



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)

2020

環境、社會及
管治報告





目錄

- 02 | 關於本報告
- 03 | 可持續發展管理
- 04 | 利益相關方溝通
- 05 | ESG重要性議題評估
- 07 | 打造產品品質
- 17 | 攜手美好發展
- 21 | 共創希望未來
- 29 | 守護綠色環境
- 32 | 不忘廉潔初心
- 33 | 助力社會發展
- 35 | 附表一、ESG報告指引內容索引
- 39 | 附表二、政策及法規列表
- 41 | 附表三、軟件著作權清單

環境、社會及管治報告

一、關於本報告

恒騰網絡集團有限公司及其附屬公司(下稱「恒騰網絡」、「集團」或「我們」)欣然發佈2020年度環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)，本報告旨在披露與展示本集團2020年度在環境、社會及管治領域的進展與績效，向各利益相關方展現本集團可持續發展願景，並促進本集團以可持續發展的方式推動環境、社會及管治表現。

1 報告範圍

本報告所載資料覆蓋本集團互聯網社區及相關業務(包括互聯網家居業務、互聯網材料業務)、製造及銷售配件業務。本報告列載2020年1月1日至2020年12月31日期內本集團可持續發展措施，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」)頒佈的《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《ESG報告指引》」)要求撰寫2020年度環境、社會及管治報告，遵循重要性、平衡、量化和一致性的原則，努力全面客觀地展示本集團在2020年於ESG方面的努力和表現。本報告在最後列出了ESG報告指引內容索引，以供讀者快速參考。

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. 發佈形式

本報告有中英文兩個版本。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

恒騰網絡是以平台思維打造的互聯網服務整合運營商，以新技術、新模式深度整合優質資源，著力發展新功能，培養地產後服務市場的全新業態。本集團在深耕互聯網家居、互聯網材料、製造及銷售配件三大主要業務的同時，亦積極開拓其他多元化業務類型，拓寬新媒體業務，致力於促進整合互聯網服務的發展。我們深知履行企業社會責任是助力企業可持續發展的重要基石，持續貫徹可持續發展措施，將其融入到集團日常業務運營以及決策的過程當中，促進各利益相關方溝通，共同推動集團創造可持續發展的價值。



本集團嚴格執行聯交所主板上市規則附錄十四《企業管治守則》相關要求，組建董事會及其下屬的審核委員會、提名委員會及薪酬委員會，並明確相應職責。集團董事會全面負責本集團的環境、社會及管治策略及彙報，負責審閱、通過並正式簽批年度環境、社會及管治報告；利用股東大會、董事局會議等渠道了解和討論環境、社會及管治相關工作，並視具體情況對相關工作發出指示。同時，集團設立ESG工作小組，由相關職能部門核心人員組成，負責對產品及服務品質提升、供應鏈管理、僱傭管理等環境、社會及管治事項的日常管理。集團環境、社會及管治事項的管理架構如下所示：



三、利益相關方溝通

各利益相關方對集團的支持及建議對我們的可持續發展有深刻意義。本集團通過線上線下活動、郵箱、熱綫、研討會等多樣渠道，獲悉集團內外利益相關方對集團環境、社會及管治上的期望。我們充分考慮各利益相關方的期望和訴求，制訂相應策略以回應各利益相關方的關注，力求實現與各方建立共同價值。

2020年，本集團對利益相關方期望與訴求的梳理及回應如下：

| 利益相關方類別 | 溝通方式及渠道 | 訴求與期望 | 溝通與回應 |
|---------|--|--|---|
| 客戶 | <ul style="list-style-type: none"> 客服熱綫 綫上平台 綫下門店 顧客滿意度調查 | <ul style="list-style-type: none"> 安全及優質產品 商業道德 客戶信息與隱私保護 售前售後服務 | <ul style="list-style-type: none"> 加強質量管控 確保誠信經營 網絡安全與權限設置 完善客戶溝通機制 |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> 員工滿意度調查 公司OA系統 績效考核 員工座談會 | <ul style="list-style-type: none"> 招聘與團隊建設 職業發展與培訓 平等僱傭 職業健康及安全 | <ul style="list-style-type: none"> 完善人才招聘體系 搭建人才培養渠道 遵守法律法規 加強職業健康及安全管理 |
| 投資者與股東 | <ul style="list-style-type: none"> 年度股東大會 投資者聯絡電話／郵箱／網站 新聞稿及公告 | <ul style="list-style-type: none"> 財務業績 權利權益保障 完善公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> 提高盈利能力 合規信息披露 加強風險管控 完善內控體系 |
| 合作商 | <ul style="list-style-type: none"> 實地考察 合作商定期會議 合作商評估及培訓 | <ul style="list-style-type: none"> 公開公正招標程序 合作共贏 行業發展 | <ul style="list-style-type: none"> 完善合作商管控機制 優化項目管理 搭建合作商交流平台 |
| 政府與監管機構 | <ul style="list-style-type: none"> 稅務信息報送 參與會議 日常溝通 | <ul style="list-style-type: none"> 合法合規經營 依法納稅 回饋社會 | <ul style="list-style-type: none"> 接受政府監察 加強反腐倡廉建設 按時主動納稅 創造就業機會 |
| 行業協會 | <ul style="list-style-type: none"> 行業研討會 日常溝通 | <ul style="list-style-type: none"> 推動行業發展 促進行業交流 | <ul style="list-style-type: none"> 促進行業創新 參與行業溝通交流 |
| 社區 | <ul style="list-style-type: none"> 社區項目 公開信息披露 | <ul style="list-style-type: none"> 保護社區環境 社區公益參與 | <ul style="list-style-type: none"> 全面踐行綠色運營 慈善及社會投資 |

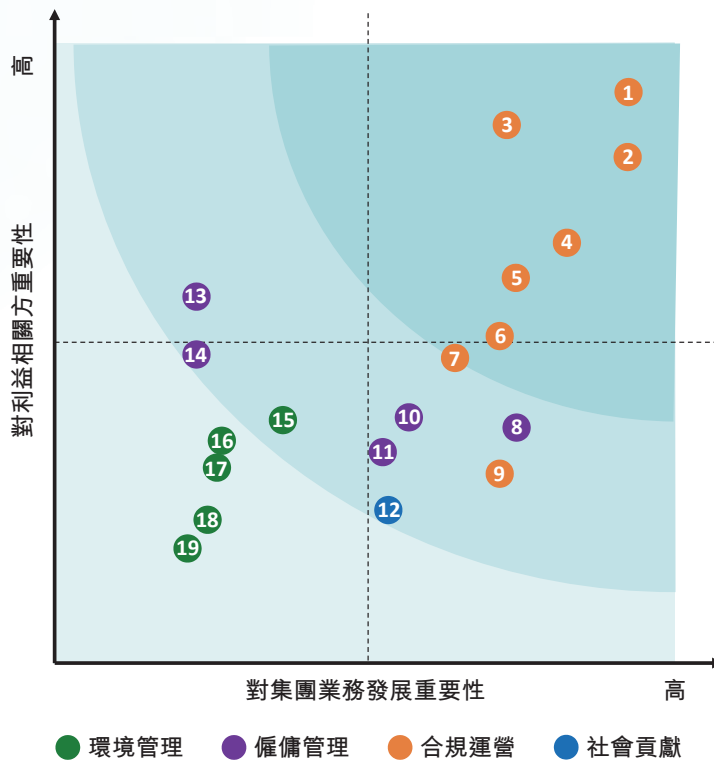
四、ESG重要性議題評估

2020年度，本集團共識別了19個環境、社會及管治議題，針對此些議題，我們邀請員工、客戶、合作商、公益機構等利益相關方通過線上問卷調研及面對面訪談方式，評估19個議題對於各利益相關方及集團業務的重要性及影響程度，以確定議題重要性排序。

