

深圳市新国都股份有限公司

# 2022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 • 董事长致辞

## 1 概述

- 02 • 关于本报告
- 03 • 走进新国都
- 07 • 公司大事记
- 10 • 公司主要产品
- 12 • 公司荣誉及资质

## 2 稳健公司治理

- 13 • 公司治理实践
- 14 • 规范企业治理
- 15 • 坚持风险管控

## 3 绿色生产发展

- 15 • 研发与质量安全体系
- 16 • 环境保护与可持续发展

## 4 权益保护

- 17 • 客户及消费者权益保护
- 18 • 打造可持续职场

## 5 社会公益

- 21 • 助力共同富裕，积极履行社会责任
- 23 • 热心公益，回馈社会

25 • 附录

# 董事长致辞

Speech by the Chairman

2022年，公司走入了成立的第三个十年，也是极具挑战的一年。这一年，面临错综复杂的宏观环境，公司发展遇到了一些挑战。这一年，我们努力把握公司转型机遇，积极布局海外市场，加大渠道建设力度，快速迭代产品与服务，在全体新国都人的共同努力下，开启了公司发展的新征程。

优化公司治理，提高管理效能。公司始终坚持依法合规经营，加强董事会建设，促进董事会多元化，充分发挥董事会在公司治理中的作用。我们不断完善风控体系，坚决抵制一切形式的贪污腐败，建立完善、系统的廉洁约束制度，努力发挥出管理的最大效用。

坚持资源节约，贯彻绿色运营。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，引导支付用户享受更加绿色、低碳、可持续的生活。公司积极落实国家“碳达峰、碳中和”政策，在产品端研发创新低能耗技术，开展清洁生产审核。我们倡导绿色办公理念，各办公场所多采用节能降耗设备，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。

勇担社会责任，共创美好生活。公司积极服务“稳增长扩内需”的国家战略，推出多项减费让利、惠企利民的补贴政策，以实际行动纾解商户的经营压力。公司拥有多元包容的企业文化，致力于为员工提供广阔的职业发展平台，倡导员工工作与生活平衡，推动员工与企业共同成长。此外，公司积极参与社会公益，支援贫困地区教育，助力乡村振兴，投身社区服务，携手员工为社会做出积极贡献。

展望未来，公司将坚定不移地走可持续发展之路，坚持创新驱动发展的策略，以饱满的创业激情，继续扩大支付产业先发布局优势，以高质量的公司发展回馈社会。我们深知，企业与其利益相关方构成了“命运共同体”，我们将继续为客户创造更高的价值，为员工搭建更佳的平台，为股东提供更好的回报，为社会做出更大的贡献，这是我们存在的意义和价值。

董事长：刘祥

# 概述

Summary

## 关于本报告

### 报告范围

本报告为年度报告，时间跨度为2022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2022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

公司保证内容的真实性、准确性和完整性。本报告所涉及的财务数据仅供参考，以公司财务年报为准，其它数据均来自公司内部统计、行政文件。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

### 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 CSR4.0) 》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。



