



2022

年社会责任报告



报告概述

一、报告简介

本报告阐述了2022年度公司在社会、环境和治理方面的履职理念，旨在加强各利益相关方与公司之间的理解和联系，本报告未经第三方审验。本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

二、编制依据

本报告按照《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》的相关要求，并结合公司的实际情况编写而成。

三、时间范围

本报告期间为2022年1月1日至2022年12月31日，为增加报告可比性和完整性，部分内容适度向前延伸。

四、数据收集

报告中的经营数据源于经审计的新开普电子股份有限公司年报，其他数据来源于公司内部文件或信息统计系统。

五、指代说明

为了便于表述及方便阅读，在本报告中，新开普电子股份有限公司简称“公司”或“新开普”。

目录

01

走进新开普

企业简介	01
企业文化	03

02

公司治理

公司治理架构	04
三会运作	04
信息披露	05
投资者关系	06
反腐倡廉	07

03

权益保护

股东和债权人权益保护	08
职工权益保护	09
供应商权益保护	14
客户权益保护	16

04

环境保护与持续发展

绿色产品	20
绿色运营	22

05

公益捐赠

公益捐赠	23
------	----

06

荣誉

荣誉	24
----	----

1 走进新开普

企业简介



新开普(股票代码: 300248): 是一家专注于校园、企业软件应用与智能终端的解决方案和服务供应商, 致力于以卓越的ICT服务, 构建智慧校园, 助力智慧企业。目前在百余大中城市设立了本地化客户服务机构, 已服务全国千余所高校、千万名大学生及万余家企业。

智慧校园 让教育更智慧

新开普智慧校园体系基于业务、数据双中台理念, 建立共享开放能力平台, 实现能力开放和服务与数据的全生命周期治理; 基于一云多端, 混合云服务模式, 覆盖管理、生活、教学、科研和社会化服务全场景, 让师生随时随地获得资源和服务; 围绕按主题建设, 按场景上线, 以评促建, 可持续发展的路径, 渐进建设全业务应用场景, 让智慧校园建设更简单。



高校



中职



普教



中国人民大学



复旦大学



南开大学



同济大学

发展历史

- 2000** 新开普电子股份有限公司创立于河南郑州高新技术产业开发区。
- 2003** 设立16个省级办事处, 初步形成全国性市场本地化服务布局。
- 2011** 公司在深圳证券交易所创业板挂牌上市。
- 2015** 并购北京迪科远望科技有限公司和上海树维信息科技有限公司。
- 2016** 移动互联品牌升级为“完美校园”。
- 2017** 为华为、长城汽车等企业客户成功部署智慧园区解决方案, 并拓展智慧水利业务。
- 2020** 公司部署行业及产品多元化战略, 在服务高校的基础上, 全面提供中小学、中职以及政企各行业智慧化解决方案。

智慧政企 助力企业经营更高效

以数字化智慧企业为建设目标, 从园区安防、人员管理、后勤服务、能耗监控分析、办公信息化、人员生产效率分析等应用场景为入口, 为企业提供全方位的智慧化、数字化运营保障服务。



企业园区



公共事业



行业云



智慧水利 水务 农业 智能物联数据服务

公司基于物联网、大数据、数字孪生等技术, 依托各类传感器和通信网络, 构建全域感知、数据中心、智慧应用在内的综合服务平台, 为智慧农业、智慧水务、水库大坝安全监测、智慧灌区、水旱灾害防御、水资源监控与调配、水资源税、水土保持信息化、河湖长制等业务提供全方位的智慧化解决方案, 助力农业高效生产、供水精细化管理、水资源高效利用、水生态环境改善和水安全保障能力的提升。



案例: 河南省水利厅、北京市水务局、内蒙古自治区水利厅

企业文化

使命

以卓越的ICT服务，构建智慧校园助力智慧企业

愿景

广受信赖的智慧化服务商

核心价值观

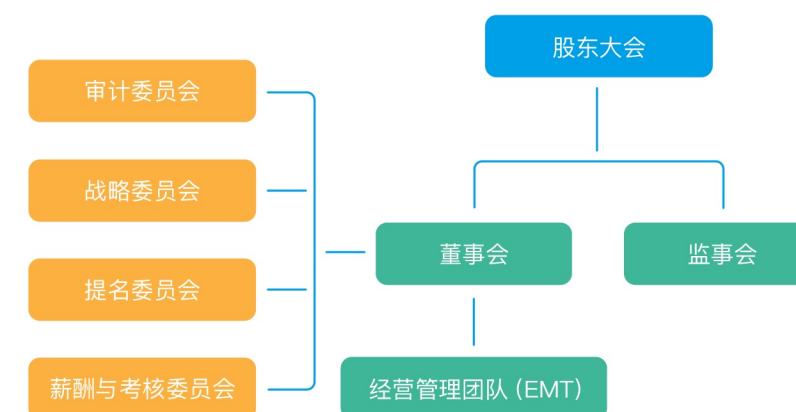
以客户为中心、以奋斗者为本、创新开放、价值观共创分享批评与自我批评、诚信友善



同一个公司 同一个使命
不忘初心 砥砺前行

2 公司治理

2.1 公司治理架构



2.2 三会运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》、《上市公司章程指引》和其他有关法律法规的要求，不断完善公司法人治理结构，建立健全公司内部管理和控制制度，提升规范化和透明度，形成以《公司章程》为基础，以《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等为主要架构的规章制度体系，建立由股东大会、董事会、监事会和经营层组成的治理结构，明确了“三会一层”的分级决策机制，使其在各自的职责、权限范围内，各司其职，各负其责，确保公司的规范运作。