2020年度重要性議題評估步驟如下：



2020年度，本集團ESG重要性議題排序及矩陣如下：



環境、社會及管治報告(續)

| 重要性 | 排序 | 議題 |
|------|----|---------------|
| 非常重要 | 1 | 客戶滿意度及投訴處理 |
| | 2 | 產品及服務質量管理 |
| | 3 | 客戶隱私保護與信息安全 |
| | 4 | 反貪污管理機制 |
| | 5 | 供應鏈管理及可持續發展 |
| | 6 | 合規管理與反不正當競爭關係 |
| 重要 | 7 | 負責任營銷及宣傳 |
| | 8 | 防止僱傭童工及強制勞工 |
| | 9 | 知識產權保護 |
| | 10 | 職業健康與安全 |
| | 11 | 員工培訓與發展 |
| | 12 | 參與社會公益 |
| | 13 | 績效考核與薪酬福利 |
| | 14 | 人才吸納與團隊建設 |
| | 15 | 綠色運營 |
| 次重要 | 16 | 能源耗用與節能措施 |
| | 17 | 廢棄物處理 |
| | 18 | 水資源使用與污水處理 |
| | 19 | 溫室氣體排放 |

2020年度ESG重要性議題評估結果顯示：客戶滿意度及投訴處理、產品及服務質量管理、客戶隱私保護與信息安全等議題最受利益相關方關注；其中，客戶滿意度及投訴處理、產品及服務質量管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，不斷提升本集團的可持續發展績效表現，以回應利益相關方對我們的期待。

五、打造產品品質

恒騰網絡作為互聯網服務整合運營商，十分注重產品品質的把控和服務質量的提升。我們嚴格遵守《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，務求向客戶提供有品質、有競爭力的多場景解決方案與服務。在深耕主營業務的同時，我們整合互聯網服務平台，積極開拓多元化產品和服務。集團於2020年10月入主影視製作公司儒意影業以開拓新媒體業務領域，憑藉行業領先的內容製作能力及IP開發能力，為廣大用戶提供創新的文化娛樂體驗。

嚴控產品質量

在嚴控產品質量方面，本集團重視家居產品、材料產品合作商的產品質量，對合作商資質進行嚴格審查，並對其生產基地進行實地考察，以保障產品質量。針對原已納入中國恒大集團合格供應商庫的合作商，我們依據內部相關規定開展供應商資質審核或實地考察；針對本集團自有合作商，我們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。關於合作商准入及質量管控的詳細信息，請參看第六章節《攜手美好發展》。2020年，集團無已售或已運送產品因安全健康理由而須回收的情況發生。

本集團針對互聯網家居業務、互聯網材料業務、製造及銷售配件業務制訂不同的質量管理標準及制度：

1) 互聯網家居業務

為向客戶提供高質量產品，本集團嚴格依照《中華人民共和國產品質量法》等國家、行業或地方強制性標準要求，落實集團《工程類家居技術標準》等內部制度，確保合作商能夠持續穩定地提供符合法律、法規及集團質量技術要求的產品，避免不合格產品流入市場。我們嚴格確保所有類別產品及原材料的有害物質排放符合國家現行要求，包括國標《GB 18580-2017室內裝飾裝修材料人造板及其製品中甲醛釋放限量規定》、《GB 18584-2001室內裝飾裝修材料木家具中有害物質限量》、《GB 6566-2010建築材料放射性核素限量》等。本集團在合同中明確規定質量標準規範，要求合作商依照產品批次提供質量檢測報告，以保障產品品質。

環境、社會及管治報告(續)

2) 互聯網材料業務

針對本集團材料產品，恒騰網絡從產品准入、驗收和入庫三個環節對材料產品質量進行監督管理。

- 准入環節：集團根據品類制定供應商入圍標準，要求其規模、質量體系滿足國家質量、安全與環保相關標準要求並於合同中約定產品執行的標準。我們要求供應商提供資格證書、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，確保實際產品質量及質量管控體系健全完善；
- 驗收環節：集團遵循《恒騰網絡材料驗收標準》，於項目現場安排駐地質檢員，對工廠原材料來料、生產過程、庫存產能及供應時效進行實地驗收檢查，並留存照片及紙質記錄。如若發現重要指標不合格問題，由工廠質檢人員發函聯繫廠家做停單整改，明確處理方式，進行專項處理。驗貨合格後，集團組織工程部監理工程師及施工單位進行現場收貨；
- 入庫環節：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，謹防不合格產品入庫。抽檢合格後方可依照產品性能、類別、特點、用途、堆垛標準等進行分區儲存。

2020年，恒騰網絡創新打造家具品牌「初星」、瓷磚品牌「拉法米亞」、木地板品牌「恒森然」、衛浴品牌「璞睿」等自有品牌。我們充分依託採購招標、產品標準、配送供應、質量管控、合作評估、服務等方面成熟的精裝供應鏈管理體系及嚴格的質量管理體系，大力整合家居材料行業優質資源，實現產品設計、生產、採購、銷售、施工等全流程的高效協同，為中國家庭提供更優質的家居材料全品類產品。

環境、社會及管治報告(續)

針對自有品牌，本集團制訂《自有品牌選品總體要求》，關注並考察評審合作商的產品品質、產品工藝技術標準等方面，確保產品品質標準符合或高於市場標準，且產品外觀風格符合市場主流風格與發展趨勢。我們關注各品類產品執行的國標及行業標準、認證要求；通過廣泛深入的市場調研，以研究制定自有品牌的產品規劃、技術標準及對終端消費者的服務標準。

本集團落實內部《成品家具代工質量管理辦法》，設立工廠檢查制度、抽樣送檢制度及封樣管理制度，對工廠原材料、成品、庫存產能及供應時效進行定期檢查，並根據產品驗收標準將抽樣產品送至通過中國計量認證(CMA)、中國合格評定國家認可委員會(CNAS)認證的第三方檢測機構進行檢驗，要求所有產品原材料、半成品和成品必須進行結構和關鍵件封樣，作為驗收標準依據。我們對存在質量問題的產品進行及時處理，明確廠商質量或工藝問題，並向廠商提供產品優化方案，提高產品質量。

針對集團整裝業務，集團制定了《恒騰蜜家施工標準手冊》，由工程部專人監督和考核，從設計、選材、施工和交付四個階段實施質量管控。

- 設計階段：我們與客戶於前期溝通設計方案，對設計方案的報價清單及優惠政策進行審核，明確劃分各方責任；
- 選材階段：集團從主材、輔材的選擇及到貨驗收方面進行統一核查，如若出現驗收不合格的情況，該問題將反饋至供應商處並按合同解決；
- 施工階段：由監理對施工過程進行監管，按照工藝品控標準內控文件執行監督和驗收；
- 交付階段：對客戶提出的整改需求進行落實整改，並由客戶驗收合格後方可交付。負責人對各環節進行質量驗收，以確保整裝過程符合安全施工標準及相關質量要求。

環境、社會及管治報告(續)

3) 製造及銷售配件業務

本集團製造及銷售配件業務的主要產品為尼龍和皮革包袋。我們針對此業務制定並落實《品質控制管理規定》、《生產過程控制規定》等標準化程序文件，嚴格執行從原材料到產成品出貨的全流程質量監管，並要求對原材料、半成品、成品、以及包裝物進行專項檢測或驗貨，以保障最終產品符合國家質量規定及客戶的需求。

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；

量產一來料環節：

根據《原材料檢驗標準》
對所有來料進行驗收；

量產一生產環節：

執行責任制質量控制體系，
堅決拒絕不合格產品流入
後續工序，並由品控部對
產品進行抽檢；

量產一成品檢驗環節：

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。



ISO 質量管理體系認證

針對製造及銷售配件業務，馬斯葛德雅(東莞)皮具製品有限公司生產尼龍和皮革包袋業務已於2019年取得ISO 9001:2015質量管理體系再認證(證書有效期至2022年12月25日)。

