



(於開曼群島註冊成立以不同投票權控制的有限公司)  
(股票代號：6608.HK)

# BAIRONG, INC. 2022



## 百融雲創 環境、社會及管治報告

## 關於本報告

本報告是百融雲創「百融雲創」或「我們」或「本公司」或「公司」) 發佈的第三份環境、社會及管治 (ESG) 報告 (「本報告」), 本著客觀、規範、透明和全面的原則, 詳細披露百融雲創 2022 年在積極承擔社會責任、有效管理 ESG 風險與機遇等方面的具體舉措、重點實踐、亮點案例和關鍵績效, 旨在回應利益相關方的期望, 未來更好地履行社會責任。

### 報告時間範圍

本報告涵蓋的時間範圍為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日, 部分內容可能超出此時間範圍。

### 報告主體範圍

除另做說明外, 本報告以百融雲創為主體, 包括其附屬公司及綜合聯屬實體。

### 詞匯說明

為便於表述與閱讀, 本報告中「百融雲創」、「百融」、「本公司」、「公司」、「本集團」和「我們」均指代百融雲創及其附屬公司及綜合聯屬實體。

### 編寫參照標準

本報告依據香港聯合交易所有限公司 (「聯交所」) 《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, 簡稱為「GRI」) 發佈的《可持續發展報告標準 (GRI Standards)》要求編制。

### 數據來源及可靠性保障

本報告引用的全部信息數據均來自於百融雲創內部文件、統計報告、財務報告等。本報告經百融雲創董事會審核後發佈, 百融雲創保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

## 基礎匯報原則

重要性	本報告採用重要性評估的方式, 識別出了公司報告期內的重要 ESG 議題, 並披露了關於重要利益相關方的描述及利益相關方參與的過程及結果。
量化	本報告針對本公司在環境、社會和管治等方面披露了關鍵績效, 並盡可能對關鍵績效進行附帶說明與目的闡述。
平衡	本報告內容反映客觀事實, 力求不偏不倚地呈報本公司的表現。
一致性	本報告採用一致的披露方法, 對具有可比性的指標儘量使用統一口径, 以此提供更具參考性的績效披露。

## 貨幣單位

本報告中所涉及貨幣金額均以人民幣列示。

## 報告版本與獲取途徑

本報告版本: 本報告同時發布中文和英文版本。

獲取本報告: 本報告以 PDF 電子檔形式登載於以下網站:

香港交易及結算所有限公司披露易網站 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))

公司網站 ([www.brgroup.com](http://www.brgroup.com)) 於 (<https://ir.brgroup.com/information/2>)

## 本報告反饋

如您對本報告內容或公司的環境、社會及管治表現方面有任何意見或建議, 可通過電子郵件 (ir@brgroup.com) 與我們聯繫。您的意見和建議將幫助我們進一步完善本報告以及提升我們的 ESG 表現。

# CONTENTS

## 目錄

關於本報告	01
董事會聲明	04
董事長致辭	05
關於我們	07
ESG 策略與管理	15
展望	65
ESG 關鍵績效	66
內容索引	69
意見反饋表	73



### 公司可持續治理踐行者 21

治理架構	23
風險管理	25
合規經營	27



### 金融數智化服務領航者 31

推動數智化轉型	33
助力普惠金融	35
探索前沿技術	36



### 優質產品服務提供者 38

保障產品和服務質量	39
推進售後服務和技術支援	39
完善業務事故管理辦法	40
維護信息與隱私安全	41



### 企業社會責任承擔者 43

堅持以人為本	45
打造負責任供應鏈	53
感恩回饋社會	55



### 綠色低碳發展行動者 57

響應綠色發展戰略	59
貫徹低碳運營理念	61



成為**金融行業**  
 數智化的**賦能者**

## 董事會聲明

本公司董事會（「董事會」）對本公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及分析本公司有關環境、社會及管治的風險，確保公司設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，充分監督 ESG 工作的開展情況，定期審閱相關報告。公司基於外部經濟社會環境和公司發展戰略，定期評估 ESG 議題的重要性，通過 ESG 關鍵議題的識別和優先次序排列、其目標承諾及實際表現監管，確保 ESG 理念與公司戰略的融合。公司設有由戰略投資部、人力資源部、行政部、財務部、法務部等部門主要負責人參與的 ESG 工作小組，ESG 工作小組向本公司董事會及高級管理層匯報，以幫助其評估及梳理公司的 ESG 管理體系，監督達成企業戰略目標及提升本公司 ESG 表現。公司結合自身業務運營特點，建立了 ESG 績效指標體系，針對環境維度設立管控目標，ESG 相關指標進展均隨同本報告由公司董事會審閱。本報告詳盡披露百融雲創 2022 年 ESG 工作的進展與成效。公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。未來，公司將持續根據利益相關方期望和運營實際調整 ESG 管理策略及推進方式，不斷提升本公司 ESG 管理水平與表現。

## 董事長 致辭

百融雲創創始人  
董事長 CEO

張韶峰



數碼經濟的浪潮以不可阻擋之勢席捲金融產業，作為中國金融行業數智化服務領航者，我們相信對產業、環境乃至社會的長期責任與承諾是在競爭激烈、瞬息萬變的市場中的立身之本，堅守科技賦能之路，深耕金融機構數智化轉型升級需求，不斷創新科技成果是公司發展之基。回顧過去的一年，我們始終堅持順應國家發展戰略、服務經濟社會大局，有序推進公司 ESG 管理水準提升，在更為廣闊的平臺上創造價值、擔當責任、奉獻社會。

**這一年，我們秉持「綠色、節能、低碳」理念，持續踐行責任擔當。**公司積極開展氣候變化評估，從綠色辦公、綠色數據中心等方面切入，降低企業自身對環境的影響，同時通過數智化賦能，推動金融機構運營轉型，助力綠色產業解決融資難題，實現金融服務業降能增效的綠色發展路徑，以實際行動踐行可持續發展理念，助力國家「雙碳」目標實現。

**這一年，我們秉持「科技賦能」理念，引領構建行業生態。**在數碼經濟與實體經濟融合不斷加深的情況下，公司通過不斷推陳出新、完善產品和技術解決方案來助力金融行業數智化轉型、推動普惠金融、促進行業技術更新變革。我們開啟了「天幕計劃」，期許攜手更多的夥伴一起去探索數智化創新領域，點亮數智化的熠熠星空。我們獨立研發的 SaaS 雲突破性運用 AI、雲計算和機器學習等技術，結合深耕金融機構多年的運營經驗及長期對行業的理解和洞察，助力金融機構實現數智化發展。我們基於積累多年的研發優勢和市場需求，利用自主研發的 AI 智能語音機器人（Chatbot）與演算法驅動的智能行銷中臺配合，協助金融機構有效提升了服務精準度和運營效率，充分代表了我們對先進技術的不斷探索及創新應用。

**這一年，我們秉持「價值共用」理念，積極承擔社會責任。**公司持續踐行「誠信、擔當、務實、協作、開放、創新」的核心價值觀，將員工發展視為己任，踐行「人才強企」戰略，構建企業和員工的命運共同體，堅持履責與惠民並行，疫情期間持續開展「智能語音防疫」公益專案，免費向各級政府、基層社區、疾控中心提供「智能語音對話機器人」服務，助力社區疫情防務，用實際行動踐行企業責任。

雪泥鴻爪，跡與星辰。新的一年裡，百融雲創將以更加開放的姿態擁抱合作夥伴，以更具創新的思維和產品投入金融數智化轉型，以更負責任的理念驅動 ESG 實踐，以更前沿的技術優勢助力數碼經濟高質量發展，致力於成為助力金融機構全鏈路業務數智化轉型的一站式賦能者。

# 關於我們

## 公司簡介



百融雲創作為中國金融行業數智化服務領航者，獨立研發的 SaaS 雲突破性運用人工智能、雲計算和機器學習等技術，為銀行等金融機構提供高適配性且安全可靠的技術產品及解決方案，產品矩陣覆蓋智能分析、智能決策、智能運營、權益運營、小微信貸、財富管理、行銷獲客等業務。



截至 2022 年末，公司已累計為超過 7000 家金融機構客戶提供服務，覆蓋六大國有銀行、十二家股份制銀行、超過一千家區域性銀行、大型消費金融公司、保險公司以及其他多家持牌金融服務供應商（「金融服務供應商」）。



累計為金融機構客戶提供服務  
**7000** 餘家

第一大主業 <b>智能分析與 運營板塊</b>	核心客戶 ARPU 同比增長 <b>16%</b> 至人民幣 <b>369</b> 萬元	核心供應商 金融機構 客戶留存率高達 <b>97%</b> ， 同比增長 <b>3pct</b>	核心供應商 金融機構 客戶淨收入擴張率 <b>123%</b> ， 同比增長 <b>9pct</b>
--------------------------------	---	--	--



## 企業文化



發展歷程

# DEVELOPMENT HISTORY

## 2014<sup>年</sup>

- 2014.3 公司成立並受邀落戶石景山金融產業基地
- 2014.10 完成由高領資本領投的 A 輪融資
- 2014.12 獲批中國人民銀行頒發的企業征信業務經營備案證

## 2015<sup>年</sup>

- 2015.10 完成由紅杉資本領投的 B 輪融資

## 2016<sup>年</sup>

- 2016.1 通過國家信息系統安全等級保護三級認證
- 2016.6 完成由中金公司領投的 B+ 輪融資
- 2016.12 獲得國家高新技術企業稱號

## 2017<sup>年</sup>

- 2017.6 與國家信息中心簽署戰略合作協定

## 2018<sup>年</sup>

- 2018.4 完成由中國國新領投的 C 輪融資
- 2018.5 與清華大學五道口金融學院達成戰略合作
- 2018.9 通過 CMMI3 (軟體能力成熟度模型集成) 認證
- 2018.10 入選國家發展改革委員會首批 27 家「綜合信用服務機構試點名單」

## 2019<sup>年</sup>

- 2019.2 榮獲中關村高新技術企業稱號
- 2019.4 被評選為中國中小企業協會副會長單位
- 2019.6 成為北京市互聯網金融行業協會技術風控專委會委員單位
- 2019.7 被評選為 2019 年度北京市信用聯合決策諮詢機構
- 2019.9 通過 ISO9001 (質量管理體系) 認證、ISO27001 (信息安全管理体系) 認證
- 2019.12 榮獲人民日報中國經濟論壇「2019 中國創新榜樣」
- 2019.12 獲評新華社瞭望智庫「十三五高科技引領示範案例」獎

## 2020<sup>年</sup>

- 2020.5 獲評中國銀行業協會運營創新優秀解決方案獎
- 2020.6 成為北京市互聯網金融行業協會委員單位
- 2020.9 獲得行業首個 ISO27701 (隱私信息管理體系) 認證

## 2021<sup>年</sup>

- 2021.1 連續三年獲評北京誠信創建企業
- 2021.3 於香港聯交所主板成功上市
- 2021.4 成為中國支付清算協會會員
- 2021.4 成為工信部中國信通院「卓信大數據計劃」首批成員單位
- 2021.7 連續 4 年獲得「北京市信用 AAA 級企業」稱號

## 2022<sup>年</sup>

- 2022.1 成為中國信息通信研究院隱私計算聯盟成員
- 2022.1 取得華為雲生態技術認證證書
- 2022.2 成為北京市通信行業協會會員單位
- 2022.11 取得信息技術服務管理體系認證證書和業務連續性管理體系認證證書
- 2022.12 取得數據管理能力成熟度評估模型穩健級 (DCMM3 級)
- 2022.12 連續三次獲得「國家高新技術企業」認定

## 業務概覽



百融雲創秉承以客戶為中心，堅持科技賦能金融、以「讓金融普惠民眾」為使命，立志成為金融行業數智化服務領航者，致力於提升金融行業數智化效率，實現金融機構的多向賦能，構建數智化生態。通過獨立研發的 SaaS 雲突破性運用人工智能、雲計算和機器學習等技術，在智能分析與運營、精準行銷、保險行銷服務等領域，從單一產品向系統化的多維度解決方案延伸，從單一技術服務場景向金融服務的全場景擴張，提供多鏈路客製化的產品服務和解決方案。

## 業務板塊

### 智能分析與運營服務

我們以 AI 驅動的雲原生 SaaS 平臺為基礎，向金融機構提供高效的評分類、使用者畫像類產品，構建智能分析體系，通過多維分析輔助決策，提升決策準確性；除按需調用的標準化產品，我們的專家團隊也通過駐場訪談調研等方式深入了解業務場景，為客戶提供定製化解決方案。另外，我們為金融機構提供全鏈條運營解決方案，輔助客戶對存量使用者進行深度經營，依託我們專業的數據分析能力對存量使用者進行精準分層，並以專屬 AI 智能機器人 (Chatbot)、短訊、應用程序、人工等方式協同觸達不同使用者層。2022 年，我們繼續深耕於技術能力和客戶需求，正式加入「華為鯤鵬展翅夥伴計劃」，標誌著我們的研發能力得到權威的認可，也意味著更多的可能性。

### 精準行銷服務

我們通過多元管道匯集使用者流量，利用 AI 和雲計算等核心技術的賦能，綜合多維畫像開發客製化使用者分層模型，經過行銷意向模型篩選出高質量使用者，靈活調整運營手段，將使用者與合適的金融產品進行有針對性的精準匹配。

### 保險行銷服務

我們透過黎明科技平臺在全國範圍進行展業，為經紀人提供客戶管理系統 (CRM)、人才管理系統 (TMS) 以及簽單自動化流程 (IDS) 等多項分析工具和數據工具，使經紀人高效且更好地評估消費者，保障消費者需求與保險產品精準匹配，實現高於行業平均水準的人效。

## 核心技術

百融雲創延續創始團隊的技術基因，沉澱了一系列技術應用端的延展及創新應用，憑藉出色的 AI 應用技術和數智化能力，突破性運用人工智能、雲計算、大數據、深度學習、AI 演算法、隱私計算、Chatbot、自然語言處理 (NLP)、自動語音辨識 (ASR)、語音合成 (TTS)、語音活動檢測 (VAD) 等技術，成為行業領域技術應用延展創新的探路者，其數碼技術和安全能力獲得權威組織和機構的高度認可。

其中，Chatbot 技術 (ChatGPT 同源技術) 為百融雲創自主研发成果，並已成功基於此拓展出一系列的技術端延展及創新應用，可準確識別人類語言，提供毫秒級語音交互反饋，自動語音辨識準確率極高，每日已達千萬級使用者運營量、過億級規模的自動交互頻次，助力百融雲創成長為中國金融行業數智化服務領航者。



