

移卡有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)



## Environmental, Social and Governance Report

環境、社會及管治報告

2021

# 關於本報告

## 報告簡介

移卡有限公司（「移卡」、「本公司」或「我們」）欣然發佈第二份環境、社會及管治報告（「本報告」）。

## 報告範圍

本報告披露的時間範圍為2021年1月1日至12月31日（「本年度」），部分內容時間適當前後延伸。除非另有說明，本報告的內容覆蓋移卡的主營業務，包括一站式支付服務、商戶解決方案及到店電商服務，全面展示公司主營業務的環境及社會影響。

## 報告資料來源

報告信息均來自於本公司正式制度文件、統計報告或有關公開資料。

## 報告發佈方式

本報告提供中英文兩種語言供讀者閱讀，並以電子版形式發佈。您可登錄本公司官網([www.yeahka.com](http://www.yeahka.com))及香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))查閱電子版報告。

## 報告標準

本報告遵守聯交所主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「**ESG**報告指引」）的規定編製。本報告依照重要性、量化、平衡及一致性四大原則，確保報告真實、準確，力求充分體現本公司在環境、社會及管治（「**ESG**」）方面的管理現狀及工作成果，並為讀者提供有價值的信息。

## 報告原則

## 定義

## 本公司的回應

重要性

報告所涵蓋的議題應反映本公司對經濟、環境及社會的重大影響，或影響利益相關方評估及決定的範疇。

通過與利益相關方持續的溝通交流，並結合本公司戰略發展和業務運營情況，識別當前的重大可持續發展議題。

量化

報告應以可計量的方式披露關鍵績效指標。

對本公司的環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，同時針對量化數據予以文字闡釋。

平衡

報告應不偏不倚地反映本公司整體的可持續發展表現。

本公司已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展事宜，當中包括工作成果及所面對的挑戰。

一致性

本公司應確保報告採用一致的披露原則。

本公司將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均能保持大體一致。

# 目錄

## Contents

---

### 第一章 2021公司年鑒

1.1 關於我們	08
1.2 2021年度大事紀	09
1.3 企業管治	10
1.4 數說移卡	11
1.5 榮譽獎項	13
*年度專題：移卡十年 — 鋪就商戶智慧經營之路	14

### 第二章 2021責任升級

2.1 ESG管治	18
2.1.1 ESG戰略	19
2.1.2 ESG願景與目標	20
2.1.3 ESG管治架構	22
2.2 利益相關方溝通	23
2.2.1 ESG利益相關方溝通	23
2.2.2 ESG議題重要性評估	25
2.3 公司治理	28
2.3.1 完善合規管理	28
2.3.2 防範洗錢風險	29
2.3.3 加強廉潔管理	32

---

## 第三章 以科技打造 更便捷的消費模式

3.1 創新先行 研發卓越產品	36
3.1.1 智慧產品及服務	36
3.1.2 技術創新	43
3.1.3 產品質量保障	46
3.1.4 知識產權保護	46
3.2 快速響應 提升服務效率	47
3.2.1 多項並舉 提升客戶滿意度	47
3.2.2 合規營銷 保障客戶合法權益	50
3.3 數據有度 築牢安全屏障	51

---

## 第四章 以科技助力 相關方協同發展

4.1 以人為本 鋪就成才之路	56
4.1.1 員工僱傭與管理	56
4.1.2 員工發展與培訓	62
4.1.3 員工健康與安全	64
4.1.4 員工關懷與溝通	66
4.2 共建秩序 打造責任供應	70
4.2.1 供應鏈管理	70
4.2.2 關注供應鏈環境及社會風險	71

---

## 第五章 以科技賦能 社會共建共融

5.1 立業為善 共赴美好生活	74
5.1.1 科技公益	74
5.1.2 慈善幫扶	77
5.1.3 抗疫援助	78

---

## 第六章 以科技守護 綠色生態環境

6.1 環保減碳 應對氣候變化	82
6.1.1 管治	82
6.1.2 氣候變化風險及應對	82
6.1.3 氣候變化機遇	83
6.2 綠色運營 優化環境管理	85
6.2.1 節約資源 減少排放	85
6.2.2 廢棄物管理	87

---

## 附錄

附錄I	
二零二一年ESG關鍵績效數據表	88
附錄II	
《環境、社會及管治報告指引》內容索引	91

# 第一章 2021公司年鑒

## **/08**

1.1 關於我們

## **/09**

1.2 2021年度大事紀

## **/10**

1.3 企業管治

## **/11**

1.4 數說移卡

## **/13**

1.5 榮譽獎項

## **/14**

\*年度專題：移卡十年 — 鋪就商戶智慧經營之路

---

# 第一章 2021公司年鑒

## 1.1 關於我們

移卡作為一家領先的基於支付的科技平台，專注為客戶及消費者創造價值。2021年，移卡支付業務發展勢頭強勁，從交易規模、服務商戶數等綜合能力來看，在中國非銀行獨立二維碼支付服務市場中排行第一<sup>1</sup>。在本公司一站式支付服務的基礎上，我們致力於成為最值得信賴的領先科技公司。在商戶側，我們為商戶提供數字化解決方案，幫助商戶降低成本、提升經營效率；在消費者側，我們大力拓展到店電商服務，為消費者帶來聚合、超值的本地生活體驗，讓人們享受更優質的生活。

隨着支付與數字商業生態系統價值的釋放，我們憑藉現有的線上線下渠道能力、研發能力和運營能力於本年度邁入「本地生活」的萬億級市場，拓展移卡的業務體系。截至2021年12月31日，我們相信，基於公司超過730萬的活躍商戶、觸達的約9.45億消費者、服務商戶全生命周期的產品矩陣以及到店電商服務，我們將逐步構建一個獨立、可擴展的商業數字化生態系統。我們堅持「科技為你所用，未來真實可見」的價值主張，從商戶與消費者所面臨的真實問題出發，利用科技方法解決生意和生活中一個個切實的問題，讓科技可以真正服務於商戶與消費者，以期逐步實現移卡「唯真而創 擁抱未來」的品牌理念與終極理想。

<sup>1</sup> 數據來源：易觀《2021年中國產業支付專題分析》報告

# 1.2 2021年度大事紀

---

## 1月

- 移卡與深圳大學區塊鏈技術研究中心戰略合作

---

## 2-3月

- 移卡舉辦 rday 企業內宣文化活動

---

## 4-6月

- 助力抗疫 移卡在行動

---

## 7-8月

- 移卡·人物系列公號傳播

---

## 9月

- 移卡獲納入滬港股通名單
- 移卡參與「大灣區青年計劃」

---

## 10-11月

- 移卡接入數字人民幣平台
- 移卡和寧波銀行戰略合作
- 移卡獲香港公益金頒發的年度「公益卓越獎」

# 1.3 企業管治

移卡深信，良好的企業管治對公司業務的長遠增長及可持續發展尤為關鍵。我們致力於維持和推行嚴謹的企業管治以促進有效的內部控制和管理措施，在所有業務範疇堅持高道德標準、透明度、責任心及誠信，持續提升公司治理水平。

我們的獨立非執行董事佔本公司的董事會人數三分之一以上（現任8名董事中，3名為獨立非執行董事、2名為非執行董事、3名為執行董事），充分發揮制衡作用，以保障股東和公司的利益。同時，我們高度重視董事會成員的多元化，關注多項多元化因素包括但不限於專業經驗、技能、性別、年齡、文化及教育背景，董事會成員均具備豐富的行業經驗，擁有計算機、經濟學、工商管理、化學、土木工程等多領域的專業能力。

董事會下設4個董事委員會，以監察公司特定方面的事務，組成如下<sup>3</sup>：



<sup>3</sup> 企業管治更詳細內容，請參見移卡有限公司《2021年度報告》中「企業管治報告」章節第73-85頁。

# 1.4 數說移卡

## 經濟績效



資產總值

6,755,776 千元



權益總額

3,200,671 千元

截至二零二一年十二月三十一日



收入總額

3,058,632 千元

截至二零二一年十二月三十一日止年度

## 運營績效

### 商戶解決方案



活躍商戶數超過**138萬**  
同比增加**53%+**



超過**100個**自營功能模塊  
**15個**生態合作夥伴功能模塊

截至二零二一年十二月三十一日

### 一站式支付服務



總支付交易量  
約**人民幣2.12萬億元**  
同比增長**45.5%**



**730萬**家活躍支付商戶  
同比增長**32.5%**

### 到店電商服務



**520萬**付費用戶  
總商戶交易量約  
**3.98億人民幣**



遍及約**300個城市**

## ESG績效

### 環境 (E)

- 自研投入數百萬元，採用低耗能綠色機房，  
將電源使用效率(PUE)值**降至1.56**

- 自建私有雲技術，減少物理

設備數量**30%**左右

預計每年節省電量可達

**798**兆瓦時

### 社會 (S)

- 加強交易風險管控，進行了

超**100**億次風險決策，對

超**300**萬筆風險交易進行風險處理

- 持續開展「小店力量」計劃，  
聯合第三方機構為中小微商戶提供資金支持

累計**2,200**萬元人民幣

- 攜手香港保良局，

捐贈**6**萬盒新型冠狀病毒抗原測試劑盒支援香港抗疫

### 管治 (G)

- 成立董事會層面的

**ESG委員會**，

制定集團ESG願景、目標、策略及架構

- 建立由業務部門－風險管理委員會  
－內審內控部的整體風險管理及內部監控系統

- 全年開展

**合規培訓6次**，培訓

**覆蓋率100%**

# 1.5 榮譽獎項

1. 移卡旗下樂刷科技有限公司以切實服務小微商戶、踐行普惠金融的理念與產品，在「2020中國數字金融競爭力卓越榜」評選活動中榮獲「2020移動支付應用價值突出貢獻獎」獎項。
2. 樂刷科技有限公司憑藉在金融科技創新應用的優異表現榮獲2020年度第七屆「金松獎」金融科技品牌影響力獎項。
3. 移卡在香港公益金的2020/2021年度頒獎典禮中榮獲「公益卓越獎」，表彰了移卡於過去一年裏對香港公益慈善活動所做出的積極貢獻。
4. 移卡作為中國領先的基於支付的科技平台，長期以來致力於探索前沿科技，助力中小微企業實現數智化經營，由此榮獲「2021易觀之星年度評選」之「2021年度卓越數字化企業獎項」。
5. 移卡憑藉卓越的創新能力與穩健的經營和財務表現，榮膺「2021金橋獎年度最具投資價值科技公司」獎。
6. 移卡科技榮獲第五屆卓越IR「最佳資本市場溝通獎」，連續2年蟬聯此獎項。



**\*年度專題：**  
**移卡十年 —**  
**鋪就商戶智慧經營之路**

---

移卡深耕支付行業十年，積累了大量優質及忠實的商戶基礎。依託支付服務累積的海量數據，我們圍繞商戶全生命週期，打造了數字化的商業服務閉環，為商戶提供智能化的營銷、運營、管理等工具和服務；在讓商戶享受到便捷的功能服務的同時，多維度促進商戶經營水平的提升。



## 起步階段 小微商戶

### 經營痛點

- 體量小，經營者親歷親為

### 移卡解決方案

為商戶提供掃碼支付、刷卡支付等一站式支付服務，簡化支付對接，提升支付接入效率

接入掃碼點餐小程序，提高消費者點餐效率，節省商戶服務成本

為商戶提供低成本增長運營解決方案的輕量級SaaS平台，助力小微商戶社群運營

推出到店電商服務，提供極具吸引力的獨家優惠套餐



## 逐步擴張 中型商戶

### 經營痛點

- 透明化、數字化管理經營系統缺失

### 移卡解決方案

#### 堂食

接入掃碼點餐小程序連接前廳和後廚，助力商戶以更高效率創造更多營收

#### 外賣

上線「聚合外賣」，為商戶智能匹配外賣平台，助力商戶實現全渠道覆蓋

#### 運營

通過海量營銷工具及會員管理系統，拓展到店電商服務，實現店鋪顧客的拉新、促活和留存

#### 管理

提供行業領先的商戶全鏈路解決方案，實現店鋪高效穩定運營



## 發展成熟 大型連鎖商戶

### 經營痛點

- 品類固化，消費者日漸增多的選擇造成銷售業績下滑
- 傳統營銷需預付廣告費用，價格高昂
- 缺乏高度定制化、集成化的經營管理系統

### 移卡解決方案

通過數據管理平台達成精準營銷，提供流量分析、交易分析、用戶畫像等服務，實現全渠道精準引流

開發覆蓋旅遊門票、度假酒店、特色品牌餐飲等更為豐富且全面的本地生活套餐，推出多款爆品協助銷售增量

製作近50,000個短視頻素材，多渠道流量結合的方式，通過會員在其社交網絡和私域進行推廣，影響眾多消費者的消費選擇

基於增強現實(AR)和區塊鏈，結合數字化生態和元宇宙，推出多款休閒類互動小遊戲，促活拉新，提升宣傳效果

協助商戶拍攝製作廣告宣傳片，在各頭部流量平台進行分發和觸達，提高交易成功率及轉化率

基於商戶需求，未來預計研發推出軟硬件相結合的高度定制化SaaS服務

# 第二章 2021責任升級

**/18**

2.1 ESG管治

**/23**

2.2 利益相關方溝通

**/28**

2.3 公司治理

---

## 第二章 2021責任升級

### 2.1 ESG管治

2021年，我們踐行移卡「持續創造美好未來」的使命願景，致力於將環境、社會及管治相關元素融入公司的運營及管理中，促進企業長期的可持續發展。

秉承著持續為商戶和消費者創造價值的理念，移卡致力於成為最值得信賴的科技公司。我們通過不同種類的支付服務無縫連接商戶與消費者，並以此為基礎，不斷豐富並完善為商戶和消費者提供的定製化服務。

展望未來，面臨全球經濟復蘇下的新機遇與挑戰，我們將始終堅持價值創造原則，繼續以領先科技賦能商家數字經營，為消費者提供更優質的權益產品，為股東、員工和社會創造更大的回報。

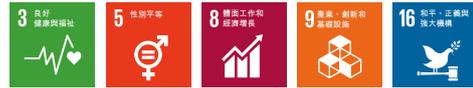


### 2.1.1 ESG戰略

本年度，我們制定了公司發展的ESG戰略以審視和管理業務運營對社會、環境和經濟的影響，以風險管理的思路應對可持續發展所面臨的機遇與挑戰，並將社會責任理念融入至運營的每個層面。我們的ESG戰略實施可歸納如下：



