



股份代號：00861.HK

神州數碼控股有限公司*

2024

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and
Governance Report



*僅供識別

於百慕達註冊成立之有限公司

目錄

概要

主席致辭	2
關於本報告	4
關於神州控股	6
董事會 ESG 聲明	6
ESG 管理體系	6

2024 年 ESG 績效	11
---------------	----

2024 年 榮譽獎項	13
-------------	----

2024 年 ESG 亮點實踐：數智雙擎驅動，創新引領未來

1. 打造數實融合新範式——數據智能推動千行百業價值重構	16
2. 探索供應鏈發展新路徑——創新技術賦能企業提質降本增效	17
3. 構建客戶服務新格局——普惠服務助力可持續生態共榮	18

1.0 管治篇（G）：打造負責任的企業治理體系

1.1 管治架構與道德規範	20
1.2 風險管理與內部控制	22
1.3 數據安全與隱私保護	23
1.4 科技創新與品質保障	27
1.5 供應鏈管理	31

2.0 環境篇（E）：構建可持續的數字服務生態

2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰	34
2.2 節能減排：助力綠色生態發展	35
2.3 智慧供應鏈：技術創新護航生態	38
2.4 數智化方案：引領行業綠色轉型	41

3.0 社會篇（S）：繪就有溫度的和諧社會圖景

3.1 合規用工	44
3.2 員工發展	49
3.3 員工關愛	52
3.4 社區共建	53

關鍵績效表

環境部分	56
社會部分	57

附錄：

附錄 1：香港聯交所 ESG 守則索引表	60
附錄 2：GRI 標準索引表	63

概要

2024 年 ESG 概要

主席致辭

關於本報告

關於神州控股

董事會 ESG 聲明

ESG 管理體系



主席致辭

2024 年，是全球經濟加速重構的一年，也是充滿挑戰的一年，全球形勢錯綜複雜，行業發展增速緩慢，同時，AI 正在以前所未有的速度迭代升級，市場關注度持續居高不下，面對複雜多變的外部環境與日新月異的技術浪潮，我們始終秉持“成就客戶、創造價值、追求卓越、開放共贏”的價值觀，以科技創新為引擎，以可持續發展為底色，在推動企業高質量發展的同時，積極履行社會責任，書寫了屬於神州控股的 ESG 新篇章。

過去一年，神州控股在依托核心技術推動行業數字化方面成效顯著，並與生態夥伴一道為數字經濟發展貢獻新的力量。我們以“AI for Process”為核心理念，通過數據智能技術賦能行業數字化轉型升級，在智慧供應鏈、工業製造、金融科技、連鎖酒店等領域持續突破，實現了技術與商業價值的雙重躍升。在技術創新層面，公司持續加大技術研發投入。我們的“燕雲 DaaS”核心技術持續升級迭代，在各個行業的數據價值挖掘釋放中發揮關鍵作用；我們的供應鏈控制塔聚焦於供應鏈管理的每一個細節，助力客戶實現了大幅的降本增效；我們的中台一體化產品“六合上甲”先後在多個省級農信農商落地實施，進一步提高當地金融服務效率和安全水平。我們成功舉辦“數雲原力大會”以及“數據 +AI 賦能政企新質生產力論壇”等活動，聯合生態夥伴推動 AI 技術在多領域的規模化落地，開創了“數據 +AI+ 場景”的行業新範式。同時，我們在境外展開布局，伴隨多家大型企業出海，也為當地的數字化發展樹立了創新標杆。神州控股的每一步都在努力為客戶創造價值。

作為一家香港聯交所主板上市公司，我們在推動主營業務健康發展的同時，始終將環境、社會與治理責任融入戰略內核，致力於構建技術向善、發展向綠的可持續生態格局。

在“雙碳”目標指引下，我們將綠色理念貫穿技術研發與運營全流程。通過智能算法的持續優化和極致細節的微創新，推動供應鏈各環節的能效提升；依托智算中心節能技術的創新，探索數字基礎設施的低碳轉型；更以開放協作的姿態，在每一個產業園

區和物流園區將綠色解決方案賦能產業鏈夥伴，共同構建減碳生態圈。我們堅信，技術創新是應對氣候挑戰的關鍵路徑，而企業的環境責任不僅在於自身的綠色運營，更在於以科技之力推動整個生態體系的可持續發展。

人才是企業最寶貴的財富，也是社會進步的核心動力。我們持續完善多元化、包容性的組織體系，重點關注“三新”（新員工、新晉升幹部和新轉崗幹部）的成長，為員工打造開放創新的發展平臺。通過系統性培訓體系與職業發展通道，助力每位員工實現自我超越；通過健全的福利保障與互助機制，傳遞“以人為本”的溫度。在社會責任領域，我們深耕教育公平與鄉村振興，讓數字技術突破地域與資源的限制，為欠發達地區注入發展活力。當自然災害來襲時，我們的應急響應系統始終衝鋒在前，以科技之力守護生命之光。

有效治理是基業長青的基石。我們以《時間的力量》為指引，以工作週報為抓手，讓戰略執行的有效性提高到一個新的層級。同時，公司將合規理念深植於運營血脈，通過全員覆蓋的廉潔文化建設與供應商協同治理，築牢反腐敗防線。更以客戶滿意度為標尺，持續優化服務質量，贏得市場的廣泛信賴。這些實踐讓我們獲得了衆多機構的評級認可，也印證了利益相關方對我們的長期信任。

站在技術革命與文明演進的歷史交匯點，我們清醒的認識到數字文明將為全社會帶來顛覆性的影響，企業的發展方式、環境的影響因素、社會的結構體系以及組織的

治理方式都將發生翻天覆地的變化。在此背景下，需要我們以更加開放的心態和創新的思維擁抱時代的潮湧。

首先，我們將以蛻變的方式實現組織的進化，將數字化轉型作為保證卓越運營的技術手段，讓卓越運營的治理理念深入人心，並成為公司的核心競爭力，同時，我們要基於戰略發展需要引進更多優秀的人才，讓更多人與我們共同創造，共享成果。我們要努力成為也相信自己可以成為變革中最後的 10%。

再則，我們將持續深耕數據要素的價值釋放和人工智能的場景應用，以前沿數據技術推動人工智能的場景化落地。通過建設開放創新的技術生態，加速 AI 與產業需求的深度融合，讓智能技術真正成為普惠社會的“數字底座”。未來，我們的解決方案將更深度融入綠色低碳、民生福祉、全球協作等關鍵領域，以技術之手描繪更美好的數字文明圖景。

同時，ESG 不是獨行之路，而是衆行之志。我們將携手上下游夥伴構建責任共同體，通過技術共享、標準共建、能力共培，推動產業鏈的整體可持續發展。在供應鏈構建的“倉網+運網”生態體系中，在涵蓋數據智能各領域的“百旗行動”中，以及在遍布全國的 2,600 多個生態網點中，我們願做先行者，更願做賦能者，以數字化工具助力中小企業跨越轉型鴻溝。

最後，面對數字經濟的全球化浪潮，我們將積極推動中國技術標準與國際實踐的互鑒融合。在全球範圍以尊重

多元文化為前提，我們將探索技術賦能全球可持續發展的創新模式。我們堅信，數字技術的無界特性，終將消弭發展鴻溝，成為構建人類命運共同體的數字紐帶。

當今時代是一個孕育無限可能的時代。當數字技術穿透時空界限，當可持續發展成為全球共識，企業已不僅是經濟價值的創造者，更是文明進步的推動者。神州控股願以“數字中國”的初心為炬，以技術創新的銳氣為刃，以責任擔當的胸懷為帆，與所有同行者一道，在可持續發展的征途上踏浪前行，共同書寫屬於這個時代的壯麗篇章！

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《環境、社會及管治報告守則》，並參考聯合國 2030 年可持續發展目標（SDGs）、全球報告倡議組織（GRI）的相關規則而編制，旨在向廣大利益相關方闡述我們的環境、社會及管治政策，以及年內的工作與成果。

報告範圍

時間範圍：本報告涵蓋 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間。為保證敘述的完整性和連續性，部分內容適當追溯或延展。

組織範圍：報告中“神州控股”“我們”“本集團”“公司”主要指神州數碼控股有限公司及其附屬公司。除非特別注明，本報告所載內容涵蓋神州數碼控股有限公司及其所有附屬公司。

編制依據

本報告依據以下標準編制：

- 香港聯交所上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》
- 聯合國 2030 年可持續發展目標（SDGs）
- 全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告標準

相關報告索引信息請參考：

- 附錄 1：香港聯交所 ESG 守則索引表
- 附錄 2：GRI 標準索引表

數據說明

數據來源：本報告所引用的全部信息數據來源於公司正式文件、經過審計的公司年報、經公司職能 / 業務部門統計 / 匯總與審核的相關數據信息。

計量說明：如無特殊說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告原則

本報告遵循以下報告原則：

重要性原則：結合本集團戰略和營運情況，確定對公司業務營運可持續性有重大影響的關鍵領域。

量化原則：盡可能用量化數據展示相關環境和社會事宜，同時披露相關折算假設、計算方法及依據。

一致性原則：披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有），確保數據可比性，避免誤導報告使用者。

報告獲取方式

本報告的在綫閱讀版本將在神州控股官網的 ESG 專頁（ESG - Sustainability Reports - DC Holdings）發布，歡迎查閱。



關於神州控股

神州數碼控股有限公司（簡稱“神州控股”）於2000年成立，2001年在香港聯合交易所主板上市（股票代碼00861.HK）。自成立以來，公司始終以“數字中國”為初心和使命，秉持“成就客戶、創造價值、追求卓越、開放共贏”的核心價值觀，立足中國，放眼全球，不斷突破創新。公司堅持理念領先、技術領先、實踐領先，從IT基礎設施服務、整合IT服務、智慧城市服務，到全面聚焦大數據+AI戰略，始終致力於以自主創新技術與實體產業場景深度融合，持續推動產業數智化升級與商業價值重構，用科技賦能實體經濟高質量發展。

當前，公司正全力推動數據要素價值釋放與AI技術的商業化應用，以“AI for Process”理念，結合一站式端到端數據智能解決方案，為企業流程優化和智能決策提供支撐，讓數據創造價值，讓AI賦能企業發展。在智慧供應鏈、工業製造、金融科技及連鎖酒店等核心場景，公司擁有廣泛的服務網絡和領先的行業地位，在推動行業數智化方面積累了豐富的行業經驗和生態夥伴資源。同時，公司基於全行業適配的技术能力，不斷推動核心技術和解決方案在各行業的落地應用。此外，公司已在境內外多個國家和地區建立了成熟的業務渠道和廣泛的合作關係，為全球化發展奠定了堅實基礎。

面向未來，公司將聚焦核心能力建設，加強技術創新研發，持續深耕核心場景，不斷促進實體經濟與數字經濟融合，打造新質生產力，深入推進數字經濟各方面建設，與更多志同道合的優秀企業建立生態合作夥伴關係，攜手邁向數智未來！

董事會 ESG 聲明

本公司及董事會遵守香港聯交所上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》的各項要求，持續推動集團完善環境、社會和管治的管理體系，致力於將ESG深度融入公司重大決策與業務實踐，不斷加強本董事會在集團ESG事務中的監督與參與力度。

董事會對公司ESG相關事宜擁有最高權力，負責評估及厘定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保集團已設立適宜且有效的ESG風險管理及內部監控系統，對集團的ESG策略、匯報及監管承擔責任。董事會授權審核委員會，定期審閱本集團的環境、社會及管治策略，以確保與集團發展的策略保持一致，並定期向董事會匯報。

董事會建立了系統化ESG風險管理流程，用於評估及管理與ESG相關的重要事宜，關注這些事宜對公司業務發展可能帶來的風險影響。董事會定期根據既定的ESG相關目標檢討目標達成進度，確保公司在可持續發展方面的承諾得到有效執行，並及時調整策略以應對不斷變化的市場環境與監管要求。

ESG 管理體系

ESG 管理架構

可持續發展策略

神州控股致力於實現企業價值與社會價值的融合統一，積極探索企業的可持續發展之路。公司將環境、社會及管治因素，全面融入本集團的日常營運及管理，作為企業發展策略的重要組成部分。作為一家以自主創新大數據及AI技術賦能供應鏈、工業製造和金融等核心場景的高科技企業，神州控股力爭成為ESG實踐的領跑者，攜手各利益相關方創造更多共享價值。

ESG 管治架構和匯報機制

董事會作為公司 ESG 管理最高決策機構，負責制定公司 ESG 戰略與目標、評估重大 ESG 風險，並將 ESG 考慮納入決策過程，以促進公司的可持續發展。在 ESG 方面，公司建立完善的工作組架構，以確保 ESG 工作的有效推進：

- **ESG 指導委員會：**由高級管理層組成，負責明確 ESG 戰略實施路徑，制定 ESG 工作計劃，監督 ESG 工作組，以達成 ESG 目標。

- **ESG 協同委員會：**負責協調各部門 ESG 工作，推動 ESG 理念在公司各層級的貫徹落實，確保 ESG 實踐與業務運營的有效融合。

- **各相關部門 ESG 業務代表：**在各自部門內負責 ESG 相關工作的實施，收集 ESG 數據，落實 ESG 管理舉措，並向 ESG 協同委員會反饋實施情況。

利益相關方溝通

利益相關方溝通機制

神州控股構建了全方位、多層次的利益相關方溝通體系，將其作為企業可持續發展戰略的核心支柱。公司秉持“開放透明、互利共贏”的溝通理念，在嚴格履行信息披露義務的基礎上，主動搭建多維度交流平臺，通過定期與不定期溝通相結合的方式，確保與政府機構、投資者、媒體、客戶、員工、社區及供應商等利益相關方保持順暢、及時的信息共享。我們針對不同利益相關方關注的核心議題，採用差異化的溝通策略，使公司能够更好地瞭解各方期望，並將其融入企業發展決策中。

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 - 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

2024 年，公司與投資機構開展線下交流約 210 餘次，在微信公眾號和小程序開設投資者旗艦店發佈相關資訊和公開路演資訊，其中線上公開路演累計流覽量 5,000 餘次；積極與公眾開展全方位交流與溝通，年內受到新聞媒體關注報導近 30,000 篇次，充分體現了公司對多方溝通的重視程度和實際行動。通過持續深化溝通機制，公司不僅分享發展信息，更廣泛收集各方建議，促進企業的可持續健康發展。



公司在第七屆數字中國建設峰會上舉辦分論壇，與政府、客戶及行業專家共商數據智能賦能政企新質生產力方案



公司與長春新區、鵬城實驗室開展大模型賦能產業研討會



公司受邀出席中信證券 2024 年資本市場論壇並作 AI 賦能工業製造主題演講



昆山市政府參觀公司科技創新產業園和華東物流園

ESG 議題重要性評估

公司採用科學方法識別和評估 ESG 重要議題，確保公司資源能夠投入到最具影響力的可持續發展領域。我們根據利益相關方溝通調查問卷結果、結合集團實際情況，同時參考國內外行業最佳實踐，從“對公司及業務運營重要性”和“對利益相關者重要性”兩個維度進行分析，篩選並形成重要性議題矩陣，為 ESG 管理提升及 ESG 報告編制指明方向。

重要性議題評估結果顯示，數據安全與隱私保護、知識產權管理、客戶滿意度、政府監管和吸引與挽留人才位於矩陣的高優先級區域，這些議題既反映了公司作為科技企業的特性，也體現了當前市場環境下的核心關注點。

公司將評估結果中涉及的重要議題納入 ESG 管理體系，制定了相應的管理措施和改進計劃。例如，針對數據安全議題，加強了信息系統安全防護；對於員工福利與培訓，完善了人才培養及考核機制；在環境管理方面，強化了節能減排技術應用。這些措施不僅回應了利益相關方的期望，也促進了公司業務的可持續發展。



績效

2024 年 ESG 績效

A decorative white line graphic consisting of a horizontal segment, a diagonal segment sloping downwards to the right, and another horizontal segment continuing to the right edge of the page.