## 業務場景



社會認可



21 世紀經濟報道  
2022 年度數碼化轉型機構



華夏時報  
金蟬獎 ESG 優秀企業獎



智通財經、同花順財經  
第七屆智通財經上市公司評選  
最具社會責任上市公司



格隆匯「金格獎」  
2022 年度創新力獎



時代週報  
第七屆時代金融金桔獎  
科技賦能金融機構獎



和訊  
第二十屆財經風雲榜評選  
年度上市公司科技創新榜樣



《互聯網週刊》  
2022 數智化轉型服務獎



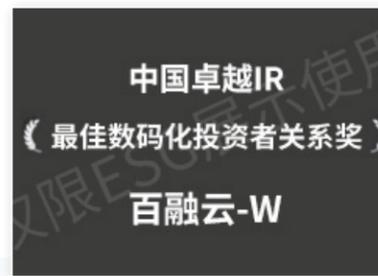
《互聯網週刊》  
金融 SaaS 領域百融雲創隱私保護計算平臺  
indra2022 數碼經濟十大創新案例



2021 年  
中關村金融科技 30 強



北京企協信用評價中心  
守合同重信用企業



2022 年中國卓越 IR  
最佳數碼化投資者關係獎



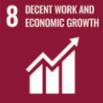
中國經濟週刊  
常務理事單位

# ESG 策略與管理

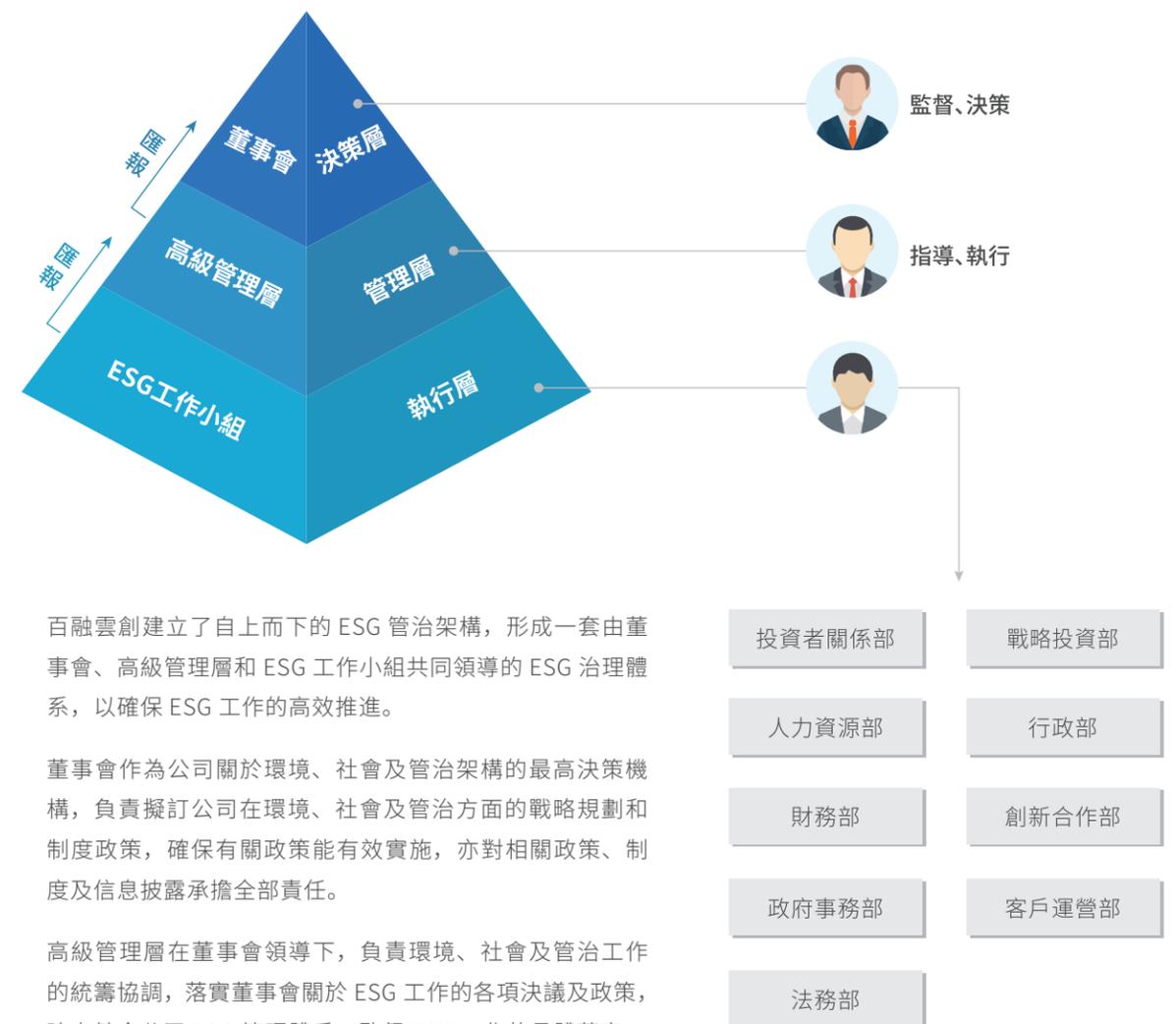
## ESG 管治理念



百融雲創秉承「讓金融普惠民眾」的初心使命，積極將 ESG 理念融入公司的戰略目標、組織架構、業務體系和日常運營，圍繞「助力金融數智化轉型、支持員工與社區發展、嚴守合規與商業道德、降低自身環境足跡」四大 ESG 聚焦領域，依託自身的能力和優勢，多維度開展 ESG 整合實踐，在實現自身高質量發展的同時，在經濟、社會和環境領域持續創造價值，積極貢獻聯合國可持續發展目標（SDGs），與利益相關方攜手邁向美好未來。

<b>助力金融 數碼化轉型</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深耕 AI 技術領域</li> <li>● 助力金融數智化轉型</li> <li>● 提升民眾金融服務體驗</li> <li>● 保障數碼金融安全可靠</li> </ul>	  
<b>支援員工與 社區發展</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才吸引與留存</li> <li>● 完善員工培訓體系</li> <li>● 平等機會與多元化</li> <li>● 員工溝通與參與</li> <li>● 熱心公益與志願服務</li> <li>● 關愛員工職業健康</li> </ul>	  
<b>嚴守合規與 商業道德</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優化公司治理水準</li> <li>● 強化全面風險管理</li> <li>● 反腐敗與商業道德</li> <li>● 信息安全與隱私保護</li> </ul>	 
<b>降低自身環境 足跡</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 減少資源與能源消耗</li> <li>● 倡導綠色辦公理念</li> <li>● 踐行綠色採購原則</li> </ul>	 

## ESG 管治架構



百融雲創建立了自上而下的 ESG 管治架構，形成一套由董事會、高級管理層和 ESG 工作小組共同領導的 ESG 治理體系，以確保 ESG 工作的高效推進。

董事會作為公司關於環境、社會及管治架構的最高決策機構，負責擬訂公司在環境、社會及管治方面的戰略規劃和制度政策，確保有關政策能有效實施，亦對相關政策、制度及信息披露承擔全部責任。

高級管理層在董事會領導下，負責環境、社會及管治工作的統籌協調，落實董事會關於 ESG 工作的各項決議及政策，建立健全公司 ESG 管理體系，監督 ESG 工作的具體落實。

ESG 工作小組作為執行層，由各部門管理層組成，將 ESG 工作融入部門日常業務管理及運營中，進行 ESG 信息定期收集、上報與審核工作，提升 ESG 相關信息的統計管控效率及 ESG 工作效能，保障 ESG 工作的高效開展與落實。

## 實質性分析

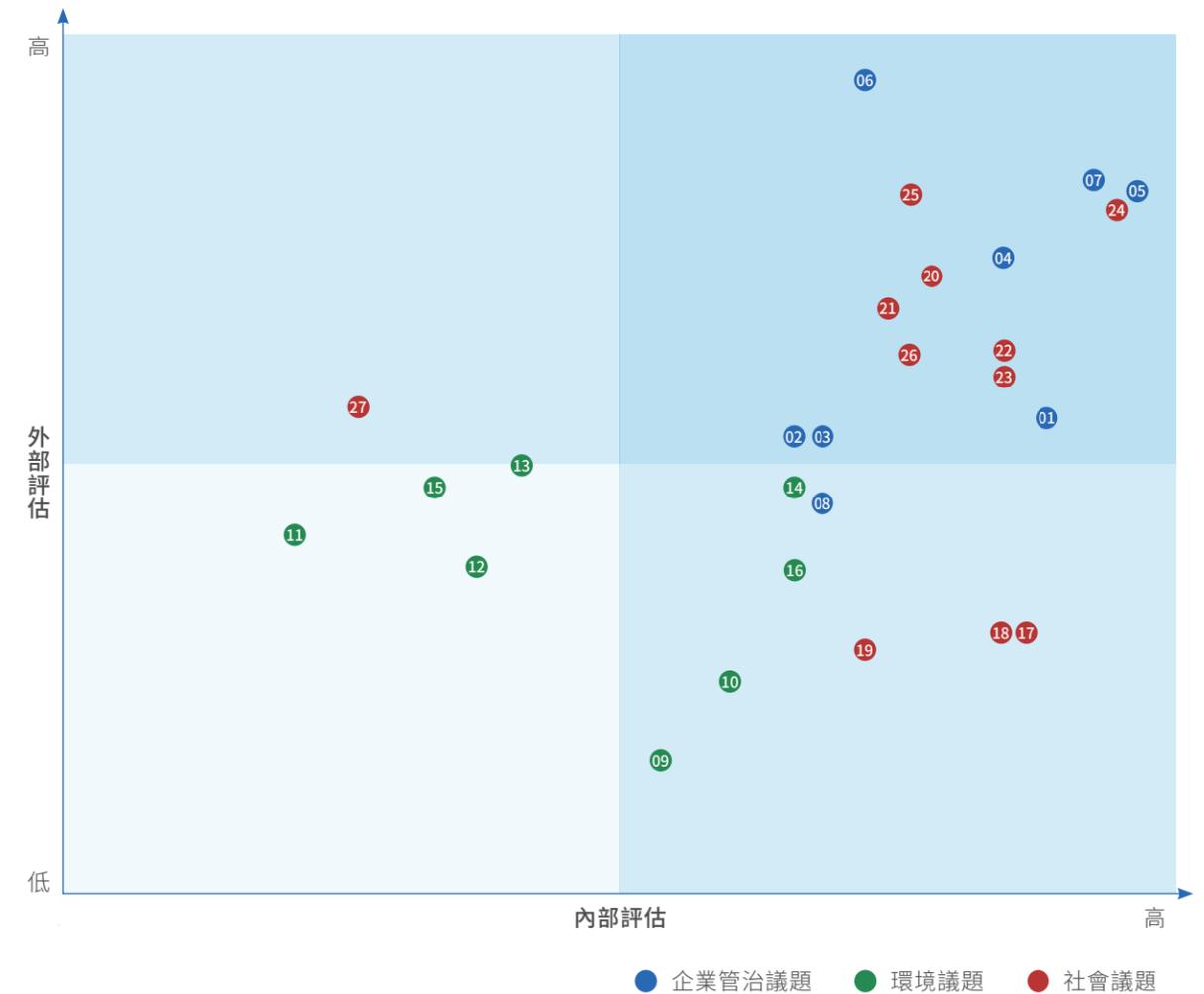
百融雲創按照實質性、完整性、平衡性的原則，在日常經營中與利益相關方進行密切的溝通，充分收集和整理利益相關方的關注與要求，結合國家政策、資本市場關注要點，以及 ESG 相關原則指引，定期識別和更新公司的 ESG 關鍵議題。



2022 年，百融雲創實質性議題的判定流程如下：



2022 年，百融雲創實質性議題判定矩陣如下圖所示：



範疇	議題			
企業管治	01 公司治理	02 股東權益保護	03 投資人權益保護	04 風控管理
	05 合規管理	06 反腐倡廉	07 經濟績效	08 ESG 管治
環境	09 廢棄物管理	10 資源使用	11 生態環境保護	12 碳排放
	13 綠色運營	14 綠色數據中心	15 節能減排	16 環境管理體系
社會	17 僱傭	18 員工健康安全	19 員工職業發展	20 產品責任
	21 客戶關係管理	22 科技創新	23 知識產權保護	24 數據安全
	25 供應鏈管理	26 負責任採購	27 社會公益	

我們將根據本次重要性議題評估結果，在本報告中加強重要議題的披露。在日常經營活動中，我們也將 ESG 議題評估結果作為未來工作方向的指導，不斷開展改進工作，以回應利益相關方期望，增強信任與合作，共同推動本集團和社會的可持續發展。

## 利益相關方溝通



百融雲創重視與利益相關方的溝通，搭建了利益相關方常態化溝通機制，識別利益相關方關注的 ESG 議題，並予以積極回應。

2022 年，本公司與利益相關方的主要溝通如下：

利益相關方	期望	溝通機制
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 誠信合規經營</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 依法合規納稅</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 優化治理結構</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 政府溝通會議</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 信息披露與報送</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 監管機構交流</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 定期拜訪</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 業績穩定增長</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 創造優良業績</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 誠信合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 公司年報、中期報告與公告</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 股東大會</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 投資者調研</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 互動平台溝通答疑</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 產品技術創新</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 保障信息安全</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 提供優質服務</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 誠信合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 日常溝通答疑</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 客戶滿意度調查</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 客戶服務熱線</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 保障員工權益</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 促進職業發展</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 關愛職業健康</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 薪酬福利增長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 全體員工會議</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 投訴回饋信箱</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 員工滿意度調查</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 員工文化活動</li> </ul>

利益相關方	期望	溝通機制
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 提供就業機會</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 公益與志願服務</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 帶動社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 社區走訪交流</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 金融知識宣傳</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 志願服務活動</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 深化節能減排</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 踐行綠色辦公</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 資源回收利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 環境績效採集與披露</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 環保理念宣傳</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 廉潔誠信合作</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 長期穩健經營</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 公平公正交易</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 對標審查評估</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 展開日常溝通</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 倡導綠色供應</li> </ul>

治理架構	23
風險管理	25
合規經營	27



# 公司可持續 治理踐行者

百融雲創始終秉持著「誠信、擔當、務實、協作、開放、創新」的價值觀，以良好公司治理作為公司長期發展的基礎，努力完善公司治理架構，強化穩定、多元化的治理架構，明確各層級職權與決策體系，確保管理層牢牢把握公司經營策略、發展目標及執行狀況，不斷提升公司治理及風險管理能力。公司持續強化合規制度建設，開展合規及商業道德培訓及倡導活動，將誠信經營等原則與企業文化相互融合，建立監督與舉報管道，並配套建立舉報人保護機制，鼓勵內外部利益相關方對公司進行監督，全方位防範合規風險，保障公司長期穩健經營。

