



2016 年度

苏州市民卡有限公司 社会责任报告

Social Responsibility Report of Suzhou Citizen Card

关于报告

本报告是苏州市民卡有限公司
独立发布的企业社会责任报告

报告时间范围

2016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

本报告为年度报告

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苏州市民卡相关文件和报告，如与公司年度审计报告有出入，以年度审计报告为准

报告索取

本报告以网络版方式发布

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

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

0512-62888588

网址

www.szsmk.com

目 录

CONTENTS

领导致辞	01
公司概况	
一、公司简介	04
二、资质与荣誉	04
三、公司大事记	05
四、参加的社团组织	05
社会责任推进	
一、社会责任理念	12
二、社会责任战略	12
合规经营	
一、贯彻落实监管政策	14
二、切实履行反洗钱、反电信网络诈骗义务	14
改善民生	
一、基础业务	16
二、产品创新	22
三、便民服务	24
四、公益活动	25
客户服务	
一、客户投诉机制	28
二、客户信息保护	28
三、消费者教育	28
员工权益	
一、教育培训	30
二、员工活动	31
展望	33



苏州市民卡有限公司董事长:张统



苏州市民卡有限公司总经理:王九一

领导致辞



2016年是“十三五”开局之年，我们树立和落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，配合“团队、服务、创新、增收、节支”十字方针，在满足用户需求和解决共同挑战中寻找机遇、谋求发展，努力创造与利益相关方的共享价值。

这一年我们不断创新产品和服务，满足大众的多样化、个性化的服务需求。这一年我们全力拓展园林年卡、惠民休闲年卡景点；完善线上和线下的充值服务；涉足智慧城市、智慧社区建设发展；做好预付卡发行与受理、电子商务、城市交通、公共事业缴费基础服务；创办休闲旅游；研究大数据开发；第三方支付的创新金融。

2017年，我们将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。市民卡公司立志要成为一个有凝聚力、执行力，且勇于创新、锐意进取的优秀公司。



公司概况

INTRODUCTION

- 04 公司简介
- 04 资质与荣誉
- 05 公司大事记
- 05 参加的社团组织

公司简介

苏州市民卡有限公司在2003年1月成立，注册资金10000万元，为国有控股企业。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称号。2012年6月，公司取得了中国人民银行《支付业务许可证》，获得预付卡发行和受理资质。

目前，市民卡可实现在公交、出租、轨道交通、有轨电车、商场、超市、便利店等领域进行刷卡消费，同时可以加载政府公共服务，包括公交月票和高龄卡、残疾人爱心卡、劳模卡、园林年卡、惠民休闲年卡、公共自行车、图书馆、公用事业缴费等功能。

公司加快服务网点建设，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31个，还与可的便利店、全家便利店等单位合作，受理市民卡的充值业务。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、自助终端、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。

资质与荣誉

- 2016年公司通过工业和信息化部ITSS认证
- 2016年公司通过人民银行非金融机构支付业务设施技术认证
- 2016年苏州市社会保障·市民卡工程分别入选国家发改委新型智慧城市优秀实践案例、省经信委智慧江苏重点示范工程
- 2016年公司担任苏州市企业社会责任助残联盟理事长单位
- 2016年公司被评为爱心企业



