



Tian Ge Interactive Holdings Limited 天鵝互動控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之股份有限公司)

股份代號：1980

環境、社會及
管治報告

2020



關於本報告

我們欣然提呈我們的第五份環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)報告(「本報告」)，此乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載的環境、社會及管治報告指引(「聯交所環境、社會及管治報告指引」)的適用披露規定編製。

本報告旨在為持份者提供有關我們主要環境、社會及管治政策、可持續發展表現以及我們創造環境及社會價值的過程概況的完整、清晰及坦誠的資料。為增強本報告的可比性及可用性，我們在適用情況下加入過往年度的資料。除非另有說明，本報告涵蓋我們從2020年1月1日至2020年12月31日期間(「報告期間」)在中國的(i)杭州辦事處、(ii)金華辦事處、(iii)北京辦事處及(iv)上海辦事處直播及無他相機應用程式的核心業務的工作成果。



關於天鵝

天鵝互動控股有限公司（「本公司」或「天鵝」，連同其附屬公司統稱為「本集團」或「我們」）是中國領先直播平台運營商，於2008年成立，總部位於杭州。

天鵝以通過社交視頻互動為大眾帶來樂觀及快樂為使命，推動我們的旗艦社交互動娛樂平台（包括9158視頻社區、新浪秀、喵播、歡樂直播及瘋播）為手機及電腦用戶建設「多對多」及「一對多」社交社區。在過去十年，創新能力是天鵝不斷促進「移動+PC」雙實時社交視頻平台增長的關鍵推動力。憑藉我們領先的行業地位，我們的實時社交視頻移動應用程式喵播亦已進入海外市場，包括泰國及台灣。

願景：

讓天下人笑口常開。

使命：

我們的使命是透過實時社交視頻互動將樂觀及快樂帶給大眾。

- 通過每一個視頻窗口，展示年輕的力量。
- 打破地域空間的拘束，通過全球網絡與世界分享火花和生命的活力。
- 共建和諧互聯網生態環境，打造千變萬化的視界。
- 不斷滿足並超越每位客戶的需求。
- 保持注重企業責任，開展項目及活動以創造更美好和更健康的社會。

核心價值觀：

- 陽光正直
- 進取向上
- 分享創新

聯繫我們

我們歡迎對本報告、我們的可持續發展方針及戰略提出的意見及反饋。閣下的意見有助於明確及加強本集團未來的可持續發展戰略。請將閣下對我們的反饋發送至IR@tiange.com。

我們的可持續發展方針

我們熱誠擁抱「讓天下人笑口常開」這一願景，融入可持續發展方針之中，一直致力於為我們的僱員、供應商、客戶、股東及社區創造長期價值。我們的可持續發展方針旨在將環境、社會及管治考慮因素及社會責任納入我們的業務及運營之中，同時支持本集團向客戶提供優質服務、保持出色的財務業績並在中國維持強大、可信賴及優質的直播平台產品組合。

- 社會投資 — 我們帶領僱員積極關懷社群，利用互聯網專業知識及網絡平台的廣泛影響力組織慈善活動，並鼓勵僱員參與社區服務。
- 減少垃圾 — 我們鼓勵盡量不製造垃圾及推動垃圾分流，運用4R原則，避免在工作場所造成不必要的消耗，並根據國家要求及時修改衛生管理策略。
- 能源及水資源管理 — 我們鼓勵僱員盡可能節約用水和能源。通過使用滴灌及灑水控制器等現代技術，所有辦公區域將繼續最大程度實施節水措施。同時要求僱員關閉閒置機器和設備，並盡可能採用綠色交通。
- 陽光正直 — 每位僱員都有義務避免可能預示利益衝突的不道德行為，例如洗黑錢、賄賂、勒索和欺詐等。
- 員工發展 — 僱員應進行員工發展和培訓。人力資源部負責為每位僱員提供發展機會，例如入職培訓、就職前培訓和在職培訓。主管負責直接與僱員溝通，以確保員工發展要求滿足工作相關的需要。
- 員工福利 — 我們致力於創造一個有利於所有僱員的福利和薪酬的和諧環境，使他們能夠發揮最大潛力。
- 團隊創新 — 我們鼓勵僱員從各個方面進行反饋、提供想法、發揮創造力和創新，以促進可持續的業務增長和社會發展。

可持續發展管治

不斷變化的可持續發展格局、消費者行為和市場趨勢為軟件和服務公司帶來新的風險和機遇。本集團最高管理層透過每月的管理會議整合、評估及分析環境、社會及管治相關的風險及機遇。本集團的分析及回應每六個月一次提交本公司董事（「董事」）會（「董事會」），以供檢討及批准。為應對行業不斷變化的市場，董事會不斷檢討業務戰略和可持續發展政策，以便採取適當行動以遵守最新法律及規例和行業標準。

有關我們企業管治的更多詳情，請參閱本年報「企業管治報告」一節。



我們的可持續發展方針

持份者參與的方式

我們定期與主要持份者組別會面，包括股東、投資者、僱員、政府、業務夥伴、終端用戶、社區成員、供應商、同行公司以及媒體合作夥伴和社交媒體，以使他們參與公開真誠的對話，並將他們的反饋納入業務計劃和公司戰略決策之中。我們致力於理解他們的觀點並感謝他們的關注，以便我們改善業務彈性並保持相關性。

