

金卡智能集团股份有限公司  
**2019**年度可持续发展报告

## 关于本报告

《金卡智能集团股份有限公司 2019 年可持续发展报告》是金卡智能集团股份有限公司连续第六年对外披露公司履行社会责任、践行可持续发展战略的年度报告，也是对外发布的第二份企业可持续发展报告。

### 企业社会责任报告：



### 可持续发展报告：



#### · 报告范围

本报告的组织范围涵盖了公司对财务和运营政策及措施有控制权或有重大影响的所有实体。本报告所披露信息发生时间为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

#### · 数据来源

本报告所披露数据均为金卡智能集团股份有限公司在经营、环境和社会方面的运营情况，全部来自公司的正式文件和统计报告，最终数据以集团年报为准。

- **称谓说明**

为便于表述和方便阅读，在报告中“金卡智能集团股份有限公司”也以“金卡智能集团”、“公司”或“我们”表示。

- **编制依据**

本报告编制依据参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展指南4.0》（G4）、国际标准化组织（ISO 26000）。

- **报告获取方式**

网络下载报告请登录 <http://www.china-goldcard.com>。

## 董事长致辞



5G 时代已来，万物互联全面爆发，公用事业行业数字化转型加速。金卡智能集团充分运用“云大物移智”等前沿技术，让城市更智慧，让公用事业企业获得更高效益，让百姓充分享受智能服务。在过去的 20 多年，我们不断探索物联智能产业应用，致力于驱动水、气行业数字经济高速发展，服务于 30 多个国家、1,500 多个城市、2,000 多家公用事业企业、5,000 多万个城市家庭用户。我们也对金卡智能集团做了重新定义：中国领先的物联网企业。我们坚信通过不断创新变革，能为客户创造更大的价值。我们高度重视研发投入，坚持每年投

入超过 1 亿元用于新产品、新技术的研发。目前，公司已有研发人员 700 余人，建立了 8 大研发中心，辐射欧美，同时高度重视知识产权，已获得 360 余项专利，参与行业、国家标准建设 40 余项。

2019 年，金卡智能集团在物联网和 5G 技术上持续发力。累计部署物联网智能终端破千万，NB-IoT 智能终端近 500 万，IoT 平台接入智能终端 600 多万台，云服务接入 600 多家公用事业企业及 7,500 多万个终端用户；参与全球首个 NB-IoT 燃气产业破千万级应用建设、推动数字广州成为全球首个物联网终端部署破百万的单体城市；不断加强安全体系的构建与大数据的应用，与杭州燃气成立全国首个联合数字能源实验室。

2019 年，正值新中国成立 70 周年，在这 70 年中我们经历了西部大开发、京津冀协同发展、长三角一体化、粤港澳大湾区建设等国家重点工程项目建设，我们积极参与其中，成为国家重点项目数字化建设的一分子。过去一年，我们为“一带一路”高峰论坛、大兴机场等提供智慧解决方案。70 年来，中华民族秉持“奋斗、创新、拼搏”的精神，将中国建设成国际大国，掌握国际话语权。我们也在机遇与挑战中不断开拓国际市场，在全球建立了 10 余个实验局，物联网智能终端通过欧盟 ATEX 防爆认证，数字化工厂通过荷兰国家计量院 MID D 认证，智能燃气终端全球占有率排名第一。

2019 年，金卡智能集团勇于担当企业公民责任，以“汇聚善力，创造更美好的未来”为愿景，积极投身社会公益事业。全年捐赠金额达 168 万元，并携手贵州燃气、青岛华润燃气等伙伴共同投入医疗、

扶贫公益慈善项目的建设之中。

未来，金卡智能集团将充分抓住 5G 红利，聚焦能源发展，依托端到端优势，围绕客户应用场景，挖掘客户痛点，和生态合作伙伴共同打造数字化解决方案，为实现互联互通、挖掘数据价值不断努力。我们也将不断加强文化建设，惠及员工，更好的履行企业公民责任，为社会与股东交上满意的答卷。

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters '杨斌' (Yang Yi).

金卡智能集团股份有限公司 董事长

## 关于金卡智能集团



### （一）公司概况

金卡智能集团股份有限公司成立于 1997 年，围绕客户需求持续创新，历经 20 多年的卓越发展，已成为国内领先的物联网公司。2012 年，金卡智能集团在深圳证券交易所成功上市，成为行业内第一家上市公司，股票代码为 300349。

金卡智能集团积极追随物联网和互联网的时代潮流，努力构建全新的公用事业行业生态体系，并积极开拓新的技术、产品与业务，在智能终端、智能通讯、大数据、云计算及移动应用等方面，产生强大的协同效应，与旗下金卡水表、天信仪表、天信科技、易联云、银证软件为公用事业领域客户提供从智能设备、通讯网络、应用管理软件到互联网云服务的高价值、高性能的产品及数字化端到端解决方案，并与各大燃气企业、水务企业、华为、阿里巴巴等建立了长期战略合作伙伴关系。

