



iDreamSky Technology Holdings Limited

创梦天地科技控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 1119



環境、社會及管治報告

2023

目錄

一、關於本報告	2
二、關於我們	4
公司簡介	4
業務概況	4
榮譽獎項	5
三、主席致辭	8
四、ESG管治	10
利益相關方溝通	11
重要性議題評估	13
五、合規運營，廉潔創夢	15
反腐倡廉	15
合規運營	18
數據安全與隱私保護	19
未成年人保護	28
行業標準制定	31
供應商管理	32
六、內容創新，品質創夢	34
遊戲研發與創新	34
遊戲質量管理	42
用戶權益保護	44
七、悉心育才，攜手創夢	46
僱傭與勞工準則	46
員工培訓晉升	49
員工關懷與溝通	56
八、綠色辦公，低碳創夢	60
能源使用	60
資源使用	62
應對氣候變化	66
九、踐行公益，愛心創夢	69
弘揚傳統文化	69
助力鄉村振興	71
愛心助力成長	72
十、附錄	74
附錄1：2023年ESG關鍵績效指標	74
附錄2：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	77

一、關於本報告

報告簡介

创梦天地科技控股有限公司(「**创梦天地**」、「**本公司**」或「**我們**」，股份代號：1119)向社會公眾欣然提呈《2023年度環境、社會及管治報告》(「**ESG報告**」)。這是我們第六份ESG報告，專注於披露本公司在環境、社會及管治議題(「**ESG**」)方面的關鍵理念、重要進展和表現成效。

報告範圍及邊界

除另有說明外，本報告涵蓋创梦天地及其附屬公司。報告時間範圍為2023年1月1日至2023年12月31日(「**報告期間**」)，由於部分數據涉及連續性和可比性，本報告中部分內容根據需要做適當延伸或追溯。

信息來源

本報告所引用的信息與數據來自本公司的正式文件、統計報告、內部統計數據及相關公開資料。

編製依據

本公司依循香港聯合交易所有限公司(「**聯交所**」)證券上市規則(「**上市規則**」)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「**指引**」)的規定，並根據本公司的實際情況進行披露或解釋。

報告原則

本報告遵循聯交所「環境、社會及管治報告指引」中的匯報原則編製而成：

重要性原則：本報告通過與利益相關方溝通，結合公司發展戰略、業務性質、運營方式和運營地點，識別和評估當前的重大環境、社會及管治議題。

量化原則：本報告在可行情況下，以量化方式提供關鍵績效指標，並附帶說明，以便讀者評估和驗證本公司環境、社會及管治政策及實踐的績效表現。

平衡原則：本報告以客觀事實為基礎，全面地披露本公司在環境、社會及管治方面的績效表現，避免可能會不恰當影響讀者決策或判斷的表述或呈報格式。

一致性原則：本報告於本年度及後續年度採用一致的披露統計方法，以便讀者對本公司績效作逐年比較。

一、關於本報告

報告承諾

本公司承諾本報告不存在虛假記載、誤導性陳述或重大性遺漏等，本公司董事會（「**董事會**」）對本報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取與聯絡

本報告電子版本可在聯交所網站(www.hkexnews.hk)和本公司官網(www.idreamsky.com)查閱。本報告的中英文版本如有任何歧義，概以中文版本為準。

公司簡介

创梦天地(股票代码:1119)是中國領先的數字娛樂平台,成立於2009年,總部位於廣東省深圳市,2018年在香港聯合交易所主板上市。本公司深耕精品遊戲,專注Fanbook用戶社區運營,通過內部研發和外部合作雙輪驅動方式,加之先進數字化技術的賦能,打造多元化的創意互動場景,實現多款明星產品長期運營,持續為用戶帶來快樂體驗。



願景

成為最有創意的科技公司



使命

為用戶帶來快樂



價值觀

正直 開放 專業 進取

業務概況

遊戲業務：精細化運營，持續推出優質內容

创梦天地持續深耕精品遊戲的開發與運營,重點聚焦競技類遊戲、休閒類遊戲和角色扮演類遊戲(RPG)。通過產品迭代、與全球知名IP聯動及社區運營等方式,不斷創新玩法模式,加強與核心用戶密切互動,推出滿足用戶情感體驗訴求的優質內容。於報告期間,我們保持精品遊戲穩健增長,自研遊戲《卡拉彼丘》PC端已於年內不刪檔上線,並著力籌備《二之國:交錯世界》等精品遊戲的研發與上線。同時,我們積極推動《卡拉彼丘》《榮耀全明星》等自研遊戲面向全球市場發行,與全球玩家共享精彩遊戲體驗。

Fanbook業務：構建高效運營的社區管理平台

Fanbook是创梦天地於2021年正式推出的基於「服務器+頻道」架構的即時消息用戶社區管理平台,使得遊戲廠商與用戶實現直聯,廠商可直接獲取用戶對遊戲的反饋,降低獲客成本、提高用戶留存率。經過三年努力,Fanbook不僅能夠支持千萬級用戶運營增長,還通過搭建AIGC服務框架,落地生成式AI能力,為遊戲玩家開展高效內容創作提供創作工具。

二、關於我們

榮譽獎項

2023年，创梦天地憑藉在精品遊戲開發、社會責任、創新影響力、資本市場傳播等方面的亮眼表現，獲得多項獎項和榮譽稱號。我們被國家商務部辦公廳、中央宣傳部辦公廳等評為「2023-2024年度國家文化出口重點企業」，榮獲「2023中國上市公司口碑榜之互聯網最具成長上市公司」和「2023年度AI產業落地十大創新案例」等稱號。在ESG榮譽方面，我們榮獲2023上市公司ESG優選案例實踐「ESG先鋒實踐者」、第一屆中國財富「金獅」高質量發展優秀實踐案例、2023責任中國ESG創新企業之社會行動創新引領企業。此外，我們亦獲得遊戲協會及行業同行的廣泛認可，包括被廣東省遊戲產業協會授予「2023年遊戲「金鑽榜」—廣東遊戲企業20強」稱號；我們被OPPO廣告聯盟（OPPO開發者大會ODC23）評為「年度突破貢獻開發者」等。



公司榮譽

- 2023-2024年度國家文化出口重點企業
- 2023中國上市公司口碑榜之互聯網最具成長上市公司
- 最佳港股通公司
- 2023年資本市場傳播創新團隊
- 2023年OPPO開發者大會OGA年度合作夥伴
- 2023年Vivo年度最佳合作夥伴
- 2023中國互聯網綜合實力前百家企業
- 2023年小米遊戲中心最具潛力廠商
- 榮耀遊戲中心HGDC 2023「優秀合作夥伴」
- 「金茶獎」之2023年度優秀企業
- 2023年遊戲「金鑽榜」—廣東遊戲企業20強
- 2023年度「315消費通」和解示範企業



ESG榮譽

- 第一屆中國財富「金獅」高質量發展優秀實踐案例
- 2023責任中國ESG創新企業之社會行動創新引領企業
- 2023上市公司ESG優選案例實踐獲評「ESG先鋒踐行者」



產品榮譽—
《卡拉彼丘》

- 2023遊戲公益典型案例—文化傳承
- 2023年度遊戲十強優秀客戶端遊戲提名
- 2023年度遊戲十強優秀遊戲音樂設計提名
- 第八屆「金陀螺獎項」之年度優秀品類突破優秀獎
- 「金茶獎」之2023年度最佳二次元遊戲
- 2023年遊戲「金鑽榜」2023年最受歡迎網絡遊戲
- 「金牌區」之2023年度最佳新遊獎

產品榮譽 —
Fanbook

2023年度AI產業落地十大創新案例

極客公園「+大模型」先鋒案例TOP10

產品榮譽 —
《地鐵跑酷》

2023年華為遊戲中心「經典常青遊戲獎」

2023 OPPO遊戲中心2023年度「體驗匠心小遊戲」

2023 Vivo廣告聯盟最佳合作夥伴

2023 OPPO廣告聯盟年度突破貢獻開發者

2023 Vivo年度最佳休閒遊戲

2023 Vivo年度最佳合作夥伴

2023 OPPO遊戲中心2023內容合作遊戲



2023中國互聯網綜合實力前百家企業



2023年度「315消費通」和解析示範企業



「金茶獎」之2023年度
優秀優秀企業



最佳港股通公司



2023年遊戲「金鑽榜」
廣東遊戲企業20強
2023年遊戲「金鑽榜」
2023最受歡迎網絡遊戲



2023年OPPO開發者大會OGA年度合作夥伴



第一屆中國財富「金獅」
高質量發展優秀實踐案例



2023年度AI產業落地十大創新案例



2023上市公司ESG優選案例實踐獲評
「ESG先鋒踐行者」

创梦天地2023年榮譽（部分）

三、主席致辭

隨著國內經濟的持續復甦，用戶消費意願和能力有所回升，遊戲行業市場也逐步回暖。2023年，中國遊戲銷售收入及用戶規模均達歷史新高點，行業進入存量競爭時代，遊戲精品化將成為驅動用戶增長的核心優勢。在過去的一年中，創夢天地秉承「為用戶帶來快樂」的使命，堅持「聚焦遊戲主業，深耕優勢賽道」的長期發展戰略。我們不斷增強遊戲自研和創新能力，通過內容和數字化運營驅動精品遊戲增長。同時，我們不斷優化Fanbook社區建設並與核心用戶保持緊密連接，積極促進AIGC技術的應用場景落地，為用戶共創積極賦能。

專注打造精品遊戲，堅守長線運營「三板斧」。我們持續聚焦「休閒、競技、RPG」三大核心品類，通過基於源代碼的產品迭代、與全球知名IP的聯動以及社區運營的「三板斧」，推動核心精品遊戲的長生命周期運營。2023年，《地鐵跑酷》《夢幻花園》通過引入經典IP與傳統元素等形式不斷創新內容玩法，進一步提升用戶粘性；同時，我們的自研產品也繼續保持高質量運營，《卡拉彼丘》PC端在國內正式上線，並與《榮耀全明星》一同計劃明年面向全球發行。此外，我們儲備的《二之國：交錯世界》等多款精品自研遊戲也將擇期上線。未來，我們將繼續踐行務實的成長路線，努力以產品技術創新和核心內容迭代為用戶創造更高社會價值。同時，2024年1月我們上線了海外機甲射擊遊戲《機甲戰隊》，彌補國內寫實機甲風實時對戰遊戲品類空白。

攜手用戶共研共創，堅信社區口碑促增長。我們不斷打磨基於頻道即時消息的用戶社區平台Fanbook，實現與用戶的緊密聯繫和互動探討，通過吸引玩家進行內容創作及意見反饋，有效反哺遊戲產品研發。同時，我們積極探索「Fanbook+AIGC」的社區運營新模式，依託社區用戶的創意「聚變」和內容「裂變」策略，努力塑造優質口碑以驅動品牌增長。2023年，Fanbook用戶數突破1,000萬，日活突破100萬，且產生了穩定增長的收入。未來，Fanbook將攜手更多用戶及廠商，積極擁抱AI效率，借助頻道社區的優勢為社會提供更多優質內容和正向引導，創造遊戲的多重價值。

主動承擔社會責任，堅持正向價值觀傳播。我們始終堅持以人為本，努力實現環境保護、社會責任與企業發展的有機統一，為實現社會可持續發展貢獻創夢力量。2023年，我們積極踐行綠色、清潔、低碳的辦公理念，減少能源排放與資源浪費。同時，我們重點關注對未成年人的保護，通過新增網絡直播開播的實名認證環節、完善打賞機制、優化付費監控與限制等措施持續守護未成年人健康成長。我們也不斷優化ESG管治架構，將ESG納入業務運營、管理及決策中，提升企業管治水平。在行業發展上，我們積極參與並組織各項行業交流會議，與業內專家學者就遊戲行業熱點與未來發展趨勢開展深度溝通。

三、 主席致辭

我們一直主張運用數字工具實現科技向善，充分發揮遊戲的傳播載體功能，拓寬社會責任邊界。2023年，在弘揚傳統文化方面，我們持續推出《地鐵跑酷》《夢幻花園》的不同主題版本，探索中國城市文化與江南文化的獨特魅力，我們還將《卡拉彼丘》與傳統皮影技藝融合，助力非遺文化的傳承與創新；在公益慈善方面，我們聚焦支持青少年成長，開展了「遊益生輝」等眾多教育公益項目，並啟動了第二期「夢幻守護計劃」繼續開展對流浪小動物的愛心救助。未來，我們將持續以實際行動履行社會責任，積極發揚並傳遞企業正能量。

路雖遠，行則將至；事雖難，做則必成。展望未來，我們將始終保持初心，堅持長期主義，繼續以更高的標準開展合規運營，以更嚴格要求加強未成年人保護，積極履行社會責任，推動ESG管治提質增效，與玩家用戶及社會各界一道，為社會可持續發展貢獻自己的力量。

董事會主席

陳湘宇

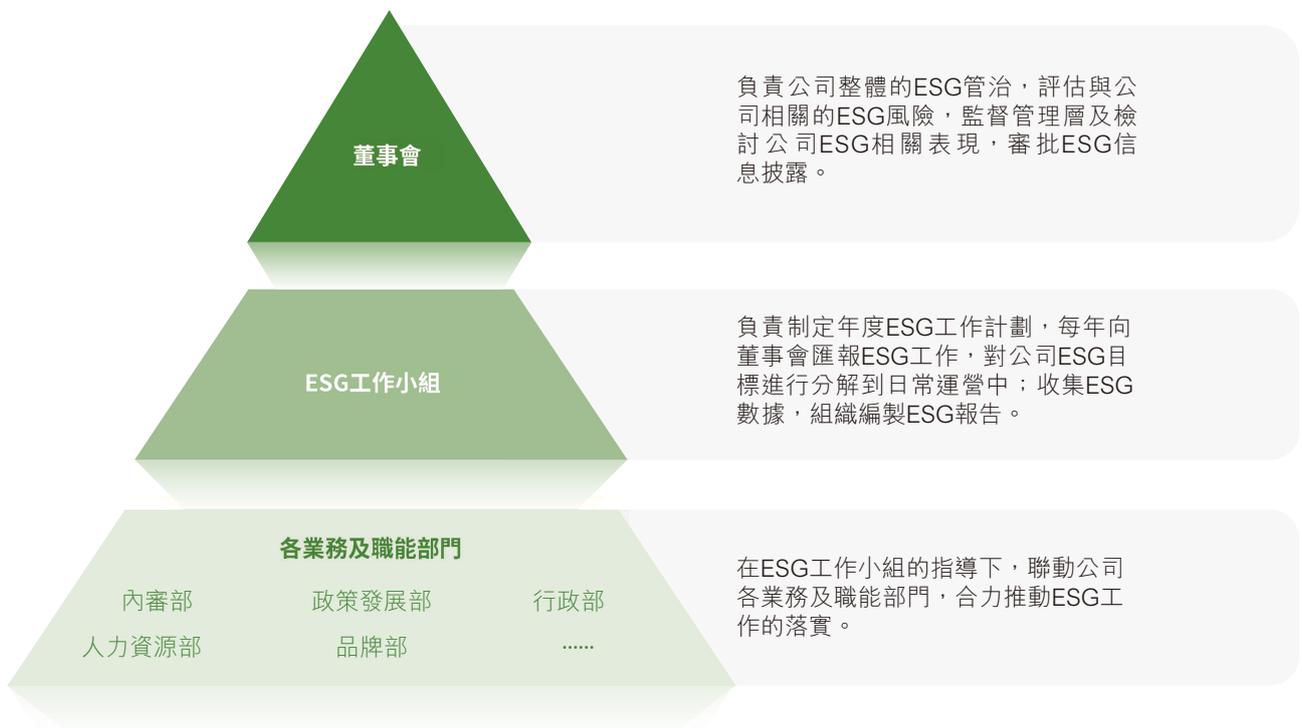
2024年3月28日

四、ESG管治

健全的ESG管治體系是公司實現可持續發展的重要保障。為更好推動ESG戰略落地實施，创梦天地不斷完善ESG管治架構，董事會直接負責公司整體的ESG管治戰略制定，及由主要職能部門高級管理人員組成的ESG工作小組負責制定並監督可持續發展管理各項工作實施。在董事會的監督下，ESG工作小組制定年度目標，充分利用公司OKR(目標與關鍵成果法)管理制度，將年度目標分解到季度、月度工作計劃中。具體工作包括：

