

# 暢捷通

Chanjet

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

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

股份代號：1588

## 2018

環境、社會及管治報告





暢捷通微博



暢捷通微信

## 編製說明

### 組織範圍：

2018年度環境、社會及管治報告(「**本報告**」)覆蓋暢捷通信息技術股份有限公司(「**本公司**」)及其下屬子公司(本公司，連同其下屬子公司，合稱「**本集團**」)。為便於表達，在報告中的「暢捷通」、「我們」、「公司」等亦指本集團。

### 報告期：

本報告為年度報告，報告時間範圍為2018年1月1日至2018年12月31日，部分內容或因闡述需要超出上述時間範圍。

### 編製依據：

本報告遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「**上市規則**」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(ESG)、參考全球報告倡議組織發佈的《可持續發展報告標準》(GRI Standard)等適用的標準要求編寫。

### 數據說明：

報告中涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

### 發佈形式：

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

# 目錄

編製說明	2	<b>3. 價值鏈管理</b>	22
高管致辭	4	3.1 優化供應鏈管理	22
關於我們	5	3.2 攜手夥伴共贏	24
公司簡介	5		
企業管治	7	<b>4. 優質服務</b>	27
責任管理	8	4.1 多元產品全方位服務小微企業	27
		4.2 優質服務提升客戶體驗	30
<b>1. 綠色發展</b>	10	4.3 持續鼓勵研發與創新	34
1.1 踐行排放管理	10		
1.2 降低資源消耗	12	<b>5. 反貪污</b>	38
		5.1 落實反腐倡廉	38
<b>2. 聚力員工</b>	14		
2.1 建設多元化團隊	14	<b>6. 社區投資</b>	39
2.2 健康與安全	17	6.1 助力會計人才培養	39
2.3 促進員工發展	18	6.2 熱心投身公益	42
2.4 聚力員工關愛	20		
		<b>ESG索引表</b>	43



## 高管致辭

新技術時代，企業與公共組織的數字化、智能化帶給暢捷通更大的踐行公司使命、創造社會價值、成就事業夢想的機遇和舞台。暢捷通堅守「用戶之友•專業奮鬥•持續創新」的價值觀，聚焦小微企業財務及管理服務，實現雲服務業務規模化和軟件業務效益化增長，把握雲財務時代會計轉型的行業機遇，建立「連接、互動、信任、價值呈現、轉化」的營銷轉化新模式。2018年，暢捷通實現全年營業收入4.29億元，淨利潤1.07億元，資產總額達15.10億元。

在公司主營業務快速發展的同時，我們秉承可持續發展的理念，積極主動承擔企業社會責任，將履行環境社會責任融入公司的管理運營，致力於讓客戶、夥伴、員工、股東、社會因暢捷通的存在而更加美好。

我們始終將節能減排和環境保護視為可持續發展策略的關鍵，致力於倡導低碳、環保、可持續發展的工作和生活理念，嚴格監控溫室氣體和廢棄物排放、積極落實節能舉措，實現低碳減排、節能降耗。

我們堅持「以人為本」的理念，將員工視為公司最寶貴的財富，建立平等多元的用人體系，健全公正的人才評

估機制，重視員工權益保障，關注員工身心健康，努力提升員工的幸福感和歸屬感。

我們致力於攜手合作夥伴共同進步，不斷完善供應鏈管理與渠道合作夥伴管理機制，堅持坦誠、平等、互利合作、誠實守信，實現互利共贏。

我們不斷提升產品與服務質量、注重產品創新，以先進產品和專業服務回饋客戶，以技術創新引領行業發展，全方面服務小微企業。

我們堅持合規運營，杜絕任何貪污腐敗情況發生；我們積極回報社會，助力會計人才培養，扶持公益事業發展，堅定以實際行動踐行可持續發展理念。

未來，暢捷通將持續聚焦自身環境、社會事宜，堅持「用創想與技術，推動小微企業經營與管理進步」的使命，深化豐富自身可持續發展體系的完善與落地，全力以赴實現成為「全球領先的小微企業雲服務、軟件提供商」、「夥伴、員工快樂工作，成就事業，分享成功的平台」的公司願景。

# 關於我們

## 公司簡介

暢捷通信息技術股份有限公司是用友旗下成員企業，於2010年3月在中華人民共和國(「中國」)成立，並於2014年6月26日在香港聯合交易所有限公司主板上市。

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

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

## 公司文化

**使命：** 用創想與技術，推動小微企業經營與管理進步

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

**核心價值觀：** 用戶之友 • 專業奮鬥 • 持續創新

公司榮譽

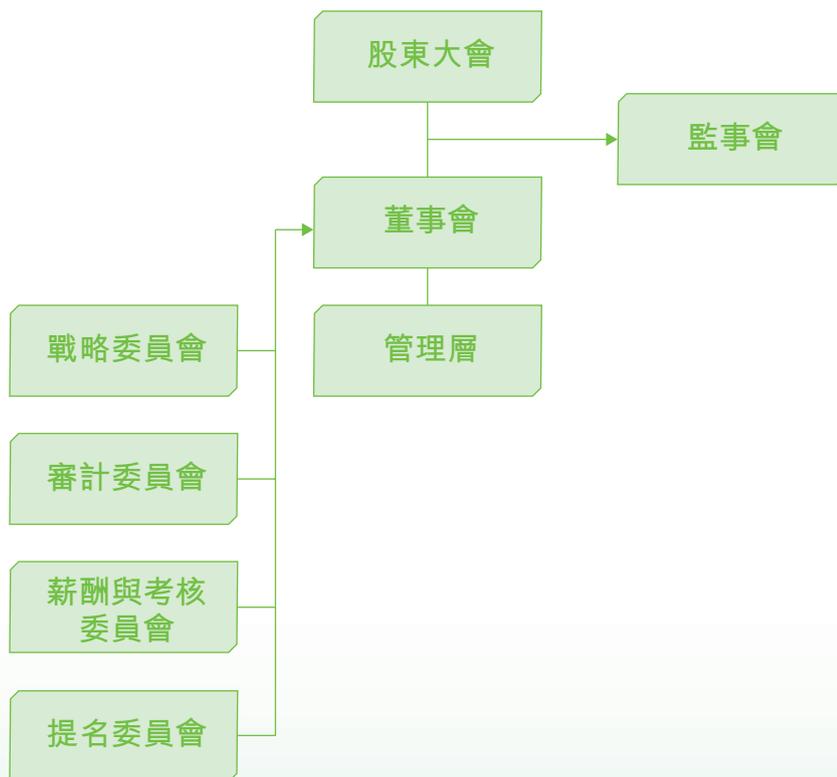


榮譽獎項		評獎機構	
★	2018中國企業服務•金鵬獎	★	創新企服聯盟、中關村創業生態促進會
★	2018年中國雲計算財稅領域最佳產品—好會計	★	中國信息產業商會、信軟網
★	2017-2018年度可信雲行業獎—企業級SaaS	★	中國信息通信研究院
★	2018 NBI Awards商業影響力評選—年度服務影響力獎	★	品途集團、中國電子商會、中國電商委
★	2018大中華區僱主品牌創意大賽—最佳僱主品牌傳播大獎	★	HRoot、WINGs

## 企業管治

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

本公司的治理結構為：



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

2018年本公司共召開10次董事會、1次股東大會，董事出席率100%。

## 責任管理

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

### ● 責任管理體系

董事會高度重視公司的環境、社會及管治相關工作，並對環境、社會及管治策略及匯報負責，包括評估及釐定公司有關環境、社會及管治的風險，確保公司設立有效的環境、社會及管治風險管理和內部監控系統，定期檢討公司的表現，並審批公司環境、社會及管治報告內的披露資料。本報告亦經過董事會審閱發佈。

