

地址：深圳市南山区粤海街道高新区社区科技南十二路20号嘉联支付大厦11楼
电话：0755-83481391
网址：<http://www.xgd.com>



2024

股票代码：300130

深圳市新国都股份有限公司
环境、社会和公司治理报告
Environmental, Social and Governance Report



CONTENTS

目录

报告前言	01	关于本报告	01	董事长致辞	03		
01		03		05		07	
走进新国都	05	责任聚焦： 跨境潮涌，新国都“付”能远航	23	环境	41	员工与社会贡献	75
关于我们	07	创新驱动，构建多元支付体系	25	应对气候变化	43	保障员工权益	77
2024亮点绩效	14	专业服务，助力企业全球拓展	27	资源管理	46	员工培训与发展	85
		坚守底线，引领行业规范发展	28	环境管理	48	职业健康与安全	89
						社会贡献	91
02		04		06			
ESG管理	15	公司治理	29	产业价值	53	指标索引	93
ESG治理架构	17	完善治理体系	31	创新驱动	55	读者反馈	95
ESG目标	18	合规管理	33	产品安全与质量	61		
利益相关方沟通	19	投资者权益保障	35	数据安全与客户隐私保护	66		
重要性议题管理	20	商业行为	37	客户权益保护	69		
		坚持党建引领	39	可持续供应链	71		

报告前言

关于本报告

报告简介

本报告是深圳市新国都股份有限公司发布的2024年度环境、社会和公司治理报告。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细介绍了新国都及下属分、子公司于2024年度在环境、社会和公司治理方面所采取的实践举措和取得的成效。

报告范围

时间范围：本报告期间为2024年1月1日至12月31日（以下简称“报告期”），为增强报告的可比性和完整性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。

组织范围：本报告以“深圳市新国都股份有限公司”为主体，涵盖下属分、子公司，除特别说明外，本报告范围与公司年报范围保持一致。

发布周期

本报告是年度报告，发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

编制依据

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》
《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》
《中国企业可持续发展报告指南（CASS-可持续发展 6.0）之一般框架》
联合国可持续发展目标（SDGs）
全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》

数据来源

本报告的数据来源于新国都内部数据、公司文件及审计报表等资料，部分财务数据来自公司2024年年度报告。如无特别说明，本报告所涉及的货币金额均以人民币为计量币种。

称谓说明

为便于表达和阅读，“新国都”“公司”“集团”“我们”均指深圳市新国都股份有限公司，下属公司称谓说明详见释义。

释义项	释义内容
新国都支付	深圳市新国都支付技术有限公司
嘉联支付	嘉联支付有限公司
长沙法度	长沙法度互联网科技有限公司
新国都能源	深圳市新国都能源技术有限公司

报告获取和反馈

本报告可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅和下载。如对报告有疑问和建议，可发邮件至xgd-zqb@xgd.com进行反馈。

董事长致辞

2024年，全球经济与科技浪潮奔涌不息，新挑战与新机遇交织激荡，作为中国电子支付技术的先行者，新国都始终以“共创美好生活”为使命，在追求商业价值的同时，将环境、社会与治理目标融入企业发展的每一环节。

■ 坚持规范治理，筑牢发展根基

新国都持续完善治理架构，严守合规经营底线，深化风险管控体系与廉洁制度建设，坚决抵制商业贿赂与不正当竞争。面对投资者期待，公司积极拓宽沟通渠道，完善信息披露机制，使用多方渠道与投资者沟通交流，积极回应投资者的期待。

■ 践行资源节约，守护生态未来

新国都积极响应“碳达峰、碳中和”战略，将低碳理念深度融入产品研发与运营全链条。公司专注智慧支付终端研发与应用，致力于各类使用场景提供便捷、稳定且低碳的支付解决方案。公司积极开展公司及下属公司的环境管理体系认证，坚持绿色运营，以实际行动守护绿水青山，助力人与自然和谐共生。

■ 深耕数字创新，激活创新生态

新国都以研发创新与知识产权保护为双轮驱动，持续提升核心技术竞争力，同时，严格遵守产品安全与质量管理流程，用高标准为每一台支付终端筑牢品质防线。公司构建起支付安全与隐私保护的信任网络，将支付安全防护置于首位，为客户提供安全的电子支付综合性解决方案。

■ 笃行以人为本，强化责任担当

新国都重视员工关怀与权益保障，搭建员工民主沟通平台，铸造员工多元成长网络，同时，注重员工身心健康，为员工构建良好的工作环境，用心维护公司发展的核心力量。公司秉承积极承担社会责任，从公益宣传到小微赋能，以点滴行动传递商业向善的力量。

■ 大道至简，实干为要

未来，新国都将以更加坚定的步伐，推动技术创新与可持续发展深度融合，为构建人与自然和谐共生的美好未来贡献力量，共赴可持续发展的美好未来！

深圳市新国都股份有限公司董事长

刘祥

01

■ 走进新国都

关于我们

07

2024亮点绩效

14

关于我们

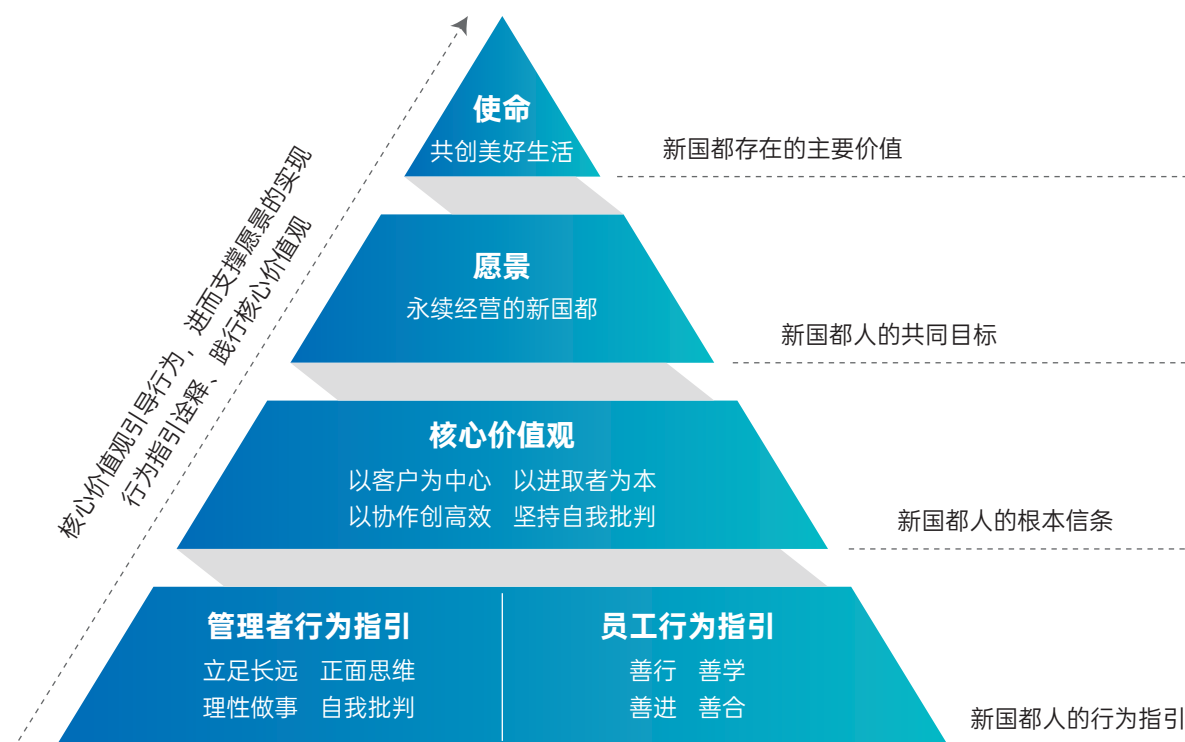
■ 公司简介

深圳市新都股份有限公司（股票代码：300130）成立于2001年，于2010年10月在深圳证券交易所挂牌上市。经过二十余年发展，新都已经成为全球领先的数字支付科技公司。公司专业从事支付终端设备的设计、研发、生产、销售、服务，可提供一体化电子支付技术服务。随着经济全球化与数字化的发展，新都持续战略升级与转型变革，建立以移动支付终端、移动支付平台和人工智能等业务为主的多元化集团。

从过去至未来，新国都始终以“共创美好生活”为使命，以“永续经营”为愿景，立足国内，拓展国际，面向全球，以优势产业谋求创新机遇，携手各相关方共创数字经济时代和谐、共赢的国际化产业生态体系。

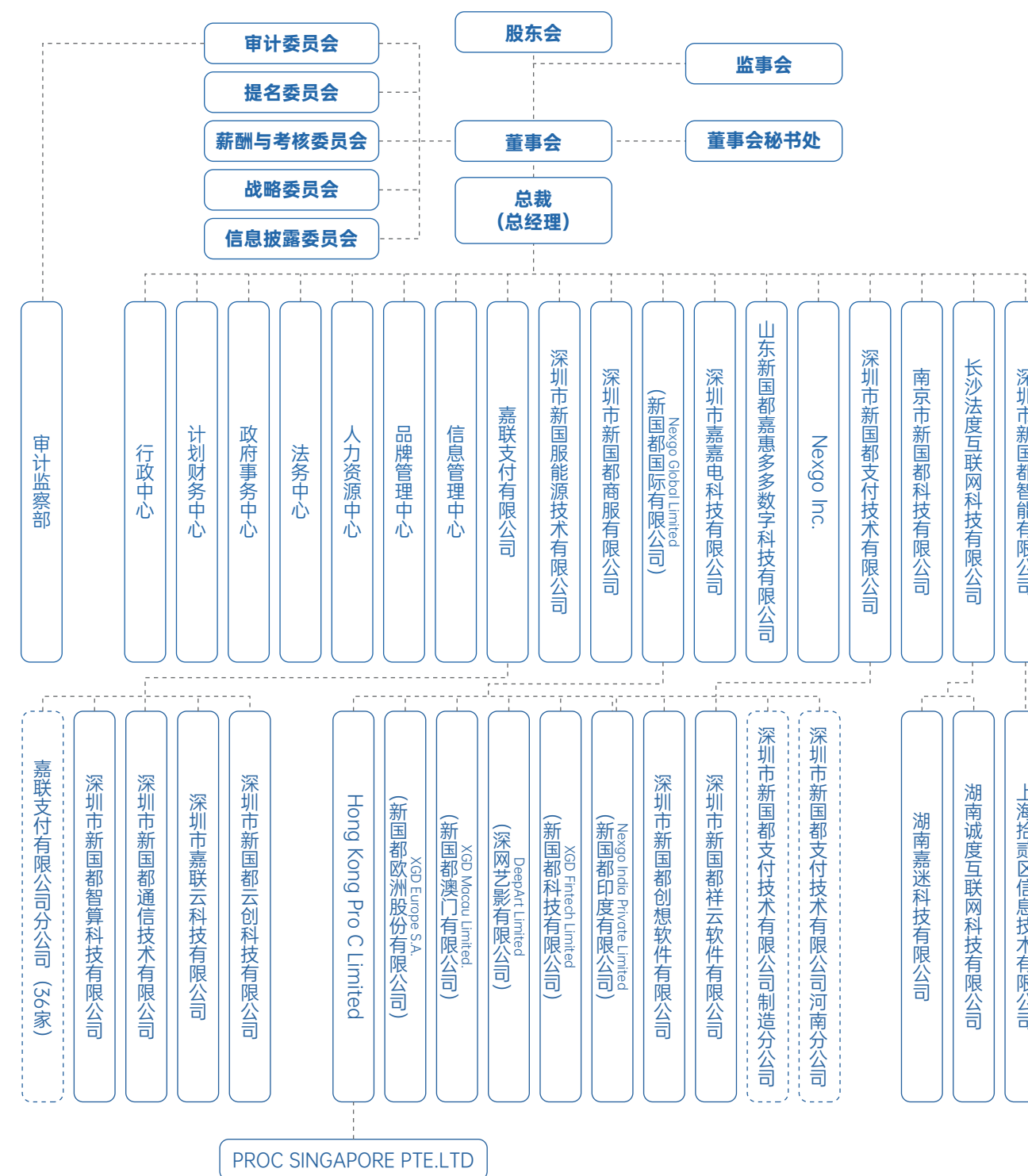
企业文化

基于“以客户为中心、以进取者为本、以协作创高效、坚持自我批判”的核心价值观，新国都人将“善行、善学、善进、善合”作为行为指引，以“立足长远、正面思维、理性做事、自我批判”当作行为准则，在“共创美好生活”的使命指引下，实现“永续经营的新国都”。



■ 组织架构 (截至2024年12月31日)

深圳市新国都股份有限公司组织架构图



业务布局

得益于公司国际化业务战略规划的持续推动和落地，新国都已在全球范围建立了完善的营销服务网络，积累了大量优质客户资源，成功获取多个重要海外支付牌照。截至报告期末，公司营销服务网络共覆盖全国300多个城市（含港澳台）及多个海外地区，可以迅速响应客户对电子支付受理终端设备和电子支付服务的需求。基于公司庞大的服务网络以及高效的服务管理平台，公司可以为全球合作伙伴、商户及消费者用户提供优质电子支付产品、支付服务及全方位的数字经济行业解决方案，在国际市场不断提升自身的竞争实力。公司持续完善海外牌照布局，已经取得卢森堡PI牌照、香港MSO牌照、美国MSB牌照，为全球跨境支付业务的拓展奠定了坚实的基础。

支付服务

公司全资子公司嘉联支付是拥有全国性银行卡收单业务牌照的第三方支付机构，嘉联支付主要为不同行业及规模的客户提供便捷的支付结算服务，并且通过“支付+经营”的服务体系，以支付为入口全面融入商户经营场景，根据不同行业的特点，以SaaS模式为客户提供会员管理、门店管理、营销管理、报表管理等多种增值服务和行业解决方案的一站式服务，赋能中小微商户高效经营，助力其数字化转型。

公司组建成立跨境事业群，负责境外本地收单业务和跨境支付业务的开展。截至目前，公司已经取得卢森堡PI牌照、香港MSO牌照、美国MSB牌照，具备了同时开展境外本地收单业务和跨境支付业务的牌照条件。同时，公司推出跨境支付品牌PayKka，现已布局开展B2B跨境贸易收款、B2C跨境电商收款、境外本地收单等相关业务，并积极筹划推出独立站全球收单产品。在境外本地收单方面，公司可在欧盟地区为餐饮、零售、旅游等多个行业商户提供收单服务。在跨境支付方面，公司能够为出海企业提供一站式跨境支付解决方案，解决客户资金在收、付、结、汇、管方面的问题。



电子支付设备

公司全资子公司新国都支付主要业务是以金融POS机为主的电子支付受理终端设备软硬件的生产、研发、销售，为客户提供基于电子支付的综合性解决方案。电子支付受理终端是承载电子支付的终端物理基础，是消费者、商户、支付机构进行资金和信息交换的终端媒介。

公司的电子支付设备主要产品包括POS机（智能POS终端、扫码POS终端、刷脸支付终端、智能云音箱及新型支付终端）、密码键盘及外接设备，应用领域主要涵盖餐饮、酒店、零售、交通、物流、银行及医疗等行业，可通过结合行业特点开发成为更符合行业需求的专业化创新型产品设备。



人工智能

公司持续关注人工智能技术的演进方向与商业化路径，通过内部孵化和对外投资相结合的方式，在通用型AI应用与生成式AI领域形成业务支点。公司控股子公司上海拾武区信息技术有限公司致力于通用智能体（General Purpose AI Agent）技术研究与应用，其推出的AI“数字员工”产品，可为企业与商户提供高效运营，降本增效的解决方案。公司参股公司Duality Intelligence Limited专注于AIGC应用的研发和运营，已在海外市场推出多款应用，涵盖AI内容生成、图片及视频处理等领域。

发展历程

2001年成立，正式进入中国电子支付领域

2008年主营业务收入突破1亿元

深圳市福田区民营企业纳税百佳

2001
2009

2010

2018

深圳交易所创业板成功挂牌交易

成立信联征信，收购嘉联支付、浙江中正智能、长沙法度

2018年营业收入突破20亿元

经济增长贡献十强

首批推出银联安全认证的刷脸支付产品

获“移动支付示范工程优胜奖”

N86/F900登录央视直播间，被选为深圳四十周年庆典创新典范

2019
2020

2021

通过发改委重大项目备案

与中国电信在深签约战略合作

MR980获国医保局和检测机构认可

获中国安防产品协会设计一级资质

正式获批卢森堡欧盟支付牌照

荣获金融科技行业最佳成果“金松奖”

KD58印度市占率第一

获“国家级重点小巨人企业”荣誉称号

与联通集团签署物联网战略合作协议

2022

2023

新国都跨境支付品牌“PayKKa”正式亮相

“城市服务商立充项目”上线，已合作92个城市

与华为集团签署OpenHarmony生态使能合作协议

上海拾贰区发布首款AI“数字员工”产品

PayKKa获得香港海关颁发的MSO牌照

2024



2024年度大事记

1月

新国都荣获PCI颁发的全球首张MPoC Software产品认证证书，此次认证通过代表新国都NEXGO获得了国际权威机构的高度认可。

3月

嘉联支付、新国都支付荣获深圳知名品牌。

上海拾贰区信息技术有限公司正式发布首款AI“数字员工”（AI Agent）产品。

嘉联支付智慧云店SaaS产品亮相第二十四届中国零售展。

嘉联支付助力“幸福拉萨·乐享生活”3·15国际消费者权益日专场活动开展。

“2023粤港澳大湾区企业创新力榜单”重磅发布，新国都支付入选“创新成就榜”。

4月

新国都旗下品牌PayKKa成功获得香港海关颁发的MSO（Money Service Operator）牌照。

新国都支付与深圳市科创委签订科技重大专项合同。

新国都支付获得深圳市工业和信息化局2024年深圳市工业设计发展扶持计划资助。

5月

智慧云店国际版NexgoShop亮相澳门餐饮智能升级方案展会。

6月

嘉联支付与微众银行达成生态战略合作，助力共推中小微企业数字化服务。

7月

嘉联支付作为支付宝碰一下首批服务商，与支付宝一起为商家和用户带来全新的支付体验。

9月

嘉联云店上线多语言功能，助力国内餐饮商家打破语种交流界限。

10月

嘉联支付携手支付宝推出全新碰一下扫码王收银设备。

12月

嘉联立开票2.0全新发布，带来便捷高效的数电发票新体验，支持支付即开票。

荣誉奖项

新国都



第九届“时代金融金桔奖”
最具投资价值上市公司



第十八届创业板上市公司
价值五十强



第十届中国上市公司投资者关系
管理创新实践天马奖



中国上市公司协会2024年度上市公司
董办优秀实践案例



2024深圳500强企业

嘉联支付



嘉联支付荣获Visa公司颁发的
2023年度
“优秀商户收单业务合作伙伴奖”