- (1) 確保本公司在戰略制定和業務營運中充分考慮ESG因素；
- (2) 定期復盤檢視ESG目標及風險管理成效；
- (3) 指導各職能部門開展ESG工作，如參與重要性評估、收集ESG關鍵性指標數據、編製ESG報告等。

ESG工作小組每週就ESG工作情況開展討論，並定期向董事會匯報本公司發展過程中面臨的ESG相關風險與機遇，在董事會指導下採取相應的策略及行動。我們建立了一系列關於ESG日常管理工作的制度規範，有效指導本公司將ESG納入業務運營、管理及決策中，充分履行對環境、社會及治理的責任。同時，我們嚴格遵守聯交所對企業ESG管治的最新要求，不斷完善ESG管治架構及提升管治水平。



创梦天地ESG管治架構

利益相關方溝通

我們高度重視與政府、投資者、股東、用戶、供應商、員工等利益相關方的溝通，持續完善溝通機制，及時了解他們對我們ESG表現的期望和建議，並以此為依據不斷完善ESG戰略與規劃，務求築牢與各利益相關方的合作關係，共同推進經濟、環境、社會的協調可持續發展。我們的溝通渠道包括但不限於定期會議、滿意度調查、微信公眾號和官方網站等，對各利益相關方期望和要求的梳理及響應如下：

利益相關方	期望與訴求	我們的回應
用戶／客戶	產品質量 信息安全 服務質量 權益保障	用戶／客戶服務熱線 用戶／客戶滿意度調查 合規營銷 遊戲創新 網絡安全權限設置
股東與投資者	業務表現 投資回報 風險控制 企業透明度 策略性計劃	召開股東大會 日常信息披露 提高盈利能力 優化內控與風險管理
政府與監管機構	依法納稅 遵紀守法 響應國家號召	依法合規經營 按時納稅 積極落實相關政策 主動承擔社會責任
員工	薪酬與福利 職業發展平台 健康安全的工作環境	完善職業晉升機制 有競爭力的薪酬與福利保障 良好的工作環境 培訓與發展
供應商與合作夥伴	誠信合作 商業道德與信譽 產品與服務質量	打造可持續供應鏈 按時履行合同 開展項目合作
社會與公眾	支持社會公益 保護自然環境	參與慈善事業 共享發展成果

2023年，我們開展了投資者調研交流會暨《卡拉彼丘》公測品鑒活動，邀請招商證券、東吳證券、鵬華基金、招商基金、平安基金等40多位海內外機構投資者、券商分析師就《卡拉彼丘》市場、產品、用戶等內容與管理層進行交流，並就射擊遊戲市場及未來趨勢等熱點話題進行詳細解讀。



投資者調研交流會暨《卡拉彼丘》公測品鑒活動現場



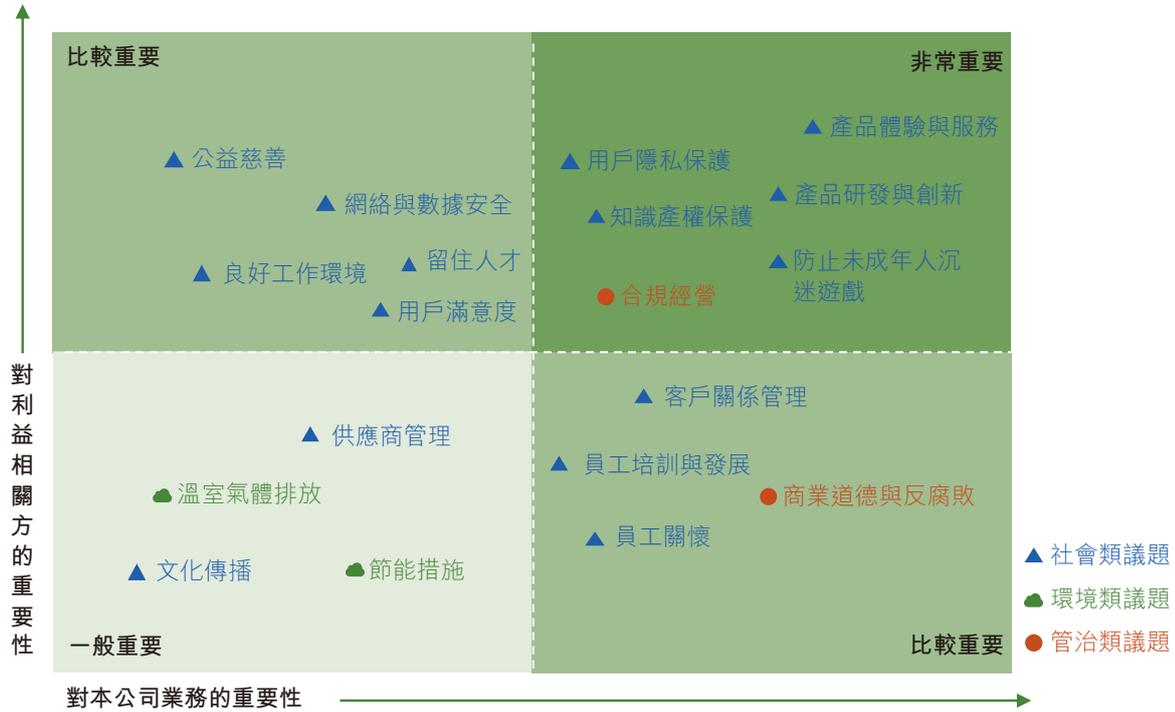
重要性議題評估

為更好地了解並評估利益相關方關注的各項ESG議題，我們通過問卷調研、深度訪談的形式與利益相關方充分溝通，根據ESG議題重要性進行排序並繪製矩陣，並以此為基準，重點披露了2023年我們在ESG層面的表現，積極回應各利益相關方的期望與訴求。

於報告期間，我們ESG議題重要性評估的步驟：



创梦天地ESG議題重要性分析矩陣



ESG重要性議題評估



五、合規運營，廉潔創夢

創夢天地始終秉持「合規為先」的管理理念，圍繞反腐倡廉、合規運營、數據安全與隱私保護、未成年人保護、行業標準制定及供應鏈管理等六大重要領域，通過完善制度建設、加強安全防護、開展培訓宣貫等方式，切實提升公司合規經營水平，塑造廉潔的企業文化，以有效支撐公司實現高質量與可持續發展。

反腐倡廉

創夢天地始終堅守高度的誠信和商業道德水準，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》及《中華人民共和國公司法》等經營所在國家和地區的法律法規，對商業賄賂、徇私舞弊、欺詐及洗錢、不正當競爭等違反商業道德行為採取零容忍態度。我們通過完善制度建設、健全舉報機制、開展廉潔培訓、落實廉潔採購等措施，不斷加強監督治理效果，提升員工廉潔誠信意識，有效防範及應對違規風險。2023年，本公司未發生任何有關重大貪腐、舞弊等貪污訴訟案件。

完善制度建設

我們建立了一系列反腐倡廉制度以規範全體員工的商業道德行為，弘揚正直的價值觀，我們每年定期審閱相關制度內容，綜合法律法規更新與業務發展現狀等因素對制度內容進行必要的更新迭代。於報告期間，我們修訂並升級了《陽光道德準則》《遊戲業務運營質量管理辦法》，進一步細化管理要求，夯實精細化管理。

我們秉承「正直、開放、專業、進取」的企業文化，堅決杜絕以下行為：



健全舉報機制

為有效提升反貪腐管理工作成效，我們鼓勵全體員工、供應商及其他合作夥伴等各相關方參與到廉潔誠信的監督體系中。我們暢通舉報渠道，於官網公開發佈包括舉報郵箱、舉報熱線在內的多渠道舉報途徑。所有舉報均由內審部獨立處理，在舉報受理、登記、保管及調查等各環節均採取嚴格保密措施，防止舉報人的個人信息及舉報資料洩露或遺失。我們不斷健全舉報人保護機制及獎勵機制，嚴禁對舉報人進行任何形式的打擊報復行為，一經發現，將依照公司相關制度從嚴處理，存在違法行為的將依法追究其刑事責任。對於經查屬實的舉報，我們將在案件處理後給予舉報人感謝信及物質獎勵，並由內審部匿名發放。

创梦天地舉報途徑



舉報郵箱
jubao@idreamsky.com



舉報電話
(86) 0755-86530539

開展廉潔培訓

我們積極向董事會、管理層及所有員工開展廉潔培訓與宣貫，打造濃厚的廉潔文化氛圍。於報告期間，我們通過製作创梦天地的企業價值觀底線與紅線培訓視頻，在新員工入職時針對《陽光道德準則》等重要反貪腐內容，向所有員工進行充分宣貫，以提升員工的廉潔誠信意識。

落實廉潔採購

我們致力於與供應商建立公開透明、公平競爭、公正平等及誠實信用的合作機制。我們要求供應商在簽署合同時同步簽署《创梦天地關於反商業賄賂行為的聲明》和保密協議，以規範供應商的商業行為，杜絕商業賄賂的發生。對於違反規定的供應商，一經查證，將立即終止合作關係，並保留依法追責的權利。

同時，我們要求所有採購人員必須簽署《職業操守承諾書》，恪守採購商業道德，秉持清正廉潔、誠實守信、客觀公正的態度，自覺回避與供應商的利害關係、保守公司和供應商的商業機密，實現自我約束、自我規範。

合規運營

創夢天地秉承「自律高於法律」的理念，始終堅持在公司管理和業務經營中踐行自律責任意識，通過健全合規管理體系、積極開展合規培訓等，持續提升合規經營水平並構建負責任的商業合作關係，推動公司發展行穩致遠。

合規管理

本公司合規委員會負責合規管理戰略規劃，統一領導和監督各項合規工作落地執行。合規委員會工作組由內審部、政策發展部、法務部、技術中台和總辦及各工作室、各部門第一負責人共同組成，關注監管及合規的最新要求，識別及評估合規風險並建立檢查清單，通過定期開展週會跟進公司合規管治動態。在日常業務運營中，各業務與職能部門依照公司規章制度開展工作，並繼續貫徹落實《遊戲發行運營PR流程》中對遊戲產品開發上線流程的合規檢測與審核要求。

合規委員會積極各部門保持緊密的聯繫與合作，充分發揮監督和管理作用。每半年，合規委員會及工作組將基於合規風險分析，選取不同的業務領域開展全面合規自查並形成自查報告。2023年，在個人隱私保護方面，我們開展了主要信息系統權限及個人信息保護合規、廣告合規自查工作。在自查工作中，我們梳理了遊戲行業廣告審核的標準，並對敏感詞詞庫進行更新。

作為第三道防線，內審部門負責監督檢查各部門合規職責和各項合規工作的落實情況，以推進合規管理工作有效落地。2023年，內審部門結合合規委員會關注重點、外部監管要求動態等，開展三項合規專項審計，覆蓋了客服業務反腐敗、用戶個人信息管理合規、重點業務系統權限管控，以審促優化，推動公司內部管理體系、數據安全及個人隱私保護的完善。我們也積極開展對擬合作第三方的合規評估工作，考察其隱私政策及對用戶信息的處理方式，梳理合規建議，有效監控、評估和管理第三方的合規風險。

同時，我們為Fanbook社區繪製了重點業務領域合規風險地圖，進一步釐清用戶與服務器、發現頁、直播間、電商系統和生成式AI等方面的合規現狀並提出優化建議，保障社區的合規運行。2023年，我們更新了Fanbook社區圖文及視頻作品的內容審核方案，優化審核流程，採用「機器+人工」審核及第三方審核相結合的方式，及時識別並處理社區內發佈的敏感或不良信息，提高作品質量，為用戶營造健康的社區創作氛圍。

合規培訓

我們重視合規文化宣導，積極開展各種形式的培訓，使合規文化深入人心。2023年，我們面向員工開展了5次合規培訓，培訓內容覆蓋網絡數據安全及個人信息保護合規管治、客服部未成年客訴合規培訓、遊戲出海合規注意事項、遊戲出海路上的坑與應對、數據資產管理運營之道等。我們努力通過常態化、規範化的合規培訓，豐富員工的合規知識儲備，增強合規意識。



合規培訓現場

數據安全與隱私保護

創夢天地高度重視網絡安全、數據安全和用戶隱私保護。我們持續完善網絡信息安全保護體系，增強數據安全基礎能力建設，築牢網絡與數據安全防護屏障，最大程度捍衛數據安全及個人隱私安全。

網絡安全防護

我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律規定，結合公司發展實際情況，制定了《網絡安全和數據安全管理規定》，明確網絡與數據安全管理的基本原則、部門職責等內容，保障網絡和數據安全管理運行規範化、制度化。同時，我們設立網絡安全和數據安全首席數據官，負責協調公司各部門參與和落實與網絡與數據安全有關的工作目標及要求。

創夢天地網絡與數據安全管理原則



合法合規

嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》及其他法律法規、主管監管部門的有關要求，建立健全數據安全管理、治理體系，提高公司數據安全保障能力。



全面覆蓋

覆蓋公司各項業務、各個部門及全體員工，並貫穿決策、執行、監督反饋等各個環節。



有效執行

根據公司運營情況，科學設計、建立合理的數據收集、管理、審查、監督制度，確保網絡安全和數據安全管理規定的可操作性及有效執行。



協調配合

各部門及人員按照制度規範，負責在各個部門及環節協調同步，保證網絡安全和數據安全管理活動的連續性。



分級分類

根據法律及行業要求，對公司數據和網絡環境進行分類管理，分級保護。其中，數據分級分類應當界限明確，每個數據項原則上只屬一個類別、一個級別。

我們不斷夯實網絡安全設施建設，強化網絡安全防護體系。在網絡建設和運營過程中，我們堅持「分區、分級、分域」總體防護策略，依據《網絡安全等級保護基本要求》《網絡安全等級保護安全設計技術要求》等國家標準，執行網絡安全等級保護制度，根據不同的安全等級同步規劃、建設、使用相應的網絡安全保護措施，使用多層次的防病毒軟件，由技術中台部門負責檢測、記錄網絡運行狀態。2023年，我們升級網絡安全准入管理平台（飛連），優化對VPN（虛擬專用網）的權限管理限制，通過網絡准入模塊，對內部網進行統一接入認證，對員工、訪客、合作方等不同身份類型統一進行權限分配、認證授權與訪問控制。同時，我們繼續發揮堡壘機的運維管理平台作用，強制所有業務接入使用，實現對用戶、資產、應用及權限的統一管理，做到集中報警、及時處理和審計定責，充分保障網絡與數據安全。

