



# 金山云

Kingsoft Cloud Holdings Limited

金山云控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：納斯達克：KC 香港聯交所：3896

## 2024

## 環境、社會及管治報告



# 目錄

## CONTENTS



### 關於本報告

01

### 董事長致辭

02

### 關於金山雲

03

## 01 務實聚勢 築牢企業發展基石

|            |    |
|------------|----|
| 治理架構       | 09 |
| 董事會獨立性及多元化 | 09 |
| 風險管理與內部控制  | 10 |

## 04 穩定運營 打造值得信賴的雲服務

|           |    |
|-----------|----|
| 卓越產品與服務   | 24 |
| 數據安全與隱私保護 | 32 |
| 驅動技術創新    | 39 |

## 07 源頭管理 共建可持續供應鏈

|            |    |
|------------|----|
| 供應商管理要求    | 72 |
| 供應商全生命週期管理 | 72 |
| 負責任採購      | 73 |
| 供應商能力建設    | 74 |

## 02 循勢謀遠 錨定可持續發展坐標

|          |    |
|----------|----|
| 董事會聲明    | 12 |
| ESG 管治架構 | 12 |
| 利益相關方溝通  | 13 |
| 重要性議題分析  | 14 |

## 05 同心致遠 共饗企業發展碩果

|        |    |
|--------|----|
| 打造幸福職場 | 43 |
| 支持員工發展 | 47 |

## 08 立足自身 共繪公益慈善藍圖

|      |    |
|------|----|
| 科技向善 | 76 |
| 公益慈善 | 79 |

## 03 支持創新 構建誠信發展生態

|        |    |
|--------|----|
| 知識產權管理 | 16 |
| 廉潔建設   | 20 |

## 06 綠色行動 共築生態和諧家園

|        |    |
|--------|----|
| 綠色數據中心 | 55 |
| 低碳辦公   | 61 |
| 倡導綠色理念 | 63 |
| 應對氣候變化 | 63 |

## 附錄 81



# 關於本報告

本報告由金山雲控股有限公司（以下簡稱「金山雲」「公司」或「我們」）編制併發布，旨在客觀、公允地反映金山雲、金山雲子公司、可變利益實體及可變利益實體子公司於 2024 年在環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）領域的表現和舉措。有關企業管治部分的內容建議與公司 2024 年報所載的《企業管治報告》一並閱讀。

## 編制依據

本報告參照香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱「ESG 報告守則」）進行編制，同時參考納斯達克證券交易所發布的《ESG 報告指引 2.0》（ESG Reporting Guide 2.0）、《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）、聯合國可持續發展目標（UN SDGs）、可持續發展會計準則委員會（SASB）《可持續會計標準 - 軟件和信息技術服務》，旨在客觀系統地反映金山雲在 ESG 相關方面的管理舉措及表現，集中響應利益相關方關注事項。

## 匯報原則

在本報告編制過程中，依據「重要性」「量化」「平衡」及「一致性」原則，以界定報告的內容及信息的呈列方式：

 **重要性：**本報告已在編制過程中識別主要利益相關方及其關注的 ESG 議題，並根據其關注議題的相對重要程度，在本報告中做有針對性的披露。關於重要性評估的詳細內容請參閱本報告「利益相關方溝通」及「重要性議題分析」章節。

 **量化：**本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及 / 或計算工具、以及使用的轉換係數來源，均已在相應位置進行了說明。

 **平衡：**本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容不偏不倚地呈現本報告期內公司的 ESG 表現。

 **一致性：**本報告所披露數據採取與往年一致的統計方法，個別變動之處已做出解釋說明以確保一致性原則。

## 報告範圍

本報告的報告期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下簡稱「本年度」或「2024 年」），為增強報告的可比性和完整性，部分披露內容亦覆蓋至其他時間。本報告使用的信息及數據來源包括政府部門公開數據、金山雲運營過程中的統計數據、公司內部文件及統計報表等。

## 獲取方式

本報告可在金山雲投資者關係網站（<https://ir.ksyun.com/esg>）及聯交所官方網站（[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)）下載瀏覽。如有任何關於金山雲 ESG 管理的建議和意見，請通過 [ksc-ir@kingsoft.com](mailto:ksc-ir@kingsoft.com) 聯繫我們。本報告以中英文兩種語言發布，如文本間存在差異，請以中文版為準。

## 董事長致辭

“

2024 年，新一代的人工智能浪潮席捲全球。這不僅是科技革命和產業變革的核心驅動力，也是引領未來的戰略性技術，更是發展新質生產力的主要陣地。面對全球競爭加劇的嚴峻挑戰，作為在人工智能、大數據與邊緣計算等前沿科技領域領先的雲服務商，金山雲自當以深耕行業三十餘載的能力、雖千萬人吾往矣的勇氣，勇攀科技高峰，引領高品質可持續發展。

”

伴隨著科技創新大勢奔湧的，是全球環境問題的日益凸顯。作為負責任的科技企業，金山雲高度重視企業的可持續發展，始終將低碳綠色發展擺在突出位置，在戰略層面不斷優化企業可持續發展治理體系，在運營層面持續推動綠色數據中心建設，充分發揮自身科技優勢，賦能產業與社會低碳綠色轉型。我們合理部署並及時更新綠色技術與設備，不斷提升綠色運維管理能力。我們連續兩年開展覆蓋範圍 1、2、3 的溫室氣體排放盤查，莊嚴做出企業碳中和承諾，充分彰顯金山雲在企業低碳轉型的使命擔當與戰略雄心。

金山雲始終秉持“技術立業”的價值取向，不斷強化公司在大數據、人工智能等領域的核心競爭優勢，為客戶帶來卓越的產品與服務體驗，同時著力保障數據安全與客戶隱私，讓前沿科技安全、高效地服務社會。同時金山雲深知，保護知識產權就是保護創新。我們不斷完善知識產權管理體系，在保護自主創新成果的同時，亦尊重和維護他方知識產權；我們積極開展知識產權領域合作，致力於與業界同仁一道，共同營造良好的行業創新生態。

科技創新力的根本源泉在於人。我們高度重視科技人才培養，不斷優化外部合作框架與內部培訓體系，致力於為數字中國建設和雲計算行業發展培養有潛力的技術人才。2024 年，我們繼續開展星雲訓練營項目，持續推進武漢研發中心建設工作，切實推動武漢人才戰略規劃落地；同時，我們打造穿雲計畫、凌雲計畫、擎雲計畫及雲翼計畫，全方位強化公司人才培養與人才梯隊建設。

堅持智能向實、智能向善是科技服務社會的核心要義。依託金山雲先進的雲基礎服務，我們持續推進區域健康雲、區域影像雲、區域核心業務雲、醫共體平臺和智慧醫院五大業務模式，助力基層醫療體系建設；同時，我們積極踐行企業社會責任，在關愛貧困兒童、就業幫扶、應急救災等領域持續加大投入，賦予無形的科技以有形的價值。

志存高遠，腳踏實地。未來，金山雲將繼續錨定高品質發展和可持續發展戰略，持續加大技術研發投入力度，全面提升人工智能科技實力，積極擁抱人工智能時代的新挑戰與新機遇，為客戶、股東、員工和社會創造價值！

雷軍

2025 年 4 月 15 日





## 關於金山雲

### 公司概況

金山雲控股有限公司創立於 2012 年，是中國知名的獨立雲服務商，業務範圍遍及全球多個國家和地區。金山雲於 2020 年在美國納斯達克上市，並於 2022 年在香港交易所主板完成雙重主要上市。

金山雲堅持技術立業，依托金山集團 36 年企業級服務經驗，逐步構建了完備的雲計算基礎架構和運營體系。我們憑藉廣泛的基礎設施提供全套雲產品，我們的模塊化雲產品，包括統一的 IaaS 基礎設施、PaaS 層和 SaaS 應用軟件，可用於設計不同的解決方案，以滿足各種業務需求。我們的雲產品主要包括雲計算、存儲和分發。我們設計了各種行業特定解決方案，可以釋放我們基礎設施資源的全部潛力並為我們的客戶創造價值。

作為先行者，憑藉我們深厚的行業洞察力，我們已戰略性地將業務範圍擴展至選定的垂直行業，並通過不懈的執行力建立了領先的市場地位。隨著我們持續為垂直行業的領先客戶提供服務，我們的產品和解決方案將不斷根據客戶的反饋進行迭代和調整。通過與垂直行業的領導者合作，我們累積了專有的行業知識，並對每個選定的垂直行業形成深度見解，這使我們能夠始終站在行業特定雲服務解決方案的前沿。我們設計了多種行業特定解決方案，涵蓋廣泛的垂直行業，包括互聯網、公共服務、醫療健康、人工智能和金融服務等。

十多年來，金山雲致力於與合作夥伴在聯合創新、聯合拓展、商機共享等多個維度全面打造端到端的雲生態服務體系，攜手構建可持續、雙方共贏的互聯網「富生態」。未來，金山雲將持續鞏固其在戰略選定垂直行業的市場地位，並繼續投資基礎設施和技術，加強與業務夥伴的合作，讓雲計算的價值惠及全球。

## 榮譽與認可

### 金山雲

#### 🔒 2024 年 1 月

- 榮獲中智賽碼頒發的「2023 年度招聘體驗最佳僱主」
- 榮獲上市公司跨境路演平台頒發的第七屆中國卓越 IR「最佳 ESG 新秀獎」

#### 🔒 2024 年 3 月

- 金山雲 KDX 行業 DaaS 平台、金山雲銀河雲平台、金山雲醫療影像雲平台、金山雲一體化電子病歷平台及金山雲銀河運維平台 GSO 入選首批中國信息通信研究院《數字醫療產品及服務高質量發展全景圖》

#### 🔒 2024 年 6 月

- 位列賽迪顧問發布的《2023-2024 年中國政務雲市場研究年度報告》「2023 年中國政務雲市場廠商競爭力象限分析圖」領導者象限

#### 🔒 2024 年 7 月

- 獲評中國信息通信研究院「可信雲 2023-2024 年度技術最佳實踐 - 智算服務 - 智算基礎支撐」
- 獲評中國信息通信研究院「可信雲 2023-2024 年度技術最佳實踐 - 基礎服務 - 分佈式存儲」
- 獲評中國信息通信研究院「可信雲 2023-2024 年度服務最佳實踐 - 央國企行業」
- 位列中國信息通信研究院與弗若斯特沙利文（Frost&Sullivan）聯合發布的《2024 年中國央國企上雲服務商供應能力矩陣》戰略前瞻者和技術引領者

#### 🔒 2024 年 8 月

- 榮獲北森 2024 第二屆用戶英雄大會「人力數字化轉型引領企業」獎

#### 🔒 2024 年 9 月

- 榮獲湯森路透旗下知名法律媒體《亞洲法律雜誌》（Asian Legal Business, ALB）評獎，獲頒「十五佳新科技公司法務團隊」

#### 🔒 2024 年 10 月

- 位列賽迪顧問發布的《2024 中國央國企雲市場研究報告》「2023 年中國央國企雲『IaaS+PaaS』市場競爭格局」領導者象限

#### 🔒 2024 年 11 月

- 位列賽迪顧問發布的《2024 中國 MaaS 市場發展研究報告》「2024 年中國 MaaS 市場廠商競爭力象限分析圖」領導者象限
- 位列賽迪顧問發布的《中國生成式人工智能企業應用報告（2024H1）》「2024H1 中國生成式人工智能企業應用市場廠商競爭力象限分析圖」領導者象限

#### 🔒 2024 年 11 月

- 通過中國電子工業標準化技術協會信息技術服務分會（ITSS 分會）信息技術服務運行維護標準符合性評估，成熟度達最高等級一級
- 榮獲 Moka 與 HRflag 聯合舉辦的 2024 年第七屆「中國人力資源天狼星」評選的「高新科技企業最佳僱主品牌獎」

#### 🔒 2024 年 12 月

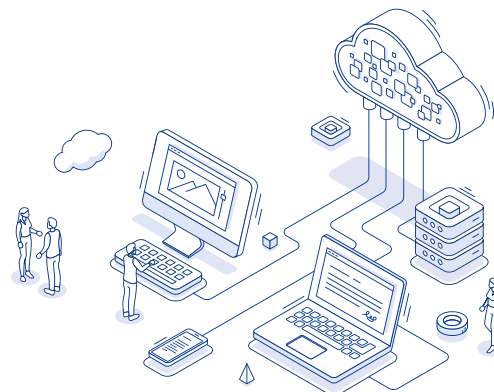
- 榮獲「2024 年度 IT168 技術卓越獎 - 創新解決方案獎」
- 榮獲第九屆智通財經上市公司評選「最佳 ESG 公司獎」
- 榮獲第二十五屆中國專利優秀獎



## 柯萊特<sup>1</sup>

### ☁ 2025 年 1 月

- 榮獲第八屆中國卓越 IR「最佳 ESG 獎」
- 金山雲和雲南省雲上雲信息化公司共同投資建設運營的「雲南國資雲助力雲南國資國企數字化轉型」項目，榮獲中國電子技術標準化研究院「領航計劃 2024 建雲用雲典型案例」
- 榮獲由中智旗下品牌 --- 賽碼舉辦的 2024 極「智」僱主評選的「2024 校招人氣僱主」



### ☁ 2024 年 3 月

- 通過「SAP S/4HANA 解決方案運維認證」，運維能力及品質獲得 SAP 全球認證體系認可

### ☁ 2024 年 9 月

- 連續七年入選 BP 商業夥伴「2024 中國數字生態方案商營收百強」榜單
- 榮獲 BP 商業夥伴「2024 數字生態數智化轉型服務卓越企業」
- 榮獲 BP 商業夥伴「2024 數字生態逆市成長卓越企業」

<sup>1</sup> 柯萊特科技有限責任公司，該公司於 2021 年 9 月被金山雲收購。



## 2024 年 ESG 工作亮點

### 支持創新，構建誠信發展生態

▶ 截至 2024 年底

在全球範圍內累計擁有授權專利 **1,304** 件，其中  
包括發明專利 **1,168** 件

外觀設計專利 **135** 件

實用新型專利 **1** 件

▶ 累計完成計算機軟件著作權登記 **841** 件



### 穩定運營，打造值得信賴的雲服務

▶ 為 **74,062** 人次提供客戶服務，

客服 90 秒響應率 **98.92%**，

客戶問題 30 分鐘解決率 **95.33%**，

客戶滿意度 **97.58%**

▶ 一線運維人員運維安全相關考核通過率 **100%**

▶ 獲得新加坡信息通信媒體發展局頒發的數據保護信任  
標誌 (DPTM) 認證



### 同心致遠，共鑒企業發展碩果

▶ 截至 2024 年 12 月 31 日

公司執行管理層中女性員工占比達 **12%**，女性員  
工占公司員工總數的 **38%**

▶ 打造穿雲計劃、凌雲計劃、雲翼計劃，強化校招員工  
的能力培養，加強公司人才梯隊建設。



## 2024 年 ESG 工作亮點

### 綠色行動，共築生態和諧家園

- ▶ 北京亦莊數據中心、天津逸仙園數據中心年均 PUE<sup>2</sup> 值均優於《數據中心綠色低碳發展專項行動計劃》國家規劃的主要 PUE 目標<sup>3</sup>
- ▶ 辦公區通過定時控制槽燈開關，每年約節電 **63,360** 千瓦時
- ▶ 辦公區在保證室內適宜溫度的前提下減少空調運行數量，每年節電約 **38,880** 千瓦時



### 源頭管理，共建可持續供應鏈

- ▶ 遵守供應商相關管理制度的供應商占比 **100%**
- ▶ 持續擴大供應商走訪範圍，對 **43** 家供應商開展實地踏勘與訪談宣教工作



### 立足自身，共繪公益慈善藍圖

- ▶ 雲數智技術提升醫院運營效率，重點場景的高頻業務，平均耗時從 7.1 秒降至 **1.2** 秒
- ▶ 為北京市 **30** 個委辦局，**57** 個單位提供雲計算、安全等基礎設施服務，並將經驗推廣應用至山東、安徽、廣東、上海、雲南等地
- ▶ 為 **600** 餘名留守兒童 / 事實孤兒資助學習生活物資，為 **51** 名貧困學生 / 事實孤兒資助一整年生活費



<sup>2</sup>PUE：電能利用效率（Power Usage Effectiveness, PUE）。

<sup>3</sup>詳情請見下方鏈接：<https://www.ndrc.gov.cn/xwdt/tzgg/202407/P020240723625616053849.pdf>



The background of the entire page is a photograph of a modern, multi-story glass skyscraper. The building's facade is composed of numerous rectangular glass panels, reflecting the sky and surrounding environment. The sky is a clear, bright blue. In the foreground, there is a courtyard area with several small, snow-covered trees and bushes. The ground is also covered in a layer of snow. The overall color palette is dominated by blues and whites, giving it a clean, professional, and modern feel.

# 01

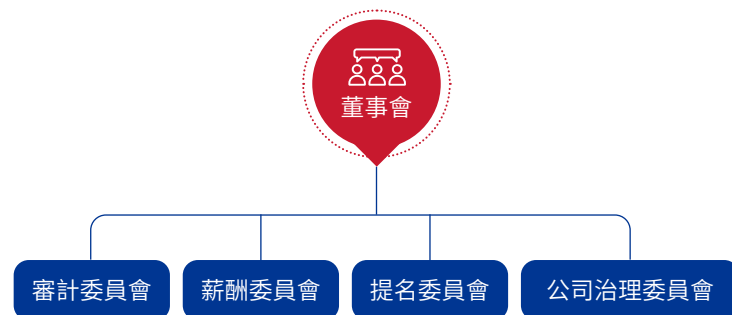
## 務實聚勢 築牢企業發展基石

金山雲嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《美國證券交易法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律法規，持續優化公司治理體系，不斷提升風險管理與合規治理能力，以務實的態度積極回應各利益相關方的訴求與期望，促進公司健康可持續發展。



## 治理架構

董事會確定公司戰略方向及整體策略，監督公司運營及財務表現，確保設立完善的內部控制和風險管理制度。董事會下設審計委員會、薪酬委員會、提名委員會和公司治理委員會，負責監督專項事宜。董事會公司治理委員會負責監督 ESG 相關事宜，包括商業道德、產品及服務質量、隱私及數據安全、氣候變化等。涉及 ESG 管治的相關內容將在「循勢謀遠，錨定可持續發展坐標」章節中詳述，董事會各專業委員會職權範圍、董事背景及更多有關金山雲企業管治的詳細內容已於[公司網站](#)刊登。



## 董事會獨立性及多元化

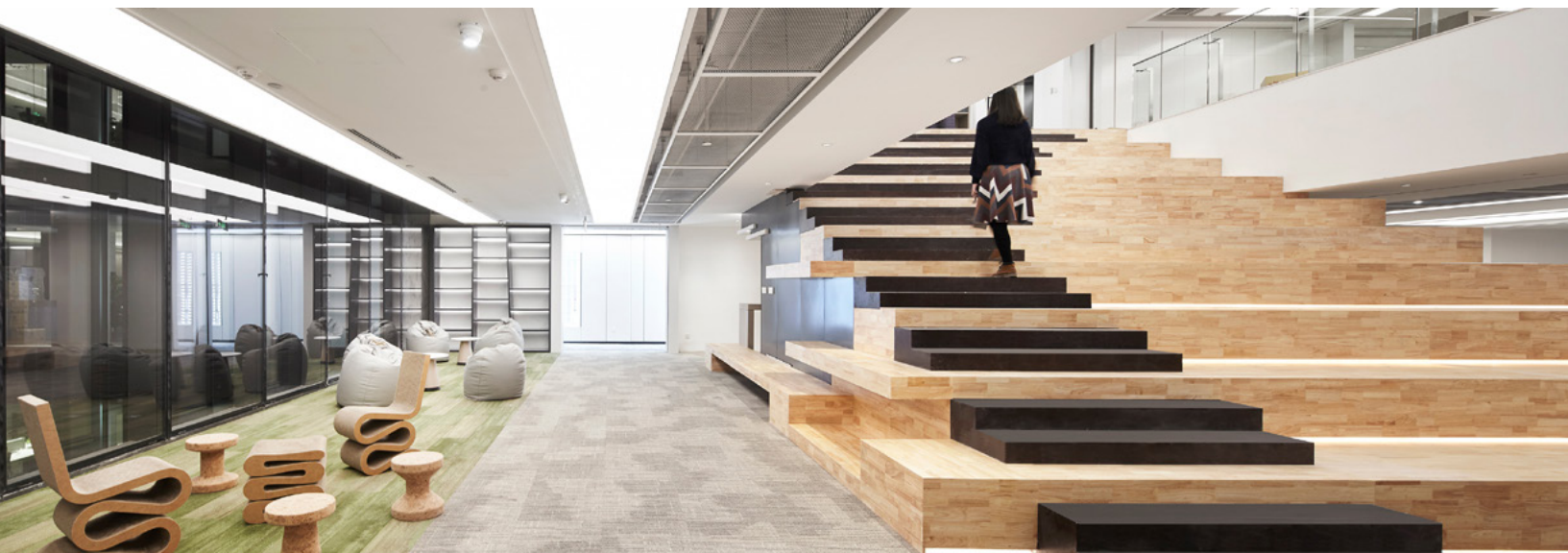
公司董事會由七位董事組成，包括兩位執行董事、兩位非執行董事和三位獨立非執行董事。獨立非執行董事人數占董事會成員總數的三分之一以上，充分發揮制衡作用，致力於保障全體股東及公司的利益。提名委員會、審計委員會、薪酬委員會主席及成員均由非執行董事及獨立非執行董事擔任。

我們認為多元化的董事背景能夠為企業發展帶來不同視角及專業經驗，進一步提高公司決策能力。公司在《董事會多元化政策》中明確規定，董事候選人的甄選將基於多元化因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、行業經驗、技術能力、專業資格及技能、知識、任期。

公司提名委員會每年從董事會成員的獨立性、知識、技能、經驗等層面評估董事會構成，致力於遵循多元化原則選擇最佳人選，委員會認為目前的董事會成員組合滿足公司業務發展所需的均衡及多元化的技能和經驗。

現任董事包含一名女性董事。董事會成員具備均衡的知識及技能組合，包括公司管理及戰略發展、財務、會計及風險管理方面，獲得計算機科學、化學、電子工程、工商管理及經濟學等多個領域的學位，並在 TMT<sup>4</sup>、消費品、技術服務及融資等多個行業擁有豐富經驗。

<sup>4</sup>TMT 指通信、媒體、科技，即 Telecommunications, Media, Technology.



