



明源雲集團控股有限公司

MING YUAN CLOUD GROUP HOLDINGS LIMITED

2021年度環境、社會與管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

0909.HK



深耕數字科技 · 引領產業升級

Focusing on digital technology consistently to lead industrial upgrading



關於本報告

明源雲集團控股有限公司(以下簡稱「明源雲」、「公司」或「我們」)欣然發佈2021年《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「本報告」)。本報告秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則,重點披露與展示本公司2021年履行環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)責任的理念、重要進展與績效,增強各利益相關方對公司的了解與信心,促進本公司以可持續發展的方式推動環境、社會及管治表現。



報告範圍

除特定說明,本報告中的政策、聲明、資料等覆蓋明源雲集團控股有限公司的實際業務範圍。報告期為二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日(「本年度」)。本報告以人民幣為貨幣單位。



報告標準

本公司遵循香港聯合交易所有限公司證券主板上市規則附錄二十七闡述的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「ESG指引」)編制本報告,確保報告呈現利益相關方所關注的環境、社會及管治議題,內容清晰,具有量化性及比較意義。公司已遵守ESG指引所載「不遵守就解釋」條文。

	原則	本公司回應
重要性	報告所涵蓋的議題應反映本公司對經濟、環境及社會的重大影響,或實質上影響利益相關方評估及決定的範疇。	通過與利益相關方的持續溝通交流,並結合本公司發展戰略、行業與業務狀況,識別當前的重大可持續發展議題。
量化	報告披露的關鍵績效指標須可予計量,以評估和驗證環境、社會及管治政策及管理系統的績效。	本公司已就本年度的關鍵績效指標信息進行量化披露,同時予以文字說明。
平衡	報告應不偏不倚地反映本公司績效的正面性和負面性,以便對整體績效進行合理評估。	本報告詳盡闡述了本公司針對有重大影響的可持續發展事宜的工作成果及所面對的挑戰,並披露相關量化信息,以便合理分析和比較。
一致性	本公司應確保報告採用一致的披露原則,以便利益相關方可分析及評估機構於不同時間的績效。機構應就任何方法的變化作出解釋。	本公司將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均能保持大體一致。



資料來源及可靠性聲明

報告中所使用的數據均源於明源雲的正式文件、統計報告及相關公開資料,本公司董事會(「董事會」)對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。



確認與批准

本報告經本公司管理層確認後,於2022年3月28日獲董事會審批通過。

CONTENTS

目錄

1 ONE

關於本報告

4 FOUR

公司榮譽

12 TWELVE

我們的產品：深耕數字科技，引領產業升級

41 FORTY-ONE

我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏

52 FIFTY-TWO

我們的同伴：攜手合作夥伴，整合生態資源

59 FIFTY-NINE

我們的公益：愛心傳遞溫暖，共築美好未來

67 SIXTY-SEVEN

附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

3 THREE

可持續發展年鑒

8 EIGHT

ESG管治

37 THIRTY-SEVEN

我們的服務：用心鑄就品質，持續創造價值

49 FORTY-NINE

我們的誠信：建設廉潔企業，塑造陽光氛圍

55 FIFTY-FIVE

我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園

64 SIXTY-FOUR

附錄I 2021年ESG關鍵績效數據表

YEARBOOK ON SUSTAINABLE DEVELOPMENT

可持續發展年鑒 2021年度大事記

- 成立雲物業，打造智慧物業數字化解決方案；
- 併購沃享科技，持續深耕不動產數字化；
- 開啟全年戰略合作新篇章，打造明源雲超級「朋友圈」；
- 舉辦首屆「品質力」峰會，500+房企現場點贊；
- 啟動2021地產數字經營創新峰會，發佈數字經營解決方案，覆蓋10城600+房企；
- 公司24周年慶，在線「悅動」全國7,000人；及
- 首次線上舉行2021不動產CEO峰會，官宣新使命新願景。

經濟績效



總資產
人民幣6,972.8百萬元



股本權益總額
人民幣5,930.2百萬元



營業收入
人民幣2,184.5百萬元

業績亮點

客戶增長



- ↑ 11% 配備雲客售樓處數量16,600個
- ↑ 83% 雲鏈合作的工地數量7,500個
- ↑ 25% 雲採購連接的供應商89,000家
- ↑ 167% 雲空間合計管理的物業面積超過34,400萬平方米

深耕數字科技，客戶體量持續增加

僱傭



員工人數
4,247人



員工培訓總時數
115,936小時



研發員工人數
2,123人

*截至2021年12月31日，除非另有說明。

ESG 外部認可

MSCI
ESG RATINGS



CCC B BB BBB A AA AAA

明源雲於2021年被首次納入明晟指數（MSCI）ESG評級，獲評A級，佐證了公司在ESG領域的卓越表現。評級結果顯示，明源雲在信息安全與企業管治方面的表現優於全球同行，且所提供服務有助於公司在清潔技術市場上把握機遇。

HONORS

公司榮譽

2021年度獲獎



2021中國地產行業SaaS解決方案廠商狀元獎



2021中國地產生態鏈企業級PaaS狀元獎



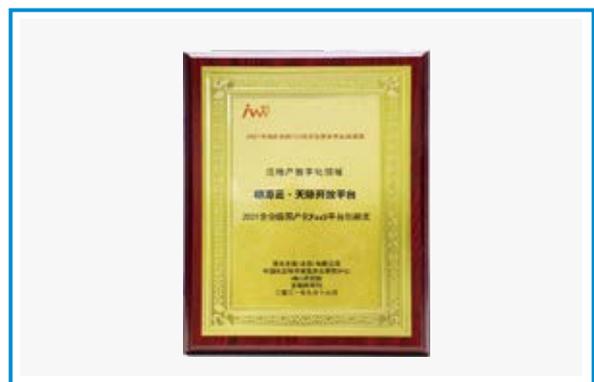
SaaS應用大會2021年度最具影響力數字化服務商



36氪WISE2021企服金榜數字化創新標桿獎



36氪未來城市數字服務商



2021企業級國產化PaaS平台創新獎



錦囊專家2021數字企業卓越服務商



2021肯耐珂薩星躍獎 - 最佳僱主獎



脈脈年度職得去公司



畢馬威中國領先地產科技企業50

技術認證



華為雲鯤鵬技術認證



PK體系產品兼容認證



區塊鏈服務網絡(BSN)
合格開發者證書



中國電子雲產品兼容認證



信通院數據管理
平台評測認證



信通院商務智能(BI)
分析工具評測認證

榜單與評級

500強

2021深圳市**500強**企業

100強

互聯網週刊2021信創產業領軍企業**100強**

10強

中房科學2022中國房地產最具期待智慧價值數字鏈管理**10強**

生態夥伴



- 1. 華為雲廣東生態夥伴峰會眾志成城獎
- 2. 華為雲優秀雲原生技術夥伴獎
- 3. 華為雲最佳雲上解決方案合作夥伴
- 4. 華為雲年度SaaS星光新銳夥伴獎
- 5. IBM GEO Excellence Award Top Build Partner
- 6. 2021年企業微信優秀合作夥伴
- 7. 36氪WISE2021市場活躍CVC TOP50
- 8. IRSC最佳資本市場溝通獎

ESG GOVERNANCE

ESG管治

自公司成立以來，我們一直倡導並奉行可持續的發展理念，在拓展業務的同時，積極履行環境與社會義務，切實履行對利益相關方的承諾。公司秉承「深耕數字科技，引領產業升級」的企業使命，專注於不動產行業數字化解決方案的開發與運營，致力於以數字化提升不動產行業的運行效率，節約環境及社會資源使用，強化行業抗風險能力。

除不斷加強自身ESG管治能力與水平，公司亦高度重視上下游利益相關方的共同進步，聚焦不動產行業的ESG難點及痛點，在產品和服務的研發與創新中嵌入相應的解決思路，以數字化工具促進行業環境、社會責任的履行，推動行業的可持續發展。



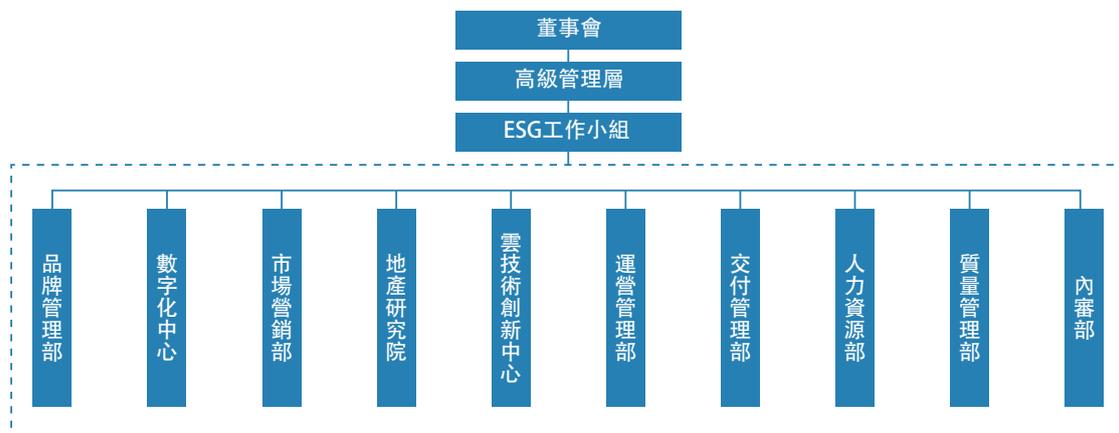
ESG管治理念

在制定公司ESG管治框架時，我們充分審視自身的可持續發展現況，結合利益相關方的期望，並以聯合國可持續發展目標(SDGs)為指引，確定公司的可持續發展理念，持續探索可持續發展機遇。



ESG管治架構

我們建立了自上而下的三級ESG管治架構作為公司的可持續發展管治支撐。董事會在高級管理層的協助下監督環境、社會及管治事宜，各職能部門組成的ESG工作小組負責執行ESG管理具體工作，並定期向高級管理層進行匯報與反饋。



董事會的監管

董事會作為ESG工作領導層，對公司ESG策略及匯報承擔全部責任，負責監督本公司相關策略的修訂與落實，調配資源確保ESG風險管理工作有效運行。

同時，董事會及高級管理層釐定會對投資者及其他利益相關方產生重要影響的ESG議題，識別相關風險與機遇，審閱並正式簽批年度ESG報告，對以上議題進行披露。公司相關職能部門負責落實公司ESG管理策略的各項具體工作，監督ESG工作進程，安排負責人定期收集統計相關量化指標及資料，為董事會及管理層審閱ESG管理進展及ESG報告披露提供信息基礎。

利益相關方溝通

為了更好回應各利益相關方對公司的期待，我們持續完善與股東、投資者、員工、客戶、供應商、政府及公眾等利益相關方的溝通機制，積極搭建溝通交流平台，收集各利益相關方對公司可持續發展的意見與建議，共同檢視ESG範疇對公司的重要性，不斷完善公司的ESG戰略，力求實現與各利益相關方建立共同價值。

利益相關方類別	關注點	溝通與回應
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none">● 合規經營與依法納稅● 響應國家政策● 項目合作	<ul style="list-style-type: none">● 持續強化企業合規管理● 落實相關國家政策要求● 帶動就業
投資者與股東	<ul style="list-style-type: none">● 財務業績● 公司透明度● 企業可持續盈利● 信息安全● 權益保護	<ul style="list-style-type: none">● 提高盈利能力● 定期發佈報告● 加強市值管理● 提升信息安全管理● 召開股東大會
客戶	<ul style="list-style-type: none">● 多元產品● 產品可靠性● 用戶隱私● 服務質量	<ul style="list-style-type: none">● 產品創新投入● 優化產品與服務品質● 加強隱私安全建設● 提升服務品質
員工	<ul style="list-style-type: none">● 員工權益保護● 績效與晉升● 多元化僱傭● 員工關懷	<ul style="list-style-type: none">● 完善薪酬和福利保障機制● 清晰的職業晉升機制● 落實平等文化● 多樣化員工福利
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none">● 行業交流● 反貪腐● 公平公正	<ul style="list-style-type: none">● 合作談判● 打造廉潔供應鏈● 促進日常溝通
社區／公益組織	<ul style="list-style-type: none">● 社區參與● 慈善公益	<ul style="list-style-type: none">● 參與社區活動● 開展公益項目

重要性評估

為深入了解利益相關方對公司的ESG重點關注，評估公司的ESG重要議題，以持續改善公司的ESG管理及相關信息披露，公司本年度繼續組織開展重要性評估，將業務發展情況、行業特點及國家政策環境等與利益相關方的期望相結合，通過與利益相關方的密切溝通、意見反饋以及行業分析等方式對本年度的重要性議題進行綜合評定及排序。