公司大事记



01

2003年
苏州通卡正式发行, 开通公交应用

02

2004年
开通园林年卡功能



03

2005年
可缴纳水电煤气公共费用, 发行公务员卡, 是全国首个基于城市一卡通的公务员服务卡



04

2006年
全市纸质公交月票统一更换为苏州通卡



05

2007年
苏州通休闲年卡正式发行

06

2009年
与中国电信联合推出天翼通-苏州通手机钱包



07

2010年
张家港市民卡首发

08

2011年
苏州通卡实现昆山、常熟、张家港等地的互联互通





09

2012年
苏州市民卡首发



12

2016年
发行吴中区总工会普惠卡，与绿城物业、招商物业等达成战略合作，拓展智慧社区、智能楼宇应用

10

2013年
苏州市民卡工程被评为
2012年苏州十大民心工程



14

2016年
休闲年卡景点拓展，增加苏
州、无锡、江阴景点



11

2014年
苏州市民卡APP正式上线



15

2016年
推进政府惠民工程，智慧农
贸项目上线

12

2015年
开通线上办理惠民休闲年
卡业务



16

2016年
苏州地铁2号线延伸线开通



参加的社团组织



17

2016年
完成P+R停车场试点应用

18

2016年
省交通一卡通县市拓展，包括常熟、太仓、张家港



19

2016年
推出南京银行理财、东吴人寿万能险、建行信用卡、东吴证券开户等互联网金融和理财服务产品



20

2016年
推出市民卡“云闪充”补登业务



中国支付清算协会
Payment & Clearing Association of China

会员单位



江苏省支付清算协会

会员单位



苏州市软件行业协会
Suzhou Software Industry Association

副理事长单位



GIBA
苏州市姑苏区信息产业联盟

副主席单位



苏州市互联网协会

会员单位



苏州市大数据产业联盟
BIG DATA INDUSTRIAL ALLIANCE OF SUZHOU

会员单位



苏州市青年商会
SUZHOU YOUTH CHAMBER OF COMMERCE

会员单位

苏州市企业社会责任助残联盟

理事长单位

苏州市产业互联网化促进会

副会长单位



社会责任推进

SOCIAL RESPONSIBILITY

12 社会责任理念

12 社会责任战略

社会责任理念

企业目标

致力于成为苏州市民的互联网生活和金融服务平台，倡导绿色和健康的生活方式

核心价值

服务、创新、团队、卓越

企业精神

品行正直、关注细节、严于律己、开拓创新

经营理念

以人为本，客户至上

社会责任战略



企业社会责任是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对员工、消费者、社会和环境的责任，企业社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、对消费者、对社会的贡献。

苏州市民卡有限公司在实现自我发展同时，以服务好苏州经济的发展为导向，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，努力拓宽产业空间，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。



合规经营

COMPLIANCE

14 贯彻落实监管政策

14 切实履行反洗钱、反电信网络诈骗义务

贯彻落实监管政策

根据《非金融机构支付服务管理办法》、《非金融机构支付服务管理办法实施细则》、《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》等法律法规，制定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。贯彻落实监管政策，认真履行反洗钱社会责任、防范电信网络诈骗宣传责任，建立健全内部控制和风险管理体系，促进公司业务持续、稳定、健康发展。

切实履行反洗钱、反电信网络诈骗义务



▲ 苏州市民卡积极宣传反电信网络诈骗及2016年9月苏州市反洗钱千人知识竞赛现场照片

公司积极开展反洗钱内部培训，落实反洗钱工作内容。2016年组织运营服务中心、市场销售中心相关人员认真学习反洗钱法律法规，增加员工对反洗钱工作的认识，准确理解和掌握支付机构反洗钱工作内容，依法履行反洗钱义务。

央行下发了《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》（银发〔2016〕261号），明确了各商业银行、支付机构在有效防范电信网络新型违法犯罪中的责任和工作要求，公司全力支持配合人民银行加强宣传，防范电信网络诈骗。

