



驴迹科技
LVJI TECHNOLOGY

Lvji Technology Holdings Inc.
驢跡科技控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1745



2020

環境、社會及管治報告



目錄



序言和環境、社會及管治方針	2
持份者參與	4
重要範疇評估	5
與我們聯絡	5
A. 環境	
排放物	6
資源使用	9
環境及天然資源	11
B. 社會	
僱傭	12
健康與安全	14
發展及培訓	15
勞工準則	17
供應鏈管理	18
產品責任	18
反貪污	22
社區投資	23
香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》	24
內容索引表	



序言和環境、社會及管治方針

驢跡科技控股有限公司(「本公司」)連同其附屬公司(「本集團」或「我們」)是領先的在線電子導覽提供商和市場領導者，專注於在線電子導遊軟件、全域導覽系統的研究與開發(「研發」)以及旅遊相關配套業務的發展。自二零一三年成立以來，我們致力打造智慧旅遊產業，以在線電子導覽和智慧管理服務系統為支撐，產品網絡覆蓋全球，是中華人民共和國(「中國」)前五大在線旅遊平台之三的線上電子導覽服務主要供應商。截至二零二零年十二月三十一日，我們已為全球26,052家景區建設線上電子導覽系統，包括中國279個AAAAA級旅遊景區和2,343個AAAA級旅遊景區。



為全球**26,052**家景區
建設線上電子導覽系統

📍 **279** 個AAAAA級旅遊景區

📍 **2,343** 個AAAA級旅遊景區

我們對自身成為智慧旅遊產業的領導者引以為榮，並於報告期間獲得以下多項殊榮：

- 入圍福布斯媒體集團《2020福布斯亞洲中小上市企業榜》；
- 由中國旅遊景區協會、世界文旅產業博覽會組委會頒發「優秀景區智慧旅遊系統供應商」；及
- 由廣州信息協會、廣州互聯網協會、廣州市大數據行業協會及廣州市人工智慧產業發展促進會頒發「廣州市互聯網、大數據、人工智慧和實體經濟深度應用優秀案例單位」。

本集團堅信可持續發展乃我們持續實現成功的關鍵，我們認同將環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)理念融入其風險管理系統的重要性，且已於日常運營及管治方面採取相應的措施。本環境、社會及管治報告(「本報告」)總結本集團在環境、社會及管治上的倡議、計劃及績效，並展示其可持續發展方面的承諾。

環境、社會及管治治理結構

本集團已建立了由董事會(「董事會」)、高級管理層及環境、社會及管治工作小組(「工作小組」)組成的環境、社會及管治管理架構。董事會支持本集團對於履行環境、社會及管治責任所作的承諾，並制定本集團環境、社會及管治策略上的整體方向，以確保環境、社會及管治風險控制及內部監控機制的有效性。董事會對本集團的環境、社會及管治策略及披露承擔全部責任，並定期審閱相關事宜及審批年度報告。

高級管理層負責評估及釐定有關環境、社會及管治的風險，確保本集團的環境、社會及管治風險管理及內部控制系統合適及有效，並向董事會匯報相關的風險與機遇，提供有關環境、社會及管治系統是否有效的確認。

為了全面開展環境、社會及管治的管理工作，我們成立由本集團主要部門組成的工作小組。工作小組負責執行本集團的環境、社會及管治管理政策，開展環境、社會及管治管理工作，並向高級管理層匯報有關工作進展。工作小組亦負責搜集在環境、社會及管治方面的相關資料，以編製本報告。

報告範圍

本報告將涵蓋本集團對環境和社會所作出的努力和貢獻，所涵蓋的業務範圍為本集團位於中國廣州的總部，即本集團之主要營運點。待本集團之資料收集系統更趨成熟，以及可持續發展工作深化之後，我們將於未來繼續擴大披露範圍。

報告框架

本報告依照香港聯合交易所有限公司(「香港交易所」)主板證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「環境、社會及管治報告指引」)所編製。

有關本集團的企業管治常規，請參閱二零二零年報第44至59頁「企業管治報告」一節。

報告期間

本報告詳述本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日(「報告期間」)在環境、社會及管治方面的活動、挑戰和採取的措施。



持份者參與

本集團重視與持份者的溝通及其對我們經營及環境、社會及管治事務上的意見，並致力於平衡各方利益，以繪製長期繁榮發展的藍圖。為全面瞭解、回應及處理不同持份者的核心關注點，我們一直通過不同的持份者參與及溝通渠道，將他們的期望帶入我們的營運及環境、社會及管治戰略當中。本集團與主要持份者的溝通渠道及其相應的期望與關注概述如下：

