



2017 苏州市民卡社会责任报告

Social Responsibility Report of Suzhou Citizen Card



# 2017年度社会责任报告

Social Responsibility Report of Suzhou Citizen Card



## 关于本报告

About this report



**报告时间范围：**2017年1月1日-12月31日，部分内容超出上述范围。

**报告发布周期：**每年一次。

**报告组织范围：**公司整体。

**报告数据说明：**本报告中涉及的信息和数据均来自公司相关文件和报告，如与公司年度审计报告有出入，以年度审计报告为准。

**报告依据：**本报告参考国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4）、GB/T 36000-2015《社会责任指南》、GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》编写。

**报告索取：**本报告以网络版方式发布，可在公司网站查阅下载。

**称谓说明：**为了便于表述和方便阅读，“苏州市民卡有限公司”在本报告中也以“苏州市民卡”、“公司”和“我们”表示。

**联系方式：**苏州市姑苏区人民路3118号国发大厦北楼18层。

**电话：**0512-62888688

**传真：**0512-62888688

**网址：**[www.szmik.com](http://www.szmik.com)

# [ CONTENTS 目录 ]

报告说明 .....	01
<b>第一章 公司发展概况</b>	
一、公司简介 .....	05
二、发展概况 .....	06
<b>第二章 社会责任管理</b>	
一、社会责任理念 .....	09
二、社会责任治理结构 .....	09
三、社会责任战略模型 .....	10
四、参与行业组织 .....	11
<b>第三章 合规经营</b>	
一、落实行业监管政策 .....	13
二、净化行业运行环境 .....	14
(一) 整治预付卡违规经营和消费者教育宣传 .....	14
(二) 对无证经营支付业务的整治检查工作 .....	14
(三) 加强支付结算管理 防范电信网络新型违法犯罪 .....	14
三、加强反洗钱和反恐怖融资 .....	15

<b>第四章 便民应用</b>	
一、老年人群服务 .....	17
二、智慧社区服务 .....	18
三、文化惠民服务 .....	22
四、休闲旅游服务 .....	24
<b>第五章 客户服务</b>	
一、拓展客户服务渠道 .....	27
二、处理客户投诉 .....	29
三、保障客户信息安全 .....	29
<b>第六章 员工权益</b>	
一、教育培训 .....	31
二、员工活动 .....	32
<b>第七章 社区参与和发展</b>	
一、建设农村支付服务环境 .....	35
二、提升社区服务水平 .....	35
三、促进社会就业 .....	36
四、开展公益慈善活动 .....	37
<b>未来展望</b> .....	38

# 1

## 公司发展概况

- 一、公司简介 05
- 二、发展概况 06

## 公司简介

苏州市民卡有限公司在2003年1月成立，注册地址位于苏州市人民路3118号，注册资本10000万元，由苏州国际发展集团有限公司、南京联创汇金信息科技有限公司、东吴证券股份有限公司、苏州恒创投资有限公司、苏州交通投资有限责任公司、苏州轨道交通集团有限公司共同投资组建，为国有控股企业。公司共有员工186名，设有27家客户服务网点。公司拥有发明专利、软件产品、软件著作权等多项自主知识产权，先后被授予江苏省软件企业、江苏省高新技术企业。

市民卡公司是苏州市辖区内一家获得中国人民银行《支付业务许可证》的第三方支付机构，2012年6月获得预付卡发行

和受理资质，并于2017年6月26日顺利续展通过。公司支付业务设施符合国家和相关金融行业标准，每年都要通过人民银行授权机构的检测认证。公司获得了中国电子工业标准化技术协会颁发的ITSS符合性证书，ITSS成熟等级达到三级。

为保障市民卡相关项目的顺利研发及实施，公司设立了市民卡工程技术研究中心，极大的促进了公司体系内各种资源的整合和有效利用，依靠核心技术团队、风控团队形成了完备的组织机构框架，共同致力于研发项目的顺利实施及后期运营。



## 发展概况

在苏州市委、市政府的统一领导下，公司在支付一卡通、政府信息化和社会信息化等三大领域，构筑一个覆盖苏州市区的智慧城市信息化中心，让苏州市民充分享受信息化带来的便利。作为政府公共服务平台之一，苏州市民卡服务平台是为市民提供公益性服务、公共事务管理及服务的信息化载体，整合了社会保障、城市交通、公共服务、便捷支付、休闲旅游、智慧社区等六大功能，真正实现“一卡多用、一卡通用、多卡合一”的智慧城市解决方案，成为苏州市民手中的一张必备卡，为苏州城市服务和信息化建设做出了贡献，走在全国通卡行业前列。

