



# 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

## 2024

### 環境、社會及管治報告



# 目錄

<b>2</b>	<b>1. 報告說明</b>
	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
<b>4</b>	<b>2. 關於本集團</b>
<b>5</b>	<b>3. 可持續發展</b>
	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
<b>11</b>	<b>4. 合規穩健運營</b>
	4.1 商業道德與操守
	4.2 數據安全保護
	4.3 維護知識產權
<b>14</b>	<b>5. 提供卓越服務</b>
	5.1 提升客戶滿意度
	5.2 負責任供應鏈
<b>18</b>	<b>6. 員工福祉與發展</b>
	6.1 平等僱傭
	6.2 薪酬福祉
	6.3 員工培訓與發展
	6.4 職業健康與安全
<b>27</b>	<b>7. 綠色辦公與運營</b>
	7.1 減少碳排放
	7.2 減少廢棄物
	7.3 節約資源
	7.4 應對氣候變化
<b>32</b>	<b>8. 社會公益與慈善</b>
<b>33</b>	<b>附錄一：可持續發展數據摘要</b>
<b>36</b>	<b>附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引</b>



# 1. 報告說明

## 1.1 關於本報告

福祿控股有限公司(「本公司」)連同其附屬公司及其綜合聯屬實體(統稱「本集團」或「我們」)欣然發佈第五份環境、社會及管治(下稱「ESG」)報告(下稱「ESG報告」或「本報告」)。我們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，以了解持份者對於本集團ESG方面的期望和關注，積極回應他們的需求，確保與他們之間保持良好的溝通渠道。

## 1.2 報告標準

本報告乃參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。

原則	相關回應
重要性	本集團通過多種渠道與持份者進行溝通交流，並展開重要性評估識別出與本集團發展有關的ESG重要性議題，通過本報告進行披露。
量化	本報告已涵蓋《指引》所要求披露的全部關鍵績效指標，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已在報告釋義中披露。
平衡	本報告以準確、真實且完整為原則，不偏不倚地展現了本集團本年度的ESG表現，避免不恰當地描述影響讀者的決策或判斷。
一致性	本報告採用與往年一致的統計及關鍵績效指標匯報方法。若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，將於本報告中進行清楚說明。

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2024年年報中的「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2024年1月1日至2024年12月31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：武漢總部辦公點以及北京辦公室。

### 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，請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集團總部，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B27座14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



本集團成立於2009年，是中國領先的數字商品及服務提供商。秉持著「成就豐富而有趣的數字化商業」的使命，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梁，聯接海量數字商品品牌方及消費場景，促進數字商品高效流轉、協同匹配。本年度，本集團企業福利業務榮登中國信通院發佈的《高質量數字化轉型產品和服務全景圖(2024)》，入選技術開發、人力資源及雲服務三大核心領域；福利與數字化採購解決方案成功入選中國信通院《雲服務技術解決方案集(2024)》，彰顯本集團企業福利業務在數字化技術領域的不斷進步。

此外，我們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。

本集團以「團結協作、簡單高效、持續創新、追求卓越」為價值觀，專注於本團隊目標的實現，注重合作中的誠信互助，從而致力於提供專業且高效的服務。與此同時，我們培養員工成為盡職盡責、勇於擔當的專業人才，鼓勵他們的個人成長發展。我們為員工創造舒適的辦公環境，並組織多樣化的活動，以吸引和收納卓越的人才。此外，我們亦始終追求突破，專注細節，以客戶需求為導向為客戶創造價值，旨在實現成為豐富且有趣的數字商品及服務提供商。



## 3. 可持續發展

### 3.1 董事會聲明

為了將可持續發展充分融入本集團的日常營運當中，本集團已搭建了完善的ESG管治架構，明確自上而下有關董事會、ESG工作小組及各執行部門的工作職責和內容。董事會作為本集團ESG管治和可持續發展工作的第一責任人，負責全面管理ESG事宜，協調並監督ESG工作小組和相關部門加強ESG政策和措施的落實工作。董事會亦負責定期評估ESG相關的風險和機遇，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，包括在定期會議上審批ESG重要議題，聽取ESG工作小組的相關工作匯報，監督ESG績效表現，審閱ESG報告的內容和質量，並審視ESG目標的年度達成情況。