嘉联支付荣获连通（杭州）
技术服务有限公司颁发的
“2023年度卓越贡献收单合作伙伴奖”



嘉联支付荣膺万事达卡
“2023年度卓越合作伙伴奖”



企业信用评价AAA级信用企业

2024亮点绩效

经营绩效		环境绩效		
营业收入	归属于上市公司股东的净利润	环境处罚及违规事件发生数量		
31.48 亿元	2.34 亿元	0 起		
归属于上市公司股东的净资产		废弃物合规处置率		
41.97 亿元		100 %		
派现总额（含税）		环保投入		
4.88 亿元（含2023年度派息、2024年中期派息）		18,600 元		
治理绩效				
开展法律培训次数	参与法律培训人数	新都廉洁感知指数	参加反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	
12 次	633 人	95.91 分	172 人	
反商业贿赂及反贪污培训总时长	反垄断与公平竞争的培训活动次数	反垄断与公平竞争参与人数		
1,548 小时	2 次	200 人		
社会绩效				
研发投入	截至期末累计获得国家发明专利数量	截至期末累计获得软件著作权数量	客户满意度	
2.77 亿元	92 项	507 项	92 %	
供应商ESG培训	供应商ESG培训累计时长	高管中女性员工比例	女性员工比例	
15 次	22 小时	25 %	47.04 %	
少数民族员工数	员工培训场次	工伤保险员工覆盖率	安全教育培训总投入	参与安全教育培训人次
99 人	237 场次	100 %	20,000 元	约 500 人次
截至2024年12月31日				
自主降费累计降费规模	政策减费让利累计金额	累计惠及小微企业及个体工商户		
近 9,000 万元	近 230 万元	超 62 万户		

02

■ ESG管理

ESG治理架构	17
ESG目标	18
利益相关方沟通	19
重要性议题管理	20

ESG治理架构

新国都高度重视ESG治理体系与工作机制的构建与完善，始终将ESG理念视为公司长期发展战略的核心组成部分，并积极致力于推动其在企业运营各层面的深度融合。公司将可持续发展融入整体治理架构，制定《ESG管理制度》，形成董事会—战略委员会—ESG工作组的可持续发展管理架构，各层级职责明晰，并在战略实施、风险管理和重大决策的过程中充分考虑ESG相关的影响、风险和机遇。

层级	治理主体	职责
决策层	董事会	负责对公司可持续发展相关的重大事项进行决策包括ESG发展战略与目标、重大议题、管理架构、管理制度等，同时负责审议公司年度可持续发展报告。
管理层	战略委员会	负责制定研究和制订公司的ESG发展战略与目标、重大议题、管理制度等，识别、控制与ESG日常管理相关的风险。针对对外宣传内容，战略委员会负责把控披露信息的质量与连续性。
执行层	ESG工作组	负责履行可持续发展相关工作职责，并提供保障和专业支持。



ESG目标

公司将ESG理念有机融入公司长期发展战略，促进公司发展与联合国可持续发展目标（SDGs）紧密结合，积极探索新型绿色循环经济之路，不断提升可持续发展管理水平，实现公司经济效益、社会效益与环境效益的协同发展与可持续增长，为实现联合国可持续发展目标贡献力量。

SDGs	可持续发展目标内容	新国都行动
	在世界各地消除一切形式的贫困	参与社会公益 助力社区发展
	确保健康的生活方式、增进各年龄段人群的福祉	落实安全生产 守护职业健康
	确保包容、公平的优质教育，促进全民享有终身学习机会	畅通职业发展通道 完善员工培训机制
	实现性别平等，为所有妇女、女童赋权	反对性别歧视 关爱女性员工
	确保安全的饮水和卫生设施	坚持节约用水 废水合规处理
	确保人人获得可负担、可靠和可持续的现代能源	开展节能减排行动 使用清洁能源
	促进持久、包容、可持续的经济增长，实现充分生产性就业，确保人人享有体面工作	坚持平等雇佣 保障员工权益
	建设有风险抵御能力的基础设施、促进包容的可持续工业，并推动创新	鼓励研发创新 保护知识产权
	确保可持续消费和生产模式	重视产品质量管理 保障客户权益
	采取紧急行动应对气候变化及其影响	推动节能减碳、推广绿色办公 识别气候风险与机遇
	促进有利于可持续发展的和平和包容社会、为所有人提供诉诸司法的机会，在各层级建立有效、负责和包容的机构	规范公司治理、坚持合规经营 遵守商业道德
	加强执行手段、重振可持续发展全球伙伴关系	打造可持续供应链 坚持负责任采购

利益相关方沟通

公司的经营发展牵涉多方的利益相关方，为使得本报告内容能够准确聚焦，达到有效的沟通，满足利益相关方的诉求与期望，公司聚焦股东及投资者、客户、员工、供应商、社区、政府及监管机构、媒体等重要利益相关方，通过多样的沟通渠道，了解并及时回应利益相关方的期望与诉求。

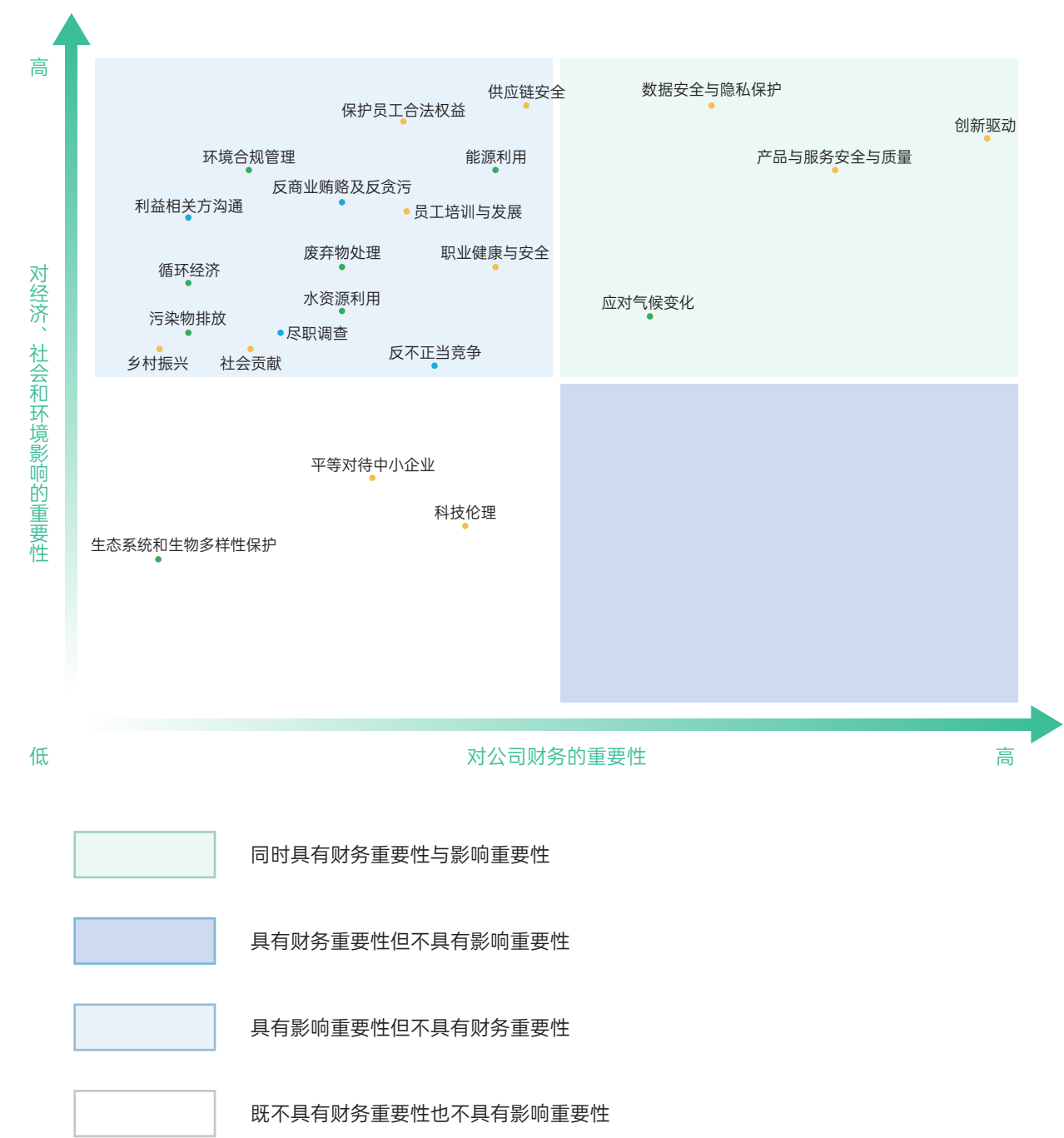
利益相关方	期望与诉求	我们的回应
股东及投资者	持续稳定回报 信息透明公开	持续稳健经营 加强投资者交流 透明信息披露
政府及监管机构	依法合规经营 支持地方发展 保护环境	完善公司治理 接受监管审核 坚持保护环境
客户	产品质量与安全 优化客户服务 隐私和信息安全	提供优质产品 提供优质服务 回应客户诉求
员工	培训与发展 基本权益保障 健康与安全 人文关怀	开展员工培训 保障员工薪酬福利 加强职业健康管理 员工关怀实践
供应商	遵守商业道德 诚信合作	打造负责任供应链 遵守商业道德
社区	公益慈善 社区公益 促进区域发展	开展公益活动 参与志愿服务

重要性议题管理

公司编写报告时充分研究并参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》（以下简称“《指引》”），同时参照国际主流可持续发展报告标准相关要求，全面评估公司在各相关议题方面的表现状况，判断其是否会对经济、社会以及环境层面产生重大影响（即影响重要性），同时考量每个议题是否会对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、现金流、融资方式及成本、价值链等带来较大影响（即财务重要性）。公司共识别出4项议题具有财务重要性，20项议题具有影响重要性，并在报告中重点回应。

议题评估流程	分析方法
步骤一：了解公司背景	基于全球大趋势、中国产业发展趋势的宏观环境、所处行业、公司的商业模式进行分析，识别公司的利益相关方与公司面临的影响、风险与机遇。
步骤二：议题初步筛选	参考《指引》议题指标、全球报告倡议组织GRI、联合国可持续发展目标SDGs、SASB，以及国内外同行业相关议题，并对2024年公司议题库进行调整。
步骤三：议题重要性评估	影响重要性评估 梳理各议题对外部环境、社会和经济的潜在或实际的正面或负面影响，通过问卷的形式对利益相关方开展调研分析，回收了265份问卷，结合专家判断，根据问卷结果识别20项影响重要性议题。 财务重要性评估 通过影响、依赖性和其他因素分析，结合专家判断，识别和评估相关议题下的风险和机遇，并从风险和机遇发生的可能性、影响程度、影响的时间范围进行评估，经过与公司管理层进行探讨，识别4项议题具有财务重要性。
步骤四：议题确认与审批	形成影响重要性和财务重要性议题清单，经过公司管理层审批，确保相关议题透明、平衡且完整地披露于报告中。

新都重要性议题矩阵



重要性议题识别清单

重要性说明	议题		
	环境维度	社会维度	治理维度
同时具有财务重要性 与影响重要性的议题	应对气候变化	创新驱动 数据安全与隐私保护 产品与服务安全与质量	/
具有影响重要性但不具有 财务重要性的议题	环境合规管理 能源利用 循环经济 水资源利用 污染物排放 废弃物处理	保护员工合法权益 员工培训与发展 职业健康与安全 供应链安全 社会贡献 乡村振兴	反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争 尽职调查 利益相关方沟通
具有财务重要性但不具有 影响重要性的议题	/	/	/
既不具有财务重要性也不具有 影响重要性的议题	生态系统和生物多样性保护	科技伦理 平等对待中小企业	/

03

■ 责任聚焦： 跨境潮涌，新国都“付”能远航

创新驱动，构建多元支付体系	25
专业服务，助力企业全球拓展	27
坚守底线，引领行业规范发展	28

在全球数字经济浪潮的推动下，跨境支付已成为连接全球经济的重要纽带。作为中国数字支付领域的先行者，新国都在“共创美好生活”的使命指引下，海外业务触达全球超过100个国家，成功让中国先进的“支付+终端”的业务模式走向国际，在为公司业绩发展提供新引擎的同时，通过技术创新、生态共建与合规治理，持续推动跨境支付行业高质量发展。

创新驱动，构建多元支付体系

■ 技术筑基：全球支付网络的无缝链接

PayKKa作为新国都旗下的跨境支付品牌，致力于为企业提供高效、安全的支付解决方案，已推出B2B跨境贸易收款、B2C跨境电商收款、境外本地收单等一系列支付服务产品。PayKKa旗下产品在简化跨境交易复杂流程的同时，大幅降低支付成本，提高资金流转效率，对众多志在开拓海外市场的中国企业而言，PayKKa的服务提供了一条顺畅的出海通道。

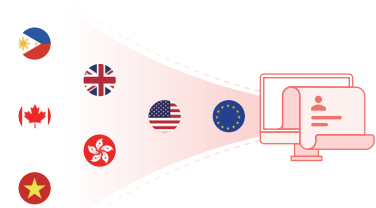
PayKKa的功能及优势

- 1、全球收款：PayKKa为外贸商户提供一站式跨境支付解决方案，解决外贸的资金在收、付、结、汇、管的问题。
- 2、安全保障：23年支付行业技术沉淀，拥有完善的信息安全服务体系；拥有PCI PIN V3.0及PCI-DSS双重国际高标准认证。
- 3、开户便捷：开户仅需1个工作日，无需繁琐的手续和漫长的等待，即可开立全球收款账户。
- 4、实时汇率：实时掌握全球多种货币的汇率变化情况，助力商户们第一时间获取汇率信息。
- 5、收付顺畅：支持本地账户、全球账户合计15种以上的币种收款。



省时

- ✓ 1个工作日内完成开户
- ✓ 本地账户收款，最快当天到账
- ✓ 支持极速提现秒到账



省力

- ✓ 纯线上开户，资料简洁
- ✓ 一个账户收取多国款项
- ✓ 入账即可付款，省去提现再付款供应商



省钱

- ✓ 开户、入账、管理、0费用
- ✓ 汇率透明，0汇损
- ✓ 使用本地账户，0中间行费用

■ 场景深耕：定制化解决方案释放产业动能

针对不同场景下跨境业务的痛点和多样化需求，新国都不断深耕定制化解决方案，推动产业生态的完善和进步。

案例：持续与生态圈内伙伴紧密协作

为给中国企业“走出去”提供强有力的支持，共同搭建更加完善的全球支付网络，PayKKa积极开展银行合作项目，2024年3月，PayKKa成功中标某头部银行跨境回款业务服务项目。同时，PayKKa积极推广总对总模式，成功与一家服务于政府外贸综合平台的公司开展业务合作，共同为跨境企业提供一站式支付解决方案。该合作模式有助于PayKKa进一步拓宽业务渠道，赢得更多客户的信任与支持。

2024年，为更好地服务于全球范围内的客户，PayKKa不断致力于本地收款账户网络的扩展。目前已成功开通美国、加拿大、英国、欧盟、新加坡、香港及东南亚等地区的本地收款账户，同时持续建设多地区的支付服务能力，以满足商户多样化的跨境收款需求。

针对跨境业务中时间成本高昂的痛点，PayKKa推出了订单自动匹配入账功能。用户仅需预先提交订单合同，系统将在资金到账后自动完成订单与资金的精准匹配，无需人工干预，从而大幅提高了资金入账效率与资金管理的精准度。

此外，PayKKa推出了全球接入功能，支持来自190多个国家的手机号码注册PayKKa平台，并接受全球大部分国家/地区公司主体的证件入网申请。目前，PayKKa已支持包括美元、欧元、英镑、港元、日元、加元、澳元、新加坡元、离岸人民币及菲律宾比索在内的10种主流收款币种，为客户提供多样化的收款解决方案。



专业服务，助力企业全球拓展

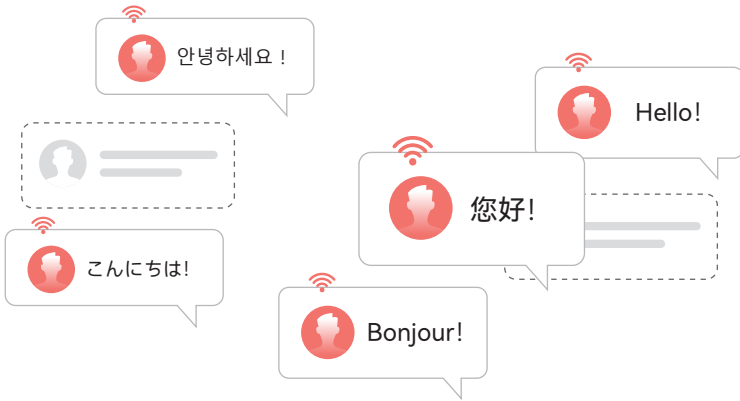
新国都始终将专业服务能力视为发展的核心支柱之一，在跨境支付领域深耕细作。公司通过构建覆盖全球的响应网络、持续迭代的敏捷服务体系、与金融机构紧密合作，不断提升自身专业服务水平，以专业、高效、可靠的服务赢得客户的高度信赖与行业的广泛赞誉。

为积极构建起全方位、多层次的服务体系，PayKKa为商户提供一对一专属服务，深入了解商户的业务模式与跨境支付需求，全程跟进各类问题，确保商户的每一项诉求都能得到及时、有效的回应，真正做到精准服务，让商户无后顾之忧；设置7天12小时服务热线，确保商户迅速获得解决方案，大大提升了沟通效率，减少了业务等待时间，保障商户业务的正常运转；全球化布局国际子公司及办事处，营销服务网络覆盖全国300多个城市(含港澳台)及多个海外地区，能够深入到各个区域，助力其在全球范围内拓展业务版图。



