

2025

# 環境、社會及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



# 目錄 CONTENTS



報告說明	01	關於 SDGs 實踐	07	關鍵績效指標列表	66
總裁寄語	02	打造合規企業治理典範	08	附錄	69
關於多點數智	03				

**D**igital Intelligence  
**紮根零售，數智升級**  
 —— 深耕零售數智領域

專題：AI 技術助力零售業升級	16
產品研發管理與創新	20
信息安全與數據安全	22
客戶服務卓越性	27

**M**utual-benefit  
**智領未來，賦能行業**  
 —— 助力行業創新發展

推動行業發展	31
推動可持續供應鏈	34

**A**dvancement  
**心繫員工，成長護航**  
 —— 搭建企業溫情紐帶

人才戰略	37
員工學習與發展	39
保障員工權益	41
員工關愛與福祉	42

**L**ow-carbon Operation  
**低碳發展，行穩致遠**  
 —— 構建綠色運營生態

環境保護管理	45
應對氣候變化	46
水資源管理	57
排放物管理	57
專題：AI 技術推動綠色運營轉型	58

**L**ighting Path  
**回饋社會，照亮未來**  
 —— 共創社會美好福祉

致力公益行動	61
加強高校合作	62
專題：AI 技術賦能社會責任	64

# 報告說明

## 編制說明

多點數智有限公司（以下簡稱“多點數智”、“多點”、“多點 DMALL”、“公司”或“我們”）正式發佈 2025 年度《環境、社會及管治報告》（以下簡稱“本報告”）。本報告旨在披露與展示公司 2025 年（“本年度”）踐行“環境、社會及管治”（簡稱“ESG”）責任的理念、重要進展與績效，全面回應各方關注的可持續發展議題。

## 時間範圍

本報告的時間範圍為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，為增強報告完整性，部分內容的時間範圍適當擴展。

## 組織範圍

如無特別說明，本報告涵蓋公司報告期內的整體業務運營及管理活動。

## 信息來源

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

## 編制依據

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

## 報告數據說明

本報告中的部分財務數據引用自《多點數智有限公司 2025 年年報》，如發現不一致之處，請以《多點數智有限公司 2025 年年報》為準。其他數據統計範圍均包含本公司及其附屬公司，特別說明除外。

## 匯報原則

本報告的編制遵循以下原則：

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

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

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

**一致性：**本報告所披露數據採取與往年一致的統計方法，確保數據可比性。

## 發佈形式

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

## 總裁寄語



2025 年，是零售行業在變革中探索前行的關鍵一年，也是多點數智在可持續發展道路上深化實踐、系統佈局的一年。我們秉持“助力零售贏在數字時代”的使命，致力於通過技術創新為客戶創造卓越的商業價值，更將環境、社會與治理（ESG）理念全面融入公司戰略與運營，積極履行對員工、客戶、夥伴及社會的廣泛責任。

**強化治理根基，引領責任發展。**我們深知，穩健的公司治理是企業實現可持續發展的基石。過去一年，我們進一步完善了由董事會、環境、社會及管治委員會（以下簡稱“ESG 委員會”）與各執行部門構成的三級 ESG 治理架構，確保責任戰略的貫徹執行，並設立了環境、社會及管治委員會，統籌公司 ESG 戰略的制定與實施。我們致力於打造多元、專業的董事會，並強化了數據安全、隱私保護、反腐敗與網絡安全的能力建設，發佈了新版供應商行為準則，對腐敗行為堅持“零容忍”，構建了覆蓋境內外業務的合規風控體系，為公司的長遠發展築牢“防火牆”。

**深耕綠色運營，驅動低碳轉型。**環境保護是全社會的共同課題。我們已制定碳中和行動路線圖，系統性地管理自身運營對環境的影響，助力溫室氣體減排目標的達成。我們不僅在公司內部推行綠色辦公，實現資源消耗的顯

著下降，更致力於將綠色理念融入我們的核心產品。報告期內，我們上線新一代智能零售操作系統 Dmall OS 3.X，並通過“AI 優品”、“AI 調度”、“AI 鮮算”、“AI 定價”等解決方案，賦能零售夥伴精準預測需求、優化庫存與物流路徑，有效降低商品損耗與能源消耗，將我們的技術能力轉化為客戶與行業節能減排的實際成效。

**秉持科技溫度，賦能行業共榮。**我們認為，技術的溫度體現在對人的尊重與賦能。我們高度關注 AI 技術倫理與數據安全等新興風險，制定了完善的管理機制。在社會層面，我們將員工視為最寶貴的財富，致力於提供健康、安全、包容且有成長空間的工作環境。在行業層面，我們積極參與中國連鎖經營協會等行業生態共建，參與制定了十餘項國家及行業標準。我們亮相新加坡 NRF 亞太零售展、華為泰國數智峰會等國際舞台，發佈行業洞察，致力於將中國的零售數字化經驗與智慧帶給全球夥伴，推動整個行業的提質增效與協同發展。

**擁抱未來挑戰，擘畫責任藍圖。**展望 2026 年，我們將堅定推進 AI 核心戰略，實現從“零售數字化解決方案服務商”向“零售 AI 智能體提供商”躍遷。公司將全力研發零售 AI 智能體，以自主決策、閉環管理與持續進化能力構建全環節智能運營體系。短期通過“AI 商品智能體”與“AI

門店智能體”協同部署，形成“商品 - 現場”敏捷優化閉環，以價值共創、收益共享模式開拓增長；中期擴展至全鏈路，形成零售 AI 智能體矩陣；未來將以“AI+ 數據”驅動的供應鏈及商品開發平台向上遊賦能，支持品牌商、製造商產品規劃與生產優化，從效率賦能者升級為生態共建者。

與此同時，我們將始終以負責任的態度擁抱創新。在推進技術革命的同時，多點數智承諾將可持續發展深植於企業藍圖。我們將紮實推進 2030 年碳減排目標的落實，持續深化 AI 倫理與數據安全治理，將 ESG 要求全面融入供應鏈管理，並積極回應全球監管趨勢，提升運營透明度。我們堅信，技術不僅是效率的催化劑，更是向善的驅動力。我們將持續踐行“AI 新質零售”之路，以科技為引擎，以責任為羅盤，攜手各方夥伴，共同擘畫一個更高效、更綠色、更包容的零售未來。

聯合創始人、執行董事兼總裁

## 關於多點數智

### 公司簡介

多點數智有限公司 (Dmall Inc.) 成立於 2015 年，是亞洲領先的零售數智化解決方案服務商。2024 年 12 月，公司在香港交易所主板成功上市 (股票代碼: 02586.HK)。

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

2025 年，多點服務客戶數目 593 家：在國內市場，與 7-11 中國等存量客戶的合作持續深化並向廣度擴展，同時成功開拓上海糖酒集團、新疆匯嘉等多家區域與行業龍頭新客戶；在國際市場，實現簽約新加坡百年零售企業 Cold Storage 的新突破，並與 DFI Retail Group、SM 集團等現有夥伴的合作深度不斷進階，客戶粘性與合作價值穩步提升。

2025 年，本集團在保持收入持續穩健增長的同時，持續優化運營效率，財務基本面顯著改善，為未來長期可持續發展奠定了堅實根基。本集團總收入持續增長，2025 年錄得人民幣 2,226.8 百萬元，同比增長 19.8%，其中 AI 零售核心解決方案業務錄得人民幣 1,063.2 百萬元，同比增長 21.7%。我們的海外業務也成績斐然，2025 年海外業務收入達人民幣 191.8 百萬元，同比增長 21.7%，業務模式受到廣泛應用與驗證。

### 文化理念



使命

助力零售贏在數字時代

MISSION



願景

成為全球領先的全渠道零售數字化解決方案服務商

VISION

### 企業核心價值觀

#### 客戶成功

“客戶成功”是 DMALL 一切工作的出發點，也是我們工作的方向和價值評價的標尺。成就客戶就是成就我們自己。

#### 坦誠協作

“坦誠協作”是 DMALL 組織內部高效、平穩運作的基礎。打開格局，統合綜效，彼此成就纔能有更大的成就。

#### 持續創新

“持續創新”是 DMALL 在行業中處於領先地位，保持核心競爭力的前提。

#### 始終奮鬥

“始終奮鬥”是 DMALL 生生不息的不竭動力，帶領我們不斷前進。在逆境中，保持進取和激情；在順境中，以奮鬥者心態勇敢擔當。

## 發展歷程

### 2015年

- 多點數智創立，致力於用科技推動零售業發展，天使輪融資 1 億美元。
- 業內首創分佈式電商模式，助力物美拓展線上業務，成為實體零售數字化轉型的開創者。

### 2016年

- 線下線上一體化的零售操作系統 Dmall OS 1.0 發佈。
- 複用線下門店和供應鏈資源，首創店倉一體化。

### 2017年

- 發佈智能物聯模塊，助力收銀變革。
- 與中百集團達成戰略合作，實現商家交易額破百億大關。

### 2018年

- 引入騰訊、深圳投資控股有限公司等重量級戰略股東，完成 B 輪融資。
- 全力開啓 Dmall OS 市場推廣，成功牽手半數中國連鎖百強。

### 2019年

- “零售全面數字化系統 Dmall OS 2.0” 發佈，並在物美成功上線。
- 成功榮膺麥德龍中國獨家技術合作夥伴。

### 2020年

- 與 Dairy Farm 戰略合作，國際化揚帆啟航。
- 與廣東 7-Eleven 攜手，打造全球便利店數字化標杆。
- 完成 C 輪融資，引入國調基金、興業銀行等戰略投資者。

### 2021年

- 與德國麥德龍集團達成國際戰略合作意向，歐洲業務實現突破。
- 麥德龍中國、重慶百貨、銀川百貨等全面上線。

### 2022年

- Dmall OS 在 波 Odido、柬埔寨 Lucky 成功上線。
- 簽約胖東來等行業領軍企業。

### 2023年

- 東南亞市場取得重大進展，與菲律賓零售龍頭 SM 集團強強聯手。
- 與聯華超市、農工商、丹尼斯、羅森等企業陸續達成合作，加速中國零售整體數字化轉型進程。

### 2024年

- 新一代融合 AI 技術的 Dmall OS 3.0 發佈。
- 胖東來全面上線 Dmall OS。
- 簽約雙彙集團、秋林裏道斯，打造品牌直營連鎖行業數字化標杆。
- 多點數智 (02586.HK) 成功登陸港交所。

### 2025年

- AI 新質零售落地啟航，徹底回歸商業本質和擁抱 AI 數字化。

## 獎項及榮譽



### MINDS 2025 項目

世界經濟論壇

### 2025 世界物聯網 500 強排行榜

世界物聯網大會組委會

### 隱私友好型數字消費品牌

中關村現代信息消費應用產業技術聯盟

### 2025 北京軟件和信息技術服務綜合實力 百家企業；2025 北京軟件核心競爭力 企業（平台賦能型）

北京軟件和信息服務業協會

### 數央網 2025 新質生產力可持續發展領航者； 2025 ESG 傑出案例獎 (IES 智慧能效解決方案)

數央網

### 2025 第八屆數字化轉型與創新評選

數字產業創新研究中心、錦囊專家

### 北京市人工智能賦能行業發展典型案例

人工智能融合應用發展論壇組委會

### 福布斯中國“2025 大消費年度數字化服務商”； 福布斯中國新零售領軍企業 TOP50

福布斯中國

### 2025 年 CCFA 中國零售數字化及 新技術應用創新案例

中國連鎖經營協會 CCFA

### 《中國電子信息工程科技發展研究 智慧供應鏈專題》

中國信息與電子工程科技發展研究工作組

### 2025 年 AI 新質零售創新獎；2024 年度 百大 AI 產品；全國企業新質生產力賦能 66 個最佳典型案例“AI 智能補貨系統—— 有效提升商品銷量和庫存週轉”

互聯網週刊

### 《ESG 新標杆企業獎》

證券之星

### 新經濟企業 TOP500

中國企業評價協會

## ESG 年度工作亮點



召開 **2** 次股東大會、**6** 次董事會、**5** 次專業委員會會議、**1** 次董事長與獨立非執行董事單獨會議，平均董事會議出席率 **94%**。

獨立非執行董事佔比達 **50%**。

成立**環境、社會及管治委員會**，持續完善 ESG 治理架構。

強化供應商商業道德與廉潔管理，發佈新版《多點供應商行為準則》及修訂版《多點供應商承諾書》，並與 **359** 家供應商完成簽署。

優化 ESG 管理，透明 ESG 披露，中誠信綠金 ESG 評級：**A**，Wind ESG 評級：**A**



獲得 **ISO14001 環境管理體系認證**。

**未發生**任何環境訴訟案件，亦未因違反環境法律法規而受到任何經濟處罰或罰款。

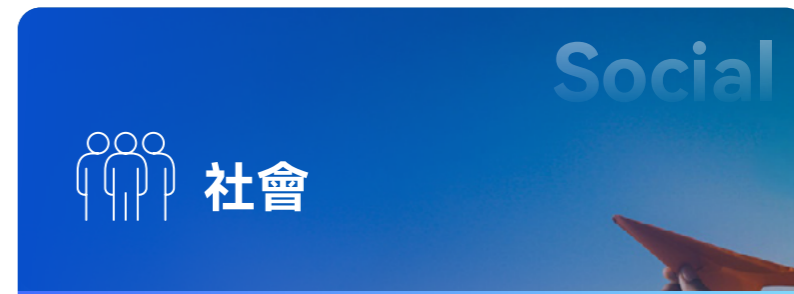
溫室氣體排放總量較 2024 年下降約 **16.1%**。

碳減排承諾：以 2025 年為基準年，制定 2030 年範圍一 & 二溫室氣體排放降低 **10%** 的減排目標，構建碳中和行動路線圖。

水資源效率提升：2025 全年用水密度 **1.39** 噸 / 百萬人民幣營業額，較 2024 年 (1.84 噸 / 百萬人民幣營業額) 顯著下降。

開展節能環保教育培訓 **14** 次，受訓員工 **891** 人次。

以 AI 技術推動綠色運營轉型，AI 優品、AI 鮮算、AI 定價、AI 調度等 AI 產品協助客戶在提升運營效率的同時實現資源節約與減排。



數據泄露事件數量為 **0**。

獲得**信息安全管理體系 ISO 27001: 2022、隱私信息管理體系 ISO 27701: 2019、網絡安全等級保護測評 (第三級)** 等安全管理體系認證。

累計獲得授權專利 **186** 件，軟件著作權 **332** 項，以及獲得商標數量 **282** 件。其中，本年度新增授權專利 **37** 件，軟件著作權 **34** 項。

員工持股計劃覆蓋 **50.10%** 員工。

組織志願活動 **11** 次，參與人次 **140** 人。

以 AI 技術助力承擔社會責任，AI 值守、AI 防損等 AI 產品有力賦能員工、提升客戶服務質量、支持區域經濟發展。

# 關於 SDGs 實踐

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

## 13. 氣候行動

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

## 12. 負責任消費和生產

重視客戶權益保障，提升服務滿意度。採用先進的加密技術與嚴格的數據管理機制，確保客戶信息的安全性與合規性。  
對應章節：產品研發管理與創新、信息安全與數據安全、客戶服務卓越性

## 11. 可持續的城市和社會

組織並鼓勵員工參與公益活動，推動社區可持續發展。與高校建立長期合作，賦能社區成長。  
對應章節：致力公益行動、加強高校合作、AI 技術賦能社會責任

## 10. 減少不平等

為每一位員工提供平等的機會，營造包容、開放的工作環境，讓不同背景的人才均能充分發揮其潛力。  
對應章節：人才戰略、保障員工權益、員工關愛與福祉

## 9. 產業、創新和基礎設施

持續投入技術研發，優化產品架構，探索前沿科技，同時將可持續發展理念融入供應鏈全流程。  
對應章節：產品研發管理與創新、推動可持續供應鏈

## 17. 促進目標實現的夥伴關係

通過資源共享、技術互補和聯合創新，共同構建高效智能的行業生態。積極參與行業活動，推動技術創新與數智化轉型。  
對應章節：推動行業發展

## 16. 和平、正義與強大機構

堅守商業道德，以依法合規作為企業管治的根本，建立起責權明晰、科學高效的公司治理機制、全面的 ESG 管治架構、以及完善的風險評估體系，維護企業的可持續運營與發展。  
對應章節：董事會獨立性與多元化、ESG 治理架構、深化合規管理、廉潔合規管理



## 3. 良好健康與福祉

建立全面的職業健康與安全管理體系，定期開展安全培訓與健康檢查，營造安全、舒適的工作環境。  
對應章節：員工關愛與福祉

## 4. 優質教育

為員工制定完善的員工發展計劃、提供系統化的培訓體系，幫助員工不斷突破自我、掌握前沿技術。  
對應章節：員工學習與發展

## 5. 性別平等

積極倡導多元化與包容性，尊重員工的背景、性別、年齡、文化差異。定期開展多樣化的文化活動，增強員工的歸屬感與認同感，打造一個尊重、支持、包容的工作環境。  
對應章節：人才戰略、保障員工權益、員工關愛與福祉

## 6. 清潔飲水和衛生設施

水資源管理上，積極推廣節水技術，實施水資源循環利用計劃，降低水資源消耗。建立了常態化的用水設施巡檢與維護機制，確保資源的可持續利用。  
對應章節：水資源管理

## 7. 經濟適用的清潔能源

通過智能產品與服務，幫助客戶優化能源使用效率，降低碳排放，實現可持續發展目標。  
對應章節：AI 技術助力零售業升級、產品研發管理與創新、AI 技術推動綠色運營轉型

## 8. 體面工作和經濟增長

為員工提供公平的薪酬福利、完善的權益、透明的職業發展通道和多元化的培訓機會，確保每位員工的成長與價值實現。  
對應章節：人才戰略、員工學習與發展、保障員工權益、員工關愛與福祉

## 01

# 打造合規企業 治理典範

# DMALL

我們與可持續發展目標 (SDGs)

16

和平、正义与  
强大机构



## 董事會聲明

公司已建立完善的可持續發展管理機制，構建分工明確的環境、社會及管治治理架構，董事會作為公司 ESG（環境、社會及管治）事務的最高決策與監管機構，全面負責制定和推進公司 ESG 戰略的責任，並監督公司 ESG 相關事宜。

董事會下設環境、社會及管治委員會（以下簡稱“ESG 委員會”），負責審查及監督公司的 ESG 政策及實踐，以確保符合相關法律法規要求，並監督及應對新出現的 ESG 問題，在適當時向董事會提出建議，以改善公司的 ESG 表現。未來，董事會與 ESG 委員會將持續監督並完善公司 ESG 管理及實踐表現，攜手所有利益相關方共同創造可持續發展未來。

報告期內，董事會審閱了公司 ESG 實質性議題評估過程及結果，對可能影響公司長期可持續發展的 ESG 議題提出建議。董事會通過 ESG 管理層定期匯報和專項匯報等方式，深入瞭解 ESG 發展動態及利益相關方的反饋與期望。本報告詳盡披露了公司 2025 年 ESG 工作的進展與成效，並在披露前經由董事會審議通過。

## 董事會獨立性與多元化

公司採用單一結構的董事會治理模式，董事會下設多個專業委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會以及環境、社會及管治委員會，確保了公司決策的專業性和科學性。報告期內，公司累計召開 2 次股東大會、6 次董事會，5 次專業委員會會議、1 次董事長與獨立非執行董事單獨會議，平均董事會議出席率 94%。

在獨立性方面，公司嚴格遵循聯交所相關監管要求，制定並實施董事會獨立性政策，從制度層面保障董事會決策的獨立性與專業性。董事會由 1 名執行董事、3 名非執行董事及 4 名獨立非執行董事組成，其中獨立非執行董事佔比達 50%。這一結構充分保證了董事會能充分聽取獨立意見，提升決策的客觀性和公正性。提名委員會定期評估獨立非執行董事的獨立性。同時，我們結合公司戰略發展需求，持續優化董事會構成，完善獨立董事的選聘標準、履職評估與動態管理機制，通過制度性安排不斷提升董事會的獨立決策能力與監督效能。報告期內，董事平均任期 3 年。

在多元化方面，公司制定並落實董事會多元化政策，在審查及評估擔任董事的合適人選時，提名委員會將考慮多個方面，包括但不限於性別、年齡、種族、民族、國籍、文化及教育背景、專業資格、技能、知識以及行業及地區經驗。此外，提名委員會定期討論並在必要時商定實現董事會多元化的可衡量目標（包括性別多元化）並推薦予董事會以供採納。公司董事會成員具備多元化的專業背景，其專業領域廣泛覆蓋金融、財務、風險管理、企業管理、技術、零售行業等多個方向，有效保障了董事會在戰略決策中具備全面的視野與深刻的行業洞察，提升其科學決策能力與系統性風險應對水平，為公司的可持續發展和長期價值提升提供了堅實支撐。截至報告期末，女性董事佔比 12.5%。

公司高度重視董事會效能，提名委員會定期審查董事會的架構、人數及組成（包括技能、知識及經驗），並就董事會的任何擬議變動提出建議，以補充本公司的公司策略。同時，提名委員會就董事委任或重新委任以及董事（尤其是董事會主席及本公司最高行政人員）繼任計劃向董事會提出建議，確保董事會領導層的平穩過渡與持續優化，為公司的長期戰略穩定與治理效能提升提供堅實的組織保障。

