中信国安信息产业股份有限公司
CITIC GUOAN INFORMATION INDUSTRY CO., LTD.

ESG

中信国安（000839.SZ）

2024环境、社会及治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

目录 CONTENTS

关于本报告 02

董事长致辞 04

走进中信国安 06

ESG 管理 08

ESG 治理架构及职责 08
重要性议题识别及管理 09
ESG 战略 10

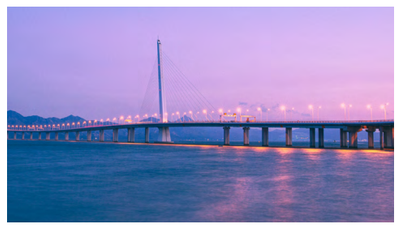
利益相关方沟通 13

荣誉奖项 78

关键绩效表 79

指标索引 82

读者反馈表 84



精塑治理格局 夯实长远发展 01

完善组织治理架构 16
党建领航业务共进 18
落实依法合规运营 18
健全综合风险管理 21
严守商业道德 24
严格税务管理 26
维护投资者权益 27

打造卓越产品 提供优质服务 02

打造优质产品及服务 32
切实保障客户权益 40
科技赋能创新发展 42
优化供应链管理 46
平等对待中小企业 47

呵护员工成长 汇聚人才优势 03

保障员工合法权益 50
职业健康与安全 56
人才培养与发展 60
员工关爱与帮扶 62

投身社会公益 绘就和谐画卷 04

助力乡村振兴 66
共筑美好社区 67

践行绿色发展 守护生态版图 05

应对气候变化 72
开展绿色建造 75
倡导绿色运营 76

关于本报告

报告简介

本报告是中信国安信息产业股份有限公司发布的第一份年度ESG报告，报告详细介绍了2024年度中信国安（000839 S.Z）及下属分子公司在ESG各项议题上的表现。本公司对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告时间及范围

本报告为年度报告，披露范围与公司年报保持一致，时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，为提高报告完整性，部分内容有所延展。本报告已于2025年4月25日经董事会审议通过。

组织范围

本报告内容覆盖中信国安信息产业股份有限公司及下属公司，在环境、社会及治理方面的表现。

报告指代说明

为了便于表述和阅读，本报告中对公司及所属分子公司名称进行了简介，参照如下：

报告中出现的简称	对应公司全称
中信国安实业	中信国安实业集团有限公司
中信国安（000839.SZ）、中信国安、我们、公司	中信国安信息产业股份有限公司
视京呈	视京呈通信（上海）有限公司
国安水清	国安水清木华房地产开发有限公司
鸿联九五	北京鸿联九五信息产业有限公司
国安睿博	西藏国安睿博私募基金管理有限公司

编制标准

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写标准》、国资委《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》、深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》并尽量参照了《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》编写。

数据说明

本报告所引用的历年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准；财务数据以人民币为标准，特别说明除外。

报告发布说明

本报告仅提供中文版本，以电子版形式提供。具体可登录深圳证券交易所网站（https://www.szse.cn）、巨潮资讯（http://www.cninfo.com.cn）查阅。

董事长致辞

2024 年，我们共同走过了一段不平凡的征程。面对复杂多变的市场环境，公司始终以服务国家战略为根本，坚持“稳中求进、进中向优”的工作总基调，在挑战中把握机遇，在变革中谋求发展。公司全面推进战略转型，持续深化创新驱动，持续提升经营质效；通过大力发展新质生产力，加快探索和培育新的业务增长点，以科技赋能、创新引领推动公司实现绿色、低碳、智能化的高质量长期可持续发展。

中信国安（000839.SZ）基于联合国全球契约（UNGC）、联合国可持续发展目标（UN SDGs）、国内外组织标准指引及各方高度关切议题，积极探索可持续发展之路。2024年，公司基于建立企业间协调合作、公平竞争和高效发展的长效机制的考量，精心构筑“GRO”可持续发展模型，以“可持续治理（Governance）”“负责任运营（Responsibility）”“保护地球（One-earth）”三大支柱为根基，引领企业可持续发展，以卓越的 ESG（环境、社会及治理）实践，诠释企业责任与价值。

精塑治理格局，夯实长远发展根基（Governance）

规范化治理是公司稳健运营的基石。公司从全体股东利益出发，积极健全内部管理，着力打造专业化、多元化董事会，逐步提升子公司董事会决策水平。通过坚持完善公司组织架构，逐步落实公司合规体系建设，提升公司内部合规意识。健全综合风险管理体系，完善内控内审体系，有效应对和防范各类风险。坚决反对腐败及不正当行为，呼吁开展符合商业道德的经营及发展行动，带动公司内部和价值链一同行动，以稳健的企业治理为公司高效运行保驾护航。

创新是驱动发展的动力。在公司运营层面，我们在国家战略导向和中信国安实业战略布局之下，绘制公司发展蓝图；在稳固公司信息产业综合服务业务的基础上，谋求创新突破，聚力发展新质生产力，为投资者及社会创造更大的价值，实现共同发展。

承担应尽之责，创造多元社会价值（Responsibility）

公司将安全合规作为发展基石，以责任担当筑牢运营防线，以创新为驱动力，着力打造高质量产品与高水平的客户服务。公司及各子公司以客户为中心，以数字化赋能质量管理。在产品质量管理上积极作为，构建各类管理体系，把控全流程质量。公司重视质量风险与服务质量，提升产品可及性、切实保障客户权益。同时，高度聚焦科技创新，以期提供更优质的产品和服务。

在员工发展方面，公司严格保障员工合法权益，规范招聘，搭建沟通平台，提供完善的薪酬福利体系和丰富的培训与晋升路径。关注员工的职业健康安全，开展关爱帮扶行动，增强员工归属感。

我们始终秉持回馈社会的热忱之心，将社会责任理念与组织发展战略紧密结合。公司持续参与并开展各项公益慈善及社区交流活动，在社区帮扶、志愿服务等方面开展相关工作。通过开展社区帮扶、消费帮扶、志愿服务、建设基地等方式，响应乡村振兴号召，为社会创造更多就业岗位。

推进绿色运营，守护地球生态版图（One-earth）

在“双碳”目标引领下的新时代，绿色发展已成为全球共识与时代强音。作为负责任的企业，我们积极响应国家“3060”“双碳”战略部署，将应对气候变化纳入企业可持续发展核心战略。我们通过建立全链条绿色管理及低碳绿色运营等系统性举措，全面深化绿色发展实践，以实际行动助力美丽中国建设，为全球气候治理贡献企业力量。

公司以创新引领绿色发展，在运营全领域实施系统性节能减排工程：通过智慧照明改造、绿色办公标准化建设、循环经济模式推广等举措，构建低碳运营体系。各业务单元协同推进绿色转型——鸿联九五依托数字化技术重构运营流程，实现能效提升与资源集约化利用；国安水清将生态设计理念深度植入房地产开发全周期，注重资源节约和环境保护，打造绿色建筑。这一系列实践不仅彰显了企业践行“双碳”战略的决心，更形成了可复制的可持续发展范式。

我们始终以“科技赋能、创新引领、绿色低碳”为发展坐标，构建智能化高质量发展新格局，全面擘画可持续发展新蓝图；我们将构建现代化治理体系，培育战略性新兴产业增长极，打造品质卓越的产品服务矩阵；深化人才发展战略，构建员工与企业共同成长的生态圈；全面贯彻 ESG 治理标准，将绿色发展基因融入全产业链；以科技创新驱动产业升级，以责任担当回馈社会期待。我们致力于成为价值创造的引领者、绿色变革的践行者，为利益相关方创造可持续回报，为经济社会高质量发展贡献“国安力量”。

中信国安信息产业股份有限公司
董事长

走进中信国安

股票代码：000839.SZ

中信国安信息产业股份有限公司（股票代码：000839.SZ），于 1997 年上市，为中信集团首家 A 股上市公司，也是国内有线电视行业投资区域广、覆盖用户多的上市企业，业务覆盖湖南、湖北、江苏、安徽、山东、河北、河南等地区，服务人口近 3 亿，在广电行业具有较强的影响力。

中信国安信息产业股份有限公司的企业综合信息服务业务专注于打造企业信息服务领域全链路解决方案。中信国安下属子公司鸿联九五依托 5G 应用支持、数字经济赋能、产品技术创新等优势，形成了涵盖智能客户联络中心外包、企信通、云通信、权益平台等综合性产品矩阵。鸿联九五深耕企业综合信息服务行业多年，是一家以创新智能应用构建智慧服务体系的企业数智综合服务专家，通过长期持续的业务拓展与技术研发，积累了较为成熟的技术、渠道与稳定的客户资源，在业内拥有良好的形象与口碑，在全国超 50 个城市拥有呼叫中心座席职场 130 余个。座席数量超过 4.5 万席，与多家 500 强企业建立了长期稳定的合作关系。

鸿联九五在全国设有 5 大研发中心，联合高校和互联网头部企业，围绕企业信息服务产业链与人工智能、大数据技术的深层融合进行产品研发与技术创新，已发展成为客户联络中心外包服务行业的优质企业。

ESG 管理

当前，社会可持续发展关注度持续提升，企业面临多方期待，同时面临着众多的挑战。良好的 ESG 管理可以助力企业破局，助力企业稳健前行。公司积极探索契合公司业务模式的 ESG 管理模式，力求在发展中关注企业及各相关方的可持续发展。

ESG 治理架构及职责

近期，公司搭建了 ESG 治理架构，构建起稳定有序的管理体系，使企业管理流程标准化、规范化，确保了 ESG 工作各环节紧密衔接，信息流通顺畅，最大程度避免管理混乱。良好的治理架构为企业应对复杂 ESG 议题提供坚实保障，助力企业有条不紊地推进各项工作，持续提升 ESG 绩效，实现企业长远发展。

公司 ESG 管理架构共分为三层，分别是决策层、管理层及执行层。当前，公司所有 ESG 议题均由战略与发展委员会进行统筹管理，由董事会进行监督审批，由各分子公司及部门对接人负责贯彻落地。

决策层 — 董事会

- 决策与监督公司的 ESG 发展战略等重大事项；
- 审议年度 ESG 报告，评估 ESG 战略的实施效果。

治理层 — 战略与发展委员会

- 研究、评估并制定公司的 ESG 发展战略与目标、重大议题、管理制度等；
- 识别、管理与 ESG 日常运营相关影响、风险、机遇；
- 指导并监督 ESG 工作的落地；
- 定期听取 ESG 工作组汇报，监督其实施情况；
- 审阅并向董事会提交公司的 ESG 报告。

执行层 — ESG 工作组

- 负责组织并推动各执行单位按照公司 ESG 战略和目标开展工作，确保各项措施得到有效实施；
- 负责收集、整理和汇编公司的 ESG 信息；
- 负责与咨询机构、评级机构等外部合作伙伴进行沟通，组织开展 ESG 业务培训，跟踪 ESG 政策要求及趋势；
- 总结 ESG 工作中的问题和成果，及时向战略与发展委员会提供反馈，并提出改进建议；
- 承担与 ESG 工作相关的其他工作职责。

重要性议题识别及管理

2024 年度，公司开展了企业重要性议题的识别。通过开展国际国内政策分析、国际国内可持续发展相关标准及评级研究、同行业对标分析等环节，我们梳理出了 16 个与公司相关的 ESG 议题，并邀请利益相关方进行打分，最终识别出 6 个具有财务重要性、8 个具有影响重要性、4 个同时具备双重重要性的议题。

1 背景分析与议题清单建立

基于公司 ESG 管理水平，依据《指引》、全球报告倡议组织可持续发展报告标准 (GRI Standards) 等国内外主流 ESG 标准与规则，参考主流 ESG 评级要求，结合优秀同业对标分析结果，识别出 16 项重要性议题，组建议题库。

2 影响重要性评估

按照正面或负面、实际或潜在两个维度对议题进行影响类型判断，以确定不同议题的评估维度。

通过利益相关方评分和专家打分的形式综合评估，得分在 4 分以上的被视为有影响重要性。

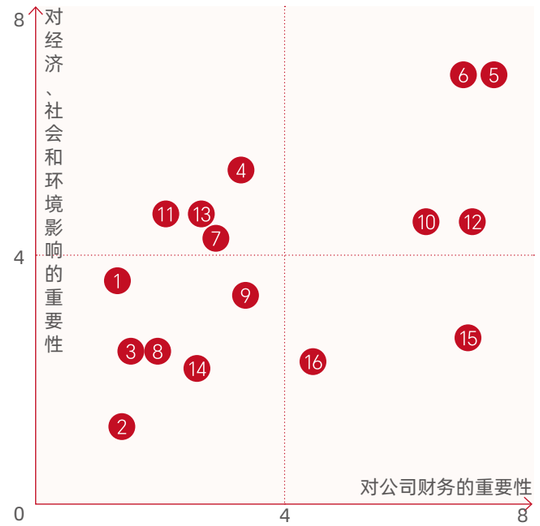
财务重要性评估

公司内部财务部门专家与 ESG 专家围绕风险和机遇发生的可能性、财务影响程度进行评估，得分在 4 分以上的被视为有财务重要性。

3 双重重要性评估分析

对影响重要性与财务重要性评估结果进行量化分析，通过矩阵形式呈现各议题整体的重要性优先级。

2024 年度双重重要性议题矩阵



1. 环境合规管理
2. 应对气候变化
3. 资源能源管理
4. 绿色运营
5. 研发创新
6. 产品与服务
7. 信息安全与隐私保护
8. 供应链管理
9. 社会公益
10. 职业健康安全
11. 员工权益保护
12. 员工发展
13. 公司治理
14. 商业道德和反贪污
15. 合规与风控
16. 投资者关系

ESG 战略

公司基于联合国全球契约（UNGC）、联合国可持续发展目标（UN SDGs）、国内外组织标准指引及各方高度关切议题，积极探索可持续发展之路。2024 年，公司基于建立企业间协调合作、公平竞争和高效发展的长效机制的考量，精心构筑“GRO”可持续发展模型。

模型以“可持续治理（Governance）”“负责任运营（Responsibility）”“保护地球（One-earth）”三大支柱为根基，引领企业可持续发展；以卓越的 ESG（环境、社会及治理）实践，诠释企业责任与价值。当前公司的“GRO”可持续发展模型涵盖了公司识别到的所有重要性议题，对议题做到统筹管理。

“GRO”可持续发展模型

可持续治理 Governance	负责任运营 Responsibility	保护地球 One-earth
• 公司治理	• 研发创新	• 环境合规管理
• 商业道德和反贪污	• 产品与服务信息	• 应对气候变化
• 合规与风控	• 安全与隐私保护	• 资源能源管理
• 投资者关系	• 供应链管理	• 绿色运营
	• 社会公益	
	• 职业健康安全	
	• 员工权益保护	
	• 员工发展	

针对识别出的具有财务重要性的议题，公司开展了影响、风险和机遇的识别，并制定了公司级的应对举措。

议题		研发创新	产品与服务	职业健康安全
影响分析	影响类型	实际正面	实际正面	潜在正面 / 潜在负面
	影响描述	公司积极开展科技创新，发展新质生产力，促进经济增长，参与创造更加绿色、有活力的社会。	公司输出优质产品与服务，可以更好地满足客户需求，帮助客户降本增效，以高标准促使企业上下游产业协同发展，带动产业升级。	公司关注保障工作场所的职业健康安全，可以促进企业高效运转，为更多人提供就业机会。如公司未及时关注职业健康安全问题，可能导致安全事故，影响职工及合作方的健康安全。
	影响范围	价值链上游 ✓ 企业运营 ✓ 价值链下游	✓ 价值链上游 ✓ 企业运营 ✓ 价值链下游	✓ 价值链上游 ✓ 企业运营 价值链下游
风险与 / 或机遇分析	风险与 / 或机遇类型	机遇	机遇	风险 + 机遇
	风险与 / 或机遇描述	公司聚焦研发创新，发展新质生产力，可以在提升产品竞争力的同时开拓新市场，扩大市场占有率，在竞争中抢占先机，实现可持续增长。	公司提供优质产品和服务，不仅提升客户满意度，留存现有客户，还能不断吸引更多客户，为公司带来长期的营收增长。	产生健康安全事件可能面临诉讼和赔偿风险，导致运营成本的增加。保持运营场所良好的健康安全可以有效保障员工工作效率，提高生产力。
	风险与 / 或机遇的影响周期	✓ 短期 ✓ 中期 ✓ 长期	✓ 短期 ✓ 中期 ✓ 长期	✓ 短期 ✓ 中期 ✓ 长期
应对举措		提升研发与创新管理效能，引导子公司将科技创新融入发展战略，制定研发与创新规划。	坚持贯彻企业战略目标，注重产品的连续可获得性，追求产品质量、客户服务保持高标准、严要求。	不断完善公司职业健康与安全管理体系，积极引导有关分子公司建立相关制度、推进职业健康与安全管理工作，确保员工的职业健康与安全得到充分保护。