#### 業務經營



- ESG委員會持續監督並評估可持續發展相關風險及機遇，確保業務運營遵守行業相關法律法規；
- 恪守商業道德，保障各利益相關方的權益；
- 為員工打造包容、平等、人性化的工作環境，創造多元、輕鬆的工作氛圍。



#### 上下游合作夥伴



- 持續提升採購環節的規範化和透明度，高度關注供應鏈相關社會風險，打造良好營商環境；
- 科技帶動上下游行業創新，開闢新就業渠道。



#### 用戶



- 傾聽用戶的反饋與意見，保障用戶個人信息安全，保護社區達人原創內容；
- 協助商戶持續提升經營效率，數字普惠降低中小商戶營銷門檻，提供功能更強大的高級商戶解決方案；
- 為消費者帶來聚合、超值的本地生活體驗，讓人們享受更優質的生活。



#### 社區及產業



- 加大公益事業及社區投資力度，助力農戶數字化經營，樹立鄉村振興標桿，推動共同富裕；
- 支持產業數字化升級，與行業夥伴共同構建數字化轉型生態圈。



#### 環境



- 積極響應國家節能減排號召，減少運營產生的環境影響，邁向「30·60」雙碳目標；
- 將綠色環保理念融入我們的產品設計，積極向消費者推廣低碳生活方式；
- 加強企業應對氣候變化管理，助力社會低碳轉型。

## 2.1.2 ESG願景與目標

我們以前瞻的思維高效佈局，致力於以持續的科技創新助力商戶與消費者更好地經營與生活。同時，我們深知可持續發展對企業長期良性運營的重要性，基於自身環境與社會責任的管理現況，結合利益相關方的期望，我們以聯合國可持續發展目標(SDGs)為指引，不斷優化並完善企業ESG願景，持續探索可持續發展機遇，共創美好的未來。

### 品牌使命願景

持續創造美好未來

### 品牌定位

未來商業社會的突破踐行者

### 價值主張

科技為你所用  
未來真實可見

## 我們關注的聯合國可持續發展目標

## 責任領域

## 責任舉措



### 無貧窮

到二零三零年，在世界各地消除一切形式的貧窮。

立業為善 共赴美好生活

- 鄉村振興局合作助力農戶數字化經營
- 「小店力量」計劃，扶持小微商戶



### 良好健康與福祉

確保健康生活並促進各年齡段所有人的福祉。

以人為本 鋪就成才之路  
立業為善 共赴美好生活

- 完善的員工健康與安全管理體系
- 抗擊新冠疫情，捐贈援助物資



### 性別平等

實現性別平等，為所有婦女、女童賦權。

以人為本 鋪就成才之路

- 保護女性員工的身心健康
- 營造平等關愛的工作氛圍



### 清潔飲水和衛生設施

為所有人提供水和環境衛生設施並對其進行可持續管理。

綠色運營 優化環境管理

- 踐行綠色辦公與運營



### 體面工作和經濟增長

促進包容和可持續經濟增長、就業和人人獲得體面工作。

以人為本 鋪就成才之路

- 完善的薪酬激勵體系與晉升機制
- 搭建全面的人才培養平台
- 多元共融的工作環境

## 我們關注的聯合國可持續發展目標

## 責任領域

## 責任舉措



建立有復原力的基礎設施，促進具有包容性和可持續產業化，促進創新。

創新先行 數據有度 研發卓越產品 築牢安全屏障

- 持續升級產品研發體系及創新服務
- 打造數據及信息安全保護屏障

產業、創新和  
基礎設施



建設包容、安全、有風險抵禦能力和可持續的城市及人類住區。

立業為善 共赴美好生活

- 為商戶及消費者打造一站式本地生活權益
- 投身公益慈善，支持社區建設

可持續城市  
和社區



確保可持續的消費和生產模式。

創新先行 研發卓越產品  
共建秩序 打造責任供應

- 關注供應鏈環境及社會風險
- 完善供應商准入及管理機制

負責任的  
消費和生產



採取緊急行動應對氣候變化及其影響。

環保減碳 應對氣候變化  
綠色運營 優化環境管理

- 提升數據中心能效
- 自研自建私有雲技術
- 氣候變化風險及機遇的識別和應對

氣候行動



創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構。

公司治理

- 完善內部監督機制和廉潔建設體系
- 商業道德及反貪腐培訓和宣導
- 暢通的利益相關方溝通機制

和平、正義與  
強大機構



加強執行手段、重振可持續發展全球夥伴關係。

創新先行 研發卓越產品

- 攜手合作夥伴，促進行業生態圈共建共榮

促進目標實現  
的夥伴關係

### 2.1.3 ESG管治架構

為持續監督公司ESG管理表現、穩定推進公司可持續發展戰略實施，移卡於2022年3月宣佈在董事會層面成立ESG委員會，進一步強化公司ESG管治架構，全面升級ESG管治權責。

在集團ESG委員會的引導下，公司高級管理層組織業務單元與職能部門組成ESG工作小組，每年結合集團的ESG目標，制定ESG工作計劃以及執行方案，並明確各層級ESG管治責任，切實提升集團整體ESG風險管控能力。



## 2.2 利益相關方溝通

### 2.2.1 ESG利益相關方溝通

移卡深知了解利益相關方的期望和需求是助力公司成長的重要途徑。我們通過多種方式與利益相關方增進聯繫，積極關注利益相關方重視的議題並予以回應，不斷完善公司戰略規劃與決策運營，以全面提升可持續發展績效表現。

利益相關方類別	訴求與期望	溝通與回應
<b>用戶</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全與用戶隱私</li> <li>消費者權益保護</li> <li>多元產品</li> <li>誠信經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>履行用戶保密協議</li> <li>提升產品與服務質量</li> <li>完善用戶溝通機制</li> <li>用戶問卷調研</li> </ul>
<b>商戶</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>產業升級</li> <li>行業進步</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力數字化轉型</li> <li>建立定期溝通機制</li> </ul>
<b>投資者與股東</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務業績</li> <li>企業可持續盈利</li> <li>權益保護</li> <li>公司透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高盈利能力</li> <li>加強投資者溝通</li> <li>召開股東大會</li> <li>發佈定期報告</li> </ul>
<b>內部員工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益保護</li> <li>員工職業發展</li> <li>員工關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供合理的薪酬福利體系</li> <li>優化晉升機制</li> <li>開展員工活動</li> </ul>

利益相關方類別	訴求與期望	溝通與回應
<p data-bbox="252 541 443 573"><b>政府及監管機構</b></p> 	<ul data-bbox="555 545 788 653" style="list-style-type: none"> <li>• 遵守國家法律法規</li> <li>• 合規經營與依法納稅</li> <li>• 促進就業</li> </ul>	<ul data-bbox="1007 545 1262 653" style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家政策要求</li> <li>• 接受調研與督查</li> <li>• 積極參與穩崗就業活動</li> </ul>
<p data-bbox="252 761 469 793"><b>供應商及合作夥伴</b></p> 	<ul data-bbox="555 765 675 873" style="list-style-type: none"> <li>• 行業交流</li> <li>• 公平競爭</li> <li>• 互惠互利</li> </ul>	<ul data-bbox="1007 765 1171 873" style="list-style-type: none"> <li>• 合作創新</li> <li>• 公開招標採購</li> <li>• 定期溝通交流</li> </ul>
<p data-bbox="252 976 443 1009"><b>公益機構／組織</b></p> 	<ul data-bbox="555 980 675 1045" style="list-style-type: none"> <li>• 社區參與</li> <li>• 慈善公益</li> </ul>	<ul data-bbox="1007 980 1171 1045" style="list-style-type: none"> <li>• 參與社區活動</li> <li>• 開展公益項目</li> </ul>

## 2.2.2 ESG議題重要性評估

本公司按照《ESG報告指引》的要求，通過開展利益相關方問卷調研，識別本年度ESG議題並進行排序；根據重要性議題評估結果加強有關信息的披露，協助本公司設定下一階段的ESG管理目標。

本年度的重要性議題評估主要涵蓋以下四個步驟：

### 01

#### 議題識別

通過行業對標，結合《ESG報告指引》和公司現有業務，對上一年度重要性議題識別結果進行補充，本年度新增供應鏈環境及社會風險管理與氣候變化應對兩項議題

### 02

#### 議題調研

邀請公司內部及外部利益相關方參與問卷調研，了解利益相關方關注重點，調研覆蓋高級管理層、內部員工、監管機構、供應商及公益組織。

### 03

#### 議題排序

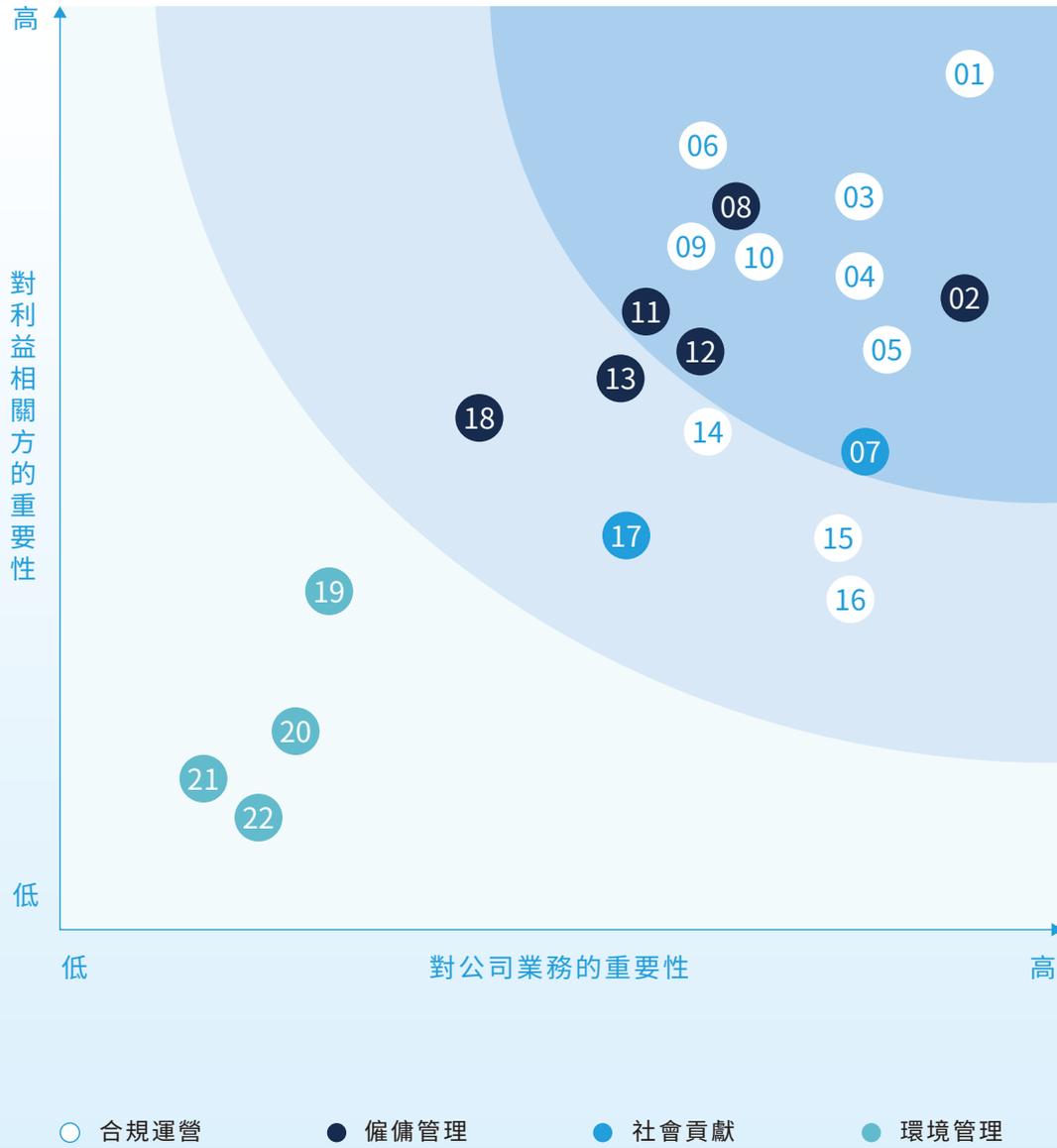
根據問卷調研結果，從對外部利益相關方的重要性和對業務的重要性兩個維度對議題進行重要性排序。

### 04

#### 議題披露

基於重要性議題分析結果確定本報告的披露重點，編製本年度議題重要性矩陣。

2021年度ESG重要性議題矩陣及排序如下：



議題重要性	排序及 對應序號	議題	所屬範疇
<b>非常重要</b>	01	反洗錢及合規管理	反貪污
	02	員工招聘與團隊建設	僱傭
	03	反貪腐管理與培訓	反貪污
	04	知識產權管理	產品責任
	05	產品研發與創新	產品責任
	06	用戶信息與隱私保護	產品責任
	07	推動行業進步	社區投資
	08	員工權益保護	僱傭
	09	服務響應及處理效率	產品責任
	10	用戶溝通及滿意度	產品責任
	11	健康與安全的工作環境	健康與安全
	12	員工培訓與發展	發展及培訓
<b>重要</b>	13	員工溝通及關懷	僱傭
	14	產品質量保障	產品責任
	15	供應鏈環境及社會風險管理	供應鏈管理
	16	採購與供應商管理	供應鏈管理
	17	公益慈善與社會服務	社區投資
	18	員工平等與多元化	僱傭
<b>相關</b>	19	節能降耗	資源使用
	20	廢棄物管理	排放物
	21	溫室氣體排放與管理	排放物
	22	氣候變化應對	氣候變化

與2020年相比，2021年本公司內部與外部利益相關方依然將合規運營作為最關心的層面之一，其中反洗錢及合規管理、反貪腐管理與培訓、知識產權管理和產品研發與創新四個議題佔據重要的地位。此外，利益相關方在員工招聘與團隊建設議題上的關注度明顯增加。本公司將在之後的章節就核心議題加以重點闡釋，以回應各利益相關方的關注。

## 2.3 公司治理

本公司嚴格遵照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，貫徹落實《風險管理內部控制制度》、《反洗錢和反恐怖融資內控制度》等內部制度，完善合規與風險管理體系的建設，不斷提升對賄賂、舞弊、腐敗、洗錢、欺詐等風險的管控能力；持續開展反貪腐、反洗錢、反恐怖融資相關宣傳及培訓，營造風清氣正的從業氛圍，促進公司合規有序發展。本年度，未發生對公司或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

### 2.3.1 完善合規管理

本公司高度重視風險管理與內部監控系統的建設，基於《風險管理內部控制制度》等內部風險管控制度，規範重大風險的識別、評估、呈報程序，加強對重大風險的管理、信息溝通與監督，以保障公司資產安全、經營合法合規、財務報告及相關信息真實完整，促進高效、可持續的業務運營。

