并给予品牌背书支持。这不仅帮助小微企业提升了运营效率，还使其在当地市场迅速打开知名度，实现销售额的显着增长，有力推动了民营企业发展。

同时，依托密集的下沉市场服务网络，我们积极投身社会公益，为企业及市民提供便捷的生活服务。2024 年，我们开展企业上门巡检、网点服务日、社区便民活动、助力农产品销售等活动，惠及上万人次，让地处五六线城市甚至偏远地区的企业和个人用户，也能够享受到与一线城市同样标准的数字化服务体验。通过这些举措，我们在下沉市场积极践行企业社会责任，进一步提升了品牌美誉度，形成企业与社会共赢的良好局面。



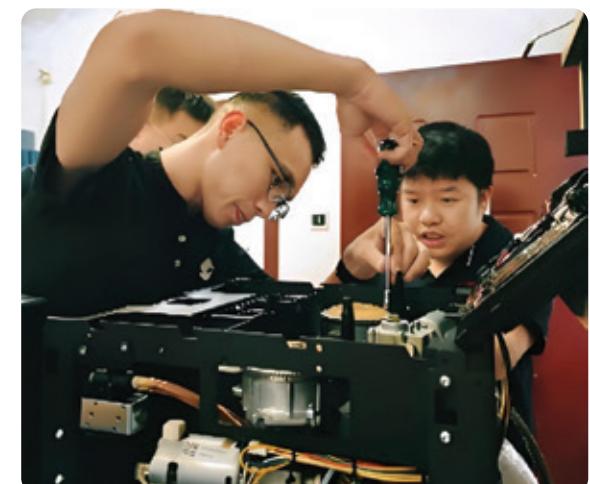
企业免费上门巡检



网点服务日



社区免费义诊



网点培训

# 管治篇

## 1.0 管治篇 (G) : 打造负责任的企业治理体系

---

1.1 管治架构与道德规范

---

1.2 风险管理与内部控制

---

1.3 数据安全与隐私保护

---

1.4 科技创新与品质保障

---

1.5 供应链管理

## 1.0 管治篇 (G) : 打造负责任的企业治理体系

### 1.1 管治架构与道德规范

健全的企业管治架构是公司实现可持续发展的基石。作为一家以科技创新为驱动的港股上市公司，神州控股始终致力于建立完善的公司治理体系，持续提升企业管治水平，为公司的长远发展奠定坚实基础。

#### 1.1.1 公司治理

##### 公司治理架构

公司严格遵照香港联交所《上市规则》《企业管治守则》等外部管理规范及本公司《公司章程细则》的要求，建立了由股东大会、董事会、董事会委员会及高级管理层构成的规范化治理架构。各治理主体依法履职、有效制衡、协调运转，确保公司规范运作和持续健康发展。

2024年，公司各级治理机构积极履行职责，共召开股东周年大会1次、董事会会议8次。各专业委员会亦定期召开会议，其中审核委员会会议召开4次、薪酬委员会会议召开2次、提名委员会会议召开2次。所有会议的召开均严格遵守法定人数要求，切实保障决策过程的合规性和有效性。我们根据香港联合交易所《上市规则》相关要求，每年需有1/3董事退任、重选。2024年，公司于股东周年大会开展董事会成员退任及重选工作，2024年共涉及1/3董事会成员。

##### 董事会独立性

公司董事会目前共有9名成员，包括2名执行董事（含兼任CEO的董事局主席）、2名外部非执行董事及5名

独立非执行董事，独立非执行董事占多数，确保董事会决策符合公司整体利益。

为确保董事会决策的客观性与公正性，公司严格遵循《主板上市规则》第3.13条所载的独立性准则，对独立非执行董事的独立性进行严格评估。所有独立非执行董事在任命时均需通过独立性评估，并按年接受定期评估。2024年3月25日，提名委员会已完成对各独立董事的年度独立性评估确认工作，持续确保董事会运作的独立性符合监管要求。

##### 董事会多元化

我们深知，多元化的董事会组成是企业保持创新活力、提升决策质量的关键所在。公司制定了明确的董事会多元化政策，特别强调性别多元化的重要性。在确定董事会成员构成时，公司综合考量性别、年龄、文化背景、专业经验等多个维度，秉持用人唯才的原则。公司女性董事占比为22%，独立董事由深耕科技行业、财会、审计、人力资源、风险管理等领域的外部专家担任，为董事会决策提供专业支持。通过多元化的董事会组成，为公司发展提供更全面的战略视角和专业指导。

##### 委员会专业性

审核委员会成员全部为独立非执行董事，由具备审计专业背景的董事担任主席，另有科技行业专家、财会专家提供专业保障。薪酬委员会的主席由具备行业知识及专业背景的独立非执行董事担任，提名委员会大部份成员

均为独立非执行董事，进一步强化了各委员会的专业性和独立性。各委员会在履行职责时严格遵循相关议事规则，为董事会的科学决策提供有力支持。

#### 1.1.2 合规廉洁

##### 多措并举：建设合规廉洁文化

神州控股始终秉持“公平、诚信、廉洁”的核心价值理念，将商业伦理视为企业的重要无形资产，持续强化合规经营意识，致力于打造健康透明的商业生态环境。为加强对商业道德的监督，神州控股董事会下设审核委员会，由独立非执行董事担任主席，委员会负责监督集团商业道德及反腐败工作的开展。

本集团持续完善以《神州控股廉洁从业政策》《神州控股举报政策》为核心的规章制度体系，明确了廉洁从业红线，对舞弊行为保持“零容忍”态度，该政策适用于集团所有员工（含兼职）及合作夥伴，构建起全方位的风险防控网络。我们秉承“依法办事、诚实守信、抵制腐败、优质服务”的反贿赂方针，通过“宣传、预防、惩戒、完善”四位一体的反腐败机制，推动各项制度要求有效落地，为企业的合规经营提供制度保障。举报政策中明确，员工及供应商、业务合作夥伴，均可以通过举报信箱（dchaudit@dcholdings.com）开诚布公地举报各种舞弊违规情况，我们对举报及时给公司挽回损失的给予相应奖励，在举报人保护方面落实个人信息保密措施。此外，风险管理和内部监控部门就日常运营中可能存在的洗钱、贿赂等犯罪行为保持密切关注。



公司根据香港联交所相关要求制定《董事责任手册》，要求董事不断加强“行事合乎法律、道德及责任”的意识，向董事明确公司举报及反贪污政策，并计划对董事开展反贪污法律法规相关培训。为确保各项政策和制度的有效落实，我们每年借助业务审计和专项审计核实商业道德执行情况。2024年，公司对员工开展商业道德培训，培训内容包括反贿赂、反洗钱、举报程序等。其中，针对重点领域仓储物流开展道德标准及反贪腐专项培训236人次，有效提升了基层员工的廉洁意识。此外，公司创新推出“AI 神码，反腐败”互动游戏，将严肃的反腐主题融入轻松活泼的互动形式中，获得员工广泛好评；在各物流园区显眼位置，张贴印有“廉洁从业，你我同行”的反腐宣传海报，详细列明了投诉举报受理内容、受理渠道，确保信息公开透明。

本集团子公司神州数码系统集成服务有限公司於2023年率先通过ISO37001:2016反贿赂管理体系认证，并於2024年7月顺利通过监督审核，标志着公司的反贿赂管理标准化。我们秉持“依法办事、诚实守信、抵制腐败、优质服务”的反贿赂方针，通过体系化的管理要求和标准化的操作规程，不断提升反贿赂管理水平。

### 有错必改：检查纠正舞弊行为

当收到關於涉嫌舞弊行为的举报时，审计部门会被委派独立地开展有关调查。调查完毕後，如有员工被确认收受任何形式的回扣或存在行贿行为，将被立即解雇，情节严重的，公司会追究其法律责任；如有供应商或其他业务合作夥伴被查实在合作中存在舞弊或其他违规行为，本集团会将其列入黑名单终止合作，情节严重的，公司会追究其法律责任。同时，對於查实有问题的业务部门，将在风险管理及内部监控部门的协助下，采取纠正行动以应对调查过程中发现的业务风险或漏洞。

2024年，公司共查处3项舞弊案件，4名涉事员工已被开除，其中2人因涉嫌违法被移交司法机关，充分展现了公司对违规行为“零容忍”的坚定立场。这些案件的严肃处理不仅维护了公司利益，更向全体员工传递了强烈的警示信号。

### 携手共进：维护透明良性生态

在供应商管理方面，公司已与所有非原厂供应商签署《合作夥伴廉洁诚信协议》，将反商业贿赂要求融入供应商管理全流程，弘扬廉洁、诚信的合作精神，反对商业贿赂，在信任、诚实、坦率与正直的前提下构筑相互之间的合作关系。这种规范化的供应商廉洁管理体系，有效防范了供应链腐败风险，推动形成了良性的商业生态。

作为阳光诚信联盟的重要成员，公司积极参与行业自律体系建设，已成为推动企业廉洁治理的重要平台。我们在反舞弊等方面与联盟进行数据及信息共享，并与行业夥伴分享经验，共同打造阳光诚信的商业环境：通过信息安全共享机制，交流和共享信息安全调查经验，共同打击信息安全犯罪；通过违法违规人员的信息共享、自动识别和预警，提高违法违规成本；通过参与《刑法视角下的民营企业反腐策略》《企业腐败治理与可持续发展》等专题培训，不断提升反舞弊管理水平。

展望未来，本集团将继续秉持高标准的商业道德理念，持续完善廉洁风险防控体系，深化廉洁文化建设。我们相信，只有携手各利益相关方共同维护风清气正的商业环境，才能实现企业的长期可持续发展，为社会创造更大的价值。



## 1.2 风险管理与内部控制

有效风险管理与内部控制是企业稳健经营的基础。神州控股持续完善风险管理体系建设，通过建立健全内部控制制度，将风险管理的各项要求融入到日常管理活动和业务流程中，不断提升风险防范能力，为企业的可持续发展保驾护航。

### 规范经营：构建内部控制体系

本集团建立了以董事会为最高决策机构的内部控制体系，制定并执行涵盖公司经营活动中的所有业务环节的企业管理及内部控制制度，包括但不限于社会责任、人力资源、资金活动、投融资管理、采购业务、资产管理、销售业务、研究与开发、工程项目、关联交易、担保业务、财务报告、信息披露管理、预算管理、控股子公司的管理、信息系统管理等。通过搭建制度平台及信息技术系统，将内控要求深度融入业务流程，将各业务流程节点与责任人挂钩，实现内部控制全流程的管控规范化、标准化、可视化，形成了全方位、多层次的内部控制网络。

### 三道防线：筑牢风险管理屏障

为进一步加强系统性风险管理，本集团建立了体系完备的“三道防线”风险管理机制，将经营层、专业风控、独立审计在组织架构中科学定位，形成层层递进的风险管理机制。在这一机制中，各事业部管理层作为第一道防线，承担日常风险管理的主体责任，确保风险控制措

施在业务一线得到有效执行；专业的合规管理部门构成第二道防线，通过专业指导和支持，帮助业务部门提升风险管理水平；内部审计部门作为第三道防线，对各主要业务持续进行审计，持续监督评价风险管理的有效性。三道防线各司其职、协同配合，形成了完整的风险防控闭环。

公司建立了风险识别、评估和应对的系统性风险管理机制对风险实现全过程管理。截至目前，公司已识别 109 项风险，其中与 ESG 直接相关的风险 39 项，包括与环境相关的自然灾害和不可抗力风险，与社会相关的员工相关风险、社会责任风险、企业文化风险，以及与管治相关的合规风险、税务风险、政策风险等，已根据其风险等级采取适当防控措施。报告期内，公司全面开展各业务领域风险识别与评估，合规及腐败风险的识别与评估覆盖集团全部主营业务。针对评估发现的风险隐患或实际发生的风险事件，相关部门及时完善管控措施，推动管理机制持续优化。

#### 第一道防线 运营管理

主要由本集团各级职能及业务部门构成。负责日常营运和管理，并负责对业务流程中的合规风险进行识别、评估和控制。

#### 第二道防线 风险管理

主要由本集团合规管理部构成。负责从专业角度对合规风险进行监察、分析和评估，制定公司合规管理制度和流程，开展系统性合规风险评估，提供整改建议和新的合规流程，协助第一道防线建立健全风险管理与内部监控体系。

#### 第三道防线 内部监督

主要由本集团内部审计部构成。负责对本集团风险管理体系进行监督和评估，保障风险管理及内部监控系统的有效性。

## 1.3 数据安全与隐私保护

在数字经济时代，数据已成为企业最宝贵的资产之一。神州控股深刻认识到数据安全与隐私保护对业务可持续发展的重要性，不仅将其视为合规要求，更视为企业责任和核心竞争力的重要组成部分。本公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的原则，建立了全面、系统、规范的数据安全与隐私保护体系，确保客户、员工及合作夥伴的数据安全和隐私权益得到有效保障。

### 1.3.1 保障数据安全

#### 架构建设：信息安全组织保障

神州控股高度重视数据安全治理的组织保障，构建了自上而下的信息安全管理架构。集团信息化领导委员会是信息安全管理的最高决策机构，全面负责指导数据安全与隐私保护工作，对各子公司实施统一管理；信息化管理部作为执行主体，承担信息管理体系的执行、落实和监督责任。

为确保“三权分离、职责到人”的基本原则得到贯彻，信息化管理部设立专门的信息安全小组，分为信息安全委员会、规划管理组、实施运维组和审计控制组，在信息管理体系的计划、实施、检查、改进各阶段各司其职：

- 信息安全委员会对信息安全规划及重大安全事件进行决策；

- 规划管理组负责信息安全规划制定与更新、年度安全计划与预算制定、安全体系架构管理及安全制度执行；
- 实施运维组负责信息安全计划执行实施、信息系统的安全运维、持续优化和培训推广；
- 审计控制组负责信息安全日常监控，并定期进行信息安全审计。