本年度的重要性評估主要採取以下三個步驟



ESG議題識別

基於公司的業務發展及業務特性，考慮行業特點，參考ESG指引要求，更新2021年度ESG議題。



釐定ESG議題重要性

基於日常運營過程與公司管理層、員工等利益相關方的溝通，了解不同利益相關方的訴求和期望，在進行同行對標及趨勢分析之後，對公司涉及主要議題的部門進行訪談，確定重要性議題排序及矩陣。



反饋和溝通

根據重要性議題的評估結果，討論並確定本年度ESG報告的披露重點，並確定公司未來ESG工作的工作重點。

本公司2021年度ESG重要性議題矩陣及排序如下



● 環境 ● 僱傭 ● 營運 ● 社區

環境	營運
1 節能降耗	10 產品研發與創新
2 廢棄物管理	11 知識產權管理
3 溫室氣體排放與管理	12 客戶信息與隱私保護
	13 反貪腐管理和培訓
	14 產品質量保障
	15 客戶溝通及滿意度
	16 服務響應與處理效率
	17 採購與供應商管理
	社區
	18 推動行業進步
	19 公益慈善與社會服務

* 加粗的議題為重要性議題

回顧2021年度的利益相關方調研結果，公司繼續沿用上一年度的19個ESG議題，其中僱傭與營運為公司利益相關方最為關注的範疇，包括員工招聘與團隊建設、員工權益保障、員工平等與多元化等僱傭管理相關議題，及客戶信息與隱私保護、產品研發與創新等與產品責任相關的議題。公司在未來的ESG管理中將持續關注相關議題，並在本報告中進行相關內容的重點披露。

OUR PRODUCTS

我們的產品： 深耕數字科技，引領產業升級

本公司是國內領先的不動產生態鏈數字化解決方案服務商，秉承「深耕數字科技，引領產業升級」的企業使命，堅持助力客戶成功的經營理念，致力於為不動產開發運營企業提供卓越的數字化解決方案和產品，攜手生態夥伴，共同推動不動產生態鏈數字化轉型。目前，公司形成以企業級PaaS平台 — 天際PaaS平台為數字化自主創新底座，以核心ERP平台為數字底盤，以雲鏈、雲客、雲空間等企業級SaaS產品為支柱的戰略佈局，致力於為不動產生態鏈相關企業實現其業務的精細化和數字化運營。

公司把「開放、共贏」作為企業發展的重要基石，全面整合產業資源與生態能力，持續推出代表行業最佳實踐的軟件產品和數字化方案，為行業賦能，通過舉辦線上直播活動、房地產總裁峰會、走進標桿企業等系列活動為不動產企業搭建交流平台，共話不動產行業新生態。

同時，公司高度重視不動產行業的ESG需求，在解決方案與產品設計中融入可持續發展視角，致力於提升企業平穩運營及風險管理的能力，協助其環境、社會責任的履行，推動行業的可持續發展。

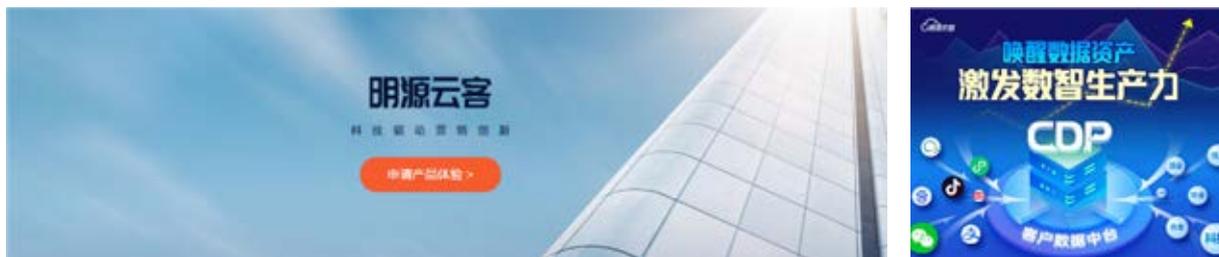


智慧產品

1 軟件即服務(SaaS)業務

明源雲客

明源雲客聚焦於營銷領域以及外部協同的在線化和智能化，致力於向不動產開發商提供智慧營銷全流程數字化工具，助力開發商簡化流程，提升效率，降低成本，重塑地產營銷場景，為中國地產營銷前沿發展賦能。作為不動產智慧營銷的開拓者與引領者，明源雲客基於智能軟硬件的結合，以大數據為基礎，打造智慧傳播、智慧渠道、智慧案場和智慧交易四大智慧體系，構建完整的智慧案場新生態，實現傳統案場的智慧化轉型。



未來，雲客將繼續以多層次的營銷數字化方案賦能開發商，與開發商深度合作，成為房地產數字化營銷的首推合作夥伴。

明源雲鏈

明源雲鏈作為地產工程與客服數字化領航者，聚焦於工程領域，為不動產開發商提供工程建造及交付全生命周期業務在線管理的SaaS產品及服務，致力於用數字科技幫助不動產開發商守住質量底線、捍衛業主口碑，提升質量與運作效率，降低成本與風險。目前，明源雲鏈的數字化管理方案貫穿房屋建造、驗收交房到入住維保全過程。



未來，明源雲鏈將孵化產業建設平台，將發展戰略由住宅向不動產開發、運營、服務賽道升級，以投、建、營為切入快速匹配多樣化客戶的需求。此外，明源雲鏈將進一步聚焦工程品質與客戶服務，根據不同客群靈活組裝方案，覆蓋內部查驗、業主開放、正式交付、客戶風控、日常檢查、工序驗收、材料驗收、巡檢評估、客戶滿意等多個細分場景。

明源雲採購

作為領先的地產採購供需直連平台，明源雲採購通過雲採購平台實現內外協同和數據賦能，為開發商及供應商分別提供在線採購SaaS以及在線化營銷SaaS產品，有效匹配產業鏈上下遊資源，幫助開發商和供應商實現更直接、更高效、更透明的在線採購，降低雙方的交易成本並提高採購效率。



本年度，明源雲採購構建精選供應商庫，打造集採品類中的優質供應商集合，為ERP及客戶提供初始供應商資源。未來，明源雲採購將通過拓新開發商及人工挖掘開發商需求，擴大開發商招募平台及招募數量，向供應商精準推送商機，並為客戶提供應用報告及監控，提升供應商價值感知及續約率。此外，為提升產品體驗，明源雲採購將建立初篩庫到正式庫的供應商管理方案，提升尋源、招募應用體驗及效率。

明源雲空間

明源雲空間致力於協助客戶實現資產管理智慧化與資管運營精益化，圍繞資產管理及資產運營兩大業務領域，推出產權管家、智慧經營、風控雷達等產品，助力企業快速實現資源整合，優化運營效率，打造運營特色，提升資產運營品牌與收益。旗下核心產品雲資管，聚焦國有空間資產管理、資產運營、物業管理等業務，覆蓋房地產、土地、基建、自然資源等多種業態，通過數據智能驅動存量資產價值實現增長。雲物業產品線基於天際PaaS平台開發，目前處於試點推廣階段，公司將擇機向物業管理行業進行大規模推廣。二零二一年，雲空間合計管理各類業態的物業面積超過34,400萬平方米。



明源雲空間在未來將統籌經營規劃，上報經營指標，對經營達成進行分析，實現資產全週期管理，支撐經營部佈局優化，提升經營效益。此外，明源雲空間將提升出租率，降空置損失，防控合約風險，保障租金收益，縮短收繳週期，提升收繳效率，多場景移動巡檢，將合規信息一鍵備案，智慧識別經營合規風險，維護資產安全。

2 企業資源管理(ERP)業務

公司基於行業沉澱和前瞻研究，自主研發數字化雲ERP，涵蓋企業經營、採招、成本、費用、售樓、計劃運營、投資收益、經營分析產品等核心業務，聚焦於企業的收、支、利潤，業務標準化、流程與內部管控落地等價值領域，助力構建數字化敏捷房企。



未來，明源雲ERP將打造數字化創新應用，包括為企業搭建專屬物資採購平台，實現物資採購流程化管理及過程數據沉澱；連接公司、工廠、工地3大場景，實現材料供應全在線、數字化管控；聚合企業供應商大數據，形成可用的動態供方標籤和畫像，提供標準化接口能力；推動網簽備案SaaS模式成熟化並推廣給更多的客戶。明源雲ERP將持續進行改造升級，加速數字經營產品孵化，提升規模化推廣交付能力。

3 天際PaaS平台

明源雲·天際PaaS平台，作為數字化轉型的基礎設施，集「生態、雙模、高效、智能」四大特性為一體，基於雙模IT、雲原生、混合雲架構設計，構建企業級的零代碼、低代碼的PaaS平台，開放明源20多年的技術積累與最佳實踐，通過敏捷開發、全域集成、流程驅動、數據智能、科技創新能力，為不動產企業打造自身的數字化生態。



明源雲·天際PaaS平台持續打造「開發套裝、集成套裝、流程套裝、數據套裝、超級工作台套裝」五大套裝產品，賦能客戶IT、生態夥伴，滿足客戶的個性化需求。天際PaaS平台還將作為產業建設平台的底座，實現PC和移動一體化工作台，提供產品和項目一站式協同的生產環境，支撐項目開發對雲鏈，雲物業，雲空間進行擴展和新模塊定制。



企業級PaaS平台

專題:負責任的解決方案,促進不動產行業環境及社會責任履行

作為國內領先的不動產生態鏈數字化解決方案服務商,我們致力於打造優質產品,為不動產開發運營企業提供卓越的數字化解決方案和產品。在提供優質服務助力地產企業發展的同時,我們也致力於提供負責任的解決方案,多維度提升地產企業應對內外部風險的能力,促進其環境、社會責任的履行。

支持綠色生態建設

助力綠色地產打造

本年度,公司與朗詩地產正式簽署戰略合作協議,建立全面戰略數字化合作關係。我們圍繞建築質量與生活品質等議題,為朗詩地產打造數字化運營策略、智慧客服等解決方案,助力「朗詩家」存量別墅、大平層等的綠色改造,在降低建築總能耗的基礎上提升健康指數及居住舒適度。我們為朗詩地產的綠色科技賦能,助力其從傳統重資產模式向輕資產及圍繞地產主業舒適度的多元化佈局轉變。

助力生態城市建設

公司圍繞產品質量保證等方面,為中鐵文旅打造移動驗房等數字化工具,助力多元綜合性生態城開發項目,同時支持中鐵文旅同步推動生態修復、精準扶貧、城鎮化建設、智慧化城市運營等領域的發展。中鐵文旅通過土地開發、產品開發及運營管理的三級聯動開發,鋪築良好城市基底,不斷完善城市功能,良性運營生態城公共空間及配套體系,為城市注入源源不斷的活力,在利用數字化工具提升產品質量及居住體驗的同時,促進地區旅遊發展及城市更新。

助力營造陽光招採環境

公司為企業提供數字化採購解決方案，以科學化、數字化的採購及監管制度為基礎，通過公開招募的方式為企業儲備供應商資源，提高採購效率，實現招標全流程的無紙化接觸及在線協同，在線沉澱投標數據，保障數據安全合規，避免採購過程中出現貪污腐敗現象。本年度，約3,800家房地產開發商與89,000家供應商入駐雲採購平台開展業務，助力企業實現高效採購、陽光採購的運營目標。

助力物業企業高效服務社區業主

公司致力於賦能物業企業，打造智慧社區，借力雲計算等技術，通過收費平台化、移動支付等方式，實現算費智能化以及全類型、全週期費用的統一管理，降低手續費費率，保障收繳金額準確，提升繳費與工作效率，有效縮短結算週期。我們實現物業收費場景的在線化應用，大大推動物業企業多元化發展和智慧社區建設，助力物業企業為業主提供更貼心省心的服務。

助力商業地產服務商戶與消費者

公司致力於為商業地產企業提供標準化運營服務，打通員工、租戶及消費者的連接，以貫通商業地產全域場景、全生命週期的數字化運營產品模式，向購物中心提供標準化流程運作能力，縮短會員數字化體系搭建以及營銷活動準備時間，提高活動舉辦頻率。同時，公司打造的商戶管理系統，提升購物中心的商管響應速度，助力購物中心實現圍繞消費者特性的精細化運營，沉澱流量，快速響應消費者需求。

提升內部運營效率

助力企業提升管理效益

公司利用新科技賦能地產行業購買、銷售及與物業互動模式，以數字化技術塑造數字化勞動力，為合同網簽環節打造RPA網簽機器人，向地產企業提供100%數據準確，24小時無休眠的網簽自動化服務。本年度，多家房企應用RPA網簽機器人，實現網簽數字化管理，確保人員、機器、流程高效協同，滿足客戶多元化、多樣化的需求，全面實現人效優化、體驗升級與降本增效。



助力企業抗擊行業風險

公司通過領先的移動互聯網+大數據技術，加大智慧客服全場景在線的研究和創新運用，助力地產企業全面升級數字化風控體系，在落地風控理念的同時，搭建敏捷全面的風控策略、逐步升級客服價值升級等諸多應用價值，成功實現智能風控核心競爭力的塑造。



