



玄武雲科技控股有限公司

Xuan Wu Cloud Technology Holdings Limited

股份代號：2392

2024

# 環境、社會及管治報告



# 目錄 CONTENTS

關於本報告 /01

董事長致辭 /03

走進玄武雲 /05

玄武雲 ESG 管理 /15

ESG 關鍵績效指標表及索引 /69

意見反饋表 /76



## 01 規範透明 夯實企業基礎

公司管治 /23 風險管理 /25 商業道德 /27 合規管理 /29

## 02 數智創新 助力實體經濟轉型

「技術+業務」雙輪驅動 /33 生態共贏 /37 促進行業發展 /39

## 03 保障安全 精進產品服務品質

信息安全與隱私保護 /43 供應商管理 /45 客戶服務管理 /46 知識產權管理 /48

## 04 以人為本 共同成長

人才引進 /51 員工薪酬福利 /53 員工關懷與培訓 /55 熱心公益 /59

## 05 節能減排 追求綠色發展

綠色發展體系 /63 應對氣候風險與機遇 /64 綠色運營 /66 環境目標 /67

## 關於本報告

本報告為玄武雲科技控股有限公司（「本公司」）及其附屬公司和關聯並表實體（統稱「玄武雲」、「本集團」或「我們」）發佈的第三份《環境、社會及管治報告》（「本報告」）。「本報告」旨在面向我們各利益相關方，重點披露2024年本集團在環境、社會及管治（「ESG」）方面的管理舉措、關鍵績效以及取得的實質進展。

### 報告標準

本報告按香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則附錄C2之《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）的條文編製，亦參考了聯合國可持續發展目標（SDGs）而編製。

### 報告匯報原則

<b>重要性</b> 本集團通過利益相關方溝通及重要性評估，已識別出ESG重要議題，並在本報告中作出充分披露	<b>量化</b> 本集團已量化披露其環境、社會及管治政策及關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）資料，並附上書面說明
<b>平衡</b> 本報告所有內容均反映客觀事實，力求不偏不倚地呈報玄武雲的表現	<b>一致性</b> 本集團已採用貫徹一致的披露方法，以便利益相關方分析及評估本集團在不同時期的表現

### 報告範圍及貨幣單位

除另有說明外，本報告所載政策、聲明及資料涵蓋本集團的實際業務營運。本報告涵蓋自2024年1月1日至2024年12月31日期間（「報告期間」）。本報告所採用貨幣為人民幣。

### 資料來源及可靠性保障

本報告所使用的所有數據及資料均來自本集團官方記錄、統計報告及相關公開資料。本集團董事（「董事」）會（「董事會」）對本報告內容的真實性、準確性及完整性負責。

### 報告獲取及聯繫方式

本報告的中、英文版本可在聯交所網站 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)) 及玄武雲投資者關係網站 (<https://ir.wxchina.com>) 查閱和下載。

與此同時，我們十分重視利益相關方的意見，歡迎讀者電郵至 [ir@wxchina.com](mailto:ir@wxchina.com)，您的意見將幫助我們進一步完善本報告以及提升我們的ESG表現。

### 董事會聲明

本集團已構建起完善且有效的ESG管治架構。其中，本集團董事會是ESG相關工作的最高負責及決策機構，對環境、社會及管治的工作策略和匯報負責，同時，還會履行持續監督ESG相關實踐進展之責，以此來確保本集團實現可持續發展目標。

報告期內，董事會綜合各利益相關方的意見與建議，對本集團2024年環境、社會及管治議題重要性進行評估和審閱。於2024年內，本集團持續加強了信息披露合規管理、安全與隱私保護、客戶服務滿意度及產品研發創新等重要議題的相關工作開展。同時，本集團也非常重視ESG相關風險和機遇可能產生的重大影響，基於此，本集團也將ESG風險納入公司風險管理體系，並持續監督ESG風險管理政策的實施情況，從而有效降低或避免ESG風險對本集團所造成的影響。

董事會承諾，本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對報告的真實性、準確性和完整性承擔責任。本報告詳盡披露本集團2024年ESG工作的進展與成效，於2025年3月26日經董事會會議審議批准。

## 董事長致辭



**陳永輝**  
玄武雲董事長兼 CEO

2024年，以AI為主導的新一輪科技革命走實向深，「AI+」也開始在諸多行業場景實現商業應用落地。作為國內智慧CRM的先行者，玄武雲始終堅持「技術+業務」雙輪驅動的發展策略，不斷在AI+垂直行業場景領域進行探索，以期助力更多企業在AI時代實現高質量的數智化轉型。

在緊隨時代機遇，努力實現公司業務穩步發展的同時，我們也將可持續發展理念融入到日常經營的各個方面，從而讓我們實現長期可持續發展，為各利益相關方實現更大的價值創造。

### 我們注重風險及合規管理 持續完善公司治理水準

在完善的ESG管治架構的基礎上，我們不斷提升ESG管理體系及實踐的品質和效果。在合規管理方面，我們持續注重提升董事會成員的合規意識和專業能力，同時，我們也對全體員工進行了包括知識產權、反不正當競爭等多方面的合規培訓，從而提升整體的合規意識。在風險管理方面，我們持續以培訓、案例宣傳等多形式來加強商業道德、信息安全方面的管理工作，我們對舞弊、賄賂、利益衝突等違反商業道德的行為始終保持「零容忍」的態度。此外，我們注重對因氣候變化而帶來的風險，並制定了一系列相關措施以應對。基於上述舉措，我們不斷完善了公司的治理水準，從而讓我們的可持續發展模式實現了有條不紊的運行。

### 我們以技術創新為驅動力 堅持「客戶第一」的服務理念

玄武雲秉承「客戶第一」的企業價值觀，致力於為客戶提供長期優質的數智化產品和服務。報告期內，我們堅持「技術+業務」雙輪驅動的發展策略，將AI等技術的創新與客戶業務場景深度融合，打造出例如智慧拓店、DMP智慧營銷雲平台等多款創新性產品。同時，我們一如既往的注重客戶的使用體驗，並通過「客滿100」的項目，努力實現客戶滿意度100%的終極目標。

### 我們積極擁抱生態 為實體經濟數智化轉型貢獻力量

玄武雲始終懷著開放、互惠、共贏的心態與產業上下游的合作夥伴開展商業合作。報告期內，我們與華為雲等廠商在技術、產品、渠道等多方面開展了戰略合作，從而讓我們的產品市場影響力和覆蓋面得以進一步提升，在市場端，我們也是助力實體經濟數智化轉型的踐行者。2024年，我們在大消費、金融、政企以及TMT等領域積極聯合地方行業協會、第三方行業平台等，展開交流活動，共促行業發展，為實體經濟轉型貢獻數智化力量。

### 我們同心聚力 共創多元化成長平台

相互成就也是玄武雲企業價值觀之一，我們致力於關懷每一位員工在公司的成長與發展。在薪酬福利方面，我們嚴格遵守國家相關法律法規，保障員工的各項福利，同時，我們也會定期組織不同主題員工的關懷活動；在職業發展方面，我們會以不斷優化的薪酬績效管理體系、專業聚焦的培訓課程、科學、公開、公正的晉升渠道來保障公司平台對人才的吸引力。此外，作為一家負責任的企業，我們也會積極引導全體員工參與到社會公益活動，提升員工的社會責任心，切實履行企業的社會責任。

### 我們宣導綠色運營 多措並舉節能減排

我們積極回應國家「雙碳」目標的號召，在日常的經營活動中融入綠色低碳的理念。報告期內，我們鼓勵無紙化辦公、實施智慧照明、製冷設備統一管理、垃圾分類處理、宣導節約用水等舉措全面推動我們綠色發展，低碳運營的環保理念。

成功屬於每一個挺膺擔當的奮鬥者，展望未來，我們將以創新為驅動，秉承「通過我們的智慧CRM產品及服務，幫助企業實現數智化轉型，實現商業成功」的使命，在大力發展數字經濟和新質生產力的時代浪潮中把握機遇，實現企業的高質量、可持續發展。

## 走進玄武雲

玄武雲是中國本土領先的智慧CRM服務提供商，成立於2010年，境內運營實體為廣州市玄武無線科技股份有限公司，旗下擁有玄武雲·即信、玄武雲·玄瞳兩大業務品牌。作為智慧CRM先行者，玄武雲已構建起以aPaaS(低代碼開發平台)、cPaaS(雲通信平台)、AI(人工智能)、DI(數據智能)平台為技術底座，營銷雲、銷售雲、客服雲為核心SaaS產品應用，為快消、金融、政企、互聯網等高增長行業客戶，提供全觸點、全渠道、全生命週期管理的智慧CRM產品及服務。



**企業願景**  
發展成為中國領先的智慧CRM服務供應商



**企業使命**  
通過我們的智慧CRM產品及服務，幫助企業  
實現數智化轉型，實現商業成功



**企業價值觀**  
客戶第一、奮鬥不息、相互成就



## 財務亮點

### 穩健的業績表現

營收規模 **11.5 億元**      毛利：**2.1 億元**      SaaS 收入同比增長 **23.8%**

### 牢固的客戶基礎

總客戶數 **3,056**      SaaS 總客戶數 **2,282**      SaaS 收入佔比首次超過 **60%**

### 優秀的產品黏性

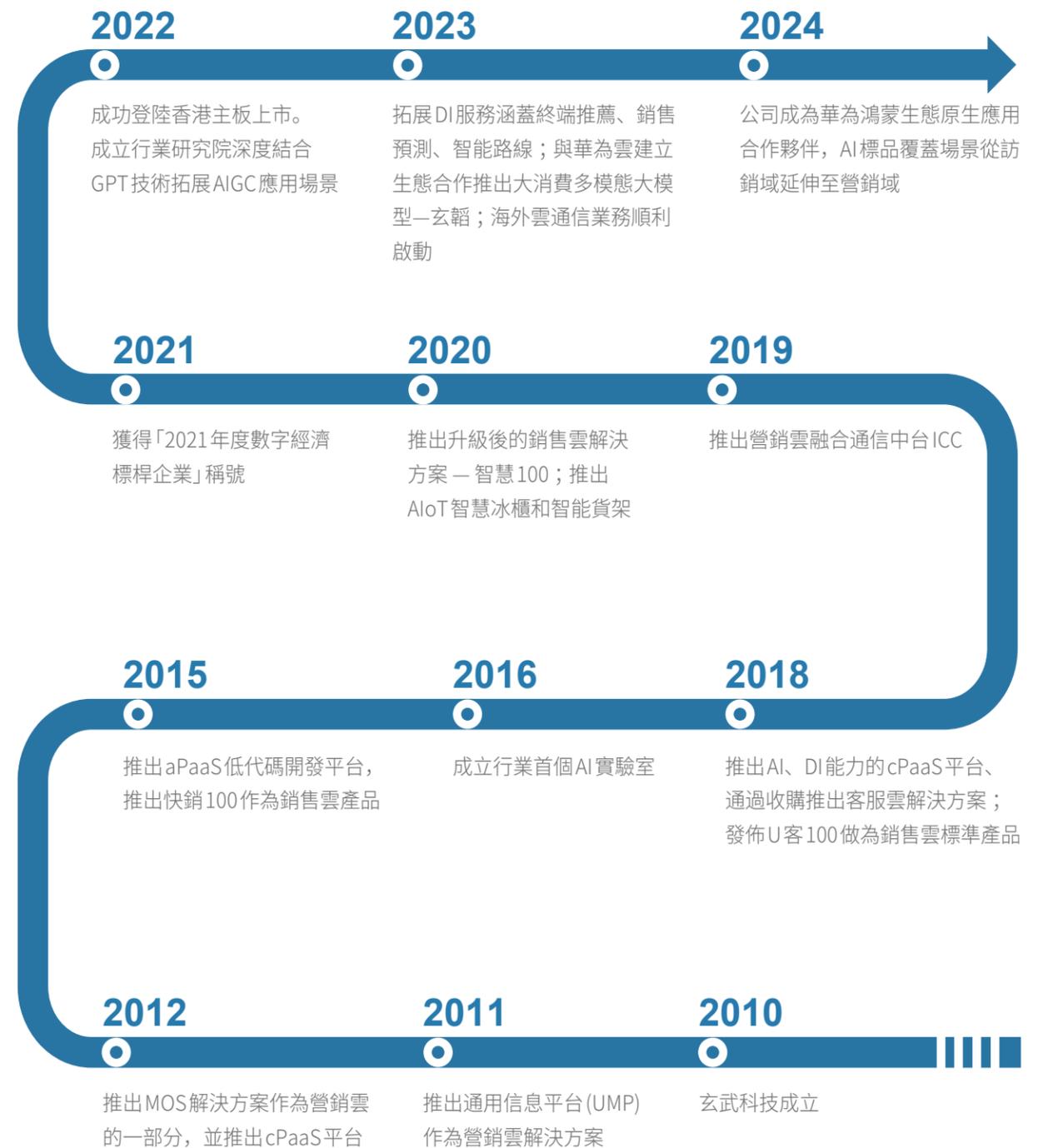
核心客戶<sup>1</sup>ARPU<sup>2</sup> **3.0 百萬元**      核心客戶收入佔比 **93.7%**      銷售雲訂閱 (ARR) 同比增長<sup>3</sup> **10.7%**