## 走近新国都



公司名称：深圳市新国都股份有限公司（简称“新国都”或“公司”）

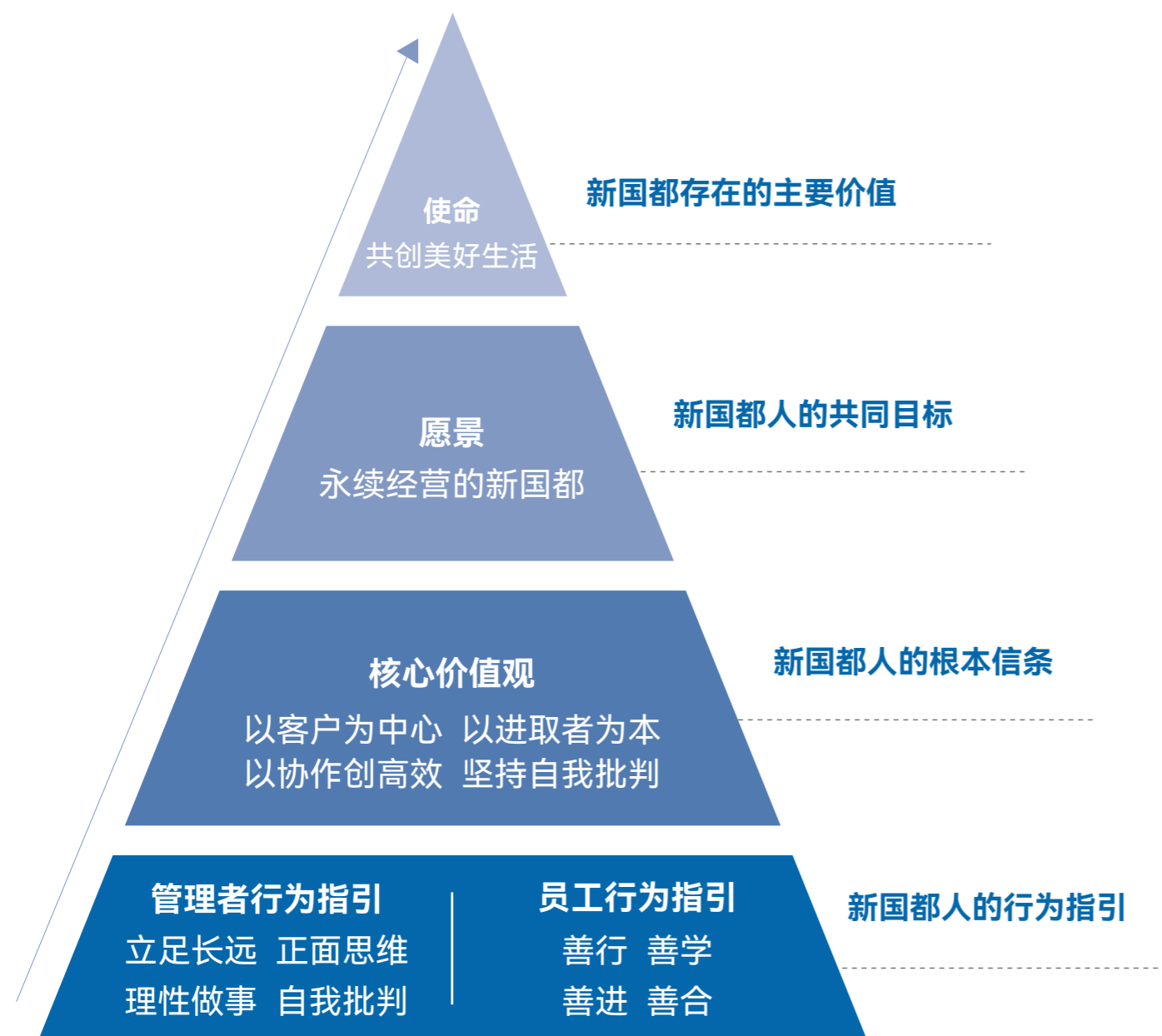
股票代码：300130.SZ

深圳市新国都股份有限公司成立于2001年7月31日，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。

公司业务涵盖支付服务及场景数字化服务、电子支付产品、生物识别产品、审核服务四大领域。经过多年发展，公司2022年营收突破40亿元，收单业务交易流水规模达2.58万亿元，位居行业前列。全资子公司新国都支付电子支付设备出货量多年位居全球前十，并成功入选工信部专精特新“小巨人”企业名单。

