



北京迪信通商貿股份有限公司
Beijing Digital Telecom Co., Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
股份代號：06188



2024

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	1
董事會聲明	2
關於迪信通	3
1. 合規運營穩健行	8
2. 產品責任鑄基石	20
3. 以人為本踐真章	31
4. 綠色運營護環境	47
5. 廉潔從業揚清風	57
6. 家園美好共守護	60
附錄： 香港聯交所《ESG 報告守則》索引	63



關於本報告

本報告旨在回顧和總結北京迪信通商貿股份有限公司（「本公司」或「迪信通」）及附屬公司（統稱為「本集團」或「我們」）於2024年在環境、社會及管治（ESG）方面的表現，有關管治部分的內容建議與《北京迪信通商貿股份有限公司2024年報》（「《2024年報》」）所載《企業管治報告》章節一併閱讀。

報告匯報範圍

如無特殊說明，本報告的披露範圍與年報範圍一致，展示本集團直接運營和管理業務的ESG表現。本報告的時間範圍為2024年1月1日至2024年12月31日，部分內容可能超出此範圍。

報告編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）《上市規則》附錄C2所載《環境、社會及管治報告守則》（《ESG報告守則》）要求編製，遵循《ESG報告守則》有關「重要性」「量化」「平衡」「一致性」原則要求。

重要性：我們遵循《ESG報告守則》開展重要性評估工作，工作程序包括：i) 識別相關ESG議題，ii) 評估議題的重要性，及iii) 本公司董事（「董事」）會（「董事會」）審閱及確認評估流程和結果。本報告依據重要性評估結果對ESG事宜進行匯報，有關重要性評估工作的詳情參見後文「利益相關方參與」章節。

量化：本報告遵循《ESG報告守則》，參考適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量並披露。有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換因子來源均已在相應位置進行了說明，有關環境目標在「綠色運營護環境」章節中進行披露。

平衡：本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容不偏不倚地呈報本報告期內本公司的ESG表現。

一致性：本報告的編備方式與往年保持一致，若存在可能與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。

資料來源及可靠性保證

本報告的數據和案例主要來源於統計數據、相關文檔。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、重大性遺漏與誤導性陳述，並對其內容的真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取及回應

本報告提供繁體中文版本和英文版本供讀者參閱，兩者如有任何歧義，概以繁體中文版本為準。報告電子版可於香港聯交所網站www.hkexnews.hk以及本公司網站<http://corp.dixintong.com>進行獲取。如閣下對本公司ESG管理方面有任何意見或建議，請通過電子郵件與我們聯繫，我們期待閣下的寶貴意見。



董事會聲明

董事會在ESG工作組的協助下，監督並負責本集團ESG相關事宜。董事會確認ESG管治架構：A級ESG工作組負責制定ESG相關管理制度、策略及執行計劃，並向董事會匯報；B級ESG工作組負責ESG事項日常管理，對具體工作進行監督和指導；及C級ESG工作組負責各項ESG事宜的開展、落地及執行工作。本集團制定了ESG管理策略，董事會對ESG管理策略進行定期審閱，以檢討和確保與本集團發展策略一致。

本集團重視ESG相關風險和機遇可能對本公司產生的影響，董事會負責監督ESG相關風險和機遇的評估，並確保實行有效的ESG風險應對措施和監督機制。本集團對利益相關方關注的ESG議題進行了實質性分析，董事會參與了對重要ESG議題的評估、優次排列和管理。本集團已設立了與業務相關聯的環境目標，董事會對目標的設立進行了審閱及討論，並定期檢討目標的達成情況。

本報告已詳盡披露了ESG相關事宜，並已由董事會於2025年3月26日審閱批准。



關於迪信通

本公司成立於2001年，於2014年7月8日正式在香港聯交所主板掛牌上市（股票代碼：06188），並於2021年由珠海華發集團有限公司（「華發集團」）控股。經過二十餘年深耕，本公司擁有業內優質的供應鏈資源，是中國頭部手機廠商、潮品品牌和三大運營商重要的社會渠道合作夥伴，同時也搭建了與頭部電商緊密合作的全渠道科技新零售網絡。

截至2024年12月31日，本公司旗下擁有100多家附屬公司，在全國20個省份和4個直轄市開拓了近660多家直營和加盟門店。我們的線下門店包括綜合獨立門店、品牌專賣店、UP+門店¹、運營商廳店和商超店等，不同的門店具有不同的資源優勢。我們也整合了線上資源，通過各大電商平台賦能線下門店。

自成立以來，本集團始終致力於移動通訊終端的銷售和服務，通過龐大的線下銷售渠道和在線銷售平台向消費者提供手機硬件及配件銷售、增值軟件服務、手機個性化服務和售後服務等一系列綜合服務。本集團以服務和創新為核心競爭力，致力於通過提供優質產品、便捷購物環境及貼心的一站式服務，為消費者帶來卓越體驗及真誠價值。

近年來，為更好的適應內外新形勢下零售行業的發展環境，本集團通過多渠道運營體系及多維化服務模式，穩步推進「做實新零售」「做強1+N」戰略，積極開展新零售業務及多元化商品銷售業務，以此穩固市場競爭力和品牌影響力。在夯實原有業務的同時，新能源業務「佈局新賽道」的探索轉型、升級發展之路已取得初步成效。戶用光伏業務在山西代縣實現突破並推動模式複製，目前已在江蘇、湖北等省份逐步落地。

¹ UP+門店集成全球科技優選、智能家居體驗、IOT融合供應鏈、自有產品等多維度產品品類，為顧客打造智慧潮玩的消費場景。



榮譽獎項

榮譽獎項	頒獎單位
北京迪信通商貿股份有限公司	
同行奮鬥紀念獎章	華為技術有限公司
丘山獎	華為技術有限公司
年度優秀零售商	華為終端有限公司
突出貢獻獎	小米通訊技術有限公司
同心跨越獎	小米通訊技術有限公司
同舟獎	OPPO廣東移動通信有限公司
上海迪信電子通信技術有限公司	
卓越項目供應商	建發國際投資集團有限公司
天津迪信通電子通信技術有限公司	
蔚藍俱樂部鑽石客戶	維沃移動通信有限公司 (Vivo)
河北迪信電子通信設備有限公司	
鼎立躍進獎	OPPO廣東移動通信有限公司
最佳戰略合作夥伴獎	中國電信集團有限公司河北分公司
河南迪信通商貿有限公司	
同契獎	華為技術有限公司
西安迪信通電子通信技術有限公司	
青雲獎	華為終端有限公司
雲南迪信通電子通信技術有限公司	
金石獎	華為終端有限公司
浙江迪信通商貿有限公司	
優秀渠道獎	中國移動通信集團終端有限公司浙江分公司
出類拔萃獎	中國移動通信集團浙江有限公司寧波分公司
珠海迪信通科技有限公司	
2024年度優秀合作夥伴	中國移動通信集團有限公司



華為「丘山獎」



OPPO「同舟獎」



小米「突出貢獻獎」



小米「同心跨越獎」



華為「青雲獎」



華為「金石獎」



中國移動「優秀渠道獎」



華為「同契獎」



專題：拓展戶用光伏業務，推動綠色能源發展

迪信通積極響應國家戰略，大力拓展新能源戶用光伏業務，致力於推動可持續發展，為社會貢獻綠色能源。我們全面佈局光伏產業鏈，與多家行業龍頭企業建立緊密合作關係，在光伏代理和電站運維領域開創性地推出新業務模式，並已成功開拓山西、湖北、江蘇等8個省市的市場。特別是在山西代縣，我們已成功跑通併網流程，實現了首戶光伏電站的併網，為全國範圍內推廣戶用光伏業務奠定了堅實基礎。

在業務發展過程中，迪信通緊跟國家戰略步伐，以科技創新為引擎，不斷推動光伏技術和產業升級，為國家的綠色能源轉型貢獻力量。我們高度重視與當地政府和廠商的緊密合作，共同探索整縣推進等創新模式，有效整合資源，實現互利共贏的局面。展望未來，迪信通將繼續深耕光伏領域，不斷創新和拓展業務，矢志不渝地為推動國家的可持續發展和構建綠色家園貢獻力量。



本公司董事長帶領管理團隊赴代縣完成首戶合閘併網





01
合規運營穩健行



1. 合規運營穩健行

本集團聚焦於優化企業治理與ESG管治，通過強化風險管理、內部控制、踐行ESG社會責任以及保障利益相關方權益，助力本集團實現可持續發展目標。

1.1 公司治理

本公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《上市公司股東大會規則》《公司章程》等要求，規範公司治理架構，健全治理制度機制，實現規範運營。

本公司構建了由股東會、董事會、監事會和經營管理層協調運作的治理結構，形成了權責透明、協調運轉、有效制衡的治理機制。董事會是本公司的最高領導機構，由9名董事組成，包括3名執行董事，3名非執行董事及3名獨立非執行董事。其中，女性董事佔比達33.3%。董事會下設審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會和戰略委員會四個專門委員會，各司其職，協助董事會推動本集團穩定發展。



公司管治架構

董事會成員共9名，其中獨立董事3名，佔比33.3%；女性董事3名，佔比33.3%。



1. 合規運營穩健行 (續)