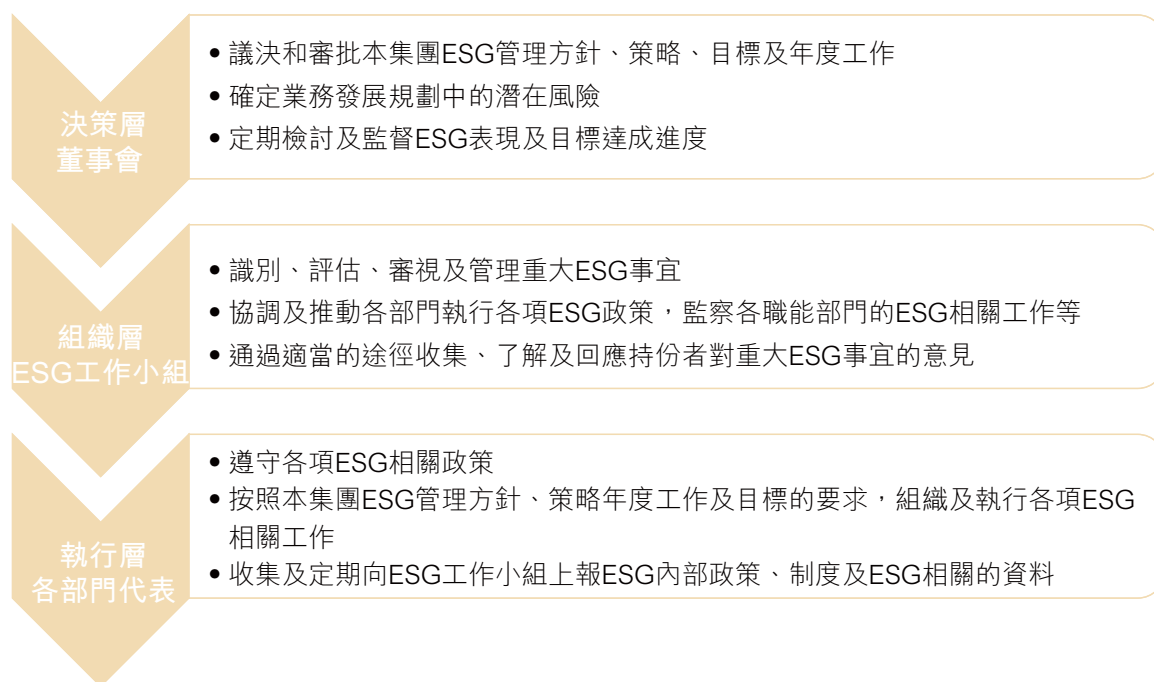
同時，本集團注重與持份者的溝通，通過不同方式了解他們的訴求及對我們的期望。本集團委聘第三方顧問公司協助識別ESG事宜，展開重要性評估，對各項ESG議題的關注程度進行排序。最終，經過董事會審視重要性評估結果，確認本集團的重要ESG議題，並在本報告中有選擇的進行披露。



### 3.2 ESG管治架構

為實現本集團的可持續繁榮發展，本集團已將社會責任和ESG理念融入自身的企業戰略中，並確保貫徹實施。本集團對ESG管治架構進行了持續性優化，並已覆蓋本集團各個層級，包括決策層、組織層和執行層。董事會作為本集團ESG管理的最高決策機構，承擔著ESG事宜的監督和決策職責。由高級管理層組成的ESG工作小組為組織層，經董事會授權，負責管理ESG相關工作，並定期向董事會匯報ESG相關工作的進展情況。

作為執行層面，各部門代表主要負責執行和落實與ESG相關的管理工作，遵循由ESG工作小組制定的工作計劃，監督ESG目標的進展情況。我們致力於確保ESG原則能夠在整個組織中得到貫徹落實，以確保我們ESG目標能穩步實現，並不斷提升我們的績效。下圖展示了本集團的ESG管治架構以及管治架構內各層面的角色和具體職責：



### 3.3 持份者參與

我們知悉持份者的支持與理解對於本集團的可持續發展產生著深遠影響，因此十分重視與各持份者的溝通。通過多元化渠道，我們與各外部和內部持份者持續保持著緊密的溝通，本集團期望其表現和行動符合自身的可持續發展策略和目標。

本年度，為確保有效溝通，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，主動了解不同層面的持份者的意見和建議，並通過多元化渠道回應他們的期望和關注，不斷改進本集團的ESG表現，以確保未來的發展策略和管理工作能滿足持份者的期望。

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>運營合規</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>官方微信公眾號</li> <li>新聞稿</li> <li>高級管理人員訪談</li> </ul>

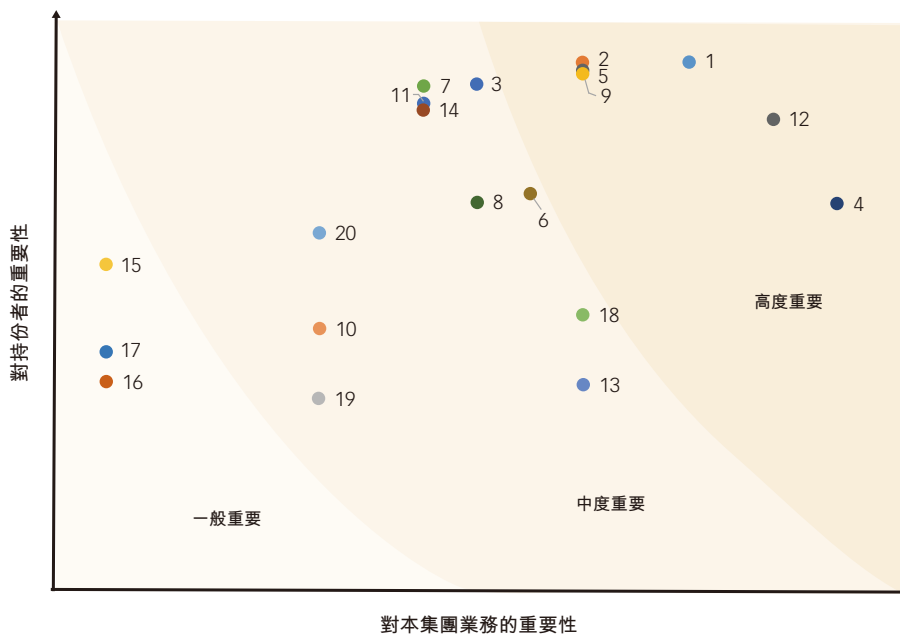
### 3.4 重要性評估

為了識別對於本集團業務及對其持份者至關重要的ESG議題，並確保未來的可持續發展管理重點工作可以被優先考慮為重要事宜，我們進行了重要性評估。我們通過參考《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，並建立重要性議題庫，對ESG議題列表進行評估及評分。本集團通過對加權評分進行分析來優先排序和識別重要議題，並於以下重要性分析矩陣中列出，以反映其重要性。

