



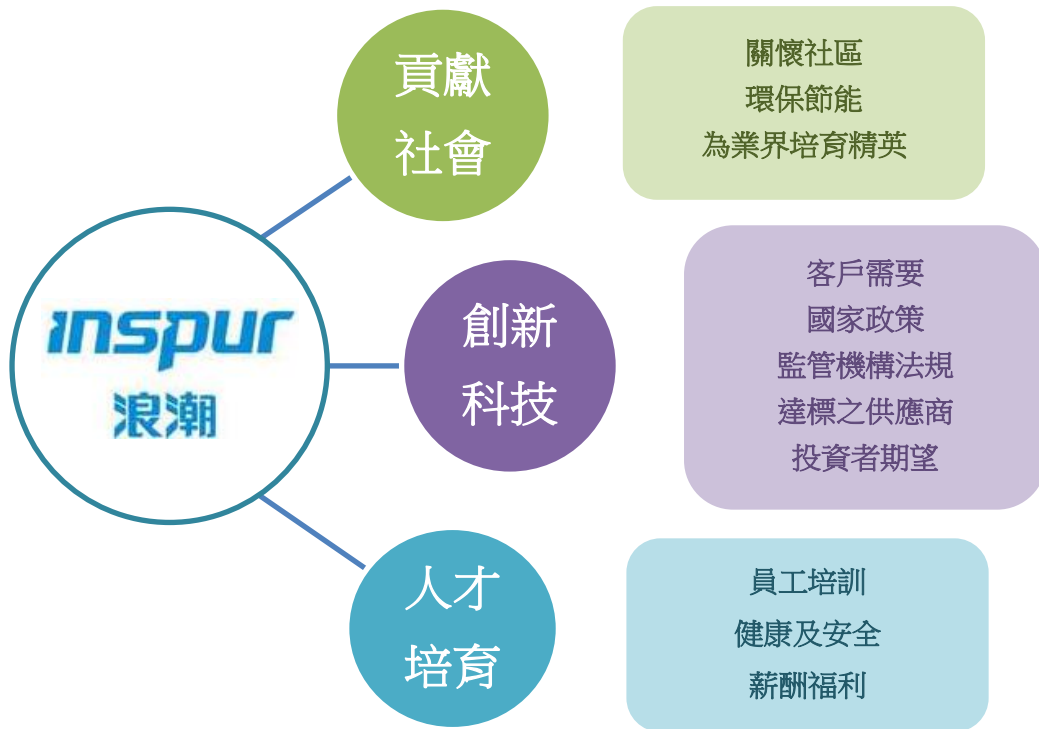
## 背景

浪潮國際有限公司(下稱為“公司”)於 2004 年在香港聯交所創業板上市，於 2008 年轉至香港聯交所主機板,其控股股東為浪潮集團有限公司(下稱為“浪潮集團”)。浪潮集團建基在中國山東省，是中國領先的雲計算、大數據服務商，旗下四家上市公司，分別是浪潮國際、浪潮信息、浪潮軟件及華光光電，業務涵蓋雲數據中心、雲服務大數據、智慧城市、智慧企業四大產業群組，形成了涵蓋 IaaS、PaaS、SaaS 三個層面的整體解決方案服務能力。而浪潮國際有限公司為集團唯一在香港上市的公司，其主要業務為企業管理軟件業務和軟件外包服務。其兩項主要業務於 2017 年之收入分別佔公司總收入的 79%及 21%。



浪潮國際有限公司一向秉承母公司浪潮集團的文化和信念，堅信可持續發展的業務，必須關顧各方持份者的利益。不但為投資者提供財務回報，還為員工提供發展平台、為客戶提供優質產品和服務、為供應商提供公平貿易機會，亦利用集團之高科技知識為環境和社區作出貢獻。公司就上述各方面持續策劃及參與不同的活動，並與各持份者保持良好溝通，履行良好企業社會責任。

## 三大核心價值



公司之主要業務涉及信息科技的技術研發，而技術研發需要每個員工的支持及貢獻，因此，公司非常著重員工多方位的培訓，鼓勵員工進行知識及技術交流，發展創新思維。公司亦為員工提供有競爭力的薪酬及福利，以及健康安全的工作環境，令員工可全心全意在崗位發揮所長。

要保持業界領先地位，不單要做得好，還要比別人做得快，特別在信息科技的行業，公司追求的是有前瞻性的視野。不單是滿足客戶要求，更希望推動整個社會的效益，為地球環境做多一點。

此外，公司希望成為其他人的典範，關心社區中的弱勢群體。我們相信兒童是未來社會的棟樑，通過各種教育活動，我們相信孩子們學有所成後將來會回饋社會。公司十分重視人才培養，這不但為了公司自身的發展，也能通過知識分享為全球創造更多可能性。

