



股票代碼：02586.HK

2024

環境、社會及管治（ESG）報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



報告說明

編制說明

多點數智有限公司（以下簡稱“多點數智”、“多點”、“多點DMALL”、“公司”或“我們”）正式發布 2024 年度《環境、社會及管治報告》（以下簡稱“本報告”）。本報告旨在披露與展示公司 2024 年（“本年度”）踐行環境、社會及治理（簡稱“ESG”）責任的理念、重要進展與績效，全面回應各方關注的可持續發展議題。

時間範圍

本報告的時間範圍為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，為增強報告完整性，部分內容的時間範圍適當擴展。

組織範圍

如無特別說明，本報告涵蓋公司報告期內的整體業務運營及管理活動。

信息來源

本報告的信息和數據主要來源于公司內部相關數據收集、統計報告、公開資料，以及權威媒體及第三方機構發布的信息。所有數據的最終解釋權歸多點數智有限公司所有。

編制依據

公司依據香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“聯交所”）主板上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》進行編制，并參考全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI Standards）、可持續發展會計委員會（SASB）發布的《軟件和 IT 服務可持續發展會計準則》及聯合國可持續發展目標（UN SDGs）。

報告數據說明

本報告中的部分財務數據引用自《多點數智有限公司 2024 年年報》，如發現不一致之處，請以《多點數智有限公司 2024 年年報》為準。其他數據統計範圍均包含本公司及其附屬公司，特別說明除外。

匯報原則

本報告的編制遵循以下原則：

重要性：本報告已識別了主要利益相關方及其關注的 ESG 議題，并根據其重要性水平在報告中作出針對性的披露。

量化：本報告的關鍵績效指標均基于相關統計報告或文件，且已明確說明其計量標準、方法、假設及計算工具的來源。

平衡：本報告力求透明、客觀地呈現本公司正面和負面 ESG 信息和支持表現，避免選擇性披露或遺漏。

一致性：本報告所披露數據采取與往年一致的統計方法，確保數據可比性。

發布形式

本報告提供中英文雙語版本，如對兩種文本理解發生歧義，請以中文版本為準。電子版可在香港聯合交易所網站（<http://www.hkexnews.hk>）及本公司網站（<https://ir-tc.dmall.com>）查閱。

CONTENTS

目錄

報告說明	01
總裁寄語	03
關於多點數智	04
關於 SDGs 實踐	08
打造合規企業治理典範	09
董事會聲明	10
董事會獨立性與多元化	10
ESG 治理架構	11
法務合規管理	12
廉潔合規管理	12
重要性議題識別	14
關鍵績效指標列表	60
附錄	63

Digital Intelligence

紮根零售 數智升級

—— 深耕零售數智領域

零售核心服務雲業務

17

產品研發管理與創新

21

信息安全與數據安全

26

客戶服務卓越性

32



Mutual-benefit

智領未來 賦能行業

—— 助力行業創新發展

推動行業發展

35

推動可持續供應鏈

39



Advancement

心系員工 成長護航

—— 搭建企業溫情紐帶

人才戰略

43

學習與發展

45

員工福祉

47

企業文化建設

50



Low-carbon Operation

低碳發展 行穩致遠

—— 構建綠色運營生態

環境保護管理

53

應對氣候變化

53

水資源管理

56

排放物管理

56



Lighting Path

回饋社會 照亮未來

—— 共創社會美好福祉

公益行動

58

高校合作

58

政企協作

58

技術賦能社會責任

59



總裁寄語



II

以科技為引擎，多點數智致力於推動零售行業低碳轉型，實現商業價值與社會價值的共生共贏，為可持續發展貢獻智慧力量。

2024 年是多點數智全面升級與創新突破的一年，公司以“AI 時代零售基礎設施的建設者”為戰略定位，成功在香港聯交所主板上市。報告期內，多點數智踐行中國與國際市場雙輪驅動戰略，業務實現高質量增長，服務版圖拓展至 10 個國家和地區，2024 年服務客戶達 591 家。

II

智創未來，構築零售 AI 技術高地。我們深度佈局人工智能技術，推出多款 AI Agent（人工智能體）系列產品，致力於構建零售 AI 全場景解決方案。我們成功推出 Dmall Solution 3.0，在輕餐飲系統、業財一體化平臺、本地生活系統對接等方面進行創新升級，成功部署 AI 產品及與機器人合作，引領行業革新，為零售行業的穩健發展注入新動力。

全球佈局，點亮數智零售新燈塔。我們以東南亞市場為戰略支點，打造國際燈塔項目，與知名國際零售客戶開展業務合作，如 DFI Retail Group Holdings Limited 及其附屬公司（以下簡稱：DFI Retail Group）、SM Investments Corporation 及其附屬公司（以下簡稱：SM 集團），為在國際市場的擴張奠定基礎。我們積極開拓歐洲等市場，為國際化發展開闢新增長空間，擴大品牌影響力。

治理革新，打造透明合規新標杆。截至 2024 年 12 月 31 日，公司董事會由九名董事組成，其中獨立非執行董事有四人，占比達 44.44%，這一結構保證了董事會能充分聽取獨立意見，提升決策的客觀性和公正性。同時，目前公司董事會下設

多個專業委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會以及環境、社會和治理委員會。這些委員會的設立，確保了公司決策的專業性和科學性。在合規方面，公司嚴格遵循相關法律法規，建立健全的內部控制和風險管理體系，涵蓋財務報告、信息系統、人力資源等多個業務運營層面，定期審查風險管理制度的實施效果，不斷完善合規管理機制。集團持續強化內控合規體系建設，致力於打造誠信透明的治理環境，夯實企業可持續發展根基。

綠色賦能，引領低碳發展新範式。我們圍繞“雙碳”目標，構建綠色管理體系，將綠色發展理念融入運營各環節。通過優化伺服器配置、採用節能設備，持續提升數據中心能效。我們開發綠色低碳數智化產品，通過智能算法幫助客戶優化用能策略，實現碳減排規模化效應。

責任擔當，共創社會價值新生態。我們將員工健康與安全置於首位，系統性構建健康防護體系，並且提供豐富的培訓機會以及良好的職業發展環境，有效增強了員工的歸屬感和忠誠度，全方位

保障員工福祉。我們通過年度合作夥伴大會、亞太零售大會等活動，促進行業交流與合作，推動行業協同發展。我們積極參與數字經濟與鄉村振興等政府相關活動，助力城鄉經濟循環。此外，我們通過技術賦能客戶，助力其實現適老化更新及無紙化辦公等。

自 2015 年成立以來，多點數智已深耕零售數智化領域近十載。未來，公司將持續深化 AI 與零售場景的深度融合，**踐行「AI 新質零售」創新模式：**打造集高效、便捷、優質於一體的新型零售體系，全面重構流通模式，創造全新消費體驗。全面推動 AI、機器人及其他新興前沿技術在零售全流程、全場景的應用，提升產品智能化水平；**秉持「中國智慧，全球賦能」發展理念**，積極拓展國內外市場，助力客戶實現全面數智化轉型。在 AI 技術引領的變革浪潮中，公司將繼續乘風破浪、開疆拓土，書寫更加輝煌的篇章。

—— 聯合創始人、執行董事兼總裁

張輝

關於多點數智

多點數智有限公司（Dmall Inc.）成立於 2015 年，是亞洲領先的零售數智化解決方案服務商。2024 年，公司進一步聚焦零售核心服務雲解決方案，持續深化技術研發與市場佈局，推動業務高質量發展。同年 12 月，公司在香港交易所主機板成功上市（股票代碼：02586.HK）。

公司致力於本地零售業（即通過綫下或綫上渠道向附近消費者出售商品的業務）提供零售數智化解決方案，服務範圍覆蓋連鎖超市、倉儲式超市、百貨商店、便利店、專賣零售企業以及新零售業態（如會員商店及折扣商店）零售企業。通過服務多樣化客戶群，公司積累了深厚的零售專業知識，能夠滿足零售企業在關鍵運營環節的需求。

公司業務主要聚焦於中國大陸，並已成功擴展至香港特別行政區、澳門特別行政區、柬埔寨、新加坡、馬來西亞、印度尼西亞、菲律賓、文萊、波蘭在內的 10 個國家及地區。多點在 2024 年服務客戶數目 591 家，包括物美科技集團有限公司及其附屬公司（以下簡稱：物美集團）、羅森（中國）投資有限公司、DFI Retail Group、SM 集團等，業務模式受到廣泛應用與驗證。



多點在 2024 年服務客戶數目

591 家

文化理念

使命



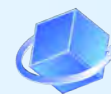
公司以“助力零售贏在數字時代”為使命，深度融合前沿科技與零售產業，助力傳統零售突破數字壁壘，在數字時代的浪潮中實現飛躍式發展。

願景



公司致力於“成為全球領先的全渠道零售數字化解決方案服務商”，矢志成為全球範圍內最值得信賴的數字零售解決方案提供者，讓每一位客戶都能在我們的支持下，開啟商業成功的新征程。

價值觀



公司恪守“客戶成功、坦誠協作、持續創新、始終奮鬥”的價值觀，以成就客戶為核心價值，構築長期共贏的夥伴關係；打破組織邊界，凝聚團隊力量，攜手攻克每一道難關；持續探索前沿技術與商業模式，引領行業變革；以無畏的勇氣和堅定的信念，迎接每一次挑戰，在逆境中崛起，在順境中奮進，向著更高的目標攀登。

發展歷程

2015 年

- 多點數智成立，並開始業務運營，向零售商及品牌商介紹我們的服務。
- 開始向物美集團提供服務。

2016 年

- 開始全面數字化技術系統，並開始向零售商提供線上到線下的整合服務。

2017 年

- 開始向物美集團提供線上到線下的解決方案服務及 AIoT 解決方案。
- 與中百控股集團股份有限公司達成戰略合作。

2018 年

- 開發了 Dmall OS 系統的核心模塊。
- 開始向麥德龍實體¹及銀川新華百貨商業集團股份有限公司及其附屬公司（以下簡稱：新百集團）提供線上到線下的整合解決方案服務及 AIoT 解決方案。

2019 年

- 推出專有一站式 Dmall OS 系統，可滿足零售商的全方面營運需求。
- 開始向重慶百貨大樓股份有限公司及其附屬公司（以下簡稱：重百集團）提供線上到線下的解決方案服務及 AIoT 解決方案。
- 開始向物美集團提供 Dmall OS 系統及部署。
- 與 DFI Retail Group Management Limited 成立 Retail Technology Asia。DFI Retail Group 為一家領先的泛亞洲零售商，經營多個知名品牌，例如惠康、萬寧、Giant 及 Guardian。DFI Retail Group 在選定亞洲市場也擁有并經營 7-Eleven 的特許經營權。

2020 年

- 將業務擴展至香港特別行政區。
- 與 7-Eleven（廣東）訂立合作協議，并成為其獨家數字服務商。

2021 年

- 將業務擴展至柬埔寨及新加坡。
- 通過與 Metro AG 及其附屬公司（以下簡稱：麥德龍集團）合作，將業務擴展至歐洲市場。
- 開始向麥德龍實體、新百集團及重百集團提供 Dmall OS 系統。我們訂立一系列股權轉讓協議收購深圳市昂捷信息技術股份有限公司的 51% 股權。

2022 年

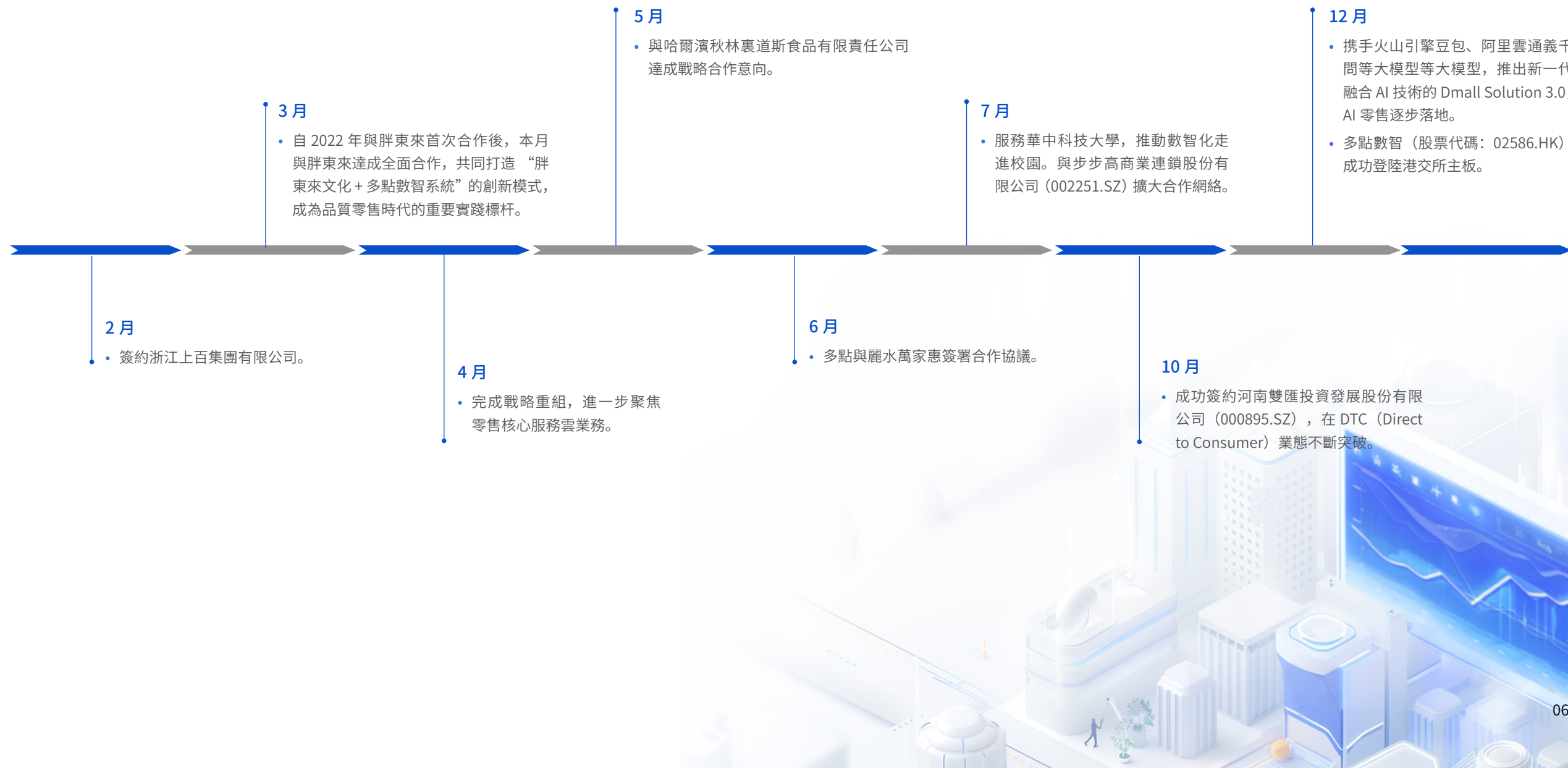
- 將業務擴展至澳門特別行政區。
- 開始為波蘭的麥德龍集團門店提供 Dmall OS 系統。
- 與許昌市胖東來商貿集團有限公司（以下簡稱：胖東來）首次達成合作。

2023 年

- 與 Metro AG 旗下公司的數字服務商 Metro Digital GmbH 訂立框架協議，為麥德龍集團的特許經營客戶提供零售數字化解決方案。進一步與麥德龍集團訂立不同的模塊協議，以逐步將我們的服務整合至波蘭約 500 家門店。
- SM 集團成為我們的客戶之一。

¹ 麥德龍實體指在中國管理並經營麥德龍品牌門店的公司。

2024 年公司大事記



獎項及榮譽

ENTERPRISE HONOR



2024 年度軟件和信息技術服務競爭力百強企業 中國電子信息行業聯合會	2024 年度軟件和信息技術服務名牌企業 中國電子信息行業聯合會	
2024 年 FAPRA（亞太零售及自有品牌協會） 最具創新性零售概念獎 亞太零售商協會聯盟	2024 年軟件和信息服務競爭力指數前百家企業 中國電子信息行業聯合會	
2024 年世界獨角獸企業 長城戰略諮詢	入選央國企數字化賦能產業圖譜 中國信息通信研究院	2024 ESG 領袖峰會 - 雙碳數字先鋒獎 數央網
2024 新經濟企業 TOP 500 中國企業評價協會	2024 北京軟件和信息服務業綜合實力百家企業 北京軟件和信息服務業協會	2024 年度百大 AI 產品 -AI 商品出清系統 德本諮詢
中國出海企業服務機構 50 強 中國海外產業發展協會	2024 北京軟件企業核心競爭力企業 北京軟件和信息服務業協會	2024 數實融合企業 TOP100 中國企業評價協會
2024 年新型數字服務優秀案例 工業和信息化部	2024 年北京市獨角獸企業 中關村獨角獸企業發展聯盟	2023-2024 年度商業創新樣本企業 - 數智化陳列解決方案 中國商報社