如下圖所示，我們結合「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，繪製出了重要性評估矩陣，歸納出重要性評估結果，以展示內部及外部持份者所識別的ESG重要性議題。

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
<b>高度重要</b>	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
	12	職業安全與健康
<b>中度重要</b>	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
	14	僱傭合規
	19	應對氣候變化
20	社會貢獻	
<b>一般重要</b>	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，我們於本報告中將重點說明「合規穩健運營」、「提供卓越服務」、「員工福祉與發展」、「綠色辦公與運營」、「社會公益與慈善」這五方面重要議題的內容，以反映我們在ESG工作方面的重點及貢獻。展望未來，我們將繼續識別相關的ESG重要議題，以便與主要持份者保持持續一貫的溝通。

## 4. 合規穩健運營

### 4.1 商業道德與操守

本集團深明誠信廉潔是企業繁榮發展的基本，本集團對貪污行賄秉持零容忍的態度，通過搭建穩健的內部反貪污機制，積極營造誠實守信的企業風氣和工作氛圍。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。內部制定的《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》列明了董事、管理層及其他職員必須恪守的基本行為標準。通過倡導廉潔、勤勉和公平的職業道德，本集團嚴格禁止任何可能損害其自身經濟利益的不當行為。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。

本集團建立的監察舉報機制涵蓋全體員工、供應商、客戶及合作夥伴，並由監察部負責監察舉報受理工作。根據《監察通報制度》及《員工舉報及舉報保護制度》，我們對投訴舉報人和檢舉人身份信息予以絕對保密，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，將依照相關規定處罰。我們設立了相應的內部管理機制，以確保員工遵循反腐敗相關制度，如有相關事件發生，我們會依照制度採取適當措施。

此外，本集團的管理層需簽署《廉潔從業責任書》，明確禁止任何形式的商業賄賂、貪污行為，以此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《廉潔從業》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。

本年度，除了在業務運行過程中進行日常的商業道德宣導，我們還邀請了律師開展反貪污培訓講座，宣導廉潔文化建設的相關事項，並將宣講資料發予全體員工學習，期望提高員工反貪污意識，強化內部反腐效果。本年度共有6名董事和786名員工參與了為期1小時的反貪污培訓，董事及員工參與反貪污培訓率皆達100%。本年度，有關對本集團僱員提出並已審結的貪污訴訟案件共1起，已依規依紀依法進行了處理。



## 4.2 數據安全保護

作為一家數字商品及服務提供商，本集團高度重視有關數據安全及信息隱私的保護工作。我們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能使用我們相關產品或服務。平台店鋪或者自研應用在獲取用戶信息時，用戶均需勾選相應協議，對客戶信息的使用限於協議中列明的途徑。

我們會要求客戶提供身份證、企業營業執照等身份信息進行實名認證，以確保客戶身份的真實性並增強安全保障。同時，我們會採取符合業界標準的合理安全防護措施，保護客戶提供的用戶信息安全，防止其遭到未經授權的訪問、公開披露、使用、修改、損壞或丟失。如果有任何客戶未能或拒絕提供上述信息，本集團有權拒絕為其提供交易、賬戶管理、訂單管理等相關服務，以維護客戶信息的安全。此外，我們採用加密技術和可信賴的保護機制，以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，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。

同時，為了加強員工對於保護用戶信息重要性的認識，我們部署了訪問控制機制，以確保只有授權人員才能夠訪問客戶信息，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况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。

本集團完善的數據管理制度和IT管理規範進一步保障了本集團和客戶的數據安全。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，或涉及對本集團利益侵害時，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. 合規穩健運營

### 4.3 維護知識產權

本集團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》及《知識產權激勵管理辦法》作為內部管理制度，確保維護其無形的品牌資產不受侵犯，並同時承諾亦會尊重他人的商標、專利、著作權或其他類型的知識產權。

由研發中心、人力行政中心、法務中心指派專人組成的知識產權管理小組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。知識產權管理小組亦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，並保護本集團知識產權相關權益，維護知識產權成果不被他人侵犯，協調處理知識產權糾紛。

為提升員工對商標和商業秘密保護工作的意識，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，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2024年12月31日，本集團共註冊域名46件、著作權150件、商標53件、專利3件。



## 5. 提供卓越服務



作為中國一家領先的數字商品及服務提供商，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。無論客戶的資金規模如何，本集團都旨在能夠根據客戶的需求和期望不斷開拓專業的營銷方案、業務模式和產品組合，為他們提供優質的產品和全方位的服務。鑒於本集團的業務性質為第三方數字商品及服務平台營運商，本年度沒有任何因安全或健康理由而須回收的產品。