## 治理架構

百融雲創遵循聯交所《企業管治守則》及《企業管治報告》以及相關的《上市規則》條文，建立了由股東大會、董事會及專門委員會、高級管理層等構成的健全、有效的公司治理架構，並形成了高效運轉、有效制衡的監督約束機制。公司會不斷完善管治架構，提升公司治理水準，最大程度維護投資者的利益。

### ◎ 董事會

對有關本公司政策事宜、策略及預算、內部控制及風險管理、重大交易、財務數據、委任董事及其他重大經營事項負責。董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、企業管治委員會四個專門委員會。

### ◎ 管理層

實施董事會決策、指導及協調本公司日常經營及管理履行職責。  
2022 年召開股東大會 1 次、董事會 2 次、審核委員會 2 次、企業管治委員會 2 次、薪酬委員會 1 次、提名委員會 1 次。

## 董事會多元化

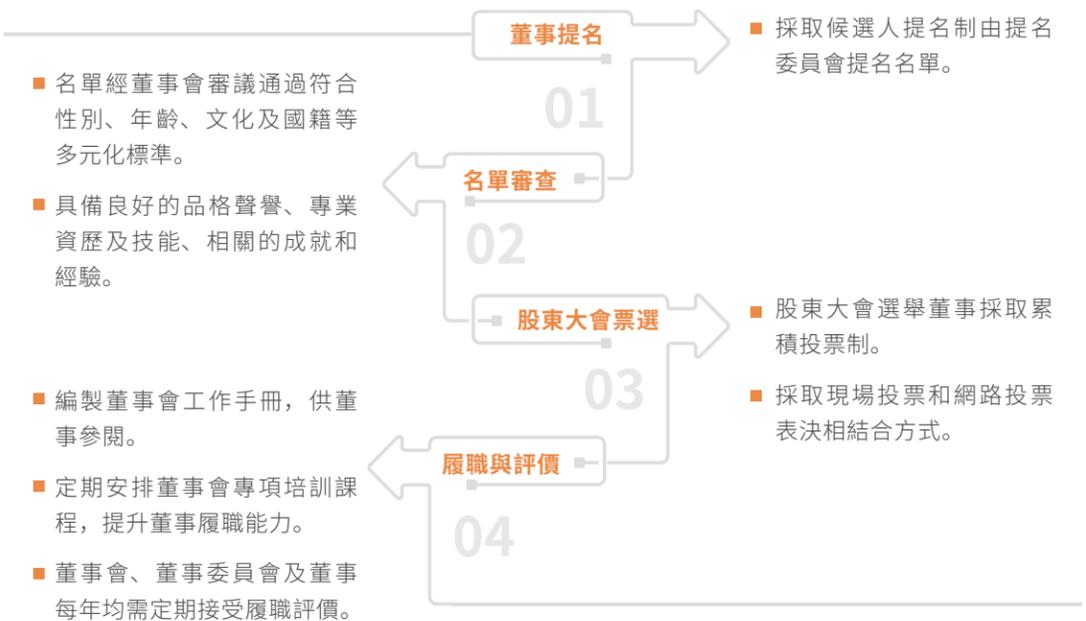
公司制定並遵守《董事會多元化政策》，對實現董事會多元化的方式進行了詳細說明。在審核與評估適合擔任本公司的董事候選人時，綜合考慮性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能知識以及業內經驗等多種因素。根據董事會多元化政策，提名委員會定期討論及在必要時商定實現董事會多元化的可計量目標，並就先前的採納向董事會提供推薦建議。

截至 2022 年末，董事會成員共 9 位，執行董事 3 名，非執行董事 2 名，獨立非執行董事 4 名，其中，包含 1 位女性董事。公司董事會成員背景多元化，且富含業界資歷，包括：科技、金融、投資、會計、產業及學術經驗，所有本公司董事均具備履行職務所必須的知識、技能、素養及經驗，以督導經營團隊重大決策方案。



## 董事提名與遴選

公司制定《董事提名政策》，載有提名準則及標準，確保全體董事的選任程序公平、公開及公正，符合《公司章程》及相關管治規定。公司董事會提名綜合考慮公司業務特點及未來發展策略，中長期規劃、董事會結構及多元化配置，制定詳細的董事選任基本條件、專業知識技能及整體應具備的能力。



## 董事培訓

公司高度重視董事會的專業發展，結合監管政策發展及變動，綜合採用現場培訓、遠程培訓、閱讀材料等方式，為董事提供培訓與學習機會，進而提升董事對公司治理及 ESG 管治的重視程度並有效發揮其職能，持續提升及維持公司良好治理效能及水平。2022 年，在任董事培訓覆蓋率達 100%。



## 管理層薪酬與績效

董事會下設薪酬委員會，由三名非執行董事擔任委員。薪酬委員會除向董事會提供薪酬政策及其制定程序之建議外，還將考慮可比公司的薪酬水平、職責與任職時間、公司經營績效及未來風險等關聯合理性因素，定期審議董事與高級管理層的薪酬制度及標準，並提報董事會審議。

## 風險管理

百融雲創嚴格落實監管要求，已構建了完善的風險管理體系，遵守風險管理制度，針對各類重點風險源，持續提升風險防範與管理能力，實現以風險管理護航高質量發展。

### 風險管理機制

公司制定風險管理工作綱領性文件《全面風險管理辦法》，明確了風險管理工作的組織機構、制度流程和方法技術等。在日常工作中，公司將全面風險管理與各項工作緊密結合，充分把風險管理的各項要求融入公司管理和業務流程中，共同服務於公司的總體經營發展目標。

### 風險管理目標

- 確保將風險控制在與公司總體經營發展目標相適應並可承受的範圍內，促進公司實現戰略目標；
- 確保公司實現內外部真實、可靠和有效的信息溝通；
- 確保遵守有關法律法規，履行相應的社會責任；
- 確保經營管理的有效性，提高經營活動的效率和效果；
- 確保公司建立針對各項重大風險發生後的危機處理計劃，保護公司不因災害性風險或人為失誤而遭受重大損失。

### 風險管理組織體系

<p><b>董事會</b></p>	<p>對全面風險管理工作有效性負責，職責包括：制定公司風險管理總體目標，確定公司全面風險偏好和風險承受能力，審定公司重大事項的風險評估結果和應對方案。</p>
<p><b>法務部</b></p>	<p>組織各部門開展全面風險管理的監督與評價工作，出具全面風險監督評價報告，向公司管理層匯報。</p>

### 風險管理流程

- **風險識別和分類**  
定期審視公司重要經營活動及重要管理、業務流程中的風險，識別影響目標實現的相關風險。公司面臨的主要風險分為五個大類：戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險、合規風險。定期收集公司風險信息，通過分類整理和分析匯總，形成風險清單。
- **風險評估**  
法務部組織相關部門建立風險評估工作標準、程序和方法，制定公司風險評估計劃，組織協調和指導各部門開展風險評估工作。採取定性、定量或定性與定量相結合的方法，對風險發生的可能性和影響程度進行評估，確定公司面臨的重大風險。
- **風險應對**  
根據風險分類的不同屬性，針對性地採取相應的風險應對措施，合理配置風險管理所需的人力和財力資源。應對措施分為四類：風險規避、風險降低、風險轉移、風險承受。根據實施情況，不定期採取現場訪談、問卷調查、憑證抽查等方式對相關部門、所屬單位的重大風險應對措施落實情況進行檢查。
- **風險監控和報告**  
組織各部門開展全面風險管理工作，系統總結公司的風險管理工作情況和成效，分析公司面臨的風險形勢，提出相應的風險管理工作建議，經公司管理層審閱。法務部針對各部門反饋的風險問題，及時督促相關部門進行整改，整改方案經公司管理層確認。

### 風險管理文化建設

風險管理文化是公司實現業務穩健發展的必然要求，更是進一步加強公司員工凝聚力與行業競爭力的要求，支撐公司政策實施，為公司提供風險管理的新視角和新思維。公司致力於建立具有風險意識的公司文化，通過多樣化培訓及宣貫活動，將風險管理文化始終貫穿公司治理，樹立全體員工正確的風險管理態度，促進形成風險與機遇並存、崗位風險管理責任重大的意識和理念，有效促進公司風險管理水準、員工風險管理素質的提升，保障公司風險管理目標的實現。針對重要管理和業務流程以及風險控制點的管理人員和業務操作人員，公司建立崗前風險管理培訓制度，採取科學及多元化途徑和方式，著力加強特定人員對風險管理理念、知識、流程、方法的掌握，培養優秀的風險管理專業人才，營造公司風險管理文化氛圍。

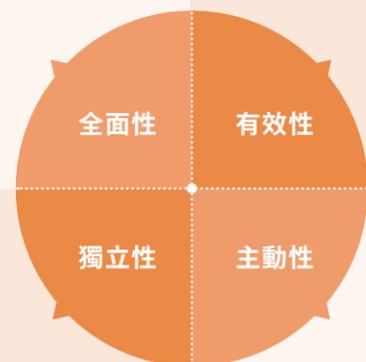
## 合規經營

百融雲創嚴格落實《中華人民共和國公司法》等法律、法規和規範性文件，並制定了《合規風險管理辦法》、數據類業務合規制度，財務類合規制度、信息披露類合規制度、人事相關合規制度、運營類合規制度、業務保密相關制度、運維及網路安全類合規制度等。公司將依法合規經營置於優先地位，通過建立健全合規管理機制和制度，實現對合規風險的有效識別和管理，全力確保公司及其工作人員的經營管理和執業行為符合法律、法規和準則。

## 合規管理原則

合規管理覆蓋公司所有業務、各個部門和全體工作人員，貫穿決策、執行、監督、反饋等各個環節；及在決策機制、內部控制、業務流程等全面體現合規管理要求。

合規負責人和合規管理部門具有獨立性，公司的股東、董事和高級管理人員不得違反規定的職責和程序，直接下達指令或者干涉其工作；及公司的董事、監事、高級管理人員和各部門應當支援和配合合規負責人、合規管理部門的工作，不得以任何理由限制、阻撓其履行職責。



公司董事會、管理層應當嚴格遵守並推動公司合規管理的相關制度在全體工作人員中得到有效執行。對於違反合規管理的相關制度的行為和人員，應當追究相關責任。

公司各部門及全體工作人員在其經營管理和執業行為中應當主動尋求合規支持、主動執行合規制度、主動識別、控制其執業行為的合規風險，發現違法違規行為或者合規風險隱患時，應當主動並及時向合規負責人報告。

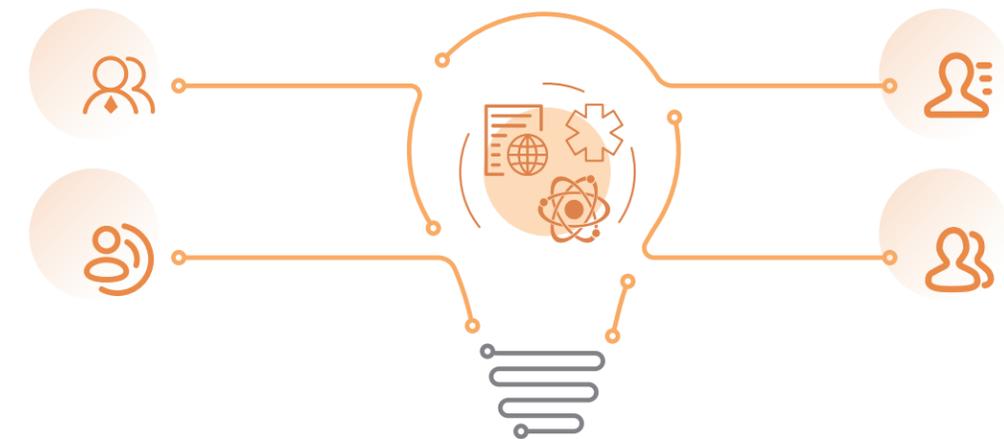
## 合規管理體系

### ● 公司管理層

審議批准公司的合規政策和基本制度、合規風險管理報告；評估公司合規管理有效性，督促解決合規管理中存在的問題；及任用、考核公司合規管理相關人員，建立與合規負責人的直接溝通機制。

### ● CFO（首席財務官）

指導公司法務部完善管理架構，遵守公司合規管理程序，配備合規管理人員；貫徹執行合規政策，確保發現違規事件時及時報告、整改，落實責任追究；及保障公司向監管機構、自律組織等報送材料的真實性。



### ● 合規負責人

擬定公司合規管理的基本制度和其他合規管理制度；對公司規章制度、重大決策、新產品和新業務方案等組織合規審查；組織開展合規培訓，並提供合規諮詢；及時報送發現的違法違規行為或合規風險隱患；及監督處理針對違法違規行為的投訴和舉報。

### ● 合規管理部門

根據法律法規與監管政策，起草公司合規管理制度；開展監管動態監測，及時評估其對合規管理的影響；開展多種形式的合規宣導與培訓；編制並上報合規報告；開展合規風險評估、合規審查、合規檢查及利益衝突管理等工作。

## 恪守商業道德



百融雲創嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反壟斷法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，堅決反對且禁止貪腐行為，並將「誠實守信」作為企業文化價值觀與經營管理原則的核心要義，要求每一位董事、管理層及員工都應以身作則，踐行誠信、正直、實幹原則，營造廉潔誠信的公司氛圍。同時，公司持續完善相關制度與管理機制，在《員工手冊》中，對員工行為準則進行規範，為員工提供原則指南、實踐方向，對工作交往中的合規、廉潔與違紀舉報進行了具體說明，嚴查和杜絕腐敗行為。

## 反腐敗與商業賄賂

公司堅守誠信經營原則，致力於營造風清氣正、幹事創業、遵紀守法的良好工作氛圍。為預防貪腐事件，公司構建了有效的反腐敗、反商業賄賂管理體系，將「貪污，受賄」作為公司高壓紅線行為的首項內容予以充分的警示，並制定了《廉潔合規政策》。持續加強內控合規機制，督促員工誠實守信，引導員工自覺抵制消極腐敗現象，保障公司的健康發展。面向董事會成員、管理層和普通員工，公司還梳理了反腐敗相關的法規與行為準則，積極開展反腐敗、商業道德主題的培訓活動，提升全體員工的反腐敗與誠信廉潔意識。公司通過合規監測機制，針對存在腐敗隱患的重點領域，制定相應管控策略，並落實到業務活動和流程當中。同時，積極開展包含反腐敗與商業賄賂相關內容的合規審查、合規檢查，以定期或不定期檢查形式及時對相關腐敗隱患予以查處、報告和處置。2022 年，公司未發生任何腐敗案件，共舉辦反貪污培訓 1 次。