随着互联网与大数据的发展，以及市

民服务需求的提升，公司将市民卡平台逐渐打造成为一个专业从事智慧城市领域（智慧交通、养老、医疗、旅游、智慧社区等）的民生服务平台，以市民卡为载体整合线上线下资源，为市民提供多渠道、全方位的各类便捷应用服务，促进区域间互联互通，不断创新增值服务和大数据应用，提升城市生活品质，加快智慧城市建设的步伐。

2017年公司新增发卡165.86万张，包含苏州市民卡A卡、B卡、智能手表、智能手环及各类联名卡，在华为、小米、魅族等主流品牌手机实现空中发卡；POS机投放970台，为市民提供便捷的支付环境。

2017年公司完成江苏省企业社会责任建设示范企业等8项省、市级信息化专项申报，

申请软件著作权15项，通过了软件企业年度评估、市级工程技术研究中心绩效评价、ITSS认证年度监督检查，入库苏州市大数据企业。

2017年在智慧社区方面公司与姑苏区政府、苏州城市生活广场、生物纳米园进行整体项目合作，提供食堂、门禁、商业消费等整体服务方案，并以此为模版，加强与产业园、写字楼、企业、小区的整体合作。



## 社会责任理念

企业宗旨：服务市民，服从公众利益。

企业目标：打造智慧民生服务平台，促进区域间互联互通，创新普惠金融服务和大数据应用，建设智慧城市。

文化本质：以人为本，客户至上。

企业价值观：让生活更便捷，让支付更安全，让城市更美好。

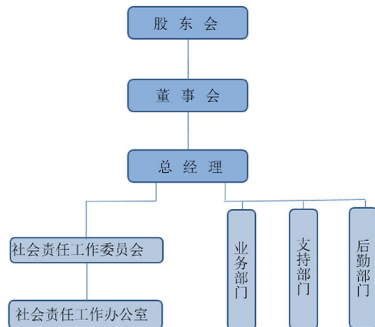
企业精神：服务为民，心系苏州。

## 2

## 社会责任管理

- 一、社会责任理念 09
- 二、社会责任治理结构 09
- 三、社会责任战略模型 10
- 四、参与行业组织 11

## 社会责任治理结构



## 社会责任战略模型

苏州市民卡有限公司的社会责任主要涵盖了七大内容：

- 1.完善社会责任制度建设，落实社会责任工作；
- 2.依法合规经营，促进行业健康发展；
- 3.提高创新能力，创造利润；
- 4.服务为民，客户至上；
- 5.以人为本，关心员工；
- 6.服务社区建设，促进区域发展；
- 7.加强环境保护，积极投身公益。



公司在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对员工、客户、社区和环境的责任。公司在实现自我发展的同时，以服务好苏州经济发展为导向，以做强、做大、做优为目标，在建设智慧苏州的同时，发展创新理念，加大科技创新力度，拓宽产业空间，努力成为具有较强市场竞争力和影响力的国内一流的第三方支付企业。

## 参与行业组织



### 3 合规经营

- 一、落实行业监管政策 13
- 二、净化行业运行环境 14
- 三、加强反洗钱和反恐怖融资 15

## 落实行业监管政策

合规经营是企业践行社会责任的最基本内容。根据《非金融机构支付服务管理办法》《非银行支付机构分类评级管理办法》《非银行支付机构自律管理评价实施办法》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等法律法规，公司制定了《苏州市民卡有限公司反洗钱管理办法》《苏州市民卡有限公司客户权益保护管理办法》《苏州市民卡有限公

司报告涉嫌恐怖融资可疑交易管理办法》等适用于公司业务发展的支付业务管理办法，以确保公司业务的规范进行。

公司认真贯彻落实监管政策，按照人民银行要求进行整治预付卡违规经营和消费者权益教育宣传，整治无证经营支付业务工作，履行反洗钱社会责任义务，防范电信网络新型违法犯罪，建立健全的风险管理体系，促进公司业务持续、稳定、健康发展。





