



高陽科技(中國)有限公司 HI SUN TECHNOLOGY (CHINA) LIMITED

(於百慕達註冊成立之有限公司)
(Incorporated in Bermuda with limited liability)

(股份代號 Stock code: 00818)

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE

環境、社會及管治報告

2020



目錄

- 4 關於本報告
 - 4 報告期間及範圍
 - 4 報告準則
 - 5 報告原則
 - 5 資料收集方式
 - 6 報告獲取方式
 - 6 意見反饋
- 7 關於高陽科技
 - 8 獎項、榮譽、證書、參與組織及認證
- 9 可持續發展策略
 - 9 可持續發展概覽
 - 10 可持續發展管治
 - 11 持份者參與
 - 12 重要性評估
 - 14 可持續發展原則
- 15 企業管治
 - 15 合規經營
 - 16 夥伴協作
- 19 為員工創造價值
 - 19 員工概覽
 - 20 建立平等職場文化
 - 20 吸引及挽留人才
 - 22 聆聽員工心聲

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

- 22 恪守僱傭標準
- 23 員工的健康及安全
- 25 鼓勵員工發展
- 27 為客戶創造價值
 - 28 支付交易處理解決方案
 - 33 信息安全芯片及解決方案
 - 36 平台運營解決方案
 - 39 金融解決方案
 - 42 電能計量產品及解決方案
 - 45 保障客戶私隱
 - 45 維護知識產權
 - 45 廣告宣傳及產品標籤
- 46 為環境創造價值
 - 46 推動低碳營運
 - 47 妥善處理廢物
 - 49 善用天然資源
 - 50 管理生產活動
- 51 為社區創造價值
 - 51 攜手抗疫
 - 52 助學扶貧
 - 53 金融知識普及
- 54 環境、社會及管治報告索引

關於本報告

報告期間及範圍

高陽科技(中國)有限公司(「高陽科技」或「本公司」), 連同其附屬公司(統稱為「本集團」或「我們」) 謹此發表本集團二零二零年的環境、社會及管治報告(「本報告」), 以披露本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日(「報告期間」) 的可持續發展策略及在環保、社區、企業管治等成果。

本報告涵蓋本集團於中華人民共和國(「中國」) 的附屬公司所營運的五項主要業務, 包括:

1. 支付交易處理解決方案 - 隨行付支付有限公司(「隨行付」);
2. 信息安全芯片及解決方案 - 兆訊恒達微電子技術(北京)有限公司(「兆訊」);
3. 平台運營解決方案 - 湖南高陽通聯資訊技術有限公司(「湖南高陽」);
4. 金融解決方案 - 北京高陽金信信息技術有限公司(「北京金信」); 及
5. 電能計量產品及解決方案 - 杭州百富電子技術有限公司(「杭州百富」)。

報告準則

高陽科技作為於香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」) 上市的公司, 乃依據《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「環境、社會及管治報告指引」) 的「不遵守就解釋」及「建議披露」條文編製本報告。有關「不遵守就解釋」的指引, 可參考《上市規則》附錄十四《企業管治守則及企業管治報告》。

報告原則

本報告依照《環境、社會及管治報告指引》所載列的主要匯報原則編製，包括重要性、量化、平衡性及一致性，所述如下：

原則	定義	集團回應
重要性	所涵蓋的議題應反映集團對經濟、環境、企業管治及社會的重大影響，並以該影響對投資者及其他持份者的重要性作為匯報基準。	通過與持份者溝通評估其重要性，並考慮本集團的業務性質和發展，以識別及匯報告重大可持續發展議題。
量化	使用可計量的方式披露關鍵績效指標的歷史數據或可比較數據，及量化資料數據。	在可行情況下，以量化方式披露本集團的環境和社會關鍵績效指標及其他資料數據。
平衡性	應客觀公正地呈報集團持平的信息，以反映集團整體的可持續發展表現。	我們識別並全面披露了對本集團五項主要業務有重大影響的議題，當中包括在環境，社會和治理各方面的成果、所面對的挑戰和改進空間。
一致性	集團應使用與去年一致的方法編制本報告，以便作出有意義的時間性比較。	報告範圍與匯報方法與去年相同，本報告亦已披露較關鍵績效指標的逐年比較。

資料收集方式

本報告引用的訊息資料來自本集團的正式文件及統計數據。高陽科技董事會（「董事會」）已於 2021 年 3 月審閱及批准本報告。

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

報告獲取方式

本報告備有中英文版本，若兩版本出現歧義，概以中文版本為準。報告可於香港聯交所網站及本集團網站查閱。

意見反饋

持份者可以透過不同的溝通途徑，表達關注的議題，積極回應我們並推動本集團可持續發展。如閣下對本報告及本集團的可持續發展表現有任何詢問及意見，歡迎發電郵至 info@hisun.com.hk 向我們提供寶貴的建議。

關於高陽科技

高陽科技及其重點附屬公司主要從事提供支付交易處理解決方案、信息安全芯片及解決方案、平台運營解決方案、金融解決方案及電能計量產品及解決方案，為各商戶、銀行、金融機構、電訊運營商及支付產業鏈等客戶提供多元化的支付、系統支撐、應用開發、終端供應等服務。

現時五大業務的摘要及最新發展如下：

支付交易處理解決方案

- 為國內線下智慧支付平台先驅，上線超過 1,700 家合作夥伴的產品
- 加緊與軟件即服務 (SAAS) 的服務商合作，提升資訊及營運效率，從而為商戶降低成本增加效益
- 推動掃碼業務規模化發展，並建立「支付+營銷」為戰略核心

信息安全芯片及解決方案

- 全方位智慧安全芯片業務為支付交易終端 (POS) 機設計及研發，提供芯片組及支付交易安全的解決方案

平台運營解決方案

- 為通信、支付、電商行業提供優質技術產品及業務營運服務及解決方案供應商，包括為金融科技公司、中移動 IVR 基地及動漫基地提供產品開發、系統維護及業務營運支持三項專案服務

金融解決方案

- 擁有深耕銀行核心系統優勢，為客戶實現業務系統的升級改造，包括快速支付系統、開放應用程式介面管理平台、反洗錢、監管報表、虛擬銀行核心系統等
- 實現分散式微服務化架構核心業務系統的投產及搬遷，同時複製相關實施技術和方法到其他城商銀行、農商銀行及村鎮銀行

➤

- 開拓海外金融資訊科技服務及東南亞新興市場, 並對市場特點進行產品研發

電能計量產品及解決方案

- 配備現代化的生產線及智慧監測系統, 並於國家電網統一招標中標
- 積極跟進國家電網電科院的最新電能表國標規範的研究和建設工作

獎項、榮譽、證書、參與組織及認證

中國財經峰會 - 2020 最具投資價值獎 - 隨行付		國家開發銀行信息科技局 - 軟件開發領域優秀外包商 - 北京金信	
北京市誠信創建企業 - 隨行付		北京民營企業百強 - 隨行付	
2020 年湖南省軟件和信息技術服務企業 50 強 - 湖南高陽		2020 年湖南省軟件和信息技術服務業優秀解決方案 - 湖南高陽	
杭州市先進職工之家 - 杭州百富		「錢塘環」先進職工之家 - 杭州百富	
信息系統建設和服務能力評估企業 - 良好級 - 湖南高陽		金融科技產品認證證書 (APP 檢測) 鑫一付 - 隨行付	
金融科技產品認證證書 (APP 檢測) 隨行付 Plus - 隨行付		PCI DSS 支付卡產業資料安全標準認證 - 隨行付	

可持續發展策略

可持續發展概覽



環境

- 能源消耗量比去年下降 6%
- 溫室氣體排放總量比去年下降 4%
- 總耗水量比去年下降 11%



僱傭

- 男女員工比例 1.48: 1
- 2020 年總培訓時數超過 350 小時
- 2020 年因工作而死亡的比率為 0
- 2020 年因工傷而不能工作的日數為 0



產品責任

- 支付交易處理解決方案新增 2 項軟件著作權認證
- 信息安全芯片及解決方案客戶總滿意率達到 100%
- 平台運營解決方案新增 3 項軟件著作權
- 金融解決方案新增 7 項軟件著作權認證
- 電能計量產品及解決方案新增 3 項發明專利



公益

- 捐贈超過 100,000 件醫療口罩、防護服裝、隔離面罩、護目鏡、帳篷等防疫物資
- 捐贈超過 600 套教學設施及物資予指定學校

於 2019 年，我們成功引進殷拓（「EQT」）對高陽科技其中一間子公司 - 隨行付集團的戰略性投資，讓 EQT 透過其 EQT 私募投資基金旗下的 EQT 亞洲中型市場第三號基金（「EQT 亞洲中型市場有限公司」）認購隨行付的 14.01% 股份。有關資料，請參考本集團的年報及公告。

EQT 致力投資於對社會有正面影響的企業，以推動多個聯合國可持續發展目標。這個可持續投資策略可於 EQT 負責投資及擁有權政策中體現出來。作為基金其中一間投資組合公司，我們確保隨行付與該政策一致，並與 EQT 攜手推動負責任的投資及可持續發展。EQT 要求隨行付每年就其可持續措施和環境、社會及管治表現作出匯報，以確保隨行付能滿足其環境、社會及管治標準。匯報內容包括以下範疇：

1. EQT 原則及政策

- 匯報隨行付是否符合聯合國（「UN」）全球契約原則，並制定可持續發展相關守則或政策並將環境及社會議題納入其中

2. EQT 核心及投資組合公司特定關鍵績效指標（「KPIs」）

- 按照 EQT 核心 KPI，如：道德、反貪污培訓、多元化、員工參與、溫室氣體排放等，以及隨行付的特定 KPI，如銀聯錯誤應對率、客戶數據安全及保護率及資訊系統穩定性等，匯報相關 KPI、目標價值、目標所屬年份及達成情況