## 持份者溝通

要維持上述的三大核心價值，必須與各持份者保持良好溝通，下表為我們的持份者及溝通方式。

| 持份者  | 主要關注範疇  | 溝通方式  |
|------|---|---|
| 客戶   | <input checked="" type="checkbox"/> 產品可靠性       | <input checked="" type="checkbox"/> 客戶服務熱線          |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 產品技術        | <input checked="" type="checkbox"/> 浪潮客戶滿意度調研系統     |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 公司聲譽        | <input checked="" type="checkbox"/> 服務監督專員電話回訪和現場走訪 |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 規劃與發展       | <input checked="" type="checkbox"/> 產品試用            |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 業務持續性規劃     | <input checked="" type="checkbox"/> “聚聲音”互聯網平台      |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 服務承諾及售後服務   |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 市場信息        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 產品保養        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 合法合規        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 道德與誠信       |   |
| 員工   | <input checked="" type="checkbox"/> 市場價格        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 持續性業務及策略性規劃 | <input checked="" type="checkbox"/> 內聯網             |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 企業管治及內部監控   | <input checked="" type="checkbox"/> 微信公眾號“思聚浪潮”     |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 環境管理        | <input checked="" type="checkbox"/> SaySayCall 平台   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 道德與誠信       | <input checked="" type="checkbox"/> 各類員工活動          |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 合法合規        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 職業健康與安全     |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 營運程序        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 員工薪酬、福利及福祉  |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 科技發展        | <input checked="" type="checkbox"/> 訪談              |
| 政府團體 | <input checked="" type="checkbox"/> 企業管治及內部監控   | <input checked="" type="checkbox"/> 研討會             |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 市場資訊        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 合法合規        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 道德與誠信       |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 持續性業務及策略性規劃 |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 財務狀況        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 員工薪酬、福利及福祉  |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 規劃與發展       | <input checked="" type="checkbox"/> 股東周年大會          |
| 投資者  | <input checked="" type="checkbox"/> 業務持續性規劃     | <input checked="" type="checkbox"/> 年報及中期報告         |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 營運程序        | <input checked="" type="checkbox"/> 浪潮國際網頁          |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 財務狀況        |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 道德與誠信       |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 企業管治及內部監控   |   |
|      |   |   |

| 持份者  | 主要關注範疇  | 溝通方式  |
|------|---|---|
| 供應商  | <input checked="" type="checkbox"/> 業務持續性規劃   | <input checked="" type="checkbox"/> 審核及評估   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 財務狀況      | <input checked="" type="checkbox"/> 訪談      |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 營運程序      | <input checked="" type="checkbox"/> 電話直接對話  |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 合法合規      | <input checked="" type="checkbox"/> 年報及中期報告 |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 道德與誠信     | <input checked="" type="checkbox"/> 浪潮國際網頁  |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 產品可靠性     |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 產品技術      |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 公司聲譽      |   |
| 業界單位 | <input checked="" type="checkbox"/> 規劃與發展     | <input checked="" type="checkbox"/> 訪談      |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 產品技術      | <input checked="" type="checkbox"/> 研討會     |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 企業管治及內部監控 | <input checked="" type="checkbox"/> 年報及中期報告 |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 市場資訊      | <input checked="" type="checkbox"/> 浪潮國際網頁  |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 合法合規      |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 道德與誠信     |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 持續性業務     |   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 財務狀況      |   |

另外，公司亦保持高水平的企業管治，監督和領導公司在各個方面的可持續發展。公司董事會負責公司的環境、社會及管治的策略及匯報，當中包括評估及釐定公司有關環境、社會及管治的風險，確保已就環境、社會及管治設立合適及有效的風險管理及內部監控系統。而在公司的風險管理系統中，已融合及考量有關環境、社會及管治的風險及處理措施，詳情請參看公司 2017 年年報企業管治的風險管理及內部監控部分。

本報告參照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》所載的規定而撰寫，如非另有說明，報告主要概述公司在 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止期間，對環境、員工、供應鏈管理、產品及客戶、企業管治及社區所作出的努力。

## 報告涵蓋範圍

公司通過自我分析及檢討各業務範疇之日常運作，對各持份者的重要性，制定本環境、社會及管治報告的涵蓋範圍。確保所有就有關環境、社會及企業管治之重要內容，不偏不倚地涵蓋於本報告中。