關於 SDGs 實踐

報告期內，我們根據自身業務特性分析和梳理了自身的可持續發展與聯合國可持續發展目標（UN SDGs）的關聯性，篩選出 13 個最具相關性的目標進行重點對標管理。

3. 良好健康與福祉

建立全面的職業健康與安全管理體系，定期開展安全培訓與健康檢查，營造安全、舒適的工作環境。

對應章節：學習與發展、員工福祉

4. 優質教育

為員工提供系統化的培訓體系，涵蓋技術技能、行業知識、軟實力提升等多個維度。通過內外部專家講座、線上學習平臺及實戰項目，幫助員工不斷突破自我、掌握前沿技術。

對應章節：學習與發展

5. 性別平等

積極宣導多元化與包容性，尊重員工的背景、性別、年齡、文化差異。定期開展多樣化的文化活動與培訓，增強員工的歸屬感與認同感，打造一個尊重、支持、包容的工作環境。

對應章節：人才戰略、員工福祉、企業文化建設

6. 清潔飲水和衛生設施

水資源管理上，積極推廣節水技術，實施水資源循環利用計畫，降低水資源消耗。定期監測和評估用水效率，確保資源的可持續利用。

對應章節：水資源管理

7. 經濟適用的清潔能源

通過智能化數據分析與實時監控平臺，幫助客戶優化能源使用效率，降低碳排放，實現可持續發展目標。

對應章節：零售核心服務雲業務、產品研發創新與知識產權保護

8. 體面工作和經濟增長

為員工提供公平的薪酬福利、完善的職業發展通道和多元化的培訓機會，確保每位員工的成長與價值實現。

對應章節：人才戰略、員工福祉、學習與發展

9. 產業、創新和基礎設施

持續投入技術研發，優化產品架構，探索前沿科技，同時將可持續發展理念融入供應鏈全流程。

對應章節：產品研發管理與創新、推動可持續供應鏈



17. 促進目標實現的夥伴關係

通過資源分享、技術互補和聯合創新，共同構建高效智能的行業生態。積極參與行業活動，推動技術創新與數智化轉型。

對應章節：推動行業發展

10. 減少不平等

為每一位員工提供平等的機會，營造包容、開放的工作環境，讓不同背景的人才均能充分發揮其潛力。

對應章節：人才戰略、員工福祉、企業文化建設

11. 可持續的城市和社會

鼓勵員工參與志願者活動，深入社區開展技術培訓、教育支持及環保行動，推動社區可持續發展。與本地教育機構、非營利組織建立長期合作，通過捐贈、技能分享及聯合項目，賦能社區成長。

對應章節：公益行動、高校合作、政企協作、技術賦能社會責任

12. 負責任消費和生產

重視客戶權益保障，提升服務滿意度。採用先進的加密技術與嚴格的數據管理機制，確保客戶信息的安全性與合規性。

對應章節：產品研發管理與創新、信息安全與數據安全、客戶服務卓越性

13. 氣候行動

積極採取減排措施，通過推廣清潔能源和節能技術，有效降低能源消耗與溫室氣體排放，減少碳足跡。

對應章節：應對氣候變化

16. 和平、正義與強大機構

堅守商業道德，以依法合規作為企業管治的根本，建立起責權明晰、科學高效的公司治理機制、全面完整的 ESG 管治架構、以及完善的風險評估體系，維護企業的可持續運營與發展。

對應章節：董事會獨立性與多元化、ESG 治理架構、法務合規管理、廉潔合規管理

打造合規企業 治理典範



董事會聲明

董事會獨立性與多元化

ESG 治理架構

法務合規管理

廉潔合規管理

重要性議題識別



董事會聲明

公司已建立完善的可持續發展管理機制，構建分工明確的環境、社會及管治治理架構，董事會作為公司 ESG（環境、社會和公司治理）事務的最高決策與監管機構，全面負責制定和推進公司 ESG 戰略的責任，並監督公司 ESG 相關事宜。未來，董事會將持續監督並完善公司 ESG 管理及實踐表現，攜手所有利益相關方共同創造可持續發展未來。

報告期內，董事會審閱了公司 ESG 實質性議題評估過程及結果，對可能影響公司長期可持續發展的 ESG 議題提出建議。董事會通過 ESG 管理層定期匯報和專項匯報等方式，深入瞭解 ESG 發展動態及利益相關方的反饋與期望。本報告詳盡披露了公司 2024 年 ESG 工作的進展與成效，並在披露前經由董事會審議通過。

董事會獨立性與多元化

多點數智採用單一結構的董事會治理模式，目前下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及環境、社會及管治委員會，以協助董事會高效履行職責。

公司嚴格遵循聯交所的相關規定，制定並實施董事會獨立性政策。根據政策要求，獨立董事占比不低於三分之一，且至少包含一名會計專業人士，以確保決策的獨立性與專業性，多點數智滿足以上要求。此外，多點數智根據公司發展需求，持續優化董事會結構，完善獨立董事的選拔與管理機制，不斷強化董事會獨立性，提升公司治理水平，以更好地適應市場變化，實現可持續發展。

公司實施《董事會多元化管理制度》，持續關注包括技能、知識、經驗、性別及背景、年齡和獨立性等多元化因素，不斷提高董事會的決策質量和監督能力，促進公司的長期穩定發展。公司董事會成員具備豐富的行業經驗，涵蓋零售及商品、金融、軟件、財務等專業領域。截至 2024 年 12 月 31 日，董事會由 1 名執行董事、4 名非執行董事及 4 名獨立非執行董事組成，其中獨立非執行董事占比 44.44%，女性董事占比 22.22%。

截至 2024 年 12 月 31 日



執行董事

1 名



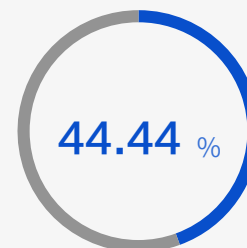
非執行董事

4 名

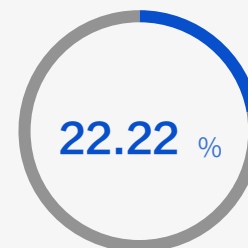


獨立非執行董事

4 名



獨立非執行董事占比



女性董事占比



ESG 治理架構

多點數智 ESG 治理框架

決策層



董事會

董事會作為公司最高決策機構，在 ESG 工作中發揮主導作用。董事會主要職責包括：負責審批公司 ESG 中長期發展戰略，推動 ESG 理念與整體業務戰略深度融合；全面監督公司 ESG 工作，對股東和利益相關方負責，在重大 ESG 決策事項上擁有最終決定權。董事會授權管理層進行 ESG 工作管理時，會明確管理層的工作目標、任務和職責範圍，授予相應的決策權和資源調配權，同時要求管理層定期匯報工作進展。

管理層



審核委員會

審核委員會作為董事會下設的 ESG 管理機構，其核心職能包括：制定及檢討本公司的 ESG 願景、策略、框架、原則及政策，向董事會提出相關建議，以及實施董事會所制定的 ESG 政策；檢討本公司的 ESG 政策及管理程序，以確保遵守法律及監管規定；制定量化的 ESG 績效目標及年度實施計畫；審閱本公司 ESG 相關報告的數據準確性及披露完整性；監督及響應新興的 ESG 議題及相應風險與機遇，並於適當情況下向董事會提出改進建議。

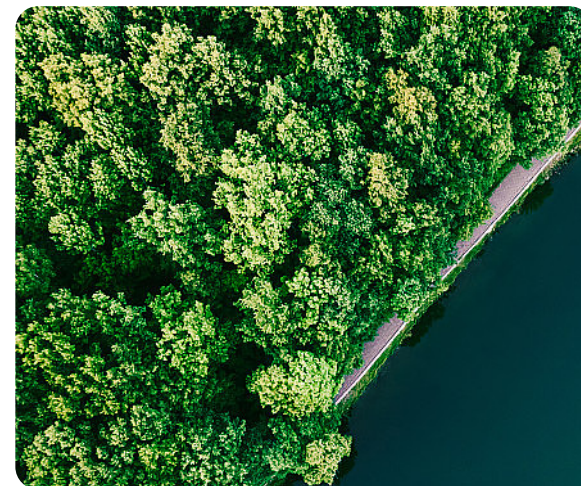
執行層



各執行部門

執行層由各部門負責人共同組成，負責具體實施 ESG 工作，工作內容包括分解董事會批准的 ESG 戰略為年度計畫，統籌跨部門資源協作；識別 ESG 風險與機遇，提出應對措施；收集數據並編制 ESG 報告，確保信息採集覆蓋運營全價值鏈；協調內外部利益相關方溝通，確保 ESG 工作的透明度和有效性。

報告期內，公司已正式啟動環境、社會與管治委員會的籌建工作，2025 年 3 月已正式成立環境、社會與管治委員會。該委員會後續將作為 ESG 架構的管理層統籌公司 ESG 戰略的制定與實施，設定關鍵績效指標，推動可持續發展目標的落地，委員會將確保 ESG 理念深度融入公司運營與決策流程，定期評估 ESG 績效並優化相關管理措施，為公司長期可持續發展提供有力保障。



法務合規管理

法務管理

法務合規部制定《合同管理制度》及《訴訟案件管理制度》，動態監測公司業務履約與涉訴風險，構建“風險識別 - 分級預警 - 處置跟蹤”的全流程閉環管控機制。法務合規部定期向管理層匯報風險監控情況，並提交合規建議，確保業務運營符合法律法規及監管要求。

內控管理

公司建立“董事會 - 審核委員會 - 管理層 - 合規部門”四級內控合規管理架構。通過《合規管理制度》系統性規範風險識別、流程優化、合規審查及責任追溯機制，加強企業內部合規管理，實現全業務鏈風險前置管控。

公司設立了數據合規及安全委員會，負責制定數據安全合規政策，定期跟蹤國內外數據安全法規更新，實時監測數據收集、存儲及使用合規性，並向董事會進行定期報告。

廉潔合規管理

廉潔誠信機制

公司高度重視企業內部的廉政環境建設，以對舞弊、貪污、腐敗行為零容忍的態度，致力於建立誠實正直的內控管理環境。

管理架構

公司建立了由董事會、審核委員會、管理層、內部合規部門組成的反舞弊管理架構，明確董事會為反舞弊最高決策機構，審核委員會負責監督政策執行。

機制保障

公司通過獨立監督機構及嵌入式審查機制，將反賄賂、利益衝突等舞弊風險納入業務全流程管控，並在採購、招投標等關鍵審核節點嵌入合規審查機制並定期審計。

制度建設

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《防止賄賂條例》《廉政公署條例》《選舉（舞弊及非法行為）條例》等中國及公司海外運營所在地的法律法規，秉持誠信合規的經營理念，建立並完善了多項廉潔合規制度。其中，《多點廉潔從業管理規定》《反洗錢工作管理制度》《反賄賂及反腐敗合規制度》《員工利益衝突管理制度》明確了反貪污管理要求，並詳細規定了違規行為判定規則及處置流程；《內部審計管理辦法》《內部審計與監察控制辦法》規範了對違規行為監督調查的標準流程；《獎懲管理制度》明確了在合法合規的範疇內對違反法律、利益衝突、職務侵佔、商業賄賂等行為實施相應處罰。

舉報管理

公司通過《舉報管理制度》建立了完善的案件舉報、接受及處理流程，公司員工及合作方均可依照制度參與到公司廉潔體系建設。舉報人可以通過舉報郵箱（lianjiecongye@dmall.com）或者當面舉報等方式進行舉報；法務合規部負責受理並對舉報事項進行核實、調查等，並出具調查報告。

公司鼓勵實名舉報，也接受匿名舉報，嚴格保密舉報人的身份信息，舉報材料僅限必要知悉人員查閱。禁止任何形式的打擊報復，一經查實，依照公司有關規定嚴肅處理，構成犯罪的，移交司法機關進行處理。

供應商廉潔管理

供應商准入前需簽署《誠信廉潔承諾書》並完成系統備案，作為資質審核前置條件，該承諾在雙方業務往來期間及合作終止後持續有效。合同中嵌入廉潔條款明確違約追責機制。

禁止商業欺詐

供應商在入駐、報價、合同簽署、履約過程中，嚴禁提供虛假信息材料、價格欺詐、謀取暴利、以次充好等商業欺詐行為。

禁止任何形式的商業賄賂或利益輸送

供應商不得向多點員工及親屬提供賄賂，需保證雙方人員無投資、任職、股權關聯與特殊關係，供應商不得招攬多點在職或者離職的同類業務人員，知悉違規需舉報。

惡意違約應承擔的責任

供應商若有惡意違約行為，將按違約涉及的上年度或本年度合同總額的30%與8萬元中較高者支付違約金，不足彌補損失則賠償實際損失。如尚未簽署合同，多點有權取消供應商資格、沒收投標保證金。

廉潔誠信文化

公司高度重視廉潔環境建設，定期對董事及員工、供應商進行反舞弊、反腐敗、反洗錢等廉潔培訓，建設健康廉潔的公司氛圍。公司注重培養員工廉潔意識，新員工入職時需通過廉潔培訓和考試方可正式入職。報告期內公司無任何違規違例問題，亦無對公司或員工有關的已審結的貪污訴訟案件。



重要性議題識別

利益相關方溝通

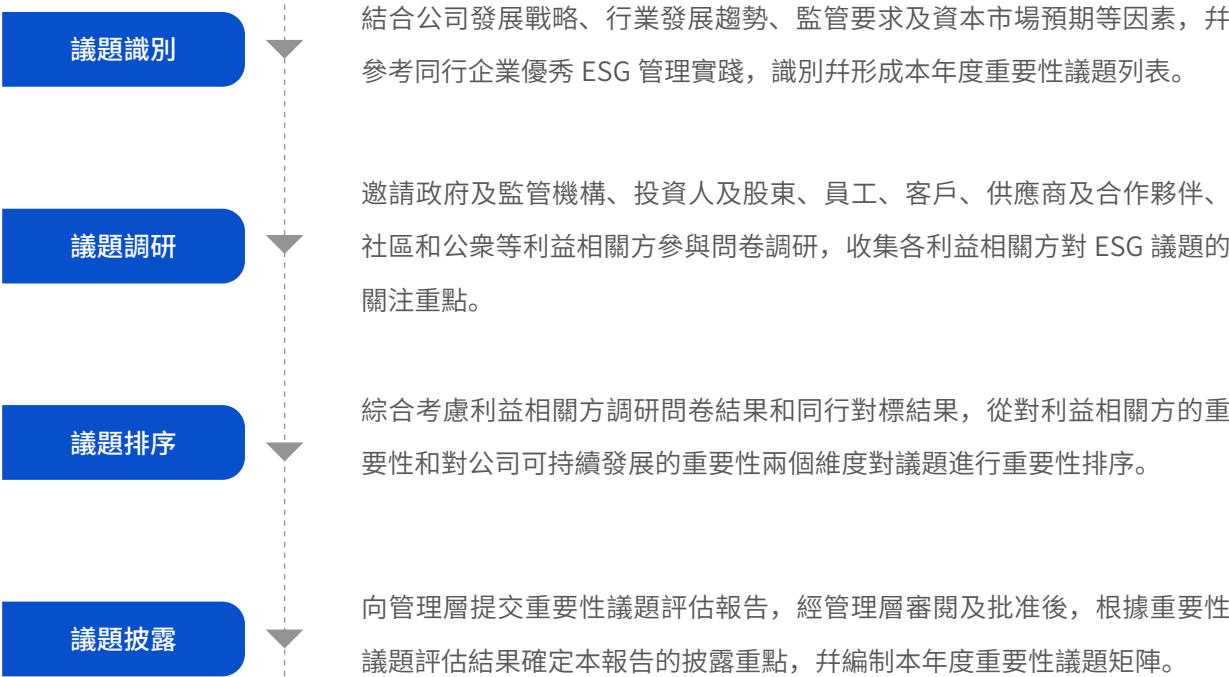
我們高度重視和利益相關方溝通，將利益相關方參與納入 ESG 治理核心流程，通過系統化溝通機制識別實質性議題並驅動管理提升。基於問卷調查、來訪溝通、定期披露等多種渠道積極與利益相關方開展溝通，動態收集利益相關方需求並予以回應。我們識別出重要利益相關方，涵蓋政府及監管機構、投資人及股東、員工、客戶、供應商及合作夥伴、社區和公眾等，收集各方意見和期望。具體如下：

利益相關方	關注點		溝通與回應	
 政府及監管機構	- 遵守法律法規 - 保障產品的安全與可靠	推進技術進步	- 視察接待 - 年度報告	- 公司網站 - 公文往來
 投資人及股東	- 保持良好經營業績 - 合規運營	- 保障投資者權益 - 信息披露	- 股東大會 - 公司公告	- 專題匯報 - 來訪接待
 客戶	- 優質產品 - 客戶服務 - 信息安全	- 用戶隱私 - 滿足用戶多元化需求	- 用戶日常溝通 - 用戶滿意度調查	- 用戶複盤會 - 用戶投訴處理和反饋
 員工	- 維護員工權益 - 薪酬與績效提升 - 保障職業健康	- 關注培訓發展 - 健全發展通道 - 平衡工作生活	- 員工大會 - 員工建議平臺	- 面對面溝通 - 員工培訓
 供應商及合作夥伴	- 公開、公平、公正採購 - 信守合約	- 遵守商業道德 - 互利互贏	公開招標	面對面溝通
 社區和公眾	- 參與社區發展 - 支持公益事業	保護環境	社區活動參與	