環境篇

推進節能降耗，保護生態環境

碳排放總量
6,836.91 萬噸
人均碳排放量 **0.35** 噸

用水總量
93,802.28 噸
人均用水量 **4.87** 噸

廢棄物總量
5,035.36 噸
人均廢棄物產生量 **0.26** 噸

包材使用總量
16,197 噸
單均包材使用量 **0.000104** 噸

環境合規率
100 %

為全球
19,268 人 提供就業機會，同比增長 **15%**

女性員工
4,751 人 占比 **24.66%**，
高級管理層女性占比 **16.2%**

員工流動率
21.76 % 連續 **4** 年下降

員工互助基金會入會
7,413 人 2024 年完成救助員工 **14** 例、
理賠金額近 **80** 萬元

員工平均培訓時長
11.78 小時 員工培訓率 **100%**，
培訓時長較上年度增長 **22%**

援建希望小學
10 所 並持續運營 **10** 餘年，
分布 **9** 個省份

希望小學累計培養畢業生
16,289 人 在校學生 **3,104** 人

與全國各地多級政府、協會、企業與金融機構進行產業合作及創新，服務全國數百萬涉農群體

社會篇

助力員工發展，激發社區活力

管治篇

強化企業治理，促進合作協同

與投資機構的線下交流約 **210** 餘次在微信公眾號和
小程序開設投資者旗艦店發佈相關資訊和公開路演資訊，
其中線上投資者公開路演流覽量 **5,000** 餘次；
積極與公眾開展全方位交流與溝通，年內受到新聞媒體關
注報導 近 **30,000** 篇次

反貪腐廉潔培訓員工覆蓋率 **100** %

供應商（非原廠）
《合作夥伴廉潔誠信協議》簽署率 **100** %

擁有技術人員
占比 **87.16%** **16,794** 人

擁有發明專利、
軟件著作權等自主知識產權 **3,177** 項

牽頭參與編寫並發布各類國家、
行業及團體標準 **92** 項 在研 **92** 項

客戶投訴成立率 **0.022%**，客戶投訴解決率 **100%**

榮譽獎項

2024 年 榮譽獎項



2023-2024 年 ECR 案例最佳實踐項目

ECR 專業委員會

ESG 新標杆企業獎

證券之星

2024 北京民營企業社會責任百強

北京市工商聯

2024 致遠獎 ESG 先鋒獎

財聯社

2024 年港股上市公司 ESG 卓越表現 TOP 100 第 28 位

華證指數

2024 年港股上市公司 ESG 公司信息技術行業 ESG 績效榜第 1 位

華證指數

最佳 ESG 公司獎

智通財經

最佳 PR 團隊

智通財經

最佳投資者關係團隊獎

財聯社

2024 年度企業社會責任優秀獎

界面新聞

2024 年度影響力企業

藍鯨新聞

最具品牌價值獎

財聯社

最佳價值創造獎

路演中 卓越 IR

最佳投資者關係項目

路演中 卓越 IR

金曙光獎 - 最佳 ESG 實踐之光獎

證券市場周刊

2024 大數據解決方案 TOP 50 第 1 位

互聯網周刊、德本諮詢、中國社會科學院信息化研究中心

2024 數據智能服務提供商 TOP 50 第 1 位

互聯網周刊、德本諮詢、中國社會科學院信息化研究中心

2024 數字孿生解決方案提供商 TOP 50 第 1 位

互聯網周刊、德本諮詢、中國社會科學院信息化研究中心

2024 世界計算大會專題展優秀成果

世界計算大會組委會

亮點實踐

2024 年 ESG 亮點實踐：數智雙擎驅動，創新引領未來

1. 打造數實融合新範式——數據智能推動千行百業價值重構
2. 探索供應鏈發展新路徑——創新技術賦能企業提質降本增效
3. 構建客戶服務新格局——普惠服務助力可持續生態共榮

2024 年 ESG 亮點實踐：數智雙擎驅動，創新引領未來

在當今數智化浪潮中，神州控股始終秉持創新驅動的發展理念，高度重視人工智能（AI）技術的創新與應用。我們專注探索 AI 技術在數智化解決方案領域的無限可能，致力於通過精心構建智能化、綠色化的解決方案，為合作夥伴帶來全方位的價值提升，攜手合作夥伴共同在數智化時代的賽道上創造更加輝煌的業績。2024 年，神州控股積極發揮技術優勢與行業資源整合能力，不斷探索數智化應用新場景。

1. 打造數實融合新範式——數據智能推動千行百業價值重構

2024 年 5 月 9 日，神州控股、神州信息、神州數碼集團共同舉辦的“數雲原力大會”開幕式在深圳神州數碼國際創新中心（IIC）召開。此次大會以“AI 著陸 創想無界”為主題，聚焦 AI 技術在各行業的落地應用，宣布以客戶為中心的 AGI 時代新價值主張。本次大會為期 20 天，期間在 5 月 24 日第七屆數字中國建設峰會上，神州控股同步主辦了“數據+AI 賦能政企新質生產力論壇”，成為本屆數雲原力大會的一大亮點。在兩次活動中，神州控股全面展示了自身“AI 基礎設施+數據智能平臺+AI 應用及行業解決方案”的全棧技術能力。在 AI 基礎設施方面，神州控股以仿真模型+知識圖譜+人工智能為核心，構建“算力、算據、算法”一體化算力中心架構，讓智算中心的算力獲得進一步增值；在公共數據治理和應用方面，神州控股重點展示了基於自身在打破數據孤島、促進數據流通和價值挖掘方面的核心技術優勢，打造的公共數據運營平臺和數據治理相關技術成果，賦能政企客戶的數據價值釋放；在 AI 應用及商業解決方案方面，神州控股重點展現了公司在核心供應鏈場景以及智慧水利場景的應用成果。



- 在智算中心建設及應用領域，通過 HISO 異構智算調度運營平臺、HICA 異構智算加速平臺及全液冷整機櫃，有效解決了異構智算資源利用率低、能耗高等問題，助力企業構建高性能、低能耗的智算基礎設施。以長春新區智算中心項目為例，公司在智算中心平臺方案中通過中藥材大模型的中藥循證證據生成，新適應症、新療法挖掘以及質量評價體系構建等能力，為中藥西釋、老藥新用創造了條件，也為中藥產業發展提供了智慧助力。
- 在公共數據治理和應用領域，基於多年政企數據治理實踐積累和沉澱，公司通過認識數據、淨化數據以及提供以數據標準和元數據為基礎的資產管理，進一步保障數據的共享和流通，通過構建完善的數據治理體系，實現對數據的有效管理和利用。公司打造的公共數據運營平臺，可通過智能化分析公共數據，賦能城市民生、醫療、金融等場景，提升用戶體驗與服務效率，為城市可持續發展注入新動能，實現傳統的政務服務、城市感知、城市治理等領域應用的智慧升級。
- 在智慧水利領域，神州控股建設了城市知識圖譜平臺，可應用於水安全、水環境仿真、智能運維、智能調度等場景，大幅提高水利知識的應用效率，並從人工智能模型與機理模型的融合角度、大語言模型業務應用方面，持續深耕挖掘，為發展水利新質生產力提供助力。



2. 探索供應鏈發展新路徑——創新技術赋能企業提質降本增效

神州控股深耕智慧供應鏈領域二十餘年，積累了豐富的實體業務運營經驗，構建了覆蓋倉儲物流、運輸配送、電商運營、跨境貿易及供應鏈數字化系統的全鏈條服務體系。公司以“技術驅動+場景深耕”為雙引擎，將技術與行業解決方案深度融合，持續打造以技術穿透場景的差異化競爭優勢，赋能客戶實現供應鏈精益化管理。

公司依托自主研發的全鏈路供應鏈數字化系統，打造可視化數據看板、智能調度及異常預警等功能模塊，顯著提升業務附加值。以供應鏈控制塔為例，通過打通採購、製造、銷售、倉儲、運輸、配送等供應鏈各環節數據，構建多維度可視化決策中樞，動態優化交付方案，實現運營效率提升與成本精準管控。燈塔客戶案例中，公司為食品行業頭部企業完成 12 大系統集成與 150 項功能開發，實現廠內外運輸、倉儲等核心環節全鏈路可視化管理，支持 60 餘崗位千餘人同時作業，具備智能調度、異常預警、動態監控等核心功能，助力客戶發貨效率提升 20%、場內物流效率增幅超 20%、倉庫效能提升 5%、耗材用量減少 65%。該項目先後斬獲中物聯 2024 “人工智能+”應用場景挑戰賽雙料獎項及客戶公司 2024 年度杰出貢獻獎。



公司又進一步拓展研產供銷服全鏈條能力，成功打通生產製造域、銷售域的數據智能整體方案落地和部署。在製造領域，為某龍頭企業搭建全域數據治理及智能分析應用平臺，基於 OEE 模型對生產設備的運行數據進行治理並形成可視化的預測和分析，實時監測分析設備在實際生產過程中的生產效能情況，赋能生產效率提升、成本優化與流程再造；在銷售領域，通過歷史銷售與庫存的數據治理，優化預測參數，精準構建產品銷售預測模型，助力某通信龍頭企業將銷售預測準確率從 50% 提升至 80%，補貨周期縮短 20%，響應速度提升 30%。



在公司負責運營的超 150 個倉網體系中，全面推廣 KingKooData 供應鏈大數據管理系統，整合訂單管理系統 (OMS)、倉庫管理系統 (WMS)、運輸管理系統 (TMS)、核算系統 (BMS) 等作業系統的數據，通過 AI 算法的赋能，給不同行業的供應鏈管理者提供可客制化的大數據分析及監管看板。全部倉庫均實現高清“天眼”無死角全覆蓋，一鍵遠程管理，貨主可通過 PC、PAD、手機實時查看和追溯，公司配有專職監控團隊閉環監督檢查。同時，在綠色低碳方面，通過電子簽單和依托金庫系統功能與 PDA 外設，實現全國倉儲運營 100% 全流程無紙化運營，同時大力推廣新能源車輛、紙滑托盤及抽拉式叉車的組合應用方案，實現綠色環保和降本增效的目的。

在聯合生態赋能客戶方面，公司於年內上線了全新的“捷盟”運網平臺 2.0，實現了全承運商覆蓋、全流程覆蓋和全場景覆蓋，平臺可支持三方物流、專線、車隊、落地配等各種類型承運商使用，真正讓運輸企業連成一張網。運輸過程中，平臺還提供了訂單下發、運輸調度、車輛配載、提貨裝載、在途運輸、網點中轉、到貨簽收等各個環節的管理功能。在使用場景上，“捷盟”運網平臺 2.0 可以支持提貨回倉、幹線運輸、市內配送、零擔運輸、整車運輸等各類場景的需求。有效解決物流運輸領域始終存在著小、散、亂等問題，助力客戶在供應鏈管理中的效率，降低了運營成本。同時，面向承運商市場，平臺釋放了大量的免費功能，致力於幫助更多中小型承運商打開數字化的大門。



未來，我們將繼續深化與合作夥伴的交流與合作，圍繞一體化供應鏈拓展合作領域，通過技術創新與資源整合，共同探索更多行業場景的數字化解決方案，打造綠色、高效且經濟的物流運營模式，助力合作夥伴實現數智化轉型升級與高質量增長。我們致力於構建更加緊密的合作夥伴關係，攜手應對市場挑戰，實現互利共贏，為行業高質量發展注入新動能。

3. 構建客戶服務新格局——普惠服務助力可持續生態共榮

在全國廣袤的市場版圖中，神州控股的服務觸角已精準延伸至 2,600 多家網點，覆蓋全國 82% 行政區域，其中地級市覆蓋率 100%，市轄區覆蓋率 90%，縣級市覆蓋率 85%。依托網絡縱深優勢，公司可精準觸達區域客戶需求，可提供低成本、高響應的本地化交付與運維支持，驅動“AI+ 數據”全棧式數據智能解決方案在城市、縣域等下沉場景快速滲透。我們高度重視服務質量，對網點服務人員開展線上、線下多種形式的培訓，宣貫服務指南及相關案例，本年共 30,000 餘人次參與培訓。

我們憑藉先進的 AI、大數據等技術，結合自身成熟的標準化管理經驗，幫助眾多小微企業解決在發展初期面臨的管理粗放、品牌影響力弱、信息化程度不足的難題，從人員培訓、流程優化、系統提升到質量把控，全方位輸出先進管理模式，並給予品牌背書支持。這不僅幫助小微企業提升了運營效率，還使其在當地市場迅速打開知名度，實現銷售額的顯著增長，有力推動了民營企業發展。

同時，依托密集的下沉市場服務網絡，我們積極投身社會公益，為企業及市民提供便捷的生活服務。2024 年，我們開展企業上門巡檢、網點服務日、社區便民活動、助力農產品銷售等活動，惠及上萬人次，讓地處五六線城市甚至偏遠地區的企業和個人用戶，也能够享受到與一線城市同樣標準的數字化服務體驗。通過這些舉措，我們在下沉市場積極踐行企業社會責任，進一步提升了品牌美譽度，形成企業與社會共贏的良好局面。



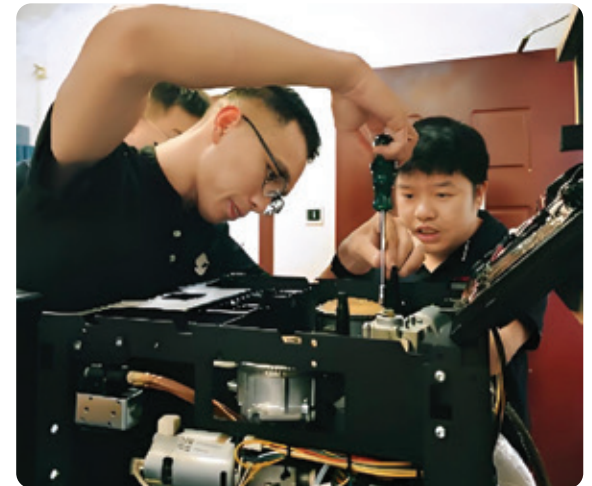
企業免費上門巡檢



網點服務日



社區免費義診



網點培訓

管治篇

1.0 管治篇（G）：打造負責任的企業治理體系

1.1 管治架構與道德規範

1.2 風險管理與內部控制

1.3 數據安全與隱私保護

1.4 科技創新與品質保障

1.5 供應鏈管理

1.0 管治篇（G）：打造負責任的企業治理體系

1.1 管治架構與道德規範

健全的企業管治架構是公司實現可持續發展的基石。作為一家以科技創新為驅動的港股上市公司，神州控股始終致力於建立完善的公司治理體系，持續提升企業管治水平，為公司的長遠發展奠定堅實基礎。

1.1.1 公司治理

公司治理架構

公司嚴格遵照香港聯交所《上市規則》《企業管治守則》等外部管理規範及本公司《公司章程細則》的要求，建立了由股東大會、董事會、董事會委員會及高級管理層構成的規範化治理架構。各治理主體依法履職、有效制衡、協調運轉，確保公司規範運作和持續健康發展。

2024 年，公司各級治理機構積極履行職責，共召開股東周年大會 1 次、董事會會議 8 次。各專業委員會亦定期召開會議，其中審核委員會會議召開 4 次、薪酬委員會會議召開 2 次、提名委員會會議召開 2 次。所有會議的召開均嚴格遵守法定人數要求，切實保障決策過程的合規性和有效性。我們根據香港聯合交易所《上市規則》相關要求，每年需有 1/3 董事退任、重選。2024 年，公司於股東周年大會開展董事會成員退任及重選工作，2024 年共涉及 1/3 董事會成員。

董事會獨立性

公司董事會目前共有 9 名成員，包括 2 名執行董事（含兼任 CEO 的董事局主席）、2 名外部非執行董事及 5 名

獨立非執行董事，獨立非執行董事占多數，確保董事會決策符合公司整體利益。

為確保董事會決策的客觀性與公正性，公司嚴格遵循《主板上市規則》第 3.13 條所載的獨立性準則，對獨立非執行董事的獨立性進行嚴格評核。所有獨立非執行董事在任命時均需通過獨立性評核，並按年接受定期評估。2024 年 3 月 25 日，提名委員會已完成對各獨立董事的年度獨立性評核確認工作，持續確保董事會運作的獨立性符合監管要求。

董事會多元化

我們深知，多元化的董事會組成是企業保持創新活力、提升決策質量的關鍵所在。公司制定了明確的董事會多元化政策，特別強調性別多元化的重要性。在確定董事會成員構成時，公司綜合考量性別、年齡、文化背景、專業經驗等多個維度，秉持用人唯才的原則。公司女性董事占比為 22%，獨立董事由深耕科技行業、財會、審計、人力資源、風險管理等領域的外部專家擔任，為董事會決策提供專業支持。通過多元化的董事會組成，為公司發展提供更全面的戰略視角和專業指導。

委員會專業性

審核委員會成員全部為獨立非執行董事，由具備審計專業背景的董事擔任主席，另有科技行業專家、財會專家提供專業保障。薪酬委員會的主席由具備行業知識及專業背景的獨立非執行董事擔任，提名委員會大部份成員

均為獨立非執行董事，進一步強化了各委員會的專業性和獨立性。各委員會在履行職責時嚴格遵循相關議事規則，為董事會的科學決策提供有力支持。

1.1.2 合規廉潔

多措並舉：建設合規廉潔文化

神州控股始終秉持“公平、誠信、廉潔”的核心價值理念，將商業倫理視為企業的重要無形資產，持續強化合規經營意識，致力於打造健康透明的商業生態環境。為加強對商業道德的監督，神州控股董事會下設審核委員會，由獨立非執行董事擔任主席，委員會負責監督集團商業道德及反腐敗工作的開展。

本集團持續完善以《神州控股廉潔從業政策》《神州控股舉報政策》為核心的規章制度體系，明確了廉潔從業紅線，對舞弊行為保持“零容忍”態度，該政策適用於集團所有員工（含兼職）及合作夥伴，構建起全方位的風險防控網絡。我們秉承“依法辦事、誠實守信、抵制腐敗、優質服務”的反賄賂方針，通過“宣傳、預防、懲戒、完善”四位一體的反腐敗機制，推動各項制度要求有效落地，為企業的合規經營提供制度保障。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）開誠布公地舉報各種舞弊違規情況，我們對舉報及時給公司挽回損失的給予相應獎勵，在舉報人保護方面落實個人信息保密措施。此外，風險管理和內部監控部門就日常運營中可能存在的洗錢、賄賂等犯罪行為保持密切關注。



