

暢捷通 Chanjet

暢捷通信息技術股份有限公司
CHANJET INFORMATION TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

股份代號：1588



2019

環境、社會及管治報告

環境、社會及管治(「ESG」)報告說明

組織範圍：

本報告覆蓋暢捷通信息技術股份有限公司(「**本公司**」或「**暢捷通**」)及其附屬公司(本公司連同其附屬公司，合稱「**本集團**」)。為便於表達，在本報告中的「暢捷通」、「我們」、「公司」等亦指本集團。

報告期：

本報告為年度報告，報告時間範圍為2019年1月1日至2019年12月31日，部分內容或因闡述需要超出上述時間範圍。

編製依據：

本報告遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「**上市規則**」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(ESG Reporting Guide)、參考全球報告倡議組織發布的《可持續發展報告標準》(GRI Sustainability Reporting Standards)等標準要求編寫。

數據說明：

本報告中涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

發布形式：

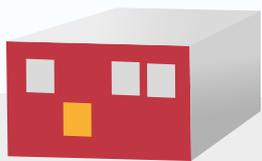
本報告以網絡在線版形式發布，報告語言文字為中文繁體和英文。網絡在線版可在香港聯合交易所有限公司(「**香港聯交所**」)網站(www.hkexnews.hk)及暢捷通網站(www.chanjet.com)查閱。



暢捷通微博



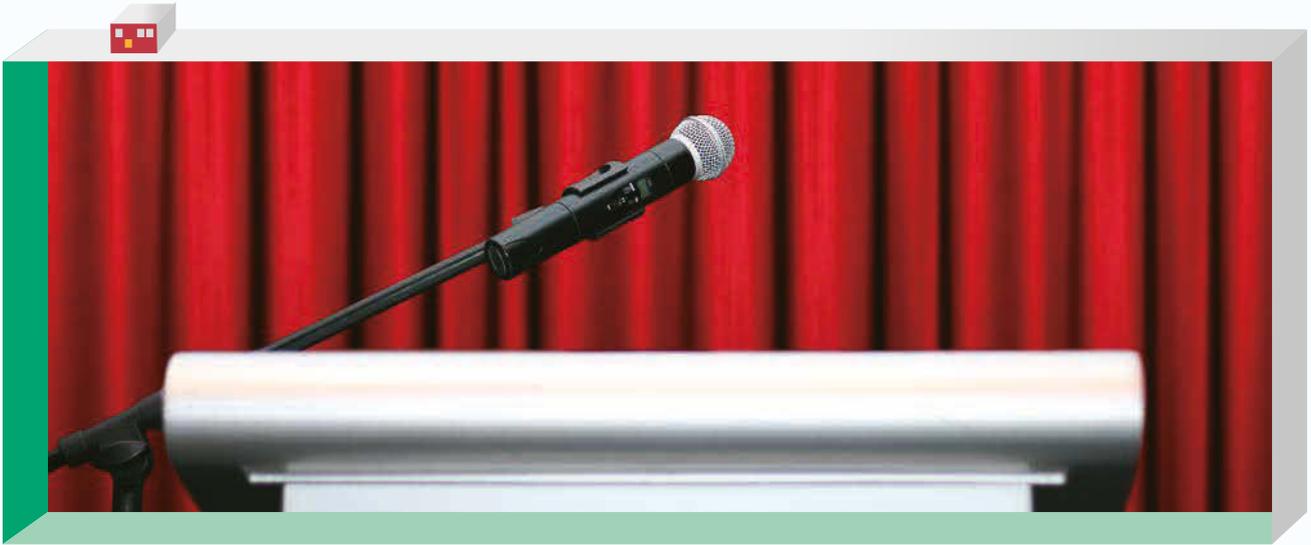
暢捷通微信



目錄

ESG報告說明	2	3. 責任採購，實現合作共贏	26
高管致辭	4	3.1 優化供應鏈管理	26
關於我們	6	3.2 與夥伴合作共贏	27
公司簡介	6	4. 創新產品，優化服務質量	30
公司管治	8	4.1 優化產品	30
責任管理	9	4.2 優質服務	33
1. 倡導環保，堅持綠色發展	12	4.3 鼓勵科技創新	37
1.1 注重排放管理	12	5. 廉潔運營，落實規範管理	40
1.2 加強能耗管理	14	5.1 廉潔合規管理	40
2. 以人為本，聚力員工成長	16	6. 熱心公益，踐行企業價值	42
2.1 建設多元化團隊	16	6.1 助力會計行業發展	42
2.2 員工健康與安全	19	6.2 熱心公益慈善	42
2.3 員工發展培訓	20	ESG索引表	44
2.4 踐行員工關愛	23		





高管致辭

2019年是暢捷通數字化、智能化發展取得突出成效的一年。公司秉承「用創想與技術，推動小微企業經營與管理進步」的使命，以技術賦能的方式，實現了以大數據賦能技術融合、產品共創、商品售賣、生態交付，全鏈路的底層基礎設施，不斷優化小微企業財務及管理服務。2019年，暢捷通實現全年營業收入4.63億元，淨利潤0.92億元，資產總額達15.97億元。

在努力推動主營業務發展，加快互聯網商業範式改革的同時，暢捷通積極推行綠色發展，踐行企業社會責任，致力於讓客戶、夥伴、員工、股東、社會因暢捷通的存在而美好。

踐行綠色運營，促進可持續發展

暢捷通致力於倡導低碳環保的工作和生活理念，通過綠色辦公、環保宣傳、高效用能等方式，積極落實綠色運營，為促進可持續發展貢獻力量。

注重員工關愛，提升員工幸福感

暢捷通重視企業內部「大愛」文化的建設，堅持「服務員工，為員工創造幸福感」的理念，建設多元化的團隊，保障員工安全與身心健康，建立多元化的員工培訓體系，推動員工實現自我提升，並努力提升員工的幸福感和歸屬感。

尊重合作共贏，攜手夥伴共發展

暢捷通堅持「公平、誠信、守法、陽光」的合作原則，不斷優化供應鏈管理，完善渠道合作夥伴管理流程，攜手夥伴實現互利共贏。

致力持續創新，優化產品與服務

暢捷通堅守「用戶之友、專業奮鬥、持續創新」的價值觀，致力於為小微企業提供財務及管理一站式服務，通過持續研發與創新，幫助小微企業實現雲時代具有的管理水平和運營效率，全方位提升客戶體驗。





廉潔合規運營，推進管理規範化

暢捷通堅持合規運營，嚴格遵守反貪污、反賄賂等相關法律法規，制定內部制度約束員工行為，不斷完善風險管理體系，保障公司合規高效運營。

立足社區發展，譜寫公益新篇章

暢捷通立足社區，熱心公益慈善，積極參與社會公益活動及志願者活動，積極樹立企業無私奉獻，承擔社會責任的良好形象。

未來，暢捷通將持續創新，繼續優化產品與服務，幫助客戶優化內部管理，實現企業價值。暢捷通將持續加強ESG工作，將可持續發展的理念融入企業業務運營，在聚焦小微企業財務及管理服務主業的同時，不斷探索綠色發展，員工關愛，陽光合作及社區公益，全力以赴實現「全球領先的小微企業雲服務、軟件提供商；夥伴、員工快樂工作，成就事業，分享成功的平台」的公司願景。



關於我們

公司簡介

暢捷通信息技術股份有限公司是用友集團旗下成員企業，公司成立於2010年3月，並於2014年6月26日在香港聯交所主板上市。

暢捷通以「用創想與技術，推動小微企業經營與管理進步」為使命，致力於成為全球領先的小微企業雲服務、軟件提供商。服務範疇涵蓋為面向不同成長階段的小微企業提供財務及管理雲應用服務：暢捷通好會計、T+Cloud、暢捷通好生意、智+、易代賬等；提供專業的會計核算及進銷存管理軟件：T1系列、T3系列、T6系列、T+系列；以數據作為金融信用評價為小微企業提供融資助貸服務：暢捷貸；為財務人員提供財稅知識、培訓與交流等諮詢服務的會計家園社區。

暢捷通順應財稅服務向智能財務、財稅互聯、生態融合的發展趨勢，針對傳統小微企業財務及管理轉型問題，在業內創新提出「智公司」的概念，通過向小微企業提供「人、財、貨、客」一體化企業雲管理服務和票財稅一體化的智能雲財務服務，滿足小微企業在新經濟、新零售環境下智能分析、智能營銷、智能銷售、智能管理的經營管理需求，助力企業業務在線，改變傳統的經營業態，促進業務健康發展。