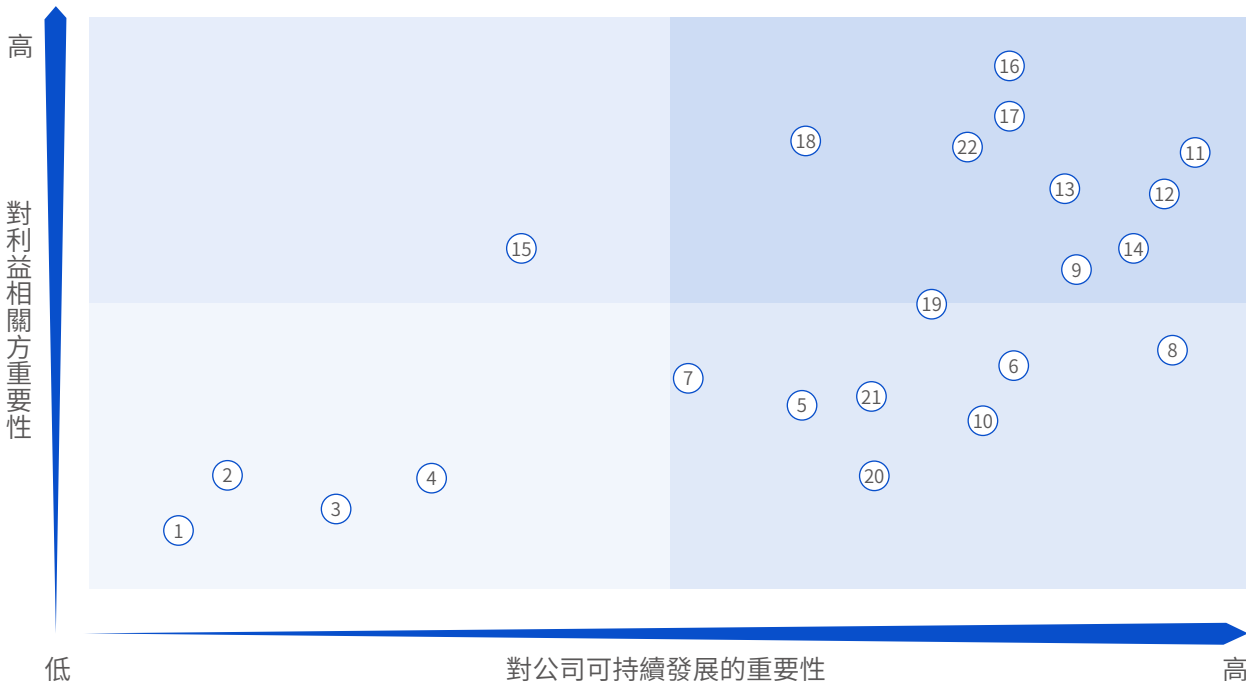
重要性議題矩陣

我們基於行業對標分析及監管機構披露要求，並通過與利益相關方調研、結合公司實際運營情況系統識別 ESG 重要性議題 22 項。我們採用科學的判定方法，從對各利益相關方的重要性和對多點數智可持續發展的重要性兩個維度進行評估和排序，形成重要性議題矩陣，並根據分析結果制定議題管理與信息披露策略，經過管理層審核，形成報告內容對外披露。

判定重要性議題的步驟



多點 DMALL 2024 年重要性議題矩陣



環境議題	社會議題	治理議題
1 排放物管理	7 勞工準則	21 公司管治
2 水資源使用管理	8 員工雇傭	22 商業道德
3 應對氣候變化	9 健康與安全	
4 環境及天然資源	10 發展及培訓	
5 能源使用管理	11 客戶服務	
6 清潔技術	12 產品和服務質量	
	13 服務響應與處理效率	
	14 研發與創新	
	15 科技倫理	
	16 數據安全與隱私保護	
	17 知識產權保護	
	18 促進行業發展	
	19 供應鏈管理	
	20 社區貢獻	

「D」igital Intelligence

紮根零售 數智升級

—— 深耕零售數智領域



零售核心服務雲業務

產品研發管理與創新

信息安全與數據安全

客戶服務卓越性



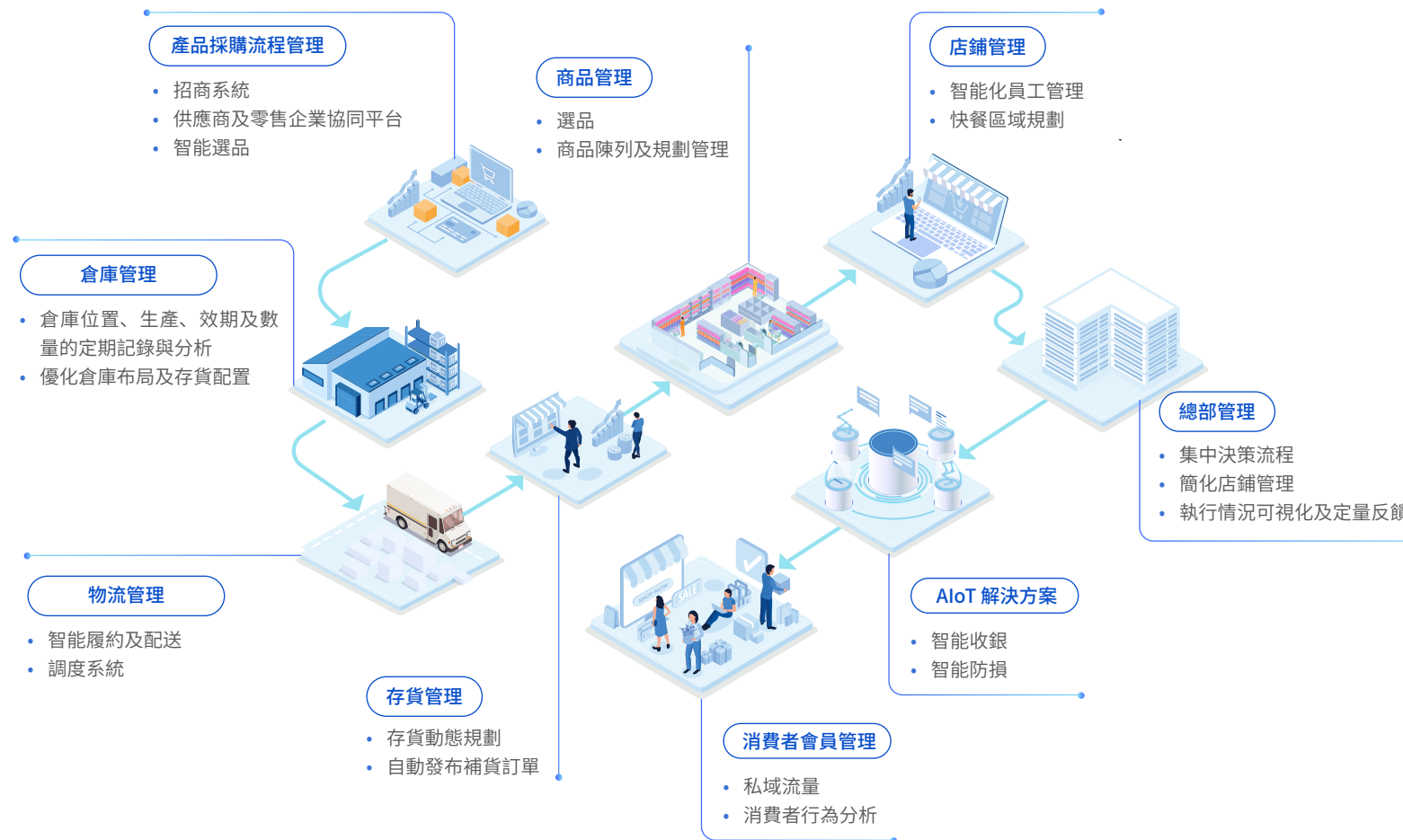
零售核心服務雲業務：新一代數智化解決方案，助力零售贏在數字時代

產品綜述

零售核心服務雲依託我們自主研發的 Dmall OS 系統及 AIoT 解決方案，助力零售企業實現數智化轉型並優化運營效率。Dmall OS 系統作為一款基於雲的操作平臺，集成了商品管理、供應鏈管理、消費者會員管理、門店管理以及總部管理等核心模組，全面覆蓋零售企業日常運營的關鍵環節。AIoT 解決方案通過整合綫下數據，幫助零售企業構建數智化零售場景，實現門店管理的高效化與精細化，幫助零售企業降本增效。



產品核心優勢



端到端能力

我們的系統以模塊化設計整合零售產業鏈核心單元，涵蓋採購管理、物流管理、產品陳列及店鋪運營等環節，形成閉環管理能力。我們的解決方案幫助零售企業全面、及時地訪問主要運營數據，動態響應變化，優化資源配置效率，提升用戶體驗并促進重複銷售。

全渠道覆蓋

我們為零售企業提供全方位支持，綫下依托 Dmall OS 系統及 AIoT 解決方案，實現運營流程的精細化管理；綫上協助企業搭建並且運營虛擬店鋪，加強與消費者的互動交流。通過打通全渠道數據，為精準營銷、庫存調配等決策提供有力依據，大幅提升運營效率。

人工智能驅動

公司將 GenAI 作為核心戰略，打造一系列零售專屬的 AI Agent 產品，運用 AI 技術激發全新生產力。如在商品庫存管理方面，借助人工智能算法精準識別生鮮類臨期商品，結合歷史銷售數據制定最優促銷方案；在運營管理中，利用 AI 實現客服通話質量自動檢測，推動服務標準化。

應用場景

DMALL OS 應用場景亮點展示

 方案名稱 採購成本控制方案  创新简述 方案亮點 採購成本控制方案涵蓋系統智能採購規劃與自動化分配任務模組，結合移動採購技術，實現按需採購。方案支持多包裝採購、多種計價方式以及一鍵分貨到門店等功能。方案配備採購監督工具和智能一體秤，有效避免漏采超采、漏分錯分的問題。 方案案例 某企業作為國內地方性龍頭企業，我們針對其生鮮採購業務流程中的痛點，對原有系統進行解構與重構，打造了一套兼具靈活、精准、便捷、高效且“接地氣”的產品應用與設計方案。該方案涵蓋計畫採購、自動任務分配和移動採購等功能，顯著提升了採購作業效率與精準率。  價值點 精准採購、降本增效	 方案名稱 供應商送貨預約解決方案  创新简述 方案亮點 供應商送貨預約解決方案通過打造移動端平臺，實現供應商線上實時預約送貨時間、倉庫月臺及卸貨服務，並實時更新送貨狀態。供應商和零售企業倉庫可隨時查看進度，提前安排卸貨和收貨工作。 方案案例 某企業作為中國北方地區最大的連鎖零售企業之一，我們針對其面臨運輸信息不透明、損耗大、收貨不及時等問題，開發了供應商送貨預約移動端。通過該方案，零售企業收貨效率提升 11%，商品損耗顯著降低。  價值點 實時預約、高效收卸	 方案名稱 供應鏈智能認證方案  创新简述 方案亮點 Dmall OS 在商品保質期批次管理和生鮮商品鮮度管理的基礎上，與零售企業共創提升供應鏈貨源環節管控能力，進一步保障商品質量安全。通過創新供應商及商品資質管理，實現供應商、經銷商、商品相關資質證照的數智化管理，確保實時性和有效性，提高零售企業與供應商的協同效率。 方案案例 多點與某全國頭部零售服務商合作，將 5 萬 + 商品證照資質和 1500+ 供應商證照資質遷移至線上統一平臺，實現全流程數智化管理。2024 年投入使用後，商品區域合規率提升至 100%，全年零重大合規事故，供應商資質過期預警提前 30 天觸發，避免潛在損失超 500 萬元。  價值點 保質管控、協同增效
---	--	--

AI 應用場景亮點展示



方案名稱

AI 出清



创新简述

方案亮點

基於人工智能算法，AI 出清系統精準識別生鮮類臨期庫存，並結合歷史銷售數據、市場需求及季節性變化等多維度信息，快速生成最佳促銷策略。通過動態定價和智能推薦，系統幫助零售企業有效清理肉類和葉菜類食品，減少損耗，提升庫存周轉率。

方案案例

北京某知名零售企業在其超 200 家門店部署 AI 出清解決方案，通過人工智能算法每年為該零售企業帶來超百萬的利潤增長。



價值點

實時監控、動態定價、損耗管控



方案名稱

AI 補貨



创新简述

方案亮點

憑藉先進的 AI 數據算法，深度融合銷售、陳列和庫存數據，實現自動化缺貨預警機制。通過 AI 補貨系統，保障商品高效流轉和可追溯性。商家總部實時監控庫存水平，預測缺貨情況，及時下達補貨任務，指導員工開展補貨和理貨工作，防止人為操作導致的銷售損失。

方案案例

全球某知名零售企業在雜貨補貨項目中，涉及 50 家門店 8 萬多店品的實際補貨操作，AI 補貨建議量採納率高達約 98%。



價值點

實時監控、智能預警、精準補貨



方案名稱

智能防損解決方案



创新简述

方案亮點

覆蓋風險預警、實時干預與溯源追損全流程，精準檢測漏掃、錯掃及異常行為，生成結構化證據鏈；遠程值守支持 24 小時無人化運營，有效提升運營效率，降低人員成本，延長營業時間，提升增量銷售。

方案案例

某大型零售企業在全國 186 家門店自助購區域部署該系統後，自助購區域盜損率降低 85%，追損效率提升 60 倍，全年挽回損失 303 萬元；遠程值守項目，服務門店 746 家。每月處理 3.6 萬夜間服務請求，穩定期 AI 接待率超 80%，遠程值守人員提效近 100%，單店日均增加營業時間超 7 小時，日均銷售額提升 200 元。



價值點

損耗管控、信任消費、智能預警



方案名稱

AI 客服



创新简述

方案亮點

能夠快速響應用戶的諮詢和投訴，自動識別問題並提供相應解決方案。該系統還具備客服質檢功能，確保每一次服務標準，從而提升整體客服效率和質量。

方案案例

某北京零售企業在其 400 家門店全面上線 AI 客服系統後，AI 客服線上解決率超過 80%，熱線解決率提升至 50% 以上，用戶對 AI 客服的滿意度高達 99%。



價值點

智能響應、質量保障

產品研發管理與創新

產品質量管理

我們將產品質量視為企業的核心競爭力，致力於通過提供高質量的產品和服務，持續滿足用戶期望。公司成立產品質量委員會，嚴格開展產品質量管理以確保高質量交付。

◎ 產品質量管理體系

產品設計	公司制定了《Dmall OS 設計規範》，確保用戶界面、交互邏輯及體驗的一致性，提升產品質量與用戶滿意度。	BUG 管理	公司對 BUG 進行分類與分級管理，依託自研 DOT（Dmall One Tester）平臺進行狀態跟蹤與數據分析，確保問題處理規範高效。
產品研發	產品研發管理流程涵蓋需求分析、設計評審、代碼審查、持續集成等環節，確保技術實現的準確性和高效性。公司制定“紅綫”規定，明確研發過程底綫和原則，確保研發過程的規範性和可控性。	產品測試	產品測試流程全面覆蓋功能、性能、安全及兼容性等維度。測試團隊與產品團隊緊密協作，共同設計測試用例、搭建測試環境、執行測試並跟蹤評估缺陷，確保產品質量符合標準。
發版管理	發版管理涵蓋產品開發、產品測試、產品上綫三個階段。開發階段，公司對產品自動化開發體系實施技術升級與策略優化，減少開發過程人工干預；測試階段，設置質量監控門禁，新增參數覆蓋代碼審查、單元測試、集成測試、系統測試，並引入 AI 大模型提升質量評估效率；上綫階段，通過雲平臺實時監測產品運行狀態，提供多渠道客戶支持，持續優化產品。		

◎ 獲得的質量管理體系資質認證情況

質量管理體系	覆蓋範圍	有效期
ISO9001：質量管理體系	計算機網路軟件開發	2027 年 8 月 5 日
ISO20000：信息技術服務管理體系	向外部客戶交付計算機應用軟件發展的服務管理體系	2025 年 11 月 28 日
CMMI3：軟件能力成熟度模型集成認證	多點（深圳）數字科技有限公司	2025 年 8 月 26 日
CS1：信息系統建設和服務能力評估體系	多點（深圳）數字科技有限公司	2026 年 10 月 20 日



產品研發創新與知識產權保護

研發創新成果

研發與創新是企業發展的核心動力。公司秉持“無 AI，不產品”的理念，將大數據、人工智能等前沿信息技術融入到產品開發中，持續推動產品創新與迭代。2024 年，公司在 Dmall Solution 2.0 版本基礎上，圍繞增收、降本、提效三大目標，引入 AI 技術，推出 Dmall Solution 3.0 版本。

