

北京指南针科技发展股份有限公司

2024 年度可持续发展报告



目 录

第一节 报告开篇	3
第二节 公司治理	10
第三节 环境	17
第四节 员工雇佣与发展	21
第五节 产品责任	27
第六节 伙伴合作与行业共进	31
第七节 附录	33

第一节 报告开篇

一、关于本报告

报告信息说明

本报告是北京指南针科技发展股份有限公司（以下简称“指南针”或“公司”）发布的第一份可持续发展报告。报告阐述了公司可持续发展理念和政策以及2024年在环境保护、社会责任、公司治理等方面做出的努力，回应利益相关方的期望与关切。

时间范围

本报告时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，为保持信息的连续性，对部分内容进行了回溯和延展。所涉及信息来源于公司数据统计以及公开资料。

组织范围

本报告的组织范围涵盖指南针及其下属成员企业的所有经营行为，并与公司2024年年报所披露的范围保持一致。

数据说明

本报告所使用的数据及案例，均来自公司信息披露文件和统计。

本报告所披露的经营数据均来自《北京指南针科技发展股份有限公司2024年年度报告》（简称“2024年年报”），如所列数据有异，均以2024年年报为准。如无特别说明，报告中涉及货币金额均以人民币列示。

参考标准

本报告撰写基于以下ESG披露标准：

- 深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》
- 依据全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告编写指南（GRI 2021）》
- 深圳证券交易所《上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》
- 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 气候相关财务信息披露工作组（简称“TCFD”）披露框架

二、关于公司

（一）公司简介

北京指南针科技发展股份有限公司于2001年成立，自成立以来一直专注于证券分析和证券信息服务，是中国证监会正式核准的证券投资咨询机构，是中央网信办首批备案的金融信息服务机构，是国家高新技术企业、互联网党建重点企业、中关村科技园区先进企业和昌平区重点科技企业。

公司的主要业务是以证券工具型软件终端为载体，以互联网为工具，向投资者提供及时、专业的金融数据分析和证券投资咨询服务；同时，公司在收购麦高证券有限责任公司（以下简称“麦高证券”）后，积极推动金融信息服务与证券服务的深度融合，围绕中小投资者，以财富管理和金融科技为特色发展互联网证券业务。

（二）公司基本信息

公司中文名称	北京指南针科技发展股份有限公司
公司英文名称	Beijing Compass Technology Development Co., Ltd.
注册资本	59,825.6675 万元
法定代表人	冷晓翔
成立日期	2001 年 4 月 28 日
公司地址	北京市昌平区七北路 42 号院 TBD 云集中心 2 号楼 A 座
邮政编码：	102209
互联网网址：	http://www.compass.cn
电子信箱：	compass@mail.compass.com.cn
联系电话	010-82559889
传真	010-82559999
主要业务	1. 金融信息服务业务：主要以公司自主研发的证券工具型软件终端为载体，向投资者提供及时、专业的金融数据分析和证券投资咨询服务等。公司的金融信息服务已布局 PC 端和移动端，面向个人投资者提供专业化的服务。公司采用直销模式进行销售，即直接向客户提供包括金融资讯及数据的 PC 终端等产品及服务。公司的主要客户群体为专业的个人投资者，公司自主研发的证券工具型软件主要包括全赢系列和财富掌门系列产品等。 2. 证券业务：公司利用在金融信息服务行业底蕴深厚的技术基因，为麦高证券提供先进的金融科技服务手段，深度融合金融信息与证券服务，发展以金融科技为特色的证券公司，从而进一步完善公司在证券服务领域的业务布局，全面提升公司的经营能力和盈利能力。 3. 广告服务业务：利用公司金融信息服务积累的客户资源和流量入口优势，

	与证券公司进行深度合作，通过在金融信息服务产品中投放广告等方式，吸引投资者在合作的证券公司开户、交易，从而向证券公司收取相应广告服务费用。随着麦高证券的经纪业务有序展业，预计公司与合作证券公司的合作规模将逐步缩小，相关收入预计亦将逐步萎缩。此外，公司也将参照与合作证券公司的合作模式，向麦高证券收取相关广告费。由于麦高证券是公司的全资子公司，相关收入和费用在合并报表时将抵消。
--	--

（三）公司 2024 年可持续发展成果

		
公司入选中国上市公司协会 2024 年上市公司董事会典型实践案例	公司入选中国上市公司协会 2024 年董办最佳实践案例	麦高证券获得投资者服务中心颁发的《股东来了》2024 年投资者保护视频大赛优秀奖

	
公司入选北京企业联合会&北京市企业家协会 2024 年北京数字经济企业百强	公司入选北京市昌平园 2024 年度“双爱双评”先进企业



公司入选北京市昌平区 2024 年度工会工作先进单位

麦高证券获得 2024 年度中国田径协会跑遍中国系列活动
优秀组织示范单位

三、可持续发展（ESG）管理

（一）ESG 治理

1. ESG 管理体系

公司高度重视ESG治理，为提高重大决策质量、加强决策科学性、提升公司ESG绩效，于2025年1月升级ESG治理架构，设立董事会战略与ESG委员会，主要负责公司中长期发展战略、重大决策以及ESG等方面可持续发展能力的提升，就此进行研究并提出建议、监督执行以及识别和监督对公司业务具有重大影响的ESG相关风险和机遇，并指导管理层对ESG风险和机遇采取适当的应对措施。

公司的ESG管理架构采用“董事会决策+专职委员会统筹+跨部门执行”的三层模式，由董事会战略与ESG委员会作为最高决策机构；董事会办公室作为常设工作机构，负责协调会议组织、文件准备及ESG报告编制；下设战略与ESG工作组负责具体落地，包括数据收集、风险识别及跨部门协作。

在职能分工上，董事会战略与ESG委员会直接向董事会汇报，行使ESG重大事项提案权；管理层负责资源调配与目标分解；各业务部门按E/S/G分项执行，最终形成“战略-执行-监督”闭环。

2. 议题重要性分析

双重重要性分析是公司编撰年度ESG报告、拟定长期ESG战略目标、与利益相关方沟通的核心方针。指南针从财务重要性和影响重要性两个维度出发，梳理ESG议题对公司商业模式、业务运营、发展战略等核心可持续发展领域的影响。

2024年，公司结合所处行业特点、行业发展阶段、自身商业模式和价值链位置，识别并披露具

有财务或影响重要性的议题。公司通过对标国际标准，参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》等标准，建立了ESG议题清单；并且，公司通过参考运营所在地的宏观政策和行业特定政策、参考同业公司的重要性议题设定方式和排序结果等对公司适用的通用议题和行业特定议题进行识别与汇总。

指南针议题重要性分析流程：

梳理公司活动和业务背景关系	1.了解公司活动和业务关系，包括公司的产品和服务、战略规划、上游和下游价值链等相关信息； 2.了解外部客观环境，分析公司相关的法律和监管政策，以及媒体报道、同业分析、特定行业标准、研究报告等特定公开文件； 3.了解主要受影响利益相关方，分析现有的利益相关者参与方式。
建立议题清单	在深交所《指引》设置的21项议题基础上，结合监管政策、规则、行业标准及发展趋势、同业分析等，增加公司特定议题，形成议题清单，共计24项相关议题。
议题重要性的评估	1.在影响重要性方面，公司将影响的重要性从规模、范围、不可补救性和可能性四个维度进行量化评估； 2.在财务重要性方面，我们引入了短期、中期和长期的时间维度，对不同时间段的财务影响进行加权评分。
议题报告	公司根据议题评价结果构建实质性分析矩阵，获得议题重要性高低的排序结果，对于实质性高的议题，报告进行重点披露。

