

環境、社會及管治報告

主席致辭

二零二零年，是不平凡的一年。一場突如其來的疫情，打亂了正常生活和工作的節奏，整個世界都在迷失。這場疫情，考驗著每個人的心智，也考驗著每個公司的堅強。

中國在全球範圍內首先實現了在疫情環境下的復工復產。神州數碼控股有限公司（以下簡稱「神州控股」、「本集團」或「我們」）也同全國人民一道，積極參與到武漢保衛戰和復工復產的戰役中去。疫情期間，本集團嚴格按照防控要求加強人員流動排查，在辦公場所為員工提供口罩、消毒水等防疫用品，安排非必要人員在家辦公等一系列人性化措施，同時員工也體現了極大的奉獻和自律精神。這些都有效地阻斷了疫情傳播的渠道，確保了本集團員工零感染。不僅如此，本集團還積極捐助資金支持湖北地區疫後重振、抗洪賑災以及推動青少年教育事業發展。神州控股人以極大的愛心、以強烈的社會責任感、以數字科技之力，為抗擊疫情和社會可持續發展做出了自己的貢獻。

對於神州控股而言，我們致力成為技術領先的大數據服務商，並在業務運營中遵守道德規範及可持續性發展的原則，這是我們的願景和目標。因此，我們有責任推動積極的改變，我們將預估環境、社會及管治議題對業務的影響，並積極應對可持續性發展帶來的挑戰。

二零二零年，我們不僅走出疫情的陰影、戰勝了恐懼，而且在業務上創造了新高，再一次用行動註解「數字中國」的使命。這一年，我們在管理水平上再上新台階，我們將公司可持續性發展納入運營管理和風險管理之中，面向客戶、員工、供應商及其他合作夥伴，努力為業務的長期發展及為利益相關者創造更多、更可持續的價值。我們致力於與全球可持續性發展的工作重點同步，按照港交所和全球報告倡議組織GRI關於可持續性的發展目標不斷努力，為各利益相關者的福祉持續助力。

二零二一年，是神州控股領跑及組織基因重構的一年：科技、市場、業績——引領！我們以顛覆傳統，大膽改革的決心，通過組織結構重組、技術持續創新、及管理的不斷提升，讓組織更加強健，讓團隊更加凝聚，讓員工更加富有激情。同時，我們會持續關注我們的客戶需求、關注員工健康，以及關注所有利益相關者的聲音，助力我們所在的社區共同發展。二零二一年，我們將努力創造更加美好及更具可持續發展的未來。



關於我們

神州控股於二零零零年成立，二零零一年在香港聯合交易所主板上市（股票代碼00861.HK）。二十年間，神州控股以「數字中國」為使命，秉承「責任、激情、創新、共享」的企業文化，銳意變革，砥礪前行，以自主創新的核心技術賦能城市智慧化發展與產業數字化轉型，推進數字中國進程；為客戶提供先進、專業的數字化服務。在完成從中國IT產品分銷龍頭企業，向中國領先的整合IT服務商、信息化專家和智慧城市專家戰略升級之後，神州控股再一次向數字化轉型之路邁進，致力於成為技術領先的大數據服務集團。神州控股及其附屬公司，截至二零二零年十二月三十一日共計14,399名員工。

作為一家以自主創新的大數據融合技術賦能城市智慧化發展和產業數字化轉型的高科技企業，神州控股已在智慧城市、智慧產業鏈、金融科技、智能醫療、智能製造、智能農業、智能運維、量子通信等核心領域完成相關佈局，成績斐然。

• 我們的願景及使命

我們深明神州控股在業界越來越重要的地位，因此我們在持續創新的過程當中，將如何為社會與自然環境創造長遠價值作為我們考慮的一個重要內容。作為中國頂尖科技人才的僱主，我們必須為我們的員工提供安全健康保障以及不斷發展的機會。作為社區的一份子及企業公民，我們亦熱心公益，通過扶危濟困等行動推動社會的進步。我們致力於將社會責任融入企業的各個方面（包括產品、服務、科技創新、文化傳承和數字化升級），為推動社會可持續發展助力。

展望未來，神州控股將不忘初心，努力踐行「數字中國」之理想，將面向城市大數據場景、行業大數據場景、金融科技場景、創新孵化場景等核心場景，通過產學研創新孵化，圍繞數據供應鏈打造核心產品，以數據加工技術產品賦能數據產業加速發展，構建互為生態的軟件生態，為客戶提供全方位軟件授權及訂閱服務，持續賦能城市智慧化發展和產業數字化轉型，不斷助力民生服務改善和數字經濟發展，努力為股東、客戶和社會創造更大的價值。

關於本報告

《神州數碼控股有限公司環境、社會及管治報告》（以下簡稱「本報告」）根據香港聯合交易所有限公司於二零一九年十二月頒布的《環境、社會及管治報告指引》，並參考全球報告倡議組織GRI的相關規則而編製，旨在向廣大利益相關方群體闡述我們的環境、社會及管治政策，以及年內的工作與成果。環境、社會及管治報告小組由本集團各相關部門人員構成，每年負責收集、整理相關信息，匯總編撰形成本報告。

• 管治架構、策略及目標

董事會負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保本集團已設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，對本集團的環境、社會及管治策略匯報及負責。二零二零年，本集團環境、社會及管治風險管理及內部監控系統有效運行。

我們認為，制定有效的管治策略，使本集團業務的經濟、環境及社會利益與本集團本身的其他業務目標得以平衡至關重要。我們已將環境、社會及管治和管理的考慮因素全面融入本集團的業務營運及管理，作為企業發展策略的一部分，並且特別重視我們與利益相關者之間的聯繫，如聽取用戶的意見、與合作夥伴協作互動、關懷員工並與他們一起成長，以及肩負更多的社會責任等。我們環境、社會及管治策略的目標，是做負責任的大數據運營服務集團，並獲得公眾廣泛認可。在實現這個目標時，我們奉行可持續性、恪守誠信及推動行業內共享增長與發展的原則。

• 匯報原則及範圍

在匯報原則方面，本報告遵循：

- 重要性原則：結合本集團戰略和營運情況，我們就影響本集團業務營運可持續性、且各利益相關者表示密切關注的經濟、環境和社會事宜，來確定本報告檢討的重要領域。為此，本集團會與各利益相關者保持密切溝通，以評估環境、社會及管治議題的重要性及排序（詳見下文「利益相關者」內容）。
- 量化原則：本報告將盡可能用數據展示相關環境和社會事宜，如列示關於資源消耗和碳排放相關數據、以及折算的假設和計算方法及參考依據等。
- 一致性原則：本報告將披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有），或任何其他影響比較的相關因素，以避免誤導報告使用者。

在匯報範圍方面，除非特別註明，本報告所載內容涵蓋所有神州控股的附屬公司。

另，本報告所引用的全部信息數據來源於本集團正式文件、經過審計的公司年報、經本集團職能部統計／匯總與審核的相關數據信息。

下文，我們將從利益相關者、用戶、員工、社區、知識產權、供應鏈及反舞弊和環境等幾個方面均衡闡述我們的環境、社會及管治策略，以及二零二零年度的實施成果。

利益相關者

• 利益相關者分析

我們深知利益相關者對我們環境、社會及管治表現進行反饋的重要性。因此，我們與利益相關者保持了密切的溝通，收集利益相關者在環境、社會及管治方面的相關意見和建議。我們亦會通過不同渠道（包括會議，意見調查，研討會等形式）與利益相關者進行公開且透明的對話。下表列示了本集團主要利益相關者、議題和溝通渠道。

利益相關者	主要議題	主要溝通渠道
政府及監管機構	合規，企業管治	會議，書面報告，訪問，政策諮詢，信息披露
股東及投資者	業務發展，投資回報	公司信息披露，投資者會議，社交媒體平台互動
非政府組織及媒體	環境保護，合規諮詢，慈善	行業活動，新聞發佈會，社交媒體平台互動
客戶	產品及服務質量，隱私保護	客戶反饋，會議，客戶服務熱線，實時客戶支援
員工	培訓，福利，職業規劃，健康工作環境	工會，員工大會，神碼匯培訓機制，企業社交平台，定期員工滿意度調查反饋
社區及公眾	志願者服務，慈善，環境保護	公司網站，公司微信公眾號，媒體報道，不定期社區／志願者活動
供應商	公平合作，誠信	會議，定期評估，實地考察

舉例說明，本集團非常重視和監管機構、股東及媒體的互動（本集團與其他主要利益相關者的溝通互動請見正文），除嚴格按照監管要求履行信息披露義務外，還多渠道多方式搭建交流平台，通過定期和不定期的交流會，讓監管機構、股東及媒體等利益相關者充分了解本集團的經營情況和發展方向；同時本集團也認真聽取相關方的意見和建議，希望以可持續、健康的方式不斷發展，回饋各利益相關者。



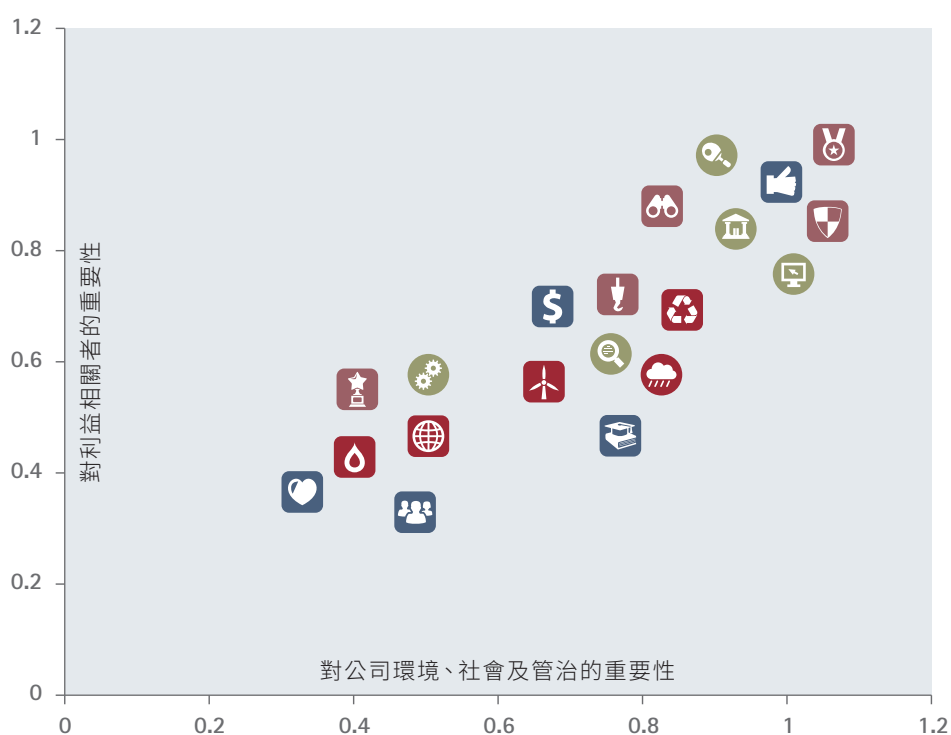
與媒體、投資者等
交流互動

環境、社會及管治報告

於二零二零年，本集團除按照監管要求嚴格進行信息公告、定期召開股東大會外，日常也不定期邀請股東／投資者召開介紹會。據統計，二零二零年度本集團與股東／投資者及媒體召開的會議已超60場。境內外多家券商分析師都定期出具本集團的研報。