2	股东大会次
6	董事会次
5	监事会次

● 股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，行使对公司经营方针、投资计划、利润分配、章程修改等重大事项的决定权。为维护公司股东的合法权益，完善股东大会的表决机制，保证股东大会规范、高效、平稳运作，公司制订了《股东大会议事规则》、《股东大会网络投票实施细则》、《累积投票制实施细则》等内控制度。公司股东大会均采用了现场投票和网络投票相结合的方式，拓宽中小股东参与股东大会的方式，保证全体股东对公司重大事项的知情权和参与权，确保全体股东充分行使权力。并聘请律师见证，保证会议召集、召开的表决程序合法。

● 董事会

董事会严格按照《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等制度开展工作严格执行股东大会决议。

董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会四个专门委员会，委员会依法行使职权，充分发挥专业性和决策能力，诚实守信、勤勉尽责地履行义务，及时召开专门委员会会议，为公司的合规运作和决策准确性保驾护航。

公司设立了独立的审计监察部门，对审计委员会负责。审计部配备了专职审计人员3名，按照《内部审计制度》的规定进行内部审计工作。

信、勤勉尽责地履行义务，及时召开专门委员会会议，为公司的合规运作和决策准确性保驾护航。



● 监事会



监事会共有3名监事，其中有1名是职工监事。职工监事是由公司职工通过职工代表大会等民主选举方式产生。

监事会依据《公司章程》《监事会议事规则》等规章制度召

开监事会、出席股东大会、列席董事会，各监事诚信、勤勉、尽责地对公司重大事项、财务状况以及董事、高管人员履行职责的合法合规性进行有效监督并发表意见。

2.3 信息披露

信息披露考核结果连续 8 年被深圳证券交易所评为 A 级

深圳证券交易所发布的《关于创业板上市公司2021年度信息披露考核结果的通报》显示，2553家深市上市公司参与本次考核，考核结果为A的公司454家，占比17.78%。公司指定董事会秘书负责信息披露管理事务。为确保信息披露的真实、准确、完整，

利于公司股东和债权人及时了解公司的经营动态、财务状况及重大事项的进展，公司制定了严格的信息披露审核程序。设立专门机构并配备了相应人员，真实、准确、及时、公平、完整地披露有关信息，确保公司所有股东能够以平等的机会获得信息。2022年度公司信息披露的内部控制得到了有效执行。



2.4 投资者关系

投资者关系工作是一项长期持续的重要工作，公司不断学习先进投资者关系管理经验，以更好的方式和途径使广大投资者能够平等地获取公司经营管理、未来发展等信息，构建与投资者的良好互

动关系，树立公司在资本市场的规范形象。报告期内，公司严格执行《投资者关系管理制度》，认真做好投资者关系管理工作。

指定董事会秘书作为投资者关系管理负责人，安排专人负责投资

者来访接待工作，积极做好投资者关系管理工作档案的建立和保管，合理、妥善地安排个人投资者、机构投资者、行业分析师等相关人员到公司进行调研，并切实做好相关信息的保密工作。

► 互动交流

公司设置有投资者热线，投资者邮箱，接受投资者咨询、现场来访，并在公司网站上建立了投资者关系专栏。多种渠道与投资者加强沟通，尽可能解答投资者的疑问。

(1) 2022年，公司召开了2次股东大会，并举行了2021年度网上业绩说明会及河南辖区上市公司2022年投资者网上集体接待会。在会上，公司认真听取了投资者的建议和意见，并就公司的财务、业务、经营情况以及未来发展等问题与投资者进行了深入的沟通和交流。

(2) 2022年度，公司通过投资者关系互动平台——深交所互动易，共回复投资者提问259条，互动易回复率100%。就投资者关心的问题进行了充分、深入、详细的分析、说明和答复，建立了投资者与公司之间规范、直接、快速的交流与沟通渠道，提高了公司规范运作水平，更好的保护了投资者特别是中小投资者的合法权益。

► 接待来访

公司董事会秘书负责投资者来访接待工作，积极做好投资者关系管理工作档案的建立和保管，合理、妥善地安排个人投资者、机构投资者、行业分析师等相关人员到公司进行调研，并切实做好相关信息的保密工作，并及时披露投资者关系活动记录表。

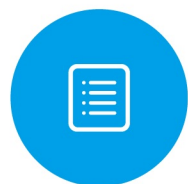


2.5 反腐倡廉



公司秉承诚信经营、廉洁从业原则本着对消费者以及社会负责的态度，在各项工作中严格落实反腐倡廉责任，维护良好的商业秩序。同时公司重视廉洁文化建设，积极向员工宣传反腐倡廉并制定员工廉洁自律管理制度，约束员工行为，为员工建立正确的商业道德导向。

