

深圳市新国都股份有限公司

# 2023年环境、社会及管治 (ESG) 报告



深圳市新国都股份有限公司

[www.xgd.com](http://www.xgd.com)

电话：(0755) 83481391

地址：深圳市南山区深圳湾科技生态园10栋B座20楼

# 目录

## CONTENTS

- 01 • 概述
- 01 • 关于本报告
- 03 • 董事长致辞
- 05 • 2023年关键绩效

## 1 关于新国都

- 07 • 公司概况
- 09 • 发展战略
- 11 • 公司经营分布
- 13 • 公司组织架构
- 15 • 公司主要产品与服务
- 20 • 公司文化
- 21 • 公司大事记
- 25 • 公司荣誉及资质

## 2 关于ESG

- 27 • ESG战略
- 27 • ESG组织
- 28 • ESG议题
- 29 • 利益相关方沟通
- 31 • 实质性议题分析

## 3 稳健公司治理

- 32 • 优化治理架构
- 35 • 合规信息披露
- 36 • 投资者关系管理
- 38 • 坚守风控底线
- 40 • 坚定反腐倡廉
- 42 • 坚持党建引领

## 4 绿色生产与发展

- 45 • 环境管理体系
- 48 • 落实节能减排
- 49 • 开拓绿色业务
- 50 • 共享环保生活

## 5 客户责任

- 53 • 知识产权保护
- 55 • 创新与研发
- 59 • 行业合作
- 61 • 客户权益保障
- 61 • 优质服务
- 65 • 负责任营销
- 66 • 信息保护与数据安全
- 68 • 质量管理
- 72 • 供应商管理体系

## 6 权益保护

- 75 • 打造可持续职场
- 87 • 持续回馈社会
- 90 • 附录



# 概述

Summarize

## 关于本报告

### 报告范围

本报告是深圳市新国都股份有限公司（以下简称“新国都”或“公司”）面向利益相关方发布的环境、社会与公司治理（ESG）报告。本报告为年度报告，时间跨度为2023年1月1日至12月31日，基于社会责任履行的长期性与持续性，本报告所涉及的内容包括但不限于2023年度，部分信息内容将做适当补充。本报告涵盖新国都及所属子公司、分公司。除特别说明外，本报告范围与公司年报范围保持一致。

### 内容说明

本报告使用数据来源包括公司内部统计数据、行政文件及报告。除非另有说明，本报告涉及的货币种类及金额均以人民币为计量单位，本报告所涉及的财务数据仅供参考，以公司财务年报为准。

### 参考标准

本报告编写立足行业背景，突出公司特色，本报告重点参考的编制标准包括：深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》、国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS ESG5.0）》等。

### 报告获取

您可以在深圳证券交易所（<http://www.szse.cn>）、巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）或新国都公司官网（[www.xgd.com](http://www.xgd.com)）下载本报告电子文本，获取更多公司信息。

# 董事长致辞

Chairman's speech

回首2023，是值得回忆的一年。面对地缘政治复杂、经济形势多变的全球背景，公司响应上市公司高质量发展的号召，积极寻求业务战略升级，不断完善公司治理结构，加强内部管理，践行“以客户为中心、以协作创高效、共创美好生活”的价值观，致力于实现公司的可持续发展和长期增长。

优化公司治理，提高管理效能。公司始终坚持依法合规经营，积极响应股东和利益相关方的关切和建议，加强董事会建设，建立起了高效、透明、公正的公司治理结构。我们持续完善风险管控，抵制一切形式的贪污腐败，制定了日趋完善、系统的廉洁约束制度，努力发挥出管理的最大效用。

节约资源能源，坚持绿色运营。公司提供一体化电子支付技术服务，通过持续的技术创新来服务于社会和大众。我们积极响应国家“碳达峰、碳中和”的号召，在产品端积极研发创新低能耗技术，开展

清洁生产审核，且各处办公地尽可能采用节能降耗设备，倡导绿色办公理念，全方位管理公司运营带来的环境影响，助力实现绿色和谐社会。

承担社会责任，共创美好生活。公司积极响应政府号召减费让利，推出多项惠企利民补贴政策，以实际行动纾解小微商户的经营压力。公司企业文化多元包容，为员工提供良好的发展平台，倡导员工工作与生活平衡，推动员工与企业共同成长。我们积极参与社会公益事业，支援贫困地区教育事业，助力乡村振兴，投身社区建设工作，与社会共享公司发展成果，共同建设美好社会。

2023年已成过去，“回忆是一条没有归途的路，以往的一切春天都无法复原”；2024年，我们思考的是如何以更好的公司发展回馈社会。面对日益严峻的环境挑战、社会问题和治理压力，我们将保持谦逊和坚定，通过持续的思考和创新，努力改善我们的业务和运营实践，为公司和社会的可持续发展做出更大的贡献。

董事长：刘祥



# 2023年关键绩效

Key Performance in 2023

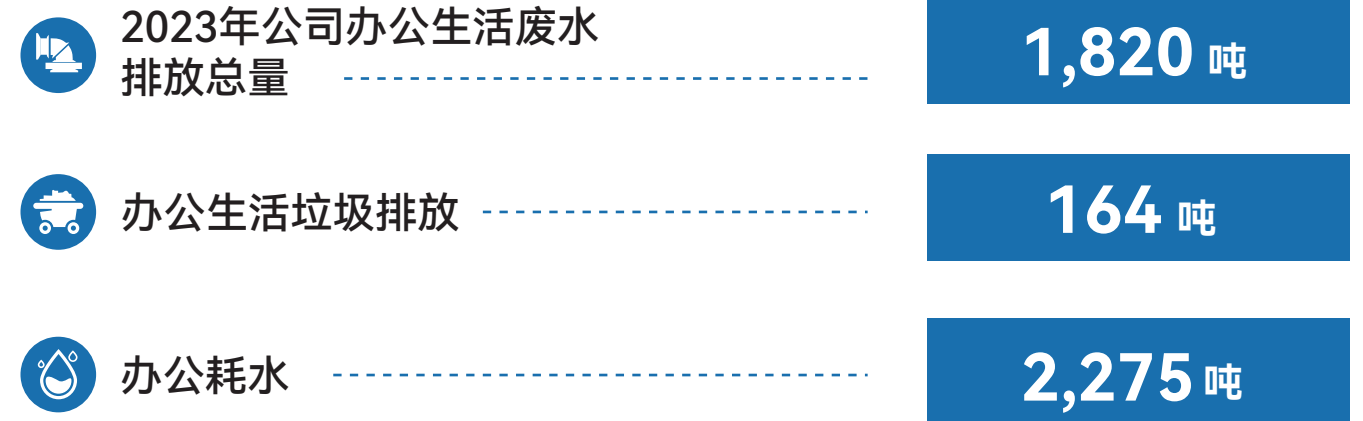
## 经济绩效



股东大会	次	监事会	次	专门委员会	次
2021	3	2021	7	2021	7
2022	1	2022	6	2022	7
2023	2	2023	5	2023	10

董事会	次	业绩说明会及集体接待	次
2021	8	2021	2
2022	7	2022	2
2023	7	2023	2

## 环境绩效



## 社会绩效



# 关于新国都

About Company



## 公司概况

深圳市新国都股份有限公司成立于2001年7月31日，于2010年10月19日在深圳证券交易所上市（股票代码：300130）。经过二十余年发展，已经成为全球领先的数字支付科技公司。

公司专业从事支付终端设备的设计、研发、生产、销售、服务，可提供一体化电子支付技术服务。随着经济全球化与数字化的发展，从2015年开始，新国都持续战略升级与转型变革，建立了以移动支付终端、移动支付平台和人工智能等业务为主的多元化集团。

从过去至未来，新国都始终以“共创美好生活”为使命，以“永续经营”为愿景，立足国内，拓展国际，面向全球，以优势产业谋求创新机遇，携手各相关方共创数字经济时代和谐、共赢的国际化产业生态体系。

## 发展战略

电子支付作为移动互联网和智能化时代下经济活动中的核心环节，在经济活动和商业生态圈里扮演越来越重要的角色，成为线上线下结合的商业模式中核心一环，电子支付受理终端设备日益成为抢占新商业机会的重要运营端口。新国都自2001年成立起即专注于电子支付领域，二十余年来积累了丰富的行业经验，拥有专业的电子支付技术综合解决方案提供能力。公司通过“支付+经营”的服务体系，从提供电子支付受理终端设备、支付服务升级到支付场景数字化服务的全流程业务布局，利用多年在电子支付行业积累的技术、行业经验和商业资源，针对垂直行业细分领域提供综合解决方案，展现了公司的电子支付受理终端机具硬实力、支付服务牌照优势和日臻完善的增值服务、运营服务能力，专注公司的传统优势领域并持续深挖这些领域的业务潜力。

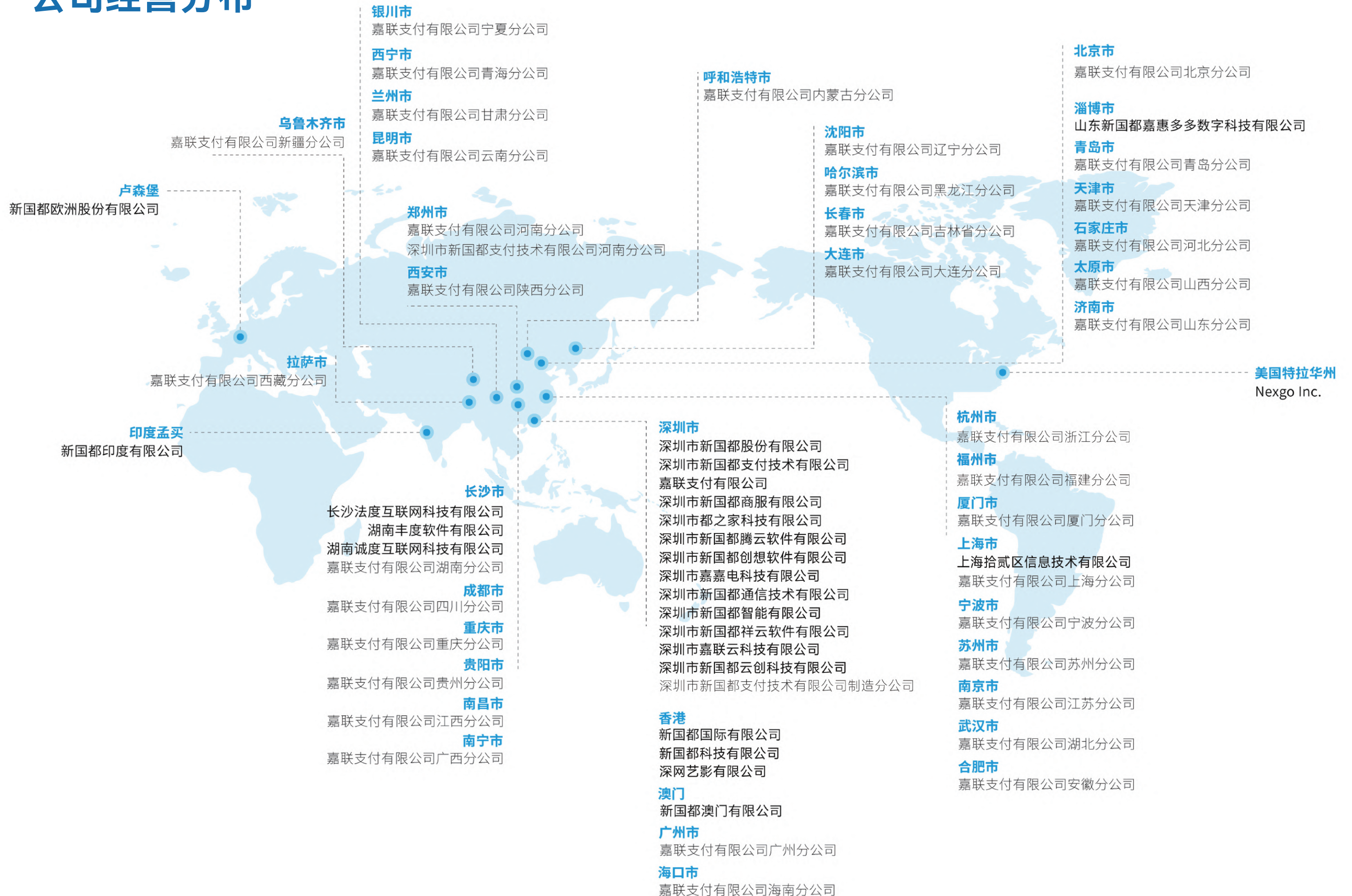
## 公司经营分布

得益于公司国际化业务战略规划的持续推动和落地，公司已经在全球范围建立了完善的营销服务网络，积累了大量优质客户资源。子公司嘉联支付已经在全国成立36家分公司，直营渠道基本实现了对全国省级行政区的全覆盖，加强渠道扩张和下沉力度。目前公司营销服务网络共覆盖全国300多个城市（含港澳台）及多个海外地区，可以迅速响应客户对电子支付受理终端设备和电子支付服务的需求。基于公司庞大的服务网络以及高效的服务管理平台，公司可以为全球合作伙伴、商户及消费者用户提供优质电子支付产品、支付服务及全方位的数字经济行业解决方案，在国际市场不断提升自身的竞争实力。