知識產權保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等國家法律法規，建立了全面的知識產權管理體系，涵蓋確權、維護、合規及監測四大環節，確保知識產權的高效管理與風險防控。

確權行為的標準化

建立《著作權管理制度》《專利管理制度》《商標管理制度》，規範海內外知識產權管理流程；定期結合業務規劃開展專項交流會議，對高價值商標、專利的申請進行全面佈局。

維護機制的視覺化

上綫知識產權台賬管理，實現續展期限的自動化管理，定期向管理層呈報知識產權資產管理分析簡報。

合規管控的常態化

對內定期開展內部專項培訓，提升員工知識產權合規意識；對外將知識產權條款內嵌業務合同範本中，降低侵權風險。

監測機制的動態化

定期監測主要商標數據庫、第三方平臺、應用商店情況，建立“監測 - 評估 - 響應”閉環管理流程，針對近似商標、或侵權行為，及時啟動異議或侵權投訴程序。

科技倫理

在 AI 應用方面，公司主要聚焦於零售場景的使用。目前，我們合作的 AI 大模型公司均已在監管機構備案，這些公司在自然語言處理、機器學習等領域擁有深厚的技術積累和豐富的實踐經驗。

我們充分發揮底層模型的強大能力，結合豐富的行業數據，精心設計 AI Agent。在數據獲取階段，我們嚴格遵循相關法律法規和隱私保護原則，確保數據的合法性、安全性和準確性。我們運用先進的數據處理技術，對海量數據進行清洗、篩選和標注，以提取有價值的信息和知識。

我們建設方向均圍繞服務零售企業，以實現降本增效為核心目標。通過智能化的庫存管理、精準的營銷策略制定和高效的客戶服務等方面的應用，幫助零售企業優化業務流程、降低運營成本、提升市場競爭力。

我們嚴格遵循倫理規範，確保 AI 系統的設計、開發和應用符合倫理要求。我們建立了完善的倫理審查機制，對 AI 系統進行全面評估和監督。

此外，若遇到超出業務範疇的問題，公司通過設置兜底邏輯，確保系統不予回答，從而有效避免潛在的風險和不良影響。我們定期對系統進行安全檢測和漏洞修復，保障系統的穩定性和可靠性。

專題：智慧能效產品賦能 客戶實現低碳發展



整體解決方案介紹

多點智慧能效方案（Intelligent Energy Efficiency Solution，IES）立足零售企業場景，基於 AIoT 技術，通過三位一體化、用能數智化、能效智能化等解決方案，深入挖掘清潔能源利用空間，致力於幫助客戶優化用能策略、數智化提升能效管理效率，實現客戶可持續發展及系統性降本增效目標。

三位一體

從單一設備節能到全週期碳排放管理，將光伏發電、儲能效率等能源數據與業務用能場景結合，優化能源配置與利用效率，減少浪費與成本；降低對傳統能源依賴，減少溫室氣體排放，提升能源供應穩定性與可靠性，保障企業能源使用安全。

一管到底

全面採集能耗數據，實現視覺化呈現、數據化輸出。客戶可借助能源管理系統制定碳排戰略，增強環保意識與責任感。系統支持門店能耗在綫監測、智能分析、及時預警與責任追溯，總部可實時監測店面能源使用，及時識別問題並優化改進。

多點智慧能效解決方案自應用以來，成效顯著，不僅助力企業實現節能減排和降本增效目標，也為企業可持續發展和履行社會責任夯實基礎，在提升企業經濟效益的同時產生良好環境和社會效益。

◎ 智慧能效績效表

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
智慧能效業務總計幫助多點客戶降低用紙量	噸	30	28	27
智慧能效業務總計幫助多點客戶降低用電量	兆瓦時	34,563	34,315	26,088
智慧能效業務總計幫助多點客戶降低碳排放	噸二氧化碳當量	20,474	19,962	15,198

解決方案應用及成效

方案設計

多點為麥德龍門店部署了 IES 智慧能效方案，IES 智慧能效方案集成智能傳感、物聯網、大數據與 AI 技術，實現能耗及設備狀態數據實時採集。中國區麥德龍約 100 家門店通過該方案實現用能數據實時獲取與精細管控，快速識別能源浪費等異常情況，優化能源使用規劃與調度安排，提升能源利用效率。

方案成效

系統具備實時監測與遠程控制功能，當能耗異常或設備運行不佳時發出預警。工作人員可通過手機或其他終端及時干預，避免能源浪費與設備損壞。例如，閉店後未關閉空調風機，系統檢測到空調回路能耗異常並觸發“空調用能超限”報警，通過遠程控制避免能源浪費。此外，方案依託先進數據分析技術，對麥德龍門店能耗數據進行深度挖掘，識別能源使用規律與高能耗環節，幫助企業制定針對性節能措施，優化能源使用策略，實現能源合理分配與高效利用。系統平均每月監測報警 1,520 次，按年計算，預計可節省約 96 萬元。

案例一：麥德龍門店



案例二：西北某大型零售集團物流中心

 方案設計

多點為西北某大型零售集團物流中心規劃光伏發電 - 熱泵儲能 - 電池儲能 - 能源管理一體化解決方案。將光伏發電產生的過量能量以蓄熱儲能、電池儲能方式存儲，通過用能管理系統智能分配，滿足供暖與供電需求。該方案使物流中心全面終止化石能源使用，年減少天然氣使用量 14 萬立方米，大幅提升綠電使用比例，打造零碳物流園。

 方案成效

該集團零碳物流園二期擬規劃 500KWH 儲能電站，充放電功率最高 250KW。通過光儲柔性調節，動態監測與調節站點負荷，提升園區綠電消納率；利用綜合能源管理平臺調度儲能系統放電特徵，參與需求側響應業務，實現能源增值收益。合同期內，預期可為該集團物流園降碳 10.4 萬噸，節費 126.5 萬元。



信息安全與數據安全

管理組織架構

公司建立了完善的數據安全與隱私保護管理架構，由數據安全合規委員會統籌管理，涵蓋政策制定、風險評估、審計監督及應急響應等環節。各部門依據職責協同配合，共同保障數據安全合規。

◎ 數據安全合規委員會由主席團及各工作組組成



主席團

由 DPO（數據保護官）領導，負責制定策略、分配資源並向管理層匯報。



法務 / 安全副主席

負責解讀法律法規、制定安全策略並推動合規執行。



各工作組

涵蓋法務合規部、職能研發部、政府事務部、人力資源中心、零售雲研發部、技術平臺部等部門，分別負責法規解讀、技術安全、數據管理、應急響應及合規培訓等工作。

◎ 運營流程

工作例會

每月召開會議，跟進合規進展，解讀法規，協調跨部門合作。

每年組織數據安全演練，提高應急響應能力。

應急演練

年度審核

定期評估數據安全及合規情況，識別並整改潛在風險。

制度建設與風險應對機制

公司嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網路安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，建立《開源元件安全合規管理辦法》《隱私合規開發規程》《個人信息保護技術規範》《應急事件響應管理制度》四大核心制度，系統構建覆蓋數據全生命週期的標準化管理框架。公司建立了包括法律文件專項合規評審等相關風險應對機制；組建跨部門響應小組，統籌處理客戶合規諮詢、監管問詢等事務；完善重大事件應急預案及回溯改進流程。

海外業務信息安全與數據安全管理

公司在海外業務中嚴格遵循 GDPR（General Data Protection Regulation，通用數據保護條例）及業務所在國家及地區的數據處理原則。根據這些原則，公司對數據訪問權限管理、數據主體請求處理、數據更正與刪除、記錄編制與提供、數據保護評估以及數據泄露通知等方面作出了明確規定。此外，公司清晰界定數據控制者和數據處理者的權限及義務，以確保數據處理活動的合規性、透明性和安全性。

信息安全、數據隱私的認證資質情況

安全管理體系	覆蓋範圍	有效期
ISO/IEC 27001:2013/GB/T 22080-2016	Dmall OS 應用系統和 RTA OS 應用系統	2025/10/31
ISO/IEC 27701:2019	Dmall OS 應用系統和 RTA OS 應用系統	2025/11/02
等級保護測評三級	Dmall OS 應用系統	2025/07/12

安全管理體系

公司以構建“安全可信”的防護體系為目標，從安全研發過程、生產環境、開源安全、數據安全、辦公環境以及日常安全巡防運營體系入手，打造了滿足多點業務特點的“混合雲”“多業務態”的安全防護體系。報告期內，公司未發生重大安全事件、信息數據泄露等事件。



產品開發全生命週期安全管理

公司建立了圍繞產品需求分析、設計、開發、測試、部署及運維等全生命週期的安全管理體系，確保開發全過程嚴格遵循信息及隱私安全要求。

安全需求分析

根據不同產品的特性評估其面臨的安全及隱私風險，從源頭解決隱患。

安全設計

充分考慮產品安全需求，明確安全紅綫，以確保產品的安全性。

安全開發

嚴格遵守安全程序設計規範，對軟件內部結構及邏輯進行分析，檢查產品是否符合編碼標準，且滿足特定的功能需求，有效提升代碼安全性。

安全測試

對產品開展合規審核及隱私功能測試，通過滲透測試、0day 漏洞專項排查、代碼靜態檢查等手段確保產品符合標準，提高產品的安全性和可靠性。

安全部署和運維

產品上綫後，持續開展安全檢測及合規評估，同時部署終端檢測與響應測試，通過監控終端設備的活動狀態，及時發現惡意行為，並採取應對措施以保障部署及運維環境的安全。

生產環境和辦公環境的安全建設

公司堅持“深挖河，高修牆”的建設策略，結合網路防火牆、WEB 應用防火牆、攻擊檢測、主機安全、數據庫安全等多重防護措施，夯實安全底座。在業務權限管控和維護權限管控中，堅守“嚴管許可權、人責對應”的原則，通過視覺化運營確保安全防護的持續有效性。

開源軟件使用的合規管控

第三方開源組件是現代軟件發展的重要支柱，為應對開源元件的合規風險、安全風險，公司跨職能研發部、法務合規部等部門，成立專項治理工作組。為確保公司開源軟件使用的合規性，我們依託 SOC 平臺和 DOT 測試平臺，構建了全方位的安全保障機制。

公司安全運營平臺（Security Operations Center, SOC）在協定標準管理、元件申請流程、元件發佈卡點，實現標準可查可管、過程可審批、結果可管控的目標。公司應用 DOT 測試平臺自研代碼掃描工具、奇安信軟件成分分析（Software Composition Analysis, SCA），有效地支撐上萬個代碼倉庫內的第三方元件的分析，保障治理工作快速完成。

公司整理和發佈第三方元件開源協定管控要求，同時，聯合零售雲研發部、法務合規部及職能研發部，初步建立了工作機制，並按季度開展內部審計與覆核，及時糾偏，確保合規性持續保障。

數據安全管理

我們在數據訪問控制方面，構建了多層次的許可權管理體系。依據員工在研發流程中的職責和需求分配數據訪問權限，僅授權人員可在規定範圍內訪問和處理相關數據，從人員層面杜絕數據泄露風險。

我們在數據存儲、傳輸和處理環節，均採用先進的加密算法對涉及數據進行加密。即便數據在流轉過程中被短暫截取，非法獲取者也難以解讀其中內容，從而保障數據的保密性和完整性。

此外，我們還建立了嚴格的數據審計機制。對數據的訪問、使用、流轉等操作進行詳細記錄和實時監控。一旦發現異常操作，能夠迅速追溯和定位問題，及時採取措施，確保數據始終在企業內部單元的安全管控之下流轉和使用。

網路安全管理

我們打造獨立且封閉的內部研發網路。通過防火牆、入侵偵測系統等網路安全技術，嚴密防護網路邊界，阻止外部非法訪問，確保內部網路與外部網路有效隔離，為數據在內部安全流轉提供堅實的網路環境基礎。

信息安全管理措施

為了確保公司信息系統的安全性與穩定性，公司依託 SOC 平臺，並結合深度人工滲透測試，構建了全方位的信息安全保障機制。



SOC 平臺

- 通過 SOC 平臺實現各類安全能力的集中管理與高效運營，具體功能包括：資產管理、漏洞掃描和專項任務。
- 資產管理方面，每季度對生產環境的 IP 和域名進行全埠掃描，精準識別並集中管理存活資產指紋（如網站標題、產品類型等），實時掌握公司資產的安全狀況；
- 漏洞掃描方面，對識別出的資產進行自動化漏洞掃描，掃描結果自動進入漏洞生命週期管理系統，由安全團隊與研發團隊協同推進漏洞整改與及時處理；
- 專項任務方面，建立靈活的專項任務機制，業務團隊可通過平臺新建任務，由安全團隊執行並出具滲透測試報告，安全團隊也可根據監測到的漏洞威脅主動發起專項行動。



深化人工滲透測試

- 利用 SRC 平臺（Security Response Center 安全應急響應中心）專門收集白帽子（網路安全技術人員）提交的漏洞，並同步至 SOC 平臺的漏洞管理處集中管理。安全團隊每季度對互聯網暴露面系統進行黑盒人工滲透測試，以黑客視角模擬攻擊，挖掘漏洞、獲取許可權並分析數據，測試結果同樣同步至漏洞管理處集中管理。

數據應急響應

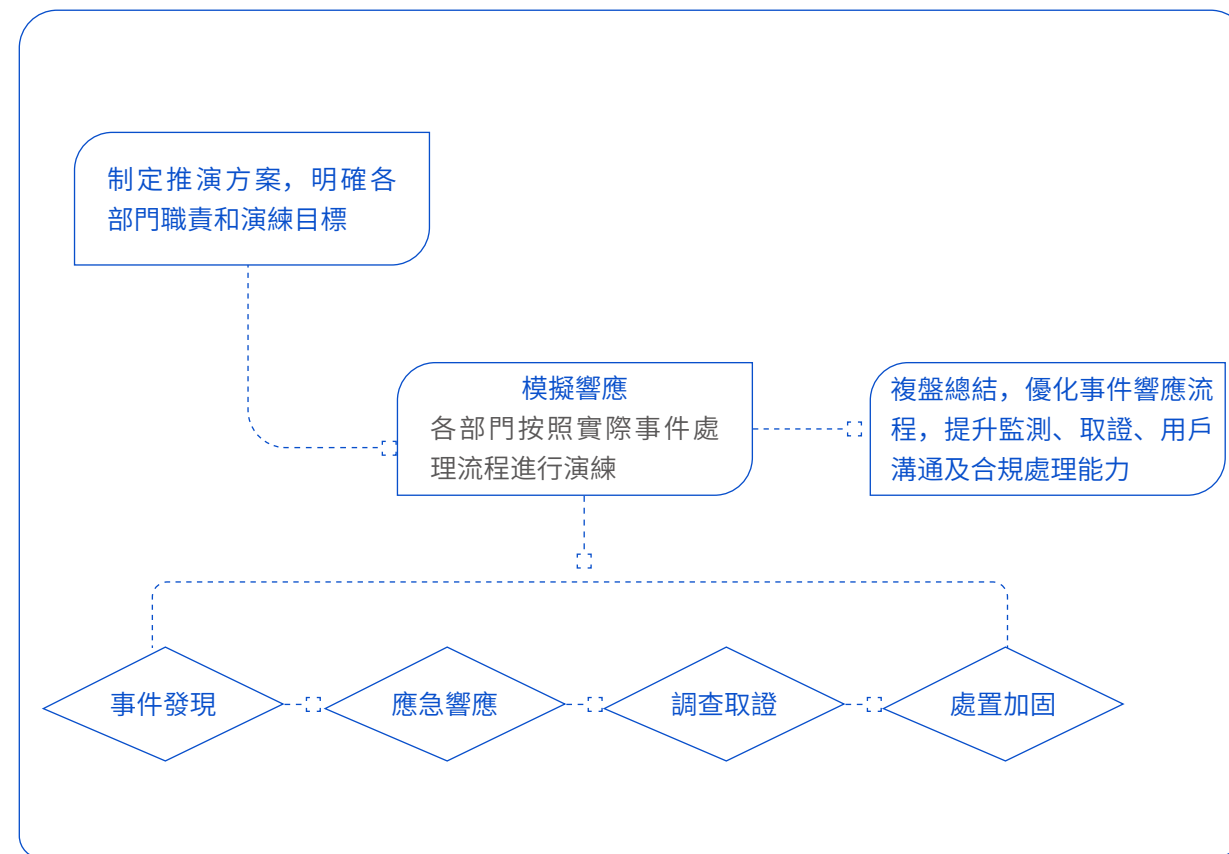
為保障敏感數據安全，提高數據泄露事件響應能力，公司建立了完善的數據安全管理體系和事件響應機制，在重點管控環節強化舉措，以確保在事件發生時迅速應對、最大程度減少影響並符合合規要求。

