



恒騰網絡  
hengten networks

**HENG TEN NETWORKS GROUP LIMITED**

恒騰網絡集團有限公司

(於百慕達註冊成立之有限公司)

(股份代號：136)



## 目錄

- 1 一、關於環境、社會及管治報告
- 2 二、可持續發展管理
- 3 三、利益相關方溝通
- 4 四、ESG 重要性議題評估
- 6 五、為客戶創造價值
- 14 六、為合作商創造價值
- 19 七、為員工創造價值
- 27 八、為環境創造價值
- 30 九、反腐倡廉
- 31 十、為社會創造價值
- 32 附表一、ESG 報告指引內容索引
- 35 附表二、政策及法規列表
- 38 附表三、軟件著作權清單



## 一、關於環境、社會及管治報告

恒騰網絡集團有限公司(下稱「公司」)及其附屬公司(下稱「本集團」)欣然發布2019年度環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)，旨在客觀披露本集團在環境、社會及管治領域的實踐及績效，增強利益相關方對本集團可持續發展的了解與信心，促進本集團提升可持續發展表現。

### 1. 報告範圍

本報告所載資料覆蓋本集團互聯網社區服務、互聯網家居、互聯網材料物流、製造及銷售照相及電子產品配件業務。本報告所涵蓋內容的時間範圍為2019年1月1日至2019年12月31日，部分內容追溯至以往年份。

### 2. 編製依據

本集團依據香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《ESG報告指引》」)要求編製本報告，遵循重要性、平衡性、量化及一致性原則，力求充分客觀地展示本集團2019年度ESG工作的投入與成效。本報告最後部分詳列ESG報告指引內容索引，以便讀者快速查閱。

### 3. 信息來源

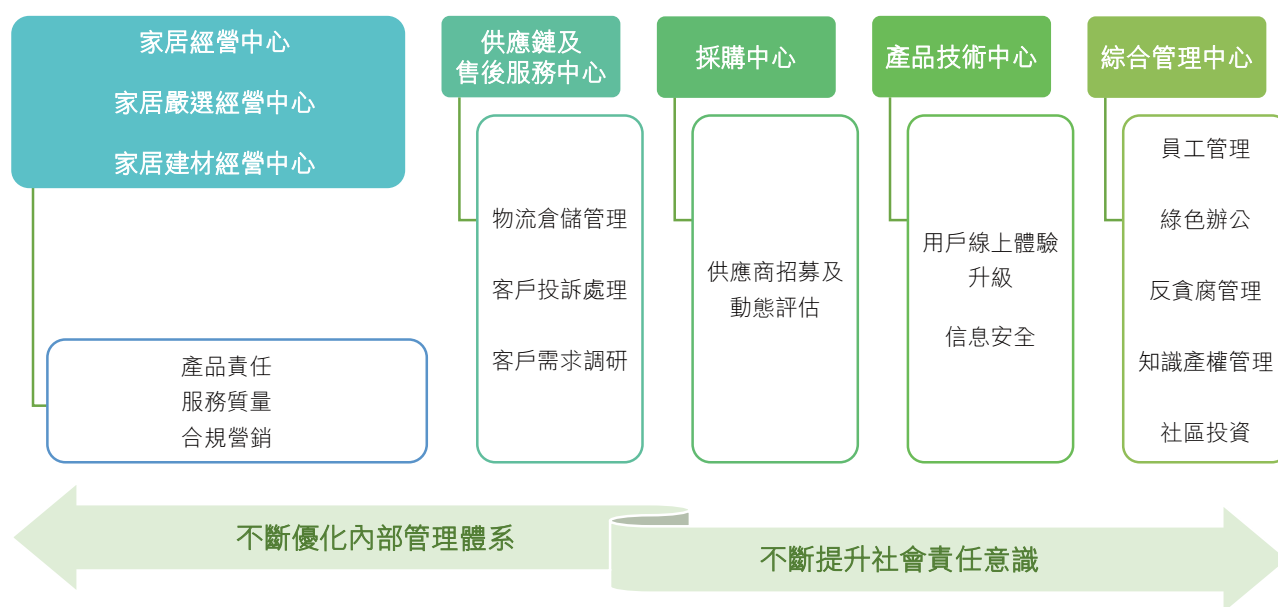
本報告披露信息來源於內部正式文件和統計數據、第三方問卷調查及公開信息。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

### 4. 發布形式

本報告以電子版形式發布，有中英文兩個版本。若本報告的中英文版本有歧義，請以中文版為準。您可訪問本集團官方網站<http://www.htmimi.com/>或聯交所網站<http://www.hkex.com.hk>獲取本報告的電子文稿。

### 二、可持續發展管理

本集團以服務用戶為核心、以賦能行業為導向，不斷整合行業優質資源，致力培育開放、共享、互動、協調的互聯網服務生態系統，為用戶提供高性價比、高品質的產品與服務。在業務發展同時，本集團積極履行企業社會責任，持續將可持續發展理念融入各職能部門日常運營及管理決策中，以保障環境、社會及管治相關管理事項落到實處。



本集團嚴格遵循聯交所主板香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄十四《企業管治守則》要求，組建董事會（「**董事會**」）及其下屬審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，並明確其職責。董事會對本集團環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告；通過股東大會、董事局會議等渠道知悉和討論環境、社會及管治相關工作，並視具體情況就相關事宜發出指示。本集團高度重視環境、社會及管治風險管理相關工作，深知產品及服務品質提升、供應鏈管理、僱傭管理等環境、社會及管治事項對集團財務表現和可持續發展可能產生的影響。有關本集團董事會、企業管治架構、風險管理及內部控制的更多資料請參照包含於公司2019年年報的《企業管治報告》。



### 三、利益相關方溝通

企業發展離不開利益相關方的支持及信任。本集團通過活動會議、郵箱等多樣化渠道，與投資者、客戶、供應商、員工等各利益相關方保持緊密聯繫，積極聆聽利益相關方的期望和訴求，並及時進行溝通和提供回應，促進實現本集團與各利益相關方的共同發展。

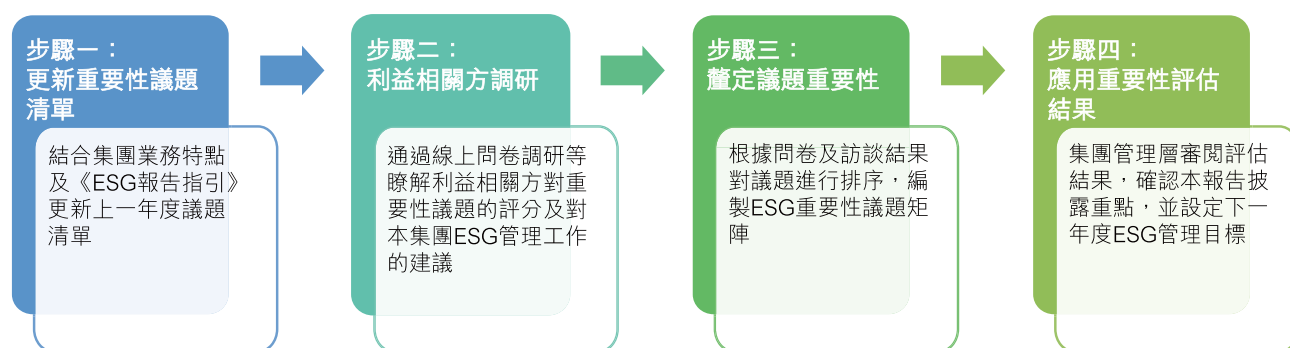
2019年，本集團對利益相關方期望與訴求的梳理及回應如下：

利益相關方	溝通方式及渠道	期望與訴求	溝通與回應
客戶	集團官方網站 客服熱線 線上平台 線下門店	客戶信息與隱私保護 客戶滿意度與投訴處理 產品與服務質量 商業誠信	網絡安全與權限設置 完善客戶溝通機制 加強質量管控 強化法律宣導
員工	員工滿意度調查 公司OA系統 績效面談 員工座談會	員工招聘與團隊建設 員工發展與培訓 勞工權益與保障 生產安全與職業健康	完善人才招聘體系 建設人才培養通道 嚴格遵守法律法規 加強職業健康和安全管理
投資者與股東	年度股東大會 投資者聯絡電話/郵箱 集團官方網站	財務業績 權益保障 公司規範化治理	提高盈利水平 定期信息披露 完善風險管理和內控體系
政府與監管機構	稅務信息報送 日常溝通	遵守法律監管規則 合法經營 依法納稅 促進就業	接受政府監督 加強反腐倡廉建設 按時主動納稅 創造就業機會
合作商	現場走訪 合作商大會 合作商培訓	公開公正 合作共贏 共同成長	完善合作商管理機制 優化項目管理 搭建合作商溝通平台
行業協會	行業研討會 日常溝通	推動行業進步 行業經驗交流	提高創新能力 積極參與行業溝通交流
社區	新聞報道 公開信息披露	保護社區環境 投身社會公益	全面踐行綠色運營 開展公益項目