目前公司服务于 30 多个国家、1,500 多个城市、2,000 多家公用事业企业、5,000 多万个城市家庭用户。



价值理念：

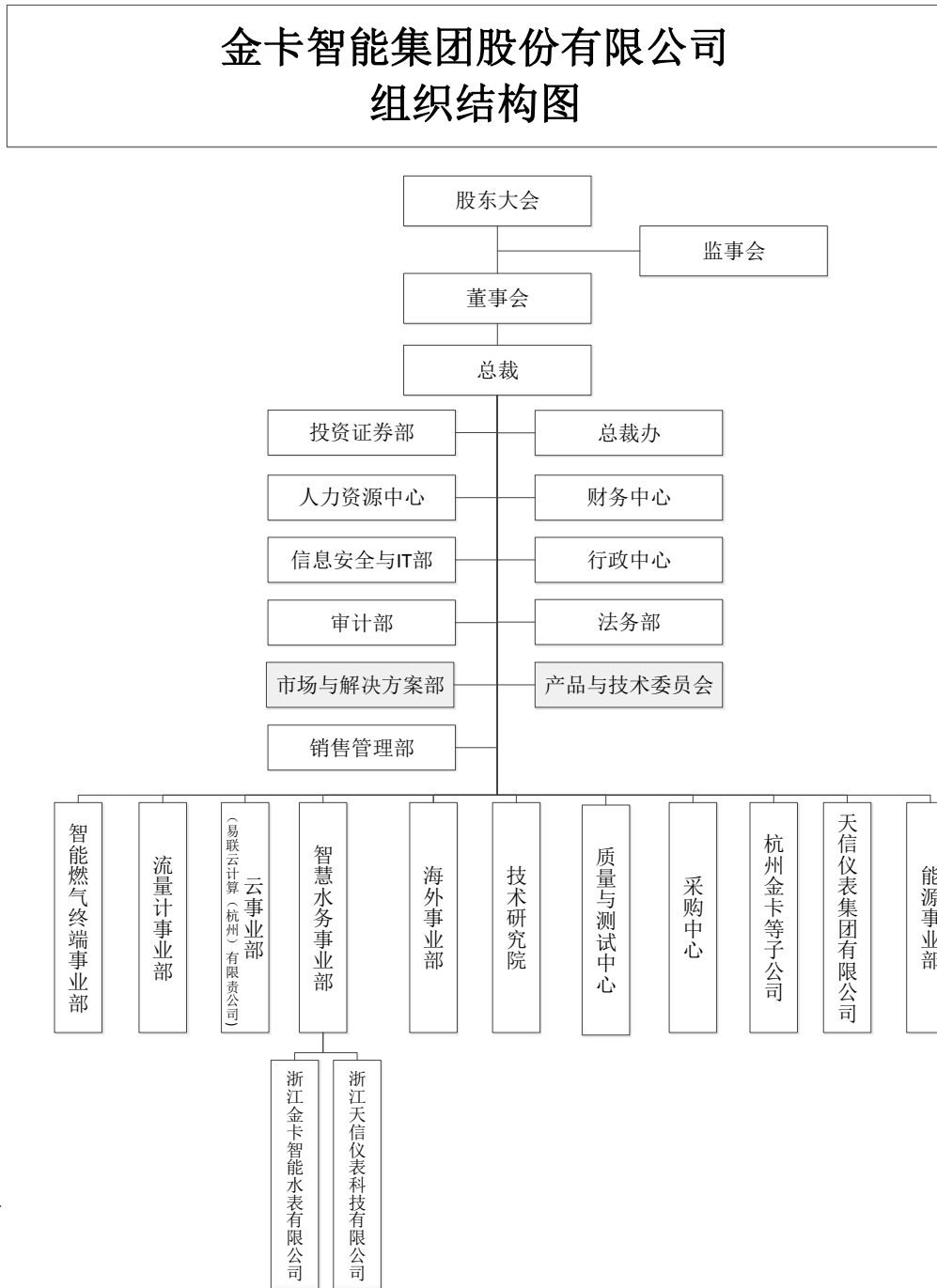
使命：金卡，让生活更美好

愿景：成为领先的智慧公用事业解决方案服务商

理念：以客户为中心，以创新的技术，高品质的产品和服务，为客户和社会创造价值

价值观：成就客户，变革创新，激情奋斗

## (二) 公司治理



图：金卡智能集团组织架构图

金卡智能集团严格按照《公司法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所创业板上市规则》、《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》以及国家有关法律法规的要求，建立包括股东大会、董事会、监事会、公司管理层在内的现代化企业组织制度和运行机制。

## 金卡可持续发展管理体系

金卡智能集团严格依照 ISO26000、SA8000 等相关国际标准和指南，并结合 17 个联合国可持续发展目标（SDGs），建立并完善公司可持续发展管理体系。

### （一）可持续发展理念

金卡智能集团股份有限公司的可持续发展理念是：

致力于做安全、智能、便捷的智慧公用事业综合解决方案服务商。将安全作为首要目标，把公用事业的智能、便捷和超前的服务作为前提，持续创新，构筑智能城市；以人为本，争做优秀企业公民。



图：金卡智能集团可持续发展管理模型

### （二）可持续发展议题

金卡智能集团将社会责任管理与经营管理相结合，实现社会责任管理与实践的有机统一，是践行公司可持续发展目标、实现公司可持续发展的重要依托。在此基础上，从经济、社会、环境“三重底线”原

则出发，结合实际分析并筛选出了公司可持续发展的四大核心议题：

议题一：可持续的商业运营	遵纪守法、依法合规； 保障股东权益； 创新驱动； 关注员工、优化企业文化。
议题二：可持续的客户服务	以客户满意为原则； 以实现客户价值为前提； 持续改进客户服务能力； 保障客户权益。
议题三：可持续的生态环境	以环境优先为原则； 积极配合国家环境保护战略； 持续改进节能环保技术。
议题四：可持续的社区关系	落实国家全面小康战略及扶贫攻坚工作； 持续推进和谐社区建设。

### （三）利益相关方沟通

利益相关方	要求与期望	沟通方式
股东	保障股东权益； 稳健经营发展； 创造持续盈利。	依法合规召开股东大会； 公平对待所有股东； 完善公司治理机制； 加强内控管理体系建设； 透明公开披露经营信息。
政府	依法合规运营； 依法纳税； 积极带动地区经济发展及就业。	遵守各项法律法规及规范性文件，主动纳税； 建立与政府良好的沟通渠道； 积极创造就业机会，引入人才。

