

Yeahka 移卡

移卡有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：9923.HK



2022

環境、社會及管治報告



報告簡介

移卡有限公司(下稱「移卡」、「本公司」或「我們」)欣然發佈第三份環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)。

報告範圍

本報告披露的時間範圍為2022年1月1日至12月31日(下稱「本年度」),部份內容時間適當前後延伸。除非另有說明,本報告的內容主要圍繞移卡的三條業務線,即一站式支付服務、到店電商服務及商戶解決方案涉及的環境、社會及管治(下稱「ESG」)管理事項進行闡述。

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)及香港聯合交易所有限公司(下稱「香港聯交所」)網站(www.hkexnews.hk)查閱電子版報告。

報告標準

本報告遵守香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《ESG報告指引》」)的規定編製,同時參考聯合國可持續發展目標(SDGs)。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。



關於本報告

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，或實質上影響利益相關方評估及決定的範疇。	本公司通過與利益相關方持續的溝通交流，識別出與公司發展有關的可持續發展議題。
量化	報告披露的關鍵績效指標須可予計量，以評估和驗證環境、社會及管治政策及管理系統的績效。	本公司持續記錄和披露ESG量化績效指標，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績效的正面性和負面性，以便對整體績效進行合理評估。	本報告準確、真實且完整地披露公司ESG的表現。
一致性	本公司應確保報告採用一致的披露原則，以便利益相關方可分析及評估機構於不同時間的績效。	除非另有說明，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

關於本報告	1
第一章 2022公司年鑒	4
1.1 關於我們	4
1.2 2022年度大事紀	5
1.3 企業管治	6
1.4 數說移卡	7
1.5 榮譽獎項	8
年度專題：移卡品牌全新升級	10
第二章 2022企業責任升級	12
2.1 ESG管治	12
2.2 利益相關方溝通	18
2.3 公司治理	23
第三章 科技賦能，引領產品創新	29
3.1 研發創新產品	30
3.2 提供優質服務	36
3.3 保障數據安全	42
第四章 科技共享，助力合作共贏	45
4.1 助力員工成長	46
4.2 攜手商業夥伴	55
第五章 科技幫扶，共建和諧社區	57
5.1 投身公益慈善	58
第六章 科技減排，走向綠色未來	63
6.1 應對氣候變化	64
6.2 踐行綠色經營	68
附錄I 二零二二年ESG關鍵績效數據表	72
附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引	75

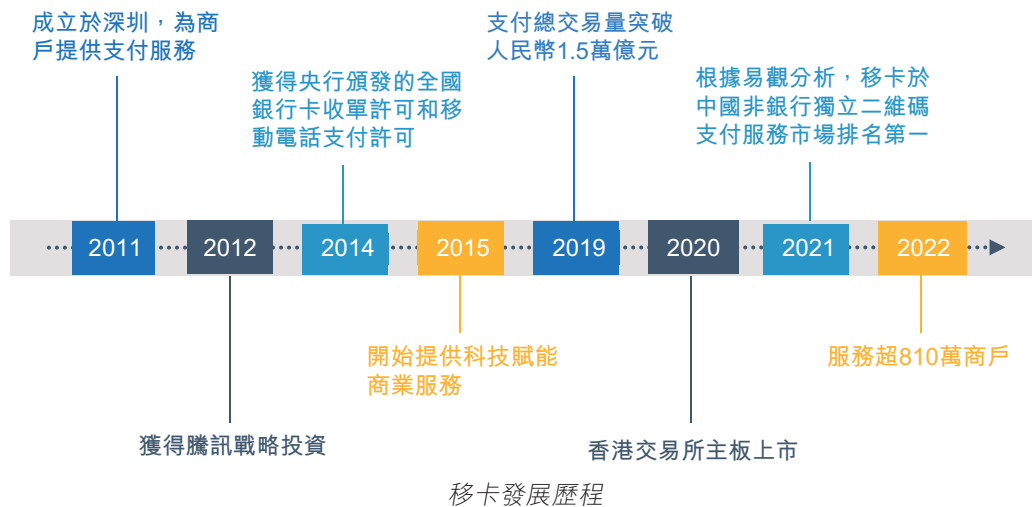


第一章 2022公司年鑒

1.1 關於我們

移卡是一家以支付為基礎的領先科技平台，自成立以來，專注為商家和消費者創造價值。我們提供多元化的支付產品以及一站式的支付服務，並基於支付業務，不斷創新探索業務體系，完善商戶數字化解決方案，豐富消費者本地生活服務，用科技賦能商戶服務，致力於打造一個獨立、可擴展的商業數字化生態系統，以實現商戶與消費者之間無縫、便捷及可靠的支付交易，並進一步延展到為商戶和消費者提供豐富多樣的產品組合。截至2022年底，我們為超過810萬家商戶提供一站式支付服務、商戶解決方案、到店電商服務，幫助商戶通過數字化解決方案，降低經營成本、提升經營效率，同時為消費者提供更優惠、更便利的優質本地生活服務。

移卡推崇「創新、誠信、進取、擔當」的價值觀，樂於傾聽、不斷探索、勇於突破，持續專注於用戶價值、科技創新及社會責任等重點戰略領域，旨在以卓越的價值創造能力和高效的業務落地能力，推動商業數字化生態的蓬勃發展，致力於成為最值得信賴的科技公司。





1.2 2022年度大事紀

2022年度大事記

- 移卡參與標普全球（S&P Global）ESG評級，首年參與即獲得48分；
- 移卡參與恒生ESG評級，首年參與即獲得「A-」評級；
- 移卡創始人兼首席執行官發佈公司十周年內部信－「確定更可期待的未來」，回首十年歷程，展望未來，堅定向前；
- 移卡與順豐同城在商品同城配送、商家數字化等方面展開深入合作，共同助力提升商戶經營效率和消費者體驗；
- 移卡與深圳聯通達成戰略合作，共建高品質本地生活；
- 移卡宣佈品牌升級，啟用全新品牌定位平台與品牌形象；
- 移卡旗下千千惠與阿里本地生活達成官方合作；
- 移卡向深圳市南山區一線抗疫、防疫人員送上暖心慰問，捐獻抗疫物資；
- 移卡參加「廣東扶貧濟困日」捐款活動，向陽江市陽東區大八鎮捐款人民幣10萬元，以實際行動支持鄉村建設。

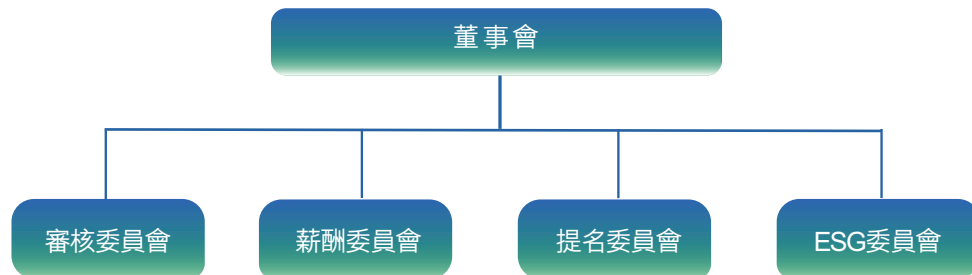


1.3 企業管治

良好的企業管治是保障公司實現可持續發展的基石。本公司搭建並持續完善專業化科學化的企業管治架構，推動公司內部控制及運營管理良性發展，在全業務領域內實現高效、高水準、高透明度的運營模式，提升公司治理水平的同時為客戶提供更好的產品服務。

本公司嚴格按照所在地法律和公司章程規定的選聘程序選舉董事；本公司董事會（下稱「董事會」）的人數及人員構成符合法律法規及公司章程要求。2022年，本公司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）。董事會設立了審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、ESG委員會，為董事會的決策提供專業意見和參考。與此同時，我們關注董事會多元化，將專業經驗、技能、性別、年齡、文化及教育背景等因素納入公司管治的多元化考量，目前亦正積極物色女性人選加入董事會。目前，董事會成員均具備豐富的行業經驗，並擁有計算機、經濟學、工商管理、化學、土木工程等多元化背景，具備多領域的專業能力。

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¹：



- 董事會成員中有3名執行董事，其餘5名為獨立非執行董事或非執行董事，不參與公司的管理；
- 在以上4個委員會中，審核委員會的主席及成員由獨立非執行董事或非執行董事擔任；
- 公司高度重視ESG相關事宜的管理，於2022年成立ESG委員會及ESG工作小組，分別負責公司ESG事務的監督及執行。

¹ 企業管治更詳細內容，請參見移卡有限公司《2022年度報告》中「企業管治報告」章節第62-81頁。



1.4 數說移卡

經濟績效


 資產總值
7,289,998
 千元


 權益總額
2,681,267
 千元


 收入總額
3,418,035
 千元

運營績效

- 一站式支付服務**
- 總支付交易量達**人民幣22,316億元**，同比增長**5.1%**；
 - 超**8.1百萬**家活躍支付商戶，同比增長**11.4%**。

- 到店電商服務**
- 總商戶交易量超**人民幣33億元**，同比增長**733.1%**；
 - 訂單數達到近**3,700萬**，同比增長**305.0%**。

ESG 績效

- 環境 (E)**
- 通過優化業務系統架構、部署及遷移系統服務器等方式，將總體計算資源有效使用率提高約**8%**，較去年約減少**50台**服務器的使用能耗；
 - 建成**2個**移卡私有雲，並進行數據庫池化研究，大幅提升設備利用率。

- 社會 (S)**
- 強化交易風險管控，進行了超**140億**風險決策，數據處理量同比增長**40%**，並對超過**1,000萬筆**風險交易進行風險處理；
 - 成功獲得**ISO 10002**客戶投訴管理體系認證。

- 管治 (G)**
- 成立董事會層面的**ESG委員會**，制定公司ESG願景、目標、策略及管治架構；
 - 重視建設企業廉潔文化，持續開展反腐倡廉、合規經營相關宣傳培訓；
 - 對員工開展《陽光行為準則》相關培訓，培訓覆蓋率達**100%**。



第一章 2022公司年鑒

1.5 榮譽獎項

ESG Score

48

移卡參與標普全球(S&P Global)ESG評級，首年參與即獲得48分。



A-
54.02

移卡參與恒生ESG評級，首年參與即獲得「A-」評級。



移卡榮獲第六屆卓越IR年度評選「最佳資本市場溝通獎項」，連續3年蟬聯此獎項。



移卡在由權威港美股資訊平台智通財經和同花順財經共同舉辦的2022年全球投資趨勢論壇暨第六屆金港股頒獎典禮上獲得「最佳PR團隊獎」，證明了移卡過去一年在公司品牌建設與公共關係維護工作中的突出成果。



移卡遊戲憑借領先的遊戲化產品創新力、出眾的服務表現，榮獲Future FMCG 2022「年度卓越品牌營銷夥伴獎」。



移卡遊戲憑借「移卡元宇宙空間」，在中國互聯網協會主辦的2022互聯網技術與應用博覽會上榮獲「商業價值空間」獎。



移卡在香港投資者關係協會舉辦的第八屆香港投資者關係大獎活動中榮獲「Certificate of Excellence」(卓越證書)，表彰公司追求高水平的投資者關係管理，深受資本市場的認可與肯定。



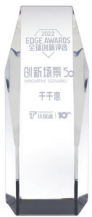
移卡憑借在公司治理方面的出色成果，在2022年財聯社第三屆ESG企業高峰論壇暨2022財聯社「致遠獎」頒獎典禮上榮獲「公司治理先鋒企業獎」。



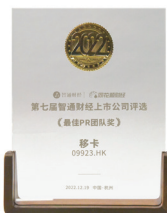
移卡實現商戶與消費者的良好連接與互動，並陸續佈局多項增值業務，作為產業互聯網最具成長性的公司，在億邦動力網「千峰獎」的評選活動中榮獲「產業互聯網百強」稱號。



移卡旗下「千千惠」憑借在餐飲領域的數字化生態服務創新，在第13屆餐飲界創新創業高峰論壇上榮登「創新服務榜」。



移卡旗下「千千惠」憑借在客戶運營方面的優異表現，在鈦媒體推出的「創新場景50」欄目上，榮獲「最佳達人運營場景實踐獎」。



移卡憑借過去一年在公共關係維護及公司品牌建設工作中的突出貢獻，在智通財經與中國銀河證券、同花順財經共同主辦的第七屆「智通財經資本市場年會」上獲頒「最佳PR團隊獎」。



年度專題：移卡品牌全新升級

移卡於本年度正式宣佈完成品牌升級，實現主要業務佈局後的主動戰略進化。未來，移卡將進一步聚焦公司業務，更好地服務全體客戶。

「基於全新品牌定位，移卡將進一步聚焦公司業務，關注商戶和用戶本質需求，以創新產品幫助商戶提高經營效率，幫助消費者更好地消費、更好地生活，持續打造一個獨立可擴展的商業數字化生態系統。」

— 移卡創始人兼首席執行官劉穎麒

此次品牌升級，移卡打造了全新的品牌形象和品牌定位平台，以嶄新姿態對外詮釋移卡最新企業戰略及業務生態：

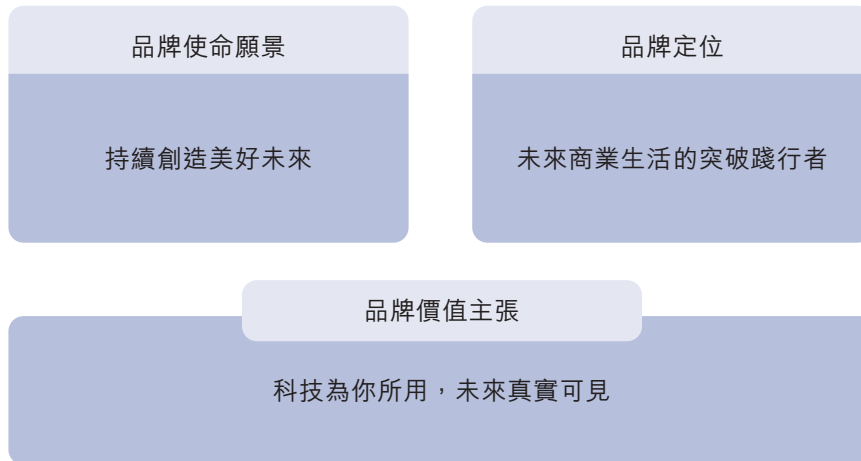
品牌形象升級

移卡以「聚焦」作為品牌核心理念，對我們的品牌形象進行了升級。全新的品牌標識中，英文「Yeahka」中的「e」形似靶心，以「聚焦」作為品牌表達的核心理念。色彩方面，移卡以生動的藍色傳遞活力的信號，彰顯新銳科技品牌形象；以莊重的黑色象徵對專業的堅守，以嚴謹的態度與創新的科技幫助用戶創造未來。

