



# 暢捷通 Chanjet

## 2025 環境、社會及管治報告

**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

## 報告說明

### 報告範圍：

本報告覆蓋暢捷通信息技術股份有限公司(「**本公司**」或「**公司**」)及其附屬公司(本公司連同其附屬公司，合稱「**集團**」或「**本集團**」或「**暢捷通**」)。

### 報告期：

本報告為年度報告，報告時間範圍為2025年1月1日至2025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(「**香港聯交所**」)證券上市規則》(「**上市規則**」)附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(ESG Reporting Code)所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文，亦參考全球報告倡議組織發佈的《可持續發展報告標準》(GRI Sustainability Reporting Standards)相關要求編寫。

### ESG匯報原則

**重要性：**本報告遵循香港聯交所重要性原則規定，在報告中披露董事會及ESG工作小組審議ESG事宜，利益相關方溝通、實質性議題識別過程及實質性議題矩陣。

**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：**本報告客觀闡述本集團在報告期內的ESG表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的描述或呈報格式。

**一致性：**本報告披露數據所使用的統計方法均保持一致。除本報告內另有披露的情況外，為實現本報告與往年報告可比，本報告的編備方式與往年保持一致。

### 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。

### 發佈形式：

本報告以網絡在線版形式發佈，報告語言文字為中文繁體和英文。網絡在線版可在香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)及暢捷通網站(www.chanjet.com)查閱。



暢捷通微博



暢捷通微信



暢捷通抖音

# 目錄

<b>報告說明</b>	<b>2</b>		
<b>高管致辭</b>	<b>4</b>		
<b>公司簡介</b>	<b>5</b>		
<b>ESG管治</b>	<b>6</b>		
董事會ESG聲明	6		
ESG管治架構	6		
利益相關方溝通	7		
實質性議題識別	9		
<b>1 推進綠色發展</b>	<b>10</b>		
1.1 環境管理目標及進展	10		
1.2 排放物管理	11		
• 固體廢棄物管理	11		
• 污水排放管理	12		
1.3 資源使用	13		
• 提升能源使用效率	13		
• 加強水資源節約管理	14		
• 減少材料與包裝物使用	14		
• 數字化賦能小微企業集約高效運營	14		
1.4 應對氣候變化	15		
• 治理	15		
• 戰略	16		
• 氣候變化風險與機遇	17		
• 指標和目標	21		
<b>2 保障產品責任</b>	<b>23</b>		
2.1 產品質量管理	23		
• 產品質量管理	24		
• 產品退貨與回收	24		
2.2 科技創新	24		
• AI啟動產品創新研發	24		
• AI治理與風險控制	25		
• 創新激勵機制	26		
2.3 知識產權保護	26		
2.4 提供優質服務	28		
• 服務質量管理	28		
• 客戶投訴處理	28		
• 用戶服務滿意度提升	28		
• 普惠服務設計	30		
• 責任營銷	30		
<b>3 共建和諧社會</b>	<b>31</b>		
3.1 人才發展	31		
• 構建和諧團隊	31		
• 維護職業健康	35		
• 注重員工發展	36		
• 切實員工關愛	39		
3.2 責任採購	41		
• 供應鏈管理	41		
• 供應商篩選	41		
• 供應商評審	41		
• 採購違規行為管理	42		
• 綠色採購	43		
• 增值經銷服務商管理	43		
3.3 社區投資	44		
<b>4 夯實公司治理</b>	<b>45</b>		
4.1 信息安全與隱私保護	45		
• 信息安全	45		
• 隱私保護	48		
4.2 反貪污	49		
• 政策制度	49		
• 監督管理	50		
• 舉報渠道	50		
• 廉潔培訓	51		
<b>ESG索引表</b>	<b>53</b>		

## 高管致辭

2025年，中國國內生產總值(GDP)同比增長5.0%，中國經濟在複雜環境下延續了穩中有進的態勢。暢捷通持續聚焦小微企業數智財稅和數智商業兩大領域，堅定秉持客戶成功原則，持續提升產品競爭力，全面推行「AI至上」戰略，加快AI技術在產品創新及公司運營中的應用，加快推進業務全球化發展；堅持生態共榮發展，從應用服務走向生態化平台服務，促進了業務規模化發展，提升了經營效率及盈利水平。暢捷通以技術創新為驅動，不斷優化產品和服務體系，通過智能化、普惠化的數智賦能，助力小微企業提升經營效率與管理能力，為小微企業健康發展創造價值。

報告期內，本集團實現營業收入人民幣10.95億元，同比增長14%，其中雲訂閱收入人民幣7.58億元，同比增長16%；資產總額增至人民幣18.94億元。在穩步推進主營業務發展的同時，本集團堅持商業道德與廉潔合規原則，推動綠色發展並積極應對氣候變化，踐行人企共進、合作共贏理念，為暢捷通長期可持續發展奠定堅實基礎。

### 綠色運營，永續發展

暢捷通踐行可持續發展理念，嚴格遵守環境法律法規，積極應對氣候變化，持續優化資源使用和排放管理，推動綠色辦公與運營管理。公司通過數字化和無紙化辦公、精細化能源管理等措施，提升運營效率的同時降低環境影響，為可持續發展貢獻力量。

### 人才驅動，共創成長

暢捷通始終堅持以人為本，將人才視為企業高質量發展的核心資源。公司注重員工權益保護、員工職業發

展與身心健康，不斷完善激勵機制和培訓體系，推動人才成長與企業發展同頻共進，實現人企共贏。

### 創新產品，優化服務

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，堅定秉持客戶成功原則，持續提升產品競爭力，全面推行「AI至上」戰略，加快AI技術在產品創新及公司運營中的應用，通過多維度、多場景的數智賦能推動小微企業數智化轉型。

### 引領行業，合作共贏

暢捷通聚焦小微企業數智財稅和數智商業兩大領域，堅持「長期合作、共贏發展」的夥伴合作方針，遵循「公開、公正、公平」的陽光經營原則，持續優化供應商管理和生態合作模式，推動長期、穩定、互惠的夥伴關係建設。公司積極探索產業鏈上下游協同合作，提升生態夥伴整體價值，實現行業共榮與可持續發展。

### 廉潔治理，陽光經營

暢捷通始終堅持「持正行遠、陽光經營」的治理觀念，嚴格遵守法律法規，堅守商業道德，通過持續完善風險管理體系和合規機制、開展反貪污培訓、完善舉報渠道等方式，確保公司合法合規運營，維護公平透明的商業環境。

展望未來，暢捷通將繼續秉持「用戶之友、專業奮鬥、持續創新」的核心價值觀，嚴格遵循國家法律法規，積極履行社會責任。本集團將持續深化數智化賦能，攜手客戶與合作夥伴，不斷提升業務可持續發展能力，推動小微企業經營管理水平穩步提升，共同開創數字經濟高質量發展的新篇章。

## 公司簡介

本公司為用友網絡科技股份有限公司附屬公司。本公司成立於2010年3月，並於2014年6月26日在香港聯交所主板掛牌上市(股份代號：1588)。本公司以「用創想與技術，推動小微企業經營與管理進步」為使命，以成為「全球領先的小微企業雲服務提供商」「夥伴、員工快樂工作，成就事業，分享成功的平台」為願景，致力於為中國小微企業提供以財稅及業務雲服務為核心的：平台服務、應用服務、數據增值服務。

本公司是中國信息協會理事單位、中國軟件行業協會會員單位及北京軟件和信息服務業協會會員單位，曾連續多年被認定為「國家規劃佈局內重點軟件企業」和「高新技術企業」，並入選北京市「專精特新」中小企業認定名單。根據易觀發佈的《中國小微企業雲財稅服務市場專題分析2024》，本公司在小微企業雲財稅服務市場覆蓋率連續五年穩居第一，在用戶滿意度、產品性能及廠商綜合實力等核心維度的調研評測中，均名列第一。本公司堅持以高標準、高要求守護用戶信息與隱私安全，並通過多項權威認證，包括通過可信雲安全標準評估、國家信息安全等級保護三級認證、ISO27001信息安全管理体系(ISMS)認證、ISO27701隱私信息管理體系認證、ISO27018公有雲中個人可識別信息保護管理體系認證、ISO27017雲服務信息安全管理体系認證等。

報告期內，本公司在財政部正式公佈的《小微企業增信會計數據標準深化試點名單》中，成功入選「試點會計軟件服務商」名單；經北京市數字經濟標準化技術委員會嚴格評審，獲批成為其產業互聯網工作組首批成員單位；在中國互聯網協會主辦的「2025企業數智化技術創新與生態大會」上，入選「2025企業數智化轉型生態全景圖譜」；入選北京軟件和信息服務業協會發佈的「2025北京軟件企業核心競爭力企業(技術研發型)」名單；在第十六屆「易觀之星」年度獎項評選中，憑借在AI賦能小微企業數智化轉型方面的突出表現，榮獲「2025年度卓越數智化服務商」獎項；在CFS第十四屆財經峰會暨2025新質生產力企業家大會上，榮獲「2025數字化創新引領獎」，暢捷通好會計榮獲「2025傑出AI創新應用獎」；在2025中國SaaS大會上，暢捷通好會計、好生意、好業財、T+Cloud、易代賬、易報稅等多款產品及服務同時成功入選「2026中國企業服務雲圖」；並在第22屆中國網絡安全年會暨國家網絡安全宣傳周網絡安全協同防禦分論壇上，榮獲國家信息安全共享漏洞平台(CNVD)「二零二四年度漏洞處置突出貢獻單位」和「二零二四年度漏洞應急工作突出貢獻單位」獎項。





# ESG管治

## 董事會ESG聲明

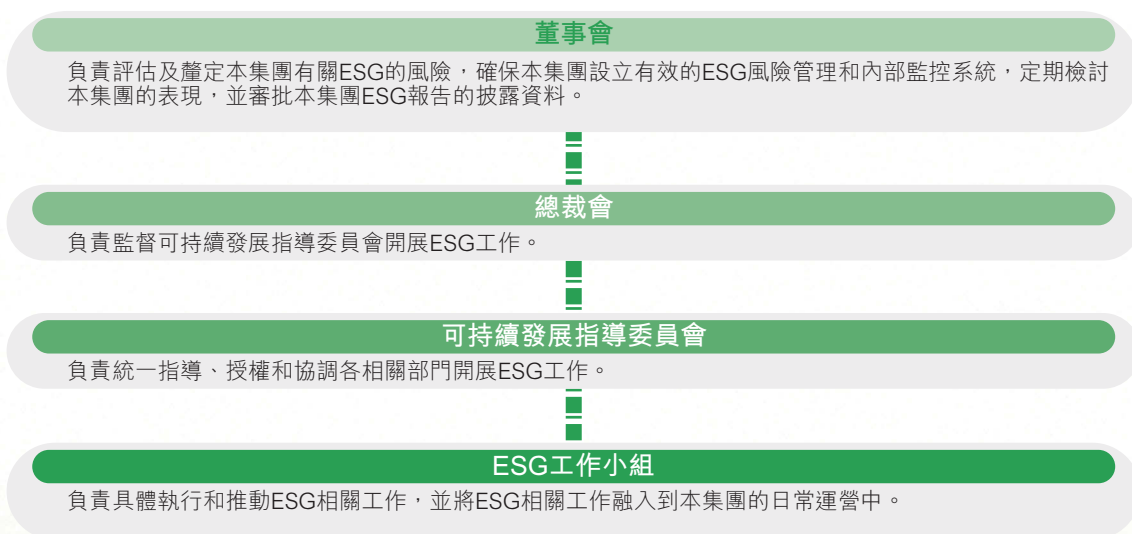
暢捷通董事會高度重視集團環境、社會和管治(ESG)工作，持續健全ESG管治架構，將ESG理念深度融入集團戰略決策與業務全流程，建立並運行適配、有效的ESG風險管理及內部監控體系，不斷強化對ESG事務中的統籌、監督與戰略引領。