提升客戶服務

恒騰網絡致力於不斷提升客戶服務品質。我們透過優化用戶購物體驗、確保高效物流服務和保障服務質量等方面，推動集團向更高水平發展，以實現高效運營和客戶滿意度的雙贏局面。

1) 優化用戶購物體驗

本集團堅持以服務用戶為核心。2020年，針對用戶線上購物體驗，我們在產品推廣引導、豐富交易場景和優化下單流程等方面進行優化，不斷增強客戶對線上購買平台「恒騰家居商城」及其售後服務的信任及體驗滿意度。

線上購物體驗提升

提升一：產品推廣引導

01 O2O融合

優化價簽展示，實現展廳掃碼購，強化用戶一站式採購體驗，以實現線上線下場景融合。此優化落地後，商城引流效果明顯增加。

02 豐富工具

新增免費設計、智能報價、展廳體驗、預約到店等工具；開發客戶管理工具為門店提供留資管理、到訪管理、跟進管理功能。

03 會員權益

新增會員制，會員提供差異服務，提高用戶忠誠度；承諾線上會員到店有額外獎勵，為門店實現推廣引流。

04 其他優化

強化門店首頁展示，優化門店入口位置，豐富門店商品如套餐包；新增彈窗管理，配置22種針對不同用戶群體彈窗指引提示。



環境、社會及管治報告(續)

提升二：豐富交易場景



新增VR展示

- 支持線上VR技術展示樣板間或設計方案。不僅再現商品效果與材質，還在線上場景重現家的溫馨感，為用戶提供沉浸式家居購物體驗。

豐富內容

- 上傳全屋案例、樣板間實景圖、裝修日記、選品文章攻略、公益短視頻、家居知識短視頻等內容，為用戶提供全方面多角度的家居氛圍體驗。

UI/UE 優化改版

- 商城UI/UE優化改版迭代，重點對首頁進行優化，強調沉浸式家居購物體驗，重點展示樣板間、場景購等方面。改版後首頁7日訪問次數較改版前實現30%增長。

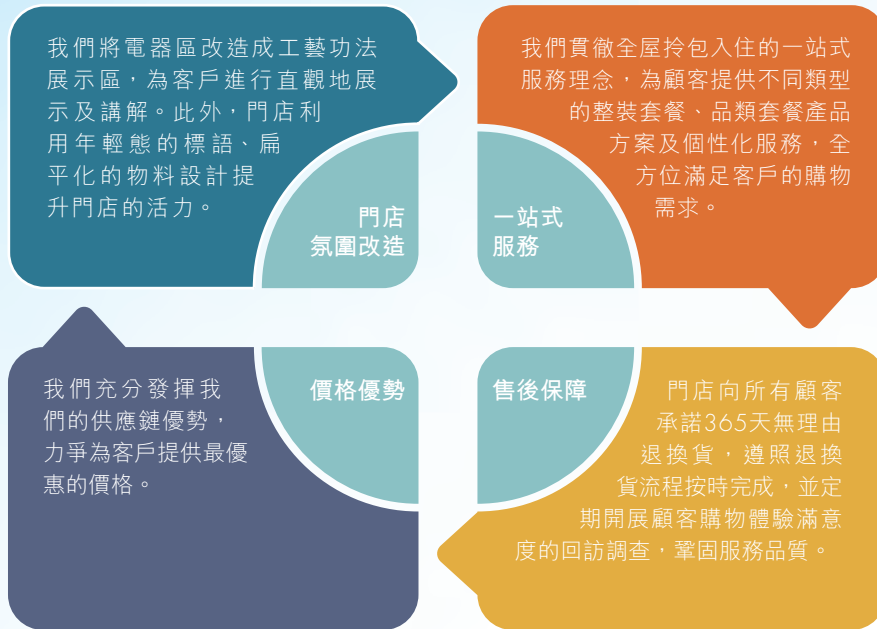
提升三：下單流程優化

我們亦注重用戶下單體驗，優化下單流程，具體落地措施包括：優化產品列表展示、新增商品分類頁、展示用戶最近搜索記錄和熱門商品、新增產品篩選條件和新增收藏功能等。流程優化可以讓用戶通過收藏商品來關心中儀商品的價格波動情況，為其下單決策提供便利並減少用戶的操作成本。

環境、社會及管治報告(續)

線下購物商城體驗提升

本集團從門店氛圍、一站式服務、價格優勢和售後保障四個方面入手，提升客戶在線下購物的體驗感，讓客戶買到優質且具有性價比的產品，並打消客戶在售後方面的憂慮。



2) 高效物流服務

為滿足集團物流配送需求，恒騰網絡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，強化物流承運商的質量評估和日常管理，確保產品質量在倉儲物流過程中得到有效管控。

自有倉庫管理

針對集團自有倉庫管理，恒騰網絡出台《倉儲物流管理辦法》，該辦法規範各相關部門職能，並從入庫管理、庫內管理、出庫管理和盤點管理四個階段對自有倉庫的管理進行嚴格把控。

物流承運商管理

供應鏈及售後服務部合理選擇快遞快運、整車零擔、海運、鐵運等承運方式，對不同的承運方式進行招標立項、服務單位搜集、標書制定、技術標的評分。區域供應鏈對在業務中承運商的發貨質量、到貨質量、回單質量、服務質量進行評估，以保障產品配送高效及時。

供應鏈及時性

為保障供貨及時性，集團重點管控工廠供貨周期及物流周期，並定期跟進生產進度及送貨進度，保障供應鏈及時性及客戶對物流供應效率的需求。

環境、社會及管治報告(續)

3) 保障服務質量

客戶投訴處理

恒騰網絡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，規範服務標準、明確各流程職責劃分，切實保證客戶服務水平。

我們的客戶可以通過不同渠道進行投訴，包括但不限於在線客服、售後熱綫、總部投訴熱綫及地產400售後熱綫等。售後中心接到投訴問題，會及時反饋給業務地區負責人和廠家同時協調處理，同步跟進和監督投訴處理進度，並對投訴客戶進行滿意度調查。2020年，恒騰網絡互聯網家居業務的客戶投訴滿意度達96%，較往年有所提升。

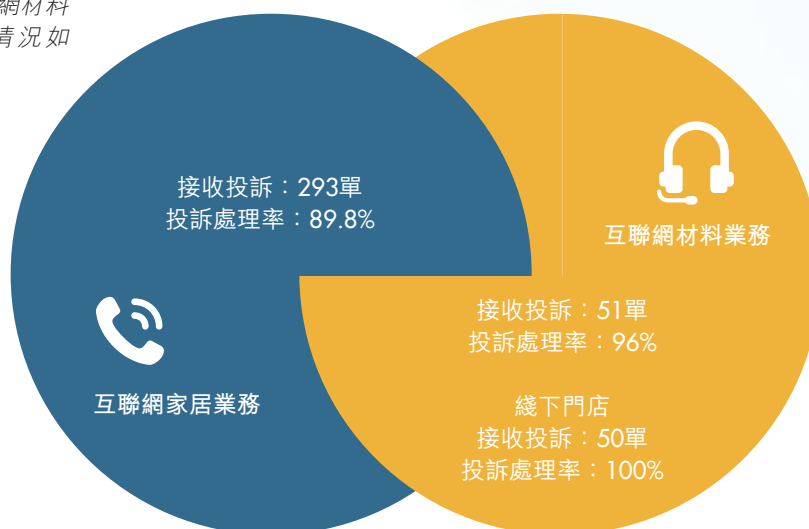
➤ 互聯網家居業務投訴處理流程：



➤ 互聯網材料業務投訴處理流程：



2020年，集團互聯網家居業務，互聯網材料業務投訴處理情況如下：



環境、社會及管治報告(續)