持份者組別	我們參與的方式	
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 投資者會議 新聞稿 電話訪問 	<ul style="list-style-type: none"> 公司網站 公告 社交媒體
僱員	<ul style="list-style-type: none"> 員工郵箱 即時通訊軟件 	<ul style="list-style-type: none"> 內聯網會談 培訓會
政府	<ul style="list-style-type: none"> 諮詢 會談 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 實地視察
業務夥伴 (包括分銷商、銷售代理、 主播及室主)	<ul style="list-style-type: none"> 培訓 實地視察 即時通訊軟件 	<ul style="list-style-type: none"> 合作會議 諮詢 會談
媒體夥伴及社交媒體	<ul style="list-style-type: none"> 會議 會談 即時通訊軟件 	<ul style="list-style-type: none"> 合作會議 諮詢 公司網站
同行公司	<ul style="list-style-type: none"> 專業諮詢 研究報告 培訓 內聯網會談 即時通訊軟件 	<ul style="list-style-type: none"> 公司網站 會議 會談 公告 行業共享
終端用戶	<ul style="list-style-type: none"> 視察及線下活動 內聯網 會談 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 社交媒體官方賬號
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 實地視察 會談 	<ul style="list-style-type: none"> 即時通訊軟件 合作會議
社區	<ul style="list-style-type: none"> 視察及線下活動 社交活動 社交媒體官方賬號 校園招聘 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 公司網站 諮詢 會議 會談

我們的可持續發展方針

重要性評估

專注於本集團和持份者的環境、社會及管治優先議題，是我們開展業務及發展公司戰略的基本步驟。

於2020年，我們的獨立第三方可持續發展顧問進行持份者參與調查，依據調查結果為已識別的可持續發展議題作優先排序。他們的意見和關注亦將幫助我們檢討及制定可持續發展戰略，並在最合適的領域查明新出現的可持續發展議題。

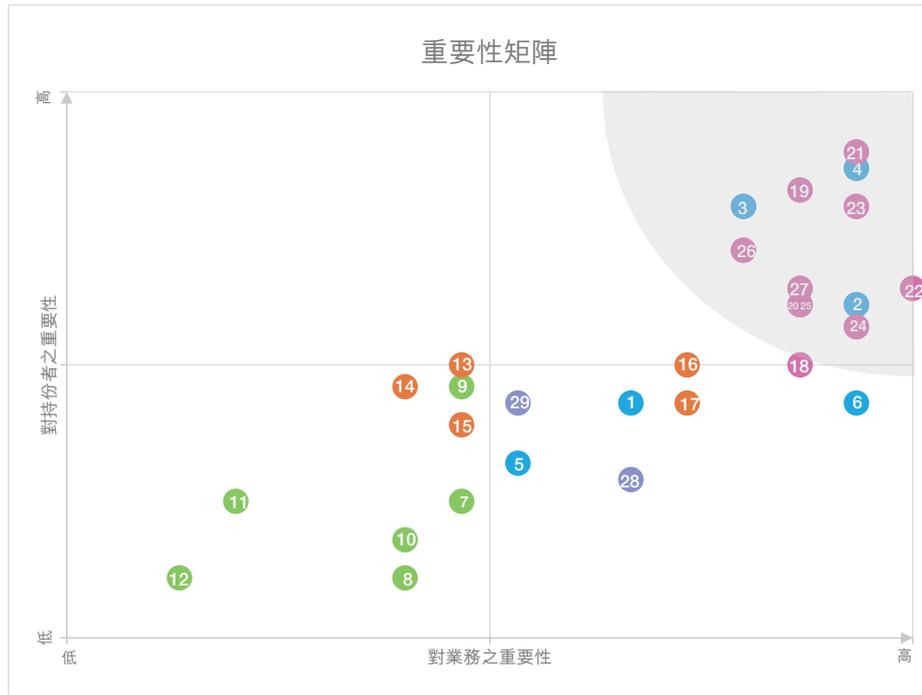
我們的實質性評估有三個主要步驟：議題識別、議題優先排序及重要性分析及報告。



我們的可持續發展方針

重要性矩陣

我們利用重要性分析結果繪製矩陣，以反映29項議題對我們的持份者及本集團的相關重要性和影響。



- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 多元化和反歧視 (年齡、性別、殘疾等) 2 僱傭關係／溝通 3 職業安全與健康 4 培訓與發展 5 童工和強迫勞動 6 員工福利 7 溫室氣體排放 8 廢氣排放 9 節能節水 10 自然資源 11 廢物處理 12 應對氣候變化政策 | <ul style="list-style-type: none"> 13 供應商評估與管理 14 供應商環境和社會評估 15 反欺詐和反腐敗政策 16 反黑錢 17 業務持續性計劃 18 遊戲開發能力 19 平台穩定性 (直播和遊戲伺服器) 20 合法合規 21 網絡安全 22 選擇業務夥伴 23 客戶隱私 24 遊戲和直播平台的健康與安全 25 投訴處理 26 客戶滿意度 27 知識產權 | <ul style="list-style-type: none"> 28 參與志願者活動 29 捐獻 |
|--|--|---|

我們的可持續發展方針

重要主題

在評估過程結束時，總共識別並列出12項重要主題：

重要主題	報告章節
勞工常規	
2 僱傭關係／溝通	讓員工笑口常開
3 職業安全及健康	職業健康及安全
4 培訓及發展	發展及培訓
經營常規	
19 平台穩定性（直播和遊戲服務器）	信息安全及客戶隱私保護
20 合法合規	讓客戶笑口常開
21 網絡安全	信息安全及客戶隱私保護
22 選擇業務夥伴	供應鏈管理
23 客戶隱私	信息安全及客戶隱私保護
24 遊戲和直播平台的健康與安全	健康直播
25 投訴處理	客戶服務
26 客戶滿意度	客戶服務
27 知識產權	保護知識產權



我們的可持續發展方針

回應我們的持份者

他們的反饋及我們的相應回覆概述如下：

持份者意見

持份者期望天鵝參與更多社區服務，以展示其對企業社會責任的承諾。

我們的回覆

在疫情爆發期間，本集團向超過15個組織捐出個人防護設備。

持份者希望獲得本集團努力抗擊新型冠狀病毒病（「COVID-19」）疫情的資料。

本集團一直監察疫情的發展，並已採取多項預防措施。

讓客戶笑口常開

信息安全及客戶隱私保護

2020年的全球疫情加速數碼轉型。現代生活中對數碼媒體的廣泛依賴引起人們對網絡安全的更多關注。本集團重視客戶及用戶的隱私，並盡可能採取安全措施，以保護客戶的個人信息及我們的系統免受丟失、未經授權的訪問或修改，以回應消費者對其個人信息安全的關注。

