

2021 社会责任报告

SOCIAL RESPONSABILITY REPORT



关于 本报告

时间范围

《上海汉得信息技术股份有限公司 2021 年度社会责任报告》（以下简称“本报告”）是上海汉得信息技术股份有限公司（股票简称：汉得信息，股票代码：300170）面向利益相关方发布的第一份企业社会责任报告。报告文字信息及绩效以 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日为主，部分内容往前后年度适度延伸。

报告边界

本报告披露上海汉得信息技术股份有限公司及其子公司履行经济、社会、环境方面的责任信息，相关典型案例来自公司及其附属公司。

信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于上海汉得信息技术股份有限公司及其附属公司统计报告和年度财务报告、行政文件及报告、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告已经由上海汉得信息技术股份有限公司董事会审议通过。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

编制依据

中国国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-ESG 5.0）

联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

全球可持续发展标准委员会 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

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》

中华人民共和国工业和信息化部《中国电子信息行业社会责任指南》（SJ/T16000-2016）

报告称谓

上海汉得信息技术股份有限公司（简称“汉得信息”“汉得”“公司”或“我们”）

报告获取

上海本报告以电子版形式供您阅读，您可登陆公司官网 www.hand-china.com 或巨潮资讯网 www.cninfo.com.cn 阅读电子版报告。如对本报告有任何疑问或建议，敬请发送电子邮件至 investors@vip.hand-china.com，或致电 021-50177372。

CONTENTS

目录

- 02 董事长致辞
- 04 责任管理
- 08 专题：数智研发，渊图远算

- 60 2021 年关键绩效
- 62 指标索引
- 66 读者反馈意见表

01

汉得信息 如日方升

公司简介	14
全球布局	16
历史沿革	18
企业荣誉	18

02

稳健治理 笃行守业

三会运作	22
合规信披	24
投资者关系管理	24
风险控制	25
知识产权	29
廉洁自律	30

03

社会协同 相得益彰

信息安全	34
客户服务	35
合作共赢	39
行业发展	41
供应链管理	43
携手并肩	45
社会回馈	53

04

绿色发展 水秀山明

环保行动	56
低碳运营	57

董事长致辞



董事长 陈迪清

2021 年是汉得上市的第十个年头，十年初心不改，我谨代表公司董事会及全体管理层向在这十年间为公司发展不懈奋斗、潜心深研的同仁们致以崇高敬意。同时，我也向长期关心、支持汉得发展的各伙伴方表示衷心感谢！

自 2011 年上市开始，感谢我们的客户给我们机会进行服务，汉得连续多年快速成长，营业收入、净利润等经营数据均保持不错的增长态势。但我们深知，要保持业绩可持续的稳定增长，在业务经营顺利的时期，主动寻找变革是更好的经营决策。过去三年，汉得主动寻求转型和变革，经过不断地转型调整，成功打造以自主的技术基础平台“融合中台”为底座的集智能制造、数字营销、智协供应链、清分结算、智享财务等系列自主软件产品，已在市场上获得了相当的认可。2021 年，汉得全体管理层充分总结转型经验，并对公司未来发展战略进行了全面的梳理，明确未来向“自主软件 + 实施服务”的综合服务商转型升级的战略规划，进一步聚焦“产业数字化、财务数字化、泛 ERP、IT 外包”四大业务主线，通过业务组合，力争顺势而为，实现高质量的发展。

内稳外拓 共谋发展

多年来汉得始终坚守协同产业发展、外拓行业资源的企业信念。以全球化的前瞻布局与制度化的稳健经营，着力推进合规、内控、产权、廉洁等方面的企业治理水平提升。得益于近年来的转型拼搏与技术积淀，汉得已成长为业务遍布全国并着眼海外市场的大型全球信息化服务公司。

汉得作为积极推动智能制造的科技型企业，始终心怀科技兴国、创新为国的家国情怀。近年来公司在行业内有序推进多方战略合作，稳步协同拓展跨行业外部交流。与百度、华为在内的多家行业龙头企业开展坚实的共创共建。依托《汉得外协业务管

理规范》等条款与制度，2021 年汉得与各渠道供应商合理规范合作，携手共谋清晰化、透明化的外部商业环境。

智创未来 精益求精

科技是第一生产力，汉得将具有完全自主知识产权的企业级应用软件和技术平台与微服务、云计算、大数据、物联网、人工智能、工业互联网等新技术融合，为企业的数字化转型提供核心业务应用软件和技术支撑平台。2021 年，汉得研发总投入超过 2.2 亿元，产品已在智能制造领域、数字化智慧营销领域、智协供应链领域和集团化财务管控领域形成了完整的产品体系和独特的竞争优势，为数百家国内外中大型企业提供了核心的业务支撑和技术发展平台。

汉得的客户领域广泛，合作企业包括制造、新能源、消费品、金融、现代服务、公用事业等行业的头部企业。选择汉得的原因之一是公司对数据安全与隐私保护的重视。2021 年，汉得通过遵守各属地法律法规构建适应于当地法律的隐私合规框架，全力守护全球用户的数据和隐私安全。公司制定《信息资产分类及密级管理控制程序》《项目管理信息安全管理度》

并设立专属信息安全小组。对用户资源信息、企业无形资产及其它关键数据进行分类管理，并采用超行业规格的密级管理防止不当使用或数据泄漏。

绿色低碳 持之以恒

自汉得成立以来，我们二十年如一日心系社会，履行社会职责，肩负社会使命，持续向社会贡献汉得力量。汉得坚持绿色经营、低碳数字一体化运作，以科技力量拓展、开发、建设全产业链节能降碳模式。汉得充分调动和发挥自身的产业优势和资源优势，构筑涵盖可持续发展战略、日常运营管理落实、绿色赋能开发、商业绿色管理等方面的汉得综合可持续发展体系，为实现绿色汉得，行业共融打下坚实基础。汉得还依托科技产业链价值，协同合作方为多家企业提供云体验和科技绿色驱动，以可持续发展格局为更多行业提供丰富感知生态。

砥砺前行 携手共进

汉得的发展是人才资源支持带来的发展。自汉得成立以来，始终重视人才队伍的建设和培养，形成员工引进、培养、成长体系生态圈，为员工提供更美好工作环境、更高水平的效能培养、更多元的企业文化活动体验。汉

得已形成极富行业专业性与文化认同感的企业价值影响。2021 年，汉得以自身的实际行动回馈社会，切实投身在抗疫救灾、产业扶贫、公益慈善、科技赋能和环境保护等领域。未来将着力构建具有汉得特色的深度责任体系。

十年发展，汉得牢记自身的成长得益于党的领导和国家的政策支持，十年耕耘，汉得深知收益得益于社会各界合作伙伴的信赖与支持。展望未来，全体汉得人要不负时代，抓住机遇，砥砺前行，坚持科技创新，肩负责任，稳健发展。巧借行业发展之风，心怀社会型企业之使命，向着建设国际一流企业的蓝图努力前行。

悟以往之为鉴，育来者之寰宇。希望全体汉得人同心协力，再创佳绩。

责任管理

应对风险与机遇

面对全球疫情、气候变化、能源危机、地缘冲突紧张形势和国家政策法规等给汉得发展带来的新机遇和新挑战，公司定期开展风险识别与评估，开展有针对性的管理提升，推动公司长远建设与可持续发展。



风险识别	机遇描述	汉得行动
宏观经济波动的风险 9 12 17	数字经济是经济持续稳定增长的关键动力，占 GDP 比重不断提升。公司核心业务方向，即是帮助企业实现制造、营销、供应链、财务等领域的数字化转型，完全属于数字经济的范畴，宏观环境的发展导向，将有利于推动公司进一步发展	- 公司追求业务转型升级，从单一的实施服务商转变为“自主软件 + 实施服务”的数字化综合服务商 - 公司长期从事企业数字化咨询实施服务，有良好的客户基础，有利于提高客户复购率，及提升自主软件产品和服务的精准推广和实施效率
疫情加重的风险 11 16 17	为公司推动全球化布局，打造汉得国际品牌提供机遇	- 公司对全球资源统一调配与管理，在交付效率上更高，可以发挥不同区域的特点与优势 - 公司采取现场和远程结合的实施方法，以熟悉客户业务的资深顾问 + 远程交付中心的配备，兼具实施质量、交付成本与交付及时性的优势
人力资源成本上升的风险 3 4 5 8 10	为公司加强人才战略顶层设计，完善人才激励与发展机制，培养专业型人才提供机遇	- 公司通过引进国内外高端人才，为现有人才队伍注入新的活力，保持团队的持久创新力 - 公司不断健全内部人才培养和管理体系，完善内部人才的培养、提升和激励机制，通过股权激励等方式绑定核心人员，激发员工积极性
技术创新的风险 9 11 16	新产品、新服务的推出为公司占领市场、引导新的数字化转型风向提供机遇	- 公司积极引领数智研发，每年投入大量的研发预算用于新技术、新产品和新场景的探索和研究 - 公司顺应软件国产化大势，坚持“自主创新”，在产业数字化、财务数字化两条业务线大力发展自主软件产品 - 公司具备交付模式改革的基础，将努力向服务工业化转变，逐步加大集中交付的力度，提高各工作环节项目精细化管理程度，按专业化分工进行人员调配，交付实现标准化、自动化。通过区域集中共享交付与远程交付模式的逐渐应用，提高交付效率和交付质量，降低整体服务人工成本

实质性议题分析

为使本报告能够更好地回应利益相关方的期望，汉得信息对实质性议题进行了识别与评估，明确对于公司和利益相关方具有重要影响的实质性议题，在报告中重点披露和回应。

管治议题

三会运作
信息披露
投资者关系
风险与内控
知识产权
廉洁自律

社会议题

创新研发
信息安全
客户服务
行业共进
供应链管理
员工权益
员工薪酬福利
员工培训发展
劳工管理

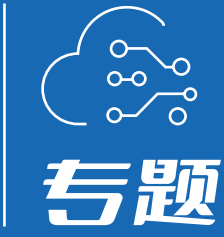
环境议题

绿色办公
垃圾分类
节能减排

利益相关方沟通

汉得信息高度重视与公司内外部利益相关方的沟通与交流，通过多种渠道与利益相关方展开对话，深入了解各利益相关方的诉求与期望，争取各方信任和支持，推动社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 股东	- 依法合规运营 - 稳定业绩增长 - 股东权益保护 - 信息披露充分 - 投资者关系管理 - 知识产权保护	- 合规经营 - 完善的风险管理 - 定期与临时信息披露 - 畅通的投资者沟通渠道
 政府及监管机构	- 依法合规经营 - 服从监管要求 - 响应国家发展政策	- 遵守法律法规 - 配合监管检查 - 定期与临时信息披露 - 加强廉洁从业监管
 客户	- 优质产品 - 售后服务	- 研发设计 - 优质服务 - 用户沟通
 员工	- 雇佣与权益保护 - 员工薪酬与福祉 - 职业发展与培训 - 员工安全与健康	- 保障员工权益 - 公平的招聘机制 - 完善的薪酬制度 - 畅通的晋升体系 - 健全的民主管理
 合作伙伴	- 供应链管理 - 诚信友好合作 - 反贪腐	- 阳光采购 - 供应商评估 - 供应商培训
 行业	创新发展	- 参与行业交流 - 产学研合作
 环境	- 低碳运营 - 环保行动	- 制定环境方针 - 垃圾分类 - 节能减排
 社区及公众	社会回馈	- 公益项目 - 爱心捐助



数智研发 渊图远算

汉得信息以“聚焦”为经营重点，以顺应客户关键需求为指导原则，明确核心业务方向，并收缩或剥离非核心业务，集中战力聚焦发展。公司的核心业务主要分为“产业数字化”、“财务数字化”、“泛 ERP”和“ITO”四部分。

核心业务能力



研发中心

汉得信息研发中心以研发完全自主知识产权的企业级应用软件和技术平台为核心任务，运用微服务、云计算、大数据、物联网、人工智能、工业互联网等技术，为企业的数字化转型提供核心业务应用软件和技術支撑平台。目前，汉得信息研发的企业级产品已在集团化企业的财务集团管控领域、制造型企业的智能制造领域和以数字化营销为主要目标的智慧营销领域形成了完整的产品体系和独特的竞争优势，为数百家国内外中大型企业提供了核心的业务支撑和技术发展平台。



研发中心组织架构

优质产品与创新平台

汉得作为国内 ERP 实施领先企业，参与了中国企业信息化浪潮上半场，在成就客户信息化累累硕果的同时，积累了丰富的行业经验与客户关系。随着数字化转型企业核心业务的深入，以及企业对 IT 全面参与业务创新的期望提升，汉得对研发创新加大投入，正式推出企业级数字化平台——汉得融合中台，以及智能制造、智慧营销、智享财务、智协供应链等专业产品解决方案。