本年度，本集團獲得了數項殊榮，包括但不限於「2024湖北民企100強」、「2024湖北服務業企業百強」、「2024武漢企業100強」、「2024武漢服務業企業100強」、「2024武漢民營企業100強」。本集團在綜合實力、品牌影響力、專業技術、市場認可度等多方面都得到了持續的精進，對行業的貢獻和成就獲得了廣大機構的認可和表彰。下表展示了本集團本年度獲得的部分獎項。未來，我們將繼續深耕專業技術，引領數字化轉型的潮流為行業帶來旗幟性的推動。



湖北省工商聯合會  
—2024湖北民企100強



湖北省企業聯合會、  
湖北省企業家協會  
—2024武漢民營企業100強



武漢企業聯合會、武漢企業家協會  
—2024武漢企業100強、  
2024武漢服務業企業100強



武漢市工商業聯合會  
—2024湖北服務業企業百強



金旗獎  
—2024人力資源服務業品牌大獎



新旗獎  
—2024最佳解決方案大獎

## 5. 提供卓越服務

### 5.1 提升客戶滿意度

為客戶和股東創造價值並以良好的信譽向社會和廣大客戶提供優質服務是本集團不曾改變的初衷。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。我們制定了產品購銷、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，相關協議詳細列明瞭合作內容、合作流程、服務費用和付款程序，以及雙方的權益與義務、保密規定、廉潔經營要求以及知識產權等條款，同時，我們通過更新銷售頁面，提供頁面提醒等方式，告知消費者相關權利，旨在保護雙方權益並明確違約責任。本年度，本集團累計服務客戶進線諮詢量超越1,700萬。此外，依據GB/T27922-2011《商品售後服務評價體系》，經評價，北京福祿福喜科技有限公司（「福祿福喜」）服務能力能力達到五星級，榮獲五星售後服務認證證書。



通過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，本集團有效降低了因未閉環解決用戶問題而帶來的客訴風險。為確保客戶的訴求能得到妥善解決，保障客戶的合法權益，本集團完善並落實了《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》，讓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。我們以提升用戶服務體驗為宗旨，致力於及時響應並快速解決客戶提出的問題及異常。

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，我們針對不同場景的犯罪形態，從安全中心、政府事務中心、法務中心、業務線等部門抽調專門人員組成了安全小組，該安全小組在本集團範圍內針對B2B、B2C不同場景制定了對應的風險控制機制。我們建立並完善了反電信詐騙、反洗錢機制，同時優化了具體風險細則和操作規範，通過進行定期培訓，提高員工對反詐騙及反洗錢的風控意識和應變能力，從而有效維護本集團的安全與穩定。

此外，我們還建立了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94.60%，接到外部投訴1,276宗，內部投訴1,279宗，處理率均為100.00%，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. 提供卓越服務



### 5.2 負責任供應鏈

本集團始終秉持著負責任的態度進行採購及供應鏈管理。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，包括《供應商管理辦法》及《採購管理制度》，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。為進一步規範供應商管理，完善供應商評價體系，我們通過與供應商簽訂《陽光誠信合作承諾函》，避免不正當競爭，維護雙方利益。本年度，本集團經評價獲得了供應鏈安全管理體系標準 ISO28000:2022 的認證。

當引入新的供應商時，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，並取得供應商評審所需要的資信資料以及供應商身份證明。如果是直充方式的供應商，供應商還需提供測試接口文檔或技術說明書，由研發中心對接口進行測試。



此外，與本集團合作的供應商皆需要接受資質審查和綜合評價。我們的專業評審人員會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。在與供應商合作過程中，我們要求供應商須遵守當地有關資源和環境方面的法律法規，若發現供應商在環境保護方面存在重大負面消息或違法行為，應考慮降低其評級或停止合作。在社會方面，所有員工須具備合法的工作資格，若發現供應商存在僱傭童工、強制勞動、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)的情況，會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。

## 5. 提供卓越服務

此外，我們積極倡導綠色採購，優先購買可循環利用或環境友好型產品。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2,586家。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	609
華東	957
華南	390
華中	339
西北	62
東北	63
西南	165
其他地區(香港)	1
<b>總共</b>	<b>2,586</b>

## 6. 員工福祉與發展



我們深知一家企業的茁壯成長離不開團結合作、努力專業的員工隊伍，故此，吸納和挽留人才是本集團可持續發展策略中非常重要的一部分。我們高度重視培養員工的才能，致力於為員工提供一個舒適安全的工作環境和公平公正的發展平台，並密切關注他們的健康和福祉。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》及《禁止使用童工規定》，並制定《員工手冊》、《員工行為管理規範》等內部政策，確保在工作場所執行良好的僱傭常規，促進和諧共融的工作氛圍。

截至2024年12月31日，本集團員工總數為792人，男性員工佔389人及女性員工佔403人。本集團員工的組成如下：

僱傭指標	2024年度人數
<b>按性別劃分</b>	
男性	389
女性	403
<b>按年齡劃分</b>	
30歲以下	268
30到50歲	523
50歲以上	1
<b>按地區劃分</b>	
華北區域	197
華東區域	75
華中區域	366
華南區域	51
西北區域	103
<b>按僱員類別劃分</b>	
短期合約／兼職員工	39
全職初級員工	371
全職中級管理層	335
全職高級管理層 <sup>1</sup>	47