本集團以《中華人民共和國計算機信息系統安全保護條例》、《互聯網安全保護技術措施規定》、《互聯網信息服務管理辦法》及《通信網絡安全防護管理辦法》作為指導原則，制定《天格科技信息安全事件管理策略》、《天格科技信息安全管理制度》及《天格科技信息安全方針》。

《天格科技信息安全事件管理策略》根據不同信息安全問題的嚴重程度對其進行分類，並制定全面的工作流程及緩解措施來處理該等問題。根據國際標準ISO/IEC 27001:2005，《天格科技信息安全管理制度》奠定為公司行為及實踐提供框架的基本原則，以靈活應對新出現的問題，包括謹慎處理及使用客戶的個人信息、互聯網訪問以及使用電子郵件的安全預防措施。我們定期修改有關信息安全的應急安排，以應對不斷變化的安全威脅、安全漏洞及業務影響的變動。該制度考慮到最新方法及工作程序，能及時處理威脅信息安全的事件，如有黑客入侵以及發生敏感商業資料或個人資料外洩。

《天格科技信息安全方針》明確規定管理目標及方法，以確保所有業務地點的信息安全管理均在最高級別和正確的軌道上運行。由於我們經常受委託保存客戶信息，所以保護機密信息是當務之急。只有獲准的員工才有資格查閱客戶的個人資料。

本集團致力於應對數碼風險和保障客戶數據的安全。我們採用全面的安全控制措施以及網絡和信息安全管理政策，包括《信息系統服務器故障應急處理預案》、《信息安全管理制度》、《網絡設備安全管理規定》、《網絡設備安全配置規範》。該等指引及政策列明用於建立及執行我們安全計劃的措施，以確保機密性、完整性及數據隱私。



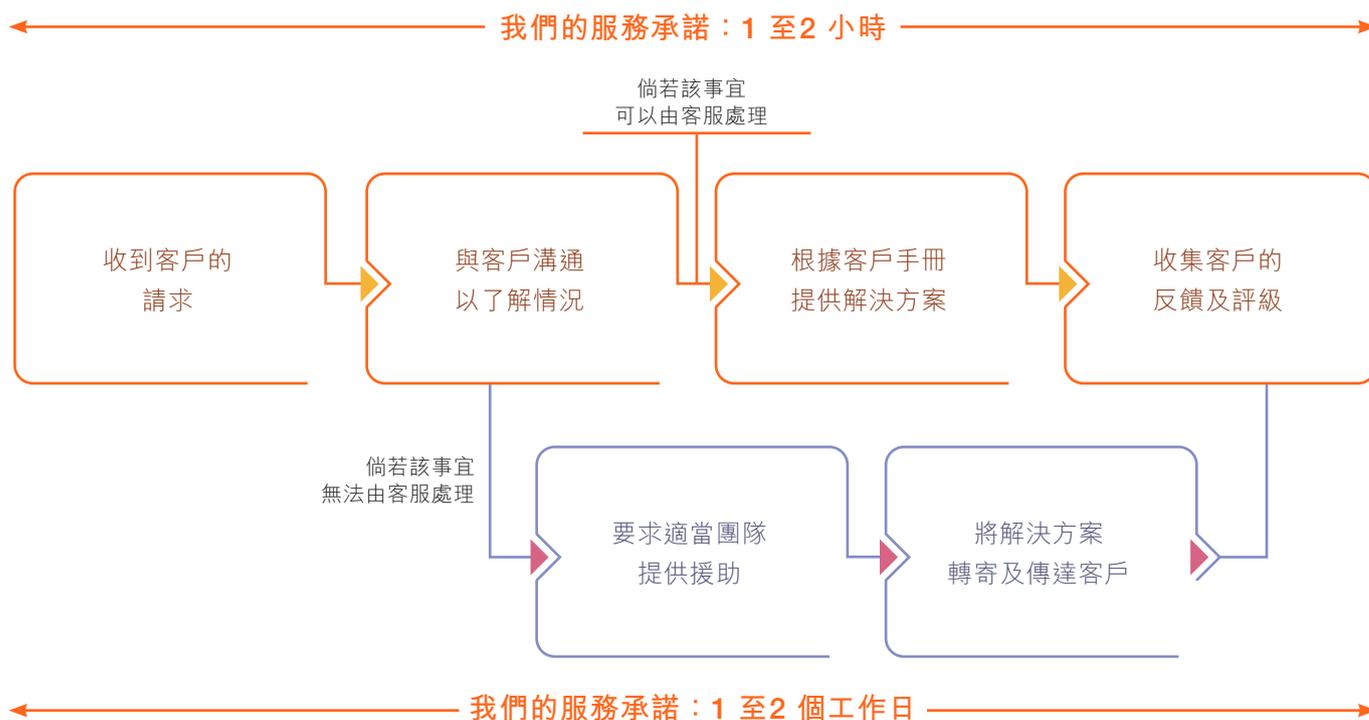
讓客戶笑口常開

我們致力於賦予用戶充分行使其網絡權利。當用戶訪問我們的應用程式時，他們將看到一個彈出對話框，顯示我們的隱私政策及用戶協議，並徵求用戶同意以收集其個人信息。

所有僱員須自工作開始或一個月內簽署保密協議。在一般情況下，未經用戶同意，不得將包括客戶信息及個人數據在內的機密信息透露給任何第三方。違反協議的僱員將受到紀律處分，最甚者可遭（及包括）解僱。

