



2025

环境、社会及 管治报告



目录

关于本报告	3
董事长致辞	5
关于嘉银科技	7
专题一：AI赋能金融安全与优质服务, 构建数字金融信任体系	13
专题二：全球化战略与负责任金融生态建设	17
ESG管理	21
ESG治理架构	22
利益相关方沟通	23
实质性议题评估	25
支持联合国可持续发展目标	27

嘉规立本	01
夯实长期发展根基	29
合规经营	31
董事会多元化	32
内控管理	34
商业道德	35
党建引领	37

嘉盾智护	02
构建负责任金融服务体系	39
科技创新	41
智能风控	42
暖心客服	46
负责任营销	50
信息安全	51

嘉链共生	03
携手构建可持续生态	55
负责任供应链	57
行业交流合作	60

嘉才聚力	04
激活组织发展动能	61
员工权益	63
培训与发展	65
健康与安全	67
沟通与关怀	69

嘉益致远	05
践行企业社会责任	71
环境保护	73
公益活动	78

附录一：ESG数据绩效表	81
附录二：《可持续发展报告标准》GRI内容索引	85
附录三：联合国可持续发展目标SDGs内容索引	91

关于本报告

报告概述

本报告是嘉银集团（以下简称“嘉银科技”“本公司”或“我们”）发布的第五份环境、社会及治理（ESG）报告，公开透明地披露嘉银科技在ESG方面的表现，让利益相关方更全面地了解嘉银科技的可持续发展理念、实践及成效。

时间范围

本报告覆盖的时间范围为2025年1月1日至2025年12月31日（以下简称“本报告期”），部分内容超出上述时间范围。

报告边界与范围

本报告覆盖上海嘉银科技股份有限公司（以下简称“公司”或“嘉银科技”）及财务并表的子公司。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI标准）》及美国纳斯达克证券交易所《ESG报告指南2.0》编写完成。GRI标准索引见本报告附录。

资料来源及可靠性保证

本报告中的政策、信息和数据等均来源于嘉银科技的正式文件、统计报告或公开资料，并通过相关部门审核。我们承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，对其内容的真实性、准确性和完整性负责。我们采用一致的统计披露方法，确保关键绩效指标可量化且可做有意义的比较。报告中的财务数据来源于经过德勤会计师事务所（Deloitte Touche Tohmatsu Certified Public Accountants LLP）审计的年报。如果有差异，以年报信息为准。

本报告中所报的所有货币金额均以中国法定货币人民币（RMB）列示。

报告编制流程

本报告经过工作小组组建、资料收集、利益相关方访谈、重大性议题判定、框架确定、报告编写、报告设计、部门与高层审核等环节完成编制。

发布方式

本报告将以简体中文和英文两种语言形式发布于嘉银科技投资者关系官方网站(<https://ir.jiayin-fintech.com/>)。若内容理解不一致，请以中文版本为准。

前瞻性声明

本报告包含前瞻性陈述，反映我们当前对未来事件的预期及看法。该等陈述的“前瞻性”根据1995年《美国私人证券诉讼改革法案》的条款定义。该等前瞻性陈述可通过“也许”、“将要”、“预期”、“目标”、“估计”、“意向”、“计划”、“相信”、“可能”、“潜在”、“继续”或其他类似表述来识别。该等陈述基于我们目前对未来事件的预期和预测，我们认为这些事件可能会影响我们的财务状况、经营业绩、业务战略和财务需求。前瞻性陈述涉及各种风险和不确定性，这些因素可能导致实际结果与任何前瞻性陈述中所载结果有重大差异。本报告所作的前瞻性陈述仅涉及所作陈述当日的事件或信息。除法律规定外，我们并无义务更新或修订前瞻性陈述，无论是否出现新资料、未来事件或其他情况，抑或发生意外事件。

联络与反馈

嘉银科技重视阁下对我们可持续发展绩效的意见及建议，请通过电邮方式表达阁下宝贵意见及建议：ir@jiayinfintech.cn。阁下亦可通过本公司官网获取嘉银科技更多可持续发展信息：<https://www.jiayintech.cn/>。

董事长致辞

2025年,我们加速数字化与科技能力的深度融合,积极推动ESG理念在业务运营中全面落地。以人工智能为核心抓手,在公司治理、普惠金融、用户权益保护及绿色运营等方面取得实质性进展,以负责任的姿态拥抱技术变革。



嘉银科技董事长

严定贵

AI深度赋能金融安全,全球化布局加速落地。2025年,通过确立“4+2”AI发展战略,推动AI从“技术工具”向“业务实效”转型。在金融安全领域,多模态AI反欺诈体系实现对图像、声音、文本的多维风险识别,全年识别黑产团伙超5,000个;智能客服方面,自研大模型使客户意图识别准确率提升至93%。全球化方面,公司持续推进印尼等重点海外市场业务的发展,海外业务运营能力进一步提升。

治理体系持续完善,合规防线不断加固。公司三层ESG治理架构有效运转,ESG战略贯穿经营全过程,董事会多元化构成保障决策科学性。我们持续推进SOX法案相关合规工作,依托“三道防线”风险管理机制提升风险识别与应对能力。我们在供应商管理中全面引入ESG评价维度,社会责任评估100%覆盖,常态化开展廉洁审计,推动供应链透明化与可持续发展。

科技研发再攀新高,智能风控纵深推进。2025年,研发投入持续加码,自研大模型登顶国际权威榜单同参数量级全球第一,盘古大数据平台完成系统性重构,为业务发展提供坚实技术底座。在技术赋能下,公司推动风控能力向智能化纵深发展,联动多方力量精准打击黑灰产,有效遏制欺诈风险蔓延;同时依托驻场服务的全覆盖实现风险与诉求的前置识别,构建起从资金安全到借款人权益的全链路闭环。

人才发展机制持续创新,组织活力有效激发。我们深化“引

入-培养-留任”全周期人才管理体系,以多元渠道吸纳高潜人才。同时,我们依托分层分类的培训体系覆盖全员成长,并将绩效激励与个人发展深度挂钩。在员工关怀方面,多元化俱乐部与心理咨询、健康讲座等身心关爱举措协同发力,营造“成长与关怀并重”的组织氛围。

绿色运营有序推进,公益行动精准发力。我们系统评估气候风险与机遇,驱动绿色运营转型以推动低碳发展。在社会层面,聚公司焦心理健康与教育支持,精准触达并长效赋能弱势群体;在内部文化上,我们将社会责任内化为全员的行为准则,让志愿服务成为组织的自觉行动,实现企业成长与社会进步的同频共振。

展望未来,我们将继续以科技创新为驱动,以责任担当为基石,在数字金融领域稳健前行,在可持续发展道路上持续深耕。通过进一步推动AI技术与金融服务的融合,拓宽普惠金融的服务范围,夯实治理体系,切实守护用户权益。我们愿与每一位伙伴携手同行,共同书写数字金融向善的新篇章。

关于嘉银科技

公司简介

嘉银科技创立于2011年6月, 于2019年5月在纳斯达克上市（股票代码: JFIN）。公司以大数据、云计算及人工智能为核心技术底座, 构建了高效、智能、便捷的数字金融服务平台。在AI驱动的精细化运营与风控体系支撑下, 公司持续优化资源配置效率, 提升用户服务体验, 为合作伙伴和整个金融生态注入活力。

全球布局

依托在中国积累的技术和运营经验, 公司正在探索其他发展中市场的业务机会, 并计划进一步开拓海外市场。嘉银科技业务已经覆盖东南亚、拉丁美洲等多个地区, 探索当地市场的更多商业机会。同时, 公司通过与当地金融机构建立合作伙伴关系来拓宽融资渠道, 凭借风险管理技术和本地化能力, 助力提升当地金融服务的普惠性与可及性。

公司科技平台族谱

嘉银科技聚焦智能运营、数据管理、智能营销、智能风控以及智能客服等五大核心领域, 构建了自主研发的平台体系, 打造出涵盖数据治理、模型训练、风险识别及客户服务全流程的数字化能力底座。

智能运营

“神农”	AB 实验平台
“天引”	资金管理平台
“白泽”	智能安全系统
“二郎神”	统一告警平台
“灵犀”	AI Agent智能体
“离朱”	全链路可观测平台
“伏羲”	模型管理平台
“千机”	智能体研发平台

数据管理

“大禹”	数据资产管理平台
“仓颉”	实时集成平台
“鲲鹏”	实时计算平台
“太昊”	AI 建模平台
“盘古”	数据开发平台
“极光”	数据可视化平台
“河图”	全生命周期管理平台

智能营销

“青鸟”	智能营销平台
“苍龙”	智能推荐系统

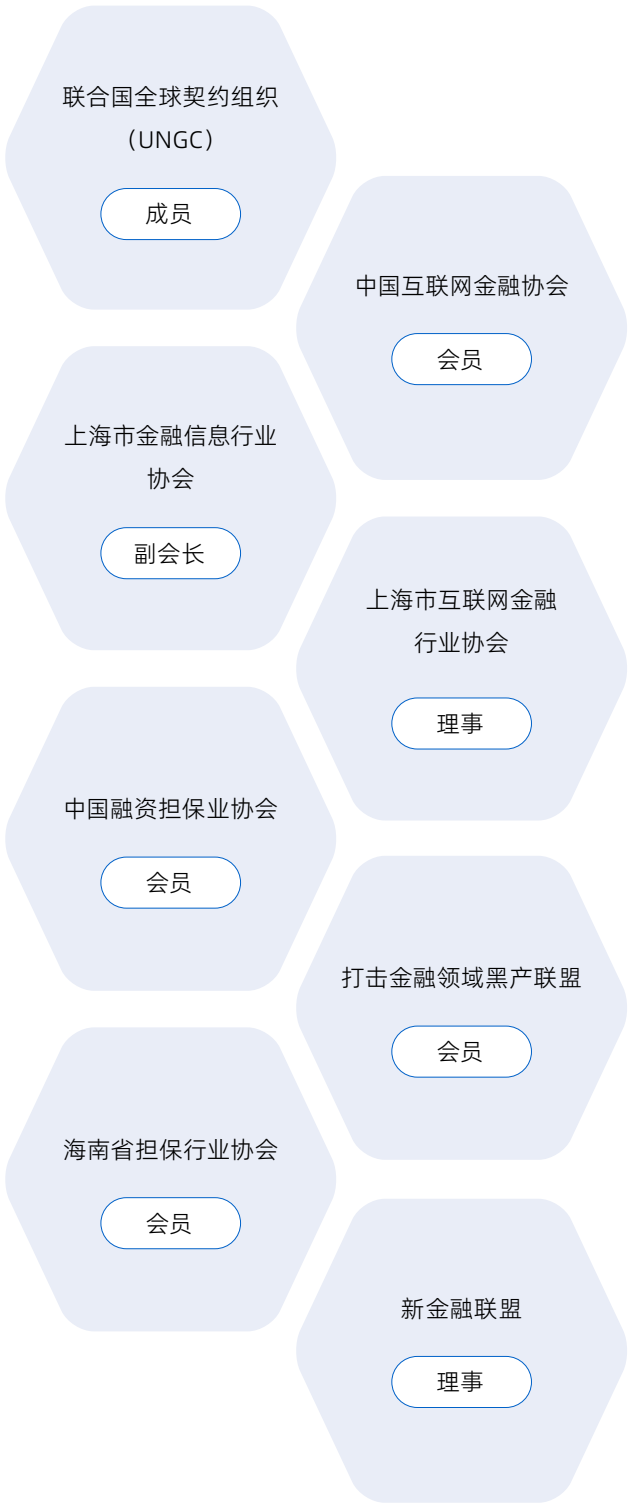
智能风控

“明鉴”	智能风控系统
“星空”	知识图谱平台
“明察”	反欺诈系统
“启鸣星”	智能风险感知平台

智能客服

“嫦娥”	智能外呼平台
“文曲星”	智能知识库
“女娲”	智能坐席辅助平台
“棱镜”	AI质检平台

加入协会



荣誉奖项

公司层面的获奖情况

科技类



华东江苏大数据交易中心

年度大数据产业最具影响力企业

Overall Leaderboard		Single Model Leaderboard				
Single Trained Model Track						
This specific track was proposed aiming at advancing training techniques for text-to-SQL and fair comparison of single model capabilities. Self-consistency is allowed as it reflects the model's own capabilities, and we categorize submissions based on the number of candidates used. The Self-Consistency column indicates: empty (Self-Consistency is not used); Few (1-7 candidates); Many (8-32 candidates); Scale (>32 candidates).						
Leaderboard - Execution Accuracy (EX)						
	Model	Code	Size	Self-Consistency	Dev (%)	Test (%)
	Human Performance					92.96
	Data Engineers + 128 Students					
1	Databricks RUM-32B					
	Databricks Mosaic Research					75.68
2	Sophon-Text2SQL-32B	32B	Few	-		
	Eynance DataPlatform-LLM					72.43 74.79
3	Silurati-Text2SQL-32B	32B	Many	72.43	74.40	
	Rever AI Platform					
4	Arctic-Text2SQL-R1-32B	32B	Few	72.20	73.84	
	Snowflake					
	Snowflake AI Research					
5	Databricks RUM-32B	32B		70.80	73.56	
	Databricks Mosaic Research					
6	Jiayin-Pangu-Text2SQL-14B	14B	Many	71.10	73.45	
Imp 10, 2025	Jiayin AI Research Team					
7	Arctic-Text2SQL-R1-14B	14B	Few	71.40	72.22	
Imp 10, 2025	Snowflake AI Research					
8	SFT-32B	32B	Scale	70.08	70.93	
	Seal AI					
	Seal					

BIRD-Bench

BIRD-Bench榜单全球第六、国内第三、
14B参数量大模型同级别第一

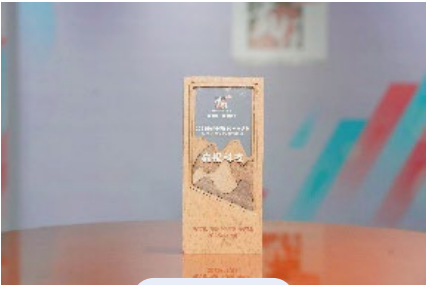
社会责任类



2025.05

上海市公安局浦东分局治安支队、
上海市浦东新区企事业单位治安保卫协会

浦东新区治安保卫先进集体



2025.10

南方都市报

公益慈善创新引领企业



2025.12

51Callcenter

“金音奖”中国最佳客户联络中心奖（客户服务）



2025.12

上海现代服务业联合会、上海金融业联合会

“金翼奖”服务模式创新奖

财经类



2026.02

万得 (Wind)

Wind 最佳路演榜“上市公司影响力”奖

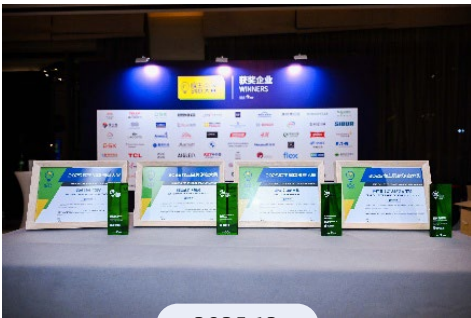


2025.04

上海市经济和信息化委员会

上海市企业技术中心

雇主品牌类



2025.12

雇主品牌传播机构雇主品牌研究所

最佳创新招聘奖（第一名）、最佳品牌传播奖、最佳校园项目奖及最佳雇主品牌创意文案奖

企业文化

嘉银科技以“数字+科技”双轮驱动塑造企业文化内核，推动科技创新从战略顶层设计延伸至日常经营，内化为全体员工的共同价值认同，成为公司穿越周期、实现可持续发展的内在引擎。



使命

用科技和热爱汇聚点滴价值，
给梦想可能。



愿景

立足科技创新
赋能企业智慧运营
打造令人安心的服务体验
成为值得信赖的事业伙伴



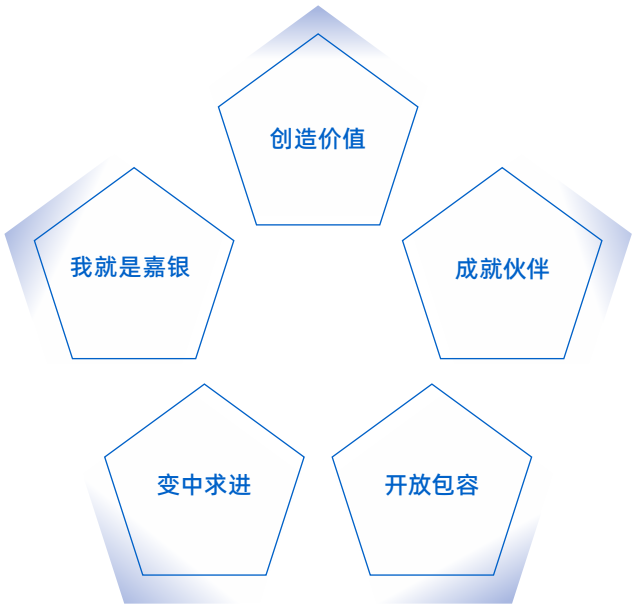
价值观

我们用客户的视角定义我们工作的价值。通过简单高效和诚实守信的方式，做正确的事。



我们不设边界，敢作为，
面对挑战和困难时，有
舍我其谁的担当。

我们始终以积极的心态，
拥抱变化，在变化中学
习，不断成长。



我们相信成就彼此，追求
共赢。为客户创造价值，
既是成就客户，也是成就我
们朝夕相处的同学。

我们尊重个体的不同，相互
倾听，用开放的态度接纳不
同的声音，我们在一起，就
能创造1+1>2的价值。

专题一

AI赋能金融安全与优质服务，构建数字金融信任体系

人工智能正逐步成为提升金融服务效率、强化风险管理能力的重要技术驱动力。2025年，嘉银科技依托自研大模型与自主可控的平台生态，推动AI能力深度赋能业务流程。公司构建了从多模态反诈到智能客服的全方位金融安全与服务体系，同时积极践行负责任的AI治理，严守数据安全规范，守护客户资金安全、提升服务效率。