## 知識產權保護

公司嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《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》《中華人民共和國反不正當競爭法》等，並制定了《百融雲創知識產權管理制度》，包含《專利權管理制度》《商標權管理制度》《計算機軟體著作權管理制度》等，對涉及知識產權的有關工作進行備案，並對知識產權創作活動成果歸屬進行判定，通過保護自身知識產權，強化知識產權管理，實現鼓勵創造與創新，助力推動行業健康發展。公司規定員工必須保護公司知識產權，還須重視並尊重他人知識產權，鼓勵通過舉報投訴管道對發現侵犯百融知識產權的情形進行舉報，從而更好地維護公司無形資產的合法權益。



## 反不正當競爭

公司提倡公平自由的競爭環境，並致力於與客戶、供應商和競爭對手公平誠信地進行交易，遵守市場競爭秩序，維護各個市場主體與消費者的權益。不正當競爭的行為會對百融的聲譽和市場環境造成不良影響。無論在哪裡開展業務，百融員工都應當遵守當地的競爭法。對於違反商業道德的行為公司將視情節嚴重程度，按照《員工手冊》《公司員工罰則管理辦法》及其他規章制度給予警告、記過、辭退、罰款等不同程度的處罰，取消已經授予的期權，涉嫌違法犯罪的將依法移交司法機關處理。



## 監督與舉報

公司鼓勵員工揭發、舉報各種腐敗行為，制定了《廉潔舉報政策》。公司建立了由人力資源部、法務部、財務部相關負責人組成的「百融廉潔小組」，負責處理違反廉潔與合規制度的舉報受理及調查工作，並獨立行使調查權，有權力約談任何員工，任何部門和個人不能干預及限制，不得拒絕、阻礙調查工作展開。被調查部門及個人應對提供材料的真實性負責。「百融廉潔小組」會對所有信息提供者及所提供信息在舉報受理、調查等各個環節做到嚴格保密。為鼓勵員工對違規及不誠信行為進行舉報，公司設置了多元的信箱、電子郵箱等舉報通道（舉報郵箱 compliance@brgroup.com, tousu@brgroup.com），並全力保護舉發違規或參與、協助調查過程的員工，避免遭受不公平的報復與對待。



## 舉報人保護

公司鼓勵員工舉報違規或可疑行為，並採取所有適當措施避免洩露善意舉報人的身份。我們尊重每一位舉報人，堅決維護舉報人的利益，嚴禁對善意舉報或協助調查的人員實施任何形式的報復，善意舉報或協助調查的人員如果受到任何形式的打擊報復，可以上報公司，公司會立即徹查並妥善處理打擊報復行為，任何報復行為都將受到紀律處分，情節嚴重的予以開除。



推動數智化轉型 33

助力普惠金融 35

探索前沿技術 36



## 金融數智化 服務領航者

隨著銀保監會正式下發《關於銀行業保險業數碼化轉型的指導意見》，百融雲創也迎來了 SaaS 服務商為金融機構提供數碼化轉型技術支援的增長爆發期。2022 年，百融雲創研發投入 18%，研發人員佔比 48%，致力於以前沿技術為金融機構數智化轉型賦能，為客戶推出定制化的金融解決方案，開闢智能行銷新場景，並協助金融機構不斷提升普惠金融的服務水準。

## 推動數智化轉型

### 財富管理解決方案



針對銀行、基金、證券等行業客戶財富管理業務進行數碼化、模組化和場景化封裝，覆蓋財富行銷場景全生命週期。以業務視角為導向，實現行銷資源和財富管理產品的靈活匹配，助力金融機構方便快捷地完成行銷任務，構建領先的客戶服務能力，實現降本增效。降本增效能使銀行以更低的服務成本提供具有更高服務價值的產品，提升銀行服務的質效和可及性，助力金融機構提升行業發展空間。

#### 案例 某金融機構財富管理解決方案

● **解決方案的目標：**提升代發留存率

● **解決方案的內容**

##### 數碼洞察

提供使用者畫像，對使用者進行精準的分群與分層。運用大數據開發行銷模型，精準觸達使用者。

##### 智能策略

基於不同客群的偏好，協助使用者進行產品篩選，提供根據事件類、模型類、旅程等設定的多種智能行銷策略。

##### 內容運營

以行業經驗設計向客戶推送短訊內容、人工話術、AI 語音及企業微信運營的話術等。

##### 敏捷迭代

以即時運營過程中沉澱的成功行銷的技術標準結合客戶內部標準，進行統一評估，對行銷策略進行迭代優化。

● **解決方案的特點**

通過多維建模形成使用者畫像，以適配的使用者標籤、規則和策略將使用者分層運營，深度挖掘使用者價值。結合豐富的行業經驗，運用大數據處理能力制定智能行銷策略，實現對客戶更為精準的觸達。

### 消費金融解決方案



消費金融是促進金融服務實體經濟的重要一環。長期以來，消費信貸產品都面臨著貸款業務週期長、貸款效率低、同質化嚴重、創新能力不足等問題，制約了消費金融的長期發展。公司依託在人工智能、雲計算、大數據等技術領域的探索經驗，以及長期深耕行業的理解和洞察力，為金融機構提供從行銷獲客、智能分析與運營、貸中監控、貸后管理等全鏈條的數智化服務，支持消費金融業務的升級、迭代和優化，促進消費金融業務的管理效率提升，有效降低經營成本，促進業務全方位快速發展。以消費金融解決方案挖掘存量用戶價值，賦能金融機構服務，可以間接刺激消費活動，從而幫助促進社會的有效供給。

#### 案例 某金融機構消費金融解決方案

● **解決方案的目標：**挖掘存量使用者價值

● **解決方案的內容**

##### 客群分析

基於使用者標籤抓取使用者特徵，進行使用者細分。通過聚類分析進行全生命週期管理，挖掘存量使用者價值。

##### 行銷觸達及效果反饋

根據 AI 智能語音話術的設定，實現基於不同客群的自訂的使用者觸達策略，並通過收集運營結果反饋並加以分析，從而進行策略迭代。

##### 行銷活動設計

針對不同客群在產品、權益、觸達管道、活動時間、預算管理等方面的不同偏好，設計定制化的行銷推廣活動。

##### 使用者識別

以底層使用者標籤為基礎，運營結果提供新標籤補充，為使用者補充標籤新維度，形成更為全面的畫像。

● **解決方案的特點**

以使用者群分析為起點，通過設計 AI 智能語音模型等不同使用者觸達策略，高效觸達及服務目標使用者，挖掘存量使用者價值。以運營結果豐富使用者群分析標籤，形成消費金融解決方案的閉環管理。

### 汽車金融解決方案



汽車消費是擴大內需、促進消費的一大利器，在國內大循環的戰略佈局下，汽車消費將扮演重要角色，這也將為汽車金融的發展帶來良好的市場環境。公司融合「人、車、企」三大維度，提出了汽車金融信貸全生命週期管理的解決方案，以雙管道和三個著力點，即「B+C」管道、企業客戶與個人客戶作為風控管理目標群體的雙管道策略，「精細化行銷、客戶全週期管理、數碼化轉型」三個著力點協同發力，以金融機構為中心建立全方位的業務流程體系，提升數智化賦能業務的能力，挖掘市場潛力，從多層面加快汽車金融數碼化轉型的步伐。

#### 案例 某汽車公司金融解決方案

● **解決方案的目標：**提升汽車公司金融智能風控管理能力

● **解決方案的內容**

##### 搭建反欺詐及信用評估體系

通過對海量使用者行為特徵標籤進行分析，抓取欺詐行為共有的行為特徵，利用大數據建模和複雜網路圖譜技術甄別和輸出使用者整體的欺詐風險情況。並根據使用者的信用歷史資料，構建進一步提升效率的自動化審批體系。

##### 搭建決策引擎體系

決策引擎由信息中樞、業務產品管理、模型中心、風險報告等功能模塊組成，為客戶打造自動化風控核心部署平臺。

##### 規劃未來戰略藍圖

打造風控數碼化、智能化、一體化、即時化的信貸風控體系全生命週期管理，提升風險管控能力。

● **解決方案的特點**

為客戶提供海量多維度數據，從使用者群特徵出發，設計完整的反欺詐及信用評估體系，並配套接入決策引擎功能，使客戶完全具備自動化風控能力。

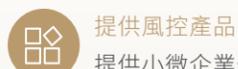
## 助力普惠金融

通過數碼技術降低普惠金融服務成本，是發展普惠金融的重要手段。百融雲創積極探索共建「政府 + 科技 + 金融」的生態鏈，創新小微企業信用服務模式，支援金融機構提升服務中小微企業能力。百融雲創與相關政府部門、金融機構等通力協作，積極承建多個信用服務平臺，充分發揮在賦能金融信貸業務及智能風控引擎設計、研發等方面的優勢，提升平臺中小微企業信用水準，有效解決銀企雙方之間信息不對稱的問題。百融雲創致力於發揮前沿技術引領作用，通過賦能銀行普惠金融，創新產品和服務模式，拓展風控應用場景等，幫助金融機構精準滿足普惠群體的金融需求，提升普惠金融服務效率。

### 案例 某金融機構普惠金融解決方案

● **解決方案的目標：** 幫協助金融機構有效識別使用者風險

● **解決方案的內容**



提供風控產品

提供小微企業信用、輿情等多維度數據，用於小微企業信用貸款的風控審批流程。



聯合建模

結合百融雲創自有數據進行聯合建模，輸出客製化評分產品，用於貸前與貸中等風控管理。



建模諮詢

搭建小微企業信用貸款模型體系，提供機器學習建模方法培訓與賦能，向客戶輸出建模方法論文檔等輔助材料。

● **解決方案的特點**

基於數據的多維度挖掘，輸出客製化的小微企業風控產品，有效識別隱性風險，提升客戶的風險防控能力。

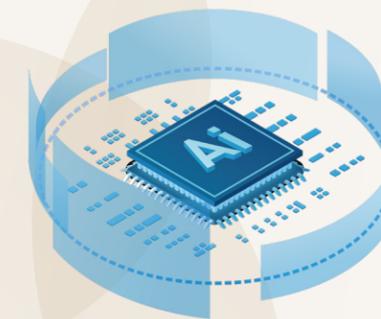
## 探索前沿技術

### 百融人工智能實驗室



百融人工智能實驗室已在智能語音交互、自然語言處理與理解、知識圖譜、AutoML 與深度學習等方面持續進行多年深耕，並取得多項專利成果，其專注於探索人工智能技術在金融場景的應用，賦能金融機構數智化創新和轉型，助力普惠金融。截至 2022 年末，我們取得 32 項專利，其中 13 項專利來自於人工智能部門。

在智能語音交互領域，實驗室自主研發的第一代基於端到端的語音合成系統，通過先進的深度學習技術，實現了人機交互，可以即時將文本轉換成自然流暢的語音，與真人發聲的相似度提升到 95%，在人工智能領域處於先進水準。



在機器學習領域，實驗室推出了可靈活支援當地化部署或雲端部署的自動機器學習平臺「ORCA」，為金融機構客戶提供快速高效開發 AI 模型的能力。ORCA 融合演算法原理與工程實踐經驗，完成「一站式」自動機器學習，可以提供從數據準備、模型開發訓練、模型評估、模型部署的全流程建模。ORCA 已承載過百億級的模型推理服務。能夠將機器學習模型推理性能（TPS）平均提升 300% 以上，複雜模型提升 700%，模型測試與部署時間縮短 50% 以上。

在自然語言處理與理解領域，實驗室自主研發的對話系統 Chatbot 在深度挖掘對話口語規律、總結概括語義類別的基礎上，同源於 ChatGPT 的 transformer 框架所研發的即時理解系統，對通話者的語音識別的準確率能達到 99% 以上，實現人機順暢交流，提升交互體驗。

綜合各項前沿技術及行業洞察，百融雲創自主研發的 Chatbot 聯合演算法驅動的智能行銷中台，人機協同，快速適配金融機構客戶，協助金融機構完成信用卡使用者喚活、財富行銷、客戶維護等工作，有效提升金融機構服務精準度和運營效率。

### 百融行業研究院



百融雲創行業研究院站位金融行業，科學的拆解合作機構客戶在數智化發展大戰略下，各業務流程的發展節奏、需求及能力階段等。以共贏的心態、專業的服務專注於金融行業內實踐經驗的積累，為行業不斷提供開放共用的技術經驗和技術交流。

2022 年，瞭望智庫與百融行業研究院聯合發佈了《智能化進入下半場—銀行數碼化轉型白皮書（2022）》。通過立足當前宏觀經濟形勢，把握金融與科技發展的本質和規律，並結合多家銀行的生動實踐，為銀行數碼化轉型提供了一些新思維。



保障產品和服務質量	39
推進售後服務和技術支援	39
完善業務事故管理辦法	40
維護信息與隱私安全	41



# 優質產品 服務提供者

百融雲創作為金融行業數智化服務的領航者，秉承產品和服務是立身之本的原則，重視產品和服務的質量。從心出發，在技術創新的基礎上，圍繞客戶需求將產品和服務做到細微處，致力於為客戶提供有保障的、優質的產品和服務。

## 保障產品和服務質量

百融雲創擁有嚴格的產品質量管理體系，並且各類產品均採用規範化上線流程，把關各個環節的需求，保障產品的穩定性。上線後的產品和服務，有網站可靠性工程師（SRE）團隊負責保障產品和服務的可用性，對重要的技術和業務指標設定了即時的監控，指標超過正常閾值或者有明顯異常趨勢，SRE 團隊會及時跟進處理。此外，SRE 團隊會定期對網路、設備進行例行的巡檢和維護，及時排查故障隱患。