案例：积极参加跨境技术和应用交流活动

2024年，PayKKa参加了深圳商务局主导的“跨境电商阳光化论坛发布仪式”、苏州科技金融国际合作发展大会暨第三届长三角数字金融产业国际创新周活动、跨境数字金融产业合规与共生大会等。在活动中，PayKKa与银行、保险、数字金融等企业共同发起成立了跨境金融服务中心，该中心将发挥各共建方专业优势、资源优势，强化产业研究、产品创新、金企对接，加快打造涵盖支付结算、汇率管理、投融资等业务的跨境金融综合服务体系，为企业融入全球价值链提供多元化金融服务。



尊享服务

- ✓ 1对1专属客户经理陪伴
- ✓ 全国覆盖本地业务团队，快速响应上门服务
- ✓ 多场景联系客服咨询

坚守底线，引领行业规范发展

新国都坚持高标准、严要求，着力夯实合规基石，致力于构筑可信任的业务生态。

在合规管理层面，新国都始终保持着高度的敏锐性与严谨性。为确保公司在跨境业务中的合规运营，专门组建了专业的合规管理团队，密切跟踪香港、欧洲和美国等主要业务区域的相关监管法规，并结合公司实际业务流程，对内部政策进行细致梳理与优化。同时，公司还会及时根据市场风险趋势更新展业指引，一旦发现市场风险趋势发生变化，便迅速对展业指引进行调整，明确业务开展的边界与规范，为一线业务人员提供清晰的操作指南。

在风险评估与监控层面，公司构建全流程管控体系。事前，借助KYC以及客服风险评分对客户进行等级管理，提前把控风险；事中，实时开展名单筛查，对交易进行全方位监控，及时发现异常交易并核查处置；事后，针对风险性交易开展调单工作，妥善处理相关事件，通过各环节紧密配合，有效降低风险，保障业务安全稳定运行。

在质量保障层面，新国都旗下PayKKa高度重视技术合规与安全。为确保业务系统的可靠性与连续性，在提升效率的同时，大力投入体系化建设。通过对系统进行全方位监控，建立了较为完善的生产缺陷处理流程、生产故障复盘制度以及规范的主流程和易错用例集维护制度，从各个环节保障系统的质量可靠性，为合规运营筑牢技术根基。

在渠道合规及协作层面，通过实施合作渠道KYC审查机制，PayKKa对合作渠道进行严格审查，深入了解其客户身份及业务背景等信息，同时同步渠道风险政策指引，确保双方在风险认知和防控标准上保持一致，以此促进与合作渠道合规、高效地协作，共同维护业务的健康稳定发展。

牌照布局上，PayKKa支付同样积极作为，致力于成为出海企业稳定、长久的合作伙伴，通过持续完善海外牌照布局，已成功取得卢森堡PI牌照、香港MSO牌照、美国MSB牌照等。这些牌照不仅是合规经营的有力证明，更为企业在全域范围内的资金流转提供了坚实保障，助力企业在合法合规的框架内实现全球化发展。



更安心

- ✓ 新国都（上市公司）旗下品牌
- ✓ 全球本地化风控团队
- ✓ 深圳23年的前沿信息安全技术

04

■ 公司治理

完善治理体系	31
合规管理	33
投资者权益保障	35
商业行为	37
坚持党建引领	39

响应的SDGs



完善治理体系

治理架构

新国都遵守《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）《上市公司治理准则》等法律法规以及中国证监会、深圳证券交易所的规定和指引要求，建立了由股东会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构。公司决策机构、监督机构、权力机构与高级管理层之间权责分明，形成了自我发展、自我约束的良好运行机制。

三会治理

股东会

公司制定《股东会议事规则》，规范股东会的召集、召开及表决等程序，股东会采用现场和网络投票相结合的方式，保障股东会议事程序和决议的合法性。公司平等对待所有股东，保障全体股东特别是中小股东享有对公司重大事项的知情权、参与权、表决权。

报告期内，公司共

召开股东会

审议通过议案

2次

13项

董事会

公司董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会及薪酬与考核委员会，形成了权责分明、协调运作的治理结构，协助董事会履行决策和监控职能，促进公司规范运作、健康发展。公司制定《董事会议事规则》，规范董事会议事及决策规则和决策程序，保障董事会依法独立、规范、有效地行使职权，以确保董事会的有效运作和科学决策水平。

报告期内，公司

召开董事会会议

审议通过议案

董事会成员会议出席率

召开提名委员会会议

审议通过议案

9次

51项

100%

1次

1项

召开薪酬与考核委员会会议

审议通过议案

召开审计委员会会议

审议通过议案

6次

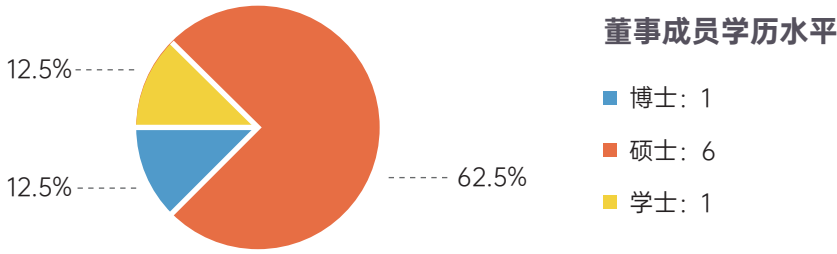
8项

7次

20项

董事会多元化

公司坚持董事会多元化政策，提名和委任综合考虑多种因素，包括性别、年龄、教育背景、专业经验等，满足各业务板块需求并保障治理架构的多元、有效。公司现任董事会成员具有丰富的行业经验，专业背景涵盖会计、经济等领域，充分展现董事会的专业度与履职能力，保证决策的科学性和严谨性。报告期内，公司高级管理人员中有两位为女性。



董事会独立性

公司根据相关法律法规、规范性文件以及《公司章程》有关规定，结合公司实际情况，制定《独立董事工作制度》，明确独立董事的职责，充分发挥独立董事的作用。公司董事会成员共8名，其中独立董事3名。

董事会专门委员会	独立董事占比
董事会审计委员会	100%
董事会提名委员会	66.67%
董事会薪酬与考核委员会	66.67%

监事会

监事会是公司监督机构，公司制定《监事会议事规则》并严格按照《公司法》《公司章程》规定的选聘程序选举监事，公司监事会人数和人员构成符合法律法规的要求，监事会成员依法独立行使监督权，确保全体股东的利益和公司的持续发展。公司监事会成员共3人，其中职工代表监事2人，非职工代表监事1人。

报告期内，公司

召开监事会会议

审议通过议案

8次

41项

董监高薪酬管理

公司持续优化完善董监高薪酬管理体系，董事会下设薪酬与考核委员会，负责对公司的董事、高管进行绩效考核。公司制定并执行《薪酬与考核委员会工作细则》《董事、监事津贴制度》等系列制度，有效调动董事、监事和高级管理人员的工作积极性，提升公司经营管理效益。

公司董事、监事、高级管理人员的薪酬需提请公司股东会予以审议，并按照公司相关制度的规定，结合其经营绩效、工作能力、岗位职级等为依据考核确定并发放。独立董事和监事津贴需经股东会审议决策。公司在年报中如实披露前一年度董事、监事及高级管理人员的薪酬情况，保持董监高薪酬高度透明。

指标	单位	2024年
董事、监事及高级管理人员报酬（包含现任和离任）	万元	1,333.97

合规管理

内部控制

公司根据相关法律法规及《公司章程》的规定，明确内部控制的基本要求，促进公司规范运作，提高信息披露质量。公司内部控制相关机构职责明确，公司董事会审计委员会下设审计监察部，审计监察部作为内部审计机构对公司内部控制制度的建立和实施、公司财务信息的真实性和完整性等情况进行检查监督，并对在监督检查过程中发现的问题，及时提出控制管理建议，督促相关部门及时整改，确保内部控制的有效实施。

公司构建全面的内部审计体系，制定《内部审计制度》，审计监察部严格遵守法律法规和内部审计职业规范，进一步规范公司的内部审计工作，提高审计质量。报告期内，公司内部控制未存在重大缺陷，合规情况总体保持平稳，在所有重大环节保持了有效的内部控制。

指标	单位	2024年
开展法律培训次数	次	12
开展法律培训时数	小时	12
参与法律培训人数	人	633

风险管理

公司建立并不断完善风险管理体系，切实将风险管理工作落实到公司运营的各环节。为规范和加强风险管理工作，嘉联支付制定《风险管理政策》，明确风险分类及风险管理范畴、风险管理流程等内容，建立全面的风险管理体系。

●

●

风险管理团队

嘉联支付设立风险管理团队，组织协调风控部、业务合规部和反洗钱部推动工作落实，保证嘉联支付公司安全、稳健运行。

风险识别与评估

根据公司的行业特点及经营情况，识别公司在业务活动中存在的风险，按照风险来源将风险分为：市场风险、操作风险、信用风险、声誉风险、流动性风险和洗钱风险，对识别的风险的严重度和发生频率进行评价，以确定应对风险的措施。

风险应对措施

当出现突发重大风险事件，发现风险人员上报至风控部，风控部成员立即拟定紧急处理方案并提交风控部负责人及公司风险管理团队审批，紧急处理方案审批通过后，相关人员立即处理风险事件。风险事件处理后，风控部将事件发生过程、处理方案、处理方案审批过程汇总整理为风险事件处理报告，并将报告统一汇总至合规岗处统一归档。

指标	单位	2024年
内部风险培训次数	次	3
内部风险控制培训总人次	人次	68
内部风险控制培训总小时	小时	18.5

关联交易管理

公司根据《公司法》《证券法》等相关法律法规及《公司章程》的规定，制定《关联交易决策制度》，明确规定了关联交易的对象、类型、定价原则、决策权限及信息披露等事项，确保公司的关联交易行为符合公平、公正、公开的原则以及监管部门的规范要求，保护公司和全体股东特别是中小投资者的合法权益。为实现决策的客观性与公正性，公司严格执行关联交易回避表决制度，在审议关联交易事项时，关联股东应当回避表决，也不得代理其他股东行使表决权。

投资者权益保障

信息披露管理

公司根据《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等有关规定，制定《信息披露制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》《信息披露暂缓与豁免业务管理制度》《重大信息内部报告和保密制度》等，保证公司信息披露的真实、准确、完整，确保广大投资者能够公平地获取公司信息，杜绝内幕交易的产生。公司高度重视信息披露工作，积极组织董监高及相关人员学习公司信息披露的各项规范，在原本“真实、准确、完整”的基础上，保证信息披露内容“简单清晰，通俗易懂”。

为强化信息披露内部控制与提升信息披露质量，公司依据相关法律法规及《公司章程》，设立信息披露委员会，并制定《信息披露委员会工作细则》。信息披露委员会作为跨部门协调机构，不改变公司原有信息披露体系，不替代董事会秘书职能，主要负责搭建信息报告、补充渠道，推动建立、完善信息披露内部控制机制，审议披露事项，监督执行情况并提供咨询建议等。2024年，公司信息披露委员会共召开2次会议。



投资者交流

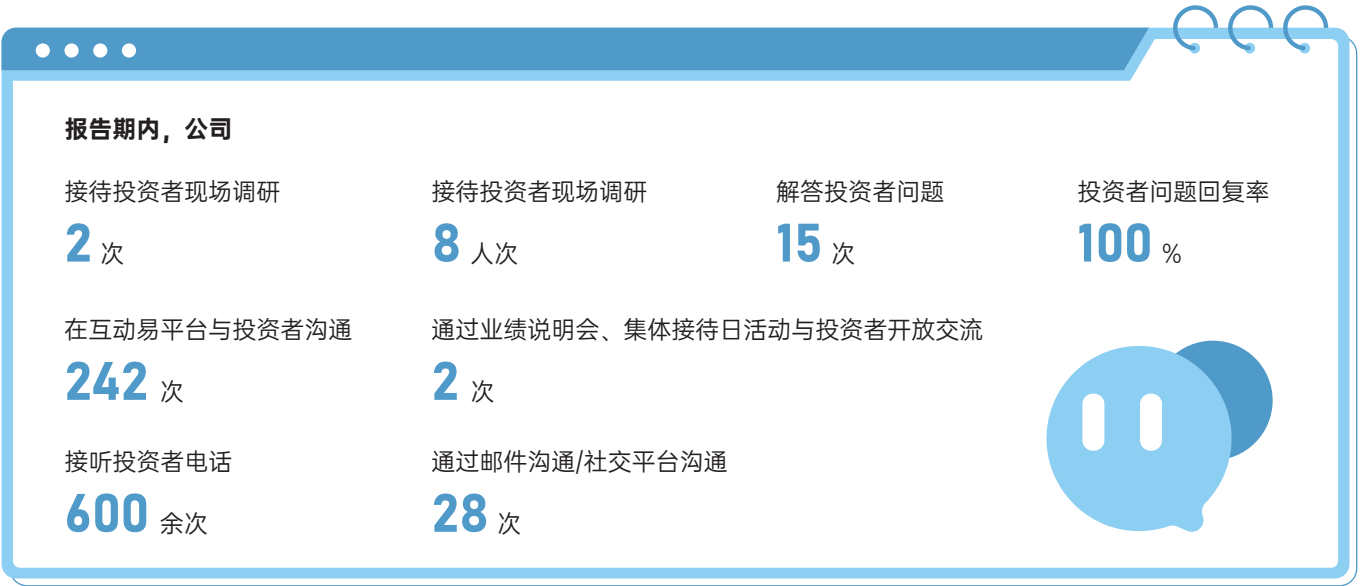
公司重视投资者关系管理，严格遵循相关规定，《投资者关系管理制度》，加强公司与投资者和潜在投资者之间的信息沟通，保障投资者的知情权、表决权等各项合法权益。公司采取多渠道、多平台、多方式积极与投资者展开沟通交流，通过官方网站、投资者热线电话及咨询邮箱、互动易、业绩说明会等多种渠道，持续关注并听取来自外界的意见，答复相关疑问，加深投资者对公司的了解。

沟通渠道：

1.公司设立投资者热线电话，对投资者反映的情况、提出的问题、意见和建议，热情、认真、耐心地给予回答并认真记录。

2.公司在官方网站（www.xgd.com）开设“投资者教育”专栏，上传投资者保护工作报告、证监会发布的违规案例等内容，增强投资者风险意识。

3.公司定期组织网上业绩说明会，参加上市公司年度集体接待日等活动，独立董事及高级管理人员等就资本市场关心的问题，与投资者进行沟通与交流，充分实现公司与股东的良好互动。



股东权益保护

公司高度重视投资者回报，制定《利润分配管理制度》，明确合理的利润分配办法尤其是现金分红政策，并在年度报告中及时披露现金分红政策制定及执行情况。公司着眼于长远的和可持续的发展，结合考虑公司实际情况，合理分配利润，通过现金分红方式回报投资者，切实履行社会责任。

指标	单位	2024年
实施派现总额（含税）（2023年年度派息和2024年中期派息）	万元	48,830.27
2023年度派息占合并报表中归属于上市公司股东净利润的比例	%	49.66
2024年度拟每10股派发现金股利 (还需提交2024年度股东会审议)	元	2



商业行为

反商业贿赂及反贪污

公司积极营造廉洁自律、勤勉敬业的良好风气，严格遵守国家关于反腐败与反贿赂的各项法律法规，制定《廉洁管理规范》，提升全体员工的廉洁自律意识，杜绝贿赂和腐败，维护公司和股东合法权益。公司不断优化和完善商业道德管理体系，构建更加稳固的道德防线，审计监察部负责公司及子公司范围内廉洁日常持续监督的实施，严防员工涉及任何贿赂活动或损害公司利益的行为。报告期内，公司未发生贪污腐败事件。

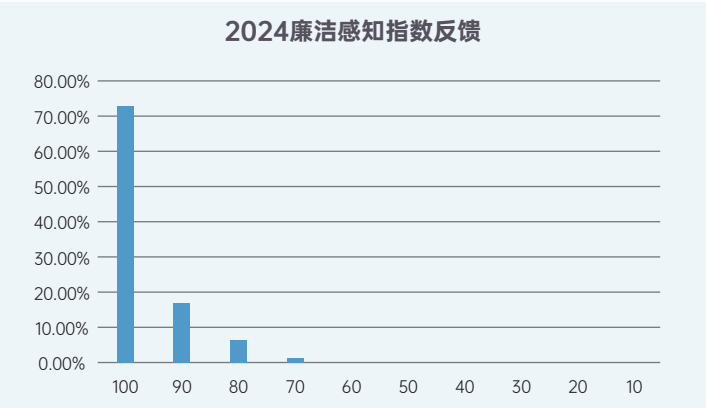
对商业伙伴廉洁管理

公司注重业务伙伴及整个供应链的廉洁表现，与供应商签订《合作伙伴廉洁诚信承诺书》，保障双方在业务往来中的合法权益，促进廉洁、诚信、共赢的合作关系。

廉洁调查

2024年11月，公司审计监察部开展“新国都廉洁感知问卷调查”活动，共337人参与。问卷调查显示2024年新国都廉洁感知指数为95.91分，80分以上占比97.63%，当前公司环境整体比较廉洁。

说明：100分表示最廉洁；0分表示最腐败；80-100之间表示比较廉洁；50-80之间为轻微腐败；20-50之间腐败比较严重；0-20之间则为极端腐败。



廉洁文化宣传

公司积极开展廉洁文化宣传活动，提升员工廉洁从业意识和反舞弊意识。2024年9月，审计监察部联合党总支举办第五届“廉洁文化月”活动，内容包括“廉洁好声音”“廉洁有奖问答”“廉洁精准填词”“法律知识宣传”等多个环节，共350人次参与活动。



举报渠道与举报人保护

公司为内外部利益相关方提供电话、邮件等多种举报渠道，同时设立有奖举报机制，鼓励内外部人员对涉及反腐败、反贿赂等违法违规事项进行举报。

举报渠道：

举报邮箱：sjjc@xgd.com 总裁邮箱：zc@xgd.com 举报电话：0755-83286546

举报处理流程

公司建立健全举报机制，在《廉洁管理规范》中明确举报的处理方式，举报保护、奖励和处罚等内容，对举报人个人信息及其他合法权益给予充分保障。公司审计监察部收到举报后，对举报信息进行严格的审查与评估，一旦确认举报信息的真实性将迅速开展调查行动。在调查过程中，公司对举报人信息严格保密，严禁任何人以任何形式对举报人实施打击报复。对违反保密原则及存在打击报复行为的责任人，公司将从严从重处理，违法犯罪的将依法依规处置。