公司根據香港聯交所相關要求制定《董事責任手冊》，要求董事不斷加強“行事合乎法律、道德及責任”的意識，向董事明確公司舉報及反貪污政策，並計劃對董事開展反貪污法律法規相關培訓。為確保各項政策和制度的有效落實，我們每年借助業務審計和專項審計核實商業道德執行情況。2024 年，公司對員工開展商業道德培訓，培訓內容包括反賄賂、反洗錢、舉報程序等。其中，針對重點領域倉儲物流開展道德標準及反貪腐專項培訓 236 人次，有效提升了基層員工的廉潔意識。此外，公司創新推出“AI 神碼，反腐败”互動遊戲，將嚴肅的反腐主題融入輕鬆活潑的互動形式中，獲得員工廣泛好評；在各物流園區顯眼位置，張貼印有“廉潔從業，你我同行”的反腐宣傳海報，詳細列明瞭投訴舉報受理內容、受理渠道，確保信息公開透明。

本集團子公司神州數碼系統集成服務有限公司於 2023 年率先通過 ISO37001:2016 反賄賂管理體系認證，並於 2024 年 7 月順利通過監督審核，標誌著公司的反賄賂管理標準化。我們秉持“依法辦事、誠實守信、抵制腐敗、優質服務”的反賄賂方針，通過體系化的管理要求和標準化的操作規程，不斷提升反賄賂管理水平。

有錯必改：檢查糾正舞弊行為

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存在行賄行為，將被立即解僱，情節嚴重的，公司會追究其法律責任；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，公司會追究其法律責任。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。



2024 年，公司共查處 3 項舞弊案件，4 名涉事員工已被開除，其中 2 人因涉嫌違法被移交司法機關，充分展現了公司對違規行為“零容忍”的堅定立場。這些案件的嚴肅處理不僅維護了公司利益，更向全體員工傳遞了強烈的警示信號。

攜手共進：維護透明良性生態

在供應商管理方面，公司已與所有非原廠供應商簽署《合作夥伴廉潔誠信協議》，將反商業賄賂要求融入供應商管理全流程，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。這種規範化的供應商廉潔管理體系，有效防範了供應鏈腐敗風險，推動形成了良性的商業生態。

作為陽光誠信聯盟的重要成員，公司積極參與行業自律體系建設，已成為推動企業廉潔治理的重要平臺。我們在反舞弊等方面與聯盟進行數據及信息共享，並與行業夥伴分享經驗，共同打造陽光誠信的商業環境：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；通過違法違規人員的信息共享、自動識別和預警，提高違法違規成本；通過參與《刑法視角下的民營企業反腐策略》《企業腐敗治理與可持續發展》等專題培訓，不斷提升反舞弊管理水平。

展望未來，本集團將繼續秉持高標準的商業道德理念，持續完善廉潔風險防控體系，深化廉潔文化建設。我們相信，只有攜手各利益相關方共同維護風清氣正的商業環境，才能實現企業的長期可持續發展，為社會創造更大的價值。

1.2 風險管理與內部控制

有效的風險管理和內部控制是企業穩健經營的基礎。神州控股持續完善風險管理體系，通過建立健全內部控制制度，將風險管理的各項要求融入到日常管理活動和業務流程中，不斷提升風險防範能力，為企業的可持續發展保駕護航。

規範經營：構建內部控制體系

本集團建立了以董事會為最高決策機構的內部控制體系，制定並執行涵蓋公司經營活動中的所有業務環節的企業管理及內部控制制度，包括但不限於社會責任、人力資源、資金活動、投融資管理、採購業務、資產管理、銷售業務、研究與開發、工程項目、關聯交易、擔保業務、財務報告、信息披露管理、預算管理、控股子公司的管理、信息系統管理等。通過搭建制度平臺及信息技術系統，將內控要求深度融入業務流程，將各業務流程節點與責任人掛鉤，實現內部控制全流程的管控規範化、標準化、可視化，形成了全方位、多層次的內部控制網絡。

三道防綫：築牢風險管理屏障

為進一步加強系統性風險管理，本集團建立了體系完備的“三道防綫”風險管理機制，將經營層、專業風控、獨立審計在組織架構中科學定位，形成層層遞進的風險管理機制。在這一機制中，各事業部管理層作為第一道防綫，承擔日常風險管理的主體責任，確保風險控制措

施在業務一綫得到有效執行；專業的合規管理部門構成第二道防綫，通過專業指導和支持，幫助業務部門提升風險管理水平；內部審計部門作為第三道防綫，對各主要業務持續進行審計，持續監督評價風險管理體系的有效性。三道防綫各司其職、協同配合，形成了完整的風險防控閉環。

公司建立了風險識別、評估和應對的系統性風險管理機制對風險實現全過程管理。截止目前，公司已識別 109 項風險，其中與 ESG 直接相關的風險 39 項，包括與環境相關的自然災害和不可抗力風險，與社會相關的員工相關風險、社會責任風險、企業文化風險，以及與管治相關的合規風險、稅務風險、政策風險等，已根據其風險等級採取適當防控措施。報告期內，公司全面開展各業務領域風險識別與評估，合規及腐敗風險的識別與評估覆蓋集團全部主營業務。針對評估發現的風險隱患或實際發生的風險事件，相關部門及時完善管控措施，推動管理機制持續優化。

第一道防綫 運營管理

主要由本集團各級職能及業務部門構成。負責日常營運和管理，並負責對業務流程中的合規風險進行識別、評估和控制。

第二道防綫 風險管理

主要由本集團合規管理部構成。負責從專業角度對合規風險進行監察、分析和評估，制定公司合規管理制度和流程，開展系統性合規風險評估，提供整改建議和新的合規流程，協助第一道防綫建立健全風險管理與內部監控體系。

第三道防綫 內部監督

主要由本集團內部審計部構成。負責對本集團風險管理體系進行監督和評估，保障風險管理及內部監控系統的有效性。

1.3 數據安全與隱私保護

在數字經濟時代，數據已成為企業最寶貴的資產之一。神州控股深刻認識到數據安全與隱私保護對業務可持續發展的重要性，不僅將其視為合規要求，更視為企業責任和核心競爭力的重要組成部分。本公司堅持“安全第一、預防為主、綜合治理”的原則，建立了全面、系統、規範的數據安全與隱私保護體系，確保客戶、員工及合作夥伴的數據安全和隱私權益得到有效保障。

1.3.1 保障數據安全

架構建設：信息安全組織保障

神州控股高度重視數據安全治理的組織保障，構建了自上而下的信息安全管理架構。集團信息化領導委員會是信息安全管理體系的最高決策機構，全面負責指導數據安全與隱私保護工作，對各子公司實施統一管理；信息化管理部作為執行主體，承擔信息安全管理體系的執行、落實和監督責任。

為確保“三權分離、職責到人”的基本原則得到貫徹，信息化管理部設立專門的信息安全小組，分為信息安全委員會、規劃管理組、實施運維組和審計控制組，在信息安全體系的計劃、實施、檢查、改進各階段各司其職：

- 信息安全委員會對信息安全規劃及重大安全事件進行決策；

- 規劃管理組負責信息安全規劃制定與更新、年度安全計劃與預算制定、安全體系架構管理及安全制度執行；
- 實施運維組負責信息安全計劃執行實施、信息系統的安全運維、持續優化和培訓推廣；
- 審計控制組負責信息安全日常監控，並定期進行信息安全審計。

各子公司和業務部門對所轄範圍內員工負有信息安全管理職責，各部門內的 IT 專員負責對所在部門人員進行信息安全規範和制度的宣傳和執行監督。所有員工均對自身使用範圍內的信息資產安全性負直接責任，其直屬上級負領導責任。這種全員參與、層層負責的安全責任體系，有效確保了公司安全策略的貫徹落實。

有效實踐：落實信息安全舉措

我們將安全理念轉化為日常可執行的規範和標準，實現了安全管控的制度化、流程化和常態化，為技術防護措施提供了堅實的組織保障。

在數據訪問權限方面，公司嚴格遵循最小權限原則，確保員工只能訪問其工作所需的數據，避免數據被未經授權的人員獲取；身份認證系統與權限管理系統共同作用，

通過多因素認證、單點登錄以及角色訪問控制等手段，確保數據訪問的安全性。在數據安全管理方面，公司對所有存儲的數據進行加密保護，確保靜態數據和傳輸數據均符合行業標準的加密協議，以防止因硬件故障、惡意攻擊或人為錯誤導致的數據丟失；實行嚴格的數據備份與恢復機制，定期對核心業務數據進行異地備份，並即刻傳輸至異地數據中心，形成了地理上分散的多重保護，有效應對從系統故障到自然災害的各類風險。在網絡安全防護方面，公司採用多層次的安全策略，結合防火牆、入侵檢測系統、入侵防禦系統等技術手段，對內部網絡進行實時監控，防止外部攻擊；所有網絡流量均經過加密傳輸，避免數據在傳輸過程中被竊取或篡改。

在日常項目管理中，公司十分注重信息及數據安全管理成效，明確並監督落實各階段相關管理規範：

- 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；編制設計說明書時，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，所有變更情況均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。

為保障終端安全，我們定期為辦公設備和服務器安裝安全補丁，執行安全掃描和滲透測試，不斷加固系統安全；實施嚴格的設備管理，禁止員工個人設備進入服務區；員工計算機禁用高風險的外發渠道，如郵件外發接口和USB接口，從源頭防止數據泄露。同時，機房實施嚴格的訪問管理、門禁系統和全覆蓋的視頻監控，確保核心設施的物理安全。

除落實公司內部信息安全管理外，神州控股旗下公司積極參與行業標準制定，參與了中國互聯網金融協會在央行（金標委）指導下的《數據安全治理實施指南》制定項目，為金融業機構開展數據安全提供參考和指引。公司針對供應商制定並落實信息安全保護措施及管理制度，攜手供應商共同保障信息安全。

權威認證：鑄就信息安全標杆

神州控股以 ISO 27001 信息安全管理體系標準為基石，構建了一套系統化的信息安全管理體系，涵蓋信息安全方針制定、組織架構設計、風險評估流程、人員安全管理等維度。通過“計劃—實施—檢查—改進”（PDCA）的循環模型，公司實現了安全管理的持續迭代優化，確保信息安全體系與企業業務發展和外部威脅環境同步演進。

公司高度重視信息安全體系的第三方認證，於報告期內積極獲取並維護相關認證，提升企業信息安全管理水平：

- 智慧神州（北京）科技有限公司、北京神州數碼一諾技術服務有限公司、神州數碼信息服務集團股份有限公司擁有 ISO 20000、ISO 27001 資質認證，北京科捷物流有限公司擁有 ISO 27001 資質認證；
- 神州數碼信息服務集團股份有限公司已獲得 CCRC 信息安全服務資質認證證書；
- 北京科捷智雲技術服務有限公司的神州金庫倉儲管理系統已獲得《信息系統安全等級保護 II 級》備案證明，並通過外部獨立審計。

體系認證和外部審計不僅是對公司信息安全管理能力的肯定，更為持續改進提供了科學依據和方向指引。每年，公司至少進行一次信息安全內審和風險評估，確保安全管理體系的持續有效運行。通過權威認證和定期評估的雙重保障，公司建立了具有公信力的安全標準體系，為客戶和合作夥伴提供了可靠的安全保障，打造“數據可信空間”。

強化意識：開展數據安全培訓

神州控股將員工及承包商視為信息與數據安全的第一道防線，通過系統化的培訓和嚴格的管理，打造了全員參與的安全文化。公司構建了多層次、全覆蓋的安全培訓體系，內容涵蓋釣魚攻擊防範、密碼管理規範、數據合規要求等實用知識，不斷強化全體人員的安全意識和技能。報告期內，我們組織開展了覆蓋公司全體員工的釣魚郵件演練，並舉辦了《網絡安全與數據隱私保護培訓》《銷售安全培訓》在內的多項培訓活動。

公司將數據安全培訓嵌入新員工入職流程，輔以勞動合同中的保密條款、網絡安全崗位的專門承諾函等信息安全意識強化手段，幫助員工厘清其在信息安全方面的責任和義務，形成了自上而下、層層負責的信息安全責任體系。

1.3.2 關注隱私保護

制度保障：落實數據分級管控

公司基於數據價值和敏感程度，建立了科學的數據分類分級體系，使安全資源得到合理配置。

在數據分類方面，我們將數據劃分為個人身份數據、聯繫信息、財務數據、健康與生物數據、商業機密等類別，明確了不同類型數據的特性和保護重點。

在數據分級方面，公司建立了絕密級、機密級、內部級和公開級四級數據保密體系，針對不同級別數據實施差異化的安全控制。絕密級數據僅限特定人員訪問，需加密存儲並物理隔離，操作需雙人審批，並將日志留存 10 年以上；機密級數據加密存儲，須部門負責人審批訪問，相關日志留存 5 年；內部級數據採取基本加密措施，僅限公司正式員工訪問，相關日志留存 1 年；公開級數據可對外公開，仍需審核內容準確性，確保信息發布的準確性和規範性。

類別	示例
個人身份數據	姓名、身份證號、護照號、社保號
聯繫信息	手機號、地址、郵箱
財務數據	銀行賬戶、交易記錄、信用卡號
健康與生物數據	醫療記錄、指紋、面部識別數據
商業機密	客戶清單、合同、未公開的專利、戰略計劃

差異管理：基於客戶性質保護

神州控股根據客戶特徵建立了差異化的隱私安全保護策略，既符合國內外數據保護法規要求，也體現了公司對用戶隱私權的尊重，為業務可持續發展奠定了堅實基礎。

針對企業客戶，公司實施了平衡安全與合規需求的管理策略。依據客戶要求和可能出現的法律糾紛需求，企業客戶數據採用明文保存方式，簽單紙質版按照客戶要求保存 10 年，以備內外部審計和法律依據需要。

針對個人消費者，各業務平臺傳輸消費者隱私數據時自動對相關信息進行加密處理，數據接收系統無法自行解密，客服服務人員僅可見客戶虛擬信息；自業務完成起，系統中保存的消費者隱私數據在 3 個月後進行脫敏與清理。針對 DELL 產品線等特殊業務線，公司制定嚴格的客戶信息管理實施辦法，規定服務結束後 90 天內清除所有客戶相關信息，包括系統數據、業務往來郵件、紙制服務單及下載報告中涉及的客戶信息，杜絕隱私數據長期存儲，降低了數據濫用的風險。我們承諾不會出於

交易與服務以外的目的，向第三方出租、出售或提供個人數據。

此外，公司制定了詳細的《數據安全及隱私保護聲明》，以清晰易懂的語言向用戶說明信息收集、處理、存儲、使用、共享和保護的方式，設立專門的服務熱線供用戶諮詢，在提供客戶服務的各環節限制非必要數據訪問。用戶可隨時通過客服渠道查閱或更新個人信息，對於可能存在的違法收集、使用個人信息情形，可隨時聯繫公司處理，確保用戶對自己的數據擁有充分的知情權和控制權。公司還建立了《數據主體權利請求響應流程》，為用戶提供了訪問、更正和刪除個人數據的明確渠道和規範程序，確保消費者的數據主權得到充分尊重。

技術護盾：實現多維隱私保護

神州控股制定並執行《隱私數據安全保護規章制度》，明確了隱私數據全生命周期管理要求，防範數據泄露、篡改、濫用，確保隱私數據管理符合法律法規要求。該制度適用於全體員工、外包人員、各子公司及第三方合作夥伴，覆蓋數據收集、存儲、傳輸、使用、共享、銷毀等全流程，形成全面立體的隱私保護框架。

神州控股圍繞數據全生命周期，構建了貫穿數據管理各環節的技術防護體系以保護客戶隱私安全。數據收集環節，嚴格執行合法性與最小化原則，僅在必要且獲得明確授權的情況下收集數據；在存儲階段，採用 AES-256 或國密 SM4 算法進行靜態數據加密，實施數據庫字段級加密（如信用卡號、手機號單獨加密）；在傳輸過程中，強制使用企業 VPN 或加密通道，大容量文件通過加密壓

縮包方式傳遞，密碼單獨發送；在共享環節，要求第三方具備 ISO 27001 等權威認證並簽署數據保護協議，只允許通過安全 API 接口和加密協議傳輸數據。

公司實施基於角色的嚴格權限管理，建立《用戶訪問管理程序》，對涉及個人隱私的數據查詢和導出操作設置了特殊權限限制，記錄詳細的系統日志以實現全程可追溯；所有權限變更均需記錄和定期審查，系統自動檢測和報告異常訪問行為。此外，我們通過設置數據庫服務器訪問 IP 白名單，有效阻斷了未授權訪問，築牢隱私數據訪問防線；在開發和測試環境全面採用數據脫敏技術，確保即使在內部環境中也不會暴露真實敏感信息。

通過科學的網絡分區策略，我們將辦公網、試驗網、生產環境劃分為三個隔離區域；公網訪問的應用服務器放置在 DMZ 區，核心業務系統和數據存儲在安全區；並通過防火牆嚴格控制跨區域訪問，構建堅固的網絡安全屏障。

1.3.3 防範信息泄露

公司建立科學完備的數據泄露事件應急響應機制，制定《信息安全事件管理》《釣魚郵件應急預案》和《勒索病毒應急預案》等信息安全事件管理辦法和預案，確保在安全事件發生時能够快速、有序、高效地進行處置。根據《客戶信息泄露處理流程》，公司對信息泄露事件建立分級響應解決標準：