## 風險管理與內部控制

金山雲董事會負責評估及確認公司為達成戰略目標而願意承擔的風險性質及程度，並確保公司建立且維持適當且有效的風險管理和內部控制系統。董事會監督管理層設計、實施及監察風險管理及內控控制系統，並負責檢討該系統的有效性。董事會成員擁有豐富的財務風險、投資風險、信息安全風險等風險管理經驗。

金山雲遵循「計劃與溝通，問題發現，匯報與監督，整改完善」的管理流程，建立和維護與發展戰略和經營方針相適應的內部控制監督體系，為戰略實施和風險管理提供強有力的保障。

金山雲將審計工作融入公司管理，通過開展公司戰略重點業務的專項審計項目及全面業務的 SOX 審計<sup>5</sup>工作，尋找薄弱環節，及時發現問題，達到改進和完善基礎管理的目的；定期開展風險評估工作，及時識別公司經營過程中的重大風險並採用適當的風險管理措施；定期開展風險管理培訓工作，分別組織公司管理層與基層員工開展風險培訓，提升全員風險認知水平；持續維護公司制度體系的有效性和適當性，針對擬發布制度設計評價體系，定期評估執行其結果，並對制度進行維護更新。

### 風險管理及內部控制流程



我們已聘請獨立諮詢公司協助評估內部控制的設計及執行有效性，並按計劃改進識別出的問題，提升整體風險管理與內部控制水平。

<sup>5</sup> SOX 審計指遵循《薩班斯 - 奧克斯利法案》（Sarbanes-Oxley Act，簡稱 SOX 法案）中有關財務報告、信息安全和審計要求的合規性審計。



02

循勢謀遠

錨定可持續發展坐標





## 董事會聲明

金山雲董事會是公司 ESG 管治的最高決策機構，對公司 ESG 策略及匯報承擔全部責任。董事會公司治理委員會對 ESG 事項的管理進行監督並提出建議。

金山雲基於利益相關方關注 ESG 議題的重要性分析結果制定 ESG 策略，並將其融入公司運營。董事會參與對 ESG 重要議題的評估、優次排序和管理工作。ESG 議題的重要性評估過程和結果的詳細內容請參閱本報告「利益相關方溝通」及「重要性議題分析」章節。本年度，公司積極開展了隱私及數據安全、員工發展及培訓、產品及服務穩定性及質量等重要 ESG 議題的相關管理工作，相應重要 ESG 議題的工作進展和成果已在本報告中相應位置進行說明。

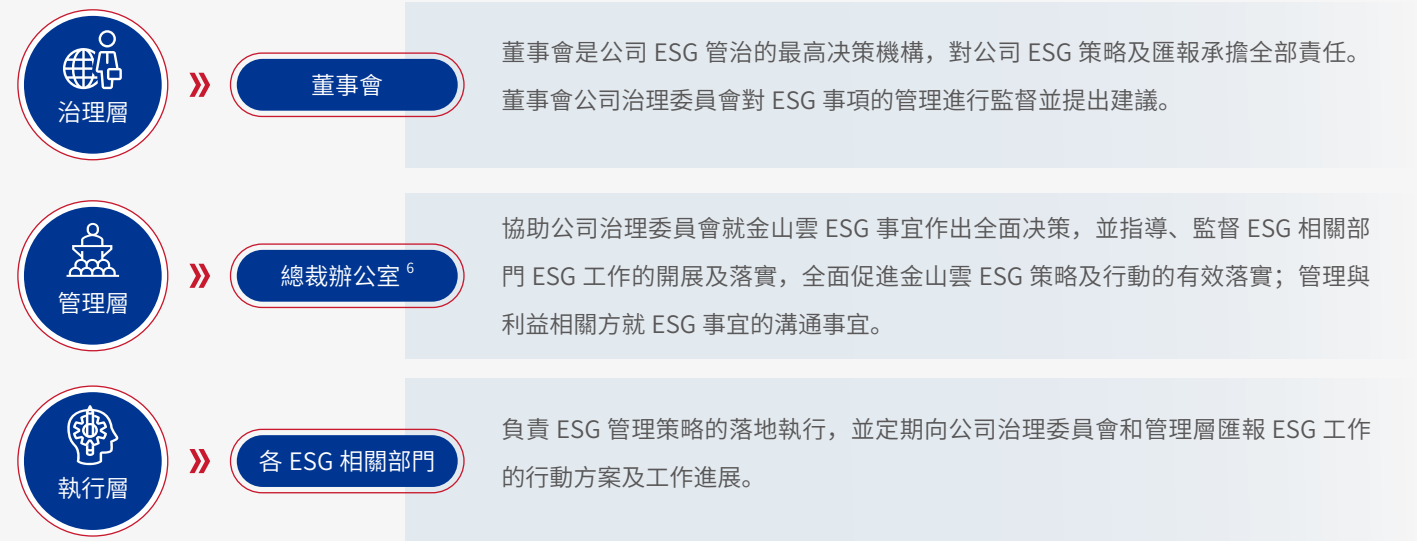
金山雲重視 ESG 相關風險和機遇可能產生的重大影響，包括氣候變化帶來的影響，並將 ESG 風險納入公司整體風險管理體系。董事會參與 ESG 相關風險和機遇的評估，並持續監督 ESG 風險管理政策的實施情況，保障內部控制系統可以有效識別、管理及降低業務營運所涉及的 ESG 風險。本年度，公司已建立氣候變化相關風險和機遇識別、評估和管理流程，並對信息技術、人力資源議題持續開展風險識別、評估和管理工作。

於匯報年度內，金山雲已設立環境管理目標，董事會就環境目標的進展情況進行審閱及檢討，持續推進 ESG 管理提升。關於目標檢討的詳細內容請參閱本報告「綠色行動，共築生態和諧家園」章節。

本報告詳盡披露公司 2024 年 ESG 工作的進展與成效，已經由董事會於 2025 年 4 月 15 日審閱批准。

## ESG 管治架構

金山雲建立了全面完整的 ESG 管治架構及管理體系，通過治理層、管理層、執行層三個層面推進 ESG 管理和績效提升，提升公司整體可持續發展表現。



為將可持續發展理念更好融入公司整體戰略，我們將商業道德、信息安全、合規管理、反舞弊等 ESG 相關指標及其完成情況納入 CFO、管理層及員工的薪酬績效評估中，實現員工薪酬與可持續發展績效掛鉤。

金山雲制定了《金山雲薪酬追索政策》，該政策適用範圍包括但不限於 CEO、CFO、財務負責人。政策中明確規定若發現財務報告存在重大錯誤並因此進行財務重述，公司將向相關人員追回基於存在重大錯誤的財務報告取得的超額激勵性薪酬（包括現金和股權）。該政策的制定有助於提高員工的風險意識和責任意識，降低公司法律風險，保障股東權益。

<sup>6</sup> 總裁辦公室包括負責業務、財務、組織人力等方向的高級管理人員。

## 利益相關方溝通

金山雲致力於建立開放、透明、多元、高效的溝通機制，積極與利益相關方保持溝通與互動。公司高度重視利益相關方的聲音與反饋，認真傾聽各利益相關方的關切與期待，確保我們的業務決策和行動充分考慮到各方的利益和關注點。

為及時、充分瞭解各利益相關方對於金山雲 ESG 工作的期望與訴求，更好識別和管理我們的 ESG 風險與機遇，公司通過定期報告與公告、郵件溝通等方式與利益相關方進行溝通。

本年度，公司與利益相關方的主要溝通如下：

| 主要利益相關方 | 客戶                                                                                                                          | 股東及其他投資者                                                                                                                    | 員工                                                                                                                        | 政府和監管機構                                                                                                 | 供應商及其他合作夥伴                                                                                             | 媒體、非政府組織及行業協會                                                                                                              | 公眾與社區                                                                                             |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 關注議題    | <ul style="list-style-type: none"> <li>隱私及數據安全</li> <li>產品穩定性及質量</li> <li>優質服務</li> <li>技術創新</li> <li>合理的產品及服務費用</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務合規</li> <li>投資回報</li> <li>氣候變化及業務連續性</li> <li>綠色運營</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>權益保護</li> <li>薪酬福利</li> <li>健康及安全</li> <li>發展及培訓</li> <li>多元平等</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務合規</li> <li>隱私及數據安全</li> <li>商業道德</li> <li>綠色運營</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>公平合作</li> <li>互利共贏</li> <li>商業道德</li> <li>綠色運營</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業社會責任</li> <li>合作與發展</li> <li>綠色運營</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動</li> <li>慈善捐助</li> <li>志願者服務</li> <li>綠色運營</li> </ul> |
| 主要溝通渠道  | <ul style="list-style-type: none"> <li>公司官網</li> <li>產品發布會</li> <li>滿意度調查</li> <li>客戶溝通及投訴渠道</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>定期報告與公告</li> <li>路演活動</li> <li>投資者郵件溝通</li> <li>線上線下投資人會議溝通</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>線上線下培訓活動</li> <li>定期調研反饋</li> <li>員工申訴渠道</li> <li>內部辦公系統</li> <li>內部溝通會</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>政府諮詢</li> <li>項目合作</li> <li>定期報告與公告</li> <li>監管機構監督檢查</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>邀標 / 商務競價</li> <li>採購活動</li> <li>合同與協議</li> <li>實地走訪</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期報告與公告</li> <li>路演活動</li> <li>公司官網及社交媒體平台</li> <li>新聞發布會</li> <li>產品發布會</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動</li> <li>公司官網及社交媒體平台</li> </ul>                       |



## 重要性議題分析

公司參考全球可持續發展目標、交易所要求、投資者關注、國內外政策、並結合公司整體戰略，識別出 18 項關鍵 ESG 議題。通過開展系統性的調研和分析，我們瞭解到內外部利益相關方對各 ESG 議題的關注程度，並從各議題「對金山雲的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度出發，對關鍵 ESG 議題的重要性進行排序。本年度，我們評估出高度重要議題 9 個、一般重要議題 9 個，並根據評估結果生成實質性議題矩陣如下：



# 03

## 支持創新 構建誠信發展生態

金山雲嚴格遵守運營所在地商業道德相關法律法規，要求每一位員工和合作夥伴堅守正直價值觀，恪守高標準的商業道德準則，共同構建公平公正、誠實守信、陽光透明的商業生態。

本章所響應的 SDGs:



# 知識產權管理

知識產權是企業創新的護城河，是金山雲實現業務增長、提供領先雲服務的核心競爭力。金山雲嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國版權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》等知識產權保護相關法律法規，持續優化以專利、著作權和商標為核心的三位一體知識產權綜合管理體系，持續強化知識產權保護力度，讓每一項創新成果都得到尊重與保護，激發科技創新的無限潛能。

## 保護自主知識產權

我們注重保護自主知識產權，不斷加強知識產權全生命週期管理。

公司制定了《金山雲知識產權管理制度》，進一步增加對自主知識產權及源代碼的交付限制，包括明確不可交付知識產權類別、嚴格可交付知識產權審批流程，進一步規範自主知識產權的產生及交付，強化對公司無形資產的保護力度。針對未申請或未獲得知識產權的商業秘密，公司建立統一的商業秘密管理體系，發布實施《金山雲商業秘密管理辦法》。我們加強對相關重要信息的保密管理，並對技術資料、源代碼、產品設計文檔等商業秘密進行分類、分級管理，實現對公司知識產權和商業秘密的協調、統一管理。本年度，公司將商業秘密保密寫入公司文化手冊，進一步提升全體員工的商業秘密保護意識。

針對商標和品牌保護，公司建立嚴格的審核機制。商標的所有對外使用行為，均需通過市場部、資本市場部及法務部共同審閱，並出具書面授權書。針對侵犯公司知識產權或者品牌權益受損的事件，公司將立即啓動應急處理機制，最大程度降低侵權事件的負面影響，切實保護金山雲自主知識產權及公司合法權益。

本年度，公司全面升級知識產權管理系統和數據庫，利用公司數據庫和公共資源池，定期進行專利監控和數據分析工作，結合監管情況、分析結果及公司品牌管理制度，全方位保護公司自主知識產權。

## 應急處理機制

### 瞭解情況

由法務部主導，與涉案部門溝通、核對，瞭解事件基本情況，快速確定應對機制

### 問題處理

由法務部帶頭通過協商、應訴、溝通等方式處理侵權問題；如有特殊情況，法務部應將信息同步投資部門及管理層，建議採取公司級應對機制處理

### 結果反饋

處理結果由相關部門反饋給其他涉案方（如有）；如需要，法務部聯合公司公關部門進行媒體公關、投資者安撫等輔助處理機制



## 避免侵犯他方知識產權

我們在維護自身知識產權的同時，亦尊重、保護他人知識產權。公司根據產品線變化，針對技術特點不定期監控全球專利數據庫和互聯網領域最新專利申請情況及技術論文發表情況，評估其對公司技術發展可能造成的影響，降低公司知識產權侵權風險。

為避免侵犯第三方知識產權，加強對軟件正版化的管理，公司發布《金山雲軟件合規管理制度》，明確對日常應用軟件及特需軟件的採購和使用申請流程，推進軟件使用正版化工作。

公司將核心授權專利納入核心專利包，針對行業內相似專利進行策略性材料準備，以應對專利侵權訴訟、避免專利無效。如收到侵權投訴，由法務部及相應部門組成的侵權應急小組將立即按照公司級應對機制開展侵權應急工作，對於相關問題依法依規處理。

### 對外審核郵件組



對外審核郵件組負責把控所有對外宣傳稿件、官網內容和參加大型活動等工作的相關風險，包括侵權風險、泄密風險、廣告宣傳法律風險、敏感信息宣傳風險等。

近年來，金山雲在知識產權管理與保護方面獲得廣泛認可，獲評北京市知識產權示範單位、國家高新技術企業、中國知識產權優秀管理團隊、國家知識產權優勢企業等獎項。2024 年，金山雲榮獲湯森路透旗下知名法律媒體《亞洲法律雜誌》（Asian Legal Business, ALB）評獎，獲頒「十五佳新科技公司法務團隊」；榮獲第二十五屆中國專利優秀獎。

#### 本年度

- 金山雲新增授權專利 **413** 件，完成計算機軟件著作權登記 **90** 件。

#### 截至 2024 年底

- 我們在全球範圍內累計擁有授權專利 **1,304** 件，其中包括發明專利 **1,168** 件、外觀設計專利 **135** 件、實用新型專利 **1** 件，累計完成計算機軟件著作權登記 **841** 件。



十五佳新科技公司法務團隊

## 知識產權保護宣傳教育

2024 年，公司通過線上、線下等多種形式開展 10 場知識產權相關培訓，覆蓋雲計算、雲存儲、數字健康等各個產品線人員。

### 426 知識產權特別活動

2024 年 4 月，金山雲與金山集團聯合開展以「技術立業乘風破浪 知識產權保駕護航」為主題的「426 知識產權特別活動」。活動包括線上知識競答、線下集卡有禮等多個內容，並通過全員郵件、金山協作公告、公共區域大屏展示、宣傳海報、線下宣傳等多種方式提升員工參與度。其中，線上知識競答活動覆蓋公司 22 個一級部門，共吸引 759 人次參與，競答題目包含專利、商標、軟件著作權、商業秘密等知識產權相關內容，通過知識競答，讓員工更全面深入的瞭解知識產權，增強知識產權保護意識；線下集卡有禮活動通過鼓勵員工參與線下小遊戲，在遊戲關卡中設置知識產權相關的判斷或選擇題目，將知識產權宣傳與遊戲融合，增強知識產權意識宣貫的趣味性，提高員工參與的積極性，共吸引超過 560 人參與。



### 數據隱私和商業秘密保護宣傳月

2024 年數據隱私和商業秘密保護宣傳月活動以金山雲全員參與和提升價值感為理念。公司在武漢組織「知識產權那些事兒」專題培訓，聚焦知識產權的創造、運用、保護與管理，提升研發人員對專利、商標、軟著、商業秘密等知識產權的保護意識。本次知識產權培訓覆蓋公有雲產品中心、銀河雲、邊緣雲、行業雲等各個產研部門，參與培訓總人數達 240 餘人。







## 知識產權合作

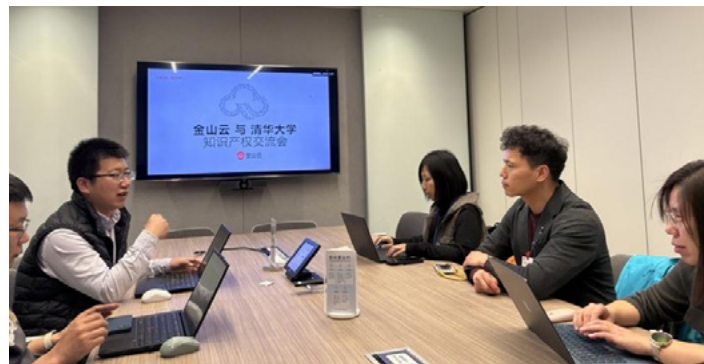
金山雲積極開展知識產權領域合作，致力於營造良好的行業創新生態。公司擔任互聯網知識產權開放與合作聯盟理事長單位，引領其他聯盟成員單位共同開展知識產權運營和許可、產業技術發展與專利布局態勢研究等有關合作，建立海外知識產權聯合防禦和應對風險機制。此外，公司持續推進知識產權增值和運營的工作，進一步加強與業內知識產權運營公司合作，提升知識產權資源的利用效率和專利變現能力。

金山雲參與國家知識產權局主管的「創新主體專利費用管理規範」國家標準起草工作，通過深度參與行業標準制定與政策研究，促進產學研協同及技術普惠，引領行業生態向好發展。



### 校企合作

金山雲通過與全國知名法學院合作推動培養法務專業人才，進一步豐富公司法律資源儲備。本年度，金山雲與清華大學組織知識產權交流會，幫助同學學習企業知識產權管理思路和邏輯，瞭解知識產權運營的實際需求和運營情況；我們還與中國政法大學建立校企合作模式，通過線下交流會、企業實習等方式，介紹金山雲知識產權實踐，促進課堂知識的應用與轉化。



金山雲與清華大學組織知識產權交流會

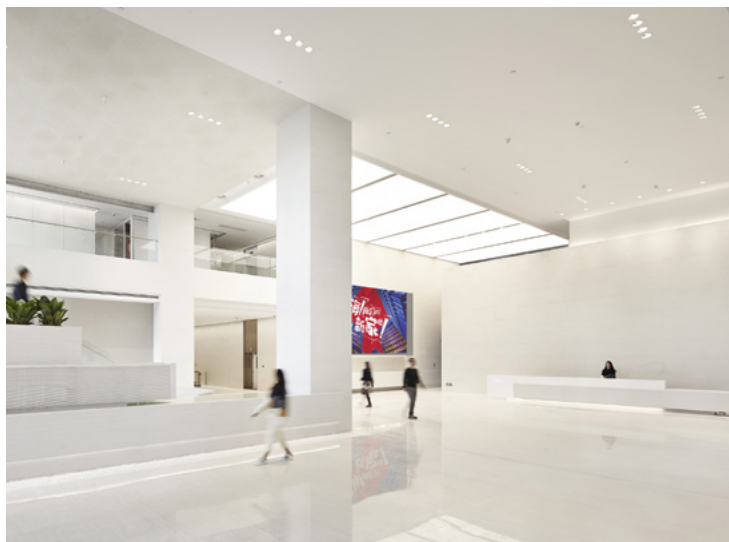


金山雲與政法大學合作



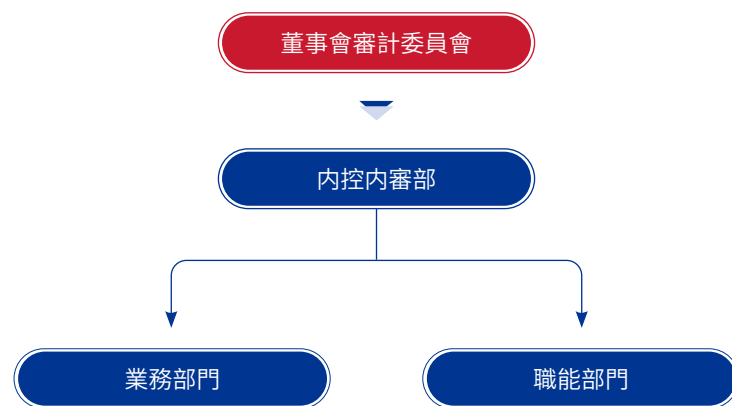
## 廉潔建設

金山雲秉持「支持創新」的理念，嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《加強新時代廉潔文化建設意見》等相關法律法規，並適應《中華人民共和國刑法修正案（十二）》《中華人民共和國反不正當競爭法（修訂草案）》等法律規定新要求，修訂《員工手冊》等內部規章制度，對任何形式的賄賂、勒索、欺詐行為「零容忍」，不斷提升在反貪污及反洗錢方面的風險防範及管理能力，打造清廉、透明的商業環境，確保業務活動合法合規。



## 商業道德治理架構

金山雲建立了由董事會審計委員會、內控內審部、業務及職能部門組成的三級商業道德治理體系。其中，董事會審計委員會是商業道德治理的最高管理機構，負責監管貪腐案件的處理，監督公司整體商業道德相關事務的執行情況，並每年向董事會匯報。內控內審部負責協調、監督和指導公司內部商業道德具體執行情況，包括商業道德審計、商業道德培訓等商業道德專項工作，並與各業務部門及職能部門協同開展商業道德管理工作。



## 反貪污

金山雲積極開展對重點風險領域及風險人群的廉潔管控工作，不斷加大對內部線索及案件調查時間的投入及人員調配力度，並圍繞過往事項進行複盤、追溯。

公司持續推進年度廉正巡查訪談工作，對相關部門及人員開展訪談，收集建議和線索，推動廉正調查及風險管理工作高效開展。

此外，我們系統梳理了潛在利益衝突、違規付款等腐敗高發風險位點，並建立應對機制，降低業務開展過程中腐敗行為發生的可能性。我們每年開展覆蓋全公司的商業道德審計，包含應收賬款、費用使用、採購供應商入庫與評估、客戶信用評級等重要業務環節，針對發現的問題提出整改建議並監督實施。

公司暢通多維度廉潔合規諮詢渠道，同時在節假日前夕發布節日提醒、放置提示牌，明確公司廉潔要求和禮品禮金申報渠道，進一步降低員工違規收禮風險。

本年度，未發生針對公司及員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

有關供應鏈反貪污的更多內容請參閱本報告「源頭管理，共建可持續供應鏈 - 供應商能力建設」章節。

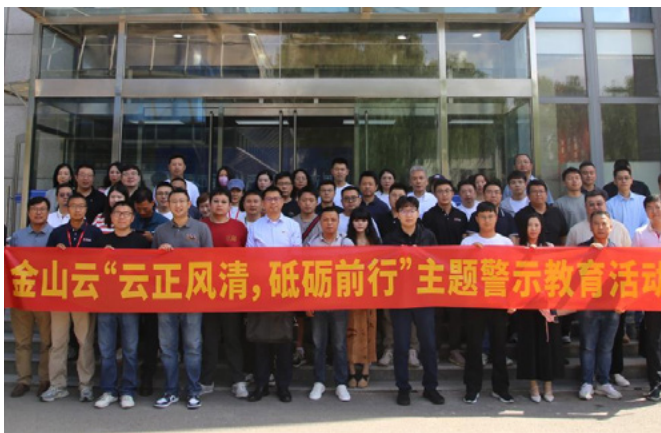
## 商業道德意識培訓

我們通過專項培訓、主題教育、視頻宣傳、圖文推送等豐富多樣的商業道德宣教活動，加強對公司全體員工的反貪污意識培養，突出警示教育 and 問題導向，多維打造廉潔品牌、宣傳廉潔文化，構築「不想腐」的思想防線，塑造合規、透明、誠信的廉潔企業文化。