指标	单位	2024年
参加反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	人	172
参加反商业贿赂及反贪污培训的员工人数占比	%	11
员工反商业贿赂及反贪污培训总时长	小时	1,548
员工接受反商业贿赂及反贪污培训的平均时长	小时/人	9

反不正当竞争

公司秉持公平竞争的原则，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等反垄断和反不正当竞争相关的法律法规，积极维护正当、公平的市场竞争环境，促进经济健康发展。报告期内，公司未发生恶性竞争事件。

指标	单位	2024年
反垄断与公平竞争的培训活动次数	次	2
反垄断与公平竞争参与人数	人	200
反垄断与公平竞争培训总时长	小时	1

坚持党建引领

新国都以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”、坚定拥护“两个确立”，全面贯彻落实党的二十大精神、中央经济工作会议精神等，认真贯彻落实上级各项决策部署，积极推动党建和生产经营工作深度融合。新国都党总支下设新国都第一党支部和新国都第二党支部，共有党员65人，报告期内共召开12次党委会。



党建活动

新国都党总支积极开展多种形式的党建教育等活动，提升党员们的学习积极性，为建设学习型党组织打下坚实的基础。党组织全年开展“强国有你，学习有礼”活动，并对2024年学习强国年度积分优秀党员进行颁奖。2024年七一建党日，党总支开展了党员观影活动。



05

■ 环境

应对气候变化	43
资源管理	46
环境管理	48

响应的SDGs

6 清洁饮水和卫生设施



7 经济适用的清洁能源



13 气候行动





应对气候变化

绿色运营根植于新国都的经营理念中，始终贯穿于公司发展的各个阶段。在2060“碳中和”的背景下，新国都前瞻性布局，在产品端积极研发创新低能耗技术，开展清洁生产审核，全方位管理公司运营带来的环境影响，确保实现绿色低碳运营。

治理

公司将气候变化相关职能融入治理架构，明确董事会与管理层职责，形成自上而下的管理体系。董事会监督气候变化议题的管理和进展，董事会战略委员会作为ESG工作管理机构，带领碳达峰、碳中和工作小组负责相关战略和行动方案的研究、相关规章制度的建设和监督管理。工作小组通过研究温室气体国际核算标准，探讨适合公司的节能减排路径，在业务开拓上重点关注为产业提供低碳的解决方案和场景，努力推动自身运营及产业链上下游共同探索和支持低碳发展。

气候变化治理主体	角色	职责
董事会	决策层	审阅和确认气候变化应对制度和机制，审查气候变化风险管理和内部控制系统的有效性；审阅含气候变化在内的ESG战略与规划、年度关键绩效指标及目标达成情况，批准应对气候变化相关的预算。
董事会战略委员会	管理层	指导气候变化相关议题的战略、目标和举措的设计与执行；评估与管理气候变化相关风险与机遇；就气候变化事宜，与相关利益相关方展开沟通，并开展宣传与能力建设活动；定期向董事会进行汇报，确保董事会得以进行监管。
碳达峰、碳中和工作小组	执行层	协同公司各部门、单位和子公司全面落实气候变化议题的管理工作，定期梳理和汇总相关工作的进展与成效，并向战略委员会进行汇报。



战略

在全球气候治理的背景下，节能减排和降低碳排放已是大势所趋。新国都主动应对气候变化，积极采取行动响应国际国内要求，以积极开放的心态迎接行业低碳发展趋势，致力于打造全产业链的绿色环保管理体系，主动成为绿色发展的践行者、推动者和贡献者，推动实现可持续发展。为准确识别气候变化对公司业务的影响，新国都对气候变化相关风险进行分析，从实体风险和转型风险两个方面识别气候变化给公司带来的风险及对公司造成的影响，并积极采取应对措施。

风险/机遇类型		风险/机遇描述	财务影响描述	影响周期 ¹	应对措施
实体风险	急性物理风险	台风、洪水、暴雨、高温热浪、寒潮等极端天气频率和强度增加。	设施修复、运营中断、替代供应链成本上升；生产或服务中断导致收入损失。	短中期	制定《台风、暴雨应急预案》并实施灾害应急计划，确保快速恢复运营。
	慢性物理风险	海平面持续上升、平均气温上升、降水模式和天气模式的极端变化等。	运营成本提高；销量/产出降低导致收入下降。	中长期	制定高温应急预案，实时监控温度及湿度。
转型风险	技术风险	低排放技术转型的成本前端费用。	产品和服务需求量下降；新型和替代型技术前端研发支出。	中长期	研究新技术以满足更高的环保要求，提高公司在环保技术研究方面的能力。
	声誉风险	因气候风险管理不合规或表现不佳而影响企业声誉。	营业收入降低。	中长期	主动发布ESG报告，披露环保相关情况，并加大清洁能源使用。
机遇	资源效率	采用更高效的运输方式；使用循环技术。	降低运营成本；提高产能，增加收入。	短中长期	提高生产效率，加大资源循环利用，大力开展循环经济。
	产品与服务	通过研发和创新开发新型产品或服务。	营业收入增加。	短中长期	持续研发创新，开发绿色低碳产品。

注1：影响周期定义：短期：1年以内；中期：1~5年；长期：5年以上。

影响、风险和机遇管理

新国都将气候变化风险纳入公司风险评估和管控体系，制定标准化的气候风险识别、评估、管理流程，系统识别分析公司业务与运营面临的气候风险和机遇，前瞻性制定应对的政策与举措，抓住价值创造机遇。

气候相关风险识别、评估、管理流程		
步骤一	确认管理边界，识别气候风险清单	综合研判当下自然与社会环境趋势，识别不同情境下的风险，基于行业研究报告、监管机构发布的相关政策、同行对标、利益相关方调研等方式，初步编制公司潜在的气候风险清单。
步骤二	气候风险评估排序	根据气候风险清单，对每个气候风险和机遇开展分析和评估，对风险重要程度进行排序。
步骤三	制定应对措施	根据气候风险评估结果，各部门针对性开展风险管理与应对工作，制定风险处理计划，各相关业务部门负责执行落地。
步骤四	监控管理	各相关业务部门定期向管理层汇报应对措施的实施情况，并根据实际情况及时调整行动，碳达峰、碳中和工作小组定期监督关键风险指标情况，每年向董事会汇报重要气候相关风险。

指标和目标

公司持续完善气候变化管理体系，设立万元营收二氧化碳排放量逐年下降的目标，并制定一系列节能降耗措施，将其落实到运营环节。

指标	目标	达成情况
万元营收二氧化碳排放量	逐年下降	正在推进
指标	单位	2024年
温室气体排放总量 ²	吨二氧化碳当量	1,254.08
直接排放（范畴一）	吨二氧化碳当量	/
间接排放（范畴二）	吨二氧化碳当量	1,254.08

注2：温室气体排放量数据统计口径为公司办公楼及工厂用电量。

低碳支付

公司及子公司从事支付相关行业，两个主要子公司新国都支付和嘉联支付的主营业务为支付服务及场景数字化服务、电子支付设备。作为科技型企业，我们不仅关注自身运营及供应链对环境的影响，还通过探索、支持低碳技术的发展，为用户提供更多低碳生活的选择，为产业提供更多数字化低碳转型的解决方案。

电子支付及场景数字化服务的使用，减少了纸币和纸质票据的使用，且便于商家进行在线会员管理、营销管理，减少纸张和资源消耗。智慧支付终端、数字人民币终端的开发使用，为相关使用场景提供了便捷稳定的低碳支付方式。

资源管理

能源利用

能源管理是企业自身实现运营减碳的核心，是实现绿色发展的抓手。为合理有效地使用能源、最大程度减少浪费，公司积极开展能源管理体系建设，建立及实施识别、测量、监控、记录和报告各种能源购买、使用、存储、处理、回收的管理制度，提高能源利用率。



公司在生产运营的过程中贯彻可持续发展理念，致力于降低生产运营过程中的能源消耗和环境成本，提高能源利用率，积极响应环保部门下达的各项环保指令、配合环保部门指示的各项工作，并定期开展培训和宣传，增强员工环保和节能意识。

节约用电

空调温度保持在25℃，且每小时自动关闭一次。

生产作业停止和员工下班时及时关闭设备电源和照明。

光线满足生产要求时不开或少开照明设备，减少集中设置开关量。

公司内照明用电尽量使用日光灯。

每半年清洗空调机过滤器，保证其制冷效率。

做好仪器设备的维修保养，降低设备损耗，提升设备效能。

请在合适的区域使用相关电器

禁止在工位区域使用电热水壶、养生壶等电器，如有需求，请前往2楼食堂开水间使用。

为便于节约能源，请正确使用工位区的插座及电热水壶、养生壶等电器。

严禁超负荷用电

同一插座板不可连接过多电器设备，以免用电超负荷引发意外，影响性能差的办公用电设备，如空调机、封口机等，使用时应远离易燃物，不使用时应及时关闭。

同一插座板不可连接过多电器设备

使用老旧的电器请及时关闭并更换电器

随手关机\关闭电源

养成随手关电的好习惯，下班或外出时间较长时，应随手关闭电脑和其他电器开关。

下班前请三不：不关、不关、不关（电脑/空调/工作灯等除外）

节约用电宣传

水资源利用

新国都严格遵循《中华人民共和国水法》等相关法律法规，不断推进水资源的全方位管控，定期巡查各设备设施，对于存在跑、冒、滴、漏现象的设备设施及时维修，严防水资源的浪费现象。公司用水主要来源是市政供水，报告期内，公司不断加强取水和用水的全过程节水管理，实现水资源循环利用。

节约用水

- ▶ 平常水龙头应关紧，防止滴漏。
- ▶ 发现水龙头、水管等供水系统漏水时及时上报维修。
- ▶ 马桶冲水阀改造，减少反复冲水，造成水资源浪费。
- ▶ 对生活用水进行二次利用。

2024年，公司	办公楼总用水量	工厂总用水量	总用水量
	5,492 吨	7,650 吨	13,142 吨

循环经济

绿色包装

新国都坚持最大程度使用对生态环境和人类健康无害、具有循环再生属性的绿色包装材料，创新包装工艺，公司的包装产品从原料选择、产品的制造到使用和废弃的整个生命周期，均符合生态环境保护的要求，公司使用的包装物料均已通过第三方检测机构进行环保检测。公司大力使用可回收利用的包装纸箱及用后需退回的周转箱，以减少包装材料的耗用。

案例

因经营发展需要，公司于2024年7月进行总部办公地址搬迁，搬迁过程中，公司注重环保，复用工厂旧纸箱1545个，并使用可重复利用的回收箱进行统一打包和搬迁，减少打包过程中造成的浪费。公司共使用1,500余个包装纸箱、50余个包装塑料箱，包装材料回收处理率100%。



绿色办公

公司制定《节约用水、电和纸的指引》，以规范节约资源、能源并降低损耗等管理工作，行政中心负责向全体员工宣传节约用水、电和纸张，并宣导员工将已用完的电池、损坏的鼠标、键盘等办公耗材投放到行政中心回收箱。各部门负责人负责宣导和监督本部门员工节约用水、电和纸张。行政中心与工厂行政部负责每月对公司、工厂用水、电和纸的数量进行登记，计算当月用水、电和纸的数量，质量中心将每年月度统计数据，与公司环境管理方案用电用水控制目标进行持续比对，对未达标的，及时采取应对措施。

节约用纸

- ▶ 控制打印、复印办公用纸数量，推行无纸化办公。
- ▶ 定期检查、保养复印机，防止功能不正常，造成复印纸浪费。
- ▶ 打印文档之前进行正确性确认，避免错误打印。
- ▶ 鼓励通过电子媒介形式传递信息，减少纸张使用。

节能减排

公司宣导员工将已用完的电池、损坏的鼠标、键盘等办公耗材投放到行政中心回收箱，减少环境污染。



环境管理

环境合规管理

新国都严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规，重视环境管理工作，以绿色发展为引领，持续高效运行环境管理体系，不断完善管理制度，积极开展环保实践，实现企业价值与生态价值的双重效益。

环境管理体系

公司严格执行国家环境保护政策法规，按照ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001等要求制定《质量环境安全管理手册》《环境安全管理规定》等环境管理制度，执行和保持质量、环境和安全管理体系，并持续改进其有效性。报告期内，公司未发生环境处罚及违规事件。2024年，公司环保投入18,600元。

公司电子支付设备产品的制造过程中遵循环境友好原则，严格控制产品及耗材中含有的有毒有害化学物质，主动采用新材料、新工艺等技术手段，确保产品在生产过程中不含有高危害化学元素，最大程度减少或预防危险化学品的使用，产品和服务在生产过程的各个流程和环节上都在安全水平范围内，并全程保持清洁生产，公司生产的所有产品均通过RoHS检测要求。

环境方针：

维护地球资源；保护生存环境。

公司总部设有专职专岗推动质量、环境、职业健康安全等管理体系的运行及维护，确保各管理体系的有效实施。行政中心组织进行环境因素和危险源的识别并评价，以确定重大环境因素和危险源，从而为制定环境及安全管理目标与指标、运行控制提供凭据。

截至报告期末，新国都、新国都能源、新国都支付、嘉联支付已通过ISO 14001:2015环境管理体系认证。



▲ 新国都-环境管理体系认证证书 ▲ 新国都能源-环境管理体系认证证书 ▲ 新国都支付-环境管理体系认证证书 ▲ 嘉联支付-环境管理体系认证证书

为明确环境和安全目标、指标及管理方案确定的步骤和管理方法，公司制定《环境/安全目标、指标和方案管理程序》，行政中心负责组织有关人员制定、评审、实施公司环境和安全目标、指标和管理方案；总部各职能部门及研发部门负责环境和安全方案的实施；工厂负责工厂环境和安全方案的实施；其他部门负责配合行政中心做好本部门环境和安全目标、指标和管理方案的实施。

● 环境风险管理 ●

新国都高度重视环境风险管理，制定《环境因素、危险源控制程序》《环境和安全监视测量控制程序》，对公司环境和安全管理体系运行情况进行定期监视和测量，以确保对自身环境和安全状况的及时评估和持续改进。公司对废水、废气、噪声及固体废弃物等污染物产生的有关活动、产品、服务进行控制，通过定期开展内部环保检查、第三方机构委托检测等方式对公司的环境因素进行识别与评价，并对识别的重要环境因素进行管控，以便将不利的环境隐患及时整改。2024年，公司污染物监测合格率100%，环保设施同步运转率100%。



▲ 新国都支付-废气、工业企业厂界环境噪声检测报告 ▲ 新国都支付-生活污水检测报告

为了防止和减少各类重大事故的发生，建立紧急情况下的快速、有效地组织事故抢险、救援和应急机制，保证员工的生命财产安全，减少事故的影响和损失，公司制定《应急准备和响应控制程序》，分公司制定《制造分公司应急预案》，由总裁组织各一级部门负责人组成公司级应急指挥小组，进行决策部署。此外，公司制定《危化品管理制度》《危险化学品泄漏应急预案》《台风、暴雨应急预案》等制度及应急预案，并定期进行应急演练，以便环境事故发生时，能够得到及时、有效地处理。



▲ 危险化学品泄漏应急演练

■ 污染物排放

新国都严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》等法律法规，对生产运营过程中产生的废水、废气等制定相关内部管理制度，并定期委托第三方专业机构对废水、废气进行检测，确保环保设施的正常运行，废水、废气的达标排放与合规处置。报告期内，公司及其子公司不属于环境保护部门公布的重点排污单位，未发生因污染物排放受到处罚及违规事件。

为增强员工污染物合规排放和废弃物合规处理意识，公司定期组织废水、废气、废弃物管理专项教育培训，通过系统的培训课程，深入讲解废弃物分类、处理的相关知识，以提高员工的专业水平和废弃物管理的执行力。



▲ 废水、废气、废弃物培训

■ 废弃物管理

为防止废弃物随意弃置，污染环境，规范新国都废弃物管理流程、处置方式，明确产生单位、利用单位、处置单位的职责，降低环保风险，公司依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《固体废物处理处置工程技术导则》等法律法规及标准文件，制定《废弃物管理规范》等废弃物管理制度，行政部负责对全体员工宣传废弃物存放的要求。

●

●

废弃物处理方式

一般废弃物：由工厂行政部门清洁人员按职责划分，每日清理，并存放指定地点，最后由行政清洁工运至垃圾回收站。

2024年，公司一般废弃物产生量3吨。

危险废弃物：由各部门收集后交工厂行政部集中到公司危废存放点进行危废转移存放，每年定期或不定期移交给有资质的第三方处理，并保存《危险废物转移联单》。工厂行政部负责审查第三方废弃物处理公司的有效资质，确保对方可以按我方要求执行废弃物分类处置，并每年与第三方废弃物处理公司及时签订危废处理协议。2024年，公司危险废弃物处置量0.0205吨。

废弃物分类处理一览表

类别		废弃物名称	处置方式	清运周期	存放场所	主管部门
危险废弃物	可回收	废金属（如废机器零件）、废机油、废焊锡丝、废焊渣、废硒鼓、酸碱空瓶、废酒精桶、丙酮空瓶、废墨盒、喷码机墨水盒、清洗液盒	由行政中心转移给工厂行政部、工厂行政部转移给有资质的供应商或具有危废处理资质的第三方	根据实际情况，约四个月一次	可回收危险废物废弃物垃圾箱	行政中心、智造管理中心、集采中心
	不可回收	废汞灯、含油碎布、废日光灯管、废油桶、废油漆刷、废油漆桶、废颜料瓶、废颜料、化学原料桶、废蓄电池、废电池、涂改液、白板笔、废圆珠笔芯、过期化学药品、废胶、废电子元器件（废IC、废电阻、电容、PCB）	由行政中心转移给工厂行政部、工厂行政部转移给具有危废处理资质的第三方	根据实际情况，约四个月一次	不可回收危险废物废弃物垃圾箱	行政中心、智造管理中心
一般废弃物	可回收	布碎、废塑料、塑料杯、废纸、废纸板/皮、报纸、废木板、木箱、废橡胶、废塑料管道、板及屑、废手指套、废口罩、头套、鞋罩	由行政中心转交工厂行政部、工厂行政部转交再生资源公司回收	根据实际情况分类处理	废弃物回收站	行政中心、智造管理中心
	不可回收	废自来水过滤器、废清洁工具、废麻袋、粉尘、计算器、磁盘、光碟、烟头、机加工金属屑、废摩擦绒布、废茶叶、废饭盒、卫生废纸	由行政中心转移给工厂行政部、工厂行政部转移给具有处理资质的第三方	根据实际情况分类处理	不可回收一般废弃物垃圾箱	行政中心、智造管理中心