監事會嚴格遵循相關法律法規，充分運用法定職權，對本公司業務的合規運作以及董事、經理和其他高級管理人員的履職情況進行了有效監督，有力保障了本公司的健康、規範發展，切實維護了本公司及股東的合法權益。

2024年，本公司召開股東大會2次，董事會會議5次，以及監事會會議2次。更多有關本公司治理的信息，詳情請見《2024年報》。

1.2 風險管理和內部控制

本公司高度重視合規運營，積極管理經營過程中的各類風險，並持續優化內部控制體系。董事會已授權審計委員會負責持續監督本公司的風險管理及內部控制系統，並對內控系統的有效性進行年度評估檢討，涵蓋財務監控、運營監控及合規監控領域。

在本公司的風險管理及內部控制架構下，本公司管理層負責設計、實施以及維護風險管理及內部控制系統，以確保i)已經設計和建立適當的政策和流程保障本公司的資產，以避免其被不恰當利用或處置；ii)遵守以及符合有關法例、規則或規定；以及iii)根據相關審核標準以及監管報告要求保存可靠的財務和會計記錄。

在報告期內，審計委員會檢討了本公司風險管理和內部控制系統的有效性。審計委員會並未發現任何對本公司風險管理及內部控制系統的有效性和足夠性有不利影響的重大問題。

更多有關風險管理和內部控制的信息，詳情請見《2024年報》。

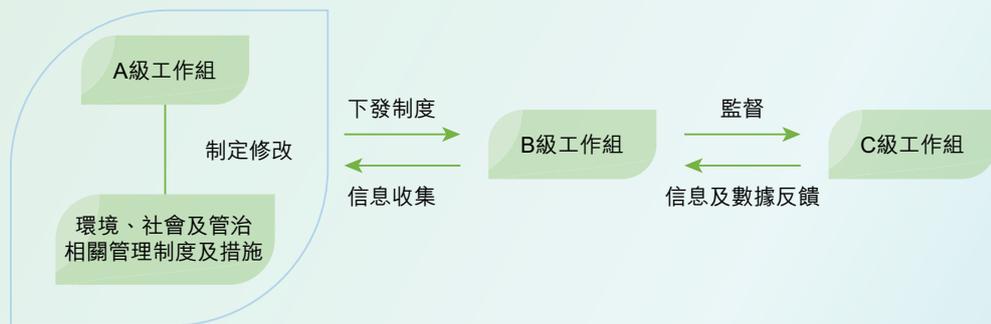


1. 合規運營穩健行 (續)

1.3 ESG 管治

本集團建立了涵蓋多層級、跨部門且覆蓋各附屬公司的ESG管治架構，並持續優化。董事會全面負責ESG事宜，每年至少召開一次ESG溝通會議，探討ESG重要事宜。董事會下設三級ESG責任工作組，協助董事會監督和管理本集團ESG相關事宜，負責協調和推進ESG工作，確保ESG相關政策與制度的有效實施與完善。其中：

- A級工作組：負責制定、完善或更新ESG管理制度及具體措施，評估ESG工作開展效果並整理數據，向董事會或其下屬委員會匯報。A級工作組成員由本集團總部人力資源中心、戰略運營中心、供應鏈中心、內控管理中心、財務管理中心的負責人組成。其中，人力資源中心負責人負責勞務層面的治理，戰略運營中心、供應鏈中心及內控管理中心負責人共同負責供應鏈、產品及環境資源層面的治理，人力資源及財務管理中心共同負責社區投資層面的治理；
- B級工作組：負責定期收集環境、社會層面的相關數據，並對C級工作組的具體工作進行監督指導。由跨區域的23位附屬公司總經理組成；及
- C級工作組：負責落實具體ESG工作任務，及時反饋工作情況。C級工作組由附屬公司總經理分別指定的1-3名責任人組成。



ESG管理流程圖

1. 合規運營穩健行 (續)

ESG 策略

本集團始終堅守「在企業發展中兼顧環境與社會責任」的ESG核心理念，制定並不斷完善企業ESG執行策略。我們將ESG策略深度融入業務運營和管理的各個環節，聚焦綠色經營、員工發展、供應鏈管理、消費者服務以及社區參與等多個關鍵維度，致力於通過全方位的ESG實踐，推動企業與社會、環境的和諧共生，實現可持續發展。



推廣綠色包裝，在實現本集團經營目標的同時減低環境影響



關愛員工，支持員工發展



與供應商達成可信賴夥伴關係，共創企業社會價值



嚴控商品質量，用「心」提供服務，保障消費者權益



主動瞭解周邊社區需求，倡導並踐行公益奉獻精神



1. 合規運營穩健行 (續)

ESG 工作與聯合國可持續發展目標

本集團積極響應聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，結合同行特點與企業實際經營情況，將環境、社會和經濟效益納入管理及運營全過程，積極探索綠色低碳、資源節約、員工福祉提升、社區參與以及可持續供應鏈的運營模式。我們高度重視利益相關方的需求與反饋，通過科學評估確定SDGs優先項，並聚焦以下重點工作方向，攜手各方共同為SDGs的達成貢獻力量。

聯合國可持續發展目標	ESG 策略方向	我們的行動
 <p>5 性別平等</p>	合規運營穩健行	搭建完善的公司治理架構和ESG管治架構，讓治理機制權責透明、協調運轉、有效制衡； 倡導董事會成員多元化，董事會成員背景多元且具備足夠的能力參與董事會運作；及 建立有效的風險管理機制和內部控制架構，有效防範企業經營風險。
 <p>16 和平、正義與強大機構</p>		



1. 合規運營穩健行 (續)

聯合國可持續發展目標	ESG策略方向	我們的行動
<div data-bbox="328 508 488 664"> <p>12 負責任消費和生產</p>  </div> <div data-bbox="328 681 488 836"> <p>17 促進目標實現的伙伴關係</p>  </div>	<p>產品責任鑄基石</p>	<p>開展負責任的銷售與運營，建立產品質量監管體系，確保所售產品的質量與健康安全；</p> <p>用「心」服務，積極回應消費者的訴求，保護消費者權益；</p> <p>建立供應商管理機制，識別並防控供應鏈ESG風險；</p> <p>嚴格規範廣告宣傳與標識使用，加強知識產權保護；及</p> <p>重視信息安全，完善並加強內部信息系統，加大宣傳及管控力度，切實保護消費者隱私與安全。</p>



1. 合規運營穩健行 (續)

聯合國可持續發展目標	ESG策略方向	我們的行動
 <p>3 良好健康與福祉</p>  <p>8 體面工作和經濟增長</p>  <p>10 減少不平等</p>	<p>以人為本踐真章</p>	<p>積極拓展新業務，大力引進優秀人才，多元化招聘人才，為社會提供更多優質的工作崗位；</p> <p>完善人力資源管理體系，堅持維護員工合法權益，提供合理的薪資及福利待遇；致力於為員工創造公平、包容、多元、健康、前景優良的工作環境和機遇；</p> <p>加強員工健康管理與安全防護，保障員工身心健康；及</p> <p>為員工晉陞、發展及職業教育提供優質資源。</p>
 <p>13 氣候行動</p>	<p>綠色運營護環境</p>	<p>倡導綠色辦公，加強低碳環保宣傳，減少廢棄物產生量，降低環境影響；</p> <p>節約資源使用量，提高資源使用效率，減少運營過程中的溫室氣體排放；</p> <p>增強環保意識，加大低碳環保宣傳力度，鼓勵員工綠色出行，實施綠色辦公；及</p> <p>主動識別氣候變化風險，設立並檢查環境目標，採取應對氣候變化的舉措。</p>



1. 合規運營穩健行 (續)

聯合國可持續發展目標	ESG 策略方向	我們的行動
 <p>16 和平、正義與強大機構</p>	廉潔從業揚清風	<p>營造廉潔、誠信的企業文化，堅持合規運營、廉潔從業；及</p> <p>定期開展內部反腐敗檢查活動，細化舉報與處理流程；踐行陽光採購，加強供應商審核與管理。</p>
 <p>3 良好健康與福祉</p>	家園美好共守護	<p>通過遍佈全國的門店網絡，與社區構建良好互動關係，參與社區公益活動，提供愛心志願服務，組織物資捐贈與資金支援。</p>
 <p>11 可持續城市和社區</p>		

1.4 利益相關方參與

本集團高度重視與利益相關方的互動，致力於構建開放、透明的溝通機制，並通過多元化的溝通渠道，積極傾聽各方聲音，及時獲取意見與建議，確保能夠精準回應利益相關方的期待。我們深知，利益相關方的關注與反饋不僅是企業業務管理和戰略規劃的關鍵考量因素，更是推動我們在ESG各領域持續優化、提升表現的重要動力。通過積極與利益相關方互動，我們能夠更好地評估自身在ESG方面的表現，及時調整戰略方向，為企業的長期可持續發展奠定堅實基礎。

本年度，本集團持續與股東與投資者、供應商、消費者、社區代表、員工、政府及監管機構等利益相關方群體保持常態化溝通。



1. 合規運營穩健行 (續)