截至2023年12月31日，公司已在全球90多个国家实现产品销售、服务延伸及提供优质的解决方案，随着客户满意度、市场认可度的持续提升，公司在国际市场上的品牌价值和品牌识别度逐步成为公司核心竞争力的体现。

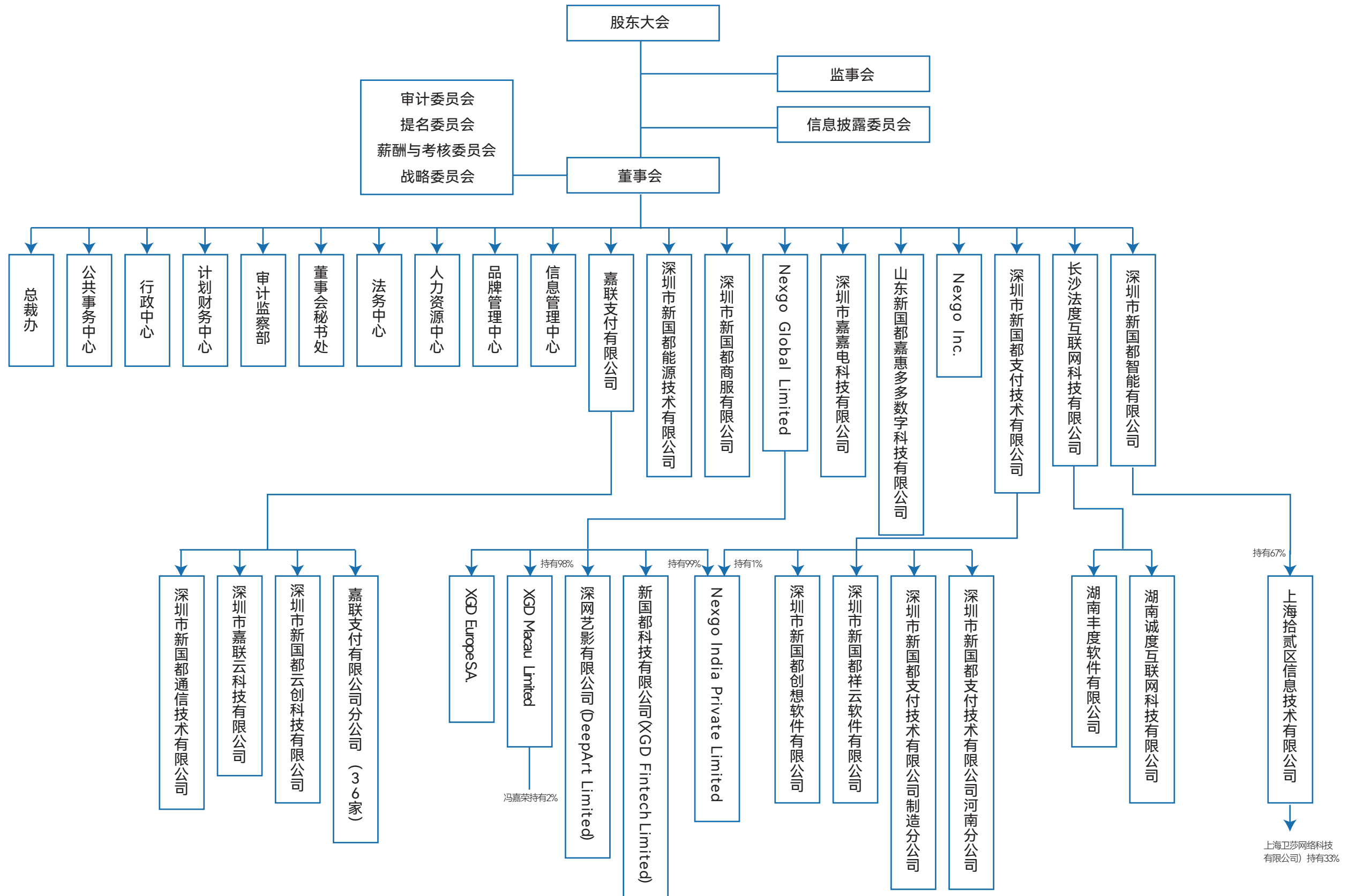


# 公司经营分布



# 公司组织架构

新国都建立了相对扁平化、体系化的组织架构。目前，公司在董事会领导下，由高级管理人员组成了经营团队。公司下设10家一级子公司和10个部门。

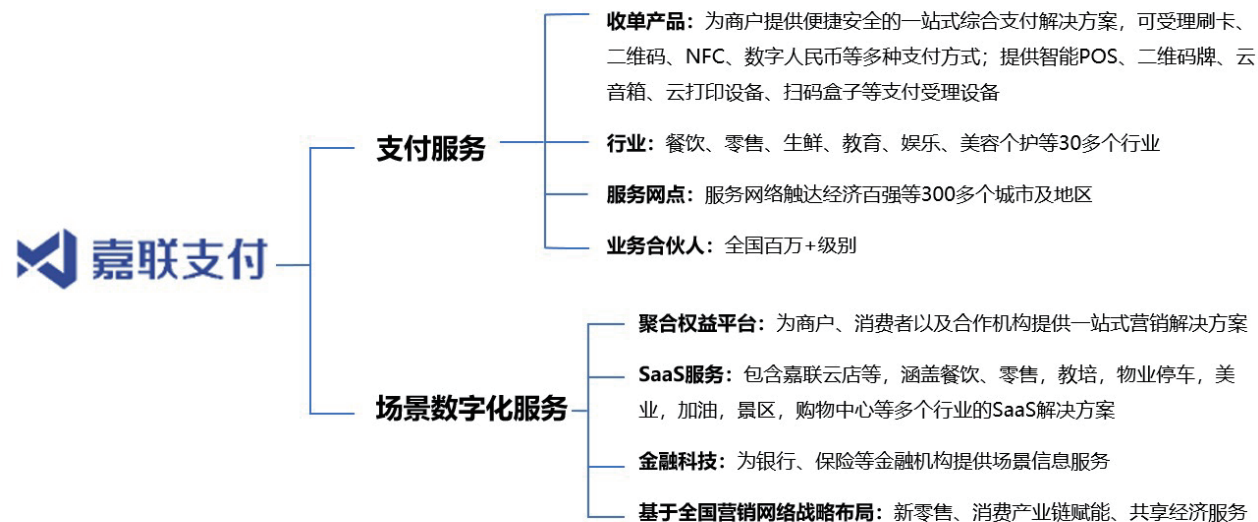




# 公司主要产品与服务

## 支付服务及场景数字化服务

公司全资子公司嘉联支付是拥有全国性银行卡收单业务牌照的第三方支付机构，嘉联支付主要为不同行业及规模的客户提供便捷的支付结算服务，并且通过“支付+经营”的服务体系，以支付为入口全面融入商户经营场景，根据不同行业的特点，以SaaS模式为客户提供会员管理、门店管理、营销管理、报表管理等多种增值服务和行业解决方案的一站式服务，赋能中小微商户高效经营，助力其数字化转型。



## 电子支付设备

公司全资子公司新国都支付主要产品和业务是以金融POS机为主的电子支付受理终端设备软硬件的生产、研发、销售和租赁，为客户提供基于电子支付的综合性解决方案。电子支付受理终端是承载电子支付的终端物理基础，是消费者、商户、支付机构进行资金和信息交换的终端媒介。

公司的电子支付设备主要产品包括POS机（智能POS、移动POS、扫码POS终端、刷脸支付终端、台式POS、MPOS及新型支付终端）、密码键盘及外接设备，应用领域主要涵盖餐饮、酒店、零售、交通、物流、银行及医疗等行业，可通过结合行业特点开发成为更符合行业需求的专业化创新型产品设备。

## 审核服务业务

公司全资子公司长沙法度围绕客户展开多方位综合审核服务，专注于审核认证服务、运营内容和业务审核服务，启动多元化认证审核模式，为客户提供基于大数据技术的企业身份认证、运营业务审核等综合解决方案，并以此为基础，输出信息系统和技术增值服务。



## 创新业务

### 人工智能业务

公司持续加大人工智能领域资源投入，不断完善业务布局，积极探索人工智能技术赋能公司业务的应用场景，参股子公司在海外市场成功推出多款热门应用，取得了明显的商业化成效，带动公司投资收益同比增长。公司还与上海卫莎网络科技有限公司共同出资设立上海拾贰区信息技术有限公司，组建人工智能研究团队，开展通用智能体（General Purpose AI Agent）技术研发，发展多模态AI产品，探索AI技术赋能企业及商户高效运营的各类解决方案。