公司理念

使命： 用創想與技術，推動小微企業經營與管理進步

願景： 全球領先的小微企業雲服務、軟件提供商；夥伴、員工快樂工作，成就事業，分享成功的平台

核心價值觀： 用戶之友、專業奮鬥、持續創新





公司榮譽

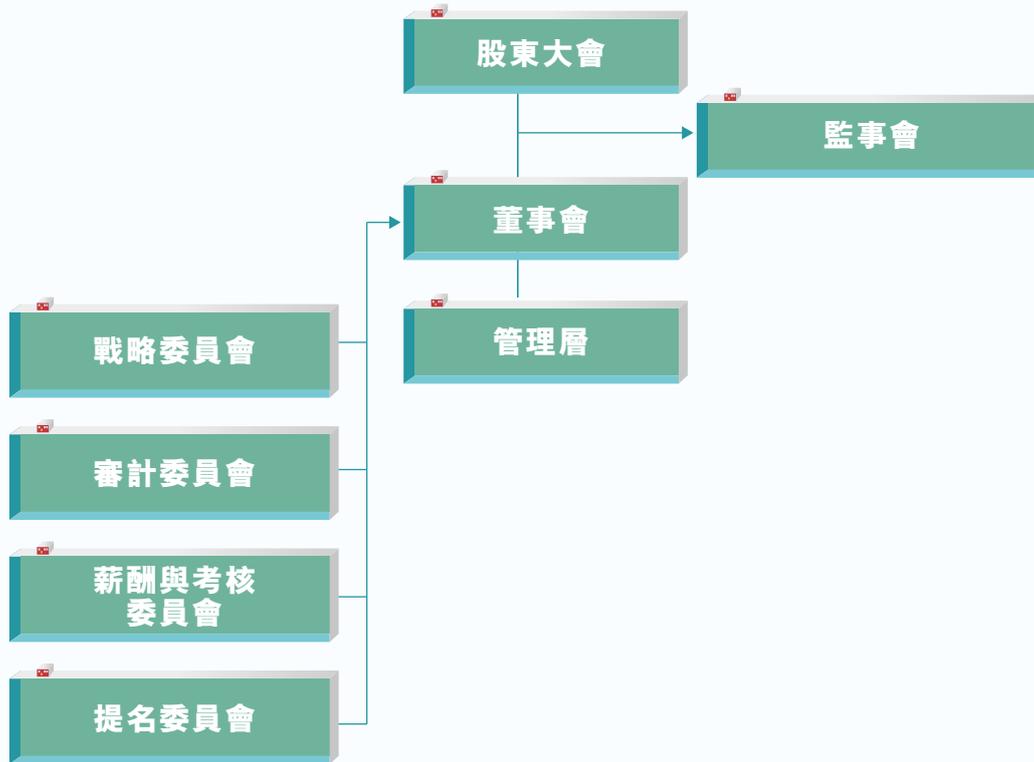
榮譽獎項	評獎機構
★ 中國信息技術服務十大創新企業	★ 中國電子工業標準化技術協會信息技術服務分會
★ 北京市企業技術中心	★ 北京市經濟和信息化局
★ 北京中小企業公共服務示範平台	★ 北京市經濟和信息化局
★ 暢捷通好會計2019智能雲財務領域最佳產品	★ 第八屆中國財經峰會組委會
★ 華為雲解決方案優選獎	★ 華為生態大學
★ 2019北京軟件和信息服務業綜合實力百強企業	★ 北京軟件和信息服務業協會



公司管治

公司遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》等有關法律法規的要求，及上市規則等境內外監管機構的規定，持續規範完善企業管治結構，制定了一系列企業管治規範性制度，包括《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》、《監事會議事規則》、《戰略委員會工作細則》、《審計委員會工作細則》、《薪酬與考核委員會工作細則》、《提名委員會工作細則》、《獨立董事工作制度》、《總裁工作細則》、《董事會成員多元化政策》、《股東通訊政策》及《股息政策》等，保障企業依法合規運營，保證公司股東大會、董事會及其專門委員會、監事會、管理層合規履職。

本公司的治理結構為：



為達到可持續的均衡發展，本公司認為董事會層面日益多元化是支持其達到戰略目標及維持可持續發展的關鍵元素。董事會所有委任均以用人唯才為原則，並在考慮人選時充分顧及客觀條件以及董事會成員多元化可為董事會帶來的裨益。本公司在設定董事會成員組成時會從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能、知識及服務任期。最終將根據本公司業務發展和戰略規劃處在不同時期的具體人才需求，考慮董事人選的優勢及可為董事會提供的貢獻而作決定。

2019年本公司共召開5次董事會、2次監事會、1次股東大會。





責任管理

公司積極履行企業社會責任，通過建立以董事會為核心的社會責任管理體系、持續積極回應並滿足利益相關方訴求等舉措，推動社會責任融入企業經營的方方面面。

● ESG管治架構

公司董事會高度重視公司的ESG相關工作，並對ESG策略及匯報負責，包括評估及釐定公司有關ESG的風險，確保公司設立有效的ESG風險管理和內部監控系統，定期檢討公司的表現，並審批公司ESG報告內的披露資料。本報告亦經過董事會審閱發布。

暢捷通設立了由公司高級管理人員組成的可持續發展指導委員會，統一指導、授權和協調各相關部門開展社會責任工作。同時，公司成立了ESG工作小組，在可持續發展委員會的領導下，執行和推動ESG相關工作，並將ESG相關工作融入到公司的日常運營中。

● ESG匯報原則

重要性：我們的ESG事宜重要性由董事會釐定，利益相關方溝通及實質性議題識別的過程及實質性議題矩陣均在本報告中進行披露。

量化：本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設及／或計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告釋義中進行說明。

平衡：本報告不偏不倚地呈報本公司報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

一致性：本報告披露數據所使用的統計方法均保持一致。

● ESG匯報範圍

本報告覆蓋暢捷通信息技術股份有限公司及其附屬公司。

● 利益相關方溝通

公司在年度工作過程中持續保持與利益相關方的溝通，涉及股東、客戶、夥伴、員工、社區等，通過利益相關方座談會、電話及網絡會議等多元化溝通渠道，持續聆聽利益相關方期望與訴求，並針對利益相關方的意見及時做出響應。本年度，公司構建了利益相關方調查問卷並向利益相關方分發問卷，調查統計利益相關方在不同層面的關注議題及影響程度，並從可持續發展角度出發，整理形成利益相關方溝通情況表，為公司實質性議題識別工作提供基礎。



利益相關方	關注議題	溝通渠道與應對措施
股東	<ul style="list-style-type: none"> 持續創造價值回報 企業管治與風險管理 行使知情權和參與決策權 責任理念 責任管治架構 董事會聲明董事會參與責任管理 	<ul style="list-style-type: none"> 定期報告與信息披露 股東大會 投資者調研 業績發布會 業績路演 電話會議
政府／社區	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 支持經濟發展 知識產權保護 反貪污 精準扶貧 志願活動 社區建設 	<ul style="list-style-type: none"> 日常溝通 信息公告 政企合作 政府審查 志願者服務 公益慈善活動
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全保護 客戶隱私保護 客戶滿意度 產品穩定與高效 產品研發創新 知識產權保護 服務與反饋響應保障 客戶權益保障 合理宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 日常服務溝通 客戶滿意度調研 門戶網站、微信公眾號等 線上服務平台 客戶服務熱線
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 共同成長 與夥伴共享客戶 公平公正採購 供應鏈風險管理 綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> 採購政策 開展項目合作 日常業務交流 成立行業聯盟 線上服務平台
員工	<ul style="list-style-type: none"> 平等僱傭 合規僱傭 員工權益保護 職業安全與健康 推動職業發展與技能提升 工作與生活平衡 員工滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭政策 定期會議 員工培訓 員工俱樂部 門戶網站、微信公眾號等
環境	<ul style="list-style-type: none"> 節約能源 降低排放 生態環境及自然資源保護 氣候變化應對 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色辦公 綠色採購 環境信息披露 開展環保宣傳活動