本年度，公司以「『1+N』共建，同心築廉行」為主題，開展廉正文化建設工作。

### 基地學習

公司組織開展3期「反腐倡廉」主題警示教育基地參觀活動，通過實地參觀、現場教學等方式，讓員工深刻認識到腐敗的危害性和廉潔自律的重要性。



### 廉潔共建

金山雲與小米監察部聯動，在小米科技園開展「陽光課堂」廉潔共建活動，並邀請海淀區檢察院專家現場授課，提升全員廉正意識，共築廉潔職場。



### 主題活動

公司以家庭日、運動會等活動為契機，組織開展「家庭助廉」和「廉咖啡」主題倡廉活動，用製作徽章、提供「廉咖啡」等員工喜愛的形式，將廉潔文化根植於每位員工內心，不斷擴大廉潔文化的影響力，助力公司企業文化發展。





## 本年度

金山雲進一步延伸廉正建設的廣度和深度，共組織開展廉潔主題教育活動及培訓 **19** 次；依托公告、「支持創新」訂閱號等宣傳渠道，發布專題圖稿、軟文 **69** 篇，完成各類視頻製作 **4** 期，總計廉潔互動 **29,421** 人次；開展年度全員廉正學習考試，覆蓋董事、管理層、全職員工、勞務協議員工及實習生，達標率 **100%**，其中近 **1,100** 人滿分通過。



## 舉報機制及舉報人保護

金山雲鼓勵各利益相關方及公眾對公司員工本人或關係人的貪污、舞弊等違規行為進行投訴舉報。我們鼓勵實名舉報，也接受匿名舉報。本年度，我們建立了廉正監察服務小助手，在廉正監察服務台為員工提供 24 小時線上投訴舉報通道的基礎上，為員工提供線上操作指南，方便員工第一時間進行投訴舉報。對於收到的信息和問題線索，公司會根據《金山雲投訴舉報管理辦法》進行分類處置，提升投訴舉報信息受理和問題解決效率。

公司遵照美國證券交易委員會（SEC）發布的舉報人制度，嚴格保護舉報人信息，對任何侵害舉報人隱私、打擊報復舉報人、證人及調查人員的行為嚴肅處理，構成犯罪的，公司將移送司法機關依法處理。舉報事項一經查實，公司將給予舉報人適當獎勵。

公司網站設置[廉潔舉報](#)窗口，公開舉報須知及舉報渠道。

### 廉潔舉報渠道

|                                                                                     |          |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------|
|    | 通信地址     | 北京市海淀區西二旗中路小米科技園區 D 座 - 金山雲監察部收，郵編：100085 |
|    | 舉報電話     | 010-62927777 轉 6356                       |
|  | 舉報郵箱     | KCjubao@kingsoft.com                      |
|    | 內部員工線上舉報 | 廉正監察服務台和官方訂閱號「支持創新」，均設有對應的舉報入口            |

## 反洗錢

公司嚴格遵守業務所在國家及地區的反洗錢相關法律法規，並對涉及財務交易的相關部門開展反洗錢風險審計工作，多維度評估違規風險、制定應對措施，避免公司設施、產品及服務被用於金融犯罪。公司嚴格篩選客戶、潛在客戶及供貨商，以確保產品和服務不被用於洗錢或恐怖犯罪活動。此外，金山雲為大型企業客戶提供反洗錢及防欺詐軟件服務，通過技術手段及時識別和上報可疑交易及可疑行為，提高客戶反洗錢及防欺詐能力。

瞭解更多關於我們 [《商業行為準則和道德規範 - 反洗錢政策》](#) 的信息。



# 04

## 穩定運營 打造值得信賴的雲服務

金山雲堅持「客戶第一、技術立業」的企業價值觀，在保障數據安全與個人隱私的同時，以技術創新為驅動力，持續提升產品與服務質量。公司致力於構建安全、穩定、可靠的雲服務環境，助力客戶高效運營，推動業務的長期可持續發展。



本章所響應的 SDGs:





## 卓越產品與服務

作為領先的高品質雲服務專家，金山雲通過標準化、系統化措施不斷提高產品和服務質量，致力於「提供業界領先的高質量雲服務，做客戶最信賴的雲夥伴」。

公司依托強大的基礎設施研發能力，打造模塊化雲產品，並根據客戶需求，為不同行業的企業和機構量身定制解決方案。在充分釋放基礎設施資源潛力的同時，金山雲始終堅持為客戶提供安全、可靠、穩定且高質量的雲服務，助力企業在持續發展的道路上穩步前行。

### 質量保障

本年度，公司優化質量管理組織架構，設立質量部，全面負責核心業務的質量管理工作。除原有的公有雲產品業務外，質量管理的覆蓋範圍持續拓展，新增邊緣雲產品業務和銀河雲產品業務，保障不同業務場景下的質量管理要求得到有效落實。同時，公司強化質量管理，由CEO親自擔任質量工作小組組長，統籌推進質量管理體系建設。小組成員分工明確，協同推進質量管理工作，持續提升公司整體運營的質量保障能力。

在質量考核方面，公司完善各一級部門的質量績效考核方案，採用OKR（Objectives and Key Result，目標與關鍵成果）管理方法，並公開考核結果，使考核指標更加精準匹配各部門的業務特性和組織規模，保障考核標準科學合理。

### 運行穩定性

金山雲嚴格遵循《金山雲數據中心准入技術規範》《金山雲服務器硬件引入規範》等內部管理政策，圍繞隱患治理、質量監控、運維自動化、應急處理等方面，制定和完善質量管理制度與技術規範，優化質量控制流程，保障雲平台的運行穩定性。本年度，公司進一步完善質量管理體系，在既有規範的基礎上，更新了《金山雲變更管理規範》《金山雲故障處理協同規範》，保障業務穩定運行。報告期內，公司未發生運營中斷事件。



## 隱患治理

隱患治理是保障雲服務穩定運行的重要環節。公司從產品研發、交付管理、基礎設施建設等多個方面入手，構建全面的隱患管控體系，為系統故障預防提供有力保障。

公司重點推進產品研發環節標準化建設，通過優化配置管理，統一環境參數，減少因配置不當導致的系統故障。同時，我們嚴格管控外部依賴組件，對第三方庫和系統組件進行篩選和管理，避免兼容性問題和安全隱患。針對高併發場景<sup>7</sup>，我們調整代碼架構、數據庫查詢和資源調度策略，提升彈性伸縮能力<sup>8</sup>，提升系統在流量波動時的適應性，降低產品運行故障風險。

公司全面審查和評估業務架構，識別潛在風險並制定管理措施。本年度，公司系統性梳理重點高性能算力業務的交付檢查清單和故障場景清單，並基於清單制定流程工具化措施及保障機制（SLA<sup>9</sup>）。在服務端交付前，公司通過壓力測試、配置自動化檢查、固件版本化管理等手段，減少交付後客戶在實際使用過程中遇到的故障和性能問題。



### 壓力測試

模擬高負載環境，驗證高性能算力業務在不同併發情況下的穩定性，使得高峰期間仍能正常運行



### 配置自動化檢查

檢查系統參數是否符合標準，避免因配置錯誤導致的功能異常或性能下降



### 固件版本管理

統一升級和維護固件，減少不同版本之間的兼容性問題

在基礎設施建設方面，公司持續優化機房管理，提升數據中心人員技能，並對部分老舊風險設備進行改造升級，以增強系統可靠性。同時，公司新建機房均滿足產品業務的跨 AZ<sup>10</sup> 容災需求，強化業務連續性保障能力。此外，公司引入備份系統，保障在故障情況下網絡仍能穩定運行。公司持續進行軟件升級和補丁安裝，不斷提升系統的安全性與穩定性。

## 產品質量監控

公司嚴格執行《金山雲服務全面性審查檢查清單》（以下簡稱「檢查清單」），對物理設備、操作系統等基礎指標進行監控，提升服務的穩定性和合規性。針對超過警告閾值的情況，公司即時提醒並上報處理，本年度基礎指標監控覆蓋率達 100%。針對未上線的雲服務，公司對照檢查清單審查基礎指標，同時公司也對已上線的雲服務定期開展檢查，保障產品在運營維護及變更過程中持續符合產品合規要求。

此外，本年度公司持續優化雲平台的運行穩定性，制定發布《服務 SLI<sup>11</sup> 指標設計規範》，並成立可觀測專項，針對六大核心產品線，實現服務級、模塊級 SLI 指標 100% 覆蓋，提升產品可觀測性和運維精細化管理能力。

<sup>7</sup> 高併發場景指在同一時間有大量用戶或請求同時訪問系統、應用或服務的情況。

<sup>8</sup> 彈性伸縮能力是指在雲計算環境中，系統根據業務需求的變化，自動調整計算資源（如 CPU、內存、存儲等）的數量和類型，以保障在高負載時滿足性能要求，在低負載時節約資源。

<sup>9</sup> SLA（Service Level Agreement，服務級別協議）：服務提供商與客戶之間關於服務質量、性能和可用性的協議，定義了服務指標、責任義務和故障處理等內容。

<sup>10</sup> AZ（Availability Zone）指雲服務提供商在同一地理區域內獨立運營的數據中心，每個可用區都有獨立的電力、網絡等基礎設施，以維持高可用性和容災能力。

<sup>11</sup> SLI（Service Level Indicator）指服務級別指標，用於量化和評估服務提供商所提供服務的質量水平。



## 變更操作管理

本年度，公司更新《金山雲變更管理規範》，並啓動變更風控專項管理工作，提升變更管理精細化和風險防控能力。依托奧格雲平台，公司優化變更流程，完善變更前置檢查、過程監控聯動、變更後集成驗證等機制，通過規範化、標準化的線上操作，降低變更操作風險，提升雲服務的穩定性和可靠性。同時，我們統一變更審批單入口，實現對變更的全域化管控，提升變更質量和執行效率。

此外，公司完善低頻黑屏<sup>12</sup>變更操作，制定可視化方案，實現 100% 的可視化接入，顯著提升了變更操作的可視化管理水平。本年度，公司因變更平台發生的故障為 0。

## 運維自動化

為應對計算及存儲產品線在運行及變更過程中的常見故障，公司將常見故障場景、高頻及重複性問題以及對應的解決措施錄入自動化運維平台扁鵲系統，並通過自動化腳本、智能工具等手段，實現故障原因的自動查找與修復，有效提升故障解決的效率和準確率。2024 年度，公司強化變更風控平台能力建設，已實現雲監控及雲網絡模塊的無人值守變更功能試點工作。

本年度，為推動奧格服務樹管理體系的落地應用，公司優化監控告警及可觀測性管理，提升運維工作的系統化、可視化與智能化水平。此外，公司持續擴展扁鵲系統的自動化編排能力，針對高頻告警場景，本年度新增 29% 的自動化處理方案，大幅提升日常運維工作效率，減少人工介入，增強運維智能化水平。



可視化接入

100%



本年度，公司因變更平台發生的故障為

0

## 應急處理規範

公司通過金山雲故障應急處理指揮平台（KSC-WarRoom），統一指揮重大事件的處置過程，及時有效協調資源，實現故障的快速響應、恢復和解決。本年度，公司持續完善故障管理體系，針對不同類型故障，各業務產線系統梳理並優化應急處置預案，全面覆蓋存儲服務器故障、網絡訪問中斷、機房故障、流量管控等關鍵場景。公司在公網出口和內網核心環節完成 22 個應急預案的制定及更新，覆蓋絕大部分骨幹網核心設備，形成更完備的應急響應體系，大幅縮短 RTO<sup>13</sup>，提升業務連續性保障能力。此外，公司制定《WarRoom 故障處理白皮書》，設立標準化故障處理流程，明確各團隊在故障處置中的職責分工，提升跨團隊協作效率，提升客戶的認可度和滿意度。

<sup>12</sup> 低頻黑屏指計算機或顯示器在使用過程中偶爾出現的短暫黑屏現象，這種情況可能由多種原因引起，包括硬件故障、軟件衝突、連接問題等。

<sup>13</sup> RTO（Recovery Time Objective，恢復時間目標）指在業務連續性管理或災難恢復計劃中，企業在發生故障或災難後恢復關鍵業務或 IT 系統運行的預期時間。



## 金山雲榮獲 ITSS（Information Technology Service Standards，信息技術服務標準）運維最高等級認證

本年度，金山雲憑藉全面的產品能力和行業解決方案、多項核心技術研發能力、安全高效的運維體系以及在政務、金融等行業的落地實踐，成功通過 ITSS 信息技術服務運行維護標準符合性評估，成熟度達一級，是該評估體系中的最高等級，標誌著公司在運維服務能力方面已達到業內領先水平。

**ITSS** 中国电子工业标准化技术协会  
信息技术服务分会

信息技术服务标准工作组  
信息技术服务标准化工作平台  
全国信标委信息技术服务分技术委员会

首页

通知公告

新闻动态

工作规则

会员服务

信息查询

办事大厅

关于我们

会议周

通知公告

通知

公示

公告 >

当前位置：首页 > 通知公告 > 公告

单位名称：金山云

公告日期：mm/dd/yyyy 至 mm/dd/yyyy

申请事项：---全部---

业务领域：☐ 咨询设计 ☒ 运行维护 ☐ 数据中心 ☐ 云服务 ☐ 智能运维

查询

| 单位名称          | 申请事项 | 证书编号                   | 公告日期       |
|---------------|------|------------------------|------------|
| 北京金山云网络技术有限公司 | 升级   | ITSS-YW-1-110020240010 | 2024-11-25 |

## 意識宣貫

公司持續加強運維安全意識和質量文化建設，公司組織員工學習《金山雲運維權限操作管理規範》《金山雲運維安全管理規範》等內部管理要求，幫助員工瞭解在線運維管理、登錄與操作權限規範，從源頭有效規避因安全意識薄弱或違規操作導致的安全風險及在線故障。2024 年，一線運維人員考核通過率達 100%，為業務的長期穩定運行提供堅實保障。

本年度，公司著力將質量管理融入日常運維體系。我們通過公開月度質量數據、開展典型案例分析與經驗分享等舉措，強化員工對質量要求和安全合規的認知。同時，公司設立四大質量獎項，激勵在質量提升方面取得突破的項目團隊和個人，提升運維管理整體水平。



2024 年，一線運維人員考核通過率達

100%



## 服務質量保障

金山雲始終踐行「以客戶為中心」的服務理念，致力於為客戶提供更專業、高效、貼心的服務體驗。公司制定並實施《主動服務行動指南》，不局限於滿足客戶已提出的需求，而是主動洞察潛在需求，並基於專業能力提供前瞻性建議，幫助客戶更高效地實現業務目標。同時，公司圍繞規範、管理、流程三大核心環節，優化售後服務體系，修訂相關服務文件，不斷提升售後團隊的專業性與執行力。公司持續提升客戶服務的主動性，全面升級客戶檔案體系，從客戶的組織架構與業務需求出發，提供精準服務支撐、及時專業保障。

此外，公司推進服務流程全麵線上化，確保服務 SLA（服務級別協議）達成，實現服務全流程可視化與可追溯。

## 優質服務團隊

金山雲設立專業客戶服務團隊，並配備高級技術專家團隊，以規範一線客服工作，提升響應速度與問題解決能力。公司雲計算、邊緣雲、基礎服務及服務支持團隊協同運作，確保服務穩定、高效、持續滿足不同的客戶需求。

同時，我們還會根據客戶的不同需求提供多樣的服務模式。我們會為客戶在技術域配置專屬 VIP 售後，在理解客戶使用環境的基礎上快速、專業地為客戶解決問題。對於大規模使用我們產品的核心客戶，我們在配置專屬 VIP 售後的基礎上引入客戶技術經理（TAM）團隊，圍繞行業、產品、技術及服務等領域與客戶高頻深入交流，瞭解客戶業務架構，洞察客戶需求及痛點，針對性給予諮詢與規劃支持。本年度，公司強化 TAM 團隊的服務價值，融合雲計算、CDN、邊緣計算等多產品與服務形態，提供一站式、全流程的技術支持與主動服務。

公司優化本地化服務布局，圍繞客戶需求增設資源，提升交付效率。同時，公司建立客戶反饋機制，通過工單跟踪和問卷收集，持續優化問題響應與需求支持流程。

## 服務團隊賦能

公司加強售後服務團隊建設，完善培訓體系，提升服務人員專業技能與協作管理能力。通過推動人才發展、總結經驗和優化管理流程，公司不斷提升售後團隊的綜合能力，助力業務穩健增長。



## 優化培訓體系

基於售後服務工作的實際需求，公司構建了系統化培訓體系，涵蓋產品知識、故障排查、客戶溝通、情緒管理及管理能力等多個方面。2024 年，公司累計開展 110 場專題培訓，採用理論學習、實操訓練、測試評估、培訓反饋等方式，緊貼業務需求。

在專業技能培訓的基礎上，公司不斷強化管理賦能，幫助團隊成員掌握高效匯報、跨部門溝通、團隊協作等能力，推動管理流程優化。通過定期培訓和實踐演練，夯實售後服務人員的綜合業務能力。2024 年，公司啓動高潛員工培養計劃，售後業務員工參與公司體系化培訓，並通過內部轉訓向團隊傳遞學習經驗。

為提升售後團隊的標準化和專業度，公司要求 TAM 團隊在日常服務過程中不斷總結主動服務案例，打造可複製的標杆服務範式。通過案例的積累與優化，實現經驗共享，提升團隊整體的服務質量和應對複雜問題的能力。與此同時，公司深入推進 TAM 團隊的匯報能力建設，通過月度實操訓練，提高文檔的規範性、表達的邏輯性以及現場呈現的流暢度，確保信息傳遞精準高效。

## 服務人員人才盤點

公司建立售後服務人員盤點機制，在完善人員檔案的基礎上，以績效貢獻和能力潛力為核心考核要素，輸出人才盤點分析，並基於崗位要求進行比對。本年度，公司在原有考核框架基礎上引入環評機制，從溝通協作能力、問題解決靈活性、團隊影響力等維度綜合評估服務人員的軟技能，形成更為全面、精準的人才盤點分析報告。通過差距分析，公司精準識別人才招聘和培養重點，同時針對盤點中發現的共性問題，轉化為內部培訓需求，優化配套課程，提升賦能培訓的針對性和有效性。

基於人才盤點結果，公司實施動態人才管理與團隊培訓賦能策略。對於高潛力人才，提供更多挑戰性機會及內部賦能資源，助力其快速成長；針對需提升的團隊和人員，明確導師及成長路徑，制定個性化提升計劃。公司還根據各業務線需求，持續完善培訓機制及人才培養計劃，鼓勵自主學習與探索，確保售後服務團隊保持高活力、高競爭力，從而更好地支持業務發展。

## 提升團隊協作能力

公司通過週會及週報機制，合理分配團隊管理權限，加強跨部門協作，優化交付流程，確保「事前有規劃、事中有監管、事後有複盤」，不斷提升整體管理效能。同時，公司圍繞匯報工具使用、表達與呈現技巧、組織矛盾處理等方面展開系統性培訓，助力管理者成長，並帶動團隊整體協同發展。

## 服務會話存檔與分析工具搭建

本年度，公司部署私有化會話存檔系統，實現對內部與客戶溝通的合規存檔與實時監管。系統具備違規內容自動記錄、服務行為監控、數據分析等功能，助力提升服務質量與風險防控能力。服務過程均被完整記錄和追蹤，有效規範員工溝通行為，客戶問題可以得到高效響應和閉環解決；此外，公司基於客戶交互信息進行數據分析，完善服務流程，提升服務團隊整體管理水平。



## 客戶諮詢與投訴

公司嚴格遵循《客戶投訴管理辦法》，規範客戶投訴處理、後續溝通及回訪等工作流程，確保高效、高質量地回應客戶訴求。我們提供全天候的客戶支持渠道，包括熱線電話、在線支持、技術工單及專家服務，致力於為客戶打造便捷、高效的諮詢與投訴處理體系。

公司明確客戶管理主體責任，推行首問責任制，實現快速響應與閉環處理機制，即時有效解決客戶的諮詢、報障及需求問題。同時，我們深度整合產品研發、運營、維護及工單系統，以提高問題解決的整體效率。

2023 年，金山雲推出了基於機器人流程自動化 (RPA) 的智能問答系統「輕舟智問」。2024 年，公司升級問答系統，應用更強大的生成式人工智能算法，提升知識管理、檢索、篩選、總結、提煉及辨別能力，顯著提升了售後回復的準確性和專業性，成為了售後員工的首選知識助手。

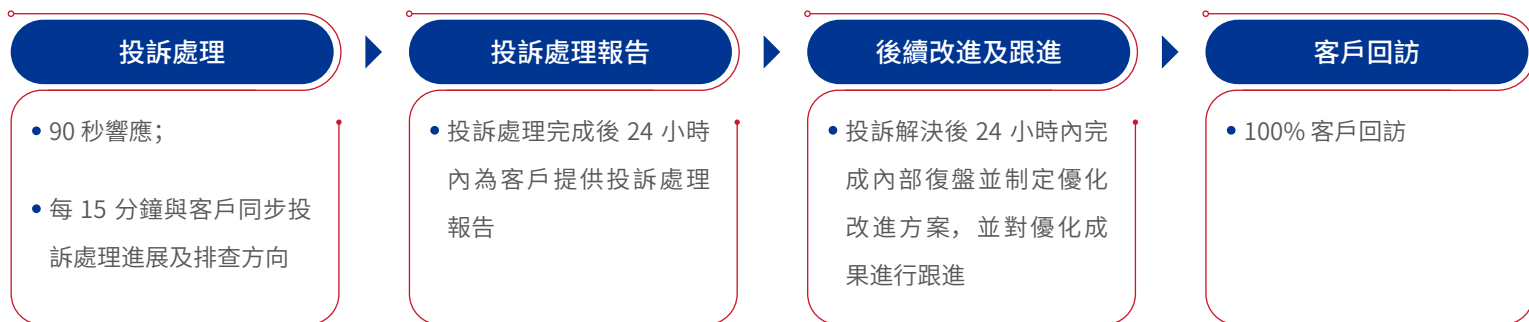
此外，本年度我們成功開發並上線了「扁鵲自愈排障平台」。該平台基於預設的場景化故障排除流程，實現分析過程的自動化。當用戶輸入特定的故障排查數據時，系統可實時向執行人員反饋異常結果，加速問題診斷進程，精準定位並有效解決問題。

為確保客戶訴求得到高效響應，我們堅持落實故障 Warroom（作戰室）機制，在客戶投訴發生時，由售後團隊迅速發起 Warroom，打破部門壁壘，聯動相關產品線的各層級負責人，第一時間響應，以高效協作機制快速推進問題解決。

同時，公司注重客戶投訴的系統化分析與知識積累，以減少客訴處理過程中可能出現的重複性錯誤。通過故障分析、案例分享、常見問題與解答生成及知識庫沉澱，我們將投訴反饋轉化為可複用的知識資產。依托 EZone 系統，公司實時跟進客訴處理進展，實時分類和儲存常見問題及解決方案。2024 年，公司新增 FAQ 詞條 127 個，完成產品需求改進 362 項，截至目前，已累計沉澱知識庫條目 10,978 個。

本年度公司完善了客戶報告機制，在事件描述、問題分析、解決方案有效性等多個關鍵維度增加多重確認環節，確保報告內容全面、客觀、精準地反映事件全貌，減少信息偏差，助力客戶更清晰地瞭解問題根因及改進方案。

