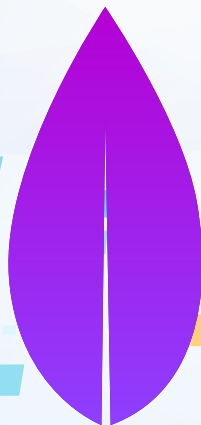


HUNDSUN ESG REPORT

恒生电子可持续发展报告

2024





让金融变简单 让未来更美好

目录 CONTENTS

前言

可持续发展委员会致辞	01
关于恒生电子	02
企业文化	02

推进可持续发展

可持续发展治理	03
可持续发展战略	04
实质性议题识别与分析	05
利益相关方沟通	06
2024可持续发展亮点绩效	07
荣誉及认证	09

01

公司治理

完善公司治理

强化合规运营

保障数据安全

11

14

17

02

赋能金融

负责任的产品与服务

负责任的营销与供应链

让金融更加可持续

21

27

28

恒生电子
可持续发展报告
2024

可持续发展综合指标

关键绩效指标列表	57
关键政策列表	61

内容索引表

联合国可持续发展目标 (SDGs) 内容索引	62
《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告 (试行) 索引》	63
全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告标准》索引	64

关于本报告	66
-------	----

03

科技创新

科技创新研发

31

创新成果共享

34

知识产权保护

36

04

以人为本

促进人才发展

37

履行社会责任

49

05

低碳环保

践行绿色低碳运营

53

探索清洁技术机遇

55

可持续发展委员会致辞



‘持之以恒，生生不息’
是恒生精神，是对行业的期许、对社会的承诺，
也是我们的可持续发展梦想。



转眼恒生已经走入第三十个年头，1995年，八个工程师带着技术的基因，在中国资本市场滥觞时期创立恒生。我们始终聚焦金融科技赛道，服务了几乎所有的中国财富资产管理机构和交易场所，为中国金融市场的数字化发展做出贡献。市场也给了恒生巨大的回报——从八个人成长为一万人的组织，跻身亚洲第一、全球前30的金融科技公司。三十年的发展历程，不仅见证了我们的成长，也对恒生的可持续发展能力提出了更高要求。

2024年，国际可持续准则理事会（ISSB）发布首批国际可持续披露准则，中国财政部等九部门同步出台《企业可持续披露准则（试行）》，标志着我国统一可持续披露体系建设正式启动。与此同时，中国证监会统一部署，沪深北交易所陆续发布《上市公司可持续发展报告指引（试行）》等文件，为企业ESG管理与信息披露提供了清晰路径。

可持续发展理念与恒生电子长期秉持的“持之以恒，生生不息”的价值观高度契合。这些指引和办法既接轨国际标准，又体现了中国特色，统一的披露要求，为我们指明了方向，也增强了信心。我们将持续深化可持续发展理念的落地实践，推动其真正融入企业战略与经营管理的每一环节，引领公司在ESG治理和高质量发展道路稳步前行。

为积极响应监管导向、强化公司治理，2024年，我们持续完善公司可持续发展的顶层设计，发布相关政策声明，健全管理制度，系统提升ESG治理能力和信息披露水平。公司可持续发展工作持续进步，获多家权威机构上调ESG评级，MSCI评级首度由BBB上调至A，ISS评级获得Prime荣誉标志。

2024年，在外部环境不确定性加大的情况下，从长远和整体上保证公司稳健发展，是我们工作的重要命题之一。同时可持续发展的共识正在凝聚，公司主动抓住机遇，让可持续发展理念逐步融入公司经营管理全过程，进一步提高经营发展质效，推动公司可持续和高质量发展。

在赋能金融方面，2024年，面向新的发展阶段，公司提出了“更多一流产品，更加满意客户”的《恒生愿景2030》。为了打造“更多一流产品”，公司实施了进一步聚焦的策略，在关键领域确保资源投入。同时，公司产品质量不断提升，质量事故发生次数同比下降38.5%，客户满意度持续提升，同比上升1.08分，持续打造负责任的产品和服务。

在科技创新方面，公司继续加大研发投入，优化技术研发体系，年度研发费用投入金额达24.58亿元，占营收比重37.36%，产品技术员工数量占比67.24%，均处于行业领先水平。公司努力保持技术领先，LIGHT技术平台能力进一步强化。恒生大模型应用技术在运营、投顾、投行等场景加速实现产品化落地。借助大模型能力，我们在代码提效和客服提效方面也取得了一定效果。

在以人为本方面，公司通过长效激励机制激励和保留人才，面向1,400名中高层管理人员及核心骨干授予股票期权。同时，秉持“科技向善”的发展理念，我们继续投身公益，在精准扶贫、关爱孤独症儿童、帮助残疾人就业、青少年财商教育等领域发力，探索可持续发展的公益新模式。自2016年成立浙江省恒生电子公益基金会以来，公益投入超过1,200万元，受益人数达到16,000余人。

在低碳环保方面，公司积极探索业务减碳潜力，充分发挥金融科技平台的生态效应和技术优势，在更多价值链环节带动利益相关方参与减碳。2024年，我们基于切实可行的双碳目标采取有力措施降低碳排放，温室气体排放总量同比下降238吨·二氧化碳当量。同时，我们注重提高能源效率、优化能源结构，确保落实日常能源和资源使用的精细化管理，公司获得“环境管理体系”和“能源管理体系”两项国际标准认证。

可持续发展之路是通向未来之路。未来，我们将持续提升ESG管治能力和公司可持续发展水平，积极落实ESG战略，和广大利益相关方一起，致力于环境、社会和治理的可持续发展目标，让金融变简单，让未来更美好。

关于恒生电子

恒生电子是一家以“让金融变简单”为使命的金融科技公司，总部位于中国杭州。1995年成立，2003年在上海证券交易所主板上市（600570.SH）。

恒生聚焦金融行业，始终坚持“以客户为中心”的服务理念，致力于为证券、期货、基金、信托、保险、银行、交易所、私募等金融客户提供整体解决方案和服务。恒生已连续17年入选FinTech100全球金融科技百强榜单，2024年排名第22位，位列亚洲上榜企业第一，目前公司拥有超过10,000名员工。恒生自创立便以技术服务为核心，注重科技创新，每年以35%以上营业收入投入研发，同时重视技术人才培养和知识产权保护，2022年获批国家级博士后科研工作站。公司一直专注在金融领域深耕细作，凭借多年金融IT建设经验，以及对金融业务的深刻洞察和理解，用优质的产品与服务，持续赋能金融机构创新发展。

在企业发展的同时，恒生积极履行企业社会责任，2016年成立浙江恒生电子公益基金会，2017年投入运营恒生投资者教育基地，在投资者教育、扶贫济困、关爱孤独症儿童等领域持续贡献力量，实现企业与社会共同可持续发展。

企业文化

恒生始终坚持“持之以恒，生生不息”的品牌精神，并将其深植于企业文化建设与实际行动之中。公司鼓励每位员工以工程师精神，秉承“客户第一、正直诚信、敬业担当、开放合作、持续成长”的核心价值观，通过文化驱动实现商业价值与社会价值，持续提升员工敬业度，倡导负责任的产品与服务。

践行恒生价值观



传承工程师精神

探寻世界本质

精益求精

持续学习

延续团队合作成长

专业分工

团队合作

共同成长

愿景

成为全球领先的金融科技公司

使命

让金融变简单

推进可持续发展

恒生认为，践行可持续发展理念与公司长久发展息息相关、密不可分。公司自2020年以来连续第5年对外发布《可持续发展报告》，并根据重要性调整了相关实质性议题，对2024年的可持续发展实践进行有针对性的对外披露。

可持续发展治理

为提高公司可持续发展及ESG的工作水平，公司在董事会下设立可持续发展委员会，并相应制定《可持续发展委员会组织和实施办法》。可持续发展委员会负责对公司ESG工作愿景、战略、目标、政策及行动方案提供决策咨询和建议，对ESG工作进展进行监督和评估，对ESG相关的信息披露报告进行审阅和评议。

可持续发展委员会由董事长彭政纲（委员会主席）、执行董事蒋建圣、股东董事韩歆毅、独立董事田素华、独立董事周淳组成。公司高度重视可持续发展工作，由公司董事长担任可持续发展委员会主席，持续推动可持续发展理念在公司治理中的落实。

恒生通过建立可持续发展领导小组和可持续发展工作小组，积极构建了一个全面而精细的可持续发展治理矩阵，不仅覆盖各个业务领域，还深入到各个运营环节，确保了可持续发展理念在公司端到端实践中得到全面贯彻和落实。

可持续发展组织架构



■ 可持续发展战略

恒生电子以愿景、使命、价值观为指引，秉承“持之以恒、生生不息”的企业精神，坚持“让金融变简单”的企业使命，履行“让未来更美好”的社会责任。

我们让可持续发展理念扎根于公司经营管理的全过程，融入客户与行业、产品与业务、组织与团队、资本与财务等四大方面建设，将“赋能金融、科技创新、以人为本、低碳环保”，作为公司可持续发展工作的核心指导原则。

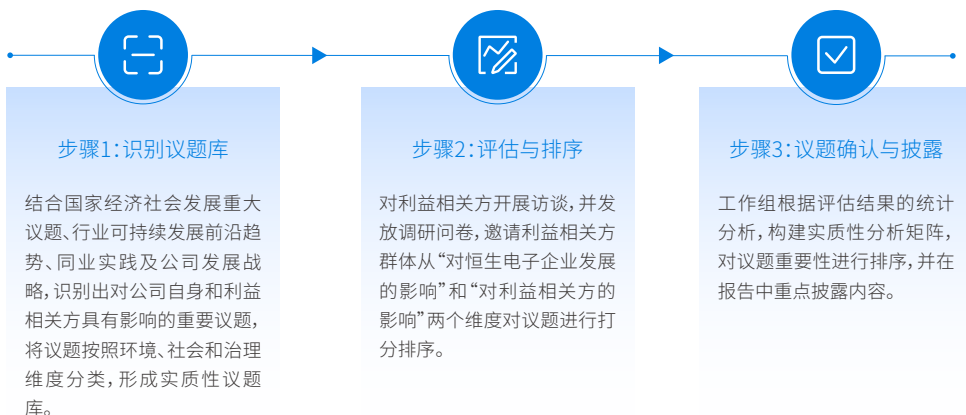
我们致力于与股东、客户、员工、政府、监管、合作伙伴以及社会公众携手共进，共创美好未来，不断创造可持续的商业价值，努力实现可持续的社会价值。



实质性议题识别与分析

恒生不断推进并完善可持续发展 (ESG) 议题的识别与评估, 在与各利益相关方充分沟通的基础上, 对各项议题的重要性进行评估, 识别利益相关方所关注的重要议题并在报告中重点披露和回应。

实质性议题识别与流程分析



利益相关方沟通

恒生和客户、员工、股东与投资者、监管和各级政府、合作伙伴与供应商、高校及学术机构、媒体、社区等利益相关方群体保持常态化沟通。

利益相关方	期望与要求	沟通及回应
 客户	提供负责任的产品与服务 保障数据信息安全 提升客户体验	客户培训;客户满意度调查 U+网站/U+App 客服热线/邮件/QQ/网站/钉钉 客服总部微信公众号;客户投诉机制 客户现场/巡检巡访
 员工	权益保障、有竞争力的薪酬福利 良好的工作环境、完善的培训体系 公平晋升与发展、健康与安全 沟通与关怀	党委;工会;组织效能调研;培训 绩效沟通建设 员工关系工作/HRBP工作 OA/社区/钉钉/邮件/员工交流会等
 股东 与投资者	公司治理、合规运营、风险管理 信息披露、商业道德、投资回报	信息披露 投资者日活动、投资者热线、投资者公开邮箱 上证E互动沟通;参与券商策略会进行路演 日常电话沟通、调研参访接待 公司官网/微信号/微博多种渠道 投资者教育基地
 监管机构	合规经营 风险管理 监管支持、合作共建	定期汇报、专项问题的沟通 专题会议、各类培训 日常信息报送、更新、维护 学习讨论监管政策法规 配合监管的问卷调查
 各级政府	健全完善企业营商环境 促进社会进步 协助制定行业政策	参加政府会议 政府来访接待 走访交流 专题汇报 信息填报
 合作伙伴	保持良好合作 促进行业发展	参与行业标准制定项目 参与行业展会、论坛等 战略合作、交流互动
 供应商	公平公正公开 诚信合规反腐败反贿赂	采购及招标 实地考察
 高校及 学术机构	校企联培 促进就业	高校产学研 开展就业培训 提供实习机会
 媒体	公司与业务健康发展 产品和技术创新	媒体采访和接待 日常沟通与交流
 社区	投资者教育 公益事业 支持社区发展	浙江恒生电子公益基金会项目 志愿者活动

2024可持续发展亮点绩效

赋能金融

3,500+金融客户

恒生打造一系列产品与解决方案,累计服务3,500多家金融行业客户。

下降38.5%

产品质量不断提升,质量事故发生次数同比下降38.5%。



89.47分

客户满意度持续提升,年度客户满意度评分为89.47分,较去年提升1.08分。



覆盖率100%

恒生高度重视信息安全,2024年,信息安全培训员工覆盖率达到100%(包含外包员工)。

2,000+人次

年内公司举办各类责任营销培训46次,覆盖人次2,000+,规范过程中关键责任营销行为和沟通要素,努力使客户便捷地获取真实、完整的产品信息。



300+项

截至2024年底,恒生重点业务系统通过等保测评与备案并定期开展复测,相关业务系统通过300余项针对信息保护、数据安全、保密技术等细项要求,让客户在资源、数据、财产等方面享有业内最高级别安全保障。



科技创新

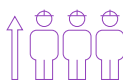
24.58亿元

恒生继续保持较高的研发投入,年度研发费用投入金额24.58亿元,占营收比重37.36%。



67.24%

恒生产品技术员工数量占比67.24%,处于行业领先水平。



531件

恒生高度重视知识产权保护,全球范围内共持有新申请发明专利累计531件,登记软件著作权1,600余件,注册商标1,400余件。

50+项

恒生积极参与国家级、省市级科技立项申报,加强自身研发创新能力,推动科技创新和行业升级,为国家的科技发展做出贡献。截至2024年,恒生累计科技立项超过50项,其中,国家立项16项,省市立项37项。

5个重大工程项目

恒生积极寻求与学术界和科研机构的深度合作,将理论知识与实践需求相结合,加速创新技术的研发与应用。恒生和浙江大学建立联合科研中心,共同推进5个重大工程项目落地,产出11项专利和4篇学术论文。

以人为本

19人

恒生始终秉持平等雇佣的原则，致力于实现多元化招聘。截至2024年，已有19名残疾员工加入恒生电子。



6,287场

恒生重视人才发展，2024年共开展各类培训6,287场，员工培训时长172,555小时。



1,400人

恒生通过长效激励机制激励和保留人才，自2021年起公司每年推出A股股权激励计划，累计已实施3个员工持股计划和3个股票期权计划，共有4,268名员工获得过股权激励。其中，2024年公司面向1,400名中高层管理人员及核心骨干，授予3,335万份A股股票期权。