议题		员工发展	合规与风险	投资者关系
影响分析	影响类型	潜在正面	潜在负面	实际负面 / 实际正面
	影响描述	公司重视员工发展，可以有效提升员工职业技能，并带来收入增长。通过人才的流动，可以潜在推动行业进步，营造更加良好的就业氛围。	如果公司未能做到合规及有效的风险控制，可能会因违法违规造成公司的发展停滞，引发信任危机，并对股东、地方政府等相关方带来直接的负面影响。	公司积极维护投资者关系，不仅可以增强投资者信心，还可以促进公司价值提升，进一步实现公司市值稳步增长，更好回报投资者。反之，可能会打击投资者积极性，影响公司市值的同时降低社会公众对资本市场和企业的信任。
	影响范围	价值链上游 ✓ 企业运营 ✓ 价值链下游	✓ 价值链上游 ✓ 企业运营 价值链下游	价值链上游 ✓ 企业运营 价值链下游
风险与 / 或机遇分析	风险与 / 或机遇类型	机遇	风险	风险 + 机遇
	风险与 / 或机遇描述	公司关注员工发展，可以增加员工对企业的认可度和归属感，减少人力资源的流失，降低人力更迭成本。	公司合规及风险控制工作的不到位，可能会导致股价的下跌，并面临罚款、赔偿等损失，增加运营及融资成本，导致公司财务状况的恶化。	公司积极维护投资者关系，有助于吸引长期投资，降低融资成本，稳定股价，提升公司的市场价值，从而改善公司的财务状况，为公司的长期发展提供有力的财务支持。反之则会导致公司市场价值的下降。
	风险与 / 或机遇的影响周期	✓ 短期 ✓ 中期 ✓ 长期	✓ 短期 ✓ 中期 ✓ 长期	✓ 短期 ✓ 中期 ✓ 长期
应对举措		向员工提供畅通的晋升途径和多样化学习培训机会，加强员工的业务和管理能力，确保员工的长期可持续发展。	积极构建合规管理体系，持续完善综合风险管理体系，确保企业依法依规运营，具备应对各类内外部风险的能力。	制定《投资者关系管理工作制度》，设立专门的投资者关系管理团队，综合开展投资者管理工作。

利益相关方沟通

在公司 ESG 实践中，利益相关方的沟通和反馈至关重要。公司借助多元渠道与股东、员工、客户、合作伙伴等利益相关方密切交流，通过有效沟通，一同携手推动公司 ESG 目标达成，实现共同价值提升。

主要利益相关方	主要沟通渠道	关注议题	沟通频率
股东及投资者	• 股东大会 • 定期报告 • 临时报告 • 投资者调研、交流活动 • 业绩说明会 • 投资者热线 • 公司邮箱	• 公司治理 • 投资者关系 • 合规与风险 • 商业道德和反贪污	随时
政府及监管机构	• 日常沟通与汇报 • 信披审批与监督 • 重大项目合作	• 公司治理 • 合规与风险 • 商业道德和反贪污 • 环境管理 • 应对气候变化 • 绿色运营	随时
客户	• 客户满意度调查 • 邮件、电话等沟通渠道 • 回应客户投诉 • 客户拜访 • 网站、微信公众号等	• 产品与服务 • 研发创新 • 信息安全与隐私保护	随时
供应商及合作伙伴	• 供应商评价与考核 • 供应商交流会议 • 日常沟通与合作	• 产品与服务 • 信息安全与隐私保护 • 供应链管理	随时
同业及行业协会	• 行业交流会议 • 日常沟通与回访 • 调研走访	• 商业道德和反贪污 • 合规与风控 • 产品与服务	随时
员工	• 职工代表大会 • 员工满意度调查 • 内网与内部邮箱通知 • 定期培训 • 绩效沟通 • 企业文化活动 • 网站、微信公众号等	• 员工发展 • 员工权益保护 • 职业健康安全	随时
社区、非营利组织、公众	• 媒体报道 • 公司公告 • 公益慈善活动 • 社区沟通 • 交流活动	• 应对气候变化 • 资源能源管理 • 绿色运营 • 社会公益	随时

01

精塑治理格局 夯实长远发展

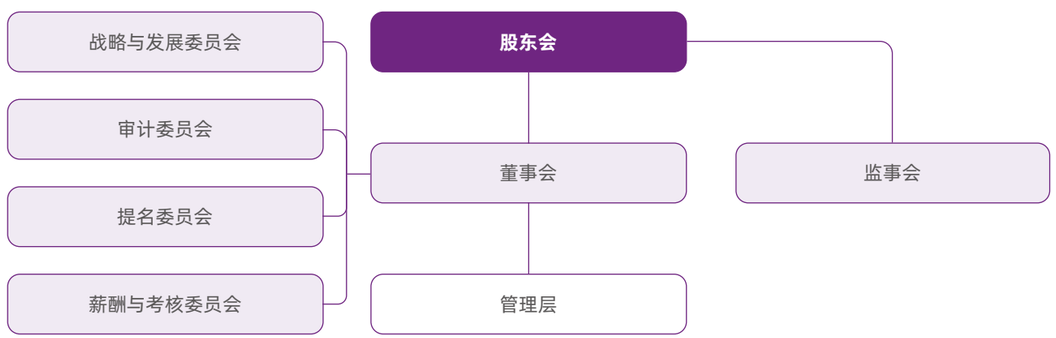
在公司可持续发展过程中，我们不断完善治理体系。董事会积极发挥核心引领作用，精准把控企业方向。公司治理架构层层落实、注重合法合规运营、关注风险防控、恪守商业道德，各环节紧密协同，全方位精塑公司治理格局，为公司稳健长远发展筑牢坚实根基。

完善组织治理架构

我们始终坚信，完善的公司治理架构是公司行稳致远的基础。公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规和中国证券监督管理委员会与深圳证券交易所的有关规定，持续完善公司重要治理制度，建立健全“权责分明、科学高效、协调运作、有效制衡”的“三会一层”治理架构，提升公司运作规范化水平。

公司设立股东会、董事会、监事会和管理层依法行使职权。其中董事会下设战略与发展委员会、审计委员会、提名委员会及薪酬与考核委员会，各自行使职权。

公司治理架构



董事会、监事会和管理层设置

公司依据《公司章程》等要求开展董事会、监事会和管理层的提名、遴选、委任工作。同时，公司董事、监事、高级管理人员（下称董监高）在提名、遴选、委任过程中会充分考虑相关人员的多元化、胜任能力等情况，以确保在公司决策过程中的科学性。

当前，公司董事会共计由 7 名董事组成。

董事会人数
7 人

董事会男性成员数量
5 人

董事会女性成员数量
2 人

董事会独立董事数量
3 人

董事会非独立董事数量
4 人

监事会人数
3 人

董事会薪酬及考核

公司董事会下设薪酬与考核委员会，保证了监督管理层薪酬的独立性和客观性。公司每年在年度报告中定期披露董事会成员的薪酬情况，确保董事会成员薪酬保持高度透明。

董事会议事决议

为完善中信国安信息产业股份有限公司法人治理结构，规范董事会运作流程，提高工作效率，进行科学决策，确保公司董事及董事会依法行使权利、有效履行职责，公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律规范等要求，制定了《董事会议事规则》。

公司根据《董事会议事规则》要求做好各项工作安排，通过提供多种会议方式，助力董事履职。2024 年度，公司召开董事会 13 次，董事会成员出席率达 100%。

支持独立董事履职

公司按照中国证监会 《独立董事管理办法》，充分发挥独立董事“参与决策、监督制衡、专业咨询”作用。公司继续健全内部控制体系，加强制度体系建设，加强董事会能力建设，有力保障广大投资者的合法权益。同时，公司不断提升决策水平和经营管理水平，持续提高公司治理能力、竞争能力、创新能力、抗风险能力和回报能力，以期实现健康、稳健、长远的可持续发展，更好地回馈广大投资者。

案例 **独立董事为公司提供财务合规培训**

2024 年 12 月 26 日，公司独立董事张能鲲走进公司总部开展《数智化合规一体化：从专业到融合》培训，培训全面讲述了当前合规数字化的新时代要求，并围绕合规体系智能化和合规体系专业化两个主题深入浅出讲解了相关工作的重点和要点。本次培训共计有 29 位相关职能人员参与。

党建领航业务共进

我们始终坚持加强企业内部党的政治建设，贯彻执行党的路线方针政策，履行企业党风廉政建设主体责任，领导企业思想政治工作，让党建与业务发展齐头并进。

2024 年，公司党委始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和党的二十届三中全会精神；以党纪学习教育为主线，全面贯彻落实中信国安实业党委各项决策部署；以党建引领工程为指引，紧紧围绕党建工作强基础、巡察整改促落实、企业改革化风险等重点工作，强化党建引领，增强组织凝聚力，为公司转型发展提供坚强后盾。

党建引领改革发展

公司充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”作用，以理论深化推动公司改革，以高质量党建保障公司高质量发展。公司制定了《2024 年党建引领工程实施方案》，规划全年党建工作任务，组织召开党建领导小组会议、全面从严治党工作专题会，对照落实全面从严治党主体责任清单落实，压紧压实主体责任，确保公司重点工作逐项推进。

2024 年度，公司严格落实党委议事规则、“三重一大”事项决策制度。全年共召开党委会 23 次，专题党委会 2 次，研究审议“三重一大”事项 178 项，规范执行前置把关程序，每月对党委决策事项进行督办跟踪，保障党委决策有效落实。领导班子成员及有关职能部门完成了 8 项调研课题研究，形成了调研报告，召开调研交流会进行深入交流研讨，深入剖析典型案例，举一反三，助力公司长远发展。

强化党建责任与经营责任有机统一

根据公司党建考核办法，党建考核结果未达到“好”标准的，单位经营绩效评分不得高于 100 分，党建考核结果为“差”的，经营绩效评分下调 5%，且不得高于 90 分，经营绩效评分与单位核定工资总额挂钩。同时按照“一岗双责”要求，对子公司领导人员、职能部门领导人员考评均与单位党建考核结果挂钩，党建考核结果占领导人员综合考核评价 20% 权重，领导人员个人考核评分与年终绩效核定挂钩。

落实依法合规运营

我们深知依法合规运营是企业可持续发展的基石，在追求经济效益的同时，公司始终将依法治理理念贯穿于企业运营的每一个环节。

目标	年度	当前完成情况
每年开展制度宣讲	2024	已完成

建立合规管理体系

我们建立了完善的合规管理体系。报告期内，公司严格遵守国内外相关法律法规、行业规范以及监管要求，从公司治理到日常业务操作，全方位构建并完善依法合规运营体系，致力于推动公司在法治轨道上稳健前行，为长期可持续发展保驾护航。

公司的合规管理体系明确规定了各部门和岗位在合规管理中的职责。公司制定了详细的合规管理办法，对潜在的合规风险进行全面识别、评估与监控。无论是合同签订、财务报告披露，还是生产运营、市场营销等活动，都需要严格遵循既定的合规标准执行。通过系列管理举措，可以有效防范各类法律风险，保障企业运营的合法、合规性。

合规管理原则

坚持党的领导

充分发挥党委领导作用，落实全面依法治国战略部署有关要求，把党的领导贯穿合规管理全过程

坚持全面覆盖

坚持将合规要求嵌入经营管理各领域各环节，贯穿决策、执行、监督全流程，覆盖各部门、各级公司及全体员工，实现多方联动，上下贯通

坚持权责清晰

按照“管业务必须管合规”要求，明确职能部门及业务部门、合规管理部门和监督部门职责，建立全员合规责任制，完善追责问责机制

坚持务实高效

建立健全符合公司实际的合规管理体系，注重制度的可执行性和流程的可操作性，充分运用信息化手段，切实提高管理效能

合规管理组织架构及职责

董事会

- 听取管理层关于合规管理的报告；
- 监督管理层开展合规管理工作；
- 审议其他合规管理重要事项。

管理层

- 建立健全合规管理组织架构；
- 批准合规管理制度并监督实施；
- 培育并践行合规文化；
- 审议合规报告；
- 组织应对重大合规风险事件；
- 及时制止并纠正不合规的经营行为；
- 审批其他合规管理重要事项。

合规管理牵头部门

- 牵头组织公司合规管理体系建设，指导督促子公司建立健全合规管理体系；
- 组织草拟公司合规管理制度；
- 组织合规风险识别与评估；
- 组织开展合规审核；
- 组织合规管理有效性评价，编制合规报告；
- 开展合规监督，督促违规整改和持续改进；
- 牵头合规文化建设，组织合规宣传与培训；
- 组织实施公司其他合规管理重要事项。

总部职能部门及分公司

- 草拟本部门职责范围内管理制度和流程，明确合规管理要求；
- 梳理重点岗位合规义务，并纳入岗位职责；
- 负责本部门职责范围内经营管理行为的合规审查；
- 及时识别、评估、报告合规风险，组织或者配合开展应对处置；
- 在本部门职责范围内指导、督促子公司落实合规管理要求；
- 组织本部门职责范围内的合规培训；
- 组织或者配合开展违规问题调查和整改。

合规管理三道防线

第一道防线	第二道防线	第三道防线
职能部门、子公司，在经营管理活动中严格履行合规义务，识别并防范合规风险	办公室，向第一道防线提供合规支持，组织、协调、监督第一道防线开展各项合规管理工作	办公室及纪检，负责监督

合规管理评估

公司定期组织各级公司开展合规管理评估，对合规管理体系的有效性进行分析。主责部门通过收集合规调查问卷的方式开展合规评价。评价以合规风险为导向，重点关注可能存在的合规管理缺失、遗漏或薄弱环节，全面、客观地反映合规管理存在的问题，充分揭示合规风险。

组织制度建设及宣贯工作

我们高度重视公司制度建设及宣贯工作，确保合规稳健运营。制度体系建设对于规范公司经营行为、提高管理效率、保障公司高量、可持续发展具有重要的意义。

公司各部门在制度建设工作中各司其职，负责制定本部门主责工作相关的管理制度，并定期进行规范性自查，确保相关制度符合最新法律规范，各制度的名称、格式与内容符合公司制度合规管理办法的体例规范。

当前，公司各项制度已涵盖全部管理需要，包括覆盖拟规范的管理领域和内容，形成了必要的管理流程。制度执行中涉及的岗位和操作环节均已纳入管理流程且明确了对应的职责划分和执行标准。

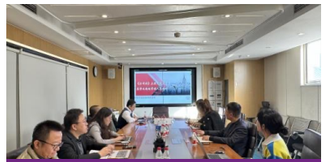
公司通过组织多层面的制度宣讲活动，实现了宣讲受众范围各层级全覆盖。在制度层面，组织公司及各子公司员工参加了 10 期制度宣贯培训，参加培训约 300 人次。

开展合规培训

公司秉持诚信守法的经营理念，通过持续开展合规培训与教育活动，确保全体员工深刻理解并践行依法合规的要求。从高层管理人员到基层一线员工，每个人都清楚认识到自身行为对企业合规形象的重要影响，公司形成了自上而下、全员参与的合规文化氛围。

2024 年，公司办公室组织总部及子公司员工参加了由中信集团私募学院、中信管理学院等部门组织的多项培训。培训主题涉及新修订《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国民法典》等，有效提升了公司员工的合规意识。

新《中华人民共和国公司法》相关培训


公司总部培训现场

健全综合风险管理

公司将健全综合风险管理视为企业稳健发展的关键保障。在复杂多变的市场环境中，积极构建并持续完善综合风险管理体系，可以确保企业具备应对各类内外部风险的能力，实现可持续的高质量发展。

健全风险管理体系

公司设立了专门的风险管理部，负责统筹协调综合风险管理工作，牵头制定《中信国安信息产业股份有限公司全面风险管理办法》《中信国安信息产业股份有限公司风险事件问责办法》等制度，明确各部门在风险管理中的职责分工，形成协同联动的风险管理格局。公司通过定期的风险管理培训与宣传，提升全体员工的风险意识，使风险管理理念深入人心，融入企业日常运营的每一个环节。