### 同比實現扭虧為盈

本公司權益擁有人應佔盈利 **691.4 萬元**      經營費用率 **17.9%**      經營費用率同比下降 **3.6 個百分點**

1. 核心客戶指截至 2024 年 12 月 31 日，核心客戶指於相關年度內收益貢獻為人民幣 300,000 元或以上的客戶  
2. 核心客戶的人均貢獻值 (ARPU) 指於報告期間內每名核心客戶產生的平均收入，以人民幣計價  
3. 訂閱 ARR 同比增長指當年付費客戶所有經常性收入總和同比去年同期的增長幅度

## 發展里程碑



# 2024年大事記

## 1月 January

- 獲評廣州科技局「最具影響力人工智能企業」
- 亮相華為雲生態大會 2024，攬獲「華為雲優秀軟件夥伴」等三個獎項
- ICC融合通信中台在福建某上市城商行全面落地，成功接入國際短信消息渠道



## 3月 March

- 發佈2023全年業績
- 中標某頭部城商行國際短信、ICC融合通信中台項目（三期）
- DMP智慧營銷雲平台中標廣東省某地鐵集團
- 「AloT智慧冰櫃」簽約某飲料品牌



## 5月 May

- 榮獲「2024年中國CIO數字策略大會」「2024年度中國最佳數字化解決方案」獎
- ICC融合通信中台中標某上市城商行統一消息中心能力建設項目（六期）
- 與至精技術達成CRM合作
- 參加湖南食品行業聯合會常務理事會議



## 2月 February

- 榮獲卓越IR「最佳ESG新秀」獎
- ICC融合通信中台中標西南某頭部城商行
- 舉行以「跨越拐點」為主題的公司2024年會

## 4月 April

- 與華為達成鴻蒙合作，智慧100、iPush產品啟動鴻蒙原生應用開發
- 快消百億俱樂部2024年CIO研修班在廈門成功舉辦
- 披露2024年一季度未經審核的運營摘要
- 榮獲致勝全球·大灣區企業出海峰會的「TOP10出海優秀企業」獎

## 6月 June

- 榮獲格隆匯「ESG可持續發展卓越企業」獎
- 攜手妙可藍多正式啟動數字營銷平台建設項目
- 攜手西北某省農信社共建融合通信中台
- 入選深圳「中小企數字化轉型城市試點數字化服務商」名單

### 7月 July

- Wind ESG 評級給予玄武雲「BBB」評級
- 玄武雲·玄訊品牌正式升級為玄武雲·玄瞳
- 與恒安集團聯合舉辦新 SFA 項目總結大會
- 榮獲香港投資者關係協會頒發「Certificate of Excellence」
- 榮獲捨得酒業「最佳渠道數字化供應商」稱號



### 9月 September

- 公司上半年根據受限制股份獎勵計劃已購回835.1萬股
- 入選「AI SaaS 影響力企業TOP50」
- 與國內碳化矽領域龍頭企業廣東天域半導體達成合作
- 與國內主流數控機床廠商喬鋒智能達成合作



### 11月 November

- 入選《中國 CRM 市場研究報告》，位列國內第一梯隊
- 入選艾瑞《2024 中國企業服務研究報告》中「營銷獲客·CRM」「雲通信·短信」兩大圖譜
- 攜手華為雲，發佈消費品行業基線解決方案



### 8月 August

- 發佈2024年中期業績
- 與華為雲等企業聯合發起第三屆828 B2B企業節
- 與泰國電信運營商 TrueMove H 簽署合作協議
- 入選《2024年中國信創產業研究報告》

### 10月 October

- 成功入庫首批「廣州市數據要素企業」
- 獲評廣東省人工智能產業協會「2024年度廣東人工智能風雲榜科技企業」
- 入圍《2024中國CIO數位化產品選型白皮書》
- 簽約某市供電局，共建短信平台自主可控項目

### 12月 December

- 榮獲華為雲零售創新峰會2024「年度生態繁榮傑出獎」
- 發佈玄武雲快消SKU超級模型
- 全面開放、推出先進aPaaS（應用程序平台即服務）平台
- 榮獲智通財經「最佳中小市值公司」
- 榮獲格隆匯「金格獎·年度ESG先鋒」

## 企業榮譽



華為雲 2024 年度優秀  
解決方案夥伴獎



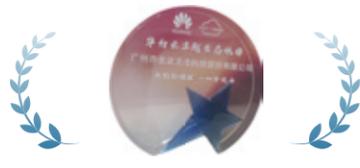
2024 年度廣州人工智能  
風雲榜科技企業



華為雲  
「年度生態繁榮傑出獎」



大旗財稅致勝全球·大灣區企業出海峰會  
「TOP10 出海優秀企業」獎



華為雲  
「卓越生態夥伴」



第一新聲 CIO 數字策略大會  
「中國最佳數字化解決方案獎」



華為雲  
「中小企業數字化轉型優秀解決方案夥伴」



香港投資者關係協會  
「Certificate of Excellence」



格隆匯  
「金格獎·年度 ESG 先鋒」



華為雲雲商店  
「新晉黑馬商品獎」



智通財經  
「最佳中小市值公司」



卓越 IR  
「最佳數字化投資者關係獎」

## ESG 關鍵績效一覽

### 管治 Governance

董事會女性佔比 **14.3%**

董事會成員具有風險管理專長佔比 **71%**

董事專項培訓 **2** 場

成員培訓 (含反貪腐培訓) 覆蓋率 **100%**

組織各類合規培訓 **5** 場

本集團商業道德及反貪腐培訓率 **100%**

年度重大信息安全事件及重大隱私保護事件  
發生次數 **0**

違反行為準則 (如貪污、歧視、利益衝突、  
洗錢和內幕交易) 而對本集團或僱員提出  
並審結的訴訟案件的數目為 **0**

### 社會 Society

員工<sup>1</sup>人數 **672**

公司管理層<sup>2</sup>的女性佔比 **21.1%**

培訓覆蓋率 **96.0%**

培訓總時長 **47,085**

平均員工參訓時長 **73** 小時

累計申請軟著及專利 **399** 項

同比增加 **67** 項

軟件開發系統無故障率大於 (等於)  
**95%**

### 環境 Environment

回收有害廢舊電池 **204** 顆

回收無害廢棄物、廚餘及一般辦公室廢棄物  
**0.54** 噸

人均水資源消耗 **0.16** (噸/人)

電力消耗密度 **37.3** (千瓦時/平方米)

## 玄武雲 ESG 管理

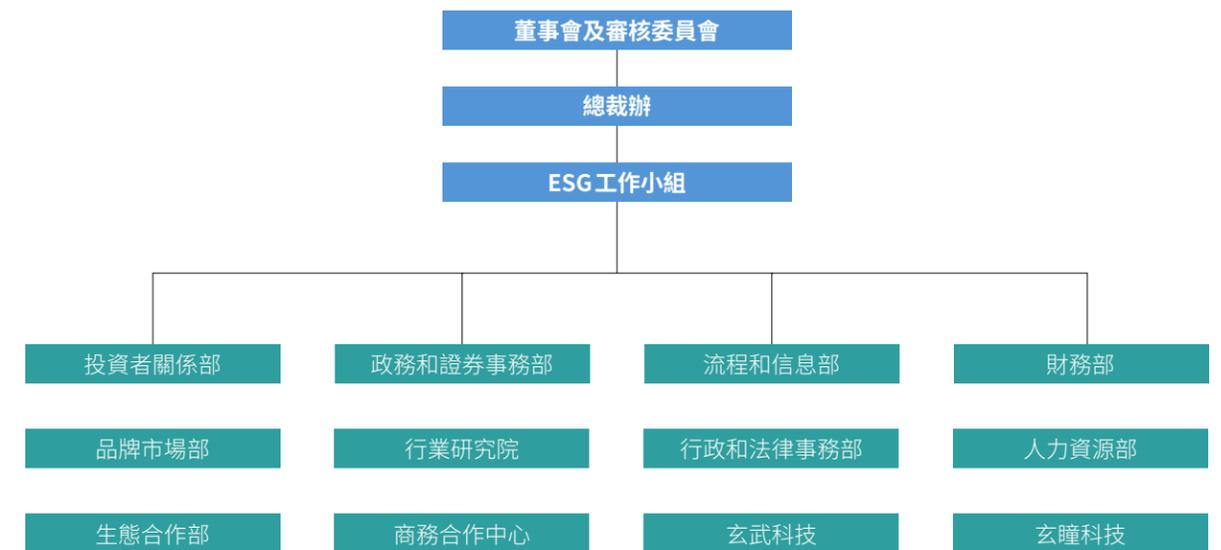
數字經濟與實體經濟深度融合是中國實現經濟高質量發展的核心要素之一，同樣也是企業實現可持續發展的重要基礎。作為一家聚焦智慧CRM服務的企業，玄武雲堅信科技是第一生產力的理念，並樹立了「以數智化助力企業可持續發展」的ESG使命，旨在通過幫助企業實現數智化轉型，加速企業新質生產力的形成，助力其實現可持續的商業成功的同時，也為實體經濟發展貢獻自己的力量。

圍繞著本集團的ESG使命，我們在公司治理、產品與服務質量、生態建設、利益相關方合作等多維度出發，全面進行ESG實踐，探索高質量的可持續發展之路。



## ESG 管治架構

玄武雲深知將ESG理念融入本集團的日常經營管理對企業的可持續發展至關重要，因此我們將ESG的策略結合聯合國可持續發展目標(SDGs)深化到我們的實踐中，通過與各利益相關方的溝通與互動，了解各相關方對本集團可持續發展領域的期望與要求，並將此要求反饋到我們的企業管理中。在ESG管治架構方面，本集團已建立四級ESG管治架構，於日常營運中開展ESG管理工作。



<b>董事會及審核委員會</b>	負責每年評估及識別ESG風險及機遇，並持續監督相應的ESG相關策略及方向，審閱及批准本集團年度ESG報告，以確保ESG管理政策的實施依法合規。
<b>總裁辦成員</b>	主要制定ESG戰略、年度工作目標和重點提升工作計劃，並向董事會及審核委員會匯報年度ESG工作的開展情況。
<b>ESG工作小組</b>	作為統籌小組，負責協調ESG工作的規劃、推進與落實。ESG工作小組亦定期對ESG的實施情況進行評估及商議，定期收集及上報工作成果，以便總裁辦成員及時了解ESG風險及工作進展，確保ESG工作能夠順利高效地開展。

### 議題重要性分析

報告期內，我們結合各利益相關方對於玄武雲的期望，對 ESG 議題開展了全面重要性評估，並最終更新了 2024 年度玄武雲的重要性議題清單：

#### 確定年度 ESG 議題

ESG 工作小組結合了行業基本情況、國家政策、公司實際業務經營，識別了 2024 年度 20 項 ESG 議題清單

#### 問卷調研及訪談

通過問卷調查加相關部門訪談的方式開展與公司管理層、股東、員工、供應商、投資者等利益相關方的溝通，關注他們對公司 ESG 實踐的要求和期望

#### 識別 ESG 議題重要性

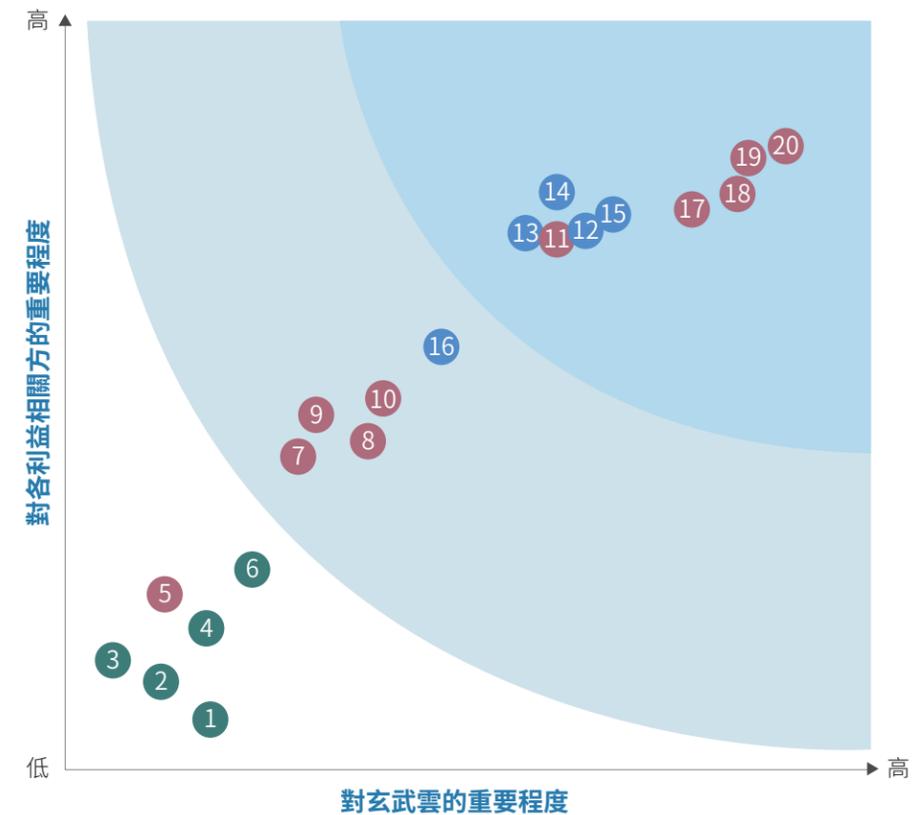
通過對問卷結果進行統計分析，結合公司業務及利益相關者的訴求，將年度 ESG 議題按照對利益相關方的重要性和對公司業務重要性兩個維度來進行排序並制定重要性矩陣