下降0.2%

恒生以健全的管理体系与合理的激励措施保留关键人才，2024年人才流失率同比下降0.2%。



15,000+人

2024年，恒生“未来金融家”财商教育课堂开展17期，年受益学生达到2,490人；“长青计划”中老年人金融风险防范公益课堂开展2次，年覆盖人数约100人。截至2024年底，两个项目累计覆盖人数超过15,000人。

低碳环保

2030&2060

恒生电子积极应对气候变化挑战，积极响应双碳目标，力争于2030年前实现碳达峰，力争于2060年前实现碳中和。



137,858次

恒生为多家客户提供电子合同相关服务，2024年度使用量137,858次，相当于节省137.8万张A4纸，相当于保护458棵20年生的树木。



9,500份

通过恒生i私募电子签完成投资人基金合同签署数量超过9,500份，节省285万张A4纸，相当于少砍伐约11吨木材。



下降238吨·二氧化碳当量

恒生积极推行绿色办公，通过空调温度控制、固定开关照明等举措减少碳排放，温室气体排放总量同比下降238吨·二氧化碳当量。

回收2,501台废弃电子设备

恒生通过“资产回收计划”回收2,501台废弃电子设备，减少温室气体排放总量153吨·二氧化碳当量，相当于为744,621平方米的森林减少一年吸收的碳量。

荣誉及认证

ESG评级



ESG可持续发展奖项

2024年ESG新标杆企业奖

- 《证券之星》

2024年上市公司水晶球奖·最佳ESG管理上市公司

- 《证券市场周刊》

公司治理

2024年胡润中国500强榜单

- 胡润研究院

第2届国新杯·ESG金牛奖治理二十强

- 《中国证券报》

第25届上市公司金牛奖-最具投资价值奖

- 《中国证券报》

第19届中国上市公司董事会“金圆桌奖”最具影响力独立董事

- 《董事会》杂志

赋能金融

连续17年入选FinTech100全球金融科技百强榜单, 2024年排名第22位, 位列亚洲上榜企业第一

- International Data Corporation (IDC)

2024年毕马威中国金融科技企业双50榜单

- 毕马威

科技创新

2024年软件和信息技术服务竞争力百强企业

- 中国电子信息行业联合会

2024年通用大模型50强企业和行业大模型100强企业

- 赛迪四川

2024年民营企业发明专利500家榜单

- 中华全国工商业联合会办公厅

以人为本

2024年中国上市公司社会责任绩效最佳100强, 恒生位列第一

- 浙江大学/浙江省公共政策研究院

2024年浙江省企业社会责任标杆企业

- 浙江省企业社会责任促进会

2024年中国杰出雇主、中国大学生最喜爱雇主

- 前程无忧

2024年中国年度优选雇主

- 智联招聘

管理体系认证

2024年荣获ISO37301/GB35770合规管理体系认证

2024年荣获ISO14001环境管理体系认证

2024年荣获ISO50001能源管理体系认证

2023年荣获GB/T29490-2013知识产权管理体系认证

2017年荣获CMMI2.0五级认证

2011年荣获ISO20000管理体系认证

2008年荣获ISO27001信息安全管理检测认证

1999年荣获ISO9001国际质量认证



回应联合国可持续发展目标 SDGs

12 负责任
消费和生产



16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



- 完善公司治理
- 强化合规运营
- 保障数据安全

公司

2024

恒生电子可持续发展报告
HUNDSUN ESG REPORT

治理

恒生电子严格遵守商业道德准则和相关法律法规，构建并不断完善有效、透明和多元的公司治理框架，促进治理主体科学高效决策、有效监督制衡；持续健全与公司经营管理实际相匹配的内部控制体系，强化内部控制管理水平；纵深推进信息安全防护体系与文化建设，增强全公司信息 and 数据安全管理能力，为公司长期稳健发展保驾护航。

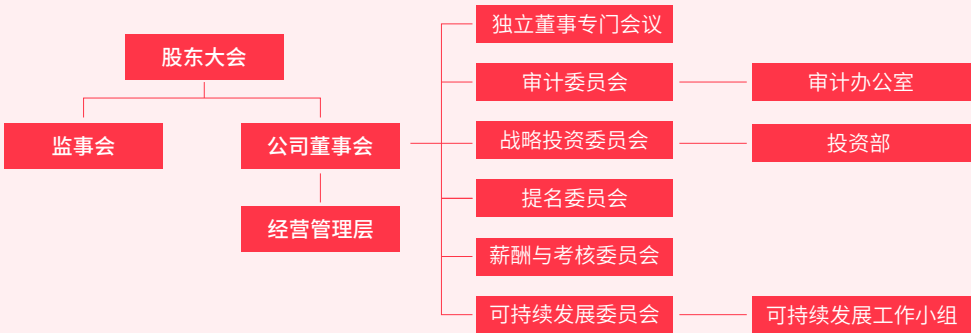
CORPORATE
GOVERNANCE

01

完善公司治理

治理结构

恒生电子坚信，一流的公司治理是企业可持续创新能力的保障，是企业为客户、社会提供一流产品和服务的基础。公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所上市规则》等法律法规、规范性文件的规定，构建并不断完善“三会一层”运作科学、规范、高效的公司治理体系，并结合公司经营实际，通过多项举措进一步提升公司治理水平。



公司严格遵循《上市公司独立董事管理办法》，建立“高于监管底线、强化功能定位”的独立董事制度体系，公司独立董事占董事超过三分之一席位，并在会计、风险管理、法律及金融等领域具有丰富的工作经验和专业支持。公司规定独立董事原则上最多在三家境内上市公司担任独立董事。2024年，公司全体董事勤勉履职，董事会会议出席率为100%。

公司坚持不断优化董事会结构，以更好地推动公司业务创新和增长。公司提名委员会就董事的任职资格、选聘流程权利义务进行规范，基于自身业务模式、业务发展需要等，考虑董事会多元化议题并确定董事人选，包括但不限于董事会成员的性别、年龄、文化、教育背景、行业经验、技术、专业技能及/或资格、知识、服务期限长短、作为董事将需投入的时间及其可为董事会带来的贡献等。

根据《公司法》及公司章程，2025年4月22日，公司完成新一届董事会选举工作。新一届董事中独立董事占比超过三分之一，女性董事占两席，包括了金融科技行业专家、会计专家、法律专家、投资专家、经济学家等专业。

2024年，公司修订《恒生电子股份有限公司章程》，发布《独立董事工作制度》、《独立董事专门会议工作制度》，进一步优化独立董事工作独立性。公司积极响应国家法治化治理要求，组织召开专题学习会议，深入研讨新《公司法》对公司治理、股东权益及合规运营的影响，重点围绕董事会职权边界明晰化、独立董事履职强化、ESG治理融合及中小股东权益保护机制等核心议题进行研讨。公司注重强化董事ESG履职能力，年内组织开展“ESG治理赋能行动”，通过专题学习、跨部门培训等系统性推进ESG治理理念向经营管理层深度渗透，助力提升公司ESG管理能力。



彭政纲 董事长

1995年创立恒生电子，系联合创始人之一，现任公司董事长。



范径武 执行董事

1996年加入恒生电子，现任公司副董事长兼总裁，历任公司CTO。



蒋建圣 执行董事

1995年创立恒生电子，系联合创始人之一，现任公司执行董事。



韩歆毅 股东董事

现任蚂蚁科技集团股份有限公司执行董事、首席执行官。



纪纲 股东董事

现任蚂蚁科技集团股份有限公司副总裁。



朱超 股东董事

现任蚂蚁科技集团股份有限公司资深总监、企业发展部负责人。



陈志杰 股东董事

现任蚂蚁科技集团股份有限公司投资与企业发展部总监。



汪祥耀 独立董事

高级会计师、中国注册会计师，经济学博士，会计学教授，博士生导师。兼任中国会计学会会计准则专业委员会副主任，中国内部审计协会学术委员。



周淳 独立董事

现任浙江大学光华学院副教授。北京大学法学学士、哥伦比亚大学法学硕士（James Kent Scholar）、北京大学法学博士。主要研究领域包括：公司法、证券法、金融监管、比较公司治理等。中国法学会证券法学研究会理事，中国商业法研究会理事。



宋艳 独立董事

特许金融分析师（CFA），在金融及投资领域具有极为丰富资深的从业经验。主要工作经历：2000-2005年任中国国际金融股份有限公司投资银行部高级经理；2007-2010年任新加坡政府直接投资有限公司（GIC Special Investments）直接投资部助理副总裁；2010-2013年任KKR亚洲基金，以及KKR中国成长基金的董事；2015-2016年任弘章资本投资合伙人；2016-2018年任加拿大养老基金（亚洲）投资公司（CPPIB Asia）资深董事；2019年至今任香港正荣伙伴投资咨询合伙人及董事职位。



田素华 独立董事

经济学博士，美国哥伦比亚大学商学院国家教育部公派访问学者。现任复旦大学世界经济专业教授、博士生导师。兼任中国美国经济学会副会长、教育部经济与贸易类专业教学指导委员会委员、中国世界经济学会常务理事、上海市世界经济学会国际投资专委会主任、国家社科基金重大项目首席专家。

信息披露

恒生电子始终坚持信息披露的合规、透明和专业，制定《信息披露管理事务制度》、《内幕知情人信息登记备案制度》等，确保各责任部门、责任人各尽其责，不断提升各渠道信息披露的时效性和质量，确保投资者及时、完整、准确、平等地获取公司相关信息。

2024年，公司通过上海证券交易所网站及《中国证券报》《证券时报》等法定信披媒体披露

定期报告份数	临时报告份数	公司严格按照法律法规及规范性文件要求，对关联交易事项进行披露，并确保信息披露内容真实、准确、完整，符合交易所相关规定。
4份	84份	

投资者关系管理

恒生电子高度重视投资者管理工作，根据最新监管指引和公司实际，修订《投资者关系工作制度》，进一步提升投资者关系管理工作规范性、专业性。2024年，公司举办2023年业绩说明会、2024半年度业绩说明会、2024年三季度业绩说明会，直接向投资者传达公司对于未来可持续发展的战略规划目标和信心，有效提升投资者对公司的了解，维护公司与投资者之间的关系。

公司建立“投资者关系工作月报”制度，保证中小投资者的声音通过机制化管道能够及时传递给恒生管理层。公司通过信息披露与交流，加强与投资者之间的沟通，增加投资者对公司的了解和认同，提升公司治理水平，实现公司整体利益最大化，保护投资者合法权益。



2023年度业绩说明会



2024半年度业绩说明会

强化合规运营

管理机制

恒生电子始终秉持“拥抱监管，稳妥创新”的原则，探索建立健全与公司发展相符合的合规管理机制，为公司健康稳健发展保驾护航。公司建立健全合规管理三道防线，多角度、全方位将合规要求与风险防范落实到业务全生命周期与经营发展各个环节。年内，公司未发生合规经营相关行政处罚事件。公司搭建包括《法律风险防范管理制度》、《业务合规管理规范》等在内的合规经营管理制度体系，确保公司稳健经营、高效发展。

第一道防线：
业务部门

- 承担合规管理主体责任。
- 各业务部门负责人是所在部门合规管理第一责任人，负责本部门范围内的合规管理工作。
- 开展合规风险应对处置及违规问题整改。

第二道防线：
法务合规部门

- 牵头负责公司合规管理工作，负责公司合规风险体系建设的具体推进和落地。
- 组织开展合规风险识别与评估，赋能业务部门合规管理。
- 组织开展法律合规文化建设，推进公司合规风控体系升级。

第三道防线：内部审计部门

- 按照年度设计计划开展专项审计工作并出具审计报告，并定期跟踪审计整改建议落地执行情况。
- 聘请第三方机构对公司内部控制的设计与执行情况进行鉴定，并出具审计报告。



图注：2024年，恒生电子通过ISO37301/GB35770合规管理体系认证，其认证范围涵盖公司主营业务相关的合规领域暨向金融机构提供整体解决方案和服务涉及的科技监管、知识产权（软件著作权、商业秘密）、反腐败的合规管理活动；公司通过合规管理体系认证表明公司在遵守法律法规、道德规范等方面达到了国内/国际要求的标准水平，能够有效地识别、评估和管理企业在运营管理过程中潜在的合规风险，公司的合规风控管理体系日臻完善。

2024年，公司法务合规部持续对公司产品及服务的合规性进行审计

覆盖公司产品及服务	跟踪关闭风险	年度合规审计计划完成率
65个	46项	100%

公司对员工在客户现场服务的合规性进行调研访谈

组织“一对一访谈”客户	发放调查问卷数量
18家	250+份

■ 审计监察

恒生电子高度重视审计监察工作，公司监事会受董事会委托，由公司监事长负责领导内部审计和法务合规两个团队，承担对商业道德和腐败问题的监督和调查职能。公司内部审计部门负责对公司内部的重要经营活动进行独立审计，注重发现违反国家法律法规、商业道德和公司制度的行为；法务合规部门负责制定和完善反舞弊政策，对违反商业道德和舞弊行为进行调查，通过对调查过程揭示的风险不断优化来提升公司的合规意识和内部控制体系效能，确保公司在运营过程中严格遵守法律法规和社会伦理标准。

公司对传统业务制定周期性审计计划，确保重要子公司重要组织业务单元三年一轮；针对新模式、新架构、新产品专项审计通过联合法务、合规、监察、信息安全等部门不定期开展专项审计实现逢新必审，并构建“风险预警-数据洞察-协同治理”三位一体的新型审计体系，合理预防、降低经营风险、助力公司经营目标的有效达成。

■ 员工行为管理

恒生电子致力于遵循高标准的商业行为规范，制定并发布适用于公司全体员工的《员工道德及合规行为准则》^{注1}（以下简称“《准则》”），为公司及员工在公司商业行为中遵守法律法规和道德规范提供了根本遵循和指导规范，《准则》主要内容涵盖诚信、合规的商业行为，保护资产、知识产权及信息安全，安全平等的工作环境及秩序，企业社会责任和环境保护等内容。此外，公司编制并发布《研发测试行为合规指引》、《数据服务合规指引》、《运维服务合规指引》、《运营宣传行为合规指引》等规范性制度，为公司员工在具体工作中遵守法律法规要求、降低合规风险提供具体指引和规范。

公司制定适用于公司全体员工的《反舞弊管理制度》，构建较为系统的、覆盖舞弊预防、监督、举报及处置的全链条管控体系，进一步明确反舞弊职责分工与调查程序。2024年，公司共处置违规行为员工4人，其中包括1名由于腐败被开除或受到纪律处分的员工。

