

金蝶國際軟件集團有限公司
2017 年環境、社會及管治報告

1 關於金蝶

1.1 金蝶簡介

金蝶國際軟件集團有限公司（0268.HK）始創於 1993 年，總部位於深圳，於 2005 年在香港聯合交易所主機板成功上市。金蝶通過管理軟件和雲服務，為超過 680 萬家企業、政府等組織提供服務。金蝶已連續 13 年被評為中國成長型企業市場佔有率第一名（來自：IDC），並自 2016 年起成為第一家在企業 SaaS 雲服務領域超越外廠商的中國軟件公司。

1.2 宗旨和目標

金蝶恪守“致良知、走正道、行王道”的核心價值觀，以“全心全意為企業服務”為使命，以成為“最值得託付的企業服務平臺”為願景，以“用戶至上、小、美、快”為產品服務理念，致力於成為全球領先的雲管理服務商和大資料服務公司。

1.3 企業架構

金蝶國際軟件集團有限公司（0268.HK）				
金蝶中國	金蝶蝶金	金蝶天燕	車商悅	金蝶金融

1.4 金蝶 2017 年規模

- 員工總數：6,634 人
- 擁有位於深圳、上海和北京三個軟件園
- 營業額：人民幣 2,303,458,000 元，較 2016 年增長 23.7%
- 利潤：人民幣 310,004,000 元
- 為超過 680 萬家企業、政府等組織提供服務
- 架構、擁有權及供應鏈情況於 2017 年無重大變動

2 關於本報告

2.1 概覽

- 本報告是金蝶國際軟件集團有限公司發佈的年度環境、社會及管治報告（簡稱「ESG」報告），秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，重點披露金蝶國際軟件集團有限公司及其控股公司（統稱「本公司」）在環境、經濟、僱傭及社區方面的理念、重要進展和成效，報告期為二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日。
- 本報告為本公司第二年主動向社會發佈的企業社會責任/環境、社會及管治（ESG）報告。

2.2 報告準則

- 本報告根據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（《ESG 指引》）進行編制，同時參考了全球報告倡議組織（GRI）準則「核心選項」的報告要求。
- 本報告的內容是按照一個有系統的方式釐定的。此報告的編制是通過識別重要的利益相關方、識別 ESG 相關的重要議題、瞭解各利益相關方的意見、確定議題的重要性等過程，從而進行 ESG 報告界限的決定、相關報告資料和數據的收集以及對資料的整理和匯總、對報告中資料的檢視等。

2.3 報告範圍及邊界

- 除個別資料有特定說明，本報告中的政策、聲明、資料等覆蓋金蝶國際軟件集團有限公司及其控股公司的實際業務範圍。
- 除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

2.4 稱謂說明

- 為了便於表述與閱讀，本報告中「金蝶」、「本公司」、「我們」代指金蝶國際軟件集團有限公司及其控股公司。

2.5 資料來源及可靠性聲明

- 報告中所使用的資料均來自金蝶國際軟件集團有限公司及其控股公司的正式檔、統計報告及有關公開資料，董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

2.6 確認及批准

- 本報告經管理層確認後，於二零一八年六月二十八日獲董事會通過

2.7 獲取及評價本報告

- 您可通過以下網站獲取本報告的電子版：www.kingdee.com
- 如您對本公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎電郵至 IR@kingdee.com

3 主席寄語

金蝶是一家充滿使命感的公司，自創立伊始，我們就希望能給這個社會帶來美好。

金蝶以財務軟件起家，幫助中國兩千萬財務人員甩掉了算盤。其後的 25 年，我們不斷重新定義管理，全心全意為企業服務，致力於成為最值得託付的企業服務平臺。如今，金蝶不再只是幫企業降本增效，我們連續 11 年資助中國管理模式研究的非營利項目，幫助本土企業管理創新，向世界推廣中國管理模式；我們相信企業管理不能停留在管控，更要激活人心，賦能企業生態中的每個個體；我們不僅在業務上幫企業提升，更竭力宣揚中國傳統文化智慧，提升客戶、夥伴、員工的職業道德和心靈品質，讓人們心中有信仰，讓陽光照進財務，讓天下沒有假賬。

科技是為了解生活更美好。金蝶是國內最早向雲轉型的企業級軟件廠商，也是向雲轉型最徹底最堅決的廠商。借助雲，金蝶正在努力讓 680 萬家企業和 8000 萬用戶改變傳統工作方式，讓一部手機完成所有工作成為新的辦公潮流。借助雲，金蝶正努力實現無紙化辦公、低碳排放。借助人工智慧和大數據，金蝶的智慧財務機器人能進一步將財務人員從機械、重複、低價值的工作中解放出來，從事更高價值的管理會計、戰略財務等工作。

自 2017 年起的未來兩年內，金蝶將把旗下金蝶雲收入的千分之一捐贈給「美麗中國」，資助教育資源匱乏地區的基礎教育。金蝶資助的“雅安教育移民班”的孩子即將中學畢業，金蝶還設立獎學金、捐贈教學樓，未來還將連續三年支持中歐商學院的 MBA 高級人才教育。金蝶還在公司內部設立學堂、對外設立了致良知研究院，大力弘揚中國傳統文化智慧。我們堅信陽光終將照進每個人的內心，心明眼亮，才能洞見未來。

“我為人人，人人為我”，這是金蝶新一代雲產品的核心理念。我們相信真誠的奉獻，將獲得更大的回報。截至去年，金蝶取得了近五年轉型以來最高的增長。國際權威機構 IDC 也證明金蝶已超越國外同行、成為中國排名第一的企業 SaaS 雲服務廠商，這是金蝶奮起轉型的成果，也是所有金蝶人、夥伴、客戶對金蝶的回饋。

如果有人問我，創立金蝶這 25 年來，變了的是什麼，不變的是什麼。我會回答，唯一不變的只有那顆想讓世界更美的初心。這顆心一直都對新技術和思想無比熱忱，希望能給每一個人多帶去一點美好。

徐少春

金蝶國際軟件集團 創始人、董事會主席

4 2017 年發展概覽

4.1 環境

- 節能減耗

能源使用	北京	上海	深圳
電力使用密度（千瓦時/平方米）	32.68	33.10	145.99

- 碳排放

	北京	上海	深圳
溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	517	205	7,295

2017 深圳園區溫室氣體排放量相比上一年同期下降了 16.34 噸二氧化碳當量（以深圳市碳核查查資料為準），相當於 6.7 畝樹林一年所吸收的二氧化碳總量。

4.2 僱傭

- 金蝶 2017 年員工中，擁有本科及研究生以上學歷的員工佔比為 78.6%。
- 2017 年金蝶全體員工總培訓時數為 64,740 小時，相當於 7.4 年的時間。
- 2017 年員工士氣得分為 91.19，較 2011 年累計增長 30%。

近 7 年員工士氣得分							
年份	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
得分	71.78	71.02	71.89	75.75	84.04	85.71	91.19

4.3 社區

- 改善基礎教育：2017 年，金蝶捐贈 150 萬人民幣作為「美麗中國」30 位支教老師的支教項目基金，並與支教公益組織「美麗中國」簽署了合作備忘錄，承諾在未來兩年將『金蝶雲』年收入的千分之一捐贈給「美麗中國」。
- 愛心互助：2017 年，金蝶愛心互助基金會在 2017 年幫助了 6 位金蝶員工或夥伴，一共捐贈 36,546.58 元。成立至今，愛心基金得到了金蝶員工的大力支持，通過員工個人捐款、愛心義賣等形式，迄今已經收到超過 230 萬元的善款，共援助員工和資助社會公益總金額超過 160 萬元。
- C50 論壇：以「讓中國管理模式在全球崛起」為使命，我們推動並發起「中國管理模式 50 人論壇」（簡稱 C50 論壇）成立，旨在探討中國管理模式，並積極回應黨的十九大報告中提出的「讓中華文化綻放時代風采」的號召。
- CFO 致良知研究院：CFO 致良知研究院的使命，是弘揚中華傳統文化，推廣新商業文明，提高在員工、夥伴、客戶的職業道德和心靈品質，知行合一，建立大家心與心的連接。
- 改善社區環境：金蝶結合自身的賽艇運動文化，投入資源，和深圳環保部門聯手整治大沙河，配合深圳市實施「治水十策」，採取「十大行動」，以深圳灣和茅洲河為重點，全面帶動「四灣五河」水質改善，目前已取得階段性成效，受到了社會各界的讚賞。深圳灣入灣河流大沙河經過整治，水質已明顯好轉，達到賽艇下水要求，為廣大市民大幅改善周邊生活環境。賽艇首劃和碼頭啟用成為河流功能發揮的有效見證。

5 管治

金蝶始終恪守核心價值「致良知、走正道、行王道」，打造多方共生、共長、共贏的企業命運共同體，注重在發展的過程中關注各利益相關方的需求，並希望對利益相關方產生正面的影響，從而達到經濟、社會、環境三者的和諧統一。因此金蝶從創立至今就一直在可持續發展的方向和道路上努力。

本章節涉及議題及其重要性：			
議題名稱	對利益相關方的重要性	對企業的重要性	總分
反貪腐	4.50	4.66	9.17

隨著《上市規則附錄二十七》於二零一五年十二月三十一日的正式出臺，金蝶參考監管組織在環境、社會及管治（ESG）上的要求和內涵，綜合市場對上市企業在 ESG 相關風險和機會上的關注，逐步建立自身的 ESG 管理和披露系統。金蝶從最高管理層到各基層員工都認真瞭解 ESG 資訊披露要求的出臺背景、目的、要求，及未來的發展趨勢，並逐步識別各類 ESG 資訊的資訊源，整理目前的管理現狀，進一步推進 ESG 資訊的實時化、資訊化、集中化管理，以此作為未來披露的基礎，及作為自身風險內部控制的一部分，為達成企業目標和承擔對利益相關方的責任所服務。

5.1 ESG 管理架構

目前，金蝶的 ESG 管理架構仍在發展和完善階段，金蝶高級管理層對此高度重視。我們綜合了自身的管理現狀行業及國際普遍的優秀案例，以《上市規則附錄二十七》的要求為指引，並參考國際報告倡議標準（GRI Standards）、ISO 26000 等國際可持續發展相關指引，初步形成了自身的 ESG 管理工作架構，整體架構如下所示：

ESG 工作層級	負責人員	具體職責
ESG 工作 領導層	由總裁牽頭，各副總裁及分/子公司領導人組成	<ol style="list-style-type: none">1. 討論 ESG 相關風險及機會2. 負責 ESG 資訊披露工作3. 調配資源配合 ESG 工作開展4. 檢討 ESG 工作效果
ESG 工作 管理層	各職能部門、產品業務線中層管理人員	<ol style="list-style-type: none">1. 安排落實 ESG 工作的對接人員2. 監督 ESG 工作的具體落實3. 向 ESG 工作領導小組彙報工作的實施情況
ESG 工作 實踐層	各職能部門、產品業務線指派的負責人員	<ol style="list-style-type: none">1. 資訊收集整理報送2. 落實具體工作任務3. 及時回饋工作情況

金蝶還在研究如何持續提升自身的整體 ESG 管理工作體系，在可預期的未來會繼續投放資源，並考慮結合自身在企業資訊化系統和雲端平臺的成果，與自身的 ESG 資訊管理和披露結合，推進 ESG 資訊管理及披露進行雲端平臺化。

5.2 利益相關方識別和溝通

《金蝶商業行為準則》明確了金蝶重視各利益相關方，並發揮其在公司管治中的作用：

5.2.1 金蝶員工：

在金蝶工作的所有員工

- 真誠對待員工，與員工共命運，共同成長。與員工在創造財富、提供就業機會和確保公司財務穩健方面積極合作，提高員工參與度，如鼓勵員工實現企業內創業、實施員工限制性股票激勵計劃等。
- 最受他們關注的可持續發展議題：職業安全與健康、晉升渠道、職場平等、內部溝通、資訊安全。
- 我們的日常聯繫：金蝶崇尚扁平化的組織架構，員工可以通過雲之家等線上平臺直接和管理層溝通，管理層也會定期收集員工的意見，並進行年度士氣調查等。

5.2.2 供應商、合作夥伴：

金蝶供應雲端服務器、電子設備等與金蝶業務相關的生產材料供應商；金蝶產品和服務的夥伴

- 公正、公平地與供應商、合作夥伴合作，與供應商、合作夥伴互惠共贏，共同做大做強。完善採購模式，杜絕貪汙賄賂，營造有序競爭、合理報價的供應商投標環境，保護供應商的利益。公平對待合作夥伴，創造健康、有序的生態鏈體系，實現共同發展。
- 最受他們關注的可持續發展議題：產品可靠、資訊安全、投訴處理、支持合作夥伴、負責任銷售、反貪腐、資訊安全、職業安全與健康、社會貢獻、產品可靠性。
- 我們的日常聯繫：在金蝶內部，採購部門從公開招標、供應商審核、供應商入庫、日常監督等都有一系列的完整流程，我們也會和供應商進行定期的溝通和需求瞭解；公司設有專責管理溝通渠道的部門，和夥伴進行多渠道的持續溝通。

5.2.3 投資者：

金蝶現有股東及關注金蝶表現的潛在投資者

- 公開面對股東，與股東共管理，使公司在陽光下健康成長，從而實現股東的投資收益最大化。積極加強股東，特別是中小股東的監督功能，確保公司經營不損害中小股東利益。重視投資者關係，增加公司經營資訊的透明度，快速響應股東提出的問題。
- 最受他們關注的可持續發展議題：資訊安全、投訴處理、負責任銷售、供應商產品管理、企業文化。
- 我們的日常聯繫：投資者關係部作為與投資者的日常聯繫部門，通過定期發佈財務報告、組織股東大會、舉辦路演等多種途徑進行溝通。

5.2.4 產品用戶：

購買使用金蝶產品及服務的用戶

- 客戶至上，與客戶實現雙贏。加大研發及服務投入，提高產品及服務的質量。完善技術支持和投訴處理體系，更多地聆聽客戶的意見，幫助客戶成功。
- 最受他們關注的可持續發展議題：勞工合規、產品環境影響、企業文化、反貪腐、產品可靠性、資訊安全。

