



Tian Ge Interactive Holdings Limited
天鵲互動控股有限公司

(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

2021

目 錄

2	關於本報告
3	關於天鵝
3	聯繫我們
4	我們的可持續發展方針
11	讓客戶笑口常開
17	讓員工笑口常開
24	讓地球笑口常開
28	讓社區笑口常開
29	聯交所環境、社會及管治指引內容索引



目的

天鵲互動控股有限公司（「本公司」或「天鵲」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）欣然提呈我們的第六份環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告（「本報告」）。

報告期間及範圍

於本報告，我們概述我們於2021年1月1日至2021年12月31日的報告期間（「報告期間」）內的環境、社會及管治表現。除非另有說明，有關我們的環境、社會及管治表現的資料涵蓋我們在中華人民共和國（「中國」）的(i)香港荃灣辦事處及香港環球貿易廣場辦事處（「香港環球貿易廣場辦事處」）、(ii)杭州辦事處、(iii)金華辦事處及(iv)北京辦事處直播的核心業務。本年度，香港辦事處被納入報告範圍，以提供本集團更全面的可持續發展披露資料。無他相機移動應用程式及上海辦事處不在報告範圍內，因為前者的出售交易經已完成，而後者在報告期間第二季度已終止經營。

報告準則

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七所載最新的環境、社會及管治報告指引（「聯交所環境、社會及管治報告指引」）的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文編製。

匯報原則

在編製本報告時，我們綜合聯交所環境、社會及管治報告指引中所載的以下匯報原則。

原則	我們的方針
重要性	我們通過持份者參與及重要性評估，識別、優先考慮並計及持份者的觀點。有關重要性評估流程的說明，請參閱「重要性評估」一節。
量化	我們在本報告中以量化方式（如適用）披露資料、關鍵績效指標（「KPI」）及其他數據。
平衡	我們在本報告中闡述環境、社會及管治表現，包括我們在主要業務活動中取得的成就、面臨的挑戰及機遇。
一致性	我們的報告及計算方法與去年相同。本報告亦披露KPI的按年比較，以進行有意義的比較。

關於天鵲

本集團於2008年在杭州成立，是中國領先的直播平台運營商。我們以通過社交視頻互動為大眾帶來樂觀及快樂為使命，通過社交互動娛樂平台（包括9158視頻社區、新浪秀、喵播、瘋播及Bunny Live）為手機及電腦用戶提供「多對多」及「一對多」實時社交視頻社區。我們繼續推進「移動+PC」融匯全民直播的發展戰略，通過開發及優化核心平台，提升用戶體驗及與我們的互動。憑藉我們的行業領先地位，我們專注於海外擴張，並通過推出新手機在線直播應用程式（如天鵲旗艦產品「喵播」的海外版「Mlive」）推動創新。

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

持份者的反饋及意見對我們完善和改進未來可持續發展戰略非常重要。歡迎閣下電郵至IR@tiange.com提供建議或與我們分享意見。

我們深信我們在可持續發展旅程中「讓天下人笑口常開」的願景，以為我們的僱員、供應商、客戶、股東及社區帶來獨特價值。我們致力通過減少廢物及溫室氣體（「溫室氣體」）排放以及提高能源和水效益緩解氣候變化，並將環境足跡降至最低。我們亦希望為客戶提供優質服務、保持出色的財務業績，並在中國維持可信賴及優質直播平台的強大地位。

可持續發展管治及董事會監督

董事會（「董事會」）對本集團的環境、社會及管治戰略和報告負全面責任。董事會對環境、社會及管治問題進行監督，並著重本集團的長期發展及定位。我們的高級管理層獲董事會授權，在報告期間推動本集團環境、社會及管治相關事項的規劃及實施。我們的高級管理層監督環境、社會及管治管理方針，並定期就以下事項向董事會提供建議：

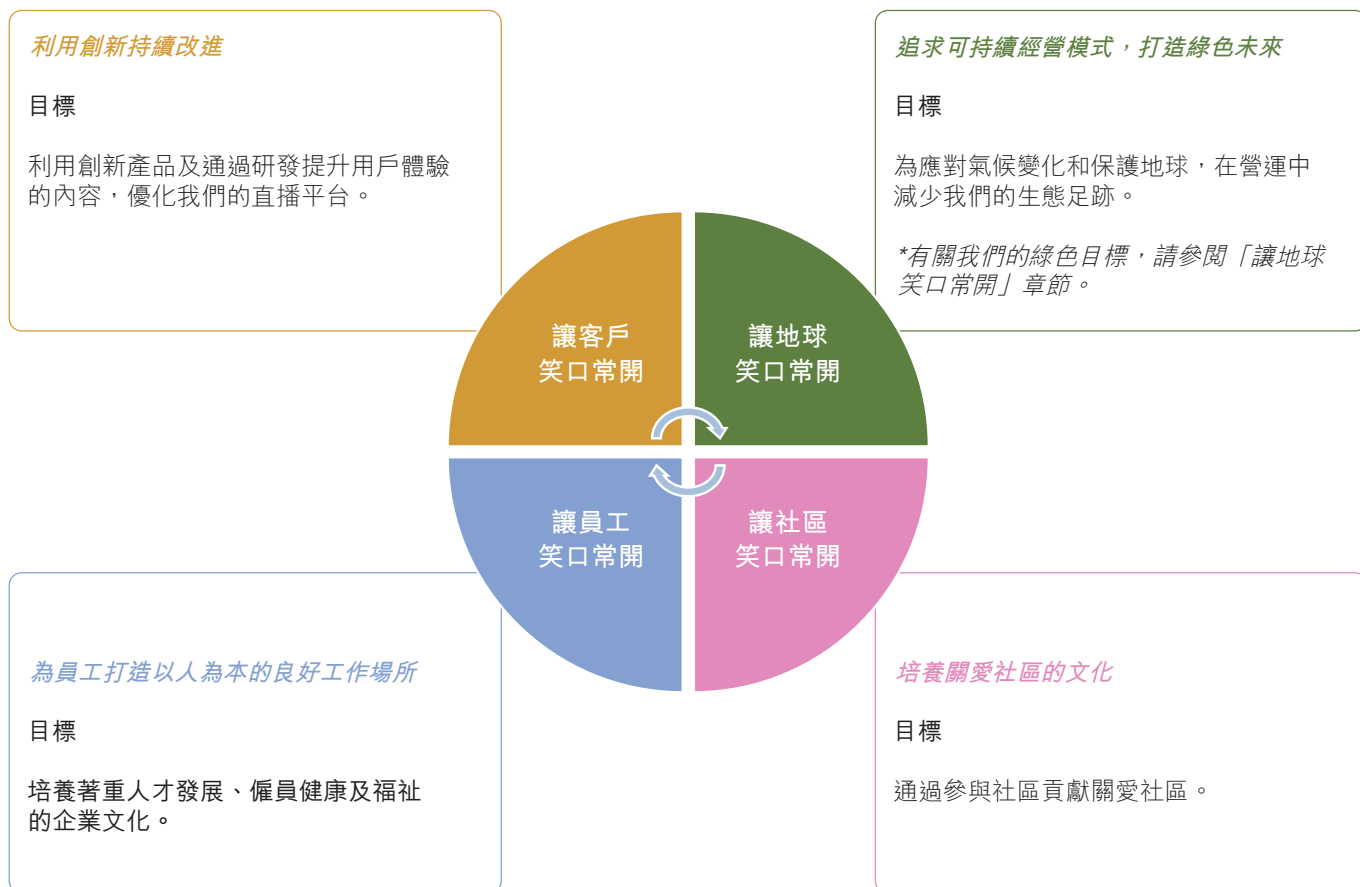
- 制定及檢討本集團的可持續發展戰略、優先事項、指標及目標；
- 識別、審查及管理與環境、社會及管治相關的重大風險和機遇（包括但不限於氣候相關風險以及供應鏈的環境、社會及管治風險）；
- 關於環境、社會及管治趨勢、更新和環境、社會及管治風險管理方針的環境、社會及管治相關培訓，以加強環境、社會及管治風險管理機制；
- 檢討及監察環境、社會及管治相關政策和實踐的實施，以確保遵守法律法規；
- 根據任何目標和指標監察及檢討本集團的環境、社會及管治表現和進展；
- 檢討及監察本集團的持份者參與渠道，以確保與主要持份者進行有效溝通；及
- 就其活動編製年度環境、社會及管治報告，供董事會批准。