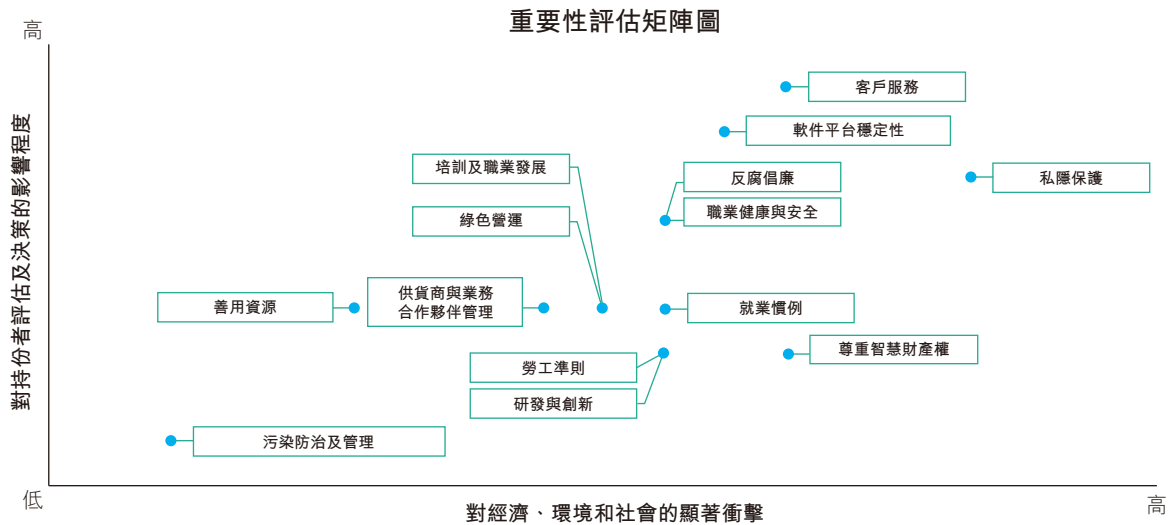
持份者類型	溝通渠道	期望和關注
投資者及股東	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會及其他股東會議 • 財務報告 • 公告及通函 • 官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守相關法律法規 • 及時公佈企業最新資訊 • 企業可持續發展 • 業績
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 線上客服 • 客服熱線 • 驢跡導遊APP後台留言 • 社交媒體平台支援及互動 • 客戶滿意度調查和意見表 	<ul style="list-style-type: none"> • 履行產品及服務責任 • 客戶信息 • 合規經營 • 軟件平台穩定性 • 客戶意見處理
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商管理會議及活動 • 投標 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平競爭 • 合作共贏 • 商業道德與信譽
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工意見調查 • 員工表達意見的渠道（表格、意見箱等） • 定期管理通訊 • 定期工作表現評核 • 員工培訓課程 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬與福利 • 職業發展 • 工作環境 • 工作表現
政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 書面回應公眾諮詢 • 定期彙報表現 	<ul style="list-style-type: none"> • 合規營運 • 依法納稅
社群、非政府機構及媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 社區投資計劃 • 官方網站 • 環境、社會及管治報告 • 社交媒體平台 • 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> • 回饋社會 • 環境保護 • 企業社會責任 • 合規經營

本集團致力於與我們的持份者合作以改善本集團在環境、社會及管治方面的表現，並為我們的國家和社會持續創造更大的價值。

重要範疇評估

為協助本集團檢討其運作情況及鑒別本報告相關的環境、社會及管治重大事宜，本集團邀請各主要職能的管理層參與重要性調查，以評估相關事宜對本集團的業務以及各持份者的重要性。本集團會將結果分析為重要性矩陣，並根據結果編製問卷向相關部門及業務單位收集資料，並於本報告作出披露。

以下為本報告所載屬本集團重大環境、社會及管治事宜之矩陣圖：



於報告期間，本集團確認已就環境、社會及管治事宜設立合適及有效的管理政策及監控系統，並確認所披露內容符合環境、社會及管治報告指引的要求。

與我們聯絡

本集團歡迎持份者提供意見及建議。閣下可就本報告或其在可持續發展方面的表現提供寶貴意見，並透過以下方式與本集團聯絡：

電話：400-870-0301

電郵：1745@lvjitec.com

A. 環境

排放物

本集團重視良好的環境管理，努力保護環境，以落實本集團應承擔的社會責任。本集團針對日常營運制定了有關環保管理制度和規程，規管營運中產生之溫室氣體（「溫室氣體」）和無害廢棄物等，以為環境保護作出貢獻，追求達致可持續發展的目標。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》及其他有關環境保護的法律法規。於報告期間，本集團並無任何就空氣及溫室氣體排放物、水及土地的排污以及有害及無害廢棄物產生對本集團有重大影響的當地相關環境法律法規之違規事件。

污染防治及管理

廢氣排放

基於本集團的業務性質，本集團的營運過程中並無使用任何車輛，因此不會直接產生大量廢氣。儘管如此，本集團仍非常注重環境保護，在日常工作過程中儘量做到節能減廢，從而減低廢氣排放量。此外，本集團更通過不同渠道向員工宣揚環保及可持續發展的理念，以提高員工對減少廢氣排放的意識。



溫室氣體排放

本集團的營運過程中並無來自車輛使用所消耗汽油造成的直接溫室氣體排放(範圍一)，其溫室氣體排放主要來自於外購電力造成的能源間接溫室氣體排放(範圍二)。為減少溫室氣體排放，本集團積極採取節電和節能措施，當中包括嚴格控制辦公電器使用情況，具體措施將在A2層面中「能源管理」一節中說明。此外，本集團亦會以電話或微信會議等電子溝通方式取代長途的見面會議，以減少商業差旅產生的碳排放。透過實施上述措施，員工的減碳意識得以提高。為應對新冠疫情的爆發，本集團曾實施在家辦公安排，辦公室的電力用量因而減少。因此，本集團於報告期間的溫室氣體排放總量比二零一九年度減少了約23%。

本集團的溫室氣體及其密度排放表現如下：

指標 ¹	單位	排放量	
		二零二零年	二零一九年
直接溫室氣體排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	—	—
間接溫室氣體排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	134.56	173.75
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	134.56	173.75
密度 ²	噸二氧化碳當量／僱員	0.54	0.87

備註：

1. 溫室氣體排放資料乃按二氧化碳當量呈列，並參照包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》、香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、最新發佈的中國區域電網基線排放因數及政府間氣候變化專門委員會發佈的《第五次評估報告》的全球升溫潛能值。
2. 截至二零二零年十二月三十一日止，本集團全職僱員總人數為248人。此資料亦會用作計算其他密度資料。