• 環境、社會及管治議題重要性評估

於二零二零年，我們不僅通過上述溝通渠道與我們的利益相關者探討環境、社會及管治議題的重要性，更通過一次在線問卷調查了解本集團利益相關者對相關議題重要性的排序。結合調查結果及我們與利益相關者的溝通，環境、社會及管治議題重要性評估的結果如下：



疫情下公司正常運營

遵守監管法規

媒體、分析師披露

應對氣候變化

減少污染

水資源管理

反貪腐

社區、志願者活動

節能管理

廢棄物管理

多元化

員工健康與安全

員工培訓與發展

供應鏈／供應商管理

客戶滿意度

知識產權

吸引，挽留人才

員工福利

產品創新

客戶數據安全及隱私

- **環境、社會及管治方向**

神州控股上市二十年來，不忘初心，始終以「數字中國」為使命，秉承「責任、激情、創新、共享」的企業文化，持續創新，為我國數字化轉型賦能。同時全力推進可持續發展戰略，積極搭建健康的產品生態。

在引領「產業大數據」創新「數字新基建」的過程中，神州控股經外部機構評選，取得了二零二零年度數字基建Top100第一名，二零二零年新基建大數據最佳服務商，以及二零二零年最具成長性科技中概股上市公司等等獎項。未來，我們會繼續強化企業管理體系，將環境、社會及管治更深地融入本集團的業務營運之中，並與各利益相關者更緊密合作，力求開創更美好的將來。

用戶

- **科技助力，高標準服務客戶**

作為一家大數據科技公司，本集團一直堅持「以客戶為中心、以服務為導向」的宗旨，圍繞城市大數據、行業大數據和金融科技等業務場景，向政府、行業、企業等客戶提供一站式的信息化服務，包括項目實施服務、平台運營、數據運營、軟件訂閱服務、軟件維護支持服務、諮詢服務以及端到端的供應鏈服務等。

本集團致力於為客戶提供高標準的服務，旗下公司已獲得ISO20000信息技術服務管理體系認證。同時，為保障客戶服務連續性，本集團建立了ISO22301業務連續性管理體系，通過體系的建立和執行，評估相關風險，保障為客戶提供業務服務的連續性目標，確保向客戶提供有專屬資源，包括軟件系統、設備、人員、資金等。持續優化服務中斷應急預案，全面部署應急管理工作，明確職責分工和應急處理工作流程。並做好應急管理日常培訓，提高應急管理人員的應急處理意識和應急實戰能力，將應急管理意識融入到日常管理工作中。同時每年會更新完善服務中斷應急預案，不斷提高預案的合理性和可操作性，加強服務中斷應急預案體系建設。二零二零年農曆新年期間，本集團項目組技術工程師放棄休息，堅持從初一到初六到客戶現場進行系統巡檢，保障系統在假期期間穩定運行，得到客戶的高度認可；疫情期間，項目組技術工程師排除重重困難，完成了威海市政府疫情防控的信息化支撐任務。

此外，本集團還通過信息化的手段，建立了完善的客戶服務體系，使得整個客戶服務過程標準、透明、高效，做到「問題有積累，問題有跟蹤，問題有答覆」。本集團立足自身業務實際情況，結合市場發展和客戶需求變化，根據不同業務服務類型精細化的設計定期客戶滿意度調查，力求充分的、真實的了解客戶的意見和建議並作為企業持續提升服務的重要依據。

在售後服務體系方面，本集團設有專門部門處理客戶投訴和反饋。二零二零年度，客戶或客戶經理收集反饋的投訴數量約為16,000單，整體投訴單量約佔整體業務單量的萬分之五。一旦客服人員收到投訴，客戶部以客戶為先，把解決客戶問題放在第一位，首先達成客戶要求，後續再聯合運作部通過對發生問題的流程進行梳理，針對問題環節進行整改，制定相應的管理規範和操作流程，減少或避免類似問題再次發生。

- **加強質量管理，提升客戶體驗**

在質量標準方面，本集團高度重視研發過程和項目交付質量，具有很強的內控管理意識和能力。本集團具有成熟的基於PMBOK的項目交付管理體系、基於CMMI-5級的軟件成熟度體系和ISO9001的質量管理體系、測試管理體系規範、配置管理體系規範等，同時還擁有完善的項目管理和工程過程的工具體系作為支撐，有效地保障了項目管控和質量管理的效果。

在體系保障方面，我們搭建了匹配客戶業務視角的服務支持體系與貫穿交付全過程的質量管理體系。內外部協同分工，成立對應項目部，設置項目經理、商務客服，對接客戶端，將需求進行轉化內部項目流程；內部運營體系也設置相應的接口人，項目部與運營體系聯合協同，輸出對應的服務方案和產品，從而對服務質量進行保障；在服務過程中對客戶的需求和問題進行及時的響應和反饋，每月每季度都會對客戶KPI指標進行統計分析，針對有問題的項目及時進行整改，滿足客戶需求，提升客戶體驗。

- **保障數據安全與用戶隱私的重要性**

隨著全球信息化的不斷推進和互聯網的高速發展，數據將滲透到當今每一行業和業務領域，成為繼土地、勞動、資本之後重要的生產要素，構成未來發展的核心競爭力。政務數據不僅包括了城市管理和建設相關的數據，還涉及到無數公眾的民生服務和消費的信息；金融數據包括金融行業所涉及的市場數據、公司數據、行業指數和定價數據等；用戶個人數據則囊括了個人身份信息、健康信息乃至消費習慣等相關的各種信息……這些數據具有無窮的潛力，正在成為企業的核心資產和創新的源泉。

大數據在帶來便利的同時，也喚起人們對於數據重要性及安全性的關注。面對如此體量龐大且種類繁多的數據和信息，如何對其進行安全保護、防止數據被洩露，已經成為數據安全建設中最為重要的任務。

- **科技創新及數據安全**

科技創新是持續發展的源動力。神州控股旗下因特睿基於國家技術發明獎一等獎技術成果轉化的燕雲DaaS，作為自主創新、世界領先的大數據旗艦產品，可在無需更新原有系統的情況下，以最低成本方式將不同年代、缺乏原廠支持的系統和數據通過產生API鏈接進行整合，實時更新，同時提供用戶認證、通道隔離、內容加密、訪問防護、數據區塊鏈等多種技術保障數據安全，正被廣泛應用於科技部、工信部、農業農村部等10餘個部委和北京、上海、貴州、浙江等20多個省市自治區，成為支撐萬億級大數據產業生態發展的一項共性關鍵技術。

二零二零年，神州控股在多地中標了城市級大數據平台，圍繞數據的採集、存儲和共享使用進行整體數據安全方案的設計，有效解決數據共享使用中的數據確權、數據追溯等痛點問題，保障數據不被洩露，有效打消部門及大數據管理局對數據安全的擔憂和顧慮，讓各部門「願意給，願意用」數據，大數據管理局可以放心實施政務數據的交換共享。

金融安全關係國家安全。伴隨國內金融機構數字化轉型創新步伐的提速，打造具有敏態高效、穩定安全等特點的IT應用體系，已成為金融機構支撐業務創新的必選項。神州控股旗下公司通過技術手段，以金融安全穩定為使命進行科技創新活動，從主動安全和被動安全兩方面共同發力，構建安全生態。本集團依托擁有眾多金融適配應用案例的行業地位優勢，持續與金融行業內重要基礎软硬件企業展開廣泛適配，不斷擴大自身金融產品適配範圍，並通過金融生態構建，攜手共同牢鑄金融安全。截止目前，本集團基於銀行分佈式核心業務系統，已在多個銀行取得落地案例，為金融機構提供一站式解決方案，助力金融機構在安全前提下進行數字化轉型、高質量發展。

• 項目執行及數據安全

在項目執行過程中，本集團也非常注重數據安全和用戶隱私。在人員安全、物理安全、網絡安全、應用安全、日誌管理等方面均制定和實施了相關的技術措施和管理措施，在較大程度上保障了客戶信息的保密性、完整性和可用性。

- 客戶需求調研階段，明確安全需求，輸出需求調研報告中包含具體的安全需求的內容，並進行可行性分析；編製設計說明書時，根據需求調研報告回應安全需求，做出對應的安全設計，並經過評審確認；
- 編碼階段，遵循安全編碼規範並經過安全審核，定期備份，任何變更情況都經過評審與客戶確認；
- 測試階段，除進行必要的功能性等檢測外，對系統進行缺陷監測、風險漏洞掃描、訪問控制等安全性測試；
- 試運行階段，除關注系統運行狀態功能性能的表現，對照需求調研報告驗證客戶安全需求是否得到滿足；
- 維保階段，注重系統上線後的安全巡檢，定期補丁升級，安全加固，並進行病毒查殺，輸出相應記錄。