战略升维：从“技术工具”到“业务实效”的跨越

2025年，嘉银科技确立了全新的“4+2”AI发展战略，标志着公司正式推动AI从“技术工具”向“业务实效”的转型，确保技术投入转化为可量化的经济效益与管理效能。



在战略指引下，AI已深度嵌入业务流程，成为驱动业务增长的引擎。2025年，公司持续强化技术能力布局，新增千机-智能体研发平台、河图特征平台及Jiayin-Pangu-Text2SQL-14B自研后训练大模型，科技平台族谱进一步丰富。

筑基：自主可控的“技术护城河”与平台生态

2025年，公司完成了AI基础设施的体系化搭建，打造了一系列具备行业领先水平的自研平台，构筑起坚实的“数字底座”。

案例 全栈自研大模型的突破

2025年10月，公司自主研发的Jiayin-Pangu-Text2SQL-14B大模型在BIRD-Bench评测中位列全球第六、国内第三，并以14B参数量登顶该量级世界首位。该评测被誉为“NL2SQL全球最难榜单”。通过强化学习算法的创新应用，模型在保持高性能的同时有效控制了算力成本，为数据智能应用构筑了高效务实的技术基座。

案例 “千机”“伏羲”平台协同进化

千机智能体研发平台	作为一站式低门槛开发平台，实现支持全员参与的低代码创新模式。目前该平台已在多项业务场景中落地，取得了显著的智能化应用成效。
数据管理	平台已累计开发智能体500余个。周活跃智能体达100余个，周活用户超200人，月活用户超400人，Token调用量较2024年提升15倍，平台用户活跃度与使用深度显著增长。同时，智能体研发周期由一周缩短至一天，研发效率提升约85%。
法诉智能体	将AI应用于法诉全生命周期，实现证据验证从“抽样检查”到“全量覆盖”的范式转移，验证准确率达98%。面对2026年分散诉讼案件预计数十万件的 growth 压力，AI的规模化应用预计节约成本超百万元。同时，舆情监控、法院匹配等AI Agent已完成多场景落地，覆盖法诉全流程。
伏羲机器学习平台	完成从数据开发到模型投产的全生命周期升级。依托该平台，风控模型研发周期从32天降至16天，全年模型投产数量同比增加170.3%，资源利用率显著提升。

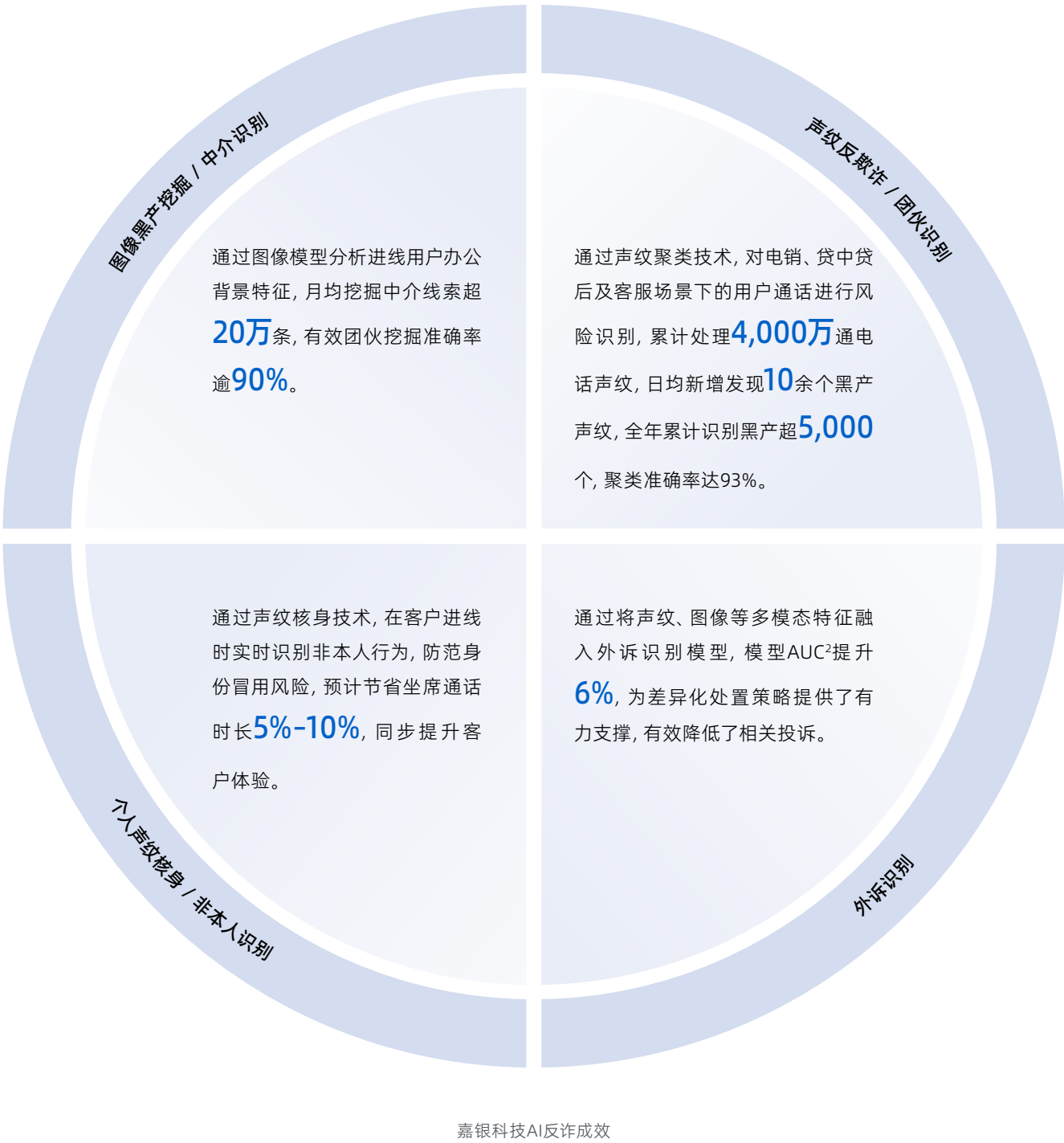
案例 数据治理中枢全面升级

2025年，盘古4.0大数据平台完成了系统性重构，整合One DataWorks、One AirFlow及One CDP三大系统，构筑统一数据底座。基于此，平台部署SQL研发、ETL¹、资产问答、SQL诊断等多个智能体，月活用户达870人，研发周活渗透率超50%。用户自主研发任务月均从300单增至500-600单，单次耗时降低2-5小时，研发效率与自主性显著提升。统一协同的数据底座，有效保障了数据安全与系统稳定，为上层业务创新提供了坚实支撑。

¹ ETL：指数据的抽取（Extract）、转换（Transform）与加载（Load）过程，是数据仓库建设与数据集成中最核心的工程技术流程。

防线：多模态AI构筑的“主动防御”体系

面对日益复杂的黑灰产威胁，嘉银科技推动风控从传统的“统计驱动”迈向先进的“认知驱动”，利用图像、声音、文本等多模态技术，构建了主动防御体系，有效守护用户资产安全。



² AUC: Area Under the ROC Curve, 是衡量二分类模型区分能力的国际通用指标, 数值越高代表模型识别精准度越强。

信赖：有温度的智能服务体验

2025年，嘉银科技通过AI技术的深度应用，持续提升服务的响应速度与决策精度。我们的“嫦娥”智能外呼产品与自研大模型驱动的智慧坐席矩阵，在助贷业务全生命周期中发挥关键作用，覆盖营销获客、贷中客服与贷后管理场景。



专题二

全球化战略与负责任金融生态建设

嘉银科技持续推进全球化战略，致力于将中国市场积累的金融科技经验与技术能力输出至更广阔的海外市场，提升金融服务效率和可及性。公司以印尼和墨西哥为东南亚及拉丁美洲重点市场，以合规经营为基石，以本地化运营和科技创新为驱动，持续完善海外业务布局、风控体系与人才队伍，积极融入当地社区，培育可持续增长新动能。

负责任全球化：坚守合规经营与消费者保护底线

在推进全球化布局的过程中，嘉银科技将合规经营、消费者权益保护、数据保护和风险管理融入海外业务运营，积极探索业务增长与责任履行之间的平衡点。

立足当地监管，夯实海外经营基础

合规经营是嘉银科技推进国际化战略的重要基础。我们持续关注不同国家和地区的监管政策变化，并结合当地法律环境和业务特点，持续完善合规管理机制，为海外业务稳健发展筑牢根基。

在印尼，公司及当地合作伙伴严格遵守印度尼西亚共和国《个人数据保护法》等法律法规，以及其金融服务管理局（OJK）颁布的《2024年第40号关于基于信息技术的共同融资服务的法规》和《2023年第22号关于金融消费者保护的规定》等通函，并制定了法律合规、个人数据保护及资金运营等内部管理政策。我们根据当地市场特性建立了风险管控程序，定期接受当局的检查及监督，并持续跟踪监管政策变化，及时调整金融产品及业务流程，以推动风险管控、个人数据保护和资金运营等内部管理要求有效落实。

在墨西哥，当地公司严格遵守《组织和辅助信贷活动法》《金融服务用户保护法》等当地适用法律法规。2025年，针对墨西哥《联邦预防和识别非法来源资金交易法》的修订，公司结合当地多用途金融公司（Sociedad Financiera de Objeto Múltiple，简称SOFOM）适用的经营要求，持续推进用户身份识别、交易合规、反洗钱监测、合规报告和内部流程维护等工作，强化合规要求的风险分层、持续监测及可追溯管理。

尊重消费者权益，持续优化服务体验

公司将消费者权益保护融入产品与服务流程。墨西哥当地团队围绕用户资料填写、信息采集范围、授信体验以及金融产品发放等环节优化用户申请和使用体验，在满足了解客户（KYC）规则、风险管理及合规要求的基础上，减少非必要的流程步骤和信息填写内容，优化产品的额度使用说明和调整逻辑，并进行差异化的金融产品发放，切实提升信息透明度、产品匹配效率和用户使用体验。

迭代本地化模型，护航海外业务稳健增长

面对海外市场在业务形态及风控环境等方面的差异，持续推进本地化风控模型的快速迭代，构建长、短期相结合的模型体系，提升风险识别的灵活性和时效性。公司坚持数据驱动的风控机制，通过多维数据交叉验证和实时动态智能识别，敏锐洞察风险趋势并及时调整策略，同时持续强化对高弹性、高风险用户的识别，为印尼业务的快速发展提供风险管理支撑。

价值创造：提升服务可及性，共享全球化发展成果

全球化布局不仅拓展公司业务发展空间，也通过服务覆盖提升、技术能力输出和当地生态建设，为用户、员工及社区创造多元价值。

扩大服务覆盖，提升金融服务可及性

在印尼，公司通过当地合作伙伴，以业务增长和稳健经营为重点，通过加大获客投入、拓展资金方合作，并持续完善风险管理、用户运营及贷后服务等业务环节，提升全流程运营能力。墨西哥当地团队以当地用户的短期资金周转需求为切入点，提供线上小额信贷服务。

输出技术能力，提升本地运营质效

嘉银科技结合不同海外市场的语言文化、营销环境和监管要求，将AI应用于营销素材生产、本地化适配及合规审核，在提升内容生产效率的同时加强营销风险防控。

在印尼，公司通过当地合作伙伴运用AI辅助制作视频、图片和数字人广告素材及初步核验，并由当地合规人员对成稿进行审核，确保投放内容符合当地监管要求和媒体平台政策。相关应用有效提升素材产量，有效降低真人视频外采成本。

在墨西哥，AI算法被应用于素材创意生成、文案润色、多语言表达、本地化适配和投放前合规初审，并建立“AI初审-人工复核-渠道反馈复盘”的管理机制，重点识别夸大宣传、误导性利率及费用表述、虚假承诺和敏感词等风险，为后续建设体系化素材库、审核规则库及投放全流程管理体系奠定基础。

培育本地人才, 共享发展机遇

嘉银科技坚持人才本地化发展, 通过扩大大地团队规模、培养驻外人才及开展专项培训, 为当地创造就业机会, 并持续提升本地员工的业务能力和消费者保护意识, 推动海外业务发展成果与当地人才共享。

在印尼, 公司与当地合作伙伴采用“本土人才为主、国内外协同”的人才布局, 加强本地人才培养的培养力度及跨区域的业务交流。2025年7月, 公司开展驻外管培生业务培训, 内容覆盖投放获客、运营、风险管理及贷后服务等业务流程, 并选派3名具备印尼语或英语能力的管培生赴印尼工作, 强化海外一线与国内团队的沟通协同。墨西哥公司持续扩大大地团队规模并完善服务能力, 为当地创造更多就业机会。

案例 开展本地服务专项培训, 提升消费者保护能力

2025年11月, 一场专项培训在线下开展, 主要面向当地电销、客服及运营支持人员, 通过案例讲解、话术演练及团队交流等形式, 开展业务流程、用户沟通规范、服务质量提升、消费者保护等主题培训, 切实提升本地员工的用户沟通、服务质量及消费者保护能力。



墨西哥当地办公室专项培训

融入当地社区, 共享发展成果

我们在拓展海外业务的同时, 积极关注当地金融知识普及和教育发展需求, 通过金融素养教育、学校支持及社区公益活动, 为当地社区创造共享价值。

案例 普及金融知识, 提升风险防范意识

2025年5月, 印尼当地业务团队在日惹开展了为期两天的“品牌被冒用后做信誉修复”主题活动, 面向150余名Amikom大学学生开展金融素养讲座, 帮助青年群体了解数字金融服务及相关风险, 并同步开展校园招聘, 为当地青年接触金融科技行业提供机会。

7月还赞助参与印尼联合融资金融科技协会 (AFPI) 在西巴布亚举办的金融科技活动, 通过拜访当地小微企业, 了解其经营及金融服务需求, 并设置金融教育展位, 向当地公众普及数字金融知识, 促进金融服务机构与社区之间的交流。

案例 延伸公益触角, 支持偏远地区教育

2025年7月, 在参与AFPI在西巴布亚举办的金融科技活动期间, 印尼当地业务团队前往Raja Ampat偏远岛屿小学开展公益行动, 为60名学生送去关怀与支持, 将公益服务延伸至金融及教育资源相对有限的偏远地区。

案例 改善教学条件, 助力社区学校发展

2025年10月, 成立六周年之际, 当地团队走进Depok贫困社区学校Sekolah Master, 结合学校实际需求, 捐赠风扇、电脑、打印机及教师礼包, 并提供6个月运营资金支持, 帮助改善学校教学设施和日常运营条件。活动期间, 团队还开展金融素养培训, 向师生普及基础金融知识, 在提供物资支持的同时, 进一步增强社区教育发展的内生能力。

ESG管理

嘉银科技立足自身行业属性与发展阶段，构建了完善的ESG管理体系，明确了关键议题与战略目标，并将ESG要求全面融入日常运营。同时，公司高度重视与利益相关方的常态化沟通，积极听取各方反馈，持续推动并优化ESG管理。

ESG治理架构

嘉银科技构建了自上而下的三层ESG治理架构，涵盖董事会、ESG决策小组、ESG执行小组及全体员工。董事会作为最高决策机构，对ESG事项履行监督职责并承担最终责任；决策小组统筹战略制定与目标设定；执行小组推动各项ESG举措在各业务条线落地实施。

监督层

董事会

- ESG治理最高决策机构
- 负责ESG相关政策、管理、表现、目标的监督、审查及检讨

管理层

ESG 决策小组

- 订立ESG相关政策
- 制定ESG战略规划与实施目标
- 审阅并向董事会提交ESG报告

执行层

ESG执行小组、全体员工

- ESG执行小组负责贯彻、落实ESG执行工作，监督、评估ESG表现
- 全体员工负责开展ESG相关工作

利益相关方沟通

公司高度重视利益相关方沟通, 通过业绩路演、行业交流、媒体平台及专项报告等多种渠道, 与投资者、客户、员工、合作伙伴及监管机构等各方保持密切互动。我们定期检视ESG相关事项的推进成效, 将利益相关方反馈意见转化为管理改进的方向, 推动ESG治理在持续优化中稳步提升。

利益相关方	关注议题	沟通回应方式	沟通频率
政府 / 监管机构	- 合规管理 - 数据安全与隐私保护 - 风险管理 - 普惠金融 - 商业道德与反腐败	- 政策研讨会 - 政务沟通 - 监督与检查 - 日常工作上报	每月多次
股东 / 投资者	- 金融科技创新 - 企业管治 - 合规管理 - 风险管理 - 数据安全与隐私保护	- 季度报告 - 投资者路演会议 - 电子邮件/电话/拜访 - 年报	每年多次
客户	- 客户服务及满意 - 数据安全与隐私保护 - 金融产品责任与安全 - 普惠金融	- 社交媒体 - 嘉银科技官网 - 电子邮件/电话 - 应用软件	每周多次
供应商 / 合作伙伴	- 资源高效利用 - 供应商管理 - 金融科技创新	- 供应商评估 - 公开招投标 - 合作开发	每月多次

利益相关方	关注议题	沟通回应方式	沟通频率
社区及公众	- 普惠金融 - 社会公益与乡村振兴	- 社会公益活动 - 员工志愿服务活动	不定期
媒体	- 普惠金融 - 社会公益与乡村振兴	- 新闻稿/公告 - 访谈 - 嘉银科技官网	每年多次
同行 / 行业协会	- 绿色运营 - 数据安全与隐私保护 - 金融科技创新 - 推动行业发展	- 行业会议 - 行业论坛 - 圆桌会议	不定期
员工	- 员工权益与福利 - 员工健康与安全 - 员工培训与发展 - 多元化与平等机会	- 薪酬管理 - 董事长信箱 - 员工培训 - 员工活动	每年多次