3. 利益相关方沟通

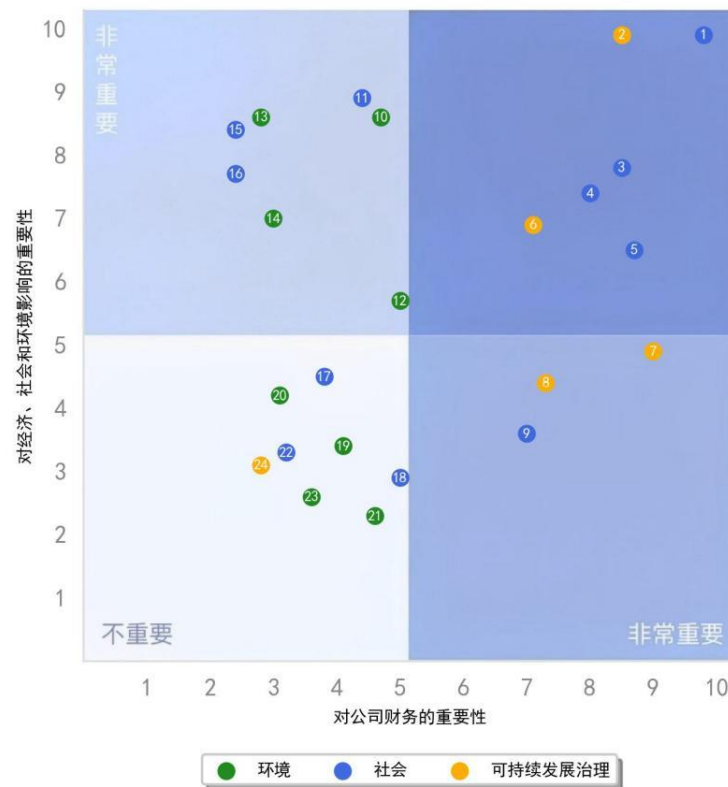
公司不同业务部门负责与各利益相关方的沟通和交流，并在公司内予以传达利益相关方的关切和期望。公司能够充分尊重和维护利益相关者的合法权益，重视与利益相关者的积极合作，共同推动公司持续、健康地发展。

利益相关方类别	重点关注议题	沟通方式或渠道
股东及投资者	公司治理 诚信合规经营 反腐败与廉洁从业	股东大会 业绩说明会 交易所网站信息披露 投资者电话热线：010-82559889 公司邮箱：compass@mail.compass.com.cn

政府及监管机构	公司治理 合规风控 反不正当竞争 公益慈善 乡村振兴	事件汇报 日常监管沟通 公文往来
用户	投资者教育 数据安全与客户隐私 负责任营销 产品与服务	客户服务与投诉热线 客户满意度调查 指南针股票APP
员工	员工权益 人才发展 职业健康与安全	工会 员工培训 员工活动
社区及公众	社区活动 慈善基金运作	公益活动 慈善捐赠

4. 实质性议题重要性结论

2024年，公司开展议题重要性分析工作，并对于所识别的24项议题的管理及实践表现，报告进行了相应披露和回应。公司重点议题主要包括数据安全与客户隐私保护、公司治理、创新驱动、产品和服务安全与质量、员工、反腐败与廉洁从业。



象限	综合排名	实质性议题	议题归属类型
1 核心议题	1	数据安全与客户隐私保护	社会
1 核心议题	2	公司治理	可持续发展治理
1 核心议题	3	创新驱动	社会
1 核心议题	4	产品和服务安全与质量	社会
1 核心议题	5	员工	社会
1 核心议题	6	反腐败与廉洁从业	可持续发展治理
2 财务实质性议题	7	利益相关方沟通	可持续发展治理
2 财务实质性议题	8	反不正当竞争	可持续发展治理
2 财务实质性议题	9	创新数字服务	社会
3 影响实质性议题	10	应对气候变化	环境
3 影响实质性议题	11	平等对待中小企业	社会
3 影响实质性议题	12	废弃物处理	环境
3 影响实质性议题	13	环境合规管理	环境
3 影响实质性议题	14	循环经济	环境
3 影响实质性议题	15	乡村振兴	社会
3 影响实质性议题	16	社会贡献	社会
4 一般议题	17	知识产权保护	社会
4 一般议题	18	科技伦理	社会
4 一般议题	19	能源利用	环境
4 一般议题	20	水资源利用	环境
4 一般议题	21	污染物排放	环境
4 一般议题	22	供应链安全	社会
4 一般议题	23	生态系统和生物多样性保护	环境
4 一般议题	24	尽职调查	可持续发展治理

第二节 公司治理

一、公司治理与稳健经营

（一）治理架构

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等法律法规及监管要求，持续完善以《公司章程》为核心、涵盖《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事工作制度》等在内的现代企业治理制度体系，全面构建“权责清晰、制衡有效、决策科学、运行规范”的法人治理机制。

公司通过优化股东大会、董事会、监事会以及经理层的“三会一层”治理架构，强化股东大会权力机构作用，突出董事会战略决策功能，保障监事会独立监督职权，落实经理层经营管理责任，形成决策权、监督权与执行权相互分离、有效制衡的治理格局。同时建立独立董事专门会议机制、审计委员会风险防控体系以及战略与ESG委员会可持续发展架构，通过多元化治理主体协同运作，全面提升公司治理效能和决策质量，为股东创造长期价值。

2024年，为积极响应中国证监会《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》的监管要求，公司于2023年年度股东大会审议通过《关于修订<公司章程>的议案》，将分红新规核心要求全面纳入公司章程修订。公司通过章程条款确立规范化的现金分红政策，既构建了保护投资者权益的长效机制，又为公司战略发展预留合理空间，实现了股东回报与企业可持续发展的有机统一。

（二）董事会治理履职

2024年，公司董事会高效履职，严格遵照公司《董事会议事规则》，确保各项会议合规、有序推进。

关键绩效：

- 召开股东大会 2 次，审议议案 22 个；
- 召开董事会会议 12 次，审议议案 48 个；
- 召开监事会会议 8 次，审议议案 26 个；
- 董事会参会比例 100% 。

（三）董事会专业化与多元化

公司积极推进董事会成员的专业化与多元化，吸纳不同背景的专业人士进入董事会，为董事会决策提供多维度视角。公司董事会成员7名，其中独立董事3名，占比42.86%；女性独立董事1名，占

比14.29%。3名独立董事分别为会计、法律专业人士，以及行业权威人士。

公司监事会成员3名，其中职工监事1名；女性监事1名，占比33.33%。

（四）规范薪酬管理

公司对董事、监事及高级管理人员的薪酬管理，严格遵循《董事、监事及高级管理人员薪酬管理制度》，构建起以战略为导向、与绩效紧密挂钩、兼顾短期激励与长期发展的薪酬体系。