助力企業提升運營效率

公司為地產企業搭建數字化項目管理平台，通過規範品質管理、項目進度等相應管理動作，提高從開工到產品交付全生命周期的項目管理水平，推進工程規範標準落地，提升現場作業能力，讓標準交底工作降低約20%，無紙化辦公降低內業工作量約30%，形象進度提報效率提高20%，實現對項目現場管理的可視、可查，提前預控風險，將過程成果沉澱為企業案例庫，為項目及公司運營提供數據分析及決策依據，促進公司綜合運營效率提升。

助力國有企業盤清盤活國有資產

公司針對國有企業關注的資產盤清、盤活、增值等問題，搭建國有資產數字化管理平台。平台覆蓋商辦、商業、產業園區等各類業態，實現資產及租賃業務在線化管理，保障財務數據錄入及報表輸出的準確性、核銷及時性以及在線催繳功能應用的穩定性，全面打通招商、運營、財務部門的溝通壁壘，助力國有企業在資產盤活、流程規範、數字化轉型方面實現提升，有效防止國有資產流失，驅動存量資產價值實現新增長。

聚焦社會熱點問題

助力國家政策落實

公司與深圳公證處達成戰略合作，以「公證+科技」為服務方式，共同打造在線選房平台，確保選房不排隊、不紮堆，杜絕內部交易、茶水費等炒房亂象，致力於實現「穩預期、防糾紛、化風險」的社會目標，落實防疫和房住不炒雙政策。通過在線開盤工具，公證處可以進行在線資料收集並進行資格審查，並通過在線認籌和在線驗資對意向客戶進行篩選和鎖定，進行在線搖號，將開盤流程在線化。此外，在線開盤工具實現直播開盤，公開透明，實時面對社會大眾，確保公平公正開盤。

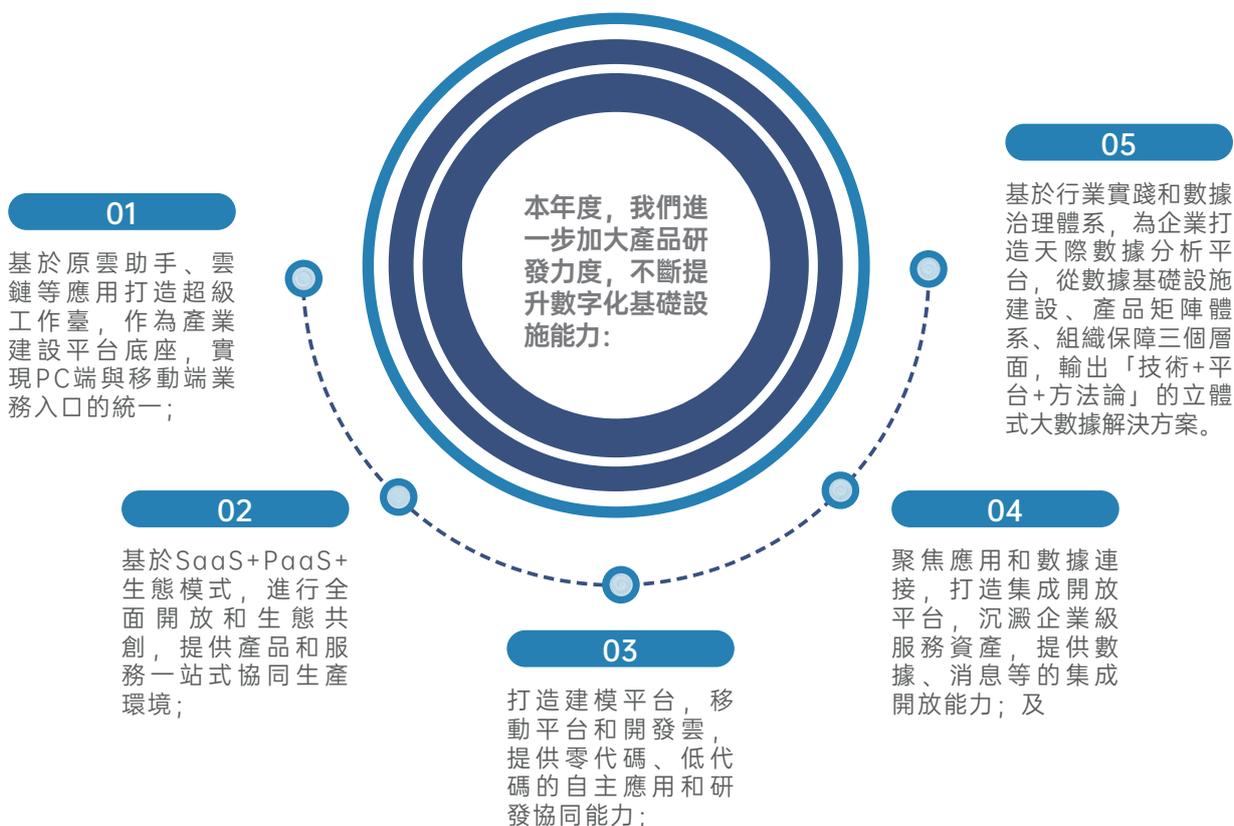


助力疫情防控及資源節約

後疫情時代，公司推出VR線上看房小程序，在全國50城多個地產項目集體上線VR帶看，助力購房平台的數字化營銷。公司通過虛擬建模打造的線上樣板房實景，助力地產企業實現遠距離在線看房，確保選房買房不聚集，一方面助力地產企業應對疫情沖擊，保障防疫政策落實，另一方面通過線上樣板房的打造，實現足不出戶的選房購房體驗，減少社會及環境資源的消耗。

技術創新

公司深知技術創新是企業發展的先決條件，持續加大在技術研發上的投入力度，不斷推進數字化技術設施建設，通過創新大賽、內部臥談會、行業交流等多種活動，獲取行業前沿觀點，突破固有思維，激發企業的創新能力。此外，我們重視內部研發體系升級，不斷升級研發數字化管理，同時制定員工研發激勵製度，調動廣大員工創新積極性。



明源雲·天際數據分析平台的數據採集處理等多方面能力行業領先，通過中國信息通信研究院「商務智能(BI)工具基礎能力專項評測」，得到國家級資質背書，全面融入信創生態。

此外，公司堅信穩定、高質量的人才團隊是研發創新的源動力。本年度，我們不斷加強產品研發團隊建設，持續投入研發資金，擴大研發團隊規模，同時通過多樣化的活動激發內部研發活力。





▶ 黑客馬拉松大賽

黑客馬拉松大賽本著解決實際問題，追求創意的理念，鼓勵參賽員工在產品思維、技術能力等方面得到鍛煉和展示，是驅動明源雲未來的「創新之火」。本年度，明源地產ERP、明源雲鏈等多部門聯合舉辦第六屆黑客馬拉松大賽，吸引武漢、深圳兩個賽區共800餘名員工參與，是有史以來規模最大的一季大賽。



▶ 創新成果秀大賽

創新成果秀大賽致力於為產品團隊打造一個展示團隊成果與實力、互相學習、反哺成長的平台。2021年大賽吸引武漢及深圳兩地共109支隊伍報名參賽，共評選出產品創新、技術創新、解決方案創新、商業兌現、潛力產品、黑馬產品等多項優秀團隊。



▶ 內部臥談會

公司一年兩期的內部臥談會旨在幫助各雲業務部門進行創新共用、資訊同頻，打開思維的天花板。通過「創新mini秀」環節的分享以及「務虛會」環節的探討，臥談會助力參會者突破固式思維的屏障，為公司產品經理和技術骨幹提供成長源動力。



▶ 行業交流與學習

公司高度重視與合作夥伴及同行企業的交流機會。本年度，公司積極參與了多場行業峰會，包括HIPM產品創新力峰會、全球技術領導力峰會等，並加入「TGO鯤鵬會」，聆聽科技領導者的前沿觀點，全方位提升公司自身價值。此外，公司引入外部線上學習平台，為員工技能提升提供有力支持。

▶ 員工研發激勵

公司於2021年進一步完善績效激勵體系框架，以有競爭力的激勵機製提升研發人員的積極性與成就感。同時，為充分調動廣大員工的創造力，公司特制定《知識產權獎勵辦法》，鼓勵知識產權成果的產出。技術研發部門或員工提出專利申請並取得專利權後，公司將依照有關規定，給予發明人或者設計人相應的獎金和報酬。

質量管理

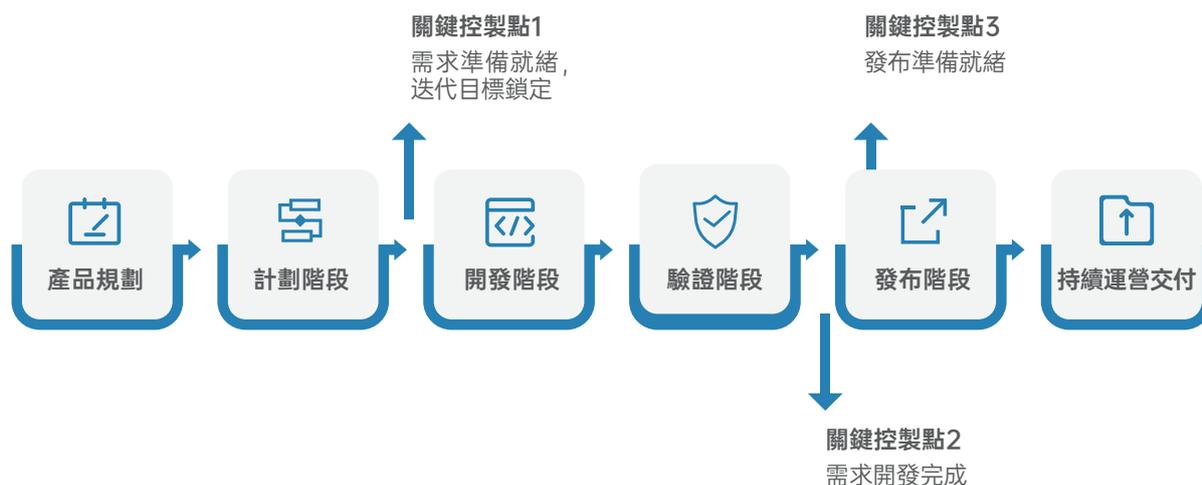
公司追求高質量產品發展，從產品規劃到運營交付，實行全流程的質量保證及控制方案。為構建優質產品與服務，公司優化質量管理機製，主動識別質量風險，嚴格把控項目進度管理，支撐質量目標達成，為客戶提供高質產品體驗，持續創造卓越客戶價值。

1 項目質量管理

公司於本年度優化質量管理機製，基於精益敏捷開發框架，打造質量指標體系，強化產品質量關鍵點的控制。我們在產品開發過程中採取的關鍵質量管理舉措如下：

強化品質關鍵點控制

公司以產品的開發流為驅動，在產品規劃、計劃階段、開發階段、驗證階段、發佈階段、持續運營交付六個開發階段，識別出產品關鍵流程控制點、關鍵質量活動、重點質量檢查項等重點檢查要素，明確質量控制指標，嚴格把控產品質量。



關鍵流程控制點

● 關鍵控制點一：需求準備就緒，迭代目標鎖定

識別需求背景及目標，量化收益指標，明確驗收標準及上線時間，梳理需求邏輯，針對需求關鍵點達成團隊共識，形成迭代計劃和目標，進行代碼審查及方案設計。此外，將需求說明書和原型圖等關鍵資產入庫管理，以加強版本控制。

● 關鍵控制點二：需求開發完成

確定並評審設計規格書範本，對產品進行系列產品測試及評審，確保測試完整性。對於產品測試驗收後的遺留問題，進行風險評估並制定應對措施，為加強版本控制，將設計文檔等文件入庫管理。

● 關鍵控制點三：發佈準備就緒

進行產品測試驗證，確認產品發佈範圍，輸出發佈計劃、發佈策略、變更步驟等，完成產品評審流程後，解決所有評審問題，將檢查清單入庫管理。

持續集成交付能力建設

● 提升內建品質：

對產品進行多層面測試，包括靜態代碼掃描、代碼交叉審查、單元測試、接口測試、功能測試等，確保產品符合功能及質量要求。

● 質量策劃和評審審計：

明確迭代版本產品的發佈標準和質量目標，嚴格把控迭代產品質量。此外，對產品研發過程的關鍵活動和成果輸出開展相應審計，包括業務模型、業務方案等。

● 建設在線化、自動化協同平台：

提升提測代碼質量，降低代碼合併或集成的成本，縮短測試準備和執行時間，提升線下測試效率，發佈自動化構建部署，杜絕部署事故。

● 強化質量洞察：

建立相關度量儀表板，分析洞察質量和效率等數據，建立直連用戶的反饋機製，定期分析發佈生產系統的質量情況，形成質量必進舉措。此外，為防範問題的發生，建立生產事故回溯機製，對生產事故進行追根溯源。

