

2017[🌱]

環境、社會及管治報告



阅文集团
CHINA LITERATURE

China Literature Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號 : 772





傳播文化
讓創意實現價值

目錄

2	報告概述
4	產品責任
6	環境保護
8	工作場所
10	供應鏈管理
11	反腐敗
12	社區投資
13	結語
14	報告索引表

報告概述

本報告範圍

閱文集團（「我們」或「公司」）（股份代號：772）特此發佈截至2017年12月31日止年度（「報告期內」）的環境、社會及管治報告，旨在系統地展示我們於2017年度在產品責任、環境保護、員工關愛、供應鏈管理、合規運營和社區投資方面的管理措施和實踐，並對各方重點關切的環境、社會及管治議題進行著重討論。

本報告依據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》列明的要求編製。

環境、社會及管治策略

作為領先的網絡文學運營平台，我們深知提升自身的環境及社會效益對公司可持續化運營的重要性，並已將環境、社會及管治的考慮因素納入公司的經營戰略中，指導公司的日常業務運營。

我們奉行可持續發展理念，為員工提供良好的工作場所，積極回饋社會，秉持誠信合規的發展原則。我們建立了內部響應機制評估我們的環境、社會及管治績效，作為我們業務評估的重要指標。

下文將從以下方面逐一討論我們在環境、社會及管治方面的行動：

1) 產品責任

推行知識產權保護

培養優秀作家，提供健康、優質作品

保障用戶權益及個人隱私

2) 環境保護

施行綠色運營，保護環境，節約資源

3) 工作場所

提供培訓及發展機會

營造良好工作環境

注重職業健康及安全

報告概述

4) 供應鏈管理

規範採購行為，降低供應鏈環境及社會風險

5) 反腐敗

堅持合規合法經營，遵守商業道德

6) 社區投資

開展慈善公益活動，提高正面社會效益

我們重視與利益相關方的溝通，通過多種有效渠道了解其在環境、社會及管治方面的期望和訴求，作為我們制定環境、社會及管治策略的重要參考。

我們的環境、社會及管治策略需要公司旗下全部產品平台及全體員工的積極參與，更離不開行業及社會的支持。我們會不斷強化環境、社會及管治策略對公司發展的重要性，鼓勵所有利益相關方參與並監督我們的環境、社會及管治策略的實施。

未來，我們將持續完善公司的管治體系，在業務發展的過程中充分考慮其環境及社會影響，與各利益相關方密切溝通並通力合作，不斷推進公司及行業的可持續發展。

產品責任

我們嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《互聯網信息服務管理辦法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等適用的知識產權、內容審核、消費者權益保障及隱私保護方面的法律及法規，並且切實履行公司在相關方面的產品責任和法律義務。

知識產權保護

作為引領行業的正版數字閱讀平台和原創網絡文學培育平台，知識產權保護是我們工作的重中之重。我們成立了專業的知識產權管理團隊，以規範內部版權管理並打擊外部侵權行為。

我們建立了「版權一體化」管理模式，為版權最大化開發保駕護航，將簽約及授權等版權碎片工作進行系統化和數據化的管理，大大提高了網絡文學版權管理的時效性，從而為網絡作家及合作方提供最及時、最專業的法律支持和全方位的版權服務。

我們成立了訴訟維權組，利用法律手段打擊盜版侵權行為，保護公司及作家的權益不受侵犯。

此外，我們積極參與公共事務，長期參與版權保護相關活動，包括參加各類版權保護相關研討會、參與行業標準的制定。我們和多家機構共同發起成立了「中國網絡文學版權聯盟」，並發佈網絡文學行業自律公約，營造更加良好的行業發展環境。

健康內容審核

為維護我們旗下品牌信息和內容的健康、正向，防止和杜絕違反國家法律及法規、違背公眾道德、低俗惡俗、侵權抄襲等不良信息的發佈，我們成立了內容審核團隊，建立了內容審核標準和流程，通過技術監控、人工審讀並重的方式來開展內容審核工作。

對於旗下所有網站的內容和信息，我們通過系統關鍵詞自動過濾、安全防水牆系統過濾、異常內容發佈監控過濾等程序自動屏蔽過濾機制，並結合人工日常審核管理機制和人工隨機巡查管理機制等手段，最大程度上刪除不良、有害信息。

與此同時，我們邀請廣大用戶共同參與到網站內容的監督工作中。用戶可以通過網站設置的各大客服熱線或舉報渠道，對不良信息進行舉報。我們及時響應用戶舉報內容，做到全部審核並正確處理，切實保證我們旗下各大網站內容的健康、正向。

