



**Fulu Holdings Limited**  
**福祿控股有限公司**

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2101



**2020**

環境、社會及管治報告





- 02 關於本報告**
  - 報告範疇
  - 報告準則
  - 報告原則
  - 意見及回饋
- 03 本集團概要**
- 04 ESG管治**
  - 董事會聲明
  - 持份者參與
  - 重要性評估
- 07 環境保護**
  - 排放物管理
  - 廢棄物管理
  - 資源使用
  - 綠色營運
  - 應對氣候變化
- 12 企業社會責任**
  - 僱傭及勞工常規
  - 職業培訓與發展
  - 健康與安全
- 19 完善的營運慣例**
  - 供應鏈管理
  - 優質服務
  - 研究與開發
  - 尊重知識產權
  - 信息安全與隱私保護
  - 反貪污
- 24 社區投資**
- 25 有關《環境、社會及管治報告指引》內容索引**



福祿控股有限公司（「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）欣然發表二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日（「本年度」）的環境、社會及管治（「ESG」）報告（「ESG報告」）。ESG報告闡述了本集團全面實踐可持續發展的理念，以及履行企業公民責任的情況。ESG報告亦詳述本集團於本年度開展可持續發展原則的各項工作，以及在社會管治方面的表現。

## 報告範疇

ESG報告闡述本集團於中華人民共和國（「中國」）進行第三方數字商品及服務平台運營業務時的整體環境及社會政策。本年度，ESG報告及當中的環境及社會關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）涵蓋本集團位於中國湖北省武漢市總部的表現，此範圍乃根據本集團是否擁有該實體的營運控制權及其對本集團業績或資產有否重大影響而定。

## 報告準則

於編製ESG報告時，本集團乃根據香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）刊發的證券上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》作出相關披露，並遵守當中「不遵守就解釋」的條文。

## 報告原則

ESG報告的內容乃透過與持份者溝通及進行重要性評估而釐定，當中包括識別與ESG相關的議題、收集及審視內部管理層及不同持份者的意見、評估議題的相關及重要程度，以及編制及核實所報告的數據。ESG報告已全面涵蓋不同持份者所關注的重要議題。

ESG報告披露經量化的環境及社會關鍵績效指標，讓持份者全面瞭解本集團的ESG表現。有關主要排放標準、方法、參考數據及來源的資料，以及該等關鍵績效指標所用的轉換因數，將於ESG報告中適當位置列示。為方便比較不同年度之ESG表現，本集團已在合理可行情況下儘量採用一致的計算方法。如方法有所變更，本集團亦會於相應的章節中呈列和詳細說明。

## 意見及回饋

本集團重視您對此份報告的看法。若閣下對ESG報告有任何意見或建議，歡迎發送電子郵件至以下郵箱：IR@fulu.com。



本集團於二零零九年成立，是中國領先的第三方數字商品及服務平台運營商，我們致力於提供最全面、最優質的數字商品及服務。為有效連接數字商品提供商、消費場景和消費者，本集團搭建了軟件即服務(SaaS)<sup>1</sup>技術平台－福祿開放平台，向平台參與者提供「一站式」服務，這種創新的「聚合+服務」運作模式贏得了上千家合作夥伴的青睞。本集團的平台將數字商品提供商與數字商品消費場景連接起來，並向他們提供「企業對企業」(B2B)數字商品相關服務及增值服務，包括(i)促成數字商品提供商與數字商品消費場景之間的數字商品交易；及(ii)為不同行業，包括文娛、遊戲、通信及生活服務相關行業提供增值服務，如為數字商品提供商運營網店。我們亦促成各類數字商品銷售，包括會員卡、應用程序內或遊戲內虛擬貨幣、虛擬卡、電子代金券、會員福利、遊戲消耗品或功能及流量包，以助客戶實現流量獲取和變現等商業目標。

本集團始終秉持「團結、簡單、責任、上進、深鑽、創新」的價值觀，關注團隊目標，誠信協作，提供專業高效的服務，同時鼓勵個人發展，成為盡職盡責、勇於承擔的專業人才。我們亦堅持不斷突破瓶頸，精益求精，不斷為客戶創造價值。此外，我們提供舒適的辦公環境，舉辦豐富多彩的員工活動，以吸納並培養人才，以達到「建立虛擬服務生態圈，為互聯網付費用戶提供最全面、最優質的服務」的企業使命。

<sup>1</sup> 軟件即服務(SaaS)屬於一種軟件佈局模式，其中雲提供商將向用戶提供軟件應用程序許可作為服務。

## 董事會聲明

本集團相信建立完善的ESG方針及慣例有助提高企業的投資價值，並為其持份者提供長遠回報。為確保行之有效的ESG風險管理措施及內部監控系統，本公司董事（「董事」）會（「董事會」）負責監察和審視ESG相關事宜符合法律及規例的合規情況，其亦負責對ESG相關信息進行年度審視，對ESG工作進度及ESG報告的內容和質量進行評估。同時，董事會監督相關部門完善ESG相關政策措施，密切關注對業務營運有潛在影響的相關事宜以適時調整營運方針，並努力搭建本集團與主要持份者之間的溝通平台，定期審視主要持份者重視的議題，確保信息流通。