• 安全管理資質

神州控股旗下公司擁有ISO27001信息安全管理體系認證、信息安全服務資質、安防工程企業資質一級、信息安全服務資質（安全工程）一級、信息安全服務資質（風險評估）一級等系列信息安全相關資質。通過安全體系的建立和安全資質的獲取，加強並完善了本集團在客戶服務中的風險管控要求。同時，本集團每年組織開展信息安全內審，並聘請專業第三方機構對信息安全管理體系的建立和執行情況進行複審，落實保障本集團為客戶服務的信息安全管理，降低科技風險。

員工

- **平等及多元化**

一個企業的成功，最關鍵的因素是人才。我們相信，員工在塑造企業文化、成就公司發展中起著至關重要的作用。神州控股能取得持續的成功，一萬四千多名員工的專業知識與敬業精神不可或缺，我們始終堅持以企業文化為導向的人才選拔和獎勵機制，就是要形成一個土壤，吸引越來越多的人才成為神州數碼事業的同路人。神州控股給志同道合的優秀人才提供了一個沒有天花板的舞台，努力為一萬四千多名員工提升工作與生活質量。

神州控股公平對待所有同事和求職者。根據本集團相關政策，在招聘、培訓、晉陞、調職、薪酬、福利等方面，我們不會受員工的年齡、性別、身體健康、婚姻狀況、家庭崗位、種族、膚色、國籍等因素所影響。我們十分重視當地法律和國際勞工組織關於工作中的基本原則和權利，以消除強迫勞動。我們禁止業務和供應鏈中使用童工，所有的員工必須在本集團經營所在地的法定年齡以上。我們消除在就業和職業方面的歧視，尊重社團自由和工會談判的權利等。

我們採用不同的招聘渠道，以吸引優秀人才。我們還鼓勵同事推薦人才，創造一個令人舒適、能夠充分發揮潛能的工作環境。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股多元共融政策》及《神州控股人權政策》。

- **僱傭**

針對國內員工，神州控股嚴格依照《勞動法》和相關法律法規的要求，與員工簽訂勞動保障合同。按照國家政策要求，為員工繳納養老、醫療、失業、工傷及生育等社會保險及住房公積金。除年假外，員工享有婚假、產假、喪假、陪產假等相關假期。本集團每年為員工組織一次免費身體檢查。本集團還設有年度獎金，根據經營業績情況發放予表現良好的員工。

針對港澳台及海外員工，本集團亦遵守所有當地法律以及國際勞工組織的基本原則和權利宣言，以確保公平對待我們的員工。

- **薪酬及福利**

為了吸引及保留優秀人才，保障公司的持續發展，本集團建立了相應的薪酬分配和考核激勵體系，實行崗位工資制和績效獎金相結合的分配製度，以績效為導向，吸引和凝聚人才。

我們的薪酬採用「3P薪酬管理方法」，在該方法中，我們根據工作崗位(Position)，人員能力(Person)，和績效(Performance)來制定員工的薪酬。我們旨在為員工提供公平、有競爭力的薪酬，為此會定期覆核固定和浮動工資，優化福利組合，滿足不斷發展的人才和組織需求，也保障性別平等和遵守不斷變化的法律法規要求。

同時，我們認為非財務獎勵對於吸引、聘用和留住員工非常重要，因此除了員工固有的薪酬和福利外，我們通過提供豐富的學習和發展機會，助力員工的職業發展。

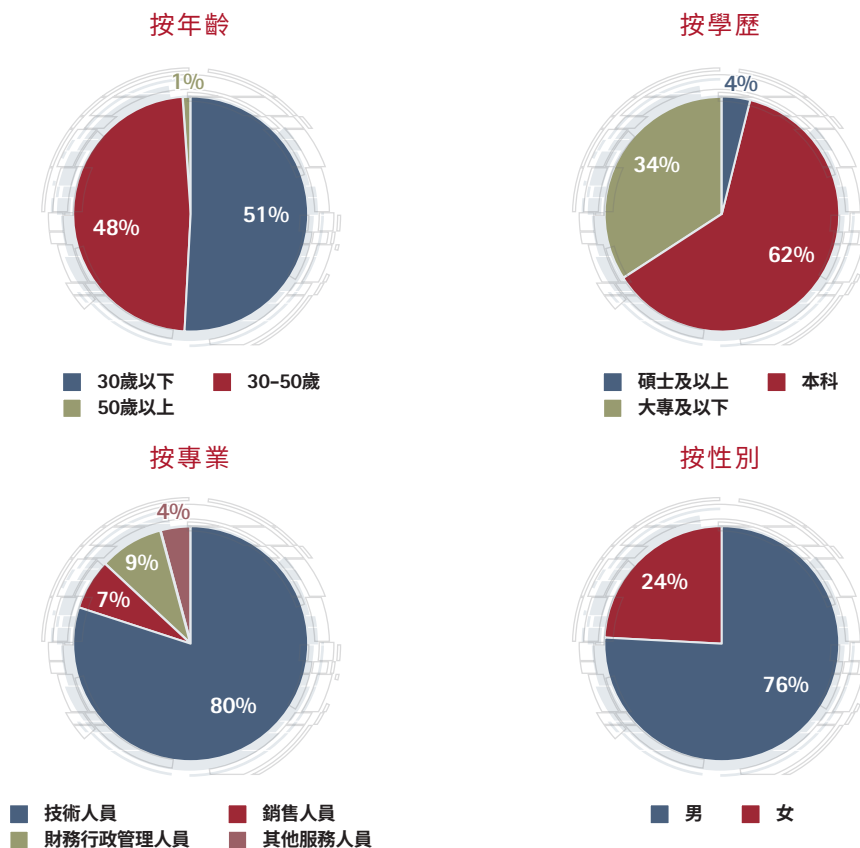
此外，我們會定期表彰為組織做出貢獻的員工。例如，本集團設立了「傑出貢獻獎」、「創新獎」、「協同合作獎」和「主人翁獎」等獎項，對獲獎的團隊和個人進行公開表彰。我們還定期組織「員工日」，使員工擁有更強的歸屬感，進一步提升公司的凝聚力。

員工基本情況

人才是引領業務發展的關鍵因素。在過去的一年中，本集團為吸引優秀人才，持續拓展和優化渠道建設，搭建人才體系，實行綜合考核、擇優錄取，同時也關注本集團員工的多樣化，歡迎不同種族、民族、性別和地域的優秀人才加入神州控股。

截至二零二零年底，神州控股員工人數為14,399人，較二零一九年同期人數11,803人增長約22%。二零二零年神州控股人員大幅增加，主要原因在於神州控股旗下部分公司業務擴張，增加了用人需求所致。

二零二零年，神州控股員工按年齡、學歷、專業和性別等劃分及所佔比例如下：



備註：以上均為全職員工；因業務需要的臨時用工，本集團會與人力資源公司合作使用外包人員。

發展與培訓

作為一家力求創新的企業，神州控股每年均確保投放充分的資源，為員工提供各類培訓。我們的培訓體系設計與員工在本集團的職業發展路徑相匹配，所有培訓課程設計的宗旨都是幫助員工在相應的發展階段能更加勝任崗位的要求，並能更好、更快地向上發展。我們組織骨幹新員工培訓，使其更加了解本集團的業務現狀及戰略目標、發展歷程和企業文化，增強員工的文化認同感。本集團業務單元按實際需要設計並開展業務專業類培訓。我們還利用在線學習中心提供通用性培訓，幫助員工有效提高工作能力與效率、提升職業化素養。同時，員工可主動申請參加外部培訓機構提供的專業技能培訓、管理技能培訓或專業認證考試等。

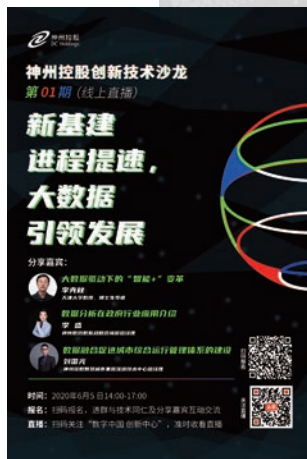
二零一九年，為建立本集團管理幹部和專業精英的儲備梯隊，本集團創建了「神碼匯 (DC Elite)」人才培養平台項目，以激發組織活力及業務發展的內生動力。二零二零年，本集團又創建了旨在培養技術人才的「神技營 (DC Geek)」，通過「神碼匯」和「神技營」的「雙神」組織培養核心管理團隊，構建神州控股精英人才培養體系。

「神碼匯」致力於為神州控股選拔並培養管理幹部，在一年的運營中，神州控股專屬的人才培養體系在不斷成熟和完善，從選拔標準的迭代，到培養模式的升級，再到實戰演練的蛻變，讓每一位成員切切實實感受到了自我的提升。「神碼匯」成員作為本集團的後備幹部梯隊和先進員工代表，勇於踏出各自崗位，充分發揮主人翁精神，通過攻克一個個課題，迎接一次次挑戰，更加密切接觸本集團戰略、業務佈局、發展規劃等，不斷探索創新，用責任、激情、創新和共享共同推動本集團的創新和變革，為成為神州控股的未來幹部蓄積能量。

「神碼匯」課題討論及匯報



「神技營」致力於為神州控股選拔並培養技術「大咖」，作為一家大數據領軍企業，科技力是本集團對外開疆拓土的硬實力，也是成就本集團戰略、實現行業領先的關鍵一環。「神技營」成員在本職工作之餘，全身心投入到技術戰略落地中，積極推動本集團的科技文化建設，並邀請外部專家，以開放的心態積極了解業界友商的技術特長，充分了解新領域的業態和趨勢，成功舉辦了多場有份量的技術沙龍。「神技營」成員堅持立足技術，秉承極客文化，在成就本集團戰略的新技術中，不斷探索創新、突破自我，創造了一次又一次的奇跡。



「神技營」技術沙龍
海報集錦



二零二零年，本集團進一步加大培訓資源投入，員工學習時間超過13.7萬小時，學習人次超過18,000人次。培訓內容涵蓋運營崗位、團隊管理、倉儲管理、新員工入職培訓、規章制度、客戶專題、財務專題等。二零二零年，在疫情影響的情況下，本集團人均培訓時長約為10.32小時，與二零一九年人均培訓時長9.5小時相比，仍實現8.6%的提升。主要在於本集團以疫情為契機，大力發展線上培訓渠道，加強了培訓的靈活性，有效的解決了地域性、學員時間不好調配等因素對培訓實施的影響，並可有效統計培訓完成率，跟蹤培訓效果。