- 我們的日常聯繫：金蝶總體及各產品線都有全面及詳細的客戶服務指引和完善的體系，聆聽用戶的心聲，提供優質的客戶服務。

5.2.5 監督管理機構、外部仲介機構

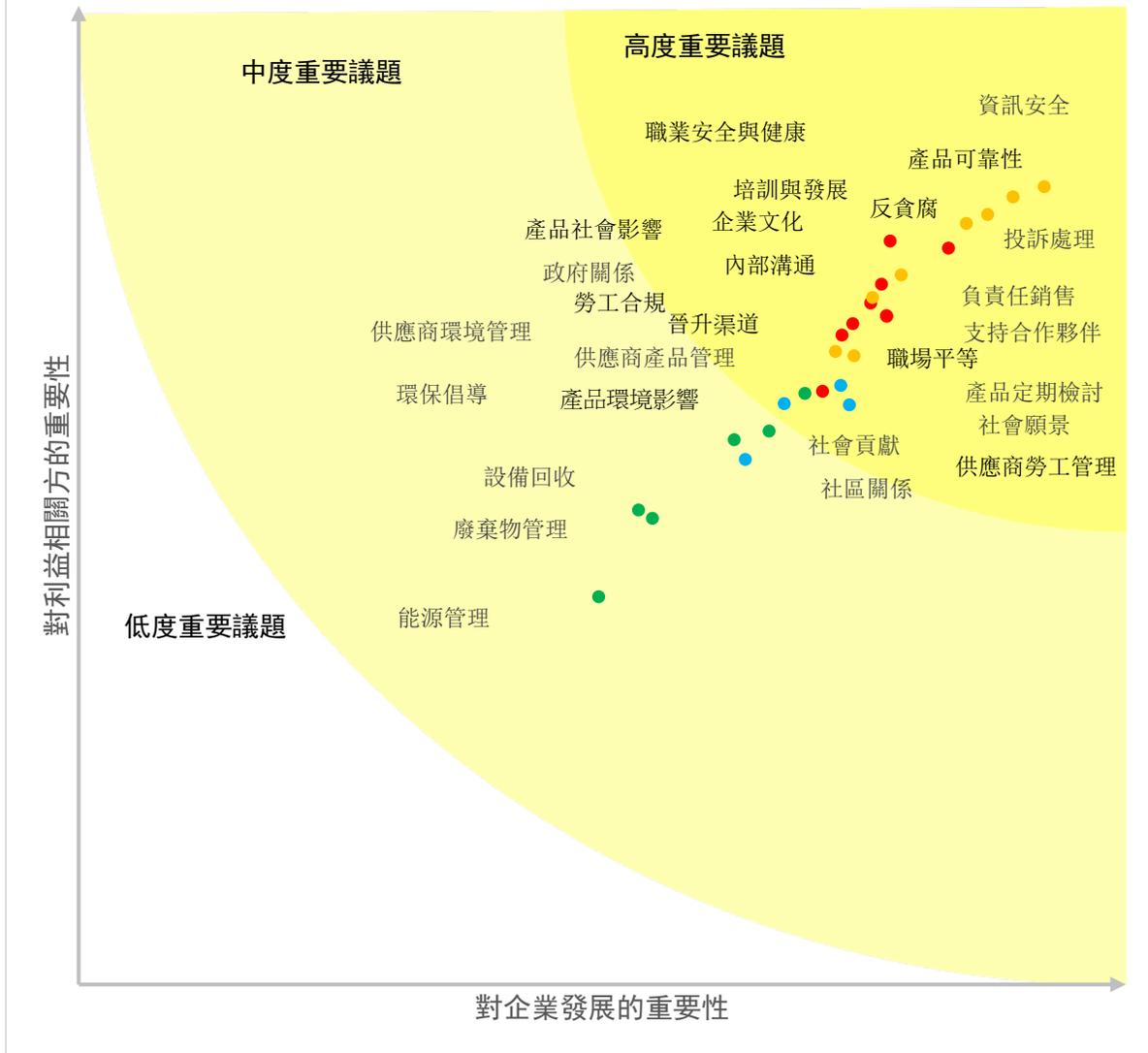
金蝶有各類（非供應商）合作關係的社會機構，包括但不限於政府部門、公益組織、科研院校等

- 合規管理，接受監督。按照相關法律法規進行資訊披露、關聯交易等合規化管理，持續提高公司企業管治水平。
- 最受他們關注的可持續發展議題：合規經營、反貪腐、資訊披露、企業管治水平、社會影響。
- 我們的日常聯繫：加大與各方仲介機構的溝通聯繫，為公司提供專業的合規意見，確保公司合法合規經營。

5.3 重要性議題列表

各利益相關方對各類議題的關注度和其判定的重要性程度是金蝶的重要性議題評定的基礎。為了獲取利益相關方對各項議題的看法，金蝶除了和各利益相關方保持日常緊密聯繫，還針對本次報告進行了專門的重大性議題評估，我們通過廣泛的問卷調查、訪談溝通等途徑，瞭解利益相關方對金蝶可持續發展表現的評價和期望，組成了本次重要性議題評定的重要參考材料。

金蝶可持續發展議題重要性矩陣



重要性分類	議題名稱
高度重要性議題	資訊安全
	投訴處理
	產品可靠性
	負責任銷售
	反貪腐
	職業安全與健康
	支持合作夥伴
	培訓與發展

	內部溝通
	勞工合規
	企業文化
	職場平等
	晉升渠道
	產品環境影響
	政府關係
	供應商產品管理
	產品社會影響
	供應商勞工管理
	社會願景
	產品定期檢討
	社會貢獻
中度重要性議題	供應商環境管理
	環保宣導
	社區關係
	設備回收
	廢棄物管理
	能源管理

本次重要性議題評定中，高度重要性議題為 21 個，中度重要性議題為 6 個，其中評定重要性最高的議題為「資訊安全」，重要性相對最低的議題為「能源管理」，沒有低度重要性議題。

5.4 職業道德與廉政建設

5.4.1 整體機制

金蝶一直以來非常重視企業內部的職業道德與廉政建設，從員工入職開始，我們便要求每位員工在線上學習公司的《金蝶商業行為準則》。該準則以信任為基石，在企業內部營造互信的企業氛圍。新員工入職必須要學習並通過考核才能成為正式員工。2017 年，人力資源部重新簽發了第 3 版的《金蝶商業行為準則》，要求員工持續學習。截至 2017 年 12 月 31 日，已有 25,000 人次完成《金蝶商業行為準則》線上學習。

5.4.2 培訓與宣導

2017 年金蝶通過開展內部控制、反腐培訓與教育，繼續加強企業內控與廉潔建設，向全體員工宣貫法律法規，宣導講解公司重要政策與法律常識，督促員工遵守各項制度，並檢查員工遵守的情況，促進員工內控意識的提升，不斷加強企業內部的廉潔文化建設。

- 通過雲之家平臺，向全體員工宣導反腐決心與法律常識。2017 年金蝶進行了 12 次宣導工作，其中包括反腐類培訓與宣導、法律常識類培訓與宣導等；
- 通過公司內網平臺開展線上培訓，並設置考核，如對《金蝶商業行為準則》的考核；
- 法務人員開展現場法律知識與重要政策、制度宣導培訓，2017 年在南京、上海、福州、南寧、廣州、重慶、武漢等分支機構開展超過 10 場法律知識宣導培訓。



5.4.3 管理現狀

在整體廉潔管理上，金蝶一方面在內部通過『致良知』文化的宣導，提升員工品質，鞏固整體內控氛圍，讓陽光照進每一位金蝶員工的心裡；另一方面，金蝶法務與審計部加大了對內部違法、違規行為的查處，嚴肅處理了一批內部員工的違法、違規行為。對於這些損害金蝶利益的違規行為，公司根據國家法規《中華人民共和國刑法》及金蝶公司《金蝶商業行為準則》、《勞動合

同》、《禁止員工不正當行為的規定》等相關管理制度，對違規人員處以警告或開除勞動合同等處分。

2017 年金蝶集團法務與審計部內部查處的違法、違規案件共 10 多宗，涉及違規人數 20 多人，案例分類如下：

違規事項	違規人數
員工私設公司或兼職從事第二職業	9
員工私設公司並承接外包業務	2
違規兼職第二職業	1
虛構勞動人員關係	3
違規參與夥伴經營	1

5.5 知識產權維護

作為一家知識驅動型的企業，金蝶深刻瞭解對知識產權的維護無論是對我們自身，還是對其他知識產權的所有人都是至關重要的。這既是我們對知識和創造的尊重，也是我們保護自身利益免受侵害的立場。金蝶制定了《金蝶商業行為準則》、《金蝶商標管理辦法》、《著作權管理辦法》、《專利管理辦法》、《資訊安全管理辦法》等規章制度，對金蝶內部各部門及員工如何合法合規使用其他企業、個人的知識產權，以及如何保護自身的知識產權作出了詳細的解釋和操作上的規定。

5.5.1 不損害他人的知識產權

- 金蝶自身所有設備皆保證使用正版軟件，如員工需要在工作電腦上安裝可以向金蝶申請，由公司統一購買並安裝正版軟件，從源頭上保證所安裝軟件的合規性；
- 在宣傳材料的製作上，金蝶十分重視材料所使用的字體、圖片、商標、文案等內容是否有侵害其他組織和個人的權益。《金蝶著作權管理辦法》明確指出了各類侵害他方文字、圖片著作權的行為，並在《金蝶說法》中專門製作了一期節目，來分析各類的侵權行為、侵權後果和侵權啟示。如誤用了未經授權的字體、圖片等，並且已經公開刊登，金蝶會由品牌部主動與知識產權的所有人進行溝通，洽談購買授權的事宜。

5.5.2 保護自身的知識產權

- 版權方面：為保護金蝶自身產品的版權，我們在線上線下都有設置和採取相關措施。在線下，我們成立了跨部門的盜版打擊小組，小組成員包括法律部、審計部、法務部等部門，通過訂貨系統確認客戶的資質及其使用軟件的版權歸屬問題，並通過全國的銷售團隊保證其使用的軟件具有合法的版權；在線上，我們聯合天貓、京東等第三方銷售平臺進行監控，通過參考線上最低價，對比線上銷售產品的價格識別可疑銷售商，同時通過資助管理、建立代理商白名單等確定線上代理商的合規性。如發現不合規的情況，我們會直接向銷售平臺進行投訴，要求其處理及下架相關產品。
- 商標方面：金蝶通過監察百度競品詞、重要產品名稱搜索、關鍵字投放等，對商標侵權進行監控。如發現潛在的商標侵權，我們會考慮企業規模和侵犯商標的程度，發起商標訴訟。

6 經濟

金蝶自身業務的發展所帶來的經濟收益，以及產品和服務為社會帶來的正面影響，是金蝶在可持續發展道路上最大的貢獻。

本章節涉及議題及其重要性：			
議題名稱	對利益相關方的重要性	對企業的重要性	總分
資訊安全	4. 63	4. 84	9. 47
投訴處理	4. 61	4. 79	9. 39
產品可靠性	4. 57	4. 74	9. 31
負責任銷售	4. 56	4. 70	9. 25
支持合作夥伴	4. 45	4. 57	9. 02
產品社會影響	4. 28	4. 52	8. 80
產品定期檢討	4. 21	4. 48	8. 69
供應商產品管理	4. 18	4. 45	8. 63

6.1 金蝶產品

金蝶為客戶提供的優質產品是企業價值的主要源泉，通過持續的產品研發和創新，我們在成為『值得託付的企業服務品牌』的目標的道路上奮鬥不息。

6.1.1 產品價值

- 金蝶雲：中國 SaaS 企業級應用軟件市場第一品牌（來自：IDC）；亞馬遜 AWS 在中國最大企業級雲服務合作夥伴

金蝶雲幫助企業建立起具有連接、融合、共享、智慧新特性的共享雲平臺，引領企業管理轉型，創造企業價值。

主要業務場景：

- 財務雲：動態擴展的核算體系；多組織財務集中管控；智慧記帳管理平臺；賬務管理國際化
- 製造雲：多工廠多組織協同生產；多樣化企業需求配置；生產執行透明化；成本管控精細化
- 供應鏈雲：企業業務雲處理中心；靈活開放的多組織系統業務；產業鏈的完美協同；多層次的管理控制
- 移動辦公雲：全面連接員工及服務商；移動辦公業務全覆蓋；無縫連接 ERP 系統；AI 智能化處理
- 全渠道雲：企業與客戶協作的橋樑；全網的利益管理機制；全域的連接處理能力；隨需應變、隨需而制

產品故事：

「華為」是全球領先的 ICT（資訊與通信）基礎設施和智慧終端提供商，致力於把數字世界帶入每個人、每個家庭、每個組織，構建萬物互聯的智慧世界。金蝶雲與華為一起，幫助華為消費者終端事業群線下門店，重構以用戶為中心的極致用戶體驗。

- 產品銷售全程監控

手機、平板、電腦、手錶等全部切換到 POS 系統銷售，物流平臺發多少貨，體驗店 POS 系統實時銷售多少，全部一目了然。

- 店面實時銷售數據記錄

店面店長和 FM 可以在金蝶雲平臺查看到實時進銷存數據，掌握店面一切進銷存動向。

- 店面銷售效率大大提升

機打小票代替手工開單，提升開單效率，單據存檔資訊化；移動 POS 的上線，顧客買單不用排隊，哪裡都是收銀台。

- 與 WMS 高度集成

實現渠道發貨與門店收貨的集成，商品發貨數據進行自動匹配、收貨確認結果；數據實時傳遞，發貨更及時、準確、高效。

- 消費者滿意度收集

消費者、員工滿意度實時收集、分析，讓服務更加精準，有效；有效提升店員的服務質量，提升消費者滿意度。

金蝶雲為「華為」做到：

- 30 天完成移動端 UE 開發
- 200+門店一周上線
- 4700 條十一黃金周客戶體驗反饋
- 日均 10000+的門店交易量

「金蝶轉型到雲上走得快，走得堅決，由此帶來了這兩年的快速發展。也正是因為金蝶轉型到雲端，才有可能讓華為在零售上快速使用金蝶雲，能夠快速地為華為的客戶提供服務」

——華為輪值 CEO 徐直軍

產品故事：

「幸福西餅」是國內知名 020 電商蛋糕品牌，始終堅持「百分百新鮮製作」，已開通 64 個城市的配送服務，覆蓋 3.97 億的用戶，借助供應鏈與可視化用戶分析，「幸福西餅」具有全國兩小時冷鏈速達的能力。

金蝶雲協助幸福西餅優化供應鏈管理，大大提升效率：

- 讓物流精準高效

金蝶雲協助幸福西餅實時瞭解每天所需原料，讓原料從不留過夜。線下門店、線上商城、配送中心全部實現在線物料申請提單與跟進，訂單平臺統一查詢管理，員工次日早晨就能收到當天所需的物料。

- 讓協作流暢便捷

金蝶雲讓整個供應鏈管理能夠實時瞭解各環節的情況並及時調撥。總倉對分倉的分散式調撥一步到位，無需二次錄入，貨在途中即知所有貨物明細，協作流暢，操作便捷。

- 讓蛋糕品質保證

金蝶雲讓幸福西餅依靠供應鏈標準化對比分析，保證全國合作夥伴的食品品質。通過歷史數據，精確預測計算每生產 100 份蛋糕，需要多少麵粉、雞蛋和水果，當物流資訊和預測結果不相符準時，系統會及時報警。

- 讓創新不斷激活

金蝶雲讓幸福西餅員工從原先海量的單據中解放出來，製作分析報表幫助員工解決日常工作中未發現的問題，從低層工作中發現靈感，改革創新。

- 讓流量帶動銷售

金蝶雲之家讓幸福西餅連接微信社區，創建「幸福粉絲社區」，以多種方式與粉絲深度互動，增加粉絲凝聚力，為線上銷售引流。同時在與用戶深度交流中瞭解用戶真正需求，精準規劃業務未來發展方向。

金蝶雲幫助「幸福西餅」做到：

- 日處理訂單量超過 15,000 單
- 會計人員工作量減少 1/2
- 業務流程審批加快 50 倍
- 財務報表生成速度加快 100 倍

「借助金蝶雲，我們可以從線下供應鏈、配送中心、線上商城與社區獲取海量數據，實現的幸福西餅：突破 020 管理轉型瓶頸，實現高效運轉，幸福西餅可以做到零庫存生產、2 小時配送，配合每個粉絲的喜好，讓他們充滿驚喜。和金蝶雲攜手，我們送出的不僅是西餅，更是幸福。」

