



2023年度 社会责任报告

北京银信长远科技股份有限公司



目录

CONTENTS

关于本报告	03
公司寄语	05
责任聚焦	07
走进银信科技	09
ESG治理体系	17

1. 规范治理，实现稳健发展

坚持合规运营	23
恪守商业道德	27
信息数字化建设	28
技术研发创新	29

4. 客户至上，卓越服务品质

产品质量管理	45
优质服务保障	46

2. 低碳环保绘就绿色画卷

完善环境管理	31
力行节能环保	32
推行绿色办公	33

5. 深化合作，携手产业共赢

供应链管理	49
产业协同发展	52

3. 以人为本，成就员工理想

合规雇佣管理	35
多元薪酬体系	37
守护职业健康	39
赋能职业发展	40
重视员工关怀	43

6. 回馈社会，建设美好家园

行公益共发展	55
--------	----

展望2024	59
意见反馈	61



关于本报告

报告简介:

银信科技《2023年度社会责任报告》（以下称“本报告”）是北京银信长远科技股份有限公司（以下简称“银信科技”“本公司”“公司”）第一次对外发布的社会责任报告，旨在真实、客观地反映本公司2023年度企业社会责任的发展与实践，加强与利益相关方的沟通，促进可持续发展。

编制依据:

本报告主要参照深圳证券交易所《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》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第4号——创业板行业信息披露》、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）》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）等文件，并结合公司的实际情况编制而成。

时间范围:

本报告的时间跨度是2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告周期:

本报告为年度报告。

数据说明:

本报告中的财务数据来源于《北京银信长远科技股份有限公司2023年年度报告》，货币单位为人民币。其它数据来自公司内部文件和统计，部分适当追溯以前年份。

报告保证:

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

公司寄语



过去的2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是银信科技实现新跨越的起步之年。这一年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把思想融入企业创新发展全过程，从而实现可持续发展。

作为一家上市公司，企业的竞争力不再局限于财务因素，来自环境、社会、公司治理（ESG）方面的非财务因素正在发挥越来越重要的作用。面对这一变化，我们需要积极挖掘业务发展、资源配置、技术创新及应用中的社会价值及环境价值，思考如何将问题转化为机遇。

一年来，公司携手客户共创价值，持续推动绿色发展和社会进步。银信科技倡导回馈社会、爱护环境，发挥领先技术为众多领域的客户创造价值，同时积极投身社会公益，将自身的深厚积累转化为对人才的培养，推动社会发展。

一年来，公司积极践行ESG，全面提升ESG竞争力。未来几年内，我们将努力建成中国ESG优秀实践企业，促使数字向善、科技向善的理念成为日常实践，并以此推动公司步入更加广阔的发展空间。

新征程上的银信科技，已经迈出了加速发展的坚实步伐。银信科技将继续加大企业社会责任建设力度，继续加大先进人才培育力度，讲述银信科技好故事，传递银信科技正能量，继续坚持用责任和担当，彰显银信情怀。

未来几年，公司还将继续加大主业扩张的步伐，占领更高的市场份额；同时进一步扩张市场版图，从IT运维服务向金融信创各领域全面延伸，为金融行业客户提供多个领域的全方位信息化服务，在践行ESG发展理念的同时，打造“自主可控”国产化IT服务的全市场版图！

责任聚焦：聚焦数字化产业变革，打造IT品牌产业护城河

政策驱动产业升级

国务院印发的《“十四五”数字经济发展规划的通知》明确提出，到2025年，数字经济核心产业增加值占国内生产总值比重达到10%，数据要素市场体系初步建立，产业数字化转型迈上新台阶，数字产业化水平显著提升，数字化公共服务更加普惠均等，数字经济治理体系更加完善。随着各行各业数字化转型的持续推进，以及信息化建设的不断深入，IT系统规模及复杂程度日趋增长，监控数据量亦呈现出指数级增长态势，导致管理复杂度越来越高，智能运维需求随之加大。同时，业务的连续运行对IT系统的安全性、可用性与持续性的依赖程度也越来越高。

核心技术实现客户价值

公司紧紧围绕“坚持技术领先”的发展战略，多年来一直致力于IT基础设施服务的高端技术研发。公司立足于现有IT基础设施运维业务的基础上，进一步强化IT运维服务的产品线，纵贯IaaS、PaaS和SaaS三层服务体系，实现智能一体化运维；延伸IT运维服务的技术线，突破传统封闭式架构的运维模式，逐渐掌握分布式架构的应用技术，大力拓展云管理服务内容，实现不同基础架构的深度运维；扩展IT运维服务的外延，由“被动运维”向“主动管理”转变，通过体系化的梳理和运维工具的使用，提高运维的效率，实现IT运维目标与客户的业务目标对齐，实现与客户价值共创。

专业能力提供稳定支撑

公司作为专业的IT基础设施第三方服务商，拥有CSMM软件能力成熟度四级、CMMI-DEV,V2.0成熟度五级、ITSS信息技术服务标准符合性证书运行维护领域一级，云服务领域二级、CCRC信息安全服务资质认证证书安全集成二级，安全运维二级、TMMi-DEV,V1.2成熟度三级、信息系统建设和服务能力等级证书CS4等行业资质，并取得了ISO50001能源管理体系认证证书、五星级售后服务证书、知识产权管理体系认证证书、ISO28000供应链管理体系证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书等质量体系认证。公司重视企业社会责任和环境保护，获得了数据中心基础设施绿色建维服务认证、碳中和服务认证证书、ISO14064-1温室气体核查认证、ISO14001环境管理体系认证证书、SA8000企业社会责任管理体系证书等证书。另外，公司为北京市信用AAA级企业、2023智能运维百强企业、2023北京软件和信息服务企业综合实力百强企业、2024年软件和信息服务业诚信企业、北京市企业创新信用领跑企业，获得了高新技术企业证书等荣誉。经过长期的耕耘，公司在主营业务领域具有全面的高级别资质、项目管理体系，丰富的企业客户服务经验，与供应商、客户建立了良好、稳定的合作关系，为公司业绩稳定增长提供了有力的支撑。

领先品牌铸造产业护城河

在金融行业客户领域，凭借自身优质的服务和性能良好的软件产品，公司已与工农中建交及邮储六大国有商业银行、三大政策性银行，十家股份制商业银行以及263家上述商业银行的各省市分支行及160多家区域性城商行、农信社、民营银行、外资银行、村镇银行，147家证券、保险、基金、信托机构等其他金融机构客户建立了良好的合作关系。同时，公司的客户范围也涵盖了中国移动、中国联通、中国电信等电信客户，政府机构客户，能源、交通、制造业、教育、医疗客户及其他新兴行业客户等。经过十余年的发展，公司已形成了以金融行业尤其是银行业客户为核心，全国性、多领域的业务布局，形成了较高的品牌效应和客户资源护城河。