董事會對集團ESG戰略制定、風險管理與信息披露承擔最終責任。本集團ESG管理方針清晰、舉措務實，與整體業務戰略高度協同。董事會嚴格規範ESG實質性議題識別與評估流程，完善利益相關方溝通機制，結合外部政策環境、宏觀經濟形勢及集團發展戰略，動態識別、評估並排序ESG重要事項，明確ESG治理重點與資源投入方向。董事會將ESG監管全面融入公司日常治理與運營管理，要求管理層定期研判ESG相關風險的發生概率和影響程度，制定並執行針對性風險應對措施。董事會定期審議管理層提交的ESG風險評估報告，對重大ESG事項與關鍵風險實施重點監督，督促管理層按審議要求落實風險管理與改進措施。董事會就ESG重要事項每年至少召開一次專題會議，必要時召開臨時會議及時決策。

報告期內，董事會已審議檢討集團環境目標執行績效，推動降低業務運營對環境的影響，切實履行可持續發展責任。有關ESG目標及其與本集團業務關連的相關檢討情況，詳見本報告之披露。

## ESG管治架構

暢捷通將ESG視為實現高質量可持續發展的重要抓手，不斷完善ESG管治架構，建立了上下聯動的ESG工作機制，持續系統化的推進ESG治理工作。暢捷通的ESG管治架構如下圖所示：



暢捷通建立自上而下的ESG管治架構，各層級治理主體職責清晰、分工明確。董事會作為ESG管治的核心決策層，負責評估釐定與集團相關ESG風險，定期檢討集團ESG工作成效，並審批集團ESG報告披露內容。集團重視董事會成員多元化，董事會成員擁有管理、法律、財會、利益相關方管理及其他ESG相關領域的經驗及知識。總裁會作為集團經營管理的核心，負責監督可持續發展指導委員會推進ESG相關工作。可持續發展指導委員會由執行董事及高級管理人員組成，主要承擔統籌指導、協調各業務部門開展ESG工作的職責，每年至少向董事會匯報一次ESG工作進展，並就重要ESG議題與董事會保持及時溝通。ESG工作小組為具體執行機構，負責落實各項ESG實務工作，保障集團ESG管理常態化、規範化推進。

報告期內，暢捷通邀請法律顧問及ESG專業機構為公司ESG管理流程提供優化建議，持續完善ESG管理體系；同時，面向董事會、管理層及員工開展ESG在線培訓，不斷提升集團ESG管理能力與信息披露質量。

## 利益相關方溝通

暢捷通始終堅信，與利益相關方保持溝通、積極回應利益相關方的訴求是集團開展ESG管理的重要基石。集團高度重視與各利益相關方的良性互動與常態化溝通，建立覆蓋股東、政府／社區、客戶、合作夥伴、員工等利益相關方的多方溝通機制，通過多元渠道了解並滿足其合理期望與訴求，持續構建互信、共贏的長期合作關係。

報告期內，暢捷通繼續制定利益相關方調查問卷並向利益相關方發放，調查統計利益相關方在不同層面的關注議題及影響程度，確定集團ESG重點，整理形成利益相關方溝通情況表，為集團ESG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"> <li>- 持續創造價值回報</li> <li>- 企業管治與風險管理</li> <li>- 行使知情權和參與決策權</li> <li>- 責任理念</li> <li>- 責任管治架構</li> <li>- 董事會聲明董事會參與責任管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 定期報告與信息披露</li> <li>- 股東會</li> <li>- 業績發佈會</li> <li>- 業績路演</li> <li>- 券商策略會</li> <li>- 投資者日常溝通</li> </ul>
政府／社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 遵紀守法</li> <li>- 依法納稅</li> <li>- 支持經濟發展</li> <li>- 知識產權保護</li> <li>- 反貪污</li> <li>- 志願活動</li> <li>- 社區建設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 日常溝通</li> <li>- 信息公告</li> <li>- 政企合作</li> <li>- 政府審查</li> <li>- 公益慈善活動</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 信息安全保護</li> <li>- 客戶隱私保護</li> <li>- 客戶滿意度</li> <li>- 產品穩定與高效</li> <li>- 產品研發創新</li> <li>- 知識產權保護</li> <li>- 服務與反饋響應保障</li> <li>- 客戶權益保障</li> <li>- 合理宣傳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 日常服務溝通</li> <li>- 客戶滿意度調研</li> <li>- 門戶網站、微信公眾號等</li> <li>- 線上服務平台</li> <li>- 客戶服務熱線</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 共同成長</li> <li>- 與夥伴共享客戶</li> <li>- 公平公正採購</li> <li>- 供應鏈風險管理</li> <li>- 綠色採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 採購政策</li> <li>- 開展項目合作</li> <li>- 日常業務交流</li> <li>- 成立行業聯盟</li> <li>- 線上服務平台</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 平等僱傭</li> <li>- 合規僱傭</li> <li>- 員工權益保護</li> <li>- 職業安全與健康</li> <li>- 推動職業發展與技能提升</li> <li>- 工作與生活平衡</li> <li>- 員工滿意度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 僱傭政策</li> <li>- 定期會議</li> <li>- 員工培訓</li> <li>- 員工俱樂部</li> <li>- 門戶網站、微信公眾號等</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 節約能源使用</li> <li>- 降低排放</li> <li>- 生態環境及天然資源保護</li> <li>- 應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 綠色辦公</li> <li>- 綠色採購</li> <li>- 環境信息披露</li> <li>- 開展環保宣傳活動</li> </ul>

## 實質性議題識別

暢捷通依據上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》及相關國際標準，遵循系統化、規範化流程開展ESG實質性議題識別與評估工作。評估過程綜合考量行業特性、監管要求、業務運營影響及利益相關方關注度，通過問卷調研等形式廣泛收集利益相關方對議題的重要性判定。集團從「對利益相關方的重要性」和「對暢捷通的重要性」兩個維度，結合議題重要性評分進行篩選與排序，形成暢捷通2025年ESG實質性議題矩陣，並在本報告中對重要性議題的管理成效予以披露。



暢捷通2025年ESG實質性議題矩陣

# 1 推進綠色發展

## 1.1 環境管理目標及進展

報告期內，暢捷通緊扣2021年確立的未來五年環境管理目標，從多維度推進環境保護舉措，穩步落實節能減排任務，及時監測目標達成情況，確保各項工作依據目標有序開展。

指標	目標
<b>電子廢棄物排放</b>	以2021年為基準，未來5年，逐步減少實體服務器，推廣雲端服務器的使用，減少電子廢棄物的產生。
<b>包裝物料總量</b>	以2021年為基準，未來5年，逐步減少產品包裝使用量，並同步推廣使用雲端購買產品。
<b>人均溫室氣體排放量 人均綜合能源耗用量 人均耗水量</b>	以2021年為基準，未來5年，人均溫室氣體排放量、人均綜合能源耗用量、人均耗水量均保持穩定。

2025年度，暢捷通環境方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
電子廢棄物產生量	噸	<b>0.80</b>	0.73	1.14
人均電子廢棄物產生量	千克/人	<b>0.79</b>	0.73	1.02
無害廢棄物產生量	噸	<b>19.76</b>	18.84	21.19
無害廢棄物人均產生量	千克/人	<b>19.53</b>	18.90	18.90
用電總量	萬千瓦時	<b>39.24</b>	40.29	38.31
人均用電量	千瓦時/人	<b>387.70</b>	404.11	341.75
綜合能源耗用量	噸標煤	<b>48.22</b>	54.41	47.09
人均綜合能源耗用量	千克標煤/人	<b>47.65</b>	54.57	42.01
總耗水量	噸	<b>1,034</b>	1,201	1,447
人均耗水量	噸/人	<b>1.02</b>	1.20	1.29
包裝物料總量	噸	<b>0.39</b>	0.28	0.62
包裝物料每生產單位佔量	千克	<b>0.28</b>	0.28	0.28

## 1.2 排放物管理

暢捷通嚴格遵守國家及地方有關污染防治和排放管理的法律法規，結合自身以辦公運營和雲服務為主的業務特點，持續規範各類排放物的管理工作。公司重點關注固體廢棄物及污水排放等運營環節可能產生的環境影響，通過落實分類管理、規範處置及日常管控措施，降低排放物對環境的不利影響，推動排放管理工作合規、有序開展。

報告期內，暢捷通未發生因環境問題而導致的行政處罰或訴訟事件。

- **固體廢棄物管理**

暢捷通嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、國家發展改革委與住房城鄉建設部聯合發佈的《生活垃圾分類制度實施方案》及《北京市市容環境衛生條例》等法規政策要求，結合公司所屬信息技術服務業以辦公運營為主要業務活動的特點，建立以「源頭減量、分類管理、資源化利用、合規處置」為核心的廢棄物管理機制。公司圍繞電子廢棄物和無害廢棄物兩大種類，持續優化資產配置和辦公管理流程，減少廢棄物產生量，並通過規範分類、回收及處置流程，降低運營活動對環境帶來的影響。同時，暢捷通積極引導員工和供應商共同參與廢棄物減量與規範管理，推動綠色辦公理念在日常運營中的落實。

廢棄物管理措施	電子廢棄物 <sup>註</sup>	無害廢棄物
源頭減量與採購管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 優化資產配置策略，減少電子設備類固定資產採購，優先採用租賃方式，從源頭上減少電子廢棄設備的產生；</li> <li>- 選用配有碳粉盒的大型打印機，代替硒鼓打印機，減少因頻繁更換硒鼓產生的電子廢棄物。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 推進在線審批、電子發票和電子檔案應用，減少紙質單據和文件使用；</li> <li>- 優先要求供應商提供電子版投標及業務資料，減少紙質版資料投遞，避免因紙質文件使用造成的資源浪費。</li> </ul>
分類收集與規範管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 對報廢服務器、電腦、打印機等電子設備統一分類管理；</li> <li>- 對廢舊電池設置專用回收箱，規範收集流程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 嚴格落實生活垃圾分類要求，對紙張等可回收無害廢棄物進行分類收集。</li> </ul>
資源化與重複利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 對廢舊電腦硬盤及部分設備零部件進行改造和循環利用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 未受污染的單面廢紙用於二次打印、書寫草稿或其他內部用途，最大化紙張利用率。</li> </ul>
合規回收與處置	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 對已產生的電子廢棄物，統一交由具備資質的第三方機構進行回收和處理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 按照生活垃圾分類制度要求，對無害廢棄物進行規範清運和處置。</li> </ul>