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

### ● 利益相關方溝通

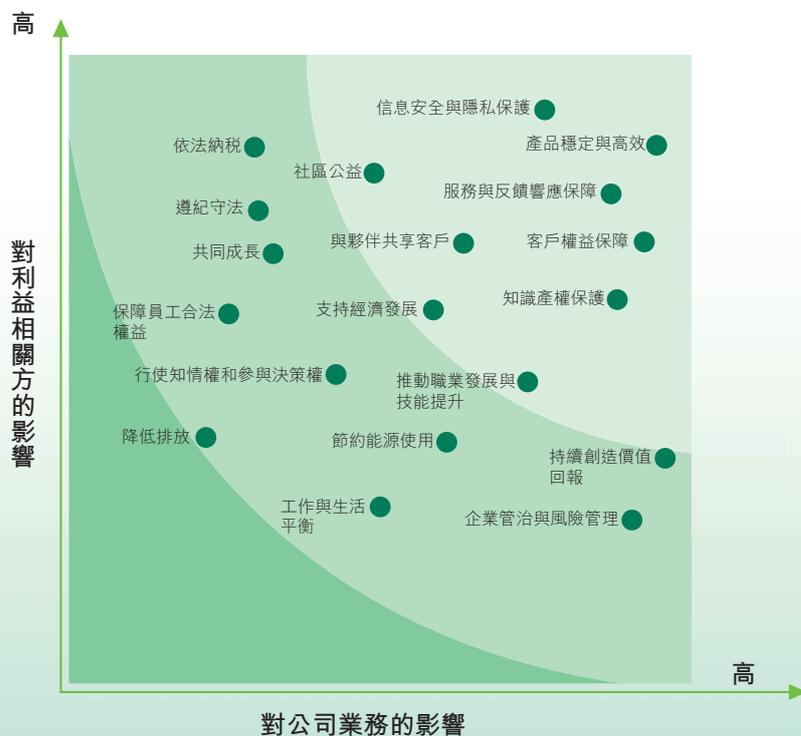
公司在年度工作過程中持續保持與利益相關方的溝通，涉及股東、客戶、夥伴、員工、社區等，通過利益相關方座談會等多元化溝通渠道，持續聆聽利益相關方期望與訴求，並針對利益相關方的意見及時做出響應。公司從可持續發展角度出發，整理並形成利益相關方溝通情況表，為公司實質性議題識別工作提供基礎。

利益相關方	溝通渠道	關注議題
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期報告與信息披露</li> <li>股東大會</li> <li>投資者調研</li> <li>業績發佈會</li> <li>業績路演</li> <li>電話會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續創造價值回報</li> <li>企業管治與風險管理</li> <li>行使知情權和參與決策權</li> </ul>
政府／社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常溝通</li> <li>信息公告</li> <li>政企合作</li> <li>政府審查</li> <li>志願者服務</li> <li>公益慈善活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵紀守法</li> <li>依法納稅</li> <li>支持經濟發展</li> <li>知識產權保護</li> <li>社區公益</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常服務溝通</li> <li>客戶滿意度調研</li> <li>門戶網站、微信公眾號等</li> <li>線上服務平台</li> <li>客戶服務熱線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全與隱私保護</li> <li>產品穩定與高效</li> <li>服務與反饋響應保障</li> <li>客戶權益保障</li> </ul>

利益相關方	溝通渠道	關注議題
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展項目合作</li> <li>日常業務交流</li> <li>成立行業聯盟</li> <li>線上服務平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共同成長</li> <li>與夥伴共享客戶</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期會議</li> <li>員工培訓</li> <li>員工俱樂部</li> <li>門戶網站、微信公眾號等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障員工合法權益</li> <li>推動職業發展與技能提升</li> <li>工作與生活平衡</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色辦公</li> <li>綠色採購</li> <li>環境信息披露</li> <li>開展環保宣傳活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節約能源使用</li> <li>降低排放</li> </ul>

## ● 實質性議題識別

公司依據上市規則附錄27《環境、社會及管治相關指引》和國際標準，針對相關環境、社會及管治議題，與利益相關方溝通公司實際情況，從議題對利益相關方的重要性及議題對環境和社會的重要性兩個維度出發，分別對與我們業務相關且重要的環境、社會及管治事宜進行評估，篩選並形成實質性議題矩陣，作為公司ESG關注及披露依據。



# 1. 綠色發展

## 1.1 踐行排放管理

我們致力於減少商業活動對環境的影響，踐行環境保護，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《北京市市容環境衛生條例》、《國家發展改革委住房城鄉建設部生活垃圾分類制度實施方案》等相關規定，2018年度，暢捷通未發生任何環保方面的重大違規事項。

為了進一步降低環境影響，公司嚴格管理排放物，確保排放物得到有效處置，並採取多種舉措減少溫室氣體排放及各類廢棄物的產生。

### • 溫室氣體排放管理

暢捷通目前未擁有或控制車輛、發電機、燃氣竈具等直接排放源，未使用燃煤、汽油、柴油、天然氣等燃料，因此不涉及直接溫室氣體排放。暢捷通的溫室氣體排放主要為日常辦公使用的電力及差旅過程中產生的間接溫室氣體排放。

公司採取多種措施以減少公司運營過程中溫室氣體的產生：

- ★ 通過推廣採用電話會議的形式，降低僱員因公出行的需求，減少可能因乘坐交通工具所產生的溫室氣體排放；
- ★ 公司未設置公務車輛，鼓勵員工使用公共交通出行，避免因使用公車出行產生的汽油或柴油等燃料消耗導致的溫室氣體排放；
- ★ 公司為員工提供新能源班車及員工宿舍，減少員工通勤產生的溫室氣體排放。

• **有害及無害廢棄物排放管理**

暢捷通在運營過程中產生的有害廢棄物主要包括報廢的電腦主機、顯示器、筆記本電腦、服務器、打印機等廢棄電子設備及打印機使用產生的廢棄硒鼓墨盒等，公司對有害廢棄物進行分類，並交由有資質的第三方或電子設備回收商進行處理。

我們的無害廢棄物主要為辦公廢紙、生活垃圾和其他廢舊辦公用品等，公司採取各類無害廢棄物的分類投放，由物業公司統一進行處理。

公司採取多種措施以減少有害及無害廢棄物的產生：

- ★ 推行電子設備租賃代替購買，減少廢棄電子設備的產生，目前公司已實現一半以上的設備都採用租賃形式；
- ★ 採用大型打印機代替硒鼓打印機，通過直接加碳粉替代硒鼓墨盒的使用，避免廢棄硒鼓墨盒的產生；
- ★ 從廢舊電腦上回收的硬盤組裝成移動硬盤供員工循環使用，並回收廢舊設備零部件供其他設備維修時循環利用，減少廢棄電子設備及零部件的產生。

• **污水排放管理**

暢捷通在運營過程中不涉及工業廢水排放，僅在辦公區域因員工使用產生少量的生活污水，全部經辦公園區化糞池處理直接排向市政管道。暢捷通在公司範圍內推行節水舉措，以減少污水的產生與排放。

2018年度，暢捷通排放物方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2018年度	2017年度
溫室氣體排放總量*	(tCO <sub>2</sub> e)	<b>108.48</b>	154.94
較上一年度溫室氣體減排量	(tCO <sub>2</sub> e)	<b>46.46</b>	-
人均溫室氣體排放量*	(tCO <sub>2</sub> e/人)	<b>0.12</b>	0.19
合計電子廢棄物	(台)	<b>121</b>	362
有害廢棄物產生量	(噸)	<b>0.54</b>	2.70
有害廢棄物人均產生量	(公斤/人)	<b>0.58</b>	3.40
無害廢棄物產生量	(噸)	<b>16.08</b>	12.48
無害廢棄物人均產生量	(公斤/人)	<b>17.31</b>	15.60

\*註：2018年溫室氣體排放量指標修改了統計口徑，相應2017年相關指標數值進行了修訂。

## 1.2 降低資源消耗

暢捷通致力於在運營中落實節能減排，持續推行綠色發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《北京市「十三五」時期環境保護和生態建設規劃》等國家和地方節能環保相關法律法規，在日常運營過程中致力於倡導低碳、環保、可持續發展的工作和生活理念，積極落實節能減排承諾，為保護環境做出力所能及的貢獻。我們在《員工行為守則》中明確要求員工節約使用紙張、墨粉等資源，定期製作「節能宣傳」板報，並在食堂和辦公區等區域展示節能環保宣傳材料，積極倡導綠色環保的生活與工作方式。

