

2025
ESG

环境、社会及
治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT



目录 CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	03
走进国安股份	05
ESG 治理	07
利益相关方沟通	13

荣誉奖项	91
关键绩效表	93
指标索引	98
读者反馈表	99

治理篇 可持续治理

健全治理架构，赋能稳健发展	17
强化合规管理，严控经营风险	20
恪守商业道德，践行诚信经营	29
深化信息披露，维护股东权益	32



01

社会篇 负责任运营

保障客户权益，筑牢服务保障	37
深化伙伴协同，共促行业发展	52
践行员工责任，携手员工成长	63
回馈所属社区，共创社会价值	79



02

环境篇 同心守地球

应对气候变化，推动绿色转型	83
倡导绿色运营，提升资源效率	87



03

关于本报告

报告简介

本报告是中信国安信息产业股份有限公司（简称“国安股份”）发布的第二份年度 ESG 报告，报告详细介绍了 2025 年度国安股份及下属分子公司在 ESG 各项议题上的表现。本公司对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告时间及范围

本报告为年度报告，披露范围与公司年报保持一致，时间跨度为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，为提高报告完整性，部分内容有所延展。本报告已于 2026 年 4 月 24 日经董事会审议通过。

编制标准

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

数据说明

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

报告指代说明

为了便于表述和阅读，本报告中对公司及所属分子公司名称予以简化，参照如下：

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

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



董事长致辞

以进促稳，从蓝图走向现实

回首过去两年，我们在挑战中谋发展，在变革中求突破，精心构筑了以“可持续治理 (Governance)”“负责任运营 (Responsible)”“保护地球 (One-earth)”为支柱的“GRO”可持续发展模型。那曾是一份面向未来的庄严承诺；而今，我很高兴地看到，当初擘画的蓝图已逐步转化为脚下坚实的步伐，并在深耕中不断进化。

2025 年对于国安股份而言，是将 ESG 基因从“顶层设计”全面融入“肌体血脉”的关键之年。我们始终坚持“科技赋能、创新引领、绿色低碳”的发展坐标，在战略落地的进程中，我们不断强化“以进促稳”的导向——在执行中修正，在深化中创新，将可持续发展的理念转化为可量化、可感知的价值创造。

深化可持续治理 (Governance) :

从合规建设迈向价值创造

规范化治理不仅是稳健运营的基石，更是我们在复杂商业环境中保持定力的“压舱石”。过去两年，我们不仅持续完善合规体系和风险内控体系，更将重点放在了提升治理的“前瞻性”与“穿透力”上。董事会层面将原战略委员会正式更名为“战略与可持续发展委员会”，从决策源头强化对 ESG 事项的统筹，确保董事会决策不仅关注当期利润，更关注长期的抗风险能力与战略机遇，为可持续发展注入动能。通过构建更加透明的合规监控体系，我们将反腐败及商业道德的承诺贯穿至价值链的每一个毛细血管，真正实现了以卓越治理驱动高效运转。

升级负责任运营 (Responsible) :

从客户中心走向生态共赢

企业不仅是经济实体，更是社会责任的承担者。在 Responsible 支柱下，我们的视野已从“聚焦自身运营”扩展到“赋能全价值链”。我们不仅致力于为客户提供高质量产品，更关注如何通过数智化解决方案，助力合作伙伴实现他们自身的可持续发展目标。在员工层面，通过推行更具包容性的培训计划，我们致力于打造一个与员工共同成长的生态圈，让员工的安全感与归属感成为企业创新动力的源泉。

守护地球生态版图 (One-earth) :

从被动减排迈向主动赋能

在“双碳”目标引领下，我们不仅完善了自身运营层面的系统性能减排，更将绿色理念深度融入各业务板块的核心环节。更重要的是，鸿联九五以数智化创新驱动运营转型，通过 AI 驱动运营优化，在提升自身能效的同时，也为客户创造碳减排价值。与此同时，海南项目将绿色理念融入房地产开发全周期，从设计源头践行生态优先。保护地球没有终点，我们将持续关注企业运营对生态的影响，将对自然的敬畏之心融入每一处细节。

展望未来:

从“GRO”模型走向“GROW+”生态

我们在“GRO”这三大支柱基础上持续努力，未来，我们希望实现“成长 (Growth)”与“共生 (With)”。国安股份将继续保持战略定力，以科技创新为钥匙，以责任担当为底色：

我们将把“绿色低碳”作为发展的硬约束，全面贯彻 ESG 治理标准，持续探索可复制的绿色发展范式；

我们将把“人才战略”作为发展的软实力，为员工搭建更广阔的舞台，让个人成长与企业进步交相辉映；

我们将把“回馈社会”作为发展的初心，以更积极的姿态参与社区共建，响应乡村振兴，在经济社会高质量发展中贡献更多的“国安力量”。

在这样一个机遇与挑战并存的时代，唯有坚持做难而正确的事，才能穿越周期。国安股份愿与所有利益相关方以切实的行动，为更绿色、更包容、更可持续的未来贡献力量。

中信国安信息产业股份有限公司

董事长 王萌



走进国安股份

中信国安信息产业股份有限公司（股票代码：000839.SZ），于1997年上市，为中信集团首家A股上市公司，公司曾先后入选美国道琼斯中国88指数、深圳成份股指数、沪深300指数、深证100指数、巨潮100指数等指数的样本股。公司行业覆盖企业数智综合服务、有线电视、基金等。

中信国安信息产业股份有限公司的企业数智综合服务业务专注于打造企业信息服务领域全链路解决方案。国安股份下属子公司鸿联九五依托5G应用支持、数字经济赋能、产品技术创新等优势，形成了涵盖业务流程外包、九五云、九五数智、九五权益等综合性产品矩阵。鸿联九五深耕企业数智综合服务行业多年，是一家以创新智能应用构建智慧服务体系的企业数智综合服务专家，通过长期持续的业务拓展与技术研发，积累了较为成熟的技术、渠道与稳定的客户资源，在业内拥有良好的形象与口碑，在全国超50个城市拥有呼叫中心座席职场140余个，座席数量超过5万席，与多家500强企业建立了长期稳定的合作关系。

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

ESG 治理

国安股份积极将 ESG 理念融入日常经营管理，以扎实的 ESG 管理持续探索实现可持续发展的方法与路径，通过完善的 ESG 治理架构，将社会责任、环境责任与公司治理要求嵌入业务全流程，以负责任的经营实践助力高质量发展。

ESG 治理架构

国安股份搭建“决策层—管理层—执行层”三级 ESG 治理架构。2025 年，国安股份成立战略与可持续发展委员会，在替代原战略与发展委员会职责的同时，增加 ESG 相关事宜的管理职责，增强公司的可持续发展治理能力。战略与可持续发展委员会向董事会进行汇报，对董事会负责，相关议案交董事会审议决定。



ESG 战略

国安股份根据联合国全球契约 (UNGC)、联合国可持续发展目标 (UN SDGs)、国内外组织标准指引及各方高度关切议题等，搭建“GRO”可持续发展模型。模型以“可持续治理 (Governance)”“负责任运营 (Responsible)”“保护地球 (One-earth)”三大支柱为根基，引领企业可持续发展；以卓越的 ESG (环境、社会及治理) 实践，诠释企业责任与价值。



ESG 治理机制

公司高度重视 ESG 工作，建立常态化的 ESG 工作汇报机制，明确每年就 ESG 相关事项向战略与可持续发展委员会、董事会汇报 1—2 次，详细展示 ESG 工作进展、存在的问题及改进计划，确保董事会能够及时掌握 ESG 工作情况，统筹推进 ESG 相关工作落地，推动公司可持续发展能力持续提升。为提升独立董事的 ESG 专业能力，公司组织董事、高管参加北京上市公司协会线上 ESG 相关培训，深入学习 ESG 相关政策、准则及实践经验，助力独立董事更好地参与 ESG 相关决策与监督工作。

同时，公司将 ESG 相关指标融入薪酬考核体系，明确将“不发生重大安全事故”作为扣分项加入公司管理层考核中，一旦发生相关事项，分管负责人将被扣分。通过相关举措，公司引导治理团队重视 ESG 工作，推动 ESG 理念落地执行，实现企业经济效益与社会价值的协同发展。

ESG 培训

本年度，公司邀请外部咨询机构走进公司，为全体 ESG 执行人员开展了一次关于最新监管趋势及待提升事项的专题分享，覆盖总部及分子公司员工共 20 余人；同时，公司还积极参与了北京上市公司协会等多个外部机构组织的专题培训，共计 4 次。



国安股份
2025年度ESG报告培训会



2025年12月

重要性议题识别与管理

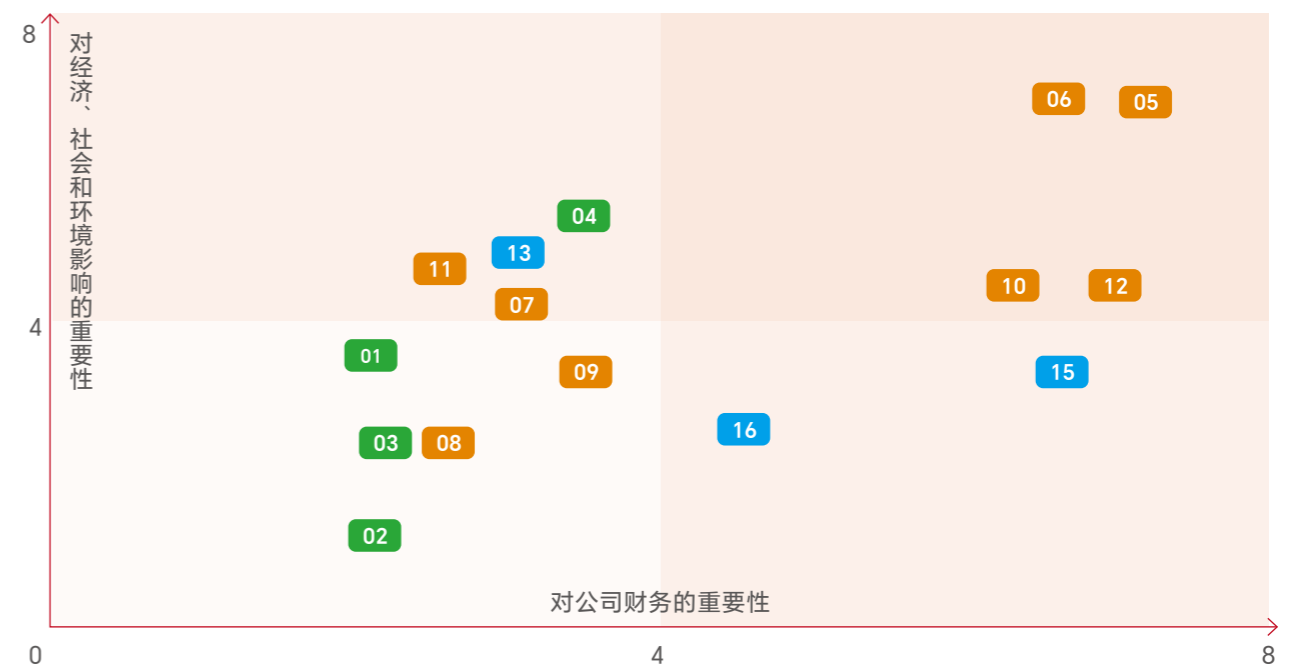
基于国内外可持续发展相关披露标准与准则、同业披露实践对标分析及行业可持续发展趋势研究，并结合国安股份自身经营实际，公司系统梳理形成了 16 个与企业发展密切相关的可持续发展议题，并据此构建可持续发展议题清单。



围绕上述议题清单中的 16 项议题，国安股份面向主要利益相关方开展调研，并同步开展尽职调查，综合外部相关方及专家尽职调查结果，根据如下步骤对议题进行打分，综合得分在 4 分及以上的议题，被视为具有重要性。



2025 年度，国安股份双重重要性议题识别结果如下矩阵所示：



针对财务重要性议题，公司深入了解利益相关方对国安股份相关议题的诉求与期望，充分识别议题的影响、风险与机遇，并对不同议题情况予以汇总。

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

议题	员工发展	合规与风控	投资者关系
影响分析	影响类型 实际正面 公司重视员工发展，可以有效提升员工职业技能，并带来收入增长。通过人才的流动，可以潜在推动行业进步，营造更加良好的就业氛围。	影响类型 潜在正面 + 潜在负面 合规与风控的有效落地，能够推动企业主动监管要求，传递负责任的企业形象，对利益相关方产生多维度正向价值，实现企业与外界的协同共赢。反之，若合规与风控体系不完善、执行不到位，可能引发企业自身经营危机，进而传导至利益相关方。	影响类型 实际正面 公司积极维护投资者关系，不仅可以增强投资者信心，还可以促进公司价值提升，进一步实现公司市值稳步增长，更好回报投资者。反之，可能会打击投资者积极性，影响公司市值的同时降低社会公众对资本市场和企业的信任。
	影响范围 价值链上游 <input checked="" type="checkbox"/> 企业运营 <input checked="" type="checkbox"/> 价值链下游	<input checked="" type="checkbox"/> 价值链上游 <input checked="" type="checkbox"/> 企业运营 价值链下游	<input checked="" type="checkbox"/> 价值链上游 <input checked="" type="checkbox"/> 企业运营 价值链下游
风险与机遇分析	风险与 / 或机遇类型 机遇 公司关注员工发展，可以增加员工对企业的认可度和归属感，减少人力资源的流失，降低人力更迭成本。	风险与 / 或机遇类型 风险 + 机遇 完善的合规与风控体系，能够帮助企业识别并管控运营中的风险，通过系统管理，提升运营效率，进而助力企业长期发展。反之，则会增加经营成本，甚至引发经营危机，直接威胁企业生存。	风险与 / 或机遇类型 风险 + 机遇 公司积极维护投资者关系，有助于吸引长期投资，降低融资成本，稳定股价，提升公司的市场价值，从而改善公司的财务状况，为公司的长期发展提供有力的财务支持。反之则会导致公司市场价值的下降。
	风险与机遇的影响周期 <input checked="" type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中期 <input checked="" type="checkbox"/> 长期	<input checked="" type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中期 <input checked="" type="checkbox"/> 长期	<input checked="" type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中期 <input checked="" type="checkbox"/> 长期
应对举措	向员工提供畅通的晋升途径和多样化学习培训机会，加强员工的业务和管理能力，确保员工的长期可持续发展。	公司不断完善合规与风控管理体系，通过定期开展内部巡查、制度建设与宣贯、开展合规风险培训等形式助力内部合规与风险文化形成，确保企业依法依规、稳健运营。	制定《投资者关系管理工作制度》，设立专门的投资者关系管理团队，综合开展投资者管理工作。

利益相关方沟通

国安股份与利益相关方建立长期合作机制，与利益相关方搭建沟通渠道，针对重点关注议题定期开展深入沟通，与利益相关方就可可持续发展的意见、期待等开展交流与回复，持续提升公司可持续发展管理水平。

	股东及投资者	政府及监管机构	客户	供应商及合作伙伴	同业及行业协会	员工	社区、非营利组织、公众
主要沟通渠道	<ul style="list-style-type: none"> » 股东会 » 定期报告 » 临时报告 » 投资者调研及交流活动 » 业绩说明会 » 投资者热线 » 公司邮箱 	<ul style="list-style-type: none"> » 日常沟通与汇报 » 信披审批与监督 » 重大项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> » 客户满意度调查 » 邮件、电话等 » 回应客户投诉 » 客户拜访 » 网站、微信公众号等 	<ul style="list-style-type: none"> » 供应商评价与考核 » 供应商交流会议 » 日常沟通与合作 	<ul style="list-style-type: none"> » 行业交流会议 » 日常沟通与回访 » 调研走访 	<ul style="list-style-type: none"> » 职工代表大会 » 员工满意度调查 » 内网与内部邮箱通知 » 定期培训 » 绩效沟通 » 企业文化活动 » 网站、微信公众号等 	<ul style="list-style-type: none"> » 媒体报道 » 公司公告 » 公益慈善活动 » 社区沟通 » 交流活动
主要沟通渠道	<ul style="list-style-type: none"> » 公司治理 » 投资者关系 » 合规与风控 » 商业道德和反贪污 	<ul style="list-style-type: none"> » 公司治理 » 合规与风控 » 商业道德和反贪污 » 环境管理 » 应对气候变化 » 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> » 产品与服务 » 研发创新 » 信息安全与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> » 产品与服务 » 信息安全与隐私保护 » 供应链管理 	<ul style="list-style-type: none"> » 商业道德和反贪污 » 合规与风控 » 产品与服务 	<ul style="list-style-type: none"> » 员工发展 » 员工权益保护 » 职业健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> » 应对气候变化 » 资源能源管理 » 绿色运营 » 社会公益
沟通频率	» 随时	» 随时	» 随时	» 随时	» 随时	» 随时	» 随时

GOVERNANCE 治理篇 可持续治理

公司持续完善现代化治理体系，董事会充分发挥核心引领作用，精准把控企业可持续发展方向。公司以健全治理架构为根基，强化合规管理与风险防控，恪守商业道德，深化信息披露，各治理环节紧密协同、层层落实，为公司稳健长远发展筑牢坚实保障。

健全治理架构，赋能稳健发展	17
强化合规管理，严控经营风险	20
恪守商业道德，践行诚信经营	29
深化信息披露，维护股东权益	32

01

健全治理架构 赋能稳健发展

国安股份始终坚持合规经营、规范治理，严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规，以及国务院国有资产监督管理委员会、中国证券监督管理委员会与深圳证券交易所的相关监管要求，持续完善公司治理制度体系，建立健全“权责分明、科学高效、协调运作、有效制衡”的“两会一层”（股东会、董事会、管理层）治理架构，不断提升公司运作规范化水平，为企业可持续发展筑牢治理根基。

公司依法设立股东会、董事会和管理层，明确各方职权边界，形成分工协作、有效制衡的治理格局。其中，董事会作为公司治理的核心，下设四个专业委员会，各委员会各司其职、协同发力，为董事会科学决策提供专业支撑。

战略与可持续发展委员会

报告期间，原“战略与发展委员会”新增 ESG 工作管理职权，正式调整为“战略与可持续发展委员会”，由 6 名董事组成，其中包含 2 名独立董事，主要负责统筹公司战略规划与 ESG 相关工作，推动 ESG 理念融入企业发展战略。

审计委员会

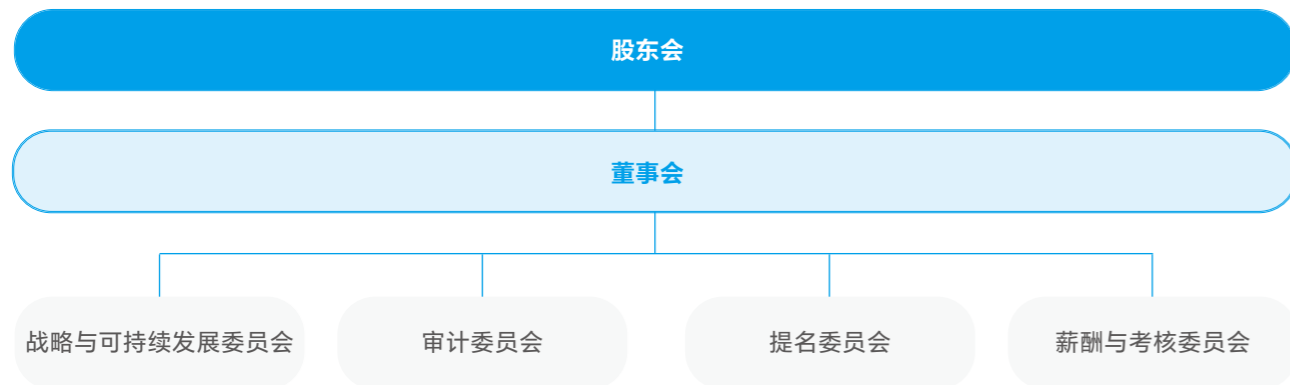
由 3 名董事组成，其中包含 2 名独立董事，主要负责监督公司财务报告真实性、内部控制有效性，强化风险管控。

提名委员会

由 3 名董事组成，其中包含 2 名独立董事，主要负责董事、高级管理人员的提名、遴选与资格审查工作，保障治理团队的专业性与合规性。

薪酬与考核委员会

由 3 名董事组成，其中包含 2 名独立董事，主要负责制定、监督董事及高管薪酬政策，确保薪酬体系的科学性、公正性与独立性。



公司共召开董事会

12 次

董事会成员出席率达

100%

为完善国安股份法人治理结构，规范董事会运作流程，提高决策效率与科学性，确保董事及董事会依法行使权利、有效履行职责，公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规及监管要求，制定并完善《董事会议事规则》，明确董事会会议召集、召开、表决等相关流程。

报告期内，公司严格按照《董事会议事规则》开展工作，通过提供现场会议、线上会议等多种会议方式，为董事履职提供便利，保障董事充分行使表决权。2025 年度，公司共召开董事会 12 次，董事会成员出席率达 100%，所有会议决议均严格按照法定程序审议通过，确保决策的合规性与科学性。

董事会与管理层遴选

国安股份严格遵循《中信国安信息产业股份有限公司章程》（下称《公司章程》）等相关规定，规范开展董事会和管理层人员的提名、遴选与委任工作，确保治理团队具备良好的职业道德、专业素养与履职能力。董事遴选严格执行准入标准，要求董事无负面记录，具备相应的履职能力；独立董事需严格满足独立性要求，且连任期限不超过 6 年。董事候选人由控股股东、提名委员会或符合条件的股东提名，经提名委员会资格审查通过后，提交股东会以累积投票制选举产生。董事会每届任期为 3 年，任期届满后由股东会组织换届选举，董事可连选连任。

为进一步完善公司治理结构，提升决策的科学性与前瞻性，公司于 2026 年 1 月审批通过《董事会多元化政策》，将董事会多元化建设作为核心治理举措，以打造结构合理、专业协同的董事会为目标。在遴选董事候选人时，统筹考量性别、民族、国籍、年龄、教育背景、专业经验等多元化因素，推动董事会结构优化升级。目前董事会成员共 7 名，专业多元，背景涵盖法律、财务、管理等，其中 3 名有风控、财务背景，2 名为审计委员会成员；性别多元，2 名为女性董事；年龄多元，年龄范围为 46 岁 -62 岁。

关键绩效	单位	2025 年
董事会人数	人	7
董事会男性成员数量	人	5
董事会女性成员数量	人	2
董事会独立董事数量	人	3

董事会薪酬及考核

公司董事会下设薪酬与考核委员会，该委员会全部由董事组成且独立董事占比不低于三分之二，有效保证了对管理层薪酬监督的独立性与客观性。公司遵循公开、透明的原则，每年定期在年度报告中披露董事会成员的薪酬情况，确保董事会成员薪酬的透明度，接受股东及社会各界的监督。

支持独立董事履职

公司严格按照中国证监会《独立董事管理办法》要求，充分发挥独立董事“参与决策、监督制衡、专业咨询”的核心作用，为独立董事履职提供全面支持。公司通过完善信息披露机制、提供充分的履职资料等方式，保障独立董事能够全面了解公司经营状况、财务情况及 ESG 相关工作，有效发挥监督作用，维护广大投资者的合法权益。

董事会有效性评估

为确保董事会履行职责，国安股份关注对董事会有效性的评估。公司根据《董事会议事规则》《公司章程》等对成员的专业背景、性别多元化、任职年限、董事会及各委员会会议的出席与参与情况、独立董事独立性专项评估等角度开展评估，并向董事会汇报评估结果。

党建引领

2025 年，国安股份党委在中信国安实业党委领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实“七强七筑牢”党建体系，推动党建工作与经营发展同频共进。

加强基层党组织建设

为强化党建引领作用，激活企业发展活力，公司持续加强基层党组织建设，通过多项举措激发队伍活力、提升党建工作规范化水平。

基层党组织建设相关举措

- » 指导鸿联九五完成党总支及直属一、二党支部换届，落实 2025 年党员发展计划，同步开展“标杆党支部”和“两优一先”评选活动
- » 选派 8 名支部书记参加上级培训，组织党员干部及基层党员开展集中轮训
- » 规范子公司经营班子选聘流程，开展核心岗位人才盘点，落实“一干部一创新”要求
- » 定期核查“先锋在线”信息录入情况，领导班子带头参加组织生活、开展谈心谈话，切实强化政治建设