產品責任

優質作家培養

我們已建立完善的覆蓋高端、中級、新人作家的全方位培訓體系。線上，我們利用自身平台、新媒體等手段，邀請資深編輯發佈寫作教程，全面推廣在線學習的新模式；線下，我們舉辦多場網絡作家培訓班，並與高校合作，掛牌成立閱文星學院創作基地。報告期內，我們線下培訓作家達數百人次。

用戶反饋響應

我們非常重視用戶的每一個投訴及建議，為更好地予以響應，專門建立了「一線人員接待及簡單處理、二線人員甄別及深度解決，回訪人員進行滿意度調查及追加處理」的處理機制。對於較為重大的客訴事件，我們會調動全公司各相關部門協同處理，並在事後進行總結以對內部工作進行改進，最大程度地避免同類問題的再次發生。

用戶隱私保障

保護用戶個人信息是我們工作的一項重點。我們已將有關隱私保護的監管要求納入我們的內部合規政策中，從信息的採集、傳輸、保存、展示及查詢等環節全方位對用戶信息進行保護。我們利用數據加密技術防止數據在傳輸過程中被截取或竊聽，在展示賬戶相關的用戶實名信息（如手機號、身份證號等）時使用掩碼，以達到保護用戶的實名信息的目的。我們對用戶信息數據庫的存取設置了嚴格的存取權限。

我們在有關產品的網站和應用程序內部產品中公佈隱私保護政策，從而讓用戶了解我們的信息保護舉措。

環境保護

綠色運營

我們深知保護環境和節約資源對公司可持續發展的重要性。秉承這一理念，我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等適用的環保法律及法規，採取以下多種節能、節水及減排措施，以最大程度地提高資源使用效率及達到節能、節水及減排的成果。

- ❖ 優先採購並使用節能環保的辦公設備；
- ❖ 選用環保型車輛，加強車輛維護和管理；
- ❖ 對用水設備進行日常維護，杜絕跑冒滴漏；
- ❖ 張貼節能節水標識，提高員工的環保意識。

環境關鍵績效指標

以下為報告期內環境的主要關鍵績效指標。除另有說明外，該關鍵績效指標涵蓋我們位於上海、北京（含倉庫）及蘇州的辦公場所。

1) 排放物

溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸）	1,294.79
直接溫室氣體排放（範疇一）（噸）	129.63
其中：汽油（噸）	129.63
能源間接溫室氣體排放（範疇二）（噸）	1,165.16
其中：外購電力（噸）	1,165.16
人均溫室氣體排放總量（噸／員工）	0.87
每平方米樓面溫室氣體排放總量（噸／平方米）	0.07
無害廢棄物總量（噸）	107.97
人均無害廢棄物（噸／員工）	0.07

註：

- 1、 基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要來自公司商務和貨運車輛的汽油消耗所造成的直接溫室氣體排放（範疇一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範疇二）。
- 2、 溫室氣體清單包括二氧化碳。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。
- 3、 我們運營過程中產生的無害廢棄物包括生活垃圾、廢舊物資及廢舊圖書等。生活垃圾交由物業統一處理；廢舊圖書均回收利用；廢舊物資由行政部登記處理，進一步調配使用或報廢。為減少無害廢棄物的產生量，我們使用無紙化辦公平台，儘量減少文件複印及打印，並提倡雙面打印及廢紙再利用，避免不必要的紙張浪費。
- 4、 我們運營過程中產生的有害廢棄物主要為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響，故關鍵績效指標A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。

環境保護

2) 資源使用

能源消耗總量 (兆瓦時)	2,120.66
直接能源消耗總量 (兆瓦時)	530.20
其中：汽油 (兆瓦時)	530.20
間接能源消耗總量 (兆瓦時)	1,590.46
其中：外購電力 (兆瓦時)	1,590.46
人均能源消耗總量 (兆瓦時/員工)	1.42
每平方米樓面能源消耗總量 (兆瓦時/平方米)	0.12
自來水用量 (噸)	17,712.72
人均自來水用量 (噸/員工)	13.00

註：

- 1、 能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表1化石燃料相關參數缺省值計算。
- 2、 我們使用的水源來自市政自來水供水。由於蘇州辦公場所的水費由物業承擔，故上述自來水用量和人均自來水用量僅涵蓋上海與北京（含倉庫）。
- 3、 由於我們的運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標A2.5（製成品所用包裝材料的總量）對我們不適用。

工作場所

員工培訓

員工素質的提升是企業發展的根本保障，我們一直以來都非常重視員工的培訓，並為此投入大量資源和精力，創造多種多樣的內外部培訓機會，鼓勵員工根據自身的實際需求積極參與其中。報告期內，我們共為全體員工提供了數千課時的培訓。