與環境、社會及管治相關的重大風險由我們的高級管理層識別、評估、優先排序及管理。我們的高級管理層定期向董事會提交環境、社會及管治風險評估報告，以確定潛在風險對本集團的可能性及重要性，而董事會保留監督本集團風險管理活動的最終責任。本集團已制定並實施環境、社會及管治相關控制措施，以緩解相應業務層面的重大環境、社會及管治風險。董事會定期檢討控制措施的有效性，並在必要時提出相關建議。有關企業管治及風險管理方針的進一步詳情，請參閱年度報告「企業管治報告」一節。

我們的可持續發展方針

環境、社會及管治管理方針及策略

董事會批准環境、社會及管治框架，包括可持續發展支柱，以及各可持續發展支柱的指標及目標*。我們的環境、社會及管治框架側重於將可持續發展融入我們的日常營運及業務活動中，如下所示，其基於四大支柱，即(1)讓客戶笑口常開；(2)讓員工笑口常開；(3)讓地球笑口常開；及(4)讓社區笑口常開。



持份者參與

本集團致力於與持份者保持良好關係及積極溝通。我們的主要持份者組別包括股東、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。通過了解他們的期望及關注，本集團將他們納入我們的業務規劃及企業戰略決策，以提高我們的業務彈性。

我們通過以下渠道持續讓持份者參與。

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

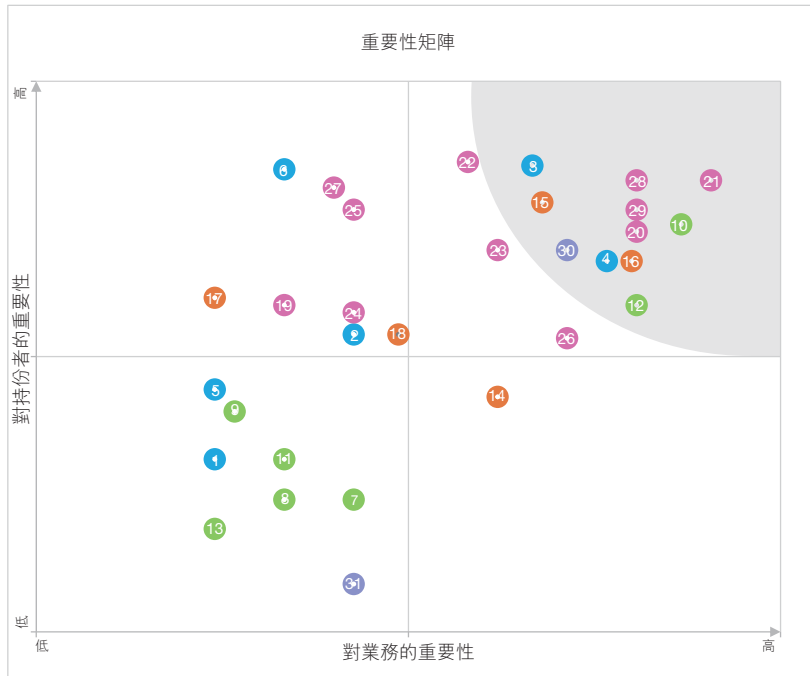
重要性評估

採用系統性的三步方法，包括議題識別、議題優先排序及重要性分析及報告，以確定對本集團及持份者最重要的環境、社會及管治重大議題。於報告期間，我們進行持份者參與調查，以了解持份者認為對本集團業務至關重要的環境、社會及管治議題。通過傾聽持份者的關注及意見，讓我們能夠更好地制定及推進可持續發展戰略。



重要性矩陣

本集團已制定重要性矩陣，以對本集團識別出的31項相關環境、社會及管治議題進行優先排序。以下矩陣中環境、社會及管治議題的位置說明其對持份者的重要性相對對本集團業務影響的重要性。



考慮到的重大議題

工作環境	環境保護及綠色營運	營運標準	業務營運	社區貢獻
1 多元化和反歧視	7 溫室氣體排放	14 供應商評估與管理	19 平台開發能力	30 參與義工活動
2 僱傭關係	8 廢氣排放	15 供應商環境和社會表現評估	20 平台穩定性	31 捐獻
3 職業安全與健康	9 節能節水	16 反欺詐和反腐敗政策	21 合法合規	
4 培訓與發展	10 資源使用	17 反黑錢政策	22 網絡安全	
5 童工和強迫勞動	11 廢物處理	18 緊急應變計劃	23 選擇業務夥伴	
6 員工福利	12 環保採購		24 現金流量穩定性	
	13 應對氣候變化政策		25 客戶隱私	
			26 直播平台的健康與安全	
			27 投訴處理	
			28 客戶滿意度	
			29 知識產權	