### 客戶投訴處理流程



新增 FAQ 詞條

127 個



完成產品需求改進

362 項

## 服務質量評估

客戶服務團隊定期制定量化目標，將「30 分鐘問題解決率」「無效透傳率<sup>14</sup>」等關鍵指標納入服務團隊的績效考核體系，以激勵客服人員提供高質量、高效率的服務。同時，公司每月對客戶服務進行質量檢查，嚴格按照《售後質檢流程規範》，從問題響應、工單規範、服務態度、溝通話術、責任意識五個方面對客服人員進行評分，並根據評分結果制定針對性改進方案，確保持續優化服務質量。

2024 年，公司將傳統的行為質檢升級為客戶體驗質檢，在原有的服務態度、專業知識、問題解決效率等考核維度基礎上，新增主動服務意識、客戶情緒感知、需求預判精準度等客戶體驗相關指標，質檢範圍擴大了 60%。同時，公司建立服務質量紅黑榜機制，每月發布榜單，以紅榜樹立優秀典範，以黑榜警示不足，激勵員工爭先創優。

為提高客戶問題處理效率，公司構建了客戶服務數據可視化看板，利用自動化數據分析工具及時識別低效環節，並通過關鍵性指標自動推送、強化「首問責任制」等方式，優化服務流程。本年度，客戶問題的平均閉環耗時從 1 月的 25.8 小時大幅降低至 12 月的 4.6 小時，顯著提升了客戶體驗。

2024 年度，公司客戶問題排查及故障處理工單比例同比下降 2.5%，共計為 74,062 人次提供服務，全年收到客戶投訴 86 宗，客服 90 秒響應率達 98.92%，客戶問題 30 分鐘解決率達 95.33%，客戶滿意度達到 97.58%。



客服 90 秒響應率達

**98.92%**



客戶問題 30 分鐘解決率達

**95.33%**



客戶滿意度達

**97.58%**



### 客戶滿意度調研

公司圍繞商務、售前交付、產品、售後服務等多個維度，廣泛收集客戶反饋。客戶重點就服務人員專業度、服務主動性、服務響應速度、問題處理效率等方面進行評分。公司基於調研結果梳理出影響客戶體驗的關鍵問題，並針對性優化服務策略。此外，公司還開展重點客戶口碑專項調研，採用第三方訪談方式深入瞭解客戶需求，覆蓋公司主要業務線的核心客戶（占公司總收入的 60%）。該調研共訪談 154 名客戶，收集反饋 500 餘條，各相關責任人迅速響應，並成立專項小組進行針對性優化。

此外，公司試點開展客戶問題服務工單完結後，向客戶收集關於問題診斷精準度、解決方案有效性、處理時效、溝通質量等維度的評價。截至報告期末，公司已回收 92 份問卷。基於客戶訴求，公司精準識別服務痛點，採取改進措施，如加強服務人員培訓、完善問題處理流程、調整資源配置等，提升客戶服務質量。

<sup>14</sup> 無效透傳：客戶服務團隊的權限、能力無法解決的客戶問題，需要透傳到產品研發、運營和維護等後端部門進行解決。客服團隊向後端部門透傳應知應會問題的百分比即為「無效透傳率」。

## 數據安全與隱私保護

金山雲秉持「用戶隱私至上，用戶信息安全至上」的理念，從治理機制、工作流程、意識宣貫及外部合作等多維度持續優化信息安全與隱私保護管理體系，嚴格執行網絡安全等級保護要求，強化風險防控能力。

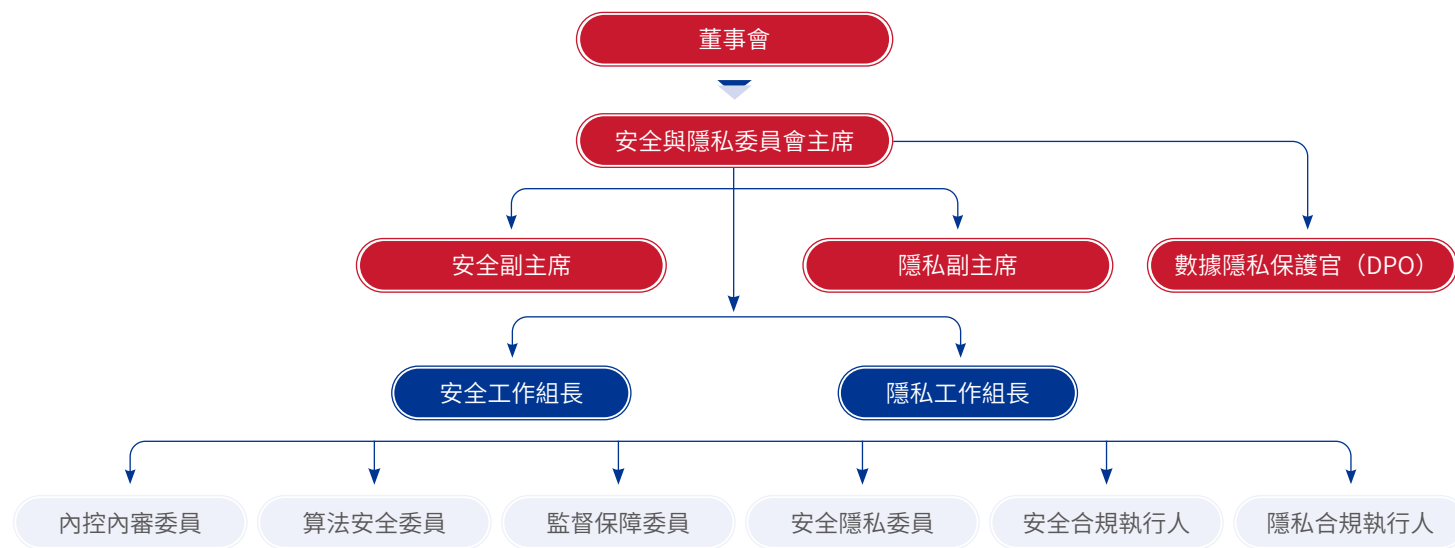
我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《網絡安全審查辦法》等數據安全與隱私保護相關法律法規，及時跟踪並識別相關政策對信息安全運營產生的影響。公司基於國家及國際標準，建立並實施系統化的數據安全與隱私保護管理體系，制定《金山雲隱私政策》《數據安全管理規範》等核心制度，涵蓋數據安全、隱私合規、訪問控制、威脅檢測等關鍵領域。我們每月跟踪國際國內相關立法、政策、執法動態，深度解析典型案例，及時調整數據安全策略，確保合規運營。



## 治理架構

金山雲安全與隱私委員會（以下簡稱「委員會」）由數據安全、隱私合規、內部控制、審計、監察、技術研發等多部門組成，公司首席執行官（CEO）親自擔任委員會主席，並獨立設置數據隱私保護官（DPO）。委員會直屬董事會管轄，在董事會監督指導下統籌負責公司數據安全及隱私保護相關工作。此外，公司算法安全工作組專注算法安全保障工作，保障算法合規。為強化國際合規，公司在部分海外運營地區設立數據隱私保護官，專門負責監督當地數據安全與隱私保護工作，並直接委員會主席匯報。

本年度，公司召開安全與隱私委員會會議，共計 12 個部門代表參會，共同討論公司實際運營過程中遇到的數據安全與隱私保護相關議題，並針對性提出解決方案，推動公司數據安全管理體系不斷完善。





## 數據安全風險管理

我們秉持「主動防禦、持續改進」理念，構建事前防護、事中監測到事後評估的全方位數據安全風險管理體系，確保數據安全。

### 事前防護：風險預防與安全建設

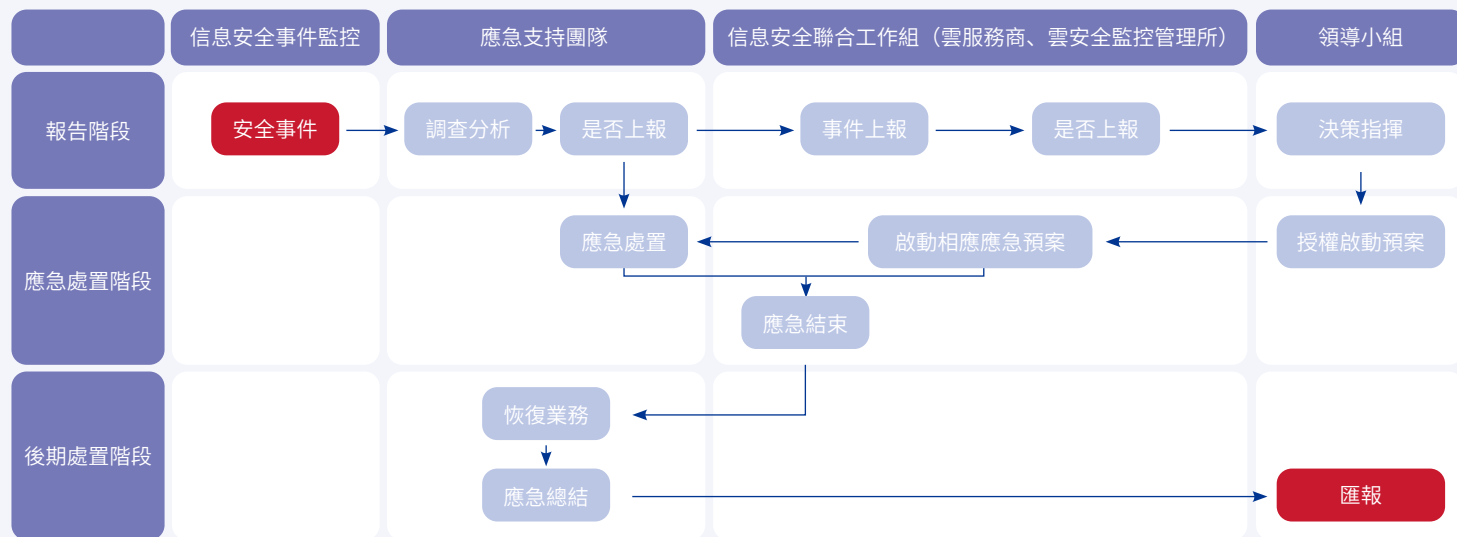
公司將安全設計理念融入產品開發全過程，在新產品開發階段，公司按需定期召開新產品立項評審會，評估新產品個人信息與數據安全風險係數，提出針對性合規修改建議。

我們依托數據保護影響評估（DPIA）機制，定期對信息系統進行全面評估，規範數據收集、處理、存儲和共享流程，提前識別潛在風險，最小化數據安全風險。在法律法規變更，或業務模式、信息系統、運行環境發生重大調整時，公司數據隱私保護官將牽頭業務部門重新評估，並由隱私工作組審批評估報告，提出合規建議和應對措施。

公司辦公室計算機統一部署了數據防泄露系統（DLP），防止未經授權訪問或數據外泄。同時，我們與第三方專業機構合作，定期開展網絡安全攻防演練，對金山雲產品及資產進行仿真攻擊，挖掘安全防護薄弱點，並制定針對性修復計劃，不斷完善數據安全防護體系。

### 事中監測：實時檢測與快速響應

我們建立網絡安全威脅檢測體系，制定《網絡安全威脅檢測與應急管理辦法》，形成覆蓋事件發現、確認、信息上報、應急處置的全週期應急響應機制。公司安全團隊負責收集安全漏洞，及時發布漏洞風險通告，並成立應急小組有效調動資源應對突發安全事件。



### 金山雲網絡安全事件全週期應急響應機制

此外，我們積極收集行業安全信息、及時瞭解產品相關供應鏈中的安全漏洞信息，並將安全信息通知各產品團隊進行排查，進一步降低數據風險事件發生的可能性。

### 事後評估：持續優化與風險閉環管理

公司應急響應團隊開展數據安全事件分析總結，識別安全事件根本原因，並優化安全管理策略，防止類似事件再次發生。

## 信息安全審計

我們與權威第三方公司合作，從安全管理、安全技術、安全運營三個維度評估整體安全風險，明確網絡安全建設重點，並制定針對性的整改和優化計劃，提升公司安全合規能力，強化網絡安全防護體系，為客戶提供更加安全、穩定的雲服務環境。

金山雲還積極參與工信部組織的「數安護航」專項檢查，對公司金山雲服務平台、DNS 平台等業務系統開展數據安全排查與防範、人員違規操作排查與防範等多項檢查。公司順利通過專項檢查，未發現重大問題。此外，公司聘請中國信息通信研究院作為獨立第三方，對公司數據安全合規性進行全面評估，以持續符合監管要求。

同時，金山雲已連續五年通過由獨立第三方審計機構開展的服務性機構控制體系鑒證（SOC 審計）。在年度審計環節，我們針對發現的問題迅速制定改進措施，完善公司在內部控制有效性、數據安全性、系統可用性、過程完整性、保密性及隱私保護等方面的管理能力。

## 共建數據安全生態

金山雲與有數據交互的供應商籤署數據處理協議，明確數據安全與隱私保護要求，降低因供應商管理不善導致的信息安全風險發生可能性。所有涉及數據處理的供應商在正式合作前，須通過金山雲的數據合規評估。

- 針對處理大量數據的供應商，公司委托第三方機構開展盡職調查，重點審核信息安全等級保護、數據合規運營資質、隱私政策及投訴渠道，並要求籤署數據處理協議。

- 針對負責資產處置的下游供應商，公司要求其具備 ISO 27701 隱私信息管理體系認證、ISO 27001 信息安全管理體系認證等相關資質，並嚴格管控報廢 IT 設備存儲介質的處理流程。

公司定期審核供應商及合作夥伴在網絡安全與隱私保護方面的合規情況，確保所有保持合作的供應商及合作夥伴符合合規管理要求。對未達標者，立即暫停合作並要求整改，整改合格後方可恢復合作。若供應商存在重大違規行為，公司將依據法律法規、內部管理制度或合作協議追究其責任。



## 提升信息安全意識

公司依據《信息安全紅線制度》設立嚴格的信息安全管理要求，嚴禁任何形式的數據泄露行為。同時，公司每年通過線上培訓和線下宣傳相結合的方式，面向全體員工（包括外包人員和勞務協議員工）開展個人信息安全意識培訓，強化信息安全文化建設。此外，公司鼓勵員工積極提升專業素養，支持員工學習並考取國際隱私專業人員協會（IAPP）認證的專業課程，以增強信息安全合規意識。



此外，企業安全保障團隊不定期組織釣魚郵件演練，針對「上鉤」員工開展專項安全意識培訓。公司依托協作訂閱號「安全研發中心」定期推送安全知識科普、行業熱門信息安全事件分析等內容，並不定期組織信息安全互動活動。此外，員工可通過「安全產品研發中心服務台」自主查詢信息安全管理制度、管理流程等內容，為業務合規與信息安全提供有力保障。







## 數據隱私和商業秘密保護宣傳月活動

2024 年，公司圍繞「全員參與，提升價值感」的核心理念，成功開展數據隱私和商業秘密保護宣傳月活動。宣傳月活動期間，公司組織互動培訓 3 場，外部律師培訓 1 場，進一步提升員工的數據安全意識與合規管理能力。

### 互動培訓

通過線上培訓、知識答題、線下互動體驗及抽獎等多種形式，提升員工對數據隱私與商業秘密保護的認知。線上培訓設立激勵機制，吸引大量員工積極參與，整體參與度較去年大幅提升。線下活動在北京、武漢等辦公地點開展，結合知識問答與互動體驗，增強專業知識學習效果。



### 外部律師培訓

邀請專業律師為金山雲安全與隱私委員會成員開展專題講座，從企業數據安全體系建設與數據資產合規管理兩大方面深入剖析，為公司數據合規工作提供了實踐指導和優化思路。





## 用戶隱私保護

金山雲致力於為用戶提供安全的產品與服務，打造優質的用戶使用體驗。公司制定覆蓋公司全部業務線的《金山雲隱私政策》《金山雲 ERN-SDK 隱私政策》，對金山雲在提供本網站服務、雲服務或產品時收集、使用、存儲、刪除用戶個人信息做出嚴格規定，同時明確用戶享有的查閱、更正、刪除等個人信息權利。

我們注重保護用戶的個人隱私。我們僅在法律規定的保留期或合同約定的保留期間內存儲個人信息，保障用戶能夠順暢使用我們的產品與服務。超過保留期間後，公司將對用戶的個人信息進行刪除處理。並且，我們僅在用戶授權、法律法規要求時向第三方收集用戶個人信息，在未經得允許前不會訪問任何用戶的業務數據。

公司完善了用戶賬戶退出時的本地信息刪除流程。用戶可通過金山雲官網的賬號管理功能隨時撤回實名認證信息，或選擇注銷賬號，注銷後所有關聯的服務、數據及隱私信息將被徹底刪除且不可恢復，保護用戶的個人信息安全，降低因數據殘留引發的安全風險。

同時，公司高度重視海外未成年人個人信息的保護，在隱私政策中明確規定相關保護措施須嚴格遵守當地法律法規。此外，金山雲依據新加坡《個人數據保護法》制定了《個人數據管理政策》和《數據保護管理程序手冊》，保障公司新加坡業務的合規運營。

瞭解更多關於我們的[隱私政策](#)和[Cookie 政策](#)的信息。

我們在官網公示用戶隱私[舉報須知](#)及舉報渠道，用戶可以通過控制台、舉報熱線、電子郵件、現場舉報等方式提出對隱私政策或個人信息相關事宜的任何問題、意見或建議。

### 用戶隱私舉報渠道

控制台：



[工單管理](#)創建工單提供意見反饋

舉報電話：



400-1070-808

舉報郵箱：



KC-Privacy@kingsoft.com

通訊地址：



北京市海淀區清河街道小米科技園區 D 棟 - 金山雲法務部，  
郵編：100085

# 外部認可

金山雲的數據安全管理能力和技術水平獲得國內外權威機構的廣泛認可：

| 資質認證        |                  |                     |                  |             | 適用國家 / 地區 |
|-------------|------------------|---------------------|------------------|-------------|-----------|
| ● ISO 20000 | ● ISO 22301      | ● ISO 27001         | ● ISO 27018      | ● ISO 27017 | 國際        |
| ● ISO 27701 | ● C-STAR         | ● CSA STAR          | ● SOC1/SOC2/SOC3 | ● TRUSTe    |           |
| ● PCI DSS   | ● CMMI 5         |                     |                  |             |           |
| ● 可信雲認證     | ● 可信雲服務安全認證      | ● 「可信金融雲解決方案」能力評估認證 |                  |             | 中國        |
| ● 網絡安全等級保護  | ● ITSS 雲計算服務能力評估 |                     |                  |             |           |
| ● DPTM      |                  |                     |                  |             | 新加坡       |

金山雲的隱私政策和隱私實踐均符合全球領先的數據隱私管理公司 TrustArc 的企業隱私與數據治理實踐評估標準。金山雲已通過 TrustArc 頒發的 TRUSTe 企業隱私和數據治理 認 證 (Enterprise Privacy & Data Governance Certification) 年度審核。



2024 年，金山雲下屬柯萊特科技有限公司通過了 ISO 27001:2022 信息安全 管理體系認證。



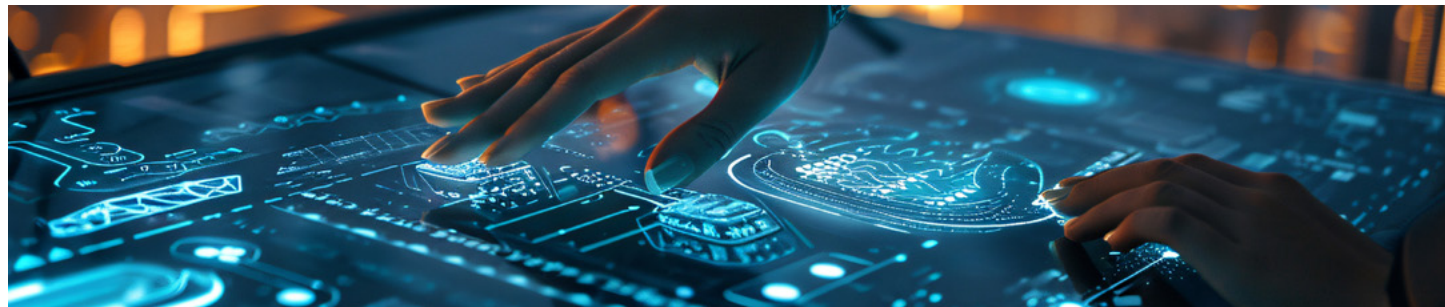
公司已獲得新加坡信息通信媒體發展局（IMDA）的數據保護信任標誌 (DPTM) 認證，該認證從治理與透明度、個人數據管理、個人數據保護等方面對消費者數據保護實踐進行評估。



## 驅動技術創新

金山雲堅持「技術為本」管理理念，持續加大技術創新投入，全面升級智算服務體系，推動大模型應用落地，並注重技術人才培養與技術文化建設。

金山雲技術委員會持續發揮技術管理與協調職能，協助指導前沿技術研發，深度參與技術標準研討與制定，並推動技術人才培養與技術文化建設，為公司的長期技術創新提供有力支撐。



## 技術創新成果

2025 年 1 月，第二屆金山雲 TechTalk 成果舉辦，金山雲發言人向主流媒體發布公司產品技術路線，進一步夯實公司的技術品牌。金山雲圍繞基礎雲、智算網及智算平台，構建了智算雲 1.0 能力體系，且正在向平台化和 Serverless<sup>15</sup> 演進的智算雲 2.0 邁進。在基礎雲方面，公司通過整合軟硬一體化能力，對計算、存儲、網絡進行全面升級，以高性能基礎設施為支撐，滿足用戶的高效與低成本訴求。借助平台化與 Serverless 能力的結合，用戶能够省去底層資源拉通的操心，專注於自己的核心業務。

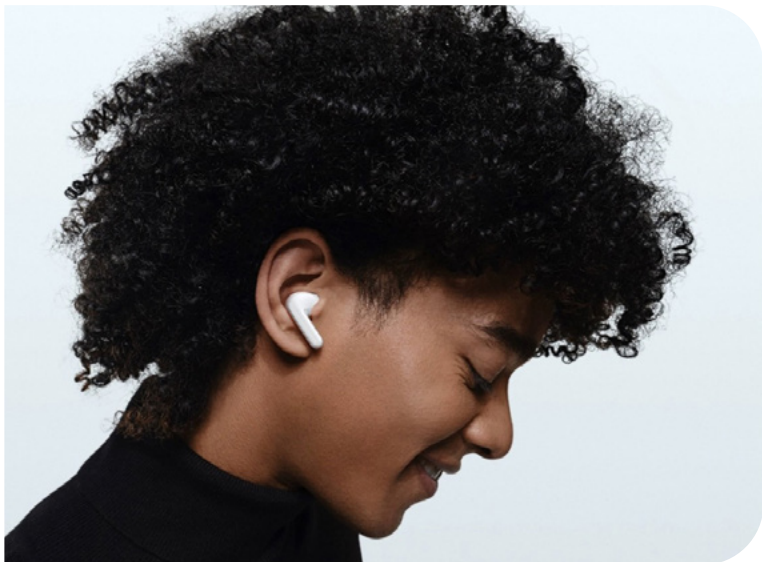
從用戶體驗出發，金山雲為用戶精心構建了高效、低成本的大模型平台，能够一站式滿足訓練、推理與應用的多種需求。底層的智算服務體系則為這一切提供了強有力的保障。金山雲的智算雲架構包括智算平台、智算網及異構資源管理，確保用戶在使用過程中擁有便捷的操作與穩定的支持。此外，金山雲重視通過行業模型構建多樣化的應用能力，積極支持法律、金融等領域的客戶實現數智化轉型。