<p>客户</p>	<p>诚实守信的营销理念； 提供安全可靠的产品； 提供智能便捷的解决方案； 提供优质的服务。</p>	<p>制作产品精益求精，符合国家标准、行业标准和企业标准； 弘扬和践行公司的“工匠精神”； 设立客户服务的监督和抽查机制，秉承“感动客户”的信念，为客户提供最优的服务。</p>
<p>合作伙伴</p>	<p>遵守商业道德； 公平竞争； 公平、公正、公开采购； 提供相应辅导与支持。</p>	<p>健全完善采购体系； 倡导建立良性的行业竞争秩序； 开展供应链合作，实现产业链共赢。</p>
<p>员工</p>	<p>安全健康舒适美丽的工作和生活环境； 完善的薪酬福利保障； 提供职业发展与晋升通道； 员工对公司存有归属感，创造良好的企业氛围。</p>	<p>构建多样化人才发展通道，开展定制化培训； 开展多形式、个性化的活动丰富员工生活，陶冶情操； 提供健康安全的工作环境及应知应会培训。</p>
<p>环境</p>	<p>落实国内外节能减排政策、法规； 关爱环境，守护碧水蓝天； 实现绿色管理与绿色运营； 保护生态环境。</p>	<p>贯彻 6S 管理精髓； 重视环保、资源消耗管理和清洁能源发展并打造数字化工厂； 绿色作业，绿色服务。</p>
<p>社区</p>	<p>支持社区发展； 打造社区文化活动。</p>	<p>积极开展公益慈善活动； 开展志愿服务活动； 参与社区建设。</p>

## 第一章 助力公用事业智慧前行

随着金卡智能集团的快速发展，在不断追求科技创新的同时，着力推进优势产品与技术的应用和推广，持续扩大金卡服务智慧公用事业的成果，最终让金卡智能产品与服务惠及更多的国家、更多的城市、更多的家庭以及每一个人。

### （一）智能金卡服务智慧城市

作为智慧公用事业的推动者，金卡智能集团利用物联网、云计算、大数据、人工智能等前沿技术打造智能化产品与解决方案，致力于让更多城市实现智慧化、数字化转变。

#### 案例：全国首个百万级物联网燃气表规模化应用数字广州



2019年12月，全球首个基于5G技术的百万级物联网燃气表规模化应用在广州诞生，成为了城市智慧燃气建设的样板项目，标志着广州从传统燃气运营模式向数字化转型的跨越。金卡智能集团倾全力助力数字广州建设，推进建设智能安全供气工程，为市民打造低碳环保、优质高效的智能家居生活，提供更优质、更贴心的燃气服务。

#### 案例：杭燃金卡数字能源联合实验室正式成立



2019年7月，金卡智能集团携手杭州燃气共同打造的“杭燃金卡数字能源联合实验室”正式在杭州挂牌成立。联合实验室通过建立合作纽带、聚焦共赢优势、挖掘增长动能、共创美好城市，为城为民共同打造全国领先、世界一流的燃气服务，形成“杭州经验、杭州模式”。此次合作，双方将借助杭州燃气这一试验场，创新局，人才圈，市场口，集聚双方优势资源，专注智慧燃气创新，通过联合实验室互补共赢、长效发展、共创美好杭州。

#### 案例：易联云智慧水务服务葫芦岛智慧城市管理

2019年，金卡智能集团旗下易联云成功为辽宁省葫芦岛市自来水公司提供完成“三中心、两平台”供水安全智慧水务项目。通过易联云物联网平台对设备进行实时监控构建大数据模型，利用分区计量平台有效降低漏损率。截止2019年底，葫芦岛市城市供水漏损率为13%，为实现国家“水十条”中到2020年漏损率控制在10%以内的工作打下坚实基础。

#### 案例：银证软件助力杭州燃气信息化平台建设



2019年，金卡智能集团旗下银证软件为杭州燃气集团提供数字可视化大屏系统，为杭州燃气集团智慧、科学管理提供支撑保障。系统平台承担着杭州燃气集团业务经营的10区2县1市的天然气日常经营，覆盖服务150多万用户，530多万人。数据大屏项目功能覆盖7,000余公里高中低压管线、5,000多个站点、300多人外勤工作人员、100多辆应急车辆管理，资源串联、精准定位、快速相应是系统的主要特点，为杭燃集团天然气供应和城市调峰供气提供可视化管理平台，

更切实保障了杭州市燃气用户安全、便捷的用户体验。

## （二）助力国家重大工程建设

2019年，我们迎来了中华人民共和国建国70周年，金卡智能集团全力支持国家重大工程建设项目献礼祖国70华诞。

### 案例：天信仪表 350 台智能流量计进驻北京大兴国际机场



国庆70周年前夕，北京大兴国际机场正式投入运营。北京大兴国际机场的建设率先使用了5G通讯技术、互联网、物联网、大数据等科技手段，全面贯穿各个生产服务保障链，标志着北京大兴国际机场成为我国首家智慧型机场。作为我国首屈一指的智能公用事业服务企业，金卡智能旗下天信仪表为大兴机场全域配套了350台NB-IoT智能流量计。流量计的基表选用天信自主研发并获得欧盟NMI认证的腰轮流量计和涡轮流量计，配套基于金卡智能NB-IoT技术的物联网控制器，采用“精准计量+物联运营”的模式，实现在线监控、异常报警、防盗技术、智能监控、空中充值、物联网平台数据分析等功能，达到覆盖广，低功耗，安全性高，数据准确、实时、便捷的目的，为北京大兴国际机场的天然气运行带上智慧大脑和安全防护罩。