污水排放

由於我們的業務活動並無大量用水，因此亦並無產生大量污水。由於本集團排放的廢水會經市政污水管網送至地方污水廠處理，因此本集團耗水量即為污水排放量。本集團的耗水量數據將於A2層面中「用水管理」一節中說明。

廢棄物管理

本集團堅守廢棄物管理原則，致力於適當處理及處置我們的業務活動產生的所有廢棄物。本集團設置統一的分類收集箱，對廢棄物進行識別分類、集中存放及統一處置。指定管理責任人需適時處理廢物，並保持收集箱周圍的環境衛生。我們的所有廢棄物管理慣例符合相關環保法律及規例。

有害廢棄物

基於業務性質，本集團於營運過程中並不會產生有害廢棄物。儘管如此，我們仍致力減少廢棄物，並已制定規管有關管理及棄置有害廢棄物的指引。倘若於營運過程中產生任何有害廢棄物，我們必須遵守相關的環境法律及法規，聘請合資格的危險廢棄物回收商處理有關廢棄物。

無害廢棄物

為了盡量減少我們的業務營運所產生的無害廢棄物對環境的影響，我們已實施措施處理有關廢棄物及推出各種減少廢棄物的措施。我們致力於教育僱員可持續發展的重要意義以樹立環保理念，並積極支持員工增強其在可持續發展方面的技能及知識，期望與僱員共同承擔辦公室廢棄物處理的責任。

為了有效控制及減少用紙量，本集團制定了《節約辦公用品管理規定》以規範用紙及廢紙管理。我們實行辦公室列印及複印登記管理制度，並由行政部每月進行統計。此外，我們亦實施下列措施以盡量減少廢紙的產生：

- 於辦公室設置有明確標識的「廢紙收集箱」和「可再利用紙」收集箱；
- 先使用已收集在「可再利用紙」收集箱中的單面紙張作列印及複印；
- 減少不必要的列印及複印；
- 使用雙面列印及複印；及
- 推廣無紙化工作環境，鼓勵員工透過內部電子郵件及電子格式文件工作及對外溝通。

於報告期間，本集團的生產過程中涉及的無害廢棄物為紙張、一般垃圾及碳粉盒。本集團於二零二零年度的無害廢棄物棄置總量比二零一九年度減少約2%。



本集團的無害廢棄物及其密度排放表現如下：

無害廢棄物種類	單位	棄置量	
		二零二零年	二零一九年
紙張	噸	0.44	0.79
一般垃圾	噸	35.64	36.00
碳粉盒	噸	0.01	-
無害廢棄物總量	噸	36.09	36.79
密度	噸／僱員	0.15	0.18

資源使用

本集團以有效使用資源為宗旨，即時監察業務營運對環境帶來的潛在影響。通過減少、重用、回收及取代四個基本原則，營造綠色辦公及營運環境，以將本集團營運對環境的影響減至最低。此外，我們設有相關政策和制度，包括《節約辦公用品管理規定》以更有效地管理營運時的資源使用。為達致可持續發展，本集團的員工必須配合相關政策及措施，自覺珍惜電、紙及水資源。本集團亦會不定期對員工進行環保教育培訓及宣揚有關環保生活方式的實用建議，提升員工的環保意識。我們亦會宣傳綠色出行，以提高員工的減排及減碳意識。

善用資源

能源管理

本集團積極實踐節能減排理念，以履行企業責任，構建綠色環保辦公環境。除了減少使用非必要的電力，本集團亦透過管理照明設施及辦公電腦等方面積極減少電力消耗，以達致節能的效果。為了減少電力消耗及能源浪費，本集團針對辦公電器制定了清晰的管理措施，其中包括但不限於：

- 下班時關停所有電器設備；
- 若無人於辦公區辦公，應關閉照明燈；
- 工作場所未經辦公室同意不得亂接臨時電線；
- 員工離開座位時應將顯示幕關閉；
- 空調溫度調至25攝氏度；及
- 打印及複印設備設置為省電模式。

本集團於報告期間曾實施在家辦公安排以應對新冠疫情的爆發，使辦公範圍內的用電量減少。因此，本集團於報告期間的總能源消耗量比二零一九年度減少了約19%。

本集團的能源用量及其密度排放表現如下：

能源種類	單位	使用量	
		二零二零年	二零一九年
直接能源消耗	兆瓦時	-	-
間接能源消耗 - 外購電力	兆瓦時	167.33	207.67
總能源消耗量	兆瓦時	167.33	207.67
密度	兆瓦時／僱員	0.67	1.04

用水管理

本集團的用水主要為生活用水，當中包括衛生間用水、洗刷用水和保潔用水等。本集團一直加強節水宣傳，於當眼處張貼節水標語，務求做到「人走水關」，引導員工合理用水，鼓勵所有員工和客戶養成自覺節約用水的習慣。另外，我們亦實施下列措施以鼓勵員工節約用水：

- 發現漏水器具應及時修理；
- 縮短用水時間，用完後立即關閉用水器具；
- 於洗餐具時先用紙把餐具上的油污擦去，再用熱水洗一遍，最後才用較多的溫水或冷水沖洗乾淨；及
- 於取洗手液要及時關掉水龍頭。

此外，本集團亦會定期巡查衛生間、茶水間的給排水系統，及時排查和修復滲漏點。本集團於報告期間曾實施在家辦公安排以應對新冠疫情的爆發，因此辦公範圍內的用水總量比二零一九年度減少了約15%。