公司建立健全商业道德相关培训体系，常态化组织开展覆盖不同层级、不同群体员工的商业道德培训机制，确保合规管理知识、理念深入人心。

2024年，公司开展合规培训，建设合规文化

合规培训	《合规承诺书》签署率
50+次	96.2%

注1:《员工道德及合规行为准则》详细内容刊载于<https://www.hundsun.com/statement>，敬请参阅。

面向公司新员工	▪ 开设《法律风险管理与合规实务》标准化必修课程,深度解析《反舞弊管理制度》核心条款及法律风险防控要点,全年累计完成5,800余次课程学习,新入职员工培训覆盖率达100%。
面向公司管理层	▪ 结合刑法修正案(十二)的法规更新要求,于ITMT、BGMT高层管理会议中开展两期“企业廉洁治理与高管责任”专题研修,覆盖两个委员会所有管理人员,进一步强化公司高管履职责任与合规决策意识。
面向公司销售条线	▪ 创新推出《反舞弊宣传-虚假报销篇》、《反舞弊宣传-指定采购篇》系列反舞弊培训,以场景化教学强化员工的风险识别与应对能力。 ▪ 通过邮件定向推送、线上平台学习、线下特定领域专场培训、职场多媒体终端循环展播等全渠道宣贯矩阵,实现公司销售体系全员覆盖,触达率100%,有效提升业务前端合规操作水平。

公司制定适用于全体员工的《举报人保护办法》,聚焦举报机制规范化与举报人权益保障,系统明确举报途径、受理范围及具体要求明确接收举报部门及调查部门的信息保密要求及工作纪律,建立包括匿名受理、信息隔离、身份隐匿等在内的全流程保护措施,切实防范举报人因履职举报遭受不公正待遇或负面影响。旨在通过畅通监督渠道、强化责任约束及完善保障机制,维护内部监督的公平性与有效性,筑牢反腐败风险防线,彰显公司对商业道德与透明治理的坚定承诺。

恒生电子反舞弊咨询与举报渠道

反舞弊举报邮箱:jubao@hundsun.com

监察咨询邮箱:jiancha@hundsun.com

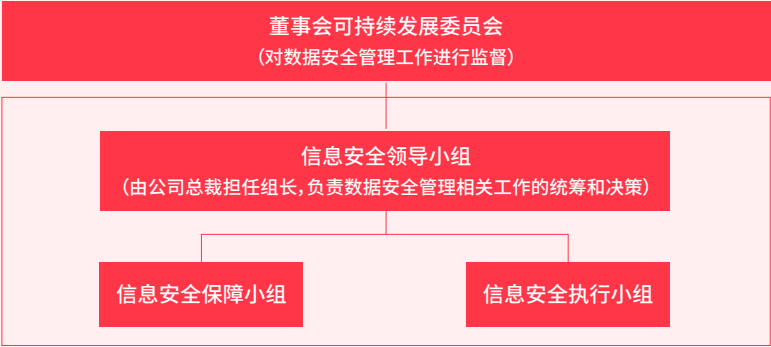
反舞弊举报电话:13216810110

保障数据安全

管理体系

恒生电子严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《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》、《工业和信息化领域数据安全管理办法（试行）》、《生成式人工智能服务管理暂行办法》等法律法规要求，构建起较为完善的数据安全与隐私保护治理体系。

公司持续加强数据安全管理体系建设，完善数据安全架构，不断健全公司数据安全管理体系。公司设立信息安全领导小组、保障小组及执行小组，由公司总裁担任组长，负责数据安全管理相关工作的统筹和决策，并由公司董事会可持续发展委员会进行监督。信息安全中心作为公司数据安全执行部门，负责开展、组织、协助推动、监督、检查公司数据安全和信息保护相关工作。



1 信息安全领导小组

- 根据公司发展战略，结合国家法律法规与行业监管要求，评估整体安全风险，制定公司信息安全与隐私保护总体策略与目标。
- 为信息安全与隐私保护工作提供决策和资源，审批与信息安全相关的重要事项。统筹推进各类安全工具和防护措施的建设工作，指导并审计监督各项安全工作的落实情况。

2 信息安全保障小组

- 以满足监管合规和公司安全目标为导向，负责协调公司资源，推动内部信息安全治理和安全技术实现。

3 信息安全执行小组

- 处理安全事件，推动公司各项信息安全要求在组织内部的宣导和落地，推动安全技术实现与落地，保障公司信息安全。

公司建立健全数据安全管理制度体系建设,制定《信息安全管理度》、《数据资产分类分级与保护规范》、《信息安全运营管理制度》、《员工信息安全违规行为管理规范》、《信息安全漏洞管理办法》等适用于公司各业务条线及子公司内部制度和行为规范,对数据进行分类分级和全生命周期进行管理。



图注:恒生电子于2008年首次通过ISO 27001信息安全管理体检测认证,并自获认证起每年接受监督审核,每3年进行一次再认证,最新认证有效期至2026年12月。

■ 风险防控

恒生电子建立完善的信息安全风险防控体系，对数据分类分级，并定期进行安全审计，确保业务数据安全可靠、持续可用。

1 制定数据分类分级与使用规范

- 由信息安全中心统一对数据的保存、使用、传输、销毁进行管控，备份采用磁盘备份和磁带备份并存的方式，磁盘备份采取每日增量备份，磁带备份采取月度全量磁带刻录、年度全量磁带刻录。
- 针对核心数据通过云桌面技术 (Virtual Desktop Infrastructure) 及数据防泄漏技术 (Data leakage prevention) 等安全防护机制，打造独立和受保护的研发环境。通过威胁情报和互联网风险监控，定期进行敏感数据审查，同时采用主从数据实时热备、冗余存储、多地备份及应急演练等手段确保数据安全。

2 组织开展信息安全审计

- **互联网安全专项检查：**每年针对恒生电子及控股子公司的互联网资产进行盘点和安全测试，保障业务持续稳定运行。通过引入第三方安全测试服务，提升互联网资产安全防护能力。
- **子公司安全审计：**每年开展本部及子公司安全审计工作，对所存问题进行分析改进，进一步提升公司整体信息安全水平。
- **职能部门信息安全专项审计：**每年开展职能部门信息安全专项审计工作，提高信息安全管理制度的管理实效，增强信息安全风险防范水平。
- **外部审计：**每年聘请外部专业审计机构进行信息安全审计，主动发现现存的信息安全风险并进行整改。

3 完善应急机制

- 制定《信息安全事件应急响应管理制度》、《应急管理规范》，确保在安全事件发生时适当的响应措施；制定《信息安全漏洞管理制度》，明确漏洞处理流程、反馈途径、上报机制及职责，确保对安全漏洞做出反应和有效解决。
- 定期开展应急演练，从技术层面评估、监督运维业务及各运维团队应急演练情况，对安全事件进行预警提示，从安全角度对应急处置进行指导，提高相关部门应急协作能力和实战能力，提升应对突发事件的综合处置水平。

公司高度重视数据隐私保护,针对数据隐私风险开展专项工作,完善个人隐私保护机制,让金融科技服务更安心、更放心。

1 隐私风险识别与评估

- 开展隐私保护专项治理检查,针对公司自营系统进行研发流程及运行保障的数据管控,制定包括《数据资产分级与保护规范》、《数据资产密集参考表》等在内的制度、工具,进一步提升隐私风险管控能力。
- 通过“技术手段自查”与“第三方服务评估检查”相结合的方式,不断完善隐私风险识别与评估工作流程,确保隐私保护相关工作落到实处。

2 个人隐私保护

- 对个人信息的收集、传输和存储、使用等作出明确规定与承诺,进一步明确个人信息主体对其信息的删除权、查询和变更权、复制和转移权、个人信息授权撤回权,确保公司在个人信息与数据处理上的合规合法,防止个人信息泄露或非法使用。
- 重视软件产品的个人信息保护,并依据《GB/T35273-2020信息安全技术个人信息安全规范》和《JR/T0171—2020个人金融信息保护技术规范》制定个人隐私保护需求指标库和检测规范,确保产品需求设计、开发测试均将个人信息隐私保护作为基线要求。
- 严格执行强密码及强制修改密码策略、双因素认证登陆等措施,建立健全数据访问控制策略。
- 控制特权用户数量、防止非法访问,对数据的重要操作环节设置内部审批流程,明确信息系统权限及权限审批管理流程,严格控制信息接触和知悉范围,确保仅有授权人员才可访问个人信息,满足权限最小化策略。
- 常态化开展App隐私保护检查,全面、深入地发掘潜在安全问题,进一步增强公司产品的隐私保护能力。

能力建设

恒生电子注重提升员工信息安全管理能力,每年常态化组织覆盖外包员工等在内的全体员工信息安全培训考试、特定岗位安全专项培训、新员工入职信息安全培训,并组织开展“信息安全宣传主题周”等活动,提升员工信息安全意识。

2024年,公司共开展多样化信息安全培训

信息安全培训

16次

信息安全培训覆盖率

100%

回应联合国可持续发展目标 SDGs

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



- 负责任的产品与服务
- 负责任的营销与供应链
- 让金融更可持续

赋能

2024

恒生电子可持续发展报告
HUNDSUN ESG REPORT

金融

恒生电子深耕金融行业，坚持“客户第一”的核心价值观，践行“让金融变简单”使命，不断优化产品质量，提升客户服务水平，致力于为客户提供安全可靠的产品与服务；建立负责任的营销与供应链，推动上下游长期可持续发展；积极运用科技手段，助力金融行业更合规、可靠、负责。

EMPOWERING
FINANCE

02

负责任的产品与服务

全生命周期的产品质量管理

恒生电子持续构建并完善符合ISO9001国际质量认证的质量管理体系，通过《产品质量管理手册》统一化管理、形成产品从需求分析、开发测试、部署运维各个环节的质量控制和保障。公司是国内首批通过ISO9001国际质量认证的软件企业，也是国内首批升级CMMI2.0五级的软件企业之一，具有出色的管理和服务能力。

构建产品质量模型

公司基于行业发展前瞻视角，系统性构建产品质量模型，并创新性地将ESG可持续发展理念深度整合至模型中，形成具有战略引领性的质量管理体系。该模型以业务价值创造为原点，通过成本领先优势、极致用户体验、开放生态构建、技术领先驱动、系统可靠性保障六大支柱形成协同效应。



产品质量培训

恒生电子持续开展各岗位的产品质量专项赋能培训，提升全员质量意识，助推产品质量提升。

2024年，公司围绕产品质量提升开展培训

开展培训	参与人数	培训时长
145场	16,637人次	274小时

为助推员工提升质量意识，近3年

开展认证考试数 ^{注2}	参与人次
116场	2,081人次

注2：认证考试包括开发岗位、产品经理、研发项目经理、架构师、需求分析师等的上岗考试。

○通用质量技能培训：

产品研发与质量管理规范、项目管理体系建设、IPD产品研发流程及关键岗位高价值履职等培训，涵盖PDT经理、研发项目经理、架构师、产品经理、需求、开发、测试、交付维护人员。

○专业质量技能培训：

包括质量策划、质量回溯、质量度量、根因分析等。

○专题知识推广宣传：

定期开展专题知识培训，包含风险隐患、敏捷迭代、自动化测试、版本质量评估、DFX、AIGC等。

案例与实践

2024恒生质量文化周系列活动

9月，公司启动“质量决定明天——2024恒生质量文化周”系列活动，旨在通过深化质量文化理念，促进公司产品质量的全面提升，邀请每一位员工共同探索并创意“质量年度口号”，让质量文化深入人心；通过典型质量案例分享，引导员工汲取经验并进一步反思和复盘，强化质量管控的责任感与使命感；并开展CTO“质量座谈会”，围绕质量话题展开深入交流与探讨，提升公司质量管理水平。



产品质量认证体系



恒生电子在1999年获得国内
证券软件行业首家ISO9001
质量管理体系认证



恒生电子在2017年
通过CMMI5评估

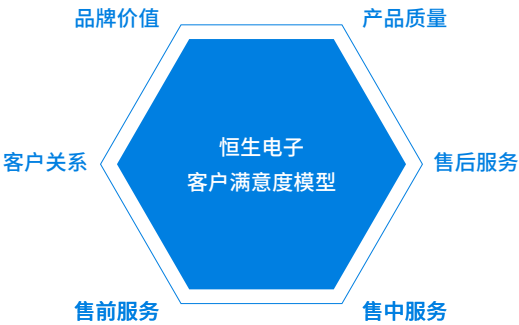


恒生电子在2011年
通过ISO20000管理体系认证

以客户为中心的服务体系

建立端到端的客户满意度管理体系

恒生电子基于层次分析法构建客户满意度模型, 并将ESG指标融入客户满意度模型, 持续提供助力可持续发展的产品和服务。



公司设计客户满意度三级指标体系, 建立端到端的客户满意度管理体系, 包括日常客户满意度和年度客户满意度。

日常客户满意度

为更好的解决客户问题，公司建立日常客户评价体系，根据业务流程对关键客户接触场景设有客户评价功能，客户可通过呼叫中心、U+Online等渠道实时对服务请求处理、需求处理、项目等进行评价，公司对所有客户声音进行多维度实时监控分析，及时解决客户反馈的问题。

2024年，日常客户满意度

收到客户评价数	客户评价满意度	客户问题解决率
7万+	99.68%	98%

年度客户满意度调研

公司每年开展客户满意度调查，了解客户对公司产品及服务的满意度情况及诉求，针对重点客户由公司高层带队进行现场深访，深挖客户痛点及诉求，从客户视角持续推动公司产品质量的提升和客户服务体验的完善。

2024年，年度客户满意度调研

评分客户机构数量	回收问卷	客户满意度评分	较去年提升
842家	4,021份	89.47分	1.08分

建立客户声音处理机制

公司建立了《VOC（客户声音）管理规范》、《客户问题内部升级渠道及处理规范》，以确保各渠道的客户声音能得到及时有效的解决，同时运用有效的分析、分类的方法，深入分析挖掘，寻找出客户声音背后的业务问题，依此协调组织各部门进行有效的分工协作，实现对于客户需求和市场动态的快速响应。

客服热线	客户需求回复时效要求	与客户进行沟通并处理客户投诉，且内部通报，确保及时有效解决
7*24小时	2个工作日内	0.5个工作日内

针对客户投诉以及问题和意见建议，公司通过高管值班、复盘总结等机制不断优化流程体系，持续提升产品和服务质量，客户满意度。

2024年，客户投诉量

较去年下降	客户投诉解决比率	投诉处理满意度	同比上升
10%	100%	97.5%	2%
投诉处理周期同比缩短	投诉复盘形成并落实的预防措施		
22%	150+项		

建立端到端的售后服务管理体系

恒生电子参考行业要求和客户管理规定,对售后服务事件进行分类分级管理(故障管理、技术服务请求管理、非技术服务请求管理、投诉管理),明确不同级别事件的处理要求,同时确保处理过程能够得到监督和质量控制。公司定期审视分级标准的合理性和有效性,以适应市场和客户需求的变化。

同时,公司通过完善的客户服务组织架构、制度以及管理体系,保障各金融机构系统的稳定运行。



客户服务数字化建设

恒生电子通过U+线上平台, 构建全生命周期的金融科技服务生态体系, 不仅为广大客户提供高效、专业、透明的售后和交付服务, 同时为金融行业搭建了一个知识分享、互动和交流的平台, 与客户共同成长。