● 《员工廉洁自律管理制度》



廉洁自律规定

禁止非法侵占公司利益、禁止索取、收受贿赂、禁止利用职权谋取私利、禁止同业竞争与关联交易、禁止侵犯公司商业秘密。



违规处理

发现规定行为的，视具体情况给予书面警告、调岗降薪、取消任何绩效奖金、解除劳动关系、追究民事赔偿责任、移送司法机关追究刑事责任等处理方式。



廉洁自律监督管理方式

管理干部严格管控、匿名举报、结合职级/岗位/业务特点，针对性地签订具体的协议、声明或承诺。

3 权益保护

3.1 股东和债权人权益保护

完善的内控管理体系

公司严格按照法律、法规的要求，不断完善公司法人治理结构，建立健全公司内部管理和控制制度，深入持久地开展公司治理活动，促进了公司规范运作，提高了公司治理水平。公司建立了以《公司章程》为基础，以《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等为主要架构的规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会分别为权力、决策和监督的机构，与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构，切实保障全体股东和债权人的合法权益。

公司建立了完善的内部控制管理体系，涵盖经营管理环节的各个方面，包括但不限于：资金活动、采购业务、资产管理、销售业务、财务报告与信息披露、信息系统、合同管理、人力资源管理等业务流程。以上各项制度均得到有效地贯彻执行，公司定期进行检查、评估并及时修订完善，对公司的经营起到持续指导、规范、控制和监督作用。

合理分配利润，积极回报股东

在努力实现企业规模快速成长、企业经济效益稳步增长的同时，公司根据盈利状况和生产经营发展需要，结合对投资者的合理回报等情况，制定了长期和相对稳定的利润分配办法及切实合理的分红方案，积极回报股东。

利润分配政策明确规定利润分配尤其是现金分红事项等相关内容，对利润分配的原则、程序、形式、现金分配的条件、现金分配的比例和期间间隔、利润分配的决策程序和机制、利润分配的信息披露、利润分配政策的调整原则做出了具体规定，完善后的利润分配政策以股东权益保护为出发点，不仅充分维护了公司股东依法享有的资产收益等权利，也增加利润分配决策的透明度和可操作性，既重视对投资者的合理投资回报，又兼顾公司的可持续发展。

重视诚信建设

诚信建设不仅是上市公司生存发展和提高竞争力的基石，更是资本市场规范发展的根本保证，提高上市公司诚信意识、规范上市公司行为、塑造上市公司诚信形象、增强上市公司竞争力是促进资本市场健康发展的重要举措。近年来，中国证监会多次对加强资本市场诚信建设工作提出明确要求，推进证券期货市场诚信建设。

公司作为《河南上市公司诚信公约》缔约方之一，严格履行承诺，为河南资本市场诚信建设贡献力量。

3.2 职工权益保护

健全的劳动保障体系

公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的要求与员工签订劳动合同，建立规范的劳动关系，明确双方权利与义务，依法为员工办理各项社会保险，依法维护员工的合法权益。公司依据相关政策，建立了合理完善的休假制度，保障员工休假权利，促进工作与生活平衡。员工可以享受包括法定节假日、年休假、婚假、产假、陪产假、丧假、陪考假等多种带薪假期。为女员工创造平等、良好的工作环境，严格执行女职工在孕期、生育期、哺乳期间从事工作的有关规定。

完善的薪酬激励制度

公司建立和完善包括薪酬体系、激励机制等在内的用人制度，贯彻尊重个人，以人为本的现代管理理念，建立激励与约束并重的机制。公司针对不同的岗位类别设计有差异的薪酬结构，同时也会根据市场的变化、战略的发展，持续的调整优化薪酬政策，从而确保员工对薪酬系统的正确理解，积极配合组织的经营战略，促成组织和个人目标的实现。



薪资调整模式

- 根据员工岗位的变化、年薪等给予相应调整；
- 根据劳动力市场情况，物价消费水平等对公司总体薪酬水平进行普适性调整。



薪酬设计原则

- **外在竞争性：**公司员工的收入水平依据战略要求和市场环境，具有竞争性和稳定性的薪酬水准；
- **内在公平性：**在公司内部薪酬收入高低相对公平；
- **战略文化特性：**结合企业发展战略实时优化调整公司的薪酬政策。

薪酬结构

固定薪酬和绩效薪酬：

- **固定薪酬：**公司根据岗位价值、员工技能和资历，给予员工的固定收入；
- **绩效薪酬：**员工完成或者超额完成本岗位考核周期内的任务指标，依据对应的绩效考核激励方案，公司予以核算发放的绩效奖励。

短期激励和长期激励：

- **短期激励：**基于项目阶段性成果、生产阶段性成果等设立的过程激励，公司实时核算、实时发放的激励；
- **长期激励：**认同公司文化，坚决跟随公司战略发展，愿意为之奋斗，愿意和公司成为命运共同体的优秀员工，公司为其提供更大的发展空间，给予股票期权的激励。

非经济薪酬和经济薪酬：

- **非经济薪酬：**公司为员工提供了良好的办公环境、职级发展通道、培训、各种奖励等，以满足员工的精神需要，都属于非经济薪酬；
- **经济薪酬：**公司给予员工的固定薪酬、绩效薪酬、短期激励、长期激励、五险一金福利、体检、岗位津贴、活动经费等，都属于经济薪酬。