### 四、ESG重要性議題評估

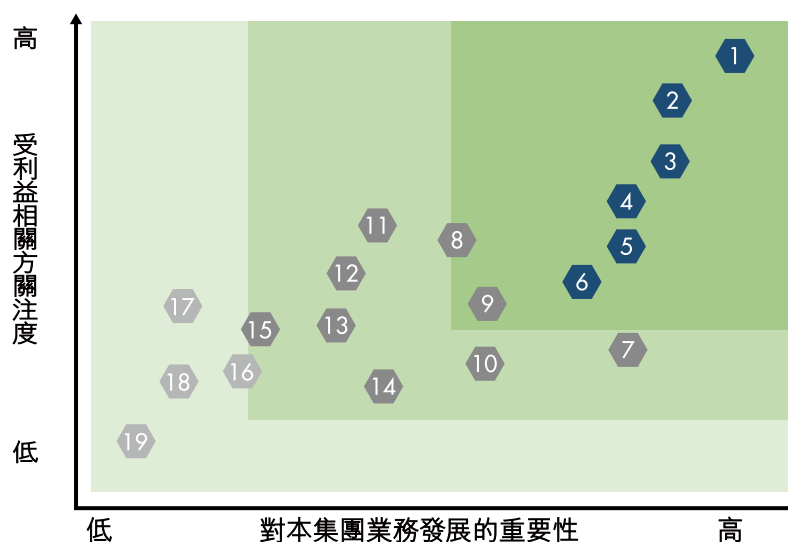
2019年度，本集團通過線上問卷調研及面對面訪談方式，綜合評估各項ESG議題受利益相關方關注程度及對本集團戰略和業務發展的重要性，確定議題重要性排序，並將排序結果作為本報告披露重點的重要參考。

2019年度重要性議題評估步驟如下：





2019年度，本集團ESG重要性議題排序及矩陣如下：



重要性	排序	議題名稱
非常重要	1	供應鏈管理及可持續發展
	2	人才吸納與團隊建設
	3	合規管理與反不正當競爭關係
	4	員工培訓與發展
	5	客戶滿意度及投訴處理
	6	負責任營銷及宣傳
重要	7	知識產權保護
	8	職業健康與安全
	9	客戶隱私保護與信息安全
	10	績效考核與薪酬福利

重要性	排序	議題名稱
次重要	11	產品及服務質量管理
	12	防止僱傭童工及強制勞工
	13	廢棄物處理
	14	參與社會公益
	15	推動綠色社區建設
次重要	16	能源耗用與節能措施
	17	反貪污管理機制
	18	水資源使用與污水處理
	19	溫室氣體排放

2019年度ESG重要性議題評估結果顯示：供應鏈管理及可持續發展、人才吸納與團隊建設、合規管理與反不正當競爭關係等議題最受利益相關方關注；其中，供應鏈管理及可持續發展、客戶滿意度及投訴處理等議題相比上一年度重要性排序有所提升。本集團將根據ESG重要性議題評估結果，在本報告後續章節進行詳細披露，並以本次重要性議題評估結果作為下一年度ESG管理規劃的參考，持續改進和提升本集團的可持續發展績效表現。

## 五、為客戶創造價值

嚴格的產品和服務質量管控體系是企業業務可持續發展的基礎保障。本集團嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益法》、《電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》等法律法規，持續加強內部產品質量與安全管控，完善客戶服務體系，以契合客戶需求提供高性價比的優質產品和服務，不斷提升客戶消費體驗。

### 1、產品質量管理

本集團注重從源頭把控產品品質，在家居產品、精裝建材產品合作商選擇時，會對其資質、生產基地等進行嚴格審查或實地考察。其中，對原已納入中國恒大集團合格供應商庫的合作商，其在徵召環節已由中國恒大集團依據其內部相關規定進行資質審核或實地考察等；對本集團自行引入的合作商，則要求合作商須在合同中備案生產基地信息並通過本集團的實地考察和檢查後，方可供貨。

本集團針對家居產品、建材產品、照相及電子產品配件業務制訂不同的質量管理標準及制度：

#### (1) 家居產品

本集團針對家居產品制定和實施《工程類家居技術標準》，規定各類家居產品應嚴格對應遵循《GB 18584室內裝飾裝修材料—木家具中有害物質限量》、《GB 18580室內裝飾裝修材料人造板及其製品中甲醛釋放限量》、《兒童家具通用技術條件》等國家現行標準的要求，從源頭把控家居產品的外觀、材質、耐用、承重等性能，並對家居產品的環保指標與安全特性設定相應的標準要求。本集團針對部分典型產品的質量標準要求如下：

- 木質家具甲醛釋放量須在E1級及以上(甲醛含量小於1.5mg/100g)





- 紅木類家具商家須額外簽訂商家入駐承諾函，同時提供配有商品材質的檢驗標識及質檢報告
- 金屬、玻璃家具須通過安全性檢測
- 油漆類家具須選用中華人民共和國(「中國」)排名前五的環保型油漆

本集團將上述產品質量標準寫入合作合同，要求合作商按產品批次提供質量檢測報告，以督促供應商落實產品質量管理要求，確保產品品質。

### (2) 建材產品

針對精裝建材產品，本集團從產品准入、產品驗收、產品入庫管理等各環節加強質量管理，致力為客戶提供高品質的產品。

在產品准入環節，本集團嚴格審查合作商資格證書、產品合格證、國家認可機構出具的產品質量檢驗報告等資料，確保產品符合國家質量、安全與環保相關標準要求，且兼備實用性與美觀性。按集團相關規定，木地板的甲醛、有害物質必須符合國家相關標準；原材料及成品需達到E1環保級別(甲醛含量小於1.5mg/100g)；瓷磚類產品需滿足國標《建築材料放射性核素限量》(GB6566-2010)中A類裝飾裝修材料要求及相關行業執行標準。

在產品驗收環節，本集團制定並實施《恒騰網絡材料驗收標準》制度，安排專人進駐部分合作商工廠內部，檢查工廠生產情況及貨品驗收，以確保工廠生產環境和產品質量符合本集團標準的要求；由業務人員及客戶代表在項目現場按驗收標準對產品進行檢查，驗貨合格後組織工程部監理工程師及施工單位進行現場收貨。

在產品入庫管理環節，本集團要求倉庫質檢員與供貨單位代表共同核對產品訂單、型號及數量，並對產品進行質量抽檢，確保產品尺寸、顏色等性能符合要求，避免有破損等質量問題的產品入庫。此外，本集團根據不同類型產品的性能、類別、特點、用途、堆垛標準等進行分區儲存，在倉庫設置專門的不良品區和待報廢品區，避免次品混入庫存；對於客戶有批次或色號要求的產品，倉庫須優先出庫獨立存放的同批次或同色號產品，再根據產品入出庫先後順序先進先出，避免產品因呆滯產生質量問題。

### (3) 照相及電子產品配件

本集團製造與銷售的主要照相及電子產品配件為尼龍和皮革包袋。針對該業務，本集團制定並嚴格執行《品質控制管理規定》、《生產過程控制規定》等標準化品質管控文件，並實施全流程的質量管控機制：