為提升公司風險管理的能力，移卡在董事會及審核委員會授權範圍內，成立風險管理委員會並搭建風險管理及內部監控系統。風險管理委員會為公司最高決策機構，負責風險管理策略和流程的制定，以及各部門風險管理工作的協調，同時定期就風險管理工作情況向董事會及審核委員會進行匯報。

風險管理及內部監控系統由三道防線構成。公司管理層通過日常監督與專項監督檢查風險管理與內部控制實施情況，並將檢查結果上報董事會，以協助董事會進一步完善相關制度，優化系統建設。

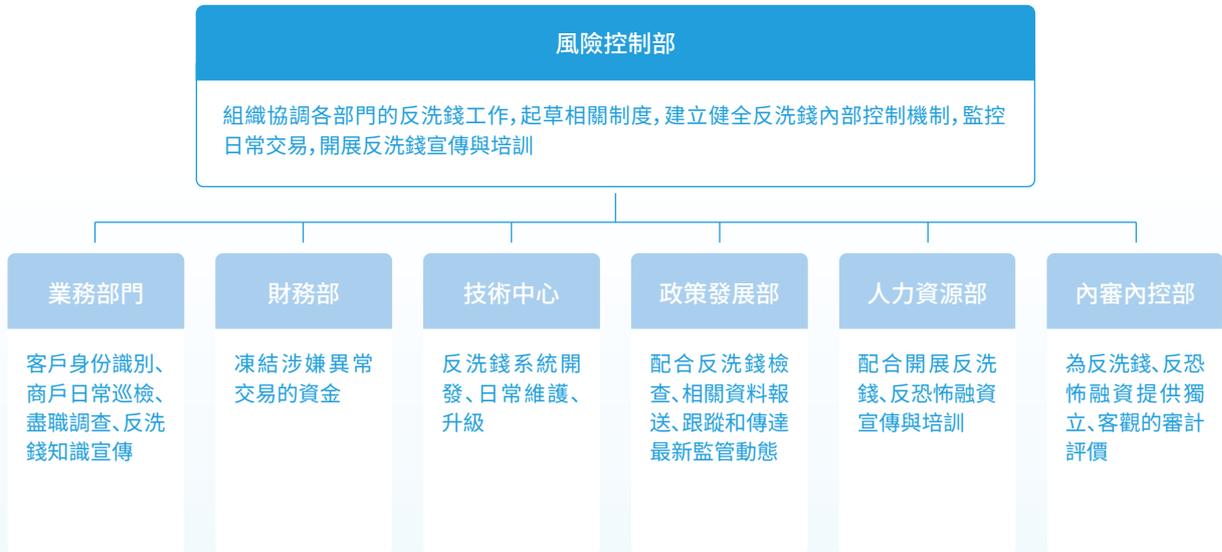
第一道防線	第二道防線	第三道防線
公司核心業務部門	公司支持職能部門	公司內審團隊
作為公司風險管理的第一責任機構，通過制定並實施日常業務運營流程標準，對業務流程中的各項風險進行管控。	由公司風險控制部、政策發展部、財務部等支持職能部門構成，負責設計、實施並監察風險控制、法務合規及財務等管理規章制度，協助第一道防線建立並完善風險管理及內部監控系統，履行監督職能，從日常監管過程中及時識別、預警並跟蹤異常信息。	負責為公司風險管理及內部監控系統的有效性提供獨立於第一道防線和第二道防線的分析與評價，深入業務前端，就公司風險管理及內部監控系統的有效性提出針對性改進建議，通過進一步加強風險管理，為公司的可持續發展提供有力保障。

風險管理及內部監控系統三道防線

### 2.3.2 防範洗錢風險

本公司嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《支付機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》、《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》等法律法規及監管要求，依據公司《反洗錢和反恐怖融資內控制度》、《反洗錢內部舉報制度》等相關制度，進一步完善與優化反洗錢管理體系。

為全面推動反洗錢相關工作，公司成立反洗錢領導小組，由總經理擔任組長，風險控制部負責人擔任副組長，各業務部門、技術中心、政策發展部、財務部、人力資源部、內審內控部等部門負責人為組員。各部門職責明確，保證內部反洗錢管理機制運作順暢。反洗錢領導小組下設反洗錢工作小組，開展反洗錢和反恐怖融資具體工作。



反洗錢工作小組職責分工

本公司採取了一系列創新技術措施，從商戶入網審核、風險等級分類、交易風險監測和可疑交易報告四個方面管理交易過程，嚴控洗錢風險。2021年度，本公司未出現洗錢相關違法違規事件。

#### 商戶入網審核

公司運用新上線的「智能進件」審核系統對商戶開展初次識別與核對。審核系統採用人臉識別及圖像識別技術的證件識別(OCR)技術，結合工商鑒權、三四要素鑒權結果，確保商戶身份信息的真實性；並通過在公司黑灰名單庫中進行信息檢索，保證入網商戶的營業執照號、法人身份證號、結算賬戶號碼、手機號碼等信息未被列入黑灰名單庫中。新系統實現了「機器+人工」雙重審核模式，提升審核效率的同時減少了誤差。在業務合作期間，公司也將持續識別和重新識別客戶身份信息，嚴格管理在網客戶。

### 商戶風險等級分類

公司遵從客觀性、審慎性、持續性、保密性等基本原則，基於商戶風險等級劃分模型，結合客戶地域、行業、業務等方面的特徵，將商戶風險由低至高劃分為低風險、中低風險、中風險、中高風險、高風險五個等級，並針對不同風險等級的商戶採取不同的管理措施。對於高風險商戶，公司將實施更嚴格的身份識別和交易檢測程序，防範洗錢風險。

---

### 交易風險監測

為提升商戶交易風險監控能力，公司上線「關聯圖譜」模型，根據規則關聯全網數據，通過信息深度挖掘完成「商戶—用戶」、「商戶—商戶」、「商戶—代理商」之間的網絡連接，幫助交易監測團隊識別疑似賭博、套現等異常交易。針對識別出的異常交易，我們將交由專人進一步判斷風險程度，並及時採取暫停交易、延緩結算等強制管控手段。

---

### 可疑交易報告管理

公司根據《大額交易和可疑交易報告制度》，全面跟蹤大額交易，開展對可疑交易的監測與分析；並基於分析結果生成可疑交易報告，及時上報中國人民銀行反洗錢監測分析中心。

### 2.3.3 加強廉潔管理

本公司始終堅持誠信合規經營的基本原則，嚴格落實《反舞弊制度》等廉潔管理規定，明確內部各類違規行為的管控措施，堅決打擊貪污、賄賂、職務侵佔等一切舞弊行為。本公司已搭建由上至下的反舞弊管治架構與內控機制，推動各部門、下屬單位、子公司協同合作，營造廉潔的經營環境。



本公司設立完善的舞弊舉報及處理機制，鼓勵內部員工與外部利益相關方通過電話、電子郵箱、信函等多種途徑對任何疑似的違法、違規及不正當行為進行舉報。接到舉報後，公司反舞弊調查組負責登記、調查、核實相關信息；若違規行為屬實，反舞弊調查組將提出處理責任認定和責任意見，並移交相關單位進行後續處理。凡是有舞弊行為記錄的人員，公司一律予以相應處罰，情節嚴重者移交司法機關處理。對於發生舞弊案件的業務部門，公司將重新評估與檢討其風險管理與內部監控程序，持續監督其改進提升。此外，為保障舉報人的合法權益，公司嚴格保密舉報人的個人信息，嚴禁打擊報復舉報人的行為。對於經過核實的打擊報復事件，公司將對相關責任人進行追責。

為貫徹落實公司合規理念，本年度公司面向管理幹部，以線上會議的形式開展了合規培訓，共計100餘人參與。培訓內容涵蓋反舞弊、反貪腐、反洗錢、反欺詐等相關法律法規和公司內部制度的宣貫，並對相應的管理措施進行了研究探討。此外，2021年度公司共開展新員工合規培訓6次，培訓範圍覆蓋全體新入職員工。培訓採取線上與線下相結合的方式，介紹了公司合規制度與員工行為準則，明確違規行為及懲罰措施，以增強全體員工的合規意識，樹立良好的道德觀與價值觀。

未來，本公司計劃持續開展商業道德與反腐敗宣傳教育活動，通過線上小課堂的形式，將合規培訓覆蓋到全體員工。此外，公司將制定其《陽光行為準則》，進一步完善公司廉潔管理，鞏固廉潔文化。

# 第三章 以科技打造 更便捷的 消費模式

移卡始終圍繞商戶和消費者的需求，以獨立的商業數字化生態及持續的科技創新，提供優質的產品與卓越的服務，助力商戶和消費者更好地經營與生活。

### 章節要點：

產品質量保障  
產品研發與創新  
知識產權管理  
服務響應及處理效率  
用戶溝通及滿意度  
用戶信息及隱私保護

### 本章節響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)



---

## /36

3.1 創新先行 研發卓越產品

## /47

3.2 快速響應 提升服務效率

## /51

3.3 數據有度 築牢安全屏障

---

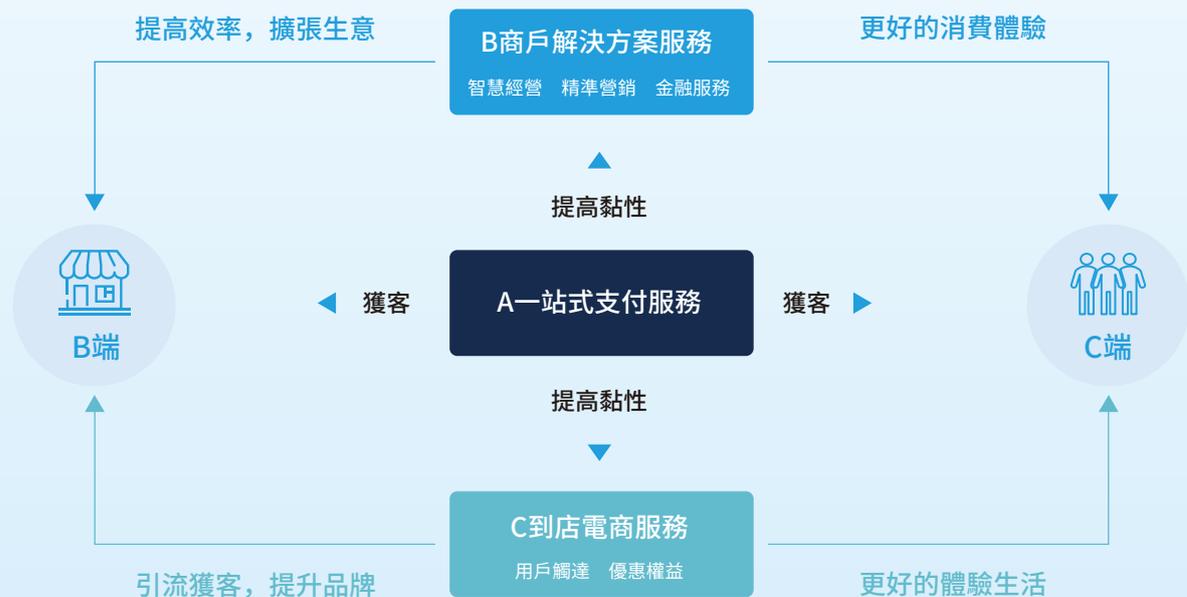
# 第三章 以科技打造更便捷的消費模式

## 3.1 創新先行 研發卓越產品

移卡作為國內領先的支付科技平台，致力於構建一個獨立、可擴展的商業數字化生態系統。我們通過支付服務無縫連接商戶與消費者，在此基礎上，提供多樣化的商戶解決方案；同時通過到店電商服務，為消費者帶來聚合、超值的本地生活服務。我們亦注重研發能力的培育，持續加大研發投入，圍繞商戶和消費者的需求持續創新，保持技術的領先性，為商戶和消費者帶來更優惠、更便利、更優質的產品與服務。

### 3.1.1 智慧產品及服務

我們致力於打造獨立、可擴展的商業數字化生態系統，最大化所有參與者的經濟和社會價值，推動數字經濟的增長和成功。我們以支付業務為觸點，為用戶打造一站式支付體驗，同時基於自身的流量和數據積累，圍繞商戶需求，逐步拓展出包括SaaS數字化解決方案、精準營銷服務及金融科技服務等在內的商戶解決方案，助力客戶有效地觸及目標市場，提升運營效率。此外，我們推出到店電商服務，為消費者提供聚合、超值的本地生活服務，深化消費者與商戶的連接，創造更多的社會價值。



獨立可擴展的商業數字化生態系統

## 一站式支付服務

我們在支付業務上持續佈局，不斷追蹤多樣化、個性化的消費熱點，憑藉創新科技，推出多款面向不同客群的移動支付產品及銀行卡收單產品，持續推進支付渠道多元化，為商戶和消費者提供無縫、便捷、可靠的支付服務。同時，我們開發智能風控平台，為移動支付業務提供實時、精準、智能的風險防控保障。我們的一站式支付服務產品包括基於應用程序的支付服務和傳統支付服務：



我們不斷提高產品迭代的穩定性和可靠性，孵化更多優質的產品和服務赋能商戶，提升品牌影響力。本年度，我們持續優化收銀通、易收付等多個品牌，並打造樂雲付、收付貝等新品牌，輸出針對醫療美容行業的支付結算產品，滿足行業用戶對賬戶管理、增值服務等訴求。同時，我們不斷推進數字貨幣在多重服務場景的落地，擴展支付邊界，提升商業赋能增效能力。此外，我們在金融科技、到店電商等業務板塊持續發力，優化交易結構，促進場景交易比重提升，不斷推進支付產品與增值服務的疊加，構建「智能商服+本地生活」多邊交易體的商業生態，保障支付業務長效、健康發展。

我們持續升級交易系統功能，加強交易風險管控，為客戶提供穩定、可靠的支付服務。本年度，我們對交易系統進行億級的物理擴容，打造行業領先、高效的大規模交易結算系統。同時基於可持續性發展戰略，我們進一步提升交易系統清結算能力，並對系統容災能力進行持續優化與演練，保障系統全年穩定，大幅度提升商戶和終端用戶的收款速度與掃碼速度，提升客戶的支付體驗。