<sup>1</sup> 2024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。

### 6.1 平等僱傭

本集團始終堅持以公平競爭、擇優錄取為招聘原則，通過發佈內部的《招聘管理辦法》以列明人力資源中心及相關部門的職責分工，提高招聘效率和質量，滿足本集團對各類型人才的需求。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。各用人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，審批通過後，在下一年度組織並實施招聘工作。同時，我們還設立了《內部獎勵推薦制度》，符合條件的推薦人(包括本集團所有正式員工、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，我們通過落實該制度鼓勵員工推薦，協助企業廣納賢才。

本集團的反歧視態度適用於全體員工活動及人力資源事項，包括招聘、升職、轉崗、獎勵及培訓等方面。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，尊重求職者的多元化，承諾在招聘過程中不會因年齡、種族、性別、地理、宗教信仰或家庭狀況差異而產生任何形式的歧視和偏見。本集團不接受求職者在教育背景、工作履歷、工作技能、婚姻狀況等方面有任何故意隱瞞、欺騙行為。我們會要求員工在入職前提供其身份證明文件、相關證書及工作經驗以核實年齡，杜絕錄用年齡未滿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。

本集團明令禁止強制勞工，實行標準工時制，規定員工每天工作不得超過8小時。周六、周日及法定節假日不上班，部分有需要的員工採用輪班制，從而保障員工的權益及自由。如有不可避免的加班，我們會將加班時間折算成假期以及報銷回家交通費等方式補償員工的辛苦奉獻，如休息日與公共假期重迭，則在次日補假。此外，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會面，了解離職原因，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. 員工福祉與發展



截至2024年12月31日，本集團流失率為38.07%<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>	2024年度(%)
<b>按性別劃分</b>	
男性	38.14
女性	37.99
<b>按年齡劃分</b>	
30歲以下	49.91
30到50歲	29.59
50歲以上	0
<b>按地區劃分</b>	
華北區域	34.11
華中區域	7.52
華東地區	80.37
華南區域	33.77
西北區域	22.56

### 6.2 薪酬福祉

本集團致力於為其員工提供有競爭力的薪酬和晉升待遇。我們秉持「公平公正公開、團隊傾向性、分層分類」三項原則，制定並落實了《績效考核管理制度》，客觀且全面地考核各員工的工作績效。員工年度績效考核結果及職級評定結果會作為薪酬調整的依據，同時我們亦會根據員工的績效考核表現，業務發展規劃以及職位空缺情況進行升職或降職的決策，優先考慮內部晉升，其次考慮外部聘請，從而為員工提供更清晰透明的發展機會。為保持內部溝通的有效性，本集團設有內部網絡功能，給予員工與管理層溝通的平台。

<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。

## 6. 員工福祉與發展

員工依法享有休假的權力，法定節假日(包括元旦、春節、清明節、勞動節、端午節、中秋節、國慶節)的休假須按照國家發佈的節假日休假辦法執行。除法定節假日外，本集團亦為員工提供事假、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，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。

此外，本集團十分關注員工的身體健康和工作生活的平衡。本年度，為切實保障員工的身體健康，提高員工對個人身體狀況的重視與了解，我們繼續為員工提供免費年度體檢。我們亦為員工發放婚育禮金、生病慰問金、生日及節日福利、開年利是、加班車貼等以表達對員工的關愛。在三八婦女節，我們以「熱辣女性力量，滾燙人生熱度」為主題，組織了面向全體女員工的多場活動和禮物，並開展了女性健康知識公益講座。通過此次三八婦女節活動，既宣傳了女性力量和我們的文化價值觀，又凸顯了本集團對女員工的特別關懷和支持。



三八婦女節活動

## 6. 員工福祉與發展



此外，本集團各附屬公司會不定期組織團建活動，包括但不限於「聖誕派對」、「開年利是活動」、「穹窿山愛心線徒步能量行」、「全力以赴，就很酷—2024福喜超燃多巴胺運動會」、「福祿福喜2024管理層團建活動」以及「觀瀾湖飛盤拓展團建活動」，有效增進了員工之間的關係，加強了團隊凝聚力和公司歸屬感，並成功將本集團的價值觀、組織階段戰略意圖植入了到團建活動中。



武漢福祿—聖誕派對



武漢福祿—開年利是



6. 員工福祉與發展



全力以赴，就很酷－2024福喜超燃多巴胺運動會



穹窿山愛心線徒步能量行



福祿福喜－2024管理層團建活動



春季團建活動



觀瀾湖飛盤拓展團建活動



### 6.3 員工培訓與發展

本集團以人為本，深明員工成長與企業發展有著密不可分的聯繫，因此，我們專注於培育優質人才，期望與員工共同進步，提供多元化的學習和培訓機會以挖掘他們的潛力，助力他們的職業成長。本集團已實施《員工培訓管理制度》，並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，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。