客戶回訪

客戶的意見和建議對集團業務持續向上發展有著重要的意義。本集團積極進行客戶回訪，了解並跟進客戶對投訴處理、自營品牌收貨等方面的滿意程度，並依照客戶需求不斷改進。供應鏈及售後服務部制定《售後訂單到貨回訪表》和《售後投訴處理回訪表》，對投訴的客戶開展100%電話回訪，售後整合回訪結果以供相關部門持續優化內部管理。

提升服務品質

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，通過售後服務熱線、售後郵箱接收客戶諮詢，在24小時內解答客戶各種問題。此外，集團仁壽門店製作《恒騰蜜家仁壽門店待客服務手冊》，規範門店的待客標準。

2020年，集團對售後客服人員及門店銷售人員開展培訓，規範員工待客全過程的管理要求，幫助員工持續鞏固服務範圍，增強專業技能，提升服務品質。我們對客服人員及銷售人員制定了相關考核要求，並將考核成績納入到個人薪資考評中，以督促員工強化服務意識、保證服務效果。

保障信息安全及客戶隱私

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》等相關法律法規要求，並於集團內部出台《用戶隱私與信息保護政策》、《用戶隱私與信息安全政策》等客戶信息保護制度，與合作商及內部員工簽訂保密協議，全方位維護客戶權益並保護客戶隱私，嚴禁客戶信息外泄。同時，集團嚴格執行權限管理政策及數據協作流程，由產品運營部統一管理業務平台數據及權限，並由分管產品技術中心監督集團各平台的數據及權限，力求保障客戶的信息安全。針對線上平台，我們根據國家規定制定用戶註冊與用戶數據授權協議，告知其信息收集及使用的目的、範圍和方法，確保合法使用客戶信息。

在保障內部數據安全方面，集團出台了《數據備份和數據安全管理制度》、《災難恢復計劃》、《權限管理及數據協作流程》等制度，從數據管理、系統漏洞掃描、滲透測試、加密傳輸和權限控制多方面對數據安全進行管控。我們對敏感性數據信息進行分級管理，針對會對集團或者用戶造成直接的經濟損失的機密數據進行加密處理。同時，集團利用阿里雲盾企業版，定期掃描系統漏洞及升級系統相關組件，對系統進行滲透測試。

保護知識產權

恒騰網絡十分重視內部知識產權的保護。我們嚴格遵守《著作權法》、《商標法》、《專利法》、《中華人民共和國侵權責任法》等法律法規；於集團內部，加強知識產權的管理和意識宣傳，確保集團於各知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理等方面合法合規。

2020年，集團已啟動「初星」「恒森然」等系列自有品牌的商標註冊工作，並對集團家裝獨有的工程技術申請專利保護。針對我們的軟件產品，集團亦積極申請著作權登記，保護自有權益。此外我們非常注重已有知識產權的維護，包括對商標的有效使用、防止商標失效等；我們同時加強檢索，避免商標、著作權被人違規使用等。

本集團法務部負責主導知識產權的管理和維護工作，定期組織集團內部員工參與知識產權培訓活動，以增強員工知識產權保護意識。在規範合作商知識產權管理方面，本集團要求合作商在簽訂合同時須出具商標權利人的《品牌授權書》，並在合同中明確約定知識產權相關條款，要求合作商為集團提供的產品或服務不得侵犯第三方權利。此外，本集團品牌部嚴格審查宣傳物料，防止物料中出現未經授權的圖片或字體等。

截至2020年12月31日，本集團累計成功獲得39項軟件著作權。本集團軟件著作權清單請參閱本報告附表三。

負責任營銷

本集團遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規的要求，力求保障各類營銷信息的合規性、真實性及準確性。我們嚴格把控廣播電視、紙媒、門戶網站等輸出渠道的信息口徑，並明確其設計樣式；同時嚴格執行內部審核流程。宣傳物料需經過相關業務部門及總部品牌部門審核後投放，堅決拒絕虛假宣傳。

集團對營銷人員開展產品知識培訓、營銷話術培訓，並開展實戰演練，確保員工嚴格按照各品牌渠道提供的產品信息進行介紹，強化營銷服務人員的合規意識，避免出現任何誤導消費者的情形發生。

六、携手美好發展

在恒騰網絡，我們嚴格遵守《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，堅持與優質供應商進行合作，強化供應鏈管理，致力於向客戶提供安全、優質的產品和服務。

截至2020年12月31日，本集團互聯網家居業務及互聯網材料業務供應商及合作商總數達661家。

按地區劃分的供應商及合作商數量



供應商准入

集團建立並遵循《恒騰網絡集團採購管理制度》，嚴格考察供應商資質以確保供應商招募的質量。我們延續「先入庫，後招標」的招募模式，對供應商的准入條件進行明確要求：

在互聯網家居經銷商選擇方面，集團考察往期合作商家的銷售、服務質量及誠信度的客觀數據。對經銷商的銷售實力、服務能力和合作誠信度進行評估，選擇各方面優秀的經銷商進行合作；針對往期未有合作記錄的商家，主要考察意向合作經銷商人員團隊、店面情況、產品適配性等數據，對經銷商的人員投入實力、資金及運營實力、產品實力進行評估。

針對自有品牌加工產品，集團選擇行業內規模實力較強的供應商，考察其產品等級、環保等級、關鍵材質標準、原材料品牌、質量與工藝標準、功能配置、核心獨特賣點等指標，確保產品品質標準符合或高於市場主流標準、產品外觀風格符合市場主流風格與發展趨勢。

本集團供應商准入流程如下：

01



供應商徵召

- 以「背靠背」原則搜集不少於十家合作意向單位
- 聯繫意向單位發放《聯繫函》，獲取意向單位資質信息
- 如需增加入圍渠道，需由採購中心報董事長審批執行

02



供應商資格審查

- 嚴格遵循相應合格標準，對供應商資格進行審查
- 集團對全國性及年度合作單位進行實地考察
- 確定不少於三家供應商入圍投標程序

03



供應商管理

- 集團根據合作商審查情況，明確建立合格、不合格及禁止合作供應商庫
- 進行合格供應商年度核查、移除不達標合作商，並落實增補計劃

供應商動態管理

恒騰網絡制定和實施《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，全面客觀地評估各合作商合作狀況。集團主要從銷售業績、配合力度、樣板房效果、售後服務四個方面對合作商進行科學的評價，並對合作商進行月度評級，確保合作商於各方面合規以便後續合作甄選。

針對互聯網家居合作供應商，集團對合作商合作情況進行整理評估，對於存在嚴重售後問題的商家，直接將其納入黑名單。

針對材料類自有供應商，集團通過現場工廠考察了解確認工廠情況及質量管理水平。門店合作的供應商以現場產品質量驗收管控為主，工程項目類合作的供應商以工廠實際產品質量考察及項目實地到貨驗收為主要管控手段，及時解決存在問題，對於存在嚴重問題的供應商予以淘汰。

針對自有品牌加工類供應商，集團對工廠進行實地考察，對原材料、半成品及成品定期抽樣檢測，了解實際產品質量及質量管控體系是否健全；對產品使用過程中的售後反饋進行匯總，對問題產品提出整改要求，整改無效供應商予以淘汰處理。

供應鏈可持續發展

本集團注重供應鏈可持續發展，高度關注供應商的環境和社會績效。在集團的供應商監管機制下，在確保資質、規模、運營、產品和質檢五個方面符合要求的同時，我們要求供應商提供相關環境、質量管理體系認證證書、清潔生產企業證書等，並對工廠各工序質量檢驗標準進行審查，確保其按環境、安全與質量相應監管要求執行各工序。