運維管理平台 — 堡壘機

【案例】

2023年，我們對堡壘機的賦權機制進行優化升級，從按用戶分配權限轉換為按用戶組分配業務權限，優化配置管理。



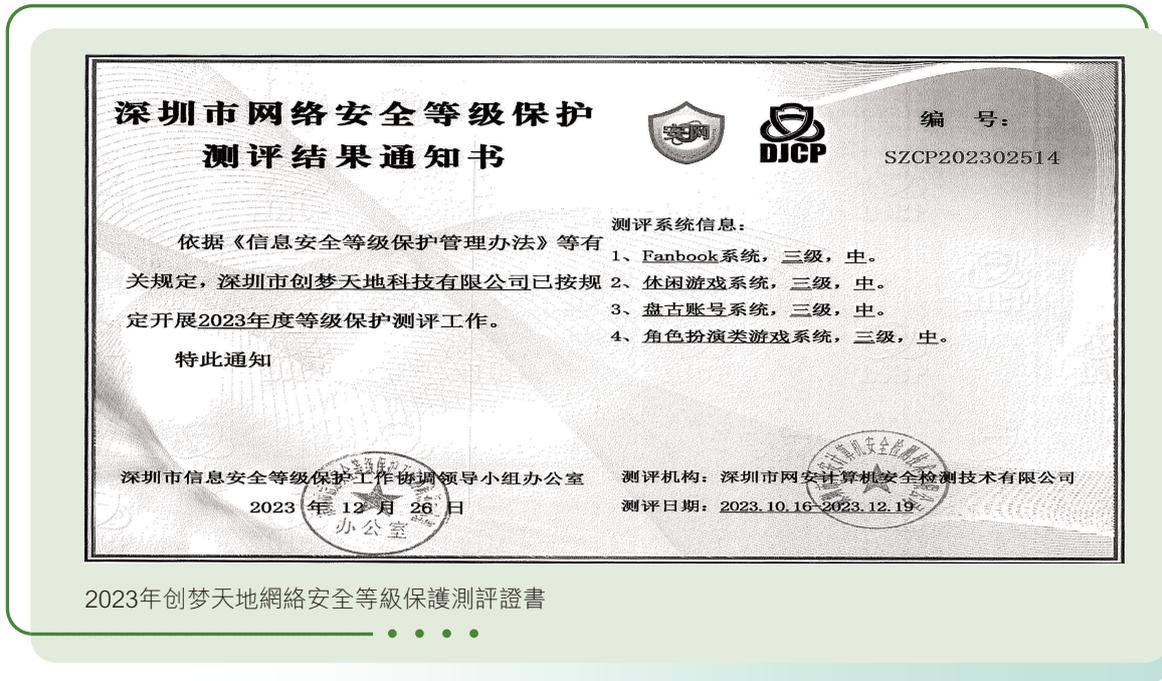
创梦天地運維管理平台

在運維管理方面，我們貫徹落實《運維工作手冊》《運維人員安全操作管理規範》《應急故障響應制度》等各項制度規定，明確代碼發佈和遊戲各階段的運維操作安全。為避免出現因處理量突增而導致服務器癱瘓風險，我們採取了多重防護手段，具體包括：

- 購買騰訊雲Web應用防火牆WAF (Web Application Firewall)中的CC (Challenge Collapsar)防護及BOT(Robot)管理功能模塊，制定告警策略以識別是否需要快速調整服務器資源；
- 改造網關服務，增加自定義按照不同業務級別進行限流的功能，快速處理突發和新增請求；
- 優化熔斷降級策略，必要時對於耗時長且邊緣的業務請求進行熔斷，集中優勢資源應用至核心業務。

信息安全評級

我們積極開展網絡信息安全體系等級認證。2023年，我們根據《信息安全等級保護管理辦法》相關規定開展網絡安全等級保護測評工作，4個系統通過國家三級等保測評，測評結果滿足本公司對於網絡安全等級原則上不應低於二級的相關要求。



數據安全防護

创梦天地嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，不斷健全、完善數據安全管理體系，包括《網絡安全和數據安全管理規定》《數據安全應急預案》等一系列管理制度，保障公司數據安全管理規範化、制度化。我們以數據分級分類管理為基礎，實現了覆蓋數據全生命周期的安全防護體系，積極建立數據安全應急響應機制，有效監測與應對突發事件。

數據分級分類管理

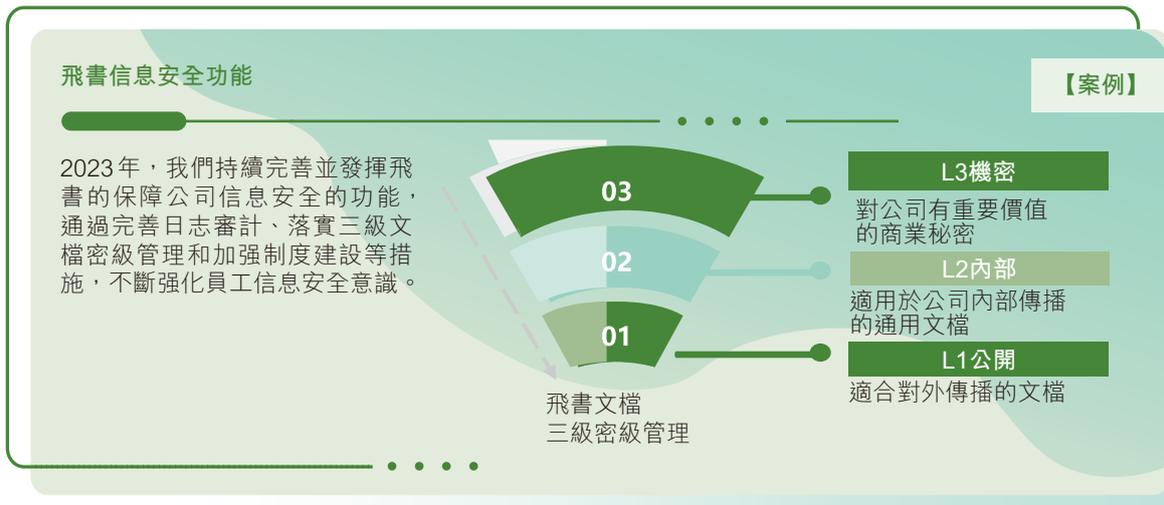
數據分級分類管理是保障企業數據安全的基本前提。我們積極開展數據分級分類工作，由技術中台部門負責劃分數據敏感等級，制定數據分級分類指引，並協同公司業務部門對不同級別和類型的數據採取針對性的保護和管理措施，以使數據安全治理工作滿足實際業務需求。為了進一步加強數據安全管理，由首席數據官負責監控各部門對數據安全目標的實施情況，確保數據安全風險得到有效控制。



創夢天地遊戲數據分級分類原則

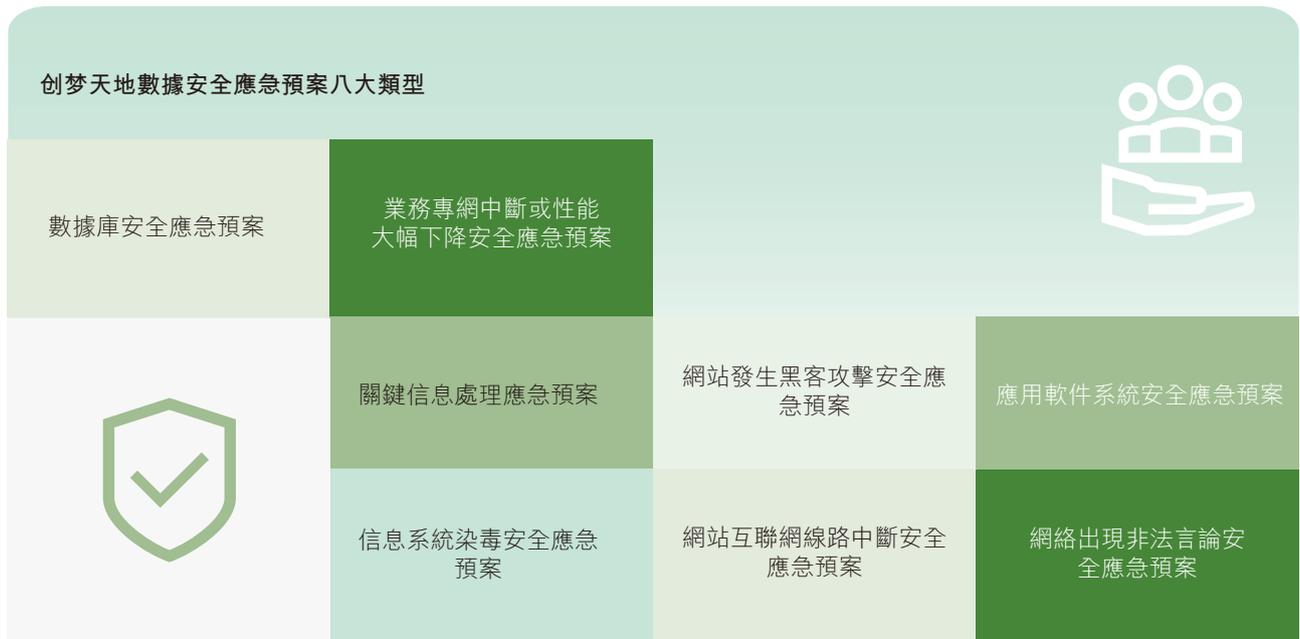
我們根據部門、人員、角色劃分身份類型，自動化創建、維護和回收賬號，避免因授權錯誤或賬號變更不及時導致的業務安全風險。在此基礎上，不斷優化不同身份類型的應用訪問、網絡連接等權限分配策略，實現基於身份的最小化授權。2023年，數據管理的重點舉措有：

- 重新梳理數據分析平台(彩虹系統)中核心遊戲及Fanbook服務器的數據權限，升級數據權限分級管理舉措；
- 設置數據權限授權期限，期滿需重新執行申請流程；
- 在彩虹系統中增加數據保密協議的彈窗提醒，員工在查看數據時必須簽署數據保密協議；
- 進一步完善飛書的日志審計功能，對於超過一定頻次的下載進行報警，以監控異常下載行為。



應急預案體系

為充分保障數據安全的穩定性，我們同時採用購買外部數據服務器騰訊雲和阿里雲服務的「兩朵雲」災備方式，以規避單一雲服務器廠商宕機導致數據中斷風險。我們制定了《數據安全預案》及《應急故障響應制度》，根據網絡數據安全突發事件的類型、性質和影響程度，建立了科學的分級響應機制，並確定了各部門負責人，承諾保持「7*24」積極響應。



我們設置了多個網絡數據安全的相關職能負責人，實現協同增效，確保以最快速度處置突發事件。其中安全管理監督員負責密切監視網絡產品及服務的日常運行情況，若出現數據庫崩潰、應用系統故障或網絡中斷時，立即採取補救措施，及時向公司運維組響應負責人報告。運維組協同技術平台部相應負責人負責判斷事件節點，查明事件發生原因，並向應急響應委員會報告。如遇無法解決的問題，由應急響應委員請求服務商的人員支持。事後，應急響應委員組織參與突發事件處理的相關人員對事件進行復盤並輸出復盤報告，將安全事件的相關記錄長期保管。

同時，我們每年定期開展漏洞掃描和異地容災演練，確保在系統出現意外事件時數據能有效恢復使用，以避免對公司日常運營產生影響，保證業務連續性。2023年，我們未發生任何有關用戶個人信息洩露或威脅公司數據安全的風險事件。

用戶隱私保護

創夢天地嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》以及《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《兒童個人信息網絡保護規定》和《中華人民共和國民法典》等相關法律法規，不斷健全個人信息保護體系，建立《個人信息保護管理辦法》《個人信息保護影響評估操作指引》《個人信息保護合規審計指引》《個人信息保護政策》等內部管理制度，明確個人信息處理的原則、組織職責與操作流程，降低違法處理個人信息的風險，引導員工提高個人信息保護意識，確保業務合規運營。

我們將公司合規委員會作為用戶個人信息保護工作的最高決策和執行機構，負責建立健全公司內部用戶個人信息保護制度並監督實施，並向公司經營管理團隊匯報個人信息保護工作成效。同時，為順利開展個人信息保護管理工作，我們設立個人信息保護負責人，負責監督、檢查個人信息保護管理制度及流程的執行情況，開展個人信息保護影響評估，提出管控完善建議並督促整改閉環。

我們高度重視用戶的個人隱私權益，信息安全管控舉措覆蓋數據全生命周期：

- ✓ 在提供網絡產品與服務時，我們主動向用戶披露公司個人信息保護政策，向用戶說明信息收集及使用的目的、方式和範圍，徵求用戶授權。
- ✓ 我們堅持最小化原則收集用戶信息，避免收集非必要個人信息。我們充分尊重用戶的自主選擇權，若個人信息超出了收集時所聲稱的使用範圍或目的，我們將在使用前告知用戶並重新征得其同意。
- ✓ 在數據儲存與傳輸時，我們對敏感數據採取非對稱加密與對稱加密結合的加密儲存與傳輸，以避免第三方竊取明文數據。
- ✓ 在數據使用時，我們對運營管理系統的用戶敏感信息進行了脫敏和非明文顯示，數據提取需經嚴格的內部審批流程並限定提取範圍。
- ✓ 我們要求所有可能接觸用戶信息的相關崗位人員履行保密義務，所有IT相關人員均需簽訂《保密協議》，在對用戶個人信息進行收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供和刪除等環節中，需嚴格遵循目的明確、最少夠用、確保安全、取得同意、公開透明、主體參與原則。



數據加密

使用安全協議加密傳輸信息；使用騰訊雲的加密技術管理數據



權限管控

嚴格管理系統賬號權限並制定分配原則；定時更新接觸敏感個人信息員工名單



非明文顯示

系統界面非明文顯示敏感信息；提取的用戶數據非明文顯示敏感信息



嚴控授權

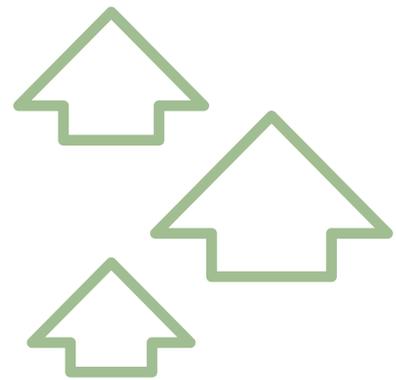
通過BPM等流程審批數據需求



日志審計

通過堡壘機記錄操作日志；
數據系統具備日志審計功能

創夢天地用戶個人信息數據安全管理措施



我們將第三方軟件開發工具包SDK一併納入合規管理範疇。2023年，我們更新了《SDK組件准入流程管理指導》，增加了對第三方SDK准入的技術側、合規側和採購側評估環節，重點評估SDK對個人信息的獲取、使用情況。與第三方合作前，我們亦會評估SDK的隱私政策、用戶信息存儲、處理方式，以有效控制第三方合規風險。