利益相關方溝通

主要利益相關方	利益相關方說明	主要關注內容	主要溝通與反饋渠道
股東與投資者	對本集團進行投資的自然人或企業法人	產品質量 服務質量 數據安全 廉潔建設 知識產權保護	股東大會 企業年報、中期報告及公告 公開郵箱 投資者關係主頁
供應商	直接向本集團提供手機、配件等商品及相關服務的企業及其分支機構	供應鏈管理 服務質量 廉潔建設	採購活動 供應商服務體系 戰略合作談判
消費者	從本集團線上平台或零售門店購買、使用商品或接受服務的社會成員	產品質量 服務質量 供應鏈管理 廣告合規 知識產權保護	消費者滿意度調查 消費者回饋活動 日常運營／交流 服務投訴與回應機制
社區代表	本集團辦公場所及店鋪駐地社區的社會成員	社區貢獻 排放物管理 資源使用	社區活動 公益活動 社會事業支持項目 日常運營／交流
員工	與本集團存在勞動關係的各種僱傭形式人員，包括正式員工、兼職員工以及實習生	員工權益保障 員工培訓與發展 員工安全及職業健康 服務質量 廉潔建設	員工意見調查 員工內部溝通會議 企業內部公告 員工意見反饋機制 工會

1. 合規運營穩健行 (續)

主要利益相關方	利益相關方說明	主要關注內容	主要溝通與反饋渠道
政府及監管機構	政府機構或對本集團執行監管職能的機關單位	員工權益保障 數據安全 產品質量 服務質量 廉潔建設 知識產權保護 廣告合規	信息披露 公文往來 實地視察 相關會議

實質性議題分析

基於與利益相關方的溝通，並結合本集團業務發展特點，我們識別出14項ESG實質性議題，並將其作為報告編製及信息披露的重要參考因素。我們的主要工作步驟及內容如下：

主要步驟	工作內容
識別與本集團業務相關的ESG議題	基於本集團當前業務特點及未來業務發展方向，參考可持續發展熱點，識別出主要相關的ESG議題。
評估及分析議題重要性	本集團通過在線問卷等形式，邀請主要利益相關方評估ESG議題的重要性；及 參考實踐及與利益相關方的溝通，由本集團管理團隊評估和分析各議題的重要性。
匯報重要ESG議題	基於利益相關方分析結果，識別本集團重要的ESG議題，並將其作為本報告編寫及本集團下一步工作方向的參考。



1. 合規運營穩健行 (續)

根據分析結果，我們確定了當前階段的關鍵議題，其中高度重要的議題包括產品質量、服務質量、數據安全；一般重要的議題包括員工權益保障、供應鏈管理、知識產權保護、廣告合規、員工發展與培訓、員工安全與職業健康、廉潔建設；而相對不重要的議題包括資源使用、社區貢獻、應對氣候變化及排放物管理。本報告將對上述各議題進行詳細討論和展示。



迪信通實質性議題矩陣





02

產品責任鑄基石

2. 產品責任鑄基石

本集團始終將保障產品質量、提供優質服務作為企業長遠發展的核心，將消費者體驗作為業務中最重要的考量因素。在提供優質商品與服務的基礎上，我們秉持負責任採購原則，注重廣告標誌合規管理，保護消費者信息與隱私安全，努力履行產品責任。

2.1 嚴選商品質量

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國產品質量法》等法律法規及行業標準，持續優化和完善內部管理制度及監督機制，全方位管控產品質量。我們嚴格管理商品供應商的資質，並與其簽訂產品質量保證條款，確保銷售商品的質量與安全性能符合國家標準，為消費者提供優質、有保障的商品。

本集團已制定《7天無理由退換機細則》，作出以下承諾並監督各門店嚴格落實，並提供了消費者申訴渠道，切實保障消費者權益，讓消費者享有安心的購物體驗。

7天閃電退還

在本集團銷售渠道購買手機（非蘋果品牌產品、運營商產品、需激活產品）的消費者，自購機之日起七天內，不滿意價格、機型、功能、顏色等，且手機未發生人為故障的，可辦理免檢退換機服務。

免費維修

如消費者購買的手機在保修期內發生非人為故障，本集團將提供免費維修服務，消費者可通過官網預約或者直接光臨門店預約維修服務。

交通補助

如果因產品質量問題或服務問題導致消費者返店，本集團將補償消費者人民幣 30 元交通費。

服務投訴獎勵

如果我們的銷售服務造成消費者不愉快，可以撥打熱線電話進行投訴，經核實後本集團將為提出有效建議的消費者提供人民幣 300 元的投訴獎勵。



2. 產品責任鑄基石 (續)

《7天無理由退換機細則》規定，如有符合條件但因店面拒絕執行此制度而引發的投訴，且經核實後屬實，本集團將對涉事的附屬公司進行處罰。

此外，本集團已建立產品召回制度，一旦發現並確認某款售賣商品存在安全隱患，或對消費者健康產生重大威脅，本集團會立即聯合供應商召回並下架同批次、同型號商品，避免造成更大的隱患及損失。

2024年，本集團未有因安全與健康理由而被召回的商品。

2.2 提升服務體驗

本集團始終秉持「由心而發為消費者創造價值」的理念和「善念讓美好發生」的核心價值觀。我們致力於為消費者提供舒適的服務環境，持續提升服務質量，聆聽消費者訴求，用高質量的服務和體驗提升消費者滿意度。

優化購物環境

本集團已執行《北京迪信通商貿股份有限公司門店裝修制度》並持續進行優化，確保每家門店的環境質量和消防安全均嚴格符合國家法律法規的要求。在此基礎上，我們對門店的裝修和裝飾材料嚴格把控，並邀請第三方檢測機構進行室內環境檢測，努力為消費者打造健康放心的購物環境，提升其購物體驗。

提高服務標準

本集團積極踐行「心」服務，通過向消費者提供十項「到店即享」的免費服務，包括免費充電、剪卡、貼膜、WiFi和通訊錄備份等，以及免費冷熱飲和送貨上門服務，我們致力於打造貫穿產品售前、售中、售後全週期的服務體系，不斷提升服務標準。



2. 產品責任鑄基石 (續)

十大免費服務



為了提升消費者體驗，本集團持續提高員工的服務能力，本集團定期開展服務培訓，並在內部信息共享平台上開設了各類服務培訓課程，以供員工能夠便捷地查閱和溫習要點。同時，我們還建立了全集團「心」服務工作交流群，每日向員工推送「心」服務流程及相關要求，不斷強化一線員工和管理人員對「心」服務的認同感和使命感，提高門店服務質量。截止目前，「心」服務已實行滿九年，有效提升各地管理人員及一線服務人員的服務意識和服務水平。

2024年，本集團不斷優化線下門店佈局，完善門店服務流程，對部分門店購機的消費者新增贈送三個月碎屏保障服務。同時，我們依托線下門店廣佈的優勢，積極與線上購物平台合作，聯合抖音在線下門店實施全城配送，部分門店下單後一小時內即可送達，進一步縮短消費者等待時間，提升消費者的購物體驗。

2. 產品責任鑄基石 (續)

為增強銷售、門店、客服人員的專業素養，本年度我們針對新上市產品對一線員工開展產品性能、賣點及服務相關培訓，並對全國門店範圍內的相關人員進行抽查考核，確保消費者享有更優質的服務體驗。

回應消費者訴求

本集團已搭建暢通的消費者溝通渠道，認真聆聽並回應消費者的訴求，積極採納消費者提出的建議，持續優化服務水平。我們建立了線上、線下多種溝通與投訴渠道，在遵守《消費者權益保護法》的基礎上，制定並嚴格落實《迪信通投訴服務管理》《「心」服務三條紅線管理制度》《新400周投訴反饋改進規定》等規章制度，持續規範投訴及處理機制。

投訴渠道：

- 線下門店消費者來訪與投訴接待；
- 撥打總部服務熱線+86-400-700-8800；及
- 官網(含小迪說說、小迪社區等)、官方微博、官方微信公眾號、百度(含貼吧、知道)、質量萬里行等平台。

為及時有效地處理投訴，本集團提出「首問負責、積極配合、情緒穩定、承諾兌現」等原則，並對來自各個渠道的消費者投訴處理流程進行了明確的規定。我們的接訴人員將根據投訴的原因，如質量問題、服務問題、業務問題等對投訴進行分類，並在接到投訴的2小時內及時與消費者聯繫，瞭解投訴內容與訴求，安撫消費者的同時承諾解決的時限。本集團規定相關責任人員必須在24小時內處理結案，並回復總部呼叫中心處理結果。如果遇到較難處理的投訴，相關人員可以在向總部報備且徵得消費者同意的情況下，在72小時內處理結案。



2. 產品責任鑄基石 (續)

每月初，各附屬公司需向總部呼叫中心提交《投訴處理報告》。總部呼叫中心收到報告24小時內會對消費者進行回訪，核實投訴處理情況，並確認消費者對投訴處理的滿意情況。根據月度回訪反饋，我們及時總結各渠道回應消費者投訴的情況，評估並識別服務過程中存在的主要問題，並反饋到各職能部門或附屬公司，同時定期為員工提供關於溝通技巧的培訓，不斷強化各層級的服務水平，確保消費者享受優質服務。

本集團已將消費者投訴處理情況納入總部和附屬公司績效考核體系，涉及總部客服投訴部門、附屬公司總經理及投訴對接人、門店人員等，進一步完善客訴管理體系，促進有關規定得到有效落實。

