



南京三寶科技股份有限公司

NANJING SAMPLE TECHNOLOGY CO.,LTD.*

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)
股份代號：1708



環境、社會及管治報告 2020

目錄

關於本報告	P ₂
關於三寶科技 公司概況 公司價值觀與文化	P ₃
環境、社會及管治體系 ESG理念 ESG治理架構 利益相關方 重要性議題識別	P ₄
環境層面報告 層面A1：排放物 層面A2：資源使用 層面A3：環境及天然資源 層面A4：應對氣候變化	P ₇
社會層面報告 雇傭及勞工常規 層面B1：雇傭 層面B2：健康與安全 層面B3：發展及培訓 層面B4：勞工準則 營運慣例 層面B5：供應鏈管理 層面B6：產品責任 層面B7：反貪污	P ₁₄
社區 層面B8：社區投資	P ₃₀
未來展望	P ₃₁

關於本報告

本報告為南京三寶科技股份有限公司(連同其附屬公司以下統稱為「本集團」或「本公司」)發佈的第五份年度環境、社會及管治(ESG)報告。本報告涵蓋了2020年度內本集團在ESG目標方面的成效，以及提供關於所實施政策及常規的資料。

報告範圍

本報告時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日(報告期)。為保持信息的持續性，報告中可能包括超出此事件範圍的事項。披露範圍涵蓋本公司、連同其附屬公司13家(包括香港2家子公司)的經營情況。

報告指引

本報告按照香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)的證券上市規則之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編製。本報告使用與本集團2020年度報告書相同釋義，披露數據如與2020年度報告書有出入，以年報為準。

報告原則

本報告遵守《ESG報告指引》的重要性、量化性、平衡和一致性原則。

重要性：本集團通過利益相關方的參與和重要性議題的識別，並參考識別的結果開展本報告內容與範圍的界定。

量化性：本報告涉及數據涵蓋範圍計算方法皆已於報告中進行標注。

平衡：本報告如實披露本集團在ESG方面的客觀真實信息，確保公正而不偏不倚地呈現報告期內的ESG表現。

一致性：：本報告披露數據所使用的統計方法及口徑，如無特殊說明，均與往年保持一致。

報告獲取

本報告將刊載於香港聯交所網站與本集團官方網站。本報告以中、英文兩種文字出版，若兩種版本間有差異之處，請按中文版解讀。

報告回饋

對本報告的內容如有疑問或建議，歡迎與公司證券部聯絡：

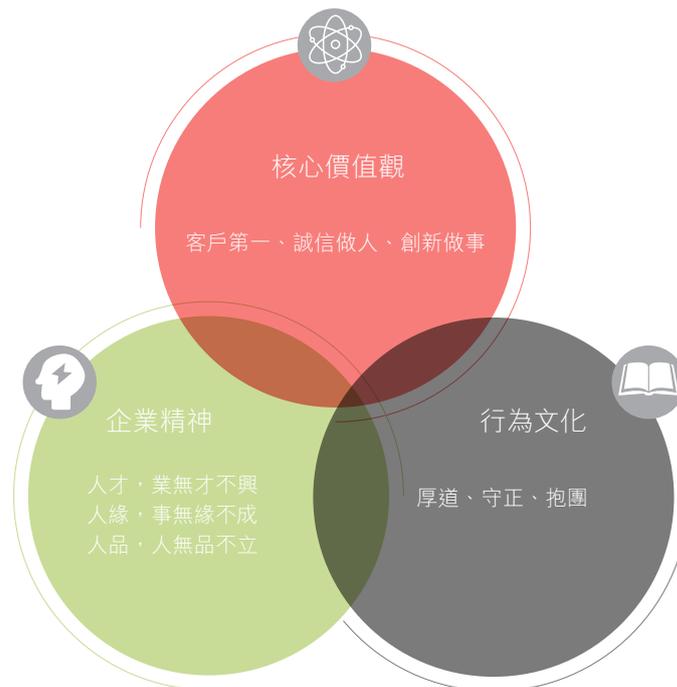
南京三寶科技股份有限公司
地址：江蘇省南京市棲霞區馬群大道10號
電話：+8625-84356666
電郵：irm@samples.cn
網站：www.samples.com.cn

公司概況

本集團於2000年經股份改制設立，並於2004年6月9日在香港聯合交易所上市。作為物聯網信息服務領域的領導企業之一，本集團致力於構建新型IOT科技供應鏈服務版圖，依靠「互聯網+物聯網」技術，深耕「智慧交通」和「智慧物流」兩大產業生態圈，打通供應鏈數據互通渠道，逐步以行業性、區域性的資源主導者為合作對象，以打造開放的合作平台集聚業務資源，為用戶提供基於大數據的系統集成服務、雲監管服務、海關通關服務及配套金融服務，並協同、聚力生態企業共建工業互聯網平台，為中小企業提供高品質的綜合服務。

公司價值觀與文化

本集團秉承「智慧創造品質生活」的核心使命，以為社會、為用戶創造價值為己任，奉行以人為本的宗旨，視「人才、人緣、人品」為公司之「三寶」。



2020年初，一場突如其來的新冠肺炎疫情給社會發展、企業經營以及人民的正常生活帶來嚴重衝擊。危機讓三寶人複盤、思辨，並形成新的共識，堅定「因科技而來，為客戶而在」的企業初心。面對困境，本集團持續圍繞「聚焦主業、拓展能力、裂變增長」的戰略定位，一方面根據長期業務佈局實施組織進化，持續優化調整內部組織；優化資產，聚焦主航道，加大核心領域的資源投入；強化各業務部門之間在市場資源、產品技術等維度的協同。另一方面聚焦一線工作組的科技能力提升，打造一支善於學習、勇於創新、敢於擔當的核心團隊，努力提升產品、方案開發能力和水準，為客戶創造價值並持續創造價值！

