

*Duiba Group*

# 兑吧集团有限公司

**Duiba Group Limited**

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

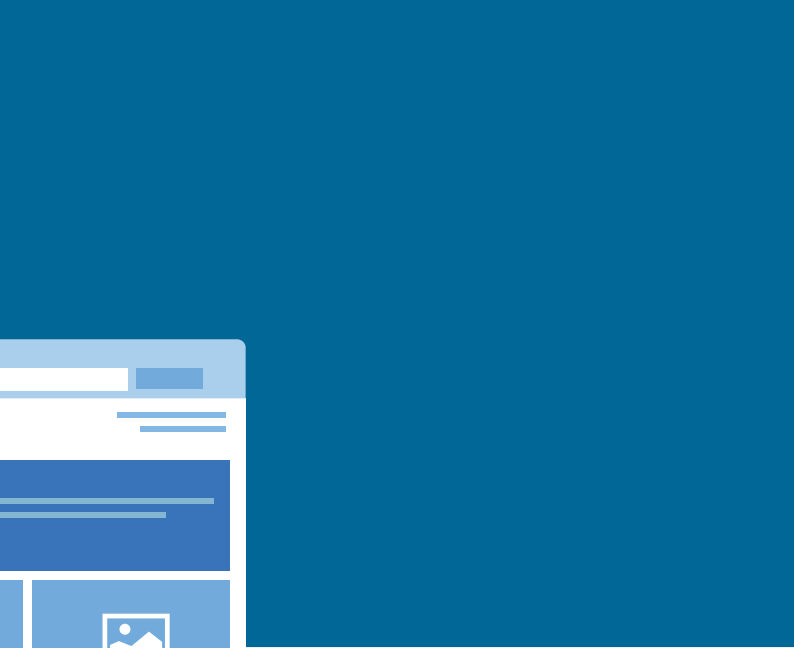
股份代號:1753



環境、社會及管治報告 2019

# 目錄





- 4** 關於本報告
- 6** 關於本集團
- 10** 2019年度集團亮點、獎項及榮譽
- 15** 可持續發展方針
- 16** 持份者參與
- 20** 兌品質
- 29** 兌員工
- 35** 兌社區
- 36** 兌環境
- 40** 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

## 關於本報告



兑吧集团有限公司(「兑吧」或「本公司」)，連同其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)欣然發佈上市後首份《環境、社會及管治報告》(「本報告」)，披露由2019年1月1日至2019年12月31日期間(「報告期間」或「本年度」)本集團的可持續發展理念、策略和表現。

### 報告準則

本報告依據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編製，並遵從該指引載列的重要性、量化、平衡及一致性作披露原則。本報告附註該指引的內容索引，方便各持份者查閱。關於本集團的企業管治，請參閱本公司於本年度的年報《企業管治報告》章節。



## 報告範圍

除非另有說明，本報告涵蓋我們位於中華人民共和國（「中國」）的核心業務(i)用戶運營SaaS平台業務及(ii)互動式效果廣告業務的運營辦公室，與財務報告範圍一致。

## 獲取方式

本報告具備中文及英文版本，並刊載於聯交所以及本公司網站。

## 意見回饋

我們期望藉此報告促進本集團與持份者的溝通，並視之為讓我們不斷進步的動力。歡迎各持份者及公眾就本報告內容、報告方式和本集團在可持續發展方面的表現提供寶貴意見及建議，並通過以下聯絡方式與我們聯繫：



中國主要營業地點： 中國浙江省杭州市  
西湖區文一西路  
98號數娛大廈702室

香港主要營業地點： 香港銅鑼灣  
勿地臣街1號  
時代廣場二座31樓

電郵： [ir@duiba.com.cn](mailto:ir@duiba.com.cn)



## 關於本集團

我們是一家中國領先的線上業務用戶運營SaaS供應商及互動式效果廣告平台運營商。憑藉卓越的創新能力與獨特的商業模式，我們在近年實現高速增長。

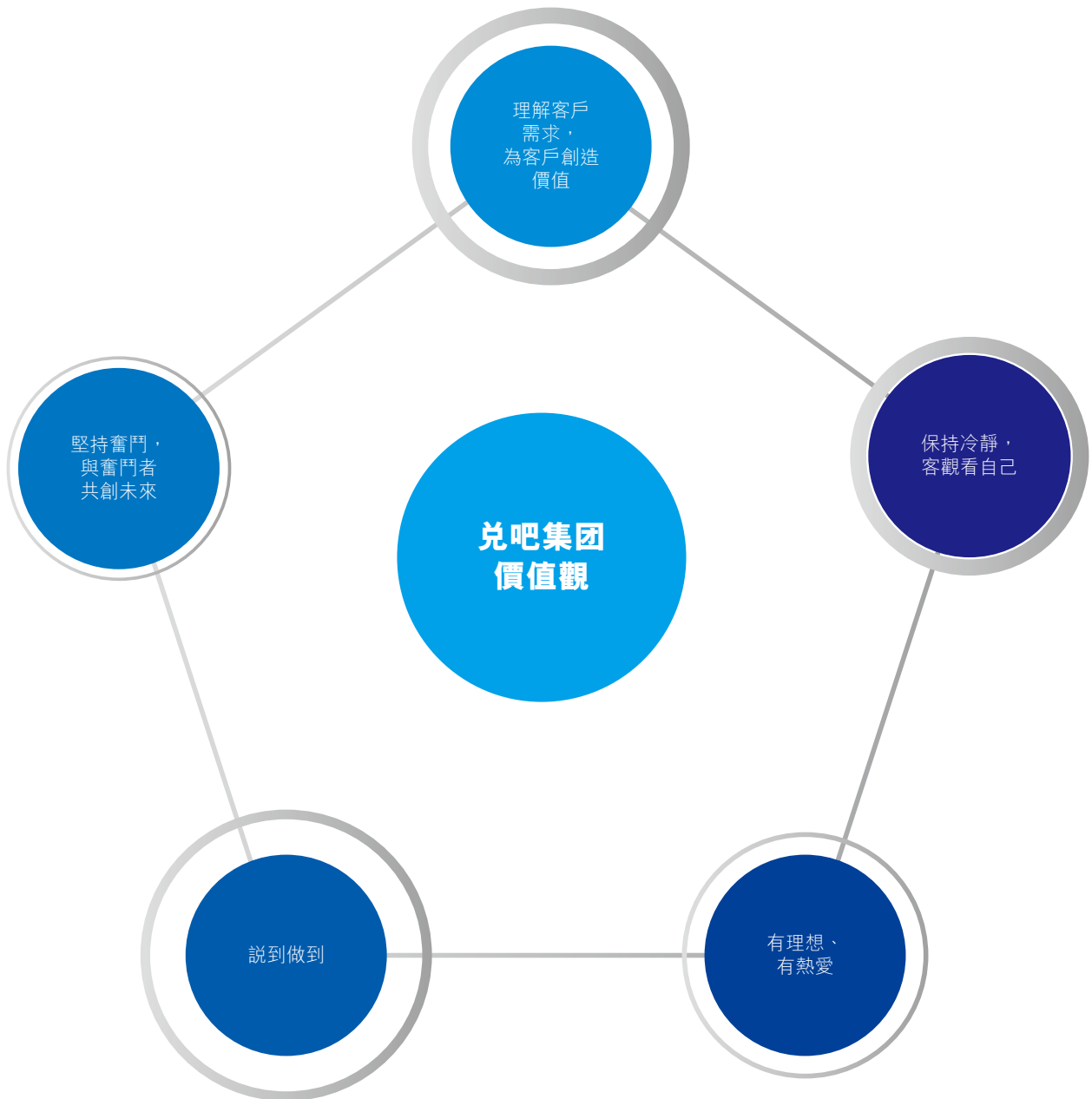
中國的用戶運營SaaS市場和互動式效果廣告市場，預計在未來保持高速增長。我們已提早幾年佈局，在這兩個巨大及未開發的市場上，搶佔先機；並以先進的大數據及人工智能技術，為運營及繼續創新提供強而有力的支持；而這兩大業務之間，又有強大的協同效應，為本集團未來的持續發展奠定根基。