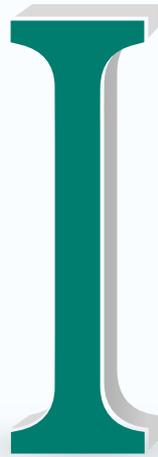




● 實質性議題識別

公司依據上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》和國際標準，針對相關ESG議題，與利益相關方溝通問卷實際情況，從議題對利益相關方的重要性及議題對環境和社會的重要性兩個維度出發，分別對與我們業務相關且重要的ESG事宜進行評估，篩選並形成實質性議題矩陣，作為公司ESG關注及披露依據。





1. 倡導環保，堅持綠色發展

1.1 注重排放管理

暢捷通重視減少運營過程中對環境的影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《北京市市容環境衛生條例》、《國家發展改革委住房城鄉建設部生活垃圾分類制度實施方案》等國家法律法規及政策要求，積極落實排放物管理，採取多種措施控制溫室氣體排放及各類廢棄物的產生。

報告期內，暢捷通未發生因環境問題而導致的重大違法違規事件。

- **溫室氣體排放管理**

公司溫室氣體排放主要來源於日常辦公使用的電力及差旅過程中產生的間接溫室氣體排放。我們未擁有或控制車輛、發電機、燃氣灶等直接排放源，亦未使用燃煤、汽油、柴油、天然氣等燃料，不涉及直接溫室氣體排放。我們採取多種措施減少溫室氣體排放：

- ★ 公司為員工提供班車，減少通勤過程中的溫室氣體排放；
- ★ 採用視頻會議、直播及電話會議的形式，減少出行帶來的溫室氣體排放；及
- ★ 在辦公區域擺放綠植和空氣淨化器，提高空氣質量，改善辦公環境。





- **電子廢棄物管理**

公司的電子廢棄物主要來源於運營過程中產生的廢棄電子設備(報廢的電腦主機、顯示器、筆記本電腦、服務器、打印機)及打印機使用產生的廢棄硒鼓墨盒等。我們對電子廢棄物進行科學分類，交由有資質的第三方或電子設備回收商進行處理，並採取多種措施減少電子廢棄物的產生：

- ★ 租賃電子設備，減少廢棄電子設備的產生；
- ★ 回收廢舊電腦硬盤及廢舊設備零件，組裝改造成移動硬盤供員工循環使用，並設立廢舊電池回收箱；及
- ★ 使用大型打印機代替硒鼓打印機，碳粉替代硒鼓墨盒，避免廢棄硒鼓墨盒的產生。

- **無害廢棄物管理**

公司的無害廢棄物主要來源於辦公廢紙和其他廢舊辦公用品。我們將無害廢棄物分類投放後，統一由物業公司進行處理，並採取相應措施減少無害廢棄物的產生：

- ★ 推行使用線上辦公管理系統和平台，極大減少線下審批流程用紙量；
- ★ 提倡節約用紙觀念，倡導員工打印內部文件時採用雙面打印或者二次使用單面印紙，對於污損的紙張二次利用；及
- ★ 公司對打印機進行權限控制，員工進行打印時需要在打印機處刷卡，減少文件無效打印的次數、降低紙質文件使用頻率。

- **污水排放管理**

公司污水主要來源為辦公區域員工使用產生的生活污水，全部經園區化糞池處理直接排向市政管道。我們在公司範圍內推行節水舉措，採用節水感應水龍頭、倡導節約觀念，減少污水的產生與排放。



2019年度，暢捷通排放物方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
溫室氣體排放總量	(tCO ₂ e)	149.25	108.48	154.94
對比上一年度溫室氣體排放量 ^{註1}	(tCO ₂ e)	40.77	-46.46	-
人均溫室氣體排放量	(tCO ₂ e / 人)	0.16	0.12	0.19
合計電子廢棄物 ^{註2}	(台)	258	121	362
電子廢棄物產生量 ^{註2}	(噸)	1.79	0.54	2.70
電子廢棄物人均產生量 ^{註2}	(公斤 / 人)	1.89	0.58	3.40
無害廢棄物產生量	(噸)	17.63	16.08	12.48
無害廢棄物人均產生量	(公斤 / 人)	18.66	17.31	15.60

註1：2019年溫室氣體排放量較2018年增加，主要因為2019年公司員工人數增長且新增辦公區域，電力消耗相應增加。

註2：2019年合計電子廢棄物、電子廢棄物及電子廢棄物人均產生量較2018年增加，主要因為2019年公司集中報廢了一批老舊服務器、手機等電子設備。

1.2 加強能耗管理

暢捷通積極推行節能減耗，合理利用能源及資源。公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《北京市「十三五」時期環境保護和生態建設規劃》等國家和地方節能環保相關法律法規，在內部制定《員工行為守則》等制度，持續加強能耗精細化管理，將節能環保理念與日常工作高度融合，積極落實節能減排。

我們涉及使用的資源主要為電子設備運行及中央空調等使用產生的電力消耗、市政供水來源的水資源及從外部採購的包裝盒、說明書、光盤等包裝材料。

● 降低能源消耗

- ★ 公司統一使用阿里雲提供的雲服務器，替代硬件服務器採購，降低維持服務器運行所需的能源消耗；
- ★ 倡導節約用電，要求員工離開辦公室前隨手關閉身邊的電源，非辦公時間及時關閉電子設備電源或使用省電模式以減少設備待機能耗；





- ★ 將傳統照明更換成LED照明，減少電能消耗；及
- ★ 開展「午間熄燈一小時」活動，年節電約4,600度，相當於節約煤炭1,440公斤。

● **減少水資源消耗**

- ★ 公司在辦公區域、衛生間貼節水溫馨提示，倡導員工節約用水；及
- ★ 公司設置自動感應水龍頭、霧化式節能水龍頭節約用水；公司引進多台淨水器，減少自來水以及礦泉水的消耗；定期檢查水龍頭、水管使用情況，防止設備損壞導致的水資源浪費。

● **減少包裝材料使用**

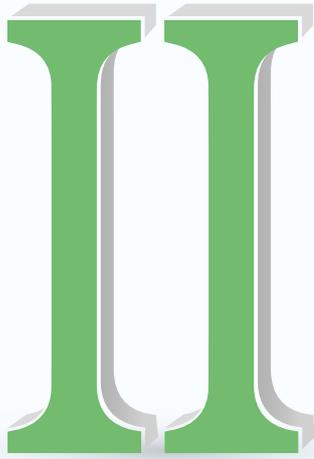
- ★ 大力推行軟件加密和雲端的方式替代實物產品，減少實體包裝盒的使用率及運輸成本；及
- ★ 軟件產品採用環保綠色包裝，降低廢棄包裝材料對環境的影響。

2019年度，暢捷通主要產生的資源消耗包括：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
用電總量 ^{註3}	(萬度)	19.64	14.28	20.39
對比上一年度用電量	(萬度)	5.36	-6.11	-
綜合能源耗用量	(噸標煤)	24.14	17.55	25.06
人均綜合能源耗用量	(千克標煤/人)	25.54	18.85	31.25
總耗水量 ^{註3}	(噸)	606	463	347
人均耗水量	(噸/人)	0.64	0.50	0.43
包裝物料總量	(噸)	9.13	8.4	25.2
包裝物料每生產單位佔量	(千克)	0.28	0.28	0.28
外租設備數量	(台)	441	486	355

註3：2019年用電量、總耗水量較上年增加，主要因為2019年本公司員工數有所增長，辦公區域面積增加所致。





2. 以人為本，聚力員工成長

2.1 建設多元化團隊

暢捷通重視企業內部「大愛」文化的建設，秉持以人為本的人才理念，堅持平等僱傭原則，嚴格貫徹實施《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國未成年人保護法》等國家法律法規的要求，制定完善的僱傭管理制度，全面保障員工的薪酬福利、晉升機制、工時與假期管理，堅決反對僱傭童工、強制勞動等行為，建立平等、多樣化的人才隊伍。

本年度，公司未發生使用童工及強制勞工等違規情況，也未發生因僱傭問題導致的訴訟事件。

- **平等僱傭**

暢捷通重視員工的多元化，杜絕任何基於性別、年齡等因素的歧視，保障員工平等就業機會。公司注重規範招聘流程及標準，通過內部推薦、外部公開招聘等多種方式豐富人才梯隊。在選拔人才時，重點關注應聘人員態度、工作能力及崗位匹配度，避免任何針對性別、年齡、健康程度等因素設置的歧視性條件，公平吸納人才，推動建立人才與企業相互促進的多元化團隊。