金卡智能集团积极响应国家共建“一带一路”的政策方针，积极参与中国企业“走出去”战略，推动“一带一路”沿线国家公用事业发展新机遇，助力经济发展实现共赢。

### 案例：金卡智能集团协助巴基斯坦苏伊北方燃气公司实现管理升级

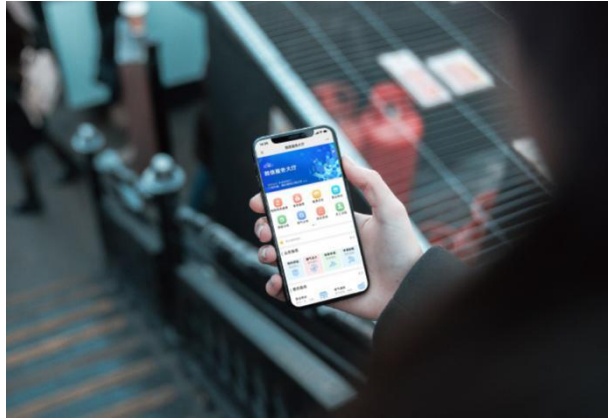


2019 年，金卡智能集团携旗下天信仪表共同协助巴基斯坦苏伊北方燃气公司 SNGPL 完成了工商业流量计检定装置的更新。苏伊北方燃气公司是巴基斯坦最大的燃气公司，目前服务 650 万+燃气用户，公司一直积极拥抱新的发展趋势，以及新兴的管理技术和管理模式。双方此次的合作极大地提高了其工商业流量计的周期检定效率和精准度，进一步为巴基斯坦天然气贸易的精准计量和公平结算做出贡献。

2020 年 1 月，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情席卷中国，这场疫情严重威胁人民群众的生命与经济安全。为了减少疫情大规模扩散，党中央下令要求封城、封村、封社区，尽可能减少人员接触。在这场疫情中，金卡智能集团利用无人化、智慧化、非接触化的产品与服务优势确保了在全隔离状态下国民生产生活的正常运行。

疫情发生后，如何遏制病毒在公共场合的传播和交叉感染一直是公众关心的话题，金卡智能集团基于 NB-IoT 技术的智能燃气表、水表在实现了远程抄表、线上缴费、账单查询等线上业务办理的同时还实现了在线实时监控、远程调价，利用大数据实现区域用气用水分析，完成区域调度，确保集中用气区、用水区不断供，保障了居民在居家隔离期间的正常生活供应，有效降低了病毒传播与交叉感染的风险，为打赢疫情阻击战起到重要作用。

### 案例：易联云便捷云服务为抗击疫情传播做出贡献



易联云便捷云服务助力青岛能源华润燃气公司、重庆燃气集团实现线上服务大厅和手机 NFC 自助充值缴费功能，在应对疫情的严峻斗争中，燃气用户足不出户即可完成 IC 燃气卡充值。因疫情开工延后，大批用户采用线上购气缴费模式，为市民提供了安全平稳的业务办理平台，避免了病毒传播与交叉感染，有效降低了当地疫情发展速度。燃气公司业务的正常办理也确保了区域用气服务的正常运转，减少市民外出风险，构筑起供气保障防线。

### （三）创新促进可持续发展

从研发到应用、从实验到市场，金卡智能集团在创新研究的道路上坚持不断探索，始终将创新研发视做企业发展的基石。2019 年，公司依托 700 余人的创新研发团队，8 大研发中心，辐射北美、欧洲；公司拥有 350 余项有效专利，共参与超过 40 项标准编制；成功引入 IPD 研发管理体系，具有完善的实验配置和先进的实验设备。形成了一个较为完善的企业研发机构，为公司的创新可持续发展注入活力。

## 1.智能水表研发

随着公司在 NB-IoT 技术研究方面的不断成熟，依托 NB-IoT 技术广覆盖、大连接、低功耗、高可靠等技术优势，推出了 NB-IoT 智慧燃气解决方案与 NB-IoT 智慧水务解决方案，助力公用事业客户降本增效。

### 案例：金卡智能集团自主研发智能水表投入应用



在水行业，当前水表保有量 3 亿以上，国家积极推行“6 年轮换水表”与“漏损控制率在 10%以内”等政策，智能表渗透率越来越高。2019 年，金卡智能集团自主设计研发的采用 NB-IoT 通讯方式的智能水表正式投入应用。金卡智能水表利用现代微电子技术、传感技术、物联网技术对水量进行计量、监测，并把数据传递给云平台进行贸易结算，具有免人工抄表、远程数据采集和控制、实时监测和预警等功能，对推进智慧城市建设、提高公共服务水平具有积极意义。

## 2.超声波流量计研发

以超声波为代表的电子化计量具备精准可靠、运行稳定、免于维护等特点，是未来气体计量的重要发展方向。公司自主研发的新型工商业超声波流量计采用 NB-IoT 技术，具备微小流量泄漏检测功能、高气体计量精度等优势，不仅有效提高燃气使用安全性和计量贸易结算的公平性，还具备低功耗、节能环保等重要特性。

### 3.IoT 云平台技术研发

智慧物联离不开多功能、高可靠的系统平台。公司自主开发的 IoT 云平台具有大连接、高并发、高安全、分部式集群部署等特点，支持大数据和人工智能接口，支持未来业务延展。通过大数据采集、分析、实时监控、预警以及商业智能分析等，打通公用事业企业各业务系统墙，打破数据孤岛，帮助企业更准确地分析经营数据，为决策层及管理者提供更可靠、更准确的辅助决策分析。

### 4.创新对标海外

一直以来公司高度注重对标海外标准，努力提升产品竞争力，争取更大的海外市场。在海外产品的研发方面，模块化智能燃气表遵循欧盟、俄罗斯等世界主流国家智能表设计规范，秉承结构化设计理念，在确保计量稳定的基础上，通过结构、软硬件创新设计，将通讯模组与计量和基表完全分离，实现“1+N”组合产品。物联组合过程，无需拆表，无需升级表端程序，便可快速接入甚至切换不同网络，快速切换不同客户协议，有效提升了燃气公司对网络的适应度，避免通讯升级而导致的表具失效或更新，保护燃气公司长期稳定运营。

**案例：金卡 NB-IoT 智能燃气表荣获欧盟防爆认证**



2019年，金卡智能集团NB-IoT智能燃气表荣获欧盟ATEX防爆认证，标志着金卡智能燃气表在行业内率先通过欧盟权威认证机构的检测，顺利取得欧盟准入的合格评定。金卡NB-IoT智能燃气表技术具有中国自主知识产权。金卡智能集团通过不断进行技术创新，努力争取更多技术高地，为赢得智能燃气表的中国话语权而不懈努力。