#### 確認及方向釐定

將重要性評估結果上報總裁辦，經總裁辦討論後，確定本報告的主要披露資料以及集團未來 ESG 管理工作的目標及舉措

報告期內，我們開展新一輪重要性議題識別與分析工作，採用雙重重要性原則識別出涵蓋環境、社會、治理 3 大領域共 20 項議題，經利益相關方調研和評估後，形成如下重要性議題矩陣，重要性程度較高的議題位於矩陣的右上角，重要性程度較低的議題則位於左下角。

本年度，本集團的 ESG 議題重要性排序及矩陣如下：



環境		社會				管治	
1	氣候變化	5	社會公益貢獻	12	企業內部控制	13	風險管理
2	溫室氣體排放與管理	7	多元化與平等	14	商業道德	15	合規管理
3	永續資源發展與利用	8	員工發展與培訓	16	知識產權管理		
4	廢棄物管理	9	採購與供應商管理				
6	水資源管理	10	員工關懷與權益保護				
		11	員工健康與安全				
		17	產品創新與研發				
		18	客戶溝通及滿意度				
		19	產品服務與質量				
		20	信息安全與隱私保護				

## 利益相關方溝通與ESG執行策略

本集團已通過各種溝通機制與政府及監管機構、投資者及股東、員工、客戶、供應商及商業夥伴、社區及環境公眾組織建立密切關係，並制定 ESG 執行策略積極回應利益相關者的期望及請求。

利益相關方	期望及要求	溝通渠道及執行策略
<b>政府部門及監管機構</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>高質量發展</li> <li>穩健經營，依法納稅</li> <li>服務實體經濟</li> <li>反腐敗及合規管理</li> <li>數據安全及隱私保護</li> <li>綠色運營，環境友好</li> <li>人才吸引，帶動就業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新研發技術，優化產品服務</li> <li>積極主動依法納稅</li> <li>完善合規風控管理體系，採納外部專業顧問意見，提高企業管治水平</li> <li>持續保障網絡信息及數據安全</li> <li>積極參加政府溝通會、研討會，及時了解監管政策，落實監管要求</li> <li>落實節能減排政策</li> <li>開展校園招聘和社會招聘，創造就業崗位</li> </ul>
<b>投資者及股東</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司經營穩健</li> <li>公開、公正、準確的信息披露</li> <li>投資者及股東各項權利保護</li> <li>公司技術和產品創新領先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實經營發展策略，推動業績穩健增長，持續為股東創造價值</li> <li>通過組織業績發佈會、股東大會及投資者調研活動等密切與投資者及股東的溝通</li> <li>及時、準確發佈定期報告及其他公告</li> <li>進行多維度品牌宣傳、關注市場輿情</li> </ul>
<b>員工</b>   	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益保護</li> <li>多元化及平等機會</li> <li>員工溝通及關懷</li> <li>員工培訓與發展</li> <li>職業健康及安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定切實可行的機制保障員工福利及利益</li> <li>完善舉報管理制度</li> <li>開展豐富員工活動</li> <li>完善員工晉升及薪酬績效體系</li> <li>開展員工培訓</li> <li>保障員工身心健康</li> </ul>

利益相關方	期望及要求	溝通渠道及執行策略
<b>客戶</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質的產品及服務</li> <li>客戶數據安全及隱私保護</li> <li>客戶溝通及客戶滿意度</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續進行技術研發和業務模式創新研究，並進行市場推廣</li> <li>規範產品質量體系</li> <li>訂立保密協議，保障客戶數據及信息隱私安全</li> <li>通過客戶服務熱線、滿意度調查等方式完善客戶溝通機制</li> <li>建立健全的反貪腐和舉報政策及系統</li> </ul>
<b>供應商及商業夥伴</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業溝通</li> <li>公平、公開、公正採購</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立快消百億俱樂部、行業私董會、研修班等活動為行業客戶管理人員搭建社交生態圈和學習平台</li> <li>參加消費、金融、政企等行業峰會</li> <li>訂立有關供應商的審查及監督機制，並定期審查供應商質量</li> <li>合法合規進行招投標</li> <li>和華為雲等商業夥伴開展密切的生態合作</li> </ul>
<b>社區及環境公眾組織</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區參與及貢獻</li> <li>生態環境保護</li> <li>資源回收利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極組織及參與公益志願活動</li> <li>環保理念宣傳</li> <li>落實本集團節能減排舉措</li> <li>參加 ESG 相關培訓學習</li> </ul>

# 01 規範透明

## 夯實企業基礎

良好的公司治理是企業實現可持續發展的重要基石。在此方面，玄武雲一直以來都在努力完善公司治理架構，加強風險及合規管理，重視商業道德培訓和治理，將誠信、公正等原則融入企業日常經營當中，切實維護各利益相關方的權益，夯實企業可持續發展的根基。

16

和平、正義與  
強大機構



17

促進目標實現的  
夥伴關係



## 公司管治

本集團重視合規經營及風險管控，並建立了職責分明的治理架構，以此來持續提升公司管理有效性。我們遵照《上市規則》《公司章程》的要求，建立了由股東大會、董事會及下屬審核、薪酬、提名委員會等構成的健全、有效的公司治理架構，並訂立了如《提名政策》《董事會成員多元化政策》等相關的內部管理機制，保障企業管治的高效合規。

### 董事會多元化構成

我們尤其關注董事會成員的多元化，也深信成員多元化對提高董事會執行能力裨益良多。我們的董事會成員具備不同行業的豐富經驗，包括IT、營銷管理、客戶關係管理、人力資源、財稅、法務、風險管理等多領域的專業能力。

根據《董事會成員多元化政策》，提名委員會定期討論及在必要時商定實現董事會多元化的可計量目標，並就先前的採納向董事會提供推薦建議。截至2024年12月31日，董事會成員共7位，其中，4名為執行董事及3名為獨立非執行董事，其中包含1位女性董事。獨立非執行董事亦佔董事會人數三分之一以上，符合香港聯交所《上市規則》要求。



## 董事會可持續發展實踐

董事會成員持續的專業培訓和能力提升以及個人知識體系的動態更新對公司管治水平及可持續發展實踐至關重要。2024年，我們積極開展《關聯交易管理辦法》《公司回購管理辦法》等內容培訓，旨在提升董事會成員對聯交所規則的深刻了解，強化合規意識和履行職能，維持本集團的良好治理效能及水準。對此，董事會成員也積極參與到培訓當中，就相關內容展開了溝通交流，並達成觀點一致，取得了不錯的培訓效果。

ESG方面，報告期內，我們通過累計4次線上培訓或資料講解的形式及時將聯交所關於ESG披露新規及時回饋給各董事會成員。文件資料包括在ESG方面的領導角色和問責性（董事會及董事指南）、以及第三方專業平台發佈的聯交所ESG解讀等。尤其是2025年即將實施的關於ISSB機構就TCFD氣候小組相關披露的政策，我們也是多次將相關資料整理進行宣導以便董事會成員就2025年的氣候環境專項採取相應的行動，來提升本集團在資本市場信息披露的透明度。

此外，為了加深獨立非執行董事對企業業務的了解，協助董事更好的履職，本年度我們採取了線上專題培訓等方式展示了公司的戰略發展目標、業務進展、經營規劃等相關情況，加強了我們與獨立非執行董事之間的溝通，有效提升了獨立董事對企業戰略的理解深度，從而讓獨立董事可以更有針對性的對公司可持續發展提出相關建設性的意見。



## 風險管理

玄武雲始終認為有效的風險管理和內部控制是企業良性發展的基石，為保障風險管理和內部控制系統的有效運行，本集團參照香港聯交所《企業管治守則》制定了《風險管理政策》，同時，我們的審核委員會及董事會每年度進行評核。2024年，我們在審議《風險管理政策》的同時，也在內部發佈了兩期《風險管理報告》。

### 風險管理內部權責分工

<p><b>董事會</b> 風險管理的最高決策機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審議全面風險管理的年度工作報告</li> <li>向公司股東匯報風險管理分析和檢討</li> <li>審議批准公司全面風險管理解決方案</li> <li>持續監督和檢討本集團的風險管理及內部監控系統的有效性。</li> <li>確保本集團已根據相關法律法規及監管要求，依法及時、如實對外披露相關重大風險事項</li> </ul>
<p><b>總裁辦</b> 風險管理的監督責任主體</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審核和批准重大決策的風險評估報告</li> <li>審核和批准風險管理組織機構設置及其職責、風險管理意見和評估報告</li> <li>審議重大決策、風險和重要業務流程的判斷標準和機制及解決方案</li> </ul>
<p><b>各部門</b> 風險管理的參與部門</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政和法律事務部是全面風險管理的綜合協調部門，負責擬定、組織和督導風險管理體系和運行機制</li> <li>各部門應負責識別與本部門業務工作相關的風險，並設計、實施及監察相關風險管理及內部監控系統</li> </ul>
<p><b>全體員工</b> 風險管理的參與者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>樹立風險防範意識，接受風險防範和合規培訓</li> <li>發現風險應當及時如實上報，不得瞞報、漏報、虛報</li> <li>嚴格依照法律法規、監管要求及風險管理相關政策，落實風險管理相關措施</li> </ul>

## 風險管理流程



## 風險管理報告

本集團根據《上市規則》及內部《風險管理政策》《反貪污政策》《舉報政策》等相關規定，針對公司各主要風險控制點，加強風險日常監控和風險應對措施，積極培育風險管理文化，取得了較為積極的成效，並於本年度發佈了兩份風險管理報告。以下是本集團日常監控的主要風險點：



## 風險管理文化建設

我們從激勵、培訓、人力資源評估多步並行，開展本集團風險管理文化建設，從而加強全體員工的風險管理理念和意識。

<p><b>培訓</b></p> <p>定期對員工開展風險防範培訓，提高員工的風險敏感度</p>	<p><b>激勵</b></p> <p>對主動及時報告風險、及時採取有效措施防控風險的員工給予獎勵</p>	<p><b>評估</b></p> <p>按照權責相統一的原則，將各部門的風險管理工作執行情況與績效薪酬掛鉤</p>
--	---	---

## 商業道德

本集團深知商業道德管理對於企業的可持續發展有著重要意義。我們在日常運營中恪守高標準商業道德，並開展多頻次的商業道德的相關培訓，不斷加強、完善清廉文化的建設。為確保商業道德政策有效，本集團每年會對《員工手冊》《反貪污政策》《舉報政策》等內部政策的有效性與健全性進行審核。

### 恪守行為準則

本集團參照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等，制定及完善了現行的《員工手冊》《反貪污政策》《舉報政策》等內部政策。與此同時，為不斷完善企業廉潔管理體系，我們在日常經營中會積極引導全體員工遵循以下舉措或準則：

- 新員工須簽署廉潔自律承諾書，承諾嚴格遵守集團廉潔行為規範的要求。
- 董事或員工應拒絕接受與本集團有事務往來的人士所提供過於奢華或頻密的款待。
- 禁止以與第三方進行合作為名或利用雙方合作的便利，將本屬集團利益佔為己有或從事損害本集團利益的行為。
- 禁止以與第三方進行合作為名或利用雙方合作的便利，進行各種洗錢行為或利用合作關係隱瞞或試圖隱瞞非法資金來源。
- 禁止通過（試圖通過）惡意開展業務合作或通過與第三方的業務合作侵害本集團的商業利益、知識產權、商業信息、商業和技術秘密等。



### 我們對貪污腐敗行為採取「0 容忍」

報告期內 本集團有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的反腐敗相關的事件為 **0**

## 反商業賄賂和廉潔培訓

本集團推崇廉潔文化，積極開展內部廉潔誠信培訓。本年度本集團開展了 3 場反貪腐的專題培訓，包括現場培訓 2 場，線上培訓 1 場，實現了對全體員工的培訓覆蓋。通過上述系統的培訓，有效的提升了全體員工的商業道德和反貪腐的意識，持續鞏固了玄武雲以誠信為根基的經營理念。



報告期間 本集團員工反商業賄賂與廉潔的培訓率為 **100%**

僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目為 **0**

違法違規舉報事件為 **0**



《反商业賄賂和廉潔》专项必修培训  
重要!!! 全体玄武云小伙伴集合!