- **工時、假期與薪酬**

暢捷通依據國家法律法規要求，制定了《暢捷通薪酬管理辦法》、《勞工合同管理制度》、《績效考核制度》等規章制度，合理規範員工工時、假期及薪酬，保障員工合法權益。





公司制定《員工考勤及休假管理制度》，認真貫徹執行國家法定節假日安排，保障員工休假權益。同時，公司實行標準工時制，根據員工需要設立彈性作息時間體系，提升工作效率。

公司建立了統一的薪酬體系，並在崗位價值和績效表現基礎上，依法確定企業內部工資分配制度和分配形式，根據員工的職位等級、序列、業務線、地域等因素確定薪酬，同時給予員工一定的公共福利和補貼。

為加強公司對核心人才的吸引、保留與激勵，公司目前實施的長期激勵措施，主要包括員工信託受益權計劃（「**信託受益權計劃**」）和員工長期激勵積分計劃（「**積分計劃**」）兩部分。信託受益權計劃自2015年開始實施，截至2017年底前已完成全部授予工作，目前正在積極實施信託受益權計劃的後續解鎖、行權等事宜，保證員工的權益兌現。同時，為了調動公司經營管理團隊及核心骨幹員工的積極性和創造性，促進公司戰略轉型，打造全球領先的小微企業財務及管理服務平台，公司於2019年還新實施了積分計劃。上述長期激勵措施有助於提高員工薪酬福利待遇及工作積極性，對滿足公司全面向雲業務戰略轉型，保留及引進核心人才起到了很好的作用。



• **杜絕童工及強制勞工**

暢捷通堅決杜絕童工及強制勞工行為。一方面公司依法合規審理員工入職資質，從源頭杜絕僱傭童工；另一方面，我們保障員工的知情權、參與權和監督權，不定期進行人事稽核，重視用工風險的監控，若發現違規情況，將會積極採取處理行動，保障公司人才體系平穩運行。

2019年度，暢捷通員工僱傭方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
員工僱傭指標				
合同制員工總數	(人)	945	929	802
男性員工比例	(%)	72.17	73.52	71.57
女性員工比例	(%)	27.83	26.48	28.43
30歲以下員工比例	(%)	42.75	44.24	37.16
30-50歲員工比例	(%)	56.51	55.22	61.72
50歲以上員工比例	(%)	0.74	0.54	1.12
北京地區員工比例	(%)	57.99	57.48	53.16
北京市以外地區員工比例	(%)	42.01	42.52	46.84
全職員工比例	(%)	100	100	100
兼職員工比例	(%)	0	0	0
初級職級員工比例	(%)	15.56	13.35	11.11
中級職級員工比例	(%)	37.04	41.44	39.27
高級及高級以上職級員工比例	(%)	47.41	45.21	49.62
殘疾人員工佔比	(%)	1.16	1.72	3.75
新入職員工指標				
新入職員工數	(人)	342	419	205
新入職男性員工比例	(%)	80.99	82.82	84.88
新入職女性員工比例	(%)	19.01	17.18	15.12
30歲以下新入職員工比例	(%)	68.71	75.89	70.24
30-50歲新入職員工比例	(%)	31.29	24.11	29.76
50歲以上新入職員工比例	(%)	0	0	0
北京地區新入職員工比例	(%)	38.30	47.02	35.64
北京市以外地區新入職員工比例	(%)	61.70	52.98	64.36





2.2 員工健康與安全

暢捷通嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等與健康及安全相關的法律法規，重視員工職業安全與身心健康。報告期內，公司員工社會保險覆蓋率達100%，未發生員工因工作關係傷亡事件。

我們採取多種措施保障員工職業安全與身心健康：

- ★ 開展員工崗前體檢及年度體檢工作，根據不同員工的不同需求，制定差異化體檢策略；
- ★ 設立羽毛球俱樂部、瑜伽俱樂部等，督促員工運動，避免員工因久坐導致的運動不足；
- ★ 提供牙科檢查、按摩等醫療健康福利，關注員工身心健康；
- ★ 組織健康主題講座，如中醫健康講座，提升員工職業健康意識；
- ★ 在暴雨、霧霾等氣候惡劣情況下，適當鼓勵員工居家辦公，並向到崗員工提供禦寒、口罩等關愛物資；
- ★ 為員工提供商業意外險、駐外補貼、高溫補貼等；
- ★ 安裝空氣淨化器，改善辦公區域空氣質量；及
- ★ 增加辦公室綠植數量，優化辦公環境。

2019年度，暢捷通員工健康安全方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
工傷事故數／工傷死亡人數	(人)	0	0	0
因工傷損失工作日數	(每二十萬工時 誤工天數)	0	0	0
員工體檢套餐覆蓋率	(%)	100	100	100



2.3 員工發展培訓

員工是暢捷通發展的重要力量，公司建立了完善的員工培訓體系，助力員工發展，並為員工提供了雙通道的晉升機制，加速人才成長，不斷增強核心競爭力，實現公司與員工的共同發展。

• 員工培訓

公司制定並實施《暢捷通培訓管理制度》，完善員工培訓機制。我們結合公司業務，對不同層級員工開設個性化培訓：對於新員工，開展關於企業發展、產品業務及行政制度等培訓，加速新員工的融入與成長；對於基層員工，開展專業知識和行業前沿理論培訓課程，提升員工專業能力；對於儲備管理幹部，建立以管理能力為主的培訓體系，助力管理能力提升；對於高層管理者，注重公司企業文化的探討與宣傳，達成企業戰略共識，充分發揮員工潛力，實現個人價值。

為更好地開展員工培訓工作，公司構建了豐富的培訓平台，融合多方資源助力員工培訓與發展：

培訓類型	培訓內容
內部培訓	公司搭建「暢學堂」平台為不同序列與職級的員工開展分層培訓，通過視頻學習、文庫資料等方式提供有關職業素質與規範、專業知識與法規、通用技術與能力、領導力等方面的培訓。
	依托「用友大學」師資力量，加強公司人力資源管理，專業、系統、規模、持續地培養公司的管理人員、專業人員和新員工，提升組織能力。
	全員賬戶開通線上UMU學習平台，內容涵蓋財務知識、研發知識，操作技能等培訓知識，全方位提升員工能力。
外部培訓	公司採取專項訓練營的方式，向不同職能部門（研發、營銷等）提供針對性的培訓課程，並加以集團優秀幹部、行業動態學習等分享活動，提升培訓效果。
	公司聘請外部專業導師提供相關課程培訓，科學構建知識框架，助力員工發展。
	公司派遣員工參加非學歷教育的專業能力培訓和在職學歷教育學習，幫助員工提升個人價值。
	公司優先審批和報銷學習費用，鼓勵員工參加相關資質考試，認證業務相關資質，提升專業水平。





• **晉升機制**

暢捷通制定並嚴格遵守《員工職位職級管理辦法》、《幹部管理制度》和《暢捷通專業人員發展和管理制度》等政策文件，完善員工發展體系，為員工提供職業發展通道。公司秉持「專業化生存」的理念，建立了針對不同職能的個性化職業晉升渠道，對管理和專業員工實行「雙通道」發展機制，管理類主要發揮個人行政管理的統籌才能，專業類主要發揮其個人專業技能，使員工能夠充分發揮個人優勢，實現公司價值與個人價值的雙向發展。

2019年度，暢捷通員工培訓方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
受訓員工數	(人)	945	929	802
受訓員工百分比	(%)	100	100	100
培訓經費支出金額	(萬元人民幣)	103	43.26	35.84
員工培訓總時長	(小時)	14,641	12,748	7,856
員工受訓平均時數	(小時/人)	15.49	13.72	10.27
男性員工受訓平均時數	(小時/人)	15.51	13.84	10.35
女性員工受訓平均時數	(小時/人)	15.44	13.39	10.07
高級及以上員工受訓平均時數	(小時/人)	47.78	16.44	7.09
中級員工受訓平均時數	(小時/人)	15.68	13.91	16.13
初級員工受訓平均時數	(小時/人)	4.76	3.94	10.06