此外，本集團設置了直播客服支援機制，並安排線上諮詢的專職服務人員。我們將依據諮詢時間規律分析，調整並延長客服人員的出勤及值班時間，並動員直播小組全員在諮詢高峰期及時回復消費者諮詢，以及時回應消費者需要，不斷提高消費者的諮詢體驗。

2024年，投訴結案率100%，消費者滿意度達100%。

2024年，總部400呼叫中心共接到消費者電話諮詢反饋11,023單，投訴20單，其中有效投訴19單，投訴結案率100%，消費者滿意度達100%。



2. 產品責任鑄基石 (續)

2.3 負責任採購

本集團秉持負責任採購原則，已將可持續發展因素納入供應商准入、審核、採購與合作中，並高度關注供應鏈ESG風險，建立嚴格的管理機制，致力於同供應商夥伴攜手，打造可持續的合作關係和商業環境，構建可持續供應鏈。

供應商准入

本集團已制定《供應商管理制度》，持續優化供應商准入標準與流程，以及准入分級審核機制，針對供應商的商品質量、材質、價格、環境與社會表現等多方面進行考察，嚴格規範准入條件。我們推出了供應商「白名單」制度，加強對供應商在環境合規、勞工權益保障、反貪腐等管理方面的要求，明確經由風險委員會審核通過的供應商方可進入「白名單」。對符合要求的供應商，本集團將嚴格審核其相關資質證明文件，並與其簽訂合作協議，協議中明確規定採購流程、產品質量及爭議解決等方面的內容。

作為零售企業，我們的商品供應商多為行業中排名靠前的手機及配件品牌廠商，在選擇商品供應商時，我們在嚴格執行採購審批流程的基礎上，重點關注手機及配件材質的環保及安全性能，要求供應商必須遵守國家及地區法律法規、合規運營，並擁有相關供貨資質證明文件。在選擇設備和服務供應商時，我們將環保因素納入考量，在產品和服務質量不存在較大差異的前提下，優先採買能耗較低、更加環保的設備設施及辦公用品，如節能燈具、低耗能電腦等，並主動與供應商溝通，敦促其主動使用環保產品。



2. 產品責任鑄基石 (續)

供應商管理與審核

為識別和關注供應商的環境及社會風險，判斷其商品質量和服務效果，本集團制定了供應商審核制度，並定期對供應商進行審核與評估。我們從產品質量、環保效益、廉潔從業、勞工管理等方面開展績效評價，關注其環境及社會風險。我們與績效表現良好的供應商進行長期合作，並淘汰長期無法滿足可持續發展需求的供應商。2024年，我們對全部供應商（共1,548家）進行了審核評估。目前，建立合作關係的供應商100%通過本集團供應商准入和審核要求。

2024年，我們對全部供應商進行了審核評估。

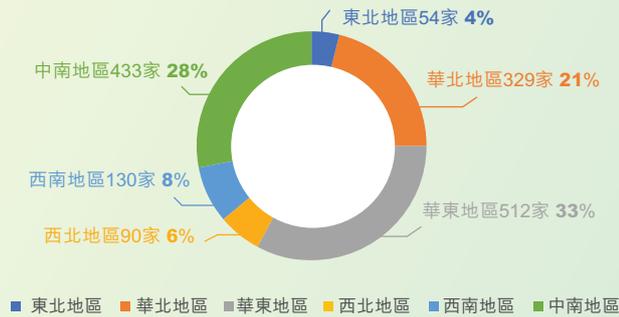
此外，本集團依托數字化技術，已搭建高度整合的供應鏈管理系統，實現對門店的銷售及庫存數據的實時監測，為制定採購計劃與優化庫存分配提供支持，顯著提升運營效率。

2024年，我們不定期與供應商溝通交流，及時傳達採購政策及相關要求的最新動態，並與供應商開展協作活動，共同搭建可持續供應鏈。目前，我們已與三大運營商、國內頭部手機品牌形成共贏共創的戰略合作關係。



供應商合作對接會

2. 產品責任鑄基石 (續)



2024年本集團主要供應商數量

2.4 廣告與標識管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等相關法律，秉持負責任營銷的原則，充分識別廣告宣傳與標識使用過程中潛在的合規風險，持續監督並不斷規範管理與使用標準，堅決杜絕一切虛假、不實宣傳行為。

根據實際業務需求，本集團制定了嚴格的管理規定，以確保在重大市場活動中，宣傳文案和各類公司標識使用合法合規。我們採用統一的《商標許可使用授權書》模板，並在模板中對授權許可商標名稱註冊號類別、許可期限、許可地域範圍、授權使用事項等進行描述，規範線下門店廣告與標識使用，明晰授權避免授權不清晰。為提高合規意識，避免侵權行為發生，我們定期對總部品牌管理部門以及仿冒本集團商標高發地區所在地的附屬公司開展商標權保護的相關培訓，指導各級人員合規使用標識的同時，也能夠合法、有效地應對商標被侵犯的行為。如發現本集團商標被侵權的情況時，我們會及時固定相關侵權行為的證據，並根據侵權事實情況，選擇向工商部門舉報或向人民法院起訴。2024年，我們時刻關注公開信息中的廣告與商標使用，持續跟進可能發生的侵權行為並及時維權。



2. 產品責任鑄基石 (續)

本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《知識產權認證管理辦法》等法律法規，制定並不斷完善《迪信通知識產權管理辦法》，保護自身知識產權，並定期組織面向一線員工及總部職能部門的知識產權培訓，強化員工的知識產權保護法律意識，避免潛在的侵權風險，確保合規運營。

2.5 信息與網絡安全

本集團遵循《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，不斷完善內部信息安全管理體系，制定並持續優化《系統操作規範》《系統用戶賬號權限管理辦法》《信息技術專員崗位管理規範》《分公司系統職能管理規範》等管理辦法，不斷明確係統職能管理範圍、管理職責以及工作協同方式，並要求所有附屬公司指定相應信息技術專員，同時利用信息化系統進行協同，確保本集團系統職能管理工作開展的合規性，打造安全的信息環境。

2024年，為持續優化數據安全管理體系，提升數據安全管控能力，我們新出台《數據安全管理規範》，對數據採集傳輸、存儲、處理、交換共享等作出了詳細的操作規範及要求，確保有效降低數據安全風險發生的概率。



2. 產品責任鑄基石 (續)

我們還在各場景積極採取保護措施，加強對消費者隱私信息的保護：

- 在產品銷售中，我們與消費者簽訂三方保密協議，並嚴格落實。
- 在內部運營中，我們建立內部會員信息系統對消費者隱私與數據實施有效管理，持續提升網絡安全領域的信息技術能力，包括設立高等級的技术防火牆，嚴格監控數據的流轉過程，設置不同層級員工的查閱、使用權限等，以避免消費者資料洩露與濫用。
- 在員工培訓中，我們強調信息與隱私保護的意識，組織學習相關政策制度與執行細則，要求員工在未經有效許可的情況下，不得向任何第三方透露消費者信息。

2024年，本集團內未有任何重大消費者信息洩露事件發生。





03

以人為本踐真章



3. 以人為本踐真章

本集團踐行「以人為本」的核心理念，積極吸引和保留人才，在保障員工合法權益的同時，關注員工的職業健康與安全，針對員工類型和職業發展需要打造針對性的培訓計劃，促進人企共生發展。

3.1 重視優秀人才引進

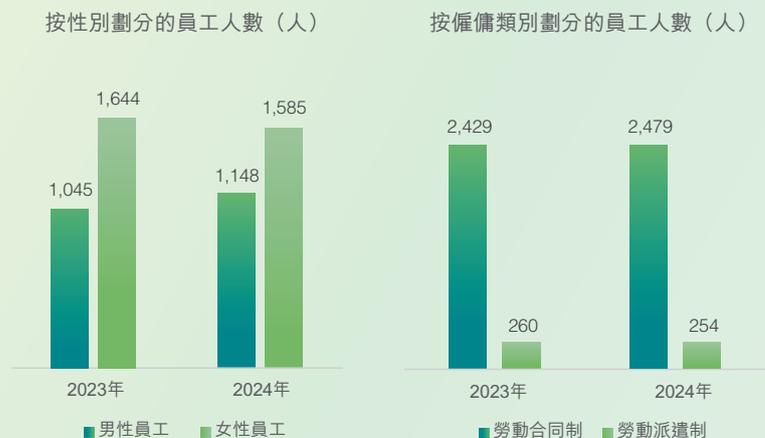
為增強企業競爭力，基於傳統業務的開展和新業態的部署需求，本集團打通多元招聘渠道，採取公平、公開、透明的招聘策略，積極引進行業內資深的業務和管理人才，並儲備培養新生力量，持續搭建高質量人才梯隊。

在人才引進過程中，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，持續更新和完善《招聘管理制度》。本集團重視招聘流程的透明性和公平性，在招聘過程中對應聘者給予充分尊重，並提供清晰的職位描述和薪酬待遇，保障應聘者的知情權。針對應屆畢業生和管理培訓生，我們為其打造明確的晉陞通道和培訓體系，並提供有競爭力的薪酬待遇，為人才儲備和選拔提供良好的資源優勢。

此外，本集團積極踐行企業社會責任，為弱勢人群提供工作崗位，幫助解決弱勢群體就業問題。

截至2024年12月31日，本集團共有2,733名僱員。

關鍵績效指標：員工僱傭及流失率



3. 以人為本踐真章 (續)

