



# 福祿控股

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



環境、社會及管治報告 2023

# 目錄

- 2 1. 報告說明**
  - 1.1 關於本報告
  - 1.2 報告標準
  - 1.3 報告範圍
  - 1.4 報告語言及獲取
  - 1.5 審批及確認
  - 1.6 反饋機制
- 4 2. 關於本集團**
- 5 3. 可持續發展**
  - 3.1 董事會聲明
  - 3.2 ESG管治架構
  - 3.3 持份者參與
  - 3.4 重要性評估
- 11 4. 恪守商業道德**
  - 4.1 廉潔運營
  - 4.2 保護隱私安全
  - 4.3 保護知識產權
- 14 5. 打造優質服務**
  - 5.1 維護客戶關係
  - 5.2 可持續供應鏈
- 17 6. 助力員工發展**
  - 6.1 合規僱用
  - 6.2 薪酬福利
  - 6.3 人才發展
  - 6.4 安全工作環境
- 24 7. 企業綠色運營**
  - 7.1 節能減排
  - 7.2 減少廢棄物
  - 7.3 珍惜資源
  - 7.4 應對氣候變化
- 29 8. 社區公益活動**
- 30 附錄一：可持續發展數據摘要**
- 33 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引**



API



# 1. 報告說明

## 1.1 關於本報告

福祿控股有限公司(「本公司」或「公司」)連同其附屬公司及其綜合聯屬實體(統稱「本集團」或「我們」)通過發佈第四份環境、社會及管治(下稱「ESG」)報告(下稱「ESG報告」或「本報告」)，致力於與各持份者就本集團的ESG理念、工作、措施和績效進行溝通，以積極回應他們的需求，確保我們與持份者之間建立良好的溝通渠道，滿足其對於本集團ESG方面的關注和期望。

## 1.2 報告標準

本報告按照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)發佈《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《指引》」)編製而成。本報告以重要性、量化、平衡及一致性此四個匯報原則為編製基礎，已符合《指引》中「不遵守就解釋」的條文。

「重要性」：本集團通過與持份者持續的溝通交流，識別出與本集團發展有關的ESG重要性議題，並通過本報告進行披露。

「量化」：本報告已經涵蓋《指引》所要求披露的全部關鍵績效指標，並已在報告釋義中披露相應的統計標準、方法、假設及／或計算工具，以及轉換因素的來源。

「平衡」：本報告準確、真實且完整地展現本集團的ESG表現，避免可能會不恰當地影響讀者決策或判斷。

「一致性」：本報告採用和往年一致的統計及關鍵績效指標匯報方法。如統計方法或關鍵績效指標有任何變更或有任何其他影響有意義比較的相關因素，將於ESG報告中清楚說明。

讀者可參閱本報告附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引作快速查詢。本報告應與2023年報中的「企業管治報告」章節一併閱覽，以便全面了解本集團的ESG表現。

## 1. 報告說明

### 1.3 報告範圍

本報告披露的時間範圍是二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日(下稱「本年度」)的核心業務之表現。環境範疇的關鍵績效指標則涵蓋本集團主要辦公地：武漢總部辦公室以及北京辦公室。

### 1.4 報告語言及獲取

本報告以繁體中文和英文發佈。如有歧義，以繁體中文版本為準。本報告的電子版已登載於本公司和聯交所網站，讀者可到本公司的網站(<http://www.fulu.com>)或聯交所(<https://www.hkexnews.hk>)瀏覽或下載本報告。

如閣下希望收取本報告的印刷本，閣下可將申請以書面方式通知本公司總部，地址為中國湖北省武漢市東湖新技術開發區光谷大道77號光谷金融港B2座2樓，收件人註明為投資者關係中心。

### 1.5 審批及確認

本公司的董事會(「董事會」)對本報告所匯報的內容承擔全部責任，並已審批和確認本報告的內容。

### 1.6 反饋機制

我們非常重視閣下對本報告的意見和建議，並歡迎閣下以電郵的形式(郵箱：[IR@fulu.com](mailto:IR@fulu.com))與我們聯絡。

## 2. 關於本集團

本集團作為中國領先的數字商品及服務提供商，以「成就豐富而有趣的數字化商業」為使命，聯接海量數字商品品牌方及消費場景。自2009年創立以來，我們一直致力於服務互聯網付費用戶最前沿的數字消費需求，幫助上下游合作夥伴搭建互聯互通的數字化橋樑，促進數字商品高效流轉、協同匹配，並通過不斷開拓全新的營銷方案、業務模式和產品組合，為合作夥伴持續創造商業驚喜。我們通過幫助上游品牌方打通銷售通路，提高數字商品流通效率；為下游消費端構建權益場景，提升用戶活躍。本集團通過洞悉數字商品鏈路中供需兩端的需求，幫助上游品牌方精準匹配下游消費場景，並且提供從權益商品供貨到技術搭建、商品管理、日常運營、活動風控的一體化解決方案，幫助平台豐富消費場景。為了更好的服務客戶，我們積極開發基於數字商品服務的具體場景，提供智能、高效的IT服務解決方案，解決客戶實際需求，實現資源的優化配置。我們向平台參與者提供「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。

本集團始終秉持「團結協作、簡單高效、持續創新、追求卓越」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。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。我們亦堅持不斷突破瓶頸，精益求精，不斷為客戶創造價值，致力於成就豐富而有趣的數字化商業。

## 3. 可持續發展

### 3.1 董事會聲明

董事會全面負責管理ESG事務，並監督相關部門加強ESG政策和措施的完善工作。董事會還密切關注可能對業務運營產生潛在影響的ESG風險，並及時調整運營方針以適應變化，保障各類持份者的長期利益的同時，肩負起自身的社會責任。為確保風險管理和內部監控系統的有效性，董事會負責監督和審查ESG相關事宜，以確保其符合法律和規定的合規要求。董事會還負責對ESG相關信息進行年度審查，審閱ESG工作進展以及審查ESG報告的內容和質量。同時，本集團注重與持份者的溝通，通過定期／不定期等方式了解他們的訴求及對我們的期望。

重要性評估方面，本集團委聘第三方顧問公司協助識別ESG事宜，並在本年度通過線上問卷的方式，了解各類持份者對本集團的關注。我們就議題評估結果，對各項ESG議題的關注程度進行評分及排序。最終，經過董事會審視評估結果，並確認本集團的重要ESG議題在本報告中著重進行披露。

為了將可持續發展納入本集團的營運當中，本集團已建立ESG管治架構，明確董事會、ESG工作小組及各執行部門的工作職責和內容。董事會對本集團的ESG管治和可持續發展工作全權負責。董事會承擔審批ESG重要議題的責任，監督ESG績效，並定期評估ESG相關的風險和機遇。董事會還負責協調和管理ESG事務，並授權ESG工作小組負責ESG詳細事宜的管理。董事會在定期會議上審議ESG議題，聽取ESG工作小組的ESG相關匯報，並審視ESG目標，以確保已設定目標穩步達成。