本集團的耗水量及其密度排放表現如下：

	單位	耗水量	
		二零二零年	二零一九年
總用水量	立方米	1,553.00	1,823.00
密度	立方米／僱員	6.26	9.12

由於本集團營運點的地理位置，我們於營運上並無存在求取適用水源的問題。本集團的用水主要為市政管道網絡供應的自來水。

包裝材料使用

於報告期間，本集團包裝材料總用量約54.5公斤，其中包括導遊卡卡套1,950個和手提袋500個。

環境及天然資源

作為一家負責任的企業，本集團意識到其業務的潛在環境風險，因此十分注重本集團業務對環境及天然資源的影響。除了遵循環境相關法規及國際準則，適切地保護自然環境外，本集團亦採取多項措施以減少對環境的影響。另一方面，本集團亦為所有員工提供環保教育，藉此提高員工的環保意識。

室內空氣質管理

作為在線電子導覽提供商，本集團的日常營運並不會對辦公室的空氣質素產生嚴重影響。儘管如此，本集團仍會定期監控及測量工作場所的室內空氣質素，並通過在工作場所安裝空氣淨化設備以及定期清潔空調系統等舉措，維持室內空氣質素以及過濾污染物及灰塵，以維護辦公環境及提升辦公室人員效率。



B. 社會

僱傭

本集團堅信人才是本集團的重要資產和競爭優勢的核心，亦是推動企業創新發展及規模升級的重要支撐。我們尊重和保障每一位員工的合法權益，致力聚集頂尖的職業精英，我們已制定了《員工手冊》、《人力資源管理規定》、《員工資質提升管理辦法》、《員工考勤及薪酬福利管理制度》及《績效管理辦法》等政策規範勞動僱傭管理，保障員工職業健康與安全，維護員工切身利益，充分尊重和重視激發員工積極性、能動性和創造力，致力於構建和諧的勞動關係。

於報告期間，本集團並未發現任何違反有關人力資源的法例和法規包括但不限於《中華人民共和國勞動合同法》和《中華人民共和國勞動法》的重大事宜。

就業慣例

員工薪酬及福利

本集團制定了一套公平、合理且有競爭力的薪酬體系，基於競爭性、激勵性、公平性及經濟型原則，及根據員工崗位價值、個人能力及個人業績為員工發放薪酬。本集團員工薪酬由基本薪酬、績效薪酬及相關補貼和各類專項獎金等組成。本集團在《員工資質提升管理辦法》列明員工如考獲有關專業資格及證書後，可向本集團申請報銷考試費用。本集團還設有薪酬調整機制，並根據業務發展狀況及個人的績效，一年內提供一次調薪機會。

本集團按照《中華人民共和國勞動合同法》依法與員工簽訂並履行勞動合同。本集團依法為員工繳納「五險一金」，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險以及住房公積金，保障員工享受社會保險待遇。

本集團亦按照《中華人民共和國勞動法》等國家和地方法律法規的要求切實保障勞動者合法權益，尊重員工的休息和休假的權利，規範員工的工作時間及其享有的各類休息時間和假期的權利。本集團的假期包括員工帶薪年休假、病假、婚假、產假、陪產假、哺乳假、產檢假、事假、生日假、傳統節日等。相關假期申請及安排細節已詳細載列於《員工手冊》。此外，為促進團隊的溝通與協作，提升團隊凝聚力、增進團隊成員之間的溝通交流，本集團特制定《團建管理規定》以規範有積極意義的團隊活動，包括讀書會、聯誼會、內部競賽及聚餐等。

招聘、晉升及離職

本集團積極實施人才強企戰略，不斷建立和完善人才招聘選拔制度。我們會透過內部招聘、外部招聘或本企業相關人員推薦進行招聘。在招聘過程中，我們不考慮性別、宗教、種族或其他歧視因素，規範招聘流程和核心原則，以確保平等機會和多樣性。本集團將根據申請者的工作經驗、專業技能、能力水平、性格特徵及職業等方面進行多輪考察，以確保該申請者為符合集團的發展戰略、經營計劃。

本集團還設有《人力資源管理規定》，明確列明人員晉升、調動管理的依據及流程，保護員工和本集團雙方的利益，減少不必要的爭執。為提升本集團績效管理水平、推動企業和員工的持續發展及使所有員工行為與本集團戰略方向一致，本集團制定了《績效管理辦法》要求員工參加每年的考核。《績效管理辦法》清楚列明考核原則、指標及實施流程，以客觀公正地評價員工的工作績效，肯定和體現員工的價值。同時，本集團亦落實了一套完善的內部調動程序，嚴格根據員工的工作業績、學歷、資歷等多項標準，為員工提供晉升及發展的機會，以發掘其工作潛能。

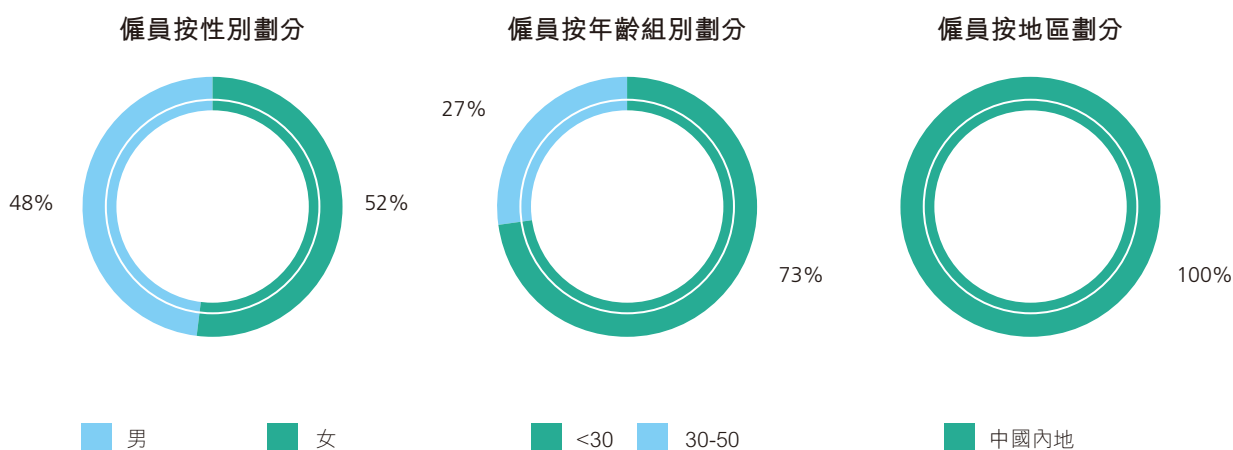
為簡化離職流程及提升辦公室人員效率，本集團在《人力資源管理規定》政策中「離職管理」一章已明確規定離職申請手續和審批流程。當員工決定離職時，須於提前30天提交離職申請，而所在部門或人力資源部則會與離職員工進行離職面談，徵求其對公司的評價及建議。我們會透過商討以改善工作環境、條件和待遇的可能性努力挽留績效良好的員工。