优质产品与创新平台



汉得信息
如日方升
ABOUT
THE COMPANY

01

公司简介

上海汉得信息技术股份有限公司成立于 2002 年，其前身可以追溯到 1996 年成立的“上海汉得计算机服务有限公司”。2011 年，公司在深圳证券交易所创业板上市（证券代码：300170），成为主营业务领域的首家 A 股上市公司。

伴随客户信息化需求的海外延伸，自 2007 年起，汉得已先后成立日本、新加坡、美国、印度、荷兰、中国台湾等境外一级、二级子公司，逐步具备提供覆盖全球信息化服务的能力。

目前公司业务领域已扩展至全面的企业信息化应用产品研发、咨询实施与技术服务，已由最初的信息化软件实施商，历经解决方案服务商，发展成为数字化生态综合服务商。

近年来汉得在保持主营业务国内领先的同时，通过行业精细化、解决方案产品化和标准化、项目管理透明化等方式，致力于在巩固加强原有服务能力的基础上，形成服务 + 产品的综合能力，提升交付质量和效率，努力为客户带来更好体验。

汉得的使命是成为连接企业管理与信息技术的桥梁，帮助企业实现数字化转型，以信息化手段帮助客户提高组织的运营效率、效益与竞争能力，实现客户价值。

20年+

汉得陪伴客户持续成长

6,000+

汉得客户的数目，正在持续增长

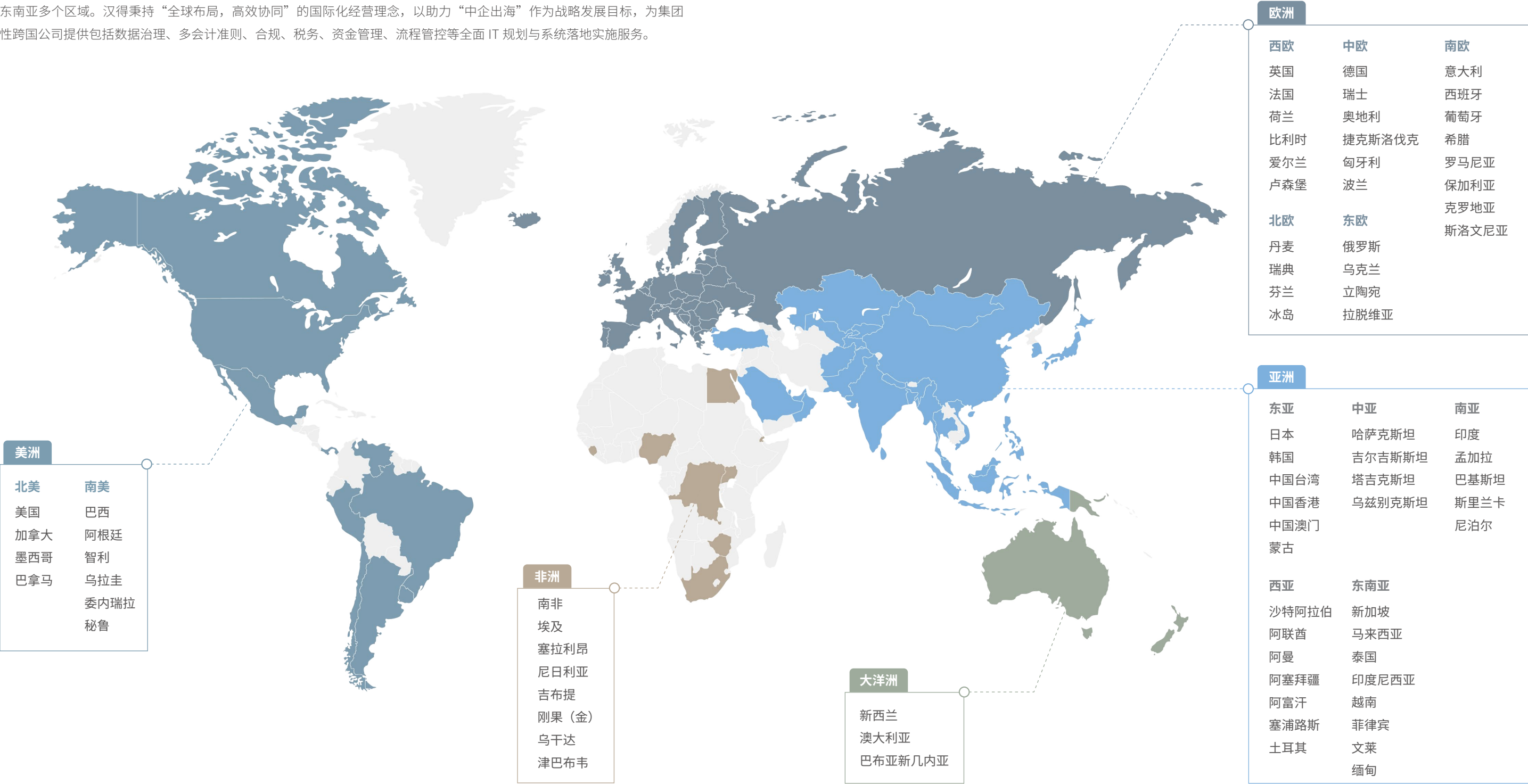
20,000+

据不完全统计，汉得已成功完成
20,000 余项目

上海汉得信息技术股份有限公司
HAND Enterprise Solutions Company Ltd.

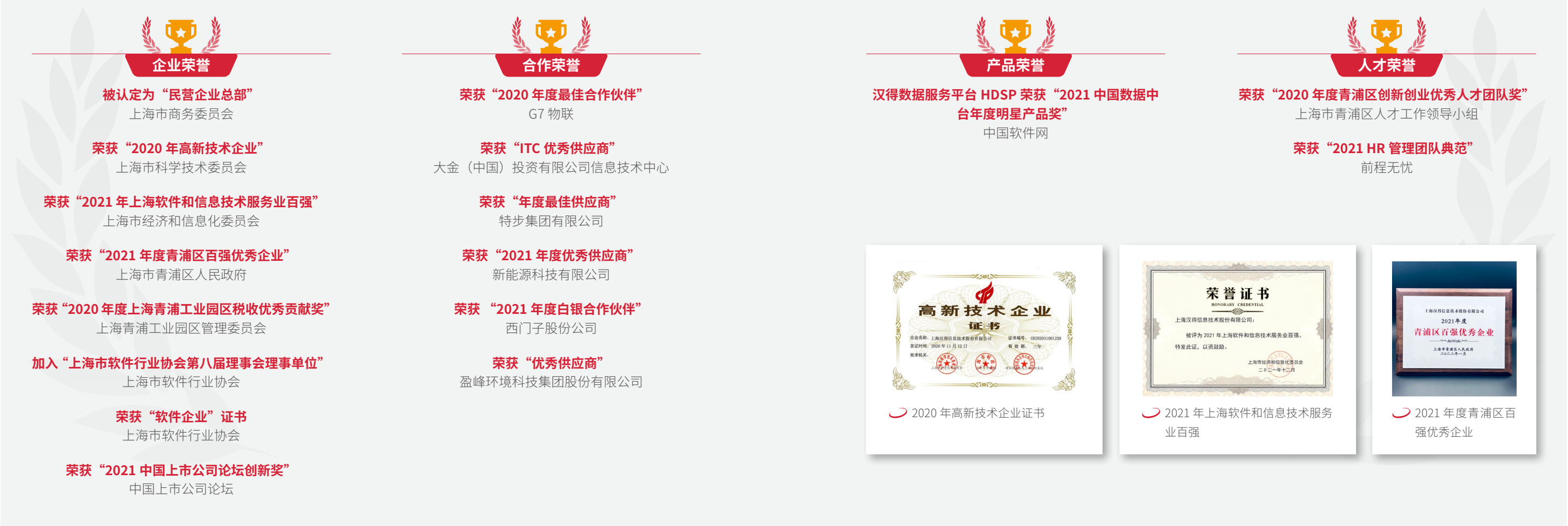
全球布局

作为国内较早一批走出国门的 IT 服务商，汉得已经在全球主要大洲设立独立的一级、二级子公司，覆盖北美、欧洲、日本、东南亚多个区域。汉得秉持“全球布局，高效协同”的国际化经营理念，以助力“中企出海”作为战略发展目标，为集团性跨国公司提供包括数据治理、多会计准则、合规、税务、资金管理、流程管控等全面 IT 规划与系统落地实施服务。





企业荣誉



稳健治理 笃行守业

STEADY GOVERNANCE

02

理念

汉得信息持续完善相关管理制度的建立和制定，严格遵守法律法规以及相关行业要求，及时有效地向利益相关者披露各项重大信息。公司对于风险管控十分重视，不断加强知识产权的保护工作和廉洁反腐教育工作，用实际行动维护利益相关方利益。

我们的行动

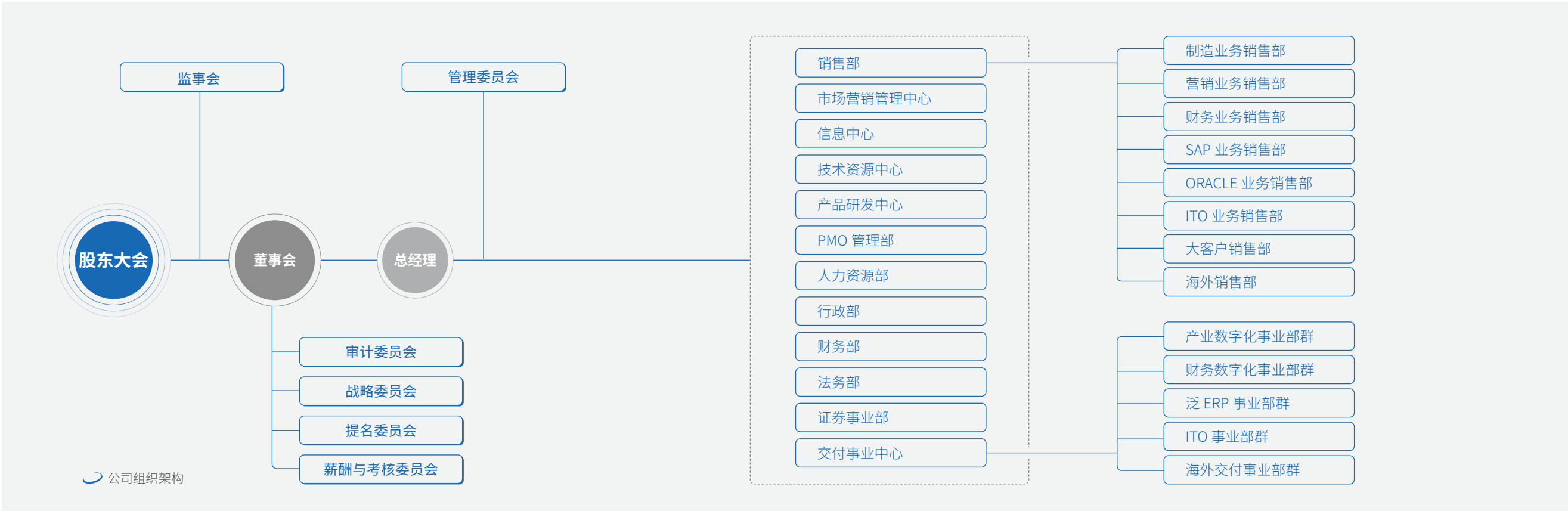
- 三会运作
- 合规信披
- 投资者关系管理
- 风险控制
- 知识产权
- 廉洁自律

SDGs 对标



三会运作

汉得信息严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司章程指引》和中国证券监督管理委员会、深圳证券交易所有关规定，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构，董事会下设战略发展委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，形成了权力机构、决策机构、监督机构与经营层之间的权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构，推动现代企业治理及制度建设工作。



股东大会

汉得信息严格按照相关法律法规的要求，规范股东大会的召集、召开及表决等程序，平等对待所有投资者，使其充分行使自身权利，切实保证中小股东权益。公司控股股东行为规范，没有超越股东权限直接或间接干预本公司的决策及生产经营活动，没有损害公司及其他股东利益。

2021 年

公司共召开

5 次股东大会

董事会

汉得信息严格按照《公司法》《公司章程》规定的选聘程序选举董事，公司董事会人数和人员构成符合法律、法规的要求，各位董事从公司和全体股东的利益出发，严格按照《董事会议事规则》《上市公司独立董事规则》等规章制度开展工作，认真出席董事会和股东大会，正确行使权利和勤勉履行义务，确保董事会的有效运作和科学决策。公司独立董事就公司重大关联交易、董事及高管薪酬、董