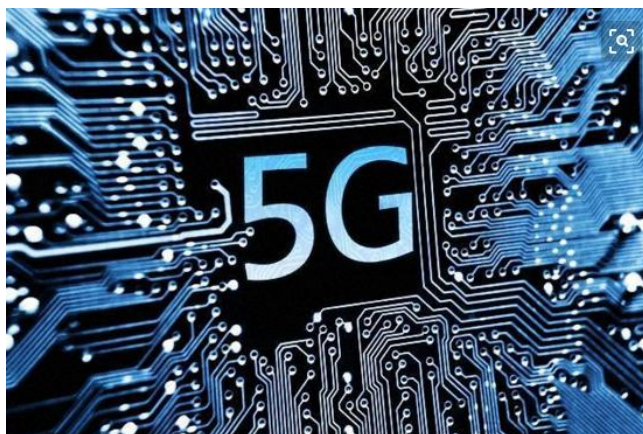
## 5.知识产权保护

在持续加大创新研发投入力度的同时，公司也加紧建设知识产权保护管理机制。2019年，公司通过引进专业的知识产权人才，形成了一支专业的知识产权人才队伍，通过优化和完善集团及子公司的知识产权的相关管理制度和流程，使知识产权工作与研发工作融合更加紧密、对接更加高效。同时，通过重新修订知识产权的相关奖励制度，大幅提高对知识产权申请的奖励力度，从而提高员工申请知识产权的积极性，使公司的研发成果可以得到更加全面、及时的保护。截至2019年，金卡智能集团累计获得专利认证366项，其中授权发明专利31项、实用新型专利298项、外观设计专利37项。

## 6.数字化工厂建设

多年来，公司着力推进数字化工厂建设，建立了高度自动化的装备和设施，建设了智能制造单元、智能生产线、数字化车间、智能工厂，努力推动生产方式向柔性化、智能化、精细化转变。

### 案例：金卡智能集团实现 5G 数字化工厂网络建设



随着金卡智能集团生产设备的数字化需求越来越高，数字化设备布置密度越来越大，对网络的要求也越来越高。2019年，公司基于5G网络的高带宽、低延时、大链接的特性，引入了基于5G网络的工业互联网组网工程，满足了数字工厂中独立生产设备的互联互通。在整个运作的架构中，5G、AI、边缘计算与实时数据分享技术的整合成为关键，从而保证对设备的高效控制、在线监管，增强信息的传输能力、高实时性分析处理，有效提升产品质量与生产效率。

### 案例：金卡智能集团 5G 数字化工厂荣获 MID 模块 D 认证



2019 年，金卡智能集团 5G 数字化工厂荣获由荷兰国家计量院 NMI 颁发的 MID 模块 D 认证。MID 模式 D 认证的审核极为严格，包括产品生产时的校准检定设备、检定时环境条件的管理、检定测试方法、检定设备不确定分析、检定人员的资质能力及管理流程文档等。通过 NMI 专家组一天半的严格审厂，金卡智能均符合 MID 模块 D 指令中的所有要求。该认证覆盖了公司机械铝壳膜表、智能钢壳膜表及热式燃气表的生产线，标志着金卡智能生产质量体系符合欧盟要求，也是公司推进数字化工厂建设的又一项重要成绩。

#### 案例：金卡智能集团创新数字化工厂云检测技术

2019 年，金卡智能集团针对数字化工厂检测技术进行了改造与升级，由公司自主创新研发的数字化工厂云检测技术正式应用。通过将设备检测软件直接布置在云端，实现云端检测、云端数据共享。改造升级后的云检测技术提升了 20% 的设备检测效率，还有效避免了数据丢失、数据传输速度慢等一系列问题，切实保障了产品质量的安全与稳定，更进一步推进了公司数字化工厂与智能制造的应用水平。

#### （四）全方位构建安全体系

随着我国天然气消费的快速增长，燃气安全成为全社会共同关注的话题。多年来，金卡智能集团紧随天然气行业发展需求，开发了包括燃气工程管理、智慧燃气解决方案、切断式智慧燃气表、NB-IoT 天

然气报警器等一系列高级别安全保障产品与服务，实现了从管道施工到燃气供应的全流程控制，确保天然气稳定供应，保障百姓安全。

5G 时代到来，物联网、大数据、云计算、人工智能等前沿技术在公用事业行业融合日趋深入，信息安全问题备受瞩目。金卡智能集团打造数据安全解决方案，杜绝了数据窃取、终端仿冒、中间人攻击、重放攻击、网络劫持、非授权控制等安全隐患。

### 案例：金卡智能集团 NB-IoT 天然气报警器打造智慧厨房

在中国，每年大约发生 800 起燃气泄漏及爆炸事故，造成超过 1,000 人伤亡，平均每天发生 2 到 3 起的室内燃气泄漏及爆炸事故，占总爆炸数的 70%。面对全国燃气爆炸事故频发的严峻形势，国家从上到下逐级颁布了相关的政策，并通过标准对燃气安全进行规范。金卡智能集团 NB-IoT 天然气报警器基于 NB-IoT 技术完成远程报警，一旦出现燃气泄漏，报警器及时将信息发送至燃气企业后台及用户手机，及时掌控险情状况，同时自主联动燃气表、机械手关闭阀门，开启智能窗户，打开智能排风扇等，打造智慧厨房，降低危险隐患。

### 案例：金卡智能集团推进数字安全保护



随着 NB-IoT 技术全面应用于产品，金卡智能集团着力推动通讯安全保护工作。在产品的设计过程中，采用表端加密芯片、云端商用等级的密码机，通过安全服务器实现对密钥及关键参数进行保护；通过消息认证码及签名数据实现双向身份认证，能快速识别虚假攻击，并杜绝燃气表终端被非授权控制。通过对端到端通信数据进行硬件加解密，有效防止用户及公用事业公司信息泄漏。