### • 降低能源消耗

暢捷通涉及的能源消耗主要為電子設備運行及中央空調等使用產生的電力消耗，公司採取多種舉措，推行節能環保，降低能源耗用：

- ★ 減少設備使用：公司目前已停止服務器的採購，逐步替換為由阿里雲統一提供的雲服務器，大大降低維持服務器運行所需的能源消耗；
- ★ 採用節能設備：公司照明燈管的使用全部由傳統照明替換為節能燈，減少電能消耗；
- ★ 杜絕能源浪費：公司要求員工下班時關閉不使用的電器，員工加班或提前上班時僅開啓自身區域使用的節能燈，盡量減少空調的使用強度，並在電腦中設置較短的休屏時間，從點滴節能降耗。

### • 減少水資源消耗

暢捷通的水資源消耗主要為員工在辦公場所使用的自來水與飲用水，公司採取多種措施以避免水資源的浪費，未發現在求取使用水源過程中有任何問題：

- ★ 在辦公區域採用感應水龍頭，減少水資源浪費；
- ★ 在公共區域張貼節水溫馨提示，提升員工節約用水的意識。

● **減少紙張耗用**

公司倡導無紙化辦公，致力於減少辦公過程中的紙張耗用：

- ★ 推行電子化辦公，公司大部分審批流程已實現線上進行，需要使用紙張的線下審批佔比僅為總審批量的5%；
- ★ 公司打印機進行權限控制，員工進行打印時需要在打印機處刷卡，減少文件無效打印的次數、降低紙質文件使用頻率。

● **減少包裝材料使用**

公司推行綠色發展理念，產品大部分通過雲端進行銷售與使用，僅有極少量的實體產品，其包裝材料主要為從外部採購的包裝盒、說明書、光盤等。我們通過如下措施降低產品包裝材料對環境的影響：

- ★ 大力推行軟件加密和雲端的方式替代實物產品，截至目前公司實體產品產量已從每年平均20萬套減少到每年3萬套左右，大大降低產品包裝材料的使用；
- ★ 公司軟件產品採用環保綠色包裝，降低廢棄包裝材料對環境的影響。

2018年度，暢捷通主要產生的資源消耗包括：

指標名稱	單位	2018年度	2017年度
用電總量	(度)	<b>142,778.22</b>	203,920.90
較上一年度減少電量消耗	(度)	<b>61,142.68</b>	-
綜合能源耗用量	(噸標煤)	<b>17.55</b>	25.06
人均綜合能源耗用量	(千克標煤/人)	<b>18.85</b>	31.25
總耗水量	(噸)	<b>463.00</b>	346.62
人均耗水量	(噸/人)	<b>0.50</b>	0.43
包裝物料總量*	(噸)	<b>8.4</b>	25.2
包裝物料每生產單位佔量	(千克)	<b>0.28</b>	0.28
包裝物料總量下降比例	%	<b>67</b>	25
外租設備數量	(台)	<b>486</b>	355

\*註：《2017年環境、社會及管治報告》中能源及資源消耗指標「包裝物料總量」數據有誤，特此在本報告中進行更正，以本報告中「包裝物料總量」2017年度指標值為準。



## 2. 聚力員工

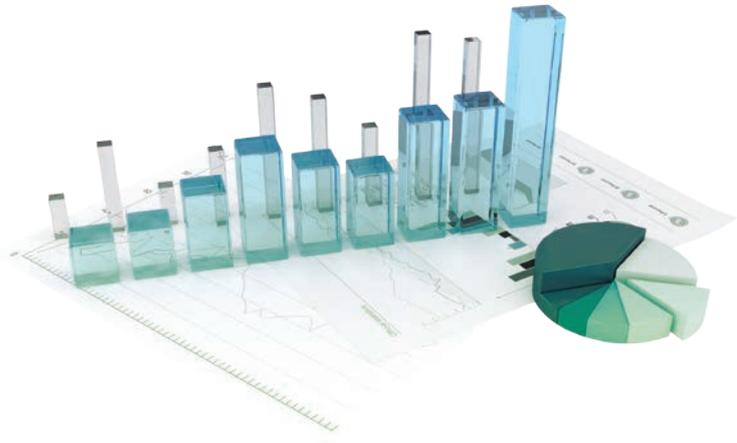
### 2.1 建設多元化團隊

我們全面遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國未成年人保護法》等國家法律法規，通過與員工簽訂正式勞動合同，在員工招聘、解僱、升職、工作時長、休假、薪酬福利、多樣性、防止歧視、平等機會等多方面充分保障員工權益，維護員工的知情權、參與權和監督權，反對任何形式的童工與強制勞工等途徑，打造平等、多元化的員工團隊。

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

- **平等僱傭**

我們注重員工多元化構成，從合規性、態度、績效和能力等方面評估專業人員的任職資格，保障所有員工享有平等的就業機會，堅決杜絕任何基於性別、年齡等因素的歧視。公司設定合法合規的招聘及解僱條件，建立和諧的勞動招聘及解僱體系。我們採取多通道的招聘制度，招聘渠道包括校園招聘、社會招聘及內部推薦等。在招聘流程中我們一視同仁，未設置針對性別、健康程度等因素的歧視性條件，倡導員工多樣性。



- **工時、假期與薪酬**

暢捷通嚴格執行國家關於工時、假期和薪酬的有關規定，不斷完善公司制度設計，制定《暢捷通薪酬管理辦法》、《勞工合同管理制度》、《績效考核制度》等一系列規章制度，鼓勵員工進行彈性工作。

我們全力保障員工休息休假的權益，制定《員工考勤及休假管理制度》，員工的休息日及法定節假日與國家勞動法規一致。提倡員工做到應休盡休，並給予一線員工在法定節假日之外的額外帶薪假期。

我們制定涵蓋基本工資、績效工資、津補貼的全面薪酬體系，並根據員工的職位等級、所在序列、所在業務線、所在地域等多方面因素為員工制定薪酬。為了吸引、保留和激勵公司人才，我們開展員工信託受益權計劃，即以公司內資股股票及／或H股股票為標的股票，以附有生效條件的信託受益權為激勵工具，以信託機構確定的信託受益權份額為計量單位實行長期激勵。2018年，我們順利實施信託受益權計劃的解鎖、行權等各項事宜。截至報告期末，公司實際用於員工信託受益權計劃的募集資金約港幣74.93百萬元。

• **杜絕童工及強制勞工**

我們反對任何形式的強制勞動，嚴格避免童工、強制勞動及其他非法用工現象。我們每年進行人力資源管理風險評估與管理，對勞動相關風險進行回顧與探討。如發現任何違規情況或高風險因素，我們將迅速採取措施進行整改，盡快消除違規情況及風險，確保公司人力資源的合規有效運轉。

2018年度，暢捷通員工僱傭方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2018年度	2017年度
<b>員工僱傭指標</b>			
合同制員工總數	(人)	<b>929</b>	802
男性員工比例	(%)	<b>73.52</b>	71.57
女性員工比例	(%)	<b>26.48</b>	28.43
30歲以下員工比例	(%)	<b>44.24</b>	37.16
30-50歲員工比例	(%)	<b>55.22</b>	61.72
50歲以上員工比例	(%)	<b>0.54</b>	1.12
北京地區員工比例	(%)	<b>57.48</b>	53.16
北京市以外地區員工比例	(%)	<b>42.52</b>	46.84
合同工員工比例	(%)	<b>100</b>	100
初級職級員工比例	(%)	<b>13.35</b>	11.11
中級職級員工比例	(%)	<b>41.44</b>	39.27
高級及高級以上職級員工比例	(%)	<b>45.21</b>	49.62
殘疾人員工佔比	(%)	<b>1.72</b>	3.75
<b>新入職員工指標</b>			
新入職員工數	(人)	<b>419</b>	205
新入職男性員工比例	(%)	<b>82.82</b>	84.88
新入職女性員工比例	(%)	<b>17.18</b>	15.12
30歲以下新入職員工比例	(%)	<b>75.89</b>	70.24
30-50歲新入職員工比例	(%)	<b>24.11</b>	29.76
50歲以上新入職員工比例	(%)	<b>0</b>	0
北京地區新入職員工比例	(%)	<b>47.02</b>	35.64
北京市以外地區新入職員工比例	(%)	<b>52.98</b>	64.36

