



# C. Banner

C. banner International Holdings Limited  
千百度國際控股有限公司

*(Incorporated in Bermuda with limited liability)*

*(於百慕達註冊成立之有限公司)*

Stock Code 股份代號 : 1028

環境、社會及  
管治報告  
2020



## 目錄

關於本報告.....	4
千百度概況.....	5
2020年度大事記.....	6
2020年度獎項及認證.....	7
董事長致辭.....	8
企業可持續發展策略.....	9
持份者溝通及重要性評估.....	10
持份者重要性評估矩陣.....	11
環境保護.....	12
2020年環境保護工作亮點.....	12
全方位環境保護方案.....	13
環保措施-方案開發.....	14
2020年排放物統計.....	17
2020年溫室氣體排放統計.....	17
2020年廢棄物統計.....	18
2020年資源使用統計.....	18
我們的員工.....	19
僱傭資訊.....	19
員工概況.....	20
健康與安全.....	20
安全策略.....	21
安全措施.....	21
員工健康.....	22
疫情防控.....	23
薪酬福利.....	25
招聘與晉升.....	26
員工發展及培訓.....	28
培訓案例展示.....	30

企業文化.....	31
內部溝通.....	31
激勵獎賞.....	31
我們的客戶.....	32
客戶溝通.....	32
客戶隱私.....	33
客戶福利.....	33
產品品質.....	33
品牌推廣.....	34
我們的供應商.....	35
管理方針.....	35
供應商選擇及評估流程.....	36
供應商准入及評估機制.....	36
原材料價格管理.....	37
供應商陽光協議.....	37
多元供應商.....	37
打造高效、經濟、便捷供應鏈平臺.....	38
企業管理.....	39
加強內部行政管理.....	39
提升企業管治水平.....	39
社會責任.....	40
積極援鄂.....	40
愛心基金.....	41
線上培訓.....	42
線下讓利.....	42
索引.....	42

### 關於本報告

#### 序言

千百度國際控股有限公司(以下簡稱「千百度」或「本公司」, 連同其附屬公司, 統稱「本集團」或「我們」)認為促進可持續發展是我們的重要社會責任之一。《2020年環境、社會及管治報告》(以下簡稱「本報告」)呈現了本集團在本年度為可持續發展所作出的不懈努力。我們希望通過本報告就可持續發展與持份者進行溝通與交流。

#### 編製標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)證券《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》, 以及其主要修訂概要進行編製。

#### 報告範圍及時間範圍

本報告內容主要涵蓋千百度及其子公司, 即美鴻鞋業有限公司, 東莞美麗華鞋業有限公司, 南京舒服特服飾鞋業有限公司及徐州千百度鞋業有限公司的營業範圍。

本報告涵蓋的期限為2020年1月1日至2020年12月31日。

#### 資料來源

本報告的資料來源於內部資訊系統、檔案及統計資料, 由本集團進行整理匯總後編製本報告。

#### 報告語言

本報告語言為中文。本報告的英文版本可通過本集團官方網站或香港聯交所網站獲取。

#### 獲取方式

本報告可通過本集團官方網站<http://www.cbanner.com.cn>或香港聯交所網站<https://www.hkex.com.hk>獲取。

#### 聯絡

本集團高度重視持份者對本報告及本集團於可持續發展作出的努力所提出的相關建議和意見。我們歡迎持份者將建議或意見電郵至ESG@cbanner.com.cn。



## 千百度概況

千百度國際控股有限公司(股票代碼:01028.hk)於1995年創立,推出第一個品牌「千百度」,並於2011年在香港聯交所主板上市。經過25年的不斷壯大,本集團現共運營六個品牌,其中包括五個自有品牌和一個授權經銷品牌。

作為中國領先的鞋履品牌,千百度的門店遍佈全國一二三線城市。同時,我們在各大電商平臺均設有線上購物網店。截至2020年年底,千百度共有1,242家線下門店,其中包括1,045間自營門店及197間加盟門店。本集團不僅生產和運營自主品牌和授權品牌,同時通過委託設計生產和委託加工生產的方式將鞋類產品出口海外。公司在2020年度出售了美麗華企業(南京)有限公司(「南京美麗華」),並將原南京美麗華的生產業務集中轉至睢寧,節省了倉儲成本,提升了內部管治的有效性。目前,本集團運營位於東莞和睢寧的兩個生產廠區,以及位於佛山的一個設計中心。

千百度堅持多元化品牌發展戰略,管理從設計開發到產品銷售在內的整體運營,擁有突出的研發能力和發達的銷售網絡,從而滿足客戶的各類需求。2020年,本集團加速推進網絡零售市場和品牌建設,通過多渠道銷售,贏得更多機遇,不斷提升核心業務的市場地位。



2020年度大事記

2020年2月：捐贈  
人民幣10萬元  
用於新冠疫情防控



2020年5月：啟動多渠道  
分銷網絡

2020年8月：愛心基金向  
四名員工家庭發放大學  
助學金



2020年11月：舉辦第二屆時  
尚新材料展示會



2020年12月：主持江蘇省  
皮革協會六屆三次會員  
代表暨理事擴大會議

2020年1月：成立新冠疫  
情防控小組

2020年2月：向武漢抗疫  
一線醫護人員捐贈鞋類  
產品500餘雙



2020年6月：成立品牌運  
營中心

2020年9月：校園招聘啟動



2020年11月：引進意大利  
阿通品牌數字化剪裁設備



2020年度獎項及認證



AAA 信用等級單位

睢寧綠盾征信有限公司



誠信建設示範單位

睢寧縣企業誠信建設促進會



全市貿易企業促銷  
大競賽優勝單位

徐州市商務局  
徐州市統計局



江蘇省皮革協會  
常務理事單位

江蘇省皮革協會



ISO 9001:2015  
質量管理體系認證

東莞美麗華鞋業有限公司



### 董事長致辭

千百度自1995年成立以來，我們不僅致力於創造品牌價值，更盡我們所能承擔社會責任。過去的25年中，我們在深度探索和使用新材料的同時，將時尚的設計理念和千百度經典的設計項目相融合，為消費者提供更多鞋類的選擇，集團品牌群也在不斷成長和壯大。我們踐行綠色品牌發展，以員工為本，品質為先，合規為綱，打造集團與環境和社會的健康共贏生態鏈，創造可持續未來。

2020年是艱難的一年，也是轉危為機的一年。在新冠肺炎疫情的衝擊下，傳統製造業面臨寒冬。我們加快戰略轉型的步伐，以客戶需求為核心，積極整合集團內外部資源，從而快速提升人效並穩步增強營收意識。我們擁抱企業數字化浪潮，全面上線阿里雲中台系統，實現集團從上到下，從內到外的資料整合分析，推動並加強全環節的流程管理。我們順應時代消費趨勢，把握電子商務契機，通過直播銷售、電商平臺銷售、電子宣傳等方式，提升線上購物體驗，進一步拓展客戶群體。這一年裡，我們與5,876名員工攜手前行，迎難而上，克服挑戰。