◎ 數據泄露事件響應管理機制流程



報告期內，公司開展了模擬收貨地址信息泄露的應急演練，涉及職能研發部、零售雲研發部、法務合規部等多個部門，全面檢驗了數據泄露事件的響應能力。

◎ 演練流程



安全規範培訓

為全面提升員工的安全意識和技能，有效防範和減少安全事故的發生，公司建立了系統化、常態化的安全管理培訓機制，並定期更新培訓數據，確保培訓內容的時效性和實用性。

所有員工培訓			
培訓名稱	培訓目標	培訓介紹	培訓時長
員工安全規範培訓	確保全體員工理解並遵循公司的安全規範和操作流程，增強員工對安全風險的敏感度，並減少人為操作失誤帶來的安全隱患。	該培訓旨在提高員工對安全規範的意識，涵蓋公司在信息安全、數據保護和隱私管理方面的相關政策和要求。培訓內容包括如何識別常見的安全威脅、如何妥善處理敏感信息以及遵循公司制定的安全措施來防止數據泄露。	2 小時
個人隱私的安全防護與合規建設	確保員工對個人隱私保護有充分重視，並能夠遵循合規要求，降低公司在數據保護方面的法律風險。	介紹個人隱私保護的重要性，並分析國內外隱私保護法律法規（如《個人信息保護法》、GDPR《通用數據保護條例》等）。課程內容還包括隱私保護的最佳實踐和合規流程，以及公司的隱私保護管控體系。	2 小時
反釣魚培訓	通過演練和專題培訓，增強員工識別和防範釣魚攻擊的能力，降低因釣魚攻擊導致的信息泄露和安全事件。	介紹了包括企業郵件釣魚攻擊的演練與分析，幫助員工識別和防範釣魚攻擊。內容涉及如何辨別可疑郵件、連結和附件，如何避免被釣魚攻擊所騙，以及應對釣魚攻擊的應急措施，並進行釣魚攻擊專項培訓和反釣魚攻擊的考核。	2 小時

技術團隊、開發人員、運維人員、安全人員培訓			
培訓名稱	培訓目標	培訓介紹	培訓時長
安全編碼規範與管控要求	提高開發人員對安全性漏洞的認識，幫助其遵守安全編碼規範，減少代碼中的潛在安全風險，確保軟件系統的安全性。	培訓從 Web 漏洞的原理出發，結合典型的安全性漏洞案例，講解如何遵循安全編碼規範以及安全管控要求，減少編碼過程中可能引發的安全性漏洞。	3 小時
常見網路攻擊手法與原理	幫助團隊理解並防範網路攻擊的多種形式，提升防護意識和應對能力，確保公司網路環境的安全。	介紹常見的網路攻擊手法，包括技術攻擊（如 DDoS 攻擊、SQL 注入等）和社會工程學攻擊（如釣魚攻擊、假冒網站等）。通過從攻擊者角度分析攻擊手法，深入瞭解網路攻擊的多樣化組合方式，並介紹防護措施和響應策略。	4 小時
軟件供應鏈（第三方組件）的安全合規	幫助團隊識別和管理軟件供應鏈中的安全風險，確保第三方元件的安全合規，避免因漏洞或合規性問題帶來的潛在風險。	重點介紹軟件供應鏈中的安全隱患，特別是開源技術的使用帶來的安全合規問題，介紹開源元件的安全性漏洞、合規性風險以及如何管理和應對這些挑戰。	3 小時

客戶服務卓越性

項目管理與交付

我們構建了以客戶需求為核心的全生命週期服務體系，通過客戶服務團隊的前期溝通與調研，精準識別客戶需求與痛點，並制定分階段實施路線圖；在交付階段，提供駐場服務，依託周例會、視覺化看板和里程碑驗收確保進度與質量，同時實施知識轉移計畫賦能客戶團隊；售後建立“三級護航”體系，通過 SLA(Service-Level Agreement, 服務等級協定) 保障、產品持續升級和月度複盤機制，結合滿意度調研、投資回報分析和需求預判，驅動服務持續優化，全方位實現客戶價值最大化。



客戶關係維護

客戶渠道



我們建立了涵蓋線上工單、人工與智能服務客服、智能語音熱綫、專家支持和客戶經理在內的五大服務支持渠道，全方位解決客戶疑難問題：綫上工單針對產品功能、數據及配置問題提供支持；人工與智能服務客服隨時解答疑問；智能語音熱綫通過語音處理技術實現語音識別與語義理解；專家支持快速響應複雜問題；客戶經理根據需求提供專業解決方案與諮詢服務。同時，依據《綫上故障管理辦法》和 SLA，我們分級分類處理客戶反饋，確保問題處理的質量與效率，持續提升客戶滿意度。

客戶隱私



為保護客戶商業秘密及個人隱私，我們建立了完善的客戶數據安全保護體系，對客戶帳號、密碼及業務數據實施全生命週期管理。在項目數據管理方面，嚴格保密功能需求、系統文件及數據，確保不向第三方泄露；系統帳號管理採用唯一帳號、複雜密碼規則及定期更換機制，並設置登錄失敗鎖定策略；操作日誌實時監控用戶登錄時間、設備信息及業務行為，確保操作可追溯；權限管控基於集團、區域公司、崗位及人員設定細微性許可權，並定期進行安全審核以排查漏洞；業務系統升級前，向客戶發送升級內容及版本信息，經確認後進行灰度驗證，確保安全上綫。

客戶滿意度管理

客戶服務培訓



我們高度重視客戶服務團隊的培訓，提供與產品和服務緊密相關的多維度培訓項目，以提升服務質量。

培訓涵蓋崗前和在職兩個階段：崗前培訓通過脫崗培訓和考核，確保新入職客服人員全面掌握後臺業務、功能實操及客戶常見問題；在職培訓則通過部門內部培訓，幫助客服人員熟悉產品功能、BUG 解決及常規業務流程，並定期開展後臺功能講解和新產品差異培訓。

我們融合傳統課程、線上學習及實操訓練等方式，全方位提升客服團隊對產品特性和服務流程的掌握能力，確保為客戶提供高效、專業的服務支持。

客戶複盤



項目交付後，客戶成功團隊將協同公司內部各部門，定期開展多層次複盤會議，持續優化服務並深化合作。具體包括：

- ①月度運維複盤會，聚焦運維效率，及時發現問題並優化流程，確保服務穩定與響應速度；
- ②半年度複盤會，全面總結運維情況、系統使用效果及亮點功能，初步規劃下一年合作方向，為年度規劃提供參考；
- ③年度複盤會，系統複盤全年運維表現、系統使用情況及亮點成果，制定下一年合作規劃並明確目標與重點。年度複盤會將邀請雙方高層及各業務綫負責人共同參與，確保戰略對齊與深度協作。

客戶賦能



在數智化轉型中，客戶成功部始終秉持與客戶合作共贏的理念，以客戶視角解決零售運營挑戰，助力業務增長、效率提升及消費者體驗升級。通過數據驅動的洞察與技術支持，我們為零售企業提供定制化解決方案，幫助其在競爭中脫穎而出。

具體舉措包括：整合線上線下數據，優化庫存管理與採購流程，降低運營成本；構建全渠道銷售能力，打通消費場景，提升購物體驗；定期複盤優化，提供長期技術支持與戰略規劃；與生態合作夥伴深度整合，降低對接成本，確保解決方案的靈活性與可擴展性。我們致力於為零售企業提供全方位賦能，助力其在數智化轉型中持續領先。

「M」utual-benefit

智領未來，賦能行業

—— 助力行業創新發展



推動行業發展

推動可持續供應鏈



推動行業發展

推進行業生態建設

公司積極推動行業生態建設，通過參與行業峰會、舉辦專業論壇及與媒體合辦私享會等活動，深度融入行業生態。在國內，公司深度參與中國連鎖經營協會（CCFA）核心行業峰會及專業展會（如 ChinaShop 中國零售展、中國便利店大會、國際智慧零售創新峰會等），面向中國百強連鎖經營企業，全方位展示產品技術實力與品牌形象。在國際上，公司每年積極參與亞太零售商大會（APRCE），並依託世界互聯網大會（烏鎮峰會）、中國國際服務貿易交易會等權威平臺，代表中國展示零售數智化理念與最佳實踐。



第 21 屆亞太零售商大會

多點在 2024 年 9 月 4 日至 6 日於斯里蘭卡可倫坡舉辦的第 21 屆亞太零售商大會暨展會上，憑藉其卓越的創新表現榮獲國家獎——最具創新性零售概念獎。這一獎項是對多點在零售創新領域的高度認可，標誌著中國零售業在探索創新方面的重要成就。在本屆大會上，多點國際業務聯席首席執行官 Marcus Spurrell 先生分享了公司的戰略思考、核心產品和解決方案，特別是關於創新和未來可能性的討論，獲得了與會者的熱烈反響。



第四屆中國新電商大會

在 2024 年第四屆中國新電商大會上，多點創始人張文中博士發表了主題演講，強調新電商與傳統電商的區別及其對行業發展的深遠影響。展望未來，張文中認為，當前是發揮新質生產力作用的偉大時代，人工智能的興起為實體店與數智科技的結合提供了歷史性機會。他堅信，實體經濟與數智化、智能化的全面結合將開創一個偉大的時代，為零售業帶來前所未有的發展機遇。





雲棲大會

在 2024 年 9 月 19 日至 21 日於杭州舉行的雲棲大會上，多點首席技術官兼國際業務 CEO 楊凱受邀出席並發表了題為《零售 SaaS 乘雲出海，助力全球零售企業數字化升級》的主題演講。楊凱先生詳細介紹了多點在數智零售領域的技術實力，強調了其全球先進的零售數智化解決方案，這些方案涵蓋了會員營銷、門店運營、商品管理和供應鏈協同等多個場景，全面支持零售企業的國際化擴展。



2024 年中國國際服務貿易交易會

在 2024 年中國國際服務貿易交易會上，多點作為國內領先的零售數智化服務商，受邀參加了“2024 電子商務大會”，並在“深度融合背景下的電商場景創新圓桌論壇”上分享了其在電商數智化轉型創新方面的應用與實踐。多點旨在通過此次論壇與各方共同推動電商行業的持續健康發展。



火山引擎 AI 創新巡展

2024 年 8 月 21 日，“火山引擎 AI 創新巡展”上海站活動中，火山引擎攜手多點 DMALL 宣佈，成立零售大模型生態聯盟，物美集團、抖音電商、海底撈、百果園、麥當勞等眾多零售代表企業響應。該聯盟由火山引擎發起、多點 DMALL 提供技術支持，通過融合先進的大模型、AI 能力以及大消費應用場景，推動零售行業的智能化升級，提升行業的整體效能和創新能力，以適應不斷變化的市場需求和消費行為，加速零售行業的創新步伐。



公司通過舉辦私享會、年度合作夥伴大會等活動，積極分享自身在數智化創新、可持續發展等領域的優秀案例與實踐經驗。公司與零售行業經營者、專家學者及合作夥伴展開深度交流，聚焦行業熱點與挑戰，共同探討 ESG 理念下的可持續發展路徑、數智化轉型策略以及中國零售行業如何發展等關鍵議題。



" 存量時代如何實現良性增長 " 私享會

公司於 2024 年 3 月 28 日在瀋陽主辦 " 存量時代如何實現良性增長 " 私享會，彙聚零售行業專家、企業領袖及學者，圍繞 ESG 核心理念探討可持續發展路徑。活動聚焦滯漲週期下零售業痛點，通過國際經驗、本土實踐與技術創新多維碰撞，推動行業綠色轉型。會議宣導以數智化能力賦能業務、財務及管理全鏈路，助力企業優化供應鏈、降低資源消耗、提升經營韌性，為零售業應對經濟週期挑戰、實現長期價值增長提供可複用的 ESG 解決方案，彰顯我們以科技驅動行業低碳高效發展的社會責任。



2024 多點 DMALL 年度合作夥伴大會

2024 多點 DMALL 年度合作夥伴大會于 12 月 12 日至 13 日在許昌成功舉辦，吸引了 300 多位零售行業經營者和專家參與，共同探討推動中國零售行業發展的策略。多點 DMALL 總裁張峰在開幕演講中強調了科技在零售行業中的重要性，並分享了多點數智零售系統如何通過整合先進零售經驗，如胖東來、7-Eleven（廣東）和麥德龍實體的成功案例，來服務更多企業。大會展示了多點與胖東來的深度合作，包括提供端到端數智化系統和智能物聯服務，旨在共創適合零售行業的科學先進系統。



據統計，2024 年共有超過 150 篇來自權威媒體的新聞報導聚焦公司在零售數智化、AI 技術創新、供應鏈優化等多個領域的突破性進展。相關媒體普遍認可公司通過技術創新為零售行業帶來的顯著效率提升與商業價值，高度評價其在推動行業數智化升級中的引領作用，並充分肯定公司在 AI 技術落地與商業化應用方面取得的成就。

推動行業標準建設

標準名稱	標準編號	歸口標委會
《實時配送服務規範》	GB/T42500-2023	全國物流標準化技術委員會 (SAC/TC 269)
《便利店分類》	SB/T11084-2022	全國商業標準化技術委員會 (SAC/TC 430)
《便利店運營規範》	SB/T10808-2022	
《中國新經濟企業評價準則》	TCEEAS001-2022	中國電子企業協會（CEEAS）
《自助收銀區防損實施指南》	T/CCFAGS040-2023	中國連鎖經營協會 (CCFA)
《商品來源數據商品屬性信息 規範第 1 部分：通用屬性》	T/CABC2.1-2022	中國商品條碼系統成員協會 (CABC)
《商品來源數據採集規範》	T/CABC1-2022	

舉辦研學活動

2024 年，我們舉辦多場日本零售業研學活動邀請國內零售企業參加，加強中日零售業的交流與合作，也展現了多點在推動零售行業數智化轉型升級方面的積極努力。

海外遊學活動 - 第一期

2024 年 4 月，多點組織多家零售企業參加的為期 8 天零售業數智化主題日本遊學活動，參觀唐吉訶德、LOPIA 門店等，拜訪永旺和 7-Eleven 等知名企業，學習了豐富的零售實戰經驗、進行了充分的學術交流。期間組織兩場深度研討會，早稻田大學名譽教授川邊信雄先生分享以 7-Eleven 為代表的日本便利店的發展與演變，知名零售專家陳立平講授了日本零售創新經驗。



海外遊學活動 - 第二期

2024 年 11 月，多點聯合十堰市商業聯合會及壽康永樂商貿集團共同開展為期 7 天的日本研學之旅。實地探訪了唐吉訶德、LOPIA、八百幸等知名零售企業，以及 Kameido Clock、life 旗艦店等商業地標，全面瞭解日本零售業的創新模式與成功經驗。期間，研學團與唐吉訶德前董事間島吉和與 LOPIA 集團執行董事山田將一展開深入交流，積極討論折扣零售與極致單品打造的戰略與實踐。



推動可持續供應鏈

供應商全生命週期管理

供應商開發

公司秉承質量、成本、交付與服務并重的“QCDS（質量 Quality、成本 Cost、交付 Delivery 與服務 Service）”基本準則開展供應商開發。通過實地考察、電話、電子郵件、綫下交流、樣品試用等多種方式對供應商的產品質量、服務水平和技術能力等進行符合性評估。此外，我們也高度重視供應商在道德、環境和社會責任等方面的表現，最終評估合格的供應商可通過採購系統進行供應商入駐審批，不合格的記錄原因，并備案備查。

供應商准入管理

供應商准入前需簽署《誠信廉潔承諾書》並完成系統備案，作為資質審核前置條件，該承諾在雙方業務往來期間及合作終止後持續有效。

供應商日常管理

公司通過採購管理系統和《供應商管理列表》對在庫供應商參與詢價項目、資質到期時間等內容信息進行實時更新管理，確保在庫供應商信息的準確性和有效性；通過定期記錄中標供應商價格、交期、質量和售後服務，督促供應商自我改進與提升，相關數據也將作為供應商考核的評價依據。



供應商考核

公司通過《供應商管理辦法》實施分級管理，明確多維度考核標準，涵蓋產品 / 服務質量、交付週期、臨時需求響應及時性、售後服務措施、服務團隊專業性及報價競爭力等方面，並將可持續發展要求融入供應商合作，推動其自我改進。根據考核結果，供應商分為優秀級、改進級和風險級。優秀級供應商將優先獲得更多合作機會；改進級供應商視問題嚴重程度減少或暫停採購，督促整改；風險級供應商若存在嚴重問題（如質量缺陷、交付延誤、不道德行為等）且未在規定期限內整改，將永久取消合作資格。

供應商資質抽檢

為確保供應商的資質符合公司要求與相關標準，保障採購並有效降低因供應商資質問題帶來的潛在風險，公司每半年對重點品類及重大項目的在庫供應商相關資質進行抽檢，通過對投標數據、入庫信息的收集和核查，就發現異常情況提示風險和主動管理。

抽檢範圍涵蓋營業執照、生產許可證、服務資質證書、質量體系認證證書及其他資質文件，重點關注資質取得情況、資質範圍、資質有效期、認證機構等，此外會通過企業信息查詢平臺查看供應商是否存在法律風險和行政處罰。