## （五）优质服务赢得客户感动



图：客户送来的感谢信与锦旗

伴随金卡智能集团业务量的明显提升，提升客户服务能力成为公司重点突破的工作。客户服务部门与客户直接接触，是产品信息、市场信息反馈的重要源头，通过优化客户服务流程，提升客户服务效率，为客户提供优质服务进而打动客户，帮助客户解决业务痛点。2019年，金卡智能集团一线客户服务团队以及时、热情、高效的服务态度得到了广大客户的高度评价和广泛认可，以专业、精湛的技术为客户排除了众多技术难题，帮助客户及时挽回损失，有力地保障供气稳定与安全。

### 1.提升售后服务能力

2019年，公司客服部门锐意改革，以顾客对产品售后服务的需求为基础，结合企业的实际情况，通过分析、优化企业产品售后服务的业务流程，建立售后服务信息化模型——全生命周期服务系统，以求不断达到提高售后服务质量，提升顾客的满意度和忠诚度的最终目

的。

### 案例:金卡智能集团开展客户服务培训



为提高公司客户服务团队的协同服务能力与效率,实现客户服务人员各项技能的全面提升,2019年2月,公司客户服务部门统一开展年度培训工作。为提升客户服务水平,满足不同客户的个性化需求,培训项目内容涉及能源云3.0系统、银证服务系统、NB-IoT物联网/采集器、超声波流量计等一系列公司最前沿的产品与应用。通过此次培训,有效增强了公司客户服务团队的协同服务能力,为提升客户服务水平奠定基础。

## 2.为客户提供优质服务

5G时代下,软件与云服务成为公用事业企业数字化转型关键,金卡智能集团借助信息技术和物联网+应用,切实帮助燃气企业降本增效,助力燃气企业提供智慧服务,提升百姓满意度,受到燃气企业广泛好评。

### 案例:引入金卡平台服务提升新疆燃气客户服务水平

多年来,金卡智能集团同新疆克拉玛依燃气公司携手提升当地用气管理能力。截至2019年底,金卡智能集团共向给克拉玛依市燃气公司提供NB-IoT燃气表42,000台。基于稳定的网络传输,以及云平台大数据支撑,新疆克拉玛依燃气公司目前已全部开通微信公众号缴费,有效提升了便捷化服务体验。运用金卡平台实现了远程阀门控制、远程用气监控、阶梯气价实时调整以及大数据分析和异常报警功能。帮助新疆克拉玛依燃气公司提升综合管理水平的同时有效提升了

客户服务水平和企业形象。

**案例：银证软件助力杭州燃气打造 DT 时代客户管理云平台**

2019 年，金卡智能集团旗下银证软件携手杭州燃气共同建设客户云平台，打造城市燃气数字化客户服务场景。双方合计研发 360+ 个功能点、集成 17+ 套系统、整合 18+ 种银行及第三方支付渠道、迁移数亿条数据，组织 400+ 人次培训，从实际行动谱写了居民用户信息管理平台建设的多项行业领先。平台打破原有的数据孤岛，真正实现用户业务办理、坐席服务、安检抄表等多业务层互联互通，帮助燃气企业为 530 多万用户提供“又好又快”的服务体验，真正实现“民有所呼，我有所应”，打造百姓专属“贴心管家”。

## 第二章 关注员工推动企业发展

金卡智能集团以开放包容的胸怀，广阔吸纳各领域的优秀人才，为社会提供就业机会，为员工创造职业舞台。公司秉承以人为本、人尽其才、唯贤任用的人才宗旨，为员工提供良好的就业环境、关注员工需求、倾听员工声音，全方位地开展员工管理工作。

### （一）员工与公司共同成长



图：金卡智能集团职业成长树

2019年，金卡智能集团持续深化员工培训，重点推进人才培养工作。公司通过人才盘点、关键岗位关键人才识别，建立公司后备队伍，并通过企业大讲堂、青年讲师挖掘、基层管理干部培训及轮岗计划，加强后备力量培养；建立岗位资格任职体系，发布《职等职级管理制度》，明确职业发展通道，激发员工自我学习和自我提升的积极性。在管理机制方面，加强HR业务协同能力，以业务驱动促进人力资源各项协同工作，帮助解决业务痛点，协同部门开展全方位管理工

作。

### 案例：金卡智能集团开展青年领袖培养计划



2019 年，金卡智能集团从企业发展战略出发，着眼后备人才培养为目标，发起了金卡青年领袖培养计划。项目联合复旦大学管理学院，为公司 40 余位青年领导者和重要岗位继任者开设变革领导力、企业发展战略、创新思维等 18 门企业管理课程。青年领袖营项目将金卡智能集团的实际需求与复旦大学的优势资源相结合，通过第一阶段的学习，学员们寓学于练，从视野、知识、能力、素养以及管理水平等方面得到全方位的提升，为公司的人才培养与可持续发展提供强大的动力支持。

## （二）完善员工激励机制

良性的人才发展战略离不开合理的员工激励机制。2019 年，公司继续完善并落实员工激励机制，制定了公司《福利管理制度》、《荣誉项目申报奖励办法》，实行了职称津贴制度，不断优化员工的薪酬福利待遇，有效提高了员工的工作积极性和创造性。

### 案例：金卡智能集团创新员工股权激励机制

2019 年，为落实企业员工激励工作，创新员工激励机制，金卡智能集团第四届董事会第十次会议审议通过了《关于回购公司股份的议案》，同意公司在不低于人民币 5,000 万元（含）且不超过 10,000 万元（含）额度范围内使用自有资金回购部分社会公众股份用于股权激励计划或员工持股计划。截至 2019 年 12

月 31 日，公司回购股份 1,142,800 股，占公司当前总股本的 0.27%，总金额达 16,354,149.97 元。

### （三）企业文化与氛围建设



图：丰富的员工团建活动

随着金卡智能集团的不断发展壮大，公司高度重视推动企业文化融合，营造良好的企业文化氛围。2019 年，公司持续开展员工互动、员工关怀活动，开展了金秋毅行、程序猿节、年轮纪等一系列主题鲜明，具有金卡特色的员工活动，努力打造团结、快乐、奋进的企业文化，提升员工凝聚力。