Yeahka 移卡



品牌定位平台升級



移卡對品牌使命願景、品牌定位、品牌價值主張等在內的品牌定位平台進行了升級。我們致力於以獨立的數字化生態賦予商戶和消費者不斷突破的力量，以持續的科技創新助力商戶與消費者更好地經營與生活。未來，移卡將以全新的品牌形象與品牌定位融入企業文化建設及產品服務的每一個觸點，繼續善用科技力量，務實地開發產品與服務，以商戶經營及消費者體驗提升為不斷進取的目標，持續創造美好未來。



第二章 2022企業責任升級

2.1 ESG管治

移卡深知踐行可持續理念對公司的長期發展至關重要。我們在夯實自身業務的基礎上，將ESG元素融入產品和服務當中，積極承擔社會責任，探索可持續發展治理體系，強化可持續發展成效，謀求公司發展與社會、環境的和諧共贏。

在不斷提升公司ESG管治水平的同時，我們重視與各利益相關方的溝通與互動，積極通過各種渠道了解各相關方對公司可持續發展領域的期望與要求，幫助我們更好的識別發展機遇、助力產品和業務創新，搭建我們與各利益相關方合作共贏的良好關係。

2.1.1 ESG戰略

2022年度，移卡積極響應SDGs的要求，從業務經營、上下游合作夥伴、用戶、社區及產業與環境五個重點領域出發，關注公司發展對環境、社會和經濟造成的影響，履行企業社會責任，將可持續發展理念融入公司ESG戰略，以創造更加長遠的社會價值。

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，營造多元、輕鬆的工作氛圍。



上下游合作夥伴



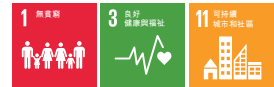
- 持續提升採購環節的規範化和透明化程度，高度關注供應鏈相關社會風險，為合作夥伴提供各種合規及廉潔培訓，打造良好營商環境；
- 科技帶動上下游行業創新，開闢後疫情時代新就業渠道。

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「3060」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；
- 加強企業氣候變化應對管理，助力社會低碳轉型。



第二章 2022企業責任升級

2.1.2 ESG目標及關鍵領域

移卡不斷審視自身可持續發展現況和日常運營管理，以SDGs為行動指引，識別出與自身業務最相關的ESG目標和最具貢獻機會的關鍵領域，採取相應舉措，對內優化ESG治理模式，對外擴大社會交流合作，積極承擔社會責任，助力公司的可持續發展。

我們關注的聯合國可持續發展目標	關鍵領域	責任舉措
 <p>無貧窮</p>	<p>到二零三零年，在世界各地消除一切形式的貧窮</p> <p>科技幫扶，共建和諧社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 鄉村幫扶捐贈，以實際行動支持鄉村建設 • 「小店力量」計劃，助力小微商戶品牌推廣
 <p>良好健康與福祉</p>	<p>確保健康生活並促進各年齡段所有人的福祉</p> <p>科技共享，助力合作共贏 科技幫扶，共建和諧社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 為員工提供職業健康安全培訓 • 慰問一線防疫人員，捐贈抗疫物資
 <p>性別平等</p>	<p>實現性別平等，為所有婦女、女童賦權</p> <p>科技共享，助力合作共贏</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 提倡平等與多元化，關愛女性員工身心健康 • 為員工提供反歧視、反騷擾課程培訓
 <p>清潔飲水和衛生設施</p>	<p>為所有人提供水和環境衛生設施並對其進行可持續管理</p> <p>科技減排，走向綠色未來</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 踐行綠色運營，維持整潔衛生的辦公環境
 <p>體面工作和經濟增長</p>	<p>促進包容和可持續經濟增長、就業和人人獲得體面工作</p> <p>科技共享，助力合作共贏</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設置完善的績效考核、薪酬與晉升機制 • 設置多樣員工培訓體系 • 營造多元包容的工作環境



我們關注的聯合國可持續發展目標	關鍵領域	責任舉措
 <p>工業、創新和基礎設施</p>	<p>科技賦能，引領產品創新</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 創新研發，不斷完善產品矩陣 • 響應客戶需求，提供高質量服務 • 保障客戶隱私與信息安全
 <p>可持續城市和社區</p>	<p>科技幫扶，共建和諧社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 投身公益慈善，支持社區建設
 <p>負責任的消費和生產</p>	<p>科技賦能，引領產品創新 科技共享，助力合作共贏</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 將ESG因素有效融入供應商評估及管理過程 • 加強廉潔管理，打造負責任供應鏈
 <p>氣候行動</p>	<p>科技減排，走向綠色未來</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 踐行綠色運營，倡導節能減排 • 識別及應對氣候變化風險，抓住氣候相關機遇
 <p>和平、正義與強大機構</p>	<p>2022企業責任升級</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《陽光行為準則》，保障合規經營 • 積極開展反貪腐、反洗錢培訓與宣導
 <p>促進目標實現的夥伴關係</p>	<p>科技賦能，引領產品創新</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 與供應商、代理商合作共贏，促進行業數字化轉型



第二章 2022企業責任升級

2.1.3董事會聲明

本公司高度重視ESG管理，將綠色低碳、產品創新、員工發展、公益慈善等可持續理念有機融入公司發展策略，持續推動公司可持續發展，履行企業社會責任。

我們不斷提升公司的ESG管治水平，通過科學有效的ESG管治架構，落實ESG管理責任。移卡設置董事會層面的ESG委員會，負責監督ESG風險評估等相關事宜，並參與制定及推動ESG策略，調配資源確保ESG管理工作有效運行。委員會下設ESG工作小組，負責協助ESG委員會釐定對利益相關方產生重要影響的ESG議題、制定ESG相關目標並就目標檢討本公司表現，將上述內容形成報告對外披露，ESG委員會負責審閱並正式審批年度ESG報告。

此外，我們不斷優化公司內部的ESG工作流程，將ESG管理融入公司的日常運營管理中。展望未來，我們將在臻於產品、不斷創新的同時，踐行綠色經營理念，關心員工發展與社會福祉，與內外部利益相關方攜手，共同創造可持續的美好未來。

2.1.4 ESG管治架構

移卡認真落實可持續發展管理與實踐，構建嚴謹的ESG管治架構，梳理架構內各層級的主要職責，形成自上而下、緊密聯繫的可持續發展組織體系，推進公司可持續發展工作系統化、規範化，為實施ESG戰略提供強有力的組織保障。



本公司ESG管治架構的具體角色和責任如下所示：





第二章 2022企業責任升級

2.2 利益相關方溝通

2.2.1 ESG利益相關方溝通

移卡多年來持續推動和落實可持續發展工作，建立健全利益相關方的溝通參與機制，從多渠道收集、整理和分析利益相關方的期望與訴求，積極響應SDGs，不斷完善ESG管治架構、提升經營水平，在實踐中持續改善利益相關方參與效果，努力實現和利益相關方的共同成長。

利益相關方類別	訴求與期望	溝通與回應
用戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善的客戶服務 • 信息安全與用戶隱私 • 基本權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升產品和服務質量 • 履行用戶保密協議 • 線上、線下多渠道溝通
商戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 產業升級 • 長期穩定合作 • 多元化產品 • 防範經營風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 助力數字化轉型 • 建立定期溝通機制 • 技術創新 • 行業調研
投資者與股東 	<ul style="list-style-type: none"> • 收益回報 • 創新發展 • 權益保護 • 良好的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升盈利能力 • 研發與產品創新 • 召開股東大會 • 定期報告及公司公告



利益相關方類別	訴求與期望	溝通與回應
內部員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬福利待遇 • 工作技能提升 • 員工關懷 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供合理的薪酬福利體系 • 建立人才培養機制 • 開展員工活動
政府及監管機構 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守國家法律法規 • 合規經營 • 貢獻地方經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規經營 • 接受監管考核 • 積極參與穩崗就業活動
供應商及合作夥伴 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守商業道德 • 公平競爭 • 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格審核與管理 • 戰略合作談判 • 定期溝通交流
公益機構／組織 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區發展與進步 • 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> • 共辦社區活動 • 參與社會公益活動

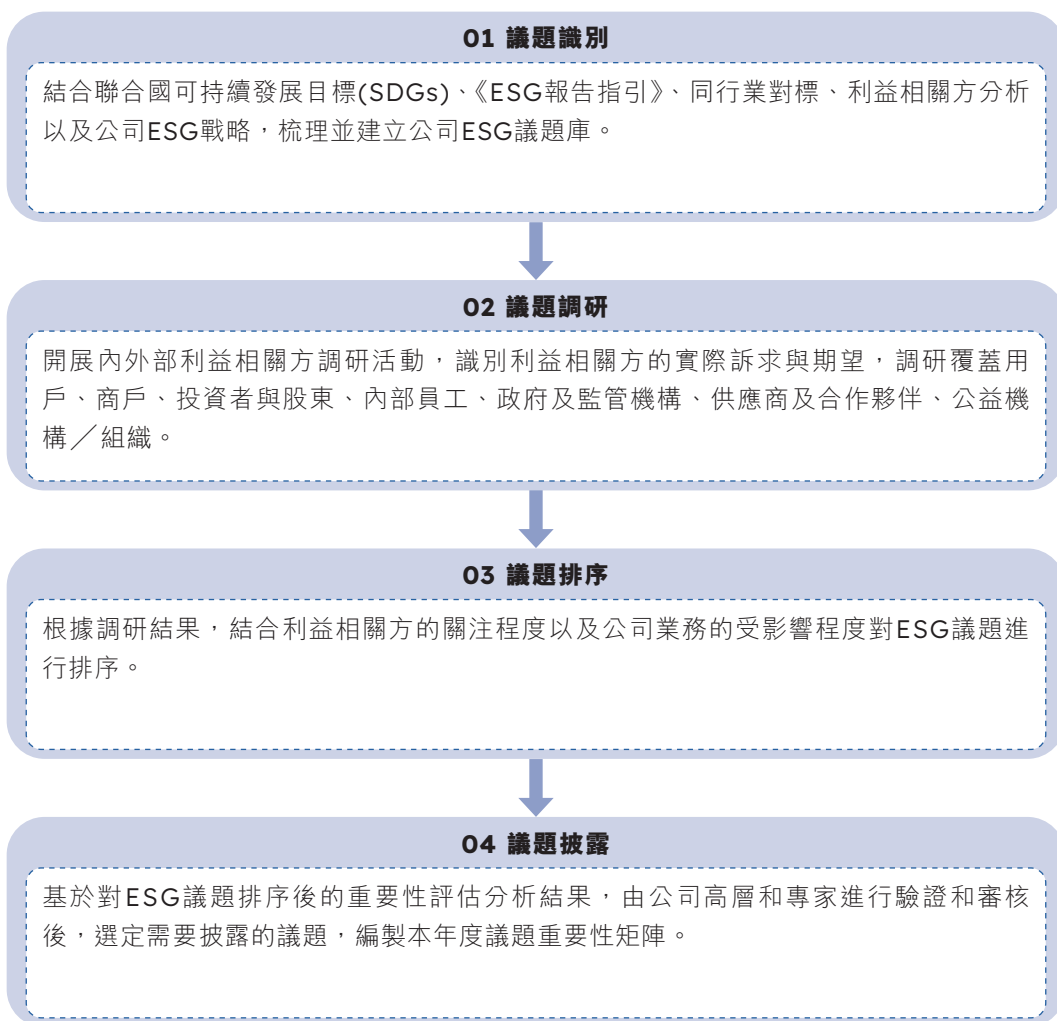


第二章 2022企業責任升級

2.2.2 ESG議題重要性評估

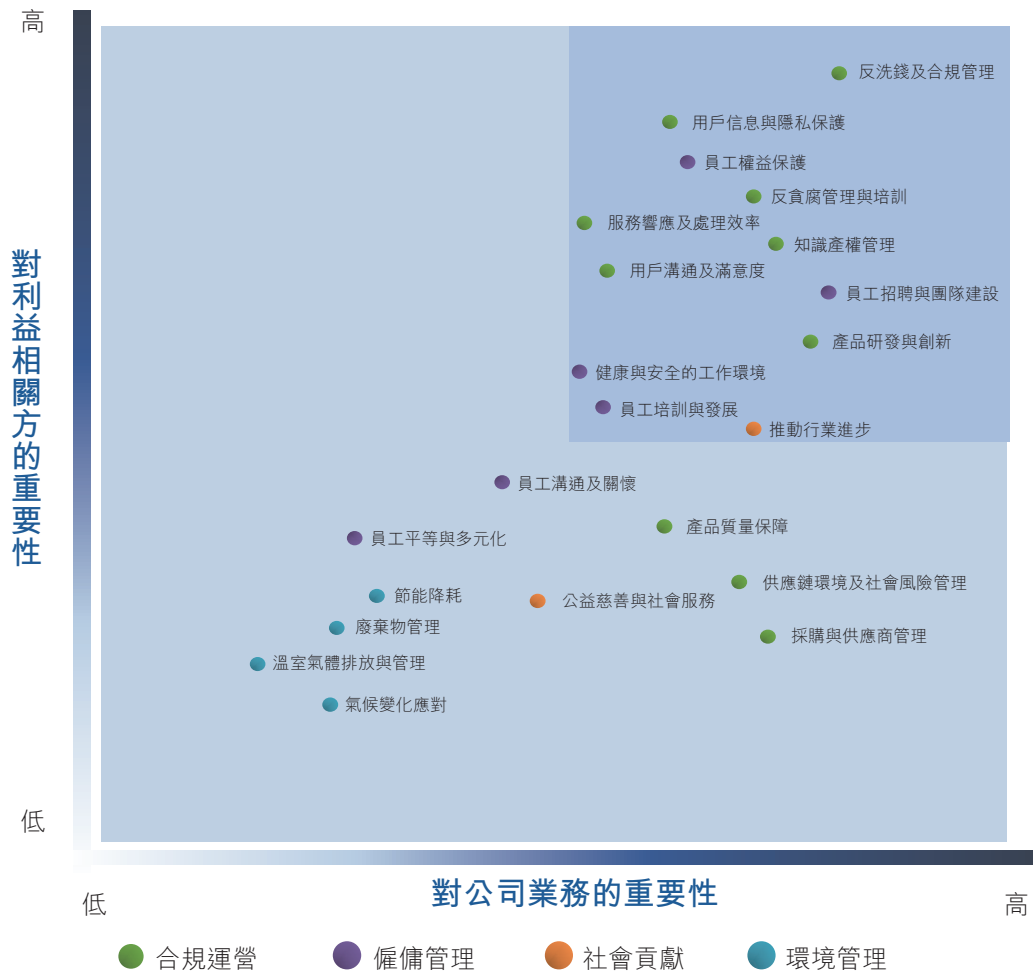
我們基於聯合國可持續發展目標(SDGs)、香港聯交所《ESG報告指引》等要求，結合公司現況和行業關注重點議題等內容，向各利益相關方徵詢意見，獲取和識別本年度ESG議題並進行排序，以更好地回應利益相關方的訴求與期望，同時明確ESG戰略方向和信息披露重點。