### 我們的使命

成為企業的用戶運營合夥人，為企業提供用戶增長、用戶留存及流量變現的全周期服務。



企業價值觀



## 關於本集團

- **理解客戶需求，為客戶創造價值**

為客戶創造價值是我們立足的根基，也是公司每一個崗位的第一行為準則。

我們需要正確的理解客戶需求，才能不斷改善產品和服務，才能持續為客戶創造更大的價值，才能形成我們的核心競爭力，這是我們實現公司價值的唯一路徑。

- **堅持奮鬥，與奮鬥者共創未來**

堅持和奮鬥是公司及個人從平庸走向偉大的必要條件。一群志向遠大的奮鬥者，攜手並進，未來必將成就一番偉大的事業。

我們將永遠以奮鬥者為本，與奮鬥者共同成長、共同成就、共同收穫。





- **保持冷靜，客觀看自己**

無論順境逆境，都要保持冷靜。我們要在順境中看到危機，在逆境中看到機會。

看到自己存在的局限，警惕自以為是，追求實事求是。

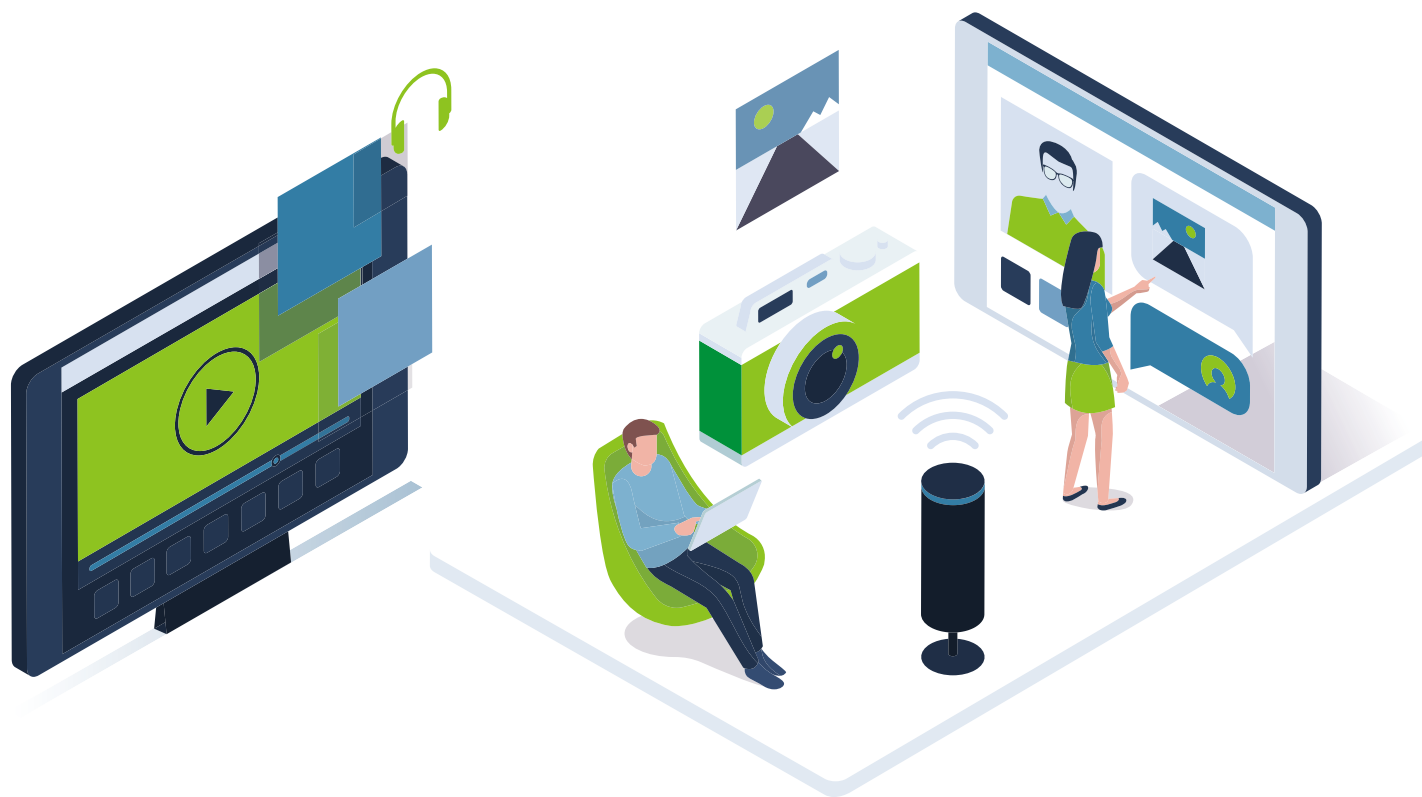
- **說到做到**

對客戶，對同事，對家人，對朋友，我們都要說到做到，這樣才能贏得信任和尊重。

對結果負責，對自己說過的話負責。

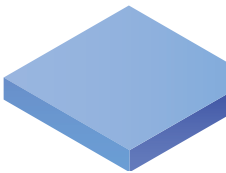
- **有理想，有熱愛**

對事業和生活飽含熱情，努力成為更好的自己。



# 2019年度集團亮點、獎項及榮譽

本公司於2019年5月7日成功上市





## 2019年度集團亮點、獎項及榮譽

2019年兌吧集團共獲得18項榮譽獎項，具體獲獎信息如下：

獎項及榮譽	頒發機構
<b>機構獎項：</b>	
2019雪球年度最具成長價值獎	雪球
「WISE 2019新經濟之王」—應用服務之王	36氪
零售數字化服務商20強	億歐網
科特勒·新營銷年度營銷工具大獎	《新營銷》、科特勒諮詢集團
推啊榮獲「2019艾米獎最具潛力DSP平台」	小米營銷
企業服務領域最具影響力創新企業TOP 20	獵雲網
新產業經濟企業服務平台	鋅財經
浙江省創新企業百強	浙江省創業投資協會
2019年度西湖區高成長性創新企業榜單	中共西湖區委、西湖區人民政府



