

# 万物新生

A T R E N E W

## 2020

环境、社会及管治报告

# 目录

# CONTENTS

关于本报告	02		
CEO 寄语	04		
<b>01 走进万物新生</b>			
公司概况	08		
企业文化	09		
发展历程	10		
企业管治	11		
<b>02 ESG 管理体系</b>			
ESG 管理委员会	18		
利益相关方沟通	19		
重要性议题识别与判定	20		
<b>03 产品服务</b>			
质量保证	24		
信息安全	26		
技术创新	28		
知识产权	29		
客户沟通和服务	31		
<b>04 绿色发展</b>			
绿色回收	34		
绿色处置	35		
绿色运输	35		
绿色运营	36		
<b>05 以人为本</b>			
雇佣概况	40		
员工发展	42		
健康安全	44		
员工关爱	46		
<b>06 携手同行</b>			
负责任生态	50		
社会公益	55		
附录 1：关键绩效表	59		
附录 2：GRI 内容索引	62		

# 关于本报告

## ABOUT THIS REPORT



### ■ 报告简介

本报告是上海万物新生环保科技集团有限公司连同其附属公司（即“万物新生集团”，统称“本集团”、“本公司”、“我们”或“万物新生”）发布的首份环境、社会及管治报告（以下简称“本报告”），旨在阐述集团在环境、社会及管治（即为 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）方面的制度建设与工作表现，客观地披露集团在可持续发展方面的管理和成效，以响应利益相关方及社会公众的期望。

### ■ 报告范围及边界

本报告组织范围为上海万物新生环保科技集团有限公司和万物新生的主要附属公司业务，包括：爱回收、拍机堂、拍拍和 AHS Device。

本报告聚焦万物新生于 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间（以下简称“报告期内”或“本年度”）在 ESG 方面的管理与成果，部分信息和数据将追溯至 2019 年及之前，或延伸至 2021 年。本集团的业务详情，请参阅万物新生招股说明书的“BUSINESS”（业务说明）章节。

### ■ 报告编制依据

本报告严格遵从全球可持续发展标准委员会 (GSSB)《可持续发展报告指南 (GRI Standards)》发布的 GRI 准则的同时，也借鉴了可持续发展会计准则委员会基金会 (SASB) 发布的行业准则、全球领先评级机构 MSCI (明晟指数) 和 Sustainalytics 关注的议题。

### ■ 资料来源及可靠性保证

本报告披露的信息和数据来源于本集团统计报告和正式文件，并通过相关部门审核。本集团承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容真实性、准确性和完整性负责。本报告涉及的货币金额均以人民币作为结算货币。

报告期内，本公司品牌名称由“爱回收”变更为“万物新生”，本公司于变更前制定的内部政策与标准均以“爱回收”命名。

### ■ 报告编制流程

本报告内容是按照一套有系统的程序而厘定的。有关程序包括：工作小组组建、识别重要的利益相关方、利益相关方访谈、识别和排列 ESG 相关重要议题、决定 ESG 报告的界限、收集相关材料和数据、框架确定、报告编写、报告设计、部门与高层审核等环节。

### ■ 报告形式

本报告支持在线阅读，并提供中文、英文两种语言版本。

### ■ 确认及批准

本报告经管理层确认后，由董事会直属 ESGC (ESG 管理委员会) 提报，并于 2021 年 8 月 13 日获董事会通过。

### ■ 联系我们

如您对本集团环境、社会及管治方面的披露和表现有任何意见或建议，请通过以下方式与我们取得联系。

邮箱：[ir@aihuishou.com](mailto:ir@aihuishou.com)  
获取更多相关信息，请浏览网站：  
<https://ir.aihuishou.com>

# CEO 寄语

“让闲置不用，  
都物尽其用”



——万物新生集团创始人兼 CEO

陈雪峰

2020 年无论对世界还是中国，都是极为不平凡的一年。新型冠状病毒（COVID-19）突如其来，疫情肆虐全球，为各行各业都带来了巨大的挑战。

面对疫情，万物新生肩负起企业责任，迎难而上。我们第一时间启动了应急防疫预案，设立了公益救助专项计划，向疫情严重的湖北地区定向捐赠一次性外科口罩、消毒水、隔离衣等物资。同时，我们积极响应国家及地方政府的疫情防控指引，全面升级上门员工及全国 700 多家门店的卫生防护标准，对办公场所进行每天三次消毒，保护每一位员工和用户健康，实现了整体业务的迅速复苏。

回望这充满挑战的一年，我们始终坚持“让闲置不用，都物尽其用”的使命，致力于成为全球最大的规范化二手消费电子产品的交易和服务平台，着力打造 5G 时代的以旧换新智能生态未来。我们依靠优质的产品和服务，绿色循环经济的发展模式，在 2020 年取得了业务上的快速增长，全年实现超过 2,300 万台二手消费电子产品的负责任交易和处置，赋能中国超过 10 万家中小商家（手机零售店为主），提高以旧换新渗透率。

消费电子产品与用户的个人生活息息相关，我们尤其注重客户的隐私保护，自主开发了“爱清除”等数据擦除工具，在门店和运营中心对每一台设备进行反复擦除，杜绝隐私泄露。同时加强企业内部的安全防护，有效保障客户的隐私数据安全。

我们发挥自身的创新能力，鼓励员工积极创新。在 AI 和大数据的加持下，我们开发了自动化检测技术，并在常州打造了全球唯一规模化运营的自动化质检中心，在保证产品质量的同时，有效提升了产品的检测效率，提升我们处理能力的运营弹性。

在二手消费电子产品循环利用的社会影响方面，万物新生通过“爱回收+拍机堂+拍拍”的业务组合，打通“C2B+B2B+B2C”端到端的全产业链闭环，以自身行动，延长电子设备的实际使用时间，把闲置电子产品给到需要的人手中，减少中国电子消费品的闲置以及不负责任的废弃处置。

循环经济是国家鼓励的朝阳行业，发展前景好，内生风险低。我们积极响应国家发改委“十四五循环经济发展规划”所提出的“完善二手商品流通法规，建立完善车辆、家电、手机等二手商品鉴定、评估、分级等标准，规范二手商品流通秩序和交易行为”。

与此同时，我们注重企业价值链各环节的绿色发展，对电子产品的回收、处置、运输、用户使用周期、末端报废拆解等产业链环节，均加以严格把控。发挥核心企业的责任，降低电子产品对环境的危害，减少能源消耗，推行绿色低碳，坚持可持续发展的理念。

万物新生的十年发展，离不开各位员工的携手共进。我们坚持“正直、阳光、奋斗、坚持、自省”的价值观，高度重视人才的发展和培养，尊重并保护每一位员工的基本权益。我们努力构筑企业与员工和谐发展、良性互动的工作氛围，提供了多方位的发展方向和晋升空间，让员工能够在工作中发挥自我、提升自我并实现自我。

我们秉承负责任的态度与利益相关方开展业务，通过对生态系统的影响，与合作伙伴携手成长。同时，我们积极承担起企业的社会责任，推动行业标准的制定，打造良好、公平、透明的社会关系，实现多方融合发展。我们致力于通过自身行动来传递循环经济的绿色发展理念；通过“回收爱”等特色公益活动，为社会带来福祉。

这是我们上市以来首次发布 ESG 报告，我们希望借此机会回应投资者和利益相关方的关注。万物新生以自身的循环经济商业模式，不断践行 ESG 的理念，致力于成为“中国科技公司的 ESG 第一股”。在新的一年里，我们将不断提升我们的 ESG 管理框架和流程，满足监管要求，提升合规程度、数据安全、运营安全，更系统地管理环境和社会风险。在满足外部利益相关方期待的同时，实现快速的内生增长。在新的时期，我们将继续秉持循环经济的绿色理念，不断探索电子产品的循环再利用，通过技术创新、平台资源管理优化，努力减小产品生命周期的碳足迹，逐步践行企业愿景，使万物都重获新生，同时助力国家“碳达峰”、“碳中和”目标的实现。



**196** 亿元

2020 年 GMV



**48.58** 亿元

2020 年营业收入

# 走进万物新生



“让闲置不用，都物尽其用”这一使命，天然地蕴含了循环经济和可持续发展的基因，是每一位万物新生员工共同努力的方向。

通过企业文化价值观与管理架构的结合，在短短 10 年间，我们飞速发展。万物新生以从最初对手机回收业务的尝试，到如今已实现多种 3C 产品的多平台回收与销售。今后，我们将依旧秉承最初的使命，初心不改，梦想不灭。

08 公司概况

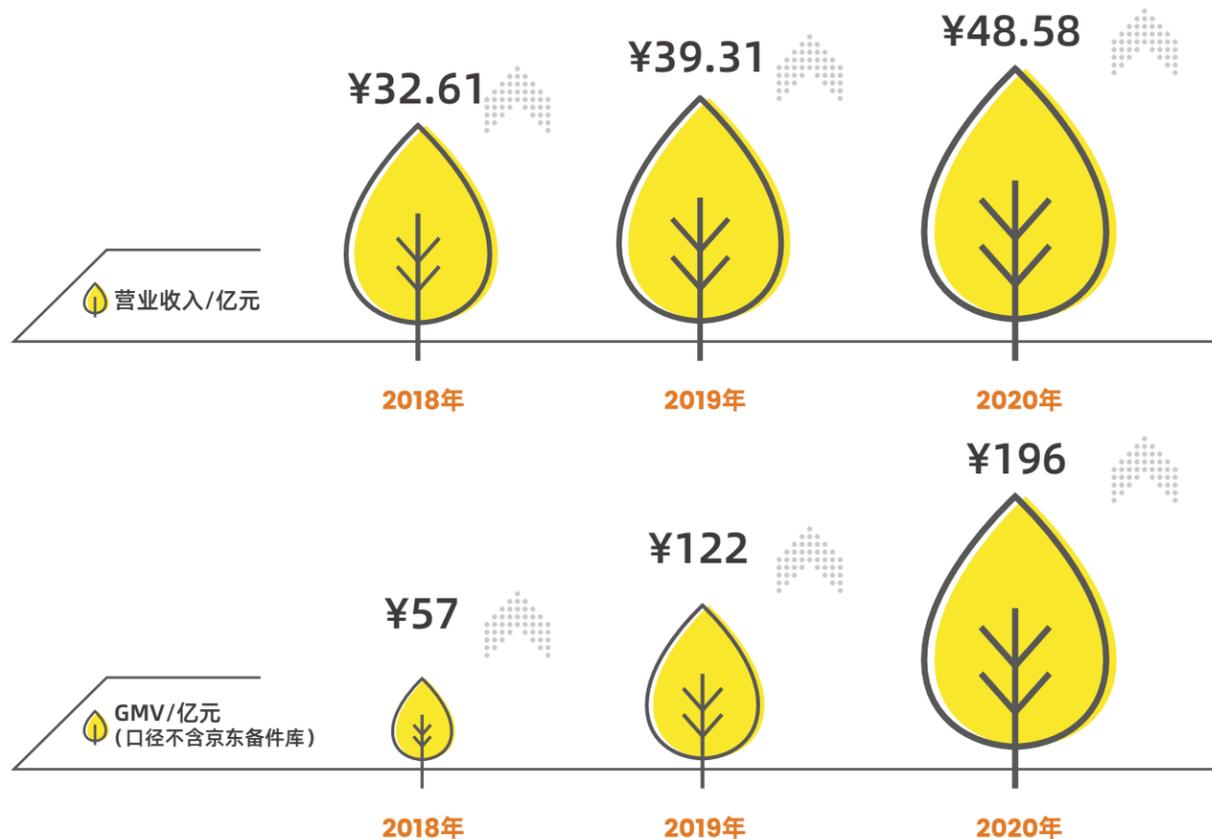
09 企业文化

10 发展历程

11 企业管治

## 公司概况

上海万物新生环保科技有限公司(纽交所股票代码: RERE) 2011 年创立于中国上海。作为中国领先的二手电子产品交易和服务平台, 万物新生致力于通过促进二手电子商品的循环利用, 推动中国消费电子行业的绿色发展, 并通过连接和赋能生态系统的所有参与者, 进一步促进二手消费电子行业发展。2020 年, 本集团实现整体营收 48.58 亿元, 同比增长 23.6%。其中核心业务营收为 47.09 亿元, 较 2019 年同比增长 38.2%。