走进银信科技

公司简介

银信科技成立于2004年，是数据中心“一站式”IT运维整体解决方案提供商。公司成立至今，一直专注于数据中心IT运维服务领域，是中国数据中心第三方运维服务领域的领先者和推动者。2011年银信科技成为中国数据中心IT基础设施第三方运维服务领域第一家上市企业；自2010年国家提振信息产业以来，银信科技即作为首批单位参与国家信息技术服务标准体系的起草、建议的表决等工作；2011年，银信科技成为北京市第一批IT服务标准验证与应用试点企业。银信科技凭借专业化的服务得到众多客户的认同和肯定，截至2023年，月均服务IT设备已达35万台套左右，服务的客户数量为1398家，已覆盖全国32个省市自治区，190个城市。也因此建立了覆盖行业众多、地域范围广、人员分布全的营销和技术网络结构，遍布各省会城市及重要地级市共计37个分公司及办事处。“贴近、专业、双赢”是我们的经营理念，更是对股东、客户、员工关系的最好诠释。以心感知需求，用智成就专业，最终实现与客户、合作伙伴、投资人以及内部员工的共同成长与进步。

发展历程

2004年

北京银信长远科技股份有限公司正式成立

2011年6月15日

银信科技在深交所创业板上市，成为中国数据中心
第三方IT运维服务领域的第一家上市企业

2020年

银信科技营业收入突破20亿大关，同比上年增长50.24%

2009年

银信科技在中国银行业数据中心
IT基础设施第三方运维服务市场中名列第一（赛迪顾问）

2014年

银信科技被北京市经信委认定为“北京市企业技术中心”、被北
京市发改委认定为“市级工程实验室”

2023年

银信科技月均IT设备服务规模已达35万台套左右，
服务的客户数量1398家



企业战略

公司成立至今，一直专注于数据中心IT基础设施服务领域，公司深耕以银行为主的金融行业多年，作为“自主可控”国产化IT服务细分行业领军企业之一，未来几年，公司还将继续加大主业扩张的步伐，占领更高的市场份额；同时进一步扩张市场版图，从IT运维服务向金融信创各领域全面延伸，为金融行业客户提供包括咨询服务、软件产品及实施服务、应用软件开发、运营外包服务、系统集成及增值服务等多个领域的全方位信息化服务，打造“自主可控”国产化IT服务的全市场版图。

产品矩阵

公司是专业的IT基础设施第三方服务商，主营业务是为数据中心IT基础设施提供一站式IT整体解决方案。

IT基础设施服务是为保证用户IT系统稳定、可靠、安全运行的一整套全生命周期服务。

IT基础设施运维服务

IT基础设施运维服务是为保障客户数据中心的稳定、安全、高效运行而提供的运行维护服务，具体包括对IT系统优化升级、日常变更操作、健康检查、故障分析及恢复、数据/存储/容灾管理、信息安全管理、备机备件支持等技术服务。

系统集成服务

系统集成服务是指应客户需求，提供IT基础设施系统建设相关的咨询及规划、数据中心集成设计、产品选型、软硬件详细配置、基础软硬件供货、软硬件安装调试、IT系统软硬件改造升级、技术咨询、售后服务等服务。

软件开发与销售

公司的软件开发与销售业务主要是智能运维等与IT基础设施服务相关的软件开发与销售。IT智能运维管理提供了从基础设施、数据库中间件、系统应用进程到业务交易系统运行管理的一整套解决方案。通过构建IT智能运维管理体系，能够全面提升客户生产运行系统统一管理、高效运转的能力。



荣耀

- 2023北京软件和信息服务企业综合实力前百家企业名单
- 2023智能运维100强
- 2023京津冀服务业百强企业
- 2023北京服务业企业百强
- 2023数字化转型推动企业100强
- 2023数字生态500强 - 方案商营收百强
- 2023数字生态500强 - 盈利能力排行榜
- 2023年超聚变卓越铂金经销商

- 2023北京软件核心竞争力企业（平台赋能型）
- 超聚变2022年度突出贡献奖
- 2023数字生态500强 - 企业成长排行榜
- 2023中国金融科技竞争力100强
- 2023智能运维企业50强
- 2022年度中国IT运维高成长企业榜
- 华为网络维护优秀质量奖
- 2023年浪潮信息亿级战略合作伙伴

ESG治理体系

银信科技将ESG治理理念融入公司发展战略和日常运营中，持续完善ESG治理体系，不断加强与利益相关方的沟通与交流，并积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），以实际行动践行责任担当。



ESG利益相关方识别与沟通

银信科技高度重视利益相关方的期望与诉求，积极倾听不同利益相关方的声音，通过上市公司信息披露、官网、微信公众号等多种渠道与利益相关方沟通，构建有效的沟通机制，与利益相关方建立紧密的联系。

利益相关方识别	期望与诉求	沟通回应方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 合规经营 ➤ 依法纳税 ➤ 响应国家战略 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 政企座谈会 ➤ 工作报告与调研
股东/投资人	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 合规经营 ➤ 风险管理 ➤ 价值创造 ➤ 信息公开透明 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 股东大会 ➤ 公告定期发布 ➤ 开展投资者交流
员工	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 薪酬福利 ➤ 培训与发展 ➤ 健康与安全 ➤ 诉求沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 职工代表大会 ➤ 工会组织 ➤ 职业发展、健康、安全培训 ➤ 意见反馈机制 ➤ 员工关怀
客户	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 产品安全 ➤ 隐私保护 ➤ 信息安全 ➤ 商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 保障客户隐私安全 ➤ 客户满意度调查 ➤ 建立沟通及投诉渠道
供应商	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 稳定合作 ➤ 诚信经营 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 定期沟通 ➤ 线下考察
合作伙伴/同行	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公平竞争 ➤ 交流学习 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 行业论坛 ➤ 实地走访
社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公益慈善 ➤ 社区发展 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公益捐赠 ➤ 志愿者服务

实质性议题分析

银信科技为更好地回应和满足利益相关方的诉求与期望，积极开展ESG实质性议题分析工作。公司遵循实质性议题分析流程，科学开展实质性议题排序，明确对公司和利益相关方具有重要性的议题，综合筛选出高度重要性议题。