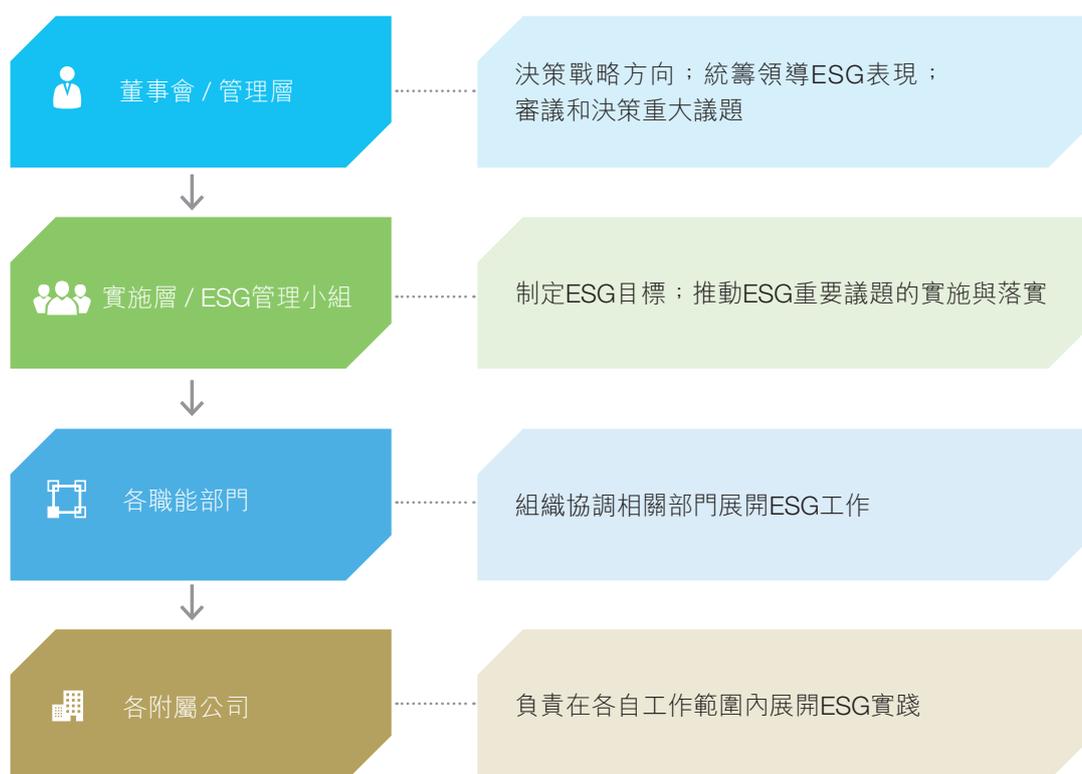
環境、社會及管治體系

ESG理念

本集團推行「誠信經營、持續創新、服務社會、回報社會」的社會責任方針，將可持續發展理念融入企業戰略和業務運營管理中，積極承擔對價值鏈夥伴、環境和社會的責任，持續實施對股東價值回報，努力降低公司業務對環境造成的影響，致力於企業可持續發展。

ESG治理架構

本集團建立了董事會／管理層負責，實施層／ESG小組領導，各職能部門配合及各附屬公司上下聯動的ESG治理體系。ESG治理架構的建立確保了各項業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，並使ESG理念和策略得到有效落實。



本公司董事會負責每年評估、監察本集團在ESG方面的表現，並對本集團的ESG策略及匯報承擔責任。本公司董事會已於二零二一年三月三十一日舉行的董事會會議上審閱並批准本公司截至二零二零年十二月三十一日止年度之《環境、社會及管治報告》。

利益相關方

本集團充分重視利益相關方的意見，建立了符合各利益相關方交流習慣的日常溝通機制並逐年完善集團與各利益相關方之間的多元化、穩定、有效的溝通渠道與反饋機制，強化各利益相關方管理，平衡各利益相關方權益，以贏得各方的尊重和理解，降低企業運營的社會風險，確保相關風險管理及內部控制制度能夠妥善地及有效地運行，從而確定企業的可持續發展方向。

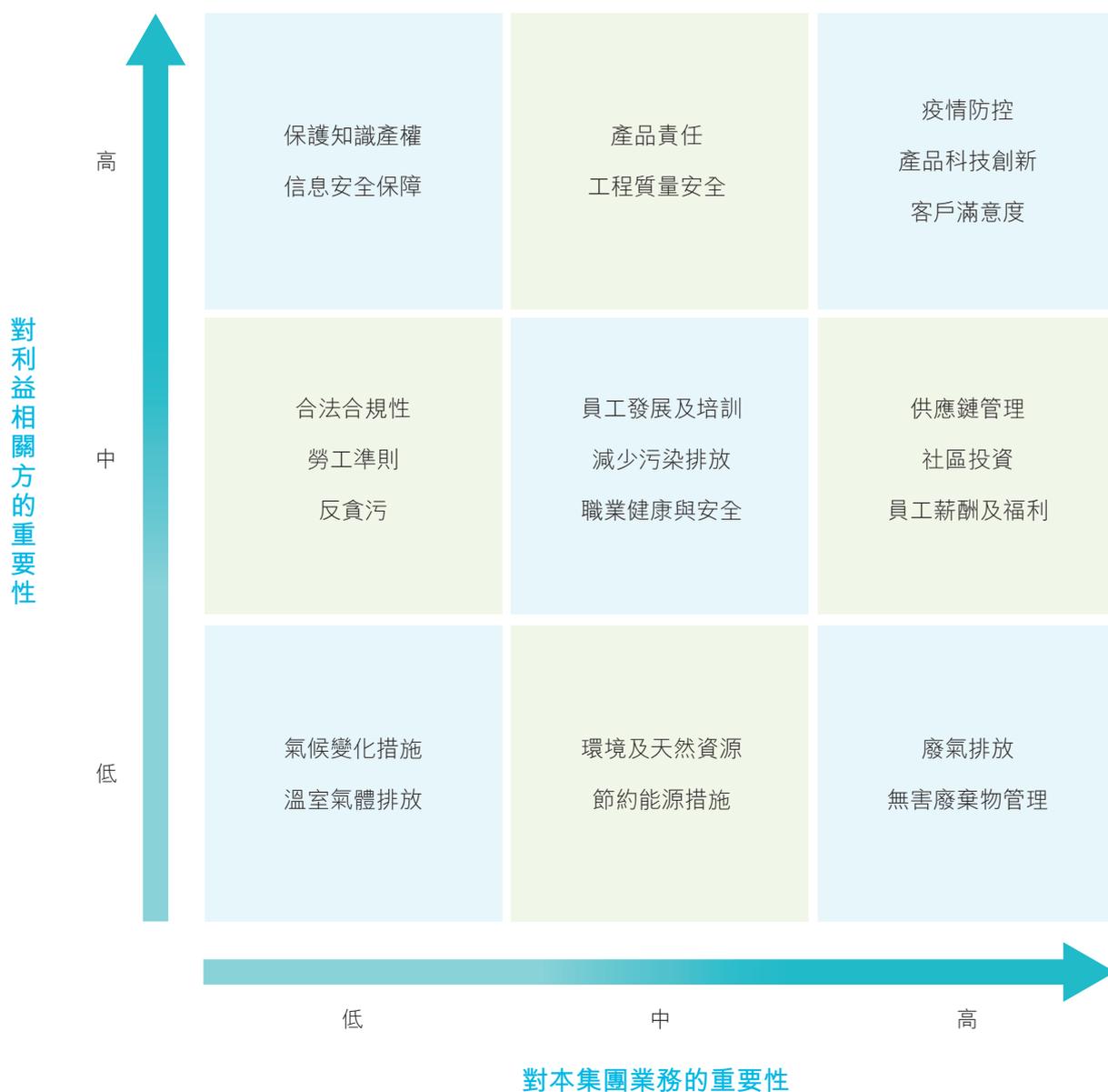
利益相關方	溝通渠道	溝通目標
 客戶	日常溝通、意見反饋、技術研討會、產品展覽、客戶調研、客服熱線、滿意度調查等	產品質量、業務流程、技術創新、服務品質
 股東及投資人	股東大會、定期報告、公司網站、電視電話會議等	企業運營、信息披露、企業管治、投資回報
 合作夥伴	日常溝通、專題會議、戰略合作、交流互訪等	公平競爭、互惠互利、合規經營、共同發展
 員工	員工活動、員工培訓、企業內網、微信公眾平台、職代會活動、定期調查、溝通座談會、檢舉通道、意見箱	薪酬福利、權益保障、工作環境、教育培訓、職業發展、身心健康與家庭關愛
 政府及監管機構	機構考察、公文往來、工作會議匯報、項目合作	合規經營、管制透明、依法納稅、社會績效、保障就業、資源節約
 供應商	質量認證、遵守協議、檢驗檢測、能力建設	長期合作、供應商認證、重合同守信用、公平採購、質量管理、能力提升
 社區及公眾	社區活動、公益活動、社會事業支持項目等	社區發展、社會公益、環境保護、商業道德