移卡本年度ESG議題重要性評估流程如下：





2022年度ESG重要性議題矩陣及排序如下：





第二章 2022企業責任升級

非常重要	反貪污	反洗錢及合規管理
	僱傭	員工招聘與團隊建設
	反貪污	反貪腐管理與培訓
	產品責任	知識產權管理
	產品責任	產品創新與研發
	產品責任	用戶信息與隱私保護
	社區投資	推動行業進步
	僱傭	員工權益保護
	產品責任	服務響應及處理效率
	產品責任	用戶溝通與滿意度
	健康與安全	健康與安全的工作環境
	僱傭	員工培訓與發展
重要	僱傭	員工溝通與關懷
	產品責任	產品質量保障
	供應鏈管理	供應鏈環境及社會風險管理
	社區投資	採購與供應商管理
	社區投資	公益慈善與社會服務
	僱傭	員工平等與多元化
次重要	資源使用	節能降耗
	排放物	廢棄物管理
	排放物	溫室氣體排放與管理
	氣候變化	氣候變化應對



2022年度，本公司繼續沿用2021年度的22個ESG議題，與去年重要性評估結果相比，合規運營與僱傭管理仍然為最重要的範疇，包括反洗錢及合規管理、員工招聘與團隊建設、反貪腐管理與培訓等議題。本公司在未來的ESG管理中將持續關注相關議題，並在本報告中對相關內容進行重點披露，以回應各利益相關方的關注。

2.3 公司治理

本公司嚴格遵守運營所在地法律法規要求，依照《中華人民共和國反洗錢法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，制定《風險管理內部控制制度》、《反洗錢和反恐怖融資內控制度》及《陽光行為準則》等制度，不斷完善合規與風險管理，提升公司對於違法違規行為的風險管控能力，妥善應對網絡安全等新興風險，持續開展反貪腐、反洗錢相關宣傳及培訓，實現公司內部合規經營，打造誠實、守信、廉潔的企業文化，為企業可持續發展保駕護航。

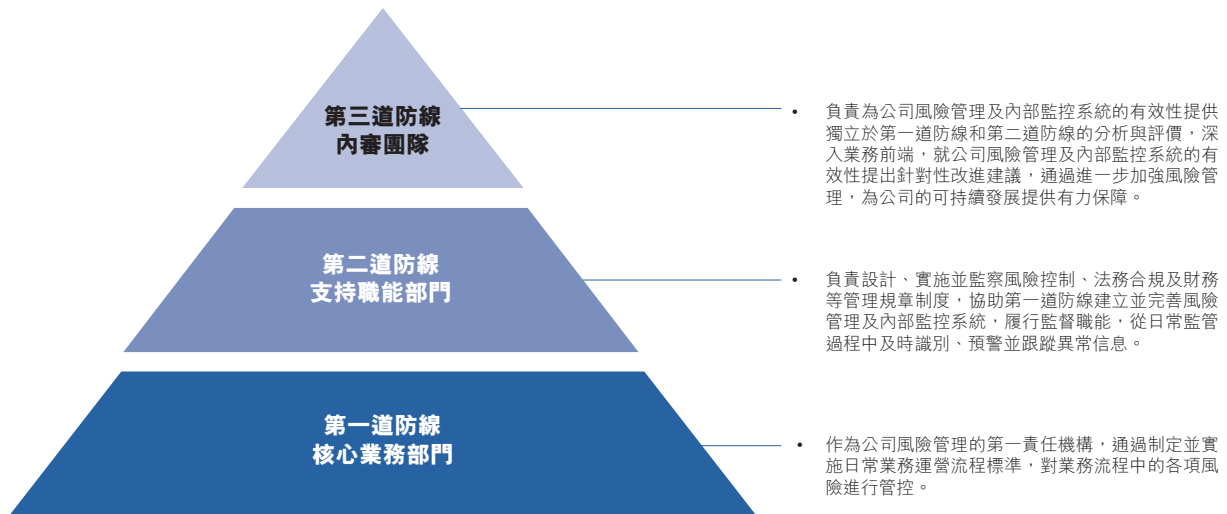
2.3.1 完善合規管理

合規管理體系建設對公司的發展至關重要。本公司成立風險管理委員會並規定其為公司風險管理的最高決策機構，由其負責制定並持續完善《風險管理內部控制制度》等風險管控規章制度，規範公司風險管理流程，協調各部門風險管理工作的開展，強化公司風險管理能力。風險管理委員會定期向董事會及審核委員會匯報風險管理相關工作進展，保障公司合法合規經營。



第二章 2022企業責任升級

本公司設立了三道風險管理及內部監控系統防線，通過協同核心業務部門、職能部門及內審團隊，從業務機遇識別、業務合同簽訂、專業服務提供到服務項目交付全鏈條識別公司管理風險，系統性規範公司運營，減少違規事件的發生。



風險管理及內部監控系統三道防線

2022年，我們根據相關法律法規制定了《內部審計制度》，明確內部審計機構、人員職責及工作權限，同時梳理內部審計工作流程及檔案管理方法，全面完善第三道防線的體系建設，充分發揮內部審計在公司風險管理中的積極作用，保障公司內部控制和風險管理體系的全面性及有效性，切實提升公司風險管控水平。

2.3.2 防範洗錢風險

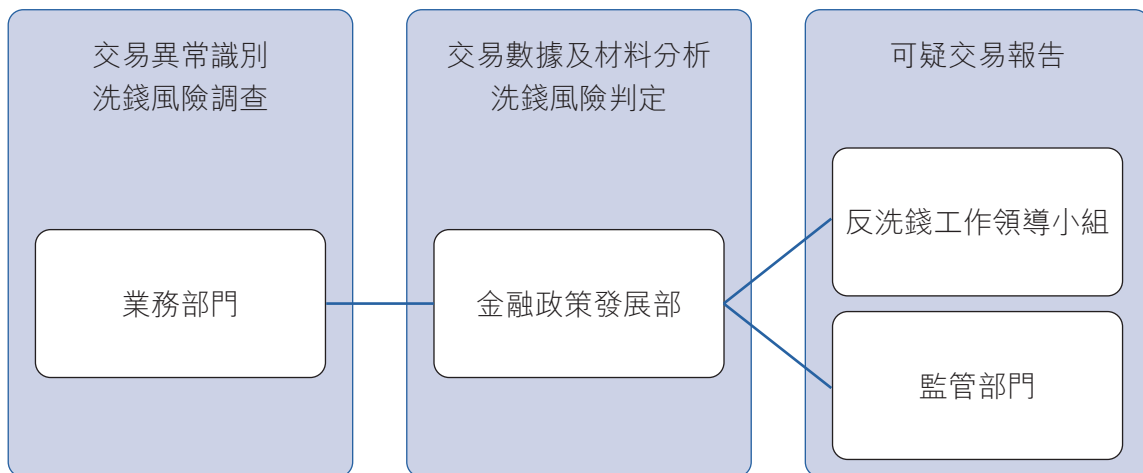
本公司重視反洗錢與反恐怖融資管理，依據《中華人民共和國反洗錢法》、《支付機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》及《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》等法律法規及監管要求制定公司《反洗錢和反恐怖融資內控制度》及《反洗錢內部舉報制度》等制度，嚴禁公司或任何員工從事洗錢行為，建立系統化的金融合規管理體系。



為強化公司反洗錢風險管控能力，及時響應各類反洗錢新規要求，本公司於2022年對反洗錢組織架構進行優化，具體職責如下：

- 執行董事：承擔洗錢風險管理的最終責任，監督公司反洗錢內控制度建設，審閱反洗錢重大事項報告；
- 反洗錢工作小組：由總經理擔任組長，組員由多個業務部門及職能部門的部門負責人組成，負責統籌、指導和協調公司的反洗錢工作。其中，金融政策發展部作為公司反洗錢工作的主要責任部門，專門設立了反洗錢組，在工作小組指導下履行日常反洗錢工作任務，保障落實反洗錢各項工作要求。

本公司逐步建立健全各項反洗錢內控制度及工作機制，持續從客戶身份信息識別、客戶風險評級與分類管理、可疑交易預警審核、名單回溯監控等多個環節對洗錢風險進行閉環管理。任何環節出現異常時，相關業務部門將第一時間針對異常情況開展調查分析，若無法排除洗錢嫌疑，有關部門將向金融政策發展部報告，由反洗錢專員根據相關材料及數據判斷客戶洗錢風險；若確認為可疑事件，專員將向反洗錢工作領導小組匯報，同時向監管部門報送可疑交易報告，並督促協同相關部門開展後續處理。2022年，本公司未出現任何洗錢相關違法違規事件。



移卡異常交易判定流程



第二章 2022企業責任升級

為進一步落實反洗錢工作，本公司於多個反洗錢嚴控環節採取創新科技舉措，在強化洗錢風險管控能力的同時提升業務運作效率：

1. 商戶入網審核

- **智能身份核驗：**
本公司通過圖像識別等技術對商戶進行資質審核，實現遠程非接觸式智能身份核驗，提高審核效率的同時對客戶身份進行核驗，從源頭防範洗錢風險；
- **風險關聯監測：**
本公司通過關聯圖譜平台查詢商戶風險關係網，實現對商戶身份證、結算卡及營業執照號等入網資料的關聯監測，在商戶入網環節甄別、判斷並攔截存在涉賭涉詐風險的商戶。

2. 交易風險監測

- **規則引擎監控：**
本公司在商戶交易階段啟用風控規則引擎，監控異常交易，實時攔截風險交易，重點攻破涉賭涉詐、非法集資等交易風控難點，解決傳統金融風控工作中規則數據維度有限、規則條件閾值易攻破、人力成本極高等痛點；
- **消費者行為分析：**
我們通過商戶交易數據追蹤消費者行為，分析判斷消費者交易是否與商戶賬戶存在異常關係聚集風險，進一步提升對涉賭風險的防範能力。

2.3.3 加強廉潔管理

移卡堅持以「誠信、擔當」作為公司運營的基本原則。2022年，我們制定了《陽光行為準則》規範員工工作行為，提出「堅持用戶第一、堅守正直品格、強調透明效率、培養全域意識」的移卡陽光自律規範，將貪污、行賄等嚴重行為明確為「移卡高壓線」，並承諾對任何紅線行為持零容忍態度。



本公司於2022年正式啟用移卡違法違紀及職場風紀公開舉報郵箱，提供違法違規行為舉報渠道。移卡設立專職人員管理舉報郵箱，對舉報人信息進行嚴格保密，防止舉報人信息洩露，並嚴厲打擊一切報復舉報人的行為。接到舉報後，本公司將啟動調查組對疑似觸及高壓線的行為進行調查核實，若違規行為屬實，調查組將出具處理責任認定和責任意見，並移交相關單位進行後續處理。對任何觸及「移卡高壓線」的人員，本公司將一律開除，永不錄用；對於涉及紅線事件的外部公司及個體，移卡將立即停止合作，並將其列入黑名單；若相關行為觸及法律法規並達到立案標準，本公司將依法將相關人員移送司法機關處理。本年度，移卡未發生任何針對本公司或員工並已審結的重大腐敗訴訟案件。

為進一步完善企業合規體系建設，強化員工合規意識，本年度本公司開展了多種形式的合規培訓宣貫。2022年7月，我們將《陽光行為準則》下發至全體員工，同時針對該準則開展相關培訓，培訓覆蓋率達100%。此外，我們要求管理幹部在合規問題上以身作則，為普通員工樹立標桿，築牢廉潔自律防線，以線上線下相結合的形式，面向董事及高級管理層開展合規及風險管理培訓，要點涵蓋反舞弊、反貪腐、反洗錢、反欺詐等相關法規制度及典型案例，培訓覆蓋率達100%。



移卡2022年反腐敗培訓現場

未來，本公司將通過線上線下多渠道持續開展反腐倡廉、合規經營相關宣傳培訓，將「誠信、擔當」理念深植每位移卡員工心中，打造廉潔企業文化，為公司穩健發展保駕護航。



第二章 2022企業責任升級

2.3.4 防範新興風險

在完善本公司內部治理和加強外部溝通的過程中，我們也識別、評估了在社會和環境方面可能會對公司長遠發展和社會進步造成影響的新興風險，並在運營的過程中採取相應措施加以防範與緩解。

在過去的幾年中，各行業均加速了數字化轉型，隨着人們對數字系統的依賴程度上升，網絡安全威脅正在逐漸加劇。新興的網絡安全攻擊往往利用了科技公司常見的防護薄弱環節及安全漏洞，如未能及時有效應對，則可能對公司的業務運營連續性造成影響，亦會減低消費者對公司數字化服務的信任。世界經濟論壇(WEF)的相關調查顯示，網絡安全風險將在未來的三到五年內持續考驗全球的數字系統。

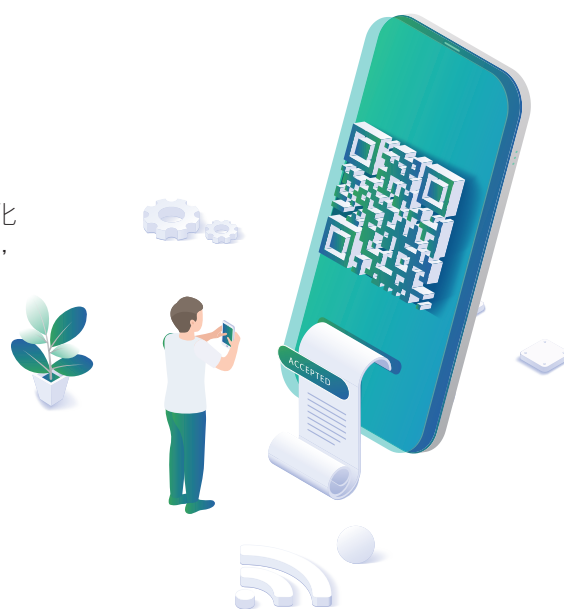
為更好的應對網絡安全風險，移卡設立信息安全部門，預先搭建有效的安全防護體系，遵守操作規範以確保日常安全運營，並與行業領先的信息安全供應商進行密切合作，運用專業技術提高風險控制能力，對風險進行有效攔截。此外，本公司嚴格遵守監管要求，接受監管部門的科技風險監督指導，同時與銀行等金融機構進行安全信息共享，提前獲取新型網絡攻擊態勢，有效預防風險。