——幸福商城科技股份有限公司 CEO 袁火洪

產品故事：

「河鋼新材」擁有河鋼新材(本部)、青島河鋼複合材料、合肥河鋼新材、邯鋼彩塗四大生產製造基地，六條高端定制化塗覆板生產線，綜合生產能力 50 萬噸。河鋼新材植根於用戶，把科技、藝術和時尚融入產品，走進用戶的生活。融合著河鋼集團和海爾集團的先進理念和優秀基因。以“為美好生活創造夢想色彩”為願景，以“全球塗覆板行業引領者”為使命，河鋼新材自以為非，顛覆創新，“快速提供最具競爭力的塗覆板解決方案，為用戶創造價值”。

金蝶雲幫助河鋼新材重構“智能製造+人單合一” C2M，實現全面數字化的管理運營體系：

- 生產管理智慧化

將全流程二維碼技術融入到生產製造過程，通過二維碼連接員工、連接物料、連接供應商，連接一切製造資源，從傳統製造時代向物聯網時代轉型，實現高效率、零差錯。

以往發貨一次 90 分鐘，庫存盤點一次 2 天，超期庫存上千噸。現在通過二維碼精確定位物料，快速發貨，將發貨 1 次縮減到 30 分鐘。庫存盤點自動統計出差異，將庫存盤點縮減到 1 小時。二維碼控制先入先出，超期庫存降至百噸。

- 管理運營移動化

金蝶雲協助實現包括溝通、交流、任務安排、工作協同等管理溝通移動化，讓預算調整管理、質量異議管理、流程審批移動化，並集成移動郵箱、OA 等外圍系統。

- 經營決策數據化

經營管理與大數據結合，通過可視化分析提升風險規避決策效率，提供戰略制定的大數據依據，保障決策支持和行動指揮的可靠性。

- 供應商協同

通過供應商協同的應用實現與產業鏈上游的互聯互通；供應鏈高度融合，供應成本降低，敏捷度提高。

- 報銷業務全面化

搭建費用預算報銷管控體系，支撐了公司每月近 1000 筆費用報銷業務的執行，同時預算、報銷、財務、網銀付款一體化解決方案的實施，使得從報銷業務發起到最終付款入帳的業務處理效率提高了 2 倍。

- 成本管理精益化

通過精益成本管理理念的落地，保障成本的清晰核算，同時可快速找準成本控制點，促進成本改善，降低成本。

金蝶雲幫助「河鋼新材」做到：

- 庫存降低 10%
- 物料準備提前期減少 67%
- 30+個系統雲端數據集成
- 16 個界面擴展銜接
- 300 萬條標籤流轉

- 萬條報銷數據審批

「我們用金蝶雲構建全面而靈活的開放供應鏈平臺，並經過金蝶雲的精確數據統計，達到高效率、高透明、高利潤的阿米巴模式經營成果！」

—— 河鋼新材董事長劉連民

- 精鬥雲：小微企業一站式經營管理雲服務

服務類型：

- 精鬥雲 V5：新一代雲端新零售解決方案
- 雲會計：小微企業專業的財務管理工具，提供基於大數據的財務對標和診斷服務
- 雲報銷：為小微企業費用報銷提供移動化的全流程管理，是小微企業的費用管家
- 代賬管家 V4.0：為代賬公司量身打造的一體化管理平臺
- 雲進銷存：小微企業一站式生意管理工具，全面實現購、銷、存和應收應付款專業處理
- 雲財貿：小微企業財務業務一體化管理工具，財務業務高效集成，多部門數據共享
- 精鬥雲 APP：生意管理+移動辦公，一個 APP 全搞定

客戶故事：

新加坡肉乾老字號「美珍香」創始於 1933 年，是亞洲數一數二的食品集團。目前，「美珍香」的零售網路已遍佈全球 7 個國家與地區（新加坡、馬來西亞、中國、中國香港、中國台灣、印尼和菲律賓），擁有多達 70 多間零售店。

「美珍香」是個典型的多門店、多倉庫、多分支機構的食品連鎖企業，每天銷售資料匯總難度較大，月尾會計對賬都會忙得焦頭爛額。「美珍香」之前用的是安裝版會計軟件，倉庫與辦公地點距離較遠，遠端經常連不上，維護成本頗高，而且資料也不能即時同步，會計的工作量變相很大。

通過使用精鬥雲的服務，「美珍香」可以根據自身業務場景以及管理需求，無需配置專業服務器，免安裝、免保養、免升級，大大降低了整體營運成本。進銷存開單後，會計系統可以直接抓取進銷存業務單據一鍵生成相關會計憑證，大大減輕會計人員重複輸入憑證的工作量，提高會計核算的工作效率。管理者只需一部手機就能查看各個門店的財務業務資料以及經營狀況，收入、成本、費用、利潤一目了然，隨時快速準確生成內部管理分析報表。通過商品銷售排行，可以及時瞭解庫存和每種產品的受歡迎程度，對熱銷商品及時配貨，滯銷商品加大促銷力度，有效提升門店銷售業績。

「以前使用安裝版軟件，查看資料非常不方便。現在用精鬥雲，只要一部手機就能看到每天的收入、進賬、客戶欠款等資料，即使在外出差也可以即時瞭解公司的營運狀況，用精鬥雲，我放心！」

- 雲之家：一體化企業管理雲平臺解決方案，「中國大中型企業移動辦公市場第一」（來自 IDC)

「雲之家」產品使用場景：

<p>CFO 的一天：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8：00 業務審批 - 9：00 財務政策發佈 - 10：00 資金監控預警 - 14：00 合同審批溝通 - 17：00 掌上應收 - 18：00 報表服務
--

•

銷售主管與銷售員的一天		
	銷售主管	銷售員
8：00	工作任務安排	移動簽到
9：30	合同費用審批	出差費用及報銷
11：00	銷售經營分析	拜訪計劃管理
12：00	產供銷溝通會議	產品政策雲盤
15：00	銷售政策發佈	渠道庫存查詢
16：00	回款跟蹤及分析	銷售下單及收款
17：00	銷售拜訪情況	目標完成情況
18：00	點贊打賞機制	經驗分析

6.1.2 科研創新

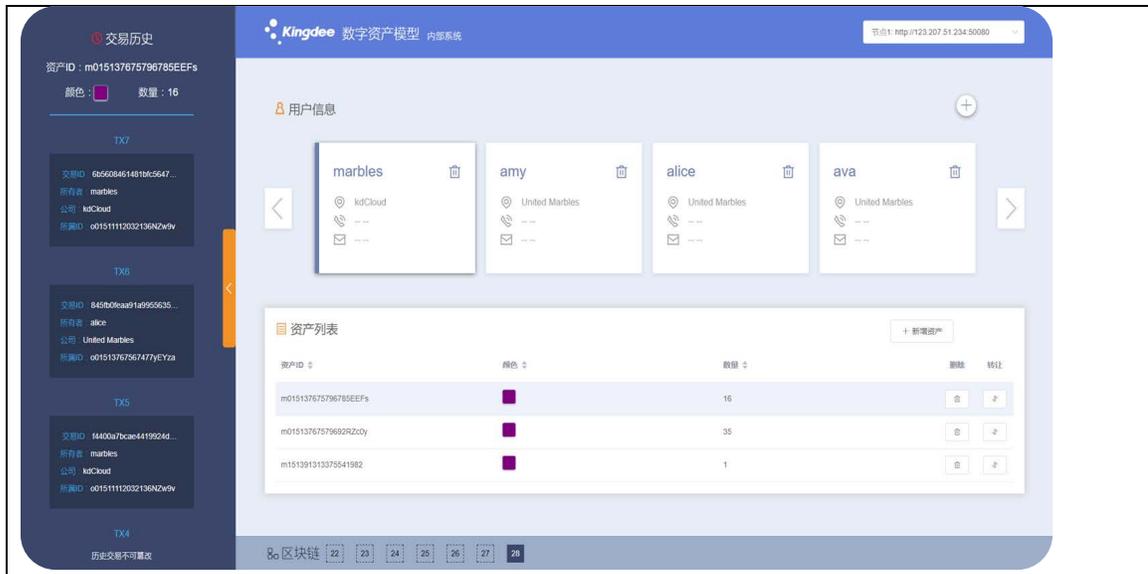
- 科研創新成果
- 科研創新是金蝶一直能夠不斷發展自身產品的源泉。2017 年，金蝶研究院的重點科研創新項目有：

「小 K 機器人」：「小 K」是金蝶推出的財務機器人，綜合運用了多項人工智慧的最新技術：圖像識別技術、語音辨識技術、LBS 技術、語義解析技術、規則與流程引擎技術、機器深度學習技術等等，能為企業提供多場景全方位的智慧財務服務。



人工智慧-圖像識別：「精鬥雲」雲會計通過發票自動識別，減少用戶在記帳過程中的人手操作，真正實現智慧記帳。其中功能的實現包括：

- 發票雲發票識別：支持全國增值稅發票秒級智慧識別，在識別之後生成發票電子憑證，用戶可以在手機用戶端進行掃碼查驗、拍照識別、真偽驗證，掃描識別準確率達到 92.6%；
- 發票雲發票查驗：支援全國增值稅發票即時查驗，輔助判斷發票真偽，做到秒級查驗速度，單用戶回應時間為 2.4 秒，通過率為 100%；
- 人工智慧-語言播報：專注於通過語音讀出消息或新聞內容。內置多個不同性別、不同年齡和不同聲調的播音員，用戶可以根據需要選擇不同語速和不同情感表現力的語音。界面簡潔、操作簡單，為新聞裝上「嘴巴」，讓應用程式開口說話，使用戶的生活更富創意；
- 金蝶區塊鏈：區塊鏈最早是一種記帳的技術，可以替代第三方的顛覆式技術區塊鏈解構業務流程，帶來全新的商業模式。區塊鏈網絡也是一種特殊形式的「雲平臺」。



6.2 卓越服務

在打造優質產品的同時，金蝶也堅持聚焦用戶體驗。我們不斷完善自身的客戶服務政策，嚴格監控服務品質及資訊安全，保持用戶溝通渠道暢通，秉承著“全心全意為企業服務”的使命，為全球超過 680 多萬家企業組織和 8,000 多萬用戶，打造『最值得託付的企業服務平臺』。

6.2.1 客戶服務管理

金蝶內部制定了一系列政策以管理客戶服務工作，包括規範電話營銷行為、分銷商服務行為等。在電話營銷方面，金蝶及旗下公司制定有《總部市場部電話營銷業務管理辦法》《金蝶軟件（中國）有限公司（4008-830-830）熱線專員工作手冊》等，規範了電話營銷的流程和過程行為管理，統一銷售流程和過程管理，使公司的銷售體系高效、規範、有序地開展。

對於夥伴的服務行為，金蝶制定有《金蝶服務行為規範》以管理分銷夥伴的員工與客戶交流中的禮儀及行為。《金蝶服務行為規範》對夥伴在客戶服務過程中的禮儀、服務用語、電話行為、現場行為及送修行為予以規範，並提出「行為高壓線」要求：嚴禁以個人名義私自為客戶提供服務並收取財物，嚴禁向客戶索取物品或現金。我們讓客戶在與分銷夥伴員工交流時感受到分銷夥伴的優質服務，提升客戶滿意度，提升夥伴及金蝶的公司形象。

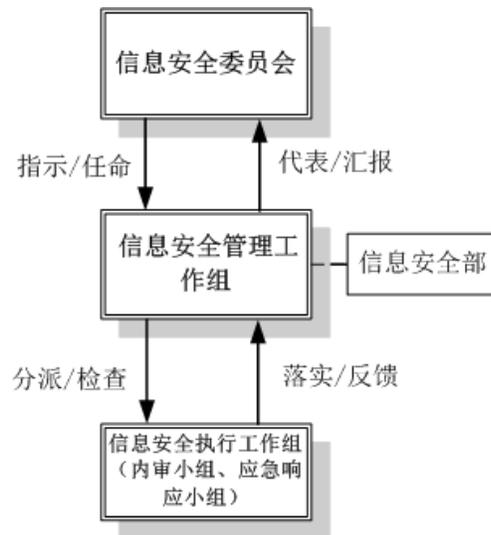
6.2.2 用戶安全

金蝶高度重視產品安全合規與客戶隱私資料安全保護。公司全面遵守《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國民法通則》、《中華人民共和國侵權責任法》中關於個人資訊保護的相關法律條款，以保障客戶隱私、保護商業秘密、維護客戶的利益。

公司內部制定有《金蝶商業行為準則》，其中對員工在「資訊安全和商業秘密」方面的責任提出了要求。在保護客戶和第三方資訊方面，我們要求員工只能在工作授權和要求的範圍內使用客戶或第三方受法律保護或授權的資訊，如未經公司批准及客戶授權，不應公開討論、對外傳播及其

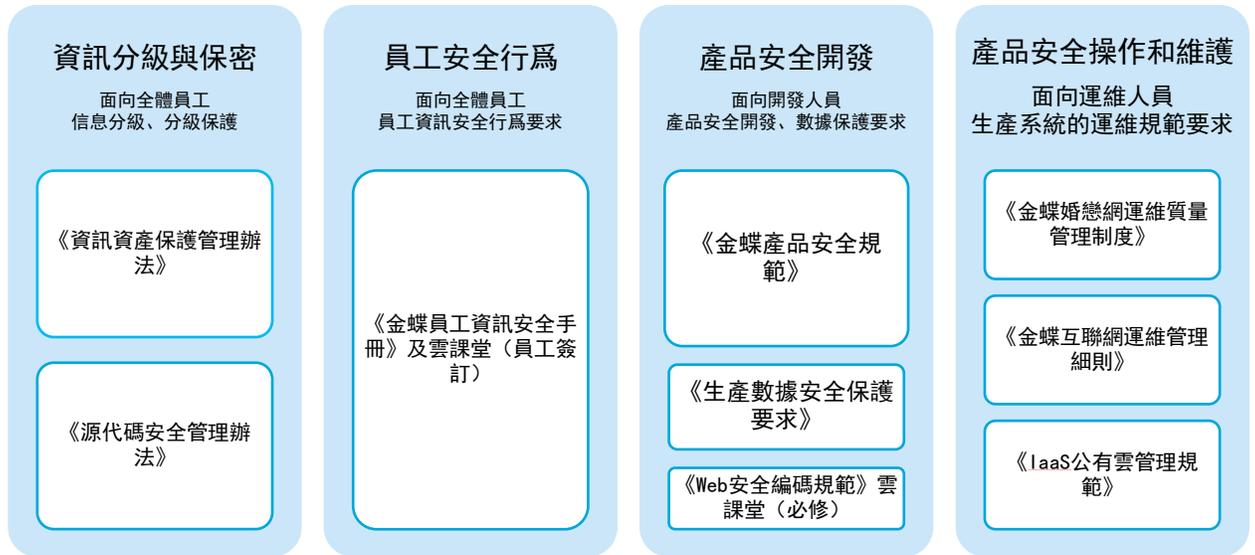
他方式使用或洩露。在網絡系統的安全使用方面，要求員工不得利用公司的網路系統訪問含有色情、賭博、暴力、侮辱誹謗、散播謠言或與公司價值觀和商業利益相衝突的網站。