实质性议题分析过程



议题识别



银信科技结合自身发展，通过政策研究、行业对标以及参考国内外ESG相关标准，初步识别行业重要议题，形成包含18项议题的议题库。

议题排序



综合各方意见，从“对银信科技的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度出发，对实质性议题进行初步筛选，并进行重要性排序。

议题分析



根据议题排序结果，绘制出实质性议题矩阵，针对高度重要议题进行分析，并在报告中进行重点披露。

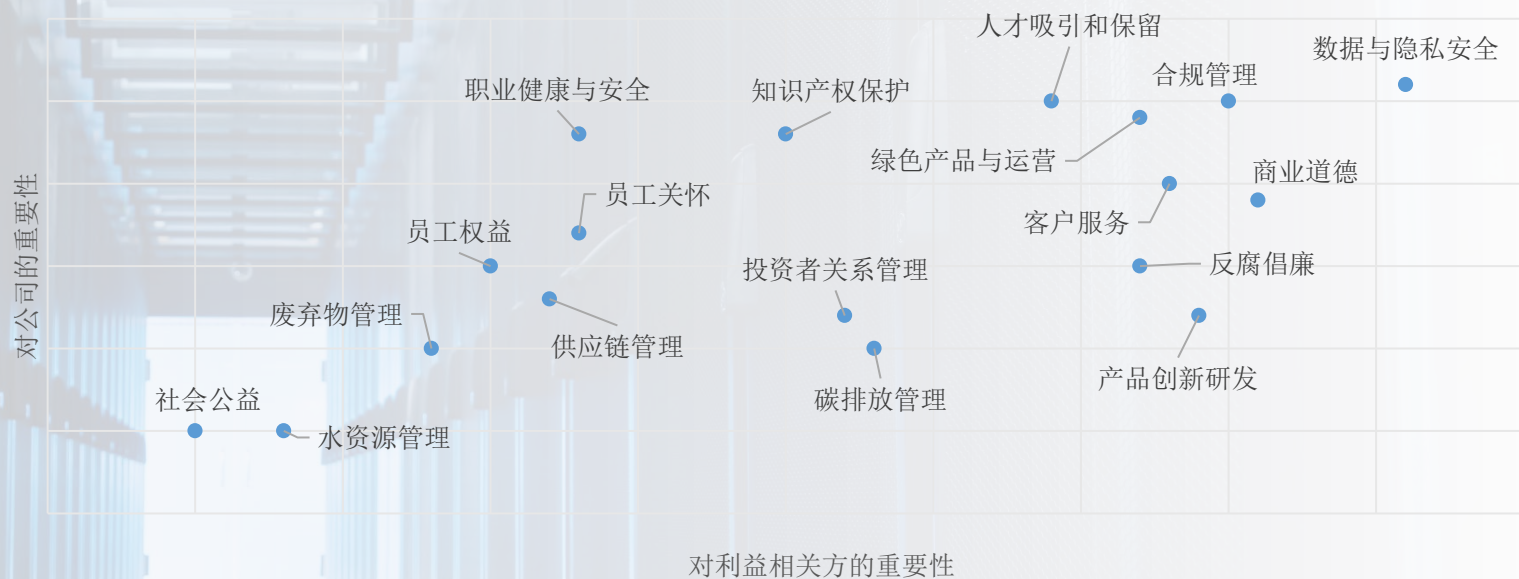


ESG治理体系

· 实质性议题矩阵

高度重要	中度重要	一般重要
数据与隐私安全	知识产权保护	水资源管理
产品创新研发	投资者关系管理	供应链管理
客户服务	碳排放管理	社会公益
合规管理	废弃物管理	
人才吸引和保留	职业健康与安全	
反腐倡廉	绿色产品与运营	
员工权益	员工关怀	
商业道德		

· 实质性议题矩阵



1. 规范治理，实现稳健发展

银信科技严格遵守国家相关法律法规，持续完善公司治理。公司始终坚守依法合规经营底线，不断提升经营管理水平，维护好企业与各相关方的权益，保障企业平稳健康运营。

1.1 坚持合规运营

1.1.1 完善公司治理

公司董事会现由5名董事组成，其中独立董事2名，占比40%。为达致可持续及均衡的发展，公司视董事会层面日益多元化为支持其达到战略目标及维持可持续发展的关键元素。董事会所有委任均遵循慎重原则，并在考虑人选时以适当的条件充分顾及董事会成员多元化的裨益。

董事会多元化	
性别	男2人，女3人
职务	董事3人，独立董事2人
年龄组别	60岁及以上3人，40-49岁1人，30-39岁1人
学历	博士学位1人，硕士学位4人

2023年度，公司召开：

董事会会议5次，监事会会议5次；

年度股东大会1次，临时股东大会1次；

董事会审计委员会4次、董事会薪酬与考核委员会1次、董事会战略委员会1次。

1.1.2 企业风险管理

良好的合规管理和风险应对可以为公司长久发展保驾护航。银信科技各级组织建立健全风险分析、评估、应对的内部控制体系，并建立全面覆盖的多级监管体系，在确保经营安全和稳定的同时，满足各类客户对公司合规的要求。



➤ 1.1.3 内部控制

根据公司经营方针、目标，2023年，内部审计部通过有效开展审计确认和咨询服务，评价并协助改善公司风险管理以及内部控制的效果和效率，对财务报告的真实性、准确性和完整性进行审计，发表切实可行的审计意见和管理建议，促进公司健康发展。

公司在董事会下设立了审计委员会，审计委员会由三名董事组成，其中两名为独立董事。审计委员会对内部控制的有效性进行监督和检查，对出现问题进行报告并提出相应的改进建议和处理意见；并对在监督检查中发现的内部控制重大缺陷，可直接向董事会及其审计委员会报告，确保了内部控制的严格贯彻实施和经营活动的正常进行。

➤ 1.1.4 投资者关系

银信科技高度重视投资者关系管理工作，通过投资者电话、投资者关系邮箱、投资者互动平台、现场调研等多种渠道，加强与投资者的互动交流，及时解答投资者关心的公司业绩、公司治理、发展战略、经营状况、发展前景等问题，切实保护投资者尤其是中小投资者的合法权益。

- 2023年5月，公司完成2022年度权益分派工作，向全体股东每10股派发现金红利2元（含税）；
- 2023年，公司共发布53条公告，其中定期报告4份，临时报告76份；信息披露评级A；
- 全年接待机构访问4次。



1.2 恪守商业道德

诚信与道德是企业健康发展的重要因素。银信科技坚决抵制腐败和欺诈行为，制定《反腐败法》《合作伙伴行为准则》等反腐败、反舞弊相关制度，以确保加强公司内部的廉洁管理，确保在经营过程中做到合规、透明和公正。

