



# 中國支付通集團控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

(股票代號: 8325)



## 2022

環境、社會及  
管治報告

# 環境、社會及管治報告

## 目錄

### 第一部分：環境、社會和管治報告概覽

關於本報告 .....	2
報告期和範圍 .....	2
數據來源和可靠性 .....	2
本報告聲明 .....	2
確認及批准 .....	2

### 第二部分：環境、社會及管治的戰略和監管

集團綜述 .....	3
董事會聲明 .....	4
重大議題分析 .....	4

### 第三部分：企業道德與合規

監管架構 .....	6
合規體系 .....	6
反洗錢 .....	7
反貪腐 .....	7

### 第四部分：經營創造價值

服務質素 .....	8
消費者權益 .....	10
數據安全 .....	11
供應鏈管理 .....	11
環境影響 .....	12
環境表現數據 .....	12

### 第五部分：賦能員工團隊

企業文化 .....	13
應對新冠疫情 .....	13
人才管理 .....	13
培訓與發展 .....	15
培訓課程一覽 .....	15
職業健康與安全 .....	16
社區共建 .....	16

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》之內容索引 .....	17
-----------------------------------	----

## 第一部分：環境、社會和管治報告概覽

### 關於本報告

中國支付通集團控股有限公司(「本公司」)及其附屬公司簡稱為(「本集團」,「中國支付通」或「我們」)遵循香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)《香港聯合交易所有限公司GEM證券上市規則》(「GEM上市規則」)附錄二十《關於環境、社會及管治報告指引》的最新規定(「報告指引」),編製本集團二零二二年環境、社會及管治報告。本報告滿足報告指引要求「不遵守就解釋」的條文,增加了本公司董事會聲明部分,並遵循報告指引中有關重要性、量化及一致性的匯報原則,以及就匯報範圍的要求進行資料收集、數據分析和整理編製。

### 報告期和範圍

本報告涵蓋本集團於二零二一年四月一日至二零二二年三月三十一日期間(「報告期」),業務中有關環境、社會及管治(「ESG」)方面的方針、目標和舉措。除特殊說明外,本報告中的政策、制度、聲明及關鍵績效指標數據等涵蓋的業務,與財務報告披露的範疇一致。

本集團將持續細化和檢視重大ESG的報告範圍,從而釐定未來報告中可能增刪的披露科目及內容深度。

### 數據來源和可靠性

載於本報告的資料,包括政策、舉措、實踐和案例,主要源自集團內部的制度、統計、報告和紀錄。本集團對此ESG報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 本報告聲明

本集團董事會負責ESG策略的制訂及相關匯報工作。本報告以中、英兩種語文發佈,報告內容如有歧義,請以中文版本為準。若本報告與本集團年度報告有任何抵觸或不符之處,概以年度報告為準。

本報告可於香港聯交所網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))及本公司網站(<http://www.chinasmartpay.com/>)下載。

### 確認及批准

本報告經審計委員會確認後,於二零二二年八月十九日獲董事會通過。

# 環境、社會及管治報告

## 第二部分：環境、社會及管治的戰略和監管

### 集團綜述

中國支付通主要從事電子支付業務和高端權益業務。本集團持有覆蓋中國大陸全境範圍的互聯網支付及預付卡服務牌照，憑藉電子支付業務的擴張，可在大陸所有地區開展預付卡發行和受理以及互聯網支付服務；至於高端權益業務，則主要服務於信用卡權益和其他會員權益項目。本集團曾持有從事跨境商戶收單業務的前子公司「東方支付集團控股有限公司」之 32.5% 權益，但已於二零二二年二月悉數出售。



多年以來，中國支付通在中國北京大都會區及部分城市不斷開拓業務，取得了長足發展。其長期建立的業務包括協助商戶發行預付卡，並為企業設計和提供用作員工福利的多用途預付卡，後者目前已獲超過 1,000 家國內商戶接納。本集團的支付服務還涉及向夥伴商戶提供銷售點終端設備和相關維護服務，以處理付款結算。

本集團積極發揮業務優勢及實力，於二零二零年年底進一步進行前瞻性業務探索，以充分擁抱及把握互聯網和移動應用的廣泛性，以及新冠病毒疫情反覆來襲所催生的新消費趨勢和新興零售模式。倚仗所持的全國性互聯網支付及預付卡服務牌照，本集團全力提升預付卡業務模式，從既往的於區域層面個別簽署商戶及企業入網，進而轉向與大型商業地產和養老地產開發商締結合作夥伴關係，形成跨地域的全國範圍業務部署。這不僅有助促進集團的業務增長，更開闢了面向消費者的嶄新支付業務領域。