客戶服務

我們「為大眾帶來樂觀及快樂」的使命促進我們客戶服務精益求精。我們在本集團推動不斷創新的文化，開發先進的直播技術及完善我們的平台，從而跟上創新及技術趨勢並提升用戶體驗。為始終致力於實現「不斷滿足並超越每位客戶的需求」的使命，我們致力於提供專業及量身打造的客戶服務。所有查詢均由我們訓練有素的客戶服務專員處理。彼等提供全天候服務，以專業及謙恭的態度與用戶溝通。為統一我們對所有客戶處理的質量，我們建立了全面的投訴處理工作流程（「標準程序」），為客戶服務專員提供明確的指引及支持。標準程序如下：



對於由客戶服務部門獨立處理的一般個案，我們的平均處理時間為1至2小時。向我們的客戶提供最高質量的增值服務，對於可能需要其他部門提供技術支援的問題，我們保證在1至2個工作日內提供解決方案。

讓客戶笑口常開

客戶可通過我們直播平台上的不同溝通渠道（包括微博、微信、熱線及直播平台的在線聊天）與我們的客戶服務專員聯繫。多渠道方法使我們能夠通過客戶偏好的特定渠道接觸客戶並提供幫助，更容易提升他們的滿意度並改善與他們的關係。客戶亦可無縫向我們提交他們的反饋及查詢。

健康直播

青少年如今在網絡花費較以往更多的時間。我們必須保護青少年免受網絡性剝削及虐待的所有可能威脅。我們的措施包括過濾明顯不適合兒童及青少年的不雅或淫穢內容。自2006年以來，我們已開始通過分析聊天室的屏幕截圖跟蹤及檢查內容。於2008年，本集團推出自動過濾系統，用於篩查不雅或淫穢內容。於2012年，我們完成《基於多層特徵的不良圖像自動過濾方法》的專利申請，可自動分析視頻或直播截圖並通過膚色及人體部位檢測過濾不宜圖像。該技術已應用於我們的平台。一旦在任何直播中發現敏感信息，就會通知內容監控團隊。任何被發現違反規定的頻道或用戶都將受到警告。嚴重違反規定，例如發佈明確內容（包括色情內容）將被終止用戶賬戶（包括IP地址封鎖）。該機制提高了我們監察工作的效率及可靠性。

我們已建立以下三層內容監察系統：

- 直播前** 註冊新賬戶時，申請人須根據實名制註冊規定提供身份證上的姓名並登記手機號碼。每名用戶須遵守使用條款，確保彼等同意及明確了解我們的條款及規範，包括《社交平台內容監管及處罰協議》，方可使用我們的平台。我們會告知所有註冊用戶，我們直播平台嚴格禁止若干類型的信息及內容，包括非法、不道德、有害、威脅，以及侵犯知識產權的信息。
- 直播中** 直播室開始直播時，我們的內容監察系統、室主及技術人員嚴格管理並識別任何不合規內容。同時，我們每3分鐘對每個直播聊天室進行截屏，並將截屏圖像發送至我們自主開發的過濾系統進行自動檢測程序。不良內容將轉交至我們的內容監察團隊作進一步處理。一旦確認不合規個案，我們將警告並處罰發送限制內容的任何主播或觀眾。在遵照適用法律的基礎上，我們就違反內容監管規定的行為所用的處罰包括警告、關閉聊天室、暫停直播及／或賬戶使用、永久刪除賬戶並沒收虛擬貨幣及物品以及向公安機關舉報，惟視乎情節輕重而定。
- 直播後** 我們將保留不合規情況記錄至少兩年。我們已與公安機關就報告違法情況達成協議，尤其是有關吸毒及淫穢等嚴重違規情況，並每週將違反服務條款情況的概要上報予相關地方部門。如有必要，我們亦會向彼等提供平台管理員賬戶以便監察。



讓客戶笑口常開

保護知識產權

本集團有義務制定《計算器軟件著作權登記證書》的標準作業程序。於報告期間，我們新註冊的知識產權合共為17項，包括2個專利、3個域名及12項版權。

作為對我們在創新及健全管理制度方面所做努力的認可，我們獲國家認定為重點軟件企業之一，並根據《國家稅務總局關於執行軟件企業所得稅優惠政策有關問題的公告》享有稅務優惠。

為確保遵守知識產權法律，減少與假冒及盜版相關的商業風險，我們保證整體保護知識產權，尤其是我們主播發佈內容的原創性，同時嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《信息網絡傳播權保護條例》、《互聯網著作權行政保護辦法》及《互聯網視聽節目服務管理規定》的要求。我們的直播平台9158已向其主播及用戶聲明，倘發現任何侵犯知識產權的情況，我們的團隊有權刪除該侵權作品而毋須事先通知。任何人如懷疑有主播或用戶在使用我們的服務期間涉及知識產權侵權行為，可以書面通知我們並提供證據。我們的團隊對指控進行全面調查並確認後，我們將應要求刪除任何侵權作品而毋須任何通知。

廣告

所有廣播材料及內容（包括所上載的廣告）均由廣播公司負責。我們對確定特定廣告是否虛假或具有誤導性負主要責任。在發佈廣告之前，我們的內容管理團隊將對每一則廣告進行篩選，以發現任何具有誤導性的內容，從而保護我們用戶的消費者權益。倘我們發現任何不符合《中華人民共和國廣告法》及《互聯網廣告管理暫行辦法》的材料，將採取進一步的法律行動。

供應鏈管理

我們視供應商為我們重要的業務夥伴之一，鼓勵他們為環境保護、社會責任和道德行為作出貢獻，並遵守適用的法律及規例。我們通過《行為準則》傳達我們對供應商和業務夥伴的期望。他們應以職業健康和 safety、員工福利、避免童工和強迫勞動以及環境保護等方面的全面管理來保持良好的商業道德。例如，根據《中華人民共和國勞動法》，其應保持衛生的工作區域，避免歧視，遵守適用的環境保護法律以及包括《中華人民共和國反不正當競爭法》及《中華人民共和國刑法》在內的既定的反貪污政策。我們相信，供應商、業務合作夥伴與我們合作共事可令我們實現可持續發展。