实质性议题评估

为有效应对内、外部因素变化带来的风险与机遇，嘉银科技依据GRI标准建立了规范化的实质性议题界定流程，系统识别、评估并管理对公司及利益相关方具有重大影响的ESG议题。

公司及行业特征分析

- 分析嘉银科技公司现状及行业特征
- 分析嘉银科技当前 ESG战略及目标
- 对标分析同行关注议题

政策及国际标准分析

- 分析国内外ESG标准与指引
- 分析金融行业相关政策标准

专家判断

- 结合嘉银科技业务特征分析、政策标准分析对2025年实质性议题进行更新

嘉银科技实质性议题分析流程

公司通过利益相关方调研、同行对标及政策研判，共识别出19项实质性议题，其中高度重要性议题9项、中度重要性议题7项、一般重要性议题3项。

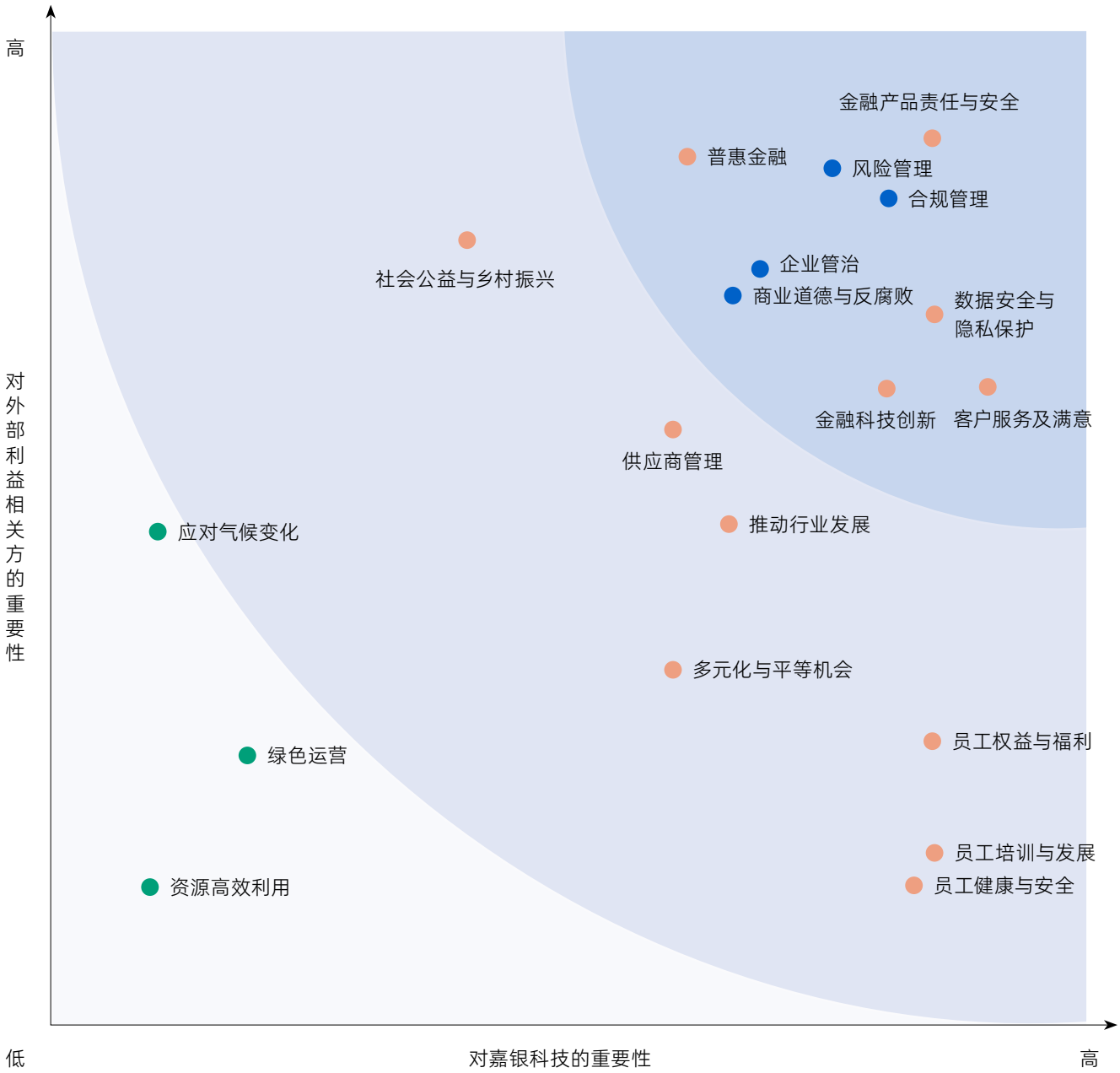
治理议题	商业道德与反腐败 风险管理	企业管治 合规管理
环境议题	应对气候变化 绿色运营	资源高效利用
社会议题	金融产品责任与安全 普惠金融 数据安全与隐私保护 客户服务及满意 金融科技创新 供应商管理	推动行业发展 多元化与平等机会 员工培训与发展 员工健康与安全 员工权益与福利 社会公益与乡村振兴

2025年实质性议题

*加粗显示为高度重要性议题

我们结合多方对 ESG 议题的反馈以及内部分析，绘制出嘉银科技实质性议题矩阵。该矩阵划分为高度重要性议题、中度重要性议题、一般重要性议题三部分。基于绘制的实质性议题矩阵，公司将各事项进行管理优先级排序，在有限的资源和时间内开展管理实践举措。

2025 年，公司核心业务模式与所处外部环境相对稳定，且经评估，利益相关方对各议题的核心诉求未发生显著变化，因此公司实质性议题矩阵与上一年度保持一致。公司将继续围绕这些核心议题，持续推进可持续发展战略的落地实施，不断优化管理举措，以回应各利益相关方的期望与诉求。



嘉银科技实质性议题矩阵

支持联合国可持续发展目标

SDGs	2025年主要进展
1 无贫穷 	• 公益活动, 爱心助学 • 为困难用户、小微企业提供助贷服务 • 构建全面而周到的员工薪酬与福利保障体系
3 良好健康与福祉 	• 为员工提供定期体检、开展健康知识宣贯以及配备急救箱等措施 • 为全体员工及其家属精心打造员工心理关爱计划, 并为一线员工提供特色身心疗愈活动
4 优质教育 	• 开展公益助学, 关注偏远地区儿童教育 • 开展海外培训与公益讲座, 提升当地金融认知水平 • 建立员工培训体系
5 性别平等 	• 承诺禁止一切形式的歧视行为, 不因员工的性别而采取歧视行为 • 关注新生代女性领导力与职业发展
8 体面工作和经济增长 	• 深化全周期人才管理体系, 完善双通道晋升机制 • 对童工及强迫劳动实行零容忍, 保障员工平等就业与同工同酬 • 提供多元化福利保障及EAP心理健康关怀, 全方位提升员工福祉

SDGs	2025年主要进展
9 产业、创新和基础设施 	• 持续加大科技创新研发投入 • 自主研发各类数字化技术平台 • 积极参与行业交流
10 减少不平等 	• 坚持公平雇佣原则, 并确保董事会构成多元化。 • 推动金融资源精准触达个人业主 • 稳步拓展海外业务, 积极创造本地就业机会
12 负责任消费和生产 	• 推行绿色包装替代与资源循环利用 • 实施包装材料的回收再利用 • 将ESG指标纳入供应商考核体系, 实现社会责任评估100%覆盖。
13 气候行动 	• 将气候应对策略纳入风险管理体系 • 实施能源管理举措, 降低运营碳排放。 • 建立应急响应机制, 强化气候灾害预警能力与全员环保意识

01

嘉规立本

夯实长期发展根基

合规经营	31
董事会多元化	32
内控管理	34
商业道德	35
党建引领	37

公司持续深化高标准、严要求的治理范式，完善公司治理架构和内部制度体系，推动治理效能迈向新台阶。我们恪守法律法规底线，筑牢风险防控防线，为业务稳健前行提供坚实保障。

合规经营

嘉银科技恪守《中华人民共和国公司法》等相关法律法规及上市公司治理准则，通过深化合规管理体系建设，驱动治理效能与战略执行力的双重提升。2025年，公司更新《从业人员违规处罚管理办法》与《监察稽核工作管理办法》，构筑起企业稳健运营的安全屏障。经由内审部年度常态化合规风险排查，报告期内公司整体运营合规，未发现重大合规风险。

公司紧密围绕金融科技行业特性，重点强化数据合规、消费者保护、反洗钱、反欺诈、营销合规及信息安全等关键领域的风险管控。公司构建分层分类的合规培训体系，通过线上线下相结合的方式开展覆盖全体员工的合规培训，推动合规要求深度融入各业务环节。

- 面向执行层员工

公司开展线下合规宣导活动，重点覆盖金融营销宣传、互联网贷款业务及个人信息保护三大主题。
- 面向管理层员工

公司特邀外部资深律师开展助贷新规专题解读，并提供现场答疑。

同时，我们重视合规文化建设，2025年，公司开展了线下专题合规培训共5场，员工参与人次约430人次。

案例“合规小达人”评选

嘉银科技创新合规宣导形式，以寓教于乐、轻松互动的方式开展现场合规小测验，评选“合规小达人”并由公司高层领导亲自颁奖，有效激发全员参与热情。

案例《方圆之嘉》合规专刊

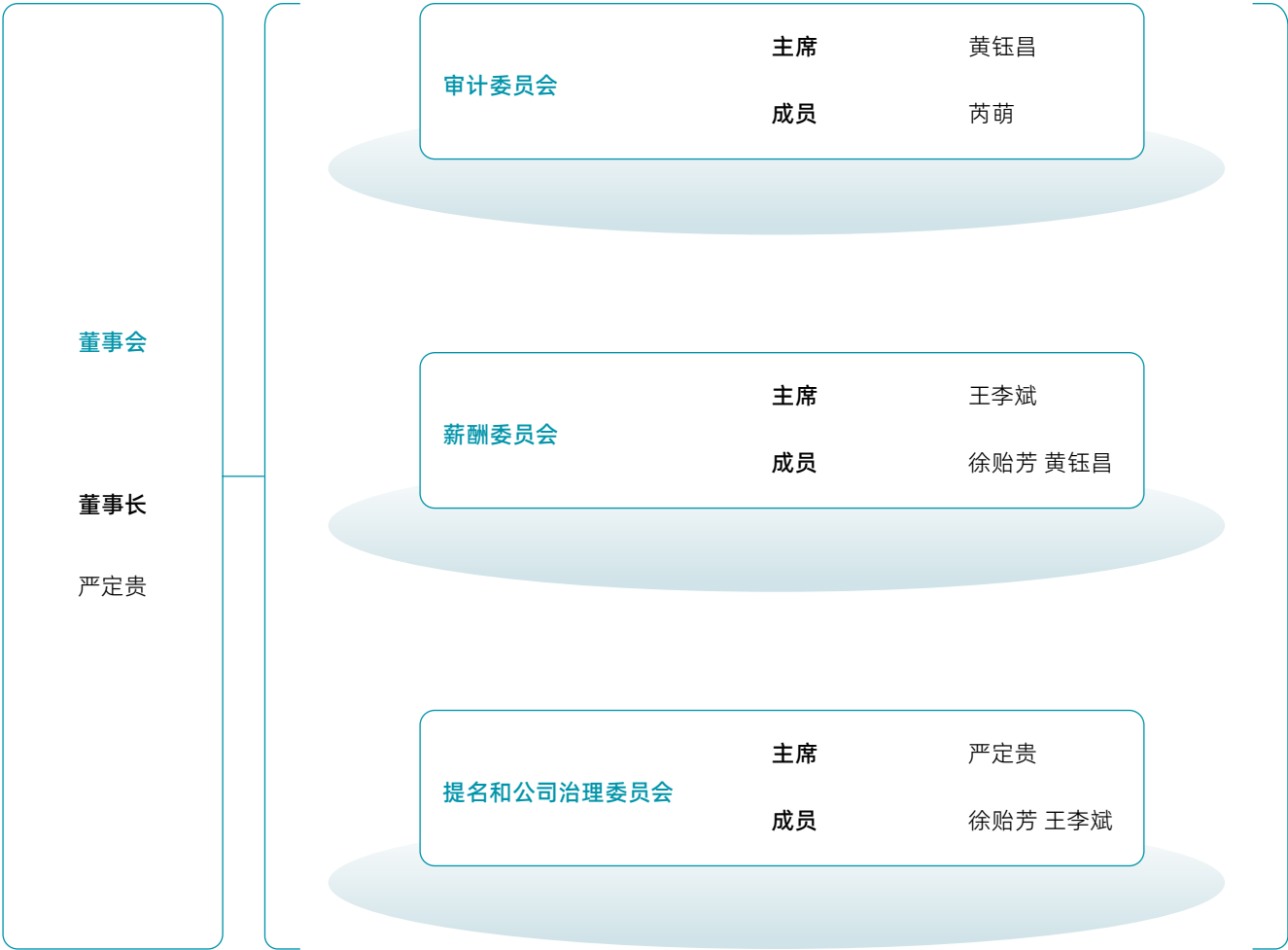
2025年，嘉银科技面向管理层推出3期《方圆之嘉》季刊。该刊设政策法规速递、行业要闻、重点法规研读及法律百科/热点案件四大板块，助力管理层精准把握最新监管动态与合规趋势。



《方圆之嘉》季刊

董事会多元化

公司严格遵守《公司章程》《委员会章程》等内部治理制度。嘉银科技董事会作为本公司的经营决策机构，对股东大会负责。董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名和公司治理委员会，各委员会均直接对董事会负责，保障董事会决策的科学合理性。



嘉银科技治理架构

嘉银科技注重董事会成员的多元化建设, 将性别、年龄、文化和种族等要素纳入委任考量, 并针对候选人的教育背景、行业经验、技能专长、专业知识等因素进行综合权衡。截至报告期末, 本公司董事会共有5名成员, 包含2位独立董事, 1位女性董事, 在互联网、金融、风险管理、会计等领域具有经验丰富的专业能力, 为本公司的整体管理提供决策与建议。

姓名	性别	年龄	职务	行业背景 ³	财务专家	行业专家	风险管理专家
严定贵	男	57	董事/CEO	• 互联网服务与基础架构 • 信息科技咨询与服务		Y	Y
王李斌	男	39	董事	• 专业服务 • 在金融管理、资产管理、综合性资本市场方面有专业经验	Y	Y	
徐贻芳	女	48	董事	• 调查和咨询服务 • 在风险管理、投行、产品管理等方面具有丰富经验		Y	Y
黄钰昌	男	71	独立董事	• 商业和专业服务-调查和咨询服务 • 从事会计、审计等领域研究	Y		
芮萌	男	58	独立董事	• 金融教授 • 国际会计协会会员	Y		

20%

女性董事比例

8次

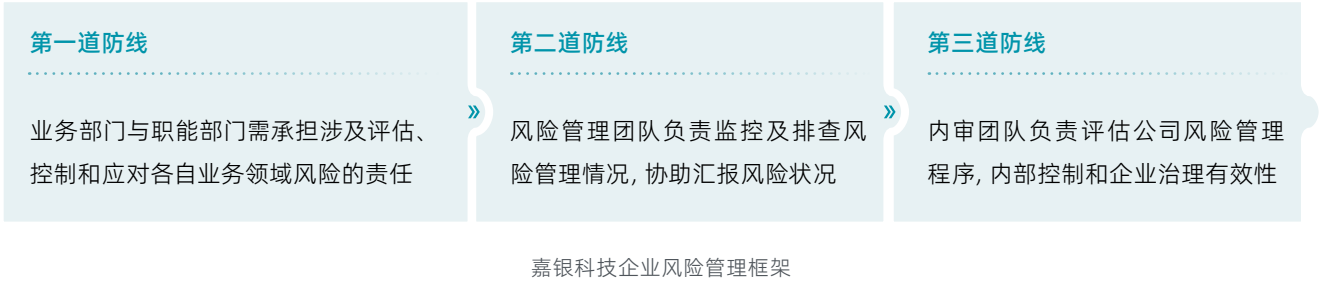
董事会召开次数

³ 行业背景根据GICS全球行业分类标准进行分类

内控管理

我们笃行“规范、高效、透明”治理准则, 将风险管理深度融入运营全流程, 并强化内部审计在风控、内控及治理层面的枢纽价值, 驱动治理机制良性运转。

公司构建了“董事会–管理层–内审部”三级治理架构, 并基于COSO⁴内部控制框架打造覆盖业务全流程的“三道防线”体系, 通过强化风险管理的推进与落实, 最大程度降低风险事件发生概率, 以实现公司整体的战略业务目标。



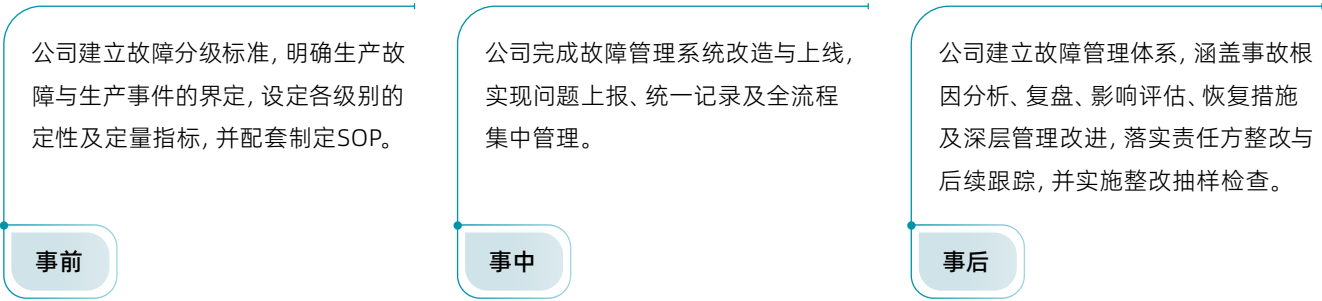
公司持续优化内部审计机制与流程, 依托《内审管理程序》等制度, 运用系统化、规范化手段, 对经营活动、风险管理、内部控制及公司治理成效进行检查评价与改进, 推动公司稳健发展。