## 2.2 健康與安全

暢捷通始終把員工的健康與安全放在首位，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等健康與安全相關的法律法規，為員工提供多種措施與福利，保障員工的安全與身心健康，創造良好的工作環境。

本年度，我們的員工社會保險覆蓋率達100%，未發生員工因工作關係傷亡事件。

### • 保障員工健康

我們採取多種措施保障員工職業安全與身心健康：

- ★ 為新入職員工提供入職體檢，並為員工提供年度體檢套餐，根據不同員工的需求，制定差異化體檢策略；
- ★ 為全體員工購買意外險，提供額外的安全保障；
- ★ 針對一線銷售員工發放高溫補貼；
- ★ 提供中醫健康講座和按摩，防止員工長時間久坐缺乏運動帶來的職業性危害。

### • 改善辦公環境

我們根據電子信息行業的員工從業特點，努力改善員工辦公環境：

- ★ 設置空氣淨化器，改善辦公區域空氣質量；
- ★ 增加辦公室綠植數量，優化辦公環境；
- ★ 在暴雨、霧霾等氣候惡劣情況下，適當鼓勵員工居家辦公。

2018年度，暢捷通員工健康安全方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2018年度	2017年度
工傷事故數／工傷工亡人數	(人)	0	0
因工傷損失工作日數	(每二十萬工時誤工天數)	0	0
員工體檢率	(%)	100	100

## 2.3 促進員工發展

暢捷通持續培養和引進人才，建立多元化的員工培訓體系與科學、明確的晉升機制，推動員工實現自我提升，增加員工內驅力。

- **員工培訓**

暢捷通制定了《培訓管理制度》，以滿足員工崗位勝任力為導向，建立內訓和外訓兩種形式相結合的培訓體系，助力員工的成長與發展。

公司搭建「暢學堂」內訓平台，根據公司發展戰略和培訓需求調研結果，為不同序列與職級的員工開展分層培訓，提供有關職業素質與規範、專業知識與法規、通用技術與能力、領導力等方面的培訓。同時，公司依託「用友大學」的師資力量，為員工提供更加多元化的培訓課程。2018年，公司引入線上UMU學習平台，提供專業技能與通用技能的培訓課程，幫助員工學習成長。

公司聘請外部專業導師為員工開展培訓，並派遣員工參加非學歷教育的專業能力培訓和在職學歷教育學習等，幫助員工接觸前沿技術、提升專業素養和綜合技能。同時，公司積極鼓勵員工進行與工作相關的資質認證，對特定範圍內的資質認證學歷申請，實行優先審批和報銷學習費用。

公司重視培訓結果，在每次培訓後向員工發放培訓滿意度調查問卷，傾聽員工反饋，並根據問卷分析結果不斷完善培訓體系。

暢捷通員工培訓體系：

<b>新員工入職培訓</b>	開展新員工培訓計劃，課程內容涵蓋：企業發展歷程、產品知識講解、財務與人力資源制度等內容，幫助員工更好的了解企業文化，加速新員工融入與成長。
<b>基層員工培訓</b>	利用「暢學堂」線上學習平台進行員工專業知識的提升和行業前沿理論的學習。實現拓展員工視野和交互學習的目標。
<b>儲備管理幹部培訓</b>	針對不同序列開展不同序列的管理者培訓課程，內容主要涉及到管理知識和技能的培養與提升，助力管理能力提升。
<b>高層管理者的培訓</b>	對於公司高層管理者，開展文化交流會，進行文化共識和文化探討交流，達成戰略共識。

• **晉升機制**

暢捷通貫徹「專業化生存」的核心價值觀，制定《員工職位職級管理辦法》、《幹部管理制度》和《暢捷通專業人員發展和管理制度》等政策文件，完善員工發展體系，明確專業人員任職資格標準。我們建立管理路線與專業路線的員工「雙通道」發展機制，員工可以依據員工職位職級體系，並結合自己的能力和意願，選擇適合自己職位的發展通道。

2018年度，暢捷通員工培訓方面的績效數據如下：

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



暢捷通於2018年11月1日開展為期3天的項目型培訓，幫助銷售序列儲備管理幹部和現任管理幹部加速管理能力的建設。



## 2.4 聚力員工關愛

暢捷通視員工為公司最重要的財富，重視人文關懷，積極舉辦涵蓋體育運動、節日慶祝、家庭友善、幫扶困難等多類別關愛員工的舉措與活動。

- **文體活動**

為了鼓勵員工保持健康的生活方式，公司協同員工組建六個俱樂部，包含籃球俱樂部、羽毛球俱樂部、乒乓球俱樂部、運動俱樂部、棋牌社俱樂部、減肥俱樂部，各俱樂部定期開展各類文體活動，豐富員工業餘生活，促進員工溝通交流、增加員工凝聚力。

- **節日慶祝**

公司組織員工舉辦各種豐富的節日活動，例如元宵節主題生日會、520這份愛獨一無二、遇見「七夕」、感恩「you」你、愛在聖誕等活動，結合中外傳統節日，讓員工溫馨、愉悅地度過每一個佳節，提升員工幸福感。

- **家庭關懷**

公司推行家庭友善措施，在重陽節組織一線員工開展家屬關懷、暖冬行動。同時，我們關愛女性員工，推出三八婦女節特別活動，並於辦公場所開設育嬰室等特別設施，給予新任母親以支持。

- **困難幫扶**

我們對困難員工開展幫扶，盡全力減輕員工的生活壓力。我們對因疾病住院的員工進行探望，並對重疾員工給予補助。2018年，公司合計針對困難員工補助五萬元整，發動一次全員獻血活動，號召一次捐款救助活動，受到員工的認可。

- **員工溝通**

為保持與員工的持續溝通，及時了解和滿足員工的需求，公司定期收集員工的滿意度，開展調研會了解員工的期望與需求，及時對員工反饋的問題進行改進或解決，盡可能滿足員工的合理訴求，提升員工工作滿意度與幸福感。

**案例：2018年六一兒童節《你陪我成長，我陪你長大》**

為了加強企業與員工和員工家屬間的雙向溝通與交流，增強企業對員工的認同，提升公司僱主品牌的影響力，2018年「六一」兒童節期間，我們舉辦「你陪我成長，我陪你長大」的兒童家庭開放日活動，讓411名員工(含一線員工)和他們的家庭在歡樂中度過一個難忘的開放日。這次家庭開放日活動將線上與線下相結合。活動開始前進行預熱時在線上發起「最萌寶貝」投票，一週時間內吸引外區一線員工的162位寶寶參與，佔活動總報名寶寶的74%，期間總互動數達到77萬。

這次家庭開放日不僅是一次親子活動，更是一次讓我們立足傳統文化，探索員工需求，進而增進企業文化滲透力的新體驗、新嘗試。

**案例：「這份愛，獨一無二」母親節主題生日會**

當母親節遇到生日會，暢捷通的員工們是這樣度過的：賞心悅目的鮮花，好吃的甜甜圈，冰涼一夏的西瓜。我們除了為員工準備生日蛋糕和精心甜點之外，還為員工組織手工製作永生花、DIY巧克力等活動，讓員工們能為媽媽們送上一份不同與以往的温情。





## 3. 價值鏈管理

### 3.1 優化供應鏈管理

為優化供應鏈管理，加強物資採購管理工作，暢捷通結合國家相關法律法規要求，制定並於2018年修訂完善《採購管理制度》，並對供應商的管理、篩選流程進行規範，確保公司供應鏈的穩定和高效。