註： 暢捷通產生的電子廢棄物主要包括運營過程中報廢的服務器、電腦主機、顯示器、筆記本電腦、打印機等電子設備。

#### • 污水排放管理

暢捷通污水的主要來源為辦公區域產生的生活廢水。公司嚴格遵守《中華人民共和國水法》《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，全部污水按規範流程進行處理，經園區化糞池處理後排向市政管道。報告期內，本集團不涉及向土地排污。

## 1.3 資源使用

暢捷通嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規要求，秉持綠色發展理念，將節約資源和提高資源使用效率融入日常運營管理全過程。結合辦公運營和自身業務特點，公司重點圍繞能源、水資源及材料使用等方面，持續推進節能降耗和資源節約，減少運營活動對環境帶來的影響，提升資源綜合利用水平。

本集團運營所涉及的資源主要包括辦公區域及電子設備運行所消耗的電力、工作場所使用的水資源，以及軟件產品所需的包裝盒、說明書、光盤等包裝材料。報告期內，本集團實施的資源節約與效率提升措施如下：

### • 提升能源使用效率

公司持續加強辦公及信息系統運行過程中的能源管理，通過制度建設和技術手段相結合的方式，降低能源消耗強度。

- 推行節能管理要求，員工在長時間離開辦公區域時關閉非必要電源或開啟設備睡眠模式，工作過程中優先使用設備節能設置；
- 在辦公區域開展節能宣傳活動，如午休時段關閉非必要照明，並通過提示標語等方式提升員工節能意識；
- 辦公照明系統安裝定時控制裝置，午休時段自動斷電關燈，並在辦公區域推廣使用節能燈具；
- 在信息系統運行方面，優先選用能效水平較高的數據中心資源，通過合理選擇區域和可用區，提升單位算力能源使用效率；
- 運用靈活部署、自動遷移及虛擬化平台動態負載均衡等先進技術，提高服務器資源利用率；
- 持續優化服務器配置，採用數量更少但利用率更高的物理服務器，減少服務器在交付工作負載及冷卻設備過程中所消耗的能源。

- **加強水資源節約管理**

本集團的用水完全依賴市政供水系統，在運營中沒有且預期不會遇到求取水源的問題。報告期內，本集團通過持續完善設施配置和強化日常管理，盡可能地節約水資源。

- 在辦公區域配置淨水設備，減少桶裝飲用水使用；
- 將傳統水龍頭改造為節水型或霧化式水龍頭，降低單次用水量；
- 定期對水管、水龍頭等用水設施進行檢查和維護，及時更換老舊設備，防止跑冒滴漏造成水資源浪費；
- 在用水區域張貼節水提示標識，增強員工節水意識，營造節約用水的辦公氛圍。

- **減少材料與包裝物使用**

公司積極推動業務模式迭代升級，業務由傳統軟件銷售模式向雲服務和訂閱模式轉型，通過減少實體產品投放，持續降低對各類包裝材料的依賴，切實減少包裝廢棄物產生。

- 積極推廣雲端購買、在線交付及軟件加密等方式，逐步替代實物產品交付模式，降低包裝材料使用需求；
- 對於仍需提供實體交付的軟件產品，優先選用環保材料制作包裝盒，減輕包裝廢棄物對環境的不利影響；
- 在內部辦公中，通過線上審批、電子公章和電子簽署等方式，減少紙張使用，提高紙質材料使用效率。

- **數字化賦能小微企業集約高效運營**

暢捷通以雲服務和數字化解決方案為核心業務模式，通過推動業務流程線上化、數字化轉型，降低對實體資源及傳統線下流程的依賴。在持續提升自身運營效率的同時，公司依託相關產品和服務，助力小微企業客戶減少紙質資料使用和重複資源投入，倡導更為集約、高效的經營模式，實現業務發展與資源利用效率提升的協同共進。

## 1.4 應對氣候變化

應對氣候變化是推動經濟社會高質量發展和綠色轉型的重要議題。暢捷通持續關注氣候變化對企業經營和發展可能帶來的影響，定期識別和分析相關風險與機遇，並將氣候變化因素納入經營管理和日常運營過程中。公司圍繞節能減排和資源效率提升目標，持續優化運營方式，推動相關管理措施在日常工作中的落實，不斷增強應對氣候變化的綜合能力。同時，暢捷通依託自身數智化技術優勢，通過產品和服務幫助小微企業提升資源利用效率，把握綠色發展機遇，推動公司與客戶協同實現可持續發展。

### • 治理

暢捷通建立由「董事會—管理層—執行層」組成的三級ESG管理架構，自上而下推進氣候變化相關治理工作。董事會對氣候變化相關議題進行監督和指導，審閱氣候變化相關目標及重點工作安排，並定期聽取管理層就氣候風險識別、應對措施及執行進展的匯報。董事會每年至少召開一次氣候風險相關專題會議，審議和評估集團氣候變化相關風險、機遇及應對策略，並根據需要提出改進建議，確保氣候相關工作與集團整體發展戰略保持一致。

為持續提升董事會在氣候變化領域的監督與決策能力，公司每年至少組織一次氣候變化及可持續發展相關專題培訓，內容涵蓋氣候政策趨勢、氣候風險管理、低碳發展機遇等，幫助董事會成員及時了解最新監管要求及行業發展動態，強化其在氣候治理方面的專業判斷和監督能力。

可持續發展指導委員會在董事會及總裁會授權下，負責統籌推進公司低碳發展相關工作，持續識別和管理氣候變化帶來的風險與機遇，並監督相關管理措施的執行情況。ESG工作小組負責落實具體氣候相關的減排目標和管理措施，推動氣候戰略深度融入日常運營各環節，支持氣候變化相關策略的有效實施。

目前，氣候相關工作已全面融入公司各部門日常運營，相關措施與目標已分解為部門常態化工作，並納入部門績效考核體系。報告期內，公司尚未將氣候變化相關專項指標納入薪酬激勵政策。

## • 戰略

暢捷通積極響應國家「雙碳」目標，結合自身雲服務和數字化解決方案核心的業務特點，持續關注氣候變化相關風險與機遇，並將相關因素納入公司經營管理和中長期發展考慮。在保障業務穩定運行的基礎上，公司通過提升自身運營效率、優化資源使用方式，以及發揮數字化產品優勢支持客戶轉型升級，逐步增強在氣候變化背景下的業務韌性和長期可持續發展能力。

### **提升自身運營的能源使用效率**

暢捷通在日常辦公和運營管理中，持續關注能源使用情況，通過優化辦公設備使用管理、合理控制用電需求、逐步提高綠色電力使用比例等方式，推動能源使用效率的提升。公司在辦公區域逐步推廣高能效照明設備，強化用電管理意識，引導員工從日常細節入手減少不必要的能源消耗，積極使用清潔電力替代傳統能源，支持節能減排目標在運營層面的落實。

### **推動低碳、集約的運營方式**

暢捷通積極推動線上化、數字化的運營方式，通過推廣在線溝通、遠程會議等形式，減少線下出行和紙質資料流轉需求。

在員工通勤和差旅管理方面，公司鼓勵採用更加集約、高效的出行方式，以降低日常運營中因交通和差旅活動產生的相關排放風險。

### **發揮數字化產品優勢，支持客戶提升資源使用效率**

暢捷通結合以雲服務和數字化解決方案為核心的業務特點，將氣候變化相關考量融入產品和服務提供過程中。公司通過推動業務流程數字化和線上化，支持小微企業提升經營管理效率，減少對傳統線下流程和紙質資料的依賴，助力客戶推進綠色運營，增強公司業務在氣候變化背景下的長期適應能力。

• **氣候變化風險與機遇**

暢捷通參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)披露框架，採用IPCC AR6和IEA路線圖構建氣候情景分析模型，結合集團業務特點和運營實際，對氣候變化可能對集團運營產生的相關風險與機遇進行系統識別和分析，評估其對集團經營活動及管理發展的潛在影響。在此基礎上，公司制定針對性的風險應對及管理措施，並將相關管理舉措逐步融入運營管理與戰略規劃，提升集團在不同氣候情景下的適應能力與氣候韌性，支持業務的長期穩健發展。

**氣候韌性及氣候情景分析**

風險及機遇類別	選用情景	預計溫升	情景描述
物理風險	SSP5-8.5	至2100年全球平均氣溫較工業化前水平上升約4.4℃	該情景假設全球化石能源消費持續增長，溫室氣體排放強度維持高位，氣候變暖趨勢加劇。在此背景下，極端高溫、暴雨等極端天氣事件發生頻率及強度提升，可能對公司辦公園區、數據中心、服務網絡的穩定運營造成影響，同時對線下服務交付、渠道合作夥伴協作等業務連續性帶來潛在風險。
轉型風險 氣候機遇	2050年 淨零排放	將全球升溫控制在1.5℃以內	該情景假設全球加速推進低碳轉型，通過政策約束、技術創新及能源結構調整實現2050年前後淨零排放目標。在此背景下，碳排放與綠色合規要求趨嚴，將推動公司數據中心能效升級、綠色電力採購、低碳辦公體系建設；同時低碳轉型也將帶動小微企業綠色管理需求，為公司數智財稅、業財一體化、節能降本類雲產品及AI產品帶來更大市場空間與發展機遇。

氣候變化相關風險

風險類型	風險對業務模式和價值鏈的影響描述	影響程度	影響周期 <sup>註1</sup>	影響範圍	應對措施
<b>轉型風險<sup>註2</sup></b>					
政策及法律風險	隨著全球持續推進碳減排和氣候治理，氣候變化相關法律法規、監管政策及信息披露要求可能不斷趨嚴。若公司未能及時跟蹤政策變化並完善相關管理和信息披露機制，可能對公司合規管理、運營成本及信息披露要求產生一定影響。	低	中期 長期	公司運營	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 持續關注國家及運營所在地、公司股票上市地與氣候變化、碳減排及信息披露相關的政策和監管要求，及時評估其對公司業務合規、運營管理及信息披露的影響；</li> <li>— 持續完善ESG信息披露與內部管理機制，提升氣候相關信息的規範性和透明度，保障合規經營；</li> <li>— 在集團中長期發展規劃中綜合考慮氣候變化相關政策要求，評估其對業務佈局、運營成本及長期發展的潛在影響，增強戰略適應性。</li> </ul>
市場風險	在氣候變化背景下，客戶及市場對綠色低碳產品和數字化解決方案的需求可能發生變化。若公司未能及時調整產品策略或優化服務能力，可能影響客戶需求匹配度及市場競爭力。	低	中期	公司運營 價值鏈下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 通過優化雲端資源配置和系統架構設計，提升產品運行效率，降低對硬件資源的依賴，減少因客戶業務擴張帶來的資源冗餘配置；</li> <li>— 持續完善數字化產品和服務功能，助力客戶數字化轉型，增強其在氣候變化背景下的業務韌性。</li> </ul>
技術風險	隨著低碳技術和綠色IT基礎設施的不斷發展，企業在信息技術能效和資源利用效率方面的要求可能逐步提升。若公司在技術架構、雲資源管理或系統能效優化方面未能及時跟進相關發展趨勢，可能對運營效率和資源使用效率產生一定影響。	低	中期 長期	公司運營	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 在滿足業務需求的前提下，優先採用能效更高的技術方案和雲服務資源，逐步提升IT基礎設施的能源使用效率。</li> </ul>