- 資訊安全組織架構：公司建立了三層資訊安全組織架構，包括決策層、管理層、執行層。通過三層資訊安全組織架構，推動公司資訊安全的工作開展。
 - 資訊安全委員（決策層）：由首席執行官為主任，委員由管理層、業務線負責人組成
 - 資訊安全管理工作組（管理層）：由各業務線代表、資訊安全部作為日常執行機構
 - 資訊安全執行工作組（執行層）：由各組織、部門的兼職資訊安全員組成，負責日常資訊安全工作推廣執行



- 雲服務安全保障體系：金蝶雲服務作為國內領先的企業級 SaaS（軟件即服務）業務應用，保密性、完整性、可用性是雲服務的關鍵屬性。為保障用戶資料安全和業務持續性，金蝶正竭力打造一個「技術+管理、預防為主、縱深防禦」的雲服務安全保障體系，包括雲安全治理體系和雲安全技術體系。該體系的建立採用了先進的互聯網安全技術，並參照了 ISO 27001 國際資訊安全標準、CSA 雲計算關鍵領域安全指南，符合國家資訊系統安全等級保護標準。

服務安全保障體系-制度層面：

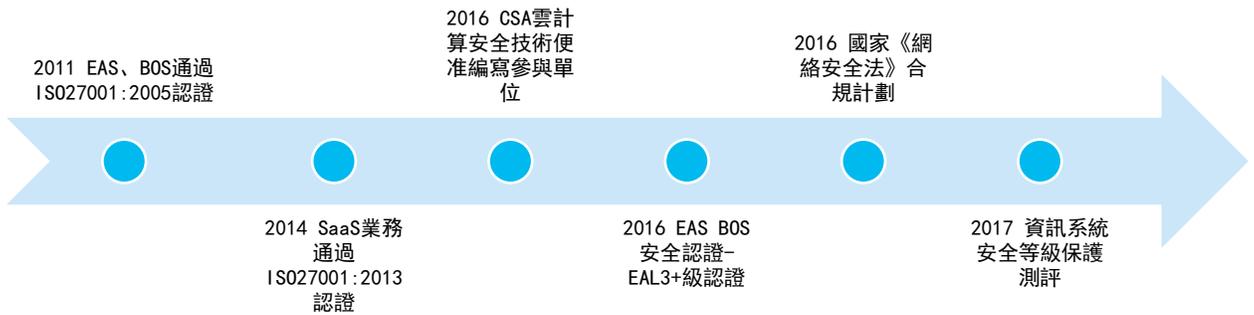


雲服務安全保障體系-技術層面：



通過初步建立有資訊安全組織推動、有制度依據、有技術保障的資訊安全體系，我們將在合規、用戶隱私及資料、業務應用、基礎架構、危機應變與業務連續性、組織與人員、管理規範流程等方面不斷完善自身的資訊安全保障能力，從治理體系及技術體系的層面為客戶的提供雲服務安全保障，為用戶打造安全、可靠、持續企業雲服務。

- 所獲得/通過的資訊安全認證



金蝶 SaaS 雲服務早於二零一五年通過了 ISO/IEC27001：2013 資訊安全管理體系標準的認證，為國內首家通過 ISO 27001 安全標準認證的 SaaS 雲服務商。



金蝶於二零一六年內正式加入全球「雲安全聯盟」成為中國企業會員，是中國唯一的 SAAS 廠商。通過參與中國雲計算安全技術標準編寫，我們為整個 SaaS 雲服務行業的安全貢獻力量。



2017年，應《國家網絡安全法》的要求，金蝶雲之家系統完成了資訊安全等級測評認證，取得三級認證。



案例：金蝶「我家雲」率先通過 ISO 27001 認證 樹立物業資訊安全新標杆

2017年，金蝶「我家雲」通過由國際知名權威審核機構英國標準協會(BSI)審核的 ISO 27001 資訊安全管理體系標準認證。金蝶「我家雲」成為國內首家獲得 ISO 27001:2013 新版本認證的物業 SaaS 雲服務提供商。通過 ISO 27001 資訊安全認證，不僅體現金蝶「我家雲」對客戶資訊安全的高度重視和服務承諾，同時也表明金蝶「我家雲」在客戶資料保密和服務可用性方面的能力。

金蝶「我家雲」是新一代的物業 SaaS 雲服務平臺。我們遵循 ISO/IEC 27001 標準，建立了適用於「我家雲」 SaaS 雲服務的資訊安全管理體系，降低了資訊安全風險，令客戶在使用「我家雲」 SaaS 雲服務時無後顧之憂。金蝶「我家雲」將繼續接受 BSI 和客戶的監督，持續完善資訊安全管理體系，提高資訊安全管理水準，為客戶打造安全、可靠、持續的物業 SaaS 雲服務。

6.2.3 溝通與投訴處理

金蝶高度重視用戶溝通渠道建設及投訴處理，並將其作為瞭解客戶需要以及改善營運的重要依據。我們每月提交投訴分析報告，通報管理層及各責任單位，並以投訴結果為參考，進一步優化客戶體驗及服務標準。

在客戶溝通方面，金蝶開設了銷售熱線、服務熱線、投訴熱線、金蝶社區、線上服務中心及意見箱等渠道。當客戶對集團的實施服務或軟件開發服務有意見時，實施部門都會及時跟進，與客戶進行溝通，解決相關問題。

2017年，金蝶客服諮詢話務總量為 47.53 萬，投訴受理共 5,396 宗。當中經熱線投訴為 5,321 宗，經郵箱投訴為 58 宗，經公函為 5 宗，經微博為 10 宗，經總裁信箱為 2 宗。

金蝶客戶投訴概況	
投訴方式	數量
投訴熱線	5,321

投訴郵箱	58
公函	5
微博	10
總裁信箱	2
總數	5,396

- 投訴管理系統化

在規範客戶投訴流程方面，金蝶制定了《金蝶客戶投訴管理辦法》，以保障客戶服務質素，規範公司客戶投訴流程，明確指出總部和各經營責任單位及機構相關部門和人員在處理客戶投訴時應承擔的責任及義務。公司目前已實現客戶投訴管理系統化管理，各經營單位可通過 **KSM CENTER**（客戶管理系統）即時查看各類型投訴的詳情及分析。

根據投訴事件所造成的影響及嚴重性，金蝶將投訴級別分為兩個級別：重要投訴及一般投訴；並按照客戶投訴的內容，將投訴類型分為產品管理、銷售管理、交付管理、服務管理、商業行為、綜合等 6 個類型。

金蝶將客戶投訴處理流程分為：投訴受理、投訴處理、投訴關閉及跟進、管理改進及處罰措施五個階段。客戶通過電話、郵件、網站等渠道的投訴，均完整記錄在 **KSM CENTER** 系統，並按照客戶歸屬、投訴類型分單至相應責任單位的投訴處理第一責任人，投訴處理第一責任人在接到投訴單後應在 2 小時內指定投訴處理人處理。投訴處理人接到客戶投訴後，需在 4 小時內作出回應。客戶問題解決或問題解決方案取得客戶認可後，投訴處理人將投訴最終處理結果回復投訴監督人員並記錄在 **KSM CENTER** 系統。投訴監督人員根據投訴處理的最終結果對客戶進行跟進，跟進時確認客戶是否對投訴處理結果滿意。

- 客戶服務雲平臺

2017 年，金蝶繼續推進雲服務戰略，加快了雲客服項目建設，建立了客戶服務的雲平臺。雲客服圍繞三大目標建設：

- 借助線上支援技術（IM），建立產品端、移動端的服務直連通道，向客戶提供智慧知識庫服務和在線即時服務；
- 建立一站式服務處理平臺，統一受理和處理所有服務請求，盡力做到客戶問題一次性解決；
- 整個服務過程與客戶保持互動，所有服務留下記錄並對客戶保持透明。

經過一年多的建設和營運，目前在線客服量佔比逐月提升，從 2017 年初的不足 1%，到 2017 年 12 月已達到 24%，個別產品線已經達到 50%。金蝶將繼續聚焦金蝶雲用戶連接，致力打造更智慧更高效的雲客服，不斷提升用戶體驗。

6.3 多方共贏

除了自身穩健發展，金蝶也不斷與地方政府、合作夥伴、行業同仁、教學機構等進行深入的交流和合作，包括助力政府資訊化建設、積極參與行業交流、探索行業創新機遇等。而對於供應商、

經銷商等合作夥伴，金蝶則提出打造企業命運共同體，實現『共商共建共賞』，助力夥伴進行雲轉型，與夥伴一起「走向偉大」。

6.3.1 助力政務信息化

作為民族基礎軟件產業的一分子，金蝶旗下金蝶天燕已為全國人大政務外網、最高人民法院、環保部全國固廢系統、證監會中央監管資訊平臺等多個政府部門及相關機構提供自主可靠的軟件基礎設施與服務。而近年來，在「智慧城市」、「政務大數據」、「政務雲服務」等新概念層出不窮的大環境下，金蝶天燕亦積極回應國家大數據、「互聯網+」、「政務資訊化」政策，參與到政府資訊化建設和智慧城市建設的事業中。

截至 2017 年 12 月 31 日，金蝶天燕已完成中央組織部資訊共享與交換平臺、蘇州工業園區政企空間服務平臺、瀋陽市政務資訊數據交換平臺、湖南省外網等政務資料融合項目的建設，幫助政務業務創新，優化業務流程以及提升服務品質，利企利民；通過農業部提供數字化基礎設施，協助完成部門數據資源共享與開放，推進農業大數據發展與落地；通過移動法治地圖，樹立「互聯網+公共法律服務」的司法雲服務模式，提供優質便捷、普惠均等的公共法律服務，讓業務隨需應變。

未來，金蝶天燕將通過一系列的政府資訊化建設項目，繼續助力政務創新及數字化轉型，更好地實行國家資訊安全、大數據及「互聯網+」的戰略。

6.3.2 與行業共創價值

2017 年，金蝶積極促進行業交流、加強對外戰略合作，探索雲服務、數字化轉型等行業熱點，突破行業限制，為行業創造更多可能，與行業共創價值，多方面為行業的可持續發展添磚加瓦。

- 促進行業合作交流

2017 年，金蝶積極參與國內外行業交流，以創新、負責、積極的企業形象活躍於各類行業論壇中。通過努力搭建各方溝通聯絡的交流平臺，持續關注行業趨勢，實現資訊共享。

案例：重新定義 ERP，金蝶雲 ERP 企業數字化轉型高峰論壇

2017 年 3 月 22 日，「雲 ERP 企業數字化轉型高峰論壇」在廣州塔舉辦，亞馬遜全球副總裁容永康、金蝶中國總裁孫雁飛、億航無人機技術總經理張宏等多位元行業專家出席論壇，活動吸引上千名企業家參與。

論壇期間，孫雁飛提出「重新定義 ERP」的理念，他認為：「隨著我國供給側改革不斷深入，物聯網時代和數字經濟時代的到來，ERP 已迎來升級的時機與轉捩點。金蝶雲 ERP 作為企業雲服務領域的先行者和領軍者，將會充分完善雲端企業服務，為更多企業提供更優質的資訊化服務。」

案例：金蝶亮相 IT 領袖峰會 徐少春：雲服務將讓社會更美好

2017 年 4 月 2 日，在中國（深圳）IT 領袖峰會「企業雲計算與數字化轉型」主題論壇上，金蝶集團創始人徐少春、京東集團 CTO 張晨、華為戰略部總裁張文林、IDC 中國區總裁霍錦潔等多位企業界大人物，共同探討雲服務趨勢下，中國企業如何實現數字化轉型。

中國（深圳）IT 領袖峰會是 IT 產業一年一度「風向標」式的盛會，迄今已舉辦了九屆。數字

中國常務理事鄧中翰、柔宇科技董事長劉自鴻、士巴兔總經理王國彬、創夢天地創始人陳湘宇亦有出席該「企業雲計算與數字化轉型」論壇。



案例：金蝶助力中國製造 2025：「騰雲駕務：走進中車株機 論道智能製造」論壇

2017 年 3 月 25 日，由金蝶籌畫的「騰雲駕務：走進中車株機 論道智能製造」論壇在湖南株洲圓滿落幕。來自全國各地 70 多家製造業內高管齊聚一堂，探索中車株洲電力機車（中車株機）管理轉型的台前幕後，全方位多角度感受中國裝備製造領域領先者的管理與營運模式。論壇討論的背景立足於「互聯網+」時代變革，即從消費互聯網到產業互聯網之後，企業的營運模式和管理模式發生的變化。去年，尤其是「互聯網+」的戰略升格為國家戰略，傳統企業與原來的互聯網企業互相融合，「互聯網+」給傳統企業帶來新的商業與管控模式變化。在「工業 4.0」到來之際，金蝶將加速推進實體與虛擬的融合，助力中國製造企業轉型成功，推進中國製造業的轉型與升級，開啟中國製造 2025 的序幕。

案例：金蝶攜手中國電子資訊產業發展研究院共推中國雲服務聯盟

2017 年 6 月 29 日，由中國電子資訊產業發展研究院、中國雲服務聯盟主辦的 2017 中國雲服務發展論壇暨中國雲服務聯盟成立大會在北平召開。作為第二十一屆軟博會分論壇，約 200 位政府領導、行業專家共聚一堂。金蝶與中國電子資訊產業發展研究院攜手見證了中國雲服務聯盟（以下簡稱「聯盟」）的成立。中國電子資訊產業發展研究院為聯盟理事長單位，金蝶、阿裡雲、騰訊、京東雲等 10 家企業為聯盟的副理事長單位。金蝶所宣導的雲服務的理念與聯盟高度一致。未來，聯盟將以服務行業、推動創新、推廣應用、推進企業發展為宗旨，整合技術、資金、人才等產業資源，探索形成以企業為主體、資本為引擎、各方資源充分結合的雲服務產業化發展道路，引領中國雲服務品牌走向世界。

- 協助制定行業標準

在雲計算安全及國產中間件方面，金蝶都曾有幸參與制定行業標準，為行業的可持續發展貢獻一己之力。

金蝶於 2016 年內正式加入全球「雲安全聯盟」成為中國企業會員，積極參與制定中國雲計算安全標準，為整個 SaaS 雲服務行業的安全貢獻力量。而金蝶旗下金蝶天燕則以推動中國基礎軟件產業的創新與發展為己任，服務於國家資訊安全戰略。在推動行業進步方面，金蝶天燕亦積極參與國產中間件標準體系制定、核心技術研究及產品化、產業化，曾參與制定的主要行業技術標準如下：

序號	標準編號	標準名稱	發佈單位
1	GB/T 31915-2015	資訊技術彈性計算應用介面	國家品質監督檢驗檢疫總局、國家標準化管理委員會
2	GB/T 29263-2012	資訊技術面向服務的體系結構（SOA）應用的總體技術要求	國家品質監督檢驗檢疫總局、國家標準化管理委員會
3	GB/T 29262-2012	資訊技術面向服務的體系結構（SOA）術語	國家品質監督檢驗檢疫總局、國家標準化管理委員會
4	GB/T 28168-2011	資訊技術中間件消息中間件技術規範	國家品質監督檢驗檢疫總局、國家標準化管理委員會
5	GB/T 26327-2010	企業資訊化系統集成實施指南	國家品質監督檢驗檢疫總局、國家標準化管理委員會