未成年人保護

創夢天地自覺肩負起守護青少年健康的使命，積極搭建並完善未成年人保護體系，積極響應未成年人退費需求並限制付費金額和次數，保護未成年人權益，守護未成年人健康成長。

築造未成年安全防護網

創夢天地嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國未成年人保護法》《兒童個人信息網絡保護規定》《關於防止未成年人沉迷網絡遊戲的通知》《未成年人保護網絡條例》等法律法規，落實《未成年人保護法管理制度》《兒童用戶協議》《未成年人玩家保護制度》等內部管理要求，從實名認證、適齡提示、防沉迷系統、兒童關愛守護、時長限制等角度入手，搭建全面的未成年人安全防護網，為未成人健康成長保駕護航。

五、合規運營，廉潔創夢

實名認證

嚴格落實網絡遊戲用戶賬號實名注冊和登錄要求，全面接入國家新聞出版署「網絡遊戲防沉迷實名認證系統」，用戶在完成實名認證後方可提供遊戲服務

適齡提示

創夢天地參與了中國音像與數字出版協會發起的《適齡提示》團體標準起草，在遊戲登錄界面、官網、渠道下載界面顯示適齡提示圖標和適齡提示介紹，輔助未成年人用戶進行遊戲的選擇

防沉迷

我們要求所有遊戲上線前需要接入國家新聞出版署的「網絡遊戲防沉迷實名認證系統」，各遊戲項目組有義務不定期測試遊戲防沉迷的有效性

兒童關愛守護

由家長提供合法的監護人關係證明、遊戲名稱賬號、以及家長對於限制強度的願望等信息，可對處於遊戲沉迷狀態的未成年人賬號採取限制措施，包括限制玩遊戲的時間、封禁賬號、註銷賬號等

兒童隱私政策

兒童需通過監護人為其創建賬戶並經得監護人同意後才能使用我們提供的全部或部分網絡服務

兒童用戶協議

包括兒童用戶信息收集、使用及保護，遊戲服務內容，未成年人使用創夢天地的服務，單機遊戲特別說明，當地法律監管，客服聯繫方式等內容

時長限制

僅可在週五、週六、週日和法定節假日每日20時至21時向未成年人提供1小時服務，其他時間均不得以任何形式向未成年人提供網絡遊戲服務

消費限制

8歲以下	不能消費
8-16歲	單次不超過50元 每月不超過200元
16-18歲	單次不超過100元 每月不超過400元

內容限制

本公司嚴格把控產品內容，不承接低俗遊戲，對遊戲進行试玩和測評，堅決抵制黃賭毒等低俗文化，致力為青少年提供健康、積極、向上的高質量遊戲

創夢天地未成年人保護體系

我們積極研究及解讀未成年人保護政策，探究未成年人防護場景，對標優質同行，查漏補缺，不斷優化未成年人保護體系。我們計劃在Fanbook客戶端新增青少年模式，實現時長、消費限制和內容過濾，為未成年人打造綠色的遊戲與網絡環境。此外，為防止未成年人沉迷直播、超額打賞，我們新增網絡直播開播的實名認證環節，加強主播賬號註冊審核管理，嚴控未成年人參與網絡直播，並不斷完善打賞機制。

創夢天地Fanbook社區直播開播實名認證

【案例】

點擊「開播」，需要判斷用戶是否完成「實名認證」：

- 當用戶未完成時，進入實名認證環節；
- 當用戶已完成，且年滿16周歲，進入「創建直播頁」；
- 當用戶已完成，但未滿16周歲，提示：「未成年人無法開播」，同時將被拒絕訪問「創建直播頁」。



設置付費監控及限制舉措

我們持續打磨、升級地鐵跑酷的《付費限高限頻方案》，針對疑似未成年人玩家進行充值限高限頻。當玩家的「高頻次」和「高額度」充值行為觸發限制條件後，將採取「答題充值」和「充值冷靜期」兩檔應對措施，儘量防止未成年人盲目充值或未經家長同意充值的情況發生。

地鐵跑酷「限雙高」制度

【案例】

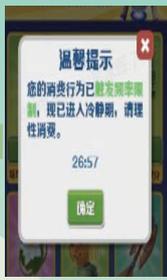
初級限制

「答題充值」彈出題目彈窗，正確回答問題後即可正常付費；限制措施時效結束前，每次充值都需要答題。



高級限制

「充值冷靜期」遊戲充值冷靜期為30分鐘，即限制措施時效結束前，每兩次連續充值必須間隔30分鐘。



創夢天地科技控股有限公司 2023年環境、社會及管治報告

30

五、合規運營，廉潔創夢

我們建立了未成年客訴與退費小組，專門負責處理未成年人相關的投訴與退費訴求，並定期對客服小組開展業務培訓，切實保護未成年人合法權益。2023年，我們重點優化了未成年人的退款流程與審核標準，改造升級自助退款工單系統，補充在線幫助引導入口等功能，形成退款流程閉環，有效縮短客服對不同退款情形的響應時間，提高退費效率與質量。工單系統承載退費流程的記錄，流程更為透明化，有利於合規團隊對退費流程的監督。

行業標準制定

創夢天地不斷深化與同行企業的密切交流與合作，積極參與行業標準制定。為促進遊戲行業健康發展，我們參與發起了共計5項國家技術文化標準制定，承擔國家、省、市等政府科技研發項目近20項。2023年，我們積極參與中國遊戲產業年會、中國電競產業年會與第十九屆中國（深圳）國際文化產業博覽交易會等多項大型行業活動，與同行專家就遊戲行業熱點與未來發展方向進行深度交流，並通過媒體團訪、圓桌會議等形式輸出觀點，向市場傳遞公司戰略方向。此外，我們還舉辦了2023 ChinaJoy媒體沙龍活動，圍繞「你參與的才是爆款」主題，展示Fanbook社區最新發展成果，進一步擴大公司在遊戲行業的影響力。

創夢天地 2023 年行業交流會議(部分)

【案例】

2023年6月7日，第十九屆中國（深圳）國際文化產業博覽交易會召開，創夢天地在「2023深圳遊戲出海發展論壇」圍繞「遊戲產業高質量發展」等話題進行圓桌分享。

2023年6月27日，2023亞馬遜雲科技中國峰會在上海召開，聚焦生成式AI、Web3、企業服務及智能設備出海等創投熱門賽道，創夢天地聯合創始人關嵩分享關於Fanbook遊戲社區的探索之旅。



第十九屆中國(深圳)國際文化產業博覽交易會圓桌現場

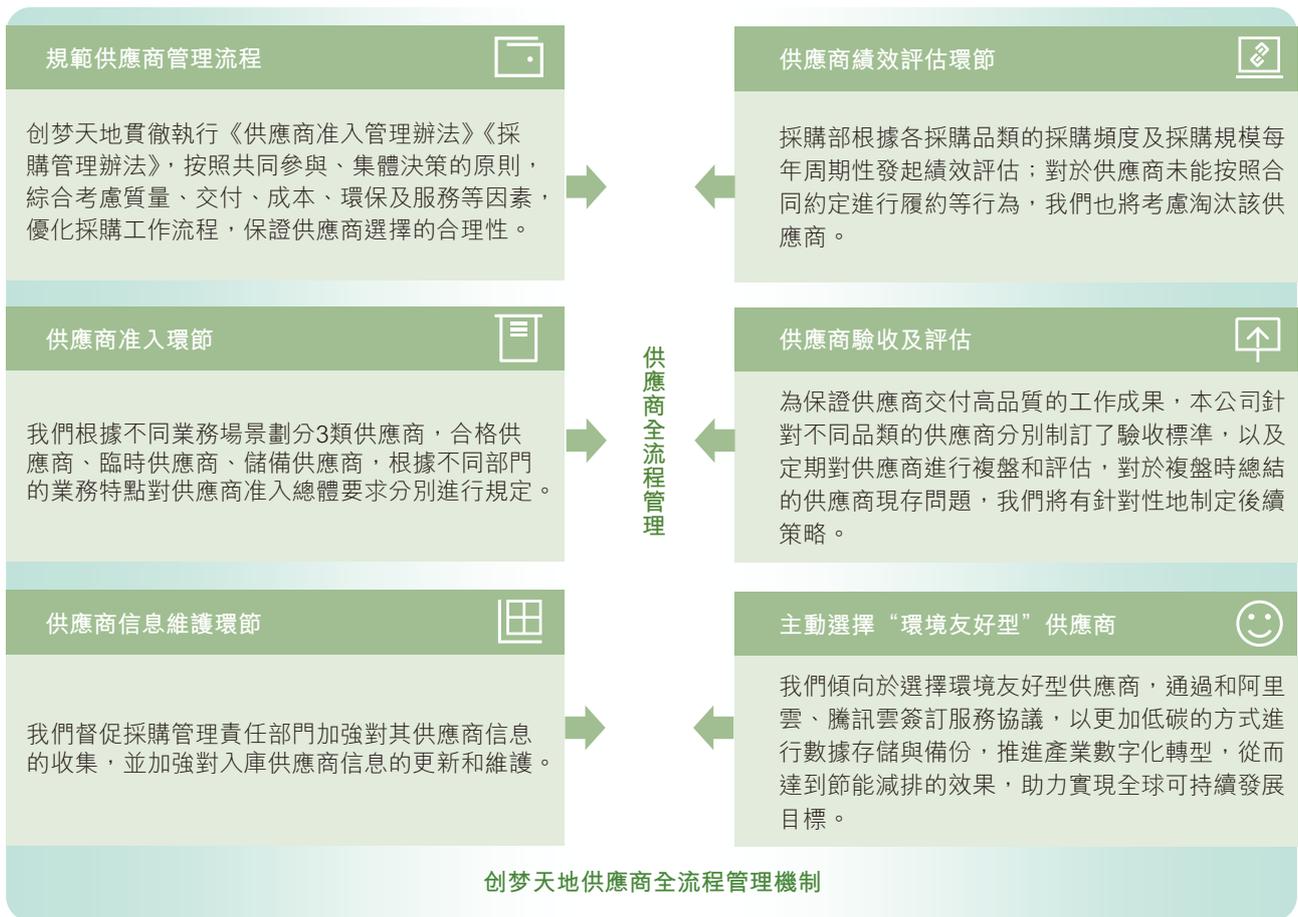


亞馬遜雲科技中國峰會現場

供應商管理

創夢天地秉持著與夥伴合作共贏、共擔社會責任的理念，明確廉潔奉公、公開透明等採購原則，規範供應商准入、評估、溝通、退出等管理流程。我們繼續貫徹落實《供應商准入管理辦法》《採購部管理手冊》等制度規定，明確供應商准入、維護、績效評估及淘汰等內容，實現供應商精細化管理。同時，我們在合同中附加反商業賄賂及保密條款，並加強對供應商環境和社會責任、職業安全與健康等方面的考核與評估，以及時識別供應商潛在的可持續性風險。

我們建立了覆蓋供應商准入、信息維護及狀態變更、績效評估、處罰淘汰等環節的管理體系，明確各環節的工作流程與內部權責，明確管理要求，提升管理質效。



五、合規運營，廉潔创梦

截至2023年12月31日，我們入庫的供應商及分包商總數為507家，較去年新增206家；其中海外供應商5家，中國供應商502家。创梦天地供應商地理分佈情況如下表所示：

	中國						海外國家或地區
地區分佈	華南地區	華中地區	華北地區	華東地區	西南地區	東北地區	
供應商數量	146	17	37	271	27	4	5

创梦天地供應商地理分佈情況

六、內容創新，品質創夢

創夢天地秉持「為用戶帶來快樂」的使命，持續通過強內容和數字化運營驅動精品遊戲增長，追求產品品質，不斷升級用戶的遊戲體驗，持續打造長線運營經典產品。我們運用遊戲作為傳播載體，始終堅持向社會輸出負責任的內容，實現文化傳播與遊戲的有效共融。此外，我們注重在遊戲研發過程中避免可能引發的侵犯他人知識產權風險，加強知識產權保護；我們注重提升客戶滿意度，以贏得市場的更多目光和信賴。

遊戲研發與創新

本公司嚴格遵循《中華人民共和國電信條例》《互聯網信息服務管理辦法》及《網絡出版服務管理規定》等國內外運營所在地相關法律法規和條例，針對自研遊戲、代理遊戲、定製遊戲、聯運遊戲已分別制定《遊戲發行運營流程》制度。為適應遊戲業務發展需求，我們不斷優化產品選型、立項、開發與測試、上線與運營以及退市等遊戲研運生命周期5個關鍵階段的流程規範，力求提升遊戲研發效率。

本公司堅持「海外遊戲引進中國」和「自研遊戲全球發行」兩大策略，通過源代碼的產品迭代、與全球知名IP聯動及社區運營推動業務長線運營，目前已在遊戲設計、內容創作、運營推廣、玩家服務合規運營等方面形成一套長期穩定的成熟管理體系。同時，我們堅持以用戶為中心，在Fanbook建立社區導向的運營機制，目前用戶量已達千萬級。截至2023年末，我們已形成幾款長生命周期、高活躍用戶、高用戶粘性的經典作品，如《卡拉彼丘》《榮耀全明星》等，並計劃於2024年面向全球發行。

自研遊戲全球化

自研二次元戰術射擊遊戲《卡拉彼丘》

《卡拉彼丘》是創夢天地自主研發的首款「二次元戰術射擊」遊戲，原創「反戰」題材的輕科幻世界觀。該遊戲以5V5競技玩法為核心，圍繞「弦化」玩法展開，所有遊戲角色均擁有3個技能及專屬槍械，可隨時切換2D和3D狀態，有效增強遊戲的策略性和觀賞性。