案例

资金相关专项审计

公司实施资金账户管理专项审计, 全面覆盖账户盘点、责任界定、权限管控、全生命周期标准作业程序 (SOP) 执行及系统配置核查。2025年, 上述各项工作均已落实闭环管理。

2025年, 我们重点推进生产质量管理项目, 在产品、研发、数据全流程构建事前、事中、事后标准规范与质量把控体系, 覆盖架构设计、开发测试、发布验证、数据和应用运维及业务配置等关键环节。



2025年, 随着各项措施的有效落地, 生产质量显著跃升: 生产故障数量同比下降23%, 整体故障率同比大幅降低65%。

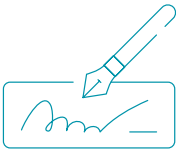
此外, 我们持续推进萨班斯-奥克斯利法案 (SOX) 404条款合规项目 (以下简称“SOX项目”), 基于已建立的体系与控制点, 持续优化和更新内部控制体系, 覆盖新增业务及复杂交易环节, 确保执行有效性。2025年, 我们顺利完成风险评估、内控测试及缺陷识别等核心工作, 对已识别的重大缺陷和重要缺陷进行整改跟踪, 确保财务报告内部控制 (ICFR) 持续有效。

⁴ COSO: 美国反虚假财务报告委员会下属发起人委员会

商业道德

公司恪守商业道德最高标准，坚持公平竞争，致力于为消费者提供合规金融产品与诚信服务。公司严格执行《商业行为准则》《反商业贿赂条款》等内部制度，并持续优化合规体系。2025年，公司修订了《公务礼品登记上交及处置管理办法》《从业人员违规处罚管理办法》等制度，构建起覆盖营销推广、合作方管理、电销及贷后、内部监察与数据安全的严密合规网络。

同时，公司携手商业伙伴深化诚信合作，致力于营造专业、公平、合规的商业环境。通过组织全体供应商及业务线员工签署《廉洁承诺书》，全面传达廉洁经营、反贪反腐及公平竞争的核心原则，强化各方合规共识。



业务线《廉洁承诺书》签署率

100%

供应商商业合同诚信签署率

100%

嘉银科技自上而下深化商业道德文化建设，面向全员开展线上线下商业道德及反贪腐培训。我们依托“方圆之嘉”公众号，向员工及利益相关方持续宣导行为规范与政策动态。2025年，公众号共发布宣导内容35篇，涵盖金融营销宣传、互联网贷款业务、个人信息保护、合规催收等主题。

商业道德审查

2025年，嘉银科技聚焦运营关键环节，对征信数据采购、使用及费用结算全流程开展专项商业道德稽核，重点覆盖海外投放与信贷电销两大核心业务领域。针对监察审计发现的风险事项，公司与被稽核部门共同制定优化改进计划，并通过持续跟踪计划确保整改措施有效落实，实现全流程闭环管理。

针对海外投放业务

公司重点审查了投放消耗、投放转化、运营管理、征信、费效多个环节，综合评估现有管理控制流程



针对信贷电销业务

公司重点审查了内控体系、绩效与费用管理、风险监测预警、档案管理、数据安全管理及舞弊风险管控等方面



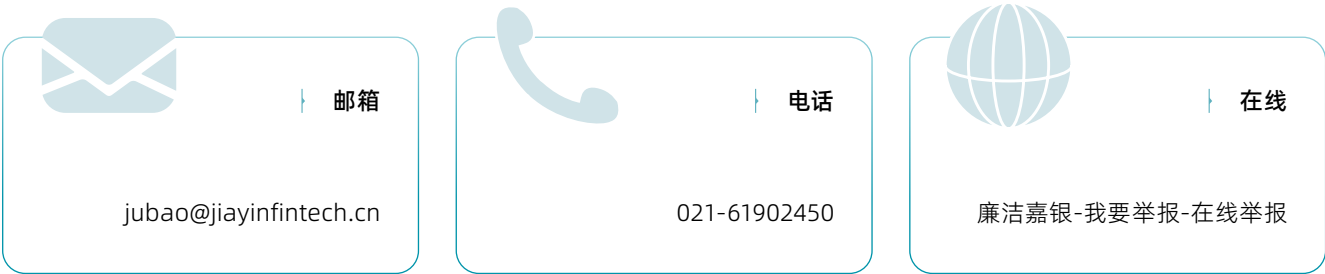
反贪腐举报程序

嘉银科技构建面向全体员工、供应商及社会公众的多元化举报渠道，鼓励监督及举报各类违法违规及腐败舞弊等违背商业道德的行为。通过及时调查取证与案例复盘，公司持续优化管理机制，最大限度降低商业道德风险。



嘉银科技举报处理及调查流程

公司受理实名及匿名举报，并严格执行举报人保护机制，切实保障其合法权益。对于实名举报员工，必要时公司将采取转岗或调整汇报关系等措施，为其营造安全、无忧的工作环境。



嘉银科技举报渠道

反洗钱和反恐怖融资

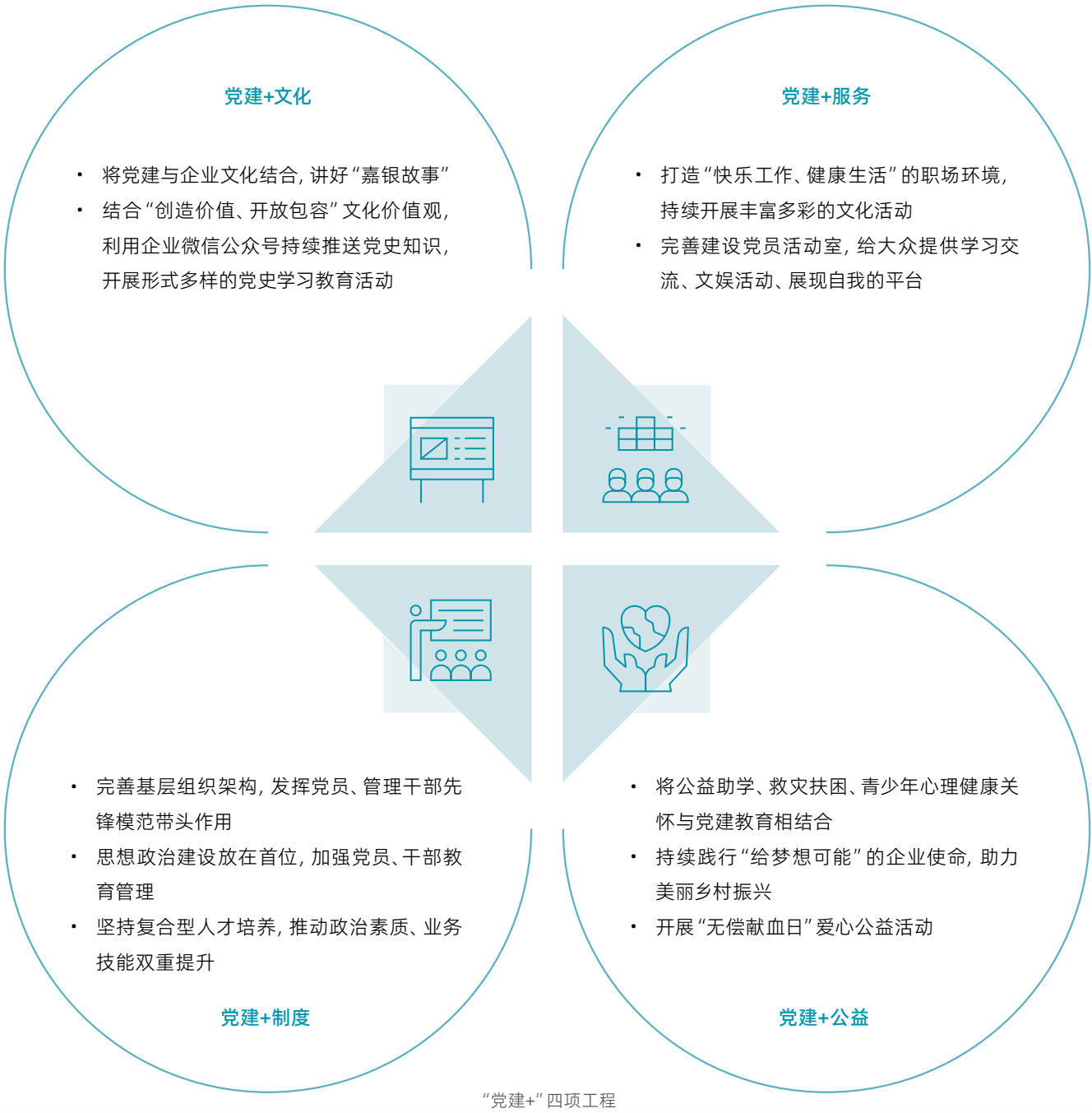
嘉银科技严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》及《金融机构反洗钱规定》等法律法规，制定并严格执行《公司反洗钱和反恐怖融资管理办法》，打造全方位、高效能的风险防控体系，持续提升风险管理质效。

为确保工作高效推进，公司成立由董事长总领的反洗钱和反恐怖融资领导小组，成员涵盖内控合规、财务、技术及风控等核心条线负责人，全面统筹组织协调与管理职责，保障制度落地见效。同时，公司持续迭代政策流程，强化风险识别评估与内控机制，健全员工培训体系，并深化与监管机构及国际组织的沟通协作。2025年，公司未发生因涉洗钱或恐怖融资行为而受处罚的情形。

党建引领

嘉银科技践行“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”理念，推动党建与政治引领、队伍建设、业务发展、联盟共建及社会责任深度融合，打造特色党建品牌。公司强化内部宣传与队伍凝聚，深耕“党建 + 文化”“党建 + 制度”“党建 + 服务”“党建 + 公益”四大维度，将主题教育有机融入日常行动，以多元形式激发党建内生动力。

截至报告期末，嘉银科技共有党员175名。



02

嘉盾智护

构建负责任金融 服务体系

科技创新	41
智能风控	42
暖心客服	46
负责任营销	50
信息安全	51

嘉银科技坚持将消费者权益保护融入业务运营全过程，持续完善风险管理与客户服务体系。公司不断提升风险识别、反欺诈和客户服务能力，畅通消费者诉求反馈与纠纷解决渠道。同时，我们恪守信息安全与隐私保护底线，以可靠的技术防护守护每一份信任。



科技创新

嘉银科技持续夯实科创体系架构, 加速前沿技术成果转化与知识产权全链条保护, 引领行业向数字化、智能化方向迈进。

构建科创体系

公司制定并严格执行《开发管理规范》《测试管理规范》《生产故障管理规范》等内部制度, 构建起覆盖研发全过程的标准化管理体系框架, 实现创新速度与交付质量的统一。

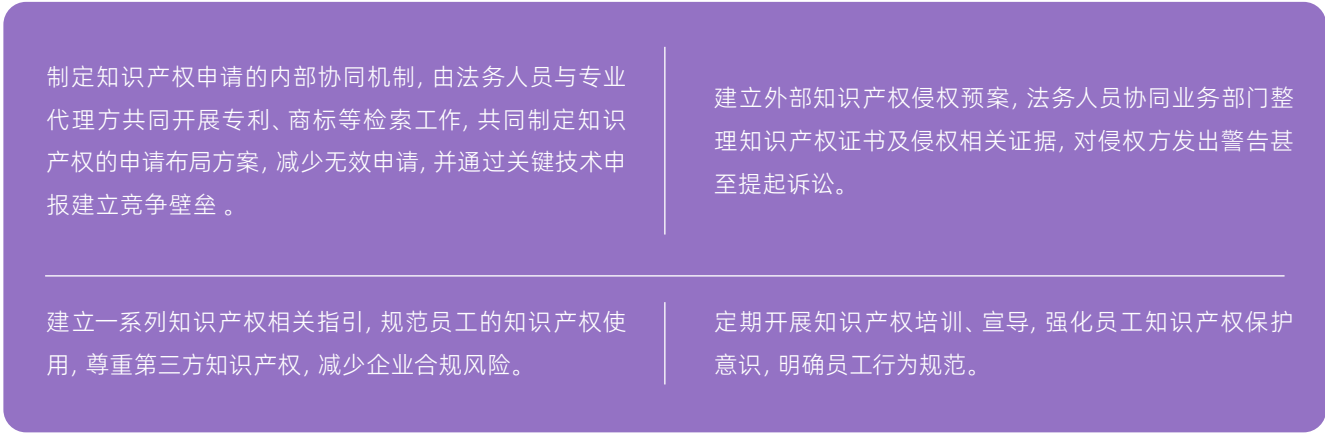
2025年, 嘉银科技研发人员达410人, 研发投入达4.27亿元。

公司建立多元化的研发激励体系, 覆盖月度、季度、年度等不同周期, 对取得突出成果的团队与个人给予及时认可与奖励。此外, 公司面向技术员工策划实施系列创新文化活动, 通过营造开放包容的团队氛围, 激发技术人才主动探索, 推动创新成果加速转化为业务增长动能。



加强成果保护

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规, 制定了《知识产权管理办法》《知识产权维权管理规定》《软件、字体、图片等素材使用规范》等内部政策, 指引员工合规开展知识产权的申请、管理和维护工作, 切实筑牢科技创新成果的保护屏障。



知识产权管理举措

截至报告期末, 我们共计拥有知识产权346件, 其中包含商标、软件著作权、专利和域名。

智能风控

嘉银科技持续完善覆盖业务全流程的风险管理体系, 同时深化数字技术在风险管理与反欺诈领域的应用, 强化黑灰产协同治理, 为业务稳健发展和消费者权益保护筑牢安全防线。

风控管理体系

嘉银科技已构建覆盖业务全流程、自主研发的风险管控体系, 我们的风险管理委员会和专业风险管理团队围绕信用风险、流动性风险及操作风险等开展识别、监测和应对, 为业务稳健发展提供保障。



此外, 公司通过开展信贷通识、信息安全和AI应用等培训, 提升风险管理相关人员的专业能力。

通识培训	面向人群风险策略开展月度培训, 重点涵盖信贷全流程、反欺诈、客户准入及额度管理等内容
信息安全培训	结合10月24日的程序员节, 通过专题竞赛等形式普及敏感信息分类及数据出域管理要求
AI培训	围绕公司AI框架、技能开发流程及业务应用场景开展, 根据不同部门需求进行定期培训, 推动人工智能工具在风险分析和策略制定中的规范应用

嘉银科技信贷风险管控相关培训

反欺诈管理

面对金融欺诈手段的不断翻新、黑灰产业链条的日趋复杂，嘉银科技持续强化反欺诈管理，从制度、行为、规范、全流程控制等方面提升对个人欺诈、信息冒用及黑灰产团伙等风险的识别和处置能力，切实维护消费者合法权益与财产安全。

数字反诈

我们已建立覆盖“事前预防-事中拦截-事后识别”的三层反欺诈闭环风控体系，从身份真实性和操作安全性入手，对潜在异常行为进行识别，并依托风险规则、敏感名单和关联图谱等工具，对欺诈风险实施动态判断与及时拦截。公司持续关注客户失联、逾期及客诉等风险表现，并将相关信息反馈至规则、模型和名单管理机制，推动反欺诈策略持续迭代，形成风险管理闭环。



反欺诈闭环风控体系

2025年，公司重点深化关联图谱技术应用，实现从“单点规则”向“关系网络识别”的升级。通过整合多维实体数据，精准识别异常聚集、重复关联、团伙扩散及黑产中介包装等风险行为，显著提升风险识别精度与防控效能。

嘉银科技持续加强既有数字反欺诈系统的业务应用，通过不同系统之间的信息联动和能力协同，提升风险预警、凭证识别、欺诈线索挖掘及团伙关系分析能力。此外，公司运用黑产交互标签和声纹库比对等反欺诈工具，结合用户行为、业务场景、风险话术及声音特征识别黑产风险，并将相关线索及时推送至人工复核环节。公司亦将AI数据分析、机器学习及生物识别等能力应用于异常信号挖掘、风险动态评估和身份核验，进一步提升风险识别的准确性和及时性。

黑灰产打击

黑灰产主要以“反催收联盟”、“羊毛党”及“恶意投诉”⁵三类形式出现，呈现专业化、组织化和规模化特征。相关活动不仅扰乱正常的金融服务秩序，也可能导致消费者个人信息泄露、承担额外费用或作出不当金融决策，损害消费者合法权益。

针对黑灰产风险，嘉银科技持续完善风险识别、线索核查与协同治理机制，一方面运用风险模型、关联图谱及人工研判等手段识别异常行为，另一方面加强社会线索征集及与公安机关、司法机关和行业组织的协作，推动黑灰产治理由单一风险处置向源头防范和协同打击延伸。

案例

汇聚社会力量，共治金融黑灰产

2025年，为进一步贯彻落实公安部和国家金融监督管理总局联合部署开展的打击金融领域“黑灰产”违法犯罪专项行动精神，嘉银科技面向社会公开征集非法代理维权、借贷诈骗、信息窃取、虚假营销及伪造证据等“黑灰产”相关违法犯罪线索，并设置单笔最高10万元的阶梯式奖励机制。

活动期间，公司累计收集有效线索6,903条，发现并锁定黑灰产团伙81个；结合大数据分析及情报研判，通过跨部门排查和警企、司法的联动协作，全年成功捣毁黑灰产团伙3个，并将有关线索报送中国互联网金融协会，为行业协同治理提供支持。

⁵ “反催收联盟”，是指一些组织或个人通过伪造虚假证明、缠诉闹访等行为协助逾期客户对抗银行的合法催收，并达到恶意逃废债等目的的行为；“羊毛党”则是指利用会员单位、卡组织与第三方机构的用户政策、营销规则，非法或涉嫌非法谋取利益的群体，变造、虚构交易套取优惠费用等；“恶意投诉”表现为灰产支持下的代理投诉、指导投诉、非本人投诉的机构或个人，诱导、教唆消费者滥用和强占维权与投诉渠道并通过非法手段进行恶意投诉，要求被投诉单位满足其不合理诉求。