- 把握戰略合作機遇

2017 年度，金蝶與多個合作方建立戰略合作夥伴關係，把握戰略合作機遇，在行業技術交流、業務模式創新、助力產業轉型方面邁出了堅實的步伐。本年度金蝶繼續與亞馬遜 AWS 進行技術、人才、國際市場的合作；攜手研華科技深度合作，積極佈局智慧製造物聯網；同時，與微眾銀行雙雙帶頭，在「互聯網+金融」的模式上邁出了具有示範性意義的一步。

案例：金蝶亞馬遜 AWS 中國戰略合作兩周年會議圓滿落幕

2017 年 4 月 18 日，金蝶×亞馬遜通訊技術服務（北京）有限公司（「亞馬遜 AWS 中國」）戰略合作兩周年會議於深圳進行。金蝶中國總裁孫雁飛、金蝶中國雲 ERP 事業部總經理張海軍、亞馬遜全球副總裁容永康等多位業界精英出席了此次會議。

此次會議上，金蝶和亞馬遜 AWS 中國對過去兩年間的合作情況進行了回顧，並表示雙方將持續在技術、人才、國際市場等領域進行深度合作。

案例：金蝶與微眾銀行簽署戰略合作

2017 年 3 月 16 日，金蝶軟件（中國）有限公司與深圳前海微眾銀行正式簽署戰略合作協定，共同攜手積極探索在聚合支付、企業會員、錢包體系等方面創新服務。

本次合作將依託雙方在技術及資源上的優勢互補，以微眾在支付、數據金融等方面的技術優勢，以及金蝶在雲服務及大數據方面沉澱的經驗，共同向廣大企業用戶提供一站式、按需要租

質的企業管理雲服務體驗。金蝶和微眾的兩強聯手，有助於加快建設國家企業大數據中心和強大的企業互聯網生態系統，在「互聯網+金融」的模式上邁出具有示範性意義的一步。

案例：金蝶攜手研華深度合作，積極佈局智能製造 IoT

2017 年 4 月 13 日，金蝶集團與研華科技在深圳正式簽訂戰略合作協定，以「軟件+硬體」、「ERP+物聯網(IoT)」為概念提供「工業 4.0」框架下的「智慧生產」與「智慧工廠」方案，旨在幫助中國傳統製造業在「奔跑中切換跑道」，實現企業從「製造」向「智造」的升級改進，助力「中國製造 2025」。

未來，結合工信部組織開展的製造業與互聯網融合發展試點示範工作，金蝶與研華將聚焦在工業雲、工業大數據、工業電子商務、資訊物理系統等方向，增強製造業轉型升級新動能。金蝶具有完整的管理資訊化、工業大數據與工業雲方面的技術優勢，而研華擁有工業自動化、智能工廠設備聯網、SCADA（監控與數據採集）等工業物聯網智慧系統方面的領先優勢，兩家公司強強聯手，深化全面戰略合作，可以提供領先的「製造業+互聯網」深度融合方案，支撐中國製造業的加快轉型升級步伐。



6.3.3 與合作夥伴供應

金蝶的可持續發展離不開價值鏈夥伴的支持。金蝶期待與夥伴、供應商建立長期、穩定的合作關係，並通過制定規範的管理機制，落實提升改善措施，推動合作夥伴提升，以最終實現攜手共贏、共創輝煌。

- 供應商管理

金蝶將供應商視為重要的業務夥伴，希望透過彼此合作，建立長期穩定的供應鏈。金蝶制定了一系列招標、採購及供應商管理的內部程式，對供應鏈進行管理。金蝶的所有供應商都需遵守相關條例。

公司制定有《集團招標管理細則》，旨在規範公司招標管理，促進公平競爭，保護公司的權益。集團招標工作需要採購部、需求部門、審計部以及法律部的參與。在正式與供應商合作時，集團

採購部會對供應商進行評估。在監管供應商的合規性時，審計的範圍及頻率會參考採購部相關管理制度，由審計部根據工作計畫而安排對供應商進行第二方審計或委託獨立方進行第三方審計。

另外，《集團供應商管理細則》則旨在降低商品（含服務）採購的總體成本，保證商品品質，降低供應風險，實現集團供應商集中管理。我們要求所有供應商都簽署《反賄賂協定》及《保密協定》，為雙方長期的密切合作及合法利益提供保障。

金蝶供應商*地區分佈概況	
地區	供應商數目
中國	412
海外	1

*供應商的統計範圍只包括為金蝶提供生產、經營所必要服務、產品的供應商，其地址以其註冊地為準。

- 夥伴管理

金蝶連續 12 年在中小企業市場佔有率獲得第一，在雲服務市場更取得突出成就，這全賴夥伴的支持。截至 2017 年 12 月 31 日，金蝶共有 50 家以營銷與服務為主的分支機構和約 2,000 多家諮詢、技術、實施服務、分銷等合作夥伴。

金蝶集團及旗下公司制定了多項制度以規範夥伴管理，促進夥伴支援，包括《金蝶中國夥伴間衝突事宜裁決及處理流程》、《金蝶 KIS 客戶資產管理辦法》、《金蝶 KIS 商機管理制度》、《2017 年金蝶 KIS 產品營銷夥伴加盟與管理辦法》等。根據業務類型不同，與金蝶簽訂《金蝶渠道合作夥伴協議》並被正式授權經營的夥伴共分為產品營銷夥伴和增值服務夥伴。我們會向夥伴提供管理、培訓、市場及服務等方面的支援，實現金蝶和夥伴的共同發展，合作雙贏。

2017 年，金蝶繼續舉辦 EAS 夥伴商學院，提升夥伴經營能力。本年度，金蝶在華東、北方、華南、中西部分別舉辦了 4 場活動，覆蓋 150 家夥伴。



隨著雲服務轉型成為大勢所趨，金蝶亦將逐步幫助夥伴加快雲轉型，通過金蝶雲，夥伴將可創建更大價值和業務量。金蝶將進一步打造「金蝶-夥伴共同體」，持續支持與培養夥伴人才建設、加強夥伴分銷管理，與夥伴一起成長，助力企業命運共同體的建設。

案例：金蝶 2017 渠道合作夥伴大會

2017 年 2 月 20 至 21 日，金蝶集團 2017 渠道合作夥伴大會（以下簡稱「大會」）在浙江寧波召開，超過 400 家夥伴參加了本次大會。

為與夥伴共同轉型、共推雲服務市場，金蝶進一步提出：將通過持續優化雲產品、持續強化品牌影響力、持續支持和培養雲產品的核心夥伴、持續關注夥伴人才建設、持續推進分銷管理雲端化等方式，金蝶將加快業務模式 O2O 閉環的打造，與夥伴實現優勢互補。

7 人才

作為一家知識驅動型的企業，優秀的人才隊伍就是金蝶能夠取得今日的成績及在未來持續發展的重要推動力。我們持續檢討和提升自身的人才策略，從招聘、培訓、溝通、發展、企業文化、員工關懷等多個範疇不斷完善，為員工提供一個安全、舒適、創新、富有發展前景的職業平臺。

本章節涉及議題及其重要性：			
議題名稱	對利益相關方的重要性	對企業的重要性	總分
職業安全與健康	4.52	4.55	9.07
支持合作夥伴	4.43	4.57	9.00
培訓與發展	4.45	4.53	8.98
內部溝通	4.39	4.54	8.94
職場平等	4.37	4.54	8.91
企業文化	4.33	4.51	8.84
勞工合規	4.35	4.46	8.81

7.1 人才基本方針

合規、負責任的人才管理是金蝶整體人才戰略的底線，在嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等僱傭相關的法律法規基礎上，結合國家的相關人才計劃、資訊科技行業的人才特點，及金蝶自身的發展情況，我們制定了一系列的人才管理政策，組成了金蝶整體的人才戰略和管理體系，致力組建一支認同金蝶核心價值觀，並具備金蝶人才特質：熱情、前衛、友愛的人才隊伍。

7.1.1 招聘

選取和招攬合適的人才是對公司未來發展的重要保證，讓新入職員工能夠迅速適應公司並快速成長，是我們對人才的責任。金蝶實行規範化的人才招聘管理，嚴守人才招聘的質素，貫徹「激活、引進、發展」的人才戰略，持續佈局，引進優秀人才，助力公司快速完成數字化轉型、商業模式轉型，實現新模式、新金蝶的發展戰略。

金蝶的招聘理念：「引進一流人才」、「不拘一格降人才」表明了金蝶對人才的渴求以及為才是用的態度。

- 金蝶制定了覆蓋整個集團的《人才招聘管理制度》，制度裡強調各個招聘環節的合規性，並制定篩選標準，對每個職位有相應的任職資格描述。
- 《人才招聘管理制度》規定了對面試官的篩選要求，根據不同級別人才制定不同的面試方式，面試官選拔的標準也相應不同，確保面試官的適用性和公平性。
- 金蝶根據自身對人才的要求，制定了《金蝶任職標準模型》，其中對員工的工作行為與成果、知識、素質及技能做出了明確的要求，這也構成了我們招聘和對員工後續培訓的基礎。
- 在《人才招聘管理制度》和《金蝶任職標準模型》中，金蝶有明確的規範保證人才選拔過程中的公平公正，不會因為性別、種族、年齡、宗教信仰等原因對應徵者和員工有不公平的對待。

為了讓新員工入職後能夠儘快適應和成長，金蝶會在每位新員工入職後指定導師，由直接上級和導師根據金蝶人才標準和《金蝶職位職責說明書》，制定試用期關鍵人物，幫助新員工適應新工作環境。我們會在新員工入職一個月以內組織入職培訓，在培訓中介紹公司的發展歷史、企業文化、企業使命和目標等，期望透過一系列的措施讓員工儘快融合到整體的人才隊伍當中。

7.1.2 人力派遣

人力派遣，也即是指由用人單位委派第三方人力派遣機構，由第三方機構與勞工訂立勞動合同，把勞動人員派向用人單位的一種僱用形式。人力派遣的僱用形式在中國資訊科技行業是普遍存在的，金蝶在委託第三方機構和使用人力派遣員工時，嚴格按照《中華人民共和國勞動合同法》第66條規定：「勞動合同用工是中國企業的基本用工形式。人力派遣用工是補充形式，只能在臨時性、輔助性或者替代性的工作崗位上實施。」，並制定了相應的《金蝶集團勞務派遣管理規範》。人力派遣員工在金蝶工作時，享受和金蝶直接招聘的員工相同的待遇和福利，同時也需要簽訂和正式員工相同的保密協定。通過一系列的內部措施，金蝶嚴格要求自身對人力派遣員工的使用，並保障員工的權益。

同時，金蝶對人力派遣供應商也有嚴格的管理。採購部會根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《勞務派遣暫行規定》，及金蝶自身的《集團採購管理制度》制定全面的人力派遣供應商准入、退出原則，完善人力派遣單位供應商名單。金蝶各用人部門所使用的人力派遣單位必須來自採購部擬定的供應商列表，以保證所有經過人力派遣招聘的員工都是合乎法律法規要求和我們內部規章的。

7.1.3 績效管理

科學、明確的績效管理能夠為員工在金蝶工作提供目標和動力，也有效地督促金蝶履行對員工的承諾。金蝶制定了《績效管理辦法》，規定了從「目標設定」、「過程管理」、「評估」、「回饋和結果應用」四個環節進行績效管理。每年的年初制定並下達目標，過程中進行輔導，年終進行評價，員工在過程中對自身的績效有任何的意見，可以在雲之家上提交意見，上級可以查看有關意見並及時回饋。

7.1.4 員工溝通

作為一家資訊科技公司，金蝶內部一直崇尚開放、平等的工作環境，而和員工零距離的溝通就是實現這個目標的重要渠道。

- 金蝶員工能夠通過「雲之家」找到任何上級回饋意見，進行即時溝通。另外，我們也設有內部網路的「心聲社區」，在「社區」中，所有員工都是匿名的，員工可以在上面暢所欲言，表達意見和提供建議。
- 《金蝶員工行為準則》引導員工積極進行意見回饋。員工如果對公司的績效管理、職級認證過程有任何的異議，都有明確的途徑就相應的結果進行申訴。
- 公司內部設有總裁信箱，員工可以通過信箱直接和最高管理層回饋意見。
- 如果員工有任何法律上的問題，金蝶內部有律師提供法律諮詢服務。
- 金蝶每年都會進行員工士氣 GPS 調查，每年的調查結果會成為人力資源管理改進的重要參考。從 2011 年至今，GPS 的調查分數穩步上升，顯示了金蝶的員工對我們工作的肯定。

員工士氣得分 (GPS)							
年份	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
得分	71.78	71.02	71.89	75.75	84.04	85.71	91.19

7.1.5 員工整體情況

組別	人數 (人) *
員工總人數	6,634
按性別劃分	
男性員工	4,367
女性員工	2,267
按僱員類別劃分	
管理線員工	1,141
專業線員工	5,493
按學歷劃分	
專科及以下	1,409
本科	4,793
研究生及以上	422
按年齡劃分	
29 歲及以下	3,425
30-49 歲	3,155
50 歲或以上	54
按地區劃分	
中國大陸	6,607
港澳臺	25
海外	2

*人數統計範圍為 2017 年期末與金蝶保有勞動合同的人數

處於產假、待產假的僱員人數 (人)	80
產假後複職的僱員人數 (人)	56
未來五年內合資格退休的僱員人數 (人)	15

7.2 發展與培訓

為員工提供良好的培訓無論是對員工本身的職業前景，還是對金蝶發展目標的實現，都是非常關鍵和必要的。金蝶的培訓體系分為多個層次，有針對性地為不同職位、不同業務線的員工提供目前職業階段所必要的培訓內容，同時我們還提供能滿足員工多方面興趣和發展的培訓課程，及支持員工考獲不同的技能證書，確保員工能在金蝶得到全面的技能提升。

7.2.1 員工發展路徑

金蝶設置有完整的職業發展通道，以滿足公司和員工的快速成長需求，讓勇於挑戰自我、全面發展的人才能夠在金蝶獲得廣闊的發展空間。

金蝶提供了「專業」和「管理」等兩條職業發展通道，在此基礎上形成縱向開放的金蝶職業發展路徑。員工可在本職位內縱向發展晉升，也可在一定程度內跨序列、跨族、跨職位橫向流動發展。我們鼓勵有管理潛質、管理意願的骨幹級專業線員工自薦管理崗位，為員工的職業發展提供了不同的可能性。



案例：

現任金蝶 sHR 產品事業部負責人剛加入公司時是只一名普通軟件發展人才，在金蝶幾年的時間裡努力學習，逐步提升專業能力，成為研發類資深產品設計師，後續到營銷平臺市場、交付職位等多個崗位發展歷練，提升自身綜合能力與經驗（產品研發、市場、交付），最終成晉升為 sHR 事業部總經理。

7.2.2 員工培訓體系

完整的培訓政策和培訓體系是金蝶能夠一直不斷提升自身優質人才隊伍的重要原因之一。我們制定了一系列的政策保障各類型培訓活動能夠順利進行並不斷發展，其中包括《金蝶新員工培訓管理方法》、《新員工入職導師制》、《金蝶專業類課程開發管理辦法》、《金蝶內部講師管理辦法》、《金蝶軟件員工培訓管理辦法》等。

金蝶的培訓體系主要由三大部分組成：「領導力」、「任職資格」及「特色專題」：

- 「領導力」培訓：「領導力」培訓主要針對金蝶中層以上的管理層，培養金蝶事業的接班人，通過提升他們的管理技巧、團隊協作能力、眼光視野等，為金蝶的高級管理隊伍做儲備。其中，本年度的新經理級人員培訓和高潛人才培訓是「領導力」培訓板塊的重點項目：