### 報告期內

公司累計召開股東大會

2 次



公司累計召開董事會

6 次



專業委員會會議

5 次



董事長與獨立非執行董事單獨會議

1 次



平均董事會議出席率

94%



女性董事佔比

12.5%



## ESG 治理架構

多點數智建立並持續完善權責清晰、層次分明的三級 ESG 治理架構，確保 ESG 理念從戰略決策到業務執行的全面貫通，為公司的可持續發展提供了堅實的組織保障。

### ■ 多點數智 ESG 治理框架

#### 決策層

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



董事會

#### 管理層

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



ESG 委員會

#### 執行層

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



各執行部門

## 深化合規管理

公司堅持以合規賦能核心業務發展，建立了覆蓋境內外全業務流程的法律風險防控體系，遵循公司運營所在地稅務政策，持續強化全球化背景下的合規運營能力。

### ■ 全球化合規體系建設

為支撐國際化戰略的深入實施，報告期內，公司重點強化了數據合規與海外運營合規建設。法務部完成了海外及國內用戶協議、隱私政策及 Cookie 政策的全面更新迭代，確保業務產品嚴格符合歐盟《通用數據保護條例》（GDPR）及東南亞地區的數據合規要求，有效支持了 ISO 27001 及 ISO 27701 國際認證的維護與更新。

同時，公司發佈了《海外採購管理制度 V4.0》，進一步規範跨國交易流程，確保運營活動嚴格遵守業務所在地的法律法規及監管要求。



## 稅務合規承諾

多點數智制定並實施嚴格的稅收合規政策，堅持維護企業的稅務誠信，展現企業全球責任：

- 承諾遵守公司運營所在國家和地區的稅收法律和規章；
- 重視企業的商业實質和稅務結構的合理性，承諾不使用無商業實質的稅收結構；
- 遵循公平交易原則確定轉讓價格，確保各方利益符合獨立交易原則，承諾不會將公司創造的價值轉移到低稅收管轄區；
- 反對利用保密管轄區或所謂的“避稅地”進行避稅行爲，承諾不參與此類行爲；
- 董事會對稅收政策的審批流程負責。



## 廉潔合規管理

多點數智對腐敗、舞弊行爲始終秉持“零容忍”態度，致力於打造誠信透明的商業生態。2025 年，公司進一步強化了商業道德管理。報告期內，公司不涉及對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

### 持續深化反腐敗工作

報告期內，公司發佈了新版《多點供應商行爲準則》及修訂版《多點供應商承諾書》，明確要求所有供應商及合作伙伴必須遵守反商業賄賂、反利益衝突及反不正當競爭規定。此外，公司在採購合同中設定了嚴格的違約責任條款，對於涉及商業賄賂的供應商，公司有權收取違約金並終止合作。

爲夯實內部商業道德防線，公司在《員工手冊》及《多點反賄賂反腐敗合規制度》中明確了嚴格的反賄賂和反腐敗紀律。公司嚴禁員工（或鼓動他人）利用職務之便爲個人或他人謀取不正當利益；員工不得接受（或者鼓動他人提供或接受）任何資金、財政援助或可能被理解爲行賄送禮的財物。公司嚴禁員工收受各種名義的提成或回扣、爲親屬謀取工作機會、以明顯不合理低價購買他人商品及侵佔公司財產。此外，公司在新版《發票報銷合規管理辦法 V2.0》中嵌入了嚴格的合規條款，明確規定對虛開發票、惡意重複報銷等行爲不予報銷並追究法律責任。

### 舉報機制與監督閉環

爲保障廉潔制度的有效執行，公司建立了獨立、暢通且安全的舉報機制。公司在官網及供應商准入文件中公開披露了紀檢部門聯繫郵箱（lianjiecongye@dmall.com），接受實名或匿名舉報。公司制定了嚴格的舉報人保護政策，承諾對舉報人信息進行最高級別的保密，並嚴厲禁止任何形式的報復行爲。審計部門持續開展專項審計，針對發現的違規線索進行極速響應與深度調查，實現了對複雜貪腐風險的閉環管理。

### 廉潔文化建設

#### 全員專項解讀

2025 年，公司緊密結合國家《反不正當競爭法》修訂內容，特別是針對第八條關於禁止商業賄賂（包括向交易相對方工作人員行賄）的新規，開展了全員專項解讀；

#### 數字化宣教陣地

公司啓用了飛書內部公眾號“法務合規君”及合規機器人，定期推送“新法速遞”及典型合規案例；

#### 合規文化宣貫

2025 年度，公司面向全員開展了 9 次數據安全與隱私保護相關的合規宣貫，將合規要求融入員工日常工作場景，營造“人人合規”的企業文化氛圍。

## 全面風險管理

公司建立了“董事會決策、管理層負責、執行層落實”的風險治理架構，並引入“三道防線”模型以全面提升風險識別與應對能力。

### 風險治理架構與審查機制



#### 決策層

董事會及下設的審核委員會作為風險管理的最高決策機構，負責審批風險偏好並監督體系有效性。



#### 防線體系

各業務單元作為第一道防線，在日常運營中即時識別風險；法務、合規、財務及信息安全等職能部門作為第二道防線，負責制定政策並監控風險狀況；內部審計部門作為第三道防線，對風險管理流程進行獨立評價並直接匯報。

公司定期審查面臨的風險敞口。在日常審計監察中，公司通過識別關鍵業務流程與高風險領域，評估控制缺陷、管理漏洞及潛在合規風險，從而精準確定審計重點。依據審計方案，內部審查團隊通過訪談、抽樣、穿行測試等方式，檢查內控控制設計是否合理、執行是否有效。對於審查中記錄的發現和問題，團隊與被審計部門充分溝通並提出風險建議，督促責任部門制定整改計劃並持續跟蹤整改進度。

公司已將數據安全風險識別為企業實際經營中最具代表性的核心風險之一。針對數據全生命週期（採集、存儲、使用、傳輸、共享、刪除等）中因內部管理、技術防護、外部攻擊等可能導致的數據泄露、丟失、篡改、濫用及非授權訪問風險，本公司管理層實施了嚴格的風險控制體系，及時準確地評估並應對該風險，以防範可能造成的經濟損失、聲譽損害及法律處罰。

### 新興風險識別與應對

面對快速變化的外部環境，公司建立了新興風險識別機制，重點關注未來 3 至 5 年可能產生重大影響的議題。

#### 技術倫理與數據安全風險

較於常規風險類別，公司在 2025 年重點將“AI 技術風險”納入新興風險管理。該風險主要指向 AI 在研發、應用、管理過程中因技術缺陷、數據安全、算法缺陷及管理不當等引發的潛在風險。作為零售行業技術服務提供商，公司認識到必須快速適應 AI 技術發展帶來的挑戰，若應對不當可能對企業數據安全、合規經營、業務穩定、品牌聲譽造成多重負面影響，甚至引發系統性風險。為此，公司確立了明確的緩解應對措施：密切跟進 AI 相關的合規政策；在產研和商業化落地過程中，及時、審慎地評估 AI 技術應用可能引發的各類風險；並通過專項合規宣貫引導全員合規，確保技術的安全與負責任使用。

#### 氣候轉型風險

針對氣候轉型帶來的政策與市場風險，公司已制定碳中和行動路線圖，通過綠色數據中心建設及智慧能效產品研發，提升氣候韌性。

#### 供應鏈風險管理

為規避供應鏈中斷及合規風險，公司實施了全週期的供應商風險管控機制：

##### 資質抽檢

2025 年，公司對 2024-2025 年入庫的重點供應商進行了資質抽檢，重點核查營業執照、生產許可及法律糾紛情況，檢查發現並督促存在信息變更的供應商完成更新，有效降低了信譽受損及履約風險。



##### 績效考核與分級

公司對供應商實施 A 至 D 級的精細化分級管理。報告期內，公司完成了 112 家重點供應商的績效考核。對不達標的 D 級配送供應商，公司堅決執行了暫停合作機制，並要求其在 1 個月內明確改進措施。



## 重要性議題識別

### 利益相關方溝通

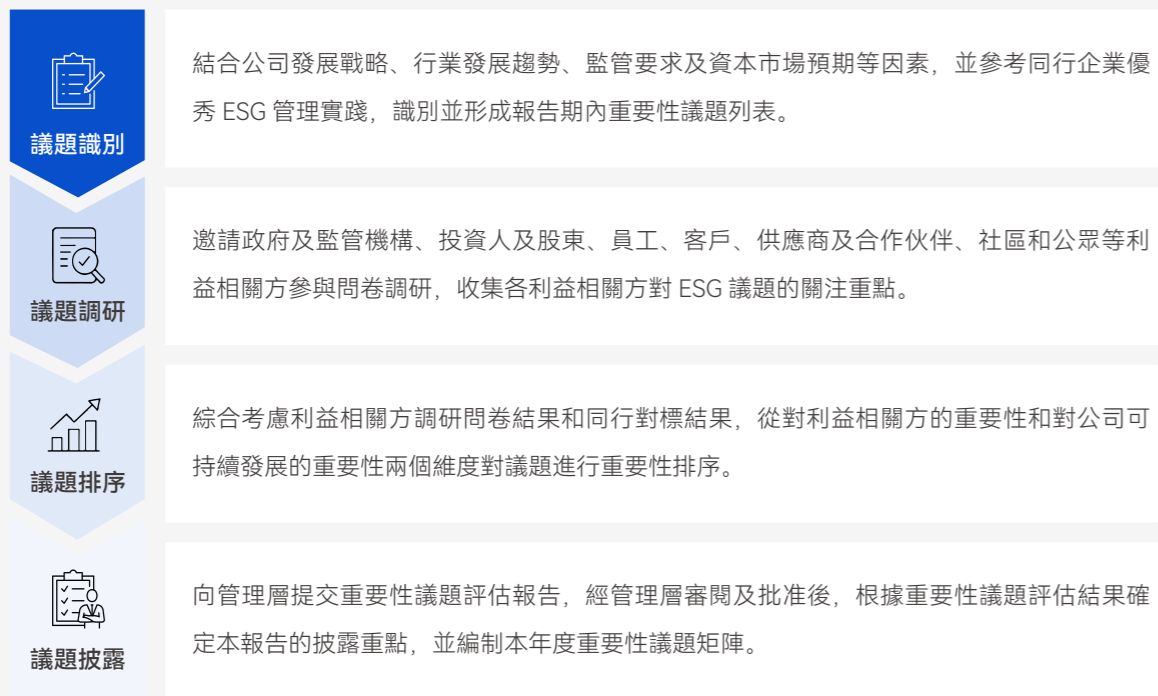
公司將利益相關方溝通置於 ESG 管理的重要位置，通過建立系統化的參與機制，持續識別實質性議題並驅動管理提升。我們藉助問卷調查、來訪交流、定期報告等多種渠道，積極與各方保持溝通，動態收集並回應其關切與期望。我們已明確識別出包括政府及監管機構、投資者與股東、員工、客戶、供應商及合作伙伴、社區與公眾等關鍵利益相關方，並系統收集各方意見，將其作為完善公司治理與可持續發展的重要依據。具體如下：

利益相關方	 政府及監管機構	 投資人及股東	 客戶	 員工	 供應商及合作伙伴	 社區和公眾
<b>關注點</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法規</li> <li>保障產品的安全與可靠</li> <li>推進技術進步</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持良好經營業績</li> <li>合規運營</li> <li>保障投資者權益</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質產品</li> <li>客戶服務</li> <li>信息安全</li> <li>用戶隱私</li> <li>滿足用戶多元化需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維護員工權益</li> <li>薪酬與績效提升</li> <li>保障職業健康</li> <li>關注培訓發展</li> <li>健全發展通道</li> <li>平衡工作生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開、公平、公正採購</li> <li>信守合約</li> <li>遵守商業道德</li> <li>互利互贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與社區發展</li> <li>支持公益事業</li> <li>保護環境</li> </ul>
<b>溝通與回應</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>視察接待</li> <li>年度報告</li> <li>公司網站</li> <li>公文往來</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>公司公告</li> <li>專題匯報</li> <li>來訪接待</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶日常溝通</li> <li>用戶滿意度調查</li> <li>用戶覆盤會</li> <li>用戶投訴處理和反饋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工大會</li> <li>員工建議平台</li> <li>面對面溝通</li> <li>員工培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開招標</li> <li>面對面溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區活動參與</li> </ul>

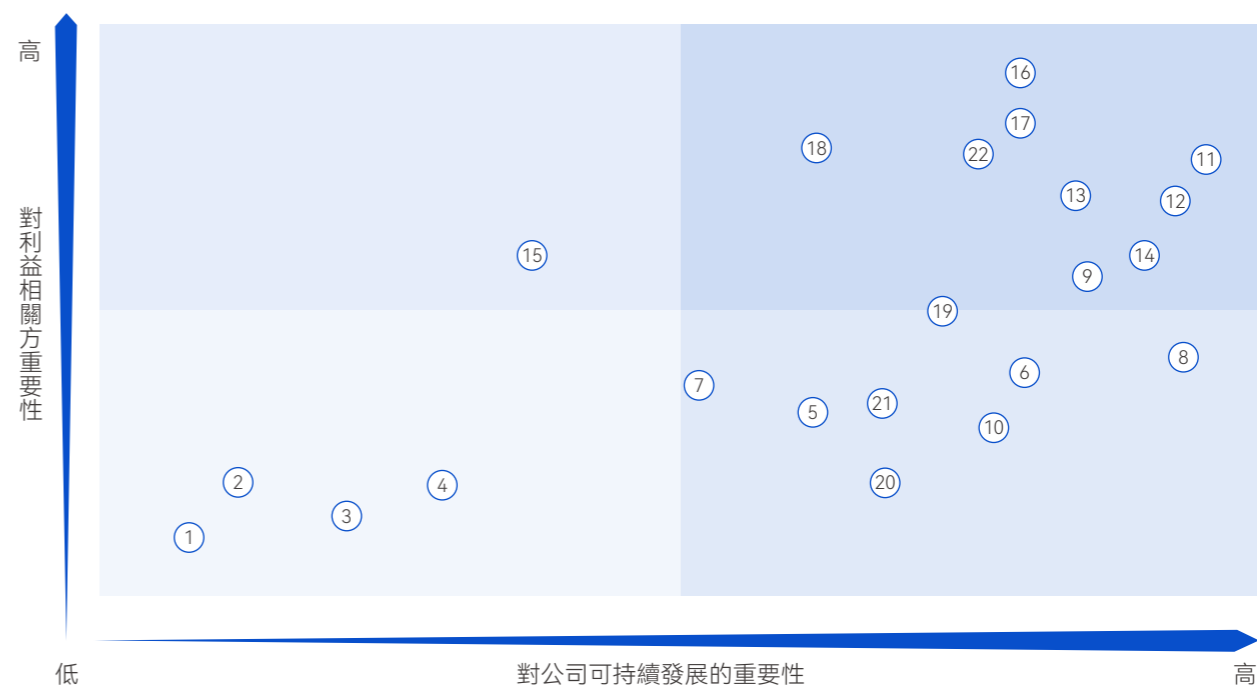
## 重要性議題矩陣

公司每年通過系統的流程識別並管理 ESG 重要性議題，並將重要性議題評估納入公司的風險管理流程。我們嚴格遵循監管要求，參考國際主流 ESG 披露框架與標準，結合公司業務現狀、廣泛的內外部利益相關方調研、行業發展趨勢與同業對標，識別出 22 項 ESG 重要性議題。我們從對各利益相關方的重要性和對多點數智可持續發展的重要性兩個維度進行評估和排序，形成重要性議題矩陣，並根據分析結果制定議題管理與信息披露策略，經過管理層審核，形成報告內容對外披露。

### 重要性議題識別與評估步驟



多點 DMALL 2025 年重要性議題矩陣



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

# 02

## Digital Intelligence 扎根零售，數智升級

—— 深耕零售數智領域



我們與可持續發展目標 (SDGs)

<p>7 经济适用的 清洁能源</p>	<p>9 产业、创新和 基础设施</p>	<p>12 负责任 消费和生产</p>
-------------------------	--------------------------	-------------------------



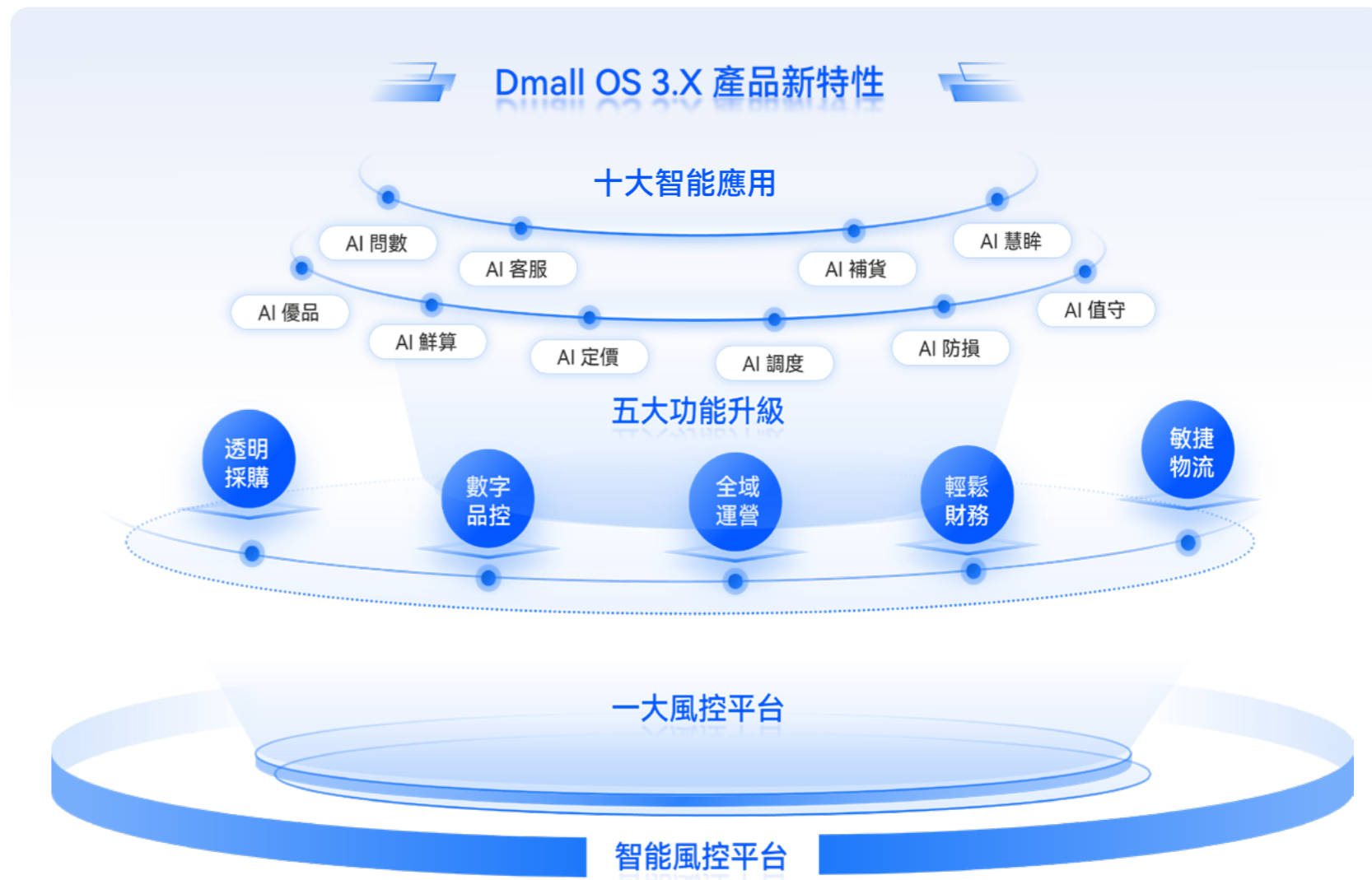
## 專題

# AI 技術助力零售業升級

多點數智將 AI 作為戰略升級的核心驅動力，圍繞“數據資產化、決策智能化、運營自動化”三大方向展開工作，構建以行業數據為基礎、以大模型能力為引擎、以零售場景為落地載體的 AI 應用體系。AI 用例主要路徑包括依託合規備案的大模型能力，結合公司積累的商品、交易與經營數據，打造面向零售企業的智能分析與決策支持產品；通過構建行業專屬 AI Agent，將模型能力嵌入商品分析、庫存管理、營銷策劃及客戶服務等核心業務流程，實現從數據洞察到策略執行的閉環。

## Dmall OS 3.X 系統優化

Dmall OS 3.X 作為新一代智能零售操作系統，從流程驅動升級為數據驅動、任務到人的智能化平台。該系統以“功能為體、智能為翼、安全為甲”為產品發展觀，構建了一站式全鏈路零售解決方案。



## 一 大風控平台

智能風控平台為系統構築了堅實的安全防線。平台覆蓋從註冊、登錄到交易、支付及售後的全業務流程，設立了超過 85 個風險接入點，通過深度融合場景策略與模型算法，實現精準風險識別與實時預警。

系統已積累 2,000 餘條風險策略，構建 300 餘個風險畫像，報告期內，累計識別風險行為超 103 億次，有效抵禦包括刷單、黃牛、欺詐等在內的多元風險，全面保障商家與用戶的資金、賬戶及交易安全，為零售數智化發展保駕護航。



## 二 五大功能升級

通過五大核心功能升級，Dmall OS 3.X 系統性重構零售行業的數字化基礎設施。這些升級不僅覆蓋零售全鏈路業務場景，更以 AI 技術為引擎，推動效率與體驗的雙重革新。