风险管理流程

1 收集风险管理初始信息 → 2 进行风险评估 → 3 制定风险管理策略 → 4 提出和实施风险管理解决方案 → 5 风险管理的监督与改进

全面风险管理基本原则

合规性原则 符合国家法律法规	**主动性原则** 管理主动前移，风险早发现，隐患早化解
全面性原则 覆盖总部、子公司及全体员工；覆盖全部经营管理活动；贯穿全流程	**独立性原则** 风险管理组织架构独立
持续性原则 对风险保持不间断全程监控	**统一性原则** 建立公司层级统一的风险管理政策，并表风险管理
协调性原则 职能部门和子公司按照职责分工分别负责管理风险	**成本效益原则** 管理权衡实施成本与预期效益

风险管理组织架构及职责

董事会

- 听取管理层关于全面风险管理的报告；
- 监督管理层开展全面风险管理工作；
- 审议其他全面风险管理重要事项。

管理层

- 审议公司风险管理组织机构设置方案；
- 审批公司风险战略、风险偏好等重要风险管理政策；
- 审批公司风险管理制度；
- 审批重大风险化解和处置方案；
- 审议公司全面风险管理报告；
- 审批其他全面风险管理重要事项。

全面风险管理牵头部门

- 牵头组织公司全面风险管理体系建设，指导督促子公司建立健全风险管理体系；
- 组织制订公司风险管理基本制度、风险管理组织机构设置方案；
- 组织制订公司风险偏好，开展公司风险偏好管理；
- 组织开展公司主要风险识别与评估；
- 组织开展子公司的风险管理评价；
- 组织撰写公司全面风险管理报告及相关专项报告；
- 组织实施公司其他全面风险管理重要事项。

各类风险归口管理部门及子公司

- 其他职能部门依据功能定位和部门职责分别负责各自分管领域相关风险的管理工作，履行对相关风险的管理职责；
- 专项风险的牵头管理部门有责任组织和协调其他相关职能部门主动识别、评估、监测和控制相关风险；
- 子公司应按照公司规定，建立与自身业务特点、规模及复杂程度相适应的全面风险管理体系，明确风险管理组织架构及职责，制定自身的风险战略、风险偏好、风险管理制度，完善风险管理流程，建设风险管理信息系统，开展风险识别、评估或计量、监测、报告、控制等一系列风险管理活动，履行风险管理主体责任。

风险管理三道防线

第一道防线

下属公司，对其经营管理活动产生的风险及风险处置化解承担第一责任

第二道防线

全面风险管理牵头部门、各类风险归口管理部门，负责对各类风险进行归口管理

第三道防线

办公室及纪检，按照各自职责对风险管理工作进行监督

此外，公司总部职能部门在直接发起业务时承担风险管理的第一道防线责任；总部职能部门对具有审批权限的业务，与子公司分别依职责承担相应的风险管理责任。

风险识别评估

公司建立了全面且系统的风险识别机制，从战略规划、市场竞争、运营管理、业务风险、财务状况、法律法规等多个维度入手，运用多种风险识别工具与方法，由主责部门梳理，风险管理部分汇总潜在风险因素。

在风险评估阶段，主要由对应子公司及部门负责识别对应风险并进行评估，依据评估结果，公司对风险进行优先级排序，明确重点关注与应对的风险领域，为后续制定针对性的风险应对策略提供依据。针对不同类型与级别的风险，公司制定了多元化且灵活的应对策略。

风险预警及应急响应机制

公司制定了完善的风险预警管理机制，发布《中信国安信息产业股份有限公司风险预警管理办法》，规范和加强公司风险事件的预警和化解工作。

公司结合外部环境和内部经验，通过多种信息渠道、运用多样化的分析方法，对公司面临的风险进行识别，分析、衡量其风险状况，并针对不同的风险状况确定预警等级，采取适当的应对措施化解风险、减少损失。

风险预警和风险化解工作原则

快速反应

公司各职能部门、各子公司应不断提高风险防范意识，对风险苗头要做到“早发现、早行动、早化解”，不得拖延，对风险预警事件按照规定流程、路径及时报告。该原则是风险预警和风险化解的核心原则

有效化解

公司各职能部门、各子公司应采取有效措施，积极化解风险预警事件，做到组织有力、情况清楚、思想统一、方案明确、措施得当、行动坚决，尽早消除和降低风险因素

全员有责

公司各职能部门、各子公司人员都有责任和义务主动做好或配合做好风险预警和风险化解工作，不得推诿扯皮，贻误时机

风险文化打造

公司将风险文化建设作为发展战略的组成部分，培育和塑造良好的风险文化，促进全面风险管理目标的实现。公司总部及子公司主要负责人是风险文化建设的第一责任人，公司倡导将党的建设和风险文化建设紧密结合，强化对“关键少数”人员的管理，强化对权力的监督和制约，加强员工的道德风险意识、风险责任意识和法治观念的培养和教育，增强全员的道德观、责任心和风险管理意识，将风险管理意识转化为员工的共同认识和自觉行动，进而有效地防范系统风险，促进公司整体的健康发展。

风险管理理念

管好风险就是创造效益

防范为先，有效管控

内控内审建设

公司根据《企业内部控制基本规范》《内部审计制度》及相关法律法规的规定，对内控内审体系进行适时的更新和完善。公司建立了一套设计科学、简洁适用、运行有效的内部控制体系，并由审计委员会、内部审计人员共同组成公司的风险内控管理组织体系，对公司的内部控制管理进行监督与评价。

报告期内，公司根据证监会《上市公司治理准则》《上市公司章程指引》等规定的要求，结合公司治理的实际需要，修订了《公司章程》《授权管理制度》《总经理工作细则》等 7 项制度规范，并经董事会会议或股东大会审议通过后实施。公司通过内部控制体系的运行、分析与评价，有效防范了经营管理中的风险，促进了内部控制目标的实现。

严守商业道德

公司将严守商业道德作为企业发展的生命线，坚决抵制贪污腐败与不正当竞争行为。公司建立健全道德准则与合规体系，明确规范员工行为，定期开展商业道德培训，强化全员道德意识。在反贪污方面，公司设立严格的内部监督机制，对财务流程、项目审批等关键环节严密把控，杜绝贪污滋生的土壤。面对市场竞争，公司秉持公平公正原则，依靠产品创新、优质服务赢得市场份额，坚决反对任何形式的不正当竞争手段，为构建公平有序的商业环境贡献力量，维护企业良好形象与市场公信力。

反贪污及廉政建设

公司党委、纪委勇担反贪污及廉政建设重任，深入贯彻中央八项规定实施细则精神，全面推进党风廉政建设，坚定不移全面从严治党。公司严格遵守《中华人民共和国监察法》等相关法律法规要求，开展公司反贪污及廉政建设，防止各类贪污腐败事件发生。

党委发挥领导核心作用，将廉政要求融入企业战略规划与日常运营，带头营造风清气正氛围。纪委强化监督执纪问责，针对重点领域与关键岗位开展专项监督检查，对违规违纪行为零容忍，严肃查处、及时通报，以实际行动为企业健康发展筑牢廉洁防线 。

公司先后发布《纪委建立廉政档案工作办法（试行）》《加强对“一把手”和领导班子监督的实施办法》等制度文件，自上而下开展反贪污及廉政工作建设。

商业贿赂及贪污事件的发生次数

0 次

反商业贿赂和反贪污诉讼案件涉案金额

0 万元

培育内部廉政氛围

我们通过落实“第一议题”制度、组建理论学习中心组、开展节前 / 重要时间节点廉洁提示、组织廉政教育等方式培育内部廉政氛围。持续抓好中央八项规定及其实施细则精神贯彻落实，开展落实中央八项规定精神常态化监督检查，并对有关责任人员进行问责；开展狠刹违规吃喝歪风、群众身边不正之风和腐败问题等专项整治工作。

公司深化整治违规收送礼品礼金、违规吃喝、违规发放津贴补贴等反复性、顽固性问题，严格执行“三公”经费有关规定，严查违反财经纪律等行为。坚持每月开展违规公款吃喝、公款旅游、违规发放津贴补贴和违规收送礼品礼金问题排查；坚持“逢节必令”，通过会议、微信等形式及时传达节日廉洁教育材料和警示提醒通知，重申廉洁纪律，叮嘱干部廉洁过节。

2024 年度，公司先后组织召开公司警示教育大会、党员主题党日活动、推动党风廉政宣传教育进支部等活动，各党支部每季度开展 1 次集中学习。

2025 年春节廉洁提醒

各单位：

2025 年春节将至，我们即将迎来一个阖家团圆、欢庆佳节的美好时刻。值此之际，特向全体党员干部和员工发出这份廉洁提醒，旨在强化大家的廉洁自律意识，共同维护公司和个人的良好形象，确保节日期间风清气正。现就春节期间有关纪律要求提醒如下：

一、严禁违规公款吃喝或安排与公务无关的宴请；

二、严禁违规公车私用或私车公养；

三、严禁违规收受礼品礼金、购物卡券、电子红包等节礼；

四、严禁违规滥发津贴、补贴、奖金、实物等；

五、严禁违规接受管理服务对象宴请及娱乐活动；

六、严禁违规因私出国（境），违规公款旅游；

七、严禁组织或参与赌博等违法行为；

八、严禁违规操办婚丧喜庆事宜或借机敛财；

春节廉洁提醒节选

反商业贿赂和反贪污培训次数

15 次

案例 **公司党委理论学习中心组开展党纪学习教育集体学习研讨**

2024 年 6 月，公司党委理论学习中心组开展党纪学习教育集体学习研讨，围绕“六大纪律”联系思想和工作实际交流学习体会，推动各级党组织党纪学习教育走深走实。

会上，党委理论中心组成员联系实际畅谈学习体会，交流思想认识，提出工作举措，大家一致表示要全面落实“六大纪律”要求，带头自觉接受监督，带头整治群众身边不正之风，不断巩固风清气正的政治生态。

公司本部及各子公司中层以上领导干部、各青年理论学习小组组长共 42 人参加会议。

案例 **国安水清开展廉洁纪律教育，组织观看警示教育片**

2024 年国安水清组织党员开展廉洁纪律教育。公司通过组织学习典型违纪违法案例，观看《持续发力纵深推进》等警示教育片，召开警示教育大会等方式抓好员工警示教育，进一步增强廉洁从业意识；通过企业微信等平台发布教育宣传资料；在重要节假日时点，面向全体员工推送廉洁过节提醒。

在廉洁纪律教育基础之上，公司持续排查本单位廉洁从业风险，组织主要负责人和关键岗位负责人签订《廉洁承诺书》。开展领导人员投资行为自查，防范员工利益输送行为。

举报与举报人保护

在加强教育、组织党风廉政建设之外，公司持续加大监督检查力度，号召广大干部职工、合作伙伴监督举报贪污腐败及不正当行为，并提供畅通的举报渠道。在接到举报后，公司将会有专人开展调查，并严格对举报人信息保密。

举报邮箱：hewei@citicguoaninfo.com

举报电话：010-65082288-706

反不正当竞争、反洗钱

因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件发生次数

0 次

不正当竞争诉讼或重大行政处罚涉案金额

0 万元

公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律规章制度等要求，积极塑造公平竞争的企业文化，不断加强洗钱、不正当竞争等相关行为的管理，以杜绝此类事件发生。

在反不正当竞争方面，公司积极塑造公平竞争的企业文化，通过持续的宣传教育使全体员工深刻理解不正当竞争行为对企业和市场的严重危害。一旦发现任何涉及不正当竞争行为的迹象，公司立即启动调查与应对机制。

在产品研发、市场营销等各个环节，公司始终依靠创新实力与优质服务拓展业务，坚决杜绝诸如商业诋毁、恶意竞价等不正当竞争行为，为行业营造健康、有序的竞争生态贡献力量。

在反洗钱工作上，公司高度重视金融安全与合规运营，构建了完善的反洗钱内部要求，有效防范洗钱风险，维护金融秩序稳定，切实履行企业的社会责任与法律义务 。

严格税务管理

为加强公司税务管理工作，防范税务风险，确保合法运营、依法纳税，根据国家颁布的税收法律法规，财政部、国家税务总局等有关文件精神，公司制定了《中信国安信息产业股份有限公司税务管理办法》对公司税务工作进行总体管控。

税务管理工作整体遵照分级管理原则，公司总部对子公司税务管理工作进行指导与监督，子公司负责本级及下属子公司的税务管理工作。税务管理的职责如下：

- 制订和完善公司税务管理制度和其他规章制度；
- 参与公司战略规划和重大经营决策的税务影响分析，识别、评估税务成本和税务风险，提供税务优化建议；
- 跟踪税收法规和公司业务发展变化，对公司税务风险持续进行评估和管理；
- 计算、申报和缴纳税款，管理税务账簿凭证及档案；
- 向税务机关、监管机构、公司管理层和其他利益相关方提供必要的涉税信息；
- 保持与税务机关的日常工作联系，收集和整理税收法律法规，了解税收征管的措施和要求，反馈相关意见和建议；
- 组织税务培训，并向其他部门提供税务咨询。

日常税务管理

公司对日常税务管理有明确的规定，日常做好税务管理基础工作，依法设账，凭合法凭证记账核算，按规定期限保管账簿等资料，并严格依规领取、开具、接收和保管发票。

在企业所得税汇算清缴上，公司严格遵守法规，足额上缴税款，各子公司按照总部要求聘请税务师事务所进行企业年度所得税审计。发生资产损失时，公司按税法要求做好申报及扣除。除此之外，公司积极配合各级税务部门司检查，在检查过程中，据实提供相关资料，协助处理各类涉税事项，保障税务工作有序开展。

税务风险管理

公司定期开展税务风险的识别和管理，持续关注内部和外部相关信息，结合公司实际情况，识别经营活动及其业务流程中的税务风险，评估相关风险对公司的影响。

由子公司对税务风险实行动态管理，及时识别和评估原有风险的变化情况以及新产生的税务风险。税务人员应参与公司的经营活动，提前介入纳税管理环节，实现税务管理环节的前移，提前防范税务风险，将发现型管理转变为预防型管理。

如在税务检查或内外部环境发生重大变化时，子公司产生的重大税务风险事项，需及时向总公司报告。

维护投资者权益

公司始终将维护投资者权益置于公司治理的核心位置。公司通过一系列切实有效的举措，全方位保障投资者的合法权益，致力于构建透明、公平、公正的投资环境，获取投资者对公司的信任与长期支持。

2024 年度，中信国安被同花顺评为最具人气上市公司 TOP300

目标	年度	当前完成情况
每年开展投资者交流活动	2024	已完成

完善的制度及团队建设

完善的投资者关系管理制度、积极主动的投资者沟通机制是公司维护投资者权益的重要手段。我们通过制定《投资者关系管理工作制度》，设立专门的投资者关系管理团队，综合开展投资者管理工作。

我们遵循公平公正公开、诚信自律、规范严谨、量入为出等原则，在遵守现行法律法规及监管要求基础上，根据企业实际承受能力，提高信息披露效率和质量，平等对待所有投资者，严禁信息误导和欺诈行为，充分保障投资者知情权及其合法权益。

投资者关系团队负责与投资者进行日常沟通与互动。通过电话、邮件、投资者热线等多种方式，及时解答投资者的疑问。投资者关系团队定期回复互动易投资者问题，及时进行投资者热线应答及日常线下维护，接收公司意见反馈。通过收集投资者的意见与建议，认真倾听市场声音，根据投资者反馈不断优化公司治理与运营决策。

案例 **组织“走进上市公司”机构投资者活动**

2024 年 11 月 26 日，国泰君安证券、大家资产管理、飞旋兄弟投资、北京镕烨控股、华物资本、霖诺私募基金、天芸投资等多家机构投资者者莅临中信国安，共同参加投资者调研交流活动，加强沟通交流，探索合作新机遇。

通过实地参观和深入交流，调研团了解到公司进一步提质增效、逐步化解风险，实现了业绩稳步增长的发展现状，也更加深入地感受到我们在公司治理、企业文化、团队氛围等方面建设的努力，为公司发展的良好态势奠定扎实基础。