案例：千錘百煉出經營－白銀訓練營紀實

2019年10月，公司開展了「白銀訓練營」活動，對各序列新人幹部及骨幹員工進行新一輪知識疊代與更新。

我們針對不同部門業務特點進行了多元化的培訓活動：針對研發部門，我們邀請外部專家帶領研發骨幹，通過知識重構、遊戲體驗、業務實戰強化自身實力；針對營銷部門，我們開展了HR賦能、高績效團隊、夥伴經營相關的培訓，讓員工迅速成長。在職能培訓後，我們邀請集團優秀幹部、公司優秀幹部、行業專家進行相關經驗分享，展示實戰經驗，學習行業前沿動態，並開展了三場業務研討會，營員們就「決戰80天，確保顆粒歸倉」等核心業務問題，給予實際落地方案思考與討論，樹立目標並研討可落地的執行方案。在訓練營尾聲，我們進行了沉浸式學習－管理本壘打，以運動的形式讓營員學習如何制定戰略、如何分配隊員、如何激勵隊伍。

白銀訓練營是用友暢捷通幹部培養體系中重要的組成部分，提供針對性職能培訓，以多樣化的形式增強員工的實戰經驗，致力於打造綜合能力強的精英骨幹。





2.4 踐行員工關愛

暢捷通始終堅持「服務員工，為員工創造幸福感」的理念，關愛員工工作與生活，開展豐富多彩的員工活動，注重員工交流溝通，打造積極向上、團結和諧的工作發展環境，增強企業的凝聚力和員工的歸屬感。

文體活動	★ 組建籃球俱樂部、羽毛球俱樂部、乒乓球俱樂部、運動俱樂部、棋牌社俱樂部、美瘦俱樂部、暢享會（讀書俱樂部）七大俱樂部，豐富員工業餘生活。
節日慶祝	★ 結合中國傳統節日和新型節日，組織了新年年會、元宵喜樂會、三八婦女節活動、1024程序員節、中秋節下午茶等節日活動。
家庭關懷	★ 開展「員工家屬代表游北京」、家屬參觀公司北京總部園區、為優秀員工家屬頒獎等家屬關懷行動，感恩親情陪伴。
關愛女性	★ 關愛女性職工，為女性員工準備專門的禮品慶祝三八婦女節，設立母嬰室，方便哺乳期員工使用。
困難幫扶	★ 為家境困難的員工提供支持，對重疾員工給予補助，減輕員工生活壓力。
員工溝通	★ 定期開展員工滿意度調研，了解員工訴求；及 ★ 在重大制度的實施前開展工會審核，更廣泛的聽取和採納有建設意義的員工意見。



案例：暢捷通運動季

2019年4月，公司於全國地區拉開運動季的帷幕，積極號召全體員工參與各項比賽。此次運動季在北京、西安、濟南、南昌、四川等多地區同時開展，包含羽毛球、足球、登山、拔河等體育項目，舉辦了華東華北足球友誼賽、華中大區羽毛球雙打單打循環賽、西南華南登山活動等豐富活動。運動季比賽項目堅持傳統特色項目與趣味比賽相結合，注重團隊協作性和趣味性，讓每位員工在比賽中增強身體素質的同時進一步加強團隊文化建設以及員工間的交流互動。

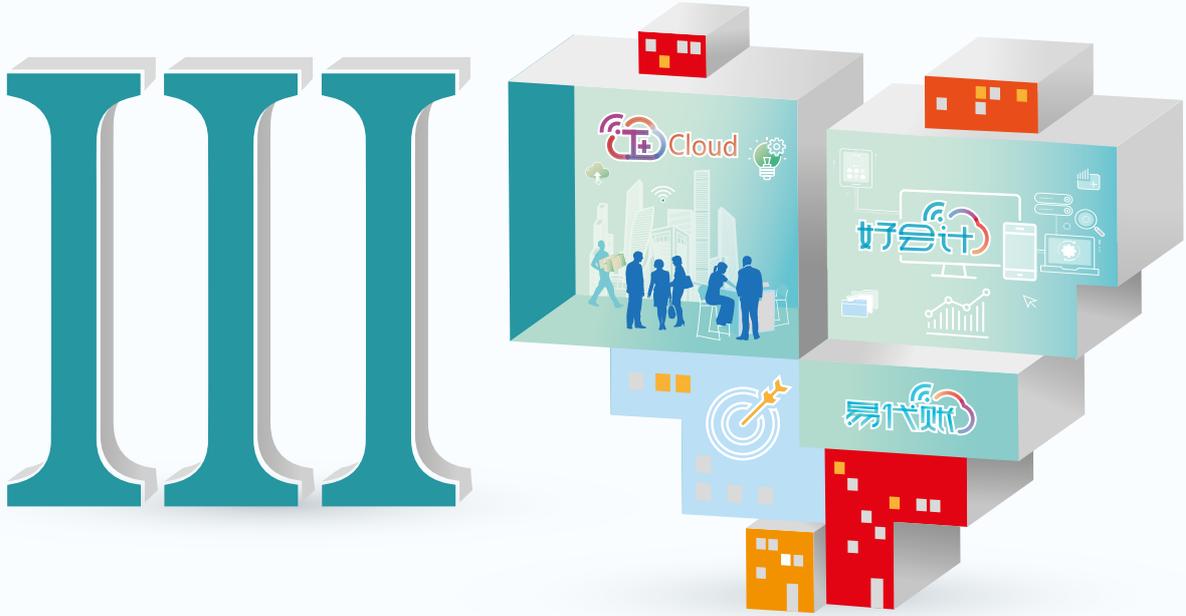




案例：暢捷通「元宵喜樂燈謎會」慶祝活動

在2019年農曆正月十五，公司舉辦了「元宵喜樂燈謎會」活動，邀請全體員工共慶元宵佳節。公司開展了包湯圓活動，讓員工體驗包湯圓，在和面、做皮、包餡兒的過程中感受傳統食物的魅力；舉辦了元宵節主題下午茶和「猜燈謎」活動，燈謎內容設計與公司業務及員工相結合，員工積極參與，全部猜出150個燈謎，節日氣氛十分濃厚。「元宵喜樂燈謎會」活動集娛樂性和參與性為一體，營造了舒適、溫暖的節日氛圍，在有趣的遊戲中充分調動員工的積極性，增進同事之間的友誼，讓員工感受到企業的人文關懷。





3. 責任採購，實現合作共贏

3.1 優化供應鏈管理

暢捷通結合國家相關法律法規要求，制定並完善《採購管理制度》，對供應鏈管理過程進行規範，確保供應鏈管理的高質與高效。

- **供應商管理**

暢捷通遵守「公開、公正、公平」的陽光經營原則，合理開展採購工作。一方面，公司制定《採購業務違規行為》制度，明確採購業務相關人員及供應商違規行為及懲處措施，嚴格管控採購工作相關人員及相應的供應商行為，並通過採購驗收、不定期臨檢、OA系統公示等方式積極進行監督。另一方面，公司制定《供應商須知》，要求供應商提供真實、有效的動態資質材料，嚴格規範供應商資質。此外，我們還與供應商簽訂《陽光合作協議》，加強採購業務的公開透明，推動供應鏈業務高效高質運行。

公司構建了完善的供應商篩選和評審體系，對供應商進行科學分類，交叉審核，保證高效的供應商篩選過程及高質的供應商夥伴。在篩選層面，公司全面考察供應商資質，將供應商分為合格供應商、臨時供應商、其他供應商三類，採購管理人員通過收集供應商信息，建立並每月更新供應商信息庫，供採購業務經辦人高效選取合作供應商。在評審層面，公司年初定期對上一年度的供應商工作進行交叉評審，制定《供應商年度評審表》，綜合考量供應商表現，強化供應商評估管理。





公司始終關注供應鏈環境及社會風險管理，保障供應鏈管理合規平穩運行。對於在合同執行過程中發現違反社會及環境政策的供應商將及時依法終止合同，避免在供應鏈環節發生環境及社會風險。

2019年度，暢捷通供應商管理方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
供應商總數	(個)	380	360	349
中國大陸地區供應商數	(個)	366	347	335
港澳台地區及國際供應商數	(個)	14	14	14
經審核與評價的供應商數量	(個)	380	354	248
供應商年度審核評價率	(%)	100	98	71

3.2 與夥伴合作共贏

渠道合作夥伴(「夥伴」或「合作夥伴」)是連接公司與用戶的重要橋梁。暢捷通持續完善渠道合作夥伴管理，秉持坦誠、平等、互利合作、誠實守信的原則，制定《商務手冊》和《渠道夥伴簽約政策》等一系列政策，助力渠道夥伴發展，發揮各自優勢，實現互利共贏。