●

●

报废POS机具处理

因公司经营业务特性，会产生报废POS机具，为规范报废POS机具的回收和销毁处理，保护终端客户信息安全，公司制定《报废POS机具回收销毁规范》，对公司所有回收报废POS机具的回收和销毁处理进行规范管理。

各业务部门负责与客户联络报废POS机具的回收事宜、报废POS机具的运输安排；运营中心负责《POS机具销毁承诺书》的用章；制造分公司负责报废POS机具业务数据和业务软件的清除、报废POS机具的拆解与粉碎销毁。

► **回收报废POS机具：**业务部门与客户沟通通过公司物流上门收回或客户自行寄回的方式将所需报废的机具收回深圳制造分公司，同时业务人员通过OA流程或邮件通知深圳制造分公司PMC部人员进行物流跟踪及接收等工作。

► **拆解粉碎报废POS机具：**制造分公司在收到回收的POS机具2个工作日内对POS机具敏感信息进行处理及清除工作，随后2个工作日内对POS机进行拆解并对所有拆解部件进行粉碎性处理或结构性破坏处理。

► **签发POS机具销毁承诺书：**机具收回深圳制造分公司进行清点后，业务部门将《报废POS机具回收单》《POS机具销毁承诺书》加盖公司印章，运营中心对用章文件真实性进行核准并用章回寄客户。

■ 绿色建筑

公司总部办公地址于2024年7月搬迁至深圳市南山区嘉联支付大厦。嘉联支付大厦已通过LEED NC铂金和国内最高绿色建筑三星运行的认证，获得深圳市绿色建筑创新奖、深圳市优质结构工程奖、深圳市水系统工程三等奖、深圳市建设工程安全生产与文明施工优良工地最佳BIM建筑设计奖。嘉联支付大厦制定了节能、节水、节材、绿化的操作规程以及应急预案等制度，确保项目在运营过程中维持低能耗、低水耗、低碳排放，在保证室内舒适的前提下有效减少环境负面影响，为员工创设环境友好、舒适的办公环境，有效践行绿色发展理念。

■ 生态系统和生物多样性保护

新国都严格遵守环境保护相关法律法规，公司经营活动不直接影响生态系统、生物物种及其栖息地、生物遗传资源等，不会对生态系统和生物多样性造成破坏。公司办公楼与工厂在选址上，避开自然保护区、重点生态功能区等区域或其他具有重要生物多样性价值的区域，不破坏当地水源和生态系统。



06

■ 产业价值

创新驱动	55
产品安全与质量	61
数据安全与客户隐私保护	66
客户权益保护	69
可持续供应链	71

响应的SDGs

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



创新驱动

治理

公司贯彻创新驱动发展战略，采用自主研究、合作研发等多种研发模式，完善内部研发体系建设，激发技术创新活力，加速科技成果转化，制定并执行《应用项目管理流程》《产品研发中心技术专家管理办法》等一系列规章制度，持续优化研发组织架构，实现研发流程的规范化与标准化。公司在支付服务、支付硬件和跨境支付三大业务板块下设立技术中心，三大技术中心各司其职，分工明确。

●

●

职能：

支付服务事业群技术中心：主要负责收单产品、风控系统的技术研发。

支付硬件事业群技术中心：主要负责POS相关软硬件技术的研发。

跨境事业群技术中心：主要负责跨境支付业务相关技术的研发。

公司拥有专业的内部实验室，配备先进且完备的实验设备与设施，在公司整体的技术研发、产品创新以及质量把控等多方面业务体系中扮演着极为关键的角色。从对新型支付技术的探索性研发，到各类支付产品及相关软件、硬件在不同应用场景下的性能测试与优化改进，实验室均能依据严谨的科学标准与规范流程，为公司的技术迭代与产品升级提供精准、可靠且极具前瞻性的数据支持与技术保障，有力地推动了新国都在行业内保持技术领先地位与核心竞争力的持续提升。



▲ 嘉联大厦研发测试实验室R&D Test Lab

公司创新能力持续获得国家级权威认可，在技术研发与产业影响力层面实现双重突破，子公司新国都支付入选第三批专精特新国家重点“小巨人”企业，彰显公司在技术研发和创新领域的卓越表现；行业影响力层面，公司凭借在支付领域的持续深耕，获得移动支付网颁发的第九届“金松奖”金融科技品牌影响力奖。此外，公司获评“深圳市战略性新兴产业发展促进会副会长单位”及“2022年粤港澳大湾区战略性新兴产业领航企业”，凸显从技术创新到产业生态构建的立体化竞争力。

战略

风险/机遇类型		风险/机遇描述	财务影响说明	影响周期	应对措施
风险	技术风险	电子支付相关业务复杂，行业迭代加速，业务需求及发展的试错成本越来越高，加之这些业务目前都面临着商业模式上的创新，场景定制化开发的趋势明显。	成本增加	中长期	公司采取积极引进高端人才的策略，尤其是引进有过行业经验和成功案例的优秀人才，加大在新兴技术领域的研发投入，充分洞察行业发展趋势和调研市场需求。
	技术与市场领先	公司经过多年发展，在品牌知名度、全国渠道网络、人才、技术及产品、系统运营能力等方面拥有一定的优势和竞争壁垒。	竞争力提升	短中长期	加大研发投入，加速技术创新，保持行业领先地位。
机遇	产业升级与转型	公司原有业务是以电子支付终端研发、生产和销售业务为主，通过近几年的内生孵化和外延并购进行了产业链上下游拓展和新兴技术储备。	竞争力提升，产业高端化、智能化发展	长期	公司根据战略规划和业务重心的调整，着手管理架构的变革和重塑，积极储备新经济新模式下的相关人才、技术，以及进行相应资金、资源的储备。

影响、风险和机遇管理

风险识别	公司确定创新风险识别重点，搜集分析行业政策、客户需求、竞争企业、监管需求识别出主要创新风险，包括技术风险、市场风险、政策和法律风险等。
风险评估	公司对研发项目各阶段进行动态的风险评估，确定风险的具体数值和范围，包括风险发生概率、影响程度等，形成风险等级矩阵将风险按照影响程度和发生可能性进行排序。
风险监测	公司通过使用风险监控工具、建立实时监控系统、定期召开风险审查会议等对风险进行预警、分析、监测。
风险管理	公司完善研发项目立项与跟踪机制，密切关注项目研发进度，及时有效控制新产品研发失败的风险，强化研发全过程管理，规范研发行为，不断提升公司自主创新能力。

指标与目标

指标



研发团队		
关键指标	单位	2024年
研发团队总人数	人	563
研发人员变化	%	1.08
按学历划分		
本科以下	人	63
本科	人	462
硕士	人	37
博士	人	1
按年龄划分		
30岁以下（不含30岁）	人	192
30-40岁（含30岁，不含40岁）	人	297
40-50岁（含40岁，不含50岁）	人	71
40-60岁（含50岁，不含60岁）	人	3
创新成果		
关键指标	单位	2024年
授权专利累计数	项	193
按专利类型划分		
授权发明专利累计数	项	92
授权实用新型专利累计数	项	32
授权外观设计专利累计数	项	69
每百万营收有效专利数	件	0.061
其他知识产权		
软件著作权累计数	项	507
商标累计数	项	495
每百万营收软件著作权数量	项	0.161
企业创新能力认证		
国家专精特新“小巨人”企业	个	1
国家高新技术企业	个	4

目标

目标内容	达成情况
持续优化研发创新体系，加大研发投入；积极布局新兴技术领域，加速新技术的成果转化与应用，为产品和服务注入创新活力。	稳步推进中

知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，秉持“尊重他人知识产权，保护自身知识产权”的原则，设立专门的知识产权管理岗位，制定并执行《知识产权管理办法》等知识产权管理体系文件，对公司知识产权的创造、管理、运用及保护实施全流程规范管理，进一步完善公司项目知识产权管理与专利申请生命周期管理。报告期内，公司获得2024年度广东省知识产权示范企业。



公司高度重视知识产权管理工作，在与合作伙伴开展相关合作时，通过严谨且明确的协议约定，清晰界定双方在知识产权方面的归属范畴、使用权限、维护责任以及风险应对策略，以此构建起稳固且可靠的研发成果共享机制，促进双方在合法合规框架下的协同创新与资源共享。在供应商合同签署环节，公司秉持审慎态度，全面设置知识产权保护条款，从知识产权的初始归属界定，到后续的使用规范限定，再到潜在风险的防控预案制定，进行了全方面的规定，有效降低供应链环节可能引发的知识产权纠纷风险。

在知识产权维权工作方面，公司始终保持积极主动态势，针对恶意侵犯公司专利的产品及侵权行为建立起高效的预警体系，及时察觉并捕捉潜在的侵权威胁。公司专利部门在面对恶意侵权事件时，依循合法合规的程序，开展相关调查取证工作，在充分掌握确凿证据后，适时发出严正警告，并依据侵权情节的严重程度，启动诉讼程序，坚决维护公司在知识产权领域的合法权益。

报告期内，为提升员工知识产权保护意识，公司组织开展了“第三届新国都4·26世界知识产权日有奖竞答活动”，举办了《专利基础知识和撰写》等专题培训活动，覆盖人数超过200人。公司法务中心定期编撰并向全体员工推送共6期《知产小课堂》，分享知识产权相关资讯和案例，并解答员工关心的热点问题。

研发创新实践

鼓励研发创新

公司积极营造敢于创新氛围，建立开放和支持的创新环境，公司设立奖励机制，鼓励员工提出创新建议并付诸实践，对成功的创新项目给予奖励，激发员工的创新热情。公司内部每年设置总裁创新大奖，由各部门、各项目组进行申报后审批并最终进行表彰，评比的创新形式包括技术创新、产品创新、市场创新、商业模式创新、管理创新等，用于激励在过去一年中有杰出表现和突出创新的团队。

● 创新平台建设 ●

公司在苏州挂牌成立新国都数字货币应用实验室，重点开展数字货币终端设备制造、相关系统升级等领域的研究，加快完善数字人民币受理环境的生态建设，致力于成为国内数字货币应用落地的引领者。目前，公司已开展数字人民币创新示范园区全场景方案设计，从而实现园区级别的数字人民币规模试点及应用，助力数字人民币推广。

● 合作研发机制 ●

企业合作	1. 新国都与中国联通签署战略合作协议，双方围绕金融科技智能化、数字化方向进行探索，共同推动数字经济产业的高质量发展。 2. 新国都支付与华为签署Open Harmony生态使能合作协议，共同推动金融科技行业国产化的繁荣和发展。
高校合作	1. 公司与东南大学围绕深化校企合作、人才培养、科技创新等议题展开深入交流与探讨。双方在共识基础上，将围绕产教融合、人才培养和专业共建等方面展开合作，共同提升科技成果转化水平，推动科技更好地服务社会发展和经济结构转型升级。 2. 公司子公司与北京邮电大学深圳研究院基于企业和高校间的优势互补、资源共享的共识，双方结合战略需求，重点开展合作研究，共同做一些前瞻性的新技术、新模式、新应用的研究开发咨询。

● 行业标准制定 ●

新国都能源积极参与由中国电池工业协会归口的《储能电池集成式液冷设备技术规范》团体标准（团体标准编号：T/DCB 012-2024）起草编撰工作。《储能电池集成式液冷设备技术规范》规定了电化学储能电池或类似热管理用途的集成式液冷设备的技术要求与检验方法，对适用于电化学储能电池或类似热管理用途的液冷设备提出了技术规范。作为深度参与该项规范编制的能源企业，新国都能源凭借在技术研发、行业理解及实践经验等多方面的深厚积淀，为储能电池集成式液冷设备技术规范完善贡献了关键智慧，以实际行动在整个能源行业树立起具有引领性与前瞻性的标杆典范，推动行业向规范化、标准化的方向迈进。

■ 研发成果展示

主要研发项目名称	项目进展	拟达到的目标	预计对公司未来发展的影响
高端智能POS	已完成认证，并已发布可量产通知	丰富产品的功能，提升产品性能和用户体验，满足更多用户需求	丰富公司智能产品线，保持产品竞争力，助力公司保持原有产品份额的同时，同步拓展新客户
智能一体化ECR	产品功能正在开发中	轻薄时尚、高拓展性，产品能运行比较简单的商户和商品管理SaaS应用，做到支付和收银一体化，能同时满足台式和移动多种场景使用	以支付为基础逐步切入商户服务领域，轻收银类产品是公司进入优质商户和商户服务的一个很好机会点
高拓展性的智能mini POS	已完成认证，并已发布可量产通知	高性价比，高拓展性，提高产品的适应性，满足更多支付应用场景	完善公司产品线，满足更多细分市场需求，提升公司市场竞争力和市场份额
非接云音箱	已通过相关认证，达到量产状态	完善公司产品线，满足小微商户的低成本的多种小额支付场景	丰富云喇叭产品线，助力公司在收单业务拓展小微商户细分客户群体
带键盘的手持智能移动POS	已通过相关认证，达到量产状态	完善公司产品线，满足用户个性化需求，提升客户的用户体验	完善公司产品线，满足更多细分市场需求，提升公司市场竞争力和市场份额
固定台式智能POS	已通过相关认证，达到量产状态	完善公司产品线，进军向国际上的各区域本地银行和高端客户渠道	完善公司产品线，满足更多细分市场需求，提升公司市场竞争力和市场份额

■ 科技伦理

科技伦理是开展科学研究、技术开发等科技活动需要遵循的价值理念和行为规范，是促进科技事业健康发展的重要保障。新国都在日常经营活动中，不涉及科技伦理相关内容，所运用的技术和开展的活动，均遵循现有的法律法规和行业标准，不存在因科技伦理问题而产生的潜在风险。

产品安全与质量

治理

产品质量是企业生存和发展的基石。新国都严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等国家法律法规，坚持全面质量管理指导思想，立足研发质量、供应商质量、生产质量、售后质量四大板块，全方位、全流程地把控产品安全与质量，对产品进行持续改进和优化，实现产品质量的不断提升。

公司围绕产品研发和生产制定了全流程的质量管控体系制度，包含《设计开发控制程序》《项目管理控制程序》《进料检验控制程序》《制程控制程序》《成品检验管制程序》等内部制度，规范从产品最初构思到最终交付客户的每一个关键环节。公司支付硬件事业群下设立质量中心，依据国家相关法律法规及行业标准，执行严格的质量控制流程和检验标准，质量中心统筹管理售后质量部、产品质量部、制造品质部、供应商质量部，各部门分工明确，各司其职，确保产品能满足客户的期望与要求。



战略

风险/机遇类型		风险/机遇描述	财务影响说明	影响周期	应对措施
风险	市场风险	产品售后阶段出现的质量问题或客户投诉，特别是批量退货，将严重影响公司品牌形象和客户忠诚度。	成本增加	短期	建立严格的质量控制体系：在产品设计和生产过程中，加强质量控制，确保产品符合规定的标准和客户期望；加强客户沟通与反馈：建立客户反馈机制，定期对客户进行满意度调查。
机遇	数字支付发展	行业参与者正着力构建"智能硬件+数字服务"的生态体系，通过智能POS系统平台延伸出支付清算、数据分析、运营管理等增值服务，形成软硬协同的业务增长极。	收入增加	中长期	强化质量控制与研发创新：深入洞察客户需求，在数字支付软硬件领域加大研发投入，持续改进产品性能和质量，引入先进的质量管理体系，确保从原材料采购到成品出厂的每一个环节都达到高标准；优化客户服务：提升客户服务水平，建立快速响应机制，及时解决消费者反馈的问题。

影响、风险和机遇管理

风险识别	公司依据《进料检验控制程序》《制程控制程序》《不合格品管理程序》等制度，同时开展质量审计，全面识别在产品制造的各个环节中的风险和机遇。2024年，公司开展年度质量内审1次，并聘请第三方机构抽检1次。
风险评估	公司根据质量风险管理的相关要求，制定质量风险管理制度，在风险评估过程中，质量中心组织专家团队使用分析工具对识别出的产品与服务质量风险进行等级划分，根据评估结果实行分级管理并制定应对措施。
风险管理	公司严格要求生产员工实施岗位操作规范，并通过每年的内部审核、外部审核对质量管理体系的持续改进，保证公司质量管理体系运行的充分性和有效性。

公司持续完善质量管理体系，截至报告期末，新国都以及新国都支付已通过ISO 9001:2015质量管理体系认证。此外，新国都支付通过了金融科技产品认证资质审查，审核内容包括安全保证检测、研发环境、质量保证能力、产品一致性、设备安全管理五个方面，标志着公司产品满足金融行业发展与监管的严格要求。



▲ 新国都质量管理体系认证证书 ▲ 嘉联支付质量管理体系认证证书

指标与目标

指标

质量培训		
关键指标	单位	2024年
质量培训人次	人次	47
质量培训总时长	小时	53
质量培训次数	次	51

目标

质量目标	单位	达成情况
产品合格率≥99%	%	已达成
未发生产品召回事件	次	已达成

产品安全与质量管理

产品安全应急管理

公司制定《产品安全事件应急处理流程》，规范公司产品上市后在市场端发生或引发的安全事件的处理流程，降低事件影响，为客户提供妥善的解决方案，减少客户的损失。

●

●

产品安全应急管理处理流程：

受理：各办事处或当地销售人员接到安全事件投诉，安抚客户并了解情况后反馈给售后支持部，售后支持部确认信息后受理。

取证：售后支持部整理信息，评估成立应急小组并通报事件，采购部向供应商发布《安全事故通知函》；售后支持部要求相关人员协助收集证据，了解客户诉求，协商处理。

方案制定：以客户为中心、事实为依据，在客户无明显过错下，优先制定补偿方案。若因客户人为原因导致，原则上公司不承担，向客户说明情况、保留证据。

执行方案：办事处和区域销售人员与客户沟通赔偿方案，质量中心和法务中心提供支持，达成一致后签和解协议，内部启动补偿流程，关闭客户端问题。

生产设备管理

公司制定《设备保养管理程序》规定设备保养工作的流程、方法、责任分工以及质量标准等关键内容，以标准化的操作流程高效执行设备养护工作。同时，公司执行《设备定期保养计划表》，对设备的外观、螺丝松紧度、结构灵活度等实施每月一次的保养，将长期的设备保养任务细化到日常工作中，从而保障生产过程的稳定性和连续性。