● 建立質量控制組織：

設置獨立的測試與流程改進小組，專註相關領域的持續改進。

2 項目進度管理

本年度，公司強化項目進度管理機製，通過工作標準化、效果數據化等方式，加強客戶服務交付過程把控，確保服務品質達標。公司通過標準服務程序(SOP)體系確保交付流程可控，並通過在線化項目賦能系統進行項目管理。同時，公司對每個項目關鍵角色進行任務分工及權責設計，以保障服務品質。公司亦持續加強項目化資源在線協同，落實SaaS業務交付、運營工作、內部數字化等的項目化在線管理，實現從任務發佈到任務評價的在線化，發揮區域內資源協同效益，提升項目管理效率。

為追溯每項交付任務的成果及責任，我們建立工時系統、任務系統，並設定與項目績效關聯的在線化項目質量巡檢平台，以提升對項目質量的有效管控。我們亦持續提升員工的服務能力，通過方案訓練營、幹部訓練營、項目訓練營等培訓，實現訓戰結合的賦能體系落地，並通過交付線管理者述職輔導、戰略項目交付方法論培訓，為骨幹人才成長賦能，對關鍵客戶及項目的有效交付提供業務指導。

信息管理

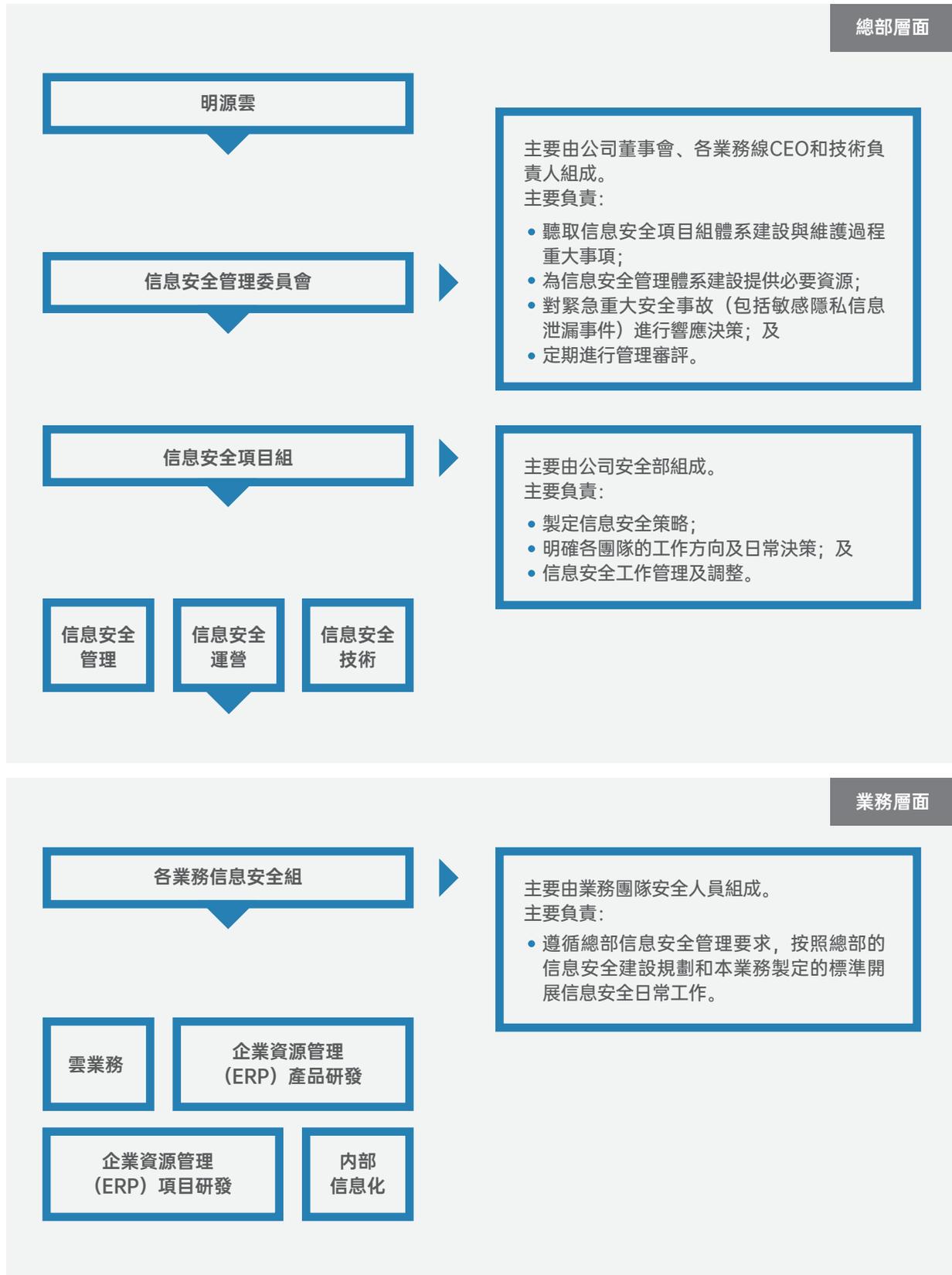
作為國內領先的不動產生態鏈數字化服務商，公司在提高客戶服務質量，提升工作效率，推出優質數字化產品的同時，嚴格遵守國家法律法規，實施嚴格的信息管理流程，梳理優化信息安全管理體系，明確安全體系責任分工，為數據管理及客戶信息保密保駕護航。

1 內部信息安全

公司秉承「信息安全是明源雲生命線」的準則，持續優化信息安全管理，保障公司信息資產安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，詳細制定《明源雲數據安全白皮書》、《數據處理安全指南》等信息安全管理製度，構建信息安全管理組織，打造數據安全防範體系，落實信息安全管理責任，保障公司內部信息安全。

構建信息安全管理組織

公司搭建的包括明源信息安全管理委員會、信息安全項目組、業務信息安全小組的三級信息安全管理架構，人員組成及主要職責如下圖所示：



數據安全防範體系

本年度，我們進一步加強數據安全防範體系的建設，持續加強在安全管理、安全運維、安全技術三個層面的投入，並綜合運用阿里雲平台安全、雲安全中心以及安全生態提供的第三方安全產品，為明源雲的雲端應用系統提供立體防護措施，打造強勁數據安全防範體系。

安全管理



公司進一步強化員工離職權限回收、弱密碼檢查、辦公區域門禁安全審計等方面的管控措施，盡最大可能減少內部員工的過失問題造成信息安全事件。此外，我們開展ISO27001、雲安全、ISO27701等保三級認證和審計工作，以確保業務符合監管要求。

安全運維



公司配備專業運維人員定期對服務器進行運維巡檢，並且運維人員必須通過堡壘機訪問應用和數據，以保證安全登錄與審計。此外，我們與第三方獨立安全監管機構、安全廠商等合作，進行安全合規與審計評估、安全風險安全加固，並開展攻防演練，第一時間主動發現安全風險。同時，我們例行化開展安全審計、安全報告、安全培訓等，持續加強員工維護信息安全意識。

安全技術



數據安全：公司為保障數據安全，對數據的訪問進行安全審計，並且要求只能通過IP白名單和數據管理平台進行訪問。此外，為防止數據丟失，我們及時按照公司統一要求對數據進行容災備份並開展災備演練。

應用安全：公司使用驗證碼等多種安全手段持續提升應用安全，目前應用安全達到國家等保三級，並接入外部應用防火牆對雲端應用進行安全防護。日常開發時，我們使用漏洞掃描工具對應用進行安全掃描，對重要信息使用符合業界加密規範的技術手段加密，如對用戶密碼採用非對稱加密等。此外，我們聘請第三方安全廠商對雲端應用進行安全測試，對核心代碼進行安全審計，並對敏感操作使用雙因素認證。

主機安全：為保障主機安全，公司要求主機之間的訪問只能通過IP白名單進行，並且主機的端口僅根據業務需要進行開放，其它端口不允許開放。此外，我們使用阿里雲安全中心對服務器主機進行安全防護，並使用外部安全工具對服務器主機進行安全掃描並加固。

網絡安全：公司通過IP白名單進行經典網絡中的服務器訪問控制，將生產環境網絡與日常開發、測試環境網絡完全隔離，使用防火牆對網絡安全進行防護，並啟用防DDOS攻擊；此外，使用HTTPS協議（SSH）進行網絡傳輸，使用VPC私有網絡，以保證網絡安全。

安全培訓

2021年公司安全團隊分別對雲客、雲鏈、雲空間、雲採購、天際PaaS平台進行例行化安全培訓。針對新員工一般採用面對面或遠程視頻的方式開展，針對老員工通過明源雲信息中心、同事吧、安全信息交流群、企微、明源雲安全社區等多個渠道傳遞。



2 客戶信息安全

公司嚴格遵守《個人信息安全規範》、《App違法違規收集使用個人信息行為認定方法》、《個人信息保護法》等法律法規，基於ISO27001信息安全體系和雲安全體系、ISO27701隱私信息管理體系等製訂《明源雲信息安全與隱私保護管理總綱》、《明源雲隱私信息保護製度》等一系列信息安全相關製度，保證客戶信息安全保護有據可依。同時，我們要求員工簽訂保密合同和安全協議，進一步規範並落實客戶信息安全工作。

2021年公司在客戶信息及隱私保護方面主要採取以下策略：

- **政策更新：**

公司持續關注國家出台的信息安全、隱私保護相關政策，以保證明源雲的業務達到安全合規的要求。同時，公司結合法律法規的要求對安全管理體系進行優化，並及時向公司員工進行傳遞。

- **合規認證：**

基於國家法律法規的要求，公司針對所有應用更新隱私政策，同時對雲客、雲鏈等SaaS產品及天際PaaS平台開展ISO27001和雲安全認證年審工作。本年度，雲客優化隱私信息管理體系通過ISO27701認證。

- **許可權管理：**

公司制定明源雲數據分類分級製度，對數據進行分級定義並識別敏感數據，針對公司機密和公司秘密數據，從採集到銷毀、數據權限審批等環節進行安全處理。對於客戶的敏感數據，如身份證號碼、銀行卡、人臉信息等進行加密存放。同時，公司要求員工簽訂保密協議和信息安全協議，並在商務合同中增加隱私相關的條款等。

知識產權保護

公司視知識產權保護為保障企業可持續發展的重要舉措。基於《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》等國家有關法律法規規定，我們制定了《知識產權管理及激勵指引》，以此加強知識產權的管理，提升員工發明創造的積極性，保護公司核心技術資產，打造產品競爭力。目前，公司已經通過了知識產權管理體系認證。

公司制定知識產權風險預警體系及應急方案，主動識別知識產權管理風險，並針對識別出的風險進行及時管控。公司從項目立項到研發各階段，進行專利檢索和分析評判，仔細評審知識產權保護形式，及時採取申請專利、軟著、商標等不同的形式對研發成果進行保護。同時，公司註重知識產權檔案管理，實時更新維護知識產權檔案，包括但不限於申請知識產權原始文件、知識產權證書、知識產權變更文件等。

公司不僅重視保障及維護自身知識產權，同時也充分尊重他人知識產權。公司要求供應商在合同中明確進行知識產權擔保，確保所提供的產品不侵犯他人知識產權。為加強內部員工的知識產權保護意識，避免侵權風險，公司要求新員工就職前簽訂保密協議，以明確保守商業機密、技術機密的規定。



行業交流

當前地產行業發展挑戰與機遇並行，明源雲秉承賦能行業原則，圍繞地產經營決策、開放平台與智慧經營等諸多內容，整合產業資源，持續為地產企業提供溝通交流平台，深入探討行業新進展，促進行業合作共贏。

1 組織行業峰會



▶ 中國房地產總裁峰會

公司於本年度組織第八屆全國總裁峰會。受疫情影響，公司首次創新嘗試以在線直播的形式成功舉行峰會。此次峰會以「新趨勢、新格局、新動能」為主題，圍繞「行業迷局新展望、企業戰略新思維、戰略破局新路徑、數字賦能新未來」四大層面，邀約了14位大咖齊聚雲直播，分享對於地產行業的未來發展洞察，共有3,000餘位地產企業的董事長、總裁、副總裁們在線參會。

此外，本年度公司邀請房協單位協助，首次創新嘗試聯合區域策劃具有當地特色的區域性總裁峰會。此次西南總裁峰會邀請參會企業數量達到1,084家，新增連接約111位企業負責人，在區域內實現更深度的經營覆蓋，並有效促進區域的千億及頭部房企經營突破。

▶ 中國房地產品質力峰會

本年度，公司在杭州舉辦首屆中國房地產品質力峰會。本次峰會以「地產新周期，品質贏未來」為主題，邀請多位房企高管、研究機構專家分享房企高品質發展最佳實踐，並圍繞「地產新周期，房企如何堅守品質，贏得未來」發表觀點。同時，500多位房企高層在峰會現場交流觀點，共同探討行業發展趨勢、不動產高品質發展之道。