## 業務營運和地域分佈

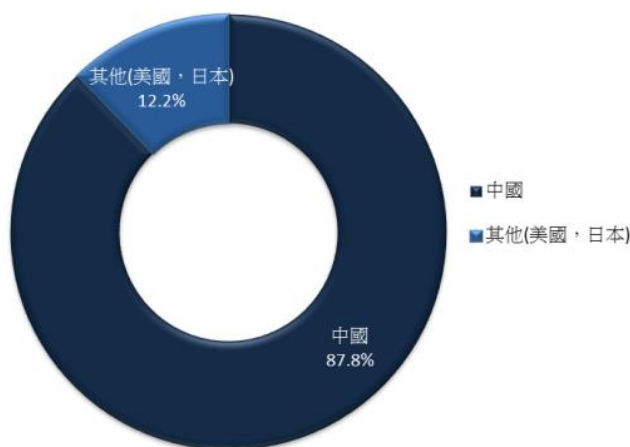
公司在中國大陸、香港、美國和日本均有營運業務，而營業收入主要在中國大陸，2017 年公司營業收入為港幣 13.18 億元，其中來自於中國大陸為港幣 11.57 億元，佔 2017 年公司整體業務收入約 88%，其餘收入則主要來自於美國、日本等其他國家或地區。

就員工的地域分配而言，公司的核心營運主要集中在中國山東省濟南市，如人力資源部、技術與質量發展部、市場部、運營部、渠道發展部等，其員工人數佔總員工人數約 55%。為配合各個地方客戶的營銷服務需要，公司亦於各中國主要城市設置地方辦公室，主要處理事業部和交付部的工作。總體而言，約有 97% 的員工在中國大陸工作。

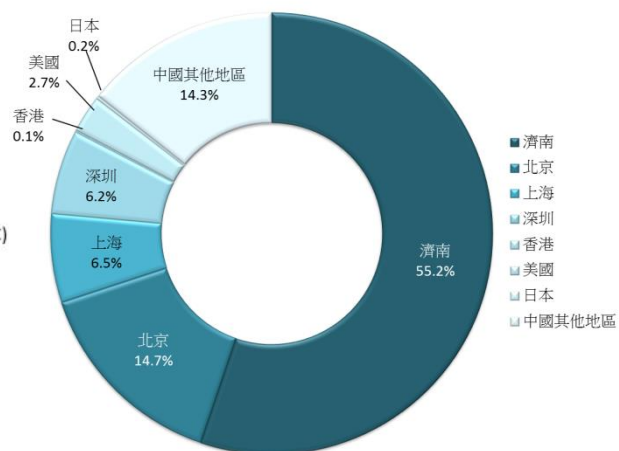
因此，本報告涵蓋之範疇將重點放在中國大陸和香港營運業務，並概述浪潮國際有限公司在環境、社會及企業管治的整體政策和理念。

而有關在環境保護和社會責任的活動，主要與其控股股東浪潮集團有限公司一同策劃，再推動各員工積極參與，確保各營運單位與浪潮集團目標一致，令各方得以持續發展。

2017年年營業銷售額與地區分佈圖



2017年各地員工分佈圖



## 環境

報告期內，本公司及其子公司未發現任何與環境法律法規有關的違規案件，而對本公司產生重大影響。相關的合規要求包括中國大陸和香港的環境保護法律法規。

### 自我評估及關鍵績效指標

公司對其業務營運進行了自我評估，並對可能對環境產生影響的業務活動採取了全面的環境保護計劃。自我評估包括排放物(包括氣體、液體和固體排放物)控制和管理，資源使用以及對環境和資源的整體影響等領域。由於公司的主要業務是企業管理軟件開發和軟件外包服務，因此公司的業務營運與溫室氣體排放、排水、產生有害和無害廢物，例如氮氧化物，硫氧化物及其他受國家規管的污染物等，並無直接關係。

期內，公司旗下並無大型基建，亦無汽車運輸，唯在日常辦公室營運中，如使用電腦、冷氣、上班運輸等，會因為使用能源而間接排放溫室氣體及空氣污染物。有見及此，公司並無在排放廢氣物的範疇上建立關鍵績效指標，但致力在營運上提倡能源效益，包括監控使用電、水及無害廢物的管理等，為環保出一分力，令社區得以持續發展。

## 我們對保護環境的努力

公司之主要業務為企業管理軟件開發和軟件外包服務，下述為公司在過往對保護環境作出的努力和貢獻。

### **I. 抓住企業上雲機遇，採用雲端技術節省電能**

公司緊抓“企業上雲”機遇，浪潮 ERM 雲化升級為浪潮企業雲，公司在研發和銷售軟件時，全面應用最新研發的技術。公司由 2017 年開始研發及推出財務雲、人力雲、採購雲、大數據分析雲等浪潮雲系列產品，全部運作及資料儲存均在雲端進行，通過網頁端即可進行會計處理，全面減低客戶在使用獨立伺服器及電腦運作軟件時的耗電量。公司將繼續專注於研發低耗能、高效率、無紙化的 ERM 軟件，減少佔用電腦伺服器等的內存空間，從而大幅減少使用伺服器之用電量。