## 移卡交易系統 2021年度

系統可用率達

99.999%

進行了超

100億次

風險決策，

對超

300萬筆

風險交易進行風險處理，有效打擊了賭博、電信網絡詐騙等違法行為

## 商戶解決方案

在推進商戶數字化轉型的進程中，我們憑藉對商戶需求的深刻理解與洞察，根據商戶的特徵，為其提供全面的商戶解決方案以滿足不同類型商戶特有的經營需求。

在新冠疫情頻發的背景下，中小商戶擁抱技術升級的需求愈加強烈。我們秉承對技術創新的執著追求，持續推進產品的發佈與迭代。目前，我們已經擁有多個自營功能模塊和生態合作夥伴功能模塊，全方位助力商戶智慧經營。同時，我們的商戶解決方案佈局於支付小程序、應用程序(App)及硬件終端之上，商戶可以根據經營需求主動增加更多數字化模塊，形成無縫的「支付+」數字經營體驗。



商戶解決方案 — 深刻理解行業痛點，服務商戶全生命週期

我們打造基於多元化流量的精準營銷模塊，助力商戶高效獲客，保持與消費者的持續性互動。我們在自營支付流量的基礎上，聚合全場景流量，與微信、今日頭條、快手等多個頭部流量平台展開深度的資源合作，以優質營銷內容為基礎，智能匹配目標客戶，助力商家多渠道、多維度、多層面觸達消費者，最大化營銷服務價值。目前我們已經實現互聯網大數據分析、營銷策略制定、創意內容製作、媒體投放、營銷效果監測和優化提升的全產業鏈閉環服務。

基於對商戶金融類的需求，本公司持續以審慎的策略為商戶提供「移卡金融」現金撮合計劃，助力合格商戶獲得用於購買庫存、投資獲客、運營管理等的現金資源。本年度，我們進一步精細化客戶體驗，優化業務流程，引入保險服務產品及會員體系，賦能小微企業主無憂經營。同時，我們持續強化技術能力建設，優化信用風險審批及授信策略體系，搭建風險運營標準化作業體系，結合訴訟渠道與人工智能等技術工具，大幅度提升風險管理水平。

我們亦積極探索商業數字化生態和元宇宙的結合。我們基於AR和區塊鏈技術，推出了多款休閒類遊戲，以「遊戲體驗+品牌權益+創意營銷」的形式，幫助商戶創造與消費者的遊戲化互動營銷空間，助力品牌的營銷增長，並提升消費者對品牌的認同感。例如，我們本年度研發了包括「水果合合合」、「口袋AR」在內的多款爆款小遊戲，並與多家行業頭部品牌達成戰略合作，持續助力服務品牌生命週期總價值的提升。

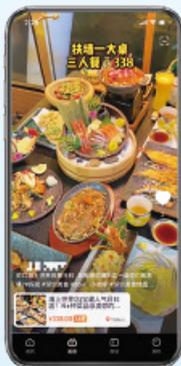
## 到店電商服務

基於構建數字化商業生態系統的核心理念，我們利用現有資源，於2021年大力拓展到店電商服務，旨在建立一個充滿活力的商業社區，更好地連接商戶與消費者，增進雙方的互動。

我們通過對當地消費者喜好及行業競爭格局有深入了解的專屬產品專家團隊，幫助商戶設計超值且獨有的體驗套餐，並借力我們的精準營銷服務中的內容創作和主流媒體推廣，助力商戶以更低的預付廣告費用投入，實現更高效的規模增長。



### 視頻種草

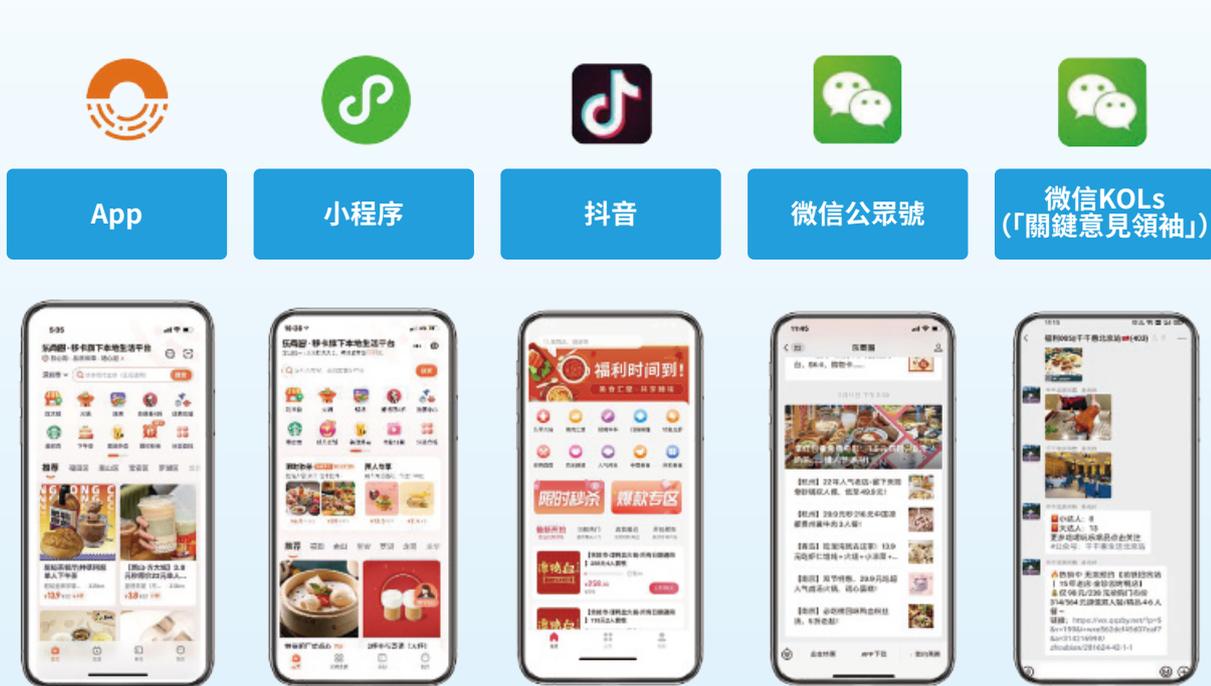


### 圖文介紹



到店電商服務 — 內容製作賦能社交分享

同時，我們以實惠的價格為消費者提供豐富的本地生活套餐選擇。消費者可通過 App、小程序、抖音、微信公眾號等多種渠道入口進入平台，購買覆蓋餐飲、酒旅、美容、休閒娛樂等本地生活體驗的優惠券和獨家套餐，獲得獨家且高性價比的本地生活體驗。



到店電商服務 — 私域流量觸達海量消費者

到店電商業務作為我們可高度擴展的數字化生態系統的極佳展現，有效地將支付消費者、銷售代理、營銷解決方案和專屬產品專家進行緊密連接。本年度，我們獲得超過300萬名KOLs，加速了到店電商服務的發展。展望未來，我們將持續為消費者提供豐富超值的消費選擇，助力商戶高效觸達數以億計的消費者。



### 3.1.2 技術創新

我們始終將技術研發與創新視為企業發展的源動力，不斷加強在技術研發與創新的投入，運用雲計算、大數據分析、區塊鏈、人工智能等領先科技，持續推出智慧服務產品，為客戶數字化升級與轉型賦能。

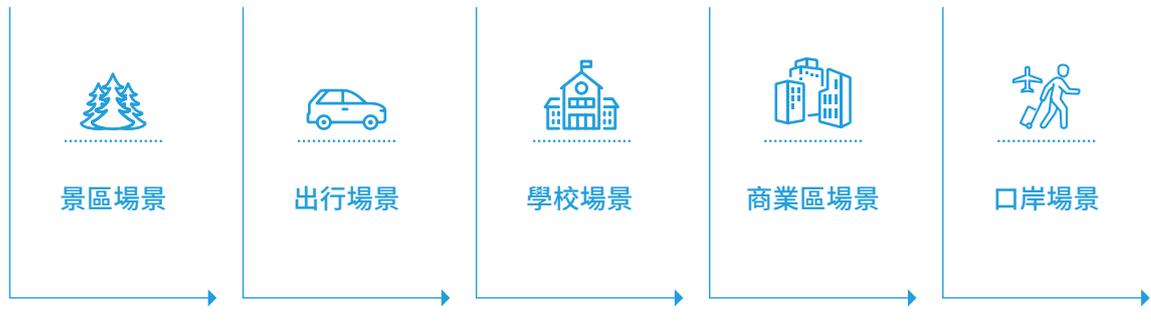
在基礎建設方面，我們對網絡架構進行升級，將組網規模由百台級提升到千台級，對互聯網數據中心的設備、線路進行常態化的演練及優化，實現全年網絡零中斷的目標。在大數據分析方面，我們進一步加強平台建設，持續提升數據倉庫規模，為創造便捷、有價值的數據分析和查詢服務建立基礎。在雲建設工作方面，我們成功建設並投產第一朵規模化的私有雲，大幅度提升計算資源分配和使用效率，有效支撐業務的快速迭代。

此外，本公司在場景接合方面持續發力，進一步推動基於OCR的發展，提升證件識別能力及識別效率，將菜單自動識別、錄入的準確率提高至90%以上，並推動識別技術在商戶認證審核的應用，加快了審核速度，極大地提升了商戶的體驗。針對線下零售行業，我們進行了細緻的用戶人群規劃和行為分析，根據用戶的偏好，提供最佳的個性化服務。同時，我們提供基礎的雲端識別業務，用於擴大用戶對商品的認知，促進商戶與用戶間的信息溝通，優化商戶的運營管理。

在新型支付方面，本公司持續推進數字人民幣多場景商業化應用，在交易接口、錢包管理、區塊鏈和數字人民幣的結合應用、數字人民幣芯片卡等移動支付和終端安全在內等關鍵領域取得重大突破，積極參與數字人民幣技術標準規劃設計並完成軟硬件能力部署。目前，我們已完成數字人民幣互聯互通平台的對接，並推進數字人民幣在多城市的落地。數字人民幣將助力我們拓展更多元化的商戶資源，未來我們將持續提升對數字人民幣的研發應用，完成多場景應用落地。

## 數字貨幣應用場景

我們將以場景為抓手，為不同場景下的商戶，提供不同的數幣支付方案，並在景區場景重點進行應用推廣



作為公司的技術決策組織，本公司技術委員會著力加強技術方向決策，提升技術人才招聘、培養、任命和激勵力度，打造一流的技術團隊和文化，帶領公司持續探索未來技術趨勢，不斷釋放企業的發展新動能。在技術人才培養和激勵方面，我們定期開展「移卡講武堂」進行技術知識分享，對員工開展多維度技術培訓，並建立「移卡維基」，沉澱技術流程及項目文檔，夯實員工的技術基礎，激發企業的創新能力。

## 技術委員會架構



此外，本公司重視行業間交流合作，持續與行業夥伴建設長期穩定的友好合作關係，通過整合雙方優勢資源，提升企業的科技創新能力，助力雙方合作共贏的同時，輻射和帶動高新技術產業鏈融合發展，釋放更多企業發展新動能，推動行業創新進步。

#### 移卡和 寧波銀行 簽署戰略 合作協議

本年度，我們與寧波銀行個人銀行總部簽署戰略合作協議，通過雙方優勢資源的有效整合，助力雙方合作共贏，打造可持續發展的戰略合作夥伴關係。本次合作將圍繞支付解決方案、本地生活服務及金融科技等方面展開，我們通過提供一站式支付、SaaS商戶解決方案、商戶精準營銷解決方案以及線下業務團隊優質服務，聯合寧波銀行，共同打造中小微商戶服務閉環，助力中小微企業實現數字化轉型。此次合作也將引入我們的到店電商業務，將我們本地生活權益資源和技術系統能力進行輸出，為寧波銀行的用戶帶來一站式的本地生活權益。



#### 案例： 移卡與華為達 成深度合作

本年度，我們與華為在信息技術應用創新領域達成深度合作。基於華為雲鯤鵬雲生態體系，我們已通過產品適配、產品生態開發等合作，打通「產研用」的生態閉環，打造一系列基於鯤鵬基礎的信息技術應用創新產品。

在接下來的合作中，移卡將繼續憑藉著多年來在深度用戶洞察、產品創新研發、智能風控管理等方面的技術與經驗優勢，與華為共同打造基於鯤鵬基礎的數字領域信息技術應用創新示範工程，為構建技術領先、應用場景豐富的鯤鵬計算產業生態圈而努力。

### 3.1.3 產品質量保障

我們制定並落實《產品規劃評審制度》等制度，針對產品的設計、開發、測試等階段制定規範流程，並建立產品上線審核機制，把握產品方向正確性，挖掘潛在問題，糾正缺陷，提升產品規劃質量，為商戶和消費者提供優質的產品和服務體驗。

在產品設計階段，我們從市場發展、產品調研、技術升級等維度進行產品需求收集，並利用需求分類及分級等工具對需求進行合理性、優先級分析，及時解決用戶無法使用相應功能的問題。基於優化需求、消除功能障礙的原則，我們開展需求設計方案內審，保證產品邏輯設計合理且合法合規，確保根據技術框架完成交互設計修改，並保障用戶權益。同時，我們進行系列產品測試，根據產品預發佈環境、生產環境等驗收結果，發佈產品上線通知並根據項目需求進行產品培訓，同時及時進行產品複盤，總結產品開發過程中的問題，提高產品開發效率與質量。

### 3.1.4 知識產權保護

知識產權是企業創新發展的基石，本公司高度重視研發成果的保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等法規與標準性文件，不斷提高知識產權的轉化效率，及時將公司的創新成果、核心技術、優質產品等知識產品申請註冊，確保其獲得有效保護。2021年，本公司共提交專利申請25個，軟件申請29個。

#### 知識產權保護措施



及時對產品的名稱及商標進行申請註冊及備案，並對相近的圖形及近義的名稱進行一併備案，避免侵權事件發生。



與員工、合作商簽訂保密協議，對關鍵技術進行商業秘密保護，並通過分區域、分密級、分對象等方式對關鍵技術採取相應的保密措施。



在軟件產品研發過程中，及時對軟件產品及程序代碼進行軟件著作權登記。



對於具有辨識度或涉及品牌形象的圖案、用戶界面、外觀設計及時申請專利授權。

## 3.2 快速響應 提升服務效率

我們以客戶的體驗與需求為導向，堅持提供高品質的產品與卓越的服務。我們不斷完善客戶服務體系，優化投訴反應機制，通過多種渠道與客戶保持互通互聯，傾聽客戶對我們產品及服務的反饋，尊重和保護客戶的合法權益，持續提升客戶滿意度。

### 3.2.1 多項並舉 提升客戶滿意度

我們用心經營客戶關係，配備專人負責客戶關係維護，定期開展交流活動。此外，我們通過內部反饋渠道、後台統計數據、深度用戶調研等途徑，收集用戶的反饋信息，深入了解客戶真實的產品需求。同時，我們從產品、設計等角度深度調研，完成產品體驗報告，為產品和運營提供合理的改進建議，提升產品價值。