目前遊戲PC端已於2023年8月不刪檔上線並首次公開亮相德國科隆國際遊戲展，海外版本和國內手遊端預計於2024年上線。



2023年8月《卡拉彼丘》PC端於國內不刪檔上線



2023年12月《卡拉彼丘》首次以電競遊戲的形式亮相中國電競產業年會電競表演賽

自研動作角色扮演（ARPG）遊戲《榮耀全明星》

《榮耀全明星》是創夢天地自研的橫板3D冒險ARPG手遊，已正式發佈兩週年並在動作冒險遊戲排行榜中穩定前列，目前正籌劃佈局全球發行策略。

2023年10月，《榮耀全明星》聯動《少年歌行》與冒險者們在遊戲中一同揚帆起航，開啓海上奇遇之旅。



海外遊戲本地化

《地鐵跑酷》

《地鐵跑酷》自2013年上線以來，歷經10年已成為累計下載超10億人次的現象級手遊。

2023年，《地鐵跑酷》與奧特曼、名偵探柯南、植物大戰僵屍等經典IP的聯動，進一步擴大了遊戲的影響力並再次出圈。



消除類《夢幻花園》和《夢幻家園》

《夢幻花園》及《夢幻家園》自2017年上線以來產品成績穩扎穩打，穩居三消休閒品類頭部行列。



2023年6月，與AI作圖平台Tiamat合作實現一天內創作了超過5,000個爆款設計，大幅提升效率。



2023年7月，《夢幻花園》推出自研江南水鄉版本，備受好評。

其他精品遊戲（部分列示）



紀念碑谷

一款畫風絕美的視覺解謎遊戲標杆之作



小動物之星

一款以小動物為主角的休閒戰術競技遊戲



二之國：交錯世界

一款吉卜力IP改編的大型多人在線異世界奇幻冒險RPG手遊



傳說中的合合島

一款自主研發的國風主題休閒合成遊戲



小心火燭

一款都市科幻題材的策略類卡牌手遊



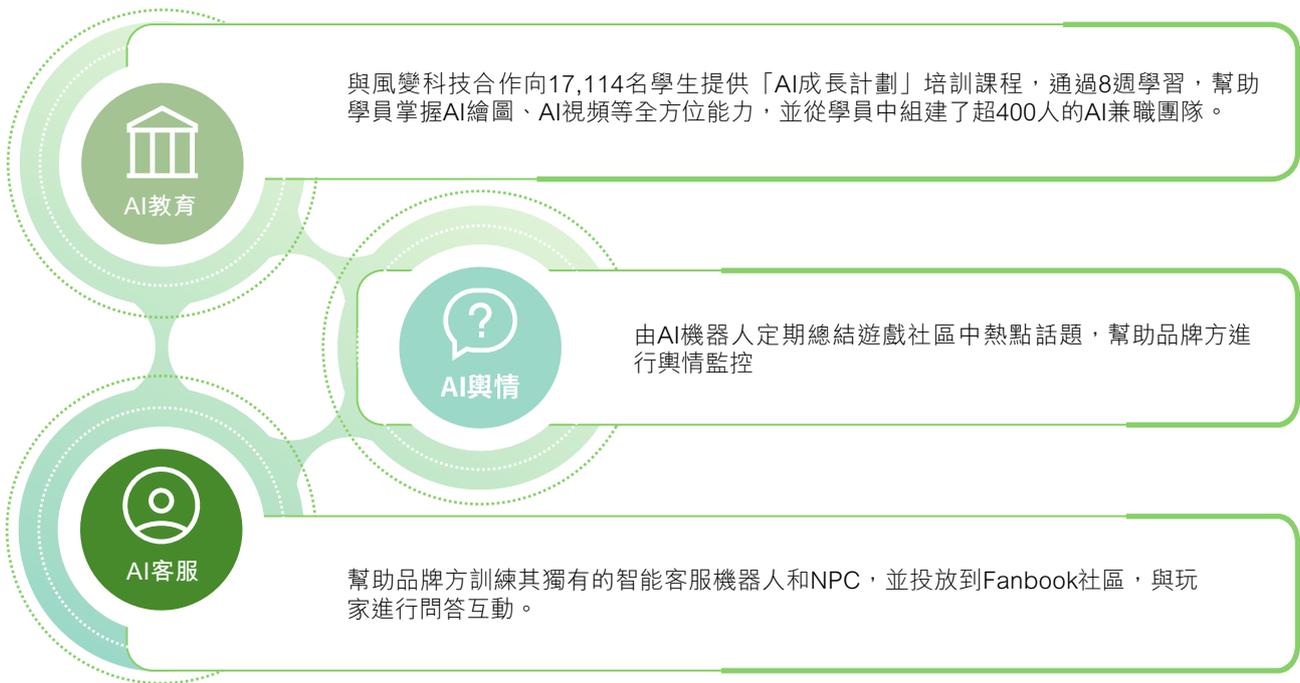
機甲戰隊

一款6v6多人在線戰術射擊手遊

Fanbook



Fanbook是创梦天地2021年7月正式推出的一款基於「服務器+頻道」的用大用戶量社區平台，Fanbook集即時溝通、語音、直播、AI、商城等功能於一體，支持權限分組、BOT等管理工具，能夠幫助遊戲廠商和其他品牌通過平台實現創作者與粉絲間零距離互動，為品牌、創作者解決傳統社區運營難、傳播難、變現難的問題。2023年，Fanbook用戶數已突破千萬，並出現多個百萬級用戶數的服務器。Fanbook通過在開發過程中始終保持與用戶的階段成果分享、設計探討，提高用戶對產品迭代的期待度和認可度；通過鼓勵玩家主動進行二次創作並在短視頻平台分享，以此有效提升遊戲曝光量，增加存量用戶粘性並實現社交裂變。Fanbook以建立用戶型社區「平台」為發展方向，支持社區定製化建設，目前，本公司《卡拉彼丘》《地鐵跑酷》等項目組已在Fanbook上建立用研社群。此外，Fanbook積極擁抱AIGC技術，已攜手蜀山、Tiamat、風變科技等眾多業務夥伴，在圖文自動創作、AI繪畫、AI教育、AI輿情管控、AI客服等方面持續發力，通過「Fanbook+AI」有效提升生產力和生產效率，共同探索一條「以用戶社區驅動產品增長」的可行之路。



啟動社區力量，Fanbook社區生態大會成功舉辦

【案例】

2023年12月，中國遊戲產業年會分論壇 — Fanbook社區生態大會在廣州成功舉辦。大會邀請眾多企業、學術界人士及媒體，聚焦傳統社區運營面臨的挑戰，共同探討遊戲行業如何通過用戶社區賦能提高用戶數量及質量，利用AI技術推動社區轉變與多元發展。

Fanbook生態大會首次設立「年度之星」獎項，《王者榮耀》《蛋仔派對》《地鐵跑酷》等16家社區獲此獎項。



創夢天地聯合創始人關嵩發表了題為《激活社「驅」力》的主題演講

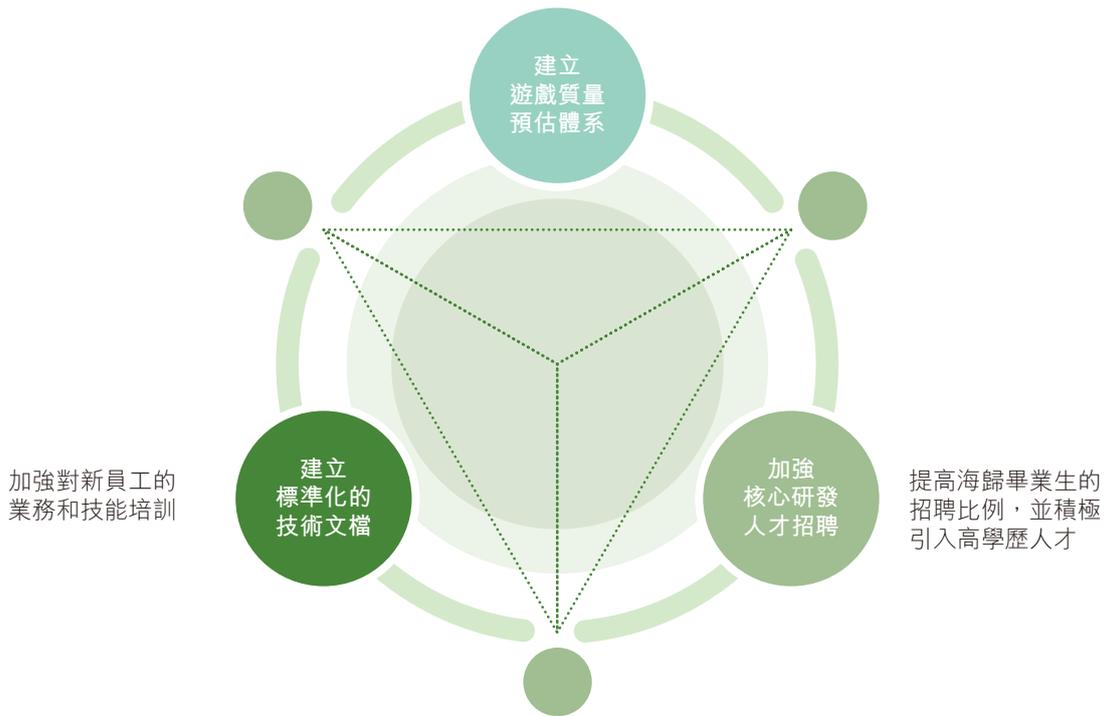


「年度之星」獎項

遊戲質量管理

為有效提升遊戲產品內容質量，本公司已制定《遊戲業務運營質量管理辦法》和遊戲評審機制及流程，明確質量管理和安全運營的操作規範和指引，在遊戲產品各階段建立規範性操作文檔，並設置質量管理和安全運營「紅線」。我們建立有關質量管理和安全運營的獎懲規則，並將「紅線」行為作為管理幹部選拔、考核、獎金、職級調整的重要依據。此外，於報告期間，我們還通過以下方面加強對遊戲產品的質量管理：

從產品感官表現、交互體驗、玩法內容等品質影響因素，以及外部市場環境、競品表現等方面對遊戲質量進行預估



六、內容創新，品質創夢

本公司堅決抵制任何負面內容及題材的遊戲作品，我們堅持通過遊戲弘揚中華文化，傳達善良美好的世界觀。同時，為維護良好的遊戲風氣，我們已制定《內容審核方案》，設置屏蔽字庫並在遊戲中執行，通過積極與監管部門保持溝通，及時了解業內監管政策的變化情況。我們在與第三方供應商合作時，注重對內容質量的審核，嚴格拒絕對低品質內容進行結算。

與華為達成鴻蒙合作，創新驅動高品質產品

2023年12月，創夢天地與華為達成鴻蒙生態合作，《夢幻花園》將基於Harmony OS NEXT進行鴻蒙原生應用開發，共同為玩家帶來更豐富的遊戲玩法和更創新的遊戲交互體驗。

鴻蒙憑藉獨特的內核，全場景分佈式體驗，原生智能和純淨安全等方面的能力，為遊戲自研技術突破和遊戲內容高質量發展提供了更多可能性。

知識產權保護

本公司嚴格遵守《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法》等相關法律法規，制定了《創夢天地知識產權管理制度》《創夢天地合同管理制度》等內部管理制度，成立知識產權管理機構，規範知識產權相關管理工作，提升員工知識產權保護意識。本公司一貫堅持與侵犯知識產權行為作鬥爭，嚴厲打擊破解遊戲、私服外掛、倒賣道具、商標侵權、軟著侵權、不正當競爭等侵犯知識產權的行為。

本公司注重提升全體員工的知識產權保護意識，通過組織線上和線下培訓活動，同步分享最新的監管要求。我們倡導員工在日常工作中主動保護自己的勞動成果，通過SVN權限管理平台對自研和代理遊戲源代碼進行權限管理，同時我們要求合法合規使用第三方知識產權，避免在產品研發、運營、宣傳等環節，侵犯他人知識產權。我們主動購買正版IP，在海外遊戲本地化過程中主動訂立精細的知識產權條目，明確對遊戲中文名稱的商標歸屬權，確保海外知識產權在境內得以合法運營。於報告期間，我們未發生有關嚴重侵犯任何第三方所屬知識產權的事件。

截至2023年末，公司累計專利申請數105個，累計授權專利數60個；累計申請商標數1,297個，累計授權商標數837個；已登記著作權作品675個。

用戶權益保護

評測用研

為提高用研團隊的專業技能，公司評測用研部於報告期間更新了《市場與用戶研究白皮書V2》，進一步完善研究項目流程、研究方法，持續優化標準化用研流程，支持產品高效決策。本公司通過問卷調查、社交平台、線下交流等多種方式定期開展產品調研，與用戶建立密切的聯繫，優化產品與服務體驗。報告期內，我們多次組織遊戲線下賽事活動，邀請玩家參與線下用戶交流會，認真聆聽玩家心聲，並為產品調整優化提供決策參考。

用戶交流會

【案例】

2023年11月，創夢天地邀請玩家親臨公司體驗新版本內容。我們共計邀請10名玩家就新UI視覺印象和操作反饋、新玩法體驗及新角色曝光度進行交流研討，積極聽取用戶的期待。



六、內容創新，品質创梦

客訴管理

本公司十分重視客戶體驗和服務質量回饋，定期開展客戶滿意度調查並不斷提升服務品質。创梦嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等法規要求，通過《客服中心手冊》《投訴處理流程》等明確用戶投訴流程。

我們已建立一支專門的用戶服務團隊，負責受理及應對用戶投訴，並不斷完善客訴處理和響應流程機制，通過線上客服、語音客服及工單系統等回應客戶訴求，確保用戶的需求在第一時間得到響應和解決。

於報告期間，我們通過315消費通接獲投訴2,090單，和解成功率為81.44%，主要由於用戶數增加導致未成年人充值退費投訴增加。為有效解決未成年人退費問題，我們通過優化退費自助工單系統，補充了在線幫助引導入口、工單流轉狀態等能力，形成了退款流程閉環。此外，我們通過成立未成年人客訴小組、優化客訴處理流程、增加客服人數、在遊戲中增設支付限制功能等方式，以期提升客戶服務滿意度。

本公司以客戶的需求為驅動力，依託AI技術，持續提升客戶服務能力。我們借助AIGC技術等人工智能，在Fanbook社區中嵌入AI客服，確保「7*24」自動響應，提升用戶服務效率和服務體驗。

客服培訓

本公司不斷提升客服人員的溝通技巧和職業素養，通過不定期向客服人員和新入職員工提供相關培訓，如客服用語規範、流程操作規範等，有效提升客服人員的服務意識和業務知識，力求為用戶提供專業的解決方案和服務體驗，不斷提升用戶滿意度。2023年，我們共計開展4次正式培訓，並每1-2週開展一次日常培訓宣導，借助日常典型案例引發組員討論，協助客服人員完善業務處理思路，為後續提升客服服務質量提供幫助。



客服培訓宣導

七、悉心育才，攜手創夢

創夢天地始終秉持以人為本的理念，堅持合法合規僱傭，持續完善培訓體系和晉升考核機制。同時，本公司為員工提供多樣化的福利和全面的健康安全保障，充分關懷員工身心健康，與員工共享發展成果。

僱傭與勞工準則

合規僱傭

創夢天地嚴格遵守《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險法》《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》及《禁止使用童工規定》等相關法律法規，更新並修訂《創夢天地人才管理辦法》《個人績效評估方案》等一系列人才管理辦法，不斷規範員工招聘和管理流程，為員工的成長和發展提供保障。

創夢天地堅決禁止聘請未滿法定勞動年齡的勞工，抵制強制勞動、騷擾虐待等不當行為。同時，我們充分尊重並保障員工的人權，堅持合法公正、協商一致的原則，在招聘過程中明確招聘工作需求、流程與規範，堅持平等多元僱傭，避免潛在的就業歧視和強制勞工。我們依法與所有員工簽訂勞動合同，確保招聘工作的合法合規。於報告期間，創夢天地未出現任何僱傭童工、強制勞工、職場歧視等情況。

為確保招聘過程合規合法、流程井然有序，並維持統一的用人標準，我們構建並完善標準化的招聘管理流程，持續優化《標準化操作手冊》，並制定年度招聘計劃。目前，我們的職位發佈、簡歷篩選、評估、面試安排以及人才入庫等全流程均通過線上招聘平台高效執行，保證整個招聘流程的專業和透明。

截至2023年12月31日，本公司共有797名員工，員工數據情況如下：

七、悉心育才，攜手創夢

人力資源概況

截至12月31日止年度

	2023年	2022年	2021年
僱員總人數	797	1,048	1,113
按性別劃分僱員人數			
男	506	611	699
女	291	437	414
按年齡劃分僱員人數			
30歲以下	439	656	725
31-50歲	355	391	386
50歲以上	3	1	2
按職級劃分僱員人數			
管理層員工	105	116	50
普通員工	692	932	1,063
按地區劃分僱員人數			
中國內地	788	1,045	1,099
港澳台及海外國家或地區	9	3	14
僱員流失比例			
按性別劃分僱員流失比例			
男	27.50%	36.99%	25.89%
女	39.90%	40.59%	32.25%
按年齡劃分僱員流失比例			
30歲以下	39.45%	40.17%	26.62%
31-50歲	20.31%	35.17%	32.22%
50歲以上	0.0%	33.33%	60.00%
按地區劃分僱員流失比例			
中國內地	32.50%	38.52%	28.25%
港澳台及海外國家或地區	37.50%	31.25%	46.15%