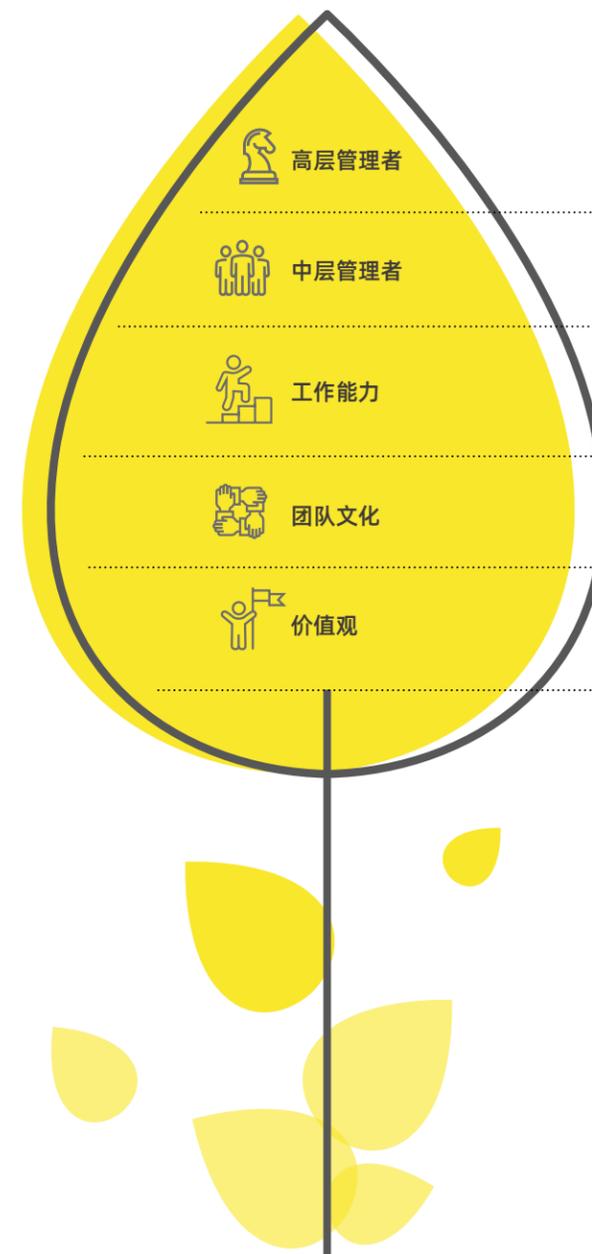
万物新生一直致力于“让闲置不用, 都物尽其用”的使命, 通过提供回收和以旧换新服务, 减少二手消费电子产品对生态环境的负面影响。本集团业务共分为四大板块, 汇集了爱回收(C2B)、拍机堂(B2B)、拍拍(B2C)、AHS Device(海外)业务线, 通过线下门店布局与线上交易平台相结合, 改变了消费者、小商户、消费电子品牌、电商平台和零售商销售购买二手消费电子产品的方式, 实现了行业协同发展。



## 企业文化

万物新生希望通过更广泛的科技运用, 在全球范围内实现二手消费电子产品的交易和服务, 让二手商品流通全球。本集团的信念是在取得商业成功的同时解决环境问题。自成立以来, 我们通过促进循环利用和行业的数字化, 改变了中国原有的消费电子行业, 并通过连接和赋能生态系统的所有参与者, 进一步促进行业发展。

使命  
“让闲置不用, 都物尽其用”



- 多元辩证思维模型
- 带领 团队 打胜仗
- 目标感: 拼尽全力、决不放弃
- 做事方法论: 抓重点、有系统、讲逻辑、看数据
- 坚强有力 有情有义
- 正直/阳光
- 奋斗/坚持
- 创新/自省

### 价值观方面, 我们认为:

- 正直:** 是做人的根本, 是我们价值观的基石
- 阳光:** 是积极的心态, 阳光的表达, 与其抱怨不如行动的理念
- 奋斗:** 所有人都应该奋斗
- 坚持:** 不照搬, 不守旧, 微创新
- 自省:** 是一个极其重要的能力, 是个人发展和组织进步的最强动力

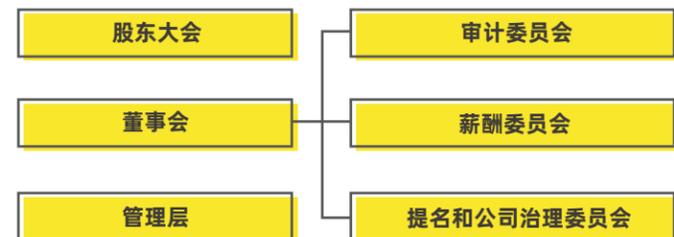
## 发展历程



## 企业管治

### 企业管治架构

万物新生严格遵守运营地及上市地区的法律法规要求，建立了责任明确、科学高效的公司治理机制，制定了公司治理运作规范。在董事会下设立了审计委员会、薪酬委员会以及提名和公司治理委员会，建立健全的董事及高级管理人员的考核和薪酬管理制度，以确保董事会对管理层的有效监督。



类型	姓名	专业委员会类型		
		审计委员会	薪酬委员会	提名和公司治理委员会
独立董事	王静波	☑	☑	☑
独立董事	蒋国兴	☑	☑	☑
董事 / 总裁	王永良	☑		
董事	徐雷		☑	☑

万物新生董事会共有 7 名成员，包括独立董事 2 名，独立董事占 28% 以上，充分发挥制衡作用，以保障股东和公司的利益。现任董事中其中有一名董事获得博士学位，三名董事获得硕士学位。董事会成员均具备丰富的相关行业经验，专业能力涉及多个领域，有助于董事会以更加综合且更全面完善的角度进行企业决策。

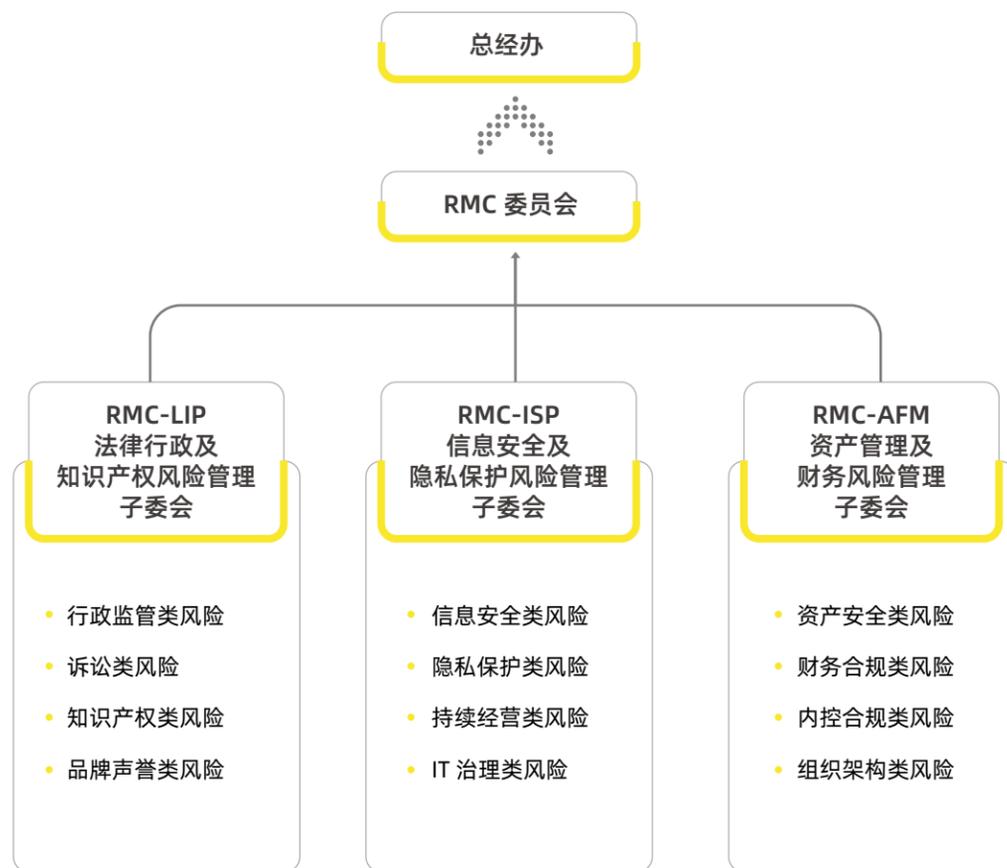
类型	姓名	年龄	教育背景	专业能力		
				行业经验	风险管理	财务经验
首席执行官 / 创始人 / 董事长	陈雪峰	41	复旦大学计算机系硕士	☑	☑	
董事 / 总裁	王永良	37	对外经济贸易大学，经济学学士	☑	☑	☑
董事	徐雷	51	中欧国际工商学院 EMBA 学位	☑	☑	☑
董事	唐伟	41	中欧国际工商学院 EMBA 学位	☑	☑	☑
首席财务官	陈晨	41	上海交通大学学士学位	☑	☑	☑
独立董事	王静波	40	牛津大学赛德商学院管理学博士	☑	☑	☑
独立董事	蒋国兴	68	复旦大学数学与计算机科学学士	☑	☑	

更多管治信息，请参阅本集团招股说明书“Board of Directors”（董事会）章节及投资者关系网站 [ir.aihuishou.com](http://ir.aihuishou.com) 的“Corporate Governance”（企业治理）栏目。

## 风险管理

为了全面推进风险管理体系建设工作、履行顶层决策职能与监督全面风险管理体系和内控体系成果的落实工作，本集团在董事会牵头下，成立了风险管理委员会。与此同时，我们制定了《集团风险管理委员会 RMC 运作机制》，明确了风险管理委员会以及下属子委员会的工

作职能，包括各自侧重的风险领域和职责分工。本集团风险管理委员会每月向 CEO 汇报相关工作内容，确保可以及时识别风险影响并进行相应风控工作的部署。通过 RMC 管理架构的设立，我们得以实现针对潜在运营、财务、法律及市场等各领域风险的及时有效的应对。



## 商业道德与反腐败

万物新生严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》和公认的商业道德，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，对于任何的欺诈、勒索贪腐等行为或活动，采取零容忍的政策。为此，我们在内部制定了《爱回收廉洁自律准则》《爱回收反商业贿赂协议》《爱回收商业保密协议》，分别对员工、商家及供应商的廉洁、保密、反贿赂等方面做出了明确的规定。

本集团严格遵守运营地及上市地区的法律法规要求，重视各环节的反腐败问题。在同供应商的战略合作协议中，制定了《爱回收集团采购政策》，在防止商业

贿赂与不道德商业行为等问题上，对供应商提出要求，明确各方义务。

本集团设定匿名举报机制，内部有专门的举报邮箱，设立外网、电话、内网等多条举报渠道。针对举报人实施全面的举报人保护机制，举报人信息仅内控内审部有权获取，以维护正直诚信的商业环境。我们会定期举办专门的员工诚信反腐培训，在内部也制定了相关反贪腐举报机制，并制定相应举报奖励。内控内审部是本集团唯一授权的调查部门。报告期内，本集团未发生任何有关贪污腐败的诉讼案件。