### **II. 協助客戶運用大數據進行創新，建立有效之節能環保數據分析**

此外，公司於 2015 年與中國節能環保集團合作，運用了創新的信息化建設思路“全需求做減法”來構建集團中央的數據倉庫系統，由數據採集、統計至分析的統一平台。當數據到位後，便根據不同業務活動及其應該可以達到的理想狀態，按需求進行管理指標的分析及研究，再制定標準化的指標，從而協助集團更有系統地管治不同地方的節能環保效益。



## 節能文化

公司一向呼籲員工保護環境，除了上述革新性的節能科技外，每個人在工作及生活上的細微習慣，都可在節能和減排廢物上作出貢獻，因此，公司制定統一的節能政策。

在電能方面，不僅在辦公場所內提倡一系列的節能措施，如在 29°C 以下不開空調，否則，溫度應設在 27 °C 以上，及緊閉窗戶；辦公場所光線充足時，應少開照明燈；長時間離開工作間時，應隨手關掉電腦及燈。另外，在員工日常生活中，亦提倡不同的節能小錦囊，如在煮飯前將米浸水 30 分鐘後，再用溫/熱水煮，能節省 30%的用電量；採用低碳烹調法，減少煎炸烹炸的菜肴；白色牆身的反射系數可達 70%，減少燈光照明等。

另外，在用水方面，公司提倡員工可利用洗米水洗碗或灌溉；洗澡要快，用肥皂時要關水。在其他不同生活細節上，如垃圾分類處理，採用環保型的汽車，多用公共交通工具，減少吃肉等，鼓勵全方位進行綠色生活，讓節能變成生活習慣。

公司除了在辦公室電源開關處張貼節約用電的標語外，亦積極在業務上開拓環保領域，發展空氣質量項目，將節能文化推廣至客戶業務領域。2017 年 9 月份，公司為環境行業的相關銷售人員，開展了內部的<環保行業培訓認證>，是次培訓讓相關人員更加瞭解國家近十年發佈的相關政策法規，在空氣質量環境技術研究及霧霾治理展開的工作，從而令員工更瞭解集團之空氣預警預報系統，幫助推動監測空氣環境質素，進行數據分析，從而改善各地區之空氣質量。

## 綠色設備

公司奉行綠色文化，節能裝置亦是重要的考量因素。

### I. 照明

自 2015 年 7 月公司主要的 S01 辦公樓啟用以來，大樓採用先進的節能措施，每一層樓均安裝 LED 照明燈，大樓外牆採用黑色幕牆及落地玻璃窗設計，除能引入足夠的日光照射外，在冬天時亦有保溫的作用，減少使用暖氣。每天晚上 11 點，巡樓員會逐層進行檢查，確保所有照明燈及冷暖氣關閉。採用 LED 照明燈比傳統照明燈相比，可節能高達 50%以上。

自 2012 開始，集團對科技園內的辦公樓靠近窗戶近 600 套照明燈控制線路進行改造，按光照強約設置照明開關，提醒員工在陽光充足的時侯，關掉光照強地區的電燈。隨著各項節能計劃的實施，濟南市 S01 辦公樓公司總辦事處面積 25,630.25 平方米，與旗下公司租用的少型辦公室的電費總額約為港幣 230 萬元，2017 年電力消耗約為 190 萬千瓦時。

## II. 用水

公司在營運上並無直接與用水有關的設施，唯在日常辦公室營運上會使用水資源，如洗手間用水。公司於 2017 年的水費總額約港幣 13 萬元，總用量約為 1 萬 7 千立方米。

在用水方面，為配合公司的環保方針，公司洗手間所有水龍頭都換成自動感應出水裝置，並在旁邊貼有節約用水標語，洗手後的水可循環至坐廁作沖水之用，減少浪費。

## III. 其他

公司為鼓勵員工實行綠色出行，特別建造了 2 個單車棚供員工使用。為配合政府推動電動自行車，減少碳排放，公司在停車棚內安裝充電設備，讓員工免費充電。

## 使用物料和營運中的環保考量

公司推動無紙化辦公室，建立集團共享中心，如申請報銷等日常運作均在網上執行；以及員工可於培訓平台下載培訓資料，減少紙張用量。此外，所有電腦都預先設置雙面列印，並鼓勵使用可充電或補充類型的列印機墨水匣。