二零二一年五月，本集團成功獲中國人民銀行（「人行」）就全國性互聯網支付及預付卡服務牌照續牌五年。堅實的磐基加上集團堅持不懈的努力從疫情肆虐當中恢復業務，在本報告年度預付卡和互聯網支付業務實現了可喜增長，同比增幅約 447%。預付卡業務已拓展至覆蓋中國 15 個省份，簽約商戶超過 1,600 家，更有 11 個全國型零售地產合作項目，而互聯網支付業務也於報告期內新簽了 196 個商戶。本集團亦抓住機遇開拓更多領域的業務，瞄準數字人民幣的支付業務正在密鑼緊鼓部署中。自二零二一至二二財政年度起，集團成為人行旗下數字貨幣研究所的合作機構，並圍繞自身業態和諸多合作夥伴現有的業務場景，成立數字人民幣專項小組，通過與數字人民幣多家營運機構合作，積極探索試點方案，如在海南及粵港澳大灣區的落地工作。年內，由於新冠防疫管控措施在各地不時收緊，依賴社會消閒娛樂活動的高端權益業務仍然沉寂，尚待復蘇。

### 董事會聲明

#### **ESG 監管與責任**

中國支付通深明社會對企業的可持續發展愈趨關注，積極承擔保護環境的責任，為貢獻社會和建立有韌性的企業管治付出一分力。本集團董事會對 ESG 策略和表現肩負最終責任，並授權審核委員會負責與 ESG 相關的四大方面事宜，這包括：1) 辨識並確立 ESG 相關風險和機遇，以及其對業務的影響；2) 制定 ESG 方針、策略和優次目標以及實現這些目標的原則和過程，並時刻檢討進度達成情況；3) 將 ESG 融入日常經營運作，特別是風險管理和內部監控系統；以及 4) 監督完成監管機構要求的環境、社會及管治報告。在審核委員會督導下，ESG 的具體目標由管理層通過跨職能工作組負責落實及實施。

#### **ESG 目標與措施**

董事會為管理團隊訂定了 ESG 工作方向，本集團會優先考量與業務中社會和管治相關的 ESG 課題，如網絡與數據安全、消費者權益保護，以及合規經營。該等課題與持份者互動和重大議題分析得出的結論高度一致。董事會期待在二零二二至二三財政年度落實更具體的定性定量目標，以及氣候風險和機遇分析，並將其納入企業的日常營運中。這些目標的細節及施行舉措，包括相應的內部政策制度變化，以及跟進和檢討機制等，將在我們的下一份 ESG 報告中披露。

#### **重大議題分析**

在互惠互利的基礎上與各持份者保持積極、良性的關係，是企業成功的必要條件。本集團深知，日常營運中作出的決策可能會對不同持份者帶來有不同程度的影響，因此，我們致力透過日常及專設渠道，與包括商戶、客戶、政府與監管機構、消費者、投資者、供應商及員工在內的持份者進行建設性交流，以更好地了解他們的觀點和想法，並聽取其意見和反饋。

# 環境、社會及管治報告

## 持份者溝通與互動

持份者組別	關注課題	溝通渠道
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務質素</li> <li>員工權益</li> <li>培訓與發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工面談</li> <li>員工會議</li> <li>內部培訓</li> </ul>
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合規</li> <li>董事會效力</li> <li>反貪腐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東周年大會／投資者見面會</li> <li>業績發佈</li> <li>公告／新聞稿</li> <li>集團網站／電郵</li> </ul>
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合規</li> <li>服務質素</li> <li>數據安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規報告</li> <li>信息披露</li> <li>論壇及研討會</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務質素</li> <li>守法合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商日常管理</li> <li>供應商拜訪</li> </ul>
客戶與商戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關係</li> <li>服務質素</li> <li>數據安全</li> <li>消費者權益</li> <li>守法合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市務推廣活動</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>客服拜訪</li> </ul>
消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務質素</li> <li>數據安全</li> <li>消費者權益</li> <li>守法合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務熱線</li> <li>手機應用程式</li> </ul>

本集團從外部和內部重要性評估兩個方面入手，首先綜合各外部持份者的期望，之後將其與集團發展戰略及工作側重對照比較，從而自下述 21 個課題中分析得出本年度的 4 個重大議題，即守法合規、數據安全、消費者權益及保障，以及員工健康與福利。

環境	社會	管治
<ol style="list-style-type: none"> <li>碳排放</li> <li>電力消耗</li> <li>廢棄物回收</li> <li>清潔能源舉措</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>5. 數據安全</b></li> <li>6. 客戶私隱</li> <li><b>7. 消費者權益及保障</b></li> <li>8. 客戶服務效益</li> <li>9. 員工招聘與發展</li> <li><b>10. 員工健康與福利</b></li> <li>11. 多元化與包容性</li> <li>12. 應對新冠疫情</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. 董事會效力</li> <li><b>14. 守法合規</b></li> <li>15. 風險管理與合規</li> <li>16. 商業道德及誠信</li> <li>17. 反貪腐</li> <li>18. 供應鏈道德</li> </ol>