風險類型	風險對業務模式和價值鏈的影響描述	影響程度	影響周期 <sup>註1</sup>	影響範圍	應對措施
名譽風險	隨著社會各界對氣候變化及可持續發展的關注度不斷提升，企業在環境管理、信息披露及供應鏈責任方面的表現可能受到利益相關方的持續關注。若公司在氣候管理或相關信息披露方面存在不足，可能對公司品牌形象和市場信任度產生一定影響。	低	短期 中期 長期	價值鏈上游 公司運營 價值鏈下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格遵守與可持續發展相關的法律法規和監管要求，持續提升公司治理水平及產品和服務質量；</li> <li>建立暢通的利益相關方溝通機制，通過ESG報告等渠道，適度披露公司在氣候變化應對方面的進展；</li> <li>將可持續發展理念納入供應鏈管理，與供應商簽訂《社會責任承諾書》，通過溝通和培訓，提升供應商對環境和氣候議題的認知與管理能力。</li> </ul>
<b>實體風險<sup>註3</sup></b>					
急性風險	極端天氣事件(如颱風、暴雨、洪水等)發生頻率及強度可能增加，可能對辦公場所安全、基礎設施運行及日常運營產生一定影響。	低	短期	公司運營	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合公司辦公區域可能發生的極端天氣事件(如颱風、暴雨、洪水等)，定期關注相關風險變化；</li> <li>對辦公場所和關鍵設備的安全性進行檢查和評估，完善應急管理和響應預案，降低極端天氣對日常辦公和信息系統運行的潛在影響。</li> </ul>
慢性風險	長期氣候變化趨勢(如氣溫持續上升、氣候模式變化等)可能對能源使用結構、運營成本及整體經營環境產生潛在影響。	低	長期	公司運營 價值鏈下游	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續關注氣候變化相關慢性風險的發展趨勢，評估其對公司運營環境和成本結構的潛在影響；</li> <li>將氣候風險納入整體風險管理和長期發展考慮，在業務規劃和資源配置中綜合評估相關影響；</li> <li>通過提升運營效率、優化資源使用方式等措施，逐步緩解潛在的成本和運營壓力。</li> </ul>

註1：上表中氣候風險影響周期的劃分結合公司業務特點進行界定：短期：1-3年；中期：3-10年；長期：10年以上。

註2：本報告期內，公司涉及氣候相關轉型風險的業務活動佔比較低。鑒於公司主營業務為小微企業雲服務及軟件產品，不涉及高耗能或高排放生產活動，相關風險主要來自政策及市場環境變化，對整體業務影響有限。

註3：本報告期內，公司涉及氣候相關物理風險的業務活動佔比較低。公司運營主要集中於城市辦公及研發場景，未涉及重大實體資產或戶外運營，極端天氣對整體業務影響相對有限。

### 把握綠色發展機遇

暢捷通持續關注國家關於碳達峰、碳中和的頂層設計和相關政策導向，密切跟蹤《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《2030年前碳達峰行動方案》等政策要求。在此基礎上，公司結合自身業務發展經驗和自主創新能力，聚焦小微企業數智化服務，通過提供高效、穩定的數智化產品和解決方案，助力小微企業提升資源利用效率、實現降本增效，支持其在綠色低碳轉型過程中提升經營管理水平，在推動客戶高質量發展的同時，促進公司業務的穩健發展。本集團業務均旨在幫助客戶實現數字化管理，助力客戶低碳轉型，故我們認為本報告期內涉及氣候相關機遇的業務活動比例為100%。

#### 案例：

#### 數字化財稅服務支持客戶推進無紙化辦公

在服務小微企業財稅管理數字化的過程中，暢捷通通過推廣電子發票和電子會計憑證的全流程無紙化處理，支持客戶減少紙質單據使用和人工流轉需求，推動日常經營向更加高效、集約、低碳的方式轉變。以暢捷通易報稅產品為例，該產品支持電子發票自動採集、電子會計憑證生成及合規歸檔，實現從發票獲取、記賬處理到檔案管理的全流程數字化，減少紙質打印、人工粘貼和線下傳遞環節。在提升財稅處理效率和合規水平的同時，相關數字化解決方案有助於客戶降低對紙張等辦公資源的依賴，支持其逐步推進綠色辦公實踐。

### 財務影響

在當期財務影響方面：報告期內，為應對氣候變化相關風險並推動節能減排，公司圍繞綠色運營與低碳管理目標，持續推進能源管理優化、設備能效提升及清潔能源使用等相關舉措。經評估目前情況，本集團目前的氣候相關風險及機遇對本集團於2025年度的財務報表並無重大影響。

在預期財務影響方面：基於本報告所開展的氣候變化風險與機遇分析，公司識別出信息技術基礎設施、產品研發及數字化服務等業務領域在未來可能受到氣候變化相關政策、技術及市場環境變化的影響。為應對上述潛在影響，公司將持續關注氣候相關政策及技術發展趨勢，並在研發創新、系統架構優化及資源配置等方面逐步加大投入，提升產品和服務的適應能力，支持公司在氣候變化背景下的長期穩健發展。由於氣候風險的長期性及不確定性，公司尚未對上述風險在未來特定期間內可能產生的財務影響進行可靠量化。公司將繼續加強情景模擬、數據收集及內部監控系統，以期在未來的匯報周期中更全面地計量氣候相關的財務影響。

- **指標和目標**

公司以2021年為基準年，結合歷史能源使用情況及業務發展階段，制定五年內人均溫室氣體排放量、人均綜合能源耗用量保持穩定的階段性管理目標。相關目標主要覆蓋範圍二溫室氣體排放，並以人均排放強度作為核心指標。

在目標設定過程中，公司參考過往排放水平及能源使用趨勢，對未來運營規模及能效改善空間進行評估，並通過定期評審機制對目標執行情況進行檢視。

為確保氣候相關目標的有效落實，公司建立了持續的目標監測機制，對運營過程中的關鍵能源使用情況進行定期跟蹤。報告期內，公司按季度對用電及相關排放情況進行監測與分析。2025年，各項指標整體保持穩定，目標已達成。從趨勢來看，排放強度未出現顯著波動，主要受運營規模相對穩定及節能措施持續推進的影響。公司將持續開展數據監測與趨勢分析，逐步加大溫室氣體減排投資，推動氣候管理水平穩步提升。

2025年度，暢捷通溫室氣體排放績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
直接溫室氣體(範圍1)排放量 <sup>註1</sup>	tCO <sub>2</sub> e	0	0	0
間接溫室氣體(範圍2)排放量 <sup>註2</sup>	tCO <sub>2</sub> e	208.18	237.56	222.59
範圍1及範圍2溫室氣體排放總量	tCO <sub>2</sub> e	208.18	237.56	222.59
其他間接溫室氣體(範圍3，類別6：商務差旅)排放量 <sup>註3</sup>	tCO <sub>2</sub> e	1,378.42	/	/
人均溫室氣體排放量 <sup>註4</sup>	tCO <sub>2</sub> e / 人	0.21	0.24	0.20
綠色電力使用佔比	%	33	/	/
氣候相關風險和機遇的資本開支	萬元	13.89	/	/

註1：暢捷通作為小微企業財稅及業務雲服務提供商，未擁有或控制直接排放源，不直接使用燃煤、汽油、柴油、天然氣等燃料，不涉及溫室氣體及其他廢氣直接排放。

註2：該指標選用中華人民共和國生態環境部、國家統計局於2025年12月發佈的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》中公佈的2023年全國電力平均二氧化碳排放因子0.5306kgCO<sub>2</sub>/kWh計算。

註3：範圍3溫室氣體排放指標目前僅包含類別6：商務差旅相關的溫室氣體排放，乃基於暢捷通員工差旅支出進行估算，並採用環境擴展投入產出(EEIO)碳排放因子進行計算，所使用排放因子數據年份為2021年。公司將在未來適時考慮對範圍3溫室氣體的其他類別排放數據進行統計和管控。

註4：人均溫室氣體排放量基於範圍1及範圍2溫室氣體排放總量計算，未包含範圍3溫室氣體排放。

#### 內部碳定價：

基於暢捷通業務特點，本公司目前未在決策中應用碳定價。

## 2 保障產品責任

暢捷通持續聚焦小微企業數智財稅與數智商業兩大領域，秉承「客戶成功」原則，以技術創新為驅動，不斷提升產品與服務的專業性與可靠性。公司圍繞產品全生命周期，持續完善產品質量管理體系，加強核心技術研發與知識產權保護，致力於為客戶提供穩定、高效、易用的產品和服務，持續提升用戶體驗與客戶滿意度。

憑借在小微企業數智財稅與數智商業領域的持續深耕，暢捷通在產品創新能力、技術應用水平及服務專業性方面獲得了多方權威認可。

- 在行業與技術能力層面，公司通過了中國信通院首批「一雲多芯雲應用軟件創新能力要求」評估，成為國內首家通過該項評估的企業，體現了公司在雲應用軟件架構及技術適配方面的領先能力。
- 在數據要素與數智化實踐方面，公司入選試點會計軟件服務商，小微企業財稅數智化服務領域的數據技術能力、與數據要素應用實踐成果獲得財政部會計司、中國人民銀行信貸市場司的認可，為小微企業數智化轉型提供了有力支撐。
- 在小微企業數智化服務、AI應用及數字化轉型領域，公司多款產品及解決方案獲得行業高度認可，包括「2025數智領航AI創新產品」獎、「2025數智化轉型典型案例」入選、CFS「2025傑出AI創新應用獎」及《2026中國企業服務雲圖》入選等，印證了公司在產品與服務能力方面的綜合競爭力。

### 2.1 產品質量管理

暢捷通嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》等相關法律法規，借鑒行業領先的軟件工程方法與標準，持續健全產品質量管理體系，並已通過ISO 9001質量管理體系認證，每年按期完成複審。公司建立覆蓋產品研發、測試及運營全流程的質量管控機制，保障產品安全穩定、可靠運行，通過持續迭代優化，不斷提升產品質量。報告期內，公司未發生因產品質量問題引致的訴訟或重大投訴事件。

