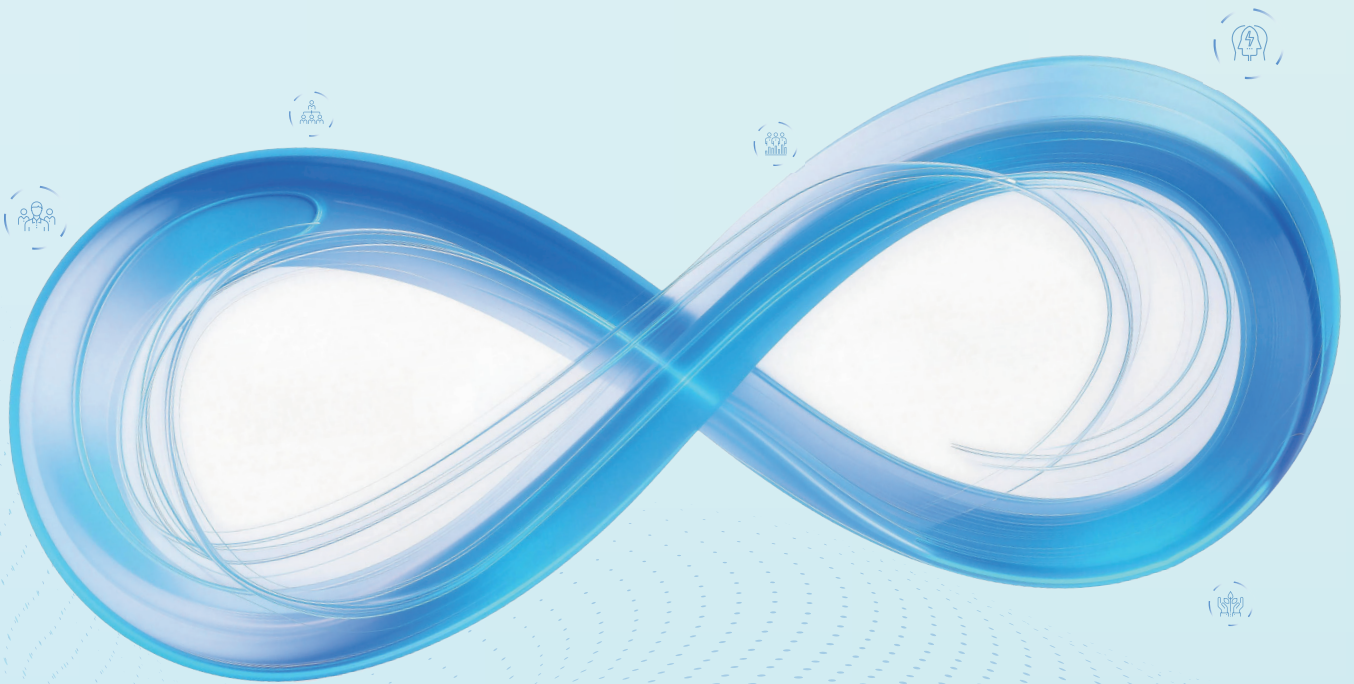


数智国脉 惠启未来



2025 可持续发展 (ESG) 报告

新国脉数字文化股份有限公司



报告编制说明

报告简介

本报告是新国脉数字文化股份有限公司（以下简称“国脉文化公司”或“公司”）发布的年度可持续发展报告（ESG报告），旨在向利益相关方全面披露公司在环境、社会和治理（ESG）方面的管理理念、实践行动和绩效成果。

编制依据

本报告依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》编制，同时参考国务院国资委《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》等国内外主流ESG披露标准。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为2025年1月1日至2025年12月31日，部分内容适当延伸以保持信息的连续性和完整性。

报告范围

本报告的组织范围为公司及下属子公司，与公司年度财务报告合并报表范围保持一致。

数据说明

报告中数据、管理机制和案例来自公司实际运营的原始记录或财务报告。报告中的财务数据以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度报告为准。

发布形式

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）查阅。

目录

CONTENTS

董事长致辞	04
公司概况	06
可持续发展管理	10
ESG 治理架构	10
利益相关方沟通	11
双重重要性分析	12

01 创新发展

创新驱动	16
数据安全与客户隐私保护	19
科技伦理	21
产品与服务安全与质量	24

02 绿色运营

应对气候变化	28
能源利用	29
水资源利用	31
废弃物处理	33

03 责任担当

员工	38
供应链安全	42
平等对待中小企业	43
社会贡献	45
乡村振兴	48

04 治理有方

反商业贿赂及反贪污	52
反不正当竞争	54

关键绩效表	56
经济绩效	56
环境绩效	56
社会绩效	57
治理绩效	60

董事长致辞



“

2025年，是“十四五”规划收官之年，也是国脉文化公司发展历程中具有里程碑意义的一年。站在新的历史起点上，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，积极践行中国电信集团“云改数转智惠”战略，坚定推进“文化和科技融合型领军企业”建设，在可持续发展道路上迈出了坚实步伐。

”

张伟

新国脉数字文化股份有限公司

董事长、党委书记

2026年4月

坚持创新驱动，培育新质生产力

公司锚定“一体两翼”战略方向，以AIGC和AIDC为核心引擎，构建“三云四脉五要”战略实施体系。“云生”工作室攻克实时2D转3D、GUI图形界面智能体等关键技术，“云治”工作室开发上线涵盖党建、经营等领域的数据智能看板与智能体应用，“云擎”工作室完成智能体平台研发，孵化AI学习屋、AI数智人等创新应用。我们与上海音乐学院、上海科学院等合作伙伴联合申报的AI音乐疗愈大模型等课题项目获得重大经费支持，科技创新能力持续提升。

深化改革开放，激发组织活力

公司坚定推行“管操分离”原则，系统性重构形成职责清晰、协同高效的职能部门、操作中心、经营单位三大组织体系。深化三项制度改革，干部管理“能上能下”、员工流动“能进能出”、薪酬分配“能高能低”的市场化用人机制更加深入人心。全年市场化引入了一批高素质专业人才，其中文化科技类人才占据较高比例，全员劳动生产率实现显著同比增长，实现了人力资源结构的优化与整体效能的跃升。

践行绿色发展，履行社会责任

公司积极响应国家“双碳”战略，持续推进绿色运营。酒店板块能耗效率持续优化，能耗占收比实现进一步下降。深化“积分+公益”模式，依托积分商城乡村振兴专区，全年帮扶商品兑换总额显著增长，业务覆盖多个帮扶县，上架多款商品，有效带动帮扶地区产业发展，实现社会效益与经济效益的统一。公司 ESG 治理首次获评 Wind ESG 评级AA等级，位居行业前列，并荣膺“ESG 科技引领金牛奖”。

强化治理根基，筑牢安全防线

公司持续完善ESG治理架构，董事会层面强化对可持续发展相关影响、风险和机遇的监督。构建“五防”监督体系，全年未发生重大风险事件、重大网信安全事件和重大安全生产事故。在集团“磐石”演习及上海通管局演习中均以“零问题”成绩通过，整体防御能力排名居前。

展望未来，国脉文化公司将始终坚持“让全民共享文化数字化科技成果”的企业使命，以“成为文化和科技融合型领军企业”为愿景，持续深化ESG管理，推动可持续发展，为股东创造价值，为社会贡献力量，通过自身的高质量发展，为服务国家文化数字化战略和数字经济发展大局贡献力量、展现作为。

公司概况

公司简介

新国脉数字文化股份有限公司（以下简称“国脉文化公司”或“公司”）成立于1992年4月1日，1993年4月7日在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600640），是我国邮电系统第一家上市公司。国脉文化公司注册地在上海市普陀区，五大业务板块覆盖全国，分支机构及酒店共计分布在14个省（区、市）。

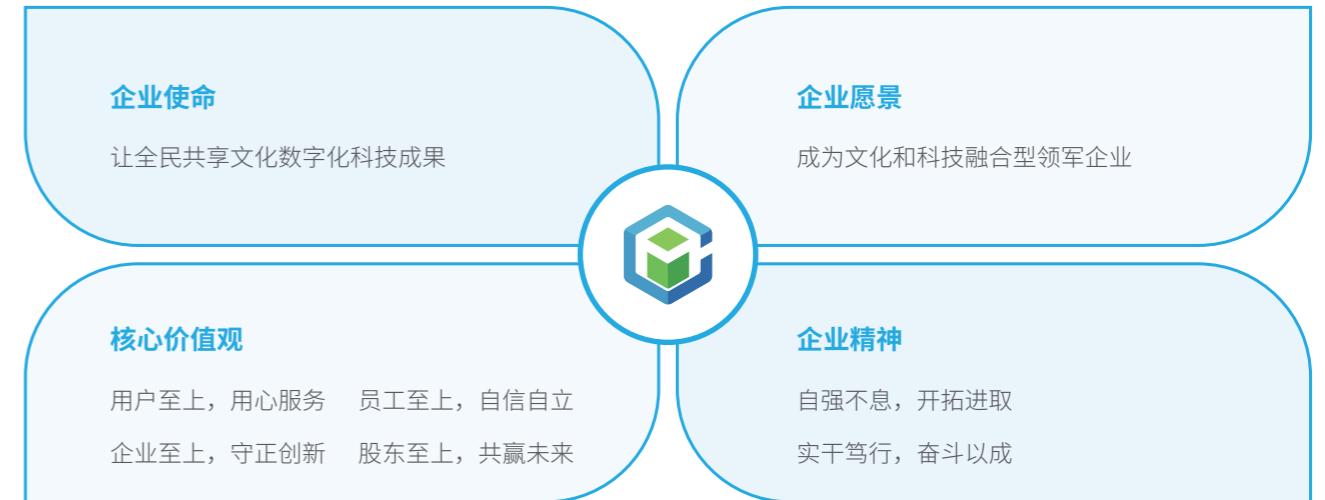
作为中国电信旗下唯一一家国有控股专注文化领域的A股上市公司，国脉文化公司拥有数字文化行业全牌照资质，已先后获评“国家级文化和科技融合示范基地”、“高新技术企业”等资质，在打造成为文化数字化领域先行军中不断发力。