U+客户服务平台构建服务、知识和产品三位一体的服务形态, 包含U+客户服务网站、U+APP、恒生U+微信小程序多个在线服务入口。

2024年, 恒生U+平台

活跃客户用户数	平均机构周活	用户周活
3.1万	520家	3,333人

客服即服务, 让服务更有温度

助力提升客户服务效率

知识库客户阅读量	智能客服服务量
27.9万	11.8万

知识即服务, 让知识得以传递

赋能客户, 开展知识直播

客户直播场数	客户观看人次
302场	7,440次

提供在线课堂

面向客户上新	客户学习人数	客户学习时长
1,335门	2,999人	43.96万分钟

案例与实践

恒生电子智能客服全新升级, 打造负责任的服务

2024年, 公司U+服务平台智能客服迎来重大升级, 面向全体恒生产品用户全面开放。此次升级基于公司在大模型技术金融RAG领域的深厚积累, 以及多年对应用系统常见问题及系统手册的精准把握, 首批支持的业务范围涵盖证券交易、投资交易和登记过户等多个关键领域, 持续提升智能化服务水平, 为客户提供更加优质、高效的智能问答服务。

■ 负责任的营销与供应链

■ 负责任营销

在负责任营销管理方面，恒生电子遵守《中华人民共和国广告法》，编制并落实《对外信息发布管理规范》，严格管理宣传推介材料和营销人员的宣传推介行为，明确宣传材料制作、审核、使用以及营销宣传行为规范，持续建立健全产品广告及营销管理内控制度，努力使客户便捷地获取真实、完整的产品信息。2024年，公司在产品及服务营销推广过程中，未发生违反营销宣传相关规定的事件。

公司制定《客户服务安全和合规工作规范》、《服务宝典》等文件，并定期组织学习总结。2024年，公司举办各类责任营销培训，规范过程中关键责任营销行为和沟通要素。

2024年，负责任营销培训

培训覆盖人次	培训次数	培训总时长
2,000+	46次	34小时

同时，公司积极开展客户准入合规审核工作。在一些尚不成熟的业务领域中，机构合规经营能力参差不齐，易酿成风险事件。公司结合业务法规要求及所需资质、客户经营能力及风险信用状况等，确定客户准入标准，不符合准入标准的群体坚决拒绝。通过年度合规审计等方式，审视准入标准是否与业务发展相符合，进行持续更新。

■ 负责任供应链管理

恒生电子严格遵守《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，按照公平、公开和公正的原则进行采购，并依据诚实守信的基本原则与供应商进行签约和履行。

健全供应商管理体系

公司根据“统一管理，集中采购”的方针，制定《采购管理制度》，有效管理供货商招投标及管理审核工作。公司不断优化供应商准入规则，提升供应商准入和审核效率，修订评估方式和策略、优化分级管理标准、退出机制等，实现注册、审核、准入及选择全链路数据线上可回溯，保证过程阳光高效，通过技术手段判断供应商是否存在关联关系，有效降低串标围标风险。截至2024年末，恒生电子供应商库累计1,509家。

供应商反商业贿赂

公司对选供方的资质进行调查、核实，并由供方提供《供方资信调查评估表》，确保供方具备相关资质。公司每年对供方进行供方信用等级评定，要求供方在入库时需签署《反商业贿赂承诺函》，2024年，公司对函件条款进行了修订，进一步扩大了函件的溯及时间范围，加强供方廉政建设力度。公司采购人员每年签署《采购人员廉洁承诺书》，避免过程中的利益交换和利益输送，确保公司利益不受损害。

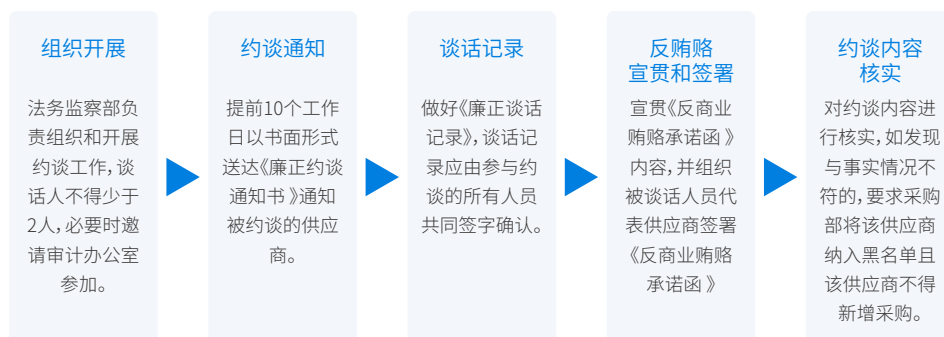
供应商《反商业贿赂承诺函》部分摘录

- ▶ 应加强员工管理,对工作人员进行针对反商业贿赂的培训,并保证工作人员自觉遵守国家法律法规的规定以及本承诺函的约定
- ▶ 股东、董事、监事、高级管理人员、经理、合作项目负责人及项目成员系恒生员工或其利害关系相关人员的,应在合作前以书面方式如实、全面告知恒生。
- ▶ 工作人员与恒生的业务往来应正常进行,不得以任何名义、理由实施商业贿赂行为。

《采购人员廉洁承诺书》部分摘录

- ▶ 不参加合作伙伴安排的可能影响公正执行公务的宴请、旅游等娱乐活动。
- ▶ 不以谋取不正当利益为目的与合作伙伴就业务活动进行私下商谈并达成利益默契。
- ▶ 本人及近亲属如参股(包括由他人代持)与公司有商业往来的其他公司或组织,将如实向公司申报,回避与该参股公司相关的审批决策,且不损害公司利益。

公司制定《供应商廉正谈话制度》,对采购金额较大,往来密切的供应商、服务商定期进行廉正谈话,对头部供应商实现90%以上的覆盖率,以加强对商业贿赂风险的防控。



供应商可持续发展要求

公司发布《供应商行为守则声明》中对合作伙伴提出倡议和要求，优先选择更符合ESG标准的供应商，重视供应商在环境保护、社会责任等方面的表现。

面对近年来AI人工智能大爆发，公司在采购服务器和芯片的时候，不仅会优先选择更符合ESG要求的供应商，还会通过更短的地域运输，减少物流过程中的碳排放。

《恒生电子供应商行为守则声明》部分摘录

我们的供应商应遵从以下行为守则：

遵守法律法规与道德规范

践行绿色低碳

保护劳工权益

反对贿赂及贪污

保护隐私和数据安全

履行纳税义务

案例与实践

恒生电子和兴业银行签署绿色主题存款协议

2024年12月，恒生电子与兴业银行签署“绿色主题存款协议”，此举标志着双方将携手并引导带动更多生产要素流向绿色低碳领域，旨在促进绿色经济发展，为服务实体经济的可持续发展注入绿色动能。该批“绿色主题存款”在传统单位存款业务的基础上，通过匹配投放不低于存款规模的贷款，用于支持绿色产业的发展，或投资于高ESG（环境、社会和治理）评级的企业。同时，该业务还聘请独立第三方机构对存款匹配的贷款资金用途进行认证，打通从绿色资金到绿色资产全路径，从而实现支持绿色产业、服务国家战略的目标。

恒生携手惠普共创绿色采购

公司在采购笔记本电脑等电子设备时，不仅综合考虑供应商产品质量和服务水平，而且尤为注重其对电子设备回收和处理的环保方式。在权衡各项因素后，公司最终选择惠普公司作为其重要的合作伙伴之一。通过与惠普的紧密合作，公司成功实施了“资产回收计划”，这一举措不仅有助于资源的循环利用，更在有效降低碳排放方面发挥了积极作用。

数字化采购

恒生电子搭建了一款供应商管理系统，通过数字化采购平台实现采购行为的数字化，实现在线协同与自助化，实现全场景、全流程、全周期的供应链闭环管理，在线招标系统将在线发布、投标、评分等关键节点串联成完整工作链条，实现低碳环保。

让金融更可持续

让金融更合规

公司密切关注金融监管政策变化，及时响应监管要求。依靠深厚的技术研发能力与多年来积累的行业监管，公司不断优化合规风控产品体系，融合大数据、云计算等前沿技术，提升风险识别、预警与响应水平，为金融行业提供合规和风控解决方案。

案例与实践

科技赋能反洗钱

2007年起恒生电子开始着力于金融机构反洗钱系统建设工作，推动行业新一代反洗钱管理系统全面升级重构以适应新的监管形势。公司全面支持各行业上百家客户开展首轮风险自评估工作，帮助金融机构持续提升反洗钱效率。2024年，公司发布新一代反洗钱系统5.0，推出净资本新规解决方案，目前新一代版本已经在60多家金融机构上线，为金融机构更高效、更全面、更快速的识别洗钱风险，全面提升金融机构的识别全面性和有效性。

让金融更可靠

在资本市场的每一次发展与变革背后，恒生电子始终以提供负责任的产品和服务为己任，全力为金融机构业务的平稳开展做好保障和支持，为金融市场的稳定运行提供坚实的技术支撑。

案例与实践

“924”大交易行情，支撑金融机构业务稳健运行

2024年“924”大交易行情挑战，沪深两市成交额连续多日突破万亿，恒生电子通过各类系统保障金融机构业务稳健运行，支持投资者开户需求、保障开机测试的顺利开展，协助客户提前进行节点扩容规划、压力测试、系统巡检等，全力为证券交易平稳开展做好保障和支持。

让金融更负责

恒生旗下子公司恒生聚源搭建ESG数据产品，涵盖ESG基础数据、评级、绿色金融、碳排放与碳交易、气候变化压力测试、公司治理等多个专题，全面覆盖A股、港股上市公司和发债主体，有超过500+数据指标，并开发了适用于中国企业的ESG评级体系，为企业全面管理ESG风险提供完整解决方案，为投资研究提供更有力的支持，促进ESG投资理念在中国市场的深入发展。2024年，恒生聚源接入大模型技术，力求在保证数据质量的同时，提高数据的处理效率，实现评级结果的及时更新。

案例与实践

联合蚂蚁集团共同打造ESG数据智能生产新方案

2024年，恒生聚源携手蚂蚁集团共同打造ESG数据智能生产新方案，建立从ESG底层数据到ESG评级到ESG投资策略的完整产品架构，支持投资者和金融机构开展投研和投资决策，以人工智能技术赋能数据生产，推动数据治理进程，保障金融数据的安全和高质量发展。

回应联合国可持续发展目标 SDGs

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



- 科技创新研发
- 创新成果共享
- 知识产权保护

科技

2024

恒生电子可持续发展报告
HUNDSUN ESG REPORT

创新

探寻世界本质、精益求精、持续学习的“工程师精神”，让恒生电子始终站在技术的前沿，科技创新是推动企业可持续发展的核心动力，我们不断创新探索，用领先技术做出更好的产品，鼓励员工发明创造，并积极共享科技创新成果，让科技造福社会。

TECHNOLOGY
INNOVATION

03

科技创新研发

前沿科技探索与研发

恒生电子关注前沿科技的研究并持续投入，构建了恒生研究院、技术平台总部和业务部门平台研发为核心的三级研发架构体系，并常年保持较高的研发投入和占营收比重，两者均处于业内领先水平。

2024年，公司持续保持较高的研发投入

年度研发费用投入金额	占营收比重达到	产品技术员工数量占比达到
24.58亿元	37.36%	67.24%

恒生电子三级研发架构体系



案例与实践:建设国家级博士后科研工作站

恒生电子自2017年正式设立博士后工作站，与浙江大学博士后流动站联合招收培养博士后工作。2022年获批设立国家级博士后科研工作站，既是国家对恒生科技创新、人才培养及成果转化等的认可，也标志着公司自主研发能力和人才平台建设再上新台阶。

工作站专注于“智能”和“计算”等前沿科技领域，与中科院自动化所、浙江大学、复旦大学等建立联合培养计划，开展多项学术合作项目，已有诸多研究成果在ACL等国际顶会及行业权威期刊发表，同时应用于诸多恒生金融科技创新产品中。



恒生博士后工作站现有博士4人

2024年：

新增博士	出站博士
2人	1人
发表前沿论文	发明专利
2篇	5个

案例与实践

举办架构设计评优活动提升创新活力

2024年11月，公司举办架构设计评优活动，旨在通过评选优秀架构设计案例，深入挖掘潜在的技术创新点，进一步磨砺与提升员工的架构设计能力，激发企业内部的创新潜能与活力。该活动由公司CTO倡议并发起，深入公司范围内的数十支架构设计团队日常的架构设计工作中，由公司首席架构师及各业务领域的首席架构师提供专业指导和建议，为公司未来的发展提供技术积累和创新思路。

举办2024年LIGHT技术争霸赛

2024年7月，公司举办“以智提效，共码未来”LIGHT技术争霸赛系列活动，涵盖Java工程错误问题分析助手、单元测试生成、代码提交Review、测分思维导图生成自动化用例、异构数据库数据一致性对比以及公益活动小程序等，覆盖了金融科技领域的多个技术创新点，旨在深化公司内部技术文化氛围，激发员工对技术研发与科技创新的热情。



大模型技术应用

恒生电子通过大模型技术帮助金融客户提升效率，显著提升金融行业生产力，并降低了生产环境中的能耗。

投顾场景

客户咨询响应时间从平均15分钟降至

5秒

信批材料审计场景

深度分析报告生成效率提升

95%

审计时间从2小时缩短至

5分钟

运营响应速度缩短至传统模式的

30%

准确率提升至

90%

在降低能耗方面，公司协同生态合作方优化算力及应用层，提高金融业务的数字化和智能化水平，减少传统业务流程中不必要的资源消耗，降低金融客户生产环境能耗20%以上，整体优化金融行业资源运营效率，同时在研发全流程提效、客服问题解决提效。

此外，面对人工智能时代存在的科技伦理问题，恒生的大模型落地解决方案始终践行“负责任的AI”理念，高度重视算法安全、算法公平、数据安全、话术合规、隐私保护等技术环节，对预训练数据和精调数据的质量严格把关，对活数据做到对接大模型和数据治理齐头并进，对推理算力的私域部署方案不断优化。

案例与实践

核心参编的最新大模型标准发布

6月，中国信通院正式发布“金融智能体”和“银行业大模型”标准。恒生牵头编写的金融智能体标准，关注智能体在私有部署、数据治理和可拓展性等方面的应用。恒生核心参编的银行业大模型标准，旨在规范银行业大模型在客服、营销、反诈、办公、审查等场景的应用。



借助大模型技术赋能华泰柏瑞基金提升运营效率

9月，恒生电子与华泰柏瑞基金合作智能审核助手，具备处理和分析复杂业务数据的能力，支持跨文档比对校验、财务指标勾稽关系审核、语义及文字内容错误检测以及内外规审核。上线以来，智能审核系统将审核流程时长从平均5天压缩到3小时左右，将审核时间大幅缩短至10秒以内，准确率超过95%。