第三部分：企業道德與合規

監管架構

中國支付通的核心業務端賴中國人民銀行發出的全國性互聯網支付及預付卡服務牌照而開展。人行是支付業務的主要監管機構，其對商戶盡職審查、交易管理和消費者權益等方面都有明確要求，其中尤其注重對反洗錢的監管。本集團亦是中國支付清算協會的成員，需遵循協會規定的相關行業標準和規範。支付行業一貫備受嚴格監管，本集團參與其中，亦將業務營運的合規性視為重中之重。集團的各項業務營運，均嚴格按照經營所在市場的相關法律法規開展，並在合規風控部門的監督下，向董事會合規委員會匯報。

**非金融機構從事支付業務需遵循的主要法律法規**

- 《非金融機構支付服務管理辦法》
- 《非銀行支付機構客戶備付金存管辦法》
- 《非銀行支付機構網絡支付業務管理辦法》
- 《支付機構預付卡業務管理辦法》
- 《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》
- 《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》

合規體系

十多年來，本集團在業務發展中累積了紮實的合規實踐經驗，已然建立行之有效的綜合管理體系，確保業務活動完全符合監管要求。集團的合規體系構建在三大支柱上，即政策流程制定、營運支撐，以及與監管機構溝通，落實施行超過30個合規相關規定，以規範業務的各個方面。

政策流程制定	營運支撐	監管機構溝通
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 依據最新法規制定和修訂內部政策和流程</li> <li>&gt; 確保合規管控點融入業務流程中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 進行商戶盡職審查</li> <li>&gt; 處理異常交易活動</li> <li>&gt; 就新產品需求提供合規評審意見</li> <li>&gt; 組織合規培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 維持與監管機構的良好關係</li> <li>&gt; 就新產品需求與監管機構溝通並提交審批</li> <li>&gt; 按要求提交合規工作報告</li> </ul>

本集團的全國性互聯網支付及預付卡服務牌照於二零二一年五月順利續期，並同時收到人行發出的整改通知。集團隨即成立由合規總監領導的跨部門工作組，著手檢討通知中提及的內容。在董事會批核以後，集團引入更嚴厲的管理規定，對預付卡業務的商戶盡職審查、客戶身份核實、磁卡供應商管理及銷售活動方面加大了管理力度。至於互聯網支付業務的規範升級，則主要體現在商戶和交易活動的嚴格審核管控方面。

## 環境、社會及管治報告

集團的《預付卡商戶入網規則》和《預付卡業務風險管理措施》，明確界定了預付卡業務全流程中交易相關方風險和營運風險管理所應採取的必要步驟，包括商戶盡職審查、預付卡發行和受理，以及第三方管理等諸多方面。而互聯網支付業務則嚴格按照《互聯網特約商戶管理辦法》及《互聯網業務風險管理細則》開展，以辨識並有效處理潛在網絡欺詐行為，如銀行卡套現、洗錢、欺詐、留存或洩漏持卡人賬戶資料等。

集團的合規體系不僅針對支付業務相關的管控，並同時全方位涵蓋集團業務涉及的融資與稅務、信息披露、知識產權、勞工僱傭、安全生產和環境保護等各個方面。

### 反洗錢

二零二一年，本集團再度檢討其《洗錢和恐怖融資客戶分類評級管理辦法》，並於同年十二月發佈更新版本。為更好地配合監管機構在詢問和調查過程中可能索取數據和報告的要求，本集團已部署合格的第三方反洗錢資訊科技系統，集中管理所有客戶及交易數據以資匯報，並就各商戶提供風險評級。所有商戶按照五個反洗錢風險級別進行管理，並相應設置和實施不同管控及審查程序。

本集團於二零二一年十二月同步更新了《反洗錢宣傳、培訓管理制度》，把資訊安全納入反洗錢培訓範疇。在本報告年度，集團進行了兩場反洗錢培訓，共計32名員工參加，包括5名高級管理人員及9名新入職僱員。



### 反貪腐

反賄賂與反貪污是本集團一直秉持的基本原則。除了不斷努力打擊欺詐性支付行為外，在營運活動中維護高標準的商業道德規範亦極其重要。在這方面，本集團制定了《員工廉潔從業管理辦法》，明確了實際潛在的腐敗行為，有效指引員工執行業務活動，並為員工及任何相關方架設以完全保密方式舉報不道德行為的渠道。集團人力資源部定期舉辦反腐倡廉培訓，要求全體員工簽署《員工廉潔自律承諾書》。此外，所有商戶與本集團簽訂業務合約時，均需簽署《反賄賂協議》。