高效的人才培训机制

为打造高素质的人才和团队，公司成立新开普大学，新开普大学旨在以管理智慧和实践经验，提升员工业务能力，培养职业化经理人，发展卓越领导力，成为企业发展的助推器。

新开普大学基于问题和需求，面向绩效和目标建立学习活动链，点燃激情、促进改变，持续提升业绩，打造积极热情、合作分享、持续创新、追求卓越的学习型组织，通过系统而科学的培训课程设置和学员们持续学习与实践经验的总结，为铸造“人才辈出、战将如云”的新开普目标助力。



截至2022年12月底，新开普大学针对新开普集团 **3000** 余人（包含子公司）开展包括了新员工入职培训、技能提升培训，中高层管理者培训共 **232** 场。

类别	新员工培训		技能提升培训				中高层管理者提升
岗位	新员工	销售	客服	工程	文员	研发	管理者
课程数量	31	53	71	19	29	22	7
课程时长	60	136	142	40	30	50	20
参与人次	114人	10000余人次	20000余人次	2000余人次	1000余人次	1000余人次	500余人次

项目培训分类

新员工入职培训：公司认知；企业文化；公司规章制度；财务报销流程；职业发展规划；商务礼仪；

专业能力基本模块：营销能力；产品解决方案；云服务与应用；大数据技术与应用；研发专业技能；员工技能提升；

管理能力基本模块：管理基础知识；公司文化；如何建设工作团队；自我认知；时间管理；目标管理；流程管理；组织结构的变革；绩效导向的管理；成本控制；高效执行力；人际沟通能力；创造性地解决问题；高绩效的团队建设；激励和培养下属；控制冲突；领导变革；干部队伍建设；市场策略；如何谈判；组织行为管理；员工如何成长；礼仪。

讲师资源

讲师体系：以内部教师为主、中高层管理者培训为外部讲师；

实施全员导师制：老员工带新员工，实现“传帮带”。

培训对象

新员工：新员工入职引导、新员工岗前培训；

在职员工：岗位任职资格培训、组织业务要求培训；

管理人才：在岗管理者培训、干部后备队伍培训。

培训内容模块

通用技能培训、管理技能培训、公司知识培训、产品知识培训、专业技能和项目管理培训。

培训平台

云课堂在线学习平台：钉钉系统所研发定制的在线学习平台，可实现PC端和手机端双登陆，可在线发布课程，组织学习及考核，输出考核成绩及学习人员数据等。

员工关怀

公司为贯彻执行以人为本的精神理念，体现公司对员工的人性化管理和关怀，并以此增进员工对公司的认同感、归属感，定期开展员工关怀活动，营造温馨的企业氛围，倡导员工工作和生活的平衡，从而构建和谐、温馨的职场环境。



福利

公司建设员工餐厅，为员工提供丰富又营养的工作餐，不但解决了员工吃饭的问题，还为员工搭建了交流的平台，拉近了距离，和谐氛围与日俱增。

公司设立“爱心哺乳室”，有干净整洁、私密的空间，改善了女职工哺乳环境，也传递了“尊重女性、关爱女性”的理念，让女职工权益得到切实的尊重与保障。

除此之外，公司为了丰富员工的业余生活，提高员工的身体素质，设立健身房。每年组织全体员工进行健康体检，及时了解身体状况，并为员工购买团体意外险和团体医疗保险，全方位保障员工身体健康。



活动

公司定期组织员工聚餐、生日会等活动，增进同事感情与交流，开展“活动月”，组织员工进行羽毛球、乒乓球、篮球、足球、拔河等体育活动，帮助员工缓解工作压力，增强体质。



建立健全沟通机制

相互信任是员工之间、员工与公司之间关系最重要的体现。公司通过“总经理信箱”、企业内部即时通讯等多种方式持续推动沟通机制的实施及完善工作，为员工及时反馈公司管理、生产等层面问题搭建了及时有效的平台。公司指派专人查阅、受理合理化建议及意见，跟进推动，确保问题得到合理、及时的解决。