信息技術服務管理體系認證

## 推進售後服務和技術支援

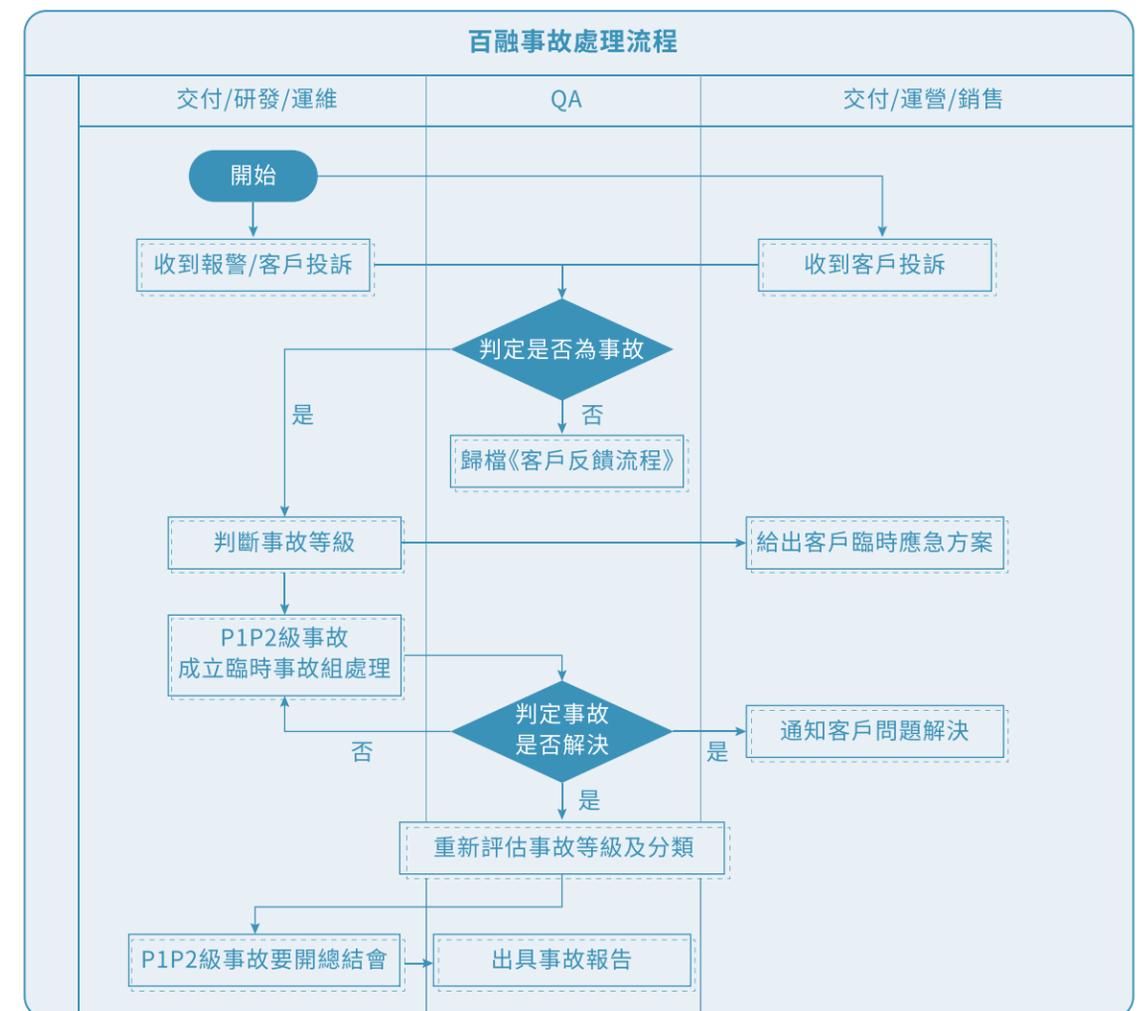
百融雲創在與客戶合作期，會提供 7x24 小時的連線即時回應服務，並制定多種支援方案，包括定期跟蹤回訪、電話及郵箱諮詢、現場服務等，為客戶進行免費的售後服務和技術支援。

針對客戶進行問卷調查，問卷囊括了對公司的產品的實用性、對服務的滿意度以及系統的穩定性三個方面的調查內容。其中，對客戶服務的滿意度涵蓋了服務態度、回應速度、專業水準以及解決問題能力和技術對接體驗，基本上包括了公司提供的全部產品、服務以及客戶所關心的焦點問題。以此來積極回應客戶訴求，拓寬產品廣度，開發出更多普適市場及行業的優質產品。根據《2022 年客戶滿意度調查報告》，客戶整體滿意度超過了 95%，其中，服務態度及回應速度滿意度達到 97% 以上，絕大部分客戶對於百融雲創的產品和服務都非常滿意。

## 完善業務事故管理辦法

百融雲創將由於發生在線上環境問題導致公司業務、服務或者產品異常，引起客戶或業務人員投訴的事故定義為業務事故，根據具體事故原因，又可以分為硬體故障、系統故障、設計缺陷、流程缺陷、責任事故、第三方服務故障、程序 BUG、安全事故八小類，且每類事故根據嚴重程度不同分為 P0-P4 五個不同的等級。

對於具體事故的處理，劃分了不同角色以及對應職責。質量保證（QA）團隊組織事故復盤、事故定級定責、事故罰款收繳及上交、事故通報、跟蹤事故改進。事故責任人配合事故調查，處理事故或客戶投訴，落實改進措施。事故相關人員參與事故復盤，配合參與改進措施。客戶運營人員負責事故相關投訴受理、轉達、督辦、上報，為客戶落實事故解決方案並有效幫助客戶解決問題。



## 維護信息與隱私安全

### 信息安全管理體系



公司積極擁抱監管，堅持守正經營，始終將隱私保護原則、理念和方法結合到企業管理中，致力於完善著重信息安全、強調客戶體驗的科技服務。根據《中華人民共和國網路安全法》、國家推薦性標準《個人信息安全規範》和《數據安全分類分級實施指南》等，公司制定了《百融雲創信息安全管理規範》(V1.0)、《百融雲創信息分級保密管理制度》(V2.0) 等管理制度，全面規範自身信息安全管理體系。

### 隱私與數據安全保障



為提升隱私信息安全管理能力、切實保護使用者隱私安全，公司邀請專業的第三方機構協助公司進行了 ISO27701 隱私信息管理體系建設，並成為國內首家獲得中國質量認證中心頒發 ISO/IEC 27701 : 2019 標準認證證書的 AI 與大數據應用公司，率先完成了從信息安全管理體系到隱私管理體系的擴展，全面覆蓋了金融風控技術諮詢服務、企業徵信業務相關的隱私信息安全管理活動。公司要求以透明、合法正當、必要和符合當地法律要求的方式保護其所收集的商業夥伴的個人信息，以免其遭受意外或非法破壞、丟失、篡改或未經授權的披露或訪問。



ISO27001  
信息安全管理體系



ISO27701  
隱私管理體系

### 信息安全文化建設



公司每月推送《百融安全期刊》，貫徹信息安全理念，提高信息安全保護意識，為服務客戶奠定信息安全的思想基礎，為打造優質的產品和服務提供信息安全的基礎保障。



《百融安全期刊》





堅持以人為本	45
打造負責任供應鏈	53
感恩回饋社會	55



# 企業社會 責任承擔者

百融雲創致力於充分尊重並嚴格保障員工的各項權益，為全體員工打造平等、舒適、安全、有溫度的工作環境。公司在深耕科技服務的同時，聚焦利益相關方的關切和要求，堅持以人為本，切實保障員工合法權益，為員工搭建成長平臺；積極投身社會公益事業，開展志願服務活動，共同助力社會和諧發展。

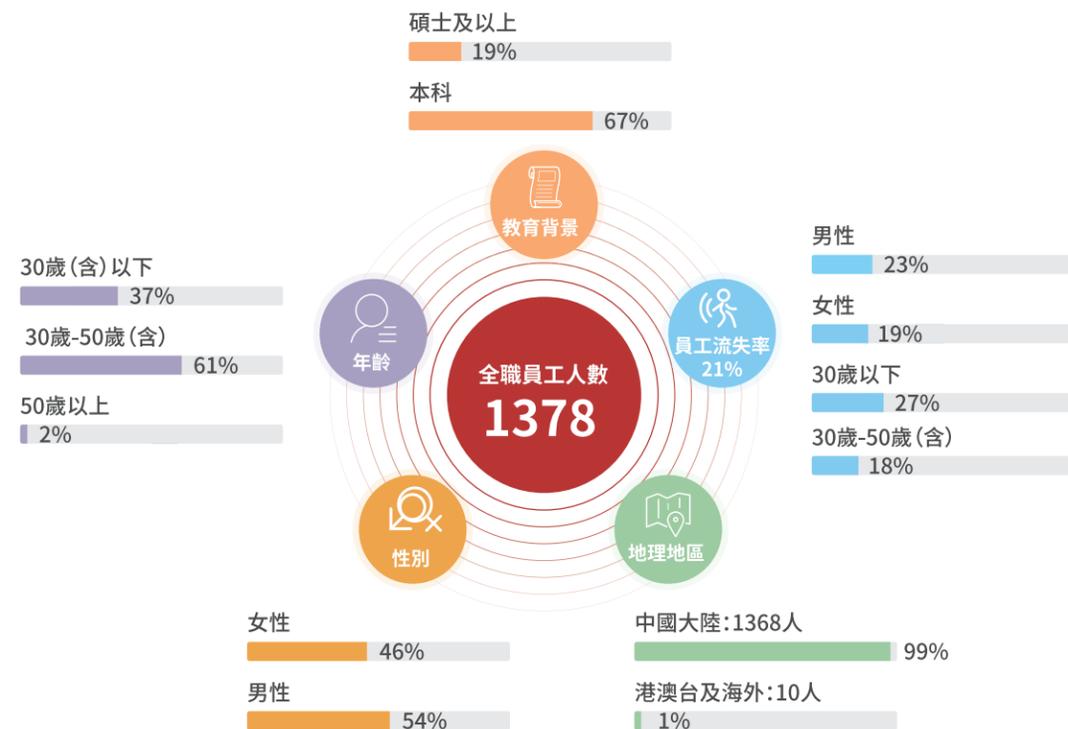
## 堅持以人為本

百融雲創堅持「以人為本」，堅守公平公正用人原則，搭建多元化人才體系，重視員工培養與發展。未來，百融雲創將持續推進人才發展戰略，培養、發展人才隊伍，持續踐行「誠信、擔當、務實、協作、開放、創新」的核心價值觀，不斷尋找和聯結優秀夥伴，共謀開拓創新、包容互惠的發展前景。

## 增強人才吸引力

### 多元化人才體系

一直以來，公司以「公開選拔、平等競爭、擇優錄取」為原則，吸收各種背景、掌握不同行業技能的人才，搭建多元化員工體系。為滿足發展需求，我們不斷吸納新鮮血液、優化人員架構，為業務發展儲備了充足的人才隊伍。發展至今，吸引了眾多來自大型金融機構、知名互聯網企業及國際諮詢公司的精英加盟。



## 招聘政策

為規範公司招聘、錄用程序，保障選拔、錄用優秀人才，為公司的長遠發展儲備優秀後備力量，依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，公司制定並嚴格執行《招聘管理辦法》，保障內部招聘體系的完整、合規。

### ● 流程規範

根據公司組織結構的特點，公司招聘工作按照「統一政策、分級管理」的方式進行，由人力資源部制定統一的招聘及錄用政策，各部門、分公司及辦事處負責具體操作及管理。

#### 人力資源部業務流程



#### 營業單位業務流程



● 形式多樣

公司積極回應國家號召，支援穩就業工作，暢通線上線下招聘管道，保證招聘信息的公開透明。招聘工作由人力資源部依據審批完成的招聘需求進行開展，招聘形式包括校園招聘和社會招聘。



● 平等公正

公司堅持公開選拔、平等競爭、擇優錄取的原則，公司嚴格遵循招聘管理紀律，杜絕破壞招聘管理紀律的行為，如收受外部招聘機構的回扣、傭金或產生其他交易等，並嚴格按照所規定的流程進行招聘，以確保招聘的公平性。

招聘負責人及參與人員在招聘過程中，應始終注意維護和宣傳企業形象、端正態度、實事求是、公平公正地對待每一位應聘者及每一項招聘流程。

招聘負責人及參與人員在招聘活動中，有以下情形者，將對當事人做出行政處分：

- |   |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
| <p><b>01</b> 違背公司招聘原則，徇私舞弊者；</p>          | <p><b>02</b> 擅自透露公司各崗位薪資，給予應聘者薪資承諾者；</p> | <p><b>03</b> 超越自身招聘權限開展招聘工作者；</p> |
| <p><b>04</b> 用人部門不通過人力資源部，私下與在職員工聯繫者；</p> | <p><b>05</b> 員工不通過人力資源部，私下與用人部門聯繫者；</p>  | <p><b>06</b> 違反《招聘管理辦法》其他行為者。</p> |

● 規劃清晰

為保障招聘工作的順利開展，公司制定《年度招聘工作規劃》，確定年度招聘工作的目標、原則、策略、任務、所需資源、工作節奏和評價指標，以充分協調公司各個部門共同完成年度人才招聘工作。

薪酬結構

為推動公司持續健康發展、更好地調動員工積極性，公司採用寬頻式薪酬體系，以兼顧內部管理靈活性與外部競爭性。公司特制定《薪酬及福利管理制度》以保障薪酬管理的科學、規範與合理。

● 薪酬調研

為重點解決薪酬的對外競爭力和對內公平性問題，實現個人化、針對性，百融雲創通過市場薪酬調研以更好制定公司的薪酬體系。

● 薪酬體系原則

百融雲創薪酬體系設計以四個維度為基礎：市場、崗位、任職資格、績效

員工福利

為規範福利管理工作，結合實際情況，百融雲創制定《福利管理制度》。除規定的法定福利外，為吸引保留更多優秀人才，提高員工的福利與保障水準，公司為員工提供了以下補充福利：

● 補充醫療

涵蓋交通工具（自駕），重疾，疾病身故等責任。

● 性別友好

公司設有母嬰室，保障女性員工的需求。

● 餐飲

公司為員工提供免費加班晚餐或零食供應。

● 其它福利

包括員工生日會、節日賀禮、健康體檢等。

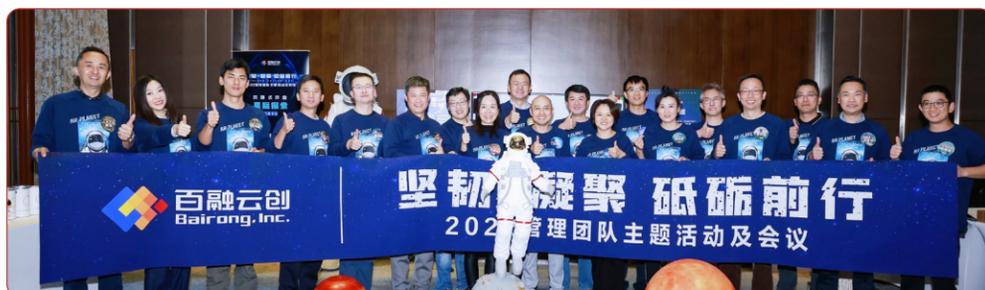
此外，公司每年多次組織各類活動，以增強公司凝聚力，提高員工歸屬感。

● 案例：公司司慶

同行八載，共創未來，公司成立 8 周年，全國各地的小夥伴在空中相聚，為百融慶生，分享百融企業文化價值觀的小故事。



● 案例：團建活動



## 保障員工權益



### 考勤及休假管理

公司為更好構建合法、合規的內部治理體系，充分保障每一位員工的合法權益，公司制定並執行《考勤及休假管理制度》，以作為薪酬核算、計發工資、福利待遇、員工獎懲等的重要依據。