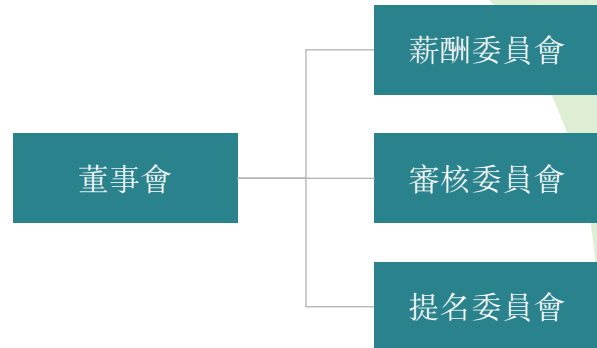
2020年，風險及挑戰與我們相伴相隨。我們堅守集團的核心價值觀，始終將社會責任放在首位，努力推動綠色經濟生態的建設。面對疫情，我們捐贈專項款和專用物資，為一線抗疫貢獻力量。我們的愛心基金持續發揮積極作用，在員工及家屬的醫療費用和學費方面伸出援助之手。我們優化生產生活方式，提升資源利用效率，減少能源損耗，肩挑環境保護的責任與使命。我們堅守合規底線，築牢廉潔經營防線，打造陽光供應鏈新生態，助力本集團健康發展。

本報告是我們於2020年對環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)相關工作的總結和檢視，充分體現了我們對創造美好未來的承諾和展望，帶領我們在可持續發展的道路上奮勇前進。

陳奕熙  
董事長

### 企業可持續發展策略

科學、穩健和有效的公司治理體系是推動企業高品質發展和可持續發展的基石。董事會是公司治理的主要管理和決策機構。千百度董事會由九名董事組成，其中包括五名執行董事和四名非執行董事。董事會層面設立了薪酬委員會、審核委員會以及提名委員會。作為制定集團核心管理體系的主要責任機構，董事會對於提升集團管治水平及深化可持續發展起到關鍵作用。同時，董事會履行合規管理的職責。本集團營運業務時，嚴格遵守當地的各項法律法規及香港聯交所的相關政策。我們對違法違規事件秉持零容忍的態度。



持份者溝通及重要性評估

持份者在本集團發展的道路中扮演著重要的角色。通過內部及外部調研，我們認為對本集團可持續發展有著重要影響的持份者包括投資者、員工、客戶、供應商及合作夥伴、社會和政府及監管機構。我們通過不同的方式，盡力與持份者加強溝通，共用資訊，聽取建議，保持密切聯繫。2020年度，我們通過舉辦第二屆時尚新材料展示會，主持江蘇省皮革協會六屆三次會員代表暨理事擴大會議，捐獻抗疫一線物資和專項款，帶領加盟商客戶開通網絡銷售渠道，建造員工健身中心等方式，讓我們與持份者的關係更加緊密。



持份者重要性評估矩陣

與持份者溝通可以合理確保本集團的業務及發展方向與持份者的目標一致。2020年度，我們竭力與持份者就可持續發展進行溝通，並邀請持份者填寫《可持續發展重要性問卷評估》，對本集團的可持續發展目標進行評估與排列。本集團通過了解持份者的需求，採納和平衡各方意見，樹立企業目標，提升企業價值。我們整理了持份者評估的結果，並根據各項可持續發展議題的重要性，編製了以下矩陣，以展現持份者關心的議題及本公司可持續發展目標。



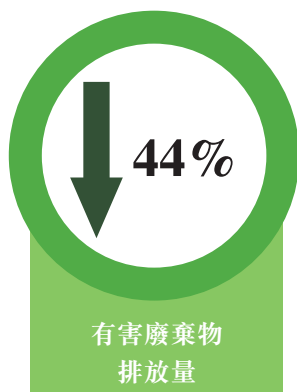
## 環境保護

儘管生態環保任重道遠，卻是譜寫企業高品質發展的重要篇章。千百度作為中國鞋履的領軍品牌之一，我們積極履行企業責任，促進企業與社會的可持續發展。我們致力於打造綠色環保型企業，加強環境保護建設，持續節能減排，為綠色未來奠基。

我們認為，通過研發至銷售的全過程監控，我們可以齊心協力切實踐行「3R」（減量、重複使用、循環使用）環保理念。

### 2020年環境保護工作亮點

2020年，本集團內部持續踐行節能理念，積極開展能源及資源節約管理工作，推動綠色發展，促進人與自然的和諧共生。這一年裡，通過本集團上上下下的努力，我們在環境保護方面取得了優異的成績。

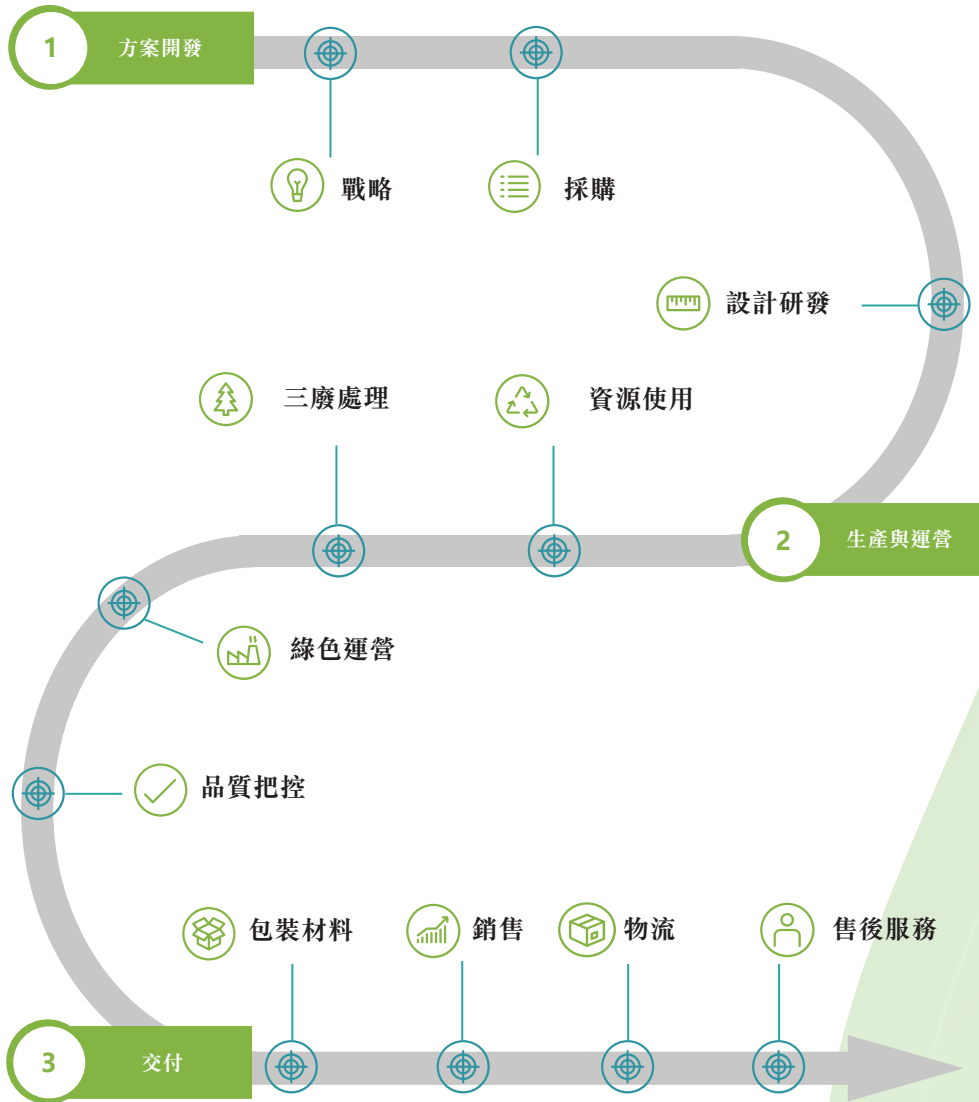


- 1 各職能部門及廠區自我約束，自發降低能耗額度，進一步減少能源消耗
- 2 淘汰16%的燃油公車，宣導綠色出行和車輛共用，大力推進節能減排
- 3 加大綠化投入力度，全力打造“應綠盡綠”廠區環境
- 4 引進數位化裁切設備，優化裁切排版，減少材料浪費
- 5 全方位推進垃圾分類工作，向員工提供垃圾分類及垃圾處理指導