**反腐败**



**及时上报内控内审部**

举报邮箱：  
ICAC@aihuishou.com

---

**内控内审部是集团唯一授权的调查部门**

将举报的各项保密工作放在首位。举报奖励如下：

- √触碰红线未造成财产损失，给予举报者 2,000 元奖励；
- √触碰红线并造成财产损失，按照财产损失的 10% 进行奖励，最低奖励 2,000 元；



# 奖项荣誉

万物新生自创立以来，长期关注企业在经济、环境和社会的影响，获得了多项包括 ESG 领域在内的奖项和荣誉。



**2021 年中国最具社会影响力的  
20 家创业公司**

财富 FORTUNE



**爱回收入选 36 氪年度“最具竞争力企业  
Top100”、“最具影响力企业”**

36 氪



**中国最具投资价值企业  
50 强**

清科集团



**WISE “新经济之王” 新租赁 &  
二手经济之王**

36 氪



**2019 胡润中国  
500 强民营企业**

胡润研究院



**2020 中国互联网“新冠战役”  
慈善公益榜 - 影响力榜 TOP100**

艾媒咨询



**移动互联网  
最具品牌影响力企业**

世界互联网大会



**中国新消费产业独角兽**

创业黑马



**2019 全球独角兽估值  
排名 138 名**

胡润研究院



**2019 年度中国互联网产业最佳互联网 /  
移动互联网领域投资案例**

投中网



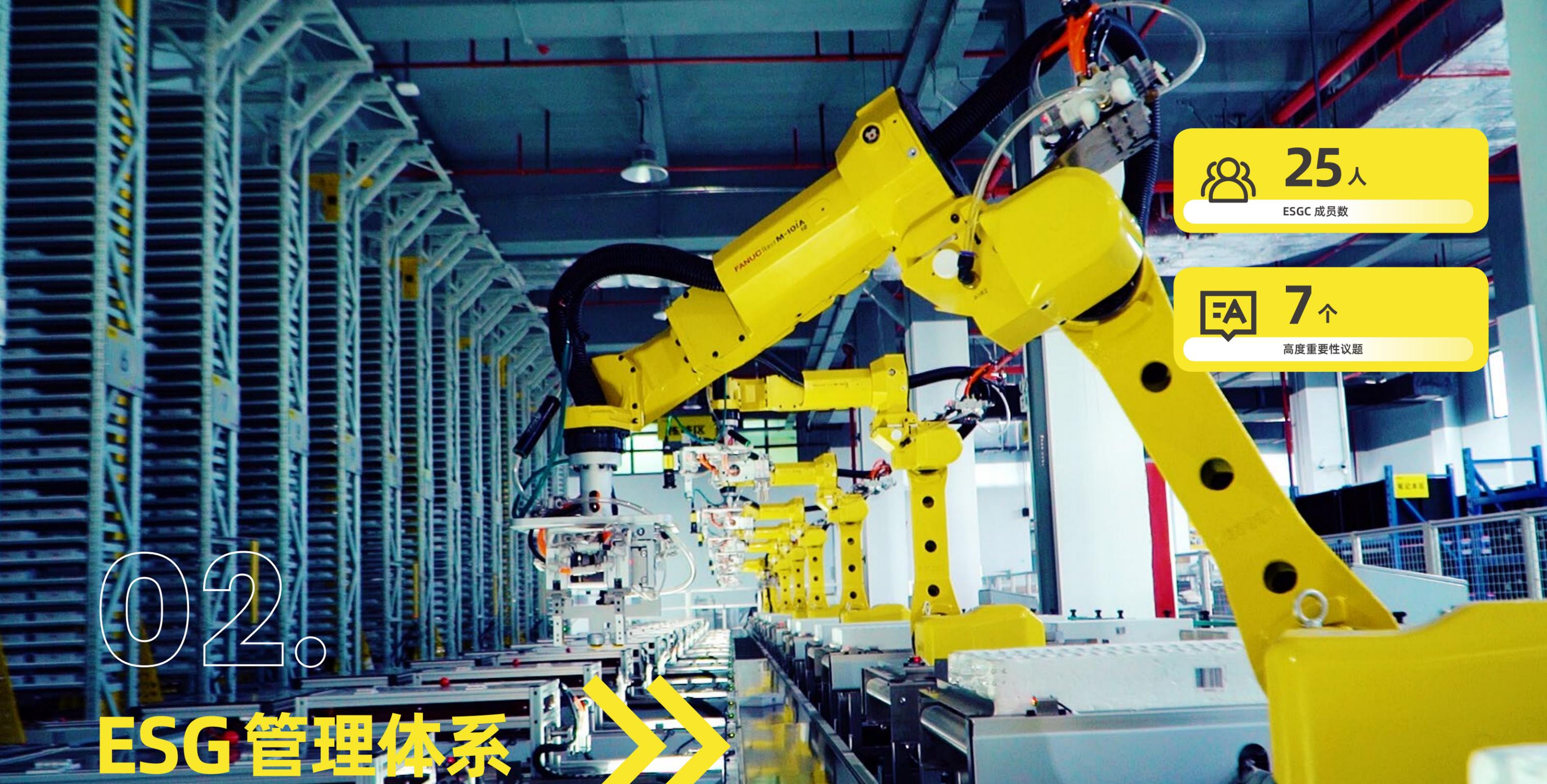
**中国年度商业创新机构**

哈佛商业评论



**2019 中国大消费创新  
企业 TOP50**

创业邦



 **25**人  
ESGC 成员数

 **7**个  
高度重要性议题

02。

# ESG 管理体系

我们建立了明确的 ESG 管理委员会体系，致力于将 ESG 与企业内在商业模式相融合。同时我们鼓励利益相关方的积极参与，共同探索万物新生的可持续发展之路，致力成为“中国科技公司的 ESG 第一股”。

- 18 ESG 管理委员会
- 19 利益相关方沟通
- 20 重要性议题识别与判定

## ESG 管理委员会

万物新生通过二手电子产品回收领域 C2B+B2B+B2C 全产业链的完整闭环，将自身业务模式与循环经济完美融合。同时，万物新生将 ESG 与企业内在的商业模式融合，融入企业管理的各个方面，立足自身业务和发展，不断加强利益相关方的沟通，增强本集团在经济、社会和环境方面的影响，积极探索可持续发展的道路，致力于成为“中国科技公司的 ESG 第一股”。

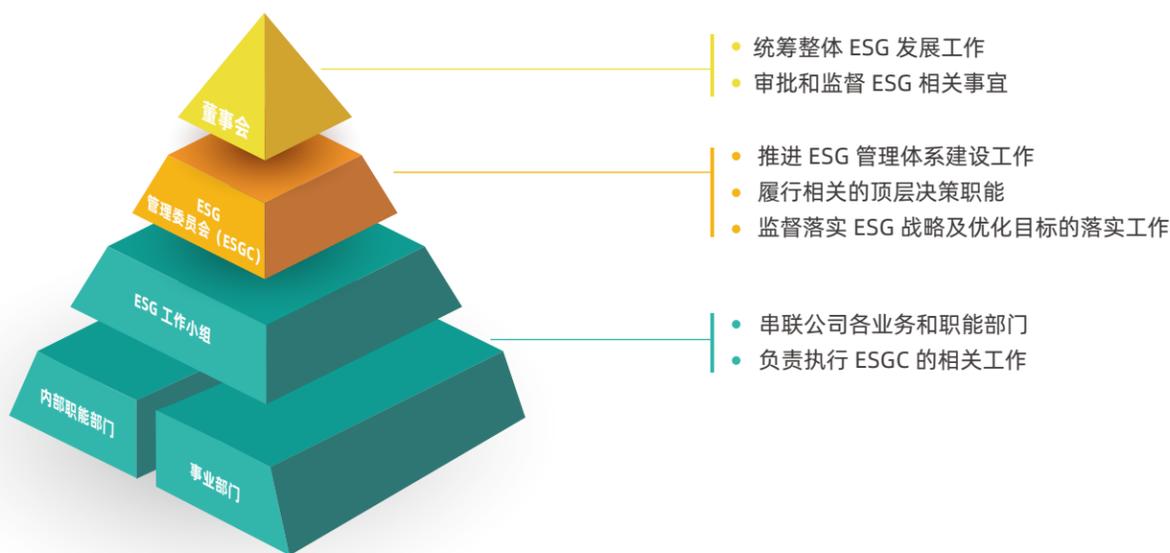
本集团深知，良好的 ESG 管理委员会体系是确保长期稳定发展的保证，我们设立了三级的 ESG 管理委员会架构，由集团董事会负责统筹本集团整体的 ESG 发展工作，审批和监督 ESG 的相关事宜。在董事会下，本集团专项成立了 ESGC，负责推进 ESG 管理体系建设工作，履行相关的顶层决策职能，监督落实 ESG 战略及优化目标的落实工作。此外，由各部门组成的 E/S/G 三个子委员会，串联公司各业务和职能部门，负责执行 ESGC 的相关工作安排。

基于本集团的业务和管理现状、战略发展目标和外部第三方最佳实践，现阶段我们将侧重于开展以下领域的 ESG 管理工作：

1. 环境方面：碳减排、循环利用；
2. 社会方面：行业自律、员工发展、社会公益；
3. 企业治理：顶层治理、信息安全管理。

后续也将在每年年初识别并评估当年的核心 ESG 管理领域。

### 万物新生 ESG 管理委员会架构



## 利益相关方沟通

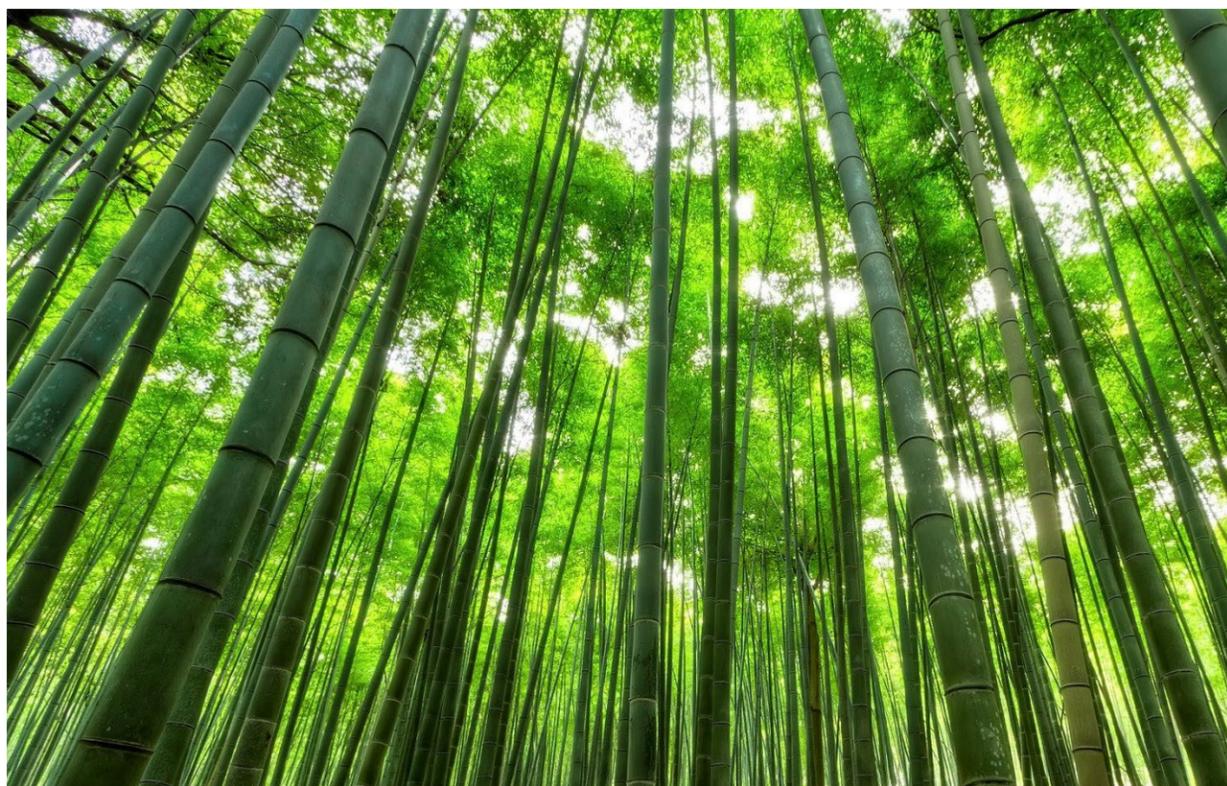
万物新生高度重视利益相关方的沟通工作，本集团持续加强与消费者、平台商家、员工、股东 / 投资者、政府及监管机构、社区和公众、供应商和合作伙伴等广泛利益相关方的沟通与交流。本集团通过建立多样化的沟通方式，及时有效的了解各方的意见和期望，以融入本集团的运营和管治中，力求多方共同的可持续发展。