### 3. 可持續發展

#### 3.2 ESG管治架構

本集團持續審視並優化ESG管治體系，將社會責任和ESG理念融入到企業戰略中，並貫徹實施。我們已經建立了完備的ESG管治架構，該架構覆蓋了本集團各個層級，包括決策層、組織層和執行層。董事會作為本集團ESG事宜的最高決策機構，承擔著ESG事務的監督和決策職責。高級管理層被授權領導組織層的ESG工作小組，負責管理與ESG相關的工作，並定期向董事會匯報ESG事項。

在執行層面，各部門代表負責執行和落實與ESG相關的管理工作，遵循由ESG工作小組制定的工作計劃，確保ESG目標的有效執行和實施。我們致力於確保ESG原則在整個組織中得到貫徹，以實現我們的ESG目標，並不斷提升我們的績效。以下是本集團的ESG管治架構以及管治架構內各層面的角色和具體職責：



角色	職責範圍
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 議決和審批本集團ESG管理方針、策略、目標及年度工作</li> <li>• 確定業務發展規劃中的潛在風險</li> <li>• 定期檢討及監督ESG表現及目標達成進度</li> </ul>
ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別、評估、審視及管理重大ESG事宜</li> <li>• 協調及推動各部門執行各項ESG政策，監察各職能部門的ESG相關工作等</li> <li>• 通過適當的途徑收集、了解及回應持份者對重大ESG事宜的意見</li> </ul>
各個部門代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守各項ESG相關政策</li> <li>• 按照本集團ESG管理方針、策略年度工作及目標的要求，組織及執行各項ESG相關工作</li> <li>• 收集及定期向ESG工作小組上報ESG內部政策、制度及ESG相關的資料</li> </ul>

### 3. 可持續發展

#### 3.3 持份者參與

本集團深信持份者的參與和持續支持對於企業的長遠發展至關重要。為了完善可持續發展策略和實現可持續發展目標，我們與各外部和內部持份者保持緊密溝通，包括政府與監管機構、股東、合作夥伴、客戶、環保團體、同業、員工與社區及公眾、供應商和傳媒。

為了確保有效的溝通，我們採用了多種形式和頻率的溝通方式。我們定期與持份者進行溝通，同時也靈活地安排不定期的溝通機會，讓不同層面的持份者表達意見和提出建議，並在不同的渠道上回應他們的期望和關注，不斷改進本集團的ESG表現，並制定未來的發展策略以滿足持份者的期望。

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> <li>實地視察</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>股東週年大會</li> <li>公司公告</li> <li>企業通訊，電郵、電話通訊及公司網站</li> <li>高級管理人員會議</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>負責任營銷</li> <li>產品責任</li> <li>客戶服務管理</li> <li>營運合規</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>服務投訴與回訪</li> </ul>
環保團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守國家政策及法律法規</li> <li>保護生態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG信息報送</li> <li>ESG工作小組</li> </ul>



## 3. 可持續發展

持份者	要求與期望	溝通與回應方式
同業	<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>策略性合作項目</li> <li>考察互訪</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>培訓與教育</li> <li>員工權益及福利</li> <li>僱傭合規</li> <li>職業安全與健康</li> <li>僱傭多樣性及平等機會</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>員工意見調查</li> <li>研討會／工作坊／講座</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>社交媒體平台</li> </ul>
供應商	<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>供應商管理制度</li> <li>供應商考核評估</li> <li>面對面交流溝通</li> <li>實地視察</li> </ul>
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息透明及高效溝通</li> <li>行業規模</li> <li>前景及競爭情況</li> <li>公司效益及員工福利</li> <li>高管聲譽及觀點</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞發佈會</li> <li>新聞稿</li> <li>高級管理人員訪問</li> <li>傳媒採訪</li> </ul>

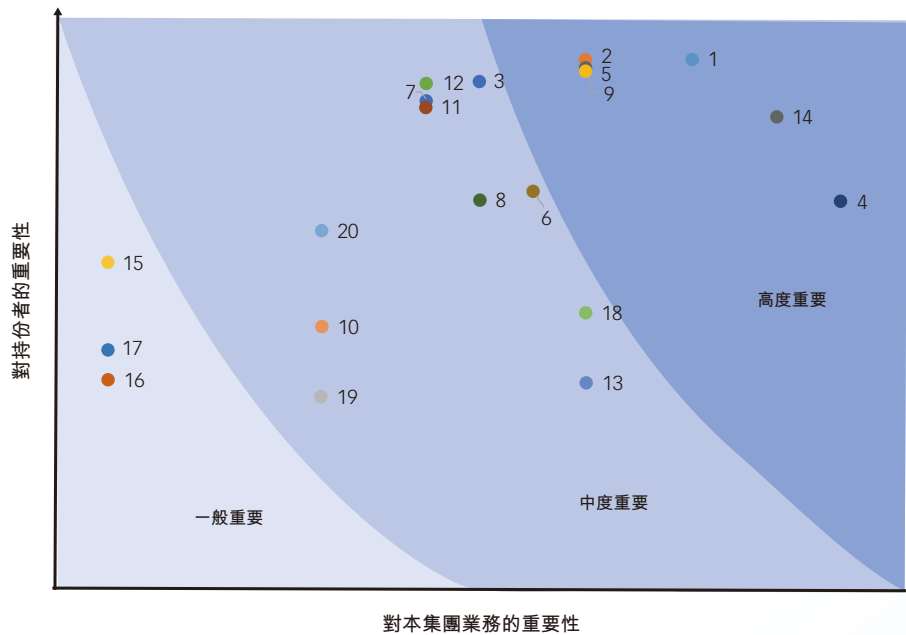
### 3. 可持續發展

#### 3.4 重要性評估

本年度，本集團通過線上問卷的形式對內部外部持份者進行了重要性評估調查，並根據線上問卷的調查結果繪製重要性矩陣，以檢討集團的重要議題。首先，本集團參考《指引》及永續會計準則委員會(SASB)提供的重要性圖譜，並分析同行對標的議題庫，篩選出共20個可持續發展議題，建立重要性議題庫。然後，本集團邀請了內部持份者包括董事及公司高級管理層，外部持份者包括員工、合作夥伴及傳媒等不同的持份者填寫線上問卷，根據線上問卷調查結果，結合「對業務的重要性」及「對持份者的重要性」兩個維度對各議題的重要性進行了審視，最後本集團繪製了重要性評估矩陣，歸納出重要性評估結果，以展示公司內部及外部持份者所識別的ESG重要性議題，其重要性已由董事會審批和確認。

下圖由右上至左下依次為高度重要議題、中度重要議題和一般重要議題。董事會、ESG工作小組及管理層確認重要性評估的結果，並根據這些議題的重要性，於本報告作不同程度的重點披露，並於制定ESG的方針及策略時作為重要考慮。