改善民生

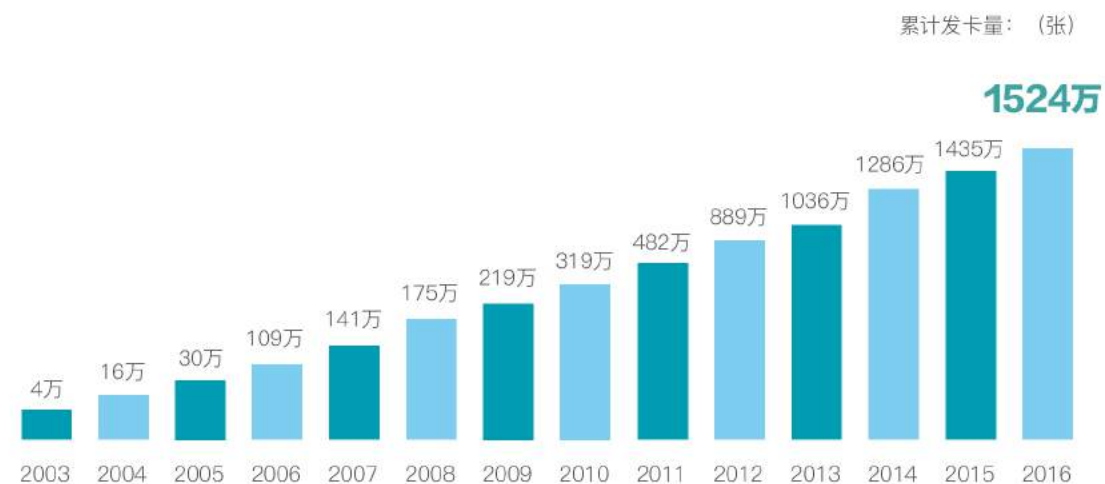
PEOPLE'S LIVELIHOOD

16 基础业务
22 产品创新
24 便民服务
25 公益活动

基础业务

13载岁月磨砺 始终坚持 为民服务

13年来，苏州市民卡有限公司每年发卡量直线上升，2016年苏州市民卡发卡量1,524万张，日均交易量1,045,045笔。

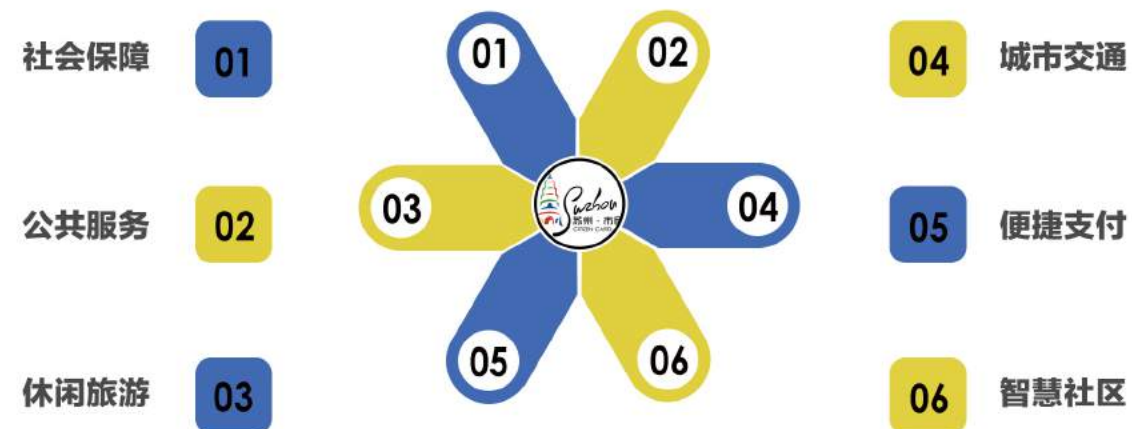


（一）市民卡业务不断拓展



苏州市民卡有限公司全面负责市民卡的发行、运营和服务，市民卡在“记录一生、管理一生、服务一生”的理念下应运而生，以社会保障·市民卡为龙头，通过复合芯片加载了社保、银行和电子钱包应用，在公交、地铁、有轨电车等公共交通和商业领域刷卡消费，可以缴纳水、电等公共事业费用，也可加载园林年卡、惠民休闲年卡、公共自行车、图书馆借阅、教育E卡通、工会卡、企业服务卡、爱心卡、高龄卡、月票卡、劳模卡、社区一卡通等功能。

（二）市民卡联接城市工作和生活



1. 社会保障

截至2016年12月底累计发卡量为515万张，较2015年发卡量新增42.9万张，覆盖姑苏区、高新区、吴中区、相城区、园区。

2. 城市交通

公共交通全面覆盖。在市民卡电子钱包内充值，持卡可以刷公交车、轻轨、出租车、有轨电车、公共自行车，市民卡还可享受公交刷卡6折、轻轨95折、有轨电车7折的刷卡优惠。





3. 公共服务

图书借阅：图书馆选书、借书

生活缴费：缴纳水、电、煤、有线电视、电话费等

身份认证：在园区的一些公共服务场所身份认证

特殊应用：教育一卡通、劳模卡、爱心卡、工会卡、残联卡、高龄卡，实现特殊的政务应用和补贴政策的落实

2016年7月，市民卡公司、工商银行、吴中旅游发展公司携手开展进企业送清凉活动，对普惠卡企业进行卡咨询、卡激活、卡充值等一系列免费服务，让企业员工在足不出户的情况下，最大程度的了解普惠卡的各个功能以及使用方法，共为松堂电子、台容电子、吉成针织等30家企业提供服务。

▼ 发行吴中区总工会普惠卡。



4. 便捷支付

为方便市民生活，扩大用卡渠道，苏州市民卡公司不断拓展消费商户，目前苏州各大超市、连锁便利店、药店、知名洋快餐品牌店均支持刷卡，同时菜场、连锁面包店、美容美发、足浴、洗衣店等与市民生活息息相关的快速消费行业也可刷卡消费。