瞭解更多關於產品技術的介紹，請參照[金山雲官網](#)及《金山雲 2024 年年報》。



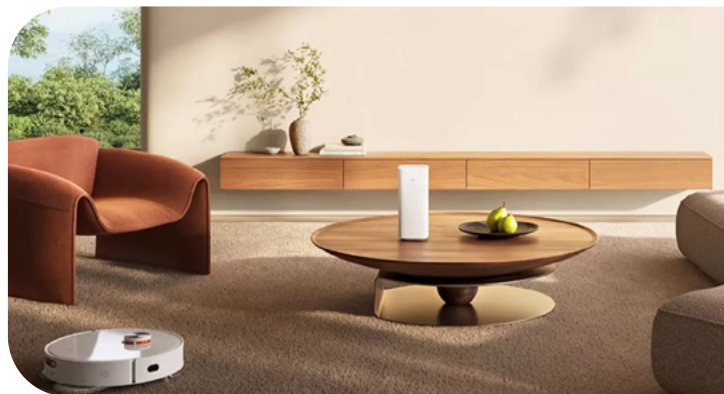
<sup>15</sup>Serverless 是一種構建和管理基於「微服務架構」的完整流程。





### 雲與 AI 驅動，金山雲助力小米集團「人車家」全生態綠色可持續發展

金山雲聯合小米集團，以雲與 AI 技術賦能，構建綠色可持續發展平台，橫向覆蓋小米「人車家」全生態業務，縱向鏈接產業鏈上下游。通過平台「建設 + 運營」一體化模式，助力小米多元化業務能碳管理效能提升，不斷邁向自身運營碳中和目標；探索綠色數字資產價值釋放，積極賦能米系全價值鏈低碳轉型升級，並為消費者提供可持續低碳生活新方式。金山雲將與小米集團一道，以先進技術手段貫徹小米零碳哲學，共同構建美好低碳未來。





## 技術人才培養

2024 年，是金山雲武漢研發中心建設工作的第二年，公司持續推進武漢人才戰略規劃落地，不斷深化與武漢當地高校的合作，並充分利用當地政府產業人才政策支持，通過校園招聘、社會招聘和「星雲訓練營」項目，吸引並選拔技術研發人才，實現人才團隊的快速擴充。截至 2024 年底，金山雲武漢研發中心員工總數（包括實習生及外包員工）已超過 620 人。

訓練營以強化學生職業勝任力和持續發展能力為目標，重點提升學員的實踐能力和創新能力，並通過校招生前置培養模式，為公司選拔和儲備優秀技術人才。

在強化自身人才隊伍建設的同時，金山雲武漢研發中心繼續協同金山軟件武漢平台、金山辦公武漢、金山世游武漢、小米武漢等公司，並攜手武漢大學計算機學院合作研究法律領域大模型技術，共同探索雲計算與人工智能核心技術，助力創新驅動的數字經濟生態。



截至 2024 年底，金山雲武漢研發中心員工總數  
（包括實習生及外包員工）已超過

**620** 人



### 「星雲訓練營」人才培養項目

星雲訓練營是金山雲武漢研發中心培養人才的關鍵環節，也是公司校招體系的重要組成部分。基於首期「星雲訓練營」的成功經驗，第二期「星雲訓練營」在實訓課程上進一步增加課程內容與雲計算產品技術研發的關聯度，在知識和技能培訓上更加聚焦提升研發崗位勝任力、工程實踐能力和團隊協作能力，在前置培養過程中增強校招人才的職業能力。此外，我們擴大合作院校的範圍，吸納更多優質高校生源參與。本年度，星雲訓練營 985/211 院校生源占比高達 87%。



## 技術文化建設

金山雲定期開展黑客馬拉松大賽（以下簡稱「黑馬大賽」），對外推動雲計算行業發展，對內傳承「技術立業」企業文化，培養青年技術人才。本年度，基於過去三屆黑馬大賽實踐經驗，第四屆黑馬大賽新增技術創新創意與公司業務相關聯的要求，不斷提升大賽技術作品的實效價值。

本屆大賽面向公司內部廣泛徵集預期通過技術手段和技術創新解決的課題，最終發布 14 個參賽課題，其中 13 個聚焦 AI 技術應用。大賽引入員工「揭榜組隊」新賽制，由公司各部門結合業務工作需要，提出待用技術手段解決和滿足的需求課題，作為參賽可選課題榜單，由參賽戰隊揭榜榜單課題參賽。公司將大賽週期延長至 5 個月，為參賽團隊提供更加充裕的研發與優化時間，營造更加熱烈、持久的技術創新氛圍。公司共計 20 只團隊報名參賽，持續探索人工智能技術在業務開展過程中的創新應用。





# 05

## 同心致遠 共饗企業發展碩果

金山雲深知員工是推動企業可持續發展的根本動力，我們尊重並保障員工的合法權益，打造多元平等、健康安全的工作環境，暢通員工溝通渠道，彰顯企業人文關懷。我們致力於搭建公平、透明、有競爭力的薪酬福利激勵體系，持續優化晉升與人才培養體系，促進員工與企業共同成長。

本章所響應的 SDGs：



3 良好  
健康與福祉



5 性別平等



8 體面工作和  
經濟增長



## 打造幸福職場

金山雲嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等僱傭相關法律法規，制定並更新《員工手冊》，充分尊重和保障員工在招聘僱傭、考勤休假、溝通申訴、福利關懷等方面的合法權益。公司嚴格執行《金山雲人權政策》，堅決禁止僱傭童工及使用強迫勞工等一切侵犯員工權益的行為，在招聘過程中嚴格審核應聘人員的身份信息，完善用工登記與檢查，建立用工登記制度，詳細記錄員工基本信息、入職時間、離職時間等，確保用工信息真實、準確、完整。定期開展用工檢查，如在招聘過程中發現童工問題，公司將積極協助聯繫法定監護人進行解決。違規僱傭現象一經發現，公司將深入調查並依照法律法規及公司制度進行嚴肅處理。

金山雲始終堅持平等僱傭原則，在簡歷篩選階段隱去候選人姓名等個人信息，僅根據候選人技能和經驗進行人才篩選，杜絕因種族、年齡、性別、婚姻狀況、宗教信仰等不同而對應聘者進行差异化對待，致力於為所有符合職位要求的候選人提供平等的面試與僱傭機會。

### 多元包容

金山雲遵循聯合國在《世界人權宣言》中闡述的人權政策，對所有侵犯人權的行為採取「零容忍」態度。我們堅決反對任何形式的職場歧視、語言侮辱、性騷擾、恐嚇及其他不正當行為，為不同年齡、性別、種族、國籍、婚姻或家庭狀況、健康狀況或宗教的員工營造多元、平等的職場氛圍，為所有員工提供溫馨舒適、多元包容的辦公環境。

截至 2024 年 12 月 31 日，公司執行管理層中女性員工占比達 12%，女性員工占公司員工總數的 38%。公司為女性員工提供了多項專屬福利待遇，如在工作場所設置母乳室，為懷孕員工提供多種便利；定制化開展「女生節」活動，充分展現公司對女性員工的關懷。

公司為少數民族員工提供清真餐廳，充分尊重其飲食習慣。此外，公司為符合崗位要求的殘障人士提供合理的工作機會。目前，公司已幫助 20 位殘障人士解決就業問題，並為其提供薪酬福利保障。



執行管理層中女性員工占比達

12%



女性員工占公司員工總數

38%





## 職業健康與安全

金山雲嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《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》《中華人民共和國消防法》等職業健康與安全相關法律法規，遵照並執行金山集團《金山軟件辦公環境管理制度》等制度規定，著力打造安全舒適的工作環境，保障員工職業健康與安全。

公司總部辦公樓所在的小米科技園已獲得職業健康與安全管理體系 ISO 45001 認證。我們重視工作場所安全，定期開展安全檢查，對識別出的安全隱患進行及時整改，並對設備故障等突發情況制定應急預案。公司定期檢查辦公區用電線路和相關設備安全情況，對辦公區域大功率設備開展例行檢查。同時，我們對辦公室滅火器進行年檢，組織全體員工參與消防演習，增強火災應急處置能力。



公司所在的辦公園區配置醫療室、理療室，並配備自動體外除顫器（AED）設備。公司還在各辦公樓層配備急救藥包，時刻守護員工健康安全。2024 年，金山雲 60 餘名員工參加北京市紅十字會組織的心肺復蘇培訓，通過講解實操與現場考核，全部獲頒紅十字心肺復蘇急救證，以專業的急救能力為員工生命健康保駕護航。此外，我們還為員工提供符合人體工學的辦公桌椅，提供健康舒適的工作條件。



## 員工溝通

金山雲不斷完善員工溝通與反饋渠道，重視員工對工作環境、工作內容、薪資待遇等方面提出的意見或建議，傾聽員工心聲，並及時給予反饋。員工可以通過首席執行官（CEO）郵箱、內部控制和審計郵箱、監督郵箱、內部公共郵箱實名或匿名反映訴求，也可直接與部門主管或人力資源業務合作夥伴（HRBP）進行溝通，相關部門會按照公司規定及時處理並給予反饋。此外，公司暢通雙向透明的溝通渠道，員工可以通過員工委員會直接向管理層表達訴求，管理層也可以通過員工委員會聽取員工意見與建議。針對長期派駐到項目所在地的員工，公司還會安排專員定期與員工進行溝通，及時瞭解並妥善解決員工的需求與問題。



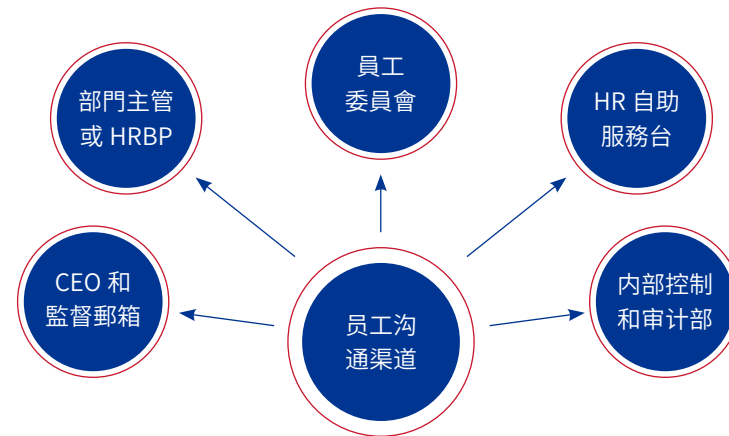
### 人力資源（HR）自助服務台

金山雲設置了 HR 自助服務台，為員工提供 7\*24 小時自助諮詢服務及人工服務，根據員工提問精準匹配最合適的內部專家來解答。HR 自助服務台知識庫中設置了豐富的人力資源相關信息，為前來諮詢的員工高效答疑，有效降低部門在重複答疑上的人力投入。



## 第二屆員工委員會

本年度，金山雲召開第二屆員工委員會。會上，員工代表為公司發展提出多條建議，為公司成長提供重要參考。管理層現場參與會議，及時、有效地跟進員工的寶貴建議，激發員工表達心聲、參與公司建設的積極性。我們通過年度員工委員會，開展員工滿意度調研，充分瞭解員工對員工福利、工作氛圍、工作內容、上下級關係等方面的意見與建議。此外，公司 CEO 定期組織開展員工委員會建議提報會、拉通會和總裁室溝通會，及時收集員工對公司業務、職業發展機會、公司文化等方面的意見與建議。我們根據員工委員會的提案，及時向全體員工反饋處理進度與改進措施。



## 福利與關懷

金山雲在保障全體員工法定權益的基礎上，為員工提供形式多樣的非薪酬福利，包含健康類福利、家人關愛福利、財務支持類福利、工作場所福利、假期福利（如育兒假）等，在惠及全體員工（包含外包員工）的同時，關懷員工家屬和實習生等群體，致力於提升員工的職場幸福感。

公司根據運營地政府頒布的各项補貼政策，最大程度為員工謀取福利。本年度，公司為武漢遷移、常駐、半常駐員工配套出台多項福利與補貼政策；強化員工落戶、購房、租房、人才補貼、子女入學政策的調研及宣傳，積極幫助員工申報人才補貼、個稅補貼、租房補貼等補貼項目；積極與當地政府聯繫，爭取本地優惠租房房源，幫助 30 名遷移員工成功租賃即時、優惠房源，占遷移員工近 30%；關注員工戶政人才引進工作，積極幫助符合條件的員工完成落戶。

|       |                                                                                                       |                                                                                               |                                                                                                        |                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 福利大賣場 | <ul style="list-style-type: none"> <li>折扣酒店 &amp; 餐廳</li> <li>家庭日</li> <li>週年關懷</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>免費下午茶</li> <li>司慶活動</li> <li>生日關懷</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>擺渡班車</li> <li>1024「程序猿」節</li> <li>節日禮品</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>全員餐補</li> <li>節日活動</li> </ul>                  |
| 健康生活館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>五險一金</li> <li>人身意外險</li> <li>大病住院醫療險</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>醫療室 / 母嬰室</li> <li>年度體檢</li> <li>常備藥箱</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工補充醫療險</li> <li>女性生育醫療險</li> <li>家屬大病住院醫療險</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>帶薪年假</li> <li>家屬體檢自選</li> </ul>                |
| 興趣游樂場 | <ul style="list-style-type: none"> <li>羽毛球俱樂部</li> <li>乒乓球俱樂部</li> <li>街舞社團</li> <li>員工運動會</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>籃球俱樂部</li> <li>戶外 &amp; 攝影俱樂部</li> <li>音樂社團</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>瑜伽 &amp; 健身俱樂部</li> <li>圖書 &amp; 電影俱樂部</li> <li>釣魚社團</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>足球俱樂部</li> <li>桌游俱樂部</li> <li>園區健身房</li> </ul> |
| 購物步行街 | <ul style="list-style-type: none"> <li>餐廳</li> <li>美髮沙龍</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>咖啡廳</li> <li>銀行</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>奶茶店</li> <li>便利店</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>快餐廳</li> </ul>                                 |





## 支持員工發展

金山雲重視員工的成長與發展，不斷完善有競爭力的薪酬激勵體系，構建全方位、立體化的發展路徑和培養體系，推動員工個人職業成長與集團戰略目標的深度融合，助力員工實現自我價值，與公司共享發展碩果。

金山雲結合業務發展需求以及戰略方向，開展面向全體員工的人才盤點工作。公司人才盤點機制主要包括：業務盤點，包括本年度業務達成情況盤點，以及基於業務達成情況分析組織與人力差距；組織和人員盤點，包括組織架構調整複盤及預判，重點人才盤點，崗位數量、職級結構、區域分布、用工類型及人數配比的合理性分析等；基於盤點結果制定相應行動規劃，明確工作重點與責任歸屬。

## 薪酬與激勵

公司薪酬體系以全面薪酬管理為原則，結合激勵政策，與員工共享公司發展成果。本年度，公司與第三方專業機構合作，開展重點崗位薪酬數據的專項調研，對公司薪酬結構、薪酬水平進行評估、調整和優化。

### 員工薪酬體系

- 固定薪酬 > 基本工資
- 短期激勵 > 績效獎金：年度、半年度
- 長期激勵 > 股票期權

2024 年，公司組織運動會、家庭日、黑馬大賽、生日會、擲蛋比賽等 80 餘場員工福利活動，活動共吸引超過 3,500 人次參與，全面覆蓋正式員工、外包員工、實習生等員工群體。其中，武漢園區還開展武漢年會、開工儀式、小龍蝦節、櫻花季及雙親節等當地特色活動，致力於為員工打造輕鬆愉快的工作氛圍。

我們組建了 16 個員工社團，並開展豐富多彩的社團活動。員工社團利用傳統節日契機，組織員工參與專題觀影活動、公益活動、敬老關懷等活動，增加員工對歷史文化的瞭解，鼓勵員工在工作之餘積極承擔社會責任。此外，我們還為全體員工精心定制中秋節、端午節、女神節、生日、週年等節日禮品與福利。



01 武漢七週年活動 02 生日會 03 2024 金山雲家庭日 04 趣味運動會 05 中秋節禮品

公司根據不同崗位序列制定了差異化的薪酬策略，保障不同職位序列、不同職級對應的薪酬水平具有市場競爭力。針對績效獎金，公司基於崗位職能設置績效考核指標，促進組織績效和個人績效提升。

在長期激勵方面，公司執行《2013 股票期權計劃》《2013 股權激勵計劃》《2021 股權激勵計劃》，員工股票期權激勵計劃已覆蓋約 57% 的公司員工，包括部分基層員工、中級管理者、高級管理者及董事會成員。本年度，公司面向參與「擎雲計劃」的全體高潛力員工發放長期激勵，實現 100% 全覆蓋。



## 績效管理

我們秉持以目標為導向的績效管理體系，通過目標設定、績效評估、績效反饋，持續優化績效考核和激勵體系，公正、透明地評價員工績效表現，促進公司目標和個人績效目標的實現。

在目標管理方面，為進一步提升員工個人效能和團隊協作能力，本年度我們推行覆蓋全體員工的目標與關鍵成果法（OKR），強化員工目標與組織目標之間的承接，定期進行目標進度檢核，及時根據市場需求調整策略以促進目標達成。

在績效考核方面，組織績效考核每年度開展一次，員工績效考核每半年開展一次。考核結果作為績效獎金發放、員工晉升、培訓發展、績效改善的重要依據。目前績效考核已覆蓋全體正式員工。

在激勵方面，公司每季度評選「戰略專項獎」，各部門按照激勵方案評選可支撐戰略達成的優秀員工或優秀團隊給予現金獎勵，充分激勵員工主動落實各部門的年度戰略。



### 目標設定

- 員工每半年度進行一次考核目標設定；
- 上級對員工考核目標設定的合理性進行審核，過程中進行目標溝通及共識



### 績效評估

- 員工每半年度進行一次績效考核；
- 員工針對考核週期內目標達成情況及業績結果進行總結自評；
- 直接領導、高層領導評估，人力資源組織績效校準等方式，對員工開展績效考核



### 績效反饋

- 員工績效結果公佈，直接上級與員工進行一對一績效溝通；
- 員工對評估結果有異議，提供官方渠道申訴，並按照相關程序公平、透明地處理相關申訴

## 榮譽體系建設

金山雲不斷完善榮譽體系建設，塑造企業文化，提升員工的工作價值感和成就感。

### 雲耀獎

金山雲設立雲耀獎以表彰在「高質量可持續發展」上取得的重大進展。2024 年，21 個來自不同部門的候選項目和案例參與評選，並按照「高質量可持續」、「技術立業」、「口碑為王」和「管理為網」四個賽道評出共 8 個獲獎團隊 / 項目，通過對優秀團隊進行表彰，充分肯定員工與團隊的成績與付出。



### 「金指針」獎

2024 年，「金指針」獎全面升級，上線內部點贊系統，鼓勵員工「用放大鏡看人優點」，發現日常工作中合作夥伴、特別是跨部門合作夥伴的優點，為他們點贊。本年度，共有 1,147 位小夥伴使用點贊系統，為 1,222 名同事點贊。

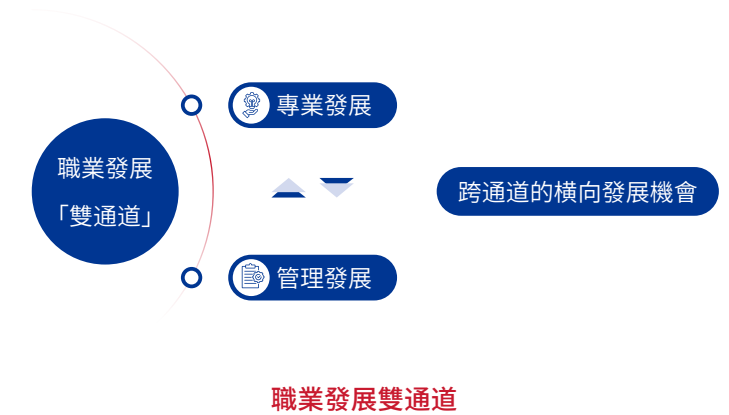
公司通過月度金指針榜單，向全員公布獲得跨部門點贊較多的員工，樹立員工身邊的榜樣；並在公司年會上表彰各部門獲得跨部門點贊最多的 25 名員工，為其頒發年度「金指針」獎，讓所有員工在榜樣的感召下積極進取，促進員工與公司的共同發展。





職業發展

公司為員工提供「專業發展」和「管理發展」的職業發展「雙通道」，進一步細化各崗位、各職級的任職資格和職業要求，同時在晉升評審階段嚴把標準，確保公平、公正、公開的晉升環境。員工可以選擇走專業路線，通過持續提升專業技能，成為領域專家；也可以選擇向管理通道橫向發展，通過提升領導力，成為團隊管理者。此外，公司定期通過「活水計劃」為員工提供內部轉崗機會，助力員工探索更適合自身的職業發展路徑。



人才培養

公司高度重視員工培養，致力於打造良好的學習氛圍。我們根據不同業務線、不同成長階段或不同角色員工的需要，開展針對性賦能培訓，全方位促進員工的能力提升與成長。

|      | 業務側              |                     |      |      |      | 管理側    |        | 人才梯隊建設 |      |      |
|------|------------------|---------------------|------|------|------|--------|--------|--------|------|------|
| 培訓對象 | 銷售               | 解決方案<br>架構師<br>(SA) | 研發   | 產品   | 職能   | 中基層管理者 | 高層管理者  | 校招     | 高潛   | 班子   |
| 培訓計劃 | 業務專項             | 業務專項                | 業務專項 | 業務專項 | 業務專項 | 管理鍊金術  | 高層管理培訓 | 凌雲計劃   | 擎雲計劃 | 季度專項 |
|      | 內部分享             | 內部分享                | 內部分享 | 內部分享 | 內部分享 |        |        |        |      |      |
|      | 雲起點 ( 新員工培訓 )    |                     |      |      |      |        |        |        |      |      |
|      | 穿雲計劃 ( 應屆校招生培養 ) |                     |      |      |      |        |        |        |      |      |
| 知識庫  | 知識沉澱平台「金山雲學堂」    |                     |      |      |      |        |        |        |      |      |

金山雲培訓體系

## 人才庫建設

我們持續進行城市區域人才庫建設，積極儲備雲計算、AI 相關領域人才。公司積極開展校企合作項目，通過開展在校學生早期職業和實習生培養培訓計劃，提前鎖定潛在人才。此外，我們在招聘過程中結合崗位需求提煉人才畫像關鍵要素，全面提升候選人的崗位適配度。我們還將收集到的人才簡歷轉入公司人才庫，並對人才庫簡歷添加行業、區域、崗位、技能等標籤，定期根據公司空缺崗位自動對候選人進行標籤識別與激活，提升公司的人才儲備能力。



### 「擎雲計劃」

為培養優秀的年輕員工成為未來的公司領導者，金山雲設立「擎雲計劃」，通過專業測評賦能、內外部專家分享、戰略議題大賽等方式，識別並培養高潛力青年員工的領導力及協作力，為關鍵崗位輸送人才，加強公司人才梯隊建設。