公司陸續在全國其他城市舉辦中國房地產品質力峰會，為各地追求卓越品質和健康發展的房企提供交流平台，推動不動產行業的品質管理創新，持續提升行業整體品質力。



▶ 中國房地產數字營銷峰會

公司以「數字化生存營銷破局 — 增長新動能」為主題，舉行「2021年中國房地產數字營銷峰會」。本次峰會邀請對數字化、現代營銷、不動產操盤等有深度見解和實踐經驗的行業專業學者和研究機構作為分享嘉賓，圍繞如何把握數字變革機遇，解決「去化、回款、降費」難題展開深度探討。同時，峰會邀請500多位房企總裁、營銷總監作為參會嘉賓，共探地產寒冬嚴峻形勢，共商政策困境破局之策。



2 參與外部交流

2021.5 | 第十二屆華本企業家年會

明源雲與200多位知名企業家、專家學者展開思維碰撞，洞悉未來地產發展大勢，尋求產業鏈延伸、融合的新機遇和新思路。



2021.5 | 華為中國生態大會

作為華為雲戰略合作夥伴，明源雲攜不動產數字化生態規劃及基於雲原生的天際PaaS平台一齊亮相，分享不動產行業技術的深度洞察。



2021.5 | 國有企業數字化轉型峰會



明源雲受邀參會，擔當「數字化賦能管理升級」主題論壇環節主旨發言。



2021.6 | 第六屆SaaS應用大會



明源雲作為特邀嘉賓，以「從項目型公司到SaaS公司進化之路」為主題進行深入分享。



2021.7 | 36氪「未來城市科技峰會」



明源雲參會共同探討地產科技在資本市場的發展、地產產業鏈企業的CVC如何做好投後賦能等。



2021.10 | IDC中國數字化轉型年度盛典



在圓桌討論環節，明源雲分享討論地產數字化發展的發展趨勢及未來的創新之道，幫助企業掌握數字化轉型路徑。



2021.10 | 華為雲TechWave全球技術峰會

峰會以「創新·普惠」為主題，圍繞雲原生、應用現代化、IoT等熱點話題，明源雲攜手來自全球的IT精英、技術大咖、先鋒企業、合作夥伴，共話前沿技術。



2021.10 | 華為中國地產行業數字化峰會



本次峰會上，明源雲與行業生態夥伴共同成立地產科技聯盟PropTech Link，致力於鏈接業、區域、學術、資本等各方的結網型組織，共同推動地產行業數字化未來的到來。



2021.11 | 2021紅杉數字科技全球領袖峰會



明源雲創始人、董事長高宇應邀出席峰會，與在場來自全球的科技領袖們一同開啟對數字技術的未來形態、產業落地、商業發展的全新想象，圍繞「新算力時代的產業鏈聯動」話題展開探討。



行業直播活動

2021年，明源地產研究院圍繞地產行業董事長、總裁以及地產行業相關從業者的核心關注點，通過對行業的持續深度研究，推出多場線上直播活動，分享公司行業洞察，賦能地產行業持續發展與成長。

本年度推出的行業直播以「地產行業 新趨勢·新紅利·新未來」為主題，由明源雲地產研究院院長代表研究團隊分享研究結果，探討2021地產行業的深度見解與分析。從2021全新的外部環境入手，深度分析地產行業呈現的新趨勢，全方位解讀當前形勢下房企的破局之道，助力地產人撥開迷霧，多一份思考，共獲得3,012在線人數觀看，累計在線13,636人次。未來，公司將不斷優化直播形式，豐富直播內容，打造標準化、流程化直播流程體系，打造品牌形象。



2021 地產行業
新趨勢·新紅利·新未來

徐穎
明源地產研究院院長
3月17日 20:00-21:00

課程大綱

多維洞察共賦新形勢

- 從宏觀視角見經濟動向
- 高層國內外經濟分析地產趨勢
- 最新政府工作報告解讀

新形勢下的地產行業發展

- 誰是主要城市的銷售量與土地市場表現
- 政策定基調，房東中選單帶來了多種影響

房企破局五大問

- 新形勢下房企發展第一要義是什麼？
- 行業危難如何渡？
- 精細化運作的關鍵是什麼？
- 如何與產業合作？
- 數字化活法扮演什麼角色？

限時免費
僅限直播當晚免費觀看

明源雲 | 明源地產研究院

明源雲·微視課堂

1. 掃描二維碼關注公眾號，獲取直播碼連結。
2. 提前點擊“進入直播”按鈕，填寫報名信息，即可準時觀看直播。



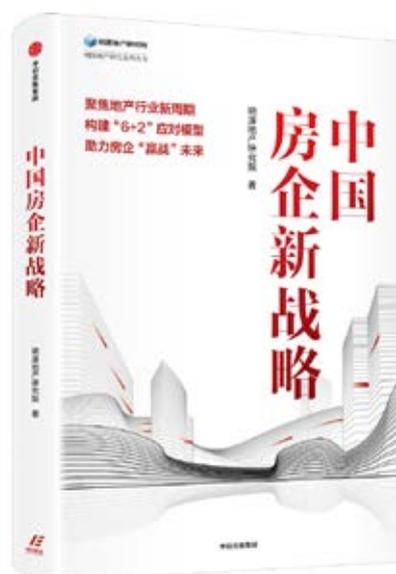
走進標杆系列活動

本年度，公司地產研究院繼續推進走進標杆活動，憑藉西南峰會平台延展完成走進東原、走進德商2場活動。東原、德商作為西南地區具備先進經驗、豐富資源及獨特標籤的優質房企，行業亟待交流呼聲高漲。2021年5月15日，由明源地產研究院組織帶領55位地產龍頭房企董事長或總裁，走進兩家企業。此次活動直接覆蓋50家企業，21位企業負責人，活動過程中標杆企業高管與參訪者充分交流互動，為雙方合作搭橋鋪路，獲得參訪與被訪企業的高度認可。



行業研究刊物發行

公司地產研究院持續深入地產行業熱點話題研究，聚焦房企發展趨勢，於2021中國不動產總裁峰會上重磅發佈《中國新房企戰略》，受到行業廣泛關注，預計征訂超過5,000冊。上年度推出的《明源地產研究院期刊》於本年度持續出版三期，共計50,000餘冊，已經成為公司經營地產企業中高層管理者的重要資源。此外，公司地產研究院從2021年4月起正式面向行業推出行業版及定製版兩種模式的月報服務，目前已推出9期內容。月報內容由地產研究院資深專家團隊高質量輸出，獲得了區域的廣泛好評。



繁星計劃

明源雲通過「繁星計劃」培訓、認證，賦能企業系統管理人員快速掌握零代碼應用定制能力，支持企業IT人員通過「拖拉拽」方式自主實現對明源雲ERP產品的個性化定制，達到企業應用的自主可控與創新。繁星計劃增強了公司與行業內技術人員等的友好交流互動，目前已經舉辦12場培訓認證，覆蓋全國33個區域，通過繁星計劃覆蓋了超過1,200名實施顧問和客戶IT人員。



OUR SERVICES

我們的服務： 用心鑄就品質，持續創造價值

公司始終以客戶的需求為導向，致力於為客戶提供最優質的產品體驗，持續為客戶創造價值。公司嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關規定，積極與客戶溝通，洞察客戶需求，進而不斷完善客戶服務體系，優化產品體驗。公司通過專業化、標準化訓練，提升員工服務能力，保障誠信合規營銷的有效實施，客戶需求的高效反饋。同時，公司以多種方式與客戶保持溝通互動，增強客戶黏性，提升客戶對公司產品的信賴。



服務品質提升

公司在本年度持續優化售前服務質量，提升銷售等職能員工自身的知識儲備與專業服務能力，打造標準化解決方案套裝，推動銷售網絡下沉，高效反饋客戶需求，為客戶打造精品服務。

- **提升服務能力，打造方案套裝**

公司為銷售人員、解決方案人員、交付人員定製標準化的營銷訓練營、解決方案訓練營、顧問訓練營課程，以夯實方法論基礎，提升專業服務能力，並且為幫助一線員工更好地洞察客戶需求，挖掘客戶價值，公司將典型客戶需求提煉總結，標桿客戶實踐和解決方案，打造出標準化的解決方案套裝。

- **洞察客戶需求，線上管理訂單**

公司以專業在線公開課、線下市場活動、圈層私享會等方式為媒介，實現批量客戶的需求洞察，並採用專業系統對所有商機和訂單進行全流程在線管理，實現對業績的有效預測。

- **下沉銷售網路，響應客戶需求**

為更好貼近客戶，更高效響應客戶需求，公司在現有的省會城市設立經營組織的情況下，進一步向有潛力的城市設立分支機構，持續拓展分公司、渠道經銷商分支機構，以推動銷售網絡的下沉。

客戶權益保障

保障客戶權益是為客戶提供優質服務的基礎。公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，制定《明源雲軟件及交付價格政策》、《產品支持中心流程規範手冊》等內部管理製度，堅持推行合規誠信營銷，杜絕價格欺瞞，切實維護客戶合法權益。同時，公司持續加強顧客滿意度與投訴管理，提升客戶體驗。

1 合規誠信營銷

公司堅信合規經營、誠信營銷是公司可持續發展的基石。我們在遵循外部法律法規的基礎上，持續建立完整的合規營銷規範體系，制定並發佈十大軍規，分別從銷售政策、違規報價、禁止佣金、合法納稅等多方面對區域公司提出了多項合規經營、誠信營銷的具體要求及相應懲罰措施。基於《明源雲軟件及交付價格政策》，市場營銷部發佈產品的標準價格及計價標準，規定產品最高價和最低價，杜絕價格欺瞞，實現價格透明化，同時避免擾亂市場秩序的惡意低價行為。為避免出現違規報價或不合理方案的情況，公司按照《明源雲商機管理和運營機製》要求，規定全國所有區域在跟進客戶時實行在線化管理，將關鍵環節信息，如解決方案、報價等及時上傳總部系統，總部進行隨機抽查。

2 客戶滿意度與投訴管理

公司制定《產品支持中心流程規範手冊》、《應用支持中心流程規範手冊》、《運維剛性原則》等一系列製度規範客戶滿意度與投訴管理，並將客戶投訴考核指標納入客戶整體滿意度指標。本年度，公司服務客戶整體產品可用率指標99.95%，滿意度平均分99.9分。

本年度，公司在加強客戶滿意度管理方面實施的主要措施有：

- **投訴快速響應：**

通過客戶投訴處理流程機制的運轉，推動業務部門快速響應和處理客戶的投訴問題，及時複盤，明確改進措施，並進行月度投訴分析及共性問題分析，以減少客戶投訴。

- **優化質量控制：**

將智能質檢語音及文本實現全量質檢，並通過智能質檢規則配置，實現投訴風險提前預警，提醒業務部門及時介入。此外，分級管理滿意度相關問題，提高過程滿意度問題判定及追蹤效率，進而精準介入，減少後續滿意度風險問題發生。

- **服務質量跟蹤：**

定期開展質量校準周會等例行會議，與客戶持續保持信息互通。同時，對客戶意見及服務異常問題持續追蹤，識別交付和產品問題，了解客戶真實停服原因，推動工具和交付改進，提升客戶滿意度。

3 客戶關係維護

公司與客戶之間建立了良性的溝通交流機制，通過電話、會議等方式實現與客戶的互聯互通，維護客戶關係的穩定性、持久性，促進公司業務的穩定發展。

公司進行客戶溝通、客戶回訪的主要方式為：

- **即時溝通：**

通過客戶與駐場顧問的即時溝通，公司持續收集客戶的業務需求和要求反饋。同時，公司對客戶需求進行在線收集，並設定明確的反饋機制。

- **關鍵節點匯報：**

公司在高層訪談，業務骨幹調研，方案匯報等業務開展過程中的關鍵節點對客戶意見和需求進行集中收集、匯總，在經過具有針對性的內部研討後，形成完整解決方案與客戶進行交互。

- **非成熟產品的回訪：**

公司設立回訪小組進行產品回訪，通過客戶現場的應用訪談，充分獲取客戶對明源非成熟產品的應用評價，並將回訪結果提交評審會。

此外，公司積極舉辦行業峰會、行業標桿高層管理人員互訪行動等大型活動，為公司與客戶的溝通交流提供多樣互動平台，共同洞察行業發展，探討創新舉措，為公司解決方案改進提供直接素材以及解決問題的新思路。



OUR TALENT

我們的人才： 團隊合夥奮鬥，實現協作共贏

明源雲一直將員工視為公司發展的寶貴資產，在公司快速發展的同時，我們希望與員工一起成長，共同構建「合夥奮鬥、持續創新」的活力組織。

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等僱傭相關法律法規，制定了《明源雲入職管理製度》、《明源雲考勤管理製度》等一系列公司內部製度，保障員工的自由和基本權利，防止童工和強迫勞動，保障員工的職業健康和 safety，確保所有員工和求職者享有平等的機會。與此同時，我們也十分註重員工的個人發展，通過明源雲核心組織能力賦能計劃為員工提供了一系列培訓項目與課程，幫助員工全面完善個人能力，更好地實現自我價值，點亮每一位有夢想的明源人。