- 新經理級人員培訓

目標受眾：金蝶當年發文新任命的新經理。

課程內容：

1、《團隊領導力基礎》內容概覽：管理團隊、管理績效、管理自我；

學員回饋：「對日後工作有很多幫助，尤其是時間管理和員工溝通」；「認清自我，瞭解自己是一個怎樣的領導，根據不同的員工要有不同領導風格」

2、《聚焦選人與用人》內容概覽：用人技巧，完美賦權

學員回饋：「明白什麼是賦予權力，學會了要敢於賦權，並持續支持、不要幹預」；「豐富的案例與分析，不斷的課程練習、有助於掌握方法和工具，實踐性較強」



- 高潛人才培訓
該培訓歷時六天，課程培訓框架如下：
公司文化：由總裁主講金蝶戰略與文化、致良知；
職業技能：優秀機構總經理、總部事業部經理分享管理經驗；
個人技能：邀請外部機構分享團隊協作相關要點；
個人述能：個人總結演講培訓體會，邀請高管作為評委進行點評
高潛人才前置階段會有測評，識別為高潛人才後人事部會進行一系列跟進，如向該部分人才優先開放內部崗位。
- 「任職資格」培訓：根據部門職責進行任職資格培訓，按照「專業線」和「管理線」兩條線進行培訓，培訓內容包括：
專業能力培訓：金蝶會派員工參加業界的各項技術研討會議進行交流，另外還有內部引進創新課程，提升員工的專業能力。
個人素質：通過組織溝通提升、情緒管理等培訓課程和分享會，增強員工的個人素質。

案例：

2017年12月9日，為塑造個人專業影響力，提升個人職場素質與職業技能，激活個人潛能，幫助創造更大的職業發展空間，金蝶旗下蝶金公司邀請公司內部講師為24位學員進行了職場個人素質培訓。



學員回饋：「GRPI 模型作為一種思維工具，在工作實踐中對團隊管理和團隊寫作非常有指導意義」；「課堂輕鬆有趣，通過理論學習、狀態檢測和場景類比，讓大家意識到 GRPI 的重要性」；「希望能繼續學習項目管理、自控力、高效溝通、領導力和靜思技能素質修煉等內容」

- 新員工培訓：經校園招聘的新員工培訓會統一在每年 7 月份舉行，為期一周；通過社會招聘的新員工培訓會分批進行，每月向該月新入職員工組織一次培訓。

2015 年，金蝶啟動了 CMA 認證項目，共資助了 38 位同事參與認證。截至目前，有 25 位順利通過考試，其中 20 位已拿到證書，5 位證書在申請中。2017 年 5 月，美國註冊管理會計師 CMA 考試結果揭曉，由金蝶資助的 8 位同事順利通過本次考試。

- 「特色專題」培訓：「特色專題」類培訓主要是為了拓寬員工們的眼界，讓他們瞭解和接觸新技術、社會熱點、領先理念等內容。我們會定期邀請各行業的專家到來傳授知識，例如週末大講堂曾邀請港大醫院醫生來加強員工的健康安全知識，也曾經邀請業界的先進技術專家分享最前沿的技術發展等。另外我們還會組織「極客論道」內部分享會，在分享會上個別產品線的員工可以交流產品開發過程中的發現，啟發大家的思維。

9 月 28 日，週末大講堂邀請了國內某知名移動即時通訊平臺的產品負責人到金蝶深度解析產品創新，當天線上和線下共有 721 名金蝶員工參與了分享會，獲得了十分積極的回應。



學員回饋：

「對產品核心崗位元模式有了新認識，特別是產品創新方法和創新管理機制。」；

「對以後產品規劃開展有很大的啟發，可將所學內容運用到具體實際工作中。」；

「對用戶的需求有更深入、系統的洞察，才是產品創新需要遵循的根本道理。」

- 員工培訓數據*

組別	培訓次數 (人次)	培訓時數 (小時)	平均培訓時數 (小時/人)*
受訓總人次	2,072	42,700	6.43
- 按性別劃分			
男性員工受訓人次	1,433	30,004	6.87
女性員工受訓人次	639	12,696	5.60

- 按僱員類別劃分			
管理線員工	303	7,320	6.42
專業線員工	1,769	35,380	6.44
- 按接受的培訓類型劃分			
領導力培訓	316	8,832	N/A
任職資格培訓	784	10,908	N/A
新員工培訓	972	22,960	N/A

*培訓的人次、時間統計不包括特色專題培訓、健康安全、反腐倡廉相關的培訓

*平均培訓時數的計算方法為該組別接受培訓的總時間/該組別的總人數

7.3 員工關懷

讓員工能夠安心地專注自身事業，成為員工堅實的後盾，是金蝶作為僱主的責任，也是金蝶在人才管理上非常重視的一點。

7.3.1 保障與福利

為員工提供充分的保障和應有的福利是金蝶作為僱主的責任，也是員工能夠安心在這裡工作的重要因素。

金蝶十分重視員工的健康，除了法律規定的「五險一金」之外，我們還為每位員工購買了意外傷害保險、意外醫療、補充醫療等多種類型的保險，並且提供優惠的家庭商業保險計劃可供員工選擇。如員工不幸發生重大疾病，可以申請公司設立的愛心互助基金，解決燃眉之急。

2017年，金蝶為遭受重大傷害的一位員工、罹患重病的四位員工，以及一名夥伴公司員工提供了逾36萬元救助金，幫助他們和家人度過人生難關。



- 金蝶的員工來自全國各地，為了讓他們能夠安心地在金蝶工作，金蝶積極協助員工落戶，讓員工享受市政優惠和便利。2017 年，金蝶成功協助 105 名畢業生、75 名人才引進員工落戶深圳，成為這個城市的一份子。另外金蝶還積極協助員工認定為深圳市高層次人才，讓員工能夠享受到深圳市政府對他們的支持。
- 對於在深圳工作的員工來說，在深圳安居對於他們來說是一大挑戰，為此，金蝶為員工提供了安居計畫，協助員工向政府申請公租房和租房補貼。2017 年成功協助了 286 名員工申請了租房補貼，減輕員工的居住成本，同時定期向員工推送深圳安居房的資訊，協助員工申請安居房。2017 年，公司正在籌備在距離深圳軟件園 20 公里左右的東莞松山湖建員工宿舍，為員工的住房問題提供解決方案。
- 對於員工在某些關鍵的日子，金蝶希望能夠送上祝福或者關懷，如員工的喬遷、結婚、生子、生日等會送上員工禮包，在不同的節日公司也會給員工送上禮品和關懷。

中秋節活動：



元宵節活動：



端午節活動：



7.3.2 安全與健康

雖然日常的工作沒有重大的安全健康隱患，但是金蝶仍然提供一系列的保障，讓各位員工能夠在工作中保持身心健康。

- 每年金蝶都會安排全體員工進行一次健康體檢，瞭解自身的健康情況，日常也會安排專家健康講座，分享這個行業從業者一些職業病防治的知識，讓大家防患於未然。

2017年5月25日，金蝶從外部邀請了楊曉光、李高強、李廣碩等三位元醫院物理治療師為週末大講堂主講，進行了「告別『坐』出來的痛」為主題的健康講座，線上和線下共有384人參加。



學員回饋：「瞭解了日常時一些不良坐姿及其危害，糾正坐姿的建議很有意義」；「對身體的機理有了一定的瞭解，建議的一些鍛煉的方式方法非常實用」；「希望以後安排養生、心理治療、時間管理、行業動態、理財類等專題」

- 金蝶倡導工作與生活平衡，我們會定期提供團隊建設經費，組織員工進行徒步等各類戶外活動，倡導健康生活，辦公室也有設置划船機、乒乓球台等運動器材，讓員工在辦公室裡也能放鬆身心。
- 由於金蝶深圳軟件園完成興建不久，為了防範裝修污染等健康隱患，我們特意聘請外部環境評估公司，確保沒有裝修材料污染，才放心地讓員工在這裡工作。
- 2018年，金蝶將和香港大學醫院合作，在金蝶深圳軟件園開設港大醫院門診點，為金蝶員工提供國際水準的醫療服務。
- 工傷統計：

工傷次數（次）*	1
因公損失工作日數（天）	31
因公死亡人數（人）	0

*工傷以社保局認定為準

8 企業文化

金蝶是一家秉承良知、鼓勵創新創業、充滿熱情和社會擔當的科技公司，以「致良知、走正道、行王道」為企業核心價值，懷著全心全意為企業服務的使命，希望成為最值得託付的企業服務平臺。企業文化主要構成為：「良知文化」、「創新創業文化」及「運動文化」。

本章節涉及議題及其重要性：			
議題名稱	對利益相關方的重要性	對企業的重要性	總分
企業文化	4.37	4.51	8.88

8.1 良知文化

金蝶積極學習包括陽明心學在內的中華傳統優秀文化，從中汲取養料來構建金蝶企業文化。金蝶將陽明心學中的核心思想「致良知」視為中國企業管理的本質，在金蝶全力、全員推行良知文化。「致良知」即是從心出發，達至良知，啟用良知；「走正道」意味著誠信、守法、公平、正義；「行王道」則代表利他、開放、包容、共贏。「致良知」是「走正道，行王道」的根基，「走正道，行王道」是「致良知」的具體體現。

2017年，金蝶力推良知文化在企業內落地生根。2017年年初金蝶舉行全集團良知薪火傳遞活動和浙江陽明故居文化尋根之旅。上半年金蝶陽明學院落成，作為金蝶以及深圳地區企業家致良知學習小組的學習和交流的線下書院。金蝶的管理幹部以身作則，持續學習和實踐致良知，並帶領各自團隊建設致良知文化。致良知學習成為金蝶年度經營啟動會、中期會議、夥伴大會等會議和高潛人才訓練營、致良知種子訓練營等人才發展培訓的重要內容。在「百裡挑一」優秀員工、「致良知的金蝶人」先進事蹟等評選獎勵中，「致良知」成為重要評選標準。《金蝶畫報》印發致良知專刊回顧金蝶學習和實踐良知文化的歷程，傳播正能量。

致良知深圳學習小組在2017年初成立，在金蝶陽明學院開展每兩星期一次的定期學習，每次約有20至80位深圳企業家、高管和骨幹員工參加。2017年，金蝶共舉辦5場對外致良知學習會，包括致良知（深圳）學習分享會、致良知深圳500人學習會、金蝶用戶大會致良知（上海）學習分享會、深圳企業家線下致良知學習會、第二屆企業家致良知論壇深圳學習分享會等，共約1,600人參與。

案例：「心明眼亮洞見未來」CFO致良知學習會

2017年3月24日，由金蝶CFO致良知研究院作為主辦方之一，主題為「心明眼亮洞見未來」的CFO致良知學習會正式舉行。會議有來自全國各地的100多名企業家、CFO共聚一堂，共同學習中國傳統文化陽明心學。

陽明心學的核心思想是致良知、知行合一，當中蘊含著巨大的智慧。如果一生想成就偉大的事業，必然要修身正心、達致良知，才能擁有理想的境界。作為企業的CFO，我們需要心明眼亮，洞見未來，這樣去看清大勢大局。這個時代是非常偉大的時代，需要人們去創造，要心明

眼亮，把聖賢的文化植根於內心，透過內心不斷的昇華，構建企業偉大的基因。

金蝶董事會主席徐少春說，「我深知 CFO 是非常非常重要的一個群體，金蝶成立 CFO 致良知研究院的目的或者說使命，就是『讓天下沒有假賬』。從致良知的角度來講，我們要建立一個知行合一的理念，用這個理念來建立我們大家心與心的連接。」



8.2 創新企業文化

創新是金蝶的本能。金蝶一向重視創新，鼓勵每一位員工創新創業，實現個人價值，與企業共同成長，每年對於重大創新成果給予重獎。2017 年度，公司共頒發 5 項優秀創新獎以獎勵創新意念，其中包括 EAS 移動分銷、雲之家應用智能審批、引領企業數字化生存與管理重構的全渠道營銷&智慧門店雲服務創新等。

金蝶微創新鼓勵每個人都可以嘗試做到的漸進式“小美快”微創新，每季度舉辦評選，由分子公司根據業務特性制定相應的評選。2017 年共有 84 個創新成果、201 人次獲得微創新獎勵、1,499 人開展「極客論道」創新分享。除創新獎勵外，金蝶還獎勵優秀人物予 20 人，季度獎勵旅遊予 101 人，致良知的金蝶人評選予 9 人。

金蝶文藝氣息提升項目旨在「激活員工創造力，提升金蝶文藝範兒，帶領員工認識空間、欣賞空間、愛上空間」，宣導「金蝶員工自發設計，探索金蝶無限可能，打造文藝、時尚、活潑的金蝶空間」，聚集金蝶創意人才，對金蝶工作空間進行設計和改造，讓金蝶人在自己創作的空間裡工作。

從 2016 年 12 月開始，金蝶不定期指定公司可用於創作的空間，如會議室、辦公室一角、柱子、衛生間等等。每期定一個主題，通過招標的方式對公司部分區域進行空間設計徵集。員工可自行組成項目組進行投標，中選的項目組將獲得資金和公司一切支援，對指定空間進行創意設計。

2017 年 4 月，走進金蝶軟件園食堂的小夥伴們都被眼前的場景吸引住了。在那面熟悉的食堂入口牆上，上千個不同顏色的碗、碟、杯組成了一隻飛舞的蝴蝶。這幅有想像力的作品來自於金蝶蝶金用戶體驗部。從創意設計的提出、確認，第二輪、第三輪提案，到物料尋找、採購，再到找專業的公司共同完成拼貼，整體過程共持續了 3-4 個月。這期間，看到了無數創意的燃燒，看到了設計者為了「美」的專注和努力。食堂的這隻蝴蝶，來自於金蝶文藝氣息提升的第一期項目，是個金蝶創意人才聚集的平臺。透過每期對金蝶的一個辦公空間進行裝飾設計及改造，金蝶的空間亦將因此不一樣。

8.3 運動文化

金蝶宣導熱情協作的運動文化，每一個金蝶人都應該是「超級健康、超級潮流、超級有貢獻」的金蝶新青年。

金蝶集團員工協會（以下簡稱「協會」）是在集團企業文化部領導下，全體金蝶人根據共同興趣愛好與意願，以自願參加的方式組成的非牟利內部團體。協會宗旨是豐富金蝶人業餘文娛生活、提升個人愛好的技術水準、促進身心健康、加強金蝶人之間的溝通與交流。目前金蝶共有 15 個協會，涵蓋體育、語言、桌遊、愛心等方面，其中包括賽艇協會、乒乓球協會、足球協會、舞蹈協會、瑜伽協會、英語協會、攝影協會、員工委員會、愛心基金、金蝶義工等。

2017 年度金蝶協會共舉辦超過 1,000 次日常活動、14 場主題活動、11 場對外比賽，其中賽艇活動是金蝶的特色，在 2017 年賽艇協會分別舉辦了主題活動和對外比賽：

8.3.1 主題活動

- 賽艇

- 公司 24 周年慶賽艇比賽：賽前組織了包括公司 8 支隊伍的下水訓練、8 月 3 日組織了內部選拔賽，選拔出 4 支成績最好的隊伍與邀請的 4 支外部隊伍進行友誼賽，參加 8 月 8 日的金蝶雲杯城市賽艇友誼賽，最終金蝶中國 1 隊獲亞軍。