本年度相关工作成效显著，顺利完成相关党支部换届，发展党员 2 名，2 个支部、5 名员工获得中信国安实业党委表彰，8 名支部书记完成培训，党员队伍能力得到提升，干部人才管理机制不断完善，队伍活力持续增强，“先锋在线”信息录入规范，基层党组织功能得到充分发挥。

深化党业融合

公司坚持深化党业融合，推动党建工作与业务发展同频共振，充分发挥党组织的先锋引领作用，以党建赋能业务高质量发展。公司充分发挥党组织穿透管理优势，协助鸿联九五梳理数智化项目、争取政策支持，举办首届“创新赋能”智能体大赛以激发干部员工创新创效热情，同时推进“一支部解决一个问题”实践，引导下属党支部围绕公司重点工作制定解决问题清单、明确攻坚任务。

本年度党业融合成效突出，成功协助鸿联九五获得朝阳区发改委数字化项目补贴 370 万元，智能体大赛有效激发全员创新活力，智练云成功入围中信集团“绽放杯”开放创新赛道总决赛，8 个党支部确定的 9 项攻坚任务均达成预期目标，切实破解业务发展重点难点问题，有效将党建优势转化为业务发展优势。

强化合规管理 严控经营风险

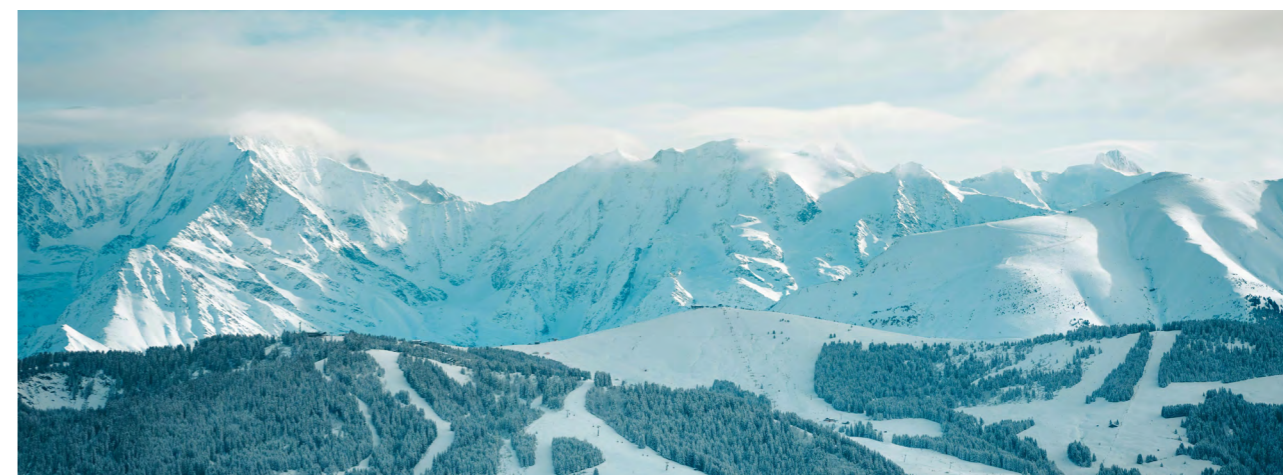
合规与内控是企业可持续发展的基石。国安股份深知依法合规运营的意义，在追求经济效益的同时，始终将依法治理理念贯穿于企业运营全环节；同时，将健全综合风险管理视为企业稳健发展的关键保障，在复杂多变的市场环境中，公司积极构建并持续完善综合风险管理体系，确保企业具备应对各类内外部风险的能力。

合规管理

国安股份建立了完善的合规管理体系，报告期内严格遵守国内外相关法律法规、行业规范以及监管要求，从公司治理到日常业务操作，全方位构建并完善依法合规运营体系，推动公司在法治轨道上稳健前行。

治理

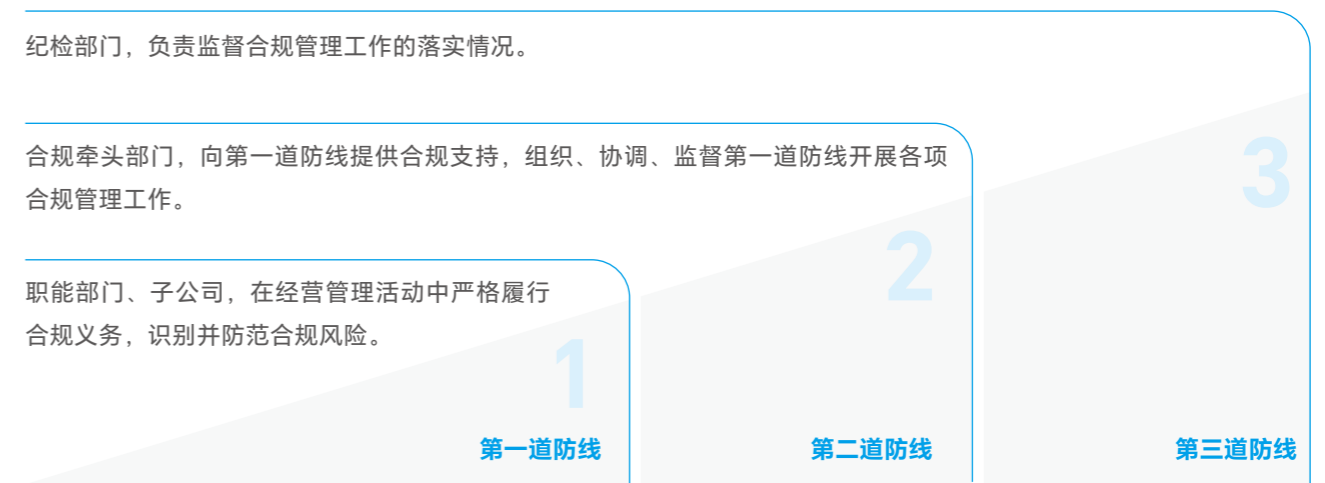
国安股份构建了完善的合规管理体系，明确了各部门及岗位的合规管理职责，制定了详细的合规管理办法。公司对潜在合规风险开展全面识别、评估与动态监控，在合同签订、财务报告披露、生产运营、市场营销等各类经营活动中，均严格遵循既定合规标准，有效防范法律风险，保障企业运营合法合规、行稳致远。



国安股份合规管理架构

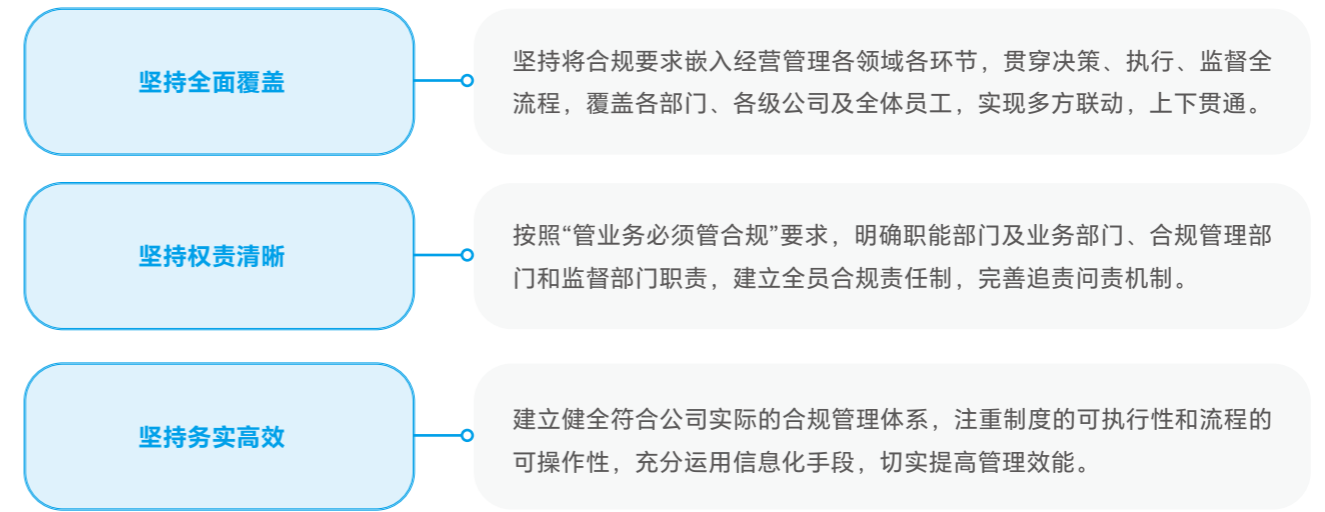


为进一步强化合规管理执行效力，公司构建了合规管理三道防线，形成层层防控、监督闭环的管理格局：



战略

公司立足企业可持续发展战略目标，结合合规管理工作实际，确立了合规管理核心原则，为全公司合规管理工作的开展提供系统性、方向性指引，确保合规管理体系建设与公司发展战略相契合，提升合规管理工作的科学性、有效性。



<p>风险 / 机遇类型</p> <p>☑ 风险 ☑ 机遇</p>	<p>风险 / 机遇描述</p> <p>完善的合规体系，能够帮助企业通过系统管理，提升运营效率，进而助力企业长期发展。反之，则会增加经营成本，甚至引发经营危机，直接威胁企业生存。</p>
<p>风险 / 机遇影响周期</p> <p>☑ 短期 ☑ 中期 ☑ 长期</p>	<p>应对策略</p> <p>积极构建合规管理体系，开展合规管理评估，完善制度建设与宣贯，确保企业依法依规运营。</p>

风险、机遇和影响管理

围绕合规与内控的核心要求，国安股份通过常态化合规评估、制度宣贯、培训赋能等举措强化合规管理，保障企业稳健运营。

合规管理评估

为保障合规管理体系的有效运行，公司定期组织各级主体开展合规管理专项评估，系统分析体系运行成效。评估工作由主责部门牵头，以合规调查问卷为核心的评估方式，聚焦合规管理过程中可能存在的短板、疏漏及薄弱环节，全面、客观梳理当前合规管理工作的不足，精准揭示潜在合规风险，为后续合规管理体系的优化完善提供坚实的数据与事实支撑。

制度建设与宣贯

公司高度重视制度建设及宣贯工作，将其作为合规稳健运营的重要支撑。公司各职能部门立足自身职责，负责牵头制定本领域相关管理制度，并定期开展规范性自查，确保各项制度与最新法律法规保持一致，且在名称、格式、内容上严格遵循公司制度合规管理办法的相关规范。

组织制度宣贯培训

9 次

参加培训人次

759 人次

目前，公司已构建起覆盖全部管理领域、涵盖各类业务内容的制度体系，形成了清晰完备的管理流程，制度执行所涉及各岗位、各操作环节均明确了职责划分与执行标准，确保制度落地见效。报告期内，公司通过多维度、多层次的制度宣讲活动，实现了各层级员工全覆盖，共组织 9 次制度宣贯培训，共涉及 88 项制度，国安股份及子公司共 759 人次参加培训，切实推动制度要求入脑入心、落地执行。



案例

国安股份 2025 年度风险合规工作会议

为健全合规与内控管理体系，2025 年 4 月 28 日，国安股份积极落实中信国安实业整体部署，参与 2025 年度风险合规工作会议。国安股份相关负责人及风险合规工作人员通过视频分会场参会，全程学习传达 2025 年度中信集团风险合规工作会议精神，集中观看《中信集团风险合规文化倡议书》宣传片，深入领会合规管理的核心要求。

合规培训赋能

公司持续推进合规培训与教育工作，着力引导全体员工深刻领会依法合规的重要意义，牢固树立合规意识，逐步构建起自上而下、全员参与的合规文化氛围。从高层管理团队到基层一线员工，均清晰认识到自身行为与企业合规形象、可持续发展的紧密关联，主动践行合规要求。



案例

国安股份社保合规新规解读专题培训

为提升社保管理规范化水平、有效防范用工风险，2025 年 10 月 22 日，国安股份举办社保合规新规解读专题法治培训。公司领导班子成员，各职能部门、子公司职工共 100 余人通过“线下 + 线上”形式参训。北京观韬律师事务所合伙人王世玉律师主讲，围绕《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释（二）》，系统解读新规出台背景、核心条款及高频风险场景，重点剖析“放弃社保协议无效”“混同用工责任连带”“转包挂靠社保兜底”等关键内容，结合典型案例阐释社保缴纳常见法律风险，并就职工入职、在职、离职全流程合规实操要点提供具体指引。培训内容详实、案例丰富，有效增强了参训人员对新规的理解与风险防范意识，提升了规避潜在法律风险的能力。

指标与目标

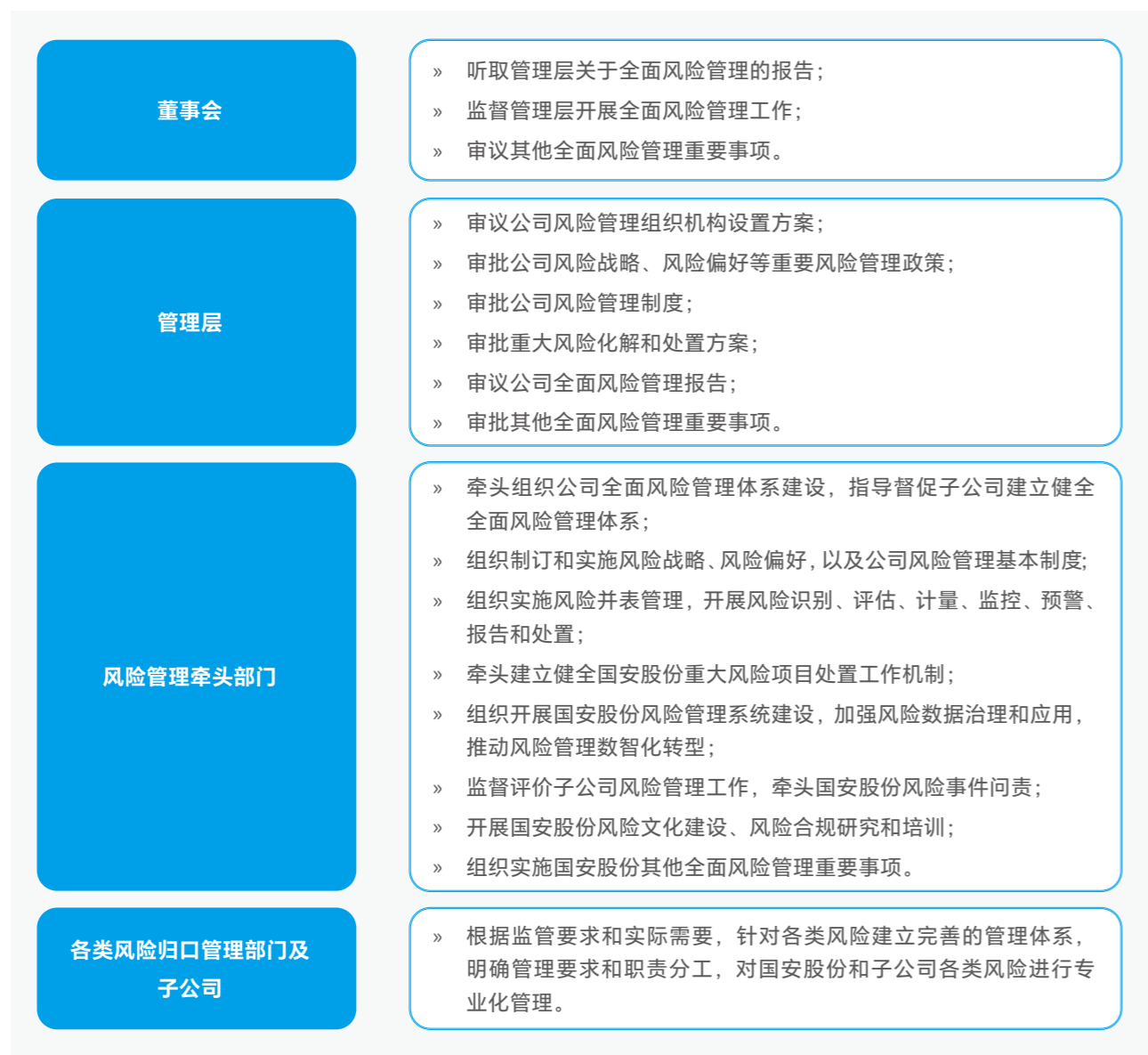
目标	年度	完成情况
每年度开展合规制度宣讲	2025 年	☑ 已完成

风险管理

公司高度重视综合风险管理体系建设，设立专门的风险管理部作为全面风险管理的统筹协调部门，牵头制定《国安股份有限公司全面风险管理办法》《国安股份有限公司风险事件问责办法》等核心制度，明确各部门、各主体在风险管理中的职责分工，形成上下联动、协同发力的风险管理格局。同时，公司通过定期开展风险管理培训与宣传工作，持续提升全体员工的风险意识，推动风险管理理念深入人心，融入企业日常运营的每一个环节。

治理

公司建立了层级分明的风险管理组织架构，明确各主体风险管理职责，确保风险管理工作层层落实：



风险管理范围

战略风险、投资风险、管理架构风险、气候与环境风险、治理风险、财务风险、流动性风险、市场风险、法律合规风险、国别风险、保密风险、声誉风险、安全生产风险、采购风险、信息技术风险等

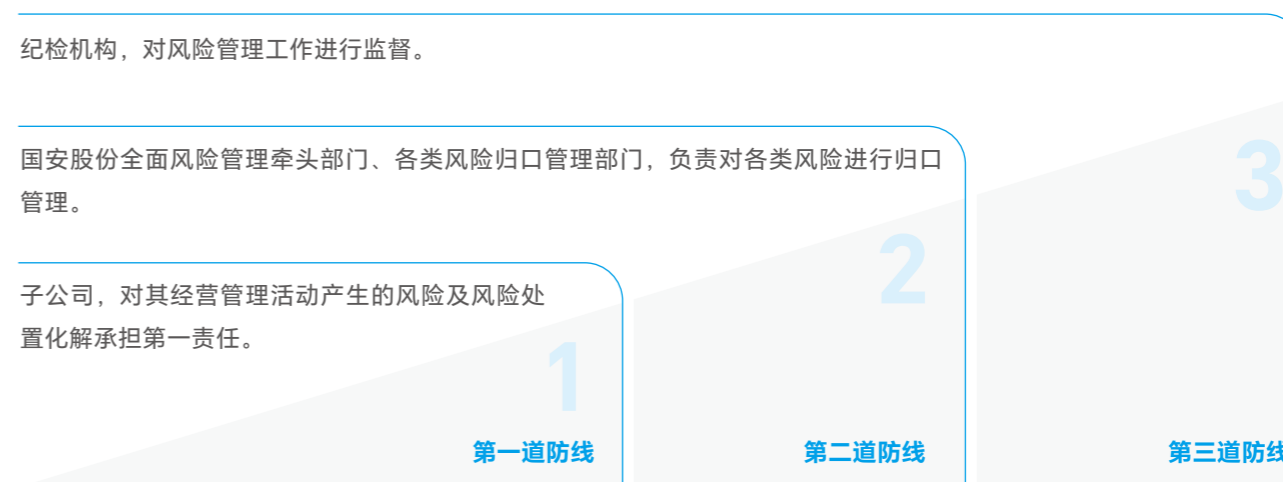
国安股份根据内外部情况变化导致的新风险，或传统风险的新特征、新形态，对上述风险类型进行适时调整

同时，公司构建了风险管理三道防线，强化风险防控的层级性和有效性：

纪检机构，对风险管理工作进行监督。

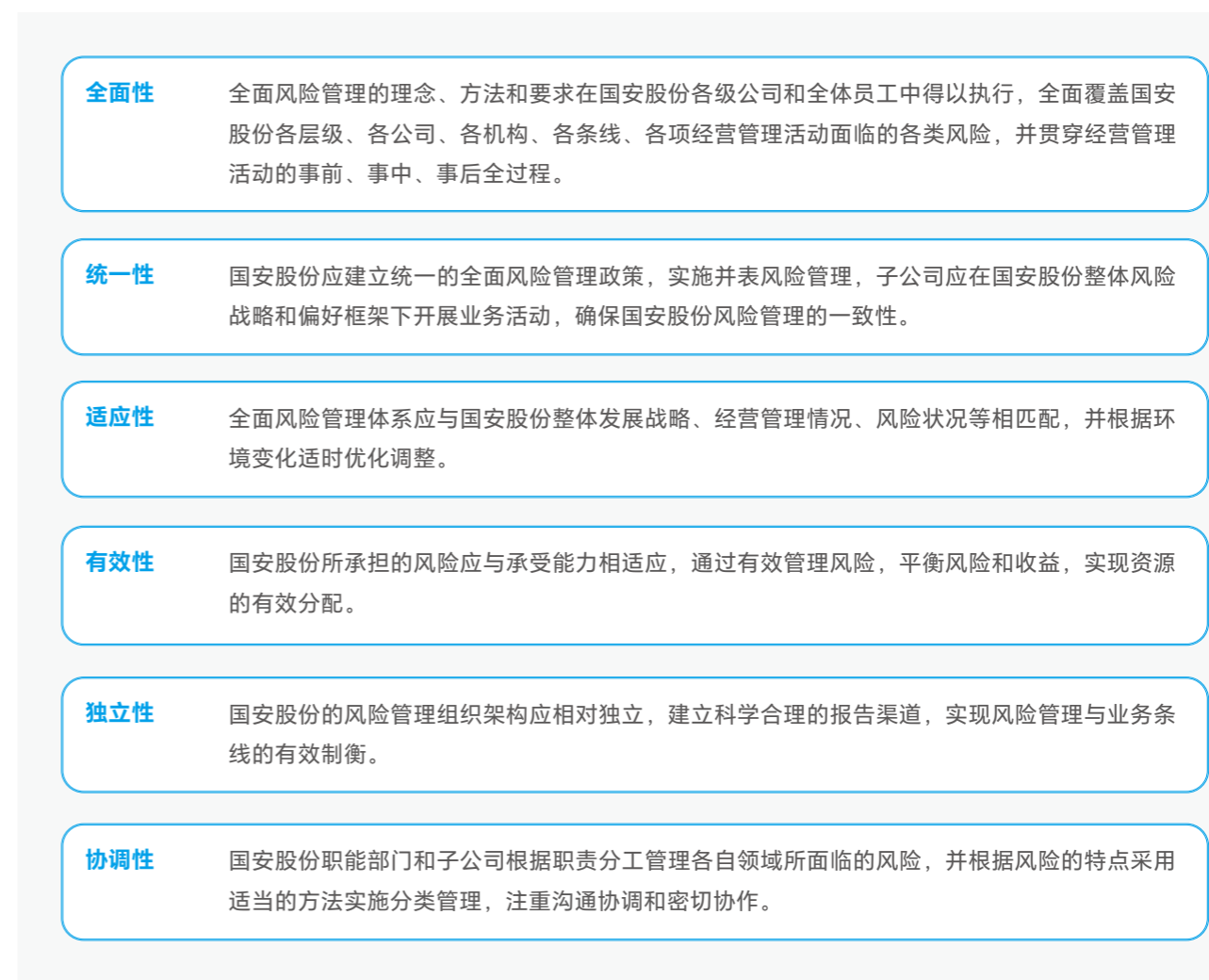
国安股份全面风险管理牵头部门、各类风险归口管理部门，负责对各类风险进行归口管理。

子公司，对其经营管理活动产生的风险及风险处置化解承担第一责任。



战略

为规范全面风险管理工作开展，提升企业风险防控能力，国安股份结合自身经营发展实际和市场环境特点，确立了全面风险管理六大基本原则，为风险管理体系建设和各项风险管理工作开展提供根本遵循。



风险 / 机遇类型

☑ 风险 ☑ 机遇

风险 / 机遇描述 完善的风控体系，能够帮助企业识别并管控运营中的风险，通过系统管理，提升运营效率，进而助力企业长期发展。反之，则会增加经营成本，甚至引发经营危机，直接威胁企业生存。

风险 / 机遇影响周期

☑ 短期 ☑ 中期 ☑ 长期

应对策略 持续完善综合风险管理体系，开展系统性风险识别与评估，通过风险预警及应急响应、风险文化培育、开展内控内审体系优化，为公司稳健运营提供保障。

风险、机遇和影响管理

国安股份以实现风险可控、提升企业抗风险能力为目标，构建了“识别—评估—预警—化解—文化—内控”全链条的风险管控机制，通过系统化开展风险识别评估、完善风险预警及应急响应机制、培育特色风险文化、优化内控内审体系，全方位防范各类风险对企业经营发展产生的不利影响，同时以完善的风险防控能力为企业把握市场发展机遇、实现稳健经营提供保障。