保障员工安全

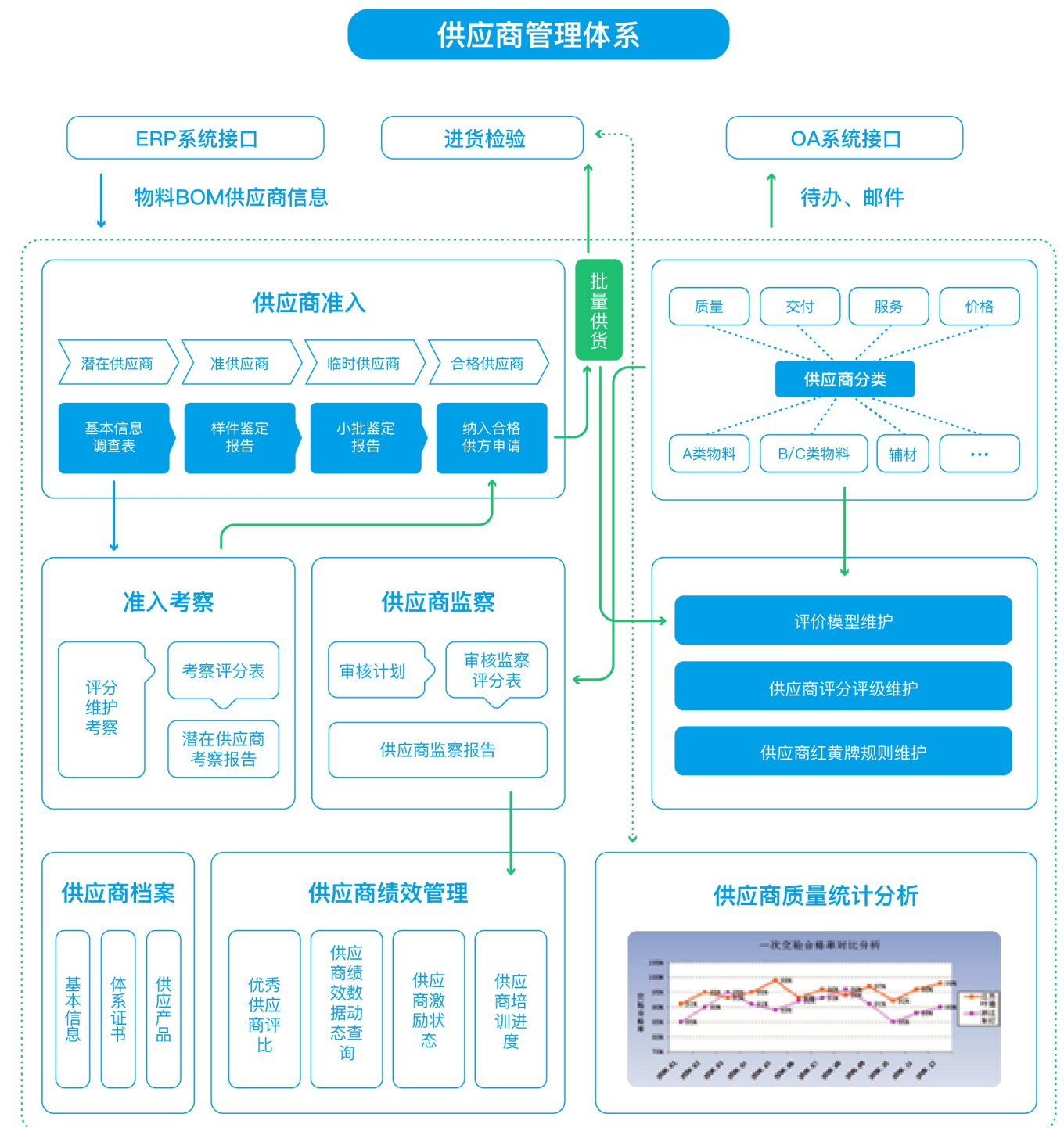
公司制定《火灾应急预案》《安全用电管理办法》等安全制度，让员工了解火灾发生时的逃生技巧和应对措施，在日常工作中指定人员定时巡逻检查消防应急指示牌、疏散图、应急灯等设备，营造和谐安全的工作氛围。

公司获得ISO45001中国职业健康安全管理体系认证，通过对危险源的全面分析和管理，大大降低安全事故造成的损失以及有效利用和保护劳动力资源。



3.3 供应商权益保护

公司秉承“共创分享、诚信友善”核心价值观，坚持“开发、透明、共赢”与供应商开展合作，通过建立和不断完善供应商管理体系，在质量、技术、交付等合作领域确定共同的目标、清晰的权限，加强对异常风险的识别，实现了和供应商合作关系的健康、稳定和可持续发展。



供应商管理包含以下内容

- **资质确认：**采购管理部对供应商基础资质（营业执照、企业资信证明、纳税证明）进行审核确认，确保供应商信息真实。
- **供应商能力评审：**采购部提前梳理和确认需求信息，信息同步供应商，方便供应商真实评估自产产能和交付能力，采购管理部要对供应商的交付、质量、服务等能力进行复核确认，符合条件方能进行合作，对于评审优质、后期合作良好的供应商，应申请作为公司入围供应商，后期可以开展长期合作。
- **商务条款评审：**采购管理部要对供应商的交期、价格、付款方式等商务条款进行评审，选取有优势供应商进行合作，双方确定保密内容，比如价格、设计图纸、质保、运维等。
- **交流沟通：**与供应商不定期开展技术交流会，熟悉了解不同行业新产品、新技术、新工艺等。供应商提前参与新产品设计方案沟通，充分交流，确保开发出优质产品，共同为客户服务。

同时，公司与战略供应商签署合作框架协议，一方面保证稳定供应体系，另一方面提升供应商抵抗市场风险的能力，实现风险共担，合作双赢的目标公司加强与有共同发展意愿的供应商合作，增强自身供应链竞争能力，促进供应商管理、技术等各方面能力提升。