於本報告年度，董事會7名成員均參與了反貪腐培訓。本集團沒有收到任何有關集團或其員工的不道德行為舉報。

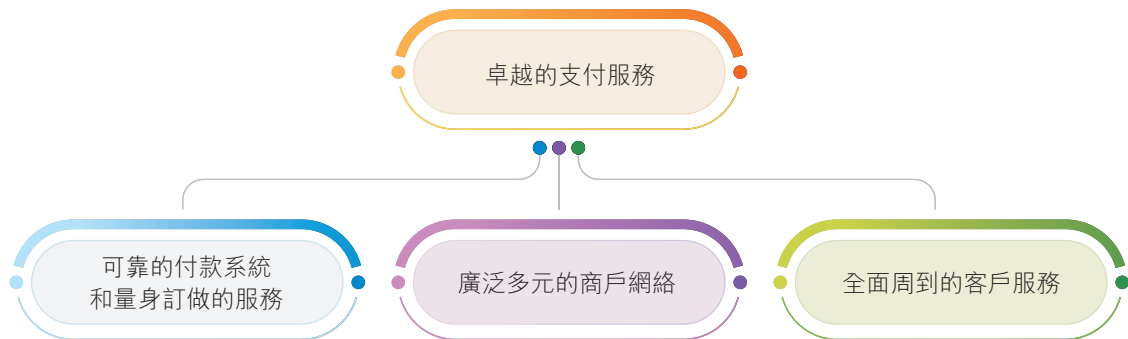


### 第四部分：經營創造價值

中國支付通從事線上線下商戶及購物中心的互聯網支付業務、預付卡發行和受理，以及為各企業機構設計和提供員工福利禮品卡的業務。截至本報告年度末，本集團已建立擁有3,000多個商戶和客戶的網絡，較上個年度增長超過30%。隨著不斷推進業務包括新近與主要商業及養老地產發展商合作，本集團成功進軍面向消費者的支付服務市場。客戶群的壯大發展，料將加快驅動集團的業務經營轉型到全新模式。

### 服務質素

無論是面向企業還是消費者，為客戶提供高質、高效的支付服務是本集團持續成功的關鍵。我們的專業團隊，從研發、商戶拓展和客戶服務三大方面保障了支付服務的卓越質素。



本集團致力為所有客戶提供最安全可靠的支付服務。我們的研發團隊佔集團整個員工編制的約30%，以豐富的專業知識專注提升系統層面的交易體驗及開發量身定做的服務，以滿足不同商業場景和客戶需求。

為了讓預付卡持卡人享有更加廣闊的消費選擇和便利，本集團努力不懈地擴展商戶網絡，形成了包括超市、便利店、地道食肆、街坊小店和零售連鎖店的多元商戶網。

## 環境、社會及管治報告

本集團早已建有開放的渠道收集客戶及消費者意見，這對我們的業務營運發揮重要作用。舉例說，集團的客戶服務熱線中心嚴格遵照《客戶服務中心管理制度》、《客戶服務中心工作處理流程》和《客戶權益保障管理辦法》處理所有客戶來電，當中以消費者的一般查詢及投訴為主。企業客戶由指定客戶經理對接，透過傳統溝通渠道及即時通訊應用程式的群組聊天工具，可以全天候直接對話服務支援小組，快速獲得流程處理、技術支援及問題協調升級的全面支持。此外，為了更好地了解消費者的不同需求，本集團定期與商戶及企業客戶合作，在每個節假日臨近時協助進行消費者調研，以收集後者的最新關注點及要求。

於本報告年度，本集團共收到 11,542 宗查詢和 336 宗投訴。互聯網支付業務及預付卡業務所需的平均處理時間，分別為 3 個及 1 個工作天。

中國支付通尤為注重從各個溝通渠道和調研中採集得來的客戶回饋，這為集團的業務發展及持續提升服務質量提供了寶貴指引。有鑒於來電了解預付卡結餘的查詢愈見增多，我們在原有的查詢網站基礎上特別增添了手機查詢交易紀錄及結餘的渠道。二零二一年，本集團推出了一款服務於多用途預付卡消費者的移動應用程式，為其提供全方位的服務與支援，其中還包括數項增值服務。在篩選要招募的新商戶時，消費者的意見也構成本集團考量的其中因素；於我們的網絡中加進消費者喜聞樂見的商戶，是集團業務發展的驅動力。

在開發服務產品的過程中，本集團份外重視兼顧所有消費者客群以體現服務包容性。眼下日新月異的數字時代，無疑為長者在社會活動中帶來良多挑戰。作為支付服務供應商，本集團堅持在服務開發、銷售及客戶服務等不同環節納入對長者友好的考量，盡力確保長者在服務使用過程中體驗到與年輕人同樣的便捷性，這包括優先處理長者查詢及投訴，以及在情況許可下登門拜訪長者辦理業務，並同步講解服務條款和消費者權益。二零二一年六月，本集團進一步檢討及更新了《適老化支付服務制度》。



### 消費者權益

保障消費者權益是本集團推展業務的重要組成部分。本集團綜合考慮了消費者權益的各個方面，並據此在相關業務流程中訂立了保障各項消費者權益的措施，包括6項消費者權益政策和7項保護客戶私隱政策，要求員工在日常業務活動中嚴格遵守。二零二一年，本集團再次檢審了該等政策，並更新了其中11項，以對消費者更友好、對內更嚴格的方式落實有關管理措施及處理程序。