利益相关方组别	关注议题	沟通渠道 / 反馈方式
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>隐私保护和数据安全</li> <li>优质的产品和服务</li> <li>消费者权益</li> <li>诚信经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>线上线下沟通 (APP / 网站 / 门店)</li> <li>7x15 小时客服热线</li> <li>客户满意度调查</li> <li>负责任营销与品牌推广</li> </ul>
平台商家	<ul style="list-style-type: none"> <li>商家入驻管理</li> <li>优质的产品服务</li> <li>诚信经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商家管理</li> <li>一线实地考察评估</li> <li>商家交易流程的数字化</li> <li>信誉分评分</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障基本权益</li> <li>多元化、平等与包容性</li> <li>薪酬福利</li> <li>培训与发展</li> <li>健康与安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工代表大会</li> <li>员工敬业调研调查</li> <li>倾听官</li> <li>直连 CEO</li> <li>云学堂和语雀</li> <li>健康安全培训</li> </ul>
股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业管治</li> <li>市场表现</li> <li>经济绩效</li> <li>ESG 表现</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>电话会和公司参访</li> <li>业绩发布会、新闻稿</li> <li>公司年报及季报</li> <li>ESG 报告</li> </ul>
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法经营</li> <li>依法纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接待调研</li> <li>主动汇报</li> <li>年度报告</li> </ul>
社区和公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>社区发展</li> <li>公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>捐赠与援助</li> <li>公益项目 (回收爱、助学项目)</li> </ul>
供应商和合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商准入管理</li> <li>供应商评估</li> <li>供应商合作</li> <li>交流与合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商评估</li> <li>供应商社会责任</li> <li>企业合作</li> </ul>

## 重要性议题识别与判定

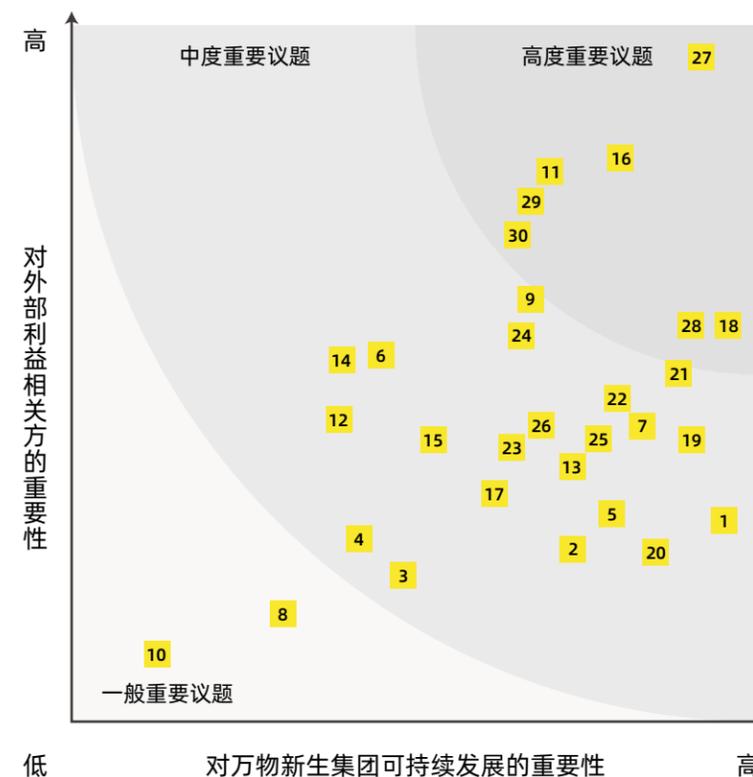
报告期内，本集团结合 GRI 标准，并全面梳理参考了包括 MSCI、SASB 和 Sustainalytics 等资本市场指数评级所关注的行业 ESG 议题，共识别出与本集团相关的 30 项议题。

- 议题清单识别** 通过指引披露要求分析、政策分析、对标资本市场关注等工作，筛选出 30 项潜在重要性议题形成本集团 ESG 重要性议题清单
- 利益相关方沟通** 制定利益相关方沟通计划，进行 14 场深度内部访谈，涵盖了 7 个职能部门和 7 个事业部门，并向利益相关方发放 ESG 重要性议题调研问卷，了解各利益相关方所优先关注的议题
- 重要性议题确认** 从对外部利益相关方评估和决策的影响以及对万物新生集团可持续发展的影响的重要性两个维度分析各议题，并与 ESGC 和董事会确认各议题的影响程度
- 重要性议题矩阵** 将确认的结果形成重要性矩阵，识别出高度重要议题，中度重要议题，以及一般重要议题



报告期内，本集团共识别出高度重要议题 7 项，中度重要议题 21 项和一般重要议题 2 项。本报告中，我们将高度重要性议题作为重点部分进行详细披露。

万物新生重要性议题矩阵



**高度重要议题**

- 11. 温室气体排放
- 16. 产品碳足迹管理
- 18. 劳工管理
- 27. 客户隐私
- 28. 社会经济合规
- 29. 产品设计和产品回收再利用
- 30. 产品和服务的社会影响

**中度重要议题**

- 1. 经济绩效
- 2. 市场表现
- 3. 间接经济影响
- 4. 采购实践
- 5. 反腐败
- 6. 不当竞争行为
- 7. 税务
- 9. 能源
- 12. 污水和废弃物
- 13. 环境合规
- 14. 供应商环境评估
- 15. 有害物管理
- 17. 产品和服务的环境影响
- 19. 职业健康与安全
- 20. 培训与教育
- 21. 反歧视与多元化、平等机会
- 22. 童工与强制劳动
- 23. 当地社区
- 24. 供应商社会评估
- 25. 客户健康与安全
- 26. 营销与标识

**一般重要议题**

- 8. 物料
- 10. 水资源

# 减法生活馆



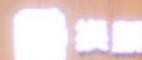
40↑

质检等级



600万余台

自营体系运用“爱清除”累计  
隐私擦除机器数量



## 03. 产品服务

万物新生持续打造以供应链为基础的服务能力，致力于在二手产品使用的各个环节为用户提供坚实的保障，以提升用户体验为目标，为用户提供强而有力的产品质量保障；建立安全的信息系统环境，减少网络信息系统安全风险与客户隐私泄露的风险；同时不断加强我们自身的创新能力，加强知识产权保护工作。此外，我们坚持高质高效的客户沟通及负责任营销，提供多种客户反馈渠道，及时有效地满足各类客户诉求。

- 24 质量保证
- 26 信息安全
- 28 技术创新
- 29 知识产权
- 31 客户沟通和服务

## 质量保证

保障产品质量是对用户负责的直观体现，也是万物新生长期秉持的发展理念。本集团严格遵守相关法律法规，通过检验、销售、使用等环节的制度化、标准化质量管理活动，我们进一步加强了产品质量的把控力度，致力于保障用户及消费者的合法权益。

作为互联网旧货交易平台相关国家标准制定的参与者，我们正积极地在行业内推广我们的产品质量标准，并推动行业标准的制定。我们针对每一个型号的二手 3C 产品制定了 40 个质检等级，借助我们完整的质量保障体系，可以使非标品得以清晰质检、买家放心购买、商家轻松交易。

产品质量保证已经融入本集团业务流程的方方面面。从产品来源的识别，到产品质检，产品宣传，运输保障以及相关的售后服务，我们所部署的各项技术与相关举措，无一不体现了我们对产品质量保证的高要求。

产品来源	不明来源识别控制
质量检测	自主研发质检技术 详尽完整的质检报告
产品宣传	宣传信息直观透明
运输保障	个性化设计包材 优化打包标准
产品售后	拍拍：一年质保 拍机堂：先行赔付 智能视频取证 & 密封袋

◆ 传统无序的交易市场

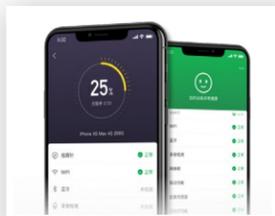
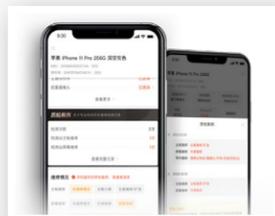


◆ 万物新生改革市场乱象

产品来源层面，我们对产品来源提供合理保障。回收产品时，我们会对设备的基本情况进行检测，针对存在序列号不明或相关出厂属性异常的机器，我们一律不予回收。此外，在回收机器时，我们针对顾客相应的身份进行核实，对于用户信息不匹配或存在用户隐私泄露等的产品，我们保持高度敏感性，均不予回收。

### 数字智能验机工具——机大侠

为了减少手机回收时由于人为验机导致的结果差异，树立行业标准，保护更多消费者权益，本集团研发了专业的智能验机工具——机大侠。该工具的使用不局限于爱回收自营体系，我们还向行业输出能力，将该产品向第三方商家开放使用。在回收旧机时，仅需连接机大侠设备与待回收手机，用户可以直观地看到自己手机的检测情况，包括待回收手机的型号、内存、颜色、生产日期、零配件序列号等出厂信息，还包括销售地区、激活时间、保修、是否有过硬件更换、电池损耗等成色信息，每个检测项都有详尽的说明。因其准确便捷的特性，帮助交易双方提升了交易效率，极大地提升了用户体验。目前，机大侠每天检测量 1 万次以上，其背后的爱验机技术累积检测量 900 万次，日均 2.5 万次。



质量检测层面，本集团使用自主研发的各项质检产品，包括针对外观成色进行计算机视觉检测的拍照盒子，针对内部功能状况检测的“007 全自动手机功能检测机器人”设备、针对拆修专项的“天眼 (X-ray) 手机内部拆修检测系统”设备等。我们对回收来的产品进行包含 38 项质检标准的详尽指标检测。检测完成后，针对每台手机，出具一份“验机报告”。报告包含机器对应的等级，各检测项的表现，并说明每台机器的使用痕迹与存在的问题。通过这份报告，想购买这台手机的商家和消费者可以全方位了解它的真实情况，安心购买，放心使用。