采购人员行为规范

公司持续优化供应链管理体系，建立公平、公正的采购人员行为规范，保证公开、诚实、公事公办和正直的前提下和供应商保持友好的关系，真正达到对供应商权益的保护。

采购人员行为准则

- 不准** - 泄露各种公司机密和商业机密；
- 不准** - 发表任何有损公司形象与声誉的言论和意见；
- 不准** - 为其他采购人员指定采购厂家；
- 不准** - 在采购活动中向供应商索要和收取各种形式的好处和报酬；
- 不准** - 以任何借口供应商的便车，也不准接受供应商和客户的购票、赠票行为或报销应由个人支付的费用；
- 不准** - 接受供应商任何形式的馈赠、宴请、娱乐活动；
- 不准** - 利用职务之便，不按合同要求和公司决议，为供应商调整采购计划；
- 不准** - 向供应商提出与工作无关的要求；
- 不准** - 做影响公司和供应商的利益的其他行为。



违纪处罚

凡触犯行为准则的采购人员，一经查实，予以处罚，视情节轻重分别给予罚款、待岗处理或解除劳动合同，情节严重移交司法机关，按司法程序处理。以此保证采购过程的公平、公正。

3.4 客户权益保护

优质的客户服务

新开普致力于以卓越的ICT服务，构建智慧校园，助力智慧企业，成为广受信赖的智慧化服务商，公司坚持本地化、原厂家、原厂派驻，实现贴近客户的零距离服务，坚持以客户为中心，基于物联网和大数据技术，打造及时响应、快速解决、稳定运行和更优体验的运维服务体系。

服务能力

公司于2014年导入ITSS信息技术服务标准，取得成熟度二级认证；公司2016年导入ISO20000信息技术服务管理体系；公司2019年通过两化融合管理体系贯标打造了基于互联网背景的智能应用系统产品的运维服务管理能力，并于2023年取得AAA的等级认证；公司2021年取得商品售后服务评价体系五星级认证。



服务类型

公司倡导以客户为中心的企业文化，以优质服务满足客户的多层次、个性化需求，加强与客户多方位的合作，实现共同成长、双赢发展。

● 本地化服务

新开普一直致力于以“规模化个性定制”模式向不同客户提供满足其差异化需求的智慧校园解决方案，通过与客户进行充分的沟通和交流，深刻挖掘和掌握客户的特定需求和潜在需求，完全以需求为导向进行产品的研发和生产，在全国各地建立了三十多个售后服务网络，遍布全国大中城市，原厂技术服务人员500余人，提供原厂服务，所有售后服务机构归新开普总部直接管理，建立售后服务及项目实施规范，保障用户产品稳定运行。

● 7*24无感知服务

依托新开普云运维平台，为客户提供7*24无感知运维服务，服务器、数据库、应用程序、信息安全的全系统健康体检，实现异常信息全智能判断，提供多级别、多方式提醒，自动生成工单，闭环管理。异常和服务消息实现三屏互通，服务进展尽在掌握。

• 移动端的服务

为方便客户，公司推出新开普“服务宝”（手机移动端服务），使得项目过程数据、服务过程记录可视化，海量知识库有力保障日常管理和运维，实时监测系统运行、便捷报修等服务模式来保障系统的稳定运行。同时，“服务宝”客户版微信小程序，支持在线客服，操作更友好、更便捷，进而提升了用户体验。



服务流程

线上线下多渠道服务受理，支持400、APP、小程序等多渠道报修方式，全国统一400服务热线，报修、派工、接单、处理、回访，实现服务过程闭环管理。

客户投诉管理办法

公司为了加强业务运营质量、提高业务运行效率、提高客户满意度，在公司内部提升部门间协作和服务意识，减少工作中各部门之间的互相推诿现象，推动公司的流程制度规范的建立，确保公司经营管理良好运转，制定了投诉管理办法。

投诉者身份

客户投诉：客户因公司的产品质量问题，服务态度等各方面的原因，向公司主管部门反应情况，检举问题，并要求得到相应的处理解决的行为；

公司内部投诉：按照标准作业流程、各岗位的工作职责、上级领导交办事项等情况中，存在工作失误、拖延、效率低下、责任不明等现象，通过正常的内部相互沟通协调无法解决时，当事员工向主管部门反映情况，要求解决的行为。

投诉流程

投诉事项应具可检查性并填写必要的投诉信息和投诉流程，责任部门依据实际情况，参照投诉要求，提出解决投诉的具体方案并实施。投诉处理完成后，呼叫中心对投诉结果进行回访并记录，对投诉处理过程进行总结与综合评价，吸取经验教训，并提出改善对策，从而不断完善企业的经营管理和业务运作，提高客户服务质量和服务水平，降低投诉率。

产品质量控制

公司建立产品质量管理的长效机制和全面质量管理体系，严格按照检验标准及程序，对产品进行严格的品质管控。公司已通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001中国职业健康安全管理体系、ISO20000信息技术服务管理体系、ISO27001信息安全管理体系、ITSS管理体系、知识产权管理等多项管理体系认证。同时公司拥有CMMI软件能力成熟度模型集成5级认证资质，以CMMI体系指引公司研发全程。通过执行严格的质量标准，采取细致的质量控制措施，从生产原料采购质量、生产过程控制、销售环节控制、售后服务等各个环节加强质量控制与保证，提升产品品质和服务质量，为客户提供安全的产品。