## 净化行业运行环境

### （一）整治预付卡违规经营和消费者教育宣传

为了规范预付卡市场秩序，净化市场环境，配合人民银行开展整治预付卡违规经营和消费者教育宣传活动，公司召开了专题工作会议进行工作安排，要求全体员工从自身做起：安全用卡、远离预付卡非法集资、不购买无证机构发行的预付卡，同时加大各网点及市场部门宣传和培训力度。



公司以“整治违规经营，安全使用预付卡”作为宣传口号，通过线上线下的方式进行宣传，引导市民理性消费，远离洗钱，远离预付卡非法集资，加强维权意识和自我保护意识。

### （二）对无证经营支付业务的整治检查工作

为贯彻落实支付服务市场主体责任，强化监管问责，促进支付服务良性循环和市场健康有序发展，按照《中国人民银行办公厅

关于进一步加强无证经营支付业务整治工作的通知》（〔2017〕217号）文件要求，公司通过调取2017年度商户资料及交易数据，制定商户巡检制度，积极开展自查自纠工作。经自查，公司未与无证经营支付业务机构开展合作，未向无证机构提供支付清算服务。

### （三）加强支付结算管理，防范电信网络新型违法犯罪

自人行下发《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》后，公司内部加强组织领导、开展宣传解读、明确部门分工和责任、建立责任追究机制、制定具体可行的工作计划，审核特约商户资质，规范受理终端管理，统计和清理黑名单商户。



## 加强反洗钱和反恐怖融资

为普及反洗钱知识，营造全社会反洗钱和反恐怖融资的良好氛围，提升公司金融从业人员和社会公众反洗钱意识，在人民银行南京分行的大力支持下，公司借助人民银行反洗钱宣传月，围绕“预防洗钱活动，打击洗钱犯罪”宣传口号，开展反洗钱宣传工作，取得了良好的效果。





## 4 便民应用

- 一、老年人群服务 17
- 二、智慧社区服务 18
- 三、文化惠民服务 22
- 四、休闲旅游服务 24

### ✓ 老年人群服务

苏州市针对60-69周岁老人、70周岁以上老人分别发行了老年电子月票卡、高龄卡。2017年3月，公司服务网点全面受理高龄卡业务、老年电子月票业务，目前办理网点共10个。截至2017年底，共受理高龄卡业务270353笔、老人电子月票业务168941笔。

2017年11月高龄卡年审期间，为就近办理，方便老人，公司采取了在各区所辖街道（镇）设点分期分批进行年审的方式。其中，公司组织前往吴中区东山镇的年审小组成员，克服了环境、交通等问题，服务耐心、认真，收获一致好评，东山镇民政办、老龄委特向公司发来感谢信及锦旗。



## 智慧社区服务

为加快智慧社区的建设发展，公司通过研发生产，将市民卡应用与企业单位、居民小区紧密合作，将市民卡运用在企业 and 社区的门禁、考勤、梯控等地方，实现了多卡合一、便捷管理，避免资源浪费，为市民创造更智能化、更多功能的服务体验。



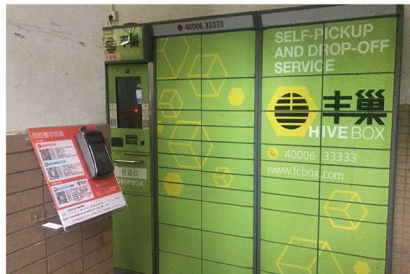
## 与苏州港华燃气合作

2017年7月，由公司和苏州港华燃气合作的基于互联网技术的燃气IC卡智能充值上线，园区居民可以通过手机微信在线上缴费，然后到所在小区内布设的市民卡自助圈存机进行燃气圈存，就可以“足不出户”方便的完成燃气充值。苏州市民卡公司和苏州港华燃气在园区范围内共同推进圈存补登设备进入居民社区，扩大圈存设备布点覆盖范围，共同推进“智慧社区”建设。2017年7月底完成了200台机器的布点，预计2018年在园区布继续点150个左右小区，实现园区全覆盖。