国脉文化公司依托中国电信云网融合优势，聚焦“数字内容、数智应用、实体场景、数字权益、AIGC数字创意”五大业务板块展开布局，旨在为个人及家庭客户提供多场景、沉浸式的数字文化服务和消费体验，为政企客户提供丰富多元的文化和科技融合的数字化解决方案。

公司管理层



企业文化



企业经营理念



公司业务介绍

业务板块	主要内容	代表产品 / 服务
数字内容	天翼超高清、天翼云游戏等数字内容运营	天翼超高清APP、天翼云游戏、AIGC短剧
数智应用	天翼出行、天翼会展等智能化应用服务	天翼出行PLUS、翼起报企业差旅平台
实体场景	酒店运营管理	尊茂酒店系列
数字权益	积分商城运营、星级客户权益服务	天翼积分商城、央企专区
AIGC数字创意	AI内容创作、数字人、元宇宙等	云生3D视频大模型、AI数字人

年度经营业绩和亮点

2025年，公司全面完成各项经营指标，年度主要任务超目标达成：

价值贡献方面

- 归母净利润：同比上升**41.63%**
- ROE：同比上升**0.16PP**
- 全员劳产率：同比提升**4.31**万元/人
- 公司总市值：2025年全年日均和期末总市值均达到**100**亿元，同比分别上升**7.02%**和**5.19%**



规模发展方面

- 天翼超高清小屏付费会员规模达到**425**万户，同比增长**6.5%**
- 天翼智屏会员落地**22**个省，会员规模达**23**万户
- 云智手机完成公测版上线
- 视频内容引入**17879**部，同比提升了**31.76%**，其中电影增加**34.14%**、电视剧增加**31.71%**、动漫少儿增加**28.86%**，短剧增加**128.85%**



科技创新方面

- 研发人员占比：**17%**，同比上升**1.7PP**
- AI生成代码量占比：**35.60%**，同比上升**32.8PP**



客户服务方面

- 投诉处理及时率**99.97%**
- 投诉首次办结率**96.83%**



年度荣誉



创新与技术类

- 第四届数字互动与元宇宙行业创新大赛“最佳元宇宙展演创新应用”、第三届“光华杯”元宇宙专题赛一等奖、第七届“绽放杯”5G应用征集大赛5G+融合媒体专题赛三等奖、第四届“光华杯”千兆光网创新大赛二等奖、入选2025人民网“人民匠心产品”案例



政治和社会类

- 上海市文明单位、中国电信集团劳模集体、“ESG科技引领金牛奖”



行业排名类

- 中国饭店集团60强（连续12年蝉联）、2025中国酒店集团规模TOP50、2025年度卓越品质管理酒店集团、优秀泛珠城市会展企业奖、广州会展业领军人物奖

可持续发展管理

ESG 治理架构

公司建立健全可持续发展相关治理架构，明确负责管理、监督可持续发展相关影响、风险和机遇的机构以及管理层设置，加强董事会层面的ESG战略整合与监督。

董事会 ESG 职责与履职情况

公司董事会在ESG治理中发挥核心作用，主要职责包括：

- 了解、分析和掌握国际国内行业现状和可持续发展相关政策
- 监督公司的可持续发展相关影响、风险和机遇的评估
- 指导及审阅公司可持续发展方针、战略及目标
- 定期监督可持续发展相关目标进展及完成情况
- 审批公司《可持续发展报告》
- 对可持续发展相关工作执行情况进行监督检查

报告期内，公司董事会召开会议6次，审议重大议案45项，其中包括ESG报告审议等可持续发展相关议题，有效发挥董事会ESG治理中的决策和监督作用。

管理层 ESG 工作组架构与职责

公司设立由经理层负责，战略与创新部协调推动，各职能部门、操作中心、经营单位共同参与的ESG专项工作组，开展ESG管理工作。

管理层职责

- 管理重要性议题，提供分析、建议供决策层讨论
- 确定及管理为识别、减缓、管理及监察可持续发展相关影响、风险和机遇所需分配的成本及资源
- 拟定可持续发展工作计划，以及可持续发展激励及考核制度

执行层职责

- 制定利益相关方参与计划，组织利益相关方沟通活动
- 协调编制可持续发展报告
- 负责公司可持续相关管理、数据统计与分析
- 完善可持续发展相关管理制度，执行可持续发展工作计划

信息报告与监督机制

公司建立可持续发展信息的内部报告机制和监督机制：

信息报告机制





- 管理层定期向董事会报告可持续发展相关目标进展
- 建立ESG数据收集、汇总、审核的标准化流程
- 各部门定期报送ESG相关数据和案例





监督机制

- 董事会定期监督可持续发展相关目标设定、战略执行、目标实现进展
- 将ESG相关目标纳入考核制度，明确考核人员范围
- 内部审计部门对ESG相关流程进行审计监督

利益相关方沟通

公司认真履行对国家、社会、股东、用户、合作伙伴、员工等各利益方的责任和义务，维护和增进社会利益，坚持将社会责任摆在首位，努力实现社会效益和经济效益的双效统一。公司密切关注各利益相关方核心诉求，采取多元化沟通方式，有针对性地进行沟通，回馈各利益相关方，保障各方利益、促进共赢。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	公司的回应
 股东和投资方	经营业绩 稳健经营 信息公开透明	股东会 业绩说明会 投资者调研 上证e互动	创造长期价值回报 持续完善公司治理体系 及时准确披露信息
 员工	权益保障 薪酬与福利 职业发展与培训 平等多元的发展机会	职工代表大会 员工座谈会 内部沟通平台	依法签订劳动合同 持续优化薪酬福利 制定员工培训体系 打造公开透明的晋升机制
 客户	优质产品和服务 保障信息安全和客户隐私 满足客户多元化需求	客户服务热线 在线客服 满意度调查	加大研发创新投入 强化客户投诉处理 完善客户服务体系
 合作伙伴	诚信守诺 互利共赢 维持合作关系	商务洽谈 战略合作会议 供应商大会	注重商业道德建设 强化供应商管理体系 积极开展生态合作

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	公司的回应
 自然环境	支持绿色低碳发展	环保培训 绿色办公倡议	绿色运营 绿色办公 绿色酒店
 本地社区	支持社区发展 关注弱势群体	社区活动 公益志愿服务	积极参与社区活动 积极参与公益事业
 政府与监管机构	合规经营 风险管理 依法纳税 创造就业岗位	政策沟通 监管报告 税务申报	遵守监管政策和法律法规 持续完善风险管理体系 主动诚信纳税
 公众与媒体	承担社会责任 业务发展进展 公众参与	新闻发布 新媒体运营 社会责任报告	披露社会责任报告 维护官方新媒体矩阵 接受公众与媒体监督

双重重要性分析

公司依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》要求，从财务重要性和影响重要性两个方面对议题重要性进行判断和分析。

影响重要性评估流程与结果

影响重要性评估主要评估公司在相应议题的表现是否会对经济、社会和环境产生重大影响。评估因素包括影响的规模、范围、不可补救性和可能性。

公司通过以下步骤开展影响重要性评估：

- 了解公司活动和业务关系背景
- 建立议题清单
- 与关键利益相关方沟通，了解利益相关方可能受到的影响
- 设置判定影响重要性的阈值
- 形成影响重要性评估结论

财务重要性评估流程与结果

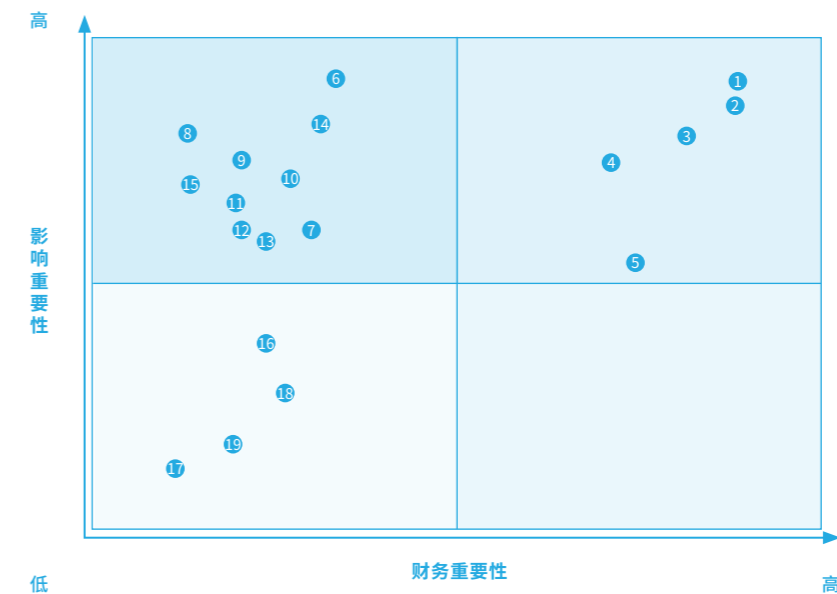
财务重要性评估主要评估议题是否预期在短期、中期和长期内对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。

公司通过以下步骤开展财务重要性评估：

- 识别影响或可能影响公司业务运营、财务状况、经营成果、现金流等的风险和机遇
- 评估财务影响发生的可能性和程度
- 与股东、投资者和债权人等利益相关方进行沟通
- 设置判定财务重要性的阈值
- 形成财务重要性评估结论

实质性议题矩阵图

基于双重重要性评估结果，公司识别出以下实质性议题：



- ① 创新驱动
- ② 数据安全与客户隐私保护
- ③ 员工
- ④ 科技伦理
- ⑤ 供应链安全
- ⑥ 产品与服务安全与质量
- ⑦ 平等对待中小企业
- ⑧ 社会贡献
- ⑨ 乡村振兴
- ⑩ 能源利用
- ⑪ 废弃物处理
- ⑫ 水资源利用
- ⑬ 应对气候变化
- ⑭ 反商业贿赂及反贪污
- ⑮ 反不正当竞争
- ⑯ 污染物排放
- ⑰ 生态系统和生物多样性保护
- ⑱ 环境合规管理
- ⑲ 循环经济