#### 產品量產前

通過新產品的試產情況評估生產過程的完善性；



#### 來料環節

根據《原材料檢驗標準》對所有來料進行驗收；



#### 產品生產中

執行層層責任制質量控制體系，即堅決拒絕上一道工序的不合格產品流入本道工序，並由品控部對產品進行抽檢；



#### 成品檢驗包裝時

品質部填寫《成品出貨檢查表》並附上《成品檢驗狀態票》，並對出貨產品進行最終質量檢驗。



針對製造與銷售照相及電子產品配件業務，本集團已於2019年取得ISO 9001認證：2015質量管理體系的再認證(有效期至2022年12月25日)。



## 2、服務品質管理

高品質的服務質量是本集團業務長遠發展的關鍵，本集團注重從用戶購物體驗、售後服務質量管理等方面持續提升客戶的滿意度和忠誠度。

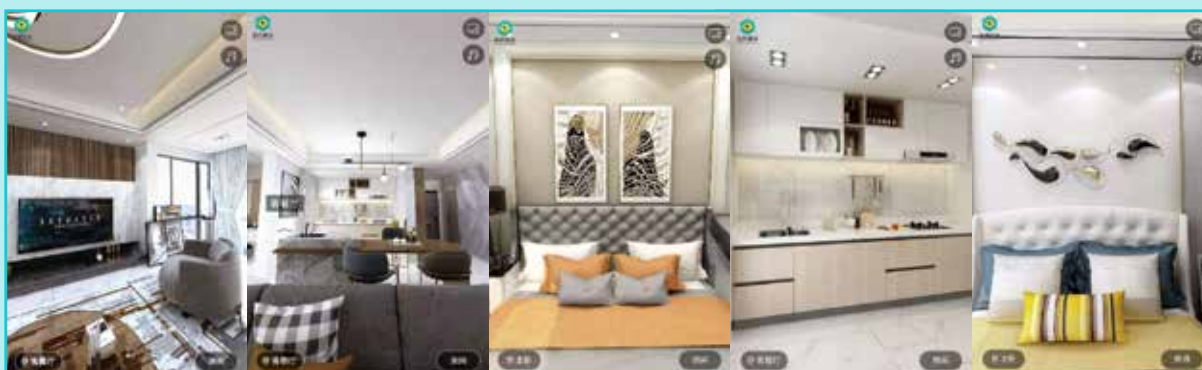
### (1) 聚焦用戶購物體驗

針對家居嚴選業務，本集團通過簡化業主購買支付流程、優化宣傳及售後流程等方式，不斷增強業主對線上購買平台「恒騰家居商城」及其售後服務的信任及體驗滿意度，如本集團在所有線下樣板房、物業服務中心、商家展位設立統一的售後服務溫馨提示並公告聯繫方式，確保業主知悉各品牌商售後服務渠道。

針對材料物流業務，本集團於2019年全新打造「恒騰蜜家」品牌(下稱「材料新模式業務」)，以線下全品類體驗展廳與線上小程序相結合方式，為客戶提供保質省心的一站式採購平台。其中，線下展廳採用體驗式裝修，單品展示、空間展示與樣板間展示相結合，打造場景化的線下展廳，為消費者展示未來家的樣子，提升客戶的體驗感與互動感；搭建「恒騰蜜家」在線小程序，整合優質品牌廠家、經銷商、裝飾公司與資深設計師資源，從設計、選材、配送、安裝到售後，為有裝修需求的消費者提供一站式服務。

### 案例：恒騰蜜家小程序「找設計」板塊

恒騰蜜家小程序「找設計」板塊為用戶與設計師搭建橋樑，通過引入優秀的設計方案，為用戶提供家裝構想。用戶可自由瀏覽自己小區的3D全屋漫遊戶型設計方案，身臨其境地看到未來的家。同時，小程序可一鍵生成設計元素中使用的商品清單，幫助用戶快捷購買設計方案中包含的材料。





恒騰蜜家Logo及武漢線下場景式展廳

此外，針對「恒騰家居商城」及「恒騰蜜家」線上平台，本集團制定和實施《恒騰網絡集團有限公司產品技術中心產品設計部需求管理辦法》，規範用戶需求管理流程，以持續優化各線上平台的功能設計及用戶體驗。

### (2) 保障物流服務高效

為滿足家裝建材產品的物流配送需求，本集團在常熟、成都、佛山、武漢、天津均設有倉儲物流配送中心，並採用現代化的倉儲管理系統WMS (Warehouse Management System)和運輸管理系統TMS (Transportation Management System)進行倉庫管理，確保產品質量在倉儲物流過程中得到有效管控；同時，集團不斷加強對物流承運商的監督和考核，從發貨質量、到貨質量、回單管理、服務質量四個方面對承運商開展月度考核及合同期考核，致力於建立優質的物流承運商隊伍，保障產品配送的高效及時。

### (3) 持續提升服務品質

#### 客戶投訴處理

本集團嚴格遵守與消費者權益相關的法律法規，制定和實施《恒騰網絡材料售後服務管理制度》、《材料售後服務流程管理》、《密蜜家居售後管理辦法》、《恒騰蜜家365天退換貨政策》、《恒騰蜜家保價政策》等制度文件，安排專人負責不同業務條線的售後服務，更有針對性地解決客戶的問題和需求，切實保障客戶的合法權益。



在售後投訴處理方面，本集團通過在線客服、總部投訴熱線等多個渠道接收、處理客戶的諮詢和投訴；要求各渠道接獲投訴後須及時將問題反映至相關部門或對應供貨商，並追蹤投訴解決情況。其中，針對材料新模式業務，本集團按下述流程處理客戶投訴，並對客戶投訴問題進行分析和反饋至相關部門進行整改：

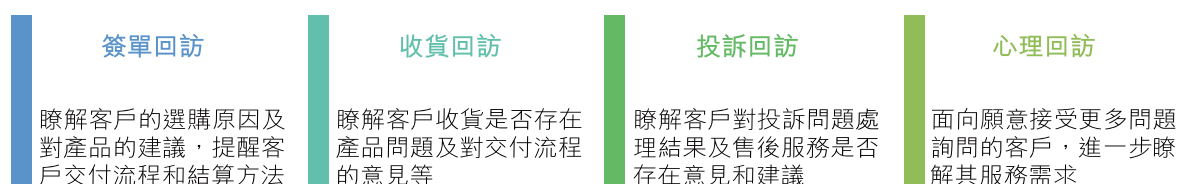


2019年，本集團家居嚴選業務、拎包入住業務及材料新模式業務三類業務模式各自的投訴接收及處理情況如下：

家居嚴選業務	拎包入住業務	材料新模式業務
接收投訴 <b>582</b> 單 投訴處理率 <b>100%</b>	接收投訴 <b>808</b> 單 投訴處理率 <b>77.8%</b> 投訴處理滿意度 <b>91.2%</b>	接收投訴 <b>57</b> 單 投訴處理率 <b>98.2%</b>

### 客戶需求調研

本集團針對不同環節開展各類客戶回訪活動，主要包括：



其中，本集團2019年度領包入住業務及材料新模式業務各類回訪活動合計成功回訪5,021單。此外，本集團材料新模式業務的三台線下門店對部分客戶開展購買需求專項調研活動，即以問卷調研方式瞭解客戶對到貨時間、送貨時效、電話溝通頻次、售後政策、支付習慣等方面的意見，以不斷完善線下門店的服務品質及售後流程。

### 客服人員管理

本集團供應鏈及售後服務中心制定和實施《恒騰蜜家客服接訪話術》、《恒騰蜜家客服售後回訪話術》等回訪話術標準，要求售後服務人員嚴格按要求與客戶進行溝通，並每天更新客戶回訪匯總台賬；及時協調相關部門處理客戶反饋問題及跟進問題處理進程，以不斷提升客服標準化及效率。