<h3>透明採購</h3> <p>下沉市場生鮮採購的利器</p>	<h3>數字品控</h3> <p>堅守品質、守護質量安全</p>	<h3>全域運營</h3> <p>全渠道接入助力商家增收</p>	<h3>輕鬆財務</h3> <p>重塑自動化與無紙化的財務新範式</p>	<h3>敏捷物流</h3> <p>高效支持連鎖超市日配業務</p>
<h4>功能優化</h4>	<h4>功能優化</h4>	<h4>功能優化</h4>	<h4>功能優化</h4>	<h4>功能優化</h4>
<p>針對下沉市場生鮮採購的複雜性，透明採購系統通過供應商分級管理、移動化採購作業、全鏈路損耗監控等功能，實現採購成本與質量的精細化控制。系統將傳統線下議價、手工記賬模式升級為在線比價、智能覈價的透明流程，成為採購員“下沉市場生鮮採購的利器”。</p>	<p>數字品控模塊通過標準化、在線化、可視化的手段，實現從供應商准入到銷售終端的全鏈路品質管控。系統建立多維評估體系，將原料資質、添加劑規範等複雜標準積累為可執行的數據模型，並通過移動端任務推送實現品控流程的在線協同。</p>	<p>全域運營功能致力於解決零售商多渠道割裂運營的痛點，通過標準化接口深度連接抖音、美團、京東等公域平台，並實現公私域會員、訂單、數據的一體化打通。</p>	<p>輕鬆財務模塊以統一結算平台為核心，集成 AI 審查、電子簽章、電子發票等能力，徹底變革傳統財務流程。系統支持結算緯度靈活配置、簽章票務影像自動化處理，並通過自然語言規則配置實現智能風控。</p>	<p>敏捷物流功能聚焦連鎖超市的供應鏈優化，通過智能排線、動態路由規劃等技術，顯著提升物流響應速度與資源利用率。將經驗驅動的物流調度升級為數據驅動的智能決策體系，構建柔性與韌性兼備的現代零售供應鏈。</p>
<h4>核心價值</h4>	<h4>核心價值</h4>	<h4>核心價值</h4>	<h4>核心價值</h4>	<h4>核心價值</h4>
<p>該系統可幫助零售商降低生鮮採購成本 <b>15%</b>，提升運營效率 <b>40%</b>。</p>	<p>將傳統依賴人工經驗的品控工作升級為數據驅動的智能管理體系，既保障了商品質量安全的可追溯性，又顯著降低了合規風險。</p>	<p>形成“公域引流積累私域，私域激活帶動公域”的雙向增長閉環，助力零售商實現流量高效轉化與用戶生命週期價值最大化。</p>	<p>實現三方對賬自動化，覆蓋外賣平台與支付機構的多格式賬單，使財務效率提升 <b>90%</b>，人力釋放超 <b>60%</b>，推動企業財務向共享化、無紙化轉型。</p>	<p>系統實現庫存成本降低 15%、週轉天數減少 16 天、門店缺貨率下降 15% 的業務效果，成為支持“連鎖超市日配業務”的核心基礎設施。</p>

## 十大智能應用

Dmall OS 3.X 系統集成了十大 AI 應用場景，包括 AI 優品、AI 鮮算、AI 定價等商品智能應用，以及 AI 調度、AI 防損、AI 值守等運營智能應用，精準針對零售行業高度依賴經驗、人力和數據的痛點環節，為零售行業高質量發展提供可複製的技術路徑與實踐樣本。



### AI 優品：用 AI 驅動品類健康成長

#### 業務背景

零售商的品類管理存在選品邏輯倒置、數據割裂、總部與門店需求脫節、新品試錯成本高、決策效率低等結構性痛點，零售商亟需“消費者需求導向”的智能選品方案。

#### 產品介紹

通過消費者數據深度整合、可視化需求洞察、靈活定製化配置、動態商品健康分四大差異化優勢，構建以消費者需求為核心的全流程選品閉環，更顛覆傳統選品邏輯，助力行業實現從“供應商推什麼”到“消費者要什麼”的跨越式轉型，成為 AI 新質零售創新業態的核心增長引擎。

#### 應用價值

通過精準的消費者需求洞察，推動選品決策週期從 14 天縮短至 2 天，新品存活率從 35% 提升至 68%，高購買力用戶需求滿足率提升 20%。商品結構優化帶動復購率增長 12%，整體合作商家品類健康分平均上漲 5%，顯著提升門店運營效率與用戶滿意度。

### AI 鮮算：3R 商品小時級加工量預估

#### 業務背景

隨着消費者對新鮮、即食、高品質現制商品（3R 商品）需求持續增長，現製品類已成為零售門店最重要的引流與增收核心部類之一。這類產品強依賴現場加工、對時間和新鮮度高度敏感、廢棄量龐大。

#### 產品介紹

AI 鮮算打造的新一代智能生產與備貨決策系統。融合天氣、節假日、小分類、箱規、產能、陳列等多維特徵，利用時序模型 + 多變量預測，與行業專家共建規則與策略，將經驗積累為模型能力，精準指導整體備貨和實時加工節奏，同時支持語音反饋門店活動與異常，從“被動看數據”升級為“主動提醒 + 自然溝通”。

#### 應用價值

經測算，AI 鮮算已取得顯著效果：到品預測準確率 $\geq 90\%$ ，商品整體損耗降低約 30%，不僅有效減少商品浪費、保障暢銷品供應，更助力門店優化毛利結構、提升人員效能。

### AI 定價：動態變價，平衡銷售與毛利

#### 業務背景

在生鮮短保品零售中，“及時售罄”是關鍵，未在保質期內售完即產生損耗，因此變價出清是控制損耗、提升收入的核心手段。然而傳統模式依賴人工、策略簡單，常導致定價不準、線上線下一體化難、系統配置成本高等問題。

#### 產品介紹

通過融合大模型與行業最佳實踐，AI 定價實現了更智能、實時、可規模化的動態定價決策，深入理解零售複雜業務邏輯，可有效緩解因人效不足、經驗差異及簡單化調價導致的運營疏忽與毛利損失。基於門店歷史銷量、庫存、實時銷售、節假日、活動及天氣等多維數據，由大模型動態生成出清折扣，並支持全渠道覆蓋。

#### 應用價值

經試點測算，商品正價銷售率提升 10%，鮮品日常促銷成本降低 15%，實現營收、利潤雙增長與營銷費用优化的多重突破，生鮮廢棄率實現年度下降，有效緩解庫存損耗壓力並減少因過期處置產生的環境負擔。

## AI 調度：運輸調度的中樞神經

## 業務背景

傳統人工排線及裝載安排效率與穩定性是制約零售物流效率與成本優化的關鍵瓶頸。

## 產品介紹

將 AI 智能裝載排線能力與 TMS (運輸管理系統) 深度融合，以數據驅動替代經驗驅動，通過算法實現運輸需求和運力資源的自動匹配，融合商品、車輛、路網、時效等多維度數據，基於深度學習算法，在海量線路組合中實時計算全局最優解，從而構建可量化的智能裝載排線模型進行運力調度，實現從“人工調度”向“智能決策”的躍遷。

## 應用價值

已經在多家國內外零售客戶上線，助力零售商顯著提升運輸效率，排線效率提升 80%，運輸趟次減少 15%，交付準時率提升 10%，得到客戶高度認可。

## AI 防損：自助購防損

## 業務背景

自助購具有自助收銀漏掃、假掃商品等高損耗痛點。

## 產品介紹

通過 AI 與自動化技術實現實時彈窗提醒與攔截，有效降低損耗與人力負擔。報告期內，產品升級高算力硬件，支持多算法並行及場景化在線擴展；迭代實時算法，提升收銀台面識別精度，有效排除非商品干擾；構建商品貴品庫，通過自學習持續優化識別能力，並對“掃 A 拿 B”行為單獨預警；在稱重防損基礎上融合視覺技術，進一步優化處理流程。

## 應用價值

經內部測算，AI 自助購防損可實現超 80% 的漏掃事件通過實時彈窗完成精準攔截與提醒。

## AI 值守：輕鬆實現 7\*24 小時營業

## 業務背景

便利店行業面臨夜間運營成本高、人力短缺、安全風險大等挑戰，傳統人工值守模式難以實現 24 小時高效運營。

## 產品介紹

在遠程客服模塊，產品通過升級語音識別模型，將識別準確率提升至 98% 以上。在損耗管控方面，精準識別尾隨、卡時段進店、無購物攜帶商品離店等風險行為並實時告警，有效降低夜間運營損耗。針對夜間無人值守場景下未成年人購菸酒的合規難點，我們推出智能煙櫃軟硬件解決方案，配套小程序年齡識別提示功能，構建合規防線。

## 應用價值

AI 值守系統已成功落地多家便利店客戶，包括廣東 7-11、四川宏遠、成都老鄰居等連鎖品牌旗下多家門店，系統運行成效顯著，客服人效實現質的優化。

## AI 慧眸：讓每個攝像頭成爲一雙慧眼

## 業務背景

商超行業面臨攝像頭數據利用不足、跨攝像頭識別難度大、專屬算法準確率低、人員與損耗管理效率欠佳、合規與隱私管控難度高等痛點。

## 產品介紹

依託 AI 大小模型協同技術，智能化升級安防攝像頭，構建覆蓋顧客、貨架、員工、損耗的全場景管理體系。該系統通過邊緣計算中心處理近 10 萬路攝像頭數據，與防損系統聯動形成無死角防護，並採用即插即用架構降低部署成本。在實現 60% 人工巡檢替代的同時，有效提升門店運營效率與合規水平。

## 應用價值

經內部測算，智能巡店功能可替代 60% 的人工巡檢工作。系統依託客流數據分析優化貨架陳列布局，驅動門店人效與坪效雙提升；自動識別風險人員，助力門店盜損率下降 80%，年挽回經濟損失超百萬元。

除此之外，多點數智亦推出 AI 補貨、AI 客服、AI 問數三大 AI 產品，精準直擊零售行業核心痛點：通過 AI 補貨實現庫存需求精準預測，藉助 AI 客服達成線上智能諮詢與客服質量標準化檢核，依託 AI 問數支持全量報表實時抓，取與靈活調用。以 AI 技術深度賦能零售全場景運營，大幅提升業務流轉效率，推動業務流程實現精細化、智能化。

## 產品研發管理與創新

### 產品質量管理

我們始終將產品質量視為企業核心競爭力，堅持通過高質量的產品與服務持續超越用戶期望。2025 年，公司進一步強化質量治理機制，依託產品質量委員會統籌推進全生命週期質量管理，確保產品高質量交付。

#### 產品質量管理體系

##### 產品設計

01

公司制定並持續維護《Dmall OS 設計規範》，統一用戶界面、交互邏輯與體驗標準，確保跨產品線的一致性，有效提升產品質量與用戶滿意度。

##### 產品研發

02

產品研發管理涵蓋需求分析、設計評審、代碼審查、持續集成等關鍵環節，保障技術實現的準確性與高效性。同時，公司明確研發“紅線”規定，劃定過程底線與行為準則，確保研發活動規範可控。

##### 產品測試

03

公司制定《Dmall 產品測試流程》規範，測試全流程依託自研測試管理平台 DOT (Dmall One Tester) 進行數據採集、指標監控與流程跟蹤，確保規範有效落地。

##### 發版管理

04

發版管理覆蓋研發、測試與上線全過程：研發階段引入 AI 編程助手提升開發效率；測試階段設置質量門禁和“紅線”，結合多層測試並利用 AI 快速生成單元測試，保障質量；上線階段通過雲平台實時監控運行狀態，並部署 AI 運維 Agent，快速識別與處理線上問題。

##### BUG 管理

05

針對不同場景，公司分別制定《研發過程管理—缺陷管理規範》（面向研發階段 BUG）和《線上故障管理辦法》（面向生產環境問題），並通過自研 DOT 平台實現 BUG 的標準化錄入、狀態跟蹤、閉環處理與數據分析，確保各類問題高效響應，並為質量改進提供數據支撐。

#### 獲得的質量管理體系資質認證及能力評估情況

資質認證	覆蓋範圍	有效期
CMMI5: 軟件能力成熟度模型集成認證	多點（深圳）數字科技有限公司	2028 年 7 月 27 日
ISO9001: 質量管理體系	計算機網絡軟件開發	2027 年 8 月 5 日
ISO20000: 信息技術服務管理體系	向外部客戶交付計算機應用軟件開發的服務管理體系	2028 年 11 月 27 日
CS1: 信息系統建設和服務能力評估體系	多點（深圳）數字科技有限公司	2026 年 10 月 20 日

## 產品研發創新與知識產權保護

研發與創新是企業發展的核心動力。公司堅持“無 AI，不產品”理念，持續將人工智能、大數據等前沿技術深度融入產品全生命週期。

### 研發創新成果

公司持續深化 AI 驅動戰略，將人工智能技術深度融入產品研發全週期，聚焦零售業務場景推動技術創新與產品迭代。報告期內，公司研發投入 36,610.6 萬元，在覈心技術、算法模型及 AI 應用等領域取得積極進展，創新成果持續積累。

截至報告期末，公司累計獲得授權專利 186 件，軟件著作權 332 項，以及獲得商標數量 282 件。其中，本年度新增授權專利 37 件，軟件著作權 34 項。



### 知識產權保護

公司高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等國家法律法規，建立了覆蓋確權、維護、合規與監測全鏈條的知識產權管理體系。為強化頂層設計，公司設立專門的知識產權管理團隊，直接向首席執行官（CEO）匯報，統籌協調全集團知識產權事務。

#### 確權行為的標準化

2025 年新增《多點科技正版化管理制度》，完善專利、著作權、商標等管理制度，規範海內外確權流程。通過多級知識產權架構師評審機制，推動高價值知識產權精準佈局。

#### 合規管控的常態化

常態化開展全員知識產權培訓，提升對自有及他人權利的保護意識。將知識產權條款嵌入業務合同，強化研發與採購環節合規管控。



#### 維護機制的可視化

全面上線知識產權台賬系統，實現資產數據集中管理與狀態可視。管理層定期聽取專項匯報，強化資產動態監控與決策支持。

#### 監測機制的動態化

持續對商標數據庫、電商平台及應用商店開展監測，運行“監測 - 評估 - 響應”閉環機制。針對侵權行為，及時啓動異議或投訴程序，有效維護品牌權益。

## 科技倫理

在 AI 應用方面，公司聚焦零售場景，將 AI 作為戰略升級的核心驅動力。合作的大模型廠商均已在監管機構備案，在自然語言處理、機器學習等領域具備成熟技術能力。

公司圍繞“數據資產化、決策智能化、運營自動化”三大方向，構建以行業數據為基礎、大模型能力為引擎、零售場景為載體的 AI 應用體系。依託合規備案的大模型，結合積累的商品、交易與經營數據，打造面向零售企業的智能分析與決策支持產品；通過構建零售行業專屬 AI Agent，將模型能力嵌入商品分析、庫存管理、營銷策劃及客戶服務等核心業務流程，實現從數據洞察到策略執行的閉環。

在數據獲取與處理階段，公司嚴格遵循相關法律法規和隱私保護原則，確保數據的合法性、安全性和準確性，並通過清洗、標註與結構化處理提升數據質量與模型適配度。結合行業知識圖譜與結構化經營數據，AI Agent 已實現商品健康分分析、利潤結構優化建議及異常經營預警等功能。

公司嚴格遵循倫理規範，確保 AI 系統的設計、開發和應用符合倫理要求，建立了完善的倫理審查機制，對 AI 系統進行全面評估和監督。針對超出業務範疇的問題，系統設置兜底邏輯，不予回答，有效避免潛在風險。同時，定期開展安全檢測和漏洞修復，保障系統穩定可靠。

## 責任營銷

多點數智高度重視負責任營銷管理，嚴格遵守《廣告法》及相關法規要求，確保所有市場推廣行為合法合規、真實透明。報告期內，我們結合業務發展需要，對官網進行全面改版，推動品牌形象向行業領先水平邁進。此次改版從用戶視角出發，重構產品與解決方案的內容表達，並同步加強合規性建設。同時，我們推進搜索引擎優化工作，從前端流量入口進行合理調整，以提升品牌曝光與信息傳遞的準確性，致力於打造一個專業可信、支持銷售團隊高效觸達客戶的品牌形象陣地，切實履行負責任營銷的承諾。



## 信息安全與數據安全

### 信息安全管理

公司嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《網絡安全法》《個人信息保護法》等法律法規，系統構建覆蓋數據全生命週期的標準化管理框架，制定《開源組件安全合規管理辦法》《隱私合規開發規程》《個人信息保護技術規範》和《應急事件響應管理制度》四大核心制度，並通過法律文件合規評審、跨部門響應小組及重大事件應急預案等機制，全面保障數據安全與合規。

公司在海外業務中嚴格遵循《通用數據保護條例》（GDPR）及業務所在地的數據保護法律法規。基於相關合規要求，公司對數據訪問權限管理、數據主體權利響應（包括更正與刪除）、記錄保存與提供、數據保護影響評估以及數據泄露通知等關鍵環節均制定了明確的操作規範。同時，公司清晰界定作為數據控制者與數據處理者的角色定位、權責邊界，確保各項數據處理活動合法、透明且安全。

### 信息安全管理架構

公司建立完善的數據安全與隱私保護管理架構，相關職責由各部門團隊依職能分工協同履行，覆蓋政策制定、風險評估、審計監督及應急響應等關鍵環節，持續保障數據安全合規。

#### 數據安全合規運營流程



### 信息安全管理體系

公司以構建“安全可信”的防護體系為目標，從安全研發流程、生產環境、開源組件安全、數據安全、辦公環境及日常安全巡防運營等方面入手，打造了適配多點“混合雲、多業務態”特點的綜合安全防護體系。公司按季度開展安全巡檢與審計，並於本年度持續保持網絡安全等級保護第三級（等保三級）認證。

## ■ 獲得的信息安全、數據隱私的認證資質情況

安全管理體系	覆蓋範圍	有效期
信息安全管理體系 ISO 27001: 2022	Dmall OS 和 RTA OS 應用系統	2028 年 11 月 2 日
隱私信息管理體系 ISO 27701: 2019	Dmall OS 和 RTA OS 應用系統	2028 年 11 月 2 日
網絡安全等級保護測評（第三級）	Dmall OS 應用系統	2026 年 7 月 16 日

## ■ 安全護航產品開發

公司持續完善覆蓋產品需求分析、設計、開發、測試、部署及運維全生命週期的安全管理體系，確保各環節全面落實信息安全與隱私保護要求。

### ■ 安全需求分析

結合不同產品的業務場景與技術特點，系統識別潛在的安全與隱私風險，並在產品規劃初期納入防控措施，實現風險前置管理。

### ■ 安全設計

在架構與功能設計階段充分融入安全要求，劃定明確的安全邊界與“紅線”，為產品構建內生安全基礎。

### ■ 安全開發

嚴格執行安全編碼規範，通過對軟件結構與邏輯的深度審查，確保代碼符合安全標準，在保障功能實現的同時強化安全性。

### ■ 安全測試

圍繞合規性與隱私保護要求開展專項驗證，綜合運用滲透測試、Oday 漏洞定向排查、代碼靜態分析等手段，全面檢驗產品安全水平與可靠性。

### ■ 安全部署與運維

產品上線後，常態化開展安全監測與合規復核；同步啓用終端檢測與響應機制，實時追蹤終端設備行爲，對可疑或惡意活動快速預警並處置，切實保障運行環境安全穩定。

## ■ 全方位信息安全防護體系



## 多層防禦生產和辦公環境

公司信息安全建設遵循“深挖河、高修牆”的縱深防禦策略，針對生產環境與辦公環境的不同特點，實施差異化、精準化的安全防護。

生產環境以保障核心業務與數據的高可用性和絕對安全為核心目標，聚焦“強隔離與實時對抗”。通過嚴格的網絡分區、Web 應用防火牆、入侵檢測與防禦系統、數據庫審計及加密等多重技術手段，構築對外服務的安全防線，並全面落實《OS 生產環境數據操作規範》，確保生產環境數據操作的安全性與合規性。

辦公環境則聚焦“防滲透與控端點”，防止內部網絡被用作攻擊跳板，保護知識產權與敏感信息不外泄。通過網絡防火牆、統一終端安全管理、郵件安全網關及上網行為審計等措施，強化內部威脅防控；員工訪問權限實行按需分配，並依託強身份認證機制加以管控。

兩大環境均堅持“嚴管權限、人責對應”的基本原則，依託一體化安全運營中心實現可視化監控與協同響應，確保公司整體安全防護體系持續有效、閉環運行。

## 嚴管開源軟件使用

第三方開源組件是現代軟件開發的重要支柱。為系統應對開源帶來的合規與安全風險，公司跨基礎系統及平台架構中心、法務合規部等聯合成立專項治理工作組，依託安全運營中心（SOC）平台與自研 DOT 測試平台，構建覆蓋引入、使用到發佈的全週期管控機制。

2025 年，公司在原有基礎上強化源頭治理，將開源協議合規審查嵌入組件引入環節，並正式實施標準化的五步審批流程：申請人提交後，依次經技術評審、法務合規審查、安全評估及架構委員會審批。根據風險等級，低風險組件可自動放行，高風險或存在衝突的組件須多部門聯合研判，必要時禁止使用。

治理工作通過 SOC 平台實現協議標準統一、申請流程可溯、發佈卡點強制攔截；同時，依託 DOT 平台集成自研代碼掃描工具與奇安信 SCA 能力，高效支撐上萬個代碼倉庫的組件識別與風險分析。公司已發佈《第三方組件開源協議管控要求》，並聯合研發部門、法務合規部建立季度審計與複覈機制，持續保障開源使用合規性。

## 全週期保護數據資產

公司以合規要求為指引、安全技術為支撐、管理制度為保障，構建覆蓋數據全生命週期的安全管理機制，貫穿採集、存儲、交換、處理與銷毀各環節。

在數據採集階段，遵循最小必要原則並落實用戶授權，同步完成數據清洗、標籤化與敏感等級劃分；依據數據敏感程度實施分級訪問控制，確保僅授權人員在必要範圍內使用數據。在存儲與使用過程中，通過加密和脫敏等技術手段對敏感信息進行保護，保障“可用不可見”；所有敏感數據操作須經審批，交換全程加密，並對高等級數據導出實施數量與格式限制，確保使用不超授權範圍。數據銷毀則根據敏感等級執行差異化策略，覆蓋主庫、備庫及日誌，確保信息不可恢復。依託全流程操作審計、異常行為監控及“識別、保護、監視、檢測、響應、恢復”等安全能力，實現數據流轉可追溯、風險可預警、問題可閉環。