重要性議題矩陣圖



## 3. 可持續發展

ESG議題重要性	圖示序號	重要議題
高度重要	1	反貪污
	2	營運合規
	5	信息及隱私安全
	9	客戶服務管理
	4	知識產權保護
	14	僱傭合規
中度重要	3	供應鏈管理
	6	負責任營銷
	18	能源管理
	13	僱傭多樣性及平等機會
	7	產品健康與安全
	8	產品責任
	10	培訓與教育
	11	員工權益及福利
	12	職業安全與健康
	19	應對氣候變化
20	社會貢獻	
一般重要	15	廢棄物管理
	16	溫室氣體管理
	17	水資源管理

根據重要性矩陣結果，我們確定了ESG今年重要議題的方向，包括「恪守商業道德」、「打造優質服務」、「助力員工發展」、「企業綠色運營」、「社區公益活動」。本報告將重點說明這五方面內容，以反映我們在ESG工作方面的重點及貢獻。

## 4. 恪守商業道德

### 4.1 廉潔運營

誠信廉潔是本集團長期發展的基礎。我們已經建立健全的內部反貪污機制，保障自身可持續發展。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》及《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》、《反洗錢工作管理辦法》及《員工違規、違紀問責管理制度》，為董事、管理層及其他員工等全體員工提供指引及規則，列明董事及職員必須恪守的基本行為標準。上述規定和管理辦法倡導廉潔、勤勉和公平的職業道德，旨在防止任何可能損害本集團利益的不當行為。員工必須遵守關於利益衝突的規定，並向法務部門報告可能引起利益衝突的情況。員工不得濫用職權或利用工作之便向他人索取錢財或謀取私利，包括接受業務相關的單位或個人的禮物、金錢、貸款、服務或任何形式的補償。

本集團面對全體員工、供應商、客戶及合作夥伴建立監察舉報機制，監察舉報受理工作由監察部承擔。我們對投訴舉報人和檢舉人身份信息予以保密，對員工違規、違紀問責全過程中參與問責調查的所有人員予以保護。被調查人員或其他員工有打擊、報復、陷害、威脅舉報人行為的，依照相關規定處罰。

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。若管理層員工在參與合作夥伴項目的商務洽談、招投標、合同簽訂以及業務履行過程中與合作夥伴存在上述列明的利益關係，應及時向本集團報告，並確保不以任何方式損害本集團和合作夥伴的利益。任何違反法律法規或責任書中部分或全部內容的行為，員工將承擔相應的法律責任。

為推進公司廉潔文化建設，進一步完善公司監察制度體系，本年度我們對《員工違規、違紀問責管理制度》、《監察通報制度》及《員工舉報及舉報保護制度》進行了更新與完善，同時組織全體員工進行學習並參加公司舉行的1小時的廉政考試，提高員工反貪污意識，強化內部反腐效果。此外，本集團還對董事進行了反貪污培訓，本年度，共有6名董事參與為期2小時的反貪污培訓，董事參與反貪污培訓率達100%。本年度，概無有關對本集團及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

## 4. 恪守商業道德

### 4.2 保護隱私安全

本集團作為一家數字商品及服務提供商，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》、《中華人民共和國計算機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》。本集團在計算機應用軟件開發所涉及的信息安全管理活動方面，建立了信息安全管理體系，符合GB/T22080-2016/ISO/IEC27001:2013標準，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。

為了確保客戶身份的真實性並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來完成實名認證，同時採取符合業界標準、合理可行的安全防護措施保護客戶提供的用戶信息安全，防止用戶信息遭到未經授權訪問、公開披露、使用、修改、損壞或丟失。如果有任何人未能或拒絕提供上述信息，本集團有權力拒絕為其提供交易、賬戶管理、訂單管理等服務，以確保客戶信息的安全免受侵害。此外，為提高客戶使用我們及我們關聯公司、合作夥伴提供服務的安全性，保護其人身財產安全免遭侵害，更好地預防釣魚網站、欺詐、網絡漏洞、計算機病毒、網絡攻擊、網絡侵入等安全風險，我們採用加密技術和可信賴的保護機制。同時，我們還部署了訪問控制機制，以確保只有授權人員能夠訪問客戶信息，並在使用客戶信息前徵求其同意。本集團及其所有員工都必須時刻遵守職業道德，嚴禁在未經客戶同意的情況下披露或使用任何客戶數據。所有員工還有責任保守商業秘密，以保護客戶的權益和利益。為了加強員工對於保護用戶信息重要性的認識，我們組織了安全和隱私保護培訓課程。

為了確保本集團和客戶的數據安全，我們制定了完善的數據管理制度和IT管理規範。本集團的數據庫安全管理體系由4層組成，分別是：操作系統的安全性、數據庫的安全、數據庫數據的安全性和數據庫對象的安全性，各層數據庫安全控制策略均通過各層安全控制系統的身份驗證實現，只有滿足上一層系統的安全性要求之後，才可以進入下一層。各部門若需要查詢數據，必須按照規定提交查詢申請，並清楚說明數據需求的目的、使用的業務場景以及規模等信息。根據數據的等級分類，經過不同級別負責人的審批流程，方可獲取相應的數據。我們亦設置相應的懲罰機制，對未經嚴格審核的查詢進行違規處罰。如有故意泄露本集團關鍵信息，或涉及對公司利益侵害者，我們有權通過法律途徑維權，要求賠償相應經濟損失。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。

## 4. 恪守商業道德

### 4.3 保護知識產權

本集團深刻意識到保護和執行知識產權的重要性，我們在本年度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》，並建立《知識產權管理制度》、《知識產權激勵管理辦法》，尊重他人的知識產權，並致力於保護自身的知識產權。本集團設有知識產權管理小組，由研發中心、人力資源中心、法務中心指派專人組成，歸口管理知識產權工作，負責處理知識產權管理的日常事務。知識產權管理小組負責維護知識產權保護政策的更新與跟進，配合知識產權行政管理部門的日常及專項工作，並保護公司知識產權相關權益，維護公司知識產權成果不被他人侵犯，協調處理知識產權糾紛。為促進企業技術創新、保護知識產權，鼓勵員工發明創造、技術論文創作，以及提升員工對商標和商業秘密保護的積極性，本集團根據相關法律法規的規定，並結合企業實際情況，制定了關於知識產權的獎懲機制。我們亦規定員工在入職時需簽訂《保密協議》和《競業限制協議書》，承諾會對本集團的資源、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。截至二零二三年十二月三十一日，本集團共註冊域名54件、著作權176件、商標42件、專利3件。

## 5. 打造優質服務

本集團作為一家數字商品及服務提供商，能夠根據客戶的需求和期望不斷開拓全新的營銷方案、業務模式和產品組合，無論客戶的資金規模如何，我們都能夠為他們提供優質的產品和全方位的服務。本集團持續更新商業模式和技術，以確保我們始終處於行業的前沿。在我們持之以恆的精進與耕耘下，我們在綜合實力、市場認可度及品牌影響力等方面均得到顯著提升。2023年，我們榮登兩項國家級百強榜單：中國互聯網協會發佈的「中國互聯網綜合實力前百家企業」榜單和中國電子信息行業聯合會發佈的「軟件和信息技術服務競爭力百強企業」榜單。鑒於本集團的主要業務性質為第三方數字商品及服務平台營運商，我們在本年度並沒有任何因安全或健康理由而須回收的產品。我們在本年度獲得來自不同知名客戶及機構的獎項及榮譽。