- **夥伴管理**

公司對銷售渠道實行授權制，即渠道成員在指定區域或行業系統內進行暢捷通的產品銷售和服務。我們設立了公司營銷中心、大區、業務代表處三級管理體系，與渠道夥伴簽署《暢捷通軟件授權經銷協議書》，明確公司對渠道夥伴的授權範圍，規範渠道合作夥伴行為。此外，公司設置專業部門負責、監督、指導渠道夥伴銷售的相關事宜，明晰合作夥伴的權利與義務，並在銷售目標考核、銷售競爭、優惠銷售、串貨行為等方面制定詳細的制度以便完善夥伴管理體系，從而規範市場秩序，實現共贏共進。

- **助力夥伴成長**

公司構建了完善的夥伴培訓體系，助力夥伴成長。我們將合作夥伴劃分為入門期、成長期、發展期和成熟期，根據不同發展階段提供有針對性的支持。為方便渠道合作夥伴了解學習，我們建立了線上夥伴培訓平台「暢捷講堂」，定期發布產品使用、日常問題解決辦法、行業案例及財稅等網絡培訓課程。我們積極協助夥伴培訓雲應用及產品的知識及營銷方法，幫助夥伴提高服務開發、部署、運營效率，培養各個區域夥伴的互聯網營銷意識，全方位促進夥伴能力提升。

2019年度，暢捷通渠道合作夥伴管理方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
渠道合作夥伴總數	(個)	1,623	1,749	1,701
中國大陸地區渠道合作夥伴數	(個)	1,623	1,749	1,701
港澳台地區及國際渠道合作夥伴數	(個)	0	0	0
渠道合作夥伴的服務滿意度	(%)	73.40	76.30	74.60



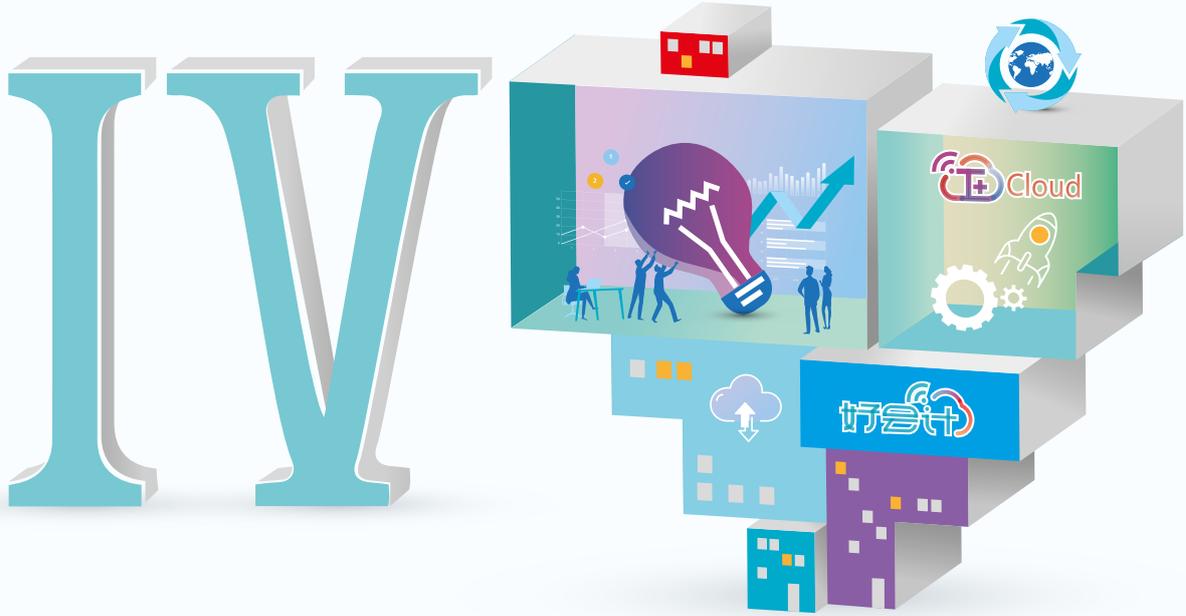


案例：暢捷通攜手夥伴智贏未來

2019年1月20日，「智贏未來」2019年暢捷通渠道夥伴大會在人民大會堂盛大開幕。暢捷通攜手全國近千名渠道夥伴共同踏上幫助小微企業進化、賦能之路。

暢捷通董事、總裁楊雨春先生在會議中向渠道夥伴們分享了新消費主義時代下商業變革和用戶需求的變化；暢捷通高級副總裁張紅女士用「新財稅、新商貿、新零售」來定義暢捷通2019年的產品戰略。渠道夥伴大會上每一個關鍵詞、每一個分享的背後，都是暢捷通基於用戶需求所做出的深度融合與創新，更是暢捷通2019年在產品及服務層面給夥伴和用戶的承諾。此次大會在聚焦用戶需求的基礎上，優化產品戰略，幫助渠道合作夥伴提能增效，完善強化當地渠道體系，助力夥伴智贏未來。





4. 創新產品，優化服務質量

4.1 優化產品

數字經濟轉型已然成為當下全球經濟發展的主線，科技的發展推動了服務商需求的變化，在科技賦能和商業變革的大環境下，企業上雲已然成為了重要發展趨勢，小微企業的業務模式和商業範式也將面臨重大轉型。暢捷通把握趨勢動態，加快創新進程，全面優化產品，努力為小微企業提高經營效益的同時，更實現了自身企業價值。

2019年度，暢捷通產品及服務績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
軟件業務累計企業用戶數	(萬個)	161	147	131
雲服務業務累計付費企業用戶數	(萬個)	15.7	11.3	7.4





案例：第六屆世界互聯網大會暢捷通發布T+專屬雲

2019年10月，以「智能互聯開放合作—攜手共建網絡空間命運共同體」為主題的第六屆世界互聯網大會在浙江烏鎮舉辦，共有來自全球83個國家和地區的約1,500名嘉賓參加了此次大會，縱論網絡空間發展大勢，展示信息技術創新成果，以智慧遠見洞察互聯網未來，共商網絡空間開放合作途徑。

本次大會上，暢捷通發布了面向小微企業的T+專屬雲。T+專屬雲是T+Cloud重要的組成部分，T+專屬雲除了增強原有T+財務和供應鏈等功能外，更極大的加強了營銷類的服務功能，並通過智能化的前端運營服務提高企業效益。協助新零售企業真正實現線上線下一體化經營，協助新商貿企業通過智慧營銷服務提升企業的客單價和覆購率，讓企業實現全渠道經營，打通從營銷到交易的全過程。



協助新零售企業真正實現線上線下一體化經營，協助新商貿企業通過智慧營銷服務提升企業的客單價和覆購率，讓企業實現全渠道經營，打通從營銷到交易的全過程。



案例：暢捷通「好會計」成為首批通過華為雲服務兼容性認證雲產品

2019年7月23日，以「鯤鵬展翅，力算未來，開創計算新時代」為主題的鯤鵬計算產業發展峰會在北京召開，峰會現場公布了25個首批通過華為雲鯤鵬雲服務兼容性認證的夥伴，暢捷通「好會計」成為率先通過認證的雲產品之一。

「好會計」是暢捷通為小微企業量身打造的一款專業雲財務SAAS應用，幫助財務人員隨時隨地管理現金銀行、發票、往來、報稅業務和進行經營分析等。「好會計」可以在PC端、手機端、微信端等多端使用，並且提供品質保障，免安裝，免維護，免升級，免備份，保障客戶數據安全。同時，產品提供多級分角色管理，移動端隨時分享報表，方便財務人員實施了解相關財務信息。好會計產品通過為企業及會計人員提供貼心優質的服務，助力企業效率提升和小微企業發展，不斷提升外界的認可與支持。





4.2 優質服務

暢捷通致力於為客戶提供穩定、便捷、高效的產品服務，保障小微企業財務信息安全，構建完善的客戶投訴處理機制和多樣化的客戶服務平台，提升產品和服務品質。

報告期內，公司未收到與產品及服務相關的用戶重大投訴。

● 穩定服務

我們嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國專利法》等法律法規，規範產品質量，我們的服務系統已經過ISO9000質量管理體系認證，充分保障軟件、雲服務產品的高質與安全。

