

目錄

- 2 關於本報告
- 4 關於本集團
- 9 可持續發展管理方針
- 17 為客戶創造價值
- 24 為員工締造理想
- 32 為環境身體力行
- 37 為社區構建和諧
- 38 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引



關於本報告

報告目的

兑吧集團有限公司(「兑吧」或「本公司」)，連同其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)欣然發佈第三份《環境、社會及管治報告》(「本報告」)，披露由2021年1月1日至2021年12月31日期間(「報告期」)本集團的可持續發展理念、策略和環境、社會及管治(「ESG」)表現。

報告範圍

除非另有說明，本報告的報告範圍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。

報告準則

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《證券上市規則》附錄二十七最新的《環境、社會及管治報告指引》(「指引」)編製，並遵從指引載列的重要性、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，請參閱本公司截至2021年12月31日止年度的，年度報告《企業管治報告》一節。

報告原則

在編製過程中，本集團遵從以下四項報告原則。

原則	意思	本集團的回應
重要性	報告應涵蓋反映機構對環境及社會或對本集團持份者的評估及決定有重大影響的範疇。	透過與持份者溝通，識別當前重要的ESG議題。在此過程中會考慮內部和外部因素，例如本集團策略和持份者的關注，並於本報告中重點關注重要事宜。詳情請參閱「持份者參與」章節。
量化	報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標，在適當情況下附有敘述、解釋、影響及比較數據。	在可行情況下，通過計算及數據呈列披露關鍵績效指標。
平衡	報告應以客觀態度不偏不倚地描述每項議題，正面及負面信息均應於本報告內呈報，以確保合理地反映整體績效。	本報告識別並闡述本集團的成就及所面對的挑戰，並披露量化的資訊，以全面反映本集團的可持續性表現及發展。
一致性	報告應採用一致的方式披露資訊，以便持份者分析及評估機構於不同時間的表現，並應就任何方法的變化作出解釋。	本集團已比較不同方面在目前及過去的關鍵績效指標及資訊，並採納一致的報告框架及統計方法，以便持份者對其表現作逐年比較，亦就報告範圍及報告方法的變動提供解釋。



關於本報告

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集團網站。如有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

意見回饋

本集團重視持份者對我們可持續發展表現及方針的意見及反饋。我們鼓勵並歡迎閣下通過以下聯絡方式與我們分享意見：

中國主要營業地點： 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

關於本集團

本集團於2011年在中國杭州成立，是中國領先的線上業務軟件即服務（「SaaS」）供應商及領先的互動式效果廣告平台運營商，專為金融、互聯網等行業的數萬家客戶提供用戶增長、活躍留存及流量變現的全週期運營服務。

用戶運營SaaS業務

我們的用戶運營SaaS平台旨在通過提供多種有趣且具參與性的用戶運營工具（包括積分體系運營、會員營銷運營、遊戲化用戶運營、銀行信用卡電商直播、透過微信企業營銷工具及金融行業直播等）以助力提升移動App用戶在App上的活躍度及參與度來幫助企業以具成本效益的方式吸引及留住線上用戶。我們最初以免費模式推出用戶運營SaaS平台以擴大我們的客戶群，並於2018年4月開始就用戶運營SaaS解決方案進行試點收費。我們已拓展用戶運營SaaS解決方案以服務線下企業，且在銀行客戶領域已獲階段成效。我們線下企業用戶運營SaaS業務的銷售及營銷戰略是積極發掘與零售、餐飲、銀行及新媒體等多個行業頂尖品牌的合作機會，在目前已合作的頭部客戶之間所積累的良好口碑，為我們當下的拓客提供了可複製、促轉化的經驗。



我們將升級用戶運營SaaS業務的核心服務，使其包括三個產品組合：基礎版、高級版及VIP定制版，以滿足不同客戶的不同需求；我們亦將為企業提供營銷產品及服務：持續創新及更具針對性的有效營銷策略及活動配置工具。未來我們仍將致力於不斷尋找產品的共需性，以提煉增量的通用服務模塊，提升未來標準產品的服務內容和套餐價格。我們將加大研發投資，從而為企業提供一站式用戶運營SaaS服務，以幫助其管理、活躍及獲取用戶。我們涵蓋線下企業（尤其是擁有龐大的用戶群及需要一站式用戶運營SaaS服務的銀行及保險公司）頂尖品牌，且我們認為其存在巨大的未開發潛力。

互動式效果廣告業務

於2015年，本集團率先推出其互動式效果廣告業務，聚合不同App場景流量、系統性地進行活動內容運營，並通過廣告實現大規模變現，從而實現廣告主、媒體供應商及用戶各方的共贏。先進的大數據分析及人工智能技術亦為我們互動式效果廣告平台的創新及運營提供強有力的支持。我們通常根據廣告效果向我們的互動式效果廣告客戶收費。本集團互動式效果廣告模式以豐富有趣的高參與度活動吸引用戶，並為用戶提供娛樂及休閒。同時，廣告以折扣及優惠的形式呈現於登陸頁面上，以滿足及刺激用戶需求。本集團持續致力於提升其廣告技術能力，並通過媒體管理平台及智能廣告系統組成的互動式效果廣告平台為內容分發渠道及廣告主提供線上自動化及定制化服務。



關於本集團

發展歷程

- 2014** 創立用戶運營SaaS平台。
- 2015**
 - 率先推出互動式效果廣告業務，聚合不同App場景流量、系統性地進行活動內容運營，並通過廣告實現大規模變現，實現廣告主、媒體供應商及用戶各方的共贏。
- 2016**
 - 推啊互動廣告平台上線。
- 2017**
 - 本集團首次實現盈利。
- 2018**
 - 開始就用戶運營SaaS解決方案進行試點收費。
- 2019**
 - 於香港聯交所上市，股票代碼1753.HK。
- 2020**
 - 開始為銀行及保險行業提供一套完整的專業直播內容生產規劃及直播支持產品。
- 2021**
 - 於擴大銀行客戶群方面持續取得突破。



關於本集團

可持續發展概覽

互動式效果廣告平台已經為
4,923個媒體渠道
提供流量變現服務，
每日廣告頁面瀏覽數
超過**32**百萬次

為**1,492**個終端廣告主
提供了效果廣告投放服務，
使用我們收費用戶
運營SaaS服務的付費客戶
增至**1,190**名，增加**43.0**%

每名客戶的平均費用
增加**82.4**%至
人民幣約**228,000**元

我們的業務系統穩定性高達
99.99%

研發部門的僱員人數為**520**名，
佔本集團僱員總數的**55.6**%

研發投入由2020年的
人民幣**129.5**百萬元
增加**32.7**%至2021年的
人民幣**171.8**百萬元

935名員工，
100%為全職員工，
女員工佔員工總數**46.6**%

總培訓時數達
17,232小時

截至2021年12月31日，
已註冊**65**個內地及香港商標、
115個軟件著作權、
16個作品版權及
1個專利

平均培訓時數
女性**13.9**小時，
男性**14.7**小時

平均培訓時數
高級管理層**38.1**小時，
中級管理層**29.5**小時，
一般及技術人員**13.3**小時

溫室氣體排放總量
386.31公噸二氧化碳當量

總耗電量
661.49千個千瓦時

無害廢棄物處置量
35.20公噸

關於本集團

獎項及榮譽

獎項及榮譽	頒發機構
2021銀行SaaS用戶運營最具價值獎	中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院信息化研究中心、eNet研究院、德本諮詢等機構
數字化營銷創新獎	《零售銀行》雜誌社
省級高新技術企業研究開發中心證書	浙江省科學技術廳