氣候變化亦是我們面臨的具有重大影響的新興風險。面對氣候變化帶來的風險，本公司充分參考氣候相關財務披露工作小組(TCFD)框架，進一步完善ESG管治架構和氣候風險的識別及管理流程，定期評估潛在的氣候變化風險與機遇，制定應對措施並認真貫徹執行，具體內容詳見本報告「6.1 應對氣候變化」相關內容。



科技賦能，引領產品創新

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。



章節亮點：

- 搭建了一站式的支付收款平台，幫助商戶更便利經營
- 與多家國內領先的商業銀行、華為鯤鵬雲等企業合作共同推進數字貨幣落地
- 成功獲得ISO 10002客戶投訴管理體系認證
- 將隱私保護政策納入公司風險合規管理體系，加強APP安全性研發，4款APP通過了CFCA的金融安全認證

本章節響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





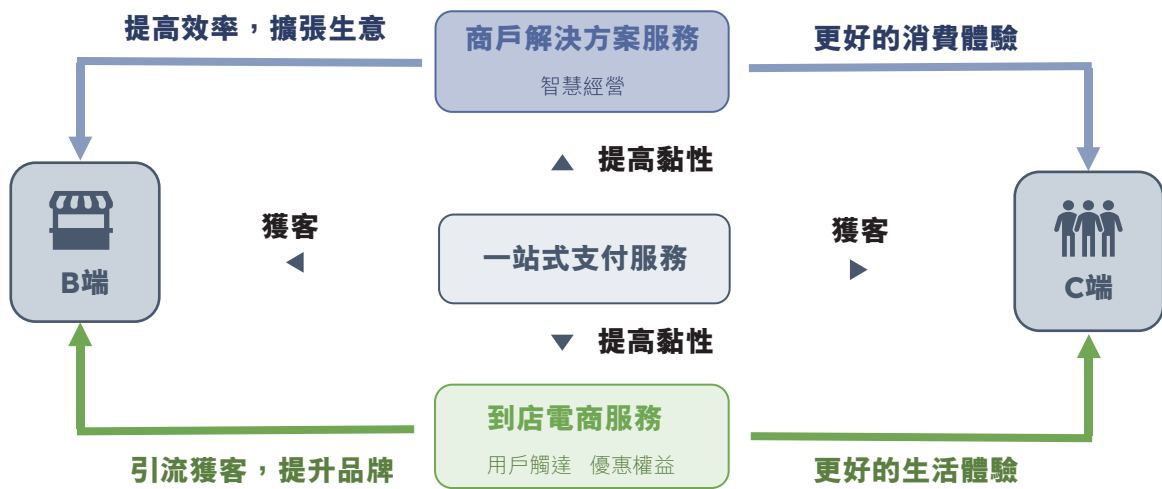
第三章 科技賦能，引領產品創新

3.1 研發創新產品

移卡作為一家以支付為基礎的領先科技公司，致力於實現商戶與消費者之間無縫、便捷、可靠的支付交易。我們的支付業務具有地域覆蓋廣泛、銷售渠道多元化等優勢，並將商戶解決方案業務整合在支付應用程序中，協助商戶實現線下業務的數字化運營，為商戶創造一站式體驗。此外，我們通過到店電商服務為消費者提供超值有趣的本地生活體驗，實現商戶及消費者的雙向觸達。同時，我們十分重視技術發展，持續加大研發投入，為商戶和消費者提供了豐富多樣的產品組合，並通過不斷完善產品矩陣以及多樣化的渠道，在適應行業態勢變化的同時，及時滿足不同客戶的需求。

3.1.1 智慧產品及服務

在數字化轉型背景下，本公司通過不同類型的支付服務無縫連接商戶與消費者，為商戶提供了全面的數字化解決方案，不斷適應多變的市場環境，積極探索創新的支付服務，致力於打造一個獨立、可擴展的商業數字化生態系統，為商戶和消費者提供更加高效、便捷的支付方式，滿足不同支付需求，在提高客戶體驗的同時，深化商戶與消費者的連接。



獨立可擴展的商業數字化生態系統



一站式支付服務

一站式支付服務是移卡構建商業數字化生態系統的基礎，作為商戶的流量入口，為商戶解決方案和到店電商服務提供重要支撐。本公司通過與眾多的獨立軟件供應商(ISV)、四方支付、金融機構等建立合作關係，搭建靈活性高、適用性廣的支付基礎設施平台，為商戶和消費者提供無縫、便捷、可靠的支付服務。

本公司不斷推進產品和服務能力的系統化升級，以創新科技賦能商業，提供多樣化的支付方式和優質的數字化服務。本年度，我們通過優化升級收銀通、樂雲付、收款唄、收付唄等多個品牌應用，滿足客戶分時結算、實時到賬的資金管理需求。同時，我們持續加大到店電商業務板塊的投入，不斷優化交易結構，通過構建權益開放平台，雙向聯通商戶與消費者，在提供更多增值業務的同時，促進實體商戶經營效率的提升。未來，我們將繼續拓展DC/EP支付場景，進一步擴大獨立銷售代理規模並加強與銀行的合作夥伴關係的同時，也正在獲取美國、新加坡及中國香港支付相關牌照，並將支付服務複用到海外市場。

本公司與115家商業銀行合作，大力發展聯合商戶服務業務，利用合作方線下網絡優勢提升我們的綜合服務能力。同時，我們憑借眾多獨立銷售代理的多層級全國銷售網絡，配合銀行遍佈全國的網點與商戶資源，幫助商戶實現銀行賬戶開通、商戶支付通道搭建等業務，進一步滲透到更廣泛的下沉市場，為商戶提供支付便利。此外，本公司積極參與數字貨幣技術標準規劃設計，與國內多家領先的商業銀行共同推進數字貨幣落地深圳、北京、上海等城市，並在餐飲住宿、通訊服務、醫療衛生、政務服務等領域進行應用場景試點，助力支付業務的多元化與數字化進程。2022年度，本公司的收款產品「收銀通」與華為鯤鵬雲合作開展數字人民幣業務，助力公司業務拓展和品牌傳播。

2022年度

- 我們的獨立銷售代理達到近**18,000家**，並與超過**3,000家**雲支付平台合作夥伴通過應用程序編程接口(API)合作
- 使用一站式支付服務的活躍支付服務商戶數已超過**8.1百萬**



第三章 科技賦能，引領產品創新

到店電商服務

本公司合理利用現有商業數字化生態系統的資源和能力，在逐步拓寬運營渠道的同時，喚醒消費者的潛在需求，持續拓展並完善到店電商服務，加強商戶與消費者之間的聯繫，促進雙方在雙邊市場的互動，努力營造一個充滿活力的商業社區，助力本地商戶發展，優化消費者體驗。

在商戶端，本公司持續助力商戶深入了解和認識市場趨勢以及消費者行為，不斷完善商業基建，並擴大本公司到店電商服務的覆蓋範圍。本公司憑藉KOL撮合、廣告投放、直播等多樣化運營手段及能力，在我們的自營App以及抖音、微信、快手等流量平台上發佈和推廣種草性質的營銷資源，包括圖文創作、文案撰寫、直播及帶貨短視頻拍攝等，有效提高商戶的熱度與曝光度，進一步降低平台及商戶的獲客成本。



到店電商服務 — 電商+多平台用戶沉澱和運營



在消費者端，本公司對消費者的喜好及競爭格局進行深入分析，從餐飲、酒店旅遊、休閒度假等領域，精準識別消費者標籤，並依託支付基礎設施平台推送本地商家權益，充分利用現有資源，高效轉化和留存消費者流量。同時，本公司積極利用商戶供應鏈資源，探索共建送遞業務解決方案，並通過自營App以及微信、抖音、快手等合作流量平台，為消費者提供更加優質的本地生活套餐及優惠，致力於為消費者提供獨家且有趣的高性價比本地生活體驗。

商戶解決方案

本公司向中小型商戶提供商戶解決方案，積極幫助商戶推進線下業務運營數字化。我們擁有多個自營功能模塊和生態合作夥伴功能模塊，以創新模塊賦能商戶，致力於解決不同類型商戶的經營需求。針對疫情影響下中小商戶線下經營難度大的問題，我們運用數字化運營工具幫助客戶有效降低成本。此外，我們的產品界面簡潔、直觀，商戶可以通過支付端App無縫切入商戶解決方案模塊，在創造一站式體驗的同時，培養商戶使用數字化解決方案的習慣，有效提升運營效率。

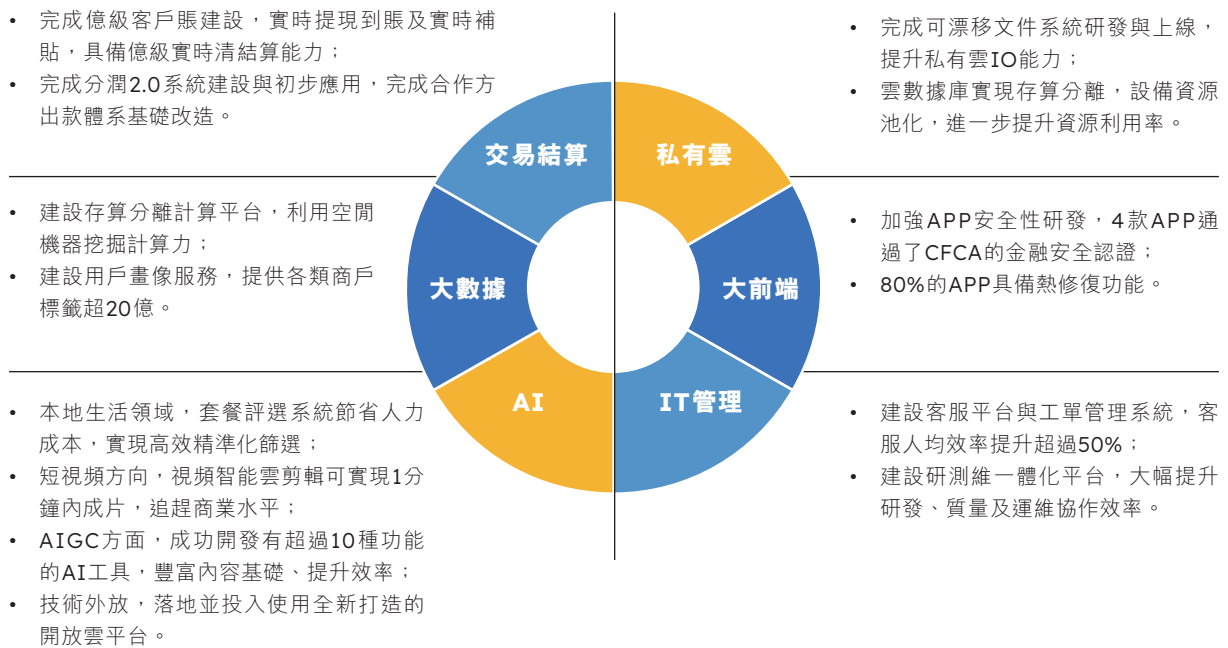


第三章 科技賦能，引領產品創新

3.1.2 技術發展

移卡成立技術委員會作為公司技術決策組織，建設並完善公司技術體系，持續加強技術人才培養以及技術文化建設，致力於打造一流的技術團隊，帶領公司把握未來技術發展新趨勢。我們積極探索創新科技賦能現有商業數字化生態體系，主動適應行業發展變化。通過不斷優化交易結算、私有雲、大數據等技術結構，移卡持續推進產品和服務的系統化升級以及數字化應用的落地，輸出多方位的數字化服務，拓展業務範圍，優化商戶及消費者的使用體驗，打造優質服務的品牌形象，保障支付業務的可持續發展。

本年度，我們的重點研發進展如下：





同時，移卡高度重視員工專業能力的提升。本年度技術中心以「技術創新、價值創造」為導向，面向中心全員開展「雙創助推成長計劃」人才培養項目，以「半年度成長項目」為推力，「雙創評優」為拉力，並輔以培訓分享和文檔輸出為知識沉澱，全面助力員工成長。同時，我們以移卡講武堂為線上培訓的主陣地，為公司全體員工提供專業類提升培訓，本年度共開展21次技術類專題分享。此外，我們在各部門內組織部門級技術培訓共107場，移卡技術號發佈近50篇技術專題文章，技術沉澱362篇項目案例、知識技能、研發流程等技術類文檔，從需求、開發、測試、驗收等角度全方位提高員工的技術知識水平，為公司的技術發展夯實基礎。



移卡講武堂

3.1.3 產品質量保障

移卡致力於提供高質量產品，以嚴格的標準對研發項目全流程及日常運營進行質量管控。本公司制定了詳細的《項目質量評價標準》，在產品的設計、開發、測試、發佈等環節設置相應的質量控制節點及指標，並對每個指標的所佔權重及評分標準進行精準度量，細緻深入地瞭解產品各個階段的實際狀況，有針對性地開展質量管理工作。同時，在日常運營中我們安排質量管理人員定期對各業務線存在的問題進行分類並制定相應的處理規範，通過及時響應保障產品質量和用戶使用體驗。



第三章 科技賦能，引領產品創新

3.1.4 知識產權保護

本公司嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規文件，高度重視知識產權保護工作，不斷加強對商業秘密、商標、專利、著作權等方面的保護，及時申請註冊以保護知識產權成果，並對圖形類似及名稱相近的情況統一進行備案，嚴格防範侵權行為的發生。同時，我們在軟件產品研發的過程中，及時對軟件產品和程序代碼進行軟件著作權登記，並在各類新產品上市前，就其涉及的知識產權進行全面的分析，在保護自身知識產權的同時，避免侵犯他人權益。此外，我們會與員工、合作商簽訂相應的保密協議，並通過分對象、分區域、分密級等方式對關鍵技術進行嚴密保護，防範自身商業秘密洩露的風險。2022年度，移卡共有2項外觀專利、24項軟件著作權、56項商標註冊獲批。

3.2 提供優質服務

本公司堅持以為客戶提供優質的產品服務為經營目標，並將提升客戶滿意度作為促進公司發展的重要因素。我們設立多種渠道傾聽用戶的意見，根據用戶體驗反饋及時對產品及服務進行優化創新，在保障客戶合法權益、滿足客戶基本需求的基礎上，力求為客戶提供更安全、更放心、更優質的產品服務。

3.2.1 圍繞用戶需求，提供優質服務

良好的客戶關係是我們經營的基石，滿足客戶需求是我們持續前進的動力。本公司實行產品服務全生命週期管理，從用戶需求收集、解決方案設計、產品服務提供、客戶反饋及處理等多環節提升客戶滿意度。我們在各業務部門設有專人維護客戶關係，並通過線上社群互動、線下商戶溝通、多渠道調研問卷、客戶數據收集等方式，收集用戶反饋，深度挖掘客戶需求，並切實將用戶反饋納入我們的產品設計、服務規劃及運營管理多個方面，將「以客戶滿意度為中心」的經營理念落到實處。