中國互聯網協會  
— 2023年中國互聯網  
綜合實力前百家企業



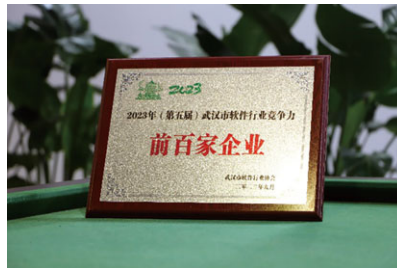
中國電子信息行業聯合會  
— 2023年度軟件和  
信息技術服務競爭力百強企業



武漢市工商聯  
— 2023武漢民營企業100強



武漢企業聯合會  
— 武漢企業100強/  
武漢服務業企業100強



武漢市軟件行業協會  
— 武漢軟件行業競爭力百強企業



智通財經  
— 最佳TMT公司



京東  
— 618京小智最佳運營智多星獎



華為視頻  
— 華為視頻凝心破冰獎

## 5. 打造優質服務

### 5.1 維護客戶關係

本集團致力於為客戶和股東創造價值，我們以良好的信譽向社會和廣大客戶提供高質量的服務。我們嚴格遵守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》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等，制定產品購銷、商城入駐、代運營、營銷推廣及產品代理等服務的雙方合作協議。合作協議中詳細列明了合作內容、合作流程、服務費用和付款程序、雙方的權益與義務、保密規定、廉潔經營要求以及知識產權條款等內容，以約束和保護雙方的權益，並明確了違約責任。本年度，本集團累計服務客戶人次超越950萬次。

為提升用戶的服務體驗，增強一線人員工作責任心，提升人員服務意識以及服務敏感度，杜絕因未閉環解決用戶問題而帶來的客訴風險，我們制定了《客服中心業務交接流程》、《客服中心現場管理制度》，使用戶服務達到完整性。

本集團為保障客戶的訴求能及時得到解決，我們制定了完善的《客訴升級規範與處理流程》、《業務異常及突發處理流程》以及《涉詐反查處理機制流程》，以保證客戶的合法權益。針對服務過程中產生的業務、工具及其他批量突發狀況下，客戶問題及異常能得到及時響應、快速解決，以提升用戶服務體驗為宗旨。客服人員在面對異常時，能做出有效處置，進行反饋 — 處理 — 跟蹤 — 閉環的標準作業。為了預防平台在運營過程中可能會面臨的電信詐騙、洗錢犯罪等風險，我們針對不同場景下的犯罪形態，從安全中心、政府事務中心、法務中心、業務線抽調專班成立安全小組，並由安全小組在公司範圍內針對B2B、B2C不同場景制定不同的風控機制，通過建立完善的反電信詐騙、反洗錢機制，制定了具體風險細則和操作規範並進行定期的培訓，提高員工的反詐騙、反洗錢風控意識和應變能力，有效維護本公司的安全穩定，同時制定涉詐反查處理機制流程，管理資金賬號、商品運營風控規則及客訴處理。我們的客戶可以通過外部渠道和內部渠道進行投訴，外部渠道主要包含工商、市長熱線等路徑，內部渠道主要包含店舖在線諮詢、電話、公司官方平台等路徑。本年度，本集團的客服綜合好評度為96.50%，接到外部投訴1,859宗，內部投訴8,176宗，處理率均為100%，投訴內容主要是對我們提供的產品及服務有不滿意，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。



## 5. 打造優質服務

### 5.2 可持續供應鏈

本集團嚴格依據《中華人民共和國民法典》等相關法律法規，我們制定了相關供應商管理制度和採購管理要求，以確保遵循公開、公平、公正的原則執行採購政策和控制程序。本集團亦制定《供應商管理辦法》、《採購管理制度》進一步規範供應商管理，完善供應商評價體系，並與供應商簽訂《陽光誠信合作承諾函》避免不正當競爭，維護雙方利益。我們在引入新的供應商時，業務人員應從商品或服務質量、成本、交付與服務等多個方面了解供應商的綜合實力，包括但不限於公司的經營狀況、業務規模、授權和資質情況(如官方授權書／代理資質等)、交付能力、產品安全、行業優勢、上游渠道、商品售後保障情況、技術能力、價格優勢、財務指標等，從中選出實力較強的公司取得供應商評審所需要的資信資料以及供應商身份證明。本集團還會對供應商發起評級申請並組織相關工作人員進行資格審查，評審人員應對供應商的資質情況、經營狀況、交付能力、商品售後保障情況、技術能力、價格優勢、財務指標等進行綜合評價，並按評分細則給出各項目的評分。我們在與供應商合作過程中，若發現供應商在環境保護方面存在重大負面消息，如提供不環保產品，應考慮降低其評級或停止合作；若發現供應商存在僱傭童工行為，不能為員工提供健康安全的工作環境，或與員工存在大量勞務糾紛(如：強制勞工、不合理的薪酬、性別種族年齡歧視等方面的糾紛)，應考慮降低其評級或停止合作；若供應商存在貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面的負面新聞，應考慮降低其評級或停止合作。我們優先考慮符合環境和社會風險管理相關國際認可標準或認證的供應商，並傾向於選擇本地供應商或地理位置距離較近、交通便利的供應商，以減少碳足跡。此外，我們積極倡導綠色採購，並根據需求合理控制採購數量，以降低滯銷庫存的風險。

本年度，本集團的供應商為數字商品供應商及實物商品／服務供應商，來自於中國大陸和香港，總數為2,389家，由於本集團業務發展，實物商品／服務板塊的供應商數量有所上升，因此本年度將實物商品／服務供應商納入統計範疇，故供應商整體數量較往年有明顯上升。上述所有供應商均執行本集團的供應商慣例，按地理區域劃分的供應商數目如下：

地理區域	供應商數目
華北	546
華東	892
華南	391
華中	296
西北	57
東北	61
西南	144
其他地區(香港)	2
<b>總共</b>	<b>2,389</b>

## 6. 助力員工發展

本集團高度重視員工的才能，將其視為寶貴的財富。我們致力於為員工提供適當的平台和工作環境，以促進其專業發展，並保障員工的福祉。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》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保障保障法》及《禁止使用童工規定》。我們提供平等機會及創造和諧的工作環境，並制定《員工手冊》、《員工行為管理規範》等內部政策，在工作場所執行良好的僱傭常規。

於二零二三年十二月三十一日，本集團員工總數約976人，男性員工佔507人及女性員工佔469人。本集團員工的組成如下：

僱傭指標	2023年度人數
<b>按性別劃分</b>	
男性	507
女性	469
<b>按年齡劃分</b>	
30歲以下	348
30到50歲	627
50歲以上	1
<b>按地區劃分</b>	
華北區域	216
華東區域	55
華中區域	628
華南區域	61
西北區域	16
<b>按僱員類別劃分</b>	
短期合約／兼職員工	45
全職初級員工	385
全職中級管理層	493
全職高級管理層 <sup>1</sup>	53