产品宣传层面，我们高度重视产品宣传时的质量保障。通过展示针对每台产品的真实的图片与对应的验机报告，用户可以最直观的方式了解到产品的真实情况和各项功能性指标以及存在的问题，给消费者真实客观的体验。

产品运输保障层面，为了减少运输导致的产品质量问题并提升用户体验，我们对包装材料及打包方式进行了优化。我们针对不同产品设计了不同的包材尺寸与材料，同时优化打包的相关标准作业程序。我们采用了可循环环保箱取代缠绕膜，减少相关打包材料的损耗并提升回收量。

产品售后方面，基于我们完善的质检与运输环节，我们有信心给用户提供更进一步的质量保障。在拍拍平台，为了优化用户体验，我们提供先行赔付保障。在拍拍平台中，我们为销售的二手电子产品免费提供一年质保，以及七天无理由退货服务。此外，为了保证拍机堂买家验货，提升因质量问题售后举证的便捷度，防止买家恶意退货，我们专门设计并上线了手机 APP 的“智能视频取证”工具和物品“密封袋”外包装工具的双重措施。

### 智能视频取证与密封袋

为了解决传统二手 B2B 交易纠纷取证环节时存在的不便，如未在视频录制下，恶意调换包裹、视频拍摄不标准、举证视频与系统订单无法直接绑定，处理时容易混淆，证明材料需手动上传等问题，我们专门设计了智能视频取证与密封袋结合的产品验证模式，帮助消费者在交易产生纠纷时便捷举证，保护消费者权益。

智能视频取证工具通过与物品编号或者物流单号进行绑定，扫描单号或物品货号后，拍摄的开箱视频会自动上传到云端储存，举证时系统自动调取单号对应视频。智能视频取证工具的上线解决了传统取证模式存在视频剪辑拼接的欺诈行为。

从平台运营中心以及 POP 商家发货的手机、平板、笔记本品类均使用专用的平台密封袋包装。密封袋设计上经过多种考量，具有独特的防伪标识，降低了被仿制及滥用的可能性。“密封袋”外包装工具解决了原有买家恶意拆包替换物品再封闭后摄制视频，恶意退货的欺诈行为，保障了买卖双方的交易信任机制。



## 信息安全

万物新生致力于通过技术、流程与管理的结合，降低企业信息系统与网络安全相关风险，切实保障本集团内部信息系统与网络安全及客户隐私安全。根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《App 违法违规收集使用个人信息行为认定办法》等法律法规，本集团已经建立了日趋完善的信息安全与隐私安全管理体系，通过《信息安全管理制度总则》等管理制度体系的建立，已在网络安全、应用安全、数据安全等方面制定了相关防护机制。

目前我们已在网络安全等级保护测评中获得三级等保测评，并通过了 ISO 27001 信息安全管理体系认证。此外，公司上线安全洞察平台，用于同步第三方安全公司渗透测试中发现的漏洞信息。基于该项举措，我们可以持续跟进漏洞修复进度，保障线上平台安全运营。



◆ 信息安全管理体系认证证书



◆ 网络安全等级保护测评 - 三级等保

## 网络安全保障

本集团根据《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规，制定了《网络安全管理制度》，不断对网络安全管理中的各个环节行为规范进行完善。同时，为了进一步加快数字化、智能化转型，推进大数据、人工智能与业务运营流程的深度融合，本集团已完成信息系统迁移上云。目前，本集团主要信息系统均部署在各大公有云服务平台上。通过与云厂商的合作，我们进一步完善了线上服务系统的安全防护体系与数据容灾可恢复能力。目前通过多云战略的启用，我们已完成多个云平台的数据打通工作，实现跨云数据容灾，保障核心业务数据的安全性及完整性。我们通过日常检测巡查、部署多种检测机制，持续完善本集团网络安全机制。

## 信息系统安全防护

万物新生建立了健全的内部信息系统管理条例，通过制定《信息安全管理制度》《公司人员安全管理制度》等信息系统安全管理制度，对系统权限、系统变更以及网络层面提出明确的制度指引，进一步加大了本集团对信息系统风险的管控力度。此外，我们与专业的信息安全公司合作，通过定期的渗透测试及时发现线上系统漏洞，及时修复，保护平台用户信息资产安全，并实现标准化集团信息安全体系及制度的进一步优化。

### 信息系统权限管理

- 授权遵守“最小权限”原则，按照岗位职能严格匹配
- 管理员定期针对操作人员权限进行检查与复核

### 信息系统变更管理

- 明确系统开发、测试、上线环节流程，在权限层面设置职责分离
- 使用专用变更工具进行系统变更管理，明确变更发布与对应审批流程

### 数据中心与网络管理

- 内外网隔离，集团内主要信息系统均部署在公有云上，制定安全组策略对服务器进行访问控制
- 采用阿里云 WEB 应用防火墙对入侵攻击进行防护

## 用户隐私数据保护

本集团高度重视消费者的个人资料以及隐私数据的保护，在用户个人隐私数据的收集和使用方面，始终严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国数据安全法》《App 违法违规收集使用个人信息行为认定办法》等国家法律法规。同时，进一步优化内部《爱回收隐私政策》等相关服务协议，切实保障用户知情权和选择权。通过制定《爱回收数据分级分类标准》，对用户数据敏感度等级进行分类，明确各等级信息的存储与访问要求，切实保护消费者的个人资料及隐私。

### 系统层面

- 用户信息经过加密存储
- 所有对外提供的接口通过 SSL 加密，并进行签名校验
- 通过 WAF (Web 应用防护系统) 和自研的网关对流量进行控制，采取诸如限流、反爬等措施确保系统的安全性
- 配合集团定期进行安全攻防演练，发现系统漏洞并及时修正

### 业务层面

- 应用层面按照用户隐私条款规定，主动申请用户授权，按需申请，遵循最小化原则
- 用户隐私数据关键信息加密存储
- 内部进行权责分离，在展示层面做限制性查看和敏感信息脱敏工作
- 制定安全容灾制度，进行数据泄露处置流程演练

针对二手产品回收时的用户对其隐私数据泄露的担忧，通过人工清除与技术清除的结合，我们在回收的各个层面均设定了相应的隐私清除措施。

### 门店提示清除

- 在门店店员业务规范操作指引中，我们明确提出了在回收机器时，门店店员提示客户进行隐私清除操作
- 隐私清除操作包含：提示用户退出账户；质检时确认机器账号可以退出；现场恢复出厂设置；告知用户将通过专用隐私擦除软件“爱清除”进行隐私清除

### 运营中心擦除

- 门店等渠道回收的机器到运营中心后，通过运营中心设备再次进行数据擦除工作

### 承诺百倍赔付

- 如用户产品在回收之后因集团方面的原因导致用户隐私被泄露的，我们将按照用户产品回收价格的一百倍进行赔付
- 如用户主张隐私泄露的损失高于前述赔付标准的，经爱回收核实通过后进行超额部分的赔付

## 隐私信息清除系统——爱清除

针对用户担心手机回收后，信息安全无法保障的问题，万物新生自主研发出效率更高、清除更彻底的信息清除系统“爱清除”，通过对门店体系回收的与京东等渠道回收的手机、平板和笔记本设备，进行多次覆盖擦写与处理，杜绝了产品在流通过程中用户数据可能遭到的恶意恢复，有效避免用户隐私泄露。

爱清除技术自 2018 年研发立项、2019 年投入使用以来，已经陆续成功清除了 600 万台以上的手机、平板和笔记本设备。它提供的新特性包括：隐私清除过程可追溯，隐私清除结果可保证，隐私清除报告更详尽，隐私清除程度更彻底，隐私清除效率更提升。



报告期内，本集团未产生因隐私清除不当而造成的消费者数据和隐私泄露相关的诉讼案件。

## 技术创新

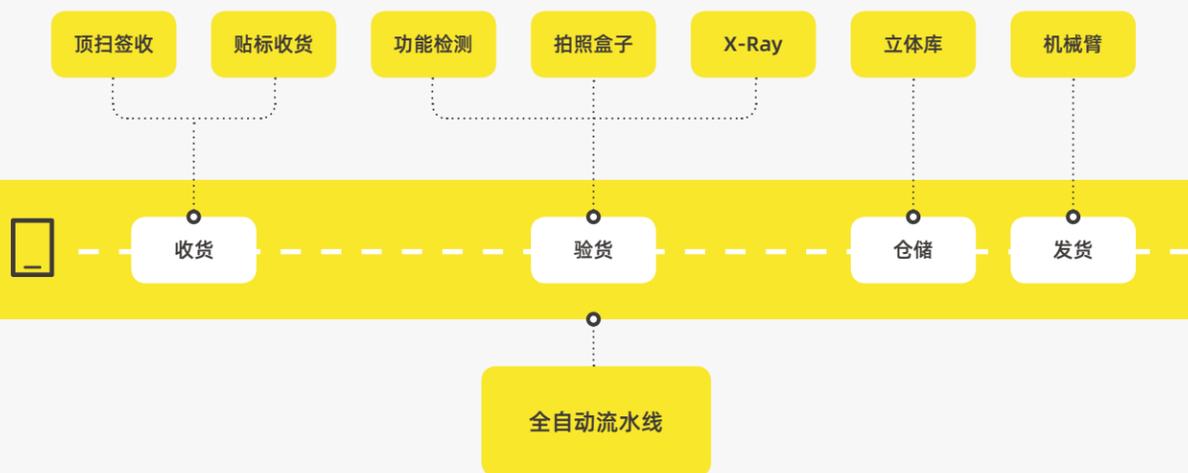
超过 1.52 亿元

用于技术研发

本集团鼓励各业务、研发团队进行模式创新、技术创新和技术突破，坚持将创新作为业务发展的基础，将创新理念深入本集团日常运营中。本集团制定了专门的产品创新规范，技术创新可基于各类产品或技术视角进行，并每年举办技术创新大赛，获奖队伍成员可获得奖金，并可直接晋升或得到晋升资格。目前，本集团创新团队实现了蓬勃的发展，在总体 431 名研发人员中，专注前沿技术的创新研发人员数量达到 40 余人；创新技术逐渐产品化，运用到本集团业务的各个层面。此外，本集团与外部公司合作，开发并部署了手机自助回收设备。本年度，我们投入超过 1.52 亿元人民币用于技术研发。

### 研究成果运用——常州全自动运营中心

万物新生位于常州的全自动运营中心——“亚洲一号”已基本实现高效的自动化运营。常州仓于 2018 年 4 月建仓，2019 年 8 月首条具有自主知识产权的自动化智能检测流水线正式投入使用。常州运营中心对整个二手行业来说，是第一家针对非标准品类的自动化检测中心。本集团建立的首套“非标二手电子产品自动化输送、质检、分拣和存储系统”，通过运用高精度图像识别技术、阵列式滚筒积放技术、高速分路移栽技术等以及立体库与机械臂的运用，实现收货、验货、仓储到发货的全自动流程。常州仓具备 2.4 万台的单日满载处理量，自动化率高达 90%，手机质检精准度达 99%，分拣时长缩短至原来的三分之一。在未来，自动化质检科技也将逐渐在万物新生全国的其他 6 大运营中心投入使用。