各子公司和业务部门对所辖范围内员工负有信息安全管理职责，各部门内的IT专员负责对所在部门人员进行信息安全规范和制度的宣传和执行监督。所有员工均对自身使用范围内的信息资产安全性负直接责任，其直属上级负领导责任。这种全员参与、层层负责的安全责任体系，有效确保了公司安全策略的贯彻落实。

#### 有效实践：落实信息安全举措

我们将安全理念转化为日常可执行的规范和标准，实现了安全管控的制度化、流程化和常态化，为技术防护措施提供了坚实的组织保障。

在数据访问权限方面，公司严格遵循最小权限原则，确保员工只能访问其工作所需的数据，避免数据被未经授权的人员获取；身份认证系统与权限管理系统共同作用，

通过多因素认证、单点登录以及角色访问控制等手段，确保数据访问的安全性。在数据安全管理方面，公司对所有存储的数据进行加密保护，确保静态数据和传输数据均符合行业标准的加密协议，以防止因硬件故障、恶意攻击或人为错误导致的数据丢失；实行严格的数据备份与恢复机制，定期对核心业务数据进行异地备份，并即刻传输至异地数据中心，形成了地理上分散的多重保护，有效应对从系统故障到自然灾害的各类风险。在网络防护方面，公司采用多层次的安全策略，结合防火墙、入侵检测系统、入侵防御系统等技术手段，对内部网络进行实时监控，防止外部攻击；所有网络流量均经过加密传输，避免数据在传输过程中被窃取或篡改。

在日常项目管理中，公司十分注重信息及数据安全管理成效，明确并监督落实各阶段相关管理规范：

- **调研阶段：**明确安全需求，输出需求调研报告中包含具体的安全需求的内容，并进行可行性分析；编制设计说明书时，根据需求调研报告回应安全需求，做出对应的安全设计，并经过评审确认；
- **编码阶段：**遵循安全编码规范并经过安全审核，定期备份，所有变更情况均经过评审与客户确认；
- **测试阶段：**除进行必要的功能性等检测外，对系统进行缺陷监测、风险漏洞扫描、访问控制等安全性测试；

- 试运行阶段：**除关注系统运行状态功能性能的表现，对照需求调研报告验证客户安全需求是否得到满足；
- 维保阶段：**注重系统上线后的安全巡检，定期补丁升级，安全加固，并进行病毒查杀，输出相应记录。

为保障终端安全，我们定期为办公设备和服务器安装安全补丁，执行安全扫描和渗透测试，不断加固系统安全；实施严格的设备管理，禁止员工个人设备进入服务区；员工计算机禁用高风险的外发渠道，如邮件外发接口和USB接口，从源头防止数据泄露。同时，机房实施严格的访问管理、门禁系统和全覆盖的视频监控，确保核心设施的物理安全。

除落实公司内部信息安全管理外，神州控股旗下公司积极参与行业标准制定，参与了中国互联网金融协会在央行（金标委）指导下的《数据安全治理实施指南》制定项目，为金融业机构开展数据安全提供参考和指引。公司针对供应商制定并落实信息安全保护措施及管理制度，携手供应商共同保障信息安全。

### 权威认证：铸就信息安全标杆

神州控股以 ISO 27001 信息管理体系标准为基石，构建了一套系统化的信息管理体系，涵盖信息安全方针制定、组织架构设计、风险评估流程、人员安全管理等维度。通过“计划—实施—检查—改进”(PDCA) 的循环模型，公司实现了安全管理的持续迭代优化，确保信息安全体系与企业业务发展和外部威胁环境同步演进。

公司高度重视信息安全部系的第三方认证，于报告期内积极获取并维护相关认证，提升企业信息管理水平：

- 智慧神州（北京）科技有限公司、北京神州数码一诺技术服务有限公司、神州数码信息服务集团股份有限公司拥有 ISO 20000、ISO 27001 资质认证，北京科捷物流有限公司拥有 ISO 27001 资质认证；
- 神州数码信息服务集团股份有限公司已获得 CCRC 信息安全服务资质认证证书；
- 北京科捷智云技术服务有限公司的神州金库仓储管理系统已获得《信息系统安全等级保护 II 级》备案证明，并通过外部独立审计。

体系认证和外部审计不仅是对公司信息安全管理能力的肯定，更为持续改进提供了科学依据和方向指引。每年，公司至少进行一次信息安全内审和风险评估，确保安全管理体系的持续有效运行。通过权威认证和定期评估的双重保障，公司建立了具有公信力的安全标准体系，为客户和合作夥伴提供了可靠的安全保障，打造“数据可信空间”。

### 强化意识：开展数据安全培训

神州控股将员工及承包商视为信息与数据安全的第一道防线，通过系统化的培训和严格的管理，打造了全员参与的安全文化。公司构建了多层次、全覆盖的安全培训体系，内容涵盖钓鱼攻击防范、密码管理规范、数据合规要求等实用知识，不断强化全体人员的安全意识和技能。报告期内，我们组织开展了覆盖公司全体员工的钓鱼邮件演练，并举办了《网络安全与数据隐私保护培训》《销售安全培训》在内的多项培训活动。

公司将数据安全培训嵌入新员工入职流程，辅以劳动合同中的保密条款、网络安全岗位的专门承诺函等信息安全意识强化手段，帮助员工厘清其在信息安全方面的责任和义务，形成了自上而下、层层负责的信息安全责任体系。

### 1.3.2 关注隐私保护

#### 制度保障：落实数据分级管控

公司基於数据价值和敏感程度，建立了科学的数据分类分级体系，使安全资源得到合理配置。

在数据分类方面，我们将数据划分为个人身份数据、联系信息、财务数据、健康与生物数据、商业机密等类别，明确了不同类型数据的特性和保护重点。

在数据分级方面，公司建立了绝密级、机密级、内部级和公开级四级数据保密体系，针对不同级别数据实施差异化的安全控制。绝密级数据仅限特定人员访问，需加密存储并物理隔离，操作需双人审批，并将日志留存 10 年以上；机密级数据加密存储，须部门负责人审批访问，相关日志留存 5 年；内部级数据采取基本加密措施，仅限公司正式员工访问，相关日志留存 1 年；公开级数据可对外公开，仍需审核内容准确性，确保信息发布的准确性和规范性。

#### 类别

个人身份数据

联系信息

财务数据

健康与生物数据

商业机密

#### 差异管理：基於客户性质保护

神州控股根据客户特征建立了差异化的隐私安全保护策略，既符合国内外数据保护法规要求，也体现了公司对用户隐私权的尊重，为业务可持续发展奠定了坚实基础。

针对企业客户，公司实施了平衡安全与合规需求的管理策略。依据客户要求和可能出现的法律纠纷需求，企业客户数据采用明文保存方式，签单纸质版按照客户要求保存 10 年，以备内外部审计和法律依据需要。

针对个人消费者，各业务平台传输消费者隐私数据时自动对相关信息进行加密处理，数据接收系统无法自行解密，客服服务人员仅可见客户虚拟信息；自业务完成起，系统中保存的消费者隐私数据在 3 个月后进行脱敏与清理。针对 DELL 产品线等特殊业务线，公司制定严格的客户信息管理实施办法，规定服务结束后的 90 天内清除所有客户相关信息，包括系统数据、业务往来邮件、纸制服务单及下载报告中涉及的客户信息，杜绝隐私数据长期存储，降低了数据滥用的风险。我们承诺不会出售

#### 示例

姓名、身份证号、护照号、社保号

手机号、地址、邮箱

银行账户、交易记录、信用卡号

医疗记录、指纹、面部识别数据

客户清单、合同、未公开的专利、战略计划

交易与服务以外的目的，向第三方出租、出售或提供个人数据。

此外，公司制定了详细的《数据安全及隐私保护声明》，以清晰易懂的语言向用户说明信息收集、处理、存储、使用、共享和保护的方式，设立专门的服务热线供用户咨询，在提供客户服务的各环节限制非必要数据访问。用户可随时通过客服渠道查阅或更新个人信息，对于可能存在的违法收集、使用个人信息情形，可随时联系公司处理，确保用户对自己的数据拥有充分的知情权和控制权。公司还建立了《数据主体权利请求响应流程》，为用户提供了访问、更正和删除个人数据的明确渠道和规范程序，确保消费者的数据主权得到充分尊重。

#### 技术护盾：实现多维隐私保护

神州控股制定并执行《隐私数据安全保护规章制度》，明确了隐私数据全生命周期管理要求，防范数据泄露、篡改、滥用，确保隐私数据管理符合法律法规要求。该制度适用于全体员工、外包人员、各子公司及第三方合作夥伴，覆盖数据收集、存储、传输、使用、共享、销毁等全流程，形成全面立体的隐私保护框架。

神州控股围绕数据全生命周期，构建了贯穿数据管理各环节的技术防护体系以保护客户隐私安全。数据收集环节，严格执行合法性与最小化原则，仅在必要且获得明确授权的情况下收集数据；在存储阶段，采用 AES-256 或国密 SM4 算法进行静态数据加密，实施数据库字段级加密（如信用卡号、手机号单独加密）；在传输过程中，强制使用企业 VPN 或加密通道，大容量文件通过加密压

缩包方式传递，密码单独发送；在共享环节，要求第三方具备 ISO 27001 等权威认证并签署数据保护协议，只允许通过安全 API 接口和加密协议传输数据。

公司实施基于角色的严格权限管理，建立《用户访问管理程序》，对涉及个人隐私的数据查询和导出操作设置了特殊权限限制，记录详细的系统日志以实现全程可追溯；所有权限变更均需记录和定期审查，系统自动检测和报告异常访问行为。此外，我们通过设置数据库服务器访问 IP 白名单，有效阻断了未授权访问，筑牢隐私数据访问防线；在开发和测试环境全面采用数据脱敏技术，确保即使在内部环境中也不会暴露真实敏感信息。

通过科学的网络分区策略，我们将办公网、试验网、生产环境划分为三个隔离区域；公网访问的应用服务器放置在 DMZ 区，核心业务系统和数据存储在安全区；并通过防火墙严格控制跨区域访问，构建坚固的网络安全屏障。

### 1.3.3 防范信息泄露

公司建立科学完备的数据泄露事件应急响应机制，制定《信息安全事件管理》《钓鱼邮件应急预案》和《勒索病毒应急预案》等信息安全事件管理办法和预案，确保在安全事件发生时能够快速、有序、高效地进行处置。根据《客户信息泄露处理流程》，公司对信息泄露事件建立分级响应解决标准：

在组织架构方面，公司明确了运维总监、DBA、运维人员、产品设计及开发人员、业务部门接口人及负责人在数据泄露事件中的职责分工，构建了从发现问题到解决问题的完整应急响应链条，确保各环节无缝衔接、高效协同。针对不同类型的数据泄露情况，如员工泄露信息、系统接口泄露信息、中毒泄露等，制定了详细的处理预案和流程，覆盖从问题发现、人员调度、原因分析、方案制定、执行止损到客户沟通的全过程，确保应对措施精准有效。

通过建立科学的应急响应机制，我们最大限度地减少数据泄露事件的影响。通过经验总结不断完善安全防护体系，提升整体安全水平。通过定期的安全演练和培训，不断提升团队的应急响应能力，形成了事前预防、事中控制、事后总结的完整闭环。

报告期内，公司未发生数据泄露事件。

信息泄露级别	响应时间	故障解决时间
I 级：属于紧急问题；其具体表现为：泄露数据为 10 万行以上，或中毒机器为 5 台以上	10 分钟，30 分钟内提交故障处理方案	6 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体表现为：泄露数据为 1 万到 10 万行，或中毒机器为 2-5 台	10 分钟，30 分钟内提交故障处理方案	12 小时以内
III 级：属于较严重问题；其具体表现为：泄露数据少于 1 万行，或中毒机器为 1 台	10 分钟，30 分钟内提交故障处理方案	24 小时以内

## 1.4 科技创新与品质保障

神州控股坚信科技是推动社会可持续发展的核心引擎。作为一家肩负社会责任的科技企业，公司将“科技向善”理念深植於企业文化和发展战略中，致力於持续工作创新、完善研发体系、严格质量管控和优质客户服务，以责任之心引领发展，以科技之力赋能未来。

### 1.4.1 研发创新

#### 科学高效：完善研发管理体系

公司建立了高效运转的软件研发及应用体系，通过科学的部门架构设置和明确的职责分工，确保研发工作高效有序开展。该体系主要由产品方案、技术研发、测试、基础运维、系统应用等功能组成，形成了从需求收集、功能设计到技术研发、测试验证再到系统运维及客户服务的完整研发闭环。

为保障研发规范有效，公司制定了一系列标准规范和管理制度，将质量要求贯穿研发全过程，确保产品的可靠性和稳定性。公司实施了严格的研发质量控制措施，例如，在研发过程中实施需求审核与测试用例审核机制，确保功能开发方向准确；大型功能上线前将其进行内部演示，上线后进行全流程测试验证，最大限度降低系统风险。

此外，结合自身经营管理需求及行业转型趋势，我们积极开展对环境、社会产生积极影响的研发创新活动，帮助自身及合作夥伴提高运营效率、节省资源投入。同时，我们注重研发活动对环境的影响，以租用公有云的方式代替购买服务器、存储等硬件设备，有效降低资源消耗。

#### 维护权益：保护科技创新成果

多年来，神州控股持续加大研发资源投入，研发成果不断累积。截至报告期末，集团共拥有 2,588 项软件著作权、164 项专利和 425 项商标，知识产权总量达 3,177 项。神州控股建立了完善的知识产权管理体系，明确规划制定、申请流程、激励机制到保密措施，全方位保护公司的创新成果。