員工僱傭

公司的穩步發展離不開高素質的人才隊伍。本年度，公司積極推動人力資源數字化，通過新升級系統統一管理區域數據，完善優化基礎人事流程，輸出基礎人事分析報表。在人員招聘方面，公司升級系統應用，引入外部招聘、HR系統等，實現從簡歷篩選到預入職的在線管理。

1 員工招聘

2021年明源雲通過獵聘、51job、智聯等多種線上渠道及內部推薦、校園招聘等線下渠道，持續吸納高素質人才，補充稀缺能力，支持業務的高速發展。本年度，我們累計引進15餘位公司層面高級人才，50餘位區域層面行業人才，在不同領域幫助明源雲做好數字化轉型變革。與此同時，為了更好地爭取和留存人才，我們持續加大僱主品牌宣傳力度，通過更好的薪資及培養體系增加明源雲在僱主市場上的競爭力。

☆ 案例 2022屆校園招聘 - 「源動力計劃」



「明日合夥人，源來就是你」，「源動力計劃」作為明源雲的校招生培養計劃，通過整合各類優質資源，搭建系統的人才培養體系，幫助應屆生快速成長，獨當一面。

自2021年9月校招行程開啟，我們已經走進武漢大學、中南財經政法大學等近40所全國高校進行宣講。由行業大咖為同學們深度解讀企業發展和行業動態，貼心HR為大家講解校招流程、答疑解惑，得到同學們的熱烈響應。本年度共計有300多位校招員工加入明源雲大家庭，和大家一起成為數字化升級的領航者。

我們在招聘時嚴格遵守相關法律法規，對應聘人員執行嚴格的信息檢查，確保應聘者的年齡及資質符合公司規定，嚴禁出現僱傭童工的情況。如發現應聘人員身份信息不實、瞞報年齡或發現強制勞工現象，本公司將進行相應調查並落實內部整改。本年度，未發生任何有關童工或強制勞工的違法違例事件。

2 多元化及平等僱傭

明源雲致力於為員工創建平等、開放、多元化的工作環境，尊重員工的多樣性，杜絕因性別、年齡、種族、地域等原因產生偏見與歧視。公司倡導「合夥奮鬥，持續創新」的文化和價值觀，堅持同事之間不以職級相稱，重視員工能力，弱化層級關係，真正做到為每一位員工提供均等的機會與平等的溝通渠道。

員工培訓

為了更好地服務客戶、為客戶創造價值，我們為校招員工提供「源動力培養體系」，針對老員工則持續推進以四大組織能力——「產品力，銷售力，顧問力，領導力」為核心的賦能計劃，並努力完善樂享社區平台的建設、豐富樂享核心功能，通過培訓學習幫助員工更好地提升自我能力，獲得企業和個人的雙贏。

在人員培養數字化方面，公司通過AI方式進行顧問能力訓練，實現人員在新入職、能力晉級等場景的能力在線提升，同時初步輸出顧問群體的畫像數據，構建「選—育—用—留」的人才體系，支撐人員成長分析。

1 源動力培養體系



2 四大核心組織能力培訓



產品力

產品雲ERP3.0發版大練兵

2021年2月至4月，公司組織銷售顧問、客戶經理等一線業務人員開展大練兵，通過線上課程學習天際PaaS平台及雲ERP3.0核心產品系統與業務標準化，了解新產品的核心功能、價值點，掌握核心產品售前演示。線上課程參與人數逾千人，反響熱烈。

啟明星訓練營基礎班

2021年9月，公司顧問能力中心與人力資源部聚焦顧問底層通用能力和核心交付場景，開展啟明星訓練營基礎班，為新入職的ERP和SaaS業務交付顧問、項目經理、服務經理夯實顧問基礎技能，幫助大家提升顧問力，達到崗位入模的要求。



顧問力



銷售力

頭狼營

明源雲本年度針對雲業務、雲ERP的新入職銷售管理者開展了頭狼營培訓計劃。通過課前調研與需求診斷，培訓圍繞「銷售管理者的角色定位」、「銷售團隊建設」、「銷售漏斗與商機管理」、以及「目標客戶及CRM系統管理」幾大主題展開，全方位提升銷售管理者能力。

雄鷹計劃

21屆雄鷹計劃於2021年7月線上正式開營，23位二級組織的事業部負責人與合夥人隨機分為4個學習小組，在各個小組專屬雙導師的帶領下，從組織、戰略、管理、經營多個維度進行深入場景的討論交流與經驗分享，協助雄鷹群體在經營與業績的雙重壓力之下，激發教練意識與價值，在帶好M2管理者的同時，提升自己的領導力，一展雄鷹風采。



領導力

3 樂享社區平台

通過公司的推廣和激勵，已有超過50個團隊入駐樂享社區平台，包括企業文化、ERP產品、雲客、雲鏈、雲空間、雲採購、雲沃享、銷售吧、解決方案等。平台的員工活躍度持續提升並保持在每月7,000+人的水平，學習地圖、知識文檔等核心功能得到員工的一致好評，平台發貼數超過1,170個，為明源人提供了便捷高效的交流平台。



員工績效與晉升

為了傳遞和落實公司的業務與戰略目標，明確公司對員工的績效期望，明源雲制定《績效管理製度》，針對各層級員工建立了專門的績效管理體系，提供不同業績機製與獎勵措施，從而激勵員工與公司共同努力、共同發展，協作共贏，實現公司戰略目標。

1 績效管理

公司的績效管理製度秉承對內「力出一孔，利出一孔，團結一切可以團結的力量」，對外「以客戶為中心，全力為客戶創造價值」的原則，以奮鬥者為本，以責任結果為導向進行評價與考核，給予努力產出、取得優異業績的員工應有的激勵與機會。

為了使績效目標清晰具體且切實可行，我們遵循SMART原則建立了公司指標庫，將指標分為業績、業務與組織三類，明確每項指標的定義與考核方式，落實相關數據的收集與統計工作。針對不同崗位與層級，公司設定了業績提成製、業績曲線製、目標獎金製、年薪績效製和利潤分享製共五種績效考核模式，以月度、季度或年度為周期組織考核。在考核周期結束後，各部門組織員工進行一對一績效溝通，回顧員工考核期內的工作表現和個人計劃的達成情況，針對存在的問題提出建議，並規劃下一周期的績效及個人規劃。績效考核結果將作為員工獎金提成的核算依據，還將應用於年度人才盤點中，用作下一年調崗調薪的參考之一。

2 薪酬管理

公司嚴格遵守相關法律法規，建立了《薪酬管理製度》為新入職的員工定薪，並為通過試用期考核的轉正員工及年度績效考核結果優異的在職員工調薪。我們堅持同工同酬，相關定薪及調薪流程由公司人力資源部負責人進行審批，確保個人薪酬水平與員工崗位價值、能力職級、業績緊密掛鉤，調薪公平公正。

2021年，本公司逐步完善內部激勵體製，在原有製度基礎上，增加了面向員工的股權激勵體系。我們相信，明源雲發展到今天絕非依靠一人之力，而是靠著明源人「合夥奮鬥」的整體力量。為此，我們為銳意進取的員工發放獎勵，激勵大家發掘個人潛能，與公司共同成長、共同發展。

3 多樣化晉升

公司建立了管理與專業方向的雙通道晉升體系，為每位明源人提供清晰平等的晉升機會，做到人盡其才、各盡其能，充分調動員工的主動性和積極性，滿足公司發展和員工的個人發展需要。

2021年，我們基於公司的新戰略與價值觀整合了明源雲內部職級體系，將不同業務定義的職級整合至同一體系，以更好地支持業務發展、增加不同業務領域之間的人員流動性，為人才賦能，實現組織內部的人才選拔與晉升。與此同時，我們建立了系統化的幹部管理體系，分層分級展開幹部培養，通過「標準建立 — 選拔 — 培養 — 考評 — 任用」的管理流程，將幹部梯隊建設為承上啟下的堅實力量。

員工關懷

每位明源人都是公司重要的一份子，我們希望員工在勤勉工作、實現個人理想與業務目標的同時，也充分關注身心健康，樂觀工作，享受生活。我們為每位員工提供年度體檢，及時全額繳納六險一金，在節日和員工生日準備禮物，並定期組織社團活動、年度旅遊，豐富日常工作生活。

公司每年組織新老員工進行體檢，並在公司開展心理健康課程，緩解工作與生活壓力。疫情期間，我們每日提供防疫口罩，消殺辦公區域，維持健康安全的工作環境。



健康關懷



體育鍛煉

明源雲組織了籃球、羽毛球、游泳等多種運動協會，定期開展活動與比賽，免費為員工提供體育鍛煉機會，讓大家放鬆身心，增強團隊凝聚力。

我們提倡彈性和結果導向的考勤制度，對於區域一線業務部門全員、部門負責人及以上可免打卡，其他員工如業務需要也可申請免打卡。



彈性考勤



經費補貼

我們每年積極組織各部門的團建活動和旅遊，並定期向員工發放補貼，包括通訊補貼、車輛補貼、加班補貼等。



案例 心理健康課程—「關係」與「我」

在2021年10月12日，我們邀請國家二級心理諮詢師吳涓老師帶來一段關於「自己」還有「關係」的心靈之旅。課程聚焦於關係，在關係中「我」的概念：在人際中如何識別自己？如何給自己一個位置？以及如何呆在一個舒適的位置？如何區分自己和他人的邊界？如何獲得自己想要的關係/愛/支持/幫助/空間等。吳涓老師的講述給予了大家深刻思考的機會，了解、認識自我，並思考在不同關係中如何更舒適地自處。



案例 2021年中秋禮盒 - 「明小源探月計劃」



公司每年中秋節都會向員工及父母發放中秋禮盒，並附上感謝信，以感謝每一位明源人的貢獻，並祝願大家在這個舉家團圓的日子，幸福和美。

2021年的禮盒以明小源探月計劃為主題，以太空科幻的外形、豐富多樣的口感征服了大家，為這個美好的節日添姿加彩。

為了更好了解部門的工作氛圍、管理情況以及員工滿意度，公司人力資源部在本年度繼續開展員工敬業度及滿意度調研，調研結果顯示員工敬業度有所提升、員工滿意度達到行業平均水平。針對員工普遍反應的問題，我們進行了複盤改善，以完整的敬業度管理觸發管理提升，並通過半年度脈衝調研追溯核心問題的落地效果。根據脈衝調研結果，區域公司管理水平得到普遍大幅提升，員工反饋問題得到顯著改善。

企業文化建設

在「合夥奮鬥」的核心價值觀引領下，公司上線員工福利關愛平台，打造員工福利地圖，通過豐富多樣的文化賦能活動和具有明源特色的「員工全生命週期禮盒」、「明源小元寶」等，將我們的企業文化滲透到員工的心中。明源文化公眾號也持續活躍，年度發佈「源來是你」「衝刺先鋒人物」等90餘篇專題推送，作為有趣、有料、高互動的文化媒介平台，宣傳明源文化，擴大企業影響力。



案例 員工全生命週期禮盒



我們特別為每一位明源人定製了獨家禮盒，禮盒中包含富有明源特色的辦公用品、玩偶、T恤等。新員工入職的時候就會收到一個入職大禮盒，在不同成長階段也同樣會收到公司的定製關懷，從入職到轉正到晉升到離職，都有配套的禮物和關懷。



案例 明源雲「24周年慶」



2021年8月27日，明源雲24周年慶動感舉行！本年度我們舉辦了以運動文化為主題的周年慶活動，全國37個區域、BU雲端在線參與。員工可參與3個AI熱身賽，即跳繩、開合跳、平板撐以及運動步數挑戰的「企業文化挑戰賽」等活動，所有運動比賽都以線上直播的形式，展示明源雲的別樣風采。

OUR INTEGRITY

我們的誠信： 建設廉潔企業，塑造陽光氛圍

公司秉承誠信經營的理念，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等有關賄賂、勒索、詐騙和洗錢等方面的國家法律法規，致力於營造誠信廉潔的企業環境，保障公司經營管理活動的正常秩序。公司內審部基於公司內部的《反腐與舉報管理製度》，梳理公司各領域工作流程，擬定防腐敗措施，落實廉潔反腐敗建設，預防賄賂、勒索、詐騙和洗錢等事件發生。同時，公司推行合規有效監督機製，建立了完善貪腐舉報機製，堅守保密原則，保護舉報人的合法權益，獎勵舉報有功人員，嚴肅處理違法違規人員，共建優良商業實踐。本年度，未發生對公司或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件。