同時，我們構建獨立封閉的內部研發網絡，結合防火牆與入侵檢測技術，有效隔離外部威脅；重要數據堅持境內存儲，並通過異地備份與定期恢復演練，確保業務連續性與數據可靠性。

### 數據安全架構圖



## 信息管理措施

為保障公司信息系統的安全性與穩定性，我們構建了以平台化運營與深度人工驗證相結合的安全管理體系，具體包括以下兩方面舉措：



安全運營中心 (SOC) 平台

SOC 平台圍繞資產管理、漏洞掃描與專項任務三大核心功能，實現安全能力的集中管理與閉環運營。

### 資產管理

每季度對生產環境的互聯網及內網 IP、域名開展全端口掃描，識別存活資產並採集指紋（如網站標題、產品類型），確保資產可視、可控；

### 漏洞掃描

基於資產清單自動執行漏洞掃描，發現的問題納入漏洞生命週期管理系統，由安全與研發團隊協同整改，實現漏洞閉環處置；

### 專項任務管理

支持業務方發起滲透測試申請，或由安全團隊主動發起專項行動（如弱口令排查），任務執行與報告均在平台內統一跟蹤。



強化人工滲透測試機制

在自動化基礎上，公司持續加強人工深度測試。

- 通過安全應急響應中心（SRC）平台接收白帽子（網絡安全技術人員）提交的漏洞，並同步至 SOC 平台統一管理；
- 安全團隊每季度對互聯網暴露面系統開展黑盒滲透測試，以攻擊者視角模擬入侵，重點挖掘業務邏輯漏洞（如越權、未授權訪問、弱口令）及 OWASP Top 10 類風險，測試結果同樣納入 SOC 平台閉環處理。

## 數據應急響應

為保障敏感數據安全並提升數據泄露事件的響應能力，公司建立了完善的數據安全管理體系與應急響應機制，在關鍵管控環節強化措施，確保事件發生時能夠快速響應、最大限度降低影響，並滿足合規要求。

### 數據泄露事件響應管理機制主要流程



2025 年，公司圍繞網絡安全實戰化要求，組織 Dmall&RTA 安全團隊、Dmall&RTA 運維團隊及各研發中心負責人，系統開展涵蓋互聯網側攻防、辦公網側攻防以及網絡攻擊事件應急響應的系列演練。

該演練體系通過 Dmall 與 RTA 安全團隊的互攻互防，持續檢驗安全技術能力與響應流程的有效性，識別潛在短板；同時，結合真實攻擊場景同步推進應急響應演練，驗證對網絡威脅的快速發現、攔截與處置能力。

### 互聯網側攻防演練



以真實攻擊者視角從互聯網側發起攻擊，以獲取主機操作權限、業務數據權限、辦公網權限為最終目標，從而以攻促防檢驗和提升互聯網邊界安全防護能力。

### 辦公網側攻防演練



本次演練模擬互聯網邊界防護失效、辦公終端被控的場景，通過內網發起攻擊，重點檢驗縱深防禦體系的健壯性與應急響應的及時性，驗證補償性安全機制的有效性。

### 網絡攻擊事件應急響應演練



模擬真實網絡攻擊事件發生場景，通過全流程監測、溯源與處置，檢驗安全事件協同響應機制的規範性與執行效率，驗證應急流程與 SOC 聯動封禁等關鍵措施的有效性。

## 安全規範培訓

公司高度重視員工安全意識與能力的培養，將安全培訓作為風險防控的重要基石，建立了系統化、常態化的安全管理培訓機制，並持續更新培訓內容，確保其時效性、實用性與業務貼合度，切實築牢全員安全防線。

培訓主題	培訓內容
漏洞安全分享系列之業務邏輯漏洞培訓	聚焦越權訪問、支付繞過、流程跳過等典型業務邏輯漏洞，通過真實案例剖析與復現，提升研發與測試人員對非技術性安全風險的識別與防禦能力
反釣魚攻擊培訓	普及釣魚郵件、偽冒鏈接、社交工程等常見攻擊手法，強化員工安全意識，掌握識別與上報流程，築牢人為防線
安全技術規範與編碼要求	明確安全開發全週期要求，涵蓋輸入校驗、身份認證、日誌審計等關鍵編碼規範，推動安全左移，從源頭減少漏洞引入
開源組件安全 & 合規使用培訓	講解開源組件引入審批、許可證合規、漏洞監測及更新機制，確保研發高效複用的同時滿足安全與法律雙重要求



## 客戶服務卓越性

### 項目管理與交付

我們構建了以客戶需求為核心的全生命週期服務體系。前期由客戶服務團隊深入溝通與調研，精準識別客戶痛點，制定分階段實施路線圖；交付階段提供駐場支持，通過周例會、可視化看板及里程碑驗收，保障項目進度與質量，並同步開展知識轉移，賦能客戶團隊；售後階段建立“三級護航”體系，依託《服務等級協議（SLA）》保障、產品持續升級與月度覆盤機制，結合滿意度調研、投資回報分析及需求預判，驅動服務持續優化，全方位實現客戶價值最大化。

#### 服務框架與實施要點

服務維度	實施要點
全週期陪伴，無縫銜接	服務貫穿項目全生命週期：調研階段通過高頻溝通深度理解客戶業務；上線階段提供不少於 5×8 小時駐場支持，確保系統平穩切換；運維階段採用“遠程 + 現場”混合支持模式，保障業務連續性。
分層響應，時效保障	建立嚴格的《服務等級協議（SLA）》，對問題分級處理：一級故障（系統癱瘓）承諾 100% 恢復，響應與處理以分鐘級計；二級故障（功能異常）要求 100% 解決，確保業務風險可控。
資源聚合，鐵三角協作	為每個項目配置專屬“產品經理 + 開發 + 交付顧問”鐵三角團隊，實現跨部門高效協同，降低溝通成本，快速響應客戶需求。
主動運維，風險前置	由專屬技術顧問定期巡場並開展遠程監控，主動發現和處置潛在問題，而非被動響應報障；同時運用 AI 工具輔助方案編寫與智能答疑，提升服務效率與質量。

### 客戶關係維護

#### 客戶溝通渠道

公司建立了涵蓋在線工單、人工與智能客服、智能語音熱線、專家支持和客戶經理在內的五大客戶服務支持渠道，全方位解決客戶在產品使用過程中遇到的各類問題：在線工單主要用於處理產品功能、數據及配置類問題；人工與智能客服可實時解答客戶疑問；智能語音熱線依託語音識別與語義理解技術提供高效自助服務；專家支持團隊快速響應複雜技術問題；客戶經理則根據業務需求提供專業解決方案與諮詢服務。目前，客戶可通過 400 熱線、在線客服、工單系統及客戶經理等入口提交反饋，所有問題均依據《線上故障管理辦法》和《服務等級協議（SLA）》進行分級分類處理，確保響應質量與時效，持續提升客戶滿意度。

#### 客戶信息安全保護

為保護客戶商業祕密及個人隱私，公司依據《多點個人信息保護管理辦法》，建立了覆蓋全生命週期的數據安全保護體系。在項目資料管理方面，嚴格保密功能需求、系統文檔及相關資料，杜絕向第三方泄露。系統賬號實行唯一標識、複雜密碼、定期更換及登錄失敗鎖定機制。操作日誌完整記錄用戶登錄時間、設備信息及業務行爲，確保全程可追溯。權限按集團、區域公司、崗位及人員進行精細化配置，並定期開展安全審計。業務系統升級前，向客戶披露升級內容與版本信息，經客戶確認後實施灰度發佈，保障安全上線。

同時，公司充分保障客戶作為數據主體的合法權益，支持其依法行使知情權、訪問權、更正權、刪除權及限制處理權等，並建立身份驗證與響應機制，在法定期限內及時處理相關請求。

## 客戶滿意度管理

### 客訴管理

#### 快速響應與安撫

接到客戶投訴後，客戶成功部第一時間主動聯繫客戶，瞭解問題詳情，表達關切，傳遞重視與支持，穩定客戶情緒。

#### 問題定位與協作解決

聯動產品、運維等相關團隊深入分析根因：

- 若屬公司側未達 SLA 標準，啟動內部升級機制，優先快速解決；
- 若由客戶側原因導致，耐心解釋並提供可行解決方案或優化建議。

#### 持續跟進與反饋

問題解決後持續回訪，確認客戶滿意度，並收集反饋用於優化服務流程，形成閉環改進。

### 客服培訓

多點數智高度重視客戶服務團隊的能力培養，圍繞產品與服務實際需求，設計並實施多維度的培訓項目，持續提升服務專業性。

培訓分為崗前與在職兩個階段：崗前培訓採用脫崗學習與考核相結合的方式，確保新入職客服全面掌握後台業務邏輯、功能操作及常見客戶問題應對；在職培訓則通過部門內部常態化學習，幫助客服人員及時熟悉產品功能更新、典型 BUG 處理及標準業務流程，並定期組織後台功能解析與新產品差異專項培訓。

通過融合傳統授課、線上學習與實操演練等多種形式，全面提升客服團隊對產品特性與服務流程的理解與應用能力，切實保障為客戶提供高效、專業的支持體驗。

### 客戶覆盤

客戶成功團隊聯合運維、產研等內部部門，定期開展覆盤會議，持續優化服務體驗，深化雙方合作。

覆盤會議類型	主要內容
月度運維覆盤會	重點覆盤運維效率，及時發現問題並優化流程，確保服務穩定性與響應速度。
半年度覆盤會	全面覆盤運維情況、系統使用效果及亮點功能；初步規劃下一年合作方向，為年度規劃提供參考。
年度覆盤會	系統覆盤全年運維表現、系統使用情況及亮點成果；推薦其他商家使用效果較好的模塊；制定下一年合作規劃，明確目標與重點；作為全年最重要的覆盤會議，將邀請雙方高層及各業務線負責人共同參與，確保戰略對齊與深度協作。



## 客戶賦能

客戶成功團隊深耕零售行業，基於對業務痛點的深度理解，結合數據洞察與技術能力，為零售商提供定製化支持，助力其實現運營提效、全渠道升級與長期競爭力提升。



### 數據驅動決策，提升運營效率

整合零售商線上線下數據，輸出精準業務洞察，幫助優化庫存、簡化採購、降低運營成本。通過 AI 算法分析銷售趨勢，提供商品陳列與庫存調優建議，有效縮短庫存週轉天數，提升資金使用效率。



### 構建全渠道能力，升級消費者體驗

打通線上線下消費場景，依託 AIoT 技術融合線下行爲與線上偏好，實現精準營銷與個性化服務。同時，通過實時監控訂單履約率、客戶滿意度等關鍵指標，持續保障服務質量。



### 長期陪伴，持續共創價值

定期開展覆盤會議，評估系統使用成效、運維效率與合作成果，並基於反饋迭代解決方案。通過持續的技術支持、培訓賦能與戰略協同，助力零售商在數字化進程中穩步領先。



### 生態合作，降低對接成本

與優質生態夥伴深度整合，提供一站式數字化解決方案，顯著降低系統對接的複雜性與成本，同時確保方案的靈活性與可擴展性，滿足零售商在不同發展階段的需求。



# 03

## Mutual-benefit 智領未來，賦能行業

—— 助力行業創新發展



我們與可持續發展目標 (SDGs)



## 推動行業發展

### 助力行業生態發展

多點數智積極響應並參與行業生態共建，已加入多個國家級行業協會，在推動零售行業數字化轉型、標準化建設與國際化發展中持續貢獻力量。公司在中國連鎖經營協會擔任常務理事單位，並同時作為出海委員會、人工智能委員會、數字化委員會成員，深度參與行業議題研討與標準制定；在中國企業評價協會擔任常務理事單位；在中國商業聯合會擔任副會長單位；在中國物流與採購聯合會擔任常務理事單位；在全國工商聯物聯網委員會擔任委員單位，與行業各界保持高頻互動，助力構建協同、開放、可持續發展的商業生態。



多點數智參加中國連鎖經營協會常務理事會

公司廣泛參與國內外重要行業峰會與活動，持續輸出 AI 零售創新實踐與行業洞察。在國內市場，公司深度參與中國零售業博覽會、阿里雲棲大會、中國國際零售創新大會等權威展會及論壇，不僅展示了 AI 優品、AI 鮮算、AI 防損等核心產品矩陣，更通過入選 CGF《中國供應鏈數字化案例集》、德勤 AI 白皮書等權威報告，確立了行業技術標杆地位。

#### 案例：中國連鎖經營協會 CHINASHOP 展與 AI 火花大會

中國零售業博覽會（CHINASHOP）由中國連鎖經營協會（CCFA）於 1999 年創辦，歷經二十餘年發展，已成為亞洲規模最大、全球前三的零售類專業展會，持續引領並推動着中國零售行業的進步與創新。自 2019 年起，多點數智始終積極參與該行業盛會，發佈新產品、傳遞新理念，展現公司深耕零售科技、賦能行業發展的持續承諾。

5 月 8 日，首個聚焦 AI 技術應用的零售行業會議——“全零售 AI 火花大會”在深圳召開。此次大會匯聚全球科技及零售領域的 100 多位重磅嘉賓與超千名企業代表，探討 AI 技術在零售行業的落地案例與應用前景。

會上，多點數智副總裁郝春強發表題為《AI 助力零售高效經營》的主題演講，闡述了多點 AI 新質零售的概念，詳細解讀了如何以 AI 重構商品、以 AI 賦能運營、以 AI 優化流程、以 AI 提升體驗等應用實踐。



### ○ 案例：阿里雲棲大會

在 2025 年阿里雲棲大會上，多點數智合夥人任中偉以《數智零售的 AI 創新與全球實踐》為題發表主題演講，針對實體零售從業者的普遍經營困惑，提出 AI 技術將成為行業破局的關鍵支撐。

會上，多點數智攜旗下基於通義大模型打造的 AI 零售產品矩陣亮相，涵蓋智能補貨、智能動態出清、智能商品規劃、智能門店運營等多個智能體應用，旨在構建從“商品 - 門店 - 運營 - 決策 - 執行 - 反饋”的全流程智能閉環，通過個性化推薦、降低高頻損耗等核心能力，助力零售企業實現運營重構。公司與阿里雲聯合共創的“AI 優品”項目已落地見效，並在新華百貨吳忠萬達店、物美學清路店等標杆案例中展現出顯著成效，為行業提供了可借鑑的實踐路徑。



### ○ 案例：虎嗅智庫 AI 落地研學營

2025 年 11 月，多點數智與虎嗅智庫聯合開展了主題為《適配 AI 生產力的組織與文化，應該長啥樣》的 AI 落地研學營，旨在探討 AI 技術如何重塑零售業態的組織形態與文化內核。研學營採用“實地考察 + 深度研討”的沉浸式模式。嘉賓們首先探訪了物美學清路店，現場觀摩 AI 技術的實際應用效果。隨後，在多點總部舉行的圓桌討論與專題分享環節，與會專家圍繞 AI 對零售業的深遠影響、AI 新質零售門店的打造等議題展開了熱烈探討。此次活動不僅為行業提供了一個高價值的交流平台，也進一步加深了外界對多點數智的 AI 實踐成果與行業洞察的認可。



在海外市場，多點數智以 NRF 亞太展、華為泰國數智峰會、GTC 大會等平台，完成海外品牌首秀，聯合沙利文發佈《中國零售數字化企業出海白皮書》，系統闡述中國技術出海路徑。通過展會展示、主題演講、案例發佈、生態合作等策略，多點數智構建了覆蓋技術、資本、產業的多維行業影響力，有力推動了零售數字化行業的共識形成與生態繁榮。

### ○ 案例：新加坡 NRF2025 亞太零售商展

2025 年 6 月，多點數智作為中國數字技術出海代表企業，首次亮相新加坡 NRF APAC 2025 亞太零售展。此次參展，公司不僅集中展示了最新 AI 產品矩陣、標杆實踐案例及 ESG 成果，更聯合全球增長諮詢公司弗若斯特沙利文，在全球範圍內首發《中國零售數字化企業出海現狀與趨勢白皮書》，深度剖析中國零售數字化企業出海機遇與路徑，為行業提供前瞻性洞察。

展會上，多點數智攜手優博訊、超嗨等硬件生態夥伴共同呈現軟硬一體化解決方案。現場通過 PDA、智能購物車、電子價簽等智能設備的互動演示，生動展現了技術融合如何驅動零售運營效率提升與消費體驗升級。此舉不僅彰顯了多點數智的技術實力與生態整合能力，也為全球零售商提供了可借鑑的中國數字化實踐樣本，進一步鞏固了其在亞太市場的行業影響力。



### ○ 案例：2025 華為泰國數智峰會

2025 年 5 月，多點數智作為華為合作伙伴受邀參加在曼谷舉行的 2025 華為泰國數智峰會。此次峰會由華為與泰國數字經濟與社會部聯合舉辦，吸引超 2,000 名政府及行業代表參會，共同探討東盟數字經濟發展機遇。

會上，多點數智分享了 AI 智能補貨解決方案的落地實踐。該方案通過 AI 與大數據的深度結合，自動分析商品銷售波動、計算動態安全庫存，有效優化庫存結構，實現缺貨率與庫存成本的雙降。此次分享不僅展示了多點數智在零售數智化領域的技術實力，也契合了泰國提升國家數字競爭力計劃對 AI 創新的需求。作為已在東南亞多國佈局的企業，多點數智將持續推動 AI 技術在零售行業的深度應用，共建綠色繁榮的數智生態。



### ○ 案例：中國 - 東南亞大消費數字化創新論壇

2025 年 12 月，2025 第三屆中國 - 東南亞大消費數字化創新論壇在泰國曼谷舉行。論壇以“前瞻未來，智創當下”為主題，聚焦數智化對大消費領域的創新影響。多點數智作為零售數字化代表企業受邀出席。

論壇上，多點數智合夥人任中偉分享了公司在 AI 浪潮下的核心戰略——構建並持續迭代智能零售操作系統，從 Dmall OS 1.0 升級至深度融合 AI 技術的 3.0 版本，為零售企業提供全鏈路智能化解決方案，堅定擁抱 AI 技術，致力於實現“零售數據資產化”，將數據轉化為實際業務價值。

在應用層面，多點數智以“AI 優品”為例，展示了多點如何通過深度分析消費需求數據，反向驅動採購決策，優化品類結構，實現“寬類窄品”，最終提升門店坪效至最優水平。這一案例體現了科技在“人、貨、場”高效匹配中的關鍵作用，為東南亞及全球零售業提供了可借鑑的數智化轉型路徑。



## 推動行業標準建設

標準名稱	標準編號	歸口標委會
《零售企業管理信息系統基本功能要求》	GB/T 17917-2025	
《商業自動化術語》	GB/T 18184-2025	商務部
《零售企業信息化水平測評指標》	SB/T 10375-2025	
《零售門店盤點管理規範》	SB/T 11805-2025	商務部、中國連鎖經營協會 (CCFA)
《即時配送服務規範》	GB/T42500-2023	全國物流標準化技術委員會 (SAC/TC 269)
《自助收銀區防損實施指南》	T/CCFAGS040-2023	中國連鎖經營協會 (CCFA)
《便利店分類》	SB/T11084-2022	全國商業標準化技術委員會 (SAC/TC 430)
《便利店運營規範》	SB/T10808-2022	
《中國新經濟企業評價準則》	TCEEAS001-2022	中國電子企業協會 (CEEAS)
《商品源數據商品屬性信息規範第 1 部分：通用屬性》	T/CABC2.1-2022	中國商品條碼系統成員協會 (CABC)
《商品源數據採集規範》	T/CABC1-2022	

## 推動可持續供應鏈

多點數智高度重視可持續供應鏈的打造，構建了全鏈條的供應商管理制度體系。公司通過《採購管理制度》《海外採購管理制度》《供應鏈採購制度》《供應商管理辦法》《招標管理制度》等內部制度，明確了採購的職責與流程規範，建立並完善供應商管理體系，確保對所有採購產品及服務供應商的全生命週期管理，從而保障供應鏈的合規性與穩定性。

### 供應商管理流程

#### 供應商管理標準

多點數智供應商管理以“規範流程、提質降本、合規風控”為核心目標，緊扣零售數字化業務特性，確立“QCDS（質量、成本、交付、服務）並重、公平公正、廉潔合規”的核心標準，兼顧國內外採購差異與供應鏈高效協同需求，築牢全鏈路採購安全防線。

#### 供應商篩選

篩選認定實行剛性准入，供應商需具備獨立民事責任能力、健全財務制度及對應資質證書，通過尋源調研、樣品測試、實地考察三重程序覈驗。如出現需求變更、有效報價供應商數量不足等情況，採購部發起終止申請，作廢標處理後重啟採購流程。

#### 供應商資質抽檢

以風險防控與資質溯源為核心，開展常態化供應商資質抽檢工作，築牢供應鏈採購安全防線。抽檢採用季度週期性開展模式，形成“批量收集 - 季度抽檢 - 動態更新”的閉環管理節奏，保障資質審核的連續性與時效性。

抽檢範圍綜合考量採購金額佔比、項目頻次等因素，覆蓋關鍵業務領域。抽檢流程包括前期向供應商發送書面通知；中期按標準逐份審核營業執照、生產許可證、ISO 體系認證等資質文件，重點核查證照有效性、經營範圍匹配度及認證機構合規性，同步通過天眼查排查法律風險與行政處罰；後期對比入庫信息，對變更項督促更新並完成存檔。

#### 跨部門協同採購

由採購部牽頭組建採購項目小組，融合需求部門、財務管理部、法務合規部等職能部門，形成“需求提報 - 尋源評估 - 評標定標 - 合同履約 - 售後考核”閉環。需求部門定技術標準，財務 BP 審預算付款，法務 BP 覈資質條款，法務合規部全程監控流程合規性，確保評價全面公正。