我們的可持續發展方針

重大議題

矩陣右上角共有 11 項議題被識別為本集團需要解決及報告的最重大議題：

重大議題	報告章節
工作環境	
3 職業安全與健康	職業健康及安全
4 培訓與發展	發展及培訓
環境保護及綠色營運	
10 資源使用	讓地球笑口常開
12 環保採購	供應鏈管理
營運標準	
15 供應商環境和社會表現評估	供應鏈管理
16 反欺詐和反腐敗政策	陽光正直
業務營運	
20 平台穩定性	信息安全及客戶隱私保護
21 合法合規	讓客戶笑口常開
28 客戶滿意度	客戶服務
29 知識產權	保護知識產權
社區貢獻	
30 參與義工活動	讓社區笑口常開

回應我們的持份者

持份者的反饋及我們的相應回覆概述如下：

持份者意見

持份者期望天鴿更加關注其社會責任及環境及氣候風險。

持份者希望在天鴿的營運中推廣無紙化辦公。

我們的回覆

我們提供安全的工作環境，並鼓勵員工參與義工服務。為加強我們的氣候適應能力，我們已進行環境、社會及管治相關風險評估，以識別潛在的氣候相關風險，並定期審查現有緩解措施的有效性。

有關更多詳情，請參閱「讓社區笑口常開」及「氣候變化」章節。

本集團已採用在線人力資源管理系統，並將大部分行政工作轉為無紙化運作。我們將繼續在辦公室運營中探索無紙化替代方案。

有關更多詳情，請參閱「讓地球笑口常開」章節。

利用創新持續改進

目標：

利用創新產品及通過研發提升用戶體驗的內容，優化我們的直播平台。

本章節的重大議題：

- 環保採購
- 供應商環境和社會表現評估
- 平台穩定性
- 合法合規
- 客戶滿意度
- 知識產權

信息安全及客戶隱私保護

新型冠狀病毒（「COVID-19」）的爆發導致全球對數碼平台及服務的使用增加。隨著我們對互聯網的依賴不斷增加，網絡安全挑戰及漏洞的範圍及嚴重性可能會持續加劇。為保護客戶的個人資料，天鵝嚴格遵守《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》、《通信網絡安全防護管理辦法》、《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國個人信息保護法》及香港法例第486章《個人資料（私隱）條例》。

為保護客戶的個人資料及我們的系統免受資料丟失、未經授權訪問或修改，我們已制定一套管理政策，如下所述：

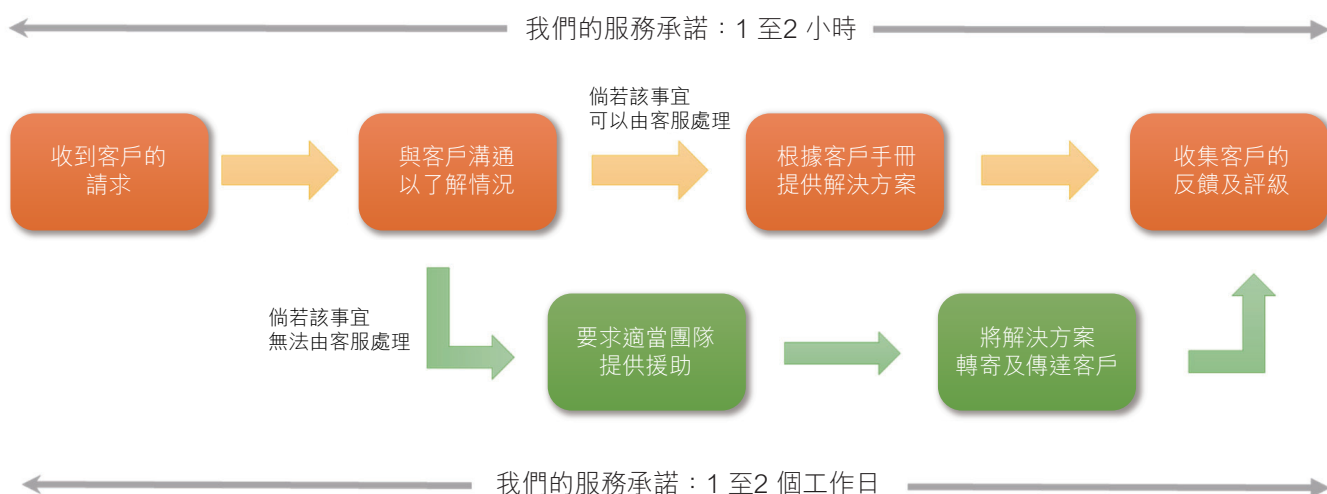
- | | |
|------------------|--|
| 《天鵝科技信息安全事件管理策略》 | • 按不同信息安全問題的嚴重程度，明確描述有關問題，並制定一套緩解措施以應對每個問題 |
| 《天鵝科技信息安全管理制度》 | • 列出一套基本原則，以制定我們的公司行為及實踐，以應對新出現的問題
• 定期檢討應急安排，以應對不斷變化的安全威脅、安全漏洞及業務影響的變動
• 該制度考慮到最新措施及工作程序，能處理威脅信息安全的事件 |
| 《天鵝科技信息安全管理方針》 | • 規定管理目標及方法，以確保所有業務地點的信息安全管理均在最高級別運行
• 例如，只有獲准的員工才有資格查閱客戶的個人資料 |

此外，天鵝制定全面的安全控制措施以及網絡和信息政策，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》及《網絡設備安全配置規範》，以確保我們的產品不會面臨侵犯私隱或洩露用戶資料的風險。

為提高僱員對資料披露風險及保護客戶私隱的意識，我們要求所有員工自工作開始或一個月內簽署保密協議。該協議明確規定，僱員不得披露客戶資料及個人資料。違反協議的僱員將受到紀律處分，最甚者可遭（及包括）解僱。當用戶訪問我們的應用程式時，亦會彈出對話方塊，請求用戶允許收集個人資料，並進一步了解我們的私隱政策及用戶協議。

客戶服務

為配合天鵝「不斷滿足並超越每位客戶的需求」的使命，我們擁有由訓練有素的客戶服務專員組成的專責團隊，提供全天候的客戶服務支援，並以專業及謙恭的態度處理投訴。我們透過探索先進的廣播技術及通過創新優化我們的平台，致力提升我們的用戶體驗。為了更好的用戶體驗，我們建立一套投訴處理程序，為員工提供清晰的指示。下圖概述標準投訴處理流程：