公司董事会由

7 名董事组成

其中独立董事

3 名

事提名及任免等重大事项发表独立意见，确保内部控制有效实施。董事会会议程序符合规定，会议记录完整、真实，会议相关信息披露及时、准确、充分。

公司共召开

15 次董事会

监事会

汉得信息严格按照《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。公司监事本着对全体股东负责的态度，切实行使监察、督促职能，对公司董事、经理及其他高级管理人员履行职务情况进行监督，对公司财务状况进行检查，对相关重大事项发表意见，维护公司及股东的合法权益。

公司监事会由

3 名监事组成

其中由职工代表大会选定职工

代表监事 1 名

公司共召开

12 次监事会

合规信披

汉得信息根据《公司法》《证券法》《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》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第5号——信息披露事务管理》以及《公司章程》等有关规定，制定《信息披露管理制度》，以保证公司真实、准确、完整、及时、公平地披露各项重大信息，确保所有股东公平获取信息，便于相关方及时了解公司经营现状及重大事项进展情况，维护投资者的合法权益。

投资者关系管理

汉得信息根据《公司法》《证券法》《上市公司与投资者关系工作指引》及其他有关法律、法规的规定，结合公司实际情况，制定《投资者关系管理制度》，加强公司与投资者之间的信息沟通，切实保护投资者利益，促进公司与投资者之间关系的良性发展。

公司高度重视投资者关系管理工作，多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理，与投资者及相关机构保持互动与沟通。公司通过公司网站、新媒体平台、投资者电话、传真、电子邮箱、投资者关系互动平台等渠道，利用中国投资者网、证券交易所网络基础设施等平台，采取股东大会、投资者说明会、业绩说明会、分析师会议、路演、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流，并在投资者关系活动结束后编制投资者关系活动记录表，及时在互动易平台和公司网站刊载，持续为投资者提供高质量的服务。

2021 年

公司共计披露公告

216 份，其中定期公告
6 份，临时公告
210 份

2021 年

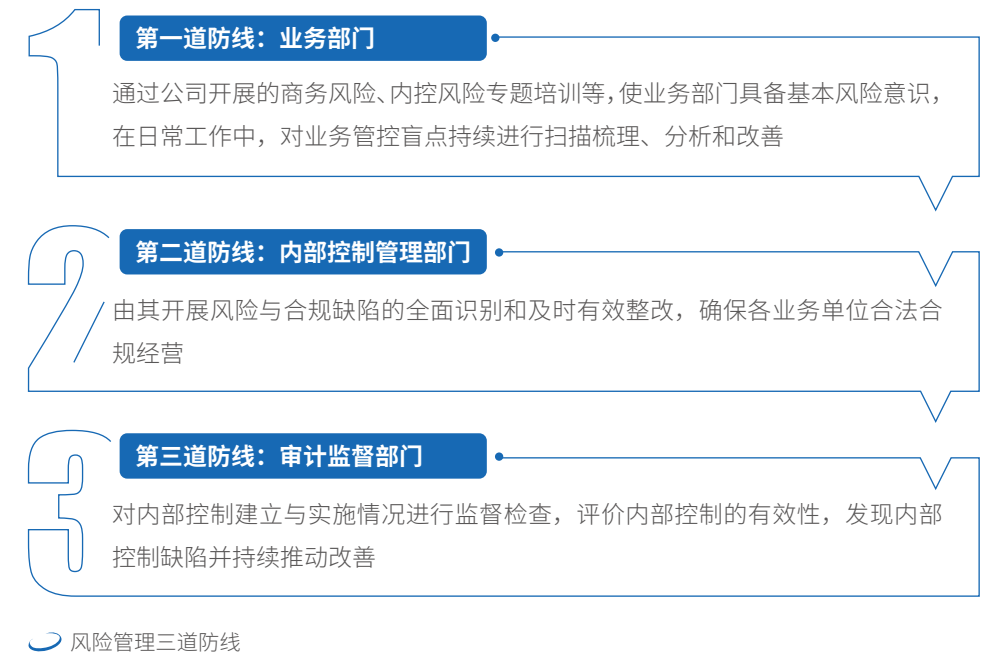
公司共举行了

4 次投资者关系活动

风险控制

加强风险管理

公司的风险管理体系主要通过日常和定期内控梳理、整改和评价，实现运营风险的识别和完善，具体包含以下三道防线。



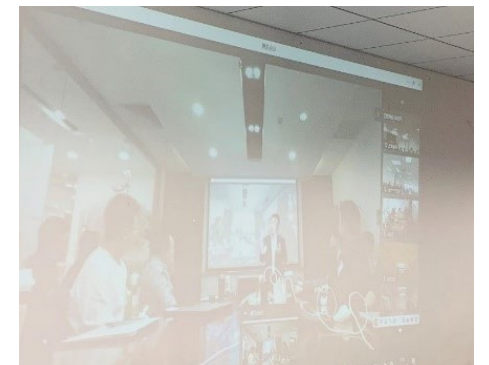
为加强风险管理，公司采取了一系列风险管理举措，对可能导致重大赔偿责任和严重法律后果的行为做出规范。为杜绝员工在日常业务中使用软件导致侵权的事件，公司法务部发放相关提示文件，规定公司员工不得擅自实施可能侵犯他人知识产权的行为，列举可能产生侵权后果的行为及相关建议，规范员工行为。

组织销售培训大会，加强风险管理

为了提高员工合规意识，2021年1月，公司在上海青浦汉得园组织了销售培训大会，其中于1月25日进行的合规和运营支持赋能，涵盖了财务培训和法务合规培训。此次培训大会圆满结束，取得了良好的培训和赋能效果，提升了企业内部风险管理水平。



线下主会场



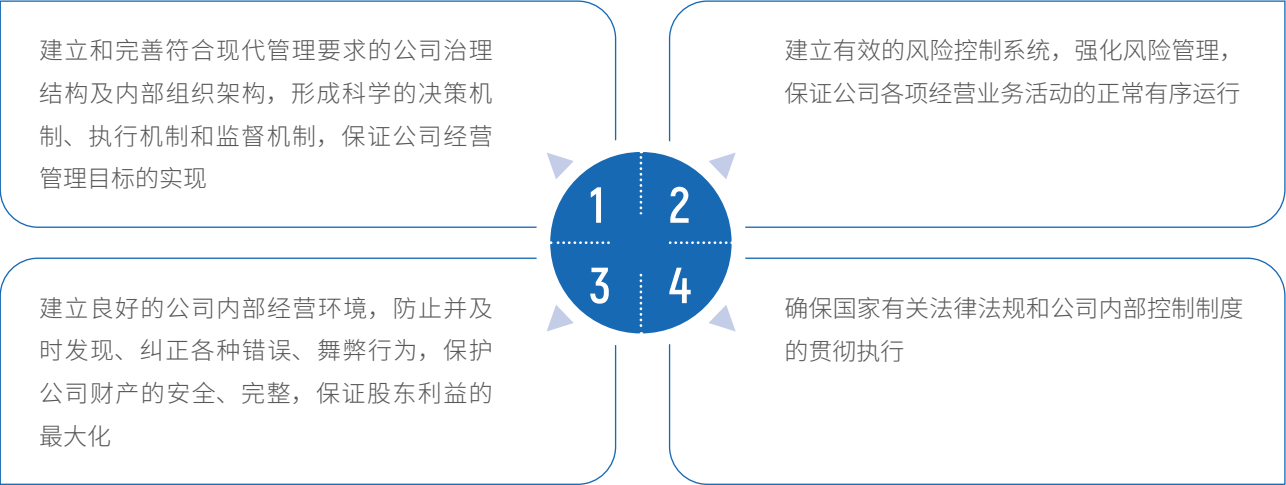
线上分会场

完善内部控制体系

公司为了防范和控制各种风险对公司造成的损害，实现快速、稳定、可持续发展，持续加强内部控制，按照《中华人民共和国会计法》以及《企业内部控制基本规范》等相关内部控制规定的要求，结合公司自身经营特点与所处环境，不断完善公司法人治理结构，持续修订、补充并规范相应内部控制制度。通过有效的内部控制，公司合理保证了经营管理的合法合规与资产安全，提高了财务报告及相关信息的真实性和完整性，确保企业经营效率，促进公司发展战略稳步实现。

内部控制目标

为健全公司内部控制体系，合理保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进实现发展战略，提出四大内部控制目标。

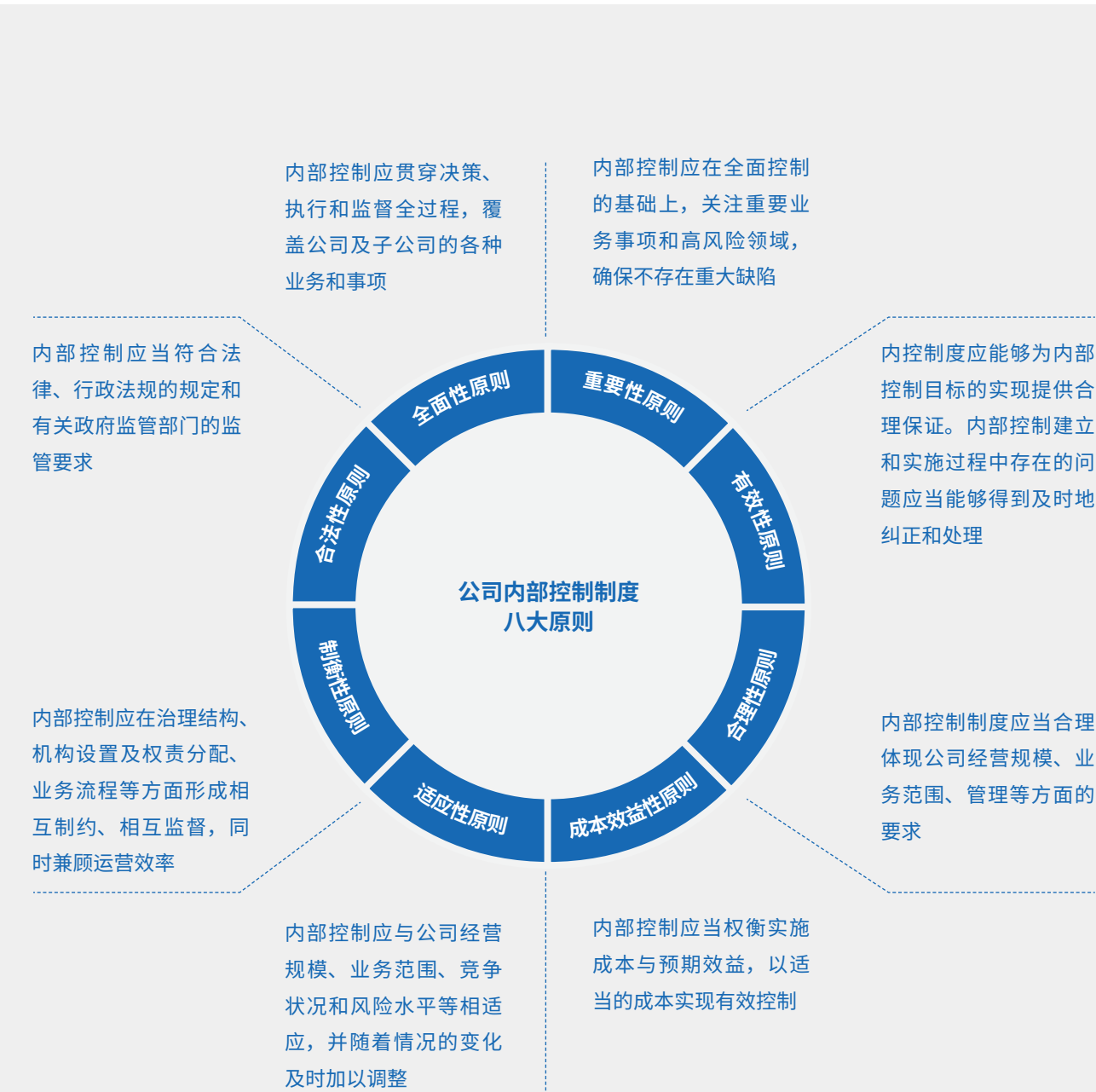


四大内部控制目标



内部控制原则

公司内部控制制度遵循合法性、全面性、重要性、有效性、制衡性、适应性、成本效益和合理性八大原则。



内部控制建设

公司根据《企业内部控制基本规范》等指引内容，明确董事会、审计委员会、监事会及管理层在内部控制机制中的角色与责任。

公司董事会负责建立健全和有效实施内部控制，评价其有效性，并如实披露内部控制评价报告。监事会对董事会建立和实施内部控制进行监督。管理层负责组织领导企业内部

部控制的日常运行。董事会下设审计委员会，负责公司内、外部审计的沟通、监督和检查工作，审计委员会对董事会负责。审计委员会下设审计部，独立行使职权，不受其他部门及个人的干涉。公司制定《内部审计制度》，审计部对公司及下属子公司内部控制有效性进行监督检查和评价，并提出完善建议。通过内部审计，提高内部控制、内部监督的有效性，进一步防范企业经营风险和财务风险。