规范员工举措：

1、公司的内控制度中明确规定了违法违纪违规案件处理业务流程及员工道德行为规范，同时营销中心管理办法中明确规定了销售违反廉洁制度的管理办法。在与客户、供应商、合作伙伴合作过程中，通过签订廉洁自律承诺书来对员工行为进行约束，强化员工的廉洁自律意识。

2、公司不断加强对员工的反贪腐培训，其中包括《反腐败法》和《合作伙伴行为准则》的培训。公司一年召开两次销售会议（年会和半年会），组织销售学习《反腐败法》《合作伙伴行为准则》，针对销售在项目操作上可能出现的一些问题，优化销售管理办法，并在销售会上做宣贯。同时，公司一年两次定期召开会议，组织员工深入学习公司制度；部门领导每月开展的部门员工培训纳入工作量考核；新入职员工入职培训添加反腐败培训。



1.3 信息数字化建设

数字化就是要通过各种技术手段收集企业日常运营和创新所需的数据，企业通过数字化手段挖掘数据的价值，可以发现企业运营中可以改善的地方，甚至开发新的业务模式。2023年，公司逐步完善企业内部所有数据，为公司降低成本、为业务提高效率，为管理层提供经营分析、成本分析、数据统计支持，各业务部门、职能部门减少工作量，为员工提供便捷，从而为数字化转型奠定基础。

➤ 1.3.1 信息化建设举措

- 1、营销体系信息化建设（CRM）持续优化；
- 2、低代码平台重构投标系统；
- 3、供应链、NC、销售业绩系统、OMM系统功能持续完善；
- 4、人事系统一体化；
- 5、云服务器迁移，运维成本大幅下降；
- 6、信息系统平台模块化，降低开发、运维成本。

➤ 1.3.2 信息安全成果

- 1、应用系统安全：加大应用系统安全管理，全年共修复所有应用系统安全漏洞403个；
- 2、云安全：增强云安全策略，部署云安全产品，有效提高云主机入侵防御，攻击检测与防护，可提供精细化的安全策略管理；
- 3、本地安全：本地机房安全设备更新迭代。采用下一代防火墙做全面边界安全防护、全网行为管理能够针对网络做专业管控和审计，可扩展终端软件、外设等多方面管控和审计，也可扩展防泄密能力。

➤ 1.3.3 数字化建设成效

- 1、系统优化，数据沉淀，降本增效：基于过去两年上线的CRM系统、HER相关系统、OMM可视化指挥调度平台、供应链系统，通过数据中台，将各类数据标准化、结构化，为决策层提供经营成本分析可靠数据，为业务层提供可灵活调用的可视化统计数据；同时减少同业务在不同系统中进行造成的数据冗余，降低开发成本、运维成本。
- 2、强化数字化运营：通过“业务数据中台”，完成主数据标准化，精细化，将公司多个业务条线分散子系统整合进入统一数据中台，实现从分线管理到集中管理、从部门业务应用到公司全面参与、从标准化管理到精细化管理的转变。



1.4 技术研发创新

银信科技不断加强自身的技术研发能力，建立了完备的技术研发和创新体系，在公司研发上持续加大投入。公司拥有一批高水平的技术专家和研发人才，2023年研究人员占比**18.32%**。

公司服务的客户涵盖金融、电信、政府、制造业、能源及其他新兴行业等众多产业，行业客户在数字化转型过程中，对公司的服务能力也提出了更高的要求，公司也将加大研发力度，提升技术服务水平，助力各行业客户的数字化转型。

指标	单位	2021	2022	2023
研发经费总额	亿元	1.03	1.07	1.05
研发人员数量	人	351	353	336
研究人员占职工总人数比率	%	17.90	18.37	18.32

知识产权保护

银信科技重视对知识产权的保护，贯彻落实《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等法律法规要求，搭建知识产权管理系统，做好知识产权的申请、认证与维护，保护自有知识产权不受侵犯。同时，公司充分尊重他人的知识产权，合法、合理且正当地使用相关方(包括供应商、客户、商务伙伴)的信息、材料、产品、知识产权，不断加大知识产权保护力度。2023年，公司顺利通过知识产权管理体系认证。

知识产权管理方针：“诚信为本、客户至上、开拓创新”

知识产权管理目标：加强核心产品知识产权保护，提高公司产品的市场竞争力



指标	单位	2021	2022	2023
当年专利申请数量	件	0	3	0
当年发明专利申请数量	件	0	1	0
累计授权专利数量	件	11	11	13
当年授权专利数量	件	0	0	2
累计商标注册数量	件	19	19	19
新增软件著作权数量	件	33	24	18
累计软件著作权数量	件	217	241	259



2. 低碳环保，绘就绿色画卷

银信科技积极响应国家节能减排号召，落实绿色运营，将环境保护理念落实到日常的工作中，营造环境友好型的工作氛围。2023年，公司通过环境管理体系认证，同时进一步完善制度建设和组织分工，带领各子分公司在日常办公中落实节能降耗行动，加强能源管理、资源管理和废弃物管理，提升资源的利用效率，推动人与自然和谐发展。

2.1 完善环境管理

银信科技高度重视环境管理工作，并已建立环境管理组织体系和制度体系。环境管理责任部门组织负责公司的环境管理工作，并制定相应计划、执行、检查、改进等环境管理制度，包括公司加入环保组织、参与环保倡议，与社区沟通环境影响和风险等。



*公司于2023年通过环境管理体系认证

2.2 力行节能环保

银信科技重视自身的节能减排行动，针对“双碳”目标推进节能降耗工作，坚持在运营管理上倡导和践行绿色发展理念，银信科技通过直接减排和间接减排的方式，持续推进自身的节能减排工作。

公司于2023年成功获得了碳中和服务认证、数据中心基础设施绿色建维服务认证、温室气体核查认证、能源管理体系认证等证书。

指标	单位	2021	2022	2023
耗电量	万千瓦时	204551	215665	227016
总耗水量	立方米	1765	1974	2100





2. 低碳环保，绘就绿色画卷

2.3 推行绿色办公

银信科技提倡“节能降耗、绿色办公”，在办公区域张贴环保宣传标语，弘扬崇尚节约理念，树立绿色环保观念，倡导在日常工作中从点滴做起，合理用电，推动线上办公、无纸化办公，节约办公用纸，节约用水。