### 勞工準則

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，公平對待員工晉升調薪，不因種族、國籍、宗教、性別、年齡、婚姻狀況等有任何歧視，並嚴厲禁止任何形式的僱傭童工、強迫勞動等行為。公司充分尊重每位員工的自由和集體談判權，在企業文化中積極倡導員工在不同文化背景下進行多元融合，兼容並包，求同存異。

### 關愛員工健康

公司將員工的健康和安全放在首位，不容忍任何對員工的健康與安全造成任何傷害或威脅的行為，並致力於確保工作場所安全，在遵守適用的法律法規及安全規範的基礎上，適當採取安全措施，消除已知隱患。

- 定期組織開展員工體檢，切實關愛員工身心健康。
- 組織專業供應商團隊對公司公共區域，如大型景觀、牆面、地毯、綠植及整個辦公空間進行保潔、保養及相關消毒工作。
- 疫情管理：為有效預防、及時控制公司新冠病毒的發生及蔓延，規範疫情應急處理工作，確保公司生產經營的順利進行，特制定《百融雲創職場疫情防控應急指導手冊》，模擬不同場景形成預案。
- 制定《消防安全制度及應急方案》，為員工普及職場日常消防注意事項、消防安全常識、消防安全管理制度，並制定消防疏散逃生應急方案。
- 員工心理健康援助：為幫助員工疫情期間仍能身心愉悅投入到工作和生活中，百融雲創制定「保持身心愉悅小妙招」，協助大家緩解焦慮、不安和焦躁情緒，保持積極、樂觀的心態。

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
工傷 / 亡人數	人	0	0	0
員工因公亡故的比率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	天	0	0	0
安全事故量	起	0	0	0
體檢及健康檔案覆蓋率	%	80	88	86

## 助力員工發展



### 人才培養

百融雲創始終將員工發展視為重要責任，致力為員工提供一個廣闊、有發展潛力的平臺，通過推動員工與企業的相互促進、相互成就，以員工成長促進企業進步。為提升員工素質，增強員工對本職工作的能力與對企業文化的了解，並有計劃地充實其知識技能，發揮其潛在能力，建立良好的人際關係，特制定《培訓管理制度》，作為公司進行人員培訓實施與管理的依據。

- 培訓種類**  
 內部培訓：新員工入職培訓；內部通用能力課程；在崗專業能力提升；百融說。  
 外部培訓：專業職稱學習；外派進修等學習。
- 培訓要求**  
 培訓考試成績記入個人績效考核，作為轉正、升（降）級、晉（降）職、轉崗的重要依據之一。
- 內部講師制度**  
 由各部門負責人、各崗位優秀骨幹、職能部門專業人員或具有豐富操作技能，溝通能力較強的員工，結合本公司的發展要求、公司經營戰略、管理及銷售等需要，制定、實施培訓課程。
- 培訓時長**  
 公司各部門培訓每月至少 2 次，銷售部門側重於業務技術，職能部門側重於部門職能培訓，採取講課或討論的形式，培訓時間不少於 1 小時。

案例
百融雲創 2022 演算法大賽

隨著金融行業朝著數智化方向不斷轉型升級，通過演算法識別並預測風險已經在零售信貸領域得到普遍的應用。在此背景下，百融雲創舉辦了 2022 演算法大賽，旨在從業務場景出發，以解決實際業務問題為目標，聚焦技術人才，為公司的演算法達人提供展示、交流、切磋的平臺。此次大賽吸引到公司員工自發組織而成的 111 支隊伍參賽，經過一個多月的激烈角逐和層層選拔，最終，大賽評選出一二三等獎各三支隊伍，獲得高達 54 萬元的獎金。



指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
按管理層級別劃分的員工培訓覆蓋率				
高級管理層培訓比例	%	100	100	100
中級管理層培訓比例	%	100	100	100
基層員工培訓比例	%	100	100	100

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
員工培訓次數	次	357	246	143
年度培訓支出	萬元	60.3	51.2	44.7
員工平均培訓時長	小時	76.8	65.9	65.1
按員工性別劃分的平均培訓時長				
男性員工平均培訓時長	小時	70.7	60.8	60.3
女性員工平均培訓時長	小時	82.9	73.1	72.8
按管理層級別劃分的平均培訓時長				
高級管理層平均培訓時長	小時	120.6	115.1	110.2
中級管理層平均培訓時長	小時	80.3	84.5	82.5
基層員工平均培訓時長	小時	60.2	58.8	58.7

### 發展通道

為夯實人力資源基礎工作，為人才招聘、薪酬管理、人才培養、績效管理和員工發展等提供重要依據，公司特制定《百融雲創職級體系》，為員工提供公開透明的晉升方式，明確晉升的條件，推動員工追求個人成長，以打造更加開放、公正的職場環境。

- 「H 型雙通道發展」體系**  
 即設定管理與專業兩條發展通道，使員工在職業發展中有不同職業發展路徑可選擇。

#### 職級序列透明



### 激勵計劃

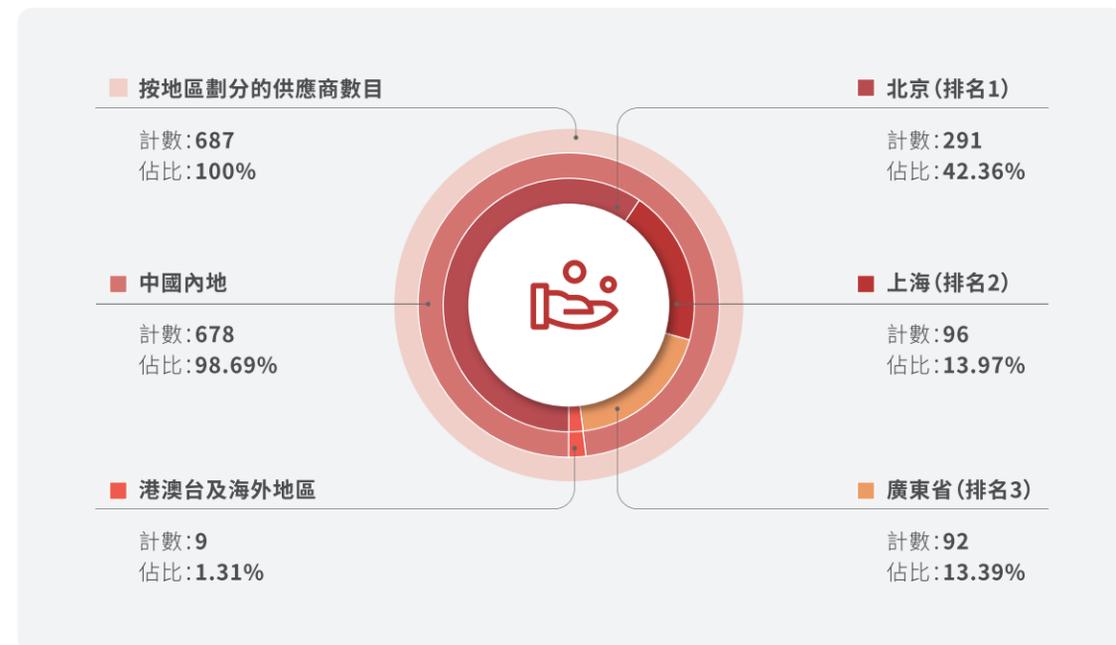
公司建立員工激勵管理體系，將長期激勵與短期激勵相結合、物質激勵與非物質激勵相結合，宣導高績效，高認可的文化，留住、吸引、激勵人才，提高員工工作積極性，激發員工潛能。為弘揚公司文化和精神，獎勵優秀個人和團隊，公司制定《激勵計劃》及相關管理規定，規範獎勵制度，確保公平公正。

# 打造負責任供應鏈

## 供應商管理

百融雲創致力於打造可持續的供應體系，嚴格遵守國家法律法規及業內相關規定，通過制定《三方數據產品需求評審及供應商管理制度》落實公司供應商管理制度，為維護公司、供應商及信息主體的合法權益、促進公司業務的規範運作和健康發展提供保障。

百融雲創重視供應鏈中與環境及社會有關的潛在風險管理，2022 年，符合百融雲創供應商相關管理辦法的供應商數目為 687 家，比例為 100%。

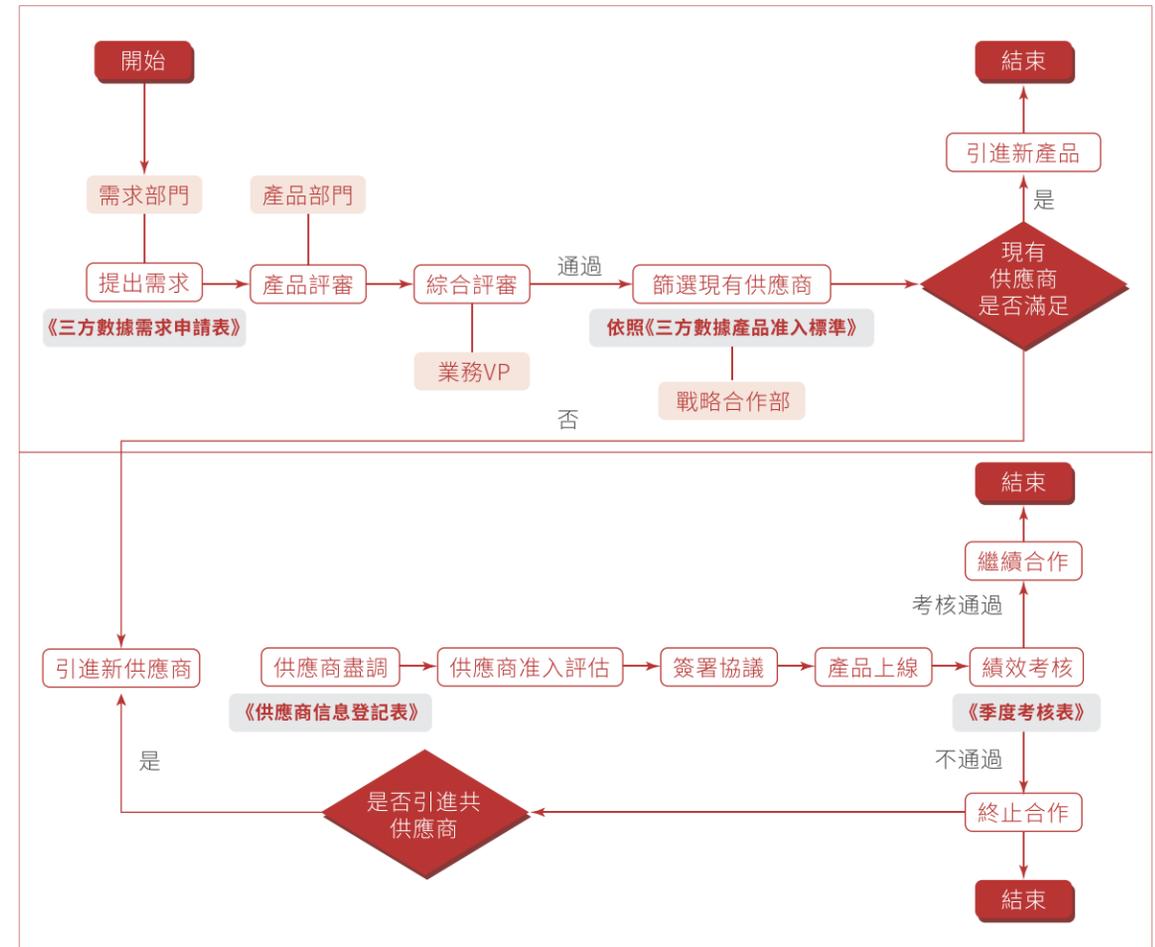


## 供應商准入

在供應商管理的各工作流程中，根據《數據源供應商准入標準》，公司有針對性地加入對供應商 ESG 風險的考量，重點關注其在信息安全、產品責任、風險管理、商業道德等方面的表現。

## 三方數據產品需求評審及供應商管理流程圖

三方數據產品需求評審



供應商管理流程圖

## 供應商考核

為增強供應商的持續管理，百融雲創對供應商進行季度評審，評審會議由戰略合作部組織，評審小組負責評審，並根據績效考核的效果，決定是否引進新供應商、是否與存量供應商繼續合作和是否調整後期採購的配額。

為更好地保障利益相關方的利益，避免或盡可能降低各個環節可能發生的風險，當供應商出現如下情況時，百融雲創將考慮是否暫停或終止合作：

- 出現數據洩露、被濫用等情況或其他重大負面事件；
- 出現較大規模的客戶、使用者投訴事件；
- 被公安部門調查或被直轄市、省級以上網信部門、電信主管部門、市場監督管理部門、行業協會等監管部門約談、調查、要求整改或罰款等；
- 供應商對公司成員進行賄賂；
- 其他可能對公司造成不利影響的情況。

## 感恩回饋社會

作為專注於金融數智化轉型賦能的科技企業，百融雲創始終堅持「創新賦能高質量發展、開闢金融數碼化路徑、心懷責任行動踐擔當、打造卓越的公司治理」的理念，在支援合作中敢於承擔，有所作為。

### 2022 年社會公益活動



## 推進數碼鄉村

在鄉村振興大背景下，百融雲創利用金融科技手段為農村地區發展插上翅膀，在數碼經濟不斷創新的指引下，百融雲創踐行「創新、協調、綠色、開放、共用」的發展理念，為金融行業數智化轉型提供清晰的目標導向，為綠色金融發展提供科學的工具和手段，為數碼產業生態發展構建起嶄新的格局。

在石景山區舉行的「支援協作工作社會幫扶資金」募捐活動中，百融雲創以身作則，主動支援內蒙古自治區寧城縣，累計捐贈 60 萬元，用實際行動展現了一家科技企業應有的社會責任和擔當。2022 年初，石景山區人民政府向百融雲創發來了感謝信和錦旗，對公司在石景山區支援協作事業中的鼎力支援與熱情協助表示感謝。