<sup>1</sup> 2023年報中披露的高級管理層僅包含核心高管，故數據與此處有差異。

## 6. 助力員工發展

### 6.1 合規僱用

為滿足本集團對各類型人才的需求，提高招聘效率和質量，我們一直秉持及堅守公平競爭、擇優錄取的原則，制定了《招聘管理辦法》，列明人力資源中心及相關部門的職責分工。各部門需根據下一經營年度預算、本部門人員編製以及崗位空缺情況，填寫年度招聘計劃表，經過審批通過後，在下年度組織實施招聘工作。本集團的員工招聘途徑主要包括校園招聘、內部推薦、個人推薦以及線上招聘平台。同時，我們還設立了《內部獎勵推薦制度》。符合條件的推薦人(包括所有本集團正式員工、實習生及外部人員)可以推薦人選擔任本集團的在職正式員工和實習崗位，以鼓勵員工推薦，協助企業廣納賢才。

於招聘時，本集團注重求職者的專業能力與相關工作崗位的匹配程度，不受其年齡、性別、身心健康狀況、種族、宗教等因素影響。我們會在員工入職前要求其提供身份證明文件、相關證書及工作經驗以核實年紀，我們不會錄用年齡未滿16周歲者。若發現誤用童工的情況，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。本集團實行標準工時制，每天工作不超過8小時；周六、日及法定節假日不上班，部分有需要的員工採用輪班制，保障員工的權益及自由，禁止強制勞工。如有不可避免的加班，我們會將加班時間折算假期以及報銷回家交通費等方式補償員工的辛苦奉獻。本集團還制定了《離職管理相關制度》，明確辭職、終止僱傭關係及解僱程序。當員工提出離職要求時，我們會安排相關人員與其進行面談，以了解其離職原因，並由部門主管安排其工作交接事宜。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。

## 6. 助力員工發展

於二零二三年十二月三十一日，本集團流失率為30.93%<sup>2</sup>。本集團按不同類別劃分的員工流失率如下：

流失率指標 <sup>3</sup>	2023年度(%)
<b>按性別劃分</b>	
男性	29.19
女性	29.79
<b>按年齡劃分</b>	
30歲以下	36.26
30到50歲	24.82
50歲以上	75.00 <sup>4</sup>
<b>按地區劃分</b>	
華北區域	27.76
華中區域	26.46
華東地區	44.44
華南區域	44.55
西北區域	27.27

### 6.2 薪酬福利

為確保本集團整體目標達成，不斷提高自身競爭力，有效激勵和指導員工持續改進並提升個人績效，我們制定了《績效考核管理制度》，在提供有競爭力薪酬的同時，亦根據員工年度績效考核結果及職級評定結果對其進行績效考核，作為薪酬調整的依據。我們秉持「公平公正公開、團隊傾向性、分層分類」三項原則，客觀而全面地考核各員工的工作績效。我們尊重員工的多樣性，消除因年齡、種族、性別、地理、宗教信仰或家庭狀況差異而產生的任何形式的歧視和偏見。本集團將根據員工的績效考核表現、職業發展規劃以及職位空缺情況進行升職或降職的決策，並優先考慮內部晉升，其次考慮外部聘請，以為員工提供更廣闊的發展機會。

<sup>2</sup> 本年度，本集團為了更好地實現經營策略，對個別專案進行了優化，同時對工作團隊進行了調整，人員變動幅度較大，從而導致流失率略有上升。

<sup>3</sup> 本年度的流失率計算方法為流失僱員各類別人數÷(流失僱員各類別人數+年終僱員各類別人數)×100%。此外，流失率的統計範圍未包含試用期內離職的僱員。

<sup>4</sup> 由於本集團50歲以上的員工人數較少，因此輕微人員變動就會導致流失率較高，實際對我們業務運營的影響甚小。

## 6. 助力員工發展

我們依法保障員工休假的權力，本集團執行的假期類別包括：法定節假日、事假、婚假、產假(含小產假)、陪產假、哺乳假、年休假、工傷假、病假、喪假等。同時，我們亦會根據國家現行規定，元旦、春節、清明節、勞動節、端午節、中秋節、國慶節等屬法定節假日，法定節假日的休息休假按照國家發佈的節假日休假辦法執行。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。我們按僱員薪酬成本的若干百分比為僱員福利計劃供款。

本集團以人為本，關注員工的各項需求。本年度，我們為員工提供免費年度體檢，加強員工對個人身體健康狀況的重視與了解。我們亦為員工發放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。此外，我們組織以季度為單位的團隊活動，增強團隊凝聚力，建立員工之間的連接，以及與公司之間的連接，將本集團的價值觀、組織階段戰略意圖有意識的植入到團建活動中。

### 案例：雙十一／雙十二衝刺活動

本集團在雙十一／雙十二期間針對電商、直播、客服等多面向進行升級變革，面對挑戰拿出新解法，在大促浪潮之下助推品牌高效成長。本集團電商、客戶發展、客服等團隊，在雙十一期間，舉辦大促啟動活動，人力資源團隊也為大促全力做好業務支撐工作。團隊以關懷員工為核心理念，透過營造雙十一備戰氛圍、辦公環境優化升級、領導深度關懷、提供多元福利等多種方式，為各業務板塊提供了全面支援。期間業務中心舉辦了大促「啟動儀式」，員工全面進入狀態，以最高的熱情與積極性，充分發揮高效協同能力，跟緊政策、優化資源配置，用敬業的態度、充足的信心、專業的數字化服務能力，去打贏得這場關鍵的雙十一之戰。敢想、敢幹、去拼、去贏，為成就豐富有趣的數位化商業而不斷努力。



## 6. 助力員工發展

### 案例：成長日

為切實保障員工的權益、傾聽員工心聲、提升員工的幸福度，公司定期舉辦「成長建言日」活動。成長日活動採用管理者與員工面對面溝通的形式，從文化氛圍、流程建設、新人融入、薪酬福利、培養發展等維度切入，充分了解員工的心聲。針對收集上來的問題，管理團隊對其進行深刻探討，並給出解決方案，同時將解決方案在團隊內進行發佈，互相監督，推進流程制度高效運營。