本年度，本集團委聘第三方顧問公司協助識別ESG事宜，並就本集團的ESG表現提供建議。顧問公司協助收集和分析本集團持份者對ESG事宜的意見，並進行重要性評估。重要性評估以問卷調查形式作為基礎，收集持份者包括董事的意見，並綜合行業重大的ESG議題，對各項ESG議題的關注程度進行評分及排序以識別重要議題。董事會審視了評估結果，並最終確認本集團的重要ESG議題。

為有效領導本集團的ESG進程，董事會持續監察ESG的工作和留意香港聯交所對ESG披露的最新規定，並確保各部門間緊密合作，共同達至合規營運和肩負社會責任的目標。董事會亦會於定期會議中檢討ESG議題，並根據本集團對業務及持份者最重要的ESG相關議題制定ESG方面的目標，以及監察ESG事宜的協調和管理。

## 持份者參與

本集團相信持份者的參與及持續支持對企業的長遠發展至關重要。本集團通過與持份者溝通，以期完善其可持續發展策略及實踐各項可持續發展目標。因此，我們採用了多元化的溝通方式，讓不同界別的持份者得以表達意見及提出建議，並於不同渠道回應持份者的期望與關切，從而改善我們的ESG表現與未來的發展策略。

持份者	要求與期望	溝通與回應方式
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守國家政策及法律法規</li> <li>促進地方經濟發展</li> <li>帶動地方就業</li> <li>安全營運</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期信息報送</li> <li>定期與監管機構對話</li> <li>檢查督查</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>收益回報</li> <li>合規營運</li> <li>提升公司價值</li> <li>信息透明及高效溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>公司公告</li> <li>電郵、電話通訊及公司網站</li> <li>實地考察</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>公平競爭</li> <li>依法履約</li> <li>互利共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審查與評估會</li> <li>商務溝通</li> <li>交流研討</li> <li>洽談合作</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質產品與服務</li> <li>依法履約</li> <li>誠信經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務中心和熱線</li> <li>客戶意見調查</li> <li>社交媒體平台</li> <li>回訪</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>達標排放</li> <li>節能減排</li> <li>保護生態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG信息報送</li> </ul>
行業	<ul style="list-style-type: none"> <li>促進行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>考察互訪</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬福利</li> <li>職業發展</li> <li>人文關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工溝通會</li> <li>公司內刊和內聯網</li> <li>職業晉升機制</li> <li>員工培訓</li> <li>員工活動</li> </ul>
社區及公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與公益事業</li> <li>信息公開透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司網站</li> <li>公司公告</li> <li>傳媒採訪</li> <li>社交媒體平台</li> </ul>



## 重要性評估

為清晰及有效地制定ESG管理方針，本集團於本年度進行了重要性評估，以識別對本集團業務及其持份者至關重要的ESG議題。此重要性評估是基於內部持份者意見、第三方ESG專業機構的意見分析及知名外部機構提供的重要性圖譜<sup>2</sup>所確立。本次評估結果亦作為本集團加強內部管理參考之用，並將在未來增加不同持份者的參與度，以收集彼等就本集團發展提出的寶貴及有建設性的意見。本年度，本集團識別了10項ESG相關的重要議題，並將於ESG報告中重點討論。

重要議題	相關章節
僱傭合規	• 僱傭及勞工常規
薪酬及福利	• 僱傭及勞工常規
僱傭多樣性及平等機會	• 僱傭及勞工常規
培訓與教育	• 職業培訓與發展
營運合規	• 完善的營運慣例
客戶服務管理	• 優質服務
知識產權保護	• 尊重知識產權
信息及隱私安全	• 信息安全與隱私保護
研究與開發	• 研究與開發
反貪污	• 反貪污

<sup>2</sup> 重要性評估分別參考由摩根士丹利資本國際公司(MSCI)提供的ESG行業重要性圖譜及永續會計準則委員會(SASB)提供的重要性圖譜。



本集團高度重視環境保護及資源節約，並持續關注其業務營運對環境的影響。本集團致力於保持經濟、環境和社會的共同發展，在日常運營中提高環境保護和資源節約的意識。本集團的營運設施主要位於中國。故此，我們嚴格遵守當地環境相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，且於本年度並不知悉有任何環境相關違規事件。本集團緊密監測業務運作過程中對環境有潛在影響的活動，掌握對周邊環境的影響，以履行保護環境的責任與義務。

### 排放物管理

本集團一直致力保護環境，通過控制及管理資源消耗量，減少經營過程中的排放和浪費。本集團業務以辦公室營運為主，因此並無涉及任何有關燃料燃燒的廢氣排放，其廢氣主要來源於車輛的使用。為減少廢氣排放以及維持車輛的效能，本集團對車輛進行定期檢查，及時給輪胎充氣，保持正確的胎壓，並確保無空轉引擎。

本集團於業務營運時所產生的空氣污染物排放數據如下：

空氣污染物排放 (附註 1)	單位	二零二零年
氮氧化物	千克	4.03
硫氧化物	千克	0.11
顆粒物	千克	0.30

附註：

1. 此乃根據香港聯交所刊發的附錄2《環境關鍵績效指標匯報指引》及中國國家發展和改革委員會發佈的《陸上交通運輸企業－溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》計算所得。

本集團的溫室氣體排放可分為三類，包括來自車輛使用的直接排放、來自外購電力的能源間接排放，以及來自廢紙送往堆填區所產生的甲烷、用於食水和污水處理的電力及僱員差旅的其他間接排放。我們鼓勵僱員使用電話或視頻會議代替不必要的商務出差，並為不可避免的商務出差選擇直航航機，以減少碳足跡，為碳中和作出貢獻。