平等機會

本集團嚴格遵守國家及地方政府各項法規，採取「公開招聘」、「平等競爭」、「人崗匹配」等的招聘流程，制定了相關取錄程序及晉升制度以杜絕招聘過程中的歧視現象，確保員工不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和國籍等因而遭受歧視，讓員工在招聘、薪酬、培訓和晉升等各個階段享受公平待遇，以盡力羅致不同背景的專才加入本集團，以確保平等機會和多樣性。



截至二零二零年十二月三十一日，本集團全職僱員總人數為248人。僱員按性別、年齡組別及地區劃分如下：



健康與安全

職業健康及安全

本集團高度重視員工的健康與安全，致力為員工提供健康、安全和舒適的工作環境。針對位於辦公室的日常營運，我們制定了相關的安全管理制度和規程，規管工作場所中潛在的健康及安全危害，以保障員工在工作期間的人身安全及健康。

本集團特制定了「安全守則」並將其納入《員工手冊》中，當中明確指示辦公用具、電器和設備的正確使用及保養方法、嚴禁員工私自改動任何電線和插座及禁止員工將易燃易爆等危險品和違禁品帶入工作區域。為保持正常的工作秩序和員工的安全，本集團亦安裝門禁安全系統，並要求員工於進出辦公區域使用門禁卡。本集團亦於「安全守則」內的「生命安全」一章明確要求員工在入職當日識別及確認距離工位最近的緊急出口，並熟記最短的逃生路線。

我們嚴格執行《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》和《中華人民共和國消防法》等相關法律法規。於報告期間，本集團並未發現任何違反僱員健康與安全相關的法律法規。除此之外，本集團於報告期間並無錄得任何導致死亡或嚴重肢體受傷的意外事件，並無因該等事件而向其僱員支付索償或補償，及並無錄得因工傷損失的工作日數。

病毒預防措施

為應對新冠疫情的爆發，本集團嚴格遵守及落實中國疾病預防控制中心在防疫方面的指導方針和公告，並實施在家辦公，減少外出及流動，以保障員工健康及將經營風險降到最低。本集團特別安排人手以加強辦公室的健康和安全預防措施，包括儲備抗疫物資、消毒辦公大樓、編製抗疫手冊及準備在家工作的資源等，致力為員工提供安全良好的辦公環境。除了增加在辦公室區域進行辦公室清潔和消毒的頻率外，本集團亦嚴格要求員工每天上午及下午接受體溫檢查，每日健康申報，在出行及工作期間全程佩戴醫用外科口罩，並提醒員工保持個人衛生，勤洗手消毒、保持社交距離及減少不必要的外出，從而減低病毒傳播的風險，保護員工和公眾的健康。

發展及培訓

培訓及職業發展

本集團高度重視員工的專業發展，致力為各階層的員工提供廣泛的培訓和持續的專業發展計劃。為規範員工培訓管理工作、建立良好的人才培育機制及推動本集團重點工作的順利進行和戰略目標的實現，本集團就培訓管理工作設有《培訓紀律制度》，旨在激勵受訓者積極參與培訓，保證培訓的客觀環境條件，有效地推動培訓工作開展。此外，本集團人力資源部會根據本集團經營發展目標及員工個人發展需求，制定並統籌有效的年度培訓計劃。

為鼓勵員工通過教育和培訓提高自己的工作能力和自信心，不斷開發與發揮潛能，本集團提供多元化的培訓課程，當中包括入職培訓、在崗培訓及外部付費培訓等。此外，本集團就公司內部培訓資源體系制定了《內部培訓師管理制度》，當中明確規範了內部培訓師的任職條件、職責、多方面考核及級別評定，以搭建完善的培訓資源體系，積極及有效地提升員工自身綜合能力素質。



為增強企業內部凝聚力，以及培養員工的集體榮譽感和使命感，本集團更制定了《2020年度評優方案》和《小驢兒夢想計劃－積分激勵方案》，以提升員工工作的積極性及創新思維，從而建立良好企業文化。



培訓活動

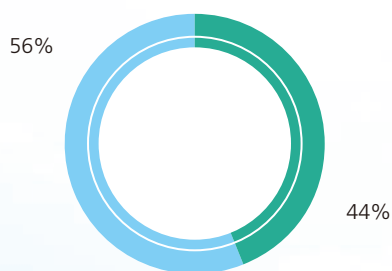


除了內部通用人才培訓外，我們亦鼓勵員工利用業餘時間進行資格證、專業知識和相關學歷方面的培訓和進修；同時也鼓勵員工參加與本職工作相關的服務技能和文化素質的培訓。因此，我們設立《外部培訓和學習管理制度》，鼓勵各職級員工在原有的工作經驗、工作技能和管理知識的基礎上，進一步提高個人工作能力。此制度根據「申請在前，報銷在後」原則，適用於所有與所在崗位的業務需求、專業需求或綜合素質相關的外部培訓項目。