完善的信息披露

报告期内

公司共披露公告

78 份

未发生信息披露违规事件

0

在信息披露方面，公司严格遵循相关法律法规及深交所要求，秉持真实、准确、完整、及时的原则，制定了《信息披露事务管理制度》及《年报信息披露重大差错责任追究制度》。公司定期发布年度报告、中期报告以及临时公告，详细披露公司的财务状况、经营成果、重大事项等关键信息，确保投资者能够获取全面且准确的企业运营动态。同时，公司不断优化信息披露的形式与渠道，通过公司官网、证券交易所指定平台等多种途径，以通俗易懂的语言和可视化方式呈现信息，方便投资者理解与分析。

努力提升股东回报

在保障股东回报方面，公司制定了合理稳定的利润分配政策，综合考虑公司的盈利状况、发展战略以及资金需求等因素，确保股东能够分享公司发展的成果。在实现自身稳健发展的同时，公司通过现金分红、股票回购等方式，持续为股东创造价值。公司注重企业价值的提升，不断优化业务布局，提高经营效率，增强核心竞争力，以良好的业绩表现支撑公司股价，为投资者带来长期稳定的投资回报。

2024 年度，随着公司基本面的不断完善，包括撤销其他风险警示（ST），鸿联九五盈利能力稳步增长，同时国家出台的“一揽子”增量政策提振了资本市场信心，公司市值大幅提升。截至 12 月 31 日，公司市值达到 120.73 亿元，比 2023 年底有大幅提升。

未来，公司将继续坚守维护投资者权益的初心，不断完善相关机制与举措，与投资者携手共进，共创美好未来。

02

打造卓越产品 提供优质服务

公司始终将品质视为发展之本，严格把控质量标准，确保提供优质的产品和服务；近年来，公司积极引入前沿科技，激发创新活力，推动企业不断迈向新高度。在创新基础之上，公司始终全力保障客户权益，精准对接需求，提供贴心服务。此外，公司致力于持续优化供应链管理，通过提升效率与协同，携手各方伙伴共创社会价值。

打造优质产品及服务

作为行业领先的企业，我们坚持贯彻企业战略目标，注重产品的连续可获得性，追求产品质量、客户服务的高标准、严要求。在产品质量上，每个环节严守高标准。面对客户服务，秉持严要求理念，及时响应客户需求，不断优化产品及服务质量，力求为客户带来极致体验。

目标	年度	当前完成情况
客户投诉处理解决率 90%	2024	已完成
客户满意度 90% 以上		
重大产品安全事件为 0		

产品质量管理

我们重视对产品质量的管理，严格遵守相关法律法规，在持续完善制度建设的基础上，不断深化产品质量管理体系，通过系统化的管理流程、有效的监督手段和工具，保证产品质量满足客户的预期与要求。

公司鼓励子公司建立自己的产品质量管理体系，并要求其制定自己的质量管理战略目标与策略方案，确保产品与服务在行业内的竞争能力得到持续提升。

鸿联九五

鸿联九五秉持“服务锲而不舍，品质力臻卓越”的理念，致力于为每一位客户提供高品质的企业综合信息服务。

一方面，企业依据 ISO 22301:2012《公共安全 - 业务连续性管理体系 - 要求》标准，搭建了业务连续性管理体系，并依托该体系制定相应的连续性管理方案，为全面的质量管理提供有力的参考；另一方面，企业通过将质量管理融入业务流程环节进行系统化管理，轻松实现对质量监督、控制、提升及意外情况发生的预防。

鸿联九五已通过 GB/T19001-2006 与 ISO9001:2015 标准审核，并成功获得质量管理体系认证证书。

鸿联九五质量管理体系认证证书

国安水清

为了对产品质量进一步规范化管理，国安水清依据《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国产品质量法》《建设工程抗震管理条例》等法律法规及行业规范性文件，制定《材料选型 认样管理办法》等管理文件。

国安水清健康安全关键绩效

质量检查次数 24 次	重大事故隐患排查次数 12 次	员工质量培训次数 1 次
员工质量培训参与人次 31 人次	人均培训时长 1.5 小时	承包单位质量培训覆盖率 98%
承包单位质量培训次数 1 次	重大负面质量事件次数 0 次	

国安水清设置了全生命周期的质量管控机制，包括设计阶段、施工阶段、施工过程、竣工验收与交付管控以及后期质量维护在内的全阶段，明确规定执行标准与要求，并定期组织监理、施工单位等进行质量安全培训及考核，对产品交付质量负责。

设计阶段质量管控

- 选择具备甲级资质、行业口碑良好的设计院，明确设计标准及规范要求。
- 组织协同审查，确保设计方案满足规划、结构安全、节能环保等要求。

施工阶段质量管控

- 加强施工单位管理：招标阶段严审施工方资质、过往工程案例及质量管理体系。签订合同时明确质量目标、验收标准及违约责任。
- 加强材料及设备控制：建立合格供应商名录，关键材料需提供出厂合格证、检测报告。对进场材料进行抽样复检，不合格品一律退场，建立可追溯台账。
- 技术交底与方案审批：施工前组织专项交底会，明确工艺标准、节点做法及验收要求。审批施工设计、专项施工方案，确保技术可行性。

施工过程质量管控

- 关键工序监督：地基、钢筋绑扎、防水层等隐蔽部位需经监理、开发商联合验收并留存影像资料；样板引路每道工序施工前制作实体样板，验收合格后方可大面积施工。
- 过程检查与整改：监理单位每日巡检，开发商工程设计部每周组织质量联合检查，记录问题，召开监理例会要求限期整改。

竣工验收与交付管控

- 分部分项验收：按《建筑工程施工质量验收统一标准》逐项验收，重点核查消防、节能等专项检测报告。
- 竣工验收：组织五方责任主体（建设、施工、监理、设计、勘察）进行综合验收，整改未达标项；取得《竣工联合验收结果告知书》后方可交付。
- 交付前风险排查：组织监理、施工和物业等单位联合进行分户验收，确保门窗、水电、墙面等细节质量。

后期质量维护

- 质量保修制度：按合同约定提供保修期，设立 24 小时维修响应机制；定期回访业主，建立质量缺陷档案，优化后续项目设计施工。
- 客户反馈闭环：通过物业公司收集交付后质量问题，分类统计并反馈至工程设计部，形成改进循环。

国安睿博

国安睿博在产品质量上的管理主要体现在公司的“投资管理”服务。国安睿博制定了《投资管理制度》明确规定公司投资应遵循授权管理、投资决策回避、分步投资、分散投资、投资风险与收益匹配等原则，在投资项目选择时，着重选择符合国家宏观政策及产业政策，核心竞争能力突出标的，以最大程度提升客户资金的盈利可能。

在明确的投资原则和投资决策指导之下，针对已立项项目，公司投资管理部及合规风控部组建项目组、指定项目负责人，负责组织对目标公司的尽职调查，形成完整的尽职调查报告，合规风控部对项目进行风险核查。

尽职调查过程中或结束后，如果发现影响项目投资价值的重大问题或隐患，项目小组在得到公司总经理的同意下，可决定终止该项目的尽职调查工作。若经过尽职调查，投资管理部最终确认该项目具备投资价值，则投资管理部完成“投资建议书”，风控人员完成“风控意见书”。在投委会会议上就项目投资进行汇报无异议后，投资才可进入协议签署及入资结案流程。

在被投项目选择上，国安睿博践行负责任投资理念，关注战略性新兴产业，包含新能源、新材料等行业，关注被投标的长期发展，致力于为客户带来良好的投资回报。

投资管理机构决策机制

董事会	• 审议单一项目累计投资额超过投资审批时所属基金总规模 50% 以上的投资项目； • 审议管理公司对所管理基金出资金额超过 600 万元或管理公司注册资本的 30%； • 决定公司内部风险管理机构的设置； • 法律法规或公司章程规定的其他职权； • 由董事会决策的项目，投委会应当先行出具评议意见，报公司董事会决策。对公司投委会提交的投资申请，董事会按照其相关议事规则进行评议，对是否进行投资做出决策。
投委会	• 对单一项目累计投资额不超过投资审批时所属基金总规模 50%（含本数）； • 审议管理公司对所管理基金出资金额不超过 600 万元或管理公司注册资本的 30% 以内。

质量风险管理

我们始终深入贯彻习近平总书记关于“始终坚持质量第一、效益优先，大力增强质量意识，视质量为生命，以高质量为追求”的重要论述，持续推进产品与业务质量的风险管理。通过加强制度建设、完善相关管理机制，积极识别、监督各环节中的风险因子，不断改善产品与服务质量，实现企业的可持续发展。

中信国安鼓励子公司关注并落实产品与业务质量的风险管理，并采取相应的措施规避、解决过程中出现的问题，增强对产品质量的管控，以不断提升企业的竞争力和市场信誉。

鸿联九五

鸿联九五重视对业务质量管理实施全流程的风险管控。公司制定了《业务影响分析（BIA）管理制度》《业务中断风险评估（BRA）管理制度》和《业务连续性管理策略和方案管理程序》，同时围绕组织保障、技术保障、物资保障、通讯保障与沟通保障等保障体系，搭建了完善的风险管理保障机制。依托标准的风险管理程序，对业务过程实施有效地识别、控制、监测、评价与处置。最后，通过定期组织应急响应预案演练，以实现对业务中断风险的全方位把控。

针对可能发生的风险，鸿联九五制定了完善的风险评估管理体系。鸿联九五成立风险评估小组，编制风险评估计划。采用定性定量结合的评估方法，按照风险评估程序对业务连续性进行系统评估，确定当前各项威胁的风险等级，最终形成《业务连续性风险评估报告》，及时发现并实施对风险的有效控制，维稳业务的开展，促进企业的可持续发展。

业务质量风险管理保障机制

组织保障	组建业务连续性管理（BCM）领导小组和各专业工作组
技术保障	公司各职能部门承担本部门职责范围业务中断风险管理，包括风险的控制和风险的监测
物资保障	由综合部负责应对风险需要的物资，例如通讯设备，应急运输车辆等
通讯保障	设立了专人保障在应急状态下通讯设备与设施正常工作
沟通保障	设立了信息发言人，在应急响应状态下及时对内、对外发布业务中断风险处理的正确而适宜的信息，应对风险的负面影响，保障业务尽快恢复正常

服务质量管理

我们致力于为客户提供优质的服务。为满足客户多元化需求，公司不断完善售前、售中、售后服务，通过主动学习和内部培训等形式提升公司服务水平，改善客户服务体验。

鸿联九五

鸿联九五高度关注服务质量，通过不断提升服务能力、严格售后服务标准等措施提升公司服务水平。

在服务中，公司严格按照客户制定的服务指标进行管理，在内部设立“质量监管专员”，对员工服务进行旁听、指导。对于不合格的员工，进行暂停工作培训处理。此外，鸿联九五持续关注客户所属行业大环境及业务趋势，关注客户所急，前瞻思考新的服务方向和服务形态。

鸿联九五内部服务质量检查机制

常规质检	质检员全权负责项目质量检查。参照《质检标准制定流程》《质量监控与辅导流程》等规定，通过监听（巡场监听、即席接听、录音监听）、电话抽检、电话复评、书面、在线测评等方式对客服人员服务质量进行管控。
班组监控、项目监控	涵盖班中监控、班前后监控、共性问题全员覆盖培训、后进人员提升跟踪等。
重点人员跟进	专职人员反馈及二次监听、共性问题班前后提升，重点人员、项目主管面谈，提升改进。
项目人员考核	参照《绩效考核标准》对项目人员进行考核，推动项目人员服务质量提升。

不合格服务处置方式

- 立即终止服务；
- 人员调岗；
- 赔礼道歉、赔偿及内部处分、处罚；
- 对相关设备及环境的识别、隔离和更换。

鸿联九五通过内部培训、经验分享、专业团队多城市支持和经验分享等方式，不断提升服务的专业能力。2024 年，鸿联九五开展了从员工到项目经理的四级人员全国调度支撑，共计 500 余人次进行支持、召开 33 场检视会，为项目制定 60 余个差异化阶段性目标，为超 20 个项目完成 30 余个专项策略，助力客户业务流程优化超 20 次。

在售后阶段，公司设立了统一的售后服务标准，明确约定了客户售后服务应答率及解决标准和措施，由专门负责售后的团队进行跟进。

案例　举办金融业务交流论坛，寻求客户服务更优解

近年来，各家金融机构也正在由“多渠道”运营迈向“全渠道”经营，金融交付团队为了配合不断升级跨渠道、可流动的要求，不断加强团队内部资源共享交流学习，持续开展行业开放式培训，举办金融业务交流论坛，将智慧的管理落实在资源与业务的匹配最优化，努力寻求业务管理方案的更优解。

国安水清

国安水清始终将服务保障管理视为发展的生命线，构建了一套覆盖售前、售中、售后全流程的服务保障体系。售前提供产品信息的全面展示、售中确保按时交付、售后搭建专业售后团队多渠道收集客户反馈，持续推动服务的优化与升级，为客户提供全方位服务保障。

售前	客户购房后	交房后
在售楼中心展示开发项目合规性文件（预售许可证、规划许可证、竣工验收备案表等），以及产权与交付标准。	国安水清通过多种方式向客户传达施工进度，在公司及物业公司微信公众号不定期更新施工进度；定期组织工地直播，展示施工进度；为已购房客户视频展示其个人房屋施工进度。	设专人负责解答客户咨询，如遇质量问题，排查小组逐户排查，组织施工单位和供货商逐户修复整改。

客户服务宗旨

站在客户的角度，兼顾公司的利益，寻找处理问题的平衡点，尽最大可能解决客户实际问题，提升客户满意度，收集客户信息，改进自身工作。

客户服务基本原则

及时准确原则

对投诉及时做出反应，并在规定时间内进行有效处理。不能及时处理完毕的应按时跟进进展情况，并适时通知客户。处理要准确有效，避免反复投诉，处理过程中的信息要收集，结论要准确。

诚实信用原则

注重承诺和契约，有诺必践。处理问题应以能够公之于众为标准，不暗箱操作；为保证诚信原则的贯彻，应注意不承诺能力以外的事情，不轻易承诺结果。处理结果应认真履行，关注结果，跟踪回访。

专业原则

以专业标准要求自己，对客户体恤、尊重；协调专业部门从专业角度处理问题，做到实事求是、有根有据，维护公司专业形象。同时也要从人性化角度出发，尽可能多给予客户方便，多为客户着想。

案例 **台风登陆，极端天气努力保障客户安全**

2024 年 9 月第 11 号超强台风“摩羯”正面登陆海南，中心附近最大风力 17 级。公司对入住“国安·海岸”项目业主及施工方滚动通知防台讯息，确保“台风来前人人知，台风来时人人安”。

公司通过检查加固别墅外装外架、进行绿化乔木修剪加固支撑，开展高层电梯厅和出入口沙袋封堵及玻璃加固、公区门窗关闭、业主物品回收、屋面及地库排水检查、地面车辆转移等系列保障措施，切实抵御台风风险。

由于防御准备到位，将台风损失降到最低，深受业主的一致认可，主动发放朋友圈宣传项目抗灾恢复的感人画面。“项目是我家，卫生靠大家”，很多业主自愿参与分组清理工作。

通过提供多维度的物业服务，2024 年，国安水清获得了众多业主认可，收到业主赠送的锦旗共计 22 面。

此外，国安水清注重提升服务质量，2024 年，联合物业公司组织了 34 场丰富多彩的社区活动，活动涵盖节日、运动、娱乐、便民、公益五大类。

为增加常住业主体验感，国安水清还推出了“08 便民服务活动”——即每月 8 日为业主提供维修、洗地毯、磨刀、充气、量血压、智能手机教学、义剪等；每月 28 日组织业主、合作单位员工等进行“海洋蓝丝带”公益净滩活动，共筑盈滨半岛海洋环境城墙，全年累计参与 254 人次，活动的举办也得到了众多业主的认可与支持。

针对客户投诉，国安水清制定《客户投诉处理工作指引》《客户信息保密管理办法》等管理文件，对投诉进行分级分类处理。通过客服热线、信函邮件、网络媒体、内部渠道、公共平台等各类平台接收客户投诉和意见，提高响应的主动性与及时性。

2024 年，国安水清未发生重大舆情事件，客户投诉解决率为 93%。未来，我们将持续加强投诉管理，逐步提升投诉解决率。

业主活动现场

提升产品可及性

公司参与投资多家有线电视服务公司，在有线电视服务板块，公司主要通过参与被投公司董事会、股东会的方式定期监控相关公司工作执行情况，确保其发展方向依法依规，符合公司要求。参股公司的稳健运营可以让更多不同地区、不同消费需求的用户获得有线电视服务，进而推动有线电视业务的创新和多元化发展，为推出更多新业务和服务创造条件。