兑吧集團榮獲2021銀行SaaS用戶運營最具價值獎

報告期間，由中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院信息化研究中心、eNet研究院、德本諮詢等聯合主辦的2021(第三屆)創新發展論壇暨《2021企業創新發展白皮書(報告)》發佈會在北京舉行。

此次論壇在聚焦分享數字化轉型的當下，讓創造活力充分釋放，論壇主報告收錄了超過1,000家企業的1,000-1,500個創新案例/產品，通過持續關注和挖掘各行業微創新案例，讓各行各業創新人才競相湧現。論壇期間，主辦商還頒發了各細分領域「金i獎」，兑吧集團為平安銀行制定的《拿手好戲》系列智慧運營方案獲「2021銀行SaaS用戶運營最具價值獎」。

兑吧已與過百家的銀行類客戶合作，包括國有銀行、股份制銀行和城(農)商行，積累了眾多服務銀行的優秀案例和實踐經驗，並且沉澱了三大技術優勢：1.運營場景複雜性，2.高流量高併發，3.安全可靠。兑吧的SaaS業務將持續深耕銀行行業，根據銀保監會公佈的數據，銀行金融機構客羣體量高達數萬家，銀行業用戶運營SaaS市場空間在50億以上。



可持續發展管理方針

可持續發展願景及策略

我們本著成為企業的用戶運營合夥人的使命，致力為企業提供用戶增長、用戶留存及流量變現的全周期服務。我們積極採納負責任的經營管理模式，在業務發展的同時兼顧環境及社會效益，進一步提高企業的可持續發展。

為實現此願景，我們以「為客戶創造價值」、「為員工締造理想」、「為環境身體力行」、「為社區構建和諧」作為我們的四大可持續發展支柱，並透過訂立相應策略及目標貫徹我們的價值觀、確保將可持續發展元素融入營運各個環節和業務決策過程。有關本集團所制定的目標詳情，請參閱各報告章節。



為客戶創造價值

策略： 長期奮鬥，與奮鬥者共創、共享、共擔；坦誠、信任，說到做到！

目標： 為客戶提供最優質可靠的服務及產品，提升客戶體驗。



為員工締造理想

策略： 營造激勵與友愛扶持的工作氛圍，幫助員工實現夢想。

目標： 建立和諧共融、有活力的工作文化，照顧員工安康，鼓勵員工發揮才能。



為環境身體力行

策略： 減少對環境的影響，同時在我們的運營過程中推廣環保。

目標*： 有效運用資源及減少環境足跡，積極推廣低碳生活方式。

*有關我們的綠色目標，請參閱「為環境身體力行」一節。



為社區構建和諧

策略： 組織各種社區活動，促進社會和諧。

目標： 支援弱勢社群，推動行業發展。

可持續發展管理方針

可持續發展管治

本集團董事會(「**董事會**」)全面監督本集團的可持續發展策略、管理方針及表現。本集團的可持續發展督導委員會(「**委員會**」)由董事會秘書擔任主席，並由本集團部門和主要業務單位的高級管理層及公司秘書組成。委員會獲董事會授權監督本集團的可持續發展績效，並確保可持續發展因素已融入所有業務部門的決策過程中。委員會定期向董事會匯報，並評估本集團的可持續發展策略及檢討ESG相關目標的進度。

為協助董事及時了解我們的ESG的風險和工作，我們建立了可持續發展工作小組(「**工作小組**」)以開展具體工作，以更好的在公司未來規劃和日常生產運營中納入有關ESG的因素。在獨立可持續發展顧問協助下，本集團亦進行了ESG相關風險評估，顧問根據行業分析、持份者的意見及ESG趨勢，識別對本集團業務有重大的ESG相關風險，包括氣候風險及供應鏈的ESG相關風險等，並透過評估各項ESG風險對本集團的可能性及重要性進行優次排序。針對較高級別的ESG風險，我們會制定相關應對措施，並定期審視該等措施成效及向董事會匯報，在有需要時亦會向董事會提出改善方案。

工作小組成員來自兌吧和推啊(我們的互動式效果廣告業務，推啊)業務線。工作小組為一個知識交流平台，推動整個集團ESG的管理和實踐，並向本集團上報相關風險、執行可持續發展政策，以及準備ESG披露的相關材料。工作小組直接向委員會匯報，並在兌吧各業務部和部門推行本集團各項相關舉措。

可持續發展管理方針

可持續發展管治架構



可持續發展管理方針

持份者參與

本集團深信持份者意見對制定可持續發展策略至關重要，因此我們始終與持份者保持緊密溝通聯繫，以了解他們的關注及期望。有見及此，我們設立了不同的溝通渠道，以便內部和外部持份者提供重要意見，為改善可持續發展績效打下穩固的基礎。

持份者群組	溝通渠道	關注重點	本集團的回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 行業峰會 ➢ 公司網站 ➢ 客戶訪談及工作會議 ➢ 前線日常溝通 ➢ 線上服務平台 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 產品質量 ➢ 客戶服務 ➢ 信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加強質量管控 ➢ 完善客戶溝通機制 ➢ 網絡安全與權限設置
僱員	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 績效考核 ➢ 員工郵箱 ➢ 內部會議及員工見面會 ➢ 智能辦公平台 ➢ 培訓及工作坊 ➢ 團隊建設及員工活動 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 僱傭權益 ➢ 待遇及福利 ➢ 培訓及事業發展 ➢ 職業安全及健康 ➢ 平等機會 ➢ 友善工作間 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 依法保障員工權益 ➢ 建設人才培養通道 ➢ 加強職業健康和安全管理
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 年報及定期報告 ➢ 股東大會 ➢ 通函及公告 ➢ 本集團網站 ➢ 與投資者會面 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 投資回報 ➢ 公司管治 ➢ 風險控制 ➢ 資訊透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提高盈利水平 ➢ 完善風險管理和內控體系 ➢ 定期信息披露
政府部門和監管機關	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工作報告 ➢ 申請批覆 ➢ 會議交流 ➢ 監督查訪 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 合規經營 ➢ 依法納稅 ➢ 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加強反腐倡廉建設
商業夥伴／供應商	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 業務會議 ➢ 供應商評審 ➢ 實地視察 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 守信履約 ➢ 雙贏合作 ➢ 公平公正採購 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 審查、挑選與監察 ➢ 訂明《行為準則》
社區和公眾	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 公益及慈善活動 ➢ 本集團網站 ➢ 社交媒體公眾號 ➢ 校園招聘 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 社區參與 ➢ 愛護環境 ➢ 工作機會 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 開展公益項目 ➢ 全面踐行綠色運營 ➢ 創造就業機會



可持續發展管理方針

重要性評估

為確保本報告能如實地呈現本集團的ESG表現，我們於報告期間委聘了獨立可持續發展顧問協助進行持份者問卷調查，收集持份者對於各ESG議題對本集團之重要性的評分，並進行優次排序，篩選出本集團及所有持份者共同關注的重要議題，從而調整資源投放，並使可持續發展議題的報告和溝通更具針對性。重要性分析分為以下四個階段實施：

階段1 識別相關議題	<ul style="list-style-type: none">根據同業分析、業務特色、持份者溝通結果以及ESG報告指引，識別出29個ESG相關議題。
階段2 收集持份者回饋	<ul style="list-style-type: none">邀請各個範疇的持份者以網上問卷形式進行調查，就各項ESG相關議題的重要性評分。
階段3 識別重要議題	<ul style="list-style-type: none">根據持份者對ESG相關議題的重要性評分和其議題對本集團的重要性評分兩個參數，進行量化分析排序。以重要性矩陣表達，確定在兩個層面最為重要的ESG相關議題。
階段4 驗證	<ul style="list-style-type: none">重要ESG相關議題清單交由委員會審視，該17項重要議題被確認為需要優先處理和重點匯報的ESG相關議題。