貪腐舉報渠道

明源雲鼓勵全體員工及合作夥伴參與到誠信廉潔的企業環境建設中，通過多種舉報途徑接受舉報。舉報人可以通過舉報電話、電子郵件、手機短信、微信、信函、面談以及舉報人認為合適的其他方式向公司內審部進行舉報，也可以委託他人代理舉報。受理舉報時，工作人員將對每一件舉報信息進行評估、調查，對舉報的問題組織調查核實。

反腐事件處理

公司接收到內外部舉報信息後，內審部將根據對舉報信息的評估、調查，確定嫌疑點並收集證據，撰寫調查報告交至內審部負責人審核，隨後抄送至董事長或總裁，對相關責任人的處理通報最終將由證券辦聯合人力資源中心發佈，同時責令追回經濟損失，並封堵相關管理漏洞，情節嚴重的將移交相關司法機關依法處理。本年度，公司無任何違規違例問題，亦無對本公司或員工有關的已審結的貪污訴訟案件。

此外，我們積極開展反貪腐宣貫與培訓，提升員工反貪腐意識，嚴格規範員工的廉潔從業行為，努力營造陽光和諧的工作氛圍。

舉報人保護

明源雲對舉報及調查工作堅守嚴格的保密原則，保護舉報人的合法權益。我們嚴格遵守相關保密規定，要求內審部工作人員在處理舉報案件時，對舉報人的個人信息及其提供的相關證據嚴格保密，不得私自摘抄、複製、借閱、扣押、銷毀舉報材料，不得洩露舉報人的姓名、單位、住址等情況，不得向被調查單位和被調查人出示舉報材料，宣傳報道和獎勵舉報有功人員，除徵得舉報人的同意外，不得公開舉報人的姓名和單位等。

OUR COMPANION

我們的同伴： 攜手合作夥伴，整合生態資源

明源雲致力於整合產業和生態資源，攜手生態夥伴，搭建最值得信賴的不動產生態鏈數字化體系，賦能行業數字化、智能升級，實現生態共贏。我們嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》、《中華人民共和國政府採購法》等法律法規要求，通過建立完善的供應商選擇、評估、管理相關的製度及評價標準，規範採購交易行為，提升管理效率，並且將合規檢查納入招標採購的每個環節，強化供應鏈連接管理，攜手供應商共同發展。



供應商選擇

公司最主要的供應商為IT類供應商，包括軟件供應商、硬件供應商、綜合型供應商三大類別。我們採用主動招募、供應商自薦評估兩種方式開發供應商。主動招募模式即根據公司相關部門的採購訴求，主動進行供應商聯繫、信息收集、維度評估，而供應商自薦評估模式為供應商主動提交信息，進行審核同時加入公司評估維度內容綜合審視。公司針對不同類別的供應商有不同的評估維度。針對軟件供應商，我們將主要圍繞公司可持續發展的規模實力、成功應用的標桿客戶案例、產品功能需求匹配度、產品易用性體驗、價格合理性等維度進行評估；針對硬件、綜合型供應商，我們則從公司資質、方案需求匹配、交付能力等維度進行評估。

供應商評估及溝通

我們將每次採購流程中所考察的供應商統一納入供應商庫，分為合格供應商與潛在供應商。針對供應商庫中的供應商，我們將進行合作前的資格審查以及合作過程中的履約合作評估，評估的方面包括供應商資質、公司規模、方案需求匹配、價格合理性、服務標準清晰度、技術人員能力，以審核供應商資質，保證產品的持續供應與質量穩定。

此外，我們在日常生活中與供應商保持積極的互通互聯，針對未來年度的合作服務計劃、軟件產品升級、內部訴求等進行定期規劃。在項目進展過程中，我們與供應商採取多種交流方式，定期反饋項目進展，落實進度，梳理項目需求，為後續合作奠定良好基礎。

- ### 1 合作前的資格審查

 - 一般從硬件、軟件分別進行供應商情況預審。如涉及招標環節，則對應業務部門、財務部會一並參與評估；
 - 從供應商資質、公司規模、方案需求匹配、價格合理性、服務標準清晰度、技術人員能力六大方面進行綜合評估硬件資產水平。
- ### 2 合作過程中的履約合作評估

 - 所有供應商均從系統設備故障率、服務響應速度、問題處理結果質量和人員業務技術能力四個維度進行評估；
 - IT人員於每年年底組織相關業務部門代表對供應商合作過程中的履約合作情況進行綜合評估；針對軟件供應商，履約合作評估將在試點上線後、項目驗收後和年度服務續費前進行評估。

供應鏈ESG管理

明源雲的供應鏈管理不僅關注供應商提供的產品及服務質量等內容，還將供應商的環境及社會風險納入考慮範圍。我們將優先選取與品牌位居行業前列、企業具備ISO等資質認證、企業人員具備PMP資格認證等的供應商進行合作。同時，我們在開展IT資產、辦公物資等實體採購時，將優先選擇具有節能、環保標識或認證的產品，如節能電子設備等。

與此同時，我們持續關注供應鏈採購廉潔情況，對於非招標的日常採購及招標的採購項目分別制定並落實嚴格的製度，規範供應鏈廉潔管理。並且，我們對於所有合作的供應商均統一簽署廉政協議，明確供應商遵守廉潔管理要求，攜手供應商打造廉潔透明供應鏈。

攜手生態合作夥伴

在數字化浪潮席捲而來之際，我們積極與生態夥伴進行合作，共同構建更具有市場競爭力的解決方案，更好地助推行業數字化轉型；在支持企業數字化創新的同時，通過用戶端人效及運營能力的優化，提升社會資源利用效率，實現產品的環境與社會價值。

在與初創型企業的生態合作選擇時，我們在評估其技術、團隊及業務綜合能力的基礎上，亦充分考量技術合作所帶來的產品創新及潛在的環境社會效益，並在合作階段將環境友好、低能降耗納入創新方向與目標，與合作企業攜手共同探索低碳創舉。

在與生態夥伴的合作過程中，公司將可持續發展的理念深度融入到日常管理的各個細節，積極運用遠程會議形式以減少差旅產生的碳排放；同時帶動企業積極申請ISO14001環境管理體系建設與認證，倡導夥伴結合自身技術創新能力與資源，積極應對環境及社會風險，與公司一同構建可持續生態系統。

OUR ENVIRONMENT

我們的環境： 助力綠色先行，守護共同家園

2021年，公司秉承綠色發展理念，遵循《中華人民共和國環境保護法》，持續完善綠色運營的各個環節，用科技賦能節能減排，利用前沿的辦公模式及科學的運營思維，降低日常業務對環境的影響，促進企業綠色發展。



節能減排

本年度，我們的能源消耗主要來源於辦公區域的用電、用水及列印用紙，其中辦公用電為區域電網供應，辦公用水來自市政供水管網，並無求取水源方面的問題。我們的主營業務亦不涉及任何包裝物料的使用。

由於我們幾乎不進行任何大規模生產活動，我們對環境和自然資源並無重大負面影響。然而，公司為倡導綠色環保理念，制定了完善具體的節能減排措施，在辦公室積極推行節能、節水措施，以促進員工形成良好習慣，踐行低碳生活方式。



節約
能耗

- 督促員工隨手關燈，並安排安保人員巡檢；
- 合理設置空調溫度，開空調時需關閉窗戶；
- 統一租賃微軟、華為雲等雲端服務區資源，彈性使用資源，避免額外的資源消耗與浪費。



案例 智能省電監控系統



在公司第六季黑客馬拉松中，具有創新精神的明源人設計了集創意性與技術性為一體的智能省電監控系統，可以通過溫感和人感識別會議室的使用和空調啟用狀態，如設備無人使用，則通過系統向公司大群通報預警，提醒相關人員及時關閉電源，提高節能意識。



節約
用水

- 及時修理漏水的水龍頭等設備，督促員工遇到漏水情況及時報修；
- 在茶水間、衛生間張貼標語督促員工節約用水。



無紙
化辦公

- 利用EKP內部共享辦公資源，同時提倡雙面打印，鼓勵重複利用紙張；
- 在系統中整合公司內部製度、發文、通知等文件，鼓勵非必要不打印的工作方式；
- 內部會議資料也通過微信等線上化門戶進行傳達、傳閱，規避紙質文本印刷造成的浪費。



減少
排放

- 遠程辦公均通過PC端應用進行在線協同，公司內部人員日程安排、會議邀約均在線進行，全面推廣工作日曆、在線會議，減少差旅過程中產生的排放；
- 公司活動跨地域線上舉辦，包括年初戰略宣講、公司年會等。

廢棄物管理

本年度公司產生的廢棄物主要來源於日常辦公產生的垃圾，包括廢紙及廢電池等。我們積極履行相關政策要求，對辦公垃圾進行嚴格分類，其中可回收垃圾由第三方進行回收處置，不可回收垃圾則由物業負責定期清理，加強物料循環使用，減少廢棄物產生。2021年，我們設計了具有明源特色的電池回收桶，針對電池類有害廢棄物進行專門回收，提升員工環保意識，更有效地實踐了公司的科學環保理念。



電池回收桶

目標及優先舉措

1 節能減排

我們以低能耗、可持續運營為目標，數字化監控能耗及排放，並探索新能源應用的可能性，推動自身及客戶的數字化升級，進一步減少溫室氣體排放量，減少公司業務對環境造成的不利影響。

2 減少廢棄物

我們積極倡導垃圾分類，在公司內部推行無紙化辦公，加強物料循環使用，減少廢棄物產生。

3 節約用水

公司優先選用節水設備，加強日常維護管理，提高用水效率，並在公司內部積極宣貫，提升員工節水意識，科學合理利用水資源。

我們將進一步積累與分析環境績效數據，以於日後提出更細化的節能、節水、減排與減廢目標。

應對氣候變化

隨著氣候影響日漸嚴重，政府及企業對於氣候變化的關注度逐漸提高。我們持續密切關注氣候變化對公司業務、財務等帶來的影響，識別相關風險並採取相應措施以減低其對業務持續性的影響。

1 管治

公司董事會與高級管理層在ESG工作小組的協助下，識別對公司業務影響較大、相關性較高的氣候風險，監督節能減排、綠色辦公等內部製度及管理流程的制定，積極參與公司的氣候變化管治。

2 氣候風險管理

極端天氣帶來的實體風險與低碳經濟帶來的轉型風險都會對公司的業務產生影響。極端氣候如暴雨、颱風等會切斷電力，導致機房停電或設備損壞，對數據信息存儲、工期進度等均有一定影響，可能會帶來資產損失，增加運營成本。為了降低相應的業務影響，我們將大部分服務器計算資源放置於雲上，只少部分位於武漢本地機房，且已部署了超融合架構，並為其配置支撐2小時的UPS備用電源，同時定期對數據資產進行備份，以應對突發情況。

就轉型風險而言，在低碳經濟的大背景下，氣候變化要求我們有效管理自身的碳排放，管理不善會給客戶或社區留下不利印象，使品牌聲譽受損，導致客戶流失等。為了有效控制公司的碳排放，我們在日常辦公中推行無紙化辦公、線上會議等措施，並積極探索清潔能源的應用。我們亦借助自身技術優勢，幫助客戶實現數字化轉型升級，減少價值鏈上的碳排放。

3 氣候變化機遇

在帶來風險的同時，緩解或適應氣候變化也會促進公司的進步，為我們創造多方面的機遇。

在多變的氣候影響下，更多企業開始尋求數字化轉型的機會，將自身業務從線下轉向線上、從機房轉向雲上，減少對物理基礎設施的依賴，提升資源效率、節約成本。這為我們帶來了市場機遇，通過協助企業進行數字化升級，抓住市場新機遇，在低碳經濟轉型中搶佔更有力的地位。

4 我們的承諾

我們已將ESG風險納入公司的風險評估管理體系，其中包括氣候變化相關風險。展望未來，明源雲作為負責任的企業公民，將遵照聯交所的ESG合規要求，時刻關注與公司業務相關的氣候變化風險，及時進行評估及管理，並在風險中尋求機遇，變挑戰為動力，提高抗風險能力，助力公司平穩快速發展。

OUR PUBLIC WELFARE

我們的公益： 愛心傳遞溫暖，共築美好未來

作為有擔當的民族企業，公司熱心公益，助力行業發展。在本年度中，公司勇於承擔社會責任，在城市發展之時貢獻一份力量；在社會需要之時貢獻一份愛心。



為城市發展助力



▶ 合作協議簽署現場

明源雲數年深耕於武漢，積極賦能武漢本土企業的數字化建設，協助城市開發運營的數字化升級，為武漢的高質量發展貢獻力量。2021年11月，武漢市政府對明源雲在過去的幾年中對武漢經濟社會發展與數字化城市建設付出的努力表示了肯定與感謝，並與公司在2021年11月29日正式簽署了建立明源雲第二總部的合作協議。