我們採取多種措施提升產品質量，通過全周期質量管理為客戶提供穩定、高效的產品服務：

產品開發管理	制定《產品質量標準-開發過程規範》，規範產品開發流程及工作標準。明確了產品疊代生命週期、疊代流程、疊代活動的相關標準，保證產品質量。
系統穩定性管理	全面對需求文檔、設計文檔、代碼、測試用例及測試方案等各個階段輸出的內容進行評審，並對產品的功能、性能、效率、安全等方面進行各類標準化測試，通過標準化實施和管理，確保系統穩定性可控可靠。
產品便捷度管理	積極收集輸出內容的評審控制以及用戶及市場反饋，並進行持續改進，在產品上進行多次對應的實現和驗證，保障產品便捷度。
產品退貨渠道管理	提供便捷的退貨渠道，用戶在產品註冊激活的7日內撥打客服電話，填寫《雲產品退貨申請》、《電子/紙質發票退票申請》，既可高效完成產品退貨。

● 信息安全及客戶資料保障

暢捷通嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》、《全國人民代表大會常務委員會關於加強網絡信息保護的決定》和《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規要求，制定《用戶服務協議》、《客戶隱私保護政策》等一系列制度，並依據《最高人民法院、最高人民檢察院關於辦理非法利用信息網絡、幫助信息網絡犯罪活動等刑事案件適用法律若干問題的解釋》，制定和發布《關於加強公司信息安全的規範要求》，通過全方位、多層面的保障措施維護消費者權益及信息安全。

報告期內，公司未發生因侵犯客戶隱私進入訴訟環節的案件。



安全管理體系	公司構建完善的網絡安全管理體系，設定專門的部門和崗位負責網絡安全相關事宜。暢捷通雲已通過了國家級標準《可信雲評估體系》和《信息安全技術信息系統安全等級保護定級指南》三級的認證，並按照國家專業管理部門的要求進行年度審計和不定期的抽查審計，科學有序管理網絡信息安全。
人員安全管理	與員工簽署保密協議，並制定相關制度管理外部人員訪問，保護企業信息安全。
系統運維管理	建立健全機房安全管理制度，定期進行漏洞掃描，對發現的系統安全漏洞及時進行修補，並根據國家規定對本系統計算機安全事件進行等級劃分，採取相應措施進行處理。
設備安全管理	設置辦公區域門禁，鑒別和記錄進入人員，並設置機房監控、消防系統等保障公司物理層面的安全。
數據安全管理	登錄企業信息內部系統或應用時，需要鑒別個人身份，並根據不同的崗位及職責，設置不同用戶的訪問權限；設立計算機入侵防範措施，對重要數據備份，保障企業數據安全。





● 客戶滿意度提升

暢捷通主要採取分銷的形式，因此直接面對客戶的情況相對較少，但公司仍十分重視與客戶的溝通，並建立了完善高效的客戶溝通機制。

公司制定了《投訴處理流程》、《投訴處理程序》等制度，明確客戶投訴處理流程，高效解決客戶針對性的問題。投訴受理後，工作人員需在1個工作日內反饋處理情況，並實時監控與跟蹤投訴結果，保證客戶的訴求得到實質解決，並在投訴受理完畢後記錄存檔，以便公司評定和評審，從而不斷提高公司服務質量。

為了更好的了解客戶與夥伴對產品及服務的需求與建議，提升客戶與夥伴滿意度，2019年暢捷通依託第三方開展《2019年度暢捷通客戶與夥伴滿意度調研》。第三方機構對客戶與夥伴進行深度訪談，具體了解客戶與夥伴在售前、實施、產品、支持服務、投訴服務環節的反饋與建議，形成深度訪談報告，出具《2019年客戶與夥伴滿意度調研報告白皮書》。同時，第三方機構根據暢捷通不同產品(暢捷通好會計、T系列等)、不同對象(客戶、夥伴)，運用滿意度分析方法論，形成各維度下的具體滿意度調查報告。通過此次調研，公司真實、全面地了解到客戶與夥伴對公司產品、服務的需求，有效把握客戶關注點和服務短板，據此進一步推動服務標準、服務流程及服務傳遞的改進，不斷提高服務水平。

公司構建多樣化的客戶服務平台，滿足客戶多樣性需求，提升客戶滿意度，具體包括客服呼叫中心、在線服務等，旨在與客戶保持暢通的溝通渠道，隨時隨地以多種方式為客戶快速解答疑惑，滿足服務需求。



客戶服務平台	功能
客服呼叫中心	全年無休，一對一溝通，針對性滿足客戶需求
在線服務	每天15小時全程在線，高效解決客戶統一性問題，便捷快速
微信訂閱號 —暢捷服務	通過快捷搜索，針對不同會計領域、不同產品，解決客戶專業性問題
「服寶」 智能機器人	涵蓋在線服務、服寶微課堂、財稅知識、聯系服務商、服寶福袋五大功能，「個人中心」和「消息中心」兩大中心，全方位解答用戶問題，便捷了解客戶需求，疊代優化產品和服務

2019年度，暢捷通客戶服務方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
經備案客戶投訴數 ^註	(個)	0	0	0
客戶服務滿意度	(%)	89.60	84.60	82.60

註：本指標是指通過「12315」消費者投訴舉報專線電話和全國互聯網平台的投訴數量。





4.3 鼓勵科技創新

暢捷通始終堅守持續創新的核心價值觀，不斷完善創新平台體系建設，組織推動研發工作及創新激勵活動的開展，鼓勵員工集思廣益，共同促進產品與技術服務的升級。此外，我們積極加強知識產權保護與品牌保護，嚴格遵守國家相關法規，充分保障公司各項知識產權與品牌價值。

- **創新體系與激勵機制**

公司制定了《暢捷通創新成果獎勵辦法》、《研發中心特殊激勵方案》、《暢學堂研發知識分享激勵機制》、《專利獎勵辦法》等多種創新激勵政策，為鼓勵員工創新提供制度性保障。同時，我們制定了研發激勵、暢學堂知識分享激勵、創新激勵和專利激勵等一系列的獎勵機制，提升員工創新的積極性。

公司積極推動創新平台體系建設與優化，結合公司業務將創新成果分為產品與技術創新、營銷創新、服務創新、管理創新等，將創新工作全面融入公司發展運營。公司將產品與技術創新作為平台體系建設重點，下設應用創新、技術創新、管理創新、測試創新、用戶體驗創新等子層面，定期組織評選活動，並對優質創新進行進一步的指導、孵化和獎勵，在推動研發團隊精進技術學習的同時，更促進了具有社會價值的創新項目的推廣。

- **知識產權保護與品牌保護**

公司嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，保障公司的創新成果、品牌、商標等，落實知識產權保護與品牌保護。



知識產權保護

公司制定了《暢捷通專利管理辦法》、《無形資產管理制度》、《著作權登記管理辦法》等一系列政策，建立了以尊重知識產權、鼓勵創新運用為導向的知識產權保護體系，不斷優化公司知識產權管理。對於專利資產，公司明晰機構設置與管理職責，通過專利申請計劃、專利申請流程、專利維護、專利信息的管理和利用等舉措，規範公司專利管理。

公司嚴厲打擊知識產權侵權行為。為尊重保護知識產權，維護公司良好的企業形象，防止公司面臨巨大法律風險，公司進一步推進軟件正版化工作，特制定《使用正版化軟件的規定》。對於內部違規行為，公司依據規定對相關人員進行罰款、降薪等處罰，情節嚴重，將追究法律責任。對於外部盜版侵權行為，公司制定《打擊盜版專項管理辦法》，明確盜版侵權處理流程，設立盜版舉報機制，並與所有簽約合作夥伴簽署《反盜版聲明》，一旦發現涉嫌盜版行為，根據侵權程度，採取相應的措施予以處罰，必要時追究其法律責任。

品牌保護

公司制定了《暢捷通品牌體系管理規範》等制度，對品牌架構、使用、引入及退出、監督等方面規範管理，並設立違約處罰機制。對於授權使用公司字號與品牌標識的業務部門、經銷商和合作夥伴，必須接受公司市場營銷部的監督檢查，在使用過程中出現不符合要求的情況，將及時督促改正，對品牌形象及利益造成損害的，將撤銷使用授權，並追究法律責任。公司對廣告、商標進行統一規劃和管理，保護企業、產品與服務信譽，杜絕虛假廣告與不實宣傳行為。