在組織架構方面，公司明確了運維總監、DBA、運維人員、產品設計及開發人員、業務部門接口人及負責人在數據泄露事件中的職責分工，構建了從發現問題到解決問題的完整應急響應鏈條，確保各環節無縫銜接、高效協同。針對不同類型的數據泄露情況，如員工泄露信息、系統接口泄露信息、中毒泄露等，制定了詳細的處理預案和流程，覆蓋從問題發現、人員調度、原因分析、方案制定、執行止損到客戶溝通的全過程，確保應對措施精準有效。

通過建立科學的應急響應機制，我們最大限度地減少數據泄露事件的影響。通過經驗總結不斷完善安全防護體系，提升整體安全水平。通過定期的安全演練和培訓，不斷提升團隊的應急響應能力，形成了事前預防、事中控制、事後總結的完整閉環。

報告期內，公司未發生數據泄露事件。

信息泄露級別	響應時間	故障解決時間
I 級：屬於緊急問題；其具體現象為：泄露數據為 10 萬行以上，或中毒機器為 5 台以上	10 分鐘，30 分鐘內提交故障處理方案	6 小時以內
II 級：屬於嚴重問題；其具體現象為：泄露數據為 1 萬到 10 萬行，或中毒機器為 2-5 台	10 分鐘，30 分鐘內提交故障處理方案	12 小時以內
III 級：屬於較嚴重問題；其具體現象為：泄露數據少於 1 萬行，或中毒機器為 1 台	10 分鐘，30 分鐘內提交故障處理方案	24 小時以內

1.4 科技創新與品質保障

神州控股堅信科技是推動社會可持續發展的核心引擎。作為一家肩負社會責任的科技企業，公司將“科技向善”理念深植於企業文化和發展戰略中，致力於持續工作創新、完善研發體系、嚴格質量管控和優質客戶服務，以責任之心引領發展，以科技之力賦能未來。

1.4.1 研發創新

科學高效：完善研發管理體系

公司建立了高效運轉的軟件研發及應用體系，通過科學的部門架構設置和明確的職責分工，確保研發工作高效有序開展。該體系主要由產品方案、技術研發、測試、基礎運維、系統應用等功能組成，形成了從需求收集、功能設計到技術研發、測試驗證再到系統運維及客戶服務的完整研發閉環。

為保障研發規範有效，公司制定了一系列標準規範和管理制度，將質量要求貫穿研發全過程，確保產品的可靠性和穩定性。公司實施了嚴格的研發質量控制措施，例如，在研發過程中實施需求審核與測試用例審核機制，確保功能開發方向準確；大型功能上線前將其進行內部演示，上線後進行全流程測試驗證，最大限度降低系統風險。

此外，結合自身經營管理需求及行業轉型趨勢，我們積極開展對環境、社會產生積極影響的研發創新活動，幫助自身及合作夥伴提高運營效率、節省資源投入。同時，我們注重研發活動對環境的影響，以租用公有雲的方式代替購買服務器、存儲等硬件設備，有效降低資源消耗。

維護權益：保護科技創新成果

多年來，神州控股持續加大研發資源投入，研發成果不斷累積。截至報告期末，集團共擁有 2,588 項軟件著作權、164 項專利和 425 項商標，知識產權總量達 3,177 項。神州控股建立了完善的知識產權管理體系，明確規劃制定、申請流程、激勵機制到保密措施，全方位保護公司的創新成果。

我們採取一系列知識產權保護措施，有效維護公司自身權益：

- 制定知識產權計劃和預算，明確知識產權發展方向；
- 借助《知識產權申請意向概況表》《專利技術交底書》等文件，規範知識產權申請流程；
- 設立知識產權激勵資金，鼓勵員工積極創新；
- 與客戶簽訂保密協議，禁止其對軟件產品進行翻譯、分解、修改、反編譯、反彙編、反向工程或其他試圖從軟件產品導出程序源代碼的行為。

1.4.2 質量管控

保障品質：提升質量控制水平

神州控股秉持“成就客戶、創造價值”的服務理念，不斷完善產品質量管理體系，提升客戶服務水平，贏得市場口碑與信任。公司具有成熟的基於 PMBOK 的項目交付管理體系、基於 CMMI-5 級的軟件成熟度體系和 ISO 9001 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。公司基於 PMBOK、CMMI、CSMM、ISO、ITIL 等理論及已通過認證的資質管理要求，建立公司的質量管理體系。

神州控股高度重視質量管理認證工作，旗下企業已獲得諸多質量管理相關認證資質。截至報告期末，公司旗下的科捷為合作夥伴提供包括端到端供應鏈在內的全產業鏈數字化大腦整體解決方案，擁有物流行業最高的 5A 物流企業資質、AOE 認證、多項 ISO 體系認證，並多次榮獲各物流行業協會評選的權威獎項，服務能力與口碑受到業界的廣泛認可。

公司建立了全面的質量監控機制，包括總部質控抽檢、區域質控巡檢和營業點自查的三級檢查體系，對服務質量進行全方位監控，圍繞運營指標管理、客戶滿意度管

理、質量審計管理、質量改進的設計與持續改進，形成可量化的全流程質量管控體系。根據重點客戶 KPI 及運作整體指標要求，公司建立了運作體系質量 KPI 監控體系，定期發布監控報表，並組織相關業務操作部門進行周期例會，及時跟進問題整改和推進業務流程優化。

公司定期對運作體系操作手冊進行更新回顧，並由對應管理人員組織員工培訓，確保同一項目在不同地區、營業點操作標準一致，服務質量穩定。針對不合格和潛在不合格問題，公司按照不合格管理控制程序和改進控制程序，遵循 PDCA 管理方式跟進，進行閉環管理和監控。

公司	資質
北京科捷智雲技術服務有限公司	ISO 9001 質量管理體系認證
北京科捷物流有限公司	ISO 9001 質量管理體系認證 ISO 13485 醫療器械質量管理體系
上海科捷物流有限公司	ISO 9001 質量管理體系認證
深圳科捷物流有限公司	ISO 9001 質量管理體系認證 ISO 22000 食品安全管理體系
北京神州數碼一諾技術服務有限公司	ISO 9001 質量管理體系認證 ISO 20000-1 IT 服務管理體系認證
神州數碼信息服務集團股份有限公司	ISO22301 業務連續性管理體系認證

案例：保障電商大促期間服務質量

“雙十一”大促作為全球電商領域的超級流量節點，對物流行業提出了“高彈性、高並發”的極限挑戰。神州控股智慧供應鏈業務經歷了15年“雙十一”大促服務考驗，以“成就客戶，創造價值”的核心價值觀為驅動，通過系統、人員、流程和後勤保障的全鏈路創新，構建起一套高效、彈性、可持續的大促服務保障體系，同時將高壓場景轉化為團隊文化建設的契機，實現客戶價值與組織凝聚力的雙贏。

系統層面，面對訂單量激增至平日數十倍的極端場景，公司依托神州金庫系統和KingKooData大數據平臺，打造“動態感知-智能決策-快速響應”的技術閉環。通過全業務流程的數字化監控，系統可實時捕捉訂單波動、庫存水位、運力負荷等關鍵指標，提前預判瓶頸環節並觸發預警機制，保障高峰時段每秒數萬級訂單處理能力；同時通過智能分單算法，聯動全國倉配網絡實現運力資源跨區域調配，確保訂單履約時效穩定在48小時內。“雙十一”大促活動期間，公司設置小金AI助手，通過企業微信群每小時推送項目大促播報進展，設置專員跟進異常解決；搭建客戶專項質量看板，各層級管理者可實時查看當前運作質量情況；設置生產預警，對倉庫生產中即將超時單據進行預警，以保障生產履約時效，堅守對客戶的承諾。



人員層面，針對大促期間“用工需求陡增、技能匹配度高”的痛點，公司構建了完整的人力保障體系，與全國多家專業勞務公司建立長期戰略合作，形成靈活用工資源池，通過系統性的快速培訓機制，確保新員工上崗培訓合格率达標。同時，從管理層到職能後臺，全員下沉一線參與分揀、打包等基礎作業，既緩解用工壓力，更通過“高管帶頭衝鋒”的示範效應，強化“客戶需求優先”的文化認同。支援過程中，部門間的合作得以深化，支援人員對倉庫的工作流程進行深入思考並積極提出問題和建議，為保障大促期間服務質量、提升後續服務標準及體驗奠定基礎。

流程方面，公司通過業務微創新，對每一個環節進行精細化管理，實現效率的最大化，例如在服務寶潔客戶時，首創智能預包、預售下沉的前置供應鏈模式：基於對消費者畫像、區域購買偏好等數據的深度分析，提前鎖定爆款商品清單及區域需求量，在核心樞紐倉設置預包專區，通過將高頻商品組合提前打包為“半成品訂單”，使大促期間訂單處理效率大幅提升。

後勤保障方面，每次大促前公司都會舉辦隆重誓師大會，為大促提供精神文化保障，同時，準備了大量的“加油包”“補給站”，通過即時的物質獎勵提高員工積極性。公司將雙十一定義為“大型企業團建活動”，將高強度服務保障轉化為文化落地的實踐場景，在雙十一大促中，公司內部形成了“勝則舉杯相慶，敗則拼死相救”的團隊文化。這種能力與文化的雙重積澱，定義了公司智慧供應鏈的核心競爭力。



客戶至上：優化客戶服務體驗

我們建立多重客戶溝通渠道，包括企業微信、郵件、電話會議及上門拜訪見面會等形式，應用於不同的溝通場景，保障客戶服務的及時性和有效性。公司通過月度客戶 KPI 指標達成情況分析、月度客戶拜訪和客戶見面溝通會等方式，及時、準確地瞭解客戶需求和評價。我們為客戶提供免費上門巡檢、設備監測、系統維護等服務，惠及企業客戶 240 餘家、個人消費者 560 餘人次。

同時，公司高度重視客戶知情權的保障，對於企業客戶，我們通過標準化的招投標、客戶報價服務說明等方式，明確為客戶提供的標準服務及增值服務，將雙方確認的服務內容和服務標準列入合同；對於個人消費者，我們公開產品信息 / 服務流程和收費標準，在宣傳資料發佈前履行審核程序，實現價格公示、服務透明。

在客戶投訴處理方面，公司建立了規範的處理流程和責任機制，並構建異常情況升級機制。公司通過客服熱綫、對接人員、郵件等渠道接收客戶投訴，及時響應客戶訴求。針對客戶投訴內容，公司分析問題原因並制定整改措施同步客戶，同時跟踪整改過程中的執行情況，確保有效解決客戶投訴問題。

2024 年，公司客戶投訴總量為 3.6 萬單，訂單總量 16,405 萬單，整體客戶投訴率為 0.022%，客戶投訴處理量為 100%。其中，公司智慧供應鏈業務投訴單量為 3.2 萬單，整體投訴成立率為 0.039%。為更好地保障客戶售後服務，公司打通了客服系統與快遞系統的信息對接，實現攔截工單 24 小時實時響應，顯著提升了客戶需求響應速度，2024 年攔截成功率達 96%，同比 2023 年提升 1%。同時，公司建立了原單退貨入庫系統實時監控機制，有效減少了丟失風險和客戶投訴。

1.5 供應鏈管理

神州控股堅持“利他、開放、共贏”的合作理念，不斷完善供應商管理體系，加強供應鏈韌性建設，全力打造可持續、負責任的供應鏈生態系統。通過系統化的供應鏈管理，我們在確保自身經營穩定的同時，也為行業樹立了責任典範，推動產業鏈健康發展。

協同賦能：構建高效管理架構

通過建立系統化的供應商管理組織架構，實現從市場需求到最終交付的全鏈路供應商管理，助力公司構建專業化供應商管理體系，強化供應鏈運行效率：

- **業務管理：**主導供應商資質審核、評審組織、合同管理及付款監督，是供應商全生命周期管理的核心部門；
- **產品交付：**確保供應商交付質量與標準，將理論評估轉化為實際業務價值；
- **營銷方案：**從技術方案角度為供應商選擇提供專業建議；
- **區域銷售：**作為連接客戶與公司的橋梁，確保供應商選擇符合終端需求。

全面施策：供應鏈精細化管理

截至 2024 年底，公司已與 4,926 家供應商建立了穩定的合作關係，其中包括 110 家海外供應商。這一廣泛的合作網絡不僅豐富了公司的資源池，也使公司能夠提供更加多元化、個性化的解決方案，增強了市場競爭力。為確保這一龐大供應商網絡的高效運轉，公司實施了一系列全面的管理措施，並應用於全體供應商：

在供應商準入階段，公司構建了多維度的供應商評估體系，制定嚴格的供應商準入標準，通過市場調研、行業推薦、樣品測試、現場考察等形式考察供應商經營管理能力，以篩選合格供應商並識別有長期合作潛力的戰略夥伴：

- **基礎資質評估：**確保供應商具備合法經營的基本條件；
- **風險防控能力評估：**評估供應商應對市場波動和突發事件的能力；
- **可持續發展潛力評估：**考察供應商在環境保護、社會責任等方面的表現；
- **誠信合規評估：**考察供應商的商業道德和合規運營情況。

對於新增供應商，我們與其簽署《合作夥伴廉潔誠信協議》，落實廉潔誠信管理工作。

在供應商評價及動態管理中，公司不僅關注傳成本與服務指標，還綜合考量服務能力、資源實力、專業能力等，並根據多維評價體系對供應商實施差異化分級管理。公司定期開展供應商績效評估，全面考核供應商的服務質量、環保表現等關鍵指標，對表現優異的供應商給予訂單增加等獎勵，針對表現不佳的供應商提供明確的改進方向和支持。

為提升供應鏈穩定性與合作效率，我們為供應商提供全方位的培訓與支持，在合作前確保供應商充分理解公司的管理要求和業務流程，為供應商提供詳細的操作手冊，幫助供應商快速掌握業務技能。我們與供應商分享行業前沿信息和技術知識，幫助供應商不斷提升創新能力，促進產業鏈協同發展。

此外，基於供應鏈的複雜性和不確定性，公司落實多層次的供應商風險管控舉措，以應對交付延遲、技術故障、財務問題、單一來源等原因導致的供應鏈風險：

預防性措施：通過背景調查、多元化供應策略等手段，針對核心業務領域實施“雙供應商”策略，至少配備一家主選供應商和一家備選供應商，以保障及時、充分供應；

監控性措施：建立供應商黑名單制度，對存在違規行為的供應商實行禁入，並與其他企業共享黑名單信息，形成聯合懲戒機制，避免通過分包方式與黑名單企業合作；

應對性措施：針對高風險場景制定應急預案，確保在突發情況下快速響應，避免對公司運行產生嚴重影響。

攜手共進：履行環境社會責任

我們將環境保護和社會責任理念深度融入供應鏈管理實踐，構建全方位的綠色供應鏈體系，推動整個供應鏈向可持續方向發展。我們的綠色供應鏈體系覆蓋產品全生命周期，關注從原材料採購、生產製造到使用維護、廢棄處理各環節的環境影響。我們優先採購被列入政府節能採購、環境標志產品清單中的產品，並關注產品在生產、使用和廢棄處理過程中對環境的影響。

我們通過簽署《環境保護和職業健康安全維護倡議》等方式，建立了系統的環保理念傳導機制。此外，我們關注供應商環保認證獲取情況，要求重要供應商獲取 ISO 14001 環境管理體系認證，關注評估其環境管理能力的實質內涵，鼓勵供應商建立完善的環境管理體系並提升對產品全生命周期的環境影響評估能力，形成自主的環境保護改進系統。

我們將禁用童工、保障工人合法權益等用工標準作為供應商篩選的重要考量因素，嚴格的準入標準和持續的監督檢查。我們要求供應商為員工提供安全的工作環境和必要保障，如為高端機櫃類運輸等高風險作業人員補充投保。

環境篇

2.0 環境篇（E）：構建可持續的數字服務生態

2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰

2.2 節能減排：助力綠色生態發展

2.3 智慧供應鏈：技術創新護航生態

2.4 數智化方案：引領行業綠色轉型

2.0 環境篇（E）：構建可持續的數字服務生態

2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰

神州控股深刻認識到氣候變化帶來的挑戰與機遇，將氣候風險識別和機遇把握作為公司可持續發展的重要驅動力，建立全面的氣候風險管理體系，積極把握低碳轉型帶來的發展機遇，持續提升企業氣候韌性。

識別氣候風險：系統評估，精準應對

在氣候風險識別方面，公司重點關注物理風險和轉型風險兩大維度。物理風險主要來自極端天氣事件、全球溫度及海平面變化可能對企業運營、資產安全和員工健康造成的直接影響；轉型風險則主要源於低碳經濟轉型過程中的政策變化、技術革新和市場轉變等因素。