3. 機遇、風險、可持續發展目標及報告

- 匯報與可持續發展相關的主要機遇和風險及隨行付如何作出管理

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

可持續發展管治

董事會評估本集團的環境、社會及管治，包括各種潛在的風險及機遇，通過不同途徑收集持份者的意見，確保各持份者所關注的議題都有被考慮。

本集團制定並落實環境、社會及管治等相關政策、制度及措施，以應對重大的環境、社會及管治風險，並適當運用相關措施使我們的業務能有效地運作。

董事會監督環境、社會及管治事宜，並致力為持份者創造長遠利益。關於更多本集團的企業管治內容，詳情請參見本集團 2020 年年報內的《企業管治報告》章節。

持份者參與

持份者的意見對高陽科技是很重要的。我們致力締造清晰及正面的雙向了解的渠道，聆聽並適當採納持份者的意見和建議，務求盡善盡美，從而推動本集團的業務和可持續發展。本集團已將持份者劃分為六個主要組別，包括員工、客戶、股東及投資者、供應商及合作夥伴、政府及監管機構、社區及公眾，每組以不同的溝通方式，並且有系統地與各持份者進行溝通，協助我們知悉可能對業務營運有正面影響或構成威脅的寶貴意見。



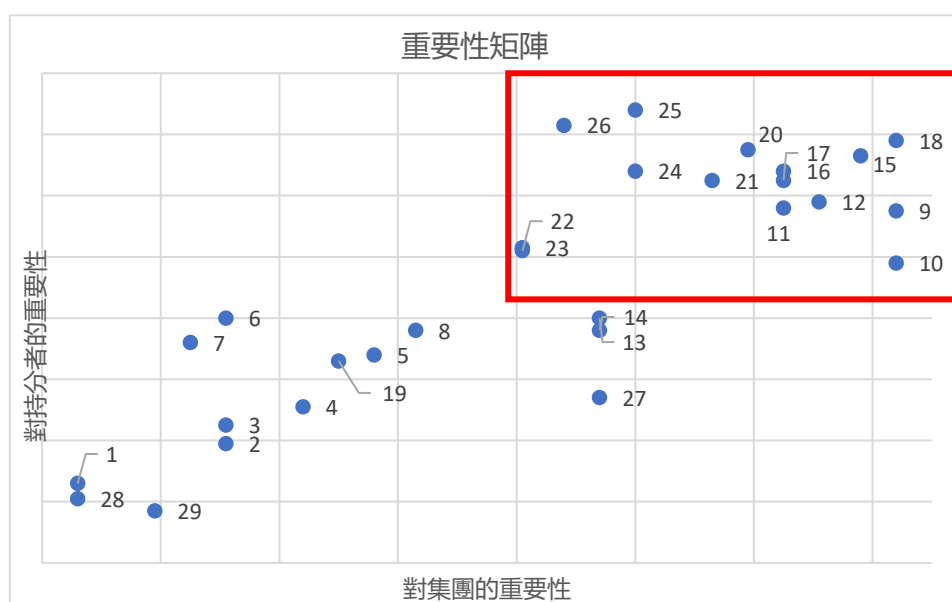
重要性評估

除了上述的恆常溝通途徑，我們於報告期間亦委託了獨立顧問協助本集團進行重要性評估，以網上問卷調查的形式，邀請各類別的持份者就多項環境、社會及管治議題對高陽科技的重要性作出評分，再結合管理層的意見進行分析，以助我們識別對本集團而言重大的議題並調整可持續發展方針和措施。

重要性評估步驟如下：

1. 根據上市規則、日常持份者溝通、業界趨勢和日常營運等識別出 29 個對本集團較為重大的環境、社會和管治議題。
2. 邀請持份者就 29 項議題作出評分。
3. 收集持份者評分，再結合加上管理層的意見進行重要性分析，並得出重要性矩陣。

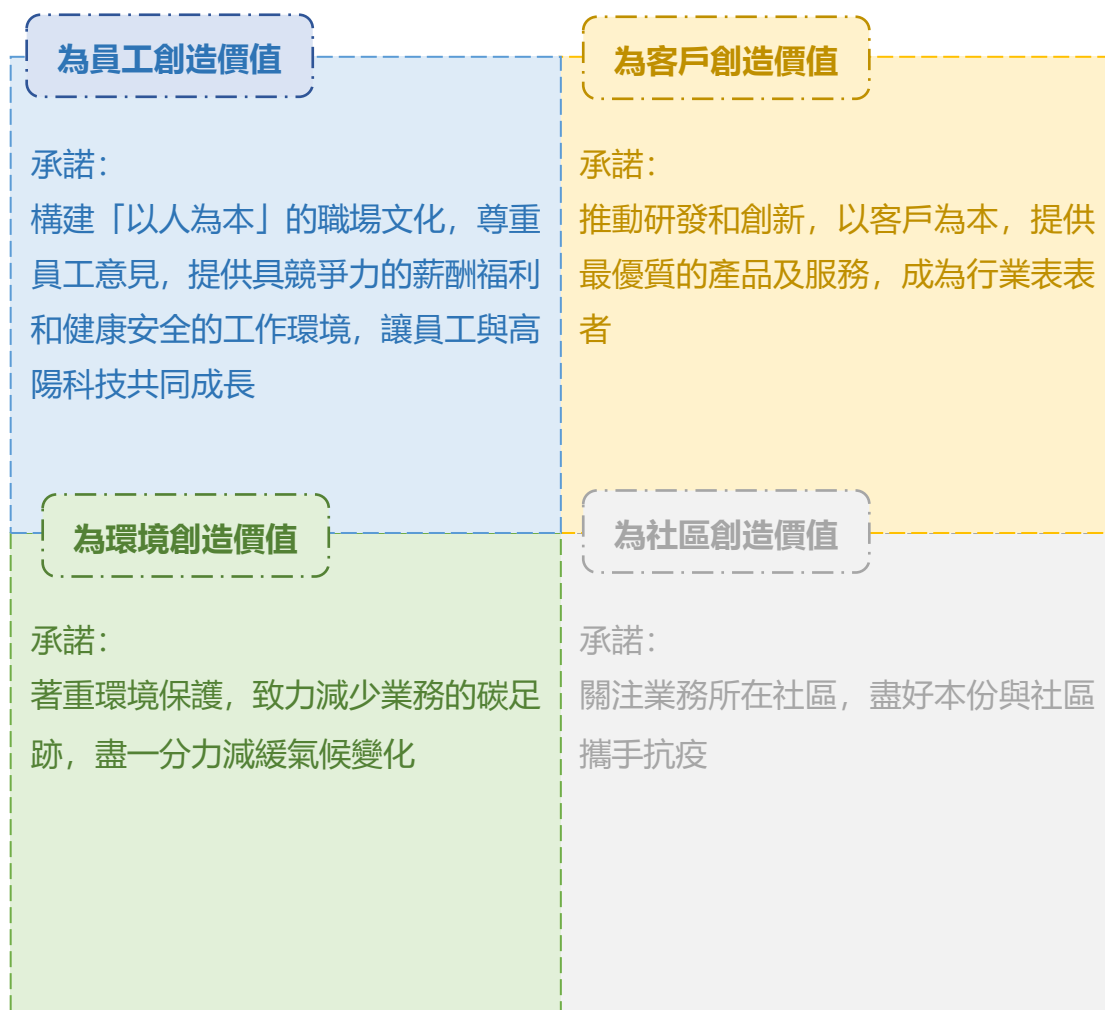
以下的重要性矩陣列出本次重要性評估所識別的 15 個最受持份者和本集團關注的範疇，這些範疇會於本報告作重點介紹：



環境保護及綠色運營	企業管治	客戶保障	僱員權利	社區公益
1. 溫室氣體排放	9. 公平營運及公平競爭	15. 可靠的產品及服務	21. 僱傭關係及溝通	28. 參與義工活動
2. 廢氣排放	10. 反貪腐及反舞弊	16. 產品及服務的合規性	22. 康樂活動及參與	29. 慈善捐贈
3. 污水排放及處理	11. 知識產權保護	17. 互聯網信息及系統安全	23. 反歧視及平等權利	
4. 循環再造及再生能源	12. 遵守法律及法規	18. 資料保護及私隱保障	24. 職業健康及安全	
5. 節能措施	13. 供應商管理	19. 廣告及宣傳	25. 員工福利及保障	
6. 善用資源	14. 供應商環境及社會風險管理	20. 客戶滿意度及投訴處理	26. 培訓及發展	
7. 廢物處理			27. 童工及強制勞動	
8. 綠色採購				

可持續發展原則

為實現可持續發展，高陽科技一直堅守四大原則：「為員工創造價值」、「為客戶創造價值」、「為環境創造價值」，以及「為社區創造價值」，於決策過程當中考慮環境、社會及管治等元素，融入業務營運中，並全面實施可持續發展措施，同時加強董事會對可持續發展管治的問責性，期望構建更美好的環境和社會。