- **供應商管理**

暢捷通實行採購管理與採購執行分離，重要貨物及服務集中採購的模式，並要求業務負責人對各項採購業務的真實性、合理性負責，設立採購管理部門對採購業務進行服務和監督。公司制定《供應商須知》，明確要求供應商遵守國家法律、行政法規，具有良好的商業信譽，並與供應商簽訂《陽光合作協議》等文件，保證雙方在公平、誠信、守法、陽光的原則下開展各項合作業務，廉潔自律、真誠合作。

公司關注供應商對社會及環境的履責，對於在合同執行過程中發現違反社會及環境政策的供應商將及時依法終止合同，避免在供應鏈環節發生環境及社會風險。

公司重視對供應商行為的管理與監控，對於發現違規行為的供應商，經查實後，公司視情節輕重對供應商給予警告或通報批評，並處以罰款；情節嚴重的，將永久性取消合格供應商資質，必要時追究相關法律責任。

- **供應商篩選與審核**

公司在進行供應商篩選的過程中對企業資質進行全面考察，並對供應商進行分類，建立合格供應商信息庫和臨時供應商信息庫，每月更新信息庫並在工作圈上發佈。發生採購業務時，公司要求員工首選供應商信息庫中的供應商進行合作。

公司每年初對上一年度的供應商組織年度評審工作，對供應商根據價格、質量、服務等多方面標準進行評價打分，根據最終分數將供應商劃分為：不合格供應商，合格供應商和優秀供應商。

2018年度，暢捷通供應商管理方面的績效數據如下：

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

## 3.2 携手夥伴共贏

暢捷通堅持坦誠、平等、互利合作、誠實守信，與渠道合作夥伴平等相處，加強溝通，建立互信，發揮各自優勢，推動夥伴從規模和效益兩個方面實現持續盈利，實現互利共贏。



- **夥伴管理**

暢捷通制定並於2018年更新公司《商務手冊》和《渠道夥伴簽約政策》，規範渠道合作夥伴（「**夥伴**」或「**合作夥伴**」）的管理流程。公司的銷售渠道採用授權制，即夥伴在指定區域或行業系統內進行產品銷售和服務。公司建立營銷中心、大區、業務代表處的三級渠道管理體系，並根據制度對夥伴進行評估與授權。

公司對夥伴進行銷售目標考核管理，實現業績考評，形成結算和分配關係。公司對夥伴的銷售競爭行為進行了規定，避免夥伴之間出現競爭衝突與惡性競爭情況，規範市場秩序，維護暢捷通和夥伴的利益。

截至報告期末，我們擁有近2,000家夥伴，服務網絡覆蓋中國31個省、自治區及直轄市。我們已經與多個省(市)中小企業公共服務平台達成合作，共同為當地小微企業提供財稅雲、管理雲服務。





#### • 夥伴溝通

我們將夥伴發展視為自身發展的基礎，為保障與夥伴的高效溝通與交流，提供專屬、及時、完善的服務支持，公司建立多線並行的夥伴溝通渠道：

- ★ 打造線上平台「支持網」為合作夥伴提供獨立的溝通渠道；
- ★ 暢捷通授權合作夥伴在線服務 (service.chanjet.com) 7×24小時開放；
- ★ 暢捷通服務社區為授權合作夥伴提供7×15小時全年無休的人工在線問答和7×24小時智能機器人在線答疑；
- ★ 設立合作夥伴服務熱線，支持加強合作夥伴的溝通；
- ★ 與公司正式簽約授權合作夥伴可通過服務識別碼獲取相關的技術支持。

公司對於夥伴提出的問題根據類型及處理所需時長設置相應的處理機制：對於可以直接處理的一般問題，工程師會盡快進行處理；產品BUG問題及產品需求問題，均需轉入研發系統，由研發人員進行處理和修改，在此期間工程師會及時跟進問題處理，登記支持日記，並及時告知授權合作夥伴處理進度直到補丁發佈。

為確保緊急事項能夠獲得及時響應，公司根據問題的緊急程度進行分類：加急問題在2個工作小時內回應，緊急問題4個工作小時內回應，一般問題8個工作小時內回應，若存在當天解決不了的問題，總部工程師會在當天下班前與授權合作夥伴取得聯繫並告知處理進度。



• **培訓體系建設**

為助力夥伴的綜合業務水平與能力提升，幫助夥伴開展銷售業務，公司建立了夥伴培訓平台「暢捷通學院」，採取在線提能平台和線下集訓相結合的方式，全方位促進夥伴能力提升。

暢捷通線上提能平台採用雲應用模式，打造標準化提能體系，並針對銷售和技術兩類核心夥伴人員建立標準化能力提升路徑，設立從「新手」到「大俠」的不同級別，為各級別定制專屬課程，以滿足各個能力級人員的不同訴求。線上培訓平台定期發佈網絡培訓課程，授權合作夥伴可遠程登陸聽取培訓，網絡培訓課程涵蓋產品的使用、日常問題解決方法、行業案例及財稅知識等方面，相關培訓視頻及課件也會同步上傳至暢捷通服務社區，供夥伴學習與提升。截至2018年12月31日，「暢捷通學院」的線上雲平台註冊用戶已達34,298人，本年度新增用戶1,213人。

關於夥伴培訓體系的更多介紹請詳見《暢捷通2017年環境、社會及管治報告》第26-30頁。

2018年度，暢捷通夥伴管理方面的績效數據如下：

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

# IV

## 4. 優質服務

### 4.1 多元產品全方位服務小微企業

如今，中國小微企業普遍面臨着融資難、融資貴以及財稅服務「上雲」進程慢的問題。為進一步扶持小微企業健康發展，國家在政策層面不斷給予支持：中國人民銀行宣佈對普惠金融實施定向降準政策，支持金融機構發展普惠金融業務；國家持續推出多項減輕小微企業稅負的政策，支持創業創新和小微企業發展；國家工業和信息化部深化和推進「企業上雲」，帶動雲計算產業快速發展。

暢捷通着力服務小微企業，結合行業技術發展趨勢與國家政策導向，為小微企業提供財務及管理服務。針對傳統小微企業財務及管理轉型問題，暢捷通2017年在業內創新提出「智公司」的概念。我們以互聯網為依託，通過運用大數據、人工智能、移動支付、電子發票等新技術手段，通過向小微企業提供「人、財、貨、客」一體化企業雲管理服務和票財稅一體化的智能雲財務服務，滿足小微企業在新經濟、新零售環境下智能分析、智能營銷、智能銷售、智能管理的經營管理需求。

2018年，暢捷通持續聚焦小微企業財務及管理服務，全面落實雲服務業務規模化和軟件業務效益化增長的業務策略；加快突破雲財務業務發展，加大雲業務資源投入，加速開拓互聯網及資源型合作夥伴；同時，通過向傳統軟件用戶提供場景化智能服務，促進用戶向雲服務升級。

2018年度，暢捷通產品及服務績效數據如下：

指標名稱	單位	2018年度	2017年度
軟件業務累計企業用戶數	(萬個)	147	131
雲服務業務累計付費企業用戶數	(萬個)	11	7

暢捷通業務介紹  
財務管理

T3	好會計	T+(財務模塊)	易代賬
<ul style="list-style-type: none"> <li>經典財務軟件</li> <li>超百萬財務人使用</li> <li>財務核算自動化，規範管理，精細理財</li> <li>稅務管家，幫助用戶規避財稅風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在線版T3智能雲財務</li> <li>助力向管理會計轉型</li> <li>智能記賬：機器人自動生成憑證，34項結賬異常提醒</li> <li>稅負風控：根據國家行業大數據，智能預測稅負，合理稅籌，合理抵扣進項稅，防止多交冤枉稅；國家動態政策，提前預警，風控預測</li> <li>經營狀況管理：助力會計轉型協助老闆進行經營狀況管理，管理會計成為企業「香餡餅」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>升級版T3輕ERP</li> <li>可擴展進銷存、OA、CRM模塊，數據相互打通</li> <li>財務監管業務，業務驅動財務：跨年度數據查詢、靈活便捷的立賬方式、實時成本毛利、完善的訂單跟蹤、財稅一體、5分鐘完成申報</li> <li>全面的生產管控：按需採購、領料管控、進度查看</li> <li>異地機構管理：足不出戶，實時監管異地日常業務，異地建賬、異地查賬、業務預警、審批提醒，快速處理，並實現對異地銷售網點的數據採集與智能補貨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以財稅為中心的企業服務平台</li> <li>提供面向代賬公司和代賬個人的代賬服務</li> <li>提升代賬公司效率，時間減半，代賬翻番</li> <li>算稅快、報稅快，稅務風險監控，提高代賬質量</li> <li>智能老闆端，客戶隨時查看賬表，代賬服務進度透明可查</li> </ul>