公司专门设立提名与薪酬考核委员会，独立负责绩效考核方案的制定与执行，采用多维度评价体系，每年依据战略目标动态调整考核指标及权重，确保薪酬分配既能精准反映当期经营成果，又能有效驱动公司可持续发展。同时，建立薪酬追索扣回机制，针对重大决策失误或违规行为严格实施薪酬追责，全方位强化“激励与约束并重”的治理效能，实现短期业绩与长期发展的有机统一。

薪酬结构采用“固定薪酬+绩效奖金+长期激励”的三元模式：

- 固定薪酬参考行业水平及岗位价值科学核定，保障基本履职需求；
- 绩效奖金与年度 KPI 深度绑定，考核维度既涵盖营业收入、净利润等核心财务指标，也纳入 ESG 表现等非财务指标，考核结果直接决定奖金兑现额度；
- 长期激励则通过限制性股票、股票期权等方式实施，将核心团队利益与公司长期价值成长深度绑定。

（五）投资者权益保护

公司严格遵照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规及监管要求，制定《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》等系列规章，构建起覆盖重大信息传递、归集与管理的全流程机制，确保信息披露真实、准确、及时、公平，切实维护上市公司及全体投资者的合法权益。

作为经中国证监会核准的证券投资咨询机构，二十余年来，公司始终将投资者关系管理视为公司治理的核心环节，通过全方位、多层次沟通机制筑牢投资者权益保障防线。

- 公司严格遵循信息披露规范，确保定期报告与临时公告的真实、准确、完整，为所有投资者提供公平、及时的信息获取渠道；
- 通过定期举办投资者说明会及参与券商策略会等形式，向机构与个人投资者深度解读经营动态、财务状况及重大事项影响，搭建管理层与投资者的直接对话平台；
- 依托深交所互动易、咨询热线、邮箱等多元化渠道，持续保障日常互动畅通，尤其在股东大会等场景中重点回应中小投资者关切。

在此基础上，公司不断拓展自愿性信息披露范围，以开放包容姿态吸纳投资者建议，通过构建透明互信的双向沟通机制，既充分保障投资者的知情权与参与权，也推动公司治理水平与市场价值持续提升，最终实现公司与投资者的共赢发展。

关键绩效：

- 2024 年，公司共披露公告文件 97 份；
- 2024 年 3 月 22 日，公司积极参与深交所组织的“走进创业板 50 上市公司”投教活动，帮助投资者充分了解公司，促进与投资者的互动交流，有助于公司与投资者之间建立长期、稳定的良好关系。

二、党建引领

指南针高度重视党建，公司党委充分发挥领导核心和政治核心作用，坚持“把方向、管大局、保落实”，依据《中国共产党章程》《中国共产党组织工作条例》等党内法规规范履职，积极推动党的领导融入公司治理。

公司于2020年10月成立党支部，2023年9月升格为党委，目前设有党总支1个、党支部4个，党员共计144名（含预备党员2名）。2023年底公司将党建工作要求写入公司章程，并持续完善党组织制度规范，确保党建与企业发展同频共振。

公司党委始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，将党的二十大精神、中央金融工作会议精神及党的二十届三中全会精神全面融入经营管理各环节，强化党建对业务发展的赋能引领，着力打造“双促进+四结合”的“红色指南针”党建品牌。

2024年，党委以“党建引领企业高质量发展、服务新时代首都高质量发展”为工作目标，重点推进系列任务：教育引导全体党员深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”；深化“党建+业务”融合，落实“两个覆盖”工作要求；扎实开展党纪学习教育。

指南针党委严格落实“三会一课”“主题党日”等制度，创新开展多元化党建活动：组织线上学习10余次、网络答题1次、集中学习研讨3次、实地现场教学3次。活动内容丰富务实，包括深入学习贯彻党的二十大精神专题讨论、“书记讲党课”“铭记历史 严守党纪 不忘初心 砥砺前行”主题现场教学；开展“明纪于心 守纪于行”集中学习，组织观看警示教育片《纵深推进》，参观《纪律建设永远在路上——中国共产党纪律建设历史陈列展》，并安排驻深圳党员干部赴深圳资本市场廉洁教育基地学习，活动覆盖北京、沈阳、深圳等多地党员干部。

关键绩效：

- 2024 年，公司入选北京市互联网党建重点企业。

		
指南针第一党支部深入学习贯彻党的二十大精神	指南针第一党支部组织集中观看《纵深推进》	麦高证券党总支开展党纪教育集中学习 明“纪”于心 守“纪”于行
		
麦高证券组织驻深各单位参观资本市场廉洁教育基地	指南针党委组织参观狼儿峪红色教育基地	麦高证券党总支组织参观中国共产党纪律建设历史陈列馆

三、商业道德**（一）廉洁从业**

指南针每年针对不同群体开展多层次廉洁教育：为全体员工提供反腐败及商业道德培训，为新员工专项开展廉洁从业培训，同时面向重要岗位人员组织针对性的廉洁从业培训，全面强化员工廉洁意识与合规素养。公司和员工不得实施、接受腐败、贿赂、欺诈、洗钱等，同时要求供应商、承包商及服务商遵守上述规定。公司在开展境内业务和投资时，严格遵守上述反腐败、反商业贿赂、反欺诈、反洗钱的原则和规定。

（二）供应链反腐败管理

公司建立了系统的供应商管理机制，与供应商明确对腐败行为零容忍，不得出现贿赂、不正当利益输送、欺诈等行为。在供应商准入阶段，公司对其进行详尽的背景调查，包括查询其过往的商

业记录、法律诉讼情况、是否存在腐败相关的不良记录等，确保供应商符合要求；在与供应商签订合同时，明确反腐败方面的权利和义务，以及违反条款的违约责任，包括但不限于终止合同、要求赔偿损失等。

在日常合作全流程中，公司将廉政文化宣贯与反舞弊管理深度融入供应商协作环节，通过多样化方式向供应商传递廉洁合作理念，并建立了供应商反腐败动态跟踪监督体系。

（三）反不正当竞争

在经营实践中，公司坚定倡导公平竞争，对反垄断及反不正当竞争工作高度重视，定期组织高级管理团队研习相关法律法规，为员工筑牢遵守反不正当竞争规则的行动指引。

2024年度，公司未出现与不正当竞争行为、反垄断相关的法律诉讼，也未发生因舞弊、腐败引发的违法案件。

四、风险管理与合规经营

（一）风险管理

公司依据自身运营实际与业务发展需求，构建了以董事会牵头领导、相关业务团队协同参与的风险治理架构。同时，公司根据业务开展的实际情况不定期优化风险识别机制，以确保风险管理理念全面落地，保障公司健康发展。此外，公司定期组织全员风险识别培训，鼓励一线员工结合岗位实践反馈潜在风险点，形成“部门联动+技术赋能+全员参与”的风险识别优化闭环，确保风险管理理念渗透到业务全流程，为公司健康发展筑牢风险防线。