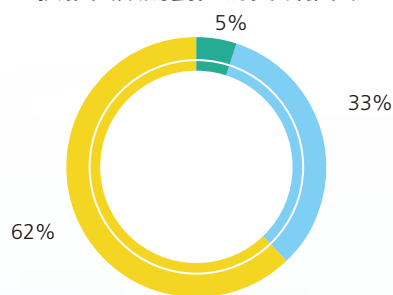
本集團認為員工的管理能力對本集團的成功至為關鍵，本集團設有《繼任者計劃》、《高潛人才發展計劃》和《明星員工培養與激勵制度》為本集團的長期發展引進高素質人才，激勵員工持續提高個人管理素質與工作技能，有效地推動人才梯隊的建設，營造人才發展的良性競爭氛圍。

於報告期間，本集團每名僱員的平均培訓小時為約53.49小時。按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比及其平均培訓小時如下：

按性別劃分的受訓僱員



按僱員類別劃分的受訓僱員



■ 男性 ■ 女性

■ 高級員工 ■ 中級員工 ■ 初級員工

2020年
平均培訓
時數(小時)

按性別劃分

男	50.79
女	55.40

按僱員類別劃分

高級職員	21.71
中級職員	44.37
初級職員	65.71

勞工準則

本集團已遵守所有與防止童工或強制勞工有關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《未成年工特殊保護規定》以及《中華人民共和國禁止使用童工規定》。於報告期間，本集團並未發現任何違反防止童工或強制勞工相關的法律法規的重大事宜。

勞工準則

本集團嚴格禁止僱用任何童工及強制勞工。本集團制定了《招聘制度及流程》以規範招聘制度和流程，明確列明人員招聘工作中各部門責權。本集團已建立需檢查候選人背景的完善的招聘流程及處理任何例外情況的正式的報告程序，要求新員工入職時提供真實準確的個人資料，包括體檢合格證明、學歷證明、身份證、戶口等，並交由招聘人員嚴格審查。另外，本集團亦定期進行審查及檢查，以防止營運中存在的任何童工或強制勞工。若發現任何違規情況，將根據具體情況予以處理。

此外，本集團員工加班遵循自願原則，以避免違反勞工準則，切實維護員工權益。本集團亦禁止以任何理由對員工進行辱罵、體罰、暴力、精神壓迫、性騷擾(包括不恰當語言、姿勢和身體的接觸)等懲罰性措施、管理方法和行為。與此同時，本集團亦避免委聘該等已知悉在其經營中僱用童工或強制勞工的賣方和承包商提供行政用品及服務。

供應鏈管理

供應商與業務合作夥伴管理

本集團致力與供應商及業務夥伴建立並維持緊密的業務關係。我們的業務合作夥伴包括辦公物資供應商、數據收集及內容提供商、服務器與寬帶供應商以及其他服務供應商。於報告期間，我們委聘68間供應商，全部均位於中國。

本集團深明此類業務合作夥伴及供應商的選擇可對其業務營運造成影響。因此，本集團建立了一套完整的供應鏈管理體系以嚴格甄選供應商及業務合作夥伴。我們根據多種因素選擇供應商及合作夥伴，包括質量、價格、產品功能、產品定製能力、回應時間、應對客戶偏好變化的靈活性以及後期客戶滿意度。我們會在定期對所有供應商及合作夥伴進行質量評估，並對供應商及合作夥伴作出基於表現的獎勵或處罰。

作為一家對社會負責的企業，本集團期望能最大限度減少供應鏈中潛在的環境及社會風險。本集團已制定政策及程序，確保招標過程在公開、公平、公正的條件下進行，不得對特定供應商實行差別待遇或者歧視。我們亦會採取措施以防止所有商業賄賂活動及利益衝突，如避免使用僱員直接或間接擁有的供應商，或由供應商直接或間接提供個人利益。此外，本集團關注供應商及合作夥伴的誠信，我們只會挑選過去營商紀錄良好、沒有任何嚴重違規或違反商業道德行為的供應商及合作夥伴，以符合相關法律法規及標準。

產品責任

為用戶提供優質的在線電子導覽體驗是本集團最重要的產品責任，亦是我們能夠吸引和穩定忠實客戶群體的關鍵。我們致力於提供最佳的用戶體驗，並且高度關注我們的產品及服務質量。我們亦努力不斷研發與創新以迎合用戶需求的轉變及行業發展趨勢。

本集團積極遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》等法律法規的規定。於報告期間，本集團並未發現任何違反產品及服務品質相關的法律法規的重大事宜。另外，本集團並未接獲任何有關產品及服務的重大投訴。此外，由於產品回收並不適用於本集團的業務性質，我們亦無任何因安全與健康理由而須回收的已售產品。



客戶服務

為了解客戶需求及能夠及時處理客戶意見，我們制定了《驢跡導遊客戶服務流程》以規範客服工作的標準。我們設立客戶服務中心負責處理本集團所有營運項目有關的售後資訊、投訴及客戶維穩管理服務工作。我們的客戶服務團隊隨時候命以解決任何查詢及向在線旅遊平台及終端用戶履行售後服務。用戶可透過客服熱線、微信公眾號在線諮詢以及驢跡導遊APP後台留言等聯繫我們的客戶服務專員。