全方位環境保護方案

從鞋履設計到成品銷售，我們通過端到端的把控，加強作業流程的環保措施。全環節和全方位的覆蓋讓我們全面加強環保管理並宣導綠色理念。



環保措施—方案開發

設定節能減排小目標

各廠區每年設定能源消耗額度。今年，各廠區自發降低了能耗額度，減少了用電量、用水量，以及紙張強制實行雙面列印。各部門對用電標準實施明確的規定和控制。同時，為減少空載出行、實現環保出行，我們正逐步出售本集團現有燃油車輛，鼓勵員工共用出行及綠色出行。

廠區綠化

2020年度，我們對各廠區的綠化進行了升級，通過納入更多的綠色元素，改善環境，打造綠色工廠。



供應商選擇

我們採取持續評估的方式，建立全面的供應商資訊庫。我們注重供應商的環境保護合規情況，優先選擇與環保及可持續發展的供應商簽約，同時鼓勵供應商推進環保工作。通過實地勘察，我們進一步了解供應商的環保理念、環保機制、環保設備及相關環保認證，為建立綠色供應體系奠定基礎。

戰略



貫徹環保理念

本集團上下傳遞環保理念，提升員工環保意識，將環保責任落實於每一人。公司在2020年度全面推進垃圾處理及分類。實施初期，公司為員工提供垃圾分類指導。

持續評估氣候影響，及時調整戰略措施

鞋履的銷售與季節變化息息相關。我們對氣候持續監測和對未來天氣作出預判，及時調整產品投放策略，應對極寒、酷暑、暖冬等氣候現象，滿足消費者的需求。



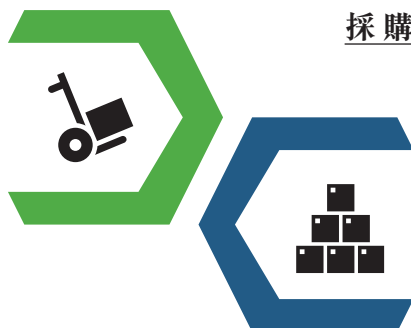
研發



研發設計

我們始終相信，研發和設計是打造環保產品的重要開端。設計師將環保理念與設計相融合，通過優化設計和生產方案的方式減少物料的浪費，並優先採用天然材料，從設計源頭宣導環保意識。在設計打樣的過程中，我們通過與專業打樣廠商的合作，充分利用打樣廠商的已有材料和工藝流程，降低打樣的過程中新設計的資源浪費。

採購



材料選擇

我們對材料的採購有著嚴格的要求與把控。我們優先選擇環保材料來滿足客戶的消費需求，並且會不定期的對產品的原材料進行檢測，確保材料的安全性和環保性。我們推廣使用水性膠，減少膠水帶來的污染。

### 資源使用

我們在廠區內引入意大利阿通品牌皮具切割設備，通過智慧優化排版的方式，從源頭減少皮料的浪費。本公司對生產耗材進行標準化考核並獎優罰劣。我們線下門店裝修材料的選擇上同樣保持著環保要求。在門店裝修時，我們通常會選擇使用E0級別的板材，降低甲醛釋放量，提升環保指數。我們將水資源回收利用，減少水源浪費。

### 三廢處理

2020年度，我們未接到三廢處理及噪音方面的投訴。在廢料處理方面，我們全年全力推進垃圾分類工作及門店裝修材料回收，力爭物盡其用。部分廢棄物由供應商收回，其餘部分交由具有相關資質的回收公司進行處理。在污水和廢氣處理方面，我們將污水和廢氣分別進行物理處理和尾氣收集處理後排出，確保污水和廢氣達到排放要求。



## 環保措施： 生產與運營



### 綠色運營

2020年是特殊的一年。因疫情原因，我們推行釘釘綫上辦公，並大幅度減少了員工的差旅次數。員工通過電話會議、網絡會議等方式進行連線，實現綠色辦公。集團內，我們深耕無紙化辦公的概念，並將雙面列印機制推行到底。相較於2019年，我們在2020年通過出售等方式減少了集團16%的公有車輛，提倡通過共用平臺綠色出行。

### 品質把控

打造高品質的鞋類產品是我們不變的初心。通過工廠生產線員工自檢以及本集團質檢員的抽檢，對產品的品質進行層層把控，提升品質，延長使用壽命，減少後續材料的浪費。

### 包裝材料

我們的產品包裝理念為減少過度包裝。包裝時，我們盡可能減小包裝體積，並在可能的情況下使用單層包裝，減少所需要的包裝材料。



### 銷售

2020年度，我們緊隨科技步伐，持續推動綠色銷售模式。我們從印刷刊物轉為微信公眾號的宣傳模式，推廣產品無紙化，從而減少紙張浪費和油墨的消耗。我們將更多的資源投入到品牌的網上運營，利用網購平臺、直播平臺和短視頻等多種渠道，打開綠色銷售渠道。



## 環保措施： 交付



### 物流

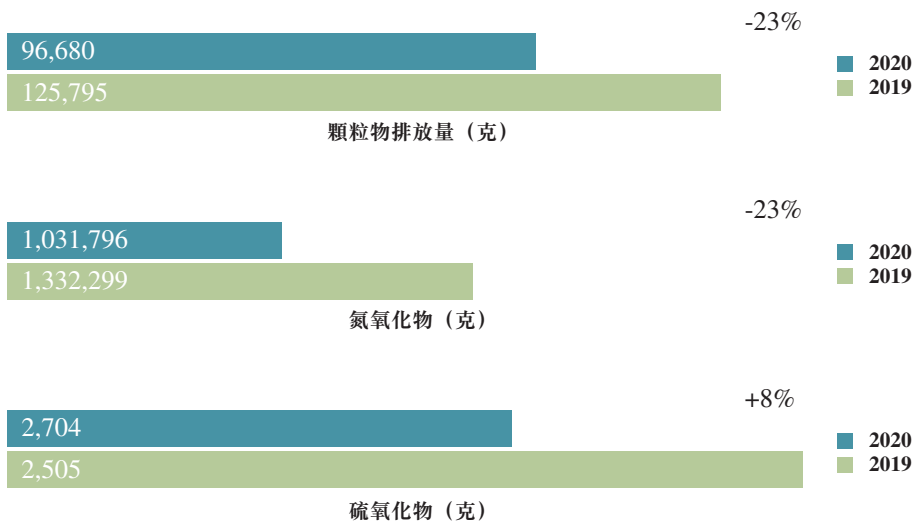
2020年度，阿里雲中台系統的使用有效幫助集團整合客戶需求和倉庫資源的調度。通過阿里雲系統，我們秉持「就近發貨」原則，優化物理距離，減少物流費用，降低排放量。