按年齡劃分的員工人數 (人)



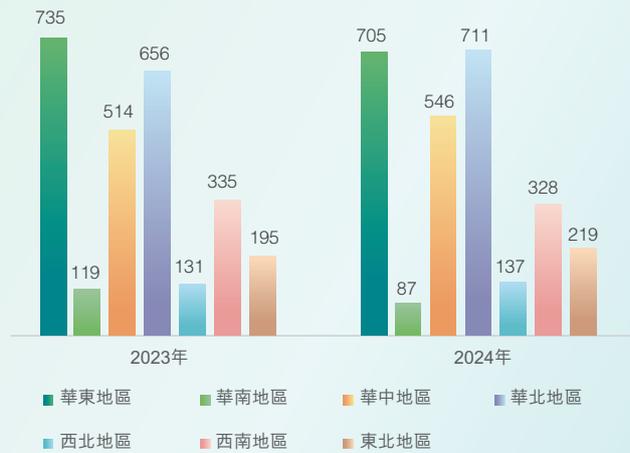
按學歷劃分的員工人數 (人)



按層級劃分的員工人數 (人)

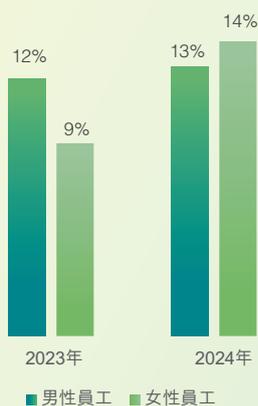


按地區劃分的員工人數 (人)



3. 以人為本踐真章 (續)

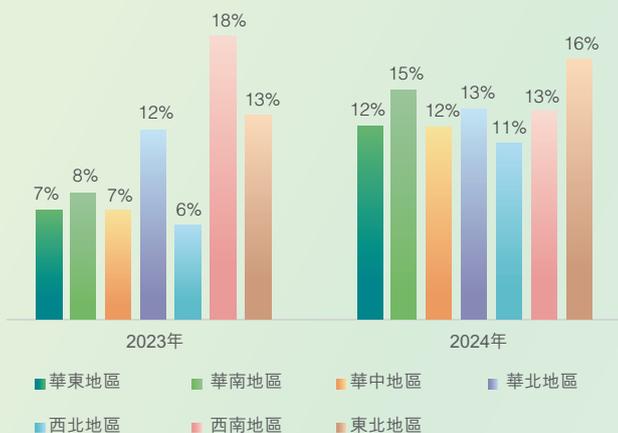
按性別劃分的員工流失比率(%)



按年齡劃分的員工流失比率(%)



按地區劃分的員工流失比率(%)



1. 高級管理層指副總裁及以上級別員工，中級管理層指總經理、副總經理、總監和副總監級別員工；
2. 2024年，高級管理層中的女性員工數量為4人，佔比為36%。



3. 以人為本踐真章 (續)

3.2 保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《女職工勞動保護特別規定》《職工帶薪年休假條例》《最低工資規定》等相關國家及地方法律法規，並緊跟政策更新趨勢，充分保障員工權益。2024年，結合本集團發展目標和戰略規劃，我們進一步完善和優化了目標和績效管理、幹部管理和儲備人才培訓培養、人力資源信息化建設等方面的人力資源管理體系和機制，進一步保障僱傭工作的合規性和高效性。同時，我們對考勤休假、入離職、薪酬福利等相關制度和流程進行了優化，切實保護員工的合法權益。

本集團已建立完善的績效管理制度，在目標制定、溝通反饋、考核管理和考核結果應用方面形成閉環管理，將考核結果與員工業績獎金掛鉤，並定期對在各項工作中表現優異的員工進行表彰，在推動公司實現業務目標的同時，切實提升員工自驅力。2024年，我們進一步優化組織績效考核指標和專項激勵辦法，依據員工在部門和項目中所承擔的職責進行有針對性的指標考核，採取不同的薪酬激勵政策，激勵員工快速成長。

本集團依法與錄用人員簽訂正式勞動合同，為其提供社會保險、住房公積金等基本保障，以及高於各地區最低工資水平的薪酬。我們積極打造多元包容的職場文化，堅決杜絕種族、性別、籍貫、年齡、學歷、宗教信仰、身體健康狀況等方面的歧視現象，切實保護員工的合法權益。

本集團對招聘僱傭童工和強迫勞動行為持「零容忍」態度，我們在招聘環節對應聘人員的身份證明文件進行嚴格審查，確保被招聘人員已達到法定工作年齡並且自願參與勞動。一旦查出僱傭童工和強迫勞動事件，我們將及時聯繫有關責任部門和外部機關依法進行處理，並與員工本人及法定監護人進行溝通，妥善安置童工及被強迫勞動者。



3. 以人為本踐真章 (續)

本集團對員工的工作時長進行嚴格監控，已全面推行打卡制度，確保員工工作時長符合國家法律法規要求，並要求相關負責人及時調整團隊的工作負荷，保障員工工作時長處於合理範圍內。

本集團已搭建暢通的員工溝通渠道，致力於營造良好、積極向上的工作氛圍。員工可以通過意見投遞郵箱、電子郵箱、企業微信等線上、線下渠道向本集團管理層反饋意見。同時，本集團管理層不定期主持舉辦員工座談會，各級員工可自願報名參加，與管理層進行零距離溝通，管理層認真聽取員工意見和想法，並及時反饋與回應。

2024年，本集團未發生違反勞工相關法律法規、侵犯員工權益並對集團產生重大影響的事項，亦未受到有關員工權益保障方面的處罰。

3.3 升級培養模式

本集團已建立系統化的培訓管理體系，根據市場要求和社會環境變化對培訓內容和形式適時進行更新，幫助員工實現個人與職業同步發展。2024年，為持續激發員工的創新性，逐步鞏固、提升專業能力，我們追蹤市場和外部環境變化，創新人才培養模式，在組織開展行業趨勢討論培訓、AI相關培訓、新能源市場和業務培訓、手機後市場與私域運營培訓、業務專項培訓、管理幹部領導力培訓等一系列經驗分享和培訓活動的基礎上，加強培訓系統性規劃，並制定進階式培養和跟進式培養機制。此外，針對幹部群體和後備人才，我們擬定以歷練為核心的培養路徑，進行針對性培養並實時關注，致力於打造員工與企業共贏的局面。



3. 以人為本踐真章 (續)

本集團目前的主要培訓項目包括：

新員工培訓

為助力新員工高效融入組織並系統構建職業素養與專業技能，本集團打造「發展式評估+混合式學習+輔導反饋」三位一體的培養體系。在新員工入職培養階段，我們設置多維培訓課程，涵蓋商業模式解析、文化理念傳導、合規意識強化及職業發展規劃等模塊，有效建立新員工對企業生態環境與運營體系的認知框架，加速實現職業角色轉化。此外，本集團每年舉辦往屆優秀校招代表經驗分享會，致力於形成人才協同成長生態，持續完善長效人才發展機制。

管理層培訓

針對不同層級的管理者，我們結合層級特點和需求，設計不同的培養方案，切實提升員工領導力。對中高層管理者，我們搭建導師教學制度，選取企業課題組織員工進行研討／解決，並由導師對學員進行發展式測評；對新晉／後備中高層管理者，我們打造涵蓋行業最新動態、重點產品交流、專業管理知識經驗分享等內容的專項管理能力提升課程，幫助其瞭解集團總部及附屬公司動態，快速完成角色定位與轉換。



3. 以人為本踐真章 (續)

案例：人才儲備培訓

2024年，本集團打造人才儲備培訓項目，以進一步優化人才梯隊建設。儲備幹部培訓通過經驗分享和訓戰結合的方式，在業務討論學習的基礎上提升儲備幹部的經營管理能力，有效幫助受訓員工將理論基礎和實際業務進行有機融合。



儲備幹部述職培訓會

一線門店職業技能培訓

在零售終端職業能力升級方面，我們聚焦「銷售技能強化、產品價值體系構建、協作效能提升及職業化行為塑造」四大維度：

- **銷售技能強化**：通過系統化設計客群關係管理、消費場景溝通等專項訓練，著力優化客戶交互質量與銷售轉化效能；
- **產品價值體系構建**：深度開展產品核心賣點解析、技術參數精研及場景化應用指導，建立立體化產品認知體系；



3. 以人為本踐真章 (續)

- **協作效能提升**：創新實施跨崗位協作沙盤、目標共擔工作坊等實戰項目，系統性培育團隊協同作戰能力；及
- **職業化行為塑造**：同步植入數字化工具應用、全鏈路客戶運營及精細化過程管理等專項模塊，驅動工作流程優化與崗位效能提升。

本集團已設立儲備店長訓練營，依托高強度集訓機制，聚焦戰略解碼、終端運營及團隊領導力三大核心領域，有效幫助員工提升管理能力，加速高潛人才從業務執行者向管理決策者的角色躍遷。

職業技能培訓

為增強員工專業能力，本集團開設多樣的職業技能培訓課程，並推行員工輪流備課機制，通過線下實踐操作與線上授課相結合的方式，增強培訓工作的效果。在線上，我們開展優秀骨幹經驗分享、專業知識課程和通用技能培訓課程等培訓項目；在線下，我們開展銷售技能比武、專題講座等活動，將培訓融入員工日常工作，幫助員工築牢職業技能根基。