未来，公司将继续行使董事会职责，推动有线电视参股公司不断升级，从降低使用门槛、产品创新优化、优化服务质量等多方面提升产品可及性。

切实保障客户权益

公司以客户为先，以诚信为本，高度重视对信息安全与客户隐私的保护，尊重并保障客户的合法权益与切实利益，用系统化的管理方式不断优化客户服务水平，为稳步推进企业可持续发展构建牢固的根基。

信息安全管理

数据安全事故数量

0 件

数据安全事件经济损失

0 万元

我们严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，参照 GB/T 22239-2019《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》等相关标准，设置信息安全管理的合规基线。通过成立数字化委员会，对信息安全实施系统化管理，同时由信息技术部牵头承担网络安全建设、维护和督导工作。

2024 年，我们依据网络安全管理办法，进一步规范化管理信息系统安全建设与网络安全风险，确保企业在信息安全方面持续稳定运行。

我们严格要求下属子公司明确网络安全组织、完善网络安全架构、增强网络技术安全手段，落实网络安全责任制，并通过搭建网络安全风险管理体系，树立以风险为导向的信息安全管理理念，加强识别、评估与应对网络安全风险。

网络安全管理方针

鸿联九五

鸿联九五信息安全管理体系认证证书

鸿联九五始终将信息安全管理置于战略核心，通过制度建设、员工培训、智能监测等方式提升信息安全管理水平。公司将信息安全相关条例写入公司员工手册，在办公设备、工作账户、数据存储等方面均作出了明确规定。

为保障客户信息安全、员工操作合规，鸿联九五完成了 AI 智慧职场的搭建，实现通过智能监测、智能报警、智能干预等手段进行日常的合规安全自查及管理。让合规安全管理更智能、让风险管理更可控、让客户信息更安全。

此外，鸿联九五每年定期聘请外部专业认证机构对公司开展审查。审查内容包括公司内的信息系统、硬件、软件、数据、人员、流程、物理环境等方面。相关审查的负责部门也相对广泛，包括综合部、财务部、战略发展部、技术部、呼叫中心。通过系统化审查，鸿联九五可以有效降低安全风险，确保信息资产保密性、完整性及可用性。

国安睿博

一般情况下，当需要获得项目详细信息时，公司需与目标公司签订 NDA（Non-disclousre Agreement 保密协议），确保项目相关信息不被泄露，保障信息安全。

视京呈

视京呈在集团网络安全管理方针的指引下，深入贯彻信息安全管理理念，通过制定并实行《个人信息管理制度》，持续践行信息安全排查与整改、网络安全等级保护、数据合规等员工宣贯活动，为业务稳定数据安全提供细致全面的保障。

客户隐私保护

客户隐私泄露事件数量

0 件

客户隐私泄露造成的经济损失

0 万元

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》与 ISO/IEC 27001:2022《信息安全 网络安全 隐私保护 信息安全管理体系要求》，加强客户隐私相关的制度建设，降低客户个人信息泄露风险，确保在提供服务时，客户数据安全和个人信息得到全面保障。

我们要求子公司同样遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求与行业标准，组建管理队伍，强化客户隐私的合规管理与安全防御能力，规避隐私保护违规事件发生。

国安睿博

国安睿博严格资料管理工作，在投资资料传递及外传环节需要注重保密及脱敏。投资项目项目组指定邮箱沟通，确保信息不外泄，保护客户隐私安全。

视京呈

在安全隐私保护方面，视京呈制定了客户信息保护管理整改计划，做好了严密的自查工作；在提升隐私安全保护意识方面，企业积极配合集团开展了法律风险防范培训，自行组织保密宣传教育月与保密教育培训，以行动践行集团要求，将客户个人信息安全保障工作落到了实处。

客户投诉管理

我们致力于持续完善包括客户投诉管理在内的各项服务环节，不断提升客户服务水平，提升其体验感与满意度。同时，企业着力倡导下属子公司发挥主观能动性，根据其业务特点，采取有效的策略，不断优化客户投诉机制，把好客户服务体验的最后一关。

鸿联九五

鸿联九五以服务热线、投诉电话、邮件系统等形式接受顾客投诉，明确反馈时限，同时采用微信方式为顾客提供便捷投诉通道。公司将“快速反应、公正处理、及时沟通”作为投诉处理的总体原则，对投诉进行分级管理，对于关键顾客的投诉、涉及信息安全以及严重质量问题等重大投诉，将第一时间上报公司高层领导。

国安水清

国安水清致力于持续提升客户投诉应对能力，通过制定《客户投诉处理工作指引》《客户信息保密管理办法》等管理文件，对投诉进行分级分类处理。企业通过客服热线、信函邮件、网络媒体、内部渠道、公共平台等各类平台接收客户投诉和意见，提高响应的主动性与及时性。2024 年整年，国安水清未发生任何重大舆情事件。

负责任营销

我们倡导负责任营销理念，号召分子公司在营销活动中确保信息真实准确，维护消费者权益。通过提供真实的产品和服务信息，赢得消费者信任，树立良好的品牌形象。

国安水清

国安水清严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《中华人民共和国广告法》《商品房销售管理办法》等相关法律法规，严控销售合规性风险。

2024 年，国安水清公司通过自查和外部审计，对营销条线开展检查，持续优化营销环境。对销售合同及附件、公示材料、宣传印刷品等全部销售资料及道具进行严格审核，并在销售现场公示交付标准、监督电话。

此外，国安水清对营销人员进行定期抽查，确认接待过程是否存在违反营销管理红线内容、是否满足接待服务品质要求，确保向客户传递有效、准确、真实的产品信息。

2024 年度，国安水清开展负责任营销培训 1 次，培训覆盖率 100%。

科技赋能创新发展

科学技术是第一生产力、第一竞争力。公司始终将科技创新置于战略发展的核心位置，重视科技成果的转化与应用，不断激发技术创新的活力，以推动技术进步和行业发展为己任，真正实现科技创新对新质生产力的赋能与发展。

研发投入金额
10,071.51 万元

研发人员数量
216 人

科技创新管理

我们积极探索数字化转型道路，坚定立足科技创新战略，建立了一系列与数字化进程相匹配的管理机制。公司通过构建科技创新管理体系，引领创新变革和技术升级；持续优化管理制度与管理程序，提升研发与创新管理效能；引导子公司将科技创新融入发展战略，制定研发与创新规划，全面科学地管理科技创新工作。

目标	年度	当前完成情况
科技赋能、创新引领、绿色、低碳、智能化发展	2024-2026	进行中

鸿联九五

鸿联九五科技创新体系紧密围绕公司核心战略与主营业务，以打造数智服务行业标杆为使命，坚持“通过数字技术驱动新质服务”的核心战略与目标，紧跟前沿技术改革，持续加大对科技创新与产品研发的投入。通过搭建创新科技产品体系，形成特色的数智服务矩阵，为企业加速数字化转型，为构建可持续发展体系贡献力量。2024 年，鸿联九五荣获高新技术企业证书，这标志着企业的创新能力赢得了国家的认定。

高新技术企业证书

公司持续加速完善科技创新体系，进一步健全科技创新决策机制，完善科技创新管理制度。公司根据集团战略要求，全面梳理企业科技创新体系，制定了年度科技创新行动规划。持续扩大技术创新成果，高度重视知识产权与成果转化，突出强化技术创新，加大研发资金投入。

未来，鸿联九五将持续推进数智化产业布局，帮助更多企业做智慧产业升级、布局数字经济产业。同时将积极推进企业出海战略，与国内外的先进企业一起出海，为海外的综合信息服务和技术保障提供大力支持。

公司累计有效专利
14 项

其中发明专利
13 项

实用新型专利
1 项

六大创新科技产品体系

智能客服平台	融合 5G 消息平台	人力资源管理平台	数字艺术中心	IPA（智能流程自动化）数字员工	数字人

科技创新成果

我们致力于加大科技创新的投入，加强科技创新的研究，稳步推进科技创新建设，促使技术不断突破，产品持续升级，并助力创新成果应用到更广阔、更丰富的场景中，推动企业迈向高质量发展的新轨道。企业鼓励子公司积极拥抱科学创新，用科技赋能产品，并大力倡导转化应用科技成果，服务更多人群，造福社会。

鸿联九五

鸿联九五在科技创新战略的指引下，坚持数字化发展，深化人工智能、大数据等创新技术与服务场景的应用融合，实现数字化转型、释放生产力、助力企业提质增效等成果。2024 年，鸿联九五重点推进数字员工能力建设、大模型应用开发集成以及面向运营支撑的关键技术研究与产品研发，持续构建一体化呼叫中心外包服务体系与整体解决方案，聚焦虚拟数字人、RPA（机器人流程自动化）数字员工、智能 AI 助手、智能 BI 和智能 AI 中台（鸿联智脑）等关键领域，全力促成创新技术应用，推动企业高质量发展。

创新成果

虚拟数字人	虚拟人形象逼真，具备多情感和多动作交互能力，能够在金融、媒体、政务等多个场景中提供定制化服务。
RPA 数字员工	基于人工智能和计算机科学的创新产品，融合了数字人、RPA 和大模型技术。该产品实现了数字人 +RPA 联动、数字人互动、数字人 + 第三方联动等主要场景功能。
智能 AI 助手	帮助用户轻松创建和部署 AI Bot（智能体）的平台，为企业提供强大的对话交互能力。
智能 BI（商务智能）	在数据智能方面，通过整合智能 BI 系统和虚拟数字人技术，创建了能够与用户进行自然语言交流的 AI 驱动虚拟助手（生成式智慧驾驶舱）。虚拟助手可以理解用户的查询意图，即时提取相关数据后，更加直观地向用户展示数据。
智能 AI 中台（鸿联智脑）	统一了虚拟数字人、RPA 数字员工等多个平台的核心 AI 功能，实现了高效的数据处理能力和资源管理，能够确保各系统和平台间的无缝对接与数据共享，进而使企业的决策过程更加精准、快速。

案例 **数智员工体验升级，以数字技术驱动新质服务**

数智员工“小鸿”智慧客服形象

2024 年，数智员工“小鸿”在官网咨询栏以智慧客服形象出现，“她”通过多元化呈现业务信息动态、智能应答访客提问，助力提升客户咨询体验。此次，数智员工产品作为智能客服上线官网，是该产品应用领域和智慧化体现的一个小方面，更是鸿联九五借助科技赋能业务场景，以数字技术驱动新质服务，推动企业数字化转型向更高层次迈进的直观体现。

数智员工的应用行业广泛，包括运营商、电商、直播、教培、金融，应用场景多元，涵盖虚拟助手、社交机器人、直播带货、客服数字员工、娱乐与艺术创作。

未来，鸿联九五将坚持践行科技创新战略，保持对科技发展趋势的深刻洞察，依托 5G 应用支持、数字经济赋能、产品技术创新等优势，继续强化科技攻关，同时加强在新消费板块领域的研发和应用，激活发展新质生产力主引擎，拓展业务领域，提升服务质量，实现企业信息服务数智化转型。

遵守科技伦理

鸿联九五技术开发工作主要集中在人工智能与客户联络中心领域，始终秉持“负责任创新、增进人类福祉、尊重生命权利、坚持公平公正、合理控制风险、保持公开透明”等科技伦理原则，严格遵守国家相关法律法规以及行业规范，如《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《科技伦理审查办法（试行）》等，致力于在技术创新的同时确保伦理合规。

促进行业发展

公司在注重自身发展的同时，始终秉持开放包容的姿态，鼓励子公司积极参与行业交流。通过行业对话与合作，加强与行业伙伴的合作及沟通交流，参与制定行业标准，深化行业化经营，共同促进行业的可持续发展，为行业的进步和发展注入新活力。

鸿联九五

鸿联九五参加行业展会近

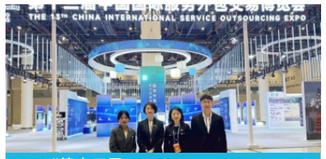
20 场

获得权威媒体、专业机构颁发荣誉奖项

40+ 项

2024 年度，鸿联九五结合自身发展实际总结经验，积极参与行业协会组织的论坛展会、交流分享会，同时发挥主观能动性携手行业伙伴组织职场交流会，为行业发展贡献自己的力量。

通过参与行业交流活动，公司能够与上下游企业、科研机构、高校等对话，实现资金、技术、人才、信息等资源的高效流动与共享，促进行业内广泛的资源整合与合作，推动行业协同发展。



2024“第十三届
中国国际服务外包交易博览会”

2024 行业开局暨成渝（内江）
服务外包产业发展大会

CCO100 首席客户官百人会
莅临鸿联九五交流参观

案例 **发布《互联网内容审核与信息安全管理》，积极分享企业经验**

鸿联九五积极总结公司实践，通过整合公司二十余年的运营实践和理论思考，发布《互联网内容审核与信息安全管理》书籍，旨在通过系统化、规范化的知识体系，为行业内外提供一套科学、实用的内容审核与信息安全管理的指导方案。

案例 **探讨新质生产力赋能产业数智化变革，促进行业发展**

2024 年 12 月 12 日–13 日，鸿联九五受邀参与了由中国计算机用户协会客户关系管理分会、上海市崇明区政府、信息技术服务智能客户服务国家标准工作组和 CCCS 客户联络中心标准委员会共同主办的第二十二届中国信息技术服务智能客户服务产业大会暨第二十二届中国客户联络中心及管理人最佳实践发布会。

大会以“新业态新模式新能力”为主题，来自航空、金融、政务服务等行业多家单位齐聚一堂，共同分享信息技术服务、智能客户服务实践经验，加强行业交流，推动行业发展。

鸿联九五凭借专业、优质的服务，以丰富的运营管理经验斩获“中国最佳客户联络中心”“中国客户联络中心最佳外包服务供应商”“智能客户服务创新技术最佳实践”多枚奖项。

“中国最佳客户联络中心”“中国客户联络中心最佳外包服务供应商”“智能客户服务创新技术最佳实践”奖杯

优化供应链管理

供应商总数
636 个

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》和国家发展改革委对必须招标的工程建设项目规定等国家法律法规、部门规章的要求，并制定采购管理办法，规范招标、监督等采购环节的管理，以及供应链的风险管理。公司将供应链管理纳入了企业发展战略，并根据“依法合规、廉洁高效、公平公正”原则，建立“统一管理、分级授权、相互制约”的管理机制。

为了进一步系统化管理供应链，我们成立了采购管理委员会，并设置了采购管理委员会办公室，搭建并持续完善采购管理体系及采购管理规章制度，对供应商实施统一管理与监督，保证企业的供应链稳健、可持续地运行发展。

供应商招标管理

公司根据国家发展改革委令第 16 号《必须招标的工程项目规定》，严格规定符合国家有关法规或具备招标条件的采购项目必须采用招标方式，并且分别组建招标工作小组与评标工作小组，在坚持公开透明、降本增效、控制采购风险的原则下，对供应商招标实施系统化、标准化的管理。

对于公开招标，企业委托有资质的招标代理机构，严格按照法定程序与规范的评标标准，择优评选出中标供应商，充分保证供应商筛选过程的公平公正。

对于邀请招标，企业要求邀请不少于三家符合条件的特定供应商投标，确保评选的供应商充分符合采购要求。

在项目招标结束后，要求供应商签署《阳光采购合同》，确保供应商招标环节不发生贪污腐败问题。

供应链监督管理

为了加强对采购活动过程的监督和检查，不断优化采购管理流程和提高采购效率，公司同时要求采购审计、风险合规、纪委携手对采购活动进行监察。

过程监督	企业明确禁止内部人员以任何方式干涉采购活动，对于插手或干涉采购活动的人员，对其行为记录在案，并及时上报纪委办公室。
工作人员监督	企业明令要求内部审计机构对采购相关部门的人员及其业务实施审计监督，被监督单位不得拒绝、拖延、谎报。

供应链风险管理

我们依据《中信国安信息产业股份有限公司采购管理办法》，持续强化供应链风险管理能力。企业致力于从多方入手，通过制度建设、召开项目决策会、约束监督采购人员，对供应链各环节进行风险识别、分析，并形成应对机制，持续降低供应链各环节风险发生的概率，促进供应链的健康可持续发展。