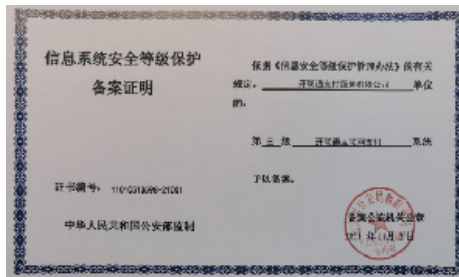
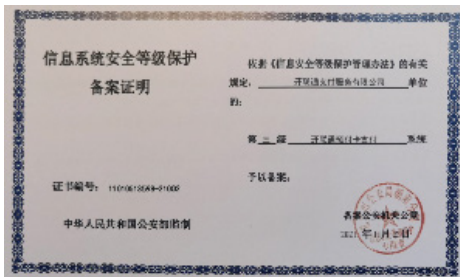
消費者權益	我們的措施
知情權利	服務條款、服務協議及相關服務更新，均見於公司網站。 客戶登入賬戶後可查閱所有必要資料，並可透過不同客戶服務渠道作進一步查詢。
選擇權利	客戶可根據商定的服務條款及細則，按意願隨時選擇和終止任何服務。
私隱權利	客戶信息嚴格保密，不得與任何第三方分享，政府機構獲授權進行調查者除外。 客戶數據的搜集和使用應遵循“最低度”原則，並僅在徵得客戶同意下方可進行。
投訴權利	已確立電話、網站和手機平台渠道，有效聆聽客戶聲音。 所有投訴均按照《客戶服務中心管理制度》和相關服務協議條款的規定處理。
人身及財產安全權利	除客戶的付款指示外，資金不得用於任何其他目的。 本集團在收到有關人身安全問題或財產損失的報告後，即會立時展開調查。 本集團亦積極配合有關當局，在必要時透過訴訟公平解決爭議。
賠償權利	適時協助消費者向商戶索取賠償。
公平對待權利	所有服務均恪守自由選擇、平等、公平及誠實的原則。 業務活動得充分尊重不同客戶，不因其背景或種族而有異。 相同的服務標準及條款適用於所有客戶。

# 環境、社會及管治報告

## 數據安全

提供安全可靠的支付服務，防止信息被騙取或未經授權截取是中國支付通業務的核心。本集團的數據安全措施，嚴格遵循於二零二一年九月一日起生效的新《中華人民共和國數據安全法》。我們架設的資訊科技系統和解決方案，充分滿足支付行業及規管電子商務和互聯網活動的有關當局所制定的各項要求與標準，並取得有關認證機構頒發的非銀行支付機構支付業務設施技術認證。

二零二一年十一月，本集團通過了國家資訊安全等級保護三級認證，這是公安局對非銀行支付機構頒發的最高級別安全認證。此外，隨著《信息安全技術-信息系統密碼應用基本要求(GB/T39786-2021)》於二零二一年五月公佈，並於同年十月開始生效，本集團為達成這一新國家標準要求，即時啟動了系統升級工作。顧及新冠疫情管控在上海的影響，有關升級工作預計將在二零二二年八月全面完成。



於本報告年度，集團沒有發生數據外洩事件。

## 供應鏈管理

本集團的業務經營主要仰賴自身的銷售、技術及營運團隊。除一般辦公用品和服務外，集團的第三方採購僅限於磁條卡片、POS終端設備與少數資訊科技軟件，如反貪腐數據管理系統。為確保所採購產品和服務的質量，本集團銳意選擇業內獲得ISO 7810認證的知名公司合作，如磁卡供應商即為中國頂級銀行機構的合作夥伴，並得到中國銀聯及五大國際信用卡發行機構的認證。我們著重發展長期合作關係，不因短期經濟利益而隨意更換供應商夥伴，年內與196家供應商有業務往來，全部均位於中國大陸。本集團身體力行，明白需肩負在供應鏈上促進環保實踐的責任，並期待隨著業務規模的進一步壯大發展，可以更有效的將之付諸實踐。

## 環境影響

本集團的業務活動基本圍繞資訊科技開發、銷售和辦公室工作。該等活動主要消耗電網電力和市政用水。本集團擁有4輛小型汽油車以供差旅出行之用，是集團唯一可量度計算的直接溫室氣體排放源。本集團亦在辦公室執行垃圾回收措施，有效回收再用了約一半的辦公室廢棄物。

於本報告年度，本集團的電力消耗總量與上個年度持平，惟因電力系數的調整，故本年度範圍二的溫室氣體排放量有所下降。加之核心業務的營業收益取得令人滿意的增長，而能耗總體微降，使得本年度的溫室氣體排放密度較諸上個年度顯著下調。