本公司積極開展客戶調研，了解客戶需求及服務痛點。為更好地推進本地商家與探店達人的合作，到店平台持續與平台「達人」交流溝通，每週進行一次需求收集及分析，每月開展一次需求溝通，以高效收集探店達人的推廣習慣及使用現況，更好地分析並解決平台問題，同時滿足探店達人及本地商家的雙方需求。為高效幫助各行業客戶進行數字化轉型，本公司的商戶解決方案業務單元在2022年通過調研問卷、產品試用、多渠道訪談等措施與用戶進行交流溝通，總計回收1,800餘份用戶調研問卷，開展10餘次產品試用反饋，進行線上線下多次訪談，深入了解客戶在包括外賣接單、掌上經營、會員營銷等環節的經營流程中的數字化痛點，並根據用戶需求迭代優化產品設計，從功能、流程及視覺等多角度入手，全面提升產品使用體驗。

此外，本公司堅持以用戶需求驅動產品服務質量提升。我們不斷優化公司內部產品設計流程，力求在挖掘用戶痛點、識別業務機遇的同時在內部建立高效可靠的溝通機制，以確保能切實提供與用戶需求相匹配的解決方案。



移卡產品設計流程



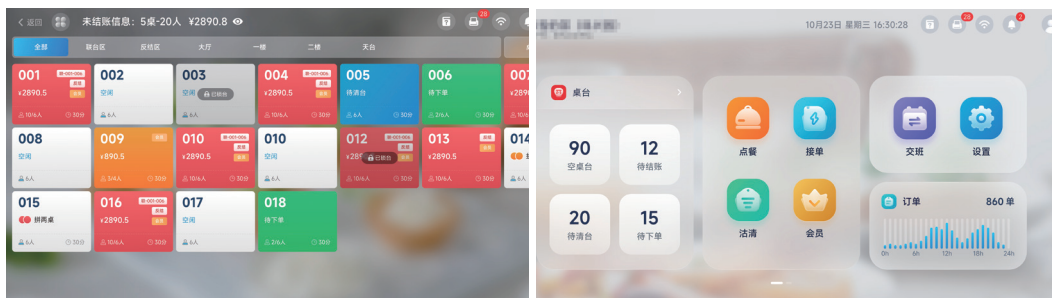
第三章 科技賦能，引領產品創新

在解決問題環節中，設計方案是影響用戶使用體驗及品牌感知的重要環節。本公司通過用戶體驗地圖，分析用戶在產品使用過程中的行為、想法及情緒等維度變化，聚焦訴求點，挖掘設計角度，獲取設計靈感。同時通過競品分析對比尋找產品體驗共性及亮點，了解自身不足，明確產品定位，設計符合產品定位的優質方案，在為客戶提供差異化解決方案的同時優化用戶使用體驗。

案例

碼上餐廳，圍繞用戶反饋的整體優化方案

本公司在B端產品「碼上餐廳」上線後積極收集用戶使用體驗及意見，發現用戶反饋問題集中在產品操作路徑過長、文字字體過小不易閱讀、操作區域不易點擊等方面。為集中解決反饋問題，提升用戶使用體驗，我們採取了優化產品交互視覺設計、重塑內容層級、組件化核心高頻功能等更新舉措，升級產品整體體驗，在美化頁面佈局的同時提升了用戶使用效率。



客戶諮詢與投訴亦是本公司客戶關係管理的重點。我們已制定《客訴處理流程制度》、《客服日常工作規範》及《緊急預案方法條例》等內部制度和流程規範指導客訴處理工作，明確投訴處理責任和原則，及時回應客戶訴求。2022年，本公司建立了針對不同客戶投訴類型的處理流程及舉措，以便高效處理來自不同客戶的各類問題：



一般投訴

指因管理水平或職務疏忽給顧客帶來不便引起的投訴，影響輕微。

- 處理流程：客服應在接到投訴的24小時內進行回訪，耐心了解訴求，向投訴人解釋正確的業務規則，安撫投訴人情緒。
- 處理時效：3-5個工作日內

較難投訴

指因管理水平或職務疏忽給顧客造成不便而引起強烈不滿的投訴，影響較大。

- 處理流程：客服應基於一般投訴的處理流程，將投訴人訴求轉達至對應產品業務側，對應業務側負責人應在48小時內首次回覆處理建議或處理方案，客服在業務側回覆後的24小時內回訪投訴人。
- 處理時效：1-3個工作日

重大投訴

指因管理、服務不到位造成局部管理範圍服務質量失控而引起的投訴，該類投訴事件給顧客帶來極大的不便，或造成重大經濟損失、或造成人身傷害、或投訴一個月內未得以解決。

- 處理流程：客服應在接到投訴人訴求的2小時內進行回訪，詳細了解投訴事件緣由，收集記錄重要信息，致歉安撫投訴人，避免擴大二次影響；回訪結束後，客服需第一時間將投訴事件情況匯報上級，由部門經理上報總辦，再由總辦組織相關責任部門成立專項投訴處理工作組對事件進行深入了解並處理，對確認屬公司責任的及時對投訴人予以賠償，並在內部追究相關員工責任。
- 處理時效：首次回應12小時內

特殊投訴

指因管理、服務不到位造成的部份顧客需求無法滿足，從而容易引起社會輿論關注的投訴。

- 處理流程：此類投訴客服應遵循「首問負責人」原則，參考《緊急預案方法條例》，通過郵件通知對應部門上級、業務部門、政策部門、市場部門及法務部門相關領導，並在1小時內進行回訪，詳細了解投訴事件詳情及投訴人訴求，並於12小時內給出投訴人明確的處理立場和處理態度。
- 處理時效：1個工作日內



第三章 科技賦能，引領產品創新

本年度，我們通過優化部份產品線下退款功能來提升客戶退款處理便捷度，有效減少過期訂單的相關投訴量。此外，本公司針對支付客戶投訴問題採取「雙錄」政策，確保銷售環節相關信息可回溯，更清晰地為客戶展現各項產品費用，切實保障公司和客戶的合法權益。我們在客訴管理方面的努力也獲得了業界和行業監管機構嘉獎認可，移卡目前已成功獲得ISO 10002客戶投訴管理體系認證。



ISO 10002客戶投訴管理體系認證證書

2022年度

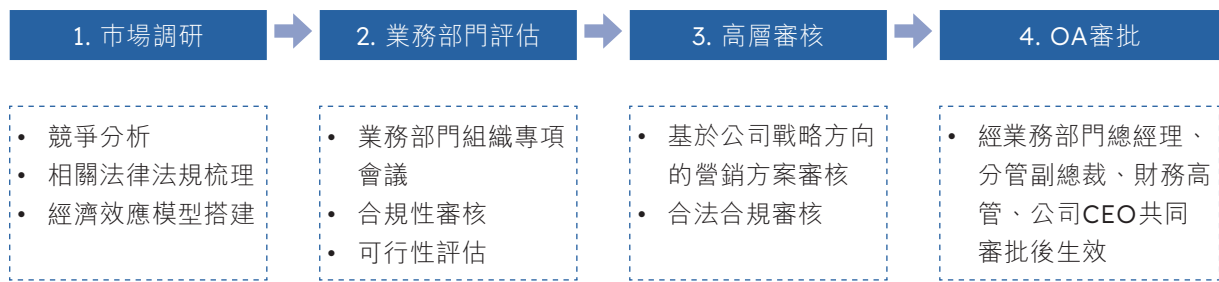
我們通過電話服務近**77萬**人次，在線服務超**91萬**人次
我們開展產品售後跟蹤服務，共計回訪客戶**18,319**人

本公司不斷優化客服中心的內部管理，定期開展客服培訓與交流，提升客戶服務能力。本年度，我們優化內部客訴數據溝通機制，新增與各業務線的定期會議溝通，分析相關服務數據，匯總跟進雙方反饋，及時解決客戶問題，閉環落實客戶諮詢及投訴服務。客服中心按周、月匯總客訴情況，對重點投訴問題進行深入分析，並向高級管理層匯報，協助管理層針對重點問題做出決策，不斷提高公司客戶服務水平。



3.2.2 合規推廣營銷，保障客戶權益

本公司本年度嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求及任何其他相關的法律法規，制定並落實《廣告宣傳規範》等內部政策，為產品服務的廣告推廣、宣傳活動等行為提供規範性指導，確保營銷活動合法合規，切實保障客戶權益。本公司十分重視營銷物料的合法性、真實性與準確性，杜絕一切形式的虛假廣告。我們建立了系統性的營銷政策審批機制，從了解市場及相關法律法規出發，各業務部門對營銷政策方案層層把關，將合規營銷落到實處。此外，對計劃投入或已經投入市場的營銷材料，我們也參照監管單位的最新要求及時對其進行內部審定，確保所有營銷策略符合監管要求。



移卡營銷政策審批流程

我們同樣重視營銷從業人員的合規意識培養，向相關員工及合作夥伴積極開展各式各樣的合規營銷培訓，包括合規營銷的政策宣導、現行營銷方案的解讀分析、合規營銷的案例分享、有效營銷的方法交流等，全面提升從業人員營銷能力並強化其合規營銷認知。



第三章 科技賦能，引領產品創新

3.3 保障數據安全

保障客戶隱私安全是為商戶和消費者創造價值的基礎。移卡嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國網絡安全法》和《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，同時遵循行業監管和風控要求，在公司內部制定了嚴格的安全規範制度，如《信息安全管理辦法》、《個人隱私保護規範》、《網絡安全管理制度》及《安全漏洞管理辦法》等，並已將隱私保護政策納入公司風險管理體系，保護內部員工信息和用戶個人信息的安全，防止發生用戶隱私洩露、刪除、篡改、非法使用等情況。

根據移卡內部的有關規定，本公司應保護用戶的通信自由和通信隱私，除符合法律規定的必要情況，不得將用戶信息用於正當目的以外的用途，不得擅自向他人提供或洩露用戶的任何通信信息。對於用戶隱私數據等敏感信息，本公司均以不可逆的加密形式進行流轉，保證數據處理過程中無法進行逆向解密。同時，本公司在使用加密技術或者加密技術進出口活動涉及到國家有關規定時，必須遵守國家相關的法律法規，並通過加密保證內容的機密性。

本年度，本公司持續完善信息安全管理系統，從數據收集、數據存儲以及數據權限管理等方面切實保障員工及用戶的信息安全。

數據收集

本公司依據相關的法律法規制定了完善的資料收集流程，依法保障用戶的信息安全。客戶信息由商務部門負責收集並提交至OA系統，經部門有關領導審批之後，再由對接的運營人員錄入公司後台的管理系統。為防止出現用戶信息洩露、非法使用的情況，我們嚴格規定僅上述流程涉及的員工擁有查閱用戶信息的權限。本公司在採集用戶數據時，嚴格遵循用戶知情許可的原則，未經用戶許可不得進行數據採集；同時確保數據採集的過程中不侵犯用戶個人隱私、不過度採集用戶數據，不獲取如位置定位、指紋等用戶敏感信息，對於展現的敏感信息均通過模糊化、脫敏化處理。



數據存儲

為進一步優化信息存儲管理系統，本公司及時優化數據存儲、調用流程，如對個人隱私政策相關用戶協議進行重構上線，並將所有客服系統從部份公有雲方式全部轉化為本地化存儲方式，增強用戶信息的機密性。所有涉及手機號、身份證、銀行卡等敏感信息的關鍵數據，本公司均對其進行加密存儲，避免出現數據洩露、被盜用等情況，保護用戶的個人隱私安全。

數據權限管理

我們審慎管理公司數據庫的訪問權限，要求特定數據只有工作強相關責任人可以通過公司管理後台進行查閱，其他員工如遇特殊情況需查閱，需經相關負責人審批後方可通過指定數據中心平台進行查閱，且無導出權限。針對投放廣告系統和相應數據處理系統，本公司統一通過平台的代碼審核和上線審批後進行升級上線，任何人不得未經審批操作改動線上系統。本公司禁止在數據庫中存儲明文資料，嚴禁研發人員在系統服務器日誌中打印個人敏感信息，並進行定期巡查，一旦發現違規行為將嚴肅處理。

案例

移卡本地生活業務持續優化個人隱私協議

本年度，移卡本地生活業務部對個人隱私相關協議進行了3次優化，進一步完善信息安全風險管理措施。我們根據公司內部相關規定以及應用市場反饋的問題對隱私協議內容進行優化改進，主要包括個人信息的導出、敏感信息的隱藏、隱私協議內容的調整以及第三方SDK信息列表，持續加強對個人隱私的保密工作。



第三章 科技賦能，引領產品創新

案例

移卡互聯網業務持續保障數據安全

本年度，互聯網業務部門對聚惠掃掃業務板塊整體進行了脫敏處理，對其管理平台設置了明確的鑒權機制和權限管控，針對本身不具有用戶敏感信息的遊戲業務板塊，在其應用平台上設置了較強的鑒權機制和數據簽名機制保障，保障用戶隱私安全。

2022年度，移卡聘請中國金融認證中心、北京國家金融科技認證中心、銀行卡檢測中心等第三方檢測機構對本公司的信息安全管理系統進行相關的檢測和認證。目前，本公司已取得《信息系統安全等級保護三級認證》、《信息安全風險評估認證》、《第三方支付系統檢測認證》及《非銀行支付機構支付業務設施技術認證》等認證，為公司的信息安全管理系統保駕護航。

此外，為加強本公司在數據收集、數據權限、數據儲存等方面的安全建設，本年度移卡外購了安全態勢感知、數據加解密系統等設備和系統，為數據安全提供支撐和保護。於2022年，未發生任何因侵犯或洩露客戶隱私導致的相關投訴，未涉及任何針對本公司或員工有關隱私與數據安全的法律訴訟。



第四章 科技共享，助力合作共贏

4.1 助力員工成長

移卡始終堅持以人為本的發展理念，將人力資本視為提升品牌競爭力、實現可持續發展的關鍵。我們致力於打造平等開放、多元化的員工隊伍，禁止任何歧視行為，營造友好包容的工作環境。本公司同時重視對於人才的挖掘和培養，精心打造了全面多樣的人才培養體系，幫助員工發掘自身潛能，實現自我價值。

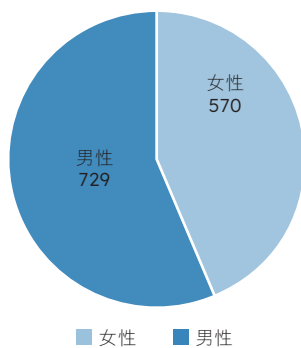
4.1.1 善用員工，合理招聘與管理

移卡本年度嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《未成年工特殊保護規定》等法律法規要求及任何其他相關法律法規，制定了《移卡集團員工手冊》及《移卡集團職位職級管理手冊》等多項規章制度，切實保障員工的各項合法權益。