環境、社會及管治體系

重要性議題識別

2020年是特殊的一年，新冠肺炎疫情對全球社會經濟都造成了重大影響，疫情防控成為全社會的關注焦點，外部環境變化所帶來的影響亦對本集團ESG重要性議題識別結果中得到具體體現。於報告期內，本集團根據社會、經濟的最新變化審視ESG潛在議題，並結合利益相關方受公司影響以及對公司影響程度進行識別，結合各利益相關方的需求與期望，梳理評估確認ESG相關的重要性矩陣。

重要性矩陣



本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》等國家及地方各項法律法規，以確保本集團在持續發展的同時兼顧保護環境的責任。本公司通過設定環境目標、指標、管理方案對重要環境因素進行科學管理，經營過程中減少污染的排放並進行有效控制，建立的管理體系符合「GB/T24001-2016/ISO 14001:2015」，並獲得「環境管理體系認證證書」。

於報告期內，從未發生任何違反有關環境保護方面的投訴或處罰，未發生任何重大違規環境污染事件。



環境層面報告

層面A1：排放物

廢氣排放

本集團直接產生的空氣排放主要來自業務運營中公務車輛的燃料使用。



於報告期內，本集團廢氣排放關鍵類型及相關排放數據如下：



註： 廢氣排放量之計算參考香港交易所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》中所提供的排放因子。

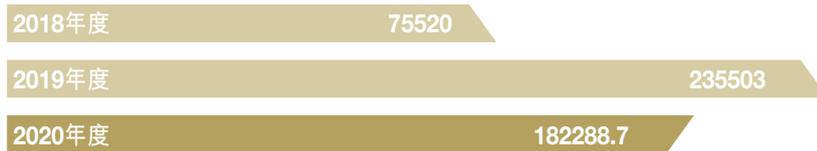
於報告期內，本集團廢氣排放數量有所下降，是因疫情期間部分項目招標及開工延遲導致公務用車的出勤次數有所減少。同時，為了盡可能減少環境污染，本集團倡導員工私家車儘量購買環保電動車，鼓勵員工積極使用公共交通工具。

溫室氣體排放

本集團的大部分溫室氣體排放來自營運中公務車輛的燃料使用及辦公室用電所產生。於報告期內，本集團所產生的相關直接或間接溫室氣體排放總量及密度(以本集團辦公面積約為19863平方米計算)如下：

溫室氣體排放範圍及改善措施

範圍-1直接排放(千克)：本集團擁有或控制的業務直接產生流動源燃料燃燒



CO₂ 在營運過程中，本集團產生的直接排放主要是由於公務車輛和小型貨車所產生的燃料消耗。本集團將加強每月所有汽車的使用情況管理已達到最佳效率。

範圍-2間接排放(千克)：本集團內部消耗電力等引起的間接排放



⚡ 在營運過程中，本集團產生的間接溫室氣體排放主要來自經營地辦公園區所消耗的電力。本集團致力於尋找更多新方式減少能源消耗，不定期對辦公園區電網、中央機組空調進行檢修，以降低能耗。

範圍-3其他間接排放 (CO₂當量排放/千克)

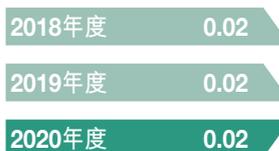


♻️ 本集團產生其他溫室氣體主要來自堆棄廢紙所產生的排放。

二氧化碳排放總量 (噸)



二氧化碳排放密度約(噸 二氧化碳總量/平方米面積)