暢捷通業務介紹  
 進銷存管理

T+ (進銷存模塊)

- 實時監管庫存，壓貨缺貨心中有數
- 可擴展財務模塊，數據雙向打通
- 貨物管理，制定差異化售價，快速盤庫查庫，訂單響應速度大幅提升
- 錢流管理，隨時記錄匯總業務費用
- 業務分析，隨時查詢分析銷售數據、庫存、企業利潤票財稅一體，一鍵報稅效率提升3倍
- 語音記賬、管理分析、多端同步，隨時隨地做業務

暢捷通業務介紹  
 人財貨客一體化管理

T+ Cloud & 工作圈

- 人財貨客一體化管理
- 優先考慮商貿批發商、經銷商、連鎖零售商、貿易和生產企業
- 實現財務業務的一體化管理，全面管理財務、進銷存、分銷零售、生產、經銷商及電商業務
- 支持異地倉庫、辦事處、多門店、分支機構協同管理
- 支持多種銷售模式、支持自建B2B商城、支持與眾多電商平台的實時對接、實現面向最終消費者的連接與互動



## 4.2 優質服務提升客戶體驗

暢捷通致力於為客戶提供良好的服務體驗，在提供穩定服務、保障信息安全、維持客戶溝通等方面不斷完善、持續提升。2018年，我們未收到與產品及服務相關的用戶重大投訴。

- **穩定服務**

暢捷通堅持採用一流的產品質量管理體系，致力於為客戶提供穩定、便捷、高效的產品服務。

我們嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，並制定《產品質量標準—開發過程規範》，確保暢捷通的軟件產品和雲服務的高質量和安全性。暢捷通服務系統經過ISO9000質量管理體系認證。

我們參考並依據業內領先的軟件工程及過程體系相關的基礎知識、實踐知識以及行業最新動態及趨勢，建立完善的產品過程體系和流程規範，對規劃、需求、設計、編碼、測試、發佈等一系列研發活動進行規範管理。我們根據產品研發的不同階段進行產品的質量管理，包括單元自測、單元測試、接口測試、集成測試、驗收測試、灰度測試、需求和UED驗證等測試活動。

在系統穩定性管理方面，研發團隊從研發到上線的整個流程，均會利用工具管理每個環節，以避免人為因素的操縱對系統穩定性產生的影響。公司研發中心在產品的需求、設計、編碼、測試等階段，通過對各個階段輸出內容的評審，例如需求文檔、系統設計、交互設計、UI設計、代碼、測試用例等，以及對產品的功能、性能等方面進行的各類測試，通過產品過程流程一系列完整的管理和執行，最終確保系統穩定性可控可靠。

我們建立了便捷的退貨渠道，用戶在產品註冊激活7日內撥打暢捷通客戶服務熱線，並填寫相應退貨申請，即可完成產品退貨流程。

- **信息安全及客戶資料保障**

保障信息安全是暢捷通作為財務服務提供商嚴守的底線，我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網絡安全法》和《互聯網廣告管理暫行辦法》等相關法律法規，制定《用戶服務協議》、《客戶隱私保護政策》，確保暢捷通的軟件產品和雲服務的高質量與安全性。公司的研發中心通過國家級標準《可信雲評估體系》和《信息安全技術信息系統安全等級保護定級指南》三級的認證。

暢捷通從產品研發階段到發佈運維階段，建立全流程、多重屏障的安全防線，確保客戶數據與隱私信息的安全。

- ★ **產品研發階段**

- ★ 制定《安全白皮書》規範產品研發階段的安全管理，並設立安全委員會對應用服務內的安全機制進行監督檢查；
- ★ 將實體數據中心轉移至阿里雲、華為雲作為外層保障，並購買其外部安全服務應用，對自有服務器應用服務器管家，確保系統信息安全；
- ★ 在產品設計過程中在用戶認證、信息儲存等方面採取多重安全保護措施，並建立系統運營監控中心進行實時異動監控，以防止用戶數據在網絡傳輸過程中的泄露；
- ★ 在產品上線前實施多種安全測試，確保產品的安全性。

- ★ **產品運維階段**

- ★ 設立全天候值守的專職人員，通過運營監控系統，探測業務系統、服務系統、業務後端服務以及重要合作夥伴的相關系統等關鍵環節的運營安全性，各團隊隨時提供專業支持，及時發現、處理或預警各類運營異常；
- ★ 設置數據瀏覽權限，公司員工無法瀏覽數據核心內容，僅當用戶授權後才可獲得查看企業財務數據的權限；
- ★ 為員工電腦系統設置防火牆，並要求員工定期修改滿足安全強度要求的密碼，避免因公司賬號密碼破譯造成的資料泄露事件；
- ★ 定期對外界使用的操作系統變化進行檢測，避免因用戶操作系統的變更產生信息安全漏洞。

★ 安全應急

我們制定完備的應急預案，若監測到產品及服務發生安全事故，將迅速啟動應急預案，保障用戶賬戶的安全可靠。我們依據數據泄露的程度和影響範圍對事故進行分類，針對不同級別的事故制定相應的處理措施及上報範圍，本着「先止損，後通報」的原則，盡量降低事故的影響。

• 客戶滿意度提升

由於公司業務採用分銷的方式，主要由合作夥伴直接面向客戶，暢捷通直接面對客戶的情況相對較少。儘管如此，公司仍十分重視與客戶的溝通與滿意度提升，並不斷完善溝通機制。

公司服務中心制定《投訴處理流程》、《投訴處理程序》詳細規定客戶投訴類型、服務質量判定方法和投訴跟蹤流程等，確保客戶的投訴得到合理的解決。我們積極監督合作夥伴向客戶解決問題，並要求其在24小時內對客戶進行回訪。我們通過支持網邀請合作夥伴對滿意度進行評價打分，定期進行電話回訪，並定期聘請第三方對於用戶的滿意度進行統計。

我們設立多樣化的客戶服務平台，包括客服呼叫中心、在線「服務社區」、微信訂閱號等，服務熱線全年無休，人工客服每天15個小時全程在線，保持客戶投訴渠道暢通。我們以ISO9001服務質量管理體系為基礎，集合全國一百多家優秀授權服務機構成立暢捷服務聯盟，在北京和南昌設立用戶呼叫中心，並建立服務社區，旨在客戶隨時隨地都能與暢捷通保持聯繫、獲取服務。

為了更真實的了解客戶的需求和反饋，迭代優化產品和服務，我們推出了「服寶」智能機器人。用戶可在軟件產品、社區、QQ群、微信公眾號多渠道中找到服寶，隨時隨地進行提問。「服寶」包含五大功能和兩大中心，全方位解答用戶在使用軟件的過程中產生的問題。截至2018年12月，「服寶」累計共為585,592人次的用戶提供服務，解決用戶提出的1,275,550個問題，會話量2,349,036次，佔到服務中心服務工作量的50%以上；「服寶」也成為了眾多客戶和夥伴員工的小助手，已實現與56,465家企業用戶、216,374位個人用戶建立連接。