- **產品質量管理**

公司始終將產品質量管理置於核心地位，制定並實施《項目質量標準》《開發過程規範》等內部制度，對產品研發各階段實施規範化管理。在需求分析、界面交互設計、技術設計、編碼、測試及上線運維等環節，落實標準化流程和質量評審要求，通過多層級測試與驗證機制，確保系統穩定性和功能可靠性。在此基礎上，研發團隊結合研發交互設計階段形成的相關文檔開展產品開發驗證，並持續跟蹤內部監控指標及用戶反饋，對研發流程和產品功能進行優化，不斷提升產品響應效率和研發敏捷度。

- **產品退貨與回收**

暢捷通建立了規範的產品退貨及召回管理制度，搭建便捷、高效的產品退貨與回收渠道，切實保障用戶合法權益。對於相關產品，用戶可在產品註冊激活7日內，通過在線申請及官方客服渠道完成退貨流程，公司對相關申請進行及時受理和處理，確保退貨與回收過程合規、有序、高效。

## 2.2 科技創新

暢捷通秉持「持續創新」的核心價值觀，全面推行「AI至上」戰略，加快AI技術在產品創新及公司運營中的應用，持續提升產品競爭力，並建立科學的創新激勵機制，全面提升科技創新能力與企業核心競爭力。

- **AI啟動產品創新研發**

報告期內，暢捷通數智平台完成從「雲原生」向「雲原生+AI原生」的關鍵躍遷，通過統一的企業數智底座，全面支撐智能體與企業核心業務的深度融合，實現SaaS、BaaS、DaaS協同發展。通過暢捷通AI原生應用開發平台，加強智能體與企業服務集成，快速構建基於業務場景的AI智能體，確保智能體與企業核心流程及數據無縫融合。

AI技術在各產品及運營中的落地應用，顯著提升了公司運營效率，同時為小微企業客戶提供了更智能、高效的服務體驗。通過AI智能體的應用，小微企業客戶賬務處理效率、報表分析能力和業務決策能力得到顯著提升。



智能財稅智能體與AI的場景

2025年度，暢捷通研發創新方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
研發總投資	萬元	22,598.8	22,898.7	24,734.0
研發總投資佔收入比例	%	21	24	31
研發隊伍人數	人	391	380	432
研發員工比例	%	39	38	39

• **AI治理與風險控制**

為有序推進人工智能在產品研發、業務運營及管理場景中的應用，暢捷通成立了「AI推進工作組」，統籌AI戰略指引、決策支持和資源協調，對AI規劃評審及科技倫理進行監督評價，並通過雙周例會機制，實現AI相關工作自上而下協同推進與一體化管控。

在具體實踐中，公司結合小微企業服務特點，構建行業化知識圖譜和內容體系，按行業場景開展模型應用與功能設計，避免通用模型在特定行業場景下可能產生的偏差，保障不同類型客戶在產品使用過程中的公平性。同時，在AI功能設計中引入人工複核機制，由系統展示推理過程及風險等級提示，關鍵決策由人工確認，規避算法自動判定風險，提升AI應用的可控性和審慎性。

- **創新激勵機制**

為持續激發研發團隊的創新活力，暢捷通建立了多層次、常態化的研發創新激勵機制，由研發中心牽頭，多部門協同推進，以制度化、可持續的激勵方式提升研發人員積極性，引導創新聚焦於產品精品化、關鍵技術突破及人工智能等重點方向，持續增強技術創新能力與產品競爭力。

公司制定並實施《創新成果獎勵辦法》等多項政策，設置及時激勵、定向激勵及專項激勵等多種形式：及時激勵覆蓋日常創新與協同，定向激勵面向關鍵研發任務的突出貢獻者，專項激勵重點支持AI等前沿技術突破。同時在年度評優中突出創新維度，推動創新成果有效轉化與落地應用。

## 2.3 知識產權保護

暢捷通高度重視知識產權管理，嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，並制定和執行《專利管理辦法》《暢捷通品牌體系管理規範》《打擊盜版及侵權行為專項管理辦法》等內部制度，形成覆蓋專利、商標、著作權及產品版權的全流程管理體系。

為了有效保障知識產權，公司建立了完善的知識產權保護組織架構：人力資源部負責專利計劃、培訓、評估、檔案管理及授權跟進；法務部負責專利合同審查、維權及訴訟事務；各業務部門根據職務創新要求積極挖掘並申報專利，同時在發生糾紛或侵權案件時提供技術支持。

從專利申請、保護，以及品牌和廣告商標的使用與宣傳方面，公司採取了以下具體措施以加強知識產權與品牌保護：

- ★ 制定年度專利申請目標，並跟進完成情況，確保創新成果及時申請專利並得到有效保護；
- ★ 引入外部講師開展專利文檔編製培訓，提升員工專利撰寫能力；
- ★ 定期組織專利內部評審，按照評審結果報送專利材料，跟進授權進程，實現閉環管理，並存檔備案；
- ★ 制定《暢捷通品牌體系管理規範》，定期更新並發佈《暢捷通品牌視覺識別手冊》，規範企業品牌、業務品牌及產品品牌的使用場景，滿足產品業務發展和宣傳需求，確保品牌形象與市場傳播統一。

此外，公司積極打擊盜版及侵權行為，形成專項管理體系。發現任何盜版或侵權行為，相關部門必須立即上報專項小組，由小組統一協調處理。公司可採取包括發送侵權告知函、律師函、暫停服務、關閉賬號、功能限制及法律訴訟等措施，並對涉及盜版的合作夥伴依法追究責任。公司鼓勵員工及合作夥伴主動檢舉盜版和侵權行為，對核實屬實的舉報予以獎勵，並對侵權用戶和供應商採取嚴格處置，有效遏制侵權行為，保障公司創新價值和市場秩序。

2025年度，暢捷通專利方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
累計獲得專利授權數量 <sup>註</sup>	(件)	102	113	125
新增獲得專利授權數量	(件)	5	17	28

註： 該指標統計有效期內的累計獲得專利授權數量。

## 2.4 提供優質服務

暢捷通高度重視客戶的意見與反饋，制定《服務質量管理手冊》《客戶成功服務標準》及《客戶投訴程序》等內部管理制度，持續優化服務體系，完善客戶反饋與投訴管理，提升用戶滿意度，踐行責任營銷，推動普惠服務，保障客戶權益並持續提升服務質量。

- **服務質量管理**

暢捷通建立了多元化的雲產品服務體系，根據不同客戶的使用習慣，提供企微社群、產品內在線客服、客服熱線、夥伴支持網等多種標準化服務方式和內容，確保服務的精準性和有效性。通過自檢與抽檢結合的監督機制，並借助AI技術賦能，實現服務質量的閉環管理和持續優化，持續提升工程師服務能力和客戶體驗，形成可量化、可持續的服務管理體系。

- **客戶投訴處理**

暢捷通堅持真誠、及時、負責的處理原則，建立《投訴處理程序》，設定投訴的標準化流程和分類管理體系，對普通投訴和重大投訴分別制定處理要求，重點關注可能影響客戶權益或公司聲譽的事件。服務質量監督小組全程跟進投訴處理流程，並通過定期回訪核實處理結果，對投訴中反映的系統性問題或流程短板進行分析和改進，實現閉環管理。本公司可通過電話、電子郵件、信函等多種渠道受理客戶投訴，並將投訴及時反饋至相關責任部門，保護自身權益，並推動服務質量不斷優化。

- **用戶服務滿意度提升**

為了不斷提升用戶服務滿意度，暢捷通從業務緊急程度、功能影響範圍、應用效果三個維度出發，在以下三個方面積極採取措施：

**設立敏態應用專項組**

設立敏態應用專項組，針對零售業務、稅期報稅等直接影響客戶業務的問題快速響應。專項組由客戶成功負責人擔任組長，客戶提出問題後將在2分鐘內響應；

對需要研發協同的問題，進入綠色通道，每小時反饋一次處理進展，確保24小時內解決客戶問題。

**建立安全、網絡、運維  
事故一級應急預案**

由產品、研發和客戶支持三部門協同配合成立應急協同組；

對迭代或大稅期出現的重複問題，收到五個以上客戶反饋後立即升級為應急問題，啟動應急處理通道；

針對問題範圍、客戶使用影響及體驗進行綜合評估，協調定位問題、確認處理時間、制定臨時方案，並在30分鐘內完成責任人預警提醒，同時同步跟進研發問題處理及測試效果，確保問題及時有效解決。

**制定客成回訪機制**

通過系統看板精準關注客戶產品使用情況，對未完成產品使用必經路徑的用戶按月進行人工回訪，針對使用卡點提供梳理和指導，保障客戶產品良性使用；

在大稅期和小稅期，通過產品內定期推送做賬、報稅高頻問題直播課程，實現規模化客戶互動，引導客戶高效使用產品；

針對應急類問題，回訪客戶確保問題處理閉環，同時通過提前介入的人工回訪和產品直播賦能，提升客戶使用保障和整體滿意度。

2025年度，暢捷通客戶服務方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
經公示客戶投訴數 <sup>註1</sup>	(個)	3	4	1
客戶服務滿意度 <sup>註2</sup>	(%)	87.30	85.50	87.00

註1：本指標是指在全國12315消費投訴信息公示平台公示的投訴數量。

註2：本集團以調查問卷方式開展客戶滿意度調查，根據客戶的回復情況統計客戶滿意度。

- **普惠服務設計**

暢捷通持續推動技術與知識普惠化，面向小微企業提供智能化、便捷化的財稅服務。截至報告期末，公司已推出58個智能體，覆蓋業務場景自動化、知識問答及數據分析等功能，現階段所有智能體均可通過小暢智能助理入口免費使用，無需額外成本。智能體不僅「出數」，還能「解讀數、歸因分析並提供經營建議」，幫助小微企業主解決「看不懂報表、不會分析經營」的痛點，並結合行業和節假日語境自動生成針對性的統計區間和業務建議。截至報告期末，累計受益企業超過15萬家，智能服務有效提升了小微企業的運營效率和決策能力，降低了小微企業的管理成本和對數智化產品的使用門檻。

為踐行「知識共享、專業普惠、合規共治」的社會責任理念，暢捷通每周面向小微企業在抖音、視頻號等平台推出財稅公益直播課堂。課程聚焦行業真實痛點，深度拆解財稅實操難點，精準解讀最新政策，並通過全流程演示納稅申報操作，配套專屬社群提供常態化答疑支持，形成「學—用—問—答」閉環學習生態，持續賦能個體職業成長與企業財稅治理能力提升。

- **責任營銷**

暢捷通高度重視責任營銷，遵守《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規，確保產品宣傳真實、合法，不誤導消費者。公司在品牌管理和廣告發佈方面建立統一標準和規範體系，制定了《暢捷通品牌體系管理規範》，並於報告期內更新發佈2025版《暢捷通品牌視覺識別手冊》，對品牌口徑、廣告內容及視覺呈現進行統一規劃與管理，保障宣傳合規性和品牌形象的一致性。