产品召回

为保护客户权益以及公共安全，公司依据《中华人民共和国产品质量法》建立健全产品召回体系，制定《售后支持业务管理规范》成立质量改善处理小组，明确产品召回流程，及时召回有缺陷的批量产品，减少公司和客户因缺陷产品导致的损失，当因公司原因导致相关批次或特定数量（≥100台）的产品对客户产生不良影响时，公司进行产品召回，并承担相关责任。报告期内，公司未发生产品召回事件。

公司通过内部质量检测、消费者反馈或监管机构通知等方式识别确认缺陷产品，一旦确定产品存在问题，立即制定详细召回计划，同时，向相关监管部门报告并获批准，通过媒体发布、直接通知等途径告知消费者和销售商召回信息，严格按照计划回收缺陷产品，并为消费者提供退换货、修理或其他补救服务。在召回过程中，公司会持续监督活动实施情况并评估效果，确保妥善处理所有受影响的产品。公司完成召回计划，后续改进深入分析产品出现缺陷的原因，采取针对性措施，防止类似问题再度出现。

产品召回流程



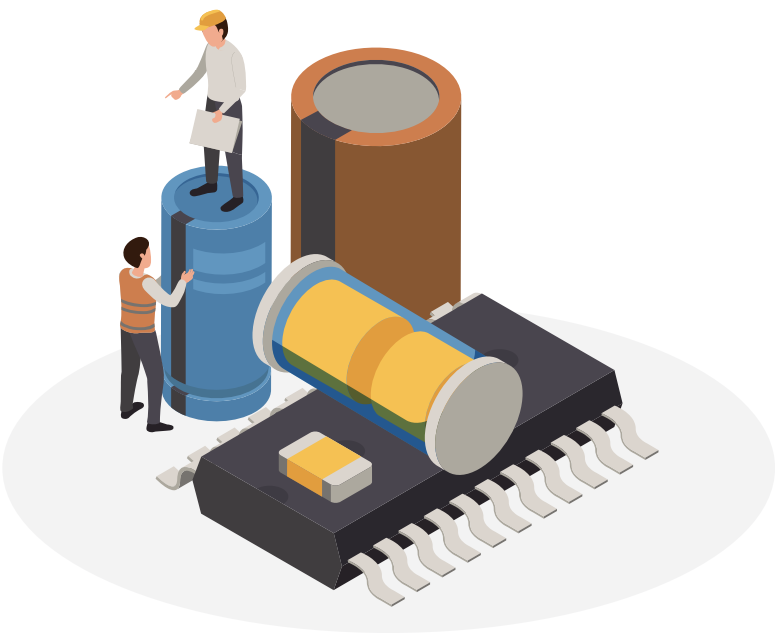
● 产品质量培训 ●

质量中心制定2024年度能力提升培训计划，培训包含研发质量管理介绍、QM-08 TQM概念培训、制程品质异常关联事项分享、质量数据查询方法介绍等多项主题，全方位提升员工专业素养，精准把控产品质量关卡，增强员工质量意识。



案例：电池厂学习介绍

2024年4月27日，公司组织员工赴电池厂参观学习，主要学习内容为电池的产品应用范围、产品质量保证体系、HSF管理流程等，并参观电池生产线，加深对电池基础知识、工序的关键控制点等内容的了解，提升员工的专业素养和技术认知。



数据安全与客户隐私保护

治理

新国都为消费者提供便捷、高效的支付体验，涵盖多种支付场景，公司始终将支付安全防护摆在首位，通过不断完善自身的安全体系建设，持续更新迭代风险控制管理架构，优化业务模式，致力于为客户提供更安全、更便捷的电子支付综合性解决方案。

嘉联支付为加强支付业务过程中的支付信息的安全管理，依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《银行卡收单业务管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171—2020）等法律法规，制定《支付信息安全管理办法》，明确支付数据相关部门职责及权限，完善支付信息收集、传输、存储、使用、删除及销毁、安全事件管理、监督检查等全流程，保障公司合作客户的支付信息安全，防止信息数据的丢失和泄露，避免相关风险及损失。同时，嘉联支付成立信息安全领导小组，负责支付信息安全性和合规性评估，审核及监督嘉联支付的各项信息安全管理制度，确保流程顺畅及制度有效实施。



▲ 嘉联支付支付业务许可证证书

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，制定《信息安全管理程序》，公司信息管理中心负责信息化基础设施、信息系统的建设、管理和维护，推进公司管理流程信息化，提供业务分析和决策数据支持。各部门指派系统关键用户，负责本部门的系统应用培训，组织本部门同事编写岗位级别的系统操作手册，汇总整理部门信息化需求，帮助提高本部门的信息化应用水平。

公司积极构建并不断优化完善信息安全管理体系，为公司持续健康发展提供坚实的信息安全保障，公司及新国都支付已通过ISO/IEC 27001:2013信息安全管理体系认证。



▲ 新国都信息安全管理证书

▲ 新国都支付公司信息安全管理证书

▲ 嘉联支付信息安全管理体系认证证书

战略

风险/机遇类型		风险/机遇描述	财务影响说明	影响周期	应对措施
风险	合规风险	数据及客户隐私泄漏将违反信息安全相关法律法规、监管机构与客户稽核要求，面临通报、法律诉讼或处罚风险。	罚款	短中期	定期开展自查自纠，确保满足法律法规、监管机构、用户稽核的合规要求。
	声誉风险	公众对数据安全和隐私保护的关注度日益提高，一旦发生数据泄露事件，公司的品牌形象将受到严重损害。	收入下降	短中期	内部改进与预防：修复漏洞与加固，定期审计。
机遇	声誉机遇	通过加强数据安全与隐私保护，提升客户对公司的信任度，巩固企业市场竞争力，促进业务增长。	收入增加	中长期	制定数据管理制度，明确数据收集、存储、处理、传输和销毁等各个环节的责任主体和操作流程。

影响、风险和机遇管理

风险识别	公司从业务应用角度，将相关数据分为了六类：商户信息类、终端信息类、交易信息类、财务信息类、风控信息类、管理信息类，结合其数据安全属性遭到破坏后可能造成的影响，对其中涉及的支付信息进行分级。在支付信息收集、使用、存储方面开展相关数据的风险识别工作。
风险评估	公司定期开展支付信息系统评估工作，如进行支付数据的汇聚融合时，评估汇聚融合后的支付信息类别及使用目的可能带来的风险，依据评估结果采取有效的技术保护措施，以及开展个人金融信息安全影响评估，针对支付信息的共享、转让、委托处理等可能涉及外部交互的行为，全面评估对个人金融信息主体权益的潜在影响等。
风险监测	建立支付信息访问与使用的日志记录机制，详细记录用户身份、操作类型、操作时间、访问数据等信息。数据管理部门定期（每季度）对日志内容进行检查，及时发现异常操作行为。 对支付信息导出通道的安全性和有效性进行定期评估，确保信息在传输过程中的安全，防止数据被非法获取或篡改。
风险应对	公司定期对信息系统进行漏洞扫描，在支付信息委托处理、共享与转让、公开披露等过程中，信息安全工作小组负责每年执行个人金融信息安全影响评估，范围包括本机构以及合作的第三方机构（包括外包服务机构与外部合作机构），对不符合法律法规的，要求进行整改或暂停合作。 公司每年开展支付信息安全合规评估，对评估过程中发现的问题及时采取补救措施并形成报告文档。

指标与目标

报告期内，未发生泄露客户信息事件，无因违反相关法律法规而造成的罚款。

信息安全管理措施

公司根据相关法律法规和信息安全管理体系的要求制定《信息安全策略》，全方位保障信息系统的安全性，确保运维作业稳定、高效地运行，具备可持续发展的能力。

应急事件管理

公司制定《信息中心机房应急预案》，坚持“预防为主、快速反应、分级负责、以人为本、常备不懈”的工作原则，成立应急处理机构，最大程度地预防机房突发事件如自然灾害、人为破坏等，将正在发生或已发生事故的损害程度减轻到最低，确保员工安全。

信息安全培训

公司信息管理中心高度重视信息安全培训，在2024年共制作发布三期网络空间安全动态期刊发布给公司全员，并常态化发布提升信息安全意识的提醒邮件，主题包括“五招识别钓鱼邮件”“7大妙招识别防范钓鱼邮件”“请使用强密码”等。



案例：开展信息安全管理培训

2024年5月，公司邀请资深管理体系讲师对员工进行信息安全管理知识培训，内容包括ISO27001信息安全管理体系讲解、业务影响分析和风险管理等，增强员工安全意识，促进信息安全文化建设。



客户权益保护

客户投诉管理

公司设立客户服务部，作为对外投诉接入窗口，负责接入来自服务热线952005的各类客户投诉，为支撑一线客服投诉处理工作，公司在消保办公室内设专业客诉团队，负责处理监管单位、第三方投诉平台等外部渠道转办的各类客户投诉，并协助一线客服团队处理疑难投诉问题。该团队享有独立的资源配置，独立的考核体系及决策权限，同时直接向公司高层及专项工作组汇报工作进展，确保投诉处理的独立性、权威性和专业性，从而能够高效地解决客户的投诉问题。

公司已建立健全一系列内控管理制度，包括《售后支持业务管理规范》《客户投诉处理规范》《金融消费纠纷重大事件应急预案》以及《客户损失赔付机制》等，旨在全面提升客户投诉处理水平。公司秉承“积极主动、客观公正、高效处理、合规操作”的原则，对投诉的登记要求、处理流程、内部协同机制、信息共享方式、统计分析方法、档案管理规范以及信息披露制度等内容进行了详细而明确的规范，以确保客户权益得到充分保障。

提升客户满意度

公司以客户为中心，建立客户满意度提升机制，制定《客户满意度调查程序》，明确客户满意度调查过程，确保真实有效获取客户满意度感受。公司定期开展客户满意度调查，紧密跟踪并深入理解客户需求，精准定位服务短板，有针对性地提升客户服务质量，了解产品使用情况和满意度，收集产品使用需求，持续提高客户满意度与忠诚度。报告期内，公司开展客户满意度问卷调研，回收有效问卷1,132,226份，客户满意度为92%。

公司提供多种联系方式和沟通渠道，方便客户随时随地获取服务支持。

服务热线：952005（7*24小时）

在线客服：8:30-21:30

微信群服务：8:30-23:00

负责任营销

新国都秉持负责任的营销理念，规避不公平营销或虚假宣传行为发生，公司严格遵守《中华人民共和国广告法》等相关法律法规，坚持以客户为中心，规范营销行为。日常运营活动中，在市场开拓、客户销售和产品标签管理等环节均提供准确和全面的信息，杜绝误导客户的信息与行为。此外，嘉联支付制定《服务商风险管理制度》，规范服务商业务拓展及营销宣传行为，降低收单外包业务风险。嘉联支付严格要求外包服务商在开展营销推介产品时，禁止出现不当竞争、误导消费者或违法违规的文字；不得夸大宣传、散布虚假消息，不得使用易混淆的商标等，并进行舆情监控以及追踪管理，防止不正当竞争行为的发生。

公司针对全体销售人员定期开展负责任营销培训，对于全体市场渠道人员，不定期进行培训与考核，包括法律法规、业务知识、商务礼仪和营销体系等内容。

客户服务培训

公司重视客户服务的培训，从客户满意度出发，提升服务质量。公司设置售后支持工程师负责95客服热线技术支持工作，定期进行客服培训和知识更新，保持服务团队的专业性和准确性。



案例：嘉联支付积极开展外卡支付培训，提升支付便利性

国务院在2024年3月7日发布了《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》，指导各支付服务主体持续推进优化和提升老年人、外籍来华人员等群体的支付服务便利性。嘉联支付积极响应号召，第一时间发布“畅行计划”，聚焦老年人、外籍来华人员等重点群体，运用多年深耕支付行业的服务经验和广泛商户基础，持续完善支付服务体系。嘉联支付在全国32个省市广泛开展外卡受理环境改造工作，尤其在热门涉外场景，如景区景点、机场商户、连锁餐饮等进行重点商户覆盖。

以青海盐卡湖景区、武汉天河国际机场等重点场景商户为例，嘉联支付业务人员为商户提供支持外卡受理的智慧景区和智慧零售等解决方案，在完成商户外卡受理改造后，提供外卡贴标服务，赠送便利支付宣传折页，与商户面对面宣导和培训便利支付知识，让商户理解便民支付政策，为老年人及入境旅居人员提供适配的支付服务，充分尊重消费者支付选择权。部分涉外场景消费门店，经过外卡受理改造后，迎来了首笔外卡支付消费，为后续国际友人的消费提供了支付服务基础。



可持续供应链

■ 供应商管理

新国都致力于构建绿色、高效、协同的供应链体系，为规范供应商全生命周期管理，制定合适的供应商策略，公司制定并执行《寻源和供应商管理制度》《供应商寻源和准入管理流程》等供应商管理制度，由集采中心主导供应商的寻源、准入以及日常管理与绩效考核等核心工作环节，集采中心与研发中心参与供应商导入现场审核、供应商品质/研发维度绩效季度考核等工作。报告期内，公司共与117家产品生产供应商开展合作。

供应商全生命周期管理流程：

● 供应商寻源和准入 ●

寻源：
采购工程师根据新品开发需求判断现有供应商是否可以满足要求，若不满足，则需提交ERP04流程，说明寻源原因，审批同意后，启动寻源。

准入评审：
采购工程师邀请采购经理参与新供应商准入方案，并邮件通知参与评审相关部门参加评审。采购工程师提前完成现场/线上准入的相关事宜安排，如交通方式、提前准备好评分表等，启动准入评审后，参与审核的各部门根据《FORM-PD-002QSA供应商质量管理体系审核表》，进行打分，评分结果在3个工作日内输出。



● 供应商分级管理 ●

公司建立合格供应商管理体系，通过进行供应商分级管理，更好地优化供应商资源，提升供应链的稳定性和效率。公司将供应商进行状态、等级、性质的区分，筛选出战略和优质供应商，加强核心供应商的管理。

供应商状态	合格供应商： 所有项目正常使用； 临时供应商： 临时使用供应商，限定有效期且不超过半年，过期VENDORCODE失效； 限用供应商： 老项目正常下单，新项目禁止使用，库存正常使用，继续保留在AVL清单； 淘汰供应商： 停止下单，库存停止使用，退出AVL清单。
供应商等级	S级： (关键器件&成品) 优秀供应商及季度绩效考评评定为A类供应商； A级： (关键器件&成品) 良好供应商或者（非关键物料&成品）优秀供应商及季度绩效考评评定为A类供应商； B级： (关键器件&成品) 合格供应商或者（非关键物料&成品）良好供应商及季度绩效考评评定为B类供应商； C级： (非关键物料&成品) 合格供应商或者季度绩效考评评定为C类供应商。
供应商性质	通过供应商战略重要性和依存关系来分析供应商性质。 战略供应商： 高战略重要性和强依存关系供应商； 关键供应商： 较高战略重要性和较强依存关系供应商； 一般供应商： 一般战略重要性和一般依存关系供应商； 较差供应商： 较差战略重要性和较差依存关系供应商。

● 供应商限用、淘汰管理 ●

供应商限用是指供应商可以在老项目正常下单，新项目禁止使用，仍在合格供应商清单内。供应商淘汰是指退出合格供应商清单。发生以下情况则判定为供应商限用/供应商淘汰：

- 1) 连续两个季度考核为D级或者连续三个季度考核为C级；

2) 出现重大质量问题的供应商；

3) 出现经营风险，评估需要停止交易的供应商；

4) 诚信问题，提供虚假材料或信息，提供假料等的供应商；

5) 违反合同或其他协议条款，违反法律的供应商；

6) 24月或以上无订单交易供应商；

7) 决策冻结或退出的供应商；

8) 无继续合作意愿的供应商。

● 供应商绩效考核 ●

公司从供应商综合能力（资质、产品认证、售后服务）、成本、交付、质量、研发技术能力五个维度对供应商进行季度考核，要求考核等级为D级或连续两个季度为C的供应商进行整改，并持续追踪其改善结果。季度考核作为战略供应商制定和供应商选择的重要评估依据，通过定期且全面的考核机制，能够精准识别出在五个维度中表现卓越的供应商，持续优化供应商池结构和提高供应商池的竞争力。

● 供应商投诉 ●

为维护公司和供应商双方利益，保障供应商的平等地位，公司建立投诉机制，供应商可通过SRM云平台、审计热线和高层直线进行投诉，在收到投诉后相关团队会快速响应，及时处理供应商反馈的问题。

● 供应商交流与培训 ●

公司高度重视与供应商的协作，2024年，共组织与各家供应商的交流培训活动19次，致力于搭建深度沟通桥梁，提升供应链整体效能。交流培训内容丰富多元，涵盖新技术应用分享、生产工艺介绍分享、新产品未来发展趋势、质量管理体系深化等。通过这些交流培训，公司与供应商及时进行技术产品交流，有利于平台技术开发和预研，激发生产环节的创新，与供应商构建起更稳固、高效、共赢的合作生态。

■ 负责任采购

新国都已构建科学、规范、高效且阳光透明的采购体系，制定并执行《采购管理程序》，明确各部门采购权限与责任，保证采购产品的质量、性能、交期等各方面，并满足公司生产和管理的需要。为保障公司与供应商商业行为的合法合规性，防止贿赂和不正当利益输送，公司根据《廉洁管理规范》《采购价格监督管理制度》，规范与供应商交易行为，确保采购价格公正透明。

■ 供应商ESG管理

新国都注重供应商的ESG管理，公司积极开展与供应商的ESG交流培训，传达公司ESG理念，支持公司的可持续发展和社会责任。2024年，公司开展供应商ESG交流培训15次，累计时长22小时。公司强调供应商的ESG责任，开展供应商审查，优先考虑与通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证的供应商进行合作，充分把控产品品质。