## 五大功能

1. **在線服務**：全年無休7×24小時在線服務，同時提供轉人工服務，涵蓋暢捷通全線產品、財稅、微課堂相關知識。
2. **服寶微課堂**：每週10-15分鐘定期提供財稅、業務等課程，緊貼實時熱點。服寶微課堂群不定期心意回饋活動，加強用戶黏性。
3. **財稅知識**：實時推送財稅諮詢及知識。
4. **聯繫服務商**：客戶提交問題後只需坐等專屬工程師聯繫，並可實時查詢服務方式及服務進程。
5. **服寶福袋**：自動出報表類、年結類、匯算清繳、納稅籌劃、軟件功能工具，簡化業務流程。同時，部分軟件提供先體驗後購買和個性化增值需求，輔助T3/T6/T+系列產品提高工作效率。

## 兩大中心

1. **消息中心**：推送、服務、問答清晰分類，轉人工服務、聯繫服務商工單進度有序可查，消息均可重複回顧。
2. **個人中心**：顯示個人、服豆信息，支持個性化設置，一鍵完成社區簽到打卡動作(積累服豆可兌換獎品)。

2018年度，暢捷通客戶服務方面的績效數據如下：

指標名稱	單位	2018年度數據	2017年度數據
經備案客戶投訴數*	(個)	0	0
客戶服務滿意度	(%)	84.60	82.60

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

### 4.3 持續鼓勵研發與創新

公司始終認為創新是企業發展的不竭動力，進一步完善創新體系，制定明確的創新激勵機制，同時，我們注重知識產權和品牌的保護，持續鼓勵公司的研發與創新。

- **創新平台體系建設**

暢捷通緊隨行業發展趨勢，不斷創新產品和服務模式。我們設立三層創新分級機制，將創新成果主要分為重大創新、重要創新、微創新三類。針對微創新，暢捷通研發中心定期組織日常創新評選活動，對應用創新、技術創新、管理創新、測試創新、用戶體驗創新進行評選，採取專業評選和大眾評選兩方面標準，一方面利用各專業序列的資源力量在專業評定和指導方面進行管控，另一方面提升研發中心整個團隊對創新的關注和學習。公司對優質創新進行進一步的指導、孵化和獎勵，並將其中具有突出創新價值和影響的創新項目向公司推選，以推動創新發揮更積極的作用。

- **創新激勵**

公司制定《研發中心產品故障處罰&零故障獎勵規則》、《專利獎勵辦法》、《研發中心日常激勵方案》、《暢學堂研發知識分享激勵機制》等多種創新激勵政策，鼓勵研發與創新。我們基於及時激勵、鼓勵優秀的原則，針對進度、質量、態度、成長、協作、共享等設置不同頻度和程度的激勵措施，堅持積極、努力、創新、進步的明確導向。

公司制定多元化獎勵機制，提高員工創新積極性：

- ★ 研發級半年和全年激勵：以半年和全年為衡量週期，在研發中心層面，對綜合表現突出，能作為團隊榜樣的人員進行激勵；
- ★ 暢學堂知識分享激勵：結合提供的課程數量、質量等維度的評價機制，對於在研發中心積極提供培訓分享的人員進行的激勵；
- ★ 創新激勵：鼓勵團隊和個人在工作中的不斷改進和持續創新，利用研發中心各專業序列資源力量，對於申請的日常創新進行階段性的專業評價和激勵；
- ★ 專利激勵：鼓勵團隊和個人在專利方面的持續關注和進步，對於每年申請和授權的專利提交人或團隊進行激勵。

• **知識產權保護與品牌保護**

暢捷通重視知識產權及專利保護，我們的版權、商標、專利、業務機密數據及其他知識產權屬於公司的重要資產。

★ **知識產權保護**

公司全面遵守有關專利、著作權方面的相關政策及法律，制訂《暢捷通專利管理辦法》，規範公司專利申請、管理和利用，並與員工簽訂《員工保密協議》，保護公司專利資產、防止信息泄露。我們通過合約限制、行政程序及防護硬件的結合，以防止和限制他人在未經許可的情況下盜取我們產品及服務的知識產權。公司設立開發管理部，負責專利管理及其他專利相關的各類制度、流程和管理辦法的建立，對專利申請文件進行管理，並組織公司內部的專利工作宣傳及培訓講座。公司積極與國家知識產權局及專業代理機構溝通，並組織相關業務部門負責對專利資產的綜合評估與認定，同時建立專利數據庫，規範專利管理。一旦發現侵權行為，公司法務部負責進行調查取證工作，必要時會請示管理專利工作的政府部門調處，或向人民法院起訴。

★ **品牌保護**

公司遵循中華人民共和國《公司法》、《商標法》和《廣告法》等國家有關法規，制定了《品牌體系管理規範》、《LOGO及品牌體系使用規範》、《品牌VI手冊》對廣告、商標進行統一規劃和管理，保護企業、產品與服務信譽，杜絕虛假廣告與不實宣傳行為。凡需使用暢捷通品牌字號或圖像標識的經銷商及合作夥伴，須提出申請，經批准、備案，按照使用規範使用暢捷通品牌字號或圖像標識。公司市場營銷部定期對申請部門、經銷商及合作夥伴的資格、聲譽、保證能力、業務經營能力等進行審查與監督，如涉及重大事項報總裁會審批。

★ 打擊盜版侵權行為

為了保護公司合法權益，打擊盜版侵權行為，公司制定了打擊盜版專項管理辦法，明確公司名稱、LOGO、產品等的盜版行為定義，設立盜版處理流程及舉報機制，並要求所有簽約合作夥伴簽署《反盜版聲明》。

所有涉嫌盜版行為一經發現將上報公司銷售總部處理，在進行初步取證後，對證據進行審查並根據需要進行深入調查取證，公司將根據調查結果採取處理措施。對於與公司無法律關係的盜版者採取發放律師函、向工商、版權機關投訴或法院起訴等措施；對於與公司簽訂反盜版聲明的合作夥伴發生的盜版行為，採取罰款、取消經銷資格或採取法律手段等措施；對於參與盜版活動的公司內部員工，採取解除勞動合同、內部通報並保留追究法律責任的權利等措施；對於使用盜版的用戶發放律師函要求停止使用盜版軟件。

指標名稱	單位	2018年度	2017年度
研發投入	(萬元人民幣)	<b>12,562.3</b>	12,492.2
研發投入佔銷售收入比例	(%)	<b>29</b>	25
研發隊伍人數	(人)	<b>294</b>	270
累計專利申請數量	(件)	<b>141</b>	136
新增專利申請數量	(件)	<b>5</b>	22
累計獲得專利授權數量	(件)	<b>64</b>	58
新增獲得專利授權數量	(件)	<b>6</b>	8

**案例：2018年度創新獎獲獎技術——智能雲ERP T+Cloud技術**

在暢捷通定期組織的創新評選活動中，智能雲ERP T+Cloud技術脫穎而出，獲得2018年度創新獎。

近年來，隨着全球雲計算領域的活躍創新和我國雲計算發展進入應用普及階段，越來越多企業已開始採用雲計算模式部署信息系統，企業上雲意識和能力不斷增強，應用程序和數據上雲，在全球已成為趨勢。尤其近期政府也推行企業上雲的實施指南，進一步加快企業上雲的步伐。

在這種大背景下，T+Cloud產品採用先進的公有雲架構，融合大數據AI技術，提出智能雲ERP，結合暢捷通100多萬小微企業的管理經驗，通過解決小微企業管理現狀的重點問題，以及對業務過程主要環節的控制與管理，提升管理水平，為企業賦能。通過數據深度挖掘、融合應用，幫助企業加速數字化轉型，打造智慧企業。

T+Cloud產品主要功能包括：採購管理、委外管理、銷售管理、客戶管理、訂貨商城、電商通、往來現金、庫存核算、分銷管理、配貨管理、零售管理、促銷管理、會員管理、微信營銷、生產管理、資產管理、出納管理、總賬、T-UFO、協同辦公；主要應用於小型商貿企業、工業企業與工貿企業一體化管理。