低码技术助力提升数字化效率

恒生电子通过在产品研发和工程项目交付中应用低代码工具，客户需求交付周期明显缩短，交付成本大幅下降，使得金融机构更多的创新和个性化的需求得到满足，提升运营效率。得益于低代码工具的应用，公司在确保软件交付质量的同时，扩大可参与软件交付的人员基数，优化软件生产关系，提升了金融行业数字化效率。

通过低码技术赋能金融机构降本增效

2024年，恒生在财富、资管和运营领域落地低代码工具和开发模式，取得了试点项目的成功。其中财富CRM业务通过低代码工具实现了75%以上业务功能，完成8个客户项目的交付，客户个性化需求满足度和低码覆盖率100%；通过推动产品经理使用低代码工具直接开展项目交付，降低了项目协作的复杂度，提升了需求实现准确性和实现效率，项目平均交付周期缩短40%，通过配套交付低码配置工具和培训服务，为客户自主业务创新实现了赋能。

■ 赋能行业自主可控建设

恒生电子坚持技术领先、自主创新，通过“星辰”专项工作组全力推进产品信创适配、应用推广、生态建设等。在金融科技自主创新领域，公司已经形成集“咨询规划-架构设计-实施交付-售后运维”为一体的金融信创整体解决方案，搭建信创生态，为金融机构提供全栈式服务。

2024年，公司27个核心主产品完成权威信创测试验证，5个产品完成信通院信创成熟度测评，8个产品完成国信中心网络安全测评，并发布《2024金融行业信息技术应用创新白皮书》。



■ 数据创新业务

恒生聚源在保证数据质量的前提下，运用“数据+人工智能技术”，推出金融领域垂类大模型和解决方案；在原有的股票和基金数据的研究之外，拓展以债券为主体的FICC市场，推出FICC终端；在技术上引入国产分布式数据库，提升数据产品的可靠性、拓展性和性能；在数据治理、数据规划和数据生产上均有重大突破，深挖数据价值，为金融机构交易、财富、投研、风险、研究、获客等多个场景赋能。

案例与实践：联合工银瑞信打造FundGPT

恒生聚源联合工银瑞信、工银科技、智谱AI在中国工商银行总行金融科技部的指导下，共同打造基于私有化大模型群组的资管行业智能解决方案FundGPT。聚源依托全量数据库，为工银瑞信提供金融领域专业大模型训练语料、金融行业模型精调和智能投研技术赋能等服务。

■ 创新成果共享

恒生电子在追求科技创新的同时，始终秉持共建、共享、共创、共赢的理念，积极将自身的创新成果与行业共享，与业界同仁共同推动行业的创新与发展。同时，公司参与科技立项，共同推进科技进步与应用。公司高度重视与高校的合作，通过产学研一体化模式，与高校共同培养创新人才，推动科技创新与人才培养的深度融合。

■ 与行业共建

公司从行业可持续发展的长期视角出发，积极、开放地分享创新成果，通过举办行业峰会、参与行业研讨等，积极承担行业发展责任，推动行业价值链发展。此外，公司作为证券行业标准委员会及全国金融标准化技术委员会会员，参与多项金融行业技术标准的制定，为国家金融标准提供专业化技术性意见，为金融IT的平稳运行和保驾护航提升安全性。2024年，公司参与制定1项行业标准——《证券期货业信息技术架构管理指南》。

与政府共享

公司积极参与国家级、省市级科技立项申报，加强自身研发创新能力，推动科技创新和行业升级，为国家的科技发展做出贡献。2024年，恒生申报科技立项1项。

截至2024年，恒生电子科技立项

累计数量	其中，国家立项	省市立项
50+项	16项	37项

案例与实践

参与国家重点研发计划“社会治理与智慧社会科技支撑”重点专项项目

2024年，恒生参与“社会治理与智慧社会科技支撑”项目。其中，公司负责牵头课题二“基于动态知识网络的债券投资人交易行为关联关系模型”研究任务，参与课题一“基于交易行为特征的债券投资人长短期全息画像”研究任务，参与“基于隐私计算的债券投资人全息画像的智能处理技术”，参与课题三“基于投资人行关联动态高维数据的债券市场价格异常波动监测预警”研究任务。项目旨在研究共性关键技术与装备，构建一体化社会安全体系，提升防范化解重大系统性风险能力。

与高校共创

恒生电子积极寻求与学术界和科研机构的深度合作，将理论知识与实践需求相结合，加速创新技术的研发与应用。

公司与浙江大学于2023年建立联合科研中心，截至2024年

共同推进重大工程项目落地数	产出专利数	产出学术论文数
5个	11项	4篇

案例与实践

举办金融科技创新训练营

恒生从高校选拔优秀学生，按照产学研一体的复合式人才培养的设计理念，以PBL（项目式学习）为设计思路，培养技术与业务深度融合的新时代金融科技人才，打通高校和企业的人才培育链条。

2024年，公司联动同济大学、浙江工业大学、杭州电子科技大学、长沙理工大学等院校，选拔78名学生开展特色金融科技训练营项目，并与浙江大学、复旦大学等科研平台持续开展产学研一体化实践。

知识产权保护

作为一家创新驱动的科技企业，恒生电子高度重视知识产权保护，针对侵犯商标、著作权、专利权、商业秘密等不正当竞争行为，采取各项法律措施予以严厉打击，并通过制定并执行第三方知识产权产品的侵权风险识别、排查、使用的制度流程，降低侵权风险。

知识产权管理体系建设

公司制定《法律风险防范管理制度》、《专利管理制度》、《软件著作权管理制度》、《品牌资产管理制度(商标管理)》等,对著作权、专利权、商标权、商业秘密权、网络域名权、企业名称等分类管理,确保公司各部门在立项、研发、销售、交付服务等环节的知识产权保护有效执行。

公司凭借着在科技创新和知识产权领域的持续深耕,入选“2024民营企业发明专利500家榜单”、“2023年浙江省企业创造力百强榜”,以及《第三批杭州市重点商标保护名录》。

2024年,公司顺利通过中知(北京)认证有限公司GB/T29490-2013知识产权管理体系认证监督审核,无任何不符合项。



保护知识产权举措

公司对员工的职务发明创造,依照专利法及其实施细则的有关规定,给予发明人或者设计人奖励。在维护公司合法权益、制止侵权行为、挽回损失等方面取得实效并做出贡献的人员,公司也给予相应的表彰和奖励。

申请发明专利

2024年申请数	累计数量
71件	531件

登记软著

2024年登记数	累计数量
83件	1,645件

注册商标

2024年注册数	累计数量
8件	1,455件

公司在项目立项、研发、售前发布及售后过程中,设有完善的知识产权管理、监控流程:一方面及时、高效完成知识产权布局,包括专利申请、软著登记和商标注册等,另一方面通过产品分析、专利情报分析、专利监控、舆情监控等方式动态监控市场知识产权风险,并及时做出防范和维权措施。

公司针对管理层与员工定期开展培训,包括专利保护、商业秘密、版权登记、商标保护等。2024年4月,公司举办“更多创新创造,助力一流产品”知识产权月活动,面向全员普及知识产权保护基础知识。

回应联合国可持续发展目标 SDGs



- 促进人才发展
- 履行社会责任

以人

2024

恒生电子可持续发展报告
HUNDSUN ESG REPORT



为本

恒生电子始终坚持以人为本的理念,坚持“德才兼备”人才观,致力于成为一家支持员工实现自我价值和个人梦想的公司,不断完善人才培养体系,持续优化员工福利,激发员工潜能、用心倾听员工心声。同时公司心系社会民生,利用科技优势赋能公益行动,实现企业与社会共同可持续发展。

(注:公司已建立覆盖包含外包员工、兼职员工等在内全体在岗员工培训与福利保障体系,致力于实现员工发展与福利关爱机制全面覆盖。)

HUMAN
ORIENTED

04

促进人才发展

员工招聘

恒生电子严格遵守《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，制定《招聘管理制度》、《任职资格标准》等招聘政策制度，积极构建合规、平等、多元包容的员工雇佣体系。

平等雇佣

公司奉行“公开、公平、平等”的用工政策，不因种族、肤色、宗教、性别、国籍、族裔、年龄、残疾、婚姻状况等产生任何歧视，构建包容性职场文化；建立健全招聘合规管控与风险防控体系，从招聘全流程进行严格核查把关，确保招聘、晋升环节无种族、性别、残障等歧视，对违规操作予以处分与通报；坚决反对并禁止任何雇佣童工和强迫劳动行为，在入职环节严格检查年龄信息，多次审核身份证件、学历学位证件，确保不误招童工；借助外部第三方专业机构，持续完善“三阶九维”背调模型，覆盖候选人近三年职业经历、教育背景、职业资格等九大维度，最大限度降低用工风险。

构建平等雇佣机制，明确岗位筛选标准与任职资格要求，涵盖岗位职责、专业技能、经验等维度。

面试官接受反偏见培训，禁止涉及隐私与歧视性提问，实行星级面试官资质认证，确保筛选过程的专业性与客观性。

建立权限审批矩阵，规范招聘流程，通过结构化评估体系保障招聘环节的公平透明，切实维护求职者平等竞争权益。

通过设立无障碍就业通道、提供适应性岗位等举措，保障残障人士平等就业权益。

员工来源多元化

2024年，公司通过校招、社招、博士后工作站、内推、猎头等多元化招聘渠道，年度吸纳就业人数1,582人，并积极探索校企合作模式，提供丰富就业机会，推动人才来源多元化。

1 社会招聘

根据公司人才战略及业务发展需要，制定明确的人才选拔与引进计划，通过定期评估和持续反馈调整人才引进策略，确保人才选拔机制更系统化。

- **招聘渠道多样化**：通过招聘网站、社交媒体、人才市场等开展多渠道招聘，构建“三维一体”招聘矩阵（线上平台 + 线下活动 + 人才库），覆盖招聘网站、社交媒体、人才市场等开展多渠道招聘。持续优化人才库功能，通过人才画像高度匹配，提升简历转化率，为人才引进的质量保驾护航。
- **面试官赋能认证**：建立星级面试官培训认证与运营管理体系，健全面试官胜任力模型，规范了面试官面试流程与标准，提升面试官的职业化和专业化水平，实现了面试官必须“持证上岗”。2024年完成128名面试官认证，认证通过率95%。

2 校园招聘

2024年,持续开展校园招聘,通过线上和线下宣讲结合的方式进行校招宣传,持续为高校应届生提供岗位多样化、高质量的就业/实习岗位。

2024年,恒生电子通过校园招聘

开展校招宣讲会

73场

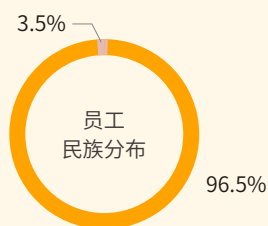
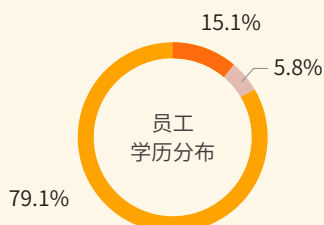
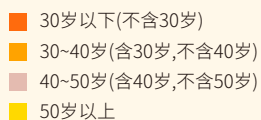
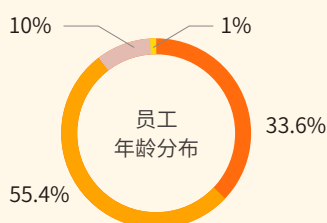
吸纳应届生就业人数

326名

提供实习岗位数量

200+个

3 员工分布多元化



港澳台员工

31人

海外国家或地区员工

8人

残疾员工

19人

员工涵盖的少数民族数量

20个

员工职业发展

员工培养体系建设

公司通过《培训管理制度》、《讲师管理办法》、《课程开发与管理办法》等，建立了层级清晰、重点明确的员工培训体系，帮助员工不断提升核心竞争力。2024年，制度迭代了最大化激励内部知识产出和沉淀，增加对各类专项课题的非标激励，对部分重点课程单独设置课酬标准激励，激发员工产出和分享知识。



多元人才培养体系

公司持续优化员工发展政策，为员工打造多元培训体系，不断夯实人才体系建设制度和运作模式，构建全面的人才培训体系。2024年，基于不同人才培养的需求，公司分别成立技术学院、产品学院、销服学院及领导力学院，持续以学院和岗位为单位，结合人才培养和能力搭建二维表，关注人员成长建设并完善学习体系。

技术学院: 从搭建技术人员知识图谱出发，持续提升公司技术岗位关键人员的履职能力。	- 针对架构师、TSE等关键岗位人群，组织开发课程十余门，落地系列赋能计划相关课程20余次。 - 搭建TSE岗位的学习地图，进一步建设完善对应岗位和能力师课库。 - 基于公司过往的优秀实践经验，组织相关专家在内部学习平台进行公开分享，共落地7期。
产品学院: 关注公司服务代表等关键人群的培养认证全流程。2024年，我们建立服务代表的认证评价体系，并组织落地培养和认证过程，最终300余人参加认证，通过率60%。	
销服学院: 关注一线代表的培养和底层能力的建设。2024年，我们响应一线代表能力提升需求，迭代并落地《恒生销售方法论》课程，覆盖100+位一线代表。	
领导力学院: 聚焦师课建设，持续提高高潜人才培养效率。	- 专项能力提升:推进财务管理能力、人力资源管理能力建设。 - 师课库建设:自主开发课程5门，培养讲师8人，交付培训12场。

此外，在四大学院的基础之上，公司分别建设了涵盖技术、业务、交付、通用能力等不同维度能力提升的课程和人才发展项目。

应届生培养体系

公司始终将应届生视为公司发展的重要力量，围绕“吸引、培养、激励、发展”的核心理念，聚焦于支持应届生的职业成长与个人发展。

培养前置：公司在2024年首次尝试将培养前置，在开发、测试、交付岗位的应届生做前置培养试点。业务部门导师通过组织内部的在线学习平台和学员建立连接，学员在规定时间内完成既定的学习和实践任务，导师在线实时反馈。使学员在提前熟悉公司文化和业务的同时，尽早和导师建立链接，为后续融入团队打好基础。

入职培训：为每位新入职的应届生提供为期3个月的入职培训。

- 第一阶段：公司文化和业务基础集训，时长7天，主要目的在于进一步加深学员对公司的理解和认知，同时，提升学员之间的交互。
- 第二阶段：业务域相关业务以及岗位相关技能的通识学习。学员以“合纵连横”的模式，在不同岗位和业务域交叉进行学习。在此模式下，保证同一岗位的同学接收到的基础岗位技能相同的前提下，同一业务域的同学也能够集中学习本组织内部的相关业务知识。
- 第三阶段：开始深入到具体的业务组和岗位。通过2个月的在岗学习，学员在对公司及业务域有了一定了解的基础之上，进一步深入了解自己所从事岗位的相关知识和技能。

终身导师制：实行一对一导师辅导机制。针对新入职的应届生，从接收offer后，就由相关部门的经验丰富的资深员工作为导师，为应届生提供从技术指导到职业规划的全方位支持，确保其在初期阶段获得充分的成长资源。同时对于导师，公司每年也会定期组织培训认证，保证导师池中有足够的资源可随时被调用。