- 金蝶集團划船機減肥挑戰賽：25 人報名參賽，實際參加人數共 29 人，累計出勤打卡達 252 人次，共拉了 2,529,706 米（相等於 2,529.7 公里），總耗時 7,093 分鐘（相等於 118 小時 13 分鐘）。7 位參賽者堅持到最後，當中 4 人成功減肥，成績最好的一人共減掉 5.2 公斤。

- 乒乓球

金蝶集團第二屆激活杯乒乓球錦標賽



- 足球：

集團深圳地區足球聯賽





- 跑步

參與萬科城市樂跑賽：



- 舞蹈



- 籃球



9 社會

金蝶的核心價值觀「致良知、走正道、行王道」指引了金蝶在前進的過程中不斷審視企業自身對社會能否產生正面影響，並積極回饋社會。因此，作為一家為企業提供管理軟件解決方案的企業，金蝶積極探索富中國特色的管理模式革新，希望為中國企業帶來屬於符合中國企業內部情況並適應外國家高速發展經濟環境的「中國管理模式」。此外，我們通過組織和參與志願者活動、關注和支持基礎教育等多種方式，實踐金蝶的「良知文化」。

本章節涉及議題及其重要性：			
議題名稱	對利益相關方的重要性	對企業的重要性	總分
支持合作夥伴	4.45	4.57	9.02
產品社會影響	4.28	4.52	8.80
社會願景	4.33	4.46	8.78
政府關係	4.22	4.47	8.70
社會貢獻	4.11	4.35	8.46
社區關係	4.07	4.27	8.35

9.1 中國管理模式研究

9.1.1 研究緣由

金蝶過去十年一直在探索中國管理模式，即中國企業裡管理的最佳實踐。自 2008 年起，金蝶聯合中歐國際工商學院、北京大學光華管理學院等 6 大管理學院，發起中國管理模式傑出獎（簡稱 CMMR (Chinese Management Model Research)）遴選活動，協助企業總結提煉出自己的管理模式並在全社會加以推廣，旨在「讓中國管理模式在全球崛起」。

中國進入了新的時代，從過去追求數量的時代，到有質量的增長時代。中國企業也逐步進入了精細化管理和系統管理時代，形成了眾多優秀的企業管理實踐，而我們探索的意義在於發掘這些成功的管理模式，並與世界分享。

9.1.2 研究成果

從 2008 年開始，金蝶以核心客戶群體為依據，每年深入到國內的優秀企業中去，透過實地調研和與高管們的交流討論，總結出這些企業得以在中國激烈的市場競爭中脫穎而出的要素。同時，我們不斷改進自己的研究方式，將這些成功的經驗系統化和理論化，並最終向社會分享我們的研究成果，幫助中國企業提升自身的管理方式。

十年來，金蝶已針對超過 20 多個行業進行調研，仔細研究包括海爾、騰訊、小米、立白、雲南白藥等在內的超過 100 家知名企業，與超過 1,500 位企業高層進行訪談，組成超過 150 萬字的案例研究報告，形成了風格鮮明的實地調研方法及流程，傳播傑出的管理理念，推廣可借鑒的工具和方法。

原國家外經貿部副部長、原博鰲亞洲論壇理事、秘書長、中國入世談判首席代表龍永圖曾在金蝶國際主辦的中國管理全球論壇上表示，企業要把握整個國際和經濟形勢的大勢，要遵循政府的政策，企業和政府要建立一種君子之交淡如水的關係，互相尊重與支持，清正廉潔。另一方面企業要加深自身的建設，特別是企業文化的建設，企業家都應該遵循天理、良知，“走正道、行王道”。

2017 年，金蝶聚焦前瞻性主題「數字化生存與管理重構」，通過實地調研評選出科大訊飛、京東金融、深圳柔宇科技、北京摩拜科技等一批在數字化趨勢中有傑出管理實踐的企業。

2017 年「中國管理模式傑出獎」得獎名單	
企業名稱	獲選獎項
歐普照明股份有限公司	中國管理模式傑出獎
科大訊飛股份有限公司	
深圳市柔宇科技有限公司	
北京京東金融科技控股有限公司	
深圳市優必選科技有限公司	中國管理模式最具潛力獎
廣州億航（EHang）智慧技術有限公司	
深圳市創客工廠科技有限公司	
北京摩拜科技有限公司	

案例：2017 中國管理全球論壇在滬盛大召開

10 月 15 日，2017 年度（第七屆）中國管理·全球論壇在上海隆重舉行，中國入世首席談判代表、中國管理全球論壇主席龍永圖，北大國發院教授陳春花、華為輪值 CEO 徐直軍、金蝶集團創始人、董事會主席徐少春等 3,000 多位政商學界領袖和著名人士出席盛會，共同探討數字化時代下的中國管理新動向。

數字化時代，人類又一次站在技術發展的歷史方位。互聯網、雲計算、大數據、人工智慧等新技術集中爆發，數字經濟的力量一湧而出，推動中國企業在世界舞臺上從「追隨者」轉變為「領先者」。中國管理全球論壇正是在這大環境下，為企業家提供一個溝通的平臺。

在論壇中，各位嘉賓發表了對中國企業面對技術轉型與管理模式結合上的觀點，包括對技術支援企業的日常管理、雲技術與營銷全渠道結合的思考、大數據渠道企業管理與營銷等。作為論壇的籌備者，金蝶董事會主席徐少春表示，實現中華民族的偉大復興，是這一代中國企業家的歷史使命，企業家精神在歷史的進程中將大放異彩。未來金蝶將以全新品牌形象再出發，不斷超越自我，以雲服務和人工智慧，構建金蝶系生態圈，幫助中國企業激發無限可能，在數字經濟時代再一次創造「中國奇跡」



9.2 公益慈善

金蝶希望能從多方面回饋社會。作為一家知識型企業，我們深切瞭解教育對於一個國家和民族的重要性，因此，我們在公益慈善領域上非常重視基礎教育的投入，期望通過教育影響生命。

9.2.1 -與「美麗中國」結緣，共同支持基礎教育事業

- 2016年9月9日，金蝶攜手「美麗中國」參與「99公益日」線上眾籌善款
- 2016年9月22日，金蝶「愛心訪校」愛心志願者前往饒平漁村小學（「美麗中國」項目學校），為孩子們精心準備了三堂課
- 2016年9月24日，金蝶集團董事局主席徐少春在愛心公益晚宴上宣佈捐助「美麗中國」30位支教老師，共捐贈150萬現金
- 2016年9月25日，金蝶「愛心導覽」愛心志願者帶著孩子們遊學深圳，參觀金蝶軟件園、深圳博物館
- 2016年11月1日，金蝶為「美麗中國」捐贈辦公場地，供「美麗中國」進駐金蝶軟件園
- 2017年2月3日，金蝶攜手「美麗中國」在騰訊公益平臺捐步眾籌教育善款
- 2017年3月20日，金蝶向「美麗中國」項目下的三所學校捐贈了總值超過84萬元的電腦
- 2017年4月2日，金蝶在中國（深圳）IT領袖峰會上攜手「美麗中國」利用大數據為孩子們眾籌禮品、為愛買單
- 2017年6月19日，金蝶和「美麗中國」探訪沅江共華鎮中心小學，通過溝通交流進行調研，助力學校師資建設
- 2017年7月8日，金蝶與「美麗中國」簽署了合作備忘錄，宣佈將在未來兩年，將金蝶旗下金蝶雲收入的千分之一捐贈給「美麗中國」，並利用在雲計算領域的技術及資源優勢，共推教育資源匱乏地區的基礎教育
- 2017年9月9日「99公益日」活動中，金蝶與「美麗中國」攜手發起「企業一起捐」眾籌活動
- 2017年9月23日，金蝶在「美麗中國」慈善晚宴上再次捐贈150萬人民幣，作為「美麗中國」30位支教老師的支教專案基金。這是繼2016年後第二次向「美麗中國」捐贈150萬善款



9.2.2 金蝶雅安教育移民班

「金蝶教育移民班」是金蝶集團通過資助家庭貧困、品學兼優的學生到教育條件較好的縣級中學就讀，以接受更好教育資源的公益項目。「4.20」雅安地震後，金蝶分別於 2013 及 2016 年在雅安田家炳學校、雅安第二中學特別成立了「金蝶教育移民班」，並設立教育基金，幫助每屆移民班 50 名貧困學生順利完成初中和高中學業。

2016 年 9 月，金蝶在雅安兩城區民建村中華思源工程設立專項基金，招收當地 50 名貧困生作為目標對象，給每名困難學生每年資助 1,800 元作為雜費及生活補助，三年共計 27 萬元。此外，金蝶還捐贈共 3 萬元作為獎學金，每學期分別設置了文化成績前十名獎學金、體育專業成績前三名獎學金等獎項，鼓勵學生持續進步。

9.2.3 員工義工隊伍與內部愛心互助

「良知文化」鞏固在金蝶每一個員工的心中。我們的員工在公司的支援下，自發組織義工隊伍和愛心基金會，與當地社區守望相助。

- 金蝶義工隊伍

金蝶義工是一支由金蝶員工組成的義工服務團隊，由隊內骨幹成員負責活動的籌劃，推廣以及執行。隊內志願者採取不固定人員形式，每次活動會招募一批合適的義工參與活動。

2017 年 11 月和 12 月，金蝶義工先後協助深圳南山半程馬拉松賽事和深圳國際馬拉松的補給物品籌備，以及能量補給站設置，為參賽選手保障安全並提供補給。





9.2.4 金蝶員工愛心互助基金會

金蝶員工愛心互助基金會由金蝶國際軟件集團有限公司員工委員會發起，由基金理事會管理並營運，通過募捐形式籌集資金，為金蝶集團遭遇重大疾病、重大傷害的在職員工提供援助的非牟利公益組織。成立至今，愛心基金得到了金蝶員工的大力支持，通過員工個人捐款、愛心義賣等形式，迄今已經收到超過 230 萬元的善款。

2017 年，金蝶愛心互助基金會共幫助 6 位金蝶員工或夥伴，合共捐贈 365,464.58 元。自成立至今，基金會援助員工和資助社會公益總金額累計超過 160 萬元。

10 環境

金蝶關注自身的環境影響，按照《環境、社會及管治資訊披露指引》、深圳市碳核查及政府相關環境保護指引的要求，近年來逐步建立自身的環境管理體系，從意識培養、資料管理、資料披露等方面逐步完善。而我們本身不斷推進的雲平臺服務，則從一個更宏觀的角度為使用我們產品和技術的客戶降低自身在設備和能源上的使用，為整體社會實踐資源和能源上的節約，促進了企業與環境的和諧發展。

本章節涉及議題及其重要性：			
議題名稱	對利益相關方的重要性	對企業的重要性	總分
產品環境影響	4.29	4.39	8.68
供應商環境管理	4.13	4.32	8.45
環保宣導	4.19	4.25	8.44
廢棄物管理	3.97	4.10	8.07
設備回收	3.95	4.07	8.02
能源管理	3.79	3.99	7.79

10.1 能源及碳排放管理

10.1.1 能源管理

作為一家資訊科技企業，金蝶自身的環境影響主要來自辦公區域的能耗，因此我們很關注對自身能源使用的管理工作。我們制定了以《JD 節能減耗運行制度及措施》為基礎的能源使用管理制度指引，規範了空調溫度設定、照明系統、公車使用等方面的節能措施。

2017 年，金蝶在三大軟件園明確列出了能源指標和管理內容，確立能源數據管理方法，對主要能源使用情況進行統計、監測和分析。我們有計劃會在 2018 年把所有能源資料進行即時雲端統計，作為進一步推進環境管理體系的重要一環。

2017 年金蝶能源使用情況*			
能源類型	北京	上海	深圳
汽油（升）	52,530	14,524	21,358
外購電力（千瓦時）	424,071	182,921	7,638,829
電力使用密度（千瓦時/平方米）	32.68	33.10	145.99

*汽油使用量只計算金蝶及其下屬控股公司所擁有的部份車輛，不包括租用車輛；外購電力統計範圍包括北京、上海、深圳 3 個軟件園區中金蝶自身使用的辦公場所；

10.1.2 碳排放管理

溫室氣體的排放及其管理是全球關注的問題。金蝶並不是工業生產性企業，不存在大規模的溫室氣體排放，主要碳排放來自園區的電力使用所產生的間接溫室氣體排放。金蝶自 2016 年開始，響

應深圳市政府的號召，在深圳軟件園率先展開了碳審計工作，確認了溫室氣體排放源以及營運邊界，並通過第三方專業機構審查，確保溫室氣體排放數據的準確性、完整性和可用性。

2017 金蝶軟件園（深圳）溫室氣體排放量為 7,295.07 噸二氧化碳當量，相比 2016 年的 7,311.34 噸二氧化碳當量稍有下降。

2017 年金蝶溫室氣體排放情況			
	北京	上海	深圳
溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量）	517	205	7,295
溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量/平方米）	0.040	0.037	0.139

10.2 資源使用及廢棄物管理

10.2.1 資源使用

金蝶把有效的資源管理視為可持續發展目標的一部分。我們通過積極推行雲平臺，將文檔儲存於雲端，大大減少了對辦公用紙的需求。同時，我們建立了資源使用的資料管理體系，對主要的資源類型進行統計，通過資料分析的方式不斷優化對資源使用情況的管理。

2017 年金蝶資源使用情況			
	北京	上海	深圳
辦公用紙（千克）	1,260	1,625	6,425
用水（立方米）	1,924	6,542	115,547
用水密度（立方米/平方米）	0.15	1.18	2.21

10.2.2 廢棄物管理

金蝶嚴格遵守國家有關廢棄物管理的相關法律法規，所有廢水均排往市政污水管網集中處理。針對產生的一般垃圾、可回收資源、廚餘垃圾、以及廢舊電子設備等廢棄物，我們都制定了相應的處理流程。我們委託物業管理公司與專業清潔公司簽訂《垃圾清運合同》，由清潔公司統一收集和處理。

針對辦公廢棄物，包括廢舊電池、廢舊燈管等，我們委託有專業處理資格的公司進行處理，並由採購部負責合同存檔。另外，我們根據《固定資產管理制度》的規定，將報廢的電子設備交由廢舊回收公司統一處理。2017 年，金蝶的辦公廢棄物產生量如下：

廢棄物類型	單位	數據
廢舊電子設備	件	1,464
廢舊燈管	件	1,663

2017 年，金蝶未發生廢棄物處置相關的違規情況。

10.3 環境影響

由於雲系統具有後端伺服器集中高效運作的特點，能夠有效降低獨立單位運算的能耗，並且減少企業在前端配置伺服器和其他設備的能源消耗，金蝶的各類雲系統正是發揮著這樣的作用，為客戶企業減少相應的成本，並且降低企業的環境影響，這也是金蝶對環境及天然資源產生最廣泛積極的正面影響。

案例：「雲平臺」助力提高運算效率

「雲平臺」提供一系列的平臺服務來支撐金蝶及其客戶的業務系統進行快速構建和部署、實現伺服器的整合，以降低營運成本。同時，優化了計算資源分配的細微性，實現了計算資源的充份共享及智能調度，能夠將資源的利用率提升一倍以上，減少了計算設備數量，降低了電力資源的消耗。