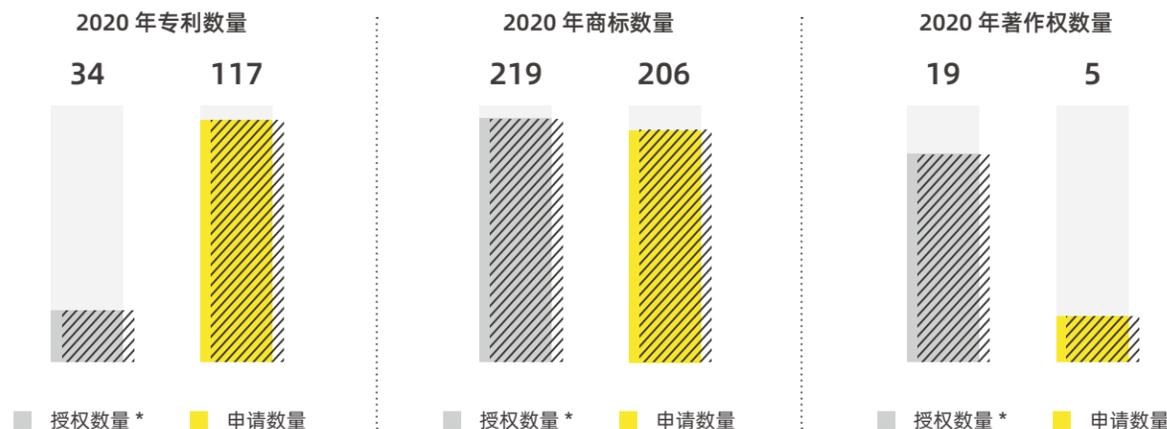


## 知识产权

万物新生高度重视知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》及《中华人民共和国著作权法》等法律法规，贯彻国家“全面加强知识产权保护”精神。在运营过程中，我们重视对自己知识产权的保护，同时也强调保护和不侵犯他人的知识产权。作为平台方，我们要求商家避免侵害他人知识产权或销售有侵权风险的产品。

本集团制定并发布内部《爱回收专利奖励办法》，进一步明确了本集团针对知识产权创新的扶持政策和奖励机制，以及对核心技术的保密机制。其中，在核心专利保护方面，我们针对专利申请提交前的内容展示限制、专利申请过程中的保密义务以及泄密后的相应处置方式均提出了相应的政策要求。报告期内，我们开展多次知识产权专项培训，帮助员工明确本集团对知识产权的扶持与鼓励政策，激励员工在知识产权方面进行进一步创新。

作为行业内知名商标，本集团在 2020 年入选了《第六批上海市重点商标保护名录》，本次入选，正是源于我们对自身知识产权保护的高度重视。



本集团制定了《爱回收知识产权风险防范指引手册》，将保护他人知识产权的意识融入整个产业链中。我们在产品的回收、质检和出售环节均制定了全面的风险防范措施与知识产权风险内部报告及操作规程和处罚措施，保护他人的知识产权不被侵犯。



\* 授权数量包括从别家公司受让的知识产权数量

## 客户沟通和服务

万物新生高度重视用户体验和客户利益，通过高品质的沟通快速响应客户的各种诉求，为客户创造更多价值。本集团通过建立线下门店，提供与客户面对面的专业服务，及时解答客户疑问，提升服务质量。此外，本集团还设立了包括电话、在线客服等多种客户反馈方式，客服已实现 7x15 h（每周 7 天，每天 15 小时）在线。统一内部客诉部门建立对接桥梁，本集团内部和外部统一对接窗口，针对退货原因定期分析及调研，发掘流程问题定向优化。此外，本集团还联动七大运营中心及小仓建立运营体验机制，定期召开运营体验会，针对异常数据分析和客诉问题沟通，共同探讨和推进流程优化的快速执行和落地，截至 2020 年 12 月 31 日，本集团业务客诉率控制在 0.056%。

0.056%

集团业务客诉率控制在



- 拒绝接受山寨机、非法翻新等非拍机器以及直接海外寄送的二手机器
- 对已收到的非拍机器做拒收或退货处理
- 质检标准等级仅针对不侵犯第三方知识产权的情况

- 禁止销售非拍机器以及冒用他人包装、商标、知识产权等信息的产品
- 不接受直接从海外寄送的二手机器
- 质检标准等级仅针对不侵犯第三方知识产权的情况

作为平台方，我们也在为保护其他人的知识产权，承担平台的责任和义务。我们严格遵守国家标准《电子商务平台知识产权保护管理 GB/T 39550-2020》，在拍机堂和拍拍平台中，我们制定了《拍机堂卖家端交易规范规则》《拍拍代卖卖家交易规则规范》《拍机堂知识产权侵权处理内部流程规范》等制度，对平台商家明确提出了保护他人知识产权的要求。此外，我们还设立了专门的举报处理的流程和规则，可及时解决和处理平台商家的相关知识产权侵害行为，保护手机品牌及产业链品牌在内的知识产权。平台在接受并核实到举报信息之后，我们会尽快对商家侵权商品执行下架处理并通知侵权商家相关侵权信息。



### 爱回收 拍机堂 拍拍

2020 年客户投诉总量* (个)	174	92	1,161
2020 年订单总量 (个)	2,790,110	11,864,567	10,939,283
客诉率 **	0.062‰	0.008‰	0.106‰
投诉关闭率	100.00%	100.00%	100.00%

\* 客户投诉总量为归责为本集团的投诉总量

\*\* 客诉率等于客户投诉总量除以订单总量

万物新生通过与工商等部门的高效沟通，多维度提升客户满意度，在保障用户信息安全合法权益的同时，给予用户良好的购物体验。在收到高风险投诉后，本集团内部会立即向总经办报备并成立客服处理小组，实时跟进处理并进行案件分析汇报。



# 04. 绿色发展



万物新生通过对 3C 产品的回收和循环再利用，重新定义了 3C 产品的生命周期，在过去的十年里不断探索电子产品的循环再利用，以推动行业的可持续发展及低碳减排。本集团的商业模式打造了完整的“循环经济”样板，不仅响应国家“十四五”循环经济发展规划中关于“大力发展循环经济，推进资源节约集约利用，构建资源循环型产业体系和废旧物资循环利用体系”的政策方针，更通过技术和平台化的力量为“推动实现碳达峰、碳中和，促进生态文明建设”的国家规划做出力所能及的贡献。

本集团视“双碳”目标为己任，将“双碳”目标作为行业发展的机遇，努力构建更绿色的供应链以及更低的碳足迹，努力成为领先的碳中和公司及碳足迹管理的行业标杆企业，并利用我们在供应链中的影响力辐射到更多的商业伙伴，参与促进中国实现碳中和的目标。

未来，本集团将持续不断地把“绿色”理念融入产品回收再利用的各个环节，通过产品碳足迹的核算，逐步在产品回收、检

测运营、包装运输及废弃处置环节植入绿色基因，通过技术创新、平台资源管理优化，努力减小产品生命周期的碳足迹，坚实地踏出减少碳排放的每一个脚印。

报告期内，本集团对温室气体排放的范畴一<sup>1</sup>、范畴二及范畴三进行了核算，数据统计及计算结果详见附件一：2020 年环境关键绩效表。范畴三涵盖了本集团的下游租赁资产、员工差旅以及上、下游运输和配送的排放。本集团计划在未来设定节能减排目标并不断增加范畴三的披露项目，关注企业价值链中各环节的排放。

1. 温室气体排放量（范畴一）来自汽油、柴油及天然气等燃料的直接使用，由于本集团在运营过程中未涉及燃料的直接使用，故温室气体排放量（范畴一）为零。

34	绿色回收
35	绿色处置
35	绿色运输
36	绿色运营

## 绿色回收

万物新生致力于二手手机、平板、笔记本电脑、数码相机等 3C 产品的回收，通过“爱回收 + 拍机堂 + 拍拍”的业务组合，横跨产业链供需两端，打通了 C2B+B2B+B2C 的全产业链闭环，实现了 3C 产品的绿色回收，为消费领域的碳减排创造了条件，有利于社会环境的可持续发展。报告期内，本集团实现超过 2300 万台二手消费电子产品的负责的交易和处置，从自身业务出发，为减少碳排放做出了贡献。未来，本集团将把业务放眼规模更大的全球市场，加快循环经济，进一步减少 3C 电子产品消费领域的碳排放。

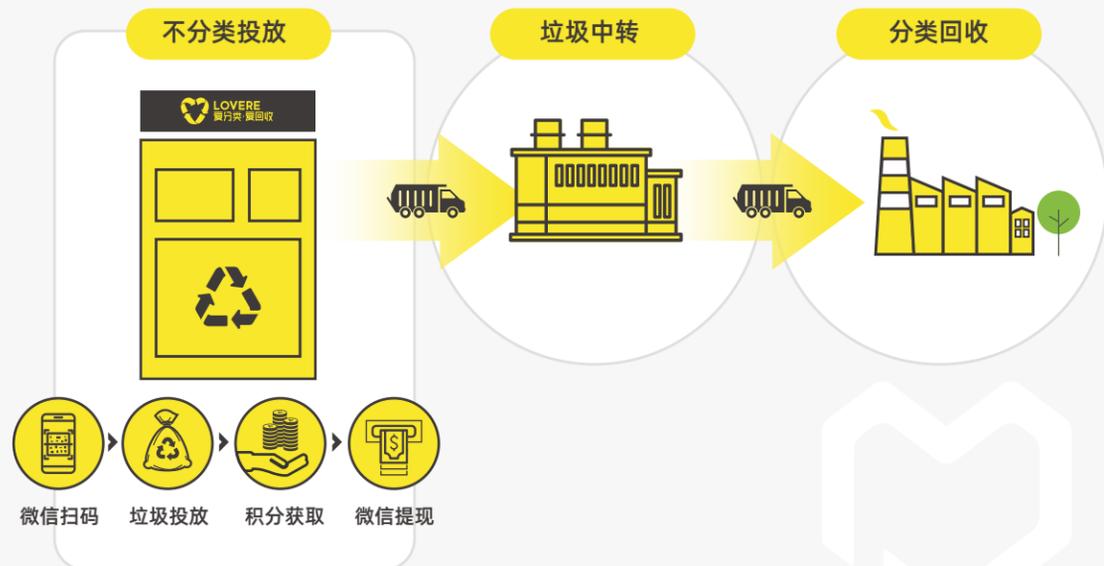
我们致力于细化产品的分类管理，在多项质量检测技术的支持下，分析各品类产品在二手交易过程中被延长的生命周期，以了解本集团在循环经济中对全球可持续发展及节能减排所做出的贡献。



### 城市绿色产业链业务 - 爱分类 · 爱回收

万物新生旗下的创新项目“爱分类·爱回收”通过垃圾全品类回收，将可回收物从生活垃圾中分离，实现垃圾的减量化，以减轻政府清运压力，提高垃圾分类管理水平。该项目在政府的指导工作上，通过“互联网 + 回收”模式，以科技创新驱动高效运营，实现“点 - 站 - 场”全链条数据化、智能化、标准化管理，提升资源利用。目前，“爱分类·爱回收”已在全国范围内铺开，在上海、成都、青岛、南通等多个城市，铺设了近 4,000 台智能回收机。

- 社区居民 自助回收机回收
- 保洁体系 送货到中转站
- 大型客户 预约上门回收



## 绿色处置

万物新生重视产品的全生命周期管理，对回收的有质量问题或款式废旧且无市场流通价值的机器，主动承担起产品末端处理的责任，与具有再生资源回收经营资质的第三方合作，对机器进行合规的环保拆解。同时，为了贯彻本集团循环经济的理念，拆解后的金属材料也将进行进一步的分类、回收、再利用，在提升资源利用率的情况下，减少电子产品中的重金属对环境产生的危害。

同时，本集团注重下游处置端的碳排放环节，已与下游第三方共同梳理处置端运作流程及能耗情况，将在下一步与其紧密合作，优化方式方法，协助减少 3C 产品在末端处理过程中所产生的能源消耗。