我们采取一系列知识产权保护措施，有效维护公司自身权益：

- 制定知识产权计划和预算，明确知识产权发展方向；
- 借助《知识产权申请意向概况表》《专利技术交底书》等文件，规范知识产权申请流程；
- 设立知识产权激励资金，鼓励员工积极创新；
- 与客户签订保密协议，禁止其对软件产品进行翻译、分解、修改、反编译、反汇编、反向工程或其他试图从软件产品导出程序源代码的行为。

## 1.4.2 质量管控

### 保障品质：提升质量控制水平

神州控股秉持“成就客户、创造价值”的服务理念，不断完善产品质量管理体系，提升客户服务水平，赢得市场口碑与信任。公司具有成熟的基於 PMBOK 的项目交付管理体系、基於 CMMI-5 级的软件成熟度体系和 ISO 9001 的质量管理体系、测试管理体系规范、配置管理体系规范等，同时还拥有完善的项目管理和工程过程的工具体系作为支撑，有效地保障了项目管控和质量管理的效果。公司基於 PMBOK、CMMI、CSMM、ISO、ITIL 等理论及已通过认证的资质管理要求，建立公司的质量管理体系。

神州控股高度重视质量管理认证工作，旗下企业已获得诸多质量管理相关认证资质。截至报告期末，公司旗下的科捷为合作夥伴提供包括端到端供应链在内的全产业链数字化大脑整体解决方案，拥有物流行业最高的 5A 物流企业资质、AOE 认证、多项 ISO 体系认证，并多次荣获各物流行业协会评选的权威奖项，服务能力与口碑受到业界的广泛认可。

公司建立了全面的质量监控机制，包括总部质控抽检、区域质控巡检和营业点自查的三级检查体系，对服务质量进行全方位监控，围绕运营指标管理、客户满意度管

理、质量审计管理、质量改进的设计与持续改进，形成可量化的全流程质量管控体系。根据重点客户 KPI 及运作整体指标要求，公司建立了运作体系质量 KPI 监控体系，定期发布监控报表，并组织相关业务操作部门进行周期例会，及时跟进问题整改和推进业务流程优化。

公司定期对运作体系操作手册进行更新回顾，并由对应管理人员组织员工培训，确保同一项目在不同地区、营业点操作标准一致，服务质量稳定。针对不合格和潜在不合格问题，公司按照不合格管理控制程序和改进控制程序，遵循 PDCA 管理方式跟进，进行闭环管理和监控。

公司	资质
北京科捷智云技术服务有限公司	ISO 9001 质量管理体系认证
北京科捷物流有限公司	ISO 9001 质量管理体系认证
上海科捷物流有限公司	ISO 13485 医疗器械质量管理体系
深圳科捷物流有限公司	ISO 9001 质量管理体系认证
	ISO 22000 食品安全管理体系
北京神州数码一诺技术服务有限公司	ISO 9001 质量管理体系认证
神州数码信息服务集团股份有限公司	ISO 20000-1 IT 服务管理体系认证
	ISO 22301 业务连续性管理体系认证

## 案例：保障电商大促期间服务质量

“双十一”大促作为全球电商领域的超级流量节点，对物流行业提出了“高弹性、高并发”的极限挑战。神州控股智慧供应链业务经历了15年“双十一”大促服务考验，以“成就客户，创造价值”的核心价值观为驱动，通过系统、人员、流程和后勤保障的全链路创新，构建起一套高效、弹性、可持续的大促服务保障体系，同时将高压场景转化为团队文化建设的契机，实现客户价值与组织凝聚力的双赢。

系统层面，面对订单量激增至平日数十倍的极端场景，公司依托神州金库系统和KingKooData大数据平台，打造“动态感知 - 智能决策 - 快速响应”的技术闭环。通过全业务流程的数字化监控，系统可实时捕捉订单波动、库存水位、运力负荷等关键指标，提前预判瓶颈环节并触发预警机制，保障高峰时段每秒数万级订单处理能力；同时通过智能分单算法，联动全国仓配网络实现运力资源跨区域调配，确保订单履约时效稳定在48小时内。“双十一”大促活动期间，公司设置小金AI助手，通过企业微信群每小时推送项目大促播报进展，设置专员跟进异常解决；搭建客户专项质量看板，各层级管理者可实时查看当前运作质量情况；设置生产预警，对仓库生产中即将超时单据进行预警，以保障生产履约时效，坚守对客户的承诺。



人员层面，针对大促期间“用工需求陡增、技能匹配度高”的痛点，公司构建了完整的人力保障体系，与全国多家专业劳务公司建立长期战略合作，形成灵活用工业务池，通过系统的快速培训机制，确保新员工上岗培训合格率达标。同时，从管理层到职能后台，全员下沉一线参与分拣、打包等基础作业，既缓解用工压力，更通过“高管带头冲锋”的示范效应，强化“客户需求优先”的文化认同。支援过程中，部门间的合作得以深化，支援人员对仓库的工作流程进行深入思考并积极提出问题和建议，为保障大促期间服务质量、提升后续服务标准及体验奠定基础。

流程方面，公司通过业务微创新，对每一个环节进行精细化管理，实现效率的最大化，例如在服务宝洁客户时，首创智能预包、预售下沉的前置供应链模式：基于对消费者画像、区域购买偏好等数据的深度分析，提前锁定爆款商品清单及区域需求量，在核心枢纽仓设置预包专区，通过将高频商品组合提前打包为“半成品订单”，使大促期间订单处理效率大幅提升。

后勤保障方面，每次大促前公司都会举办隆重誓师大会，为大促提供精神文化保障，同时，准备了大量的“加油包”“补给站”，通过即时的物质奖励提高员工积极性。公司将双十一定义为“大型企业团建活动”，将高强度服务保障转化为文化落地的实践场景，在双十一大促中，公司内部形成了“胜则举杯相庆，败则拼死相救”的团队文化。这种能力与文化的双重积淀，定义了公司智慧供应链的核心竞争力。



## 客户至上：优化客户服务体验

我们建立多重客户沟通渠道，包括企业微信、邮件、电话会议及上门拜访见面会等形式，应用於不同的沟通场景，保障客户服务的及时性和有效性。公司通过月度客户 KPI 指标达成情况分析、月度客户拜访和客户见面沟通会等方式，及时、准确地了解客户需求和评价。我们为客户提供免费上门巡检、设备监测、系统维护等服务，惠及企业客户 240 余家、个人消费者 560 余人次。

同时，公司高度重视客户知情权的保障，对於企业客户，我们通过标准化的招投标、客户报价服务说明等方式，明确为客户提供标准服务及增值服务，将双方确认的服务内容和服务标准列入合同；对於个人消费者，我们公开产品信息 / 服务流程和收费标准，在宣传资料发布前履行审核程序，实现价格公示、服务透明。

在客户投诉处理方面，公司建立了规范的处理流程和责任机制，并构建异常情况升级机制。公司通过客服热线、对接人员、邮件等渠道接收客户投诉，及时响应客户诉求。针对客户投诉内容，公司分析问题原因并制定整改措施同步客户，同时跟踪整改过程中的执行情况，确保有效解决客户投诉问题。

2024 年，公司客户投诉总量为 3.6 万单，订单总量 16,405 万单，整体客户投诉率为 0.022%，客户投诉处理量为 100%。其中，公司智慧供应链业务投诉单量为 3.2 万单，整体投诉成立率为 0.039%。为更好地保障客户售后服务，公司打通了客服系统与快递系统的对接，实现拦截工单 24 小时实时响应，显着提升了客户需求响应速度，2024 年拦截成功率 96%，同比 2023 年提升 1%。同时，公司建立了原单退货入库系统实时监控机制，有效减少了丢失风险和客户投诉。

## 1.5 供应链管理

神州控股坚持“利他、开放、共赢”的合作理念，不断完善供应商管理体系，加强供应链韧性建设，全力打造可持续、负责任的供应链生态系统。通过系统化的供应链管理，我们在确保自身经营稳定的同时，也为行业树立了责任典范，推动产业链健康发展。

### 协同赋能：构建高效管理架构

通过建立系统化的供应商管理组织架构，实现从市场需求到最终交付的全链路供应商管理，助力公司构建专业化供应商管理体系，强化供应链运行效率：

- 业务管理：**主导供应商资质审核、评审组织、合同管理及付款监督，是供应商全生命周期管理的核心部门；
- 产品交付：**确保供应商交付质量与标准，将理论评估转化为实际业务价值；
- 营销方案：**从技术方案角度为供应商选择提供专业建议；
- 区域销售：**作为连接客户与公司的桥梁，确保供应商选择符合终端需求。

### 全面施策：供应链精细化管理

截至 2024 年底，公司已与 4,926 家供应商建立了稳定的合作关系，其中包括 110 家海外供应商。这一广泛的合作网络不仅丰富了公司的资源池，也使公司能够提供更加多元化、个性化的解决方案，增强了市场竞争力。为确保这一庞大供应商网络的高效运转，公司实施了一系列全面的管理措施，并应用於全体供应商：

在供应商准入阶段，公司构建了多维度的供应商评估体系，制定严格的供应商准入标准，通过市场调研、行业推荐、样品测试、现场考察等形式考察供应商经营管理能力，以筛选合格供应商并识别有长期合作潜力的战略夥伴：

- 基础资质评估：**确保供应商具备合法经营的基本条件；
- 风险防控能力评估：**评估供应商应对市场波动和突发事件的能力；
- 可持续发展潜力评估：**考察供应商在环境保护、社会责任等方面的表现；
- 诚信合规评估：**考察供应商的商业道德和合规运营情况。

對於新增供应商，我们与其签署《合作夥伴廉洁诚信协议》，落实廉洁诚信管理工作。

在供应商评价及动态管理中，公司不仅关注传统成本与服务指标，还综合考量服务能力、资源实力、专业能力等，并根据多维评价体系对供应商实施差异化分级管理。公司定期开展供应商绩效评估，全面考核供应商的服务质量、环保表现等关键指标，对表现优异的供应商给予订单增加等奖励，针对表现不佳的供应商提供明确的改进方向和支持。

为提升供应链稳定性与工作效率，我们为供应商提供全方位的培训与支持，在合作前确保供应商充分理解公司的管理要求和业务流程，为供应商提供详细的操作手册，帮助供应商快速掌握业务技能。我们与供应商分享行业前沿信息和技术知识，帮助供应商不断提升创新能力，促进产业链协同发展。

此外，基于供应链的复杂性和不确定性，公司落实多层次的供应商风险管控举措，以应对交付延迟、技术故障、财务问题、单一来源等原因导致的供应链风险：

**预防性措施：**通过背景调查、多元化供应策略等手段，针对核心业务领域实施“双供应商”策略，至少配备一家主选供应商和一家备选供应商，以保障及时、充分供应；

**监控性措施：**建立供应商黑名单制度，对存在违规行为的供应商实行禁入，并与其他企业共享黑名单信息，形成联合惩戒机制，避免通过分包方式与黑名单企业合作；

**应对性措施：**针对高风险场景制定应急预案，确保在突发情况下快速响应，避免对公司运行产生严重影响。

## 携手共进：履行环境社会责任

我们将环境保护和社会责任理念深度融入供应链管理实践，构建全方位的绿色供应链体系，推动整个供应链向可持续方向发展。我们的绿色供应链体系覆盖产品全生命周期，关注从原材料采购、生产制造到使用维护、废弃处理各环节的环境影响。我们优先采购被列入政府节能采购、环境标志产品清单中的产品，并关注产品在生产、使用和废弃处理过程中对环境的影响。

我们通过签署《环境保护和职业健康安全维护倡议》等方式，建立了系统的环保理念传导机制。此外，我们关注供应商环保认证获取情况，要求重要供应商获取 ISO 14001 环境管理体系认证，关注评估其环境管理能力的实质内涵，鼓励供应商建立完善的环境管理体系并提升对产品全生命周期的环境影响评估能力，形成自主的环境保护改进系统。

我们将禁用童工、保障工人合法权益等用工标准作为供应商筛选的重要考量因素，严格的准入标准和持续的监督检查。我们要求供应商为员工提供安全的工作环境和必要保障，如为高端机柜类运输等高风险作业人员补充投保。

# 环境篇

## 2.0 环境篇 (E) : 构建可持续的数字服务生态

---

2.1 气候变化：应对全球生态挑战

---

2.2 节能减排：助力绿色生态发展

---

2.3 智慧供应链：技术创新护航生态

---

2.4 数智化方案：引领行业绿色转型

## 2.0 环境篇 (E) : 构建可持续的数字服务生态

### 2.1 气候变化：应对全球生态挑战

神州控股深刻认识到气候变化带来的挑战与机遇，将气候风险识别和机遇把握作为公司可持续发展的重要驱动力，建立全面的气候风险管理体系，积极把握低碳转型带来的发展机遇，持续提升企业气候韧性。

#### 识别气候风险：系统评估，精准应对

在气候风险识别方面，公司重点关注物理风险和转型风险两大维度。物理风险主要来自极端天气事件、全球温度及海平面变化可能对企业运营、资产安全和员工健康造成的影响；转型风险则主要源于低碳经济转型过程中的政策变化、技术革新和市场转变等因素。

风险类型	对公司的影响	应对措施
<b>物理风险</b>		
急性风险	暴雨、雪灾等天气，可能影响我们业务运营的连续性和时效性；高温或干旱等，可能导致办公楼和数据中心运营能耗增加，增加运营成本	做好日常的夏季防暑降温、冬季暖气防寒，做到舒适即可，避免过渡耗能；对汛期水涝、冬季暴雪等灾害可能给生产生活造成的影响也做了应急预案，公司会提前发布预警和进行响应，以尽量减缓气候变化及其对业务运营的影响
慢性风险	远近期来看对于公司的运营环境极为不利，可能面临变更运营区域、场所，或者增加能耗投入等不利影响	持续低碳投入，节能减排降耗，早日实现“碳中和”目标
<b>转型风险</b>		
政策法规风险	加大环境信息披露，能耗等数据透明度增加，否则可能面临违规风险	做好日常相关信息的统计和收集，加大相关政策法规的宣传培训力度
技术风险	在低碳技术方面可能面临技术升级、产品迭代的问题	增加对相关技术的研究和投入，逐步替换高碳产品的使用和运营，同时提供更加低碳的服务和产品
市场风险	未实现低碳转型可能导致客户流失、市场率减少，将直接影响公司的收入	动态 / 及时了解客户低碳需求，增加清洁能源采购，提供更低碳的服务和产品，留住目标客户