內部培訓師團隊培訓

為提升本集團內部培訓效果，綜合強化全員技能，我們為內部培訓師開展針對性的專業培訓，從課件開發製作、課堂呈現技巧、學習氛圍把控等各方面，系統化地提升內部培訓師的培訓技能，為進一步開展內部員工培訓工作夯實基礎。



3. 以人為本踐真章 (續)

其他培訓活動

本集團致力於打造全員學習的職場氛圍，我們鼓勵員工在積極參與集團內部培訓活動的基礎上，在不影響本職工作的前提下到院校或專業培訓機構進修學習，並給予適當資助。同時，我們通過讀書分享會、公眾號文章分享等方式，鼓勵員工在日常工作中充分利用空餘時間進行學習，並提供在線考試平台供員工自查學習成效。

- 讀書分享會：每周一至周五於本集團總部晨會開展讀書分享環節，各參會員工各抒己見，進行思想交流；
- 公眾號：結合本集團「加強企業文化建設」的戰略需求，我們發佈並分享公眾號文章，推進員工深度瞭解科技新零售、「平台化+數字化轉型」、AI技術賦能、為消費者服務、公司文化等內容；
- 自主學習+集中測驗：本集團在學習系統中統一發放業務類培訓的相關資料，學員自主學習後，可通過在線考試平台進行檢驗，及時自查自檢學習效果。

線上培訓有效打通員工受訓渠道，錄播回放機制為知識鞏固提供便利支持，實時直播與互動模塊促進師生及學員間的高效交流，隨學隨測、即時答題等多元形式則通過強化學習閉環有效提升知識轉化效率。

2024年，本集團提供了39個培訓項目，共有2,364名員工參與培訓，受訓員工佔比達86.5%，員工人均參與培訓時長為44小時。



3. 以人為本踐真章 (續)

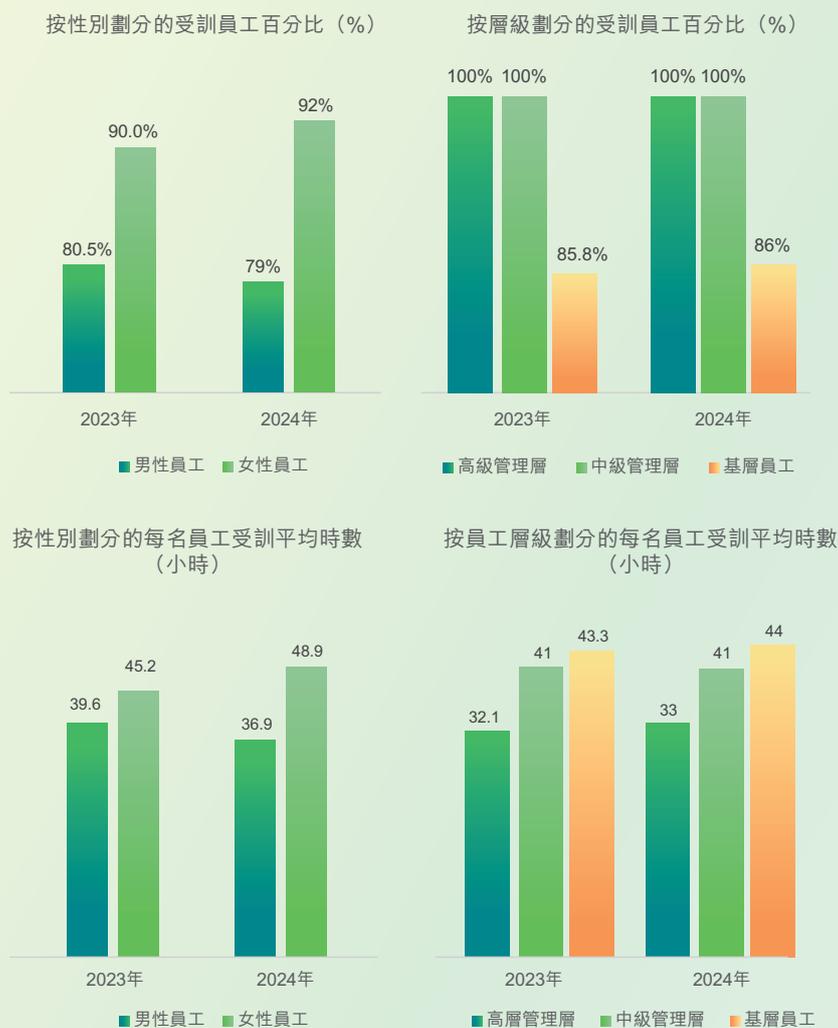


本集團培訓活動現場



3. 以人為本踐真章 (續)

關鍵績效指標：員工培訓



1. 高級管理層指副總裁及以上級別員工，中級管理層指總經理、副總經理、總監和副總監級別員工。



3. 以人為本踐真章 (續)

3.4 關注身心健康

本集團重視員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等職業健康安全相關法律法規，制定行之有效的員工健康與安全管理制度，努力為全體員工提供安全舒適的辦公環境，倡導健康平衡的工作方式，確保員工身心健康發展。

健康管理

本集團已建立完善的工傷保障制度，我們為全體員工購買醫療保險、工傷意外險，每年組織覆蓋全員的健康體檢，並不定期邀請有關專家開展職業健康知識講座和培訓，使員工能夠及時發現、關注並管理自身健康問題。同時，本集團亦關注員工的心理健康，通過不定期組織員工戶外活動、心理座談會等活動，幫助員工疏導工作壓力，樹立陽光健康的心態。

本集團高度重視辦公場所建材對員工健康的潛在影響，根據《工作場所職業衛生管理規定》等相關法律法規的要求，已制定《北京迪信通商貿股份有限公司門店裝修制度》以規範門店的裝修與裝飾材料選材要求，確保材料達到國家相關規定與標準，避免損害員工的健康。

此外，在員工因各種原因需住院治療時，本集團會及時派代表進行慰問。



3. 以人為本踐真章 (續)

安全防護

本集團持續完善《北京迪信通商貿股份有限公司「一線三排」責任制度》《北京迪信通商貿股份有限公司安全生產檔案管理制度》等工作環境安全規章，優化健全迪信通安全生產責任制，加強安全生產標準化建設，並與員工簽訂安全責任書，將安全生產納入全員職責清單。同時，為幫助員工熟悉相關內部制度，我們對員工操作提供詳細指引，確保安全防護工作得到有效落實。

本集團不定期與物業共同開展安全隱患排查，及時識別並消除工作環境中存在的安全隱患，從源頭上避免工傷事故的發生。我們亦根據天氣、季節等情況，向全體員工發佈消防安全通知或出行安全溫馨提示，提醒員工注意安全防護。

我們根據不同業務與崗位的職業特點，有針對性地開展員工安全知識技能培訓與模擬演練，提高員工的安全防護意識。同時，本集團不定期組織消防安全培訓，向員工普及消防安全常識和應急救援基礎知識，切實提升員工的應急響應能力。

當發生工傷時，我們通過採取快速有效的反應機制，確保傷員得到及時救治。

2021-2024年間，本公司因工亡故的員工人數及比率均為零。
2024年，工傷事件為零，因工傷損失工作日數為零。



3. 以人為本踐真章 (續)

身心平衡

本集團高度重視員工幸福感和歸屬感，通過開展多元的員工關懷活動，致力於為員工打造有溫度的職場氛圍。

日常工作中，我們以實際行動傳遞對員工的關愛。我們為員工提供各項福利，包括節日慰問、手機優惠內購等，針對部分有需求的員工免費提供員工宿舍以方便員工工作和生活。2024年，本集團組織開展豐富多彩的員工關愛活動，包括節日慰問活動、職工運動會等，以豐富員工的精神文化生活，促進員工間的情感交流，增強集體凝聚力，培養團隊合作精神。各項人文關懷和活動讓員工在辛勤工作的同時享受到本集團發展的成果，感受到企業給予的關懷。



3. 以人為本踐真章 (續)



職工運動會活動



中秋節員工慰問活動





04

綠色運營護環境



4. 綠色運營護環境

本集團積極響應國家「雙碳」戰略，將節能減排與低碳生活理念融入企業運營，嚴格履行環境責任，通過綠色實踐應對氣候變化，以實際行動助力綠色家園建設。

4.1 加強排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家及地方法律法規，加強污染物排放管理，努力降低本集團運營過程對生態環境的負面影響。2024年，本集團未發生由於環境污染導致的行政處罰或相關訴訟。

本集團的溫室氣體排放主要源於日常運營中的能源消耗，如汽油燃燒和外購電力消耗。為減少排放，集團在辦公區和門店實施了多樣化節能措施，如隨手關燈、使用節能燈具、優化空調使用等。同時，為響應國家「雙碳」戰略，集團減少了公務車數量，淘汰高耗能老舊車輛，並將部分門店的專職司機配送改為物流發貨，有效降低了車輛使用率。2024年，本集團試行《迪信通車輛管理制度（2024）》，對新購入公務用車的使用管理進行了明確規定，通過優化車輛使用效率、減少非必要出行以及推廣低碳環保型車輛，進一步助力降低碳排放。此外，我們還倡導員工提前規劃出行計劃，優先選擇高鐵等綠色出行方式，共同推動綠色出行理念的實踐。