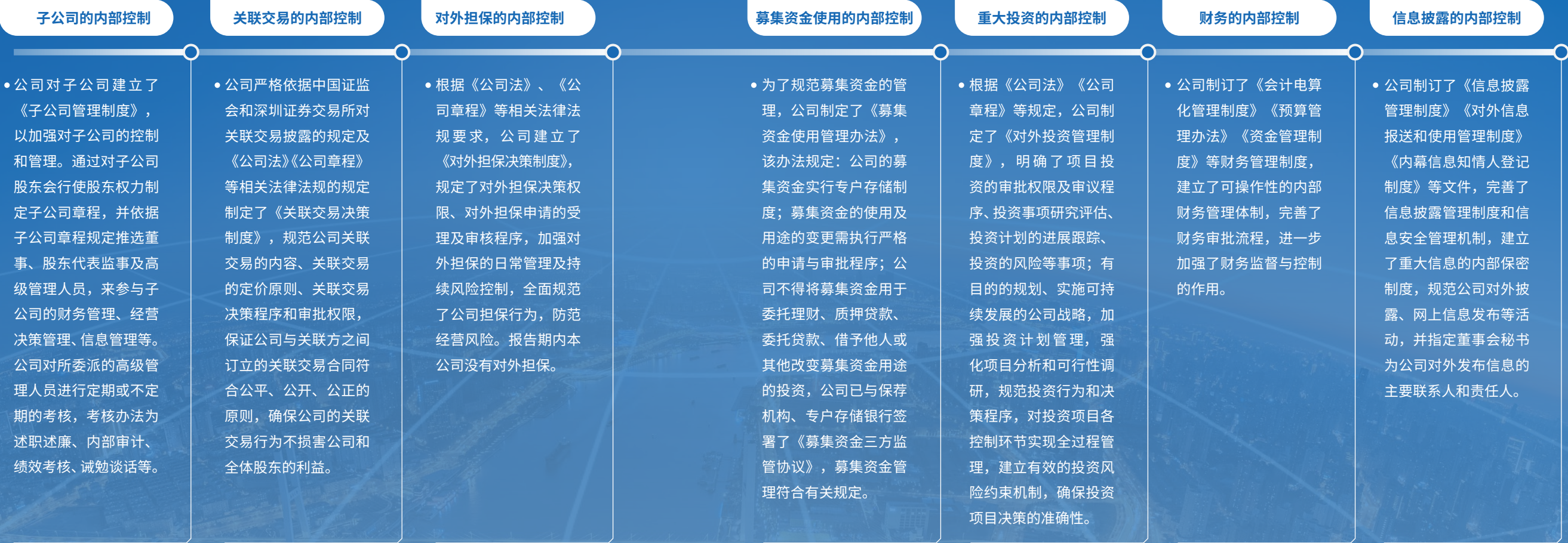
知识产权

“创新是引领发展的第一动力，保护知识产权就是保护创新。”知识产权是科技与经济结合的纽带与桥梁。汉得信息重视知识产权管理和保护工作，制定《上海汉得信息技术股份有限公司知识产权管理制度》，鼓励发明创造，不断落地创新成果，有效规避知识产权侵权风险。

公司累计拥有软件著作权	2021 年，公司新获得软件著作权
197 件，商标 82 件， 发明专利 2 件	26 件，商标 44 件， 发明专利 1 件

内部控制评价范围

公司按照风险导向原则确定纳入评价范围的主要单位、业务和事项以及高风险领域。纳入评价范围的主要单位包括母公司及其全资子公司和控股子公司。2021 年，公司根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，结合公司内部控制制度和评价办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，对内部控制有效性进行了评价，并形成《2021 年度内部控制自我评价报告》。



内部控制评价范围

廉洁自律

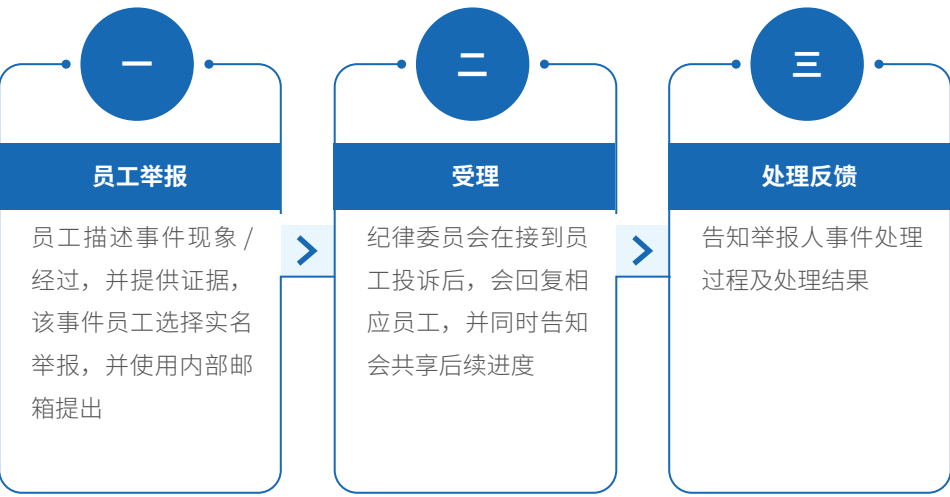
公司始终坚持廉洁从业，不断推动行业廉洁文化建设。公司建立完善的廉洁制度，保证廉洁经营有据可依；同时不断丰富廉洁活动，积极开展廉洁培训，不断提高全体员工的廉洁意识和廉洁从业水平。

践行廉洁制度

公司制定并完善廉洁制度，为廉洁从业提供保障。为保证员工廉洁从业，保持商务关系的公平公开和廉洁透明，推进公司廉政建设，杜绝商业腐败，避免员工发生贿赂或危害公司利益的行为，公司制定了《员工手册》《商业道德规范及行为准则》等制度规定，对进行商务活动时的员工行为做出规范，明确对反商业贿赂的行为准则及违反商业道德的行为处理等内容，保障员工与公司的健康和谐发展。

员工举报及内部处理

公司建立了内部举报渠道，成立纪律委员会，鼓励员工对于内部人员渎职、腐败等违反公司纪律的现象及其他任何违法、违纪、违规行为进行举报；并督促公司相关部门及时调查与采取应对措施。建立对举报信息和记录的保密制度，必要时请律师介入处理此类事宜，确保及时发现并解决问题。



丰富廉洁活动

公司积极进行反腐败培训，引导员工及外联单位学习相关规范，遵守商业道德。

开展反腐败培训，推动廉洁文化建设

为加强员工及合作伙伴反腐败意识，2021 年 8 月，公司开展了 Oracle 商业道德及规范合规培训，对合作伙伴道德规范和商业行为准则、Oracle 商机报备流程、申请授权函流程、内审流程、常见问题以及案例分析等内容进行了相关培训，此次培训共有 187 人参会，有效推动了行业廉洁文化建设。



反腐败培训

社会协同 相得益彰

SOCIAL SYNERGY

03

理念

汉得信息始终把客户服务放在第一位，保障客户的信息安全是汉得应尽的责任。公司在发展自身的同时不忘回馈社会，通过举行参访活动向社会组织分享经验与成果，同时不断提升员工的福利待遇，得到了社会各界的认可。

我们的行动

- 信息安全
- 客户服务
- 合作共赢
- 行业发展
- 供应商管理
- 携手并肩
- 社会回馈

SDGs 对标



信息安全

数据安全与隐私保护不仅是企业的法律义务，也是数字时代企业的核心竞争力。随着《个人信息保护法》《数据安全法》等相关法律法规的出台，国家对个人信息保护的监管升级，要求企业加强在数据安全、信息和隐私保护方面的表现。汉得信息重视数据安全与隐私保护工作，通过积极遵守中国及全球法律法规、构建适应于当地法律的隐私合规框架，全力守护用户的数据和隐私安全。

公司制定《信息资产分类及密级管理控制程序》《项目管理信息安全管理制度》，设立信息安全小组，对文档、数据、硬件实物、系统和软件、人力资源、服务和无形资产及其它信息资产进行分类管理，并采用适当的密级管理防止不恰当使用或泄漏。公司信息资产的密级分为：机密、敏感和一般，共三类。所有的机密以及敏感的文件，应该在文件的首页或者在文件夹上注明“机密”“敏感”。对于电子档的秘密文件应放置在规定的保密区内，并进行适当的加密处理。发送电子档的秘密文件需要经过授权后加密传送。此外，公司与客户及供应商签署《保密协议》，约定了双方的保密义务与违约责任。

机密

- 组织内、外部均不可公开的信息，包括国家法律法规严格控制的信息（比如发票）、客户合同有明确禁止泄密要求的信息，或者公司管理决策层确定的影响公司生存发展命脉的信息

敏感

- 为了日常的业务能顺利进行而向组织内部相关职能员工公开、但不可向组织以外人员随意公开的事项内部受控信息

一般

- 可向组织以外人员随意公开的事项

信息资产的密级分类

普及保密教育，加强保密管理

为了使员工能充分了解并彻底贯彻执行商业秘密管理规定，公司对新入职员工进行保守商业秘密教育，并与员工签订保密协议书；对涉及到机密和敏感信息的岗位，加强保密教育，加强公司的信息安全与数据保护管理。



信息安全管理体系认证证书



信息技术服务管理体系注册证书

客户服务

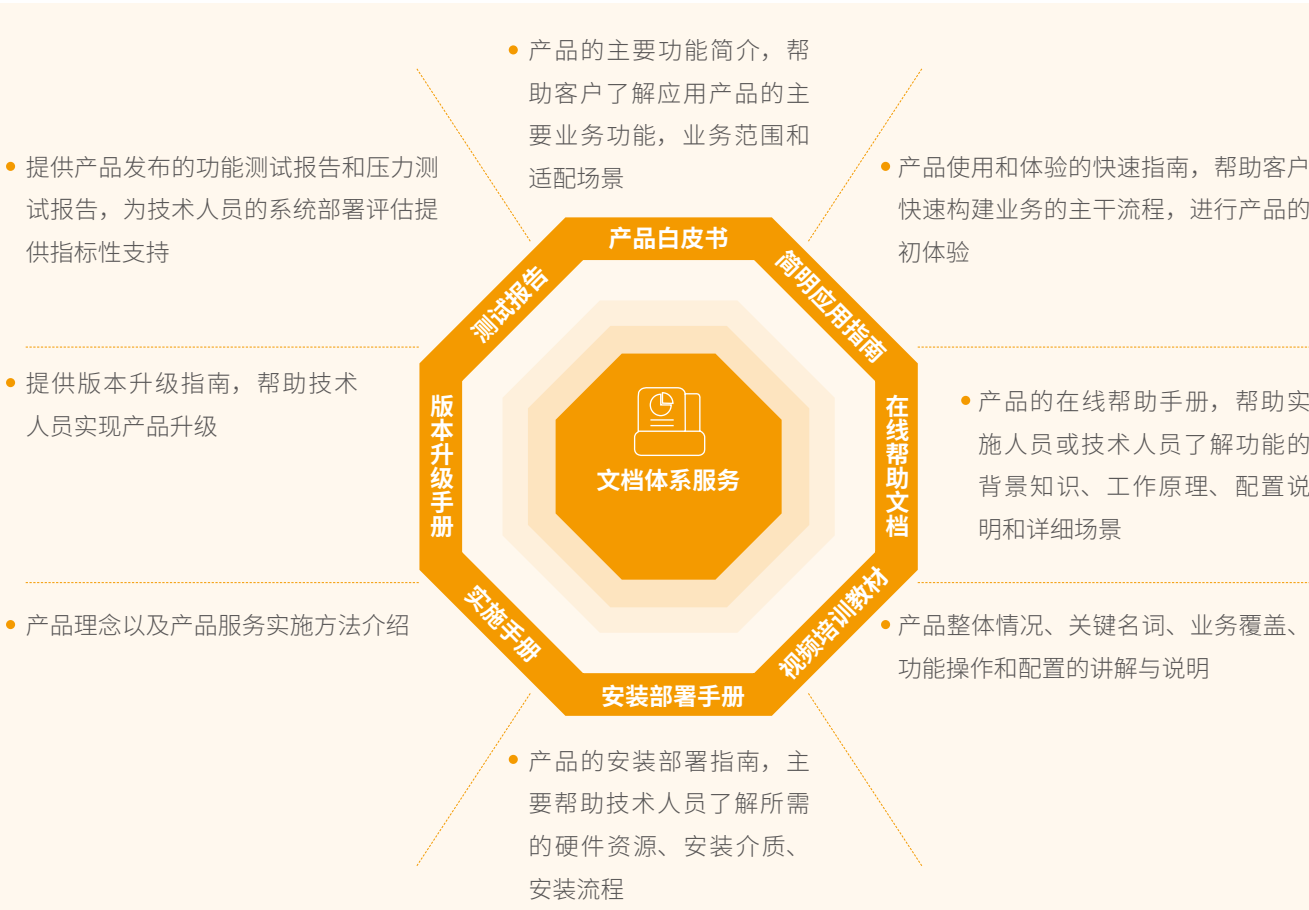
品质是维护企业数字化转型的基础要求，而客户服务是推动企业数字化转型的基础条件。汉得信息通过提供高质量的服务，为客户创造更多价值，带来更好体验。汉得坚定以各行各业大型企业为主要客户群体，秉承公司自成立以来始终坚持的“以客户为中心”发展原则，持续感知客户需求来驱动自身业务能力不断优化完善，长期陪伴客户发展，助推企业数字化转型，加快能力升级进化。