## 3 共建和諧社會

### 3.1 人才發展

- **構建和諧團隊**

暢捷通以人才發展為根基，以和諧團隊為保障，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國未成年人保護法》和《禁止使用童工規定》等僱傭相關法律法規，制定相應的人力資源內部管理政策及制度，持續規範員工合規僱傭、保障員工合法權益、堅決抵制童工及強制勞工，為全體員工營造公平公正的僱傭環境。

#### **平等合規僱傭**

暢捷通在招聘過程中，堅持「公正、公開、公平」的原則，嚴格執行國家相關法律法規，反對任何歧視行為，致力於構建合法合規的員工招聘體系。公司通過校園招聘、社會招聘、內部推薦等多種招聘方式不斷擴展、豐富員工招聘渠道，廣泛傳播招聘信息，客觀介紹公司信息和崗位信息，讓更多應聘者有豐富的途徑了解暢捷通，針對所有應聘者，按照標準化流程進行多方面的考察，包括應聘者的工作能力，崗位匹配度，工作態度等，做到量才適用，人崗匹配。暢捷通尊重和保障員工依法享有的知情權、參與權和監督權，致力於打造公平公正的員工團隊。暢捷通嚴格按照國家相關法律法規規定，依法依規處理員工解聘離職事宜，充分保障公司及勞動者的合法權益，致力於構建和諧的勞動關係。

2025年度，暢捷通員工僱傭多元化情況及其他相關績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
<b>員工僱傭指標</b>				
員工總數	人	<b>1,012</b>	997	1,121
全職員工	人	<b>1,001</b>	982	1,110
兼職員工	人	<b>11</b>	15	11
男性員工人數	人	<b>714</b>	694	783
男性員工比例	%	<b>70.55</b>	69.61	69.85
女性員工人數	人	<b>298</b>	303	338
女性員工比例	%	<b>29.45</b>	30.39	30.15
30歲以下員工人數	人	<b>168</b>	211	328
30歲以下員工比例	%	<b>16.60</b>	21.16	29.26
30-50歲員工人數	人	<b>817</b>	762	774
30-50歲員工比例	%	<b>80.73</b>	76.43	69.05
50歲以上員工人數	人	<b>27</b>	24	19
50歲以上員工比例	%	<b>2.67</b>	2.41	1.69
北京地區員工人數	人	<b>594</b>	579	655
北京地區員工比例	%	<b>58.70</b>	58.07	58.43
北京市以外地區員工人數	人	<b>418</b>	418	466
北京市以外地區員工比例	%	<b>41.30</b>	41.93	41.57
初級職級員工比例	%	<b>3.36</b>	5.12	9.63
中級職級員工比例	%	<b>24.11</b>	24.47	30.69
高級及高級以上職級員工比例	%	<b>72.53</b>	70.41	59.68
殘疾人員工比例	%	<b>0.79</b>	0.80	0.71
<b>員工流失率指標<sup>註</sup></b>				
員工流失比例	%	<b>12.31</b>	18.23	18.31
男性員工流失比例	%	<b>14.39</b>	18.08	17.60
女性員工流失比例	%	<b>6.88</b>	18.58	19.91
30歲以下員工流失比例	%	<b>15.42</b>	27.62	21.75
30-50歲員工流失比例	%	<b>11.74</b>	14.39	16.51
50歲以上員工流失比例	%	<b>-</b>	5.26	-
北京地區員工流失比例	%	<b>11.87</b>	17.54	15.64
北京市以外地區員工流失比例	%	<b>12.92</b>	19.18	21.80

註：員工流失率計算公式為：流失比例=流失人數/(期初人數+入職人數)。

## 保障員工權益

暢捷通嚴格執行國家關於薪酬、工作時數、假期的相關法律法規，報告期內，公司繼續執行《薪酬管理辦法》《考勤管理辦法》等制度規定，全力保障員工合法權益，實現公司與員工共生雙贏。

假期管理	依據《考勤管理制度》明確各類假期休假規則，保障員工合理休假的權利，三八婦女節對女性員工放假半天；
	按照國家規定積極執行對婚育員工的休假政策，保障女性員工產假休息的權利；
	依據《一線特殊福利制度》，為一線員工提供法定假期以外的帶薪假期。
工時管理	實行彈性工作制，幫助員工取得工作和生活的平衡。
薪酬福利	<p>基本福利保障 根據《薪酬管理辦法》，對基本工資、績效獎金、福利補貼等內容作出明確的規定：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>★ 薪酬管理：通過綜合考慮崗位、職級、業務序列、地區差異等多方面因素，制定合理的目標年收入；</li><li>★ 基礎保障：對全體員工法定社會保險和住房公積金作出全面保障；為高級管理人才和核心人才提供特殊的保障和激勵措施；</li><li>★ 員工福利：為員工提供各項福利制度及項目，包括：駐外補貼、差旅補貼、交通補貼、通訊補貼、專項安置補貼、餐費補貼、節日禮品、年度體檢、商業保險、重病探望及救助等。另外核心人才享有公司提供的彈性福利，包括高端體檢、商業保險等。</li></ul>

人才激勵政策	依據《薪酬管理辦法》和《績效評價管理制度》確定員工收入分配的激勵和約束機制：
	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 持續落實幹部、專家雙通道發展體系，合理評價僱員工作業績並支付相應績效獎金；針對高級管理人才和核心骨幹人才，繼續執行《長期激勵獎金計劃》等長期現金激勵計劃。</li> </ul>
其他福利政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 制定《交通福利制度》，滿足員工採用更靈活的交通方式上下班的需求，減輕員工的交通成本壓力；</li> <li>★ 依據《外派員工補助規定》，為經公司安排外派工作的員工提供外派補助，為員工分擔外派生活成本；</li> <li>★ 依據《一線特殊福利制度》，為一線員工提供往返探親交通補貼、城市補貼等福利待遇；</li> <li>★ 依據《通訊費管理辦法》，為不同崗位員工提供相應的通訊費用補貼。</li> </ul>

### 杜絕童工及強制勞工

暢捷通嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，反對任何形式的強制勞動、使用童工及其他非法用工行為。在招聘過程中，公司面試官會通過查驗候選人身份證件等，鑒別候選人的真實年齡，確保所有候選人入職時符合國家對於勞動者的法定年齡要求。同時，公司每年會進行人力資源管理風險評估，定期回顧探討勞工關係相關風險；公司人力資源部會定期對於公司勞動用工情況進行復盤總結，對員工進行定期的訪談，了解各部門用人情況，防止有任何情形的非法用工或強制勞動等情況的發生。如有可能發現任何違規情況或高風險因素則迅速整改，盡快消除違規情況以及風險，確保公司用工的合法合規性。

報告期內，暢捷通未發生過使用童工或強制勞動等違規行為。

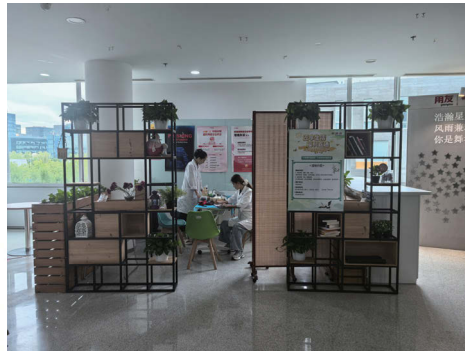
• 維護職業健康

暢捷通堅持以人為本，安全優先，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》等健康與安全相關的法律法規，提供一系列的福利保障措施，定期開展培訓演練，強化員工身心健康關懷與防護，保障員工的職業安全和身心健康。

新員工入職時提供入職體檢，之後每年都安排一次年度體檢，並且根據不同員工設置差異化的體檢套餐：

- ★ 為全體員工購買意外傷害險，提供社保之外的額外保障；
- ★ 為長期伏案工作的研發人員提供中醫理療和按摩服務；
- ★ 在秋冬季節提供健康茶飲，提升體質、增強免疫力；
- ★ 定期組織員工參加消防演習與應急反應演練，學習急救知識。

中醫按摩



消防應急演練



報告期內，暢捷通員工社會保險覆蓋率達100%，員工健康安全方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
因工亡故人數	(人)	0	0	0
因工傷損失工作日數	(日)	0	0	0
員工體檢覆蓋率	(%)	99.1	99.1	99.2

註：員工體檢覆蓋率計算公式為：員工體檢覆蓋率=員工體檢人數/全職員工人數。

## • 注重員工發展

暢捷通將員工發展作為公司發展的重要根基，高度重視員工培訓與能力提升，依據《員工培訓管理制度》《講師與課程管理辦法》《專業人員發展與管理制度》《專業人員任職資格評審管理辦法》等法律法規，建立系統化的人才發展體系，完善人才培養與晉升體系，滿足員工發展和企業發展需要。通過多元培訓賦能員工能力提升，同時建立公平公正的晉升機制，暢通管理與專業雙通道發展體系，充分調動員工的工作積極性與主動性，助力實現員工與公司的共同發展。

### 應屆生儲備

根據戰略和業務發展需要，通過校企合作等方式定向招募對口專業實習生；在實習期間績優者畢業後聘任為正式員工，形成校園招聘高潛力人才供應鏈。

### 核心員工培養

針對關鍵崗位上的核心人才，以IDP為載體制定個性化發展方案，通過教練輔導、導師帶教、項目復盤、自主學習等多元方式全面提升人才專業能力與綜合素養。

### 管理層梯隊搭建

依託各序列後備管理者訓練營開展定向培養，確保各管理崗位均按標準比例配齊符合任職準備度要求的後備梯隊人才。

### 員工培訓

本年度，公司培訓規劃全面升級，從公司整體戰略出發，對各部門開展能力盤點並制定年度培訓規劃，精準補齊戰略發展的能力缺口。

內訓方面，暢捷通建立分層分類專業技能培訓體系，一類是由各部門或專業委員會自發組織的能力提升類培訓，聚焦崗位必備知識與实操能力，夯實員工履職基礎；一類是由公司或各中心級部門按照年初整體培訓規劃所做的長周期重點能力培養項目，圍繞業務難點與核心能力深度培養，助力員工突破瓶頸。

外訓方面，暢捷通通過AI賦能平台，面向合作夥伴公司員工開展培訓，截至報告期末賦能平台在線課程1,200多門，報告期內學習總時長超過1,000學時，全國各類合作夥伴員工學習總時長達到20多萬學時。

暢捷通培訓活動覆蓋了不同層級的員工，按類型可分為新員工培訓、專業培訓、管理培訓三種：

新員工培訓	★ 針對新入職員工開展關於企業發展歷程、產品業務及財務知識、公司規章制度等方面的培訓。
專業培訓	★ 針對基層員工開展專業知識、行業前沿理論培訓課程以及專項訓練營活動，例如AI賦能培養項目，行業大練兵項目等，全年累計參加6,300多人次。
管理培訓	★ 針對儲備幹部以及骨幹員工開展管理知識和技能培養提升課程，如針對渠道骨幹員工組織的《虎賁營》，針對研發中心幹部組織的管理類培訓，用戶增長中心的專家系列課程。