### 暢通舉報通道

本集團設立了專門的舉報渠道及處理流程，鼓勵各利益相關方對違法違規行為進行舉報。由行政和法律事務部作為舉報的受理部門。針對舉報人，本集團嚴格遵循保密、獎勵和其合法權益不受侵犯的原則進行保護，明確禁止以任何藉口阻攔、壓制舉報人的舉報和打擊報復。

✉ 舉報郵箱

[jiancha@wxchina.com](mailto:jiancha@wxchina.com)

📍 通信地址

廣東省廣州市海珠區海洲路 38 號東升雲鼎大廈 9 層

## 合規管理

在當前不斷變化的商業環境中，合規管理是企業經營的底線，對於保障企業實現可持續發展至關重要。玄武雲參照《中華人民共和國公司法》等法律法規，在財務會計、網絡安全、人力資源、信息披露、知識產權等多方面制定了合規制度。此外，報告期內，公司還修訂了《關連交易管理辦法》、《公司回購管理辦法》等制度文件，基於上述動作，我們進一步提升了合規風險防範能力，保障公司長期穩健經營。



### 玄武雲反不正當競爭及知識產權培訓

為增強本集團全員的保密意識及反不正當競爭意識，系統化提升員工的合規意識，玄武雲組織開展5場合規專項培訓，培訓課程包括反不正當競爭、知識產權、保密合規、人力勞動用工等多個維度，內容覆蓋保密意識、履約規範意識、合規意識、知識產權意識、數據安全合規、營銷宣傳推廣合規等專題。

培訓現場及線上參加培訓的相關部門員工近 **200** 人



### 關鍵績效

報告期間 本集團重大違法違規事件為 **0**

## 信披合規

作為一家公眾公司，我們嚴格遵循公平、公正、公開的信披原則，在港交所官網等多個公開平台發佈信息並與投資者進行互動，保證所有股東有平等的機會獲得信息。



## 積極的投資者關係管理

本集團高度重視各類股東的權益，通過投資者關係官網、電子郵件、專業第三方路演平台、權威金融信息平台等多渠道聽取股東及投資者意見、建議。與此同時，本集團創建IR公眾號及時發佈公司動態，與投資者進行及時互動。



報告期間 本集團召開了 **2** 次業績說明會 投資者關係公眾號發佈新聞 **44** 篇



# 02 數智創新

## 助力實體經濟轉型

玄武雲始終堅持「技術+業務」雙輪驅動的發展策略，本集團以產品品質為底線，以創新為發展驅動力，為客戶實現高質量的數智化轉型升級。同時，我們始終秉承「客戶為中心」的服務理念，在不斷提升客戶滿意度的同時，也更加注重客戶隱私信息的保護。從而努力成為更多企業數智化發展道路上的長期夥伴，助力行業及實體經濟的轉型發展。

8



體面工作和  
經濟增長

9



產業、創新和  
基礎設施

12



負責任  
消費和生產

17



促進目標實現的  
夥伴關係

## 「技術+業務」雙輪驅動

作為一家軟件企業，本集團深知技術創新的重要性，始終遵循「技術+業務」雙輪驅動的發展策略，並堅持技術自主研發創新。自成立以來，本集團已構建起以 aPaaS、cPaaS、AI 平台、DI 平台為技術底座，營銷雲、銷售雲、客服雲為核心 SaaS 產品應用的業務體系。報告期內，我們持續投入四大技術平台的升級迭代以及產品場景創新研發，在夯實自身底層實力的同時，也為客戶提供了更有力、更高效的數智化轉型能力。



報告期內，營銷雲的 ICC 融合通信中台新增了國際短信服務、個性化訂閱管理等功能模塊，助力企業客戶營銷覆蓋及客戶滿意度提升

同時，DMP 智慧營銷雲平台實現了自定義圈選地理範圍內目標客群、大數據標籤補，從而助力客戶實現精準營銷

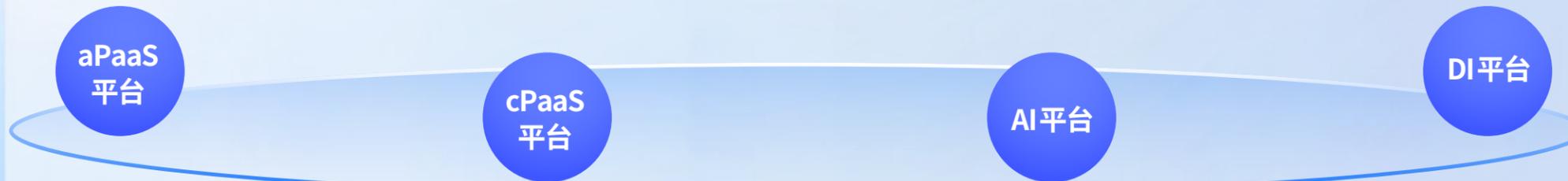
報告期內，銷售雲發佈了業內唯一一家奶粉行業營銷垂域模型-防作弊-翻拍檢測模型，其識別準確率 **93%+**

智慧小玄：業務及時信息查詢與解答、客戶關係管理優化、多場景智能決策支持

AIoT 冰櫃：智能冰櫃陳列識別準確率達 **95%+**  
圖片識別量增長 **300%+**  
消息處理總量增長 **80%**

快消行業 SKU 超級模型：實現了開箱即用，超 **4000+** 數據集；超 **90%** 的識別準確率

報告期內，客服雲針對消費金融行業推出了特色功能，如智能開案、語音短信、行業報表，提高了客戶的付費意願和產品競爭力



可以幫助技術 (IT) 團隊，低成本實現多行業、多業務領域 SaaS 軟件產品，開發、部署、運行的平台

快速回應業務部門，開發提效超過 **80%**；保障數據安全，可進行私有化部署；支持信創，國產化替代

基於雲計算技術和服務模式的通信服務平台，專注於豐富客戶溝通渠道，提供穩定、高效、安全的通信服務

日處理消息數量可達 **1億+** 條；內容安全風控模型檢測數據量達 **100億+**，準確 **97.5%**

基於雲計算原生技術，專注電腦視覺方向，自主研發的專業 AI 平台，可實現 AI 能力、演算法、模型的封裝及核心能力的複用沈澱

平台聚焦大消費行業領域，擁有 **1000萬+** 特徵庫；**800萬+** 日照片處理量；SKU 整體識別率 **95%+**；服務終端數量 **800萬+**

一站式數據開發與治理平台，全面覆蓋數據分析過程中的各個環節，包括數據採集、清洗、整合、存儲、計算、建模、展現等，讓用戶可以在一個統一的平台完成全流程數據分析任務

## 堅持研發創新

玄武雲的使命是「通過我們的智慧CRM產品及服務，幫助企業實現數智化轉型，實現商業成功」，實現這一使命的重中之重就是堅持研發創新。通過持續的技術研發和創新，公司力求在行業佔據領先地位，為客戶提供高質量服務，創造更大的價值。

我們制定了長期的研發創新規劃，明確了不同階段的研發目標和技術路線圖。例如，我們的銷售雲在G3架構下，通過場景、數據、演算法三個飛輪，打造智慧場景的業務閉環，快速打造多款SPU，搶佔市場先機。

與此同時，我們所有的產品線，都會深入調研後，制定詳細的規劃和時間表，確保我們的研發創新活動能夠有序推進，為企業的可持續發展創造堅實的技術基礎。

## 重視研發人才

我們重視技術研發創新，也因此形成了一支業內領先的技術團隊，與此同時，我們也制定了技術人才管理體系，並會對技術人才進行定期的盤點和考核。截至報告期末，我們研發團隊共187人，佔公司全體員工的比例為27.8%。

同時，公司在報告期內研發投入達到6,553.1萬元，佔總營收比重達到5.7%；另外，我們人效（平均每名員工產生的營業收入）在報告期內也實現大幅提升，由2023年的155.5萬元提升至2024年的171.3萬元。

### 截至報告期末

研發團隊共**187**人 佔全體員工比例為**27.8%**

研發投入達到**6,553.1**萬元

佔總營收比重達到**5.7%**

### 平均每名員工產生的營業收入

2023年**155.5**萬元

2024年**171.3**萬元

## 品牌升級迭代

我們不斷跟隨市場發展趨勢與客戶數智化轉型需求，基於此，我們在2024年對銷售雲業務品牌進行全新升級，品牌名也由「玄訊」變為「玄瞳」。升級後的「玄瞳」將基於以往的消費行業深耕經驗及產品應用的升級，成為消費品領域最懂業務、最懂管理者的「智慧助手」。

### 視覺升級

「玄瞳」寓意「識別、洞察、前瞻」，代表我們的AI聚焦於視覺識別的技術優勢，也蘊含了我們通過AI、DI進行數智化賦能幫助消費品企業實現產業互聯的願景

### 服務升級

全旅程陪伴客戶成功，34個省市快速回應的本地化服務，數智化轉型專項微諮詢服務

### 架構升級

升級後，本集團將由玄武雲·即信、玄武雲·玄瞳兩大業務品牌構成，其中玄瞳將持續聚焦AI+大消費領域

### 價值升級

智慧場景，數據服務，智慧運營，產業互聯

### 產品升級

**國內首個**：垂直消費品行業的多模態大模型

**一個平台**：快消百億俱樂部

**兩大引擎**：AI實驗室、行業研究院

**七大核心產品**：覆蓋消費品全產業鏈

**九大賽道**：在飲料、食品、白酒等多個細分賽道百強市佔率超**20%**

## 生態共贏

構建自身商業生態圈，是企業實現良性發展的重要保障之一。長期以來，玄武雲積極擁抱行業生態圈，並不斷整合供應鏈、渠道、客戶和合作夥伴資源，實現資源優化配置和價值共用，提升我們在市場的知名度與競爭力。



### 國外生態合作

玄武雲在2023年正式啟動業務出海，並在同年成立了香港子公司作為業務運營主體

與中移國際在中東地區達成戰略合作，在短信、通信 SaaS 軟件等多領域展開深入合作

與泰國頭部電信運營商 TrueMove H 達成合作，雙方將攜手在泰國及東南亞地區為企業開展雲通信等服務

於報告期內，我們海外業務新增覆蓋巴基斯坦、墨西哥、孟加拉國、俄羅斯等多個國家和地區

### 國內生態合作

與華為雲達成鴻蒙原生應用開發合作等多方面合作 (深圳)

與百度成為產品銷售渠道合作夥伴 (北京)

與捨得酒業達成戰略生態合作，共創智慧業務場景 (四川)

與華潤數科達成戰略合作，圍繞智慧 CRM 領域持續共創共贏 (深圳)

## 促進行業發展

我們通過積極參加行業活動，不斷了解行業客戶的最新動態、技術趨勢和市場需求，與此同時，我們也將自身的數智化轉型解決方案與實踐經驗積極與行業分享，提升企業對數智化的認知。上述舉措在增強自身品牌知名度的同時，也讓我們有機會為實體經濟數智化發展貢獻自己的力量。

### 大消費行業

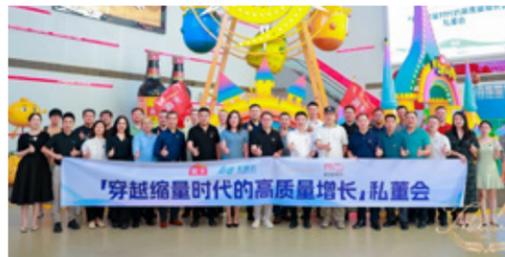
#### 玄武雲快消百億俱樂部2024CIO研修班在廈門成功舉辦

研修班的舉辦旨在通過深度學習與交流，提升快消行業CIO的核心競爭力，共同推動行業的數字化轉型與升級。多家快消知名品牌CIO參加了此次活動。課上，行業專家專門設計了小組討論和實戰演練環節，學員們以企業實際業務案例為研討對象，以解決真實業務問題為目標展開激烈探討。



### 大消費行業

#### 快消百億俱樂部聯合「新經銷」舉辦私董會：走進海天味業



玄武雲組織的私董會匯聚了快消品行業的眾多領軍企業家，他們身處市場前沿，深諳行業趨勢。現場的圓桌研討，大家圍繞「穿越縮量時代的增長戰略」這一主題展開了深入研討，從市場趨勢、競爭態勢、企業戰略等多個角度共同探討了快消企業在未來市場競爭中的發展方向和策略。

### 金融行業

#### 玄武雲參展2024西部地區農商行系統數字金融發展大會

本次會議以「書寫數字金融助力西部大開發新篇章」為主題，由金融人才協會聯盟主辦，甘肅省農村信用社聯合社、深圳市金融人才協會協辦。玄武雲·即信攜金融行業融合通信數字化解決方案亮相本次大會，為金融行業數字化發展建議獻策，同時也為金融機構渠道數字化轉型提供落地實踐支撐。