坚守汉得品质，用户更加满意

汉得信息始终重视客户满意度，客户反馈的问题、意见和投诉是公司珍贵的财产，是公司持续改进的重要推动力量。公司每年以问卷的形式对客户进行满意度调查，衡量客户对回复态度、服务技能、响应速度等方面的满意程度。公司针对服务客户过程中、产品交付后出现的问题建立了完善且健全的《客户投诉管理流程》，及时有效地处理投诉事件。报告期内，公司得到客户的高度评价，调查结果达到公司预定目标。

产品服务

汉得信息着力优化产品的全流程服务体系，各产品形成了更加成熟和规范的文档体系和标准的 MA 体系及统一的服务入口，为客户提供更加可靠和可持续的产品服务。





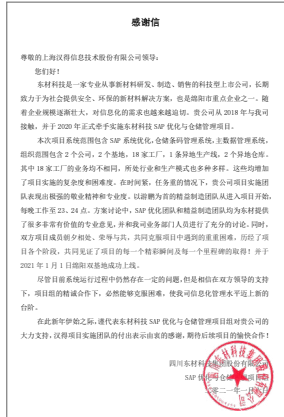
客户感谢信

汉得信息着力优化产品的全流程服务体系，各产品形成了更加成熟和规范的文档体系和标准的 MA 体系及统一的服务入口，为客户提供更加可靠和可持续的产品服务。

专业敬业，助力东材科技信息化

东材科技是一家致力于为社会提供安全、环保的新材料的科技型上市公司。随着企业规模逐渐壮大，对信息化的需求也越来越迫切。汉得信息与东材科技于 2020 年正式牵手实施东材科技 SAP 优化与仓储管理项目。期间，SAP 优化团队和精益制造团队为东材科技提供了很多非常有价值的专业意见，展现出团队的敬业精神和专业度，帮助东材科技信息化管理水平迈上新的台阶，并得到东材科技的感谢与赞扬。

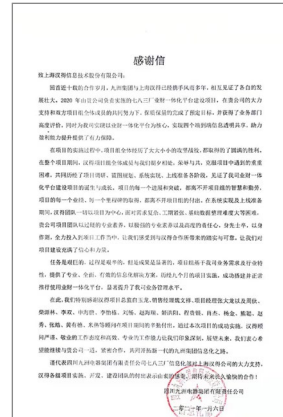
东材科技感谢信



长久合作，助力九洲电器实现业财一体化

九洲电器聚焦国家战略性新兴产业，是中国电子信息百强、中国软件综合竞争力百强企业。汉得信息与九洲电器的合作始于 2010 年，在多年的合作中，汉得信息帮助九洲电器实现数字化转型和业财一体化目标，为九洲电器全面提升全生态链的协同效能，实现增量式协同创新做出贡献。汉得顾问严谨、敬业的工作态度与高效、专业的工作能力得到九洲电器的肯定，并为九洲电器实现营收突破 500 亿的目标贡献出一份汉得力量。

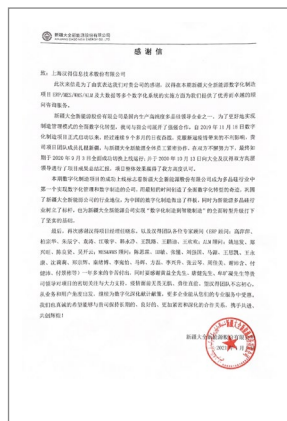
九州电器感谢信



关注农业，助力风行农牧建设财务共性系统

风行农牧秉承着成为国家实施大湾区“菜篮子”工程与乡村振兴战略的中坚力量的使命。2020 年，风行农牧因为农牧业务的发展需求，需要改变目前手工 Excel 记账及无系统支持费用报销流程的现状，邀请汉得信息帮助开展农牧财务共性系统建设项目。通过汉得团队的协助，该项目终于在 2021 年 1 月完成，该系统支持和保障了风行农牧财务的月结和年结顺利，为推进农业行业自动化走出了关键性的一步。

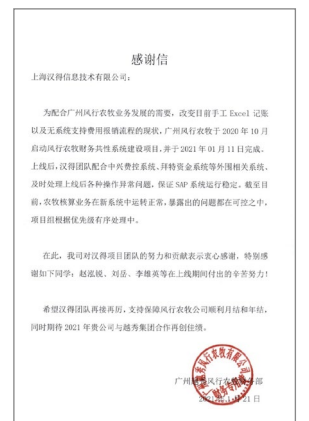
风行农牧感谢信



无畏困难，助力新疆大全实现数字化转型

新疆大全是国内生产高纯度多晶硅的领导企业之一，为更好的实现制造管理模式的全面数字化转型，新疆大全携手汉得信息开展了新能源数字化制造项目。汉得信息团队扎根新疆，经过了 9 个多月的日夜奋战，克服了新冠疫情的重重阻碍，在团队成员的不懈努力下如期交付。该数字化制造项目的成功上线标志着新疆大全成为多晶硅行业中第一个实现数字化管理和数字化制造的公司，为中国数字化制造做出了样板，也为新能源多晶硅行业树立了标杆。

新疆大全感谢信



用户大会

中国已成为最大的制造国和商品消费市场，国家也明确了双循环发展战略，同时整个商业市场业发展到了品牌意识全面觉醒的阶段。在多年的经营过程中，汉得信息积累了海量的用户，为了促进企业数字化转型及信息分享，汉得信息举办用户大会以感谢新老客户的支持与合作。

从 2017 年至 2021 年 10 月，
汉得陪伴 **4,261** 家企业

共计完成
17,939 个项目

汉得顾问走遍五大洲，在全球
80 个国家及地区留下印记

陪伴及助力
32 个中企出海

覆盖其中的
76 个国家及地区

汉得用户大会，携手推进数字化进程

宏观环境的变化将推动所有优秀企业进行新一轮的思考。2021 年汉得用户大会在中国乌镇举行。大会邀请先锋企业、行业专家、技术大咖以及生态伙伴等参与分享与汇报。大会的目的是更好的帮助客户积极拥抱变化，与数字时代融合共生，以持续创新驱动企业进化。汉得信息作为企业数字化综合服务商，以数字力量支撑客户伙伴们实现强品牌梦想，陪伴和支持品牌企业做大做强。

① 用户大会举办现场，董事长陈迪清发表演讲

② 总经理、董事黄益全发表演讲



合作共赢

工业互联网通过连接大量工业设备上云平台、实现产业链各环节智能协同，被认为是数字化转型的关键力量。工信部提出，2021 年至 2023 年，是我国工业互联网的快速成长期，我国将大力提速工业互联网建设。汉得信息坚守成为连接企业管理与信息技术的桥梁的使命，帮助企业实现数字化转型，以信息化手段帮助客户提高组织的运营效率、效益与竞争能力，实现客户价值。报告期内，公司与百度、华为等行业内知名公司开展合作，扩展业务领域，提高技术水平，以便更好地服务客户，让“中国制造”变为“中国智造”。

汉得 x 百度智能云，加深自动化智能化建设

在重庆举办的中国工业互联网高峰论坛上，汉得信息 COO、董事会秘书黄耿应邀发表演讲。他提到，汉得信息正与百度智能云开展合作，将双方在工业领域的能力融合共创，依托双方深厚的产品方案能力以及领先的全线人工智能关键技术优势，不断深化合作打造多行业跨领域应用实践，致力于更好地助力上下游企业数字化升级与深度协作。汉得信息通过与百度智能云共建的工业互联网平台，支持企业基于平台资源贯通供应链，促进消费互联网与工业互联网打通，帮助企业进一步实现需求驱动、柔性制造、供应链协同的新模式。



COO、董事会秘书黄耿发表合作演讲

汉得 x 罗克韦尔，加快实现各行业智能制造

在 2021 汉得用户大会现场，汉得信息与罗克韦尔自动化正式签署战略合作协议，并宣布双方将在工业物联网、边缘计算和制造执行系统 (MES) 等领域展开深度合作，集合研发力量，携手为客户打造 IT/OT 融合创新的数字化转型解决方案，赋能各行业加快实现智能制造。这也是继双方在工业物联网领域展开深度合作后，积极开启的新一轮合作探索。



汉得信息与罗克韦尔签署战略合作

汉得 x 华为生态大会，加速企业构建数字化生态

2021 年 5 月，以“因聚而生，有能有为”为主题的华为中国生态大会在深圳会展中心隆重举行。作为华为高度信赖的生态合作伙伴，汉得向与会嘉宾重点分享了数字化价值在各企业落地变现的全局思路与最佳实践。汉得将与华为同心协力，用领先的数字技术能力共同打造聚焦企业核心业务需求的场景化解决方案，帮助客户积极构建企业信息化生态，提升核心竞争力，让数字化价值逐步在各企业落地变现。



2021 汉得 x 华为生态大会

行业发展

国家倡导企业的社会责任力量参与社会治理，让企业成为社会治理共同体的重要组成部分。汉得信息在多年的经营过程中从未忘记与社会组织沟通，及时分享研究成果与收获。报告期内公司多次举办社会组织参访会活动，邀请如南京大学苏州校友会、中欧校友会等组织来公司参与交流，不断加强行业纵深与领域合作，共创价值。

南京大学苏州校友会参访，聚焦未来发展

2021 年 7 月，南京大学苏州校友会会长等一行人莅临汉得信息进行参访交流，受到了汉得信息管理人员的热情接见。汉得信息 CTO 对到场嘉宾进行了分享，从汉得信息的发展史，讲到汉得信息目前的发展现状，最后重点对汉得信息未来的战略布局进行了深度分享，并提纲挈领地介绍了汉得未来聚焦的战略愿景，即用户直连制造。参访活动的顺利举办不仅加深校友组织间的了解与情谊，更是通过深入的探讨学习进一步强化彼此对企业数字化的理解与赋能。



南京大学苏州校友会参访活动

中欧校友会参访活动



中欧校友会参访，加强交流合作

2021 年 4 月，为增进交流合作，加强行业纵深与领域合作赋能，中欧校友会成员一行莅临汉得信息参访交流，受到了汉得信息领导团队的盛情接待。会议中中欧校友会向汉得赠礼，并针对目前企业面临的发展与转型等问题与汉得信息 CTO 进行了交流与探讨。同时，协会成员们也表达了希望与汉得携手共赢愿景，达成了通过数字技术赋能企业高质量发展，加速工业互联网基地建设的价值共识。此次参访会向嘉宾们展示了汉得信息的专业度与风度，为未来加深交流奠定基础。

汉得信息一直注重产学研合作，近年来一直与多所高校保持着良好的合作关系，开展多层次学术交流和人才交流等活动。目前已经达成合作关系的高校有东华大学、广东外语外贸大学、大连外国语学院等等，公司致力于深入推进产教融合，确保高质量人才输送。

汉得信息 × 东北财经大学国际商学院

2021 年 6 月 16 日，汉得信息与东北财经大学国际商学院共同举办“人才培养与实习实训基地”合作协议的签约仪式。汉得学院总经理郭少博从企业历程、发展现状以及未来规划等方面对公司进行了详细介绍，并表示希望汉得与东财国际商学院能够建立长久的合作关系，为培养应用型商科人才而共同努力。双方就人才培养、实习实训、课程共建等方面进行了深入的交谈并达成共识。此次除了进行校企合作签约外，还举办了线下招聘活动。