註釋：

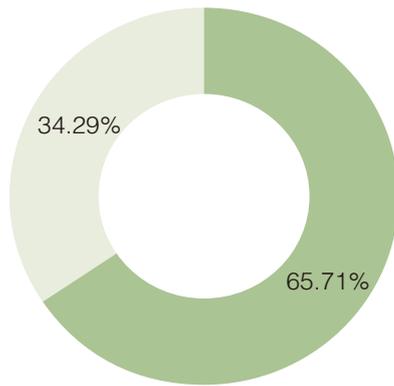
- (1) 社會關鍵績效指標披露時間範圍覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日。
- (2) 社會關鍵績效指標披露地理範圍包括：創夢天地科技控股有限公司總部辦公區域
- (3) 2023年僱員流失率計算公式調整為：按相關類別劃分的僱員流失率=相關類別離職人數/(相關類別期初人數+相關類別年度入職人數)*100%。

平等及多元化僱傭

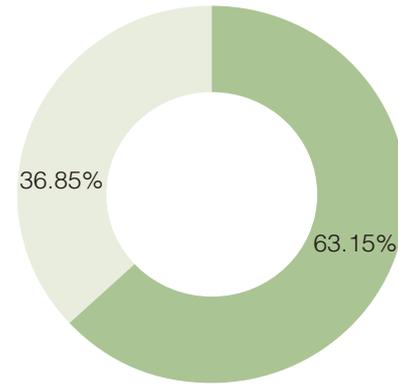
創夢天地致力構建多元化的人才隊伍，通過校園招聘、社會招聘、內部推薦等多種渠道廣泛吸納人才。同時，我們堅決維護職場環境的平等與多元，決不容忍任何因民族、族裔、國籍、宗教、身體條件、妊娠、性取向、政治面貌、年齡或其他非工作相關因素而導致的歧視、排斥或特殊對待。我們高度重視女性員工的權益和發展，全面實施男女平等、同工同酬的政策，在招聘、晉升、假期、福利待遇等多方面全面體現對女性員工的尊重與關懷。

2023年，創夢天地管理層女性佔比達到了34.29%，相較於去年增長2.39%。展望未來，我們將繼續打造多元平等的工作環境和氛圍，期待更多優秀的女性員工加入我們的行列，共同推動創夢天地的穩健發展。

管理層男女員工比例



普通員工男女比例



■ 男性 ■ 女性

管理層及普通員工按性別劃分情況

員工培訓晉升

員工薪酬與福利

為了充分激發員工的創造性和活力，創夢天地制定並不斷完善一系列內部制度，包括《員工手冊》《考勤管理制度》等，為員工創造一個公平、透明且富有激勵性的工作環境。

本公司以嚴謹的態度參照市場薪酬標準，結合員工的職位等級、專業技能以及績效表現，科學設定薪酬水平。其中，我們的薪酬結構包括基礎工資和各種與績效掛鈎的補貼與激勵，力求全面激發員工的工作熱情。此外，我們時刻關注市場薪酬的動態變化，不斷優化薪酬福利體系，確保核心員工在薪酬方面保持行業競爭力。

此外，我們不斷優化公司內部的福利制度，提供多層次多樣化的福利保障。在法定福利方面，公司按時足額為員工繳納五險一金，落實法定年假、法定節假日、育兒假等假期安排。在補充福利方面，我們為全體員工購買商業保險，並提供節日福利、年度體檢、公租房、調戶掛靠等多種福利項目組合。於報告期間，創夢天地根據辦公大廈電梯實際使用情況，合理延長午休時間，以緩解高峰時段的電梯使用壓力，進一步提升員工的工作效率和舒適度。



員工培訓與發展

員工培訓

人才是推動公司創新發展、實現戰略目標的核心驅動力。創夢天地高度重視人才培養與員工發展，不斷優化員工培訓體系。結合公司的整體業務發展規劃和戰略目標，我們不斷完善《培訓管理制度》等內部管理制度，建立員工培訓標準化文檔，確保各級員工，包括高級管理層、中層管理者、各部門員工以及新員工，都能獲得與其層級和職責相匹配的培訓課程和發展方向。我們提供入職培訓、內部培訓和外部培訓等多樣化的課程形式，持續提升員工綜合能力，為公司培養出一批既符合創夢天地價值觀，又能助力公司長遠發展的優秀人才。

於報告期間，創夢天地的總體培訓情況如下：



截至2023年12月31日，我們為797名員工提供了培訓，其中女性受訓員工共計291人，佔比36.51%；男性受訓員工共計506人，佔比63.49%。

七、悉心育才，攜手創夢

發展及培訓

截至12月31日止年度

	2023年	2022年	2021年
受訓僱員總人數	797	1,428	791
按性別劃分僱員受訓百分比			
男	63.49%	66.18%	68.10%
女	36.51%	33.82%	31.90%
按職級劃分僱員受訓百分比			
管理層	13.17%	7.35%	10.37%
普通員工	86.83%	92.65%	89.63%
按性別劃分僱員平均受訓時數			
男	3.55	5.97	5
女	4.12	3.91	4
按職級劃分僱員平均受訓時數			
管理層員工	6.09	17.22	16
普通員工	3.41	3.6	5.3

2023年，創夢天地共組織了18場培訓，包括創夢天地新員工培訓、開放日(Open Day*)及專業技能培訓等，以全方位提升員工綜合素質，激發員工潛能，為公司的穩健發展提供堅實的人才保障。

1) 新員工培訓

於報告期間，我們組織新員工(包括正式員工及實習生)開展線上培訓，以雙月為周期組織觀看在線學習視頻。為讓新員工充分了解創夢天地的企業文化及規章制度，我們在新員工線上培訓中增加有關創夢陽光道德準則須知、業務佈局及用戶導向等多樣內容，助力新員工快速適應工作。另外，當員工入職滿五個月後，我們將再次推送《創夢入職應知應會第二課》，並對轉正流程、述職要求以及晉升途徑等關鍵內容進行詳盡的解答，以幫助員工更好地融入公司並規劃職業發展。

* Open Day為創夢天地管理層與員工交流的重要平台，積極開展1v1調研、滿意度調查問卷等活動，同時管理層也會在Open Day中回應與解答員工的問題和疑惑，實現雙向溝通。

創夢天地開展應屆生培訓活動

【案例】

2023年7月，創夢天地組織2023屆應屆畢業生開展為期一個月的培訓，包含入職、團建、培訓、線上課程、導師機制5個模塊。通過團建+上課+遊戲評測+導師帶領的形式，使校招生「在玩中學、在學中玩」，激發學習興趣、競爭意識和團隊榮譽感，建立緊密的團隊合作關係。

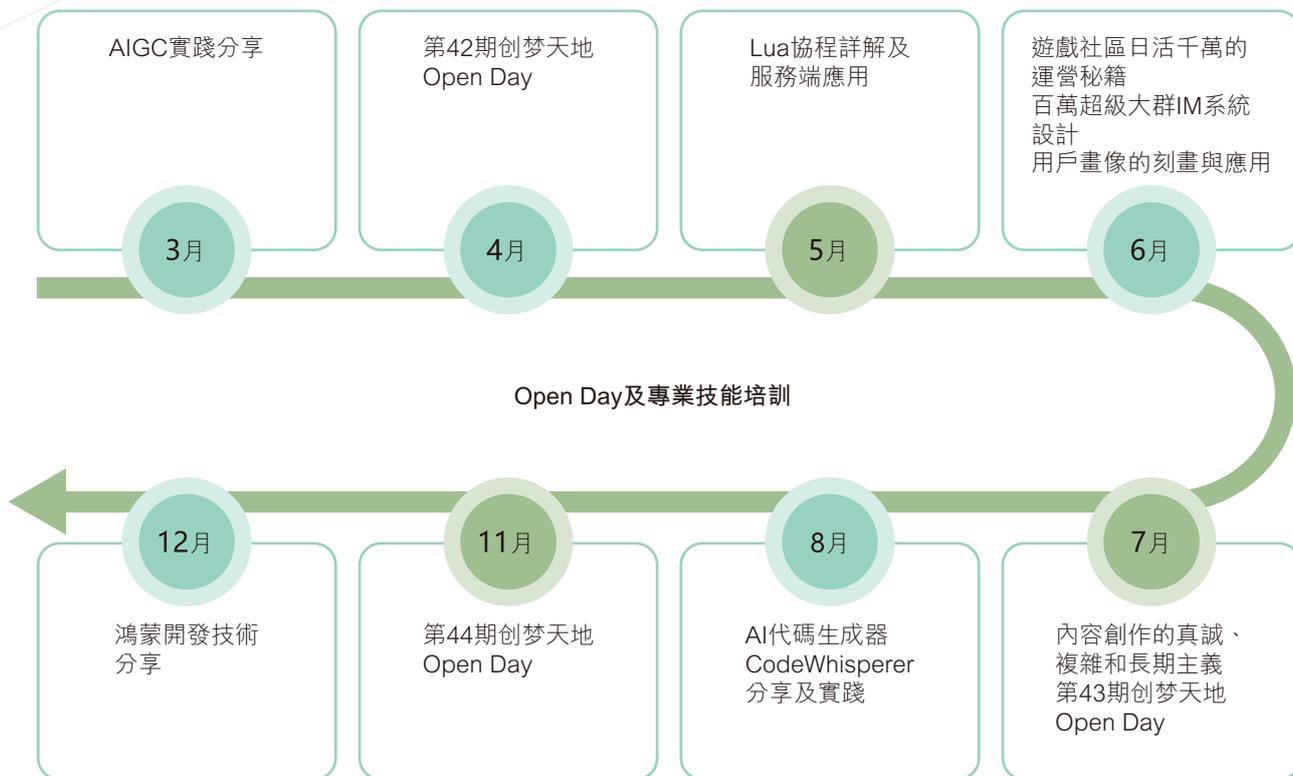


應屆生培訓活動現場

2) 專業技能培訓

2023年度，創夢天地積極開展Open Day、趣培訓及高級職業分享會活動(創夢Tech Talk)，重點關注AIGC應用與業務戰略，涵蓋AIGC實踐分享、AI代碼生成器、鴻蒙開發技術分享等多樣內容。通過舉辦Open Day及專業技能培訓活動，我們鼓勵高管與員工進行面對面的深入交流，共同探討所處行業的變革、公司當前的發展挑戰、未來前進的方向等重要問題，增強員工在日常經營中的參與感、獲得感和成就感，從而推動公司的整體進步。

七、悉心育才，攜手创梦



Open Day 活動現場（部分）

員工發展

創夢天地始終致力於人才的吸引與培養，構建並持續完善的專業通道人才管理機制和員工專業發展通道體系，為員工提供多達21條的專業發展路徑，每條路徑均根據業務流程和職能需求細化為不同職位。為確保選拔與晉升的公正與合理，我們針對各通道等級設定了明確的能力考核標準，並在任命管理幹部時，嚴格遵循組織發展、扁平化管理、逐級晉升、能力匹配以及能上能下的五大原則。此外，我們成立專業委員會和通道委員會等組織，負責統籌人員管理工作、組織交流培訓活動以及進行職級評定。創夢天地堅持為員工打造科學、合理的職業晉升通道，確保員工的績效與職級緊密匹配，助力其實現長遠的職業目標。

我們持續實施績效評估與晉升時間掛鉤的政策，即員工在近兩次的績效評估中表現越優秀，其晉升所需的時間門檻將相應縮短。為加速優秀人才的脫穎而出，公司特別設立綠色通道，允許符合條件的畢業生實現跨級提升，不受最近一次職級生效時間的限制。這些措施旨在為員工提供更加快速和靈活的晉升通道，提高晉升體系激勵性，助力員工更快地實現職業成長。

此外，我們針對工作滿3個月及以上的正式員工進行年度績效評估。這一評估體系融合了自評、360度評估和直接上級評估的綜合方法，全面考量員工的價值貢獻、投入度以及價值觀。我們為員工提供從5星到1星的評定結果，確保評估的公正與客觀。根據員工的績效評估結果，我們對年度評獎評優、職級晉升、薪資調整及獎金分配等進行設立及調整。在評估過程及結果中，員工更清晰地認識自己的價值，明確改進與成長方向，有效實現員工個人成長與公司整體進步的有機統一。

職業健康與安全

創夢天地秉持以人為本的理念，切實保障員工健康安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等有關安全與工作場所消防安全法律法規，在勞動合同中約定勞動保護、勞動條件和職業病危害防護條例，明確雙方權益、義務及確保工作內容符合安全健康要求，確保員工在安全健康的環境中工作，從而為企業創造穩定的價值和長遠發展提供堅實的保障。於報告期間，公司發生0起人員重傷事故，無人因工傷死亡。

創夢天地針對工作場所可能出現的突發安全事件，如火災、自然災害、疫情防控和員工突發事故等，制定了全面防範措施和應急預案，並建立完善的應急體系。為確保員工職業健康與安全，我們為每位員工購買工傷保險和商業保險，確保員工在發生意外傷害或疾病時能得到及時的治療和補償。此外，我們配備AED急救自動體外除顫器、醫療急救包物資、常用急救藥品等，並為員工提供應急救援和AED自動體外除顫器使用培訓，以便員工在緊急情況下能夠及時獲得必要的救助，保障員工生命安全。



AED（自動體外除顫器）



醫療急救包及常用急救藥品

員工關懷與溝通

員工關懷

創夢天地關注每位員工的身心健康，致力為員工提供富有溫度的公司關懷與堅實支持。同時，我們積極開展豐富多彩的員工關懷活動，例如舉辦家屬開放日、發放節假日禮品等，向員工送上溫暖與關懷，不斷增強員工的歸屬感和幸福感。

創夢天地為女性員工配備母嬰室

【案例】

創夢天地充分關懷女性員工，全力支持女性員工維持家庭與工作的平衡。我們在公司配備母嬰室，提供獨立私密的空間和必要用品，以創造一個溫馨、舒適的環境，讓女性員工在保證工作的情況下，安心照顧和哺育寶寶，進一步激發女性員工的工作熱情和創造力。



創夢天地母嬰室

創夢天地舉辦家屬開放日活動

【案例】

2023年8月，創夢天地邀請年滿12周歲的員工子女以及遊戲玩家到公司現場參觀，深入了解創夢的發展歷程和企業文化，分享爆款遊戲從策劃到上線的全流程、開展有獎互動、遊戲積分賽等活動，讓參與者們在輕鬆愉快的氛圍中感受公司的人文關懷，不斷提升員工及其家庭成員對公司文化的認同感和歸屬感。



家屬開放日活動現場

創夢天地開展週年慶活動

【案例】

2023年11月，創夢天地迎來了14週年慶活動，此次慶典不僅是對過去辛勤付出的回顧與總結，更是對未來發展的展望與期許。在此次活動中，本公司設立「金逗獎」和「鑽逗獎」，向陪伴創夢天地走過5年和10年的員工表達感恩與感謝之情，並勉勵全體創夢人以戰必勝的信心和決心，共赴創夢天地的美好未來。