案例：  
以用戶為導向，  
不斷優化產品

以公司核心產品樂商圈為例，在雙引擎的驅動下，我們針對樂商圈不斷進行優化迭代。從樂商圈1.0的探索，到2.0的產品全面升級，到目前5.0的改版，樂商圈的產品定位持續升級，產品目標逐漸清晰並明確，產品核心不斷升級，以滿足用戶的核心需求。

#### 1. 產品全新升級， 明確產品未來核心

產品及模式全新升級，App、小程序、公眾號等運作模式，微信、抖音、快手、微博等全渠道觸達消費者。

#### 2. 視覺表現層及 結構層重新規劃

全新升級產品內容欄目規劃及交互框架層，把本地到店存貨單元(SKU)提至最重要的區域。

#### 3. 增加搜索功能

完善搜索基礎功能，實現高效訂單轉化。



樂商圈2.0



樂商圈5.0

為妥善處理客戶諮詢及投訴，我們制定並嚴格落實《呼叫中心客訴處理制度》、《客服日常工作規範》、《質檢制度》等內部制度和流程規範，為客訴處理工作提供制度化、規範化的指導，明確投訴處理責任和原則，通過完善的用戶投訴處理機制，及時高效地處理有關投訴。

我們亦注重內部客服管理，對客服中心業務管理、新員工入職培訓、員工管理等多方面進行優化及流程梳理。本年度，為了提供更加專業化的客訴處理服務，客服中心針對公司各業務部門設立服務團隊，建立投訴專組及品質管理組，有針對性地處理客訴問題，並且建設了新一代的智能客服平台，優化客服人員的工作效率，提升服務質量。同時，我們建立完善的內部客訴數據溝通機制，針對常規數據、異常數據等制定相應的反饋與處理方式，加強內部信息的互通共享，及時發現問題，高效解決問題。

## 2021年度

我們通過電話服務超

**72萬**人次，

在線服務超

**120萬**人次

我們開展了用戶滿意度調研，  
共計回收調研問卷

**2,241份**，

客戶滿意度為

**96.22%**



#### 對於常規數據，定期總結匯報：

定期（按日／週／月）向各業務部門報送客服常規數據，如話務量、投訴量、諮詢重點等類型數據。



#### 對於異常數據，實時反饋、優化、閉環：

當客服中心發現客戶諮詢異常情況出現時，及時收集、反饋給各個業務部門，溝通確認相關情況，進行優化並確認落地執行。



#### 對於新業務或業務變動，提前準備、重點觀察、實時反饋：

針對新上線的業務或變更業務，提前做好客服培訓工作，確保業務上線後能為客戶提供相應的服務，同時作為重點觀察，提高各業務部門的數據同步頻率；對於不滿意的客戶，與業務部門溝通確認後進行回訪，並反饋回訪結果。

---

同時，我們關注客服員工專業能力的提升，優化客服中心新員工培訓方案，從按照業務產品線培訓轉變為按照客戶諮詢問題類型培訓，並增加實景模擬對練等環節，提升客服中心新員工上線合格率。針對質檢過程中發現的客服中心員工的共性及個性問題，進行問題分析和梳理，改進提升方案，加強員工的業務能力。

### 3.2.2 合規營銷 保障客戶 合法權益

尊重和保護客戶的合法權益是我們提供優質產品及服務的基礎。我們嚴格遵守《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》等法律法規要求，制定《廣告宣傳規範》等內部管理制度，持續規範產品的宣傳營銷，切實保障客戶的合法權益。

本公司禁止任何形式的虛假廣告，同時建立了敏感詞庫，規範廣告宣傳用語。為保障宣傳物料的合法性、真實性與準確性，我們設定了宣傳資料審核機制，通過審核後宣傳材料方可對外發佈。若在營銷宣傳過程中出現違規情況，我們會及時核實違規宣傳發生的原因，並根據具體的違規行為及造成的影響範圍，對違規部門或個人進行對應等級的處罰。同時，為保障合作夥伴或代理商滿足營銷宣傳要求，我們制訂《外包服務機構廣告宣傳規範》，提供營銷宣傳的合規指引，若出現違規情況，我們將視影響程度對存在違規宣傳的合作商予以罰款或終止合作的處罰。



#### 案例： 廣告法宣講

本年度，公司以線上線下會議的形式，對營銷團隊進行了系統性的廣告法宣講，從法律法規講解、案例實務分析等多個維度進行了營銷宣傳的合規培訓。未來，我們將會把營銷宣傳培訓推廣為年度定期培訓項目。



### 3.3

## 數據有度 築牢安全屏障

---

本公司秉持為商戶和消費者創造價值的理念，高度重視信息安全風險管控及客戶隱私數據安全保障。我們嚴格遵守《網絡安全法》、《個人信息保護法》等相關法律法規，制定並實行《信息安全管理辦法》、《網絡安全管理辦法》、《客戶檔案信息的保密制度》等規範性文件，通過完備的安全管理體系與安全技術體系，持續打造數據及信息安全保護屏障。

本公司建立並持續完善信息安全管理體系，並通過定期召開的信息安全工作會議，討論、決策並推動相關安全工作事宜。我們搭建了清晰的信息安全組織架構，由公司高級副總裁擔任信息安全領導小組組長，帶領各部門負責人形成信息安全最高決策機構，負責研究信息安全相關重大事件，落實信息安全方針政策並制定總體策略。信息安全領導小組下設信息安全組，由安全工程師等關鍵崗位人員組成，負責貫徹執行信息安全領導小組決議，協調和規範信息安全工作，對信息安全事件進行相關調查，提出信息安全事件防範措施等。

此外，我們建立了安全技術縱深防禦體系，涵蓋基礎設施安全保障、數據安全保障兩方面內容。我們堅持開展業務連續性建設，在建設高標準的數據中心基礎之上，全年持續推進故障演練，涉及網絡、系統、業務應用等方面，並通過演練發現及改進系統隱患，大幅度提高系統可靠性，為商戶提供穩定高效的交易環境。

---

我們的安全技術防禦體系如下：

## 基礎設施安全

### 基礎環境安全

設置主機房與災備機房；確保機房供電、防火等硬件條件達到行業標準；嚴格控制機房人員訪問權限，訪問需提交申請，並且訪問需要機房工作人員全程陪同等。

### 網絡安全

通過防火牆將不同業務功能系統隔離，並對區域間的訪問進行最小化原則訪問控制；通過入侵防禦系統對網絡異常行為進行鏈接監控；與外部機構通過專線網絡通信，保障通信安全等。

### 主機安全

要求系統管理員遵守標準操作文檔進行系統安全配置；安排安全人員每季度對系統進行安全掃描及修復漏洞，及時安裝安全補丁；通過堡壘機等手段進行遠程維護，並使用雙因素認證等。

## 數據安全

### 數據可用性

安排專職人員定期進行數據備份，包括離線數據備份、遠程異地災難備份等，並且要求每年進行不少於2次的數據災難恢復演練，確保數據完整且不丟失。

### 數據獲取

使用通過第三方安全檢測及認證的專用POS機及自研開發應用進行數據採集。

### 數據傳輸

通過使用數字簽名、https加密通道等方式，保證數據完整性，並通過硬件加密機進行數據加密。

### 數據安全儲存

採用非對稱算法等方式加密高度敏感用戶信息並保存在數據庫，嚴格限制加密數據的解密操作，防止數據洩露。

### 數據使用

導出數據需要進行嚴格的權限審批，並對相關數據的使用進行跟蹤；需要通過堡壘機接觸數據；嚴格遵循最小化權限原則進行數據使用賦權；各業務系統展現的敏感信息，均進行模糊化、脫敏處理；定期對敏感數據使用進行審計，防範數據的不當使用。

### 數據銷毀

對於存儲在硬件介質，如硬盤、光盤等的數據，在介質損壞需要報廢時，通過嚴格的報廢程序對相關介質進行永久物理性破壞。

為進一步強化客戶隱私數據安全的保障，我們持續追蹤國家出台的信息安全、隱私保護等相關政策的更新，及時針對公司產品服務更新隱私政策，並在公司主要業務側進行新法解讀宣講。同時我們尊重並保護用戶的隱私權，遵循「不授權、不獲取、最少化、必要化」的用戶信息收集原則，在用戶登陸、授信等不同場景進行單獨的授權提示，在用戶授權的基礎上合法合規收集、儲存、使用客戶信息。在客戶使用本公司產品服務時，我們會明確告知客戶本公司的隱私權政策，包括客戶個人信息的使用情形、客戶個人信息保護措施、反饋渠道等內容，確保客戶擁有足夠知情權，及時解決客戶在個人信息安全保護中存在的疑問。

我們明確員工對於客戶隱私數據安全保護職責，針對不同職位設置數據訪問權限，禁止員工隨意拷貝、複印或用其他方法取得客戶相關資料。同時，我們針對全體員工定期開展信息安全意識培訓，針對關鍵技術員工不定期開展信息安全保護技術培訓，以提升員工信息安全保護意識，保障公司數據資產的安全。

為應對客戶信息洩露等突發事件，我們制定應急預案如下：

---

## 01

### 先期處理

- 要按照應急預案和客戶損失最小化原則，先行緊急處置；
- 按照個人客戶信息洩露突發事件報告制度要求及時、準確、全面地向風險部門報告，遇重大事件可直接報告公司領導小組。

---

## 02

### 應急處理

- 建立健全的個人客戶金融信息洩露突發事件的預警機制，定期開展風險評估，做到早發現、早報告、早處理。

---

## 03

### 後期處理

- 公司內審法務部負責洩露突發事件的善後處理，控制受影響範圍，避免信息洩露事件擴大化，最大限度減少客戶的損失；
- 對突發事件的起因、經過、結果、經驗教訓和預警措施等進行總結，並提出整改和處理意見，督促相關單位進一步完善監管措施和風險預警機制。

# 第四章 以科技助力 相關方協同 發展

移卡重視團隊建設，以科技創新助力員工全面發展。我們圍繞科技創新與產業鏈的有機結合，引領並推動合作夥伴與我們共同繁榮、共同進步。

### 章節要點：

員工招聘與團隊建設  
員工平等及多元化  
員工溝通及關懷  
健康與安全的工作環境  
員工培訓與發展  
員工權益保護  
採購與供應商管理

### 本章響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)：



---

## /56

4.1 以人為本 鋪就成才之路

## /70

4.2 共建秩序 打造責任供應

---

# 第四章 以科技助力 相關方協同發展

## 4.1 以人為本 鋪就成才 之路

移卡作為一家領先的科技公司，始終將人力資本視為持續提升競爭力、實現可持續發展的關鍵。我們秉承平等、開放的原則打造多元化的員工隊伍，杜絕任何歧視行為，營造多元共融的工作環境。我們精心搭建全方位多層次的人才培養體系，為每一位員工提供量身定製的培訓課程和發展平台，陪伴員工成長，支持他們釋放潛能、實現人生追求與價值。

### 4.1.1 員工僱傭與管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國社會保險法》、《未成年工特殊保護規定》等多項相關法律法規，制定了包括《移卡集團員工手冊》、《移卡集團職位職級管理手冊》在內的多項管理制度，明確招聘、晉升、工作時長、福利等各項規定，切實保障員工的各項合法權益。本公司嚴禁聘用童工，在招聘過程中會對求職者進行信息調查並核實其身份，並嚴禁任何形式的強制勞動。如發現應聘人員身份證信息不實、瞞報年齡或強制勞工現象，我們將進行相應調查並落實內部整改。本年度，未發生任何有關童工或強制勞工的違法違例事件。



2021年度，移卡憑藉其在人才成長、組織建設以及企業影響力三個方面的傑出表現，榮獲拉勾網「2021中國互聯網TOP僱主最佳合作夥伴」獎項。



### 平等及多元化

移卡始終堅持以人為本的管理理念，重視員工隊伍的多元化，充分尊重結社自由，致力於營造友好、包容、非歧視性的工作環境。我們理解、讚賞和鼓勵不同，並確保所有員工享有同等的發展機會。所有移卡員工，無論地域、年齡、性別、信仰、身份認同，都能在公司多元化的平台上實現個人價值。

移卡重視對全體員工的權益保護，建立明確的舉報渠道和嚴格的處罰機制，對職場歧視和騷擾行為持零容忍態度。



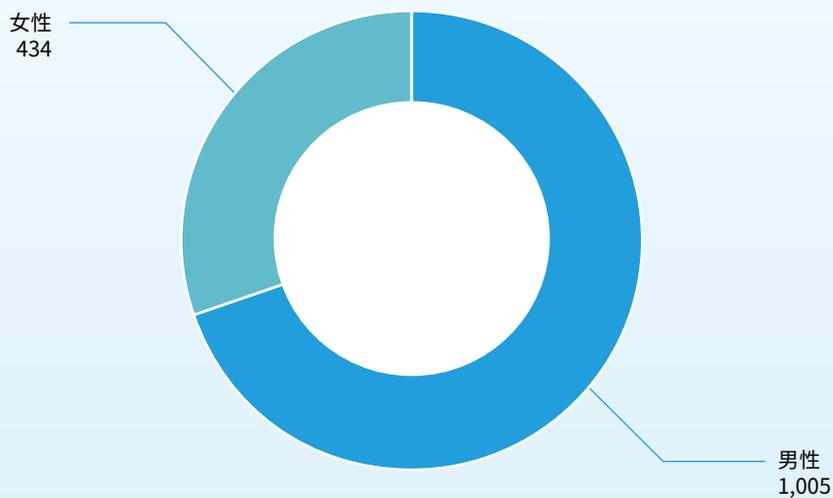
2021年，我們積極響應香港特區政府的「大灣區青年計劃」，招募香港的優秀青年人才加入移卡。我們為具有多元化背景的優秀人才提供廣闊的發展空間，助力員工與企業共同成長。