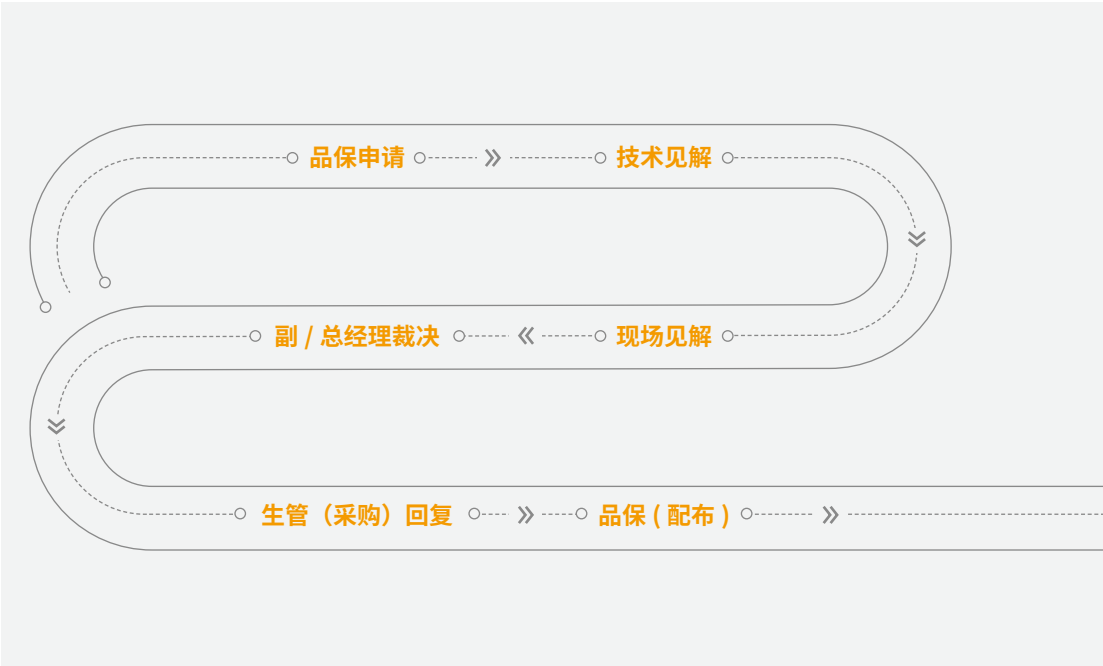
合作签约仪式



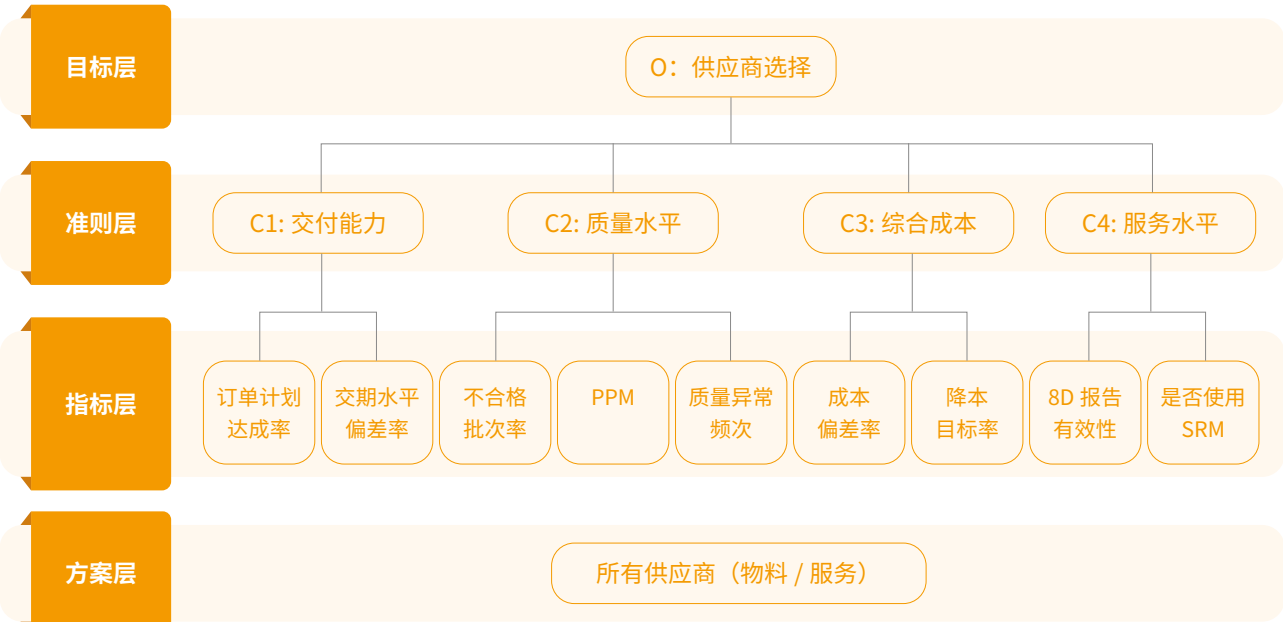
线下签约群面现场

供应链管理

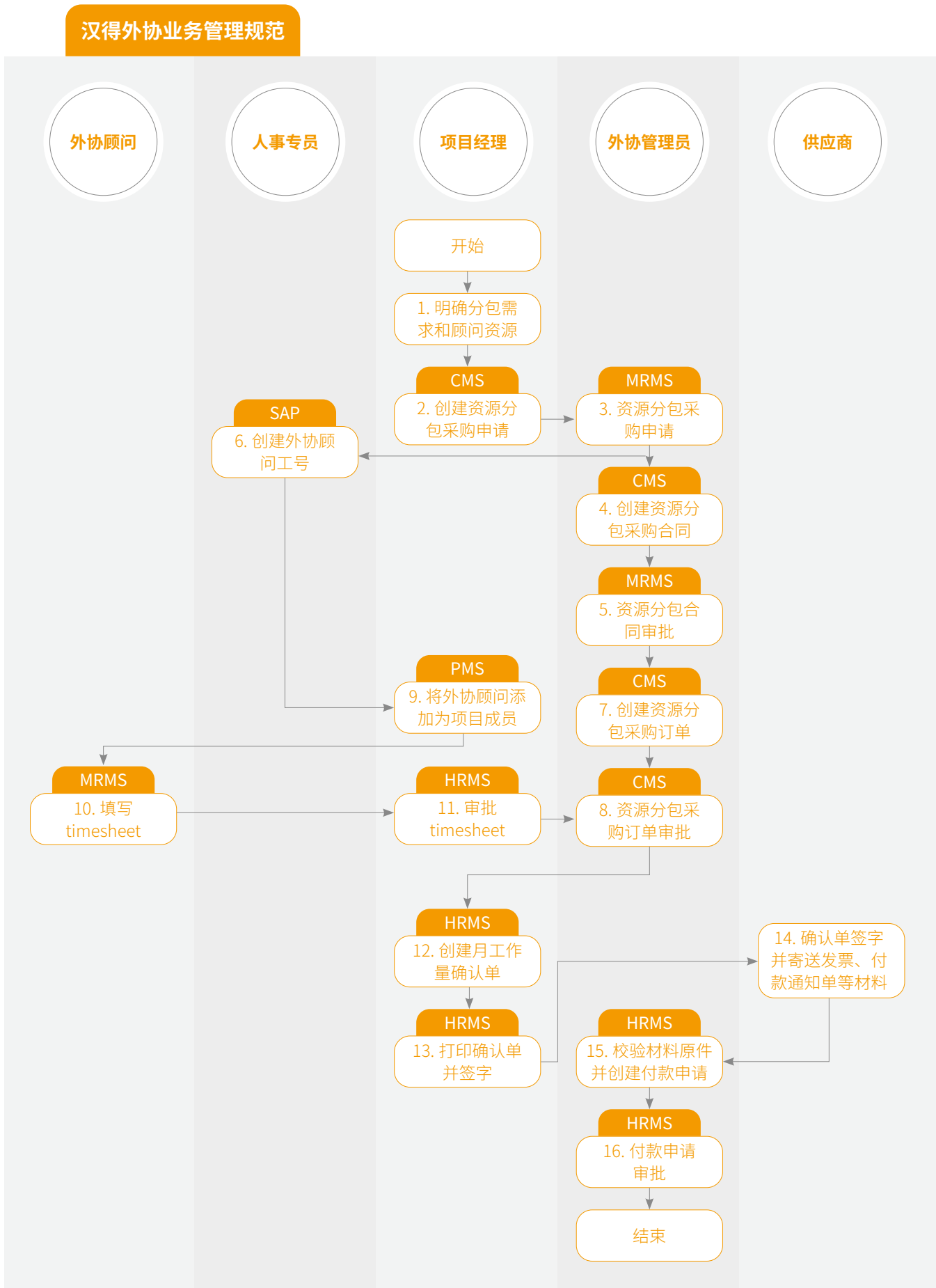
供应链管理是整个供应链中重要的环节。良好的供应链管理不仅可以帮助企业实现对资源进行合理的配置，最重要的是能够帮助企业在降低采购成本的基础上，实现产品质量的提升。汉得信息拥有着完善的供应链管理措施，并有《供应链管理标准》《供应商绩效评估模型》《汉得外协业务管理规范》等条款与制度来合理规范的管理供应商，帮助公司及客户的供应链管理流程更加清晰化、透明化。



供应商管理流程



供应商绩效评估模型



携手并肩

汉得信息自成立以来始终重视人才队伍的建设和培养，构建了科学的人才培养体系和人才梯队。公司致力于形成行业导向化、交付专业化、协作体系化、技术领先化的组织架构以及阶梯式的人才资源结构。公司通过引进国内外高端人才，为现有人才队伍注入新的活力，保持团队的持久创新力。同时，公司不断健全内部人才招聘和管理体系，完善内部人才的培养、提升和关怀机制。

2021 年

公司累计拥有员工

9,611 人

公司员工劳动合同签约

92.37 %

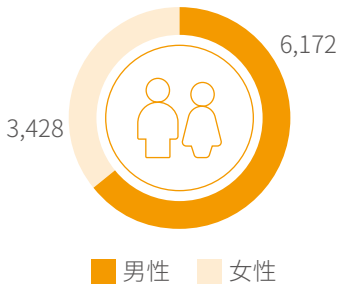
实习生、临时雇佣社员

7.63 %

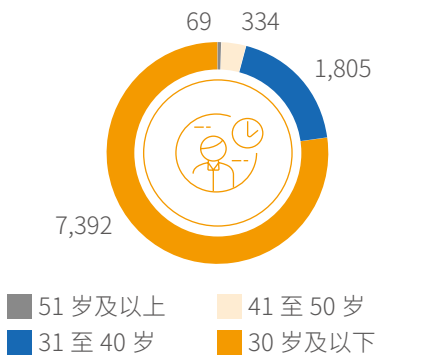
公平招聘

汉得信息对所有应聘者 and 员工提供平等的就业机会。公司保证决不因性别、年龄、种族、肤色、宗教、国籍、残疾或退休等而歧视应聘者或员工。此项原则适用于所有政策、条款情形及员工应享有的权利。截至报告期末，公司营运办公场所无雇佣童工、强迫劳动等劳工人权相关违规事件。

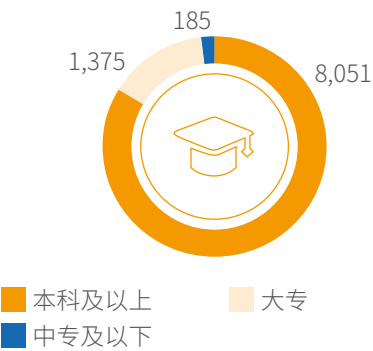
按性别（人）



按年龄（人）



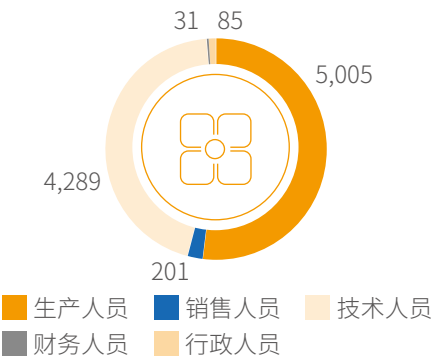
按学历（人）



按雇员类别（人）



按专业类别（人）



在校园招聘中，汉得坚持建设企业文化，始终重视人才的引进与培养，维持企业与高校、机构的良好合作关系，公司通过官方网站、官网微信公众号、第三方招聘平台、线下招聘会等多元招聘渠道，开展了校园招聘、社会招聘、内部招聘等招聘活动，规范招聘流程，公平、公开、公正地开展招聘，引进优质人才资源，为公司发展做好人才储备。2021 年度，公司共招聘应届生 1,612 名。

汉得信息荣获智联招聘最佳雇主奖

2020 年，在疫情与经济下行给劳动力市场带来诸多不确定的情况下，汉得信息积极创新，抓住机遇，努力创造企业和员工共同成长的良好生态环境，在“2020 年上海年度最佳雇主颁奖典礼上”收到公开评审的赞扬与认可，进入“上海最佳雇主 30 强”。