本集團於業務營運時所產生的溫室氣體排放數據如下：

溫室氣體排放(附註1)	單位	二零二零年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	244
範圍1 – 直接排放(附註2)	噸二氧化碳當量	18
範圍2 – 能源間接排放(附註3)	噸二氧化碳當量	199
範圍3 – 其他間接排放(附註4)	噸二氧化碳當量	27
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／僱員	0.49

附註：

1. 本集團的溫室氣體排放類別包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮，溫室氣體排放量以二氧化碳當量呈列。
2. 範圍1直接排放是指由本集團車輛使用所產生的直接排放。此乃根據中國國家發展和改革委員會發佈的《陸上交通運輸企業－溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》計算所得。
3. 範圍2能源間接排放是指由本集團外購電力所產生的間接溫室氣體排放。電力數據乃根據中國國家發展和改革委員會發佈的《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》計算所得。
4. 範圍3其他間接排放涵蓋在本集團以外發生的其他間接排放，包括處理廢紙產生的甲烷、處理用水所消耗的電力以及商務出差。相關數據乃根據香港聯交所刊發的附錄2《環境關鍵績效指標匯報指引》及國際民航組織碳排放計算器計算所得。

## 廢棄物管理

本集團的無害廢棄物主要為日常辦公廢物，包括辦公室用紙及一般垃圾，並由辦公室所在園區的物業管理公司集中收集及處理。本集團的有害廢棄物包括已報廢的電腦，並交由電腦服務供應商收集並回收。通過適當及合法之方式收集及處置廢棄物，我們致力降低廢棄物產生對環境造成的影響。本集團將繼續完善現有的廢棄物管理政策，積極鼓勵員工進行廢棄物分類及減少產生不必要的廢棄物。



本集團於業務營運時所產生的無害廢棄物及有害廢棄物如下：

廢棄物	單位	二零二零年
無害廢棄物 (附註1)		
無害廢棄物產生總量	千克	16,589
無害廢棄物產生密度	千克／僱員	33.58
有害廢棄物 (附註2)		
有害廢棄物產生總量	千克	160
有害廢棄物產生密度	千克／僱員	0.32

附註：

1. 本集團所產生的無害廢棄物乃根據日常營運情況估算所得。
2. 本集團所產生的有害廢棄物乃根據實際重量計算所得。

## 資源使用

本集團深明有效使用資源的重要性，一直致力精簡營運，以期優化資源利用及努力節能降耗。我們積極向員工宣揚環境保護的重要性，提升他們的環保意識，以實踐節能降耗、源頭減廢、善用資源及綠色辦公的理念。

本集團的資源消耗主要為日常辦公室營運中使用的電力、水及紙張。基於本集團作為一家第三方數字商品及服務平台運營商的業務性質，其沒有牽涉使用任何包裝材料。

## 節省能源

本集團致力優化營運流程以節省能源，因此在辦公室推行節約用電措施。電力方面，本集團鼓勵員工關掉所有不必要的照明系統及其他電子設備，如打印機、電腦等，並盡可能利用日光照明。同時，我們在辦公室不同區域設立可獨立控制的照明開關及採用高能源效益的燈具，並在開關處貼上節能標示，提醒員工儘量節省能源。我們也會定期清潔電燈及空調過濾網，以確保其能源效率。此外，我們選用已取得能源效益標籤的空調設備，並建議員工將空調的最低溫度設定為不低於25.5攝氏度，以及定期進行檢查維修，以減低製冷劑洩漏的可能性。

本集團辦公室的能源消耗量如下：

能源使用	單位	二零二零年
能源消耗總量	兆瓦時	451
直接能源耗量－車輛燃料(附註1)	兆瓦時	72
間接能源耗量－外購電力(附註2)	兆瓦時	379
能源消耗密度	兆瓦時／僱員	0.91

附註：

1. 車輛燃料耗用數據乃根據中國國家發展和改革委員會發佈的《陸上交通運輸企業－溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》計算所得。
2. 電力數據乃根據本集團的實際電力使用量所得。

### 節約用水

由於本集團作為一家第三方數字商品及服務平台運營商的業務性質，其不會產生或排放任何工業廢水，主要用水來源於日常辦公室營運，產生的生活污水將排放至市政污水管網中進行處理。本年度，本集團並無在取得使用水方面遇到任何問題。水是珍貴的資源，故本集團清楚節約用水的重要性。我們在各洗手間內張貼節約用水的標示，提醒員工使用後關緊水龍頭以提高員工的節水意識。我們亦定期進行滲漏測試，如發現供水設施有漏水情況，將即時通知物業管理公司安排維修檢查。

本集團辦公室的用水量如下：

用水量(附註1)	單位	二零二零年
用水總量	立方米	1,326
用水密度	立方米／僱員	2.68

附註：

1. 用水數據乃根據本集團的實際用水量所得。



### 綠色營運

本集團在積極發展業務的同時，亦不忘綠色營運的重要性，透過內部宣傳提倡減少用紙、源頭減廢的理念。因此，我們採取了不同措施，致力將環保理念融入在日常營運中，打造成為一個兼顧經濟、環境及社會的全方位企業。