供应商审查	2024年
拥有质量管理体系认证的供应商数目	11个
拥有环境管理体系认证的供应商数目	8个
拥有职业健康安全管理体系认证的供应商数目	8个



07

■ 员工与社会贡献

保障员工权益	77
员工培训与发展	85
职业健康与安全	89
社会贡献	91

响应的SDGs

3

良好
健康与福祉

4

优质教育

5

性别平等

8

体面工作和
经济增长

10

减少不平等

保障员工权益

员工招聘与就业

公司为满足持续、稳定、快速发展对人才的需要，严格遵循《中华人民共和国劳动法》（以下简称“《劳动法》”）《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称“《劳动合同法》”）《中华人民共和国就业促进法》等法律法规，制定并不断完善《员工手册》《招聘管理制度》《人事管理制度》等一系列人力资源管理制度，规范员工招聘流程，健全人才选用机制，为公司的长远发展奠定坚实的人才基础。

新国都招聘原则：

- 企业发展与当前使用相结合原则
- 业务需要与岗位合适相结合原则
- 综合评估与择优录用相结合原则
- 外部招聘与内部选拔相结合原则
- 不超编原则

员工招聘

公司积极拓宽人才招聘渠道，通过内部招聘（内部竞聘）和外部招聘（社会招聘和校园招聘）两种形式引进人才。人力资源中心统一管理公司内外部招聘渠道，对招聘过程的各个环节进行跟踪，评估招聘效果，并调查了解求职者对招聘工作的意见和建议，分析招聘的渠道、时间、费用和效果，合理调整招聘资源，提升招聘效率。

内部竞聘	为推动人力资源在公司内部的合理流动，对符合条件的空缺岗位实行自由竞聘。除试用期员工以外的全部正式员工可参与。
外部招聘	社会招聘： 媒体招聘：通过大众媒体、专业刊物广告、相关网站发布招聘信息； 委托猎头招聘：高级管理和关键岗位可委托猎头公司招聘； 内外部推荐：公司内部员工、外部人员推荐优秀人才。 校园招聘： 媒体招聘：公司校招官网、目标院校就业网及其他第三方招聘平台发布职位； 招聘会：通过参加目标院校招聘会开展校园招聘； 内外部推荐：公司内部员工、外部人员（目标院校老师、外部应聘者、校园大使等）推荐优秀人才。

指标		单位	2024年
新进员工数		人	763
按性别划分的新进员工数	女性	人	386
	男性	人	377
按招聘渠道划分的新进员工	社会招聘	人	710
	校园招聘	人	19
	其他招聘渠道	人	34

校园招聘



▲ 武汉站



▲ 南昌站

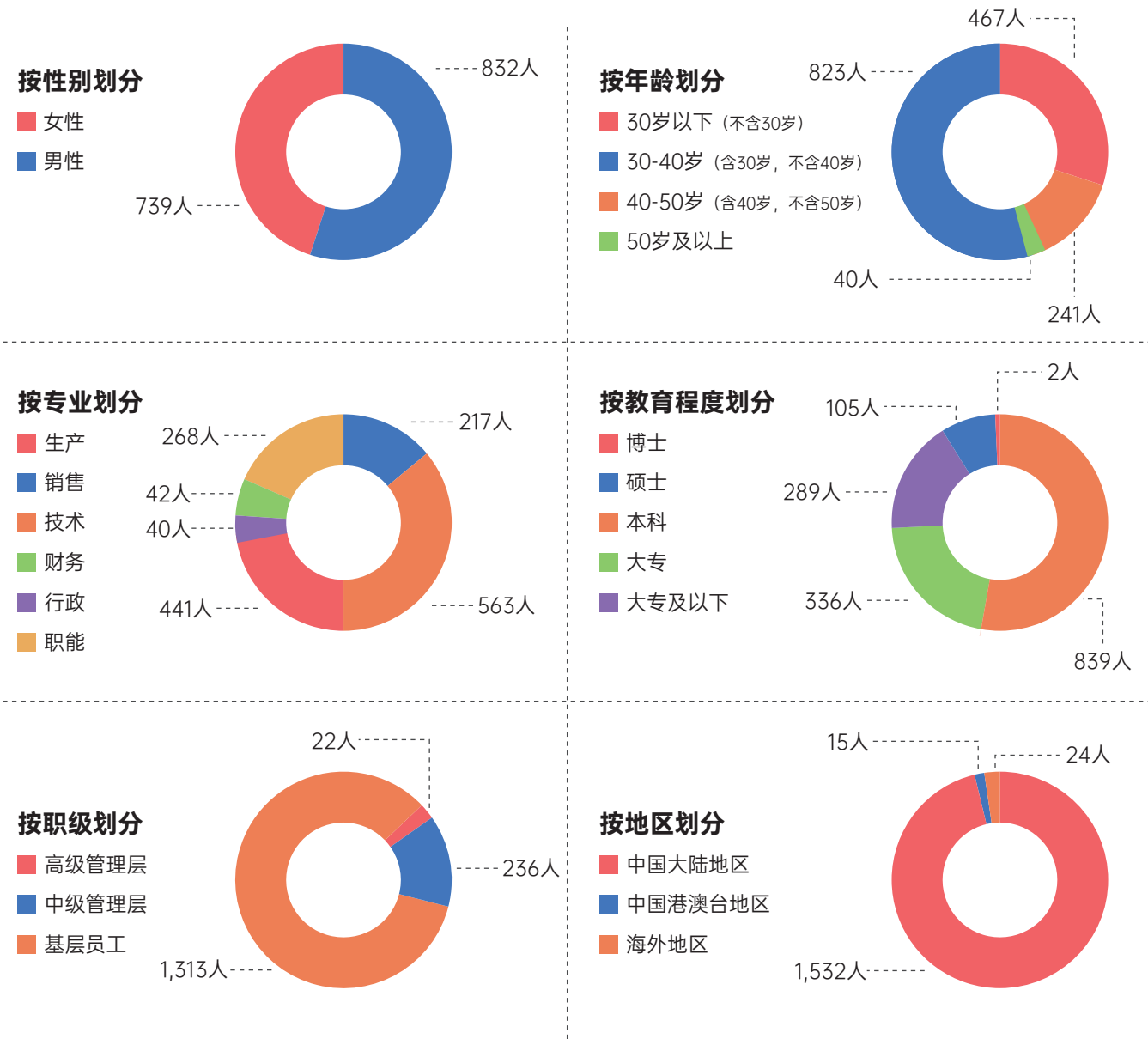


▲ 广州站



员工结构

指标	单位	2024年
员工总人数	人	1,571



少数民族员工数	人	99
管理层中少数民族人数	人	12

合法合规雇佣

公司奉行平等的员工雇佣政策，严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《女职工劳动保护特别规定》《禁止使用童工规定》等一系列法律法规，践行合规招聘及平等用工。我们坚决抵制任何形式的职场歧视，包括但不限于性别、年龄、种族歧视及任何基于个人特征的不公正待遇。我们严禁雇佣童工，积极保护未成年人的合法权益。我们反对并严厉禁止强制劳动行为，确保员工在自愿、平等和尊重的基础上参与工作。报告期内，公司未发生劳工歧视事件。

招聘录用程序合规	公司严格按照劳动法的要求办理员工入职手续，入职首日签订电子劳动合同，为员工缴纳社会保险。报告期内，劳动合同签订率为100%。
避免误招童工	公司在招聘过程中进行信息审核及背景调查，审查内容包括但不限于身份信息、教育背景、职业资格、工作履历等，避免误招童工。报告期内，公司未发生雇佣童工事件。
避免强迫劳动	公司禁止使用契约劳工、抵债劳工等强迫或强制形式的劳工，保障员工的合法休息权。报告期内，公司未发生强迫劳动事件。
工时与休假政策	公司在《员工手册》中明确工时与休假制度，公司实行五天八小时工作制，员工除法定节假日外还享有年假、婚假、丧假、产假、陪产假、节育手术假等假期福利。

员工薪酬与福利

员工薪酬

公司遵循“战略性、内部公平性、外部竞争性、绩效导向、经济性、密薪制”原则，制定《薪酬管理制度》，建立兼顾内部公平性及外部竞争力的薪酬体系，并不断优化符合公司发展现状的考核及激励约束机制，为公司和员工的共同成长提供坚实保障。员工薪资包括基本工资和年度绩效奖金，其中，年度绩效奖金是基于员工的年度绩效结果支付给员工的浮动劳动报酬。公司每年根据经营情况，参考个人绩效、工作表现、劳动力市场等情况，调整员工薪资水平，将公司发展利益与员工个人利益相结合，充分调动员工积极性、激发员工潜能。

薪酬理念

以岗定级：运用职位价值评估工具，建立以岗位价值为基础的职级体系。

以绩定奖：绩效奖金与个人绩效和组织绩效链接，营造绩效导向的组织文化。

体现价值差异：根据职位价值和绩效表现的差异，给予员工不同的资源支持和回报，有效地保留、激励核心员工和高绩效员工。

建立宽带薪酬结构：引入宽带薪酬设计概念，体现薪酬管理的灵活性，为吸引和发展人才预留空间。

● 员工福利 ●

公司致力于打造兼具普适性和针对性的员工福利体系，为员工提供优厚的福利待遇。

①社会保险和公积金：公司按国家和当地政府规定为员工购买社会保险和公积金。报告期内，员工社会保险覆盖率为100%。

②户口迁调：公司每年可以为入司时间满一年，工作表现良好，符合深圳市当年招调政策的人员办理入户深圳手续（应届校招生调户不受以上年限限制）。

③笔记本电脑补贴：符合条件的员工按规定享受电脑补助。

④入职培训、在职培训、外出进修等培训机会。

⑤导师津贴、干部在职教育奖励基金等员工发展类福利。

⑥公司不定期组织各类聚会、郊游等活动、形式多样的俱乐部。

⑦节日问候关怀、大病帮扶等员工福利。

● 绩效考核管理 ●

公司制定《绩效管理制度》，建立规范的绩效考核机制，定期组织员工开展绩效考核。为提高绩效管理效率，公司建立线上绩效管理系统，发布《绩效系统用户操作手册》，保证考核的公平性和透明度。报告期内，公司定期接受绩效和职业发展考核的员工比例为99%。

公司不断完善绩效沟通与反馈机制，为员工提供定期的绩效面谈和反馈，各部门与员工就考核期的绩效目标完成情况和下一考核期的绩效目标设置进行绩效面谈。若员工对考核结果有异议，可在考核结束后5个工作日内，向人力资源中心提起申诉，人力资源中心将在5个工作日内反馈申诉结果。

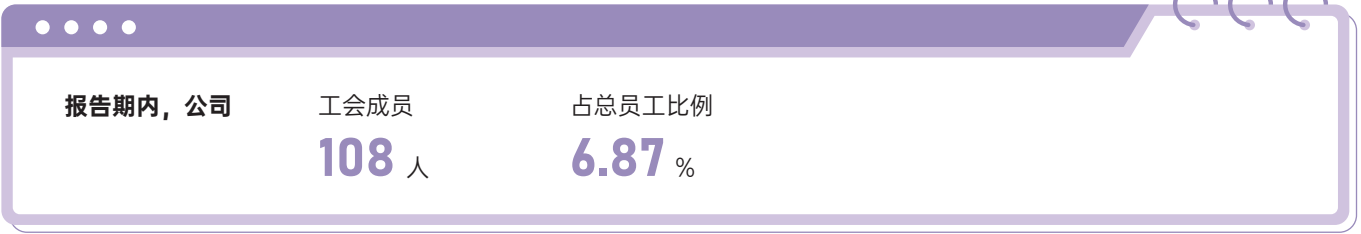
● 股权激励 ●

为建立健全对核心员工的长效激励机制，激发各个板块协同性和全员积极性，公司持续推出覆盖公司中高层员工、技术骨干的股权激励计划，对有特殊贡献的员工进行激励。2024年，公司有两期股权激励计划处于实施状态。

民主管理

● 职工代表大会与工会 ●

公司严格遵守《公司法》《劳动法》等法律法规，制定《职工代表大会管理制度》，规范组织职工代表大会。公司成立工会委员会，设立工会法人代表，并设立经费审查委员、女工委等工会委员，保障工会组织能够充分发挥其职能作用，保护、调动广大职工的积极性和创造力，切实维护劳动者的合法权益，促进企业与员工之间的共赢发展。

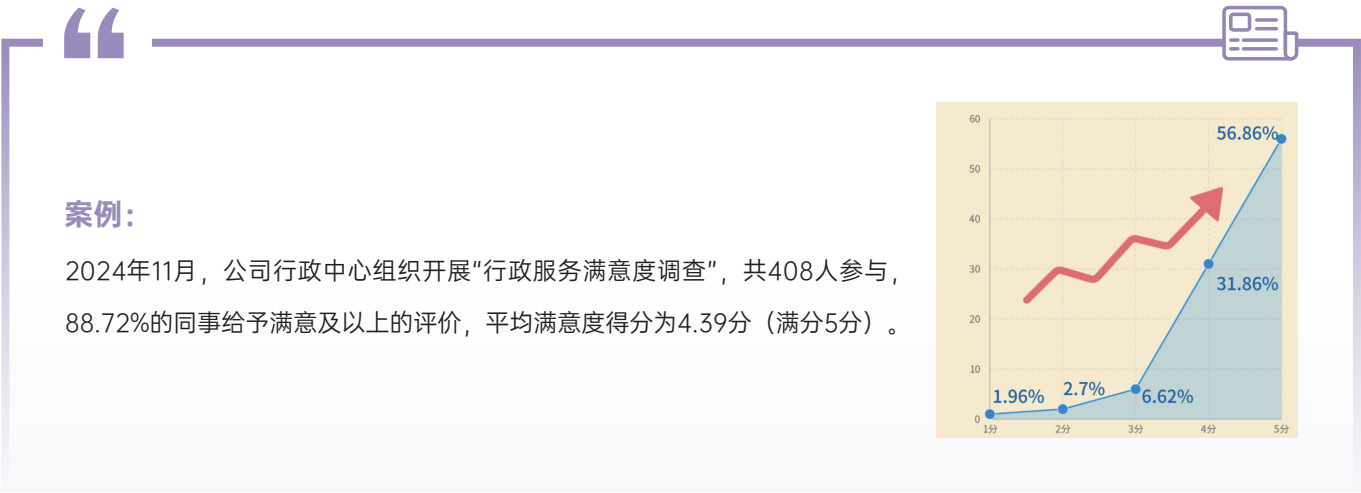


● 员工沟通与交流 ●

公司积极构建多元高效的内部沟通渠道，营造开放、透明、诚信的职场氛围，我们积极鼓励员工提出意见、建议或是反馈在工作中遇到的问题。公司审计监察部每月开设阳光职场专栏，员工可针对职场不公和腐败行为直接拨打举报电话，或通过总裁邮箱及审计监察部邮箱举报。公司针对不同需求设置差异化的反馈机制，如有问题可与行政中心反馈所有办公问题、可在线让信息管理中心答疑公司技术问题等。

● 员工满意度调查 ●

为确保能够及时、准确地把握员工心声，公司每年定期开展员工满意度调查，及时处理员工意见反馈，持续改进公司服务，不断强化员工对公司的归属感与向心力，营造积极向上的企业文化氛围。



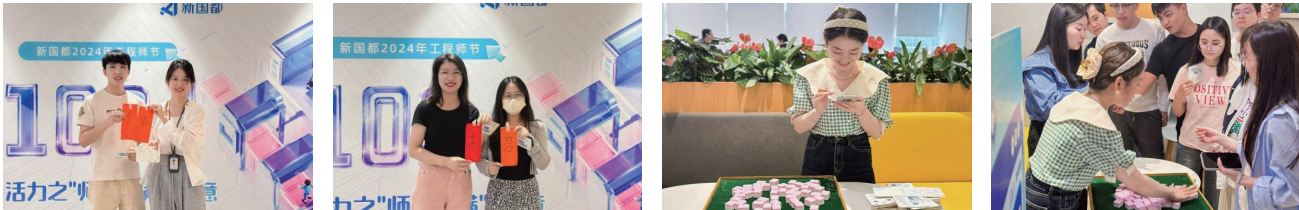
员工关怀

员工活动

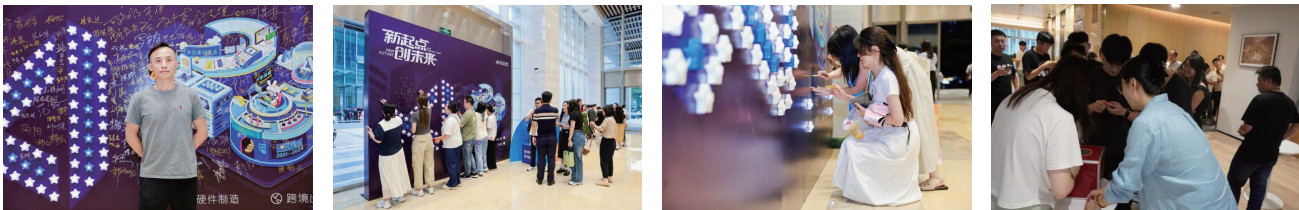
公司组织开展多样化的员工活动，积极倡导工作与生活的和谐平衡。



▲ 教师节活动



▲ 工程师节活动



▲ 司庆活动



▲ 读书月活动

员工关爱

公司关注员工日常生活需求，为员工送上温馨祝福与礼物，对困难员工进行探望与帮扶，让员工深切感受到公司的温暖与关怀，增强对公司的归属感和认同感。2024年，公司组织对近亲属患病的员工进行慰问帮扶，全年帮扶员工5人，金额约3.89万元。公司自成立以来每年都会组织困难员工帮扶慰问活动，累计帮扶人数60余人，帮扶支出金额超百万元。

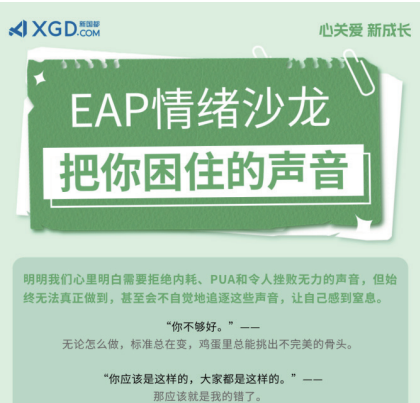


案例：员工需求调研

公司深切关心员工的日常需求，在建设新办公场所时，积极开展多项调研活动，包括员工停车需求、咖啡收集需求、新办公场地用餐需求等，制定更符合大家需求的建设方案，打造一个更加舒适、便利的工作环境。