01

创新发展

○ 创新驱动	16
○ 数据安全与客户隐私保护	19
○ 科技伦理	21
○ 产品与服务安全与质量	24



创新驱动

公司坚持将科技创新作为引领发展的第一动力，视为培育新质生产力的核心引擎。公司系统布局，精准投入，推动关键核心技术突破与业务发展深度融合。在产品研发、技术研发、平台建设等涉及创新驱动的主要运营环节，公司严格遵守《中华人民共和国科学技术进步法》《中华人民共和国促进科技成果转化法》等法律法规，依法合规开展科技创新与成果转化工作。

治理

公司在董事会层面设立战略委员会，负责审议公司科技创新战略规划，评估科技创新相关风险和机遇对公司战略的影响。管理层设立科技创新专项工作组，统筹协调公司科技创新工作，各经营单位下设科技研发部，实现科技创新、技术研发、产品开发、平台搭建、系统维护、网信安全全流程贯通。

战略

公司锚定“一体两翼”战略方向，将科创战略升级为以AIGC和AIDC为“一体两翼”的架构，完善公司π2.0科创体系。公司识别出创新驱动相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
关键技术自主可控能力不足	AI技术赋能业务升级	加大研发投入强度，攻克AIGC、云渲染、智能体等关键核心技术
科技人才竞争激烈	产学研合作拓展创新资源	深化人才强企战略，加强产学研协同
技术迭代速度快	数字文化产业快速发展	持续跟踪前沿技术，快速响应市场需求

影响、风险和机遇管理

公司建立科技创新“三驾马车”机制（科技创新工作室、重大科研课题、在岗研发），将创新工作室体系升级至2.0版本，组建“云生、云治、云擎”三大AI特征工作室。通过专项表彰、课题认定及配套激励等机制，对创新贡献突出的个人与集体予以重奖，营造“崇尚创新、勇于探索、尊重贡献”的浓厚氛围。

关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
研发人员数量	人	239	253
研发人员占比	%	17.0	15.3
研发投入	万元	8,322	8,769
研发投入强度	%	4.58	4.10
新增专利申请受理数	件	30	30
AI生成代码量占比	%	35.60	2.80

年度实践与成果

**技术攻关
取得突破**

“云生”工作室攻克实时2D转3D、GUI图形界面智能体等关键技术，为电信宽带、IPTV业务提供创新内容解决方案。“云治”工作室开发上线涵盖党建、经营等领域的10余项数据智能看板与智能体应用。“云擎”工作室完成智能体平台研发，孵化AI学习屋、AI数智人等应用。

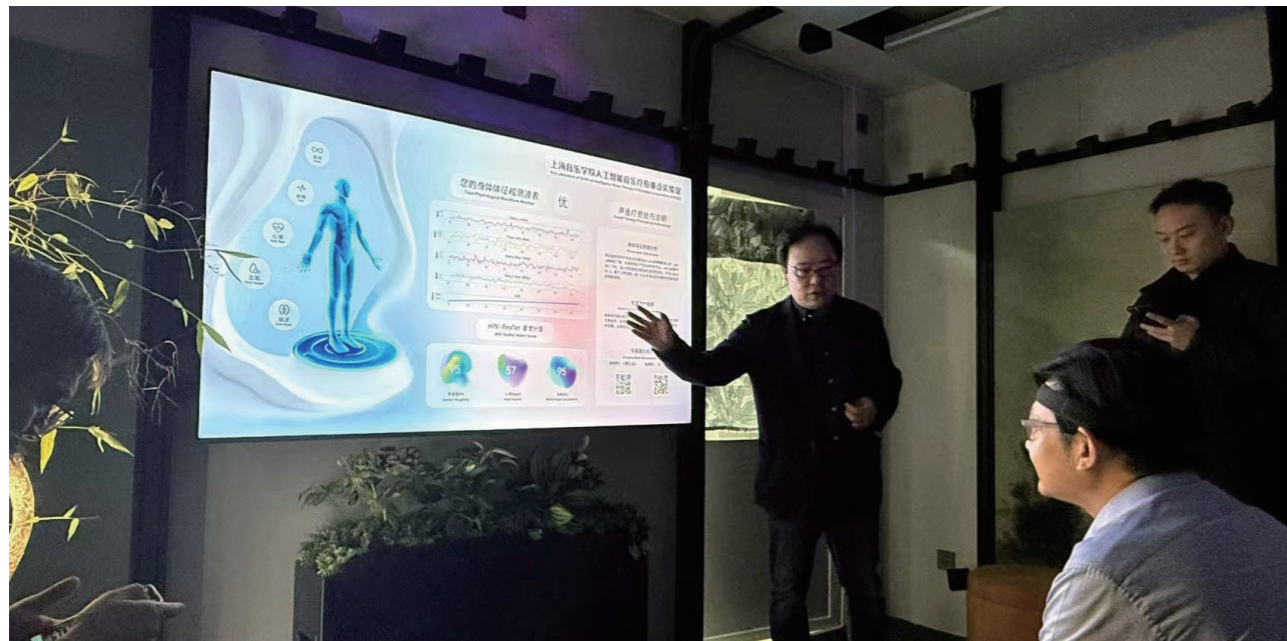


自主研发GUI智能体，打造移动端自然语言交互及智能处理的全场景解决方案，实现“一句话指令，全流程代办”

云治数据看板——满足多个企业内部场景，建成多维视图经营数据看板，支持多维度穿透分析、风险预警等数据看板能力

产学研
协同深化

与上海音乐学院、上海科学院联合申报的《人工智能音乐疗愈垂类大模型的研发和应用》课题获得上海市经信委560万元经费支持；申报的《基于AI+数据的智能文旅产业SaaS服务平台》课题获普陀区文创办112万元经费支持。按时完成上海市发改委《面向文旅行业的AIGC多模态内容服务平台》（400万元）课题验收。与西安电子科技大学共建“AI视觉工作室”，攻关超高清视觉重建等关键技术。



人工智能音乐疗愈垂类大模型项目获上海市促进产业高质量发展专项资金先导产业创新发展项目支持

AI+业务
深度融合

在“AI+内容”方面，天翼超高清依托AI标签库与智能搜索，使观影意图识别准确率提升超30%。在“AI+制作”方面，贯通AIGC端到端流程，上线AI短剧超百集，累计播放量达千万级，作品在湾区国际微短剧大赛、北京动画周等国家级赛事中屡获殊荣。在“AI+场景”方面，天翼出行构建“AI+量子加密”智慧出行生态，服务超百万用户智能行程规划。

全面推进
研发上云

统筹推进公司研发全流程上云以及AI研发大模型使用，迅速组建了由多部门协同的专项工作组，并配套成立专项运营支撑团队，形成了“统筹部署、敏捷响应、闭环管理”的推进机制，制定并落实了数据通报机制，自主研发项目级数据看板，实现了对上云全流程指标的精细化、可视化跟踪与闭环管控。

加强研发
管理体系

发布《国脉文化2025年AIGC数字创意平台2.0暨科技创新工作全面指引》，包括在岗研发协同流程、研发业务外包工作指引、专利工作指引等。



案例：数智化会展服务，护航 2025 数智科技生态大会

2025年数智科技生态大会期间，天翼会展团队承接中国进出口商品交易会多个展馆内8个展台、数百项展项的策展搭建和全流程运营，以及包括主论坛在内的11场大型论坛的全流程执行。大会期间，团队联动主流媒体及自有平台开展多场次直播传播，为大会量身打造“智能领航智慧共生”官方服务小程序及1:1复刻线下场景的元宇宙线上展，小程序累计用户数达6,142万，线上展设置三大板块6个空间场景，展示58家展商资料并打造七大元宇宙互动游戏，实现线上线双线引流，实现沉浸式观展与全域传播。



案例：全流程会展支撑，助力中国电信 AI 成果亮相

2025世界人工智能大会（WAIC）上，中国电信以“星辰智慧共治共享”为核心主题精彩亮相，全方位展示在算网一体、AI安全、星辰大模型体系、行业智能体等AI领域的核心成果与战略布局。天翼会展团队为本届大会提供从展台设计搭建、论坛全流程执行到现场运营保障等一系列专业化服务，现场观众不仅能近距离了解全国产星辰大模型、息壤智算平台等硬核科技成果，还能沉浸式体验星辰AI戏曲变脸、AI机器人互动等趣味环节，领略人工智能赋能千行百业、点亮美好生活的无限可能。



数据安全与客户隐私保护

作为数字文化企业，数据安全与客户隐私保护是公司运营的核心议题。在用户信息收集、数据存储、数据处理、数据传输等涉及数据安全的主要业务环节，公司严格遵守《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》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，全面筑牢数据安全防线，切实保障用户合法权益。

治理

公司建立由党委全面领导，业务部门源头防控，法律、审计、纪委等监督贯通协同的数据安全治理格局。设立运维安全中心，统筹协调公司数据安全工作。配置5名安全员，推动数据安全管理工作向基层延伸。

战略

公司识别出数据安全与客户隐私保护相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
数据泄露风险	数据资产价值挖掘	构建“五防”体系，强化技术防护
合规要求日趋严格	提升用户信任度	完善制度体系，加强合规培训
网络攻击威胁增加	安全服务能力输出	提升安全防护能力，构建安全生态

影响、风险和机遇管理

公司从制度、技术、人员、教育、机制五方面持续打造“五防”体系：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
数据泄露事件次数	次	0	0
APP合规治理率	%	100	100
网信安全培训覆盖率	%	100	100