风险类别		风险描述	应对策略
战略风险		影响企业发展战略目标、资源、外部环境、竞争力、企业效益产生的整体损失的不确定性	制定企业的战略规划，提升战略风险管理能力，并根据企业的战略方向 and 市场需求，寻找和评估优质投资机会
			动态监测企业所处的宏观外部环境、政策趋势导向，审慎研究变化带来的机会和风险，主动防控与及时应对
			聚焦技术与产品的迭代创新，自主构建领先的核心技术能力，持续增强产品竞争优势
法律与合规风险	合规风险	企业及其工作人员因不合规的经营管理或执业行为引发法律责任、监管处罚、财务损失或者声誉损失的风险	建立健全合规风险事件管理的组织、规则、流程和操作要求，提升合规风险事件防范、应对与处置能力，保障及时、妥善应对和化解风险
	廉洁及道德遵从风险	公司员工或其关系人利用自身或职位的影响力收受贿赂，或以欺骗、隐	规范员工行为，杜绝贿赂和腐败

		瞒、串通等方式侵占公司财产，获取个人利益，造成公司利益受损的风险；或向第三方行贿造成公司形象和声誉受损的风险	
运营风险	质量风险	由于研发水平不够、产品设计考虑不周、用户服务把关不严等原因所造成的质量不确定性风险	建立系统的质量风险管理流程、指导书等，覆盖完整的项目生命周期
			依靠风险管理、运营问题报备、交付问题主动通知三大数字化风险管理平台，形成风险闭环管理
	数据安全风险	公司运营中采集和产生的数据面临数据泄露、篡改、滥用、系统故障、隐私泄露等风险。	开展各类隐患排查及针对性整改
			严格设置数据接触和使用权限
	环境污染风险	业务日常运营产生的废弃物污染周边环境，影响附近居民生活的风险	按规范妥善保管业务运营所需的原材料，妥善处理废弃物和噪声

（二）合规管理

公司严格恪守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，以系统化思维持续完善内部合规管理体系，通过制度刚性约束与全流程风险防控，坚决守住不发生重大风险事件的底线，为各类业务的高质量发展筑牢合规基石、提供坚实护航。

1. 关联交易管理

公司高度重视关联交易治理，以《关联交易管理制度》为核心，构建起覆盖全流程的规范化管理体系。公司严格遵循《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，在《公司章程》中明确划分股东大会、董事会及管理层的审批权限，并建立关联方动态清单机制，从制度根源筑牢治理基础。

管理流程上，聚焦关联方识别、分级审批、独立审查及信息披露四大关键环节：

- 业务部门发起交易前必须核验关联方身份，从源头把控；
- 根据交易金额实行分级审批，重大交易需经董事会或股东大会审议，且关联方严格执行回避表决制度；
- 独立董事对重大交易专项审议，审计委员会全程监督定价公允性；
- 达到披露标准的交易，确保 2 个交易日及时公告。

此外，公司特别建立内审抽查机制及十年期档案留存制度，通过严格执行回避制度、交易金额累计计算原则及违规追责条款，全方位确保关联交易合法合规，切实防范利益输送风险，彰显对关

联交易治理的高度重视与严格把控。

2. 反洗钱管理

公司始终将反洗钱合规作为经营管理的重要环节，严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引》《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法（征求意见稿）》等一系列法律法规及监管要求，确保全流程操作合法合规。公司不断优化洗钱和恐怖融资风险评估体系，结合业务特点动态更新风险指标，运用大数据技术提升风险识别精准度，定期开展全面评估与漏洞排查，切实增强对潜在风险的预判和防控能力，为公司稳健运营筑牢合规防线。

子公司麦高证券有限责任公司制定了《麦高证券有限责任公司洗钱和恐怖融资风险管理工作制度》，明确各部门职责和风险管理文化，以及执行方案与监督措施。文化方面，树立全员参与意识，员工主动监测洗钱；坚持高层推动，明确董监高反洗钱责任；将反洗钱作为合规管理基础，健全防范体系；确保反洗钱依法开展，适配风险的同时保障合法权益与正常金融流转。此外，麦高证券已形成依托恒生反洗钱系统为监测系统、以麦高证券顶点柜台为辅助查询系统，配合人工分析手段，对反洗钱进行监控、分析排查的工作体系。

截至2024年末，麦高证券共计39家营业部均投入反洗钱宣传活动，摆放宣传摊位56个，发送反洗钱反诈提示短信9000多条，发放宣传折页、手册等宣传资料5000余份、制作微视频3个，受众人数近30万人次；内部培训共开展7次，参加外部培训共2次；每月通过公司办公系统转发“证券行业违规案例”，要求各业务部门及分支机构组织学习。

3. 知识产权保护

公司高度重视知识产权保护，专门制定《无形资产管理制度》，针对专利、商标、著作权等各类知识产权，从申请、维护、使用到保护的全流程作出明确规范，通过分级授权审批、定期合规核查、签署保密协议等多重举措，系统性防范侵权风险。

公司尤为注重核心技术与商业秘密的保护，建立技术保密分级管控机制，对涉密信息实施严格的接触权限管理与物理隔离措施，同时定期开展制度执行专项核查，以全链条管控确保各项知识产权保护措施落地见效，切实筑牢创新成果的安全防线。

关键绩效：

- 截至 2024 年底，共有 147 项计算机软件著作权，其中 2024 年新增 10 项；
- 截至 2024 年底，共有商标 62 个，其中 2024 年新申请 1 个。

第三节 环境

一、废弃物排放

公司严格遵循《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，持续强化运营过程中各类固体废物管理，不断提升废弃物综合利用效率，以规范化管理守护生态环境底线。

公司日常运营产生的废弃物，以生活垃圾、厨余垃圾、办公废纸等一般废弃物为主，另有少量废墨盒、废电池等有害废弃物，均纳入系统化管理体系。公司建立完善的废弃物统计台账，定期分析各类废弃物产生情况，通过推行无纸化办公、优化资源配置等举措，持续提升废弃物管理效率。

在废弃物处理流程上，公司执行严格分类收集与处置标准：办公区域配置分类垃圾桶，规范员工分类投放；有害废弃物由物业公司统一收储，委托专业机构合规处置。同时，通过绿色采购政策优先选用环保型办公用品，从源头减废，并确保全流程符合环保法规要求，构建“源头管控-分类处置-合规管理”的闭环体系。

二、资源节约

（一）水资源消耗

公司致力于打造节水型运营体系，将水资源管理深度融入绿色发展实践，并构建起“目标引领-技术创新-行为养成”三位一体的节水管理模式。

具体而言，在硬件升级上，公司全面更新供水设施，引入智能监测系统，实现用水精准计量；在工艺优化上，重点推进中水回用、冷却水循环等工程技术应用；在管理强化上，通过制度规范、员工培训及供应链协同，培育全员节水文化，形成全链条节水合力。

关键绩效：

- 2024 年，公司本部用水 19,204 吨，费用 172,836 元。

（二）能源管理

公司始终秉持“绿色运营、节能增效”的能源管理理念，将节能减耗融入日常运营全流程，系统性推进能源管理工作：

在能源结构优化上，公司以电力为唯一能源，构建清洁用能体系。通过部署智能电表系统，对各区域、各时段用电量实施实时监测，动态分析能耗分布，持续优化能耗强度指标。同时，积极拓展清洁能源应用，逐年提升办公用电中可再生能源占比，以实际行动推进能源结构绿色转型。