案例：心理健康保障

公司关注员工心灵健康发展，定期组织EAP（员工帮助计划Employee Assistance Program）心理咨询活动，为员工纾解工作、生活压力，帮助员工调整心态，改善工作体验，呵护员工心灵健康。

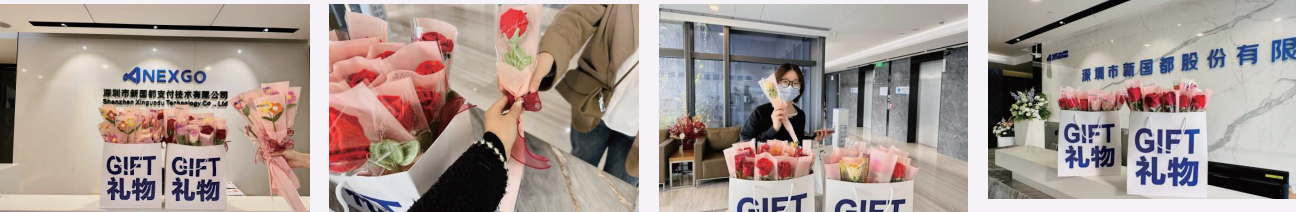


女性权益保障

公司高度重视保障女职工的权益，严格遵守女职工禁忌从事的劳动范围的规定，加强对女职工劳动保护。公司女职工依法享有产假、产检假、哺乳假等法定假期。若有不满1周岁婴儿的女性员工，可享受每个工作日1小时哺乳时间，三八妇女节当天女性员工享有休半天假期权利。公司遵循相关法律法规，为女职工提供178天带薪产假。2024年，公司女性员工享受产假人数共25人。

三八妇女节活动

在三八妇女节之际，公司开展一系列福利活动，以实际行动彰显公司对性别平等原则的坚定支持。我们鼓励每一位女性员工勇敢追梦，绽放属于自己的光彩。



公司始终致力于打造公平且包容的工作环境，助力每一位女性员工充分释放潜力，实现个人价值。公司由衷尊重女性员工追求个人事业的坚定决心，坚决反对并努力消除任何形式的职场性别偏见。2024年，公司高级管理人员中女性人数比例为25%。

员工培训与发展

人才发展理念

公司珍惜人才资源，重视培养和发展人才，制定《内部竞聘管理办法》《职业发展管理制度》，建立健全员工晋升与培训机制，为员工打造公平、开放的职业发展平台。我们致力于构建一个全面的员工培训体系，涵盖岗前培训、岗位技能强化、部门内部培训、外部培训及多种临时培训，满足员工在专业知识与基础职业技能上的成长需求。我们鼓励员工根据个人职业规划，选择最适合自己的发展路径，实现个人价值的飞跃，推动公司的繁荣发展。

职业发展通道

公司遵循“战略导向原则、公开原则、公正原则、能升能降原则、人员逐级晋升原则”，建立与公司发展相匹配的职业发展体系，畅通各类人才发展通道。公司对现有员工进行分类、分级管理，将职位划分为不同序列，并在序列内划分不同的职级，实施级别化管理。公司开辟管理人员（M序列）、技术人员（T序列）、专业人员（P序列）和支持人员（S序列）多通道职业发展路径，满足不同岗位、不同兴趣及不同能力员工的个性化成长需求，为员工提供广阔的成长空间。

职级体系

管理人员（M序列）	技术人员（T序列）	专业人员（P序列）	支持人员（S序列）
M9			
M8			
M7	T8	P8	
M6	T7	P7	
M5	T6	P6	
M4	T5	P5	
M3	T4.3	P4.3	
	T4.2	P4.2	
	T4.1	P4.1	
	T3.3	P3.3	S5
	T3.2	P3.2	
	T3.1	P3.1	
	T2.2	P2.2	S4
	T2.1	P2.1	
	T1	P1	S3
			S2
			S1

内部竞聘

公司制定《内部竞聘管理办法》，鼓励员工自我增值，促进公司内部的良性竞争和人才流动，助力公司各项业务持续健康发展。每次竞聘活动以公开方式公告，全体正式员工均有竞聘资格，可自愿选择符合条件的岗位进行竞聘，每人最多可申请两个岗位，两年内有一次参与机会。竞聘过程注重能力考察、综合绩效考评以及面试/答辩表现，确保选拔出岗位最优人选。竞聘成功后，员工在新岗位上保持原薪酬、职级不变，经过六个月的考察期后方可重新定级定薪。若未竞聘成功，员工仍可返回原岗位工作，原部门不得以任何理由拒绝。

员工培训措施

公司致力建设企业内部学习型组织，积极组织开展员工内、外部培训，培训内容涵盖专业技能、通用素质、管理沟通、培养带教等，努力满足员工在公司平台上兼顾创造价值和自我成长的需求。

内部培训	公司向内部员工举办培训课程、业务交流、研讨会等形式的学习活动，包括入职培训、聘请外部师资来公司实施的外聘内训。
外派培训	公司向内部员工提供由外部机构举办的培训课程、业务交流、研讨会等形式的学习活动。
岗位再培训	当员工参加公司或者部门组织的绩效考核，考核成绩不能达到公司或部门的要求，需接受岗位再培训，经考核合格后方可上岗。岗位再培训内容包括为帮助员工提高业务技能、改善工作态度而进行的培训课程、实操练习、沟通交流等学习活动。

指标		单位	2024年
员工培训覆盖率		%	46.40
按性别划分的受训雇员百分比	女性员工	%	35.91
	男性员工	%	56.61
按雇员类别划分的受训雇员百分比	高层员工培训覆盖率	%	18.18
	中层员工培训覆盖率	%	47.03
	基层员工培训覆盖率	%	46.76
培训场次		场次	237
接受培训总人数		人	729
接受培训总人次		人次	2,578
培训总时长		小时	349.6
每名员工每年接受培训的平均时长		小时/人	0.48

● 员工培训项目 ●

新员工培训

案例：“新星计划”新员工入职培训

为帮助大家更好地了解公司组织架构、业务模式、公司文化、规章制度，并快速进入工作角色、融入团队。3月28日—29日，人力资源中心组织开展第2期“新星计划”新员工入职培训。本次培训共有来自创新事业群、服务事业群、跨境事业群、渠道事业群、支付服务事业群和支付硬件事业群的19名学员参与，学员对培训课程满意度达98分。



专业技能培训

案例：

2024年10月，支付硬件事业群技术中心开展《创新思维与工具应用》培训。



案例：

2024年开展《IPD3.0系列课程：产品开发体系管理》培训。



职业技能培训

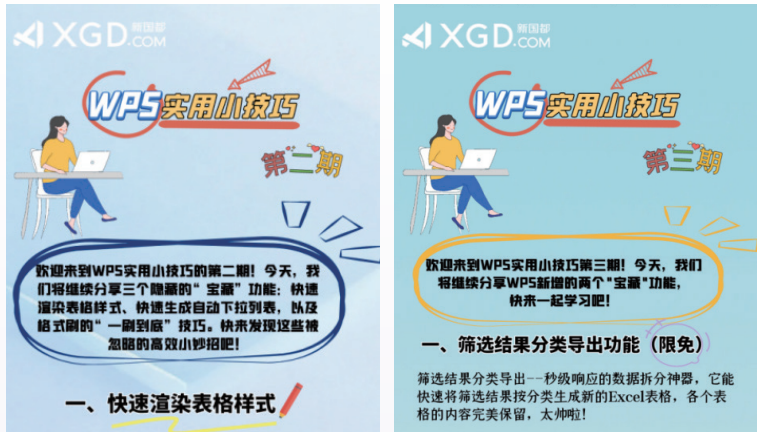
案例：英语俱乐部主题沙龙

为更好地配合公司出海业务，共同创造全员学习氛围，10月17日，人力资源中心组织开展本年度第四期英语俱乐部线上主题沙龙。共有来自支付硬件事业群、支付服务事业群、跨境事业群、服务事业群的13名学员参与，员工培训满意度为89.82分。



案例：WPS实用小技巧培训

信息管理中心开展三期WPS实用技巧培训，提升员工对WPS的理解和使用能力。



● 鼓励资质认证 ●

公司推行学习奖励金和学习积分福利。员工可通过参加在岗培训、兼职授课、以师带徒以及自主学习等多种方式获取积分，由公司建立员工的个人学习积分档案并对其积分进行管理，人力资源中心每年年底统计全员学习积分情况，按相关奖励办法进行奖励。符合相关条件的员工完成在职教育，通过考试取得相应学历证书、资质证书后，在人力资源中心查验通过后可申请学习奖励基金。

职业健康与安全

公司重视安全生产管理工作，注重员工职业健康安全，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》《工作场所职业卫生管理规定》等相关法律法规，制定《安全投入管理制度》《安全生产奖惩制度》《危化品管理制度》《安全教育培训制度》。报告期内，新国都、嘉联支付、新国都能源、新国都支付均通过ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证。公司未发生重大安全事故，无人重大伤亡。



▲ 新国都职业健康安全管理
体系认证证书 ▲ 嘉联支付职业健康安全管理
体系认证证书 ▲ 新国都能源职业健康安全管理
体系认证证书 ▲ 新国都支付职业健康安全管理
体系认证证书

应急预案与演练

公司制定《火灾应急预案》《危险化学品泄漏应急预案》《工伤事故应急预案》《机械设备事故应急预案》等应急预案，规范公司应急管理工作，最大程度减少事故损失。公司每年定期举办消防演习，强化全体员工的消防安全意识,检验各应急小组的处置突发事件能力。报告期内，公司开展消防、化学品泄漏、危化品等应急演练4次，安全应急演练费用为2.4万元。

消防疏散演练

2024年9月，为了增强公司员工对消防器材的使用及灭火知识，工厂举办了一次全厂性的消防应急疏散及逃生演习。

2024年11月，为迎接“119全国消防日”，加强消防管理，嘉联支付大厦进行2024年度消防疏散演习。



职业健康管理

公司高度重视与关爱员工的身体健康，每年组织员工进行免费的健康体检，为员工的身体健康保驾护航，员工家属体检也享有公司福利价。公司组织开展2024年度员工体检，员工可在规定时限内自行预约体检，截至2024年12月31日公司参与员工体检人数576人。此外，公司推出医生一对一咨询服务，邀请专业医生进行检前咨询及报告解读，帮助员工更详细了解报告中的各项指标。



▲ 医生上门解读体检报告专场活动

指标	单位	2024年
工伤保险人员覆盖率	%	100

安全设施管理

公司在办公区域配备完善的消防设施，包括灭火器、消防栓、喷淋系统、自动报警系统、应急照明灯、紧急疏散标志等，以保障工作环境安全。公司定期对所有消防设施进行细致的点检与维护，确保其始终处于良好的工作状态，全方位守护员工生命财产安全。

化学危险品管理

公司遵循国家规定，严格按照《化学品及危险品管理程序》管理危险化学品，保障人员安全，保证安全生产。化学危险品应贮存在指定专用仓库，并张贴专用、明显的标志。化学危险品管理人员必须经过专业培训并持证上岗，使用人员需经过适当培训且培训合格。



安全教育培训

公司积极组织开展安全健康教育培训，每季度在工厂组织安全培训，并且重点对新员工进行培训，全面提升员工对安全生产和职业健康重要性的认识和自我保护能力，共同营造安全、健康的工作环境，为公司的稳健发展保驾护航。

◀ 云梯使用安全培训

指标	单位	2024年
安全教育培训总投入	万元	2
安全教育培训场次	场	5
参与安全教育培训人次	人次	500
安全教育培训总时长	小时	5
安全教育培训覆盖比率	%	32

社会贡献

社会公益

新国都党总支委员会及工会积极组织开展各类社会公益活动，回馈社会，传递正能量，展现企业的社会责任与担当。

案例：嘉联支付积极开展公益宣传活动

2024年5月，嘉联支付携手深圳市居民金融素养提升工程，在深圳城市文化名片华强北步行街特别策划推出“反诈防骗 安全支付”“外卡畅行 嘉联相伴”主题活动，为金融知识普及和反诈骗公益活动贡献一份力量。



社会责任

优化支付服务提升支付便利性

嘉联支付积极响应国务院《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》的号召，践行“畅行计划”，聚焦老年人、外籍来华人员等重点群体，持续完善支付服务体系，提升外卡收单服务便利性。嘉联支付收款终端设备已支持受理多种外卡交易服务，包括但不限于Visa、MasterCard、American Express、Discover及JCB等国际主流信用卡，可最大限度满足境外人员的支付需求。嘉联支付旗下嘉联云店产品已推出多语言版本扫码点餐，方便外籍来华人员体验快捷自助用餐体验。截至2024年12月31日，已累计开通外卡受理商户超17万户，全年外卡活跃商户数量同比增长超50%，交易笔数同比增长近500%。

案例：优化外卡受理环境，嘉联支付提供“景区支付解决方案”赋能青海省茶卡盐湖景区。

嘉联支付与兴业银行西宁分行充分考虑外籍来华人员的支付便利性需求，携手茶卡盐湖景区，为景区商户布放了外卡受理POS终端，全面支持银联、VISA、MasterCard等境内外银行卡支付及扫码支付。



通过系统性实践，嘉联支付实现了金融文化建设与业务发展的同频共振，未来，公司将进一步深化文化引领作用，在绿色金融、养老支付等领域探索创新，为中国特色金融文化贡献更多行业样本。

减费让利，助力小微企业和个体工商户

嘉联支付积极响应政府减费让利号召，持续为符合要求的商户开展减费让利等多项惠民政策，截至2024年12月31日，自主降费项目的实际累计降费规模近9,000万元。嘉联支付按照《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》和《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书》规定，减费让利金额近230万元，累计惠及小微企业及个体工商户超62万户，切实保障减费让利工作落地实施。

积极助力乡村振兴，巩固拓展脱贫攻坚成果

2024年9月3日，为巩固拓展脱贫攻坚成果，助力乡村振兴战略实施，促进农民就业增收致富，支持宁夏海原县三河镇黑城村、鹭海村合作发展豆（面）制品生产加工产业，嘉联支付决定对宁夏海原县三河镇黑城村结对帮扶，提供3万元资金帮助其发展壮大村集体经济。

指标索引

报告目录		全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 《可持续发展报告标准》	《深圳证券交易所上市公司 自律监管指引第17号—— 可持续发展报告（试行）》
报告前言	关于本报告	2-1/2-2/2-3	/
	董事长致辞	2-11/2-22/2-23	/
走进新国都	关于我们	2-1/2-2/2-6	/
	2024亮点绩效	201-1	第十九条
ESG管理	ESG治理架构	2-14/2-22	第五十一条/第五十二条
	ESG目标	/	/
	利益相关方沟通	2-12/2-16/2-27/2-29/413-1	第五十三条
	重要性议题管理	3-1/3-2/3-3	/
公司治理	完善治理体系	2-9/2-10/2-11/2-12/2-13/2-16/2-18/2-19/2-20/3-3	第五十一条
	合规管理	2-23/2-24/2-25/2-26/2-27/3-3	第五十一条
	投资者权益保障	2-12/2-16/3-3/201-1	第五十三条
	商业行为	2-27/3-3/205-1/205-2/205-3/206-1	第五十四条/第五十五条/ 第五十六条
	坚持党建引领	/	/

环境	应对气候变化	3-3/201-2/305-2/305-4/305-5	第二十一条至第二十八条
	资源管理	3-3/301-3/302-1/302-4/302-5/303-1/ 303-2/303-3/303-5	第三十四条至第三十七条
	环境管理	3-3/101-2/101-4/303-2/303-4/305-7/306-1/ 306-2/306-3/306-4/306-5	第二十九条至第三十三条
产业价值	创新驱动	3-3	第四十一条/第四十二条/ 第四十三条
	产品安全与质量	3-3/416-1/416-2	第四十七条
	数据安全与 客户隐私保护	3-3/417-1/418-1	第四十八条
	客户权益保护	2-25/3-3/416-1/416-2	第四十七条
	可持续供应链	2-8/3-3/308-1/308-2/414-1/414-2	第四十五条
员工与 社会贡献	保障员工权益	2-7/3-3/201-1/401-1/401-2/405-1/406-1/408-1/409-1	第四十九条/第五十条
	员工培训与发展	3-3/404-1/404-2	第四十九条/第五十条
	职业健康与安全	3-3/403-1/403-2/403-3/403-5/403-6/403-7/ 403-8/403-9/403-10	第四十九条/第五十条
	社会贡献	3-3/203-1/203-2	第三十八条至第四十条
指标索引		/	/
读者反馈		/	/

读者反馈

感谢您百忙之中阅读《深圳市新国都股份有限公司2024年度环境、社会和公司治理报告》，我们十分重视并期望聆听您对公司ESG工作和可持续发展管理的宝贵意见与建议，您的意见与建议是我们持续改进ESG工作、提升可持续发展管理的重要依据，在此诚挚地邀请您协助完成读者反馈中的相关问题并通过以下方式反馈给我们，再次感谢您对我们ESG工作的鼎力支持！

电话：0755-83481391

传真：0755-26901850

电子信箱：xgd-zqb@xgd.com

地址：深圳市南山区粤海街道高新区社区科技南十二路20号嘉联支付大厦11楼

对于新国都来说，您的身份是：

- ☐ 股东与投资者
- ☐ 政府及监管机构
- ☐ 客户
- ☐ 合作伙伴
- ☐ 员工
- ☐ 行业协会与组织
- ☐ 社区、公众与媒体
- ☐ 其他_____（请注明）

1.您对本年度ESG报告的总体评价：

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

2.您认为本报告披露的信息是否准确、清晰、完整？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

3.您认为本报告是否具有可读性？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

4.您认为本报告是否能全面地反映公司对经济、社会、环境的重大影响？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

5.您对本报告逻辑思维、结构安排、版式设计的评价？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

6.本年度ESG报告的哪些议题最引起您的关注？

7.您还希望从报告中获取哪些信息？

8.您对我们的ESG报告或ESG工作和可持续发展管理方面的意见？