### 政企行業

#### 玄武雲參加2024中國國際大數據產業博覽會



2024中國國際大數據產業博覽會在貴州貴陽成功舉辦。玄武雲·即信攜全新的智慧政企行業解決方案亮相，結合通信中台以及渠道資源為一體化政務短信服務平台建設賦能，為數字政府建設貢獻科技力量。同時，在此次大會，玄武雲·即信實施項目《某政務服務數據管理局融合消息平台應用案例》榮獲「2024數字政府方案案例創新類」獎項。

### 校企合作

#### 華南理工大學EMBA校友走進玄武雲

華南理工大學工商管理學院EMBA校友一行來到玄武雲廣州總部參觀，並與玄武雲董事會主席兼CEO陳永輝展開深入交流。此次活動不僅加深了玄武雲與華南理工大學之間的了解，也為未來的校企合作打下了堅實的基礎。未來，雙方將以此次參觀活動為契機，進一步探索校企合作的新模式，協力推動智慧CRM領域的科研創新進程。



# 03 保障安全

## 精進產品服務品質

作為一家負責任的互聯網企業，玄武雲始終將保護數據隱私安全作為企業發展重要基石之一，我們構建了完善的數據、隱私安全管理體系，從而讓客戶的信息和數據有強有力的安全屏障。與此同時，我們堅持「客戶第一」的經營發展理念，依據客戶的實際需求，我們在日常經營中會不斷提升自身產品能力及服務體系，致力達成客戶長期的百分百滿意度。

8 體面工作和  
經濟增長



9 產業、創新和  
基礎設施



12 負責任  
消費和生產



17 促進目標實現的  
夥伴關係



## 信息安全與隱私保護

作為一家軟件服務企業，我們深知保障信息安全和客戶的數據隱私的重要性，本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等，建立了《信息安全管理手冊》《IT 服務管理手冊》《業務連續性管理手冊》等手冊和程序文件，為信息安全管理日常實踐提供規範化指導依據。報告期內，我們還修訂了《數據安全管理制度》，進一步提升公司數據安全體系。

### 信息安全管理架構

<b>信息安全領導小組</b>	由集團管理層組成，並承擔安全第一責任，全面部署安全管理工作，製定安全方針策略，調度協調資源，檢查安全工作落實情況。
<b>管理者代表</b>	由本集團總經理授權委任，其對信息安全管理體系負責，向本集團安全領導小組匯報信息安全管理體系的運行情況。
<b>信息安全工作小組</b>	信息安全工作小組由 IT 管理部、技術中心以及各部門的信息安全員組成，負責信息安全工作的具體協調和落實。
<b>各部門及其兼職安全員</b>	部門經理作為本部門信息安全第一責任人。同時，各部門應確定一名兼職安全員，貫徹落實本集團各項安全管理要求。

### 信息安全管理體系

為了強化風險管理、保障業務連續、保護客戶利益，本集團制定了全年可量化的信息安全管理目標且已全部實現。

<b>安全管理目標</b>	全年業務中斷次數 <b>≤ 2 次</b>	業務用戶滿意度 <b>≥ 95%</b>
	軟件開發系統無故障率 <b>≥ 95%</b>	年度無重大信息安全、隱私保護事件發生
<b>全年信息安全數據回顧</b>	處理安全漏洞報告 <b>17 個</b>	處理基礎設施故障 <b>3 次</b>
	有效防禦網絡流量攻擊 <b>56 次</b>	信息安全資料庫梳理歸類文檔 <b>2600+</b>

## 信息安全專項活動

本集團將每年9月份定為信息安全月，並會基於信息安全主題，開展多項專項活動，讓員工沉浸式體驗信息安全，深化安全管理的意識。

### 活動一：信息安全知識競賽

面向本集團全員，推出信息安全知識線上競賽活動，有近400名同事參與了競賽，競賽合格率達97%。大家在答題過程中深刻了解相關知識，激發了大家對信息安全知識的學習熱情。



### 活動二：「漫談信息安全」

我們IT部門面向全體員工推出了名為「杜懵懵職場記」的系列漫畫，內容均為信息安全知識科普、以及防範信息安全風險案例，讓原本枯燥的信息安全知識，更易於同事了解、學習，達到了寓教於樂的效果。



### 活動三：高危安全風險預警宣傳

針對市場上存在的熱門或者高危信息安全風險及安全漏洞，我們IT部門會定期推出安全風險警示文章，並有針對性的給予預防方案，從而實現了防患於未然，大大降低了信息安全風險發生的概率。



### 信息安全外部認證

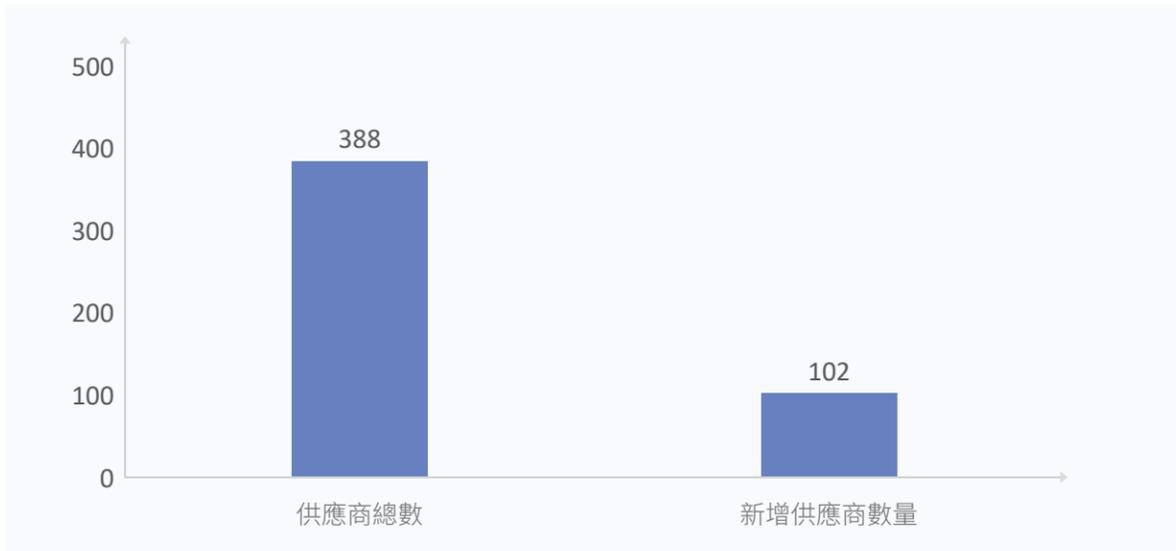
我們已取得了一系列的信息安全管理認證，其中包括但不限於獲得了CMMI-5級能力成熟度評估資質認證、ISO27001—信息安全管理體系認證ISO22301業務連續性管理體系認證。這些資質也標誌著本集團在軟件研發管理體系、安全保障、實施交付服務、項目管理都達到了行業領先水準。



## 🏠 供應商管理

我們深刻認識到供應鏈對於本公司產品品質及服務的重要性，與上下遊合作夥伴共同踐行可持續發展，是我們供應商管理的重要目標。報告期內，我們的供應商全部都在中國大陸。

### 供應商數量統計



#### 供應商制度體系

本集團堅守內部的質量要求，在供應商准入管理中對其資質制定明確的要求並進行詳盡調查，並已制定《駁雲部資源管理辦法》，以規範供應商管理。

#### 供應商選擇門檻

本集團在選擇供應商時，須經過一系列的審查過程，以確保他們提供可靠和可信的產品或服務。如(1)有效營業執照以及法定代表人身份證及開戶許可證複印件；(2)註冊資本不低於人民幣10百萬元；(3)供應商產品質量及環保控制等情況是否符合相關法律法規，在其他條件相同的情況下，我們會優先選環保管控更佳的一方。

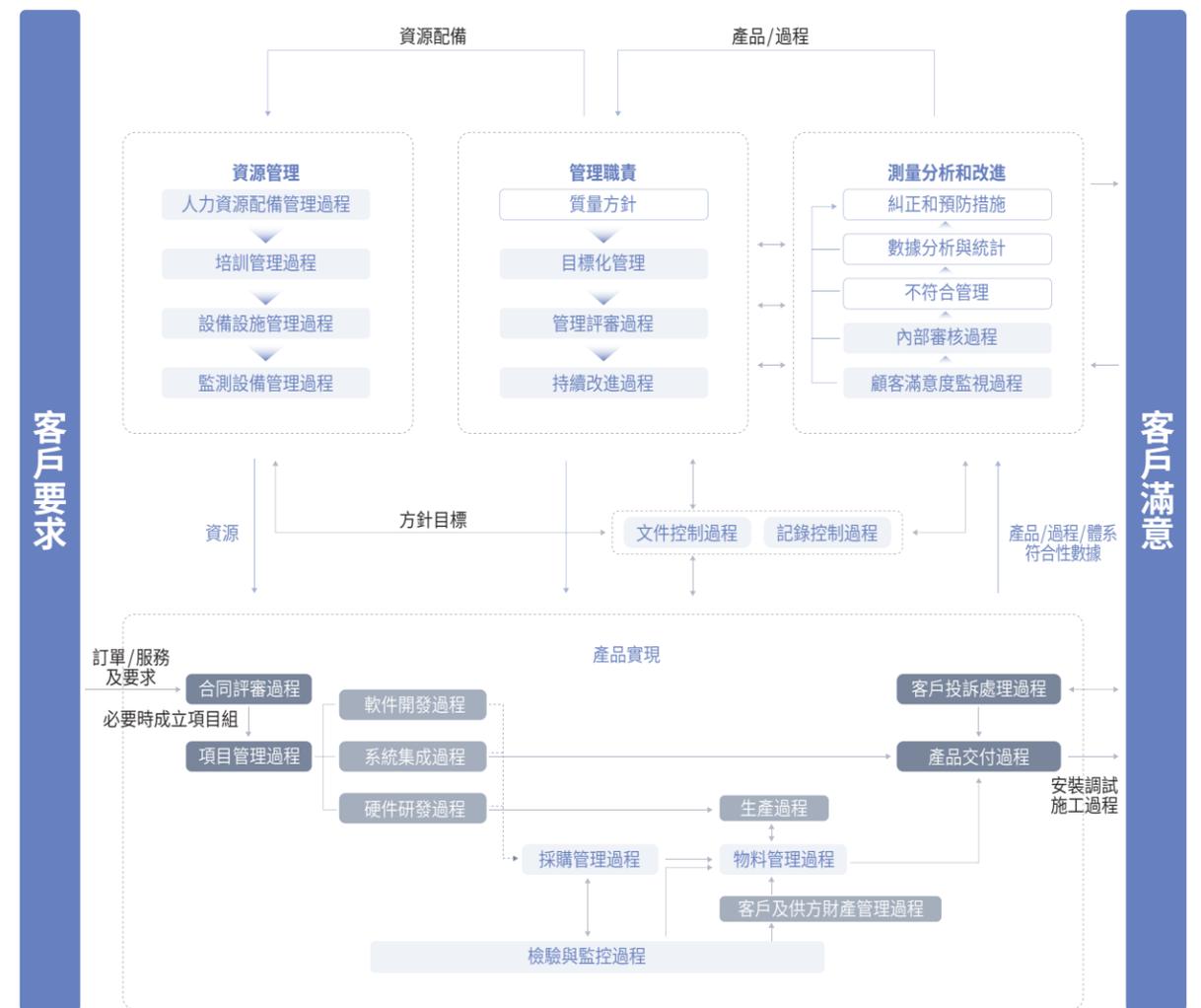
#### 供應商考核

本集團對現有及新部署的資源進行季度評分評估。在評估中，1代表資源較差，2代表資源一般，3代表資源優秀。此外，我們將會將供應商分為三個等級，總分在11至14分之間的供應商被評為S，總分在8至10分之間的供應商被評為A，總分低於8分的供應商被評為B。評估結果與供給量掛鉤，長期未能符合標準之供應商會被剔除我們的名單。

## 👤 客戶服務管理

### 產品品質管理

本集團已參照《中華人民共和國產品質量法》、《軟件產品管理辦法》設立了完善的質量管理體系，並編製了《質量管理手冊》，對產品開發進行全流程的質量跟蹤與管理。同時，為保證項目高質量交付，本集團致力透過內部監控，確保我們維持高服務水準及產品質量。本集團已完成ISO9001質量管理體系認證內外審工作，有效保證了資質的連續性。



## 客戶滿意度

本集團始終以客戶第一為導向，用心服務，我們會根據公司內部《客戶服務操作手冊》，通過線上400和線下方式持續跟進客戶的需求和意見，從而提升客戶滿意度。

**報告期內** 本集團收到的關於產品及服務的投訴案件宗數為 **0**

我們「客戶投訴與建議」及「玄瞳客戶來電」兩方面的客戶滿意度（含非常滿意和滿意）為 **100%**

**客戶投訴與建議**    非常滿意 **99.2%**    滿意：**0.8%**

**玄瞳客戶來電**    非常滿意 **99.4%**    滿意：**0.6%**

## 客滿100項目 客戶綠燈狀態：85%

2024年度「客滿100」項目，根據公司架構優化，實現了區域本地化服務，進一步提升了服務回應速度。我們「客滿100」會對客戶分業務價值、功能體驗、交付週期、系統穩定與運維保障、問題回應、新需求回應、客戶引領等7個維度進行正式訪談，隨後根據訪談結果的評分系統將客戶業務狀態劃分為紅燈、黃燈、綠燈，綠燈客戶我們會每半年回訪一次，紅燈及黃燈客戶至少每兩個月回訪一次，最終促使其全部轉換為綠燈狀態。