**2019 年，金卡智能集团篮球队获得钱塘新区篮球大赛总决赛第一名**

**金卡智能集团啦啦队获得钱塘新区操舞大赛啦啦操企业组第一名**

**案例：金卡智能集团拓展特色员工团建活动**



2019年，金卡智能集团为激发员工职业荣誉感，激励新入职员工，举办了“年轮纪”员工入职周年纪念活动。通过此次活动向多年伴随公司成长，坚持为公司服务的老员工表达感谢的同时也激励新入职员工努力向老员工学习，感受积极进取的企业文化。

#### 案例：金卡智能集团开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动



2019年，金卡智能集团党支部围绕民营企业“不忘初心、牢记使命”主题教育，结合公司企业文化开展形式多样的员工活动。公司开展了名为“榜样的力量”分享座谈会，邀请优秀员工作为嘉宾分享和讲述其个人或与公司同行的奋斗事迹。同时，为了解中国共产党领导中国人民所走过的峥嵘岁月和新中国成立以来所取得的伟大业绩，缅怀革命先烈，牢记历史，进一步增强党组织的凝聚力和战斗力，激励党员继承和发扬党的光荣传统，增强党性意识，金卡智能支部委员会组织开展了“追忆峥嵘岁月,传承革命精神”党员活动,组织前往中共杭州小组纪念馆、浙江革命烈士纪念馆，参观缅怀革命先烈。

#### 案例：天信仪表开展“奋斗者”企业文化建设活动



2019年，金卡智能集团旗下天信仪表组织开展“奋斗者”企业文化建设活动，通过《匠心筑梦》奋斗者故事会、读书分享会、树立身边榜样等主题活动推进企业文化融合提升。通过广大员工之间的交流与分享，营造浓郁的学习氛围，促进员工综合素养提升，进而打造积极向上的企业文化氛围。

### 第三章 践行责任贡献社会和谐

多年来，金卡智能集团始终坚持诚信合规经营，努力推动供应链可持续发展，坚持走环境友好型企业发展道路，关注社会、回馈社会，积极为运营所在社区做出贡献，携手各利益相关方共建美丽、和谐的生态家园。

#### （一）推进供应链可持续发展

伴随金卡智能集团的快速发展，公司不断规范并实行更加严格的供应链管理制度。公司愿意和具有社会责任感的供应商开展合作，在同等条件下提高履行社会责任优秀供应商采购份额，优先提供业务合作机会；对于履行社会责任表现差，尤其是违反公司要求的供应商提出限期整改要求，同时降低采购份额或限制业务合作机会。2019年，公司继续实行集团统一化管理模式，进一步优化供应商管理机制，持续推进供应商专项改善小组工作，提升供应商决策及执行管理水平。

#### 案例：金卡智能集团深化推进供应链合作



2019年，金卡智能集团组织召开了以“感谢、共进、共赢”为主题的供应商大会。此次供应商大会，金卡智能集团向供应商分享了当前国内外发展形势下的

行业动态，以及公司未来的战略发展方向。同时，通过供应商大会公司努力倡导将可持续发展更好地融入供应链管理之中，希望各合作伙伴在自动化、智能化、精益化等方面与公司形成发展合力，以建设行业智慧生态，共同助力行业深化改革。

## （二）坚持践行绿色发展战略

金卡智能集团一直以来坚持走环境友好型企业发展道路，致力于将绿色发展理念融入产品与服务的全生命周期，积极面对生产过程中可能产生的环境影响因素，主动开展环保技术改造，在创新研发过程中植入节能减排理念与设计，强化供应链履行环境保护责任，竭尽所能降低对环境的影响。

### 案例：天信仪表积极开展阳极氧化工艺环保技术改造

2019年，金卡智能集团旗下天信仪表积极开展阳极氧化工艺环保技术改造。技改应用后，取消了传统表面处理工艺中使用的挥发性硝酸、重金属六价铬等化学药品，消除了对员工健康的影响；利用化学磨砂替代传统震抛工艺，消除了传统震抛过程所产生的大量污泥，污泥产出减少50%以上。通过阳极氧化环保技术改造，彻底解决了废水排放的去铬、去酸难题，有效降低了对环境的危害，为行业树立了标杆。

### 案例：金卡智能集团持续推动生产车间排放系统改造

2019年，金卡智能集团在原有的生产车间气体排放工程基础之上进一步推动排放系统改造工程。经过整改后，焊接废气、淋漆废气等少量有害气体经过滤网过滤、光解光催化、活性炭净化三步有效过滤后向外排放。经检测，焊接、喷漆废气排气筒出口的锡、非甲烷总烃排放浓度及排放速率提升到87%，有效提高了有害气体排放管理能力，为大气环境的改善做出了贡献。

## （三）践行公益爱心回馈社会

作为一家优秀公共事业服务企业，我们本着人本主义精神，在做好业务的同时积极开展各类社会公益事业，努力践行公司可持续发展

理念。2019 年，金卡智能集团携手各利益相关方，通过创新和协作的方式来为所在地区及社区解决经济、社会问题，开展了类型丰富的公益活动，为支持当地社区的全面可持续发展做出应有的贡献。

### 1.快速应对抗击新冠病毒



图：金卡智能集团积极筹集抗疫物资

面对突如其来的新型冠状病毒疫情，金卡智能集团快速响应，积极参与抗击疫情的，为一线抗疫工作者构筑了强有力的后盾。当金卡智能集团了解到奋战在一线的医疗队伍面临物资匮乏的情况之后，公司迅速、积极地展开行动，联系全球的伙伴迅速采购物资并联系对接捐赠事宜并第一时间设立了 600 万元的防疫专项基金。