针对已识别的实体风险，我们建立了完善的极端天气预警和应对机制。通过建立科学的预警分级体系，制定针对性的应急处置方案，有效管控暴雨、台风、雪灾、高温、大雾等各类极端天气带来的运营风险。以暴雨风险管理为例，我们构建了从蓝色到红色的四级预警响应机制：蓝色预警时及时启动防汛预案，整理防汛物资；黄色预警时由专业电工确保供电系统安全，必要时切断隐患电源；橙色预警时设置专人值班，保护易受损资产；红色预警时全面启动应急机制，确保人员安全。

在应对转型风险方面，我们积极把握政策导向，提前部署减排措施，通过技术改造与管理升级落实节能减排策略，定期检测并向上级环保部门报告排放数据，为实现碳达峰和碳中和、减少不良环境影响奠定基础。例如，我们对大楼供热供冷直燃机组的改造，显著降低氮排放水平，不仅提前达到国家最新排放标准，更为未来可能的政策收紧预留了充足空间，体现企业的前瞻性思维和社会责任担当。

#### 把握气候机遇：战略融合，创造价值

我们基于自身业务发展策略与规划，在资源效率、能源来源、产品与服务、行业进步及适应力等五个方面识别出了以下气候相关的机遇，并将其融入公司运营管理及战略规划。

机遇类别	应对机遇的措施
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提升水资源利用效率，使用中水循环用水技术</li> <li>- 产品包装使用可再生材料</li> <li>- 使用更有效的运输模式</li> </ul>
能源来源	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 制定节能减排计划，积极关注能源使用数据</li> <li>- 多使用低排放绿色能源</li> <li>- 参与碳交易市场</li> </ul>
产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 低排放产品和服务的开发 / 扩展</li> <li>- 迎合消费者偏好转变</li> </ul>
行业进步	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 与高校进行研发合作</li> <li>- 推进供应商改善材料和使用环保型材料</li> </ul>
适应力	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 参与可再生能源项目并采用能效型措施</li> <li>- 增加替代型资源</li> </ul>

我们将运营管理与气候机遇有机结合，在园区建筑设计中充分体现气候适应性考量，以符合节能环保新趋势下的业务需求。建筑以南北向设计为主导，充分利用自然采光，避开冬季主导风向；采用高性能中空玻璃门窗和复合外墙保温系统提升建筑能效；在“神州控股武汉科技园”项目中实现 35.25% 的绿地率；通过节水器具、雨水收集系统等措施，建立起全方位的水资源回收与节约体系。

## 2.2 节能减排：助力绿色生态发展

神州控股将“数字化、低碳化、智能化”作为转型发展的核心路径，持续加大节能环保优化力度，充分考虑清洁技术创新对企业可持续发展的重要性，通过持续的技术创新和管理升级推动企业运营的绿色转型。报告期内，公司及旗下多家子公司 ISO 14001 环境管理体系、ISO 5001 能源管理体系认证持续有效，神州数码融信软件有限公司经中国质量认证中心 ISO14064-1 碳核查取得碳中和证书，为系统化推进环境及能源管理工作奠定了坚实基础。报告期内，本集团未发生违反环境法律法规导致的重大罚款及非经济处罚，累计开展节能环保方面宣传、教育培训活动 93 场，环境突发事件应急演练 299 次。

### 降耗增效：推进能源耗用强管控

神州控股严格遵守《中华人民共和国节约能源法》，始终坚持“节约优先”的资源管理方针，以尽量降低单位能耗为

能源管理目标，建立了系统化的能源及水资源管理体系，从业务管理、日常经营到员工行为等多个维度推进节能降耗工作。在日常运营环境中，我们通过优化设备与技术改造、加强能源综合利用、强化管理与监督、推广节能文化等举措，有效实现节能降耗效果：

- 加大设备改造力度，淘汰高耗能设备，推广使用变频设备等先进技术；
- 加强余热、余压回收利用，减少能源浪费；
- 科学设置配电房，降低线路及电器空载损耗；
- 定期检查和维护设备，减少跑、冒、滴、漏现象；
- 科学管理电梯运输系统，调整电梯的运行管理方式；
- 主要办公大厦及仓库采用了新型低功率 LED 节能灯具，地下车库灯具采取自动照明控制系统，根据光线强度和人员活动情况调节照明显亮度和时间；
- 对非生产用能进行严格管控，对所有公共区域的照明及设备开关约定启停时间，划分负责部门及人员，杜绝长明灯、长流水等浪费现象；
- 建立节能降耗指标考核机制，将能耗指标纳入部门年度考核；
- 开展节能宣传教育活动，增强员工的节能意识；
- 倡导绿色办公，减少一次性用品的使用；
- 推行电子发票无纸化报销，最大程度降低纸张使用。



晚间关灯巡查



地下车库自动照明控制系统



检查晚间无人加班用电设备关闭状态



共享打印机

## 节约用水：提升水资源使用效率

在水资源管理方面，我们《中华人民共和国水法》《取水许可和水资源费征收管理条例》等法律法规，以尽量降低与公司经营活动产生的用水为目标，持续完善节水管理制度，采取多重节约用水措施，鼓励和引导企业通过开展节水改造，强化员工节水意识，实现节水全链条管理：

- 采用分质供水、循环用水等技术，提高水资源重复利用率；
- 定期检查供水管网，及时修复漏水点，降低管网漏损率；
- 推广使用节水龙头、节水马桶等节水器具；
- 对生产用水进行回收利用，如冷却水、冷凝水的循环使用；
- 完善用水计量体系，实施一户一表改造，实现用水精细化管理；
- 对高耗水设备进行重点监控，确保用水效率达标；
- 鼓励企业通过节水改造和技术升级，争取政策支持和税收优惠。

## 绿色低碳：采取碳减排举措

公司以降低整体经营活动二氧化碳当量排放量为目标，持续推进经营业务及园区发展可持续建设，采取一系列碳减排举措，取得了显着的节能减排、降本增效成果。在能源结构优化方面，通过优先向售电企业采购清洁能源，既减少了温室气体排放，也为区域可持续能源发展贡献力量。在技术创新领域，我们通过系统性的技术改造提升能效，如采用 SCB11 型环氧树脂浇注干式电力变压器实现节能 20% 以上、推广 T5 节能型照明系统实现节能 35%、引入变频技术於水泵和电梯系统实现

30% 能效提升。此外，公司注重培养全员的气候变化意识，通过开展环保知识教育和培训，引导员工改变生活方式，从个人行为层面减少碳排放，构建起企业整体的低碳文化。

### 分类处置：落实排放物管理规范

公司以尽量降低与公司经营活动产生的废弃物相关的环境影响为目标，建立了完整的废弃物管理体系及流程，对可回收物、不可回收物、设备设施废弃物、生活垃圾、电子废弃物、化学废弃物分类管理，设置废弃物存放场所及分类回收设施，根据废弃物性质进行回收或处置，於废弃物管理台账详细记录废弃物的产生量、分类情况、回收量、处理方式等信息，确保废弃物回收及处置过程透明、可追溯：

- 纸类、塑料类、金属类、木头类、硒鼓、墨盒等可回收物品由废物回收机构定期回收，对回收物品进行统计和记录；
- 废扫把、地拖等无利用价值的物品由专业机构进行无害化处理；
- 对於废旧零件、包装材料等设备修理或更新产生的固体废弃物，优先进行拆解和回收利用，无法利用的部分交由专业机构处理；
- 对於硒鼓、墨盒等办公耗材，公司与供应商合作，实施“以旧换新”计划，由供应商负责回收处理；
- 废含汞光源、废铅酸蓄电池、电子废弃物、灯管等由具备资质的危险废物回收站处理；
- 化学废弃物由专业机构进行无害化处理或资源化利用。

公司与具备环保资质和专业能力的废弃物处理机构进行合作，确保废弃物处理符合国家和地方环保法规，并定期对合作机构的资质和处理能力进行审核，确保其处理过程规范、环保。

公司所有生活污水均进入市政污水管网处理，杜绝随意倾倒现象发生；卫生间污水均经化粪池处理後排入污水管道；园区物业定期对园区内水管、接头、阀门等污水排放设备设施及污水管网进行检查，对於发现的问题及时记录并安排维修，确保公司污水排放检测符合国家规定排污标准。

公司严格遵循《中华人民共和国大气污染防治法》《机动车排放定期检验规范》等法规标准，按规定周期有将车辆送至有资质的检验机构，检测尾气中一氧化碳、碳氢化合物等污染物排放是否达标。我们持续关注法规动态，健全车辆排放管理制度，定期检查、维修和保养发动机、尾气净化装置等关键部件，确保尾气达标排放；此外，积极淘汰高排放的老旧车辆，追求经济效益的同时也履行环保责任。

公司定期组织员工参加废弃物分类、环保管理、节能降耗培训，通过海报、手册、内部网站等方式向员工宣传排放物管理的重要性和处理方法，提升员工的环保意识和操作技能，培养员工良好的工作和生活习惯，从源头上降低排放物产生。此外，公司设立环保奖励机制，以鼓励员工积极参与废弃物分类管理工作。

### 业务优化：开辟绿色物流新路径

神州控股坚持创新引领，积极推进运力结构优化和运营效率提升，减少智慧供应链业务的资源消耗和环境影响。我们精准识别能源使用效率提升空间，於报告期内采取一系列节能增效举措，有效降低仓储物流日常工作的资源耗用量。

在能源消耗方面，我们重点在上海丰树仓、昆山淀山湖仓、广州迅裕 C 仓、成都普洛斯 A 仓和武汉高新物流园 1 号库等仓库实施节能改造工程，完成 LED 节能灯具更换，显着降低照明能耗；库内作业区在休息时间，关闭流水綫、大功率用电设备和部分照明电路；规定办公室空调开啓时间和温度设置，夏季室内温度达到 30 度以上，可以开啓空调，空调温度设置不得低於 26 度；冬季室内温度低於 8 度以下，可以开啓空调，空调温度设置不得高於 20 度。

在包材使用方面，我们优化 13 个包材型号的规格设计，珍珠棉泡沫垫由 35cm\*60cm 替换 35cm\*30cm，宽透明胶由 60mm 替换为 15-48mm，有效减少每单包装物用量；进行纸箱、托盘等废弃物利旧使用宣贯，创新推出包装箱二次利用计划，於报告期内重复使用 52,835 个包装箱，杭州余杭安博仓试点推进包装循环利用项目，包装箱二次利用率提升至 78%，较 2023 年增长 34%。

在应用系统优化方面，公司自主研发的智能调度系统实现了订单智能整合和路綫精准优化，是物流领域清洁技术创新的重要突破。通过创新开发智能调度系统，可实现订单整合和路綫优化，有效提升车辆装载率，减少空载运行。此外，我们开发电子合同签署系统，推进合同全流程数字化管理，物流领域采购合同和销售合同的电子化率分别达到 81.50% 和 94.20%，大力推进无纸化办公。

在运力结构调整方面，我们实施车队环保升级计划，在淳阳和广州分别淘汰 1 辆高能耗车辆，在上海和深圳合计停驶 2 辆油耗车，在深圳、北京、福州、杭州共新增 12 台电动车化；继续推动合作物流商市区内使用电动能源车辆配送覆盖率，鼓励下游运代和专线使用电动能源车辆，减少尾气排放。借助系统性的绿色物流举措，公司新能源车辆使用率同比提升 44%，预计年减少燃油消耗约 2 万升，为推动物流行业低碳转型贡献实践经验。

## 2.3 智慧供应链：技术创新护航生态

数字化转型不仅是提升企业运营效率的重要手段，更是推动绿色可持续发展的关键力量。作为行业领先的智慧供应链服务商，公司始终将环境保护理念融入业务发展全过程，通过技术创新持续推进供应链运营的低碳转型，用数字智慧守护绿色未来。报告期内，为推动物流供应链全链条的绿色转型，公司重点布局以下创新项目：

### 案例 1：数智化仓储管理创新实践

在传统仓储管理系统（WMS）中，拣货单的创建往往依赖制单人员对订单进行人工筛选和合并处理，制单质量直接影响仓库整体作业效率。2024年，公司通过系统化提炼制单岗位的作业经验，成功开发上线自动制单功能。该系统能够实时监控待处理单据池，并根据预设的自动制单范围和条件等智能规则，自动完成订单合并和拣货单创建，实现了从人工制单到智能制单的重要突破。

#### 创新成果：

- 提升作业效率：通过标准化的智能算法替代人工经验判断，实现更科学的订单合并，有效提升仓内拣货效率；
- 推进绿色运营：实现单据处理的无纸化操作，降低资源消耗。

## 案例 2：智能签单管理系统创新应用

公司开发捷云快签智能签单系统，将其作为技术工具及驱动物流行业数字化转型的基础设施，通过“安全 + 效率 + 合规”三位一体的创新设计，解决传统签单的核心痛点，实现回单周期缩短 70%、仓储管理成本降低 50%，为跨行业无纸化协作提供可参考的标杆，推动行业从“人管单据”向“系统管数据”转型。