集團在招採過程中優先考慮本地產品與服務，並優先選擇當地以新能源貨車配送為主的物流單位，以降低運輸過程中的碳排放。2020年集團屬地化供應商共116家，佔全部供應商58.6%。

集團在招採過程中對舞弊、貪腐行為進行持續性預防及監控。我們落實並完善供應鏈監察機制，提供便利的舉報途徑，對招採過程進行實時監督。同時，集團嚴密確保多渠道、多方面核價，以篩選優質供應商。

供應商溝通交流

集團注重建立並維護暢順的供應商交流機制，定期透過不同的溝通渠道與供應商保持緊密聯繫，致力於鞏固合作共贏的長遠夥伴關係。

集團各區域依據實際情況舉辦區域內的商家總結會，幫助商家總結項目經驗，明確後續工作計劃，合力保障高效務實的合作成果。與此同時，集團各門店特邀供應商參與門店活動，深入介紹集團的業務情況及管理規範，為長期合作奠定良好的溝通與理解基礎。

案例

恒騰蜜家閩中店開業儀式

2020年5月1日，集團的合作方—廣州好萊客創意家居有限公司藝術整裝團隊一行到訪恒騰蜜家，參與閩中店開業盛典並參觀門店業務。此次會晤加深了好萊客對集團門店業務的了解，增進了雙方對於長期合作的願景和信心。



圖一：合作商交流活動：恒騰蜜家閩中店開業儀式

七、共創希望未來

本集團深知人才是促進企業發展的關鍵因素，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》等國家及地方勞工相關法律及準則的規定，積極打造人才發展平台，完善一系列人才培養體系，並重視員工健康安全以及企業文化的構建，致力於讓員工在一支業界領先、人才多元的團隊各施其才。截至2020年12月31日，我們的全職僱員總數達292人，全部於中國境內辦公。

按性別劃分的僱員統計數據

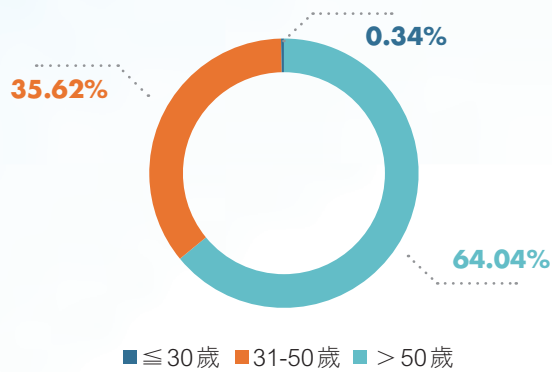


男性員工佔總僱員比例
59.59%

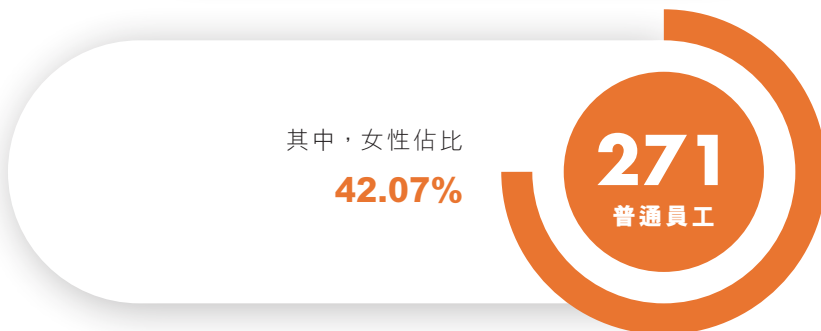


女性員工佔總僱員比例
40.41%

按年齡劃分的僱員統計數據



按職級劃分的僱員統計數據



保障員工權益

本集團十分重視保障員工的合法權益，遵守國家相關法律規定，認真執行《恒騰網絡招聘管理制度》等內部僱傭管理制度，確保各程序公平公正合規，保障員工的平等機會以及自身權益。

集團已建立完善的招聘管理體系。通過專業招聘網站、內部推薦、獵頭推薦等方式，以吸引和僱傭人才。擬錄用候選人薪資談判由人事中心負責。集團明令禁止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。

我們致力於招募不同背景、經驗的人才，接受不同年齡、性別、宗教、國籍、民族、婚姻狀況及身體能力的員工加入。為確保招聘流程公開透明、候選人獲得平等機會，本集團沿用「公開公正、擇優錄取、先內後外、親屬回避」的招聘原則，選拔流程亦嚴格遵循筆試、職業測評、面試評估、背景調查等評估程序。

同時，我們嚴格遵守《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，禁止僱傭童工或強制勞工。本集團在招聘過程中會對求職者進行身份核驗，包括但不限於年齡及受聘資格，以確保僱傭符合國家法律法規及集團管理制度。

本集團保障員工加班合法權益，嚴格遵循內部勞動紀律管理制度，禁止以任何方式強迫員工工作或超時工作，集團亦敦促供應商及其他合作夥伴遵循相同勞工準則。

2020年度，本集團未發生任何與招用童工或強制勞工有關法律法規的違規事宜，如發現應聘人員身份證信息不實、瞞報年齡或發現強制勞工現象，集團將進行相應調查並落實內部整改。

員工績效薪酬與福利

本集團建立了完善且具有市場競爭力的薪酬管理體系，秉持公平、合理、以職定薪的原則，確保員工工資定時發放並按時足額繳納法定五險一金。此外集團對激勵表現突出的員工並依照工作表現發放績效獎金。本集團每年至少實施一次薪資普調，以確保員工薪資於市場具有競爭力，激勵保留集團關鍵崗位人才。

環境、社會及管治報告(續)

集團制定並實施《績效考核標準》及《領導幹部選拔任用管理規定》，致力於確保員工受到客觀、公正、透明的評估，以助力員工職業路徑快速發展。我們亦注重為員工提供多項福利，提供如免費食堂、年度體檢、再教育經費支持、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。集團通過舉辦各類團建活動及組織體育運動，提升員工的幸福感和參與度。

2020年度，本集團提供的福利項目包括但不限於：

員工關懷活動

為勉勵集團全體員工作出的努力和貢獻，同時營造和諧友愛的集團氛圍、增加團隊凝聚力，集團於2020年開展了一系列團建及人文關懷活動，活動形式包括下午茶和線上遊戲等多種形式，得到了員工的熱烈響應和好評。

圖二：全員聯動團建下午茶



體育小組活動

為豐富員工的業餘文化生活，增強彼此間的團結協作精神並促進大家的溝通交流，集團鼓勵員工開展各種各樣的體育活動，如籃球、羽毛球、足球、乒乓球等，為員工報銷場地租賃、服裝及物資等相關費用。

圖三：員工羽毛球友誼賽



應屆校招生六一節活動

集團為入職應屆校招生提供了豐富且多樣的溝通交流渠道，2020年，集團舉辦大學生六一節活動，校招生們在活動中暢所欲言、積極參與，這項活動使得同學們更加體會到集體的凝聚力，感受集團濃厚的人文關懷。

圖四：校招生過六一主題活動



員工培訓與發展

集團關注員工在企業內部的發展與成長，並為不同崗位、不同職級的員工規劃了清晰的職業發展路徑。我們持續發掘員工的培訓需求，並由人事行政中心根據計劃及需求安排落實年度培訓計劃。2020年度集團的重點培訓項目包括新人入職培訓、員工業務賦能培訓、管理能力培訓、線上訓練營等。

2020年度，本集團的總體培訓情況如下所示：



2020年，本集團組織的重點培訓項目包括：



總部員工培訓

- 集團組織「燃動你的力量」線上訓練營，精選外部優質課程，針對集團業務骨幹及部分中層員工進行線上學習，提升員工綜合管理能力。
- 集團積極開展員工骨幹賦能培訓，用於提升員工對行業的認知能力及職場能力，儲備足夠的知識技能以應對即將大力發展的新業務。認知能力及職場能力，儲備足夠的知識技能以應對即將大力發展的新業務。