為進一步提升客服人員的專業技能和服務品質，本集團2019年度對不同業務條線客服開展培訓，主要包括：

- 新員工入職類培訓：介紹在線客服系統、線上商城運營後台、在線呼叫系統等平台的使用方法及退貨退款等客服制度和流程，引導員工盡快熟悉業務；
- 品牌產品類培訓：按一季度一次由品牌方主導開展產品專業知識普及，增強客服人員對產品的熟悉程度，提升服務質量；
- 法律法規類培訓：為員工提供電商法律法規相關培訓，提高客服人員的誠信合規意識；
- 其他類內部培訓：不定期根據需求開展主題類客服培訓，如促銷活動培訓、項目流程培訓、線上運營解析培訓等。

### 3、信息安全和客戶隱私管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》等法律法規的要求，制定了《用戶隱私與信息保護政策》和《用戶隱私與信息安全政策》等客戶信息保護制度，對客戶個人資料的收集和使用權限、信息安全提醒及信息披露規定等進行明確規定，切實保護客戶信息安全及隱私不受侵犯。同時，本集團與所有合作商及員工簽訂保密協議，在協議中明文規定不能泄露的客戶信息範圍。



本集團亦出台《數據備份和數據安全管理制度》、《災難恢復計劃》等制度，制定網絡安全策略，通過數據分級管理、權限管理、運維安全管理、安全產品應用、定期滲透測試、安全監控等多重手段保障網絡信息安全。針對數據分級管理，本集團將數據信息分為機密數據、重要數據、一般數據三級，對密碼類、代金券類等對會對公司或用戶造成直接經濟損失的機密數據進行加密儲存，對用戶身份證等可能會對公司或者用戶造成經濟操作的數據採取加密顯示。針對權限管理，本集團由產品運營部統一管理業務平台數據及權限，並制定和實施《權限管理及數據協作流程》，明確規定運營後台賬號和權限的申請流程，收攏數據使用權限，降低泄密風險。

### 4、知識產權管理

本集團嚴格遵守《著作權法》、《商標法》、《專利法》、《中華人民共和國侵權責任法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，實施由中國恒大集團制定的《恒大集團知識產權管理制度》，對商標權、著作權、專利權及其他知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理提出明確要求，規範知識產權的管理工作。

本集團要求合作商在簽訂合同時須出具商標權利人授權的《品牌授權書》，並在合同中約定知識產權相關的條款，要求合作商為集團提供的產品或服務不得侵犯第三方的商標、著作權、知識產權。同時，本集團品牌部嚴格把控宣傳物料的內容，防止物料中出現未經授權的圖片或字體等。

本集團法務部作為知識產權管理責任部門，負責主導知識產權的管理和維護工作，並定期組織知識產權專題業務培訓，以加強員工知識產權保護意識和業務能力。截止2019年12月31日，本集團累計成功獲得恒騰密蜜家居商城平台V3.0.3等30項軟件著作權，積極保護公司著作權等知識產權。本集團軟件著作權清單請參閱本報告附表三。

### 5、合理的推廣營銷

本集團遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規的要求，加強內部銷售管理，確保產品貨真價實，及遵循配送時效及質保相關承諾；制定明確的宣傳材料設計樣式、審核流程及違規處理原則，嚴格把控在廣告、報紙、媒體等渠道上發佈的宣傳材料，確保營銷信息合規性、真實性及準確性。

同時，本集團持續加強對營銷人員的培訓力度，包括：對拎包入住業務的項目負責人及營銷團隊開展月度定期培訓，並不定期舉辦交流會或專題研討會，強化營銷服務人員的合規意識；要求店長對恒騰蜜家線下展廳銷售人員進行統一管理，避免銷售人員出現不當承諾、虛假宣傳或誤導消費者的行為，以切實保障消費者的合法權益。

### 六、為合作商創造價值

本集團高度重視供應鏈管理，嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》、《中華人民共和國政府採購法》等法律法規，制定並落實內部相關管理制度，規範合作商的准入和評估工作，以確保產品和服務的質量；並通過多種渠道與合作商溝通交流，以期築牢雙方合作關係，實現互利共贏。





截止2019年12月31日，本集團互聯網社區服務、互聯網家居、互聯網材料物流業務的合作商總數達934家，合作商的區域分布情況如下所示：

按地區劃分的合作商數量

序號	所屬省(市)	供應商數目 (家)
1	安徽	52
2	北京	34
3	福建	17
4	廣東	141
5	廣西	29
6	河北	3
7	河南	101
8	湖北	54
9	湖南	44
10	吉林	17
11	江蘇	33
12	遼寧	45
13	山東	44
14	山西	23
15	陝西	17
16	上海	27
17	四川	78
18	天津	2
19	浙江	14
20	甘肅	17
21	貴州	12
22	海南	18
23	黑龍江	29
24	江西	30
25	內蒙古	27
26	新疆	7
27	雲南	5
28	重慶	14
	<b>合計</b>	<b>934</b>

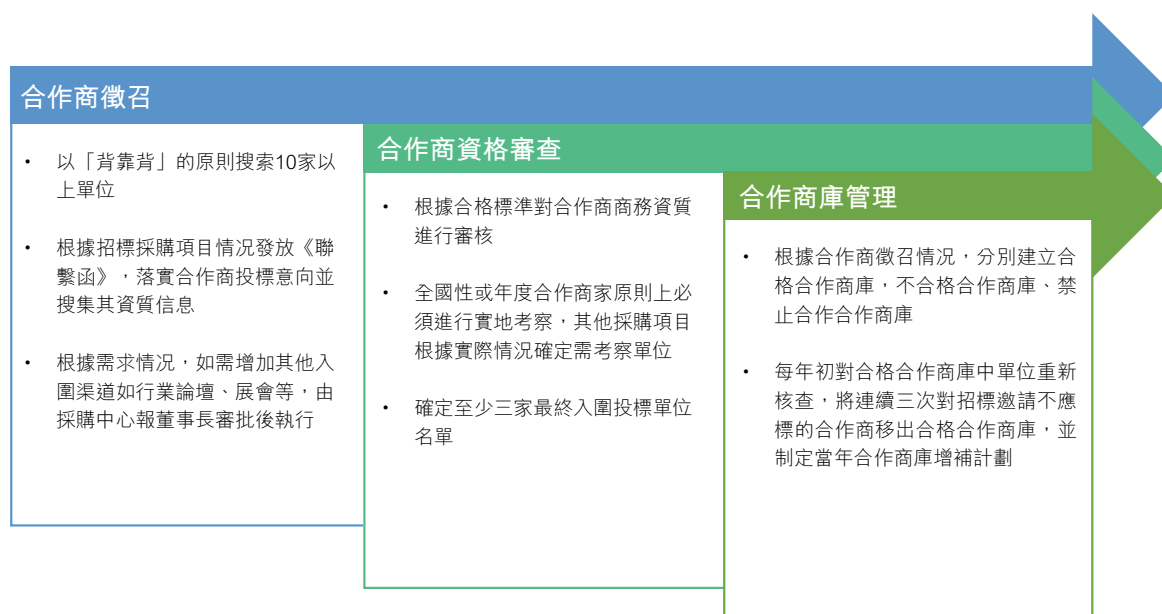
### 1、合作商准入

本集團建立了嚴格的合作商准入考察機制，制定並實施《恒騰網絡集團採購管理制度》，規範合作商徵召、篩選、審核及准入等工作的標準及流程，確保公平公正地招募高質量合作商。

本集團合作商招募以市場、銷售為導向，採用「先入庫，後招標」的招募模式，要求：

- 所搜集的單位原則上必須是品牌和綜合實力全國前10強、區域前5強單位，或國際著名品牌和企業；
- 概無全國及區域行業排名的，入選企業應為行業領先或區域綜合實力強、規模大的企業。

本集團合作商准入流程如下：





## 2、合作商動態評估

本集團針對不同類型合作商制定和實施《恒騰網絡集團家居類合作商綜合評估辦法》、《恒騰網絡材料類供應商綜合評估準則》等評估辦法，從銷售業績、配合力度及售後服務等方面對合作商進行評分和排名，並將評分結果進行公示並作為確定進一步合作範圍的參考依據。其中，針對與本集團簽訂戰略合同的家居類合作商家，本集團按季度進行合作商評分和排名；針對建材類合作商，本集團在年度合作商續簽時給予統一的綜合評估意見。