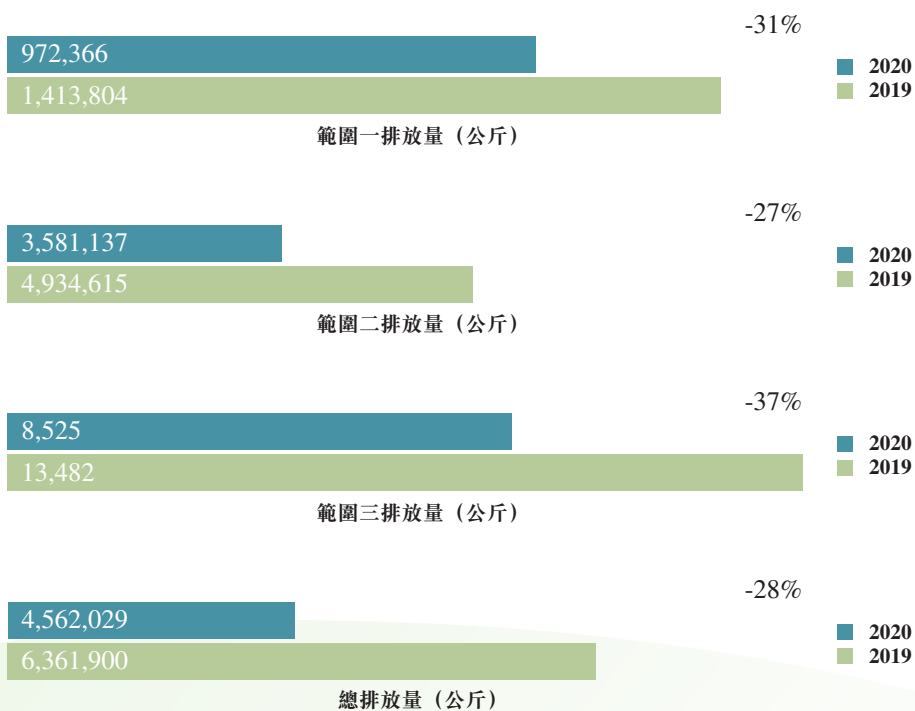
### 售後服務

我們以產品的品質為榮。如產品有品質問題，我們為客戶提供維修服務，盡力延長產品的使用壽命，降低材料的浪費。

### 2020年排放物統計

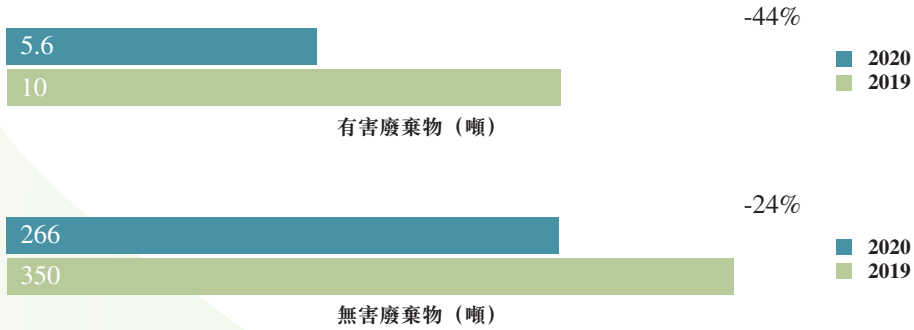


### 2020年溫室氣體排放統計

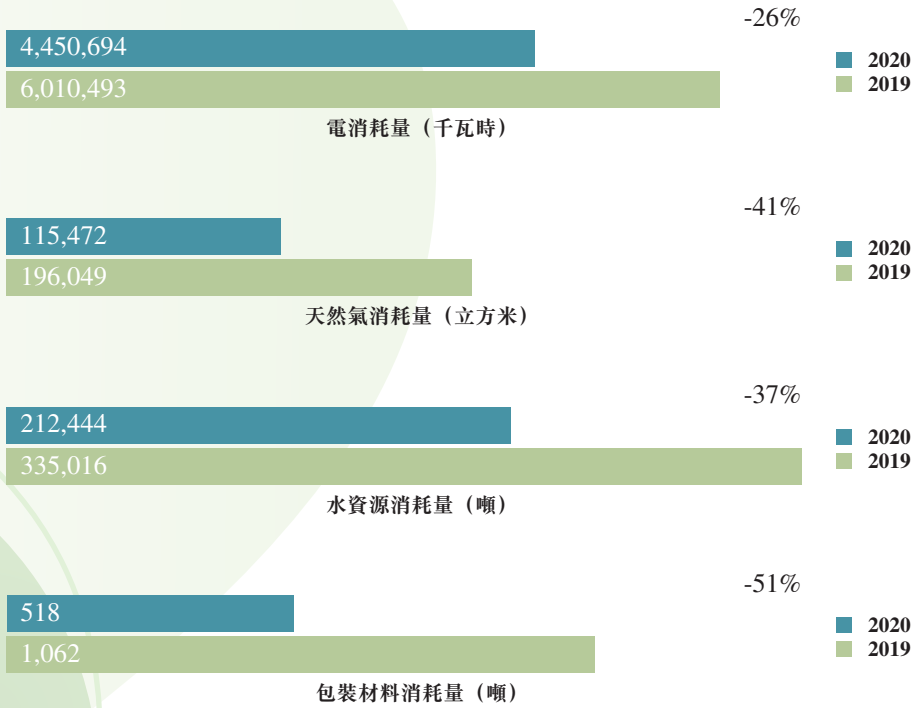




### 2020年廢棄物統計



### 2020年資源使用統計



## 我們的員工

千百度作為一家勞動密集型的製造企業，始終堅持以人為本的理念。我們堅定不移的認為員工是我們最珍貴的財富，多年來我們致力於傾聽員工訴求、尊重員工意見、保障員工權益，渴望與員工共同發展。

疫情當下，我們比往年更加重視員工的安全與健康。2020年我們不僅制定了一系列規章制度來保證員工工作環境安全健康，也為我們的每一位員工提供防疫物資；此外，我們延續了定期組織員工體檢並提供心理諮詢服務的千百度傳統。在員工發展方面，我們為所有員工提供了線上免費的學習平臺可以讓他們利用碎片化的時間豐富自身的知識儲備，並建立了完善的晉升機制來保證每一位員工都有清晰的職業發展前景。對於有突出貢獻的員工，我們會給予職業發展與物質方面的雙重獎勵，激發員工的進取心，強化員工的歸屬感。

### 僱傭資訊

千百度基於各項法律法規及監管部門的要求建立了完善的勞動用工制度，並嚴格遵守與人權有關的各項法規、法案及國際公約。我們在2020年度對《千百度國際控股有限公司員工手冊》進行持續更新：對新入職員工的試用期管理做出了明確規定，對平等僱傭、禁止童工及強制勞工、各類薪酬福利等環節進行了完善優化。我們在2020年度未發生任何歧視、僱傭童工或強迫勞工的行為。