按職級劃分，年內HR培訓系統及在線學習中心、雲課堂等記錄的不同職級僱員平均接受培訓時數如下表。高級經理至總經理除了常規認證培訓外，外派培訓及內部專業培養內容較多，享受到更多的培訓資源。

按職級統計	平均培訓時數
高級經理至總經理	75.43
總裁及副總裁	46.70
經理	8.64
一般員工	5.53

按性別劃分，年內員工平均接受培訓時數如下表。男女員工平均享受的培訓資源基本持平，無明顯變化。

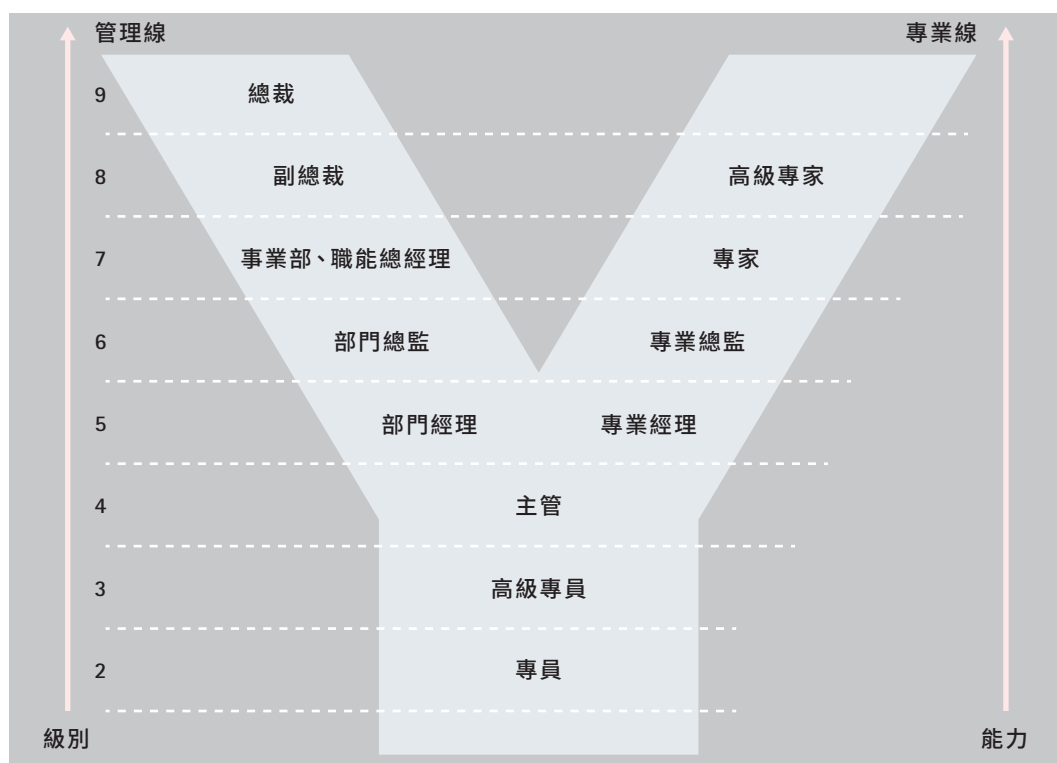
按性別統計	平均培訓時數
女	10.83
男	10.14

按培訓內容劃分，年內員工接受各類培訓內容的平均培訓時數如下表。業務專業類培訓相比其他內容的培訓有更多的資源投入。此外，二零二零年新增流程制度類培訓，有利於全體員工更加清晰的了解本集團的規章制度和相關流程，增強員工對本集團內控體系的認知和認同感。

按內容統計	平均培訓時數
專業培訓	5.84
企業文化	1.63
管理培訓	1.58
廉潔從業	0.75
通用技能	0.29
流程制度	0.23

• 晉陞與職業發展

在神州控股，員工可通過晉陞承擔更多的工作職責、到達更高的工作崗位，同時享受更好的薪酬待遇。本集團通過組織及幹部管理規範，加強了神州控股組織設置、幹部任命和專業級別評聘的規範化管理，為員工晉陞發展提供了公平公正的平台。本集團設立管理和專業雙通道發展路徑，打破「官本位」，建立了具有神州控股特色的職位晉陞體系。



2020年神州控股職位晉陞體系示意圖

在評定員工晉陞及發佈幹部任命時，我們一般考慮以下因素：

- 員工已證明其工作能力超出原有工作的期望／範圍；
- 員工將承擔更大工作責任，並且很有可能在新職位上勝任並獲得成功；
- 員工已獲取新技能，並繼續成長發揮更大的貢獻；
- 員工有個人意願來提高職能責任等。

本集團正式將「共享」作為本集團的核心文化之一。未來我們將通過「神州控股合夥人計劃」，為員工職業生涯開闢新的通道，激發每一位「合夥人」的主人翁意識，使其能夠更深入地參與到本集團的經營管理，讓每一個奮鬥者都能分享本集團發展的紅利，實現「共建、共治、共享」。

我們通過獨具特色的人才培養機制，為志同道合的員工提供了一個能夠充分發揮聰明才智、沒有天花板的舞台，使得優秀人才能夠脫穎而出。本集團倡議的自主職業生涯規劃理念，提供上述多樣化的發展路徑，鼓勵員工選擇適合自己的職業發展及晉陞路徑，實現「我的未來我做主」。我們希望，在神州控股的舞台上，每位員工能成就自身的理想，並在未來成長為「數字中國」的棟樑。

• 離職及解聘

神州控股致力為員工提供連續及持久的就業機會，但員工的離職和流動存在各種主客觀原因。我們致力確保以公平、非歧視和一致的方式處理所有離職事宜。在處理任何離職時，我們都尊重本集團員工的權利，並充分遵守當地法律法規的要求。

對於有能力的員工，本集團將盡力挽留，降低人才流失率。如個別員工的工作行為違反我們的既定規則和／或當地法律法規，本集團將視情況進行紀律處分、解聘和／或採取糾正措施，甚至移送司法機關。二零二零年，神州控股員工流動率按照專業、性別、年齡組別及地區劃分如下所示：

劃分標準		流動率
按照專業構成	技術人員	22.76%
	銷售人員	24.62%
	財務、行政、管理人員	21.08%
	其他服務人員	25.21%
劃分標準		流動率
按照性別構成	男	23.65%
	女	8.69%
劃分標準		流動率
按照年齡構成	30歲以下	25.81%
	30-50歲	19.32%
	50歲以上	24.16%
劃分標準		流動率
按照地區構成	內陸	22.84%
	港澳台及海外	21.31%

二零二零年度，本集團員工流動率整體為22.84%，較二零一九年的24.47%有所下降。通過按不同劃分標準流失率的對比，可以看出按專業崗位分組銷售及其他服務人員流動性相對較高，按年齡分組30歲以下的員工流動性相對較高，按性別分組男性員工流動性較高。

備註：

- 1、 本報告中，員工流動率=流動人數／(年末人數+當年內流動人數)*100%；
- 2、 二零一九年及以前的環境、社會及管治報告中，披露的員工流動率=離職人數／((年初人數+年末人數)/2)*100%；
- 3、 上文中，二零一九年的員工流動率24.47%已經按照新的計算方式重新計算，與二零二零年的員工流動率具有可比性。

本集團將遵守所有當地法律以及國際勞工組織的基本原則和權利宣言，以確保公平對待我們的員工。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股行為準則和商業道德政策》。

• 工作生活平衡

我們認為，過度的工作壓力會影響員工的情緒、身體健康及其家庭生活。在多元化的文化環境下，我們鼓勵工作與生活的平衡文化。本集團非常注重員工文化活動，把開展、豐富員工文體活動作為輔助本集團文化建設的重要組成部分，成立了員工游泳健身俱樂部、羽毛球籃球等球類健身俱樂部、雲合唱團等。

二零二零年，助力本集團疫情防控工作，激勵員工強身健體，本集團工會等組織開展員工游泳及羽毛球健身俱樂部活動，累計參與人數840餘人次，守護健康，釋放壓力。同時組織開展了員工羽毛球等賽事活動，百餘名員工參與其中，團結拚搏，超越自我，感受運動快樂，共享健康生活。

二零二零年員工
羽毛球賽合影



自疫情爆發以來，本集團設法保留了人力資源，未實施任何裁員、降薪或要求員工申請無薪假等措施。我們希望和員工一起，同舟共濟，共克時艱，並因此進一步提升公司的凝聚力。

• 職業健康及安全

神州控股的日常業務以辦公室內計算機應用和文書工作為主，此等活動並無重大職業安全及健康風險。雖然如此，我們仍致力於保障員工的職業健康與安全，並制定具有實際操作意義的職業健康與安全政策，有效保障員工的健康與安全。神州控股旗下公司，已獲得《ISO45001職業健康安全管理体系認證證書》。

依據《中華人民共和國社會保險法》，本集團為員工及其家庭提供各種與健康和安全的保險福利，包括：醫療保險、商業保險、意外險、人壽險等；並與專業醫療機構合作，為員工提供私人醫生在線問診服務；更在疫情期間為派駐海外的員工新增新冠疫情專項保險。更好的保障了員工身體健康，提高員工風險抵抗能力。只有提高和保障員工的職業健康與安全水平，才能有效提高生產率，從而達到企業與員工的雙贏。

本集團還通過員工互助基金會，繼續做好、做實送溫暖工程，服務員工需求，積極助力和諧勞動關係建設，提升員工幸福指數。在員工的大力支持與參與下，二零二零年員工互助基金入會人數6,912人，收取會費人民幣82.94萬元，其中包括本集團部分高管人員的捐贈。本集團重視紀律，高管人員嚴守規定並率先垂範，會議遲到情況下，會觸發自主捐贈機制，捐獻款項用於互助基金的員工救助。二零二零年，本集團員工互助基金累計完成救助傷病員工7例，理賠共計人民幣30.32萬元。二零一八至二零二零年，本集團因工亡故員工1人。二零二零年工傷員工共計4人，損失3,656個工時。