风险识别与评估

为实现对各类风险的有效管控，国安股份建立了全面、系统的风险识别机制，围绕战略规划、市场竞争、运营管理、业务开展、财务状况、法律法规等多个维度，运用多种专业工具与方法，由各主责部门梳理潜在风险因素，再由风险管理部门进行汇总整合，确保风险识别无死角、无遗漏。

在风险评估环节，各子公司及相关部门结合自身业务实际，负责对各自领域的风险进行精准识别与科学评估，依据评估结果对各类风险进行优先级排序，明确风险管控的重点领域与关键环节，为制定针对性的风险应对策略提供科学依据。针对不同类型、不同等级的风险，公司灵活制定多元化应对方案，确保各类风险处于可控范围。



案例 国安股份落实中信国安实业部署参与中信国安实业管理层风险管理委员会会议

为全面落实中信集团及中信国安实业风险管理工作要求，2025年7月24日，国安股份积极响应中信国安实业管理层风险管理委员会部署，出席了中信国安实业召开的管理层风险管理委员会2025年第二次会议，汇报了重点风险项目处置进展情况，全程落实会议各项部署要求。会议审议通过多项核心风险管理文件，明确各单位需以高度责任感推进重点风险处置、贯彻风险“四早”原则、压实“三道防线”责任、强化风险问责刚性，锚定“134”核心目标完成风险防范化解任务。此次落实中信国安实业风险管理会议部署，进一步明确了国安股份风险管理工作重点，完善了风险防控机制，提升了风险处置与防控能力。

风险预警及应急响应

为强化风险事前防控与事中处置，国安股份建立健全风险预警管理机制，正式发布《国安股份有限公司风险预警管理办法》，进一步规范风险预警与化解流程。结合外部市场环境变化与内部运营经验，公司通过多渠道收集风险信息、运用多样化分析方法，对各类风险进行精准识别、深入分析与科学研判，根据风险等级明确预警标准，采取针对性措施化解风险、降低损失。

风险文化培育

国安股份将风险文化建设纳入整体发展战略，着力培育健康、成熟的风险文化，为全面风险管理目标的实现提供文化保障。公司总部及各子公司主要负责人作为风险文化建设的第一责任人，推动党建工作与风险文化建设深度融合，强化对“关键少数”的管理与权力监督制约，加强员工道德风险意识、风险责任意识及法治观念的培育，引导全体员工将风险管理理念内化为自觉行动，切实防范系统性风险，助力公司持续健康发展。“管好风险就是创造效益”“防范为先，有效管控”的风险管理理念，已深度融入企业日常运营的各个环节。

内控内审体系优化

依据《企业内部控制基本规范》《内部审计制度》及相关法律法规要求，公司结合自身经营管理实际，持续更新、优化内控内审体系，构建起一套设计科学、简洁适用、运行高效的内部控制机制。公司组建了由审计委员会、内部审计人员构成的风险内控管理组织体系，全面负责对公司内部控制工作的监督、评价与优化，切实防范经营管理中的各类风险。

报告期内，公司严格遵循证监会《上市公司治理准则》《上市公司章程指引》等监管要求，结合公司治理实际需求进行内部控制体系的常态化运行、动态分析与专项评价，有效防范了经营管理中的各类风险，推动内部控制各项目标顺利实现，为公司稳健运营提供了坚实保障。

指标与目标

目标	年度	完成情况
每年度开展风险识别	2025年	☑ 已完成

恪守商业道德 践行诚信经营

国安股份始终将恪守商业道德、践行诚信经营作为立业之本，坚决筑牢廉洁合规防线，抵制贪污腐败及各类不正当竞争行为。公司建立完善商业道德准则，明确全员行为规范，常态化开展商业道德培训，持续强化全员反腐意识与职业操守。在市场经济中，公司坚守公平公正的竞争原则，坚决杜绝不正当竞争行为，积极维护规范有序的市场环境，持续守护企业品牌形象与市场公信力。

廉政建设

国安股份坚守商业道德底线，将廉政建设融入诚信经营全过程，秉持合规自律、廉洁从业的核心理念，营造风清气正的经营环境。

厚植廉政文化

为筑牢廉政建设根基，国安股份健全监督管理制度体系。公司完善“第一议题”学习、党委中心组学习等常态化机制，制定大监督工作计划，整合多部门监督力量构建协同高效的大监督工作格局，同时规范纪检工作流程，依托案件质量评查保障各项监督工作依规有序开展。公司深化政治监督与日常监督双向发力，紧盯“三重一大”决策、资金筹集、资产股权处置等重点领域和关键环节，全程参与党委会决策审议、动态更新干部廉政档案，聚焦核心风险点筑牢廉政防线。

公司从严正风肃纪，常态化开展中央八项规定精神学习教育，通过召开警示教育大会、通报典型案例、组织观看警示教育片等形式，筑牢全员廉洁从业的思想防线。针对各类监督发现的问题与巡视巡察整改要求，公司规范处置问题线索，建立“问题、任务、责任”三张清单，压实整改责任，推动整改闭环落地，持续补齐治理短板、提升整体治理效能。

此外，在春节、中秋等重点节庆节点，公司始终坚持把纪律和规矩挺在前面，常态化发布廉洁过节倡议，聚焦“四风”问题易发多发的关键时段，严明廉洁纪律、重申纪律红线，引导全体干部职工筑牢拒腐防变思想防线，自觉抵制各类不正之风与腐败风险，坚决杜绝节日期间违规收送礼品礼金、违规吃喝等违纪违法行为，持续巩固反腐败斗争成果，护航企业健康发展。



报告期内，公司各项廉政监督工作成效扎实：开展“第一议题”学习 26 次、党委中心组集体学习 5 次，参与审议“三重一大”事项 189 项，回复党风廉政意见 5 人次，列席子公司党总支 23 次。

关键绩效	单位	2025 年
商业贿赂及贪污事件的发生次数	次	0
反商业贿赂和反贪污诉讼案件涉案金额	万元	0
反商业贿赂和反贪污培训次数	次	15

案例 国安股份参与中信国安实业党纪学习与廉政警示教育

为深入贯彻中央八项规定精神，国安股份严格落实中信国安实业党委部署，组织参加中信国安实业警示教育大会，扎实开展廉政警示教育活动。2025 年 3 月 25 日，中信国安实业召开警示教育大会，国安股份严格按照通知要求组织各子公司领导班子成员以视频分会场形式参会。

教育大会上，中信国安实业党委委员、纪委书记传达中信国安实业警示教育大会精神，以真实案例剖析风险隐患，敲响廉洁警钟；中信国安实业党委书记讲授廉政党课，从思想认识、责任落实、行为规范等维度，深入阐释反腐败斗争的长期性、复杂性、艰巨性，明确党员干部廉洁履职的具体要求。通过此次警示教育，国安股份全体参会党员干部深刻汲取典型案例教训，明晰了廉洁履职的行为准则。

案例 国安股份组织八项规定精神学习教育读书班

为强化党员干部廉洁自律意识，筑牢拒腐防变思想防线，2025 年 5 月 28 日，国安股份党委组织召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育读书班集体学习暨警示教育大会，系统内约 300 名党员干部参会。会议重点学习相关文件精神，通报违反中央八项规定精神典型案例，组织全体参会人员集中观看警示教育宣传片，以“理论学习 + 案例警示”相结合的方式，引导党员干部强化“不敢腐、不能腐、不想腐”的思想自觉。会议强调，作风建设永无止境，领导班子要带头落实中央八项规定精神，履行“一岗双责”，加强对“关键少数”、关键岗位及重点领域的廉洁风险防控；全体党员干部要转化学习成果，以优良作风推动公司重点任务落地，为中信国安实业高质量发展贡献力量。



国安股份组织八项规定精神学习教育读书班

案例 国安水清强化警示教育，筑牢廉洁底线

2025年12月10日，国安水清组织领导班子、中层管理干部、全体党员及积极分子共15人，赴海南省反腐倡廉警示教育基地开展“强化警示教育，筑牢廉洁底线”主题教育活动。活动中，全体人员集中观看警示教育片与违法人员忏悔录，深入剖析党的十八大以来仍不收敛不收手的典型案例。活动通过“你是谁？你在哪儿？你为什么在这儿”的深刻追问，直观展现部分身居要职人员因漠视党纪国法、滥用权力沦为阶下囚的惨痛教训，深刻揭示腐败问题的顽固性与危害性。此次警示教育有效强化了全员廉洁自律意识，引导党员干部牢记初心使命、心存敬畏，把好思想“总开关”，以正确“三观”筑牢拒腐防变思想根基，为海南公司经营发展保驾护航。



维护举报渠道

除常态化廉政教育与体系化监督外，公司持续加大监督检查力度，畅通监督举报渠道，主动号召全体职工及合作伙伴对贪污腐败、不正当经营行为进行监督举报，在接到相关举报后第一时间启动核查程序，严格落实举报人信息保密要求，全方位筑牢廉洁监督防线。

举报邮箱 hewei@citicguoaninfo.com
举报电话 010-65082288-706

反不正当竞争

国安股份遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规与制度规范，积极培育公平竞争的企业文化，持续强化对洗钱、不正当竞争等行为的全流程管理。公司着力营造公平竞争的企业氛围，通过持续性的宣传教育，推动全体员工深刻认识不正当竞争行为对企业与市场的严重危害。一旦发现涉不正当竞争行为的迹象，立即启动调查与应对机制。在产品研发、市场营销等全业务环节，公司始终以创新实力与优质服务为核心拓展业务，坚决抵制商业诋毁、恶意竞价等不正当竞争行为，为行业构建健康、有序的竞争生态贡献力量。

针对反洗钱工作，公司内部系统向所有员工开放反洗钱系列宣传，员工可自愿随时观看。

针对反不正当竞争与反垄断工作，公司在“法治宣传月”专项活动中邀请律师事务所专家开展反不正当竞争与反垄断培训，活动线上线下同步开展。公司总部近30人现场参会，其他分子公司同事按需线上参与，筑牢全员合规意识。



**深化信息披露
维护股东权益**

投资者关系管理是公司治理的核心环节，更是筑牢市场信任的关键基石。国安股份以制度为纲、以沟通为桥、以价值为向，构建全面的投资者权益保障体系：通过健全权责清晰的治理架构与全周期信息披露制度，在合规透明中守护投资者知情权；以多元互动渠道与稳定回报机制，在价值共创中增进股东长期信心。

治理

国安股份构建权责清晰的投资者关系治理架构，明确管理主体与核心原则。公司设立专门的投资者关系管理团队，统筹负责投资者日常沟通、信息披露统筹、诉求反馈处理等全流程工作。公司严格遵循公平公正公开、诚信自律、规范严谨原则，在遵守国家法律法规及深交所监管要求的基础上，平等对待所有投资者，杜绝信息误导与欺诈行为，切实保障投资者知情权及合法权益。

战略

国安股份以系统化制度建设为基础，以多元化沟通策略为抓手，制定《投资者关系管理工作制度》，配套建立《信息披露事务管理制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》，明确信息披露全流程管理责任，全方位提升信息披露质量与股东权益保障水平。

公司建立了覆盖信息披露全周期的制度体系，搭建多渠道、高效率的投资者沟通机制，投资者关系团队通过电话、邮件、投资者热线、互动易平台等方式，及时解答投资者疑问，定期回复互动易平台问题，做好热线应答与线下投资者维护；主动收集投资者意见建议，倾听市场声音，基于反馈持续优化公司治理与运营决策。

<p>风险 / 机遇类型</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 风险 <input checked="" type="checkbox"/> 机遇</p>	<p>风险 / 机遇描述</p> <p>公司积极维护投资者关系，有助于吸引长期投资，降低融资成本，稳定股价，提升公司的市场价值，从而改善公司的财务状况，为公司的长期发展提供有力的财务支持。反之则会导致公司市场价值的下降。</p>
<p>风险 / 机遇影响周期</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中期 <input checked="" type="checkbox"/> 长期</p>	<p>应对策略</p> <p>制定《投资者关系管理工作制度》，设立专门的投资者关系管理团队，综合开展投资者管理工作。通过严格的信息披露管理和合理的利润分配政策，保护投资人权益。</p>

风险、机遇和影响管理

国安股份围绕完善信息披露、提升股东回报两大核心方向，切实保障投资者合法权益，推动公司与股东长期价值共创。

信息披露管理

国安股份严格遵循相关法律法规及深交所监管要求，秉持真实、准确、完整、及时的披露原则，定期发布年度报告、中期报告及临时公告，全面详细披露财务状况、经营成果、重大事项等关键信息，确保投资者能够获取全面且准确的企业运营动态。

同时，公司持续优化信息披露形式与渠道，通过公司官网、证券交易所指定平台等多种途径，以通俗易懂的语言和可视化方式呈现信息，降低投资者信息获取与分析门槛，提升信息披露的可读性与可理解性。

中小股东权益保护

公司始终将保护股东权益，特别是中小股东的合法权益作为治理工作的重中之重。公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及相关上市规则，构建了权责明确、相互制衡的现代企业治理结构。公司承诺公平对待所有投资者，致力于通过透明的治理、规范的运作和畅通的沟通，确保中小股东充分享有知情权、参与权和收益权，共享公司发展成果。

完善治理结构 保障决策参与权

为保障中小股东能够便利地参与公司重大决策，公司在召开股东会时，严格执行“现场会议 + 网络投票”相结合的方式。2025 年度，公司共召开 2 次股东会，全部提供网络投票通道，有效降低了中小股东的参会成本。

强化透明度 保障公平知情权

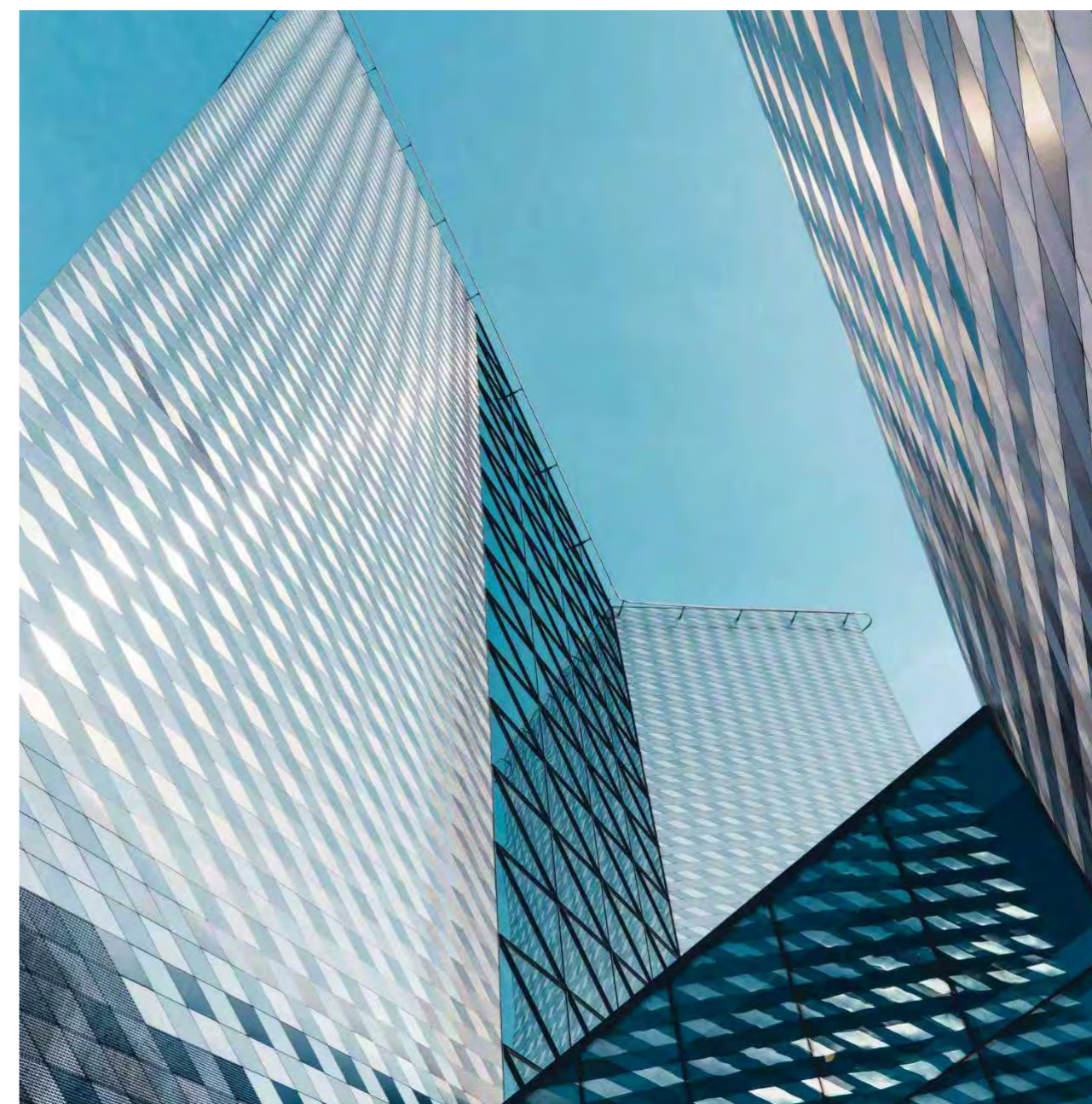
公司注重信息披露的公平性，杜绝选择性披露，确保所有投资者能够同时获取同等信息。公司建立了常态化的业绩说明会机制，通过管理层与投资者的直接对话，及时传递公司战略与经营情况，确保中小股东享有与机构投资者同等的沟通机会。此外，公司通过“互动易”平台回复投资者问题 93 条，回复率达 100%，构建了全方位的中小股东沟通矩阵。

提升股东回报

国安股份不断优化业务布局，提升经营效率，增强核心竞争力，以良好的业绩表现支撑公司股价，以期为投资者带来长期稳定的投资回报。

指标与目标

目标	数量	年度	完成情况
报告期内公司披露公告不少于 10 份	50 份	2025 年	☑ 已完成



Social

社会篇 负责任运营

国安股份始终坚守国有企业责任担当，关注客户、伙伴、员工等利益相关方诉求，以实际行动全方位践行企业社会责任。完善产品与服务质量管理体系，筑牢信息安全与隐私保护防线，切实维护客户合法权益；规范供应链管理，深耕研发创新，搭建行业协同生态，推动产业链升级与行业高质量发展；健全职业健康安全管理体系，强化员工权益保护，搭建多元成长平台，实现员工与企业协同发展；深耕乡村振兴、志愿服务、助残帮扶等领域，积极回馈社区，传递企业温暖。

保障客户权益，筑牢服务保障	37
深化伙伴协同，共促行业发展	52
践行员工责任，携手员工成长	63
回馈所属社区，共创社会价值	79

02

保障客户权益 筑牢服务保障

国安股份立足经营管理实际与客户服务需求，聚焦产品服务全流程管控与信息安全防护，不断完善质量保障机制、强化数据安全防护，切实维护客户合法权益，全面提升服务保障能力与水平。

产品与服务

国安股份高度重视产品与服务质量管理，严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，持续统筹推进下属各分子公司开展质量管理体系建设，确保产品全链条合规达标、服务各环节贴合需求。

治理

国安股份对下属子公司的质量管理体系实行统筹领导，鼓励子公司建立自己的产品质量管理体系，并制定相关目标与策略方案。



鸿联九五质量管理体系认证证书

鸿联九五构建一体化质量管理体系，在《质量环境职业健康安全手册》中，明确由公司总经理作为质量管理第一责任人，领导管理体系的策划，建立健全组织机构，规定从事、管理、执行和验证工作的各部门的职责和权限。管理者代表在总经理授权下协助完善一体化管理体系，组织主管部门推进实施，贯彻落实公司管理方针与目标，审批职责范围内的体系文件，保障管理体系持续有效运行。

国安睿博实行分级授权管理机制，制定《投资管理办法》，明确公司在投资管理过程中，以董事会为最高决策机构，投资决策委员会为常设投资决策机构，在董事会授权范围内行使投资决策职能，构建科学、规范、高效的投资服务项目质量管理体系。

战略

通过识别公司在产品与服务管理过程中面临的内外部发展机遇，国安股份引导下属子公司制定相关服务战略与策略方案，持续提升行业竞争力。

鸿联九五秉持“服务锲而不舍，品质力臻卓越”的理念，以“精益求精，创新卓越，让顾客满意”为管理方针，致力于为每一位客户提供高品质的企业数智综合服务。

国安睿博明确公司投资应遵循授权管理、投资决策回避、分步投资、分散投资、投资风险与收益匹配等原则，在投资项目选择时，着重核心竞争力突出标的，最大程度提升客户资金的盈利可能性，实现投资项目的高质量管理。

<p>风险 / 机遇类型</p> <p>风险 <input type="checkbox"/> 机遇 <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>风险 / 机遇描述</p> <p>公司提供优质产品和服务，不仅提升客户满意度，留存现有客户，还能不断吸引更多客户，为公司带来长期的营收增长。</p>
<p>风险 / 机遇影响周期</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中期 <input checked="" type="checkbox"/> 长期</p>	<p>应对策略</p> <p>坚持贯彻企业战略目标，注重产品的连续可获得性，追求产品质量、客户服务保持高标准、严要求。</p>

影响、风险和机遇管理

业务质量风险评估

鸿联九五严格依据 GB/T 30146-2023/ISO 22301:2019《业务连续性管理体系》、ISO 22301:2012《公共安全-业务连续性管理体系-要求》两项核心标准，搭建规范化业务连续性管理框架，专项制定《业务影响分析 (BIA) 管理制度》《业务中断风险评估 (BRA) 管理制度》，筑牢业务连续性管理的制度根基。

围绕公司核心主营业务，公司聚焦两大核心管理任务：一是全面排查业务中断潜在风险，二是精准划定业务受影响后的恢复优先级，针对性强化全业务处理环节的连续性风险管理。在风险管控实施层面，公司采用定性与定量相结合的科学评估方式，覆盖人员配置、信息通信技术系统、合作方及供应方管理等关键维度，量身定制专项风险评估方案与配套应急处置计划；同时建立周期性风险评估长效机制，持续优化风险控制措施，稳步提升整体业务连续性管理能力。

为保障各项管理工作落地见效，公司构建全方位风险管理保障体系，明确划分组织保障、技术保障、物资保障、通讯保障与沟通保障五大核心模块，形成完善的风险管理保障机制。依托标准化风险管理流程，对全业务流程实施风险识别、防控、监测、评价与闭环处置的全周期管理，并通过定期开展应急响应预案实战演练，实现对业务中断风险的全方位、全流程把控，全力防范业务中断隐患，保障核心业务稳定运转。

鸿联九五业务连续性风险评估流程

组织各部门进行业务影响识别，形成《业务影响分析 (BIA) 表》

识别业务过程中的关键活动，形成《业务影响分析关键活动列表》，总结形成《业务影响分析 (BIA) 报告》

对重要业务关键活动恢复所需要的资源进行识别，形成《业务影响资产识别与风险评估表》

根据风险评估结果，按照风险评估程序文件进行风险评价，形成《业务连续性风险评估报告》

产品质量管理

国安股份立足自身业务领域与发展实际，持续推动下属公司建立适配的产品质量管理体系，依托全流程闭环管控、多维度审核把关、风险底线坚守等举措，从源头筑牢产品质量根基，实现产品质量管理的规范化、标准化与精细化。

鸿联九五

公司下属鸿联九五将质量管控贯穿市场开发、合同评审、运营执行、采购、结算全过程。通过过程质量监控、内部质检、绩效考核联动等措施，强化质量检验与放行管理；同时建立绩效监测、内部审计与管理评审等多层监视测量机制，运用专业改进工具实施分层持续改进，严格规范体系文件与记录管控，确保质量管理体系有效运行。

2025 年，公司围绕产品质量管控、业务能力提升与智能工具应用，面向新员工、营销人员、技术研发及后勤支撑等关键岗位，系统开展多层次、全覆盖的专项培训工作，并对部分培训开设随堂考核，强化学习效果检验，进一步提升全员产品认知、操作技能与质量管控水平。同时对培训课程开展满意度调查，根据员工反馈及时优化课程内容，为公司持续强化产品质量、规范业务流程提供坚实的人才保障和能力支撑。