## 6. 助力員工發展

### 6.3 人才發展

我們堅信人才是本集團業務可持續發展的關鍵，期望與員工共同成長，協助員工提升履行工作職責的知識和技能和支持他們全面發展。本集團已實施《員工培訓管理制度》，幫助員工收穫更大的成長，助力自身加快幹部與人才專業化的培養。本集團已經建立了完善的培訓體系「福祿七級通關」分為新人文化線、部門專業線及幹部管理線，三條培訓路線，根據對應的員工群體提供合適的培訓課程。在新員工加入本集團時，我們亦會為其提供新人培訓項目，新人需要在入職3個月內完成培訓任務，並通過相關考核。在職場進階階段，我們亦會為員工提供培訓，提高他們的業務和管理能力。我們從培訓項目立項、設計與開發初期就考慮到其必須基於客觀業績數據的分析，員工的需求反饋，工作案例複盤等維度，確保需求具有真實性、客觀性、科學性。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《內訓師管理辦法》結合企業經營管理和業務發展需要，指導員工提升崗位任職能力。為了激勵參與，我們為參與課程開發、課程評審和授課的內部培訓師提供積分或現金獎勵，並對其進行評估，分為內訓師、高級內訓師、資深級內訓師三個等級，年度積分最高的內訓師會獲得「年度首席講師」獎項。

本年度，本集團已提供多種類型的培訓，覆蓋通用技能、通用管理、專業知識、領導力等方面，對於不同培訓對象，如：新入職員工、電商運營崗、遊戲商城員工等類別，有針對性的提供培訓。

本年度，本集團的培訓相關數據如下：

培訓指標	2023年度	
	每名員工 平均培訓 時數(小時) <sup>5</sup>	接受培訓 員工百分比(%) <sup>6</sup>
<b>按性別劃分</b>		
男性	8.63	100.00
女性	8.63	100.00
<b>按員工類別劃分</b>		
短期合約／兼職員工	3.88	100.00
全職初級員工	8.10	100.00
全職中級管理層	8.60	100.00
全職高級管理層	16.80	100.00

<sup>5</sup> 本年度的員工平均培訓時數計算方法為各類別僱員的總受訓時數÷各類別的僱員人數。

<sup>6</sup> 本年度的員工受訓員工百分比計算方法為各類別受訓僱員÷各類別僱員人數×100%。

## 6. 助力員工發展

### 6.4 安全工作環境

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。本集團已經建立清晰有效的安全系統，並由本集團管理人員負責，及時報告辦公室內的意外事故、疾病等情況，並通知員工有關安全檢查等相關事項。對於發生工傷事件，我們將進行全面調查，以查明原因，並對危害自身或他人的員工採取適當的處罰措施。在辦公室內，我們時刻提醒員工保持安全意識。此外，本集團會定期檢查辦公室的電氣安全情況，包括檢查電源插座是否超載、電器設備周圍是否存在堆放雜物等，並及時進行改善。下班後人力資源中心會進行不定期抽查(每週不少於2次)監控，了解下班後能耗關閉情況。為了防止意外事件的發生，我們會及時清理溢出的液體和碎片，並禁止任何人在工作場所內吸煙，以增強消防安全意識。

過去三年(包括本年度)，本集團沒有出現所提及的職業病潛在風險，未發生重大健康、安全事故，無發生工作相關的死亡事故。本年度，本集團無因工傷導致損失工作日。



## 7. 企業綠色運營

本集團致力於降低自身業務運營對環境產生的影響，珍惜資源踐行綠色可持續經營。我們努力在實現經濟、環境和社會的共同發展的同時，在日常運營中不斷提升環境保護和資源節約意識。報告期內，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》。本集團密切監測業務運營中潛在對環境產生影響的活動，並全面了解其對周邊環境的影響，承擔本集團支持環境保護的社會責任。

本年度，本集團並不存在有任何環境相關違規事件。董事會及本集團管理層已檢視所制定的環境範疇相關目標，由於本集團業務發展迅速，較難判斷環境數據的變化，需要收集幾年的環境數據才能訂立具體的量化目標。本集團將於2025年維持或逐步降低耗能密度、耗水密度、溫室氣體排放密度以及廢棄物產生密度。

2023年度本集團耗水密度、溫室氣體排放密度及耗能密度均有上升，主要因2023年度業務增長，場地設備增加，以及耗用密度受到年內員工數目減少影響，廢棄物產生密度維持穩定，我們會在業務發展水平穩定後審視環境目標進度，確保已設定目標的順利達成。

### 7.1 節能減排

為了控制資源消耗、減少排放和浪費，在經營過程中，本集團採取了一系列措施。作為一家數字商品及服務提供商，我們主要從事辦公室業務，不涉及任何燃料燃燒的廢氣排放。本年度，本集團未有公務車輛使用，故不會產生任何廢氣排放。未來，如需使用公務車輛，我們亦會定期對車輛進行檢查，包括但不限於機械部件的維護、排放系統的調整和燃油效率的優化。我們將會確保車輛保持良好的工作狀態，以最大程度地減少廢氣排放和資源浪費。同時，我們會持續審視本集團的節能措施，以達成目標。

本集團的溫室氣體排放可分為直接排放(範圍一)和能源間接排放(範圍二)。為了減少溫室氣體排放，我們採取了一系列措施。首先，我們鼓勵員工使用電話或視頻會議等遠程工作方式，以替代不必要的商務出差。對於無法避免的商務出差，我們選擇直航航班，減少中轉和航空運輸對環境的影響。此外，我們鼓勵員工上班時使用公共交通工具，並採用內部場地舉辦活動，以減少員工通勤產生的碳排放。我們旨在減少溫室氣體的排放，降低對環境的影響。我們將持續關注和改進我們的碳排放管理策略，有關措施將於本報告「珍惜資源」一節進一步闡述以減少碳排放，實現我國碳中和的目標。

## 7. 企業綠色運營

本年度，我們在武漢總部辦公室及北京辦公室內進行溫室氣體盤查，溫室氣體排放概要如下：

溫室氣體排放 <sup>7</sup>	單位	2023年度
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	322.58
範圍1—直接排放	噸二氧化碳當量	0.00
範圍2—能源間接排放	噸二氧化碳當量	322.58
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／僱員 <sup>8</sup>	0.34

### 7.2 減少廢棄物

本集團主要產生的無害廢棄物來自辦公室的日常活動，包括辦公用紙和一般垃圾。這些廢棄物由所在園區的物業管理公司進行集中收集和處理。為了減少資源浪費，我們努力在辦公室內重複利用辦公文具，如信封、活頁夾和檔案卡等。對於其他物品，我們盡量避免使用一次性和不可回收的產品，而是選擇可循環再造的墨盒等可持續材料。至於有害廢棄物，例如廢棄計算機等，我們委託計算機服務供應商進行收集和回收處理，以確保它們得到合理的處理和處置。同時，我們也會在日常運營過程中評估物料用量，以避免過多的存貨。

本集團致力於以合法和適當的方式收集和處理廢棄物，以減少運營活動對環境的不良影響。我們將繼續完善現有的廢棄物管理政策，並積極鼓勵員工參與廢棄物分類和減少不必要的廢棄物產生，努力建立一個環保意識濃厚、廢棄物管理高效的企業文化。

為了減少紙張的使用量，我們鼓勵員工盡可能利用電子通訊技術來傳遞信息。對於必須打印的文件，我們推薦使用較細的字型和行距，鼓勵員工進行黑白打印、雙面複印，並充分利用曾單面打印過的紙張進行記事或草稿紙的使用。此外，我們還引入電子辦公系統，以取代以紙張記錄為主的辦公室行政系統。