一年期跟踪计划：针对已经入职的应届生，除帮助在试用期可以快速上岗，公司还在2024年启动了一年期跟踪计划，针对测试、开发及交付岗位，与相关业务部门沟通设立一年期学习目标，并在线储备相关学习资源。针对顺利转正的应届生，在6个月、9个月、12个月的关键时段，提供对应的成长目标和学习资源。

鼓励和支持员工考取资质认证

为提升全员专业能力和金融素养，规范不同岗位员工的工作以持续适应行业的发展要求，公司建立认证中心，通过建立内部认证机制，结合外部成熟认证资源，持续鼓励全员考取各类金融从业资格证书。同时，公司积极与外部相关认证机构进行合作，鼓励全体员工进行考取认证，并按照一定比例进行考证费用报销。

鼓励员工考取各类金融从业资格证书

累计开展内部考试数	通过认证人数
30场	1,100+人

新增开展基金从业应知应会

专项考核	通过认证人数	可直接申请官方基金从业证书
24场	1,519人	

鼓励员工考取项目管理证书

累计开展培训	培训学员	通过内部认证	通过PMI协会组织的官方认证
5期	1,800+人	300+人	200+人

鼓励员工认定计算机程序设计员职业技能等级

累计开展自主认定	认定人数	被人社部评定为四星认定机构
9场	44人	

外部教育机构合作

公司与多家外部教育机构合作，持续筛选并引进成熟业务及技术课程，以帮助内部同学更有体系性的进行学习。此外，公司还与浙江省各大高校，如浙江大学、浙江工业大学等高校联合开设定制化课程，结合企业实际需求，邀请前沿学术专家进行内部分享，以持续培养恒生复合型技术人才。

人才培养数字化

公司自多年前引进在线学习平台之后，截至2024年底，所有人才项目在落地的过程中借用数字化学习手段，依托在线学习平台，建立了恒生“数字化学习内容、数字化学习数据、数字化学习活动”的三数模型，优化学习体验、加速学习进度，并通过不定期的在线考试，督促学员持续学习。

2024年，恒生学习平台

新增课程数	累计课程总数	员工学习活跃时长	员工人均时长
1,893门	5,872门	504,818小时	38.3小时

2024年，恒生聚焦提升讲师授课能力和质量

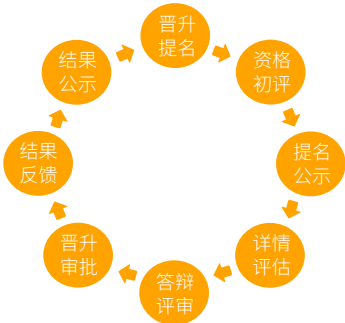
持续活跃讲师	累计贡献课时量	课程满意度评分
355人	3,000+小时	4.88分(满分5分)

员工发展通道

公司完善《职级管理制度》、《岗位序列职级标准》等制度标准,为员工提供更加清晰明确的发展指引。公司充分尊重员工的个人发展意愿,致力于员工的多通道发展路径建设,建立了“专业”、“专家”及“管理”岗位序列,公司目前设置23条序列,其中11条专业序列、12条专家序列(含管理序列),为员工打开了多样的职业发展道路。

序号	起始职级	发展方向与特点
专业岗位序列	1级起	主要面向主流岗位员工,通过不断积累工作经验和提升专业技能实现晋升。
专家岗位序列	5级起	主要面向各特定领域的成熟人才,旨在培养和保留高水平技术人才。
管理岗位序列	5级起	主要面向各特定领域的成熟人才,与专家序列共用职级体系,考量人才的领导力、决策力、沟通与跨部门协调能力,注重管理成果和团队绩效。

2024年,公司优化多个职位序列的晋升通道,明确序列能力发展路径及任职要求,为员工专业能力发展提供更加精准的指导,并以高效透明的晋级流程为员工提供晋升通道。同时,公司针对不同层级的核心干部,安排针对性的培养与发展项目,通过集中培训、实战锻炼、课题研讨等形式,提升各级干部的管理能力和管理意识。2024年共有2,000+人通过职级标准评审获得职级晋升,岗位称重、干部领导盘点等项目有序开展。



案例与实践:发起“良将计划”培养高潜后备人才

公司强化产品侧“三驾马车”、客户侧“三个代表”等关键岗位定义,发起“良将计划”,经选拔共计100+位高潜后备人才,通过轮岗提拔、方法论课程培训等加速能力提升。



I 员工激励与留存

薪酬管理

恒生电子建立以岗位价值和个人能力为基础的薪酬体系，每年进行外部市场薪酬调研，了解所在区域、行业、同岗位的薪酬政策、结构与水平等信息，进行精准对标，并以此作为薪酬调整的依据，确保薪酬水平在行业内持续具有竞争力，从而激励和保留优秀人才。

绩效管理

1 建设绩效管理体系

公司制定《绩效管理办法》，明确绩效目标制定、绩效过程指导、绩效考核、绩效面谈反馈及改进全流程管理要求，设置年度及半年度考核，涵盖组织绩效管理、项目绩效管理及个人绩效管理三大核心内容，致力搭建客观公平的绩效管理体系。

2 完善绩效评价标准

在绩效管理体系中，公司在每年初根据公司战略目标制定年度和半年度公司各级KPI，并分解至每位员工，半年度可根据实际情况调整绩效计划。组织绩效考核以“KPI”为主要工具，根据组织目标设置合理性及KPI完成情况综合评定组织绩效等级；员工绩效考核聚焦工作业绩和价值观表现，灵活运用个人绩效计划、PBC、OKR、360评价等工具，并参考项目评价结果等综合评定。

3 强调绩效过程管理

公司高度强调在绩效管理各个环节员工和上级主管的双向沟通。主管可根据日常绩效跟踪结果进行及时反馈和辅导交流，也可面谈员工反馈结果和判定原因、分析不足并制定改进提升计划。公司同时关注各级主管绩效赋能培训，有效开展绩效辅导及沟通。目前，绩效管理体系已实现全面信息化管理，计划填写、评定、结果查询和反馈等全部线上操作。

4 优化绩效申诉机制

公司建立“1+1+HR”绩效申诉机制分级管理绩效申诉，员工对个人绩效结果有异议可申诉，公司及时予以调查核实并出具意见后反馈员工，员工还可通过HR服务热线、HR公共邮箱、合规邮箱等反馈。

长效激励机制

1 股权激励计划

为进一步建立健全公司长效激励机制,吸引和留住优秀人才,充分调动员工的积极性,有效地将公司利益、股东利益和核心团队个人利益结合在一起,使各方共同关注公司的可持续发展。自2021年起,公司每年成功推出A股股权激励计划,累计已实施3个员工持股计划和3个股票期权计划,共有4,268名员工获得过股权激励。

2024年,公司开展股票期权激励计划

面向中高层管理人员及核心骨干

1400名

授予A股股票期权

3,335万份

2024年,公司顺利完成员工持股计划归属工作以及股票期权行权工作,根据公司业绩达成情况和激励对象个人绩效达成情况,共有3,111名激励对象成功归属员工持股计划份额,1,515名激励对象成功获得股票期权的行权资格。公司以数字化赋能股权激励计划全流程运营,提升了对核心骨干员工的服务效能,有效激发人才队伍活力。

2 创新业务子公司股权激励

为促进公司创新业务发展,激发一线核心骨干员工的创业精神和战斗力,公司实行创新业务子公司股权激励计划,入股员工包括母公司及子公司核心管理层、事业部核心层、业务骨干等。

并购员工保留

在公司并购过程中,为确保并购对象与母公司业务的顺利融合,公司高度重视员工的稳定与保留,制定一系列针对并购员工的专项政策。政策不仅在薪酬福利、岗位安排、职业发展等维度给予员工充分保障,并在心理疏导和文化融合方面投入大量精力,以建立员工认同感与归属感。

员工关怀与沟通

员工保障与福利

我们致力于打造“幸福职场”，建立并持续完善规范化、市场化、人性化的全员福利保障体系，为员工提供多重福利与保障、服务，鼓励健康高效的工作方式，营造平等尊重、自由开放的工作氛围，打造员工归属感和凝聚力。公司依法为所有在职员工缴纳五险一金，并督促外包公司为外包员工缴纳，保障员工基础福利。

入职关怀 入职礼包、入职体检	入职周年 入职五、十、十五、二十周年司龄庆祝和贺礼	结婚祝贺 婚假、礼金	五险一金 包含养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险，以及全额住房公积金
帮扶困难员工 公司工会设立专项爱心基金，帮扶和关爱困难员工，并提供一定的财务帮助	 恒生员工福利体系		生育支持 全薪产假、产检假、陪产假、社保生育保险、子女3岁以下的父母每年均可享有全薪育儿假、孕妇爱心车位、专属母婴室、孕妇坐电梯和就餐快速通道、一胎生育探望费、六一儿童节礼物
健康保障 每年度全员健康体检、恒心EAP员工心理健康项目，为缓解因员工久坐可能引起的职业病问题，每个月提供专家健康咨询和义诊、健康讲座等	丰富生活 摄影、音乐、电影等10大特色兴趣圈子，篮球、足球等14个员工俱乐部，年度团建活动和团建基金，设有健身房、员工餐厅等	节日慰问 春节礼金、开工利是、中秋福利	年假事假 5个工作日全薪年休假，每月提供2小时假可应需支配



提升员工体验

1 为员工打造身心舒适的工作环境

2024年,公司持续运营数智恒生中心LIGHT PARK,这是公司专为员工打造的一座社群栖息地,包含“活力岛”、“Fintech长廊”、“极客谷”、“中央广场”、“我家大客厅”、“光合作用书吧”、“冥想室”、“1024步道”八大区域,成为员工日常充电复能、激发创意灵感的重要品牌空间。

全年通行人次达734,826人次,日均2,013人次。LIGHT PARK持续开展形式多样、内容丰富的文化活动,包括2月元宵灯谜大会、3月“金融科技她力量”女性主题活动、4月读书节、6月“股东来了”知识科普、7月职工联谊活动、8月“五彩心愿”公益画展以及12月恒生30周年标识设计大赛作品展,不断提升员工的归属感与幸福感,营造积极向上、充满活力的工作氛围。



2 打造平等多元的工作氛围

我们关注职场女性的需求,致力于在女性职业发展的每一个阶段,提供平等的机会和支持。截至2024年底,公司女性员工比例为27.2%。在工作环境上,我们为孕产期员工提供母婴室、孕妇爱心车位、在食堂和电梯设立孕妇快速通道等贴心便利服务,并在国际妇女节落实安排全体员工放假半天,发放活动经费补贴。

我们关注员工多元化需求,考勤管理采用弹性考勤制度,让员工可以较灵活地安排工作时间,并针对特殊时期特殊人群设立远程办公选项,提供多元化操作空间。

3 关注员工身心健康

公司组建阳光急救队和楼层安全管理员队伍,大楼配备AED自动体外除颤器,为员工及附近居民人身安全提供保障。公司通过“健康咨询室”邀请医学专家和健康管理师解答,并开展健康科普讲座、中医义诊等,让员工享受便捷优质的健康服务。

自2019年起恒生电子持续深度运营“恒心”EAP项目科普心理知识,解答员工在压力管理、亲子关系、婚恋家庭、工作生活平衡等困惑,并荣获“2024EAP杰出雇主-社会责任卓越奖”。



4 品牌文化活动

公司倡导敢于挑战、勇于创新的企业文化。挑战系列为公司内部品牌文化活动，每年启动全新挑战主题，团队设定关键目标，年终挑战成功即有资格进入奖池冲击年度挑战大奖，强化员工目标感和责任感，驱动项目团队和基层团队自我成长，体现恒生突破创新、挑战自我的企业文化。

2024年挑战埃及之旅，共集结了逾300支团队，其中覆盖约70%的 L3-L4级项目团队，覆盖员工近6,000人，覆盖率约50%。



5 保障消防安全

2024年，公司委托第三方专业消防公司进行消防维保服务和建筑消防设施年度检测，组织专业力量对公司消防设施进行全面核检，并按法规要求进行消防巡查、检查等，并完成隐患排查和整改。此外，公司定期开展火灾专项应急预案演练活动，并与周边企业、属地消防职能协作救援处置，同时邀请消防救援大队专职人员现场协同消防安全宣传教育。此外，公司荣获2024年度全省消防宣传“五进”工作先进单位。



员工数据隐私保护

公司严格遵守国家相关规定,员工个人信息物理档案室采用人脸识别门禁,设置专人专岗;电子档案册查看功能只授权数据管理人员,实现从制度到系统可监视的数据分层管理机制。针对查询员工数据,一般有以下两种场景:

员工查询本人信息

员工可通过HR系统查询本人履历页面,仅限员工查询本人在司登记信息。

公司使用员工数据

公司一般不对外提供员工个人信息。如公司确有员工数据提供需要,如员工数据分析、员工个人在司情况等,则需要在系统提交《员工材料提供》流程,审批后由人力数据管理员遵照《HR数据管理员管理办法》用附件加密形式邮件提供。

员工沟通与申诉

我们重视与员工的沟通交流,建立多样化沟通与反馈渠道,及时给予反馈并制定改进计划与落实措施,打造开放、透明、高效的谏言环境,增进员工对公司的信心与满意度。

组织效能调研

调研员工意见,包括清晰和有希望的方向、对领导者的信任、聚焦质量和客户、尊重和认可、发展机会、薪酬和激励、绩效管理等。

满意度调查

每年度邀请全员对行政、人力资源、品牌、信息安全、公司战略规划管理等评分,并对公司流程、工具、制度和政策、协作、团队管理、文化、培训发展等各方面进行建议。

E社区

内部社区论坛,邀请员工为公司发展建言献策;24年新开设“阳光恒生”板块,旨在提升员工合规意识、促进经验交流。

T+2员工建议平台

员工可进行实名/匿名反馈,公司将在2个工作日内进行处理,2024年共收到问题37条,解决34条,问题解决率91.9%。

全体员工会议

传递公司战略与业务布局、报告业务、表彰员工及团队。

管理层见面交流会

“老刘有饭局”:员工和董事长沟通交流。

“老范茶会”:总裁和青年干部以茶会友,会后形成专项推进计划,持续推进公司管理变革。

高管全员邮件

董事长和总裁不定期通过邮件与全员沟通。

恒生电子
多元化
员工沟通渠道

若出现歧视、骚扰等职场争议事件,员工可依据《举报人保护办法》等通过举报邮箱、电话等便利的方式进行申诉、举报,也可通过“T+2”平台直接进行举报,监察岗作为负责接收、受理、调查举报案件的专职固定人员,负责做好保密工作,做到最小化知密原则。经调查核实后提报公司奖惩小组按照《员工日常奖惩管理制度》追究其相应的责任,如涉嫌违法犯罪的,移交司法机关处理。在整个事件处理过程中,保护举报人遵循保密、合法权益不受侵害原则。