風險類型	對公司的影響	應對措施
物理風險		
急性風險	暴雨、雪災等天氣，可能影響我們業務運營的連續性和時效性；高溫或乾旱等，可能導致辦公樓和數據中心運營能耗增加，增加運營成本	做好日常的夏季防暑降溫、冬季暖氣防寒，做到舒適即可，避免過渡耗能；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，公司會提前發布預警和進行響應，以儘量減緩氣候變化及其對業務運營的影響
慢性風險	遠遠期來看對於公司的運營環境極為不利，可能面臨變更運營區域、場所，或者增加能耗投入等不利影響	持續低碳投入，節能減排降耗，早日實現“碳中和”目標
轉型風險		
政策法規風險	加大環境信息披露，能耗等數據透明度增加，否則可能面臨違規風險	做好日常相關信息的統計和收集，加大相關政策法規的宣傳培訓力度
技術風險	在低碳技術方面可能面臨技術升級、產品迭代的問題	增加對相關技術的研究和投入，逐步替換高碳產品的使用和運營，同時提供更加低碳的服務和產品
市場風險	未實現低碳轉型可能導致客戶流失、市場率減少，將直接影響公司的收入	動態 / 及時瞭解客戶低碳需求，增加清潔能源採購，提供更低碳的服務和產品，留住目標客戶

針對已識別的實體風險，我們建立了完善的極端天氣預警和應對機制。通過建立科學的預警分級體系，制定針對性的應急處置方案，有效管控暴雨、颱風、雪災、高溫、大霧等各類極端天氣帶來的運營風險。以暴雨風險管理為例，我們構建了從藍色到紅色的四級預警響應機制：藍色預警時及時啓動防汛預案，整理防汛物資；黃色預警時由專業電工確保供電系統安全，必要時切斷隱患電源；橙色預警時設置專人值班，保護易受損資產；紅色預警時全面啓動應急機制，確保人員安全。

在應對轉型風險方面，我們積極把握政策導向，提前部署減排措施，通過技術改造與管理升級落實節能減排策略，定期檢測並向上級環保部門報告排放數據，為實現碳達峰和碳中和、減少不良環境影響奠定基礎。例如，我們對大樓供熱供冷直燃機組的改造，顯著降低使氮排放水平，不僅提前達到國家最新排放標準，更為未來可能的政策收緊預留了充足空間，體現企業的前瞻性思維和社會責任擔當。

把握氣候機遇：戰略融合，創造價值

我們基於自身業務發展策略與規劃，在資源效率、能源來源、產品與服務、行業進步及適應力等五個方面識別出了以下氣候相關的機遇，並將其融入公司運營管理及戰略規劃。

機遇類別	應對機遇的措施
資源效率	- 提升水資源利用效率，使用中水循環用水技術 - 產品包裝使用可再生材料 - 使用更有效的運輸模式
能源來源	- 制定節能減排計劃，積極關注能源使用數據 - 多使用低排放綠色能源 - 參與碳交易市場
產品與服務	- 低排放產品和服務的開發 / 擴展 - 迎合消費者偏好轉變
行業進步	- 與高校進行研發合作 - 推進供應商改善材料和使用環保型材料
適應力	- 參與可再生能源項目並採用能效型措施 - 增加替代型資源

我們將運營管理工作與氣候機遇有機結合，在園區建築設計中充分體現氣候適應性考量，以符合節能環保新趨勢下的業務需求。建築以南北向設計為主導，充分利用自然採光，避開冬季主導風向；採用高性能中空玻璃門窗和複合外牆保溫系統提升建築能效；在“神州控股武漢科技園”項目中實現 35.25% 的綠地率；通過節水器具、雨水收集系統等措施，建立起全方位的水資源回收與節約體系。

2.2 節能減排：助力綠色生態發展

神州控股將“數字化、低碳化、智能化”作為轉型發展的核心路徑，持續加大節能環保優化力度，充分考慮清潔技術創新對企業可持續發展的重要性，通過持續的技術創新和管理升級推動企業運營的綠色轉型。報告期內，公司及旗下多家子公司 ISO 14001 環境管理體系、ISO 5001 能源管理體系認證持續有效，神州數碼融信軟件有限公司經中國質量認證中心 ISO14064-1 碳核查取得碳中和證書，為系統化推進環境及能源管理工作奠定了堅實基礎。報告期內，本集團未發生違反環境法律法規導致的重大罰款及非經濟處罰，累計開展節能環保方面宣傳、教育培訓活動 93 場，環境突發事件應急演練 299 次。

降耗增效：推進能源耗用強管控

神州控股嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，始終堅持“節約優先”的資源管理方針，以儘量降低單位能耗為

能源管理目標，建立了系統化的能源及水資源管理體系，從業務管理、日常經營到員工行為等多個維度推進節能降耗工作。在日常運營環境中，我們通過優化設備與技術改造、加強能源綜合利用、強化管理與監督、推廣節能文化等舉措，有效實現節能降耗效果：

- 加大設備改造力度，淘汰高耗能設備，推廣使用變頻設備等先進技術；
- 加強餘熱、余壓回收利用，減少能源浪費；
- 科學設置配電房，降低線路及變電器空載損耗；
- 定期檢查和維護設備，減少跑、冒、滴、漏現象；
- 科學管理電梯運輸系統，調整電梯的運行管理方式；
- 主要辦公大廈及倉庫採用了新型低功率 LED 節能燈具，地下車庫燈具採取自動照明控制系統，根據光綫強度和人員活動情況調節照明亮度和時間；
- 對非生產用能進行嚴格管控，對所有公共區域的照明及設備開關約定啓停時間，劃分負責部門及人員，杜絕長明燈、長流水等浪費現象；
- 建立節能降耗指標考核機制，將能耗指標納入部門年度考核；
- 開展節能宣傳教育活動，增強員工的節能意識；
- 倡導綠色辦公，減少一次性用品的使用；
- 推行電子發票無紙化報銷，最大程度降低紙張使用。



晚間關燈巡查



地下車庫自動照明控制系統



檢查晚間無人加班用電設備關閉狀態



共享打印機

節約用水：提升水資源使用效率

在水資源管理方面，我們《中華人民共和國水法》《取水許可和水資源費徵收管理條例》等法律法規，以儘量降低與公司經營活動產生的用水為目標，持續完善節水管理制度，採取多重節約用水措施，鼓勵和引導企業通過開展節水改造，強化員工節水意識，實現節水全鏈條管理：

- 採用分質供水、循環用水等技術，提高水資源重複利用率；
- 定期檢查供水管網，及時修復漏水點，降低管網漏損率；
- 推廣使用節水龍頭、節水馬桶等節水器具；
- 對生產用水進行回收利用，如冷卻水、冷凝水的循環使用；
- 完善用水計量體系，實施一戶一表改造，實現用水精細化管理；
- 對高耗水設備進行重點監控，確保用水效率達標；
- 鼓勵企業通過節水改造和技術升級，爭取政策支持和稅收優惠。

綠色低碳：採取碳減排舉措

公司以降低整體經營活動二氧化碳當量排放量為目標，持續推進經營業務及園區發展可持續建設，採取一系列碳減排舉措，取得了顯著的節能減排、降本增效成果。在能源結構優化方面，通過優先向售電企業採購清潔能源，既減少了溫室氣體排放，也為區域可持續能源發展貢獻力量。在技術創新領域，我們通過系統性的技術改造提升能效，如採用 SCB11 型環氧樹脂澆注幹式電力變壓器實現節能 20% 以上、推廣 T5 節能型照明系統實現節能 35%、引入變頻技術於水泵和電梯系統實現

30% 能效提升。此外，公司注重培養全員的氣候變化意識，通過開展環保知識教育和培訓，引導員工改變生活方式，從個人行為層面減少碳排放，構建起企業整體的低碳文化。

分類處置：落實排放物管理規範

公司以儘量降低與公司經營活動產生的廢棄物相關的環境影響為目標，建立了完整的廢棄物管理體系及流程，對可回收物、不可回收物、設備設施廢棄物、生活垃圾、電子廢棄物、化學廢棄物分類管理，設置廢棄物存放場所及分類回收設施，根據廢棄物性質進行回收或處置，於廢棄物管理台賬詳細記錄廢棄物的產生量、分類情況、回收量、處理方式等信息，確保廢棄物回收及處置過程透明、可追溯：

- 紙類、塑料類、金屬類、木頭類、硒鼓、墨盒等可回收物品由廢物回收機構定期回收，對回收物品進行統計和記錄；
- 廢掃把、地拖等無利用價值的物品由專業機構進行無害化處理；
- 對於廢舊零件、包裝材料等設備修理或更新產生的固體廢棄物，優先進行拆解和回收利用，無法利用的部分交由專業機構處理；
- 對於硒鼓、墨盒等辦公耗材，公司與供應商合作，實施“以舊換新”計劃，由供應商負責回收處理；
- 廢含汞光源、廢鉛酸蓄電池、電子廢棄物、燈管等由具備資質的危險廢物回收站處理；
- 化學廢棄物由專業機構進行無害化處理或資源化利用。

公司與具備環保資質和專業能力的廢棄物處理機構進行合作，確保廢棄物處理符合國家和地方環保法規，並定期對合作機構的資質和處理能力進行審核，確保其處理過程規範、環保。

公司所有生活污水均進入市政污水管網處理，杜絕隨意傾倒現象發生；衛生間污水均經化糞池處理後排入污水管道；園區物業定期對園區內水管、接頭、閥門等污水排放設備設施及污水管網進行檢查，對於發現的問題及時記錄並安排維修，確保公司污水排放檢測符合國家規定排污標準。

公司嚴格遵循《中華人民共和國大氣污染防治法》《機動車排放定期檢驗規範》等法規標準，按規定周期有將車輛送至有資質的檢驗機構，檢測尾氣中一氧化碳、碳氫化合物等污染物排放是否達標。我們持續關注法規動態，健全車輛排放管理制度，定期檢查、維修和保養發動機、尾氣淨化裝置等關鍵部件，確保尾氣達標排放；此外，積極淘汰高排放的老舊車輛，追求經濟效益的同時也履行環保責任。

公司定期組織員工參加廢棄物分類、環保管理、節能降耗培訓，通過海報、手冊、內部網站等方式向員工宣傳排放物管理的重要性和處理方法，提升員工的環保意識和操作技能，培養員工良好的工作和生活習慣，從源頭上降低排放物產生。此外，公司設立環保獎勵機制，以鼓勵員工積極參與廢棄物分類管理等工作。

業務優化：開闢綠色物流新路徑

神州控股堅持創新引領，積極推進運力結構優化和運營效率提升，減少智慧供應鏈業務的資源消耗和環境影響。我們精準識別能源使用效率提升空間，於報告期內採取一系列節能增效舉措，有效降低倉儲物流日常工作的資源耗用量。

在能源消耗方面，我們重點在上海豐樹倉、昆山澱山湖倉、廣州迅裕 C 倉、成都普洛斯 A 倉和武漢高新物流園 1 號庫等倉庫實施節能改造工程，完成 LED 節能燈具更換，顯著降低照明能耗；庫內作業區在休息時間，關閉流水綫、大功率用電設備和部分照明電路；規定辦公室空調開啓時間和溫度設置，夏季室內溫度達到 30 度以上，可以開啓空調，空調溫度設置不得低於 26 度；冬季室內溫度低於 8 度以下，可以開啓空調，空調溫度設置不得高於 20 度。

在包材使用方面，我們優化 13 個包材型號的規格設計，珍珠棉泡沫墊由 35cm*60cm 替換 35cm*30cm，寬透明膠由 60mm 替換為 15-48mm，有效減少每單包裝物用量；進行紙箱、托盤等廢棄物利舊使用宣貫，創新推出包裝箱二次利用計劃，於報告期內重複使用 52,835 個包裝箱，杭州余杭安博倉試點推進包裝循環利用項目，包裝箱二次利用率提升至 78%，較 2023 年增長 34%。

在應用系統優化方面，公司自主研发的智能調度系統實現了訂單智能整合和路綫精準優化，是物流領域清潔技術創新的重要突破。通過創新開發智能調度系統，可實現訂單整合和路綫優化，有效提升車輛裝載率，減少空載運行。此外，我們開發電子合同簽署系統，推進合同全流程數字化管理，物流領域採購合同和銷售合同的電子化率分別達到 81.50% 和 94.20%，大力推進無紙化辦公。

在運力結構調整方面，我們實施車隊環保升級計劃，在瀋陽和廣州分別淘汰 1 輛高能耗車輛，在上海和深圳合計停駛 2 輛油耗車，在深圳、北京、福州、杭州共新增 12 台電動車化；繼續推動合作物流商市區內使用電動能源車輛配送覆蓋率，鼓勵下游運代和專綫使用電動能源車輛，減少尾氣排放。借助系統性的綠色物流舉措，公司新能源車輛使用率同比提升 44%，預計年減少燃油消耗約 2 萬升，為推動物流行業低碳轉型貢獻實踐經驗。

2.3 智慧供應鏈：技術創新護航生態

數字化轉型不僅是提升企業運營效率的重要手段，更是推動綠色可持續發展的關鍵力量。作為行業領先的智慧供應鏈服務商，公司始終將環境保護理念融入業務發展全過程，通過技術創新持續推進供應鏈運營的低碳轉型，用數字智慧守護綠色未來。報告期內，為推動物流供應鏈全鏈條的綠色轉型，公司重點布局以下創新項目：

案例 1：數智化倉儲管理創新實踐

在傳統倉儲管理系統（WMS）中，揀貨單的創建往往依賴制單人員對訂單進行人工篩選和合並處理，制單質量直接影響倉庫整體作業效率。2024 年，公司通過系統化提煉制單崗位的作業經驗，成功開發上綫自動制單功能。該系統能夠實時監控待處理單據池，並根據預設的自動制單範圍和條件等智能規則，自動完成訂單合並和揀貨單創建，實現了從人工制單到智能制單的重要突破。

創新成果：

- 提升作業效率：通過標準化的智能算法替代人工經驗判斷，實現更科學的訂單合並，有效提升倉內揀貨效率；
- 推進綠色運營：實現單據處理的無紙化操作，降低資源消耗。

案例 2：智能簽單管理系統創新應用

公司開發捷云快簽智能簽單系統，將其作為技術工具及驅動物流行業數字化轉型的基礎設施，通過“安全+效率+合規”三位一體的創新設計，解決傳統簽單的核心痛點，實現回單週期縮短 70%、倉儲管理成本降低 50%，為跨行業無紙化協作提供可參考的標杆，推動行業從“人管單據”向“系統管數據”轉型。

創新成果：

- 解決傳統簽單效率低、成本高、風險大的弊端，推動簽單業務電子化改革，實現簽收單實時傳輸，通過無紙化使推動單次簽單成本降低 90% 以上，推動業務流轉加速與環保效益提升。
- 建立安全可信、合法合規的技術體系，實現簽署主體身份雙重認證，採用人臉生物辨識+動態隨機密碼+加密登入，保障合同內容不可篡改，使用權威 CA 證書保障簽名法律效力，通過多節點儲存便捷司法取證。
- 支援多角色權限管理，發貨方、承運商、收貨方可跨平臺實時查閱簽單，用戶可於 APP/PC 端完成審批、用章授權，實現全流程線上化，適應靈活辦公場景。

未來，我們將開展技術深度整合，持續自主研發從簽署到儲存全鏈路的端到端閉環，積極拓展異常簽收 AI 預警、區塊鏈存證等功能，將簽單系統打造為智慧供應鏈管理的核心樞紐。



案例 3：智能調度系統

在三方物流場景中，針對同一運輸路線通常存在多個承運商選擇，如何基於不同貨物特性選擇最優承運商一直是行業亟待解決的難題。2024 年，公司自主研發智能調度功能，實現了運輸資源的智能化配置。該系統允許用戶根據不同客戶、啓運地、送達地等多維度條件，預設可用承運商資源庫。當系統接收新訂單後，能自動匹配符合條件的承運商，通過智能算法計算各承運商報價，並自動分配成本最優的承運商執行運輸任務。

創新成果：

- 運輸成本優化：突破傳統依賴人工經驗分配承運商的模式，通過系統自動測算各承運商報價並智能匹配，實現運輸成本的精準控制和持續優化；
- 資源配置效率：系統自動分配承運商大幅減少了人工調度工作量，顯著提升了運輸資源調配效率；
- 環境效益提升：通過對承運商資源的智能調配和路徑優化，提高了車輛裝載率，減少了空駛率，有效降低了運輸過程中的能源消耗。

案例 4：攜手快消龍頭打造供應鏈新標杆

在快消品領域，公司為某日用消費品全球龍頭企業持續服務多年，針對其產品類別眾多、促銷活動頻繁、銷售數量巨大、訂單送達地區廣泛的特點，高效滿足其對供應鏈響應速度和靈活性的要求。2024 年，為了在更快速、高效、安全地完成產品交付，公司助力客戶合作開展全新的 DTC 模式，建立高效的倉儲和配送中心，依託數字化手段，對客戶需求進行科學合理的預測與應對。

公司依託自主研發的神州金庫供應鏈管理系統和 KingKooData 供應鏈大數據應用平臺，結合人工智慧模型和算法，實時獲取訂單信息，掌握全國各倉的接單量、發貨量以及攬收量等信息，快速分析發貨延遲原因，並通過與預測單量比對，監控全國各倉庫產能，快速反饋和調整，疏通倉儲擁堵，提升各流程環節績效，從而大幅提升全供應鏈的整體效能。在大促期間，公司憑藉領先的技術水平和豐富的運營服務經驗，確保供應鏈的穩定運行，滿足國內外快消品牌的巨大需求。