讓客戶笑口常開

本集團已訂明需要解決投訴的時限。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。為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個工作日內回應及提供解決方案。基於我們的業務性質，我們並無須因安全與健康理由而召回已售或已運送產品。

我們提供不同的平台（如微博、微信、熱線及直播平台的在線聊天），供持份者聯繫我們的客戶服務專員。我們亦歡迎客戶隨時通過所列的線上渠道提供反饋或建議。於報告期間，我們收到10宗重大投訴¹，而有關投訴已得到滿意解決。

健康直播

除了提供令人愉快的用戶體驗外，本集團亦致力於創建健康的直播平台。我們通過不斷加強自動過濾系統，致力保護青少年免受網絡性剝削及虐待的所有可能威脅。自2012年起，我們成功完成《基於多層特徵的不良圖像自動過濾方法》的專利申請，並在我們所有的平台採用該技術，提高我們在直播過程中監控不當內容的效率及可靠性。該技術可自動分析視頻或直播截圖，並通過檢測膚色及人體部位過濾不宜內容。一旦在平台發現敏感信息，就會通知內容監控團隊，而有關於用戶賬號將就違反規定受到警告。嚴重違反規定，例如發佈不雅內容（包括色情內容）將被終止用戶賬號（包括IP地址封鎖）。

此外，我們亦為未成年用戶創建健康的直播平台，以確保他們能夠以有限的內容和瀏覽時間使用我們的服務。我們的未成年用戶隨時歡迎通過向我們的專用郵箱發送電子郵件報告任何問題並表達他們的意見。聯繫方式可在用戶賬號的主頁和橫幅上輕易找到。

我們已建立三層內容監察系統，旨在建立健康的直播平台：

直播前 創建新賬戶時，申請人須根據《實名登記制度》提供身份證上的姓名並登記手機號碼。
在使用我們的任何平台之前，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，並認為該等信息及內容屬不當，包括非法、不道德、有害、威脅，以及侵犯知識產權的信息。

¹ 重大投訴定義為會對我們的客戶造成長期重大影響或未能提供約定服務要求的投訴。

- 直播中** 我們的內容監察系統、室主及技術人員負責監察並識別直播室中任何不合規的內容。同時，我們每3分鐘對每個直播聊天室進行截屏，截屏圖像將通過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。我們根據違規事件的嚴重程度進行處罰，包括但不限於關閉聊天室、暫停用戶賬號及永久停用戶賬號。
- 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。

保護知識產權

為促進技術創新及保護各種研發不受侵犯，天鵝已制定《計算器軟體著作權登記證書》的標準作業程序。作為對我們在創新及健全管理制度方面成就的認可，由2015年至2019年，我們曾經獲國家認定為重點軟件企業之一，使我們於同年能根據《國家稅務總局關於執行軟體企業所得稅優惠政策有關問題的公告》享有稅務優惠。

此外，本集團嚴格遵守《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》、《互聯網視聽節目服務管理規定》、香港法例第514章《專利條例》等經營。於報告期間，已新註冊合共7項著作權。

我們的知名直播平台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，我們的團隊保留權利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，可向我們報告並提供證據。我們的團隊將進行調查，在確認問題後，我們將應要求刪除任何侵權作品而毋須任何通知。

廣告

本集團嚴格遵守與《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》、香港法例第362章《商品說明條例》等有關的法律法規。我們對確定特定廣告內容是否虛假或具有誤導性負主要責任。我們的內容管理團隊將對每一則廣告的內容進行篩選，以保護客戶權利，而所有廣播資料和內容，包括上傳的廣告，均由廣播公司負責。

供應鏈管理

天鵝持續進行盡職調查，以確保我們與重視環境保護、社會責任和道德行為的供應商及業務夥伴合作。我們亦要求他們嚴格遵守應用法律法規，包括《中華人民共和國勞動法》，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》等在內的既定反貪污政策。於報告期間，我們有三名位於中國的主要供應商。

本集團提倡在業務經營中的可持續採購。在選擇潛在供應商時，除價格和質量外，我們亦注重供應商的環境及社會績效，並優先考慮與當地供應商合作，以減少運輸的碳足跡，致使採購符合我們的環境、社會及管治標準。我們鼓勵供應商通過每月提供評估及反饋進行持續改進，以提高供應鏈的環境、社會及管治績效。於報告期間，本集團對所有供應商執行有關聘用供應商的慣例。

制定供應商行為守則旨在指導和支持供應商以可持續的方式開展日常活動，涵蓋以下重點領域：(1)合法經營；(2)健康及安全；(3)僱員權利；(4)環境保護；(5)環保採購；及(6)商業道德。特別是，如下文所示，我們已修訂供應商行為守則，通過制定環保採購規範（即環保包裝和高效利用資源），在採購產品和服務時，更著重供應商的環境及社會考慮因素。

供應商行為守則	
1. 合法經營	我們要求供應商履行其社會責任，遵守所有適用法律法規。
2. 健康及安全	我們要求供應商通過制定相關的健康及安全政策、提供安全培訓，以及確保易於獲得飲用水、廁所及浴室設施，維持安全及健康的工作場所。
3. 僱員權利	我們要求供應商尊重人權及勞工權利，禁止童工及強迫勞動，促進反歧視，支持結社自由和集體談判權。
4. 環境保護	我們要求供應商通過實施節能和資源節約措施，以及妥善處理和存儲各類廢物來保護環境。
5. 環保採購	我們要求供應商優先購買環保安全的產品和服務，如可回收性較高、包裝材料較少、能源和水效益較高、耐用性較高及在整個生命週期中對環境的影響極少。
6. 商業道德	我們要求供應商通過尊重知識產權和堅守反腐敗實踐，表現出高度的道德操守。

我們已對主要供應商進行環境、社會及管治相關風險評估，以識別報告期間供應鏈中的潛在環境、社會及管治風險。董事會及高級管理層密切監察供應鏈中的環境、社會及管治風險，並定期檢討控制措施的有效性。我們將繼續尋找需要改進的地方，以進一步加強我們的供應商管理方針。根據我們的調查結果，概無該等供應商在評估中被視為「高風險」。我們主要聘請國際知名公司作為我們的資訊科技產品供應商，該等公司在涉及環保產品和服務的環境及社會責任方面堅持及表現出高標準的誠信。例如，他們將：