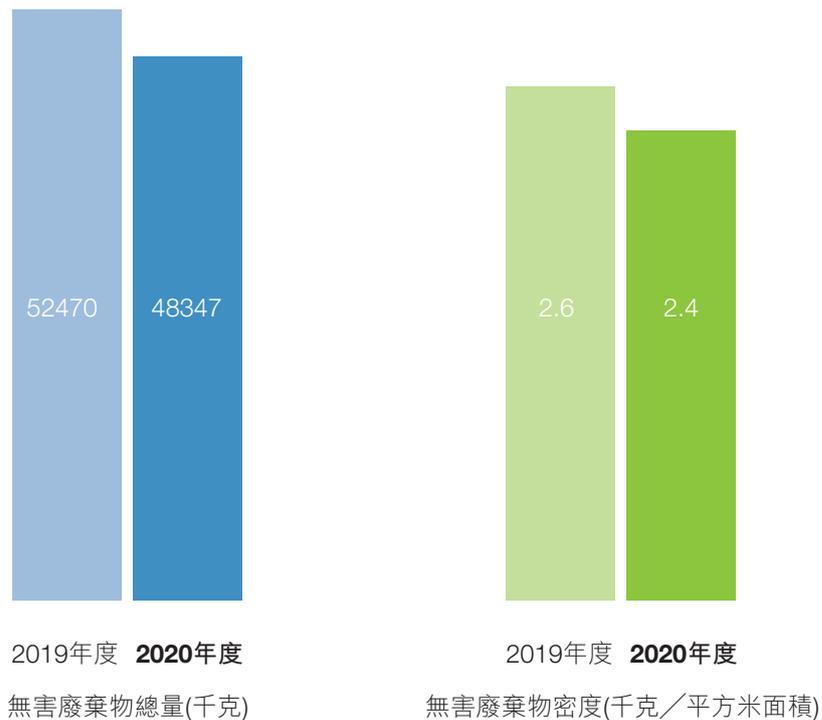


註： 排放二氧化碳當量之計算參考香港交易所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》中所提供的排放範圍及排放系數。

廢棄物管理

在新冠肺炎疫情期間，本集團設有廢棄口罩專用垃圾桶，以防止二次污染。日常消毒所用的酒精和消毒液等含氯消毒劑，本集團存放在指定的通風區域並謹慎使用。辦公園區另設消毒劑容器專用垃圾桶，以便收集使用過的含氯消毒劑容器，並交由政府指定的回購單位進行分類處理。

本集團營運過程中不會直接產生任何有害廢棄物，而無害固體廢棄物主要來自硒鼓、墨盒、紙張等辦公用品及生活垃圾。於報告期內，本集團所產生的無害廢棄物總量及密度(以本集團辦公面積約為19863平方米計算)如下：



本集團對固體無害廢棄物進行分類收集、存放、收集循環再利用後，委託具有資質處理的單位進行廢棄物回收。為了更有效管理辦公室廢棄物排放，公司推行多項減廢措施，從源頭減少及回收循環等方面著手，提倡雙面打印，要求計算機打印設置為節能減墨模式，辦公區域擺設單面紙回收箱，收集單面已用紙再用於二次打印非重要文件。

層面A2：資源使用

本集團嚴格執行《中華人民共和國節約能源法》等國家、地方和行業主管部門下發的節能方針政策、法規和標準，不斷實施多項提升能源及水資源使用效益的政策，以實現長期可持續發展目標。於報告期內，本集團所消耗的電力、水資源及消耗密度(以本集團辦公面積約為19863平方米計算)如下：



於報告期內，本集團耗電量有所下降，該減少主要是由於本集團不斷推進環保措施及促進節能工作的顯著成效。公司規定辦公室空調溫度調控範圍以降低空調能耗，要求員工減少辦公電子電器設備的待機時間，杜絕長明燈現象，引導員工養成節能降耗的職業習慣，營造綠色低碳的辦公環境。



於報告期內，本集團水資源使用有所下降，該減少主要是由於本集團不斷推進環保措施及增強全員節約資源意識的成效。公司定期維修及檢查水流裝置，及時更換老化部件，避免滲漏所導致的浪費。

本集團從事的產業形態主要是通過知識創新和智力勞動獲得價值和利潤，並無生產環節不產生包裝材料等無害廢棄物。工程項目所使用的設備及原材料，在運輸過程中會用到供應商提供一定的包裝物料、包裝紙、紙箱等，公司將持續優選包裝供貨商，降低包裝材料的使用及損耗。

層面A3：環境及天然資源

本集團相信，企業發展不應以犧牲環境為代價。為了讓集團各個層面更加了解使用資源的習慣及營業活動對環境所造成的負面影響，集團不斷透過各種管理制度、措施和行動，應用清潔能源及原料，提高資源利用率，儘量減少經營過程中產生的污染物。本集團將持續關注及保護大自然，並攜手供應商、客戶及全體員工在內的所有利益相關方，為建設資源節約型和環境友好型社會貢獻力量。

已實施環保措施



層面A4：應對氣候變化

本集團積極回應國家應對氣候變化的號召，遵循《中國人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《「十三五」節約減排綜合工作方案》等重要法律法規，不斷完善綠色運營的相關措施，通過對公司辦公、運營等場所推行綠色、低碳管理理念，要求員工節約能源，不斷改進環保措施，以減緩和應對氣候變化。

本集團已意識到氣候變化可能對原材料的價格和質量造成負面影響，為此公司建立多樣化的供應商名單，有效地應對因區域極端天氣而導致的實施中斷風險。惡劣氣候亦可能對項目實施帶來的潛在影響，設備運輸和人員不能及時到位等情況，公司積極加強惡劣天氣應對措施的建設，不斷做好應急物資儲備、人員配備等舉措。本集團將持續關注並積極應對氣候變化帶來的其他影響，積極響應國家政府的相關行動，不斷增強自身業務對氣候變化的適應和抗擊能力。

社會層面報告

本集團積極主動推進企業社會責任管理，自覺開展社會責任建設實踐。公司在踐行新發展理念、履行社會責任方面表現突出，成功入選《2019年度江蘇省企業社會責任建設典範榜》，在全省優選的335家企業中綜合得分排名第9名，體現了本集團勇於創新、樂於奉獻的企業文化。本集團將持續加強社會責任風險識別與管理，防範法律風險，提升自身核心競爭力和軟實力；努力促進企業社會責任建設工作再上新臺階，為高質量發展和可持續發展作出更大貢獻。