案例：

公司在每个部门都张贴“下班随手关灯，节假日关闭电源”等标语，让员工随处可见，呼吁及提醒员工下班负责关闭本部门区域的电灯，电源等，责任到部门到人。

在卫生间等处张贴节约用纸的标语，提醒大家珍惜资源，保护环境，让每一个标语都深入员工内心。经过一段时间试行，卫生间在用纸上有明显的减少，效果达到预期。





3. 以人为本，成就员工理想

银信科技持续健全员工雇佣规范，完善人才培养管理体系，搭建员工发展平台，助推卓越有为的优秀人才精进技术、创造不凡，让每一位员工在公司找到个人的价值。同时，公司重视员工权益的保障，营造良好的工作氛围和企业氛围，携手全体员工共享发展成果、共创美好未来。

3.1 合规雇佣管理

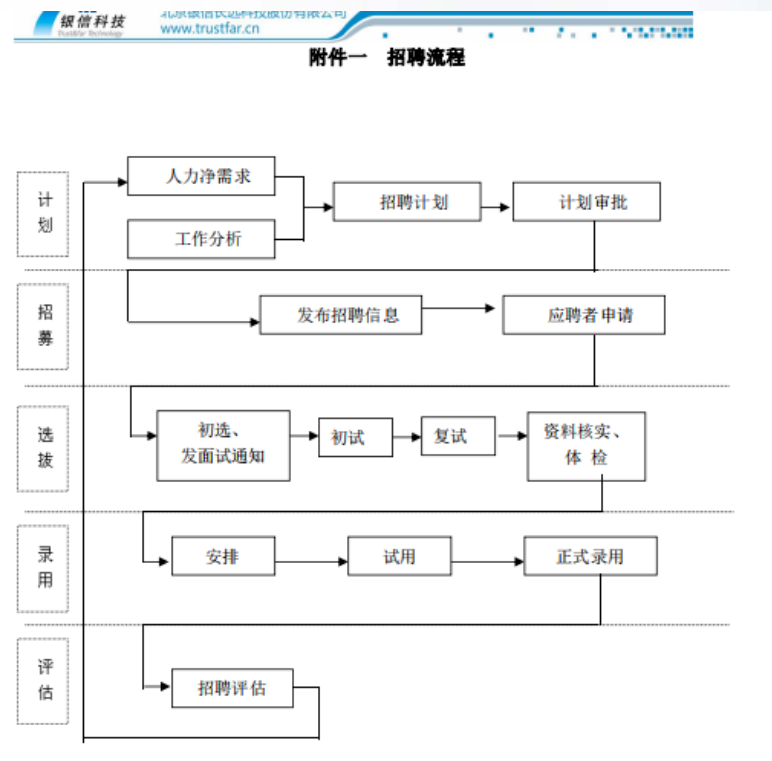
银信科技严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法签订劳动合同，缴纳五险一金，尊重并保障员工合法权益。

公司尊重并重视不同年龄、民族、地域、婚姻生育、学历、工作风格、工作经验、个人观点的员工，以“多样性、公平和包容”的态度引才聚才。

专业构成	
专业构成类别	专业构成人数 (人)
生产人员	108
销售人员	155
技术人员	1523
财务人员	18
行政人员	30
合计	1834
教育程度	
教育程度类别	数量 (人)
高中及以下	34
大专	698
本科	1082
硕士及以上	20
合计	1834
男女比例	
男性员工	1413
女性员工	421

3.1.1 员工雇佣

银信科技已制定科学雇佣流程，用人部门各自拟订本部门年度人员需求计划，人力资源部审核统计汇总后根据人员需求和人员供给状况拟定公司的招聘计划、发布招聘信息，并协助用人部门进行甄选录用最后对招聘工作进行评估，用以改善招聘工作方式，提高招聘工作效率和效果。



*公司劳动合同签订率100%；公司社会保险覆盖率100%。

3.2 多元薪酬体系

银信科技持续健全员工雇佣规范，完善人才培养管理体系，搭建员工发展平台，助推卓越有为的优秀人才精进技术、创造不凡，让每一位员工在公司找到个人的价值。同时，公司重视员工权益的保障，营造良好的工作氛围和企业氛围，携手全体员工共享发展成果、共创美好未来。

3.2.1 薪酬体系

公司高度重视薪酬体系搭建，注重平衡薪酬水平与岗位价值、绩效和潜力之间的关系。

岗位价值：薪酬体系通常会根据不同岗位的价值来确定薪酬水平，主要根据岗位的职责、技能要求、市场需求以及对组织目标的贡献来评估。

绩效：薪酬体系通常与员工的绩效表现相关。高绩效的员工通常会得到更高的薪酬回报，以奖励他们的贡献和成就。

潜力：在公司管理中，薪酬体系将综合考虑员工的潜力和发展机会，高潜力员工将获得更多的薪酬增长和晋升机会，以鼓励他们的进一步发展和提升。

公司薪酬体系的搭建理念是根据岗位价值、绩效和潜力等因素来确定薪酬水平，以激励员工的高绩效、高贡献和个人发展。实施过程需要综合考虑岗位评估、绩效管理、薪酬调整和潜力评估等环节，并与市场薪酬水平保持一定的一致性。

3.2.2 薪酬原则

在公司中从事相同工作，付出等量劳动且取得相同劳动业绩的员工，有权利获得同等的劳动报酬。在绩效设计中，管理层重新考虑了该原则的需求，以同工同酬结合其他因素，涉及相关薪酬制度及福利体系。

在员工的健康养老保障方面，银信科技除了按照国家规定为员工缴纳社保公积金之外，还会统一为员工购买人身意外保险，定期组织员工体检，并补贴有需要的员工购买补充医疗保险。同时，公司按月为员工提供通讯补贴和用餐补助，保障员工基本生活。作为高新技术企业，公司可以协助符合条件的员工办理北京市工作居住证，同时为员工提供内部创收渠道，员工可以通过开发培训课程获得讲师激励，亦可以通过推荐人选入职获得内推激励。



3. 以人为本，成就员工理想

3.3 守护职业健康

银信科技始终关注员工身心健康，致力于强化企业健康管理能力，结合线上线下多种渠道，为员工提供身心健康咨询服务及应急处置服务，同时定期开展健康讲座，为员工普及健康知识，强化健康意识。同时增设全员意外、疾病保险等福利，帮助员工抵御重大疾病和意外事件带来的经济风险。2023年公司新增患职业疾病的人员数量为0。