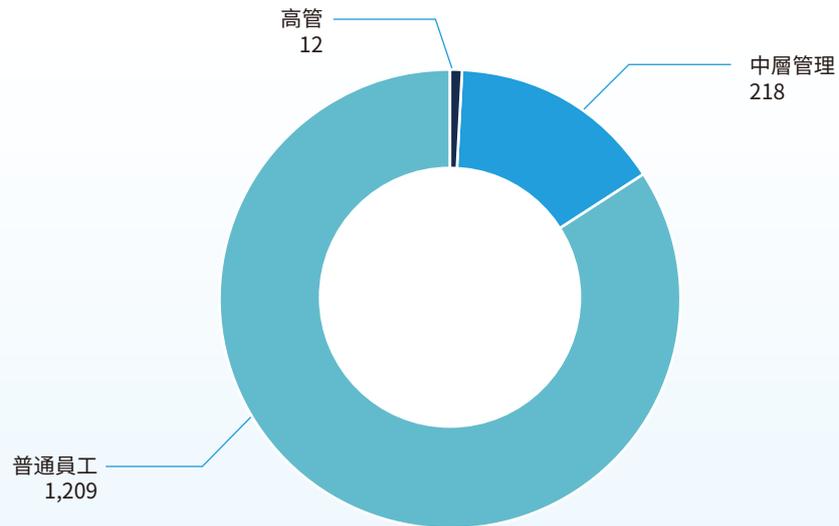
## 員工招聘及晉升

移卡嚴格遵守相關法律法規，制定並落實《移卡集團招聘管理制度》。我們秉持著公開招聘、擇優錄取、德才兼備的招錄原則，通過校園招聘、網絡招聘、人才市場招聘、內部推薦等多種渠道，尋覓具備良好道德素養與出色專業技能的人才，期望與他們一同成長為未來商業生活的突破踐行者。針對離職管理，我們嚴格遵照《員工手冊》中列明的解除勞動合同的具體條件及審批流程，開展離職訪談，了解員工離職原因，有針對性推動員工管理的評估和優化。

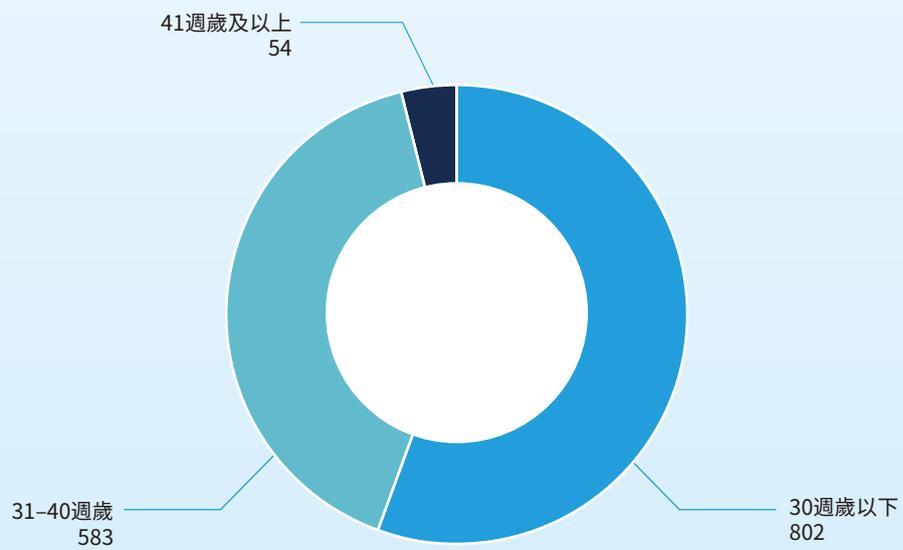
按性別劃分的員工人數(人)



## 按職級劃分的員工人數(人)



## 按年齡組別劃分的員工人數(人)



## 校園招聘



本年度，我們將「移起改變世界」作為校招宣講會主題，邀請了公司高管親臨現場與應屆生進行一對一的深入溝通與交流，詳細介紹了公司文化及行業發展前沿動態等內容，讓應屆生充分了解移卡風采。

2021年9月至10月，我們在長沙、武漢、西安、南京、哈爾濱等全國多個城市組織開展了一系列校園宣講會，深受應屆求職的同學們歡迎。

宣講城市超過

13個

宣講會場數超

32次

參與人數

2,000+

## 社會招聘

期間收到  
簡歷共計

1,500+

為適應新業務的快速發展，我們還通過網絡招聘、人才市場等渠道向社會發佈人才招聘信息，以滿足公司對於技術產品研發人員的用人需求。2021年5月，我們開展了為期一個月的專場招聘活動，廣受應聘者關注，反響良好。

## 內部推薦

內推入職人數  
約佔總招聘  
人數的

15%

為了快速吸引人才，進一步拓展公司的人才儲備，除外部渠道招聘外，我們也積極鼓勵員工通過內部渠道進行推薦。

為滿足未來業務發展及企業人才管理的需要，我們打造並持續完善「管理」和「專業」雙通道職業發展體系，結合每位員工自身意願，致力於協助他們定位適合自身發展的職業通道，最大限度施展自身優勢，發揮所長。

此外，我們建立了暢通活躍的內部人才流動機制，以進一步激發員工活力。除設立靈活的轉崗制度，讓績效達標的員工均有申請調崗的機會外，我們還為應屆新員工制定特殊的晉升機制，允許為企業做出突出貢獻的新人實現跨職級破格晉升，協助公司締造持續發展的人才梯隊。



## 員工薪酬及激勵

我們秉持公平公正的績效考核原則，遵循同工同酬，嚴格按照制度規定對所有員工定期實行績效考核，以表彰和獎勵他們的辛勤工作與出色表現。同時，為了充分調動員工的工作積極性，我們會結合公司經營狀況、員工考核結果以及員工對公司的貢獻等多維度標準，給為公司做出重大貢獻以及綜合表現突出的員工和項目團隊發放獎勵。

本年度，我們進一步優化薪酬激勵體系，推行年度調薪和季度特殊調薪相結合的調薪機制；將中長期激勵與短期激勵相結合，實現即時激勵，以調動員工的主觀能動性。為提升研發技術人員的積極性和創造性，我們優化升級了月度之星評優激勵方案，豐富多項評選維度，鼓勵公司所有技術員工銳意進取，不斷發掘個人潛能。

2021年，共有

87名

員工獲評「月度之星」



業績貢獻之星



價值守護之星



改善創新之星



我們基於員工在業績、價值觀踐行及管理改善方面的貢獻，分別評出「業績貢獻之星」、「價值守護之星」、「改善創新之星」三類「月度之星」，並對在其中某一方面表現突出的員工予以獎勵。

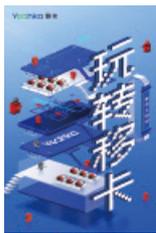
#### 4.1.2 員工發展與培訓

在移卡，員工擁有豐富的學習資源和廣闊的發展空間。我們積極投資員工成長的每一步，深入研究員工在職業發展各階段所需的各項關鍵能力，開發與之相關的學習與培訓課程；結合多樣化的培訓方式，精心打造全方位、多層次的人才培養體系以支持員工提升職業競爭力，系統性地促進人才發展與管理。

##### 新人培養

###### 玩轉移卡

通過向社招新員工介紹公司產品、業務發展、組織文化、制度規範、員工福利等公司基本情況，助力員工迅速適應工作環境及自身崗位。



##### 幹部培訓

為進一步提高基層與中層管理的綜合效能，公司定期聘請外部顧問為全體管理者提供管理思維方式培訓並傳授高效的工作方法與框架。

本年度開展管理培訓課程共計

**26**次

##### 在職提升

公司通過內部選拔的方式篩選出內訓師，定期為所有在職員工提供豐富多樣的專業技能培訓；同時，各業務單元還會通過不定期組織內部知識經驗分享會、行業創新案例課程學習等方式提升員工專業能力，助力員工成長，培育行業頂尖人才。



##### 新銳夏訓營

每一位加入移卡的應屆畢業生都是我們不可或缺的未來力量。公司為這些應屆生準備了為期12天的訓練營，通過開展一系列活動，幫助他們更好地了解公司業務、適應職場生活、順利融入團隊。



##### 準備階段

加入「移卡新鮮人」微信群，一步解決衣食住行

##### ▶ 初入夏訓營

管理層介紹公司發展歷程；往屆優秀校招員工分享在移卡的成長經歷

##### ▶ 在營期間

多場公司業務講座搭配週末戶外拓展活動，吸收專業知識的同時增進團隊凝聚力

##### ▶ 總結匯報

與導師見面，量身定制培養計劃；舉辦文藝匯演，充分展示個人才華

##### ▶ 順利畢業

成為一名移卡人，迎接充滿無限可能的職場生活

為進一步優化公司全方位、多層次的人才培養體系，我們於2021年底著手開發公司內部線上培訓平台—移卡學堂，以搭建更為完善的人才培養平台。該培訓平台不僅能夠利用線上流程化操作提升員工的學習體驗與效率，還能通過線上集成手段實現內部知識的儲存與積累。在滿足公司人才梯隊建設需要的同時，移卡學堂還為公司未來的人才孵化做好了周全的準備。移卡學堂預計在2022年年中完成1.0版本並正式上線。

#### 按性別統計員工平均受訓時數



男性員工平均受訓時數

**39.4**



女性員工平均受訓時數

**22.0**

註：因公司行業屬性及業務需求，技術部門本年度培訓較多且男性員工比例較大，故而男性員工平均培訓時數略高於女性員工。

#### 按職級統計員工平均受訓時數

高級管理層平均受訓時數

**52.4**



中級管理層平均受訓時數

**40.9**

普通員工平均受訓時數

**32.7**

### 4.1.3 員工健康與安全

移卡始終堅持「以人為本」、「安全第一、預防為主」的安全管理基本原則，積極開展員工安全培訓和宣傳教育工作，提高員工自我保護意識，保障員工的健康與安全。本年度，我們制定並不斷完善各類緊急情況預案，實行日常排查和定期檢查相結合，不斷加強安全管控，致力於為員工提供安全與健康的工作環境，確保員工能夠安心、愉悅地工作。

### 安全舒適的辦公環境

#### 辦公區域一覽



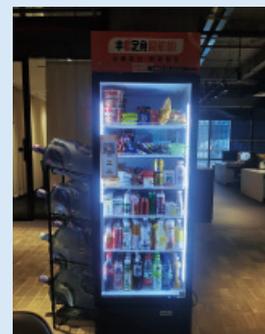
辦公空間整體採用裸頂天花及原始裸露柱面設計，寬敞舒適，人均面積可達11平方米



為員工貼心設立的運動健身區域，保障員工身心健康



大量高透玻璃作為房間的隔斷，採光充足



休閒零食飲料專區

## 消防演練

我們嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，制定並嚴格執行辦公室的消防安全管理制度，及時向員工普及消防安全知識，定期組織消防演習，持續鞏固員工的消防安全意識與應急能力。



### 案例： 消防應急 演練

2021年11月5日，公司安排各部門人員參加了由高新派出所、消防大隊及園區物業共同組織的企業消防應急演練活動，針對發生火災時的應急疏散、應急應對以及善後應對等流程進行了完整模擬，及時向員工進行了應急宣導。



## 共抗新冠疫情



2021年，新冠疫情的防疫形勢依舊嚴峻。我們緊密配合政府機構疫情防控制指揮，與辦公室所在物業形成聯動，確保第一時間知悉並傳達相關防疫政策，及時落地執行疫情防控制度並適時調整公佈最新疫情防控制措施。本年度，公司未發生員工感染新冠病毒事件。

我們採取的主要防疫措施包括但不限於：

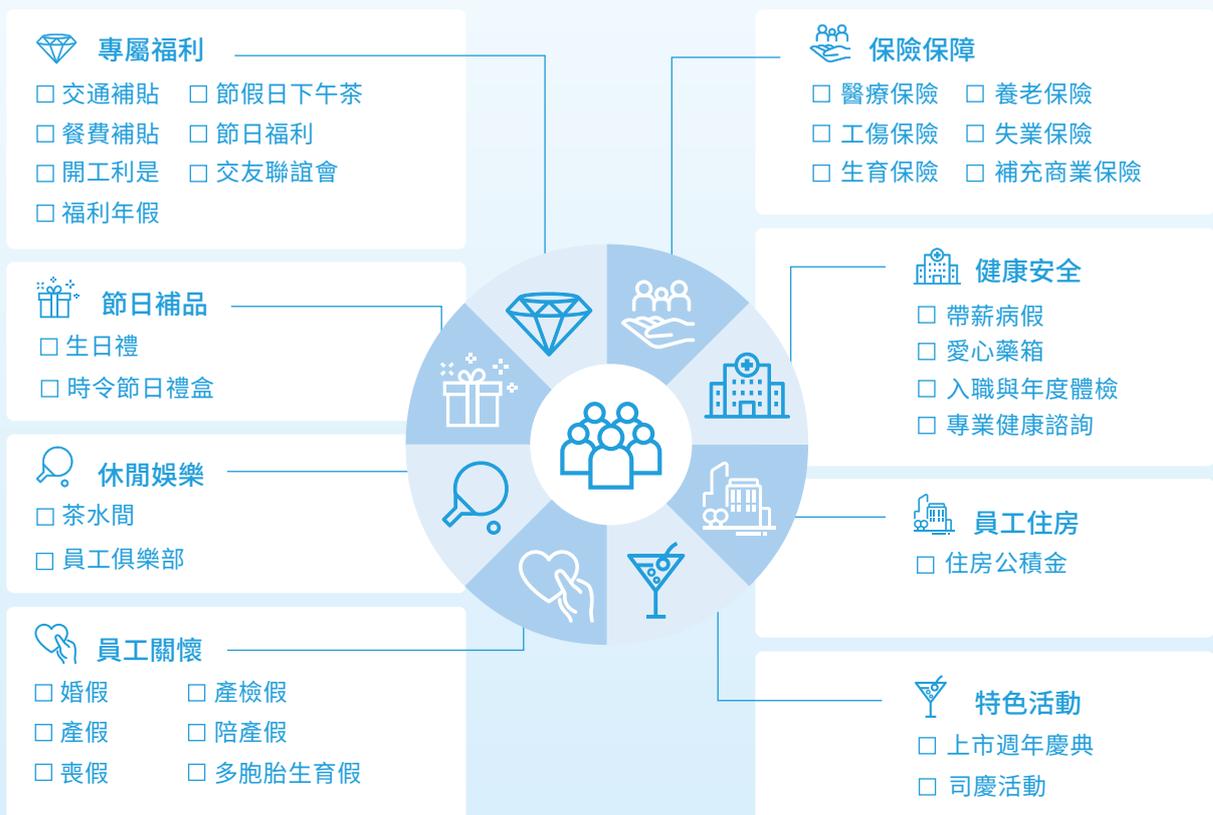
- 保證員工充足的防疫物資供給(口罩、洗手液等)；
- 對工區內所有人員進行健康碼、14天行程卡、同乘接觸者查詢等信息進行核驗；及
- 辦公區域定時定點進行消毒清潔、在工區內明顯區域黏貼相關防疫措施及要求等。