- 設計輕質包裝，盡量減少包裝浪費
- 採用可回收及可再生材料，消除包裝廢物對環境的影響
- 用紙和纖維替代品取代傳統的塑膠包裝
- 提高設備的耐用性和可修復性，以延長產品生命週期
- 不斷尋找升級產品和包裝設計的方法，以進一步減少對環境的影響

於報告期間，我們並無察覺到任何違反與所提供產品和服務有關的健康及安全、廣告及私隱事項的相關法律法規的情況。

為員工打造以人為本的良好工作場所

目標

培養著重人才發展、僱員健康及福祉的企業文化。

本章節的重大議題：

- 職業安全與健康
- 培訓與發展
- 反欺詐和反腐敗政策

招攬人才

人才是我們的寶貴資本及本集團可持續發展的重要動力。我們致力營造和諧及安全的工作環境，並提供具競爭力的薪酬待遇，以吸引及留住我們的人才。

本集團通過多個渠道吸引人才，包括但不限於招聘會、網絡招聘、媒體廣告及員工推薦等。我們亦利用我們的官方微信賬號發佈招聘機會，聯繫潛在候選人。為了將誠信的核心價值融入招聘過程，我們已制定全面的招聘政策和措施，概述如下：

1. 核對申請人的身份證明文件
2. 邀請經篩選後的求職者進行筆試和面試，以評估他們在特定職位所需的技能和專業知識
3. 對成功的候選人進行背景調查
4. 與成功的候選人簽訂合同

在選擇合適的候選人時，我們堅持反歧視和公平的原則，考慮他們的技能、能力、經驗和資格，而不論其年齡、性別、國籍、種族及殘疾等個人特徵。我們亦在提供公平工作條件的工作場所促進多元化和機會平等。我們鼓勵員工提出問題，並就任何涉嫌歧視行為的情況向高級管理層報告。

另外，我們對童工及強制勞動零容忍，承諾遵守所有適用勞動相關的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、香港法例第57章《僱傭條例》等。我們規定應聘者在招聘過程中出示身份證明文件，並確保提供員工手冊訂明的休息日，以防止童工和強迫勞動。倘若我們發現任何僱用童工或強迫勞動的行為，將立即採取行動，並隨即作出相關解僱以保障對方的權利。為保障本集團及員工的權益，員工手冊及合同中列明標準的工作時間、加班政策、休息時間、休假及解僱安排、薪酬、招聘及晉升程序。此外，所有符合條件的員工皆有權享受帶薪年假、陪產假、病假、結婚假、恩恤假等等。因應我們的運營需要，員工就認可同意的加班工作可獲得報酬。我們已實施靈活的工作安排，例如每週工作五天及彈性工時，以為員工提供更多彈性及達致最佳的作息平衡。

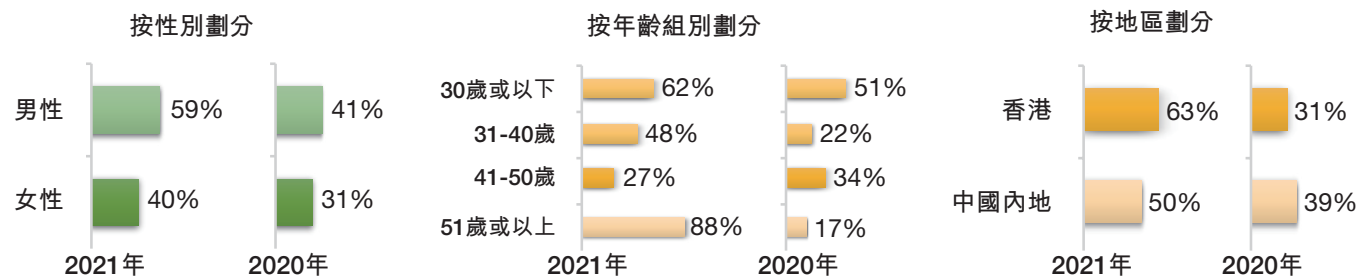
員工概覽

	2021年	2020年
總員工	336	487
按性別劃分		
男性	215	313
女性	121	174
按僱傭類型劃分		
全職	336	485
兼職	0	2
按僱傭類別劃分		
高級管理層	43	51
中級管理層	39	63
一般及技術員工	254	373
按年齡組別劃分		
30歲或以下	132	238
31-40歲	164	205
41-50歲	34	38
51歲或以上	6	6
按地區劃分		
香港	31	45
中國內地	303	440
其他地區	2	2

附註：涵蓋本集團的整體僱員數據。

流失率

	2021年	2020年
總流失率(%)	52	37



薪酬及福利

我們視員工是本身最有價值的資產。於是，我們提供吸引力的薪酬及福利，超越《中華人民共和國勞動合同法》及香港法例第57章《僱傭條例》等等所列明的要求。我們的僱用薪酬待遇主要包括基本薪金、特別獎金及津貼。員工基於個人表現及對本集團的貢獻，亦獲提供其他特別獎金，例如表現獎金、項目獎金及內部推薦獎金。我們的額外福利摘要如下：

- 生日購物券
- 圖書購買津貼
- 結婚福利
- 加班免費膳食
- 午餐津貼
- 每月出勤獎金
- 生育津貼
- 交通津貼
- 節日津貼
- 年度旅遊
- 超時工作津貼

我們嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》及香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》等規例，向中國員工提供養老、失業、醫療、工傷及生育的保險加上住房公積金（五險一金），並向香港員工提供強制性公積金供款。

為構建以人為本的妥善工作場所，我們認為員工的投入乃屬於最有果效及重要的要素之一。我們鼓勵員工在職業與個人生活之間取得平衡。各種員工活動不時舉辦，例如野餐及聚餐等，以營造熱情和諧的工作環境。此外，我們鼓勵員工通過我們的微信公眾號分享他們對休閒活動的想法。於報告期間，我們組織了一次隊際運動，讓員工通過參與這項健康休閒的活動，增進彼此的合作與信任。



於報告期間，我們並無察覺到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情況。

職業健康及安全

我們竭力保障員工的健康和安全，制定了多管齊下的方法維護員工的健康安全，並且遵守適用法律法規的要求，包括但不限於《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國消防法》、香港法例第509章《職業安全及健康條例》等等。現時實行以下措施確保員工的職業健康及安全：