履行社会责任

恒生电子积极履行企业公民责任，从2016年浙江恒生电子公益基金会正式成立，2017年恒生电子投资者教育基地投入运营……成立30年来，公司立足可持续发展，在精准扶贫、关爱孤独症儿童、帮助残疾人就业、青少年财商教育、低碳环保等领域持续贡献力量，以实际行动回报社会。



公益慈善

“浙江恒生电子公益基金会致力于将技术的专业力量与公益事业深度融合，积极探索可持续发展的公益新模式，参与公益实践，影响更多人共同参与公益事业。”

浙江恒生电子公益基金会是由恒生电子股份有限公司发起，经浙江省民政厅注册备案，于2016年12月正式成立的全国性非公募基金会。公益基金会立足金融行业，以金融服务与ESG整合为着力点，探索出了一条具有行业特色的深入践行企业社会责任之路。2019年，浙江恒生电子公益基金会通过浙江省民政厅全省性社会组织评估，获评AAAA级社会组织。



公益项目

案例与实践

“点亮星星行动”，关爱孤独症儿童

浙江恒生电子公益基金会和社会康复机构合作，通过爱心义卖、建立康复教室、“恒跑团”公益跑等方式关爱孤独症群体，希望帮助孤独症儿童走出康复困境。项目组招募公司爱心志愿者（产品、开发、设计等），并联合康乃馨儿童发展中心、浙江省神经科学学会孤独症专业委员会、浙江省妇女儿童基金会、浙江省残疾人福利基金会等专业机构，搭建小程序平台，提供孤独症儿童及家庭信息资讯、专业辅导、心理互助。

截至2024年底，基金会为康乃馨儿童康复中心的孤独症儿童

募集善款和物资金额

242万元

累计帮助孤独症儿童困难家庭数

540户



案例与实践

“传递微笑行动”，帮助残疾人提高就业竞争力

恒生电子为微笑咖啡（其咖啡师和服务员基本都是听障人士）提供数智恒生中心的免租场地，并将微笑咖啡LIGHTPARK门店的部分收入捐赠到浙江恒生电子公益基金会，通过基金会反哺给听障人士，助力技能培训，帮助提升他们的就业竞争力。



2024年，恒生公益基金反哺
家庭困难的听障青年

咖啡师培训期数

2期

资助听障家庭困难学员

13人



“恒星碳索者”，践行低碳环保

“恒星碳索者”是恒生公益基金会2024年全新推出的低碳公益品牌项目，源自由恒生员工发起的“无痕山林”公益清山行动，旨在唤醒人们心中保护环境的意识，引导更多的人负责地走进自然，培养负责任的公民意识。



2024年，公益清山行动

开展活动期数

30期

参与人数

1,013人次

户外垃圾清理数

1,232公斤



志愿者服务

2015年，由恒生电子员工自发组成的非盈利性团体“阳光恒生电子志愿者协会”成立，目前，协会活跃在无偿献血、急救培训、爱心义卖、低碳环保等各个公益领域。

2024年，阳光恒生电子志愿者协会

参与志愿者活动	志愿者活动参与人次	志愿者服务时长
19场	908人次	720小时

案例与实践

恒生“常和”青年志愿者服务队助力杭州夏季治安打击整治行动

2024年6月，恒生联合长河派出所成立恒生“常和”青年志愿者服务队，活动涵盖平安宣传、防汛防涝、隐患排查及人员清查等多个方面，已有超过100名成员加入，服务队先后开展各类活动11场，参与志愿者200余人次。



投资者教育

作为一家金融科技企业，公司发挥技术所长，积极投身于普惠金融和投资者教育工作中，建设和运营恒生电子投资者教育基地，面向社会公众免费开放投教讲堂，践行投教行动。

恒生电子投资者教育基地是面向社会公众免费开放的投资者教育公益场所，于2017年5月获批成为浙江首批省级投教基地。基地以科技、互动体验为特色，拥有百余种投教产品，2024年投教基地参观流量逾35,000人次，举办各类投教课程活动及外部投资者参访活动逾50场。

案例与实践

“未来金融家”青少年财商教育课堂

“未来金融家”从2017年开始面向杭州市重点中小学公益授课，围绕认识金钱、学会储蓄、了解投资、认识风险，帮助青少年树立正确财富观、普及金融基础知识、基础理财技能、提高风险防范意识。

年内，课程覆盖浙江省杭州市及安徽泗县等10所小学，并在贵州关岭东关小学、顶云街道中心小学教育基地持续开展活动。



2024年，“未来金融家”财商教育课堂

年完成期数

17期

年受益学生人数

2,490人

累计覆盖人数

15,830人

“长青计划”中老年人金融风险防范讲座

为提醒中老年人“守住钱袋子”，恒生投教基地邀请专业讲师，将金融风险防范知识浅显易懂地为社区中老年人进行讲解，并在讲座中有重点地剖析现实生活中比较有影响力的案例，帮助中老年人识别金融风险、防御金融诈骗。



2024年，“长青计划”中老年人金融风险防范公益课堂

开展社区次数

2次

年覆盖人数约

100人

回应联合国可持续发展目标 SDGs



- 践行绿色低碳运营
- 探索清洁技术机遇

低碳

环保

恒生电子注重平衡自身发展与生态和谐,以积极行动应对气候变化,主动履行节能减排责任,推动运营绿色化转型,减少运营碳足迹;运用有优势技术力量深化探索金融科技领域的绿色可持续解决方案,助力碳达峰、碳中和目标的实现。

CARBON
NEUTRALITY

05

践行绿色低碳运营

应对气候变化

恒生电子积极应对气候变化挑战，公司积极响应双碳目标，根据公司发展情况科学制定碳减排目标并确保落实。

恒生电子碳达峰、碳中和总体目标	
力争于2030年前实现碳达峰	
力争于2060年前实现碳中和	

目标完成进度

2024年，公司温室气体排放总量同比	降幅达
下降 238 吨·二氧化碳当量	3%

绿色办公与运营

恒生电子注重提高能源效率、优化能源结构，并扎实做好环境合规管理，确保落实日常运营中能源和资源使用的精细化管理。

2024年，恒生电子日常践行节能减排

年度能耗目标计划完成率
100%



图注：2024年，恒生电子获得由国家级认证机构中国质量认证中心（CQC）颁发的“环境管理体系”和“能源管理体系”两项国际标准认证。

公司搭建数字化能耗管理体系，运用数字化方案统筹管理热源、空调、智能照明、变配电、给排水等20多项能耗模块，切实提升能源使用分析效能，针对性制定节能降耗措施。公司实行《能耗看板制度》，每月对关键能耗指标进行监控分析，及时发现异常数据并纠偏，为节能降耗工作提供依据。年内，公司在节约用水、废弃物管理及垃圾分类管理等方面开展针对性工作，能耗与环境合规管理水平进一步提升。

水资源管理

- **加强用水设备管理**：淘汰非节水型卫生洁具，安装节水型设施，从源头减少水资源消耗；定期检修用水设备，减少跑冒滴漏现象发生。
- **做好节水宣传教育**：通过在办公场所醒目位置张贴节约用水宣传海报、在电梯厅循环播放节约用水宣传视频等方式，督促员工树立节约用水意识，形成资源节约利用良好氛围。

废弃物管理

- **规范处置有害废弃物**: 电子设备垃圾、硒鼓墨盒等有害废弃物委托有资质的单位进行回收, 由回收方进行处置或再利用。
- **倡导循环经济理念**: 秉持“废物利用, 创新价值”的理念处理遗失废弃物, 举办遗失物爱心义卖, 鼓励遗失物资重使用; 评估废旧办公设备的使用状况, 优化固定资产资源配置, 提高现有资产利用率; 积极推进家具利旧使用, 避免闲置浪费。

垃圾分类管理

- **实施垃圾分类回收制度**: 对一般垃圾、有害垃圾、可回收物进行分类收集。
- **积极组织开展垃圾分类宣传活动**: 进一步推广垃圾分类理念, 提升员工垃圾分类意识。

恒生电子聚力打造绿色新总部, 公司数智恒生中心成为“绿色、节能、环保”的智慧大厦, 为员工提供“适用、健康、环保”的办公室环境, 同时购置并安装太阳能板, 充分利用可再生能源。

数智恒生中心十大节能专项技术

节能幕墙

装配式钢结构

节能墙体材料

三景合一景观

环保市政配套

智能电梯系统

空调及新风系统

专项节水措施

专项节电措施

能耗监控系统

案例与实践

通过“资产回收计划”减少电子设备回收的碳排放

公司注重电子设备再利用, 笔记本电脑等电子办公设备在一定使用期限后可申请归属个人。对于其它废弃电子产品, 则会定期交由具备回收资质的第三方进行回收处理。

截至2024年末, 公司通过“资产回收计划”

累计回收电子设备

2,501台

减少温室气体排放总量

153吨·二氧化碳当量

相当于一辆燃油汽车行驶

604,310公里

为同等面积森林减少了一年吸收的碳量

744,621平方米

探索清洁技术机遇

推进碳市场基础设施建设

恒生电子积极探索“业务减碳”潜力，公司打造碳领域全面解决方案，充分发挥金融科技平台的生态效应和技术优势，在更多价值链环节和更广的范围内带动更多利益相关方参与减碳，切实支持经济、社会和环境的可持续发展。

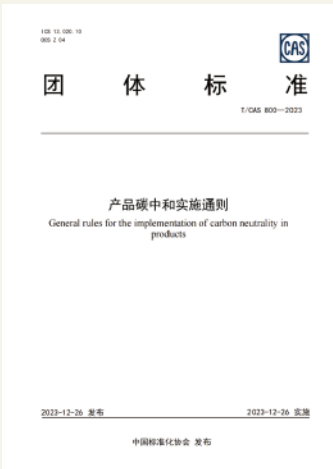
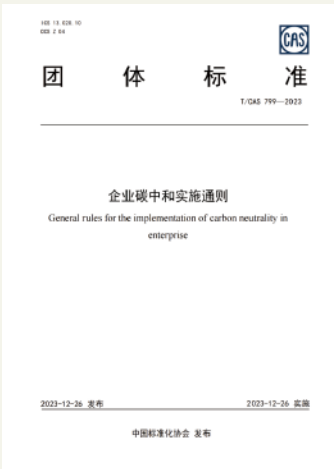
案例与实践

承建碳排放权注册登记和交易等系统项目

自2021年全国碳排放权交易市场正式启动以来，恒生电子陆续配合相关牵头单位协助建设了全国碳排放权注册登记系统(武汉)、全国碳排放权交易系统(上海)、全国温室气体自愿减排量交易系统(北京)等系统项目。截至2024年，恒生已经承建了湖北、上海、福建、广州、山西、辽宁等地方碳排放权平台，为多层次碳交易市场发挥积极作用。

参与制定企业和产业碳中和实施通则

恒生电子参与制定上海环交所牵头编制的《企业碳中和实施通则》和《产品碳中和实施通则》，两项标准分别针对企业及产品层面确立了实施碳中和工作的基本原则，规定了碳中和实施流程、基准年温室气体排放量/产品碳足迹核算、碳中和承诺、温室气体减排行动实施、温室气体排放抵消、碳中和评价和碳中和信息披露等 workflows 的具体要求。



清洁技术助力行业绿色转型

公司加速清洁技术的运用，在云计算等领域进行深度探索，以优势技术力量助力经济社会发展全面绿色转型。

案例与实践

通过电子合同服务赋能多家证券公司减碳

恒生电子为多家证券公司提供电子合同服务，避免了传统纸质合同制造过程中的大量纸张消耗和电能浪费。截至2024年末，该服务的年度使用量达到137,858次，节省了137.8万张A4纸，相当于保护458棵20年生树木。

场外开基业务线上化和无纸化减碳行动

恒生电子通过旗下子公司云毅网络推出“易连通”，开启全行业场外开基业务线上化、无纸化减碳行动。通过电子化线上开户、交易和对账，不仅提升了投管人交易效率，同时助力系统软件的能源消耗，大大减少了办公纸张的使用。截至2024年末，已完成多家券商代销机构对接，覆盖保险、基金、证券、银行和信托等行业，服务基金交易规模达4,000亿。

恒生i私募电子签助力无纸化减碳行动

恒生i私募电子签基于恒生区块链和密码学技术打造，全流程数据上链，不可篡改，确保数据的隐私性，并使用权威的CFCA数字证书，合规可靠，为私募用户提供中立、合法、可信、可靠的第三方电子合同签约服务平台，并提供合同存证公证出证一站式服务。相较于传统的签约模式，电子签约极大减少了纸张的使用。

截至2024年末，通过恒生i私募电子签完成投资入基金合同签署

签署量

9,500份+

节省A4纸

285万张

相当于少砍伐木材

11吨

关键绩效指标列表

环境^{注3}

指标名称		单位	2022年	2023年	2024年
应对气候变化					
温室气体排放总量 ^{注4}		吨二氧化碳当量	8,666.71	8,782.69	8,544.84
范围一温室气体排放量		吨二氧化碳当量	364.86	346.13	287.98
范围二温室气体排放量		吨二氧化碳当量	8,301.85	8,436.56	8,256.86
温室气体排放强度(每百万营业额)		吨二氧化碳当量/百万营业收入	1.33	1.21	1.30
范围一温室气体排放强度(每百万营业额)		吨二氧化碳当量/百万营业收入	0.056	0.048	0.044
范围二温室气体排放强度(每百万营业额)		吨二氧化碳当量/百万营业收入	1.277	1.159	1.255
温室气体排放密度(每平方米)		吨二氧化碳当量/平方米	0.057	0.058	0.056
能源利用					
能源	汽油	升	6,963	10,694	8,508
	天然气	立方米	160,036	147,699	123,278
电力	外购电力总量	千瓦时	15,471,207	15,722,244	15,387,360
	外购电力总量占综合能耗百分比	%	100	100	100
	人均耗电量	千瓦时/人	2,158	2,045	2,250
	公司机房消耗的总电量	万千瓦时	不适用	不适用	82.54
	电力使用强度	千瓦时/平方米	79.5	78.0	73.6
水资源利用					
总用水量		吨	141,558	127,654	130,722
用水强度		吨/平方米	0.64	0.58	0.63
人均用水量		吨/人	20	17	19
废弃物管理					
					不适用(2024年的设备累计至2025年回收)
电子设备回收		台	不适用	2,501	
分拣可回收垃圾		千克	9,000	17,000	14,673.6
清洁技术					
清洁技术带来的收入		万元	不适用	不适用	59,694.63

注3: 环境绩效指标统计范围为公司杭州总部、武汉总部、北京分公司、深圳分公司及上海平台。

注4: 天然气排放因子计算参考《2006年IPCC清单指南》，对应排放因子采用56.1tCO₂/TJ；汽油排放因子计算参考《2006年IPCC清单指南》，对应排放因子采用69.3tCO₂/TJ。电力排放因子计算参考关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告(000014672/2024-00715)，对应排放因子采用0.5366kgCO₂/kWh。本报告以此对2022、2023年温室气体排放量进行重述。