预防风险管理

企业建立并持续完善内部控制和监督管理制度，防范采购风险。

决策风险管理

企业定期召开采购项目决策会，以确定项目的采购方案，会议环节要求对采购项目进行风险分析并提出应对措施。

廉洁风险管理

企业邀请审计、风险合规、纪委共同监督、审查采购过程，并对采购结果进行评估和反馈，防范采购过程中出现道德和操作方面的违规问题。

平等对待中小企业

公司将平等对待中小企业作为履行社会责任的重要内容，2024 年度，公司不存在应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的情况，总公司及子公司均不存在通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的情况。未来，我们将持续关注与中小企业相关的情况，在合规基础之上充分发挥产业链带动作用，搭建交流平台，带动上下游中小企业协同发展。

03

呵护员工成长
汇聚人才优势

员工是公司发展的核心力量，公司始终将呵护员工成长作为发展的重要一环。公司严格遵守劳动法规，保障员工合法权益，为员工打造安全健康的工作环境。公司打造良好的晋升及培训体系，全方位赋能员工，为公司长远发展奠定坚实的人才基础。

保障员工合法权益

我们坚守劳工准则，保障员工权益。公司相信只有充分保护员工各项合法合理权益，才能保持公司基业长青。同时，公司为员工提供有激励有保障的薪酬体系、多种多样的员工福利，建立和谐稳定的劳动关系。

合法雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》的规定，在员工招聘阶段，招聘主责部门会提前查验应聘者的身份证件，确保人证一致后推进后续招聘工作，保障公司不发生童工雇佣事件。

公司招聘以简历初筛、面试和笔试等多种形式展开，为公司选拔招聘优秀人才。招聘过程中，公司以应聘者的个人能力、经验、综合素养和工位匹配程度为主要考量，并严禁以身份特征作为招聘判断依据，即在招聘过程中禁止任何种族、宗教、性别、国籍、年龄、怀孕或残疾等方面的歧视。

关键绩效指标	单位	2024 年
公司劳动合同签订率	%	100
员工社保缴纳率	%	100
员工总人数	人	10,195

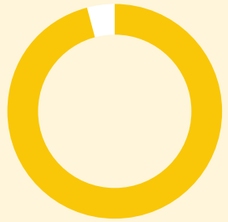
按年龄划分的员工人数及占比

29 岁及以下人数
5,742 人
29 岁及以下占比
56.32%

30-50 岁人数
4,259 人
30-50 岁占比
41.78%

51 岁及以上人数
194 人
51 岁及以上占比
1.90%

按民族划分的员工人数及占比



汉族人数
9,791 人
汉族占比
96.04%

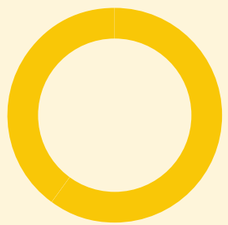
少数民族人数
404 人
少数民族占比
3.96%

按性别划分的员工人数及占比

女性人数
6,233 人
女性占比
61.14%

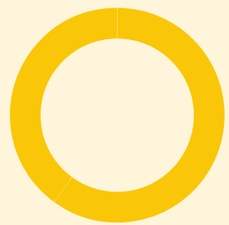
男性人数
3,962 人
男性占比
38.86%

按雇佣性质划分的员工人数及占比



正式员工人数
10,195 人
正式员工占比
100%

按区域划分的员工人数及占比



中国大陆人数
10,195 人
中国大陆占比
100%

民主管理

员工大会召开次数
7 次

员工大会参与人数
7,570 人

我们重视倾听员工的意见建议，促进员工民主交流，积极落实民主生活会和组织生活会制度，确保员工声音可以有效传达。

2024 年度，公司党委组织召开主题教育专题民主生活会，公司党委班子成员参加会议。党委班子逐一对照检查，开展自我批评与相互批评。

公司下属子公司鸿联九五设立了“幸福鸿联”办公室，倾听一线员工对公司、项目、管理人员或日常工作的意见和建议并做出相应反馈，办公室已经开通了相关邮箱和线上信箱，接收员工的相关意见，包括但不限于劳资纠纷、工资发放、福利待遇等。办公室接收后将与相关部门核实情况，针对意见建议讨论优化、针对投诉进行调查核实，并向员工反馈解决方案。

案例 **领导班子走出办公室，与员工面对面交流**

2024 年度，鸿联九五成立 29 周年之际，公司号召领导班子走出办公室，组织幸福鸿联座谈会，与员工面对面交流。座谈会上，员工们敞开心扉畅所欲言，积极分享了自己在工作中的点滴心得与成就，也勇敢地吐露了工作生活的困惑并分享了面临的挑战。座谈会有效加深了领导与员工之间的情感联系，也进一步激发了员工的工作热情和创造力。

薪酬体系

公司搭建了兼具价值分配和内在激励的薪酬管理机制。该机制要求公司为员工搭建合理的薪酬结构，提供合理的薪酬水平。公司的薪酬由基本工资、绩效工资、职务工资、津贴补贴和奖金构成。公司通过科学、公平、合理的薪酬机制有效激励员工，并使表现优秀的员工得到相应的回报。

2024 年度，公司重点对绩效考核和薪酬发放制度进行了调整完善，新制定了员工绩效考核和薪酬管理办法，完善薪酬结构，增加浮动薪酬发放，切实发挥薪酬的激励约束作用，建立以量化指标为主的考核方式，明确考核目标，并与薪酬分配紧密结合。

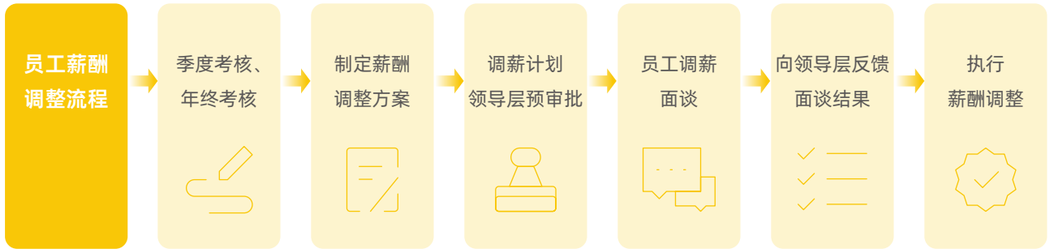
同时，公司的分子公司亦根据自身的业务情况和企业特点，制定了个性化的薪酬管理制度。

薪酬构成	薪酬内容
基本工资	根据员工职级确认的岗位工资和职务工资
绩效工资	绩效工资是浮动薪酬的重要组成，通过设定固浮比来确定
职务工资	担任管理序列岗位实职的，享受职务工资
津贴补贴	参照物价水平、市场水平、社会平均工资、职工工资水平、企业承受力等因素合理确定提供
奖金	奖金为超额激励，根据公司业绩、个人贡献、个人年度考核情况等确定，属于浮动收入

鸿联九五

鸿联九五根据员工季度和年度的考核情况，对员工进行薪酬调整。对于出现了重大工作失误的员工，公司暂停其薪酬调整资格。奖惩结合，确保员工的工作表现和薪酬水平高度相关。

鸿联九五薪酬调整流程



福利体系

五险一金

我们严格按照国家法律法规要求，为全体员工缴纳养老、医疗、失业、工伤和生育保险在内的社会保险以及住房公积金。缴费基数依据员工上一年度月平均工资确定，每年 7 月份根据最新工资数据进行更新调整，确保缴费合规、足额。

商业保险

为提升员工综合保障水平，公司倡导各分子公司结合运营情况，逐年提升员工商业保险覆盖率。商业保险涵盖团体意外伤害保险、重大疾病保险、补充医疗保险等。意外伤害保险在员工遭受意外事故导致身故、伤残时给予高额赔付；重大疾病保险针对常见高发重疾提供确诊即赔保障，降低员工因病致贫风险；补充医疗保险则对社保报销后剩余医疗费用进行二次报销，进一步减轻员工医疗负担。

职业健康与安全

因工亡故人数

0 人

公司高度重视员工的职业健康与安全，持续完善公司职业健康与安全管理体系。同时，我们积极引导有关分子公司建立相关制度、推进职业健康与安全管理工作，并定期追踪分子公司相关情况，确保员工的职业健康与安全得到充分保护。

目标	年度	当前完成情况
因工亡故人数为 0	2024	已完成

国安水清

国安水清主要从安全生产及安全防控角度保障员工职业健康与安全。国安水清严格执行《中华人民共和国安全生产法》《建设工程安全生产管理条例》等法规，贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针，规范安全生产管理，制定保障员工生命健康和施工现场安全的措施。

安全生产架构

国安水清通过成立安全生产领导小组，明确小组成员责任，由其负责具体的指挥和救援工作。总包单位、监理、各施工单位、物业公司、案场代理公司负责人为安全联络员，积极配合安全生产工作。国安水清指导物业公司制定安全管理制度 52 份，应急预案 21 份。

安全防护

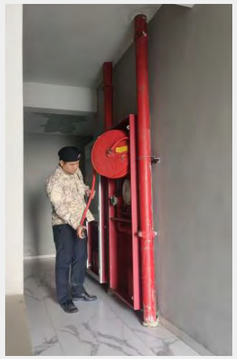
国安水清致力于为员工提供安全的工作环境，每年组织健康体检，为一线工作的职工配备安全保护用品，从源头防止职业病的发生；组织应急预案演练，提高应变能力；在每年 4-10 月给职工发放高温费，工会开展夏季送清凉关爱活动。

安全生产应急预案

为有效应对生产过程中的安全风险，国安水清制定了《维稳工作方案》及《抗洪抗台风应急预案》等制度。制度涵盖公司识别到的所有风险，并明确应急协调机制、组织职责和处理措施，最大限度降低公司财产损失，减少相关人员伤害。

安全生产巡查

公司以“风险分级管控”和“隐患排查治理”为抓手，建立安全生产排查制度，监督监理和施工单位对“国安·海岸”项目、办公区、设备机房进行每日安全巡检，排查施工现场安全隐患，如发现安全隐患确保 48 小时内彻底整改并复核。安全巡查明确了上述区域相关部门管理职责，安全巡查点涉及特种作业人员持证上岗，消防设施齐备并能正常使用，办公和生产区域用电规范，检测燃气管道是否漏气，检查维修记录，张贴安全提示标牌等。



安全生产巡查

安全生产事故处理

公司针对安全生产事故实施“双轨报告”机制，安全生产小组将安全生产事故具体情况第一时间上报上级公司，同时启动应急预案，组织现场处置、信息报送、事故控制和救援工作，以及善后处理事宜。

国安水清健康安全关键绩效

工伤保险覆盖率	员工健康安全培训次数	员工健康安全培训总人次
100%	**1** 次	**31** 人次
员工健康安全培训覆盖率	承包商健康安全培训总人次	承包商健康安全培训覆盖率
100%	**29** 人次	**100%**

鸿联九五

鸿联九五依据《GB/T45001-2020idt ISO45001:2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南》中的规定，结合实际情况，建立了职业健康安全管理体系，制定了公司《质量环境职业健康安全管理手册》，手册明确约定了公司相关工作的管理方针和管理目标，规定了管理体系的组织机构、职责和对各管理体系要素控制的要求，在完善的管理体系下，鸿联九五通过了职业健康安全管理体系认证。

管理方针

关注健康	安全工作
科学管理	持续改进

鸿联九五设立了公司职业健康安全管理体系管理代表及事务代表两级治理架构，确保相关工作顺利开展。

职业健康安全管理体系管理代表

- 确保按照国家、地方和行业相关法律法规、标准和规范要求建立、实施并保持公司质量、环境和职业健康安全管理体系；
- 按照公司质量、环境和职业健康安全管理方针和管理目标，保障公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行和持续改进；
- 领导公司质量、环境和职业健康安全管理体系的内部审核，配合公司总经理做好外部审核、上级审核和管理评审；
- 向地方政府和上级主管部门报告质量、环境和职业健康安全管理的情况；
- 负责就质量、环境和职业健康安全问题与公司外部机构、公众或政府的沟通。

职业健康安全管理事务代表	• 适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定； • 适当参与事件调查； • 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审； • 对影响职业健康安全的任何变更进行协商； • 对职业健康安全事务发表意见； • 与相关方就影响他们的职业健康安全的变更进行协商。

公司职业健康安全控制方向

办公区域和职场的员工安全	办公设备管理	吸烟管理	电器管理
消防管理	机房管理	劳保防护	意外事故管理

除完善的顶层治理架构外，公司对职场工作人员的行为规范做了相关要求，例如禁止吸烟、禁止使用高耗能设备、听从安全生产指挥等。对于违反上述要求的员工，公司将对其进行警告、批评和处罚。

以呼叫机房为例，鸿联九五成立了工作小组，专门负责在机房内部的设备安全管理。

主管	监督设备安全管理情况
技术负责人	联络各中心维护人员，指导其日常管理工作
系统维护人员	在以下方面进行设备安全日常管理： • 对机房电源、电线、插座、插头进行定时和不定时的安全检查，发现安全隐患及时排除； • 设置管理消防器材； • 对使用过的设备进行安全检查，如发现存在隐患或问题应及时排除，如不能解决应立即通知机房管理人员； • 将机房内的总电源切断，确保机房内各用电设备不带电，并进行例行检查后方可离开； • 定期检查所有门窗安全性及其防盗耐久度，如发现异常情况应及时向综合部报告。

职业健康安全风险评估

鸿联九五定期开展公司职业健康安全风险及来源的识别，相关工作需要明确至风险产生的场所、危险源、可能发生的事故、事故的定级，乃至针对具体风险公司的风险控制措施。

场所活动	危 险 源	可能发生的事故	D=LEC					风险控制策划措施
			L	E	C	D	风险级别	
员工社会心理	工作压力大，情绪低落	身体健康	1	6	3	18	容许	运行控制：适当放松，通过运动或其他方式释放
	经常加班，工作时间长	身体健康	1	6	7	42	中度	运行控制：提高工作效率，减少加班
	生活中欺骗、骚扰和欺压	身体健康	3	3	7	63	中度	运行控制：安全教育

危险源消除及职业健康风险管控

鸿联九五在建立、实施和保持公司职业健康安全体系的过程中，通过多种措施有效消除危险源。如：使用危险性较低的材料、过程、运行或设备替代；使用工程控制和工作重组；使用行政控制（包括培训）；使用适宜的个人防护装备等。通过上述行动的开展，全方面管控公司的职业健康安全风险。

职业健康安全应急响应

鸿联九五制定了《安全生产应急预案》，以便各部门按照该预案的要求对潜在的危险事件或紧急情况及时做出响应，最大限度地减少危害和影响。预案在制定时考虑了职业健康安全风险和环境因素的控制要求和外部事故的教训等方面内容，明确应急预案制定、应急准备、实施、演习、预案修订等方面的要求。《安全生产应急预案》的内容包括可能发生的紧急情况、应急情况下的行动相关部门和人员的职责以及内外联络方式和方法等。

公司所有员工和所有供应商员工均必须接受必要的应急信息的培训和参加演习，以保证他们在紧急情况下采取恰当的行动。应急演习定期进行，以检验应急预案的有效性，及时解决演习中暴露的问题，完善应急预案。

案例 **组织消防安全培训演练，提升员工消防安全意识**

为了进一步提高全体员工的消防安全意识，增强应对突发事件的能力，鸿联九五于 2024 年 10 月组织京龙职场全体员工开展了消防安全培训，邀请北京京消安消防中心宣教处教员讲解了火灾的危害性、常见起火原因以及预防措施等内容。培训后，活动模拟真实火灾场景，组织应急疏散演练活动，通过理论学习与实践操作相结合的方式，让每位参与者都能深刻理解消防安全的重要性，并掌握基本的消防知识和技能。

人才培养与发展

人才是公司发展进步的关键。公司向员工提供多种多样的学习培训机会，以提升员工的业务和管理能力。同时，我们为员工搭建了双序列的晋升途径，确保不同类型的员工在得到能力成长后，都有合适的晋升成长路径可以选择。

目标	年度	当前完成情况
员工培训覆盖率 100%	2024	已完成

人才培养

公司致力于向不同的员工提供符合其发展需求的学习内容，助力员工不断学习成长，提升工作能力。人力资源部作为培训管理的核心职能部门，承担培训计划的制定、组织实施、过程监控与效果评估等日常管理工作。人力资源部培训专员负责对接各部门，收集培训需求，根据员工岗位层级、技能短板及业务发展重点设计个性化培训方案。