### 獎項及榮譽

### 頒發機構

#### 案例獎項：

招商銀行(蘇州分行)用戶運營活動案例《穀雨節氣H5：「芳華四月天，最是讀書日」》榮獲「第七屆梅花創新獎」—最佳移動營銷創新獎提名獎

梅花網

中國農業銀行杭州分行掌上銀行教學視頻「西湖十景打卡」榮獲「金瑞營銷最佳創意營銷案例獎」

艾瑞諮詢、金瑞營銷獎組委會

兌吧銀行SaaS榮獲「金穗杯」銀行數字化轉型創新大賽三等獎

中國農業銀行重慶市分行

#### 人物獎項：

創始人陳曉亮上榜「30 Under 30」精英榜單

福布斯亞洲

創始人陳曉亮入選「WISE 2019中國商業創變者50人」

36氪

創始人陳曉亮上榜「胡潤百富榜新興產業代表人物」

胡潤研究院

創始人陳曉亮獲評「杭州2018年度創業人物」

杭州市科學技術委員會

創始人陳曉亮榮獲2019年浙江省青年數字經濟「鴻鵠獎」

共青團浙江省委、浙江日報報業集團

創始人陳曉亮榮獲「2019年度浙江數字經濟人物獎」

錢江晚報、杭州數字經濟聯合會



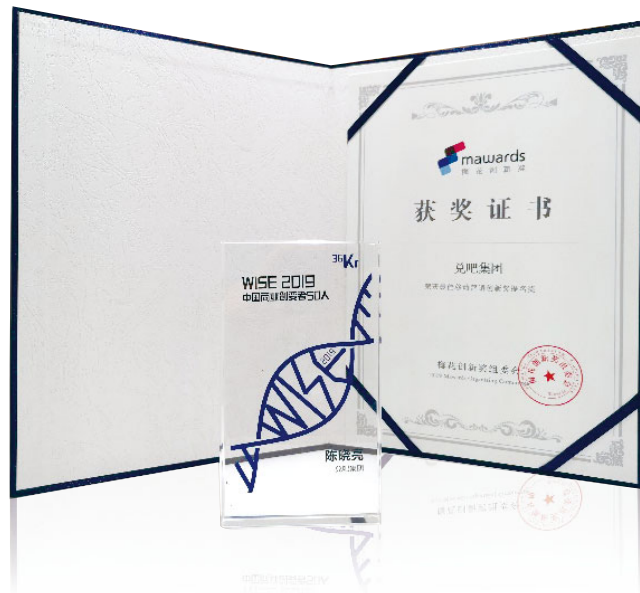
## 2019年度集團亮點、獎項及榮譽



Wise 2019 新經濟之王 —  
應用服務之王



科特勒·新营销  
年度营销工具大奖



Wise 2019 中国商业创变者50人及  
「第七届梅花创新奖」— 最佳移动营销创新奖提名奖



因應社會對可持續發展的關注和要求不斷提高，我們把節約資源、保護生態與環境、保障及改善消費者及公眾身心健康等，整合到經營管理的各個方面，以實現可持續增長，達到經濟效益、社會效益和環境效益的有機統一。我們制訂相關的政策，踐行綠色營運，打造可持續發展的辦公環境，並致力長遠貢獻持份者以至廣大社群，肩負作為良好企業公民的社會責任。

為了達成上述使命，本公司董事會（「**董事會**」）明確界定各層級的職能和責任。我們建立了可持續發展督導委員會，並通過可持續發展專項小組，開展具體工作，協助本公司董事及時瞭解我們的環境、社會及管治(ESG)風險和應對措施，加強公司在未來規劃和日常運營中，納入ESG因素作考慮。本集團的ESG管理架構總結如下圖：



## 持份者參與

本集團與持份者維持緊密的交流，以互信和尊重為基礎，讓各持份者就我們在可持續發展的過去表現和未來策略，發表他們的寶貴意見。我們根據各方的意見，制定及適時調整可持續發展政策，從而協助我們應對風險、把握機遇，並回應各方的需要和期望。針對不同持份者群體，本集團通過下列多種溝通渠道，瞭解他們關注的議題：

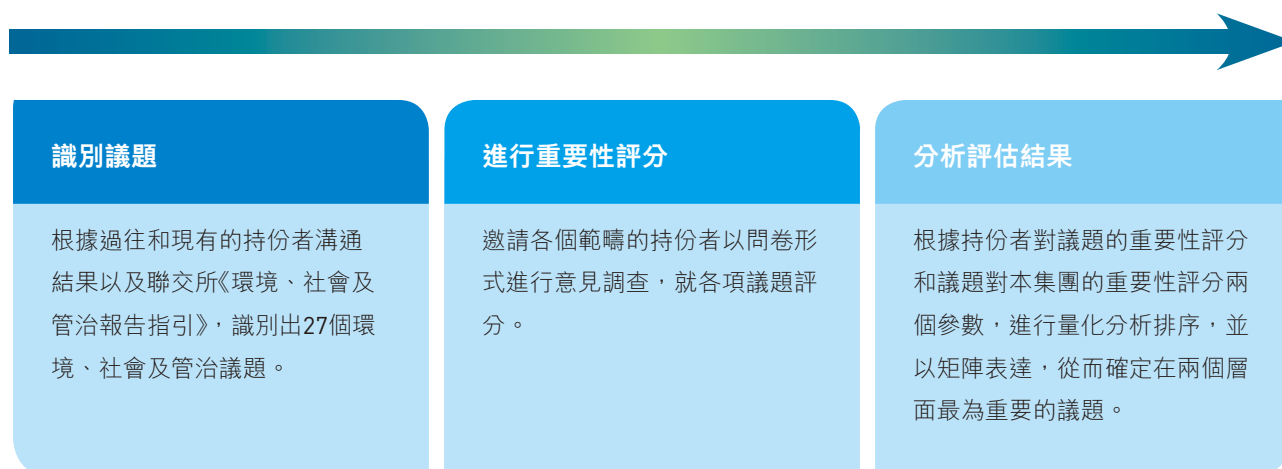
持份者群組	溝通渠道	關注重點
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業峰會</li> <li>集團網站</li> <li>客戶訪談及工作會議</li> <li>前線日常溝通</li> <li>線上服務平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品質量</li> <li>客戶服務</li> <li>信息安全</li> </ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"> <li>績效考核</li> <li>員工郵箱</li> <li>內部會議及員工見面會</li> <li>智能辦公平台</li> <li>培訓及工作坊</li> <li>團隊建設及員工活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僱傭權益</li> <li>待遇及福利</li> <li>培訓及事業發展</li> <li>職業安全及健康</li> <li>平等機會</li> <li>友善工作間</li> </ul>
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>年報及定期報告</li> <li>股東大會</li> <li>通函及公告</li> <li>公司網站</li> <li>與投資者會面</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資回報</li> <li>公司管治</li> <li>風險控制</li> <li>資訊透明度</li> </ul>
政府部門和監管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作報告</li> <li>申請批覆</li> <li>會上觀點交流</li> <li>監督查訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規經營</li> <li>依法納稅</li> <li>支持地方發展</li> </ul>
商業夥伴／供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務會議</li> <li>供應商評審</li> <li>實地視察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>守信履約</li> <li>雙贏合作</li> <li>公平公正採購</li> </ul>
社區和公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益及慈善活動</li> <li>集團網站</li> <li>社交媒體公眾號</li> <li>校園招聘</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區參與</li> <li>地方建設</li> <li>愛護環境</li> <li>工作機會</li> </ul>