4. 綠色運營護環境 (續)

本集團在日常運營中產生的固體廢棄物主要包括生活垃圾、廢棄紙張以及廢舊辦公耗材等。為從源頭上減少廢棄物的產生，我們積極倡導綠色辦公理念，持續推廣無紙化辦公及OA電子化系統，有效降低紙張使用量。在辦公區域的打印機附近，我們張貼醒目的標識，提醒員工在打印前仔細檢查文檔，避免因錯誤打印而造成不必要的紙張浪費，並優先採用雙面打印的方式，進一步節約用紙。此外，我們加大線上宣傳的力度，減少紙質傳單的印刷和使用，同時積極推廣廢舊紙張的回收和二次利用，提高紙張的使用效率。

對於日常運營中產生的無害生活垃圾和廢紙品，我們統一交由專業的第三方回收商進行處理，確保資源的循環利用。對於具有潛在危害性的廢棄物，如廢棄的硒鼓和墨盒，我們交由合作的打印機廠商進行專業的無害化處理，以防止對環境造成污染。

在垃圾分類管理方面，本集團建立了嚴格的內部考核制度，成立專門的垃圾分類工作小組，明確了責任人和各單位的宣傳員，制定詳細的垃圾分類實施方案，並向全體員工普及生活垃圾分類的相關知識。在辦公場所，我們根據廢棄物的類型設置了分類收集容器，並安排清潔人員對廢棄物進行後續的分類回收和妥善處置，確保整個過程符合環保要求。

我們亦對經營過程中可能產生的噪音污染制定了完善的管理機制。各門店在宣傳促銷活動中減少使用擴音設備，改為使用電子屏等，為確保噪聲污染合規，減少對周邊企業與群眾的影響。



4. 綠色運營護環境 (續)



環保意識宣傳海報

廢棄物回收

本集團對環境和自然資源的影響主要來源於辦公樓和門店的電、水、打印紙張及包裝材料的使用。在加強能源與資源管理的同時，我們積極推動電子廢棄物、外賣餐盒、廢棄包裝和飲水瓶等的分類收集與規範處理，以降低廢棄物對生態環境的潛在影響。

我們積極拓展回收業務，在線下門店推出以舊換新服務，回收廢舊電子產品，並加強與專業第三方回收商的合作。目前，回收業務已覆蓋所有迪信通運營地省市的附屬公司，不僅為消費者提供了便利，還推動了生態環境的改善，有力促進了循環經濟的發展。



4. 綠色運營護環境 (續)

關鍵績效指標：排放物¹

指標	2024年	2023年
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸二氧化碳當量) ²	840.67	678.14
溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/平方米)	0.06	0.06
溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/人)	0.31	0.25
直接排放(範圍一)(噸二氧化碳當量)	244.64	253.53
汽油	226.54	231.75
柴油	18.10	21.78
間接排放(範圍二)(噸二氧化碳當量)	596.03	424.62
外購電力	596.03	424.62
無害廢棄物(噸) ³	51.53	38.13
人均無害廢棄物產生量(噸/人)	0.02	0.01
有害廢棄物(噸) ⁴	0.23	0.27
人均有害廢棄物產生量(噸/人)	0.00008	0.00010
廢棄硒鼓墨盒	0.22	0.26
廢螢光燈管	0.01	0.01

1 本章節所提供的環境數據涵蓋本集團總部、附屬公司的辦公場所、總庫及部分地區的門店；

2 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、汽油及柴油使用。溫室氣體排放根據中國生態環境部刊發的《2022年電力二氧化碳排放因子》及聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南2019年修訂版》進行核算，並按二氧化碳當量呈列。2024年，因部分地區附屬公司擴大下屬門店數據統計範圍，故溫室氣體排放總量有所上升；

3 無害廢棄物均交由垃圾清運單位進行處理，主要為辦公區產生的廢棄紙張、廢棄辦公文具及食品垃圾；及

4 有害廢棄物均交由有資質的第三方回收商進行處理，主要包括廢硒鼓、廢墨盒及廢螢光燈管。



4. 綠色運營護環境 (續)

4.2 優化資源利用

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規要求，積極倡導綠色辦公，推行多項節能降耗措施，不斷提升資源利用效率。

用電管理

為節約電能並提升用電效率，本集團制定一系列管理辦法，優先採購和使用節能設備，同時加強對員工的節能指導，推動資源的合理利用，持續優化能源管理水平。在辦公場所裝修及設備更新過程中，我們全面採用節能燈具，並在日常運營中加強對員工用電行為的監督，要求員工積極落實公司制定的節能措施，如離開辦公室時及時關閉燈光、空調、電腦等設備，減少電器待機時間。此外，為增強員工的節能意識，我們在主要辦公區域及大型用電設備周圍張貼了節能減排標識，通過視覺提示引導員工養成良好的節能習慣。



節電、節能宣傳海報



4. 綠色運營護環境 (續)

用水管理

為節約水資源，本集團加強用水設備的日常維護管理，定期對水龍頭等設備進行檢修，杜絕長流水現象。同時，我們努力提高員工的節水意識，在用水設備處張貼節水標語，倡導共同實踐綠色生活。

關鍵績效指標：能源及資源使用¹

指標	2024年	2023年
能源消耗總量 (兆瓦時) ²	2,016.81	1,676.54
能源消耗強度 (兆瓦時/平方米)	0.15	0.15
能源消耗強度 (兆瓦時/人)	0.74	0.62
直接能源消耗 (兆瓦時)	951.92	985.86
汽油 (兆瓦時)	885.14	905.49
柴油 (兆瓦時)	66.78	80.37
間接能源消耗 (兆瓦時)	1,064.90	690.68
電力 (兆瓦時)	1,064.90	690.68
耗水量 (噸) ³	6,060.75	4,188.99
人均耗水量 (噸/人)	2.22	1.56
打印紙張使用量 (噸)	7.52	6.99
包裝物 (噸) ⁴	28.16	35.18
每萬台手機銷售包裝物使用量 (噸/萬台) ⁵	0.06	0.09

1 本章節所提供的環境數據涵蓋本集團總部、附屬公司的辦公場所、總庫及部分地區的門店。因部分地區附屬公司擴大下屬門店數據統計範圍，故電力消耗和耗水量有所上升；

2 能源消耗量數據根據電力及燃料的消耗量和中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2020)》中有關換算因子計算；

3 本集團使用的水源主要為市政自來水和外購桶裝飲用水，在求取適用水源上不存在任何問題；

4 基於業務特點，包裝物主要包括銷售手機過程中我們提供給消費者的紙袋、塑料袋、無紡布袋等包裝物，不包含所銷售產品供應商提供的產品自帶包裝物。包裝物數據已覆蓋所有附屬公司。2024年，因部分附屬公司產品發貨不需要進行包裝，包裝物使用量下降；及

5 每萬台手機銷售包裝物使用量即指平均銷售1萬台手機消耗的包裝物。

4. 綠色運營護環境 (續)

4.3 應對氣候變化

隨著氣候變化對經濟發展與生態環境的影響日益增大，應對氣候變化刻不容緩，已引起社會各界的關注與討論。作為零售企業，本集團主動識別氣候變化可能對自身業務帶來的影響，並積極採取應對措施，努力減緩氣候變化對業務運營的影響，探索新的業務機遇。

迪信通積極響應國家「雙碳」目標，敏銳捕捉戶用光伏業務的市場機遇，將其作為參與應對氣候變化的重要行動之一。2024年，迪信通依托光伏產業鏈的佈局，結合自身供應鏈優勢，全面拓展戶用光伏業務。通過創新的業務模式和高效的資源整合，大幅提高所在運營地區的光伏利用率，為實現清潔能源轉型貢獻了積極力量。



本公司董事長及執行總裁調研光伏項目施工現場



4. 綠色運營護環境 (續)

氣候變化導致的極端天氣事件（如洪水、暴雪、颱風等）可能對我們的業務運營造成威脅，增加運營能耗及成本。為降低極端天氣帶來的財產損失和人員傷亡風險，公司密切關注氣象部門的預警信息，及時向各門店發佈提醒並督促其制定應急預案。在惡劣天氣期間，公司要求門店加強安全巡查，並視情況啟動居家辦公，以保障員工與資產安全，確保業務安全應對極端天氣。2024年夏季，本集團多地分公司在夏季召開安全工作會議，提前部署防暴雨、防汛事宜，並進行隱患排查，避免極端天氣對員工生命健康及財產安全造成影響。本集團密切關注國家關於綠色發展和循環經濟的法律法規及政策動態，積極評估其對業務運營的潛在風險。同時，我們致力於推廣綠色低碳生活方式，鼓勵員工、消費者和供應商在日常活動中減少碳排放，提升全社會的環保意識。

為深入落實節能減排理念，提高資源利用效率，助力實現節能降碳目標和生態環境的持續改善，我們制定了明確的環境目標，並將持續跟蹤和監督這些目標的實施進展。



4. 綠色運營護環境 (續)