## 環境表現數據

能源消耗	單位	二零二一至二二財政年度
汽油	千瓦時	<b>23,308</b>
電力	千瓦時	<b>102,687</b>
總能耗	千瓦時	<b>125,995</b>
能耗密度	千瓦時／營業收益(百萬港元)	<b>680</b>
溫室氣體排放	單位	二零二一至二二財政年度
範圍一：集團車輛	噸二氧化碳當量	<b>6.40</b>
範圍二：外購電力	噸二氧化碳當量	<b>63.25</b>
範圍一和二總排放量	噸二氧化碳當量	<b>69.64</b>
排放密度	噸二氧化碳當量／營業收益(百萬港元)	<b>0.38</b>
空氣污染物	單位	二零二一至二二財政年度
氮氧化物	克	<b>1,494</b>
硫氧化物	克	<b>35</b>
顆粒物	克	<b>110</b>
耗水量	單位	二零二一至二二財政年度
耗水量	噸	<b>165</b>
耗水密度	噸／營業收益(百萬港元)	<b>0.89</b>
無害廢棄物	單位	二零二一至二二財政年度
辦公室廢棄物	噸	<b>39.87</b>
回收再用的辦公室廢棄物	噸	<b>19.92</b>
無害廢棄物密度	噸／營業收益(百萬港元)	<b>0.22</b>

計算說明：

1. 報告中溫室氣體排放的計算依據香港聯合交易所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。
2. 能耗計算依據香港聯合交易所發佈的《如何編備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》和國際能源署發佈的《能源數據手冊》。

## 第五部分：賦能員工團隊

### 企業文化

我們對核心價值的承諾始於人。中國支付通致力打造激勵扶持的企業文化，以提升員工歸屬感，讓員工上下都能充分發揮各所擅長，使員工的個人成長與集團的發展目標和期許融合為一體。本集團鼓勵跨團隊協作，並促進員工彼此及與其他持份者互動的機會。我們悉力建立具競爭力的專業團隊，透過在這個瞬息萬變的環境中不斷優化內部制度，夯實實踐和承擔企業責任為員工賦能，做出好成績。

### 應對新冠疫情

在二零二一至二二財政年度，新冠病毒疫情態勢未止，世界範圍內的大多數商業活動依然面對重重挑戰。中國支付通的中國大陸和香港辦事處視情況，適時採取了遙距及輪替辦公室工作的混合辦公模式。本集團集中資源盡最大努力保障員工的健康和安全，同時維持業務的正常運作。辦公場所中採取了多項防護措施，如例行體溫測量、深度環境清潔，也提供個人口罩和消毒液等相關物資。本集團做了必要的技術部署，使得員工可以在家無障礙的工作。在市面上生活物資供應緊絀和出行受限的情況下，我們還為員工派發物資以解決燃眉之急。疫情管控期間的員工激勵和溝通工作亦是管理重點，本集團更多地利用多種遠端溝通方式如電郵和社交媒體群組，加上例行早會和周會等加強管理層與員工之間的聯繫。

### 人才管理

中國支付通嚴格遵守其業務營運所在地區所有適用的勞工和僱傭相關法律法規，包括中國大陸地區的《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》、《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》和《禁止使用童工規定》，以及香港地區的《僱傭條例》、《強制性公積金計劃條例》、《僱員補償條例》、《職業安全及健康條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《種族歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》和《僱傭兒童規例》等。

中國支付通的員工團隊是集團業務不斷向前的動力所在，擔負著在合規框架及創新平台上為企業和使用客群創造價值的使命。隨著集團業務的開拓及成長，延聘具備所需專長和技能的人才以推進其目標及要項，變得比任何時候都來得重要。