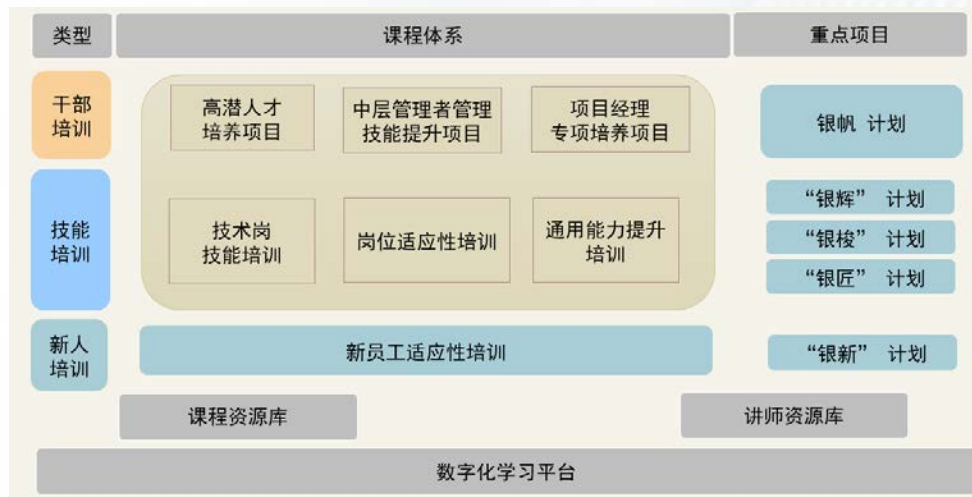
公司高度重视员工职业健康安全，在工作中防范机房辐射、猝死等危害，注重员工劳逸结合，对于加班时间有上限限定。

公司重视员工保障措施，员工在处理集成、迁移项目时，必须佩戴安全帽，同时定期为员工请心理辅导医生，做情绪纾解。



3.4 赋能职业发展

银信科技的人员培养体系以数字化学习平台系统（银信云学堂）作为支撑，结合组织战略、员工人才发展计划、员工职业生涯规划及职业通道设计，确保员工服务能力得到持续、高效、可靠的提升。



3. 以人为本，成就员工理想

3.4.1 新员工培训体系

公司重视新入职员工素质培养，新员工需进行入职培训与上岗培训，以提高职位匹配度，更好适应工作环境。

(1) 入职培训：

新员工入职后，会推送银信云学堂培训平台的“银新计划——新员工入职培训”学习任务。入职培训内容主要包括：公司的历史、概况、文化、组织结构介绍；公司业务介绍；人事、财务制度介绍；常用业务系统介绍；职业素养；信息安全行为规范。

(2) 上岗培训：

上岗培训包括项目业务情况、组织结构、团队成员介绍，工作流程和服务规范，岗位职责和要求，工作平台操作指导。上岗培训由导师或项目经理通过现场讲授或示范的方式进行。

(3) 导师制：

针对校招人员，公司设置了为期4个月的培养方案，为其提供了经验丰富的导师进行一对一辅导，根据专业背景和公司需求，提供定向的技术或业务培训，确保其快速适应并发挥出自己的专长。



3.4.2 技术人员专业培养体系

银信科技人才培养体系全方位地提升人员能力，补充知识盲区、提升人员综合素质。人力资源中心由培训专家配合项目经理根据培养目标结合银信科技的人才培养体系及岗位学习地图，制定全方位的人员培养计划。首先是通用能力培养，通用能力培养指为更新及扩展员工知识面、提高员工综合素质和工作效率所组织的各项培训。主要包括：公司理念及文化宣导、管理制度、职业素养、行业知识等。

其次是岗位技能培养，岗位技能培养指为提高各岗位员工的业务能力，组织实施的与岗位技能相关的培训。技术岗位人员根据技术方向及技术能力，结合员工岗位级别，设置了中间件、存储、网络、数据库、软件、操作系统8大技术方向的初（T1）、中（T2）、高（T3）级课程。培训以银信科技线上学习平台为依托，通过线上录播课自学、直播技术沙龙分享交流、知识社区问答等形式开展。

最后是管理能力培养，管理能力培养指为提高管理者的管理能力、掌握团队建设方法、提升团队绩效的培训。培训内容包括：角色认知、团队管理、下属培养、项目管理等。目前银信的管理类特色课程包括《ITIL Foundation培训》《项目管理工作场景》等。

指标	单位	2023
培训覆盖率	%	83
全年培训总人次	人次	2637
全年培训总时长	小时	5052.2
全年培训平均时数	小时	3.3
全年培训投入金额	万元人民币	66.8

3. 以人为本，成就员工理想

3.5 重视员工关怀

为丰富员工的业余生活，确保工作和生活的平衡，银信科技为员工带来精彩纷呈的团体活动和户外活动，帮助员工在工作之余，培养兴趣爱好，提升团队凝聚力。2023年度公司开展两次团建活动，分别是柬埔寨团建以及呼伦贝尔户外素质拓展。



案例：

2023年2月28日至3月7日，公司为感谢员工在过去一年的辛勤付出，特奖励销售精英们和职能端的高管们一同前往柬埔寨举行团建活动。同心同行，融合共赢，共同铸造团结协作的公司团队氛围。

同时，为了增强企业凝聚力，营造和谐向上，富有活力的企业文化，2023年6月27日至29日，公司领导带领全体销售精英们一起奔赴呼伦贝尔大草原，不负时光，一路向前，努力打造出一支优秀团队。





4. 客户至上，卓越服务品质

质量是第一生命线。公司以高标准、高可控、高效率的服务理念，不断加强质量及服务体系建设，为月度平均35万台左右的设备提供了业务连续性的支持、维护和保障。加强核心运维生产能力的建设，为客户提供有效支撑、保证客户设备系统的稳定运行，帮助客户实现被动式服务向主动式、服务式、价值式服务模式的转变。

4.1 产品质量管理

公司制定并严格遵守质量管理相关制度，并针对性进行相应奖惩措施。2023年，公司顺利通过质量管理体系认证，在实际工作积累经验形成了公司级质量规章制度。



4.2 优质服务保障

公司积极与客户建立并维护良好的合作关系。客户服务部负责公司7×24小时热线服务电话4006300231、4000300231的接听工作、在线客服及邮件处理工作，记录并监督工程师日报单、监督工程师工作行为、定期回访客户、记录和处理投诉、纸件表单的核对和归档、客户满意度调查的数据统计和分析等工作。

公司每年开展客户满意度调查，设定多个维度和指标衡量客户对服务的满意程度，评估得分情况，以更好地了解客户需求，不断改进产品和服务质量，持续提升客户满意度。



4.2.1 重视客户体验

公司重视客户诉求的回应及处理，建立完善客户投诉管理流程。在服务过程中，公司销售人员和项目经理是倾听客户反馈第一责任人，可灵活、及时地采取措施解决问题并改善服务；客户也可通过线上评价短信客户及时反馈服务意见。