我們將客戶投訴劃分為兩類，分別為一般投訴及重大投訴。一般投訴是指客戶就本集團提供服務使用的產品或服務人員態度作出的投訴，而重大投訴是指客戶因服務使用存在嚴重錯誤或由於服務造成客戶較大損失(包括經濟和聲譽等方面)而作出的投訴。為有效處理重大投訴，我們特制定危機事件處理流程，除了要求客戶服務中心填寫《客戶投訴及處理跟蹤表》和及時匯報上級外，亦會組織相關人員處理。業務支持部亦會就投訴制定及確認解決方案。我們亦向我們的客戶服務專員提供有關服務技巧及標準服務程序及術語之定期培訓。另外，本集團特別針對法務糾紛處理，制定了《法務部糾紛處理規定》，列出了糾紛處理原則及流程，務求加強法務部與團隊之間的業務配合。

尊重知識產權

知識產權對我們的業務成功至關重要。我們主要倚賴版權、軟件著作權、商標、商業秘密技術、知識及合約權利(如與僱員及其他人士之間的保密協議)來保護我們的知識產權。一般而言，我們要求僱員必須簽訂保密協議，將他們可能就製作中產品所擁有的任何知識產權轉讓予本集團。此外，在與第三方進行有關業務及技術的討論前，我們會要求他們與我們簽訂保密協議。如有關討論致使建立業務關係，我們亦會要求他們在正式協議中載入保護我們的知識產權的條文。就侵權本集團知識產權而言，本集團將敦促侵權人停止該等侵權行為，倘侵權行為繼續，我們將按照《法律事務管理制度》採取進一步行動。

截至二零二零年十二月三十一日止，我們已註冊226份音頻版權、1,060份文字介紹版權、1,224份圖文版權、11份其他美術相關版權、49份軟件版權、3項專利、27個中國商標、18個海外商標及6個中國域名。

研發與創新

為挽留及吸引更大的終端用戶群，我們不斷努力，推出新旅遊景區在線電子導覽，並實施不同的銷售策略，以擴大我們的終端用戶群。我們擁有一支具有豐富研發經驗和行業經驗的研發團隊，主要專注於軟件開發。我們的研發團隊負責協助制定產品開發路線圖，根據產品開發路線圖探索及開發新產品及服務，以及進行技術升級以支持我們的長期業務發展計劃。在推出新旅遊景區在線電子導覽時，我們會預測終端用戶興趣及偏好以及在線電子導覽服務業的競爭格局的變化，並作出相應的配合。

由於開發APP涉及較多環節、人員及工作內容，為了提高應用開發效率、減少研發成本及有效配合研發業務資源，我們制定了《驢跡導遊項目開發流程管理制度》，具體描述了開發主要流程、各崗位負責人及其職責等。

除了在線旅遊平台的業務外，我們致力於擴展一套針對景區管理人員的服務項目，即智慧管理服務系統。我們的智慧管理服務系統包括入園人臉識別、通過算法分析終端用戶的興趣點從而投放動態移動廣告、對接景區內的無人售賣機、共享單車、共享遊船等硬件設施並進行定位跟蹤、使用情況統計及設備狀態管理的管理系統。

我們將探索機會，以有效利用我們平台上產生的用戶及交易數據及將有關信息變現，從而為終端用戶及我們的客戶提供增值服務。我們的平台將收集終端用戶信息並進行數據挖掘，以獲得用戶行為及偏好信息。此外，我們計劃引入可與終端用戶互動的人工智能輔助功能，從而改進現有在線電子導覽，繼而為客戶創造更多價值。

本集團榮獲廣州信息協會、廣州互聯網協會、廣州市大數據行業協會及廣州市人工智慧產業發展促進會頒發「廣州市互聯網、大數據、人工智慧和實體經濟深度應用優秀案例單位」。

軟件平台穩定性

軟件平台穩定性對維持產品素質及良好的用戶體驗尤其重要。我們會透過維持平台的質素，確保正面的用戶體驗，並持續與用戶溝通，即時回應其回饋，使平台更互動以吸引新用戶。

我們明白在軟件發佈後，使用過程中可能會發現一些程序錯誤。在不影響正常使用的情況下，我們會將這些程序錯誤在系統升級後發佈時解決；如果這些程序錯誤嚴重影響用戶體驗，我們要求相關人員必須進行系統修復，並按照《驢跡發佈流程規範說明》重新發佈。



此外，為保障本集團運維工作有序展開，規範運維工作和員工的服務要求，我們特制定《驢跡運維操作規範》，並要求崗位人員嚴格遵照執行此規範。此規範涵蓋不同制度，包括伺服器管理制度及寬頻線路維護制度等。此規範亦詳細載列運維工作的詳細要求，包括禁止於早上九時至晚上七時對網絡更變操作、要求運維員工於修改設定檔或進行升級工程前必須做好備份、要求每人只能每次做一個變更以降低人為失誤風險等。我們亦制定《常見故障處理手冊》及《應急情況處置預案》等文檔供運維員工參考及應付任何緊急情況。

私隱保護

我們非常注重保護用戶的個人信息及隱私，並深知個人信息對用戶的重要性。為避免任何侵犯或不當使用個人資料行為，本集團已採取《數據隱私政策》。根據該政策，我們授權營運部統一管理我們內部網絡的網絡裝置，並禁止任何人擾亂網絡裝置及變更網絡設定。我們執行《密碼保護使用手冊》，為我們使用的網絡裝置分配並保護密碼，並禁止員工未經授權而使用我們的密碼。另外，本集團制定了《郵箱安全管理制度》，目的是保障企業郵箱安全，加強公司人員的安全意識，減低企業郵箱被盜用的風險。