案例

深化警企协作，斩断涉诈资金洗钱链条

2025年5月，嘉银科技积极配合上海市公安局浦东分局刑侦支队，成功侦破一起利用网络借贷渠道掩饰、隐瞒犯罪所得的案件，斩断一条横跨江苏、山东等多个省份的涉诈资金洗钱链条。案件共抓获犯罪嫌疑人30余名，涉案金额超过200万元。此次案件的成功侦破，是公司深化警企协作、打击金融黑灰产的又一实践成果，体现了公司依托大数据建模和智能监测等技术识别异常交易、及时移送风险线索的能力，有力维护了金融秩序和消费者财产安全。

报告期内

累计识破非法金融黑产投诉

893件

拦截或干预反催收行为客户

15.3万人

成功锁定代理机构

188家

阻断黑产恶意攻击进件

40.2万件

累计搜集到黑产线索

1,827条

成功识别并拦截黑产恶意攻击人数

58.3万人

累计识别并有效阻断欺诈借款人数

227万人

累计识别并拦截高风险习惯性欺诈申请

51.1万人

识别并阻断信息冒用虚假进件

17.8万人

人工调查处置潜在高风险客户申请

11.6万人

暖心客服

嘉银科技坚持以客户为中心，持续健全客户服务体系，拓展多元服务渠道，并以数字技术提升服务效率与风险响应能力。同时，公司完善投诉管理、满意度评价和客服人才培养机制，积极关怀困难客户，持续为消费者提供便捷、高效且有温度的服务。

客户服务体系

嘉银科技持续健全客户服务制度体系，不断更新完善《消保工作细则》《客户服务作业信息安全管理标准》等制度规范，不断丰富客户服务渠道，通过电话、App在线客服、小程序、公共邮箱、社区论坛、官网及主流平台官方账号等方式，为客户提供多元化的诉求反馈入口。

公司提供7×24小时客户服务。2025年，公司在自有App的借款、还款及账户管理等页面和功能模块设置41个客服入口，方便客户在使用产品的过程中快速获得服务支持。

强化客服指标管理

公司将“一次性解决率”和“首次接通时间”作为客户服务重点管理指标，以14秒作为首次接通时间的内部考核要求，并根据电话与在线服务的不同特点，对服务表现进行跟踪分析。

2025年，公司共受理电话咨询7,498,352件，接通率为93.67%，较去年提升1.59%；共受理在线咨询8,794,485件，接通率为95.18%，较去年提升1.84%。电话服务平均首次接通时间为2.4秒，20秒内接通目标达成率为86.1%；在线服务平均首次接通时间为14秒，20秒内接通目标达成率为77%。咨询类问题一次性解决率达到85%，平均工单处理时间为2.5天。

报告期内，公司引入AI质检，全年质检总量达到8,972,370件次，为识别服务风险、规范坐席服务及优化业务流程提供支持。

案例

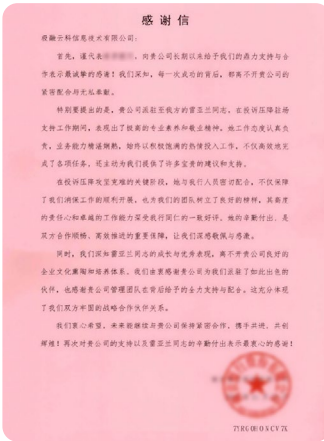
消保服务驻场，打通客户诉求处置“最后一公里”

针对跨机构客户诉求流转环节较多、沟通链路较长等问题，2025年，嘉银科技积极推进消保驻场服务，选派消保人员进驻合作资金机构，负责双方投诉对接及案件风险前置把控，减少工单流转层级，推动客户诉求及时妥善解决。

报告期内，公司驻场服务覆盖18家合作资金机构，累计派遣消保工作人员22人次，实现重点合作机构驻场服务全覆盖。同时，公司建立月度驻场服务评价机制，全年合作机构综合满意度达到99.7%，并收到合作机构正式书面表扬信2封及客户致谢锦旗1面。



客户致谢锦旗



客户表扬信

智慧与暖心服务

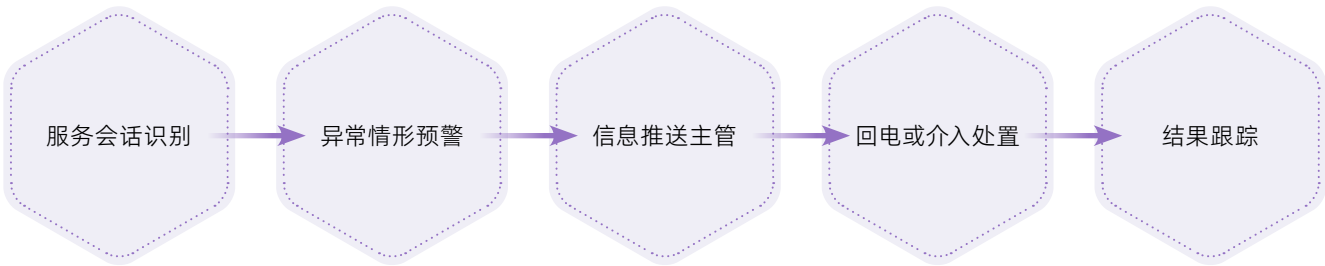
嘉银科技持续推动数字技术与客户服务场景融合,通过智能外呼、知识管理及坐席辅助等平台为一线服务提供支持。同时,公司关注服务过程中的客户体验和潜在风险,完善实时预警、困难客户关怀及多元纠纷调解机制,在提升服务效率的同时,积极回应消费者的实际需求。公司持续应用“嫦娥”智能外呼系统、“文曲星”智能知识库平台和“女娲”坐席辅助平台,为客户咨询、信息通知、知识检索及坐席作业提供智能化支持。

案例 智能知识库升级,提升客服作业质效

2025年,公司进一步升级智能知识库,对不正确或已经过期的内容进行识别和清理,并根据客户意图向坐席推荐相关知识及服务话术,提升知识检索的准确性和服务回复的规范性。报告期内,智能知识库校准引擎准确率达到70%、召回率达到80%,搜索引擎前三项结果召回率较原搜索引擎提升24.45%。应用智能知识库后,员工的工单处理效率提升33%,较未使用智能知识库的组别高出10%。

此外,在特殊身份停催等固定场景中,智能辅助准确率提升至93%,相关坐席差错降至零,客户再次投诉量减少约3%。

为及时识别客户服务过程中的潜在风险,公司于2025年新增实时服务风险预警系统。系统对客户已提出投诉但坐席尚未安抚、坐席服务态度异常及其他可能影响客户体验等严重问题进行实时识别,并通过企业微信或飞书等渠道将风险信息推送至坐席主管。主管收到预警后及时回电或介入处置,推动风险会话由事后复盘向实时发现和及时响应延伸,降低投诉升级的风险。



实时服务风险预警系统预警机制

回应多元客户诉求

公司持续关注受灾及存在实际困难的客户,延续绿色服务通道和主动关怀机制。服务团队结合灾害信息识别受影响地区和客户,为相关客户提供有针对性的沟通与服务支持,帮助其缓解阶段性困难。报告期内,公司累计为342,930名困难客户提供支持,其中包括自由职业者103,509名;针对重大自然灾害,为6,566名受灾客户提供关怀与帮助。

此外,公司新增对接北海市多元金融调解中心和赣江新区经贸国际商事调解中心,进一步拓展外部专业调解渠道。公司持续践行新时代“枫桥经验”,推动消费者矛盾纠纷在前端及时发现和妥善化解,为消费者提供更加多元、便捷的纠纷解决途径。

客户权益管理

嘉银科技持续完善客户投诉处理和满意度管理机制,畅通客户诉求反馈渠道,通过投诉分层分级、问题溯源和服务评价,及时了解客户需求及服务痛点,并将分析结果反馈至产品和服务流程,推动客户权益保护工作持续改进。

客户投诉管理

公司将投诉管理作为了解客户诉求、改进服务质量的重要环节。在既有《客户投诉处理办法》和《消费投诉溯源管理办法》基础上,2025年,公司制定并完善《消保管理部投诉处理管理制度》2.0版本,进一步规范投诉受理与处理工作。

公司持续完善投诉分层分级管理,根据客户诉求及风险情况实施差异化处理,并通过投诉溯源分析识别问题产生的原因及责任环节。对于可能引发服务风险的异常事件,公司及时启动相应处置机制,推动投诉管理由个案处理向问题分析和源头改进延伸。



客户满意度

嘉银科技通过内部服务邀评与外部NPS调研相结合的方式,持续了解客户对服务的评价。内部邀评覆盖电话和在线服务场景,其中电话服务通过IVR语音及短信邀请客户评价,在线服务则在会话结束后发起邀评;外部调研用于从第三方视角了解公司客户服务表现。

报告期内,公司内部服务邀评量约70万次,收到实际评价约42万次,评价率为60%,好评率达到98%;外部NPS调研中,公司获得3.99分,在约7家参与机构中排名第三。针对客户反馈,公司对提出不满的服务开展全量质检,分析服务沟通和诉求处理过程中存在的问题,并将结果反馈至产品及服务流程;同时结合客户画像优化服务方式、细分服务线路,将仍待解决的诉求引导至消保专线跟进处理,推动客户意见转化为服务改进依据。

此外,为保障客户反馈得到及时响应和有效落实,嘉银科技已将客户满意度纳入员工及主管绩效考核,强化服务责任落实,促进客户服务质量持续提升。

客服能力建设

嘉银科技重视客户服务人员的专业能力与身心健康,通过完善培训制度、开展分层培养、向合作资金机构输出服务经验以及加强一线员工关怀,不断夯实客户服务能力基础。

客服培训

嘉银科技依据内部《客户培训管理制度》,持续完善阶梯式客服人才培养体系。公司通过理论授课、AI演练、CRM系统操作课程及新业务场景研讨等方式,持续提升客户服务团队的专业素养和服务能力。

培训类型	主要内容/目标
新人培训	主要面向新入职员工，助力其熟悉客户服务的基础流程与规范，掌握必备的沟通技巧与业务知识。 全年共开展 93 场，参培 560 人次。
在职培训	通过在职培训，员工能够及时掌握最新业务要点，优化服务流程，从而更高效、更精准地响应客户的多样化需求。 全年共开展 511 场，参培 16,805 人次。

嘉银科技客服人才培养体系

2025年，公司通过常态化、专业化的专项培训，向合作资金机构分享客户服务及风险管理经验，推动双方统一服务标准与合规处置口径，持续提升客户服务质效和风险防控能力，共同构建规范有序的客户服务生态。

案例 客户服务综合技能培训

公司面向3家合作机构的70名一线服务人员开展常态化的客户服务综合技能培训，聚焦一线岗位实操需求，围绕标准化作业流程、客户情绪疏导、规范安抚话术及客户诉求精准拆解等四大核心板块，帮助参训人员强化客户沟通、诉求识别和现场处置能力，减少因沟通或处置不当引发的服务纠纷及次生投诉。

案例 投诉溯源与风险管控专项培训

公司面向1家合作机构的10名风控及客诉人员开展投诉溯源与风险管控专项培训，通过专业知识及实务案例讲解投诉溯源核查流程、投诉属性分类、黑灰产恶意诉求识别及客诉责任判定等内容，帮助参训人员掌握风险甄别、问题复盘和责任界定方法，提升投诉风险识别及源头治理能力。

案例 荣获“金音奖”中国最佳客户联络中心奖

2025年12月，嘉银科技在“金音奖”中国最佳客户联络中心及卓越客户体验评选中，荣获金音奖“中国最佳客户联络中心奖（客户服务）”。该评选从战略、流程、人员、平台技术及绩效等维度对企业客户服务能力进行综合评估，并将AI应用成熟度纳入评价体系。



负责任营销

嘉银科技严格遵循《关于加强商业银行互联网助贷业务管理提升金融服务质效的通知》（金规〔2025〕9号）等相关法律法规，持续规范算法推荐机制，杜绝虚假、夸大及误导性宣传行为，秉持诚信、审慎、负责的营销原则，全面落实媒介合规管理要求。

为践行负责任营销理念，嘉银科技在《商业行为准则》中明确提出负责任与合规营销要求，并通过年度合规培训覆盖全体员工，持续强化员工合规意识，确保各项营销及宣传活动始终遵循专业、审慎、透明的原则。

针对品牌传播及产品宣传内容，嘉银科技建立常态化审核机制，在内容发布前开展合规审查，对相关传播材料及营销活动实施全流程管理，实现营销宣传内容合规审核100%覆盖，保障信息披露真实、准确、规范。

案例 负责任营销培训

嘉银科技开展《金融为民谱新篇，守护权益防风险》专题宣导会，聚焦金融营销合规。培训面向贷后、电销、客服及委外厂商业务骨干，采取线上线下相结合方式，共计200余人参与。



负责任营销培训

在此基础上，嘉银科技持续拓展金融服务的覆盖广度。公司深化与金融机构的合作生态，创新推出联合运营板块，助力合作伙伴从“单一助贷”向复合模式转型，累计合作金融机构达54家。同时，公司主动优化渠道结构，淘汰低效旧渠道、引入优质合作伙伴，有效降低业务风险敞口。依托“青鸟”智能营销平台，我们实现客群精准触达与精细化运营。截至报告期末，公司累计服务借贷人数超2,030万人，累计注册量达1.55亿。

信息安全

嘉银科技致力于成为用户安心托付的金融科技伙伴。我们始终将信息安全置于核心，构建从网络边界到业务应用的多层级防御架构，实现物理、网络、系统、应用、业务的全面安全覆盖。

信息安全管理

公司设立由“领导层-监督层-管理层-执行层”四级架构组成的信息安全委员会，明确各层级职责，构建覆盖全面的信息安全管理体系。2025年，委员会在保持核心成员稳定的基础上，引入部分委员轮值担任机制，涵盖投诉管理委员与数据安全管理员等岗位，旨在促进跨部门视角融合。其中，投诉管理委员由消保运营部负责人担任，确保客户诉求直达治理最高层。委员会按季度召开常规会议，遇重大数据泄露、合规处罚、系统性风险等突发事件时，于24小时内启动临时响应机制。



嘉银科技信息安全委员会管理架构

嘉银科技严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，制定并持续完善《信息安全管理手册》《信息安全策略》等内部规范。2025年，公司主动识别监管政策变动趋势，对《员工信息安全手册》《数据安全手册》《AI工具使用规范》等内部制度文件进行系统性更新，确保信息安全内部治理与监管要求保持同步。为了筑牢数据安全防线并应对日益复杂的外部攻击与内部数据泄露风险，公司构建并不断强化防御体系，通过多层级安全模块的组合与持续迭代，系统性提升整体安全防护能力。

同时，公司构建了内外协同、多频次、全覆盖的信息安全审计体系，每三年完成一轮内审全覆盖。2025年，审计范围覆盖ISO 27001、数据安全能力、网络安全等级保护测评及个人信息保护影响评估（PIA）四大领域，其中PIA为年度新增项目，重点完成“你我贷”业务登录认证二星评估及合作方一星评估。内审方面，2025年，公司完成年度例行审计与专项审计各1次，实现核心业务系统全面覆盖。外审方面，我们委托独立第三方实施4次年度审计。同时，公司ISO 27001信息安全管理体系认证及数据安全能力认证两项证书均持续有效。

2025年，嘉银科技进一步将安全边界延伸至新兴技术领域，针对大模型（LLM）应用上线了专项网络审计能力，补齐既有防御体系在新兴技术场景下的安全短板。



ISO 27001 证书

■ 全量流量审计

覆盖所有内外部LLM的API调用，记录调用方、模型版本、提示词摘要、响应内容长度等关键字段。

■ 敏感内容检测

实时识别提示词与响应中的身份证、银行卡、客户隐私等敏感数据。

■ Skill安全扫描

实时评估新增Skill的安全风险并标注风险等级，高风险Skill即时下线处置。

嘉银科技信息安全举措

嘉银科技持续推进信息安全文化建设，每季度开展安全攻防典型案例分享及钓鱼邮件模拟测试。此外，2025年公司以“制度规则”与“工作场景信息安全普及”为主线，组织开展4大类信息安全与隐私保护培训，覆盖全体员工，并通过考试验收确保培训实效。

案例

红蓝对抗实战演练--以攻促防筑牢安全防线

2025年，公司按季度扎实推进安全攻防演练，聚焦网络架构、权限管理、设备安全、应用系统四大关键维度，全面排查安全建设薄弱环节与潜在风险。全年累计发现高风险漏洞11个，均已完成闭环整改。通过以演练促、以攻促建，显著提升了整体安全防护能力与应急响应水平。

隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，制定了《隐私政策》等内部管理制度，构建覆盖数据全生命周期的安全与隐私保护治理体系。报告期内，公司未发生任何用户信息泄露的事件。

在运营层面，嘉银科技设立隐私保护专职团队，建立常态化风险评估与处置机制，定期检视业务流程中的数据安全薄弱环节，并通过技术手段迭代与管控流程优化形成闭环加固。在此基础上，我们推动组织、人员、流程、制度、规范等多层面协同联动，确保用户个人信息得到全方位、高可靠性的安全保障。



嘉银科技隐私保护措施（部分）

为将防线前移至源头，嘉银科技在产品的设计阶段即确立安全优先原则，将信息安全与隐私保护要求前置嵌入研发全流程，打破了传统上线前集中检查的被动模式，实现了从被动防御到主动治理的根本转变。