我們嚴格遵守營運地點有關於職業健康與安全的相關法律法規；在工作場所為員工提供必要的健康與安全指引；制定職業安全與健康應急管理條例及辦法；並為員工提供優質的辦公和生活場所。

- 二零一七年開始，本集團安裝新風淨化系統，保障了辦公室內優質的空氣，為全體員工身體健康提供有力保障。本集團行政部負責統籌數碼科技廣場的日、夜間保安，消防設備和急救設備的維護，以及火警演練；
- 二零一八年，本集團對大廈健身房進行了全面升級改造，優化了硬件環境，新增了划船機、動感單車、桌面足球等健身設施，並且對本集團所有員工免費開放，鼓勵員工在工作之餘，注重健康，強身健體；
- 二零一九年開始，為最大限度保障員工飲水安全及質量，避免二次污染，統一將辦公區桶裝純淨水改為納濾直飲水，品牌選用國內龍頭企業；
- 二零二零年，面對突發及持續的疫情防控，我們採取了一系列措施以保障員工的健康與安全：向員工發放口罩；定期組織對辦公區進行重點消殺和清潔；實施出入管理，人員進入需測溫、查驗工卡、登記；抽調會議室，安排員工分散辦公，做好日常防疫防護工作，保障疫情期間辦公區的安全等。此外，全面更換餐廳桌椅，設立了休閒會議室，在保障疫情安全的前提下使員工享受乾淨整潔、輕鬆美好的環境。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股職業健康及安全政策》。

• 溝通渠道

神州控股鼓勵上級與下級之間保持平等的對話。這種良好、融洽、坦誠的人際關係與交流溝通，保持了本集團內部和諧、相互信任、共同進步的工作氛圍，是高效協作的基礎。本集團建立了順暢的溝通渠道，員工的直接上級和部門、人力資源部，為員工在工作滿意度提升、勞動保障、職業心理輔導與申訴等方面提供幫助。人力資源部負責收集員工的合理化建議，並及時進行傳遞和改善。

二零一九年以來，本集團建立了每季度召開員工大會的機制，本集團管理層通過員工大會向全體員工做主題分享，解讀本集團的發展戰略和業務生態。員工積極參與溝通，表達出對本集團發展的關注，並通過員工大會的形式了解本集團的戰略及業務狀況。本集團也對員工每次提出的問題及建議進行了跟進與反饋，如拓展會議形式、成立關鍵人才庫等。通過這種形式，本集團可以更好地進行目標溝通、更為直接地讓員工了解本集團的核心價值與發展目標、並促使員工深入思考自身在本集團的工作定位和未來職業發展方向。二零二零年疫情期間，本集團推廣了線上員工大會的形式，員工線上參會、線上提問非常踴躍，保證了疫情期間本集團內部的順暢溝通。



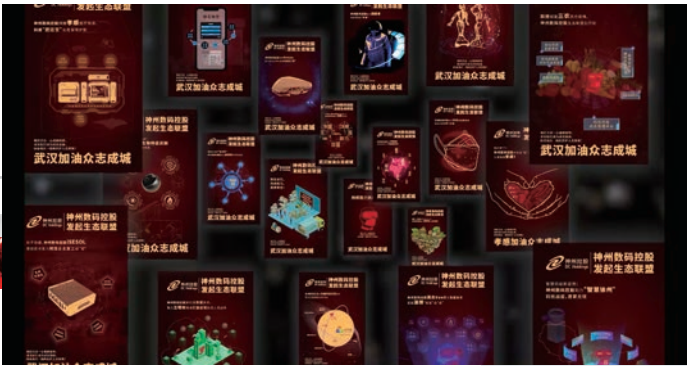
線上員工大會

二零二零年，神州控股迎來了自己十九週歲慶生的榮光一刻，因疫情原因，該活動也採用線上的形式開展，全國員工通過視頻互動的方式參與慶典活動，共同分享美好時刻。

社區

科技抗疫

新冠肺炎疫情發生後，神州控股第一時間發起成立抗疫生態聯盟，以生態聯盟+智慧供應鏈「兩位一體」的模式，在確保全員無一人感染的同時，持續抗擊疫情。抗疫行動獲得神州控股生態合作夥伴華為、思科、探路者、來伊份、中國移動終端公司、海灣安全技術有限公司、達闓科技、360公益基金會等積極響應，第一時間捐贈疫區大量急需物資，包括籌建「火神山、雷神山醫院」所需的電子設備、醫用物資等，神州控股旗下公司為這些捐贈物資提供依托大數據、人工智能支撐的智慧倉儲和供應鏈服務。抗疫生態成員企業亦因此獲評全國工商聯頒發的「抗疫先進民營企業」殊榮。

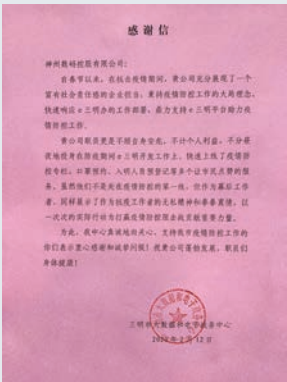


神州控股發起
抗疫生態聯盟

與此同時，神州控股通過應用基於「國家技術發明獎一等獎」技術成果轉化的燕雲DaaS平台，快速採集病患數據、醫療數據、關聯數據，實現疫情數據的互通共享，並結合疫情數據實現多類型大數據應用（決策型、預測型、描述型、診斷型），利用燕雲DaaS平台深網數據採集技術連接起市民、城市和政府，使政府可以更好地了解市民需求及城市狀態。通過大數據、雲計算、人工智能等先進技術手段智慧化抗疫，構建起「共建共治共享」的新模式，助力福建省三明市、漳州市和龍巖市，山東省威海市，湖北省武漢市、孝感市，北京市延慶區，天津市南開區，河北省唐山市，江蘇省徐州市等多地政府打贏疫情防控阻擊戰和復工復產攻堅戰，收穫多份感謝信。



醫院及政府的感謝信



在三明市，三明市政府攜手神州控股基於「e三明」平台和燕雲DaaS快速部署有關服務，有效助力抗擊疫情和復工復產工作。包括：快速上線疫情防控服務專欄，提供防控知識查詢和在線義診服務等，讓群眾知情安心。快速上線口罩預約服務，向市民提供135萬個口罩。推行全流程網上辦事，圍繞復工復產、復商復市，推出入明人員掌上預登記服務。通過政民企互動渠道，及時答疑解惑、回應市民訴求等。有效地保障疫情防控期間生活生產、復工復產有序進行，發揮了顯著作用，受到一致好評。

在漳州市，漳州市政府攜手神州控股利用燕雲DaaS和網上公共服務平台資源共享和優化整合的特點，多方面助力經濟復甦：依托「漳州通」APP推出「出行碼」，探索大數據在加強餐飲領域疫情防控的深度應用，實現服務業有序開放；上線「個人消費發票抽獎活動」及「乘用車補貼活動」，進一步助力疫情經濟的全面復甦，提振消費信心，激發消費潛力；設立「疫情防控期間政務服務網上辦事專區」，通過線上處理業務減少市民線下活動；推行「隨手拍」疫情訴求，與市防疫指揮部建立聯繫通道。

在威海市，威海市政府攜手神州控股充分利用大數據技術，解決疫情防控過程中的疫情監控、指揮調度、基層防控、物資保障、復工復產、業務協同等問題，為政府決策提供了大數據支撐，運用智慧化手段在「精準」、「精細」上下功夫，讓科學防治、精準施策事半功倍。

在「2020中歐綠色智慧城市峰會」上，神州控股以世界領先的大數據技術燕雲DaaS持續賦能三明、漳州和威海的三個城市案例，在眾多國內外案例中脫穎而出，榮獲「2020數字化抗疫優秀案例」。這是對神州控股科技抗疫的又一次肯定，也標誌著中國的技術抗疫再次獲得國際認可。



「2020數字化抗疫
優秀案例」獎牌

• 公益捐贈

神州控股的使命是「數字中國」，在這一過程中，強烈的責任感和追求可持續的創新是我們的兩大信念。在我們日常工作和對社會承擔的責任中，我們的每一個抉擇都堅守著這兩大信念。神州控股及其員工積極踐行這兩大信念，成立了神州控股愛心基金會，十餘年來在抗震救災、教育扶貧和扶危濟困等社會公益活動中累計對外捐贈善款、物資及數字化服務價值人民幣超4,900萬元，彰顯出公司企業文化的正能量和對社會責任的擔當。其中，二零二零年神州控股及旗下公司的主要公益捐贈包括：

- 抗疫捐助物資及服務價值人民幣3,000萬元：抗擊疫情期間，神州控股免費提供的物資及數字化服務價值人民幣約3,000萬元，帶動生態聯盟成員捐贈的物資價值人民幣超2億元。
- 助力湖北抗疫捐贈人民幣100萬元：在疫情發生後，為幫助疫情最為嚴重的湖北省渡過難關，二零二零年五月，本集團旗下公司在中華全國工商業聯合會組織的「知名民企湖北行」活動中向湖北省扶貧基金會捐贈人民幣100萬元用於湖北省脫貧幫扶資金，為湖北疫後重振、打贏脫貧攻堅戰貢獻力量。
- 扶助青少年教育捐贈人民幣50萬元：讓貧困地區的孩子接受教育，是扶貧工作的主要任務之一，也是阻斷貧困代際傳遞的主要途徑。二零二零年十一月，本集團旗下公司向東潤公益基金會捐贈人民幣50萬元，幫助貧困偏遠地區的青少年獲得公平教育機會，健康成長與發展。
- 支持南京抗洪賑災捐贈人民幣20萬元：二零二零年受強降水及天文大潮等影響，南京市高淳區及周邊地區遭受嚴重損失。災後重建等工作雖有條不紊地開展，但防汛形勢依然嚴峻，災後重建任務十分艱巨。為切實履行上市公司社會責任、回饋社會，以實際行動支持抗洪賑災工作，二零二零年七月，本集團旗下公司向南京市高淳區慈善總會捐贈人民幣20萬元用於抗洪賑災。