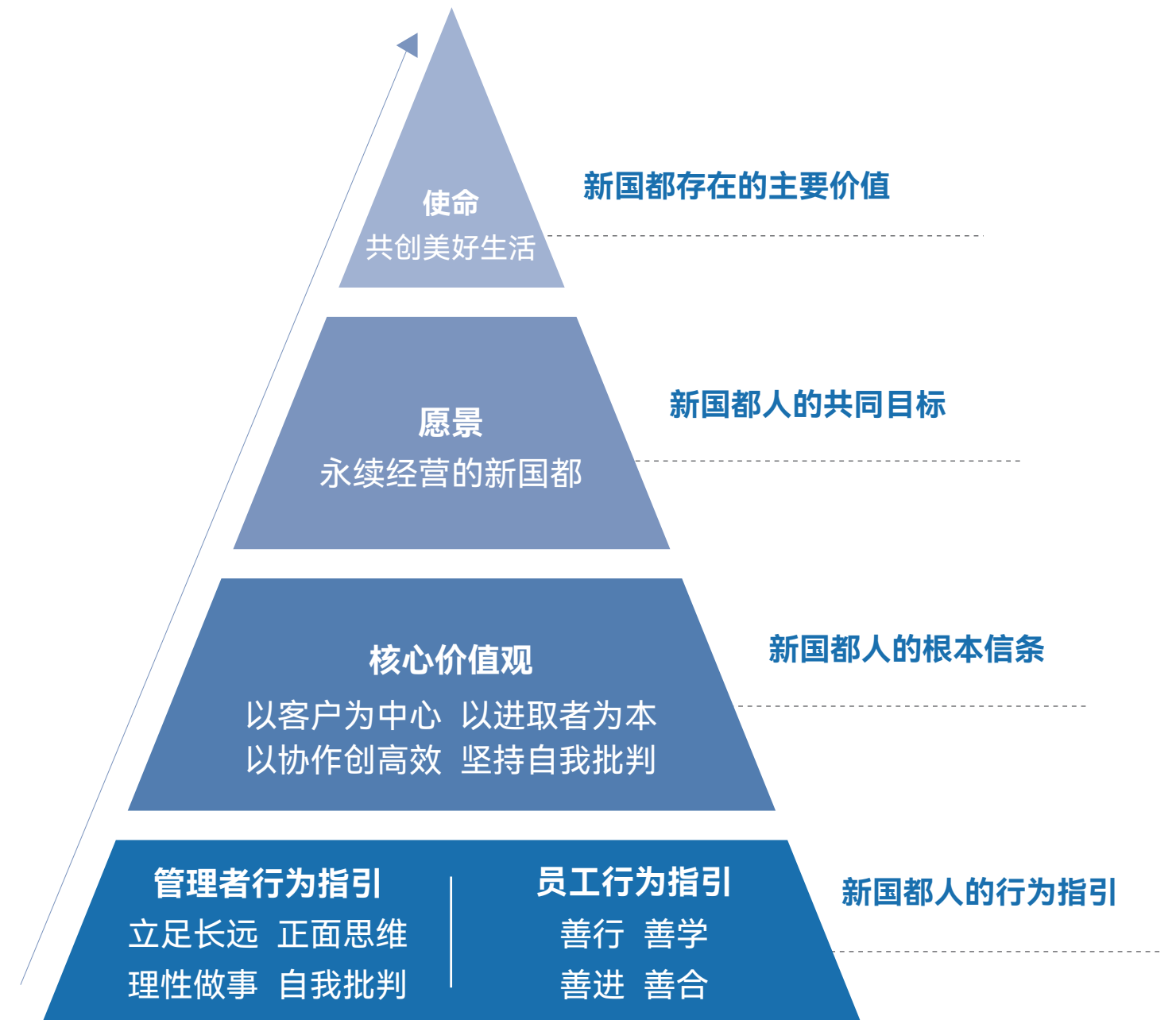
### 数字人民币

公司专注于电子支付技术领域的研发和创新，在国家数字人民币研发试点工作稳步推进的大背景下，公司积极推进与银行机构在数字人民币运营活动和技术服务领域方面的合作。目前公司已完成部分机构前期的技术联调和系统测试，并配合银行机构进一步协助商户端的受理终端改造、数字人民币受理场景落地等推

广服务，已经在多个线下消费场景中实现应用。同时，公司支付硬件产品已经全面支持数字人民币受理功能，并完成数字人民币“硬钱包”产品设计和技术开发。公司在苏州挂牌成立新国都数字货币应用实验室，重点开展数字货币终端设备制造、相关系统升级等领域的研究，加快完善数字人民币受理环境的生态建设。目前，公司已开展数字人民币创新示范园区全场景方案设计，从而实现园区级别的数字人民币规模试点及应用，助力数字人民币推广。



## 企业文化



核心价值观引导行为，进而支撑愿景的实现  
行为指引诠释、践行核心价值观

# 公司大事记





# 2023年以来

01

1月9日，公司子公司新国都支付与华为签署OpenHarmony生态使能合作协议，共同推动金融科技行业国产化的繁荣和发展。

03

3月11日，公司举行“集团2023新年会暨2022员工总结表彰大会”。

05

3月24日，新国都支付荣获“第七届深圳市自主创新百强中小企业”称号。

07

7月5日，中国人民银行于其官方网站公布了《非银行机构<支付业务许可证>续展公示信息（2023年7月第六批）》，嘉联支付获得本次续展。

09

7月31日，新国都22周年司庆活动在集团总部举行，董事兼副总经理石晓冬先生分享了集团未来的发展目标，激励大家与公司共同成长。

11

9月25日，新国都入围“2023深圳企业500强榜单”，排第200名，对比2022年提升12名。

13

10月12日，深圳市软件行业协会公布2022年度深圳市软件业务收入前百家企业名单，嘉联支付排名第39名。

2月10日，公司子公司嘉联支付有限公司广州分公司荣获中国银联广东分公司“2022年度数字化场景建设最佳合作伙伴奖”、“2022年度数字化场景建设突出贡献奖”。

02

3月12-13日，新国都国内渠道中心2023年战略会议在深圳顺利举行，会议以“厚积薄发、一鸣惊人”为主题。

04

4月，新国都支付“智能支付终端”产品，被广东省工业和信息化厅遴选为2022年省级制造业单项冠军产品。

06

7月20日，新国都支付国家级专精特新小巨人企业复核通过。

08

9月23日，新国都支付通过深圳市工业和信息化局关于2022年度深圳市企业技术中心认定。

10

9月27日，嘉联支付荣获连通公司颁发的“年度卓越收单实践共赢奖”。

12

10月24日，深圳市科学技术奖励委员会办公室对2023年度深圳市科学技术奖自然科学奖、技术发明奖、科技进步奖、青年科技奖、专利奖和标准奖名单公示，新国都支付荣获科技进步奖。

14

# 公司荣誉及资质





# 关于ESG

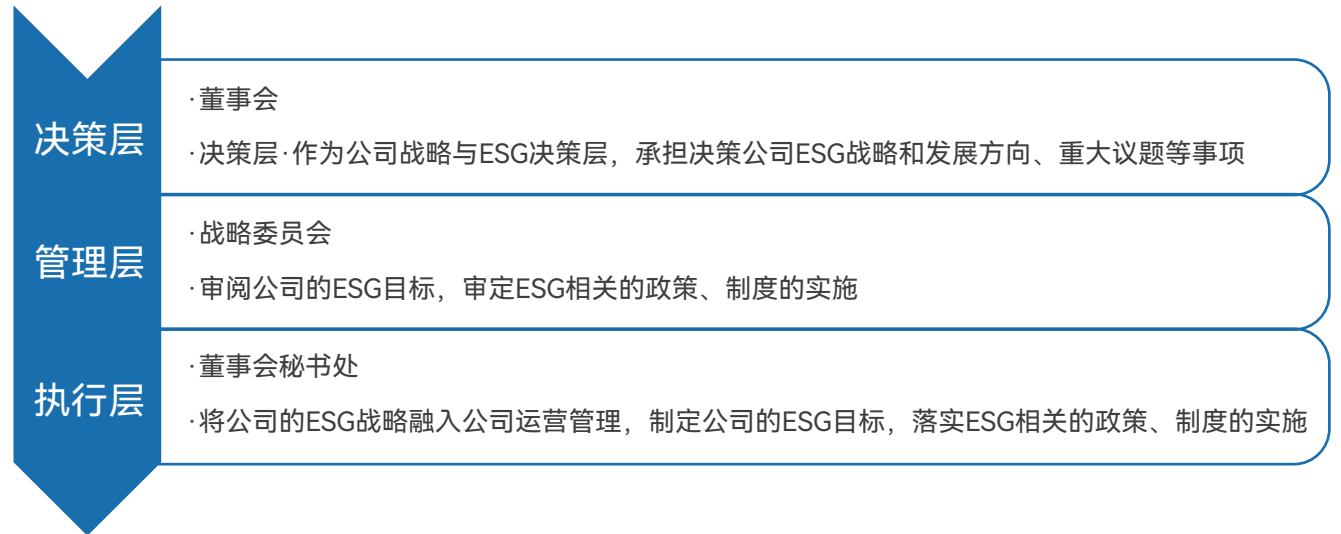
About ESG

## ESG战略

新国都重视建立健全ESG治理体系和工作机制，积极推动新型支付方式升级、场景数字化服务等重点任务的落实，促进ESG理念有机融入公司长期发展战略，实现企业决策、管理、经营全过程与产业全链条的贯穿。

## ESG组织

为推动公司ESG工作的有效开展和落实，新国都逐步建立健全了ESG管理沟通协调机制。董事会作为公司ESG工作的决策层，负责审议重大议题，决策公司ESG的战略、目标和发展方向；战略委员会作为ESG工作管理层，负责研究、审阅ESG目标、战略、政策及举措等重要工作；董事会秘书处作为ESG工作的牵头部门，制定ESG目标，执行相关政策及制度、具体推动公司年度ESG工作实施；相关职能部门、下属企业，根据不同细分行业特点，制定相应工作目标与执行计划，落实公司ESG战略，积极与内外部利益相关方保持沟通。



ESG组织架构图

## ESG议题

为提升报告内容的针对性和回应性，确保ESG议题识别与判定工作的科学、高效开展，覆盖公司内外部利益相关方的关注重点和基本诉求，新国都持续推进ESG关键议题管理。在报告编制过程中，通过研究国内外支付企业及行业的发展情况、结合新国都全年工作重点、通过开展各类专题会议以及调研沟通等方式，筛选出内外部利益相关方高度关注、并与新国都密切相关的ESG议题，将其作为报告信息披露的重点内容。





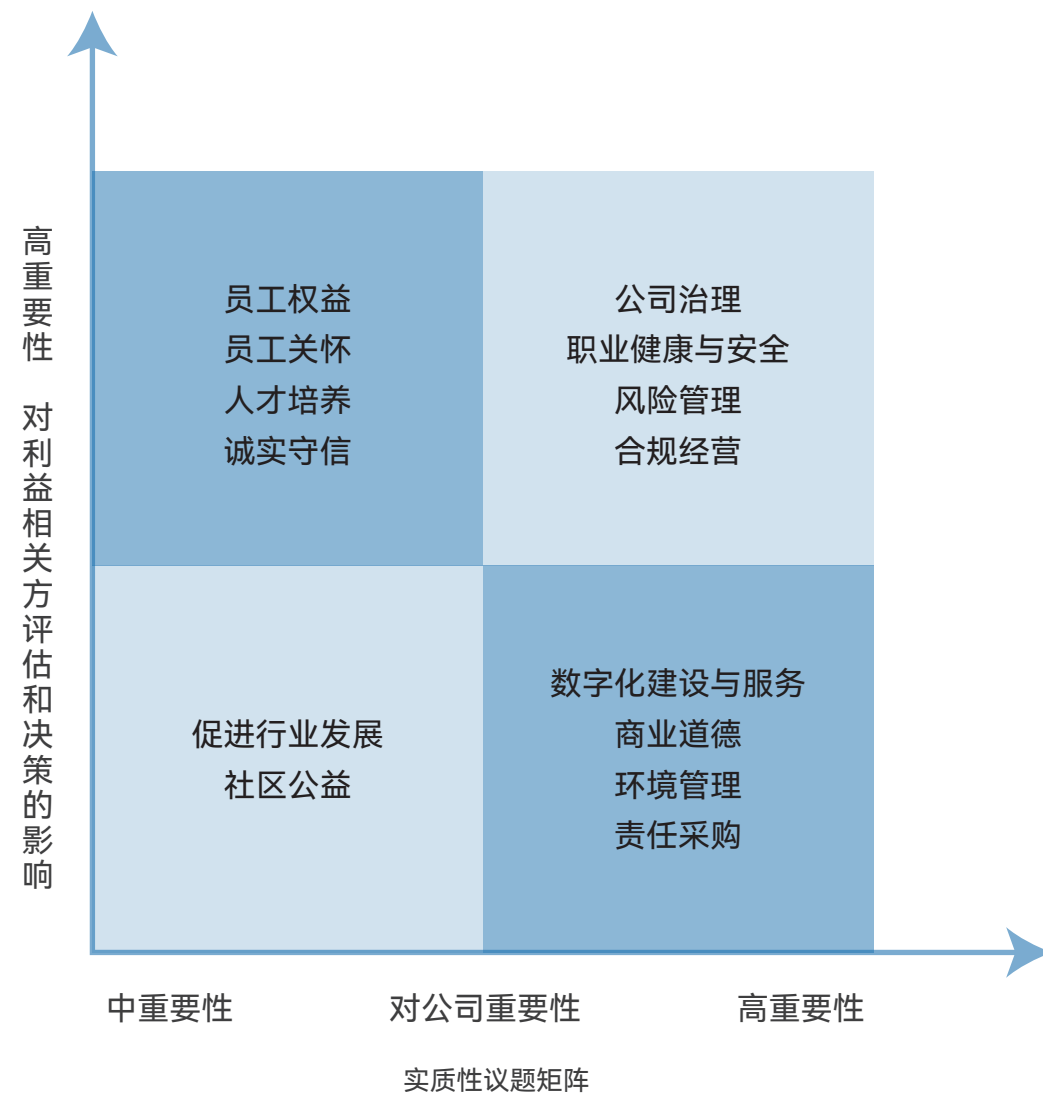
## 利益相关方沟通

公司高度重视与公司内外部利益相关方的沟通与交流，通过多种渠道与利益相关方展开对话，深入了解各利益相关方的诉求与期望，将利益相关方关注的议题纳入公司运营和决策过程中，提升经营管理能力和可持续发展能力。