案例

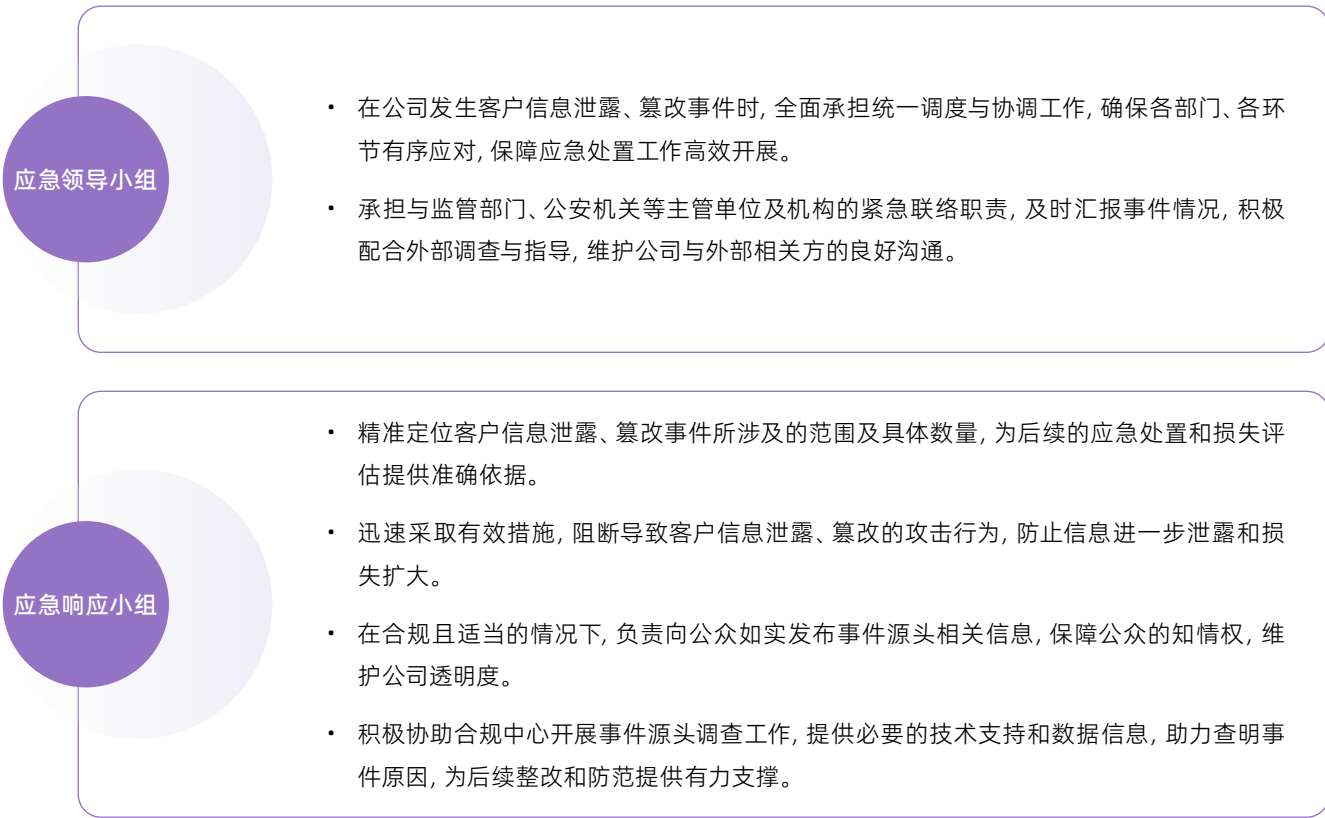
安全左移——从源头守护用户隐私与信息安全

2025年，公司将用户隐私安全检测无缝嵌入CICD⁶开发流程，并建立“AI智能初筛+专家人工复核”机制，安全检测能力全面覆盖代码开发与线上运行两大环节，实现了从源头到部署的全链路安全分析（稳定运行Agent超450个），全年累计检出并修复高中风险漏洞60余个，在确保零重大安全漏洞事件的同时，有效保障了业务交付的高效与安全。

突发事件应对

嘉银科技组建了由管理层牵头的应急领导小组与应急响应团队，制定《客户信息安全事件应急处理预案》，覆盖系统漏洞、网络攻击、病毒入侵等全场景，明确风险识别、分级响应、通报处置的全流程规范。

同时，公司对外设立专属沟通渠道（个人信息保护邮箱：security-group@jiayinfintech.cn；客服热线：400-062-7626），保障用户信息知情权与问题反馈渠道畅通。



嘉银科技应急小组职责

⁶ CICD: Continuous Integration & Continuous Integration, 指从代码提交到上线发布的自动化流水线体系

03

嘉链共生

携手构建可持续生态

负责任供应链	57
行业交流合作	60

我们持续关注行业的可持续发展，通过与政府机构和行业伙伴的沟通协作，落实政策要求与监管规范。公司结合自身在金融产品安全管理上的实践，将积累的经验与方法进行交流分享，在促进自身管理能力持续提升的同时，也为行业发展贡献了力量。

负责任供应链

嘉银科技注重供应链的透明、高效与可持续性，建立了覆盖供应商全生命周期的管理机制，在合作筛选中优先考虑社会责任表现良好的企业，致力于为行业营造更公平、更可持续的发展环境。

供应链管理流程

嘉银科技持续优化覆盖准入、评级与淘汰的全生命周期管理流程。公司动态维护合格供应商库，从源头把控采购风险与质量，营造健康有序的供求关系。同时，公司通过线上线下多种方式，不定期组织供应商就合规廉洁、采购制度、行业趋势、政策法规及社会责任等议题展开交流，不断增进合作共识。



供应商管理流程

截至报告期末

共有供应商

332家

向当地供应商采购支出比例达

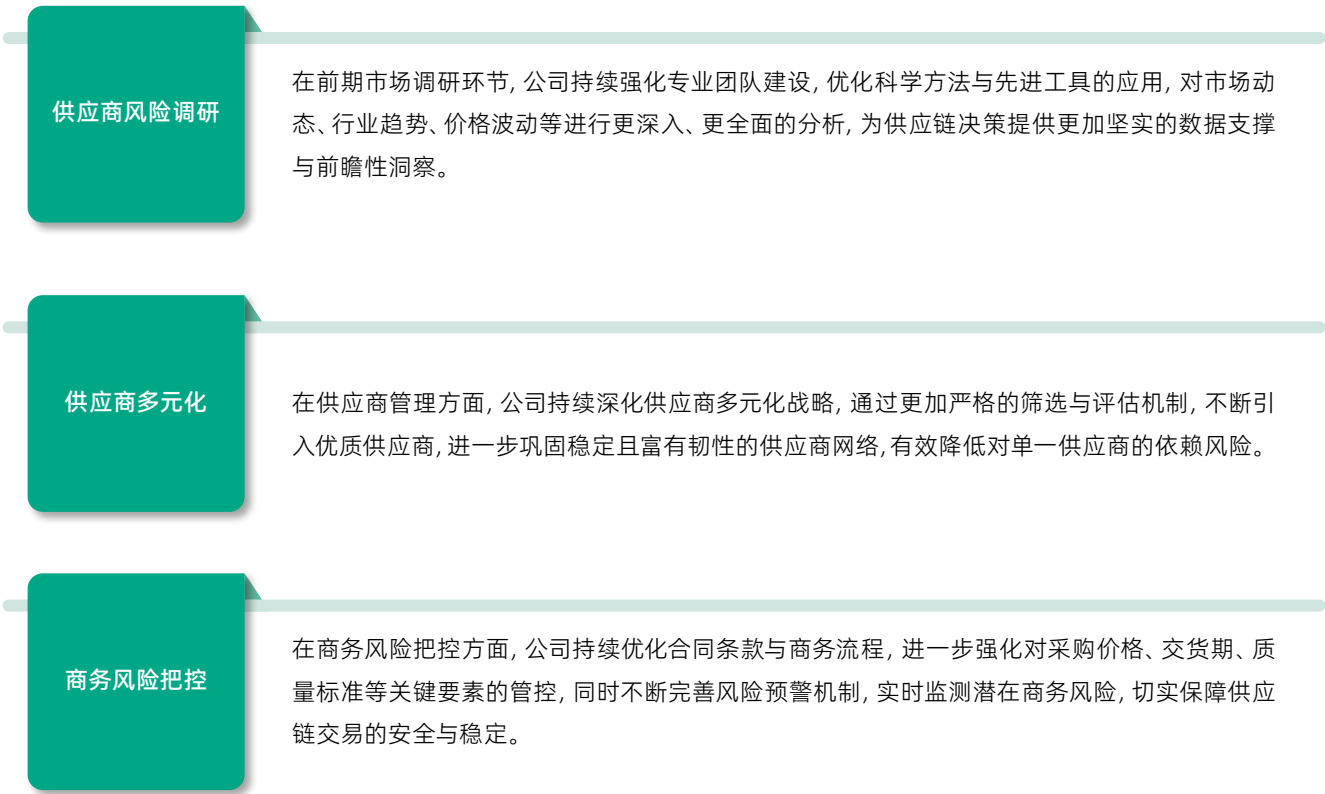
31%

可持续供应链管理

嘉银科技致力于打造可持续供应链，在合作筛选中优先考虑ESG表现良好的供应商。报告期内，公司在供应商考核评分中继续纳入ESG相关指标，围绕环境、人权、商业道德等维度进行重点评估，该部分占考核总分的10%。截至报告期末，公司对全部供应商均采用打分卡完成社会责任评估，实现100%覆盖。

供应链风险管理

嘉银科技持续完善供应链风险管理体系，确保在面对各类供应链挑战时能够更加及时、有效地做出应对。



供应商风险管理举措

廉洁供应链

我们针对特定采购项目或供应商开展不定期专项审计工作, 编制审计报告并提出针对性的改进建议与具体措施, 及时对整改情况进行跟踪监督。通过廉洁供应链专项审计, 我们不断完善公司的采购管理制度与廉洁监督机制, 切实提高采购活动的透明度与合规性。

对采购人员的审计

- 审核采购人员的行为是否符合公司的采购政策和程序, 包括采购决策的透明度和合理性
- 检查采购人员是否接受供应商的不当利益
- 评估采购人员在选择供应商时是否客观公正, 是否存在偏袒特定供应商的情况
- 审查采购人员的费用报销和支出, 确保其合规性

对供应商的审计

- 在招标阶段对供应商进行预审, 审核维度包括供应商的商业道德记录、合规性证明、反腐败政策等
- 审核供应商在交易过程中的行为, 包括是否提供虚假信息、是否进行不公平竞争、是否试图通过不正当手段影响采购决策等
- 检查供应商与采购人员之间的交往是否存在利益输送等不正当行为
- 评估供应商的财务状况和稳定性, 确保其具备履约能力且不存在财务欺诈行为

截至报告期末

嘉银科技采购人员《廉洁协议》签署率为

100%

供应商《廉洁协议》签署率为

100%

行业交流合作

公司高度重视与监管、执法部门及同业机构的协同联动, 持续深化警企协作。我们积极参与金融风险联防联控, 共同提升对欺诈风险的识别、预警与处置能力。同时, 积极推动行业反欺诈生态建设, 与各方携手探索风险防控新模式, 凝聚多方力量共筑金融安全防线, 切实守护消费者财产安全与合法权益。

案例

嘉银科技与上数金科联合创新实验室正式揭牌

2025年7月, 嘉银科技和上数金科为联合创新实验室揭牌。本次联合创新实验室的共建, 将结合双方在大数据领域的优势, 致力于金融数据产权、安全流通等创新应用研究。双方将在技术研发、产品创新、人才培养等方面开展全方位合作, 赋能产业升级发展。



智慧金融联合创新实验室揭牌

案例

嘉银科技出席2025年上海金融信息服务业年度峰会

2025年12月, 嘉银科技参与上海金融信息服务业年度峰会, 该峰会以“科技赋能金融 融合驱动创新”为主题, 旨在通过政策研讨、成果分享与产业生态共建, 探索金融科技与实体经济融合发展路径。会上, 我们发表《AI完善多模态反欺诈系统, 提升黑产识别能力》专题分享, 介绍公司运用前沿AI技术构筑智能化反欺诈防线。



活动现场照片

04

嘉才聚力

激活组织发展动能

员工权益	63
培训与发展	65
健康与安全	67
沟通与关怀	69

嘉银科技将人才战略融入企业发展规划与日常经营管理。公司切实保障员工合法权益，持续完善人才培养、职业发展、健康安全、沟通关怀等机制，支持员工与公司共同成长。

员工权益

嘉银科技坚持依法合规雇佣，尊重并保障员工各项合法权益，持续完善多元平等的招聘机制和人才引进渠道，并通过具有竞争力的薪酬体系、多样化福利及灵活工作安排，为员工安心工作与长期发展提供保障。

员工雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法保障员工平等就业、同工同酬、自由结社及集体谈判等合法权益，对童工、强迫劳动、人口贩卖、歧视和骚扰采取零容忍态度。报告期内，公司未发生经证实的人权违规事件。

公司依据《招聘管理制度》《员工手册》《内部推荐管理办法》等制度，结合业务发展及人才能力需求制定招聘计划，规范招聘、甄选和内部推荐流程。公司综合考察应聘者的专业能力、岗位匹配度和发展潜力，不因性别、年龄等与岗位能力无关的因素给予差别待遇，保障公平就业机会。我们持续完善校园招聘、社会招聘、线上招聘和内部推荐等人才引进渠道，并通过内部流动机制为员工拓展职业发展机会。公司通过招聘网站、微信公众号及小红书等平台发布招聘信息，开展校企合作活动同时实施内部推荐及活水计划，促进外部人才引进与内部人才流动。

薪酬福利

嘉银科技持续完善兼顾内部公平性与市场竞争力的薪酬福利体系，根据员工岗位职责、能力表现及发展需求提供多元化的薪酬激励与福利保障，增强员工获得感与归属感，支持人才吸引、保留及长期发展。

公司建立由固定薪酬和可变薪酬组成的薪酬体系，综合考虑员工岗位、职级、绩效表现及市场水平确定薪酬，并通过短期激励、年度调薪、年终奖金等可变薪酬及面向核心骨干和高级管理人员的股权激励，促进员工与公司共同发展。此外，嘉银科技定期评估薪酬体系的市场竞争力，2025年公司参加行业薪酬研讨会及韦莱韬悦（WTW）行业薪酬调研，并购买相关行业薪酬报告，为评估薪酬竞争力及优化薪酬体系提供参考。



公司依法为员工缴纳社会保险和住房公积金，并提供以下非薪酬福利：

保险保障

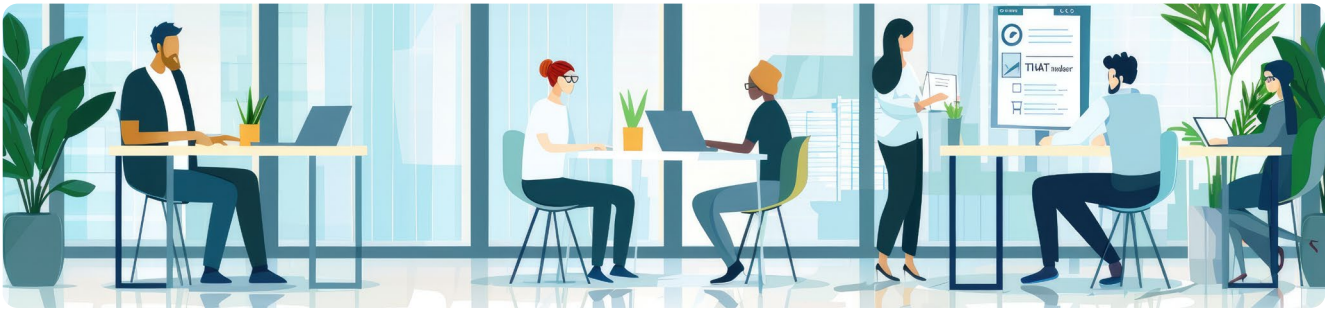
除基本法定社会保险外，为员工购买重疾险、意外险和寿险。

津贴福利

提供交通及餐费补贴、生育津贴、生日和节假日礼品、开工红包等。

健康支持

提供医疗报销及面向全体员工的免费心理咨询服务。



假期支持

除法定基本带薪年假和法定节假日外，提供带薪病假、育儿假、陪产假和探亲假等假期。2025年新增每年2天“嘉人关怀假”；员工每服务满1年，可享受每年1天“嘉人服务假”，最高不超过3天。

关怀设施

设置健身房及母婴室。

日常服务

提供每周一次的免费早餐、下午茶、自选加班晚餐及加班打车服务。

指标	单位	2024年数据	2025年数据
员工关怀			
育儿假期返岗率	%	100	100
绩效与考评			
定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	%	100	100

此外，为赋予员工更加灵活的工作时间选择，公司实施弹性上下班安排。员工在满足每日8小时工作要求下，可在规定时间范围内自主选择上下班时间，无需另行申请或审批，为员工协调工作与个人生活提供便利。

培训与发展

嘉银科技持续完善绩效管理、职业发展与人才培养机制，通过双通道发展和分层分类培训，支持员工提升专业及管理能力，实现个人与公司共同成长。

绩效管理

公司根据不同岗位和职级实施分层分类的绩效管理，并将绩效结果作为浮动薪酬、年度综合评定、晋升及岗位调整等人力资源决策的重要依据，推动员工个人目标与公司发展方向相衔接。绩效管理覆盖目标设定、过程跟进、绩效评估和结果反馈等环节，考核内容主要包括关键指标和价值观评估。员工如对考核结果存在异议，可向HRBP反馈，公司亦提供能力提升指导及相关资源，支持员工改善绩效。此外，依托人力资源管理系统，公司对绩效流程进行线上管理，记录员工与直属上级（N+1）的绩效面谈情况，提升管理的规范性和透明度。

公司实施管理序列（M）与专业序列（P）并行的“双通道”晋升体系。员工可根据专业能力、管理潜力及发展意愿，在相应序列内逐级晋升，或在管理与专业序列之间横向发展。公司综合考量员工的能力素质、价值观表现、工作绩效及发展潜力，为员工提供多元、清晰的职业发展路径。