#### 非歧視

我們建立了《禁止歧視管理程式》，嚴格禁止帶有強迫性、威脅性、凌辱性或剝削性質的侵犯行為，包括姿勢、語言和實際接觸。



#### 防止童工

我們建立了《禁止童工管理程式》，要求人力資源部門在招聘時與員工簽訂《錄用條件確認書》。



#### 防止強迫勞動

我們建立了《禁止強迫勞動管理程式》，確保員工在自願的基礎上參加工作或勞動。



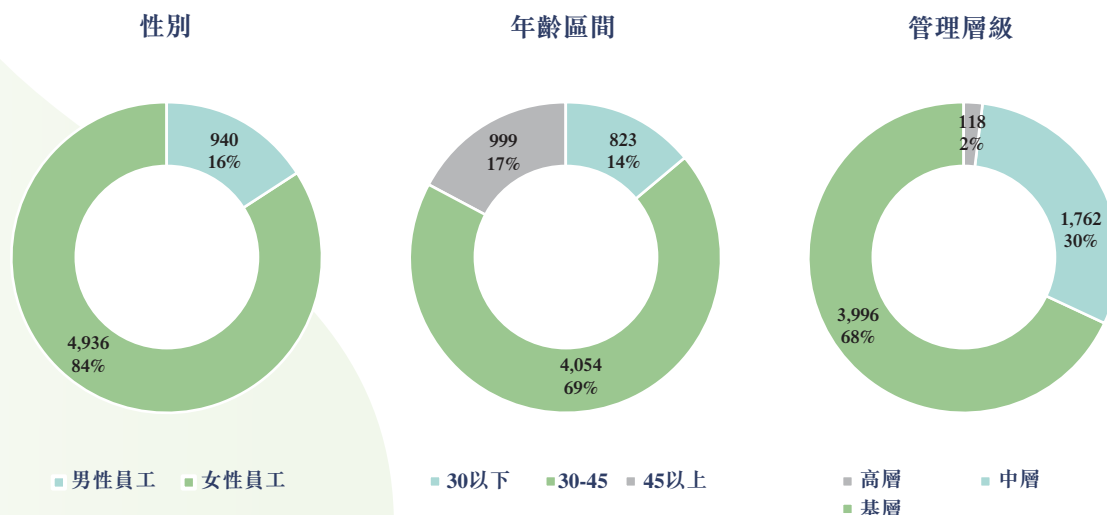
#### 防止騷擾虐待

我們建立了《禁止虐待騷擾勞工管理程式》，禁止任何形式的虐待騷擾勞工行為。



### 員工概況

2020年，面對疫情和國內外不穩定的經濟環境，千百度秉承多樣性和包容性的原則，不斷優化人員結構，提高人效，保持企業競爭力。千百度共有5,876名優秀員工和千百度攜手並進，在實現自身價值的同時為本集團取得卓越成就奉獻力量，千百度的成功離不開他們的鼎力支持。



### 健康與安全

員工的健康與安全永遠是千百度的首要追求。面對疫情，我們積極回應國家號召並配合當地政府有關需求，開展企業內部疫情防控工作。我們成立了疫情防控小組，專門負責疫情期間的物資採購，日常檢疫，員工動向監督等關鍵防疫流程，確保每一位員工的健康安全。我們做到了疫情期間零感染。同時，我們持續加強對安全管理制度和流程的監管，進一步保證員工生產的安全。同時為了增強員工的安全意識，本年度我們組織了多場安全教育和安全培訓活動。我們會對每位新入職的員工進行到崗前安全培訓，各工廠也會結合自身情況對全體員工進行健康安全防護的內部培訓。我們相信給予員工正確的引導可以在提供健康安全的工作環境的同時，杜絕危險事件的發生。在2020年，千百度做到了責任事故死亡率為零，並且無重大安全事故發生。

### 安全策略

千百度安全生產管理以安全生產責任制為核心，我們通過制定崗位職責和制度流程來明確各級人員的安全職責。我們制定並持續完善《安全生產管理制度》及相關操作規程，我們還編製了《應急準備與回應管理程式》，明確了可能發生的事故或緊急情況的應對措施和流程，並定期安排演習。我們亦定期進行安全方面的巡視和檢查，以確保相關制度得到及時準確的落實。



我們的生產工廠均為地方安全生產監督管理局認證的安全生產標準化三級企業(輕工其他)，同時還取得了安全生產監督管理局認證的《職業衛生服務機構資質證書(乙級)》。

### 安全措施

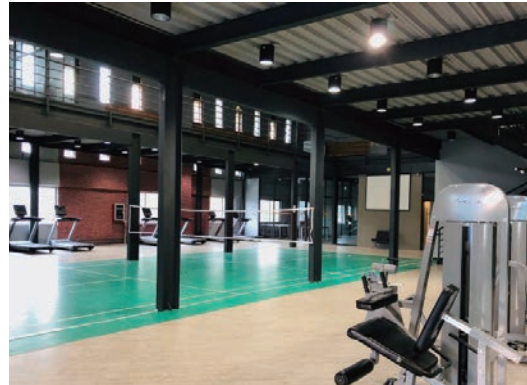
我們為參與生產的前線員工提供符合國家規定的勞動保護用品，包括PVC手套、防毒口罩、防塵口罩、耳塞等，對可能接觸有毒有害物質的特殊崗位進行特殊保護。為降低工傷事故對員工帶來的傷害，我們在每個工廠均備有緊急醫療用品和急救箱，確保受傷員工在第一時間得到救助。對於工傷事故，我們在《安全事故應急救援預案》中設置了標準流程進行處理，並由相關安全管理人員進行事故的調查，同時亦會安排相關人員對當事人進行心理輔導。





### 員工健康

我們始終對員工的身心健康非常關心。每年我們都會定期為我們的員工組織體檢，並提供心理諮詢服務。同時為了進一步加強員工的身體素質並豐富員工業餘生活，我們為我們的員工提供了免費開放的健身房和羽毛球場地，並定期組織團建活動。









## 薪酬福利

2020年，本集團員工整體薪酬呈上漲態勢，薪酬體系仍保持固定工資加變動薪資的模式。為了保證本公司的薪酬競爭力，我們通過優化人員結構，總體提高了公司總部人員的固定薪資；為了保證一線人員的工作積極性，面對疫情，我們通過一系列的激勵措施，提高了加盟商和一線銷售人員的績效獎勵，當經營業績達到相應目標時給予員工績效工資的發放。對本公司有突出貢獻的員工，人力資源部門會酌情發放獎勵性薪酬。



在薪酬體系不斷優化的同時，我們還建立了完善的休假制度和社會保險體系。在集團《員工手冊》中，我們規定了員工的休假制度和相關保障措施，員工不僅可以享有國家規定的所有法定假期，包括生育假、5-15天年休假等；同時，我們按照國家和地方的社會保障政策，按時為員工辦理和繳納養老、醫療、工傷、生育、失業保險、住房公積金等各項社會保障。