創夢天地週年慶活動現場圖片

創夢天地為員工精心準備節日禮品

【案例】

創夢天地深知每一位員工的付出與努力都是公司發展的不竭動力，在中秋佳節、新春佳節等節日到來之際為員工送達關心與慰問禮物，如春節禮盒（含好夢常有 一 羊毛被、定製窗花、定製利是封等），中秋佳節「盒你薪意 月來月棒」禮包。通過節日禮包巧妙地將創夢天地的業務元素與中秋禮品融為一體，傳遞了創夢人團結奮進、共築夢想的美好精神，表達了員工的美好祝願。



節日禮品

七、悉心育才，攜手創夢

員工溝通

創夢天地不斷暢通與員工的溝通方式，積極搭建管理層與員工的溝通渠道。公司不僅定期舉辦年度職工代表大會等大型內部溝通活動，還通過工會活動、日常面對面交流以及線上互動等多種方式，深入了解員工需求和意見，持續營造平等、包容、透明的工作氛圍。

創夢天地舉辦員工大會，鼓勵員工建言獻策

【案例】

2023年3月，創夢天地為聚焦業務發展和促進團隊凝聚，以線上與線下相結合的形式召開了全體員工大會。會上，創夢天地全面總結去年業務成績與經驗，表彰年度優秀員工，並明確公司未來業務目標和戰略方向。會上，公司管理層積極聆聽職工對公司的建議和意見，鼓勵員工為創夢天地的更好發展建言獻策。



員工大會現場圖片



八、綠色辦公，低碳创梦

為積極響應國家環保號召，创梦天地持續推進節能減排與環境保護工作。我們為實現能源高效使用、避免資源浪費採取一系列措施，並積極應對氣候變化，致力於守護綠色低碳的宜居地球。

创梦天地嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規，將綠色發展理念融入日常辦公及業務運營的各個環節，並不斷完善環境管理體系，通過一系列節能降耗的行動與管理措施，有效把控在能源使用、水資源管理、廢棄物回收利用等方面的環境管理效益。2023年，本公司未因違反環境相關法規條例而受到處罰，也沒有接獲任何有關環境污染的投訴事件。

能源使用

排放物管理及數據

本公司始終堅守綠色、清潔、低碳的辦公理念，積極履行環境保護的社會責任。我們的數據存儲主要依賴於阿里雲、騰訊雲等雲服務提供商，因此本公司的主要能源消耗來自辦公區域的日常運營，包括電力使用和公務車汽油消耗產生的溫室氣體排放，以及日常辦公過程中產生的各類廢棄物等。

溫室氣體

创梦天地致力於推動全公司範圍內的溫室氣體盤查工作。報告期內，我們全面梳理並收集了包括日常電力消耗和公務車排放等各個環節的能耗數據，並換算成溫室氣體排放密度，以便更準確地評估基準線。為了應對氣候變化的挑戰，本公司自2021年起已制定了在未來5年內降低溫室氣體排放量的明確目標。

2023年，本公司溫室氣體排放的具體數據如下表所示：

溫室氣體排放數據		截至12月31日止年度		
溫室氣體排放	單位	2023年	2022年	2021年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	418.77	408.22	368.27
範圍1 — 直接排放	噸二氧化碳當量	14.66	17.32	20.20
範圍2 — 間接排放	噸二氧化碳當量	404.11	390.90	348.07
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／ 僱員	0.53	0.39	0.41

八、綠色辦公，低碳創夢

註釋：

- (1) 環境關鍵績效指標披露時間範圍覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日。
- (2) 環境關鍵績效指標披露地理範圍包括：創夢天地科技控股有限公司總部辦公區域。
- (3) 排放系數來源：①計算排放物時，排放系數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；②計算溫室氣體排放量時，排放系數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；③為保證換算系統的更新，2023年各類能源能耗單位換算參考國家生態環境部最新發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》，在此之前的年份，主要參考的是國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法和報告指南》。
- (4) 2023年度溫室氣體排放量(範圍一)來自於汽車汽油直接燃燒排放；溫室氣體排放量(範圍二)來自於外購電力產生的溫室氣體間接排放。

廢棄物

創夢天地嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，遵循減量化、無害化的廢棄物處理原則，積極開展垃圾分類收集及統一處理工作。我們重視生產過程及日常營運中產生的廢棄物管理，並根據不同類型廢棄物的特性執行相應的管理和處置標準，落實廢棄物規範管理與科學分類。

對於日常辦公中產生的生活垃圾，我們要求員工將吃剩下的餐點外賣丟棄於指定的廚餘垃圾桶內，並在每日午、晚用餐時段集中處理。同時，行政部門安排專人進行日常巡查工作，以確保垃圾的準確分類。對於部分可回收利用的廢舊物資，如紙箱、紙袋等，我們鼓勵員工在不遮擋通道的前提下，將其放置於垃圾桶附近，或交由行政部門協助統一回收處理。



- 在茶水間設立乾濕垃圾分類垃圾桶，便於廢棄物後續處理；
- 張貼標語提示員工合理分類廚餘濕垃圾和日常產生的乾垃圾，提高垃圾合理處理意識；
- 可回收再利用廢物（如紙皮、塑料瓶、易拉罐等），由保潔人員每日分類收集並集中變賣，確保廢棄物得到合規處理。

在公司運營過程中，創夢天地所產生的有害廢棄物主要包括辦公租賃使用的墨盒和報廢的電子設備，如電腦和服務器。對於租賃的打印機及其墨盒，我們採取集中收集並按時歸還的方式，從而推動墨盒的有效管理與處置，實現資源的最大化利用與環保的可持續發展。其次，我們確保所有租賃設備在離開公司前得到徹底的檢查並清除其中的數據，以保護公司的信息安全。在自購的電腦即將報廢之前，我們會主動將硬盤進行拆卸，並對其進行專業的回收處理，減少資源浪費。

目前，由於有害廢棄物和無害廢棄物直接由公司的資產管理部門進行循環處理，我們尚未統計相關廢棄物產生數據。但我們將努力在未來開展廢棄物數據的收集和披露工作，以便更好地評估我們的環保績效。

廢水

2023年，創夢天地辦公產生的廢水主要源自廁所和茶水間設施，這些廢水經由物業管理的專業污水管道系統，直接匯入市政管網進行統一處理。

資源使用

資源使用及數據

創夢天地深知節約能源和資源是幫助本公司構建循環經濟、實現綠色增長的重要基石。我們積極開展節約用電、用水等工作，減少電力、水資源和紙張的使用，積極履行保護生態的社會責任。

用電

創夢天地積極推動減少使用不必要的用電量，我們收集並換算年度數據以評估耗電密度，旨在進一步降低未來5年的用電量，推動可持續發展。於報告期間，本公司的用電量為708,590千瓦時，較上年減少4.45%。

由於創夢天地擁有超過900台計算機用於遊戲開發業務，且主要依賴服務器、計算機及空調等設備，因此本公司營運的主要消耗能源為電力能源。在日常運營中，我們積極採取節能措施，進一步提升能源利用效率，努力降低能源消耗對環境造成的負面影響，具體措施如下：



- 設立室內物業保安專職每日定時巡查機制，檢查空調溫度設定並主動調整或關閉無人區域空調；
- 辦公室持續使用LED照明，節約照明能耗；
- 辦公室夏季恆定溫度設定為攝氏25度，冬季設定為通風，科學使用電力；
- 積極採購節能認證設備，並不斷優化設備使用效率；
- 鼓勵員工將電腦設置為「閒置超過30分鐘則進入睡眠模式」，以減少耗電量。

創夢天地加強夜間巡查，確保能耗設備及時關閉

【案例】

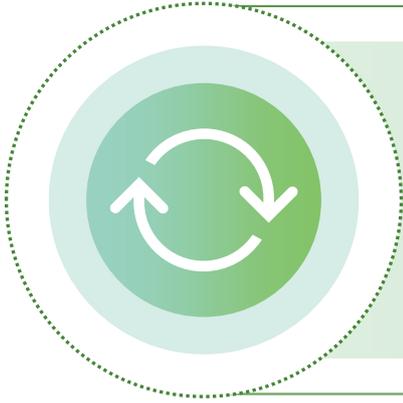
於報告期間，我們加強夜間巡查力度，確保辦公區域在無人情況下，相關能耗設備得到及時關閉。同時，我們詳細記錄巡查情況，共同為環保事業貢獻力量。



下班後夜間巡查記錄

用水

創夢天地通過收集於報告期間的數據換算了用水密度評估基準線，從而在未來5年內進一步降低用水量。本公司的日常用水主要用於辦公室運營，產生的生活污水嚴格按規定排入市政污水管網進行統一處理。我們持續致力於節約水資源，積極採取多種措施降低水資源使用，促進可持續發展。



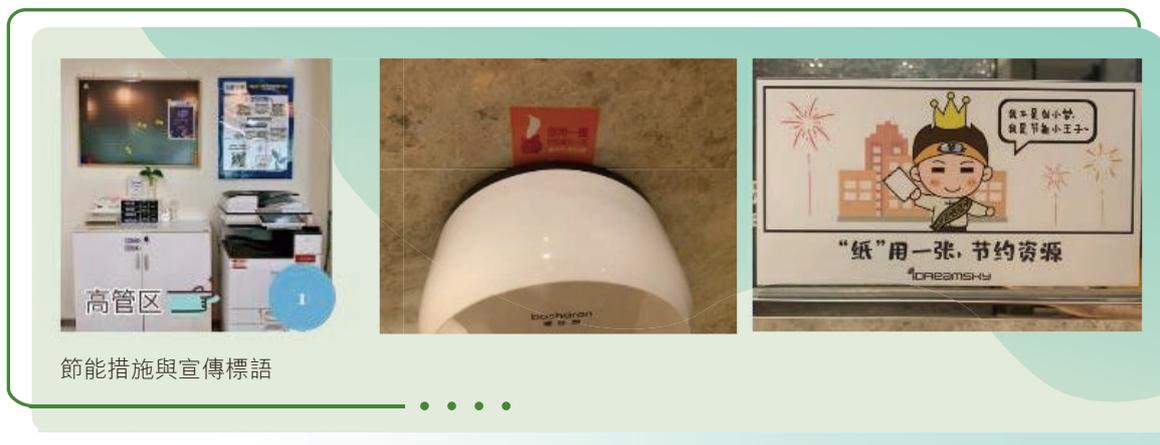
- 安裝雙壓節水馬桶，減少用水消耗；
- 在各洗手間內張貼節約用水的標示，提醒員工使用後關緊水龍頭，提高員工的節水意識；
- 定期檢視水管，如發現供水設施有漏水情況，實時通知物業管理公司安排維修檢查，避免水資源浪費。

此外，創夢天地努力從多個方面減輕業務活動對環境的影響。2023年，我們著重關注資源使用效率，動態復盤及清查服務器、機房、短信服務資源的使用率，如存在過剩資源，則及時釋放，以降低能源消耗。同時，我們積極推廣並鼓勵視像會議技術，鼓勵員工使用這一高效溝通方式，以減少航空差旅，進一步降低碳排放。通過這些舉措，我們不僅優化了業務流程、提升了運營效率，推動公司綠色發展，更為保護環境、實現可持續發展貢獻一份力量。

八、綠色辦公，低碳创梦

綠色辦公

创梦天地積極踐行綠色辦公理念，並鼓勵員工參與環保行動，共同營造綠色、低碳的工作環境。我們通過開展節能宣傳、二次利用廢棄紙張、推動可持續採購等多種方式，不斷提升綠色辦公水平。



節能措施與宣傳標語

行政部門通過線上雙週提醒、牆面張貼節能操作指引及洗手間微報等多種方式，全面向公司宣傳節能減排理念；

積極倡導節約用紙，打印機採用刷卡使用制度，行政部每年末導出紙張使用記錄；

打印機旁設立廢舊紙張回收區，回收單面使用紙張，由行政團隊裝訂再利用，以減少紙張浪費；

在採購環節優先選擇環保材料和節能設備，從源頭上減少對環境的影響，推動可持續採購；

基本全部使用雲端服務器運營公司服務，通過集中化的能源使用提高利用率，減少不必要消耗；

定期檢查製冷水管、水凝管及通風口，並於每年春節期間、國慶節期間做灰塵清理及製冷效果排查工作。

應對氣候變化

應對氣候變化已經成為全球重點議題，各國政府紛紛出台並推行節能減排的相關政策。中國推行的雙碳政策要求所有行業進行低碳轉型，大力發展綠色經濟，打造環境友好型社會。本公司將氣候變化納入整體風險評估和管理體系，在拓展業務的同時應積極響應國家號召，助力雙碳目標的落地。

氣候風險管理

為合理應對氣候變化，本公司參考氣候相關財務信息披露建議，識別並評估與我們業務相關的氣候變化風險及其對公司業務表現的潛在影響。同時，我們就與應對氣候變化有關的實體風險、轉型風險進行識別與分析，以保障公司業務平穩有序的發展。

分類	氣候相關風險	潛在影響	應對措施	
實體風險	急性	高溫、颱風、洪水等極端天氣事件頻發	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化導致的暴風、水災及其他惡劣天氣事件可能會會毀損我們的生產設施、導致停電、停工，威脅公司的業務安全和可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 密切關注氣候部門提供的極端天氣事件預報，發佈相關提醒並做好應急預案，必要時實行居家辦公，確保安全應對極端天氣。 制定極端天氣突發應急預案，建立快速、有效的救援機制，確保常備應急物資，如手電筒、雨衣、雨傘、電風扇、防暑藥物、風寒、風熱感冒藥等，努力保證人身和互聯網基礎設備安全
	慢性	海水酸化、海平面上升等氣候模式的變化加劇	<ul style="list-style-type: none"> 氣溫上升使數據設施設備的老化加劇 數據中心散熱和冷卻能耗增大，增加碳排放量 	<ul style="list-style-type: none"> 購買「騰訊雲」「阿里雲」等外部雲上存儲服務，實時監控盤查存儲容量使用效率，以便及時釋放多餘容量 在業務佈局時考量區域氣候的影響

八、綠色辦公，低碳創夢

分類	氣候相關風險	潛在影響	應對措施	
轉型 風險	政策和法律	提高溫室氣體排放定價	<ul style="list-style-type: none"> • 合規成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> • 實時關注公司業務相關的法律法規及政策變化情況，以及時制定對策並向員工進行宣導
		加強排放披露義務(如範圍三)		
	技術	因行業特性，對數據存儲及服務器流量負荷要求較高，未來可能會面臨能耗增加	<ul style="list-style-type: none"> • 運營成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> • 識別高耗能設施並全面統計公司自身碳排放數據，通過節能運行模式和定期維護等方式降低設備能耗 • 把握新能源使用機遇，提高可再生能源佔比 • 遊戲業務採購雲服務器，減少本地服務器產生的能耗影響
	市場	市場不斷提高環保標準和對氣候變化的關注	<ul style="list-style-type: none"> • 導致遊戲產品設計和研發成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商准入過程綜合考慮氣候變化管理能力，鼓勵供應商使用更清潔的能源 • 鼓勵員工、用戶減少碳排放
聲譽	利益相關方關注度或負面反饋的增加	<ul style="list-style-type: none"> • 投資者對使用綠色低 碳、可再生能源技術的期望提升 	<ul style="list-style-type: none"> • 披露已做的努力和成果，向利益相關方介紹未來路徑和計劃 	