指標名稱	單位	2019年度	2018年度	2017年度
研發資金投入	(萬元人民幣)	13,862.9	12,562.3	12,492.2
研發資金投入佔銷售收入比例	(%)	30	29	25
研發隊伍人數	(人)	342	294	270
累計專利申請數量	(件)	160	141	136
新增專利申請數量	(件)	19	5	22
累計獲得專利授權數量	(件)	76	64	58
新增獲得專利授權數量	(件)	12	6	8





案例：知識產權系列培訓活動

為規範知識產權管理，鼓勵員工積極進行創新，推動公司知識產權發展，2019年，公司開展多次知識產權培訓，加強員工對知識產權的認識，推進公司業務的合規開展。

一是知識產權貫標體系解讀的培訓，強化了員工對相關政策規定，認證過程及方法的理解；二是專利管理辦法及獎勵制度培訓，加深了研發及知識產權部門員工對專利管理辦法和專利獎勵制度的學習，激發了研發的積極性；三是專利挖掘培訓，使得研發和知識產權管理部門員工充分了解了專利的價值、專利技術如何挖掘、專利撰寫步驟和方法，提高了研發的工作效率。

通過知識產權系列培訓活動，進一步使員工明確了相關法律規定、公司專利管理及獎勵制度，增強了員工開展科研創新的積極性，促進了公司的長遠發展。





5. 廉潔運營，落實規範管理

5.1 廉潔合規管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，在內部制定《內部審計制度》、《員工行為守則》等一系列制度，保障公司落實廉潔合規管理。

報告期內，公司未發生商業賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違法違紀案件。

- **風險管理**

暢捷通持續完善公司內外部風險管理，建立內部監控系統及風險管理系統，並聘請第三方機構定期審閱，出具內部監控審閱報告和風險評估報告，由公司董事會審計委員會、董事會對上述報告進行審閱，全面保障公司平穩有序運營。





- **廉潔監督**

暢捷通制定《員工行為守則》、《採購業務違規行為》等一系列制度，明確工作崗位紀律和工作規範，堅決避免行賄、受賄行為的發生。公司各部門積極響應制度要求，定期開展反貪污專項檢查工作，同時，公司還通過內部審計或聘請第三方外審開展專項審計，排查違法違紀問題。

- **舉報渠道**

公司設有審計監察部負責處理關於賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的舉報事宜，並設立舉報專線、舉報信箱、舉報電子郵件、當面舉報等多種舉報通道。公司在全面落實廉潔管理的同時，充分保障舉報人信息安全，要求舉報工作人員對舉報人信息及舉報內容嚴格保密。審計監察部收到舉報信息後，第一時間核實相關信息，並視情況進行調查或開展專項審計，如認定有貪腐等事實將根據內部審計制度相關規定進行處理。

- **反貪污培訓**

公司積極開展反貪污培訓活動，每年組織全體員工學習《員工商業行為守則》並進行考核，促進員工深入了解內外部廉潔行為規範、違規行為舉報方式及違規行為處罰措施等，增強員工反腐意識，源頭上避免貪污腐敗行為的發生，共同促進公司廉潔高效規範發展。





6. 熱心公益，踐行企業價值

6.1 助力會計行業發展

暢捷通始終積極運用專業知識服務社會，建立了「會計家園」、「暢捷通服務社區」等會計人才線上交流平臺，並連續多年舉辦會計人才線下溝通活動，積極與同業探索行業發展趨勢，助力行業人才專業素質提升。

公司自2008年起開始冠名主辦「會計文化節」，致力於打造真正屬於財會人員自己的節日，從而弘揚會計文化，增強廣大會計從業者的行業歸屬感。2019年11月，暢捷通舉辦了以「愛·成長—我是幸福好會計」為主題的第十二屆會計文化節。此次文化節以「為會計群體正名，重塑會計價值」、「深入企業經營層面，共話互聯網+時代下的財務轉型之道」、「不忘初心，引領智能財務管理新時代」為主題，與同業共同探討會計人員和小微企業在數字經濟時代下的發展方向。在活動中，暢捷通推出「2019會計牛人評選」和「2019年網絡人氣服務商」兩大評選，為十強選手頒發榮譽證書及獎勵，以表彰全國傑出會計工作者、激勵廣大會計人員拼搏奉獻。

6.2 熱心公益慈善

暢捷通不忘初心，將企業發展與社會責任相結合，熱心參與公益事業。我們嚴格遵守《中華人民共和國慈善法》等法律法規的規定，積極響應國家「精準扶貧」政策，踐行聯合國提出的「優質教育」、「可持續城市和社區」的可持續發展目標，聚焦愛心捐助、社會服務等方面開展公益活動，為建設和諧社會貢獻力量。





案例：暢捷通攜手阿里雲向公益機構免費提供軟件服務

2019年1月，暢捷通攜手阿里雲，與多家合作夥伴共同為公益機構免費提供40多種軟件服務，包含網站建設、上雲遷移、辦公協同、財務人事和營銷管理等五大場景，助力公益機構開展服務。

暢捷通作為活動積極參與者，主要為在民政部門註冊成立的非營利性基金會等公益機構提供雲服務產品「好會計」。公司為公益機構構建了專屬線上服務申請渠道—「碼上公益」，讓公益機構高效便捷獲取軟件服務，公益機構只需在首頁提交入駐，審核通過後即可在雲市場上實現0元結算，免費獲得產品使用資格。此次活動減輕了公益機構預算少與服務軟件價格貴的矛盾，充分助力公益機構處理財務事宜，更加高效的開展公益事業。

案例：「小衣櫥 大愛心」暢捷通舊衣回收活動

2019年3月16日，暢捷通在公司設立「小衣櫥」，開展回收舊衣、愛心捐衣的活動。短短數天內，活動得到全體職工的積極響應，員工們紛紛把閒置衣物清洗消毒後投放在「小衣櫥」，由專業人員打包捐贈中華慈善總會。此次愛心捐贈活動，累計捐贈衣物37千克，充分傳遞暢捷通的愛心。



ESG索引表

序號	指標描述	頁碼
A1排放物	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	P12-13
A1排放物	A1.1排放物種類及相關排放數據。	P14
A1排放物	A1.2溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P14
A1排放物	A1.3所產生有害廢棄物總量(以重量或體積計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	不適用 ¹
A1排放物	A1.4所產生無害廢棄物總量(以重量或體積計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	P14
A1排放物	A1.5描述減低排放量的措施及所得成果。	P12-13
A1排放物	A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P13
A2資源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</p>	P14-15
A2資源使用	A2.1按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以每千秒千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P15
A2資源使用	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P15
A2資源使用	A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果。	P14-15
A2資源使用	A2.4描述求取使用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計的成果。	P15
A2資源使用	A2.5制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	P15

¹ 本公司在運營期間除電子廢棄物外，未產生其他有害廢棄物，根據國家生態環境部的最新相關說明，「電子廢棄物」不屬於「有害廢棄物」，故此指標不適用。





序號	指標描述	頁碼
A3環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	不適用 ²
A3環境及天然資源	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	不適用 ²
B1僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P16-17，P23-25
B1僱傭	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P18
B1僱傭	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	暫未披露

² 基於公司業務性質，未發現公司存在對周邊環境造成重大影響的業務活動，故此指標不適用。



序號	指標描述	頁碼
B2健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P19
B2健康與安全	B2.1因工作關係死亡的人數及比率。	P19
B2健康與安全	B2.2因工傷損失工作日數。	P19
B2健康與安全	B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P19
B3發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P20-22
B3發展及培訓	B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	P21
B3發展及培訓	B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P21
B4勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P16-18
B4勞工準則	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P18
B4勞工準則	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P18
B5供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P26-29
B5供應鏈管理	B5.1按地區劃分的供應商數目。	P27
B5供應鏈管理	B5.2描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P26





序號	指標描述	頁碼
B6產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P33-36
B6產品責任	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用 ³
B6產品責任	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P35-36
B6產品責任	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P37-39
B6產品責任	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	P33-34
B6產品責任	B6.5描述消費資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P33-34
B7反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P40-41
B7反貪污	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P40
B7反貪污	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P40-41
B8社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P42
B8社區投資	B8.1專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	P42-43
B8社區投資	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P42-43

³ 公司產品主要通過線上方式進行交付，少量線下產品亦不涉及安全與健康風險。



暢捷通

Chanjet

暢捷通信息技術股份有限公司
CHANJET INFORMATION TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