利益相关方	关注议题	沟通与回应
投资者	经济绩效 公司治理 风险管理	信息披露 业绩路演 与投资者定期及日常沟通 官网及投资者热线 强化合规和内控体系
政府及监管部门	合规经营 商业道德 党政建设 业务稳健增长	遵守运营地的法律法规 专项会议 诚信经营，依法纳税 加强党风廉政建设 接受监督和检查
员工	员工权益 人才培养 职业健康与安全 员工关怀	工会/职工代表大会 员工培训 员工活动 职业健康安全管理
供应商	责任采购 诚实守信	公开透明的采购原则和流程 供应商沟通与培训 开展负责任采购
客户	营商环境 数字化建设与服务	畅通反馈渠道 加强数字化与创新
合作伙伴	促进行业发展	开展战略合作 参与行业论坛会议 校企合作
社区	社区公益	社区公益活动 乡村振兴

## 实质性议题分析

公司通过利益相关方调研和访谈，结合利益相关方关注议题及专家意见，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，根据议题的重要程度在报告中披露和回应。

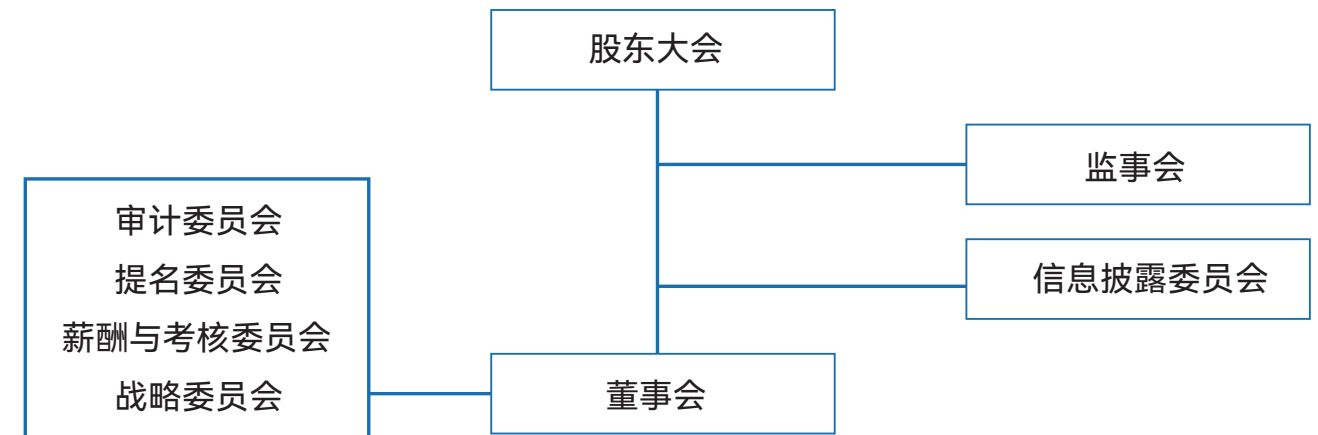


## 稳健公司治理

Sound corporate governance

### 优化治理架构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司章程指引》和中国证券监督管理委员会、深圳证券交易所有关规定，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构，制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》及《监事会议事规则》等规章制度，严格保证公司治理的有效性。



公司建立了由股东大会、监事会、董事会及其专门委员会、相关职能部门组成的，规范有序的法人治理结构。董事会负责内部控制的建立健全和有效实施；监事会对董事会建立与实施内部控制进行监督；总经理及管理层负责组织领导企业内部控制的日常运行。公司决策机构、监督机构、权力机构与高级管理层之间权责分明，形成了自我发展、自我约束的良好运行机制

报告期内，公司完成第六届董事会、第六届监事会换届选举工作。通过提名委员会提名，第五届董事会审议并提交2022年度股东大会累计表决通过后，第六届董事会成员共计8人，其中独立董事3人。通过职工代表大会推选、股东大会审议通过，第六届监事会成员共计3人，其中职工代表监事2人。

董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，形成了权责分明、有效制衡、科学决策、协调运作的治理结构，推动公司高效、规范运行。各位董事从公司和全体股东的利益出发，严格按照《董事会议事规则》、《上市公司独立董事规则》等规章制度开展工作，确保董事会的有效运作和科学决策。

公司董事会共计8名董事，其中独立董事3名，占37.5%，博士学位董事一名，占12.5%，硕士学位董事5名，占62.5%，学士学位董事2名，占25%。为提升董事会决策水平，增加董事会多元性与差异性，除参与公司决策的高级管理人员外，公司聘请具备法律服务、财务工作、经济开发等多方面专业知识与工作背景

的外部董事，形成多元化的知识结构。

新国都坚持董事会多元化政策，提名和委任综合考虑多种因素，包括教育背景、专业经验等。独立董事杨小平先生为会计硕士，注册会计师、高级会计师、高级审计师，深圳永信瑞和会计师事务所（特殊普通合伙）合伙人，具有多年财务工作经验，目前在3家上市公司担任独立董事，担任公司审计委员会主任委员。独立董事曲建先生为经济学博士后，任中国综合开发研究院副院长，国家商务部经贸政策咨询委员会专家委员，目前担任公司提名委员会委员。独立董事陈京琳先生为硕士研究生学历，任职于广东华商律师事务所，担任高级合伙人职务，目前在2家上市公司担任独立董事，担任公司薪酬与考核委员会主任委员。

公司严格按照《公司法》、《公司章程》规定的选聘程序选举监事，公司监事会人数和人员构成符合法律、法规的要求。公司监事本着对全体股东负责的态度，切实行使监察、督促职能，对公司董事、经理及其他高级管理人员履行职务情况进行监督，对公司财务状况进行检查，对相关重大事项发表意见，维护公司及股东的合法权益。

报告期内，公司股东大会均严格按照相关法律法规的要求，规范召集、召开及表决等程序，平等对待所有投资者，使其充分行使自身权利，切实保证中小股东权益。



会议名称	召开次数	审议通过议案个数
董事会	7次	43项
董事会审计委员会	3次	14项
董事会提名委员会	2次	3项
董事会薪酬委员会	5次	8项
监事会	5次	25项
股东大会	2次	26项

## 合规信息披露

公司根据《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等有关规定，制定了《信息披露制度》，以保证真实、准确、完整、及时、公平地披露各项重大信息，确保所有股东公平获取信息，维护投资者合法权益。报告期内，公司严格按照相关法律法规的要求，共通过中国证监会指定创业板信息披露网站发布公告117份，其中定期报告4份，临时公告113份。

信息披露的合规性和有效性不仅关系到公司的规范运作，也会影响公司的市场印象。为了更好地满足投资者信息诉求，在满足合规性要求的基础上，公司自愿性披

露包括子公司增设、组织架构调整、半年度业绩预告等公告。在定期报告披露的时点，公司设计“一图读懂”的长图形式传达公司主要财务数据和业务情况，便于投资者快速获取信息，加强信息传播，在坚守合规的同时从投资者角度出发进行信息披露。

## 投资者关系管理

根据《公司法》、《证券法》及其他有关法律、法规的规定，结合公司实际情况，公司制定了《投资者关系管理制度》，加强公司与投资者之间的信息沟通，切实保护投资者利益，促进公司与投资者之间关系的良性发展。

公司通过公司网站、投资者电话、电子邮箱、投资者关系互动平台等渠道，采取股东大会、投资者说明会、业绩说明会、接待来访等方式，与投资者进行沟通交流。2023年，公司召开了一次业绩说明会，参加了一次投资者集体接待日活动，并在投资者关系活动结束后编制投资者关系活动记录表，及时在指定信息披露网站刊载。

公司重视对投资者的合理投资回报，执行持续、稳定的利润分配政策，报告期内，公司2022年度权益分派政策为：以实施利润分配方案时股权登记日的总股

本为基数，向全体股东每10股派发现金股利2.30元人民币（含税）。

同时，公司高度重视投资者关系管理工作，设立投资者关系管理部门，多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理，与投资者及相关机构保持互动与沟通。2023年，公司实现互动易平台答复用户提问共78条，专人负责接听投资者热线电话，在官方网站（www.xgd.com）开设“投资者教育”专栏，上传投资者保护工作报告、证监会发布的违规案例等内容，提高投资者风险意识，持续为投资者提供服务，有效地保障了投资者的知情权。2023年，公司获得证券时报颁发的第十四届中国上市公司投资者关系天马奖投资者关系新媒体奖。



### 坚守风控底线

为保障公司稳健运营，公司不断完善风险管理与内部控制体系建设，制定《内部审计准则》、《企业内部控制基本规范》等文件，将董事会作为公司风险管理与内部控制工作的最高决策领导机构，董事会下设审计委员会，审计委员会下属审计监察部，根据法规及规定，结合公司的实际情况，在公司内部开展独立客观的监督和评价工作，防范公司经营管理中的风险。

报告期内，公司根据最新法律法规，全面梳理公司各类制度，修订了《董事会审计委员会工作细则》、《防范控股股东及关联方占用公司资金制度》、《重大信息内部报告和保密制度》等29项文件，全面完善公司内控制度，进一步提高公司风险管控的质量和能Ⓕ。

审计监察部依据《内部审计准则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号—创业板上市公司规范运作》、《企业内部控制基本规范》等法规及规定，结合公司的实际情况，在公司内部开展了独立客观的监督和评价工作，完成2023年各季度货币资金专项审计，协助财务部门对财务报告内容进行审核，同时开展采购、经营、资产类、备付金、货币资金、应收账款、内控、关联关系等8类审计项目，披露审计问题54项，涉及内控、流程类问题16项；属于管理及执行类问题38项，直接挽回因漏算、错算等经济损失233.7万元。

2023年公司不存在财务报告、非财务报告内部控制重大缺陷及重要缺陷，合规情况总体保持平稳，未出现重大违法违规事项。未来，公司将坚持不断健全和完善风险管控体系，通过多种制度、流程等对经营风险进行管控，坚持规范经营、优化治理、管控风险，重视相关责任落实，保证公司内控体系的完整合规、有效可行，实现公司合规、健康的运营目标。

## 坚定反腐倡廉

新国都审计监察部负责商业道德和反腐败的执行工作，定期向董事会汇报工作及反腐成果。公司严格遵循业务运营地所在国家或地区有关反贪腐的各项法律法规，制定《廉洁管理规范》、《新国都集团利益冲突管理规范》等制度性文件，覆盖全体员工及供应商客户，持续提升公司在反腐方面的管理实践水平。