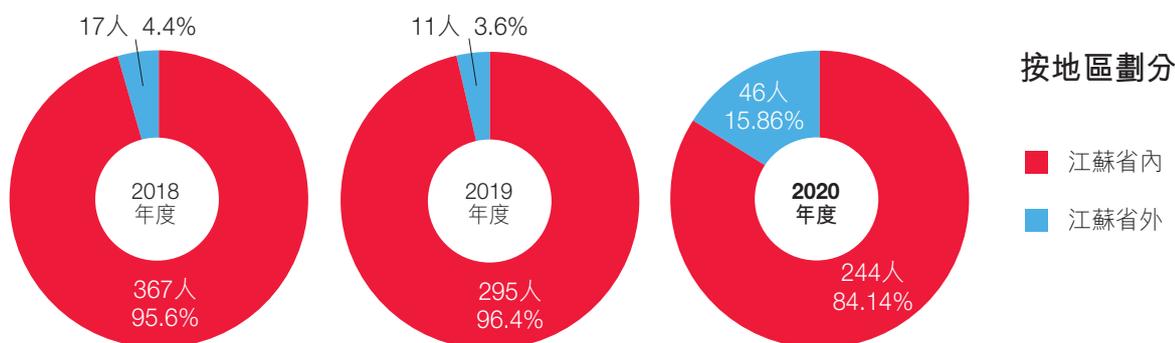
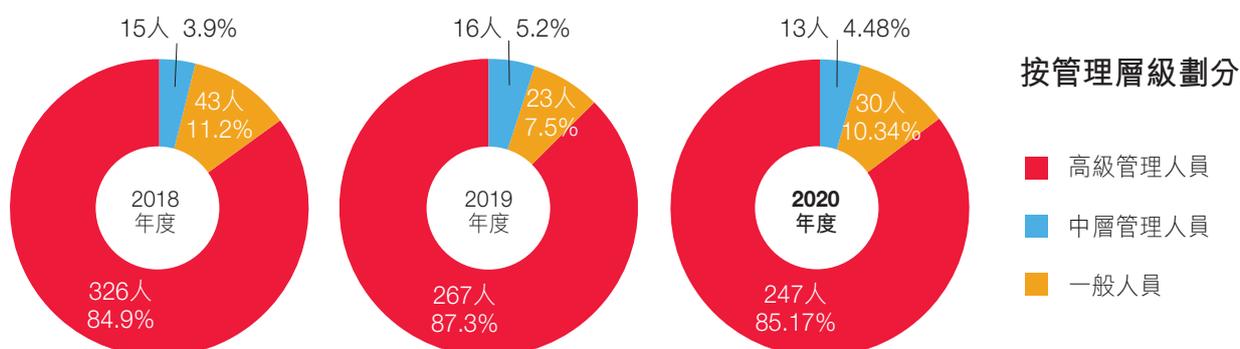
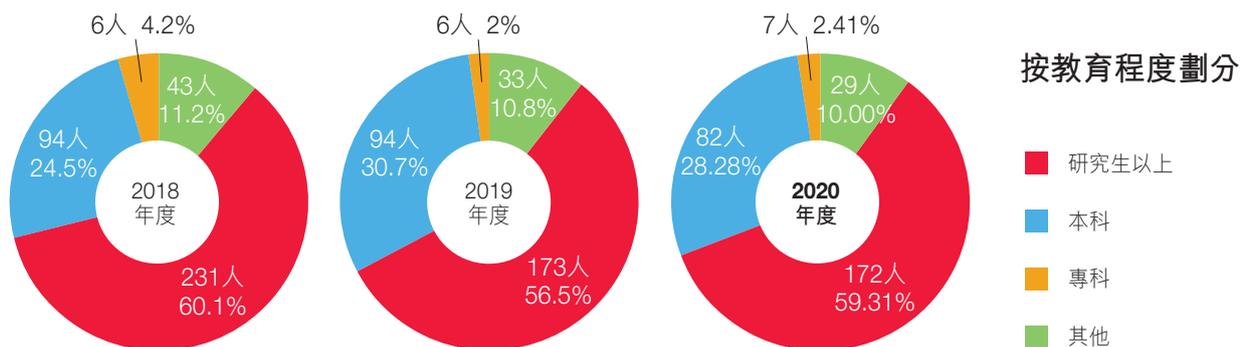
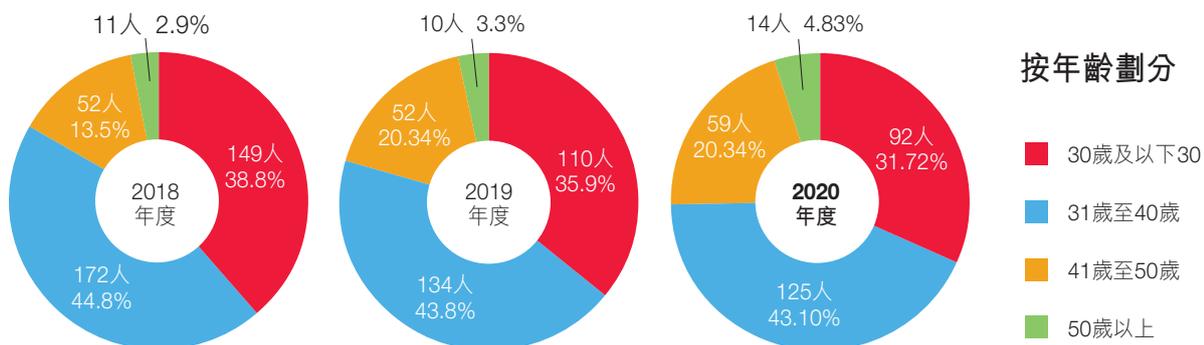
僱傭及勞工常規

員工是企業健康可持續發展的決定性因素，是企業的重要資產，也是核心競爭力之所在。本集團高度重視疫情期間員工身心健康，踐行「以人為本」的理念，疫情期間積極開展各項保障工作，切實將員工關愛工作落到實處，為員工創造安全、健康的工作環境。