2016年我们又新增了许多合作商户：大润发长江路店、麦德龙吴中店、永旺梦乐城新区店、联华超市、太平洋咖啡、味千拉面、欧尚相城店、苏宁电器等。



5. 休闲旅游



园林年卡、休闲年卡

除了节省交通费用，市民卡的休闲旅游也是省钱利器。苏州市民卡有限公司协同苏州市旅游局、苏州乐园发展有限公司等部门和景点，共同推出“惠民休闲年卡”，产品已经历经十年，惠及了100多万市民的旅游出行成本，一年畅游100次。休闲年卡内的景点已增加至49处，遍布苏州大市、无锡、江阴、宜兴等各大国家级景区，办理途径更便捷。



漫游卡

“漫游卡”是苏州市旅游局、苏州市民卡公司共同管理和发行的一张面向全国游客的一日或多日的旅游充值卡，可以给旅游者带来持续的支付便利、优惠，以及更安全智能的全方位服务。漫游卡是苏州市旅游局拉动苏州周边及远程旅游消费市场，充分带动旅游经济、提升苏州旅游品质形象的一项切实举措，苏州“智慧旅游”的一张名片。

6. 智慧社区

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，更多功能的服务体验，提供更便利的社会生活模式。这种模式的创新，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，同时又能合理的把企业社区内外的应用相结合起来，符合一卡通系统多用途的建设原则。尤其是市民卡的身份认证识别，能智能安防、实时监控，为企业和社区带来安全防护。公司面向苏州的100多个小区，30多家物业公司 and 地产公司，宣传了以市民卡为载体，卡面设计独家定制，兼容居民业主卡功能的智慧社区一卡通业务，取得了重大突破。



产品创新

智能手表

苏州唯一可刷公交地铁的触屏支付智能手表，兼具运动监测、睡眠监测、来电提醒等功能。



市民卡手机壳

完美解决iphone手机（非NFC手机）刷卡难的问题
适用手机型号：ip-hone6、iPhone6s、ip-hone6P、iPhone6sPlus



指环卡



智能手环

TPE亲肤材质，时尚耐用，支持运动检测、健康随行
支付一腕搞定，采用有源射屏技术，支持市民卡应用



异形卡

满足时尚人士们的个性需求，外形设计精致小巧，可随身佩戴亦可做装饰。



NFC充值

支持NFC功能的手机，用户通过QQ钱包或支付宝完成支付后，把市民卡与手机轻轻触碰，30秒即能实现市民卡快速充值。

云闪充

市民卡充值只需两步，线上支付+贴卡充值。

线下也设置有很多贴卡充值点，例如苏州轨道交通站点的自助售卡充值终端、中国电信营业厅等。



自助售卡充值终端

为进一步完善市民卡售卡和充值服务，2016年公司引进了市民卡自助终端，覆盖地铁全线，集自助售卡+充值于一体。用户可以根据自己的喜好来选择购买卡片或办理充值，通过现金或二维码支付。扫描二维码后可选择支付宝或微信支付。支持的交易金额可为30元、50元、100元不等。该自助终端不仅支持标准卡充值，还受理异形卡、智能手表、智能手环和手机的充值业务。



便民服务

为提高市民的满意度，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，在此基础上大力拓展信息化服务渠道，建设包括市民卡官网、呼叫中心、自助终端、手机APP、微信平台等在内的服务体系。



手机APP功能



公益活动

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。

1、企业社会责任助残联成立

2016年5月15日，苏州市民卡有限公司、中国联通苏州分公司、江苏吴中集团吴中健康管理有限公司、苏州鑫三强通信信息有限公司四家企业联合发起成立“苏州市企业社会责任助残联”。现场成功对接了9个助残项目，11家企业献出了爱心，助残资金50余万元。6家助残社会组织签订项目执行承诺，6家爱心企业签署对接项目帮扶承诺。由苏州市民卡有限公司担任联盟理事长单位，王九一总经理出席授予仪式。



2、倡导绿色出行、爱护环境，环石湖趣味徒步。

为了倡导爱生活爱运动的绿色环保理念，2016年3月下旬，由苏州市民卡有限公司主办了环石湖10公里趣味徒步，倡导绿色出行、爱护环境。



3、慈善一日捐活动。

公司在苏州市慈善总会的组织下参与2016年慈善“一日捐”活动。为苏州市贫困家庭儿童、5所养老护理院的老人、视障人士、水资源匮乏的贫困地区孩子送去关怀、奉献爱心。



客户服务

CUSTOMER SERVICE

28 客户投诉机制
28 客户信息保护
28 消费者教育



客户投诉机制

公司贯彻“有诉必查，有诉必复，有诉必处”以及“客户投诉不过二”的投诉处理原则，坚持以客户为中心，以事实为根据，对客户投诉进行换位思考，尊重客户的投诉资源，多问自身几个为什么？着重寻找自身存在的问题和差距，查清问题的根本原因和症结，并采取指定人员联系及会议讨论、跟踪的处理方式，确保客户投诉有人抓、有人管，且始终处于科学、规范和有序的处理流程之中。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，同时获得了最佳组织奖。2016年度共接到425条咨询投诉，办结率达到100%，及时处办率达到100%。