### 创新成果：

- 解决传统签单效率低、成本高、风险大的弊端，推动签单业务电子化改革，实现签收单实时传输，通过无纸化使推动单次签单成本降低 90% 以上，推动业务流转加速与环保效益提升。
- 建立安全可信、合法合规的技术体系，实现签署主体身份双重认证，采用人脸生物辨识 + 动态随机密码 + 加密登入，保障合同内容不可篡改，使用权威 CA 证书保障签名法律效力，通过多节点储存便捷司法取证。
- 支援多角色权限管理，发货方、承运商、收货方可跨平台实时查阅签单，用户可於 APP/PC 端完成审批、用章授权，实现全流程线上化，适应灵活办公场景。

未来，我们将开展技术深度整合，持续自主研发从签署到储存全链路的端到端闭环，积极拓展异常签收 AI 预警、区块链存证等功能，将签单系统打造为智慧供应链管理的核心枢纽。



## 案例 3：智能调度系统

在三方物流场景中，针对同一运输路线通常存在多个承运商选择，如何基于不同货物特性选择最优承运商一直是行业亟待解决的难题。2024 年，公司自主研发智能调度功能，实现了运输资源的智能化配置。该系统允许用户根据不同客户、启运地、送达地等多维度条件，预设可用承运商资源库。当系统接收新订单后，能自动匹配符合条件的承运商，通过智能算法计算各承运商报价，并自动分配成本最优的承运商执行运输任务。

### 创新成果：

- 运输成本优化：突破传统依赖人工经验分配承运商的模式，通过系统自动测算各承运商报价并智能匹配，实现运输成本的精准控制和持续优化；
- 资源配置效率：系统自动分配承运商大幅减少了人工调度工作量，显著提升了运输资源调配效率；
- 环境效益提升：通过对承运商资源的智能调配和路径优化，提高了车辆装载率，减少了空驶率，有效降低了运输过程中的能源消耗。

承运商ID	客户ID	启运地	送达地	货物类型	重量	体积	时效	报价	状态
CT001	CL001	上海	北京	电子产品	500kg	0.5m³	24h	1000元	已接单
CT002	CL002	上海	广州	生鲜食品	300kg	0.3m³	48h	800元	待审核
CT003	CL003	深圳	成都	五金工具	400kg	0.4m³	36h	900元	已接单
CT004	CL004	杭州	南京	服装服饰	600kg	0.6m³	48h	1200元	待审核
CT005	CL005	苏州	武汉	家电产品	700kg	0.7m³	36h	1100元	已接单
CT006	CL006	宁波	长沙	电子产品	500kg	0.5m³	48h	1000元	待审核
CT007	CL007	青岛	西安	生鲜食品	300kg	0.3m³	36h	800元	已接单
CT008	CL008	天津	南昌	五金工具	400kg	0.4m³	48h	900元	待审核
CT009	CL009	福州	贵阳	服装服饰	600kg	0.6m³	36h	1200元	已接单
CT010	CL010	厦门	南宁	家电产品	700kg	0.7m³	48h	1100元	待审核

#### 案例 4：携手快消龙头打造供应链新标杆

在快消品领域，公司为某日用消费品全球龙头企业持续服务多年，针对其产品类别众多、促销活动频繁、销售数量巨大、订单送达地区广泛的特点，高效满足其对供应链响应速度和灵活性的要求。2024年，为了在更快速、高效、安全地完成产品交付，公司助力客户合作开展全新的DTC模式，建立高效的仓储和配送中心，依托数字化手段，对客户需求进行科学合理的预测与应对。

公司依托自主研发的神州金库供应链管理系统和KingKooData供应链大数据应用平台，结合人工智能模型和算法，实时获取订单信息，掌握全国各仓的接单量、发货量以及揽收量等信息，快速分析发货延迟原因，并通过与预测单量比对，监控全国各仓库产能，快速反馈和调整，疏通仓储拥堵，提升各流程环节绩效，从而大幅提升全供应链的整体效能。在大促期间，公司凭借领先的技术水平和丰富的运营服务经验，确保供应链的稳定运行，满足国内外快消品牌的巨大需求。

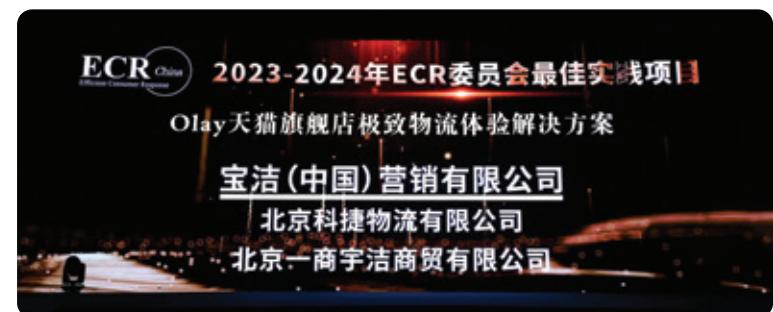


#### 案例 5：极致供应链解决方案获评 ECR 委员会最佳实践项目

618大促期间，电商平台竞争激烈，物流效率成为重要比拼点，24小时揽收率及全链路时效是平台对店铺的重要考核指标。神州控股旗下科捷打造的天猫旗舰店极致物流体验解决方案，获评2023-2024年ECR委员会最佳实践项目，并入选《2024前海绿色、智慧物流与供应链服务创新案例蓝皮书》。

公司以“快、准、好、省”的数智化创新模式助力企业创造价值。通过仓配协同、去节点化，实现发货及全链路时效最快；运用预包称重等系统结合流程优化，保障发货准确率；通过系统升级，精准与模糊预报结合，提升用户体验；挖掘成本节约机会，优化箱型、分层货品，降低物流成本。

公司的大数据和AI能力可以在大促的“战前安排、战中指挥、战后分析”各个环节为业务提供支持。在战前，通过对商品的生命周期及热销、波动、周转的分析，可为大促的商品备货提供支撑，并给出销售预测及分仓建议，具体到拣货环节可实现拣选路径距离最短。在战中，通过对人员效能及订单任务量的预测，实现用工预测，并在过程中进行调控，降低人力成本，系统还可给出仓库作业指引，提升作业流转顺畅度，通过在途监控保证运输效率。在战后，系统可对用户购买行为进行分析，为企业发展及营销策略决策提供复盘支撑。



## 2.4 数智化方案：引领行业绿色转型

神州控股积极把握数字化浪潮带来的机遇，充分发挥科技创新优势，以数智化解决方案赋能各行业低碳转型，助力构建资源节约型、环境友好型社会。2024年，我们持续深化“科技向善”理念，通过云计算、大数据、人工智能等前沿技术，为客户提供覆盖环境治理、资源管理等多个领域的绿色解决方案，打造了一系列具有行业示范意义的标杆项目，助力城市实现精细化环境管理。

### 案例 1：智慧水务解决方案赋能城市水资源可持续管理

在伊通河智慧水务项目中，神州控股依托先进的数字化技术，打造了全方位的智慧水务管理平台，以实现精准模拟与智能调度：

- 通过精准、实时“厂 - 站 - 网 - 池”运行过程及水环境状态，可以对排水设施进行准确的规划设计与运行分析，优化水资源的调配与利用效率，合理安排污水的处理与排放路径，避免水资源的浪费以及不合理使用；
- 在水污染模拟溯源方面，可以快速准确地定位水污染源头，及时采取措施进行治理，减少污染物对水体环境的持续破坏，保护伊通河自然水域的生态健康，维护水生生物的生存环境；
- 面对极端天气挑战，配备内涝预报功能及一体化智能调度排水设施，通过提前预警和智能疏导，减轻城市排水系统压力，有效降低洪涝灾害风险保护城市生态空间及周边自然栖息地，提升城市应对气候变化的韧性。

该项目不仅有效提升区域内水务管理的效率和效果，还在保障居民生命财产安全、改善城市卫生环境、提升基础设施可持续性、支持政府部门决策与合作等方面不断创造社会价值。



## 案例 2：环保大数据平台助力精准环境治理

在延庆环保大数据项目中，神州控股构建了覆盖水、气、声等多元环境要素的“互联网+天空地一体化环境监测网”，并通过配套预警及分析系统支撑环境治理决策，打造智慧环保新模式：

- 通过布设 75 个监测点、915 台监测设备，形成密集监测网络，建立包括大气环境监测、水环境监测、声环境监测、污染源监测、环境立体监测的 5 个监测体系，实现对区域污染实时分布状况的快速全面感知，精准锁定污染来源和各辖区环境状况，为针对性治理废气、废水、颗粒物等污染提供数据依据，有效改善空气质量和社会水质；
- 设置生态环境预报预警系统、污染事件应急管理系统和大气污染快速溯源分析系统，充分利用监测系统及气象、业务子系统、监控视频等数据，通过专业模型对空气质量评估和预警，为面对突发污染事件处置提供信息化支撑和决策依据，保障区域生态环境安全；
- 使用“一张图”决策分析系统整合多部门数据，实现全生态环境监测数据的动态实时展示与智能切换，便于直观查看区内生态环境质量数据，为政府在环保方面的决策提供全面、准确的数据支持，促进环保部门与气象、交通、国土等部门的协同合作。

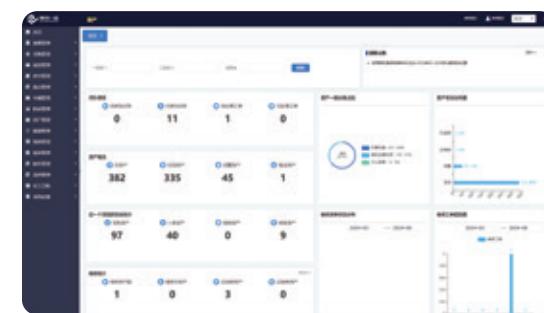
此外，在该项目的助力下，政府公众门户网推进生态环境质量实况数据信息公开工作，增强公众对环境治理的参与度，形成政府与公众共同保护环境的良好局面，提升社会整体环保意识。



## 案例 3：数字化资产管理平台推动绿色运营

神州控股自主研发的一诺敏捷资产管理平台，通过物联网、云计算等新技术，实现所有分散资产全生命周期管理，帮助企业实时掌握资产动态信息，洞察故障和异常风险。在智能化资产管理方面，该平台为资产全生命周期管理、业务协同、资产数据分析等资产管理工作提供智能预测、智能预警等先进功能，实现了固定资产、库房、备品备件等全方位管理，降低资产闲置率，延长使用寿命，从源头减少资源浪费；在数字化运营提效方面，系统支持二维码/RFID 标签管理、移动端操作等现代化手段，显著提升了资产管理效率，减少了传统纸质记录造成的资源消耗。

该平台适用于不同行业和应用场景，地产酒店、制造行业、国有企业、政府机构等用户均可通过一诺敏捷资产管理平台实现资产管理效率的提升。



# 社会篇

3.0 社会篇 (S) : 绘就有温度的和谐社会图景

---

3.1 合规用工

---

3.2 员工发展

---

3.3 员工关爱

---

3.4 社区共建

## 3.0 社会篇 (S) : 绘就有温度的和谐社会图景

### 3.1 合规用工

作为一家科技创新企业，我们深知健全的人才管理体系是企业可持续发展的关键驱动力。神州控股始终秉持“以人为本”的核心理念，并将其贯穿於人力资源管理的各个环节。我们通过建立完善的权益保障机制、规范的管理制度以及开放包容的企业文化，致力於打造一个公平、多元、共融的发展环境，为激发人才潜能创造有利条件。

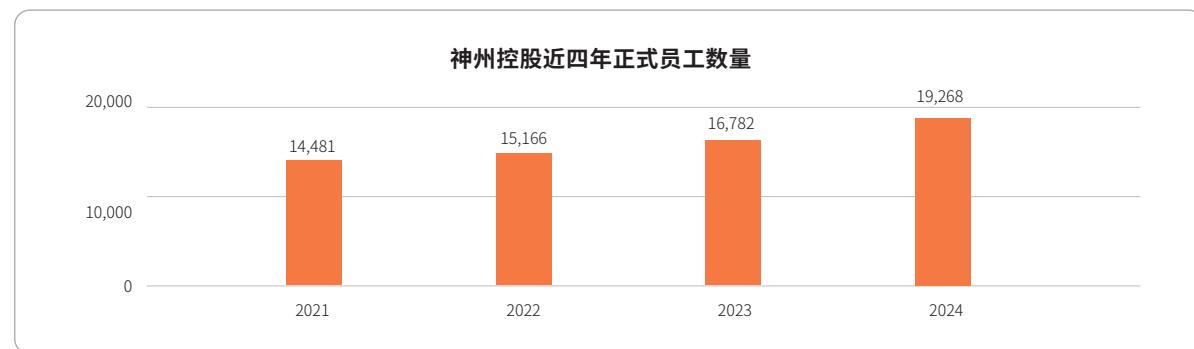
#### 3.1.1 规范用工管理

神州控股始终将员工权益放在首位，致力於构建和谐、可持续的劳动关系，为企业的长远发展奠定坚实基础。我们严格遵循《中华人民共和国劳动法》等国内法规及《国际劳工组织公约》等国际标准，制定并持续完善《招聘管理制度》《劳动合同管理制度》，建立了全面的雇佣合规管理体系，坚决维护员工的基本权利与尊严。