## 重要性評估

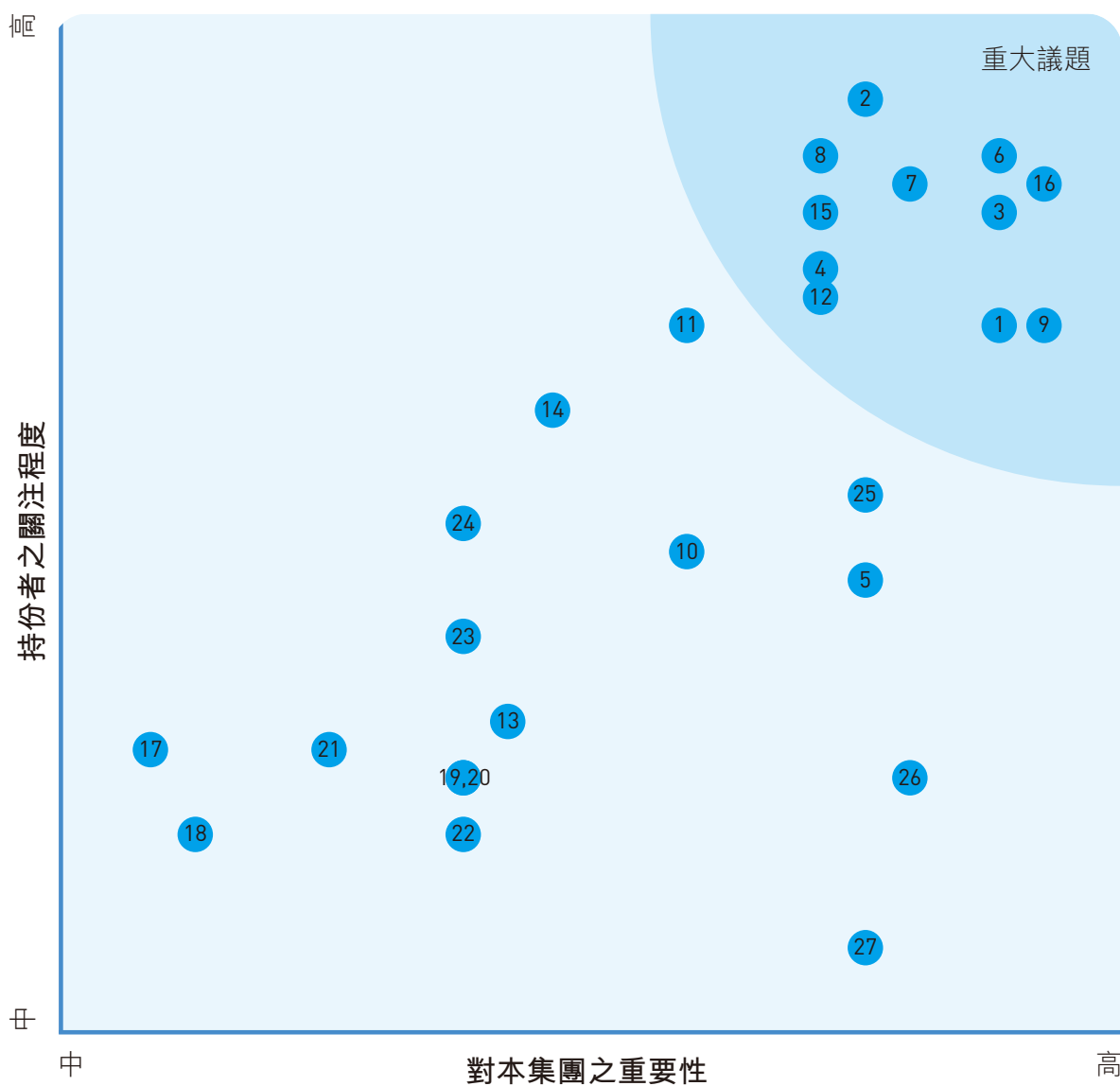
除了上述的常規溝通渠道，我們於報告期間委託了獨立第三方顧問公司協助進行持份者問卷調查，收集持份者對於各環境、社會及管治議題對本集團之重要性的評分，並進行重要性分析，以便我們針對持份者較為關注的議題作出檢討、管理並制定改善措施。本次重要性分析的程序如下：



## 持份者參與

於報告期間，我們得出的重要性分析結果載於下列的重要性矩陣，當中右上角部份的11個議題為此次分析中得出的重大議題。未來本集團將定期審視可持續發展政策，並以上述已辨識之重大議題作為重點事項。同時，亦會在本報告中，對上述議題作詳細闡述。

### 重要性矩陣



### 工作環境實務

- 1) 產品及服務合規性
- 2) 產品及服務質量
- 3) 服務穩定性及事故應變
- 4) 客戶溝通及滿意度
- 5) 投訴處理
- 6) 用戶隱私及數據安全
- 7) 互聯網信息安全
- 8) 知識產權維護
- 9) 技術研發

### 產品及服務

- 10) 工作間多元化、反歧視及平等機會
- 11) 職業安全及健康
- 12) 僱員培訓及發展
- 13) 預防童工及強制勞動
- 14) 僱傭關係及與僱員溝通
- 15) 吸納人才和挽留員工
- 16) 員工福利

### 環境保護和綠色營運

- 17) 溫室氣體及廢氣排放
- 18) 廢棄物處置和管理
- 19) 節約用電及用水
- 20) 其他資源的可持續利用（例如用紙及包裝）
- 21) 綠色採購
- 22) 環保宣傳及推廣

### 營運常規

- 23) 供應商評審
- 24) 供應商之可持續性及社會責任
- 25) 反貪腐(包括賄賂、勒索、欺詐及洗錢等)

### 社區貢獻

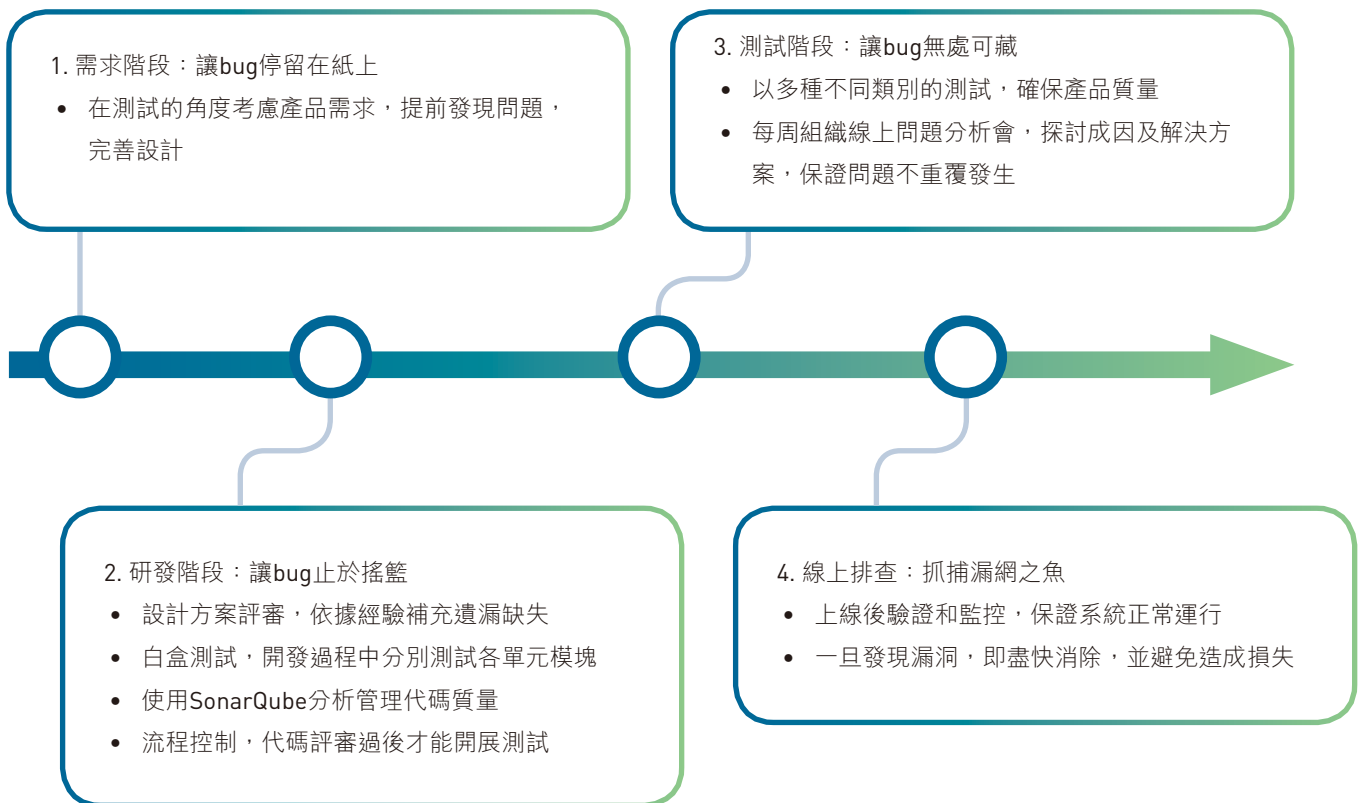
- 26) 參與公益活動
- 27) 慈善捐贈



## 兌品質

作為國內互聯網應用服務的先行者和領先者，我們以創新的業務與技術，提供高質素的用戶運營與互動式廣告服務，務求令客戶稱心滿意。我們恪守與我們的產品及服務相關的適用法例法規，包括《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國反不當競爭法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等。於報告期間，我們並不知悉本集團違反任何有關產品和服務的健康與安全、廣告及私隱事宜的法律及法規。