企業管治

合規經營

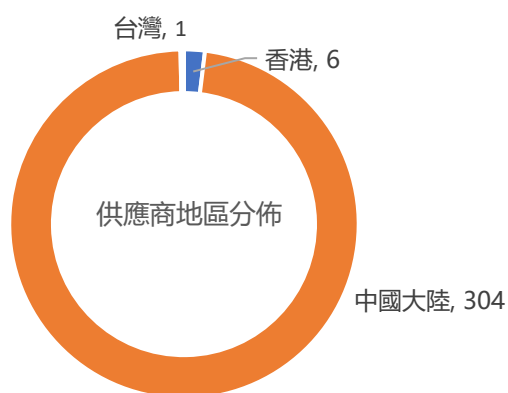
高陽科技對於任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違法行為採取「零」容忍原則，致力在職場維持高度的商業道德及誠信，以符合《中華人民共和國反不正當競爭法》、《刑法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律及規例。各業務板塊已制定一系列的反貪污制度及政策，指導各業務單位和員工於營運過程中秉持最嚴謹的商業道德原則，杜絕一切利益輸送、欺詐等貪污及其他違法行為。本集團亦已建立完善的舉報制度，讓員工及業務夥伴就懷疑涉及貪污或其他違法違規事件向本集團的管理層作出舉報。本集團會不定期抽查，亦會及時作出適當的跟進，若涉及法律問題也會按情況作出不同的法律行動，以保障本集團及持份者的利益。為防範洗黑錢及恐怖融資相關活動，保障公司利益，隨行付已建立嚴謹的《反洗錢和反恐怖融資內部控制制度》並設立反洗錢工作小組，指導員工進行客戶身份識別、核實、記錄及定期檢查客戶身份、識別、報告並調查可疑交易等，減低洗黑錢及恐怖融資的風險，以符合《中華人民共和國反洗錢法》、《非金融機構支付服務管理辦法》、《支付機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等相關法律及法規。我們會定期向員工以及公眾進行相關培訓或宣講，提高他們的反貪意識。

於報告期間，本集團並不知悉任何涉及本集團或其僱員已證實的貪污訴訟案件。

作為支付行業的先驅，隨行付致力讓金融反貪意識普及化，會向員工提供有關反貪污和合規的培訓課程，每年亦會舉辦多項金融知識普及活動，利用宣傳海報、展示架、小冊子等形式講解相關知識，提升員工的反貪意識。

夥伴協作

高陽科技擁有支付平台及相關支付行業的領先地位，於行業中能為供應鏈帶來正面作用，促進供應商的可持續發展。為此，我們對供應商的環境及社會風險管理尤為重視。於報告期間，本集團聘用 311 間供應商，主要來自中國大陸和香港，由於大部分供應商都是位於中國大陸，因此能大大減少因運輸，尤其是航空而造成的碳排放。以下為供應商的地區分佈：



高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

本集團已制定《供應商行為守則》，向供應商闡述我們對其有關環境及社會方面的期望，希望各供應商恪守可持續發展及合規原則進行營運。

當中的重點包括但不限於：

- 符合營運當地的僱傭要求；
- 禁止非法使用童工及強迫勞動；
- 為員工提供安全、整潔的工作場所；
- 合規處理廢棄物；及
- 嚴禁一切貪污賄賂等違法行為。

由於杭州百富及兆訊的業務均涉及產品製造及銷售，供應商的環保表現對我們來說尤為重要。因此，我們對供應商的環保表現特別重視。

杭州百富已制定《綠色採購指南》，以「減輕環境負荷」為選擇供應商的前提，於評核候選供應商時，檢查彼等是否取得 ISO14001 環境管理體系認證、是否通過《關於限制在電子電器設備中使用某些有害成分的指令》（Restriction of Hazardous Substances, RoHS）環保體系審核、環保合規性、資源使用情況等，以揀選對環境更負責的供應商。

此外，兆訊審核供應商時，亦會一併進行綠色環保審核，了解及評估供應商的環保表現，以確保產品符合環保要求。有關審核檢視包括供應商制定的環保管理體系、限制使用對環境有害物質的措施、對原材料及產品進行相關有害物質測試的措施、就防止污染採取的措施等，以確保產品符合環保要求。

供應商的產品及服務質素對於本集團的產品及服務舉足輕重。因此，除了關注供應商的環境及社會表現，在選取新供應商、進行產品檢驗、評核現有供應商以至檢討未達標的供應商等整個採購流程當中，我們均作出嚴格規範。不論候選供應商或現有供應商都需要接受我們的評估和審查，確保其業務表現和產品以至服務質素都符合我們的要求。新供應商的評估項目包括資質證明、供貨能力、產品情況、公司規模、價格水平及研發技術，而現有供應商的評估項目則包括生產能力、安全生產、售後服務、成品檢驗、送貨準時度、投訴改善情況及價格調整幅度。

如評估過程當中發現任何問題，我們會與相關供應商保持緊密溝通，監督並提示該供應商及時進行改善工作，對於涉及產品生產及銷售的業務，我們亦會對外包商提供的產品進行抽檢，以保障產品質量。

為員工創造價值

高陽科技秉持「以人為本」的理念，提倡和諧、融合、平等的職場文化，用心建立健康、安全及「零」歧視的工作環境、提供具競爭力的薪酬福利、完善職業發展和培訓體系，以回饋員工一直以來所付出的努力。本集團一直緊守所有與薪酬、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇、解僱及福利等的適用法律及規例，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《禁止使用童工規定》等。於報告期間，我們並不知悉本集團及旗下子公司涉及任何僱傭相關法律及規例的違規事件。

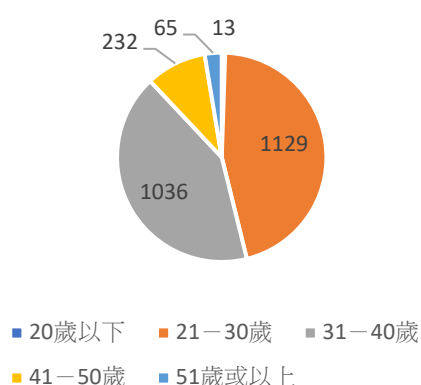
員工概覽

截止 2020 年 12 月 31 日，本集團於中國大陸及香港一共聘用 2,475 位全職員工，分別效力各個業務板塊。

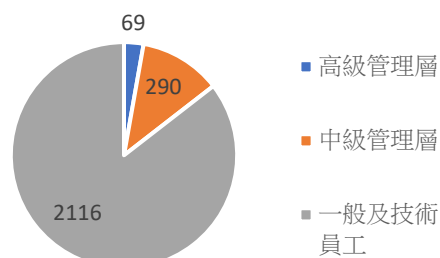
按性別分佈



按年齡分佈



按僱傭類別分佈



建立平等職場文化

高陽科技致力維持多元化的職場文化，不論在招聘、制定薪酬、提供晉升和培訓機會等僱傭相關事宜上均秉承平等機會的原則，員工不論性別、性傾向、年齡、婚姻、家庭及懷孕狀況、殘疾、種族、國籍、宗教信仰等都能獲得一致對待，確保所有員工都能免受歧視。此外，本著求同存異的理念，我們會為身體殘疾的人士提供平等就業機會，協助殘疾人士重建自信，通過與其他同事的合作、互相學習，讓他們融入社會，一展所長。

吸引及挽留人才

作為領先的支付企業，我們積極招募優秀人才，建立強大的團隊，協助高陽科技推動業務的發展。我們透過內部調職、內部推薦、招聘會、網絡招聘等途徑吸納人才。為吸引並維持現有的人才，我們會緊貼薪酬及福利的市場水平，並會適時檢討薪酬制度，確保提供的薪酬及福利水平具有競爭力。依照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國社會保險法》及國務院的《住房公積金管理條例》，我們會為中國大陸的員工提供俗稱「五險一金」的社會保險及住房公積金，包括五個法定的養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險，以及非法定的住房公積金。除法定假期和公眾假期外，員工亦可享有年假、婚假、產假、喪假、侍產假、哺乳假等等。除此之外，各業務板塊亦會為員工提供各種福利：

- 餐飲補助
- 交通補助
- 通訊補助
- 異地補助
- 值班補助
- 聚餐費
- 電腦補助

- 節日購物卡
- 生日購物卡
- 結婚紅包
- 節日禮品
- 水果

- 全勤獎
- 優秀主管獎
- 優秀團隊獎
- 優秀員工獎

為鞏固員工之間的聯繫，加強員工對本集團的歸屬感，我們會定期舉辦各種活動，如周年晚宴、生日會、團隊建立活動、籃球比賽、羽毛球比賽、廚藝比賽等，平衡員工的工作與生活。



讀書會



團建活動



周年晚宴



籃球比賽

聆聽員工心聲

維持管理層和員工的雙向溝通對促進和諧的職場文化十分重要。我們樂於聽取員工透過不同的溝通渠道就公司提出任何建議。我們會虛心聆聽他們的意見，並及時處理和跟進相關問題，確保員工在一個愉快而穩定的職場工作。本集團已建立的溝通渠道包括：