## 招聘與晉升

我們制定了完善的招聘流程相關制度，並建立了招聘工作四項基本原則，確保從制度層面保障招聘工作的公平和效率。

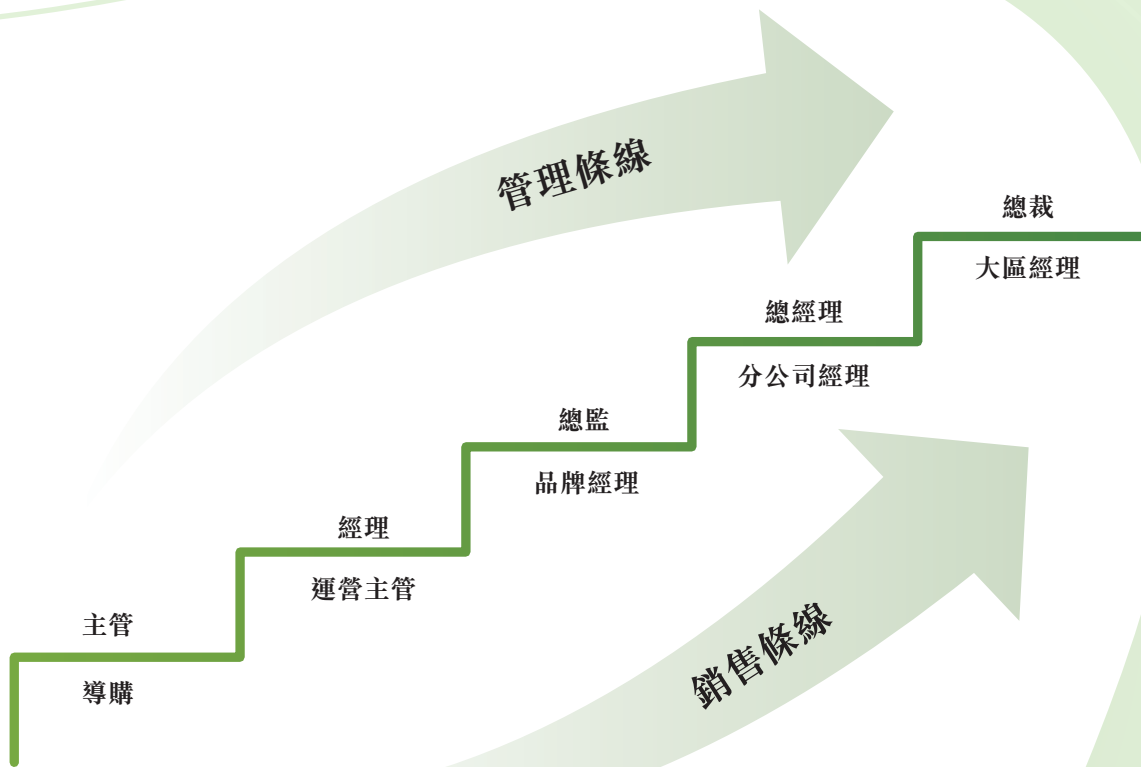
於2020年，我們豐富了招聘渠道，根據不同的崗位需求多渠道選拔優質且合適的人才。我們開啟了校園招聘，在南京多所高等院校開展校園招聘宣講會，在宣傳我們企業文化的同時，吸引更多年輕且具有創造力的人才進入我們的團隊；我們將把校園招聘作為未來招聘渠道中的常態，進一步保持千百度的活力。



於2020年，我們持續與知名招聘平臺合作，根據公司發展戰略需求及時調整人員結構和對優秀人才的補充；在疫情下，針對電商、直播、視頻製作團隊的招聘滿足了本公司對新零售領域的戰略部署需求。對於高級管理崗位的招聘，我們採用獵頭平臺推薦與公司內部推薦雙管齊下的方式，以謹慎細緻的招聘流程為本公司挑選棟樑之材。

我們盡可能為不同背景、不同特長的員工打造暢通的晉升發展通道，幫助他們規劃職業道路，讓他們能夠在最合適的崗位上發揮他們的特長，以此增強他們的工作積極性，提高人效，從而進一步提升我們產品和服務品質。

為充分調動員工工作積極性，我們提升了基層員工晉升的機會和頻率，我們對導購人員晉升的時間節點不再設限，在財年內任意階段均可晉級，並進一步簡化了晉級的方式和流程，擴大了晉級人員的範圍。我們的管理和銷售條線晉升通道如下圖所示。





### 員工發展及培訓

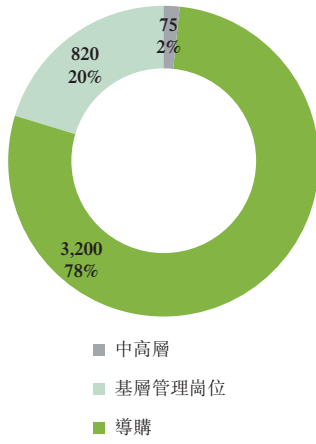
在我們看來，幫助員工持續學習發展是讓消費者更加認可我們品牌的關鍵。為此，我們以促進員工管理水準和提高員工職業技能為目標，為不同崗位的員工設計有針對性的線上學習平臺並全面推廣，從而進一步完善我們的培訓體系。

我們的線上學習平臺—愛上學習，使員工可利用碎片化時間以手機並結合自身的時間安排隨時隨地進行學習；我們亦會邀請外部專業人士和內部優秀員工分別針對管理和導購進行不同模組的培訓，採用公共課程和專業課程相結合的學習模式更好的為不同領域的人才賦能。

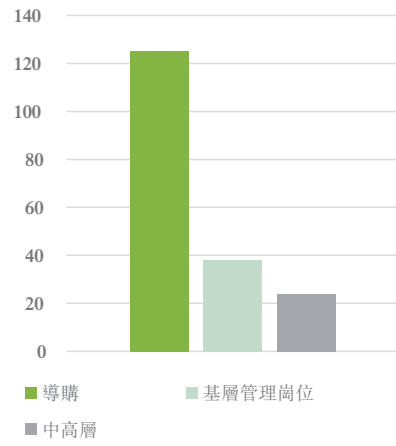
類別	課程分類
導購	新員工入職
	新品培訓
	銷售技巧
基層管理崗位	服務技巧
	新員工入職
	溝通管理
	崗位技能培訓
中高層	定制化課程
疫情與復工	疫情防控
	安全復工
	安全生產

愛上學習平臺培訓數據			
發佈課程總數	學習人數	人均學習時長(小時)	學習總時長(小時)
253	3,427	5.5	18,930.6

分類別員工受訓人數



員工平均受訓時長 (小時)



培訓案例展示



## 企業文化

### 內部溝通

於2020年，本年度得益於千百度共贏生態圈的建設，我們與員工之間的交流更進一步。我們鼓勵企業各級員工結合自己的工作體驗為本公司經營管理出謀劃策，公司管理層酌情進行評估，積極採納對本公司管治狀況有改善的建議並給予獎勵。我們認為這項政策能提升員工的歸屬感和責任感，讓他們真正感受到自己是企業不可或缺的一部分，體現了千百度對員工意見的重視和肯定。2020年我們繼續開展「員工職業發展意願調查」活動，鼓勵員工提出對於職業發展的看法和建議，我們同時根據調查回饋的結果不斷合理調整本公司的職業發展規劃和方案。本公司內部微信號「學苑」的「美麗伊人」板塊依然定期發佈公司新聞和動向，宣傳公司文化的同時增強員工對公司的信心並從中獲取榮譽感。

千百度定期召開員工大會，作為聽取員工意見的重要過程，我們鼓勵員工總結上一階段的成績並提出對下一階段的展望，有助於管理層了解員工的想法，及時為員工提供必要的支持與幫助。

### 激勵獎賞

千百度每年初對上一年度表現傑出的各級員工和團隊合作表現優異的團隊進行表彰，並予以獎牌及獎金形式的鼓勵。今年針對疫情，我們感恩一線銷售人員在困難時刻為公司的貢獻：我們額外增加了對一線銷售人員的獎勵機制，達到了銷售業績的一線銷售人員均能獲得額外的獎勵，提高他們的工作積極性。





## 我們的客戶

### 客戶溝通

客戶是千百度長遠發展的基石，始終讓客戶滿意是我們長久以來的追求目標，為此我們制定了《客戶滿意度調查程式》。該程式致力於針對客戶滿意度的分析與改善，其中明確了客戶投訴和退貨處理、滿意度調查及滿意度改善措施的具體要求。我們還通過建立會員制度與消費者建立長期的聯繫，便於提供更加優質的服務。