员工培训

嘉银科技持续健全人才培养体系，围绕领导力发展、专业技能深化和岗位胜任力提升三大维度，为员工提供针对性培养。公司结合业务需求持续优化培训资源，建立定期知识更新与经验分享的持续学习机制，并通过季度业务复盘与培训反馈不断优化课程，推动培训成果向岗位实践转化，促进员工能力成长与公司及行业发展相适应。



案例

“嘉银新人学习营”新员工培训

2025年，公司面向新入职员工开展月度“嘉银新人学习营”培训项目，围绕公司发展及业务流程、组织与文化、培养与发展等内容开展线下培训与交流，帮助新员工了解公司业务和文化，明确个人成长路径，更快适应工作环境并融入组织。报告期内，公司共开展10期新人学习营，覆盖400余人。

案例

Top 20领导力培训

公司面向高层管理者开展Top20领导力培训，携手美国创新领导力中心（Center for Creative Leadership, CCL）定制高管训练营，围绕业务挑战与发展机遇，引导管理者提升机会识别、路径规划及战略执行能力，推动其由专业型领导者向战略型领导者转变。

案例

管理黑客松

2025年，公司面向二级部门负责人推出全新的领导力发展项目，作为“嘉跃领导力”培训的升级实践。项目以限时攻克高难度任务为主要形式，通过任务发布、执行、汇报、点评和复盘等环节，引导管理者开展业务策略共识、组织诊断及执行方案设计，并结合后续定期复盘，提升其结构化分析、团队协作和管理实践能力。

案例

基层一线及新晋管理者“嘉境领导力”培训

公司面向基层一线或新晋管理者开展“嘉境领导力”培训，围绕基础管理知识和管理技能提升设置课程，并将理论学习与情景演练相结合。培训内容涵盖人员招聘、员工入离职、绩效与晋升等日常管理场景，以及沟通、授权、辅导和激励等团队管理技能，帮助业务骨干顺利完成向管理者的角色转变。2025年，该培训助力55位管理者成功胜任基层管理岗位。



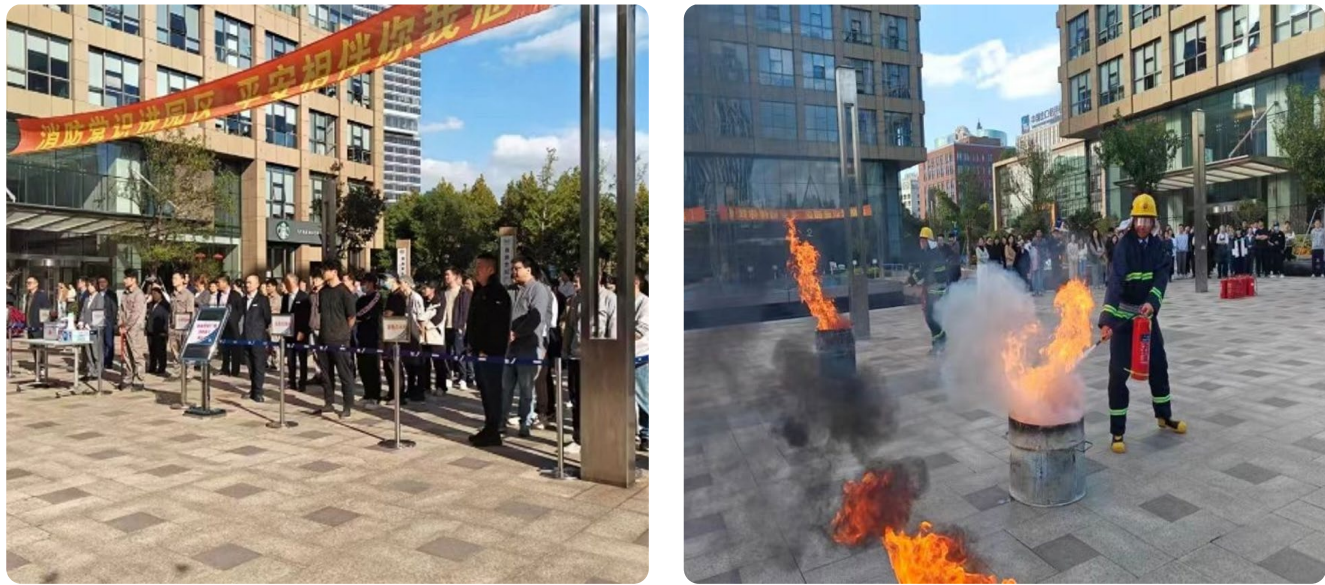
健康与安全

嘉银科技不断完善职业健康安全管理体系，持续落实职场安全与职业健康管理要求，通过消防安全教育、应急能力建设、健康体检、知识宣贯及心理支持等举措，为员工提供覆盖身体与心理健康的多元保障。

职场安全

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等相关法律法规，持续落实工作场所安全管理要求，努力为员工营造健康、安全的工作环境。公司由HR部门统筹员工职业健康与安全相关工作，明确安全管理职责，并加强与办公楼宇物业的沟通协作，共同保障职场安全。

此外，公司每年开展消防安全教育与演练，不断提升员工的安全防范意识和应急处置能力，为员工生命财产安全和办公场所稳定运营提供保障。



2025年消防演练

职业健康

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规，持续完善员工职业健康管理，通过健康预防、健康检查、知识宣贯和心理支持等方式，为员工提供覆盖身体与心理健康的多元保障。

员工职业健康

员工健康体检

公司每年投入专项资金组织全体员工进行全面的身体检查，检查项目涵盖内科、外科、心电图、B超等多个领域，帮助员工发现自身潜在的健康隐患，并提供及时且有效的诊疗建议。

公司持续通过内部渠道定期向员工推送健康知识，围绕饮食营养、运动健身及心理健康等主题，提供专业、实用的日常健康指导，帮助员工增强健康管理意识，养成良好的生活习惯。

健康宣贯

急救培训

公司定期组织急救培训，帮助员工掌握基本急救知识，提高突发情况下的自救与互救能力。

公司在各楼层茶水间及前台设有常备药箱，配备应对感冒、发烧、外伤及高温天气等情况的常用药品和防暑用品，并安排前台每月检查和补充，保障应急药品供应的及时性和完整性。

急救药箱

健康养生活动

公司定期开展健康养生活动，通过按摩、艾灸、现场把脉问诊、经络调养等方式协助员工舒缓身心压力，改善睡眠质量，保持充沛精力。

员工心理健康

嘉银科技关注员工心理健康及情绪状态，通过EAP心理健康关怀计划、心理咨询热线及主题讲座等方式，为员工提供专业、便捷且注重隐私保护的的心理支持，帮助员工识别并应对职场压力、情绪困扰及生活中的心理健康问题。

EAP心理健康关怀计划

24小时心理咨询热线：与专业机构合作，为员工提供全年无休的保密心理咨询服务，覆盖情绪管理、职场压力、家庭关系等议题，支持电话咨询。



心理健康主题讲座/活动

公司定期邀请临床心理学家等开展专题演讲，开展包括“职场及生活压力应对”等主题讲座。



沟通与关怀

嘉银科技致力于营造开放包容、温暖有活力的职场环境，持续畅通员工意见表达与反馈渠道，增进公司与员工之间的双向沟通。公司关注不同岗位员工的实际需求，通过一线员工身心关怀及丰富多元的文化、体育和创新活动，提升员工的归属感、幸福感与团队凝聚力。

员工沟通

嘉银科技倡导“开放、透明、互动”的沟通文化，通过管理层交流、董事长信箱、绩效面谈及专项调研等渠道听取员工意见。公司在各楼层设置董事长信箱，定期收集员工对经营管理、劳动保障、薪酬福利及职场环境等事项的意见，并转交相关部门跟进改进。

公司通过新入职管理者高管午餐会，为入职4至5个月的管理者提供与核心管理层交流的机会，促进企业文化融入和管理经验分享。同时，公司围绕节日福利、员工体验等事项开展专项调研，并在绩效面谈后进行满意度调查，根据员工反馈持续优化相关制度与管理流程。

员工关爱

嘉银科技关注员工的工作体验与身心健康，持续开展覆盖文化交流、体育健康和科技创新等领域的员工活动，为员工搭建增进交流、展示才能和舒缓压力的平台，营造积极、包容且富有活力的职场氛围。

案例 凝聚团队，共庆新年

2025年1月，公司以“2025 舍我其谁”为主题举办线上年会，通过员工表演、互动抽奖及嘉年华体验等形式，邀请全体员工共同迎接新年，增进员工之间的互动交流与情感联结。



案例 多元俱乐部，丰富员工生活

公司持续运营篮球、足球、游泳、瑜伽、乒乓球、羽毛球、桌球、骑行和健身等员工俱乐部，为员工参与体育锻炼、发展兴趣爱好和加强团队交流创造条件。2025年，公司累计举办俱乐部活动575场，共计5,324人次参与。



案例 同心同行，共庆十四周年

2025年6月18日，公司以“嘉银同心，益跑共赢”为主题举办十四周年公益跑活动。公司管理层与员工共同参与，以健康运动的方式庆祝公司成立十四周年，进一步凝聚团队力量、传递公益理念。



案例 多元关怀活动，为一线员工舒缓身心

针对一线客服工作节奏快、沟通压力较大的特点，2025年，公司面向各地职场的一线客服人员开展4场员工关怀活动，通过艾灸按摩、中医健康调养、心理互动体验及颂钵冥想等形式，帮助员工缓解长期伏案及客户沟通带来的身心压力，增强健康意识，以更加积极的状态投入客户服务工作。



05

嘉益致远

践行企业社会责任

环境保护	73
公益活动	78

嘉银科技坚持经济效益与社会价值并重，积极投身环保行动与慈善事业。公司努力构建金融与社会连接的纽带，敏锐洞察社会需求，以实际行动诠释企业温情，携手共创美好未来。

环境保护

嘉银科技将低碳理念深度融入日常运营全链条。通过强化能源精细化管理与全面推行绿色办公举措，公司积极践行环保责任，以点滴行动助力行业向绿色低碳转型，共建可持续未来。

应对气候变化

在全球气候变化问题日益严峻的背景下，积极应对气候变化成为了实现企业可持续发展的关键。嘉银科技参考国际可持续准则理事会（International Sustainability Standards Board, ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号:气候相关披露》（IFRS S2）的相关的披露要求，对公司面临的气候风险进行评估，并实施了一系列应对气候变化的举措。公司致力于减缓气候变化对生产运营造成的风险，同时为全球气候治理贡献自己的力量。

管治

嘉银科技将积极应对气候变化视为实现可持续发展的核心议题。公司对标ISSB发布的IFRS S2要求，系统评估气候风险并实施针对性应对举措，以实际行动助力全球气候治理，彰显企业责任担当。

战略

为有效应对气候变化带来的不确定性，嘉银科技系统开展气候风险识别与评估工作，共梳理出4项转型风险及2项实体风险。

风险类型	风险名称	潜在影响	影响程度	应对举措
转型风险	政策和法律	对公司气候变化及碳排放信息的披露提出更高要求。	低	- 关注气候变化相关政策变化，动态优化公司碳中和目标计划； - 深化气候专题培训，持续提高对气候变化相关信息披露及行动要求的整体应对能力。
	市场	影响公司对设备供应商的选择，如：供应商是否提供更低能耗的设备，是否采用更低排放的物流配送方式。	低	- 在供应商定点及评估过程中持续加强对能源效率与碳排放的考核； - 持续开展低碳品牌宣传积极开展绿色低碳宣传活动，提高市场形象。
	技术	对公司采取低能耗设备、降低碳排放的运营举措提出要求。	低	积极采用高效办公设备，控制用电设备使用时间，使用新能源公务车等。
	声誉	利益相关方对公司负面事件的关注与反馈	低	- 强化合规披露，根据气候变化相关政策与利益相关方的要求进行回应； - 注意气候变化风险管理，避免风险对企业的负面声誉影响。
实体风险	急性风险（洪水、暴雨、台风）	公司办公地点及设备地处沿海地区，短期会遭受台风、暴雨影响，将影响设备运营及员工通勤	低-中	- 与楼宇物业管理保持紧密沟通，及时报备工作场所可能存在的气候风险导致的安全隐患； - 在基础设施安全方面，机房内设置了设备遮雨保护棚，旨在避免雨水渗漏可能导致的安全事故； - 强化关于气候变化的宣传教育工作，并设立应急响应机制和防范措施； - 密切关注天气预报，提前向员工发布极端天气预警及必要的防范指南。
	慢性风险（气温上升）	气温的上升可能导致数据中心机房的能耗上升，增加运营成本	低	与数据中心服务提供商协商，要求其制定对应的策略。

为有效应对气候变化影响，嘉银科技积极开展能源管理工作，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规。鉴于公司属非能源密集型企业，重点构建了涵盖绿色出行及办公室节能的能源管理体系。

使用新能源车

截止报告期末，公司目前共拥有3辆新能源车，占公司车辆的42.86%。2025年嘉银科技新能源车总里程数超4万公里。

使用节能灯

截止报告期末，公司已完成办公区域节能灯具全覆盖，我们严格选用最高能效等级的LED照明系统，有效地降低了照明能耗，显著减少了运营相关的碳排放。

空调使用管理

公司严格执行季节性空调温度设定标准（夏季制冷≥26℃，冬季制热≤20℃），并持续通过定时巡查确保非办公时段及无人区域的空调及时关闭，有效杜绝能源浪费。

午间熄灯半小时

为确保员工午间休息并兼顾公司节约用电目标，嘉银科技每个工作日于12点半关闭各楼层办公区的灯光，并于下午1点重新开启。

嘉银科技能源管理举措

风险管理

嘉银科技构建完善的风险管理流程，将气候风险深度融入企业全面风险管理体系，确保对气候变化挑战做出及时有效的应对（详见“1.4 风险管理”）。同时，公司将气候风险应对策略拆解为具体任务与考核指标，压实至各直属责任单元，并实施定期考核，确保责任落实到位。

指标与目标

为积极响应国家“30·60”双碳目标，嘉银科技持续优化碳中和目标规划，积极探索高效减碳路径，助力国家双碳战略落地。公司定期披露能源消耗与温室气体排放绩效，动态追踪目标达成进度，确保各项减碳行动按计划有序推进。



指标	单位	2023	2024	2025
外购电力	兆瓦时	483.86	454.85	484.18
汽油	升	8,637.13	6,834.73	6,796.19
能耗强度	兆瓦时/百万人民币营收	0.10	0.09	0.09
范围一温室气体排放 ⁷ （公务车汽油）	吨二氧化碳	19.05	15.08	14.99
范围二温室气体排放 ⁸ （外购电力）	吨二氧化碳	275.95	266.36	295.16
范围三温室气体排放（员工差旅）	吨二氧化碳	180.17	194.49	510.34
总温室气体排放（范围一+范围二）	吨二氧化碳	295.00	281.44	310.15
温室气体排放强度（范围一+范围二）	吨二氧化碳/百万人民币营收	0.05	0.05	0.05

⁷ 温室气体核算方法参考国家发改委2015年公布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》

⁸ 范围 2 温室气体排放数据根据中华人民共和国生态环境部发布的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》中 2023 年全国电力平均二氧化碳排放因子（不包括市场化交易的非化石能源电量）计算

绿色办公

嘉银科技积极践行绿色办公理念，不断开展节水节电、无纸化办公等举措。将环保理念融入日常工作。我们定期组织开展绿色办公宣传活动，为绿色可持续发展贡献自己的力量。

水资源管理



废弃物管理

防止跑冒滴漏：我们持续执行对办公楼宇供水系统的定期、全面巡检与预防性维护计划。通过及时发现并修复潜在的管道渗漏（“跑冒滴漏”）及阀门故障（避免“长流水”），有效杜绝了水资源的无谓损失。

饮水设施升级：公司完成14台直饮设备配置，大幅替代传统桶装水，从源头减少塑料废弃物。报告期内，桶装水消耗量显著下降，全年减少9,856升。

垃圾分类：为了确保职场环境的清洁与可持续性，公司实施了严格细致的垃圾分类。在每层的茶水间，均设置了专门的干垃圾、湿垃圾、有害垃圾收集桶。所有员工将垃圾按照分类标准正确投放，以此减少环境污染并维护工作空间的整洁。

纸箱、外卖袋回收再利用：公司保洁每日分拣员工丢弃的外卖袋和纸箱，并将其中干净且可重复使用的物品进行清洁并分类存放，供员工循环使用。

家具利旧：在本年度的各项装修改造工程中，公司始终坚持优先重复利用现有家具设备的原则。通过家具利旧，嘉银科技显著减少了因新家具制造、运输而产生的温室气体排放。

指标	单位	2023	2024	2025
水资源使用量	吨	1,542.33	1,669.74	1,695.91
用水密度	吨/百万人民币营收	0.28	0.29	0.27
总用纸量	吨	3.72	5.54	4.89
用纸密度	吨/亿人民币营收	0.07	0.10	0.08

公益活动

嘉银科技笃行“科技向善”初心，聚焦教育公平、心理健康、志愿行动及金融知识普及四大维度，公司深耕公益实践，致力构建企业与社会的价值共生生态。

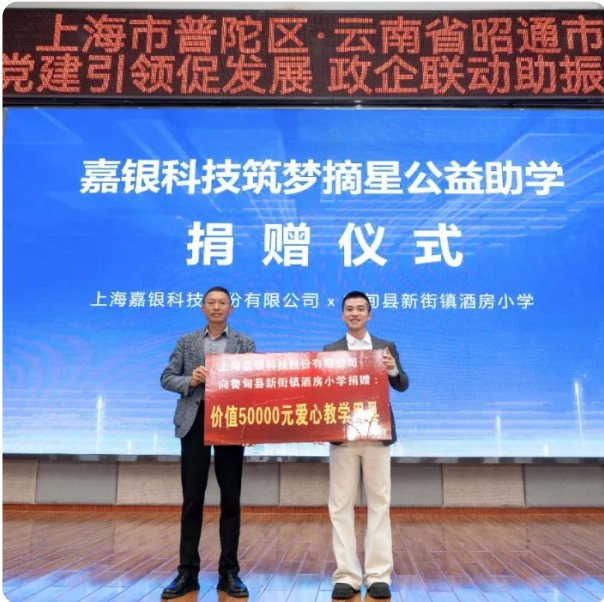
报告期内，公司在公益慈善领域累计现金捐赠逾**100**万元，开展各类公益志愿活动**65**次。