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。

# 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

## 2022年关键绩效

### 经济绩效

**43.17** 亿元  
营业收入

**1.84** 亿元  
归属于上市公司股东的扣除  
非经常性损益的净利润

### 社会绩效

**4690** 人次  
员工培训总人次

**9074** 小时  
员工培训总时长

**5,447.60** 万元  
商户手续费降费项目  
累计降费规模

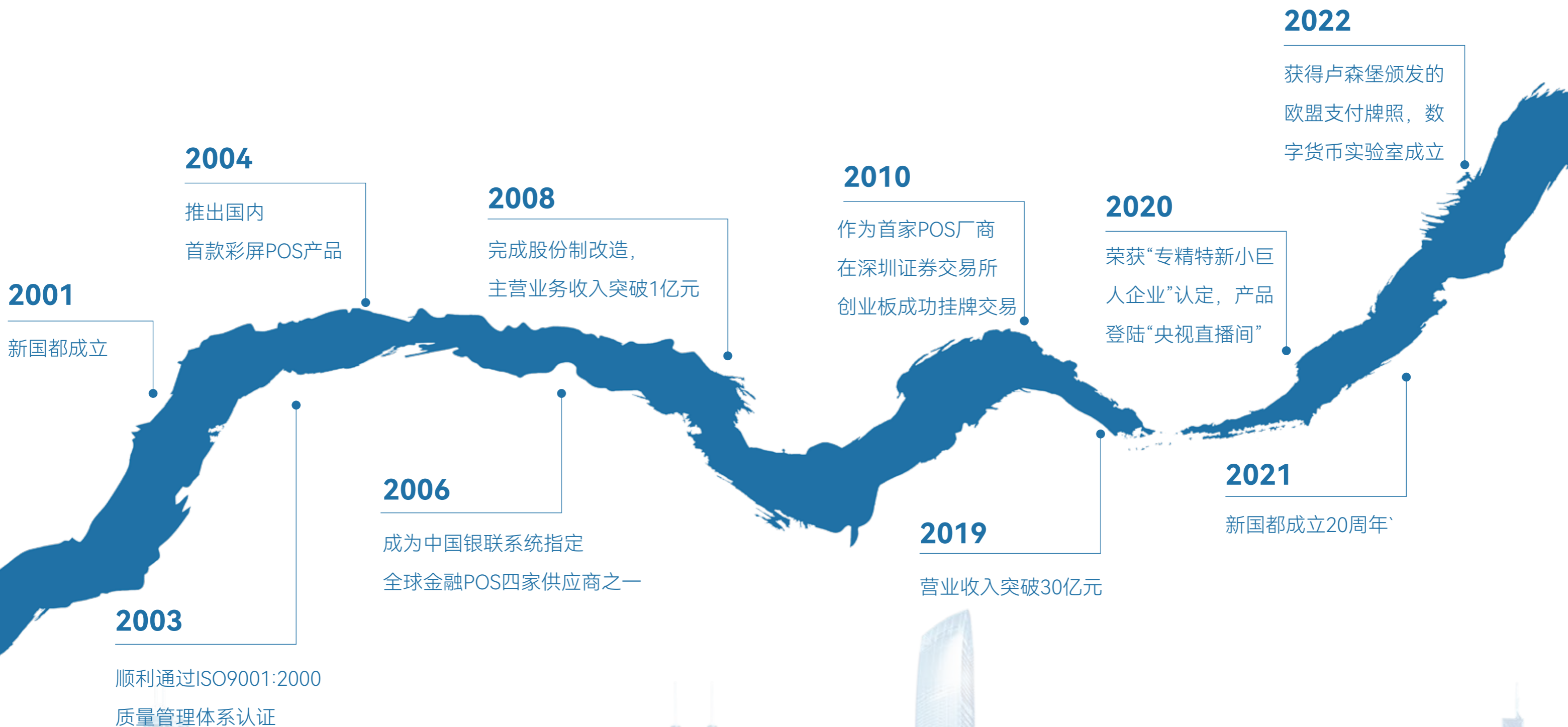
**197** 个城市  
惠民政策覆盖



# 公司经营分布



# 公司大事记





# 2022年公司大事记

01

1月13日，深圳市中小企业服务局带领服务体系建设处、上市和融资促进处以及中小企业公共服务示范平台相关负责人，调研走访深圳市新国都支付技术有限公司，并送上深圳“小巨人”企业专项服务大礼包。

03

3月18日，央视财经频道《经济半小时》播出了《“小巨人”领跑“大赛道”》专题报道。新国都支付作为全国第二批专精特新“小巨人”企业亮相节目，向全国观众讲述了新国都以科技核心竞争力，打破国外垄断，凭借高质量的产品和服务，成为领先的支付科技企业的故事。

05

5月，Visa公司为嘉联支付颁发了2021年“收单业务卓越新合作伙伴奖”，肯定嘉联支付在推动外币卡收单服务领域的贡献和创新运营实力。

07

9月21日，深圳市企业联合会、深圳市企业家协会正式发布“2022深圳企业500强榜单”及《2022深圳500强企业发展报告》，新国都荣获2022年深圳企业500强榜单TOP212。

09

10月12日，新国都与中国联通战略合作签约仪式在深圳举行。根据战略协议，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，还将在物联网与智慧生活、金融支付、数字货币等领域继续深化合作。新国都联合中国联通完成了基于eSIM技术的行业首创，发布了金融终端eSIM解决方案，首次推出基于eSIM技术的收款云音箱和收款POS。

11

12月16日，中国上市公司协会“2022上市公司董办最佳实践”评选揭晓，新国都荣获“2022上市公司董办优秀实践”奖。

3月，新国都全资子公司新国都欧洲股份有限公司获欧洲支付牌照。欧洲支付牌照的获得，意味我司可在欧盟地区开展商户收单服务业务，这是新国都成长史上一次里程碑式的突破。

02

5月24日，新国都支付获得国家工信部颁发的“国家级重点小巨人企业”荣誉称号。

04

9月19日，第二届长三角数字金融产业创新周开幕式暨苏州市金融支持产业创新集群发展大会在苏州市相城区举行。新国都数字货币应用实验室作为“重点数字金融产业项目”与苏州市人民政府签署落户协议，旨在共同推进苏州数字金融产业和数字经济的发展。