暢捷通重視培訓結果與培訓效果，培訓後發放培訓滿意度調查問卷，通過分析問卷，傾聽員工反饋，並通過訓練後的練習反饋、訪談及觀察等方法，關注受訓員工的行為改進，反哺培訓計劃與培訓課程設計，不斷完善培訓體系。

2025年度，暢捷通員工培訓方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
受訓員工數	(人)	<b>1,003</b>	988	1,112
受訓員工百分比 <sup>註1</sup>	(%)	<b>99.10</b>	99.10	99.20
按性別劃分 <sup>註2</sup> ：				
男性員工受訓佔比	(%)	<b>71</b>	70	70
女性員工受訓佔比	(%)	<b>29</b>	30	30
按僱員類別劃分 <sup>註2</sup> ：				
高級及以上員工受訓佔比	(%)	<b>72</b>	71	60
中級員工受訓佔比	(%)	<b>24</b>	25	31
初級員工受訓佔比	(%)	<b>3</b>	4	9
培訓經費支出金額	(萬元)	<b>5</b>	32	43
員工受訓總時數	(小時)	<b>83,899</b>	70,956	88,720
員工受訓平均時數	(小時/人)	<b>83.65</b>	71.82	79.78
男性員工受訓平均時數	(小時/人)	<b>86.38</b>	75.39	83.48
女性員工受訓平均時數	(小時/人)	<b>77.05</b>	63.59	71.18
高級及以上員工受訓平均時數	(小時/人)	<b>83.56</b>	60.37	79.21
中級員工受訓平均時數	(小時/人)	<b>83.90</b>	89.31	79.23
初級員工受訓平均時數	(小時/人)	<b>83.71</b>	159.13	85.52

註1：受訓員工百分比=受訓員工數/員工總數。

註2：某類別員工受訓佔比=該類別僱員受訓人數/受訓員工數。

## - 員工晉升機制

暢捷通重視人才發展與晉升，依據《專業人員發展與管理制度》《專業人員任職資格評審管理辦法》及《幹部管理制度》等制度文件執行員工晉升程序。本集團構建管理與專業雙通道發展體系，各專業序列和管理序列都有清晰的晉升通道和晉升路線，晉升標準清晰明確。本集團以戰略和業務發展需求為指引，組織各序列專業委員會對任職標準進行修訂完善，並且組織實施由各序列專家及幹部共同參與的任職資格評審工作，對參評人進行舉證材料評審和答辯評審，各位評委都會向參評人反饋發展建議，實現人才發展與企業發展的雙贏。

## • 切實員工關愛

暢捷通積極構建溫暖、包容的工作氛圍，主動加強民主管理、豐富文體活動形式、精準幫扶困難僱員以及專項關愛女性員工，全方位築牢員工保障，切實提升員工的幸福感與獲得感。

## - 加強民主管理

暢捷通通過工會、職工代表、黨小組等各類民主管理組織和民主工作程序，在涉及員工利益的事項上發揮民主管理監督作用，包括涉及員工切身利益相關制度的制定、制度的審議、公司重大決策的制定等。

## - 開展文體活動

暢捷通結合公司業務節奏及全年各類型節日組織各類文體活動，例如每月的生日會、下午茶、迷你馬拉松比賽、跑步打卡、籃球賽、乒乓球賽、羽毛球賽、拔河比賽、踢毽子比賽、業務一線關懷活動(水果茶飲、家人慰問)、研發人員健康減壓活動(中醫理療按摩等)、優惠團購、生活服務類事項集中上門辦理等活動，豐富員工工作之外的生活。

## - 幫扶困難僱員

暢捷通關注困難員工的工作與生活情況，幫助重疾員工積極尋求醫療資源並進行探望，對於因病或因家庭情況而導致困難的員工給予不同程度的救助工作，包括尋求集團救助基金支持等，幫助其度過難關，使員工感受到公司的人文關懷，持續增強員工歸屬感。

## - 關愛女性員工

暢捷通保障女員工在公司各種事項上受到公平對待，嚴格按照國家規定，保障女員工享受的各類假期及休息權利。公司在主要辦公區設立母嬰室，在三八婦女節，女性員工除了享受假期，公司還準備節日禮金、禮品，並舉辦相關紀念和慶祝活動，切實落實對女性員工的關愛。

### 乒乓球賽



### 員工水果茶飲



### 母嬰室



### 寒暑假員工兒童託管免費服務



## 3.2 責任採購

- **供應鏈管理**

暢捷通始終遵循「公開、公正、公平」的陽光經營原則，制定《暢捷通採購管理制度》《暢捷通供應商管理辦法》等內部管理制度，圍繞供應商准入、分級分類、績效考核實施全流程重點管理，持續提升採購產品及服務質量。同時，本集團要求合作供應商簽署《陽光合作承諾書》《使用正版軟件承諾書》及《供應商社會責任承諾書》，強化供應鏈環境與社會風險管理，積極踐行可持續採購理念，打造負責任供應鏈。

- **供應商篩選**

暢捷通嚴格按照《供應商管理辦法》執行供應商准入審核流程，優先選擇符合資質、重視社會責任的供應商。

在資質審核方面，暢捷通在供應商經營範圍、誠信記錄、成立期限等方面提出明確要求，招標類項目需提供相應資質證明材料。新增供應商需先在供應商管理系統完成註冊、提交審核材料，經審核合格後，方能進入本集團供應商庫。

在社會責任方面，暢捷通已全面建立並推行SA8000社會責任管理體系，並要求供應商配合落實社會責任管理體系的各項標準，致力於打造負責任供應鏈。暢捷通要求供應商簽訂《陽光合作承諾書》和《供應商社會責任承諾書》。《陽光合作承諾書》明確禁止商業賄賂、禁止利益沖突及其他不當商業行為等；《供應商社會責任承諾書》要求供應商對禁止使用童工、禁止使用強迫或強制性勞動、保障員工權益和福利、推進守法合規供應鏈管理及建立社會責任管理體系等方面作出承諾。

- **供應商評審**

- **供應商分類分級**

暢捷通根據《採購管理制度》《供應商管理辦法》對供應商進行分級分類管理，並建立供應商年度評審機制，按照「合格」「普通」「臨時」三種類別對供應商進行分級分類，並對供應商進行靜態和動態考核監督，保證採購質量穩定可靠。

## - 供應商考核監督

### 靜態考核

★ 對上年度採購額超過20萬元(含)的合格供應商，採購管理崗需於每年初組織執行部門、需求部門進行年度評審；

★ 對上年度採購額低於20萬元的合格供應商，採購管理崗需在新年度首次合作前組織執行部門進行年度評審。

### 動態考核

★ 於大中型採購項目初驗完成後，視具體情況對供應商進行動態實時考核；

★ 視採購的產品或服務的重要性以及供應商出現問題的頻率，不定期對供應商進行現場考核。

## - 供應商考核結果應用

在後續採購過程中，各業務需求部門、採購執行部門根據供應商績效考核結果，將採購業務向績效考核優秀的供應商傾斜。公司將在合格供應商中凍結連續一年未響應招標、詢價或年度評審未通過的供應商，並於後續年度中取消與其合作。

## • 採購違規行為管理

暢捷通對採購違規行為制定了嚴格的管理機制，在《採購管理制度》《員工商業行為守則》及《陽光合作承諾書》中對內部員工和供應商在採購業務中的違規行為的監督與處理進行了明確規定。

## - 員工違規行為的監督與管理

對於內部員工，暢捷通要求其在經辦採購業務的過程中，嚴格遵守《採購管理制度》及《員工商業行為守則》，並採用在線系統完成採購程序。如員工在採購過程中存在違規行為，將由公司審計監察部進行調查並按照嚴重程度依規懲處；對於情節特別嚴重、觸犯法律的責任人，將依法移交司法機關處理。

## — 供應商違規行為的監督與管理

對於供應商，暢捷通要求其嚴格遵守有關規定，如供應商在合作過程中存在違規行為，將視其情節輕重，在公司內依次採取內部通報，依據《採購管理制度》與《陽光合作承諾書》進行處罰、永久性取消供應商資質等舉措；對於情節特別嚴重的供應商，公司法務部將追究其相關法律責任。

### • 綠色採購

暢捷通在採購業務中，積極推廣綠色低碳理念，通過在線採購平台執行採購活動及進行供應商管理，供應商相關資質材料優先以線上形式進行審核，從而有效避免紙質資源浪費。

2025年度，暢捷通向其所有供應商執行了上述有關供應商聘用及管理的政策及慣例，供應商管理方面的其他績效數據如下：

指標名稱	單位	2025年度	2024年度	2023年度
供應商總數	(個)	1,083	922	772
中國大陸地區供應商數量	(個)	1,071	913	763
港澳台地區及國際供應商數量	(個)	12	9	9

### • 增值經銷服務商管理

暢捷通高度重視與增值經銷服務商的合作關係，構建規範化的服務商管理體系。公司要求增值經銷服務商統一簽署《2025年暢捷通授權服務協議》《2025年暢捷通授權經銷協議》，同步簽訂陽光合作承諾書及經銷商反盜版說明，明確合作權責與合規要求；同時對增值經銷服務商的授權簽約工作，建立標準化管理流程，實行電子簽約程序。報告期內，公司通過考察、審核與培訓賦能，持續提升增值經銷服務商的合規意識與服務能力，保障渠道生態規範、穩健、高質量運行。

### 3.3 社區投資

暢捷通積極踐行企業社會責任，堅信良好的社會發展是企業可持續發展的重要一環，推動與商業夥伴協同發展。報告期內，本集團圍繞社區投資開展多維度實踐，利用自身在小微企業數智化領域的資源優勢，以行業貢獻促進交流發展，深度融合企業發展與貢獻社會價值，助力小微企業實現數智化轉型。



#### 「一起益企」中小微企業服務行動

報告期內，為響應工信部「一起益企」中小企業服務行動號召，暢捷通面向全國小微企業與代賬機構開展數智化賦能專項服務。公司共投入活動資金近人民幣10萬元，採用線上線下相結合的方式，在多地舉辦專題活動與实操培訓，為全國超30,000人次輸出AI智能化工具、標準化作業流程與合規經營方案，重新定義「企業AI」的價值內涵，助力小微企業降本提效，邁向高效運營與智能決策的新時代。



#### AI賦能代賬數智化先行者大會系列活動

2025年4月至12月，為解決代賬行業效率瓶頸、服務同質化、規模化難等核心轉型痛點，暢捷通聯合中國總會計師協會代理記賬行業分會在天津、北京、成都、呼和浩特、深圳、烏魯木齊等城市舉辦系列行業賦能活動，共投入活動資金人民幣數十萬元，為全國超1,000家代理記賬機構輸出AI智能化工具、標準化作業流程及規模化增長路徑等實戰解決方案，助力代賬機構向數智化、自動化轉型，搶抓智能化發展先機，構建長期可持續的核心競爭力。