### 案例：全球小微企業創新大會(GICC)

在中國軟件行業協會、中國產業互聯網發展聯盟指導下，截至2018年，暢捷通已成功舉辦兩屆全球小微企業創新大會(GICC)。2018年度大會以「見用戶 見場景 見未來」為主題，匯集近百家一線明星創企、服務商、頂級創投以及數千家小微企業，針對當前小微企業經營管理中的困惑與迷茫、商業智能化的破局與路徑展開分享與碰撞，探尋小微企業在智能商業時代的創新法則和路徑。

大會組織開展「GICC 2018小微企業數字化創新評選活動」，GICC組委會歷時2個月的徵集工作，通過多輪篩選和評定，評選出一批在小微企業數字化過程中，做出突出貢獻和成績的行業精英和企業。大會現場，數十家獲獎企業代表現場進行公司和創新產品展示，與到場的小微企業用戶代表進行深入交流和商業對接，成果顯著。





## 5. 反貪污

### 5.1 落實反腐倡廉

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》等反貪污、反賄賂相關國家法律法規，制定《內部審計制度》、《員工行為守則》對員工的行賄、受賄行為的懲處辦法進行了規定。

2018年度公司未發生商業賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違法違紀案件。

- **完善風險管理體系**

公司持續評估業務發展的內外部風險，不斷完善全面風險管理體系。公司還聘請第三方機構對公司的內部監控系統及風險管理系統進行年度定期審閱，並出具內部監控審閱報告和風險評估報告，公司董事會審計委員會、董事會會對上述報告進行審閱。

- **員工廉潔承諾**

公司與員工簽訂《遵守〈員工行為守則〉及「陽光經營」承諾書》，要求員工在對內和對外的活動過程中遵循誠實守信、平等公正、符合法規、不謀私利、利益迴避和信息保密等基本原則，嚴禁任何形式的賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為。

- **健全舉報渠道**

公司設有審計監察部負責處理關於賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的舉報事宜，並對相關違紀問題進行調查並提出處理意見。公司內部提供郵件、電話和面談溝通的舉報渠道。審計監察部收到舉報信息後，第一時間核實相關信息，並視情況進行調查或開展專項審計，如認定有貪腐等事實將根據內部審計制度相關規定進行處理。



## 6. 社區投資

### 6.1 助力會計人才培養

暢捷通自成立以來，始終積極參與社區建設，通過開展會計行業人才培養、創造就業崗位等多種舉措，回饋社會。我們與行業夥伴共同合作，建立線上交流平台、開展線下溝通活動，促進會計行業發展、助力行業人才專業素質提升，推動行業發展。

- **技術支持**

暢捷通從2011年起成為教育部職業院校技能大賽中職組會計專業的技術支持單位，為37個省市提供支持服務，並利用雲技術為全國27個省市提供會計技能普測及學情分析，到目前為止受眾超過300萬人。

• 會計家園

會計家園是暢捷通推出的線上財稅互動平台，以學習、互助、分享為宗旨，提供網絡講堂、答疑諮詢、熱點資訊、知識管理、社交網絡、財稅工具等專業和個性化的服務，幫助會計人士工作和學習。會計家園擁有一批資深財稅講師，就財稅人員關注的熱點話題進行講解，另有十餘名專家線上互動答疑，幫助財稅人員學習和進步。會計家園還涵蓋互助問答的功能，學員可在問答欄目中提出問題，由熱心網友回覆解答，學員還可以選擇向會計家園的多位專家提問，專家會在第一時間為其答疑解惑。截至報告期末，「會計家園」累計註冊用戶數達196.35萬人。



• 暢捷通服務社區

暢捷通服務社區是暢捷通主導並研發的財會、財稅、及面向小微企業信息化管理軟件問答類互動交流知識分享社群平台。平台時時發佈最新的財稅諮詢，並設立論壇功能，讓用戶自由提問、解答財稅相關問題。



• 會計文化節

為弘揚會計文化，增強廣大會計從業者的行業歸屬感，公司自2008年起開始冠名主辦「會計文化節」，致力於打造真正屬於財會人員自己的節日。2018年11月，第11屆會計文化節全國啓航。暢捷通精心策劃的數百場活動，為小微企業帶來更豐富的新知識、新技術，影響了中國千萬會計人。僅上海企通一站，就有來自各行業的500多名財務人員參會，現場簽約好會計119套，創單場活動成單歷史之最。

为了更好的適應當今智能AI、新零售、新經濟快速發展的大環境，2018年的會計文化節系列活動以「智慧財務 樂享生活」為主題，為廣大財務人員如何實現在競爭激烈的大環境下脫穎而出、憑藉實力展現價值提供專業的指導與分享的平台。



廈門站



天水站



煙台站



上海站



南昌站



北京站

## 6.2 熱心投身公益

作為一個有責任、有擔當的企業，暢捷通在助力小微企業成長、促進會計行業發展的同時，還立足社會，積極參與社會公益活動。通過助力公益事業、開展慈善捐助、支持小微企業財會人才培養、創造就業崗位等舉措，以實際行動投身公益活動，回饋社會。2018年，公司獲得中國殘疾人福利基金會頒發的「助殘就業•共奔小康愛心捐贈企業」榮譽。

### • 助力公益事業發展

我們關注慈善事業，充分發揮企業特性，助力公益慈善機構發展。2018年，暢捷通計劃協同用友集團啓動實施的「公益組織財務及項目管理雲服務平台」，依託自身技術優勢，免費向全國小微型非盈利組織提供財會產品，幫助非盈利組織實現信息化。該活動旨在免費為公益組織提供基於公有雲的財務及管理服務，幫助公益組織更加科學、透明、高效地運營和管理公益資金資產和項目過程，提高公益組織的運營管理水平、透明度和公信力，促進社會公益事業的進步發展。同時以遵循規則、敬畏倫理的技術手段推動公益行業生態建設，進一步探索技術與公益之間的良好互動。該活動目前已進入籌劃後期階段，2019年將逐步進行推廣，讓愛心觸達更多的人群。

暢捷通相信，隨著互聯網和公益的有效融合，創新科技和創新思維會將公益推向一個新的時代，作為一家科技公司，應該充分發揮科技的力量，進一步推動中國公益慈善事業的發展。



# ESG索引表

序號	指標描述	頁碼
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	P10-11
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P11
A1 排放物	A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P11
A1 排放物	A1.3 所產生有害廢棄物總量(以重量或體積計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	P11
A1 排放物	A1.4 所產生無害廢棄物總量(以重量或體積計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	P11
A1 排放物	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P10-11
A1 排放物	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P11
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。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	P12-13
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以每千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P13
A2 資源使用	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P13
A2 資源使用	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P12-13
A2 資源使用	A2.4 描述求取使用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計的成果。	P12
A2 資源使用	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	P13
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	不適用
A3 環境及天然資源	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	* 基於公司業務性質，未發現公司存在對週邊環境造成重大影響的業務活動。

序號	指標描述	頁碼
B1僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P14-15, P19-21
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P16
B1 僱傭	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	暫未披露
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保護僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P17
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係死亡的人數及比率。	P17
B2 健康與安全	B2.2 因工傷損失工作日數。	P17
B2 健康與安全	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P17
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P18
B3 發展及培訓	B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	P19
B3 發展及培訓	B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P19
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P16
B4 勞工準則	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P16
B4 勞工準則	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P16
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。	P22-24
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P23
B5 供應鏈管理	B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P22-26

序號	指標描述	頁碼
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P27-36
B6 產品責任	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用 * 公司產品主要通過線上方式進行交付，少量線下產品亦不涉及安全與健康風險。
B6 產品責任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P32-33
B6 產品責任	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P35-36
B6 產品責任	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	P30
B6 產品責任	B6.5 描述消費資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P31-32
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P38
B7 反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P38
B7 反貪污	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P38
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P39-42
B8 社區投資	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	P39-42
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P39-42

# 暢捷通

*Chanjet*

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