培训名称	培训对象	参与人数
互联网内容审核项目—运营管理策略	管理层人员	88
智能对练平台 2.0 培训	营销与业务运营人员	106
IPA 数字员工 AI 能力升级专项培训	涉及 RPA 实施及相关技术研发人员	29
AI 智能助手培训	招聘、营销、企宣、人事、行政等岗位人员	93
2025 第一期全网新员工入职培训（含业务产品培训）	新入职员工	128
2025 第二期全网新员工入职培训（含业务产品培训）	新入职员工	155
2025 第三期全网新员工入职培训（含业务产品培训）	新入职员工	101

国安水清

国安水清严格落实产品质量管理要求，严格执行定期巡查制度，重点把控材料进场达标、工序交接可控、隐蔽工程验收到位、施工工艺达标、第三方检测到位，实现质量风险闭环管理，确保产品质量稳定可控。



国安水清开展工程质量巡查

国安睿博

国安睿博将产品质量管理贯穿到私募股权投资、企业并购重组等投资业务全流程。公司聚焦信息化、新能源、人工智能、战略矿业等优质赛道筛选投资目标，严控标的企业主营业务、核心竞争力、盈利与成长能力等产品质量指标。

公司对投资产品实行严格审核，投前通过合规性与可行性双重审核、多维度尽职调查、独立风控审查等过程层层把关，坚守重大风险底线，杜绝不符合政策要求或偏离战略的投资产品，从源头保障投资产品质量。

服务质量管理

国安股份不断完善服务质量管理体系，持续完善优化售前、售中、售后服务流程，实现服务质量的动态提升，推动服务品质与客户体验不断升级。

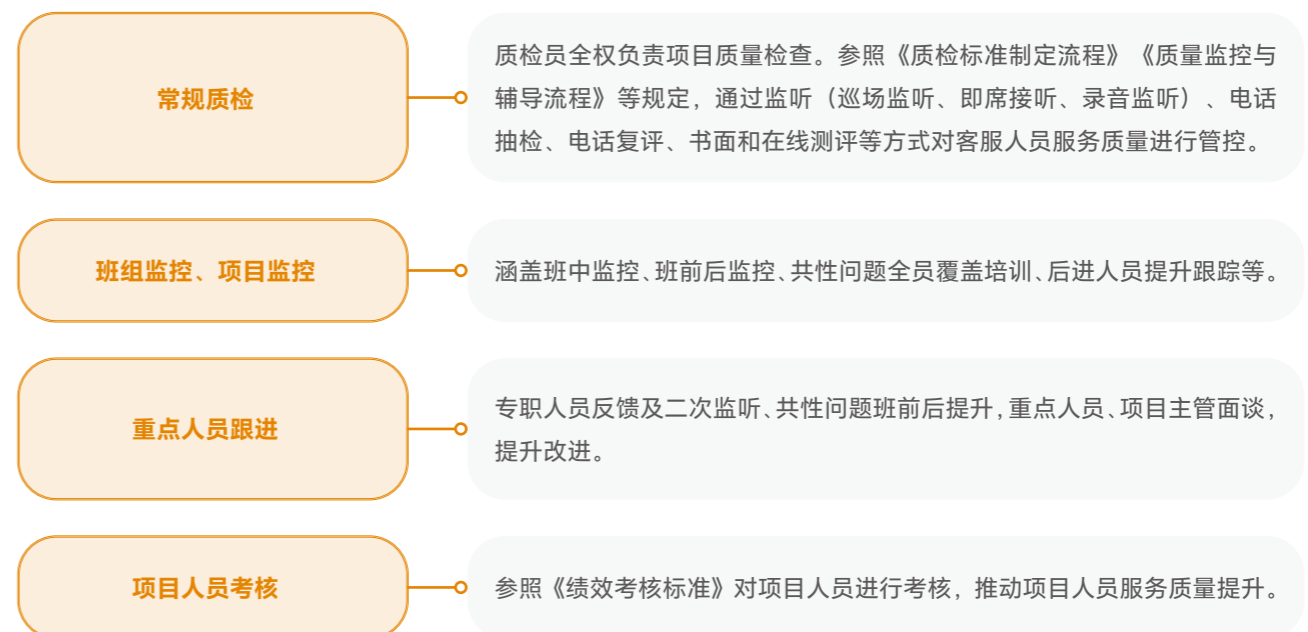
鸿联九五

鸿联九五严格参照《互联网信息服务管理办法》《呼叫中心服务质量和运营管理规范》(YD/T 2823-2015) 等相关法律法规及行业规范要求，搭建客户管理与客户服务质量管理机制，清晰界定各部门服务质量管控职责。

围绕服务质量管控落地执行，公司建立客服经理质检团队与质量管理员双重联动检查机制，细化分工、闭环管控：客服经理质检团队牵头负责常规服务质检、班组日常服务监控，实时把控基础服务质量；质量管理员专项落实重点人员跟进机制，在检查后对相关项目人员实行绩效考核，助力服务质量稳步提升。

为实现服务全流程闭环管控，公司全面梳理并评审服务要求，配备完善的基础设施与专业人员，重点强化特殊服务过程专项管控，建立健全标识追溯体系，实现服务提供从前期对接、过程执行到后期收尾的全流程可控、可追溯。在质量验证与持续优化方面，公司推行内部质检与外部反馈双重验证模式，规范开展服务质量检验放行工作，持续改进服务过程和服务质量。

鸿联九五内部服务质量检查机制



公司搭建多维度客户沟通体系，通过多种方式精准对接客户需求与反馈，及时收集相关诉求。

客户沟通途径

主动拜访

- » 销售员对客户业务人员进行访谈，每天记录工作日志，并通过公司信息系统实现信息共享；
- » 公司高层领导、事业部、子公司总经理拜访客户高层，深化战略合作对接。

新产品专项沟通

- » 在新产品策划阶段，由研发部门组建新产品策划团队，开展目标客户走访调研；
- » 每年举办 1—2 次新品推介会，邀请战略客户、重要客户及行业专家参加交流。

业务日常沟通

- » 客户可通过拜访、电话、微信、Email 等多种渠道，与销售人员、公司领导层及相关部门开展常态化沟通，反馈需求、期望、偏好以及产品、服务质量投诉等信息。

顾客满意度调查

- » 由客户管理中心联合战略发展部门或委托第三方调查机构开展顾客满意度调查，其中新产品满意度调查随时开展，系统性抽样调查每年至少开展 1 次。

行业交流对接

- » 公司高层、营销与技术负责人参加政府、行业、科研院所、协会、大客户等举办的论坛、年会、展会等活动，精准把握客户当前及未来需求。

案例 鸿联九五荣获 2025 CC-APAC 金奖



2025 年 11 月，由亚太客户中心协会联盟 (CC-APAC) 主办、中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会协办的亚太地区联络中心协会博览会顺利举办，公司凭借优质服务与创新能力荣获运营管理类金奖。公司常务副总经理高路以《算力驱动心力感知》为题发表演讲，分享数智化服务实践及 AI 驱动下 BPO 向 BPS 转型的经验成果，充分展现公司在客户服务领域的深厚积累与前瞻布局。此次获奖充分体现了行业对公司客户服务综合实力的高度认可，未来公司将继续深化亚太地区行业合作，助力区域客户服务产业高质量发展。

案例 鸿联九五斩获第三届新客服务节多项大奖

2025 年 5 月，公司受邀出席“2025 年第三届新客服务节”，本次新客服务节以“智能驱动·服务无界——AI 赋能客服行业创新发展”为主题，汇聚产业精英、学者和政策制定者，共同探讨数字化服务产业的未来发展蓝图。公司通过主题演讲、产品展示与行业交流，系统呈现在客户服务领域的数智化探索与实践成果。展会现场，公司展示了以大模型为集成解决方案的数智化产品矩阵，吸引了众多行业同仁驻足交流。凭借在客户服务领域的持续创新与专业积淀，公司荣获“2025 最佳外包合作服务商奖”，多名员工分获“服务营销之星”“AI 训练师之星”等荣誉，充分彰显了公司在客户服务数智化转型中的领先地位与服务实力，为行业探索 AI 赋能客户服务提供了可借鉴的实践范本。



公司金融业务中心运营总监赫健发表《智变未来，数启新生 --AI 驱动客户体验与商业效益的双重跃迁》主题演讲

案例 鸿联九五举办“力出一孔 逆周期亮剑”营销精英训练营（第四期）

面对逆周期市场环境下客户需求变化与竞争加剧的挑战，2025年9月，公司举办第四期“力出一孔 逆周期亮剑”营销精英训练营，围绕客户服务质量核心要素，设置党建与业务融合、营销方案优化、AI技术赋能销售、方案呈现与沟通技巧等专题课程。通过案例剖析、互动研讨与实战培训，提升员工在客户需求挖掘、方案差异化设计、技术需求精准对接及现场应答等方面的专业能力，并启动常态化学习平台，持续赋能团队成长。此次培训将客户服务能力建设贯穿营销全流程，有效提升了团队在客户沟通、方案呈现与需求响应上的专业水准，为公司在复杂市场环境中赢得客户信任、提升服务口碑奠定了坚实的人才基础。



公司制定《运营管理制度》《投诉管理制度》等专项制度，通过线上线下多渠道开展顾客满意度调研，从战略、部门、操作三方面推动服务质量持续改进，并运用专业工具提升改进科学性。公司进一步规范服务质量相关体系文件与记录管控，确保全过程可追溯，向顾客提供更优质高效的服务，不断提升顾客满意度。2025年，公司客户满意度达96.93。

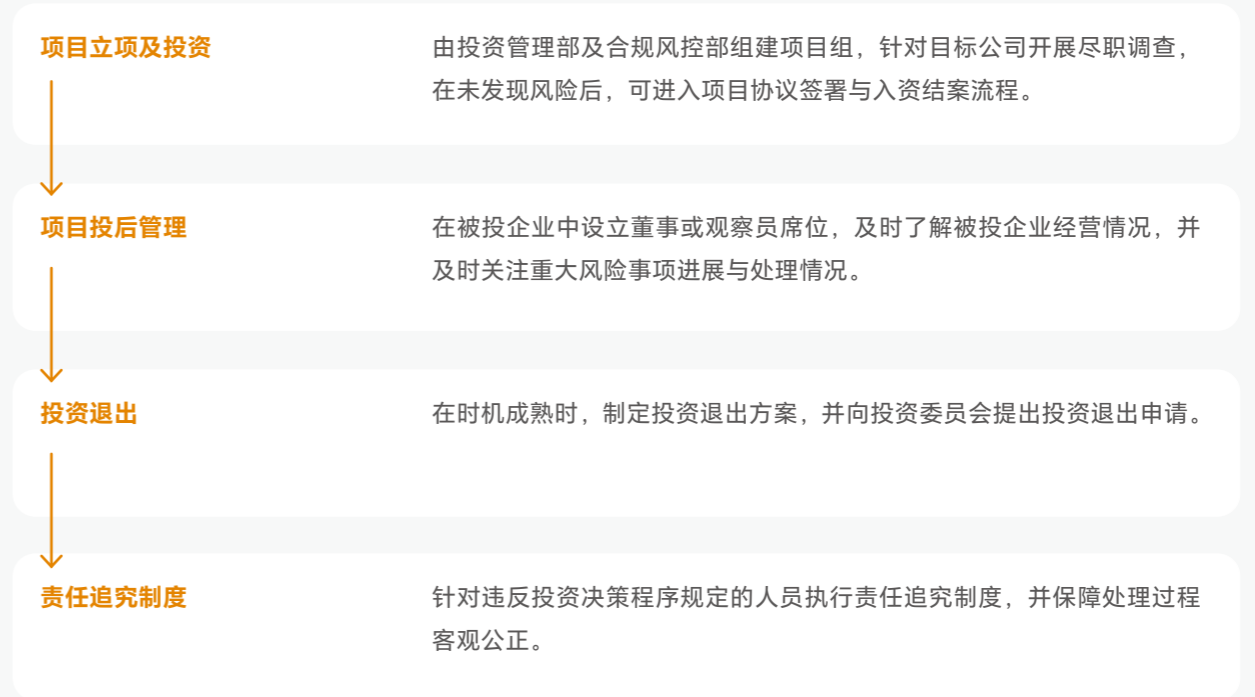
案例 鸿联九五开展2025年度客户满意度调研

为全面评估项目整体经营交付质量，精准识别服务短板，2025年11月17日至12月5日，公司组织开展年度客户满意度调研。本次调研覆盖公司90%以上的运营项目类型，共调研27个项目客户，收到反馈25个，反馈率达92.6%。调研从技术支持评价、运营交付及管理团队评价、服务及沟通、信息安全管理能力四个维度展开，结果显示审核类项目评分提升12.5分，蚂蚁、医药健康、证券等项目均有不同程度提升。针对评分低于标准分值的10个项目，公司要求相关责任部门于12月31日前制定改善计划并反馈，形成质量管控闭环。此次调研以数据化、多维度的方式精准反映了公司服务质量的现状与变化趋势，为各业务线提供了可量化、可追溯的改进依据，推动服务质量管理从事后评价向事中控制和事前预防前移，为公司持续提升客户满意度和服务质量夯实管理基础。

国安睿博

公司围绕投资业务全流程建立完善的服务管理体系，根据《投资管理制度》，在项目立项、项目投后管理、投资退出等不同阶段，建立服务质量保障机制，实现服务闭环。

国安睿博投资项目服务管理流程

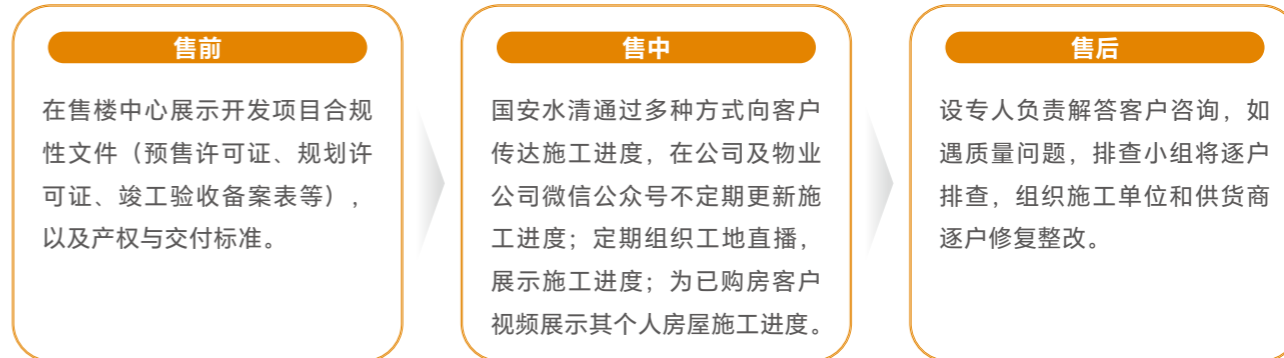


国安水清

公司始终坚守为客户提供优质服务的经营理念，以提升业主居住体验、构建和谐社区为目标，全面推进客户服务升级与品牌化建设。

公司高度重视客户服务基础保障，积极筑牢客户服务基础。通过建立专项服务机制，配备专职人员负责客户咨询解答、需求对接、诉求跟进等全流程服务，搭建售前、售中、售后保障机制，确保业主各类咨询与诉求得到及时响应和处置，以高效、贴心的服务夯实服务体验基础。

国安水清全流程服务机制



公司持续打造特色便民服务品牌，联合物业公司开展“08 便民服务活动”，每月 8 日为业主提供小家电维修、免费健康检测、刀具打磨、智能手机教学等多项便民惠民服务，将贴心服务送至家门口，有效提升业主生活便利度与幸福感，守护客户身心健康，赢得广泛认可与好评，以扎实的服务质量管理持续优化客户体验。

此外，2025 年，公司联合物业公司精心策划并组织 34 场社区主题活动，活动覆盖节日庆典、体育竞技、趣味娱乐、便民服务、公益践行五大类别，全方位满足业主多样化需求，营造出温馨和谐、充满活力的社区氛围。

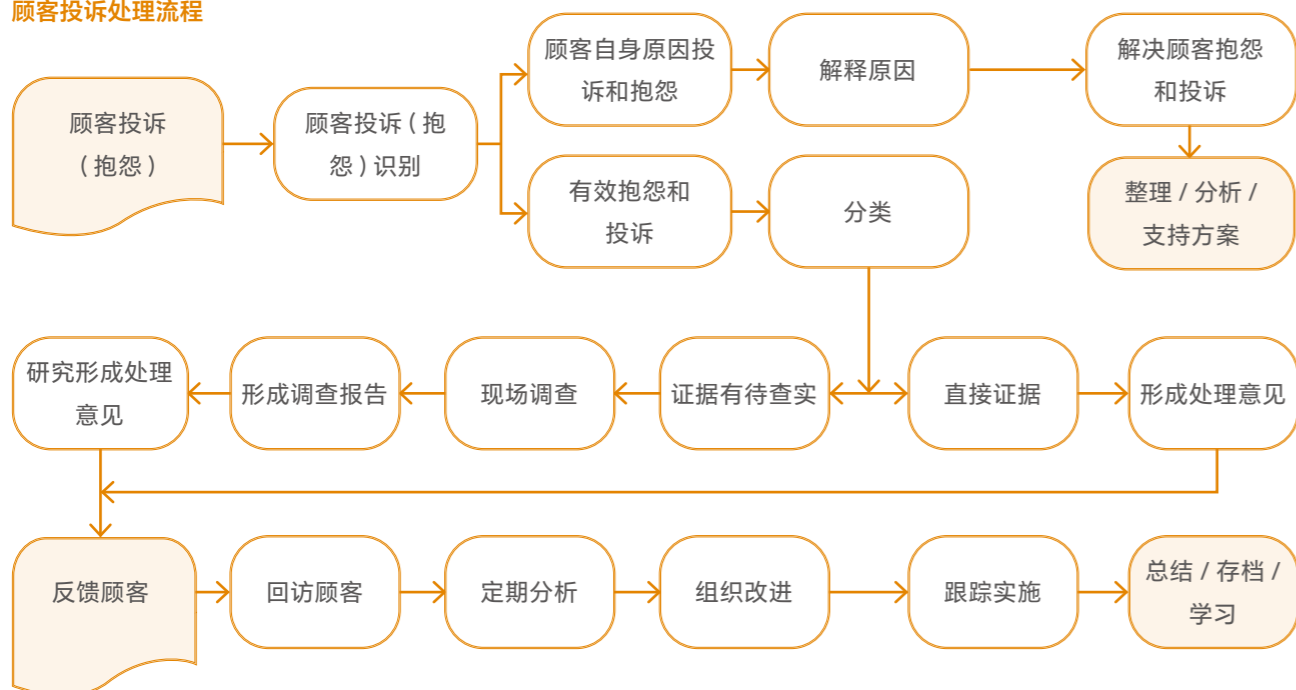


客户投诉管理

鸿联九五建立健全客户投诉处理机制，形成交付后服务与投诉处理闭环。在顾客沟通阶段，公司通过销售人员对接、电话、微信、Email 等多种渠道收集客户投诉与不满意信息，对各类反馈及时记录，同时结合顾客满意度调查、行业论坛等途径全面归集客户诉求。

公司遵循“快速反应、公正处理、及时沟通”的原则，实施投诉分级管理，依托服务热线、投诉电话、邮件系统、微信便捷投诉通道等渠道，畅通投诉入口，明确反馈时限，对关键客户、信息安全、重大质量问题等重大投诉第一时间上报高层，按标准化流程推进投诉处理。在投诉问题处置环节，客户投诉经项目经理、事业部经理评审后确定处置方案，由责任人落实整改并留存记录，形成从投诉受理、分析评审、处置执行到整改的全流程管控，切实保障客户合法权益。

顾客投诉处理流程



提升产品可及性

国安股份投资布局多家有线电视服务企业，通过参与被投资企业的股东会、董事会决策，对其日常经营与工作落实情况进行常态化监督，确保企业发展方向合法合规，以进一步扩大公司服务覆盖范围，满足不同区域、不同需求用户的收视与信息服务需求，促进有线电视行业业态创新与多元化发展，为新产品、新服务、新场景的研发落地奠定坚实基础。

未来，公司将持续履行参股股东职责，积极推动参股企业深化转型升级，围绕降低用户接入门槛、推进产品迭代创新、优化服务体验品质等维度，全面提升服务可及性，不断增强产品普惠性与用户获得感。

践行责任营销理念

国安股份坚守负责任营销准则，推动各分子公司保障营销信息真实准确，全力维护消费者权益，凭借真实的产品与服务信息赢得市场信任，筑牢品牌良好口碑。

国安水清

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

国安水清开展负责任营销培训

6 次

培训覆盖率

100%

2025 年，国安水清公司通过对营销条线开展自查，持续优化营销环境。对销售合同及附件、公示材料、宣传印刷品等全部销售资料及道具进行严格审核，并在销售现场公示交付标准、监督电话。此外，国安水清对营销人员进行定期抽查，确认接待过程是否存在违反营销管理红线内容、是否满足接待服务品质要求，确保向客户传递有效、准确、真实的产品信息。

2025 年度，国安水清开展负责任营销培训 6 次，培训覆盖率 100%。

指标与目标

关键指标	目标	2025 年完成情况
重大客户投诉	无重大客户投诉	✅ 已完成
客户投诉处理解决率	客户投诉处理解决率 100%	✅ 已完成
客户满意率	客户满意率 95% 以上	✅ 已完成

信息安全与隐私保护

国安股份遵守《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》《网络数据安全管理条例》等法律法规，严格执行并落实中信国安实业《数据安全管理办法》《网络安全管理办法》《个人信息保护管理办法》等制度，筑牢公司数据安全与隐私保护防线，保障数据与个人信息的保密性、完整性和可用性。

公司成立数字化委员会，实施信息安全系统化管理，由相关部门负责网络安全的建设、维护与督导工作。同时，公司进一步规范下属子公司的信息与网络安全体系建设，落实安全责任制，为公司业务安全稳定运行提供安全支撑。

公司高度重视网络安全与数据隐私保护，通过常态化安全演练与制度规范强化风险防控能力。2025 年度，公司总部组织参与中信集团内部网络安全专项演练，全面测试企业网及各应用系统安全性，要求员工完成重要系统密码复杂度检查、清理本地密码存储文件等前置准备工作，并在演练期间强化钓鱼邮件识别、异常设备响应等安全提示，有效提升全员安全意识与应急处置能力，切实保障企业数据资产与用户隐私安全。

下属公司鸿联九五根据 ISO/IEC 27001:2022《信息安全、网络安全和隐私保护 - 信息安全管理体系 - 要求》、ISO/IEC 27002:2022《信息安全、网络安全和隐私保护 - 信息安全控制》等标准，制定《信息安全及隐私信息事件管理制度》《信息安全及隐私信息安全策略》《信息安全风险评估实施指南》等管理性文件，并结合公司经营实际制定《信息安全体系管理手册》《业务连续性信息技术隐私体系管理手册》等实操制度规范，全面加强信息安全和隐私管理。公司从信息安全系统可用性、数据完整性、信息保密性等方面制定了信息安全管理目标，并要求全年不发生客户数据泄露事故，推进信息安全管理落地实施。

鸿联九五信息安全管理体系目标	2025 年完成情况
可用性: 确保公司呼叫中心业务系统能有效地运转，授权用户能得到所需数据；引起重要数据或重要相关系统不可用的事故次数为 0 次 / 年	呼叫中心业务系统高效稳定运转，充分满足授权用户的数据调取需求，圆满达成年度目标，全年未发生任何重要数据及重要相关系统不可用事故
完整性: 确保公司系统数据在存储、处理和传输过程中不会被非法修改	严格保障数据完整性，确保系统数据在存储、处理和传输过程中未被非法修改，圆满达成数据完整性目标
保密性: 确保公司呼叫中心业务系统数据及客户资料数据在存储、处理和传输过程中不向非授权用户暴露；客户关于信息保密的投诉次数为 0 次 / 年	严格保障数据保密性，呼叫中心业务系统及客户资料数据在全流程中未向非授权用户泄露，全年无相关客户信息保密投诉，圆满达成目标
客户数据泄露的事故不发生	未发生任何客户隐私信息泄露事件