於報告期間，我們並不知悉任何與健康及安全、所提供產品及服務相關的廣告及隱私問題涉及不符合相關法律及規例的重大情況。

讓員工笑口常開

招攬人才

我們深信僱員是我們最好的投資。我們希望藉著一個多元化、具包容性及安全的工作場所為僱員提供支持，推動他們發揮生產力，實現積極的協同效應，以吸引及挽留人才。

我們參考《中華人民共和國勞動合同法》編制的僱員手冊詳細介紹完善的招聘政策，使我們可物色最勝任的人才，以滿足組織要求和取得長期成功。我們採用多種招聘渠道，包括網絡招聘、招聘會、媒體廣告及員工推薦，以便聘用可大有作為的求職者。我們亦開設官方微信賬號，向有志之士提供招聘信息。

我們對童工及強制勞動零容忍，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》。為防止招入未成年勞工，申請人須提交身分文件以供驗證。人力資源部會保存文件副本作記錄用途。一旦收到工作申請，我們將對經篩選後的求職者進行筆試、面試及背景調查，旨在評估相關特定職位所需的技能或專業知識。所有任命均取決於個人能力和資質及相關職位的固有要求來衡量求職者的技能和能力，而不論其年齡、性別、國籍、民族及身體狀況等個人特徵。本集團認為工作場所中一切形式的歧視均是不可接受，極力維持多元化及機會平等原則，提供公平的工作條件。我們與所有新僱員簽訂合同，以告知他們須遵守該等條款，表明他們願意接受該邀約。

但是，員工手冊及合同明確規定標準工時、加班政策、休息時間、請假及解僱安排。我們亦已採用一些靈活的工作安排，例如每週工作五天及彈性工時，希望在僱員需求及本集團運營需求之間取得平衡。所有符合條件的員工都有權享受帶薪年假、陪產假、病假、結婚假、陪產假等。視乎我們的運營需要，可以為員工提供經授權並同意的加班費。