可持續發展管理方針

我們根據調查結果繪製了重要性矩陣，以確定可持續發展議題的優先順序。重要性矩陣結合內部和外部因素，包括本集團的整體策略、使命、資源以及持份者所關注的議題。

重要性矩陣



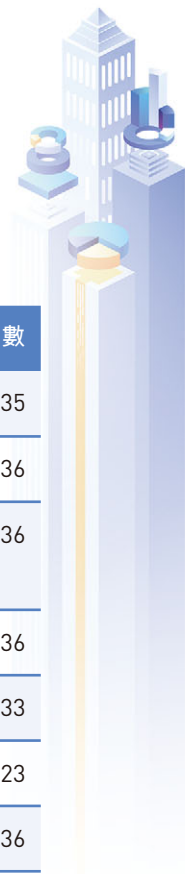
可持續發展管理方針

於報告期間，本集團及持份者所關注的事宜呈列於以上重要性矩陣，當中位於矩陣右上方的17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，同時亦會於本報告就此作出更全面披露。

重要議題

編號	議題	相關章節	頁數
8	吸納人才和挽留員工	為員工締造理想－廣納及保留人才	25-26
9	僱員福利	為員工締造理想－廣納及保留人才	25-26
10	平等機會、多元化、反歧視	為員工締造理想－權益保障	27
11	職業健康及安全	為員工締造理想－職業健康與安全	30
12	2019新型冠狀病毒	為員工締造理想－職業健康與安全	30
13	員工發展及培訓	為員工締造理想－培訓及發展	28-29
14	僱傭關係及與僱員溝通	為員工締造理想－僱傭合規性／員工概況	24-25
15	僱傭合規性	為員工締造理想－僱傭合規性／權益保障	24、27
18	技術研發	為客戶創造價值－技術研發	17
19	產品及服務質量	為客戶創造價值－質量保證	18
20	服務穩定性及事故應變	為客戶創造價值－信息保護及服務穩定性	19-20
21	產品及服務合規性	為客戶創造價值－產品及服務合規性／廣告	17、23
22	客戶溝通及滿意度	為客戶創造價值－客戶溝通及滿意度	21
23	顧客服務	為客戶創造價值－客戶溝通及滿意度	21
24	知識產權管理	為客戶創造價值－知識產權維護	21
26	反貪污	為員工締造理想－肅貪倡廉	31
29	數據保護與網絡安全	為客戶創造價值－信息保護及服務穩定性	19-20

可持續發展管理方針



其他議題

編號	議題	相關章節	頁數
1	溫室氣體及廢氣排放	為環境身體力行－能源消耗及溫室氣體排放	34-35
2	廢棄物處置和管理	為環境身體力行－廢棄物及水資源管理	36
3	節約用電及用水	為環境身體力行－能源消耗及溫室氣體排放／廢棄物及水資源管理	34-36
4	其他資源的可持續利用	為環境身體力行	32-36
5	氣候變化的風險	為環境身體力行－氣候變化	33
6	綠色採購	為客戶創造價值－供應鏈管理	22-23
7	環保推廣	為環境身體力行	32-36
16	供應商之可持續性及社會責任	為客戶創造價值－供應鏈管理	22-23
17	供應商評審	為客戶創造價值－供應鏈管理	22-23
25	市場推廣及廣告	為客戶創造價值－廣告	23
27	慈善捐贈	為社區構建和諧	37
28	參與公益活動	為社區構建和諧	37





為客戶創造價值

本集團相信我們的產品及服務能夠有效協助企業提高經濟效益，在產業互聯網時代成為行業中的領導者。

策略：	長期奮鬥，與奮鬥者共創、共享、共擔；坦誠、信任，說到做到！
目標：	為客戶提供最優質可靠的服務及產品，提升客戶體驗。

產品及服務合規性

我們視產品及服務合規性為本集團業務的核心。我們遵從包括《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正當競爭法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等與我們業務適用的法例法規。我們已委派本集團的法務部及聘請外部顧問定期監察法律法規的最新情況，並為各部門的員工進行培訓及強化內部制度建設。於報告期間，我們並不知悉有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告及私隱事宜以及補救方法的方面存在任何重大違規行為。

技術研發

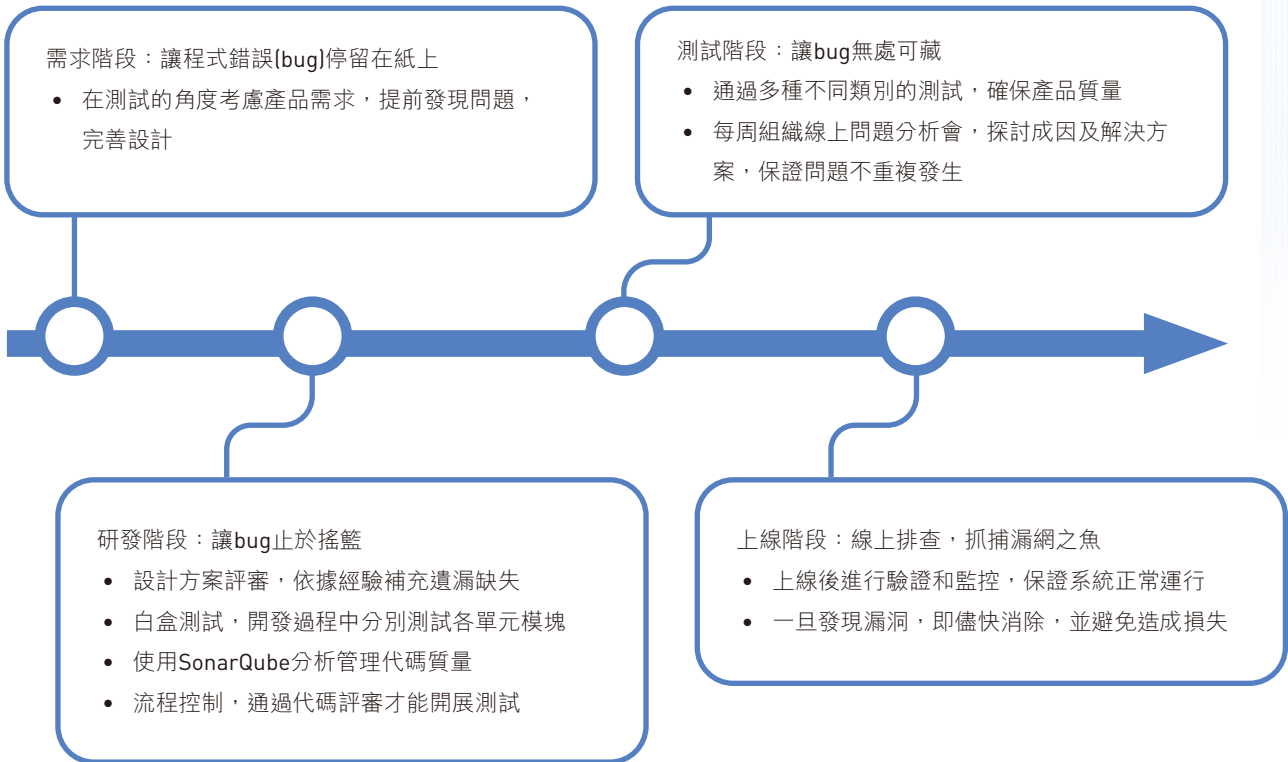
為發展本集團的業務，我們投入更多資源進行研發用途。於2021年12月31日，我們的研發部門一共聘請了520名僱員，佔本集團僱員總數的55.6%。另外，我們的研發開支亦由2020年的人民幣129.5百萬元增加32.7%至2021年的人民幣171.8百萬元。我們研發團隊不斷改進及優化我們的互聯網線上廣告相關算法技術。