新員工加入本集團時，需要在入職3個月內完成新員工入職培訓的任務，並通過相關考核。在職場進階階段，我們亦會為員工提供符合其崗位需要的培訓，從而提高他們的業務和管理能力。我們在培訓項目立項、設計與開發初期就考慮到必須基於客觀業績數據的分析、員工的需求反饋、工作案例復盤等維度，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，本集團組織了涵蓋安全、法律合規、廉政、專業技能提升在內的多種內部培訓課程。對於不同培訓對象，如新入職員工、業務部門等類別，我們亦會有針對性的提供培訓。為了提升員工的職業專業技能，本集團通過面授和線上相結合的方式，展開了各類營銷培訓，培訓的主題包含了端午商品、夏送禮冊、中秋禮冊、寒冬送暖、蛇賀新年，以及慰問方案PPT的整體框架邏輯及全新中秋線上活動的培訓。此外，我們也鼓勵員工積極參與外部組織的座談會、分享會等，以豐富其專業知識。



## 6. 員工福祉與發展



員工培訓照片

有關本年度本集團培訓的具體數據統計如下：

培訓指標	2024年度	
	每名員工 平均培訓 時數(小時) <sup>4</sup>	接受培訓 員工百分比(%) <sup>5</sup>
<b>按性別劃分</b>		
男性	7.44	100.00
女性	7.44	100.00
<b>按員工類別劃分</b>		
短期合約／兼職員工	0.76	100.00
全職初級員工	5.32	100.00
全職中級管理層	4.62	100.00
全職高級管理層	10.22	100.00

<sup>4</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>5</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%。





#### 6.4 職業健康與安全

為了保障員工的健康，營造舒適安心的工作環境，本集團嚴格遵守有關職業健康與安全的法律及法規，並建立了全面且高效的安全系統，交由專員負責管理，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。一旦發生工傷事件，我們將進行全面調查，查明原因。

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。同時，我們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. 綠色辦公與運營

作為一個負責任的企業，我們明白在擴張業務的同時應該關注自身運營對環境的影響，要將節約資源、保護環境貫徹落實到業務運營全過程。我們致力於攜手各合作夥伴踐行綠色可持續經營，共同實現經濟、環境和社會的協同發展。本年度，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》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》。本集團密切監測業務運營中對環境產生潛在影響的活動，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。在2024年度，由於辦公面積的縮減，本集團的溫室氣體排放總量、無害廢棄物產生總量、能源消耗總量和總耗水量均實現了整體下降。耗水密度、溫室氣體排放密度及耗能密度均略有上升，主要受到年內員工數目減少的影響，而無害廢棄物產生密度則保持不變。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 減少碳排放

在運營過程中，本集團採取了一系列減少溫室氣體排放的措施，盡可能降低對環境帶來的負面影響。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)。首先，我們提供便捷差旅線上平台，鼓勵員工使用電話或視頻會議等遠程工作方式，替代不必要的商務出差。對於無法避免的商務出差，我們選擇直達航班，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或拼車出行，減少員工通勤可能產生的碳排放。

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，我們將持續關注和改進我們的碳排放管理策略，密切審視本集團節能減排的措施，更多相關的舉措請詳見本章節「資源使用」部分。

## 7. 綠色辦公與運營



本年度，我們在武漢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>6</sup>	單位	2024年度
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	293.86
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	293.86
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／僱員 <sup>7</sup>	0.45

### 7.2 減少廢棄物

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。本集團產生的無害廢棄物主要來自辦公室的日常活動，包括辦公用紙和辦公垃圾，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，優先選擇可循環再造的碳粉盒、墨盒等，購買含再造物料的打印紙及紙巾，以及使用替換筆芯以重複利用筆杆，避免棄用整支筆。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。本年度，本集團有害廢棄物的回收率為100%。

我們積極鼓勵員工節約資源，減少不必要的廢棄物產生，並提高他們廢棄物分類的意識，共同努力建立一個環保意識濃厚、廢棄物管理高效的企業文化。例如，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，節日期間使用電子賀卡。對於必須打印的文件，我們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用作草稿紙。此外，我們還會定期統計紙張用量和打印數量，以監控耗紙情況，並在必要時適當改善措施，例如為使用者設定打印限額、降低紙張厚度等。

<sup>6</sup> 根據《指引》中關鍵績效指標A1.2的要求，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>7</sup> 環境範疇所覆蓋人數涵蓋所有在武漢及北京辦公室辦公的人員數目。

## 7. 綠色辦公與運營

本年度，本集團在武漢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	2024年度
<b>無害廢棄物<sup>8</sup></b>		
辦公生活垃圾產生總量	公噸	62.93
辦公生活垃圾產生密度	公噸／僱員	0.10
<b>有害廢棄物<sup>9</sup></b>		
主機產生總量	台	73
顯示器產生總量	台	75
筆記本產生總量	台	19
投影儀產生總量	件	5

### 7.3 節約資源

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。

為了優化能源使用效率並節約資源，本集團一貫堅持簡化運營。我們採取了多項措施，將環保理念融入日常運營中，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，積極承擔企業可持續發展的社會責任。

<sup>8</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>9</sup> 本集團所產生的有害廢棄物乃根據實際情況計算所得。本年度新增有害廢棄物的原因來自變賣廢舊資產。