為了保障產品和服務的質量，我們實施多重的質量保證和檢測，並讓測試人員在產品的各個階段介入，參與其中：



## 重點案例：質量龍虎榜

我們在辦公室為各開發團隊設立質量排行榜，讓同事之間互相砥礪：每一項沒有發現程序錯誤(bug)的上線產品，我們會頒發一枚標記，給負責的小組予以表揚，並定期依據獲得標記的多寡，獎勵各個團隊，由此提升開發人員對產品質量的重視，及促進他們的競爭意識，以提供最優質的產品和服務予客戶。



## 兌品質

### 客戶服務

我們的業務團隊與客戶保持緊密的溝通，聆聽及回應他們的意見和需求；開發人員亦以快速高頻的疊代更新，始終保持產品的先進性和優良性。

作為互聯網企業，我們有兌吧自己的用戶，也有合作方與客戶程序的用戶；「客戶第一」是我們處理業務的基本準則，我們一直致力保障合作客戶及終端用戶的利益，提升用戶的使用體驗。良好的服務是我們集團的其中一項重要競爭力，我們一直盡力追求減低以至排除投訴。

我們有專門的客服團隊，為終端用戶提供在線電話諮詢服務，解答使用如積分商城等平台時遇到的問題和疑難。客戶使用我們的平台產品後，可以輕易接入我們的客服，讓用戶直接聯繫我們，處理相關的查詢。面對客戶投訴，我們根據以下三個原則及相應的方式處理：

重視用戶聲音	思考用戶聲音	解決用戶問題
開放投訴渠道，坦誠接受及回應用戶的反饋	對各種不同類型的投訴，均已制定清晰的處理機制，責任到人	及時回應用戶，保證處理時效，爭取在24小時內完成

總括2019年接到的投訴數量，僅佔整體諮詢的0.13%，反映出我們優秀的產品質量及客服水準。我們的運營及銷售團隊，亦會定期走訪客戶，交流溝通，收集意見，以提供最佳的服務。

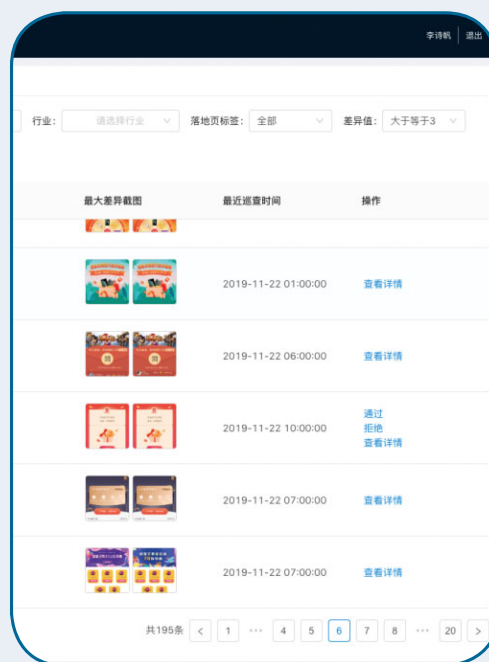
### 內容及服務合規

由於我們的用戶運營SaaS平台業務是以商業客戶為主，為企業對企業的營運模式，主要透過參與行業峰會等作市場推廣，介紹宣揚我們的產品和服務。本集團並不生產實體產品，所以產品標籤的法規對我們並不適用。另一方面，針對我們的互動式效果廣告業務，我們嚴格把關，盡企業公民的責任，遵從《中華人民共和國廣告法》及《廣告管理條例》等，仔細審核廣告內容，確保合規才放行上線，以杜絕誇大失實的宣傳；廣告上線後，我們還會以人手及人工智能兩種方式，抽查廣告內容。



## 重點案例：上線廣告自動巡查系統

此系統乃是由本集團自主研發的人工智能系統，作用為在廣告上線後，定期自動覆核其內容，減省人手作重覆性勞動的同時，不放鬆對廣告內容的篩查監察力度。系統會從不同端口、不同地區、不同時間，登錄接收互動式廣告，全方位監察廣告的內容，並以截屏保存等手段留存信息，比較內容差異程度，將其與審核過的版本作對比，及作關鍵詞篩查等，防止廣告內容上線後被私自竄改或出現違規信息，確保廣告沒有重大變動，內容的合規性依然有效。



## 兌品質

### 保障私隱

作為網上平台的營運商，我們肩負保護用戶信息安全的重任。對於終端用戶的個人敏感資料，主要由商業客戶或媒體自行備存，在接入用戶到我們的服務平台時，重要的隱私信息，大多已被過濾或隱匿，因此本集團對用戶隱私泄漏的風險相對較低。

儘管如此，我們於報告期間嚴格遵守《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》，在提供予客戶的《隱私政策與法律聲明》中，清楚說明我們使用客戶資料的指定用途，以及保護此等資料的措施。本集團禁止未經授權，向第三方泄露客戶資料。我們根據員工崗位，為內部系統的文件存取，設置權限；為防止泄漏重要信息，我們對內部會以加密或隔離的方式，隱藏關鍵資訊；同時於《員工手冊》列明保密條款並要求重要或特殊崗位的員工簽署保密協議，規定僱員不得泄露客戶資料及公司機密，從而加強員工對資料披露風險的意識，並保障客戶隱私。

在報告期間，我們並無獲悉任何有關資料泄漏的重大個案。





## 知識產權維護

作為由科技驅動的知識型企業，我們尊重版權所有者，防止侵犯他人知識產權，同時保護自身的知識產權。我們對內容監控篩查，防止他人利用我們的平台，侵犯版權持有人的權益。

本集團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》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等，並制定了兌吧的《商標使用管理制度》，加強知識產權的管理，保障集團的信譽及利益。至於由商業客戶提供的素材，例如商標等，我們有內部的存取管理和審核，使用前都要先取得合作方的授權，防止素材被濫用或盜用。