本集團重視節約用紙和減少不必要的浪費，通過於內部鼓勵儘量使用電子通訊系統發放信息，減少使用傳真和複印文件。為了減少紙張使用，我們使用電子辦公系統取代以紙張記錄為主的辦公室行政系統，同時鼓勵員工黑白打印、雙面複印及列印，並使用曾單面列印的紙張及以廢紙記事。在購買紙張的時候，我們選用含再造物料的打印紙，並定期進行紙量統計，以監控紙張使用情況，於必要時及時改善措施。

此外，我們盡可能避免使用一次性及不可回收的產品，使用可循環再造的墨盒，並與電子公司合作，以回收利用型號老舊的電腦。我們亦重複利用信封、活頁夾、檔案卡及其他文儀用品，並使用替換筆芯以重複利用筆桿。同時，我們定期評估物料用量，以避免存貨過多，造成浪費。除廢物產生外，溫室氣體排放亦為本集團另一項主要關注事項。本集團致力透過採取多項針對不同排放來源之措施減少碳足跡。舉例而言，我們鼓勵員工上班時乘搭公共交通工具和於接近公共交通工具的地方舉辦公司活動。本集團將繼續實施及加強減少排放溫室氣體的措施，為綠化環境及對抗氣候變化作出更大貢獻。

### 應對氣候變化

應對氣候變化及管理碳排放是目前全球最迫切的環境問題之一，也是各界的共同責任。本集團於本年度暫未發現任何與作為一家第三方數字商品及服務平台運營商業務相關的重大氣候變化相關風險。儘管如此，本集團瞭解全球暖化問題的嚴重性，因此已制定相關應急管理制度、以提高員工處置突發事件的能力，並指派合適的人員負責處理氣候相關風險，以避免或減少氣候變化所帶來的惡劣天氣情況所造成的損失。本集團亦建立法律團隊以及時識別及監察本集團所面臨的與氣候相關的訴訟和有關的法律風險。本集團會繼續審視全球及業務營運地區的政策、法規更新、科技發展及市場動向，定期識別、評估及管理可能對本集團業務造成財務影響的氣候相關風險，並採取相應措施。

## 僱傭及勞工常規

我們一直宣導人與技術的結合，技術作為推動力形成齒輪效應。本集團亦視員工的才能為寶貴財產，努力為員工提供適當的平台和工作環境，促進他們的專業發展，以及保障員工福祉。我們嚴格遵守與僱傭相關的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，提供平等機會及創造和諧的工作環境，確保任何準員工及現職員工不會因性別、種族、背景、宗教信仰、膚色、年齡、婚姻狀況、家庭狀況、退休、身體狀況、懷孕、政治聯繫、性取向等因素而遭受歧視或被剝奪機會。我們致力成為負責任的僱主及在工作場所執行良好的僱傭常規，以及推崇道德及人權。

本年度，本集團合共有494名中國大陸的員工，員工平均年齡為29歲，管理層平均年齡為35歲，研發人員約佔總人數的25%，本集團整體充滿活力。本集團的員工組成如下：

僱傭指標	二零二零年 人數 (%)
按性別劃分	
男性	302 (61%)
女性	192 (39%)
按年齡劃分	
30歲以下	278 (56%)
30到50歲	216 (44%)
50歲以上	0 (-)
按地區劃分	
中國大陸	494 (100%)
按僱傭類別劃分	
正式工	453 (92%)
臨時工	41 (8%)



**招聘常規**

本集團秉持公平競爭、擇優錄取的原則進行公開招聘。我們主要通過校園招聘、內部推薦、個人推薦（需要履行公開招聘程序）及線上招聘平台招聘僱員。同時，本集團設立內部獎勵推薦制度，合資格的推薦人（包括所有本集團正式員工、實習生及外部人員）可以推薦人選擔當本集團在職所有正式和實習崗位，以鼓勵推崇及廣納賢才。於招聘時，本集團重視求職者的教育背景、專業技能水準、工作經驗及對相關工作崗位要求的適切性，不受其年齡、性別、身心健康狀況、種族、宗教等因素影響。招聘管理辦法列明人力行政中心和職能部門的分工及職責，並於每年制定招聘計劃，以有組織地實施招聘工作。本集團嚴格遵守中國《禁止使用童工規定》等相關法律法規，並在招聘過程中檢查及審閱求職者的身份證明文件、相關證書及工作經驗，以核實彼等年齡，禁止聘用童工。若發現童工，我們將立即停止其工作，並進行調查以識別漏洞，實施補救措施，防止事件再次發生。在員工正式入職前，本集團會與僱員簽訂僱傭合同，當中清楚列明員工的工作時間、休息時間、薪酬、保險、福利等條款，保證僱員的自由和權益不受侵犯，避免強制勞工。本集團亦制定離職管理相關制度，列明適當的辭職、終止僱傭關係及解僱程序。當員工提出離職要求時，相關人員會與其進行會面，以瞭解其離職原因。本年度，本集團並無涉及或發現任何違反僱傭及勞工常規、防止童工及強制勞工相關法律法規的情況。

本年度，合共194名員工離開本集團（流失率：39%）。本集團按不同類別劃分的僱員流失率如下：

流失率指標 (附註1)	二零二零年
按性別劃分	
男性	34%
女性	47%
按年齡劃分	
30歲以下	45%
30到50歲	31%
50歲以上	—
按地區劃分	
中國大陸	39%