#### 4.1.4 員工關懷與溝通

傾聽與溝通是我們不斷促進員工發展、加強文化建設和塑造員工體驗的核心方法。移卡高度關注每一個員工的「用戶體驗」，通過每年開展員工滿意度調查，收集員工對於公司行政服務、辦公環境、安全管理及福利活動方面的意見與建議，持續完善並優化相關管理制度及福利計劃以增加員工的歸屬感，為公司吸引和保留優秀人才。

#### 完善福利待遇

移卡堅持從員工角度出發，提供全面的福利保障。除按時為員工繳納五險一金，並提供商業保險作為個人保險的補充外；本年度，我們還為全體員工安排了個人體檢項目，制定了包括節假日下午茶、加班現金補貼、專業心理諮詢等在內的多項員工關懷舉措，提供更加貼心、多樣化的福利。



同時，為營造良好的企業氛圍，增強公司的凝聚力，移卡定期為員工舉辦生日會，發放節日福利。在工作與健康方面，我們倡導員工勞逸結合，支持員工組建各類興趣協會，並為協會提供豐厚經費以鼓勵員工積極參與業餘活動，享受多彩生活。本年度，在疫情防控的嚴峻形勢下，我們積極探索多元化的團建組織方式，將員工活動經費下發至各業務單元，鼓勵各團隊自行開展員工活動。



案例：  
祈願人間巧，  
七夕月如練

2021年8月13日，我們在各辦公室休息區開展七夕節活動，貼心地為員工準備了零食和鮮花，並安排了現場抽取心願卡等活動環節，以促進員工之間的互動交流。



羽毛球協會



歌唱協會



游泳協會



籃球協會



足球協會

## 豐富企業文化

作為一家高度重視企業文化建設的領先科技公司，移卡推崇「創新、誠信、進取、擔當」的企業文化與價值觀。我們珍視每一位努力奮鬥的員工，將其視為企業文化傳承中最寶貴的財富，同時也是企業文化的最佳踐行者與見證人。

在移卡，我們提倡「從容生活」的態度，鼓勵所有員工在提升專業能力的同時，也積極建立認識世界與認知自我的框架，自信接納自我。同時，我們盡力為所有員工打造一個充滿人文關懷的溝通平台，希望所有移卡人都能在出色完成工作的同時感受到支持、重視與無盡的驅動力。

### 企業內部刊物《Link Time》

2021年度，公司共推出4期內刊，以公司大事要聞、員工工作經驗分享、員工成長為主要內容，旨在傳遞公司內部企業文化及員工心聲。



- 《我們移同走過》：2020年移卡關鍵事件及員工年度感想
- 《星辰大海 移路通行》：校招員工入職總結
- 《唯真而創 深思篤行》：公司使命闡述及員工成長故事分享
- 《未來可期 堅定向前》：公司成立十週年紀念與回顧

## 移卡·人物

為了讓員工深入了解企業文化，本年度，我們特設了「移卡·人物」專欄，每期邀請一位內部員工「現身說法」，分享自己在移卡的成長故事。

專欄通過展現身邊人物的閃光點，旨在進一步加深員工之間的聯繫，營造輕鬆開放的企業氛圍。



### 在移卡，我們步履不停。

這兩年，我們的業務用戶量在劇增。沉浸在有事可做、有新問題可以解決的狀態裡讓人能不停思考、不斷進步。

— 金融科技業務團隊 Nick



### 在移卡，我們從渺小到無限大。

這裡有來自五湖四海的技术牛人，有幫助你成長的完善機制。你會成為能獨當一面的人，一個專家型或領導型人才。

— 技術中心團隊 Sunyn



### 在移卡，我們自由成長。

工作帶給我很强的成就感。看到自己做的產品能帶來更順暢的體驗，一年用戶增長幾倍，那種興奮和衝勁是無法抑制的。

— 金融科技業務團隊 Haki

## 4.2 共建秩序 打造責任供應

### 4.2.1 供應鏈管理

優秀的合作夥伴是我們提供高品質產品及服務的必要條件。本公司致力於憑藉規範的管理和不斷拓展的合作機會，形成與合作夥伴之間長期穩定的戰略關係，並通過關注其在營運中的社會責任表現，在共同發展中一起創造可持續的社會價值。

移卡嚴格遵守法律法規，制定並執行《移卡科技有限公司採購管理制度》，秉持公平、公正、透明的原則，規範供應商准入評估流程，保障採購質量，提高交付效率。為規範採購交易秩序，公司採購部門會在市場開展供應商尋源，並根據供應商的基本信息對其進行標準化驗證。聘用供應商前，我們會對供應商進行背景調查（資質審核、實地考察等），了解其各項資質與服務能力。經過嚴格的審批流程後，若目標供應商滿足本公司採購要求，我們會將其納入合格供應商名錄。

在合作過程中，我們通過線上與線下會議結合的形式與供應商保持良好的溝通與交流。我們根據公司業務需求，結合供應商的專業技術能力，為其量身打造培訓與輔導計劃，實現與合作夥伴的共同成長。

#### 4.2.2 關注供應鏈環境及社會風險

本公司聘用的供應商主要為移卡提供數據和專業技術服務，在正式聘用供應商時，我們要求供應商嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《關於辦理商業賄賂刑事案件適用法律若干問題的意見》等關於商業賄賂行為的相關法律法規，並在與供應商的合同中加入廉潔條款；對於簽訂合同金額大於20萬元人民幣的供應商，我們會專門與其簽訂《反商業賄賂函》並承諾抵制各種形式的商業賄賂行為（簽署率達100%），確保合作的合規性。截至2021年底，移卡主要的供應商均已經簽署協議並承諾嚴格遵守協議中所有條款。

同時，針對辦公印刷類和固定資產類供應商，我們會對其深入宣貫環保理念知識，積極踐行環保採購，如選擇採用高等級標準環保板材的辦公用品和家具，購買低能耗冰箱等。我們持續關注供應商在環境、僱傭、安全及反腐敗方面的表現，鼓勵供應商積極承擔相應的社會責任。

# 第五章 以科技賦能 社會共建共融

移卡始終將社會責任視為企業責任的一部分，依託產品創新與技術優勢，完善「互聯網+公益」服務體系，為慈善事業注入科技力量，為社會創造更多價值。

### 章節要點：

公益慈善與社會服務

### 本章響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)：



# 第五章 以科技賦能 社會共建共融

## 5.1 立業為善 共赴美好生活

在數字化經濟蓬勃發展的時代，公益慈善事業急需創新動力。移卡充分利用自身資源，發揮技術優勢，圍繞公司業務發展逐步完善「互聯網+公益」服務平台，助力商戶實現數字化升級；並攜手內部與外部利益相關方，共同打造移卡公益的新模式。我們以技術賦能公益，鼓勵移卡人投身社會公益事業，點滴匯聚慈善力量；我們用科技傳遞溫暖，推動和諧社區建設，積極踐行責任擔當。

### 5.1.1 科技公益

移卡相信，在互聯網與生活密不可分的當下，數字科技將為社會帶來更多價值。我們積極響應數字化經濟發展趨勢，圍繞自身產品，打造具有移卡業務特色的公益模式，為愛心插上科技的翅膀。

#### 「小店力量」計劃



2020年疫情期間，移卡啟動「小店力量」公益計劃，從資金貸款、經營培訓、數字化服務等維度全方位扶持中小微商戶，助力「煙火經濟」復蘇。2021年，「小店力量」計劃仍在持續進行。截至目前，移卡已聯合銀行等第三方機構為中小微商戶提供包括手續費減免、銀行優惠補貼、疫情保險、貸款扶持在內的資金支持累計2,200萬元，以緩解商家的現金流壓力。此外，我們通過上線免費的營銷類網絡直播公開課，助力中小商戶數字化人才培養，提高小店店主的數字化營銷能力。同時，移卡充分利用自身優勢，為商戶及消費者雙方提供支付與交易場景服務，全力協助中小微商戶實現數字化升級，推動數字經濟進一步發展。

## 美麗深圳·微信支付愛心餐公益計劃



2021年，移卡利用自身生態資源，積極參與了由深圳市城市管理和綜合執法局、美麗深圳公益基金會、騰訊公益和微信支付共同發起的「微信支付愛心餐」公益計劃，該計劃旨在資助深圳市六萬餘名環衛工人，每週以一分錢的價格在全市近千家門店享用一頓愛心餐。移卡旗下支付品牌樂刷科技以移動支付業務為切入口，以收銀通產品為平台，接入「微信支付愛心餐」計劃下的「愛心餐一塊捐」公益活動，鼓勵並推動更多使用收銀通的餐飲商家以及消費者參與活動，每單捐贈一元錢，為環衛工人送上一頓愛心餐，為公益事業貢獻一份力量。

## 數字服務下沉，助力鄉村振興

在數字時代的浪潮下，移卡積極響應國家實施鄉村振興戰略、推動共同富裕的號召，將視角投向了鄉村居民。2021年，移卡與江西省贛州市鄉村振興局正式簽訂戰略合作協議，依託移卡旗下產品向當地商戶、農戶群體提供數字化營銷和經營服務，確保更多數字化程度較低的鄉村商戶、農戶與居民能享受到數字經濟發展紅利。

## 移卡聚惠掃掃與贛州市石城縣鄉村振興局開展綠色食品戰略合作



2021年11月，移卡旗下聚惠掃掃品牌攜手贛州市石城縣鄉村振興局，於贛南臍橙開始採摘之際，幫助贛南臍橙商品進行宣傳與推廣。經過前期調研，我們將本次主推商品贛南臍橙家庭裝和禮盒裝的受眾定位為家庭消費人群和有送禮需求的人群，利用移卡支付平台，在支付完成頁面向受眾人群精準投放商品廣告。銷售推廣期間，贛南臍橙商品好評率達到99.55%，複購率近40%，整體銷量超4噸。

從助力贛南臍橙商品宣傳推廣開始，我們將逐步推進與贛州市鄉村振興局的合作項目。在數字化經營方面，移卡旗下的支付產品和SaaS產品能夠幫助當地商戶、農戶打開數字化銷售渠道，提升經營效率；在數字化營銷方面，移卡可通過精準營銷手段，發揮精準營銷平台的高效獲客及活客功能，吸引更多消費者購買當地綠色農產品，讓做生意變得更簡單。

未來，移卡還將加深並擴大與贛州市鄉村振興局的戰略合作，共同樹立鄉村振興標桿。

### 5.1.2 慈善幫扶

移卡秉承「助人為樂，與善同行」的公益理念，從身邊的小事做起，號召公司全體員工共同參與公益慈善工作；匯聚多方力量，開展幫扶活動，支持社區建設，為社會帶來暖心溫度。

#### 「樂善行」公益慈善活動



自2017年以來，移卡始終堅持開展「樂善行」公益慈善活動，受益人數已超過2,000人。2021年4月1日，以「世界自閉症關注日」為契機，「樂善行」再次啓動。在保障疫情防控安全的前提下，移卡團隊前往深圳市南山區關愛特殊兒童中心，與老師們進行深入溝通和交流，了解孩子們的學習情況以及課堂生活，以便日後提供更加直接有效的幫助。同時，移卡還向關愛特殊兒童中心捐贈了一批手提電腦，用於中心老師為因特殊原因無法前往中心接受治療服務的特殊兒童上門授課；並捐贈了防疫消毒物品，用於中心日常疫情防控。

今後，移卡將持續關注並定期探訪關愛特殊兒童中心的孩子們，以點滴行動為特殊群體帶來關愛與溫暖。「樂善行」公益慈善活動也將進一步升級，不斷開展更加多元化的公益活動，讓公益深入人心，薪火相傳。

#### 感恩節慈善捐款活動



員工也是公益活動的重要參與者。2021年感恩節之際，移卡在公司內部發起了為孤寡老人、特殊兒童、貧困學生等弱勢群體捐款的愛心活動。參與活動的員工可掃碼捐款，並憑藉捐款憑證領取一張感謝卡片。共200餘人參與本次活動，籌得善款將全部用於「樂善行」公益慈善活動。

### 5.1.3 抗疫援助

新冠肺炎疫情是全人類面對的共同挑戰。在國內疫情常態化防控的新階段，移卡積極響應最新疫情防控政策，在保障公司員工健康安全的前提下，全力投入，馳援各地抗疫一線「戰場」，展現了一家科技企業的責任擔當。

#### 響應上海物資保障



2022年4月，上海疫情防控形勢嚴峻，封控小區物資供應壓力增加。移卡迅速響應，聚焦居民基本生活需求，充分利用自身豐富的物資渠道以及在社區團購方面的經驗，更改原有的到店銷售模式，聯合供應商制定了包括蔬菜、肉類、水果、半成品、糧油等在內的數十種到家套餐，保證將衛生、新鮮的貨品準時送至居民手中，獲得了居民的一致好評與認可。

#### 深港攜手，齊心抗疫



2022年初，香港多地接連出現新冠肺炎確診病例，第五波疫情來勢洶洶。移卡密切關注香港疫情形勢，於2022年3月捐出6萬盒新型冠狀病毒抗原測試劑盒支援香港抗疫。本次防疫物資將贈予香港保良局，通過其下轄安老服務單位及康復服務單位，派發至老年群體與殘疾人士，幫助他們監測身體狀況，全力支持香港抗疫。

## 廣東省抗疫物資捐贈活動



抗擊疫情，人人有責。2021年6月，移卡向廣州市越秀區捐贈了一批防疫防暑物資，其中包括醫用口罩70,000個、防護面罩390個、防護服100件，以及消毒液、雨衣、飲料等物資。越秀區民間金融街管委會、金融局、人民街辦事處等相關領導參與了此次捐贈活動。

同年7月，移卡向深圳市南山區粵海街道、沙河街道等八個社區捐贈了防疫防暑物資，為一線防疫人員送去親切慰問。

## 移卡公益基金會成立計劃

為了進一步發展移卡的公益事業，我們計劃在廣州市成立公益基金會，並結合公司願景開展具有移卡特色的公益活動，以履行企業社會責任，更好地解決社會問題。截至目前，移卡公益基金會的成立計劃正在有條不紊地推進中。下一階段，公司將會安排針對廣州市定點公益項目的實地調研，以更好地了解不同的公益模式，優化移卡的公益產品規劃。基金會成立後，公司將加強與社會公益機構或組織的交流協作，搭建以「公益+金融+科技」為核心的公益體系，以產品創新帶動公益創新，創造更多的社會價值，共同構建更加均衡、友好、可持續發展的社會。