我們已在辦公室的電腦，預裝業務上需要的正版軟件，並在《員工手冊》明令禁止員工使用盜版軟件，列明如有需要，可向部門負責人申請購買正版軟件。

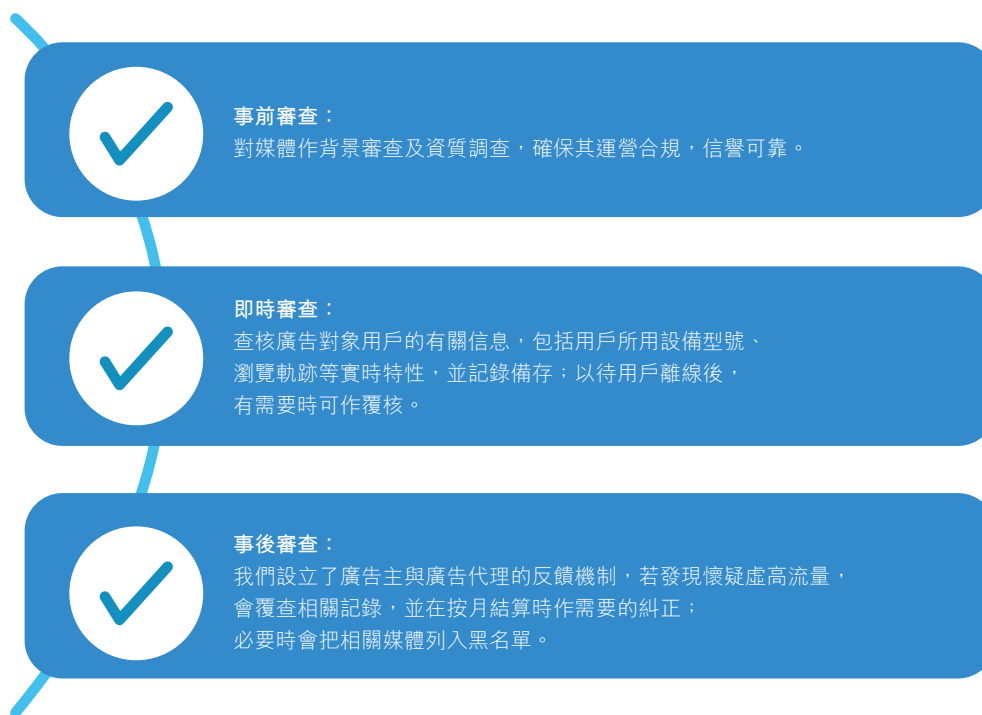
此外，我們持續加大研發投入，並為研發成果申請註冊。截至2019年12月31日，我們已在中國內地及香港註冊49個商標並在中國內地註冊77個軟件著作權及16個作品版權。



## 兌品質

### 供應鏈管理

我們的互動式廣告業務，由媒體提供用戶流量，因此媒體是我們主要的供應商。截至2019年12月31日，中國有6,929家媒體與我們有合作關係，每日廣告頁面瀏覽數超過53百萬次。我們有既定的機制和流程，以審查、挑選與監察合作的媒體及流量：



我們已制定一套《業務合作行為準則》，與供應商簽訂合作協議時，會要求他們遵守反腐敗賄賂、反歧視與反童工，以及保護環境等法律法規，並履行社會責任，以共同推動和落實可持續發展。



## 服務穩定性與事故應變

作為互聯網服務提供者，網絡及系統的穩定性對我們的業務至關重要。早於我們產品設計的需求分析階段中，便已考慮到產品的穩定性及異常處理能力；產品上線前，亦會作容量評估、壓力測試等，並先由內部審批預計的流量。我們使用的雲端系統，由國內著名的雲端服務供應商提供，對網絡基礎服務的穩定性提供保障，並包括防攻擊服務。重要的服務，例如面向用戶的服務，會由兩台服務器同時支援，有備無患；集團的內部文件及數據實時備份，並保留三份存檔；我們亦設立了監控系統，日志數據備存半年或以上。

就2019年而言，我們的業務系統穩定性高達99.99%，總括全年不可用時間不超過5分鐘。針對各種類型的技術事故，我們也制定了不同的應急預案，例如《Web服務器宕機預案》、《DDoS攻擊預案》、數據庫流量暴增、海量查詢、連接數爆滿等等情形的應對措施，爭取在事故發生時盡快解決問題及通知客戶。



## 兑品質

### 肅貪倡廉

企業形象有賴於誠信經營，為保障本集團的聲譽和利益，我們要求本集團全體嚴格遵守《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》，絕不容忍任何形式的腐敗，貪污舞弊、賄賂、洗黑錢等違法行為。

我們在《員工手冊》及《員工反賄賂反腐敗行為準則》內，亦已列明僱員不得濫用職權或工作便利，違反法律、公司政策或財務紀律，假公濟私或謀取個人利益等，致使本集團蒙受損失。我們持續宣傳教育員工，組織相關法律知識及操守的培訓，並要求員工簽署協議，加強其反貪意識。

我們已制定合適的內控和風控政策和制度，並設立了內部查詢投訴電郵渠道，鼓勵知情者參與落實我們的廉潔監督體系，由行政部負責處理，過程嚴格保密，確保舉報人或投訴人的權益。查明事件情節後，若涉事僱員有違規情況，將遭受紀律處分以至被解僱。

為防止廣告代理商提供不當利益而自相蠶食，若有大額廣告主遷移廣告代理，我們會先作評估，檢視情況有否異常。我們與業務合作方簽訂的協議，已包括反商業賄賂的條款，期望雙方管理和教育自身員工，共同抵制商業賄賂或其他不正當交易行為，以締造一個良好、公平的營商環境，維護社會的廉正風氣。

於報告期間，我們並不知悉本集團涉及任何有關貪污、勒索、賄賂、欺詐或洗黑錢的重大案件。

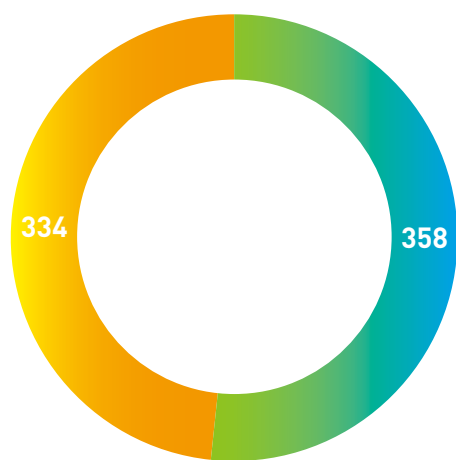


員工是我們展現革新和創造力的泉源，對於本集團發展業務迎合未來需要至關重要。秉持著「結果導向、主動協作、創新、簡單、真誠、勇敢」的企業文化，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，提倡共融及多元文化背景，致力為員工提供公平的工作環境，基於員工的技能、知識、職責及對本集團事務的參與程度提供具競爭力的薪酬待遇，並按照員工的表現提供晉升機會。我們制定並執行《兑吧集團員工手冊》等內部用工規章制度，依法簽訂勞動合同，堅持平等僱傭原則。於報告期間，我們並不知悉本集團違反任何有關僱傭的法律及法規。

## 員工概況

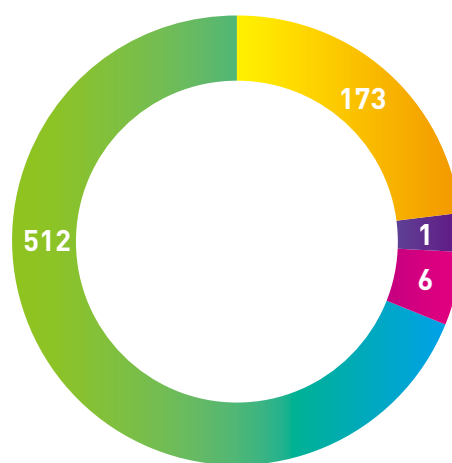
截至2019年底，我們的業務單位共聘用了692名員工，所有員工都是於中國內地工作的全職員工。

按性別劃分的僱員人數



■ 男      ■ 女

按年齡組別劃分的僱員人數



■ 29歲或以下      ■ 30-39歲  
 ■ 40-49歲      ■ 50歲或以上



## 兌員工

### 員工權益

#### 薪酬

本集團根據各個崗位的市場平均工資水平、業務素質及工作表現等因素綜合確定員工薪資。人力資源部根據營運狀況和市場競爭的需要，制定薪資細則。本集團實行月薪制，員工年收入由十二個月工資以及獎金構成，而獎金的發放會按照本集團的《獎金考核制度》和各部門的考核制度執行。若員工提前離職，本集團有權不予發放獎金。本集團亦按照《中華人民共和國個人所得稅法》規則，按月扣除員工應付稅額。