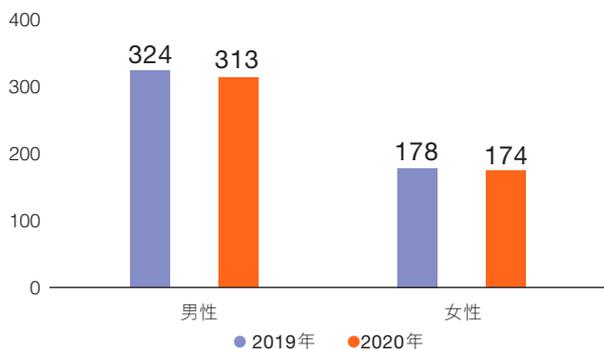


讓員工笑口常開

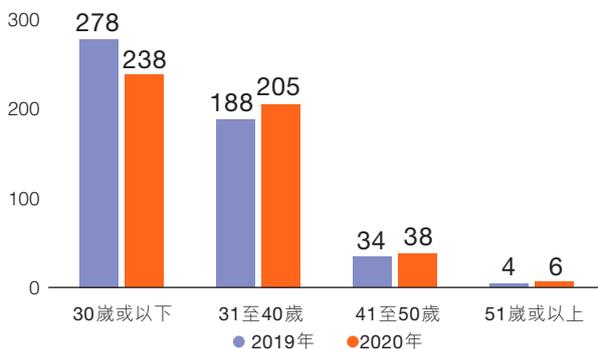
員工概覽

總員工人數

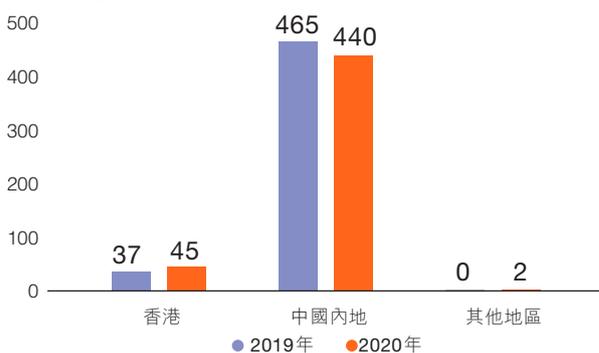
按性別劃分



按年齡組別劃分

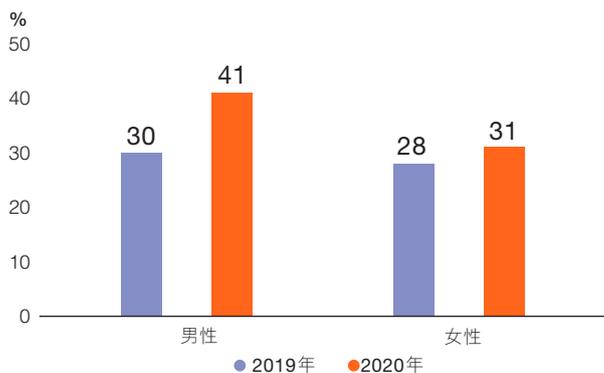


按地區劃分

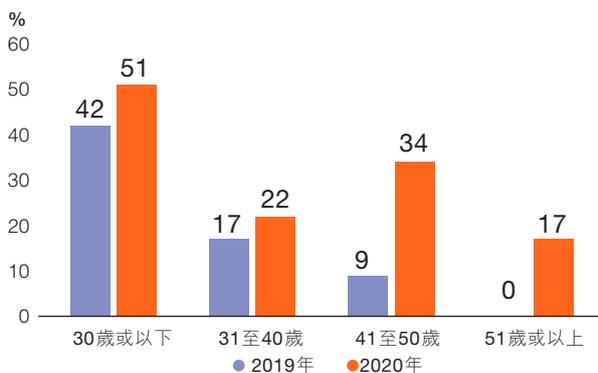


流失比率

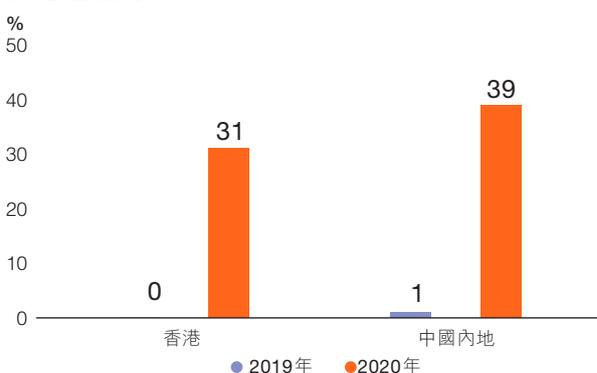
按性別劃分



按年齡組別劃分



按地區劃分



讓員工笑口常開

薪酬及福利

為吸引、挽留及鼓勵表現優秀的僱員，我們的薪酬及福利高於《中華人民共和國勞動合同法》所列明要求，極具吸引力。我們的薪酬待遇包括基本薪金、特別獎金及津貼。我們向員工提供其他特別獎金（包括表現獎金、項目獎金及內部推薦獎金），以作為對其突出表現的回報。

僱員也可獲得每月全勤獎（用於獎勵當月沒有遲到、早退及換更的全勤員工）、午餐津貼、交通津貼及加班津貼。我們的額外福利包括但不限於以下項目：

- 生日購物券
- 結婚福利
- 圖書購買津貼
- 交通津貼
- 生育津貼
- 節日津貼
- 加班免費膳食
- 年度旅遊

本集團嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》，確保僱員受社會保障計劃（養老、失業、醫療、工傷及生育保險加住房公積金（五險一金））保障。

有效的員工參與策略亦不容忽視。因此，我們決心通過組織多項員工參與活動（如郊遊及聚餐），在我們的工作環境注入熱情，並創造歸屬感。我們歡迎員工使用特定的微信官方帳號，以促進交換意見、知識及組織休閒活動。

於報告期間，我們並不知悉任何不符合與薪酬及解僱、招聘及晉升、工時、調休、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇及福利、童工及強制勞動相關法律及規例的重大情況。

職業健康及安全

在工作中維持安全健康的環境始終是我們的頭等大事。在遵守《中華人民共和國勞動法》和其他適用法律及規例的同時，我們採取多種方式維護僱員福祉及安全。



讓員工笑口常開

所有新僱員履職前均需進行強制體檢。我們認為，儘早發現疾病可有更多治愈機會，並減輕潛在健康問題的風險。我們向現有僱員提供年度體檢、每週醫療諮詢及季度健康講座，以跟蹤僱員的健康狀況。我們亦在辦公室配備健身設備，以展示我們關心員工福利及健康工作的生活方式的開明態度。工作人員可在閒暇時間自由使用辦公室健身房。

為防止工作場所事故的發生，我們盡一切努力確保所有安全設備處於良好狀態並隨時可用。我們對消防系統進行定期維護和檢查，包括急救箱、消防噴淋系統、火災報警系統和緊急出口。我們亦須完全根據《中華人民共和國消防法》及其他相關法律及法規進行消防演習。

於報告期間，我們並沒有錄得任何工傷或與工作相關的死亡事故紀錄，亦不知悉任何不符合與提供安全工作環境和保護員工免受職業危害相關法律及規例的重大情況。

COVID-19的內部應對

為應對新型冠狀病毒(COVID-19)的爆發，我們非常重視保護僱員，同時發揮企業作用，防止病毒的二次傳播及擴散。我們監控疫情發展，並在必要時謹慎引用額外政府指引及作出相應的回應。我們不時向所有僱員提供健康、出行及衛生方面的指引。

為維持健康安全的商業和運營環境，我們已採取以下預防措施以管理健康風險。

• 衛生常規的新標準

1. 為僱員提供口罩。
2. 在公司各處提供足夠的洗手液及消毒抹紙。
3. 在入口對所有僱員及訪客進行體溫檢測。
4. 增加辦公空間的清潔頻率。
5. 建議僱員在任何時候佩戴口罩。
6. 鼓勵在可能的情況下保持一米社交距離，增加洗手頻率。

讓員工笑口常開

全面的隔離政策及執行

我們意識到商務出行可為我們的業務提供重大的利益及機會，同時亦增加僱員感染及傳播COVID-19的機會。在緊急狀態下，我們暫停所有非必要的商務出行，以減少病毒的風險因素並提供一個安全的工作環境。僱員必須向主管報告任何私人出行，並須在離開前獲得批准。前往中低風險地區進行私人出行的僱員在返回工作之前必須出示COVID-19檢測陰性結果。為慎重起見，曾經到過高風險地區的僱員在進行檢測之前，必須接受額外7天居家隔離及7天健康監控。

發展及培訓#

我們為員工的培訓及發展分配充足資源，旨在維持一支能為業務發展做出貢獻的合格員工隊伍，同時提升僱員的工作滿意度和士氣。我們通過實施全面的「培訓管理政策」來實現這目標。我們每年制定相應的全面培訓計劃，計劃可將分為四個方面：



我們亦鼓勵僱員增強知識和技能，並與其他專業人員建立聯繫，從而增加更多潛在的未來機會。成功獲得國家認可的資格及證書的僱員將獲得金錢獎勵。

我們關於社會關鍵績效指標的匯報主要參考香港聯合交易所有限公司刊發的《如何編備環境、社會及管治報告》所述的計算方法。2019年的發展及培訓關鍵績效指標亦已進行重列。