鸿联九五信息安全管理体系认证证书

鸿联九五搭建了系统化的信息安全管理体系，融合信息安全、业务连续性等多维度管控要求，制定 25 项细分管控策略，并规范安全事件分级、处置、调查及改进流程，建立从风险评估、运行控制到绩效评价、持续改进的管理机制，保障信息资产安全与业务稳定运行。本年度，鸿联九五获 ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理体系认证证书，为业务安全稳定运行与客户信息保护提供坚实保障，同时每年开展一次信息安全管理体系审查，保障体系有效运转。

信息安全与数据泄露事件应急管理

公司制定《信息安全及隐私信息安全策略》，针对信息安全与数据泄露事件制定应急管理机制，将事故进行分级，建立事件报告、响应、调查处理与纠正等方面的规范流程，加强公司应急管理处置能力。



信息安全与隐私防护措施

鸿联九五围绕访问控制、网络安全、数据隐私、运维事件、业务系统等维度，建立标准化的安全管控机制，全面守护公司信息资源安全，严格保护个人与客户隐私，有效防范各类安全风险并落实合规管理要求。

鸿联九五信息安全与隐私数据保护策略

访问控制

- » 明确信息访问权限，严格保护客户及第三方隐私数据，严禁未经许可访问信息系统；
- » 定期核查访问权限，及时注销离职、超期人员的所有访问权限；
- » 办公涉密区域专人管理，外来人员进入需专人陪同；
- » 第三方合作方与公司员工均需遵守保密要求，在离职 / 合作终止后 24 小时内交还敏感资料与通行证件；
- » 特权账号需经培训授权方可使用，临时账号设定有效期，使用完毕立即删除；
- » 员工账号专人专用，密码定期更换、强度达标，离开设备时及时锁屏；
- » 远程访问需提前审批，权限不超过办公内网范围。

网络安全防护

- » 禁止私自安装网络设备、运行网络破解工具，敏感文件不设置全员可访问权限；
- » 所有办公设备必须安装公司指定杀毒软件，不得降低防护等级，外来文件与存储介质先查杀再使用；
- » 由专业部门统一管理网络配置与防火墙，严禁私自修改网络设备参数；
- » 互联网仅限工作使用，敏感信息传输需加密处理；
- » 仅允许公司指定便携设备接入内部网络，无线功能关闭公开广播，设备无人看管时做好物理锁定。

隐私数据加强管理

- » 按照信息重要程度定期备份数据，异地备份执行最高等级保密防护；
- » 不在公共场合谈论涉密信息，内部信息交换仅开放最小必要权限；
- » 物理存储介质运输做好防护，防止损坏与信息泄露，敏感介质采用加密包装；
- » 规范邮件使用，敏感信息加密发送，不传输涉密、病毒文件；
- » 离开工位时锁好涉密资料，电脑自动锁屏，机密文件打印 / 复印后立即取走；
- » 个人信息按需最小化收集、经本人同意后使用，及时响应员工与客户的信息查询、修改、删除申请。

加强信息系统运维管理

- » 所有信息系统变更需提交书面申请，经审批后执行，变更完成后复盘总结，全程留存记录；
- » 实时监控各类安全运行日志，每年开展全面安全核查，发现问题立即上报并调查处理；
- » 发生安全事件优先处置，做好调查取证工作，配合监管部门依规解决问题。

规范业务系统使用

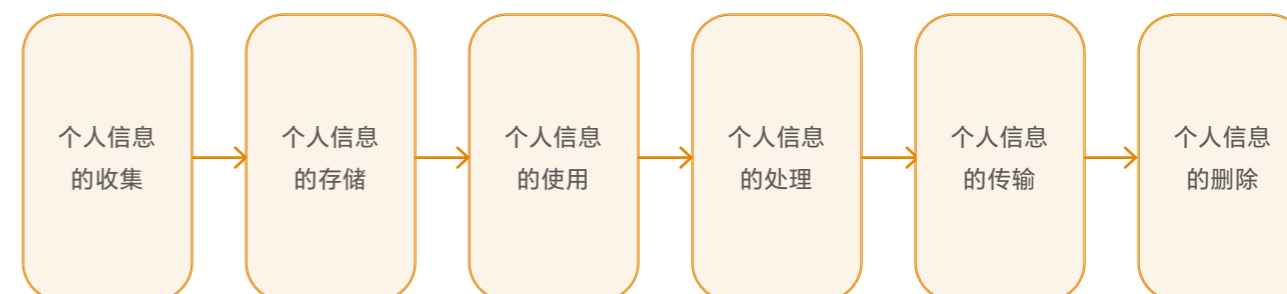
- » 业务系统操作人员需培训合格后方可上岗，使用前提交申请并经审批；
- » 严格遵守操作流程，做好防护措施，防范业务系统出现网络安全风险。

信息系统与硬件设备备份

- » 为筑牢数据安全防线，公司建立完善的关键信息系统及硬件设备备份管理方案。在备份措施层面，针对呼叫中心业务系统、客户资料数据库等核心系统，实现数据实时同步备份；针对服务器、存储设备等硬件，定期完成全量镜像备份，并按业务重要性分级制定差异化备份策略，确保数据可追溯、可恢复。在备份监测方面，全年备份任务成功率达 100%，未发生备份失效、数据丢失等问题，有效保障了系统及数据安全。

同时，鸿联九五制定《个人信息安全控制补充管理程序》作为现有隐私管理体系的专项补充规范。程序明确权责划分，针对个人信息采集、存储、处理、传输、处置全生命周期新增专属管控措施，规范相关文件衔接与全流程可追溯的记录管理，实现个人信息合规化、精细化管控，形成隐私保护闭环。国安睿博与视京呈也严格重视客户资料管理工作，保护客户隐私安全。国安睿博在投资资料传递及外传环节中保密并脱敏，确保信息不外泄；视京呈开展客户信息保护管理整改与自查，加强客户隐私信息保密管理能力。

鸿联九五 PI 全生命周期安全管控要求



在信息安全培训方面，2025 年 7 月，鸿联九五组织网络信息安全意识培训，共 107 人参与培训并参加培训考试，实现对信息安全防护意识的有效提升。



供应链数据管理

鸿联九五将数据安全管控嵌入供应商管理体系，持续强化供应链各环节信息安全与数据风险管理。公司建立供应商信息管理团队，在流程文件、合同评审、SLA (Service Level Agreement, 服务水平协议) 监控等方面开展数据管理，保障相关数据准确可追溯，并针对 ICT (Information and Communication Technology, 信息和通信技术) 供应链信息安全相关数据开展合规性验证和违规数据记录。

同时，公司对供应商信息资产访问权限、访问日志等数据进行全程记录，严控供应商信息获取范围。通过收集其产品服务安全测试、漏洞扫描等数据，将供应链相关威胁、脆弱性及控制措施有效性纳入信息资产风险评估，并定期监测供应商服务质量、安全绩效及变更情况，为供应商数据安全评审和风险处置提供支持。



深化伙伴协同 共促行业发展

国安股份及分子公司始终秉持协同共赢的发展理念，将产业伙伴协同融入发展核心布局，以规范化的供应链管理筑牢产业合作根基，以系统性的研发创新构建行业协同生态，通过内外部深度联动、技术能力开放输出、资源经验共享互通，深化与供应链伙伴、行业同仁的多元合作，全方位推动产业链协同升级，共促行业发展。

供应链管理

国安股份遵守国家相关政策法规，建立采购管理委员会，并设置采购管理委员会办公室，持续完善采购管理体系及采购管理规章制度，对供应商实施统一管理 & 监督，保证企业供应链稳健、可持续运行发展。

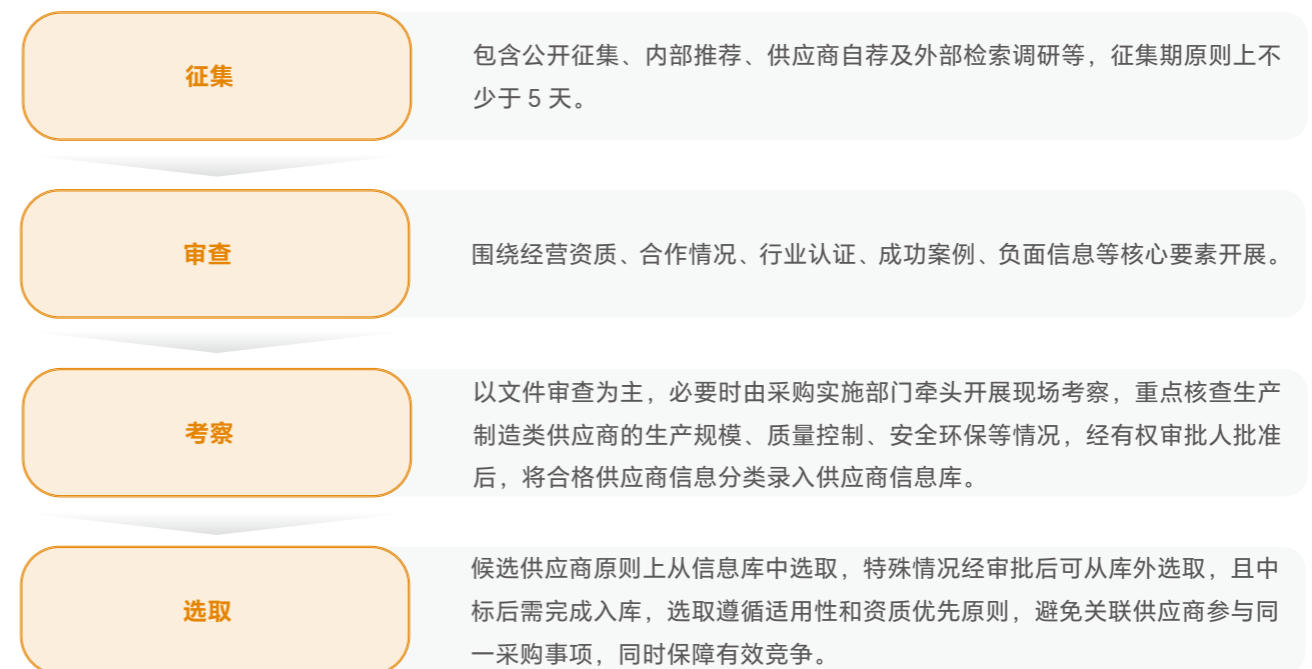
下属公司鸿联九五制定《供应商管理办法》《采购管理办法》，覆盖总部及下属各级子公司，从供应商准入招标、供应链监查审核、供应链风险管理三大维度落地管控举措，保障供应链合规、高效、稳定运行。

供应商准入与招标

国安股份严格遵守国家发展改革委令第 16 号《必须招标的工程项目规定》，依照规定在招标管理中组建招标工作小组与评标工作小组，坚持公开透明、降本增效、控制采购风险的原则，择优评选出中标供应商，充分保证供应商筛选过程的公平公正。在项目招标结束后，要求供应商签署《阳光采购合同》，确保供应商招标环节不发生贪污腐败问题。

鸿联九五

鸿联九五建立标准化、多渠道的供应商准入流程，搭配科学规范的招标采购机制，从源头筛选优质供应商，确保采购竞争充分、择优选取。在供应商准入方面，公司实行“征集 - 审查 - 考察 - 选取”的供应商准入流程。



为确保供应商招标过程的公平公正，公司成立招标工作小组、评标小组等专业组织，明确各主体职责，根据采购金额、项目性质划分公开招标、邀请招标、竞争性谈判等 6 种采购方式，明确必须招标的工程、货物、服务金额标准；评标环节分技术组、商务组开展评审，采用经评审的最低投标价法或综合评估法，确保择优遴选合作方。

关键绩效	单位	数量
供应商总数	个	554

供应链监查与审核

国安股份针对采购管理流程中的供应链活动开展常态化监督与检查机制，确保采购活动合规高效。公司采取过程监督与工作专员相结合的监督机制，明确禁止公司内部人员以任何方式干涉采购活动，并要求审计机构对采购部门相关人员及业务实施审计监督，被监督单位不得拒绝、拖延、谎报。

2025 年度，公司组织实施供应商年度考核评价工作，从质量、服务、协同合作等维度开展综合评分。质量评价环节重点聚焦产品可靠性与安全性，通过系统化审核机制，引导供应商重视产品质量及 ESG 相关议题，助力供应链可持续发展。

鸿联九五

鸿联九五构建多层次、全周期的供应链监查审核体系，覆盖采购流程、供应商履约、日常管理各环节，实现供应链运行的动态监督与量化审核。

鸿联九五供应链监督审核机制



采购过程监督检查

明确风控审计部门及上级采购管理部门为采购监督检查主体，对采购需求申报、供应商选择、招标评标、合同签订、验收付款等全流程开展监督，同时要求各单位每季度开展采购自查并形成季度采购报告，年底出具年度报告，重点核查采购合规性、资料完整性、业务逻辑合理性。

供应商履约审核

由采购需求部门负责履约过程管理，实时记录供应商商品到货及时性、合格率、服务响应等情况。采购实施部门原则上每年开展一次履约监测，核查供应商未按合同履约的问题及潜在经营风险，同时组织履约考核，由需求部门在付款环节进行量化评价，采购实施部门汇总分析形成考核结果。年度考核优秀及以上供应商需报总部采购管理委员会审批。

供应商定期评价

建立“战略、优秀、合格、不合格”四级评价体系，按年度评估得分划定等级，战略供应商为签署战略协议且考核通过者，优秀供应商为连续两年评分≥85分者，合格供应商为准入通过且评分≥60分者，不合格供应商为评分<60分者，同时明确战略及优秀供应商合计占比不超过 20%，合格供应商不超过 80%。

供应商日常管理审核

要求采购实施部门对供应商信息库进行动态维护，定期梳理库内信息，对连续三年未参与采购的供应商经审批后予以清退；同时强化采购文档管理，采购合同及相关资料按细则归档，推进采购管理信息化建设，实现采购立项、审批、实施等全流程可追溯，保障审核工作有据可依。

供应链风险管理

国安股份根据《中信国安信息产业股份有限公司采购管理办法》，持续强化供应链风险管理能力，通过对供应链各环节进行风险识别、分析，总结形成供应链风险应对机制。同时，公司通过完善制度建设、召开项目决策会、约束监督采购人员等措施，持续降低供应链各环节风险发生的概率，促进供应链的健康可持续发展。

预防风险管理

企业建立并持续完善内部控制和监督管理制度，防范采购风险。

决策风险管理

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

廉洁风险管理

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

平等对待中小企业

公司将平等对待中小企业作为履行社会责任的重要内容。2025 年度，公司不存在应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的情况，总公司及子公司均不存在通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的情况。未来，我们将持续关注与中小企业相关的情况，在合规基础之上充分发挥产业链带动作用，搭建交流平台，带动上下游中小企业协同发展。

推动研发创新

科技创新是企业高质量发展的核心引擎，是构筑核心竞争力的根本支撑。为主动顺应数字化、智能化转型浪潮，鸿联九五锚定“机制赋能、人才筑基、平台支撑”三大核心方向，以智练云能力提升平台、智能体大赛、智能体平台建设为关键抓手，系统性推进科技创新能力建设，形成“全员参与、全链协同、全效转化”的创新生态，为企业可持续发展注入强劲动能。

治理

国安股份下属鸿联九五是公司研发创新工作的主力。鸿联九五高度重视研发创新能力建设，以“创新驱动、市场导向、精准研发、高效转化”为核心理念，搭建了“决策层 - 统筹层 - 执行层”三级研发治理架构，层级清晰、权责明确，为研发工作有序推进与成果高效转化提供坚实支撑。



鸿联九五制定了《软件研发管理制度》《信息安全管理工作制度》《信息系统分级管理规范》等一系列规章制度，明确研发各环节操作标准与责任分工；建立覆盖立项、实施、验收、成果转化全流程的标准化管控机制，通过需求调研、可行性分析、进度监督、质量检测及知识产权申报等环节，实现研发活动的规范有序开展，推动研发成果产业化落地。

为充分激励科研创新实践，鸿联九五建立“成果导向、分级激励”的评价体系，将创新成果与绩效考核、职级晋升、薪酬福利挂钩。同时，公司建立“容错纠错”机制，明确创新过程中失误的界定标准与免责范围，鼓励员工大胆探索、勇于试错，同时对研发经费实行专项管理，保障资金使用合规高效。

战略

鸿联九五研发创新战略紧密围绕“十五五”技术研发规划，立足数字经济国家战略导向，聚焦 BPO (Business Process Outsourcing 业务流程外包) 数智化主航道，以“统一底座、能力中台、智能驱动、平台输出”为核心，构建全方位科技创新体系，推动平台能力从运营支撑型向技术输出型跃升，融入人机协同理念，打造 BPO 数智技术服务领域领先的能力体系，支撑企业向“智能型平台”转型。

鸿联九五研发创新总体目标为：到 2030 年基本建成以智能中台为核心、场景应用为牵引的智能化平台体系，形成可对外输出的自主知识产权核心能力包，实现技术能力“平台化、产品化、市场化”三位一体发展。公司核心战略目标涵盖六大维度：

构建智能平台体系	构建 3 个以上具备通用能力封装的智能平台，提升平台复用率
核心技术突破	在智能体编排等领域实现 3 项以上关键技术突破并落地
应用场景拓展	拓展 AI 应用场景至不低于 5 个，实现场景数量显著增长
智能产品化输出	形成 2-4 个可对外销售的智能化产品及解决方案
人才队伍建设	培育不少于 20 名中高级复合型技术人才，完善人才梯队
知识产权积累	强化知识产权积累，推进行业标准建设，提升行业话语权

为实现上述目标，公司明确重点战略任务：

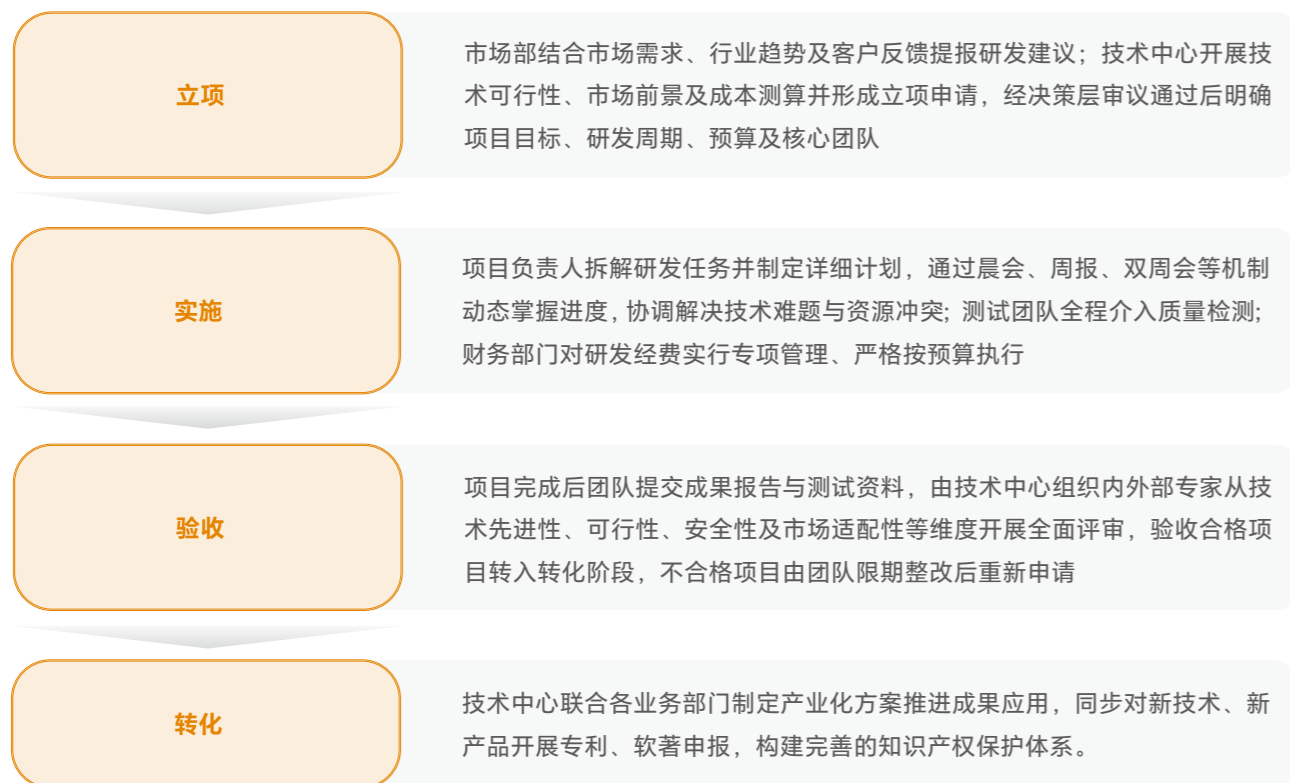


风险、机遇和影响管理

研发创新管理

鸿联九五依托完善的研发创新治理体系与“十五五”战略指引，构建全流程、精细化的研发创新管理机制，通过标准化流程、高效资源协同、闭环转化体系与精细化效能管控，将战略目标转化为具体研发行动，同时精准把控创新风险、抢抓发展机遇，保障研发活动高效推进与创新价值充分释放。

公司建立覆盖“立项—实施—验收—转化”的全生命周期研发管理流程，实现项目从需求提出到成果落地的全流程管控。



鸿联九五构建完善的创新成果转化体系，推动技术研发与价值落地高效衔接。公司搭建了“创意征集—立项研发—试点应用—规模化推广”的全链条转化机制，成立专项对接小组，遵循“成熟一个、落地一个”的原则推进部署应用，确保创新成果快速转化为实际生产力。同时，公司建立“技术中试—产品化—市场验证”的三段式转化机制，明确成果从技术验证到市场化产品的标准化路径，实现每2年新增1个以上对外可售智能产品，累计形成2—4个可对外交付的智能解决方案，真正实现“创新即效益”的转化目标。

指标	单位	2025 年
研发投入金额	万元	8,413.29
研发人员数量	人	210

研发创新成果

鸿联九五积极落实科研创新战略。截至2025年10月，公司围绕信息化体系建设、AI智能体生态、企信通消息平台升级、云客服行业与客户项目交付、研发治理与质量保障等五大核心方向，研发工作按年度计划稳步推进，整体执行良好，形成了一系列可落地、可量化的创新成果，为公司数智化转型与业务高质量发展提供了坚实支撑。

2025 年，鸿联九五重点创新研发成果

- 内部信息化与管理系统**
 - 围绕“数智人力、薪酬、数智培训、销售平台、智慧职场”等核心内部信息化场景，持续提升系统稳定性、自动化覆盖率与智能协同能力：
 - 智能薪酬平台完成多版本迭代，构建起“算薪引擎 + 规则模型 + 审核流程”的完整体系，实现算薪时长缩短 20% 以上、数据错误率降低 30% 以上，系统覆盖度超 70%，有效支撑 HR 核算提效降错；
 - 数智培训平台完成稳定性重构与鲲鹏兼容性认证，为智能对练功能落地与未来 SaaS 化布局奠定基础；营销作战平台建成“线索—商机—过程—沉淀”经营全链路体系，显著提升销售管理透明度；
 - 数智职场完成多城市试点部署，形成可复制的标准化数字化方案，实现职场要素全链路数字化与安全监控能力升级，正式迈入规模化推广阶段。
- AI 中台与智能体生态**
 - 以“智能体 +RPA+ 工作流”为核心技术主线，搭建统一能力底座并推动典型业务场景落地：
 - AI 智能助手升级至 2.0 版本，交付企信通数据智能助手与智能简历筛选助手，实现简历筛选效率提升 30% ~ 40%，从单功能工具演进为多场景智能调度平台，成为内部统一 AI 工作入口；
 - 数智员工 (RPA+AI) 形成 5 大类标准模板，完成 10+ 内部流程自动化改造，可替代 20% ~ 30% 重复性人工操作，推动办公自动化从工具化向平台化、生态化跃迁。
- 企信通与消息平台**
 - 以“平台能力打通、消息体系统一、智能化升级”为主线，强化核心能力底座建设：
 - 企信通平台完成 10+ 次迭代，优化消息模板、富媒体交互、通道调度等功能，平台可用性与行业可复用性显著提升，有效缩短客户项目接入时长；
 - 统一消息平台完成多通道编排框架，实现短信、5G 通道接入，为降低跨系统对接复杂度、灵活配置消息策略奠定基础；
 - 实名认证平台完成多版本交付，提升认证链路稳定性与合规性，高效支撑九五云信客户的实名认证需求。