06

10月11日，深圳市地方金融监管局公示了2021年度深圳市金融创新奖，深圳市新国都支付技术有限公司荣获三等奖。

08

11月，2022年粤港澳大湾区战略性新兴产业领航企业暨第二届粤港澳大湾区战略性新兴产业“拓荒人物”、“青年领袖”评选结果正式揭晓。新国都入选2022 粤港澳大湾区战略性新兴产业“领航企业”50 强名单，新国都创始人刘祥先生同时获评“十大拓荒人物”称号。

10

# 公司主要产品

## 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、智能营销、金融科技等多种增值服务和行业解决方案的一站式服务，从而助力其提升运营效率，为客户创造更大价值。

2022年嘉联支付发布和迭代多款商户SaaS软硬件产品，包含财神爷收款云音箱、嘉联云店SaaS、云电宝、权益平台等。从单一的POS收款设备，到给商户提供多样化增值产品，一站式满足商户收款及经营需求，帮助商家在多变的市场竞争环境中，持续提升经营效益和客户满意度。



## 电子支付设备及生物识别产品

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。



## 创新业务

### 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、双离线试点改造及场景落地等推广服务，已在2022年北京冬奥会等线下消费场景中实现应用。同时，公司积极进行数字人民币“硬钱包”产品开发，目前已完成产品设计和技术开发。2022年9月，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。

## 数字人民币

### 智慧医保

公司立足于国家医保局相关技术规范，积极响应医疗保障信息化建设，公司子公司新国都支付自主研发的医保业务综合服务终端（III类）MR980和MF80目前已经通过国家认可管理部门许可的第三方检测机构的检测评定。医保终端通过专线接入医保物联专网，支持以医保电子凭证、人脸、身份证等为身份识别入口，内置专用安全模块和加解密能力，支持“实人、实时、实地”的多要素支付核验；提供数据安全保护，实现标准化、规范化的医保业务服务，减少欺诈骗保等违法违规行为。医保终端系列产品可部署到定点医药机构，能为国内参保人员提供更加便捷的就医购药服务，并借助智能监管的科技手段来规范医保基金使用、提高医保账户安全。





## 公司荣誉及资质



## 稳健公司治理

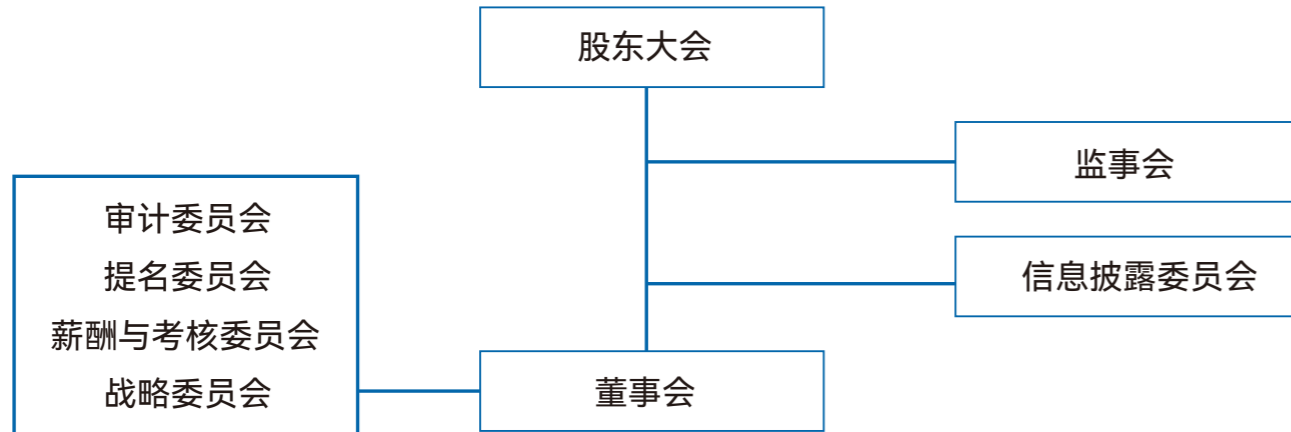
Robust corporate governance

## 公司治理实践

### 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。



上市以来，公司不断完善公司治理制度及体系，明确职责权限，规范三会运作，形成权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间相互协调及相互制衡的机制体系。