新員工入職培訓

- 針對20屆校招生合計開展2場學習活動：入職培訓專項及成長加速度系列課程。
- 2020年集團合計開設3期實習生入職培訓，主要內容涵蓋集團視頻介紹、校招生培養、實習生注意事項等，幫助學生更快融入公司氛圍，快速開展工作。

門店員工培訓

- 2020年集團為門店員工組織了70場培訓，包括入職及業務培訓，實際參與2,008人次。
- 開展4期「出彩恒騰人」門店標桿人物訪談2場，提升員工士氣，鼓勵內部學習氛圍，挖掘與沉澱內部經驗。
- 2020年4月，商學院組織門店集中式落地培訓，培訓內容包括銷售技巧、促銷政策、產品知識、系統操作使用等模塊。

環境、社會及管治報告(續)

為吸引並培養年輕人才，集團為校招生度身打造「三年恒星計劃」培養機制，於此培養體系中，校招生第一年從學生角色轉變職場人，融入公司文化；第二年進行專業技能精進，深化培養溝通協作能力；第三年明確發展定位，全面提升業務及統籌管理能力。



圖五：恒騰網絡校招生「恒星」評選



圖六：恒騰網絡校招生座談會

環境、社會及管治報告(續)

我們積極為在校學生提供實習機會，並實施導師制，幫助學生瞭解集團的培養機制及工作模式。同時我們舉辦多種多樣的實習活動，如實習生TED演講、行業專家分享會等，吸引優秀的高級人才，為集團正式招聘儲存優質人力資源。

2020年，集團針對培訓環節進行評估及優化，根據員工職業特性開展針對性培養，助力員工融入公司文化。此外，我們通過定期設計職業規劃引導環節，舉辦月度交流或季度座談會，以瞭解員工職業訴求，為員工開拓廣闊的職業路徑。



圖七：恒騰網絡實習生TED演講



圖八：恒騰網絡實習生結業典禮

職業安全與健康

員工的安全與健康是集團核心關注的議題。我們嚴格遵循國家《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國工傷保險條例》等法律法規，並於企業內部制訂《企業安全生產管理制度》，以確保為員工提供最安全的工作環境。2018年至2020年連續三年期間，集團未發生違反職業健康與安全相關法律法規之案件，員工因工死亡人數及因工傷損失工作日數均為零。

(1) 職業健康管理

2020年初，新型冠狀病毒集中爆發，面對刻不容緩的疫情，恒騰網絡迅速應對，於1月21日起，進行全員排查，統計全體員工在春節假期的路綫動態及走向，共安排200餘名員工於南方醫科大學南方醫院進行年度體檢。2月，集團成立「疫情防控行政後勤保障小組」，部署復工抗疫工作，並落實以下管理政策：

- 防疫物資儲存：聯合採購中心通過各種渠道購置一次性醫用口罩、額溫槍、水銀溫度計、免洗洗手液、75%酒精、二氧化氯消毒液、84消毒液等防疫物資；

環境、社會及管治報告(續)

- 安全有序復工：依據廣東省廣州市天河區管委要求填報復工材料申請復工，有序分批次安排復工人員名單；
- 全面深入消毒：確保辦公樓層全面消毒，檢查防疫物資到位情況；
- 防疫宣傳到位：製作防疫復工指引，張貼溫馨提示及防疫科普宣傳知識；
- 靈活辦公安排：為避免交叉感染，取消指紋打卡，將考勤機、咖啡機等物資張貼封條，並採取線上辦公、線上會議、線上簽批等辦公方式。



圖九：集團防疫物資配備

為加強消防安全管理，確保中心消防系統可靠運行，集團配合物業分別於1月、3月、5月對集團主要辦公地廣州恒大中心消防系統進行消防聯動測試，測試含消防廣播、警鈴、消防風機、電梯迫降、消防切非(非消防電斷電)、捲簾降下等動作。2020年8月18日，集團員工配合物業參加消防知識宣傳教育培訓活動，這一活動切實強化了員工檢查消除火災隱患的能力、撲救初期火災的能力、組織人員疏散逃生能力以及消防宣傳教育培訓能力。

(2) 生產安全管理

針對製造及銷售配件業務，集團制定並落實《安全生產管理制度》，實行「全員、全過程、全方位、全天候」的安全監督管理原則，以加強集團安全生產監督管理、保障員工和企業財產安全。

我們明確各部門、各層級安全生產職責，要求各級員工嚴格按照安全生產責任書履行安全職責。此外，集團成立安全生產管理委員會，負責集團各類安全事故的調查、處理、結案工作。同時，我們規範安全檢查管理制度，制訂《安全檢查表》，及時發現和查明各種危險的隱患。對管理人員及生產崗位員工進行安全教育亦是我們所關注的核心工作，我們通過為員工提供安全技能、安全技術知識、安全意識、安全法制教育等學習內容，提升員工安全防範意識及自我保護能力。

員工溝通與交流

我們建立實時、有效的溝通機制，透過不同渠道與員工進行溝通，如企業郵箱、KK、EMS、匿名問卷調研、述職會等，讓員工及時了解我們的業務發展動向，同時我們亦充分收集員工心聲，提升員工認同感及歸屬感。2020年移動恒大KK6.0應用程序的上線實現了移動辦公溝通的便捷性，操作界面友好，極大提高了工作的溝通效率。

2020年集團組織全員類調研安排2次，包括人事類考勤知識調研與人事類培訓需求調研，具體如下：

01

彈性工時調研

以線上問答形式，收集100餘份調研樣本，了解員工所需所想的建議和意見，解決如彈性打卡制度的建議。

02

培訓需求調研

有效了解各職級對集團培訓的需求。恒騰網絡已根據需求調研情況開展了大學生培訓，業務骨幹培訓等。

對於集團重點培養的校招生群體，2020年試行了匿名問卷調研方式進行心聲反饋，結合校招生座談會，讓集團領導層及部門負責人及時了解校招生動態，消除負面情緒，為校招生的職場發展提供建議和指引。



圖十：2020年校招生座談會

八、守護綠色環境

集團堅持綠色運營的方針、貫徹可持續發展的理念，務求使業務對環境的影響最小化並為所在社區及環境做出積極貢獻。我們嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，並於集團內部設立《廢氣和噪音管理規定》等一系列管控措施及控制程序，以展現我們在綠色運營、綠色生產方面的承諾和實踐。

綠色辦公與運營

針對集團的日常辦公，為提升集團整體的環境表現，我們從環保目標設立、監察能耗情況著手，通過辦公環節的節水節電、廢棄物處理和無紙化辦公及運營環節的綠色健康裝修、綠色倉儲供應五個方面落實各項綠色環保舉措，具體內容如下：

綠色辦公

節水節電

- 倡導員工節水節電，實行相關考核；
- 電燈智能化開關，控制照明時間；
- 設備電能使用監控，保障高效使用能源；
- 進行客梯可達樓層分流管控，節約能耗。



廢棄物處理

- 辦公無害垃圾由專人負責垃圾分類清理；
- 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；
- 餐廚垃圾由專人分類並交由專業公司處理。



無紙化辦公

- 除了必要的展示性文件，均由線上電子版文件溝通、執行、簽字；
- 常規打印倡導雙面黑白打印，推廣使用恒大雲盤及共享文件夾；
- 提倡使用遠程會議設備，減少不必要的差旅出行。