### 「煉金術」培訓

金山雲為中基層管理人員開設「煉金術」領導力專項培訓項目，通過課堂集訓、實踐座談等方式，培養日常工作場景的領導力技能。2024 年，公司共選拔 70 名管理層員工參與培訓，以系統提升管理技能與團隊領導能力。本年度，我們還與小米清河學院合作，邀請小米集團講師為金山雲管理者開展管理「煉金術」培訓。



### 校招項目——「穿雲計劃」&「凌雲計劃」&「雲翼計劃」

「穿雲計劃」是針對應屆校招生的培養計劃，通過公司級、部門級、崗位級三級培訓，幫助校招生瞭解公司、融入團隊、熟悉業務、勝任崗位。公司級培訓主要包括集中培訓、專業測評、管理層及內部專家分享、線上學習等方式；部門級、崗位培訓則通過專業分享、導師輔導等方式，幫助校招生快速成長。

「凌雲計劃」聚焦於績效、能力和潛力等各方面表現優秀的校招生，公司和部門協力進行人才加速培養，致力於打造一支職業素養高、業務能力強的人才隊伍。

「雲翼計劃」是針對管理培訓生（「管培生」）的專項培養計劃，在校招過程中招募優秀的年輕人才，通過為期三年的導師帶教、輪崗、培訓等方式，為管培生提供快速發展的機會，為公司儲備未來優秀的管理人才。

## 金山雲學堂

金山雲設立覆蓋公司全體員工的「金山雲學堂」學習平台，旨在為員工提供高效、全面的學習資源，全方位提升員工的綜合素質。平台提供豐富的課程及文檔資源，並持續更新和沉澱內部原創知識內容。員工可通過電腦端或手機端隨時隨地進行在線學習。2024 年，平台新增 225 門線上課程，共計 11,250 課時，學員在線學習總時長 7,297.87 課時。



平台新增線上課程

225 門



學員在線學習總時長

7,297.87 課時

除內部培訓體系外，我們支持公司全體全職員工提高自身學歷水平和操作技能水平，鼓勵員工獲得外部專業職業認證，為符合條件的員工予以獎金獎勵。在公司政策支持和獎金激勵下，2024 年公司員工共取得各類資質證書 269 份。

## 獎項與認可



榮獲由中智旗下品牌——賽碼舉辦的 2024 極「智」僱主評選的「2024 校招人氣僱主」。



榮獲 Moka 與 HRflag 聯合舉辦的 2024 年第七屆「中國人力資源天狼星」評選的「高新科技企業最佳僱主品牌獎」。



榮獲北森 2024 年第二屆用戶英雄大會「人力數字化轉型引領企業」獎。



社會類關鍵績效指標

| 指標 <sup>(1)</sup>      |                       | 單位 | 2024 年數據 |
|------------------------|-----------------------|----|----------|
| 按僱傭類型劃分僱員人數            | 全職僱員                  | 人  | 12,335   |
|                        | 其他類別僱員 <sup>(2)</sup> | 人  | 425      |
| 按性別劃分僱員人數              | 男性                    | 人  | 7,652    |
|                        | 女性                    | 人  | 4,683    |
| 按年齡組別劃分僱員人數            | 30 歲以下                | 人  | 7,482    |
|                        | 30-50 歲               | 人  | 4,817    |
|                        | 50 歲以上                | 人  | 36       |
| 按地區劃分僱員人數              | 中國大陸地區                | 人  | 12,317   |
|                        | 港澳台地區                 | 人  | 3        |
|                        | 境外地區                  | 人  | 15       |
| 僱員總體流失率 <sup>(3)</sup> |                       | %  | 26.86    |
| 按性別劃分僱員流失率             | 男性                    | %  | 26.88    |
|                        | 女性                    | %  | 26.75    |
| 按年齡組別劃分僱員流失率           | 30 歲以下                | %  | 32.76    |
|                        | 30-50 歲               | %  | 15.39    |
|                        | 50 歲以上                | %  | 17.02    |
| 按地區劃分僱員流失率             | 中國大陸地區                | %  | 26.85    |
|                        | 港澳台地區                 | %  | 0        |
|                        | 境外地區                  | %  | 9.52     |

注：

(1) 根據性別、年齡及地區等員工類型統計的數據僅包括全職僱員。

(2) 其他類別僱員包括外包員工、實習協議員工、勞務協議員工。

(3) 僱員離職比率 = 本年度主動離職僱員人數 / （本年度僱員流失總人數 + 報告期末僱員人數）。

| 指標               |      | 單位 | 2024 年數據 |
|------------------|------|----|----------|
| 按性別劃分受訓僱員百分比     | 男性   | %  | 93.35    |
|                  | 女性   | %  | 75.40    |
| 按管理層級劃分受訓僱員百分比   | 管理層  | %  | 100.00   |
|                  | 非管理層 | %  | 85.59    |
| 僱員平均受訓小時數        |      | 小時 | 16.04    |
| 按性別劃分僱員平均受訓小時數   | 男性   | 小時 | 19.20    |
|                  | 女性   | 小時 | 11.36    |
| 按管理層級劃分僱員平均受訓小時數 | 管理層  | 小時 | 63.13    |
|                  | 非管理層 | 小時 | 14.32    |

| 指標                             | 單位 | 數據  |
|--------------------------------|----|-----|
| 2022 年因工亡故總人數                  | 人  | 0   |
| 2023 年因工亡故總人數                  | 人  | 0   |
| 2024 年因工亡故總人數 <sup>(1)</sup>   | 人  | 1   |
| 2024 年因工傷損失工作日數 <sup>(2)</sup> | 日  | 122 |

注：

(1) 該起工亡并非發生餘辦公場景。我們協助家屬申報工傷認定，獲取法定工亡賠付，并對家屬表述深切慰問和給予撫卹金致哀。

(2) 工傷損失工作日數為僱員受到交通意外導致受傷的休息天數。



# 06

## 綠色行動 共築生態和諧家園

金山雲嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等環境保護相關法律法規，積極響應國家「3060」雙碳目標，將綠色環保理念融入數據中心與辦公樓的日常運營當中，以實際行動踐行綠色運營承諾。我們持續完善氣候治理架構，優化氣候治理策略，加強氣候風險管理，並通過設定和持續追蹤氣候目標，積極應對氣候變化挑戰。

本章所響應的 SDGs：

6

清潔飲水和  
衛生設施



12

負責任  
消費和生產



13

氣候行動





## 綠色數據中心

數據中心是金山雲溫室氣體排放的主要來源。公司積極響應《數據中心綠色低碳發展專項行動計劃》《貫徹落實碳達峰碳中和目標要求推動數據中心和 5G 等新型基礎設施綠色高質量發展實施方案》等政策，進一步提升數據中心能源利用效率、減少二氧化碳排放。我們已制定《IDC 工程項目設計管理辦法》《IDC 工程項目質量管理辦法》等制度，從數據中心選址、設計、建設、運營等不同階段採取針對性管理措施以實現節能減排。我們結合自建數據中心運營情況，設置能源使用與水資源使用目標，對租用數據中心提出 PUE 要求，並將 PUE 等相關指標納入數據中心全體員工績效考核。



## 環境目標及要求

### 自建數據中心

- 北京亦莊數據中心 PUE 和 WUE<sup>16</sup> 目標：

|        | 2024 年目標  | 2024 年目標實現情況        | 2025 年目標  |
|--------|-----------|---------------------|-----------|
| 年均 PUE | 不高於 1.355 | 1.374 <sup>17</sup> | 不高於 1.362 |
| 年均 WUE | 不高於 1.95  | 1.94（已達成）           | 不高於 1.94  |

- 天津逸仙園數據中心 PUE 和 WUE 目標：

|        | 2024 年目標               | 2024 年目標實現情況 | 2025 年目標  |
|--------|------------------------|--------------|-----------|
| 年均 PUE | 不高於 1.350              | 1.269（已達成）   | 不高於 1.258 |
| 年均 WUE | 不高於 2.20 <sup>18</sup> | 2.13（已達成）    | 不高於 2.00  |

### 租用數據中心

我們優先選擇對環境友好的數據中心，對租用數據中心有 PUE 方面的要求，比如



要求常熟普洛斯數據中心 PUE 不超過

**1.36**

<sup>16</sup>WUE：水利用效率（Water Usage Effectiveness, WUE）。

<sup>17</sup> 因 2024 年北京亦莊模塊機房業務調整，導致 PUE 值升高，未來運維團隊將不斷改進能源管理方案，努力實現能源使用指標持續優化的目標。

<sup>18</sup> 因 2024 年天津數據中心業務調整，團隊結合實際情況更新 WUE 目標。未來運維團隊將持續改進用水管理方案，努力實現用水效率持續優化的目標。



## 數據中心建設

公司在數據中心建設過程中始終秉持「不破壞地區生態」理念，從源頭打造綠色數據中心。

### 選址階段

在數據中心選址過程中，我們綜合考慮業務需求、當地能源分布及溫度條件，優先選擇風能、太陽能等綠色能源充足的區域，有效減少數據中心運營過程中對化石燃料的使用，從而降低環境影響。公司重視數據中心選址的氣候條件，優先選擇溫度適宜的地區，充分利用自然冷卻技術，從而減少能源消耗。

### 設計階段

我們嚴格遵循《數據中心設計規範》（GB 50174-2017）《公共建築節能設計標準》《綠色數據中心評價標準》要求，對標國際數據中心可靠性和彈性的行業現行設計標準 Uptime Tier III / IV，開展數據中心規劃設計工作，在保證算力的基礎上充分考慮數據中心的綠色屬性。

公司邀請第三方對項目開展環境影響評價，對項目在施工階段、運營階段可能造成的水污染、大氣污染、噪聲污染等進行分析並提出應對措施。在數據中心建設前，我們依據《中華人民共和國環境影響評價法》進行備案並獲得相關審批。

### 建設階段

建設過程中，金山雲要求施工方嚴格落實環境保護要求，落實針對施工噪聲、揚塵等污染物的防護措施，以高標準、嚴要求推進綠色文明施工，同時公司嚴格遵守《聯合國生物多樣性公約》等相關要求，最大程度避免或減少建造數據中心對生物多樣性的影響。

金山雲（天津）逸仙園雲計算數據中心榮獲工信部頒發的數據中心低碳等級評估「碳中和數據中心創新者」稱號。金山雲北京亦莊數據中心符合《CQC1312-2017 數據中心站點基礎設施認證技術規範》要求，並獲得「數據中心站點基礎設施」認證。



「碳中和數據中心創新者」稱號

公司要求租用數據中心符合 GB 50174-2017 標準及 Uptime Tier III / IV 標準，並需滿足服務等級協議相關要求。協議規定租用機房須配備雙路供電供水系統，以確保配電的可用性；同時對設備中斷累計時間、設備進風溫度、相對濕度等指標也做出明確規定。此外，我們要求租用機房在停水時能夠保證不少於 12 小時的儲水量，不滿足此要求的機房需要和第三方籤訂供水協議。



## 綠色技術及設備

公司合理部署並及時更新 IT 設備，及時調整並優化製冷和配供電系統，並通過動態環境監控系統等手段提高數據中心運行效率，降低數據中心能耗。另外，公司本年度優化數據中心樓宇自控系統（BA 系統）的運行參數，實現對數據中心能源使用的精細化管理，為數據中心的綠色低碳運營提供支持。

### IT 設備

- 合理部署 IT 基礎設施，降低單位算力的能耗和溫室氣體排放。
- 選擇高能效 IT 設備，如高性能精簡指令集計算機（RISC 機器），減少能源浪費。
- 制定老舊設備更新方案，逐步淘汰現有數據中心低能效設備。

### 製冷系統

- 根據末端冷負荷需求動態調整並優化製冷單元運行數量，全年節電約 14.5 萬千瓦時。
- 通過調整循環水泵最低轉速以降低能耗，全年節電約 12 萬千瓦時。
- 在保證機房溫度前提下降低空調風機轉速，同時通過改善機櫃封堵提升冷熱通道密閉性，全年節電約 120 萬千瓦時。
- 增加冷却塔之間的連通閥門，利用自然環境的冷量來交換熱量，減少系統為降溫所需要的額外冷量，全年節電 21.49 萬千瓦時（北京數據中心）。
- 通過提升冷凍水出水溫度提高冷水機組運行效率，全年節電約 13 萬千瓦時（天津數據中心）。

### 配供電系統

- 優先選用高效節能的配電設備，減少配電系統的電力損耗，提高電力傳輸效率。
- 下調柴油發電機加熱啟動溫度，減少預熱過程所需的能量，全年節電約 6.3 萬千瓦時。
- 控制柴油發電機機組啟動時間，減少發電機的空載運行時間；同時加裝柴油發電機水套加熱控制器，在不影響正常工作的前提下減少啟動次數，減少柴油使用量。

### 動態環境監控系統

- 公司優化動態環境監控系統，通過圖像監控、設立報警閾值、故障告警、緊急事件處理、記錄並處理相關數據等措施，及時、準確識別機房環境相關問題，避免因設備故障引起的能源浪費。





| 程序名稱 | 程序內容                                                                                 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| SOP  | 包含電氣、暖通、弱電、消防等方面的標準作業程序（SOP），如雙路計劃性停電標準操作流程，柴油發電機月度空載測試等。                            |
| EOP  | 包含電氣、暖通、弱電、消防等方面的應急操作程序（SOP），如市電停電（柴油發電機自啓）應急處理流程，不間斷電池故障異常應急處理流程，空調設備供水系統故障應急處理流程等。 |
| MOP  | 包含電氣、暖通、弱電、消防等方面的專業標準維護程序（MOP），如年度基礎設施運行維護作業、培訓、演練計劃等。                               |

本年度，我們修訂電氣、暖通、弱電、消防四個專業應急操作流程（EOP）及專業標準維護程序（MOP），如新增直流屏故障、市電供電質量異常等故障 EOP，新增直流屏維護檢查、變頻器維護檢查等 MOP，不斷提升系統安全性與運維效率。

此外，公司制定租用數據中心巡檢機制，每季度圍繞設備運行參數、運行狀態、人員管理、工作記錄審查等方面對所有租用數據中心進行巡檢，並根據氣候條件、外部環境等情況進行專項巡檢，以識別環境相關風險，協助租用數據中心制定整改方案並評估整改結果，最大限度消除運營隱患。本年度，我們啓動針對租用數據中心基礎設施的年度健康度評估工作，全面審視其性能、安全性、能效及合規性，確保為客戶提供穩定可靠的服務環境。

金山雲在雲端服務器存儲、上雲分析、私有雲部署、集群資源管理等多個領域的專利技術顯著提升了雲服務資源的使用效率，在為客戶提供優質雲服務的同時，有效提升資源使用效率。



## 綠色運維

公司明確數據中心運行過程中能源及資源使用要求，採取各種措施降低廢水、廢氣、噪聲等對環境的污染。

### 節約能源

我們積極探索能源管控措施，在保障穩定服務的基礎上減少能源消耗。

- 實行限電保供方案，在電力系統出現限電情況時，減少非業務設備用電量，關停辦公空調、部分照明用電。
- 加強數據中心照明管控，模塊機房內採用智能照明系統，優化公共走廊照明燈具配置，全年節電約 18 萬千瓦時。
- 對於低負載運行的 UPS 系統，在保證系統運行穩定的前提下，採取退出部分 UPS 的運行方式，降低 UPS 系統損耗，年節省用電量超過 76.4 萬千瓦時。



加強數據中心照明管  
控，全年節電

**18** 萬千瓦時

降低 UPS 系統損耗，  
年節省用電量超過

**76.4** 萬千瓦時

### 清潔能源使用

公司積極探索清潔能源應用，逐步減少化石燃料依賴，推動綠色可持續發展。

- 數據中心與園區合作，利用機房冷凍水的供回水溫差，為園區熱回收機組提供驅動熱源，在冬、春換季期間為園區供暖，同時有效降低機房冷凍水回水溫度，減少製冷機組負荷。2024 年減少二氧化碳排放約 300 噸。
- 天津數據中心利用太陽能全年為園區提供生活熱水，全年可利用熱量約 30 吉焦，相當於減少使用 1.05 噸標準煤。
- 天津數據中心計劃在屋頂鋪設光伏板，為數據中心水泵、空調等設備運行提供電力。
- 推動租用數據中心的綠電使用，推進分布式光伏建設，其中上海光環機房及浦江萬國機房已成功安裝光伏發電設備，總裝機容量達 350 千瓦。





## 水資源管理

公司採取多種手段有效管理數據中心水資源消耗，並通過對水資源的二次回收和利用減少數據中心耗水量。我們採用高效冷却塔、濕膜加濕器等節水設備降低用水消耗。本年度，北京數據中心安裝智能水表實時監控用水情況，並增裝軟化水設備對加濕機供水進行過濾，在精準控制供水量的同時減少加濕機排污損耗；天津數據中心針對水系統進行精細化排水控制，降低水源水質對系統排水的不利影響，減少水系統用水需求。

我們持續開展雨水循環利用項目，在園區建設雨水收集系統，通過雨水調蓄池收雨水，處理達標後供園區清潔使用，年節約用水約 1,400 噸。

在廢水處理方面，數據中心產生的廢水主要由製冷主機、冷却塔清洗、排污構成。我們優化機房冷却水排污控制系統，根據水質指標精確控制廢水排放量；增加冷却水中溶質濃度，減少需要排放的廢水量。本年度，公司在清洗製冷主機、冷却塔等設備時使用環保型藥劑，減少藥劑在設備表面的殘留，進而降低因設備清洗而產生的廢水排放。清洗產生的污水流入臨時排水管道，處理達標後排入市政污水管道。



開展雨水循環利用項目，年節約用水約

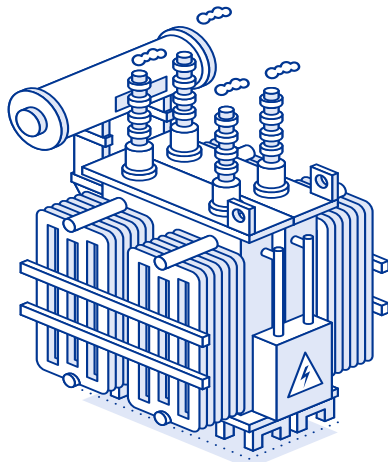
**1,400** 噸



## 廢氣管理

數據中心廢氣主要來自柴油發電機燃燒不充分時排放的廢氣。我們持續提高清洗和更換發電機排氣系統過濾器的頻率，並對其進行定期維護，保障廢氣過濾效率，保證廢氣排放符合國家標準，最大限度減少廢氣排放對自然環境的影響。

另外，數據中心的冷却塔可能會產生含有化學物質水蒸氣的廢氣。我們在冷却循環水中添加水質調節劑，減少水中的礦物質沉澱和微生物滋生，從而降低廢氣中攜帶的雜質和異味可能。為保護數據中心內精密儀器，我們在新風機組、機房精密空調等設備安裝初效、中效和高效過濾器，捕捉棉絮、灰塵、花粉、煙霧顆粒等空氣中的雜質。



## 廢棄物管理

公司嚴格遵守《廢棄電器電子產品回收處理管理條例》等相關法律法規，確保廢棄物得到合規處理和資源化利用。

- **電子廢棄物：**數據中心報廢設備和組件經維護、測試後交由辦公區使用，延長設備使用壽命；無法二次利用的設備和組件拆解後回收可用零件；無法回收利用的報廢電子設備交由具備回收資質的供應商處理。
- **有害廢棄物：**數據中心運營產生的廢機油、廢冷凍液等有害廢棄物均由有資質的第三方回收處理，機房運營所產生的報廢鉛酸電池均由廠家更換收回。



## 噪聲管理

數據中心供暖、通風和製冷系統組件均為潛在的噪聲和振動源，我們在採購時關注設備噪聲相關指標，優先採購低噪音設備，加強排風機、電機軸等設備維護，在機房安裝減震裝置、隔音門等隔音和吸音設施，降低數據中心機電系統產生的噪聲和振動。此外，我們對機房防火門密封條進行維護，降低機房噪音擴散。



## 低碳辦公

金山雲秉持低碳辦公理念，制定《辦公區環境管理》等內部政策，在辦公區域開展節約資源、廢棄物管理等多項環保措施，共同推動低碳環保的辦公環境建設。

金山雲北京總部小米科技園內所有建設及裝修工程通過《北京市綠色建築評價標準》二星級水平認證，並獲得能源與環境先鋒（LEED）標準鉑金認證。我們基於自身運營情況，制定切實可行的辦公區環境目標。已設立的环境目標在本年度的進展請見下表：

| 環境目標                            | 2024 年目標完成情況 |
|---------------------------------|--------------|
| 金山雲小米科技園辦公區和武漢總部辦公區 100% 實現垃圾分類 | 已完成          |
| 有害廢棄物 100% 由有資質的供應商進行無害化處理      | 已完成          |

## 資源管理

公司結合辦公場所實際運營情況，不斷挖掘照明及空調系統減碳潛力，在日常運營中積極推廣節約用紙、節約用水相關措施，並採取多種措施鼓勵員工選擇綠色出行方式，共同營造低碳環保的辦公環境。

### 節能提效



#### 照明設備

通過定時控制槽燈開關，每年約節電 63,360 千瓦時；定時關閉各層電梯廳燈、連廊燈、前台音樂及等候區、會議室電視等，委派專職人員定期檢查無人辦公區域照明設備並及時關閉。

在主要辦公區配備感應照明技術，實現自動化照明；減少部分非重點區域照明燈具，並根據天氣變化調整路燈及公司商標燈開啓時間。



#### 空調設備

在保證室內適宜溫度的前提下減少空調運行數量，每年節電約 38,880 千瓦時。

調整空調參數、風機盤管運行狀態和通風設備運行狀態，降低空調運行能耗；冬、夏兩季恒溫運行，根據季節、工作時間規定運行時間；定期清洗風盤和通風設備過濾網、過濾器，提高設備運行效率；分析月度能耗情況，排查異常耗能問題並進行修復。



#### 電梯設備

根據用梯峰谷時段分別規定電梯運行時間及可用電梯數量，減少用電。



#### 其他設備

利用空氣能、太陽能等可再生能源為淋浴間、洗碗間熱水系統提供能源。

## 節約用紙

公司在內外部大力推廣無紙化辦公，減少紙張浪費。在內部，公司通過電子文件管理系統處理和儲存文件，在方便員工上傳、查閱、共享文件的同時減少紙張的使用。此外，我們對各部門用紙需求進行評估，鼓勵員工採用雙面打印，並回收打印廢紙用作草稿紙或者二次打印。在外部，我們根據聯交所《上市規則》新規第 2.07A 條以及公司章程，承諾自 2023 年 12 月 31 日起公司將以電子通訊方式向股東發布相關企業文件，並將僅應股東要求向其寄發印刷本形式的文件。

## 節約用水

- 公司總部辦公樓貫徹園區節水要求，統一調整水壓，調節生活用水及衛生間沖水開關流量，減少日常消耗。
- 安裝節水型設備，定期對辦公區節水、供水設備進行維護、管理，避免滴漏造成的水資源浪費。