2023年度，为进一步加强员工廉洁自律意识和法纪观念，打造健康、廉洁的企业文化，新国都审计监察部和党总支先后举办了“廉洁主题趣味活动”、“拍摄廉洁微电影-看不见的陷阱”、“举办反舞弊联盟&新国都廉洁合规交流会”、“邀请南山经侦大队来新国都宣讲廉洁文化”、“管理干部廉洁自律宣誓”等一系列活动。通过从公司内部收集的廉洁指数问卷调查显示，公司总体廉洁情况良好。

活动名称	举办次数	参加人数
管理层及重点岗位人员廉洁培训	1次	115人
管理层及重点岗位人员进行监狱参观活动	1次	99人
廉洁文化月趣味活动	1次	340人
新员工廉洁培训课程	8次	174人





此外，公司制定了举报管理制度，建立邮箱、电话等多种举报途径，将举报的保密工作放在首位，对举报人的个人信息及举报人提供的所有举报资料均严格保密，全力保障举报人的合法权益不受侵犯。审计监察部收到举报信息后，将被举报人姓名信息、举报事由、举报方式及接收举报的时间进行登记，填写《举报详细信息记录表》；在进行初步核实后，填写《调查立案审批表》，经审批后开展调查，出具调查报告；对存在违规、违纪及违法行为依据公司相关制度和国家相关法律进行处理。

同时，公司要求所有合作供应商须签订《合作伙伴廉洁诚信承诺书》，积极构建诚信公平的竞争机制，坚决反对不正当竞争，遵守商业道德，确保合规开展竞争，助力行业可持续发展。

### 坚持党建引领

报告期内，公司坚持党的领导，加强党的建设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，坚定拥护“两个确立”，全面贯彻落党的二十大精神、中央经济工作会议精神等，认真贯彻落实上级各项决策部署，积极推动党建和生产经营工作深度融合。



新国都党总支不断开展各项教育公益活动，大力推动企业精神文明建设。

2023年，为贯彻落实党中央、国务院打击治理电信网络诈骗决策部署，增强人民群众反诈、反诈意识和能力，切实做好《反电信网络诈骗法》的宣传，同时，在建党102周年的特殊日子里，新国都党总支发起“凝聚青春正能量，无偿献血传爱心”为主题的无偿献血活动，员工积极报名参与，以自身的实际行动演绎了一曲奉献之歌。



新国都依据《中国共产党章程》设立党总支，共有党员89人。2023年，根据党中央、省委市委及区委关于开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的部署要求，结合泰然园区联合党委实际情况，新国都党总支召开每周三主题教育学习会，党员们纷纷发表自己的学习心得，党总支根据党员们的出勤、心得体会评选出主题思想教育优秀党员。同时，党总支面向公司全体党员开展了“强国有你，学习有礼”学习强国积分激励活动，针对学习积分靠前的优秀党员，进行季度、半年度、年度奖励。这些活动提升了党员们的学习积极性，为新国都党总支建设学习型党组织打下了坚实的基础。



# 绿色生产与发展

Green production and development

## 环境管理体系

新国都明确了解环境和生态保护的重要性，严格遵守相关法律法规，建设并践行与公司环境影响因素相契合的环境管理体系。

### 完善环保制度建设

新国都持续修订并形成了具有特色的环境保护制度体系，确保符合国家法律法规及标准的要求。公司完成制定《环境因素、危险源控制程序》、《环境因素、危险源评价规定》、《环境安全目标、指标和方案管理程序》、《环境和安全监视测量控制程序》、《废弃物分类处理一览表》等内部规定，将环境和管理作为经营生产的重要守则之一，完善环境保护的长效机制。

### 环保管理体系认证

新国都积极参照国际、国内环境管理体系标准，建立健全独立的环境管理机

制，公司获得了ISO140001环境管理体系认证，严格按ISO14001标准识别相关法规进行对应环保投入。



## 环境应急管理

公司办公区域按照法律法规和其他相关要求配备了相应的消防设施（包括灭火器、消防栓、喷淋系统、自动报警系统、应急照明灯、紧急疏散标志等），并定期进行点检。公司制定了综合应急预案，每年定期举办消防演习，强化公司全体员工的消防安全意识，检验各应急小组的处置突发事件能力。通过推进各项安全生产措施，公司最大程度保障公司人员生命安全和财产安全。



## 落实节能减排

在全球气候治理的背景下，节能减排和降低碳排放已是大势所趋。新国都主动应对气候变化，积极采取行动响应国际国内要求，以积极开放的心态迎接行业低碳发展趋势，致力于打造全产业链的绿色环保管理体系，主动成为绿色发展的践行者、推动者和贡献者，推动实现可持续发展。

董事会监督气候变化议题的管理和进展，董事会战略委员会作为ESG工作管理机构，带领碳达峰、碳中和工作小组负责相关战略和行动方案的研究、相关规章制度的建设和监督管理。工作小组通过研究温室气体国际核算标准，探讨适合公司的节能减排路径，建立了节电、节能等绿色办公管理流程和措施，在业务开拓上重点关注为产业提供低碳的解决方案和场景，努力推动自身运营及产业链上下游共同探索和支持低碳发展。

公司已建立并严格执行《废弃物管理程序》、《环境和安全监视测量控制程序》、《环境因素、危险源评价规定》、《应急准备和响应控制程序》以及《化学品及危险品管理程序》。具体实施如下：

### 绿色生产

公司电子支付设备产品的制造过程中遵循环境友好原则，严格控制产品及耗材中含有的有毒有害化学物质，主动采用新材料、新工艺等技术手段，确保产品在生产过程中不含有高危害化学元素，最大程度减少或预防危险化学品的使用，产品和服务在生产过程的各个流程和环节上都在安全水平范围内，并全程保持清洁生产，公司生产的所有产品均通过RoHS检测要求。

### 节约资源

节约水、电、纸张等资源消耗，并作为环境管理方案进行管理；建立及实施识别、测量、监控、记录和报告各种资源的开发、利用、储存、处理、回收或回用的管理制度，并取得公认的相关管理体系或标识的认证证书。产品使用绿色设计，在采购和制造过程中尽可能使用环境友好的材料，精简包装，不使用过度包装。

### 环境因素评价

公司对生产涉及的环境因素从资源/能源利用、污染物排放、意外事故、设计开发四大类分别评价，危险源单独一类进行评价。其中资源/能源利用从花费和利用情况两方面进行打分评价，污染物排放从环境影响频率、危害性、相关方关注程度等方面进行多因子综合评价，对评分过程及得分记录在案，为开展环境管理体系和职业健康安全管理体系工作提供依据。设立至今，公司未发生过环境污染事故，公司及下属子公司未因环保问题而受到行政处罚。

### 废弃物管理

公司资产管理部制定了《固定资产管理办法》，对公司的固定资产采购和处理遵循绿色循环原则，通过维修、改造、循环使用电子产品，在延长电子产品生命周期、减少废弃物的同时，减少了采购新设备的碳排放。对于办公电脑采用购入和租用相结合的原则，对于研发岗位办公电脑使用到一定年限后结合需求和IT评估替换给职能岗位或工厂岗位进行使用，对于旧办公设备进行升级改造后回到运营中或进行拆解和部分回收。对于工厂产生的废弃物严格按照废弃物分类处理一览表执行废弃物管理程序，一般废弃物和危险废弃物均细分为可回收和不可回收，分类存放、定期清运，由相关负责人转移给深圳危险废物处理中心和市政垃圾清洁公司，均得到妥善处置。

### 高效利用

建立及实施识别、测量、监控、记录和报告各种能源购买、使用、存储、处理、回收的管理制度，提高能源利用率。

### 减排降耗

公司通过提高能源使用效率，更改工艺、替换燃料等措施降低温室气体排放量以及每年设定指标以达成降低每单位产品水电消耗的目的。

	指标	单位	指标说明	2023年数值
水资源使用及排放	外购电力	千瓦时		149,9113
	取水量	吨	取水量以缴纳水费为准	10,420
	废水排放量	吨		8,336

## 开拓绿色业务

公司及子公司从事支付相关行业，两个主要子公司新国都支付和嘉联支付的主营业务为支付服务及场景数字化服务、电子支付设备及生物识别产品。作为科技型企业，我们不仅关注自身运营及供应链对环境的影响，还通过探索、支持低碳技术的发展，为用户提供更多低碳生活的选择，为产业提供更多数字

化低碳转型的解决方案。

公司一直以来以“有利于社会，有利于他人”为事业的出发点和归宿，以电子支付为原点，通过持续的技术创新来提升核心竞争力。随着绿色清洁的发展诉求日趋重要，新国都顺应市场趋势，积极推动绿色低碳的深入发展，为市场和行业的可持续发展贡献一份力量。随着电子支付的发展以及绿色支付理念的传播，绿色支付成为助力社会低碳转型的组成部分。电子支付及场景数字化服务的使用，减少了纸币和纸质票据的使用；便于商家进行在线会员管理、营销管理，减少纸张和资源消耗；智慧支付终端、数字人民币终端的开发使用，为相关使用场景提供了便捷稳定的低碳支付方式。

## 共享环保生活

新国都在公司内外部贯彻环保理念，推动绿色办公模式，组织开展丰富的环保知识学习活动，鼓励员工参与生态环境保护活动，共树环保新风尚。

## 践行绿色办公

新国都积极推行低碳环保的工作模式，积极落实数字化办公，使用在线文档和即时通讯工具进行办公，减少纸张使用，会议首选视频电话会议方式召开，在公司内部开展环保培训工作，并宣传环保资讯。

- 1、节能行动：下班关闭电脑电源，使用节能型办公设备，推行无纸化办公；定点关闭空调。
- 2、节水行动：进行节水宣传，使用节水设备
- 3、节约资源：在公司食堂践行“光盘行动”；减少使用一次性用品；减少过度包装；使用可循环包装材料。



2023年公司办公生活废水排放总量

**1,820** 吨



办公耗水

**2,275** 吨

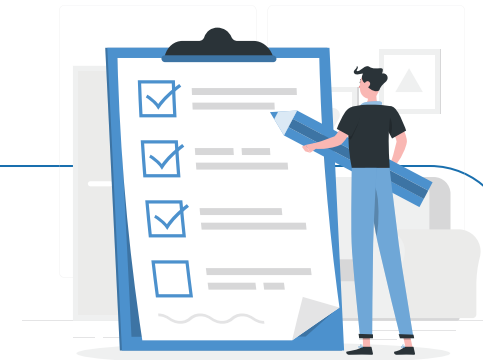


办公生活垃圾排放

**164** 吨

## 开展绿色公益活动

新国都热心公益事业，重视践行绿色环保理念，由上至下推行绿色环保，积极参与各类绿色公益活动。



### 积极宣传环保

低碳节能倡议、内部邮件宣传环保



### 组织环保活动

参与社区捡拾垃圾活动、参与社区组织的节能减排活动、公司节日活动使用环保物料



### 加强环保意识

组织员工学习环保知识、组织演练环保设备等



# 客户责任

Customer liability

## 知识产权保护

公司坚持“尊重他人知识产权，保护自身知识产权”的原则，以完善的知识产权管理保护自身竞争优势和品牌声誉，同时避免侵犯他人知识产权。

公司主要采取以下措施来开展知识产权保护：

01

公司设立专门的岗位对公司专利进行管理，并制定《专利管理办法》、《研发技术文件管理规范》等知识产权管理体系文件，对公司知识产权的创造、管理、运用及保护实施全流程规范管理，进一步完善公司项目知识产权管理与专利申请生命周期管理。

02

在对外合作开展过程中，公司与合作伙伴明确知识产权的归属、使用、维护以及风险响应等问题，为合作伙伴提供可靠的研发成果共享机制。公司在供应商合同的签署过程中设置知识产权保护条款，涵盖知识产权归属、使用、风险防控等方面。

03

公司积极开展知识产权相关维权工作，对恶意侵犯公司专利的产品、恶意侵权公司专利成果的行为进行及时预警。公司专利部门负责对恶意侵权行为进行相关调查、合理取证、警告和诉讼等，维护公司合法权益。