在未來，明源雲將在現有武漢花山研發中心基礎上，於武漢光谷中心城建成第二總部，以此為基礎擔負公司三項戰略級任務：

1. 以新使命為原點，推動國企數字化升級與創新

作為武漢城建等企業在不動產數字化領域的重要合作夥伴，公司將借助本次第二總部落地，與武漢政府、武漢雲、生態夥伴等共同助力，在產品研發、交付及服務體系方面進一步貼近武漢市及周邊城市的國企客戶，提供更為領先、專業的數字化產品和服務，加快武漢國有企業數字化步伐。

2. 以武漢為中心，構建全國項目交付與客戶服務中心

明源雲深耕武漢10餘年，有交付與服務團隊及多個當地優秀戰略合作夥伴。我們將以武漢便利的交通條件、優秀的人才資源與完整的科技產業生態為基礎，構建全國項目交付和客戶服務中心，提供專業高效的交付服務。

3. 以校企聯合為通路，重點投入新技術實現產研創新

未來，明源雲將充分挖掘武漢高校教育資源優勢，通過校企聯合人才培養，以及新興技術如數據庫、人工智能、IOT等領域的聯合創新實驗室，通過技術創新與場景落地「雙輪驅動」，推進不動產領域數字化進程。

穩健經營提升社會效益。成立20餘年來，明源雲一直堅持穩中有進的發展策略，積極履行社會責任，不斷反哺社會。公司將堅定貫徹「深耕數字科技，引領產業升級」的新使命，繼續加大在新技術研究、新產品研發、場景數字化新創新等業務領域的投入，持續發揮細分領域優勢，助力武漢智慧城市建設，共同打造全國數字經濟一線城市。

為社會發展助力



▶ 明源雲公益愛心活動 — 化州市荔玉小學愛心圖書室

本年度「99公益日」，我們心懷「一起愛」的信念，向全體員工發出公益號召，捐獻家中的閒置童書，為廣東省化州市荔玉小學的留守兒童募集了一間愛心圖書室。活動發出後得到大家的熱烈響應，我們以公司及員工個人名義共捐出逾人民幣20萬元書籍，讓孩子們在父母暫時不能陪伴在身邊的時候，也有書籍的溫暖陪伴。

▶ 明源雲公益愛心活動 — 茂名市同志堡村小學捐書支教



2021年10月27日，公司組織員工志願者們來到茂名市同志堡村小學更背坡分教點，為學校捐贈了實用書籍和教具，並參與到志願者愛心教學活動中，給同學們帶來豐富有趣的課程內容。為解決孩子們的學習需求，公司採取了一系列方案，於內部集結員工志願者，為學生們採購課內課外書籍與教具、搭建圖書館，幫助相對貧困的學生募集學費，力求為孩子們帶來實質性幫助。明源雲在快速發展的同時，也將堅守初心，積極參加社會公益活動，以企業責任促進社會共融發展。

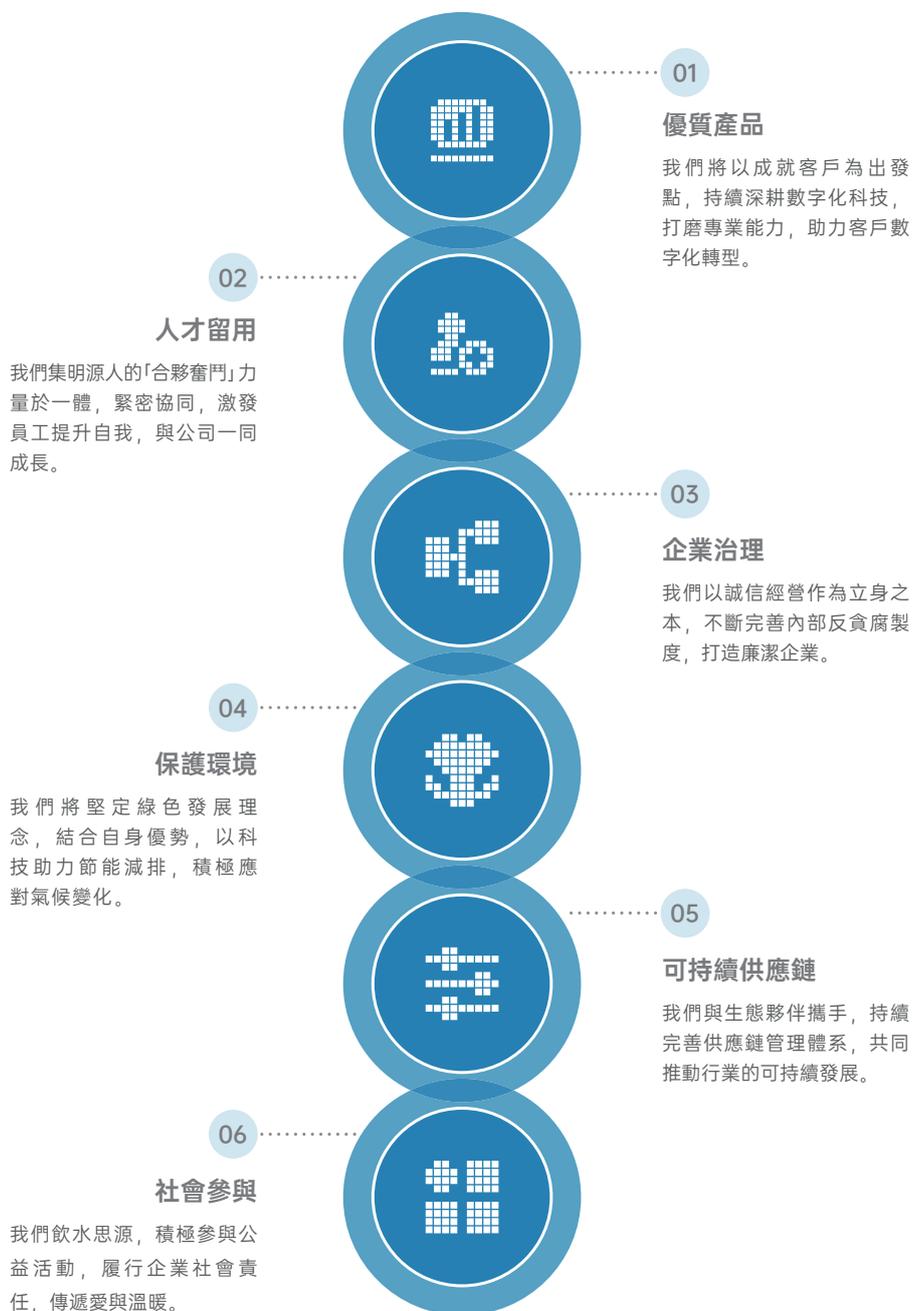
▶ 明源雲公益小賣鋪

小小善舉，亦是珍貴心意。2021年12月，明源雲公益小賣鋪在線上線下同時開張，以愛心價向員工售賣24周年文化衫、公仔玩具、健身卡等有趣實用的小物件。員工的每一筆支出都將進入明源雲公益基金池，為基金池積累資金，聚少成多，在未來發揮大作用。我們計劃豐富活動類型，通過多元化的趣味活動，增加員工參與度，匯集資源，讓無法親臨公益愛心現場的員工也能貢獻一份力量，真正做到「人人關心公益，人人參與公益」。



2022年展望

2022年，我們將繼續秉承「深耕數字科技，引領產業升級」的企業使命，致力於成為不動產生態鏈數字化最值得信賴的夥伴。



附錄I 2021年ESG關鍵績效數據表

環境範疇

關鍵績效指標		單位	2021年
排放物	二氧化硫排放量	千克	0.04
	氮氧化物排放量	千克	1.59
	顆粒物排放量	千克	0.12
溫室氣體排放	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	6.38
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	2,094.01
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	2,100.39
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/平方米	0.07
有害廢棄物	有害廢棄物總量	千克	168.00
	有害廢棄物密度	千克/平方米	0.01
無害廢棄物	無害廢棄物總量	噸	124.00
	無害廢棄物密度	噸/平方米	0.004
能源使用	總能耗量	兆瓦時	2,512.53
	直接能耗量	兆瓦時	20.82
	間接能耗量	兆瓦時	2,491.71
	能耗強度	兆瓦時/平方米	0.09
	總用電量	兆瓦時	2,491.71
	汽油使用量	升	2,400.00
用水量	用水量	立方米	24,297.00
	用水強度	立方米/平方米	0.85

環境數據與係數說明

1. 環境數據的時間跨度為2021年1月1日至2021年12月31日；數據收集範圍覆蓋公司位於深圳市的總部及位於武漢的研發基地。
2. 溫室氣體排放(範圍一)主要來自公務車輛的燃油消耗，溫室氣體排放(範圍二)產生於外購電力消耗，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部發佈的《2019年度中國區域電網基準線排放因子》，其他能源排放系數參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》。
3. 二零二一年公司消耗的能源類型包括公務車輛燃油、外購電力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬；能耗系數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB/T2589-2008綜合能耗計算通則》。
4. 有害廢棄物為廢棄電池、廢棄燈管、廢棄墨盒及硒鼓。
5. 無害廢棄物為行政辦公產生的辦公垃圾及報廢傢俱。
6. 公司用水來源於市政管網供水，數據來源為財務記錄以及行政統計台賬。

社會範疇

關鍵績效指標		2021年	
按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
		員工人數(人)	佔比(%)
按性別劃分	男	2,852	67.15%
	女	1,395	32.85%
按僱傭類型劃分	全職	4,213	99.20%
	實習生	34	0.80%
按年齡組別劃分	30周歲以下	2,597	61.15%
	31-40周歲	1,559	36.71%
	41-50周歲	89	2.10%
	50周歲以上	2	0.05%
按地區劃分	中國大陸	4,244	99.93%
	海外及港澳台地區	3	0.07%
員工總人數		4,247	
按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率			
		流失人數(人)	流失率(%)
按性別劃分	男	794	20.82%
	女	462	12.12%
按年齡組別劃分	30周歲以下	913	23.94%
	31-40周歲	323	8.47%
	41-50周歲	20	0.52%
	50周歲以上	0	0
按地區劃分	中國大陸	1,256	32.94%
	海外及港澳台地區	0	0
員工流失總人數		1,256	
健康與安全			
因工死亡的人數		0 (過往三年均未發生因工亡故事件)	
因工傷損失的工作日數		0	

關鍵績效指標		2021年	
按性別及僱傭類型劃分的受訓僱員百分比及受訓平均時數			
		受訓僱員百分比	人均受訓時數
按性別劃分	男	75.57%	25.09
	女	88.02%	31.85
按職級劃分	高管	68.75%	13.91
	中層管理	70.18%	36.82
	普通員工	81.32%	25.82
供應商數量			
供應商數量	產品採購類	149	
	行政專項類	32	
	人事專項類	34	
	日常服務類	432	
	市場活動類	57	
	諮詢服務類	237	
	資產類	48	
客戶服務數據			
客戶投訴數量(次)		297	
回訪數量(次)		297	

附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標		披露情況	對應章節
A1一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄I
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄I
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄I
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄I
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A2一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄I
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄I
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園

ESG指標		披露情況	對應章節
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用。我們的主營業務不涉及包裝材料的使用。	—
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A4一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	我們的環境：助力綠色先行，守護共同家園
B1一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	附錄I
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄I
B2一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄I
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄I
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏

ESG指標		披露情況	對應章節
B3一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄I
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄I
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	我們的人才：團隊合夥奮鬥，實現協作共贏
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	我們的同伴：攜手合作夥伴，整合生態資源
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	根據當前業務管理實際需求，暫未從此維度進行供應商統計。	附錄I
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	已披露	我們的同伴：攜手合作夥伴，整合生態資源
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	我們的同伴：攜手合作夥伴，整合生態資源
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	我們的同伴：攜手合作夥伴，整合生態資源
B6一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	我們的產品：深耕數字科技，引領產業升級 我們的服務：用心鑄就品質，持續創造價值

ESG指標		披露情況	對應章節
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用。我們的核心業務並不涉及安全健康風險。	–
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	我們的服務：用心鑄就品質，持續創造價值 附錄I
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	我們的產品：深耕數字科技，引領產業升級
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	我們的產品：深耕數字科技，引領產業升級
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	我們的產品：深耕數字科技，引領產業升級
B7一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	我們的誠信：建設廉潔企業，塑造陽光氛圍
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	我們的誠信：建設廉潔企業，塑造陽光氛圍
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	我們的誠信：建設廉潔企業，塑造陽光氛圍
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	我們的誠信：建設廉潔企業，塑造陽光氛圍
B8一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	我們的公益：愛心傳遞溫暖，共築美好未來
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	我們的公益：愛心傳遞溫暖，共築美好未來
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	我們的公益：愛心傳遞溫暖，共築美好未來

聯絡我們

我們深信利益相關方的寶貴意見有助於我們的持續改善。如您對本報告內容或我們的可持續發展工作有任何寶貴建議或疑問，歡迎通過以下方式與公司聯絡：

郵件地址： 深圳市南山區高新南四道創維半導體設計大廈東座5樓（致明源雲集團控股有限公司）

電郵地址： ir@mingyuanyun.com