此外，截至2021年12月31日，我們已註冊知識產權共197項，其中65個內地及香港商標、115個軟件著作權、16個作品版權及1個專利。

為客戶創造價值

質量保證

本集團竭力為客戶提供優越的客戶體驗與優質的產品及服務，從而與尊貴客戶建立長遠而穩定的關係。為提高產品及服務，我們於以下各階段，包括需求分析、研發、到上線等均持續進行優化，務求能超出客戶預期。



為客戶創造價值

信息保護及服務穩定性

基於我們的業務本質，本集團極度重視網絡及系統的穩定性及信息安全性，以確保互聯網服務的質素。

我們恪守《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等與我們業務適用的法例法規，並於《隱私政策與法律聲明》清楚列明本集團存取客戶資料的用途及相關預防及保護措施。再者，由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，相關個人資料於接入用戶到我們的服務平台時已進行過濾或隱匿，此舉能大大降低用戶隱私洩漏的風險。

常見的系統和數據安全的風險事件事故包括外部人為攻擊、天然災害(如火災及水災)、短時服務器承載超峰值、內部人員操作失誤及惡意破壞等。針對以上各項之事故，我們已採取以下防範措施，務求減少事故出現的機會及降低事故帶來的損失：

定期演習	<p>針對外部攻擊或其他風險，兌吧會進行月度的演習，例如針對常見的網絡攻擊，我們會在測試環境中組織技術能力最強的工程師或者外部的技術公司模擬黑客攻擊系統，從而找到系統的程序錯誤，繼而進行優化和修復，並且對於沒有產生程序錯誤的員工予以激勵。此外，我們使用的雲服務器也協助我們阻斷大多數的分散式阻斷服務攻擊(DDos)攻擊。</p> <p>針對突發事件，我們也定期進行故障演練，包括斷電恢復、數據刪除恢復等場景進行演練。我們就上述演習制定了一套標準流程和應對規範，每次演習後都會完善這套規範，以提高其風險抵禦能力。從技術能力而言，如果出現生產數據庫被刪除的情形，我們可以在三十分鐘內恢復。</p>
規範操作	<p>規範操作流程對於有一定數據量的大中型公司尤為重要，兌吧對於運維工作制定了詳盡的操作流程，生產環境和辦公網絡以及測試環境完全隔離，培養運維人員安全意識，禁止一切非流程化的操作。對於生產環境的變更需要走明確的審批流程，技術人員需要取得授權才能進行操作。</p>
預警、監測和記錄	<p>兌吧建立了一套規範化的預警，監測和記錄的機制，任何人員進入生產網絡都有詳盡的記錄，包括進入時間，操作的行為，操作的時間等等，一旦出現違規操作，系統就會預警，技術團隊可以實現極短時間內的快速響應。</p>
授權	<p>我們相信，任何人操作的權限都不得大於該員工本身工作的需要。如任何生產環境操作超出員工一般權限，彼等均需要提出請求，將需要操作的事項詳細列出，交由相關負責人進行審批，負責人審批確認命令是否合理，審批通過後在交給專門的執行者進行操作。</p>

為客戶創造價值

職責分離	<p>我們設有業務運維、網絡運維和數據庫管理三個不同部門，當中並不存在職責交叉的情況。同時，我們安排不同人員分別管理日常系統安全、網絡安全、代碼安全三個範疇，確保職責分離。</p> <p>在實際生產工作中，我們針對不同人員設置不同的登錄賬戶，針對不同環節的操作安排不同人員負責，如業務運維人員只能針對業務的相關進程和服務進行修改操作；運維人員只能對操作的權限進行調整，但是不能操作數據庫；數據庫管理員只能操作數據庫，但是不能修改其他服務的配置文件；負責生成數據庫的數據庫管理員和保存備份數據庫的數據庫管理員需要由不同的人員擔任；核心數據由研發團隊加密，數據庫管理員也無法隨意解密等等。</p>
預留服務器承載水位	<p>預留服務器承載水位可以讓系統在短時間內承受高訪問流量時仍能保持穩定。預留服務器承載水位會根據不同的時間點，如「雙十一購物狂歡節」，11月11日在中國舉行的線上購物促銷活動，或者特定商家的周年慶等作出調整，確保高峰期服務器使用率維持在一半以下，保證一倍的冗餘。</p> <p>過去兌吧未出現嚴重宕機事件，我們的服務器可用率維持在99.99%，即一年來的宕機時間只佔一小時左右。</p>
數據備份	<p>數據備份是應對風險的最後一道，也是最為重要的關口。我們將核心數據進行主從備份和實時同步；採取異地備份措施，即使杭州發生災害仍可以啟用其他地區的備份數據庫；進行跨賬號備份，即使一個員工刪除了其保管的數據，仍可以從其他員工的帳號取得備份。此外，目前我們主要使用的雲服務商是阿里雲，可以保留7天的實時數據備份。</p>
企業文化和人文關懷	<p>兌吧高度重視員工發展，並會為員工開展各類的培訓，包括工作技能、法律規範等，從而提升他們的技術和工作技能的，從最大程度減少人為錯誤的風險。同時，我們於《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，規定他們不得泄露客戶資料及公司機密。</p>

在報告期間，我們的業務系統穩定性高達99.99%，全年系統無法運行的時間不超過5分鐘，我們亦不知悉任何有關資料泄漏的重大個案。

為客戶創造價值

客戶溝通及滿意度

為確保我們的服務質量，本集團極度重視客戶服務的質素及客戶的滿意度。透過主動聆聽客戶的意見，我們的業務團隊能有效地了解他們的需求及意見。當客戶於使用我們的平台產品時遇到任何疑問及困難，專責的客服團隊會透過在線電話諮詢服務，即時為終端用戶排解疑難。為優化我們的服務質素，我們歡迎客戶透過客服通道與我們溝通。同時，我們亦會委派運營及銷售團隊亦會定期走訪客戶，積極與客戶進行溝通。收集他們的意見，我們根據客戶投訴，訂立了以下三個原則處理：

重視用戶聲音	思考用戶聲音	解決用戶問題
開放投訴渠道，坦誠接受用戶的反饋。	針對不同類型的投訴制定清晰的處理機制及負責人，確保用戶得到最佳的解決方案。	以在24小時回應用戶為目標，及時解決用戶疑難。

2021年度我們接到的投訴數目為9宗，只佔整體諮詢的1.10%*，反映我們優秀的產品質量及客服水準。

* 此投訴數量為因本集團的內部原因而造成的客戶投訴數量，合作方自身資源的商品、快遞、退換貨等客訴未被納入數量中。

知識產權維護

保護知識產權是發展創新科技的重要一環，因此我們極度重視保護自身的知識產權，並對侵犯第三方的知識產權採取零容忍的態度。集團恪守包括但不限於《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》等相關法律法規。為加強知識產權的管理，我們已制定《商標使用管理制度》，有助進行內容監控篩查。我們相信此舉能協助我們有效防止他人利用我們的平台，並保障本集團的信譽及利益。另外，為防止素材被濫用或盜用，我們就有關商標等由商業客戶提供的素材制定了內部存取管理和審核制度，規定使用前必須取得合作方的授權。