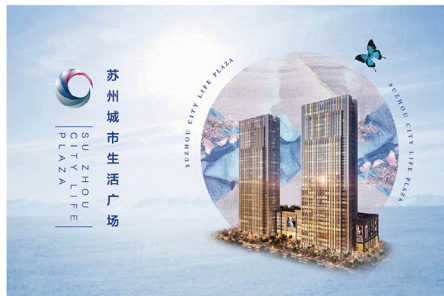
## 与姑苏区政府合作

2017年公司与姑苏区政府达成合作，根据对其物业服务、门禁、食堂用餐等的用卡需求，定制姑苏区政府专属市民卡B卡以及一卡通系统，同时投放4台云闪充补登设备，基本实现了姑苏区政府办公大楼内部物业的刷卡服务、门禁、电梯、道闸、食堂等智慧功能。



## 与苏州城市生活广场达成合作

2017年公司与苏州城市生活广场达成合作，根据对苏州城市生活广场的需求及统一规划，为其定制市民卡的一卡通系统及定制卡片，实现城市生活广场门禁管理、梯控管理、食堂就餐管理、入驻商户的刷卡消费、物业费缴纳等的一卡通应用，高圈外同时支持公交、地铁、有轨电车和市民卡特约商户消费，实现一个高圈内部和外部、工作和生活有机结合的一卡通系统。



## 与物业公司合作

2017年公司与永升物业、中海物业、华新国际物业3家进行签约，打造智慧社区应用。市民卡可实现小区门禁、考勤、梯控、安防系统管理，创造更智能化的服务体验，提供更便利的社会生活模式。



上海永升物业在苏共管理18个小区，主要集中在许关片区。



## 中海物业



中海物业在苏共管理24个小区，多集中在园区。



苏州华新国际物业在苏直属管理17个小区，非直属管理35个小区。

## 文化惠民服务



2017年2月，苏州市被文化部、财政部正式确定为全国文化消费试点城市。对此，市委、市政府高度重视，成立了苏州市文化消费试点工作领导小组，出台了苏州市文化消费试点工作方案。

2017年11月，由苏州市文化消费试点工作领导小组办公室主办，苏州市文化广电新闻出版局、苏州市民卡有限公司承办的首届文化消费季启动仪式在苏州文化艺术中心举行。正式开启文化消费补贴项目，上线“苏州文化消费大数据平台”。为创新具有苏州特色的文化消费试点工作模式，市文化消费

试点工作领导小组办公室依据市民卡有限公司技术优势和平台优势，开发建设了“苏州文化消费大数据平台”，为文化消费试点工作提供基础数据。该平台将选择影院、剧院、网吧、书店等四大文化消费领域约300家网点进行合作，投放消费POS机，市民持市民卡A卡在合作商家消费可享受九折优惠，同时使文化消费数据实时反馈至大数据平台进行数据分析，实现信息采集、梳理和分析，为政策制定、产品设计、活动推广、宣传推介提供数据支撑，更好地实现为政府服务、为企业服务、为市民服务的有机结合。



## 休闲旅游服务

苏州市民卡有限公司自2007年开始探索旅游一卡通产品，10年期间，景点数量不断增加，产品各类不断完善、服务功能不断提升，目前拥有惠民休闲年卡、亲子娃娃卡、转转卡3个品牌。苏州市民卡旅游事业为近70万苏州市民带来持续的旅游优惠、支付便利、以及更安全智能的全方位服务，深受市民和游客喜爱。



旅游一卡通（惠民休闲年卡）的推行，打破了景区（点）地域界限，破解了单一的门票经济体制，对全域旅游发展起到了开放、连线、全景、合作、抱团、共赢和全域的促进作用。通过线上、线下渠道对接、服务游客验证、支付等方式为旅游景区、政府挖掘苏州旅游大数据，为持卡人提供智能化的旅游服务、金融服务、生活服务，推动区域智慧旅游发展。

### 共享数据、智慧旅游



旅游 + 金融 + 互联网 + 全域 + 创新模式在旅游 + 智慧旅游领域

通过线上、线下渠道对接、服务游客验证、支付等 挖掘苏州人游苏州大数据

通过用户画像、共享数据 为旅游景区、政府提供详实的大数据分析

为持卡人提供智能化的旅游服务、金融服务、生活服务，推动区域智慧旅游发展

截至2017年10月，惠民休闲年卡积累了66.7万个苏州市民出游数据，通过大数据报告分析用户特征，苏州本地人出游比例43.16%，新苏州人出游比例56.84%，出游年龄主要集中在20到40岁期间。