附註：

1. 流失率為該類別僱員於本年度的離職人數除以該類別的僱員總數。



### 薪酬及晉升常規

我們向僱員提供具有競爭力的薪酬和晉升待遇，其中一般包括基本固定工資、績效獎金及其他福利津貼。本集團根據員工年度績效考核結果及職級評定結果，並根據經營狀況每年進行薪酬審閱及調整，以激勵員工不斷提升自我。就晉升、內部調職及職業發展而言，本集團已建立績效考核管理制度和相關職位管理辦法，為員工的職業發展提供清晰觀點及方向，並完善人力資源管理。我們每年對員工過去一年的工作能力、態度、改善情況及年度突出表現和失誤進行綜合評估，客觀而全面地考核各員工的工作績效。本集團會依據僱員的績效考核表現、職業發展規劃以及職位空缺的情況，予以升職或降職，並先考慮內部晉升，後考慮外部聘請，為員工提供更廣泛的發展道路。

### 員工權益及福利

為關愛員工及同時激勵彼等工作，本集團向所有員工提供多項福利。本集團嚴格遵守相關法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國社會保障法》等，以其確保員工的工時、工資及福利符合中國要求。本集團亦按中國地方規定為員工提供社會保險，包括基本養老保險、工傷保險、生育保險、基本醫療保險、失業保險及住房公積金計劃。我們根據僱員酬金總額指定百分比為僱員福利計劃供款。本集團遵循相關規例界定員工的工作時間，採取每周五天工作日的安排，每天工作不超過8小時，以確保員工有充足休息時間。我們嚴格控制員工加班，防止在業務營運中出現強制勞動，以及盡可能避免超時工作。如因工作需要超時工作，我們將按照相關法規及考勤管理制度內的規定對員工作出補償。員工亦有權享有法定假期、年假、喪假、婚假、產假、陪產假及哺乳假。



此外，為體現本集團人性化的管理理念，我們為員工提供免費體檢、婚育禮金及生病慰問金、發放生日及節日福利以表達對員工的關愛。本集團亦注重員工的身心健康以及工作與生活的平衡，儘管新型冠狀病毒疫情（「**COVID-19**」）期間，我們仍堅持每月開展線上活動，以促進員工之間的交流，如線上生日會、節日慶祝會及分享會等。另外，於疫情減輕後，在符合防疫要求的情況下，我們亦舉辦了羽毛球比賽、端午節活動、程序員節活動、研發沙龍分享會等。本集團重視員工的意見，視此為其健康發展不可或缺的一部分。我們在公司內設立了多種渠道的溝通方式，及時傾聽員工的意見，並有公開回饋機制鼓勵全員參與。



端午節活動



程序員節活動

## 職業培訓與發展

為推進本集團的可持續發展及高效營運，本集團深信僱員是業務發展的關鍵，因此致力培育優秀人才。本集團已實施員工培訓管理制度，以學徒制、內部交流等靈活多樣的形式進行內部培訓，並適時引進外部課程，以協助員工吸收外部新知識和觀念。我們為新入職員工安排合適的導師，以協助他們認識其職責、工作及目標，瞭解本集團的標準營運程序。我們為新入職員工提供的培訓包括公司簡介、考勤及表現管理制度、行為規範制度及信息化系統操作等內容。我們亦按不同級別與不同崗位員工的需求安排相應的培訓，包括幹部培訓及職業培訓。同時，我們為員工提供培訓經費，鼓勵員工參與外部組織的座談會、分享會等，以豐富其專業知識。培訓結束後，我們會進行滿意度調查，並根據員工的回饋進行調整與改進。此外，本集團設立內部培訓師管理制度，為完成課程開發、參與課程評審及授課的內部培訓師提供積分或現金獎勵，並進行內部培訓師評估，年度積分最高的內部培訓師將獲得「年度首席講師」獎項。本年度，本集團已開展3大類內部培訓，包括行業知識、通用能力和專業知識技能，以及16項外部培訓。

本年度，494名員工已合共受訓8,012小時。本集團的培訓相關數據如下：

培訓指標	二零二零年	
	每名僱員 平均培訓時數 (小時)	接受培訓僱員 百分比
按性別劃分		
男性	16.2	100%
女性	16.3	100%
按僱員職能劃分		
運營	10.0	100%
客戶服務	30.0	100%
研究與開發	20.0	100%
業務拓展	5.0	100%
一般行政	4.0	100%
管理	4.4	100%



### 健康與安全

作為一個負責任的僱主，本集團嚴格遵守有關職業健康與安全的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國職業病防治法》，致力為在職僱員提供安全的工作環境。本集團的管理人員負責建立及鞏固清晰有效的安全系統，及時彙報辦公室內的意外、疾病等，並通知員工有關安全檢查等相關事項。當發生工傷事件時，我們會進行全面調查，究其原因，對危害到自身或他人的員工進作出懲罰。辦公室內，我們亦時刻提醒員工保持安全意識。本集團會定期檢查辦公室內的用電安全，如電源插線板是否超出負荷、電器設備周圍有否堆放雜物等，並及時作出改善。下班後，若發現任何區域的電器設備未關掉，本集團會予以相應罰款，以增強員工的安全用電意識。為防止任何意外發生，我們亦會及時清理溢出的液體及碎片，並禁止任何人士於工作場所內吸煙，以提高消防安全意識。過去三年內，本集團無發生任何由工作關係導致的死亡情況及工傷事故，故因工傷損失工作日數為0天。