公益助学

嘉银科技将爱心助学融入企业责任，联动政府、学校、社区及家庭多方力量，让希望之光照亮更多青少年的成长之路。

案例 云南省昭通市鲁甸、巧家县公益助学

2025年，嘉银科技与上海市普陀区社工部联动，为昭通市鲁甸、巧家县学校推动教学设施升级。“嘉银图书室”的落地为孩子们点亮知识的星光，同时推动沪滇教育协作。



活动现场照片



嘉银图书室

案例 特殊教育关爱与就业帮扶

2025年，嘉银科技与上海普陀区甘霖初等职业技术学校（特殊学校）建立长效帮扶机制，在提供实习岗位、捐赠物资设备及关爱陪伴等方面持续投入。以该校婉婉同学为例，公司为其提供六个月带薪实习机会，助其掌握扎实工作技能并提升社会融入能力；最终，婉婉顺利通过麦当劳面试并获得录用，在社会实践中实现了自我价值。

青少年心理关怀

秉持对青少年心理健康的高度重视，嘉银科技积极联动社会各界，以慈善专项基金为支撑，落地“心灵微笑”关怀项目。我们旨在通过切实可行的干预措施，解决青少年心理困扰，为其营造健康、积极的成长环境。

“心灵微笑”为嘉银科技嘉靖慈善专项基金支持下启动的青少年心理健康项目。报告期内，项目覆盖9个省市15个区县，累计开展56场面向师生的心理健康赋能活动，覆盖学校1,300余所，直接参培教师1万余人。自2021年项目启动以来，累计惠及学生130余万人，为100多位困难家庭孩子提供免费的心理咨询援助。

案例

贵州省毕节市公益合作圆满收官

2025年，嘉银科技在毕节市威宁彝族回族苗族自治县与赫章县开展“心灵微笑”公益活动，该计划实现了对毕节市7县1区的全域覆盖，助力当地构建可持续的心理健康教育体系。



活动现场照片



案例

“心灵微笑”系列活动

2025年9月，我们联合奥如慧公益组织和北京体育大学，在成都开展“心灵微笑”青少年心理健康关怀活动。本次活动通过学生心理游园会、冠军励志课堂和心理教师专业培训等多元形式，为正兴中学350余名师生和全区80余名专兼职心理教师注入“心”能量。



活动现场照片



志愿服务

嘉银科技倡导员工走出职场、深入社区，以志愿者身份投身公益一线，用脚步丈量责任，用行动传递温暖。同时，公司建立健全志愿服务制度，持续优化运行机制，推动志愿服务活动制度化、常态化开展。

案例

嘉银志愿者赴东明路街道开展艾草锤制作活动

2025年8月，13位嘉银科技志愿者参与浦东新区东明路街道党群服务中心举办的以“爱心牵手，你我同行”为主题的艾草锤制作，与社区视障伙伴一起，携手完成传统非遗艾草锤的制作，用指尖传递嘉银温度。



活动现场照片

案例

嘉银科技组织员工无偿献血活动

2025年6月，在第22个世界献血者日到来之际，嘉银科技33位志愿者参与献血，累计献血量达7,400毫升，用实际行动为需要帮助的生命送去希望与温暖。



活动现场照片

志愿者团队人数

120人

志愿者服务小时数

1,066小时

年度志愿服务活动次数

9次

志愿活动参与人次

82人次

无偿献血累计人数

33人次

累计献血量

7,400mL

金融知识普及

公司将消费者保护教育融入金融服务，持续提升公共金融素养与风险防范能力，以专业力量筑牢社会金融安全防线。公司依托数字化平台与新媒体矩阵发布专题内容，线上知识普及与服务风险提醒相结合，并携手多方合作伙伴广泛传播金融知识。

公司坚持“防范胜于补救”，围绕常见欺诈手法、个人信息保护等内容开展针对性宣传。公司将风险识别、主动提醒与教育相结合，当发现消费者面临欺诈风险时，通过热线、在线客服等渠道及时劝阻，并结合案例持续发布反诈科普，提升消费者的风险识别与自我保护能力。

年度新媒体宣传覆盖累计人次

1,000万人次

金融知识普及专题期数

50期

附录一：ESG数据绩效表

经济绩效	单位	2024年	2025年
营业收入	亿元	58.01	62.22
净利润	亿元	10.56	15.36
研发投入	亿元	3.72	4.27
全年促成交易金额	亿元	1,008	1,290

环境绩效	单位	2024年	2025年
水资源管理			
水资源使用量	吨	1,669.74	1,695.91
用水强度	吨 / 百万人民币营收	0.29	0.27
废弃物管理			
总用纸量	吨	5.54	4.89
用纸强度	吨 / 百万人民币营收	0.10	0.08
能源管理			
汽油	升	6,834.73	6,796.19
外购电力	兆瓦时	454.85	484.18
能耗强度	吨标准煤 / 百万人民币营收	0.09	0.09
温室气体排放			
范围一温室气体排放	吨二氧化碳当量	15.08	14.99
范围二温室气体排放	吨二氧化碳当量	266.36	295.16
范围三温室气体排放	吨二氧化碳当量	194.49	510.34
温室气体排放总量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量	281.44	310.15
温室气体排放强度（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万人民币营收	0.05	0.05

社会绩效	单位	2024年	2025年
客户服务			
年度在线咨询数量	次	2,365,503	8,794,485
年度电话咨询数量	次	2,267,965	7,498,352
年度质检数量	条	249,271	260,162
客户回访数量	人	41,574	89,968
客户满意度	%	99.1	98.0
客户服务培训总场数	场	390	604
员工雇佣			
员工总人数	人	1,048	1,155
按雇佣类型分类			
合同工总人数	人	1,028	1,132
其他用工类型总人数	人	20	23
按职级划分			
高级管理层	人	154	185
- 男性	人	100	119
- 女性	人	54	66

社会绩效	单位	2024年	2025年
中级管理层	人	429	508
- 男性	人	270	304
- 女性	人	159	204
普通员工	人	445	439
- 男性	人	195	189
- 女性	人	250	250
按照性别划分			
男性	人	565	612
女性	人	463	520
按照年龄组别划分			
30 岁及以下	人	277	318
31-40 岁	人	661	716
41-50 岁	人	85	93
50 岁以上	人	5	5
按照学历结构划分			
博士	人	2	5
研究生	人	328	392
本科	人	638	683
大专	人	58	49
大专以下	人	2	3
员工流失			
总流失人数	人	135	177
总流失比率	%	14.2	16.4
按照性别划分			
男性	%	13.90	16.99
女性	%	14.60	15.67
按照年龄组别划分			
30 岁及以下	%	17.00	21.51
31-40 岁	%	13.60	14.96
41-50 岁	%	11.80	11.30
50 岁以上	%	0.00	0.00
按职级划分			
高级管理层	%	11.40	11.21
中级管理层	%	12.50	16.44
普通员工	%	17.00	18.33
员工薪酬			
高级管理层中性别薪酬比例	%	160	145
中级管理层中性别薪酬比例	%	93	99
普通员工中性别薪酬比例	%	114	116
员工关怀			
育儿假期返岗率	%	100	100
员工绩效考评			
定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	%	100	100

社会绩效	单位	2024年	2025年
员工培训			
培训总人数	人	435	293
培训覆盖率	%	42.32	25.37
培训费用总投入	元	2,808,964	467,168
每名员工的培训成本	元	6,457	1,594
按照性别划分			
男员工培训覆盖率	%	40.71	25.16
女员工培训覆盖率	%	44.28	26.73
按照职级划分			
普通员工培训覆盖率	%	38.2	27.11
中层管理人员培训覆盖率	%	49.42	21.46
高层管理培训覆盖率	%	34.42	35.14
培训时长			
培训总时长	小时	11,156	3,184
人均培训时长	小时	25.6	10.9
按照性别划分			
男员工总培训小时数	小时	5,569	1,686
女员工总培训小时数	小时	5,587	1,498
男员工人均培训小时数	小时	24.2	10.9
女员工人均培训小时数	小时	27.3	10.8
按照职级划分			
普通员工总培训小时数	小时	5,868	1,366
中层管理人员总培训小时数	小时	3,636	980
高层管理总培训小时数	小时	1,652	838
普通员工均培训小时数	小时	34.5	11.5
中层管理人员人均培训小时数	小时	17.2	9.0
高层管理人员人均培训小时数	小时	31.2	12.9
职业健康与安全			
职业健康与安全培训参与人数	人	120	400
因工伤亡人数（员工）	人	0	0
因工伤亡人数（合同工）	人	0	0
因工伤亡人数（承包商）	人	0	0
员工工伤事故伤害频率（包括直属员工和协议员工）	百万工时伤害数	0	0
职业病发病人数	人	0	0
产品与服务			
累计服务用户总数	万人	1,730	2,030
服务重大困难客户总数	个	25,344	342,930
服务受到自然灾害客户总数	个	1,420	6,566
投诉处理率	%	100	100
投诉解决率	%	95.59	95.70

社会绩效	单位	2024年	2025年
供应商管理			
供应商总数	家	326	332
向当地供应商采购支出比例	%	55	31
供应商社会责任评估比例	%	100	100
供应商《廉洁协议》签署率	%	100	100
采购人员《廉洁承诺书》签署率	%	100	100
信息安全			
信息安全审计次数	次	4	6
信息安全外审次数	次	3	4
信息安全内审次数	次	1	2
网络攻防演练次数	次	1	4
信息安全培训次数	次	4	4
信息安全培训人次	人次	1,550	1,350
用户信息泄露事件	件	0	0
公益慈善			
现金捐款	万元	212	100+
志愿者人数	人	115	120
志愿者活动次数	次	10	9
志愿者活动参与人次	人次	140	82
志愿者服务总时长	小时	1,300	1,066
公益慈善活动次数	次	65	65
党员数量	人	152	175
金融知识普及专题期数	期	32	50
年度新媒体宣传覆盖人次	万人次	1,200	1,000

治理绩效	单位	2024年	2025年
董事会治理			
董事会召开会议次数	次	9	8
女性董事人数	人	1	1
女性董事比例	%	20	20
商业道德			
合规培训次数	次	4	5
合规培训人次	人次	300	430
贪污诉讼案件数目	个	0	0
知识产权总量	件	344	346

附录二：《可持续发展报告标准》GRI内容索引

GRI标准	披露项	位置
一般披露		
GRI 2：一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	关于嘉银科技
2-2	纳入组织可持续性报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	/
2-5	外部鉴证	/
2-6	活动, 价值链和其他业务关系	关于嘉银科技
2-7	员工	员工权益
2-8	员工之外的工作者	/
2-9	管治构架和组成	ESG治理架构
2-10	最高管治机构提名和遴选	/
2-11	最高管治机构主席	/
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	/
2-13	为管理影响的责任授权	/
2-14	最高管治机构在可持续性报告中的作用	ESG管理
2-15	利益冲突	请参阅公司年报
2-16	重要关切问题的沟通	ESG管理
2-17	最高管治机构的共同知识	请参阅公司年报
2-18	对最高管治架构的绩效评价	请参阅公司年报
2-19	薪酬政策	请参阅公司年报
2-20	确定薪酬的程序	请参阅公司年报
2-21	年度总薪酬比率	附录一: ESG数据绩效表
2-22	关于可持续发展的战略声明	ESG管理
2-23	政策承诺	ESG管理
2-24	融合政策承诺	/
2-25	弥补负面影响的程序	/
2-26	寻求建议和提出关切的机制	/
2-27	遵守法律法规	合规经营
2-28	协会的成员资格	关于嘉银科技
2-29	利益相关者参与的方法	ESG管理
2-30	集体谈判协议	/

GRI标准	披露项	位置
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	ESG管理
3-2	实质性议题清单	ESG管理
GRI 101: 生物多样性 2024		
3-3	实质性议题的管理	/
101-1	制止和扭转生物多样性损失的政策	/
101-2	生物多样性影响管理	/
101-3	获取和利益分享	/
101-4	生物多样性影响识别	/
101-5	生物多样性影响点位	/
101-6	生物多样性损失的直接驱动因素	/
101-7	生物多样性状况变化	/
101-8	生态系统服务	/
GRI 201: 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于嘉银科技
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	薪酬福利
201-4	政府给予的财政补贴	/
GRI 202: 市场表现 2016		
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	/
203-2	重大间接经济影响	/
GRI 204: 采购实践 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
204-1	向当地供应商采购的支出比例	负责任供应链
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	/
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德
GRI 206: 不当竞争行为 2016		
3-3	实质性议题的管理	/
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	/

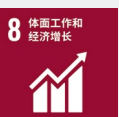
GRI标准	披露项	位置
GRI 207: 税务 2019		
207-1	税务方针	/
207-2	税务治理、控制及风险管理	/
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	/
207-4	国别报告	/
GRI 301: 物料 2016		
3-3	实质性议题的管理	/
301-1	所用物料的重量或体积	/
301-2	所用循环利用的进料	/
301-3	再生产品及其包装材料	/
GRI 302: 能源 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
302-1	组织内部的能源消耗量	应对气候变化
302-2	组织外部的能源消耗量	应对气候变化
302-3	能源强度	应对气候变化
302-4	降低能源消耗量	应对气候变化
302-5	降低产品和服务的能源需求量	应对气候变化
GRI 303: 水资源与污水 2018		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	/
303-2	管理与排水相关的影响	/
303-3	取水	绿色办公
303-4	排水	绿色办公
303-5	耗水	绿色办公
GRI 305: 排放 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
305-1	直接（范围1）温室气体排放	应对气候变化
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	应对气候变化
305-3	其他间接（范围3）温室气体排放	应对气候变化
305-4	温室气体排放强度	应对气候变化
305-5	温室气体减排量	应对气候变化
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	应对气候变化
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	应对气候变化

GRI标准	披露项	位置
GRI 306: 废弃物 2020		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色办公
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色办公
306-3	产生的废弃物	绿色办公
306-4	从处置中转移的废弃物	/
306-5	进入处置的废弃物	/
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 401: 雇佣 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	附录一：ESG数据绩效表
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	薪酬福利
401-3	育儿假	薪酬福利 附录一：ESG数据绩效表
GRI 402: 劳资关系 2016		
3-3	实质性议题的管理	/
402-1	有关运营变更的最短通知期	/
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
403-1	职业健康安全管理体系	健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	健康与安全
403-3	职业健康服务	健康与安全
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	健康与安全
403-6	促进工作者健康	健康与安全
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	健康与安全
403-9	工伤	健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	健康与安全

GRI标准	披露项	位置
GRI 404: 培训与教育 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	附录一: ESG数据绩效表
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工培训
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	薪酬福利 附录一: ESG数据绩效表
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
405-1	管治机构与员工的多元化	董事会多元化 员工雇佣
405-2	男女基本工资和报酬的比例	附录一: ESG数据绩效表
GRI 406: 反歧视 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工雇佣
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	/
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	负责任供应链
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	负责任供应链
GRI 410: 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	/
GRI 411: 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	/

GRI标准	披露项	位置
GRI 413: 当地社区 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	公益活动
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 415: 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	/
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	科技创新
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	科技创新
GRI 417: 营销与标识 2016		
3-3	实质性议题的管理	ESG管理
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	负责任营销
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	负责任营销
417-3	涉及营销传播的违规事件	负责任营销
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	隐私保护

附录三：联合国可持续发展目标SDGs内容索引

可持续发展目标 (SDGs)	披露议题	章节名称
SDG1 无贫穷	 1 无贫穷	嘉才聚力-激活组织发展动能 嘉益致远-践行企业社会责任
SDG2 零饥饿	 2 零饥饿	嘉益致远-践行企业社会责任
SDG3 良好的健康与福祉	 3 良好健康与福祉	嘉才聚力-激活组织发展动能 嘉益致远-践行企业社会责任
SDG4 优质教育	 4 优质教育	嘉才聚力-激活组织发展动能 嘉益致远-践行企业社会责任
SDG5 性别平等	 5 性别平等	嘉规立本-夯实长期发展根基 嘉才聚力-激活组织发展动能
SDG6 清洁饮水和卫生设施	 6 清洁饮水和卫生设施	嘉益致远-践行企业社会责任
SDG7 经济适用的清洁能源	 7 经济适用的清洁能源	嘉益致远-践行企业社会责任
SDG8 体面工作和经济增长	 8 体面工作和经济增长	嘉才聚力-激活组织发展动能
SDG9 产业、创新和基础设施	 9 产业、创新和基础设施	嘉盾智护-构建负责任金融服务体系

可持续发展目标 (SDGs)	披露议题	章节名称
SDG10 减少不平等	 10 减少不平等	嘉盾智护-构建负责任金融服务体系 嘉益致远-践行企业社会责任
SDG11 可持续城市和社区	 11 可持续城市和社区	嘉益致远-践行企业社会责任
SDG12 负责任消费和生产	 12 负责任消费和生产	嘉盾智护-构建负责任金融服务体系
SDG13 气候行动	 13 气候行动	嘉益致远-践行企业社会责任
SDG14 水下生物	 14 水下生物	/
SDG15 陆地生物	 15 陆地生物	/
SDG16 和平、正义与强大机构	 16 和平、正义与强大机构	嘉规立本-夯实长期发展根基
SDG17 促进目标实现的伙伴关系	 17 促进目标实现的伙伴关系	嘉益致远-践行企业社会责任



上海嘉银科技股份有限公司