客户信息保护

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和升级，市场上也形成了个人信息非法获取、倒卖的利益链条。通信行业客户信息广泛分布在通信网络、支撑系统、业务平台等大量设备及系统中，实现全面和彻底保护的难度极高。

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。这些都增加了通信运营商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、消除各环节进行严格技术规范，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，严厉禁止泄露或交易客户信息的行为，并通过多项制度建立客户信息常态化保护体系。

消费者教育

2016年6月-8月，公司借助《反洗钱法》颁布十周年开展了有奖知识竞答活动。2016年8月-10月，公司开展“万人学、千人赛、百人展”。



员工权益

EMPLOYEE RIGHTS

30 教育培训
31 员工活动

教育培训

参加中国支付清算协会组织的专题培训

2016年5月17日，中国支付清算协会在北京举办非银行支付机构分类评级工作专题培训班，我公司作为协会会员单位派出业务骨干参加培训。2016年11月21日，支付清算法务培训班在北京举行，会议旨在提高会员单位合规经营水平，推动支付服务市场健康发展，我公司安排相关人员参加了本次培训。



ITSS工程师认证培训

为进一步深化对信息技术服务标准的理解认识，提升企业管理水平和服务能力，促进信息服务业健康发展，为各领域信息系统提供规范的运维服务，7月中，我公司正式启动ITSS项目并开设培训班，由权威机构赛宝认证中心专家向公司相关人员详细解读运维能力管理体系的建设流程和标准的主要内容。



公司业务知识分享培训

为了加强员工对公司业务及各工作流程的认识，为了宣传廉洁从业的精神，公司于11月5日和11月12日分别举行两次业务知识培训。各部门相关领导牵头授课，内容涉及客服日常业务及报表事宜和财务报销、运营服务中心业务分享、项目开发中心业务分享（旅游）、市场销售中心业务分享、信息技术中心基础普及培训、第三方支付行业现状与发展趋势、微信运营交流。通过培训，大家纷纷表示：“这次培训着重理论联系实际，对开展工作有很大的指导作用。”



EDUCATION
& TRAINING

员工活动

1. 龙舟比赛

我们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。2016年11月4日，组织员工参加了国资委举办的“园林杯”龙舟比赛，留下太多的难忘瞬间。在精彩比赛中，大家彼此熟悉，彼此协作，相信在运动场上的默契配合，也会延伸到日后的工作中。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。