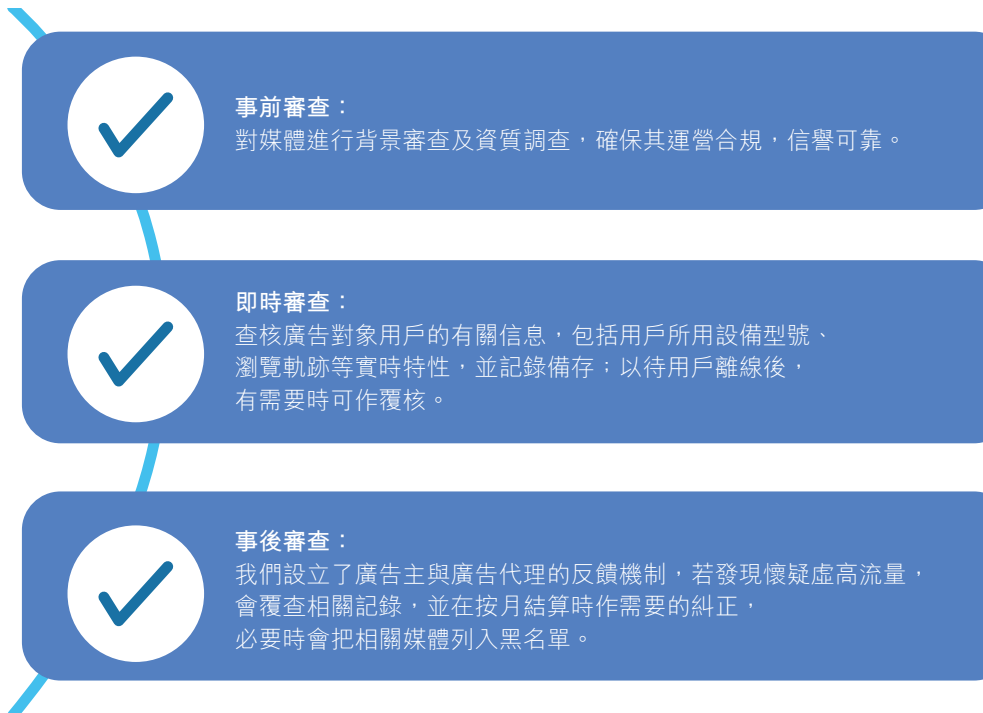
我們已於辦公室的電話安裝業務所需的正版軟件，並於《員工手冊》列明禁止員工使用盜版軟件。如有需要，員工可向部門負責人申請購買正版軟件。

其他有關保護本集團自身知識產權的措施，請參閱「信息保護及服務穩定性」章節。

為客戶創造價值

供應鏈管理

本集團致力於與供應商建立互助互利的合作關係，並希望供應商能與我們一起攜手秉持我們的道德價值觀及專業操守。作為互動式廣告提供商，我們主要以媒體作為主要的供應商。截至2021年12月31日，我們共與4,923家媒體合作，全部來自中國，每日廣告頁面瀏覽數超過32百萬次。為履行我們嚴格審查、挑選與監察合作的媒體及流量的要求，我們已制定嚴謹的機制和流程，並於以下簡述相關流程，本集團所有供應商亦有於報告期間執行我們有關聘用供應商的慣例：



本集團已制定《業務合作行為準則》，訂明有關反腐敗賄賂、反歧視與反童工，以及保護環境的標準與措施，以鼓勵供應商履行社會責任，並共同推動和落實可持續發展。為確保供應商有效執行我們的行為準則，我們會定期與供應商溝通及進行實地巡查，了解供應商的最新情況，以確保商戶沒有任何違規行為或觸犯了我們的行為準則。除此之外，我們亦會要求供應商簽署我們的廉潔合作承諾書，並邀請我們的供應商參與廉潔指數調研，收集他們對於本集團反商業賄賂管理方面的意見，以攜手建立創建一個更陽光健康及公平公正的營商環境。



為客戶創造價值

另外，我們已對本集團供應鏈進行ESG相關風險評估，當中包括識別本集團供應鏈中的潛在ESG風險，並向董事會匯報有關風險，定期檢討控制措施的成效及探索改善空間，進一步優化我們的供應商管理措施。

在揀選供應商時，我們會優先考慮使用環保產品及服務的供應商，以促使多用環保產品及服務。本集團亦於我們的《採購管理制度》加入綠色採購指引，要求員工在採購過程中揀選環保產品，以及盡量減少對環境帶來的負面影響，其中包括：以可重複使用或可回收的物品取代即棄物品、盡量減少或避免使用包裝、選擇含有可回收性高的物料等與環保相關的要求。

廣告

有關本集團的互動式效果廣告業務，我們恪守《中華人民共和國廣告法》及《廣告管理條例》等與我們業務適用的法例法規。我們委派內部員工仔細審核廣告內容，確保廣告內容與事實相符，以免出現誇大失實的情況。再者，我們於廣告上線後亦透過人手及人工智能兩種方式抽樣審核廣告內容。

本集團並不生產實體產品，所以產品標籤並不適用於本集團業務。

為員工締造理想

策略：	營造激勵與友愛扶持的工作氛圍，幫助員工實現夢想。
目標：	建立和諧共融、有活力的工作文化，照顧員工安康，鼓勵員工發揮才能。

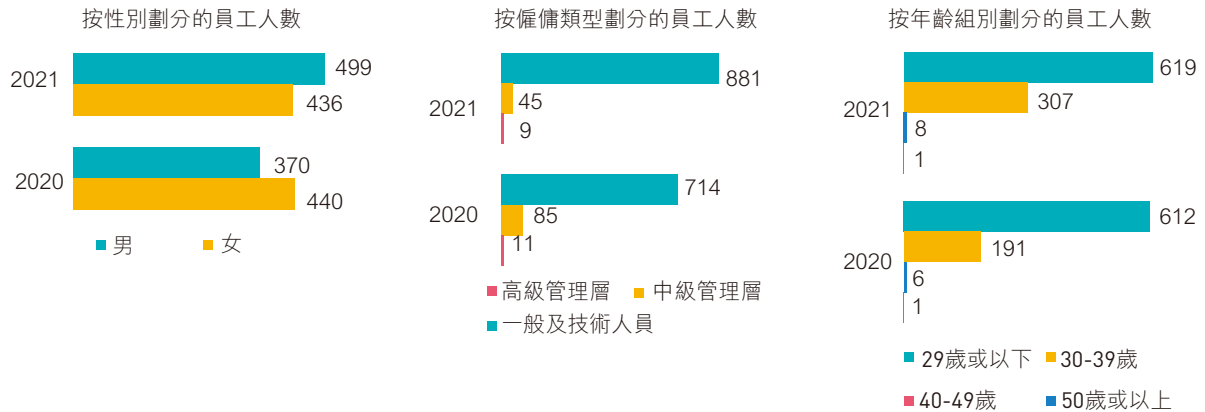
本集團的專業人才團隊是我們業務成功的關鍵。我們致力於提倡「結果導向、主動協作、創新、簡單、真誠、勇敢」的企業文化，持續完善人力資源建設，望能令員工在充滿挑戰性的工作環境成長，發展潛能。我們同時欣賞及尊重多元文化，高舉平等就業的理念，締造友善共融的工作環境。

僱傭合規性

為確保業務合規性，我們嚴格遵守《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，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。於報告期間，我們並不知悉有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多樣性、反歧視以及其他待遇及福利等方面存在任何重大違規行為。

員工概況

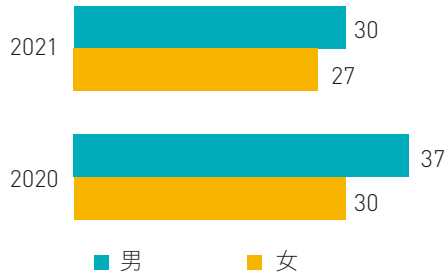
截至2021年12月31日，我們共聘用了935名員工(2020：810名員工)，所有員工都是於中國內地工作的全職員工。