案例：「雲報銷」助力推行移動化辦公

「雲報銷」是基於 SaaS 模式的一款移動報銷應用，為中小企業費用報銷提供全流程管理。程式會指引客戶於線上申請報銷，允許移動審批，提供報銷進度的即時提醒，並通過報銷單輕鬆發出財務憑證，及定制的費用分析報告，為客戶節省時間和降低成本，提高管理效率，同時節省資源和能源的使用。

案例：「我家雲」助力實現能耗管理

「我家雲」是一款支援物業企業的物業管理平臺，目前有融創中國、雲南巨和物業等企業旗下的超過 500 個物業專案正在使用，幫助客戶實現物業服務企業的數字化轉型和業務模式革新。在雲南巨和物業的住宅專案中，「我家雲」通過與節能能耗監控設備終端連接，實現能耗資料的自動收集和分析，為物業公司的節能管理決策提供數字化依據。

除了自身的產品之外，金蝶也在社區中結合自身的運動文化，對社區的環境治理作出自身的貢獻。

案例：以體育文化帶動環境治理

大沙河發源於羊臺山，位於深圳市南山區，長 13.7 公里，流域面積 92.99 平方公里，起點在長嶺皮水庫溢洪道消力池出口，由東向西流過長嶺皮村、福光村、塘朗村、平山村，與西麗水庫溢洪道匯流後折轉流向，由北向南流經珠光、光前、大沖村，穿過北環大道、深南大道，在濱河立交處注入深圳灣。

這條充滿深圳城市魅力的大沙河其實並不是一條天然水道，而曾是一條讓周邊居民痛心的「臭水溝」。以前河道兩邊居民眾多，排汗量大，水體承受的壓力很大，流到下遊這一段時往往瀰漫著臭氣。

金蝶結合自身的賽艇運動文化，投入資源，和深圳環保部門聯手整治大沙河，開展水質改善工程。金蝶全面配合深圳市實施「治水十策」，採取「十大行動」，以深圳灣和茅洲河為重點，全面帶動「四灣五河」水質改善取得階段性成效，特別是深圳河灣等區域水生態環境質量有明

顯改善，吸引了大批珍稀鳥類魚類回歸棲息，受到了社會各界的讚賞。深圳灣入灣河流大沙河經過整治，水質已明顯好轉，達到賽艇下水要求。賽艇首劃和碼頭啟用成為河流功能發揮的有效見證。

2017年6月3日，中國賽艇協會和深圳市賽艇文化交流中心聯合舉行大沙河賽艇碼頭啟用儀式，賽艇在大沙河上首次試劃。賽艇文化交流中心是在金蝶集團創始人徐少春的積極推動下開放的，在徐少春和一眾企業家的帶動下，越來越多的企業家參與到賽艇運動推廣中，推動城市開放水域，為賽艇運動的普及化提供支援。



11 可持續發展表現概述

11.1 政策列表

ESG 指標	法律法規/政策	內部政策
A 環境	<p>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</p> <p>《中華人民共和國環境保護法》</p>	<p>《JD 節能減耗運行制度及措施》</p> <p>《固定資產管理制度》</p>
B1. 僱傭	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《勞務派遣暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國就業促進法》</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》</p> <p>《中華人民共和國禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p>	<p>《人才招聘管理制度》</p> <p>《金蝶任職標準模型》</p> <p>《金蝶職位職責說明書》</p> <p>《金蝶集團勞務派遣管理規定》</p> <p>《績效管理辦法》</p> <p>《金蝶員工行為準則》</p>
B2. 健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p> <p>《工傷保險條例》</p> <p>《工作場所職業衛生監督管理規定》</p> <p>《生產安全事故報告和調查處理條例》</p>	<p>《金蝶員工行為準則》</p>
B3. 發展及培訓		<p>《金蝶新員工培訓管理方法》</p> <p>《新員工入職導師制》</p> <p>《金蝶專業類課程開發管理辦法》</p> <p>《金蝶內部講師管理辦法》</p> <p>《金蝶軟件員工培訓管理辦法》</p>
B5. 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招投標法》</p>	<p>《集團招標管理細則》</p> <p>《集團供應商管理細則》</p> <p>《集團採購管理制度》</p>
B6. 產品責任	<p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國產品品質法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網路安全法》</p> <p>《中華人民共和國知識產權法》</p>	<p>《金蝶中國夥伴間衝突事宜裁決及處理流程》</p> <p>《金蝶 KIS 客戶資產管理辦法》</p> <p>《金蝶 KIS 商機管理制度》</p> <p>《2017 年金蝶 KIS 產品營銷夥伴加盟與管理辦法》</p> <p>《金蝶客戶投訴管理辦法》</p> <p>《金蝶商業行為準則》</p> <p>《金蝶商標管理辦法》</p> <p>《著作權管理辦法》</p>

	《專利管理辦法》	
B7. 反貪腐	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《金蝶商業行為準則》 《勞動合同》 《禁止員工不正當行為的規定》

11.2 關鍵績效指標列表

ESG 指標	單位	總數
- A1. 排放物		
A1.2 溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體排放量（範疇一 & 範疇二）	噸二氧化碳當量	8,017
溫室氣體排放密度（每百萬營業額）	噸二氧化碳當量/百萬營業額	3.49
溫室氣體排放密度（每平方米）	噸/平方米	0.072
A1.3 & A1.4 廢棄物		
廢舊電子設備（包括全公司）	件	1,464
廢舊燈管	件	1,664
- A2 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度		
汽油	升	88,412
外購電力	千瓦時	8,245,821
電力使用密度	千瓦時/平方米	70.59
A2.2 水資源消耗量及密度		
總用水	立方米	124,013
用水密度	立方米/平方米	1.18
A2.3 資源使用量		
辦公用紙	千克	9,310

注：

- 2017 年度全年環境資料涵蓋金蝶業務範圍內所產生的排放物、資源消耗和碳排放量，不包含軟件園其他公司或企業外租部分的環境資料。
- 碳排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其他排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
- 基於金蝶國際的業務內容，其在運作過程中所產生的廢氣排放，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排放並不顯著。
- 根據 ISO 14064 溫室氣體審計標準，直接溫室氣體排放（範疇一）針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放；間接溫室氣體排放（範疇二）針對能源間接排放源，如外購電力而造成的溫室氣體排放。
- 根據國家發改委的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法及報告方法指南（試行）》對二氧化碳進行核算，其中外購電力排放因數採用南方區域電網基於每年發佈的《中國區域電網基準線排放因數》）。

	ESG 指標	單位	總數
B1. 僱傭			
B1. 1			
	員工總人數	人	6, 634
按性別劃分	男性員工	人	4, 367
	女性員工	人	2, 267
按僱員類型劃分	管理線員工	人	1, 141
	專業線員工	人	5, 493
按學歷劃分	專科及以下	人	1, 409
	本科	人	4, 793
	研究生及以上	人	422
按年齡劃分	29 歲及以下	人	3, 425
	30-49 歲	人	3, 155
	50 歲或以上	人	54
按地區劃分	中國大陸	人	6, 607
	港澳臺	人	25
	海外	人	2
其他類別	處於產假、待產假僱員	人	80
	產假後複職僱員	人	56
	未來五年內合資格退休僱員	人	15
B2. 健康與安全			
B2. 1			
	因工作關係死亡人數	人	0
	工傷次數	次	1
B2. 2			
	因工傷損失總日數	天	31

B3. 發展與培訓			
B3. 1			
	總受訓次數	人次	2,072
按性別劃分	男性員工受訓次數	人次	1,433
	女性員工受訓次數	人次	639
按僱員類型劃分	管理線員工受訓次數	人次	303
	專業線員工受訓次數	人次	1,769
按訓練類型劃分	領導能力培訓次數	人次	316
	任職資格培訓次數	人次	784
	新員工培訓次數	人次	972
B3. 2			
	全體員工總受訓時數	小時	64,740
按性別劃分	男性員工受訓練時數	小時	30,004
	女性員工受訓練時數	小時	12,696
按僱員類型劃分	管理線員工受訓練時數	小時	7,320
	專業線員工受訓練時數	小時	35,380
按訓練類型	領導能力培訓時數	小時	8,832
	任職資格培訓時數	小時	10,908
	新員工培訓時數	小時	22,960
B3. 3			
	平均受訓時數	小時/人	6.44
按性別劃分	男性員工平均受訓時數	小時/人	6.87
	女性員工平均受訓時數	小時/人	5.60
按僱員類型劃分	管理線員工平均受訓時數	小時/人	6.42
	專業線員工平均受訓時數	小時/人	6.44
B5. 供應商管理			
B5. 1			
按地區劃分	中國	個	412
	海外	個	1
B6. 產品責任			
B6. 2			
	總投訴數量	宗	5,396
按投訴方式劃分	投訴電話	宗	5,321
	投訴郵件	宗	58
	公函	宗	5
	微博	宗	10

	總裁信箱	宗	2
B7. 反貪腐			
B7. 1			
按違規類型劃分	員工私設公司或兼職從事第二職業	人	9
	員工私設公司並承接外包業務	人	2
	違規兼職第二職業	人	1
	虛構勞動員關係	人	3
	違規參與夥伴經營	人	1

12 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	報告章節	備註
A · 環境			
A1 排放物	一般披露	10.1 能源及碳排放管理 10.2 資源使用及廢棄物管理	氣體排放對公司的營運而言並非重要範疇，故 A1.1 不適用
	關鍵性績效指標 A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6		
A2 資源使用	一般披露	10.1 能源及碳排放管理 10.2 資源使用及廢棄物管理	公司主營業務的產品不需使用包裝材料，故 A2.5 不適用
	關鍵性績效指標 A2.1, A2.2, A2.3, A2.4		
A3 環境及天然資源	一般披露	10.3 環境影響	
	關鍵性績效指標 A3.1		
B · 員工、發展與培訓			
B1 僱傭	一般披露	7.1 人才基本方針	
	關鍵性績效指標 B1.1, B1.2		
B2 健康與安全	一般披露	7.3 員工關懷	
	關鍵性績效指標 B2.1, B2.2, B2.3		
B3 發展與培訓	一般披露	7.2 發展與培訓	
	關鍵性績效指標 B3.1, B3.2		
B4 勞工準則	一般披露	7.1 人才基本方針	
	關鍵性績效指標 B4.1, B4.2		
B5 供應鏈管理	一般披露	6.3 多方共贏	
	關鍵性績效指標 B5.1, B5.2		
B6	一般披露	6.2 卓越	B6.1 不適用於公司業務，故不

產品責任	關鍵性績效指標 B6. 2 , B6. 3 , B6. 4 , B6. 5	服務	披露
B7 反貪汙	一般披露	5. 4 職業 道德與廉 政建設	
	關鍵性績效指標 B7. 1 , B7. 2		
B8 社區	一般披露	8. 1 良知 文化 8. 2 創新 文化 8. 3 創新 文化 9. 1 公益 慈善 9. 2 中國 管理模式 研究	
	關鍵性績效指標 B8. 1 , B8. 2		

13 全球報告倡議組織(GRI)準則內容所以 - 核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	1 關於金蝶	
102-2	活動、品牌、產品及服務	1 關於金蝶	
102-3	機構總部的所在地	1 關於金蝶	深圳
102-4	營運活動地點	1 關於金蝶	中國
102-5	所有權與法律形式	1 關於金蝶	有限公司，在香港聯合交易所上市
102-6	服務的市場	1 關於金蝶	
102-7	機構規模	1 關於金蝶	
102-8	員工及其他工作者的資料	7.1 人才基本方針	
102-9	對供應鏈的描述	6.3 多方共贏	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	沒有重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	5.4 職業道德與廉政建設， 6.2 卓越服務， 6.3 多方共贏， 7.1 人才基本方針	
102-12	支持的約章	5.4 職業道德與廉政建設， 6.2 卓越服務， 6.3 多方共贏， 7.1 人才基本方針	
102-13	參與的組織	2 關於本報告，	

		5.1 ESG 管理架構	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	3 主席寄語	
道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	3 主席寄語， 8.1 良知文化 8.2 創新文化 8.3 運動文化	
管治 Governance			
102-18	管治架構	5.1 ESG 管理架構	
與利益相關方溝通			
102-40	機構接觸的利益相關方	5.2 利益相關方識別和溝通	
102-41	集體談判協定	不適用	所有員工已加入工會
102-42	識別和選擇利益相關方的基準	5.2 利益相關方識別和溝通	識別利益相關方的基準是他們與集團日常運作的相互影響
102-43	與利益相關方溝通的方式	5.2 利益相關方識別和溝通	
102-44	利益相關方提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	5.2 利益相關方識別和溝通	
匯報實務			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	2 關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	2 關於本報告	
102-47	重大性議題列表	5.4 重要性議題及列表	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的資	不適用	

	料，以及此舉的作用		
102-50	報告範圍/範疇界限的重大改變	2 關於本報告	報告範疇及界限無重大改變
102-50	報告期	2 關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	請參閱金蝶國際 2016 年環境、社會及管治報告
102-52	報告週期	2 關於本報告	
102-53	聯絡資料	2 關於本報告	
102-54	依循的 GRI 選項	2 關於本報告	
102-55	GRI 內容索引	12 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引	核心選項
102-56	外界認證	不適用	
管理方式			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	5.3 重要性議題及列表	
103-2	管理方式及其要素	5.1 ESG 管理架構	
103-3	管理方法的檢討	5.1 ESG 管理架構	
經濟議題			
經濟表現			
管理方法		6.2 卓越服務	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	6.1 產品價值	
間接經濟影響			
披露管理方法		9.1 公益慈善	
203-1	開展基礎設施投資與支援性服務及其影響	9.1 公益慈善	

採購實務			
披露管理方法		6.3 多方共贏	
204-1	來自當地供應商採購的支出比例	6.3 多方共贏	分為國內和海外供應商兩類
環境議題			
能源			
披露管理方法		10.1 能源及碳排放管理	
302-1	組織內部的能源消耗量	10.1 能源及碳排放管理	
302-3	能源強度	4 2017 年發展概覽， 10.1 能源及碳排放管理	
水 Water			
披露管理方法		10.2 資源使用及廢棄物管理	
303-1	依來源劃分的總取水量	10.2 資源使用及廢棄物管理	報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源
排放 Emissions			
披露管理方法		10.1 能源及碳排放管理	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	不適用	金蝶業務範圍不存在大規模的直接溫室氣體排放，故不適用
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	4 2017 年發展概覽， 10.1 能源及碳排放管理	
污水廢棄物 Waste Water			
披露管理方法		10.2 資源使用及廢棄物管理	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	10.2 資源使用及廢棄物管理	

社會議題 Social Issues			
僱傭 Employment			
披露管理方法		7.1 人才基本方針	
401-1	新入職員工和離職員工	7.1 人才基本方針	
職業健康與安全			
披露管理方法		7.3 員工關懷	
培訓與教育			
披露管理方法		7.2 發展與培訓	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	7.2 發展與培訓	
本地社區			
披露管理方法		9.1 公益慈善， 9.2 中國管理模式研究	
413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計畫的營運活動	4 2017 年發展概覽， 9.1 公益慈善， 9.2 中國管理模式研究	
顧客健康與安全			
披露管理方法		6.2 卓越服務	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有發生有關事件
客戶隱私			
披露管理方法		6.2 卓越服務	
419-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內沒有發生有關事件

遵守法規			
披露管理方法		11.1 政策列表	
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生違規事件
419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生違規事件