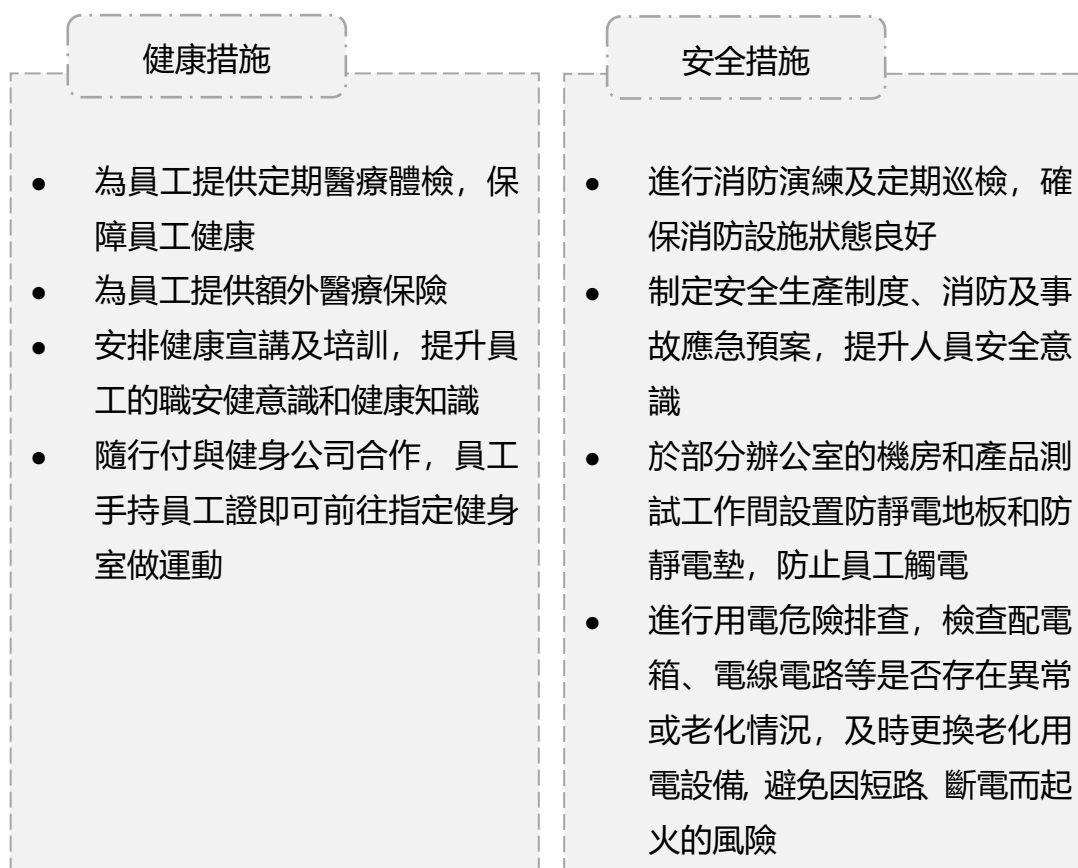
- 電郵
- 公告板
- 網上留言板
- 總裁信箱
- 員工刊物

恪守僱傭標準

作為負責任的僱主，我們致力在營運過程中尊重和保護人權，因此本集團不容許有童工及強制勞動的情況。在招聘過程中，人力資源部門會對新入職員工進行身份核對，並要求他們提供身份證明文件，確保新入職員工已達法定工作年齡。被發現未達法定年齡的童工將被即時終止工作及帶離工作現場，而我們亦會就招聘過程當中的漏洞及時展開調查並進行整改。此外，我們在員工手冊及人力資源制度已清晰列明有關工作時間、調休、加班、假期及解僱等安排，保障資方及勞工的權益，同時避免出現強制勞動的情況。於報告期間，本集團概無任何童工或強制勞動的情況。

員工的健康及安全

高陽科技了解要維持本集團的長遠及持續發展，關注員工的個人健康及職業安全是重要的，因此，建立完善的健康安全的政策及制度是需要的，作為上市的企業，我們已建立職業健康及安全管理系统，其中，杭州百富及湖南高陽已獲得 OHSAS18001: 2007 職業健康安全管理體系認證。報告期間，本集團並未有因工作關係而死亡的情況，亦沒有重大工傷事故。高陽科技的五個主要業務已實施的職業健康及安全措施包括：



疫情期間, 員工的健康與安全是我們最重視的範疇。我們嚴格遵循政府的防疫措施, 在辦公室及工廠實施一系列嚴格措施, 遏止病毒傳播。當中的措施包括:

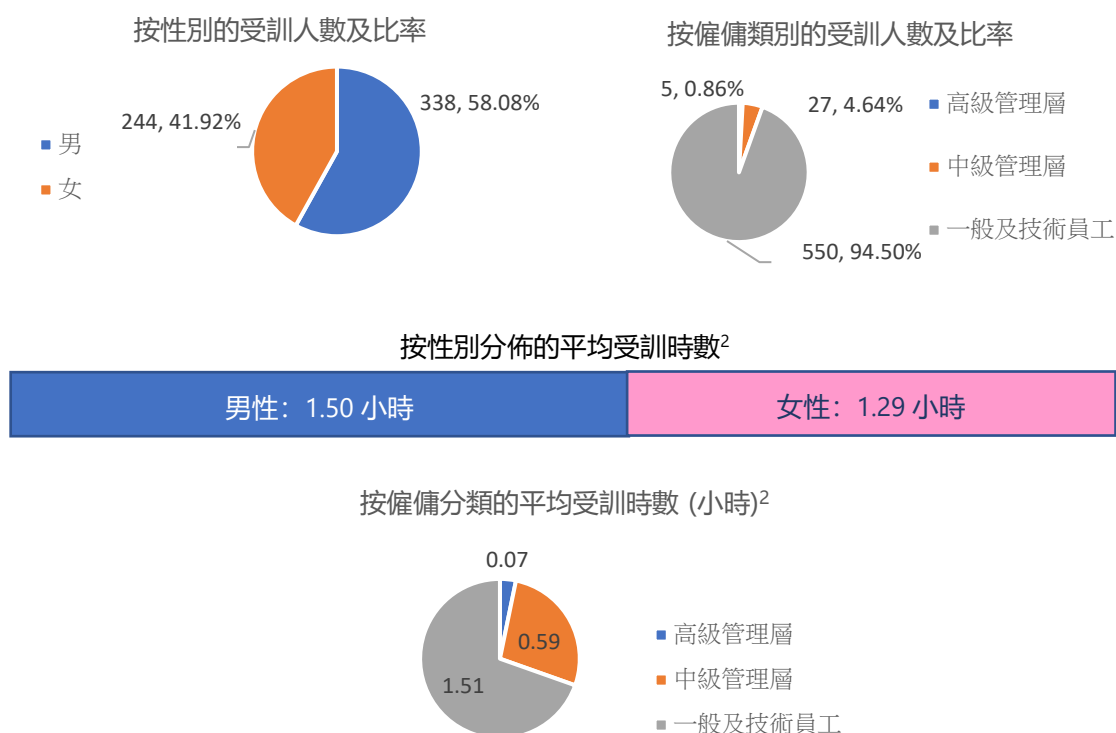
- 佩戴口罩
- 如員工或其家人出現病徵或疑似染病, 需按照情況自我隔離或及時就醫, 並上報人事部
- 建議員工避免前往人多聚集地方, 減少面對面會議並避免聚餐
- 每日上班時進行體溫檢測, 如體溫超過指定溫度須自我隔離或及時就醫
- 成立“疫情防控小組”
- 採購及儲存消毒液、酒精、口罩、免洗洗手液、測溫槍、手套等防疫物資
- 製作防疫宣傳視頻、海報、微信文章等, 加強員工的防疫意識
- 加強辦公區內消毒, 員工進入辦公室前須消毒雙手, 定期消毒公共區域設備設施如水機、微波爐、門把等
- 於辦公室門口設置存放點用以放置外賣及快遞, 避免送遞人員進入辦公室範圍
- 工廠設置隔離區, 隔離與確診人士有接觸史的職工, 如發現職工確診病例會按有關規定停產

鼓勵員工發展

員工的學習與培訓，對於員工的發展及業務的可持續發展是重要的，我們鼓勵員工尋求學習及發展的機會，同時，本集團會制定完善的績效管理制度及培訓制度。

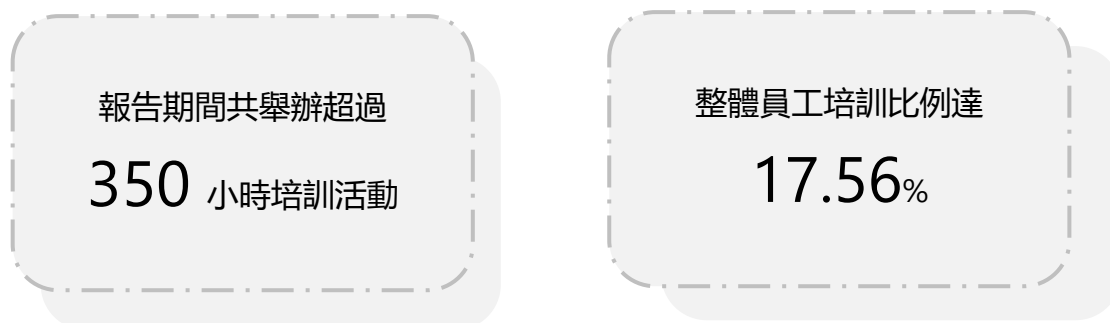
多元化培訓課程能為員工提供學習最新知識和技能的機會，並實踐及應用到工作當中。每年各主要業務及部門會因應其員工的學習需求和業務發展方向，制定年度培訓計劃，並依照計劃內容安排研討會、交流會、分享會等內部及外部課程。於報告期間，各業務部門的培訓課程包括：新員工入職培訓、銀行業務培訓、人力資源制度培訓、網絡知識培訓、車間制度培訓、企業文化培訓、招聘面試技巧培訓、領導力培訓、團隊建立培訓、採購與供應鏈管理、產品、測試及技術相關培訓、大數據應用培訓、信息安全培訓、風控知識培訓等。

以下為按性別、僱員分類的培訓人數及百分比¹，以及按性別、僱員分類及年齡平均受訓時數：



¹ 報告期間按性別及僱傭類別的受訓人數及比率計算方法有所調整，只包括本集團的受訓人數作計算，以更準確反映所有受訓員工按性別及僱傭類別分佈的比例。

² 報告期間按性別及僱傭類別分佈的平均受訓時數計算方法有所調整，包括報告期間離職人員的數據在內，以反映本集團於報告期間實際在培訓方面投入資源的規模。



註：基於防疫考慮，報告期間各板塊安排的培訓課程均比 2019 年度有所減少，故受訓人數、比率及平均受訓時數均有所減少。

除了提供各種培訓課程，我們亦致力完善職業發展階梯，讓員工根據他們的發展目標於高陽科技一展所長。各業務部門每年會定期進行績效考核，評核員工該年度的工作表現、業績、技能、知識、管理、溝通能力、工作態度、人際技巧及紀律等，以決定其晉升機會和薪酬調整幅度。

為客戶創造價值

本集團遵守適用的法例、法規及行業監管標準，確保業務的合規性，包括但不限於《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國中國人民銀行法》、中國人民銀行《非金融機構支付服務管理辦法》、《銀行卡業務管理辦法》、《銀聯卡收單機構商戶風險管理規則》等。於報告期間，本集團沒有違反任何與私隱、知識產權、廣告及標籤等對集團有重大影響的法律及規例。