上述捐贈已履行相關審議程序和信息披露義務，詳見在《證券時報》和巨潮資訊網上披露的《關於對外捐贈助力湖北疫後重振脫貧攻堅的公告》、《關於向東潤公益基金會捐贈的公告》和《關於向南京市高淳區慈善總會捐贈抗洪賑災款的公告》。

未來，神州控股將繼續倡導企業公民責任，助力社會和諧進步為宗旨，並基於愛心基金會平台，鼓勵更多的員工通過平台參與熱心公益的組織、員工互動起來，使更多的員工參與公益、體驗公益，奉獻愛心、回饋社會。

- **教育扶助**

自二零零二年開始，本集團帶領員工共同籌集善款，先後在四川、湖北、河北等九省建立了十所神州控股希望小學，並持續關注希望小學的發展，至今已經維護十九年，累計捐款捐物人民幣370餘萬元。截至二零二零年底，成都及西安兩所希望小學已按當地規劃撤銷或並校，其餘八所希望小學在正常運營。

另外，本集團還積極助力在線教育。新冠疫情發生後，在線教育需求迎來爆發。神州控股旗下公司作為行業內領先的第三方供應鏈服務商，依托領先的大數據科技，為在線教育公司助力。截至目前，已經與K12（學前至高中教育）、興趣培養、思維拓展、語言培訓等細分領域排名前三的近十家在線教育平台開展合作，提供供應鏈服務。

- **公益扶貧**

為了給社會上困難的人員奉獻一份自己的愛心，神州控股的員工一直在努力。主要實踐包括：

關愛太陽村

北京市太陽村位於順義區趙全營鎮，是經過政府有關部門正式註冊的非營利性機構。「太陽村」的創始人張淑琴接受服刑人員的委託，無償照顧他們無人撫養的未成年子女，依靠社會的支持，為孩子提供生存、生活及基本權益保障。為主動分擔社會責任，保護無辜的兒童，促進社會穩定及和諧，神州控股的部分員工自二零零八年起，一直踴躍參與這一社會公益活動，為他們帶去各種各樣的學習生活用品，關心、幫助太陽村孩子們，助力他們的生活得到改善。

大數據精準扶貧--龍巖

在福建省龍巖市，神州控股為龍巖打造的精準扶貧信息平台，圍繞政府、企業、個人三類主體提供個性化的精準扶貧應用服務：面向政府，依托大數據技術創新打造「精準識別、精準施策、精準脫貧」三大能力，實現扶貧全流程精準可控；面向企業，為「萬企幫萬村」精準扶貧行動打造了精準扶貧大數據平台，有6萬多家民營企業參與其中；面向公眾，搭建了「i幫扶」社會扶貧平台，匯聚社會力量參與扶貧，為貧困大學生和突患大病的貧困人群伸出援助之手。在神州控股的助力下，龍巖市考上大學而交不起的學費現象不再出現。

- **志願服務**

在希望小學運營過程中，熱心於公益活動的員工踴躍參與，通過不同主題實踐志願者行動，例如武漢平台員工參與的科技節課堂、成都平台員工參與組織的趣味運動會等活動。未來，本集團愛心基金會將通過建立志願者管理機制，使更多的員工參與其中。

● 農村開發

扶貧先扶智，在新的時期，精準扶貧離不開科技的強力支撐。借助新技術賦能，提升扶貧效率，解決傳統扶貧模式的痛點難點，成為了扶貧攻堅工作新的亮點。有著「中國蘋果之鄉」美譽的陝西省洛川縣，蘋果種植面積佔全縣總耕地面積的80%，全縣95%的農民從事蘋果生產。作為引領洛川脫貧致富的支柱，當地蘋果產業的發展也在不斷進步和迭代。神州控股旗下公司與洛川縣政府共同搭建蘋果大數據平台，採集了洛川全縣種植戶、果園、用工、投入、果庫、合作社、專賣店等7類基礎數據312萬條，為果農、企業等主體提供精準權威的數據，面向市場提供系統化的信息服務，引導當地蘋果產業高質量發展。

除了借助大數據平台向農戶、企業提供常態化的蘋果生產及市場價格信息外，神州控股旗下公司還基於全產業鏈數據，聯合當地金融機構創新金融服務，為解決果商融資問題提供了新的思路。當前金融「下鄉」難的主要問題之一在於農村徵信和服務體系薄弱。神州控股旗下公司聯合洛川農村商業銀行，開展倉單質押的惠農業務，通過供應鏈物流對入庫的貨物進行監管，獲取數據，幫助洛川農商行向果商發放貸款。

● 創新中心持續賦能

本集團持續打造獨具特色的創新中心，以產業前沿引領技術和戰略性技術研發與應用為核心，將其打造成為神州控股科技理念、創新資源、場景應用和實踐成果的展示營銷創新平台和前沿技術交流平臺。

作為企業展示自身品牌形象的重要窗口，創新中心通過優化品牌形象，聚合展示生態圈多業務領域最新戰略和場景化行業體驗方案，獲得業務團隊的持續信任，能夠讓客戶了解神州控股業務生態圈的文化、技術、品質、服務等全面的綜合實力。

創新中心
圖片



目前，我們正在幫助多個城市打造城市創新中心和產業孵化器，聚合上下游產業資源，匯聚眾多創新的核心技術，賦能產業發展及生態圈打造，構築一個城市智慧化發展以及產業變革的橋樑和紐帶，成為一張靚麗的城市名片。

神州控股十分關注科技與藝術的發展及融合，積極傳播優秀藝術文化，扶持、培養青年藝術家。我們與國內外多家美術學院、信息學院建立了長期穩定的合作關係，吸取國內外優秀的藝術、技術人才，並實踐到專業的社會工作中，使學生能夠接受到更為先進的科學技術，成為適應國際化發展需求的高級專業人才。通過舉辦藝術展覽、展會、論壇、講座、沙龍、公益等活動，探索中國當代藝術的獨特美學價值和前沿科學技術應用，助力青年藝術家成長與發展。



目前本集團已舉辦各類活動100餘場，與八十餘位藝術家建立合作關係，完成多個智慧城市、創新中心、展會的策劃、陳列、硬件配置、內容製作、大數據服務、落地執行等一條龍式項目服務。集團努力嘗試將藝術人文與科學技術協同研究，發展集教學、研究與創作於一體的跨學科、跨界域的新型教研實踐基地，將「信息、生態、智慧」與「創造、發展、共享」和諧地融合，在科學與藝術的旗幟下引領大眾對未來社會的思考。

知識產權

創新是本集團業務發展的核心競爭力，也是我們的價值觀之一。自主知識產權不僅可以作為提高業務能力及收益的重要工具、投資資本及未來的核心產品，更是推動國家新基建、大數據、智慧城市和金融科技等核心行業標準化發展進程的有力驅動。

在知識產權方面，本集團法務部門及各業務單元專人負責涉及商標、專利、軟件著作權和其他知識產權等法律事宜的日常管理工作。二零二零年，本集團完善了知識產權管理辦法，進一步規範各業務單元知識產權的管理工作，維護本集團知識產權利益，保護本集團知識產權不受侵害。

截止二零二零年底，本集團擁有知識產權1,846項，其中軟件著作權1,483項，專利99項，商標264項。

在城市大數據領域，我們擁有自主研發、全球獨有的深網挖掘數據融合技術「燕雲DaaS」國家發明專利及相關產品的軟件著作權，該項技術於2018年獲得國家技術發明一等獎，可在無源代碼、無需原廠商配合的情況下，快速打破城市信息孤島，為用戶節省90%以上的項目溝通協調時間，縮短50%以上的項目實施週期。此外，我們在市民服務、城市管理、產業融合等多個領域，也擁有眾多軟件產品和相關軟件著作權，幫助合作城市建設城市「數據底座」，鏈接城市、企業和市民，打通城市數字生態網絡，快速推進以城市大腦和孿生數字城市為核心的新型智慧城市建設。

在行業大數據領域，我們持續打造協同層的供應鏈全生命週期協同管理軟件，提高供應鏈上下游協同效率。我們擁有供應鏈大數據工具軟件、金庫系列產品的軟件著作權，並已完成金庫產品全面升級，核心產品OMS、WMS、TMS、BMS的技術架構重構。本年度著力打造人力用工、資產管理、供應商管理三個全新系統，為本集團雙十一再創單倉發貨450萬單的行業新記錄提供了堅實的技術保障。與此同時，為改善傳統AGV（自動導引車）揀選方式的不足，我們創新性的提出新型機器人智能揀選方案，可應對超高彈性比的業務場景，在行業應用中具備獨特性和領先性，其中「人機共舞」系列技術獲得國家發明專利。

未來，我們將持續推進知識產權管理，優化知識產權線上維護，使其持續高效運轉；重點進行知識產權資本化及產品化嘗試，爭取形成神州控股的新型業務增長點；繼續積極鼓勵創新，加大自主知識產權研發設計；加強維權力度，積極打擊侵權行為，擴大自主知識產權影響力及價值，並積極參與國家相關行業標準化的推進，為我國的高新科技發展積極助力。

供應鏈及反舞弊

• 供應商及採購管理

在採購管理方面，本集團積極與供應商建立良好的合作夥伴關係，始終堅持以誠信對待供應商，建立了公平、公正的評估體系，保證採購成本和質量的控制，從而提升客戶滿意度。目前，本集團已與2,000多家知名IT設備和服務廠商建立了較長時間的穩定合作關係，其中包括5家海外供應商。通過戰略合作及聯盟，積極探索產業發展與生態建設之道，把國內外先進的技術和產品帶給用戶，為用戶提供全面的解決方案和優質高效的服務，共同提升企業對經濟、社會和環境的整體影響力。

為了保障本集團與供應商在業務往來中各自的合法權益，充分體現公平、公正的合作精神，本集團建立了完備的供應商管理計劃與過程監督機制。在選擇合格供應商方面，通常向至少三家供應商進行詢價，並綜合考慮成本價格、交付週期及供應商技術能力等多種因素。嚴格執行供應商准入標準，根據合作的期限、訂單量及需求性質，核查供應商信用和資質情況，並逐步加大在知識產權方面的管理力度。對於新增供應商，要求其提供必須的資質文件以及相應產品的著作權、知識產權的認證資料。本集團還會密切關注合作供應商在相關媒體上的表現，對於污點供應商會停止合作。