#### 解僱

本集團有機會因為違規行為而解僱員工。如發現員工有違規行為，我們會按違規行為的影響或損失程度分為不同等級，給予規勸、警告甚至停職等；若發生違法行為，視乎情節嚴重性，會按照當地最低工資標準計發工資留用察看甚或解除勞動合。

#### 招聘

員工的錄用以本集團實際需要為前提，以申請人的能力、經驗、專業知識、個性為基礎，尋求和挑選最佳素質的員工。員工升職也同樣優先從本集團內部考慮，員工的工作能力和表現作為衡量標準。用人部門會先充分利用現有的人力資源，在內部無法調節的情況下，才按實際需要提出申請增添人員，在相同的條件下，內部員工應享有優先權。本集團對某些重要職位，如管理人員、專業技術人員、銷售人員等，除面試以外，還會進行背景資料的核實。

#### 工作時數

本集團實行五天工作制，因工作需要加班的，我們要求員工填寫加班審批流程，經流程審批通過方屬加班。如果加班超過晚上九時的，可申請阿里商旅用車，並由本集團資助打車費用。



## 平等機會、多元化、反歧視

我們就招聘、培訓、晉升、調職、薪酬及福利等事項提供平等的機會，並確保此等機會不受年齡、性別、身體健康或精神狀況、婚姻狀況、家庭崗位、種族、膚色、國籍等而影響。我們鼓勵員工如受到或目睹到歧視、騷擾應立即向行政人員、員工代表、人事人員或認為合適的其它管理人員，或透過舉報郵箱報告發生的事件。我們亦鼓勵員工報告來自與本集團有業務往來的其它人員的騷擾。本集團採取切實謹慎和保密的方式迅速調查所有的歧視、騷擾事件，並對於投訴人採取必要的保密措施，禁止任何對投訴人的報復行為。如果本集團確實發生了歧視、騷擾事件，則對肇事者採取本集團認為適當的懲罰措施，這些措施包括規勸、警告、調職、停職、解聘等。

## 童工及強制勞工

本集團對使用童工及強制勞工採取零容忍態度，堅決不允許出現國際標準及相關國內法規所禁止的使用童工或強制勞工行為，人力資源部門會定期進行童工及強制勞工預防培訓。

在聘用任何應聘者前，人力資源部採取有效程序核實應聘者年齡如檢查應聘者身份證等措施，以免聘用童工。如在本集團中發現未滿法定最低就業年齡的童工，我們嚴格按照《未成年人特殊保護規定》，立即與其解除勞動關係，將該名童工帶離工作場所並通知當地社福機構，與及採取保護其利益的相關補救措施，我們同時檢討招聘流程中存在的漏洞，在90個工作日內進行整改。

如發現強制勞動，本集團會為涉事的員工安排體檢，確認其身心健康狀況，充分瞭解其處境。我們亦會立刻調查人手安排上存在的問題，在90個工作日內採取改善措施。於報告期間，我們並不知悉本集團違反任何有關童工及強制勞工的法律及法規。



## 兌員工

### 挽留人才

### 晉升

為了激勵人才發展，使優秀員工的能力得到認可和回報，本集團制訂《員工晉升管理辦法》，為員工提供清晰的晉升階梯。本集團於晉升管理方面採取德能和業績並重的原則，會全面考慮員工的個人素質、能力以及在工作中取得的成績。此外，按照員工的貢獻、能力及表現，本集團為員工提供逐級晉升與越級晉升的機會。

### 假期

本集團按照《全國年節及紀念日放假辦法》為員工提供法定假期。員工亦可按需要申請病假、婚假、喪假、產假、陪產假、產檢假及年假。

### 培訓及發展

本集團定期會對員工進行多元化培訓，現有培訓計劃包括有青苗計劃、商學院計劃以及一般員工培訓。青苗計劃亦即新員工入職培訓，我們會為新員工提供公司概況介紹，以及邀請業務線負責人向其作出簡介，以讓新員工儘快熟識新的工作環境。我們亦安排他們與總裁見面，讓總裁親自為他們介紹企業文化，另外，我們亦為高級管理層提供商學院計劃，每月組織從管理到運營多角度的外派學習。而日常也有不少跨部門的培訓，以加強不同部門的合作效率。



大客戶銷售培訓



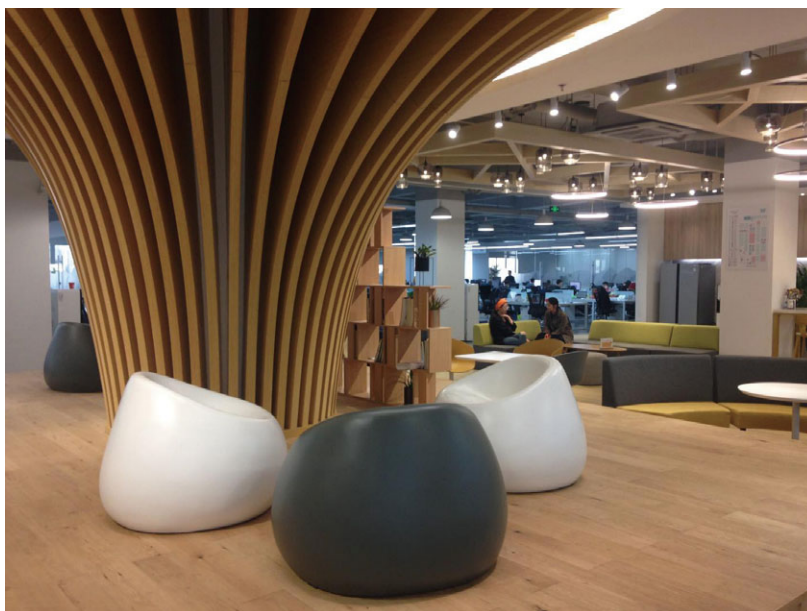


## 職業健康與安全

為了保障員工的職業健康與安全，本集團每年為員工定制體檢計劃。我們亦按照《中華人民共和國職業病防治法》完善應急預案，切實可行的應急工作，保障本集團財產和人員的安全。我們制定的火災演練計劃，按時組織演練，並評價演習結果以制定改進措施。我們亦定期檢查火災應急設施的配備情況，確保應急器材配備充足完善。

## 與員工溝通

本集團重視與員工的溝通。我們為員工提供開放式的辦公環境不同的會議室和公共空間，以促進彼此的交流，建立友好的關係。有鑑於本集團的員工大部分都是年輕的「90後」，我們亦建立系統化的手機線上平台，讓喜歡使用智能手機的年輕人可以方便的與本集團內部的其他員工溝通，加強工作效率。



## 兌員工

### 員工福利

除了基本保險及住房公積金，我們亦為員工提供多元化的待遇及福利，包括在重大節假日時的節假福利、年終公司年會、生日禮物、生日會、入職周年禮物、午餐福利、不定期旅遊福利等。於本集團位於杭州的總部辦公室，設有健身室及圖書閣，幫助員工在忙碌的工作過後放鬆身心。



本集團生日會



體育活動



泰國出遊活動



戶外活動



兌吧的業務成功與所在社區的蓬勃發展息息相關，社區的資源、基礎建設及市場使我們得以持續發展。我們在營運業務的同時，善用集團資源，以及鼓勵員工及社區夥伴的參與，致力於業務所在的社區發揮積極影響。