### 節省能源

通過落實多項能源管理措施，我們有效提升了本集團內部的能源使用效率。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，在非經常使用的地方安裝了動態傳感器，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、並適當減少電燈數量、定期清潔照明裝置，盡量在降低能源消耗的同時提高照明效果。此外我們還採用以舊換新的方式管理燈具，從而進一步節約資源和資金。

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。我們重視空調設備的維護保養，會定期清潔過濾網，定期檢查、維修或更換空調設備，例如壓力錶、壓力軟管及空氣壓縮機的連接器，降低製冷劑泄漏的可能性，確保正常運行，從而提高能源效率並延長設備的使用壽命。我們還會加強員工的節能意識，通過在不同區域貼上節能標識，提醒員工在下班後關閉對應區域的照明和電力設備，以節約能源。

對於電子設備，除了購買具有能源效益標籤的產品外，本集團會把多個服務器集中於單一較高容量的服務器中，並採用雲服務器、雲電腦方案計劃，以減少能源消耗和節省更多的辦公室空間。我們每月會進行電量統計，監控用電情況，並在必要時適當改善措施。本年度，本集團在武漢及北京辦公室內的能源消耗量如下：

能源使用	單位	2024年度
能源消耗總量	兆瓦時	547.64
直接能源耗量－車輛燃料 <sup>10</sup>	兆瓦時	0.00
間接能源耗量－外購電力 <sup>11</sup>	兆瓦時	547.64
能源消耗密度	兆瓦時／僱員	0.85

### 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。通過訂立多項節水措施，我們對水資源的使用和管理進行了有效的監督和控制，以確保合理使用水資源並遵守相關的環境法規。我們在各個洗手間內，都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，並檢查水錶讀數及有無隱蔽的漏水現象，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。未來，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，減少對環境的影響。在本年度，我們沒有遇到任何使用水方面的問題。

<sup>10</sup> 本年度，本集團未有公務車輛使用。

<sup>11</sup> 電力數據乃根據本集團的實際電力使用量所得。

## 7. 綠色辦公與運營

本年度，本集團的用水情況如下：

用水量 <sup>12</sup>	單位	2024年度
用水總量	立方米	4,745.00
用水密度	立方米／僱員	7.35

### 7.4 應對氣候變化

本集團深明氣候變化不僅會給各行各業的業務運營帶來不同的氣候風險，而且亦會給全世界環境和人類健康造成不可逆的長期影響。因此，作為一個堅持踐行綠色低碳發展理念的企業，本集團積極識別氣候變化潛在的實體風險和轉型風險，盡力支持並參與氣候變化減緩和適應活動，旨在履行企業的社會責任，貫徹落實國家2030年碳達峰、2060年碳中和目標。

根據我們已進行的氣候風險評估，我們識別並分析了可能會給本集團業務運營造成潛在影響的實體風險和轉型風險。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。為了緩解此類實體風險，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，我們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。此外，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，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。

在轉型風險方面，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影響的氣候相關風險，並採取相應措施。

<sup>12</sup> 用水數據乃根據本集團的武漢辦公室實際用水量所得。

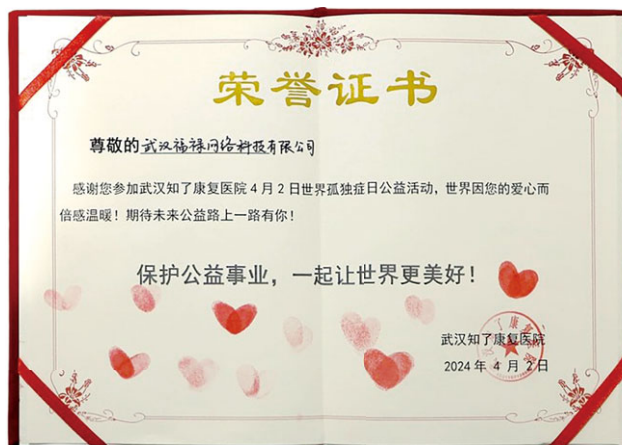
## 8. 社會公益與慈善



本集團積極肩負起企業社會責任，旨在通過利用自身的技術優勢投身到慈善項目和公益活動中，響應國家號召全面支持鄉村振興和企業消費幫扶，並鼓勵員工積極參與公益慈善和義工活動，攜手各方合作夥伴共同為社會發展貢獻一份力。

我們關注並滿足扶貧客戶的商品需求，以促進扶貧業務和貧困地區的全面發展為目標，並希望對員工起到宣傳教育的作用，全面提升員工的社會責任感。本集團利用公司自身的技術和供應鏈優勢，已經幫助超過70家企業與50多個地區建立了扶貧合作關係。至今，我們已成功推動超300種商品在更廣闊的市場中銷售。

此外，我們還關注自閉症兒童的身心健康。4月2日是聯合國設立的「世界自閉症日」，本年度，我們參與了由武漢知了康復醫院開展的主題為「全生涯服務、全方位關愛」的大型愛心公益捐贈活動，並委派了4位員工前往武漢知了康復醫院進行慰問，總計投入時間8小時。在此次活動中，我們向醫院捐贈了包括圖書、愛心玩具、教具在內的物資，這些物資將用於自閉症兒童的訓練與康復治療中，助力他們在遊戲與互動中逐步提升社交能力與認知技能。本集團期望攜手員工和社會各界為孤獨症兒童及他們的家庭送上一份切實的關愛與溫暖。