此外，本集團要求供應鏈及售後服務中心對合作商售後投訴情況進行月度評級，根據實際情況向合作商發送售後服務整改建議，及時跟進合作商的售後問題處理情況，以保障產品和服務品質；並將供應鏈及售後服務中心月度產品售後台賬視為合作商動態評估的重要依據。對出現品牌事件等重大服務問題的經銷商(包含但不限於大面積投訴、配合不力、品牌事件等)，本集團將予以拉黑處理，並終止與其合作事宜。

## 3、合作商產品合規管控

本集團十分關注合作商社會責任的履行情況，制定和實施《恒騰網絡家居合作商家品質管理要求》，對合作商產品質量和職業健康安全等方面提出明確標準，並要求：進駐商家須提供至少一份由第三方權威機構出具的《產品質量檢測報告》；聯盟類商家須提供至少一份由第三方權威機構出具的《環境管理體系認證證書》。

同時，本集團亦在招標文件、合同文本中明文規定合作商應遵守環境保護、勞工準則、反貪腐等相關法律法規的要求。若合作商出現違法違規行為，本集團將立即全面暫停與其的合作關係；後續合作事宜須經本集團調研小組考察評估後，視整改情況決定。

### 4、合作商溝通與交流

本集團在日常合作中通過不定期合作商家培訓、門店開業盛典等活動瞭解及回應合作商的期望和訴求，不斷加強業務交流及產品質量管控要求的宣貫力度，以進一步鞏固雙方誠信合作關係。



拎包入戶合作商培訓現場

### 案例：恒騰蜜家三台店開業盛典

2019年11月9日，恒騰蜜家三台門店開業，本集團邀請包括合作商代表在內的50人作為嘉賓參與開業盛典。活動中，本集團與合作商代表就互聯網家居行業前景及本集團未來發展等進行熱烈交流。

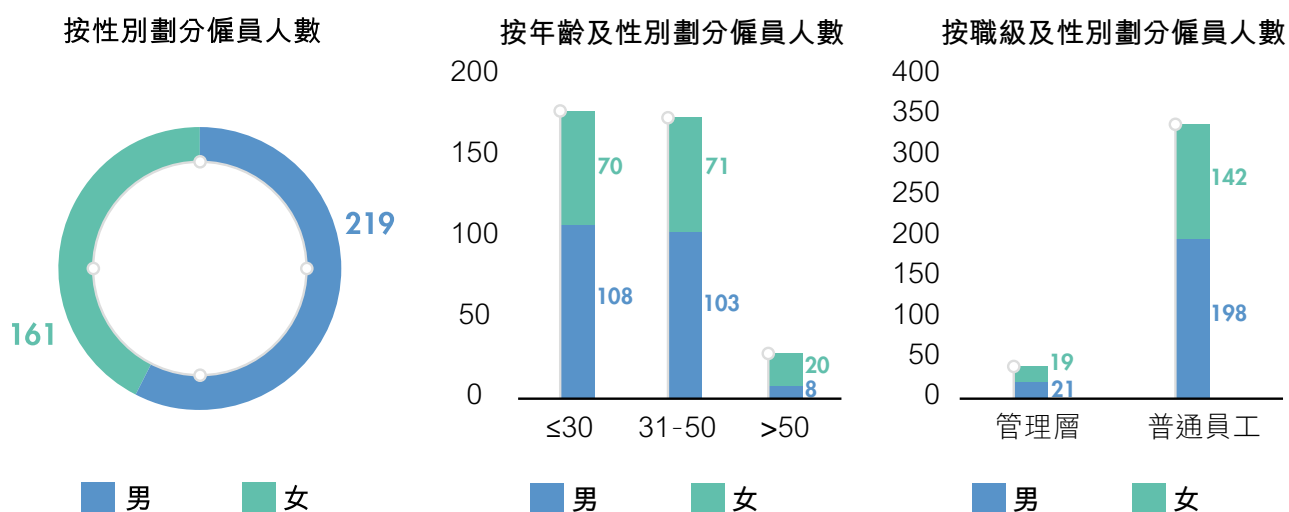




## 七、為員工創造價值

人才是企業的寶貴資本，是企業可持續發展的重要動力。本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》等國家及地方勞工相關法律及準則的規定，切實保障員工合法權益；並積極通過優化人才培養機制、組織多樣化員工關懷活動、開展健康安全教育等，為員工創建廣闊發展平台及安全舒適工作環境，不斷提高員工的滿意度和幸福感。

截止2019年12月31日，本集團的總僱員數達380人，僱員的性別結構、年齡結構等如下所示：



### 1、僱員權益保障

本集團制定和實施《恒騰網絡招聘管理制度》及落實中國恒大集團《恒大集團員工離職管理制度》等內部制度，規範招聘流程及標準、員工離職管理等工作，確保員工招募公正公平，保障員工基本權益。

本集團秉承「公開公正、擇優錄用、先內後外、親屬回避」的招聘原則，設置筆試、職業測評、面試評估、背景調查等評估環節，以確保招聘過程不受應聘人員國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別及宗教等因素的影響。同時，本集團明文規定面試官的權責範圍，對違背公司招聘原則及招聘流程的徇私舞弊者予以失職問責處分；由行政人事中心負責擬錄用候選人的薪資談判，嚴禁私自超過定薪的最高值付薪、或隨意對候選人做出虛假承諾。

本集團積極響應國家穩定就業相關政策，通過員工自薦、校園招聘及社會招聘等方式招攬人才，以滿足業務發展的需求。2019年度，本集團合計新招募員工人數47人；其中，新招募女性員工佔新招募員工總數的44.7%。

同時，本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《中華人民共和國禁止使用童工規定》等法律法規，在獲得候選人同意後開展背景調查、身份核驗等工作，以避免僱用童工；落實內部招聘管理及勞動紀律管理等相關制度，明文禁止以欺騙手段引誘候選人入職、使用暴力手段強迫員工工作或超時工作等，以保障員工的合法權益。

2019年度，本集團未發現任何有關招用童工或強制勞工的情況。

## 2、員工薪酬與福利

本集團本著公平、合理、因事設崗、以崗定職、以職定薪的原則，建立了具有市場競爭力的薪酬管理體系，並依照內部標準按時支付員工工資、績效獎金及法定五險一金等薪酬。同時，本集團每年至少實施一次薪資普調，以保障員工薪酬的競爭力及激發員工的積極性。

除法定福利項目外，本集團還制定包括免費食堂、再教育經費支持、年度體檢、員工購房優惠、購物優惠等多樣化福利項目，為駐地銷售人員提供餐補、住宿補貼、交通補助等，以不斷提升員工的幸福感和積極性。2019年度，本集團提供的福利項目包括但不限於：

- 節日福利：本集團於三八婦女節為每位女性員工發放一張購書卡作為禮品；於中秋佳節為全體員工發放一盒月餅作為節日慰問品等；
- 高溫福利：夏季高溫之際，本集團分別在8月份、9月份為全體員工派發高溫福利水卡；
- 團建活動：本集團各職能部門於8月至10月期間陸續組織聚餐、抽獎、贈送禮品等團建活動。



### 案例：全員福利抽獎活動

2019年4月28日，本集團舉辦全員福利大抽獎活動，為全體員工準備了價值11萬餘元的獎品227份，以感謝全體員工的辛勤付出，提升公司的凝聚力和向心力。其中，員工中獎率為100%。



## 3、員工培訓與發展

本集團關注員工個人能力的持續提升，建立了多層次、廣覆蓋的員工培訓體系，並由人事行政中心每年根據實際情況制定和落實年度培訓計劃，以期為員工的職業發展注入源源不斷的動力。本集團對員工培訓的內容包括入職培訓、通用素質培訓、專業技能培訓及管理培訓等，以確保滿足不同崗位或職級員工的職業發展需求。