## 客戶投訴處理流程

秉承「客戶第一」服務理念，玄武雲非常重視客戶出現投訴的情況，我們依照《客戶問題回饋及處理流程》等內部制度，建立了完整閉環的客戶投訴處理與反饋機制，切實保障每一名客戶的投訴都能夠得到快速回應及解決。

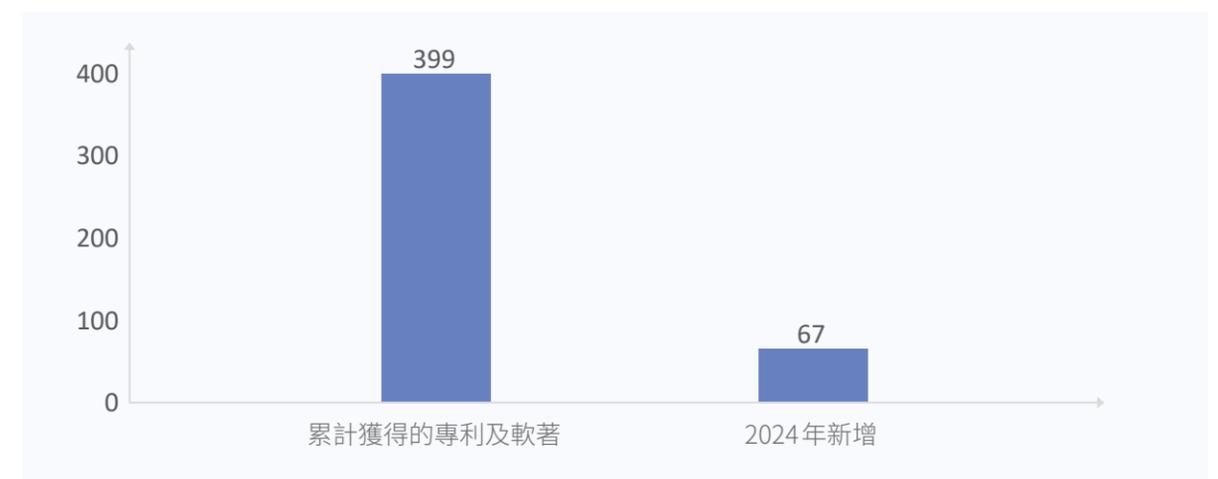
我們的服務考核標準是48小時內首次回訪客戶達成率 **100%**

2024年，我們全年客戶回訪超時情況為 **0**

## 知識產權管理

作為一家高新技術企業，知識產權管理水準是體現其科技研發和技術創新能力的重要一環，本集團在這一領域建立了完善的管理體系，基於此，我們也獲得了「廣東省知識產權示範企業」的稱號，與此同時，我們還制定了《專利管理制度》《商標管理制度》《著作權管理制度》《專利、論文激勵制度》等一系列內部政策保障本集團的職務發明成果，激發員工技術創新的積極性。

### 知識產權數量



報告期內我們完成了2024年高新技術企業認定，這也是對我們技術實力和創新能力的認可，也可以提升我們在行業內的知名度和競爭力，增加合作夥伴和客戶的信任度。另外，隨著我們大消費業務品牌的升級，我們在報告期內，將大消費業務原有的專利和軟著轉讓到新的業務平台玄瞳，此舉也有利於玄瞳的創新研發能力快速搭建，便於玄瞳業務迅速開展。

## 讓「知產」變「資產」

我們還積極推動知識產權的有效利用，盤活無形資產，這也是知識產權市場價值和應用潛力的體現，為企業帶來資金支持的同時，也有助於提升企業的品牌形象及市場競爭力。

## 專利、論文激勵

為鼓勵發明創造，提升本集團科技研發和技術創新能力，促進本集團員工技術創新的積極性，保障本集團的職務發明成果，本集團設立了專利申請獎、專利實施報酬、論文發表獎勵，按照專利的類別和論文的級別予以不同的現金激勵。

# 04 以人為本 共同成長

人才是第一生產力，玄武雲深知員工的健康、幸福和成長直接關係到企業的競爭力和創新能力。因此，我們致力於創造一個包容性、多元化的工作環境，確保每位員工都能感到被尊重和價值被認可。我們堅定相信，重視員工的福祉和發展，不僅能夠提高員工的滿意度和忠誠度，還能激發員工潛力，共同推動玄武雲走向更加輝煌的未來。

3

良好  
健康與福祉



4

優質教育



5

性別平等



8

體面工作和  
經濟增長



## 人才引進

本集團始終踐行反歧視原則，為全體員工提供平等的機會，在聘用、晉升及薪酬待遇方面堅持同工同酬，不會因為員工的民族、婚姻狀況、性別、地區或宗教信仰有所不同而有差別待遇。由此，我們建立了一個多元包容的人才架構，該架構下本年度共有員工 672 人。

本集團擁有健全的假勤制度，採用每周工作五天，每天 8 個小時的工作安排，鼓勵員工於正常工作時間內高效完成任務，不提倡加班，倘切實需於國家節假日及周末工作，需提前尋求批准，本集團將為其安排調休並給予加班津貼。此外，本集團員工可享受國家節假日、帶薪年假、婚假、產檢假、陪產假、育兒假、產假、病假、事假、工傷假、喪假。本集團嚴格遵守對其有重大影響的相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》、《禁止使用童工規定》等，並制定了《員工手冊》的內部政策。報告期內，公司未發生僱傭童工及強迫和強制勞動事件。

我們構建了完善的人才引進體系，致力於通過社會、校園等渠道積極吸納外部優秀人才，以吸引不同背景和經驗的專業人士加入公司。此外，本集團內部倡導互幫互助、共同成長的價值觀，堅持「公開競聘、內部優先、平等競爭、擇優錄取」的招聘原則，制定有效的內部招聘及晉升機制，因此，我們的員工亦可結合個人職業規劃，進行崗位調整而非直接離職，此管理策略，也致力於減緩了我們的員工流失率（按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率可以參考 P73 的附表）。



## 員工構成情況

### 截至報告期末

本集團共有員工 **672** 人 少數民族員工 **22** 人

### 按性別劃分

男性員工 **65.2%** 女性員工 **34.8%** 管理層的女性佔比：**21.1%**

### 按年齡劃分

30 歲以下 **46.4%** 30-50 歲 **53.0%** 50 歲以上 **0.6%**

### 按學歷劃分

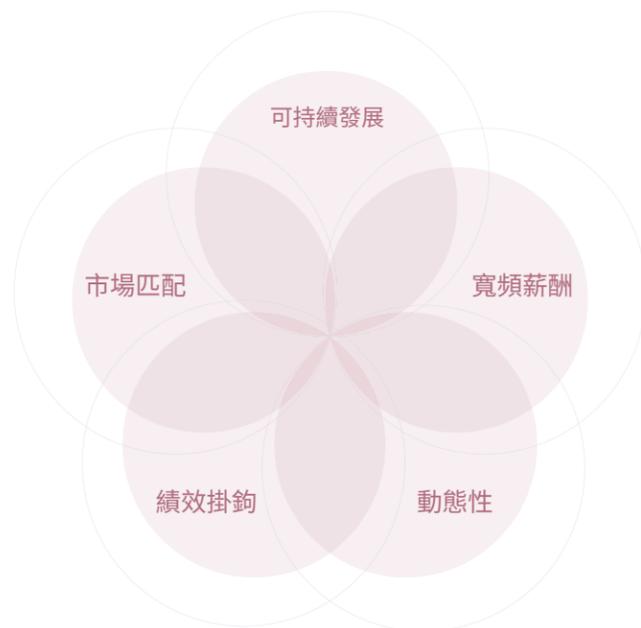
博士學歷 **0.3%** 碩士學歷 **5.5%**  
本科學歷 **75.7%** 其他學歷 **18.5%**

按地區劃分 中國大陸 **100%**

## 員工薪酬福利

### 員工薪酬

我們為員工提供完備且具有行業競爭力的薪酬激勵體系，以吸引和保留人才。目前，我們薪酬模式體現五大原則。與此同時，為激發員工創新活力和對公司的認同感，我們設立了股權激勵機制，旨在與員工共同分享公司發展成果，從而回饋對公司發展有重要貢獻的核心人員。



### 員工福利

玄武雲不斷完善薪酬福利體系，按時足額發放薪酬，依法為職工繳納社會保險、公積金，建立了完善的福利保障制度。除了滿足國家法定員工福利外，我們還為員工提供了以下額外的補充福利：

<h4>補充意外保險</h4> <p>本集團額外為全體員工購買交通意外保險和意外傷害保險，從而為員工提供了更為全面的保障。</p>	<h4>IT辦公補助</h4> <p>本集團提倡節能減排，對於使用自己IT設備辦公的員工，每月都給予一定的現金補助。</p>
<h4>餐飲補助</h4> <p>我們為全體員工每日提供一定金額的餐補。</p>	<h4>其他</h4> <p>我們還為員工生日準備禮品、定期健康體檢、以及節日關懷活動等。</p>



### 月度價值觀達人評選

我們遵循「客戶第一」、「奮鬥不息」、「相互成就」的價值觀體系，在每月會評估員工的表現，並在集團內部進行「價值觀達人」的案例徵集及評選，對於成為月度價值觀達人的員工，我們不僅會在績效上給予一定的獎勵，同時，也會成為員工未來晉升及薪酬調整的重要依據。



### 員工月度生日會

為增強員工歸屬感，營造和諧、積極的工作氛圍，我們每月會在集團大群宣發當月過生日的員工名單，並為每位員工送上生日祝福和禮品卡。此舉不僅可以豐富員工的額外福利，也有利於我們以更好的福利體系去吸引和保留人才。



## 員工關懷與培訓

### 員工健康

我們始終將員工的職業健康及安全放在首位，嚴格遵守對其有重大影響的相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《職業健康檢查管理辦法》等。本報告期間，本集團未發生違反有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害相關法律法規的情形。

過去三年  
每年因工亡故人數 **0**

2024 年度  
因工傷損失的工作日數為 **0**

開展  
員工關係活動 **35 場**

本集團開展了多項活動和舉措保護員工的職業健康及安全，例如組織健康促進活動，如新年運動競賽等，鼓勵員工養成健康的生活方式；定期安排檢查及維護工作場所、樓宇結構、消防設施以避免安全隱患；定期組織員工體檢、開展「玄愛周」等主題活動。由於本集團業務性質，員工主要於辦公場所工作，不受塵土、放射性物質及其他有毒有害物質的侵擾。



#### 玄愛周系列活動

玄愛周是我們為員工提供的一項年度系列活動，旨在對員工定期開展主題關懷活動。例如，玄愛周7月份主題活動：健康同行，活力一「夏」當期，玄愛周特邀專業醫生，為員工提供了正脊通脈、精油按摩等服務項目，讓員工在緊張的工作之餘，身心得到放鬆。



### 員工關懷

我們充分尊重員工意見，傾聽員工建議是企業穩健發展的重要基礎。對此，我們會設置員工關係專員，通過線上和線下交流渠道，及時獲取員工對集團各方面的反饋與訴求，通過彼此間的互動交流，來解決集團日常經營中出現的問題，推動企業穩健發展。

玄武體驗官：於報告期內，我們新增了「玄武體驗官」系列活動，旨在協調跨部門協作，優化工作流程，提升跨部門工作效率。截至2024年末，玄武體驗官共推出6期主題，以問卷方式收到建議和意見223份，在報告期內，問題解決率達到了88%。



組織健康度問卷調查：為了更好的了解本集團組織內部環境的現狀和存在的問題，進而持續優化本集團的各項制度、政策、流程，改善大家的工作環境與氛圍，打造積極向上、富有凝聚力的團隊，我們每年會向全體員工發佈「玄武雲組織健康度調查問卷」，員工問卷填寫覆蓋率達100%。



員工服務表彰活動：我們每年會展開一年清、三年香、五年醇、八年陳專項活動，用來表彰入職滿1、3、5、8年的員工，以感謝他們長期以來對集團的付出和貢獻。報告期內，參與此項活動的員工有29人。



## 員工培訓

本集團十分注重員工的可持續發展，員工職業路徑分為技術專業線、管理專業線和營銷專業線，針對不同類別的人才和集團的各級員工，我們提供有大量的培訓資源，包括入職培訓、在職培訓、專業發展研討會及認證教育課程、在線學習平台 X-Learning。