2022年，公司共召开1次股东大会，并严格按照相关法律法规的要求，规范股东大会的召集、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。

公司董事会由8名董事组成，其中独立董事3名，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。2022年，公司共召开7次董事会会议，4次审计委员会会议，3次薪酬与考核委员会会议，公司独立董事就公司重大关联交易、董事及高管薪酬、董事提名及任免等重大事项发表独立意见，确保内部控制有效实施。

公司监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名。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。2022年，公司共计召开6次监事会，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。

## 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127份，其中定期报告4份，临时公告123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。

2022年，深圳证券交易所发布了创业板上市公司2021年度信息披露工作考核结果，公司获得最优的A类评级，也是上市以来取得的首次A类评级，标志着公司不断努力提升治理水平和信息披露质量取得了监管机构的认可。

## 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。2022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。

同时，公司高度重视投资者关系管理工作，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，2022年，公司实现互动易平台答复用户提问共136条，专人负责接听投资者热线电话，持续为投资者提供服务，有效地保障了投资者的知情权。

## 规范企业治理

根据《公司法》、《证券法》以及《上市公司治理准则》等法律法规及规范性文件要求，公司制定了《内部审计制度》、《重大信息内部报告和保密制度》、《财务管理制度》等工作制度。公司董事会设立审计委员会，审计委员会下属审计监察部，对内部控制建立与实施情况进行监督检查，评价内部控制的有效性，定期与不定期地对公司及子公司财务、内部控制、重大项目及其他业务进行审计和检查，并对在监督检查过程中发现的问题，及时提出控制管理建议，督促相关部门及时整改，确保内部控制的有效实施。

公司建立完善的廉洁制度，积极开展廉洁培训，不断提高全体员工的廉洁意识，制定《廉洁管理规范》等制度，推进廉政建设，杜绝商业腐败，避免员工发



生贿赂或危害公司利益的行为，保障员工与公司的健康发展。

2022年，公司开展廉洁文化月系列活动，积极进行反腐败培训，通过举办廉洁趣味文化活动、拍摄廉洁微电影，廉洁感知问卷调查等方式，让大家在轻松欢乐的气氛中进一步增强廉洁意识，吸引了来自各分子公司473名同事参加，有效推动了行业廉洁文化建设。



## 构建高效机制

建立健全“三会一层”的沟通与运作机制，有利于提升治理效能、促进科学决策。公司建立日常沟通和董事会会前沟通机制，确保董事对议题充分理解和沟通，有效执行董事会议案。为了协助董监高合规履职，公司积极组织董监高参加监

管机构组织的履职培训、案例解读等，强化董监高作为关键主体的合规意识，督促依法依规履职。公司董事会中独立董事占比三分之一以上，积极参与公司治理事务，在定期报告工作中、发生重大事项时，独立董事与公司治理层、管理层、审计机构人员等充分沟通，为公司情况提出意见和建议，提升公司治理的专业化水平。

## 坚持风险管控

新国都重视风险管控，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。公司坚持规范经营、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。

公司董事会审计委员会下设审计监察部，审计监察部根据《内部审计准则》、《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，在公司内部开展独立客观的监督和评价工作，防范公司经营管理中的风险。

2022年，公司修订了《内部审计制度》、《财务会计相关负责人管理制度》等相关内控制度，进一步提高公司风险管控的质量和水平。

## 绿色生产发展

Green production development

## 研发与质量安全体系

### 技术研发实力

新国都高度重视技术研发，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。



2.72 亿元

2022年公司投入研发费用



6.31 %

占总营收

截至2022年12月31日，公司拥有研发人员671名，整体研发团队规模和实力在行业内处于领先地位。2022年，公司重点围绕生物识别、数字人民币、智慧医保、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。凭借在支付技术领域的持续深耕和深厚积累，新国都支付成功入选工业和信息化部第三批专精特新国家重点“小巨人”企业名单。“嘉联云店一站式SaaS系统”荣获2021年度金融科技行业最佳支付科技成果奖“金松奖”。

2022年9月19日，新国都数字货币应用实验室在苏州挂牌成立，并作为“重点数字金融产业项目”与苏州市人民政府签署落户协议。该项目将配合银行机构开展数字货币受理终端改造、双离线试点改造、场景落地及数字人民币硬钱包产品开发。