在节能措施落地中，公司从设备、场景到行为习惯多维度发力：采购高效节能设备，以技术迭代降低单位能耗；全面推广LED照明，凭借其低功耗、长寿命特性，减少电力消耗；推行空调温度精准管控，平衡舒适与节能需求；倡导绿色办公，鼓励员工采用线上协作、双面打印、随手关灯等行为，将节能意识转化为日常行动。

通过“优化能源结构+全场景节能措施”双轮驱动，公司持续深挖节能潜力，在保障运营效率的同时，实现能源高效利用与绿色发展的协同推进，以实际举措践行节能增效承诺。

关键绩效：

- 2024 年，公司本部用电 2,158,362.83 度，费用为 2,162,636.40 元。

（三）绿色办公

公司积极践行循环经济理念，将绿色办公理念深度融入日常运营全流程，通过系统化举措推动资源高效利用与废弃物源头减量化，构建起“减耗-循环-再生”的绿色办公生态。

在办公运营领域，全面推行电子化流程改革：内部审批、合同签署、会议纪要等均通过数字化系统完成，大幅减少纸质材料使用。为提升物品循环利用率，公司建立办公设备共享机制和耗材回收体系，延长物品使用寿命。

在源头把控环节，公司将绿色标准贯穿采购与建设全链条：办公物资采购优先选择具备环保认证的可再生材料，并在设施建设中，同步嵌入节能节水设计，从硬件层面为绿色办公提供支撑。

三、应对气候变化

指南针遵照《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》的相关要求，基于自身ESG治理结构和内部制度，将气候变化治理融入其中。

（一）应对气候变化管理体系

治理	1. 董事会负责审定公司应对气候变化相关事宜，并对其有效性负责； 2. 董事会战略与 ESG 委员会对公司气候目标与管理进行研究并提出建议，识别和监督对公司业务具有重大影响的气候相关风险和机遇，指导管理层对气候风险和机遇采取适当的应对措施；
战略	全面分析并评估气候相关风险和机遇对公司经营及业务带来的影响，识别出气候变化对公司办公运营及业务开展具有重要影响的风险和机遇类别，并分析风险和机遇影响的时间范围和潜在财务影响。
影响、风险和机遇	1. 建立完善的管理流程，用于识别、评估和监测气候变化相关影响、

管理	风险和机遇； 2. 将气候风险纳入公司业务活动的 ESG 风险管理体系，通过 ESG 尽职调查，评估客户的气候变化管理水平，防范客户的气候风险通过金融业务传导至公司。
指标与目标	每年开展公司办公运营层面能源消耗量、温室气体排放量、温室气体排放强度等指标的统计、分析。

（二）气候风险及机遇管理

指南针根据公司所处行业特征，包括现金流、投资和业务周期，相关政策的法律管辖区域、风险或机遇的性质、资产使用寿命等，对风险和机遇造成重大影响的时间范围进行定义。“短期”指公司当期报告期间结束后1年以内（含1年）；“中期”指公司当期报告期间结束后1年至5年（含5年）；“长期”指公司当期报告期间结束后5年以上。

指南针分析了不同风险和机遇可能对商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生的影响，综合评估各类风险和机遇发生的可能性、大小和影响的途径，由此对各类风险和机遇进行优先级排序，并评估公司的战略、商业模式等对气候变化的适应性，提出公司应对气候相关风险和机遇的转型计划、措施及其进展，并将气候相关影响、风险和机遇管理流程融入公司内部管理流程。相关风险和机遇及其时间范围、影响、优先级，以及公司的适应性、转型计划和措施见下表。

气候相关风险类型			风险描述	财务影响	应对措施	时间范围	实质性
转型风险	政策与法律风险	ESG 报告义务	中国企业可持续信息披露准则体系日趋完善为企业提出了更高的 ESG 信息披露要求，如果未能及时披露相关信息会导致企业面临合规风险。	成本上升	公司按照法律法规要求定期进行环境信息公开，制定和发布独立的可持续发展报告。	中期	高
		对现有产品和服务的强制要求和监管	双碳目标之下，面向高污染高排放行业的金融服务可能受到限制，高污染高排放行业的投融资类业务规模可能萎缩。	成本上升， 收入下降	公司遵从政策指引，通过负面审慎、ESG 整合等策略，逐渐缩小面向高污染高排放行业的业务敞口，同时积极拓展绿色金融业务，对冲业务萎缩的风险。	中期	高
	市场风险	客户偏好绿色产品	ESG 理念逐渐深入人心，消费者和客户对绿色金融的偏好增强，如果公司未能及时开发	收入下降	公司在投资和融资两方面践行 ESG 理念。	长期	中

气候相关风险类型			风险描述	财务影响	应对措施	时间范围	实质性
			相关金融产品，并导致营业收入减少。				
	声誉风险	ESG 负面事件	发生 ESG 负面事件，可能对公司声誉造成损害，进而导致监管关注和营收减少。	成本上升，收入下降	公司建立完善的 ESG 管理体系，将 ESG 管理融入风险控制之中，防范 ESG 负面事件的发生。	短期	高
物理风险	短期风险	台风和洪涝	台风和洪涝将造成运营地基础设施的损坏，影响业务的正常开展以及同客户的往来，甚至导致运营中断和员工伤亡，进而造成收入降低、运营和维修成本增加。	成本上升，收入下降	制定并实施防台防汛应急管理制度。配备应急设备和物资，建立应急演练机制。	短期	中
	长期风险	平均气温升高	高温天气可能导致服务器设备过热或员工健康受损，影响产生额外成本。	成本上升，收入下降	公司为办公环境提供合理的制冷措施，减轻因气温上升带来的生产损失。	长期	低

气候相关机遇类型	机遇描述	财务影响	应对措施	时间范围	实质性
资源效率	节能节水措施	成本下降	公司重视节能减排工作，推动主营业务绿色低碳转型，推动落实绿色办公、节约用水，降低生产和办公等环节的资源消耗。	短期	低
产品和服务	绿色金融产品和服务	收入上升	2023 年中央金融工作会议将“绿色金融”列为五大篇文章之一，绿色金融产品和服务方兴未艾，具有广阔的市场空间。公司可主动开发相关产品以提升自身收入。	中期	中
市场	温室气体排放权交易市场扩容	收入上升	中国可能继续推进碳排放市场建设，纳入更多行业。公司若能取得更多温室气体排放权交易相关牌照，将迎来业务增量。	短期	高

第四节 员工雇佣与发展

一、员工发展

（一）员工发展管理架构

公司的员工发展战略由董事会统筹制定，战略与ESG委员会承担员工发展工作的具体管理与监督职责，人力资源部作为人力工作的核心执行部门，则负责招聘、薪酬、培训等员工发展全链条事务的落地实施，形成“决策-监督-执行”三层协同的员工发展管理体系。

（二）合规雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及《中华人民共和国社会保险法》等相关法律法规以及相关要求，严格执行公平、透明的招聘录用程序，确保流程合规。招聘过程通过公开招聘、笔试、面试及背景调查等环节，确保公正透明，杜绝任何形式的歧视。公司秉持“多元平等、人尽其才”的雇佣理念，禁止基于性别、年龄、种族等因素的歧视，并为残障人士等群体提供无障碍就业机会。人才战略注重“能力导向”，通过内部晋升、轮岗及培训体系激发员工潜能，打造包容与创新的职场环境。