- 所有新員工均必須進行入職前體檢，以便及早發現潛在的健康問題，並改善他們的健康和狀況
- 我們為員工安排年度體檢、每週醫療諮詢及每季醫療研討會，以強調跟進健康狀況的重要性
- 為促成健康以及輕鬆的工作環境，辦公室設有健身設施等運動器材，員工可於休閒時間自由使用辦公室的健身設施
- 我們定期進行消防演習以及維護檢查消防系統，包括急救箱、消防噴淋系統、火災報警系統及緊急出口等

於報告期間，我們並無因工傷而損失任何工作日數，亦無任何工業傷亡事故。此外，過去三年，我們沒有發生與工作有關的死亡事件，也沒有察覺到有不合有關提供安全工作環境及保護員工免受職業危害法律法規的情況。

對COVID-19的預防

鑒於COVID-19的傳播，我們高度關注每位員工的福祉與安全，並致力將病毒在工作場所傳播的風險減至最低。因此，我們密切跟從政府發佈的指示和指引，不時向員工提供相關訊息，例如健康、出行及衛生指南。

我們亦已在工作場所實施以下抵禦疫症大流行的防衛措施：

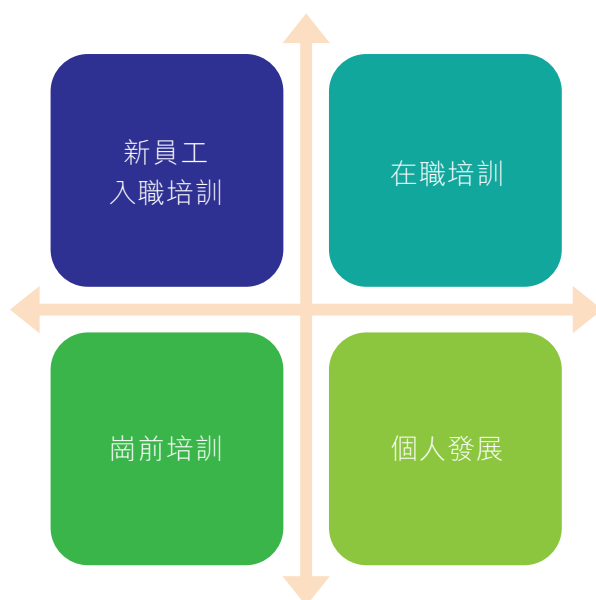
- **盡量降低減染風險的衛生常規**
 1. 為僱員提供口罩等個人防護裝備
 2. 確保工作場所有足夠的洗手液及消毒抹紙
 3. 在入口對所有員工及訪客進行體溫檢測
 4. 增加辦公空間的清潔頻率
 5. 建議僱員任何時候均佩戴口罩，及增加清潔雙手的次數
 6. 加強實施社交距離，引進在可能的情況下保持一米社交距離措施

- 全面的隔離政策及執行

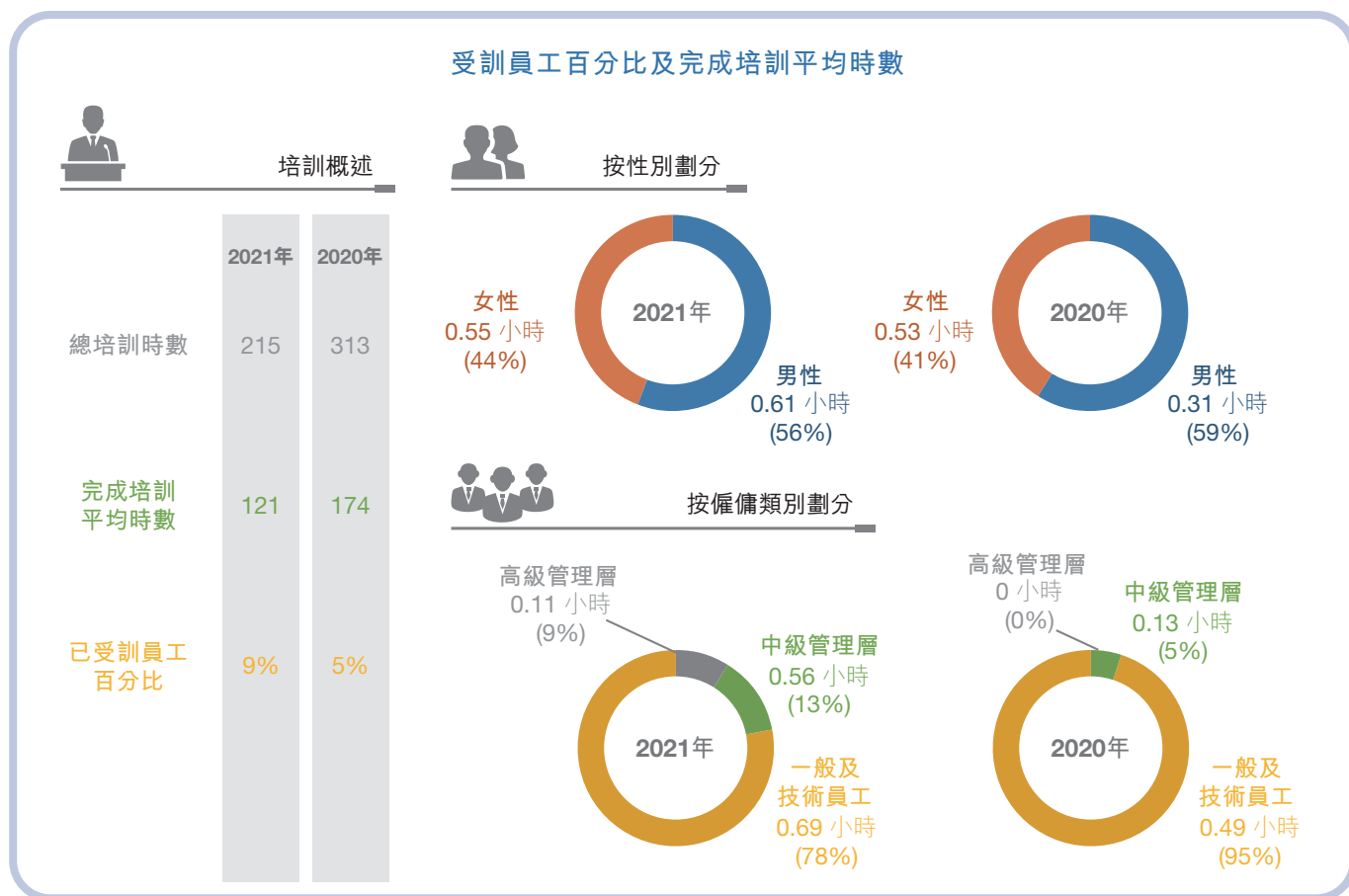
在此艱難之際，我們的第一要務是保護員工的健康和安全，已經立即行動，暫停所有非必要的商務出行，以盡量降低員工的感染風險。員工必須向主管匯報任何個人旅行記錄，並在出行前獲得批准。私人出行前往中低風險省份的員工，在復工前必須出示COVID-19檢測陰性的結果，而曾經到過高風險地區的員工在進行檢測之前，必須接受額外7天的居家隔離及7天健康監控。