公司的培训课程体系分为两大部分：新员工入职培训和管理培训。

新员工入职培训

新员工入职后，学习公司文化与价值观课程，了解企业历史、核心价值等，让新员工快速融入公司文化氛围，认同公司发展理念

同时安排基础业务知识与流程培训，包括公司主要产品或服务介绍、内部业务流程梳理、办公软件操作技巧等，帮助新员工熟悉工作环境与基本业务操作，缩短适应期

管理培训

针对不同层级人员，分层级打造管理培训课程体系。基层管理人员参加团队建设与领导力基础课程，学习目标设定、任务分配、员工激励等基础管理技能，通过小组讨论、角色扮演等互动式学习提升团队管理能力

中层管理人员进阶学习战略管理、组织变革、跨部门协作等课程，课程注重结合公司战略转型案例，引导学员从宏观视角思考部门协同与业务发展，提升综合管理素养

2024 年，公司总部总计开展了 24 场培训，内容涉及公司管理、风险管理、工作技能（销售、数字技术、财务管理、问题分析）等主题，以全面提升员工的领导力和业务水平。

中信国安倡导子公司积极开展自身人才培养工作，搭建培训体系。鸿联九五投入开发智能对练线上培训管理系统，构建企业数字化培训平台，利用智能技术辅助员工技能提升，实现个性化学习资源的精准推送，打造定制化人才培养体系，加速员工成长步伐，助力员工个人发展。

案例 **“鲲鹏计划”2.0，为员工搭建卓越职业生涯桥梁**

为建立战略性人才储备机制，持续完善后备人才的长效培养体系，根据前期培训需求调研分析、线上测评及线下面试结果，2024 年 8 月，鸿联九五开展了“鲲鹏计划”2.0 人才培养学习训练营。

训练营包括个人发展报告、企业文化牵引、前沿技术知识、结构化汇报、系统化问题分析与解决等课程，帮助学员将知识与实践深度融合，激发学员们的创新潜能与团队精神，未来，鸿联九五将继续针对不同的鲲鹏学员开展不同形式主题的培训活动，以周总结、月考核、终期报告及述职考核的形式闭环管理轮岗过程。

员工发展路径

公司设置了双序列的职业晋升路径，其中管理序列又分为 6 级，专业序列分为 11 级，确保员工在公司有清晰明确的晋升渠道和发展前景。同时，公司对岗位任职资格和聘任设置了清晰的要求，包括年限、业绩表现和职业能力等，以此确保晋升考核公平公正。

管理序列 / 职级	专业序列 / 职级
公司正职级	高级专家
公司副职级	专家
公司总监级	高级资深主管
部门正职级	一级资深主管
部门副职级	二级资深主管
部门总监级	一级高级主管
	二级高级主管
	一级主管
	二级主管
	主办
	办事员

员工关爱与帮扶

我们积极开展员工关爱与帮扶行动，通过组织参与多彩活动、开展困难员工帮扶行动等方式，增强员工幸福感与归属感，致力于打造能满足员工幸福需要的幸福企业。

2024 年度，公司积极打造“幸福国安”品牌，从“送温暖”活动、多彩员工关爱行动和参加上级工会活动三个方面开展员工关爱工作，增强员工凝聚力和幸福感。同时，公司注重对困难员工的帮扶。

“送温暖”活动

针对在职员工，在中华传统节日春节、端午、中秋等节点，公司积极组织职工慰问；每月定期发放职工生日券、采购并发放安全防护物资；组织员工年度体检。

针对重病、退休及家属离世等员工，公司同样积极组织慰问活动，2024 年度，公司总部慰问 8 人次。

多彩员工关爱行动

2024 年度，公司组织开展了丰富多样的活动，包括元宵节猜灯谜、三八节观影、六一“环球探秘”亲子活动等，还举办了知识竞赛、摄影展，组织了观影、团建及健步走等。

参加上级工会活动

公司积极组织员工参与上级单位的工会活动，2024 年度，公司评优 12 人、获得 5 个集体奖、组织 48 人次参加中信国安实业职工运动会，并获得团体第四名。

案例 **95 鸿联日——鸿联九五开展 29 周年系列活动，增强员工凝聚力**

2024 年是鸿联九五成立 29 周年，全国各地组织开展了多场员工活动，共同庆祝公司生日。活动形式多样，包括博物馆纪念馆参观、非遗体验、趣味拍卖会、趣味游园会等。专题庆祝活动无形中加深了领导层和一线员工的联系，也在轻松愉快的氛围中增加了团队的凝聚力，增加了员工的幸福感。

北京区域

石家庄区域

内江区域

德州区域

济南区域

邢台区域

04

投身社会公益 绘就和谐画卷

我们心系民生，坚持参与社会公益事业。积极响应国家号召，助力乡村振兴，全力支持国家现代化建设和高质量发展。与此同时，企业致力于关注环境、帮扶弱势群体，以及维护邻里关系，与多方伙伴携手促进社会和谐发展，共绘幸福蓝图。

助力乡村振兴

作为我国经济社会发展的重要支柱，企业是助力乡村振兴战略全面推进的主力军。公司紧跟国家乡村振兴战略的步伐，深化社会责任引领，响应社会高质量发展的要求，对国家乡村振兴重点县的帮扶需求加以关注，致力于通过消费帮扶等方式支持乡村地区产业发展，共绘乡村振兴的美好未来。

案例 **响应中信集团要求开展消费帮扶，助力乡村振兴**

2024 年，我们积极配合《关于持续大力开展消费帮扶工作的通知》（中信集团工〔2023〕75 号）要求，发动工会及下属子公司工会，集中对中信集团一区三县帮扶产品和中央和国家机关工委定点帮扶县、“三区三州”产品开展消费帮扶，共计购买帮扶产品金额 186,552 元。其中包含了中信集团一区三县帮扶产品金额 137,546 元；中央和国安机关工委定点帮扶县金额 750 元，“三区三州”产品金额 48,256 元。

除此之外，我们还大力倡导下属子公司深入贯彻落实习近平总书记关于乡村振兴战略的重要精神指示与党中央关于乡村振兴的决策部署，主动发挥自己的技术、资金、资源等优势，激活乡村经济的活力，助推乡村振兴。

2024 年，公司在消费帮扶上共计投入

186,552 元

鸿联九五

为了深入贯彻乡村振兴战略，鸿联九五围绕组织振兴、技术振兴、人才振兴三个方面，积极投入资金、资源，精准聚焦全国范围内有潜力的乡村地区，设立本土化企业，创造更多直接和间接的就业岗位，提供专业的技术培训，吸引外出务工人员、大学生及有志青年回乡，促进乡村人才回流。

同时，鸿联九五为企业搭建数字化管理体系，大力培养本土人才，助力乡村地区形成人才、技术汇聚的良好态势，有效推动乡村经济转型升级，为乡村振兴注入新活力。这一举措提升了乡村地区的经济发展水平，增强居民的获得感和幸福感，通过数字经济促进乡村就业，推动乡村全面振兴。

合作客服县

14 个

提供客服工作岗位

3,000+

共筑美好社区

履行社会责任是公司发展的重要组成部分。作为企业公民，我们积极承担各项社会责任，坚守共同发展的原则，致力于通过帮扶弱势群体、践行志愿活动等方式，为需要援助的群体献上关爱、做出贡献，促进社会和谐发展，增进人民福祉。

公益慈善捐赠总金额

3.39 万元

扶危助困

我们始终坚守初心，秉持着高度的责任感和使命感，积极关注不同人群的真实需求，以实际行动倡导及弘扬助人为乐的精神，传递温暖与关爱，为弱势群体点亮希望之光。

助残帮扶

在党的二十大精神的指引下，鸿联九五积极响应国家对残疾人事业全面发展的号召，通过“九五阳光行”助残项目，结合自身业务资源和优势，积极投身助残公益事业，荣获“助残爱心企业”称号，彰显国有企业的使命担当。

自 2023 年起，鸿联九五就开始携手将台地区残联建设并持续完善“助残共建基地”。基地聚焦残障人士、弱势群体、贫困群众以及乡村留守老人四大群体，通过就业帮扶、捐款捐物、慰问陪伴等爱心行动，帮助他们脱离困境，同时构建了富有特色的公益产业服务体系，有效助推企业慈善公益事业的可持续发展。

成立客服中心助残实训基地

2 个

帮扶残疾人朋友解决就业问题

300+ 人

组织助残康复训练帮扶

200+ 场次

进行残疾人职业技能培训

20 场次

进行帮扶、捐赠活动

12 次

教育帮扶

教育是实现社会公平的重要途径。鸿联九五持续开展助学计划，为经济欠发达地区的学子提供教育支持。

2024 年，鸿联九五关爱资助儿童 10 人，帮助这些学生纾解因贫困带来的家庭压力，以便他们更好地投入到学业中去，借此助力教育公平和社会可持续发展。

捐赠图书 → 设立奖学金 → 资助贫困生

志愿服务

我们将志愿行动视为回馈社会的重要途径，并大力倡导下属子公司弘扬雷锋精神，传承榜样力量，围绕多元领域，为不同人群与地区提供力所能及的志愿服务。

员工志愿者人数
333 人

员工志愿服务总时间
14,692 小时

员工志愿服务参与总次数
56 次

鸿联九五

鸿联九五积极响应号召，组建并持续壮大“红马甲”志愿服务队，定期在企业内外开展服务活动，以热忱的志愿精神促进社会公平、构建和谐家园。

案例 **组织开展多样公益活动，展现鸿联责任担当**

2024 年鸿联日，鸿联九五有序组织各职场和分公司根据地方实际情况，精心策划并实施了多样化的公益项目。从捐款捐物到助学捐书，从爱心志愿者到开展慰问关怀活动，每一场活动都可以展现鸿联人的责任担当。

案例 **“孝老敬亲 爱满重阳”敬老党日活动，共建温暖社区**

2024 年 10 月 11 日重阳节，鸿联九五党支部积极响应国家关于传承弘扬中华优秀传统文化、加强社会文明建设的号召，携手河北、安徽社区党委，成功举办了重阳节主题党日活动。活动以“孝老敬亲 爱满重阳”为主题，通过物资慰问、走访困难老人等行动，加深与社区居民的情感联系，共建温暖社区。

济南区域

国安水清

国安水清充分把握临海的地域特点，多年来发挥表率作用，坚持对海洋环境开展保护行动，携手当地社区定期组织志愿者前往海滩捡拾，持续培养员工与社区居民的环保意识，共同守护社区环境与海洋环境。

案例 **国安水清坚持开展公益净滩 3 周年，持续弘扬环保精神**

2024 年 4 月 28 日，国安水清与澄迈县老城镇永庆社区联合开展“心起点 & 心征程暨国安海岸公益净滩 3 周年活动”，活动旨在通过净滩行为守护海洋环境，并在活动中潜移默化的提升参与者的环保意识。活动当天共有 70 余人加入行动。未来国安水清将持续开展海洋环保，让其成为企业的蓝色名片。

心起点 & 心征程暨国安海岸公益净滩 3 周年活动

促进地方经济发展

2024 年，鸿联九五在政企基地建设方面持续发力，不断优化资源配置，提升运营效率，促进当地基础设施完善，带动周边产业链的协同发展，为地方经济注入强劲动力，促进地方经济的持续繁荣和稳定发展。

鸿联九五

税收贡献近
3 亿元

新增城市基地
5 个

对已有基地进行扩增扩容
3 个

助力“一带一路”建设

鸿联九五跟随“一带一路”政策和产业导向，积极拓展海外服务业务。2024 年度，鸿联九五发挥自身优势，参与马来西亚最大的电信服务商 TM 的服务招标。鸿联九五利用多年运营积淀，结合马来西亚当前的实际运营能力和技术水平，通过对运营过程的细致分析和服务定制，从运营统筹、技术改造、居家创新等方面着手，在线上 AI 升级、员工智能化管理、生产环境智能化检测三个方向为客户提供全方位智能化运营升级，以得分第一的成绩脱颖而出，赢得了评委专家的一致认可。

未来，鸿联九五将紧跟中国企业出海的步伐，助力“一带一路”建设，在世界舞台贡献中国业务流程外包（BPO）力量。

05

践行绿色发展
守护生态版图

绿色发展是助力走向可持续未来的必由之路，我们始终将守护地球生态版图作为企业的重要使命。公司以绿色理念为引领，全面融入企业战略规划与日常运营的各个环节，积极投身生态保护行动，通过持续的努力，不断降低自身运营对环境的影响，力争实现企业发展与生态保护的和谐共生。

应对气候变化

在全球变暖时代背景下，公司洞察到气候变化对全球生态和社会经济带来的深远挑战，将积极应对气候变化视为企业履行社会责任的关键任务，坚定不移地将其融入企业发展战略。公司委托专业团队对公司面临的气候变化趋势及其对企业业务的潜在影响进行识别，并将应对气候变化的相关治理措施融入 ESG 管理体系。

公司参照气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）制定的披露建议及深交所最新披露指南，从治理、策略、风险管理、指标和目标共四个层面开展相关工作。

治理

公司董事会是气候变化治理的最高执行机构，负责对气候相关风险与机遇识别进行决策，并制定相应管理策略。董事会授权下设的战略与发展委员会统筹监督应对气候变化工作的落地实施，同时指导 ESG 工作小组对气候风险进行定期识别与评估。

策略

基于对气候变化带来的风险和机遇的识别，公司有序开展应对气候变化的具体行动，通过不断优化业务发展战略和资源配置，以期应对气候变化带来的风险与挑战，迎接气候变化带来的机遇。

风险机遇管理

公司将气候变化风险纳入企业全面风险管理之中。2024 年，公司管理层及外部专家团队对公司的潜在气候风险和机遇进行了识别与评估，并尝试制定相应的管理及应对举措。具体如下：

风险类别	潜在风险影响	机遇
极端天气引发的实体风险	暴雨、洪涝等极端天气可能损坏公司有线电视网络线路、数据中心服务器等基础设施，导致信号传输中断、数据丢失，影响业务正常运营，增加维修成本；高温、雷击等天气可能影响信息通信设备的稳定性，造成通信故障，降低服务质量，引发用户投诉和流失。	随着人们对灾害预警和应急通信需求的增加，公司可凭借自身技术和网络优势，拓展相关业务。
	应对举措	**把握机遇举措**
	在新建或改造基础设施时，充分考虑当地气候条件，提高设施的防洪、防雷、耐高温等防护等级；制定极端天气应急预案，定期演练，确保在灾害发生时能快速响应和恢复业务；建立设备实时监控系统，及时发现和处理设备因极端天气出现的异常情况。	投入研发力量，开发基于有线电视网络和信息通信技术的灾害预警发布系统和应急通信解决方案；与政府应急管理部门、气象部门合作，提供相关服务，开拓新的市场领域。

风险类别	潜在风险影响	机遇
气候变化相关政策法规风险	碳排放限制、环保标准提高等政策，可能增加公司运营成本，如数据中心等高耗能部门需进行节能改造；若公司未能及时满足新的环保信息披露要求，可能面临监管处罚，影响公司声誉。	政府对绿色信息产业的支持政策，如补贴、税收优惠等，为公司节能改造和绿色业务发展提供机遇。
	应对举措	**把握机遇举措**
	成立政策研究小组，及时跟踪国内外气候变化相关政策法规动态；提前规划节能改造项目，采用节能设备和技术，降低能源消耗和碳排放；建立健全环保信息披露机制，确保按要求准确、及时披露相关信息。	积极申请相关政策支持，利用补贴资金投入研发和设备升级；结合政策导向，开发绿色环保型的信息产品和服务，提升公司竞争力。

风险类别	潜在风险影响	机遇
技术转型风险	向低碳、低能耗技术转型过程中，可能面临技术研发失败、转型成本过高的问题；新的绿色信息技术应用与现有系统兼容性差，导致业务整合困难，影响运营效率。	低碳、绿色信息技术的发展，为公司提供了技术升级和业务拓展的机会。
	应对举措	**把握机遇举措**
	制定科学的技术转型规划，分阶段推进低碳技术研发与应用；加强与科研机构、高校合作，共同攻克技术难题；在引入新技术前，进行充分的兼容性测试和模拟运行，确保平稳过渡。	加大在绿色云计算、能源管理信息化等领域的研发投入，推出具有竞争力的绿色技术产品和解决方案；利用新技术提升现有业务的效率和环保水平，吸引更多客户。