2019年度，本集團的總體培訓情況如下所示：

員工職級	受訓人次 (人次)	培訓總時數 (小時)	培訓堂次 (次)	每名僱員平均 受訓時數 (小時/人)
管理層	11	52	32	0.45
普通員工	2,539	602	127	35.40
所有員工	2,550	654	159	27.60

註：每名僱員平均受訓時數=(年度總時數/培訓堂次)\*(年度培訓人次/實際員工總數)

## 環境、社會及管治報告(續)

2019年，本集團組織的重點培訓項目包括：



新員工入職培訓  
19次，累計參訓474人次

旨在幫助新員工瞭解公司文化、業務及相關制度，讓員工能夠快速融入公司及適應崗位。



商學院培訓  
46次，累計參訓1,169人次

培訓以線上線下授課加考核的方式進行，培訓內容包括產品知識類、銷售流程及技巧類、禮儀服務類、設計軟件操作類、店面運營及售後類等，旨在提升終端人員的接待、服務及售後水平。

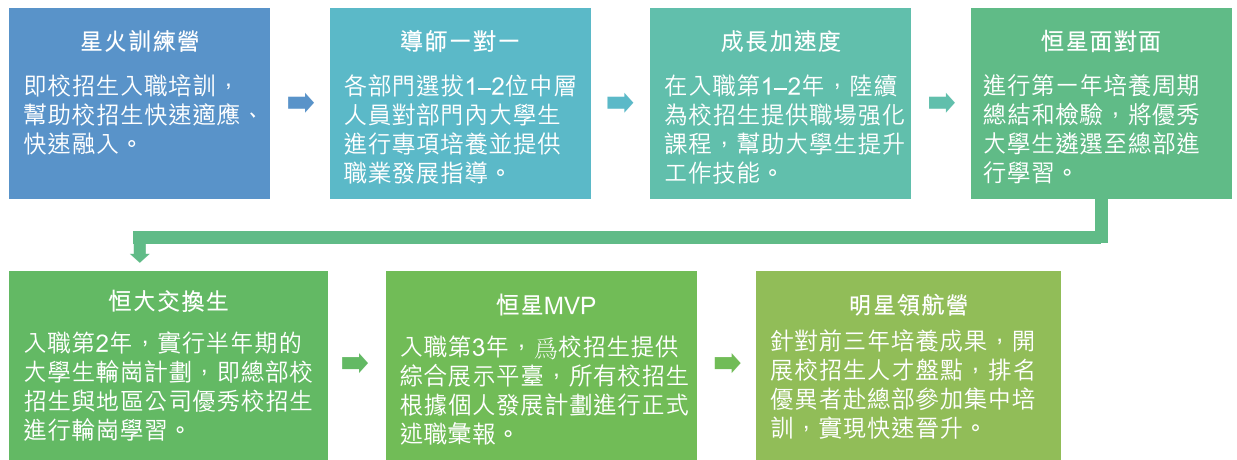


內訓師培訓  
7次，累計參訓55人次

本集團內訓師們以內容萃取、案例教學、公眾化表達及可視化呈現等手段為員工提供專業技術和管理培訓，旨在推進各部門沉澱業務知識和管理經驗，提升員工的綜合素質及業務水平。

同時，本集團高度重視校招生的培養，建立「恆星計劃」三年培養機制，為校招生提供系統化培訓及職業規劃指引，幫助其快速熟悉業務及挖掘自己的興趣和潛力。





此外，本集團制定並實施《恒騰網絡集團領導幹部選拔任用管理規定》，科學制訂領導幹部任用標準及流程，搭建有利於優秀人才脫穎而出的職業晉升機制，促進內部人才流動及團隊結構優化。本集團亦於2019年度梳理細化員工月度考核方案，進一步集合業務發展需求完善員工獎勵政策，不斷完善績效考核體系及規範員工考核工作，促進員工考核晉升的公平公正，為員工提供更廣闊的發展平台。

### 4、職業安全與健康

本集團高度重視員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規的規定，落實員工健康體檢、消防演習等多項健康安全管理舉措，力求為員工創造一個舒適、健康、安全的工作環境。

#### (1) 生產安全管理

針對家居建材業務的倉儲物流中心，本集團要求倉庫庫位設計不遮擋逃生通道，不遮擋消防器材；要求員工在倉庫中須穿戴安全帽、反光背心及安全鞋等防護器具；要求按叉車及倉庫升降門等設備的點檢表進行每日點檢，以保障倉儲作業人員的安全。

針對製造與銷售照相及電子產品配件業務，本集團制定和落實《企業安全生產管理制度》等內部政策文件及安全生產檢查制度，開展月度車間安全生產檢查及周度班組安全生產檢查，以確保設備狀態完好、安全防護裝置有效、安全措施落實到位。本集團明確規定公司總經理為安全生產第一責任人，並由公司相關管理層組成的安全生產領導小組負責生產安全管理，要求各部門設立兼職安全員及在車間設立義務消防員，力求從上至下全方位管控安全風險。同時，本集團亦按工種為生產一線員工提供相應的安防勞保用品，並定期組織職工參與安全教育和安全培訓，以全面提升員工安全防範意識及事故應急處理能力。

2019年，本集團因工傷亡人數0人，因工傷損失工作日數0天。



(2) 職業健康管理

本集團為全體員工提供年度健康體檢，提醒員工及時發現潛在健康風險；於辦公區域放置小藥箱、自助售貨機、自動咖啡機等設施，並為員工提供即沖食品和福利水果等，方便員工應對突發健康情況及臨時充饑；組織建立足球、羽毛球、籃球等活動小組，每周開展2-3次小組活動；讓員工在忙碌工作之餘揮灑汗水、放鬆身心。



2019年本集團內部足球小組活動現場

同時，本集團加強辦公場地安全管理及提升員工防火意識和安全事故應對能力，分別於2019年11月5日、11月25日配合物業公司開展消防演習或消防聯動測試，具體包括參與消防器材展示、防煙面具佩戴體驗、滅火器滅火實操體驗、模擬煙道逃生體驗、乘坐消防雲梯車體驗等活動，測試警鈴、消防風機、電梯迫降等設備設施的性能。



2019年本集團配合物業公司開展消防演習活動現場

### 5、員工溝通交流

本集團注重與員工的溝通交流，通過企業郵箱、KK、EMS系統等渠道接收員工意見；並通過全員會議、各部門內部定期召開的周例會和月例會等廣泛傾聽員工的心聲，力求及時發現和解決員工需求，提升員工認同感及歸屬感。

2019年，為瞭解校招員工的心聲，本集團組織開展了2次面向2017-2019校招生的匿名調研，合計回收63份有效問卷。本集團通過調研，瞭解校招生們對導師機制落實、職業規劃、目前工作困難及所需幫助、對集團業務發展的建議等方面的意見，並針對性制訂導師月度面談表、明確工作內容及調動時間等，以切實解決校招生們的疑惑和困難，進一步完善「恆星計劃」三年培養機制。

#### 案例：2017-2019屆大學生年度主題座談會

2019年12月30日，本集團開展2017-2019屆校招生「恆騰雄鷹會」主題座談會活動。活動現場，「恆星計劃」校招生對本集團的業務發展、目前的工作情況等進行深入闡述，充分展現了優秀的職業素養。本集團亦針對校招生反映的情況開展心理諮詢，並對優秀校招生進行鼓勵和褒獎，進一步提高校招生們的工作熱情和積極性。





## 八、為環境創造價值

本集團積極踐行綠色發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，在日常運營中大力倡導綠色辦公和綠色生產，以不斷降低業務發展對自然環境的影響。

本集團日常運營主要涉及水資源、電力、紙張等能源資源的使用，及照相及電子產品配件生產製造涉及污水處理、固體廢棄物處理等環境事項。其中，本集團日常辦公和生產用水主要源自市政管網自來水，在求取合適水源上不存在問題；並通過節水設施設備的使用、節水宣傳教育等方式提升用水效益。