在2019新年來臨之際，我們透過名為「冬日送溫暖，守護微心願」的活動，為寧波象山孩子們準備了一場小型的新年派對，為孩子們送上禮物。另外，我們亦透過名為「薑「兌」的新春祝福送給你」的活動，為堅守在一線崗位的城市建設工作者送上300份薑茶和666份福字，在寒冷的冬天送出一份溫暖。



兌吧一直關注兒童的關愛項目。於報告期間，我們參與了杭州網義工分會組織的「六一微心願認領」活動，認領了五位來自雲南、甘肅等偏遠地區殘疾人家庭朋友的心願，希望能在兒童節前實現他們的願望，給他們一個快樂的兒童節。此外，我們亦於探訪了杭州市兒童福利院，參觀福利院內兒童日常學習和生活的地方，並且捐贈了生活必需品，希望小朋友能夠在充滿愛心的環境下成長。



## 兌環境

保護環境是企業社會責任的重要一環，亦是全球大勢所趨。本集團作為互聯網服務公司，主要使用資訊科技，在辦公室營運網上平台；有鑑於此業務性質，我們並無對環境造成重大影響。儘管如此，我們仍致力於保護環境，並已制定《兌吧集團環境保護政策》，實行環境友善的措施，以減低排放及減少消耗資源。

本集團嚴格遵守包括《中華人民共和國環境保護法》、《大氣污染防治法》、《水污染防治法》、《固體廢物污染環境防治法》等與環保相關的法律法規。於報告期間，我們並不知悉本集團違反任何有關環保的法律及法規。

## 節能減排

本集團不涉及工廠生產，沒有重大的污染物排放，我們的排放主要來自辦公室的日常運作，包括空調、照明、辦公室設備等使用的電力所產生的溫室氣體排放。我們致力於減低辦公室的用電，已安排人員每晚巡視辦公室，關掉無人使用的設備，確保設備沒有虛耗電力。

我們實行了以下多項措施，以節能減排，促進環境效益的同時，亦降低了營運成本，並提升員工的環保意識：

- 辦公室空調的溫度，夏季時設置在攝氏24-26度，冬季時設置在攝氏20度以下；
- 辦公室採購優先考慮能源效益高的電器等設備；
- 使用智能應用程序提示員工晚上關閉電腦；
- 購置一輛油電混能車作交通工具，協助改善路邊空氣質量；
- 減少不要必要的公務外出與差旅，以減低污染與排放；及
- 辦公室位於交通便利的位置，方便員工使用公交上下班。



關鍵環境績效指標	2019	單位
<b>溫室氣體</b>		
排放總量	<b>406</b>	噸二氧化碳當量
直接排放(範圍1)	<b>3</b>	噸二氧化碳當量
間接排放(範圍2)	<b>403</b>	噸二氧化碳當量
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量(範圍1及2)	<b>80</b>	公斤二氧化碳當量/平方米
<b>空氣污染物</b>		
氮氧化物(NOx)	<b>0.58</b>	公斤
硫氧化物(SOx)	<b>0.02</b>	公斤
懸浮顆粒物(PM)	<b>0.06</b>	公斤
<b>能源</b>		
總耗用量	<b>584</b>	千個千瓦時
電力	<b>573</b>	千個千瓦時
汽油	<b>11</b>	千個千瓦時
每平方米樓面面積的能源消耗量	<b>115</b>	千瓦時/平方米

註：以上數據只包括本集團位於杭州的主要營業地點。

## 廢棄物及水資源管理

我們的業務營運不涉及工廠生產，並不會使用大量天然資源，不會產生有害廢棄物，亦不涉及產品包裝，沒有使用包裝物料。我們使用的資源主要是辦公室用水，而我們處置的廢棄物主要為辦公室廢棄物。辦公室使用市政的供水系統，沒有求取適用水源的問題。另外，我們在辦公室提倡分類回收，在員工的坐位旁邊，就備有分類的垃圾收集箱，按照杭州市最新的垃圾分類標準，並在《員工手冊》和員工的入職培訓中，均清楚說明垃圾需分類棄置，為環保盡一分力。



## 兌環境

我們同時實施了以下舉措，改善環境：

- 及時維修和更換有滲漏的水龍頭與管道等衛生設施，減少浪費淡水；
- 在辦公室栽種植物，綠化辦公室；
- 來訪客人餘下的飲用水，作澆灌植物之用，減少浪費水資源；
- 通過網絡和電子科技營運，盡量實行無紙化辦公；及
- 號召員工參與「西湖撿垃圾」活動，提高員工環保意識，保護杭州著名景點的優美環境。



關鍵環境績效指標	2019	單位
<b>無害廢棄物</b>		
無害廢棄物總量	32	噸
無害廢棄物回收量	12	噸
每平方米樓面面積的無害廢棄物量	6.4	公斤/平方米
<b>用水</b>		
總耗水量	4,729	立方米
每平方米樓面面積的耗水量	0.84	立方米/平方米

註：以上數據只包括本集團位於杭州的主要營業地點。



## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
<b>A. 環境</b>			
<b>層面A1：排放物</b>			
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。		兌環境	36-39
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	節能減排	37
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	節能減排	37
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	本集團的營運並無產生重大的有害廢棄物	不適用
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	廢棄物及水資源管理	39
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	節能減排	36
關鍵績效指標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。	廢棄物及水資源管理	37-39
<b>層面A2：資源使用</b>			
一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。		兌環境	36-39
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	節能減排	37
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	廢棄物及水資源管理	39
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	節能減排	36





主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	廢棄物及水資源管理	37-38
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	本集團的營運並無重大包裝材料使用	不適用
<b>層面A3：環境及天然資源</b>			
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。		兌環境	36-39
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。	本集團的營運並無對環境及天然資源產生重大影響	不適用
<b>B. 社會</b>			
<b>僱傭及勞工常規</b>			
<b>層面B1：僱傭</b>			
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。		兌員工 員工權益 挽留人才 員工福利	29-34
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工概況	29
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。	於報告期間暫不披露*	不適用

\* 由於是首年呈報，本集團尚未記錄相關數據。本集團計劃於明年提供該數據。



## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
<b>層面B2：健康與安全</b>			
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。		職業健康與安全	33
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	於報告期間並無發生	不適用
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	於報告期間並無發生	不適用
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	職業健康與安全	33
<b>層面B3：發展及培訓</b>			
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。		培訓及發展	32
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。	於報告期間暫不披露*	不適用
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。	於報告期間暫不披露*	不適用
<b>層面B4：勞工準則</b>			
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。		童工及強制勞工	31

\* 由於是首年呈報，本集團尚未記錄相關數據。本集團計劃於明年提供該數據。



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
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。	工作時數 童工及強制勞工	30、31
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。	童工及強制勞工	31
<b>營運慣例</b>			
<b>層面B5：供應鏈管理</b>			
一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。		供應鏈管理	26
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理	26
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理	26
<b>層面B6：產品責任</b>			
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。		兌品質 內容及服務合規 保障私隱 知識產權維護	20-25、27
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。	本集團並沒有涉及產品生產	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。	客戶服務	22
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。	知識產權維護	25
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	兌品質	20-23、27
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保障私隱	24



## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
<b>層面B7：反貪污</b>			
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。		肅貪倡廉	28
關鍵績效指標B7.1	於報告期間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。	於報告期間並無對我們或僱員提出或審結的貪污訴訟案件	不適用
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。	肅貪倡廉	28
<b>社區</b>			
<b>層面B8：社區投資</b>			
一般披露 有關以社區參與來瞭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。		兌社區	35
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)。	兌社區	35
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	兌社區	35