智联招聘 2020 年度最佳雇主颁奖典礼



汉得信息荣获前程无忧 HR 管理团队典范奖

中国典范雇主评选是目前国内权威的人力资源管理领域的选拔。奖项得主不仅拥有着当年度中国人力资源管理的高水平，也显示出人力资源管理的前沿技术和人才市场供需动态。从 2002 年第一次校园招聘起，汉得已经坚持校招 20 年。每一年，招聘团队都会前往各地高校开展招聘活动，吸引了众多优秀毕业生加入汉得。这个奖项是大学生们对于汉得招聘的认可。

前程无忧 2021HR 管理团队典范奖



薪酬福利

员工薪酬绩效体系由基本工资、奖金、补贴和福利等组成。公司为员工提供法律规定的基本福利待遇，并在此基础上不断提高员工医、食、住、行等方面的福利待遇。



基本福利

- 五险一金（养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、医疗保险、公积金）
- 依法休假权利（法定节假日、带薪年假、病假、探亲假、婚假和奖励婚假、丧假以及女员工产假）
- 全员体检



特殊福利

- 额外福利年假
- FLYBACK 项目
- 员工宿舍

员工激励

汉得信息自成立以来始终重视人才队伍的建设和培养，致力于形成行业导向化、交付专业化、协作体系化、技术领先化的组织架构以及阶梯式的人才资源结构。公司不断完善内部人才的激励机制，通过股权激励等方式绑定核心人员，激发员工积极性和忠诚度。

报告期内，公司推出了《上海汉得信息技术股份有限公司 2021 年股票期权激励计划（草案）》，第一期向符合条件的 912 名激励对象授予股票期权共计 5,120 万份，第二期向符合条件的 153 名激励对象授予股票期权共计 4,937 万份。2021 年 1 月 14 日，公司审议通过了《上海汉得信息技术股份有限公司创新业务子公司项目合伙人跟投计划管理办法（草案）》，旨在将股东利益、公司利益和员工个人利益有机结合，有助于充分激发核心人才的创新创业激情，实现公司的可持续发展。

员工培训

员工在汉得收获的不止是完善的福利待遇和收入前景，还有清晰的晋升路径和成熟的培训体系。员工可以依靠平台的优质资源发展个人专业能力和技能，通过公开合理的管理机制获得丰富的晋升机会，本公司员工晋升的主要依据是工作表现。同时，公司也在不断完善员工发展体系和长期培训机制，提升个人能力和公司整体服务水平。

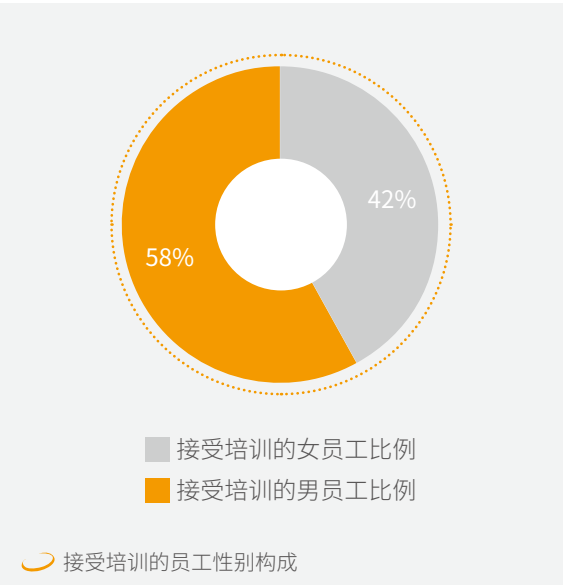


汉得信息成立于 2002 年，多年累积的经验为汉得打磨出一套良好的培训体系，新员工可以接受到专业化课程、企业文化、职场软技能等方面的培养。为了进一步规范公司的各项教学规章制度，维护正常的教学秩序，规范各类考核程序，反映员工培训期间对所学知识和技能的理解、掌握和运用程度，公司制定了相关考核管理制度。

2021 年

汉得信息接受培训的员工总数为 **1,309** 人，全部为基层员工，其中男员工为 **808** 人，女员工为 **591** 人

总时长达到了 **324,632** 小时
平均每人 **248** 小时



合规培训，提升合规意识

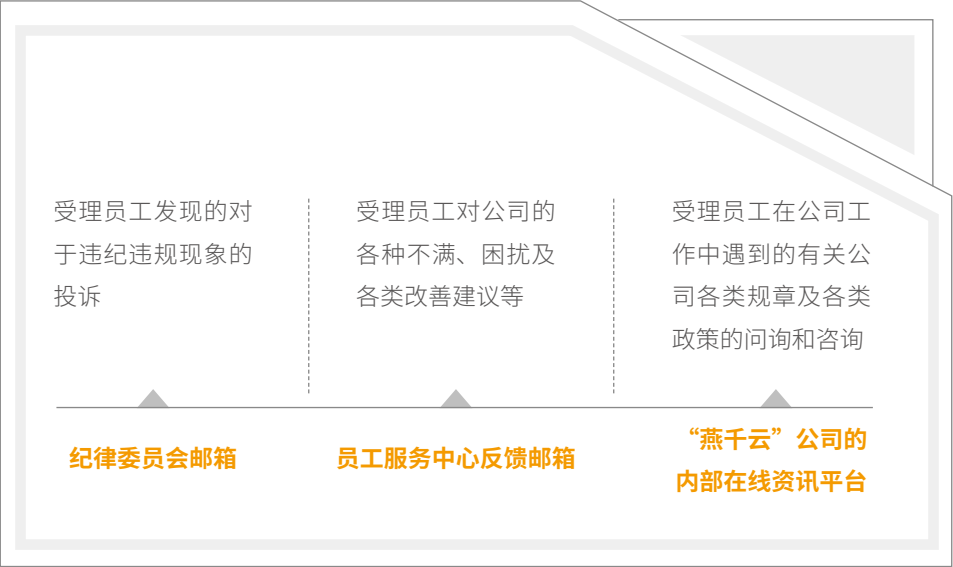
汉得严格遵守国家法律、法规及地方政府规定，内部持续优化合规管理，建立完善的合规运营管理机制和流程，不断提升公司合规形象。根据公司实际情况及合规运营管理要求，公司制定《员工手册》。每年通过入职招聘进入公司的员工都会在完成入职手续同时被告知要阅读公司的员工守则。公司注重提升员工遵纪守法意识，告诫员工严格遵守公司章程；对于刚踏入社会的大学毕业生，举行老师集中式面授，并进行入职指导和培训以规范员工行为。



新员工入职培训

民主管理

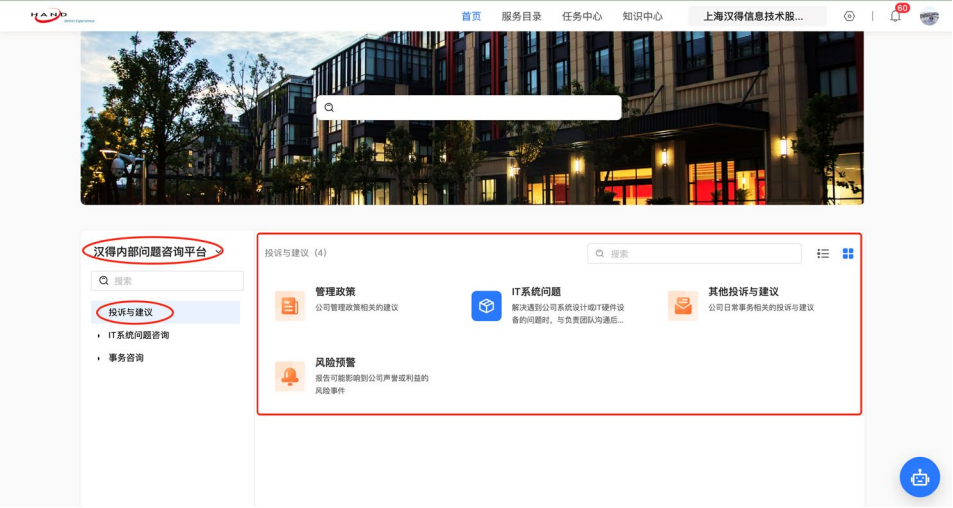
汉得信息设置了畅通的举报渠道，员工均可使用匿名邮箱进行投诉和建议，纪律委员会和员工服务中心会根据员工的建议及投诉邮件中所说明的事件原委以及相应来源可靠、可量化、可定性证据，在保持员工匿名情况下与其沟通，依照公司章程来处理员工的建议及投诉，并将处理过程和阶段性结果反馈给事件发起员工。



畅通的举报渠道



员工意见箱



“燕千云”内部在线资讯平台

员工代表大会，共同构建行为准则

汉得信息秉持公正平等的态度对待自己的每一位员工。管理团队会及时倾听和解决员工反馈的各类举报、建议。同时，当发现过去的一些员工行为规范如《员工手册》等，对于公司员工、管理人员的行为规范、相应的违纪处分标准还存在一些不明确、不合理的地方时，会举办员工代表大会，以期望公司与员工共同构建一套合理的规章制度体系。汉得信息希望通过这种平等公正的方式促进与员工的平等沟通，帮助建立完善的制度和守则。

关怀活动

企业对员工的关心和爱护可以增进员工对于企业的认同感及归属感，增强凝聚力，降低离职率，让员工保持健康良好的工作心态，从而促进员工与企业共同发展，共同成长，共同进步。汉得信息常年举办员工互助慈善会等活动，帮助有困难的员工渡过难关的同时也传递着公司与员工携手共进的社会价值观。

员工互助慈善会，树立公民责任观

为了缓解公司员工或员工亲属因意外造成的重大经济负担或精神创伤，汉得设立互助慈善会，本着公正、责任、人道的态度，尽可能的为员工提供多一层的帮助和保护。除此之外，互助慈善会在达到既定的规模之后，会定期将超过部分的基金捐助给外部慈善机构、发展公益慈善事业。互助慈善会的建立不单是公司员工的保障与福利，也可以帮助员工树立起公益是一种爱心、一种奉献精神、是每一位公民的责任的观念。2020 年春节期间，新冠病毒导致多名湖北籍员工滞留外地，涉及 7 个事业部共 17 名员工，无法返乡过年。公司利用互助慈善会给滞留外地无法返乡的员工每个人 1,000 元慰问金，总金额 17,000 元。

设立妈咪小屋，贴心守护女性员工

为了更好地维护汉得女员工合法权益，关爱女员工特殊时期的生活与工作，公司特别设立“妈咪小屋”，为妈妈们提供了一个舒适、私密的休息空间。小屋设置有冰箱、空气净化器等设施，为在此休息的女性员工提供方便，让女员工切实感受到公司温暖贴心的关爱服务。



妈咪小屋

消防演习培训 提升员工应急能力

汉得信息始终坚持安全发展的科学理念。2021 年 11 月，公司组织系列消防演习培训，包括消防疏散逃生演习、明火扑救灭火演练和电梯困人施救演练等。演习主要目的在于检验公司员工对于突发事件的处理和应对能力，在演习的过程中突出重点，讲解引导，加深印象，并且组织员工参与、示范、练习以提高员工消防安全意识，全面提升公司应急管理水平。



汉得信息消防演习培训



- 1 员工健身房
- 2 公用雨伞
- 3 AED 急救设备
- 4 员工生日福利

社会回馈

疫情期间，汉得充分体现了公司的责任与担当，先后通过免费开放产品使用权限、减免客户年费、提供数字化医疗平台、捐赠口罩等形式向广大人民群众贡献汉得的力量。

免费远程办公，助力复工复产

2020 年，为了减轻客户在疫情封控期间不能线下办公造成的损失，汉得向社会免费开放产品燕千云的使用申请，共支持 38 家客户试用燕千云的远程协作功能，累计减免客户年费约 50 万元。公司用实际行动践行企业的责任和担当，助力疫情防控攻坚战的早日胜利。

发挥汉得优势，医疗物资管理线上化

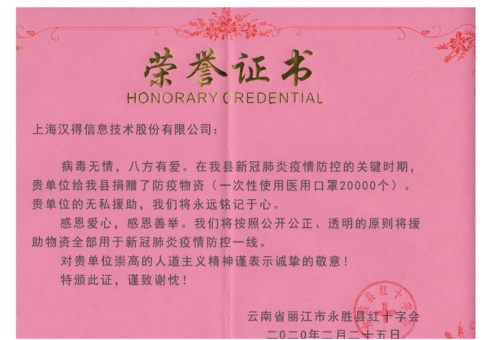
疫情期间，汉得旗下鼎医团队发挥自身优势，紧急上线为免费的医疗应急物统配平台，实现应急物资从需求申请到发放的全面线上管理，为物资需求方和物资管理机构提供更便捷、更透明的一体化服务。