層面B1：僱傭

於報告期內，本集團員工總數為[290]人，其中女性員工為[79]人，男性員工為[211]人。



社會層面報告

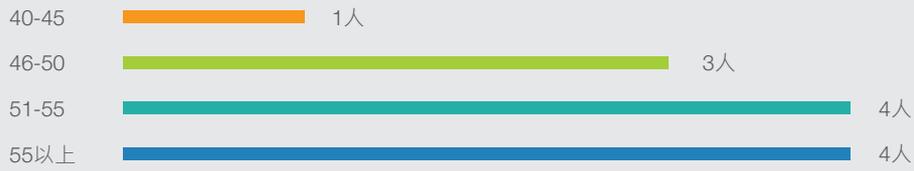
於報告期內，本集團員工流失總數為[94]人，其中女性員工為[24]人，男性員工為[70]人。

	2018年度	2019年度	2020年度
整體流失率	19.83%	33.48%	25.34%
流失率指回顧期內自願或因退休、解雇離開本公司的類別員工數除以同類別員工的總數。			
按性別劃分			
 男	22.26%	29.65%	25.36%
 女	14.57%	41.96%	25.26%
按年齡劃分			
 30歲及以下	18.58%	42.41%	33.33%
 31歲至40歲	21.46%	33.99%	26.75%
 41歲至50歲	17.46%	5.45%	10.77%
 50歲以上	21.43%	9.09%	0.00%
按地區劃分			
 江蘇省內	19.16%	32.80%	23.20%
 江蘇省外	32.00%	47.62%	38.46%

註：員工流失率=員工流失人數/(期初員工人數+本期新增員工人數)*100%

於報告期內，本公司董事為[7]名、監事為[3]名、高級管理人員為[2]名，其男女比例為[12:0]。

年齡分佈



專業領域



註： 本公司董事、監事、高級管理人員情況參見2020年度報告書。

社會層面報告

層面B2：健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國公司法》等有關法律法規，並將健康與安全規範納入《三寶科技安全生產責任制管理辦法》制度，要求所有員工執行遵守，以提高對健康與安全措施方面管理程度。

新冠疫情爆發後，本集團迅速成立疫情防控工作領導小組，形成全面部署、全面動員、全面加強的疫情防控工作格局，堅持「把廣大員工生命和身體健康放在第一位」，持續推進疫情防控、復工複產和常態化疫情防控工作，實現全體員工無感染，確保公司員工生命健康安全。



本集團不斷加強日常職業健康及安全事務管理，制定並實施《消防安全管理制度》，積極開展安全生產大檢查，強化辦公室員工的消防安全意識及規範集團消防安全管理，對檢查出的隱患和問題，堅決進行治理和整改；對違章違規行為、隱患排查治理不力的相關部門，進行處罰。公司設置專職安全員下班後檢查各部門的插座、電腦、飲水機、門窗關閉等安全隱患，如發現違規現象將對當事人進行警告並要求整改，二次違規者將予以處罰。



於報告期內，本集團全體員工因工傷損失工作日數為0天，未發生任何違反或不遵守在職業健康與安全方面法律法規的情況。

過去三年每年因工傷亡故的人數及比率

年度	亡故人數	比率
2020年	0	0
2019年	0	0
2018年	0	0

層面B3：發展及培訓

於報告期內，本集團提供的培訓課程總數約為86次，培訓總時數約為3784小時，每名員工的平均培訓時數約為17.4小時。(2019年度培訓課程總數約為128次，培訓總時數約為4096小時，每名員工的平均培訓時數約為15.8小時。)

每名員工的平均培訓時數及受訓員工百分比(%)

	2019年		2020年	
按性別劃分				
男性	15.5	89%	14.6	78.2%
女性	16.8	73%	26	67.09%
按員工類別劃分				
高級管理人員	40	100%	43	92.31%
中級管理人員	34.9	96%	33.1	86.67%
一般人員	11.8	85%	11.4	85.43%

本集團重視每一位員工的職業發展，為員工制定個人發展計劃，根據計劃進行定制化培養。為確保員工晉升發展空間，公司實行職能管理、技術創新、集成生產三種不同的職業通道設計，員工可根據自我規劃結合公司發展選擇職業路徑。



層面B4：勞工準則

本集團一直以雙向選擇、德才兼備、任人唯賢作為招聘賢能的方針，所有應聘者不論其性別、種族、宗教和年齡均有同等機會被錄用。公司為員工提供具有競爭力的薪酬福利，不斷構建健康安全的工作環境，積極建立完善的晉升渠道和培訓體系，同時在招聘、晉升、僱傭、薪酬福利等程序嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《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》、《工傷保險條例》等相關法律法規及國家相關政策。於報告期內，本集團從未發生任何違反有關僱傭、禁止童工及強迫勞動等事項。

本集團會結合當地經濟發展水準、經營情況及價值導向等因素，及時對薪酬單價、薪酬結構進行調整。薪酬除了與員工的工作表現、學歷資質、工作量、崗位與職務等掛鈎外，還在薪酬滿意的基礎上，為員工提供更多的額外福利。



營運慣例

本集團嚴格落實疫情防控措施，深入推進降本提質目標，強化科技創新能力，提升精細化管理水準，全力保障安全生產經營，踐行綠色低碳理念，不斷推動可持續發展。本集團圍繞戰略規劃、組織結構、核心系統、績效體系四個方面推進各項管理工作，並嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國產品質量法》及各業務所屬行業有關產品和服務健康安全的法律法規。

於報告期內，本集團並無違反此等法律法規的案例，且並未接獲關於產品及服務的投訴。

層面B5：供應鏈管理

供應鏈管理始終是本集團質量控制體系中的重要環節之一。為構建集約、高效、規範、透明的採購供應鏈體系，本集團制定《供應商管理辦法》，進一步優化供應商准入審核、動態管理的工作流程，以規範供應商開發、評估流程及依據、訂購和採購程序、供應商評鑒程序等。公司定期對供應商就品質、價格、服務等項目作評估，編製《合格供應商名單》以穩定供應商隊伍、建立長期互惠供求關係，確保供應材料質量的穩定性。

本集團注重供應鏈的可持續性發展，將供應鏈環境、社會風險以及供應持續性納入供應鏈管理的重要議題，保障工程項目和產品供應的穩定性。公司與各供應商保持良好高效的溝通，時常傳遞關於環境及社會風險的各種改善要求，要求其應獲得質量、環境和社會管理體系等相關認證，承諾其符合當地環境、社會相關法律法規的要求，確保供應商具競爭性和其提供的產品和服務具有高素質。