讓員工笑口常開

受培訓僱員百分比及已完成平均培訓小時

說明	2020年	2019年
培訓小時總數	190	1,298
已完成平均培訓小時	0.39	2.59
受培訓僱員百分比	5%	38%
按性別劃分的已完成平均培訓小時及受培訓僱員百分比#		
男性	0.31 (59%)	2.88 (71%)
女性	0.53 (41%)	2.06 (29%)
按僱傭類型劃分的已完成平均培訓小時及受培訓僱員百分比#		
高級管理層	-	1.30 (3%)
中級管理層	0.13 (5%)	4.65 (19%)
一般及技術員工	0.49 (95%)	2.46 (78%)

績效評估有助我們通過額外的培訓和增加的職責製定僱員發展計劃，並識別僱員可努力解決的不足之處。我們根據工作性質和要求進行月度、季度或年度績效評估。考核人員須基於一系列關鍵績效指標，客觀地量化及評估僱員表現。考核人員亦會提供個人建議及意見，以幫助僱員的職業及個人發展。僱員績效評估是公平晉升、薪酬及獎勵的基礎。

讓員工笑口常開

陽光正直

陽光正直是我們業務核心價值不可或缺的一部分，並能樹立積極的職場文化。我們期望我們的僱員以誠信為本，遵守所有在中國適用的相關法律及規例，包括但不限於《中華人民共和國反不正當競爭法》及《中華人民共和國刑法》。為監督僱員在這方面的行為，我們已實行全面的內部控制系統。我們的反腐敗政策亦禁止任何不道德行為，包括任何形式的洗黑錢、賄賂、勒索及欺詐。提出疑慮是至關重要的一步，以便我們識別不當行為，作出回應，並保護自身免受負面後果的影響。我們鼓勵所有僱員大膽發言。因此，本集團加強舉報政策。雖然完全透明的舉報可使我們進行更有效的調查，但僱員可按意願進行匿名舉報。我們接受通過電話、電子郵件或郵寄作出的舉報。鑑於涉及行賄受賄的集團及個人可能造成的嚴重後果，我們的紀檢部門將調查所有關於此類不當行為的可信指控，並將調查結果上報董事會及相關人士。

自2019年5月起，本集團一直為陽光誠信聯盟成員單位。陽光誠信聯盟由中國人民大學刑事法律科學研究中心發起，是一個由各行業龍頭企業代表組成的全國性聯盟。該聯盟致力於打擊腐敗，以建立誠信管理業務環境及加強企業內部控制為主題。

在向聯盟作出的承諾中，本集團做出以下承諾：

- 拒絕任何參與或因腐敗、賄賂或欺詐而被定罪的求職者
- 拒絕與任何參與或因腐敗、賄賂或銷售假冒商品而被定罪的組織建立商業夥伴關係
- 與其他聯盟成員共享黑名單

於報告期間，我們並不知悉在有關腐敗、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面有重大違反相關法律及規例的情況。



讓地球笑口常開

從極端天氣事件到海平面上升，氣候變化的影響是前所未有的全球挑戰。本集團已採取進一步措施來減少我們的環境足跡，並推動過渡至低碳經濟，以承擔我們的企業社會責任。為完全遵守《中華人民共和國環境保護法》，我們執行環境政策，闡明我們在管理運營對環境影響方面的使命。

減少排放

我們致力於尋求與客戶和社會的可持續增長和進步，同時我們尋求不同方式減少對環境的影響。我們的目標是不斷改善我們的環保表現，並減少與我們的業務相關的溫室氣體排放。我們已採納以下節能措施：

- 敦促員工關掉閒置的電器。
- 鼓勵綠色出行，倡導員工使用公共交通工具及／或拼車。
- 檢查空調，確保在所有員工下班後空調處於關閉狀態。
- 在採購方面，我們會優先考慮擁有一級能源標籤（表示最高節能效果）的電器。
- 每台耗電設備均由智能節能應用程式（「移動應用程式」）監控。該移動應用程式允許管理團隊為設備設置計時器，以便在特定時間打開及關閉設備，從而更好地控制及管理能源使用。同時，該移動應用程式亦可遠程監控及關閉所有插座及設備。倘任何電子設備沒有關閉，員工可以遠程關閉，以避免能源浪費。
- 為避免直接曝曬而導致辦公室溫度升高，我們已在辦公室窗戶周圍安裝有效反光板，以降低直接曝曬程度，從而減少空調能耗。我們的杭州辦事處在樓頂種植了500平方米的綠色植物以降低室內溫度。

讓地球笑口常開

減少垃圾

與我們的可持續發展方針一致，我們致力減少浪費並採納4R原則，即取代使用、減少使用、物盡其用、循環再造，是廢物管理的黃金法則。關於該等原則，本集團採取多項減廢措施，例如將電子垃圾與其他不可回收垃圾分開放置。一般垃圾由指定保潔服務公司及環境衛生部門回收，而電子垃圾（主要為電腦）將由合資格第三方回收商回收再用。

減少紙張消耗是我們在辦公室運營進行環保的另一種方式。我們全體員工須使用雙面打印。我們維持良好的辦公用品管理以減少浪費。我們大部分行政工作都使用了在線人力資源系統，如假期申請及績效評估等，作為我們實現無紙化辦公的重大過渡。

節約用水

水資源變得越來越稀缺。因此，可持續用水和保護自然水資源是我們關注的問題。我們一直在努力減少用水量。我們在杭州辦公室的綠化區採用一些保護措施，如滴灌、時間控制及局部噴灌。我們亦張貼標語和海報，以在整個業務過程推廣高効用水文化。於報告期間，我們從當地市政供水商採購淡水且在供水方面並無任何問題。