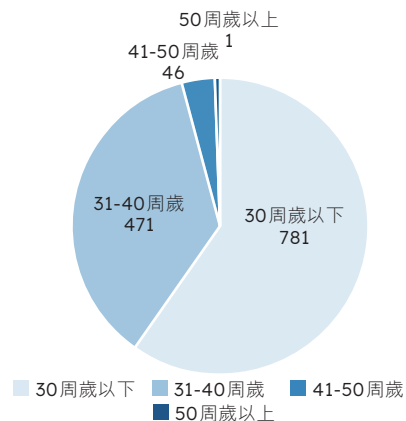
員工招聘

本公司嚴格落實《移卡集團招聘管理制度》，秉持着公平競爭、擇優錄取、德才兼備的錄用原則，通過校園招聘、內部推薦、網絡招聘、人才市場招聘等多渠道挖掘具備良好的綜合素質與道德品質的人才，持續為公司發展注入新鮮血液。本公司嚴禁聘用童工或強制勞工。在招聘過程中，我們對候選人的身份信息進行嚴格審查，若在核查過程中發現候選人使用虛假身份信息並隱瞞真實年齡或發現強制勞工，我們將在調查處理後採取內部整改措施。本年度，本公司未發現任何與童工或強制勞工相關的違法行為。截至2022年12月31日，移卡共有員工總數1,299人，按照性別、職級以及年齡組別劃分的員工數量如下：

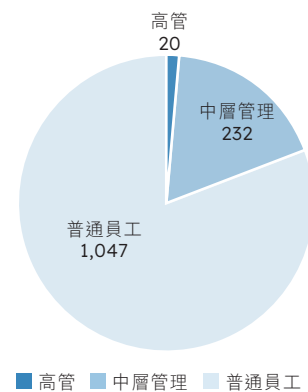
按性別劃分的員工人數



按年齡組別劃分的員工人數



按職級劃分的員工人數





案例

移卡通過多渠道進行員工招聘

2022年度，移卡通過網絡招聘、校園宣講等多種方式向社會發佈崗位需求信息，招募優秀人才。本年度，本公司共計在30所高校開展校園招聘宣講30場，累計招聘159人。



平等及多元化

我們堅持以人為本的發展理念，致力於打造平等公正、誠實守信的工作環境，摒除各種形式的偏見和歧視，不因年齡、民族、宗教信仰、家庭狀況或性別等因素的差異區別對待或歧視員工。我們深知人才多元化對公司可持續發展的重要性，因此十分注重挖掘、培養和保留人才，以助力員工成長，實現公司長遠發展。

移卡始終堅持性別平等原則，在招聘、評優、晉升等方面公平對待所有員工。公司持續優化女性員工的待遇，除了日常的行政物資應急，公司還在節假日為女性員工提供相關福利，如婦女節為女性員工安排半天福利假期，悉心關懷女性員工，增強女性員工的歸屬感。



2022年本公司發佈了《陽光行為準則》並面向全體員工開展培訓，明確向員工傳達公司對於職場歧視和職場騷擾零容忍的態度。



第四章 科技共享，助力合作共贏

員工激勵機制

我們持續推行多元薪酬激勵機制，實施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，以調動員工的積極性。同時，基於員工在業績、價值觀踐行及管理方面的貢獻，本公司設立了月度之星、價值守護之星、改善創新之星等多種激勵方案，對在其中某一方面表現突出的員工予以獎勵和肯定。2022年度，我們一共有119名員工獲評「月度之星」，並有26名員工獲得年度評優稱號，14個團隊獲得年度「優秀團隊」稱號。



月度之星



價值守護之星



改善創新之星

我們設置了多項評優激勵方案，豐富評選維度，鼓勵公司員工銳意進取，不斷發掘個人潛能。

案例

移卡技術中心開展員工激勵計劃

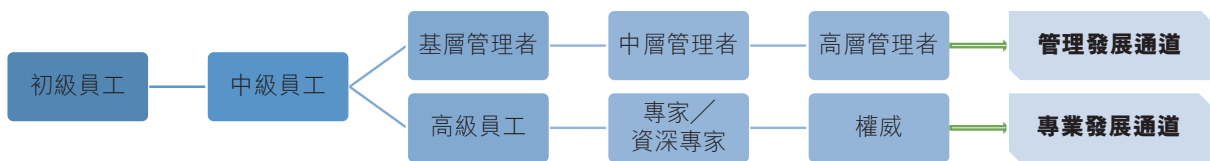


技術中心堅持實行項目閉環管理，以目標與關鍵結果(OKR)管理工具為數據支撐，每月在技術中心內部進行優秀項目、明星OKR團隊的複盤，並開展優秀個人、三項「雙創評優」等評選工作，給予優勝團隊和個人以榮譽激勵，打造「雙創價值」文化。2022年度，技術中心共評選出25個優秀項目團隊、24個明星OKR複盤團隊，以及36名優秀個人。



員工考核與晉升

人才是公司持續發展的原動力。為滿足公司未來業務發展以及人才管理的需求，本公司打造了具有移卡特色的雙通道職業發展體系，旨在協助每位員工定位符合自身特點的職業發展通道，最大程度發揮其個人優勢。雙通道職業發展體系包括專業和管理兩個維度，在專業發展通道上，本公司每年提供兩次專業職級晉升機會，晉升率約20%，其中年輕優秀骨幹的專業職級晉升率達35%以上；在管理發展通道上，本公司對管理幹部進行綜合評價，確保管理幹部能力全面發展，同時實行優勝劣汰的任免機制，保持管理團隊的活力。



移卡雙通道職業發展路徑

除雙通道職業發展體系外，為進一步激發員工活力，本公司還建立了符合員工發展需要的內部人才流動機制。我們在公司內部設立了靈活的轉崗制度，滿足績效要求的員工均有申請調崗的機會。對於新員工，我們為其量身打造了快速晉升通道，允許對公司具有突出貢獻的新人實現跨職級的破格晉升，進一步激發員工個人及移卡的內在動能。

移卡秉持公平公正的原則，借助EHR系統對員工實施績效考核評價並完成線上考核全流程，包含績效指標填寫及審核、績效考核評分、績效結果審核、績效結果發佈及在線確認環節，實現績效考核透明化並方便員工查看績效考核結果。本年度，本公司通過持續加強IT系統建設，實現了人事系統與公司內部其他業務系統的互聯互通，並持續完善對於OKR、績效考核、考勤、人員信息、培訓等平台功能的建設。在此基礎上，我們打通了公司內部系統與部份外採系統，不斷依據優化需求更新迭代系統，從而實現人力資源部各辦公模塊的線上化、智能化，以便未來能按需進行數據分析，提高人力資源工作效率。

本公司亦按適用的法律及法規制訂就員工離職、終止僱用關係及解僱的適當程序。當員工提出離職時，人力資源部負責人會詢問及確定其離職原因。



第四章 科技共享，助力合作共贏

4.1.2 成就員工，積極培養與發展

為滿足員工能力提升和職業發展需求，保障公司充足的人才供給，我們建立並不斷完善學習發展體系和人才發展計劃。2022年，公司聚焦「員工成長」，開展多樣化人才培養項目，旨在提升新人職業素養、管理人員管理能力以及技術人員專業能力，助力培育更多優秀人才，為公司未來業務開展提供有力支持。本年度我們的培訓情況如下：

按性別統計員工平均受訓時數(小時)



男性員工平均受訓時數
49.35



女性員工平均受訓時數
34.23

按職級統計員工平均受訓時數(小時)



高級管理層平均受訓時數
37.70

中級管理層平均受訓時數
53.19

普通員工平均受訓時數
40.49

新人職業素養培養

每一位新加入移卡的應屆生都是本公司不可或缺的新生力量。我們通過多樣化的課程形式向新員工介紹企業文化和企業制度，並提供導師為應屆生進行針對性輔導，力求幫助新員工更加快速地了解公司、融入公司。

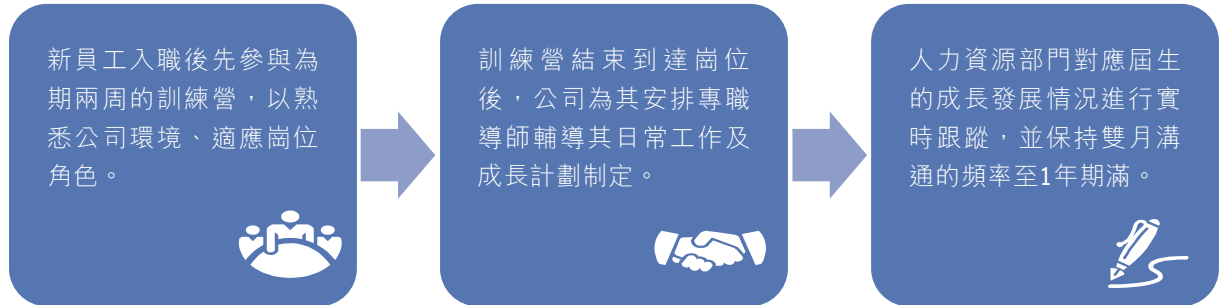


2022年，移卡共開展新員工入職培訓
8次

大學生入職訓練營時數達
84學時



移卡重視對新員工的培養與發展，針對招錄的應屆生開展為期一年的培養項目，以促進新員工快速成長：



案例

客服中心 - 加強專業技能培養與團隊管理建設

本年度，客服中心建立了員工工作數據模型，以便在回顧客服團隊工作表現的基礎上，針對員工的能力弱項開展業務培訓。培訓由業務能力突出的員工擔任兼職講師為其他員工分享優秀經驗，在拓寬員工學習渠道的同時，有效提高了客服團隊的整體服務能力。





第四章 科技共享，助力合作共贏

4.1.3 呵護員工，文化建設與溝通

移卡秉承以員工為本的原則，與員工攜手前行，保障員工的各項權益，不斷培養行業技術人才，為員工打造公平、開放、和諧、包容的工作環境，並積極組織開展多元化的員工活動，鼓勵員工勞逸結合，提升員工的幸福感和歸屬感。同時，我們持續完善溝通體系和溝通渠道，定期開展員工滿意度調查，傾聽員工的想法與意見，並基於調查結果改善員工管理工作，用行動提升員工的企業認同感。2022年度，移卡員工滿意度調查結果顯示，92%的員工對我們的工作表示滿意。

完善的福利待遇

移卡嚴格遵守相關法律法規，為員工足額繳納五險一金並提供法定假期福利，保障員工合法權益。同時，我們為員工提供生日禮物、開工利是、節假日下午茶等多項軟性福利，不斷完善公平且有競爭力的福利保障體系，為員工提供多樣化的福利舉措，讓員工切實感受到公司的關心與重視。

保險保障

醫療保險 養老保險
工傷保險 失業保險
生育保險 補充商業保險

節日禮品

生日禮物 時令節日禮盒

員工住房

住房公積金

健康安全

愛心藥箱 專業健康諮詢
帶薪病假 入職與年度體檢

員工關懷

婚假 產檢假
產假 陪產假
喪假 多胞胎生育假

休閒娛樂

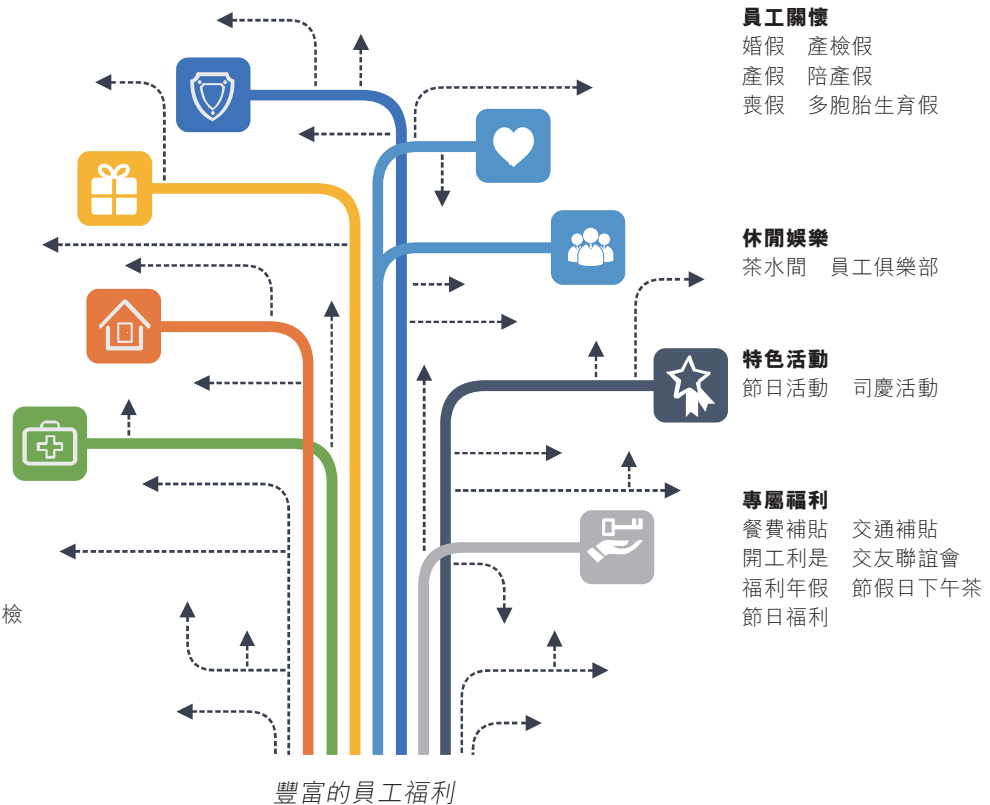
茶水間 員工俱樂部

特色活動

節日活動 司慶活動

專屬福利

餐費補貼 交通補貼
開工利是 交友聯誼會
福利年假 節假日下午茶
節日福利





為舒緩員工工作上的壓力，我們組織了包括羽毛球、游泳、籃球及足球在內的多種興趣協會，鼓勵員工勞逸結合，豐富員工的日常生活。同時，我們在不同的節日裡積極組織團建活動，通過多樣化的遊戲互動，為員工提供展示自我的平台，營造輕鬆愉快的公司氛圍，幫助員工更好地平衡工作與生活。

案例

移家人·樂元宵

2022年2月15日，移卡在公司開展元宵節系列活動，以線上線下猜燈謎活動為主，搭配許願樹及拍照打卡等互動環節，並為員工提供湯圓和糖水。本次活動線下參與人數超過400，收到員工的廣泛好評。