此外，本集團亦實行數據備份措施，將終端用戶數據儲存及備份，並確保進行重大系統應用及數據變更後及時恢復資料數據。我們不允許任何擾亂我們網絡用戶、危害我們網絡服務及網絡裝置的任何活動。此外，我們實施預防病毒措施，安裝並定期更新我們的防毒軟件。我們要求全體僱員全面遵守網絡法律及規例。僱員亦須保密其知悉或可獲得的個人資料。此外，我們亦於用戶註冊帳號時向用戶推送《驢跡導遊軟件隱私政策》提示並要求用戶閱讀及同意該政策。該政策中所公佈的措施包括在具體服務中進行隱私及個人信息的收集、存儲、使用、披露等活動。

另外，本集團亦於《員工手冊》中要求員工不得私自與任何媒體或與媒體有關聯的人士就與本集團有關的事項進行交流，無論是在社交或商業場合中。員工也不得在任何公共論壇(包括但不限於互聯網、網站、個人網頁、博客、微博、微信、網絡通訊工具)上披露與本集團有關的信息。為了令信息分級管理更健全，本集團特制定了《信息分級管理制度》，保障員工對於公司信息傳播渠道的了解及對信息判斷的真實有效性。

廣告及標籤

作為領先的在線電子導覽提供商，我們一直以「驢跡」品牌宣傳我們的產品及服務。我們會結合線上及線下的廣告計劃來推廣我們的產品及服務並提高品牌知名度。我們進行的線上營銷活動包括搜尋引擎廣告、信息流媒體廣告及新媒體矩陣廣告；而線下營銷活動包括於旅遊景區的定期宣傳活動(例如快閃店、假日活動、流動攤位等)、於旅遊景區的沉浸式營銷活動(例如廟會、啤酒節、燈光節等)及於旅遊景區的流量廣告(例如於旅遊景區接待處及客戶服務中心、穿梭巴士及旅遊景點售票處以海報宣傳)。

本集團制定了《品牌管理制度》以規範品牌推廣及宣傳事宜。我們會對所提供的產品和服務以及相關銷售、營銷及廣告策略及材料進行嚴格的審核，防止宣傳內容失實或存在誤導性，確保它們符合適用的法律及法規。我們亦會提醒所有員工有維護本集團品牌的義務和責任。

反貪污

本集團已遵守所有與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》。於報告期間，本集團並未發現任何違反有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律法規的重大事宜，亦沒有對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

反腐倡廉

本集團相信廉潔的企業文化是我們持續成功的關鍵，因此堅決抵制本集團內部的不良風氣，高度重視反腐倡廉的工作及制度建設，致力於建設廉潔公開透明的企業文化。本集團要求所有員工遵守商業道德準則，並承諾不會有任何貪污及賄賂行為，亦不會從事任何詐騙、勒索及洗黑錢活動。

本集團設有《反舞弊管理制度》，當中清楚解釋舞弊行為的定義，並列明反舞弊的內控機制，包括設立舉報投訴渠道和實施控制措施，以防範、發現舞弊行為和立即採取適當且有效的補救措施以避免舞弊行為帶來的影響進一步惡化。本集團在此制度中亦清楚列明舞弊行為的責任追究，其中包括相應領導職權的管理人員的領導責任以及失職人員的直接責任。

此外，本集團亦提供嚴密且安全的舉報機制，要求嚴格保密舉報人的個人信息，並根據被舉報事件的具體情況給予舉報者相應的獎勵。在調查案件其真實性時，本集團會封存所有相關文件及財務並暫停相關人員職務以配合相關部門審查。一旦確定，本集團將採取必要的紀律和法律行動。

社區投資

企業社會責任

本集團認為透過參與社會活動及貢獻社會乃為展現企業公民身份的形式。因此，本集團積極履行社會責任，一直致力支援各項公益及社區活動。我們希望培養員工的社會責任感，因此一直鼓勵我們的員工於工作期間及私人時間參與社會公益活動，為社會作更大貢獻。我們相信通過參與貢獻社區的活動，可以令員工的公民意識得以提升，以樹立正確的價值觀。作為本集團戰略發展的一部分，我們可藉人力資本運用社會管理策略持續承擔企業社會責任。



香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
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。	排放物
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放資料。	排放物：污染防治及管理－廢氣排放
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及密度。	排放物：污染防治及管理－溫室氣體排放
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及密度。	排放物：污染防治及管理－廢棄物管理(不適用－已解釋)
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及密度。	排放物：污染防治及管理－廢棄物管理
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	排放物：污染防治及管理



層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／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、減低產生量的措施及所得成果。	排放物：污染防治及管理－廢棄物管理
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。	資源使用
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。	資源使用：善用資源－能源管理
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	資源使用：善用資源－用水管理
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	資源使用：善用資源－能源管理
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。	資源使用：善用資源－用水管理
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及每生產單位占量。	資源使用：善用資源－包裝材料使用(不適用－已解釋)
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。	環境及天然資源



層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
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。	環境及天然資源：綠色營運
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。	僱傭
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。	僱傭
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。	僱傭
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。	健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	健康與安全
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	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。	健康與安全
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。	發展與培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	發展與培訓



層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
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。	發展與培訓
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。	勞工準則
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。	勞工準則
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。	勞工準則
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。	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	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、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理
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： (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。	產品責任
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。	產品責任
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。	產品責任
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。	產品責任
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	產品責任



層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節／聲明
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。	產品責任
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。	反貪污
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。	反貪污
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。	反貪污
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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。	社區投資





驴迹科技
LVJI TECHNOLOGY

Lvji Technology Holdings Inc.
驢跡科技控股有限公司