## 绿色运输

万物新生紧紧围绕产品的上、下游环节，以求减少每一件产品在回收、转运和运送过程中对环境的影响和对能源的消耗。

### 回收

本集团在电子产品的前端回收阶段，除到店外，还提供免费上门的回收方式。通过 AI 和大数据的分析，智能规划路径。在方便客户的同时，减少前端的运输消耗。报告期内，通过上门回收服务的订单量占 C2B 订单总数的近 25%。

### 转运

本集团不断在产品转运过程中包装材料的选择和控制，不断优化各品类产品包装的尺寸设计，以达到减量化和轻量化的效果。在产品转运的过程中，目前部分城市门店已经将原先的缠绕膜和纸箱配送更换为可循环使用的环保箱和黄色保护袋，在保护产品的同时，减少了不必要的耗材浪费。同时，我们将收货时的防撞泡沫材料纳入发货或退货中使用，减少了资源的浪费。

### 运送

在产品的运送环节，本集团对第三方物流公司进行严格的筛选，将其对环境保护及能源使用的重视程度纳入选择的标准。报告期内，我们仅选用顺丰速运和京东物流作为上、下游运送环节的承包商，两家承包商均已获得 ISO 14001 的环境管理体系认证，以帮助减少本集团在产品运送过程中间接产生的温室气体排放。

报告期内，本集团协同第三方物流公司对我们上、下游转运和运输过程中所产生的碳排放（范畴三 - 上、下游运输和配送）以及在此过程中所涉及到的包装物料消耗进行了统计与计算<sup>1</sup>。

1. 数据统计及计算结果详见附录一：2020 年环境关键绩效表

## 绿色运营

万物新生制定了内部《爱回收环境管理制度》，从企业自身出发开展绿色低碳行动，积极倡导节能环保、回收再利用的绿色文化。

### 绿色装修

本集团制定的《爱回收公司 - 可持续采购政策》，对办公室的装修选材设定了统一的内部标准。我们遵循低成本、高品质、无污染的原则，选用了绿色环保材料，并对装修过程进行严格把控，减少材料的浪费。同时，我们对装修产生的废弃物进行分类，并交由第三方专业公司进行进一步处理，降低对环境的污染。装修验收完成后，我们进行两次专业的环境检测，确保员工拥有健康绿色的办公环境。

### 绿色办公

本集团通过海报、标识、宣传等方式不断培养和加深员工节能减排的绿色意识，让节能成为一种习惯。



报告期内，我们通过梳理自身的运营情况，统计了我们在日常办公所产生的用电量、用水量以及办公垃圾<sup>1</sup>，范围涉及了我们 5 处办公场所、7 大运营中心以及遍布全国的各大直营店和加盟店（范畴三）<sup>1</sup>。同时，我们使用专业的计算工具，统计了员工 2020 年在差旅方面的碳排放（范畴三）<sup>1</sup>，未来我们也将密切关注员工通勤，从企业运营的各方面减少碳排放。

1. 统计及计算结果详见 附录一：2020 年环境关键绩效表

## 绿色消费

本集团充分挖掘自身特色，为员工办公配置了循环利用的二手电子产品（如笔记本、显示器），同时鼓励员工采购二手商品，倡导绿色消费。此外，我们积极开展企业间合作，推出环保产品，倡导可持续的生活方式，引导公众低碳环保的消费行为，助力循环经济发展。

### 陶氏、立白和爱分类·爱回收联手打造塑料包装回收闭环

“爱分类·爱回收”携手产业链合作伙伴，包括陶氏化学、金发科技以及深圳友邦共同开拓创新，利用回收的废旧塑料，共制造了 4 万只“万物新生”可折叠环保塑料袋，深入探索塑料回收的闭环模式，为行业发展贡献力量。



### 万物新生联手李宁、COSTA 推出限定环保 T 恤

以 COSTA 提供的回收咖啡渣为原料，采用李宁的最新技术，将生活中常见的咖啡渣通过煅烧加工后生产出可回收的“咖啡碳纤维”环保面料，再制作成衣，从而实现了废弃物回收的再利用，三方共同倡导公众环保、健康的生活方式。





# 05. 以人为本

万物新生视人才为企业发展的动力，重视每一位员工在工作和发展中得到能力的提升和自我价值的实现。我们制定完善的雇佣政策，设置有竞争力的薪酬体系，全面保障员工权益。我们通过开设多元培训赋能员工成长和举办丰富的员工活动，营造安全、健康、公平、温暖的工作环境，推动员工与万物新生携手共同成长。

- 40 雇佣概况
- 42 员工发展
- 44 健康安全
- 46 员工关爱

## 雇佣概况

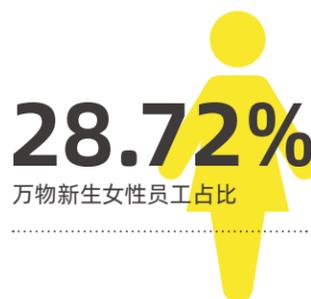
万物新生严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等有关法律法规，制定了《爱回收员工手册》《爱回收人权政策说明》等内部规章制度。本集团禁止雇佣童工（未满 16 周岁）及未成年工（满 16 周岁但未满 18 周岁），坚持合法用工；同时我们尊重并努力保障每一位员工的合法权益。本集团充分重视人才发展，全面优化薪酬和激励体系，完善员工培训体制，推动员工与万物新生共同成长。

我们推崇的企业文化是由全体员工共同塑造的，在工作中能共同感知、认同并自愿遵守的行为方式和判断准则。企业文化将伴随公司和员工群体的发展而发展，在不同的阶段做出相应调整。

万物新生重视所有利益相关方的多元化和包容性，无论是员工、消费者还是合作单位。我们致力于提供平等机会，绝不容忍歧视和骚扰的行为，努力维持没有种族、性别、肤色、国籍、民族、宗教信仰、残疾等差别的工作场所。



对于万物新生业务扩张的实现，女性一直发挥着不可或缺的作用。我们立志发展成为具有社会责任感的企業，女性可以平等参与其中。我们相信，要想取得长远的胜利，女性权利和经济参与是重中之重。我们尊重女性的权利，并积极帮助她们在业务以及供应链中发展技能，开拓机遇。万物新生女性员工占比 28.72%。



## 招聘与录用制度

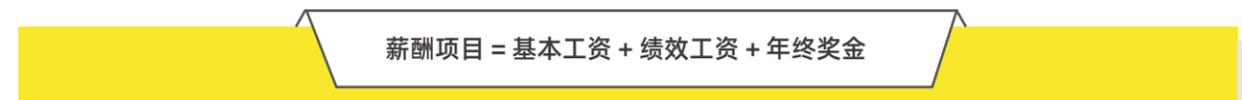
万物新生的招聘本着公开招聘、平等竞争、择优录取的原则，在人才使用和培养发展上，使我们的用人机制更趋合理、科学。当内部职位出现空缺时，我们鼓励内部员工自荐或推荐优秀人才，并在候选人通过试用期后，给予内部员工相应奖励。

万物新生在招聘录用员工时，严格遵循多元包容不歧视的原则，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件，不实施就业歧视，并根据以下类别的人群或情况做出规定：

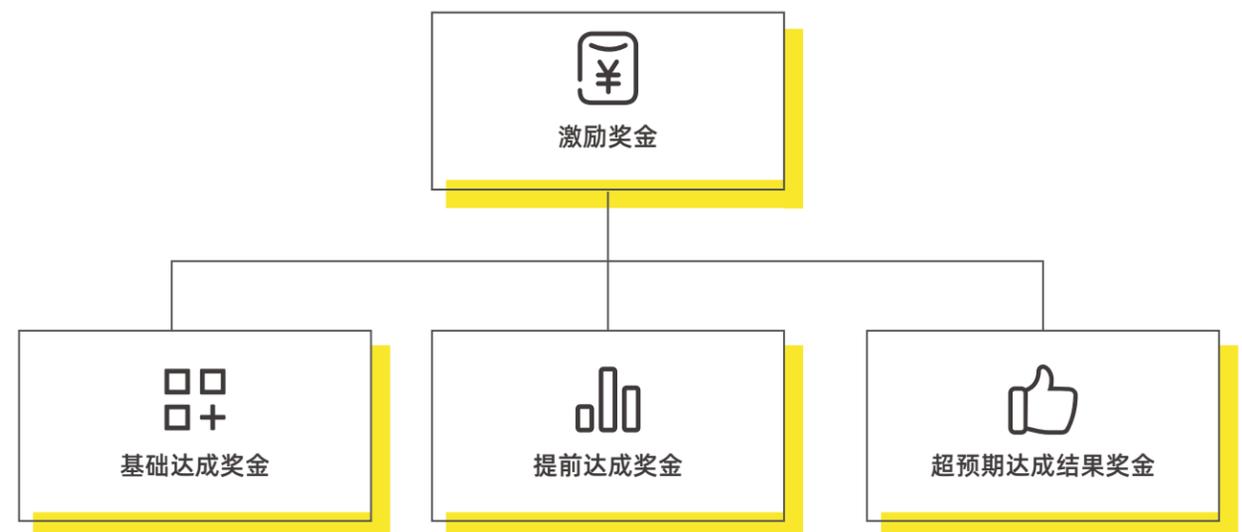
- 不得以性别为由拒绝录用妇女或者提高对妇女的录用标准
- 不得歧视劳动者的民族、种族和国籍
- 依法对少数民族劳动者给予适当照顾
- 不得歧视残疾人
- 不得歧视信仰宗教和不信仰宗教的公民
- 不得以年龄、婚姻状况的原因给予不同待遇
- 不得以传染病病原携带者为由拒绝录用
- 不得对农村劳动者进城就业设置歧视性限制

## 薪酬福利

万物新生制定《爱回收薪酬管理规范》，明确薪酬的公平性和激励性、外部的竞争性，涵盖清晰明确的入职定岗定薪规范、薪资结构、调薪政策、职级薪酬外部对标等内容，建立有吸引力和竞争力的薪酬福利体系。本集团每年进行外部对标，拥有完善的绩效考核及激励方案，以目标结果为导向。

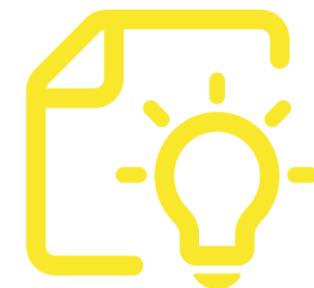


万物新生制定重大项目激励制度，为鼓励员工“勇于挑战、坚持奋斗、稳健创新”，针对集团级项目做专门激励，并基于项目的战略重要性、挑战性、汇报价值、创新性、可行性等多个维度，确定激励金额。激励奖金由项目基础达成奖金、提前达成奖金和超预期达成结果奖金构成，其中基础达成奖金额度为 2 万 - 10 万元。



为更好的激励技术创新，提升中台基础能力建设，本集团同时设立专项奖金激励制度，用于在技术层面做出表现的项目和个人，项目奖金分为 ABC 三等，具体额度在 5 千元到 10 万元之间。

万物新生的股东和董事会于 2016 年设置并通过了股权激励计划，授予基于股票的补偿奖励，以吸引、激励、保留和奖励我们的员工，并进一步将员工的利益与我们股东的利益联系起来。



## 员工发展

### 员工培训

万物新生以建设最优秀的团队为目的，通过对员工的培训与发展，帮助员工成长和提升公司的整体业绩。本集团分设三类培训：新员工入职培训，内部培训和外部培训。在员工成长的不同阶段，对接多种资源，不断帮助员工持续提高知识和技能。我们的培训体系如下：