本集團非常注重採購過程中的風險防控，制定了公開透明的採購和招標流程，編製了較為完善的採購管理制度，在ISO質量管理體系及上市公司內控合規管理相關要求下採取必要的管控措施，在採購過程中對供應商的供貨質量、交貨期、技術支持和售後服務等關鍵環節方面的信息進行收集、跟蹤和評價，從而實現對採購過程的合規管理和採購商品的質量控制。

本集團一貫倡導「攜手共贏、共創未來」的合作理念，積極與供應商簽署關於「環境保護和職業健康安全維護倡議」的合作條款。並將環境、商業誠信與道德、用工標準及慣例（如禁用童工等）、職業健康和安全等因素，納入甄選供應商程序和採購決策的考量之中。推動與供應商合作過程中節約資源與能源、保護生態環境、保障員工的健康和安全，為社會可持續發展助力。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股供應商行為守則》及《神州控股可持續採購政策》。

• 反舞弊 重誠信

《中華人民共和國反不正當競爭法》規定，經營者不得利用財物或其他手段賄賂特定的單位或個人，以謀取交易機會或者競爭優勢。《中華人民共和國刑法》規定，單位人員利用職務上的便利，將本單位財物非法佔為己有，可構成職務侵佔罪。此外，針對洗錢等犯罪行為，《中華人民共和國反洗錢法》規定，任何單位和個人發現洗錢活動的，有權向反洗錢行政主管部門或者公安機關舉報。

神州控股深信公平、誠實、廉潔是本集團重要的商業資產，我們嚴格遵守有關反貪腐的法律及法規，提倡正直、進取、協作和創造的價值觀。我們已制定系統的反腐倡廉的制度與措施，以檢查及防範貪污、行賄或任何其他舞弊行為，並持續推進風險管理及風險監控的內部審計。本集團屬於非金融類機構，但風險管理和內部監控部門就日常運營中可能存在的洗錢等犯罪行為保持密切關注，不放過任何可疑的交易。

- **風險管理及內部監控政策**

二零一六年起，我們對風險管理及內部監控政策進行了更新，建立了三道防線制度。第一道防線是本集團各層級業務和職能部門，第二道防線是各業務單元的風險管理及內部監控部門，內部審計部門則擔當第三道防線。該政策明確了不同利益相關者在風險管理與內部監控中的角色與職責，同時強調各個事業部的管理層主要負責所在部門的風險管理和內部監控。一旦發現任何舞弊行為，有關部門的管理層應立即完善監控程序，以防止此類事件的再次發生。風險管理及內部監控部門設有指定的團隊，為各事業部提供內部監控及風險管理支持。內部審計部門亦對各主要業務持續進行審計，以及時和系統地檢查違規行為、識別風險，提高舞弊風險管理及內部監控的有效性。

二零二零年，本集團風險管理評估項目組亦組織對本集團主要相關風險進行了全面評估。風險評估的主要程序包括：風險識別、風險評估和風險應對。其中，對於腐敗風險的評估覆蓋到本集團所有的主營業務，當期末識別或評估出重大貪腐風險。

二零二零年，本集團進一步加強反舞弊制度建設和廉潔從業宣傳，從制度建設、審計監督以及行業誠信聯盟等多角度完善反腐倡廉體系建設。

- **反舞弊及舉報制度**

本集團已公佈《神州控股廉潔從業政策》及《神州控股舉報政策》，向全體員工及供應商、業務合作夥伴傳達關於對舞弊行為零容忍的信息。《神州控股廉潔從業政策》，提倡員工廉潔自律管理，為員工明確了行為規範準則。《神州控股舉報政策》，鼓勵所有員工及供應商、業務合作夥伴，對任何現有或潛在舞弊及違規行為的疑慮都可以進行舉報。舉報政策中明確，員工及供應商、業務合作夥伴，均可以通過舉報信箱：(dchaudit@dcholdings.com)開誠佈公地舉報各種舞弊違規情況。因舉報及時給本集團挽回損失的，同時會獲得舉報獎勵。本集團審計部門會就舉報事項展開調查，舉報人信息會被嚴格保密。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股廉潔從業政策》及《神州控股舉報政策》。

- **舞弊檢查及防範**

當收到關於涉嫌舞弊行為的舉報時，審計部門會被委派獨立地開展有關調查。調查完畢後，如有員工被確認收受任何形式的回扣或其它利益，將被立即解雇，情節嚴重的，本集團會追究其法律責任；如有供應商或其他業務合作夥伴被查實在合作中存在舞弊或其他違規行為，本集團會將其列入黑名單終止合作，情節嚴重的，本集團會追究其法律責任。同時，對於查實有問題的業務部門，將在風險管理及內部監控部門的協助下，採取糾正行動以應對調查過程中發現的業務風險或漏洞。

為營造公平、健康的商業環境，建設良好的供應商合作生態，並對外傳達我們打擊舞弊行為的決心，本集團於截至二零二零年十二月三十一日止年度內，與所有獲正式聘用的供應商均簽署了《合作夥伴廉潔誠信協議》，弘揚廉潔、誠信的合作精神，反對商業賄賂，在信任、誠實、坦率與正直的前提下構築相互之間的合作關係。我們並不知悉我們的供應商參與任何商業賄賂行為。本集團在日常工作中，也不斷加強反商業賄賂的法律、法規教育，開展職業道德宣貫，在本集團內部樹立正氣，堅決抵制歪風邪氣，築牢員工的思想道德防線。本集團制定了嚴格的供應商評價制度和流程，定期對合作供應商進行評價，評價結果不合格的供應商將被納入黑名單終止合作。本集團多年來的良好合作生態，已經得到了眾多供應商的認可和信任。

- **反舞弊宣傳培訓**

為普及反腐倡廉宣傳，本集團所有員工在入職時均會接受課堂形式的反腐敗培訓。二零二零年，為進一步擴大反腐倡廉宣傳力度，本集團審計部聯合法務部和人力資源部，共召開4次廉潔誠信宣講會，對內覆蓋到本集團各業務單元，員工通過線上線下做到了全員參會、100%覆蓋；對外還輻射到部分業務的外部供應商。這些宣講，除了對本集團員工進行了生動的反腐倡廉宣傳外，也對本集團合作的供應商表達了廉潔誠信合作行為要求及長久合作的期望，在本集團內外起到了很好的宣傳及警示作用。



廉潔科捷 关乎你我

FY20科捷物流东区供应商大会

神州控股反舞弊
宣傳培訓



- **舞弊違規查處案例**

在做好宣傳攻勢的同時，本集團審計部門不放棄任何一條相關線索，大力度開展反腐調查，並依法依規嚴肅處理。二零二零年，共查處1起舞弊或違法違規行為，涉及1名員工。某倉庫勞務人員張某，涉嫌盜竊倉內貨品，金額總計人民幣2,543元。根據《神州控股廉潔從業政策》相關規定，張某已被開除，並依法移送司法機關。二零二零年十一月，司法機關一審判決張某有期徒刑九個月，並處罰金人民幣五千元。

• 行業誠信聯盟

二零一九年上半年，本集團加入陽光誠信聯盟 (Trust and Integrity Enterprise Alliance)。陽光誠信聯盟由行業知名企業發起成立，以誠信經營為使命，共同推廣廉潔自律、奉公守法的經營理念，共同打造誠信經營、放心消費的商業環境，共同構築科技反腐敗、反欺詐、反假冒偽劣的安全長城，共同提升成員內控部門的履職能力和員工的職業道德建設，引領中國商業文明的發展。目前陽光誠信聯盟成員企業已超500家，包括百度、京東、美團、寶潔、騰訊、小米、滴滴等眾多知名企業。

本集團作為陽光誠信聯盟的成員企業，在反腐敗等方面與聯盟進行數據及信息共享，共同打造陽光誠信的商業環境；通過反刷單、反炒信、反欺詐的交流平台，集聯盟力量打擊黑色產業鏈，建立品牌保護合作機制；通過信息安全共享機制，交流和共享信息安全調查經驗，共同打擊信息安全犯罪。聯盟失信信息共享系統對本集團人力資源開放，實現違法違規人員的信息共享，對違法違規人員自動識別和預警，提高違法違規成本，共築「守信者一路綠燈，失信者處處受限」的企業廉潔環境。

環境

環境的保護和天然資源的保育是我國的基本國策之一。《中華人民共和國節約能源法》規定，任何單位和個人都應當依法履行節能義務。《中華人民共和國環境保護法》規定，一切單位和個人都有保護環境的義務，企業應當減少廢棄物排放和對生態的影響。我們承認環境保護及天然資源保育的重要性，我們亦秉承著重視環保和可持續發展的原則進行日常經營和業務運作。於二零二零年，本集團遵守了所有適用的保護和保育環境的法律及法規。

本集團對於環境管理有著嚴格的管理標準，旗下公司已取得《ISO14001環境管理體系認證證書》。我們注重在日常工作和運營中實施節能環保，打造低碳、綠色、環保的工作模式。同時，我們採取多項措施提高能源利用效率，減少能源消耗，減少有害排放和廢棄物。另外，我們還致力於用科技創新的手段，助力城市生態環保。通過以上各種措施，最大限度降低對環境及氣候變化的負面影響。

• 助力生態環保

神州控股致力於用創新科技助力城市生態環保。在北京市延慶區，神州控股攜手延慶區政府，圍繞延慶區建設國際一流生態文明示範區的戰略目標，充分運用物聯網、大數據、雲計算等先進技術手段，建立天空地一體、上下協同、信息共享的延慶智慧環保系統，在生態環境立體監測、環境信息綜合分析、大數據預測預警等方面，具備精準高效實施環境治理的能力，為「世園會」和「冬奧會」提供高質量的環境保障，助推延慶區的整體生態環境質量達到國際一流。北京市延慶區也因此榮獲「2019中歐綠色智慧城市-技術創新城市」殊榮。