2024年，公司围绕人力资源管理全周期构建了完善的现行政策体系，覆盖招聘、劳动合同、绩效考核、员工福利等核心模块，通过制度内容的精细化设计与执行流程的规范化管理，切实保障制度的透明化与可执行性。

2024年，公司积极吸纳就业，以满足不同用工需求。全员劳动合同签署率保持高标准，劳务派遣用工严格遵循法律法规要求，并定期审查派遣合作方的资质与用工合规性。

禁止童工与强迫劳动

公司严格遵守国际劳工标准及中国法律法规，严禁使用童工或任何形式的强迫劳动。在招聘时严格核查身份证明及年龄，并通过第三方审计确保供应链合规。此外，设立匿名举报渠道，定期开展反强迫劳动培训，确保员工权益不受侵害。

（三）平等与多元化

公司始终致力于构建多元、平等、包容的工作环境，明确禁止任何形式的歧视行为，将公平理念贯穿人才管理全流程。

在制度保障层面，通过推行标准化招聘流程，消除性别、年龄、国籍等非相关因素的影响；建立薪酬平等审查机制，确保同岗同责者获得同等回报；开通匿名举报渠道，及时响应并处理潜在的

不公平现象，确保员工获得公平发展机会。

在人才构成上，公司员工队伍呈现鲜明的多元化特征：女性员工占比接近半数，管理层中女性比例持续攀升，彰显性别平等的实践成效；同时积极吸纳不同年龄段、多国国籍背景的人才，并为特殊群体提供平等就业机会，以开放姿态汇聚多元智慧，让每一位员工都能在包容的环境中实现价值。

教育程度	员工人数	占比
硕士及以上	192	7.1%
本科	1,179	43.3%
大专	884	32.5%
大专以下	465	17.1%
合计	2,720	100.0%

（四）人才引进与留存

公司始终将人才战略与业务发展深度绑定，围绕核心业务的拓展与创新需求，持续强化专业人才的系统性建设。通过不断健全多元化激励机制、动态优化业务人员的专业结构与梯队配置，为各条线业务的迭代升级注入稳定且优质的人才动能，确保人才供给与业务发展节奏高度匹配。

在人才引进与储备层面，公司秉持“精准引才、质量优先”的原则，积极拓宽外部引才渠道，重点聚焦金融证券行业内具备深厚经营管理积淀、扎实专业功底及丰富实战经验的中高级人才。通过针对性的招聘计划与个性化的引才方案，为公司证券业务搭建班子，为业务的规模化发展与创新突破奠定坚实的人才基础。

人才激励方面，公司构建了梯度化、常态化的股权激励体系：2021年推出的限制性股票与股票期权激励计划已顺利完成，有效激活了当时核心团队的动力；2022年股票期权激励计划正按既定节奏稳步推进，持续释放激励效能；2023年计划处于等待期。在此基础上，公司于近期推出2025年股票期权激励计划。这一系列举措旨在通过长期利益绑定，构建并完善兼具激励性与约束性的长效机制，增强公司凝聚力，共享公司发展成果，吸引和留住优秀人才，激发公司管理团队和业务骨干的工作热情，有效地将股东利益、公司发展和核心团队个人利益结合在一起，使各方共同关注公司的长远可持续发展。

二、员工福利与关怀

（一）员工薪酬体系

我们制定并不断完善《绩效考核管理规范》，对薪酬福利管理做出明确规范，以此保障薪酬体系的公平性与合理性，充分激发员工的工作积极性。

公司结合员工的个人表现、工作绩效、职责范围及市场薪酬水平，科学设定薪酬标准。薪酬构成主要包含固定薪酬、绩效奖金及长期激励，其标准会根据与员工的协商结果，结合公司经营状况及物价变动情况适时调整。

此外，公司建立了年终奖金与绩效奖金制度：年终奖金依据公司整体运营成效及员工个人年度绩效综合评定后发放；绩效奖金则根据月度、季度及年度的考核结果分段核算发放，形成与业绩紧密挂钩的激励机制。

（二）员工福利与关怀

公司围绕员工非薪酬福利构建了规范有序的管理体系，以保障员工权益、助推企业人才发展为核心导向，制定了涵盖社会保险、各类补贴等福利的管理规范。明确由行政管理部统筹福利全流程管理，从申报审核到发放落地各环节均严格依规推进，确保福利政策公平落地、精准触达。

（1）法定社保全面保障

公司严格遵循国家法律法规要求，为全体员工足额缴纳基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险及住房公积金，按时完成月度缴存。这一基础保障体系为员工筑牢生活安全网，有效助力应对养老、医疗、失业等潜在风险，切实守护员工生活的稳定性与安全感。

（2）特色福利温情关怀

- 在法定社保之外，公司聚焦员工关怀，系统性拓展福利维度，打造有温度的保障体系：
- 定期组织全员体检，为员工健康管理提供专业支持，早发现、早预防健康隐患；
- 重要节点精准送达节日福利，覆盖三八妇女节、端午节、中秋节、圣诞节及新春等，其中夏日特别筹备清凉福利（如应季水果、防暑用品），以细节传递关怀；
- 春节期间专属推出“孝心金”，将企业关怀延伸至员工家庭，强化情感联结与归属感。

通过多元福利举措，公司为员工营造健康、温暖的工作生活环境，既增强团队凝聚力，也为人才价值充分释放与企业可持续发展奠定坚实基础。

2024年，公司严格落实各项社保政策，保障范围覆盖全体在册员工，社保缴纳基数、比例均完全符合国家及地方规定；全年缴存及时、足额，确保员工社保权益连续稳定，无断缴、漏缴情况。

（三）员工沟通与参与

公司始终将员工沟通与参与视作企业可持续发展的重要基石，致力于构建全方位、多层次的沟通体系，以此推动员工与企业间的深度理解和紧密协作。公司特别设立职工董事，确保在董事会层面精准传递员工关于薪酬福利、职业发展、工作环境改善等方面的诉求，在决策过程中更能兼顾员工权益与企业发展，进一步夯实员工参与企业治理的制度基础，让沟通协作真正落地于企业运营的核心环节。

此外，公司坚守“人人平等”原则，搭建“线上+线下”相结合的直接沟通渠道：一方面，通过定期培训、专题会议、公告公示及文化宣传等形式，及时向员工通报公司经营管理动态；另一方面，借助经管会议、全员交流会及各类满意度调研等方式，主动倾听员工诉求与建议，针对性优化管理举措，形成双向互动的良性沟通生态。

三、员工培训与发展

（一）员工培训

公司深知，人才是驱动公司发展的核心竞争力。因此，公司始终致力于提升员工的专业知识、业务素质与综合能力，持续为各岗位培养并输送德才兼备的优秀人才，以此支撑公司战略目标的实现，同时推动企业与员工的协同发展。

在此基础上，公司不断优化升级培训体系，紧密围绕业务重点与难点，从经营管理、专业技术、职业素养、人才梯队建设、新人培育及讲师赋能六大维度出发，打造系列化培训品牌项目，着力强化经营型人才队伍的建设，为公司长远发展提供坚实的人才保障。