截至2022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200项，获得软件著作权证书487项，拥有商标508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。

### 质量和安全管理体系建设

公司严格按照国际化的质量安全体系进行全面管理。公司已经取得ISO45001职业健康安全管理体系认证、ISO14001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。

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。公司严格按ISO14001标准识别相关法规进行对应环保投入。公司办公区域按照法律法规和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。

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。

## 环境保护与可持续发展

### 节能减排和环保生产

公司属专用设备制造业，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，公司和子公司均不属于环境保护部门公布的重点排污企业。

公司始终致力于削减污染物排放量，并持续改进环境绩效；自愿减少其他可识别的污染形式（包括但不限于噪声、气味、视觉效果、光污染、震动、电磁辐射、放射物、传染性物质、非点源排放或无组织排放，以及生物危害等）。

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、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：主动采用新材料、新工艺等技术手段，实现有效管理并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；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。

### 绿色办公和绿色生产

公司在内部管理中积极倡导节约水、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，公司生产的所有产品均通过ROHS检测要求。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。



## 创新产品服务助力环保事业

公司基于节能环保的理念，通过对产品和服务不断创新，以实现助力环保事业的目的。

在电子支付设备业务方面，公司研发的智能POS、云音箱等产品，能够满足无纸化、轻量化的要求，使得产品生产、运输和使用过程中的资源消耗相比传统POS机产品大大减少。在支付服务业务方面，公司推出的聚合支付产品、商户一体化SaaS解决方案、商户在线营销解决方案，为客户减少大量物料和人工使用，大大提升了管理效率，降低了资源消耗。



### ▶ 案例：嘉联云店助力商户高效经营

用餐高峰期，往往存在点餐排队，人员拥挤的情况。这种情况不仅增加了商户的管理难度和管理成本，排队点餐的混乱也大大降低了用户的体验。针对这一痛点，嘉联云店专门提供了扫码点单功能将这一问题完美解决。

用户通过园区码一键线上点餐，系统后台实时接收订单，商家收到预订单，即可按照订单数据及时备餐。这种到店自取的无接触点餐模式，解决了办公园区就餐时间集中，人流量大，等位时间久等问题。同时，用户提前扫码自助下单，对于商户来说也减少了点餐人力配置，大大节省了经营成本。



云店收银台



扫码点单



智能打印



会员营销



私域营销



聚合外卖

# 权益保护

Rights protection

## 客户及消费者权益保护

### 制度保障

公司制定了相关制度以保障客户及消费者权益，目前主要包含以下两个方面：



#### 信息安全

《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》



#### 消费者权益保护

《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》等共计13项制度

## 客户满意度和消费者权益保护

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。

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，不得使用易混淆的商标，并进行舆情监控以及追踪管理等。

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。

## 用户隐私及信息安全

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

### 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

### 系统技术保障



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



## 打造可持续职场

### 员工权益保障

员工是企业的立足之本，是企业发展的源动力，新国都以人为本，视人才为企业发展的宝贵财富。新国都严格遵守《公司法》、《劳动法》等法律法规，制定了《职工代表大会管理制度》，规范组织职工代表大会，保障职工权益，发挥职工的积极性。公司制定了完备的人力资源管理制度，奉行平等的员工雇佣政策，充分尊重员工的各项权益，坚持民主管理，以多元包容的企业文化为员工发展提供广阔的空间与沃土。新国都建立健全员工晋升与培训机制，提供有市场竞争力的薪酬，并打造兼具普适性和针对性的员工福利体系。公司通过了OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，倡导员工工作与生活平衡，推动员工与企业共同成长。

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，设立工会法人代表，并设立经费审查委员、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。

### 员工培训与发展

公司尊崇以人为本的宗旨，把人力资源视为公司第一资本，重视人才并重视培养和发展人才，不断完善考核体系以更有效地帮助员工改进工作，同时为员工提供大量的培训，致力于为每一位员工提供个人成长的规划。公司建立全方位、多层次的人才培养体系，为员工提供岗前培训、岗位技能培训、部门内部培训、外派培训以及各种临时培训等多元化培训，满足员工提升专业知识和基本职业技能的学习需求，鼓励员工根据自身情况选择适宜的发展道路，实现自我价值同时促进公司发展。



**312** 场  
2022年  
累计开展培训



**4690** 人次  
全年培训参训人次



**9074** 小时  
员工培训总时长



**160** 位  
2022年  
公司内部已累计导师

为员工不定期开展业务、技能、导师授课广受好评。公司推行了学习奖励金和学习积分福利，为2022年度公司申报“自主学习提升”和获得“学习积分排名前30名”的员工组织了专场活动并进行奖金激励。