在廢水處理方面，園區對辦公室廢水進行沉澱、分離，在其達到國家標準後統一排放至城市污水系統。

## 綠色出行

本年度，金山雲北京總部小米科技園燃油類公務用車替換為電車，倡導綠色出行。此外，園區優化了通勤公車的路線，有效減少了因路線規劃不合理而產生的碳排放。

## 廢棄物管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《北京市生活垃圾管理條例》等廢棄物處置等相關要求，在《金山雲 IT 物業管理政策》等制度要求下合規處理各類廢棄物。

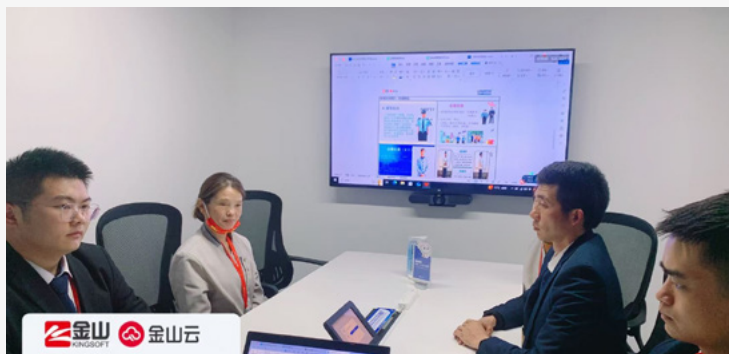
我們在辦公區每個樓層放置分類垃圾桶，張貼垃圾分類標識；物業垃圾回收站人員進行二次分類；食堂廚餘垃圾由食堂專業人員統一處理。辦公區運營產生廢硒鼓、廢墨盒等有害廢棄物交由原廠商統一處理。





## 倡導綠色理念

公司在辦公區張貼標識，提醒員工節約用水、節約用電、減少食物浪費。我們還通過訂閱號、宣傳海報定期發布節約能源、減少浪費等方面的環保知識，向員工宣傳綠色環保理念，幫助員工在生活、辦公場景中踐行綠色理念。本年度，我們在辦公區組織一系列針對性的培訓活動，提升大家的垃圾分類意識和實操能力。



另外，金山雲針對數據中心員工開展安全用水用電、雙碳目標、綠色數據中心標準、數據機房節能措施等相關培訓，通過示例講解、現場實操等方式，顯著增強數據中心全體員工的節能意識和綠色運維能力。



## 應對氣候變化

金山雲參考香港聯交所《ESG 守則》D 部分「氣候相關披露」準則、國際可持續準則理事會 (ISSB) 發布的《國際財務報告可持續披露準則第 2 號 — 氣候相關披露》(IFRS S2)、氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 框架建議持續識別並分析對公司運營產生影響的氣候變化因素，並結合實際情況制定一系列應對氣候風險和機遇的策略和措施，積極應對氣候變化。

### 氣候治理

金山雲董事會是公司氣候變化事宜的最高決策機構，對公司氣候事宜相關策略及匯報承擔最終責任。董事會公司治理委員會對氣候風險識別、評估及管理事宜，及氣候相關目標的制定及進展進行監督並提出建議。公司治理委員會定期向董事會匯報氣候事宜。總裁辦公室協助公司治理委員會就金山雲氣候事宜做出全面決策，並指導、監督相關部門開展並落實氣候相關應對行動。各 ESG 相關部門負責氣候事宜相關策略的落地執行，並定期向公司治理委員會和管理層匯報氣候事宜的行動方案及工作進展。公司定期邀請第三方向董事會和管理層開展氣候相關主題培訓或分享會，幫助其瞭解氣候變化最新指引變動情況及應對措施，提升其氣候相關專業理解和勝任能力。



氣候策略

金山雲定期評估氣候相關風險和機遇對公司運營及價值鏈的影響。本年度，公司結合自身業務運營情況，參考國際通用的氣候變化發展趨勢預測<sup>19</sup>及內外部專家建議，進一步識別、梳理氣候相關風險和機遇在短期、中期和長期對公司運營和財務方面的潛在影響。

氣候相關物理風險

公司氣候物理風險主要集中在由氣候變化導致的極端天氣頻發、平均氣溫上升和海平面上升對自身運營穩定性的影響。目前，公司已實施一系列全面的預防、緩解和應對措施，氣候相關物理風險的整體水平保持在較低水平。金山雲面臨的主要物理風險和應對措施如下：

| 風險類別   |                 | 對業務及價值鏈的影響                                                                                                                                                                                                  | 潛在財務影響               | 時間範圍 <sup>20</sup> | 應對措施                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 急性物理風險 | 洪水、暴雨、颱風等極端天氣事件 | <ul style="list-style-type: none"><li>洪水、暴雨、颱風等極端天氣事件會損壞數據中心<sup>21</sup>基礎設施、電子設備等，導致公司固定資產受損或報廢；影響數據中心電力供應穩定性，造成運營中斷；破壞機房恒溫恒濕環境，增加維護數據中心溫度和內部環境的能源使用；</li><li>員工、客戶或業務合作夥伴健康安全受極端天氣影響，業務運營可能中斷。</li></ul> | 固定資產減值、運營成本增加、營業收入下降 | 短期、中期、長期           | <ul style="list-style-type: none"><li>在數據中心及辦公樓等自有和租賃資產、設備選址過程中綜合考慮地理位置和當地自然條件，儘量減少極端天氣對業務運行穩定性的衝擊；</li><li>建立覆蓋數據中心及辦公區的極端天氣應急操作流程，在事件發生的前、中、後期制定標準化應對措施及機制，同時日常開展應急培訓及應急演練，全方面提升數據中心的防汛、防颱風應急響應能力。2023年，北京地區因強降雨引發嚴重洪澇災害，北京亦莊數據中心運營未受影響；</li><li>關注員工的職業健康與安全，做好極端天氣應急預案，儘量減少極端天氣下員工戶外活動，並為其提供相應的防護措施。</li></ul> |
|        |                 |                                                                                                                                                                                                             |                      |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>19</sup> 公司參考的主要氣候變化發展趨勢包括對中國「雙碳」政策的研究以及聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）、國際能源機構（IEA）、央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）等發布的研究成果與報告。

<sup>20</sup> 綜合考慮核心業務規劃、社會低碳發展目標時間範圍、氣候相關披露標準與管理建議等，我們將時間範圍設定為報告期結束後1年以內，含1年（短期）；報告期結束後1年至5年，含5年（中期）；報告期結束後5年以上（長期），以對公司不同時間段的業務發展受氣候影響的情況進行合理評估。

<sup>21</sup> 此處數據中心既包含自建數據中心也包含租用數據中心。

| 風險類別   |        | 對業務及價值鏈的影響                                                                                                                                                                                        | 潛在財務影響                       | 時間範圍 <sup>20</sup> | 應對措施                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 慢性物理風險 | 平均氣溫上升 | <ul style="list-style-type: none"><li>平均氣溫上升可能導致數據中心及辦公樓配備更多製冷設備，或者增加製冷設備運行時間，從而增加能源消耗；</li><li>全球變暖及乾旱趨勢可能導致數據中心難以獲取足夠的水資源進行設備冷卻，進而增加其他製冷設備使用量；</li><li>高溫天氣頻發可能導致員工無法長時間在戶外工作，影響運營效率。</li></ul> | 營業收入下降、<br>運營成本增加            | 中期、長期              | <ul style="list-style-type: none"><li>金山雲自建數據中心製冷效率優於行業平均水平，公司持續加大研發投入，積極研發無水冷卻技術，通過技術升級優化機房製冷系統，提高製冷效率；</li><li>在數據中心和辦公區選址階段，識別和判斷區域的水資源供應壓力，合理布局選址，要求租用機房在停水時能夠保證不少於 12 小時的儲水量；同時完善用水管理體系，強化員工節水意識，張貼節水標識，呼籲員工節約用水。</li></ul> |
|        | 海平面上升  | <ul style="list-style-type: none"><li>海平面上升可能會淹沒沿海地區數據中心及辦公區，造成資產或設備損失，影響業務正常運營；</li><li>頻繁的海岸侵蝕可能破壞光纖電纜等基礎設施，導致數據傳輸的間歇性或徹底中斷。</li></ul>                                                          | 固定資產減值、<br>營業收入下降、<br>運營成本增加 | 中期、長期              | <ul style="list-style-type: none"><li>根據歷史海平面上升數據，綜合考量數據中心及辦公區在沿海地區的選址布局，合理預測潛在風險。目前金山雲自建數據中心分布在北京、天津兩地，暫未因海平面上升導致運營中斷；</li><li>制定數據傳輸及通訊中斷等應急響應預案，持續完善業務運行所需的光纖、電纜等基礎設施備用線路建設。</li></ul>                                        |



氣候相關轉型風險

公司氣候轉型風險主要來自於社會低碳發展要求帶來的政策及法律風險、技術風險、市場風險和聲譽風險。我們已採取應對措施並取得一定進展，氣候相關轉型風險的整體水平保持在較低水平。金山雲面臨的主要轉型風險和應對措施如下：

| 風險類別    |             | 對業務及價值鏈的影響                                                                                                                                            | 潛在財務影響 | 時間範圍     | 應對措施                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 政策及法律風險 | 政府及監管機構要求趨緊 | <ul style="list-style-type: none"><li>《數據中心綠色低碳發展專項行動計劃》《北京市發展和改革委員會關於印發進一步加強數據中心項目節能審查若干規定的通知》等對數據中心運行標準提出更高的低碳發展要求，可能增加數據中心建造、運營和新技术開發成本。</li></ul> | 運營成本增加 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>金山雲自建數據中心 PUE 值均優於《數據中心綠色低碳發展專項行動計劃》國家規劃的主要 PUE 目標。公司應緊密跟踪數據中心運營所在地的氣候變化相關法律法規及政策要求，及時更新數據中心管理規範，同時嚴格參照國家及行業標準，優化數據中心建設和運營方案；</li><li>通過建立能耗評估及風險預警機制、使用綠色技術和設備實現對自建數據中心能源使用的精細化管理；公司還針對租用數據中心基礎設施開展能效、安全性等方面的年度健康度評估工作，確保其高效運營。</li></ul> |
|         | 信息披露        | <ul style="list-style-type: none"><li>氣候相關信息披露要求愈嚴，如未能及時建立完善的信息披露能力及相關數據統計管理能力，可能導致合規披露風險，並對公司聲譽造成負面影響。</li></ul>                                     | 合規成本增加 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>持續追踪和解讀氣候相關信息披露準則動態，成立氣候相關專業團隊，逐步建立和完善數據管理系統，如氣候相關財務影響，不斷增強氣候相關風險識別和應對能力，穩步提升氣候相關披露表現。</li></ul>                                                                                                                                           |
| 技術風險    | 新興低碳技術發展與應用 | <ul style="list-style-type: none"><li>儲能、蓄冷等新興低碳技術快速發展，企業一旦未能快速識別並應用相關技術，可能會加劇氣候變化風險帶來的影響，產品及服務也可能會落後於同業競爭者，影響企業整體收入，增大競爭壓力。</li></ul>                | 營業收入下降 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>不斷加大研發投入，擴充技術團隊，加強數據中心智能化信息技術建設；</li><li>積極採用液冷散熱、餘熱回收等先進技術，不斷探索技術進步的可能性。</li></ul>                                                                                                                                                        |



| 風險類別 |        | 對業務及價值鏈的影響                                                                                                                                                                                        | 潛在財務影響 | 時間範圍     | 應對措施                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市場風險 | 能源價格波動 | <ul style="list-style-type: none"><li>氣候變化、可再生能源轉型以及企業對供應商氣候表現的要求可能會導致供應商成本上升，間接導致企業採購成本上升；</li><li>氣候變化可能導致能源價格波動，全球能源轉型導致企業將面臨燃料成本和電力結構的變化，如果企業無法轉向低碳能源使用組合，可能會受到國際能源價格波動影響，造成運營成本上升。</li></ul> | 運營成本增加 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>評估供應商面臨的氣候風險，積極尋求受氣候變化影響較低以及技術較為成熟的供應商；</li><li>為供應商提供資源和培訓支持，助力供應商快速實現低碳轉型；</li><li>積極尋求替代能源，採取多種低碳能源使用組合，合理降低運營成本。</li></ul>                                                                  |
|      | 市場偏好   | <ul style="list-style-type: none"><li>隨著公眾對綠色消費意識的提高，客戶傾向於選擇綠色低碳型服務提供商，市場偏好的轉變可能會影響企業核心業務的市場推廣，如果企業不能滿足市場的低碳需求，可能會導致收入和市場份額的下降。</li></ul>                                                         | 營業收入下降 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>及時調整以應對市場低碳需求，建立高效溝通反饋機制，瞭解客戶業務訴求，推進低碳數據中心建設。</li></ul>                                                                                                                                         |
| 聲譽風險 | 投資理念轉變 | <ul style="list-style-type: none"><li>全球投資者對於氣候變化議題的關注程度逐漸提高，延遲響應或缺乏信息透明度可能會損害企業聲譽，削弱投資者信心，影響企業收益、機構評級結果和公眾信譽。</li></ul>                                                                          | 融資渠道減少 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>建立有效的風險評估體系和評估模型，定期評估氣候變化相關事宜對金山雲聲譽的影響；</li><li>完善信息披露機制，提高信息透明度，積極回應投資者、客戶等利益相關方對金山雲氣候問題的關注，在公司官網、公眾號、線下溝通等傳播渠道中及時披露金山雲氣候相關目標及工作進展；</li><li>增強對氣候風險相關事宜的輿情監控，及時回應利益相關方對氣候問題的關注並快速響應。</li></ul> |

氣候相關機遇

社會加速低碳轉型不僅為金山雲帶來氣候相關風險，也為公司帶來使用清潔技術 / 能源、提供綠色低碳產品及服務、增加融資渠道等方面的機遇。

| 機遇類型  |             | 對業務及價值鏈的影響                                                                                                 | 潛在財務影響 | 時間範圍     | 應對措施                                                                                                                          |
|-------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 資源效率  | 使用清潔技術 / 能源 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 新技術在使用可再生能源、節能減排等方面為企業提供更多低成本的选择，幫助企業在降低經營成本的同時進一步減少碳排放。</li></ul> | 運營成本下降 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 在數據中心建設過程中採用先進綠色建造技術；</li><li>• 在數據中心及辦公樓運營過程中，聯合各方積極推動鋪設光伏發電設備、提高清潔能源使用占比。</li></ul> |
| 產品和服務 | 提供綠色低碳產品及服務 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 向客戶提供符合其綠色低碳偏好的产品和服务，幫助客戶實現價值鏈的碳中和，從而增加市場份額。</li></ul>             | 營業收入增加 | 中期、長期    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 合理配置資源打造低碳產品和服务，為客戶提供低碳產品和服务的選擇。</li></ul>                                            |
| 市場    | 可持續融資       | <ul style="list-style-type: none"><li>• 隨著可持續融資相關政策的不斷完善，公司在低碳節能領域的工作成果將為其提供更多元化的融資渠道。</li></ul>           | 融資渠道增加 | 短期、中期、長期 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 公司 ESG 融資框架已獲得晨星第三方意見認證。</li></ul>                                                    |

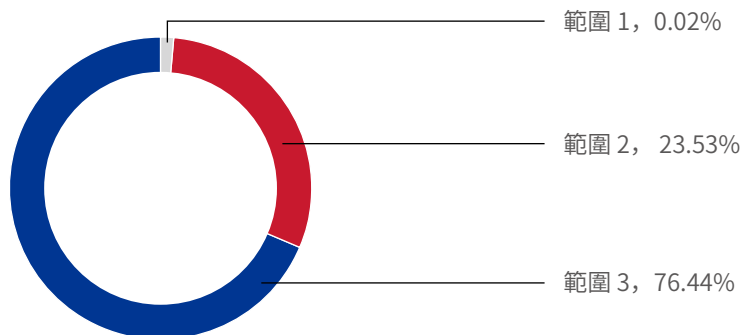


## 氣候風險

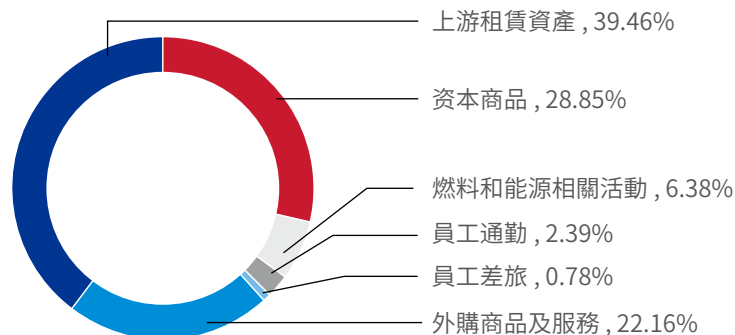
公司將氣候相關風險納入公司風險管理流程，遵循「計劃與溝通，問題發現，匯報與監督，整改完善」的管理流程，結合實際業務情況、行業分析、外部專家建議等識別各類氣候相關風險帶來的潛在風險和發展機遇。我們根據部門反饋綜合考慮風險和機遇發生的可能性及其對公司的影響程度，對風險和機遇進行優次排序，並制定針對性的應對舉措。公司定期監控氣候相關風險，逐步提高公司應對氣候變化的韌性。

## 氣候指標與目標

為更好瞭解自身碳排放現狀，我們連續兩年開展覆蓋範圍 1、範圍 2、範圍 3 溫室氣體排放盤查，依據世界資源研究所（World Resources Institute）和世界可持續發展工商理事會（World Business Council For Sustainable Development）制定的《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準（2011 年版）》開展相關工作。



溫室氣體排放（範圍 1、範圍 2、範圍 3）



範圍 3 溫室氣體排放<sup>22</sup>

<sup>22</sup> 本年度，公司新增 1 類範圍 3 溫室氣體排放，即上游租賃資產。針對核算並予以披露的範圍 3 溫室氣體排放類別，我們綜合評估並核驗各個類別的數據質量，在有實測值且能明確具體活動或商務服務項目的情況下，納入統計範圍；在沒有實測值的情況下，通過科學合理的估算方法完成計算。未來，隨著 6 類範圍 3 溫室氣體排放類別底層數據質量增強，數據覆蓋面及精確度將進一步得到提升。

金山雲已制定切實可行的溫室氣體減排目標，進一步推動公司低碳發展：

金山雲承諾，不晚於 2050 年，實現公司運營層面的碳中和。





環境類關鍵績效指標

| 指標                    | 單位           | 2023 年     | 2024 年                    |
|-----------------------|--------------|------------|---------------------------|
| 能源消耗總量 <sup>(1)</sup> | 兆瓦時          | 82,274.99  | 107,636.81 <sup>(2)</sup> |
| 直接能源消耗總量              | 兆瓦時          | 258.21     | 220.95                    |
| 間接能源消耗總量              | 兆瓦時          | 82,016.78  | 107,415.86                |
| 單位營收能源消耗              | 兆瓦時 / 人民幣百萬元 | 11.67      | 13.83                     |
| 耗水總量 <sup>(3)</sup>   | 噸            | 147,188.78 | 182,233.40                |
| 單位營收耗水量               | 噸 / 人民幣百萬元   | 20.89      | 23.41                     |

| 指標                                              | 單位               | 2023 年數據   | 2024 年數據            |
|-------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|
| 溫室氣體排放總量 <sup>(1)</sup> （範圍 1、2） <sup>(2)</sup> | 噸二氧化碳當量          | 59,007.89  | 57,695.89           |
| 範圍 1 溫室氣體排放量                                    | 噸二氧化碳當量          | 66.57      | 57.15               |
| 範圍 2 溫室氣體排放量                                    | 噸二氧化碳當量          | 58,941.32  | 57,638.74           |
| 範圍 3 溫室氣體排放量                                    | 噸二氧化碳當量          | 133,245.19 | 187,220.37          |
| 其中：外購商品及服務                                      | 噸二氧化碳當量          | 81,695.21  | 41,482.00           |
| 資本商品                                            | 噸二氧化碳當量          | 46,103.44  | 54,008.67           |
| 員工通勤                                            | 噸二氧化碳當量          | 3,898.23   | 4,468.44            |
| 員工差旅                                            | 噸二氧化碳當量          | 743.04     | 1,452.04            |
| 燃料和能源相關活動                                       | 噸二氧化碳當量          | 805.27     | 11,938.76           |
| 上游租賃資產                                          | 噸二氧化碳當量          | /          | 73,870.46           |
| 單位營收溫室氣排放量（範圍 1、2）                              | 噸二氧化碳當量 / 人民幣百萬元 | 8.37       | 7.41                |
| 無害廢棄物排放總量                                       | 噸                | 426.75     | 328.05              |
| 單位營收無害廢棄物排放量                                    | 噸 / 人民幣百萬元       | 0.06       | 0.04                |
| 有害廢棄物排放總量                                       | 噸                | 0.049      | 3.27 <sup>(3)</sup> |
| 單位營收有害廢棄物排放量                                    | 噸 / 人民幣百萬元       | 0.000007   | 0.0004              |
| 有害廢棄物無害化處置率                                     | %                | 100        | 100                 |

注：

- （1）綜合能源消耗量是通過直接與間接能源消耗量，根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》換算因子計算得出。本報告期內，直接能耗來自金山雲運行過程中消耗的柴油和汽油。間接能源消耗是金山雲在運行過程中購買的電力消耗。用於計算密度的收入與我們的 2024 年年度報告一致。
- （2）2024 年能源消耗總量增加主要由於天津數據中心增加了服務器數量。
- （3）金山雲使用水源主要為市政自來水，在水資源使用方面，2024 年本公司未在獲取水源方面遇到問題。

注：

- （1）金山雲溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自汽油、柴油及外購電力。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，其中電力產生的碳排放根據生態環境部發布的《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》計算得到，其他能源產生的碳排放根據政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體列表指南 2019 修訂版》等計算得到。
- （2）範圍 1 溫室氣體：涵蓋由公司運營消耗的汽油、柴油產生的溫室氣體排放；範圍 2 溫室氣體：來自公司內部消耗（購買獲得或取得的）電力所伴隨的溫室氣體排放；範圍 3 溫室氣體：包含外購商品及服務、資本商品、員工通勤、員工差旅、燃料和能源相關活動、上游租賃資產產生的溫室氣體排放。
- （3）2024 年有害廢棄物總量的增加主要由於北京數據中心批量替換廢鉛酸蓄電池。

# 07

## 源頭管理 共建可持續供應鏈

金山雲秉持公平、誠信、透明、共贏合作原則，不斷深化並優化針對供應商的 ESG 相關管理政策及要求，憑藉公司在 ESG 領域的先進理念和優秀實踐持續賦能供應商，與供應商攜手構建可持續供應鏈體系。

本章所響應的 SDGs:





# 供應商管理要求

金山雲以《世界人權宣言》《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》為指導並遵循《聯合國工商業與人權指導原則》，結合公司自身實際情況制定《金山雲人權政策》，對供應商侵犯人權的行為零容忍。我們明確要求供應商遵守以下原則，並將其作為合作開展的前提條件：

- 1 禁止使用童工和強制勞工
- 2 消除非法歧視，保障員工平等就業
- 3 為員工提供安全健康的工作環境

公司在供應商合同中明確反貪污、信息安全、知識產權保護等條款，要求供應商簽署《供應商行為守則》《合作承諾書》《供應商須知》等文件，承諾其嚴格遵守金山雲相關管理制度，以降低供應鏈 ESG 風險。2024 年，公司 100% 的供應商遵守供應商相關管理要求。