綠色、健康裝修

- 堅持綠色採購，採用符合國家標準的主材、輔材和電器類產品；
- 裝修過程中堅持安全文明施工原則，降低環境影響。



綠色倉儲供應

- 二次運輸優先考慮以新能源貨車為主的物流單位；
- 減少包裝材料消耗，除必要包材，不對其他入庫產品進行過度再包裝。

綠色運營

環境、社會及管治報告(續)

集團明白落實綠色生產運營也需要員工的清晰認知和積極配合。為增強員工的綠色環保意識，集團組織環保知識講解，環保性標語發佈，張貼綠色概念海報等措施，在集團內部獲得了廣泛響應。我們亦致力於增強各相關方的環保意識，通過網絡平台及其他渠道向各利益相關方輸出環保資訊，共創低碳未來。

綠色生產

針對集團製造及銷售配件業務，我們依據《環境監視和測量控制程式》、《廢氣和噪音管理規定》、《廢水管理規定》及《固體廢棄物管理規定》等內部制度對各類排放物嚴格管控，並於2020年8月取得《城鎮污水排入排水管網許可證》。此外，我們委託專業第三方檢測機構對公司廢水、廢氣排放進行檢測，確保排放符合相應規定及標準。

本集團制定《法律法規和其他要求登記評價表》，且定期更新《環境要素登記冊》，通過進行最新《有害物質管理程序》環境關聯物質管治標準的收集，完善和更新集團內部環境管控標準，確保遵守環境保護相關法律法規的最新要求。



環境管理體系認證

針對製造及銷售配件業務，馬斯葛德雅(東莞)皮具製品有限公司生產尼龍和皮革包袋業務已於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)

為確保危險廢棄物的有效管理，我們嚴格落實危廢管理規程，並委託專業單位進行處置。集團亦採取相應措施推動節能降耗，為綠色環境貢獻力量。

廢棄物管理

1. 固體廢棄物分類：分為可回收廢棄物、不可回收廢棄物、危險廢棄物進行管理，並按廢棄物類別做好標識；
2. 專業處置：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

集團成立由主管、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；並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。

環境關鍵績效指標

本集團2020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 | 0.16 |
| | 氮氧化物 | 千克 | 23.72 |
| | 顆粒物 | 千克 | 1.98 |
| A1.2 | 溫室氣體排放量(範圍一) | 噸二氧化碳當量 | 35.09 |
| | 溫室氣體排放量(範圍二) | 噸二氧化碳當量 | 1,101.58 |
| | 溫室氣體總排放(範圍一、二) | 噸二氧化碳當量 | 1,136.67 |
| A1.3 | 廢棄電池 | 千克 | 2.28 |
| A1.4 | 一般廢棄物 | 噸 | 42.91 |
| | 廢棄物料(布料) | 噸 | 12.20 |
| A2.1 | 總用電量 | 兆瓦時 | 1,313.31 |
| | 汽油(公務車) | 升 | 10,042.30 |
| | 柴油(公務車) | 升 | 817.72 |
| | 直接能耗量 | 兆瓦時 | 123.57 |
| | 間接能耗量 | 兆瓦時 | 1,313.31 |
| | 總能耗量 | 兆瓦時 | 1,436.88 |
| | 能耗強度(網絡業務) | 兆瓦時／人 | 5.22 |
| | 能耗強度(配件製造與銷售業務) | 千瓦時／配件 | 0.72 |
| A2.2 | 用水量 | 立方米 | 15,083.00 |
| | 用水強度(網絡業務) | 立方米／人 | 44.12 |
| | 用水強度(配件製造與銷售業務) | 立方米／配件 | 0.01 |
| A2.5 | 包裝塑料袋(配件製造與銷售業務) | 千克 | 142.00 |
| | 包裝塑料袋用量 | 千克／配件 | 0.0003 |
| | 包裝紙箱(配件製造與銷售業務) | 千克 | 2,015.00 |
| | 包裝紙箱用量 | 千克／配件 | 0.0037 |

環境、社會及管治報告(續)

備註：

- (1) 環境數據的時間跨度為2020年1月1日至2020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，天然氣的排放係數參考《2017未納入排污許可管理行業適用的係數物料衡算方法》，其他參考聯交所《環境關鍵績效指標彙報指引》。
- (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。排放係數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標彙報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放係數參考《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》。
- (4) 2020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；能源單位換算係數參考國家《GB/T2589-2008綜合能耗計算通則》。

九、不忘廉潔初心

廉潔制度建設

恒騰網絡推行反貪污及誠信文化，視信實經營為集團持續發展的第一要義。我們堅決遵守《中華人民共和國公司法》《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》等相關法律法規。此外，集團嚴格執行《中國恒大集團廉政監察工作管理辦法》及《禮金、禮品管理辦法》等內部管理制度，形成健全監督制約機制，推動管理層及員工維持良好職業操守，促進廉潔從業建設。

針對互聯網社區及其相關服務，我們聯合中國恒大集團監察中心，共同落實廉潔從業管理工作。中國恒大集團監察中心設立統一的舉報電話、電子郵箱、KK等投訴渠道，以受理對內外部人員涉嫌腐敗及侵害集團利益等行為的舉報、投訴。集團對舉報、調查、處理各環節嚴格把控，嚴肅問責違規違紀員工，提升信息公開透明、強化廉潔從業氛圍的營造。本集團遵照國家有關政策、法律、法規和規章制度開展治理商業賄賂工作，加強對重要部位、重要環節人員廉潔從業的監督與管理，加強從源頭上預防和治理腐敗，堅持標本兼治、完善制度建設。

針對製造及銷售配件業務，集團出台《反腐敗反賄賂控制程序》，以加強企業內控機制，完善物料採購、委外加工、設施工程、業務銷售、質量監督等重要環節的管控。此外，所有與集團有業務往來的客戶、供應商、服務商、承包商也在本程序管治範圍內，集團定期評估以確保各相關方採用合乎制度的商業慣例。

2020年度，恒騰網絡未發現向本集團或集團員工提出並已結案的貪污訴訟案件。

廉潔教育與培訓

集團為包括管理層在內的所有員工提供廉潔教育培訓課程。2020年5月，集團組織全體領導以及員工觀看廉政警示片。通過廉政教育警示片的學習，使員工更加深刻地懂得反腐倡廉的重大意義，嚴以律己，躬身自省，常思腐敗之訓。

十、助力社會發展

恒騰網絡奉行企業社會責任，深知企業的發展不僅是追求自身經濟利益的過程，更是不斷優化配置資源、服務大眾、造福社會的過程。我們為關心和支持公益事業的集團員工提供參與濟困、賑災等公益救助工作的平台，共同助力社會發展並創造和諧、有愛的企業文化。

支援抗擊疫情



在新冠疫情肆虐的關鍵時期，我們主動承擔社會責任，在疫情嚴重地的武漢、門店所在地仁壽、閬中等地，免費派發醫用口罩等防控疫情的緊缺物資，支援廣大民眾的抗擊疫情工作。我們在積極發動員工捐款捐物的同時，也組織員工錄製愛心視頻、參與聲援武漢的歌曲創作，以實際行動支援中國的抗擊疫事業。

圖十一：恒騰員工錄製抗擊疫情愛心視頻

一對一幫扶

我們響應國家扶貧的號召，積極組織員工對貴州省畢節市大方縣農村貧困家庭留守兒童、生活困難兒童和孤兒進行「一助一結對、手把手幫扶」，解決他們在生活上、學習上、心理上的困境。我們的志願者已一對一捐助數十名名貧困兒童。

2020年5月份，集團聯合閬中人力資源和社會保障局，開展了關愛農民工的「春風行動」，免費為農民工辦理人身意外保險及捐贈物資。

圖十二：恒騰蜜家關愛農民工春風行動



高岷村「百盞亮燈」工程

2020年10月，恒騰網絡於廣西三江縣同樂鄉高岷村開展「百盞亮燈」工程。高岷村基礎設施條件較差，村裏路燈數量長期短缺，入夜之後光照不足，加之村中多是山路，狹窄起伏，較為險峻，村民們長期存在「夜路難」的問題，給生產生活帶來了一定的困難。恒騰網絡為改善村裏的基礎設施條件，發起「百盞亮燈」工程扶貧項目，用太陽能路燈點亮高岷村群眾的小康路。