年度实践与成果

完善制度体系

全面优化完善网信安全管理制度，包括安全漏洞治理、个人信息保护、数据安全等管理内容，构筑更完善的安全保护屏障。

强化合规治理

从强化APP违法违规收集使用用户个人信息治理入手，全年通过开展常态化治理，APP合规治理率达到100%，未发生信息安全事件。对个人信息处理规则发生变化时，执行专项检测，确保合法合规。

提升安全能力

组织完成数据处理关键岗位人员认定，形成关键岗位人员清单并签订从业承诺书。组织开展了数据安全等培训工作，人员参训覆盖网信安领域达100%。

实战检验成效

在集团“磐石”演习及上海通管局演习等活动中均以“零问题”成绩通过，整体防御能力排名居前，荣获集团网络数据安全、AI安全、反诈技能竞赛网络安全专业团体三等奖。

科技伦理

随着人工智能技术的快速发展，科技伦理日益成为社会关注的焦点。公司作为文化和科技融合型企业，高度重视AIGC内容和AI应用相关的伦理审查，严格遵守《中华人民共和国科学技术进步法》《科技伦理审查办法（试行）》等法律法规和政策文件，坚守科技向善底线，确保技术应用安全合规、积极正向。

治理

公司建立科技伦理审查机制，对AIGC内容生产、AI应用开发等进行伦理评估。内容审核部门负责对AI生成内容进行内容安全评估与合规性审查，统筹推进内容安全电子围栏部署、全流程内容审核机制落地及相关能力集成对接，保障业务内容生产、分发、输出全链路安全合规，确保内容符合法律法规和社会公序良俗。

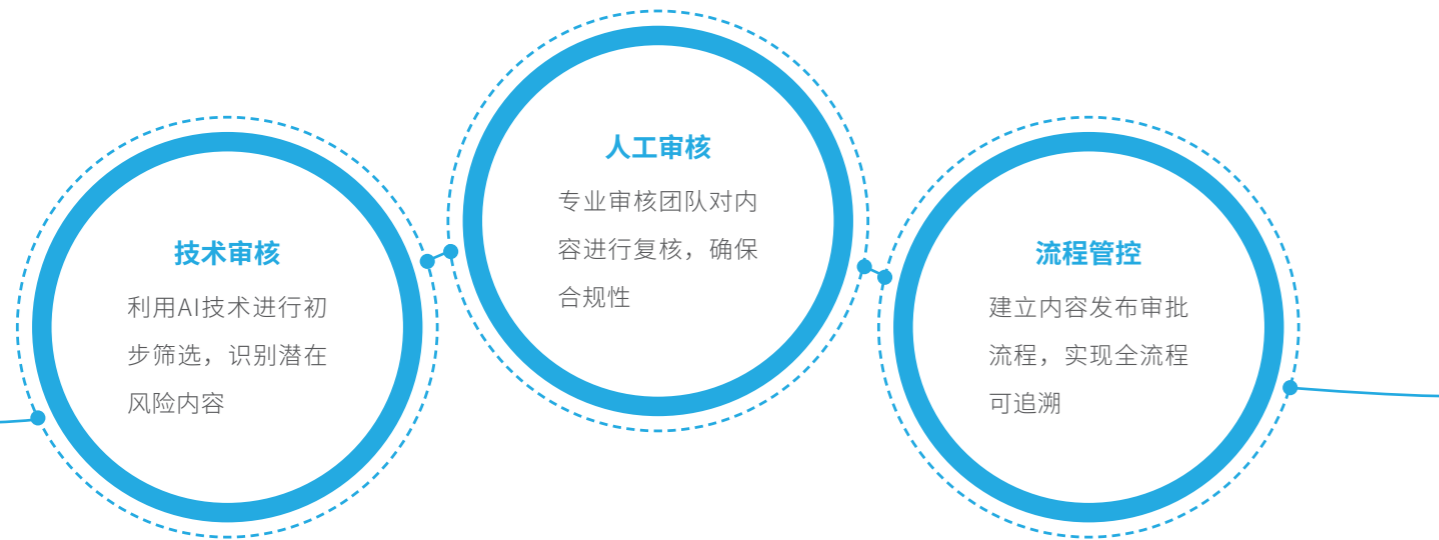
战略

公司识别出科技伦理相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
AI生成内容合规风险	AI技术赋能内容创新	建立内容审核机制，强化人防技防手段
算法偏见风险	提升AI应用公平性	优化算法模型，加强测试验证
知识产权侵权风险	原创内容保护	完善知识产权管理，尊重原创

影响、风险和机遇管理

公司建立AI内容审核机制，对AIGC生成内容进行多层次审核：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
AI内容审核覆盖率	%	100	100
科技伦理培训次数	次	8	7

年度实践与成果

01 完善审核机制

建立AIGC内容审核标准，明确审核流程和责任分工，确保AI生成内容符合法律法规和伦理要求。

02 强化知识产权保护

持续强化知识产权管理和保护工作，修订知识产权、著作权相关的管理办法和实施细则等制度性文件，健全完善知识产权管理制度。建设版权管理系统，将公司自制或引入的视频、游戏、文字等版权全部纳入系统并落实统一管理。



公司组织开展知识产权保护专题合规培训

03 打造合规产品

天翼超高清APP新增并上线“AI主角”“AI表情”“AI短剧”等近10款前沿应用，均经过严格的伦理审查，确保内容健康向上、符合主流价值观。



天翼超高清“AI短剧”内容经过严格审核把关

产品与服务安全与质量

公司始终坚持以用户为中心，致力于为客户提供优质、安全的产品和服务。在产品设计、开发、运营、客服等涉及产品与服务安全与质量的主要业务环节，公司严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，持续提升产品质量与服务水平，切实保障用户合法权益。

治理

公司建立以客户体验为中心的“大服务”管理体系，设立客户服务管理部门，统筹协调公司产品的服务质量管理工作。各业务部门设立服务质量责任人，形成上下联动、协同推进的服务质量管理格局。

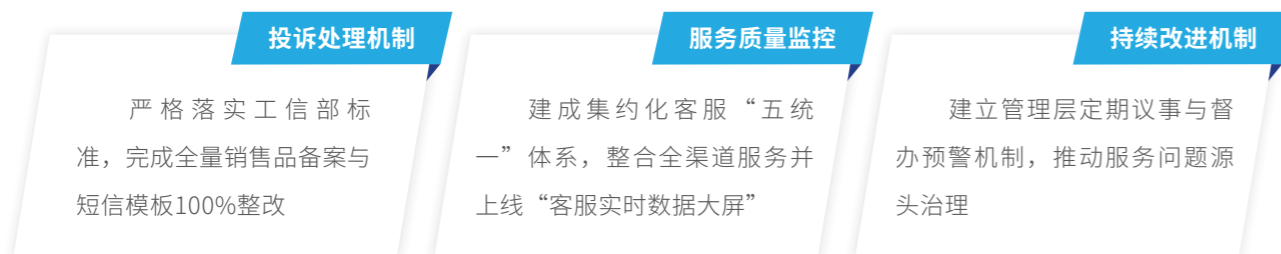
战略

公司识别出产品与服务安全与质量相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
客户投诉处理不及时	提升客户满意度	建立快速响应机制，优化投诉处理流程
产品质量缺陷	产品质量提升	强化质量管控，完善测试验证
服务体验不佳	服务差异化竞争	优化服务流程，提升服务能力

影响、风险和机遇管理

公司深化“客户说了算”机制，建立健全客户反馈和投诉处理体系：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
工信部有责申诉量	件	6	10
投诉处理及时率	%	99.97	99.97
投诉首次办结率	%	96.83	94.47

年度实践与成果

深化服务体系建设

修订发布《客户服务管理办法（2025年版）》，将“客户有利原则”写入服务准则。建立管理层定期议事与督办预警机制，推动服务问题源头治理。

提升服务智能化水平

设立“AI训练师”岗位，推动客服向“业务+AI”转型，AI服务占比显著提升，核心场景识别准确率超90%。封装31省万号坐席查询办理能力，月调用量超百万次，赋能“一次解决率”提升。

优化客户体验

优化积分商城物流查询与地址修改等功能，落实“民有所呼、我必有应”。推动工信部有责申诉量显著下降，省专工单处理及时率达99.9%以上，首次办结率达96.83%。



运营数据展示看板实时跟踪焦点问题，及时处理隐患，减少投诉

取得管理体系认证

报告期内，公司本部先后取得ISO 9001/14001/45001 /20000/27001/22301体系认证证书，全面覆盖质量、环境、职业健康安全、IT服务和信息安全等管理体系，大幅增强公司的整体运营水平、风险防控能力和市场公信力。



公司本部ISO 9001/14001/45001/20000/27001/22301体系认证证书

02

绿色运营

○ 应对气候变化	28
○ 能源利用	29
○ 水资源利用	31
○ 废弃物处理	33



应对气候变化

公司积极响应国家“双碳”战略，关注气候变化带来的风险与机遇，努力降低运营对气候的影响。在办公运营、数据中心、酒店运营等涉及气候变化的主要运营环节，公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，稳步推进绿色低碳转型。

治理

公司将应对气候变化纳入ESG治理体系，由董事会监督气候变化相关风险和机遇的管理情况。管理层统筹协调公司节能减排工作，各业务部门落实具体减排措施。

战略

公司识别出气候变化相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
极端天气影响运营	绿色产品服务需求增长	完善应急预案，提升韧性
能源成本上升	清洁能源技术应用	提升能源效率，探索清洁能源
碳排放监管趋严	绿色品牌形象提升	加强碳排放管理，推进减排

影响、风险和机遇

公司从以下方面开展气候变化应对工作：

<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">碳排放管理</div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> 开展碳排放核算 识别主要排放源 制定减排措施 </div>	<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">能源管理</div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> 优化能源结构 提升能源利用效率 </div>	<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">绿色运营</div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> 推广绿色办公 绿色酒店等绿色运营模式 </div>
--	--	---

关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	18,550	20,776
温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	6,770	8,172
温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	11,780	12,604