資源利用

作為直播平台運營商，我們的業務以室內辦公為主，因此預計不會對環境及自然資源造成重大影響。我們的能源消耗、溫室氣體來源和空氣排放來自辦公室購買的電力消耗和車輛所用的無鉛汽油及液化石油氣。

於報告期間，我們並不知悉任何違反有關空氣及溫室氣體排放、向水及土地排污以及產生危險及無害廢物的相關法律及規例的重大行為。



讓地球笑口常開

我們的環境足跡 ¹			
說明	計量單位	2020年	2019年
廢氣排放			
氮氧化物(NO _x)	千克	14.26	12.31
硫氧化物(SO _x)	千克	0.44	0.39
顆粒物(PM)	千克	1.05	0.91
溫室氣體排放			
總計	噸二氧化碳當量	657.48	726.24
範圍1：直接排放	噸二氧化碳當量	79.08	71.13
範圍2：能源間接排放	噸二氧化碳當量	578.40	655.61
密度	噸二氧化碳當量／僱員	1.35	1.45
所產生的無害廢料²			
總計	噸	101.53	96.82
棄置廢物	噸	89.33	87.19
回收廢料循環再造量	噸	12.06	9.63
密度	噸／僱員	0.21	0.19
能源消耗			
總計	兆瓦時	971.82	1,038.31
外購電力	兆瓦時	701.09	794.79
不可再生燃料	兆瓦時	270.73	243.52
密度	兆瓦時／僱員	2.0	2.07
耗水量³			
總計	立方米	971.00	1,447.30
密度	立方米／僱員	8.75	10.56

¹ 截至2020年12月31日，於中國杭州、金華、北京及上海辦事處僱員總數為485名全職及2名兼職僱員，而截至2019年12月31日的僱員總數為501名全職及1名兼職僱員。

² 基於業務性質，據我們所知，報告期間並無產生任何重大有害廢料及消耗任何包裝材料。

³ 由於相關物業管理人員無法提供單獨的水錶度數，我們並無取得杭州及上海辦事處的用水數據。2019及2020年的相關數據僅涉及金華和北京辦事處的耗水量。

⁴ 我們關於廢氣及溫室氣體排放的匯報主要基於香港聯合交易所有限公司刊發的《如何編備環境、社會及管治報告》及世界可持續發展工商理事會和世界資源研究所刊發的《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》(修訂版)的規定。已採納運營控制法定義就溫室氣體會計及報告而言的組織邊界。

溫室氣體排放以二氧化碳當量呈列。我們的範圍1直接排放涵蓋由本集團擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放，而範圍2間接排放則涵蓋來自本集團內部消耗電力(購買的或取得的)。我們的總能源消耗包括所消耗的外購電力及可再生燃料以及來自CDP刊發的《技術說明：將燃料數據轉換為兆瓦時》的相關轉換因子參考。

讓社區笑口常開

本集團致力在全球範圍內建設更強大、更美好的社區。我們的願景一直保持不變 — 讓天下人笑口常開。我們旨在為社會做出積極的貢獻，並使消費者為我們的品牌感到自豪。

疫情期間的社區貢獻

COVID-19 疫情已嚴重影響世界各地的社區。無可否認，這對我們所有人來說都是充滿挑戰的艱難時期。在疫情爆發的早期，衛生用品、消毒劑及口罩一度成為世界上最搶手的商品。本集團積極加強企業社會責任工作。我們為公眾分擔對新型冠狀病毒爆發期間市場上口罩供應不足的擔憂，並努力提供及時幫助和協助以抗擊疫情。本集團向醫院和政府部門捐贈總計 21,800 個口罩和 900 套防護服，以向一線員工表示感謝，感謝他們在這一艱難時期做出的貢獻。



聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節 / 披露	頁次
A. 環境			
層面A1：排放物			
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。		讓地球笑口常開	21-23
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	資源利用	23
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量及(如適用)密度。	資源利用	23
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度。	我們並未產生大量有害廢棄物。	
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度。	資源利用	23
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	減少排放	21
關鍵績效指標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。	減少垃圾	22

聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面A2：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。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。		讓地球笑口常開	21-23
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	資源利用	23
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	資源利用	23
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	減少排放	21
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	節約用水	22
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量。	本集團乃一社交視頻平台運營商，業務並無涉及使用製成品包裝材料	
層面A3：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。		基於我們的業務性質，我們對環境及天然資源並無重大影響。	
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。		



聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

B. 社會			
<i>僱傭及勞工常規</i>			
層面B1：僱傭			
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。		讓員工笑口常開	14-20
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工概覽	15
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。	員工概覽	15
層面B2：健康與安全			
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。		讓員工笑口常開	14-20
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	職業健康及安全	16-18
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康及安全	16-18
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。	職業健康及安全	16-18

聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面B3：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。	發展及培訓	18-19
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	發展及培訓 19
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。	發展及培訓 19
層面B4：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。	招攬人才	14
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。	招攬人才 14
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。	招攬人才 14
<i>營運慣例</i>		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應商管理	13
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	我們共有三家位於中國的主要供應商。
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	暫不披露報告期內相關數據。



聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面B6：產品責任			
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： <ul style="list-style-type: none"> (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。 		讓客戶笑口常開 由於本集團並未涉及產品生產及銷售，有關產品標籤的法律及法規不適用。	10-13
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。	基於業務性質，我們並無須因安全與健康理由而召回已售或已運送產品。	
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。	暫不披露報告期內相關數據。	
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。	保護知識產權	13
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	健康直播；由於本集團並無涉及產品製造及銷售，故回收程序不適用。	12
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。	信息安全及客戶隱私保護	10

聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面B7：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。		陽光正直	20
關鍵績效指標B7.1	於報告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。	陽光正直	20
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。	陽光正直	20
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露 有關以社區參與來了解發行人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。		讓社區笑口常開	24
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇。	讓社區笑口常開	24
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源。	讓社區笑口常開	24