本集團亦將環保要素融入供應鏈管理中，在項目設備運輸過程中，公司會安排專業及具資格的運輸公司承運，確保減低運輸排放，從源頭推行綠色環保供應鏈服務。在日常經營中亦支持環保採購，商務部門會優選環保高效的產品，會考慮產品是否易循環再造、耐用、低污染排放、無毒及容易分解等要求。

因新冠肺炎疫情的影響，本集團的供應鏈亦因國家的疫情措施包括停工及有限度的運輸服務而遭受一定衝擊，疫情期間，本集團密切監控市場價格變化和保證金比例，確保及時跟蹤上下游按期履行合同。對部分信用良好，業績穩健的客戶，集團會在評估風險承受能力後酌情給予一定限額的寬限期，支持供應商恢復生產，與其共度難關。此外，本集團以彈性方式管理供應鏈，與業務夥伴以電話會議，視頻會議等方式溝通，使業務正常運行不受疫情影響。

本集團原材料、工程項目設備及產品配件的合格供應商約有500多家。因疫情原因，報告期內本集團常用合作供應商為約200多家，所有供應商均位於中國內地。

地區	2020年度供應商數量	2019年度供應商數量
華北地區	17	38
東北地區	1	3
華東地區	166	339
華中地區	1	4
西北地區	4	11
華南地區	26	54
西南地區	1	6

層面B6：產品責任

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，制定了《安全生產管理規定》《安全事故綜合應急預案》等內部制度文件，不斷完善公司安全生產制度體系，亦為附屬公司安全生產管理提供了依據，為保證優質服務提供了堅實的保障。

質量管理體系

本集團在企業管理、產品設計開發、營銷服務、工程質量等經營環節，嚴格按照GB/T19000-ISO9000質量管理和質量保證系列標準建立質量體系，並獲得ISO9000質量管理體系認證證書。質量管理體系的認證成功，全面提升了公司的產品設計、生產組織、及銷售和用戶服務等經營環節，增強了公司市場競爭力。

本集團從供應商採購、經營生產及最終產品控制等過程全面落實ISO9000質量管理體系標準，嚴格按照《不合格品控制程序》對可能產生不合格產品的各個環節，通過制度化的數據分析，尋找產生不合格產品的根本原因，通過糾正或預防措施防止不合格發生或再次發生，對不合格品控制及處置進行標準化處理，從而降低生產、經營等環節的不合格率，已達到減少物耗成本的目的。

於報告期內，本集團在建項目驗收合格率、設備產品合格率等均達到100%，未接到因安全與健康理由而需回收的已售／已運送產品，並未接獲有關產品及服務安全的違規事件投訴。



科技創新能力

物聯網是繼計算機、互聯網和移動通信之後的新一輪信息技術革命，是信息產業領域未來競爭的制高點和產業升級的核心驅動力。2020年度，江蘇省物聯網標準化技術委員會(JS/TC46)的成立，本集團作為牽頭和起草標準的重要單位，參與制訂並頒佈執行的標準共有16項，其中國家標準6項、行業標準3項、地方標準4項、團體標準3項，對江蘇省物聯網技術以及物聯網相關產業的發展起到積極促進作用。

科技創新是企業的第一生產力。在發展過程中，本集團始終將「科技創新」作為企業發展的源動力，一直深入實施創新驅動發展戰略，加強科技人才隊伍建設，並通過質量、創新、服務提升企業的品牌價值和市場競爭能力。公司被評為「南京市2019年度百強高新技術企業」，是對公司創新能力和科研能力的肯定和鼓勵。與此同時，本公司通過CMMI三級認證(軟件能力成熟度集成模型)並已將軟件管理和工程兩方面的過程文檔化、標準化。所有項目均使用經批准、剪裁的標準軟體過程來開發和維護軟件，軟件產品的生產在整個成型過程是可見的。



客戶滿意度

服務標準化是服務產品化的前提，服務產品化是服務產業化的前提，ITSS標準讓產品服務實現規模化。本公司通過不斷量化和監控客戶滿意度水準，實現ITSS實施客戶服務標準化，取得ITSS三級認證(信息技術服務運行維護標準符合性證書)，未來公司將不斷通過ITSS提升IT服務質量，並使自己提供的服務質量持續被客戶認可，直接轉化為經濟效益，全面提升服務品質。

本集團始終以客戶需求為中心，注重客戶體驗及售後服務，設立線上、線下多種投訴受理渠道，建立客戶投訴管理體系，將每條投訴進行記錄並進行全過程跟蹤管理。在每個業務地區常駐區域項目經理，協助處理客戶提出的意見及問題，為客戶提供面對面跟蹤響應體驗。當出現客戶投訴事件，業務部門會統一收集並記錄，協助調查投訴原因，回復投訴人調查過程、跟進處理方式及結果，確保客戶滿意，維持投訴處理流程公正、公平、公開。項目運營過程中，本集團通過客戶滿意度調查問卷、電話回訪、實地客戶走訪等多種方式驗證顧客的滿意程度，掌握客戶需求信息，及時提供全面服務，不斷提高公司信譽、完善和改進質量管理體系。



社會層面報告

信息安全保障

本集團依照ISO27000信息安全管理體系國際標準已建立了規劃明確、目的準確、組織完整的信息安全管理體系，達到動態的、系統的、全員參與、制度化的、以預防為主的信息安全管理方式，實現用最低的成本，保障信息安全合理水準，從而保證業務的有效性與連續性。

與此同時，本集團不斷提高業務服務的可用性、可靠性和安全性，通過建立優化、透明的管理流程和權責的定義，將現有管理體系和業務流程整合，規範業務部門服務水準，規範工作流程，依照ISO20000信息技術服務管理體系的國際標準為滿足客戶和業務的需求提供有效服務。2020年度，公司獲得ISO20000信息技術服務管理體系認證，意味著公司達到了世界公認的領先的服務管理標準，服務管理目標和服務質量受到利益相關方一致認可。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《信息安全等級保護管理辦法》等相關法律法規，並依據《大數據安全管理指南》《大數據安全風險控制實施指南》等國家部委相關要求及國家相關標準，開展數據治理相關工作，不斷提升維護信息安全的能力，防範處置各類信息安全風險。於報告期內，本集團並無接獲公司洩露客戶隱私事件的投訴。