報告期內，多點共抽檢審核資質文件

204 份

營業執照

80 份

服務資質證書

49 份

管理體系認證

28 份

推動供應商開展隱私保護管理

多點嚴格遵守並推動供應商履行業務運營所在國家及地區的隱私保護及數據安全方面的法律法規的合規義務，包括但不限於全球的隱私法例、數據隱私及個人信息保護標準。公司要求供應商根據相關合規要求，建立適當的數據安全能力，落實必要的管理和技術措施，並定期檢查、評估上述管理和技術措施的有效性。



綠色採購

在宣導綠色辦公的大背景下，公司將節能環保的理念融入在行政類採購和雲服務採購環節中。

辦公用品採購



優先選擇利用回收廢紙生產的再生紙，減少樹木砍伐。優先採購可替換筆芯的中性筆，減少一次性筆的使用，降低塑膠等材質的浪費。

雲服務



從本地化部署機房和服務器的傳統模式切換至能夠提供綠色低碳算力基礎設施服務的雲廠商。



通过選用更低功耗的服務器作為標準機型，替換 **90%** 以上存量機型



實現了能耗降低 **30% ↓**



「A」dvancement

心系員工，成長護航

—— 搭建企業溫情紐帶



人才戰略

學習與發展

員工福祉

企業文化建設



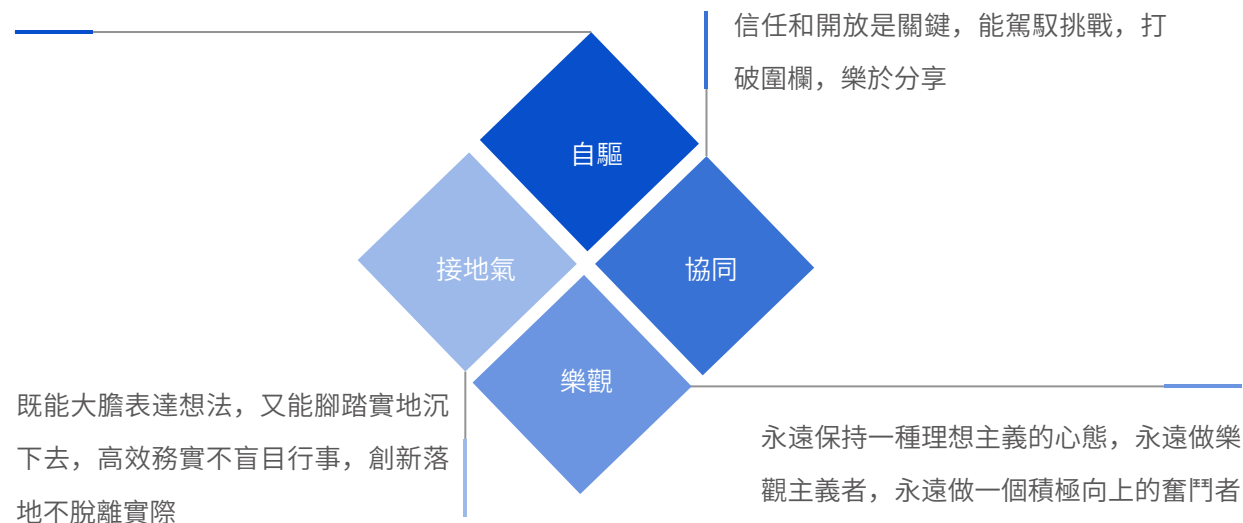
人才戰略

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等法律法規，制定《招聘管理者手冊》《年度績效考評及應用方案》《知識產權激勵辦法》等辦法及規章制度，切實維護員工合法權益。

招聘策略與人才吸引

◎ 人才招聘理念

目標和結果導向，積極主動追求卓越，持續學習，不服輸抗壓強



多點致力於構建公平、公正、和諧的用工環境，恪守“平等用工，一視同仁”的原則，以實際行動踐行平等用工與誠信簽訂勞動合同的承諾。公司以《招聘管理者手冊》為基礎，持續優化招聘流程，推動全流程線上化與數智化。

在招聘過程中，公司堅決杜絕性別、民族、年齡、戶籍等任何形式的歧視，始終以候選人的能力、經驗和潛力作為唯一考量標準，為每位求職者提供平等的競爭機會。我們遵守《禁止使用童工規定》，明確禁止使用童工。公司建立嚴格的身份審核流程，要求所有候選人提供身份證件，確保其滿足所在國家或地區的最低工作年齡要求。公司禁止強迫勞動，嚴禁以暴力、威脅或非法限制人身安全的手段強迫員工勞動。公司秉持高度的社會責任感，招聘殘障人士，為他們提供就業支持。報告期內，公司未發生任何有關僱傭童工或強迫勞動的違法違例事件。

公司以誠實守信、平等自願的原則與所有員工簽訂勞動合同。公司願意與求職者進行充分溝通和

解釋勞動合同中各項條款，確保求職者在完全理解後簽署。公司建立科學規範的工時管理體系，嚴格執行每日8小時工作製，明確加班管理製度，並依法落實加班工資及調休補償機製，確保員工合法權益得到充分保障。

多點高度重視人才發展與引進，依據年度編制預算和戰略發展方向，科學制定招聘計畫，並通過校企合作、外部招聘、內部推薦、內部人才庫及獵頭推薦等多渠道並行，確保人才引進的高質量與精準匹配。我們重點引入研發人才推動技術創新與產品升級，聚焦AI人才助力創新產品開發，同時著力引進中高端人才優化資源配置，全面強化團隊實力與市場競爭力。

公司制定了完善的解聘制度，嚴格按照《中華人民共和國勞動合同法》建立從提出解雇建議到糾紛處理的合規流程，確保解聘過程透明公正，並根據員工工作年限或特殊情況依法給付補償，彰顯了公司對員工權益的尊重與保障。

績效考核與晉升通道

在員工薪酬方面，公司秉持“同工同酬”原則，對照市場薪酬水平，合理設計崗位薪酬結構，構建科學透明的薪酬激勵制度。

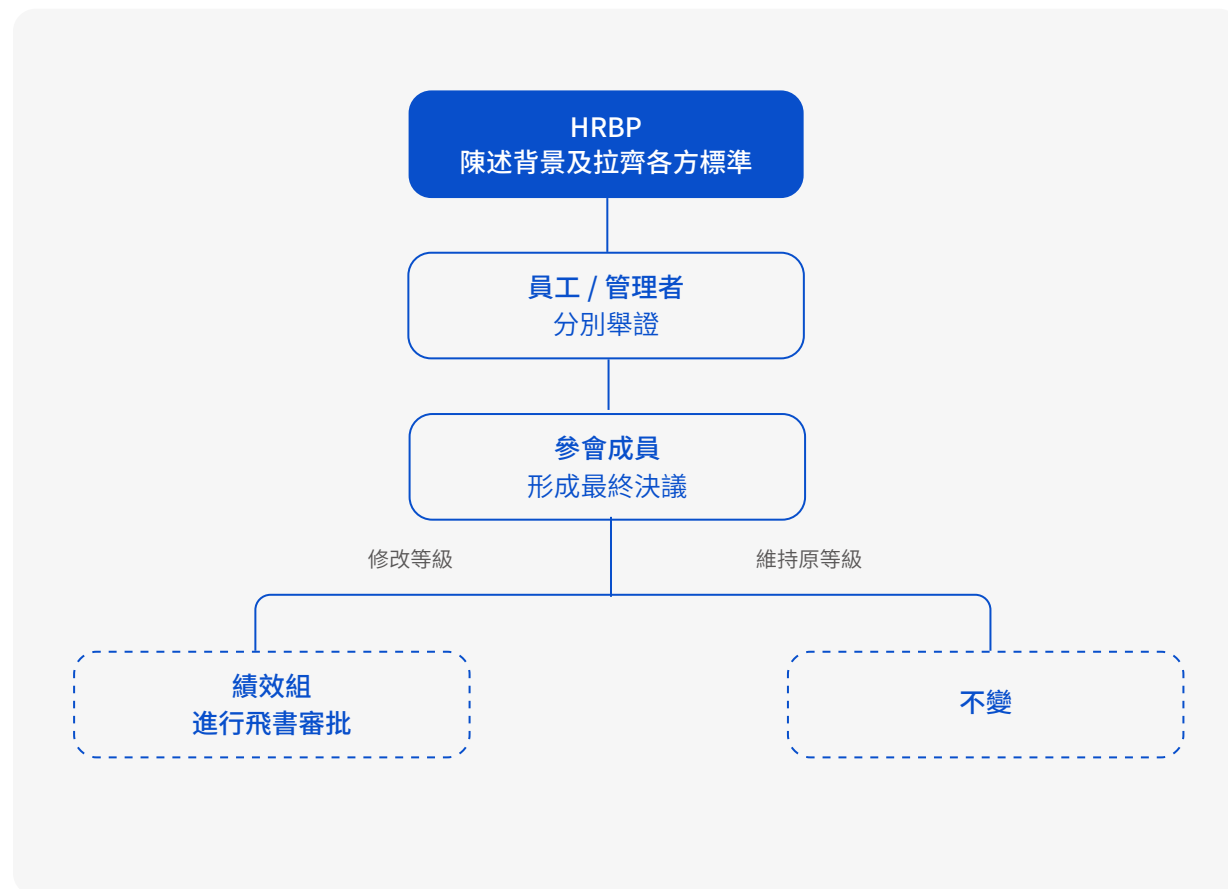
績效考核

公司制定了《多點 2024 年度績效考評及應用方案》，以“持續系統性整合資源，強化經營損益意識”的激勵總導向為基礎，聚焦有效價值產出，堅持業績、價值觀與能力並重的理念，給予客觀公正評價。通過績效考核系統，公司將員工表現與薪酬直接掛鉤，有效激發員工積極性和創造力。通過分層分類的考評及應用規則，強化績效對員工能力發展的牽引作用，促進員工主動提升能夠為公司創造價值的能力。

公司自 2020 年起全面推行目標管理工具目標與關鍵成果法（Objectives and Key Results, OKR），實現了公司戰略目標與日常績效考核的有效銜接。公司員工可訪問 OKR 系統查看相關數據並與績效目標對齊。

績效申訴

公司績效申訴流程由員工向業務部門或其人力資源業務合作夥伴（Human Resources Business Partner, HRBP）提起績效申訴；收到申訴後，HRBP 進行初步審查後做出是否受理的決定，如受理則由 HRBP 提前準備相關材料、組織申訴會議，收集證據、聽取雙方陳述。由評審小組根據調查結果和雙方提供證據及陳述做出決定。最終由 HRBP 將結申訴結果反饋至員工本人。



員工持股計畫

公司自 2016 年推行員工持股計畫，主要面向核心員工，涵蓋多部門關鍵崗位。隨著公司發展，參與員工數量逐年遞增，激勵範圍不斷擴大。公司秉持公平、公正、公開的原則，每年定期開展嚴格的績效考評，依據考評結果實施激勵授予，確保激勵資源向業績突出、貢獻卓越的員工傾斜。

2024 年，公司通過層層篩選和嚴格把關的績效考評流程，向多名表現優異的激勵對象授予長期股權激勵。

職業晉升

公司為員工提供明確的能力提升通道，重點關注項目管理能力、財務經營視角及項目工時把控等核心能力的培養。各部門每年週期性複盤現有員工能力表現，及時溝通能力認可與待提升點。公司為員工提供每年兩次的晉升發展機會，由各部門按要求進行提名。晉升提名員工根據職級和晉升類型對標不同評估形式，圍繞綜合評定、逐級晉升與越級晉升相結合、能升能降三大原則經晉升評委會評定後，晉升結果經董事會審批後公佈並生效。

學習與發展：培訓體系與職業發展

培訓體系

公司建立了培訓管理制度，旨在打造學習型組織。公司提供線上線下、內訓外訓等多種學習渠道與形式，線上通過 Dmall 平臺、飛書知識庫進行內容的沉澱與發放。線下通過面授課、沙盤課、共創會等形式組織參課學員進行學習。人力資源中心每年年底開展培訓需求調研，收集各部門與員工的培訓需求，並據此制定年度培訓計畫，報公司領導審批後實施。內部講師根據計畫開發課程，人力資源中心提供支持與資源，並負責培訓的組織、記錄與考勤管理。培訓結束後，通過問卷調查、考試等方式評估培訓效果，並根據評估結果持續優化培訓內容與形式。

2024 年度共計開展課程

6 期

新人課程、新員工覆蓋

100 %

課程滿意度達到

5/5 分

2024 年共計推送文章

32 篇

推送內容累計學習次數

5,584 次



培訓類別

公司根據員工類型（新員工、管理者、專家及全員）制定差異化的培訓計畫，確保培訓內容與員工需求精準匹配。新員工培訓採用固定週期開展，其他類型培訓則採用 " 按需啟動 " 的靈活機制，根據業務發展實際需求動態安排培訓頻次。

公司擁有健全的新員工入職培訓體系，持續優化課程內容。每位新員工均配備入職導師，幫助其適應試用期並快速融入新環境。通過線上視頻課、線下面授課、老員工交流、小組活動及定期回訪等形式，幫助新員工深入瞭解公司發展、制度與文化，有效縮短職場適應期。2024 年度共計開展課程 6 期，實現新員工培訓覆蓋率 100%，課程滿意度達到 5/5 分。

公司定期組織管理層培訓，結合領導力模型開發定制課程，持續提升管理者綜合能力。培訓內容涵蓋行業趨勢洞察、戰略規劃制定、團隊激勵與管理方法優化，以及複雜情境下的科學決策能力，助力管理者更好地引領團隊發展。

公司定期組織全員培訓，更聚焦戰略解讀、前沿技術、行業動態及熱點話題，確保員工及時掌握最新信息，提升公司整體競爭力。

公司結合績效考核等不同的時點，通過培訓公眾號管理者小助手推送管理相關的知識要點。2024 年共計推送 32 篇，覆蓋 147 名管理者，內容累計學習次數 5,584 次。



創新激勵

我們致力於激發研發人員的創新潛力，並通過創新成果轉化推動業務可持續發展。公司制定並執行《知識產權激勵辦法》，對成功申報發明專利、軟件著作等形式的專利給予激勵，鼓勵研發人員在日常工作中融入創新思維。2024 年，我們向成功申報專利的員工發放了相應獎勵，獎勵範圍覆蓋 146 人次，進一步提升了員工技術創新的積極性。



AI 培訓

結合 AI 技術發展的趨勢和熱點，公司為提升員工對人工智能（AI）技術的理解和應用能力，邀請 4 名外部專家蒞臨公司，為員工帶來行業發展、行業案例、未來展望等方向的內容。

為了進一步提升員工對 AI 技術的應用和實踐，公司與飛書聯合舉辦了 AI Hackathon 大賽，通過比賽的形式讓員工自己動手搭建場景，結合業務場景與痛點，用 AI 工具，產出創新的、高價值的解決方案，為工作提效，給零售數智化帶來更多可能和價值。大賽吸引 40 個隊伍報名，15 個項目組入圍決賽，5 支隊伍獲獎，產出方案覆蓋門店提效、營銷、售前、供應鏈、研發管理、職能管理等六大方向，充分激發員工利用 AI 技術創新的熱情，為企業發展注入新動力。



大賽吸引隊伍報名

40 個



項目組入圍決賽

15 個



獲獎隊伍

5 支



員工福祉：職業健康與員工關懷

職業健康

公司在依法為員工繳納五險一金的基礎上，額外為員工購置補充醫療保險等服務，全面保障員工的身體健康與福利權益。目前公司已獲得 ISO45001 職業健康與安全管理體系認證，覆蓋範圍為計算機應用軟件發展所涉及的職業健康安全管理活動。公司過往三年均未發生因工亡故事件。



年度體檢

公司每年為員工組織免費福利體檢活動，並推出員工家屬低價體檢套餐，提升體驗，為員工及其家庭成員的健康保駕護航。



補充醫療

公司每年為員工購買團體補充醫療保險、團體意外傷害保險，並提供家屬補充醫療保險購買渠道，使員工減少在醫療方面的支出。



中醫按摩

公司為員工提供每年兩場中醫按摩 / 中醫義診活動。



綠通醫療

公司為員工提供一定數量的醫療綠通卡，確保其在一線城市醫療資源緊張時能夠優先掛取三甲醫院專家號，顯著提升員工就醫的便利性和幸福指數。同時，公司為員工配備各類日常防護用品及小藥箱，確保員工在感冒發燒等常見健康問題時，能夠及時在公司獲取相應藥品，保障其健康與工作效率。



公司以員工健康安全為核心，系統性構建員工健康防護體系：

急救保障

全員普及醫療急救培訓，獲取紅十字會認證資質，確保各職場每樓層配備 1-3 名持證急救員，實現突發情況快速響應；

日常防護

為境內外員工配發口罩、酒精等防疫物資，並搭建標準化藥箱管理系統，降低健康風險。

海外關懷

針對外派員工駐地醫療資源不足問題，預設便攜藥箱並支持跨境自攜，通過“物資前置 + 數智化管理”提升應急保障效率，強化員工歸屬感。

員工關愛

在預防職場性騷擾方面，公司制定《預防和反職場性騷擾行為準則》明確禁止任何形式的性騷擾行為，為員工營造安全、尊重的工作環境。同時，配套《調查、處理職場性騷擾案件操作手冊》規範了從投訴受理、調查取證到處理結果反饋的全流程，確保一旦發生相關事件，能迅速、公正處理，切實維護員工權益。