（1）员工培训体系

公司构建了覆盖全员的多层次培训体系，针对不同群体精准设计培训内容：新员工入职培训系统涵盖企业文化浸润、制度规范解读及岗位技能实操，助力快速融入；在职员工可参与定期开展的专业技能进阶、管理能力拓展等培训；管理层则配备专属领导力培养计划，聚焦战略思维与团队管控能力提升。培训形式多元融合线上课程、线下工作坊及外派交流学习，全年按计划有序推进各类培训，确保员工能力与业务发展同频提升。

（2）专业化培训

依据《关于加强证券业从业人员后续职业培训工作的通知》要求，公司依托行业专属培训平台，定期为从业人员开展专项业务培训，课程覆盖证券法律法规、合规管理要点、职业道德规范等必修

内容。为强化培训实效，实行学分考核制度，明确要求从业人员每年完成规定学时的后续职业培训，并将培训完成质量纳入年度绩效考核，形成“学习-考核-提升”的闭环管理。

（3）可持续发展与社会责任相关培训

公司高度重视可持续发展理念的落地，定期组织环境保护意识培训、绿色办公实践引导等活动，推动员工践行生态责任；同时聚焦员工全面发展，开设女性领导力提升计划、职场权益保护专题宣讲及心理健康系列讲座，并引入情绪管理课程，助力员工增强职场适应力、提升幸福感，共同营造包容友善、健康向上的工作氛围。

（4）职业技能提升支持

公司持续完善员工成长支持机制，对考取专业资格证书、参与技能认证的员工给予专项奖金激励。通过制度化保障与资源倾斜，鼓励员工主动提升专业素养，实现职业发展与个人价值的同步成长。

（二）考核与晋升

公司始终将员工职业发展置于重要位置，致力于构建科学、透明且多元化的职业晋升体系，不断完善人才成长通道的建设工作，畅通职业发展通道，为员工架设路径清晰的职业云梯，实现员工与企业协同发展的良好生态。公司建立了科学规范的双通道职业发展体系（管理序列与专业序列并行），明确了基于绩效、能力和任职资格的综合晋升标准，并配套公开竞聘等选拔机制；公司持续完善职位职级管理、绩效评估等配套制度，为员工提供公平透明、多元化的成长路径，实现个人发展与组织战略的协同共赢。

四、员工健康与安全

（一）安全管理体系

公司严格遵照国家相关法律法规及行业标准，将保障工作安全与员工健康置于重要位置，构建了涵盖风险管控、应急管理、安全培训等全维度的职业健康安全管理体系。通过定期开展内部审核与管理评审，持续优化体系运行效能。同时，常态化组织安全培训，内容覆盖消防安全、急救技能、设备操作规范等实用知识；配备AED等应急设备，定期开展应急演练，全方位提升员工的安全防护意识与应急处置能力。

（二）职业健康风险识别与评估

公司建立系统化的职业健康风险评估机制，针对不同岗位的工作环境、设备使用场景及作业流

程，精准识别潜在风险点并制定针对性防控措施。通过定期现场巡查、专项安全检查及畅通员工反馈渠道等方式，动态监测风险变化，确保工作场所始终符合职业健康安全标准，从源头筑牢风险防线。

（三）职业健康关怀措施

公司高度重视员工职业健康，多维度落实关怀举措：

- 职场安全方面，持续优化办公环境，确保照明、通风、设备布局等均符合安全规范；
- 健康监测方面，定期组织全员体检，实现健康问题早发现、早干预，全方位守护员工身心健康。

第五节 产品责任

一、创新驱动

公司多年来始终重视研发投入与综合技术能力培育，已掌握证券研究技术、电子商务技术、多媒体网络技术等一批核心技术。依托深厚的研发实力与丰富的市场经验，公司持续开发满足投资者需求的创新产品与服务。

公司的产品研发体系清晰涵盖初次开发与后期迭代开发两大环节：

在初次开发阶段，产品部基于客户需求分析结果，提出产品总体设计构想并形成文档提交开发部；开发部对产品进行设计论证后打磨出雏形，经内部测试及模拟线上运行环境测试合格，最终形成正式产品推向市场。

针对后期迭代开发，公司会根据市场需求变化与用户反馈，定期或不定期在原有产品基础上推进持续升级与改进：产品部通过产品培训平台等渠道收集用户反馈，联合开发部深入分析需求，在原有产品框架内完成升级与功能优化；升级后的产品经多轮测试验证通过后，形成正式版本对外销售。

凭借积累的丰富研发经验与软件程序资源，公司围绕客户多样化资讯需求，持续推进新产品初次开发与成熟产品迭代升级，精准捕捉市场动向。这种持续的产品与技术创新，为公司核心竞争力的培育与提升提供了坚实支撑。

指南针重视人才队伍建设，将人才引进与培养作为企业发展的重要支撑，通过优化人才结构、完善招聘流程、拓宽招聘渠道，广泛吸纳优秀人才。截至2024年末，公司研发人员数量达313人，占员工总数比例为11.51%，为公司可持续发展提供坚实人力保障。

关键绩效：

- 研发人员本科学历：258 人
- 研发人员硕士学历：35 人
- 研发人员博士学历：1 人

二、客户服务

（一）金融服务管理体系

公司始终坚持“诚信为本、合规经营”的理念，围绕客户权益保护和服务质量提升，逐步建立起制度完善、渠道畅通、责任清晰的客户服务管理体系。自2013年全面实行直营销售模式以来，公司持续提升营销效率并实现收入增长；在服务环节中，从投资者注册起即由专业客服一对一对接，提供免费线上培训和持续跟踪，确保售前售后全流程支持。同时，公司高度重视用户体验，组建专业团队，定期组织需求讨论会和技术交流会，不断优化服务内容和服务体系，全面提升客户满意度与使用体验。

指南针客户服务管理体系

类别	内容
制度化建设	在公司官网“客服专区”与“业务营销”板块，公开《用户必读》《软件服务风险揭示书》《软件用户服务协议》《投诉与处理流程》等制度文件，明确客户权利与义务，保障客户知情权和选择权。
销售合规与风险防控	《销售行为合规管理办法》及“六条红线”严格禁止销售人员承诺收益、代客理财、虚假宣传、使用非公司座席电话等违规行为，确保服务全过程公开透明、可追溯。
服务与监督渠道	《客户服务与投诉管理制度》明确了客户投诉受理、分级处理、反馈机制，结合热线电话、在线客服等渠道，建立快速响应和监督闭环，确保客户意见得到充分重视与落实。

指南针客户沟通渠道	
服务类别	电话号码
产品咨询	400-818-8080
售后服务	400-888-5500 或 95738
客户投诉	010-82550620
用户举报	010-53462620

（二）优化客户服务体验

2024年上半年，公司围绕投资者服务与用户体验持续创新，陆续推出事件分析平台、涨停龙虎榜、私募调研榜、机构调研榜等多项数据分析功能，显著拓展了投资者在辅助分析与决策过程中的深度和广度。同时，公司依托多年自主研发积累，在指南针为麦高证券提供的交易客户端工具中，新增多样化的特色条件交易功能，使中小投资者也能够借助更高效、便捷的交易手段与方式，不断提升日常交易体验。