云客服行业与客户项目

聚焦重点项目高质量交付，充分验证平台能力与外部服务水平：

- » 国家管网 950959 项目完成智能质检、数据入湖、信创改造等核心链路建设，智能质检覆盖 50% 以上热线对话场景，形成国家级热线智能化升级的可复制示范模式；
- » 中信期货二期项目完成全部功能研发与三方联调，具备上线验收条件，为中信系业务线拓展奠定基础；
- » 263 项目按计划完成定制化功能交付，完整展现公司端到端的项目交付能力，进一步巩固行业客户信任。

专项信息化建设与信创

公司强化内部赋能与合规保障，推进跨系统协同、数据贯通与国产化适配：

- » 治理专项实现 OA 与财务系统、EIP 与 NCC 系统的数据自动同步，财务手工处理量减少 30% 以上，有效降低数据一致性风险；
- » 网络安全与信创适配完成 80% 以上平台的信创改造，核心系统安全加固常态化，安全防护与应急响应能力显著提升；
- » 工程质量体系初步搭建，通过单元测试、自动化回归与一键回滚机制，将版本上线成功率稳定在 99% 以上，产品稳定性与交付效率持续优化。

报告期内，鸿联九五旗下共有专精特新企业 4 家、高新技术企业 6 家。

	企业名称	类别	级别
专精特新企业	河北鸿联九五信息产业有限公司	河北省专精特新中小企业	省级
	上海鸿联九五信息技术有限公司	专精特新中小企业	市级
	深圳市小麦飞扬科技有限公司	专精特新中小企业	市级
	安徽省鸿联九五信息产业有限公司	安徽省专精特新中小企业	省级
高新技术企业	北京鸿联九五信息产业有限公司	高新技术企业	国家级
	北京广隆方略技术有限公司	高新技术企业	国家级
	河南鸿联九五信息技术有限公司	高新技术企业	国家级
	河北鸿联九五信息产业有限公司	高新技术企业	国家级
	上海鸿联九五信息技术有限公司	高新技术企业	国家级
	深圳市小麦飞扬科技有限公司	高新技术企业	国家级

案例 鸿联九五打造智练云能力提升平台，构建创新常态化培养平台

人才是创新的第一资源，鸿联九五以“复合型、实战型、梯队化”为人才培养目标，依托智练云能力提升平台与智能体大赛，搭建全方位人才培养体系，着力打造懂业务、懂技术、善创新的核心人才队伍。

智练云能力提升平台是公司数字化人才培养的核心载体，平台整合“学、练、考、评、测”全维度能力，依托大模型技术实现无脚本实时对练、AI 角色陪练、动态话术生成、智能打断与质检四大突破，构建 AI 驱动的智能培训闭环，打通从知识输入到能力验证的全流程，助力企业实现培训智能化转型。

平台采用“线上课程学习 + 模拟场景对练”模式，重构智能培训流程，有效缩短新员工上岗周期 5%-10%，整体培训效率提升 30%，员工流失率降低 10%，尾部员工绩效得到显著提升，管理者也可通过实时数据看板动态优化培训策略。

目前平台已成功支撑 23 个金融类项目落地，覆盖信用卡电销、银行客服、保险咨询等多元高复杂度业务场景，累计服务员工 5,327 人，构建结构化训练场景 216 个，完成 AI 对练交互 9,176 次。凭借突出的应用成效，该平台荣获中信集团第三届“绽放杯”数字化应用大赛总决赛三等奖。



智练云能力提升平台获中信集团第三届“绽放杯”数字化应用大赛总决赛三等奖

案例 鸿联九五搭建智能体平台，为公司数字化创新实践筑牢坚实基础

鸿联九五聚焦智能技术研发与落地应用，高标准搭建智能体平台，构建“架构先行、全栈赋能、互连互通”的全栈式技术底座，形成“培养 - 研发 - 应用”的创新生态闭环。公司采用开源 Dify、大模型管理平台 OneAPI 与自定义插件服务的三重组架构，实现资源共享与高效协同，破解传统智能体开发中系统孤岛、运维复杂、成本偏高的难题。

公司基于该平台打造的“企信通数据智能助手”，融合大模型与智能体技术，以精细化权限管控为核心，支持自然语言查询数据库、智能数据分析可视化、利润计算分析等功能，并集成钉钉机器人实现办公端运营管理。该平台为业务人员提供了高效安全的数据服务，有力推动企业从“经验驱动”向“数据驱动”转型，充分释放数据价值，为公司数字化创新实践筑牢了坚实技术支撑。



遵守科技伦理

鸿联九五严格恪守《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》《科技伦理审查办法（试行）》等国家法律法规及行业规范，核心技术研发工作集中于人工智能与客户联络中心两大领域。公司始终秉持“负责任创新、增进人类福祉、尊重生命权利、坚持公平公正、合理控制风险、保持公开透明”的科技伦理原则，把伦理合规深度融入技术创新全流程，在持续推进技术研发与应用落地的过程中，严守科技伦理底线、严控创新风险，以合规化、伦理化的研发理念，实现技术创新与安全可控的协同发展。

知识产权保护

公司建立完善的知识产权保护体系：专利方面，规范专利申请与保护全流程，明确技术交底、专利检索、申报提交、年费缴纳、侵权排查各环节责任；建立专利申请台账，对核心技术及时开展专利布局，同步做好专利维护与侵权防范。软件著作权方面，公司规范软件著作权申请流程，及时对公司自主研发的相关系统、软件进行软著登记，明确申请材料提交、审核跟进、证书归档等环节要求。

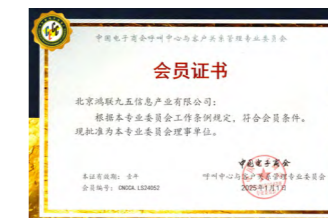
促进行业发展

鸿联九五在深耕自身业务、筑牢核心竞争力的同时，始终秉持开放包容、协同共赢的发展理念，深度参与行业交流与生态共建。通过常态化行业对话、跨领域技术合作与场景共创，公司广泛联动产业链上下游伙伴，强化资源共享与经验互通，主动投身行业标准、技术规范的制定、修订工作，以自身在 BPO 数智化、云通信、智能客服等领域的实践积累赋能行业规则的完善。

同时，公司持续深化行业化经营布局，推动定制化解决方案与成熟技术能力向更多垂直场景渗透，与行业同仁携手构建良性发展生态，共同促进行业数智化转型与可持续进步，为产业高质量发展注入持久动力。2025 年，鸿联九五加入中国电子商会数字采购专业委员会、河北省高新技术产业协会，持续增强行业影响力。



2025 年度客户观察会员单位



中国电子商会数字采购专业委员会理事单位



河北省高新技术产业协会第五届理事会常务理事单位

指标与目标

Table with 3 columns: Key Indicators, Objectives, and 2025 Completion Status. Row 1: Key Indicators: Realizing key results; Objectives: Internal informatization, platform capabilities, AI scenarios; Status: Completed.

目标进展:

① 内部信息化建设：深化系统整合，提升管理效率

持续推进企业核心管理系统优化与数据治理，显著提升运营精细化水平。鸿鹄智享平台围绕智慧职场建设主线，全面推进多个重点职场的智能化升级与系统落地。智能薪酬平台全年迭代 26 项核心功能点。营销作战平台从 1.0 版本升级到 2.0 版本。

② 平台化能力：夯实技术底座，赋能多场景应用

新版云信及 5G 平台持续推进功能迭代与能力融合，开发并投产功能共计 130 余项。实名认证平台持续开展版本迭代与功能优化，全年完成从 V1.6 到 V1.13 正式版本的开发与投产，累计上线功能超过 50 项。数智培训平台实现智学和对练融合升级，并最终获得中信集团绽放杯三等奖。数智员工平台完成应用元素拾取、插件状态感知和用户提醒优化、AI 智能插件优化共计 3 项核心功能。

③ AI 智能场景：聚焦业务痛点，实现精准赋能

AI 智能助手实现 AI 能力增强（多模型切换、联网搜索、文档对话、图片解析）、用户体验（浏览器版、思考链、多会话等）、简历智能筛选工具等功能，全年发布 5 个大版本迭代。

④ 对外项目交付：强化客户价值，拓展市场影响力

高质量完成多个重点对外项目交付。管网 950959 项目实现客服智能体、IT 服务中心机器人、客服助手功能开发以及信创改造，并完成项目验收；中信期货二期完成三方集成开发并提交验收材料；AI 中台私有化部署智能体实施、交行、北邮和中信证券 POC 项目支撑等。此外，高效响应中信证券、水务、中邮等客户定制需求，有力支撑公司市场拓展与品牌建设。

践行员工责任 携手员工成长

员工是公司最宝贵的财富。国安股份在发展过程中始终坚持以人为本，围绕员工职业健康安全、合法权益保障与全面职业发展三大核心领域，系统构建全周期、多层次的员工责任体系，充分践行国企担当，助力员工实现个人价值和职业发展，为公司持续健康发展注入源源不断的内生动力。

职业健康安全

国安股份始终高度重视职业健康与安全生产管理工作，持续推动下属分子公司建立健全职业健康与安全管理体系和制度，并定期追踪相关情况，确保员工的职业健康与安全得到充分保护。

治理

公司总部以人力资源部为核心部门，对公司的职业健康安全工作进行管理。各子公司在总部统一部署下，分级落实职业健康安全管理责任。

鸿联九五建立以综合部为主管部门、总经理与管理者代表为主要负责人，副总经理与总部其他职能部门为协助的职业健康安全管理体系，对自身办公活动和项目运营服务过程中的危险源进行识别评价，并开展有效控制管理。公司任命职业健康安全事务代表，进一步推动职业健康安全管理体系规范落地、高效运行。事务代表全程参与危险源辨识、事件调查及方针目标的制定与评审，协商职业健康安全相关变更事宜，就相关事务发表意见，同步做好相关方对接工作。

战略

国安股份高度重视员工的职业健康与安全，识别职业健康与安全相关的风险与机遇，指导推进相关管理工作，确保员工职业健康得到充分保护。

风险 / 机遇类型

风险 机遇

风险 / 机遇影响周期

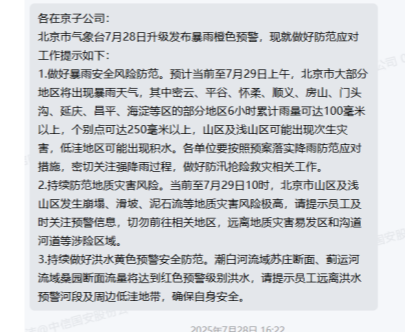
短期 中期 长期

风险描述	产生健康安全事件可能面临诉讼和赔偿风险，导致运营成本的增加。
机遇描述	保持运营场所良好的健康安全可以有效保障员工工作效率，提高生产力。
应对策略	不断完善公司职业健康与安全管理体系，积极引导有关分子公司建立相关制度、推进职业健康与安全管理工作，确保员工的职业健康与安全得到充分保护。

影响、风险和机遇管理

国安股份积极推动下属各分子公司严格遵循相关法律法规及标准要求，完善职业健康安全管理体系，健全各项管理制度与流程，全面开展各项风险管控工作，夯实各环节安全管理基础，切实保障员工职业健康与生命财产安全，全面提升职业健康安全管理规范化水平。

安全风险管控



公司持续关注员工健康安全风险，建立极端天气应急响应机制，全面保障员工生命安全与业务连续性。面对北京市发布的暴雨橙色预警及衍生安全风险，公司第一时间向各在京子公司及全体员工发布防范应对提示，明确要求强化暴雨安全风险防范、严控地质灾害风险、落实洪水预警安全防范。将极端天气下的员工健康安全风险管控落到实处，切实履行 ESG 框架下的健康与安全责任。

鸿联九五



鸿联九五获 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证证书

鸿联九五根据 GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018《职业健康安全管理体系要求及使用指南》、GB/T 13861-2009《生产过程危险和有害因素分类与代码》等法律法规，制定《质量环境职业健康安全管理手册》，以“关注健康，安全工作，科学管理，持续改进”为管理方针，进一步完善危险源辨识、风险评价、合规性评价、事件调查、应急管理等相关制度流程。

公司全面开展办公及运营环节的各类危险源识别，按照“消除—替代—工程控制—程序控制—个人防护”的层级落实风险管控。公司持续优化职场物理环境与员工健康保障条件，强化基础设施、消防、机房、作业、车辆交通等重点领域安全管理，加强日常检查与隐患整改，切实保障员工职业健康安全，全面提升公司安全生产管理水平。本年度，公司获 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证证书，全面夯实职业健康安全管理。

关键绩效	单位	2025 年
因工亡故人数	人	0
因工亡故比率	%	0
职业病发病人数	人	0
职业病发生率	%	0
安全生产投入金额	万元	26
安全事故数量	次	0

安全培训与应急演练

国安股份积极推动下属分子公司开展安全生产培训和应急演练，全面提升员工安全意识与应急处置能力，有效防范并化解安全风险，筑牢安全生产防线，保障员工生命财产安全与公司经营稳定。

关键绩效	单位	2025 年
员工安全培训次数	次	13

2025 年，公司开展 1 次全面安全检查，涵盖消防安全、用电安全、职场环境安全及机房安全四大范畴。公司对排查发现的安全隐患，一律进行即时整改；对于无法当场整改的，进行拍照留存备案，整改完毕后再次拍照记录验收，确保所有隐患均实现闭环管理。

鸿联九五

鸿联九五制定《安全生产应急预案》，帮助公司各部门针对潜在的安全生产危险或紧急情况作出及时响应，最大限度地减少危害和影响。预案明确了预案制定、应急准备、实施、演习、预案修订等方面的要求。公司要求所有员工与供应商需接受必要的应急演练，以检验预案的有效性。

案例 鸿联九五开展消防安全培训及应急疏散演练活动

为进一步提升全体员工消防安全意识，强化突发事件应对能力，2025 年 10 月，公司组织京龙职场全体员工开展消防安全培训及应急疏散演练。本次活动以“理论学习与实践操作相结合”为核心形式，开展包括火灾事故案例分析、逃生技能、应急处置方法、隐患排查及消防器材使用等系统知识培训，并组织全员参与模拟真实火灾情境的紧急疏散演练，强化员工理论基础与实战能力。此次培训进一步夯实了员工的基本消防技能与应急处置方法，有效强化全员消防安全意识与自救互救能力，为公司筑牢安全生产防线、保障员工生命财产安全奠定坚实基础。



国安水清

2025 年，公司开展多项应急综合演练，全面保障公司生产安全。



国安睿博

公司每年至少进行 1 次安全隐患排查，节假日对所有电器进行安全检查并确保关闭。本年度，公司共开展 1 次安全培训，进一步加强员工安全意识。

关键指标	鸿联九五目标	2025 年鸿联九五完成情况
员工重伤和死亡事故发生次数	员工重伤和死亡事故发生次数为 0	✔️ 0, 已完成
轻伤事故频率	轻伤事故频率每年控制在 2 起以内	✔️ 0, 已完成
火灾事故、集体食物中毒事故、重大交通事故等重大事故发生次数	杜绝火灾事故、集体食物中毒事故、重大交通事故等重大事故	✔️ 0, 已完成
开展安全培训次数	每年至少开展安全培训次数 1-2 次	✔️ 4, 已完成

员工权益保护

国安股份构建“民主管理 + 慰问帮扶 + 诉求响应”三维保障体系，切实保障职工合法权益，为员工打造平等、多元、包容的职场氛围，不断增强员工的归属感与幸福感。

合法平等雇佣

国安股份严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律规定，制定《招聘管理办法》，坚持“公开、平等、择优”原则，构建合法、公平、透明、规范的雇佣管理体系，为所有应聘者提供平等的就业机会。

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

公司坚决杜绝基于民族、种族、性别、宗教信仰、婚姻状况等与岗位履职无关的歧视性条件，严格按照岗位说明书设定任职要求，以专业能力、综合素质、人岗匹配度作为选拔录用的唯一依据，规范招聘信息发布、简历筛选、笔试面试、背景调查、录用决策等全环节管理，保障劳动者平等就业权利。在招聘完成后，公司注重对员工工作的工时管理，确保强制劳动事件不发生。

下属公司鸿联九五发布《关于营造良好职场环境的倡议书》，号召员工坚持性别平等、对性骚扰零容忍原则，倡导全员共同抵制不良职场行为，守护员工合法权益。针对骚扰与侮辱行为，员工可通过投诉渠道进行监督，公司将根据《员工手册》及其他规章制度，对责任人进行处罚。

2025 年，公司女性员工人数共 6,357 人，占比达 62.51%，充分体现公司在性别平等、多元包容用工方面的扎实成效

鸿联九五员工骚扰、侮辱事件
投诉渠道

内部投诉邮箱：
hlsjb@9500.cn

按性别划分的员工人数及占比



女性人数
6,357人

女性占比
62.51%

男性员工人数
3,813人

男性员工占比
37.49%

按民族划分的员工人数及占比



汉族员工人数
9,686人

汉族员工占比
95.24%

少数民族员工人数
484人

少数民族员工占比
4.76%



民主管理

国安股份始终高度重视职工民主管理工作,持续健全完善民主管理机制。本年度,公司本部组织召开一届二次职代会、二届三次工代会、二届四次工代会及本部会员大会等多场会议,全年共组织召开本部职工大会 3 次,完成职工代表补选工作,并审议通过 9 项规章制度,充分保障职工的知情权、参与权和监督权。公司同时面向本部全体员工开展满意度调查,围绕工作氛围、工作环境、薪酬福利、职业发展等维度收集反馈,并统计员工对公司的整体满意度及长期工作意愿。调查结果显示,员工对公司整体满意度达 93.33%。

鸿联九五

公司持续健全多维度民主管理与沟通反馈机制,《员工手册》经工会及职工代表大会审议通过,充分吸纳职工意愿。公司设立专门意见反馈邮箱,建立公开透明的沟通渠道,鼓励员工实名反映问题、提供具体事实,并保障举报人员合法权益;对于上级存在的贪污违法、损害企业利益、滥用职权造成重大不公等行为,员工可依法越级申诉。员工对绩效考核结果、违纪处分等存在异议时,可向综合部提交申诉材料,由相关部门复核处理,切实保障员工合法申诉权利。

同时,鸿联九五工会依托线上“幸福信箱”,进一步畅通员工诉求渠道。全年共受理职工反馈意见 240 起,均第一时间跟进处置并反馈,闭环处置率达 100%,实现职工诉求“事事有回应、件件有落实”。

员工意见反馈专用邮箱:
hlsjb@9500.cn

2025 年,鸿联九五共召开 4 次工作会,全面保障员工对公司经营情况的知情权和参与权。

国安睿博

公司设立职工代表大会,充分保障职工民主权益。本年度,公司共召开 2 次全体职工大会,审议通过《职工薪酬管理办法(2025)》《领导人员管理办法(2025)》等 20 余项制度。

薪酬体系

国安股份严格遵守相关法律法规,构建规范、公平、透明的薪酬管理体系,坚持按劳分配、同工同酬,健全以岗位价值为基础、以绩效贡献为导向的薪酬分配机制,坚决杜绝拖欠、克扣工资等行为,切实保障员工劳动报酬权益。

公司制定《职工薪酬管理办法》,遵循“增人不增总额、减人不减总额”原则,实行工资总额年度预算管理。公司按照“管理”和“专业”两大序列建立岗位职级体系,依据岗位价值与能力评估确定薪级薪档,严格执行“薪随岗动、易岗易薪”的调整原则,并结合年度考核、岗位变动、公司效益及政策要求实施薪酬动态调整,对优秀及稀缺人才可破格定薪,充分激发员工工作积极性与创造力。公司严格执行薪酬保密制度,对泄密行为依规追责,构建起规范、公平、高效且可持续的薪酬管理体系。

薪酬设计原则

内容

业绩导向原则

把绩效考核结果作为确定工资报酬的直接依据,职工工资的增长与业绩考核的结果直接挂钩

混合导向原则

职工薪酬设计为混合薪酬,职工的个人薪酬由基本工资、绩效工资、津贴补贴等构成

可持续发展原则

薪酬根据地区物价指数、国家经济发展水平、本行业特点、本地区的工资水平和公司的实际情况制定,并与公司未来发展战略相契合、与公司整体效益的提高相适应,在必要时进行适当调整

经济原则

薪酬水平须与公司的经济效益和承受能力保持一致,即在考虑公司承受能力大小、利润合理积累的情况下,使职工与公司能够利益共享

保密原则

公司薪酬对外对内均严格实行保密原则

薪酬组成

内容

基本工资

职工工资由两部分构成:岗位工资根据岗位类别确定职级与薪级,并依据个人履职能力确定相应薪档。

绩效工资

公司对职工达成的业绩而予以支付的薪酬部分,是职工的年度浮动收入

津贴补贴

参照物价水平、市场水平、社会平均工资、职工工资水平、企业承受力等因素合理确定

奖金

奖金为超额激励,根据公司业绩、个人贡献、个人年度考核情况等确定,属于浮动收入

公司制定《职工绩效考核管理办法》与《考勤管理办法》，构建起薪酬待遇与考勤和绩效联动的薪酬管理体系。公司遵循公开、公平、公正和激励原则，根据优秀、称职、基本称职、不称职四级考核结果，确定员工相应绩效工资和年度奖金发放标准；针对不同岗位层级，公司实行差异化薪酬关联规则，兼顾激励性与公平性。公司依法规范考勤待遇支付，严格执行标准工时制度，规范考勤、加班、请假、奖惩等流程管理，明确薪酬核算标准与发放规则，构建合法合规、保障充分的薪酬管理体系，切实维护员工合法权益。

本年度，公司进一步深化薪酬与考核制度改革，指导国安恒通、视京呈和国安睿博 3 家子公司完成薪酬套改，引入与经营绩效挂钩的奖金机制和关键绩效指标，优化工资结构，形成目标清晰、上下协同的考核激励机制。

鸿联九五

公司制定《总部非业务部门月度绩效考核办法补充细则》，进一步规范公司考核与薪酬发放工作。公司按照不同职级明确相应的考评主体与权重，严格执行指标确定、结果评估、沟通确认及申诉复核的全流程考核程序。考核实行等级与系数管理，员工月度绩效工资直接与考核结果挂钩；同时对转正、岗位异动、离职、考勤及休假等特殊情形作出明确绩效处理规定，将考核结果刚性应用于薪酬分配，实现考核与绩效工资紧密联动，确保薪酬分配公平、精准、有据可依。

国安睿博

本年度，公司新发布多项制度文件，建立以《职工薪酬管理办法》为核心、《职工绩效考核管理办法》《津贴补贴和福利管理办法》等制度为配套的薪酬管理制度体系，确保每月按时足额发放薪酬。公司通过岗位价值评估科学划分岗位层级与薪酬档位，实现岗位固定薪酬与价值的精准匹配，严格执行“岗变薪变、同岗同酬”原则。公司建立“季度+年度”立体化考核体系，实现浮动薪酬和奖金与考核结果强关联，年度绩效考核结果作为职工薪级、岗位调整和奖金分配的重要依据，进一步规范考核与薪酬管理制度。

福利体系

国安股份严格按照国家法律法规要求，为全体员工足额缴纳养老、医疗、失业、工伤和生育等社会保险及住房公积金，并于每年 7 月根据最新工资数据进行缴费金额更新调整，确保保险缴纳合规足额。

同时，公司积极倡导各分子公司结合自身运营情况，逐年提高员工商业保险覆盖率。公司商业保险涵盖团体意外伤害保险、重大疾病保险、补充医疗保险等多种类型，逐步构建起多层次、全方位的福利保障体系。

本年度，公司开展多项职工福利活动，进一步丰富职工生活，提高福利保障水平与员工满意度。

国安股份职工福利活动

<p>精准职工慰问</p>	<p>使用中信国安实业工会“送温暖”慰问金 1.8 万元帮扶 4 名困难职工；开展结婚慰问 3 次、生病慰问 5 次以及生日慰问；发放元旦、春节、端午节日福利；统一办理北京公园年卡和电影观影券等</p>
<p>“我为职工办实事”活动</p>	<p>围绕职工急难愁盼问题，从 6 个方面制定 20 条举措，切实解决职工最关心、最直接、最现实的问题</p>
<p>特色节日活动</p>	<p>春节、元宵节开展“把福带回家”活动；女神节组织女职工插花、绘画活动；六一儿童节开展员工及适龄子女欢乐谷游园活动</p>