年度实践与成果

推进绿色出行

积极响应国家“双碳”战略，坚持“科技赋能，绿色出行”的理念，以“天翼出行”无纸化票据为切入点，为绿色低碳出行贡献力量。火车票无纸化率突破95%，天翼出行平台行程单电子化覆盖率达90%，电子发票开具率超80%。

开展碳排放核算

对标国家及监管要求，建立健全温室气体排放核算机制，核算范围已全面覆盖范围一（直接排放）与范围二（外购电力等间接排放）。通过常态化开展碳排放数据监测与能源结构分析，动态追踪排放趋势，为科学制定降碳目标、优化能耗结构提供数据支撑。

能源利用

公司关注能源利用效率，努力降低能源消耗，提升能源利用效率。在办公运营、数据中心、酒店运营等涉及能源利用的主要运营环节，公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，切实提升能源管理水平。

治理

公司建立能源管理体系，由运营保障中心统筹协调公司能源管理工作。各办公场所、酒店等落实具体节能措施，定期报送能源消耗数据。

战略

公司识别出能源利用相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
能源成本上升	节能技术应用	提升能源效率，降低能耗
能源供应不稳定	清洁能源发展	优化能源结构，探索替代方案

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展能源管理工作：

- 办公节能**：开展办公区域节能灯更换项目，严格控制室内空调温度，推广无纸化办公
- 酒店节能**：推动成员酒店在设备改造时首选太阳能光伏板、空气源热泵等高效绿色能源转换设备
- 数据中心节能**：优化网元资源管理，提升数据中心能效

关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
总耗电量	万千瓦时	2,220.16	2,375.37
天然气使用量	万立方米	273.04	325.63
能源消耗总量	吨标煤	6,445	7,397

年度实践与成果

办公节能

通过集中开展办公区域节能灯更换项目、鼓励员工多走楼梯少乘电梯、严格控制室内空调温度、推广无纸化办公等举措，显著提升能源利用效率，助力节能减排。

酒店节能

制定《酒店工程管理与维护标准手册》，各成员酒店分别组建节能管理委员会，责任层逐级落实绿色环保管理责任。推动成员酒店在设备改造时，首选太阳能光伏板、空气源热泵、磁悬浮空调机组等高效绿色能源转换设备。2025年，尊茂酒店及成员酒店的能耗占收比较上年同期下降0.31PP，能耗成本降低117万元。

典型案例

尊茂鸿福技改容积式热水交换罐年节能9万余元；尊茂银都LED灯具改造电能节约12万余元；余姚辰茂改造增加区域计量装置；瑞安辰茂餐饮炉灶由柴油改为天然气，精细化能源管理，节约约18万元。



酒店采用磁悬浮空调机组和空气热泵等绿色能源转换设备，实现能耗降低

水资源利用

公司关注水资源利用效率，特别是酒店板块的用水管理。在酒店运营、办公运营等涉及水资源利用的主要运营环节，公司严格遵守《中华人民共和国水法》等法律法规，规范用水管理，切实做好水资源节约与合理利用工作。

治理

公司将水资源管理纳入环境管理体系，酒店板块建立用水管理制度，定期监测用水量，落实节水措施。

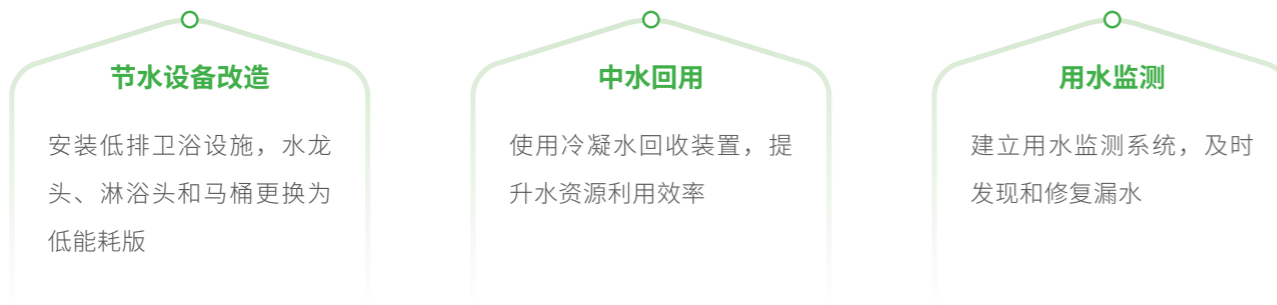
战略

公司识别出水资源利用相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
水资源短缺	节水技术应用	提升用水效率，推广节水设备
用水成本上升	水资源循环利用	探索中水回用，降低用水量

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展水资源管理工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
水资源消耗总量	万吨	33.08	39.27

年度实践与成果

酒店节水

成员酒店使用冷凝水回收装置、安装低排卫浴设施，水龙头、淋浴头和马桶更换为节水型可帮助酒店节省30%以上水资源。

绿色酒店建设

尊茂酒店积极组织旗下各酒店宣贯并践行《绿色饭店》与《绿色餐饮经营与管理》国家标准，通过节能减排等绿色环保手段，营造节约、环保、放心、健康的绿色消费氛围。2025年新疆尊茂银都酒店获评“五叶级中国绿色饭店”认证；浙江余姚辰茂酒店2025年获评“五叶级中国绿色饭店”认证。至2025年共有5家酒店获评“中国绿色饭店”认证，包括合肥辰茂（四叶级）、瑞安辰茂（四叶级）、尊茂鸿福（五叶级）。



2025年新疆尊茂银都酒店获评“五叶级中国绿色饭店”认证

废弃物处理

公司关注废弃物管理，努力降低废弃物产生量，提升废弃物回收利用率。在办公运营、酒店运营、电子设备处置等涉及废弃物处理的主要运营环节，公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，规范固体废物管理，助力绿色低碳运营。

治理

公司建立废弃物分类管理制度，办公区域设置分类垃圾桶，酒店落实餐厨垃圾管理，电子设备按规定进行处置。

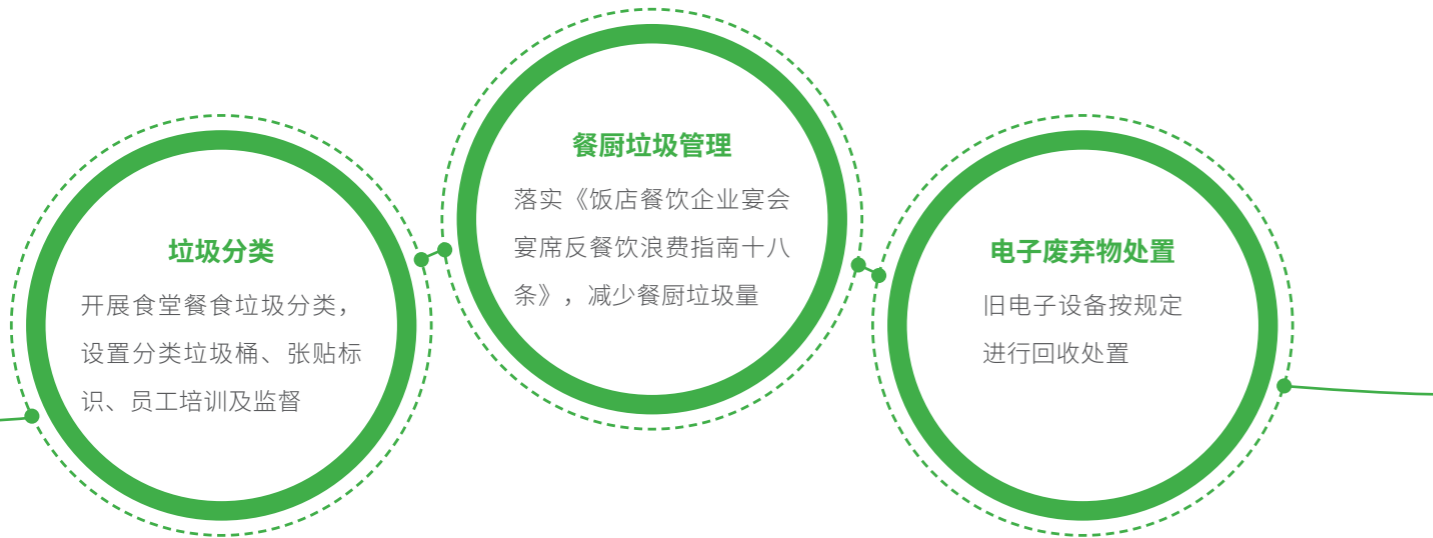
战略

公司识别出废弃物处理相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
废弃物处置不当	资源回收利用	完善分类管理，提升回收率
环保合规风险	循环经济发展	规范处置流程，探索循环利用

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展废弃物管理工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
有害废弃物产生量	吨	0	0
无害废弃物产生量	吨	139	158

年度实践与成果

办公垃圾分类

国脉文化大厦开展食堂餐食垃圾分类，包括设置分类垃圾桶、张贴标识、员工培训及监督，确保厨余、可回收、有害和其他垃圾正确投放。



垃圾分类投放

酒店减废

尊茂酒店及下属成员酒店积极落实中国饭店协会发布的《饭店餐饮企业宴会宴席反餐饮浪费指南十八条》，餐厅减少一次性用品的使用，采用可降解材质产品，餐饮原辅材料使用率提升10%，餐厨垃圾量减少10%。

减少一次性用品

坚持节能减碳，减少一次性塑料制品的使用。不主动提供“六小件”，将一次性物品转化为可重复使用的洗衣袋，将一次性小瓶装沐浴用品更换为大瓶装，瓶身采用符合国际ESG标准的可回收材料。

03

责任担当

○ 员工	38
○ 供应链安全	42
○ 平等对待中小企业	43
○ 社会贡献	45
○ 乡村振兴	48



员工

公司坚持“人才是第一资源”，高度重视员工权益保障、职业发展和多元化建设。在招聘、培训、薪酬福利、职业发展等涉及员工管理的主要环节，公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》等法律法规，切实维护员工合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。