我們透過本集團五大主要業務板塊，為客戶創造持久價值：



支付交易處理解決方案

高陽科技旗下的隨行付，是本集團支付交易處理解決方案業務中，國內線下智慧支付平台的先驅，擁有銀行卡收單牌照、互聯網支付牌照、移動支付牌照、線上線下小額貸款牌照、跨境人民幣結算資質等多個支付牌照，同時我們於報告期間獲得 PCI DSS 支付卡產業資料安全標準認證，為小微企業提供高效的支付及金融服務，包括線下收單、移動支付、互聯網支付、跨境支付、掃碼支付、金融理財貸款等，滿足客戶於支付、賬戶、營銷、金融、營運及金融科技等全方位業務需求。我們擁有龐大的商戶資源，已服務超過 350 萬個商戶，每年處理超過 10,000 億元人民幣交易金額。現時我們加緊與軟件即服務 (SAAS) 的服務商合作，致力提升商戶的資訊化程度，提升商戶的營運效益，協助商戶降低營運成本並增加整體利潤。

現時隨行付的線下小微商戶數量是收單機構中排名第一，同時，我們擁有 2000 多個地市級服務商以及 50 萬位一線從業人員，業務範圍覆蓋全國 300 多個城市及地區，持續建設超大規模的交易處理與營運能力、資料驅動的智能化應用能力、線下場景綜合建設能力以及高效管道下沉能力，構建完善的「支付+金融」業務體系。

此外，我們的業務亦涵蓋互聯網小額貸款及金融信息服務，致力成為線下最大的支付場景和信用場景的生態平台。

支付創新及安全

作為全國領先的支付交易平台，我們不僅著重推動支付行業的創新，亦著重保障交易過程的安全性。我們擁有專業的研發隊伍，同時會向他們提供充足的資源以進行研發和創新，並推動支付行業的發展。在研發的過程當中，我們除了考慮產品的創新性，我們亦會緊貼市場現況，針對現時發生的問題，例如交易安全問題，我們會設計並提出解決方案，務求推動行業的正面發展，亦為商戶排難解憂。於報告期間，我們新增 2 項軟件著作權認證，累計共獲得約 90 項軟件著作權以及 4 項專利。

因應近期有多家支付公司遭到黑客攻擊，造成巨大經濟損失，我們的研發人員制定了一套「資金監控系統」，涵蓋“事前預警”、“事中校驗”、“事後通知”的功能，以保障資金結算流程安全，避免黑客攻擊。其中，系統中的付款信息驗證攔截和銀聯回調異常預警技術，可作為防止鏈路攻擊、篡改付款報文等黑客攻擊的重要屏障。系統的主要功能包括：

- 付款信息驗證攔截，檢查付款單與結算單的付款信息是否一致
- 付款成功後系統會檢查付款等是否存在和金額是否一致，如出現異常情況會進行預警
- 結算付款模式原本只設置單戶單筆單日限額，系統現增加單卡單筆單日限額，並於結算系統增加保底限額，提高限額攔截安全性
- 結算系統每小時往銀聯網拉取一次付款對賬文件進行核對，如出現筆數、金額、卡號、戶名和付款流水號不符時，即時進行預警
- 針對秒到 / 即刷即到實時付款，結算系統以「分鐘」為維度，實時累加付款金額，以監控付款金額，若分鐘累計金額超過最近 3 天同點位付款金額均值的 20%則會進行預警
- TN 類付款以「天」為維度，若當日付款金額環比增幅超過 20%，則進行預警；代付產品及銀行 POS 系統：以“五分鐘”為維度，即時累計付款金額，若超過閾值預警線，則進行預警

除了深耕研發及創新，我們亦致力維護日常支付交易的安全性，同時將交易過程中發生的風險，包括可疑交易、欺詐交易、銀行錯失等減至最低。我們的營運團隊已制定多個制度及政策，包括《綜合風險管理辦法》、《突發事件應急預案》、《突發事件應急演練方案》、《網絡安全管理制度》等，從商戶審查、日常交易、數據安全等方面進行嚴格管理。針對異常交易、銀行差錯、外部機構預警、可疑商戶等風險，我們透過《綜合風險管理辦法》，指導員工風險識別、通報、應對程序和指標。當中，我們將風險事件分為四個等級，並規定每個級別的回應時間，如事件被界定為最嚴重的第四級，相關人員須在半個工作日內作出回應，以盡量避免或減低風險對公司、商戶或消費者所造成的負面影響。

商戶審查	<ul style="list-style-type: none">● 透過現場視察、電話溝通和向相關機構或政府部門查詢，就新商戶的經營和牌照狀況作出審查，確保沒有異常情況下方可與其簽約，並會進行巡查，檢查商戶的交易情況● 針對出售易變現商品的商戶、發生過可疑交易、涉嫌進行欺詐交易或涉嫌協助持卡人利用交易進行資金套現等風險較高的商戶進行巡查，檢查支付終端的使用情況、交易單據、日常經營狀況等，以及時識別可疑交易或相關交易風險
日常交易	<ul style="list-style-type: none">● 如發現交易出現異常（如交易金額突增、惡意退款、非營業時間交易、失敗交易次數過多等）或外部機構預警（包括銀行差錯或來自人民銀行、公安、銀聯、銀行、中國支付清算協會等機構進行的預警、黑名單或協查事件），會根據涉及商戶數量、金額大小等因素評估風險級別，並向相關部門進行通報及採取應對措施，包括關閉出現資金損失或重大風險的支付交易功能、凍結商戶的賬戶、暫停進行交易、暫扣相關款項、延遲結算、調整交易限額等

數據安全	<ul style="list-style-type: none">● 就營運地點的機房而言，我們只會開放予辦公網絡內授權的 IP 地址登錄，禁止任何外來訪問● 如發生災難性事件令業務系統運作受影響，會將主機房的核心數據實時同步至機房災難備份中心的核心數據庫，並將數據備份● 建立銀行級後台支撐系統，配備外網防火牆、外網 DDoS（分散式阻斷服務攻擊）設備、IPS（入侵防禦系統）設備、WAF（網站應用級入侵防禦系統）設備、數據庫防火牆、銀行接入區防火牆等數據安全設備，全面保障數據安全
------	---

商戶為本

我們擁有龐大的服務網絡，為商戶及其他客戶提供全天候貼心的售後服務，收集並了解他們的意見。



隨行付收銀
台應用程式



在線客服



電話熱線



官網



問卷調研



人工話務客服

我們的售後服務人員會按照《客戶投訴管理機制》所制訂的流程和標準，為商戶排難解憂。我們承諾於四小時內處理重大投訴，於兩個工作日內處理嚴重投訴，並於三個工作日內處理其他投訴。

為確保商戶熟悉 POS 的運作，同時確保交易過程不會產生問題，我們的客戶服務團隊會定期到特約商戶現場進行巡檢，內容包括操作規範面和風險防範面，如為商戶收銀員提供上崗培訓、檢查機具運作情況、交易流程、商戶經營狀況、交易真實性、交易異常情況等。另外，我們亦會不定期為商戶提供培訓，加強他們對銀行卡的知識、操作及風險防範的意識。

新冠肺炎疫情導致不少商戶的經營受到嚴重打擊，部分商戶甚至出現資金周轉困難的情況。有見及此，我們特別推出補貼計劃，針對受疫情重創的湖北商戶全額返還自 2020 年 1 月 23 日起至 4 月 8 日期間所收取的聚合支付掃碼交易手續費，減輕他們資金周轉的壓力，與他們共渡時艱，攜手抗疫。

信息安全芯片及解決方案

高陽科技的信息安全芯片及解決方案的業務主要為支付場景提供全面安全的芯片設計及研發，包括支付交易終端 (POS) 機芯片，兆訊是行業內領先半導體及集成電路設計企業，設計並研發出安全、低功耗、高效能的安全 CPU 芯片和磁條卡加密解碼芯片，適用於支付終端和智能物聯網設備等產品，以實現更安全可靠的支付體驗及信息傳輸。目前，我們已為全球超過 1 億台電子銷售終端 (POS) 機提供芯片組和解決方案，成為國內領先的 POS 機芯片供應商之一。我們的芯片已通過 GM/T0008 2012《安全芯片密碼檢測準則》安全等級第二級認證以及國際安全評估機構 Brightsight 的安全審核，能夠保障各種支付終端產品及其他應用場景的安全性。

產品質量及安全

由於芯片對於保障 POS 機具及其他設備的數據安全性起關鍵作用，我們在整個產品開發、生產、測試及售後過程中均採取最嚴密的把關，透過一系列的措施保障芯片的品質以及安全性。

開發

我們會對新開發的芯片進行功能、性能和可靠性測試，測試其功耗、漏電風險、電壓、兼容性、刷卡速度、耐熱性、耐冷性等，芯片通過上述測試後才可以進行大量生產。

進貨

我們的芯片主要外判給外包商進行生產，我們會要求各外包商就芯片進行測試並記錄不合格品的情況和不合格的比例。在進貨後，我們會根據《測試規範》對芯片進行短路、電流、驅動能力、頻率、電壓等測試，確保芯片通過測試後才可以對外出售。如當中涉及不合格的產品，我們會及時進行調查並制定整改方案。

售後

如售後的芯片當中發現有不合格產品，我們會作出調查，了解當中原因，聯絡受影響的客戶並按情況進行退貨。我們亦會按客戶需求檢查產品、作出調查並制定整改方案。

維護知識產權

作為以研發及創新為重心的企業，保障知識產權對我們而言尤為重要。所有新員工入職時須按照《裝機操作手冊》的要求安裝電腦並下載安全軟件，如電腦內的資料向外洩漏，該軟件可以將所有數據變成亂碼，從而防止第三方盜取本集團的研發資料。