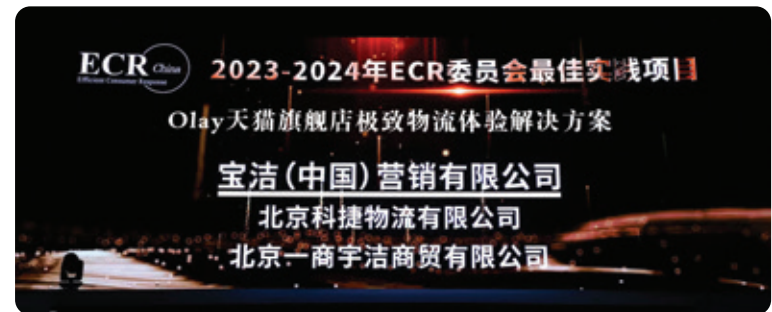


案例 5：極致供應鏈解決方案獲評 ECR 委員會最佳實踐項目

618 大促期間，電商平臺競爭激烈，物流效率成為重要比拼點，24 小時攬收率及全鏈路時效是平臺對店鋪的重要考核指標。神州控股旗下科捷打造的天貓旗艦店極致物流體驗解決方案，獲評 2023 - 2024 年 ECR 委員會最佳實踐項目，並入選《2024 前海綠色、智慧物流與供應鏈服務創新案例藍皮書》。

公司以“快、準、好、省”的數智化創新模式助力企業創造價值。通過倉配協同、去節點化，實現發貨及全鏈路時效最快；運用預包稱重等系統結合流程優化，保障發貨準確率；通過系統升級，精準與模糊預報結合，提升用戶體驗；挖掘成本節約機會，優化箱型、分層貨品，降低物流成本。

公司的大數據和 AI 能力可以在大促的“戰前安排、戰中指揮、戰後分析”各個環節為業務提供支持。在戰前，通過對商品的生命周期及熱銷、波動、周轉的分析，可為大促的商品備貨提供支撐，並給出銷售預測及分倉建議，具體到揀貨環節可實現揀選路徑距離最短。在戰中，通過對人員效能及訂單任務量的預測，實現用工預測，並在過程中進行調控，降低人力成本，系統還可給出倉庫作業指引，提升作業流轉順暢度，通過在途監控保證運輸效率。在戰後，系統可對用戶購買行為進行分析，為企業發展及營銷策略決策提供複盤支撐。



2.4 數智化方案：引領行業綠色轉型

神州控股積極把握數字化浪潮帶來的機遇，充分發揮科技創新優勢，以數智化解決方案賦能各行業低碳轉型，助力構建資源節約型、環境友好型社會。2024 年，我們持續深化“科技向善”理念，通過雲計算、大數據、人工智能等前沿技術，為客戶提供覆蓋環境治理、資源管理等多個領域的綠色解決方案，打造了一系列具有行業示範意義的標杆項目，助力城市實現精細化環境管理。

案例 1：智慧水務解決方案賦能城市水資源可持續管理

在伊通河智慧水務項目中，神州控股依托先進的數字化技術，打造了全方位的智慧水務管理平臺，以實現精準模擬與智能調度：

- 通過精準、實時“廠 - 站 - 網 - 池”運行過程及水環境狀態，可以對排水設施進行準確的規劃設計與運行分析，優化水資源的調配與利用效率，合理安排污水的處理與排放路徑，避免水資源的浪費以及不合理使用；
- 在水污染模擬溯源方面，可以快速準確地定位水污染源頭，及時採取措施進行治理，減少污染物對水體環境的持續破壞，保護伊通河自然水域的生態健康，維護水生生物的生存環境；
- 面對極端天氣挑戰，配備內澇預報功能及一體化智能調度排水設施，通過提前預警和智能疏導，減輕城市排水系統壓力，有效降低洪澇災害風險保護城市生態空間及周邊自然棲息地，提升城市應對氣候變化的韌性。

該項目不僅有效提升區域內水務管理的效率和效果，還在保障居民生命財產安全、改善城市衛生環境、提升基礎設施可持續性、支持政府部門決策與合作等方面不斷創造社會價值。

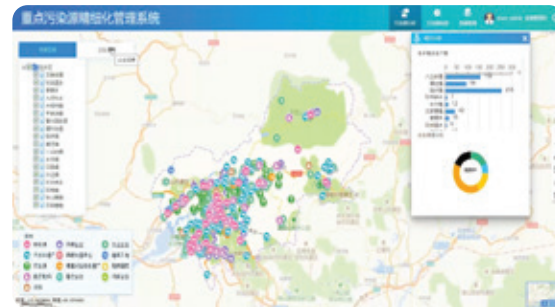


案例 2：環保大數據平臺助力精準環境治理

在延慶環保大數據項目中，神州控股構建了覆蓋水、氣、聲等多元環境要素的“互聯網+天空地一體化環境監測網”，並通過配套預警及分析系統支撐環境治理決策，打造智慧環保新模式：

- 通過布設 75 個監測點、915 台監測設備，形成密集監測網絡，建立包括大氣環境監測、水環境監測、聲環境監測、污染源監測、環境立體監測的 5 個監測體系，實現對區域污染實時分布狀況的快速全面感知，精準鎖定污染來源和各轄區環境狀況，為針對性治理廢氣、廢水、顆粒物等污染提供數據依據，有效改善空氣質量和河流水質；
- 設置生態環境預報預警系統、污染事件應急管理系統和大氣污染快速溯源分析系統，充分利用監測系統及氣象、業務子系統、監控視頻等數據，通過專業模型對空氣質量評估和預警，為面對突發污染事件處置提供信息化支撐和決策依據，保障區域生態環境安全；
- 使用“一張圖”決策分析系統整合多部門數據，實現全生態環境監測數據的動態實時展示與智能切換，便於直觀查看區內生態環境質量數據，為政府在環保方面的決策提供全面、準確的數據支持，促進環保部門與氣象、交通、國土等部門的協同合作。

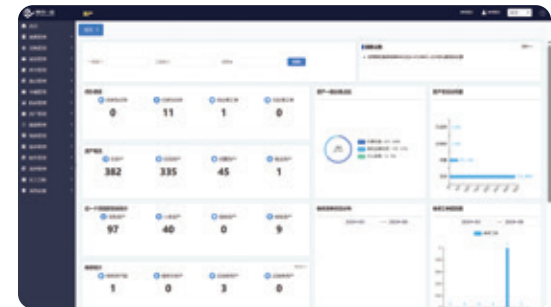
此外，在該項目的助力下，政府公衆門戶網推進生態環境質量實況數據信息公開工作，增強公衆對環境治理的參與度，形成政府與公衆共同保護環境的良好局面，提升社會整體環保意識。



案例 3：數字化資產管理平臺推動綠色運營

神州控股自主研發的一諾敏捷資產管理平臺，通過物聯網、雲計算等新技術，實現所有分散資產全生命周期管理，幫助企業實時掌握資產動態信息，洞察故障和異常風險。在智能化資產管理方面，該平臺為資產全生命周期管理、業務協同、資產數據分析等資產管理工作提供智能預測、智能預警等先進功能，實現了固定資產、庫房、備品備件等全方位管理，降低資產閒置率，延長使用壽命，從源頭減少資源浪費；在數字化運營提效方面，系統支持二維碼/RFID 標籤管理、移動端操作等現代化手段，顯著提升了資產管理效率，減少了傳統紙質記錄造成的資源消耗。

該平臺適用於不同行業和應用場景，地產酒店、製造行業、國有企業、政府機構等用戶均可通過一諾敏捷資產管理平臺實現資產管理效率的提升。



社會篇

3.0 社會篇（S）：繪就有溫度的和諧社會圖景

3.1 合規用工

3.2 員工發展

3.3 員工關愛

3.4 社區共建

3.0 社會篇（S）：繪就有溫度的和諧社會圖景

3.1 合規用工

作為一家科技創新企業，我們深知健全的人才管理體系是企業可持續發展的關鍵驅動力。神州控股始終秉持“以人為本”的核心理念，並將其貫穿於人力資源管理的各個環節。我們通過建立完善的權益保障機制、規範的管理制度以及開放包容的企業文化，致力於打造一個公平、多元、共融的發展環境，為激發人才潛能創造有利條件。

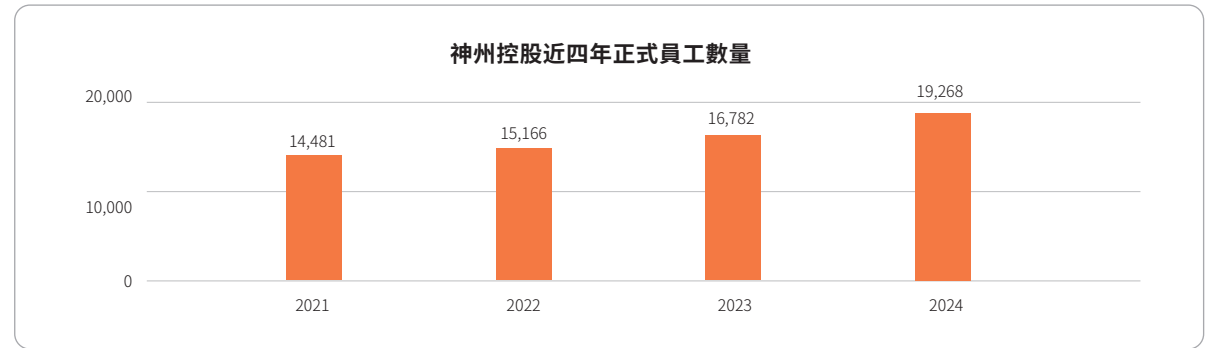
3.1.1 規範用工管理

神州控股始終將員工權益放在首位，致力於構建和諧、可持續的勞動關係，為企業的長遠發展奠定堅實基礎。我們嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》等國內法規及《國際勞工組織公約》等國際標準，制定並持續完善《招聘管理制度》《勞動合同管理制度》，建立了全面的僱傭合規管理體系，堅決維護員工的基本權利與尊嚴。

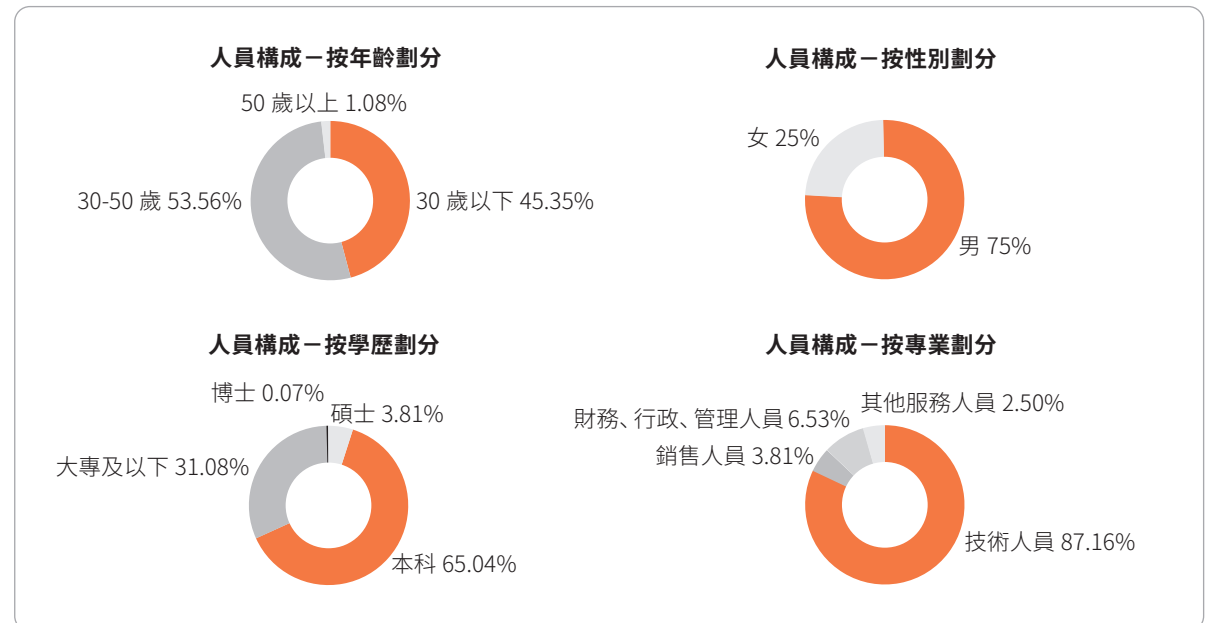
- 我們杜絕任何形式的強迫勞動和就業歧視，尊重員工的社團自由及集體談判權利。公司依法與員工簽訂勞動合同，並按照相關政策要求為員工繳納養老、醫療、失業、工傷、生育等社會保險和住房公積金；針對港澳臺及海外員工，公司遵守運營所在地當地法律以及國際勞工組織的基本原則和權利宣言，平等對待員工。
- 我們明確禁止使用童工，確保所有員工的年齡符合公司經營所在地的法定要求；員工入職流程須經過HRBP、員工關係崗等多道程序校驗，一旦發現應聘人員未達最低工作年齡將不予辦理入職手續；一經發現違規僱傭我們將立即啟動整改程序，不斷優化更新入職程序。

在職員工情況

截至本報告期末，本集團正式員工人數共計 19,268 人，較上年度增加約 15%，體現了公司在業務擴展與團隊建設方面的持續投入。近四年來，公司員工數量保持平穩增長，年均增長率穩定在合理區間，未來我們將繼續優化人力資源管理，推動員工與企業的共同成長，為公司的長期可持續發展注入強勁動力。



2024 年，神州控股正式員工按年齡、性別、學歷、專業劃分所佔比例如下：



員工離職與解僱

我們始終致力於以公平、非歧視和一致的方式處理所有離職事宜，確保每位員工的合法權益得到充分尊重。在處理離職過程中，我們嚴格遵守當地法律法規，並秉持透明、公正的原則。對於表現優秀的員工，公司將通過積極溝通和個性化挽留措施，盡力降低人才流失率。同時，若員工的行為違反公司規章制度或法律法規，公司將根據情節輕重採取相應的紀律處分，包括但不限於通報批評、解聘或移送司法機關處理，以維護公司紀律和整體利益。

報告期內，本集團因僱傭問題導致的訴訟案件共計 43 件，審結數量 19 件。已審結的訴訟案件中，主要原因包括項目裁撤、員工違紀、不勝任工作及公司客觀情況變化導致的勞動關係解除，公司勝訴的訴訟案件占比為 37%，剩餘 63% 的案件僅支持員工部分請求。

2024 年，本集團員工流動率整體為 21.76%，較 2023 年的 21.97% 有所下降。

3.1.2 倡導多元包容

神州控股積極推動多元包容文化建設，致力於創造一個尊重差異、包容多樣性且有利於價值發揮的工作環境。我們堅信，多元化的團隊能够彙聚更廣闊的視野和更深刻的洞察力，有助於提升組織的整體創造力和競爭力。

在人才管理實踐中，我們秉持“任人唯才”的用人理念，堅持在招聘、培訓、晉升、調職、薪酬、激勵、福利等方面公平對待每一位員工及候選人，不因年齡、性別、身體健康、婚姻狀況、家庭情況、種族、膚色、國籍等因素而影響任何人的職業發展機會。通過多元化的招聘渠道、完善的內推機制以及持續優化的人才管理體系，

我們不斷吸引、培養和保留優秀人才，為企業的可持續發展注入源源不斷的活力。同時，我們注重員工的個性化發展需求，提供多樣化的職業成長路徑，幫助每一位員工實現自身價值，與企業共同成長。

3.1.3 守護健康安全

我們始終將員工的職業健康與安全放在首位，制定了切實可行的職業健康與安全管理政策，確保為員工提供安全、健康的工作環境。目前，神州控股旗下公司已獲得 ISO 45001 職業健康安全管理体系認證。

集團下屬科捷公司涉及倉儲與運輸人員，其工作環境因設備操作、車輛運輸及貨物搬運等因素存在一定的安全風險。為此，我們制定了《科捷物流安全管理手冊》《科捷物流生產安全事故應急預案》等管理制度，全面規範倉儲運輸環節的安全操作流程和應急響應機制。我們通過定期安全培訓、設備檢查、應急預案演練等，確保工作場所的安全性。公司致力於為所有員工，提供安全、健康的工作環境，確保每一位員工的身心健康與職業安全。

我們嚴格遵守運營所在地的職業健康與安全法律法規，為員工提供全面的健康與安全保障。我們視需求定期更新職業安全與健康管理舉措，確保每位員工在安全舒適的環境中工作，從而提升員工的幸福感和歸屬感。

2024 年職業安全與健康管理舉措

- **空氣淨化：**辦公樓配備新風淨化系統，定期更換濾材並清洗消毒空調設備
- **用水安全：**採用國內龍頭企業的納濾直飲水系統，保障飲水安全與質量
- **安保消防：**配備 7*24 小時保安，定期維護消防與急救設備並開展火警演練
- **業餘健身：**辦公樓內健身房免費開放，配備划船機、動感單車等設施
- **貼心關愛：**為哺乳期女員工設置私密空間，提供特殊關懷
- **員工活動：**持續開展游泳、羽毛球俱樂部及戶外家庭日、趣味運動會等活動