## 员工薪酬与激励

根据发展现状和人力资源管理战略，公司秉承“战略性原则”、“内部公平性原则”、“外部竞争性原则”、“绩效导向原则”、“经济性原则”、“密薪制原则”等原则，建立了兼顾内部公平性及外部竞争力的薪酬体系，现阶段实施保障与激励相结合的薪酬分配制度，体现以岗定级、以绩定奖的薪酬理念，实现价值差异和宽带薪酬结构，从制度上来规范公司的薪酬管理工作，促进薪酬管理工作持续、稳定、健康的开展。

为了激励员工与公司共同成长、与员工分享公司发展成果，公司从成立以来共推出7期股权激励计划。目前公司共有3期股权激励计划正在实施中，与员工进一步分享奋斗成果，激励管理团队、优秀骨干和关键人才，激发组织和员工活力。

## 职业健康与安全

公司关注员工心灵健康发展，定期组织EAP（员工帮助计划Employee Assistance Program）心理咨询活动。2022年公司共计组织12场“新关爱、新成长”心灵疗愈线上及线下活动，包括山青云白线上沙龙活动、员工一对一咨询活动等。新国都EAP团体辅导开展了《压力应对与情绪管理》、《看见你的人际关系》、《5.25我爱我心理健康日》等主题培训，授课老师拥有十余年心理咨询行业经验，从职场人常面临的人际关系、职业倦怠、工作困扰等作为切入点，将课程内容与心理游戏结合，为员工纾解工作、生活压力，帮助学员调节心态，改善工作体验，呵护员工心灵健康。

公司重视安全生产，着力提高员工安全意识，将员工的安全放在第一位。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。

## 员工福利

公司制定了较为完善的员工福利制度，从各方面为员工提供福利保障。

在生活中，公司关注员工身体健康，每年给员工提供定期免费体检；每年在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，包括元宵节、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；为帮助员工兼顾工作与家庭，公司设立儿童乐园，当员工因工作无法在家照顾小孩时可以让小孩在儿童乐园玩耍或学习；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。

### 丰富员工业余文体活动



### 居家隔离员工福利



### 节假日福利





在工作上，公司以文化为基础，结合公司人才发展需求和业务发展需求，重点围绕新员工、高中基层管理者和关键人才实施培养项目，提高受训对象的专业技能、综合素质、工作绩效和管理能力，培养优秀的后备人才，构建公司合理的人才梯队，帮助员工提高自身素质及能力。

## 社会公益

Social welfare

### 助力共同富裕，积极履行社会责任

#### 商户支持：支付降费共度难关，减费让利协助纾困

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支付手续费的通知》，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，公司一直持续全面、有序、切实落实各项降费让利措施：

为响应政府支持实体经济的号召，助力小微商户及个体工商户度过难关，嘉联支付持续为符合要求的商户开展减费让利等多项减免政策。截止2022年12月31日，降费项目的实际累计降费规模5,447.60万元。惠民政策直达全国分公司及办事处，覆盖197个城市，以实际行动助企纾困，帮助实体经济复苏与发展。

身体力行，实践行动。截止2022年12月31日，宣传减费让利官方渠道累计发布信息314篇，累积点击数54.18万次，累计各地区进企业、进园区等实地宣传2,403次；累计向客户以电话、短信、弹窗等形式精准通知27.77万次。

#### 降费让利活动现场部分图片



## 助企惠民：推动市场消费回暖，经济高质量发展

为支持公共卫生事业，嘉联支付对西藏区域实施定向减免补贴，减免相关的药店、医院、政府征用的酒店、铁路企业、航空企业、医疗用品进出口公司类商户交易手续费。

嘉联支付为西藏区域实施定向减免补贴，近三年来，为相关药店、医院、政府征用的酒店、铁路企业、航空企业、医疗用品进出口公司类商户交易减免手续费。

嘉联支付有限公司西藏分公司执行的“助企惠民·乐购日喀则”消费促进活动启动仪式于2022年7月25日顺利举行。嘉联支付已多次承接全国各省市消费券项目，在西藏自治区内，嘉联支付西藏分公司作为支付服务提供方和技术支持方，承接了西藏拉萨、日喀则等多地政府消费券项目，累计开展107轮各类型消费券补贴活动，发放消费券超160万张，消费券累计核销金额约1.43亿元，带动消费金额超7亿元，得到了主办单位的高度认可。