2008年—2017年，惠民休闲年卡的办卡量逐年显著增长，共计办理了200多万张惠民休闲年卡。

### 用户规模



2008-2017年  
近10年惠民休闲年卡的办卡量  
逐年显著增长；  
为近66.7万个市民办理了200  
多万张惠民休闲年卡。

### 生态价值

为66.7万个市民  
节约旅游费用  
2.44920187亿元

2008-2017年

人均节约  
436.24元

# 5 客户服务

- 一、拓展客户服务渠道 27
- 二、处理客户投诉 29
- 三、保障客户信息安全 29

## 拓展客户服务渠道

为了提高市民的满意度，加强公司与市民的联系，及时反馈市民意见，完善市民卡产品和服务，公司不断加大线下服务网点建设，公司构建了包括1+7市民卡服务中心（市本级服务中心及7个区级服务中心）、社会合作服务网点共27个，还与

可的便利店、全家便利店等单位合作，受理市民卡充值业务。同时，公司大力拓展信息化服务渠道，已建成包括市民卡网站、服务热线、自助售卡充值设备、补登设备、微信公众号、手机APP在内的服务体系，给广大市民提供便捷服务。



### 客服网点

拥有自营网点、联合网点、代理网点共27家。提供全方位服务。

### 自助售卡充值设备

遍布地铁站点的导乘机、银行自助终端（工、农、中、交、苏州银行）提供充值服务

### 便利店24H服务

遍布全市可的、全家等便利店，提供充值、售卡服务。

### 客户服务热线

962026热线为用户提供365天，全天候服务。

### 线上服务

市民卡网站、微信公众号、手机APP。

### 手机端应用

服务网点和消费商家查询，休闲年卡、亲子卡、园林年卡功能开通。



随着轨道交通的发展，越来越多的市民选择刷卡乘坐轨道交通绿色出行。为了给广大市民提供更便捷、优质的服务，方便市民在地铁站点中办理市民卡充值、购卡等业务，苏州市民卡有限公司与苏州轨道交通集团携手合作，在苏州轨道交通站点布放市民卡自助售卡充值设备，共布放110台设备，并且10月份实现对省一卡通自助充值功能，打造地铁全线便民服务站。市民可自助刷卡、查询卡内余额、查询消费记录以及充值业务，免去寻找人工售票点、排队等烦恼。自助设备操作界面简单易懂，而且全程提供语音提醒服务，不仅支持现金支付，也支持微信支付、支付宝支付功能，让充值方式变得更加灵活。目前，已完成苏州轨道交通1、2、4

号线全线覆盖，市民可以自助办理相关业务。

公司为更好地提升客户服务体验，开设了微信公众号，研究开发了市民卡手机APP。2017年市民卡线上服务平台运营效果良好，受到了很多市民粉丝的关注，2017年公司微信订阅号全年共推送文章626篇，其中头条364篇，最高阅读量51178次，头条平均阅读量9160次；2017年公司微信服务号全年共推送文章244篇，其中头条48篇，最高阅读量123731次，头条平均阅读量超过50000次；截止到2017年，手机APP累计下载量为1027963次，其中，IOS客户端下载521177次，占比50.7%，安卓客户端下载506786次，占比49.3%。



## 处理客户投诉



公司专门开设了客户服务热线 962026，安排专业的团队，负责接听客户的咨询、投诉、建议和反馈，为广大持卡人排忧解难。通过语音方式提供各项智慧业务咨询服务、人工语音挂失服务、客户调查、服务回访及产品销售等配套服务。

公司还建立了针对“寒山闻钟”、“12345”的7\*24小时的服务管理制度，及时报送相关信息，积极配合“寒山闻钟”、“12345”的线上咨询活动，加强便民服务员的沟通能力，使市民在线上的咨询第一时间能够得到妥善解决。

2017年共接到投诉774件，处理774件，投诉解决率达100%。2017年度较2016年度，接听总量增长18%，平均接听率增长2.6%，总来电量增长16%，投诉主要集中在网点投诉、卡类问题投诉、休闲年卡业务相关投诉方面。