# 供應商全生命週期管理

金山雲建立覆蓋供應商准入、評估、退出等環節的全生命週期管理體系，及時、準確掌握供應商變動情況，保障供應鏈的穩健運營。公司制定《供應商績效評估規範》《採購辦法》《招標辦法》《項目制供應商管理手冊》《供應商生命週期管理》等內部管理制度，明確在供應商管理不同環節的具體工作流程，在供應商選擇、評估等環節充分考量供應商 ESG 表現。

我們圍繞供應商准入標準等相關供應商管理制度在公司內部開展針對採購人員的專項培訓，精準提升團隊對供應商的管理能力。截至 2024 年 12 月 31 日，金山雲供應商總數為 3,088 家，其中中國大陸地區供應商占比為 97.34%，其他國家和地區供應商占比為 2.66%。



| 指標          |         | 2024  |
|-------------|---------|-------|
| 按地區劃分的供應商數量 | 供應商總數   | 3,088 |
|             | 中國大陸地區  | 3,006 |
|             | 其他國家和地區 | 82    |



金山雲供應商總數為      其中中國大陸地區供應商占比為      其他國家和地區供應商占比為

3,088 家      97.34%      2.66%



## 供應商准入

金山雲要求所有供應商在入庫前填寫《供應商資質調查表》，由供應鏈管理、財務、法務等多個部門從供應商運營狀況、財務穩定性、行業資質、質量管控和 ESG 表現等多維度對供應商進行綜合評估。滿足要求的供應商有資格被納入金山雲供應商資源庫。

公司供應商分為設備類供應商和服務類供應商。針對不同類型供應商，公司制定差异化 ESG 資質要求：

- » 要求服務類供應商提供在職業健康管理（如 ISO 45001）、信息安全（如 ISO 27001）等方面的認證資質；
- » 要求設備類供應商提供在質量管理（如 ISO 9001）、能源管理（如 ISO 50001）等方面的認證，公司也會實地考察供應商的工廠環境、生產設施、人員配置等情況。

此外，我們關注供應商員工的勞動權益，重點考察工資水平、工時合規性、社會保險繳納情況、健康與安全等關鍵指標，明確要求供應商相關管理情況符合法律標準。

## 供應商評估與退出

我們要求所有已納入「供應商資源庫」的合作夥伴嚴格遵守相關法律法規。對於任何違反公司紅線要求，如涉及貪污腐敗、產品質量不達標等行為的供應商，金山雲將立即終止與該供應商合作。

公司制定《供應商評分表》，從企業資質、項目能力、綜合成本、ESG 等多個維度對不同類型供應商展開評估，根據供應商表現進行打分，自上而下分別為 S 級、A 級、B 級、C 級。我們優先選擇綜合評級較高的供應商，為其提供激勵措施以示鼓勵，並設置相應的退出機制。對於評級較低的供應商，我們提供必要的指導和培訓，及相應激勵措施，推動其在規定期限內進行整改。若供應商連續兩次評級得分均為 C 級，金山雲將與其終止合作。



### 供應商評估中關注的重點 ESG 議題

- **服務類供應商：**服務質量、運維資質、員工職業資格、社保繳納記錄等（年度評估）
- **設備類供應商：**服務與產品質量、環保認證、勞工管理、員工健康與安全等（季度或半年度評估）

## 負責任採購

### 綠色採購

金山雲根據供應商類別設定不同的綠色採購標準，要求設備類供應商提供節能證書、環境標誌認證等資料，要求回收設備廠商具備廢棄電器電子產品處理資質。

#### 設備類供應商

要求提供節能證書、環境標誌認證等

#### 回收設備廠商

要求回收設備廠商具備廢棄電器電子產品處理資格

我們優先選擇環境保護方面表現良好的供應商開展合作。另外，公司通過「提前付款」等激勵措施鼓勵供應商生產綠色產品、積極開展環境保護相關舉措，推動供應鏈綠色低碳發展。

### 衝突礦產管理

公司制定了管理衝突礦產內部管理政策，充分尊重人權和環境，竭力保障所有產品原材料的負責任採購。我們承諾不使用直接或間接資助當地武裝組織的衝突礦產，並採取必要的溯源措施，保障我們產品中使用到的衝突礦物的來源合規。同時，我們將衝突礦物質條款列入與供應商籤訂的合同中，不遵守要求的供應商將被暫停或終止合作關係。

## 供應商能力建設

金山雲始終堅持與供應商協同成長，通過提供資源支持與能力建設，賦能供應商的 ESG 管理水平。我們通過實地走訪、供應商交流等方式，圍繞廉潔誠信、產品質量等關鍵議題開展深入溝通，共同打造可持續供應鏈。

### 供應商能力建設



審核與培訓

- 對於新引進的供應商以及引入新產品的原有供應商，公司實施嚴格的現場審核，涵蓋工廠環境、人員配置、突發情況應對能力等關鍵管理環節。基於審核結果，我們向供應商提出整改建議，並通過每年一至兩次的定期回訪，跟踪其管理優化情況，推動持續改進。
- 公司通過實地走訪、現場考察的方式，考察和監督供應商的廉潔建設水平。2024 年，公司持續擴大供應商走訪範圍，對 43 家供應商開展實地踏勘與訪談宣教工作。針對發現的供應商資質不健全、供應商選用不符、供應商違規等個別不合規現象，公司及時進行干預，推動供應商整改落實。同時我們大力開展供應商反貪污賦能培訓工作，全面推進供應鏈廉潔風險預防及管理工作。

本年度，公司針對全部單一來源採購和指定供應商採購開展全面核查，評估選用理由合理性、實際辦公場所、企業規模、專業資質真偽等方面，根據發現的問題我們在業務層面提出針對性建議並積極推動改進措施實施。





# 08

## 立足自身 共繪公益慈善藍圖

金山雲立足自身優勢，將社會責任深植於產品及服務，廣泛應用先進技術於醫療、公共服務等領域，並積極投身公益事業，致力於打造可持續社會福祉。

本章所響應的 SDGs:





## 科技向善

金山雲始終堅持「科技向善」的價值理念，通過科技成果應用提升人民福祉，促進社會進步，用科技回饋社會，引導技術朝著有益可持續的方向發展。

## 數字健康

金山雲持續推進區域健康雲、區域影像雲、區域核心業務雲、醫共體平台和智慧醫院五大業務模式，以創新方式助力「健康中國 2030」戰略。



## 雲數智技術赋能醫院能力提升

金山雲在武漢中南醫院完成院內系統雲原生微服務化體系改造，對原有龐雜、固化業務流程進行分解，實現業務流程再造，提升醫院運營效率，重點場景的高頻業務，平均耗時從 7.1 秒降至 1.2 秒。以發藥業務為例，改造後住院部藥房高峰期擺藥用時由 5 分鐘穩定縮短至 3 秒內。

金山雲採用雲原生、微服務架構，以統一數據平台支持宜昌市中心人民醫院多院區業務協同和數據融合，數據的統一性和即時性保障醫生使用及患者就診過程中的連續性，提升患者就醫體驗。我們協同金山辦公，聯合研發基於 WPS 的電子病歷產品，解決多院區病歷質量無法同質化管理、信息共享互通不及時不準確等問題，方便醫生在不同院區開展工作。



重點場景的高頻業務，平均耗時從 7.1 秒降至 1.2 秒

**1.2** 秒



改造後住院部藥房高峰期擺藥用時由 5 分鐘穩定縮短至

**3** 秒內



### 《數智赋能，邁向醫療高質量發展新征程》研討會

2024 年 10 月，《數智赋能，邁向醫療高質量發展新征程》走進金山研討會在珠海順利舉行，現場嘉賓圍繞「醫院數智化轉型的高質量發展」，從數智化場景應用、進一步釋放健康醫療數據價值、充分發揮醫療大模型應用價值等方面展開熱烈討論，分享了各自思考和實踐經驗。本次會議為參會者提供了寶貴的交流與學習機會，推動了數智化醫療的創新與發展。



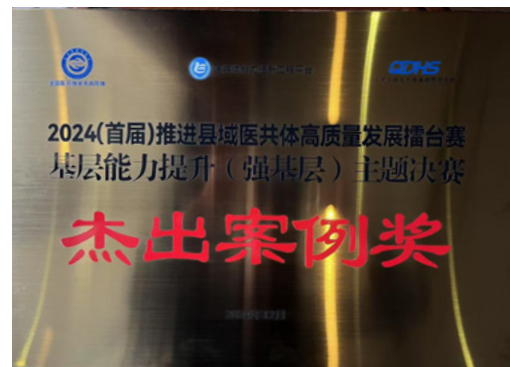


## 醫共體賦能基層醫療服務提升

金山雲積極國家衛健委「強基層」戰略路線，其中，仙桃、赤壁醫共體項目已成為金山雲深耕、助力基層醫療體系建設的標杆案例。

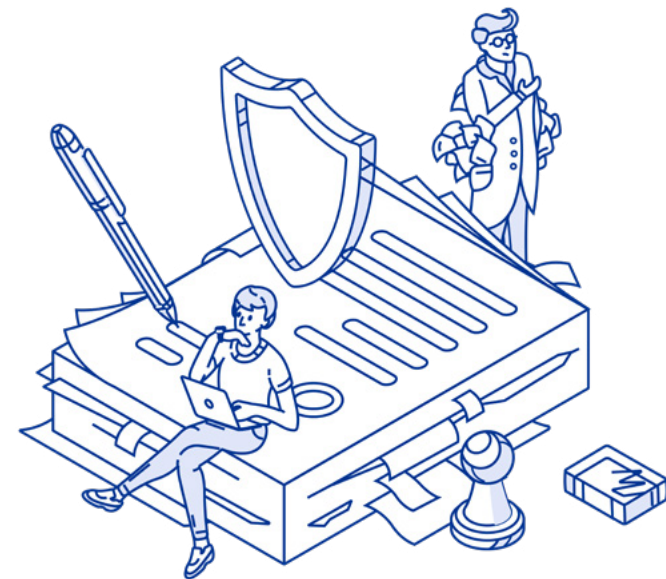
2018 年，金山雲攜手仙桃市衛健委共同規劃設計了「1115」智慧醫療頂層方案，實現惠政、惠醫、惠民等多方共贏，成為湖北省智慧醫療和醫共體建設標杆，榮獲 2024 年首屆全國推進縣域醫共體高質量發展「杰出案例獎」。在順利完成一期、二期項目建設的堅實基礎之上，金山雲於 2024 年 11 月成功籤約三期項目，全面開展基於金山雲自有 KDX 平台的業務改造，強化居民慢病管理與醫療服務體系建設，預計於 2025 年進入試運行階段。

2024 年，赤壁醫療一期項目經過三年多建設順利通過客戶側整體驗收，項目獲得了省衛健委專家一致好評。同時項目憑藉平台技術完善，實現 10 個外部數據聯通應用，推出 18 類移動便民應用、24 類區域協同服務，通過國家衛健委醫療健康信息互聯互通標準化成熟度四級甲等測評<sup>23</sup>，是今年湖北省唯一通過相關測評的區縣項目，已被湖北省衛健委評為先進案例。



## 政務支持

金山雲政務雲是基於金山雲多年的技術實踐，在政務雲領域打造出安全、可靠、獨特的解決方案體系，通過創新的服務能力，借助雲計算、大數據，以及人工智能的優勢，實現政府簡化流程、提升效率、保障安全、降低成本的目標，助力政府實現數字化轉型。



<sup>23</sup> 詳情請見下方鏈接：<http://www.nhc.gov.cn/cms-search/xxgk/getManuscriptXxgk.htm?id=3dd54268ef134d0e8a3b11513c6ba4c0>。

## 深化人工智能技術應用，助力智慧城市建設

- 金山雲繼續作為《北京市通用人工智能產業創新夥伴計劃》核心成員，積極參與全國人工智能產業發展與應用落地，利用人工智能大模型創新技術應用為住建委 12345 項目建設提供了強有力的技術支撐，有效提升了住建委管理和公共服務的智能化水平。
- 在珠海，金山雲聯合金山辦公，與珠海市政府合作共創政務辦公大模型及應用，為政府行業打造辦公創新模式。未來，金山雲將與珠海市政府圍繞政務 AIGC、政務 AI 辦公、政務雲上應用數智創新能力展開深入合作。借助珠海市政府在應用場景和產業數據等方面的優勢，金山雲將從技術支持、專業服務和基礎設施等方面協助珠海市打造人工智能產業應用新高地，以推動珠海市產業升級和區域經濟發展。
- 在湖北省，我們與赤壁市政府攜手合作，建立了以數字化和智能化為核心手段，致力於預防和解決市域內的各類矛盾和風險「訪 - 調 - 仲 - 訴」一站式矛盾糾紛化解「大平台」。同時，依托黨建引領的基層社會治理平台系統，為居民打造「有呼壁應」便民服務小程序，充分利用社會資源，推動基層組織、基層網格、社會多元力量共同參與。通過整合線上線下資源，迅速響應並解決居民需求，高效實現赤壁市網格化、智能化管理。

## 持續為北京、上海、深圳、雲南提供雲基礎服務，助力政企客戶數智化轉型

- 金山雲基於銀河平台，連續 10 年為北京政務雲提供雲服務，截止 2024 年底，我們為北京市 30 個委辦局，57 個單位提供雲計算、安全等基礎設施服務，並將經驗推廣應用至山東、安徽、廣東、上海、雲南等地。
- 作為「上海數產雲」的唯一雲服務供應商，金山雲協同上海數字產業（集團）有限公司為浦東大型國有企業提供雲環境服務及數據安全基礎設施建設，同時金山雲與雲南省數字經濟產業投資集團有限公司攜手共同投資建設和運營雲南省信創國資雲，為該省國有企業提供雲環境服務等相關服務，助推國有企業數字化、網絡化、智能化轉型。此外，金山雲還在數據資產入表等方面為企業提供服務。



### 2024 年北京接訴即辦改革論壇

2024 年 12 月 18 日 - 19 日，北京接訴即辦改革論壇成功舉辦。在此期間，金山雲團隊實施了 7x24 小時的重點保障措施，確保論壇平台的穩定、安全運行，保障期間平台未出現任何故障。





## 公益慈善

本年度，金山雲充分發揮自身優勢，在關愛貧困兒童、就業幫扶、應急救災、公益植樹等領域持續投入，積極踐行社會責任。



### 關愛貧困兒童

2024 年，公司開展兩次義賣籌款活動共計籌款 30 萬元。2024 年 9 月，我們捐贈 10 萬元為貴州銅仁 460 名、西藏 150 名留守兒童 / 事實孤兒資助學習生活物資。2025 年 1 月，公司捐贈 10 萬元為貴州銅仁 6 所學校的 51 名貧困學生 / 事實孤兒資助一整年生活費。項目榮獲工信部中國互聯網協會「2024 年度社會責任貢獻獎」。



### 就業幫扶

公司積極參與金山軟件公益基金會組織的活動，為西北工業大學的貧困大學生提供助學金，並規模化推薦貧困大學生暑期參與星雲訓練營活動，強化學生職業勝任力和持續發展能力，提高學生實踐和創新能力。



### 關愛老人

重陽節期間，公司攝影社團策劃並舉辦「關愛長者」題材攝影活動，並組織員工前往敬老院進行慰問關懷。此次活動共計 100 餘人參與，在捐贈物資同時在精神層面關愛孤寡老人。



## 應急救災

2024年2月，因雨雪天氣，赤壁市部分路段出現樹木斷裂、積雪擋路、車輛滯留等情況，道路通行和電路均受到大幅影響。在極端天氣發生後，金山雲緊急組織米麵糧油、蠟燭等生活必需品，捐助赤壁。此外，儘管低溫雨雪冰凍天氣對交通造成較大影響，金山雲調度技術人員進駐現場，以保障赤壁城市「大腦系統」的穩定運行，赤壁城市「大腦」充分發揮其在應急事件中的數據支撐能力，為應對極端天氣提供助力。



## 公益植樹

植樹節期間，公司戶外社團組織 50 餘名員工及家屬，通過公共交通等低碳出行方式前往懷柔植樹基地參與公益植樹活動，以實際行動為保護環境貢獻力量。





附錄

《環境、社會及管治報告守則》索引

| 強制披露規定                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 對應報告章節                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 管治架構                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |
| 由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：<br>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；<br>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及<br>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。                                                                                                              | 循勢謀遠，錨定可持續發展坐標<br><br>董事會聲明 |
| 匯報原則                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |
| 描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：<br><b>重要性：</b> 環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。<br><b>量化：</b> 有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。<br><b>一致性：</b> 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。 | 關於本報告                       |
| 匯報範圍                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |
| 解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。                                                                                                                                                                                                                 | 關於本報告                       |

| 「不遵守就解釋」條文          |                                                                                        |                                                       |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                        | 對應報告章節                                                |
| A 環境                |                                                                                        |                                                       |
| 層面 A1：排放物           |                                                                                        |                                                       |
| 一般披露                | 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：<br><br>(a) 政策；及<br><br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>綠色數據中心<br><br>低碳辦公<br><br>應對氣候變化 |
| 關鍵績效指標<br>A1.1      | 排放物種類及相關排放數據。                                                                          | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>環境類關鍵績效指標                        |
| 關鍵績效指標<br>A1.2      | 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。                              | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>環境類關鍵績效指標                        |
| 關鍵績效指標<br>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）。                                              | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>環境類關鍵績效指標                        |
| 關鍵績效指標<br>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）。                                              | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>環境類關鍵績效指標                        |



| 「不遵守就解釋」條文          |                                                          |                                           |
|---------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                          | 對應報告章節                                    |
| 關鍵績效指標 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。                               | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>綠色數據中心<br>低碳辦公<br>應對氣候變化 |
| 關鍵績效指標 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。               | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>低碳辦公                     |
| 層面 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。                                 | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>綠色數據中心<br>低碳辦公           |
| 關鍵績效指標 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）。 | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>環境類關鍵績效指標                |
| 關鍵績效指標 A2.2         | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。                                 | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>環境類關鍵績效指標                |
| 關鍵績效指標 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。                            | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>綠色數據中心<br>低碳辦公           |
| 關鍵績效指標 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。              | 綠色行動，共築生態和諧家園<br>綠色數據中心<br>低碳辦公           |

| 「不遵守就解釋」條文          |                                                                                                  |                                               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                                  | 對應報告章節                                        |
| 關鍵績效指標 A2.5         | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。                                                                 | 我們的運營不涉及實體產品生產，<br>關鍵績效指標 A2.5 不適用            |
| 層面 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。                                                                          | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>綠色數據中心<br>低碳辦公<br>應對氣候變化 |
| 關鍵績效指標 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。                                                                |                                               |
| 層面 A4：氣候變化          |                                                                                                  |                                               |
| 一般披露                | 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。                                                                 | 綠色行動，共築生態和諧家園<br><br>應對氣候變化                   |
| 關鍵績效指標 A4.1         | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。                                                                 |                                               |
| B 社會                |                                                                                                  |                                               |
| 僱傭及勞工常規             |                                                                                                  |                                               |
| 層面 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：<br><br>(a) 政策；及<br><br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br><br>打造幸福職場<br><br>支持員工發展     |

| 「不遵守就解釋」條文          |                                                                     |                            |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                     | 對應報告章節                     |
| 關鍵績效指標<br>B1.1      | 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。                                    | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>社會類關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標<br>B1.2      | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。                                               | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>社會類關鍵績效指標 |
| 層面 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>打造幸福職場    |
| 關鍵績效指標<br>B2.1      | 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。                                           | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>社會類關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標<br>B2.2      | 因工傷損失工作日數。                                                          | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>社會類關鍵績效指標 |
| 關鍵績效指標<br>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。                                        | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>打造幸福職場    |
| 層面 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。                                       | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>支持員工發展    |
| 關鍵績效指標<br>B3.1      | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。                                   | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>社會類關鍵績效指標 |

| 「不遵守就解釋」條文          |                                                          |                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                          | 對應報告章節                                                     |
| 關鍵績效指標<br>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。                                | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>社會類關鍵績效指標                                 |
| 層面 B4：勞工準則          |                                                          |                                                            |
| 一般披露                | 有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>打造幸福職場                                    |
| 關鍵績效指標<br>B4.1      | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。                                   | 同心致遠，共饗企業發展碩果<br>打造幸福職場                                    |
| 關鍵績效指標<br>B4.2      | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。                                  |                                                            |
| 營運慣例                |                                                          |                                                            |
| 層面 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。                                         | 源頭管理，共建可持續供應鏈<br>供應商管理要求<br>供應商全生命週期管理<br>負責任採購<br>供應商能力建設 |
| 關鍵績效指標<br>B5.1      | 按地區劃分的供應商數目。                                             | 源頭管理，共建可持續供應鏈<br>供應商全生命週期管理                                |

| 「不遵守就解釋」條文          |                                                                                |                                                                    |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                                                | 對應報告章節                                                             |
| 關鍵績效指標 B5.2         | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。                                       | 源頭管理，共建可持續供應鏈<br>供應商管理要求<br>供應商全生命週期管理                             |
| 關鍵績效指標 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。                                          | 源頭管理，共建可持續供應鏈<br>供應商全生命週期管理                                        |
| 關鍵績效指標 B5.4         | 描述在揀選供應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。                                           | 源頭管理，共建可持續供應鏈<br>負責任採購                                             |
| 層面 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：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 支持創新，構建誠信發展生態<br>知識產權管理<br>穩定運營，打造值得信賴的雲服務<br>卓越產品與服務<br>數據安全與隱私保護 |
| 關鍵績效指標 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。                                                   | 我們的運營不涉及實體產品生產，<br>關鍵績效指標 A6.1 不適用                                 |
| 關鍵績效指標 B6.2         | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。                                                          | 穩定運營，打造值得信賴的雲服務<br>卓越產品與服務                                         |
| 關鍵績效指標 B6.3         | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。                                                             | 支持創新，構建誠信發展生態<br>知識產權管理                                            |
| 關鍵績效指標 B6.4         | 描述質量檢定過程及產品回收程序。                                                               | 穩定運營，打造值得信賴的雲服務<br>卓越產品與服務                                         |

| 「不遵守就解釋」條文          |                                                               |                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 |                                                               | 對應報告章節                        |
| 關鍵績效指標<br>B6.5      | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。                                   | 穩定運營，打造值得信賴的雲服務<br>數據安全與隱私保護  |
| 層面 B7：反貪污           |                                                               |                               |
| 一般披露                | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 支持創新，構建誠信發展生態<br>廉潔建設         |
| 關鍵績效指標<br>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。                           |                               |
| 關鍵績效指標<br>B7.2      | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。                                      |                               |
| 關鍵績效指標<br>B7.3      | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。                                             |                               |
| 社區                  |                                                               |                               |
| 層面 B8：社區投資          |                                                               |                               |
| 一般披露                | 有關以社區參與來瞭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。                         | 立足自身，共繪公益慈善藍圖<br>科技向善<br>公益慈善 |
| 關鍵績效指標<br>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）。                               |                               |
| 關鍵績效指標<br>B8.2      | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。                                           |                               |





#### 聯繫我們

地 址：北京市海淀區西二旗中路 33 號小米科技園 D 棟

郵政編碼：100085

電子郵件：[ksc-ir@kingsoft.com](mailto:ksc-ir@kingsoft.com)