#### 供應商考核

日常監控實行“動態記錄 + 每半年考核”，圍繞價格、交期、質量、售後量化評分分級，對 D 類供應商發函整改，逾期整改無效則取消合作資格。同時強化供應商持續合規能力，嚴守反商業賄賂條款，杜絕違規接觸與利益輸送，違規者將被通報處分或列入合作黑名單。

## 供應商 ESG 管理

為進一步促進供應鏈的可持續發展，2025 年 10 月，公司發佈新版《多點供應商承諾書》與《多點供應商行為準則》。在商業道德層面，公司明確要求供應商禁止商業欺詐、商業賄賂及利益衝突，堅守法律與商業道德底線；在社會責任層面，強調對勞工權益的保護以及安全與環保的高標準要求，全方位推動供應鏈的合規、透明與可持續發展。

報告期內，多點數智強化了供應商的廉潔與反腐敗管理，與 359 家供應商簽署《多點供應商承諾書》，並對其聯繫人進行行為準則宣導，取得良好效果。公司積極開展供應商培訓，夯實供應商反腐文化，報告期內，開展供應商 ESG 培訓 3 場，供應商反腐敗培訓覆蓋率 100%。

報告期內

---

開展供應商 ESG 培訓

**3** 次

---

供應商反腐敗培訓覆蓋率

**100%**

## 綠色採購

多點數智持續加強綠色採購，報告期內，聚焦行政、倉儲物流、商超耗材三大核心品類，以綠色認證、標準檢測為核心抓手，結合供應商分級管理體系，構建全品類節能環保採購體系，兼顧合規性與可持續性。

行政品類	倉儲物流品類	商超耗材品類
<p>優先選用獲中國環境標誌認證的辦公耗材，嚴格把控產品環保及質量標準。複印紙品類合作產品均通過 CEC 環境標誌認證；擦手紙、衛生紙通過權威機構檢測，微生物指標、環保性能均達標，確保辦公場景綠色低碳。</p>	<p>聚焦包裝綠色化，選用可生物降解包裝袋，符合《快遞包裝綠色產品評價技術要求》及相關認證規則，從源頭減少包裝廢棄物污染。</p>	<p>嚴格把控食品接觸類產品環保與安全關卡，選用材料經國家高分子材料質檢中心檢測，檢測項目均合格，無異味、重金屬未檢出，遷移量等指標達標，適配商超食品盛裝需求，實現環保與安全雙重保障。</p>



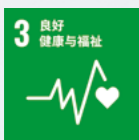
# 04

## Advancement 心系員工，成長護航

—— 搭建企業溫情紐帶 ——



我們與可持續發展目標 (SDGs)



## 人才戰略

多點數智嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等法律法規，制定並實施《招聘管理者手冊》《年度績效考評及應用方案》《知識產權激勵辦法》等內部管理制度，切實保障員工合法權益，為構建公平、合規、和諧的勞動關係提供了堅實的制度保障。

### 平等與合規僱傭

多點數智的人才招聘理念強調“自驅、協同、樂觀、接地氣”四大核心特質，致力於尋找兼具卓越專業能力與積極奮鬥精神的實幹家，以驅動公司在複雜業務環境中持續創新與高效落地。

目標和結果導向，積極主動追求卓越，持續學習，  
不服輸抗壓強



信任和開放是關鍵，能駕馭挑戰，打破圍欄，  
樂於分享

既能大膽表達想法，又能腳踏實地沉下去，  
高效務實不盲目行事，創新落地不脫離實際

永遠保持一種理想主義的心態，永遠做樂觀主義者，  
永遠做一個積極向上的奮鬥者



多點數智始終將人才視為企業發展的核心動力，致力於構建公平、包容、合規的僱傭環境。

在平等和多元化用工方面，公司嚴格遵循公平就業原則，堅決杜絕基於性別、民族、年齡、戶籍等因素的任何歧視行為，堅持以能力、經驗與潛力為唯一錄用標準，並積極履行社會責任，為殘障人士提供平等的就業機會，以多元化的團隊背景激發創新活力。同時，公司承諾為所有員工提供自由、公平的職業發展環境。

公司持續關注勞工權益和人權保護，嚴格禁止僱傭童工與強迫勞動。我們嚴格遵守《禁止使用童工規定》及國家相關法律法規，明確禁止僱傭任何未滿法定工作年齡的人員。公司建立了嚴格的身份覈查機制，在招聘及入職環節要求所有候選人提供有效身份證明文件，並覈驗其年齡信息，確保完全符合所在國家或地區的最低工作年齡要求。同時，公司堅決反對並禁止任何形式的強迫勞動，嚴禁通過暴力、威脅、非法限制人身自由或其他不正當手段強制員工工作，致力於維護每一位員工的合法權益與人格尊嚴。一旦發現違規情況，公司將立刻終止勞動關係並開展內部調查。

公司高度重視用工合規，始終秉持誠信原則，將勞動合同視為企業與員工之間的重要契約。在簽約過程中，確保條款清晰透明，如實告知工作內容、條件、地點、薪酬及雙方權利義務，嚴格遵守國家法律法規，杜絕隱藏條款與不公陷阱。公司注重與求職者的充分溝通與解釋，確保其在完全理解的基礎上確認合同內容，切實保障員工的合法權益與職業安全。同時，公司建立科學規範的工時管理體系，嚴格執行每日 8 小時工作制，明確加班管理制度，並依法落實加班工資及調休補償機制，確保員工合法權益得到充分保障。

同時，公司制定了完善的解聘制度，嚴格按照《中華人民共和國勞動合同法》建立從提出解僱建議到糾紛處理的合規流程，確保解聘過程透明公正，保障離職通知期合法合規，並根據員工工作年限或特殊情況依法給付補償。

## 人才吸引

多點數智高度重視人才發展與人才引進，緊密圍繞公司核心戰略方向，科學制定並動態調整招聘計劃。我們致力於構建多元化的人才引進體系，包括設立高額內推獎金激勵員工推薦、與頂尖高校共建學習基地開展校園合作，以及利用專業招聘平台及獵頭渠道精準引入高端與資深人才，全方位保障人才供給的質量與效率。

結合公司業務發展需求，我們重點聚焦研發人才、AI 人才及中高端人才的引進：通過引入研發人才增強技術實力，驅動產品創新與技術升級積極佈局 AI 前沿領域，吸納 AI 人才以開發創新產品與服務，提升市場競爭力；同時，通過引進具備豐富行業經驗的中高端人才，優化團隊結構，實現資源的高效配置與協同效應，為公司的持續發展注入強勁動力。



## 薪酬與激勵

在員工薪酬體系方面，公司嚴格遵守“同工同酬”原則，依據行業市場薪酬水平及崗位價值評估，合理設計並持續優化薪酬結構，構建了科學透明、兼具激勵性與競爭力的薪酬管理體系。同時，公司遵循男女平等原則，保障薪酬待遇不因性別因素而產生差異。

我們致力於將 ESG 因素納入薪酬考核體系，高管薪酬考核內容包含雲成本、服務器降本提效因素的參考、能源能效產品的成本投入減少的關注等 ESG 指標。

多點數智自創立之初即實施員工持股計劃。該計劃涵蓋多部門關鍵崗位員工，隨着公司發展，參與員工數量逐年遞增，通過持續吸納各業務板塊優秀人才，激勵範圍不斷擴大。時間安排上，公司始終秉持公平、公正、公開的原則，每年定期開展嚴格的績效考評，依據考評結果實施激勵授予，確保激勵資源向業績突出、貢獻卓越的員工傾斜，確保激勵政策與公司戰略目標及人才價值創造緊密掛鉤，有力增加了員工的工作積極性。報告期內，員工持股計劃覆蓋 50.10% 員工。

同時，我們始終將技術創新視為公司發展的核心驅動力，致力於激發研發人員的創新潛力，並通過轉化創新成果，推動公司業務的可持續發展。公司制定並實施《知識產權激勵辦法》，對成功申報發明專利、軟件著作等形式的專利給予激勵，鼓勵研發人員在日常工作中融入創新思維。報告期內，我們對成功申報專利的員工共發放獎勵 24 萬元，獎勵範圍覆蓋 92 人次，進一步提升了員工技術創新的積極性。

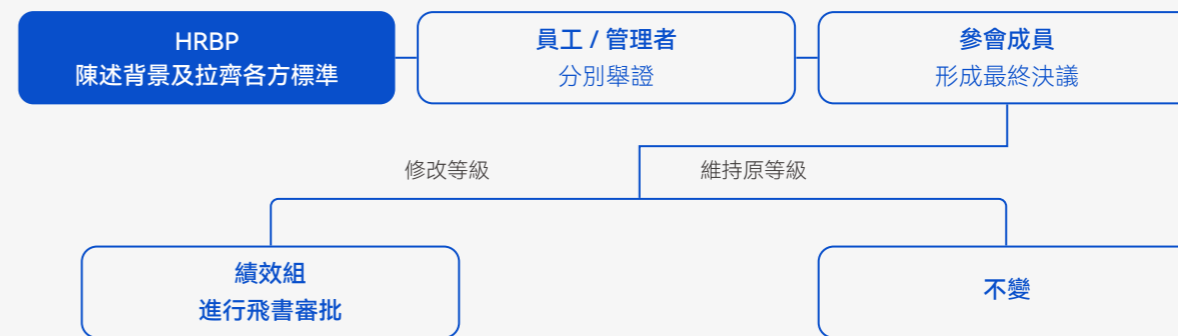
## 績效管理體系

在目標管理方面，公司持續優化 OKR (目標與關鍵成果) 管理體系，持續深化該工具在戰略落地與績效協同中的應用。通過全公司共享的 OKR 系統，實現從高層戰略到員工日常工作的全面對齊與公開透明，支持全員實時查看並協同各級目標，確保工作始終圍繞公司核心方向展開。這一體系既賦予員工明確的目標導向，也增強了跨層級、跨部門協作的一致性與挑戰性，為公司持續發展提供了系統化支撐。

在績效考核方面，公司堅持以“持續整合資源、強化經營效益意識”為整體導向，聚焦於有效價值創造，推行客觀公正的評價體系。我們秉持“業績、價值觀、能力並重”的原則，通過分層分類的考核機制，將績效管理與員工能力發展緊密融合，引導員工主動提升為企業創造長期價值的關鍵能力，實現個人與組織的共同成長。同時，針對管理者制定年度績效考核任務，簽訂相應績效責任書。

為保障績效評價的公平性與準確性，公司建立了規範的績效申訴機制。員工如對考核結果有異議，可向業務部門或對應 HRBP 提起申訴。收到申訴後，HRBP 進行初步審查做出是否受理的決定，如受理則由 HRBP 提前準備相關材料、組織申訴會議，收集證據、聽取雙方陳述。由評審小組根據調查結果和雙方提供證據及陳述做出決定，並通過 HRBP 向員工反饋結果。該流程旨在為員工提供公正、透明的申訴渠道，持續優化績效管理閉環。

### ■ 績效申訴機制



## 員工學習與發展

多點數智將員工成長視為企業發展的核心動力，始終致力於構建員工與公司共同成長、價值共創的良性發展生態。



### 員工發展計劃

在員工職業發展方面，公司制定完善的員工發展計劃。我們高度重視管理者在團隊成長中的作用，通過 OKR 管理、半年度及年度績效考評等機制，推動管理者與員工就能力長短板、發展方向等開展定期、結構化的溝通。同時，結合公司業務需求，我們倡導“一專多能”的發展理念，尤其在產研交付團隊中，鼓勵員工立足客戶需求，主動解決問題，並持續提升綜合業務能力。

為支持員工成長，公司圍繞項目交付與業務貢獻，明確了能力提升的路徑與維度，包括項目管理、財務經營視角、工時與成本控制等方面的系統性要求。在晉升評估中，我們注重員工在實際項目中的表現陳述與能力驗證，例如結合同樣項目的交付成果、財務效益等進行綜合評價。此外，各部門在年度績效覆盤階段，會系統回顧員工週期內的能力表現，及時反饋認可與待提升點，形成持續迭代的成長閉環。

### 員工晉升通道

在員工職業發展方面，公司建立並不斷完善基於績效的晉升機制，每年結合績效評價週期為員工提供兩次晉升發展機會。通過晉升提名、晉升評估、晉升結果生效三個環節展開。由各部門按要求進行提名，晉升提名員工根據職級和晉升類型對標不同評估形式，圍繞“綜合評定、逐級晉升與越級晉升相結合、能升能降”三大原則，經晉升評委會評定後，晉升結果經董事會審批後公佈並生效，確保晉升流程的公開、公平與規範性。

### 員工培訓體系

為持續提升員工專業技能與綜合素質，公司制定了系統的培訓管理制度：



我們構建了線上線下相結合、內訓外訓互補的多元化學習體系。線上依託“學麼”平台及飛書知識庫，實現課程內容的高效積累與靈活分發；線下通過面授課程、沙盤模擬、工作坊及共創會等形式，為學員提供互動式、場景化的學習體驗。培訓內容全面覆蓋新員工融入、專業能力發展及領導力提升等多個層面，並可根據業務部門及 HRBP 的實際需求，定製開發專項培訓項目與課程，確保人才培養與業務發展緊密協同。

為滿足不同崗位與層級的員工發展需求，公司構建了差異化、系統化的培訓體系，針對新員工、管理者、技術專家、全員及特定業務羣體，分別設計並實施定制化的培養方案。在全員培訓層面，我們重點聚焦公司戰略宣導、前沿技術動態、行業趨勢及社會熱點等方向，通過及時、高效的普及式學習，持續提升組織整體認知與適應能力，包括關於 ChatGPT、DeepSeek 等先進 AI 工具及大模型技術的專項培訓與宣傳，幫助員工把握技術變革機遇，賦能業務創新與實踐。

項目名稱	培訓對象	培訓內容
登陸多星球	社招新員工	通過線上視頻課、線下授課、老員工交流、小組活動、定期回訪等方式，對公司發展、公司制度、企業文化等內容進行介紹，幫助新員工縮短職場適應期。
多講點	全體員工	邀請資深員工，通過分享項目經驗、行業客戶案例、專業技術知識等內容，擴展員工視野，提升全員學習氛圍。
Dmall 說	全體員工	通過高管面對面分享業務戰略、階段性業務成果等信息，提高員工戰略理解程度，增強員工對公司的認可度和歸屬感。
管理者小助手	中基層管理者	通過線上碎片化學習內容推送管理工具、管理理念、管理節點等信息。推動管理理念落地，提升一線經理的管理視野及管理方法。

## ■ 員工培訓項目



## 保障員工權益

公司始終將員工權益保障置於首位，建立涵蓋職場歧視、性騷擾等權益侵害的預防與申訴機制，並明確規範了績效、晉升、薪酬等異議的公正處理流程。我們制定並實施《多點公司預防和反職場性騷擾行為準則》等內部制度，明確禁止任何形式的性騷擾行為。同時，我們通過多元化民主溝通渠道，系統收集員工反饋，推動管理持續優化，構建了開放、透明、互信的職場環境。

### 開展民主溝通

多點數智建立並持續完善多元化的民主溝通機制，有效支持組織與員工之間的雙向信息交流與共識構建。

公司設立了員工服務檯，為員工提供集中的諮詢、反饋與求助窗口。員工可通過該渠道高效反饋工作中遇到的問題或提出改進建議，服務檯在及時響應的同時，也會將共性問題與有價值的建議同步至相關部門，助力公司持續優化運營流程、提升管理效能與員工體驗。該機制既保障了員工訴求的暢通表達，也促進了組織管理的迭代完善。

#### 案例：All Hands Meeting 部門級溝通大會

多點數智舉辦 All Hands Meeting 部門級溝通大會，旨在打通內部信息屏障，高效傳達公司戰略、業務目標與關鍵項目進展，確保信息在部門內透明、準確流通。會議堅持開放對話的原則，鼓勵員工積極表達、坦誠交流，讓每位成員的聲音被充分聆聽，以此持續夯實團隊信任基礎。同時，這也是一場共同見證成長、凝聚團隊認同的集會——我們在此分享成果、探討挑戰，在緊密的協作中強化共識，鞏固並肩前行的團隊力量。



## 員工申訴機制

多點數智搭建了暢通的正式申訴通道，並且對員工申訴處理流程予以規範。

### 申訴原則

- 實事求是：投訴 / 申訴事件務必真實，不得惡意投訴；
- 保持冷靜：未經查證不得隨意傳不實信息。

### 申訴範疇

- 員工可針對職場歧視、性騷擾等權益侵害問題，以及對績效評估結果、晉升結果或薪酬決策提出的異議進行正式申訴。

### 申訴渠道與流程

- 如遇到問題，員工可以通過郵件或書面向直屬領導反映情況，如未得到直屬領導的反饋、不滿意直屬領導答覆或無法與直屬領導進行溝通的，可通過部門 HRBP 或者人力服務檯多渠道反饋；
- 人力資源部門將在 14 日內作出最終答覆並通知員工，如調查過程需要延長時間，HR 會將相關信息通知給員工。

### 申訴與舉報人保護

- 對申訴人及其申訴信息予以嚴格保密；
- 採取必要措施來保障申訴人的人身安全以及合法權益。

## 員工滿意度調查

公司建立了系統化的員工滿意度調查機制，開展年度員工滿意度調查，持續關注組織健康發展與員工成長體驗。調研內容覆蓋工作環境、職業發展、管理效能、團隊協作及文化認同等多個維度，通過科學的方法收集員工真實反饋，繪製精準的組織現狀畫像。基於詳實的數據洞察，公司深入分析關鍵問題根源，並制定可執行、有針對性的改進行動計劃，推動管理與服務不斷優化。通過持續提升員工體驗、增強歸屬感與認同感，我們致力於構建可持續的人才發展生態，與員工共同成長、共創價值。



## 員工關愛與福祉

多點數智始終堅持以人為本，構建了全面、溫暖的員工關愛體系，將員工的身心健康作為企業可持續發展的重要基石。

### 職業健康與安全

公司高度重視員工職業健康與安全，嚴格遵守國家規定，為全體員工足額繳納“五險一金”的基礎上，進一步提供了補充醫療保險等多元化福利，全方位保障員工的身心健康與綜合權益。目前，公司已獲得 ISO45001 職業健康與安全管理體系認證。過去三年，公司持續保持良好安全記錄，未發生任何因工死亡事故。



同時，公司構建了覆蓋全面、預防為主的健康防護與管理體系，將健康管理融入日常運營的每一個環節，持續提升員工的幸福、歸屬感與安全感，為企業的長期穩定發展築牢人文根基。

### 急救保障

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



### 日常防護

為境內外員工配備包含日常防護用品的健康關懷包，並對辦公區藥箱實行標準化、常態化管理，持續守護員工健康。



### 海外關懷

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

## 休假福利

公司建立了完善的休假制度，保障員工享有年假、司齡假、病假、家長會假、探親假、婚假、產假、陪產假、哺乳假、育兒假等休假福利。

年假	對於工齡 5 年以上 20 年以下員工，除 5 天 /10 天國家法定年假外，額外提供 2 天福利年假。
司齡假	員工在司工作滿 1 年後可額外享受帶薪司齡假 1 天。
病假	每月可享受一天免證明帶薪病假，超過一天後憑二甲以上醫院開具的病休證明可申請後續休假。
家長會假	員工憑子女院校的家長會通知可申請 4 小時帶薪休假。
探親假	外籍員工通過試用期後，可享受一定天數的帶薪探親假期，每年 5 天。
婚假 / 產假 / 陪產假 / 哺乳假 / 育兒假	嚴格按照員工工作地當地相關政策執行。

## 多元員工活動

公司致力於構建多元、溫暖且富有文化底蘊的工作環境，通過在全年關鍵節點開展形式多樣的節日慶祝活動，將人文關懷融入日常。在“三八”國際婦女節，我們致敬女性力量，積極倡導性別平等與多元包容的文化理念；在端午節、中秋節等傳統佳節，通過舉辦富有文化內涵的主題活動，弘揚中華優秀傳統文化，增強員工的文化認同與歸屬感；在“雙旦”等節日期間，組織溫馨的聚會與互動，營造輕鬆愉悅的氛圍，促進團隊成員之間的情感交流。



員工活動現場

# 05

## Low-carbon Operation

### 低碳發展，行穩致遠

—— 構建綠色運營生態



我們與可持續發展目標 (SDGs)



## 環境保護管理

多點數智嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》及《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等業務所在地環境相關法律法規，致力於將環境責任貫穿於日常業務運營的全過程。我們通過建立系統化的環境風險識別與評估機制，最大限度地降低經營活動對自然資源及生態環境的潛在影響。同時，公司通過開展常態化的全員環保培訓與宣導活動，持續深化員工的綠色低碳意識，驅動環境績效的不斷優化。

為確保環境策略的高效落地，公司構建了職責清晰、權責明確的多層級環境管理架構。目前，我們已成功獲得 ISO14001 環境管理體系認證，認證覆蓋範圍涵蓋公司計算機應用軟件開發及相關領域的所有環境管理活動。