延慶智慧環保系統圖



在項目實施中，神州控股通過應用基於「國家技術發明獎一等獎」技術成果轉化的燕雲DaaS平台，實現了環保局與其他機構的數據打通與業務協同，能夠測算多重因素對區域環境的影響，並通過網格化平台及APP實現了環境執法線上與線下的協同，增強了環境執法的時效性，提高了執法效率，為環保局在環境業務上的決策提供了有效的數據支撐與方案參考。

• 節約能源

本集團主要辦公樓宇、數據中心及倉庫採取的節能降耗措施包括：

• 節約用電

1、中央空調主系統

在滿足員工需求和辦公舒適環境的前提下，根據環境氣溫變化，嚴格控制設備的啟停時間，通過調整中央空調主機冷熱水出水溫度來實現節能目標。

2、電梯運輸系統

調整電梯的運行管理方式，通過分散控制、合理地維修維護與科學的日常管理，實現更節能的目標。

3、 照明設備系統

主要辦公大廈及倉庫採用了新型低功率LED節能燈具，同時從管理入手，對所有公共區域的照明及設備開關約定啟停時間，劃分負責部門和責任人，嚴格執行照明時間從而實現降耗的目標。室外道路、停車場照明則隨季節變化隨時進行調整。

4、 給排水系統

供水採用變頻技術控制水泵運行，排水通過液位控制自動運行，實現節能目標。

5、 通風系統

新風機組隨室外溫度開啟，如春季10:00---15:00，夏季8:00---18:00，秋季10:00—17:00，冬季不開；以實現節能目標。

6、 數據中心

本集團的數據中心採用多個微模塊封閉冷通道，冗余精密空調製冷，恆溫恆濕，製冷效率高。通過虛擬化技術減少物理服務器數量，在降低計算設備能耗的同時，因發熱量下降，空調製冷能耗也有所降低，整體PUE值低於1.5。

近幾年，本集團致力於在數據中心建設高密度的虛擬化集群，將原有的老舊物理服務器中的系統遷移到虛擬化集群中，僅通過少量高性能服務器組成的集群替代原有大量物理服務器。二零二零年度，數據中心共下架了264台物理服務器，僅服務器耗電量每年可以降低70萬度。

• 節約用水

- 1、 我們在公區衛生生活用水處，均張貼「節約用水」的宣傳圖片；同時定期檢查供水設施，發現有跑、冒、滴、漏現象，及時安排維修。
- 2、 對於空調用水、給排水等閥門管道，本集團值班人員會定期巡視，發現問題及時處理。

• 節約用紙，最大限度使用可再生資源

- 1、 提倡無紙化辦公：本集團統一信息系統建設，實現辦公自動化，推行電話會議、視頻會議、網絡會議等會議解決方案，並推行電子發票無紙化報銷，最大程度降低紙張使用。
- 2、 對已作廢的單面紙張，在允許的情況下盡可能回收二次利用。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股能源政策》。

• 減少排放

本集團主要辦公樓宇及倉庫採取的減排措施包括：

- 直接減少碳排放：旗下智慧產業鏈業務，採取措施減少物流車輛尾氣排放，如北京按照「國家第六階段機動車污染物排放標準」更換車輛，同時鼓勵合作承運商在城區使用電動能源車配送。
- 間接減少碳排放：鼓勵通過視訊會議、線上溝通等，降低差旅出行頻率，間接減少碳排放。
- 保障辦公場所空氣質量合格：二零二零年對大廈進行集中空調通風系統清洗，並對新風量、送風中可吸入顆粒物和有害病菌數量等進行檢測，保障辦公場所空氣質量合格。
- 保障大廈污水排放符合標準：二零二零年對餐飲污水排放加裝油水分離淨化裝置，並對餐飲污水的化學需氧量、氨氮、懸浮物、PH值等進行檢測，符合國家污水排放標準。
- 保障大廈油煙排放符合標準：二零二零年對餐飲油煙排放加裝油煙淨化裝置，並對固定污染源廢氣進行顆粒物、飲食業油煙、非甲烷總烴等指標進行檢測，符合國家排放標準。

• 保護環境

本集團主要辦公樓宇、數據中心及倉庫採取的保護環境的措施包括：

- 辦公環境、用餐環境中採用環保傢俱，避免空氣污染。
- 積極響應垃圾分類的政策，在辦公等區域投放不同種類垃圾桶，對各類垃圾分別收集，區別處理，最大限度減少環境污染。
- 對於工作和生活中產生的廢棄物，分別進行處理：辦公地點產生的固體廢棄物、危險廢棄物，由各部門負責隨時清掃、收集，並送到指定的地點；餐廚垃圾和廢油由環衛部門的指定處理單位進行收集，集中處理；物流服務過程中產生的固體廢棄物，由工作場所人員在每天下班前進行收集，並按分類標識放入指定的垃圾桶。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股環保政策》。

• 應對氣候變化

本集團深明應對氣候變化的重要性。為保障本業務正常運營，除做好日常夏季防暑、冬季防寒、春秋季防火之外，我們對汛期水澇、冬季暴雪等災害可能給生產生活造成的影響也做了應急預案，本集團會提前發佈預警和進行響應，以盡量減緩氣候變化及其為業務運營帶來的影響。同時，我們還努力運用大數據軟件等高科技手段，助力政府部門和其他用戶積極應對氣候變化帶來的影響，如使用智能交通系統及時開展災害氣候條件下的人員交通疏散等決策。

面向未來，我們致力於推動本集團「碳達峰、碳中和」目標的實現，把減少碳排放作為我們可持續發展的重要目標之一，以更好地應對氣候變化。相關措施包括：

- 減低溫室氣體排放量，減少碳足跡。
- 考慮並採取最佳舉措，以提高業務營運所使用能源的效益。
- 盡可能使用可再生能源、低碳及具能源效益的產品和物料。
- 在可行的情況下增加物業的綠化面積，以減緩氣候變化風險。
- 適時監察及應對與氣候變化相關的市場、技術及政策的最新發展。

訪問我們的網站，以下載我們的《神州控股氣候變化政策》。

• 環境績效指標

以下為本集團部分環境績效指標，依據《環境、社會及管治報告指引》編製。除另有說明者外，下面數據涵蓋本集團位於中國大陸的主要辦公樓及數據中心。

從下表可以看到，由於進一步降低了本集團自有車輛的使用，本集團二零二零年直接使用汽油、柴油和天然氣產生的溫室氣體排放量由二零一九年的62.94噸，降低到二零二零年的44.19噸，下降率為29.8%。

排放物及廢棄物 類型	截至十二月三十一日止年度	
	二零二零年	二零一九年
溫室氣體排放總量 (噸)	1,326.97	1,280.89
直接溫室氣體排放量 (噸)	44.19	62.94
其中：汽油 (噸)	6.00	13.65
柴油 (噸)	12.25	22.48
天然氣 (噸)	25.94	26.81
間接溫室氣體排放總量 (噸)	1,282.78	1,217.95
其中：外購電力 (噸)	1,282.78	1,217.95
人均溫室氣體排放量 (噸／員工)	0.09	0.09
有害廢棄物量 (噸)	1.00	
人均有害廢棄物 (噸／員工)	0.00007	二零一九年
無害廢棄物量 (噸)	1,200.00	未統計該數據
人均無害廢棄物 (噸／員工)	0.08	

備註：

1. 基於業務性質，本集團的主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用燃料及由化石燃料轉化的外購電力。
2. 本集團的溫室氣體清單主要為二氧化碳。截至二零二零年十二月三十一日止及二零一九年十二月三十一日止年度的溫室氣體排放數據均按二氧化碳當量呈現，並根據中華人民共和國生態環境部公佈的《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》，及《2006年IPCC（政府間氣候變化專門委員會）國家溫室氣體清單指南》中所載的適用係數進行核算。二零二零年度碳排放總量，較二零一九年度碳排放增加46.08噸，增長率為3.6%，主要增長原因為本集團科捷物流業務擴張、倉庫增加導致的用電量增加。
3. 汽油及柴油的消耗，主要來自集團自有的車輛。
4. 天然氣的消耗，主要用於集團大廈供暖等設備。
5. 本集團的辦公樓運營涉及的有害廢棄物類型，主要包括打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒、部分電器設備產生的廢棄電池。這些有害廢棄物均集中管理，並交由有資質的回收單位進行回收。
6. 本集團的辦公樓運營涉及的無害廢棄物類型，主要包括生活垃圾和無害辦公廢棄物。生活垃圾由物業管理公司及廚餘垃圾回收商處理，不能單獨計量。我們根據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污係數手冊》，對辦公樓產生的生活垃圾進行了估算。無害辦公廢棄物集中交由回收商進行回收處置，數據統計包括本集團位於中國大陸的所有辦公樓。

資源使用 類型	截至十二月三十一日止年度	
	二零二零年	二零一九年
能源消耗總量 (兆瓦時)	16,202.98	16,271.69
直接能源消耗量 (兆瓦時)	1,905.96	2,683.82
其中：汽油 (兆瓦時)	310.40	705.93
柴油 (兆瓦時)	409.60	751.95
天然氣 (兆瓦時)	1,185.96	1,225.94
間接能源消耗量 (兆瓦時)	14,297.02	13,587.88
其中：外購電力 (兆瓦時)	14,297.02	13,587.88
人均能源消耗總量 (兆瓦時／員工)	1.13	1.13
自來水用量 (噸)	80,497.53	56,017.12
人均自來水用量 (噸／員工)	5.59	3.89
蒸汽用量 (噸)	718.10	967.48
人均蒸汽用量 (噸／員工)	0.05	0.07
包材總用量 (噸)	25,996.87	21,391.70
平均每單消耗量 (噸／訂單)	0.000250	0.000246

備註：

1. 本集團的使用水源來自市政自來水供水，二零二零年度自來水用量，較二零一九年度增加24,480.41噸，增長率為43.7%，主要增長原因為本集團科捷物流業務擴張、倉庫增加導致的用水量增加。
2. 本集團使用的蒸汽來源於市政供暖單位。
3. 能源消耗量，根據外購電力和燃料的消耗量及《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、《綜合能耗計算通則》中轉換因子計算。
4. 本集團使用的包材主要為智慧產業鏈業務所使用的包裝紙箱，木箱因用量極少，未進行統計。