我們成立了閱文學堂，以「學習，成為更好的自己」為口號，一方面廣泛聘請外部專家，另一方面培養和組建內部講師團隊，為員工提供工作及生活方面的多種培訓課程，以滿足每位員工在不同階段的多種需求：

- ❖ **新員工培訓**：為幫助員工熟悉公司的各項規章制度和企業文化，我們為每一位新員工安排入職培訓。特別對於剛邁出校門的畢業生，我們採用了「一對一」校招生導師模式，安排具有豐富經驗的資深員工和管理人員來擔任職業導師，以幫助校招生快速融入公司的文化氛圍，適應工作環境。
- ❖ **專業類培訓**：根據員工各崗位特性，我們組織與其對應的專業類培訓。
- ❖ **通用類培訓**：為提高員工的綜合能力，我們開設職場技能培訓，幫助員工獲取工作需要的通用類技能。
- ❖ **管理類培訓**：為提高員工的管理技能，我們組織開展管理能力培訓。

招聘

我們的僱傭常規符合《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》和《禁止使用童工規定》等適用的法律及法規（包括但不限於禁止童工及強制勞工的法律及法規）。為保證我們能根據需要招募到合適的人才，在招聘過程中我們會對每名求職者的教育、工作及專業背景進行全方位的考查。在招聘的每一個環節，我們始終堅持平等原則，不因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰、性取向或家庭狀況等理由而歧視任何人。截至2017年12月31日，我們有全職員工約1,600人，其中男性和女性數量基本相當。

報告期內，我們被大街網(dajie.com)評為「2017年度成長力僱主」，被拉勾網(lagou.com)評為「2017中國互聯網最佳招聘項目領先僱主」。

薪酬

我們為員工提供具有競爭力的薪酬待遇，以吸引及保留人才，員工的績效表現與獎金直接掛鉤，以確保對優秀員工的激勵。

工作場所

福利

我們希望員工的工作與生活之間保持良好的平衡，為此，所有員工除享受國家法定假期外（包括年假、婚假、喪假、產假、陪產假和病假等），還可根據工齡享受公司提供的額外年假。

與此同時，除基礎社會保險之外，我們還為員工購買了商業健康及意外保險。

我們通過多種方式給予員工人文關懷。例如，提供節日禮品或禮金；慶祝結婚、生育、生日等重要時刻；舉行員工活動（節日活動、團建活動及家庭日活動）；組建各類社團（如籃球協會、足球協會、羽毛球協會、電影協會和女生社等）；為司齡滿3年的員工父母安排年度體檢等。

工作時數

我們採用標準工時制，員工每天工作8小時，加班工時可在通過內部審批之後取得調休以及補貼。

晉升

秉承「專業導向、員工自主、逐等發展」的晉升原則，在年中和年末的兩次績效考核中，符合要求的員工可以自主申請晉升。經過公平、公開、透明的考核後，我們會將結果與意見反饋給該員工。為了適應不同的發展要求，我們建立了管理和專業兩個職業通道，各通道均具備完整的發展路徑。

離職

我們按照勞動合同和相關法律及法規制定離職（包括辭職和解僱）流程。當員工離職時，我們會與其進行離職面談，以了解離職原因，並獲取對公司的改進建議。

職業健康與安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等適用的安全及健康法律及法規，倡導健康工作，致力於為員工創造良好的工作環境，確保員工的身心健康及安全。

辦公場所內，我們有完備的安保與消防體系，與此同時，我們在努力不斷優化辦公環境，定期實施消毒及清潔工作。

我們每年為員工安排體檢，並舉辦中醫養生調理活動、肩頸按摩活動等各類健康活動。

供應鏈管理

我們關注供應鏈管理過程中的環境及社會風險。對內部採購人員，我們設立相關制度要求其遵循「公平、公正、公開」的原則，嚴格遵守「八不」¹行為規範。對外部供應商，我們看重其合規經營，並制定了供應商行為準則，要求其：

- ❖ 遵守各自所在國家關於反壟斷及公平交易、反腐敗、環境保護等方面的法律及法規；
- ❖ 遵循商業慣例，秉承誠實守信原則，保護知識產權，遵循保密義務，嚴禁行賄行為；
- ❖ 履行其對於人權以及平等工作權的承諾，禁止使用童工及強制勞工，提供沒有騷擾及歧視的工作環境；
- ❖ 提供安全及健康的工作場所，遵守所有適用的安全及健康法律及法規。

我們通常向至少三家供應商進行詢價，綜合考慮供應商的服務水平和技術能力等因素。在供應商准入環節，我們對供應商的工商註冊信息、相關業務合法性、擁有的授權等方面進行調查。在採購認證過程中，我們對相關文件進行記錄。