由於我們的研發過程會涉及大量知識產權和機密信息，為進一步保障研發資料以免向外洩漏，我們於報告期間進行辦公室改造工程，包括對機房內玻璃窗位置進行封堵、將窗戶玻璃貼上單側透光膜、將入口門禁改為高密度加密系統門禁，並將大門、核心機房、庫房、核心辦公區及研發區域的門禁改為雙向刷卡驗證，同時加強監控和報警裝置，以減低研發資料遭盜取或洩漏的風險，保障研發人員的研發心血。

客戶服務

產品交付予客戶後，我們會提供全面的售後服務，務求令客戶的問題能夠得到及時回應。產品在交付時，我們會提供說明書和產品承認書，並向客戶提供相關培訓。如客戶日後對產品有任何查詢或發現有什麼問題，可以通過電郵、電話、傳真等方式向我們提出。我們的客戶服務人員會在 24 小時內回應並在五個工作日內處理問題。除此以外，所有客戶的意見會在每季度進行匯總和分析，以制定最適合的改善方案。

此外，為進一步了解客戶對產品和服務的意見，我們每年會進行兩次客戶滿意度調查，邀請客戶就產品質量、產品穩定性、服務態度、回覆及時率、產品交付及時性、維修質量等範疇進行評分。根據報告期間的滿意度調查，客戶的總滿意率達到 100%。

平台運營解決方案

我們的平台運營解決方案是全國優秀的支付平台及電信解決方案供應商，並與中國移動電子商務有限公司（「中移動」）合作，同時致力為通信、支付、電商行業的客戶提供優質技術產品、業務營運服務及相關解決方案。我們現時主要與中移動共同建設並運營綜合移動支付平台 - 「和包」平台並提供新產品開發、系統維護及業務營運支援服務，支援過億用戶於手機應用程式進行繳費、購物、通信、社交、交通及金融等多項活動。我們的營運團隊具備卓越的能力去支持支付平台運作，能支援過逾萬億人民幣交易額。現時我們獲認可為國家高新技術企業，同時是長沙市科技型中小企業和湖南省經濟和信息化委員會軟件企業，並獲得 GB / T19001 2016 / ISO9001: 2015 質量管理體系認證、國際通用的能力成熟度模型整合 (Capability Maturity Model Integration, CMMI) 第五級優化級認證、中國通信企業協會的《通信網絡安全服務能力評定證書》一級能力要求認證及《信息技術服務運行維護標準符合性證書》，於市場上具有領導地位。



出行

地鐵、火車、掛號問診



繳費

繳交水電費、社保費



商城

線上線下購物



通信

號碼付費、話費增值、轉賬



社交

和包名片、和包果園、紅包



金服

和聚寶、和包貸等理財服務

項目質量

我們一直緊貼市場趨勢，除了自主研發新技術和功能，亦會按照客戶需求進行研發。於報告期間，我們新增 3 項軟件著作權，累計共獲得 53 項軟件著作權。我們的研發過程主要分為需求分析、啟動、設計、開發實施、系統測試和投產上線六個階段。我們已制定一套項目質量控制流程，規範每一個階段的流程、負責人員、檢查事項、評審要求等，確保項目質量得到嚴格控制。根據《質量保證流程》，我們會於檢查事項的各個階段遵照品質確保（QA）檢查表進行檢查，了解項目的實際情況並確保符合項目要求和標準。另外，我們會依照《評審流程》，對需求、技術設計、代碼、測試案例和項目詳細計劃等所涉及的工作進行評審，以識別當中的缺陷並及時作出改善。我們會對項目進行單元測試、系統整合測試（SIT）和使用後驗收測試（UAT）等，以找出項目存在的問題並及時修復及解決。只有通過測試的項目才可以投產上線。

項目投產上線後，我們亦致力保障項目日常運作的質量。我們已制定一套《應用維護日常工作操作手冊》，用以指導相關人員面對技術問題，如跳帳、故障、語音繳費異常、短款等應對流程和要求。

中移動會透過定期會議、日常會議、月度會議及日常溝通等方式與我們保持緊密聯繫，以對項目質量進行把關。每月中移動亦會對項目進行考核，針對平台穩定性、交易成功率、故障處理情況、機房管理、信息安全、系統維護等範疇進行評分，以監督項目質量。於報告期間，「和包」平台應用軟件優化提升項目的考核結果平均得到 99.57 分，而系統維護服務的考核結果平均則為 99.67 分。

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

數據安全

由於我們的系統每日會處理大量數據，當中更包括用戶的支付交易信息、個人資料及其他敏感信息，為保障數據安全，我們的應用軟件開發、運維、營運服務所涉及的訊息安全管理活動已通過 GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体系認證，我們亦按照認證的要求採取嚴謹的數據安全措施，包括日常網絡設備巡檢（如路由器、防火牆、交換機等）、月度數據備份、機房訪問限制、定期網絡安全漏洞掃描、雙向認證機制、三級密鑰管理體制以及加密機制等，全面保障數據傳輸的安全。

金融解決方案

北京金信已為銀行核心系統深耕多年, 並為國有銀行、商業銀行、資產管理公司、保險公司、證券公司、基金公司等多個客戶, 提供金融行業的諮詢服務、解決方案設計及實施的全方位服務, 讓業務系統操作更便捷、更順暢, 優化業務運作。作為研發為主的企業, 我們擁有專業的金融業務專家、技術專家以及具備專業技術和創新思維的研發團隊, 並有充足的資源支援他們進行研發和創新, 不斷推陳出新, 並升級現有的金融業務系統, 以緊貼金融市場發展。我們最新的業務系統包括但不限於: 快速支付系統(FPS)、開放應用程式介面(Open API)管理平台、反洗錢、監管報表、虛擬銀行核心系統等。

金融解決方案於報告期間, 成功開發一套虛擬銀行核心系統 (VBANK), 旨在為用戶提供微服務化的新型銀行核心系統服務能力, 包括前端櫃面系統以及後段核心系統, 包含基礎中心、產品中心、定價中心、客戶中心、活期存款、存放同業、賬務中心、外匯買賣、工作流中心、貸款中心、信貸管理、定期中心等多個功能中心, 實現微服務系統一體化。

我們在報告期間亦針對香港銀行業務特點開發了銀行合規報表平台，提供易於維護和高效的香港金管局報表申報程式，讓客戶直接導入業務數據後自動生成報表，大大減少客戶的工作量，同時保證報表質量。

於報告期間，金融解決方案新增共 7 項軟件著作權認證，累計共獲得超過 60 項軟件著作權認證。新增的軟件著作權包括虛擬銀行核心系統、反洗錢系統、銀行合規報表平台、參數管理平台、快速支付系統、開放應用程式介面 (Open API) 管理系統及虛擬銀行核心系統。

產品質量及安全

我們秉承「品質至上、創造卓越」的理念，致力為客戶提供最高品質的金融解決方案產品。為確保產品質量，我們已獲得美國軟件工程學會能力成熟度模型集成 (Capability Maturity Model Integration, CMMI) 三級認證以及中國電子信息行業聯合會的計算機系統集成資質二級認證，並獲取 ISO9001: 2015 質量管理體系認證，並依照體系的要求制定《質量手冊》，當中對產品要求評審、設計、開發、不合格品控制等流程進行嚴格規範，指導員工於研發、創新及提供產品及服務的過程中秉持最高標準。我們會按照《項目質量管理規範》所訂立的業務功能要求、技術指標要求、項目工程評審要求、項目測試要求、技術文檔要求等進行產品開發。依照以上的規範，我們會對項目進行單元、集成及用戶驗收測試，測試內容涵蓋業務功能完整性、正確性、界面合理性、異常、接口、壓力、安全性等測試，確保產品質量沒有任何故障或其他問題，才能交付給客戶。我們亦已制定《質量改進管理程序》，如於項目評審或其他階段發現產品及軟件發生問題，或客戶對產品有任何不滿意的情況，我們會按照相關的程序識別主要原因，制定並及時執行糾正措施。同時，我們亦會針對潛在的不合格情況採取預防措施，以減少產品出現問題的機會。

為進一步控制產品及服務的質量，我們每年均會制訂下一年度的質量目標，以規範相關人員的工作要求及標準。回顧 2019 年，我們所制定的質量目標，包括 90% 客戶滿意度、100% 客戶投訴處理率、100% 軟件發展和系統集成項目投產成功率等均已全部達成。

由於我們的系統會進行大量信息傳輸，我們十分重視信息傳輸的安全性，致力確保客戶的訊息及財務數據等機密資料受到嚴格的保護。我們已制定《信息安全制度》，指導相關人員執行全面的數據保護措施，在保障系統正常運作之外，保護系統免受攻擊，以免數據向外洩漏。措施包括設置防火牆及安裝防毒軟件、保存 60 天以上的服務器日誌、建立雙機熱備份機制，如主系統出現有故障時可及時以備用系統取代、設置服務器及網站的訪問權限、安排領導審批網站所有信息方能對外發佈，同時加強安全教育及培訓，加強用戶的網絡安全意識。

回應客戶意見

為保障客戶滿意度，我們會透過《項目階段驗收報告》或《客戶服務記錄表》收集客戶對項目以及我們服務的意見，並透過《客戶投訴管理程序》妥善並及時處理客戶投訴。客戶如有任何投訴或意見，可通過電話、電郵、來信、上門或網站等途徑向我們提出。我們會將內容記錄和向相關部門反映，並及時通知客戶整改方案，並在投訴處理結束後進行回訪，確保客戶的意見得到適當和妥善的回應。

為進一步了解客戶意見，我們每年會進行客戶滿意度調查，邀請開發類項目以及維護類項目的客戶就項目人員的技術水平、溝通渠道暢通性、項目進度等範疇進行評分。根據 2020 年度的客戶滿意度調查，兩組客戶的平均評分均達到 92 分。