治理

公司党委坚持党管干部、党管人才原则，大力实施人才强企战略。人力资源部门统筹协调公司人力资源管理工作，各业务部门落实具体人才队伍建设工作。

战略

公司识别出员工相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
人才流失	人才队伍建设	优化薪酬福利，拓宽发展通道
人才结构不匹配	人才培养发展	加强培训赋能，优化人才结构
劳动纠纷	员工关系改善	完善沟通机制，保障员工权益

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展员工管理工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
员工总人数	人	1,403	1,654
劳动合同签订率	%	100	100
参加工会员工比例	%	100	100
员工体检率	%	100	100
工伤/亡人数	人	0	0
30岁以下员工数量	人	188	274
30-49岁员工数量	人	952	1,088
50岁及以上员工数量	人	263	292
女性员工数量	人	648	786
男性员工数量	人	755	868
员工培训总投入	万元	134.22	100.89
员工培训总时长	小时	37,701	/
员工培训覆盖率	%	100	100
安全应急演练参与人次	人次	1,846	1,337

年度实践与成果

深化三项制度改革

干部管理“能上能下”，全年通过民主推荐、公开竞聘等规范程序提任干部17名，同时严格执行基于业绩的考核，对末位及不胜任者实行调整退出，全年共调整退出2人。员工流动“能进能出”，聚焦战略需求精准引才，市场化引入专业人才64人，其中文化科技类人才占比达70%。薪酬分配“能高能低”，通过实施岗薪体系套改，年内共升岗170人、涨薪223人，同一岗位员工的平均绩效收入差距达到2.3倍。

加强人才队伍建设

坚持五湖四海、任人唯贤，全年提任及聘任干部人才19名（外部引进3名），新增5名科技型干部，推动干部专业能力与战略转型相匹配。持续推进干部队伍年轻化，年内年轻干部净增5人，队伍平均年龄降至44.2岁。强化后备梯队建设，择优将5名优秀年轻干部纳入集团储备库重点培养。年内通过外部引进、柔性引才方式，引入首席专家3名，内部聘任高级专家3名；新增专家8名、专家资格人员27名。

提升全员素质能力

强化AI赋能，精准培训员工1502人次，AI课程认证率达96.8%。坚持“一个国脉文化”，集体合同赞成率超98%，切实增强员工归属感、获得感、幸福感。

案例：开展 AIGC 专题培训，提升员工数字化素养

公司聚焦员工数字化能力提升与企业可持续发展，搭建常态化技能提升平台，系统开展AIGC工具应用系列专题培训。通过邀请行业专家围绕工具操作、场景实践与高阶应用进行专业授课，并组织全员实操赋能，帮助员工熟练掌握AI高效办公技能，全面提升数字化素养与工作效能。



AIGC工具应用系列专题培训

保障员工健康安全

压实安全生产责任体系，逐级签订责任书、员工安全承诺书。开展“雷霆行动”、酒店禁烟、建筑保温材料安全隐患全链条专项整治。全年开展安全检查多批次，累计排查隐患233项，整改落实率达100%。开展AED急救培训、安全员消防技能培训、消防疏散演练等多场，参与培训近千人次。安全生产全年实现“零重大事故”“零伤亡”目标。



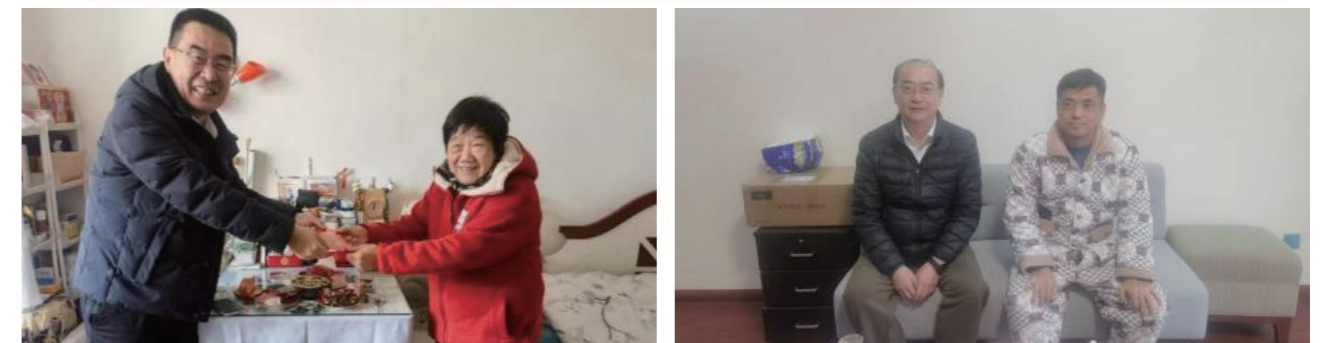
公司每年度统一组织员工赴专业体检机构开展健康体检



公司每年定期组织消防培训、安全隐患排查，鼓励员工主动发现安全风险隐患

关爱员工

研究制定《国脉文化公司“六必访、六必贺”实施细则》，坚持“员工生病住院必访、员工献血必访、员工家庭遭遇特殊困难必访、员工家属丧事必访、员工之间发生矛盾必访、员工家庭发生重大纠纷必访”，落实“重大节日必贺、员工生日必贺、员工退休必贺、员工结婚必贺、员工子女中高考必贺、员工生育必贺”，旨在提升员工获得感、幸福感和安全感。



2026年春节前夕，公司党委领导班子成员集中走访慰问离退休老干部、老党员及困难党员、职工，送上组织的诚挚关怀与新春美好祝福

供应链安全

公司高度重视供应链管理，致力于构建稳定、高效、可持续的供应链体系。在供应商选择、采购执行、供应商评价等涉及供应链管理的主要环节，公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，持续提升供应链合规管理与可持续发展水平。

治理

公司建立供应商管理体系，由运营保障中心统筹协调公司供应链管理工作。制定供应商管理办法，对采购管理办法等规章制度进行修订，持续完善供应链制度体系建设。

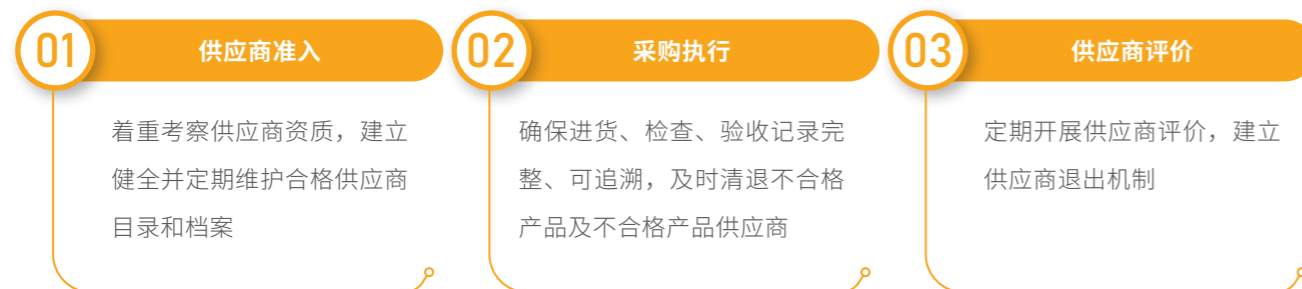
战略

公司识别出供应链安全相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
供应商集中风险	供应链优化	拓展供应商资源，降低集中度
供应中断风险	本地化采购	建立备选供应商，保障供应稳定
供应商合规风险	供应商能力提升	强化供应商管理，提升准入门槛

影响、风险和机遇管理

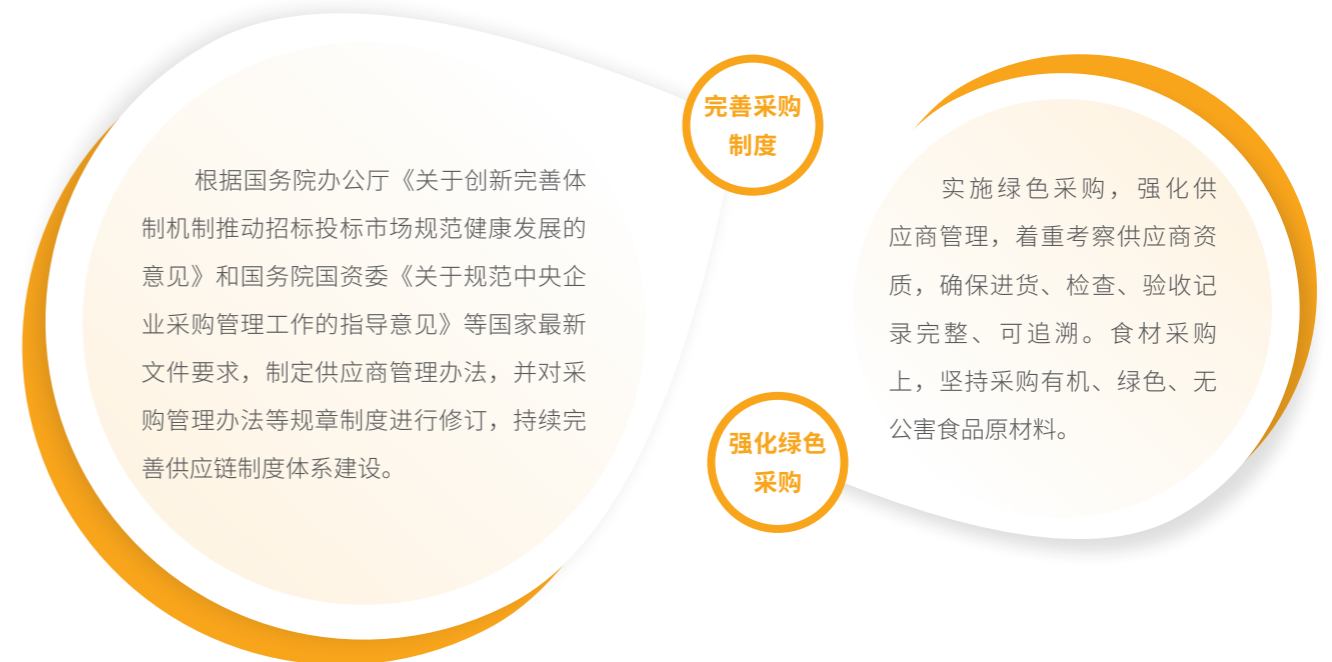
公司从以下方面开展供应链管理工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
供应商总数	个	1,469	1,023