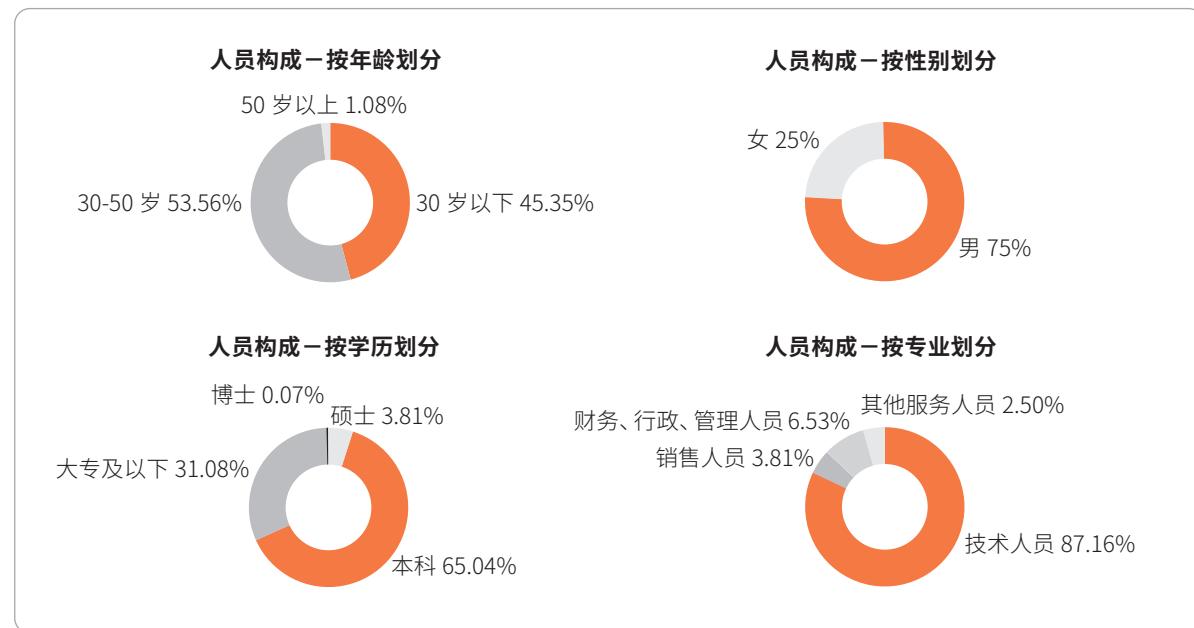
- 我们杜绝任何形式的强迫劳动和就业歧视，尊重员工的社团自由及集体谈判权利。公司依法与员工签订劳动合同，并按照相关政策要求为员工缴纳养老保险、医疗、失业、工伤、生育等社会保险和住房公积金；针对港澳台及海外员工，公司遵守运营所在地当地法律以及国际劳工组织的基本原则和权利宣言，平等对待员工。
- 我们明确禁止使用童工，确保所有员工的年龄符合公司经营所在地的法定要求；员工入职流程须经过HRBP、员工关系岗等多道程序校验，一旦发现应聘人员未达最低工作年龄将不予办理入职手续；一经发现违规雇佣我们将立即启动整改程序，不断优化更新入职程序。

#### 在职员工情况

截至本报告期末，本集团正式员工人数共计 19,268 人，较上年度增加约 15%，体现了公司在业务扩展与团队建设方面的持续投入。近四年 来，公司员工数量保持平稳增长，年均增长率稳定在合理区间，未来我们将继续优化人力资源管理，推动员工与企业的共同成长，为公司的长期可持续发展注入强劲动力。



2024 年，神州控股正式员工按年龄、性别、学历、专业划分所占比例如下：



## 员工离职与解雇

我们始终致力于以公平、非歧视和一致的方式处理所有离职事宜，确保每位员工的合法权益得到充分尊重。在处理离职过程中，我们严格遵守当地法律法规，并秉持透明、公正的原则。对于表现优秀的员工，公司将通过积极沟通和个性化挽留措施，尽力降低人才流失率。同时，若员工的行为违反公司规章制度或法律法规，公司将根据情节轻重采取相应的纪律处分，包括但不限于通报批评、解聘或移送司法机关处理，以维护公司纪律和整体利益。

报告期内，本集团因雇佣问题导致的诉讼案件共计 43 件，审结数量 19 件。已审结的诉讼案件中，主要原因包括项目裁撤、员工违纪、不胜任工作及公司客观情况变化导致的劳动关系解除，公司胜诉的诉讼案件占比为 37%，剩余 63% 的案件仅支持员工部分请求。

2024 年，本集团员工流动率整体为 21.76%，较 2023 年的 21.97% 有所下降。

## 3.1.2 倡导多元包容

神州控股积极推动多元包容文化建设，致力于创造一个尊重差异、包容多样性且有利於价值发挥的工作环境。我们坚信，多元化的团队能够汇聚更广阔的视野和更深刻的洞察力，有助於提升组织的整体创造力和竞争力。

在人才管理实践中，我们秉持“任人唯才”的用人理念，坚持在招聘、培训、晋升、调职、薪酬、激励、福利等方面公平对待每一位员工及候选者，不因年龄、性别、身体健康、婚姻状况、家庭情况、种族、肤色、国籍等因素而影响任何人的职业发展机会。通过多元化的招聘渠道、完善的内推机制以及持续优化的人才管理体系，

我们不断吸引、培养和保留优秀人才，为企业的可持续发展注入源源不断的活力。同时，我们注重员工的个性化发展需求，提供多样化的职业成长路径，帮助每一位员工实现自身价值，与企业共同成长。

### 3.1.3 守护健康安全

我们始终将员工的职业健康与安全放在首位，制定了切实可行的职业健康与安全管理政策，确保为员工提供安全、健康的工作环境。目前，神州控股旗下公司已获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

集团下属科捷公司涉及仓储与运输人员，其工作环境因设备操作、车辆运输及货物搬运等因素存在一定的安全风险。为此，我们制定了《科捷物流安全管理手册》《科捷物流生产安全事故应急预案》等管理制度，全面规范仓储运输环节的安全操作流程和应急响应机制。我们通过定期安全培训、设备检查、应急预案演练等，确保工作场所的安全性。公司致力于为所有员工，提供安全、健康的工作环境，确保每一位员工的身心健康与职业安全。

我们严格遵守运营所在地的职业健康与安全法律法规，为员工提供全面的健康与安全保障。我们视需求定期更新职业安全与健康管理举措，确保每位员工在安全舒适的环境中工作，从而提升员工的幸福感与归属感。

#### 2024 年职业安全与健康管理举措

- **空气净化：**办公楼配备新风净化系统，定期更换滤材并清洗消毒空调设备
- **用水安全：**采用国内龙头企业的纳滤直饮水系统，保障饮水安全与质量
- **安保消防：**配备 7\*24 小时保安，定期维护消防与急救设备并开展火警演练
- **业余健身：**办公楼内健身房免费开放，配备划船机、动感单车等设施
- **贴心关爱：**为哺乳期女员工设置私密空间，提供特殊关怀
- **员工活动：**持续开展游泳、羽毛球俱乐部及户外家庭日、趣味运动会等活动

本集团近三年无因工亡故员工；报告期内，未与员工就健康与安全发生诉讼纠纷案件，工伤 28 人，损失 958 个工作日数。

### 3.1.4 畅通沟通渠道

畅通的沟通渠道是构建和谐工作环境、保障员工权益的重要基础。神州控股秉持“开放透明”的沟通理念，倡导上级与下级之间保持平等、开放的对话，致力于营造良好、融洽、坦诚的沟通氛围。为此，我们建立了顺畅的沟通渠道并持续优化管理机制，员工可通过直接沟通、员工大会、座谈会的形式，向直接上级、人力资源部及管理层传递其在工作满意度、薪酬福利、劳动保障、职业心理辅导等方面的想法或建议。

- **HRBP 沟通：**公司自 2022 年设置深入各业务部门的 HRBP 岗，为部门管理提供专业支持的同时负责收集员工的合理化建议和反馈，并及时进行传递和改善。
- **员工大会：**公司於 2019 年建立了员工大会机制并每年定期召开，员工可采用线上、线下相结合的方式向管理层提问，给予全体员工平等开放的沟通机会。
- **座谈会：**公司不定期针对核心管理干部、专业团队召开座谈会，参会人员可畅所欲言，并针对个人工作领域的成果及遇到的问题进行汇报。

#### 案例 1：“吉”聚精英，“春”啓新程 ——神州控股召开 2024 年度启动会

2024 年 3 月 1 日，神州控股在吉林省长春市召开了 2024 年启动会，全体员工通过线上和线下两种方式参与了此次会议。此次大会系统回顾和总结了 2023 年的工作成果，深入剖析了存在的问题，并对 2024 年的发展进行了全面展望。通过与会人员的近距离交流与互动，进一步凝聚了共识、激发了热情。同时，本次大会还对最佳团队等进行了表彰，以激励全体成员再接再厉，共创辉煌。



#### 案例 2：业务集团战略务虚会与务实会

2024 年 10 月，神州控股相继举办各业务板块的战略务虚会和务实会，为公司新阶段发展提供战略指引，推动员工参与企业战略发展。会议通过头脑风暴、模拟辩论、团队建设等多种方式，鼓励与会人员充分互动，坦诚交流，取得了良好的沟通效果。

与会员工分别针对业务集团的战略聚焦、业务营销模式、生态体系建设、品牌文化建设、流程建设、组织人才等关键议题各抒己见，明确各项工作责任人，为后续工作推进奠定基础。



### 案例 3：“聚焦 再出发”——神州控股召开 2024 年度工作会议

2024 年 11 月 25 日，神州控股在福州数字中国会展中心召开主题为“聚焦 再出发”的年度工作会议，70 名来自各业务及职能部门的核心骨干参会。会议采用分组研讨与集中呈现相结合的形式，与会人员一起学习研讨 2024 年的工作经验并复盘总结问题，同时围绕 2025 年重点工作制定行动方案。此次会议进一步明确了公司战略定位与未来发展方向，为下一步行动提供了清晰路綫。



#### 案例 4：青年干部及青年技术人才的座谈会

2024年11月和12月，公司分别召开了面向青年干部和青年技术人才的座谈会，鼓励青年人才积极进取、突破创新，为公司发展贡献力量。在青年干部座谈会上，董事局主席郭为对青年干部提出了要求与期望，为未来发展指明方向。与会青年干部积极建言献策，提出了对公司发展的有效建议。在技术人才座谈会上，领导团队逐一回应并答疑解惑，帮助员工进一步明晰公司的战略主线，鼓励员工保持自主驱动的学习精神，为团队持续创新与成长注入动力。通过上述会议，激发了团队热情，促进了目标沟通与价值传递，帮助青年员工深入思考自身定位与职业发展，形成了良好的工作氛围，并为公司发展注入了新鲜活力。



青年技术人才座谈会後举行的团建活动

在申诉渠道方面，神州控股建立了覆盖全体员工的沟通管理制度与申诉处理机制，制定《员工申诉管理制度》以规范申诉处理流程。员工如对奖惩、晋升、降级、调动等处理过程和结果存在异议可按照《员工申诉管理制度》提出申诉，公司成立申诉处理委员会进行受理。公司将在保密的原则下，依据相关规定对申诉事件给予严肃认真对待，保证员工的正当利益不受侵害。

此外，员工亦可依照《举报制度及奖励办法》相关流程向审计部匿名反馈有关举报信息，公司将遵循相关规定进行调查处理。员工如因举报而受到打击报复，公司将视情节严重程度对打击报复实施者采取不限於开除、移送司法机关等措施。

#### 员工申诉处理流程

- **接收申诉：**人力资源及行政部负责接收员工的申诉，HRBP 负责调查、取证、提出初步处理意见、参与研究、反馈答复意见等工作；
- **成立申诉处理委员会：**成立由申诉人所在的部门经理、HRBP 和人力资源及行政部专业模块负责人组成的申诉处理委员会；
- **调解处理：**HRBP 负责调查申诉发生的原因，并在查清事实的基础上对申诉事项进行初步处理和调解，如申诉人接受该答复即可终结申诉；
- **裁决决策：**对于调解不成功的申诉，由 HRBP 在申诉书上签署意见并将申诉书和调查材料交由总经理审阅，由总经理根据公司制度做出裁决。

## 3.2 员工发展

人才是科技企业发展的核心竞争力。神州控股始终坚持将人才培养作为企业发展的重要战略，通过构建系统化的薪酬激励机制、完善的职业发展通道和专业的培训体系，持续强化人才优势，为企业创新发展提供有力支撑。

### 3.2.1 激励体系

神州控股始终将内部公平与性别平等作为薪酬管理的核心原则，不断优化薪酬激励体系，以实际行动推动多元化与包容性文化建设，确保员工的薪酬水平与市场接轨的同时，亦为员工提供更加公正、可持续的职业发展平台。

本年度，神州控股持续围绕为人才吸引与保留的核心目标，持续运行宽带薪酬管理机制。我们根据不同职级、岗位设置差异化的薪资范围，并基于岗位、个人能力和绩效三个维度综合确定薪酬标准，确保薪酬政策的公平性与竞争力。

公司根据业务及岗位类型设置月度、季度、年度绩效考核周期。绩效表现由员工先进行自我评价，并经直接上级结合关键业绩、KPI 及价值观进行综合评价，确定绩效等级。年度评估中，由人力资源及行政部根据部门业绩确定评价比例分布。绩效结果将通过面谈反馈，员工可就考核结果提出申诉。绩效结果将应用于奖金分配、调薪、培训与培养、晋升与任免、调岗或解除劳动关系以及回聘与调动。我们通过绩效考核机制，确保员工薪酬水平与其贡献价值紧密挂钩，满足组织与人才的动态需求。

我们设立“最佳业绩贡献奖”“优秀员工”“最佳业绩增长贡献团队奖”等针对优秀团队和个人的多元化奖项，

并为表现优异的员工提供丰富的学习和发展机会，构建物质激励与精神激励相结合的全面激励体系，有效提升员工的职业成就感，营造积极向上的组织氛围。

此外，为推动公司可持续发展，我们制定了受限股份奖励计划，将员工的个人利益与公司的长期发展目标紧密结合，激励核心团队和优秀人才与公司共同成长、共享成果。

### 3.2.2 发展机制

我们始终坚信，人才是公司最核心的资源。神州控股持续运行专业通道 + 管理通道的双通道职业发展体系，为员工提供清晰的成长路径，满足员工多样化发展需求。我们通过年度综合考评与人才盘点，为优秀员工提供更多资源与更高平台，赋予其更重要的职责与岗位，帮助其实现更大价值。为支持业务全球化发展，公司亦制定了《人员外派港澳台及海外管理制度》，吸引员工投入到海外市场拓展中，为集团国际化战略的实施奠定坚实的人才基础。