除常規培訓外，我們還根據集團實際情況，開展了一系列寓教於樂的活動，例如，我們在玄武輕學堂上線了白象行動，來強調員工文明行為的重要性，提升員工日常行為規範性；我們還發起了管理錦囊等專項線上培訓，從而賦能企業管理效率提升；在技術培訓方面，我們會定期推出技術專題培訓課程，由集團的技術專家作為講師，有效的提升了我們技術人才儲備。

### 校園招聘的應屆生

本集團設立了專門的「優才計劃」，通過專項的管理和培養計劃努力激發其潛力，助其走上良性的職業道路。

### 銷售類員工

每年度我們將開展銷售人才的盤點，旨在挖掘其業務及發展目標，實現員工和企業的雙向成長。

### 研發和產品類員工

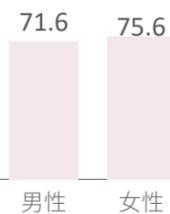
人力部門結合集團行業研究院共同組建專家級人才隊伍，打造智庫資產。

員工總人數 **672**

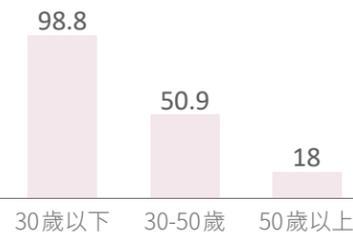
員工受訓比 **96.0%**

員工平均受訓時長 **73**小時

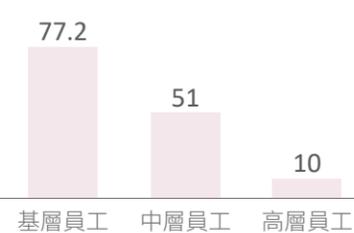
### 按性別員工受訓時長



### 按年齡員工受訓時長



### 按職位員工受訓時長



參加科技類培訓人數 **323**

平均受訓時長 **72.6**小時

參加管理類培訓人數 **102**

平均受訓時長 **54.5**小時

參加營銷類培訓人數 **108**

平均受訓時長 **86**小時

## 員工晉升考核機制



### 業務單元管理幹部訓練營 2.0

通過組織實踐成果檢驗和專項技能集中賦能等動作，來培養合格業務單元負責人，持續提升業務單元負責人崗位勝任力與區域經營力。



### 狼之旅訓練營 V2.0

通過組織銷售人員進行情景演練、專題研討、菁英分享等環節提升銷售人員業務能力的同時，也對銷售人員在培訓中的整體表現進行評估，完善晉升管理體系。



## 熱心公益

作為有溫度的科技企業，玄武雲心懷責任擔當，積極踐行企業主體的社會責任，在日常運營過程中，結合企業自身業務情況，本年度開展了社區義捐、助力全民健身等公益活動。

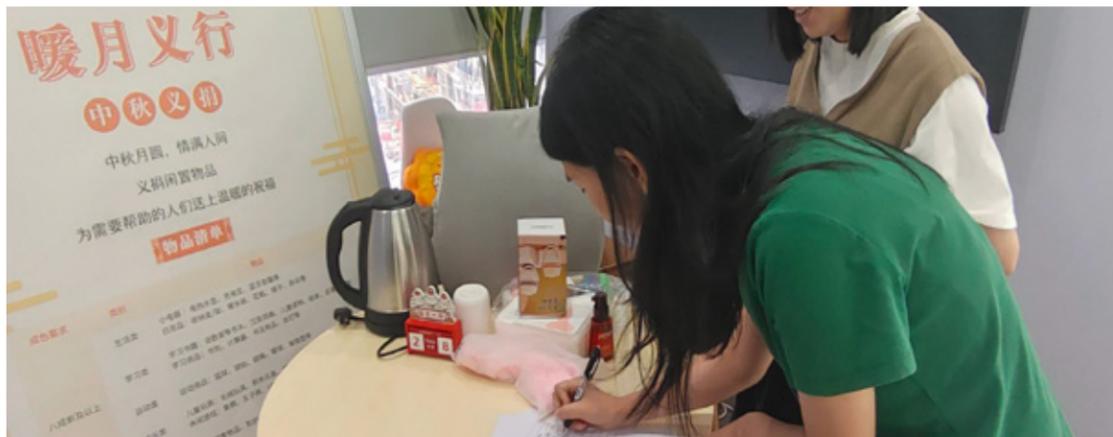


### 玄武雲 × 廣州市天河區天源街社工服務站：公益義捐

本集團鼓勵全體員工義捐閒置物品，募集義賣物資，物資範圍為生活、學習、運動、娛樂類等，經籌集後運往廣州市天源街社工服務站，並由其代為援助定向困難群體。

義捐物品累計達 **149** 件

參與人數 **34** 人



### 玄武雲 × 番禺社區籃球賽活動：助力全民健身

全民健身是我國全面建成小康社會的重要內涵，也是人民成長和實現幸福生活的重要基礎。玄武雲在內部積極宣導員工適當運動的同時，也與合作夥伴一起推動全面健身相關活動的落地。11月份，玄武雲與招商仁和保險共同助力廣州市番禺區某社區的籃球比賽，以自身實際行動支持國家全民健身事業的發展。



### 消防公益培訓：助力安全意識宣傳

6月，玄武雲總部辦公東升雲鼎大廈舉辦「人人講安全、個個會應急 — 暢通生命通道」消防安全演練培訓及安全教育公益活動，作為該辦公建築主要的入駐企業，玄武雲積極回應物業號召，並組織員工參與消防安全演練培訓當中。

在活動現場，玄武雲員工通過現場操作微型消防車、滅火器、防毒面罩等消防設備器材，以及專業消防機構的現場教學等方式，增強了員工的消防安全意識、知識儲備和自救能力。



# 05 節能減排

## 追求綠色發展

我們始終認為綠色發展是企業實現可持續發展的重中之重。玄武雲將保護環境，綠色發展理念融入日常經營，並積極回應國家「雙碳」目標。與此同時，我們也在積極探索低碳綠色技術的研發創新，並不斷加強對環境風險的識別與管控，針對氣候變化風險進行深入的識別與應對。

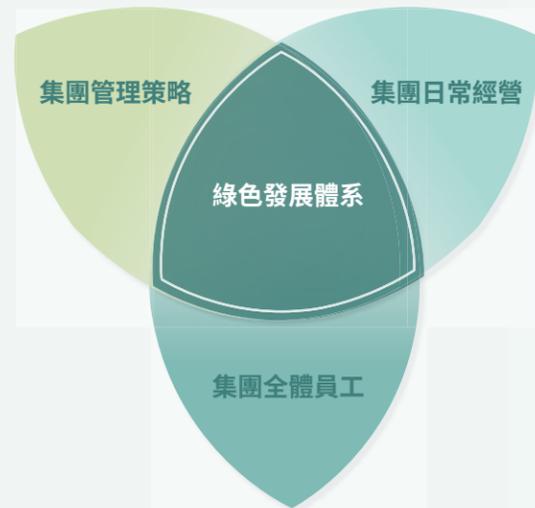


## 綠色發展體系

2024年，中央首次對加快經濟社會發展全面綠色轉型進行系統部署，綠色經濟時代已經全面展開。作為一家致力於綠色可持續發展的企業，玄武雲始終將綠色發展，節能減排融入企業日常經營，從對員工節能減排觀念的引導，到日常綠色辦公的實踐，玄武雲根據自身實際情況，力求減少對環境的影響，實現資源的高效利用。與此同時，我們還積極應對氣候變化風險與機遇，從而進一步提升本集團全面的抗風險能力。

**報告期內**，我們確認嚴格遵守相關環境法律法規，本集團並未發現任何嚴重違反環保相關法律法規的情況。我們也對公司不同對象明確了相應的行動措施，從而切實履行企業綠色發展的理念及應對氣候變化。

識別氣候變化對集團帶來的潛在影響，並策劃相應的應對措施



倡導綠色辦公，採取積極的節能措施和節能設備

宣導節約用水、用電、垃圾分類；  
鼓勵使用公共交通工具等

## 應對氣候風險與機遇

全球氣候變化是當今世界面臨的最嚴峻挑戰之一。隨著極端天氣事件的頻發和生態系統的破壞，企業作為社會的重要組成部分，必須承擔起應對氣候變化的責任。玄武雲深刻認識到環境和氣候變化風險給本集團日常業務及運營會帶來挑戰，對此，我們積極主動地識別與本集團運營及發展緊密相關的氣候變化風險與機遇。

### 實體風險

風險類型	風險	風險影響	風險應對措施
急性風險	極端天氣	極端天氣包括極端降雨、颱風、洪災、極冷天氣等，均有可能對本集團的辦公場所、硬件設備、網絡系統等造成重大風險，且有可能造成資產損失	<ul style="list-style-type: none"> <li>常態化檢查與預警</li> <li>本集團制定極端天氣應變預案；並定期做好演練</li> <li>識別可能會因此損害的重要資產，提前做好備份或購買保險等措施，從而最大限度降低因極端天氣而帶來的損失</li> </ul>
	氣溫升高	持續高溫可能導致本集團發生火災的可能性增加，或者會讓製冷設備增加工作時長，使得本集團面臨資產損失或運營成本增加	定期對電力系統及製冷設施進行檢修，防止火災發生在運營階段通過多種技術升級，持續提升製冷效率
持續性風險	缺水	水資源壓力可能導致更高的水費，提高運營成本	我們採取多種措施提高用水效率，不斷提升員工節能減排意識
	海平面上升	可能淹沒沿海地區數據中心，或導致網絡通信不穩定，帶來資產及收入損失	我們時刻關注極端天氣及汛期，組織開展防台防汛演練

## 轉型風險

風險類型	風險	風險影響	風險應對措施
政策及法律風險	監管政策或環保信息披露趨嚴	環保合規成本上升、採購新能效設備導致增加成本	密切關注環境法律法規、政策的變化並及時作出應對。同時，在日常運營中，加強能源管控，逐步提高清潔能源佔比
技術風險	新技術研發增加研發成本	客戶不認可，未達到收入預期	我們堅持「技術+業務」雙輪驅動的策略，在開發新技術時，始終保持以客戶需求為先，並持續跟進市場動態，不斷優化我們的技術和產品
聲譽風險	因在應對氣候變化或本集團經營等方面表現不佳，導致不同利益相關方負面反饋	可能影響本集團收益、機構評級和公眾信譽，進而影響長期發展	提升本集團可持續發展能力，積極應對氣候變化；同時，不斷提升集團透明度，公開、公平、公正的回應利益相關方關切
市場風險	客戶行為習慣發生變化，例如，要求低碳產品或將 ESG 表現作為達成合作門檻之一	可能導致現有產品的需求下降	我們堅持「客戶第一」的理念，定期會對客戶偏好進行考量。同時，我們積極在社區等開展綠化環保宣傳工作，提升企業環保形象

## 應對氣候變化機遇

我們將積極回應綠色發展的號召，抓住機遇，積極研發綠色新產品，挖掘新的業務增長點。同時，在本集團日常經營中，加強了自身的節能減排管理。為我國早日實現「雙碳」目標貢獻一份力量。

機遇類型	機遇	機遇影響
產品需求	低碳產品需求增加	加強綠色低碳產品研發，滿足需求，繼而可能提高集團收入
市場變化	客戶使用偏好變化	積極參與新興綠色市場
	政府新增補貼扶持	識別並回應政府支援性政策及綠色項目

## 綠色運營

玄武雲始終致力於綠色可持續發展，本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等環境相關法律法規，積極響應國家提出的「雙碳」的目標，在日常管理中全面推進綠色營運，利用前沿商業模式及科學運營思維減少排放，並在本年度開展了「消失的電池」等環保活動和實施一系列節能減排措施。

由於本集團業務屬提供軟件服務，產品和服務大部分都佈置在雲上，所以我們的日常運營過程中並無明顯污染物排放或消耗大量能源及不涉及包裝材料的消耗，不會對環境及自然資源造成重大負面影響。

## 玄武雲綠色實踐數據<sup>1</sup>

能源	電力消耗 (千瓦時) <b>268,483.1</b>	密度 (千瓦時/平方米) <b>37.3</b>
水資源	耗水量 (噸) <b>110.8</b>	人均水資源消耗 (噸/人) <b>0.16</b>
溫室氣體排放	範圍2間接排放 <sup>2</sup> (千克) <b>149,491.4</b>	密度 (千克/平方米) <b>20.8</b>
廢棄物管理 <sup>3</sup>	回收無害廢棄物廚餘及一般辦公室廢棄物 <b>0.54噸</b>	回收有害廢棄物廢舊電池 <b>204顆</b>

1. 基於以下原因，我們未能獲得與直接排放範圍1有關的排放數據：(i) 本集團並無擁有任何公務車；(ii) 本集團的業務不會產生大量直接溫室氣體排放；(iii) 本集團的空調系統為中央空調系統，由物業部門負責維護。