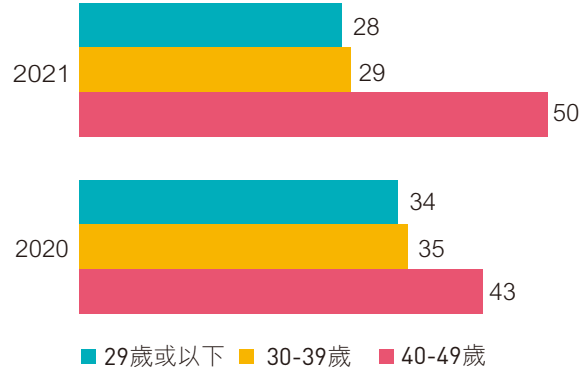
為員工締造理想

員工總體流失率為29% (2020 : 34%)，均為中國內地工作的全職員工。

按性別劃分的員工流失率 (%)



按年齡組別劃分的員工流失率 (%)



廣納及保留人才

員工是本集團最寶貴的資產，他們的貢獻對業務成功十分重要。本集團注重人才儲備和可持續的企業文化。我們的項目管理團隊由在技術、產品、營運、設計、商務銷售等方面具有廣泛及深入經驗的資深成員組成。本集團通過多個渠道吸引各界精英，包括但不限於本地招聘、校園招聘及自身培養等方式不斷加強人才隊伍建設。員工的錄用以本集團實際需要為前提，我們會根據申請人的能力、經驗、專業知識、個性為基礎，尋求和挑選最佳素質的員工。在員工晉升方面，我們優先從內部挑選，並以員工的工作能力和表現作為衡量標準。

我們為員工提供多元化的待遇及福利，包括節假福利、入職周年禮物、午餐福利等。於本集團位於杭州的總部辦公室設有健身室及圖書閣，供員工在忙碌的工作過後放鬆身心。



2021兑吧集团運動日

於2021年11月，本集團在西湖文體中心舉辦了一場別開生面又神秘有趣的運動會。我們集結了二十隊超強戰隊，每隊戰隊都有著別出心裁的名字及獨具特色的海報。另外，活動採取了個人與團隊雙積分賽制，讓兑吧全員以分隊及個人形式參與各式各樣的益智及運動遊戲體驗，包括貓爪夾乒乓球、足球九宮格、投籃遊戲等，讓員工在遊戲中挑戰自我。

在比賽完成後，我們亦設有頒獎儀式，為員工頒發運動全能獎、運動優秀獎、運動標杆獎及運動突破獎。此次比賽的獎品十分豐厚，獎品有現金卡及耳機等，以表揚排名第一的團隊及個人積分賽前五十名的員工。運動會被熱情與笑聲包圍，在歡笑及喜悅的氛圍中圓滿結束，那些揮灑的汗水、開懷的笑容與團結一心的毅力，成為每個夥伴心中閃閃發光的難忘記憶。我們希望員工能夠在工作及生活取得平衡，並為全體員工建立一個共融互助的團隊。





為員工締造理想

權益保障

本集團持續為員工提供公平公開的工作環境。我們的《員工手冊》涵蓋了有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、防止童工及強制勞動、以及其他待遇及福利等議題，確保員工在工作中不會因性別、年齡、種族、國籍、婚姻狀況等因素而受到任何形式的歧視。我們亦會根據員工的資歷、經驗、工作性質、表現以及市場情況，提供具競爭力的薪酬與福利，從而吸引高素質人才。若發現員工有違規行為，我們會確保已進行充足的調查，才按違規行為的影響或損失程度給予規勸、警告甚至將其停職或解除勞動合同等。本集團實行五天工作制，因工作需要加班的，我們要求員工需先獲得審批。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。

童工及強制勞工

本集團嚴格禁止任何童工及強制勞工，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。

我們的人力資源部會定期舉辦童工及強制勞工預防培訓。在招聘過程中，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和通知當地社福機構，並採取相關補救措施保護他們的權益，同時檢討招聘流程中存在的漏洞並在九十個工作日內進行整改。

如發現強制勞工，本集團會為涉事的員工安排體檢，確認其身心健康狀況，充分了解其處境。我們亦會立刻調查人手安排上存在的問題，在九十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。

為員工締造理想

培訓及發展

本集團致力透過積極為員工提供培訓及發展機會，使員工能在工作中發揮所長，推進本集團與員工共同發展及共享成果。為了持續加強員工的技術及知識，我們提供充足的資源和多元化的培訓機會，務求將行業及專業知識傳授給員工，提高他們的工作技能。於報告期間，我們的總培訓時數達17,232小時，受訓僱員百分比為100%。



營銷業務培訓

為員工締造理想

女性培訓百分比 ▶

46.1%

(2020: 50.7%)

女性平均培訓時數 ▶

13.9小時

(2020: 12.2小時)



◀ 男性培訓百分比

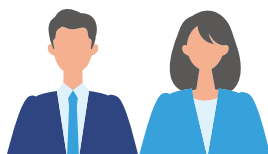
53.9%

(2020: 49.3%)

◀ 男性平均培訓時數

14.7小時

(2020: 14.3小時)



高級管理層培訓百分比

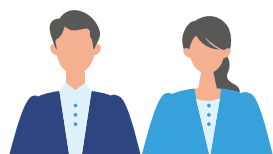
0.9%

(2020: 1.2%)

高級管理層平均培訓時數

38.1小時

(2020: 12.9小時)



中級管理層培訓百分比

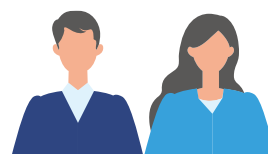
4.8%

(2020: 6.4%)

中級管理層平均培訓時數

29.5小時

(2020: 5.2小時)



一般及技術人員培訓百分比

94.3%

(2020: 92.4%)

一般及技術人員平均培訓時數

13.3小時

(2020: 13.8小時)

附註：

- (1) 培訓數據包括於報告期間離職員工的相關培訓數據，以反映本集團在培訓方面投入資源的規模及其資源應用程度。
- (2) 由於2020年的培訓數據包括了實習生的培訓數據，故2021年的培訓數據不能與去年數據作直接比較。
- (3) 受訓員工百分比=(按相關類別劃分的僱員/受訓僱員總數)*100%
- (4) 員工受訓平均時數=該類別受培訓員工總時數/(該類別報告期末的員工總數+該類別報告期內總離職員工人數)

為員工締造理想

職業健康與安全

本集團一直視員工的安全及福祉為首要考慮，並嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國職業病防治法》等與我們業務適用的法例法規。我們每年會為員工定制體檢計劃，並按照《中華人民共和國職業病防治法》完善應急預案，保障本集團財產和人員的安全。我們亦制定《意外及災害事故應急預案》，每年對應急救援人員進行應急救援培訓，並每年舉辦重大險情的演練，評價演習結果以制定改進措施。我們會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。於報告期間，我們的因工傷事故而損失的工作日為0天，且在過去三年(包括報告期間)皆無發生任何因工作而造成的死亡事故，亦並不知悉任何重大違反有關健康與安全的法律及法規的情況。

同心抗擊新冠肺炎

自2019年年底首次爆發疫情以來，本集團密切關注2019冠狀病毒病大流行的情況。為確保員工健康與安全，我們在疫情嚴峻期間，安排員工在家辦公，減低病毒傳播風險。我們會向員工派發醫用口罩及維他命C，並開通員工公交專線。我們亦於工作場所入口設置防控台，讓員工測量體溫和用酒精消毒雙手，並確保員工已配戴口罩。