年度实践与成果



平等对待中小企业

公司高度重视对中小企业的平等对待，严格遵守《保障中小企业款项支付条例》等法律法规，确保及时支付中小企业款项，维护中小企业合法权益。

治理

公司财务部门负责款项支付管理，建立应付账款管理制度，确保按时支付中小企业款项。

战略

公司识别出平等对待中小企业相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
逾期支付风险	供应链合作深化	完善支付流程，确保及时支付
供应商关系恶化	供应商信任提升	加强沟通协调，建立良好关系

影响、风险和机遇管理

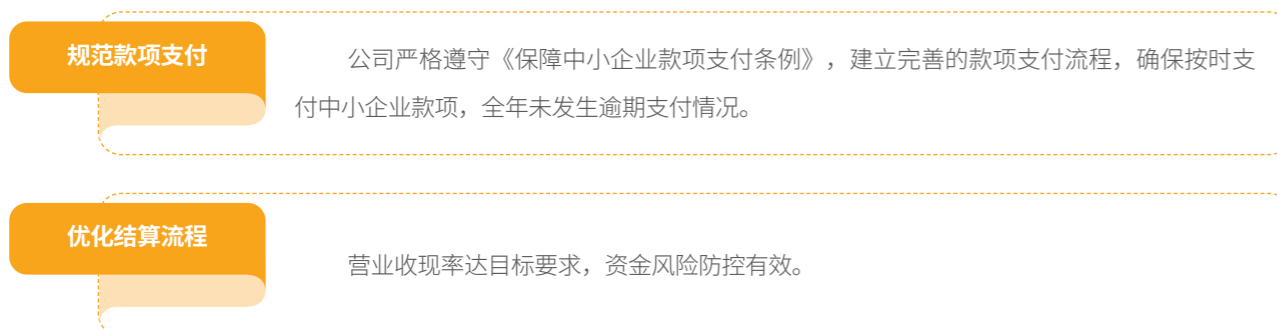
公司从以下方面开展平等对待中小企业工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
逾期未支付款项金额	万元	0	0

年度实践与成果



社会贡献

公司积极履行社会责任，参与社会公益事业，围绕公益慈善、志愿服务、社区参与等领域，广泛开展社会责任实践，助力民生改善与社会和谐。

治理

公司党委办公室、综合办公室、宣传中心等部门统筹协调公司社会贡献工作，各业务部门积极参与公益活动。

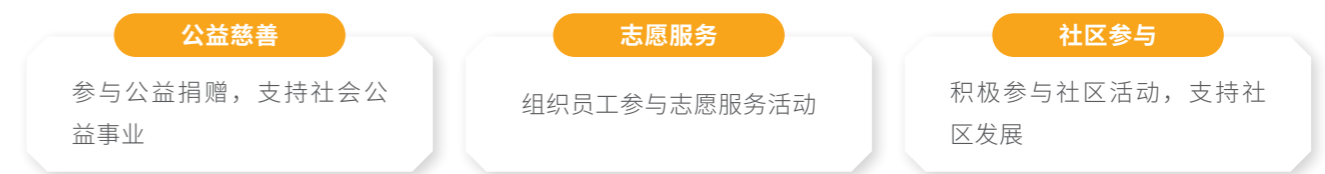
战略

公司识别出社会贡献相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
社会期望提升	品牌形象提升	积极参与公益，履行社会责任
资源投入有限	员工凝聚力增强	整合资源，提升公益效能

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展社会贡献工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
志愿者服务累计参与人次	人次	188	184

年度实践与成果



创建志愿服务品牌

公司创建“小云朵”志愿者服务品牌，持续开展社会公益活动。与所辖地上海市普陀区长寿路街道保持密切联系，建立同创共建和志愿服务常态化工作机制，开展公益集市志愿服务、血液应急保障等。



参与社区活动

公司积极参与各类公益市集活动，将优质文化产品带给百姓，使用更加前沿的影音互动体验，引导现场参与者体验超高清画质的细腻与震撼，为百姓文化娱乐生活增添色彩。

案例：共赴文明之约，科技赋能文化公益

公司积极响应市委宣传部和市文旅局号召，组织党团员志愿者参与市宣传系统“共赴文明之约”2025年文化公益市集活动。志愿者们携最新裸眼3D产品亮相上海市群众艺术馆，市民无需佩戴3D眼镜或头显，即可享受沉浸式3D影像的视觉体验，为市民带来全新的文化体验，助力文化服务普惠共享。



案例：弘扬雷锋精神，爱心义卖践初心

公司积极参与长寿路街道组织的“弘扬雷锋精神·砥砺奋斗青春”“3·5”学雷锋日文明实践志愿服务。活动分设文明宣传、健康生活、便民服务、爱心互动四个公益市集开展。国脉文化“小云朵”志愿队搭建爱心义卖摊位，吸引周边企业白领、社区居民参与“献爱心”活动，筹集的善款将全部捐赠于长寿社区基金会，用于社区公益事业。



案例：传承雷锋精神，志愿服务暖民心

公司旗下酒店积极传承雷锋精神开展志愿服务活动。新疆尊茂鸿福酒店参与乌鲁木齐市交通社区组织的“学雷锋·文明实践我行动”志愿活动，党员志愿者们向群众宣传垃圾分类知识，帮助擦洗路边防护栏，以点滴行动传递奉献精神；瑞安辰茂阳光酒店联合万松社区组织开展“送温暖”公益活动，为辛勤劳作的环卫工人送上了热气腾腾的芥菜饭，传递冬日里的关怀与敬意。



公司每年组织员工积极参与无偿献血



“爱心护考、为梦护航”公益活动



“俭约生活、文明净行”主题公益志愿服务活动



乡村振兴

公司积极响应国家乡村振兴战略，创新探索“积分消费帮扶”新模式，以积分消费赋能培育农业新质生产力，以消费帮扶践行共同富裕使命担当。

治理

公司积分部门、宣传中心等部门统筹协调公司乡村振兴工作，依托积分商城平台开展消费帮扶。

战略

公司识别出乡村振兴相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
帮扶效果有限	品牌形象提升	深化帮扶模式，扩大帮扶规模
产品销售渠道不畅	产业带动效应	搭建销售平台，助力产品出山

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展乡村振兴工作：



关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
乡村振兴总投入金额	万元	608	459
帮扶商品兑换总额	万元	3,800	2,789
覆盖帮扶县数量	个	27	27
上架帮扶商品数量	款	117	90

年度实践与成果

深化消费帮扶

深化“积分+公益”模式，依托积分商城乡村振兴专区作为服务国家战略的核心阵地，有效连接城市消费与乡村产出，全年实现帮扶商品兑换总额3800万元，同比增长36%，业务覆盖27个帮扶县，上架商品117款，实现社会效益与经济效益的统一。



“积分商城乡村振兴专区”和“央企消费帮扶”专区

创新帮扶模式

通过创新推出“一县一馆、一馆一韵”的县域品牌馆，将帮扶县优质农产品与地域自然人文风貌深度融合，通过场景化呈现、品牌化运营实现供需精准对接，让亿万电用户的“指尖积分”转化为滋养乡村发展的“源头活水”，通过数智力量为乡村振兴事业注入了坚实的电信动力。通过建立“以购代捐”的机制，定向采购四川盐源县、四川木里县、新疆疏附县、广西田林县等帮扶县的农副产品，为深山农户搭建起产品出山的“金桥”。

承接央企活动

积极承接“央企消费帮扶迎春”“彝心同力、共赋振兴”购物节、“央企消费帮扶兴农周”等活动，在履行社会责任、推动乡村振兴方面成就显著，打造央企助力乡村振兴的标杆案例。

04

治理有方

- 反商业贿赂及反贪污 52
- 反不正当竞争 54



反商业贿赂及反贪污

公司高度重视反商业贿赂及反贪污工作，坚持对违纪违规问题“零容忍”，深入推进党风廉政建设和反腐败斗争。在采购招标、业务合作、费用报销等涉及反商业贿赂及反贪污的主要环节，公司严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国监察法》《中国共产党纪律处分条例》等法律法规和党纪党规，筑牢廉洁从业防线，营造风清气正的经营环境。

治理

公司党委坚决扛起管党治党政治责任，坚持以严的基调、严的措施、严的氛围贯穿始终。纪委履行监督责任，深化“三不腐”一体推进，筑牢廉洁防线。

战略

公司识别出反商业贿赂及反贪污相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
腐败风险	廉洁文化建设	强化监督执纪，深化警示教育
商业贿赂风险	合规经营提升	完善制度体系，加强合规管理

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展反商业贿赂及反贪污工作：

不敢腐

坚持对违纪违规问题“零容忍”，纪委会同职能部门深挖细查，重点严查违反政治纪律和中央八项规定精神问题

不能腐

着力健全防治腐败滋生蔓延的体制机制，深入开展政治生态分析与廉洁风险排查，扎紧制度的笼子

不想腐

深化廉洁文化建设，发挥内容创作优势，创作廉洁漫画、升级《十廉》微短剧、制作《风蚀》警示教育片

关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
商业腐败/贪污诉讼案件数	件	0	0
反腐败/商业道德培训覆盖率	%	100	100

年度实践与成果

压实主体责任 党委书记认真履行第一责任人职责，全年主持召开2次专题党委会暨党风廉政建设推进会，带头听取并点评班子成员履责情况，推动责任层层压实。党委班子成员切实履行“一岗双责”，在分管领域定期召开党风廉政建设专题会议，开展廉政谈话160人次，实现对“一把手”和关键岗位监督全覆盖。