在评定员工晋升及干部任命时，我们综合考虑工作表现、技能经验、部门需求、公平公正原则及职业发展需求，确保晋升决策公正合理，为员工提供完善的职业发展通道。报告期内，本集团升职员工共计 841 人。

我们鼓励员工主动规划职业发展路径，并结合公司与部门需求，为其提供通道内晋升、跨职位调动及通道转换的机会。同时，我们致力于通过多元路径赋能员工成长，以定制化专业培训筑牢知识根基，用富有挑战性的工作任务激发员工潜能，通过轮岗机制拓宽职业视野，鼓励员工参与公司虚拟组织积累跨界协作经验。

## 管理人才培养体系

为支撑业务发展、提高组织建设能力，公司对关键岗位的高潜干部开展培训，由总裁室、核心管理团队成员和外部嘉宾组成讲师团，举办集财务管理研讨专班、人力资源管理研讨专班、营销管理研讨专班，专项提升干部业务素质及管理能力：

- **财务管理研讨专班：**组织集团财务关键岗位人才 14 人开展学习、讨论 5 个月，学习课程包括集团战略、集团最新数字化转型产品服务介绍、内部时间管理和战略管理、外部企业价值评估等，围绕从时间管理与战略管理、财务工作如何支撑战略、业财融合、数字化转型和组织变革实践等主题进行充分研讨。
- **人力资源管理研讨专班：**组织集团人力关键岗位人才 14 人开展学习、讨论 2 个月，学习课程包括集团战略及对人力资源工作的要求、市值管理和财务管理、时间管理与战略管理、组织变革、新技术下人力资源工作的发展趋势等，紧密围绕“如何构建‘以成就客户’为中心的组织”这一宏命题，从多个维度进行深入地认识和思考，并通过个人论文的形式提出见解、解决方案和落地举措。
- **营销管理研讨专班：**组织集团核心管理团队 29 人开展课题研讨，聚焦于“以客户为中心”的组织、业务流程与管理机制的构建，深入剖析营销体系现存的主要问题并探索解决措施。

## 案例：营销专班研讨会

神州控股核心管理团队成员齐聚北京，参与营销专班研讨。培训内容聚焦“以客户为中心”的组织、业务流程与管理机制构建，涵盖内外部营销实践经验分享，剖析营销体系现存问题。期间，学员围绕12个关键营销问题多轮探讨，提炼出4个核心议题并提出解决方案。本次研讨不仅在认知层面达成统一共识，明确后续行动举措，还强化了对营销工作核心作用的认识，重视销售团队培养。公司通过培训为优化营销策略、强化组织效能奠定基础，助力企业在复杂市场环境中提升竞争力，朝着构建更先进营销体系、实现基业长青迈进。



每年完成干部任命后，公司重点针对新任用的总经理级和总监级管理者，分别进行管理认证培训，内容涵盖角色转换、人员管理、项目管理、经营管理和时间管理等方面的内容。并在培养过程中，我们沉淀了6份基于不同岗位类别的《管理基本功手册》，成为管理者日常实践的工具书。

## 专业人才交流

作为一家以技术创新作为核心驱动力的企业，神州控股始终秉持对技术前沿的不懈探索精神与对行业发展的引领担当。我们每年组织召开技术年会，会上，我们不仅对过去一年技术研发成果的全面梳理与总结，更为公司内部乃至行业的技术精英搭建起一个深度交流的平台。通过技术交流，我们不断推动自身技术的持续迭代升级，同时也为行业技术创新注入源源不断的活力，引领行业迈向新的发展高度。



### 3.2.3 培训支撑

公司高度重视员工的成长与发展，构建了综合性培训体系赋能员工成长及发展。通过定制化的培训课程、实战演练及导师辅导，我们为员工提供全方位的学习机会，助力其提升专业能力与综合素质。同时，我们注重培训与业务需求的紧密结合，确保员工能够在实际工作中学以致用，提升员工的个人价值。

#### 培训机制

在新员工培训方面，我们针对骨干新员工提供涵盖公司业务全景剖析、战略目标深度解读、发展历程回溯以及企业文化宣贯等内容的培训课程，以此增强员工对公司文化的深度认同。同时，为帮助新员工快速适应工作环境并顺利融入公司，我们持续运行 Buddy 和 Mentor 双重支持机制，为新员工打造全方位的融入与成长平台，实现个人与公司的共同发展。

在员工业务提升方面，各业务部门基于实际业务需求，定制并开展针对性强的业务专业培训课程，确保员工专业技能与岗位要求高度匹配。同时，公司充分利用在线学习平台，为员工提供丰富的通用技能培训资源，助力员工提升工作效能，塑造更加专业的职业素养。

2024 年，集团员工学习时间总计约 22.7 万小时，较上一年度的 18.6 万小时显著增长，同时实现了培训全员覆盖，培训覆盖率达 100%；培训内容涵盖领导力培训、企业文化培训、通用技能培训、专业能力培训、流程制度宣贯、党群建设等，开设了团队管理、新员工入职培训、财务管理等专题，人均培训时长约 11.78 小时。

#### 专业资格认证支持

公司大力支持员工个人及团队的成长发展，积极鼓励员工受公司或所在部门委派，参加外部培训机构提供的与员工岗位工作相关的专业技能培训、管理技能培训或专

业认证考试等。外派培训包含领导管理研修班、专业认证考试、专业公开课、行业或专业领域论坛、参观访问、交流会等形式，旨在提升员工专业技能与管理能力，同时促进企业文化传播与交流，为企业发展注入活力与竞争力。

我们制定了《技术人员个人证书考取激励方案》以激励技术岗员工提升个人能力，积极考取技术证书。公司为员工考取或续费《DIG 个人技术证书列表》中的证书提供培训费、考试费及续证费报销，同时将员工自行付费考取证书供公司无偿使用的情况纳入绩效考核加分，以此激励员工不断提升专业能力。



### 3.3 员工关爱

神州控股致力于打造覆盖全员的全方位福利保障体系，通过多样化的文化活动和全方位的关怀措施，将企业文化建设与员工关怀紧密结合，助力企业与员工共同成长，实现双赢发展。

#### 3.3.1 员工保障

神州控股高度重视员工的身心健康，建立了多层次的健康保障机制。我们为员工及其家属提供了全面的健康与安全保障，涵盖医疗保险、商业保险、意外险、人寿险等多种保险福利。同时，我们与专业医疗机构合作，开通北大医疗转诊平台，为员工提供便捷、高效的就医服务。在办公环境建设方面，公司投入配置新风净化系统、健身设施、母婴关爱空间等，打造健康、包容的工作环境。此外，我们持续开展健康宣教活动，普及健康知识，提升员工的健康意识。

#### 帮扶困难员工——员工互助基金会

2008 年设立的神州控股员工互助基金会是公司践行企业社会责任的重要举措。2024 年，我们持续运营员工互助基金会，深入实施“送温暖”工程，为需要帮助的员工提供全方位的关怀与支持，以人文关怀凝聚企业向心力，以文化建设助推企业可持续发展。截至本报告期末，员工互助基金入会人数 7,413 人，收取会费 88.96 万元，2024 年审议通过员工理赔申请 15 例，完成救助员工 14 例，理赔人民币共计 52.03 万元，理赔在途金额共计人民币 24.88 万元。

#### 3.3.2 企业文化建设

集团工会秉持“注重员工关怀，培育健康理念，提升员工归属感，助力公司文化建设”的工作方针，积极打



2024 年员工户外主题家庭日活动



2024 年员工户外运动健身周活动



2024 年京区员工羽毛球单项赛



2024 年中关村软件园乒乓球团队赛



2024 年第十三届集团足球团队赛

## 3.4 社区共建

神州控股深刻认识到企业发展与社会进步的紧密联系，始终秉持共享发展成果的理念，通过教育支持、乡村振兴等多元化举措，积极践行企业社会责任，致力于推动构建和谐共生的社会生态。

### 3.4.1 教育帮扶

神州控股自 2002 年启动了希望小学援建计划以来，一直将其作为一项具有战略意义的公益项目。二十余年来，公司携手员工在四川、湖北、河北等九省累计援建了 10 所希望小学（成都富顺希望小学及陕西蓝田希望小学至 2021 年已撤校合并），受益学生超过 16,000 人。为确保项目的可持续性，公司创新性地建立了“党建 + 公益”的长效运维机制，由各党总支与希望小学所在区域平台共同承担持续维护工作，实现了从“输血”到“造血”的转变。截至 2024 年，十所希望小学累计惠及学生 16,289 人，现有在校学生 3,104 人，志愿服务时长达 3,880 小时，展现了该项目在教育扶贫和社会公益领域的深远影响力。

希望小学项目的成功实施离不开公司上下的共同努力。在管理层的带动下，参与社会公益已成为神州控股员工共同的价值追求。未来，我们将继续深化校企合作，创新帮扶模式，为推动教育公平、助力乡村振兴贡献企业力量。

### 案例：希望小学爱心捐助活动

2024 年，公司积极开展希望小学爱心捐助活动，筹集党员爱心基金捐款 5 万余元。公司智慧供应链集团党总支联合郑州平台开展“牵手同行·点亮希望”主题活动，为困难学生提供全方位的成长支持。此次活动中，智慧供应链集团党总支全体党员联合郑州平台同事捐款及平台提供活动资金，共同为次古洞小学贫困生提供“午餐帮扶”、开学文具、月饼礼盒、学生奶、教师礼物、荣誉证书等多项支持。



此外，由於福州永泰县塘前中心小学因“海葵”台风影响遭受重大损失，我们向其捐赠了两台先进的多媒体教学设备，不仅极大地缓解了灾後重建的压力，更为教学活动提供了强大的技术支持，使得课堂教学焕发新生，公司因此收到塘前中心小学的感谢信。



### 3.4.2 产学研合作

神州控股积极与高校、科研机构、行业协会建立紧密的战略合作夥伴关系，通过联合研发、技术转化和人才培养等多种形式，推动科技创新与产业实践的深度融合。我们致力於将学术研究成果转化为实际生产力，为企业发展注入新的活力，同时也为高校和科研机构提供实践平台，助力科研成果落地。

2024 年 12 月，公司作为技术支持单位赋能河南省第二届物流行业职业技能大赛，旨在推动现代物流行业的技能人才培养和技术进步，促进业内交流与合作。此次大赛由河南省发展和改革委员会、人力资源和社会保障厅、教育厅主办，物流与采购联合会主办，河南交通职业技术学院承办，得到高校师生、企业职工的积极响应，71 支来自全省各地的代表队在赛场上一展风采。公司自主研发的“神州金库”系统集成先进的仓储管理（WMS）、运输管理（TMS）和物流核算（BMS）功能，为参赛选手搭建起真实的物流操作环境，确保比赛的专业性与公平性，这亦是“神州金库”继 2023 年 3 月後再度成为物流官方比赛指定系统。

此次大赛达成了以赛促教、以赛促训、以教促产的良好成效，助力河南省物流产业储备了技能人才力量，亦为物流行业数字化转型塑造了典范，有力推动业内交流与合作迈向新高度。未来，公司将继续秉持创新与服务精神，深度参与更多行业赛事与发展项目，持续优化技术与解决方案，携手各方共同开创现代物流行业更加辉煌的发展篇章，在助力产业升级与社会经济进步的道路上坚定前行。

此外，神州控股旗下公司加入金融、科技等领域权威行业团体，积极参与中国金融科技产业发展研究、技术攻关等相关工作：持续与国家级金融智库“国家金融与发展实验室”展开深入合作，与清华大学、中国科学技术大学、北京航空航天大学、西南财经大学等国内顶尖高校建立产学研合作，与中国科学技术大学共同成立“数字智能决策联合实验室”；与国家金融与发展实验室金融科技研究中心合作出版《数字金融 + 新质生产力金融科技创新实践》，参与编制国内首部《中国数字金融发展白皮书》；与腾讯云就“TMF 移动开发平台”达成战略合作，共同开展市场拓展与技术研发工作；与华为正式签署“鸿蒙生态千帆计划”，成为华为鸿蒙“HarmonyOS”首批认证开发服务商，将推出“鸿蒙版”银行全渠道金融解决方案。



#### 案例：《核心系统信创性能调优技术研究》推动金融创新发展

神州旗下子公司联合华为、腾讯，基於自研分布式核心系统，牵头发布《核心系统信创性能调优技术研究》。该课题使自研分布式核心系统对国产软硬件的适配范围和性能得到进一步提升，为行业内核心系统信创改造性能优化提供落地性参考，为银行等金融机构进行市场推广及应用奠定基础。课题荣获由北京航空航天大学、北京理工大学、中电标协信创工委共同主办的 2024 信创“大比武”金融专场行业融合赛道一等奖。

# 关键绩效表

2024 年 ESG 关键绩效表

环境部分

社会部分

## 关键绩效表

### 环境部分

#### 资源消耗数据

指标	单位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
直接能源消耗量	(兆瓦时)	2,652.76	1,461.81	1,630.10
- 汽油消耗总量	(升)	11,438.15	7,395.43	14,324.30
- 柴油消耗总量	(升)	1.00	22,776.33	29,787.72
- 天然气使用量	(方)	235,939.00	121,028.00	120,438.00
间接能源消耗量	(兆瓦时)	11,731.89	12,337.39	13,647.90
- 外购电力用量	(兆瓦时)	11,731.89	12,337.39	13,647.90
综合能源消耗量	(兆瓦时)	14,384.64	13,799.21	17,264.53
人均综合能源耗用量	(兆瓦时 / 人)	0.75	0.82	1.14
综合能源消耗密度	(兆瓦时 / 万单)	0.88	/	/
耗水总量	(吨)	93,802.28	80,475.58	110,168.98
人均耗水量	(吨 / 人)	4.87	4.80	7.26
耗水密度	(吨 / 万单)	5.72	/	/
蒸汽用量	(吨)	120.00	430.00	719.00
人均蒸汽用量	(吨 / 人)	0.006	0.03	0.05
蒸汽消耗密度	(吨 / 万单)	0.0073	/	/
包装材料耗用量	(吨)	16,197.00	15,179.00	23,122.00
平均每万单包材耗用量	(吨 / 万单)	1.04	1.22	1.30
协助客户完成的包装材料回收量	(吨)	0.90	/	/