捐赠医用口罩，帮助云南抗疫

疫情隔离不了企业家对社会的爱，面对云南防疫物资供应紧缺，一线防疫工作者缺乏口罩、酒精等防护用品的现状，汉得向云南省共计捐赠 6 万只口罩，以助力疫情防控工作。汉得希望通过此次捐赠活动反哺社会，履行企业的社会责任。



口罩捐赠证书



绿色发展

水秀山明

GREEN DEVELOPMENT

04

理念

汉得信息对环保的重视体现在公司的方方面面。公司通过提供数字化的解决方案，帮助客户实现无纸化办公；通过制定环保方针，提高全体员工的可持续发展意识；通过践行绿色办公的理念，积极响应国家双碳号召。

我们的行动

- 环保行动
- 低碳运营

SDGs 对标



环保行动

为响应全球气候行动号召，回应国家实现“碳达峰、碳中和”的绿色发展目标，汉得信息积极制定环境管理方针，树立可持续发展的思想，提高全公司员工的环境保护意识，促进企业不断改进环境管理工作，实现可持续的高质量发展。

汉得信息通过帮助客户构建数字化的办公系统和现代化的解决方案，满足客户灵活变化的工作需求，帮助客户告别传统的办公形式，实现线上审批、电子印章、电子合同等一体化工作流程，减少运营过程中的碳排放。

环境管理方针



设定科学
排放目标



打造绿色
办公场所



加强环境
理念宣教



减少水资源
能源消耗



减少废弃
物排放



杜绝
资源浪费



倡导
绿色出行



投入
环保资金

低碳运营

汉得积极践行绿色办公理念，优先采购并使用有利于保护环境或可循环利用的产品、设备和设施；全公司节约使用和重复利用“办公用品”，提高“再生纸”的使用比例，减少“一次性办公用品、一次性杯具”的使用；公司大力倡导节约用水、节约用电，使用节能空调、LED 灯具等。同时，为积极响应市委市政府的号召，共同建设美丽上海、生态上海，为员工营造汉得园区良好的工作生活环境，公司特别制定《汉得垃圾分类管理条例》以加强垃圾分类管理；公司在办公场

所严格按照法规及上海市政府要求执行垃圾分类，积极向员工宣导垃圾分类理念及垃圾分类说明，提高垃圾的资源价值和经济价值，最大限度地物尽其用，从而达到节约资源、减少排放的目的。此外，公司积极响应“厉行节约、杜绝浪费”的号召，开展“光盘行动”，以减少厨余垃圾。

光盘行动标语 



公司属于软件和信息技术服务业，对环境的影响主要来源于运营过程中能源及资源的消耗和排放。公司及子公司不属于环境保护部门公布的重点排污单位。公司及子公司在日常生产经营中认真执行国家有关环境保护方面的法律法规，报告期内未出现因违反环境保护相关法律法规而受到处罚的情况。

公司消耗的主要能源为电，公司通过加强能耗管控，不断提高能源、水资源利用率。



能源

指标名称	单位	2019 年度	2020 年度	2021 年度
年度用电量	千瓦时	5,162,638	4,646,820	4,947,090
能源强度	千瓦时 / 万元营收	18.96	18.64	17.60
能源效率	万元营收 / 千瓦时	0.053	0.054	0.057

1. 能源强度体现每万元产值耗费的能源，单位产值的能耗越少，能源强度越低；
2. 能源效率体现每千瓦时能耗的营收，单位能耗的产值越大，能源效率越高；
3. 办公用电量为公司青浦园区办公室场所的办公用电量。



水资源

指标名称	单位	2019 年度	2020 年度	2021 年度
水资源消耗量	吨	144,110	77,296	85,161
水资源消耗强度	吨 / 万元营收	0.52	0.31	0.30

1. 水耗强度体现每万元产值耗费的水资源，单位产值的水资源消耗越少，水资源消耗强度越低。
2. 水资源消耗量为公司青浦园区办公室场所的水资源消耗量。

公司不存在工业生产制造设备的制造排放源及锅炉、焊接用乙炔等的固定排放源，不存在生物燃料燃烧的情况。公司温室气体排放，主要为能源间接排放。



温室气体排放

指标名称	排放源	温室气体种类	单位	2019 年度	2020 年度	2021 年度
间接排放 (范畴 2)	购买电量	二氧化碳	吨	4,089.33	3,680.75	3,918.59

1. 能源间接排放（范畴 2）是指因外购的电力和热力等所导致的温室气体排放；
2. 能源间接排放是指因外购的电力和热力等所导致的温室气体排放，排放根据《2019 年度减排项目中国区域电网基准排放因子》计算；
3. 温室气体排放为公司青浦园区办公室场所的能源间接排放。



2021 年关键绩效

经济

类别	指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
经济绩效	营业收入	万元	272,344.06	249,308.50	281,066.15
	归母净利润	万元	8,611.42	6,570.95	19,706.66
	总资产	万元	419,298.94	521,757.73	517,041.75

社会

类别	指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
社会绩效	员工总数	人	10,355	8,915	9,611
	女性员工占比	%	37.52	35.68	35.67
	员工培训总时长	小时	283,712	107,136	324,632

环境

类别	指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
环境绩效 (青浦园区)	电量消耗强度 (万元营收耗电量)	千瓦时 / 万元	18.96	18.64	17.60
	水资源消耗强度 (万元营收耗水量)	吨 / 万元	0.52	0.31	0.30
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元	0.015	0.015	0.014



指标索引

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	相关章节
组织及报告做法		
G2-1	组织细节	关于本报告
G2-2	列入本组织可持续性报告的实体	公司简介
G2-3	报告期、频率和联络点	关于本报
G2-4	信息重述	公司简介
活动和工作者		
G2-6	活动、价值链和其他商业关系	公司简介
G2-7	员工	公平招聘
G2-8	非雇佣员工	公平招聘
治理		
G2-9	治理结构与构成	三会运作
G2-10	最高治理机构的提名和选择	三会运作
G2-11	最高治理机构的主席	参照年报
G2-12	最高治理机构在监督影响管理方面的作用	三会运作
G2-14	最高治理机构在可持续性报告中的作用	董事长致辞
G2-15	利益冲突	三会运作
G2-16	关键问题的沟通	投资者关系管理
G2-17	最高治理机构的集体知识	三会运作
G2-18	对最高治理机构的绩效评估	三会运作
G2-19	薪酬政策	企业荣誉
G2-20	确定薪酬的过程	三会运作
战略、政策和实践		
G2-22	关于可持续发展战略的声明	绿色发展，水秀山明
G2-23	政策承诺	关于本报告
G2-27	遵守法律和法规	公司简介
G2-28	协会的成员资格	企业荣誉
利益相关者的参与		
G2-29	利益相关者参与的方法	责任管理
实质性议题		
G3-1	确定实质性议题的过程	责任管理
G3-2	实质性议题清单	责任管理
G3-3	实质性议题的管理	责任管理

GRI 指标	相关解释	相关章节
经济效益		
G201-1	产生和分配的直接经济价值	参照年报
G201-2	气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	责任管理
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	携手并肩
G201-4	政府给予的财政补贴	携手并肩
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	携手并肩
反腐败		
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	廉洁自律
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	低碳运营
G302-4	减少能源消耗量	低碳运营
水资源		
G303-5	耗水量	低碳运营
排放		
G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	低碳运营
G305-4	温室气体排放强度	2021 年关键绩效
G305-5	温室气体减排量	2021 年关键绩效
雇佣		
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	携手并肩
G401-3	育儿假	携手并肩
职业健康与安全		
G403-4	工人在职业健康和安全方面的参与、咨询和沟通	携手并肩
G403-5	劳动者的职业健康和安全培训	携手并肩
G403-6	促进工人健康	携手并肩
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	携手并肩
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	携手并肩
G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	携手并肩
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	携手并肩

中国社会科学院 CASS-ESG 5.0 标准索引

议题	指标编号	指标	相关章节
报告前言（P）			
报告规范	P1.2	信息说明	关于报告
	P1.3	报告体系	关于报告
高管致辞	P2.1	ESG 工作的形式分析与战略考量	董事长致辞
	P2.2	年度 ESG 进展	董事长致辞
责任聚焦	P3.1	年度 ESG 重大事件	专题：数智研发，渊图远算
公司简介	P4.1	基本信息	公司简介
	P4.3	业务概况	全球布局
治理责任（G）			
公司治理	G1.2	董事会独立性	三会运作
	G1.3	守法合规体系	风险控制
	G1.5	反不正当竞争	参见年报
	G1.6	申诉与举报机制	廉洁自律
	G1.7	反商业贿赂及反腐败体系	廉洁自律
	G1.8	反贪腐培训绩效	廉洁自律
	G1.10	信息透明	合规信披
	G1.11	因违反信息披露规定而受到处罚的事件	合规信披
董事会 ESG 治理	G2.3	董事会对 ESG 风险与机遇的识别	责任管理
ESG 管理	G3.5	ESG 重大议题识别	责任管理
	G3.6	利益相关方沟通活动	责任管理
	G3.7	ESG 信息披露渠道	投资者关系管理
环境风险管理（E）			
环境管理	E1.1	环境管理体系	环保行动
	E1.2	环境管理目标	环保行动
	E1.7	环保培训和宣教	环保行动
	E1.8	环保产品或技术的研发与应用	环保行动
资源利用	E2.2	能源消耗量	低碳运营
	E2.3	能源消耗强度	低碳运营
	E2.10	新鲜水用水量	低碳运营
	E2.11	耗水强度	低碳运营
	E2.14	绿色办公措施	低碳运营
应对气候变化	E5.6	间接温室气体排放量	低碳运营
	E5.7	温室气体排放强度	2021 年关键绩效

议题	指标编号	指标	相关章节
社会风险管理（S）			
雇佣	S1.1	遵守劳工准则	携手并肩
	S1.2	多元化和机会平等	携手并肩
	S1.3	员工构成	携手并肩
	S1.4	劳动合同签订率	携手并肩
	S1.6	民主管理	携手并肩
	S1.7	薪酬福利体系	携手并肩
	S1.8	社会保险覆盖率	携手并肩
	S1.10	员工关怀	携手并肩
	S1.11	员工满意度	携手并肩
发展与培训	S2.1	职业发展通道	携手并肩
	S2.2	职业培训体系	携手并肩
	S2.4	职业培训绩效	携手并肩
职业健康和安全生产	S3.1	职业健康管理	携手并肩
	S3.7	应急管理体系	携手并肩
客户责任	S4.1	产品 / 服务质量管理	客户服务
	S4.5	积极应对客户投诉	客户服务
	S4.6	信息安全与隐私保护	信息安全
	S4.7	客户满意度	客户服务
价值创造（V）			
产业价值	V2.1	技术创新制度机制	专题：数智研发，渊图远算
	V2.2	技术创新的行动措施	专题：数智研发，渊图远算
	V2.3	研发投入	专题：数智研发，渊图远算
	V2.4	重大技术创新成果	专题：数智研发，渊图远算
	V2.5	带动上下游产业链协同发展	合作共赢
	V2.6	保障产业链供应链安全稳定	社会回馈
	V2.8	战略合作机制和平台	合作共赢
民生价值	V3.1	带动就业的行动举措	携手并肩
	V3.2	新增就业人数	携手并肩
	V3.4	公益行动领域	社会回馈
环境价值	V4.1	碳达峰碳中和战略与目标	环保行动
报告后记（A）			
	A2	关键绩效表	2021 年关键绩效
	A4	参考索引	指标索引
	A5	意见反馈	读者意见反馈表

读者反馈意见表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《上海汉得信息技术股份有限公司 2021 年度企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对本报告的总体评价是：

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

3. 您认为汉得信息在经济责任方面做得如何？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

5. 您认为汉得信息在安全管理方面做得如何？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

7. 您认为汉得信息在社区责任方面做得如何？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐是 ☐否

2. 报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

4. 您认为汉得信息在环境责任方面做得如何？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

6. 您认为汉得信息在员工责任方面做得如何？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

8. 报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

☐非常好 ☐好 ☐一般 ☐较差 ☐差

开放性问题

您对上海汉得信息技术股份有限公司履行社会责任及本报告有任何意见与建议？

您可以通过电话、电子邮件或快递寄送方式向我们反馈您的宝贵意见或建议，我们的联系方式如下：

您的联系方式：

姓 名：

电 话：

电 子 邮 件：

工作单位：

职 务：

联系地址：

联系地址：上海市青浦区汇联路 33 号
邮政编码：201707
联系电话：021-50177372
电子信箱：investors@vip.hand-china.com