為破解「金融下鄉難」的問題，百融雲創通過語音辨識、語音理解技術，制定智能語音外呼方案，並與某大型國有銀行開展合作。百融雲創突破了金融服務地理、物理空間限制的難題，利用技術優勢有效解決當地農村發放社保卡、村民口音重的問題，大大降低銀行服務農民的人力成本，提升了金融服務鄉村的效率。

## 智能語音防疫

疫情期間，百融雲創緊急成立了「智能語音防疫」公益專案，免費向各級政府、基層社區、疾控中心提供「智能語音對話機器人」服務。百融雲創 AI 智能語音機器人使用類 ChatGPT 技術，具備閱讀理解、多輪對話、多種回答、智能打斷等特點，可以有效地和受訪者進行一對一交流，識別準確率可達到 99% 以上，能夠自動詢問並採集居民疫情信息進行分析，並生成觸達統計報告，可替代社區工作人員進行疫情通知、疫情排查、健康回訪等多種外呼場景。

百融雲創迄今收到多封感謝信，分別來自北京市東城區民政局、朝陽區科信局、石景山區科委、北京朝陽區發改委等，石景山政府還為百融雲創頒發了「抗擊疫情突出貢獻單位」榮譽。

從最早在北京東城區街道投產使用，開通兩年來，百融雲創 AI 智能語音機器人公益服務始終馳援在抗疫的第一線，目前已在北京市、湖北省、江蘇省等各級政府、基層社區、疾控中心和企業單位投入使用。值得一提的是，2022 年 7 月，江蘇疫情復發之際，淮安公安第一時間選擇與百融雲創再次聯手，為防疫應急工作增加「警力」。

## 回應國家戰略

### 扶貧攻堅

#### 案例

百融雲創與寧城縣一肯中鄉大窩鋪村結對，充分發揮自身的優勢，利用公司平臺對該縣農副產品進行宣傳，並以採購農副產品的形式對結對村和所在縣進行幫扶，有效鞏固了脫貧成果。未來，百融雲創與幫扶地區將合力齊心，並肩奮戰，實現優勢互補，共同發展，共創群眾受益、企業增效、區域經濟持續發展的共贏局面，切實鞏固拓展脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接。

#### 案例

為推進鄉村振興和京蒙協作的深入開展，落實石景山區支援協作工作的穩步進行，百融雲創主動承擔企業社會責任，參與石景山區「社會幫扶資金募集活動」並捐贈 20 萬元。

### 鄉村振興

#### 案例

根據中央新發展階段深化東西部協作工作的新要求新部署，為進一步做好支援協作工作，持續推動脫貧地區發展，促進鄉村全面振興，百融雲創與內蒙古赤峰市寧城縣八里罕鎮大北溝村結對，在支援協作結對地區開展「萬企興萬村」行動，開展實質幫扶活動。雙方聚焦基層管理服務和組織振興，著眼鄉村清潔，擬新建公共衛生設施一座，以改善農村人居環境，助力鄉村振興。



# 綠色低碳 發展行動者

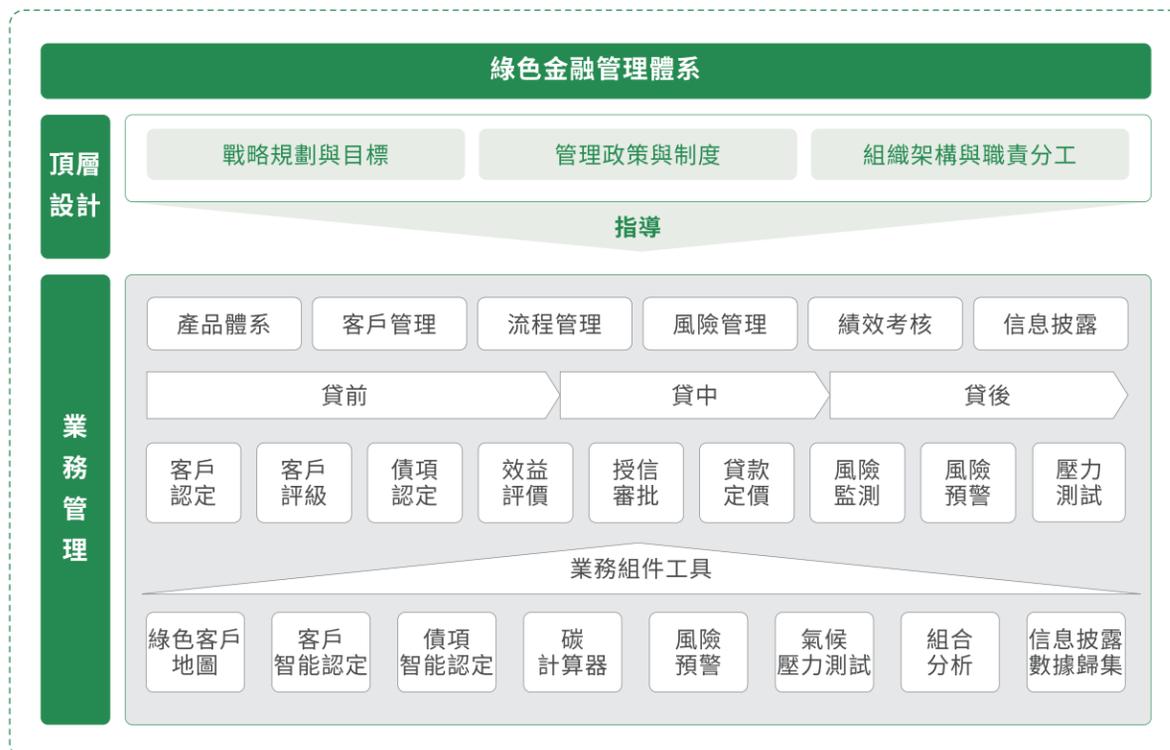
百融雲創深刻明白，推動減少溫室氣體排放，引領經濟社會綠色轉型發展是企業的必要責任。公司秉持「綠色、節能、低碳」理念，推動金融服務業降能增效的綠色發展路徑，助力綠色產業解決融資難題，積極踐行綠色運營理念，降低企業經營活動對環境帶來的壓力，助力國家「雙碳」目標實現。

## 響應綠色發展戰略

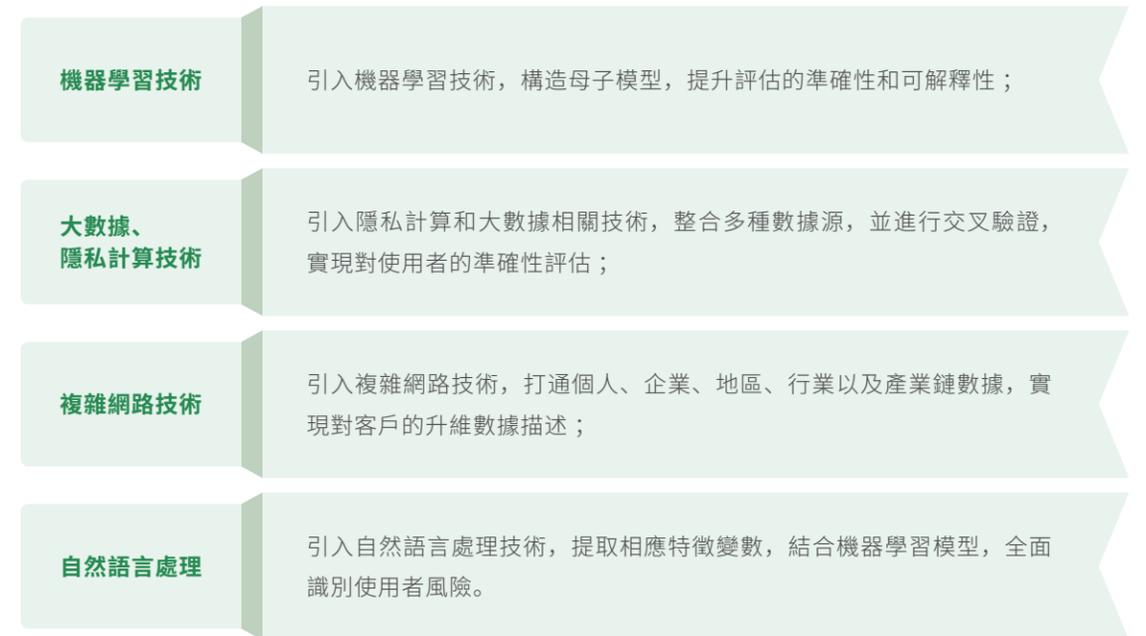
作為金融數智化轉型的賦能者，百融雲創以數智化為紐帶，推動金融和綠色金融協同發展，公司以技術為基礎，在提供金融全週期雲服務、助力金融機構數智化轉型的同時，積極推動科技創新，使綠色經濟普惠大眾，降低傳統金融業務流程中的資源和能源消耗。

### 支援綠色信貸

公司持續深耕 AI、雲計算、大數據等先進技術，依託自身技術平台的優勢，完善綠色企業與金融機構的信息溝通和共享機制，為綠色企業提供融資解決方案。其中，對於以輕資產為主的綠色產業信用白戶，公司運用自身的技術平臺、金融模式優勢，協助其重塑信用背書，通過數碼挖掘建立起核心企業與非核心企業之間的財務及非財務信息的深入交流，從而讓眾多處在信貸劣勢鏈上的非核心企業擁有更多的信用數據。



百融雲創綠色金融解決方案圍繞客戶層面、行業與地區組合層面、全行層面，自上而下進行建設，針對綠色評級與環境、社會和治理風險評估、綠色信貸認定及環境效益測算功能要點與概覽等綠色金融信貸全流程進行全面數智化升級和改造。目前，公司綠色金融解決方案已經在中國銀行、工商銀行等銀行得到有效落地。



### 賦能綠色金融

面對金融業在傳統服務流程中產生大量紙質單據、造成資源消耗的情況，公司在依託主營業務助力金融機構數智化轉型的同時，推動金融機構重構業務流程，協助其將書面申請升級為在線辦理或通過電子郵件傳送，助力企業實現業務無紙化、帳單電子化等綠色運營方式，在提升金融服務的便捷性的同時，有效降低傳統金融業務流程中的資源和能源消耗，通過金融全週期雲服務助力金融服務業實現綠色轉型升級。

## 貫徹低碳運營理念

百融雲創遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等適用的法律法規，秉持「綠色、節能、低碳」的理念，持續加強內部環境管理體系建設，採取針對性的節能減排方案，降低日常辦公與數據中心的能源消耗，以實際行動踐行環境承諾。

### 我們的環境承諾：

倡導綠色辦公、綠色生活理念，將節能減排、環境友好的優良文化深植於員工日常生活中。

積極推廣節能減排的創新實踐，打造綠色健康的辦公環境，確保所有節能與環境過程、活動均符合法規要求。

在採購過程中遵循綠色低碳理念，優先考慮具有環境保護、資源節約、循環低碳和回收利用優勢的綠色產品，逐步淘汰低能效產品。

從源頭做好垃圾減量，針對廢舊產品優先予以回收再利用，並妥善處置各類廢棄物，防止出現污染行為。

定期統計分析用電、用水等能源與環境績效，科學制定管控目標，提升資源能源節約水準。要求人均能源消耗量、人均耗水量、人均無害廢棄物產生量不高於上年同期水準。

鼓勵開展環保公益活動，通過切身參與環保行動為愛護自然環境做出貢獻。

### 踐行綠色運營

公司辦公場所設計階段就融匯了環保和可持續的理念，在結構設計、通風照明、設施系統等方面對標嚴格的建築標準，並已獲得環境管理體系（ISO14001）認證。我們亦重視辦公區域的環境管理，在辦公區域張貼標語，宣傳節約用電、用紙、用水理念。







**節能降耗**  
在採購和使用環節杜絕耗能高、能效低的辦公用品及設備，提倡使用 LED 節能燈具、電器、再生紙、可替換內芯筆、充電電池及其它可循環使用的物品；計算機、印表機、複印機、掃描儀等辦公設備在下班后切斷電源開關；辦公室劃分為多個不同照明區域，在不同照明區域設立可獨立控制的照明開關；冬、夏季執行限定空調溫度的規定；鼓勵員工低碳出行。

**節約用水**  
選擇節水型衛生器具；安裝直飲水系統，全面替換桶裝水，提高用水效率；減少塑料包裝材料的使用；降低水壓；定期檢查隱蔽處有無滲漏現象；循環利用洗盥污水進行清潔及灌溉。

**無紙化辦公**  
全面使用在線辦公平臺，實現常規審批流程在線化，非必要盡量不使用紙質單據，不僅大幅節省用紙，同時也簡化業務流程，提升辦公效率；鼓勵採用在線視頻會議，減少不必要的差旅和時間成本，並降低因差旅交通產生的溫室氣體排放；單面列印紙張進行重複利用；購買含再造物料的列印紙、衛生紙及紙巾。

### 降低環境影響



公司產生的有害廢棄物主要為日常辦公消耗的廢電池、廢棄硒鼓、墨盒、燈管等；無害廢棄物主要為廢舊紙張、塑膠和生活垃圾等。有害廢棄物及無害廢棄物均委託專業處置單位回收處理。

公司按照《北京市生活垃圾分類管理條例》的要求，在辦公場地的各個樓層均設置了廚餘垃圾、可回收垃圾、其他垃圾專用收集容器，結合宣傳與海報張貼，引導員工做好垃圾分類工作，推進資源循環利用。

針對廢舊電子產品，進行分類管理存放，仍具有價值的舊計算機等，經處理后部分捐贈予慈善機構。

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
能源消耗總量 (智能分析與運營服務)	兆瓦時	652.50	1,529.24	1,311.81
能源消耗密度	兆瓦時 / 萬元	0.0032	0.0094	0.0115
總用水量	立方米	1,049	1,037	695
人均耗水量	立方米 / 人	0.76	0.80	1.07

注：2022 年北京地區職場供暖方式因與物業合作方式發生變化，由外購熱力改為中央空調集中供暖。

## 應對氣候變化



全球氣候變化導致極端事件頻發，生態退化，空氣、土壤、水等環境問題不斷顯現，已經形成對人類生存的嚴重威脅。公司認識到環境及氣候變化風險給日常業務及運營帶來的挑戰，主動識別與公司運營及發展密切相關的氣候變化風險與機遇。

### ● 风险与应对措施

#### 實體風險

##### 急性風險：極端天氣

- 公樓建築及設備可能被破壞，造成資產損失；
- 數據中心的物理安全可能受到威脅，地區性極端天氣事件發生的頻率和強度持續增加，進一步加劇了急性風險發生的可能性及影響程度。
- 設備損壞、服務中斷或重大設備損壞可能直接或間接損害業務運營連續性和經濟利益。
- 制定自然災害的緊急應變預案，並不斷完善自然災害緊急應變機制；
- 識別可能的資產損壞，購買必要的保險；
- 選擇具有抗災能力的數據中心合作，以降低與急性天氣事件相關的損失。