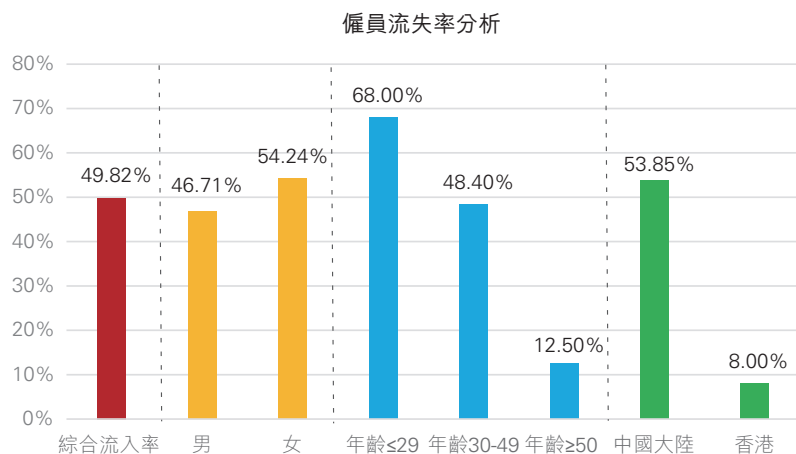
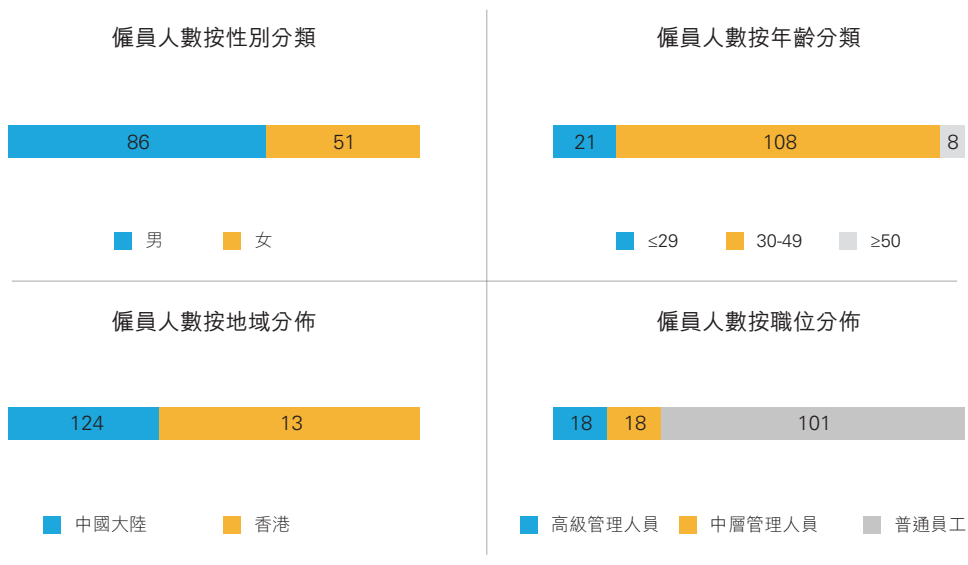
人才是企業維持競爭優勢的所依，本集團不遺餘力打造一支多元化背景的優秀團隊，並賦予每位員工平等機會，在職業生涯中脫穎而出。這一理念鞏固了集團在當今商業環境中制訂人才管理戰略及在企業內部營造激勵扶持文化的大方向。

中國支付通的僱傭政策堅持公平、公開、擇優錄取及技能為本的原則。本集團致力確保其所有僱傭行為不存在任何形式的種族、性別、宗教、年齡、婚姻狀況、性取向或其他差異的歧視和騷擾。各個具有集團所需專業資格、經驗及技能的個人，都享有平等的受僱機會。我們在招聘過程中落實特殊程序，確保排除童工或強迫勞工。

本集團提供具競爭力的薪酬，注重為所有新員工和僱員帶來均衡的工資及福利待遇，每年更會根據市場行情和僱員表現進行檢討。集團積極獎勵超卓的業務表現，並將誠信和道德品行納入整體績效考核範疇。

於本報告年度，儘管市場環境備受新冠病毒疫情的影響，但本集團的人才引進和內部培養策略仍然取得長足進展。依據實際情況安排面談及網上對話相結合的方式以順利完成必要的聘用，確保集團的招聘實踐反映其承諾和價值觀。本集團亦重新審視其人員配置，在疫情影響下按照崗位緊迫性和重要性原則判別優次招聘需求，同時亦注重為現有的熟練人才提供持續成長機會以穩定團隊。

於二零二二年三月三十一日，中國支付通僱有 137 名全職員工，年度員工流失率為 49.82%。在常設人員編制以外，本集團還有 6 個編外性質的合約職位，涉及調研、設計和程式編寫職能。



# 環境、社會及管治報告

## 培訓與發展

為員工賦能與每個企業的發展成敗息息相關。中國支付通透過提供資源來幫助員工實現一己潛力，發揚有益於員工團隊成長及韌性的文化。本集團支持員工的職業發展，將員工培訓和學習作為企業文化的重點。

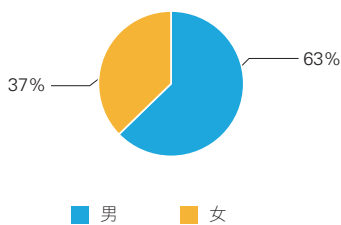
本集團的年度人員規劃在財年之初即由人力資源部牽頭，識別出所需培訓人員的類別、數量、要求及時限。

在二零二一至二二財政年度，本集團的培訓課程主要以網上培訓形式進行，內容涵蓋全職新員工的入職培訓和在職員工的專題培訓，如企業文化學習、商業思維與規劃，以及工作技能提升等方面。

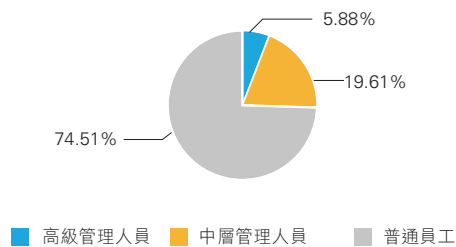
## 培訓課程一覽

課程	培訓時長(小時)	參加人數
董事會反貪腐培訓	6	7
反洗錢培訓	4	9
新產品新業務新系統合規評審	3	8
開聯通預付卡系統簡介	2	5
支付結算業務培訓	2.5	12
預付卡業務流程	2	5
預付卡商戶簽約入網流程	2	5
預付費系統知識培訓	2	6
價格管理辦法培訓	3.5	5
新員工入職培訓	1	70