2024年下半年，公司完成了财富掌门2.0产品的PC版与移动版上线，相较1.0版本实现了更高的易用性和移动端便捷性，并在研究与探索中推出数据中心等基础服务功能。同时，公司对股权监控平台、资金动向、公募作战图等进行了功能升级和技术改造，在数据完整性、操作流畅性及交互体验等方面均有较大提升，进一步满足了投资者多层次、多样化的使用需求。

（三）客户投诉处理

为切实保障客户合法权益，公司建立了规范、透明的客户投诉处理流程，确保客户意见和诉求能够得到及时、有效地反馈与解决。投诉流程由合规部门统一接收与登记，并根据实际情况进行分级处理，明确责任人员，形成完整的受理、调查、反馈与回复闭环。通过流程化管理，公司能够在第一时间回应客户关切，强化服务监督，提升客户满意度和信任度。

（四）客户权益保障

1. 开展投资者教育

2024年，公司全资子公司麦高证券积极履行投资者教育主体责任，组织开展多层次投教与防非宣传活动，制作系列宣传视频普及金融知识，提升投资者风险认知与防范非法金融风险意识，并结合重点人群需求开展特色化教育活动，切实增强投资者金融素养与风险防控能力。

2. 投资者适当性管理

公司制定并严格执行《投资者适当性管理办法》，健全投资者适当性工作机制。公司通过《客户信息及风险测评问卷》对投资者的财务状况、投资经验、风险偏好等情况进行全面评估，并将客户划分为积极型、稳健型、保守型三类，确保产品和服务与其风险承受能力相匹配。对于重点客户，公司建立信息动态跟踪与风险再评估机制，保障适当性管理的持续有效。

在执行过程中，公司注重风险揭示与投资者教育，强化留痕管理和合规监督，并通过培训提升人员履职能力。通过落实《投资者适当性管理办法》，公司不断完善内部控制与监督体系，切实保护投资者合法权益，促进合规稳健发展。

3. 数据安全与客户隐私保护

公司将数据安全与客户隐私保护作为核心责任，建立完善的安全管理与防护机制，保障系统稳定运行和客户信息安全。

指南针数据安全风险与应对

数据安全风险	应对措施
公司的主营业务依托互联网工具开展，持续运营高度依赖于网络系统的安全与稳定。然而，互联网及相关设备存在基础设施故障、软件漏洞、网络攻击以及自然灾害等潜在风险。一旦发生，可能导致客户无法及时获得服务，严重时甚至造成业务中断，对公司声誉、经营业绩及合规履责带来不利影响，并可能引发法律诉讼。因此，公司存在一定的互联网系统与数据安全风险。	为保障业务连续性与数据安全，公司将网络服务器托管于中国联通、中国电信等大型运营商的专业机房，并配置成熟稳定的安全硬件与软件。同时，公司建立了严格的数据备份管理制度和操作流程，配备专业的数据库管理与系统运维人员，以确保系统安全、平稳运行，最大限度降低数据安全风险对公司和客户的影响。

第六节 伙伴合作与行业共进

一、供应链管理

（一）供应链管理体系

公司始终致力于夯实价值链稳定性，与供应商伙伴携手构建共赢的价值生态体系。在合作与管理中，公司一方面定期对全体供应商开展合规经营审查，针对发现的问题及时推动整改，从源头排除潜在风险；另一方面为供应商建立综合绩效管理机制，通过科学评估提升统筹管理效能，以此保障供应链的持续稳定，为企业健康稳健运营与长期发展筑牢根基。

（二）可持续采购

公司始终致力于构建可持续供应链体系，在保障自身采购需求、按时履约的基础上，积极引导并推动供应商提升可持续发展能力。我们围绕供应商准入、采购执行、绩效评价、能力赋能等关键环节，开展全流程闭环管理，同时在各环节中针对性融入ESG风险考量维度。

二、乡村振兴与社会贡献

（一）乡村振兴

2024年，公司及子公司积极贯彻落实党中央、国务院、证监会关于巩固拓展脱贫攻坚成果和乡村振兴的指示要求，持续发挥党建引领作用，夯实工作统筹，拓展帮扶资源，尽自身所能充分发挥金融企业影响力，积极落实服务乡村振兴的新任务、新要求。

为加强京蒙协作、落实2024年“村企结对”帮扶行动、巩固脱贫成效、接力乡村振兴步伐，公司响应北京市昌平区中关村管委会号召，向阿鲁科尔沁旗相关村捐赠2万元。

（二）公益慈善

子公司麦高证券组织开展投教、防非宣传活动，制作投宣传教视频，为投资者普及金融知识、增强防范非法金融风险意识，针对重点人群开展特色投教活动。麦高证券积极响应相关部门号召，承办“跑遍中国2024年中国证券业防范非法证券宣传线上健康跑”活动，投身公益事业践行社会责任，多次举办走进社区、走进校园、走进乡村等公益活动，慰问高龄老人、助力学龄儿童，履行金融机构应尽的职责和义务，彰显责任担当，维护市场稳健运行。

此外，麦高证券也积极投身志愿公益活动，践行社会责任。参与证券行业促进乡村振兴公益行动，通过公司乡村振兴公益基金，实施“志智双扶”服务乡村振兴，向辽宁省朝阳市建平县杨树岭九年一贯制学校开展乡村助学、改善教育设施捐赠；践行“金融为民”的新发展理念，向辽宁省朝阳市建平县杨树岭村开展环境治理、修缮乡村道路捐赠；关注特殊群体开展慈善公益活动，向辽宁省残疾人福利基金会捐赠，资助残障儿童康复训练及其成果展示等。

第七节 附录

一、指标索引

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》索引表：

维度	序号	议题	对应条款	所在章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	环境 ➤ 应对气候变化
	2	污染物排放	第三十条	环境 ➤ 废弃物排放
	3	废弃物处理	第三十一条	环境 ➤ 废弃物排放
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	不涉及
	5	环境合规管理	第三十三条	不涉及
	6	能源利用	第三十五条	环境 ➤ 资源节约
	7	水资源利用	第三十六条	环境 ➤ 资源节约
	8	循环经济	第三十七条	环境 ➤ 资源节约
社会	9	乡村振兴	第三十九条	伙伴合作与行业共进 ➤ 乡村振兴与社会贡献
	10	社会贡献	第四十条	伙伴合作与行业共进 ➤ 乡村振兴与社会贡献
	11	创新驱动	第四十二条	产品责任 ➤ 创新驱动
	12	科技伦理	第四十三条	不涉及
	13	供应链安全	第四十五条	公司治理 ➤ 公司治理与稳健经营 ➤ 风险管理与合规经营 伙伴合作与行业共进 ➤ 供应链管理
	14	平等对待中小企业	第四十六条	公司报告期末应付账款（含应付票据）

				余额未超过 300 亿元，占总资产的比重未超过 50%，该议题不适用。
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	产品责任 ➤ 客户服务
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	产品责任 ➤ 客户权益保障
	17	员工	第五十条	员工雇佣与发展
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	报告开篇 ➤ 可持续发展（ESG）管理
	19	利益相关方沟通	第五十三条	报告开篇 ➤ 可持续发展（ESG）管理
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	公司治理 ➤ 公司治理与稳健经营
	21	反不正当竞争	第五十六条	公司治理 ➤ 公司治理与稳健经营