我們通過發送《客戶滿意度調查表》或直接採訪客戶的形式定期開展滿意度調查活動，並及時進行統計和分析。2020年，我們的客服部門通過電話回訪開展了「千百度客戶服務調查」活動，通過對資料的總結與分析完成了報告《千百度服務體驗評價資料分析》，並將該結果分享至相關職能部門並督促各部門完成改善工作。通過對客戶滿意度較低的專案的分析，各相關部門提出改善措施，並積極落實到具體的工作環節當中。





為了提高客戶滿意度並持續不斷的為客戶提供滿意的服務和具有創新性的產品，我們在日常運營中踐行《千百度國際線上線下各品牌顧客投訴及維修處理流程規定》，顧客可通過線下渠道與客戶服務人員進行直接溝通，亦可通過我們的微信公眾號進行意見的反映。2020年，顧客不僅可繼續通過「400客服熱線」回饋意見；同時，由於線上客戶的大幅增加，我們擴大了線上網絡售後小組的規模，專門處理網絡銷售部分的售後工作，極大的提高了網絡售後處理的效率，使消費者得到更加及時的回饋。

#### 客戶隱私

保護客戶隱私是我們義不容辭的責任，也是我們客戶服務過程中的一個重要環節。2020年，千百度各品牌會員數逼近300萬人，促使我們不斷加強客戶資訊保護工作，防範客戶資訊遺失或被非法使用。客戶服務部門負責客戶資訊的統一管理，以及客戶隱私制度的建立和檢查。我們建立了《VIP客人資料資訊保護相關制度》，我們將顧客資料存入千百度客戶關係管理(CRM)系統，由千百度CRM部門統一對VIP客人資料進行管理維護，終端門店可查看VIP客人資料，無權對客人資料進行使用或獲取相關消費資訊。

#### 客戶福利

為了回饋一直堅定支援千百度品牌的客戶們，我們在2020年度針對VIP客戶開展了一系列會員購物活動。我們通過福利券、折扣、積分翻倍等優惠方式為客戶提供福利，最大程度提升客戶的忠誠度。此外，我們線下線上的各銷售端也積極參與各項節日優惠活動，在回饋老客戶的同時積極爭取新客戶。



#### 產品品質

具品質的產品是客戶選擇千百度的最主要原因，卓越的產品品質是我們吸引客戶並獲取信賴的重要方式，同時也是千百度品牌立足市場的核心要素。我們要求產品從設計研發、生產製造到包裝運輸的每個環節裡都貫徹品質優先的原則，確保將我們的產品在保證安全健康的前提下能有更高的耐用度，為此我們進一步完善了《品質管制制度》。

我們建立了嚴格的《品質管制制度》，分別針對原材料、半成品、成品及外加工產品均明確了適用的檢驗範圍、檢驗率、檢驗流程及檢驗標準。我們委託第三方廠商專業檢測機構對產成樣品進行品質檢驗，檢驗合格後方可進行批量生產。同時，為了規範外加工產品的品質管制，保證外加工產品品質符合千百度的要求，我們在每個外加工廠派駐一名檢驗人員負責對外加工品進行100%的檢驗。

除了嚴格把控產品品質，我們繼續加大對於產品研發及提升的資源投入。於2020年，我們在研發方面投入了約人民幣2,366萬元，其中研發人員經費約人民幣1,732萬元，研發材料模具經費約人民幣582萬元，用於研發的辦公經費約人民幣49萬元。技術的提升使我們更加專注發揮自身優勢，生產出能夠滿足消費者需求的產品。

### 品牌推廣

為了進一步加深品牌的影響力，使客戶更加了解千百度，我們在品牌建設方面做出了一些新的嘗試。本公司媒體部會與當紅明星進行聯繫，尋求適當且符合品牌定位的媒體植入機會。我們通過明星穿搭拍攝和電影場景植入的方式增加產品的曝光度，向客戶傳達千百度最新的設計理念。品牌運營部門負責進行全程督導工作並進行選品策劃。在線上環節，我們也會結合品牌的促銷活動在社交平臺上進行推廣，以及在互聯網銷售平臺進行直播推薦。

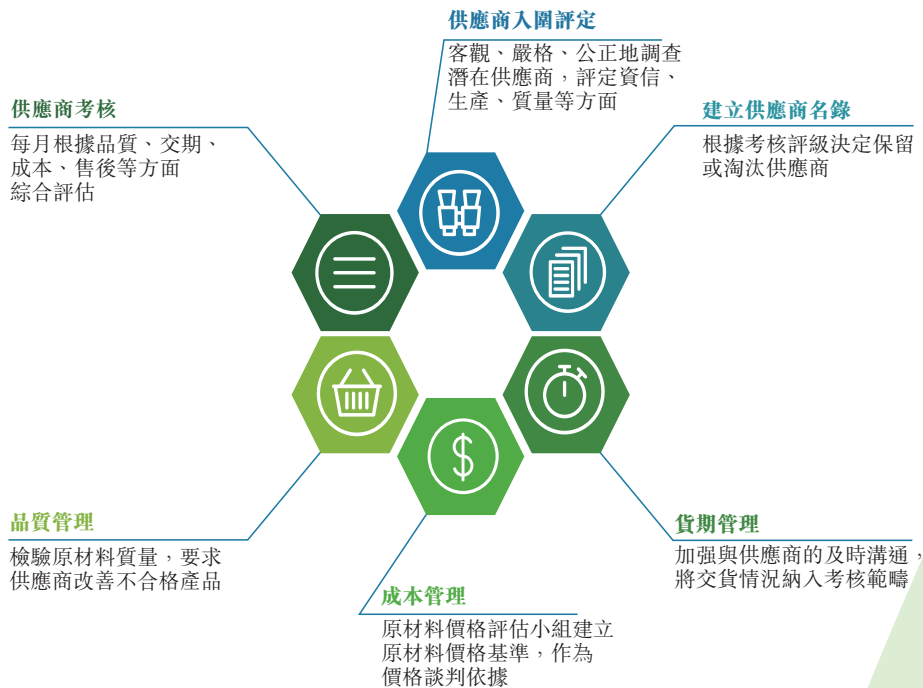


在大力推進品牌建設的同時，千百度嚴格遵守《中華人民共和國商標法》等法律法規，並制定了《商標管理規定》，對商標的內部申報及審批流程、商標使用範圍等進行了規範。2020年度，本集團未發生違反商標使用規定的事項。

## 我們的供應商

### 管理方針

本著「共建平臺、共用資源、共同發展」的理念，促進供需雙方共創、共贏的生態合作，本年度我們更新完善了《採購管理程式》及《供應商管控制程式》，在挑選供應商時我們會挑選與千百度一樣具有社會責任感並奉行可持續發展的理念的合作夥伴，利用標準化流程體系對供應商進行考核與管理，確保我們可以獲得健康安全、環保耐用的原材料。2020年度，我們延續了採購業務分責系統的實施，將執行、決策和管理的職能相分離，並加強審批授權體系的建立和細化，確保分責系統的有效運轉。千百度對於供應商的管理主要包括供應商的入圍評定、供應商名錄的建立和維護、成本管理、貨期管理、品質管制和供應商考核等方面。



## 供應商選擇及評估流程

### 供應商准入及評估機制

根據供應商管理相關制度，千百度在與供應商建立長期合作關係前，對潛在供應商進行客觀、嚴格及公正的內部調查工作，目的是了解供應商的企業文化、產品品質及各項管理能力，以建立優質且長期穩定的供應商合作關係。公司財務部門、商品部門、研發部門、成本控制部及採購部門共同組成評估小組，參與供應商准入評價流程，我們主要對以下幾個可能影響供應商合作關係的方面進行審核：