注:

- 本集团汽油及柴油的消耗，主要来自公司自有的车辆（公司停止使用柴油车辆，逐步报废、变卖柴油车辆）；天然气的消耗，主要用於公司大厦供暖等设备；使用的蒸汽来源於市政供暖单位。公司加强日常相关数据统计工作，相关数据准确性及全面性进一步提升。2024 年，汽油消耗量增加、柴油消耗量减少、天然气消耗量增加，直接能源消耗量较 2023 年增加 1,190.95 兆瓦时，上升率为 81%。
- 由於 2024 年本直接能源消耗量增加，使得本年度的能源消耗量较 2023 年上升了 4.24%。能源消耗量按外购电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则》中所载的适用系数进行核算。
- 本集团的使用水源来自市政自来水供水，2024 年耗水量较 2023 年度增加 13,326.70 吨，上升率为 17%。
- 本集团最近三年员工人数: 2024 年 19,268 人，2023 年 16,782 人，2022 年 15,166 人。最近三年，公司人员的平稳上升，人均能源消耗呈现下降趋势。2024 年集团订单量为 16,405 万单，用於计算各项资源消耗密度。由於仅供应链业务涉及包材耗用，平均每万单包材耗用量计算使用的订单量为供应链业务订单量（15,527 万单）。

#### 温室气体排放数据

指标	单位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
直接排放源的温室气体排放量 (范围一)	(tCO2e)	541.58	348.11	431.83
- 汽油消耗折合排放量	(tCO2e)	25.34	15.79	32.37
- 柴油消耗折合排放量	(tCO2e)	0.0027	60.64	81.32
- 天然气消耗折合排放量	(tCO2e)	516.23	271.68	260.41
间接排放源的温室气体排放量 (范围二)	(tCO2e)	6,295.33	10,654.21	11,833.03
- 外购电力消耗折合排放量	(tCO2e)	6,295.33	10,654.21	11,833.03
温室气体排放总量	(tCO2e)	6,836.91	11,002.32	12,207.14
人均温室气体排放量	(tCO2e / 人)	0.35	0.66	0.80
温室气体排放密度	(tCO2e / 万单)	0.42	/	/

注:

- 基於业务性质，本集团的主要气体排放为温室气体排放，源自使用燃料及由化石燃料转化的外购电力。
- 本集团的温室气体排放主要为二氧化碳。2024 年的温室气体排放数据按二氧化碳当量呈现，并根据中华人民共和国生态环境部公布的《2022 年电力二氧化碳排放因子》及《综合能耗计算通则》中所载的适用系数进行核算。
- 由於电力二氧化碳排放因子数值降低，2024 年较 2023 年总体温室气体排放量下降了 38%。
- 本集团最近三年员工人数: 2024 年 19,268 人，2023 年 16,782 人，2022 年 15,166 人。最近三年，公司人员的平稳上升，人均温室气体排放量呈现下降趋势。2024 年集团订单量为 16,405 万单。

## 社会部分

## 废弃物数据

指标	单位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
有害废弃物产生量	(吨)	7.46	1.00	1.00
- 废弃硒鼓及墨盒	(吨)	4.75	/	/
- 废弃电池	(吨)	2.71	/	/
人均有害废弃物产生量	(吨 / 人)	0.00039	0.00006	0.00007
有害废弃物产生密度	(吨 / 万单)	0.00045	/	/
无害废弃物产生量	(吨)	5,027.79	1,365.00	1,280.00
- 生活垃圾	(吨)	1,201.20	/	/
- 无害办公废弃物	(吨)	3,826.59	/	/
人均无害废弃物产生量	(吨 / 人)	0.26	0.08	0.08
无害废弃物产生密度	(吨 / 万单)	0.31	/	/

注:

- 本集团的办公楼运营涉及的有害废弃物类型，主要包括打印设备产生的废弃硒鼓和墨盒、部分电器设备产生的废弃电池。这些有害废弃物均集中管理，并交由有资质的回收单位进行回收。由於本年度供应链业务相关数据统计准确性及全面提升，2024 年有害废弃物较 2023 年增加 646%。
- 本集团的办公楼运营涉及的无害废弃物类型，主要包括生活垃圾和无害办公废弃物。由於本年度供应链业务相关数据统计准确性及全面提升，2024 年无害废弃物较 2023 年增加 268%。
- 我们根据生态环境部发布的《排放源统计调查产排污核算方法和系数手册》，对办公楼产生的生活垃圾进行了估算。无害办公废弃物集中交由回收商进行回收处置，数据统计包括本集团位於中国大陆的所有办公楼。
- 本集团最近三年员工人数：2024 年 19,268 人，2023 年 16,782 人，2022 年 15,166 人。2024 年集团订单量为 16,405 万单。

## 员工数据

指标	指标	单位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
员工总数		(人)	19,268	16,782	15,166
按类型划分	全职员工人数	(人)	19,268	16,782	15,166
	兼职员工人数	(人)	0	0	0
按性别划分	男性员工人数	(人)	14,517	12,768	11,481
	男性员工比例	(%)	75.34	76.08	75.70
	女性员工人数	(人)	4,751	4,014	3,685
	女性员工比例	(%)	24.66	23.92	24.30
按年龄划分	30 岁以下员工比例	(%)	45.35	46.93	52.35
	30-50 岁员工比例	(%)	53.56	51.91	46.68
	50 岁以上员工比例	(%)	1.08	1.17	0.98
按地区划分	中国大陆员工比例	(%)	99.47	99.22	99.36
	港澳及海外员工比例	(%)	0.53	0.78	0.64
按专业划分	技术人员占比	(%)	87.16	84.67	81.68
	销售人员占比	(%)	3.81	5.08	5.82
	财务 / 行政 / 管理人员占比	(%)	6.53	6.89	9.19
	其他服务人员占比	(%)	2.50	3.35	3.32
按学历划分	博士占比	(%)	0.07	0.09	0.10
	硕士占比	(%)	3.81	3.69	3.79
	本科占比	(%)	65.04	61.91	61.68
	大专及以下占比	(%)	31.08	34.31	34.43

**离职员工数据**

指标	指标	单位	2024 年度
员工离职人数		(人)	5,359
员工流动率		(%)	21.76
按类型划分	全职员工流动率	(%)	21.76
	兼职员工流动率	(%)	/
按性别划分	男性员工流动率	(%)	23.01
	女性员工流动率	(%)	17.67
按年龄划分	30 岁以下员工流动率	(%)	26.10
	30-50 岁员工流动率	(%)	17.83
	50 岁以上员工流动率	(%)	13.64
按地区划分	中国大陆员工流动率	(%)	21.68
	港澳及海外员工流动率	(%)	35.03
按专业划分	技术人员流动率	(%)	22.34
	销售人员流动率	(%)	23.04
	财务 / 行政 / 管理人员流动率	(%)	13.12
	其他服务人员流动率	(%)	19.57
按学历划分	博士流动率	(%)	13.33
	硕士流动率	(%)	17.81
	本科流动率	(%)	20.46
	大专及以下流动率	(%)	22.92

注:

1. 员工流动率 = 流动人数 / (年末人数 + 当年内流动人数) \*100%。

**员工培训数据**

指标	指标	单位	2024 年度
受训员工数		(人)	19,268
受训员工百分比		(%)	100
培训总时数		(小时)	226,977.80
平均培训时数		(小时)	11.78
按性别划分	男性员工受训人数	(人)	14,517
	男性员工受训总时数	(小时)	177,382.32
	女性员工受训人数	(人)	4,751
	女性员工受训总时数	(小时)	49,595.48
按职级划分	总裁及副总裁受训人数	(人)	25
	总裁及副总裁受训总时数	(小时)	954.76
	高级经理至总经理受训人数	(人)	1,389
	高级经理至总经理受训总时数	(小时)	38,504.01
按职级划分	经理受训人数	(人)	1,770
	经理受训总时数	(小时)	29,588.67
	一般员工受训人数	(人)	16,084
	一般员工受训总时数	(小时)	157,930.36

注:

1. 受训员工百分比 = 受训员工人数 / 全职员工人数。

# 附录

2024 年 ESG 附录

---

附录 1：香港联交所 ESG 守则索引表

---

附录 2：GRI 标准索引表

## 附录

### 附录 1：香港联交所 ESG 守则索引表

层面	内容	报告位置
A1 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
	A1.2 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表
	A1.3 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表
	A1.4 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
A2 资源使用	A1.5 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	2.2 节能减排：助力绿色生态发展, 2.3 智慧供应链：技术创新护航生态
	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
A3 环境及天然资源	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	不涉及
	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	关键绩效表
	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	2.1 气候变化：应对全球生态挑战, 2.2 节能减排：助力绿色生态发展
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	2.1 气候变化：应对全球生态挑战, 2.2 节能减排：助力绿色生态发展

层面	内容	报告位置
B1 雇佣	一般披露	
	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	3.1 合规用工, 3.2 员工发展, 3.3 员工关爱
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	3.1 合规用工, 关键绩效表
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	3.1 合规用工, 关键绩效表
	一般披露	
	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	3.1 合规用工
	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	3.1 合规用工
B2 健康与安全	B2.2 因工伤损失工作日数。	3.1 合规用工
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	3.1 合规用工
	一般披露	
	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	3.2 员工发展
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	3.2 员工发展, 关键绩效表
B3 发展及培训	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	3.2 员工发展, 关键绩效表
	一般披露	
	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	3.1 合规用工
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	3.1 合规用工
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	3.1 合规用工
B4 劳工准则	一般披露	1.5 供应链管理
	管理供应链的环境及社会风险政策。	1.5 供应链管理
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	1.5 供应链管理
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	1.5 供应链管理
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	1.5 供应链管理
B5 供应链管理	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察办法。	1.5 供应链管理

层面	内容	报告位置
B6 产品责任	一般披露	
	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	1.4 科技创新与品质保障
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不涉及
	B6.2 接获關於产品及服务的投诉数目以及应对方法。	1.4 科技创新与品质保障
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	1.4 科技创新与品质保障
	B6.4 描述品质检定过程及产品回收程式。	1.4 科技创新与品质保障
B7 反贪污	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	1.3 数据安全与隐私保护
	一般披露	
	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	1.1 管治架构与道德规范
	B7.1 於汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	1.1 管治架构与道德规范
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	1.1 管治架构与道德规范
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	1.1 管治架构与道德规范
B8 社区投资	一般披露	
	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	3.4 社区共建
	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	3.4 社区共建
气候相关披露	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	3.4 社区共建
	管治	
	负责监督气候相关风险和机遇的治理机构（可包括董事会、委员会或其他同等治理机构）信息；管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	2.1 气候变化：应对全球生态挑战
	策略	
	气候相关风险和机遇，业务模式和价值链，策略和决策，财务状况、财务表现及现金流量，气候韧性。	2.1 气候变化：应对全球生态挑战
风险管理	风险管理	
	发行人用於识别、评估气候相关风险，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策；发行人用於识别、评估气候相关机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程（包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的信息）；气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程，是如何融入发行人的整体风险管理流程，以及融入的程度如何。	2.1 气候变化：应对全球生态挑战
	指标及目标	
	温室气体排放，气候相关转型风险和机遇，资本运用，内部碳定价，薪酬，行业指标，气候相关目标。	2.1 气候变化：应对全球生态挑战，关键绩效表

## 附录 2：GRI 标准索引表

指标编号	指标内容	报告内容
GRI 1	基础	概要
GRI 2	一般披露	概要
GRI 3	实质性议题	概要
GRI 201	经济绩效	概要
GRI 202	市场表现	概要
GRI 203	间接经济影响	概要
GRI 204	采购实践	1.5 供应链管理
GRI 205	反腐败	1.1 管治架构与道德规范
GRI 206	反竞争行为	1.1 管治架构与道德规范
GRI 207	税务	概要
GRI 301	物料	1.5 供应链管理, 2.3 智慧供应链：技术创新护航生态
GRI 302	能源	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
GRI 303	水资源和污水	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
GRI 304	生物多样性	不涉及
GRI 305	排放	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
GRI 306	废弃物	2.2 节能减排：助力绿色生态发展
GRI 308	供应商环境评估	1.5 供应链管理
GRI 401	雇佣	3.1 合规用工
GRI 402	劳资关系	3.1 合规用工
GRI 403	职业健康与安全	3.1 合规用工
GRI 404	培训与教育	3.2 员工发展
GRI 405	多元化与平等机会	3.1 合规用工
GRI 406	反歧视	3.1 合规用工
GRI 407	结社自由与集体谈判	3.1 合规用工
GRI 408	童工	3.1 合规用工
GRI 409	强迫或强制劳动	3.1 合规用工
GRI 410	安保实践	不涉及
GRI 411	原住民权利	不涉及
GRI 413	当地社区	3.4 社区共建
GRI 414	供应商社会评估	1.4 科技创新与品质保障
GRI 415	公共政策	1.4 科技创新与品质保障
GRI 416	客户健康与安全	1.4 科技创新与品质保障
GRI 417	营销与标识	1.4 科技创新与品质保障
GRI 418	客户隐私	1.3 数据安全与隐私保护



[www.dcholdings.com](http://www.dcholdings.com)