风险类别	潜在风险影响	机遇
市场认知风险	消费者对绿色信息服务和产品的认可度不高，可能影响公司相关业务的推广和市场份额；供应商在绿色原材料和零部件供应方面的不稳定，可能影响公司产品的生产和交付。	消费者环保意识提高，对绿色信息产品和服务的需求增长，为公司带来市场拓展机遇。
	应对举措	**把握机遇举措**
	加强市场宣传和教育，通过广告、公益活动等形式，提高消费者对绿色信息服务和产品的认知度和接受度；与供应商建立长期合作关系，签订绿色采购协议，要求供应商提供环保认证和可持续发展报告，确保供应稳定。	针对不同客户群体，开发多样化的绿色信息产品和服务，满足市场需求；加强品牌建设，树立绿色环保的企业形象，提高市场竞争力。

针对不同的业务模块，可能会有较为具体的影响。

业务板块	风险类型	风险描述	应对举措
企业综合信息服务 - 呼叫中心	电力供应风险	极端天气破坏电力基础设施，导致电力供应中断，呼叫中心系统无法运行，影响客户服务，导致客户流失与声誉受损	建立双电源供电系统，配备 UPS；加强与电力部门沟通，获取预警
	通信网络中断风险	极端天气损坏通信基础设施，造成网络中断，业务停滞，网络恢复后数据传输拥堵影响效率	与多家运营商合作构建冗余链路，建立监测系统，制定应急预案
有线电视业务	线路损坏风险	强风、暴雨、雷击等损坏有线电视线路，导致信号传输中断，用户投诉，增加维修成本，影响市场份额	加强巡检维护，加固易受损区域线路，建立应急抢修队伍，利用大数据进行风险预测与防范
	信号干扰风险	气候变化导致大气环境变化，周边电磁环境改变，干扰有线电视信号，影响观看体验	升级信号传输设备，优化线路布局，建立监测中心，及时处理信号问题
房地产开发项目	建筑材料供应风险	极端天气影响建筑材料生产与运输，导致项目进度延误，增加成本，面临违约风险	与多家供应商合作，签订合同，建立储备库，优化运输方案
	建筑施工风险	高温、暴雨、台风等极端天气增加施工安全风险，导致设备故障，影响进度与质量	调整高温施工时间，制定极端天气应急预案，加强人员培训与设备维护
	房产价值评估风险	气候变化导致部分地区面临洪水侵袭、地质灾害威胁，降低房产价值，增加保险费率，抑制购房需求	选址时进行地质勘察与洪水风险评估，提高建筑抗灾标准，加强与保险公司沟通

指标与目标

2024 年度，我们开展了首次温室气体盘查。2024 年度，公司温室气体排放总量为 5,290.78 吨二氧化碳当量，排放强度为 1.56 吨二氧化碳当量 / 百万营收（范围一 & 范围二）。

未来，公司将持续关注气候变化，稳步降低公司二氧化碳排放强度，努力参与到国家“双碳”目标贡献之中。

开展绿色建造

公司下属子公司国安水清致力于将绿色环保理念融入房地产项目设计及运营环节。在项目开发设计之初，国安水清严格遵照海南政府环海岸线保护带要求实行开发退距，并在项目建设之初遵照环保要求办理环评备案。同时，在建筑设计阶段，公司注重对建筑布局的优化，形成自然通风廊道，减少空调使用时长，降低能耗。

在项目建造过程中，公司注重节约资源和能源，并着重从废气、废水、固废、噪声、生态影响方面做好环境保护工作。

1
工地临时设施采用装配式结构，减少现场施工能耗

2
施工现场 100% 围挡，裸土区域覆盖防尘网或种植临时绿植

3
设立封闭式垃圾暂存区，委托专业机构清运处理危险废弃物

4
工地生活区设置分类垃圾桶，促进资源再利用

倡导绿色运营

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律规章要求，积极响应国家“双碳”战略，关注企业运营环节对环境的影响，通过开展运营环节节能减排及资源节约等行动，在办公运营的各个维度全面落实绿色理念，积极引领行业绿色办公新风尚，稳步朝着可持续发展标杆企业的目标奋进。

公司下属子公司北京鸿联九五信息产业有限公司获得环境管理体系认证证书。

数字化转型实现节能减排

鸿联九五自主研发基于 IPA（智能流程自动化）的数智员工，融合大模型、AI 和数字人技术，赋能业务流程，实现高效自动化处理，提升工作效率，降低运营成本。依托智能化办公系统，可以减少纸质流程单的使用，同时打造智慧办公环境，优化资源配置，全面推动企业信息化、数字化转型，实现降本增效和节能减排。

智能办公系统

厉行节约 反对浪费

为深入贯彻落实习近平总书记对制止餐饮浪费行为作出的重要指示精神，践行社会主义核心价值观，践行“绿色发展理念，坚定不移走绿色低碳循环发展之路”，推动文明企业、模范企业建设，鸿联九五面向全体员工发出了“厉行节约、反对浪费”倡议，引导员工履行绿色环保责任。

倡议内容	
坚持节约用餐	“一粥一饭，当思来之不易”，争当“光盘行动”的践行者
坚持节约用水	办公、生活严防跑、冒、滴、漏现象，坚决杜绝“长流水”
坚持节约用电	人走灯灭，离室关电，避免“白昼灯”“长明灯”
坚持节约用纸	倡导无纸化办公和双面用纸，杜绝过度使用一次性办公用品 ，推行绿色低碳生活和工作方式

除此之外，公司还通过在职场中张贴节能节水节电贴士、收集员工节能降耗意见等形式，全面减少公司办公环节的资源能源浪费。

循环经济 减少废弃

公司倡导员工采取绿色环保的生活方式，从日常办公到个人生活全面融入绿色环保理念，共同营造低碳、环保的工作氛围。鸿联九五在员工入职时优先匹配已有电子设备，针对部分无法再次使用的电子设备，通过零部件拆解回收等方式进行二次利用，有效减少资源的浪费及废弃物的产生。

荣誉奖项

获奖产品 / 单位	颁奖单位 / 活动	奖项名称
中信国安信息产业股份有限公司	同花顺	2024 同花顺上市公司年度评选 - 最具人气上市公司 TOP300
	2024 客户世界年度大会	第 20 届“金耳唛杯”中国最佳客户中心––数字服务品牌年度 10 强
		2024 年度“金耳唛杯”评委会总决赛银奖
	第二十届呼叫中心产业发展年会	2024 年度十佳服务外包机构运营管理奖
	第二十二届中国信息技术服务智能客户服务产业大会	中国最佳客户联络中心
		中国客户联络中心最佳外包服务供应商
		智能客户服务创新技术最佳实践
北京鸿联九五信息产业有限公司	鼎韬产业研究院	2023–2024 年度最具影响力服务外包企业五十强
	第九届中国数字服务产业发展年会	年度推荐品牌（最佳服务外包商）
		服务品牌 100 强奖项
		最佳数字服务外包奖项
	第十三届中国国际服务外包交易博览会	2024 数字服务暨服务外包领军企业推介百强企业
		2024 数字服务暨服务外包领军企业推介行业领军企业（金融）
	香港客户中心协会	2024 年卓越客户服务大奖
	北京市共铸诚信活动领导小组办公室	荣登“北京市共铸诚信企业名录库”企业名单
	第八届中国客户服务节	最佳雇主单位

关键绩效表

议题	指标名称	单位	2024 年
公司治理	董事会人数	人	7
	董事会男性成员数量	人	5
	董事会女性成员数量	人	2
	董事会独立董事数量	人	3
	董事会非独立董事数量	人	4
	董事会监事人数	人	3
	审计委员会独立董事占比	%	66.67
	薪酬委员会独立董事占比	%	66.67
	提名委员会独立董事占比	%	66.67
	董事会成员平均年任期	年	4.38
	董事会独立董事平均任期	年	5.63
	董监高年龄标准差	岁	5.04
	董事会召开次数	次	13
	董事会成员出席率	%	100
	参加少于 75% 会议的董事人数	人	0
	股东（大）会召开次数	次	7
	营业收入	百万	3,395.37
	纳税金额	万元	6,384.41
商业道德和反贪污	反商业贿赂和反贪污培训次数	次	15
	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数	人	7
	接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数	人	18
	接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数	人	1,541
	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100
	接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100
	接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	15
	商业贿赂及贪污事件的发生次数	次	0
	反商业贿赂和反贪污诉讼案件数目	件	0
	反商业贿赂和反贪污诉讼案件涉案金额	万元	0
	因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件发生次数	次	0
	不正当竞争诉讼或重大行政处罚涉案金额	万元	0
研发创新	研发投入金额	万元	10,071.51
	研发投入占比	%	2.97
	研发人员数量	人	216
	研发人员占比	%	2.12
	发明专利数量	件	13
	新增授权专利数量	件	2
	有效专利总数	件	14

议题	指标名称		单位	2024 年
产品与服务	客户满意度（各业务平均数）		%	95
	售后服务完成率（各业务平均数）		%	97.67
	客户投诉总量		件	163
	客户投诉解决率（各业务平均数）		%	96.5
	投诉处理的平均响应时间		小时	2.5
	重大服务中断或质量责任事故数量		件	0
	服务撤回或中断及负面事件发生次数		件	0
信息安全与隐私保护	客户隐私泄露事件数量		件	0
	客户隐私泄露造成的经济损失		万元	0
	数据安全事故数量		件	0
	数据安全事件经济损失		万元	0
供应链管理	供应商总数		个	636
	按地域分布划分的供应商数量	中国大陆地区供应商	个	635
		中国港澳台地区供应商	个	0
		海外供应商	个	1
	前五名供应商合计采购金额		百万	504.15
	前五名供应商合计采购金额占年度采购总额比例		%	55.21
员工权益保护	员工总人数		人	10,195
	按性别划分的员工人数及占比	女性人数	人	6,233
		女性占比	%	61.14
		男性人数	人	3,962
		男性占比	%	38.86
	按雇佣性质划分的员工人数及占比	正式员工人数	人	10,195
		正式员工占比	%	100
	按年龄划分的员工人数及占比	29 岁及以下人数	人	5,742
		29 岁及以下占比	%	56.32
		30-50 岁人数	人	4,259
		30-50 岁占比	%	41.78
		51 岁及以上人数	人	194
		51 岁及以上占比	%	1.90
	按区域划分的员工人数及占比	中国大陆人数	人	10,195
		中国大陆占比	%	100
	按民族划分的员工人数及占比	汉族人数	人	9,791
		汉族占比	%	96.04
		少数民族人数	人	404
		少数民族占比	%	3.96
	人均工作时间（每天）		小时	7.8
	员工薪酬总额		万元	468.89
	员工大会召开次数		次	9
	员工大会参与人数		人次	7,918
	劳动合同签订率		%	100
	员工缴纳社保率		%	100
	劳动纠纷案件的数量		次	12
	员工帮扶总人次		人次	59
	员工帮扶投入		万元	17.6

议题	指标名称		单位	2024 年
员工发展	员工培训支出金额		万元	62.92
	员工培训人均投入		元	61.72
	员工培训次数		次	86
	员工培训覆盖率[1]		%	100
	员工培训总小时数		小时	9,295
	被培训员工平均培训小时数		小时 / 人	3.93
	员工内部调动或内部应聘的数量		人	424
职业健康安全	因工亡故人数		人	0
	因工亡故比率		%	0
	因工伤损失工作日数		日	960
	工伤保险投入金额		万元	247.14
	工伤保险覆盖率		%	100
	安全生产责任险投入金额		万元	70.98
	安全生产责任险人员覆盖率		%	100
	安全事故数量		次	0
	员工安全培训次数		次	76
	员工安全培训总人次		人次	10,195
社会公益	公益慈善捐赠总金额		万元	3.39
	员工志愿者人数		人	333
	员工志愿服务总时间		小时	14,692
	员工志愿服务参与总次数		次	56
环境合规管理	重大环境违规事件		件	0
应对气候变化	温室气体排放总量（范围 1+ 范围 2）[2]		吨二氧化碳当量	5,290.78
	范围 1 温室气体排放量		吨二氧化碳当量	53.22
	范围 2 温室气体排放量		吨二氧化碳当量	5,237.56
	温室气体排放强度（范围 1+2）		吨二氧化碳当量 / 百万营收	1.56
资源能源管理	总能源消耗	总量	吨标煤	1,200.91
		强度	吨标煤 / 百万营收	0.35
	外购电力消耗量		千瓦时	9,760,636.28
	外购热力消耗量（采暖）		吉焦	0
	外购蒸汽消耗量		吨	0
	外购液化天然气消耗量		吨	0.2
	耗水[3]	总量	立方米	95,178.13
		强度	立方米 / 百万营收	28.03
	有害废弃物总量		吨	1
	无害废弃物	总量	吨	136.42
		建筑垃圾	吨	124
		打印纸消耗总量	吨	12.42

[1] 员工培训覆盖率：不含子公司鸿联九五，由于行业特性鸿联九五员工单独进行培训

[2] 温室气体排放总量（范围 1+ 范围 2）：范围 1、范围 2 温室气体排放的计算均参考 ISO 14064-1:2018 及《工业企业温室气体排放核算和报告通则》（GB/T32150-2015）。其中，化石能源排放因子的计算参考中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，电力排放因子来源于中华人民共和国生态环境部和国家统计局联合发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。范围一核算边界为公司运营控制范围内消耗的液化天然气和汽油，范围二核算边界为公司运营控制范围内消耗的外购电力

[3] 耗水量：耗水量统计中，子公司鸿联九五仅统计了总部数据

指标索引

报告章节		GRI	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》
关于本报告		2-2;2-3	第四条
董事长致辞		2-22	——
走进我们		2-1;2-6	——
ESG 管理		2-9;2-12;2-13;2-14;2-16;2-17;2-22;2-23;2-29;3-1;3-2;3-3	第五条；第十一条；第十二条；第十四条；第十五条；第十八条；第五十一条；第五十二条
利益相关方沟通		2-16;2-29	第九条；第五十三条
精塑治理格局 夯实长远发展	完善组织治理架构	2-9;2-10;2-12;2-13;2-16	第十一条、第十二条
	党建领航业务共进	2-9;2-12	第十二条
	落实依法合规运营	2-27	第十二条；第十九条
	健全综合风险管理	2-25;2-27;207-1,207-2	第十四条；第十五条；第十八条；第十九条；第五十二条
	严守商业道德	2-23;2-24;2-25;2-26;205-2;205-3;206-1	第五十四条；第五十五条；第五十六条
	严格税务管理	201-1	第九条
	维护投资者权益	201-1	第十六条；第十九条
打造卓越产品 提供优质服务	打造优质产品及服务	416-1;417-1	第十八条；第十九条；第四十七条
	切实保障客户权益	417-1;418-1	第十八条；第四十一条；第四十八条
	科技赋能创新发展	3-3	第十九条；第四十一条；第四十二条；第四十三条
	优化供应链管理	2-6;2-15;3-3;204-1;308-2;414-1;414-2	第四十四条；第四十五条
	平等对待中小企业	2-6	第四十六条
呵护员工成长 汇聚人才优势	保障员工合法权益	405-1;406-1	第四十九条；第五十条
	职业健康与安全	403-1;403-2;403-3;403-4;403-5;403-6;403-7;403-8;403-10	第十九条；第四十九条；第五十条
	人才培养与发展	402	第十九条；第四十九条；第五十条
	员工关爱与帮扶	401-2	第四十九条
投身社会公益 绘就和谐画卷	助力乡村振兴	3-3;203-1;203-2	第三十八条；第三十九条
	共筑美好社区	3-3;203-1;203-2	第三十八条；第四十条
践行绿色发展 守护生态版图	应对气候变化	201-2;302-5;305-1;305-2;305-4	第十九条；第二十条；第二十四条；第二十五条；第二十六条；第二十七条
	倡导绿色运营	301-2;306-3	第三十一条；第三十三条；第三十四条；第三十七条
关键绩效表		2-7;201-1;2-3;302-1;302-3;303-1;305-1;305-2;305-4;306-3;403-9;404-1;405-1	第六条；第二十四条；第三十一条；第三十三条；第三十五条；第三十六条；第四十条；第四十二条；第四十八条；第五十条；第五十五条
指标索引		2-4	——
读者反馈表		2-3	第九条

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您在百忙之中阅读《中信国安 2024 年环境、社会及治理报告》。为了不断改进报告编制工作，提升公司的履责能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议，帮助我们不断改进，您可以将相关信息通过在线表单填写的形式反馈给我们。

扫描二维码
告诉我们您的宝贵意见

中信国安信息产业股份有限公司
CITIC GUOAN INFORMATION INDUSTRY CO., LTD.

地　址：北京市朝阳区关东店北街 1 号国安大厦五层
电　话：010-65082288
邮　箱：guoan@citicguoaninfo.com