審核通過的供應商方可進入我們的合格供應商名錄。同時千百度對合格名錄中的合作供應商進行月度綜合評估，我們考核的項目包括品質、交期、成本、售後，並設置不同百分比權重，按照分數高低評為A、B、C、D四級，判斷保留或應淘汰的供應商。

在生產過程中，我們的品管部門負責進行不斷的監督和檢查，嚴格按照規定程式和標準對原材料進行檢驗，以確保原材料的安全性及環保性。若現檢驗不合格的情況，則要求供應商執行改善措施。



### 原材料價格管理

由本集團採購中心牽頭，千百度設立了原材料價格評估小組，財務中心、開發中心和商品中心負責人亦會參與到原材料價格評估小組的工作中。評估小組負責資訊收集並以走訪考察的形式了解原材料即時市場價格，並根據了解到的原材料市場情況，建立各類原材料價格的基準，此基準將作為採購工作價格談判的依據，做到透明公開以幫助我們在有效控制生產成本的同時保護持份者的利益。

### 供應商陽光協議

為了進一步維護與供應商之間健康、穩定的合作關係，本年度千百度繼續秉持誠實守信、廉潔透明的原則，與所有合作供應商重新簽訂了新版本的《陽光協定》，協定對甲乙雙方的廉潔性提出了更高要求。我們對採購過程中的腐敗行為採取零容忍的態度，並通過強化採購活動的透明公開性來維護供應鏈系統的健康發展。

### 多元供應商

本年度我們致力於繼續推動供應商的多元化發展。我們鼓勵不同地域、不同民族、不同文化及不同種族的供應商加入我們的共贏生態圈，我們相信多元化的合作夥伴可以拓寬我們的產品線，為本公司注入創新血液。同時我們也注重與本土供應商的合作，在共同推動地方經濟的同時亦能夠降低物流成本，提高溝通效率。



在2020年，千百度的供應名錄中共有逾700家供應商，覆蓋了生產原材料、生產設備、裝修服務、物流運輸等多個類別。



### 打造高效、經濟、便捷供應鏈平臺

千百度積極維繫與供應商的關係，加強與供應商的溝通與交流。我們於2020年11月25日在廣東省南海研發中心舉辦了「第二屆時尚新材料展示會」。參加本次展示會的供應商60餘家，展品涵蓋鞋楦、鞋面材料、鞋底料、鞋輔料、配飾、機械、資訊化等全產業鏈產品。千百度品牌開發團隊、設計團隊、採購團隊、生產技術團隊，與供應商進行深入、高效地探討交流，大大提高了我們團隊的工作效率，並拓寬了優秀供應商選擇的範圍和機會。

這次展示會開創了一種獨特的商業模式，是一種高效、經濟、快捷的商務對接方式。本公司計劃未來的展示會不僅材料供應商參加，還將邀請優秀的成品供應商參與，共同打造生態合作平臺。



## 企業管理

### 加強內部行政管理

賄賂和腐敗一直是千百度明令禁止的行為，本集團對此秉持著「零容忍」的態度。本年度公司總裁辦向千百度的全體員工及合作單位再次重申相關原則和規定。在此我們確認2020年度，未發生針對本集團或員工的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢案件。

我們建立了舉報機制，所有我們的持份者，包括員工、股東、供應商及客戶等，均有權利通過舉報郵箱等渠道向我們反映任何涉嫌貪腐舞弊的行為。同時，我們制定了嚴格且保密的調查程式，承諾對舉報人員進行保護，確保舉報人員的安全。我們聘請獨立審計師對公司進行外部審計，通過內外部審計預防和控制不道德行為的發生。我們亦在新員工入職培訓和發放《員工手冊》時進行相關法律法規的宣講，提高員工的商業道德意識。

### 提升企業管治水平

為嚴格保障各持份者的利益，千百度不斷努力提升企業管治水平，通過建立有力的管理體系進而達到管治目標。我們要求管理層及所有員工均以提升企業價值為目標，履行企業責任，確保本公司管治規則的有效運行。為此，本公司2020年進一步完善了管治架構，董事會負責監督集團策略決定及業務表現，本公司執行管理層負責制定和落實各項政策和制度。風險管理和內部控制在企業管治中的重要作用亦是我們關注的重點，本公司內審部門負責定期對本公司各項制度及制度執行情況進行全面審核工作。

2020年，我們持續推進企業中台系統阿里雲與我們現有系統之間的全面對接。完成包括8個業務中心(商品中心、渠道中心、人員中心、會員中心、訂單中心、行銷中心、庫存中心及賬務中心)，4個業務應用(DRP、POS、OMS及全渠道場景應用)，智慧門店對接(對接品牌號、智慧導購、資料銀行)，業務報表，以及系統對接(用友NC、WMS、OMS、舞象雲CRM)，基本完成公司業務管控一體化建設。



## 社會責任

我們始終牢記企業的發展離不開社會各界給予我們的支持與信任，所以我們積極投身社會公益、回饋社會，承擔起一個企業對社會的責任。尤其是面對2020年突如其來的疫情，我們更是與我們的員工，與社會各界攜手並進，共克困難，展現了我們的社會擔當。

### 積極援鄂

面對疫情，我們相信，只要眾志成城，一定可以共克時艱。我們第一時間成立了捐贈物資籌備工作小組，向政府捐款人民幣10萬元用於抗疫，並在了解到武漢一線醫護人員的需求後，盡我們所能為他們提供所需物資，貢獻自己的一份力量。







### 愛心基金

作為一家具有社會責任感的現代化企業，千百度始終將慈善事業作為回饋社會的一項重要方式。本年度我們的愛心互助基金共為44名員工提供了共計人民幣23.06萬元的援助。



### 線上培訓

針對突如其來的疫情，我們深感一個企業所肩負的社會責任。2020年2月因疫情店鋪全面關閉，為了幫助我們的加盟商渡過難關，我們鼓勵加盟商微信行銷並配合幫助他們直接從我們的倉庫發貨，在疫情下沒有出現更多的客戶流失。同時，我們主動幫他們在疫情下開展關於「如何做好微信行銷」的培訓，在加盟商之間形成了極好的回饋。同時我們開始增加直播訂貨，在疫情下訂貨量和去年同比基本持平。

### 線下讓利

2020年5月，社會全面複產復工，疫情基本解除。我們深知加盟商的不易，於是努力承擔起責任：我們通過戰略分析決定讓利給客戶，鼓勵他們持續保持「零售促銷價」積極清理庫存，提高加盟商手中現金流，提高加盟商抗風險能力。在我們的共同努力下，疫情期間我們保持了96%的高提貨率，提貨單量同比增長160%。

## 索引

層面	披露內容	報告章節	頁碼
A.環境			
A1	排放物	環境保護	P17
A2	資源使用	環境保護	P18
A3	環境及天然資源	環境保護	P14
B.社會			
B1	僱傭	我們的員工	P19
B2	健康與安全	我們的員工	P20
B3	發展及培訓	我們的員工	P28
B4	勞工準則	我們的員工	P19
B5	供應鏈管理	我們的供應商	P35
B6	產品責任	我們的客戶	P32
B7	反貪污	企業管理	P39
B8	社區投資	社會責任	P40



**C. banner International Holdings Limited**  
千百度國際控股有限公司

[www.cbanner.com.cn](http://www.cbanner.com.cn)