2. 範圍2溫室氣體排放來源主要為外購電力。

3. 無害廢棄物主要是於日常營運過程中產生的主要食品廢棄物及一般辦公室廢棄物。



### 「消失的電池」

這是玄武雲連續第二年舉辦此環保主題活動。一顆鈕扣電池棄之大自然後可污染 60 萬 L 水，且廢舊電池中含有的鉛汞、錫有毒元素會損害人體健康，電池的回收勢在必行！

本年度  
我們共回收電池 **204** 顆



### 宣導節約用水、用電、用紙

我們在日常宣導節約用水、用紙、用電的基礎上，在洗手池、印表機、會議室等區域，張貼相關標識，讓節約資源的理念，擡頭可見，讓全體員工養成節約資源的好習慣。



## 環境目標

氣候變化已成為當前國際各界高度關注的重要議題，作為一家重視可持續發展的企業，玄武雲深刻認識到環境保護對於人類社會未來發展的重要性。在此背景下，我們積極回應國家設定的「雙碳」目標，將節能減排、保護環境作為本集團發展的重要基石，並落實到日常經營活動中，推動企業與環境的和諧共生。

我們在日常經營活動中消耗的資源主要由外購電力、用水及列印用紙所組成；溫室氣體排放主要來自於外購電力；廢棄物則主要來自於員工日常上班產生的日常辦公垃圾（廢紙盒、廢紙等）、生活廚餘垃圾（員工在公司就餐產生的垃圾）、有害物垃圾（主要為廢舊電池）。

基於本集團的長遠戰略規劃及環境相關的實際情況，我們以 2024 年為基準，制定了一系列環境目標，並會對相關目標進展情況進行追蹤、評估。本集團具體計劃的環境目標如下：

風險類型	目標	持續性措施
能源消耗	電力消耗	以 2024 年為基準，計劃 2025 年同比持平或降低
	水資源消耗	以 2024 年為基準，計劃 2025 年同比持平或降低
溫室氣體排放	外購電力產生的範圍 2 間接排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用多模控制照明系統以及使用 LED 及節能燈具</li> <li>會議室張貼提示，提醒員工離開時關閉空調及電燈</li> <li>辦公區智能照明，規定時間內自動關閉</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>所有水龍頭採用自動感應系統，以避免員工忘記關閉浪費水資源</li> <li>張貼提示，提醒員工注意節約用水</li> </ul>
廢棄物管理	有害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵綠色出行，包括員工乘坐公交及地鐵等公共交通工具</li> <li>控制空調溫度，並在下班後及非工作日關閉所有空調</li> <li>安排技術人員定期維護空調冷卻系統</li> <li>購買新電器時選擇節能綠色產品</li> <li>商務差旅出行鼓勵優先乘坐溫室氣體排放更低的交通工具，同時倡導使用線上溝通交流的方式代替非必要的差旅出行</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>基於業務屬性，本集團無可量化的目標</li> <li>我們會定期宣導廢舊電池回收的活動，同時，我們會在前台設置廢舊電池投放點，如有員工需要更換電池，則需要先將原有廢舊電池投入回收箱中</li> </ul>
廢棄物管理	無害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵無紙化辦公，儘量減少圖片複印及列印，並鼓勵雙面列印及廢紙再利用</li> <li>鼓勵員工自帶餐盒以減少一次性餐具的使用</li> <li>定期清理垃圾並嚴格分類，回收並鼓勵迴圈利用可重複使用廢棄物</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2024 年為基準，計劃 2025 年同比持平或降低</li> </ul>

## ESG 關鍵績效指標表及索引

層面	規定	章節	
A1：排放物	<b>一般披露</b> 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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	綠色發展體系 綠色運營	
	附註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物		
	溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫		
	有害廢棄物指國家規例所界定者		
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	綠色運營 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	綠色運營 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 A1.3	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）	綠色運營 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 A1.4	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）	綠色運營 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 A1.5	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	環境目標
	關鍵績效指標 A1.6	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	環境目標
A2：資源使用	<b>一般披露</b> 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	綠色發展體系 綠色運營	
	附註： 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等		
	關鍵績效指標 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）	綠色運營 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	綠色運營 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 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	環境目標
	關鍵績效指標 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	環境目標
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用。本集團的業務經營並不直接牽涉使用包裝材料

A3：環境及天然資源	<b>一般披露</b> 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	綠色發展體系 綠色運營
	關鍵績效指標 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	綠色發展體系 綠色運營
B1：僱傭	<b>一般披露</b> 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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	人才引進 員工薪酬福利體系
	關鍵績效指標 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	人才引進 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	ESG 關鍵績效指標表及索引
	<b>一般披露</b> 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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	員工健康
B2：健康與安全	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	員工健康
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數	員工健康
	關鍵績效指標 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	員工健康
B3：發展及培訓	<b>一般披露</b> 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	員工培訓 員工晉升考核機制
	附註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程	
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	員工培訓 ESG 關鍵績效指標表及索引
	關鍵績效指標 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	員工培訓 ESG 關鍵績效指標表及索引

B4： 勞工準則	<b>一般披露</b> 有關防止童工及強製勞工的： (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		人才引進
	關鍵績效 指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工	人才引進
	關鍵績效 指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	人才引進
B5： 供應鏈管理	<b>一般披露</b> 管理供應鏈的環境及社會風險政策		供應商管理
	關鍵績效 指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應商管理
	關鍵績效 指標 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	供應商管理
	關鍵績效 指標 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	供應商管理
	關鍵績效 指標 B5.4	描述在揀選供貨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方法	供應商管理
B6： 產品責任	<b>一般披露</b> 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： (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		客戶服務管理
	關鍵績效 指標 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	不適用。本集團的業務不涉及安全與健康方面的任何風險
	關鍵績效 指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	客戶滿意度
	關鍵績效 指標 B6.3	描述與維護及保護知識產權有關的慣例	知識產權管理
	關鍵績效 指標 B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序	產品品質管理
	關鍵績效 指標 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	信息安全與隱私保護

B7： 反貪污	<b>一般披露</b> 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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		恪守行為準則
	關鍵績效 指標 B7.1	於彙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	廉潔培訓
	關鍵績效 指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	暢通舉報通道
	關鍵績效 指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	董事可持續發展
B8： 社區投資	<b>一般披露</b> 有關以社區參與來了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		熱心公益
	關鍵績效 指標 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）	熱心公益
	關鍵績效 指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	熱心公益

按性別、僱員類型、年齡和地理區域劃分的僱員總數

		員工數(人)	佔比(%)
按性別劃分	男	438	65.2%
	女	234	34.8%
按僱傭類型劃分	全職	642	95.5%
	兼職	30	4.5%
按年齡劃分	30歲以下	312	46.4%
	30-50歲	356	53.0%
	50歲以上	4	0.6%
按地區劃分	中國	672	100%
員工總數		672	

按性別、年齡和地理區域劃分的員工流失人數、新加入人數及員工流失率

		離職人數	新加入人數	員工流失率 <sup>1</sup>
按性別劃分	男	357	233	44.9%
	女	180	153	43.5%
按年齡劃分	30歲以下	462	363	59.7%
	30-50歲	72	23	16.8%
	50歲以上	3	0	42.9%
按地域劃分	中國	537	386	44.4%
離職總人數/總加入人數		537	386	44.4%

按管理、銷售、研發工作劃分的男女員工佔比

	男性人數	佔比	女性人數	佔比
高級管理層	12	92.3%	1	7.7%
中級管理層	73	76.8%	22	23.2%
銷售人員	55	53.9%	47	46.1%
研發人員	133	71.1%	54	28.9%

受訓僱員佔僱員總百分比—含實習生

僱員人數	受訓人數	受訓比率	總受訓時數	平均受訓時數
672	645	96.0%	47,085	73

1. 本年度員工流失率計算公式如下：員工流失率=年度累計該類別離職人數/(年度最終該類別在職人數+年度累計該類別離職人數)\*100%，不包括內部轉崗的人數。

男女僱員的受訓人數

男僱員人數	男僱員受訓人數	男僱員受訓比率	男僱員受訓總時數	男僱員平均受訓時數	女僱員人數	女僱員受訓人數	女僱員受訓比率	女僱員受訓總時數	女僱員平均受訓時數
438	418	95.4%	29,929	71.6	234	227	97.0%	17,156	75.6

按職級類別劃分的僱員受訓比率

總裁辦人數	總裁辦受訓人數	總裁辦受訓比率	總裁辦受訓時數	總裁辦平均受訓時數
13	13	100%	130	10
二級經理以上 (不含總裁辦) 人數	二級經理以上 (不含總裁辦) 受訓人數	二級經理以上 (不含總裁辦) 受訓比率	二級經理以上 (不含總裁辦) 受訓時數	二級經理以上 (不含總裁辦) 平均受訓時數
73	71	97.3%	3,621	51
基層員工人數	基層員工受訓人數	基層員工受訓比率	基層員工受訓時數	基層員工平均受訓時數
586	561	95.7%	43,334	77.2

按年齡劃分的僱員受訓比率

30歲以下人數	30歲以下受訓人數	30歲以下受訓比率	30歲以下受訓時數	30歲以下平均受訓時數
312	300	96.2%	29,640	98.8
30-50歲人數	30-50歲受訓人數	30-50歲受訓比率	30-50歲受訓時數	30-50歲平均受訓時數
356	342	96.1%	17,391	50.9
50歲以上人數	50歲以上受訓人數	50歲以上受訓比率	50歲以上受訓時數	50歲以上平均受訓時數
4	3	75.0%	54	18

按培訓技能類別劃分的僱員受訓比率

參加技術類培訓受訓人數	參加技術類培訓受訓時數	參加技術類培訓平均受訓時數
323	23,450	72.6
參加管理類培訓受訓人數	參加管理類培訓受訓時數	參加管理類培訓平均受訓時數
102	5,559	54.5
參加行銷類培訓受訓人數	參加行銷類培訓受訓時數	參加行銷類培訓平均受訓時數
108	9,288	86

### 二氧化碳排放量

溫室氣體排放類型	2024年
	二氧化碳當量排放 (千克)
直接排放 (範圍1)	無 <sup>1</sup>
間接排放 (範圍2)	149,491.4
總計	149,491.4
密度	20.8 千克/平方米

### 能源和水資源消耗

能源類型	2024年
電力 (千瓦時)	268,483.1
能源密度	37.3 千瓦時/平方米
水資源消耗 (噸)	110.8
人均水資源消耗	0.16 噸/人

### 廢棄物管理

2024年

廢棄物種類	數量	處理方式
無害廚餘及一般辦公室廢棄物	0.54 噸	回收
無害密度	0.8kg/人	/
有害廢舊電池	204 顆	回收
有害密度	0.3 顆/人	/

## 意見反饋表

尊敬的讀者，您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀《玄武雲2024年環境、社會及管治(ESG)報告》。殷切盼望您對報告和我們的工作提出意見與建議。您可以填寫《意見反饋表》後以郵寄或電郵方式反饋給我們您提出的寶貴意見。如您填寫了意見回饋表，請發送至：[ir@wxchina.com](mailto:ir@wxchina.com)

1、您屬於玄武雲的哪一類利益相關方？

- 政府部門/監管機構       內部管理層       股東/投資人       員工  
 供應商/合作夥伴       客戶/潛在客戶       非政府組織       其他 (請說明)

2、您對我們踐行環境、社會、管治責任的評價

- |    |                            |                             |                             |                             |                            |
|----|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 環境 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較差 | <input type="checkbox"/> 差 |
| 社會 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較差 | <input type="checkbox"/> 差 |
| 管治 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較差 | <input type="checkbox"/> 差 |

3、您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、準確度和完整性如何？

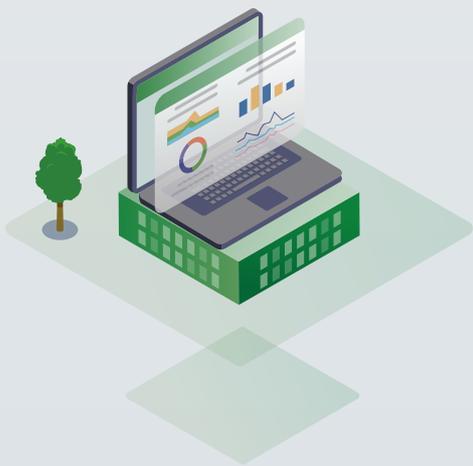
- |     |                            |                             |                             |                             |                            |
|-----|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 清晰度 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較差 | <input type="checkbox"/> 差 |
| 準確度 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較差 | <input type="checkbox"/> 差 |
| 完整性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 較好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 較差 | <input type="checkbox"/> 差 |

您對我們的工作和本報告的其他意見和建議：



歡迎各位投資者掃碼關注玄武雲投資者關係公眾號，以便及時了解公司最新動態和重要信息，並與我們進行交流互動。

1. 基於以下原因，我們未能獲得與直接排放範圍1有關的排放數據：(i)本集團並無擁有任何公務車；(ii)本集團的業務不會產生大量直接溫室氣體排放；(iii)本集團的空調系統為中央空調系統，由物業部門負責維護。



 辦公地址 | 廣州市海珠區海洲路38號東升雲鼎大廈9樓

 聯繫方式 | 020-61302222

 公司官網 | <https://www.wxchina.com>