董事會作為決策層，負責統籌全局環境戰略，審定相關政策及管理進展，並監督環境風險在業務決策中的全面納入。



管理層下設 ESG 委員會，負責具體管理制度的制定、工作目標的跟蹤落實與推進，並定期向董事會匯報工作實績。

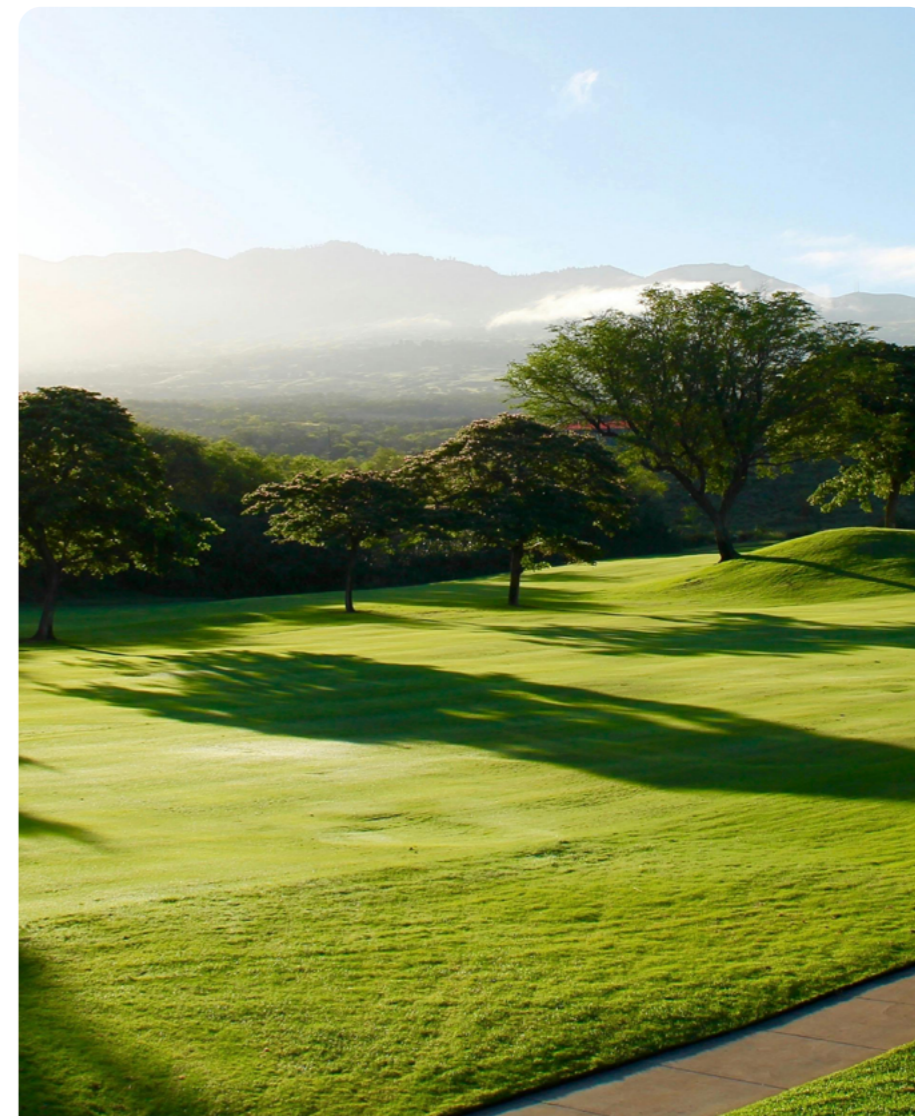


執行層則由相關職能部門牽頭，負責執行詳細的行動計劃、政策監測及全員環保培訓。此外，我們特別設立“環保大使”崗位，負責一線的監督、記錄與宣導工作。



在報告期內

公司**未發生**任何環境訴訟案件，亦未因違反環境法律法規而受到任何經濟處罰或罰款。



## 應對氣候變化

### 治理

多點數智已構建由董事會最高負責、管理層統籌監控、執行層落地實施的自上而下的氣候治理架構。董事會是應對氣候變化事務的最高決策層，負責領導公司的氣候策略，將氣候變化議題全面納入公司的長期戰略規劃、重大風險管理議程及財務決策過程中。董事會定期聽取氣候風險評估及減碳目標進度的匯報，以確保對氣候相關事務的有效監督。管理層設立 ESG 委員會，負責統籌氣候相關風險與機遇的管理工作。ESG 委員會通過定期召開專項會議，審議年度減碳計劃、評估物理風險與轉型風險對業務的影響，並監督氣候目標的達成情況。在執行層面，公司建立跨部門協作機制，由相關職能部門負責具體政策的日常執行與監測，並確保氣候策略與運營深度整合。此外，公司設立“環保大使”及全員參與機制，通過內部培訓與宣傳提升全員氣候意識，建立自下而上的建議反饋渠道，形成閉環管理模式。

為確保治理層與管理層具備履行職責所需的專業知識，公司建立了氣候能力持續提升機制。為系統應對氣候監管新趨勢，公司面向董事會成員組織專題培訓，深化認知、凝聚共識，並規劃戰略應對舉措。董事會成員及管理層持續關注全球及地區性氣候變化趨勢，不斷深化對氣候相關財務影響的理解。公司定期評估治理層在氣候治理方面的技能儲備，並根據需要引入外部專業顧問提供技術支持，以支持科學決策。



## 策略

多點數智積極響應國家“碳達峰、碳中和”戰略目標，緊跟中國及全球應對氣候變化的政策與規則進展，對標《巴黎協定》溫控目標，系統貫徹綠色低碳發展理念。秉持“用數智化力量賦能零售，踐行綠色發展使命”的企業宗旨，將氣候變化應對作為企業中長期戰略的重要組成部分，推動氣候目標與公司發展戰略、技術創新和業務拓展的深度融合。

### 自身運營與供應商減碳

公司致力於逐步降低自身運營及價值鏈相關活動的溫室氣體排放，最終實現淨零排放。公司將低碳理念融入日常運營與供應鏈管理全過程，通過提升能源使用效率、優化技術資源配置及倡導綠色辦公，持續降低運營環節的能源消耗與排放強度。在供應鏈管理方面，公司將環境與能效因素納入採購與合作評估機制，構建覆蓋採購全流程的綠色管理體系，共同提升供應鏈整體的可持續表現。



### 數智化產品與服務賦能低碳轉型

公司將可持續發展理念深度融入產品架構與服務體系，構建以數據為底座、以 AI 為引擎、以全渠道協同為核心的數智化解決方案體系，助力零售企業實現效率提升與低碳轉型的協同發展，助力構建更加高效、韌性與可持續的零售生態體系，實現環境價值與商業價值的長期共贏。



## 情景分析

報告期內為系統識別和評估氣候變化在不同發展路徑下對公司經營活動、戰略目標及長期價值創造能力的潛在影響，公司參考 TCFD 中關於氣候相關情景分析指引，結合自身業務特徵和發展階段，開展氣候情景分析工作。情景分析以國際主流氣候與能源轉型情景為基礎，綜合考慮物理風險、轉型風險和機遇在不同時間尺度上的演變趨勢，重點評估氣候變化對公司自身運營以及價值鏈上下游的潛在影響，並為後續完善氣候風險管理、優化戰略決策及提升氣候韌性提供參考依據。

### ■ 情景分析參數與關鍵假設

物理風險情景：參考政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發佈的共享社會經濟路徑（SSP），選取：

物理情景	定義
SSP1-2.6	低排放情景，輻射強迫在 2100 年穩定在約 2.6W/m <sup>2</sup> ，全球升溫在 21 世紀末限制在 2°C 以內
SSP5-8.5	高排放情景，輻射強迫在 2100 年達到約 8.5W/m <sup>2</sup> ，可能導致全球升溫超過 4°C

轉型風險情景：參考國際能源署（IEA）發佈的能源轉型情景，選取：

轉型情景	定義
IEA 既定政策情景 (STEPS)	考慮了更廣泛政策範圍的應用，包括那些已正式提交但尚未通過的政策，以及其他表明發展方向的官方戰略文件。全球變暖將在 2060 年前後突破 2°C，到 2100 年達到約 2.5°C。
IEA 2050 年淨零排放情景 (NZE)	到 2050 年實現二氧化碳淨零排放，並且符合將全球平均氣溫升幅限制在 1.5°C 的（概率為 50%）長期目標。全球變暖將在 2050 年前後達到峯值，約為 1.65°C，到 2100 年，升溫幅度將回落至 1.5°C 以下。

### ■ 時間範圍設定

結合公司戰略規劃週期以及國家和國際氣候目標，公司將情景分析的時間範圍劃分為短期、中期和長期三個階段：



### ■ 分析範圍與邊界

情景分析覆蓋公司自身經營活動及其價值鏈相關環節，具體包括：



自身運營，指公司在控制或管理範圍內開展的經營活動，主要涵蓋辦公運營及信息技術支持活動。



價值鏈，指公司在業務活動中通過採購、提供產品和服務等方式關聯的上下游活動，涵蓋供應商和客戶等。

## 物理風險分析與應對

氣候變化引致的物理風險主要包括急性風險與慢性風險兩類。急性風險通常源於極端氣候事件頻率及強度的提升，如洪澇、颶風等，對企業資產安全與業務連續性構成突發性衝擊；慢性風險則表現為長期氣候模式的漸進性變化，包括平均氣溫持續上升、海平面上升等，對能源消耗結構、基礎設施適應性及長期運營成本產生累積性影響。上述風險不僅可能對公司自有或管理的運營設施造成直接影響，還可能通過客戶經營活動、供應鏈穩定性及城市基礎設施韌性等路徑產生間接財務影響。

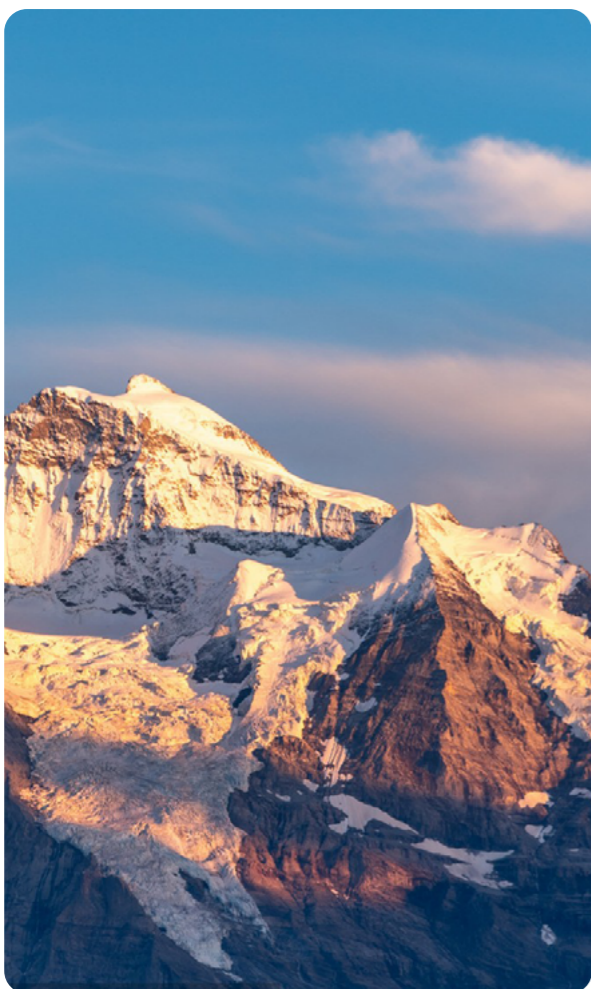
在 SSP1-2.6 低排放情景下，全球氣候治理取得階段性進展，溫升幅度相對可控，但極端氣候事件較歷史基準期仍有所增加。在該情景下，集中於局地性強降雨及區域性洪澇事件頻率上升，根據 WRI 預測<sup>1</sup>，到 2050 年，中國因洪澇災害導致的損害經濟損失相較於 2010 年增長約 339%。洪澇災害可能對部分城市零售客戶門店運營、倉儲設施及末端配送體系造成階段性擾動，進而影響履約效率與運營穩定性。同時，根據 IPCC 預測<sup>2</sup>，中國東部地區的製冷度日數（cooling degree days）變化量從 2025 年約 140 degree days 增長到 2030 年約 170 degree days，到 2050 年進一步增長到約 215 degree days。隨着高溫天氣的增加，數據中心及辦公場所的製冷需求將導致能源成本上升。公司將通過提升能源利用效率等方式，應對運維邊際成本增加帶來的財務壓力。

在 SSP5-8.5 高排放情景下，全球升溫趨勢顯著增強，極端高溫、暴雨及洪澇等急性氣候事件的發生頻率與強度明顯提升。在此情景下，根據 IPCC 預測，東亞地區的製冷度日數變化量到 2030 年約 175 degree days，到 2050 年顯著增長到約 360 degree days，數據中心及辦公場所在極端氣候條件下面臨更高的運行穩定性挑戰，持續高溫可能導致製冷系統負荷顯著上升。此外，根據 WRI 預測，到 2050 年中國因洪澇災害導致的損害經濟損失相較於 2010 年增長約 510%。暴雨及洪澇事件可能對城市電力供應與交通網絡造成衝擊，影響系統服務連續性與客戶履約效率。此外，零售客戶自身的門店運營、倉儲設施及供應鏈穩定性更易受到極端天氣影響，從而通過客戶經營波動傳導至公司業務規模與收入穩定性。



1 WRI Aqueduct Floods  
2 IPCC WGI Interactive Atlas: Regional information (Advanced)

公司已將氣候物理風險納入整體風險管理體系，持續優化服務器配置，加強能源效率管理及綠色電力應用比例，完善災備體系與業務連續性管理機制，以提升在不同氣候情景下的適應能力與運營穩健性。



風險類型	風險描述	影響時間	影響範圍	對業務和財務的潛在影響	應對措施
極端高溫 / 平均溫度上升	極端高溫事件發生頻率和持續時間顯著增加，導致辦公場所及第三方數據中心製冷需求上升，電力負荷增加	短中長期	運營和價值鏈	辦公和信息基礎設施能耗成本上升；IT系統散熱壓力增加影響系統穩定性和服務連續性；長期可能增加設備維護及影響資本支出	對辦公基礎設施進行適應性改造，如應用節能變頻空調；選擇具備高 PUE 標準的綠色數據中心等
颶風	颶風等極端天氣可能對部分區域的辦公運營、通信網絡及基礎設施穩定性造成階段性影響	短中長期	價值鏈	辦公和運維活動短期受限；系統交付和客戶支持可能出現階段性壓力；客戶物流體系受擾動，對 TMS 系統的調度能力提出更高要求；可能導致資產損失和運營維護成本上升	加強業務連續性管理和應急響應預案；利用 AI 技術協助客戶在極端天氣前進行前置備貨與路徑優化；定期向員工宣傳極端天氣安全指南，並在必要時啓用彈性辦公或居家辦公策略
洪澇	強降雨和洪澇風險上升，可能對城市基礎設施和區域運營環境產生影響	短中長期	價值鏈	區域性運營中斷風險上升，維護成本增加；客戶經營活動和供應鏈穩定性受影響	提升系統容災和跨區域服務能力；協助客戶提升供應鏈協同與應急響應能力；完善排水系統和防水屏障，減少內澇對辦公室的影響
水資源短缺	部分區域因降水模式變化、乾旱頻繁及用水需求增加，導致水資源可獲得性下降	短中長期	運營和價值鏈	局部區域水資源短缺影響辦公和數據中心穩定性、運營成本上升	倡導節水型辦公與資源精細化管理，提升員工節水意識；通過數字化產品幫助零售企業優化庫存與供應鏈效率，緩衝因供應波動帶來的經營衝擊
海平面上升	長期氣候變化可能通過影響沿海和低窪地區基礎設施與城市運營環境，對經濟活動產生系統性影響	長期	價值鏈	客戶經營環境變化帶來需求結構調整和不確定性，間接影響公司業務佈局和市場拓展	通過數字化和智能化解決方案增強客戶運營韌性；保持業務佈局靈活性和區域多樣化

## 轉型風險分析與應對

氣候變化轉型風險主要源於全球向低碳經濟轉型過程中政策、法律、技術、市場及聲譽等因素的變化。在 STEPS 情景下，全球低碳轉型進程主要基於當前已宣佈政策與承諾穩步推進。在該情景下，公司作為數字化與技術服務企業，本身不屬於高排放行業，亦未直接參與碳排放權交易市場，因此碳價格波動對公司財務狀況不存在直接顯著影響，我們並未將碳定價納入決策考量之中公司的轉型風險更多體現為合規及披露要求的逐步完善，包括氣候信息披露標準與 ESG 監管趨嚴等，公司將持續完善數據治理能力與信息披露體系，以應合規成本增長與監管審查壓力。

在 NZE 情景下，全球加速推進深度脫碳轉型，政策約束、技術迭代及市場預期均顯著強化。低碳要求將通過價值鏈傳導機制對公司產生更為顯著影響。一方面，數據中心能效標準及可再生能源使用比例要求可能進一步趨嚴，綠色電力採購比例、PUE 控制水平及碳排放強度管理將成為監管及市場關注重點，公司需加大在節能技術、綠色算力及能源結構優化方面的持續投入。另一方面，零售行業客戶在淨零目標驅動下，將更加重視自身供應鏈碳足跡管理及 ESG 績效表現，尤其是大型跨國客戶通常要求合作伙伴滿足其可持續採購標準及氣候目標承諾。在此背景下，數字化低碳能力可持續解決方案輸出能力將逐步成為行業競爭的重要基礎條件。同時，資本市場對企業氣候戰略與轉型路徑的評估標準將更加嚴格，企業需要清晰展示與淨零路徑相一致的戰略規劃，以規避投資者信任度下降的風險。

在這段后面空一行，加入一段話：公司依據財務影響寬免、能力寬免及合理資料寬免原則，暫未就氣候風險和機遇的管理、所涉資產金額與資本運用形成系統性量化結果，並暫未將氣候相關因素納入薪酬政策。現階段，我們尚不具備開展系統性氣候財務核算的條件，量化結果的可靠性及參考價值將受到顯著限制。未來，我們將逐步建立氣候財務影響的獨立追蹤與核算機制，完善資產分類與資本支出追蹤體系，並適時評估將氣候績效指標納入薪酬政策的可行性。

風險類型	風險描述	影響時間	影響範圍	對業務和財務的潛在影響	應對措施
政策和法律	國內外監管機構對氣候信息披露、碳管理及可持續發展報告要求持續強化，信息披露透明度和數據質量要求提高	中長期	運營	因政策、監管要求嚴格帶來的合規成本上升；若披露不透明可能面臨監管問詢，影響資本市場表現	持續跟蹤國內外氣候政策與監管趨勢；完善氣候治理架構；提升信息披露透明度並與國際框架接軌
技術	零售行業向綠色物流、零碳門店轉型，對數字化系統提出更高能效要求；算法效率與算力能效成為競爭關鍵	中長期	運營和價值鏈	研發投入增加；若技術更新滯後，可能削弱產品競爭力並影響市場份額	持續優化 AI 算法效率與系統架構；提升單位算力能效；開發支持客戶綠色運營的功能模塊；加大綠色技術研發投入
市場	零售行業客戶更加重視自身供應鏈的碳足跡和 ESG 績效；大型跨國客戶通常要求供應鏈夥伴符合其可持續發展標準	中長期	運營和價值鏈	公司若未達標，可能被排除在合作機會之外；融資成本上升或投資吸引力下降，影響長期盈利能力	主動降低自身排放；強化綠色解決方案能力；協助客戶提升節能減排績效；加強 ESG 信息披露與投資者溝通
聲譽	社會公眾、投資者、媒體及評級機構對企業氣候行動透明度與減排績效的關注度持續提升，ESG 評級與氣候表現成為品牌評價的重要因素	中長期	運營和價值鏈	若公司在氣候行動或信息披露方面表現不足，可能影響客戶、投資者及公眾對公司治理能力和長期戰略的信心，削弱市場競爭力和品牌聲譽	按照最新氣候信息披露指引完善披露內容；提升氣候治理透明度；加強與投資者及客戶的溝通；持續推進減排行動並披露進展

## 轉型機遇分析與應對

在全球氣候變化應對進程持續深化的背景下，多點數智意識到氣候轉型正為零售行業的經營模式升級與效率重構創造機遇。在氣候轉型進程中，公司堅持“效率驅動型低碳轉型”的理念，將環境效益嵌入經營優化邏輯，在支持客戶適應低碳監管環境的同時，推動長期價值創造。

在 STEPS 和 NZE 情景下，氣候轉型為公司提供了將數字化能力與綠色效率理念深度融合的發展空間。零售企業在短期內預計面臨着持續增強的能效約束與綠色經營要求。IEA《World Energy Outlook》(2025)<sup>3</sup> 預測，在 NZE 情景下，全球能源強度（即生產單位經濟產出所需的能源需求）的年均改善率需在 2030 年前穩步攀升至 4%。這一目標意味着全球能效提升速度需較歷史水平實現翻倍。零售企業須通過提升運營效率來應對能源成本與合規壓力。中長期，零售行業將加快向綠色高效運營模式轉型，綠色消費成爲主流趨勢，零售企業需構建更加高效、透明及可追溯的運營以及供應鏈管理體系。隨着數字化與綠色化融合成爲行業重要發展方向。公司依託數智化技術與數據驅動能力，通過持續優化系統架構與技術效率，依託數據驅動能力支持客戶構建可持續發展商業模式。

聚焦 AI 技術發展，根據 IEA《Energy and AI》(2025)<sup>4</sup> 的研究報告，AI 技術在供應鏈管理（如需求預測、價格優化及物流調度）、流程優化（通過收集數據實現資源精益管理）及質量控制（物料損耗管理）等領域的應用，能夠有效優化資源配置與實現經濟效益。IEA 研究表明，基於數字化與自動化過程控制的智能化升級，在無需大規模額外資本投入的前提下，AI 應用即可助實現約 2% 至 6% 的能源需求節約。多點數智積極把握全球零售業低碳轉型的戰略機遇，通過人工智能技術的深度集成，顯著提升全價值鏈的能效表現與資源利用率，將技術創新紅利轉化爲賦能客戶低碳轉型。