指标	单位	2021	2022	2023
工单数量 (事件、服务请求、巡检)	件	64944	66891	82823
产品及服务投诉数目	件	0	0	0
备件投诉	件	0	0	0
服务投诉	件	0	0	0
客户投诉回复率	%	-	-	-
客户投诉解决率	%	-	-	-
客户隐私保护培训次数	次	2	2	2

此外，公司OMM系统可录入客户建议或投诉，分配至相关项目负责人填写改进措施并在系统中实现闭环管理，持续改进，防止问题再次发生。



4. 客户至上，卓越服务品质

➤ 4.2.2 客户满意度调查

银信科技高度重视客户管理工作，积极建立并维护良好的客户合作关系。公司通过微信公众号进行客户满意度调查，调查维度覆盖产品质量、人员能力、服务报告提交准时性等维度。2023年客户满意度调查表显示，客户整体满意率为99.4%。银信科技将针对客户意见反馈，不断完善客户服务质量，持续提升客户满意度。

➤ 4.2.3 负面事件应对措施

- 1、第一时间原则。突发事件发生后，做到第一时间收集、判断和把控进展及时上报事件动态，为应急处置提供第一手信息。
- 2、在处置突发事件时，积极配合客户，始终把客户利益放在优先位置。
- 3、公司每年针对已评估的风险做应急演练，模拟多种场景下公司、客户以及和社会影响的关联关系，校准预案，提升应急服务的能力。

➤ 4.2.4 客户信息及隐私保护

银信科技高度重视客户信息安全与隐私保护，严格遵守《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》等法律法规要求，搭建了完善的信息安全保护制度。为提高银信科技的信息安全管理水平，保障我公司业务活动的正常进行，防止由于信息系统的中断、数据的丢失、敏感信息的泄密所导致的公司和客户的损失，公司设立信息技术部，负责信息安全管理。于2016年9月开展贯彻ISO27001：2013《信息技术-安全技术-信息安全管理体系要求》国际标准工作，重新建立、实施和持续改进文件化的信息安全管理体系，制定了银信科技《信息安全管理手册》。该手册指导公司建立并实施信息安全管理体系的纲领和行动准则，贯彻信息安全管理方针、目标，实现信息安全管理体系有效运行、持续改进，体现企业对社会的承诺。

序号	种类	包括区域	防范措施	访问的授权
1	特别安全区	高管办公室/机房/财务室	1. 专人负责 2. 未授权不得进入	接待部门主管/网管
2	普通安全区	公司办公区域	1. 钥匙 2. 监控系统	接待部门人员
3	一般区域	接待区	1. 专人陪同	接待部门人员

定期培训：公司每年组织2次定期对全体员工进行信息安全培训。公司每季度就信息安全红线规范及相应惩罚制度，对技术部人员进行宣贯及培训。



5. 深化合作，携手产业共赢

随着国家国产化和信创战略进程的有序推进，公司谋远谋新，进一步扩大与国内厂商的深度合作，全年与61家信创厂商达成合作协议，与25家建立密切的战略合作伙伴关系，除了基础软硬件、部分应用软件，信息安全等产品及解决方案上已形成落地项目外，公司利用自身技术经验丰富、能力全面、人员地域覆盖范围广等优势，协助部分厂商深化信创服务能力。

5.1 供应链管理

➤ 5.1.1 供应链管理政策及措施

公司重视营造公平、公开、公正的经营环境，制定《供应商管理办法》，建立透明、科学的供应商管理体系，对供应商的开发、认证、考察、评价、冻结均有明确标准。通过采购及供应商管理系统，建立并持续更新供应商库，主动识别供应链中的潜在风险，以规范供应链管理。

公司供应链的信息共享机制，确保了与公司合作的每个供应商都能实时查看他们在与公司合作过程中交付的产品或服务的验收进度以及后续对账等信息。这种透明的信息共享机制为建立双方之间的信任机制打下了坚实的基础，并且有助于推进双方的战略合作。

➤ 5.1.2 供应链选择与管理

- 1、采购人员了解供应商的经营概况，主要包括：注册资金、总资产、年营业额、年度利润、客户分布以及主营产品范围、品质、付款方式、交货期、信用额度、保修期限等，同时介绍公司对供应商合作和管理要求，评估供应商无风险后双方达成合作意向。
- 2、供应商在公司相关管理平台提供真实经营及财务状况的资料（包括最新营业执照、法人身份证、产品代理证书、系统集成资质、运维资质等）。
- 3、公司审核组对供应商上传公司资料审核，经审批合格的供应商可作为公司的备选供应商。

➤ 5.1.3 供应商数量及分布

公司对供应商的基本情况、经营情况、资质、专业能力、风险管控机制、信息安全机制、创新能力、可持续发展等信息进行收集与调查；根据需要，会进一步安排现场考察。

供应商数量		单位	2021	2022	2023
供应商总数		家	1371	1990	2514
按地区分类的供应商总数		中国内地	1371	1990	2514
		中国港澳台地区及海外	0	0	0
直接供应商		家	1371	1990	2514



5. 深化合作，携手产业共赢

➤ 5.1.4 供应链安全保障与应急预案

公司高度重视供应链安全保障，针对可能出现的问题，公司设立有专项应急预案：

- 1、对供应商评估并管理：评估供应商的资质、信用和可靠性，确保与可靠、质量稳定的供应商合作；
- 2、合同管理：明确供应商和企业双方的权责，包括交付时间、质量标准、索赔责任等，提高供应链交易的透明度和稳定性；
- 3、质量控制：对供应商提供的物料和产品进行严格的质量检验，确保物料和产品符合企业标准和法规要求；
- 4、供应链紧急响应计划：针对突发事件制定应急响应预案，包括自然灾害、供应商倒闭、交通中断等，明确责任部门和人员，快速有效地应对紧急情况。

➤ 5.1.5 采购人员管理制度

公司采购人员需按公司统一用人原则招聘并通过专业培训后上岗，遵循公司员工手册。所有采购需求均应由业务部门审核后，采购人员方可接收处理。银信云学堂中配有课件PPT，可随时学习。

5.2 产业协同发展

银信科技以高标准、高可控、高效率的服务理念，质量为第一生命线，为月度平均35万台左右的设备，提供了业务连续性的支持、维护和保障，为产业共同发展做出贡献。

一、带动上下游产业链协同发展

银信科技作为国家级重点高科技企业，是数字新基建解决方案及第三方服务总包商。公司专注IT服务，为了给更多客户做好服务，拓展了畅通的备机备件供货渠道，在质量检测方面不断研究并向上游供货商输出检测经验，是国内唯一一家对备件做测试视频存档的公司。2023年公司维保台套已达35万左右，服务客户1398家，遍布190多个城市，同时制定了精细的备件储备及库存管理策略。