深化警示教育 将党规党纪学习纳入党员教育必修课，纪委书记在2次警示教育大会上点名道姓通报典型案例，组织关键岗位干部旁听职务犯罪案件庭审，用身边事教育身边人，引导党员干部知敬畏、存戒惧、守底线。

强化廉洁文化建设 深化廉洁文化建设，发挥内容创作优势，创作廉洁漫画、升级《十廉》微短剧、制作《风蚀》警示教育片，在“廉洁电信”等平台发布后阅读量超2600次，增强教育感染力。



公司发布《风蚀》警示教育片和《十廉》微短剧

狠抓整改落实 将巡视、审计整改作为重大政治任务，以“钉钉子”精神扎实推进。年内累计追回经济损失107.84万元，审减工程结算59万元；问责处理干部11人，新增追责15人次。

反不正当竞争

公司坚持诚信经营，严格遵守市场竞争规则，反对不正当竞争行为。在市场营销、产品定价、商业合作等涉及反不正当竞争的主要环节，公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，依法合规开展经营活动，保障市场公平竞争与行业健康发展。

治理

公司法律合规部门负责反不正当竞争合规管理，各业务部门落实具体合规要求。

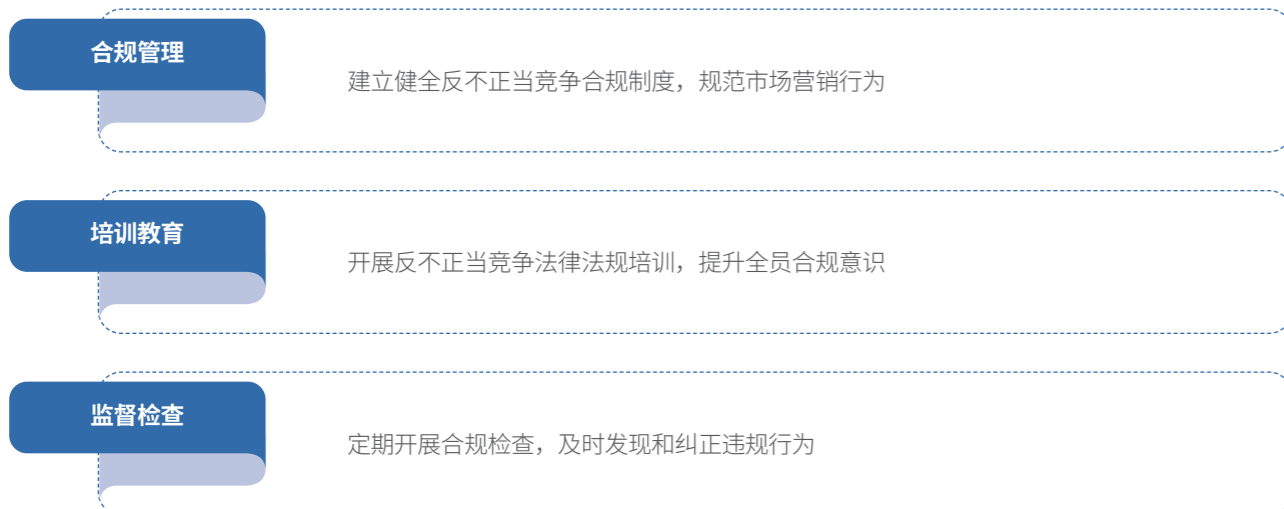
战略

公司识别出反不正当竞争相关的风险和机遇：

风险	机遇	应对策略
不正当竞争风险	公平竞争环境	强化合规管理，规范竞争行为
市场竞争加剧	差异化竞争策略	提升核心竞争力，避免恶性竞争

影响、风险和机遇管理

公司从以下方面开展反不正当竞争工作：



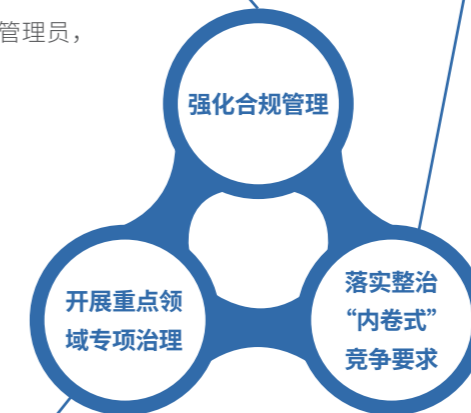
关键指标

指标	单位	2025年度	2024年度
不正当竞争诉讼案件数	件	0	0

年度实践与成果

全面落实总法律顾问（首席合规官）参与重大决策机制，全年前置审核法律合规议题90余项。配置34名部门及支部兼职合规管理员，推动管理向基层延伸。

深化行业自律，规范竞争行为，提升行业整体服务水平，进一步推动行业协调、健康发展。



深入开展采购招标、业务外包等领域专项治理，系统排查风险漏洞，有效规范经营行为，防范廉洁风险，重点领域合规管理的精细化水平显著提升。



使用星辰·智合大模型对合同进行AI智能审核，加强合规保障

关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2025 年度	2024 年度
营业收入	万元	181,845.65	213,875.52
归母净利润	万元	2,150.05	1,518.10
净资产	万元	397,846.61	396,512.04
加权平均净资产收益率	%	0.5410	0.3831

环境绩效

指标	单位	2025 年度	2024 年度
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	18,550	20,776
温室气体排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	6,770	8,172
温室气体排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	11,780	12,604
总耗电量	万千瓦时	2,220.16	2,375.37
天然气使用量	万立方米	273.04	325.63
能源消耗总量	吨标煤	6,445	7,397
直接能源总消耗量	吨标煤	3,716	4,478
间接能源总消耗量	吨标煤	2,729	2,919
总能耗强度	吨标煤 / 万元	0.035	0.035

环境绩效

指标	单位	2025 年度	2024 年度
水资源消耗总量	万吨	33.08	39.27
水资源使用强度	吨 / 万元	1.82	1.84
有害废弃物产生量	吨	0	0
无害废弃物产生量	吨	139	158
环保投入资金	万元	42.8	150.3
环保培训总人次	人次	854	823
绿色酒店专题培训总人次	人次	346	310

社会绩效

雇佣与多元化

指标	单位	2025 年度	2024 年度
员工总人数	人	1,403	1,654
劳动合同签订率	%	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100
30 岁以下员工数量	人	188	274
30-49 岁员工数量	人	952	1,088
50 岁及以上员工数量	人	263	292
女性员工数量	人	648	786

社会绩效

雇佣与多元化

指标	单位	2025 年度	2024 年度
男性员工数量	人	755	868
参加工会员工比例	%	100	100
少数民族员工比例	%	3.7	3.9
员工流失率	%	27.4	26.0

健康与安全

指标	单位	2025 年度	2024 年度
工伤 / 亡人数	人	0	0
工伤保险员工覆盖率	%	100	100
员工体检率	%	100	100
安全应急演练参与人次	人次	1,846	1,337

培训与发展

指标	单位	2025 年度	2024 年度
员工培训次数	人次	20,768	/
员工培训总时长	小时	37,701	/
员工培训总投入	万元	134.22	100.89
员工培训覆盖率	%	100	100

创新与研发

指标	单位	2025 年度	2024 年度
研发人员数量	人	239	253
研发人员占比	%	17.0	15.3
研发投入	万元	8,322	8,769
研发投入强度	%	4.58	4.10
报告期内专利申请数	件	30	30
报告期内专利授权数	件	11	15
报告期内有效专利数	件	51	40
应用于主营业务的发明专利数量	件	29	22

客户与信息安全

指标	单位	2025 年度	2024 年度
投诉首次办结率	%	96.83	94.47
数据泄露事件次数	次	0	0

供应链与社会贡献

指标	单位	2025 年度	2024 年度
供应商总数	个	1,469	1,023
志愿者服务累计参与人次	人次	188	184
乡村振兴总投入金额	万元	608	459
帮扶商品兑换总额	万元	3,800	2,789

治理绩效

董事会多元化与独立性

指标	单位	2025 年度	2024 年度
董事会人数	人	9	9
独立董事人数	人	3	3
独立董事占比	%	33.33	33.33
董事会会议召开次数	次	6	8
董事会成员出席率	%	100	100
女性董事占比	%	11.11	0
女性高管占比	%	0	0
审计委员会会议次数	次	6	5
薪酬委员会会议次数	次	2	1
提名委员会会议次数	次	3	1

商业道德与 ESG 治理

指标	单位	2025 年度	2024 年度
高管持股比例	%	0	0
股票质押比例	%	0	0
内部 ESG 专项培训次数	次	1	0
商业腐败 / 贪污诉讼案件数	件	0	0
反腐败 / 商业道德培训覆盖率	%	100	100
报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额	万元	0	0

注：本报告中部分指标 2024 年比较期数据因首次统计等原因无法追溯取得，用“/”表示不适用。

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！我们诚挚地期待您对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，以便我们持续改进社会责任工作，提升履行社会责任工作能力与水平！

一、选择性问卷(请在相应的位置选择打"√")

1、您对本报告的总体印象是：

很好 较好 一般 较差 很差

2、您认为报告中所披露的社会责任信息质量

很高 较高 一般 较低 很低

3、您认为本报告结构：

很合理 较合理 一般 较差 很差

4、您认为报告板式设计和表现形式

很好 较好 一般 较差 很差

二、开放性问题

请您对《新国脉数字文化股份有限公司2025年度可持续发展报告（ESG报告）》提出宝贵意见和建议；您可以将反馈问题邮寄或email给我们。

联系地址：上海市普陀区江宁路1207号国脉文化大厦20楼

联系电话：021-62762171

电子邮箱：600640@chinatelecom.cn



新国脉数字文化股份有限公司
NewGuomai Digital Culture Co.,Ltd

地址：上海市普陀区江宁路 1207 号20 楼

电话：021-62762171

电子邮箱：600640@chinatelecom.cn