公司开展困难职工送温暖活动，本年度累计投入帮扶资金 1.5 万元，为困难职工提供精准帮扶与暖心慰问，有效缓解职工实际生活压力。

鸿联九五

鸿联九五制定《股权激励计划》，为满足条件的核心员工提供股份购买、持有及转让等专属权益，构建稳定长效的福利体系。公司通过岗位、司龄、岗龄、奖励等系数综合量化持股比例，并建立年度动态考核与份额调整机制，确保激励与员工价值和岗位贡献相匹配，以公平化、市场化的方式实现发展成果共享，切实增强核心员工归属感与获得感。

此外，鸿联九五以成立 30 周年为契机，举办“鸿歌唱响音你绽放”三十周年歌唱比赛、“同心同行步履不停”徒步接力赛、“家企同心爱在同行”家庭日参观、“鸿联游乐园”线上打卡、“三十而励创见 WE 来”三十周年同心运动会、卡路里挑战赛等丰富多样的系列文体活动，全面丰富员工精神文化生活，提升员工幸福指数。

鸿联九五每年对生活困难、家庭遭受重大自然灾害、身患重大疾病的员工开展 2 次慰问，切实关心关爱生活困难职工群体，用心用情为职工排忧解难。



“鸿联游乐园”线上打卡



“鸿歌唱响音你绽放”三十周年歌唱比赛



“家企同心爱在童行”家庭日参观



“同心同行步履不停”徒步接力赛



“三十而励创见 WE 来”三十周年同心运动会

国安睿博

为规范综合福利体系建设，本年度公司根据相关法律法规，新制定《津贴补贴和福利管理办法》，遵循依法合规、科学设置、标准合理、严格核算的原则，对职工津贴补贴和福利进行规范管理。公司津贴补贴包括交通、通讯、物业、采暖、未休假等项目，按职级、工龄及实际情况核定标准，每月按时发放；福利项目涵盖特定情形补偿、救助性福利、集体福利和国家规定的其他福利等，包括异地安家费、女职工卫生费、困难职工补助，以及定制工装、年度体检、优秀职工疗养等内容，切实构建起规范有序、保障到位的职工福利体系，加强人文关怀。公司女职工在依法享受国家规定的产假的基础上，经审批可申请延长产假，最长可延至原法定产假结束后3个月，切实呵护女性职工身心健康，加强福利保障。

公司为员工足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金，并为员工购买补充医疗保险，各类保险参保率、缴费及时率均达100%。此外，公司组织开展六一儿童节亲子活动和员工生日福利等暖心关怀活动，落实员工年度健康体检，并规范工时与休假管理，严格控制加班，鼓励职工依法带薪休假，切实保障员工休息休假权益和福利。

员工发展

国安股份以人才发展规划为引领，构建全链条人才发展机制，通过分层分类的培训体系、多元化的职业发展通道、规范化的干部选拔机制和精准化的激励政策，全方位助力员工提升专业能力与综合素养，实现个人价值与公司高质量发展的深度融合。

治理

国安股份由人力资源部作为培训管理的核心职能部门，承担培训计划的制定、组织实施、过程监控与效果评估等日常管理工作。

公司总部负责建立并完善培训系统、制度、流程和计划，进行培训需求调研，建立和管理内训师队伍，监督指导下属分子公司工作开展等；公司总部、下属分公司和职场负责组织实施，并各自设置培训联络员配合相关工作的管理、开展和记录。

战略

国安股份制定《2024—2026年人才发展规划》，紧扣“打造国内知名产业投资和价值创造平台”的定位，全面对接中信国安实业整体人才发展规划战略体系。公司明确差异化人才需求方向，聚焦经营管理、专业技术、高技能、党建等关键队伍建设，构建可持续的人才发展生态。

<p>风险 / 机遇类型</p> <p>风险 <input type="checkbox"/> 机遇 <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>风险 / 机遇描述</p> <p>公司关注员工发展，可以增加员工对企业的认可度和归属感，减少人力资源的流失，降低人力更迭成本。</p>
<p>风险 / 机遇影响周期</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中期 <input checked="" type="checkbox"/> 长期</p>	<p>应对策略</p> <p>向员工提供畅通的晋升途径和多样化学习培训机会，加强员工的业务和管理能力，确保员工的长期可持续发展。</p>

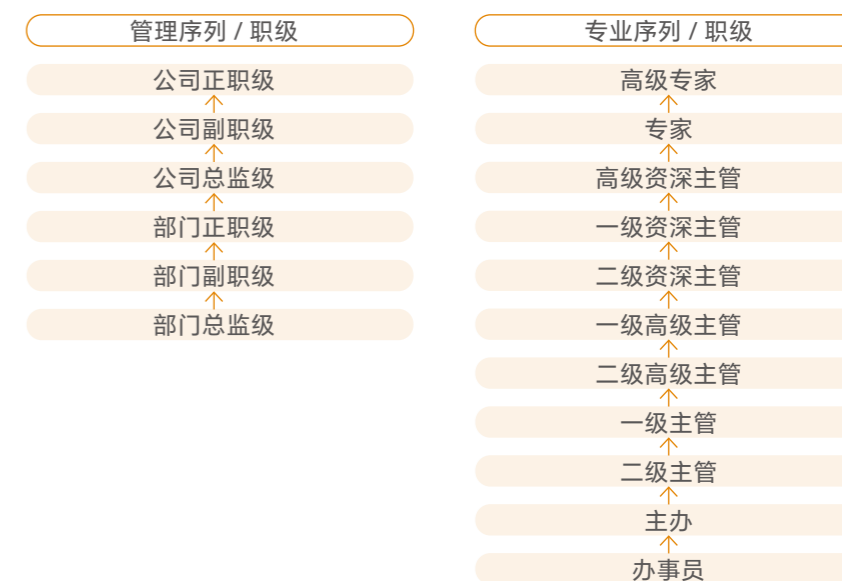
影响、风险和机遇管理

员工发展路径

国安股份为员工搭建“管理”和“专业”双序列职业发展通道，明确晋升路径与评价标准，提供职业规划指导，助力员工结合自身优势选择发展方向，实现个人成长与公司发展同频共振。同时，公司着力营造公平公正、积极向上的人才发展环境，建立以能力和业绩为导向的竞争机制，在内部晋升、工作安排等方面保障平等发展机会，让优秀人才脱颖而出；通过企业文化宣贯、团队建设等活动，不断增强员工归属感与认同感，打造凝心聚力、干事创业的良好氛围。

公司每年2—5月开展人才盘点工作，并建立管理台账，优化人才配置、关键岗位管理及考评激励体系，进一步激发员工内生动力与职业潜能，为公司高质量发展提供坚实的人才保障，注入持久发展活力。

国安股份双通道职业晋升路径



鸿联九五

鸿联九五以“规划引领、精准盘点、体系培养”为主线，构建起覆盖多层次、多序列、分阶段落地实施的立体化人才发展体系。通过制定2024—2026年人才发展三年规划，以“到2026年，实现各类人才的全面发展，营造出一个人才辈出、各尽其才、才尽其用的良好生态”为人才发展队伍建设总目标，明确人才发展规划目标、人才总量、培养范围与标准和人才队伍结构等关键内容，为员工发展与公司人才队伍建设提供系统指引与坚实支撑。

鸿联九五 2024—2026 年人才发展队伍建设目标

- 培养约5名优秀经营管理人才，提升战略决策和经营管理能力
- 培养约20名项目运营人才，优化运营流程和提升服务质量
- 到2026年，专兼职党务工作人员配备不低于全网非一线人数的1%，加强党建工作，提升员工政治素养
- 培养约10名技术人才，提高技术创新与应用能力，推动公司产品研发与升级，结合公司AI方面的投入和研发建设，增加2-3名AI方向的高级技术研发人才
- 培养约10-15名后备人才，增强内部协同和支持能力

鸿联九五制定《干部管理办法》，建立规范透明的干部选拔晋升机制。公司秉持逐级晋升原则，明确干部任职年限、绩效、学历等基本晋升资格与破格提拔条件，通过内部提聘、竞聘上岗、公开招聘、外部交流等方式选拔，严格履行晋升全流程管理，并按总部直管、授权管理、备案管理三类权限分级审批，对政治纪律、考核结果、群众公认度等不符合要求的实行“一票否决”，确保干部选拔晋升科学规范、择优适配，明确员工职业发展路径。

员工培训机制

国安股份的培训课程体系分为新员工入职培训和管理培训两大部分。依据培训需求调研结果制定年度培训方案，在最大限度满足企业业务发展需求的同时，着力提升员工岗位技能与职业素养。公司坚持内部培养与外部引进相结合的培训模式，对“内”系统梳理各部门培训需求，结合岗位实际与员工发展状况开展针对性培训；对“外”积极整合优质外部培训资源，遴选适配企业发展的培训课程，持续完善课程体系，逐步构建符合企业自身特点的培训体系。

公司对管理人员、普通员工、新入职员工分别进行分类培训。

管理人员培训

中层管理人员培训以管理能力提升为核心，通过系统培训激发管理者个人潜能，增强团队活力、凝聚力与创造力，帮助管理人员树立“选人、育人、用人、留人”的人才管理意识，深化对企业经营管理的理解，树立长远发展理念，全面提升计划统筹与高效执行能力。培训方式以聘请行业专家授课、参加专业机构公开课等为主。

普通员工培训

普通员工培训重点围绕业务能力、沟通协作能力及目标管理能力开展，持续提升岗位履职水平。

新员工入职培训

新入职员工岗前培训主要涵盖企业文化、经营目标、规章制度等内容，采用集中课堂学习与部门内部带教相结合的方式进行。

本年度，公司举办了“领导力提升”和“党员轮训”等培训项目，累计培训人数达 60 人，集中培训学时达 829 学时。

案例 国安股份组织开展“领导力提升”专题培训



为全面提升党员领导干部的政治素养与履职能力，2025 年 3 月 19 日，公司组织开展“领导力提升”专题培训，公司党委班子成员、各级干部、党员及青年理论学习小组成员约 150 人参加培训。培训围绕“断”与“格”（决策力与格局观）、“行”与“识”（执行力与认知力）两大维度，从执行素养、人际素养、团队建设素养三个层面系统阐释领导力提升路径。此次培训帮助领导干部在政治判断力、政治领悟力、政治执行力方面开拓思路，并在履职实践中持续提升个人领导力与综合素养。

鸿联九五

鸿联九五持续建立健全系统性的员工培训与晋升体系，推动员工职业能力和个人素养全面提高。公司制定《培训管理办法》，秉承“由上至下”的理念，以内训外训相结合的方式，覆盖岗位技能、转岗、导师制、学历提升等内容，全方位开展各类培训活动。公司严格规范培训的组织实施、考勤纪律与违规处罚，完善培训记录归档与外派培训服务期协议管理，建立反应、学习、行为、成果四级效果评估机制；同时组建内训师团队，实行培训学时与满意度双重激励，全面提升员工职业能力与企业综合实力。

培训原则与内容

有效性原则	员工参加培训后能达到相应目标，有培训必有考核与评估
实用性原则	员工通过培训掌握的知识或技能可应用于实际工作中，有效提高工作效率
针对性原则	根据性质对岗位分层分类，实行侧重点不同、内容不同、方式不同的强针对性培训
统分原则	统一对各分子公司进行培训管理，包括但不限于：统一负责对各下属单位开展中层以上管理者专题培训、各分子公司培训归口部门负责搭建本单位培训体系、对各单位中层及以下人员进行专业技能类培训等

级别	责任部门	主要培训对象	培训内容 (包括但不限于)
一级	总部综合部	公司领导、总部部门领导、分公司核心骨干、总部全员等	股权战略、企业文化、规章制度专业技能型培训、专题型培训、综合素质培训、鸿联大学堂、新员工入职培训等
二级	分公司培训归口部门	分公司主要领导，分公司各部门领导、分公司全员、职场核心骨干	分公司镜像对内的：业务知识类培训、专业能力提升类培训、岗位职责、工作流程标准及要求、管理类和拓展类等
三级	职场 / 部门培训归口部门	职场项目经理、项目部门领导、项目部基层员工 / 部门成员	应知应会、岗位技能、工作流程标准和要求、考核标准等

鸿联九五员工培训体系层级

报告期内，公司累计发布项目

534 个

课程

323 门

素材

894 个

鸿联九五通过“鲲鹏计划”培养中层、青年后备人才与专项人才；以“金蓝领”工程为依托，制定“鸿鹰训练营计划”等高技能人才培训方案；设立内部技术研发项目，并开展职业技能培训、岗位练兵、技能竞赛等活动，全方位提升员工技能和创新水平。

公司持续推进培训数智化、信息化建设进程。本年度，公司全网上线“鸿鹄智学”培训管理平台，推动传统线下培训管理模式向线上转型，充分利用在线学习平台、“鸿鹄智学”培训系统等工具，实现培训内容数字化、培训过程智能化及培训效果可视化，为公司培训工作统一管理和数智化转型提供有力支撑。

报告期内，公司累计发布项目 534 个、课程 323 门、素材 894 个、考试任务 353 次、线上评估 85 次，为员工学习提升提供更便捷高效的数字化支撑，全面助力员工发展。

案例 鸿联九五举办“智见·质效——2025 金融业务交流论坛”

为提升金融业务核心团队的专业能力与战略视野，2025 年 10 月，公司举办“智见·质效——2025 金融业务交流论坛”，汇聚领导层、金融业务核心骨干及一线精英，通过主题分享、实战研讨与技能培训，共商金融创新方向，凝聚高质量发展共识。业务研讨阶段，各业务负责人及骨干代表进行主题交流分享，聚焦智能决策、提质增效、韧性组织三大核心，共探行业发展新路径；实战演练环节，技术部围绕大模型与智能体能力开展专题分享与演示，直观展示金融场景下的产品应用。会场同步设置“金融与 AI 平台”互动展示区，通过趣味答题等形式，加深员工对业务产品与 AI 能力的理解，激发创新思维。此次论坛通过思想碰撞、技术赋能与互动体验的有机结合，帮助金融业务团队实现认知升级与技能精进，为员工个人职业成长奠基。



案例 鸿联九五开展数字人才培养工程之“大模型场景化应用与模型训练人才核心能力构建”培训

随着大模型与人工智能技术的快速发展，客服行业正从传统流程化运营向智能化服务升级，为赋能员工适应技术变革。2025 年 6 月，鸿联九五携手客户世界机构 (CCMWorld Group)、希莫标准组织 (CMM Standard Organization) 在广西南宁鸿鹄实训基地举办“大模型场景化应用与模型训练人才核心能力构建”专题培训。公司邀请行业专家为西南片区核心骨干及支撑部门员工授课，涵盖大模型政策趋势、员工职业发展路径、业务合作新方向等内容，并详细介绍公司自主研发的“小鸿”AI 智能助手、数智员工、智能对练等智能化产品。此次培训帮助员工拓宽了行业视野，引导员工明确个人职业规划方向，并掌握了大模型工具的实际应用能力，助力员工在智能化转型浪潮中拓宽职业发展通道。



国安睿博

公司每年定期组织已取得基金从业资格证书的员工参加中国证券投资基金业协会开展的基金从业人员远程培训，持续提升员工合规意识和专业能力，满足职业发展要求。截至目前，公司共有 5 名员工取得基金从业资格证书，均已参加 2025 年培训，参训率达 100%。

培训激励机制

2025 年，鸿联九五制定《员工考取相关证书及学历提升激励方案》，进一步推进“学习型”员工队伍建设，提高员工整体素质与专业能力。公司面向符合入职年限要求的管理人员与职能中后台员工，围绕职业资格、业务相关证书及非全日制学历学位提升，设置三类激励方式，明确各类证书与学历的奖励标准、申领流程、服务期限及备案要求，鼓励员工主动提升个人能力。

一次性激励

员工业余自学取得与岗位相关的国家认证证书（如职业资格证书、商务需求类证书等）或非全日制学历 / 学位，并满足对应在职年限

全额报销

因公司发展或商务拓展需要，现有证书无法满足需求，由部门提报申请，公司委派员工考证或续证，员工签订《员工服务期协议》，证书供公司业务无偿使用

使用频次激励

商务投标等业务需求调用员工个人非委派证书，按使用次数给予激励

指标与目标

关键指标	目标	2025 年完成情况
员工培训覆盖率	员工培训覆盖率 100%	☑ 100%

回馈所属社区，共创社会价值

我们始终坚守国有企业社会责任担当，以党建为引领、以民生为导向，多维度深耕社区服务与公益实践，在志愿服务、助残帮扶、社区共建、乡村振兴等领域持续发力，与社会各界携手共创共享美好价值。

助力乡村振兴

国安股份积极落实产业赋能与就业帮扶双向发力，深化政企协同联动，聚焦县域数智化转型需求，搭建产业载体、创造就业岗位、开展数智赋能为乡村全面振兴注入持久动能。

下属企业鸿联九五联合地方政府共建政企合作职场，打通产业落地与乡村发展的连接通道；持续扩大就业岗位供给，重点吸纳乡村劳动力就业，带动周边信息技术、人力资源等配套产业发展，以产业集聚效应推动乡村人才回流；瞄准县域数智化转型痛点，公司构建智能客服、数据标注、电商运营等定制化数智化解决方案，助力乡村产业实现数智化升级。

2025 年，鸿联九五共建 19 个政企合作职场，夯实乡村产业发展基础；提供就业岗位 11,504 个，同比增长 3%，有效吸纳乡村劳动力就业，带动配套产业发展，推动乡村人才回流。

推进志愿服务

国安股份始终将志愿服务作为践行国有企业社会责任的重要载体，推动志愿服务与企业治理、品牌建设深度融合，构建起常态化、体系化的公益服务格局。

案例 鸿联九五推动志愿服务常态化开展

2025 年，鸿联九五深入贯彻落实新时代国有企业党建工作要求，坚持“党建引领、服务赋能、志愿聚力”，持续擦亮“红马甲志愿服务”特色品牌。

公司系统梳理队伍架构，通过“线上平台推广 + 线下宣讲动员”双渠道纳新，新增志愿者 47 人；全网红马甲志愿服务队扩至 12 支，登记志愿者达 380 余人，实现重点服务区域 100% 覆盖。公司全年聚焦民生关切与社会需求，累计开展无偿献血、敬老助残、社区清洁、爱心捐赠、扶贫帮困、应急支援及公益宣讲等志愿服务活动 50 余场次，总服务时长 28,118 小时。

志愿服务有效延伸了企业服务触角，增强员工归属感与凝聚力，获属地街道、公益机构、合作单位致谢函 10 余份，有力支撑公司“可信赖的智慧服务伙伴”品牌形象塑造与政企合作深化。

开展帮扶工作

国安股份始终坚持以人为本，立足社区多元群体的实际需求，构建起全方位立体帮扶格局，切实履行社会责任，与社区居民携手共创和谐、温暖、绿色的价值共同体。

案例 国安股份开展西藏定日地震灾后“暖冬冬衣”捐赠行动

2025 年 1 月，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震，受灾群众冬季保暖安置工作面临严峻挑战。国安股份第一时间发起西藏地震受灾地区冬衣捐赠专项行动，明确捐赠时间、渠道与物资标准，号召全体干部职工奉献爱心、驰援灾区。倡议发出后，全体员工积极响应、踊跃参与，在短时间内募集到大量干净整洁、符合要求的保暖棉衣、羽绒服等物资，所有捐赠衣物将统一调配至受灾地区，切实解决受灾群众冬季保暖的迫切需求。本次行动是公司履行社会责任的生动实践，彰显了国安股份守望相助、回馈社会的责任担当。

案例 鸿联九五深化助残项目，彰显人文关怀

鸿联九五深耕助残领域，持续深化“95 阳光行”助残项目，以“技能赋能 + 稳定就业”为核心，助力残疾人群体实现自我价值与增收致富。目前，鸿联九五已成立 4 个客服中心助残实训基地，通过系统化技能培训与岗位适配，帮助 100+ 残疾人实现稳定就业，以扎实举措为残疾人群体筑牢就业保障，彰显企业人文关怀与社会责任。



Environmental 环境篇 同心守地球

绿色发展是走向可持续未来的关键，国安股份始终将守护地球生态版图作为企业责任。公司将绿色理念深度融入战略与日常运营，积极应对气候变化带来的挑战，推动生态保护，持续降低运营对生态环境的影响，致力于实现企业发展与生态保护的协同共进、和谐发展。

应对气候变化，推动绿色转型	83
倡导绿色运营，提升资源效率	87

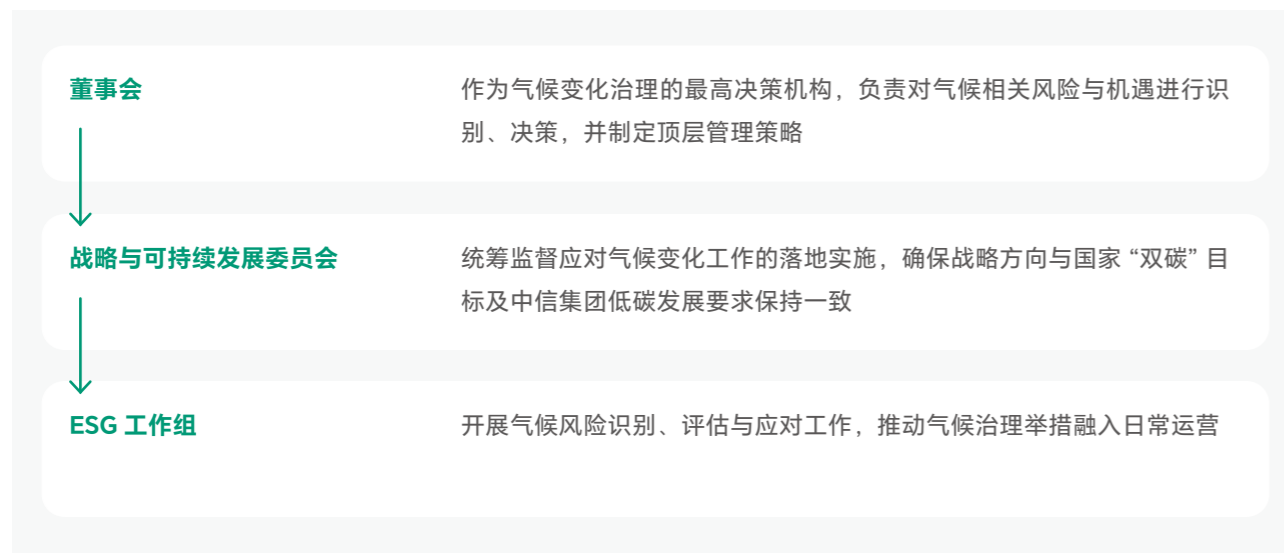
03

应对气候变化 推动绿色转型

国安股份深刻认识到气候变化对企业发展格局及行业未来走向的深远影响，将应对气候变化全面纳入公司可持续发展核心战略，以坚定行动积极推进全业务绿色转型，持续深耕低碳发展实践、稳步降低碳排放，切实履行国企责任，为国家“双碳”目标落地贡献国安力量。

治理

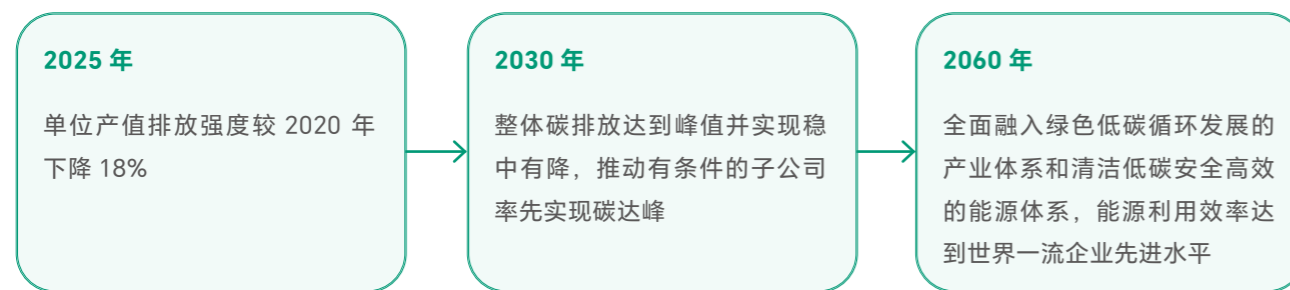
国安股份紧随国家“双碳”目标的步伐，全面推动低碳转型，致力于提升可持续发展能力。为确保气候变化应对工作的顺利进行，公司建立“董事会—战略与可持续发展委员会—ESG工作组”三层级管理架构，确保责任明确、协作高效，形成闭环管理机制，进一步推动各项工作落实到位。