為保證供應商所提供服務的品質，我們會綜合使用或維護部門的意見，對供應商的交付情況、產品質量、服務質量等方面進行評估，為採購行為提供有效參考。對於在業務方面存在不足的供應商，我們會與其探討相關的補救整改措施，幫助供應商提高服務質量。若供應商存在行賄、洩密或不誠信的行為，我們會取消其資格，並將其錄入公司供應商黑名單。

¹ 不准洩露公司機密和商業機密；不准發表影響公司的言論和意見；不准為採購人員指定採購廠家；不准在採購活動中收取報酬；不准參加有可能影響採購活動的宴請和娛樂；不准收取供應商的好處和回扣；不准在供應商處報銷應由個人支付的費用；不准向供應商提出與工作無關的要求。

反腐敗

在經營活動的所有方面，我們踐行最高的法律和道德標準，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國公司法》等適用於防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律及法規，對於任何形式的腐敗採取零容忍的態度。

我們明確禁止員工參與各類型的收受賄賂、違法違紀的活動，並將此類行為視為高壓線行為，一經觸犯，將直接解除勞動合同；若達到相關法律及法規中規定的立案標準，將移送司法部門處理。

我們公開多種舉報渠道以及對應的處理方法，支持員工舉報任何潛在的違反高壓線的行為，並對舉報信息和舉報人的身份保密。

當收到舉報，或發現涉嫌違反高壓線的行為時，風控與內審部將立即開展獨立調查。調查結束後，最終調查報告將呈報內審委員會，由內審委員會做出最終處理意見。

社區投資

我們致力於在業務發展的同時，盡我們所能通過多種方式營造正面社會效益，回饋社會。報告期內，我們利用自身平台在文化傳播方面的優勢，開展了以下活動：

1) 書香中國全民閱讀

2017年4月23日，在第二十二個「世界讀書日」來臨之際，我們攜手湖南衛視舉辦「2017書香中國全民閱讀系列活動」啟動儀式。活動現場，我們向「湖南農家書屋計劃」捐贈圖書112,500冊。

2) 現實主義徵文大賽

我們旗下多家知名原創文學網站聯合主辦第二屆現實主義徵文大賽，以「寫一種精神，用文字傳遞力量」為主題，共徵集中長篇作品超過8,300部，參賽作者超過6,700人，提交簽約作品達240部，配合全面的創作、宣傳扶持，持續助力社會文化大發展大繁榮。

3) 支持上海大學中國創意寫作中心建設

我們向上海大學教育發展基金會捐款人民幣100萬元，用於支持上海大學中國創意寫作中心建設發展，並與上海大學簽署創意寫作碩士培養方向聯合共建協議，成立首個中國網絡文學創意寫作碩士點。此舉旨在發揮高校創意寫作教育對創意產業的推動作用，拓展中國網絡作家培養渠道，促進網絡文學寫作教育。

4) 與上海視覺藝術學院聯合辦學

我們向上海視覺藝術學院捐贈人民幣100萬元，用於聯合打造國內第一個小說（或文學）創作藝術類專業，旨在培養更多文學創作的力量和新力量，並為作家儲備人才。

結語

展望未來，我們將繼續奉行可持續發展理念，積極承擔企業社會責任，力求在可持續發展領域爭取更大的進步。

我們將採取更多、更富成效的舉措為用戶構建最佳平台。我們將致力於提升網絡文學生態體系的規模和實力，創造更優質的用戶體驗，堅持綠色運營舉措，建立多元化的辦公場所及企業氛圍，踐行更高標準的商業行為規範，更加積極地回饋社會。我們相信，這將有力地推動我們的經濟效益、環境效益和社會效益的同步增長。

最後，謹向所有給予我們信任的利益相關方致以深切的謝意。

報告索引表

ESG報告指引層面		報告章節	頁碼
A1 排放物	環境保護	• 綠色運營	6
		• 環境關鍵績效指標	6
A2 資源使用	環境保護	• 綠色運營	6
		• 環境關鍵績效指標	7
A3 環境及自然資源	環境保護	• 綠色運營	6
B1 僱傭	工作場所	• 招聘	8
		• 薪酬	8
		• 福利	9
		• 工作時數	9
		• 晉升	9
		• 離職	9
B2 健康與安全	工作場所	• 職業健康與安全	9
B3 發展及培訓	工作場所	• 員工培訓	8
B4 勞工準則	工作場所	• 招聘	8
B5 供應鏈管理	供應鏈管理		10
B6 產品責任	產品責任	• 知識產權保護	4
		• 健康內容審核	4
		• 優質作家培養	5
		• 用戶反饋響應	5
		• 用戶隱私保障	5
B7 反貪污	反腐敗		11
B8 社區投資	社區投資		12

阅文集团 
CHINA LITERATURE