發展及培訓

我們提供充足的資源和多元化的學習機會以培育人才，提升員工的工作滿意度與士氣。因此，我們已經實施全面的「培訓管理政策」。每年均制定相應的全面培訓計劃，可分為四個方面：



員工也獲鼓勵參與外間的培訓活動，以滿足個人的學習需要，從而提高他們的知識和技能，並取得機會與其他專業人士建立更多聯繫。成功獲得國家認可資格及證書的員工將獲得金錢獎勵。



為締造有回報及吸引力的工作場所，本集團按表現報酬員工。我們已建立公平透明的績效考核制度，按月、按季或按年就員工的工作性質和要求進行績效監督與評估。為達致公平，要求評估人員根據一組關鍵績效指標，以量化的方式客觀地評估員工的表現。績效考核制度不僅作為一視同仁的晉升、報酬和獎金的依據，也為員工與管理層之間提供一個溝通平台，指出不足之處並發掘員工個人與職業發展的可改進空間。

陽光正直

陽光正直與誠實是本集團核心價值的內核。我們嚴格依循所有法律法規，包括但不限於《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國刑法》及香港法例第201章《防止賄賂條例》等。

為促進陽光正直作為我們的核心價值，我們已建立內部控制系統，確保各級員工在本集團所有業務運營中保持最高標準的商業道德及誠信。反腐敗政策亦已設立，有效加強對任何腐敗、賄賂、洗錢或其他相關不當行為個案的持續監控。

讓員工笑口常開

我們已成功加入中國企業反舞弊聯盟（亦稱為「CEAFA」），作為參與企業之一。CEAFA是由中國領先企業、廣東省企業內部控制協會及中山大學企業內部控制研究中心共同成立的全國性反舞弊組織。作為聯盟的一員，我們致力加強反貪污的承諾，並與CEAFA 建立誠信的營商環境和加強業務內部控制的目標保持一致。

我們鼓勵員工按照舉報政策的規定，通過熱線、電子郵件和郵寄等一系列舉報渠道對不當行為和瀆職情況提出舉報或關注。如果員工感到不安，舉報制度容許匿名舉報有關實際或涉嫌腐敗或相關不當行為的個案。針對舉報的個案，我們設有專門的行為監察小組，負責處理舉報並徹底調查所有關不當行為的可信指控。調查結果將提交給董事會及相關各方以供其審核認可。

為提高員工對工作場所反腐敗的關注和認識，於報告期間，我們為董事會及員工進行反腐敗培訓。培訓為認知構建公平營商環境的重要性的要求提供了指引，並且介紹如何避免工作場上利益衝突的方法，從而提高我們員工處理和解決有關問題的能力。

於報告期間，我們並無察覺到在有關於腐敗、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面有違反相關法律及規例的情況，而且並無提出任何針對本集團的已審結貪污訴訟案件。

追求可持續經營模式，打造綠色未來

目標：

為應對氣候變化和保護地球，在營運中減少我們的生態足跡。

本章節的重大議題：

- 資源使用

天鵝積極落實可持續發展理念，因應氣候變化，盡量減少碳足跡，推動低碳經濟。我們嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》和我們核心業務所在的其他相關環境法律法規。我們亦已制定本身的環境政策，就如何在日常運營中有效保育自然資源提供明確的指引。

由於業務性質使然，我們的營運活動並不涉及任何原材料加工及包裝材料生產，於是，我們的業務對環境和自然資源並無重大的影響。

於報告期間，我們並無察覺到任何違反有關空氣及溫室氣體排放、向水面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行為。

氣候變化

地球今日面臨的最大挑戰之一，是氣候變化導致海洋平面上升、氣溫升高和更頻繁的極端天氣事件。有鑒於此，我們努力通過提高能源效益和減少碳排放，最大程度地減少我們對環境的影響，並且已進行了環境、社會及管治風險評估，以識別對我們業務構成威脅的潛在氣候風險。此外，我們定期評估現有紓緩措施的效用和可能的改進領域，進一步加強我們業務承受氣候變化的能力。

本集團預期將有更嚴格的氣候相關法律法規。因此，我們定期檢討本身與氣候相關的政策和措施，確保及時了解最新的政府政策、監管更新和市場趨勢。同時，我們必要時也會向相關部門通報與氣候變化相關的法規更新，以做好遵守新政策的準備。

極端天氣事故可能對員工的健康和安全以及我們的業務延續性構成嚴重的負面影響。故此，我們密切監察地方天氣狀況，並提供靈活的工作安排與適當的預防措施，以保護我們的員工，並使本身運營面對氣候變化更有適應能力。為抵禦氣候變化，本集團於報告期間制訂以下的環境目標：

我們的綠色目標



氣體排放

通過提高能源效益和採取節能措施，減少廢氣排放及溫室氣體排放。



廢物

通過應用4R原則，盡量我們所產生廢物，避免不必要的消耗。



能源

通過實施節能措施，減少我們的能源消耗。



水

通過實施節約用水，提高用水效益。

溫室氣體排放及節約能源

在本集團的運營之中，能源消耗主要來自辦公室用電的消耗，以及汽車用燃料（包括無鉛汽油、液化石油氣（「LPG」）和柴油）的消耗。作為負責任的營運商，我們努力通過使用各種節能科技以減少能源消耗，例如窗戶裝上反光板和應用電器遙控器、購買高能效的電器以及教育我們的員工節約能源的措施。

我們致力通過提高能源效益和將節能措施納入業務運營之中，以減少溫室氣體排放，詳情如下：

- 提醒員工關掉閒置電器
- 鼓勵員工乘坐公共交通工具或拼車以減少碳排放
- 進行檢查，確保在非工作時間關閉空調
- 提倡綠色採購，選購具有最高能效等級的一級能源標籤的電器
- 為了更好地控制我們的能源使用，所有電器均受智能節能應用程序（「手機應用程序」）監控。手機應用程序讓我們的行政團隊可以控制電器的使用時限，並在不使用時遠程關閉所有插座和電器，以免浪費能源