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

電能計量產品及解決方案

本集團的業務擁有研發、製造、銷售為一體的電能計量產品及解決方案的供應商，我們採用全自動貼裝生產線、ICT 線上測試儀、整機精度功能自動檢測系統等現代化自動化設備及企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning, ERP)、自動生產的信息化系統，自主研發多種規格的電子式電能表產品、終端設備及系統，包括單相及三相電子式電能表、單相及三相預付費電能表、三相電子式多功能電能表、變電站採集終端、居民集中抄表系統等。現時，我們是國家級高新技術企業，並先後獲得杭州市資訊化示範企業、杭州市自主創新優秀企業、杭州市百強企業、AAA 級資信企業等榮譽稱號。我們的產品均符合《中華人民共和國計量法》《交流電測量設備特殊要求》(GB/T17215.352-2009/IEC62053-52:2005)、Q/GDW 356-2009《三相智能電能表型式規範》、Q/GDW 355-2009《單相智能電能表型式規範》等相關國家及行業規範。

作為研發為重心的企業，我們的研發人員不斷研發出最新、最優質的電能計量產品，以緊貼市場趨勢和客戶需求。於報告期間，我們新增了 3 項發明專利，合共取得 14 項有效專利以及超過 60 項軟件著作權認證。

質量及安全

確保產品的質量和安全性是我們對客戶的承諾和一貫宗旨。我們的堅持於研發、進貨、生產以至售後等整個流程中體現。

研發

研發過程涵蓋概念、計劃與設計、開發與測試、驗證與發佈以及結項 5 個階段。我們已制訂《研發管理制度》，規範每個階段的流程和標準。研發人員會透過項目周報、定期例會和臨時會議等跟進研發項目的進度、識別並解決現有問題。所有研發的產品須通過單元、集成、定型及性能測試等，確保滿足國家、行業規範及客戶所訂立的要求方能進行生產。

進貨

我們會向供應商採購產品所需原料或零部件。由於彼等所供應的產品對於產品質素起重要作用，我們在產品進貨後會依照《GB / T2828 計數抽樣檢驗程序》進行檢驗，檢查產品的外觀、性能、功能等。部分產品會交由外協廠商進行生產，並會對其進行定期抽查，確保生產過程沒有任何問題。

生產

我們會就有中國質量認證中心 (CQC) 認證的產品進行例行和確認檢驗，檢查產品的外觀、參數、繼電器等，每年亦會檢驗變壓器、繼電器、芯片等重要的產品零件。只有通過檢驗的產品方能進行包裝。如檢驗當中發現有不合格品，我們會將其分開收集並作出整改。我們亦會進行出廠檢驗並將檢驗結果記錄於《出廠檢驗報告》當中，檢驗項目包括產品外觀、標誌、運行準確度、參數、交流電壓、包裝和功能等，只有通過檢測並符合相關法例法規、行業、國家以至國際標準要求的產品，才會交付到客戶手上，而不合格的產品則會再安排檢查及整改。

售後

產品售出後，我們會向客戶提供技術分析報告、技術解釋報告、驗證報告、出廠檢測報告、產品資質報告等文件，作為客戶的記錄，並會提供全面的電話和現場技術支援。產品保質期為 10 年。如客戶發現產品有任何質量問題，我們會在 10 個工作日內進行維修並承擔所有維修費用，如產品未能符合國家標準或技術要求，我們亦會在 15 個工作日內進行更換。我們就產品於 3 年內出現的質量問題記錄在產品質量數據庫當中，以便作出跟進，務求不斷完善產品的質量。

我們已先後通過 ISO9001 質量管理體系、國家級完善計量檢測體系（國家品質技術監督檢驗總局頒發）、省級標準化水準認證、德國聯邦物理研究院的 PTB 認證、荷蘭 KEMA 認證、歐盟測量儀器指令（MID）認證等權威的體系認證和產品認證，透過於研發、生產及檢驗的過程中實施嚴格規範，保障所有產品的質素和安全性。

客戶服務

與客戶保持良好關係對於提升產品質素和推動業務發展十分重要。我們在總部設有客戶服務中心，統一處理客戶在售前、售中、售後的服務需求，並在全國 29 個省份設立辦事處，安排專業的技術支援人員為客戶提供優質、快捷的服務。客戶如對我們的產品或服務有任何查詢，可以透過 24 小時的客戶服務熱線作出反饋。我們承諾會在 1 小時內提供回覆，對於毋須現場服務和驗證的產品問題亦會在 2 小時內跟進。如需前往客戶現場處理問題或進行維修，我們亦承諾在 4 小時內到達省會城市現場並在 16 小時內到達非省會城市現場。

我們每年均會邀請客戶填寫《顧客滿意程度調查表》，以了解客戶對公司產品功能及質量、客服人員技術能力和服務態度的滿意度。就 2020 年度的調查而言，客戶對產品功能、產品運行質量、人員技術能力和人員服務態度的滿意度均達到 100%。

保障客戶私隱

本集團在日常營運中會涉及到大量客戶的私隱資料，為保障客戶及其他持份者的利益，我們的營運團隊會根據保障私隱的政策及程序，並以最謹慎的態度處理私隱資料，禁止員工在未經批准的前提下將客戶資料向第三方披露。我們亦會與業務合作夥伴和外包商或商戶簽署《保密協議》，以確保客戶資料不會向外洩漏。

維護知識產權

由於我們的業務特性會牽涉到大量研發數據及商戶或客戶資料，注重及維護知識產權對本集團而言無疑是重要的基石。因此我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國著作權法》等相關的法律及法規，同時為研發成果申請專利及軟件著作權。

廣告宣傳及產品標籤

作為負責任的企業，我們透過提供準確及可靠的宣傳資料，核實所有廣告宣傳內容並確保沒有失實陳述，協助客戶作出合適的選擇，保障他們的知情權及利益，同時確保業務符合《中華人民共和國廣告法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律及法規。

在產品標籤方面，由於杭州百富和兆訊都分別涉及產品製造及銷售，在出貨前，我們會嚴格審核產品上的標籤，確保內容的真實性和合規性。

為環境創造價值

高陽科技一直致力令業務符合可持續發展的原則，以應對氣候變化所帶來的威脅。我們已在各業務板塊和日常營運過程中融入節能、減排、減廢、回收再造、善用資源等綠色理念，實施多項環保措施，為推動低碳經濟出一分力。我們在業務經營中遵守環境相關的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》及《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等。於報告期間，我們並不知悉本集團及旗下子公司涉及任何環境相關法律及規例的違規情況。

推動低碳經濟

管理能源消耗及溫室氣體排放是應對氣候變化的關鍵。能源消耗所產生的廢氣和溫室氣體排放主要源自日常營運的外購電力及使用公司車輛時所消耗的柴油和汽油。面對越趨嚴峻的氣候變化問題，肩負起節能減排的責任是需要的，我們會盡力減少本集團的碳足跡，協助低碳經濟發展。各業務板塊均已制定相關環境保護制度，指導員工推行各項節能減排措施，包括：

節能減排措施

- 鼓勵於辦公室內種植，淨化室內空氣
- 鼓勵員工盡量乘搭公共交通工具，取代私家車
- 盡量利用視像會議以取代外出公幹
- 人員離開時需關閉電源
- 辦公室空調設置於指定溫度，減少空調能耗
- 優先選用一級能源標籤電器
- 張貼節約能源標示，提升員工的節能意識

於報告期間及 2019 年, 本集團的能源消耗、廢氣及溫室氣體排放數據詳列如下:

	單位	2020 年度	2019 年度
排放物			
廢氣排放量			
氮氧化物 (NO _x)	公斤	27.42	32.41
硫氧化物 (SO _x)	公斤	0.44	0.57
懸浮粒子 (PM)	公斤	2.26	2.65
溫室氣體排放總量 ³			
直接排放 (範圍 1)	公噸二氧化碳當量	79.43	102.97
間接排放 (範圍 2)	公噸二氧化碳當量	1,586.82	1,632.06
每平方米的溫室氣體排放總量 (範圍 1 及 2)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.05	0.07
能源			
能源總消耗量			
外購電力	千個千瓦時	1,788.58	1,838.10
柴油	千個千瓦時	不適用⁵	3.31
無鉛汽油	千個千瓦時	271.92	349.53
每平方米的能源消耗總量	千個千瓦時/平方米	58.47	82.91

妥善處理廢物

透過妥善管理和處置本集團的廢棄物, 我們力求將日常業務對環境的影響減至最低。我們於辦公室的日常營運會產生日常辦公的垃圾、廢棄紙張、辦公用品等無害廢棄物。此外, 對於涉及生產的業務, 我們亦會產生電池、錫灰、線路板等有害廢棄物。由於無害廢棄物及有害廢棄物需要分類處理, 因此我們主要循分類收集、回收重用和源頭減廢 3 個方向管理廢棄物排放:

³ 根據由世界企業永續發展協會及世界資源研究所發行的溫室氣體盤查議定書 - 企業會計與報告標則 (修訂版), 範圍

1 直接排放涵蓋有本集團擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放, 而範圍 2 間接排放則涵蓋來自本集團內部消耗 (購回來的或取得的) 電力、熱能、冷凍及蒸氣所引致的「間接能源」溫室氣體排放。

⁴ 我們參考了香港聯交所刊發的《如何準備環境、社會及管治報告》中最新所補充的中國內地外購電力排放系數, 並對我們 2019 年度的範圍二(間接排放)數據作重新計算。

⁵ 由於杭州百富於報告期間將柴油車更換為汽油車, 故本集團於報告期間並沒有來自柴油的消耗。



以下為本集團於報告期間及 2019 年度的廢棄物排放數據：

	單位	2020 年度	2019 年度
排放物			
有害廢棄物總量	公噸	0.16	0.167
每平方米的有害廢棄物總量	克/平方米	4.54	6.32
無害廢棄物總量 ⁶	公噸	135.32	23.67 ⁸
已處置的廢棄物總量	公噸	132.84	23.22
其他生活廢物 ⁶	公噸	113.74	15.38 ⁸
紙張	公噸	17.33	7.84
木材	公噸	1.77⁷	不適用
回收的廢棄物總量	公噸	2.48	0.45
紙張	公噸	2.48	0.45 ⁸
每平方米的無害廢棄物總量	公斤/平方米	3.84	1.08