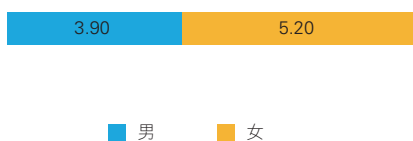
受培訓僱員人數按性別劃分



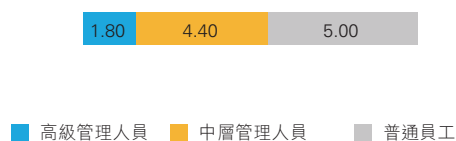
受培訓僱員人數按僱員類別劃分



平均培訓時數按性別劃分



平均培訓時數按僱員類別劃分





在眾多培訓發展項目以外，本集團還設立了多個溝通渠道聆聽員工心聲，包括直接會面、社交網絡群組、員工會議、研討會及電子郵件等，對幫助管理員工績效、穩定團隊人心和推廣員工健康發展起著積極作用。

### 職業健康與安全

中國支付通悉力符合法規並維護員工於新冠疫情期間的福祉，也將辦公室環境建設得更加安全和舒適，例行開展基於工作特點的職業健康風險識別和評估。在二零二一至二二財政年度，本集團更邀請外部中醫理療團隊為員工進行健康檢查，並就健康管理計劃提出針對性建議，全面跟踪每位員工的身體狀況。

報告期內，本集團沒有發生因工死亡或重大工傷事故，據此導致的工作日損失為零。

### 社區共建

適值配合本集團的業務發展和市場上不斷演變的支付趨勢，特別是年輕一代對後者的應用取態，我們現正探索與業務營運所在地社區的互動合作機會，為造福社群貢獻一分力。

# 環境、社會及管治報告

## 附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》之內容索引

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	相應章節／聲明
<b>層面 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。	第四部分 -> 環境影響
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	第四部分 -> 環境影響
關鍵績效指標 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）。	第四部分 -> 環境影響
關鍵績效指標 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）。	不涉及
關鍵績效指標 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）。	第四部分 -> 環境影響
關鍵績效指標 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。	第二部分 -> 董事會聲明
關鍵績效指標 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。	第四部分 -> 環境影響

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	相應章節／聲明
<b>層面 A2：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。	第四部分-> 環境影響
關鍵績效指標 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)。	第四部分-> 環境影響
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	第四部分-> 環境影響
關鍵績效指標 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。	第二部分-> 董事會聲明
關鍵績效指標 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。	不涉及
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不涉及
<b>層面 A3：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。	不涉及
關鍵績效指標 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。	不涉及
<b>層面 A4：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。	第二部分-> 董事會聲明
關鍵績效指標 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。	第二部分-> 董事會聲明

## 環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	相應章節／聲明
<b>層面 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。	第五部分 -> 企業文化  第五部分 -> 應對新冠疫情  第五部分 -> 人才管理
關鍵績效指標 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。	第五部分 -> 人才管理
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	第五部分 -> 人才管理
<b>層面 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。	第五部分 -> 職業健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	第五部分 -> 職業健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	第五部分 -> 職業健康與安全
關鍵績效指標 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。	第五部分 -> 職業健康與安全

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	相應章節／聲明
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
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。	第五部分 -> 培訓與發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	第五部分 -> 培訓與發展
關鍵績效指標 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。	第五部分 -> 培訓與發展
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
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。	第五部分 -> 人才管理
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	第五部分 -> 人才管理
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	第五部分 -> 人才管理
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	第四部分 -> 供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	第四部分 -> 供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	第四部分 -> 供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	第四部分 -> 供應鏈管理
關鍵績效指標 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。	第四部分 -> 供應鏈管理

## 環境、社會及管治報告

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標	描述	相應章節／聲明
<b>層面 B6：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。	第三部分 第四部分 -> 服務質素 第四部分 -> 消費者權益 第四部分 -> 數據安全
關鍵績效指標 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。	不涉及
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	第四部分 -> 服務質素 第四部分 -> 消費者權益
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	第三部分 -> 合規體系
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不涉及
關鍵績效指標 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。	第四部分 -> 消費者權益 第四部分 -> 數據安全

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	相應章節／聲明
<b>層面 B7：反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第三部分 -> 反貪腐
關鍵績效指標 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。	第三部分 -> 反貪腐
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	第三部分 -> 反貪腐
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	第三部分 -> 反貪腐
<b>層面 B8：社區投資</b>		
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。	第五部分 -> 社區共建
關鍵績效指標 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)。	第五部分 -> 社區共建
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	第五部分 -> 社區共建