### 1、綠色辦公

因互聯網社區服務板塊的業務性質，本集團日常辦公及運營對環境影響相對較小，主要從無紙化辦公、節約用水用電等細節之處落實各項綠色環保舉措，具體包括：

 <p>節約用電</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 嚴格控制辦公區域照明時間，倡導人走燈熄；</li> <li>2. 減少電腦後台運行程序並設定電子設備自動休眠模式；</li> <li>3. 空調設置24℃-26℃恒溫；</li> <li>4. 對客梯可達樓層實行早、午高峰分流管控模式；</li> <li>5. 定期檢查各類設備的電能使用情況。</li> </ol>	 <p>無紙化辦公</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 倡導雙面黑白打印及設置廢紙回收盒，加強線上審批流程設置，推廣使用恒大雲盤和共享文件夾，減少紙張耗用；</li> <li>2. 加強辦公用品採購管理，減少辦公資源耗用；</li> <li>3. 提倡使用雲電話和視頻等遠程會議設備，減少差旅費用及差旅過程中燃油使用產生的廢氣及溫室氣體排放。</li> </ol>
 <p>廢棄物處理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公產生無害垃圾由專人每日統一收集後交由環衛站進行集中處理；</li> <li>2. 飯堂產生廚餘垃圾由物業人員分類收集後交由專業公司處理；</li> <li>3. 打印墨盒、硒鼓等有害垃圾由外包商負責統一收集和回收處理。</li> </ol>	 <p>綠色倉儲</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 倉庫照明僅在作業需要時打開，作業完成後及時關閉，以節約用電；</li> <li>2. 倉庫作業產生的廢棄紙板供出庫裝車緩衝使用，實現資源循環利用；</li> <li>3. 除對易破損坐便器產品打木架外，不對其他入庫產品進行再包裝，減少包裝材料耗用。</li> </ol>

同時，本集團日常運營中積極通過節約標語、海報的張貼等方式提醒員工資源節約，不斷增強員工的綠色環保意識。依據互聯網業務的特性，本集團亦定期通過網絡平台向各利益相關方傳播綠色環保相關信息，協助增強社區居民、社會公眾對環境保護的關注和認識。

## 2、綠色生產

針對製造與銷售照相及電子產品配件業務，本集團制定《法律法規和其他要求登記評價表》，並每年至少一次搜集最新HSF環境關聯物質管制標準，以確保遵守環境保護相關法律法規的最新要求。此外，本集團制定和實施《環境監視和測量控制程式》、《廢棄和噪音管理規定》、《廢水管理規定》及《固體廢棄物管理規定》等內部制度，明確各類排放物須符合的標準、要求及控制措施；定期更新《環境要素登記冊》，時刻關注業務相關環境要素及其環境影響，不斷完善內部環境管理規定；每年委託第三方檢測機構檢測廢水、廢氣排放情況，以確保排放合規。

### 固體廢棄物管理

1. 將固體廢棄物分為可回收廢棄物、不可回收廢棄物、危險廢棄物進行管理；
2. 車間每層設置適量的固廢收集簍，並按廢棄物類別做好標識；
3. 危險廢棄物委託有資質單位以危險廢物轉移五聯單形式進行專業處置。

### 節能降耗管理

1. 成立由主管、車間組長和副組長組成的節能降耗參與小組，不斷研究提升日常車縫技術，監控能源損耗及物料浪費等情況；
2. 定期開展綠色生產主題活動，不斷分析總結工藝流程改善方法，降低生產中的能耗使用和污染排放。

### 環境管理體系認證

針對製造與銷售照相及電子產品配件業務，本集團已於2019年通過ISO 14001環境管理體系的再認證(有效期至2022年12月25日)。





### 3、環境關鍵績效指標

本集團2019年度環境關鍵績效指標如下所示：

序號	環境關鍵績效指標	單位	使用／排放量
A1.1	二氧化硫	千克	0.26
	氮氧化物	千克	14.90
	顆粒物	千克	1.02
A1.2	溫室氣體排放量(範圍一)	噸	55.77
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸	1,249.73
	溫室氣體總排放(範圍一、二)	噸	1,305.51
A1.3	廢棄電池	千克	2.46
A1.4	一般廢棄物	噸	46.17
	廢棄物料(布料)	噸	18.75
A2.1	總用電量	千瓦時	1,487,596.33
	汽油(公務車)	升	18,021.65
	直接能耗量	吉焦	686.78
	間接能耗量	吉焦	5,355.35
	總能耗量	吉焦	6,042.12
	能耗強度(網絡業務)	吉焦／人	15.85
	能耗強度(配件製造與銷售業務)	吉焦／配件	0.0023
A2.2	用水量	立方米	12,500.29
	用水強度(網絡業務)	立方米／人	32.73
	用水強度(配件製造與銷售業務)	立方米／配件	0.005
A2.5	包裝塑料袋(配件製造與銷售業務)	千克	159.00
	包裝塑料袋用量	千克／配件	0.0002
	包裝紙箱(配件製造與銷售業務)	千克	2,398.00
	包裝紙箱用量	千克／配件	0.0027

備註：

- (1) 環境數據的時間跨度為2019年1月1日至2019年12月31日；數據收集範圍包括集團總部辦公、員工食堂區域，配件生產及銷售業務總部辦公及於廣東省內的生產區域、辦公區域、員工食堂區域，以及本集團在常熟、成都、佛山、武漢、天津建立的倉儲物流中心區域。
- (2) 計算A1.1排放物時，天然氣的排放系數參考《2017未納入排污許可管理行業適用的系數物料衡算方法》，其他參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

- (3) 溫室氣體排放(範圍一)主要來自公務車輛汽油及員工食堂的一次能源消耗。溫室氣體排放(範圍二)產生自外購電力。排放系數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放系數參考《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》。
- (4) 2019年集團消耗的能源類型包括外購電力、員工食堂燃料、公務車輛汽油；能源單位換算系數參考國家《GB/T2589-2008綜合能耗計算通則》。

## 九、反腐倡廉

### 1、廉潔制度建設

本集團深知誠信和廉潔是企業行穩致遠的立身之本。本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規關於禁止商業賄賂等違法違紀行為的要求，認真落實中國恒大集團制定的《恒大集團廉政監察工作管理辦法》、《禮金、禮品管理辦法》等制度，規範管理員工從業行為，不斷加強內部廉潔從業氛圍的營造。

針對互聯網社區及其相關服務，本集團通過舉報電話、電子郵箱、KK等渠道接收內外部人員涉嫌腐敗及侵害公司利益等行為的舉報和投訴，並按規定控制調查環節的知情範圍，以保護舉報人。對接收的舉報線索，中國恒大集團監察中心聯合本集團相關職能部門按規定流程開展調查工作；對查實的舉報，將視情節嚴重程度進行問責，情節嚴重者將交由執法部門處理。

針對製造與銷售照相及電子產品配件業務，本集團制定和實施《廉潔經營控制程序》，要求本集團任何人員在任何時候都不得在公司活動中有支付或收受紅包等行賄、受賄行為；禁止員工在公司活動中向客戶、合作商、內部員工等任何利益相關方索要、索取任何形式的不正當收益；杜絕任何人員在公司活動中以提供優惠的待遇、合同或銷售而索取、接受回扣、賄賂、佣金或其他形式的非法報酬；鼓勵員工檢舉，制定並落實《保護檢舉人管理程序》對檢舉人員身份進行保密，並在檢舉事項最終調查確認處理後，秘密給予舉報人一定的物質獎勵。

2019年度，本集團未發現向本集團或本集團員工提出並已結案的貪污訴訟案件。





## 2、廉潔教育與培訓

本集團積極參與中國恒大集團牽頭組織的各類反貪腐相關教育活動，包括新員工入職的廉政警示片觀看、定期員工反腐倡廉學習等活動，通過廉政警示片、廉政學習心得等方式，不斷提升員工的廉潔從業意識，讓員工時刻保持高度警惕及良好心態，自覺抵制不良思想的侵蝕。