另外，公司在食堂張貼節約食物的告示牌，提醒員工不要浪費，並會統一收集廚餘及分類處理，而玻璃及鋁罐等廢物，會送到回收站進行處理。

公司在裝修材料的招標過程中，材料質量和環境保護是考慮因素之一。裝修一般安排在員工下班時間進行，盡量避免噪音及粉塵污染影響員工健康。公司每層取水處都設有淨化水裝置，自來水經過裝置過濾後可直接飲用，可省卻桶裝水的膠桶浪費。

## 社會

### 員工

公司認為員工是非常重要的資產，帶領公司前進重要的一環。因此，公司不但提供具市場競爭力的薪酬，更為員工提供一個安全及健康的工作環境。公司認為為員工提供明確目標，及提供持續學習平台，可提升團隊整體的工作效率及生產力。另外，公司設有監控程序及準則，避免聘用童工及強制勞工，如員工必須提供身份證明文件，未達法定年齡的員工，不能在人力資源系統內註冊。就中國關於員工的法例主要是勞動法、勞動合同法、社會保險法、工傷保險條例等，而香港則主要為僱傭規例、職業安全及健康規例及最低工資條例等。在 2017 年內，公司並沒有因為違反任何與僱傭有關之法律及規例，而對公司造成重大影響。

### 招聘及福利

公司定期收集相關市場的薪酬數據，為員工提供具市場競爭力的薪酬及基本福利待遇，如保險、有薪病假、年假、婚假、產假等。員工有既定工作時數，如需要超時工作，可按公司程序進行審批及獲發超時補薪。此外，亦照顧到員工生活上的需要，以遠低於市場租金、水電費等價格，為剛畢業 1-2 年的校招人員提供單身公寓宿舍，另外，公司亦為員工設有三個提供不同菜系的食堂，以供員工選擇。

## 平等機會與多元化

公司的員工在不同領域上的知識和經驗各有所長，不同類別的人才充份配合公司業務上各方面的發展。作為負責任的僱主，我們奉行公平原則，就招聘過程有一套管理規範，如招聘中涉及內部推薦，推薦人在招聘過程中應主動回避，避免影響招聘過程的客觀性和公正性。聘用員工以合適和優秀作為首要條件，就不同級別範疇之職位，設定統一要求，以奉行平等機會和非歧視為原則。

按性別和年齡劃分各地員工(於 2017 年 12 月 31 日)

| 地區   | 員工數目  | 男性    | 女性    | 30 歲以下 | 30 歲-50 歲 | 50 歲以上 |
|------|-------|-------|-------|--------|-----------|--------|
| 香港   | 4     | 3     | 1     | -      | 3         | 1      |
| 中國內地 | 3,648 | 2,575 | 1,073 | 2,063  | 1,556     | 29     |
| 美國   | 103   | 70    | 33    | 56     | 44        | 3      |
| 日本   | 8     | 5     | 3     | 4      | 4         | -      |
| 總計   | 3,763 | 2,653 | 1,110 | 2,123  | 1,607     | 33     |

註:以公司與員工簽訂勞動合同之公司屬地作分類

## 健康及安全

公司認為為員工提供一個健康及安全工作環境是必需的，因此，成立了“工會委員會”。該委員會由員工選取而產生，代表員工之利益，將員工訴求及時向管理層反映，持續改善工作安全。另外，公司會定期向員工發佈通知，提醒員工安全生產，如在冬季容易發生火災事故期間，提醒員工採取一系列措施，加強防禦。公司在 2017 年並無接獲任何工傷報告。公司在期內並無因為違反員工健康及安全的法律及規例而受到重大影響。

## 培訓及教育

公司為每位新入職的員工提供入職培訓，內容包括已入職一年的優秀員工做入職分享，精彩的互動活動拉近彼此距離，令員工盡快適應及投入工作。另外，所有新入職員工亦可參加為期 2 週的拓展訓練營，不僅為新員工提供挑戰自我的機會，更鍛鍊了他們團隊合作的能力。

另外，在濟南的科技園區內設有“浪潮大學”，屬下有管理學院、軟件學院和營銷學院等，為員工定期安排相關培訓。如在軟件學院中，課程包括軟件測試重點內容、系統問題分析、高性能代碼編寫等。如員工身在國外，未能親身參與課程，“浪潮大學”亦為員工安排了線上學習“E-Learning”平台，隨時隨地自我增值。

公司非常重視員工培訓及發展，每年需按級別修讀規定之學分。每位員工在培訓後，必須通過測試，才可得到學分，而學分與表現評核直接掛鉤。在 2017 年，公司累計培訓 21,993 人次，平均每人培訓 5.8 次，培訓時數總計為 823,527 小時，平均每人培訓時數 218.9 小時。