<sup>7</sup> 根據《指引》中關鍵績效指標A1.2的要求，我們只計算範圍1(直接排放)及範圍2(能源間接排放)的溫室氣體排放量。

<sup>8</sup> 環境範疇所覆蓋人數涵蓋所有在武漢總部辦公室及北京辦公室辦公的人員數目。

## 7. 企業綠色運營

本年度，本集團在武漢總部辦公室及北京辦公室內的無害廢棄物及有害廢棄物如下：

廢棄物	單位	2023年度
<b>無害廢棄物<sup>9</sup></b>		
辦公生活垃圾產生總量	公噸	96.65
辦公生活垃圾產生密度	公噸／僱員 <sup>8</sup>	0.10
<b>有害廢棄物<sup>10</sup></b>		
主機產生總量	台	0
顯示器產生總量	台	0
一體機產生總量	台	0

### 7.3 珍惜資源

我們集團深刻理解節約能源提高能源使用效率，可以降低企業運營成本。故此，我們一直致力於簡化運營，以優化資源利用並努力實現節能減耗。我們積極向員工傳達環境保護的重要性，提升其環保意識，以踐行節能減耗、源頭減廢、資源合理利用和綠色辦公的理念。為此，我們採取了多項措施，將環保理念融入日常運營中，積極承擔企業可持續發展的社會責任。

由於本集團主營業務為第三方數字商品及服務平台，主要資源消耗體現在日常辦公室運營中使用的電力、水及紙張的資源，本集團包裝材料均由第三方提供，自身並不涉及任何包裝材料的生產。

<sup>9</sup> 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。

<sup>10</sup> 本集團所產生的有害廢棄物乃根據實際情況計算所得。本集團持續審視並提升廢棄物管理，若此後產生有害廢棄物會進一步統計並詳細披露。

## 7. 企業綠色運營

### 節省能源

本集團不斷提升能源使用效率，實施多項能源管理措施。對於照明設備，我們在辦公室的不同區域設置了可獨立控制的照明開關，以便更有效地管理照明需求。此外，我們選擇採用高能效的燈具，以降低能源消耗並提高照明效果。對於空調設備，我們選擇使用具備能源效益標籤的空調設備。定期進行清潔、檢查和維修空調設備，以避免製冷劑泄漏的嚴重情況發生，從而提高能源效率並延長設備的使用壽命。我們重視空調設備的維護保養，確保其正常運行並減少能源浪費。我們還加強員工的節能意識，通過在不同區域貼上節能標識，提醒員工節約能源、避免浪費，並要求其在下班後關閉對應區域的照明和電力設備，以節約能源。

本年度，本集團在武漢總部辦公室及北京辦公室內的能源消耗量如下：

能源使用	單位	2023年度
能源消耗總量	兆瓦時	<b>565.94</b>
直接能源耗量－車輛燃料 <sup>11</sup>	兆瓦時	<b>0.00</b>
間接能源耗量－外購電力 <sup>12</sup>	兆瓦時	<b>565.94</b>
能源消耗密度	兆瓦時／僱員 <sup>8</sup>	<b>0.60</b>

### 節約用水

作為一家第三方數字商品及服務平台運營商，我們的業務性質決定了我們不會產生或排放任何工業廢水。我們主要使用水源來自日常辦公室運營，而生活污水則會被排放至市政污水管網進行處理。在本年度，我們沒有遇到任何使用水方面的問題。我們對水資源的使用和管理進行了有效的監控和控制，以確保合理使用水資源並遵守相關的環境法規。我們將繼續關注水資源的可持續性，並持續改進我們的水資源管理措施，以減少對環境的影響。我們已採取多項節水措施，以有效節約用水。在各個洗手間內，我們張貼了節約用水的標識，以提高員工的節水意識。此外，我們定期進行滲漏測試，以確保水管系統的完整性。如果發現任何跑冒滴漏的情況，我們會立即安排維修和檢查，以避免水資源的浪費。

<sup>11</sup> 本年度，本集團未有公務車輛使用。

<sup>12</sup> 電力數據乃根據本集團的實際電力使用量所得。

## 7. 企業綠色運營

本年度，本集團在武漢總部辦公室及北京辦公室內的用水量如下：

用水量 <sup>13</sup>	單位	2023年度
用水總量	立方米	5,100.00
用水密度	立方米／僱員 <sup>8</sup>	5.41

### 7.4 應對氣候變化

氣候變化對全世界影響深遠，亦為各行業業務增添不同風險。為積極應對氣候變化，本集團持續實踐低碳綠色發展的理念，並貫徹落實國家2030年碳達峰、2060年碳中和目標，降低碳排放量，緩解對氣候的影響。

2023年內，本集團明確氣候變暖對業務運營將會產生潛在的影響，故此，我們對氣候變化風險進行了識別和評估，包括實體風險、轉型風險和法規風險等方面。在實體風險方面，自然災害如地震、極端高溫、湖水泛濫和城市洪澇等可能導致服務器中斷、故障、系統故障或網絡故障，同時也可能對辦公地點造成臨時關閉、限電或突然停電等不良影響。因此，我們已經制定了相關的應急管理制度，以提升員工應對突發事件的能力，並指派合適的人員負責處理與氣候相關的風險，以避免或減少氣候變化所導致的惡劣天氣條件所帶來的損失。本集團法律團隊會及時識別和監測與氣候相關的訴訟和法律風險，以應對所面臨的挑戰。我們將持續審視全球和業務營運地區的政策、法規更新、科技發展和市場動向，定期評估和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。為了在日常運營中提高能源使用效率和減少不必要的能源消耗，以達到減排目標，我們鼓勵員工在日常辦公過程中節約能源，從點滴之處落實低碳運營。

<sup>13</sup> 用水數據乃根據本集團的實際用水量所得。

## 8. 社區公益活動

本集團高度重視企業社會責任，我們積極利用自身的技術優勢，參與慈善項目和公益活動，致力於為社會做出貢獻。我們鼓勵員工積極參與義工活動和進行慈善捐助。我們相信通過這樣的參與，可以全面提升員工的社會責任感，並為社會公益事業做出更大的貢獻。

本年度，本集團在企業福利的業務板塊積極響應國家全面推進鄉村振興戰略。在鄉村振興的征程中，我們積極承擔起了企業的社會責任。專注於消費幫扶，以實際行動支持貧困地區的發展。通過推廣動銷扶貧商品，公司不僅滿足了扶貧客戶的商品需求，而且促進了扶貧業務的全面發展。本集團利用公司自身的技術和供應鏈優勢，已經幫助超過50家企業與30多個地區建立了扶貧合作關係。至今，我們已成功推動近200種商品在更廣闊的市場中銷售。