企業文化建設

移卡推崇「創新、誠信、進取、擔當」的企業文化與價值觀，從員工活動、福利關懷、宣傳活動等方面，持續推動企業文化的建設與傳播，循序漸進提高員工對企業文化的認同感和使命感。2022年度，移卡創始人兼首席執行官劉穎麒通過郵件向全體員工發佈十周年內部信—《確定更期待的未來》，回顧移卡建立「基於支付的數字商業生態基礎」的十年發展歷程，並提出將通過塑造企業文化、優化組織機制等方法，進一步強化落實以「堅持價值創造」為原則的公司未來發展規劃，呼籲員工重視用戶價值創造，幫助員工明晰公司發展與企業文化的緊密聯繫。



第四章 科技共享，助力合作共贏

案例

1024 程序員圖鑒

2022年10月24日是程序員節，移卡訪談了多位技術部門員工，通過訪談結果真實還原員工們的日常生活與工作，並製作發佈長圖漫畫，打破人們對程序員的固有印象，趣味化傳播公司技術群體特色。



4.1.4 關愛員工，注重健康與安全

移卡高度重視員工的健康與安全，從防範、管控、責任落實等維度入手，採取多樣化的關懷舉措，保障辦公場所安全，開展職業健康安全培訓，持續推進安全文化建設，切實守護員工的身心健康。同時，移卡定期對公司綠植進行更換，美化職場環境，淨化職場空氣，致力於為員工營造舒適、健康的工作環境。

員工體檢	本公司為員工提供年度體檢和入職體檢項目，最大程度為員工身體健康保駕護航。
購買商業保險	本公司為所有員工購買商業保險以作為員工個人保險的補充。
助力員工防疫	本公司在疫情感染高發期間，實行靈活彈性的工作機制和工作時間，為員工提供防疫物資支持，保障員工身體健康。
員工心理健康	本公司持續關注員工的心理健康，及時對有需要的員工進行關懷與疏導。
消防安全管理	本公司定期向員工普及消防安全知識並組織消防演習，持續鞏固員工的消防安全意識與應急能力。



4.2 攜手商業夥伴

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。移卡持續關注供應商在社會責任及環境方面的績效表現，通過全面、規範的供應商管理機制，嚴格管控供應鏈的潛在風險。此外，我們不斷拓展與外部夥伴的合作機會，與信譽優良的供應商建立長期穩定的戰略合作關係，攜手合作夥伴共同打造可持續供應鏈，共建陽光透明的商業環境。2022年，本公司合作的主要供應商均位於中國境內。

4.2.1 供應商管理

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、公開的原則，規範供應商准入評估流程，杜絕供應鏈環節中任何形式的賄賂，嚴格把控供應商資質，保障採購質量，提高交付效率。為實現採購交易程序的規範合理化，本公司採購部門在市場公開開展供應商尋源，並根據供應商的基本信息及背景對其進行標準化核查。正式聘用供應商前，本公司會對供應商進行詳盡的背景調查，包括資質審核、實地考察等，充分了解其各項資質與服務能力，降低供應鏈環節的潛在風險。經過嚴格的審批流程後，若目標供應商滿足本公司採購需求，則將其納入合格供應商名錄。

移卡秉持嚴謹負責的態度對供應商進行評估，除供應質量、商品成本等因素外，我們同樣關注供應商的ESG績效表現。2022年，我們對供應商管理制度進行更新，增加ESG相關評估維度及內容如下：

- 環境：供應商應採用有效的系統進行評估、度量並減少業務運營對於環境的影響；
- 健康及安全：供應商應制定健康安全政策並明確操作流程，以降低員工受傷或患病的風險，並且定時向員工提供健康安全相關的培訓，最大程度保障員工的安全健康；
- 童工及強迫勞工：供應商不得聘用低於法定年齡的員工，杜絕強迫勞工行為的發生；及
- 商業道德：供應商需遵守經營所在地區的反腐敗法律法規，制訂政策、行為守則、流程以杜絕任何形式的賄賂、貪污和詐騙行為，並確保嚴格執行。



第四章 科技共享，助力合作共贏

4.2.2 代理商合作

本公司的分銷網絡覆蓋了收銀通、易收付等用戶受眾廣泛的主流產品，為保障服務質量，我們定期更新顧客服務質量標準文件，並針對分銷商分類分級每月開展培訓、定期舉辦客戶服務質量管理研討會，年度參訓分銷商達70%以上。與此同時，我們為代理商提供多種展業支持，並通過分銷商返點等激勵制度，鼓勵代理商不斷提升自身服務質量，提高代理商積極性，提升品牌影響力。

4.2.3 負責任的供應鏈

本公司合作的供應商主要為移卡提供數據和專業技術服務。本公司要求合作的供應商嚴格遵守《中華人民共和國刑法》及《關於辦理商業賄賂刑事案件適用法律若干問題的意見》等有關禁止商業賄賂行為的法律法規，並在與供應商的合同中加入廉潔條款；對於採購金額大於人民幣20萬元的業務，本公司會專門與其簽訂《反商業賄賂確認函》，並承諾抵制各種形式的商業賄賂行為，確保合作的合規性。

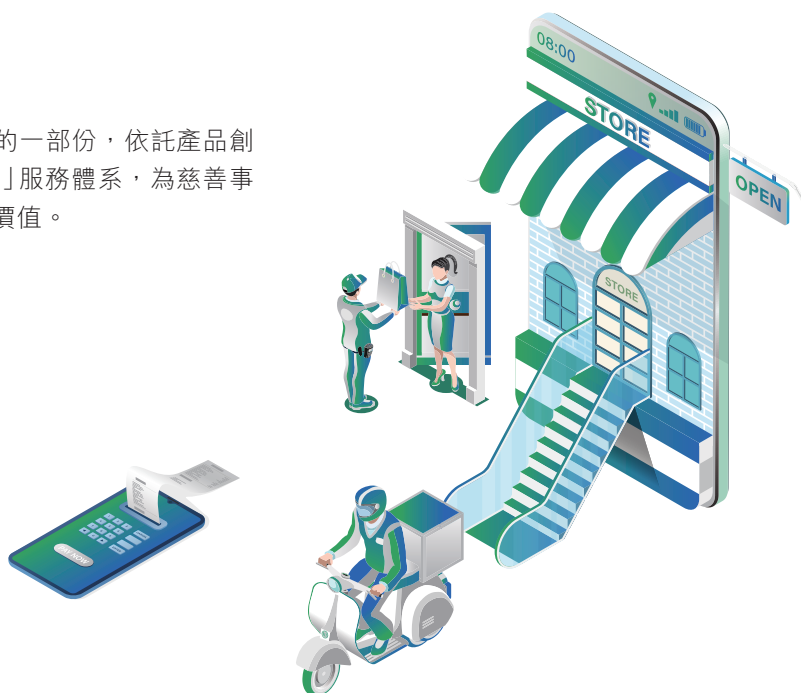
移卡將可持續發展理念融入供應鏈管理全過程，嚴格管控供應商的社會責任與環境風險。我們積極踐行綠色採購，優先選用高等級環保標準的辦公用品，購買低能耗辦公用家電，確保採購達到綠色環保的要求。本公司持續關注供應商在環境、僱傭、安全、反腐敗及社會責任方面的表現，向供應商宣傳環保理念、科普環保知識，鼓勵供應商積極承擔相應的社會責任。

在合作過程中，本公司通過線上與線下會議結合的形式與供應商保持有效的溝通與交流。根據公司業務需求，我們對供應商定期開展ESG相關培訓，培訓內容覆蓋環保、廉潔等方面，在在踐行自身可持續發展的同時，實現與合作夥伴的共同成長。



科技幫扶，共建和諧社區

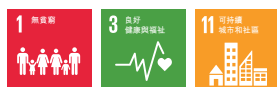
移卡始終將社會責任視為企業責任的一部份，依託產品創新與技術優勢，完善「互聯網+公益」服務體系，為慈善事業注入科技力量，為社會創造更多價值。



章節亮點：

- 助力微小商戶，移卡「小店力量」為商戶提供資金支持
- 聯合順豐同城，為小店老闆及「城市守衛者」送上溫暖
- 參加廣東省「扶貧濟困日」活動，以實際行動支持鄉村建設

本章節響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





第五章 科技幫扶，共建和諧社區

5.1 投身公益慈善

移卡相信，科技創新向善而行。在數字化蓬勃發展的當下，移卡利用自身科技優勢，助力中小型商戶數字化升級，旨在構建更高效、更智能、更便捷的商業生態。此外，移卡密切關注各利益相關方訴求，鼓勵更多移卡人投身社會公益事業，用科技傳遞溫暖，腳踏實地解決社會問題，眾志成城推動社會和諧發展，攜手各方共同奔赴美好生活。

5.1.1 助力小微商戶

數字科技的發展為公益事業提供了更多可能。移卡基於自身的科技能力和業務優勢，積極打造具有移卡特色的公益模式，旨在助力中小微商戶減負增收，高質、高效推動其發展，共建以普惠、共享、可持續為核心特徵的公益數字化生態。

2022年，移卡持續開展「小店力量」公益計劃扶持中小微商戶，助力經濟復蘇，實現共同富裕。我們從資金貸款、數字化服務、市場宣傳等維度全面推動中小微商業發展，不僅聯合第三方金融機構為中小微商戶提供資金支持，利用自身優勢為商戶提供支付與交易場景服務，還與各媒體渠道合作推廣小微商戶經營故事，擴大品牌效應。



案例

人間煙火氣，最撫凡人心 – 移卡助力小微商戶品牌推廣

2022年度，移卡專為小微商戶打造了短視頻IP—「卡卡吃遍街頭」，旨在以真實的鏡頭記錄小微商戶的日常經營，用樸實的口吻為大眾講述商戶經營故事，讓更多人感受到城市生活中蒸騰的煙火氣，幫助推廣小微品牌，助力「煙火經濟」復甦。



案例

尋找城市守衛者 – 移卡為城市守衛者送去暖心茶飲

2022年度五一勞動節之際，移卡聯合順豐同城開展「尋找城市守衛者」計劃，在移卡本地生活平台下單即可為深圳大街小巷的環衛工人、交通協管員、抗疫人員等勞動者們送上解渴茶飲，感謝城市守衛者們的辛勤付出。





第五章 科技幫扶，共建和諧社區

案例

晝短情長，冬至有暖 — 移卡為冬至仍在異鄉的小店老闆送上暖心問候

2022年冬至，為致敬在異鄉奮鬥的千萬小微商戶，移卡聯合順豐同城為深圳的小店老闆們送上冬至節日禮包，包括餃子、湯圓等佳節食品，在寒冷的冬季共慶佳節，感激他們為城市帶來的煙火氣。



此外，移卡積極響應國家鄉村振興戰略、推動共同富裕，為鄉村生意提供數字化支持。我們持續推進與江西省贛州市鄉村振興局的戰略合作，為當地商戶、農戶群體提供數字化營銷和經營解決方案，同時依託人民日報·人民主播、微信、抖音等新媒體平台，以數字科技賦能傳統鄉村商業，進一步協助更多鄉村商戶融入數字經濟時代，推動鄉村商業蓬勃發展。



5.1.2 慈善幫扶

秉承「助人為樂，與善同行」的公益理念，移卡鼓勵全體員工積極參與公益慈善活動，開展慈善捐贈，支持社區建設，幫助弱勢人群，力求從每一件小事做起，助力和諧社會發展。

案例

鄉村幫扶捐贈

2022年6月30日，移卡受邀參加廣東省通信管理局舉辦的慶祝建黨101周年暨「扶貧濟困日」活動，並在活動日向陽江市陽東區大八鎮捐款人民幣10萬元，以實際行動支持鄉村建設。





第五章 科技幫扶，共建和諧社區

案例

感恩節公益義賣活動

移卡將公益慈善融入日常員工活動中，鼓勵更多移卡人投身慈善事業。2022年感恩節之際，移卡在公司內部舉辦了趣味性的公益義賣及拍賣活動，讓員工在舒緩工作壓力的同時為慈善事業貢獻一份力量。



此外，2022年移卡持續關注新冠疫情，在保障公司員工健康安全的前提下，幫扶馳援各地抗疫一線「戰場」，為疫情所在地區提供抗疫物資，慰問一線抗疫醫護人員，積極踐行移卡社會責任。

案例

致敬深圳一線防護人員

為感謝一線防疫人員的辛苦付出，為抗擊疫情貢獻力量，移卡於2022年3月前往南山區粵海街道高新、粵桂、科技園等社區對奮鬥在第一線的防疫人員進行慰問，並捐獻相關抗疫物資，攜手互助，共克時艱。





科技減排，走向綠色未來

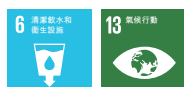
移卡始終貫徹可持續的發展理念，持續關注氣候變化趨勢，積極應對氣候變化相關風險與機遇。同時，我們積極落實綠色運營實踐，降低對環境的負面影響，共同守護綠色家園。



章節亮點：

- 加強氣候容災能力建設，新建容災機房，支撐容量提升30%
- 開展世界環境日、世界森林日宣傳活動，普及環保知識，呼籲消費者踐行環保理念
- 在數據運營中心加大清潔能源使用佔比，優先選用節能環保裝置，減少能耗及溫室氣體排放

本章節響應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





第六章 科技減排，走向綠色未來

6.1 應對氣候變化

隨著社會的發展，氣候變化、環境污染等問題日趨嚴重，保護生態環境已成為我們義不容辭的責任。我們針對氣候變化應對、節能降耗、廢棄物管理等議題積極開展行動，將可持續發展理念深度融入我們日常運營的每一個環節，體現我們打造綠色、負責任企業的決心。同時，我們積極與合作夥伴展開更為廣泛的溝通、分享與合作，充分發揮各方資源與優勢，共同推進可持續發展行動的落實。

6.1.1 管治

本公司已建立完善的ESG管治架構並清晰劃分各層級的主要職責。ESG委員會負責分析行業的可持續發展趨勢，識別氣候變化帶來的風險與機遇。同時，公司高級管理層制定相應的ESG工作計劃與執行方案，並由ESG工作小組負責協助執行與落實，以提高公司應對氣候變化的風險管控能力。

6.1.2 氣候變化風險及應對

氣候變化是當今全社會面臨的重大挑戰之一，移卡致力於加快應對氣候變化行動並減少溫室氣體排放，推動公司低碳發展。我們持續深化對氣候變化相關議題的理解，基於公司內部的數據基礎，結合行業相關研究等內容，定期梳理並更新公司所識別的氣候變化風險與機遇，積極思考並落實應對措施，不斷提升自身對氣候變化事宜的應對及管理水平。