浪潮國際人力資源部總經理武光利授課

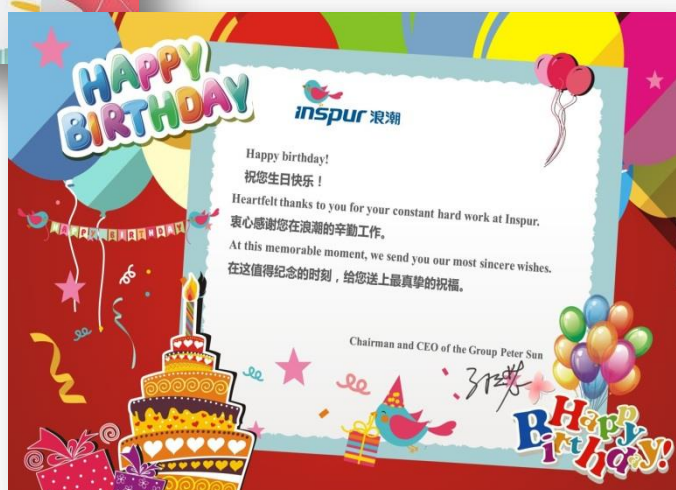
## 僱員關係

集團非常著重與員工的聯系，設有內聯網向員工發放與工作有關的訊息，如管理層之政策方針及培訓課程等。除了注重工作表現外，集團同時亦著重員工的心靈建康，透過微信公眾號“思聚浪潮”，向大家發放員工活動的消息，讓每位員工在工作以外輕鬆一下，增強員工之凝聚力。

另外，集團於 2016 年 12 月本著“事事有回應，件件有答覆”開始設立 SaySayCall 平台，員工可透過多個管道，如電話、郵件、微信等，向公司提出諮詢、投訴及建議。集團亦統一向員工匯報每月接收及處理的個案數量，在 2017 年，員工的投訴個案為 40 宗，全都在當月完成回覆。

公司會每個月為員工舉辦不同活動，如在五月第二週定為女性文化週，表揚女性在職場上貢獻；親子文化月中豐富的活動，讓員工扶老攜幼一同參與；為長期出差的員工舉行親子活動，感謝他們犧牲陪伴家人貢獻公司；工程師文化節給研發技術人員帶來更好的工作體驗等。公司每兩年安排參加全體員工運動會，及參加每年舉辦的籃球及足球對抗賽，增強團隊精神。

除了一連串的員工活動外，生日之員工會收到公司發送的生日咭，及選取公司為員工預備的生日禮物。而在入職週年日，員工會收到公司發出的感謝信，答謝員工一年來的努力。



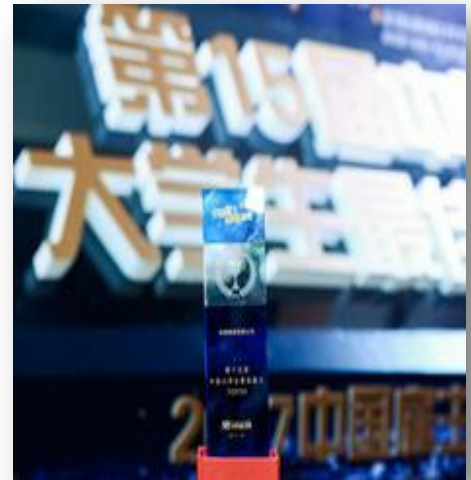
## 業界認同

集團在 2016 年及 2017 年，連續 2 年獲得國內大型人力資源網 – 前程無憂網頒發的“中國典範雇主獎”，“中國典範雇主獎”是目前國內最大規模的人力資源管理的選拔，通過 42 萬家企業海選及 215 家候選，歷時 3 個月評選而成。在 2016 年及 2017 年，集團更分別獲頒“企業培訓典範”及“員工關懷策略典範獎”。



此外，集團在 2016 年和 2017 年榮獲中華英才網頒發的“中國大學生最佳雇主 TOP50”及“IT 與通信行業中國大學生最佳雇主 TOP15”。中華英才網的最佳雇主評選活動，是針對中國大學生就業，發展得最早及最大型的調研活動，是對大學生最有影響力的求職指南。