為員工締造理想

肅貪倡廉

我們高度重視廉潔文化建設，並嚴格遵守《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》等與我們業務適用的法例法規，制定合適的內控和風控政策和制度，堅決打擊任何形式的腐敗行為，積極營造廉潔文化氛圍。

本集團的內部制度，包括《員工手冊》、《員工反賄賂反腐敗行為準則》及《禮品管理制度》，已詳細列明我們對員工專業操守的要求。除此之外，我們亦透過持續宣傳教育和協議簽署等措施減低貪污及其他違規風險。我們歡迎僱員通過電子郵件向本集團舉報任何疑似違法行為，亦可以以匿名身份透過舉報電話及信件作出舉報。本集團保護員工對任何違法、違紀、違規行為的舉報，嚴格規定舉報信息及檔案的接觸權限，並要求接觸舉報信息的人簽署附加的保密協議。我們隨後將會就舉報事件進行深入調查，並及時採取跟進行動，藉以維持良好企業管治環境。

針對我們的廣告業務，我們定期監察，以防止廣告代理商提供不當利益。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。我們亦把反商業賄賂條款加進與業務合作方簽訂的協議，期望彼等與本集團共同締造廉潔的營商關係。

為加強反貪實踐與董事及員工對利益衝突及誠信事宜的警覺性，我們亦設有合規安全學習平台，讓董事及員工能隨時隨地透過學習平台，了解與業務營運相關的法律法規，學習平台的知識庫亦包括我們的禮品管理制度，以加強對廉潔工作的監督管理。除此之外，我們亦會要求供應商簽署我們的廉潔合作承諾書，並邀請我們的供應商參與廉潔指數調研，收集他們對於本集團反商業賄賂管理方面的意見，共同創建一個更陽光健康及公平公正的營商環境。






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、欺詐或洗黑錢等重大不合規事宜，以及並不知悉有任何對我們或僱員提出或審結的貪污訴訟案件。

為環境身體力行

策略：	減少對環境的影響，同時在我們的運營過程中推廣環保。
目標：	有效運用資源及減少環境足跡，積極推廣低碳生活方式。

本集團積極管理其業務之環境足跡，致力在節能、廢物管理、資源使用，以及綠色資訊及通訊科技解決方案方面，採取多項減緩及改善措施，協助應對氣候變化的威脅，實現低碳經濟。

為持續提升我們在環保方面的表現，我們的《兌吧集團環境保護政策》已明確列明一系列的環境友善措施，減少在營運中對環境的污染。作為互聯網服務公司，本集團主要使用資訊科技，在辦公室營運網上平台；基於此業務性質，我們並無對環境造成重大影響。儘管如此，本集團於報告期間制訂以下的綠色目標，希望能進一步推動環保工作執行。

綠色目標	方法
 <p>排放物</p> <p>減少空氣污染物排放及溫室氣體排放</p>	<p>管制空氣污染物排放及溫室氣體排放源頭</p> <p>有關更多詳情，請參閱「能源消耗及溫室氣體排放」章節。</p>
 <p>廢棄物</p> <p>推廣負責任的廢物管理及減少廢棄物產生量</p>	<p>推廣回收</p> <p>有關更多詳情，請參閱「廢棄物及水資源管理」章節。</p>
 <p>能源使用</p> <p>改善能源效益及減少能源消耗</p>	<p>實施節能措施</p> <p>有關更多詳情，請參閱「能源消耗及溫室氣體排放」章節。</p>
 <p>用水</p> <p>減少浪費食水及加強用水效益</p>	<p>提倡水資源循環使用及提高用水效益</p> <p>有關更多詳情，請參閱「廢棄物及水資源管理」章節。</p>
 <p>員工參與</p> <p>協助員工建立更環保的生活方式</p>	<p>實行綠色辦公</p>



為環境身體力行

環境合規性

本集團嚴格遵守包括《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國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涉及任何違反有關環境法例法規的情況。

氣候變化

隨著近年來氣候變化加劇了極端天氣事件的風險和頻率，本集團深明應對氣候變化的重要性。我們進行了ESG相關的風險評估，當中包括識別本集團潛在的氣候相關風險，並定期評估現有應對措施的有效性，進一步提升我們抵禦氣候風險的能力。我們亦致力管理溫室氣體排放的源頭，安排專人落實溫室氣體排放的測量、統計和分析。我們的行政部門亦會定期評估和審核企業內部主要燃料的使用數量和類型，制訂優化方案，為緩和氣候變化工作出一分力。我們嚴格遵守《中華人民共和國循環經濟促進法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等與氣候變化相關的法律規例，並將繼續檢視與氣候變化相關的法例法規及監管要求的最新情況，為應對氣候變化工作做好準備。

本集團亦針對以下氣候相關的風險，制定了下列應對措施：

氣候相關的風險	應對措施
氣候變化所帶來的實體風險，如極端天氣事件	為保障員工在惡劣天氣下的安全，我們會定期留意天氣狀況，並於惡劣天氣來臨前夕向全員發出溫馨提示，提醒員工做好相關準備及防護措施，包括提醒員工在上下班前注意自身安全、在下班前及時切斷所有電源、關好門窗等。
與氣候相關政府政策及監管要求的轉變	本集團會聯合所在辦公地址的物業，做好所在地區新氣候政策下的防控要求，並會安排行政部門專員對接和督導相關工作。

為環境身體力行

能源消耗及溫室氣體排放

作為負責任的企業公民，我們積極通過提升能源效益及管制優化溫室氣體排放源頭，竭力減少營運的能源消耗和溫室氣體排放。本集團不涉及工廠生產，沒有重大的污染物排放。電力為本集團的主要耗能和溫室氣體排放來源，用於運作管理公共區域和辦公室的照明、空調和辦公室設備。我們在辦公場所實施多項節能減排措施，包括採用智能設備及監測燃料用量等，竭力減少我們在營運中的溫室氣體排放。

為了有效監控溫室氣體排放，我們會安排專業機構定期進行溫室氣體排放的測量、統計和分析。本集團的行政部門亦會定期評估和審核企業內部主要能源的使用量和類型，制訂優化方案，提高使用效率和效果，定期向工作小組進行匯報，並在歸納後向董事會匯報。除此之外，我們亦採取了一系列的節能減排措施，以推動低碳經濟，措施包括：

- 辦公室優先考慮採購能源效益高的電器；
- 透過智能化應用程式，提醒員工在非工作時段關閉電腦；
- 鼓勵及安排員工每晚巡視辦公室，確保打印機和空調等閒置設備已關掉；
- 以油電混能車作代步之用，協助改善路邊空氣質量；及
- 將使用公司車輛的審批程序嚴謹化，減低公司汽車使用次數。

為環境身體力行

關鍵環境績效指標

	2021	2020	單位
溫室氣體			
總排放量(範圍1及範圍2)	386.31	335.44	公噸二氧化碳當量
直接排放(範圍1)	15.86	10.54	公噸二氧化碳當量
間接排放(範圍2)	370.46	324.89	公噸二氧化碳當量
總排放密度(範圍1及2)	59.34	52.58	公斤二氧化碳當量/平方米
空氣污染物			
氮氧化物(NO _x)	4.36	3.29	公斤
硫氧化物(SO _x)	0.09	0.06	公斤
懸浮顆粒物(PM)	0.32	0.24	公斤
能源			
總耗用量	661.49	568.62	千個千瓦時
電力	607.21	532.53	千個千瓦時
汽油	54.28	36.10	千個千瓦時
總耗用量密度	101.61	89.14	千瓦時/平方米