節能減排目標：	目標達成情況：
<ul style="list-style-type: none"> 採購達到一級能耗要求的辦公室電子設備； 使用LED節能燈； 	
節水目標：	
<ul style="list-style-type: none"> 辦公區域用水設備全部使用節能水龍頭； 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年，各項環境目標均已達成；及
減廢目標：	<ul style="list-style-type: none"> 2025年，本集團將繼續以此為目標，開展節能節水、減排減廢工作。
<ul style="list-style-type: none"> 督促員工實現生活垃圾100%分類； 提高紙張使用效率，逐年減少紙張使用量； 設立有害垃圾專用放置區，實現塑料包裝、印刷耗材等廢棄物100%回收與專項消納。 	





05

廉潔從業揚清風



5. 廉潔從業揚清風

本集團始終將誠信廉潔作為企業平穩運營的核心要素之一，我們堅守合規底線，堅決杜絕違反職業操守和商業道德的行為，致力於打造風清氣正的商業環境。

我們遵守《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》等國家與地方法律法規，結合公司實際運營情況，制定了從防範到控制、懲處的相關管理制度，包括《合規管理制度》《廉潔制度》《反賄賂條例》《反貪污政策》《舞弊處理程序與辦法》《迪信通採購監控制度》等。本集團搭建以合規管理工作委員會監督，內控管理中心牽頭的合規管治架構，對一切形式賄賂和貪污採取「零容忍」的態度，並定義了各類違規行為，規定了舉報、調查程序、檢討等機制，聲明禁止職務侵佔和商業賄賂、禁止擅自披露商業秘密，促進依法經營。本集團明確並採取具體獎懲措施等廉潔從業行為規範，督促全體員工誠信從業，強化全體員工誠信從業的職業操守。

為預防腐敗、賄賂、勒索、欺詐、洗錢等違反商業道德的行為，本集團已建立完善的內部審計及風險控制體系，並設立由財務、審計及法務等多部門人員組成的內部審核團隊。內部審核團隊負責每年對各附屬公司進行反腐敗審查，確保其合同管理、財務收支等是否符合本集團的內部控制政策。若發現異常行為，內部審核團隊將及時啟動臨時調查，並跟蹤記錄調查過程及結果，同時提出內控體系優化建議並呈報高級管理層。管理層負責評估反腐敗措施的有效性及內控體系的完善程度，並作出相應的改進決策。本集團總部財務部門也會定期檢查附屬公司的現金流，及時覆核和跟進存疑交易。對於較為敏感的採購部崗位，我們實施差異化輪崗制度，以預防業務營運中的潛在腐敗情況。此外，若有必要時，我們會引入外部第三方專業人士參與合規審計調查，以確保調查結果客觀公正。2024年，董事長、本集團中高級管理層及員工簽署《合規承諾書》，表明對違法違規行為的零容忍態度。

2024年，本集團及員工未發現有貪污、賄賂、欺詐及洗錢方面的重大違規行為，亦未有關於貪污的訴訟案件。



5. 廉潔從業揚清風 (續)

為了搭建誠信廉潔的合作夥伴關係，本集團已實行嚴格的供應商合作流程。在建立新的合作關係前，業務部門必須就供應商背景進行盡職調查，確保報價與實際採購價符合市場行情。除非獲得適當授權，採購員不得通過個人銀行賬戶進行採購，且不得向供應商要求預先結算開支。此外，本集團與供應商簽訂的採購合同中，均列示供應商應遵守反賄賂與反洗錢相關法律法規的明確條款，並明確了陽光採購和廉潔誠信承諾等條款，對商業賄賂的形式進行範圍界定，將違反條款的情況定性為違約。

宣傳培訓

為了加強誠信廉潔制度建設，提高員工職業道德水平，本集團在總部層面開展晨會宣貫，並定期在管理例會上進行匯報。我們每半年向全體員工及董事提供反腐敗、反欺詐、反洗錢等商業道德相關的法律政策培訓，培訓內容包括近期影響較大的同行業反腐敗案例、反貪腐相關法律法規解讀、本集團反腐敗政策宣貫等，不斷增強員工與董事的法律合規意識。2024年，我們為董事和高級管理層提供了相關法律更新的培訓，重點介紹新修訂的獨立非執行董事的新指引、優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露、案例分析及其實踐應用，以確保高級管理層在決策和執行過程中始終保持高度的法律合規性。同時，我們對員工不定期開展流程制度相關培訓、安全生產制度培訓、新員工入職培訓等，切實提升員工合規意識，規避潛在合規風險。

舉報與處理

本集團致力於搭建便捷高效的溝通平台，收集本集團內控潛在風險信息，以便及時處理與腐敗及欺詐性商業活動有關的違法違規行為。如果僱員發現任何實際或涉嫌違反本集團政策或法律法規的行為，可根據舉報政策規定的舉報渠道和流程報告此類事件。目前，本集團公開的匿名舉報渠道包括電話、郵件、微信公眾號、「匿名舉報平台」等形式，以便員工、合作方及消費者能夠在保證隱私安全的情況下，便捷地提供意見或建議。一旦收到相關舉報，本集團將第一時間成立調查小組，負責推進後續調查事項，並對相關責任人進行嚴肅處理。以上舉措為員工、合作方及消費者提供了便捷有效的意見或建議反饋途徑，並使舉報處理效率得到顯著提高。



06

家園美好共守護

6. 家園美好共守護

本集團積極履行企業公民的社會責任，積極開展公益活動，增進社會福祉，攜手各方共築社區可持續發展。2024年，我們積極響應政府、員工、群眾關於建設美好家園的需求，以豐富多元的形式為共建美好社區貢獻力量，實現社會價值。

警民同心，暖冬行動

2024年春節期間，迪信通積極履行企業社會責任，部分線下門店攜手當地公安機關，共同開展了「愛警暖警」主題活動。為慰問和支持春節期間堅守崗位的民警，我們在公安機關單位設立了愛心驛站，通過提供購機優惠、免費碎屏保險及贈送貼心小禮品等舉措，切實為民警送去溫暖與關懷，助力提升他們的幸福感和工作生活的便捷性。



「愛警暖警」主題活動現場

6. 家園美好共守護 (續)

助力高考，暖心護航

每年六月高考進行時，本集團全國近千家門店會設立愛心驛站，在線上、線下提供為期三天的愛心服務，贈送礦泉水、扇子等，全方位助力千萬學子，支持考生家庭。此外，我們對考生提供專屬優惠，考生持准考證即可享受購機減免，切實為考生送上美好祝願。



愛心服務助力高考





附錄



附錄

香港聯交所《ESG 報告守則》索引 強制披露規定

強制披露規定內容	對應章節	
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (2) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (3) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。 	董事會聲明
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	關於本報告



附錄 (續)

「不遵守就解釋」條文

範疇	議題	披露要求	對應章節
環境	A1 排放物	<p>一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例</p> <p>的資料。</p>	4.1 加強排放管理
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	4.1 加強排放管理
	A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.1 加強排放管理
	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）。	4.1 加強排放管理
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.1 加強排放管理
	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。	4.1 加強排放管理 4.3 應對氣候變化



附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
		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。	4.1 加強排放管理 4.3 應對氣候變化
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。	4.2 優化資源利用
		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）。	4.2 優化資源利用
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.2 優化資源利用
		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。	4.2 優化資源利用 4.3 應對氣候變化



附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
		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。	4.2 優化資源利用 4.3 應對氣候變化
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	4.2 優化資源利用
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。	4.1 加強排放管理
		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。	4.1 加強排放管理
A4	氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	4.3 應對氣候變化
		A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	4.3 應對氣候變化



附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解雇、招聘及晉陞、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：	3.1 重視優秀人才引進 3.2 保障員工權益
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	
		的資料。	
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	3.1 重視優秀人才引進	
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	3.1 重視優秀人才引進	
B2 健康與安全		一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	3.4 關注身心健康
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	
		的資料。	



附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
		B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡的人數及比率。	3.4 關注身心健康
		B2.2 因工傷損失工作日數。	3.4 關注身心健康
		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施,以及相關執行及監察方法。	3.4 關注身心健康
B3	發展與培訓	一般披露:有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	3.3 升級培養模式
		B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	3.3 升級培養模式
		B3.2 按性別及僱員類別劃分,每名僱員完成受訓的平均時數。	3.3 升級培養模式
B4	勞工準則	一般披露:有關防止童工或強制勞工的: (1) 政策;及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例 的資料。	3.2 保障員工權益
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.2 保障員工權益
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.2 保障員工權益

附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
B5	供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境與社會風險政策。	2.3 負責任採購
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	2.3 負責任採購
	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。	2.3 負責任採購
	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。	2.3 負責任採購
	B5.4	描述在選擇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。	2.3 負責任採購



附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
B6	產品責任	<p>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：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	<p>2.1 嚴選商品質量</p> <p>2.2 提升服務體驗</p> <p>2.4 廣告與標識管理</p> <p>2.5 信息與網絡安全</p>
	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。	2.1 嚴選商品質量
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.2 提升服務體驗
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	2.4 廣告與標識管理
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.1 嚴選商品質量
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.5 信息與網絡安全

附錄 (續)

範疇	議題	披露要求	對應章節
B7	反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	5. 廉潔從業揚清風
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	
		的資料。	
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	5. 廉潔從業揚清風	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5. 廉潔從業揚清風	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	5. 廉潔從業揚清風	
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。	6. 家園美好共守護
		B8.1 專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	6. 家園美好共守護
		B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	6. 家園美好共守護





北京迪信通商貿股份有限公司
Beijing Digital Telecom Co., Ltd.