<sup>3</sup> IEA (2025), World Energy Outlook 2025

<sup>4</sup> IEA (2025), Energy and AI 2025

機遇類型	機遇描述	影響時間	影響範圍	對業務和財務的潛在影響	應對措施
資源效率	通過優化服務器負載、推行雲資源彈性調度，減少不必要的能源消耗，保障業務擴張的同時降低單位算力能耗，實現資源高效利用	短中長期	運營	降低服務器運行能耗及冷卻成本，減少運營費用；提升單位算力產出效率，增強利潤率水平；降低潛在能源價格波動帶來的財務風險	持續投入 AI 技術研發，優化資源利用效率；建立 IT 能效監測機制
產品和服務	全球零售業正加速向綠色低碳轉型，客戶對數字化工具應用需求增加，AI 技術在庫存優化、損耗控制、智能調度等方面的應用，可顯著提升客戶資源配置效率，助力綠色供應鏈建設	中長期	運營和價值鏈	爲公司拓展高效、低碳產品和服務提供了空間，提升產品差異化競爭優勢，帶動收入增長；提升客戶運營效率與利潤空間，增強客戶黏性	持續拓展 AI 預測和管理應用場景；加強與客戶的 ESG 協同，探索以數字化手段支持其減耗降碳目標
市場	消費者、品牌商及投資機構對可持續發展的關注持續提升，積極的氣候行動和信息披露爲公司贏得了良好的 ESG 聲譽；零售企業日益重視綠色供應鏈建設與 ESG 表現	中長期	運營和價值鏈	增強資本市場認可度及融資能力，獲得可持續金融資源；推動可持續相關數字化服務需求增長	加強 ESG 信息披露與品牌建設，提升 ESG 與氣候治理相關評級；打造標杆客戶案例強化市場示範效應
韌性	極端天氣與供應鏈波動加劇背景下，零售企業對供應鏈穩定性與庫存調度等能力要求提高，通過提升自身系統穩定性及供應鏈數字化水平，可增強企業及客戶體系的整體韌性	短中長期	運營和價值鏈	降低極端氣候導致的運營中斷風險；提升客戶對系統穩定性的依賴度；減少突發事件帶來的財務損失；增強長期經營穩定性	持續升級 AI 產品和服務，集成氣候預測數據；提供針對極端天氣的優化方案，增強供應鏈韌性

## 風險管理

公司將氣候相關風險與機遇的識別、評估和管理，系統性納入整體風險管理框架和日常經營管理流程，形成覆蓋“風險識別—分級預警—處置跟蹤”的全流程閉環管理機制。

### 風險識別

公司每年至少開展一次氣候風險專項識別。參考 TCFD 氣候風險分類框架，識別涵蓋全價值鏈的物理風險與轉型風險。通過行業對標、政策研討及內外部專家訪談，結合公司業務特徵，識別具有財務實質性的風險。風險識別過程中，公司充分考慮不同時間尺度和情景對不同業務環節可能面臨的差異化影響。

#### 物理風險

重點關注極端高溫、颱風、洪澇、水資源短缺等急性和慢性氣候風險對辦公場所、數據中心和關鍵基礎設施所在地的潛在影響；

#### 轉型風險

公司重點識別與氣候政策、市場變化、技術演進及客戶低碳轉型需求相關的風險因素。同時，公司在風險識別階段同步關注氣候相關機遇，識別低碳轉型背景下數字化、智能化解決方案在提升運營效率、減少資源浪費和支持客戶低碳轉型方面所帶來的潛在發展空間。

上述風險評估結果定期提交管理層審議，並報告至董事會，確保高層及時瞭解和監督氣候風險狀況。

### 分級預警

在完成風險識別的基礎上，公司對氣候相關風險進行系統評估和分級管理。公司建立了氣候風險評價模型，從發生可能性、財務影響程度及企業應對能力等維度對已識別風險進行定量與定性綜合評估。基於上述維度，公司對識別出的氣候風險進行優先級排序，並將評估結果作為制定應對措施、配置管理資源和持續跟蹤的重要依據。對於評估結果顯示影響程度或不確定性較高的風險，公司將其納入重點管理範圍。

### 處置跟蹤

針對已識別並評估的氣候相關風險，公司結合風險等級制定相應的應對和緩釋措施，並通過既有的內部管理機制進行持續跟蹤。針對每項重大氣候風險，明確責任部門並制定專項應對預案，定期追蹤應對措施的執行進度及其對風險暴露度的影響。在跟蹤階段，公司重點關注相關措施的實施進展和有效性。同時，公司通過定期回顧和更新風險評估結果，動態調整應對策略，確保風險管理措施與外部環境變化和公司發展階段保持匹配。

氣候風險管理相關信息通過既有的內部匯報和監督機制，向管理層及董事會進行匯報。董事會通過定期審議公司整體風險狀況，監督氣候風險是否得到充分考慮及有效應對。



## 指標和目標

多點數智建立了完善的溫室氣體覈算體系，嚴格遵循國際通行的《溫室氣體覈算體系》標準。我們對運營範圍和價值鏈內的溫室氣體排放進行持續監測，並以二氧化碳當量進行統一計量。公司通過持續完善數據收集口徑和核算方法，逐步提升排放數據的完整性、一致性和可比性，為目標管理和績效評估提供可靠基礎。

在系統開展排放覈算的基礎上，公司結合國家“雙碳”目標、《巴黎協定》長期溫控目標以及自身發展階段，制定了與業務特徵相匹配的階段性減排目標和實施路徑。鑑於軟件行業自身業務的特點，公司運營層面直接排放較少，排放主要來自外購電力。公司以 2025 年作為基準年，力爭在 2030 年前通過碳減排的方式將自身範圍一和範圍二溫室氣體排放總量較基準年度降低 10%。在價值鏈排放方面，公司逐步完善對重點範圍三排放類別的識別和管理，為後續制定更具針對性的價值鏈減排目標奠定基礎。

公司已將氣候目標的管理納入氣候管治閉環，確保減排工作落到實處。ESG 委員會聯合各業務部門，根據公司發展戰略及技術創新進度，共同制定科學、可操作的階段性減排目標，並提交董事會審議。在執行和監測層面，環境管理相關職能部門負責組織年度溫室氣體排放數據的收集、覈算和彙總工作，定期跟蹤目標完成進展，並對關鍵指標變化情況進行分析。董事會及 ESG 委員會每年審閱減排進度。

公司將根據外部政策環境變化、行業發展趨勢以及自身業務發展情況，持續審視和優化氣候相關指標與目標，逐步提升目標的科學性和覆蓋範圍，推動氣候管理水平與公司長期戰略的協同提升。

指標	單位	2025 年	2024 年
範圍 2 排放	噸二氧化碳當量	389.69	464.41
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	389.69	464.41
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬人民幣營業額	0.18	0.25
外購電力	兆瓦時	734.44	865.47

注：1. 報告期內，公司不涉及擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放（如固定源、移動源及無組織排放），故未發生溫室氣體範圍一排放；2. 公司溫室範圍二排放量來源於外購電力相應的排放量，其排放因子採用《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子為 0.5306 tCO<sub>2</sub>/MWh；3. 2025 年，公司溫室氣體排放總量較 2024 年下降約 16.1%，一方面得益於公司持續推進節能減排行動，在運營管理、能源使用優化及設備能效提升等方面取得階段性成效，有效降低了單位運營活動的能源消耗強度；另一方面，隨着外購電力排放因子的下降，對整體排放總量的下降形成積極貢獻。

### 減排路徑

為實現 2030 年減排目標，公司結合自身業務特徵與排放結構，構建了系統化的減排路徑。公司重點圍繞數據中心能效提升、辦公運營節能管理、差旅排放控制及綠色供應鏈協同等方面，穩步推進低碳轉型行動。

在數據中心管理方面，公司通過優化服務器配置結構、提升資源利用率、引入高能效 IT 設備以及改進調度策略，持續降低單位算力能耗水平。在辦公運營環節，公司持續推進節能改造與綠色辦公實踐。通過推廣智能照明系統、優化空調溫控管理、優先採購高能效辦公設備及加強能源使用日常監測。公司推動無紙化辦公和數字化協作等方式減少資源消耗和間接排放，逐步營造低碳高效的辦公環境。此外，公司強化對商務出行的碳排放管理，倡導“能視頻會議則不出差”的原則，鼓勵優先採用遠程會議等數字化溝通方式。在必須出行的情況下，公司優先選擇鐵路等相對低碳交通工具，以減少相關溫室氣體排放。

在供應鏈管理方面，公司將綠色低碳理念嵌入採購制度和供應商管理體系。通過更新《供應商行為準則》等內部政策文件，將綠色低碳原則向供應鏈延伸，倡導供應商同樣遵循環保和可持續發展準則。在採購決策中貫徹環保優先原則，採購低能耗、低排放的辦公設備和 IT 基礎設施，有良好環境績效的供應商合作。在日常物資採購中優先選擇獲得環保認證的產品。

案例：辦公節能管理

公司持續推進辦公場所節能管理，通過設備升級、智能控制及制度約束等多維措施，提高能源使用效率，降低日常運營能耗。

報告期內，公司在辦公區域調整過程中，將辦公區域全面升級為 LED 節能照明系統，實現全區域節能燈具覆蓋。在設備管理方面，公司通過集成模塊對變頻空調進行智能化節能控制，實現溫度優化調節，並支持遠程監測、控制及設備鎖定功能，有效避免因管理人員不在現場而造成空調空轉耗電的問題，進一步提升用能精細化管理水平。在制度層面，公司持續執行節能巡查機制。公司要求員工每日下班前關閉本部門辦公區域及個人工位所有電源設備。行政值班人員每日開展節能及安全巡檢，確保節能措施落實到位。相關制度與執行機制與往年保持一致，並在日常管理中持續強化執行力度。



案例：推進電子票據管理，打造綠色無紙化辦公模式

公司積極響應國家電子發票推廣政策及企業數字化轉型趨勢，持續推進數電發票及電子收據系統建設，實現票據管理全流程數字化升級，助力綠色辦公與低碳運營。

推動數電發票全流程無紙化：公司針對供應商發票管理場景，構建覆蓋發票開具、傳輸、驗真、匹配及歸檔等環節的自動化處理系統，實現供應商數電發票的全流程無紙化管理。該舉措使已使用數電發票的供應商全面取消打印與郵寄環節，實現“全程零紙張”，在提升合作效率的同時減少紙張及物流資源消耗，優化供應商合作體驗。在成本與資源節約方面，數電發票應用顯著減少紙質發票打印、裝訂、郵寄及倉儲等直接成本支出，同時降低紙張使用及相關耗材消耗。

推動電子收據應用，深化無紙化辦公：公司同步推進費用收據流程電子化改造。針對向供應商收取的質量保證金、押金等費用，由系統自動生成電子收據並完成電子簽章，全流程無需紙質打印。該模式從源頭減少紙張及打印耗材使用，降低紙質單據管理與存儲成本。

2025年，公司辦公用紙使用量顯著下降。根據打印機使用量統計，北京辦公區域2025年A4用紙使用量為73,899張，較2024年的136,303張明顯減少，用紙量同比大幅下降，體現出數字化轉型在節約資源、減少環境影響方面的積極成效。

案例：優化差旅管理，推動低碳辦公實踐

公司持續推進差旅管理優化，通過制度完善與數字化工具應用相結合，在提升費用管控效率的同時，減少差旅活動帶來的資源消耗與碳排放。

2025年，公司差旅支出較2024年下降約4%。報告期內，公司強化差旅費用管控措施，優化差旅審批及預訂規則，通過差旅管理平台加強機票預訂標準及流程規範，提升費用透明度與管理效率。同時，公司積極推廣線上會議及遠程協作方式，減少非必要出差頻次，在保障業務溝通效率的同時降低交通出行相關能源消耗與碳排放。在差旅安排方面，公司倡導合理出行與住宿安排，在符合公司制度及員工安全前提下，優化住宿資源配置，以提高資源利用效率。



## 強化低碳培訓與員工參與，推動綠色理念融入日常運營

公司高度重視員工在綠色轉型中的積極作用，持續推動“人人參與減碳”的理念，我們通過企業內部宣傳渠道分享節能減排小貼士及優秀實踐案例，鼓勵員工在日常工作中踐行節約用電、節約用水、綠色出行等低碳行為，營造全員參與的綠色文化氛圍。在管理機制方面，公司逐步將可持續發展相關指標融入日常管理與績效導向，強化員工對節能減排目標的責任意識，引導員工在崗位實踐中主動識別和落實節能降耗舉措。此外，公司定期組織以環保為主題的公益活動，將環境教育與志願實踐相結合，提升員工及公眾的環保意識，增強企業與社會共同推進綠色發展的合力。

### 報告期內

節能環保教育培訓總次數

14 次



節能環保教育培訓總小時長

14 小時



開展節能、環保方面宣傳活動總次數

5 次



### 案例：節能環保宣傳



## 水資源管理

多點數智嚴格遵守《中華人民共和國水法》等與水資源保護和合理利用相關的法律法規，將節約用水與水資源保護要求系統性納入公司合規管理體系和日常運營管理之中。公司通過制度宣貫、行為指引及內部管理要求，引導員工在日常辦公和業務開展過程中增強節水意識，推動節約用水理念在各業務環節的落地實施。

為從源頭提升用水效率、減少水資源浪費，公司建立了常態化的用水設施巡檢與維護機制，對辦公區域的用水終端開展定期檢查與維護管理，及時發現並處理潛在隱患。通過持續監測和規範管理，有效防範和減少“跑、冒、滴、漏”等情況的發生，確保用水設施穩定運行，在滿足日常運營需求的同時持續提升水資源利用效率，降低對水資源的消耗和環境影響。

指標	單位	2025 年	2024 年
用水量	噸	3,106.00	3,425.00
用水密度	噸 / 百萬人民幣 營業額	1.39	1.84

指標	單位	2025 年	2024 年
無害廢棄物 產生量	噸	7.03	7.34
無害廢棄物 產生密度	噸 / 百萬人民幣 營業額	0.003	0.004

## 排放物管理

多點數智致力於減少運營對環境的影響，建立了覆蓋全業務流程的排放物管理體系。我們遵循減量化、資源化、無害化原則，針對不同類型的廢棄物實施嚴格的分類處理措施，並確保所有排放活動均符合業務所在地之環保法規要求。我們推動源頭減量，並通過精細化運營降低環境足跡，致力於到 2030 年，單位營業額的辦公生活垃圾產生量較 2025 年基準年減少 10%。

公司對運營過程中產生的無害廢棄物採取高度規範化的處置流程：

### 分類收集

針對紙類、塑料、金屬及木材等可回收物，以及生活垃圾與維修固體廢棄物，我們實施每日兩次的定時收集機制。

### 現場管控

所有廢棄物均集中存放於指定場所，杜絕亂堆、亂放與撒落現象。

### 專業處置

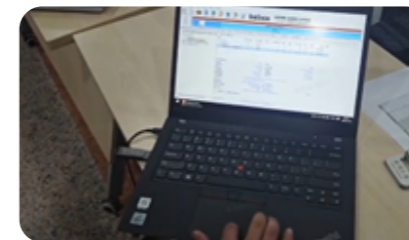
我們委託物業管理公司進行每日回收與集中清運，確保無害廢棄物得到 100% 的妥善處理。

公司不涉及有害廢棄物產生，打印機耗材均由外包公司負責處理。打印機耗材（如硒鼓、墨盒）採用租賃維護模式，由專業供應商每月定期維護並回收循環利用。對於運營中產生的電子廢棄物及電池，我們均委託具備專業資質的回收商進行合規處置，防止對土壤及水源造成二次污染。

公司運營過程中產生的廢水主要為辦公及生活污水，不涉及高耗水或高污染生產環節。針對生活污水排放，所有生活污水嚴格按照標準，先經由大廈物業化糞池進行初步處理，待檢測達標後排入市政污水管網。同時，物業定期開展管網清掏與巡檢，有效預防管網堵塞或污水外溢風險。

### 案例：IT 資產合規化處置

2025 年度，公司開展了全境範圍內的電子廢棄物專項清運行動。通過於 2 月、7 月及 9 月發起的三次系統性回收行動，公司累計完成了 314 項 IT 資產的合規化處置。所有資產處置均由具備專業資質的再生資源回收企業執行，確保報廢設備進入循環經濟體系。公司安排專員對處置過程進行全程現場監督，確保數據安全與環保合規雙重達標，實現了電子廢棄物 100% 的專業處置率。





## 專題

# AI 技術推動綠色運營轉型

公司通過 AI 技術構建覆蓋零售全鏈路的數字化解決方案，在提升運營效率的同時，協助客戶實現資源節約與排放降低的協同效應，有力助力客戶的綠色運營轉型。

在商品管理環節，AI 優品已落地物美集團下屬的 AI 新質零售門店，通過基於消費者需求的精細化選品模型，優化商品結構，累計汰換冗餘 SKU 34 個以上，庫存週轉效率提升約 18%。該舉措有效減少低需求商品的生產、倉儲及後續處置環節的資源消耗，從源頭降低能源使用及潛在廢棄物產生。

在價格與庫存出清管理方面，AI 定價系統通過智能優化每日鮮商品出清策略，使約 20% 的上線門店無需進行額外出清處理，正價銷售率提升約 10%。有效緩解庫存損耗壓力並減少因過期處置產生的環境負擔。

在生鮮及現制商品管理方面，AI 鮮算通過高精度需求預測模型優化產能安排，整體商品損耗率降低約 30%，到品預測準確率超過 90%。該系統顯著減少食材浪費及加工環節水電消耗，顯著提升了資源利用效率並降低運營成本。

整體商品損耗率降低約 **30%**

到品預測準確率超過 **90%**

AI 鮮算

在物流環節，AI 調度系統賦能國內外零售客戶，通過優化運輸路徑及配送頻次規劃，運輸趟次減少約 15%，顯著降低車輛空駛率、燃料消耗及相關溫室氣體排放，助力構建更加高效、綠色的物流體系。



## ○ 案例：智能供應鏈體系助力節能減排

### 項目背景

匯嘉時代百貨股份有限公司（簡稱“新疆匯嘉”）是新疆領先的連鎖超市運營商。獨特的區域環境與業務規模，塑造了新疆匯嘉“集中管控與區域靈活”並存的供應鏈模式，也亟需啟動以供應鏈為核心的深度數智化變革。

### 解決方案

基於新疆獨特的地域特徵與新疆匯嘉的運營架構，雙方規劃了以“業務在線、流程協同、數據驅動”為核心目標的系統性數字化建設路徑，從採購、倉儲到運輸進行了全鏈路升級。



#### 採購管理升級

建立統一的供應商協同平台，將供應商引入、合同管理、採購訂退貨、費用對賬結算等流程全面線上化，支持自營、聯營、代銷等多種合作模式的精細化管理。



#### 智能倉儲管理 (WMS)

實現倉庫系統與業務系統的無縫對接，單據實時傳輸、數據實時同步，收貨、上架、揀貨、複覈、裝車發貨全過程在線化、無紙化，顯著提升倉內各環節作業效率。



#### 配送運輸優化 (TMS)

建立標準化配送管理流程，實現車輛管理與配送任務的系統化調度，加強倉店交接的精準度，確保商品在遼闊疆域內高效流轉。

### 核心價值

構建高效協同的綠色供應鏈。統一供應商平台實現流程線上化，WMS 系統推動無紙化作業，TMS 優化配送路徑與車輛調度，顯著降低物流環節的碳排放與資源消耗，以技術驅動節能減排與可持續發展。



## 06

# Lighting Path

## 回饋社會，照亮未來

—— 共創社會美好福祉 ——



我們與可持續發展目標 (SDGs)



## 致力公益行動

多點數智始終將履行社會責任視為企業發展的核心使命，通過多元化的公益實踐持續回饋社會。在關愛弱勢羣體方面，公司組織員工向留守兒童捐贈冬衣，為弱勢羣體送去溫暖；參與香港惜食堂義工服務，為困難人羣提供幫助。在環境保護領域，公司組織海洋公益日海邊垃圾清理行動，保護海洋生態環境；並參與香港大嶼山綠色環保活動，切實守護森林生態。此外，公司積極支持員工參與無償獻血、向流浪動物保護協會捐贈、開展寺廟義工及捐畫活動，並持續資助深圳教育基金會、提供公益心理諮詢服務。報告期內，公司累計組織志願活動 11 次，參與人次 140 人，全面展現了其在教育、健康、生態保護及社區福祉等多維度的責任擔當，形成了具有廣泛社會影響力的公益實踐體系。



### 案例：香港 ESG 公益活動—惜食堂義工服務

2025 年 9 月，多點數智香港團隊走進“惜食堂”社區中心，參與義工服務，為弱勢家庭分發熱食和食物包。秉持“解決飢餓、以愛相連”的理念，此舉不僅傳遞溫暖，積極回應社會關懷，展現企業對可持續發展的實際行動。



### 案例：綠色環保行動—大嶼山團隊協作雙主線活動

2025 年 10 月，多點數智組織“大嶼山靜心環保之旅”，香港團隊參與登山清潔活動，分組合作清理山路，累計撿拾超過 300 件垃圾。融合環保理念與團隊建設，不僅加強跨層級溝通，增強員工的責任感與凝聚力，推動 ESG 理念在企業文化中的深度融合。



### ○ 案例：開展“多點 2025 海洋公益日”活動，踐行生態環保責任

2025 年 7 月 26 日，公司組織開展“多點 2025 海洋公益日”環保教育活動，36 名員工志願者參與海岸垃圾清理與海洋保護宣傳實踐，以實際行動踐行企業社會責任，提升生態環保意識。

活動當天，志願者分組對約 2 公里海岸線開展集中清理，共清理各類垃圾約 120 公斤，其中塑料製品佔比約 70%，包括一次性餐盒、塑料袋、飲料瓶及廢棄漁網等。通過對海灘垃圾的分類收集與集中處理，有效改善了局部海岸環境狀況。

活動過程中，公司向參與員工普及海洋垃圾對生態系統及生物多樣性的影響，引導員工深入理解海洋保護的重要意義。部分員工攜家屬共同參與，通過實踐增強下一代的環保意識，進一步擴大公益活動的社會影響力。