保護知識產權

知識產權是貫穿技術與產業的核心競爭力，知識產權管理體系是高科技企業管理體系中最為重要的組成部分之一，體系的建立對提升企業無形資產價值、核心競爭力、降低生產經營風險具有重要的作用。早在2016年公司就通過了GB/T29490-2013知識產權管理體系認證，建立起完善的知識產權管理體系。2020年公司知識產權管理體系認證年度審核的順利通過，不僅是對公司知識產權管理工作及體系運行結果的肯定，也是對各個部門知識產權工作規範化的肯定，對公司所秉持的科技戰略的肯定。

在積極發展主營業務的同時，本集團十分重視對知識產權的維護與保障，對本集團擁有和使用的知識產權相關項目，嚴格依照《中國人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、及《中華人民共和國著作權法》等法規、條例和規章進行管理。於報告期內，本集團並無有關侵犯知識產權方面的糾紛。

層面B7：反貪污

本集團深信公平、誠實及廉潔是重要的商業資產，秉承專業和誠信精神，決不容忍任何形式的賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。公司堅決反腐倡廉，實行零容忍原則，要求全體員工及管理層遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》及《中國共產黨廉潔自律準則》等法規的相關法律規範和道德準則，亦在員工手冊中規範員工行為準則，為共同防止商業賄賂行為、維護公司合法權益及保持良好商業風紀共同努力。

本集團積極指導員工識別業務上的相關風險並採取防範措施，要求所有合作夥伴不得以任何方式賄賂公司員工。同時鼓勵員工如發現任何懷疑違法違規的情況或不符合商業道德的行為，及時向公司作出舉報。本集團提供電子郵箱、電話、信箱等清晰的舉報渠道，並設審計部負責監督合規管理的情況，公司承諾會以最嚴謹的態度，及時進行調查跟進，以維護企業誠信形象。

於報告期內，本集團及員工並未涉及任何貪污、賄賂、勒索、洗黑錢及欺詐等違法案件。

層面B8：社區投資

新冠肺炎疫情牽動著每個國人的心，防控疫情、切斷病毒傳播途徑，打贏這場防疫戰，成為社會各界共同的心願。面對突如其來的疫情，本集團積極配合各級政府部門的防疫防控工作要求，充分發揮自身在物聯網科技研發和應用方面的優勢，在營運車輛安全監管、防疫物資全球採購、海關通關管理等各條防疫防控戰線上積極開展科技創新，公司的科技實力和防疫防控貢獻得到各級政府部門的充分肯定，成功入選國家《新冠肺炎疫情防控重點保障企業名單》。

在疫情最嚴峻的時候，本集團一線人員秉承圍繞客戶做好服務的價值觀，一直在項目現場待命，堅守崗位，隨時隨地地有效解決客戶提出的各種需求，有效支撐客戶的業務平穩運行，為馳援武漢、為戰勝病毒貢獻了自己的力量。

附件 新冠肺炎疫情防控重点保障企业名单（续）			
序号	地区	企业名称	主要产品
全国性名单（52家企业）			
1	江苏	南京先声东元制药有限公司	药品：扎那米韦粉雾吸入剂、注射用比阿培南、吸咽宁口服液
2	江苏	南京舒普思达医疗设备有限公司	医疗器械：无创呼吸机
3	江苏	南京金陵塑胶化工有限公司	防护用品主要原辅材料：聚丙烯产品
4	江苏	南京国业科技有限公司	全自动红外体温监测仪
5	江苏	药大制药有限公司	药品：利巴韦林颗粒 消杀用品：免洗消毒凝胶等
6	江苏	南京巨盛显示科技有限公司	医疗器械及电子仪器仪表：医用专业显示器、医用数字X线设备、感控清洗系列产品、感控灭菌监测系列产品、医用无纺布包装材料
7	江苏	南京三宝科技股份有限公司	信息服务：防疫用政府监管平台-江苏省车辆主动安全防护系统、进出口综合服务平台-口罩和防护服等各类医疗器械的全球采购及服务、防疫物资快速交付平台、海关进出口掌上物流平台卡口系统及智慧高速公路机电系统
8	江苏	南京普朗医疗设备有限公司	医疗器械：血气生化分析仪及其配套试剂
9	江苏	江苏鸿运汽车科技有限公司	车辆装备：负压救护车
10	江苏	南京英德利汽车有限公司	车辆装备：救护车



集團黨總支以實際行動支持疫情防控工作，號召全體黨員同舟共濟、發揮優勢、全力支援，期間自願捐款萬餘元，為抗擊疫情盡一份力量，獻一份愛心。戰「疫」還在持續，本集團必不負各級政府部門的重望，將在各級政府部門的支持下全力以赴的加大科技研發投入，培育和提升企業核心競爭力，持續助力打贏這場科技戰「疫」。

回顧2020年度，艱難險阻並沒有擋住企業前進的步伐，三寶科技堅定主業不動搖，繼續穩紮穩打，秉持用科技能力創造客戶利益的理念，加大科技研發投入，加強物聯網解決方案的能力，提升在智能交通、智慧物流等各業務領域的競爭力，實現「穩定增長、裂變成長」。

未來，三寶科技將繼續聚焦於高速公路智能交通、海關智能物流兩大核心產業，以互聯網+物聯網技術深度融合為支撐，以科技創新為核心驅動力，通過「技術+市場」雙輪驅動發展模式，在兩大核心產業領域，持續為客戶提供「智能硬體+平台系統+數據服務」的新型智能大腦服務。在高速公路智能交通領域，本集團將圍繞智慧高速應用場景，推動技術升級，推動落實智慧路的試點段工程以及監控雲平台的建設。在海關智能物流領域，本集團繼續聚焦產品差異化建設與應用場景拓展研究，加大產品研發工作，拓展圍繞核心客戶的解決方案的進一步升級。

「因科技而來，為客戶而在」，三寶科技會不斷加大創新驅動發展力度，以高品質、高效率的工作態度，面向客戶持續不斷的培養能力，力爭向每一位客戶提交滿意的答卷。



SAMPLE
智慧创造品质生活

南京三寶科技股份有限公司
Nanjing Sample Technology Co., Ltd.
(股份代號：1708)