孤獨症日公益募捐活動

展望未來，我們將繼續參與各類社會公益活動，成為值得社會信賴的優質企業，為社會的可持續發展做出積極長遠的貢獻，與所有持份者共築美好未來。



# 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	2024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	293.86
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	293.86
人均溫室氣體排放量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/僱員	0.45
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	0.03
<b>廢棄物產生</b>		
<b>有害廢棄物</b>		
主機產生總量	台	73
顯示器產生總量	台	75
筆記本產生總量	台	19
投影儀產生總量	件	5
人均主機產生量	台/僱員	0.11
人均顯示器產生量	台/僱員	0.12
人均筆記本產生量	台/僱員	0.03
人均投影儀產生量	件/僱員	0.01
<b>無害廢棄物</b>		
辦公生活垃圾產生總量	公噸	62.93
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	7,782.50
人均紙張用量	千克/僱員	12.05
<b>能源消耗</b>		
能源消耗總量	兆瓦時	547.64
車輛燃料消耗量	兆瓦時	0.00
外購電力消耗量	兆瓦時	547.64
能源消耗密度	兆瓦時/僱員	0.85
<b>水資源消耗</b>		
總耗水量	立方米	4,745.00
人均耗水量	立方米/僱員	7.35



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	2024年度量化值
<b>員工人數</b>		
員工總數	人數	792
<b>按性別劃分的員工人數</b>		
男性	人數	389
女性	人數	403
<b>按僱員類型劃分的員工人數</b>		
短期合約／兼職員工	人數	39
全職初級員工	人數	371
全職中級管理層	人數	335
全職高級管理層	人數	47
<b>按年齡組別劃分的員工人數</b>		
30歲以下	人數	268
30歲至50歲	人數	523
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	197
華東區域	人數	75
華中區域	人數	366
華南區域	人數	51
西北區域	人數	103
<b>員工流失比率<sup>3</sup></b>		
員工總流失率	%	38.07
<b>按性別劃分的員工流失比率<sup>3</sup></b>		
男性	%	38.14
女性	%	37.99
<b>按年齡組別劃分的員工流失比率<sup>3</sup></b>		
30歲以下	%	49.91
30歲至50歲	%	29.59
50歲以上	%	0.00

社會範疇	單位	2024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	%	34.11
華中區域	%	7.52
華東區域	%	80.37
華南區域	%	33.77
西北區域	%	22.56
<b>職業健康與安全</b>		
因工死亡人數(2022年度、2023年度及2024年度)	人數	0
因工死亡比率(2022年度、2023年度及2024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>5</sup></b>		
男性	%	100.00
女性	%	100.00
<b>按僱員類別劃分的受訓員工百分比<sup>5</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>4</sup></b>		
男性	小時	7.44
女性	小時	7.44
<b>按僱傭類別劃分的受訓員工平均培訓時數<sup>4</sup></b>		
每個短期合約／兼職員工平均培訓時數	小時	0.76
每個全職初級員工平均培訓時數	小時	5.32
每個全職中級管理層平均培訓時數	小時	4.62
每個全職高級管理層平均培訓時數	小時	10.22

## 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： 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. 綠色辦公與運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	7.1 減少碳排放 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 減少碳排放 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. 綠色辦公與運營 7.1 減少碳排放
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. 綠色辦公與運營 7.2 減少廢棄物

指標內容		相關章節
<b>A2：</b> <b>資源使用</b>	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節約資源
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節約資源 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節約資源 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.綠色辦公與運營 7.3節約資源
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.綠色辦公與運營 7.3節約資源
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> <b>環境及 天然資源</b>	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> <b>氣候變化</b>	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





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。	6. 員工福祉與發展
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僱員總數。	6. 員工福祉與發展 附錄一：可持續發展數據摘要
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	6.1 平等僱傭 附錄一：可持續發展數據摘要
<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僱員避免職業性危害的： (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。	6.4 職業健康與安全
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	6.4 職業健康與安全 附錄一：可持續發展數據摘要
B2.2	因工傷損失工作日數。	6.4 職業健康與安全 附錄一：可持續發展數據摘要
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。	6.4 職業健康與安全

指標內容		相關章節	
<b>B3：</b> 發展及培訓	一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	6.3員工培訓與發展
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	6.3員工培訓與發展 附錄一：可持續發展數據摘要
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	6.3員工培訓與發展 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平等僱傭
	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平等僱傭
	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平等僱傭
<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負責任供應鏈
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.2負責任供應鏈
	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負責任供應鏈
	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負責任供應鏈
	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負責任供應鏈



指標內容		相關章節
<b>B6：</b> <b>產品責任</b>	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	<p>5.提供卓越服務</p> <p>4.2數據安全保護</p>
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。	鑒於本集團的業務性質為第三方數字商品及服務平台營運商，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提升客戶滿意度
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4.3維護知識產權
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	鑒於本集團的業務性質為第三方數字商品及服務平台營運商，故不涉及品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數據安全保護

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商業道德與操守
	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商業道德與操守
	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商業道德與操守
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	4.1商業道德與操守
<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.社會公益與慈善
	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.社會公益與慈善
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如：金錢或時間)。	8.社會公益與慈善