本集團近三年無因工亡故員工；報告期內，未與員工就健康與安全發生訴訟糾紛案件，工傷 28 人，損失 958 個工作日數。

3.1.4 暢通溝通渠道

暢通的溝通渠道是構建和諧工作環境、保障員工權益的重要基礎。神州控股秉持“開放透明”的溝通理念，倡導上級與下級之間保持平等、開放的對話，致力於營造良好、融洽、坦誠的溝通氛圍。為此，我們建立了順暢的溝通渠道並持續優化管理機制，員工可通過直接溝通、員工大會、座談會的形式，向直接上級、人力資源部及管理層傳遞其在工作滿意度、薪酬福利、勞動保障、職業心理輔導等方面的想法或建議。

- **HRBP 溝通：**公司自 2022 年設置深入各業務部門的 HRBP 崗，為部門管理提供專業支持的同時負責收集員工的合理化建議和反饋，並及時進行傳遞和改善。
- **員工大會：**公司於 2019 年建立了員工大會機制並每年定期召開，員工可採用線上、線下相結合的方式向管理層提問，給予全體員工平等開放的溝通機會。
- **座談會：**公司不定期針對核心管理幹部、專業團隊召開座談會，參會人員可暢所欲言，並針對個人工作領域的成果及遇到的問題進行匯報。

案例 1：“吉”聚精英，“春”啓新程 ——神州控股召開 2024 年度啓動會

2024 年 3 月 1 日，神州控股在吉林省長春市召開了 2024 年啓動會，全體員工通過線上和線下兩種方式參與了此次會議。此次大會系統回顧和總結了 2023 年的工作成果，深入剖析了存在的問題，並對 2024 年的發展進行了全面展望。通過與會人員的近距離交流與互動，進一步凝聚了共識、激發了熱情。同時，本次大會還對最佳團隊等進行了表彰，以激勵全體成員再接再厲，共創輝煌。



案例 2：業務集團戰略務虛會與務實會

2024 年 10 月，神州控股相繼舉辦各業務板塊的戰略務虛會和務實會，為公司新階段發展提供戰略指引，推動員工參與企業戰略發展。會議通過頭腦風暴、模擬辯論、團隊建設等多種方式，鼓勵與會人員充分互動，坦誠交流，取得了良好的溝通效果。

與會員工分別針對業務集團的戰略聚焦、業務營銷模式、生態體系建設、品牌文化建設、流程建設、組織人才等關鍵議題各抒己見，明確各項工作責任人，為後續工作推進奠定基礎。



案例 3：“聚焦 再出發”——神州控股召開 2024 年度工作會議

2024 年 11 月 25 日，神州控股在福州數字中國會展中心召開主題為“聚焦 再出發”的年度工作會議，70 名來自各業務及職能部門的核心骨幹參會。會議採用分組研討與集中呈現相結合的形式，與會人員一起學習研討 2024 年的工作經驗並複盤總結問題，同時圍繞 2025 年重點工作制定行動方案。此次會議進一步明確了公司戰略定位與未來發展方向，為下一步行動提供了清晰路線。



案例 4：青年幹部及青年技術人才的座談會

2024 年 11 月和 12 月，公司分別召開了面向青年幹部和青年技術人才的座談會，鼓勵青年人才積極進取、突破創新，為公司發展貢獻力量。在青年幹部座談會上，董事局主席郭為對青年幹部提出了要求與期望，為未來發展指明方向。與會青年幹部積極建言獻策，提出了對公司發展的有效建議。在技術人才座談會上，領導團隊逐一回應並答疑解惑，幫助員工進一步明晰公司的戰略主綫，鼓勵員工保持自主驅動的學習精神，為團隊持續創新與成長注入動力。通過上述會議，激發了團隊熱情，促進了目標溝通與價值傳遞，幫助青年員工深入思考自身定位與職業發展，形成了良好的工作氛圍，並為公司發展注入了新鮮活力。



青年技術人才座談會後舉行的團建活動

在申訴渠道方面，神州控股建立了覆蓋全體員工的溝通管理制度與申訴處理機制，制定《員工申訴管理制度》以規範申訴處理流程。員工如對獎懲、晉升、降級、調動等處理過程和結果存在異議可按照《員工申訴管理制度》提出申訴，公司成立申訴處理委員會進行受理。公司將在保密的原則下，依據相關規定對申訴事件給予嚴肅認真對待，保證員工的正當利益不受侵害。

此外，員工亦可依照《舉報制度及獎勵辦法》相關流程向審計部匿名反饋有關舉報信息，公司將遵循相關規定進行調查處理。員工如因舉報而受到打擊報復，公司將視情節嚴重程度對打擊報復實施者採取不限於開除、移送司法機關等措施。

員工申訴處理流程

- **接收申訴：**人力資源及行政部負責接收員工的申訴，HRBP 負責調查、取證、提出初步處理意見、參與研究、反饋答覆意見等工作；
- **成立申訴處理委員會：**成立由申訴人所在的部門經理、HRBP 和人力資源及行政部專業模塊負責人組成的申訴處理委員會；
- **調解處理：**HRBP 負責調查申訴發生的原因，並在查清事實的基礎上對申訴事項進行初步處理和調解，如申訴人接受該答覆即可終結申訴；
- **裁決決策：**對於調解不成功的申訴，由 HRBP 在申訴書上簽署意見並將申訴書和調查材料交由總經理審閱，由總經理根據公司制度做出裁決。

3.2 員工發展

人才是科技企業發展的核心競爭力。神州控股始終堅持將人才培養作為企業發展的重要戰略，通過構建系統化的薪酬激勵機制、完善的職業發展通道和專業的培訓體系，持續強化人才優勢，為企業創新發展提供有力支撐。

3.2.1 激勵體系

神州控股始終將內部公平與性別平等作為薪酬管理的核心原則，不斷優化薪酬激勵體系，以實際行動推動多元化與包容性文化建設，確保員工的薪酬水平與市場接軌的同時，亦為員工提供更加公正、可持續的職業發展平臺。

本年度，神州控股持續圍繞為人才吸引與保留的核心目標，持續運行寬帶薪酬管理機制。我們根據不同職級、崗位設置差異化的薪資範圍，並基於崗位、個人能力和績效三個維度綜合確定薪酬標準，確保薪酬政策的公平性與競爭力。

公司根據業務及崗位類型設置月度、季度、年度績效考核周期。績效表現由員工先進行自我評價，並經直接上級結合關鍵業績、KPI 及價值觀進行綜合評價，確定績效等級。年度評估中，由人力資源及行政部根據部門業績確定評價比例分布。績效結果將通過面談反饋，員工可就考核結果提出申訴。績效結果將應用於獎金分配、調薪、培訓與培養、晉升與任免、調崗或解除勞動關係以及回聘與調動。我們通過績效考核機制，確保員工薪酬水平與其貢獻價值緊密掛鉤，滿足組織與人才的動態需求。

我們設立“最佳業績貢獻獎”“優秀員工”“最佳業績增長貢獻團隊獎”等針對優秀團隊和個人的多元化獎項，

並為表現優異的員工提供豐富的學習和發展機會，構建物質激勵與精神激勵相結合的全面激勵體系，有效提升員工的職業成就感，營造積極向上的組織氛圍。

此外，為推動公司可持續發展，我們制定了受限股份獎勵計劃，將員工的個人利益與公司的長期發展目標緊密結合，激勵核心團隊和優秀人才與公司共同成長、共享成果。

3.2.2 發展機制

我們始終堅信，人才是公司最核心的資源。神州控股持續運行專業通道 + 管理通道的雙通道職業發展體系，為員工提供清晰的成長路徑，滿足員工多樣化發展需求。我們通過年度綜合考評與人才盤點，為優秀員工提供更多資源與更高平臺，賦予其更重要的職責與崗位，幫助其實現更大價值。為支持業務全球化發展，公司亦制定了《人員外派港澳臺及海外管理制度》，吸引員工投入到海外市場拓展中，為集團國際化戰略的實施奠定堅實的人才基礎。

在評定員工晉升及幹部任命時，我們綜合考慮工作表現、技能經驗、部門需求、公平公正原則及職業發展需求，確保晉升決策公正合理，為員工提供完善的職業發展通道。報告期內，本集團升職員工共計 841 人。

我們鼓勵員工主動規劃職業發展路徑，並結合公司與部門需求，為其提供通道內晉升、跨職位調動及通道轉換的機會。同時，我們致力於通過多元路徑賦能員工成長，以定制化專業培訓築牢知識根基，用富有挑戰性的工作任務激發員工潛能，通過輪崗機制拓寬職業視野，鼓勵員工參與公司虛擬組織積累跨界協作經驗。

管理人才培養體系

為支撐業務發展、提高組織建設能力，公司對關鍵崗位的高潛幹部開展培訓，由總裁室、核心管理團隊成員和外部嘉賓組成講師團，舉辦集財務管理研討專班、人力資源管理研討專班、營銷管理研討專班，專項提升幹部業務素質及管理能力：

- **財務管理研討專班：**組織集團財務關鍵崗位人才 14 人開展學習、討論 5 個月，學習課程包括集團戰略、集團最新數字化轉型產品服務介紹、內部時間管理和戰略管理、外部企業價值評估等，圍繞從時間管理與戰略管理、財務工作如何支撐戰略、業財融合、數字化轉型和組織變革實踐等主題進行充分研討。
- **人力資源管理研討專班：**組織集團人力關鍵崗位人才 14 人開展學習、討論 2 個月，學習課程包括集團戰略及對人力資源工作的要求、市值管理和財務管理、時間管理與戰略管理、組織變革、新技術下人力資源工作的發展趨勢等，緊密圍繞“如何構建‘以成就客戶’為中心的組織”這一宏命題，從多個維度進行深入地認識和思考，並通過個人論文的形式提出見解、解決方案和落地舉措。
- **營銷管理研討專班：**組織集團核心管理團隊 29 人開展課題研討，聚焦於“以客戶為中心”的組織、業務流程與管理機制的構建，深入剖析營銷體系現存的主要問題並探索解決措施。

案例：營銷專班研討會

神州控股核心管理團隊成員齊聚北京，參與營銷專班研討。培訓內容聚焦“以客戶為中心”的組織、業務流程與管理機制構建，涵蓋內外部營銷實踐經驗分享，剖析營銷體系現存問題。期間，學員圍繞 12 個關鍵營銷問題多輪探討，提煉出 4 個核心議題並提出解決方案。本次研討不僅在認知層面達成統一共識，明確後續行動舉措，還強化了對營銷工作核心作用的認識，重視銷售團隊培養。公司通過培訓為優化營銷策略、強化組織效能奠定基礎，助力企業在複雜市場環境中提升競爭力，朝著構建更先進營銷體系、實現基業長青邁進。



每年完成幹部任命後，公司重點針對新任用的總經理級和總監級管理者，分別進行管理認證培訓，內容涵蓋角色轉換、人員管理、項目管理、經營管理和時間管理等方面的內容。並在培養過程中，我們沉澱了 6 份基於不同崗位類別的《管理基本功手冊》，成為管理者日常實踐的工具書。

專業人才交流

作為一家以技術創新作為核心驅動力的企業，神州控股始終秉持對技術前沿的不懈探索精神與對行業發展的引領擔當。我們每年組織召開技術年會，會上，我們不僅對過去一年技術研發成果的全面梳理與總結，更為公司內部乃至行業的技術精英搭建起一個深度交流的平臺。通過技術交流，我們不斷推動自身技術的持續迭代升級，同時也為行業技術創新注入源源不斷的活力，引領行業邁向新的發展高度。



3.2.3 培訓支撐

公司高度重視員工的成長與發展，構建了綜合性培訓體系賦能員工成長及發展。通過定制化的培訓課程、實戰演練及導師輔導，我們為員工提供全方位的學習機會，助力其提升專業能力與綜合素質。同時，我們注重培訓與業務需求的緊密結合，確保員工能够在實際工作中學以致用，提升員工的個人價值。

培訓機制

在新員工培訓方面，我們針對骨幹新員工提供涵蓋公司業務全景剖析、戰略目標深度解讀、發展歷程回溯以及企業文化宣貫等內容的培訓課程，以此增強員工對公司文化的深度認同。同時，為幫助新員工快速適應工作環境並順利融入公司，我們持續運行 Buddy 和 Mentor 雙重支持機制，為新員工打造全方位的融入與成長平臺，實現個人與公司的共同發展。

在員工業務提升方面，各業務部門基於實際業務需求，定制並開展針對性強的業務專業培訓課程，確保員工專業技能與崗位要求高度匹配。同時，公司充分利用在綫學習平台，為員工提供豐富的通用技能培訓資源，助力員工提升工作效能，塑造更加專業的職業素養。

2024 年，集團員工學習時間總計約 22.7 萬小時，較上一年度的 18.6 萬小時顯著增長，同時實現了培訓全員覆蓋，培訓覆蓋率達 100%；培訓內容涵蓋領導力培訓、企業文化培訓、通用技能培訓、專業能力培訓、流程制度宣貫、黨群建設等，開設了團隊管理、新員工入職培訓、財務管理等專題，人均培訓時長約 11.78 小時。

專業資格認證支持

公司大力支持員工個人及團隊的成長發展，積極鼓勵員工受公司或所在部門委派，參加外部培訓機構提供的與員工崗位工作相關的專業技能培訓、管理技能培訓或專

業認證考試等。外派培訓包含領導管理研修班、專業認證考試、專業公開課、行業或專業領域論壇、參觀訪問、交流會等形式，旨在提升員工專業技能與管理能力，同時促進企業文化傳播與交流，為企業發展注入活力與競爭力。

我們制定了《技術人員個人證書考取激勵方案》以激勵技術崗員工提升個人能力，積極考取技術證書。公司為員工考取或續費《DIG 個人技術證書列表》中的證書提供培訓費、考試費及續證費報銷，同時將員工自行付費考取證書供公司無償使用的情況納入績效考核加分，以此激勵員工不斷提升專業能力。



3.3 員工關愛

神州控股致力於打造覆蓋全員的全方位福利保障體系，通過多樣化的文化活動和全方位的關懷措施，將企業文化建設與員工關懷緊密結合，助力企業與員工共同成長，實現雙贏發展。

3.3.1 員工保障

神州控股高度重視員工的身心健康，建立了多層次的健康保障機制。我們為員工及其家屬提供了全面的健康與安全保障，涵蓋醫療保險、商業保險、意外險、人壽險等多種保險福利。同時，我們與專業醫療機構合作，開通北大醫療轉診平臺，為員工提供便捷、高效的就醫服務。在辦公環境建設方面，公司投入配置新風淨化系統、健身設施、母嬰關愛空間等，打造健康、包容的工作環境。此外，我們持續開展健康宣教活動，普及健康知識，提升員工的健康意識。

幫扶困難員工——員工互助基金會

2008 年設立的神州控股員工互助基金會是公司踐行企業社會責任的重要舉措。2024 年，我們持續運營員工互助基金會，深入實施“送溫暖”工程，為需要幫助的員工提供全方位的關懷與支持，以人文關懷凝聚企業向心力，以文化建設助推企業可持續發展。截至本報告期末，員工互助基金入會人數 7,413 人，收取會費 88.96 萬元，2024 年審議通過員工理賠申請 15 例，完成救助員工 14 例，理賠人民幣共計 52.03 萬元，理賠在途金額共計人民幣 24.88 萬元。

3.3.2 企業文化建設

集團工會秉持“注重員工關懷，培育健康理念，提升員工歸屬感，助力公司文化建設”的工作方針，積極打



2024 年員工戶外主題家庭日活動



2024 年員工戶外運動健身周活動

造具有神州特色的企業文化活動品牌。自 2011 年起，公司相繼成立員工游泳俱樂部和羽毛球俱樂部，截至 2024 年，兩大俱樂部累計活躍會員達 1,792 名，年均活動人次突破 1,694 人次。

報告期內，集團工會組織了員工戶外主題家庭日、戶外健身周、趣味運動會、羽毛球單項賽、足球團隊賽和軟件園乒乓球團隊賽等活動，累計 2,000 餘人次參加，不僅為員工提供了釋放壓力的平臺，更成為傳遞企業文化、增進團隊凝聚力的重要載體。



2024 年京區員工羽毛球單項賽



2024 年中關村軟件園乒乓球團隊賽



2024 年第十三屆集團足球團隊賽

3.4 社區共建

神州控股深刻認識到企業發展與社會進步的緊密聯繫，始終秉持共享發展成果的理念，通過教育支持、鄉村振興等多元化舉措，積極踐行企業社會責任，致力於推動構建和諧共生的社會生態。

3.4.1 教育幫扶

神州控股自 2002 年啟動了希望小學援建計劃以來，一直將其作為一項具有戰略意義的公益項目。二十餘年來，公司携手員工在四川、湖北、河北等九省累計援建了 10 所希望小學（成都富順希望小學及陝西藍田希望小學至 2021 年已撤校合並），受益學生超過 16,000 人。為確保項目的可持續性，公司創新性地建立了“黨建 + 公益”的長效運維機制，由各黨總支與希望小學所在區域平臺共同承擔持續維護工作，實現了從“輸血”到“造血”的轉變。截至 2024 年，十所希望小學累計惠及學生 16,289 人，現有在校學生 3,104 人，志願服務時長達 3,880 小時，展現了該項目在教育扶貧和社會公益領域的深遠影響力。

希望小學項目的成功實施離不開公司上下的共同努力。在管理層的帶動下，參與社會公益已成為神州控股員工共同的價值追求。未來，我們將繼續深化校企合作，創新幫扶模式，為推動教育公平、助力鄉村振興貢獻企業力量。