04

报告期内，为提升员工知识产权保护意识，公司组织开展了《商标及专利使用、合作宣传》等专题培训活动，覆盖人员超过200人。作为常态化知识产权知识分享机制，公司法务中心定期编撰并向全体员工推送共9期《知识产权资讯》，分享知识产权相关资讯和案例，并解答员工关心的热点问题。

2023年，公司未发生知识产权侵权事件



2023年公司组织开展的《商标及专利使用、合作宣传》专题培训活动

## 创新与研发

### 产品服务创新制度及规划

公司高度重视技术创新，主要采取以下措施促进技术创新，构建规范、标准、高效、持续的研发体系：

1、增加研发预算，支持新技术和产品的研究与开发。近年来，公司持续加大研发费用投入。



2、公司内部倡导创新的氛围，鼓励员工提出新想法并且积极尝试，容忍失败，并从错误中学习。公司鼓励不同部门之间的协作和交流，以促进知识共享和技术融合。

3、公司高度重视吸引和留住技术人才，提供持续的培训和职业发展机会，并与大学、研究机构、供应商和客户建立合作关系，共同进行技术开发。

4、公司持续关注行业趋势和新兴技术，以便及时调整研发方向，例如公司对区块链、人工智能、鸿蒙金融系统等最新技术领域进行了积极布局。

5、公司采用采用有效的项目管理方法，确保技术创新项目按时按质完成。公

司定期评估技术创新流程和成果，学习行业标杆企业研发体系经验，不断优化和改进。



2023年2月，公司与东南大学考察团队就深化校企合作、人才培养、科技创新等议题展开了深入交流与探讨。



2023年4月，公司举办《IPD体系下的研发项目管理》专题培训



## 科研创新平台建设

公司在苏州挂牌成立新国都数字货币应用实验室，重点开展数字货币终端设备制造、相关系统升级等领域的研究，加快完善数字人民币受理环境的生态建设，致力于成为国内数字货币应用落地的引领者。针对数字人民币的受理场景，公司能够提供多种场景下的数字人民币受理解决方案。目前，公司已开展数字人民币创新示范园区全场景方案设计，从而实现园区级别的数字人民币规模试点及应用，助力数字人民币推广。



2023年3月，新国都参加苏州2023数字人民币可持续发展研讨会

## 研发人员数量及研发投入

截至2023年12月31日，公司拥有研发人员557名，整体研发团队规模和实力处于行业领先水平。

公司高度重视技术研发，是国内领先的电子支付设备企业和第三方支付服务商，以科技创新持续提升用户体验和客户价值。

## 创新成果

公司始终坚持自主研发道路，在产品和技术研发方面持续加大投入。截至2023年12月31日，公司取得专利、计算机软件著作权及软件产品等研发成果如下：获得专利153项，其中境内发明专利78项，国际专利11项；获得软件著作权证书462项，拥有商标369项。上述科研成果为公司的持续发展保驾护航，成为公司的核心竞争力之一。

报告期内，公司围绕SoftPOS、数字人民币、鸿蒙国产金融操作系统等新技术、新支付方式、新应用场景积极投入研发资源。公司持续加强研发管理能力，提升开发效率和质量安全、系统接口和协议规范化，提高产品设计可靠性和稳定性，为满足支付市场严格的安全保护需求及验证数字人民币的交互协议、密钥体系做好了充分准备。



针对门槛较高的高端市场，公司持续加大研发技术投入，支付软硬件产品认证取得较大突破。截至目前，新国都支付已取得MPOC 认证、PCI P2PE认证、PCI SLC认证、PCI PIN认证、日本FELICA认证、PCI KLD认证、欧洲CC认证、英国RNIB认证、印度BIS认证，为后续打开重点海外市场奠定了基础。

凭借在支付技术领域的深厚积累和持续深耕，2023年新国都支付成功通过了工业和信息化部专精特新国家重点“小巨人”企业复核，荣获“第七届深圳市自主创新百强中小企业”称号，并取得深圳市科学技术奖励委员会办公室评选的2023年度深圳市科技进步奖。

## 行业合作

### 新国都支付与华为签署 OpenHarmony生态使能合作协议

2023年1月9日，新国都旗下子公司深圳市新国都支付技术有限公司与华为签署OpenHarmony生态使能合作协议，共同推动金融科技行业国产化的繁荣和发展。按照协议，华为将会为新国都提供OpenHarmony生态使能服务，基于OpenHarmony通过兼容性测评的金融商用设备，双方在研发、应用等领域开展深入合作，繁荣OpenHarmony生态，共谋行业发展。



### 新国都与中国联通签署战略合作协议

2023年10月12日，新国都与中国联通签署战略合作协议，双方将围绕先进物联网信息基础设施建设、5G创新应用探索、“互联网+产业发展”、异业合作等方面进行合作，还将在物联网与智慧生活、金融支付、数字货币等领域深化合作。



## 客户权益保障

公司高度重视客户权益保障，制定了相关制度以保障客户及消费者隐私及权益，主要包含以下两个方面：

客户隐私方面，制定了《客户交易数据与身份信息保护管理办法》、《个人信息安全管理办法》《数据备份管理规定》、《系统安全审计制度》等制度。

消费者权益保护方面，制定了《金融消费者权益保护工作管理办法》、《客户投诉处理规范》、《重大风险预警和应急预案》、《金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究制度》、《消费者权益保护审查机制》等制度。

## 优质服务

### 产品知识普及与客户培训

公司的广告宣传、产品说明秉承“诚信”原则，不存在虚假、夸大宣传。根据人行、银保监会、证监会和国家外汇管理局联合制定并发布的《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》（银发〔2019〕316号）以及《嘉联支付有限公司金融消费者权益保护工作管理办法》的相关规定要求，嘉联支付已建立根据《嘉联支付有限公司消费者权益保护审查机制》，严格对公司各部门、各分公司及外包服

务商的金融营销推介内容及行为进行规范管理。

### 客户服务体系及客户满意度调查

#### ● 客户服务体系

公司已建立了以7\*24小时电话客服热线为主、线上客服（包括但不限于APP、公众号、在线留言、智能客服、客诉邮箱等）为辅的全方位售后咨询、投诉受理渠道。嘉联支付于2021年10月进一步建立了企业微信绿色受理专项通道，并对投诉方式进行了社会公示，公示方式包括官方网站、官方公众号、微博、APP、POS终端、宣传广告物料等。

#### ● 客户投诉处理机制与流程

公司投诉处理工作统一由总公司消保办公室客诉部门负责。针对投诉处理方面，总公司已制定《嘉联支付有限公司客户投诉处理规范》《金融消费纠纷重大事件应急预案》《嘉联支付有限公司客户损失赔付机制》等相关制度，对公司各部门在投诉处理规范、重大消费投诉的预防、报告及应急处理方面均已明确相关职责及处置流程，确保及时妥善处理投诉问题。

在投诉处理管理方面，我司建立了提级处理机制，设立对内投诉举报专项领导小组负责全面指导处置各项疑难投诉、重复投诉和现场来访，并定期召开投诉专题会议，对问题进行评估、研判及落实改进。在投诉处理流程方面，我司建立“一线人员+客诉专席+工作专班”自上而下的协同处理机制。

一线人员接入客户投诉后，快速将投诉举报问题直达客诉专席，由客诉专席按流程对投诉人开展身份核实并了解投诉情况，根据不同投诉类型进行分类处理。

对于普通类投诉，客诉专席按日常流程快速处理，包括但不限于引导用户通过自主渠道退费、符合标准予以人工快速退款等；对于疑难或复杂类投诉，根据不同投诉性质及类型，提供针对性的投诉解决方案，与客户进行有效沟通并妥善解决。对于客户不认可客诉专席提出的解决方案或提出更多其他范围诉求的，客诉专席将直接向投诉举报专项领导小组汇报，由专项领导小组第一时间介入，快速研判分析，量身定制解决方案，确保投诉妥善高效解决。

同时，针对重大纠纷事件处理机制，公司依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）等的规章制度要求，已建立《金融消费纠纷重大事件应

急预案》、《嘉联支付有限公司重大风险预警和应急预案》、《嘉联支付有限公司客户投诉处理规范》、《嘉联支付有限公司重大事项管理办法》相关细则，对公司各部门在重大消费投诉的预防、报告及应急处理方面进一步明确相关职责，定期做好重大消费投诉应急演练，确保对风险早发现、早报告、早控制、早解决，切实维护金融消费者合法权益，防止风险进一步扩散和蔓延，避免对社会造成严重的影响。

2023年度，我司均按照规定时效完成处理并及时向监管部门报送处理情况，未存在因处理不当造成不良影响，亦未存在被举报及被媒体曝光造成重大舆情事件。

### ● 客户满意度数据

公司为了掌握用户的满意度情况，提升客户的服务体验，通过热线和微信群等方式进行客户满意度调研。2023年，公司官方热线服务渠道在服务客户后，及时收集客户对服务的满意评价，总体满意度为93%，较2022年上升1.6%。

公司客户群运营服务则在每个月进行一次服务及产品使用的满意度调研，2023年满意比重为95.47%，较2022年上升3.23%。

客户服务部定期整理满意调研结果并进行分析，针对共性的问题，与相关部门进行沟通推动优化改善，并在下一次调研中专项调研确认共性问题的优化改



善后的效果。同时，客户满意度调研结果还将作为相关部门绩效的重要参考。最后，公司的业务团队也会定期进行客户的拜访活动，收集服务及产品使用过程中

的问题反馈。  
公司还会定期针对新产品开展客户满意度调研，2023年对近5万户商户就产品使用满意度进行了调研，其中对我司产品使用满意的比例为92%。

## 客户服务网络

截至2023年12月31日，公司已在全球90多个国家实现产品销售、服务延伸及提供优质的解决方案，随着客户满意度、市场认可度的持续提升，公司在国际市场上的品牌价值和品牌识别度逐步成为公司核心竞争力的体现。

在收单业务国内渠道方面，公司旗下嘉联支付已经与400家银行达成合作，覆盖国有银行、股份制商业银行、城商行及农信社等。嘉联支付分公司数量达到36家，直营渠道覆盖全国178个城市，初步建成覆盖全国的直营网络。

## 负责任营销

公司坚持负责任的销售和市场推广，在市场开拓、客户销售和产品标签管理等环节均提供准确和全面的信息。公司将合规意识贯穿在业务拓展与合同管理的全流程中，规范销售团队、产品团队在业务过程中的行为。

公司针对全体销售人员定期开展负责任营销、客户沟通、反腐败等培训。针对全体市场渠道人员，不定期进行培训与考核，包括法律法规、业务知识、商务礼仪和营销体系等内容。

公司严格要求各分公司、外包服务商在开展营销推介产品时，绝对禁止业务经办人员、外包服务商出现不当竞争、误导消费者或违法违规的文字；不得夸大宣传、散布虚假消息，不得出现损害同行从业机构和人员的用语，不得使用易混

## 信息保护与数据安全

公司高度重视信息安全及保护，采取以下措施确保用户隐私及信息安全：

### 制度保障

公司根据监管条例、行业规范及信息安全相关法规要求，从数据中心物理安全、网络安全、应用安全、系统建设管理、人员安全、系统运行管理等方面，建立了完善的信息安全制度体系，并严格按照流程规定开展日常工作，包括《客户交易数据与身份信息保护管理办法》、《个人信息安全管理办法》《数据备份管理规定》、《系统安全审计制度》。除此之外，公司还取得了ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书；