参与标准制定：

1. 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
2. 《信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估》
3. 《信息技术服务 数据中心业务连续性等级评价准则》

二、战略合作机制

2023年，公司与105家行业主流厂商建立生态合作伙伴关系，并获取不同级别的代理资质，涉及信创厂家61家。

5. 深化合作，携手产业共赢

5.2 产业协同发展 2023年获取各厂商行业高级代理资质清单如下：





6. 回馈社会，建设美好家园

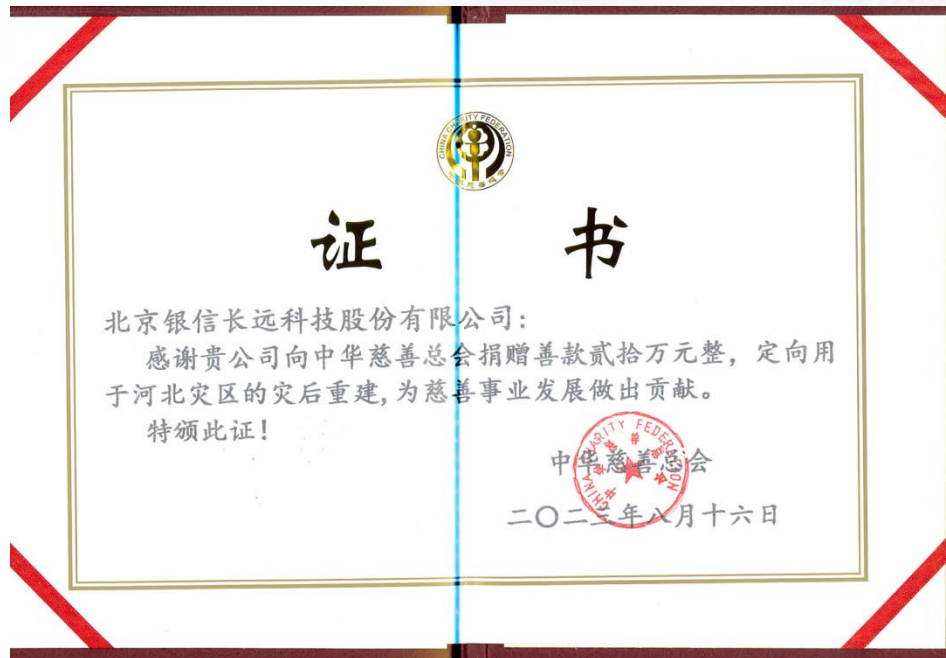
6.1 行公益共发展

银信科技作为国内领先的IT基础设施第三方服务商，积极建设负责任的企业公民责任，发挥科技优势，参与到人才培养等多个公益慈善领域当中，带动科技产业变革，不忘“科技向善”的美好初心，用科技力量为新时代社会发展注入源源不断的发展动能。

案例：公益捐赠

公司长期以来一直积极践行社会责任，致力于为构建和谐社会贡献力量。2023年1月，公司向福建集美大学教育基金发展基金会捐赠20万元，支持集美大学的建设发展事业。捐赠款项作为“老水院校友”基金，用于奖励水产学院、海洋食品与生物工程学院和海洋装备与机械工程学院等在人才培养、教书育人、科学研究等方面工作成果突出的教师团队和优秀教师；资助水产学院、海洋食品与生物工程学院和海洋装备与机械工程学院等品学兼优、家境贫困的在校学生。

2023年8月，公司向中华慈善总会捐赠20万元，用于支持河北灾区的灾后重建工作，公司希望能够为受灾群众提供一份温暖与希望，助力灾区尽快恢复重建，重返正常生活轨道。



6. 回馈社会，建设美好家园

6.1 行公益共发展

案例：“倾心助学，倾力筑梦”，河北涿鹿中学师生走进银信科技！

2023年6月19日，由银信科技参与资助的河北省涿鹿县涿鹿中学师生一行来到公司北京总部进行游学活动。涿鹿中学师生一行在公司总经理的带领下参观了公司的办公环境，了解了公司发展历程、业务范围和运营模式。总经理详细阐述了企业文化和企业精神，并对所有同学进行鼓励，师生一行还实地参观了公司机房，进行观摩学习。

为了感谢银信科技在此次助学活动中的慷慨支持，涿鹿中学将写有“倾心助学，倾力筑梦，感恩于心，回报于行”的锦旗赠予公司。





展望2024

2024年，公司将重点依托数字化转型和国产自主可控的战略定位，拓展信创解决服务方案，以数据赋能用户业务增长，为客户提供更安全、可靠的服务，以此实现业务持续增长和行业领先地位。在此战略背景下，银信科技将把企业社会责任全面落实到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中去，建立履行社会责任的长效机制和监督机制，实现企业社会责任履行与日常经营的有机结合，推动公司的可持续发展。

2024年，银信科技将积极参与公益志愿行动，关注并帮扶特殊群体。为人才提供施展才干、发展向上的机会，通过产学研融合为社会培养更多技术人才，将公司发展、技术进步的价值回馈到行业和社会之中，助力实现共建共享，践行负责任的企业公民职责。

2024年，银信科技将按照既定战略布局，保持主营业务的优势地位，持续加大技术创新和制度创新力度，致力于完善业务生态链，深化与信创厂商的伙伴关系，并抓住窗口机遇，全力提升公司综合竞争力。同时，银信科技将进一步完善公司ESG治理体系，以ESG理念增强企业可持续发展能力，不断强化公司经营韧性，为客户提供一流、专业、可靠的信息技术服务，为推动行业健康发展作出新的更大贡献。

意见反馈

尊敬的读者

您好！非常感谢您阅读银信科技《2023年度社会责任报告》。我们非常关注您对报告的意见，为推动公司在环境、社会、治理方面的工作提升与改善，请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

- 邮寄地址：北京市朝阳区安定路35号北京安华发展大厦8层
- 电话：010-82629666
- 电子邮箱：public@trustfar.cn

1、对于公司来说，您的身份是：

- 政府
 员工
 合作伙伴
 媒体
 社会公众
 环保机构
 媒体
 其他（请注明）：

2、您对本报告的总体评价：

- 很好
 较好
 一般
 很差

3、您认为本报告结构安排和表现形式：

- 很好
 较好
 一般
 很差

4、您认为本报告披露的信息质量：

- 很好
 较好
 一般
 很差

5、您对本报告还有哪些建议或意见，欢迎提出：