案例：希望小學愛心捐助活動

2024 年，公司積極開展希望小學愛心捐助活動，籌集黨員愛心基金捐款 5 萬餘元。公司智慧供應鏈集團黨總支聯合鄭州平臺開展“牽手同行·點亮希望”主題活動，為困難學生提供全方位的成長支持。此次活動中，智慧供應鏈集團黨總支全體黨員聯合鄭州平臺同事捐款及平臺提供活動資金，共同為次古洞小學貧困生提供“午餐幫扶”、開學文具、月餅禮盒、學生奶、教師禮物、榮譽證書等多項支持。



此外，由於福州永泰縣塘前中心小學因“海葵”颱風影響遭受重大損失，我們向其捐贈了兩台先進的多媒體教學設備，不僅極大地緩解了災後重建的壓力，更為教學活動提供了強大的技術支持，使得課堂教學煥發新生，公司因此收到塘前中心小學的感謝信。



3.4.2 產學研合作

神州控股積極與高校、科研機構、行業協會建立緊密的戰略合作夥伴關係，通過聯合研發、技術轉化和人才培養等多種形式，推動科技創新與產業實踐的深度融合。我們致力於將學術研究成果轉化為實際生產力，為企業發展注入新的活力，同時也為高校和科研機構提供實踐平臺，助力科研成果落地。

2024 年 12 月，公司作為技術支持單位賦能河南省第二屆物流行業職業技能大賽，旨在推動現代物流行業的技能人才培養和技術進步，促進業內交流與合作。此次大賽由河南省發展和改革委員會、人力資源和社會保障廳、教育廳主辦，物流與採購聯合會主辦，河南交通職業技術學院承辦，得到高校師生、企業職工的積極響應，71 支來自全省各地的代表隊在賽場上一展風采。公司自主研發的“神州金庫”系統集成先進的倉儲管理（WMS）、運輸管理（TMS）和物流核算（BMS）功能，為參賽選手搭建起真實的物流操作環境，確保比賽的專業性與公平性，這亦是“神州金庫”繼 2023 年 3 月後再度成為物流官方比賽指定系統。

此次大賽達成了以賽促教、以賽促訓、以教促產的良好成效，助力河南省物流產業儲備了技能人才力量，亦為物流行業數字化轉型塑造了典範，有力推動業內交流與合作邁向新高度。未來，公司將繼續秉持創新與服務精神，深度參與更多行業賽事與發展項目，持續優化技術與解決方案，攜手各方共同開創現代物流行業更加輝煌的發展篇章，在助力產業升級與社會經濟進步的道路上堅定前行。

此外，神州控股旗下公司加入金融、科技等領域權威行業團體，積極參與中國金融科技產業發展研究、技術攻關等相關工作：持續與國家級金融智庫“國家金融與發展實驗室”展開深入合作，與清華大學、中國科學技術大學、北京航空航天大學、西南財經大學等國內頂尖高校建立產學研合作，與中國科學技術大學共同成立“數字智能決策聯合實驗室”；與國家金融與發展實驗室金融科技研究中心合作出版《數字金融 + 新質生產力金融科技创新實踐》，參與編制國內首部《中國數字金融發展白皮書》；與騰訊雲就“TMF 移動開發平臺”達成戰略合作，共同開展市場拓展與技術研發工作；與華為正式簽署“鴻蒙生態千帆計劃”，成為華為鴻蒙“HarmonyOS”首批認證開發服務商，將推出“鴻蒙版”銀行全渠道金融解決方案。



案例：《核心系統信創性能調優技術研究》推動金融創新發展

神州旗下子公司聯合華為、騰訊，基於自研分布式核心系統，牽頭發布《核心系統信創性能調優技術研究》。該課題使自研分布式核心系統對國產軟硬件的適配範圍和性能得到進一步提升，為行業內核心系統信創改造性能優化提供落地性參考，為銀行等金融機構進行市場推廣及應用奠定基礎。課題榮獲由北京航空航天大學、北京理工大學、中電標協信創工委會共同主辦的 2024 信創“大比武”金融專場行業融合賽道一等獎。

關鍵績效表

2024 年 ESG 關鍵績效表

環境部分

社會部分

關鍵績效表

環境部分

資源消耗數據

指標	單位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
直接能源消耗量	(兆瓦時)	2,652.76	1,461.81	1,630.10
- 汽油消耗總量	(升)	11,438.15	7,395.43	14,324.30
- 柴油消耗總量	(升)	1.00	22,776.33	29,787.72
- 天然氣使用量	(方)	235,939.00	121,028.00	120,438.00
間接能源消耗量	(兆瓦時)	11,731.89	12,337.39	13,647.90
- 外購電力用量	(兆瓦時)	11,731.89	12,337.39	13,647.90
綜合能源消耗量	(兆瓦時)	14,384.64	13,799.21	17,264.53
人均綜合能源耗用量	(兆瓦時 / 人)	0.75	0.82	1.14
綜合能源消耗密度	(兆瓦時 / 萬單)	0.88	/	/
耗水總量	(噸)	93,802.28	80,475.58	110,168.98
人均耗水量	(噸 / 人)	4.87	4.80	7.26
耗水密度	(噸 / 萬單)	5.72	/	/
蒸汽用量	(噸)	120.00	430.00	719.00
人均蒸汽用量	(噸 / 人)	0.006	0.03	0.05
蒸汽消耗密度	(噸 / 萬單)	0.0073	/	/
包裝材料耗用量	(噸)	16,197.00	15,179.00	23,122.00
平均每萬單包材耗用量	(噸 / 萬單)	1.04	1.22	1.30
協助客戶完成的包裝材料回收量	(噸)	0.90	/	/

註：

1. 本集團汽油及柴油的消耗，主要來自公司自有的車輛（公司停止使用柴油車輛，逐步報廢、變賣柴油車輛）；天然氣的消耗，主要用於公司大廈供暖等設備；使用的蒸汽來源於市政供暖單位。公司加強日常相關數據統計工作，相關數據準確性及全面性進一步提升。2024 年，汽油消耗量增加、柴油消耗量減少、天然氣消耗量增加，直接能源消耗量較 2023 年增加 1,190.95 兆瓦時，上升率為 81%。
2. 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較 2023 年上升了 4.24%。能源消耗量按外購電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則》中所載的適用係數進行核算。
3. 本集團的使用水源來自市政自來水供水，2024 年耗水量較 2023 年度增加 13,326.70 噸，上升率為 17%。
4. 本集團最近三年員工人數: 2024 年 19,268 人，2023 年 16,782 人，2022 年 15,166 人。最近三年，公司人員的平穩上升，人均能源消耗呈現下降趨勢。2024 年集團訂單量為 16,405 萬單，用於計算各項資源消耗密度。由於僅供應鏈業務涉及包材耗用，平均每萬單包材耗用量計算使用的訂單量為供應鏈業務訂單量（15,527 萬單）。

溫室氣體排放數據

指標	單位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
直接排放源的溫室氣體排放量（範圍一）	(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
- 天然氣消耗折合排放量	(tCO2e)	516.23	271.68	260.41
間接排放源的溫室氣體排放量（範圍二）	(tCO2e)	6,295.33	10,654.21	11,833.03
- 外購電力消耗折合排放量	(tCO2e)	6,295.33	10,654.21	11,833.03
溫室氣體排放總量	(tCO2e)	6,836.91	11,002.32	12,207.14
人均溫室氣體排放量	(tCO2e/ 人)	0.35	0.66	0.80
溫室氣體排放密度	(tCO2e/ 萬單)	0.42	/	/

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. 本集團的溫室氣體排放主要為二氧化碳。2024 年的溫室氣體排放數據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布的《2022 年電力二氧化碳排放因子》及《綜合能耗計算通則》中所載的適用係數進行核算。
3. 由於電力二氧化碳排放因子數值降低，2024 年較 2023 年總體溫室氣體排放量下降了 38%。
4. 本集團最近三年員工人數: 2024 年 19,268 人，2023 年 16,782 人，2022 年 15,166 人。最近三年，公司人員的平穩上升，人均溫室氣體排放量呈現下降趨勢。2024 年集團訂單量為 16,405 萬單。

廢棄物數據

指標	單位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
有害廢棄物產生量	(噸)	7.46	1.00	1.00
- 廢棄硒鼓及墨盒	(噸)	4.75	/	/
- 廢棄電池	(噸)	2.71	/	/
人均有害廢棄物產生量	(噸 / 人)	0.00039	0.00006	0.00007
有害廢棄物產生密度	(噸 / 萬單)	0.00045	/	/
無害廢棄物產生量	(噸)	5,027.79	1,365.00	1,280.00
- 生活垃圾	(噸)	1,201.20	/	/
- 無害辦公廢棄物	(噸)	3,826.59	/	/
人均無害廢棄物產生量	(噸 / 人)	0.26	0.08	0.08
無害廢棄物產生密度	(噸 / 萬單)	0.31	/	/

註：

1. 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。由於本年度供應鏈業務相關數據統計準確性及全面性提升，2024 年有害廢棄物較 2023 年增加 646%。
2. 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。由於本年度供應鏈業務相關數據統計準確性及全面性提升，2024 年無害廢棄物較 2023 年增加 268%。
3. 我們根據生態環境部發布的《排放源統計調查產排污核算方法和係數手冊》，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。
4. 本集團最近三年員工人數：2024 年 19,268 人，2023 年 16,782 人，2022 年 15,166 人。2024 年集團訂單量為 16,405 萬單。

社會部分

員工數據

指標	指標	單位	2024 年度	2023 年度	2022 年度
員工總數		(人)	19,268	16,782	15,166
按類型劃分	全職員工人數	(人)	19,268	16,782	15,166
	兼職員工人數	(人)	0	0	0
按性別劃分	男性員工人數	(人)	14,517	12,768	11,481
	男性員工比例	(%)	75.34	76.08	75.70
	女性員工人數	(人)	4,751	4,014	3,685
	女性員工比例	(%)	24.66	23.92	24.30
按年齡劃分	30 歲以下員工比例	(%)	45.35	46.93	52.35
	30-50 歲員工比例	(%)	53.56	51.91	46.68
	50 歲以上員工比例	(%)	1.08	1.17	0.98
按地區劃分	中國大陸員工比例	(%)	99.47	99.22	99.36
	港澳及海外員工比例	(%)	0.53	0.78	0.64
按專業劃分	技術人員占比	(%)	87.16	84.67	81.68
	銷售人員占比	(%)	3.81	5.08	5.82
	財務 / 行政 / 管理人員占比	(%)	6.53	6.89	9.19
	其他服務人員占比	(%)	2.50	3.35	3.32
按學歷劃分	博士占比	(%)	0.07	0.09	0.10
	碩士占比	(%)	3.81	3.69	3.79
	本科占比	(%)	65.04	61.91	61.68
	大專及以下占比	(%)	31.08	34.31	34.43

離職員工數據

指標	指標	單位	2024 年度
員工離職人數		(人)	5,359
員工流動率		(%)	21.76
按類型劃分	全職員工流動率	(%)	21.76
	兼職員工流動率	(%)	/
按性別劃分	男性員工流動率	(%)	23.01
	女性員工流動率	(%)	17.67
按年齡劃分	30 歲以下員工流動率	(%)	26.10
	30-50 歲員工流動率	(%)	17.83
	50 歲以上員工流動率	(%)	13.64
按地區劃分	中國大陸員工流動率	(%)	21.68
	港澳及海外員工流動率	(%)	35.03
按專業劃分	技術人員流動率	(%)	22.34
	銷售人員流動率	(%)	23.04
	財務 / 行政 / 管理人員流動率	(%)	13.12
	其他服務人員流動率	(%)	19.57
按學歷劃分	博士流動率	(%)	13.33
	碩士流動率	(%)	17.81
	本科流動率	(%)	20.46
	大專及以下流動率	(%)	22.92

註：

1. 員工流動率 = 流動人數 / (年末人數 + 當年內流動人數) *100%。

員工培訓數據

指標	指標	單位	2024 年度
受訓員工數		(人)	19,268
受訓員工百分比		(%)	100
培訓總時數		(小時)	226,977.80
平均培訓時數		(小時)	11.78
按性別劃分	男性員工受訓人數	(人)	14,517
	男性員工受訓總時數	(小時)	177,382.32
	女性員工受訓人數	(人)	4,751
	女性員工受訓總時數	(小時)	49,595.48
按職級劃分	總裁及副總裁受訓人數	(人)	25
	總裁及副總裁受訓總時數	(小時)	954.76
	高級經理至總經理受訓人數	(人)	1,389
	高級經理至總經理受訓總時數	(小時)	38,504.01
	經理受訓人數	(人)	1,770
	經理受訓總時數	(小時)	29,588.67
	一般員工受訓人數	(人)	16,084
	一般員工受訓總時數	(小時)	157,930.36

註：

1. 受訓員工百分比 = 受訓員工人數 / 全職員工人數。

附錄

2024 年 ESG 附錄

附錄 1：香港聯交所 ESG 守則索引表

附錄 2：GRI 標準索引表

附錄

附錄 1：香港聯交所 ESG 守則索引表

層面	內容	報告位置
A1 排放物	一般披露	
	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	
	(a) 政策；及	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
	A1.2 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
A2 資源使用	A1.3 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
	A1.4 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
	A1.5 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
	一般披露	
	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	2.2 節能減排：助力綠色生態發展，2.3 智慧供應鏈：技術創新護航生態
	A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
A3 環境及天然資源	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效表
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	不涉及
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	關鍵績效表
	一般披露	
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰，2.2 節能減排：助力綠色生態發展
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰，2.2 節能減排：助力綠色生態發展

層面	內容	報告位置
B1 僱傭	一般披露	
	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及	3.1 合規用工，3.2 員工發展，3.3 員工關愛
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	3.1 合規用工，關鍵績效表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	3.1 合規用工，關鍵績效表
B2 健康與安全	一般披露	
	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及	3.1 合規用工
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	3.1 合規用工
	B2.2 因工傷損失工作日數。	3.1 合規用工
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	3.1 合規用工
B3 發展及培訓	一般披露	
	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	3.2 員工發展
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	3.2 員工發展，關鍵績效表
	B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	3.2 員工發展，關鍵績效表
B4 勞工準則	一般披露	
	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及	3.1 合規用工
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1 合規用工
B5 供應鏈管理	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1 合規用工
	一般披露	
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	1.5 供應鏈管理
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	1.5 供應鏈管理
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	1.5 供應鏈管理
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	1.5 供應鏈管理
	B5.4 描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察辦法。	1.5 供應鏈管理

層面	內容	報告位置
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	1.4 科技創新與品質保障
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不涉及
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	1.4 科技創新與品質保障
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.4 科技創新與品質保障
B7 反貪污	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	1.4 科技創新與品質保障
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	1.3 數據安全與隱私保護
	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	1.1 管治架構與道德規範
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	1.1 管治架構與道德規範
B8 社區投資	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.1 管治架構與道德規範
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1.1 管治架構與道德規範
	一般披露	3.4 社區共建
	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	3.4 社區共建
氣候相關披露	管治 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）信息；管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰
	策略 氣候相關風險和機遇，業務模式和價值鏈，策略和決策，財務狀況、財務表現及現金流量，氣候韌性。	2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰
	風險管理 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息）；氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰
	指標及目標 溫室氣體排放，氣候相關轉型風險和機遇，資本運用，內部碳定價，薪酬，行業指標，氣候相關目標。	2.1 氣候變化：應對全球生態挑戰，關鍵績效表

附錄 2：GRI 標準索引表

指標編號	指標內容	報告內容
GRI 1	基礎	概要
GRI 2	一般披露	概要
GRI 3	實質性議題	概要
GRI 201	經濟績效	概要
GRI 202	市場表現	概要
GRI 203	間接經濟影響	概要
GRI 204	採購實踐	1.5 供應鏈管理
GRI 205	反腐败	1.1 管治架構與道德規範
GRI 206	反競爭行為	1.1 管治架構與道德規範
GRI 207	稅務	概要
GRI 301	物料	1.5 供應鏈管理，2.3 智慧供應鏈：技術創新護航生態
GRI 302	能源	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
GRI 303	水資源和污水	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
GRI 304	生物多樣性	不涉及
GRI 305	排放	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
GRI 306	廢棄物	2.2 節能減排：助力綠色生態發展
GRI 308	供應商環境評估	1.5 供應鏈管理
GRI 401	僱傭	3.1 合規用工
GRI 402	勞資關係	3.1 合規用工
GRI 403	職業健康與安全	3.1 合規用工
GRI 404	培訓與教育	3.2 員工發展
GRI 405	多元化與平等機會	3.1 合規用工
GRI 406	反歧視	3.1 合規用工
GRI 407	結社自由與集體談判	3.1 合規用工
GRI 408	童工	3.1 合規用工
GRI 409	強迫或強制勞動	3.1 合規用工
GRI 410	安保實踐	不涉及
GRI 411	原住民權利	不涉及
GRI 413	當地社區	3.4 社區共建
GRI 414	供應商社會評估	1.4 科技創新與品質保障
GRI 415	公共政策	1.4 科技創新與品質保障
GRI 416	客戶健康與安全	1.4 科技創新與品質保障
GRI 417	營銷與標識	1.4 科技創新與品質保障
GRI 418	客戶隱私	1.3 數據安全與隱私保護



www.dcholdings.com