战略

国安股份认真贯彻中信集团“两增一减”低碳发展战略及碳达峰、碳中和目标部署，将应对气候变化深度融入公司整体发展战略，以服务国家“双碳”战略为根本，坚持“稳中求进、进中向好”的工作总基调，在挑战中把握机遇，在变革中谋求发展。

在“双碳”目标方面，中信集团已明确自身碳达峰、碳中和路线图：



国安股份将紧密跟随这一战略，以实际行动推动低碳转型，力争成为行业内的绿色发展先锋。

影响、风险与机遇 管理

为有效应对气候变化带来的不确定性，国安股份结合气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架，依据公司业务特点，系统识别和评估气候相关的风险与机遇。基于评估结果，公司已制定相应的应对措施和战略调整计划，建立温室气体盘查机制，加强温室气体排放监控，调整运营策略与管理机制，持续增强气候韧性，推动可持续发展。未来，公司将优化业务战略和资源配置，积极应对气候变化挑战，抓住新机遇，推动绿色转型与长期发展。

风险 / 机遇类型	类别	描述	应对策略
风险	物理风险	急性风险 暴雨、洪涝等极端天气可能损坏公司有线电视网络线路、数据中心服务器等基础设施，导致信号传输中断、数据丢失，影响业务正常运营，增加维修成本；	在新建或改造基础设施时，充分考虑当地气候条件，提高设施的防洪、防雷、耐高温等防护等级； 制定极端天气专项应急预案，定期开展灾备演练，明确故障上报、应急抢修、业务恢复等流程，确保灾害发生时能快速响应并最小化业务中断时长；
		慢性风险 高温、雷击等天气可能影响信息通信设备的稳定性，造成通信故障，降低服务质量，引发用户投诉和流失。	建立设备实时监控系统，及时发现和处理设备因极端天气出现的异常情况。
	政策法规风险	碳排放限制、环保标准提高等政策，可能增加公司运营成本，如数据中心等高耗能部门需进行节能改造；	成立气候政策研究小组，持续跟踪国内外碳排放限制、环保标准更新等动态； 提前布局节能改造项目，推广高效节能设备与低碳技术应用，持续降低能源消耗与碳排放；
		若公司未能及时满足新的环保信息披露要求，可能面临监管处罚，影响公司声誉。	建立健全环保信息披露机制，确保按监管要求及时、准确、完整地披露环境相关信息，规避合规处罚。
转型风险	技术转型风险	向低碳、低能耗技术转型过程中，可能面临技术研发失败、转型成本过高的问题；	制定科学的技术转型规划，分阶段推进低碳技术研发与应用； 加强与科研机构、高校的产学研合作，联合攻克低碳技术瓶颈，提升创新研发能力；
		新的绿色信息技术应用与现有系统兼容性差，导致业务整合困难，影响运营效率。	在引入新技术前，进行充分的兼容性测试和模拟运行，评估其与现有系统的适配性，避免因整合困难而导致运营效率下降，确保平稳过渡。
市场认知风险	市场认知风险	消费者对绿色信息服务和产品的认可度不高，可能影响公司相关业务的推广和市场份额；	加强市场宣传和教育，提高消费者对绿色信息服务和产品的认知度和接受度；
		供应商在绿色原材料和零部件供应方面的不稳定，可能影响公司产品的生产和交付。	持续完善供应商评估与管理体系，拓展多元供应商渠道，确保供应稳定。

风险 / 机遇类型	描述	应对策略
机遇	政策机遇 政府对绿色信息产业的支持政策，如补贴、税收优惠等，为公司节能改造和绿色业务发展提供机遇。	积极申请相关政策支持，利用补贴资金投入研发和设备升级； 结合政策导向，开发绿色环保型的信息产品和服务，将政策优势转化为企业的核心竞争优势。
	技术机遇 低碳、绿色信息技术的发展，为公司提供了技术升级以及新的业务拓展机会。	持续加大在绿色云计算、能源管理信息化等领域的研发投入，推出具有竞争力的绿色技术产品和解决方案； 依托新技术赋能现有业务体系，全面提升运营效率与环保水平，吸引更多客户。
	市场机遇 消费者环保意识提高，对绿色信息产品和服务的需求增长，为公司带来市场拓展机遇。	基于不同客群的细分需求，开发多样化的绿色信息产品和服务，满足市场需求； 加强品牌建设，树立绿色环保的企业形象，提高市场竞争力。

此外，公司针对各业务模块的特性，制定了相应的应对策略和优化措施，以提升整体韧性和可持续性，确保各板块在气候变化的不确定性中稳定发展。

业务板块	风险类型	风险描述	应对举措
企业数智 综合服务 - 呼叫中心	电力供应风险	受极端天气事件影响，电力基础设施存在损毁可能性，可能引发呼叫中心供电中断，导致业务系统瘫痪，直接制约客户服务响应能力，造成客户体验下降，进而引发客户流失及品牌声誉负面舆情。	建立双电源供电系统，配备 UPS，保障核心业务区域供电； 建立与电力部门的常态化沟通机制，获取预警，实现风险的提前感知与预防性处置。
	通信网络中断风险	极端天气易导致通信主干网基础设施损坏，引发大范围网络断连，致使业务流程停滞，且网络恢复时易出现数据拥堵，严重影响运营效率与服务连续性。	与多家运营商合作构建冗余链路，建立监测系统，并制定网络中断应急响应预案，保障故障发生时快速自愈与恢复能力。

业务板块	风险类型	风险描述	应对举措
有线电视 业务	线路损坏风险	强风、暴雨、雷击等损坏有线电视线路，导致信号传输中断、用户投诉，增加维修成本，影响市场份额。	加强巡检维护，加固易受损区域线路，建立应急抢修队伍，利用大数据进行风险预测与防范。
	信号干扰风险	气候变化导致大气环境变化，周边电磁环境改变，干扰有线电视信号，影响观看体验。	升级信号传输设备，优化线路布局，建立监测中心，及时处理信号问题，保障物料准时交付。
房地产开 发项目	建筑材料供应风险	极端天气可能导致上游建材生产停滞及物流运输受阻，引发供应链断供，造成项目建设进度延期、成本超支，甚至面临合同违约的合规风险。	与多家供应商建立合作关系，签订供货合同，建立储备库，并优化运输方案。
	建筑施工风险	高温、暴雨、台风等极端天气增加施工现场的不确定性，易导致安全事故、设备故障及工期延误，直接威胁施工人员生命安全及项目质量。	根据气象数据动态调整施工作业时间，完善极端天气应急预案，加强全员安全培训及设备日常维护保养，筑牢安全生产防线。
	房产价值评估风险	气候变化导致部分地区面临洪水侵袭、地质灾害威胁，降低房产价值，增加保险费率，抑制购房需求。	在项目选址时进行地质勘察与洪水风险评估，提高建筑抗灾标准，并加强与保险机构的合作，优化资产风险转移机制。

指标与目标

关键指标	目标	2025 年完成情况
温室气体排放总量 (范围 1+2)		6,096.08 吨二氧化碳当量
范围 1 温室气体排放量	2025 年，单位产值排放强度较 2020 年下降 18%	36.14 吨二氧化碳当量
范围 2 温室气体排放量		6,059.94 吨二氧化碳当量当量
温室气体排放强度 (范围 1+2)		1.99 吨二氧化碳当量 / 百万营收

倡导绿色运营 提升资源效率

以绿色发展为引领，国安股份深耕绿色运营实践，通过完善环境管理、参与生态保护、推进低碳转型，持续优化资源配置，助力公司可持续发展。

环境合规管理



鸿联九五获得 ISO 14001
环境管理体系认证证书

国安股份始终将环境合规作为绿色运营的重要基石，持续完善环境管理体系建设，全面识别、评估与管控全业务链条环境风险，不断提升环境合规管理水平与风险防控能力。

下属公司鸿联九五制定并落地实施《质量环境职业健康安全管理手册》，同步配套《环境因素识别与评价制度》《法律法规要求管理与合规性评价管理制度》等专项制度文件，在环境因素识别、合规义务履行、应急准备与响应等关键环节作出明确规范，将环境管理要求深度融入日常办公、机房运维、职场运营等全业务流程。

环境风险识别与管理

鸿联九五每年对生产运营过程中存在的潜在环境风险开展综合分析，通过《环境因素识别评价表》，对环境风险因素进行评价，确定管理优先级。公司将固废排放、火灾隐患等可能引发的大气、水源、土壤污染等列为重要环境污染因素，同步设定环境管理方案与目标，并设定不发生环境污染事故的总体目标，通过严格落实防火管理，减少环境影响。

重要环境风险	关键指标	目标	管理措施	2025 年完成情况
潜在火灾隐患造成的大气污染	火灾发生次数	火灾发生次数为 0	严格落实防火规章制度；定期组织消防应急演练，加强消防培训	✅ 0
墨盒、硒鼓等办公固废以及生活垃圾排放造成的水体、土壤污染	固体废弃物分类处理	固体废弃物 100% 分类处理	确保各类固废分类收集，分类处置 可利用的固体废弃物确保实现再利用	✅ 固体废弃 100% 分类处理
/	环境污染事故发生次数	不发生环境污染事故	/	✅ 未发生环境污染事故

环境应急管理

公司建立完善的环境应急管理体系，制定《安全生产应急预案》，其中充分考虑环境因素与风险控制要点，明确应急职责、响应流程、联络机制及处置措施，覆盖办公区域、呼叫中心职场、核心机房等重点场景。公司定期组织全员应急培训与演练，持续检验并优化预案有效性，严格落实各项环境管理目标，确保突发状况下快速响应、高效处置，最大限度降低环境影响与风险。

绿色低碳运营

国安股份持续倡导绿色运营，全面关注运营全过程环境影响，聚焦节能减排、资源高效利用与低碳办公，将绿色发展要求融入日常运营、职场管理、机房运维等全场景，以务实行动践行绿色责任，助力企业高质量可持续发展。

数智化运营赋能 节能减排

下属公司鸿联九五积极通过数智化转型开展节能减排，通过人工智能、大数据、云计算等前沿领域的技术应用构建起了涵盖智能客户联络中心外包、企信通、云通信、权益平台等的综合性产品矩阵，帮助客户在实现智能化数字化改造的同时实现绿色低碳转型。公司自主研发的数智职场平台与一体化数智平台，实现了运营职场实时监测、智能调控与精准核算，通过智慧用电功能实现远程监控、能耗分析与故障报警，节能率达 16%。

同时，公司推进办公数智化转型，依托智能人事系统实现流程线上化，以电子审批、AI 排班替代传统模式，减少资源消耗，以数智化赋能绿色低碳发展。



数智职场平台

案例 鸿联九五智慧职场系统助力运营能耗下降

智慧职场旨在通过构建“人-岗-机-场”多维度融合数据体系，打造智慧用电、智慧巡检等智能模块，实现能耗分析与违规行为智能识别，提升全域智能管控与安全防护能力，推动智能运营规模化复制，形成统一技术规范，支撑多职场复制推广。当前，已在北京、深圳、石家庄、济南、南宁等 5 地职场部署，服务席位超 800 个；完成数字业务交付中心全域部署，覆盖员工 8,000 余人；其中，智慧用电系统试运行，能耗降低 16%。

绿色运营

鸿联九五建立常态化节能环保改进机制，由综合部牵头，每季度对项目及工程系统的能源消耗进行统计分析，针对节能环保问题开展专项改进，学习并推广系统优化方法；将节能环保完成情况纳入项目绩效评价体系，设立节能运行奖，鼓励项目创新节能环保运行方式与改造措施，推动节能成效持续提升。

公司始终践行绿色低碳与勤俭节约理念。2025年，国安股份总部响应中信集团办公上云”建设要求，上线线上公文系统，实现公文流程在系统中线上审批，不再报送纸质文件，有效减少纸张使用与浪费。鸿联九五发布《“厉行节约、反对浪费”倡议书》，面向全体员工倡导绿色低碳生活与工作方式。同时，为践行循环经济理念，公司加强废弃物回收工作。鸿联九五在员工入职时优先调配复用现有电子设备；针对无法继续使用的电子设备，通过零部件拆解回收等方式实现资源二次利用，有效减少资源浪费与废弃物产生，助力资源高效循环利用。

关键绩效	单位	2025 年
汽油消耗量	升	15,970
外购电力消耗量	千瓦时	11,420,923.35
耗水总量	立方米	98,020.40

鸿联九五绿色运营举措

坚持节约用餐，积极参与“光盘行动”，杜绝餐饮浪费；

强化节约用水，严防跑冒滴漏，杜绝“长流水”；

严格节约用电，做到人走灯灭、离室关电，杜绝“白昼灯”“长明灯”；

推行节约用纸，倡导无纸化办公与双面用纸，减少一次性办公用品使用。

绿色建造

下属子公司国安水清将绿色环保理念深度融入房地产项目设计、建设、运营全周期。在项目开发设计之初，国安水清严格遵照海南政府环海岸线保护带要求，实行开发退距，并在项目建设之初遵照环保要求办理环评备案；在建筑设计阶段注重布局优化，降低能耗；在项目建造过程中，减少污染物废弃物产生。2025年，公司持续优化绿色建造标准，推动建筑与自然生态的和谐共生。

装配式施工降本减耗

工地临时设施全面采用装配式结构，减少现场施工能耗与建筑垃圾产生。

扬尘治理精细化

施工现场实现 100% 围挡，裸土区域全覆盖防尘网或种植临时绿植，有效抑制扬尘污染。

危废管理规范

设立标准化封闭式垃圾暂存区，对危险废弃物委托专业机构进行规范清运处理。

废弃物循环利用

工地生活区与施工区均设置分类垃圾桶，建立废弃物回收台账，促进资源循环再利用。

生态系统和生物多样性保护

国安股份坚守生态保护责任，积极参与并推动属地生态环境保护行动，以常态化公益举措守护自然生态环境。

2025 年度，公司总部参与中信集团发出的《2025 年义务植树工作的倡议》，积极组织开展植树尽责活动。同时，为便于职工以捐资尽责形式履行植树义务，职工可通过中国绿化基金会专门渠道进行线上捐资并取得全民义务植树尽责电子证书。

下属公司国安水清立足临海区位特点，始终发挥生态保护表率作用，为守护当地海洋生态环境，于每月 28 日举行“海洋蓝丝带”公益净滩活动，组织业主、合作单位员工及志愿者共同开展海岸清洁、海洋垃圾清理等行动，聚焦盈滨半岛海域生态保护，有效减少海洋污染，筑牢海洋生态安全屏障。截至 2025 年底，该活动全年累计参与 263 人次，公众参与度持续提升，获得业主及社会各界广泛认可与积极支持。

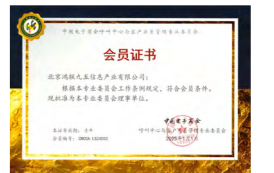


“海洋蓝丝带”公益净滩活动

荣誉奖项 (部分)

获奖单位	颁奖 / 授予单位	公司 / 个人	获奖名称
国安股份	财联社	公司	致远奖·社会责任 (S) 先锋企业奖
国安股份	中上协	公司	上市公司可持续发展优秀实践案例
国安股份	华夏时报	公司	2025 年度 ESG 优秀实践案例
国安股份	财联社	个人	上市公司精英董秘最佳 ESG 信披奖
国安股份	证券时报	个人	上市公司阳光董秘奖

获奖单位	颁奖 / 授予单位	公司 / 个人	获奖名称
鸿联九五	客户观察	公司	2025 年度客户观察会员单位
鸿联九五	中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会	公司	中国电子商会数字采购专业委员会理事单位
鸿联九五	河北省高清技术产业协会	公司	河北省高新技术产业协会第五届理事会常务理事单位



关键绩效表

议题	指标名称	单位	2024 年	2025 年	
公司治理	董事会人数	人	7	7	
	董事会男性成员数量	人	5	5	
	董事会女性成员数量	人	2	2	
	董事会独立董事数量	人	3	3	
	董事会非独立董事数量	人	4	4	
	审计委员会独立董事占比	%	66.67	66.67	
	薪酬委员会独立董事占比	%	66.67	66.67	
	提名委员会独立董事占比	%	66.67	66.67	
	董事会成员平均年任期	年	4.38	4.38	
	董事会独立董事平均任期	年	5.63	5.62	
	董监高年龄标准差	岁	5.04	5.54	
	董事会召开次数	次	13	12	
	董事会成员出席率	%	100	100	
	参加少于 75% 会议的董事人数	人	0	0	
	股东 (大) 会召开次数	次	7	2	
	营业收入	百万	3,395.37	3,322.81	
	商业道德和反贪污	反商业贿赂和反贪污培训次数	次	15	15
		接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数	人	7	7
		接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数	人	18	23
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数		人	1,541	1,803	
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比		%	100	100	
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比		%	100	100	
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比		%	15	18	
商业贿赂及贪污事件的发生次数		次	0	0	
反商业贿赂和反贪污诉讼案件数目		件	0	0	
反商业贿赂和反贪污诉讼案件涉案金额		万元	0	0	

议题	指标名称	单位	2024 年	2025 年	
商业道德和反贪污	因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件发生次数	次	0	0	
	不正当竞争诉讼或重大行政处罚涉案金额	万元	0	0	
研发创新	研发投入金额	万元	10,071.51	8,413.29	
	研发投入占主营业务收入比例	%	2.97	2.55	
	研发人员数量	人	216	210	
	研发人员占比	%	2.12	2.06	
	有效专利总数	件	14	14	
	发明专利申请数量	件	/	2	
产品和服务	客户满意度 (各业务平均数)	%	95	96.93	
	售后服务完成率 (各业务平均数)	%	97.67	97.90	
	客户投诉总量	件	163	132	
	客户投诉解决率 (各业务平均数)	%	96.50	97.50	
	投诉处理的平均响应时间	小时	2.50	2	
	重大服务中断或质量责任事故数量	件	0	0	
	服务撤回或中断及负面事件发生次数	次	0	0	
信息安全与隐私保护	客户隐私泄露事件数量	件	0	0	
	客户隐私泄露造成的经济损失	万元	0	0	
	数据安全事故数量	件	0	0	
	数据安全事件经济损失	万元	0	0	
供应链管理	供应商总数	个	636	554	
	中国大陆地区供应商	个	635	554	
	按地域分布划分的供应商数量	中国港澳台地区供应商	个	0	0
	海外供应商	个	1	0	
	前五名供应商合计采购金额	百万	504.15	585.48	

议题	指标名称	单位	2024 年	2025 年	
员工权益保护	员工总人数	人	10,195	10,170	
	按性别划分的员工人数及占比	女性人数	人	6,233	6,357
		女性占比	%	61.14	62.51
		男性人数	人	3,962	3,813
		男性占比	%	38.86	37.49
	按雇佣性质划分的员工人数及占比	正式员工人数	人	10,195	10,170
		正式员工占比	%	100	100
		29 岁及以下人数	人	5,742	5,276
		29 岁及以下占比	%	56.32	51.88
	按年龄划分的员工人数及占比	30-50 岁人数	人	4,259	4,656
		30-50 岁占比	%	41.78	45.78
		51 岁及以上人数	人	194	238
		51 岁及以上占比	%	1.90	2.34
	按区域划分的员工人数及占比	中国大陆人数	人	10,195	10,170
		中国大陆占比	%	100	100
		汉族人数	人	9,791	9,686
		汉族占比	%	96.04	95.24
	按民族划分的员工人数及占比	少数民族人数	人	404	484
		少数民族占比	%	3.96	4.76
		人均工作时间 (每天)	小时	7.80	8
员工大会召开次数	次	9	11		
员工大会参与人数	人次	7,918	6,780		
劳动合同签订率	%	100	100		
员工缴纳社保率	%	100	100		
劳动纠纷案件的数量	次	12	0		
员工帮扶总人次	人次	59	66		
困难员工帮扶投入	万元	17.60	16.91		

议题	指标名称	单位	2024 年	2025 年
员工发展	员工培训支出金额	万元	62.92	21.10
	员工培训人均投入	元	61.72	5.53
	员工培训次数	次	86	149
	员工培训覆盖率	%	100	100
	员工培训总小时数	小时	9,295	14,761.63
	被培训员工平均培训小时数	小时 / 人	3.93	2.80
	因工亡故人数	人	0	0
	因工亡故比率	%	0	0
	工伤人数	人	/	2
	工伤率	%	/	0.02
职业健康安全	百万工时伤害率	%	/	0.10
	因工伤损失工作日数	日	960	600
	职业病发病人数	人	/	0
	职业病发病率	%	/	0
	工伤保险投入金额	万元	247.14	349
	工伤保险覆盖率	%	100	100
	安全生产投入金额	万元	/	26
	安全生产责任险投入金额	万元	70.98	121
	安全生产责任险人员覆盖率	%	100	100
	安全事故数量	次	0	0
社会公益	员工安全培训次数	次	76	13
	安全培训总时长	小时	/	200
	公益慈善捐赠总金额	万元	3.39	0.24
	员工志愿者人数	人	333	412
	员工志愿服务总时间	小时	14,692	28,136
环境合规管理	员工志愿服务参与总次数	次	56	124
	重大环境违规事件	件	0	0

议题	指标名称	单位	2024 年	2025 年	
应对气候变化 ¹	温室气体排放总量 (范围 1+2)	吨二氧化碳当量	5,290.78	6,096.08	
	范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	53.22	36.14	
	范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	5,237.56	6,059.94	
	温室气体排放强度 (范围 1+2)	吨二氧化碳当量 / 百万营收	1.56	1.83	
	总能源消耗	吨标煤	1,200.91	1,422.16	
资源能源管理 ²	耗水	吨标煤 / 百万营收	0.35	0.43	
	汽油消耗量	升	22,364	15,970	
	外购电力消耗量	千瓦时	9,760,636.28	11,420,923.35	
	耗水	立方米	95,178.13	98,020.40	
	耗水	立方米 / 百万营收	28.03	29.50	
	有害废弃物	吨	1	1	
	无害废弃物	总量	吨	136.42	88.22
		建筑垃圾	吨	124	65.50
		打印纸消耗总量	吨	12.42	14.02

¹ 本年度根据中信集团要求，对温室气体统计范围进行重新划定。

² 本年度根据中信集团要求，对资源能源统计范围进行重新划定。

指标索引

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》索引

报告章节	序号	议题	对应条款	报告章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	应对气候变化，推动绿色转型
	2	污染物排放	第三十条	倡导绿色运营，提升资源效率
	3	废弃物处理	第三十一条	倡导绿色运营，提升资源效率
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	倡导绿色运营，提升资源效率
	5	环境合规管理	第三十三条	倡导绿色运营，提升资源效率
	6	能源利用	第三十五条	倡导绿色运营，提升资源效率
	7	水资源利用	第三十六条	倡导绿色运营，提升资源效率
	8	循环经济	第三十七条	倡导绿色运营，提升资源效率
社会	9	乡村振兴	第三十九条	回馈所属社区，共创社会价值
	10	社会贡献	第四十条	回馈所属社区，共创社会价值
	11	创新驱动	第四十二条	深化伙伴协同，共促行业发展
	12	科技伦理	第四十三条	深化伙伴协同，共促行业发展
	13	供应链安全	第四十五条	深化伙伴协同，共促行业发展
	14	平等对待中小企业	第四十六条	深化伙伴协同，共促行业发展
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	保障客户权益，筑牢服务保障
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	保障客户权益，筑牢服务保障
	17	员工	第五十条	践行员工责任，携手员工成长
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	ESG 治理
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	恪守商业道德，践行诚信经营
	21	反不正当竞争	第五十六条	恪守商业道德，践行诚信经营

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您在百忙之中阅读《国安股份 2025 年环境、社会及治理（ESG）报告》。为了不断改进报告编制工作，提升我们的履责能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议，帮助我们不断改进，您可以将相关信息通过在线表单填写的形式反馈给我们。



扫描二维码
告诉我们您的宝贵意见



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