社会：

指标名称		单位	2022年	2023年	2024年
社会公益					
公益总投入		万元	126.11	133.92	178.39
志愿者活动参与人次		人次	1,371	1,452	908
志愿者活动数量		次	32	36	19
志愿者活动总时间		小时	954	1,030	720
实现乡村振兴项目		项	1	1	1
投入帮扶资金		万元	4	6	8
引入无偿帮扶资金		万元	6	6	8
帮扶人口数量		人	4,850	3,901	4,085
产品责任					
质量事故发生次数		次	16	13	8
质量文化培训人次		人次	29,122	27,063	16,637
质量文化培训总时长		小时	9,658	11,392	274
质量文化培训次数		次	265	234	145
客户权益保护					
客户投诉数量		次	63	53	46
客户投诉解决数量		件	63	53	46
客户投诉问题解决占比		%	100	100	100
客户满意度调查问卷发放有效份数		份	3,933	4,063	4,021
客户满意度得分		分	87.0	88.4	89.5
隐私保护与信息安全					
隐私与数据安全相关培训次数		次	16	15	16
隐私与数据安全相关培训覆盖率		%	91	94	100
隐私与数据安全相关培训活动人均时长		小	26	27	28
隐私与数据安全相关培训人次		时	10,650	14,409	13,324
其中:恒生电子员工隐私与数据安全相关培训人次		人	10,650	14,409	13,324
信息安全泄露事件次数		次	0	0	0
信息被用于其它次要目的的用户数量		人	0	0	0
因与用户隐私相关的法律诉讼而造成的金钱损失总额		次	0	0	0
执法部门索取用户信息的数量		次	0	0	0
被执法部门索取信息的用户数量		人	0	0	0
研发与创新					
研发投入	研发投入金额	亿元	23.5	26.61	24.58
	研发投入占营收比重	%	36.1	36.55	37.36
研发团队	研发团队总人数	人	7,016	7,191	5,818
	本科及以下	人	5,949	6,004	4,865
	硕士及以上	人	1,067	1,187	953
创新成果	新申请发明专利累计数	项	350	443	531
	授权发明专利累计数	项	162	216	273
	商标累计数	件	1,410	1,447	1,455
	软件著作权累计数	项	1,300	1,400	1,645

社会：

指标名称		单位	2022年	2023年	2024年
员工					
员工总人数		人	13,347	13,189	10,927
男性员工人数		人	9,694	9,565	7,953
女性员工人数		人	3,653	3,624	2,974
管理层中女性数量		人	38	18	14
高级管理层中女性数量		人	4	4	3
残疾员工人数		人	20	20	19
少数民族员工数		人	411	399	383
新招聘员工总人数		人	3,371	2,702	1,582
新招聘女性员工总人数		人	843	699	377
年度员工流失率		%	19.5	17.3	17.1
男性员工平均任期		年	3.1	3.7	4.3
女性员工平均任期		年	3.2	3.8	4.4
其中:按地区划分	中国大陆	人	13,282	13,125	10,888
	港澳台	人	58	54	31
	海外国家或地区	人	7	10	8
其中:按性别划分	女性	人	3,653	3,624	2,974
	男性	人	9,694	9,565	7,953
其中:按岗位划分	产品技术	人	9,788	9,535	7,348
	客户服务	人	773	840	866
	职能管理	人	622	635	589
	市场销售	人	394	424	405
	其他	人	1,770	1,755	1,719
定期接受绩效和职业发展考核的员工比例		%	100	100	100
享受产假员工数		人	179	162	201
享受产假返岗率		%	83	96	85
享受育儿假员工数		人	1,521	1,733	1,597
享受育儿假员工返岗率		%	87	91	100
劳动合同签订率		%	100	100	100
社会保险覆盖率		%	100	100	100
劳工歧视事件总数		件	0	0	0
人均带薪年假天数		天	6.1	6.5	6.1
兼职员工人数		人	70	81	115
职代会/工会审议通过项目数		项	15	13	16
在职工工占工会会员比例(员工自愿加入)		%	95	96	98
收到员工投诉数目		个	0	0	0
员工培训投入		万元	600	1,000	450
培训场次		场	3,899	5,733	6,287
培训总时长		小时	130,000	131,708	172,555
员工人均培训时长		小时	8.45	10.2	13.57
员工培训覆盖率		%	100	100	100

社会：

指标名称	单位	2022年	2023年	2024年
员工				
新增职业病人数	人	0	0	0
因工作关系死亡人数	人	0	0	0
参与持股计划/股权激励的员工占比	%	28	28	34
享受福利(非工资)的员工占比	%	100	100	100

治理：

指标名称	单位	2022年	2023年	2024年
董事会				
董事会成员人数	人	11	11	11
其中：	执行董事人数	人	3	3
	非执行董事人数	人	8	8
	独立董事人数	人	4	4
其中:按行业	具有行业经验的独立董事人数	人	4	4
经验划分	具有行业经验的非执行董事人数	人	7	7
其中:按性别	男性董事人数	人	10	10
划分	女性董事人数	人	1	1
其中:按年龄	55岁以下董事人数	人	11	10
划分	55-60岁董事人数	人	0	1
全年召开董事会次数	次	9	7	8
年内平均董事会会议出席率	%	100	100	100
董事会全年共审议议案数量	项	39	43	39
董事会全年通过议案数量	项	39	43	39
合规与商业道德				
参与法律培训人员占比	%	100	100	100
培训次数	次	不适用	不适用	50
培训时长	小时	不适用	不适用	100
培训覆盖人次	人次	不适用	不适用	11000
合规承诺书全员签署率	%	95	99	96
合规承诺书高管签署率	%	100	100	100
完成合规承诺书签署员工人数	人	11,500	13,000	11,227
因与反竞争行为法规相关的法律诉讼而造成的金钱损失总额	元	0	0	0
反贿赂与反腐败				
培训次数	次	不适用	1	3
培训覆盖总人次	人次	不适用	30	30
培训总时长	小时	不适用	2	4.5
培训覆盖的管理层人员总数	人	不适用	10	20
员工行为管理				
处置违规行为员工人数	人	0	4	4
经确认事件(其中员工由于腐败被开除或受到纪律处分)的总数	次	0	0	1
经确认事件(其中因与腐败有关的违规事件,与业务伙伴的合同终止或未续订)的总数	次	0	0	0

关键政策列表

ESG维度	对应的政策与声明	
环境(E)	《气候和环境保护声明》	
	《绿色低碳运营政策声明》	
	《自用IT设备管理制度》	
	《自用非IT设备管理制度》	
社会(S)	《隐私及数据安全声明》	《组织与岗位管理制度》
	《信息安全管理》	《恒生园区消防安全管理制度》
	《数据资产分级与保护规范》	《供应商行为守则声明》
	《信息安全漏洞管理办法》	《采购管理制度》
	《外部信息安全事件应急响应管理制度》	《VOC(客户声音)管理制度》
	《公司办公网络制度》	《产品研发项目管理规程》
	《内部QA审计管理制度》	《客户服务工作规范》
	《运维安全审计办法-线下》	《售后服务管理制度》
	《人力资源政策声明》	《软件著作权及专利管理规程》
	《招聘管理制度》	《著作权登记操作指南》
	《培训管理办法》	《对外信息发布管理规范》
	《培训管理制度》	《品牌资产管理制度-商标》
	《绩效管理办法》	《浙江恒生电子公益基金会章程》
	《绩效管理制度》	《浙江恒生电子公益基金会内部管理办法》
	《职级管理制度》	《浙江恒生电子公益基金会信息公开制度》
	《薪酬管理制度》	《浙江恒生电子公益基金会财务管理制度》
治理(G)	《员工道德及合规行为准则》	《董事会议事规则》
	《关于员工道德行为的政策声明(试行)》	《监事会议事规则》
	《法律风险防范管理制度》	《审计委员会组织和办法》
	《反舞弊管理制度》	《薪酬与考核委员会组织和办法》
	《举报人保护办法》	《提名委员会组织和办法》
	《举报人管理制度》	《战略投资委员会组织和办法》
	《监察工作管理制度》	《可持续发展委员会组织和办法》
	《内部审计管理制度》	《总裁办公会组织和办法》
	《反舞弊管理及举报人保护的声明》	《信息披露管理制度》
	《礼品上报管理办法》	《投资者关系管理工作制度》
	《关于员工收受礼品管理办法》	《内幕信息知情人登记管理制度》
	《员工奖惩管理制度》	《对外担保管理制度》
	《公司章程》	《关联交易管理制度》
	《股东大会议事规则》	《突发事件危机处理应急制度》

注：公司关键可持续发展 (ESG) 制度刊载于公司官方网站“可持续发展”专栏——恒生ESG——声明与制度页面，点击链接：<https://www.hundsun.com/statement>可跳转至页面查看详情。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 内容索引

章节	内容	可持续发展目标				
公司治理	完善公司治理 强化合规运营 保障数据安全					
赋能金融	负责任的产品与服务 负责任的营销与供应链 让金融更可持续					
科技创新	科技创新研发 创新成果共享 知识产权保护					
以人为本	促进人才发展 履行社会责任					
						
低碳环保	践行绿色低碳运营 探索清洁技术机遇					

■ 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	践行绿色低碳运营
	2	污染物排放	第三十条	关键绩效指标列表
	3	废弃物处理	第三十一条	践行绿色低碳运营
	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	践行绿色低碳运营
	6	能源利用	第三十五条	践行绿色低碳运营
	7	水资源利用	第三十六条	践行绿色低碳运营
	8	循环经济	第三十七条	践行绿色低碳运营
社会	9	乡村振兴	第三十九条	履行社会责任
	10	社会贡献	第四十条	科技创新研发
	11	创新驱动	第四十二条	创新成果共享
	12	科技伦理	第四十三条	科技创新研发
	13	供应链安全	第四十五条	负责任的营销与供应链
	14	平等对待中小企业	第四十六条	不涉及
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	负责任的产品与服务
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	保障数据安全
可持续发展相关治理	17	员工	第五十条	促进人才发展
	18	尽职调查	第五十二条	推进可持续发展
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	强化合规运营
	21	反不正当竞争	第五十六条	强化合规运营 知识产权保护

全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告标准》索引

GRI 标准	披露项	披露位置
一般披露		
GRI 2:一般披露2021	2-1 组织详细情况	关于恒生电子
	2-2纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-7员工	促进人才发展、关键绩效指标列表
	2-8员工之外的工作者	促进人才发展
	2-9 管治架构和组成	完善公司治理
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	完善公司治理
	2-12 在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	完善公司治理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展治理
	2-16 重要关切问题的沟通	完善公司治理
	2-17 最高管治机构的共同知识	完善公司治理
	2-20 确定薪酬的程序	促进人才发展
	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展战略
	2-23 政策承诺	强化合规运营、促进人才发展
	2-24 融合政策承诺	完善公司治理、强化合规运营、促进人才发展
	2-25 补救负面影响的程序	强化合规运营
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	完善公司治理
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
实质性议题		
GRI 3:实质性议题2021	3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题识别与分析
	3-2 实质性议题清单	实质性议题识别与分析
	3-3 实质性议题的管理	实质性议题识别与分析
间接经济影响		
GRI 203:间接经济影响2016	203-2 重大间接经济影响	创新成果共享、履行社会责任
反腐败		
GRI 205:反腐败2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	强化合规运营
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	强化合规运营
能源		
GRI 302:能源2016	302-1 组织内部的能源消耗量	关键绩效指标列表
	302-3 能源强度	关键绩效指标列表
水资源和污水		
GRI 303:水资源和污水2018	303-5 耗水	关键绩效指标列表

GRI 标准	披露项	披露位置
排放		
GRI 305:排放2016	305-1 直接(范围 1)温室气体排放	关键绩效指标列表
	305-2 能源间接(范围 2)温室气体排放	关键绩效指标列表
	305-4 温室气体排放强度	关键绩效指标列表
	305-5 温室气体减排量	践行绿色低碳运营
废弃物		
GRI 306:废弃物2020	306-2 废弃物相关重大影响的管理	践行绿色低碳运营
	306-3 产生的废弃物	关键绩效指标列表
雇佣		
GRI 401:雇佣2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效指标列表
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	促进人才发展
	401-3 育儿假	关键绩效指标列表
职业健康与安全		
GRI 403:职业健康与安全2018	403-6 促进工作者健康	促进人才发展
	403-9 工伤	关键绩效指标列表
	403-10 工作相关的健康问题	关键绩效指标列表
培训和教育		
GRI 404:培训与教育2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效指标列表
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	促进人才发展
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	关键绩效指标列表
多元化与平等机会		
GRI 405:多元化与平等机会2016	405-1 管治机构与员工的多元化	促进人才发展 关键绩效指标列表
反歧视		
GRI 406:反歧视2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	关键绩效指标列表
童工		
GRI 408:童工2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	促进人才发展
强迫或强制劳动		
GRI 409:强迫或强制劳动2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	促进人才发展
当地社区		
GRI 413:当地社区2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	履行社会责任
客户隐私		
GRI 418:客户隐私2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	关键绩效指标列表

关于本报告

本报告是恒生电子股份有限公司（简称“恒生电子”“恒生”“公司”或“我们”）对外发布的第5份可持续发展报告。

该报告包含部分控股子公司，涵盖杭州恒生云投资控股有限公司、杭州恒生数据安全技术有限公司、北京钱塘恒生科技有限公司、恒云国际科技控股有限公司、上海恒生聚源数据服务有限公司、杭州云赢网络科技有限公司、杭州云毅网络科技有限公司、杭州云永网络科技有限公司、杭州云纪网络科技有限公司、杭州恒生芸擎网络科技有限公司、商智神州（杭州）软件有限公司、浙江鲸腾网络科技有限公司、恒迈神州科技有限公司、恒云控股有限公司、广州安正软件有限公司、上海金纳信息科技有限公司、恒生保泰（广东）科技有限公司、南京恒生交叉信息科技有限公司、恒生电子（武汉）有限公司、南京恒生技术发展有限公司、南京恒生启金科技有限公司等。

编写原则

本报告编制参考了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）发布的《可持续发展报告标准 GRI Standards (2021版)》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》。

时间范畴

本报告的时间跨度为2024年，自2024年1月1日至2024年12月31日，部分内容超出此时间范围。

数据来源

除特殊说明外，本报告中的数据来自恒生电子招股说明书、内部报表和相关统计。数据统计以自然年为跨度则标明为“年”，如“2024年”。

货币

如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。

报告获取

为保护环境，我们推荐您阅读PDF格式的电子版报告，您可以通过访问恒生电子ESG网站（www.hundsun.com/esg）下载获取。

若您对本报告有任何疑问、评论或反馈，可通过电子邮件（esg@hundsun.com）与恒生电子可持续发展工作组取得联系。

我们开通了恒生电子股份有限公司官方微信公众账号（hundsun600570），实时发布公司经营发展情况。



 官方微信