我們切實關注員工感受，不定期安排相關人員走進一線，攜帶精心準備的物資前往倉庫、賣場與項目現場，與出差奮戰在一線的員工促膝長談，對於員工提出的問題，能當場解決的立刻給出方案，無法當場解決的也則進行詳細記錄，承諾回到公司後再協調處理，確保員工訴求得到及時響應。公司對困難員工全力幫扶，針對突發狀況迅速響應。

公司為員工提供全面的假期福利，包括年假、司齡假、病假、婚假、產假、陪產假、哺乳假及探親假等，其中服務年資 5 年以上 20 年以下的員工除國家法定年假外，還可享受額外福利年假；員工在司工作滿 1 年後可享受帶薪司齡假；外派及外籍員工通過試用期後可享受帶薪探親假。

員工滿意度調研

公司每年系統開展員工滿意度調研，聚焦員工視角，深入挖掘其在工作環境、職業發展、管理機制及團隊協作等多維度的真實感受與意見，反映組織內部現狀。通過對調研數據的科學分析，識別影響員工滿意度的關鍵因素與現存問題，並據此制定針對性、可操作性的行動方案，持續優化員工體驗與組織效能。



員工溝通

公司通過多元化渠道與員工保持高效溝通，確保信息透明與員工參與。公司定期舉辦全員溝通大會和部門級溝通會，同步戰略信息，收集員工意見，並通過員工情緒調查研究瞭解員工真實反饋。此外，設有服務台和內部互動平臺“多點圈”，為員工提供便捷的反饋渠道和開放的交流空間。

公司通過 AI 智能問答系統實現全場景智能化服務，覆蓋自助證明、政策諮詢、假勤查詢等高頻場景。系統具備自助證明開具、動態更新政策知識庫及考勤數據實時查詢等功能，顯著提升服務效率與員工體驗。數據顯示，系統日均活躍人數 400+，月度對話次數超 1,000 次，員工滿意度達 100%。



AI 智能問答系統日均活躍人數

400+

月度對話次數超

1,000 次

100 %
員工滿意度達

員工申訴

多點數智為員工搭建了暢通的正式申訴通道，並且對申訴處理流程予以規範。同時，對申訴人及其申訴信息予以嚴格保密，還會採取必要措施來保障申訴人的人身安全以及合法權益。員工能夠針對職場性騷擾、員工權益等問題，或者就績效評估結果、晉升結果、薪酬意見提出申訴。

申訴舉報程序：如出現職場性騷擾、歧視事件，員工可依據相關制度通過向團隊負責人（Leader）/ 人力資源業務合作夥伴（HRBP）書面溝通或舉報郵箱形式進行求助或舉報，公司將會及時、公平、公正的處理，同時也會對受害方 / 舉報人的隱私進行充分保密。

申訴人保護：舉報信息為保密信息，未經申訴人同意不得泄露。如相關人員接到求助 / 舉報，公司將會採取相應措施並控制信息擴散範圍。



企業文化建設

公司定期為員工組織多樣化福利活動，涵蓋龍抬頭、三八女生節、端午節、中秋節、雙旦活動、周年慶等節日慶祝，豐富員工福利體驗，提升歸屬感與幸福感。此外，公司通過戶外拓展訓練和主題團建活動，增強團隊協作能力與員工意志力，促進內部溝通與交流。



“粽”享歡樂——端午節活動

又是一年端午時，片片粽葉，將思念細緻包裹；粒粒糯米，承載了滿滿心意。2024年6月4日—5日，公司舉辦了包粽子、龍舟DIY等豐富多彩的節日活動，並為到場的員工準備了精美小禮品，讓每位員工都能感受到節日活動的氣氛。



文化嘉年華

在文化與業務融合層面，文化嘉年華以遊戲挑戰互動形式，把企業文化融入業務知識學習實踐，讓員工沉浸式領悟文化對業務的指引，二者相輔相成、協同共進，為公司發展注入內在驅動力。從員工體驗與團隊建設角度，活動激發員工參與熱情和競爭意識，變被動為主動，增強員工對公司活動的認同感和歸屬感，促進員工交流合作，營造積極團隊氛圍，提升凝聚力。





戶外拓展訓練

公司組織戶外拓展訓練，增強團隊協作能力和員工的意志力。開展主題團建活動進行室外拓展，促進員工之間的溝通與交流。



體育社團

公司分別在不同職場運營了瑜伽、籃球、羽毛球等興趣小組，為大家提供場地，定期舉辦體育休閒活動，為員工在工作之餘提供放鬆身心的機會。



Low-carbon Operation

低碳發展，行穩致遠

—— 構建綠色運營生態



環境保護管理

應對氣候變化

水資源管理

排放物管理



環境保護管理

公司嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等國內外法律及標準要求，建立起完善的環境管理體系，常態化開展環境風險管理，定期組織全員開展環保培訓和意識提升活動，致力於逐步減少自身運營對環境的負面影響。公司建立以基層員工為基礎、中層各相關部門主管負責具體工作推進、高層董事會統籌組織的三層環境管理組織架構體系，確保環境管理工作高效落實。目前公司已獲得 ISO14001 環境管理體系認證，覆蓋範圍為計算機應用軟件發展所涉及的環境管理活動。報告期內，公司未發生任何環境訴訟案件、經濟處罰或罰款事件。

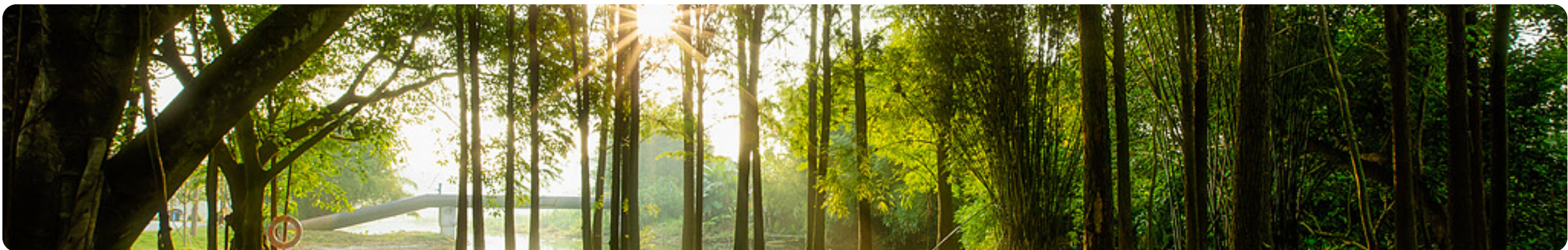
應對氣候變化

管治

公司依託 ESG 管治機構管理氣候變化相關事務。公司董事會充分認識到氣候相關風險與機遇對企業長期價值的重要影響，定期審議氣候相關議題，將氣候風險管理納入企業整體風險管理體系。該措施確保了氣候變化因素在公司重大決策中得到充分考量，為企業綠色發展戰略提供了堅實的組織保障。同時，管理層通過建立跨部門協作機制，推動氣候考量融入日常運營和業務決策中，形成了自上而下、全面覆蓋的氣候責任傳導體系，確保公司氣候戰略得到有效落實。

策略

多點數智積極響應國家“碳達峰、碳中和”戰略目標號召，以助力全球達成《巴黎協定》溫控目標為導向，秉持“用數智化力量賦能零售，踐行綠色發展使命”的企業宗旨，制定了系統化的氣候變化應對策略，旨在通過數智化技術賦能零售行業氣候韌性建設，推動企業發展與環境保護的和諧統一。公司充分考慮全球氣候政策趨勢、零售行業特性及自身業務定位，確保氣候行動與業務發展相互促進，積極投身氣候行動，力求通過自身業務推動行業綠色變革。



風險管理

多點數智深刻認識到氣候變化對業務運營的深遠影響，積極響應全球氣候行動。公司通過系統性識別和管理氣候相關風險與機遇，制定針對性的預防與應對措施，最大限度降低氣候變化對業務運營的不利影響，推動企業可持續發展。

◎ 物理風險

編號	風險類型	類別	風險的潛在影響	風險應對措施
1	颱風 / 暴風	急性風險	颱風及強風事件頻發可能導致通信綫路受損，引發網路中斷，進而影響遠程辦公與客戶服務。	公司建立了災難恢復機制，成立突發天氣應急小組，負責防高溫、防寒、防凍等工作；針對極端天氣制定應急預案，定期演練與複盤，確保全面落實；定期備份數據至多個異地數據中心，確保數據安全。
2	暴雨	急性風險	極端降雨頻發可能導致樓宇漏水、設備損壞等財產損失，從而增加運營成本。	
3	平均氣溫上升	慢性風險	平均氣溫上升可能增加辦公場所的通風與製冷需求，推高能源消耗及運營成本；同時，員工中暑等高溫相關疾病的概率上升，可能導致生產效率下降。	

◎ 轉型風險與機遇

編號	風險 / 機遇類型	類別	風險 / 機遇潛在影響	風險 / 機遇應對措施
1	政策變更	轉型風險	隨著中國雙碳目標的推進和全球氣候政策收緊，公司需滿足更高的低碳標準和產品碳足跡管理要求，可能增加運營成本和技術研發投入。	公司建立低碳管理體系，實施能源管理計畫，優化辦公區域能耗，提升能源利用效率。
2	市場准入	轉型風險 / 機遇	隨著全球環保政策的升級，海外市場可能收緊對軟件服務系統及數智化方案的合規認證要求，提高出口門檻，可能限制公司海外業務拓展。 在東南亞、EMEA 等新興市場，零售基礎設施建設尚不完善，但當地經濟發展迅速，消費市場潛力巨大。	公司組建海外業務團隊，跟蹤目標市場法規變化，調整業務銷售策略，以適用全球合規技術方案。 調研東南亞、歐洲、中東及非洲（Europe, Middle East and Africa）等地區的市場需求和商業環境。與當地政府、企業合作，參與零售基礎設施建設項目投標，提供本地化的數智化解決方案。
3	技術轉型	風險 / 機遇	對各項低碳環保技術、解決方案的要求不斷提升，導致企業需加大研發投入。消費者購物習慣逐漸向線上轉移，對於便捷、高效、個性化的數智化零售服務需求大增。	公司聚焦核心技術創新，開發便捷、高效、個性化的零售數智化解決方案，助力零售企業綠色轉型，滿足消費者線上購物需求。

指標與目標

公司已建立完善的碳排放管理體系，依據國際通行的《溫室氣體核算體系》標準，對直接排放、間接能源排放及價值鏈排放進行系統化管理與核算。在此基礎上，多點數智制定了科學的減排路徑，設定了中長期碳減排目標，彰顯了公司應對氣候變化的堅定決心。

碳中和行動

多點數智將綠色發展理念深度融入公司運營各環節，以能源管理與溫室氣體排放控制為核心，構建了涵蓋綠色採購、節能減排及資源優化的氣候相關指標與目標體系，推動可持續發展戰略落地。

公司優先選擇具備綠色環保認證的伺服器及辦公設備供應商，確保採購設備符合高效節能標準，並通過綠色供應鏈管理帶動上游企業環保轉型，形成產業鏈減碳協同效應。同時，持續增加可降解、可回收材料（如再生紙張）的採購比例，減少一次性用品使用，全面踐行綠色理念。

公司聚焦數據中心與辦公場所兩大能耗領域，實施節能優化措施。
數據中心：優化伺服器配置、採用節能設備，持續提升能效表現；
辦公場所：推廣智能照明、精準溫控及綠色辦公實踐，有效降低能耗，營造低碳工作環境。

◎ 亮點舉措

01

數據庫優化

將 MySQL 數據庫遷移至 OceanBase，節省 70%~80% 存儲成本

02

應用合併

通過 Koupleless 框架將應用數量從 1400 個縮減至 800 個，部署成本下降 20%，預計 2025 年成本再降 30%

03

伺服器管理

嚴格管控物理伺服器採購，優化 IDC 伺服器資源利用，逐步以 AMD 伺服器替換英特爾伺服器，公有雲替換率超過 90%，實現成本及能耗下降 20%-30%

04

辦公區節能改造

辦公區全部更換為節能照明設備，並在公共區域照明、飲用水開水器及自控空調等設備上加裝時控開關，根據工作時間調控使用時間，確保能源高效利用

05

辦公區節電管理

公司要求員工每日下班前關閉部門辦公區域及個人工位元所有電源（如空調、計算機、照明等），並由行政值班人員每日巡檢，確保相關制度有效執行

06

無紙化辦公

全面採用電子合同、電子票據，減少紙張使用，並定期組織綠色環保培訓，提升全員環保意識

公司將氣候變化應對策略與數智化創新深度融合，開發綠色低碳數智化產品與服務，助力零售企業提質增效並滿足環境合規要求。通過物聯網與智能控制技術，實現門店能源精細化管理，降低能耗與碳足跡，為零售行業綠色轉型提供有力支持。

展望未來，多點數智將繼續深化能源管理與碳排放控制工作，加大綠色技術研發投入，擴大可再生能源使用比例。公司將以負責任的企業公民身份，持續應對全球氣候挑戰，為零售行業的綠色低碳轉型貢獻力量，推動經濟效益與環境效益的和諧共生，實現長期可持續發展。

水資源管理

在水資源管理方面，公司積極宣導節約用水理念，並將其融入日常運營與員工行為規範中。公司從源頭加強污水管控，嚴格杜絕滲漏、泄漏等現象，有效減少污水產生。衛生間污水嚴格按標準交由大廈物業化糞池集中處理，同時物業定期開展污水管網清掏與維護工作，確保管網暢通無阻，避免堵塞與外溢風險。

排放物管理

公司建立了完善的排放物管理體系，針對不同類型的廢棄物採取分類處理措施。對於紙類、塑膠類、金屬類、木頭類等可回收物，以及廢掃把、地拖、垃圾袋等無利用價值物品和設備維修產生的固體廢棄物、生活垃圾，每日進行兩次收集並集中存放於規定場所，杜絕亂堆亂放與撒落現象，確保存放區域環境整潔。公司委託大廈物業每日回收並集中清運，確保無害廢棄物得到妥善處理。公司不涉及有害廢棄物產生，打印機耗材均由外包公司負責處理。其中，硒鼓和墨水匣由打印機租賃單位每月定期維護回收，電子及電池廢棄物則由專業回收商處理。通過對排放物的科學分類與規範處理，公司有效減少環境影響，積極踐行可持續發展理念。



「Lighting Path

回饋社會，照亮未來

—— 共創社會美好福祉



公益行動

高校合作

政企協作

技術賦能社會責任



公益行動

公司積極履行社會責任，開展多元化公益活動，涵蓋急救培訓、醫療援助及社區幫扶等領域。在醫療健康方面，公司鼓勵員工參與無償獻血，並在北京、成都、武漢等地組織公益急救培訓，幫助 20 餘人取得急救證書。在扶貧助學方面，公司參與公益捐贈活動，向貧困山區留守兒童之家捐贈冬衣，惠及 20 餘人。此外，公司積極投身香港社區公益事業，包括向基督教會捐贈物資、資助貧困家庭、參與小學義賣及舊衣捐贈等，並捐款支持香港紅十字會血庫及廚余食物慈善機構，累計參與人次超 12 人。



高校合作

公司積極推動高校合作，與中國科學院大學共同申報北京市科學技術進步獎並榮獲第二名；與中國人民大學、中國科學院大學聯合申報中國物流與採購聯合會科學技術進步獎並榮獲第一名。此外，公司與中國科學院大學合作完成 MBA 綫下遊學課程，與中國人民大學經管學院 MBA 課程進行案例分享授課，並與北京理工大學、北京外國語大學聯合開展綫下實踐課程。公司與高校合作不僅提升了公司的科研與教育影響力，也為高校人才培養提供了實踐支持，實現了校企共贏。



政企協作

在 2024 年，多點數智有限公司積極參與了多項政府相關活動，特別是在數智經濟和鄉村振興等領域。公司協助信通院開展移動互聯網用戶權益和個人信息保護領域政策研究、標準制定、技術平臺建設等工作。公司參與了商務部組織的系列區域性農產品產銷對接活動，推動了農產品供應鏈體系的優化，促進了城鄉經濟循環。

公司還積極參與了 2024 全球數字經濟大會，展示了數智化賦能的物美聯想橋店作為首批獲評的北京市信息消費體驗中心，為首都人民提供了綫上綫下一體化的便捷數智消費體驗。這一舉措不僅提升了公司的品牌形象，也為推動數智經濟的發展做出了積極貢獻。