為應對COVID-19，本集團堅決做好防疫及抗疫工作，制定疫情防控方案與工作指引，以保障員工的健康。自二零一九年十二月以來，由COVID-19引起的疾病已對中國（包括我們的總部所在地中國湖北省武漢市）及世界其他地區造成嚴重影響。二零二零年一月，中國政府對往返湖北省及中國其他多個省份實施出入境管制，阻止病毒傳播。隔離期內，我們的僱員在辦公室以外的地點通過我們的電子辦公系統和福祿開放平台線上遠程工作。由於我們通過互聯網向平台參與者提供服務，且於爆發COVID-19疫情前已將我們的數據儲存在雲端，故我們並無因爆發COVID-19疫情而出現重大業務中斷或經營困難。

本集團設立應急處理團隊，明確員工健康統籌、突發事件協調、消毒工作等職責，並向員工發放防疫安全管控通知，以提高員工的防疫意識。我們要求僱員每天監控體溫、報告其每天行蹤。曾到疫情地區的僱員需即時通知本集團，若僱員出現冠狀病毒的症狀，需尋求治療。我們亦計劃採取預防措施，在僱員返回辦公室後維持安全衛生的工作環境。該等措施包括：

- 每日在辦公場所提供外科口罩、消毒用品及體溫計等基本醫療設備；
- 規定所有員工及訪客在進入辦公場所前必須先測量體溫；
- 規定在辦公場所必須佩戴口罩；
- 每日對辦公場地進行消毒並通過暫停使用中央供暖及空調並以新鮮空氣通風系統改善通風；
- 持續監察每名僱員的健康狀況；
- 盡可能以電話或視頻會議方式進行會議，並限制在辦公室進行會議；及
- 嚴格控制到辦公室的訪客人數及探訪時間。



### 供應鏈管理

本集團嚴格依據《中華人民共和國合同法》等相關法律法規，訂立相關供應商管理制度以及採購管理要求，遵循公開、公平、公正的原則執行採購政策和控制程序。於甄選供應商時，我們考慮多項因素，包括但不限於其使用者數目、市佔率、聲譽、資質情況、公司實力、交付能力、產品安全、商品售後保障情況、技術能力、價格優勢、財務指標等。評審合格的供應商方可加入新增供應商評審名單。對於受委託的供應商，我們將與其簽訂合同，列明服務產品的名稱、類別、規格、型號、商標、產地、等級等內容，並跟蹤及監控其表現及進度。我們會對供應商進行年度評審，如發現未能達到本集團所規定的標準，或有失信記錄的供應商及其關聯公司將被列為禁止合作供應商，以確保服務品質符合要求，從而優化供應鏈管理。

本集團的供應商主要包括向我們收取佣金的數字商品消費場景和數據儲存及服務器主機供應商。儘管供應鏈所牽涉的環境及社會風險相對較低，本集團於甄選及委聘服務單位時除了考慮上述說明的因素外，還會嚴格審查供應商的環境、健康及安全表現，以及其於產品責任、反貪污等方面的合規情況。我們優先考慮具有環境及社會風險管理相關國際認可標準或認證的供應商，以及優先選擇本地供應商或地理位置距離較近或交通較方便的供應商，以減少碳足跡。此外，我們提倡綠色採購，並根據需求，合理控制採購數量，降低滯銷庫存的風險。

本年度，本集團的供應商大部分為數字商品供應商，且均來自於中國大陸，總數為1,074家，按地理區域劃分的供應商數目如下：

地理區域	供應商數目
華東	366
華北	238
華中	196
南方	215
西北	21
東北	38



## 優質服務

本集團致力以數字權益商品為用戶日常生活和工作提供更多便利，根據客戶的需要及期望提供全面的服務。本集團的獨特之處在於無論客戶有多少資金，我們都可以提供最優質的產品和全方位的服務，這有賴我們不斷更新商業模式和技術。基於本集團作為一家第三方數字商品及服務平台運營商的業務性質，我們沒有因安全或健康理由而須回收的產品。

### 客戶服務管理

「不斷為客戶和股東創造價值」是本集團最重要的價值觀，本集團致力以良好的信譽向社會和廣大客戶提供高質量的服務。本年度，本集團的下游渠道商戶累計達到1,876戶。我們依據行業相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國電子商務法》、《信息網絡傳播權保護條例》、《電信服務規範》等，制定產品購銷、商城入駐、代運營、行銷推廣及產品代理等服務的雙方合作協議。當中列明合作內容、合作流程、服務費用和付款程序、雙方權利義務、保密、廉潔經營及知識產權條款、違約責任等內容，以約束及保護雙方的權益。

我們為客戶提供全方位的服務，傾聽客戶的需求；我們對商品和服務的定價透明以增加彼此的信任，讓客戶瞭解其可以獲得的服務和回報。另外，持續研發投入鞏固了本集團在第三方數字商品市場地位，進一步加快了福祿開放平台新SaaS應用的上線及用戶數提升，為客戶提供更方便、具突破性的服務。我們更於本年度獲得了智通財經第五屆金港股「最佳SaaS公司」榮譽。