獎項除了對集團及旗下公司在人力資源方面得到業界認同外，更是我們繼續努力的原動力。



## 供應鏈管理

公司奉行公平及透明的採購原則，就採購管理制定了統一的規範，如首次合作的供應商必需經過電子採購平台進行註冊，並提供基本資料，如營業執照、開戶許可證、法人授權函、代理資格證書等，經內部相關人員檢閱及審批，方可納入公司供應商庫，成為公司合資格的供應商，有機會參與公司日後招標。公司會定期收集各持份者的意見，就供應商的表現進行評分。把分數未能達標之供應商，從公司合資格供應商名單中刪除，以保證公司產品質素。另外，集團及旗下公司更經<中國招標投訴協會>認可成為會員，認證符合相關規定，可即時瞭解有關採購行業的最新發展。

公司把環保概念融入採購過程中，除了採購過程電子化，亦會盡量避免選取對環境造成傷害的物料，選取環評資質過關的供應商。

另外，公司亦致力把業務上有關之法律法規風險減至最低，如採購合同條款中列明供應商之產品符合進口、生產、儲存、銷售地相關的法律，進口之產品已辦理有關之海關手續。

## 產品責任

公司相信產品質量對業務的持續發展尤其重要，因此在多方面程序中設定了規範和標準。如採購涉及代理商，合同必須列明產品責任的條款，對方必須保證其質量，提供由廠家出具的產品品質承諾、售後服務承諾函等，確保原廠製造，絕非複製品。

而公司生產的產品，由項目經理作整體的嚴密監控，並經公司技術管理部門測試及簽訂品質驗收單，在產品交付客人後，亦會進行驗收及簽字作實。

在 2017 年，平均每月收到的投訴量約為 15 宗，主要集中在技術諮詢、設備維護、服務熱線上，當收到投訴後，公司服務熱線針對不同的投訴問題設有不同專線，有專門人員即時作出跟進。



## 客戶滿意度

集團一向“以客戶為關注焦點”，成立了客戶關懷部，主要負責客戶關懷活動的策劃和實施；客戶檔案管理和審核；關於售後服務的客戶回訪工作和品質評估；及會定期組織客戶關懷培訓。

另外，集團亦設有客戶服務熱線，受理客戶關於產品的意見與投訴，負責員工不僅要熟識產品各個功能，客戶的業務流程及應用，更要有熟練的溝通技巧。為令客戶有更好的體驗，從 2014 年起，集團每年為員工提供熱線培訓，並以研討會及月度交流會等形式，交流經驗，打造一支專業團隊。2015 年，“浪潮客戶滿意度執行資訊系統”正式上線，並於年末在微信設立“浪潮客戶滿意度微信調研系統”，緊貼客戶需要及感受。

同時，公司也專門成立了運維服務部，根據客戶類別制定針對性的服務方式。另外，在服務交付方面，提供線上服務與現場服務兩種方式，更加有效率地解決客戶遇到的問題。公司會定期考核運維服務人員，及對客戶滿意度進行統計。公司會安排服務監督專員，根據電話回訪和現場走訪調查相關結果，把每月結果發送相關部門，提升公司的售後服務質素。根據 2017 年度統計，公司抽樣回訪客戶為 423 家，服務客戶分數約為 95 分，在調查過程中，客戶也提出寶貴的改善建議，公司高度重視並將持續改進。

另外，公司一直堅守著“引領高端、專注行業、注重客戶滿意度”的戰略方向，兼承“以客戶滿意度為焦點”的企業文化。因此，我們在產品設計上亦從用家角度出發，如在 2017 年 3 月“ICS D 雲服務桌面 V4.0”正式發佈前，已在全國選取超過 40 家企業進行體驗試用，並加入更多個人化功能。當中更增設“聚聲音”互聯網平台，讓客戶 24 小時隨時反饋訴求，真正結合“互聯網+客戶服務”。



## 維護及保障知識產權

公司一向重視維護及保障知識產權，安排技術與品質管制部負責產品專利，並設有專門崗位管理公司的產品專利。另外，我們和供應商簽訂的合同條款，強調對方應保證對其所提供的產品，擁有合法的知識產權及其他相關權益。另外，公司亦會定期檢討現行相關的管理程序，以確保知識產權得到遵守及保護。

## 資料保障及私隱政策

公司嚴格保密客戶資料，設有保密委員會，其職責包括負責整體的保密規劃及年度相關預算、建立監控制度、檢查執行情況及其危機處理。

另外，公司在員工入職培訓中強調資料保密的重要性，並為每一位員工配備個人數碼憑證及密碼，只有經認證的電腦才可登陸公司內網。公司更研發 DSM 加密軟件，該軟件可監控文件的轉發、複製、截屏、閱讀次數及時限等，提醒員工所有文件都需經過 DSM 加密處理後才可發送，而員工離職後，個人數碼憑證會被廢除，不能再開啟加密檔。