⁶ 由於廢棄物統計方法於報告期間有所優化，故報告期間的其他生活廢物數據較 2019 年增加，以反映實際廢棄物產生量。

⁷ 報告期間產生的木材來自運維服務器運送時所拆除的包裝。

⁸ 基於其他生活廢物的數據收集方式有所調整，故 2019 年的其他生活廢物及紙張數據有所調整，以反映實際的處置及回收量。

善用天然資源

雖然本集團的業務毋須大量用水，但我們仍密切監察辦公室及工廠的用水情況，以免浪費食水資源。於報告期間，本集團於取用適用水源上並無遇到任何問題。在業務方面，我們亦會消耗紙箱及保護物料等包裝物料。本集團於報告期間及 2019 年度的總用水消耗及包裝物料消耗數據如下：

	單位	2020 年度	2019 年度
資源使用			
總耗水量	立方米	12,965.82	14,634.80
每平方米的總耗水量 ⁹	立方米/平方米	0.85	0.94
包裝物料總量	公噸	1.00	5.00
紙	公噸	1.00	5.00

我們已在日常營運當中實施多項措施，並加強員工節約用水的意識，包括於洗手間採用兩檔式沖水裝置、加強水龍頭及管道的維護，如管網、閘門、沖水閘等設備，如出現損壞的情況下會及時作出維修或更換，亦於辦公室多個位置貼上節約用水提示，提醒員工珍惜食水資源。

管理生產活動

本集團理解生產業務會對環境及天然資源造成一定程度的影響，故我們按照 ISO14001: 2015 環境管理體系的標準，就產品設計、採購、生產和報廢的程序進行嚴格管理，達到可持續的營運模式，並能保護地球的天然資源，同時避免生產活動對環境造成重大負面影響。

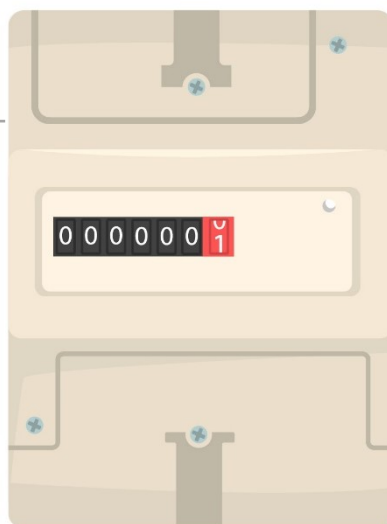
⁹ 由於相關物業管理未能提供個別用戶的用水耗量紀錄，故總耗水量不包括隨行付總部、隨行付 - 銀企辦事處、隨行付（北京）金融信息服務有限公司及北京金信。

選用對環境負擔較少的原材料

- 盡量選用再生材料和不含鉛的焊料，塑料亦應不含鹵素阻燃劑，為熱處理創造條件

便於拆解及回收

- 設計產品時盡量利用便於拆解和回收的設計，以便產品將來廢棄時可更容易進行回收分類



確保排放達標

- 每年就生產過程中排放的廢水、廢氣和噪聲委託第三方檢測機構進行檢測，確保排放濃度符合《污水綜合排放標準》、《工業企業廢水氮、磷污染物間接排放限值》、《大氣污染物綜合排放標準》及《工業企業廠界環境噪聲排放標準》等的標準限值，以免排放物對周邊環境造成重大污染

禁止採用有害物質

- 要求原材料、零部件及半成品的供應商簽署 RoHS 的相關聲明，確保其供應的產品不含被禁止使用的有害化學物質或所含有化學物質的濃度不超過規管水平，以免產品對環境造成嚴重污染

為社區創造價值

高陽科技的發展能夠長久而持續地成功，持份者以至廣大市民的信賴和支持是很重要的。因此，我們致力回饋社區，積極帶領各位員工參與社區公益活動，以實際行動貢獻社會。本年度，我們主要在抗疫、助學和金融知識普及等方面投放資源。

攜手抗疫

新冠肺炎於全球各地肆虐，不論對經濟、民生或醫療系統都構成前所未有的壓力。作為上市企業，本集團有責任為社會上有需要人士提供援助，並與醫療機構攜手合作對抗疫情。於報告期間，隨行付聯同北京大學湖北校友會和北京大學加拿大校友基金會，向武漢市第七醫院、黃岡市惠民醫院、武漢同濟醫院

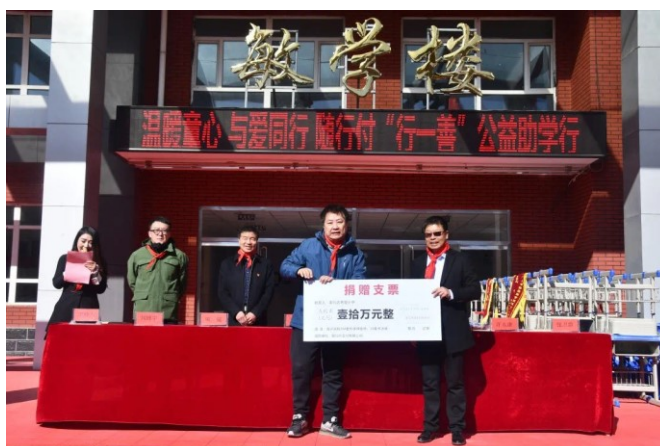


等十多家醫院及相關醫療機構，捐贈醫療防護物資，包括超過十萬個醫療口罩、防護服裝、隔離面罩、護目鏡、帳篷等，以支援當地的疫情防控工作。

助學扶貧

於過去三年多而來，隨行付一直大力發展

「行一善」的公益品牌以履行企業社會責任。自成立以來，「行一善」的義工隊伍已吸引不少員工和各界人士加入，不斷向有需要的群體伸出援手，身體力行傳遞愛心。於報告期間，隨行付聯同廣東省雛鷹助學促進會舉辦了「行一善」公益助學行捐贈活動，向河北省崇禮區希望小學的學生捐贈價值 10 萬元人民幣的學校設施，當中包括 200 多套桌椅。此外，我們亦向河北省張北縣二泉鄉中心小學和戰海鄉中心小學捐贈 209 個暖包和 209 套座椅，藉以改善學生的學習環境。



展望將來，「行一善」品牌將繼續推動「教育助學」和「精準扶貧」的領域，了解偏遠貧困地區的兒童和老人的需要，解決他們的困難，將我們的愛心傳遍全國各地。

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

金融知識普及

隨行付作為支付等業務方面的先驅，於推動金融和反貪污知識普及化方面向來都不遺餘力，每年均投放大量資源，舉辦一系列的金融知識普及活動，旨在增強普羅大眾的金融風險防範意識。於報告期間，我們舉辦了一系列的「金融知識普及月」宣傳活動，包括派發傳單、面對面諮詢、展示宣傳海報等，加強公眾對金融安全和消費者權益保護的意識。



環境、社會及管治報告索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵業績指標		章節/聲明	頁數
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。		為環境創造價值	P. 46-50
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	為環境創造價值	P. 46-48
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	為環境創造價值	P. 46-47
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	為環境創造價值	P. 48
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	為環境創造價值	P. 48
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	為環境創造價值	P. 48, 50
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。	為環境創造價值	P. 48, 50

2020 年度環境、社會及管治報告

層面 A2: 資源使用			
一般披露		為環境創造價值	P. 46-50
有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。			
註: 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。			
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。	為環境創造價值	P. 47
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	為環境創造價值	P. 49
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	為環境創造價值	P. 46
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及提升水效益計劃及所得成果。	為環境創造價值	P. 49
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。	為環境創造價值	P. 49
層面 A3: 環境及天然資源			
一般披露		管理生產活動	P. 49-50
減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。			
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。	管理生產活動	P. 49-50

2020 年度環境、社會及管治報告

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。	為員工創造價值	P. 19-26
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。	員工概覽	P. 19
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。	報告期間並不披露	不適用
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。	保障員工安康	P. 23-24
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	保障員工安康	P. 23-24
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	保障員工安康	P. 23-24
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。	保障員工安康	P. 23-24

2020 年度環境、社會及管治報告

層面 B3: 發展及培訓			
一般披露		鼓勵員工發展	P. 25-26
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。			
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	鼓勵員工發展	P. 25-26
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。	鼓勵員工發展	P. 25-26
層面 B4: 勞工準則			
一般披露		恪守僱傭標準	P. 22
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。			
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。	恪守僱傭標準	P. 22
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。	恪守僱傭標準	P. 22
營運慣例			
層面 B5: 供應鏈管理			
一般披露		夥伴協作	P. 16-18
管理供應鏈的環境及社會風險政策。			
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	夥伴協作	P. 16
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。	夥伴協作	P. 16-18

高陽科技(中國)有限公司 (股份代號: 818)

2020 年度環境、社會及管治報告

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	P. 27-45
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。	報告期間並不披露	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。	報告期間並不披露	不適用
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。	維護知識產權	P. 45
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	P. 27-44
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。 .	保障客戶私隱	P. 45
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。		合規經營	P. 15-16
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。	合規經營	P. 16
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式, 以及相關執行及監察方法。	合規經營	P. 15-16

社區			
層面 B8: 社區投資			
一般披露		為社區創造價值	P. 51-53
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。			
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	為社區創造價值	P. 51-53
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	報告期間並不披露	不適用

高陽科技(中國)有限公司*
HI SUN TECHNOLOGY (CHINA) LIMITED

Website 網址 : www.hisun.com.hk