##### 慢性風險：持續高溫、乾旱等

- 氣溫升高可能導致需配備更多製冷設備，增加運營成本；
- 海平面上升可能會對沿海地區數據中心產生影響。
- 配備更高能效的製冷技術和設備；
- 繼續助力企業綠色發展，以減緩相關氣候變化風險。

#### 轉型風險

##### 政策和法律風險

- 政策法規、監管政策和稅種增加可能提高公司合規運營成本，相關訴訟或索賠可能增加。
- 密切關注環境法律法規、政策的變化並及時應對。

##### 技術風險

- 未及時識別並應用低碳技術、人工智能等新興技術，可能導致運營中面臨更大的氣候相關風險。
- 通過培養與留住人才等措施，提升本公司研發能力。

##### 市場風險

- 數據中心可能會受到氣候變化影響導致成本上升，間接提高公司成本。
- 客戶偏好轉變可能會增加對綠色低碳產品關注。
- 尋求受氣候變化影響較低的供應商；
- 積極開發綠色低碳產品，跟蹤市場動態，滿足消費者需求。

##### 聲譽風險

- 因在應對氣候變化及可持續領域表現不佳，導致利益相關方負面反饋。
- 提升本公司可持續發展能力，積極應對氣候變化；
- 提升相關管理透明度，回應利益相關方關切。

#### 產品和服務

- 綠色低碳產品的研發；
- 行業內氣候變化應對解決方案。

#### 市場

- 使用者偏好轉變擴大綠色市場需求；
- 綠色信貸服務需求增加。

#### 適應力

- 選擇受氣候變化影響較低的數據中心來確保數據隱私、安全和業務連續性。

#### 機遇

- 積極探索應用新技術；
- 識別並回應政府支援性政策及綠色專案；
- 加強綠色低碳產品研發，持續提高綠色低碳業務佔比；
- 識別、參與新興市場。

#### 應對措施

為積極響應國家「雙碳」目標，公司開發綠色低碳產品，助力金融綠色轉型，踐行綠色低碳運營理念，強化自身節能減排管理，積極回應政府、客戶、投資者及市場等利益相關方關注。此外，公司還不斷加強日常運營中溫室氣體排放源的監測和管理力度，在綠色低碳運營發展的道路上持續且堅定地行動著。

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
溫室氣體排放量 (範疇 1)	噸 二氧化碳當量	0	0	0
溫室氣體排放量 (範疇 2)	噸 二氧化碳當量	378.80	732.98	778.20
人均溫室氣體排放量 (範疇 1 和 範疇 2)	噸 二氧化碳當量	0.27	0.57	1.20

注：基於百融雲創的運營特性，公司主要溫室氣體排放來源為外購電力。2022 年北京地區職場供暖方式因與物業合作方式發生變化，由外購熱力改為中央空調集中供暖。

## 推動綠色採購



公司積極推動綠色採購，要求評估供應商和採購產品時，優先考慮選用具備環境管理體系認證的供應商、具有綠色認證或降低能效等級的產品，審慎對待並適時取消與有重大環境負面信息的供應商的合作，帶動供應鏈企業改善環境績效，共同促進與環境的友好共生。

## 綠色數據中心



截至 2022 年末，公司共計使用百餘個機櫃。公司將安全性、穩定性、經濟性等指標以及數據中心的用能類型、製冷技術等能效技術與表現納入篩選數據中心服務商的考慮範疇，並定期監督數據中心的電源使用效率（PUE）和碳排放強度等指標，通過數據遷移上雲，公司相較於重基建公司減少大量耗電量，推動數據中心服務商履行環境責任，實現可持續發展。

- 電信五星級綠色數據中心；
- 通過 ISO27001 信息安全體系認證；
- 國家級災備中心，金融和證券指定機房；
- 漏水報警系統和漏液檢測系統。
- 冷機配有板式換熱器，氣溫在 6° C 以下不用開冷機；
- 機房冷通道封閉，熱通道上回風，充分利用能源；
- 溫濕度及空調間漏水等環境狀態監測。
- 高等級數據中心 T3+；
- 水冷型機房專用精密空調；
- 7×24 動力環境監控系統。

# 展望

展望未來，數智化不僅是「試金石」更是「磨刀石」，金融機構基於數智化更要超越數智化，才能在新發展格局下，切實發揮穩定器和助推器的重要作用。在此背景下，作為中國金融數智化轉型的賦能者，百融雲創正以全新的姿態邁向 2023 年，將以更具創新的思維和產品，投入多層次、多場景金融數智化轉型實踐。為步入十字路口的行業發展提供「指南針」，助力金融數智化轉型這艘巨輪乘風破浪、行穩致遠。

## 一是全面加強數據能力建設

在保障安全、隱私及合規的前提下推動數據的綜合應用。

## 二是搭建智能化平臺

搭建業務、技術、數據融合聯動的一體化風險管理中台、運營中臺，全面啟動數智化經營新動能。

## 三是探索數智化客戶運營

推動從以產品銷售為中心到以客戶體驗為中心的轉變，搭建「全管道、全客戶、全場景」的全域行銷體系，實現客戶管理的一人一策、服務的千人千面。

## 四是建設開放共用場景生態

數智化讓競爭和合作的邊界變得模糊，銀行之間的競爭，已經跳脫出單一產品或業務的競爭，變成了生態之間的競爭。金融機構對內構建協同進化型智慧金融，對外拓展開放共用場景生態，內外結合，聯通技術、場景、數據等要素，為生態圈內各方提供共同演進的能力和環境。

## 五是紮實做好科技人才培養機制

決定轉型成敗的關鍵因素在於人才，面向數智化轉型新態勢，金融機構順勢而為，引育與數碼時代相適應的人才。

# ESG 關鍵績效

## 環境績效

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
溫室氣體排放量（範疇一）	噸 二氧化碳當量	0	0	0
溫室氣體排放量（範疇二）	噸 二氧化碳當量	378.80	732.98	778.20
人均溫室氣體排放量（範疇一和範圍二）	噸 二氧化碳當量	0.27	0.57	1.20
溫室氣體排放密度	噸 二氧化碳當量 / 百萬元	0.1844	0.4515	0.0011
有害廢棄物	噸	0.044	0.047	0.038
人均有害廢棄物產生量	千克 / 人	0.032	0.037	0.058
單位辦公面積有害廢棄物產生量	千克 / 立方米	0.005	0.005	0.006
有害廢棄物產生密度	千克 / 萬元	0.0002	0.0003	0.0003
無害廢棄物總量	噸	82.74	89.09	47.00
人均無害廢棄物產生量	千克 / 人	60.04	68.74	72.31
單位辦公面積無害廢棄物產生量	千克 / 立方米	8.62	9.28	6.93
無害廢棄物產生密度	千克 / 萬元	0.40	0.55	0.41
包裝物料總量	噸	0	0	0
能源消耗總量（智能分析與運營服務）	兆瓦時	652.50	1,529.24	1,311.81
能源消耗密度	兆瓦時 / 萬元	0.0032	0.0094	0.0115
天然氣消耗量	立方米	0	0	0
外購電力	千瓦時	651,976.89	691,231.50	530,282.90
外購熱力	吉焦 (GJ)	—	3,012.45	2,811.57
總用水量	立方米	1,049	1,037	695
人均耗水量	立方米 / 人	0.76	0.80	1.07
耗水密度	立方米 / 萬元	5.11	6.39	6.11

## 社會績效

### 僱傭

指標		單位	2022 年	2021 年	2020 年
全職員工人數		人	1,378	1,296	—
按員工教育背景劃分 員工比例	研究生及以上佔比	%	19	—	—
	本科佔比	%	67	—	—
按員工性別劃分 員工比例	女性員工比例	%	46	43	46
	男性員工比例	%	54	57	54
按地理區域劃分 員工比例	中國內地員工比例	%	99.3	99.5	—
	港澳台及海外員工比例	%	0.7	0.5	—
按員工年齡組別劃分 員工比例	30 歲（含）以下	%	37	42	42
	30 歲 -50 歲（含）	%	61	56	57
	50 歲以上	%	2	2	1
員工流失率（包括北京、上海等中國地區）		%	21	24	28
按員工性別劃分 流失率	男性員工流失率	%	23	17	30
	女性員工流失率	%	19	33	26
按員工年齡組別劃分 流失率	30 歲以下員工流失率	%	27	39	43
	30 歲 -50 歲（含）員工流失率	%	18	39	18

### 培訓

指標		單位	2022 年	2021 年	2020 年
員工培訓覆蓋率		%	100	100	100
按員工性別劃分的 員工培訓覆蓋率	男性員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
	女性員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
按管理層級別劃分的 員工培訓覆蓋率	高級管理層受訓比例	%	100	100	100
	中級管理層受訓比例	%	100	100	100
	基層員工受訓比例	%	100	100	100
員工平均培訓時長		小時	76.8	65.9	65.1
按員工性別劃分的 平均培訓時長	男性員工平均培訓時長	小時	70.7	60.8	60.3
	女性員工平均培訓時長	小時	82.9	73.1	72.8
按管理層級別劃分的 平均培訓時長	高級管理層平均培訓時長	小時	120.6	115.1	110.2
	中級管理層平均培訓時長	小時	80.3	84.5	82.5
	基層員工平均培訓時長	小時	60.2	58.8	58.7
員工培訓次數		次	357	246	143
年度培訓支出		萬元	60.3	51.2	44.7

### 健康安全

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
工傷 / 亡人數	人	0	0	0
員工因公亡故的比率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	天	0	0	0
安全事故量	起	0	0	0
體檢及健康檔案覆蓋率	%	80	88	86

### 供應商

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
供應商數目	家	687	649	468
中國內地	家	678	635	—
北京市（排名 1）	家	291	282	242
上海市（排名 2）	家	96	84	56
廣東省（排名 3）	家	92	—	—
港澳台及海外地區	家	9	14	—

### 客戶服務

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
客戶滿意度	%	95.17	95.30	—

### 社會事業

指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
公益捐贈	萬元	100.09	30	—

注：

- 如無特別說明，本報告中 2022 年公司運營涉及的環境範疇數據統計範圍覆蓋公司北京和上海兩個職場。
- 基於百融雲創的運營特性，公司主要溫室氣體排放來源為外購電力。2022 年職場供暖方式因與物業合作方式發生變化，由外購熱力改為中央空調集中供暖。
- 本公司溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。排放因數方面，本公司在核算 2022 年度溫室氣體排放數據時採用了中國生態環境部《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 - 發電設施（2022 年修訂版）》的電網排放因數（0.5810 噸二氧化碳當量 / 兆瓦時）。
- 公司無自有車輛，不涉及汽油、柴油、液化石油氣、天然氣的消耗，因此直接溫室氣體排放量為 0。
- 本公司統計核算的耗水來源有三方面，分別為市政供水（自來水）消耗、桶裝水（飲用水）消耗和瓶裝水（飲用水）消耗。公司積極踐行節水原則，日常用水消耗未對運營地周邊環境造成重大影響。
- 人均指除以報告期末公司正式員工總人數，2022 年，公司正式員工總數為 1,378 人；辦公面積為 9,596 平方米。密度以營業收入計算。
- 「供應商數目」是指報告期內活躍供應商總數，而「地理區域」是指供應商註冊地。
- 員工流失率 =（報告年度期間正式員工離職人數 / 報告年度末正式員工總人數）\* 100%。員工流失反映離職（離職範圍包含自願離職、解僱、退休）的正式員工人數。

# 內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露章節
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。	貫徹低碳運營理念
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放資料。	貫徹低碳運營理念
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）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）。	貫徹低碳運營理念
	範圍 1 排放	
	範圍 2 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（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	貫徹低碳運營理念
關鍵績效指標 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）。	貫徹低碳運營理念
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。	貫徹低碳運營理念
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。	貫徹低碳運營理念
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	貫徹低碳運營理念
關鍵績效指標 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）。	貫徹低碳運營理念
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	貫徹低碳運營理念
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。	貫徹低碳運營理念
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。	貫徹低碳運營理念
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（如適用）每生產單位估量。	貫徹低碳運營理念

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露章節
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。	響應綠色發展戰略；及貫徹低碳運營理念
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。	響應綠色發展戰略；及貫徹低碳運營理念
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。	響應綠色發展戰略
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。	響應綠色發展戰略
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露章節
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
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。	堅持以人為本
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	打造負責任供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	打造負責任供應鏈
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。	打造負責任供應鏈
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。	打造負責任供應鏈
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。	打造負責任供應鏈
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。	維護信息與隱私安全；及 合規經營
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。	不適用
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。	推進售後服務和技術支援
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。	合規經營
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	保障產品和服務質量；及完善業務事故管理辦法

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露章節
關鍵績效指標 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。	維護信息與隱私安全
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。	合規經營
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。	合規經營
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。	合規經營
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規經營
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會考慮社區利益的政策。	感恩回饋社會
關鍵績效指標 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）。	感恩回饋社會
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	感恩回饋社會

# 意見反饋表

尊敬的讀者，您好：

非常感謝您在百忙之中閱讀《百融雲創 2022 年環境、社會及管治（ESG）報告》。殷切盼望您對報告和我們的工作提出意見與建議。您可以通過郵寄或掃描後發送電子郵件將填好的問卷反饋給我們提出您的寶貴意見。

謝謝！

位址：北京市朝陽區望京阜榮街 10 號環球創意廣場

郵遞區號：100102

電郵：ir@brgroup.com

1. 您的工作單位屬於百融雲創的哪一類利益相關方：

- 內部管理層  股東 / 投資人  內部員工  供應商 / 合作夥伴  
 客戶及潛在客戶  政府及監管機構  社區  專家學者  非政府組織  
 公眾  其他（請說明）

2. 您所關注的信息在報告中是否都有所體現？

- 是  一般  否

3. 您對 2022 年環境、社會及管治（ESG）報告的綜合評價：

· 可讀性（表達方式通俗易懂，設計美觀，引人入勝，容易找到所需信息）

- 3 分（較好）  2 分（一般）  1 分（較差）

· 可信度（報告信息真實可信）

- 3 分（較好）  2 分（一般）  1 分（較差）

· 信息完整性（正負兩方面信息兼顧，並且滿足您對信息的需求）

- 3 分（較好）  2 分（一般）  1 分（較差）

4. 您在報告中能否方便地找到您所關注的信息？

- 是  一般  否

5. 除報告已披露的內容以外，您還更希望看到哪方面的信息？