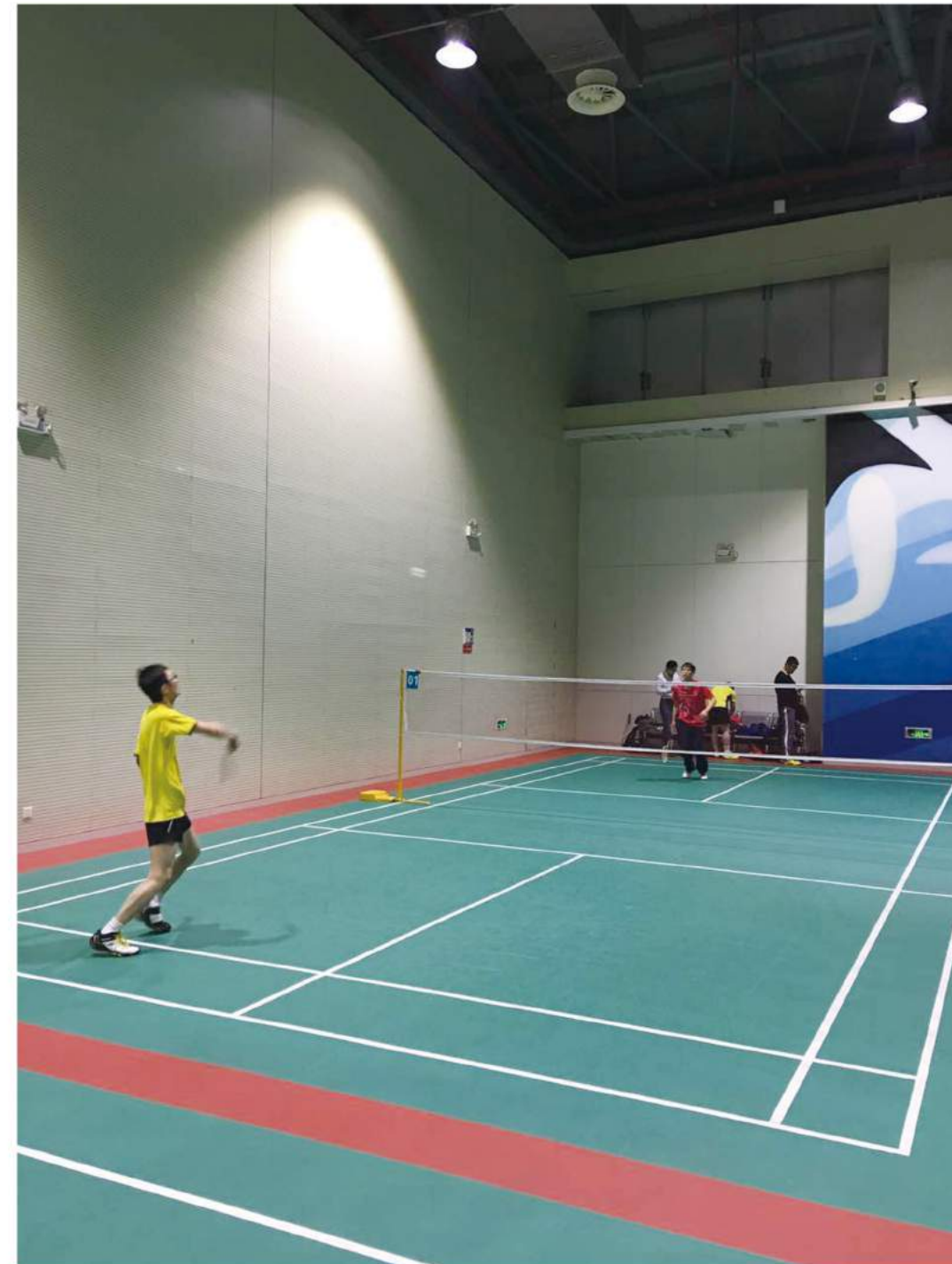
2. 爱心献血

作为公司的一员，积极响应公司回馈社会、奉献爱心的号召，2016年12月28日苏州国发集团组织了无偿献血活动，员工积极参与。



3. 羽毛球赛

为贯彻落实全民健身的国家战略，培养员工健康的生活情趣和良好的健身习惯，2016年10月，公司组织员工参与了苏州国发集团组织的羽毛球大赛。





展 望

EXPECTATION



2016年是全面建成小康社会决胜阶段的开局之年，是推进结构性改革的攻坚之年，也是“十三五”规划的开局之年。这一年，苏州市民卡有限公司在国发集团的领导下，继续坚持以人为本、客户至上的经营理念，以打造苏州市民的互联网生活和金融服务为中心，加快市民卡功能的建设，满足广大市民日趋多样化、个性化的需求。

新的一年，我们将持续提升市民卡产品和服务的品质。不断拓展市民卡运用领域，在衣、食、住、行等多方面为市民提供服务，打造高品质生活。健全信息化服务渠道，提高线下服务质量，完善微信公众平台功能，更好的聆听大众的声音，改善用户体验。

伴随着信息技术迅猛发展，以及新理念、新技术不断进步，第三方支付凭借安全、便捷的优势逐步渗透到人们经济生活方方面面。公司将致力于让市民享有专业支付服务，改善支付服务环境，提升金融服务质量，定期向中国人民银行汇报备付金数据。继续加强企业管治能力建设，增强风险防范意识，健全风险管理体系，落实风险管控措施，创新安全支付技术，切实保障备付金和信息安全。

坚持以人为本的理念，实施重大人才工程，保障员工合法权益，为员工搭建良好的成长平台，积极改善员工生产生活条件，关注员工身心健康，努力将企业发展成果更多更公平地惠及员工。

顺应社会呼唤，促进社会和谐，积极参与公益和慈善活动，注重绿色低碳发展，牢固树立并切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，推进经济社会可持续发展。