- 辦公室周圍的窗戶已安裝反光板，以避免直接日曬而導致辦公室溫度升高，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

由於我們直播平台的業務性質，本集團的日常營運對環境及自然資源的影響相對較小。

減少垃圾

我們通過在日常營運中融入4R原則，即取代使用、減少使用、物盡其用、循環再造，致力將產生的廢物減至最低。為確保適當的廢物管理，一般垃圾在我們的辦公室收集，然後由指定的環境衛生站集中處理。此外，我們亦採取以下減少垃圾的措施：

- 取代使用：通過採用在線人力資源管理系統，我們已將假期申請及績效評估等大部分行政工作轉為無紙化辦公
- 減少使用：我們全體僱員須使用雙面打印，以減少紙張浪費，並維持良好的辦公用品管理以減少浪費
- 物盡其用：我們提倡重用單面印刷紙張及文件夾
- 循環再造：將電力垃圾與其他不可回收垃圾分開放置，並送往合資格的第三方機構進行回收

節約用水

我們致力於通過採用不同的節水技術和教育我們的員工節約水資源提高用水效益。為實現此目標，我們在杭州辦公室的綠化區採用滴灌、時間控制及局部噴灌的方法，提高辦公室運作的用水效益。我們亦通過在水龍頭旁邊張貼標誌和海報教育僱員節約用水，從而在日常營運中推廣節水文化。

於報告期間，由於我們使用的是市政水源的水，因此我們在水源方面沒有遇到任何問題。

環境關鍵績效指標 (「KPI」)²

我們的環境足跡 ³			
關鍵績效指標	計量單位	2021年	2020年
廢氣排放 ⁴			
氮氧化物(NO _x)	千克	1,299.15	14.26
硫氧化物(SO _x)	千克	1.00	0.44
顆粒物(PM)	千克	153.81	1.05
溫室氣體排放 ⁵			
總計	噸二氧化碳當量	542.98	657.48
範圍1：直接排放	噸二氧化碳當量	155.07	79.08
範圍2：能源間接排放	噸二氧化碳當量	387.91	578.40
密度	噸二氧化碳當量／僱員	1.51	1.35
所產生的無害廢料 ⁶			
總計	噸	80.56	101.53
棄置廢物	噸	76.05	89.33
回收廢料循環再造量	噸	4.51	12.06
密度	噸／僱員	0.22	0.21
能源消耗 ⁷			
總計	兆瓦時	1,244.62	971.82
外購電力	兆瓦時	640.80	701.09
不可再生燃料	兆瓦時	603.82	270.73
密度	兆瓦時／僱員	3.46	2.00
耗水量 ⁸			
總計	立方米	595.00	971.00
密度	立方米／僱員	4.84	8.75

² 報告範圍於報告期內進行調整，因此兩個年度的數據不可直接比較。

³ 除非另有說明，否則本章中的密度指標均使用香港荃灣辦事處、香港環球貿易廣場辦事處、位於中國的杭州辦事處、金華辦事處及北京辦事處的直播核心業務的僱員人數。

⁴ 於報告期間，由於我們新增業務分部包括海運，故廢氣排放大幅增加。

⁵ 根據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)，範圍1直接排放包括本集團擁有或控制的企業直接產生的溫室氣體排放，而範圍2間接排放包括本集團內電力(購買或收購)、熱能、製冷和蒸汽消耗產生的「間接能源」溫室氣體排放。

⁶ 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。

⁷ 我們的香港荃灣辦事處自2021年3月起分租予第三方，因此我們並無計入其自分租日期開始的用電量數據。能源消耗總量及不可再生燃料消耗量均有所增加，主要歸因於報告期間新增業務分部的海運。

⁸ 由於相關物業管理人員無法提供單獨的水錶度數，我們並無包括香港荃灣辦事處、香港環球貿易廣場辦事處及杭州辦事處的用電數據。以上數據僅涉及於報告期間金華和北京辦事處的耗水量。

培養關愛社區的文化

目標：

通過參與社區貢獻關愛社區。

本章節的重大議題：

- 參與義工活動

本集團實現讓天下人笑口常開的願景，並致力於履行其對社區的企業社會責任。多年來，我們參與不同的社會福利活動，付出巨大努力（包括時間和資源），為社區作出積極貢獻。我們希望讓客戶在使用我們的服務時感到自豪。

面對COVID-19疫情的挑戰，我們在報告期間仍然致力於盡最大努力保護當地社區的健康和生計。我們按照政府的建議採取行動，發佈指引和關懷建議，以保障僱員安全和減輕醫療負擔，支持當地的醫護人員。

此外，我們鼓勵僱員在社區中發揮影響力，參與當地的義工服務，如為有需要的人士捐血。展望未來，我們將繼續了解社區需求，探索讓我們的社區充滿關愛和微笑的機會。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指		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	24-27
關鍵績效 指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	溫室氣體排放及節約能源 環境關鍵績效指標	25-26 27
關鍵績效 指標A1.2	直接及能源間接溫室氣體排放量及(如適用)密度。	環境關鍵績效指標	27
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。	環境關鍵績效指標	27
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。	氣候變化 溫室氣體排放及節約能源	24-25 25-26
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。	氣候變化 減少垃圾	24-25 26

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。		讓地球笑口常開	24-27
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。	環境關鍵績效指標	27
關鍵績效 指標A2.2	總耗水量及密度。	環境關鍵績效指標	27
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。	氣候變化 溫室氣體排放及節約能源	24-25 25-26
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。	氣候變化 節約用水	24-25 26
關鍵績效 指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量。	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。		
層面A4：氣候變化			
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。		氣候變化	24-25
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。	氣候變化	24-25

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	17-23
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	18
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	18
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	17-23
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。	職業健康及安全	20
關鍵績效 指標B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康及安全	20
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	20-21

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	21-22
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	22
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	22
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	17-18
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	17-18
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	17-18
<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。	供應鏈管理	15-16
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理	15
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	15
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。	供應鏈管理	16
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。	供應鏈管理	15

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。		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。	11-16
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。	客戶服務	13
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	14
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。	13-14
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	11-12

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	22-23
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	23
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	23
關鍵績效 指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	陽光正直	23
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	28
關鍵績效 指標B8.1	專注貢獻範疇。	讓社區笑口常開	28
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	28