氣候風險機遇

本公司堅信率先緩解或適應氣候變化會為企業發展帶來諸多機遇，我們積極尋找更多氣候變化帶來的機遇，以推動並完善公司綠色低碳模式的轉型發展，期望在應對氣候變化風險的同時把握氣候變化對公司業務發展與運營管理帶來的機遇。

類別	氣候相關風險	應對措施
轉型機遇	<ul style="list-style-type: none"> 由於利益相關方對氣候變化、可持續發展政策的持續關注，推動環保產品和致力於負責任商業行為的品牌，這將會帶來新的市場機會。 	<ul style="list-style-type: none"> 在日常運營過程中，優先考慮節能存儲及低能耗設備採購，加強電子元件的二次使用，進一步減少碳排放； 通過科技創新和數字化發展降低公司遊戲業務的碳排放，制定節能降耗的運維措施，最大限度減少公司內部廢棄物排放，提高能源和資源的使用效率，在高效運營的基礎上確保業務發展韌性，實現降本增效。
	<ul style="list-style-type: none"> 增加遊戲產品中對環保及氣候變化議題的宣傳力度，普及環保責任意識，提升品牌形象。 	<ul style="list-style-type: none"> 通過在遊戲產品中融入環保公益主題因素，以傳播與氣候變化及社會可持續發展相關的知識，或在遊戲宣傳中增加有關環保及氣候變化的主題活動，以此提高社會對氣候議題的關注度和氣候風險管理意識。

應對極端天氣

2023年，我們針對極端天氣事件，已形成《極端天氣應急預案》《惡劣天氣SOP》《創夢天地安全須知》等一系列安全管理制度和處理流程，並由行政中心向全體員工開展相關培訓。報告期內，我們時刻關注官方發佈的氣候自然災害預警信息，並向全員通知自然災害等級，提示員工上下班途中需及時根據天氣預警信息增減衣物或攜帶雨具，注意保護自身健康與安全；如遇特大惡劣氣候災害，我們第一時間向人力部門反饋並評估是否停工避險，並根據預警等級啟動相關應急預案。

九、踐行公益，愛心創夢

創夢天地時刻將社會責任融入發展戰略與日常運營，致力弘揚傳統文化，助力城市文化宣傳。我們積極投身社會公益事業，探索多樣公益模式，切實貫徹國家鄉村振興的基本方略，大力推進教育捐款和愛心助學，同時為流浪小動物提供幫助，以實際行動共建和諧社會。

弘揚傳統文化

創夢天地堅守文化自信，通過遊戲這一現代藝術形式，深入挖掘傳統文化的精髓，將其與現代審美相結合，賦予遊戲作品深厚的文化底蘊。其中，我們在《地鐵跑酷》《夢幻花園》《卡拉彼丘》等遊戲中融入傳統文化及非遺技藝，致力將中華文化的獨特魅力傳遞給世界。

《地鐵跑酷》持續推出中國城市版本，推廣城市文化

【案例】

2023年，我們持續推出《地鐵跑酷》中國城市版本，如洛陽、呼和浩特、蘇州園林、樓蘭古國等，將城市文化融入遊戲關卡設計中，讓全球玩家在暢玩遊戲的同時感受中國文化的獨特魅力。以樓蘭古國地圖為例，我們在《地鐵跑酷》中設置樓蘭公主米拉等自研角色，佈置浪漫神秘的白沙古堡、古城市集、雙層古樓蘭博物館等建築場景，在寓教於樂的遊戲氛圍中讓玩家深入瞭解樓蘭的歷史文化、感受中國文化的博大精深。



樓蘭古國地圖示例

《卡拉彼丘》融合傳統皮影技藝，宣傳非遺文化

【案例】

我們在《卡拉彼丘》中將中國傳統皮影技藝與數字化技術相結合，通過科技手段使這一古老的藝術形式煥發出全新的生命力。我們利用數字技術對皮影技藝進行精準捕捉和細膩呈現，使其在遊戲中呈現出獨特的科技美感，不僅保留了傳統文化的韻味，還為其增添了現代科技的魅力。同時，創夢天地希望通過這種方式將皮影技藝推廣給更廣泛的受眾，讓更多的人瞭解和喜愛這一非遺文化，助力非遺文化的傳承與煥新。



《卡拉彼丘》融入皮影文化

《夢幻花園》結合中國傳統文化與神話元素，推出江南水鄉版本

【案例】

2023年盛夏七月，創夢天地推出《夢幻花園》江南水鄉全新版本，對中國傳統文化與神話傳說進行了深度挖掘與融合。在皮膚設計上，江南水鄉特有的粉牆黛瓦，充分體現了江南建築的風格和文化氣息，讓玩家能夠深刻感受到江南文化的獨特魅力。同時，我們引入許仙和白娘子等神話傳說元素，增加遊戲皮膚的神秘與趣味性。



《夢幻花園》江南水鄉版本

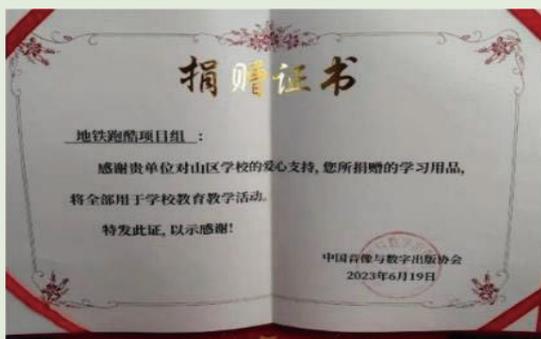
助力鄉村振興

創夢天地持續關注鄉村教育，為邊遠地區孩子捐助學習物資，助力鄉村學子實現求學夢想。此外，我們積極響應教育部對中小學生關於動物救助理念培養的呼籲，持續改善流浪動物的生存問題，推動人與自然和諧共處。

創夢天地參與「遊益生輝」公益捐贈活動，助力學子成長

【案例】

2023年6月，創夢天地積極參與由中國音數協遊戲工委、電競工委組織開展的「遊益生輝」公益捐贈活動，用心履行社會責任。地鐵跑酷項目組、夢幻花園項目組積極響應公司號召，捐贈如打印機等數字教學裝備及學習用品，搭建數字教室以進一步豐富教學方式，為孩子們提供了學習保障、拓寬孩子們的眼界，進一步促進了素質教育的發展。



「遊益生輝」公益捐贈活動現場圖片及捐贈證書

创梦天地繼續啓動第二期「夢幻守護計劃」

【案例】

於報告期間，创梦天地繼續啓動第二期「夢幻守護計劃」，在《夢幻花園》第二期的公益版本裏，我們為狗狗們設置了自己的專屬房間：犬心之家。同時，我們在《夢幻花園》遊戲內開展「寵愛有加，讓愛回家」的全新公益房間裝修活動，邀請各位玩家一起為狗狗們佈置主題房間，並提供全新「歡樂時光」狗狗滑梯道具、「柯基草叢」遊戲皮膚等元素，以遊戲之力傳遞愛與關懷，積極踐行社會責任，為流浪狗狗們築起一個溫暖的家園。

同時，我們還將Fanbook《夢幻花園》及《夢幻家園》玩家的愛心祝福一併帶到線下，我們聯合中國小動物保護協會及上海「愛不釋手」庇護中心開展愛心活動，為小動物提供全新的床鋪、墊子和玩具，並共同修繕夢幻愛心屋，為小動物改善居住環境，盡顯人文關懷。



《夢幻花園》公益版本示圖

修繕夢幻愛心屋，關愛流浪小動物

愛心助力成長

教育興則國家興。我們積極推動學生就業發展，切實履行社會責任。同時，我們為青少年提供了了解AIGC的機會，舉辦相關公益活動激發學生興趣，支持個性成長和全面發展。

創夢天地舉辦「研學攜手AIGC創夢Open Day助力青少年成長」主題公益活動

【案例】

創夢天地在2023年8月舉辦「研學攜手AIGC創夢Open Day助力青少年成長」主題公益活動，為青少年提供學習與交流AIGC技術與遊戲的平台，為學生帶來多樣化知識。本次活動共吸引30名青少年近距離參觀和瞭解遊戲的製作過程，並體驗互動桌遊，倡導同學們在學好基礎文化知識的前提下深度挖掘自己的興趣與天賦，實現全面高素質成長。



「研學攜手AIGC創夢Open Day助力青少年成長」主題公益活動圖片

創夢天地組織並開展「啟航大灣區 奮楫數字潮」粵港澳大灣區網信企業實習計劃公益活動

【案例】

2023年6月，創夢天地作為「啟航大灣區 奮楫數字潮」粵港澳大灣區網信企業實習計劃公益活動的9家深圳互聯網發起單位之一，為港澳學生提供「一對一」導師指導的實習崗位，促進大學生開拓視野、把握機遇和交流融合，進一步推動粵港澳大灣區的青年人才交流與合作。



「啟航大灣區 奮楫數字潮」網信企業實習計劃相關圖片

附錄1：2023年ESG關鍵績效指標

1. 環境關鍵績效表

關鍵績效指標		單位	2023年	2022年	2021年
排放物	硫氧化物排放量	千克	0.09	0.10	0.11
	氮氧化物排放量	千克	6.87	7.24	8.44
溫室氣體排放	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	14.66	17.32	20.20
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	404.11	390.90	348.07
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	418.77	408.22	368.27
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/人數	0.53	0.39	0.41
有害廢棄物	有害廢棄物總量	千克	8.42	3.89	21.15
	有害廢棄物密度	千克/人數	0.01	0.00	0.02
無害廢棄物	無害廢棄物總量	千克	4,210.16	5,448.88	5,694.76
	無害廢棄物密度	千克/人數	5.28	5.20	6.35
能源使用	總用電量	千瓦時	708,590.00	741,604.00	660,356.00
	能源總耗量	千個千瓦時	765.87	801.97	730.75
	能耗強度	千個千瓦時/人數	0.96	0.77	0.66
用水量	用水量	噸	5,163.00	5,047.00	5,236.00
	用水強度	噸/人數	6.48	4.82	5.84
包裝材料使用	包裝紙箱使用量	噸	不適用	不適用	不適用

2. 社會關鍵績效表

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數

		2023年		2022年		2021年	
		員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)
按性別劃分	男	506	63.49	611	58.30	699	62.80
	女	291	36.51	437	41.70	414	37.20
按年齡組別	30歲以下	439	55.08	656	62.60	725	65.14
	31-50歲	355	44.54	391	37.31	386	34.68
	50歲以上	3	0.38	1	0.10	2	0.18
按地區劃分	中國大陸	788	98.87	1,045	99.71	1,099	98.74
	海外及港澳台	9	1.13	3	0.29	14	1.26
員工總人數		797		1,048		1,113	

按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率 流失率(%)

		2023年	2022年	2021年
按性別劃分	男	27.50%	36.99%	25.89%
	女	39.90%	40.59%	32.25%
按年齡組別	30歲以下	39.45%	40.17%	26.62%
	31-50歲	20.31%	35.17%	32.22%
	50歲以上	0.00%	33.33%	60.00%
按地區劃分	中國大陸	32.50%	38.52%	28.25%
	海外及港澳台	37.50%	31.25%	46.15%

按性別及僱傭類型劃分的受訓員工百分比及受訓平均時數

		2023年		2022年		2021年	
		受訓員工 百分比(%)	人均受訓 時數(小時)	受訓員工 百分比(%)	人均受訓 時數(小時)	受訓員工 百分比(%)	人均受訓 時數(小時)
按性別劃分	男	63.49	3.55	66.18	5.97	68.10	5.00
	女	36.51	4.12	33.82	3.91	31.90	4.00
按職級劃分	管理層	13.17	6.09	7.35	17.22	10.37	16.00
	普通員工	86.83	3.41	92.65	3.60	89.63	5.30

供應商管理(個)

2023年

供應商數量	華南地區	146
	華中地區	17
	華北地區	37
	華東地區	271
	西南地區	27
	東北地區	4
	國外	5

供應商總數 507

健康與安全

2023年

過去三年因工死亡的人數(人)	0
因工受傷人數(人)	0
因工傷損失的工作日數(天)	0

客戶服務數據

2023年

客訴解決率(%) 81.44

社區投資

2023年

投入金額(人民幣元) 20,000

附錄2：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	聯交所關鍵績		對應章節／備註
	效指標	描述	
A環境			
A1排放物	A1	一般披露	八、綠色辦公，低碳创梦
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	八、綠色辦公，低碳创梦
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度	八、綠色辦公，低碳创梦
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	八、綠色辦公，低碳创梦
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	八、綠色辦公，低碳创梦
	A1.5	描述減低排放量的措施、所得成果及目標	八、綠色辦公，低碳创梦
	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	八、綠色辦公，低碳创梦
A2資源使用	A2	一般披露	八、綠色辦公，低碳创梦
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	八、綠色辦公，低碳创梦
	A2.2	總耗水量及密度	八、綠色辦公，低碳创梦
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	八、綠色辦公，低碳创梦
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益計劃及所得成果	八、綠色辦公，低碳创梦
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量	鑒於本公司之業務性質，此關鍵績效指標未被視為重要
A3環境及天然資源	A3	一般披露	八、綠色辦公，低碳创梦
	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。	八、綠色辦公，低碳创梦

聯交所關鍵績			
層面	效指標	描述	對應章節／備註
A4氣候變化	A4	一般披露	八、綠色辦公，低碳创梦
	A4.1	描述已經及可能會對本公司產生影響的重大氣候相關事宜及應對行動。	八、綠色辦公，低碳创梦
B社會			
B1僱傭	B1	一般披露	七、悉心有才，攜手创梦
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	七、悉心有才，攜手创梦
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	七、悉心有才，攜手创梦
B2健康與安全	B2	一般披露	七、悉心有才，攜手创梦
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	七、悉心有才，攜手创梦
	B2.2	因工傷損失工作日數	七、悉心有才，攜手创梦
	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。	七、悉心有才，攜手创梦
B3發展及培訓	B3	一般披露	七、悉心有才，攜手创梦
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	七、悉心有才，攜手创梦
	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	七、悉心有才，攜手创梦

聯交所關鍵績			
層面	效指標	描述	對應章節／備註
B4勞工準則	B4	一般披露	七、悉心有才，攜手创梦
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	七、悉心有才，攜手创梦
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	七、悉心有才，攜手创梦
B5供應鏈管理	B5	一般披露	五、合規運營，廉潔创梦
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	五、合規運營，廉潔创梦
	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，以及相關執行及監察方法	五、合規運營，廉潔创梦
	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	五、合規運營，廉潔创梦
	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	五、合規運營，廉潔创梦
B6產品責任	B6	一般披露	六、內容創新，品質创梦
	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	六、內容創新，品質创梦
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	六、內容創新，品質创梦
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	六、內容創新，品質创梦
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	六、內容創新，品質创梦
	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	六、內容創新，品質创梦

聯交所關鍵績			
層面	效指標	描述	對應章節／備註
B7反貪污	B7	一般披露	五、合規運營，廉潔创梦
	B7.1	於匯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	五、合規運營，廉潔创梦
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	五、合規運營，廉潔创梦
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	五、合規運營，廉潔创梦
B8社區投資	B8	一般披露	九、踐行公益，愛心创梦
	B8.1	專注貢獻範疇	九、踐行公益，愛心创梦
	B8.2	在專注範疇所動用資源	九、踐行公益，愛心创梦