## 反貪腐

公司致力維護高水準之企業道德文化，設有道德遵從委員會，推廣廉潔文化，督促員工遵守企業道德規範和行為準則，並在公司網頁加設道德遵從欄目，員工可匿名進行舉報違規違紀問題，由道德遵從委員會公平公正地進行調查，再根據公司制度決定處理方案，切實執行反貪腐。另外，公司在設計政策與程序時，亦已把反貪腐之監控納入日常流程中，如職權分工、供應商審批、招標程序等。公司於報告期間，並無觸犯有關反貪腐之違規個案。

## 我們的社區

公司一向積極履行企業公民責任，並夥同員工、合作夥伴及社區組織同心協力關懷社區、保護環境及實踐可持續發展。

### I. 心繫教育

公司深信教育是民富國強的根本，所以我們一直致力教育事業發展。2017 年 8 月 22 日，“滿載夢想，點亮希望”圖書愛心捐贈濟南小佛寺村，公司將圖書、文具、文體活動用品一一交到村支部書記宗德國手中，將公司全體員工的愛心帶到了地處山坳之處的貧困山村。

2017 年 10 月 25 日再一次傳遞愛心，“書”送希望。浪潮雲會計事業部主辦“捐書築夢”活動，在聊城市冠縣千戶營希望小學建立圖書館，希望孩子們能夠培養良好的閱讀習慣，勤奮學習，努力拼搏，將社會的關愛轉化為成長的動力，胸懷感恩之心，以優異的成績回報社會的關愛。



### II. 把科技帶進社區

公司一直致力於社區發展，配合國家之資訊化和新型城鎮化發展，提升社區基建設備，以改善市民生活質素。2017 年 6 月 27 至 28 日，公司協辦的廣東智慧社區夏季峰會在東莞順利召開，峰會吸引了廣東省內 80 餘位地產物業嘉賓參與，共同探討智慧型社區的信息化建設，打造環境宜居的智慧社區，令市民生活更便捷。

### III. 關懷弱勢社群

集團尊重和關懷社區內的弱勢社群，援助有需要的人士。於 1 月 13 日，集團聯同銀川人才工作服務局、市教育局及新聞傳媒集團，一同主辦“關愛孤貧兒童家庭，呵護困境兒童成長”之暖冬公益活動，向寧夏銀川市海軍希望小學贈送了書籍等物品，把溫暖送到孤貧兒童的身邊，讓他們感受到社會大家庭的溫暖和關愛。



在 2 月 9 日，集團員工一行人到達廣西百色市隆林各族自治縣克長鄉新華村，向村民捐贈了道路硬化物資，又與村民一起參與道路硬化工程並捐贈四萬元。浪潮一直關愛社會，積極投入社會公益事業，並以實際行動為當地社會經濟發展作出積極的貢獻。



### IV. 關愛環境

集團重視環境保護，並力求減少環境污染對社會的影響。我們過去兩年均組織青年員工與濟南綠促會和奧體中心一起義務植樹，以響應市委市政府“造綠濟南，志願奉獻”的號召，我們亦希望通過此活動，令青年員工加強愛護林木的意識。此外，集團倡議一系列節能措施及培訓以加強員工的環保意識。



集團一直積極參與業界講座及研討會，與業界分享經驗，交流專業意見，共同成長。



2017年10月20日，公司召開了財務共享樣板客戶交流會。浪潮國際董事會主席王興山、上海國家會計學院副院長，與來自中國二十二冶、中鐵十一局、中交二航局、中交三航局、山東商業財團、臨礦財團、蘇州金螳螂等十餘家財務共享領域樣板客戶財務總監相聚一堂，共同探討財務管理信息化趨勢和財務共享未來發展方向。

2017年11月11日，由上海國家會計學院、ICAEW、CGMA、ACCA、AMA和浪潮國際聯合主辦的“大數據與管理會計創新”高峰論壇在上海盛大舉行。浪潮國際董事會主席王興山作《數字化轉型之中的管理會計實踐》主題報告。



2017年11月24日，於中國總會計師協會主辦的管理會計“學術與實踐”主題研討會，浪潮國際是唯一的信息化廠商被邀請參與，共同探討中國管理會計發展的總體戰略、實踐模型及具體框架。



2017年11月26日，由中國總會計師協會主辦，浪潮國際協辦的“第五期中國管理會計沙龍”在北京召開。浪潮國際董事會主席王興山應邀出席並作報告分享。

2017年11月30日至12月1日，第十三屆全國建築行業信息化高峰論壇在杭州舉行，浪潮國際多位領導應邀出席並作報告分享，充分展現浪潮在雲計算、大數據、人工智慧等方面所取得的巨大成就，及全球領先的形象。