經過審慎評估、科學分析和多方溝通，本公司識別的自身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；轉型風險則指企業低碳轉型過程中的相關風險。



風險類型	風險特性	具體風險	風險描述
實體風險	急性	極端降水	短期內大量降雨、年內強降雨天數增多、年度最大降雨量上升等極端降水現象會導致空氣濕度急劇上升，甚至引致水體急速上漲，帶來洪水風險，影響機房正常運營
		洪水	強降雨、冰雪融化、風暴潮等原因會引起洪澇災害，突發的洪水可能淹沒機房，導致數據中心設備損壞、數據丟失
		颱風	高強度颱風發生的概率增加，有可能導致持續大風和暴雨，高等級風力存在破壞設施、毀壞建築的可能性，不利於機房所在建築的穩定性
	慢性	持續高溫	氣溫持續升高會增加機房服務器的功耗和冷卻系統能耗，進而導致數據中心運營能耗增加，並提高運營成本
轉型風險	政策與合規	「雙碳」目標要求	中國「碳達峰」「碳中和」目標的實現要求企業轉變經營方式，減少碳排放，如不能盡快實現低碳轉型，則未來可能面臨運營違規的風險
	企業聲譽	利益相關方關注	「雙碳」目標引發廣泛的社會關注，公眾期待企業以更為環境友好的方式經營，如未能符合公眾期待，可能損傷公司的聲譽，進而導致客戶流失、業務受損



第六章 科技減排，走向綠色未來

在ESG委員會和ESG工作小組的指導下，我們積極採取了一系列措施以應對並減緩所識別的氣候變化風險。為應對急性極端天氣導致機房停電或設備損壞等狀況，避免公司業務運營連續性遭受重大影響，我們加強容災能力建設，以「一主兩輔三中心」為建設方向，在2022年度新建設一個容災機房，將支撐容量提升30%，進一步提升應對氣候變化風險的能力。同時，我們以全年持續性的故障演練方式檢驗加強系統容錯容災能力，全年共組織中小規模演練60餘次，多模塊多系統的綜合故障演練3次。針對包括持續高溫在內的慢性風險，我們積極探索，在數據運營中心使用綠色電力等清潔能源，優先選用節能環保裝置，減少能源消耗及溫室氣體排放。

案例

綠色數據中心

我們積極響應國家節能減排的號召，在保證系統穩定性的前提下，通過優化業務系統架構、部署及遷移系統服務器等方式，將總體計算資源有效使用率提高約8%，較去年約減少50台服務器的使用能耗。同時，我們已建成兩個移卡私有雲，並進行數據庫池化研究，將資源集中管理、統一分配，大幅提升設備利用率，有效降低使用物理主機產生的能耗。

在轉型風險的應對上，我們從綠色技術創新和綠色運營兩方面入手，積極主動探索並推廣綠色清潔技術，完善自身技術體系，提升創新能力，力爭為客戶提供更低碳的產品與服務；同時在辦公場所持續優化資源配置，推行節能用電模式，張貼節能節水提示標語，鼓勵員工使用公共交通通勤，力爭成為綠色僱主。



6.1.3 氣候變化機遇

風險與機會同在，挑戰與機遇並存。儘管氣候變化帶來了諸多風險，我們也相信率先緩解或適應氣候變化會為企業發展帶來更多機遇。

機遇類型	機遇特性	具體機遇	機遇描述
機遇	市場	循環經濟發展	中國「十四五」規劃提出，以數字經濟和綠色發展為兩翼，賦能經濟可持續發展，這意味着移卡或迎來政策利好；同時支付行業的數字化轉型將持續加速，由多場景單一服務向全場景數字化運營轉變，聚合服務市場需求將持續增加
		客戶偏好	循環經濟發展要求市場主體轉變經營方式，採取綠色低碳的經營手段，故而中小企業客戶在支付結算、市場營銷等業務場景方面的線上化需求將持續增加，企業可由此契機增加線上業務收入，提高市場佔有率和滲透率

為響應國家「碳達峰」「碳中和」戰略目標，我們在積極推動節能減排進程的同時，亦主動響應綠色低碳的經濟發展趨勢，持續投入在人工智能、大數據分析等領域的研發，不斷創新產品和服務，以期適應市場變化，滿足客戶需求，助力客戶實現數字化轉型。



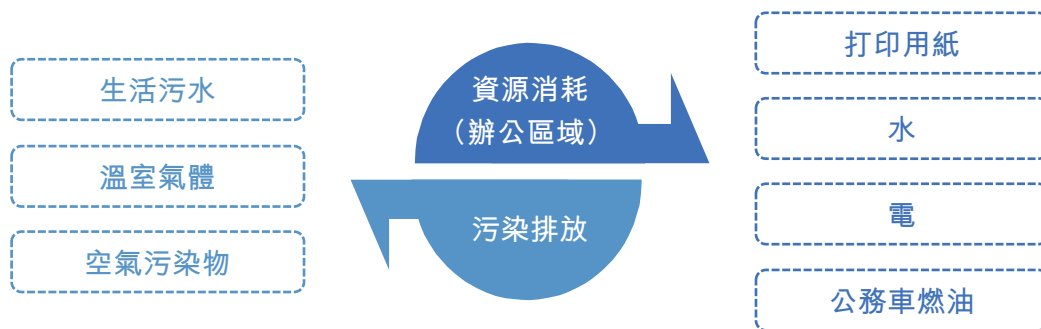
第六章 科技減排，走向綠色未來

6.2 踐行綠色經營

移卡積極倡導綠色健康辦公模式，多維度細化綠色環保舉措，將節能減排的理念融入公司日常運營之中，並始終追求經濟效益與環境效益的平衡發展，力求降低業務運營對環境造成的影響。在履行企業環境保護責任的同時，我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的相關要求。2022年度，本公司未發生任何與環境管理相關的重大違規違例案件。

6.2.1 細化措施 節能減排

2022年度，移卡開展業務活動的資源消耗主要由辦公區域的打印用紙、用水、用電以及公務車燃油的使用產生，涉及的排放主要包含生活污水、溫室氣體以及空氣污染物。溫室氣體和空氣污染物的產生主要來源於外購電力消耗以及公務車使用產生的廢氣，而日常辦公用水會在收集後排放至市政污水管網進行處理，移卡並不涉及污水的直接排放。



移卡業務涉及的主要資源消耗和污染排放

此外，移卡的主營業務活動不涉及包裝物料。在積極響應國家節能減排號召和落實綠色環保行動的同時，移卡制定了《移卡綠色辦公手冊》，將節約資源、減少污染物的產生與排放等可持續發展理念細化至日常辦公的多個方面，如垃圾分類、工作環境、餐食茶飲、上下班出行等，為員工養成良好的綠色辦公習慣提供了更清晰的指引。同時，移卡始終以低能耗、可持續運營為目標，旨在通過積極探索資源合理利用的可行性，降低業務活動對環境造成的影響。



節約用電



- 優先購買和使用高能效辦公設備和節能燈具，減少用電損耗；
- 職場開展全天候巡邏檢查，辦公設備開啟節能模式，非辦公時間及時關閉，並提醒員工拔下不用的手機充電器或其他充電設備，降低用電能耗；
- 安裝時間/照度控制器來控制辦公公共區域的照明，並安裝大量高透玻璃作為會議室等房間的隔斷，利用自然採光以減少白天照明設備的使用。

節約用水



- 在用水處張貼節水標識，提倡一水多用並提醒員工隨用隨關；
- 加強水龍頭、用水接頭以及用水管線等供水設備的日常維護，避免水資源的無效浪費。

減少排放



- 鼓勵員工通過步行、自行車、公共交通或拼車的方式代替自駕車上下班出行；
- 加強公務車使用的管理與監督，杜絕公車私用，通過提高公務車合理利用率，減少不必要的燃油廢氣排放；
- 出差鼓勵優先乘坐溫室氣體排放更低的交通工具，同時倡導使用線上溝通交流的方式代替非必要的差旅出行。

案例

移卡x世界環境日

6月5日是世界環境日，移卡積極關注環保議題，踐行綠色發展理念。移卡遊戲在世界環境日當天推出「神奇板子·世界環境日」專屬小遊戲，以基礎生態環境保護知識為題庫，於遊戲中設置相應關卡及驚喜獎品，旨在進一步普及環保知識，呼籲更多消費者踐行環保理念。



第六章 科技減排，走向綠色未來

6.2.2 廢棄物管理

2022年度，移卡涉及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。對於業務活動中涉及的報廢類垃圾、生活廚餘垃圾以及有害廢棄物，本公司均制定了規範的收集與處理流程。

日常辦公垃圾	報廢類垃圾	生活廚餘垃圾	有害廢棄物
<ul style="list-style-type: none">• 主要包括廢紙箱、廢紙罐、廢紙等；• 由保潔統一收集存放後交由廢品回收商進行處置。	<ul style="list-style-type: none">• 主要為報廢設備、器材、材料邊角料等；• 由物業進行收集，其中建築類垃圾由施工承包方負責將清運出廠，其他報廢設備類廢物將由廢品回收商處置。	<ul style="list-style-type: none">• 主要包括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固定收集區域後由物業統一處理。	<ul style="list-style-type: none">• 主要為廢棄電池、廢棄墨盒等；• 廢棄電池由前台統一回收後交至物業，由具有相應資質的第三方機構統一處理，廢棄墨盒則由打印機供應商統一更換收集。



此外，我們積極宣傳並推進綠色辦公舉措，旨在強化員工環保意識，培養員工垃圾分類的習慣。同時，我們亦在自營App首頁加入節約糧食宣傳標語，推行科學文明的餐飲消費模式，向消費者倡導節約理念，以進一步減少廢棄物排放量。具體舉措包括但不限於：

- **紙張：**積極推行無紙化辦公，減少紙質文件的傳閱或印發，同時提倡紙張雙面打印，減少重複打印，鼓勵紙張的循環利用；
- **一次性用品：**倡導員工減少一次性文具、一次性餐具的使用，出差時不使用酒店提供的一次性用品，多使用自帶的水杯、餐具等，減少廢棄物的產生；
- **辦公用品：**通過「行政物品管理」平台對公司各項辦公用品的申領進行全流程審核與審批，針對新入職員工依據不同崗位、不同職位申領辦公用品的分層原則，合理分配資源，減少非必要的辦公用品發放；
- **辦公設備：**提倡員工愛護辦公設備，杜絕人為造成的設備損壞，鼓勵員工及時檢查並上報設備損壞情況，避免產生更大的設備損耗。

案例

移卡x世界森林日

3月21日是世界森林日，作為陸地生態系統的主體，森林在應對氣候變化方面潛力巨大。移卡關注保護森林資源的重要性，積極承擔環保責任，通過倡導商戶收銀線上化，每年可節約3,013噸紙張，為世界守護50,224棵樹。



附錄I 二零二二年ESG關鍵績效數據表

環境範疇

關鍵績效指標		單位	二零二二年
排放物	二氧化硫排放量	千克	0.03
	氮氧化物排放量	千克	1.76
	顆粒物排放量	千克	0.13
溫室氣體排放	溫室氣體排放量(範圍一) ²	噸二氧化碳當量	5.80
	溫室氣體排放量(範圍二) ³	噸二氧化碳當量	581.52
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	587.32
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量／收入人民幣百萬元	0.17
有害廢棄物	有害廢棄物總量	噸	0.63
	有害廢棄物密度	噸／收入人民幣百萬元	0.00018
無害廢棄物	無害廢棄物總量	噸	28.83
	無害廢棄物密度	噸／收入人民幣百萬元	0.01
能源使用	總能耗量	兆瓦時	742.02
	直接能耗量	兆瓦時	18.92
	間接能耗量	兆瓦時	723.10
	能耗強度	兆瓦時／收入人民幣百萬元	0.22
	總用電量	兆瓦時	723.10
	汽油使用量	升	2,181.00
用水量	用水量	立方米	813.17
	用水強度	立方米／收入人民幣百萬元	0.24

² 範圍一溫室氣體排放主要源於公司運營／生產過程消耗化石燃料產生的直接溫室氣體排放(如汽油、柴油、天然氣等)。

³ 範圍二溫室氣體排放主要源於公司運營／生產過程消耗的外購電力和蒸汽所產生的間接溫室氣體排放。



環境數據與系數說明

1. 數據收集範圍覆蓋公司位於深圳市的三處辦公場地，時間跨度為二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日。
2. 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》。
3. 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		二零二二年	
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	729	56.12
	女	570	43.88
按僱傭類型劃分	全職	1299	100.00
按年齡組別劃分	30周歲以下	781	60.12
	31-40周歲	471	36.26
	41-50周歲	46	3.54
	50周歲以上	1	0.08
按地區劃分	中國大陸	1295	99.69
	海外及港澳台地區	4	0.31
員工總人數		1,299	
按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率			
		離職人數(人)	離職率(%)
按性別劃分	男	202	21.70%
	女	118	17.15%
按年齡組別劃分	30周歲以下	216	21.66%
	31-40周歲	91	16.19%
	41-50周歲	13	22.03%
	50周歲以上	0	0.00%
按地區劃分	中國大陸	318	19.71%
	海外及港澳台地區	2	33.33%



附錄 I 二零二二年 ESG 關鍵績效數據表

健康與安全			
因工死亡的人數		0 (過往三年均未發生因工亡故事件)	
因工傷損失的工作日數		70	
按性別及職級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	97.39%	49.35
	女	72.81%	34.23
按職級劃分	高管	100.00%	37.70
	中層管理	81.90%	53.19
	普通員工	87.39%	40.49
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		60
	被執行有關政策(特指環保、社會政策)的供應商數目		16
客戶服務數據			
客戶投訴數量(次)		100,754	
回訪數量(次)		145,116	

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	科技減排，走向綠色未來
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄I
A1.2	溫室氣體總排放量（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	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	科技減排，走向綠色未來
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	科技減排，走向綠色未來
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	科技減排，走向綠色未來



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
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
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	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	科技減排，走向綠色未來
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露	科技減排，走向綠色未來及附錄I
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。	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	科技減排，走向綠色未來
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	科技減排，走向綠色未來
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	科技減排，走向綠色未來
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	科技減排，走向綠色未來



	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	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	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	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏
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
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



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
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	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏
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	科技共享，助力合作共贏



	ESG指標	披露情況	對應章節
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	科技賦能，引領產品創新
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。我們的核心產品及服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及科技賦能，引領產品創新
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	科技賦能，引領產品創新
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	科技賦能，引領產品創新
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	科技賦能，引領產品創新



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
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	2022企業責任升級
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	2022企業責任升級
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	2022企業責任升級
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	2022企業責任升級
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	科技幫扶，共建和諧社區
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	科技幫扶，共建和諧社區
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	科技幫扶，共建和諧社區

Yeahka 移卡