通过完整的质量控制体系实施严格的质量控制和考核，实现“不断完善质量保证体系、贯彻实施质量保证体系；持续技术创新，不断满足顾客的个性化需求；向顾客提供优质服务和技术支持，加强企业管理，提高全员素质”的质量目标。



知识产权（截止2022年底）

公司自成立以来，始终坚持技术创新和知识产权保护，通过多年的努力，实现了许多重大技术突破和跨越，掌握了大量核心技术，拥有了一批自主知识产权。公司成立了知识产权管理办公室，将知识产权保护策略与经营战略、研发战略、市场竞争战略、人才战略紧密结合，贯穿到公司科研、生产、经营和管理的全过程，建立了系列知识产权保护措施。

公司在2015年顺利通过知识产权管理体系评审，成为郑州高新区首批认定通过的知识产权管理体系贯标企业。2018年，公司荣获“河南省知识产权优势企业”称号，2022年，获评“国家知识产权优势企业”。



专利保护措施



成立知识产权
领导小组

公司设知识产权领导小组，组长由分管研发工作的副总裁担任。该小组负责领导全公司的知识产权工作，制定公司知识产权政策，研究解决知识产权方面的重大问题。领导小组办公室设在知识产权管理办公室，成员由公司有关职能部门人员组成，负责处理公司知识产权方面的日常工作。



建立健全的
知识产权档案

建立了健全的知识产权档案。知识产权档案是侵权纠纷中的重要法律证据，健全完备的档案可有效地防止侵权诉讼。其中专利内容包括技术研发技术文件、研发过程文件、申请专利原始文件、专利证书等，还包括专利申请修改过程文件、专利年费缴费票据、专利变更文件等，保证各类资料文件的完整完备，以更好地防范和应对知识产权风险。知识产权档案集中由知识产权管理办公室统一管理严格执行借阅制度。



签订保密协议

公司对所有入职核心部门新员工进行知识产权背景调查，签订保密协议，并规定对其接触到的技术资料、实验材料、实验设备和产品信息负有保密义务。



加强知识产权管理

公司积极推进知识产权相关工作的内部协同、风险防控以及信息化、数字化等管理要素建设，充分利用OA、禅道、专利检索数据库、知识产权管理平台等系统，全面推进知识产权管理效益的显著提升。



规避知识产权
潜在风险

在研究开发项目立项前，必须进行专利、科技文献检索，规避知识产权潜在风险。项目完成后，及时对成果申请专利或技术秘密进行审查并及时采取有效措施加以保护。



加大专利保护范围

根据公司技术研发情况，与知识产权服务机构积极沟通，围绕核心技术开始专利布局，专利保护范围大幅度增加。



形成定期寻访机制

由市场部和客服中心形成定期寻访机制，建立产品销售市场监控程序，加强对竞争对手的定期监控，及时跟踪调查知识产权被侵权的情况。



加入知识产权联盟

公司作为副理事长单位参与郑州高新技术产业开发区北斗导航与遥感产业知识产权联盟。通过联盟内企业专利技术的组团效应，共同抵御外部风险，提升行业核心竞争力。

4 环境保护与可持续发展

4.1 绿色产品

水环境监测

保护环境，监测先行。作为水环境保护的基础，水环境监测起着不可替代的作用。新开普通过水质监测、水位计、流量计、视频监控及卫星遥感等各类感知设备，实时监测区域内水质、水情变化趋势，形成空天地一体化监测体系。

对监测信息进行数据汇总和分析，通过水环境监测平台进行实时展示。利用大数据分析技术，建立水环境模型，预测水环境发展趋势并建立应急预案，实现水环境一张图、污染物溯源、水环境预报预警等功能，为水环境管理与保护提供可靠依据。



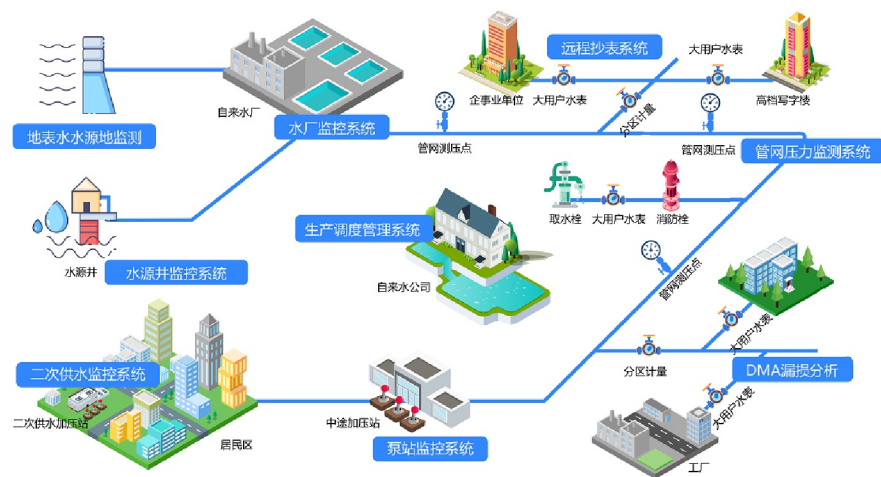
防灾减灾

利用物联网手段对水位、流量、气象、视频等信息和渗流、渗压、位移、沉降等坝体数据进行实时监测，结合大数据分析技术实现灾害预报预警。通过数字孪生技术，进行流域模拟，对重点防洪区域下垫面信息进行及时更新和灾害监测分析。