## 保障客户信息安全

移动互联网时代，窃取个人信息安全的技术和手段不断变化升级，市场上也形成了个人信息非法获取、倒卖的利益链条。与此同时，我国目前尚未制定完善的个人信息保护的专门法律、法规。这些都增加了保护客户个人信息安全工作的难度。市民卡公司在推进客户信息安全保障工作的过程中也面临着巨大挑战。为了进一步保护客户信息安全，公司从管理、技术等多方面采取措施，对所有存储客户信息的系统及客户信息产生、传输、存储、处理、消除等各个环节进行严格技术管控，对所有可能接触客户个人信息的内部工作人员及合作伙伴进行严格行为规范，通过多项制度建立客户信息常态化保护体系，2017年未发生客户信息安全事件。



## 6 员工权益

- 一、教育培训 31
- 二、员工活动 32

## 教育培训

### 《蜕变》系列培训

2017年苏州市民卡有限公司在集团的大力支持下，根据公司经营理念及管理方针，认真分析市场形势并结合公司自身的特点，逐步推出了《蜕变》系列培训，培训分为《互联网营销》《领导力》《执行力》三个部分推进。《蜕变》系列培训是针对苏州市民卡公司中高层及以上干部以及各部门骨干人员量身定做的课程，旨在提升公司管理层的业务水平，开拓思维，增加活力并将先进的管理理念带进部门。



### 互联网法律讲座

苏州市互联网协会于4月6日举办了互联网法律讲座，公司安排员工参加了此次活动。此次讲座特邀江苏省互联网协会法律工作委员会专家，演讲主要内容包括互联网企业发展中风险防范和知识产权的保护，提高了企业员工法律意识，规避相关风险。



### 2017苏州信用建设高峰论坛



### 苏州信用建设高峰论坛

为推动城市社会信用体系建设，营造良好市场环境，2017年12月，“2017苏州信用建设高峰论坛”在苏州隆重启幕。本次论坛邀请到中国信用领域三位著名专家、政府相关单位、行业协会、企业等各界代表，共同验证苏州在2017年社会信用体系建设中取得的成果，为城市信用建设指明方向，为社会信用体系建设带来思路。公司相关领导参加了此次论坛，认真听取并学习了社会信用体系建设的相关经验。

### 企业家人才培养讲座

2017年11月，由市经信委、市工商联、市台办联合指导的苏州市“赢学堂”企业领袖人才培养系列讲座在苏州干部学院举行。公司安排员工参加了此次讲座。此次活动特邀上海市经信委副主任邵志清、专家武威、刘东，分别围绕《互联网+推动中小企业创新发展》、《大数据、工业云与制造业企业》、《产业协同与企业发展》等专题进行授课讲座。



## 员工活动



### “采桑喜·游古镇”欢乐工会游

为加强公司企业文化建设、丰富员工业余文化生活，公司于2017年5月2日组织了“采桑喜·游古镇”欢乐工会游活动。看惯了城市的繁花锦簇、车水马龙，来一场说走就走的旅行，选择置身于水乡古镇，寻找那份宁静和幽闲。

### “太湖牛仔风情度假村”一日游

为丰富公司员工的业余生活，增强企业团队凝聚力和战斗力，2017年11月25日，苏州市民卡有限公司工会组织员工“太湖牛仔风情度假村”一日游活动，“太湖牛仔风情度假村”也是惠民休闲年卡优质景点之一。



### “轨道交通杯”龙舟比赛

公司倡导工作与生活的平衡，努力为员工营造健康舒适的生活环境，提高员工幸福指数。2017年11月10日，组织员工参加了国资委举办的“轨道交通杯”龙舟比赛。通过运动会激励大家勤于运动，锻炼身体、增强意志，从而在工作中有更加优异的表现。



## 7 社区参与和发展

- 一、建设农村支付服务环境 35
- 二、提升社区服务水平 35
- 三、促进社会就业 36
- 四、开展公益慈善活动 37

### 建设农村支付服务环境

为了提升苏州下属县级市支付环境，让广大农村和偏远地区市民享受到市民卡支付服务，公司与吴江农村商业银行（22个网点）、张家港农村商业银行（36个网

点）合作，在所有银行网点合作开展市民卡相关业务，让吴江、张家港各大小乡镇居民享受到支付服务的便利。



### 提升社区服务水平

市民卡作为企业的员工卡、社区居民的业主卡，将自身市民卡业务与智慧社区结合，为市民创造更智能化的服务体验，为市民创造更智能化的服务体验，提供更便利的社会生活模式。一方面，企业、社区的基本功能作为市民卡应用的扩充，丰富市民卡功能集合；另一方面，市民卡整合了社区卡、企业卡功能，节约了社会资源，避免重复发卡，符合市民卡一卡多用的建设原则。