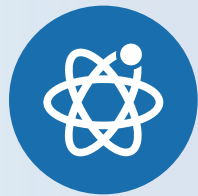
## 物理保障

公司通过境内业务系统部署、异地应用级备份机房、高可靠磁盘阵列服务器、多运营商及多链路设置等多种物理安全措施来保障信息安全；



## 系统保障

公司在业务系统技术方面，通过安全的网络架构设计、强大的防火墙配置、加密信息传输技术、数据访问分级授权等措施，来确保数据信息安全；



## 科技赋能

面对金融领域不断变化的欺诈手段，公司秉持科技赋能业务理念，基于大数据与人工智能技术，打造具备自主知识产权的支付风险防控系统，通过海量数据跨行业、跨领域自动深度挖掘、开展关联分析、溯源风险交易，构建全方位、多层级的“事前、事中、事后”全流程反欺诈风险管理体系，风险防控与决策等系统智能化服务已覆盖所有商户，系统风险防控和决策数据可靠性处于行业领先水平。

2023年度，公司严格落实行业规范及信息安全相关法规要求，不存在客户信息泄露情况，未发生任何信息安全事件。

## 质量管理

### 质量管控政策制度与机制

优秀的产品和服务是公司的立业之本。公司建立适用于公司经营特色的质量管理体系，践行全面的质量保证和质量预防。

公司围绕产品研发和生产制定了全流程的质量管控体系制度，包含《设计开发控制程序》、《项目管理控制程序》、《进料检验控制程序》、《制程控制程序》、《成品检验管制程序》。公司严格按照国际标准化的质量安全体系进行全面管理。公司已经取得ISO9001质量管理体系认证。

在生产运营中，公司严格实施企业岗位操作规范与质量考核制度，并通过每年的内部审核、外部审核、管理评审对质量管理体系的持续改进，保证公司质量管理体系运行的充分性和有效性。行业资质认证方面，新国都支付通过了金融科技产品认证（国推认证）资质审查，该资质审核内容包括安全保证检测、研发环境、质量保证能力、产品一致性、设备安全管理等五个方面，标志着公司产品满足金融行业发展与监管的严格要求。

## 质量保障工作及成效

公司坚持全面质量管理指导思想，立足研发质量、供应商质量、生产质量、售后质量四大板块，在全公司开展全面质量培训、质量宣贯、质量复盘等重要活动，防止和杜绝问题重复发生。

1、坚定质量4.0目标，公司全员参与优化了产品开发流程，完成了IPD 3.0升级，保障产品开发更高效和更高品质。

2、坚持合作共赢的战略伙伴思想，公司组织资源采购质量甄选战略合作供应商，同时集中人力和物力对供应商做集中辅导活动。稳定了物料交付品质，从而保障产品交付品质。

3、贯彻预防胜于救火的指导方针，细化工厂制造过程，针对重点岗位增设确认管控重点，同时加强自动化改造步伐，巩固和稳步提升了生产良率和产品质量。

4、秉承以客户为中心的企业文化，从解决客诉问题转向服务客户需求，保持高频的客户互通，了解客户、帮忙客户、服务客户，赢得客户认可。

## 质量控制培训

公司为员工提供优质的质量培训课程，根据岗位、职级设定核心技能及课程目标，并将关键课程完成情况与人员晋升相挂钩。

公司邀请内外部专家开展专业培训与考核，面向工程师及经理开展质量工具、工作技巧、体系流程培训、产品工艺等类型培训，以理论、实操相结合的形式进行考核。报告期内，公司通过线上和线下的方式，共开展5次质量相关培训，培训人次超过600人次。

## 产品召回体系

为保护客户和消费者的利益和公共安全，公司根据《中华人民共和国产品质量法》建立了完善的产品召回体系，包括以下内容：

(1) 识别和确认缺陷产品：确定产品存在的安全问题或缺陷，主要通过内部质量检测、消费者反馈、或是相关监管机构的通知等方式实现。

(2) 制定召回计划：一旦确认产品存在缺陷，公司必须制定详细的召回计划，包括召回的具体程序、时间表以及预期的影响评估。

(3) 通知相关方：公司需向相关监管部门报告召回计划，并获得批准。同



时，还需通过各种途径（例如媒体发布、直接通知等）告知消费者和销售商召回信息。

(4) 实施召回：根据制定的计划，对缺陷产品进行回收，并对消费者提供退换货服务、修理或其他补救措施。

(5) 监督和评估：在召回过程中，公司应监督召回活动的实施情况，并评估召回效果，确保所有受影响的产品都已被妥善处理。

(6) 后续改进：分析导致产品缺陷的原因，并采取措施防止类似问题再次发生。

## 供应链质量管理举措

公司对全部供应商进行准入审核、绩效监控等质量管理工作。公司对供应商提出明确的质量要求，并围绕评价质量体系管理、人员能力、产品开展与工艺过程的质量、质量改进等维度对供应商的质量水平与质量管理能力开展评价工作。

对于审核评级不合格的关键供应商，公司委派内部质量团队人员入驻供应商现场，以自身经验与能力辅导供应商提升质量并保证交付。对于开展现场审核时发现的问题，公司质量团队人员指导其开展改进措施。

## 生产供应链相关供应商管理体系

### 公司供应商管理体系

公司制定了《寻源和供应商管理制度》、《供应商绩效考核管理流程》、《供应商冻结、退出管理流程》等一系列供应商管理体系制度。公司针对供应商资质、履约情况、安全、廉洁等管理情况开展定期监控，指导与监督供应商针对问题清单开展改善工作，保障供应商业务运行的安全与合规。

公司定期基于供应商质量绩效表现、项目开发配合度、质量进步情况、质量专项改善贡献等维度，评选出优秀供应商，通过供应商会议、邮件等渠道予以表彰。

### 供应商分级管理情况

公司供应商分级管理通过《寻源和供应商管理制度》、《供应商绩效考核管理流程》等制度文件进行规范管理。2023年公司共淘汰1家供应商，限用19家供应商。

## 供应链ESG风险管控

为推动产业链可持续发展，公司结合供应商的管理现状提出可持续发展管理目标与改进要求，并制定《供应商承包方环境因素评价表》，目标包括提升环保材料使用比例、降低碳排放强度以及单位产品能耗等。

公司持续向内部采购人员开展多场可持续发展培训，提升员工在供应链可持续发展领域的管理能力。

## 助力供应商成长

公司视供应商为重要的业务伙伴，采取以下措施，与供应商同心协力，共同成长：

1、提供反馈与培训：定期与供应商沟通，并提供有关其产品或服务的详细反馈；组织培训课程或研讨会，帮助他们了解行业标准、最佳实践和新技术。

2、技术和知识共享：分享技术知识、管理经验和市场信息，以协助供应商优化生产流程和提升产品质量。

3、共同规划与发展：与供应商建立长期合作关系，共同制定发展规划，明确未来的业务目标和里程碑，并协助他们实现这些目标。

4、风险管理：帮助供应商识别潜在的风险因素，并提供解决方案或预防措施，减少业务中断的可能性。

5、认证与合规：支持供应商获取行业相关的认证，这不仅可以提升他们的品牌形象，还能帮助他们进入新市场。

6、采购政策优化：调整采购政策，如合理量化订单大小，避免过度库存或资金压力，同时也保障供应商的生产稳定性。

7、激励计划：实施奖励机制，对那些表现优秀、持续改进的供应商给予奖励，激励他们继续提升服务质量和运营效率。



# 权益保护

Rights and interests protection

## 打造可持续职场

### 多元文化氛围

公司倡导多元、平等与共融的职场氛围，为员工提供多种形式的文化活动，鼓励员工积极融入多元的文化。2023年度公司文化活动多样，形式新颖、内容丰富，员工反馈较好。

2023年公司在内部招募、拍摄、上映了新国都文化小剧场系列短视频。文化小剧场短视频创作围绕着公司价值观共策划了四集，分别是《以客户为中心》、《以进取者为本》、《以协作创高效》、《坚持自我批判》，公司员工出演了20余个角色，深度参与和宣导了公司的文化。



2023年3月，公司举办2023新年会暨2022年度员工总结表彰大会，设立了多个荣誉奖项，包括个人奖和团体奖用以表扬综合绩效与表现卓越的进取者与团队。





集团在10月24日组织了工程师节相关活动，进行“码不停题”线上竞答，参与总人数319人，49人成功通过了全部3关。竞答主题涵盖企业文化、金融安全、技术信息及产品介绍等。

## 职场合规

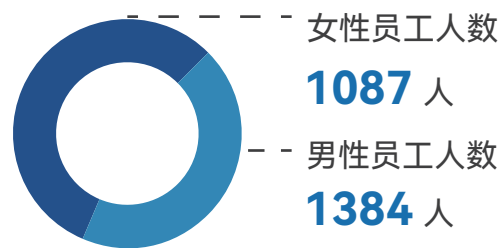
**董监高薪酬：**公司董事会下设的薪酬与考核委员会，负责对公司的董事、高管进行绩效考核，高级管理人员全薪收入由固定月薪、年度绩效奖金、长期激励和福利补贴构成。公司建立了完善的高级管理人员激励体系，薪酬理念与公司价值取向和企业文化相一致，支持公司发展战略的实施。公司每年对高级管理人员进行绩效考评，工作绩效应用于调薪、奖金分配中，与个人收入直接挂钩。

**员工薪酬：**公司制定明确的《薪酬管理制度》，不断完善符合发展现状的考核及激励约束机制。报告期内，劳动合同签订率与社会保险覆盖率均为100%，公司严格按照劳动法的要求办理员工入职手续，入职首日签订电子劳动合同，转正员工购买保险。2023年公司女性职工开始产假人数共22名，公司职工人均带薪产假天数178天。

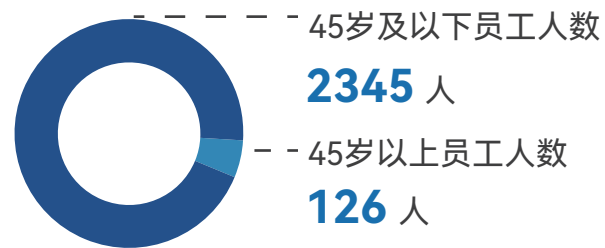
**员工福利：**公司关注员工身体健康，每年给员工提供定期免费体检；每年按节日给员工提供过节礼品或举办主题活动，营造温馨的节日氛围，例如元宵节、端午节、中秋节等，此外，公司还举办了一系列特色活动，包括员工生日礼品、周年入职纪念礼品、夏日凉茶活动、部门团建、亲子活动等，让员工感受到公司的细致关怀；为方便员工就餐，公司总部提供场地引入商家开设食堂，公司提供餐补折扣；公司制定大病帮扶政策，帮助患病员工及家属度过难关；针对妇女生