註1：以上數據只包括本集團位於杭州的主要營業地點。

註2：基於四捨五入，總計未必為所示數字的準確總和。

註3：由於溫室氣體計算所使用的排放系數乃參照聯交所刊發最新版本之《如何準備環境、社會及管治報告》中的相關數字，因此，2020年溫室氣體數據已被重述。

為環境身體力行

廢棄物及水資源管理

本集團致力透過實施辦公室減廢措施，推廣負責任的廢物管理，並通過提升用水效益及循環用水，以達致節省用水。我們的資源使用與棄置主要來自辦公室用水及垃圾。由於我們的業務不涉及工廠生產，我們在營運過程中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。本集團的用水源自市政供水系統，於報告期間，我們在求取適用水源上並無任何問題。另外，我們在辦公室提倡分類回收，垃圾分類收集箱按照杭州市垃圾分類標準，並於辦公區域內配備垃圾分類及回收設施，以便員工進行垃圾分類。《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，推動員工為本集團環保工作出一分力。

我們同時實施了以下舉措，改善環境：

- 及時修理漏水的水管或裝置和更換水龍頭等衛生設施，減少浪費食水；
- 在辦公室栽種植物，綠化辦公室；
- 將訪客飲剩的飲用水，作澆灌植物之用，減少不必要的水資源浪費；及
- 以電子渠道取代紙張，提倡實行無紙化辦公。

關鍵環境績效指標

	2021	2020	單位
無害廢棄物			
總無害廢棄物量	35.20	29.50	公噸
無害廢棄物處置量	22.10	17.50	公噸
無害廢棄物回收量	13.10	12.00	公噸
總無害廢棄物量密度	5.41	4.62	公斤／平方米
用水			
總耗水量	5,383.00	4,721.00	立方米
總耗水量密度	0.83	0.74	立方米／平方米

註4：以上數據只包括本集團位於杭州的主要營業地點。

註5：2020年每平方米樓面面積的無害廢棄物量及每平方米樓面面積的耗水量已被重述，以反映實際情況。

為社區構建和諧

策略：	組織各種社區活動，促進社會和諧。
目標：	支援弱勢社群，推動行業發展。

本集團積極履行企業社會責任，致力秉承「服務人民回饋社會」的理念，與社會共同邁進更好的生活環境。於報告期間，本集團特別致力於扶貧濟困、支援防疫行動及促進行業發展等貢獻範疇。

扶貧濟困

於報告期間，我們向青川縣慈善總會捐贈人民幣總值50,000元，以支持杭州市西湖區及廣元市青川縣的村企結對幫扶活動，進一步加強兩地扶貧協作，期望能提升貧困人士的生活質素。

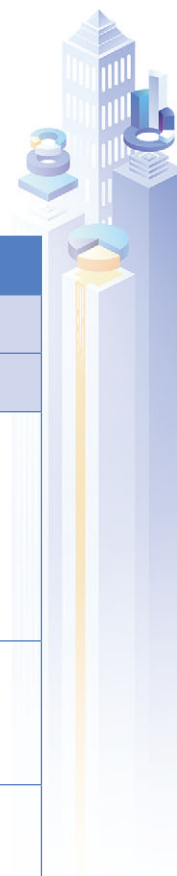
支援防疫行動

為支援杭州市抗疫行動，本集團於報告期間向杭州市西湖區人民政府古盪街道辦事處捐贈了不同的防疫物資，包括500個口罩、1箱消毒液及30套防護服，以確保辦事處的防疫物資供應充足。

促進行業發展

於報告期間，本集團在杭州總部舉辦了一次技術沙龍分享活動。分享會是由兌吧集團旗下的推啊團隊為公司技術同學組織的一場技術盛宴。本次分享會邀請到來自得物、網易、快手、攜程的技術專家大咖，現場分享了在各自領域中積累的技術經驗和前沿技術，兌吧的技術小伙伴們踴躍與大咖交流溝通，在分享中收貨頗豐。本次分享還吸引了其他公司的技術愛好者前來參加，阿里、婚禮紀、挖財等行業內同事都給予了積極評價。





主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
A. 環境			
層面A1：排放物			
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。		為環境身體力行	32-36
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	為環境身體力行－ 能源消耗及 溫室氣體排放	35
關鍵績效指標A1.2	直接及能源間接溫室氣體排放量及密度。	為環境身體力行－ 能源消耗及 溫室氣體排放	35
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。	為環境身體力行－ 廢棄物及 水資源管理	36
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。	為環境身體力行	32-36
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。	為環境身體力行	32-36



香港聯交所《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
層面A2：資源使用			
一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。		為環境身體力行	32-36
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。	為環境身體力行－ 能源消耗及 溫室氣體排放	35
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	為環境身體力行－ 廢棄物及 水資源管理	36
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。	為環境身體力行	32-36
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。	為環境身體力行	32-36
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
層面A3：環境及天然資源			
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。		為環境身體力行	32-36
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
層面A4：氣候變化			
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。		為環境身體力行－ 氣候變化	32-33
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。	為環境身體力行－ 氣候變化	32-33

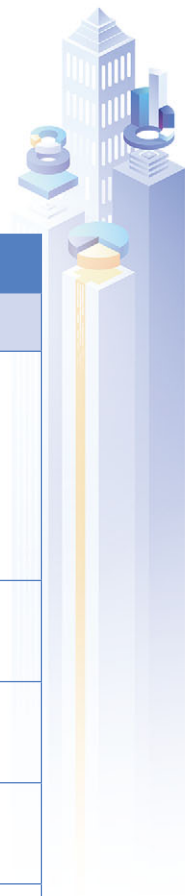


主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		為員工締造理想	24-31
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	為員工締造理想— 員工概況	24
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	為員工締造理想— 員工概況	25
層面B2：健康與安全			
一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱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。		為員工締造理想— 職業健康與安全	30
關鍵績效指標B2.1	過去三年因工作關係而死亡的人數及比率。	為員工締造理想— 職業健康與安全	30
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	為員工締造理想— 職業健康與安全	30
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。	為員工締造理想— 職業健康與安全	30



香港聯交所《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
層面B3：發展及培訓			
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。		為員工締造理想－ 培訓及發展	28-29
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。	為員工締造理想－ 培訓及發展	29
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。	為員工締造理想－ 培訓及發展	29
層面B4：勞工準則			
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。		為員工締造理想－ 童工及強制勞工	27
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。	為員工締造理想－ 童工及強制勞工	27
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。	為員工締造理想－ 童工及強制勞工	27
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。		供應鏈管理	22-23
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理	22
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	22-23
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。	供應鏈管理	22-23
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。	供應鏈管理	22-23



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節／聲明	頁碼
層面B6：產品責任			
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。		為客戶創造價值	17-23
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。	為客戶創造價值－ 客戶溝通及滿意度	21
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。	為客戶創造價值－ 知識產權維護	21
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	為客戶創造價值－ 質量保證 由於本集團並沒有涉及產品生產，因此產品回收程序不適用於本集團。	18
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。	為客戶創造價值－ 信息保護及 服務穩定性	19-20



香港聯交所《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
層面B7：反貪污			
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。		為員工締造理想一 肅貪倡廉	31
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。	為員工締造理想一 肅貪倡廉	31
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。	為員工締造理想一 肅貪倡廉	31
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	為員工締造理想一 肅貪倡廉	31
社區			
層面B8：社區投資			
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。		為社區構建和諧	37
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)。	為社區構建和諧	37
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	為社區構建和諧	37