## 助企惠民·悦享消费





助企惠民·悦享消费



热心公益，回馈社会

积极参与社区公益活动，收获社区致谢锦旗

2022年上半年，为支持社区公共卫生事业，积极承担社会责任，新国都集团助理总裁、嘉联支付董事长刘蛟带队，协助深圳市前海社区开展公共卫生公益活

动，并主动要求在一线冲锋陷阵，助力社区公共卫生活动有序有效开展，有力维护了社区居民身体健康和生命安全。

公司收到了来自前海社区的感谢锦旗，一面锦旗，是一份肯定，也是一份动力，同时也是前海社区对新国都志愿者卓越贡献的见证。这份荣誉，是对新国都人履行社会义务的肯定，也是对新国都集团践行社会责任的肯定。

新国都志愿者们支援前海社区公共卫生公益活动





## 以献血之情作献党之礼，公司发起献血活动

2022年7月1日为中国共产党建党101周年。中共深圳市新国都股份有限公司党支部委员会发起了公司献血活动，以热血献礼伟大祖国，用行动诠释责任担当。深圳血液中心对公司颁发了感谢状。

新国都作为一家致力于为社会作出更大贡献的公司，当日以大爱无疆的精神向党旗致敬，用滚烫澎湃的热血为生命加油。“走在前，作表率”的党员同志和群众积极表率，力挑责任担当，共45位爱心献血者奉献出12700ml血液，为紧急而宝贵的血液库贡献了新国都人的“红色力量”。

## 捐赠后勤物资 支援一线医护

心往一处想，劲儿往一处使。2022年2月，中共深圳市新国都股份有限公司总支部委员会对福田区天安社区联合党委进行后勤保障物资捐赠。主要包含医护人员时所需的牛奶、水、面包等食品。有一份热，发一份光。新国都的党员同志热情为群众服务，积极为关爱一线医护人员贡献力量。



新国都向天安社区医护人员捐献物资

## 公司收到相关工作人员颁发的感谢状



## 助学筑梦，共创美好

新国都作为一家依靠科技兴企战略的上市企业，一直秉承以人为本，教育为本的理念。教育培养各行各业的专业技术人员，为社会发展提供源源不绝的人才资源支持，新国都以关爱教育，奉献社会为初心，近年先后在贵州等地开展爱心助学帮扶活动。

2022年2月，新国都董事会收到了来自南山区学科技术导师的求助，该老师目前扶贫支教于广西资源镇完小。新国都董事会对支教事业高度重视，并迅速决定为该学校捐助70台笔记本电脑，供老师们办公教学使用。

新国都持续助力乡村振兴，支持扶贫教育事业，承担企业应有的使命，用自己的力量为祖国下一代的教育成长献上一份力。

### 捐赠教学用品及捐赠仪式现场



### 捐赠教学用品及捐赠仪式现场





# 附录

appendix

## 指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	GRI 可持续发展报告标准 (GRI Standards)	
董事长致辞	P2.1-P2.2		
第一部分 概述	关于本报告	P1.1-P1.3	GRI-102
	走进新国都	P4.1-P4.2/A2/A3	GRI-102
	公司大事记	P3.1	
	公司主要产品	/	GRI-102
	公司地点分布	/	GRI-102
	公司荣誉及资质	/	
	公司治理实践	M1.1-M1.2/M1.4-M1.5	GRI-101、GRI-102
第二部分 稳健公司治理	规范企业治理	M1.3	GRI-205
	坚持风险管控	/	GRI-101、GRI-102
第三部分 绿色生产发展	研发与质量安全体系	S3.1-S3.3	GRI-302、GRI-403、GRI-414
	环境保护与可持续发展	E1.1-E1.3/E2.5/E2.12/E2.14	GRI-301、GRI-302、GRI-303
第四部分 权益保护	客户及消费者权益保护	M2.2/M2.4/M2.13-M2.15/M2.18	GRI-102、GRI-416、GRI-418
	打造可持续职场	S2.1-S2.2/S2.6-S2.8/S2.10-S2.12/S2.14-S2.15	GRI-401、GRI-403、GRI-404、GRI-405
第五部分 社会公益	助力共同富裕，积极履行社会责任	S4.8	GRI-203
	热心公益，回馈社会	S4.8	GRI-413

## 意见反馈表

感谢您百忙之中阅读《新国都2022年度社会责任暨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？

---