## ■ 加強高校合作

公司與華中科技大學、南開大學、中國科學院大學等高校建立了深度校企合作關係，定期開展 MBA 遊學、產業實踐課程等互動項目，推動產教融合與人才培養。同時，公司也積極接待包括中歐商學院、中國企業傢俱樂部等在內的知名學術機構與商業組織來訪調研，通過行業洞察分享、實地場景考察等形式，促進產業與學術的持續對話與雙向賦能，充分展現了企業在支持教育創新、推動行業進步方面的社會責任擔當。

### ○ 案例：多點數智與華中科技大學共築職業規劃與人才培養新生態

多點數智攜手華中科技大學計算機學院，共探人才培養新路徑。雙方就未來的合作路徑達成了共識：圍繞產業核心的技術攻關方向，建立常態化的交流機制，定期組織多點技術專家與學院師生進行雙向互動。同時，將加快推進“多點數智實習基地”的建設落地，並以此為基礎，在校園招聘、創新性產教合作等層面展開更深層次的聯動，為學生搭建一個從理論學習到產業實踐的無縫銜接平台。

同時，公司深度參與華中科技大學第三屆大學生職業規劃大賽院系初賽，不僅為學子提供了接觸產業實踐的窗口，也促進了校企在人才發展與就業指導領域的深度交流，展現了企業積極履行社會責任、支持教育事業的擔當與貢獻。



### ○ 案例：多點數智與中國科學院大學 MBA 聯合打造 AI 新質零售產學研實踐課程

2025 年 8 月 23 日，中國科學院大學經管學院 MBA 師生再度走進多點數智，開展第二期商業實踐課程，標誌着雙方產學研合作邁入更深層次。活動採用“實地參訪 + 專題授課”模式，在 AI 改造標杆門店——物美清路店，學員現場體驗了數智化零售場景，門店負責人詳細解說了 AI 出清系統等應用如何實現“只賣當天”的高效運營與精準損耗管控。

理論環節中，多點專家深度分享了行業洞察與技術實踐。AI 產研負責人圍繞《零售業數智化轉型 AI 實踐》，系統闡述 AI 鮮算、AI 選品等技術如何平衡銷售與損耗、驅動品類健康；智能物聯負責人則展示了物聯網在收銀、值守、貨架管理等環節的落地成效，揭示技術對運營效能的系統性提升。此次互動不僅為高校學子提供了鮮活的產業課堂，也彰顯了多點數智以技術賦能實體零售的實踐成果，雙方持續攜手，共同推進 AI 新質零售生態的完善與人才培養體系的共建。



### ○ 案例：高校調研活動

《哈佛商業評論》主編程明霞、中歐國際工商學院決策科學和信息系統教授譚亮亮，以及清華大學工業開發研究院院長助理萬小驥等組成的學術與企業研究專家組，專程到訪多點數智開展深度調研。

在調研活動中，多點數智介紹了多點數字化及 AI 相關的前沿業務，不僅展現了多點數智在行業內的技術引領性與實踐影響力，也促進了產業實踐與學術研究的深度對話，為零售行業的智能化轉型提供了兼具前瞻性與实操性的觀察視角。





## 專題

# AI 技術賦能社會責任

多點數智積極承擔企業社會責任，在為客戶創造商業價值的同時，更致力於通過 AI 解決方案有力賦能員工、客戶服務，並持續支持區域經濟發展，將技術能力轉化為可衡量的社會效益，積極踐行企業可持續發展的責任承諾。

公司的技術應用充分體現了對員工福祉和消費者權益的重視。AI 值守系統通過智能煙櫃、遠程客服、風險行為識別等功能，支持便利店實現夜間無人運營，不僅降低了員工夜間工作風險，更通過語音轉文字識別準確率 98% 以上的技術突破，優化了客服交互體驗。該系統已成功落地多家便利店客戶，包括廣東 7-11、四川宏遠、成都老鄰居等連鎖品牌旗下多家門店，實現了員工工作環境的實質性改善。

在客戶服務優化方面，數字品控系統建立了從准入審核到執行追溯的全鏈路品控體系。該系統通過標準積累和流程在線化，確保質量安全標準的嚴格執行，其中品控執行過程實現可視可溯，任何質量問題均可快速定位到具體環節和責任人。同時，AI 防損系統通過計算機視覺技術實時識別自助購漏掃行為，既保護了商家利益，也維護了公平交易環境，體現了技術向善的價值導向。



AI 值守



AI 防損

## ○ 案例：智慧門店，讓服務溫度觸手可及

### 項目背景

為更好地應對消費市場新趨勢、提升顧客購物體驗，愛家超市自 2025 年起主動開啓一輪以門店為核心的全面調改：在優化商品結構、購物環境與員工服務的同時，致力於構建一套直接賦能門店的智慧運營系統，以實現標準化服務、風險管控與效率提升，為企業的規模化發展與品牌煥新築牢基石。

### 解決方案

基於愛家超市對門店運營精細化的核心訴求，多點智聯構建了以“智能巡檢、自助購防損、智能收銀”為核心的智慧門店體系，形成三層閉環管理能力。

- 智能巡檢系統通過構建全域可視化巡檢體系，實現對門店消防、陳列、服務等關鍵指標的實時監督，以“線上視頻巡店 + 線下自檢”的融合模式替代傳統隨機巡檢，並藉助 AI 視覺佈防技術，使警情響應速度大幅提升。
- 自助購防損系統建立了全流程智能防損機制。系統從事前精準識別漏掃、錯掃等異常行為，到事中通過屏幕彈出友好提示引導顧客自主補掃，再到事後形成可追溯的數據鏈條，實現了由被動處置向主動管理的轉變。實際運營數據顯示，該系統在異常行為識別與損失挽回方面成效顯著。
- 智能收銀系統將收銀台升級為數智化運營節點，具備智能調度預警、收銀效能洞察與 AI 排班輔助等功能，有效推動管理決策從經驗型向數據驅動型轉變。

### 核心價值

構建了全鏈路數智化運營體系，在顯著提升客戶購物效率與體驗的同時，以技術手段堅守質量安全、交易公平與運營合規的企業社會責任。

對於區域經濟和中小企業，公司的 AI 產品展現出顯著的普惠價值。2025 年，我們與知名區域零售企業達成合作，通過數字化解決方案幫助企業提升運營效率和市場競爭力，為其注入數字化新動能，體現支持區域經濟發展的社會責任。

## ○ 案例：用“無人值守”點亮深度服務城鄉的可持續零售之路

### 項目背景

立足於“連接城鄉、服務羣衆、回報社會”的企業使命，成都老鄰居正積極推進農商互聯與社區商業佈局。為延伸服務鏈條、提升單店服務能力，公司攜手多點數智，將“無人值守”作為關鍵突破口，通過技術重構門店運營模式，打破時間限制，為跨區域規模化發展築牢數智化基建。

### 解決方案

公司以物聯網、AI 分析、智能監控、大數據等多項技術為核心，打造“白天人工服務 + 夜間無人值守”的運營新模式，實現 7×24 小時全時經營。顧客掃碼實名認證入場，系統實時同步到店信息至雲端客服；在購物環節，全程自助完成商品識別與支付，由雲端客服遠程完成訂單核驗；雲端風控系統實時監測異常操作並自動留存追溯依據。系統支持一鍵切換有人 / 無人運營模式，既保障了常態化夜間運營的可靠性，又確保了特殊情況的快速響應能力，顯著提升門店運營效率與安全水平。

### 核心價值

- 服務時效突破，激活夜間經濟潛能。全年累計無人值守服務時長超 20 萬小時，有效填補夜間及節假日服務空白；已服務夜間客羣超 30 萬人次，滿足應急購物、夜間消費等多元需求。
- 行業價值引領，打造便民零售新範式。依託供銷社供應鏈與社區門店網絡，結合無人值守解決方案，形成“便民不輟、服務不減”的民生服務新模式；為縣域經濟等區域提供了低成本、高適應性的升級路徑。在供銷社基因與數智化的交融中，助力成都老鄰居走出一條兼顧效率與溫度、深度服務城鄉的可持續零售之路。

## 關鍵績效指標列表

ESG 指標	單位	2025 年數據
營業收入	百萬人民幣	2,226.76
溫室氣體排放量（範圍一 & 範圍二）	噸二氧化碳當量	389.69
溫室氣體排放密度（每百萬營業額）	噸二氧化碳當量 / 百萬人民幣營業額	0.18
備註：		
①報告期內，公司不涉及擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放（如固定源、移動源及無組織排放），故未發生溫室氣體範圍一排放。		
②公司溫室氣體範圍二排放量來源於外購電力相應的排放量，其排放因子採用《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子 0.5306 t CO <sub>2</sub> /MWh。		
<b>A1. 排放物</b>		
A1.4 無害廢棄物		
無害廢棄物產生量	噸	7.03
無害廢棄物產生密度	噸 / 百萬人民幣營業額	0.003
<b>A2. 資源使用</b>		
A2.1 能源總耗量		
外購電網用電量	兆瓦時	734.44
耗電強度	兆瓦時 / 百萬人民幣營業額	0.33
A2.2 水資源消耗量		
用水量	噸	3,106.00
用水密度	噸 / 百萬人民幣營業額	1.39
備註：		
①公司不涉及有害廢棄，所用打印機耗材均由外包公司負責處理。		

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>B1. 僱傭</b>		
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		
員工總數	人	1,290
按性別劃分員工數量	男性員工	971
	女性員工	319
按學歷劃分員工數量	專科及以下	359
	本科	799
	碩士及以上	132
按年齡劃分員工數量	18-29 歲員工	121
	30-49 歲員工	1,140
	50 歲及以上	29
按地區劃分員工數量	中國大陸地區員工	1,271
	海外地區員工（除中國大陸以外）	19
少數民族員工數量	人	54
殘疾員工數量	人	11
研發員工數量	人	649
本年度入職人數	人	170

ESG 指標		單位	2025 年數據
按性別劃分入職人數	男性員工	人	122
	女性員工	人	48
按年齡劃分入職人數	18-29 歲員工	人	53
	30-49 歲員工	人	117
本年度員工流失率		%	20.96
按性別劃分人員流失比率	男性員工	%	20.67
	女性員工	%	21.81
按年齡劃分人員流失比率	18-29 歲員工	%	27.98
	30-49 歲員工	%	20.06
	50 歲及以上	%	23.68
按地區劃分人員流失比率	中國大陸地區員工	%	20.86
	海外地區員工 (除中國大陸以外)	%	26.92
按離職原因劃分人員流失比率	自願離職員工數量	人	117
	自願離職員工佔比	%	34.21
<b>B2. 健康與安全</b>			
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失工作日數 (每二十萬工時誤工天數)		天	39
B2.3 職業健康與安全培訓			
職業健康與安全培訓總場數		次	7
職業健康與安全培訓總人次		人次	189

ESG 指標		單位	2025 年數據
職業健康與安全培訓員工總數		人	189
職業健康與安全培訓人均小時數		小時 / 人	1
<b>B3. 發展與培訓</b>			
B3.1 按性別及僱員類別劃分參與培訓僱員			
培訓總場次		次	49
參與培訓員工總數		人	775
參與培訓員工總人次		人次	2,363
參與培訓員工百分比		%	60.60
按性別劃分參與培訓僱員百分比	男性員工	%	55.10
	女性員工	%	75.24
按員工類別劃分參與培訓僱員百分比	高級管理層	%	52.63
	中級管理層	%	40.85
	初級管理層	%	41.13
B3.2 員工的參與培訓時數		小時	6,212.50
員工參與培訓平均時數		小時 / 人	8.02
按性別劃分員工參與培訓平均時數	男性員工	小時 / 人	8.33
	女性員工	小時 / 人	7.32
按員工類別劃分參與培訓平均時數	高級管理層	小時 / 人	1.40
	中級管理層	小時 / 人	2.28
	初級管理層	小時 / 人	4.02

ESG 指標	單位	2025 年數據
<b>B5. 供應商管理</b>		
B5.1 按地區劃分的供應商數目		
供應商總數	個	1,747
中國大陸地區供應商數目	個	1,709
海外地區（除中國大陸以外）供應商數目	個	38
B5.2 供應商認證		
通過 ISO 14001 體系認證的供應商數量	個	8
通過 ISO 45001 體系認證的供應商數量	個	9
通過 ISO 9001 體系認證的供應商數量	個	21
B5.3 供應商績效考核		
接受評估的供應商總數	個	112
根據評估結果實施能力建設計劃的供應商總數	個	42
供應商通過環境社會考察數量	個	77
B5.4 供應商 ESG 培訓		
參與 ESG 培訓的供應商總數	個	15
開展供應商 ESG 培訓的場次	場	3
<b>B6. 產品責任</b>		
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法		
客戶投訴數量	個	1
客戶投訴處理響應率	%	100

ESG 指標	單位	2025 年數據
B6.3 與維護及保障知識產權有關的慣例		
新增授權專利數量	件	37
累計獲得授權專利數量	件	186
新增軟件著作權獲得數量	件	34
累計獲得軟件著作權數量	件	332
累計商標獲得數量	件	282
<b>B7. 反舞弊</b>		
B7.3 反貪污培訓		
道德標準及反貪腐培訓總場次	次	1
道德標準及反貪腐培訓參與培訓員工數量	人	88
B8.2 在專注範疇所動用資源		
志願活動參與人次	人次	140
志願活動時數	小時	20

## 附錄

### 附錄 1: 香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（《ESG 守則》）內容索引

序號	指標描述	披露情況	章節
	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	部分披露，氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇	排放物管理
<b>A1 排放物</b>	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇，故 A1.1 不適用	/
	A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	不涉及有害廢棄物產生，打印機耗材由外包公司負責處理，故 A1.3 不適用	/
	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）。	已披露	排放物管理
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	排放物管理
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	排放物管理
	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。</p> <p>注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</p>	部分披露，公司主營業務不涉及使用原材料，故與原材料相關披露不適用	應對氣候變化、水資源管理
<b>A2 資源使用</b>	A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	應對氣候變化、關鍵績效指標列表
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	水資源管理
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	應對氣候變化

序號	指標描述	披露情況	章節
A2 資源使用	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露，目前公司在使用符合用途的水方面沒有問題。公司的運營活動僅涉及辦公用水。	水資源管理
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	公司主營業務的產品不需使用包裝材料，故 A2.5 不適用	/
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	環境保護管理
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	環境保護管理
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	保障員工權益、員工學習與發展、員工關愛與福祉
	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。	已披露	關鍵績效指標列表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	關鍵績效指標列表
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	員工關愛與福祉
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	員工關愛與福祉
	B2.2 因工傷損失工作日數。	已披露	關鍵績效指標列表
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	員工關愛與福祉、關鍵績效指標列表
B3 發展及培訓	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。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	已披露	員工學習與發展
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	已披露	關鍵績效指標列表

序號	指標描述	披露情況	章節
<b>B3 發展及培訓</b>	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。	已披露	關鍵績效指標列表
<b>B4 勞工準則</b>	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	人才戰略
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	人才戰略
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	人才戰略
	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	推動可持續供應鏈
<b>B5 供應鏈管理</b>	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	關鍵績效指標列表
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	已披露	推動可持續供應鏈、關鍵績效指標列表
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	推動可持續供應鏈
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	推動可持續供應鏈
<b>B6 產品責任</b>	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	產品研發管理與創新、信息安全與數據安全
	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。	公司主營業務為軟件服務，不涉及物理產品的銷售與運送，故 B6.1 不適用。	/
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	產品研發管理與創新、關鍵績效指標列表
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	產品研發管理與創新、關鍵績效指標列表
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	部分披露，公司主營業務為軟件服務，不涉及產品召回	產品研發管理與創新
	B6.5 描述消費資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	信息安全與數據安全

序號	指標描述	披露情況	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	廉潔合規管理
	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。	已披露	廉潔合規管理
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	廉潔合規管理
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	廉潔合規管理、關鍵績效指標列表
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	致力公益行動、加強高校合作、 AI 技術賦能社會責任
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	致力公益行動、加強高校合作、 AI 技術賦能社會責任
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	致力公益行動、加強高校合作、 AI 技術賦能社會責任、關鍵績效指標列表
氣候相關披露	管治 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）信息；管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	已披露	應對氣候變化
	策略 氣候相關風險和機遇，業務模式和價值鏈，策略和決策，財務狀況、財務表現及現金流量，氣候韌性。	已披露	應對氣候變化
	風險管理 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括髮行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息）；氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	已披露	應對氣候變化
	指標及目標 溫室氣體排放，氣候相關轉型風險和機遇，資本運用，內部碳定價，薪酬，行業指標，氣候相關目標。	已披露	應對氣候變化

## 附錄 2: 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引

編號	描述	在報告中的位置
<b>第一部分：一般披露項</b>		
<b>GRI 2：一般披露</b>		
<b>組織及其報告做法</b>		
2-1	組織詳細情況	公司簡介
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	組織範圍
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	時間範圍、發佈形式
<b>活動和工作</b>		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	公司簡介
2-7	員工	人才戰略
2-8	員工之外的工作者	人才戰略
<b>管治</b>		
2-9	管治架構和組成	董事會獨立性與多元化
2-10	最高管治機構的提名和遴選	董事會獨立性與多元化
2-11	最高管治機構的主席	董事會獨立性與多元化
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	ESG 治理架構
2-13	為管理影響的責任授權	ESG 治理架構
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 治理架構
2-16	重要關切問題的溝通	重要性議題識別
2-17	最高管治機構的共同知識	董事會聲明

編號	描述	在報告中的位置
<b>第一部分：一般披露項</b>		
<b>GRI 2：一般披露</b>		
<b>管治</b>		
2-18	對最高管治機構的績效評估	人才戰略
2-19	薪酬政策	人才戰略
2-20	確定薪酬的程序	人才戰略
<b>戰略、政策和實踐</b>		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明
2-23	政策承諾	深化合規管理
2-24	融合政策承諾	深化合規管理
2-25	補救負面影響的程序	深化合規管理、應對氣候變化
2-26	尋求建議和提出關切的機制	深化合規管理
2-27	遵守法律法規	深化合規管理
<b>利益相關方參與</b>		
2-29	利益相關方參與的方法	重要性議題識別
<b>GRI 3：實質性議題</b>		
3-1	確定實質性議題的過程	重要性議題識別
3-2	實質性議題清單	重要性議題識別
3-3	實質性議題的管理	重要性議題識別

編號	描述	在報告中的位置
<b>第二部分：具體標準披露項</b>		
<b>能源</b>		
103-1	能源政策與承諾	應對氣候變化
103-2	組織內的能源消耗與自產	應對氣候變化
103-3	上游與下游能源消耗	應對氣候變化
103-4	能源強度	應對氣候變化
103-5	能源消耗減少	應對氣候變化
<b>經濟績效</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	公司簡介
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	員工關愛與福祉
<b>間接經濟影響</b>		
203-2	重大間接經濟影響	ESG 治理架構、產品研發管理與創新、推動行業發展
<b>反腐敗</b>		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	廉潔合規管理
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	廉潔合規管理
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	廉潔合規管理
<b>反不當競爭</b>		
206-1	針對反競爭行爲、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	廉潔合規管理
<b>水資源和污水</b>		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	水資源管理

編號	描述	在報告中的位置
<b>水資源和污水</b>		
303-2	管理與排水相關的影響	水資源管理
303-3	取水	水資源管理
303-4	排水	水資源管理
303-5	耗水	水資源管理
<b>排放</b>		
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	應對氣候變化
305-4	溫室氣體排放強度	應對氣候變化
305-5	溫室氣體減排量	應對氣候變化
<b>廢棄物</b>		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	排放物管理
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理
306-3	產生的廢棄物	排放物管理
306-4	從處置中轉移的廢棄物	排放物管理
306-5	進入處置的廢棄物	排放物管理
<b>供應商環境評估</b>		
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	推動可持續供應鏈
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	推動可持續供應鏈
<b>僱傭</b>		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	人才戰略

編號	描述	在報告中的位置
<b>僱傭</b>		
401-2	提供給全職員工的福利	人才戰略
401-3	育兒假	員工關愛與福祉
<b>職業健康與安全</b>		
403-1	職業健康安全管理體系	員工關愛與福祉
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	員工關愛與福祉
403-3	職業健康服務	員工關愛與福祉
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	員工關愛與福祉
403-5	工作者職業健康安全培訓	員工關愛與福祉
403-6	促進工作者健康	員工關愛與福祉
403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	員工關愛與福祉
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	員工關愛與福祉
403-9	工傷	員工關愛與福祉
403-10	工作相關的健康問題	員工關愛與福祉
<b>培訓與教育</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	員工學習與發展
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	員工學習與發展
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	人才戰略
<b>多元化與平等機會</b>		
405-1	管治機構與員工的多元化	人才戰略
<b>反歧視</b>		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	員工關愛與福祉

編號	描述	在報告中的位置
<b>結社自由與集體談判</b>		
<b>童工</b>		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	人才戰略
<b>強迫或強迫勞動</b>		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	人才戰略
<b>當地社區</b>		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	致力公益行動、加強高校合作、AI 技術賦能社會責任
<b>供應商社會評估</b>		
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	推動可持續供應鏈
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	推動可持續供應鏈
<b>客戶健康與安全</b>		
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	產品研發管理與創新
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	產品研發管理與創新
<b>營銷與標識</b>		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	產品研發管理與創新
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	產品研發管理與創新
417-3	涉及市場營銷的違規事件	客戶服務卓越性
<b>客戶隱私</b>		
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	客戶服務卓越性

### 附錄 3: 可持續發展會計準則委員會 (SASB) 《軟件和 IT 服務可持續發展會計準則》內容索引

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



多點數智有限公司

郵箱 : [esg@dmall.com](mailto:esg@dmall.com)

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