## 员工概况

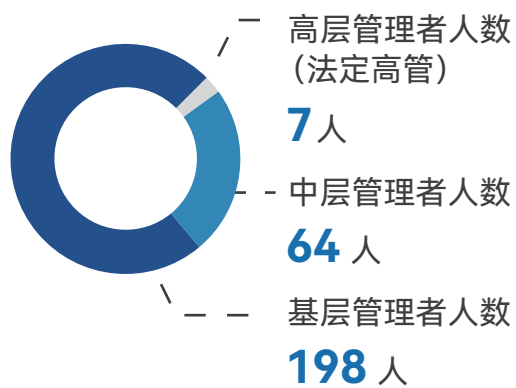
性别结构类别



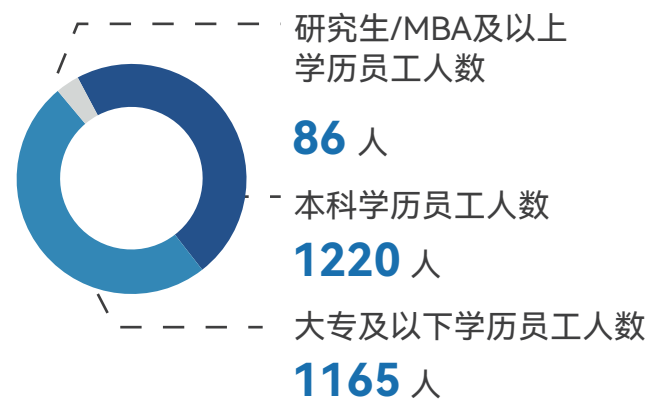
年龄结构



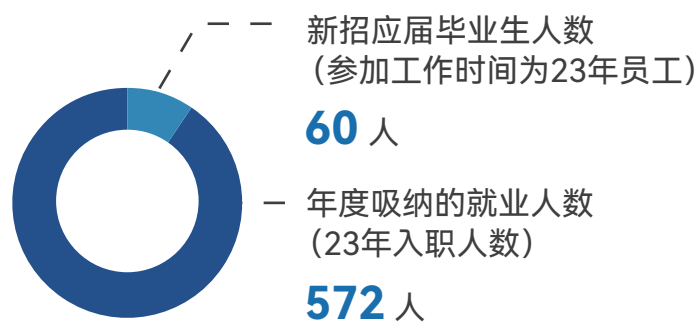
管理者类型结构



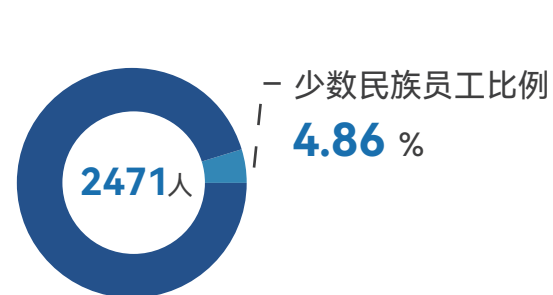
学历结构



新招聘员工



当期领取薪酬员工总人数



理特点和劳动条件对妇女肌体健康的特殊影响而实行特殊劳动保护，尊重女工工作时的特殊要求，给予需要的员工“四期”（经期、孕期、产期和哺乳期）防护关怀；为丰富员工的业余文体活动，增强员工体质，公司组织羽毛球、篮球、瑜伽等协会，每周定期组织活动，提高员工参与锻炼的热情，增进员工之间的交流，帮助员工全方位成长。



## 民主管理与沟通

为了解员工需求、倾听员工心声，公司每年进行内部满意度调查，听取员工意见并根据反馈持续改进公司服务。此外，公司成立工会委员会并设工会法人代表，设立了经费审查委员、女工委委员等工会委员，保障工会组织切实发挥作用，保护、调动广大职工的积极性，以此维护劳动者的合法权益。

2023年公司进行了文化活动满意度调研4次、节假日礼品投票3次、廉洁感知指数调查1次、战略认知度调研1次、年度内部客户满意度调研1次，并且不定

期进行餐厅满意度意见调查。

2023年8月，公司人力资源部门主导更新了公司AT会议的设计方案，进一步明确公司的AT运营机制，丰富人员评议与干部考察等会议职能，在组织架构快速更新发展的前提下提升人力资源决策的质量，扩大民主集体决策。

## 人力资本发展

### ● 人才发展战略

公司重视选拔和培养人才，投入人力参与校园专项招聘工作。2023年4月，公司前往湖南大学、中南大学、桂林电子科技大学开展实习招聘工作；并于同年9月前往湖北、江西、广州等地实施2024届秋季校园招聘工作，校招项目参与人数超过60人。

公司持续开展新人专项培养计划，有针对性地进行经验分享、技能培训，主要包含校招生培养的“彩云计划”、社招新人培养的“新星计划”和分公司新人培养的“雏鹰计划”。

公司搭建了员工在职教育管理机制，针对在职员工个人职业生涯塑造，共开设自主培训提升奖励金、学习深造奖励金、在职教育免息借款三大主要学习基金。鼓励公司员工在勤勉工作之余，丰富充实知识结构，全方位提升自我。



### ● 员工培训体系

公司及各下属事业部积极举办各类型专场活动，为员工努力打造全方位的立体培训体系。2023年度为促进员工领导力提升、岗位专业度提高，公司召开了新国都合伙人营销中心总结暨业务培训会，覆盖了全国销售精英合计76人；新国都湘赣分公司精兵训练营、国内渠道中心核心骨干特训、国内渠道中心核心骨干特训营等均顺利召开，覆盖了公司几百名精英伙伴。



公司拥有兼职储备讲师共105名、年度新认证讲师9名，2023年兼职讲师授课共312次、培训学员人数共3024人。公司鼓励员工进行多元化学习，兼职讲师获得授课奖励，参与学习的员工获得积分奖励，帮助公司在完善培训机制的同时在内部进行知识沉淀与专业传播。

公司打造新学社，培训学习互融互通。年度内，集团人力资源中心共组织10场培训会议，涵盖通用素质、产品介绍、技术分享、行业动态等主题，帮助员工打通内部信息壁垒，共融共享学习成果，助力集团讲师发挥所长。



### ● 员工培训绩效



2023年累计开展培训  
**312** 场



2023年培训参训人次  
**3024** 人



2023年累计培训时长  
**412** 个小时



## ● 员工晋升与发展

为保障员工享有公平的晋升机会、畅通发展通道，公司制定了包括《绩效管理制度》在内的一系列制度及举措，并根据绩效目标进行季度、半年度、年度的评估反馈。公司绩效管理业务的开展有利于提升业绩与胜任能力，帮助员工成为战略发展的关键人才，提升公司整体竞争力，促进整体目标的实现。

公司共依次划分管理人员（M序列）、技术人员（T序列）、专业人员（P序列）、支持人员（S序列）4级职业认证。每年初，公司有序启动职级认证工作，2023年共有270名员工提报认证，其中252名提报同序列晋级，11位跨序列晋级，7位跨序列平移。公司鼓励员工结合个人所长及职业期望选择最适合的发展通道。

## ● 员工激励

公司根据国家劳动法律、行业所处状况以及公司实际情况，建立了较为科学合理的薪酬体系。公司提供有竞争力的薪酬福利待遇，建立公司与员工合理分享公司发展成果的机制，使薪酬与岗位、与个人贡献相匹配。同时，公司根据行业特点，进一步优化薪酬结构和绩效考核办法，提升公司员工薪酬合理性。

公司制定激励政策的目标是在调动员工积极性的同时激励员工与公司共同发展。公司持续推出覆盖公司中高层员工、技术骨干的股权激励计划，对有特殊贡献的员工进行激励，2023年全年有2020、2021与2022年三期股票期权激励计划处于持续实施状态，覆盖300多人次激励对象。

## ● 健康与安全

### 1、信息安全

为守护信息安全，规范数据处理活动，保障数据稳定，公司已成立信息安全应急响应组。应急响应组在公司内部积极宣传信息安全知识，全年组织科普新出台的《中华人民共和国数据安全法》2次、宣传教育《中华人民共和国个人信息保护法》1次、模拟消费券“钓鱼邮件”演练1次。

### 2、安全工作环境建设

公司已通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、获得 ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证以及ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证证书。公司严格按 ISO14001 标准识别相关法规进行对应环保投入。

公司始终坚持“安全第一宗旨，预防为主目标、综合防范手段”的原则，及时有效地组织安全生产管理人员、专业技术人员和和其他相关人员实施全面的隐患排查治理，谨防事故发生、改善劳动条件、减少职业危害。

### 3、安全培训演练

2023年8月18日，为进一步普及急救知识，提高应急自救互救能力，公司组织开展第三届急救技能培训。培训邀请北京大学深圳医院急诊科护士授课，理论授课与模拟演练相结合，共计40余位员工参加。

2023年11月30日，公司联合物业消防中心组织了以“预防为主，生命至上”的第三届消防安全培训。培训在办公园区预设了火警现场，引导员工在消防通道疏散过程中，采用正确姿势紧急有序到达安全疏散点集合，并前往1楼学习消防器材知识。

2023年12月，为贯彻落实《中国人民银行办公厅关于印发<中华人民共和国反电信网络诈骗法>宣传贯彻工作方案的通知》工作要求，切实增强公司员工防诈骗意识与依法适用支付工具的法律意识，提高识骗与防骗能力，公司品牌中心邀请深圳市南山区反诈中心警官进行专题培训授课，总部及各地分公司员工积极参加，线上线下超过300人参与培训。

健康与安全	员工职业健康体检覆盖率	%	100
	发生健康安全意外事故	起	0
	因工死亡员工人数	人	0
	因工伤损失工作日数	天	0
	应急演练场次	场	1
	应急演练参与人次	人次	400
	健康及安全培训场次	场	1
	健康及安全培训人次	人次	40
	健康及安全培训时数	小时	3

## 持续回馈社会

### 践行减费让利

为贯彻落实人民银行等四部委关于降低小微企业和个体工商户手续费的通知，积极响应中国支付清算协会、中国银行业协会关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议，集团子公司嘉联支付运用多项措施降低小微商户经营成本，积极履行社会责任。截止至2023年12月31日，公司自主降费项目实际累计降费规模达6815.47万元，累计惠及小微企业、个体工商户49.16万户。

### 普及金融知识

2023年3月15日，在各地监管单位的指导下，嘉联支付旗下全国分公司走进社区、走进街道，与广大消费者紧密互动，全面普及金融消费知识，增强消费者的风险意识，提高消费者的防范能力。

### 支援乡村建设

2023年3月26日，为纪念第15个西藏百万农奴解放纪念日，西藏自治区拉萨市商务局赴驻村点（墨竹工卡县龙珠岗村）开展“3·28西藏百万农奴解放64周年”主题活动。活动期间，在拉萨市商务局的指导下，嘉联支付积极响应国家“百企帮百村”的号召，切实发挥党建共建企业的社会责任，对农牧民进行了慰问，随后向龙珠岗村8个党支部的活动室捐赠藏式桌椅、书柜等家具。

### 开展义务献血

6月30日，新国都党总支联合深圳市血液中心，以“凝聚青春正能量，无偿献血传爱心”为主题举行无偿献血活动，本次活动中共有31位党员及职工参与，献血量超过10000ML。



开展反诈宣传

2023年10月31日，为贯彻落实党中央、国务院关于打击治理电信网络诈骗、跨境赌博的工作要求，在中国人民银行、中国支付清算协会的指导下，嘉联支付加强警企校协作，携手南山外国语学校（集团）高新中学，联合深圳市公安局南山分局反诈中心、深圳市公安局南山分局高新区派出所开展了一场“2023反诈拒赌校园行”宣传活动。



附录意见反馈表

感谢您百忙之中阅读《新国都2023年度环境、社会及管治 (ESG) 报告》，为向您及其他利益相关者提供更专业、更有价值的信息，在此诚挚地邀请您填写意见反馈表中的相关问题，给予我们您的宝贵意见与建议并通过以下方式反馈给我们。真诚期待您的建议与意见，谢谢！

电话：0755-83481391

电子邮箱：xgd-zqb@xgd.com

地址：深圳市深圳湾科技生态园10栋B座20楼

联系人：深圳市新国都股份有限公司董秘处

1. 对于新国都来说，您的身份是：

员工  客户与消费者  股东或投资人  供应商  政府及监管机构  媒体/行业协会  其他（请注明）

2. 您对本年度ESG报告的整体评价：

· 您对本报告的综合评价？

很好  较好  一般  较差  很差

· 您对本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性评价？

很好  较好  一般  较差  很差

· 您认为新国都在环境责任方面做得如何？

很好  较好  一般  较差  很差

· 您认为新国都在社会责任方面做得如何？

很好  较好  一般  较差  很差

· 您认为新国都在管治责任方面做得如何？

很好  较好  一般  较差  很差

· 您对本报告内容安排和板式设计的评价？

很好  较好  一般  较差  很差

3. 本年度ESG 报告的哪些内容最引起您的关注？

---



---

4. 您还希望在本报告中看到哪些信息？

---



---

5. 您对我们的ESG 报告或ESG 工作和可持续发展管理方面还有哪些意见或建议？

---



---