技術賦能社會責任



公司助力某大型零售客戶的客戶端應用程序（APP）進行適老化改造升級

為積極響應國家適老化政策，公司對某大型零售客戶的客戶端應用程序（APP）進行了適老化改造升級，致力於提升老年用戶的使用體驗。改造聚焦界面簡潔化，採用大字體、高對比度配色和大圖示，方便老年人閱讀和操作；功能上新增語音搜索、一鍵下單等便捷功能，簡化操作流程，降低使用門檻。同時，引入親情帳號綁定功能，支持子女遠程協助，增強家庭互動。支付環節優化多種支付方式，並提供詳細指引，確保老年人順利完成支付。此外，設立專屬老年用戶客服熱線，提供一對一服務支持。通過適老化改造，該零售客戶的客戶端應用程序（APP）助力老年用戶更好地融入智能時代，體現企業社會責任與用戶關懷。



物美大食堂進社區，多點提供技術支持

物美大食堂進社區為居民提供便捷、健康的餐飲服務，尤其方便老年人、上班族等群體就近用餐，解決日常飲食需求，同時通過平價優質的餐品提升居民生活質量，增強社區凝聚力。

多點公司為物美大食堂提供全方位技術支持：通過為客戶的客戶端應用程序（APP）提供線上點餐與預訂功能，減少排隊時間；優化智能供應鏈管理，確保食材安全與新鮮度；利用大數據分析居民偏好，調整菜品提升滿意度；整合支付與會員系統，支持多種支付方式並提供優惠與積分服務。多點的技術支持助力物美大食堂實現高效運營，為社區居民帶來更智能、便捷的餐飲體驗。



多點助力客戶無紙化應用

供應商合同管理系統：借助合同管理系統，客戶實現了合同的全面電子化。該系統支持供應商資質管理、合同線上簽署及全流程電子化管理，減少了紙質合同的列印、郵寄和存儲成本，提升了供應商協同效率，降低了企業內部管理成本，避免了因紙質合同管理不當帶來的風險。

WMS（倉儲管理系統）+TMS（運輸管理系統）+ 門店無紙化交接：在倉儲和運輸環節，客戶通過 WMS 和 TMS 的集成，優化作業流程，實現運輸單、交接單等單據的線上化流轉，節省了大量紙質標籤和列印耗材的成本。



客戶任務管理系統

客戶通過任務系統實現了總部及門店之間的無紙化任務下發與提報。總部通過手機工作臺統一下發任務，門店在手機端完成填寫和提報，避免了傳統紙質任務單的列印和傳遞。某商家每年通過任務系統節約打印紙等耗材成本約 40 萬元，提升了任務處理的效率和透明度。



電子收據

通過與三方平臺 SDK 的對接，全面推行電子收據，取代了傳統的紙質收據。這一措施不僅提升了顧客體驗，還大幅減少了紙質收據的列印成本，某商家每年節約成本超過 100 萬元。

關鍵績效指標列表

ESG 指標	單位	2024 年
營業收入	百萬元	1,859.00
溫室氣體排放量（範圍一 & 範圍二）	噸二氧化碳當量	464.41
溫室氣體排放密度（每百萬營業額）	噸二氧化碳當量 / 百萬營業額	0.25
A1. 排放物		
A1.4 無害廢棄物		
無害廢棄物產生量	噸	7.34
無害廢棄物產生密度	噸 / 百萬營業額	0.004
A2. 資源使用		
A2.1 能源總耗量		
外購電網用電量	兆瓦時	865.48
耗電強度	兆瓦時 / 百萬營業額	0.47
A2.2 水资源消耗量		
用水量	噸	3,425.00
用水密度	噸 / 百萬營業額	1.84

備註：

1、報告期內，公司不涉及擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放（如固定源、移動源及無組織排放），故未發生溫室氣體範圍一排放。

2、公司溫室氣體範圍二排放量來源於外購電力相應的排放量，其排放因數採用《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因數的公告》中 2022 年全國電力平均二氧化碳排放因數 0.5366 t CO²/MWh。

3、公司不涉及有害廢棄，所用打印機耗材均由外包公司負責處理。

ESG 指標	單位	2024 年
B1. 雇傭		
B1.1 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員總數		
員工總數	人	1,453
按性別劃分員工數量	男性員工	1,090
	女性員工	363
按學歷劃分員工數量	專科及以下	418
	本科	887
	碩士及以上	148
按年齡劃分員工數量	18-29 歲員工	190
	30-49 歲員工	1,229
	50 歲及以上	34
按地區劃分員工數量	中國大陸地區員工	1,434
	海外地區員工（除中國大陸以外）	19

ESG 指標		單位	2024 年
B1. 僱傭			
B1.1 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員總數			
按國籍劃分的員工數量	中國籍員工	人	1,450
	其他國籍員工	人	3
少數民族員工數量		人	58
殘疾員工數量		人	12
研發員工數量		人	800
本年度入職人數		人	152
按性別劃分入職人數	男性員工	人	104
	女性員工	人	48
按年齡劃分入職人數	18-29 歲員工	人	44
	30-49 歲員工	人	108
	50 歲及以上	人	0
本年度員工流失率		%	28.30
按性別劃分人員流失比率	男性員工	%	26.73
	女性員工	%	32.83
按年齡劃分人員流失比率	18-29 歲員工	%	28.74
	30-49 歲員工	%	28.69
	50 歲及以上	%	3.45

ESG 指標		單位	2024 年
B1. 僱傭			
B1.1 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員總數			
按地區劃分人員流失比率	中國大陸地區員工	%	28.32
	海外地區員工（除中國大陸以外）	%	26.92
B2. 健康與安全			
因工傷損失工作日數（每二十萬工時誤工天數）		天	0
雇員體檢覆蓋率		%	96
B3. 發展與培訓			
B3.1 按性別及雇員類別劃分參與培訓雇員			
培訓總場次		次	78
參與培訓員工總數		人	963
參與培訓員工總人次		人次	2,858
參與培訓員工百分比		%	66.28
按性別劃分參與培訓雇員百分比	男性員工	%	69.54
	女性員工	%	56.47
按員工類別劃分參與培訓雇員百分比	高級管理層	%	38.89
	中級管理層	%	55.06
	初級管理層	%	43.48

ESG 指標	單位	2024 年
B3. 發展與培訓		
B3.2 員工的參與培訓時數	小時	11,544
員工完成參與培訓平均時數	小時 / 人	7.94
按性別劃分員工參與培訓平均時數	男性員工	8.45
	女性員工	6.44
按員工類別劃分參與培訓平均時數	高級管理層	1.00
	中級管理層	1.10
	初級管理層	0.86
B5. 供應商管理		
B5.1 按地區劃分的供應商數目		
供應商總數	個	542
中國大陸地區供應商數目	個	535
海外地區（除中國大陸以外）供應商數目	個	7
B6. 產品責任		
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法		
客戶投訴數量	個	12
客戶投訴處理響應率	%	100
B6.3 與維護及保障知識產權有關的慣例		
新增授權專利數量	件	48
累計獲得授權專利數量	件	149

ESG 指標	單位	2024 年
B6.3 與維護及保障知識產權有關的慣例		
新增軟件著作權獲得數量	件	51
累計獲得軟件著作權數量	件	298
新增商標獲得數量	件	11
累計商標獲得數量	件	282
B7. 反舞弊		
B7.3 反貪污培訓		
道德標準及反貪腐培訓總場次	次	58
道德標準及反貪腐培訓參與培訓員工數量	人	109
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益活動支出	萬元	4.20
志願活動參與人次	人次	100+
志願活動時數	小時	10+

附錄

香港聯合交易所《主機板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（《ESG 守則》）內容索引

序號	指標描述	披露情況	章節
A1 排放物	一般披露 有關廢氣排放、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數據。 注：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。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	已披露 氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇	排放物管理
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇，故 A1.1 不適用	/
	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）。	不涉及有害廢棄物產生，打印機耗材由外包公司負責處理，故 A1.3 不適用	排放物管理
	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。	已披露	排放物管理
	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。	氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇，故 A1.5 不適用	排放物管理
	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。	已披露	排放物管理

序號	指標描述	披露情況	章節
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	已披露	應對氣候變化 水資源管理
	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）。	已披露	應對氣候變化
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	水資源管理
	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。	已披露	應對氣候變化
	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。	已披露	水資源管理
	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。	公司主營業務的產品不需使用包裝材料，故A2.5 不適用	/
A3 環境及天然資源	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。	已披露	環境保護管理
	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。	已披露	環境保護管理
B1 僱佣	一般披露 有關薪酬及解雇、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。	已披露	人才戰略
	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雇員總數。	已披露	人才戰略
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	已披露	人才戰略

序號	指標描述	披露情況	章節
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障雇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。	已披露	員工福祉：職業健康與員工關懷
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	員工福祉：職業健康與員工關懷
	B2.2 因工傷損失工作日數。	已披露	員工福祉：職業健康與員工關懷
	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。	已披露	員工福祉：職業健康與員工關懷
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升雇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，可包括由雇主付費的內外部課程。	已披露	學習與發展：培訓體系與職業發展
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	已披露	學習與發展：培訓體系與職業發展
	B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	已披露	學習與發展：培訓體系與職業發展
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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	人才戰略
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	人才戰略
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	人才戰略

序號	指標描述	披露情況	章節
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	推動可持續供應鏈
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	推動可持續供應鏈
	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，以及相關執行及監察方法。	已披露	推動可持續供應鏈
	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。	已披露	推動可持續供應鏈
	B5.4 描述在揀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方法。	已披露	推動可持續供應鏈
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： （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。	已披露	產品研發管理與創新
	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。	已披露	產品研發管理與創新
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	產品研發管理與創新
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	產品研發管理與創新
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	產品研發管理與創新
	B6.5 描述消費資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	信息安全與數據安全
B7 反貪污	一般披露 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。		廉潔合規管理
	B7.1 于匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	廉潔合規管理

序號	指標描述	披露情況	章節
B7 反貪污	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	廉潔合規管理
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	廉潔合規管理
B8 社區投資	一般披露 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。	已披露	公益行動、高校合作、政企協作、技術賦能社會責任
	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）。	已披露	公益行動、高校合作、政企協作、技術賦能社會責任
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	公益行動、高校合作、政企協作、技術賦能社會責任
	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）資訊；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。	已披露	應對氣候變化
氣候相關披露	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。	已披露	應對氣候變化
	風險管理 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐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，以及釐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資訊）；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。	已披露	應對氣候變化
	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。	已披露	應對氣候變化

全球報告倡議組織（GRI）準則內容索引

編號	描述	在報告中的位置
第一部分：一般披露項		
GRI 2：一般披露		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	公司簡介
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	組織範圍
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	時間範圍、發佈形式
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	公司簡介
2-7	員工	人才戰略
2-8	員工之外的工作者	人才戰略
管治		
2-9	管治架構和組成	董事會獨立性與多元化
2-10	最高管治機構的提名和遴選	董事會獨立性與多元化
2-11	最高管治機構的主席	董事會獨立性與多元化
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	ESG 治理架構
2-13	為管理影響的責任授權	ESG 治理架構
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 治理架構
2-16	重要關切問題的溝通	重要性議題識別

編號	描述	在報告中的位置
第一部分：一般披露項		
GRI 2：一般披露		
管治		
2-17	最高管治機構的共同知識	董事會聲明
2-18	對最高管治機構的績效評估	人才戰略
2-19	薪酬政策	人才戰略
2-20	確定薪酬的程序	人才戰略
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
2-23	政策承諾	法務合規管理
2-24	融合政策承諾	法務合規管理
2-25	補救負面影響的程序	法務合規管理、應對氣候變化
2-26	尋求建議和提出關切的機制	法務合規管理
2-27	遵守法律法規	法務合規管理
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	重要性議題識別

編號	描述	在報告中的位置
第一部分：一般披露項		
GRI 3：實質性議題		
3-1	確定實質性議題的過程	重要性議題識別
3-2	實質性議題清單	重要性議題識別
3-3	實質性議題的管理	重要性議題識別
第二部分：具體標準披露項		
經濟績效		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	2024 年公司大事記
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計畫義務和其他退休計畫	員工福祉：職業健康與員工關懷
間接經濟影響		
203-2	重大間接經濟影響	ESG 治理架構、產品綜述、產品研發管理與創新、推動行業發展
反腐敗		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	廉潔合規管理
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	廉潔合規管理
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	廉潔合規管理
反不當競爭		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	廉潔合規管理

編號	描述	在報告中的位置
第二部分：具體標準披露項		
能源		
302-1	組織內部的能源消耗量	應對氣候變化
302-2	組織外部的能源消耗量	應對氣候變化
302-3	能源強度	應對氣候變化
302-4	減少能源消耗量	應對氣候變化
302-5	降低產品和服務的能源需求	應對氣候變化
水資源和污水		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	水資源管理
303-2	管理與排水相關的影響	水資源管理
303-3	取水	水資源管理
303-4	排水	水資源管理
303-5	耗水	水資源管理
排放		
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-4	溫室氣體排放強度	應對氣候變化
305-5	溫室氣體減排量	應對氣候變化
廢棄物		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	排放物管理

編號	描述	在報告中的位置
第二部分：具體標準披露項		
廢棄物		
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理
306-3	產生的廢棄物	排放物管理
306-4	從處置中轉移的廢棄物	排放物管理
306-5	進入處置的廢棄物	排放物管理
供應商環境評估		
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	推動可持續供應鏈
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推動可持續供應鏈
雇傭		
401-1	新進員工雇傭率和員工流動率	人才戰略
401-2	提供給全職員工的福利	人才戰略
401-3	育兒假	員工福祉：職業健康與員工關懷
職業健康與安全		
403-1	職業健康安全管理體系	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-3	職業健康服務	員工福祉：職業健康與員工關懷

編號	描述	在報告中的位置
第二部分：具體標準披露項		
職業健康與安全		
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-5	工作者職業健康安全培訓	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-6	促進工作者健康	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-9	工傷	員工福祉：職業健康與員工關懷
403-10	工作相關的健康問題	員工福祉：職業健康與員工關懷
培訓與教育		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	學習與發展：培訓體系與職業發展
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	學習與發展：培訓體系與職業發展
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	人才戰略

編號	描述	在報告中的位置
第二部分：具體標準披露項		
多元化與平等機會		
405-1	管治機構與員工的多元化	人才戰略
反歧視		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	員工福祉：職業健康與員工關懷
童工		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	人才戰略
強迫或強迫勞動		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	人才戰略
當地社區		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	公益行動、高校合作、政企協作、技術賦能社會責任

編號	描述	在報告中的位置
第二部分：具體標準披露項		
供應商社會評估		
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	推動可持續供應鏈
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	推動可持續供應鏈
客戶健康與安全		
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	產品研發管理與創新
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	產品研發管理與創新
營銷與標識		
417-1	對產品和服務資訊與標識的要求	產品研發管理與創新
417-2	涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	產品研發管理與創新
417-3	涉及市場營銷的違規事件	客戶服務卓越性
客戶隱私		
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	客戶服務卓越性

可持續發展會計準則委員會（SASB）《軟件和 IT 服務可持續發展會計準則》內容索引

序號	指標描述	章節
TC-SI-130a.1	硬體基礎設施的環境足跡	(1) 總能源消耗，(2) 電網電力百分比和 (3) 可再生能源百分比 應對氣候變化
TC-SI-130a.2		(1) 總取水量，(2) 總用水量；在基綫水壓力較高或極高地區各占的百分比 水資源管理
TC-SI-130a.3		讨论如何将环境考虑因素纳入针对数据中心需求的战略规划 應對氣候變化
TC-SI-220a.1	數據隱私和言論自由	描述與行為廣告和用戶隱私有關的政策和做法 信息安全與數據安全
TC-SI-220a.2		信息被用於第二目的的用戶數量 信息安全與數據安全
TC-SI-220a.3		因與用戶隱私相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額 信息安全與數據安全
TC-SI-220a.4		(1) 執法部門要求提供用戶信息的次數，(2) 被要求提供信息的用戶數量，(3) 導致披露的百分比 信息安全與數據安全
TC-SI-220a.5		核心產品或服務受到政府要求的監控、封鎖、內容過濾或審查的國家名單 不適用
TC-SI-230a.1	數據安全	(1) 數據泄露數量，(2) 涉及個人身份信息的百分比，(3) 受影響的用戶數量 信息安全與數據安全
TC-SI-230a.2		描述識別和解決數據安全風險的方法，包括使用第三方網路安全標準 信息安全與數據安全
TC-SI-330a.1	招聘和管理一個全球、多樣化和熟練的勞動力	(1) 外籍員工和 (2) 位於海外地區的員工百分比 人才戰略
TC-SI-330a.2		員工敬業度的百分比 人才戰略
TC-SI-330a.3		(1) 管理人員、(2) 技術人員和 (3) 所有其他員工的性別和種族 / 族裔群體代表人數的百分比 人才戰略
TC-SI-550a.2	管理技術中斷造成的系統風險	與運營中斷相關的業務連續性風險的描述 信息安全與數據安全
TC-SI-000.A	活動指標	(1) 許可證或訂閱的數量，(2) 基於雲的百分比 信息安全與數據安全



多點數智有限公司

郵箱 :investors@dmall.com

地址：中國北京市海淀區中關村大街 28 號海淀文化藝術大廈 B 座 13 樓