2019年廉潔教育培訓現場

## 十、為社會創造價值

本集團在追求自身卓越發展的同時，飲水思源，積極參與中國恒大集團組織的貴州省畢節市精準扶貧活動，為國家全面建設小康社會貢獻自己的一份力量。2019年度，本集團繼續參與中國恒大集團畢節市大方縣定點扶貧項目，派出員工代表加入第四批烏蒙山區扶貧團隊，參與威寧彝族回族苗族自治縣迺那鎮4個產業扶貧項目的相關工作，以實際行動積極響應國家脫貧攻堅戰略及構建人類命運共同體的倡議。其中，貴州省畢節市精準扶貧活動是中國恒大集團2015年起啟動的對口幫扶工作，旨在幫助畢節全市2020年度穩定脫貧。



本集團員工參與援助的蔬菜大棚  
種植基地



本集團員工參與援助的  
育種場

### 附表一、ESG報告指引內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節	
<b>A1 一般披露</b>	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	八、為環境創造價值
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	八、為環境創造價值
A1.6	描述處理有害及無害廢氣物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	八、為環境創造價值
<b>A2 一般披露</b>	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值
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。	已披露	八、為環境創造價值
<b>A3 一般披露</b>	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	八、為環境創造價值
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	八、為環境創造價值



ESG 指標	披露情況	對應章節
<b>B1 一般披露</b> 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	七、為員工創造價值
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	七、為員工創造價值
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露，後續考慮適時披露。	—
<b>B2 一般披露</b> 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	七、為員工創造價值
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	已披露	七、為員工創造價值
B2.2 因工傷損失工作日數。	已披露	七、為員工創造價值
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	七、為員工創造價值
<b>B3 一般披露</b> 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	七、為員工創造價值
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。	未披露，後續考慮適時披露。	—
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	七、為員工創造價值
<b>B4 一般披露</b> 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	七、為員工創造價值
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	七、為員工創造價值
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	七、為員工創造價值

## 環境、社會及管治報告 (續)

ESG 指標	披露情況	對應章節
<b>B5 一般披露</b> 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	六、為合作商創造價值
B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	六、為合作商創造價值
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	六、為合作商創造價值
<b>B6 一般披露</b> 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	六、為合作商創造價值
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。	未披露，後續一 考慮適時披 露。	
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	五、為客戶創造價值
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	五、為客戶創造價值
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	五、為客戶創造價值
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	五、為客戶創造價值
<b>B7 一般披露</b> 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	九、反腐倡廉
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	九、反腐倡廉
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	九、反腐倡廉
<b>B8 一般披露</b> 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	十、為社會創造價值
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	十、為社會創造價值
B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已部分披露	十、為社會創造價值



附表二、政策及法規列表

ESG 指標	範圍	遵守法規及規例	恒騰網絡內部政策
<b>A1 排放物</b>	廢氣及溫室氣體排放、 污水排放、無害及有害 廢棄物排放及處理	《中華人民共和國環境保護法》 《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》	《室內環境質量控制管理 辦法》 《環境監視和測量控制 程序》 《廢棄和噪音管理規定》 《廢水管理規定》 《固體廢棄物管理規定》 《廣州恒大中心管理 辦法》
<b>A2 資源使用</b>	能源、水及其他原材料 的高效使用		
<b>A3 環境及天然資源</b>	減低對環境及天然資源 的影響		
<b>B1 僱傭</b>	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	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行 條例》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》 《未成年人保護法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》	《恒騰網絡招聘管理 制度》 《恒大集團員工離職管理 制度》 《績效考核標準》 《恒騰網絡集團領導幹部 選拔任用管理規定》 《企業安全生產管理 制度》

## 環境、社會及管治報告 (續)

ESG 指標	範圍	遵守法規及規例	恒騰網絡內部政策
<b>B2 健康與安全</b>	提供安全的工作環境， 避免職業性的傷害		
<b>B3 發展與培訓</b>	提升僱員履行工作職責 的知識和技能		
<b>B4 勞工準則</b>	防止童工和強制勞工		
<b>B5 供應鏈管理</b>	管理供應商鏈的環境與 社會風險	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國政府採購法》	《恒騰網絡集團採購管理制度》 《恒騰網絡集團家具類合 作商綜合評估辦法》 《恒騰網絡材料類供貨商 綜合評估準則》 《恒騰網絡家具合作商家 質量管理要求》 《恒騰網絡材料驗收 標準》



ESG 指標	範圍	遵守法規及規例	恒騰網絡內部政策
<b>B6 產品責任</b>	產品和服務的健康與安全·客戶隱私信息保護、合理的廣告營銷	《中華人民共和國產品質量法》 《GB 18584室內裝飾裝修材料—木家具中有害物質限量》 《GB 18580室內裝飾裝修材料人造板及其製品中甲醛釋放限量》 《GB 18583室內建築裝飾裝修用材料膠黏劑有害物質限量》 《中華人民共和國消費者權益法》 《建築材料放射性核素限量》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》 《著作權法》 《商標法》 《專利法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國廣告法》 《全國人民代表大會常務委員會關於加強網絡信息保護的決定》 《電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》 《電話用戶真實身份信息登記規定》 《高新技術企業認定管理辦法》 《全國性材料物資現場驗收標準》	《工程類家居技術標準》 《恒騰網絡家具合作商家質量管理要求》 《恒騰網絡材料驗收標準》 《質量控制管理規定》 《用戶私隱與信息保護政策》 《用戶隱私與信息安全政策》 《數據備份和數據安全管理理制度》 《災難恢復計劃》 《恒大集團知識產權管理制度》 《恒騰網絡材料售後服務管理制度》 《材料售後服務流程管理》 《密蜜家居售後管理辦法》 《恒騰蜜家365天退換貨政策》 《恒騰蜜家保價政策》 《恒騰蜜家客服售後回訪話術》 《恒騰蜜家客服接訪話術》
<b>B7 反貪腐</b>	防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》	《恒大集團廉政監察工作管理辦法》 《禮金、禮品管理辦法》
<b>B8 社區投資</b>	參與及推動社區發展	暫無	暫無

### 附表三、軟件著作權清單

序號	軟件著作權名稱	軟件著作權登記號
1	恒騰密蜜(Andriod)APP軟件V1.0	2016SR076319
2	恒騰密蜜(iOS)APP軟件V1.0	2016SR076322
3	恒騰密蜜APP軟件(ios版)V2.8.0	2016SR312033
4	恒騰密蜜APP軟件(Android版)V2.8.0	2016SR312035
5	多平台靈活配置權限管理系統V2.0	2017SR634386
6	恒騰持續集成平台V1.0	2017SR635057
7	恒騰密蜜電商平台V3.1.20	2017SR634012
8	恒騰密蜜精準營銷系統V3.1.10	2017SR634941
9	恒騰密蜜社區生活服務平台V3.1.20	2017SR635030
10	恒騰密蜜物業管家APP軟件V3.1.10	2017SR635018
11	恒騰密蜜運營後台管理系統V2.0	2017SR634395
12	恒騰密蜜智能停車系統V3.1.20	2017SR635026
13	靈活可配置物業服務系統V3.1.20	2017SR635837
14	密蜜家裝公眾平台1.0	2017SR638220
15	密蜜社區公眾平台3.1.20	2017SR633947
16	數據庫連接池監控器軟件V1.0	2017SR634026
17	通用數據異步導出組件軟件V1.0	2017SR634034
18	智慧社區門禁系統V1.0	2017SR634039
19	自動化接口測試框架軟件V1.1	2017SR634271
20	恒騰蜜家安全監控與防禦系統V1.0	2019SR1457896
21	恒騰蜜家系統數據變更追溯系統V1.0	2019SR1399168
22	恒騰通用代碼生成平台V1.0	2019SR1406010
23	恒騰通用定時任務系統V1.0	2019SR1430310
24	恒騰密蜜家居app一掃碼購軟件V1.0.0	2019SR1398922
25	恒騰密蜜家居商城平台V3.0.3	2019SR1398915
26	接口白盒測試平台V1.0.0	2019SR1398956
27	恒騰蜜家商品搜索引擎平台V1.0	2019SR1399174
28	系統性能調優研發與應用軟件V1.0.1	2019SR1404368
29	恒騰密蜜家居小程序一掃碼購業務軟件V1.0.0	2019SR1398909
30	結算服務系統V6.0.1	2019SR1398950