### 投訴處理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，制定了完善的客戶投訴處理流程，以保證客戶的合法權益。根據客戶投訴的類型，我們會把投訴交由不同的負責小組進行處理，客戶服務團隊將及時調查投訴的根本原因，並針對客戶的投訴迅速採取補救及預防措施。在處理投訴的過程中，我們亦注重客戶的體驗，並要求客戶服務團隊持續關注客戶的情緒變化及需求進展，以及時調整並制定合適的解決方案。質量控制組其後需對被投訴訂單的總體處理流程和處理效率等方面進行評估，並收集客戶滿意程度。此外，本集團重視客戶對服務質量的回饋，並對客戶的滿意度進行調查，以持續改善及提升其服務。我們的客戶投訴主要包括通過外部渠道對本集團提供的商品及服務不滿意而導致的投訴事件。本年度，本集團的客戶投訴率約0.013%<sup>3</sup>，而投訴原因主要受數字權益商品不適用於退換政策的特殊性質造成。

### 研究與開發

為滿足客戶日益增長的需求，本集團致力於研究開發新技術。本年度，本集團已完成50多項福祿開放平台研發計劃，包括本集團官網及範本系統、禮品卡及企業福利增值服務等方面的開發和改進，以完善服務管理與質量。我們設計的組件化應用服務遵循高可用性、高並行性的原則，具有隨著業務增長而彈性擴展的特點，並提供多元化開發方式，讓技術人才不局限於單一語言。在上游供貨系統中，我們增加了制卡服務、階梯價管理、商品活動管理及返點管理，讓供貨商有效管理商品及增加商品類型，並組合出各種活動商品，同時能快捷地得出返點相關數據，為供貨商解決各種數據問題。在下游應用中，我們可通過一站式服務提供薪資結算和規劃等相關服務，為其降低人力資源相關成本。

<sup>3</sup> 客戶投訴率以客戶投訴總數除以客戶諮詢量總數所得。

## 尊重知識產權

本集團深知保護及執行知識產權的重要性。為尊重他人和保障自身的知識產權，本集團制定了完善的知識產權管理制度，並嚴格遵守知識產權相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》。本集團積極進行知識產權登記，為符合專利授予條件的發明創造及時申請專利，以取得法律保護。本集團與國內外單位或個人進行合作研究或開發時，我們依據《中華人民共和國民法典》訂立相關合同，當中必須訂有保護知識產權的條款。員工在入職時需簽訂保密協議和競業限制協議書，承諾對本集團的資源、經營及技術成果等所有數據保密，以保護本集團的知識產權。此外，本集團亦為福祿開放平台訂立法律聲明及隱私協議，未經平台服務提供者及／或其關聯公司許可，任何人不得通過任何方式擅自使用福祿開放平台內的任何內容。截至二零二零年十二月三十一日，本集團共獲得69項軟件著作權。

## 信息安全與隱私保護

本集團高度重視信息安全及隱私保護，嚴格遵守行業相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國電腦信息系統安全保護條例》及《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》。本集團已獲得ISO 27001:2013信息安全管理体系認證證書，並於客戶啟用福祿開放平台前向其表明本集團的《法律聲明及隱私權政策》，在確認充分理解並同意政策內容後才使用我們相關產品或服務。為確保客戶身份的真實性及提供更好的安全保障，我們會要求客戶提供身份證、企業營業執照等身份信息、面部特徵等生物識別信息以完成實名認證。如任何人未能或拒絕提供上述信息，本集團將拒絕其使用交易、賬戶管理、訂單管理等服務，以確保客戶信息免受侵害。與此同時，我們使用加密技術、受信賴的保護機制，提高客戶信息的安全性及防止用戶信息遭到惡意攻擊；我們亦部署訪問控制機制，盡力確保只有授權人員才可訪問客戶信息。

本集團以及所有員工須時刻堅守職業道德，嚴禁於未經客戶同意下披露或使用任何客戶資料，所有員工亦負有保守商業秘密的義務，以保護客戶的權利和利益。本集團會舉辦安全和隱私保護培訓課程，加強員工對於保護用戶信息重要性的認識。我們以合法的形式收集及使用客戶信息，對客戶信息的使用僅限於隱私權政策中聲明的目的，且只會在所需的期限內保留客戶信息。

為確保本集團及客戶的數據安全，本集團建立了完善的數據管理制度以及IT管理規範。研發中心的大數據部門負責統一維護各部門所收集的日常營運數據，並根據數據的重要性進行分級。如各部門需要查詢數據，必須提交查詢申請，並說明數據需求目的、使用的業務場景及規模等，同時根據數據等級，由不同級別的負責人完成整個審批流程，方可獲取數據。我們亦提醒員工在離開座位時盡可能鎖定電腦螢幕，並定期檢查電腦程序免受電腦病毒入侵。此外，我們設立資料庫開發規範，標準化資料庫命名和編碼風格，保持資料庫高效穩定的運行，減少信息洩漏的風險。本年度，本集團並無涉及或發現任何違反信息安全及私隱相關法律及法規的情況。

### 反貪污

本集團相信有效的反貪污機制是保障本集團可持續發展的基石，我們積極營造誠實守信的企業氛圍，注重廉潔風氣的培養。本集團嚴格遵守反貪污相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等。本集團已制定反腐敗商業行為準則，為董事、高級管理層、中級管理層及其他員工等全體員工提供指引及規則。該規定提倡廉潔、勤勉及公平的職業道德，防止任何可能損害本集團經濟利益的不當行為。員工需遵守關於利益衝突的規定，向法務部門申報任何可能引起的利益衝突的情況，不得濫用職權或利用工作之便向他人索取錢財或謀私利，包括接受業務相關的單位或個人的禮物、金錢、貸款、服務或任何補償。如發現任何可能違反規定內禁止的行為或情形，我們鼓勵員工、第三方及任何其他個人通過舉報專線進行舉報，且舉報會被保密處理，以保護舉報者。