圖十三：恒騰網絡高岷村「百盞亮燈」工程



助力全民健身

我們旨在通過攜手創造符合全民健身需求的運動環境，積極開展全民參與的體育運動項目，提升全民體質，更加自信地面對生活挑戰，在運動中體會人生樂趣。

在恒騰蜜家三台旗艦店開業儀式上，我們將開業活動現場所有拍賣所得捐贈給了當地體育館，並贈送了中國恒大淘寶俱樂部全體球員簽名的球衣與足球。

圖十四：恒騰蜜家向三台縣教育和體育局捐贈拍賣款項



附表一、ESG 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 | 八、守護綠色環境 |
| A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 已披露 | 八、守護綠色環境 |
| A1.2 | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(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、守護綠色環境 |
| 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、守護綠色環境 |
| 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、守護綠色環境 |
| 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。 | 部分披露 | 八、守護綠色環境 |
| 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。 | 部分披露 | 八、守護綠色環境 |
| 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 | 八、守護綠色環境 |
| 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、守護綠色環境 |
| 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、守護綠色環境 |
| 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。 | 部分披露 | 八、守護綠色環境 |
| A2.4 | 描述求取適用水源可有任何問題，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。 | 部分披露 | 八、守護綠色環境 |
| 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、守護綠色環境 |
| 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 | 八、守護綠色環境 |
| 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、守護綠色環境 |

¹ 因聯交所最新ESG指引文件對關鍵績效指標A1.5, A1.6, A2.3, A2.4, B5.3, B5.4進行修訂，相關修訂於2020年7月1日或之後開始的財政年度正式生效，集團將於未來年度報告豐富相關內容的披露。

環境、社會及管治報告(續)

| ESG 指標 | | 披露情況 | 對應章節 |
|---------|--|-----------|----------|
| 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。 | 考慮於後續年份披露 | — |
| A4.1 | 描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 | 考慮於後續年份披露 | — |
| 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 | 七、共創希望未來 |
| B1.1 | 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 已披露 | 七、共創希望未來 |
| B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 考慮於後續年份披露 | — |
| 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 | 七、共創希望未來 |
| B2.1 | 過去三年(包括彙報年度)因工亡故的人數及比率。 | 已披露 | 七、共創希望未來 |
| B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | 已披露 | 七、共創希望未來 |
| 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、共創希望未來 |
| 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 | 七、共創希望未來 |
| 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。 | 考慮於後續年份披露 | — |
| 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。 | 考慮於後續年份披露 | — |

環境、社會及管治報告(續)

| 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 | 七、共創希望未來 |
| 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、共創希望未來 |
| 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、共創希望未來 |
| B5 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 已披露 | 六、攜手美好發展 |
| B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | 已披露 | 六、攜手美好發展 |
| 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、攜手美好發展 |
| 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。 | 部分披露 | 六、攜手美好發展 |
| 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的方法。 | 部分披露 | 六、攜手美好發展 |
| 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 | 五、打造產品品質 |
| 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。 | 已披露 | 五、打造產品品質 |
| 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、打造產品品質 |
| B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 已披露 | 五、打造產品品質 |
| B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 已披露 | 五、打造產品品質 |
| 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、打造產品品質 |

環境、社會及管治報告(續)

| 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 | 九、不忘廉潔初心 |
| B7.1 | 於彙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、不忘廉潔初心 |
| 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、不忘廉潔初心 |
| B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 已披露 | 九、不忘廉潔初心 |
| 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 | 十、助力社會發展 |
| 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、助力社會發展 |
| B8.2 | 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。 | 已披露 | 十、助力社會發展 |

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 |
|------------|---|---|--|
| A1 排放物 | 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》 《廣州恒大中心管理辦法》 |
| A2 資源使用 | 能源、水及其他原材料的高效使用 | | |
| A3 環境及天然資源 | 減低對環境及天然資源的影響 | | |
| B1 僱傭 | 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》 | 《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》 |
| B2 健康與安全 | 提供安全的工作環境，避免職業性的傷害 | 《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》 | |
| B3 發展與培訓 | 提升僱員履行工作職責的知識和技能 | 《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》 | |
| B4 勞工準則 | 防止童工和強制勞工 | 《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》 | |
| B5 供應鏈管理 | 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 |
|---------|-------------------------------|--|--|
| B6 產品責任 | 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、 | <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《GB 18584 室內裝飾裝修材料—木家具中有害物質限量》</p> <p>《GB 18580 室內裝飾裝修材料人造板及其製品中甲醛釋放限量》</p> <p>《GB 18583 室內建築裝飾裝修用材料膠粘劑有害物質限量》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益法》</p> <p>《建築材料放射性核素限量》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》</p> <p>《著作權法》</p> <p>《商標法》</p> <p>《專利法》</p> <p>《中華人民共和國侵權責任法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《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》</p> <p>《電信和互聯網用戶客戶信息保護規定》</p> <p>《電話用戶真實身份信息登記規定》</p> <p>《高新技術企業認定管理辦法》</p> <p>《全國性材料物資現場驗收標準》</p> | <p>《工程類家居技術標準》</p> <p>《恒騰網絡家具合作商家質量管理要求》</p> <p>《恒騰網絡材料驗收標準》</p> <p>《質量控制管理規定》</p> <p>《用戶私隱與信息保護政策》</p> <p>《用戶隱私與信息安全政策》</p> <p>《數據備份和數據安全管理制度》</p> <p>《災難恢復計劃》</p> <p>《恒大集團知識產權管理制度》</p> <p>《恒騰網絡集團蜜家家居售後管理方法》</p> <p>《材料物流售後服務流程》</p> <p>《恒騰網絡材料售後服務管理制度》</p> <p>《材料售後服務流程管理》</p> <p>《蜜家家居售後管理辦法》</p> <p>《恒騰蜜家365天退換貨政策》</p> <p>《恒騰蜜家保價政策》</p> <p>《恒騰蜜家客服售後回訪話術》</p> <p>《恒騰蜜家客服接訪話術》</p> |
| B7 反貪腐 | 防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢 | <p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> | <p>《恒大集團廉政監察工作管理辦法》</p> <p>《禮金、禮品管理辦法》</p> |

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(Android)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 |

環境、社會及管治報告(續)

| 序號 | 軟件著作權名稱 | 軟件著作權登記號 |
|----|------------------------------------|---------------|
| 29 | 恒騰密密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 |
| 31 | 恒騰蜜家APP軟件「簡稱：恒騰蜜家」V1.0.0 | 2020SR1534850 |
| 32 | 恒騰官網內容管理系統「簡稱：恒騰官網CMS系統」V1.0.0 | 2020SR1534912 |
| 33 | web自動化框架研發與應用軟件「簡稱：web自動化框架」V1.0.0 | 2020SR1644395 |
| 34 | 恒騰蜜家拎包運營後台系統「簡稱：拎包後台」V2.0.0 | 2020SR1644394 |
| 35 | 恒騰蜜家推客系統「簡稱：推客系統」V1.0.0 | 2020SR1644393 |
| 36 | 恒騰前台數據配置系統V1.0.0 | 2020SR1660954 |
| 37 | 恒騰輕量級框架軟件「簡稱：小項目框架」V1.2.0 | 2020SR1644396 |
| 38 | 恒騰在線文檔系統V1.0.0 | 2020SR1644391 |
| 39 | 小程序自動化框架軟件V1.0.0 | 2020SR1644392 |