通過履行企業社會責任，我們希望成為社會可信賴的企業，為社會的可持續發展做出積極貢獻。我們將繼續努力，與各方共同合作，建立更美好的社會。

## 附錄一：可持續發展數據摘要

以下是本年度的環境範疇可持續發展資料摘要：

環境範疇	單位	2023年度量化值
<b>空氣排放物</b>		
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	千克	0.00
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	千克	0.00
顆粒物(PM)	千克	0.00
<b>溫室氣體排放量</b>		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	0.00
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	322.58
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	322.58
人均溫室氣體排放量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/僱員	0.34
每平方米溫室氣體排放量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.04
<b>廢棄物產生</b>		
<b>有害廢棄物產生</b>		
主機產生總量	台	0
顯示器產生總量	台	0
一體機產生總量	台	0
人均主機產生量	台/僱員	0
人均顯示器產生量	台/僱員	0
人均一體機產生量	台/僱員	0
<b>無害廢棄物產生</b>		
辦公生活垃圾產生總量	公噸	96.65
人均辦公生活垃圾產生總量	公噸/僱員	0.10
<b>紙張用量</b>		
紙張用量	千克	5,395.47
人均紙張用量	千克/僱員	5.73
<b>能源消耗</b>		
能源消耗總量	兆瓦時	565.94
車輛燃料消耗量	兆瓦時	0.00
外購電力消耗量	兆瓦時	565.94
能源消耗密度	兆瓦時/僱員	0.60
<b>水資源消耗</b>		
總耗水量	立方米	5,100.00
人均耗水密度	立方米/僱員	5.41

## 附錄一：可持續發展數據摘要

以下是本年度本集團的社會範疇可持續發展資料摘要：

社會範疇	單位	2023年度量化值
<b>員工人數</b>		
員工總數	人數	976
<b>按性別劃分的員工人數</b>		
女性	人數	469
男性	人數	507
<b>按僱員類型劃分的員工人數</b>		
短期合約／兼職員工	人數	45
全職初級員工	人數	385
全職中級管理層	人數	493
全職高級管理層	人數	53
<b>按年齡組別劃分的員工人數</b>		
30歲以下	人數	348
30歲至50歲	人數	627
50歲以上	人數	1
<b>按地區劃分的員工人數</b>		
華北區域	人數	216
華東區域	人數	55
華中區域	人數	628
華南區域	人數	61
西北區域	人數	16
<b>員工流失比率<sup>3</sup></b>		
員工總流失率	%	30.93
<b>按性別劃分的員工流失比率<sup>3</sup></b>		
女性	%	29.79
男性	%	29.19
<b>按年齡組別劃分的員工流失比率<sup>3</sup></b>		
30歲以下	%	36.26
30歲至50歲	%	24.82
50歲以上	%	75.00



## 附錄一：可持續發展數據摘要

社會範疇	單位	2023年度量化值
<b>按地區劃分的員工流失比率<sup>3</sup></b>		
華北區域	%	27.76
華東區域	%	44.44
華南區域	%	44.55
華中區域	%	26.46
西北區域	%	27.27
<b>職業健康與安全</b>		
因工死亡人數(2021年度、2022年度及2023年度)	人數	0
因工死亡比率(2021年度、2022年度及2023年度)	%	0.00
因工傷損失工作日數	日數	0
<b>發展與培訓</b>		
<b>按性別劃分的受訓員工百分比<sup>6</sup></b>		
女性	%	100.00
男性	%	100.00
<b>按僱員類別劃分的受訓員工百分比<sup>6</sup></b>		
短期合約／兼職員工	%	100.00
全職初級員工	%	100.00
全職中級管理層	%	100.00
全職高級管理層	%	100.00
<b>按性別劃分的受訓員工平均培訓時數<sup>5</sup></b>		
男性	小時	8.63
女性	小時	8.63
<b>按僱傭類別劃分的受訓員工平均培訓時數<sup>5</sup></b>		
每個短期合約／兼職員工平均培訓時數	小時	3.88
每個全職初級員工平均培訓時數	小時	8.10
每個全職中級管理層平均培訓時數	小時	8.60
每個全職高級管理層平均培訓時數	小時	16.80

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容	相關章節
<b>A.環境範疇</b> <b>A1：</b> <b>排放物</b>	
一般披露 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。	7.企業綠色運營
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	7.1節能減排 附錄一：可持續發展數據摘要
A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)、密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7.1節能減排 附錄一：可持續發展數據摘要
A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7.2減少廢棄物 附錄一：可持續發展數據摘要
A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7.2減少廢棄物 附錄一：可持續發展數據摘要
A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	7.企業綠色運營 7.1節能減排
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	7.企業綠色運營 7.2減少廢棄物

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
<b>A2：</b> 資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 7.2減少廢棄物 7.3珍惜資源
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 7.3珍惜資源 附錄一：可持續發展數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 7.3珍惜資源 附錄一：可持續發展數據摘要
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 7.企業綠色運營 7.3珍惜資源
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 7.企業綠色運營 7.3珍惜資源
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。 本集團包裝材料均由第三方提供，即本集團自身不涉及包裝材料的生產。
<b>A3：</b> 環境及 天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 本集團業務對環境及天然資源的影響輕微。
	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。 本集團業務對環境及天然資源的影響輕微。
<b>A4：</b> 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 7.4應對氣候變化
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 7.4應對氣候變化

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
<b>B. 社會範疇</b>		
<b>B1：僱傭</b>	一般披露	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： (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。
	B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的員工總數。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。
<b>B2：健康與安全</b>	一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (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。
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	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。
		6. 助力員工發展
		6. 助力員工發展 附錄一：可持續發展數據摘要
		6.1 合規僱用 附錄一：可持續發展數據摘要
		6.4 安全工作環境
		6.4 安全工作環境 附錄一：可持續發展數據摘要
		6.4 安全工作環境 附錄一：可持續發展數據摘要
		6.4 安全工作環境

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
<b>B3：</b> 發展及培訓	一般披露	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。	6.3人才發展
	B3.1	按性別及員工類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓員工百分比。	6.3人才發展 附錄一：可持續發展數據摘要
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	6.3人才發展 附錄一：可持續發展數據摘要
<b>B4：</b> 勞工準則	一般披露	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。	6.1合規僱用
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	6.1合規僱用
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6.1合規僱用
<b>B5：</b> 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.2可持續供應鏈
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.2可持續供應鏈
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	5.2可持續供應鏈
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.2可持續供應鏈
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.2可持續供應鏈

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節
<b>B6：</b> <b>產品責任</b>	一般披露 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： (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。	5.打造優質服務 4.2保護隱私安全
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。	本集團產品運送服務均由第三方提供，且不存在因安全與健康理由而須回收的產品。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.1維護客戶關係
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4.3保護知識產權
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	本集團業務不涉及質檢定過程及產品回收程序。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	4.2保護隱私安全

## 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容		相關章節	
<b>B7：</b> 反貪污	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。	4.1廉潔運營
	B7.1	於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	4.1廉潔運營
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	4.1廉潔運營
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	4.1廉潔運營
<b>B8：</b> 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了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。	8.社區公益活動
	B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	8.社區公益活動
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	8.社區公益活動