## 4 夯實公司治理

### 4.1 信息安全與隱私保護

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》《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等相關法律法規，構建完善的數據安全與信息隱私保護體系。報告期內，公司更新《暢捷通數據管理制度》《暢捷通供應鏈安全管理規範》《暢捷通個人信息保護管理規範》《關於成立「暢捷通信息安全與隱私保護委員會」的決定》等內部管理制度，對公司信息安全與隱私保護委員會人員構成及相關職責進行修訂。信息安全與隱私保護委員會是行使公司內部安全管理及監督的專設機構，下設信息安全與隱私保護領導小組、信息安全工作小組和全球隱私保護工作小組，覆蓋研發、業務、行政與各職能部門，確保信息安全與隱私保護決策貫穿全業務鏈條。暢捷通在《用戶協議》與《隱私政策》中加入了大模型(AI)、數據出入境相關免責及合規條款，確保公司治理與最新法律法規保持同步，為小微企業提供合規支持。

- **信息安全**

暢捷通以信息安全與隱私保護為運營底線，構建管理、技術、運營「三位一體」標準化安全體系。公司持續對標國家法規與行業監管要求，密切跟蹤政策動態，將複雜法律條文轉化為員工易懂、可落地的內部制度，確保合規要求從源頭嵌入業務全流程；同時積極對標行業安全最佳實踐與IT標準規範，持續為用戶提供更安全可靠的數智財稅及數智商業服務。

為了保障數據安全標準化體系，公司分別從管理、技術、運營三個維度實施保障措施：

#### 組織與管理保障

- ★ 成立公司級「信息安全與隱私保護委員會」，其成員覆蓋研發、業務及各職能部門，確保安全決策貫穿公司全業務鏈條；
- ★ 制定並嚴格執行《暢捷通數據管理制度》和《暢捷通個人信息保護管理規範》，保障數據真實、安全、可追溯；
- ★ 設有專門的安全管理團隊，將崗位安全職責與考核機制掛鉤，確保所有操作有章可循、有責可究。

#### 縱深防禦與技術賦能

- ★ 在生產與日常IT環境中部署了蜜罐、WAF（Web應用防火牆）、雲防火牆等先進工具，構建縱深防禦體系；
- ★ 利用第三方安全工具實現敏感數據的自動識別與分類分級，並由專員針對遺漏或誤判進行複核優化；
- ★ 常態化進行產品滲透測試與模擬攻防，持續強化安全防禦能力。

#### 安全意識與應急預案

- ★ 高頻次組織全員網絡安全培訓、考試及釣魚演練，有效提升員工安全防護能力；
- ★ 根據突發事件及時開展專項應急行動，每年例行2次安全演練。

### 案例 2025年「全員安全意識」強化專項

2025年，暢捷通開展針對全體員工的2025年安全意識專項強化活動及一月一次的日常宣貫，旨在構建安全文化。本次專項活動累計修訂2例公司級安全發文，並對高危及非正版授權軟件進行持續的風險提醒與禁用，顯著提升全員對網絡詐騙與代碼洩露的警惕性，全面強化全員安全素養與風險處置能力。

### 案例 暢雲管家「攻擊看板」—讓看不見的攻防「肉眼可見」

基於阿里雲安全中心的底層能力，2025年暢捷通在「暢雲管家」中上線了全新的可視化攻擊看板。看板將黑客攻擊路徑完整還原為「探測、執行、後門、竊取、控制、破壞」六個階段，便於用戶觀察當前的被攻擊階段。通過將防禦成果數字化、圖形化，我們極大地降低了小微企業的安全認知門檻，建立了強大的安全信任感，有效緩解了客戶的「安全焦慮」，並輔助實現了託管客戶勒索病毒「零感染」的成績。



暢捷通在信息、網絡、雲服務及運維安全等多方面獲得國內外權威認可，已通過了ISO 27001信息安全管理体系、ISO 27701隱私信息管理體系、ISO 27017雲服務信息安全管理体系、ISO 27018公有雲中個人可識別信息保護管理体系四項國際標準認證，以及可信雲安全標準評估、國家信息安全等級保護三級認證等多項權威認證。報告期內，暢捷通在第22屆中國網絡安全年會暨網絡安全協同治理分論壇會上，榮獲國家信息安全共享漏洞平台(CNVD)「二零二四年度漏洞處置突出貢獻單位」和「二零二四年度漏洞應急工作突出貢獻單位」獎項。

### 暢捷通信息安全與隱私保護體系認證情況

DevOps認證	ISO27001認證	ISO27017認證	ISO27018認證
ISO27701認證	國家信息安全等級保護三級認證	二零二四年度漏洞處置突出貢獻單位	二零二四年度漏洞應急工作突出貢獻單位

### 隱私保護

暢捷通高度重視企業與客戶的數據安全和隱私保護，明確數據從採集、存儲、傳輸到銷毀的全生命周期管理標準，確保數據處理每一個環節都有法可依；持續細化隱私保護要求，明確合規落地的技術細節與操作流程，完善個人數據洩露安全事件應急響應處置流程，盡可能減輕數據隱私洩露帶來的影響以及損失。

### 暢捷通數據洩露安全事件應急響應處置流程

事件上報	★ 發生個人信息安全事件後，由所涉部門第一時間通知技術運營部，並配合進行事件風險評估。
應急處理	<ul style="list-style-type: none"><li>★ 如事件已造成危害，及時將事件相關情況以郵件、電話、推送通知等方式告知受影響的個人信息主體，難以逐一告知個人信息主體時，採取合理、有效的方式發佈有關的警示信息；</li><li>★ 如發生超過10萬人的個人信息或者關係民生、公共利益的敏感個人信息洩露、損壞、丟失的安全事件，由技術運營部及時上報有關情況至監管機構。</li></ul>
原因總結	★ 在事後總結分析事件發生的原因及處理過程，形成總結報告提交信息安全與隱私保護委員會，同步更新應急預案。

## 4.2 反貪污

暢捷通始終秉持「持正行遠、陽光經營」的治理理念，持續夯實規範、精細化的公司治理體系，不斷完善審計監察規範制度，設立多種舉報渠道，開展員工廉潔培訓等多種形式，對商業賄賂、貪污、欺詐、違規交易等違法違規行為進行嚴格約束，高標準踐行廉潔合規的企業文化。

### • 政策制度

暢捷通嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國審計法》及《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，並制定《內部審計制度》《員工行為守則》《員工商業行為守則》《舉報管理制度》及《對審計監察中發現的違規行為的處分規定》等規章制度，確保本集團運營合規合法。

## • 監督管理

暢捷通持續完善內部監控及風險管理系統，每年聘請獨立內控顧問進行內部監控審閱，並協助管理層進行全面的企業風險評估，由董事會及董事會審計委員會審閱批准已形成的內部監控審閱報告及企業風險評估報告；同時，公司結合實際運營情況及管理層評估，通過內部審計或聘請第三方外部審計機構的形式開展反貪污專項審計工作，監督檢查違法違規行為。

報告期內，暢捷通未發生商業賄賂、貪污、勒索、欺詐及洗黑錢等違法違紀案件。

### 2025年暢捷通監督管理措施

#### 員工監督

- ★ 集團已通過《員工行為守則》及《員工商業行為守則》，明確規範員工道德準則與商業行為要求。

#### 供應商監督

- ★ 與商業夥伴開展合作始終遵循「公開、公正、公平」的陽光合作原則，嚴禁貪污、賄賂等各類商業違規行為；
- ★ 各相關部門在與供應商合作過程中，對其商業行為履行監督管理職責；
- ★ 集團《舉報管理制度》將商業夥伴納入適用範圍，進一步強化對商業夥伴合作全流程的舉報與監督機制。

## • 舉報渠道

暢捷通堅持廉潔經營，設立專門負責反貪污舉報的審計監察部門，並持續完善舉報接收、核實立項、調查取證及違規處理等舉報處理流程。公司通過多種渠道接收關於違規違紀相關行為的舉報，鼓勵舉報人採用電子郵件、電話、書信、面談等多種方式向公司審計監察部及董事會審計委員會舉報，並嚴格保守舉報人信息及舉報內容，切實保障舉報人安全。

• **廉潔培訓**

暢捷通始終將廉潔經營作為公司治理的重要基石。每年為董事及員工開展反貪污、反賄賂等防止違規行為的培訓。

報告期內，公司的廉潔培訓情況如下：

**2025年廉潔培訓情況**

董事及監事層面

- ★ 集團通過外部專業線上合規課程平台，開展主題為「商業賄賂在各類調查中的個人責任與公司責任劃分」的視頻課程學習，內容涵蓋商業賄賂的認定、單位犯罪的認定及單位合規策略建議等內容。

員工層面

- ★ 集團每年組織全體員工在線學習《員工商業行為守則》，通過相關商業行為合規知識考試，並簽署遵守員工商業行為守則聲明；
- ★ 組織全員開展年度價值觀評價合規考核，以加強員工對內外部合規行為、違規行為舉報方式、處罰方法的認識；
- ★ 持續開展新員工入職合規及價值觀培訓，從源頭上避免貪污腐敗。

## 2025年度合規性考核



以下為《員工商業行為守則》中部分禁止行為示例：

<b>01</b> 受賄	<b>02</b> 行賄
<b>03</b> 違規交易	<b>04</b> 侵佔、貪污、挪用公司財物
<b>05</b> 侵犯公司知識產權	<b>06</b> 造假業績
<b>07</b> 違規投資及外包	<b>08</b> 違規任職或兼職
<b>09</b> 工作、利益沖突不回避	<b>10</b> 內部公關、違規報銷、無理索賄

# ESG索引表

香港聯交所ESG報告守則相關指標		章節及頁碼
<b>環境</b>		
A1 排放物	一般披露 有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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	P11-12
A1.1	排放物種類及相關排放數據	P10-11
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	不適用 <sup>1</sup>
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	P10
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	P10-12
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	P10-12
A2 資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	P13
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	P10
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	P10
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	P10，P13-14
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	P10，P14
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	P10
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 <sup>2</sup>
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	
D 部分：氣候相關披露	(I) 管治 (II) 策略 (III) 風險管理 (IV) 指標及目標	P15-22

<sup>1</sup> 說明：本集團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「有害廢棄物」，故此指標不適用。

<sup>2</sup> 說明：基於本集團業務性質，未發現本集團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。

香港聯交所ESG報告守則相關指標		章節及頁碼
<b>社會</b>		
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	P31-40
B1.1	按性別、僱傭類型(即全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P32
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P32
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	P35
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	P35
B2.2	因工傷損失工作日數	P35
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	P35
B3發展與培訓	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	P36-37
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	P38
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	P38
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	P34
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P34
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P34
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	P41-43
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	P43
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法	P41-43
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	P41-43
B5.4	描述在挑選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	P41-43

香港聯交所ESG報告守則相關指標		章節及頁碼
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	P23，30，45
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 <sup>3</sup>
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P28-29
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P26-27
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	P24
B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	P45-49
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	P49-52
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	P50
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P49-50
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	P51-52
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	P44
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)	P44
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	P44

<sup>3</sup> 說明：本集團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