# 第六章 以科技守護 綠色生態環境

移卡始終貫徹可持續的發展理念，持續關注氣候變化趨勢，積極應對氣候變化相關風險與機遇。同時，我們積極落實綠色運營實踐，降低對環境的負面影響，共同守護綠色家園。

### 章節要點：

節能降耗

應對氣候變化

溫室氣體排放與管理

廢棄物管理

### 本章響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)：



---

## /82

6.1 環保減碳 應對氣候變化

## /85

6.2 綠色運營 優化環境管理

---

# 第六章 以科技守護 綠色生態環境

## 6.1 環保減碳 應對氣候變化

積極應對氣候變化已成為全球趨勢，移卡深明氣候變化對企業運營帶來的影響及風險，始終將氣候變化應對放在公司發展的重要位置。我們積極行動，持續關注氣候變化趨勢，識別氣候變化相關風險與機遇，著力制定應對策略，以降低其對業務的負面影響；同時，我們及時把握氣候變化相關機遇，促進公司業務的可持續發展。

### 6.1.1 管治



本公司通過建立ESG管治架構和管理程序對氣候變化相關事宜進行管理。公司董事會與高級管理層在ESG工作小組的協助下，持續審視氣候變化的風險和機遇，監督節能減排、綠色辦公等氣候變化相關工作的實施與管理。在日常工作過程中，職能部門負責氣候變化風險的識別與管理，及時把握氣候變化相關機遇，為公司在可持續發展的進程中創造多方機會。

### 6.1.2 氣候變化風險及應對



本公司積極審視氣候變化趨勢，持續關注氣候變化對公司短期、長期運營的影響。我們基於內部數據基礎，充分結合行業相關研究、指數評級關注要點等，梳理並識別出與公司相關的氣候變化風險及機遇，並通過問卷調查，確定氣候變化風險及機遇的重要性排序，制定應對行動方針，加強氣候變化相關風險及影響的有效管理。本公司的氣候變化風險主要分為實體風險和轉型風險兩類。其中，實體風險指對實體資產造成衝擊的相關風險，包括急性風險與慢性風險，轉型風險指企業低碳轉型過程中的相關風險。

針對實體風險，氣候變化導致的急性極端天氣事件，如頻發的暴雨、颱風等，會引起機房停電或設備損壞而導致電力中斷，影響公司業務運營連續性，對公司運維系統提出了更高的要求；而慢性風險，如持續高溫等，會導致數據中心運營所需能耗增加，進而增加運營成本。為降低實體風險相關影響，我們在進行數據中心佈局時，積極考慮氣候變化可能造成的影響，制定急性氣候事件應急措施，降低氣候變化帶來的資產損失以減少對公司運營的負面影響。同時，我們積極探索綠色電力等清潔能源的使用，優先選用節能環保裝置，減少能源消耗及溫室氣體排放。

針對轉型風險，低碳經濟趨勢要求公司對自身碳排放進行有效管理，如管理不善，會產生公司品牌形象受損、客戶流失等負面影響。為有效控制轉型風險影響，我們積極探索綠色清潔技術的研究與推廣，並借助技術優勢，力爭提供更低碳的產品與服務。

### 6.1.3 氣候變化機遇



在氣候變化帶來諸多風險的同時，我們相信，率先緩解或適應氣候變化也會為企業發展帶來多重機遇。

為應對氣候變化，踐行國家「碳達峰，碳中和」的承諾，我們積極推動節能減排進程，推進綠色數據中心的建設。我們相信低能耗設備及私有雲技術的應用，將助力我們降低運營成本，提升抵抗氣候變化影響的韌性。此外，我們提供多種產品及服務，助力商戶數字化轉型，順應低碳轉型趨勢，實現節能減排的目標。



### 案例： 打造綠色數據 中心

**提升能耗效率：**我們投入數百萬元，逐步替換高能耗數據機房，採用低耗能綠色機房，減少IT設備等設備能耗，將PUE值降至1.56，大幅度降低單位產出下的碳排放能耗。綠色機房充分利用自然冷源進行供冷，採用變頻控制的冷凍水泵、冷卻塔等設備，助力冷源系統全過程節能。此外，機房採用動態調整冷凍站水溫值的「智冷」設備，集中管理，尋優控制，自動調整，達到節能目的。

**提升設備利用率：**我們持續推進移卡私有雲建設，利用自研自建的私有雲技術，提升主機設備單機利用率，充分提升生產效率。目前，移卡已經建設由10台母機及5台存儲主機組成的龍崗私有雲，覆蓋所有業務綫使用；同時正在規劃建設觀瀾私有雲，作為主要業務的備份節點支撐運行。通過移卡私有雲建設，預計可減少物理設備數量30%左右，每年節省電量可達798兆瓦時。

我們圍繞商戶與消費者需求，以支付為觸點，不斷推出多樣化的商家解決方案，推進商家日常運營及管理的智能化，在提升運營效率、業務規模的同時，減少環境資源的使用。同時，我們利用自身技術優勢，將綠色環保的元素融入公司產品，推出環保公益小遊戲，在助力客戶拓展流量的同時，達到綠色理念傳播的目的。



### 案例： 環保公益小遊 戲，助力環保 理念推廣

我們推出了一款名為「神奇板子」的小遊戲，在遊戲中設定了環保知識問答環節，讓玩家在遊戲過程中了解最新的環保資訊，號召鼓勵玩家共同參與綠色環保行動，寓教於樂。



## 6.2 綠色運營 優化環境管理

### 6.2.1 節約資源 減少排放



---

移卡始終貫徹保護環境、資源友好的綠色發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的相關要求，採取多形式的綠色環保措施，不斷提高員工環境保護的意識，履行企業環保責任。本年度，公司未發生任何重大環境管理相關的違法違例事件。

---

---

我們致力於將環境保護、節能降耗的理念納入公司運營過程中，積極推行多樣化的節能、節水、減排措施。同時，為了幫助員工在職場中落實環保行動，我們於2021年制定了《移卡綠色辦公手冊》，明確了員工在辦公設備使用、用水用電、照明等方面的綠色辦公方案與內容，並將綠色辦公理念延伸至會議、差旅等多種商務場景，倡導員工善用資源和節約能源，鼓勵每個移卡人積極承擔起相應的環保責任。

本年度，我們的資源消耗主要來源於辦公區域的用電、用水、打印用紙及公務車的燃油使用，其中辦公用電由區域電網提供，辦公用水來自於市政供水管網。我們的主營業務不涉及任何包裝物料的使用。我們將始終以低能耗、可持續運營為目標，優先選擇節能、節水設備，加強公務車管理，積極探索綠色能源，提升能源及水資源利用效率，減少溫室氣體及廢氣的排放，降低公司業務對環境的影響。



## 節約能源



節約用電標識

- 辦公區採用大量高透玻璃作為會議室等房間隔斷，增加自然採光，減少燈光使用。
- 優先選擇節能環保型服務器、燈具等電器和設備，助力實現節能目標。
- 加強能源管理，張貼節能標識，提醒員工及時關閉電源，杜絕電力浪費。
- 針對辦公室電腦、複印機、打印機等辦公設備，設置自動低能耗休眠狀態，以減少待機消耗。



## 節約用水

- 在茶水間、洗手間等水源處張貼節水標識，向員工持續宣貫節水意識。
- 對故障水龍頭及時進行修理，避免水資源的浪費。



## 減少排放

- 倡導員工綠色出行，乘坐公共交通或騎行上下班。
- 嚴禁公務車私用，加強公務車管理，管控車輛汽油消耗，助力節能減排。

本公司的業務活動涉及的排放主要包括溫室氣體、空氣污染物和生活污水。其中，溫室氣體和空氣污染物主要來自於外購電力消耗，以及公務車產生的廢氣。我們不涉及直接的污水排放，辦公用水收集並排放至市政污水管網處理。



案例：  
移卡，每年守護約 50,000 顆樹

移卡致力於為商戶和消費者帶來更好的數字化服務。通過商戶數字化升級，移卡每年能節約約3,013噸紙張，為世界守護50,224棵樹。



## 6.2.2 廢棄物管理



節約用紙標識

我們高度重視廢棄物管理，針對不同種類廢棄物，制定了具體的處理流程。本年度，我們的廢棄物主要是辦公區域產生的廢紙、廢紙箱等日常辦公垃圾。

對於廢紙箱、廢紙罐、廢紙等廢物，由保潔統一收集存放後交由廢品回收商進行處置；報廢設備、器材、材料邊角料等物品，由物業進行收集，其中建築類垃圾由施工承包方負責將垃圾清運出廠，其他報廢設備類廢物將由廢品回收商處置。針對員工辦公及就餐後產生的生活、廚餘垃圾，由保潔每天進行收集並放置於物業固定收集區域後由物業統一處理。本公司產生的有害廢棄物主要為廢棄電池、廢棄墨盒等。廢棄電池由本公司前臺統一回收後交至物業，由具有相應資質的第三方機構進行統一處理，廢棄墨盒則由打印機供應商統一更換收集。

我們以減少廢棄物為目標，積極響應國家垃圾分類要求，堅持貫徹減量化、資源化、無害化的廢棄物處理原則，強化員工的減廢意識。具體舉措包括但不限於：

- 紙張：積極推行無紙化辦公，張貼節約用紙的宣傳標語，倡導紙張的循環利用；
- 電池：倡導廢舊電池的回收，同時鼓勵員工在能使用直流電的條件下，優先選擇直流電，以減少電池的使用；
- 一次性用品：鼓勵員工自帶水杯、餐具等個人用品，以減少一次性杯子、筷子的使用，節約資源，減少浪費。

# 附錄I 二零二一年 ESG關鍵績效數據表

## 環境範疇

關鍵績效指標		單位	二零二一年
排放物	二氧化硫排放量	千克	0.23
	氮氧化物排放量	千克	67.86
	顆粒物排放量	千克	6.49
溫室氣體排放	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	41.68
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	663.85
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	705.53
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/ 收入人民幣百萬元	0.23
有害廢棄物	有害廢棄物總量	噸	0.04
	有害廢棄物密度	噸/收入人民幣百萬元	0.00001
無害廢棄物	無害廢棄物總量	噸	92.60
	無害廢棄物密度	噸/收入人民幣百萬元	0.03
能源使用	總能耗量	兆瓦時	961.39
	直接能耗量	兆瓦時	135.91
	間接能耗量	兆瓦時	825.48
	能耗強度	兆瓦時/ 收入人民幣百萬元	0.31
	總用電量	兆瓦時	825.48
	汽油使用量	升	15,669.00
用水量	用水量	立方米	8,341.62
	用水強度	立方米/ 收入人民幣百萬元	2.73

## 環境數據與系數說明

- 數據收集範圍覆蓋公司位於深圳市的三處辦公場地，時間跨度為二零二一年一月一日至十二月三十一日。
- 本公司消耗的能源類型包括公務車輛燃油、外購電力，數據統計依據為相關費用的繳費單以及行政台賬；能耗系數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB/T2589-2008綜合能耗計算通則》。
- 本公司水源來自於市政管網供水，在求取合適水源上不存在問題，數據統計依據為財務記錄以及行政台賬。

## 社會範疇

### 關鍵績效指標

二零二一年

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數

		員工人數(人)	佔比(%)
按性別劃分	男	1,005	69.84
	女	434	30.16
按僱傭類型劃分	全職	1,439	100.00
按年齡組別劃分	30週歲以下	802	55.73
	31-40週歲	583	40.52
	41-50週歲	54	3.75
	50週歲以上	0	0.00
按地區劃分	中國大陸	1,435	99.72
	海外及港澳台地區	4	0.28
員工總人數		1,439	

按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率

		離職率(%)
按性別劃分	男	24.38
	女	27.79
按年齡組別劃分	30週歲以下	27.02
	31-40週歲	22.99
	41週歲以上	27.03
按地區劃分	中國大陸	25.42
	海外及港澳台地區	33.33

## 關鍵績效指標

## 二零二一年

### 健康與安全

因工死亡的人數*	0
因工傷損失的工作日數	0

### 按性別及僱傭類型劃分的受訓僱員百分比及受訓平均時數

		受訓僱員百分比	人均受訓時數
按性別劃分	男	81.49%	39.36
	女	78.34%	21.98
按職級劃分	高管	100.00%	52.42
	中層管理	80.73%	40.86
	普通員工	79.07%	32.72

### 供應商數量

供應商數量	簽訂《反商業賄賂確認函》供應商數量	59
	被執行有關政策(特指環保、社會政策)的供應商數目	11

### 客戶服務數據

客戶投訴數量(次)	100,778
回訪數量(次)	77,982

\* 2019年及2020年因公死亡人數為0

# 附錄II《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	披露情況	對應章節
A1一般披露	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政策及遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 6.2綠色運營 優化環境管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露 附錄I
A1.2	直接(範圍一)及能源間接(範圍二)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)。	已披露 附錄I
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)。	已披露 附錄I
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)。	已披露 附錄I
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。	已披露 6.2綠色運營 優化環境管理
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。	已披露 6.2綠色運營 優化環境管理
A2一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露 6.2綠色運營 優化環境管理
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)。	已披露 附錄I

ESG指標		披露情況	對應章節
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄I
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。	已披露	6.2綠色運營 優化環境管理
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，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。	已披露	6.2綠色運營 優化環境管理
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。	不適用。我們的主營業務不涉及包裝材料的使用。	—
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	6.2綠色運營 優化環境管理
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	6.2綠色運營 優化環境管理
A4一般披露	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。	已披露	6.1環保減碳 應對氣候變化
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。	已披露	6.1環保減碳 應對氣候變化

ESG指標	披露情況	對應章節
B1一般披露	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露 附錄I
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露 附錄I
B2一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
B2.1	過去三年(包括匯報年度)因工亡故的人數及比率。	已披露 附錄I
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露 附錄I
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。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
B3一般披露	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。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
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。	已披露 附錄I

ESG指標	披露情況	對應章節
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。	已披露 附錄I
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露 4.1以人為本 鋪就成才之路
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露 4.2共建秩序 打造責任供應
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	根據當前業務管理實際需求，暫未從此維度進行供應商統計。
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。	已披露 4.2共建秩序 打造責任供應
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。	已披露 4.2共建秩序 打造責任供應

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	4.2共建秩序 打造責任供應
B6一般披露	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	3.1創新先行 研發卓越產品 3.2快速響應 提升服務效率 3.3數據有度 築牢安全屏障
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用。我們的核心業務並不涉及安全健康風險。	—
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	附錄I
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	3.1創新先行 研發卓越產品
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	3.1創新先行 研發卓越產品
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	3.3數據有度 築牢安全屏障
B7一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	2.3公司治理

ESG指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	2.3公司治理
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	2.3公司治理
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	2.3公司治理
B8一般披露	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考慮社區利益的政策。	已披露	5.1立業為善 共赴美好生活
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)。	已披露	5.1立業為善 共赴美好生活
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	5.1立業為善 共赴美好生活