构建分布式洪水预报模型、多目标防洪调度模型、大坝安全分析评价模型，强化多源信息的汇集融合，加强气象、水文、水力学等模型耦合预报，确定江、河、湖、库旱警水位，构建防洪调度、应急水量调度等预案库。通过智慧化模拟，提升水旱灾害防御“四预”能力，实现防灾联合调度精准化决策，保障人民群众生命财产安全。

智慧水务

通过对水厂、泵站、管网、抄表、服务全过程数据的收集、分析、展示，实现对供水全过程的智能化管理。通过管网监测、自动化控制、漏损分析和智慧运营等功能，降低漏损，提高供水利用效率。建立供水水力模型，结合监测数据对模型进行校核，预测未来用水趋势，优化运行调度方案，实现供水智能调度、节能降耗，保证供水安全，提高供水效益。



智慧农业

依托部署在农业生产现场的温湿度、墒情、二氧化碳、光照、视频监控等传感器，实现农业生产环境的智能感知、智能预警、智能决策、智能分析。系统根据作物的生长规律、墒情、土质等条件提供最合适的水肥灌溉方案，通过水肥一体化设备和智能灌溉控制系统进行自动灌溉，实现精准施肥、高效灌溉，提高灌溉水有效利用系数，降低过量施肥对环境造成的污染。



从服务人到服务自然，以“智慧”还自然碧水清源，新开普将继续通过大数据、物联网、人工智能、数字孪生等技术的应用，以万物互联的整体解决方案，助力生态环境监测，保护手段智能化、现代化，以实际行动推进绿色发展，呵护绿水青山，夯实高质量发展的生态底色。

最美不过青山绿水处
最美不过人间烟火时
人与自然和谐共生
便是这世间最美的画卷

4.2 绿色运营

■ 环境保护体系

在公司活动、产品和服务全过程中，严格遵守国家相关的法律法规，不断加强和完善环境保护体系。



环境管理体系认证

通过ISO14001环境管理体系认证，获得中国质量认证中心颁发的环境管理体系认证证书。



“三废”治理

生产经营过程中涉及的生活废水由市政管网统一处理；不涉及大功率设备，没有电磁和噪声污染；生产中主要进行软件系统开发和硬件设备产品的组装生产以及包装，因此无固体垃圾；公司在回流焊接过程中会产生少量的工艺废气，公司采用活性炭吸附塔处理，符合相关废气排放标准。



环境保护制度

制定《节能降耗管理办法》《水资源管理办法》《废弃物管理办法》《烟尘、废气、噪声管理规范》等一系列规范制度，将环境保护、节能减排作为企业可持续发展的重要内容，不断提高资源综合利用水平，切实推进企业与环境的可持续、和谐发展。

■ 节能降耗

为了加强能源管理科学合理利用水、电、油品等各种资源，减少资源浪费，降低成本，制定《节能降耗管理办法》。



节水

提倡各部门员工都要人人节约用水，要求员工要认真学习国家有关节水方面的规章制度，普及科学用水知识，提高全员节水意识；规定保洁人员把冲洗拖把、抹布等物品流放的水用于浇灌植物、草坪。



节电

定期检查员工走断电情况，确保节电及用电安全；实行每周四“无电梯日”，当天全部电梯停止使用；遵照国家有关节电政策，公司内中央空调设定开启和关闭时间，夏至在6月份开启，9月份停止使用，冬天在11月份开启，3月份停止使用，每天运行时间根据工作时间灵活设置，休息日及其他时段一律关闭。



办公设备耗材
及纸张

不重要的材料尽量双面打印，单面打印废纸可二次从复使用，节省纸资源，避免浪费；能复印时尽量减少打印数量，节省打印机、复印件耗材的使用，延长机器使用寿命。碳粉用完后应及时更换，及时清理，废物回收，避免污染。

5 公益捐赠

新开普作为国内卓越的ICT服务公司，一直以来得益于社会各界的支持，在良性发展的同时，公司也要用经营成果回报社会，履行社会责任，担当社会使命。冯沟村村委会办公桌椅使用年限较久，既不方便使用，还存在一定的安全隐患。了解这一情况后，新开普购置了40套办公桌椅，帮助该村村委会解决办公设施老旧的问题。



6 荣誉

2022年，新开普砥砺前行，凭借恒久不变的品质追求、精益求精的匠心精神，用过硬的技术、专业的团队、优质的服务，斩获多项企业荣誉。

云合计划2021年度优秀伙伴最佳实践奖、元宇宙产业应用与先锋技术百强企业、2022中国上市公司论坛创新奖、荣膺深交所信息披露考核最佳评级、获评郑州市第四批劳模创新工作室等诸多荣誉背后，是新开普过去一年品牌影响力、卓越产品力、稳健经营力和品牌美誉度不断提升的里程碑。



6 荣誉