市民卡可实现企业单位、居民小区的门禁、考勤、梯控、安防等应用，同时布放市民卡充值补登设备，实现了智能化管理和服。目前，市民卡公司已经和绿

城物业、招商物业、港华燃气达成合作，实现212个智慧社区应用，同时还在2.5产业园、生物产业园、建胜产业园、东方之门、沪宁高速、公安局、国发大厦、农业银行、联通公司等单位实现了智能楼宇应用。2017年7月，市民卡公司与园区港华燃气签订战略合作协议，利用双方的资源和技术优势，推出基于互联网技术的燃气IC卡智能充值新方法，扩大圈存设备布点覆盖范围，共同推进“智慧社区”建设。



## 提升促进社会就业

公司严格遵守国家劳动法律法规，按照平等、自愿、协商一致的原则与员工签订劳动合同，为保护员工权益提供法律依据。截至2017年12月底，公司共有员工191人，全部签订劳动合同；2017年公司吸纳人才38名，分布在客户服务、业务拓展等部门。公司严格按照苏州市工资标准执行，按时、足额发放工资和福利；定期组织全体员工进行健康体检；认真贯彻落实员工年休假管理制度，保障员工劳逸结

合、张弛有度的生活、工作方式。

公司遵守按劳分配与绩效考核并重的原则，为员工提供合理的薪酬待遇，促进劳动关系的和谐稳定；建立健全绩效管理体系，激发员工工作热情。为激励先进，表彰优秀，公司每年为工作成绩优异的员工颁发荣誉证书并对全公司展示，以发挥优秀员工带头作用，促进员工互相学习、共同进步。

## 开展公益慈善活动

苏州市民卡有限公司热心参与公益事业，积极投身志愿服务，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建和谐社会的责任。

### （一）慈善一日捐活动。

公司在苏州市慈善总会的组织下，积极响应国家倡导的“送温暖、献爱心”慈善捐助活动，2017年组织员工开展“慈善一日捐”活动，广筹善款，广聚爱心，为陷入困境的不幸家庭和人们送去福音，帮助他们摆脱困境，增强信心。

### （二）“帕友不怕 自强不息”帕金森患者志愿服务活动

2017年3月，应苏州市企业社会责任助残联盟邀请，公司发动各部门同事，组织了一支志愿者团队，参加了“帕友不怕 自强不息”的志愿服务活动。在残疾人活动中心，志愿者协助工作人员顺利开展活动，帮助帕金森病人进行现场义诊。通过帕金森患者分享抗帕经历，了解到帕金森群体生活中的困难，更感受到了帕金森病人自立自强的精神。公司的志愿工作得到了现场帕友的高度赞扬。



### （三）“蓝天绿水趣走吧”苏州市民卡第四届徒步活动

为了倡导热爱生活爱运动的绿色环保理念，2017年5月，苏州市民卡有限公司在苏州穹窿山举办了“苏州市民卡第4届徒步活动”。报名参与的市民可在徒步中抽取市民卡奖品，增加了活动趣味性。同时，向市民传递绿色健康出行，低碳环保生活的理念。

## 未来展望

“ 企业与社会是共生共赢的关系。承担社会责任是实现企业可持续发展的重要路径，也是构建经济、社会、环境和谐发展的必然要求。苏州市民卡有限公司积极传承服务为民，心系苏州的企业精神，在建设智慧苏州的同时，发展创新理念，加大科技创新力度，努力拓宽产业空间，力争在支付行业中成为促进中国经济新业态发展的主力军。苏州市民卡有限公司不忘初心，在支付业务快速发展的同时，勇于承担社会责任，将社会责任理念融入企业管理，从合规经营、风险管理、客户服务、关爱员工、积极参与社会公益、促进社区发展等方面，践行社会责任，实现经济、社会、环境综合价值最大化。

激情和汗水成就过去，理性和坚强铸就未来。我们有足够的理由相信，2018年将是更加激动人心的一年。我们将看到苏州市民卡事业的快速发展，更好地履行社会责任和义务，以优异的表现回馈社会、回报股东、惠及员工。苏州市民卡公司立志成为一个有凝聚力、执行力，且勇于创新、锐意进取的优秀公司。”