此外，本集團的管理層需簽署廉潔從業責任書，以禁止任何形式的商業賄賂、貪污行為及規範雙方的行為，達到廉潔自律的目的。假若在參與合作夥伴項目的商務洽談、招投標、合同簽訂及業務履行時，管理層員工與合作夥伴存在當中所列明的利益關係，應及時向本集團匯報，並保證不以任何方式損害本集團及合作夥伴的利益。如任何人違反法律法規或責任書中部分或全部內容，該等員工需承擔所有法律責任。同時，為增強本集團員工的廉潔意識，人力資源和法務部門定期為員工舉辦以反腐敗為主題的培訓，為員工提供最新的反貪腐及廉潔信息，並要求每名員工必須參加及納入考勤範圍之內。本年度，本集團並無涉及或發現任何違反反賄賂或反貪污相關法律及法規的事件。



本集團高度重視企業社會責任，視社會的繁榮穩定為其發展的基石。為此，本集團積極支持慈善項目及公益活動，並為殘障人士提供工作機會。我們亦鼓勵員工參與義工活動及進行慈善捐助，全面提升員工的社會責任感。本年度，本集團向貧困山區累計捐贈總額逾7萬元人民幣。



ESG 指標	概述	章節	頁碼
<b>環境</b>			
<b>層面 A1：排放物</b>	一般披露	環境保護	07-11
	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	排放物管理 廢棄物管理 應對氣候變化	07-08 08-09 11
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境保護 排放物管理	07-11 07-08
KPI A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	環境保護 排放物管理	07-11 07-08
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	環境保護 廢棄物管理	07-11 08-09
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	環境保護 廢棄物管理	07-11 08-09
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	環境保護 排放物管理	07-11 07-08
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	環境保護 廢棄物管理	07-11 08-09



ESG 指標	概述	章節	頁碼
層面A2：資源 使用	一般披露	環境保護	07-11
	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	資源使用	09-10
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	環境保護	07-11
		資源使用	09-10
KPI A2.2	總耗水量及密度。	環境保護	07-11
		資源使用	09-10
KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	環境保護	07-11
		資源使用	09-10
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	環境保護	07-11
		資源使用	09-10
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	環境保護	07-11
		資源使用	09-10
層面A3：環境 及天然資源	一般披露	環境保護	07-11
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	資源使用	09-10
		綠色營運	11
KPI 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。	環境保護	07-11
		綠色營運	11



ESG 指標	概述	章節	頁碼
<b>社會</b>			
<b>僱傭及勞工常規</b>			
<b>層面 B1：僱傭</b>	一般披露	企業社會責任	12-18
	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：	僱傭及勞工常規	12-15
	(a) 政策；及		
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	企業社會責任	12-18
		僱傭及勞工常規	12-15
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	企業社會責任	12-18
		僱傭及勞工常規	12-15
<b>層面 B2：健康與安全</b>	一般披露	企業社會責任	12-18
	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	健康與安全	17-18
	(a) 政策；及		
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	企業社會責任	12-18
		健康與安全	17-18
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	企業社會責任	12-18
		健康與安全	17-18
KPI 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。	企業社會責任	12-18
		健康與安全	17-18

ESG 指標	概述	章節	頁碼
層面B3：發展 及培訓	一般披露	企業社會責任	12-18
	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。	職業培訓與發展	16
KPI B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	企業社會責任	12-18
		職業培訓與發展	16
KPI 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。	企業社會責任	12-18
		職業培訓與發展	16
層面B4：勞工 準則	一般披露	企業社會責任	12-18
	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例 的資料。	僱傭及勞工常規	12-15
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	企業社會責任	12-18
		僱傭及勞工常規	12-15
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步 驟。	企業社會責任	12-18
		僱傭及勞工常規	12-15



ESG 指標	概述	章節	頁碼
<b>營運慣例</b>			
<b>層面 B5：供應 鏈管理</b>	一般披露	完善的營運慣例	19-23
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理	19
KPI B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	完善的營運慣例 供應鏈管理	19-23 19
KPI B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	完善的營運慣例 供應鏈管理	19-23 19
<b>層面 B6：產品 責任</b>	一般披露	完善的營運慣例	19-23
	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：	優質服務	20-21
	(a) 政策；及	研究與開發	21
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	尊重知識產權 信息安全與隱私 保護	22 22-23
KPI 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。	完善的營運慣例 優質服務	19-23 20-21
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	完善的營運慣例 優質服務	19-23 20-21

ESG 指標	概述	章節	頁碼
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	完善的營運慣例	19-23
		尊重知識產權	22
KPI B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	由於本集團的業務性質，並不涉及品質檢定相關內容。	—
KPI B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	完善的營運慣例	19-23
		信息安全與隱私保護	22-23
<b>層面B7：反貪污</b>	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完善的營運慣例	19-23
		反貪污	23
KPI B7.1	於彙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。	完善的營運慣例	19-23
		反貪污	23
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	完善的營運慣例	19-23
		反貪污	23



ESG 指標	概述	章節	頁碼
<b>社區</b>			
<b>層面 B8：社區投資</b>	一般披露 有關以社區參與來瞭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。	社區投資	24
KPI B8.1	專注貢獻範疇。	社區投資	24
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源。	社區投資	24