图：金卡智能集团捐资抗疫

截至 2020 年 2 月 10 日，金卡智能公益基金会向杭州市卫健委捐赠 200 万元（包括 50 万元医用物资），向乐清市政府捐赠 240 万元，向苍南县慈善总会捐赠 60 万元（包括价值 10 万元的防护服）；同时，公司还向湖北等地公用事业企业捐赠价值 100 余万元的物资，支持他们的紧急防护需要。金卡智能集团还在公司内发起员工爱心捐赠，近千名员工积极响应号召踊跃行动，累计筹款超 71 万元。

## 2. 积极投身公益事业

金卡智能集团积极响应国家扶贫、减贫政策，和社会发展具体需要，联合利益相关方开展了类型多样的公益慈善活动。2019 年，金卡智能集团累计对外捐赠资金达 168 万元。

### 案例：金卡智能公益基金会资助贵州唇腭裂儿童



2019 年 4 月，金卡智能公益基金会携手贵州燃气鸿济基金会联合“微笑行动”公益机构在六盘水市人民医院举行了大型唇腭裂公益救助行动。本次行动希望为贵州省六盘水市和毕节市的 150 余名贫困家庭唇腭裂患儿实施整形修复手术，让患儿重绽幸福微笑。经过专业医疗队的层层筛选，本次共有 114 名患儿接受免费唇腭裂手术救治。金卡智能公益基金会携手贵州燃气鸿济基金会向本次公益行动捐赠 80 万元善款，为患儿提供免费救治。

### 案例：金卡智能集团积极响应乡村振兴战略



2019年9月，金卡智能集团、金卡智能公益基金会联合青岛能源华润燃气有限公司为山东省青岛市平度市明村镇的5个乡村，捐献了价值15万元的书籍、文体用品和办公设备，成立了5个乡村振兴文化活动中心。本次活动响应了党的十九大乡村振兴战略，乡村振兴，文化先行，改善了帮扶村的阅读环境，帮助引导村民多读书、读好书，为乡村文化建设起到了积极的推动作用。

#### 案例：金卡智能集团设立东南大学金卡智能奖励基金



2019年，金卡智能集团、金卡智能公益基金会向东南大学捐赠60万元设立金卡智能奖励基金，用于定向奖励东南大学品学兼优的全日制在校生，以及业绩突出的管理人员和教师，共同促进东南大学加快一流大学和一流学科的建设，实现高等教育内涵式发展，践行“教育强国”理念。

#### 案例：天信暖冬行动为偏远山区儿童送去关怀



### 沧源县单甲中学 用笺

尊敬的叔叔阿姨哥哥姐姐们：  
你们好！  
中国的古语说：“千里送鹅毛，礼轻情意重”。这句话的叙述即是一文不值  
的礼物对于接受者也是很重要，不在于它的贵，只在于你送它的心意。  
虽然我们之间隔着一堵墙，看不见你们给我们送的东西合不合适，喜不喜欢，舒不舒服，你们放心吧！你们送的东西我们都很喜欢，穿上即很舒服，你们不必担心，我们收到这些礼物心里很开心，在这里谢谢你们给我们的礼物，我们以后会努力学习，回报你们；我们会把爱的力量继续传递下去，让更多的人学会用善良的心去帮助别人，帮助需要帮助的人，不让他们被社会贬低。在这里，我们向你们表示感谢，感谢你们给我们的礼物。让我们的身体不再受风寒，谢谢你们对我们的关心和帮助！  
祝你们：  
工作顺利，万事如意  
身体健康，长寿百岁

2019年12月，天信仪表收到了来自千里之外云南省沧源县单甲中孩子们的手写感谢信，以此表达他们对天信仪表“暖冬行动”的感谢之情。单甲中学的孩子们在感谢信中提到：虽然我们之间隔着一堵墙，看不见你们给我们送的东西合不合适，喜不喜欢，舒不舒服。你们放心吧！我们收到这些礼物心里很开心。在这里谢谢你们给我们的礼物。我们以后会努力学习，回报你们；我们会把爱的力量继续传递下去，让更多的人学会用善良的心去帮助别人，帮助需要帮助的人，不让他们被社会贬低。在这里，我们向你们表示感谢，感谢你们给我们的礼物。让我们的身体不再受风寒，谢谢你们对我们的关心和帮助！



天信暖冬行动始于2014年，主要是解决职工家中舍离断的闲置衣物以及贫

困山区和留守儿童的冬衣御寒问题，同时根据校方和孩子们的需求提供一些不同的物资。随着长期的坚持和社会影响力的提升，该行动也得到了企业的重视和支持。

## 2.营造良好的社区关系



图：金卡志愿者为社区小学开展素质拓展活动

公司高度重视自身运营对社区的影响，积极参与社区志愿服务活动，努力带动当地社区共同发展，进而营造良好的社区关系。

### 案例：天信仪表集团坚持开展爱国拥军活动



作为一家民营企业，天信仪表关注支持国防建设已十多年。自开展军民共建以来，天信为合掌岩部队捐赠财物累计三十余万元。此外，天信仪表真心助力退役军人就业，近年来已累计招收退役军人 15 人，在工作中充分发挥了退役转业军人之所长。2019 年正值建国 70 周年之际，为增强国防意识，培养员工吃苦耐劳精神，天信仪表在合掌岩空军部队的支持下，组织开展了丰富多彩的军民共建活动，激发更多的员工了解国防、关心国防、支持国防的爱国情怀。

### 案例：天信仪表邀请百位社区老人同过重阳



2019年10月，天信仪表开展重阳敬老社区活动，邀请社区130多位70周岁以上的老人共享重阳宴。这些老人大多是空巢、独居老人，公司开展重阳敬老活动希望能够弘扬尊老爱老传统美德，倡导更多的年轻人尊老敬老，让老年人老有所依、老有所乐，在共建共享中推动社区建设。

## 展望 2020

展望 2020 年，金卡智能集团将继续聚焦能源发展，携手生态合作伙伴共同打造数字化解决方案，也将继续强化可持续发展与公司战略发展的融合。公司将坚持履行对利益相关方的社会责任，将可持续发展理念融入经营实践，努力创造经济、社会、环境的综合价值最大化，助力实现可持续发展。