类型	人群	项目
管理技能培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>高层管理者</li> <li>中层管理者</li> <li>一线管理者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>混沌等外部学习</li> <li>管理者 90 天转身计划 / 领航计划</li> <li>一线管理者能力提升计划</li> </ul>
专业技能培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品条线</li> <li>研发条线</li> <li>数据条线</li> <li>HR 条线</li> </ul>	专业条线赋能
通用技能培训（工作能力）	集团员工	业务大讲堂
入职培训	新员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>新人训项目</li> <li>管培生入职集训</li> </ul>



#### 万物新生管理培训生计划

万物新生设立管培生“精鹰计划”，培养周期为两年，帮助初入职场同事发掘自己的长处和亮点，搭配实际工作的磨炼，给予工作和管理方法的培训和指导，快速赋能管培生成长。本集团发布管培生说明手册，明确培养目的及方法，帮助管培生顺利融入我们，并快速产生绩效。该项目目标如下：



在此期间，管培生分别获得成长伙伴和导师团的带教、解答和深入交流机会，并结合读书、季度集训、课题研究等培养机制，通过教学和实操两部分，使管培生快速了解我们的企业文化、规章制度、业务概况等信息。课题研究则可帮助管培生提升行业的思考力、洞察力和对问题的分析能力。报告期内，本集团共有 50 名管培生。其中，已毕业 18 人，培养期内 32 人，分布于万物新生各个事业部。

#### 万物新生运营中心培训举措

万物新生对运营中心的员工开展了多方面的培训举措，设立人才培养制度，通过多维度进行评估，对核心员工定向培养，明确晋升通道。在培训方面内外训结合，让员工快速成长。培训举措包括：

- 对新入职员工进行上岗必备业务技能培训，让员工快速成长进入业务岗
- 上岗后针对业务岗提供温故培训，帮助员工更高效、高质量完成业务
- 贴紧业务迭代节奏，对质检员工提供新标准上线培训，引导员工跟随公司脚步
- 面向全国运营中心基层管理者提供三个月领导力集训，帮助基层管理者迅速成长

#### 万物新生线上知识平台

万物新生通过线上知识平台，为自营事业部员工开设知识库，通过将基础知识和说明制作成百科，让员工可以针对知识点做到及时查询。知识平台涉及万物新生多方面的制度内容，目前包括大区质检标准、一线 SOP、门店标准制度和 HR 相关制度四个板块。



### 职业发展

《万物新生员工晋升考核方案》明确公平的激励原则，确立透明的晋升考核流程，以能力素质为导向，强调绩效产出，同时关注能力提升，强调岗位综合能力的匹配。本集团明确规定晋升条件、流程，分配晋升考核的管理组织，体现公平性、激励性等原则。本集团共设 14 职级，以及三条职级序列：M 序列（管理序列）0-12 级、P 序列（专业序列）0-10 级和 T 序列（技术序列）1-7 级。晋级和晋档流程分别如右图所示。



上图：晋级流程；下图：晋档流程

## 健康安全

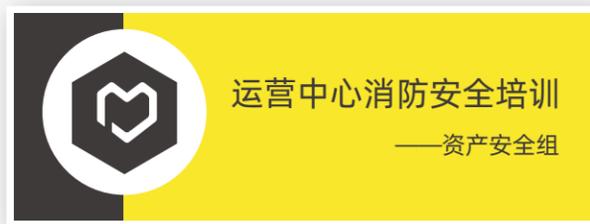
员工的安全和健康至关重要，本集团致力于提供和维持无暴力、骚扰、恐吓及因内外部威胁造成的其他不安全状况的工作场所。万物新生根据需要为员工提供安全保障，除了办公环境安全，本集团还通过工伤保险、意外险、员工工伤补助政策、员工身亡抚恤政策等，为员工的健康安全问题保驾护航。报告期内，本集团未有员工发生人身意外事故。

## 安全培训和制度

万物新生运营中心为入职的员工购买雇主责任险，每月进行消防培训，每季度做消防演习，增强员工人身安全观念，给予员工安全保障。我们的运营中心会对员工进行从收货到出库的 SOP 规范培训，在员工掌握业务的同时，将安全问题牢记于心。

### 万物新生运营中心培训举措

万物新生严格遵守《中华人民共和国消防法》，开设消防安全培训，普及消防基本知识、设施器材标志和使用方法以及发生火灾时的处理方法与自救逃生方法。



## 万物新生抗“疫”行动

“首要任务是确保员工的安全。”  
——CEO陈雪峰

在 2020 年的 COVID-19 疫情期间，万物新生积极配合中国政府和各地区部门的防疫要求和指引文件，在第一时间成立了疫情防控工作小组，部署了专门的防疫机制，启动了应急防疫预案。本集团全面升级了上门员工、集团办公区域及全国门店的卫生防护标准，采购 77 万余元人民币的防疫自用物资，保护每一位员工和用户的生命健康。

### 杜绝差旅

- 中国内地员工杜绝一切差旅需求
- 中国香港员工依照当地政策居家办公

### 办公室防疫

- 每日三次消毒杀菌
- 制定办公室防疫机制
- 每日体温测量并发放新口罩
- 制定疫情期间访客制度
- 提供常用药品及维生素

### 运营中心防疫

- 制定运营中心防御机制
- 设立疫情防控指挥部
- 设立临时办公点
- 运营中心消毒、到达包裹消毒
- 每日体温登记与进出人员消毒
- 播放防疫视频，发放防疫指南

### 后疫情时代

- 疫情常态化后，继续保持办公室每天三次消毒杀菌
- 日常提供口罩与免洗洗手液

### 在线办公：居家工位“晒”

万物新生 B2B 产品技术部于 2 月 3 日逐步在家远程支援，保证高效率办公，一周 7 天不间断线上会议，保证信息的及时传达。疫情期间共上线了 100 个需求，为拍机堂线上交易保驾护航。为排解在家办公的苦闷之情，我们发起了“居家工位大赏”，累计获得 27 个投稿，并投票评选出六大奖项。



### 门店及上门服务全面升级卫生防护标准

万物新生 700 余家门店及上门服务全面升级卫生防护标准。所有门店每日严格参照星级酒店标准实施消毒作业，保证地面、柜面、座椅等接触面清洁卫生。所有门店均配备免洗洗手液或消毒湿巾。

- 提供服务时，质检工程师全程佩戴口罩
- 接待顾客时，保持 1.3 米距离并偏转 25 度进行交谈
- 制度方面，建立完备的通报制度，质检工程师每日上报两次体温，确保全覆盖、无遗漏
- 上门服务方面，质检工程师选择电动车作为交通工具，避免地铁、公交等人流密集的出行方式，将病毒感染风险降到最低



### 针对 COVID-19 疫情，内部防护措施

在严峻的疫情面前，为了确保所有员工的安全及万物新生正常的工作和运转，本集团及时响应，实施了以下多项保障措施，全面保障员工身体健康。

<b>办公区域全面消毒</b> 员工返岗前，对各办公区域进行全面消毒工作，确保卫生安全的办公环境	<b>安全保障物资</b> 办公区域设有安全保障物资，包括一次性口罩、泡腾片、医用酒精等，确保后续的服务安全	<b>宣导《新型冠状病毒感染防控知识手册》</b> 为员工全面了解和保障自身安全的防控知识，同时提供更健康的服务	<b>办公区域多重防疫安全措施</b> 所有进入办公区域人员按要求正确佩戴口罩 每日早 9 时测温。体温超过 37°C 者将进行复查，如有异常禁止进入办公区域 每日对办公区域进行全方位消毒 3 次（早上 8:30、下午 15:00 和晚上 20:00） 办公区域洗手间配备消毒洗手液	<b>员工健康档案</b> 员工每日到岗和离岗时在前台处进行体温测量及登记，确保自身和他人安全	<b>疫情服务</b> 员工在上下班途中遇到任何相关问题，都可直接联系所属 HRBP，得到快速响应和解决 在办公区域张贴疫情防控海报、员工用餐分流宣导、前台访客登记等告示 配合各职场物业和所在园区进行全民疫苗接种工作
---	---	---	---	--	---

## 员工关爱

万物新生持续完善员工关爱体系，建立健全员工福利机制，提供解决实际问题的支持，定期举办多元丰富的团队活动，让工作更快乐、更平衡，提升员工幸福感。

# 200万

基金池专门用于员工无息购房借款

### 员工购房借款计划

为了激励和保留员工，公司准备 200 万基金池专门用于员工无息购房借款（基金池可用额度由人事和财务共同控制），为员工及家人减轻生活压力。

### 员工身亡抚恤制度

万物新生制定《员工身亡抚恤制度》，针对员工突发身亡的小概率事件，提升对员工的关怀保障福利，体现万物新生以人为本的理念。

### 工会参与

根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国工会法》以及人力资源和社会保障部《集体合同规定》，本集团与集团工会签署《集团谈判协议》，以维护职工合法权益、共建和谐的劳动关系，促进经济发展。双方可以协商有关休息休假、劳动安全与卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业技能培训、劳动争议的预防和解决、职工民主管理等主题。

# 360人

参与工会的员工人数

# 15%

参与工会的员工人数的占比为

### 倾听官项目

万物新生开设倾听官项目，以匿名形式接收并解决员工问题。倾听官项目覆盖所有员工，截至报告期末，已成功举办 83 期倾听活动，其中报告期内，共收到员工问题 582 个，解决率达 100%。倾听官项目每双月整理简报，并复盘改进。

### 运营情况

- 公告发布形式：全员群图片——全员公告，扩大覆盖面
- 项目评分机制：提问员工评分——开放全员评分，收集更多反馈
- 项目运营复盘：每双月整理倾听官简报，完整复盘改进
- 往期问题整理：自营 / 运营中心 / 拍机堂为主
- 问题邮件发送形式：事业部对应发送

# 100%

收到员工问题 582 个，解决率达

## 员工活动与团队建设

万物新生提供丰富多样的员工活动，包括成长日、产研日、团建、儿童节、万圣节、圣诞节、元旦、春节、三八女神节。活动更好地提升了团队凝聚力，增强了员工之间的交流与沟通。





# 06.

## 携手同行



12 所

累计资助学校



82 部

上缴给当地公安有丢失报案记录的机器

万物新生作为二手回收行业的领先者、远航者，秉承负责任的态度与利益相关方开展业务，通过对生态系统的影响力，与合作伙伴携手同行。万物新生努力赋能各个商家，制定管理规则和标准体系，开设多元培训。我们高度关注可持续性和社会责任，并致力于通过行动来助力负责任生态的建设，创造社会和环境价值。

50 负责任生态

55 社会公益

## 负责任生态

万物新生长期致力于与合作伙伴携手共同成长，本集团针对新供应商和现有供应商设立相应的管理制度，包括准入流程、评估制度和详细的采购流程制度，以确保采购活动合法、合理、高效，合作关系良好、公平、透明。我们制定了《爱回收集团采购政策》《爱回收反商业贿赂协议》《爱回收商业保密协议》《对承包商的健康、安全、安保及环境要求》等政策，致力于在健全的供应商管理制度下针对可持续性和社会责任提出更高要求，助力负责任生态建设。

## 可持续采购

万物新生的采购内容包含支持本集团及关联公司运营而所需的产品和服务的所有采购品类。本集团在对新供应商审核准入要求时，我们会要求其提供营业执照、税务登记证、开户证明和银行信息，签订保密和反腐协议，并提供我们指定服务商完成的尽职调查报告，以确保所有供应商合法合规。

本集团亦致力于负责任的管理，珍惜自然资源和生物多样性，我们实行可持续采购并优先采购可持续发展的产品，鼓励联属公司及共同控制公司识别、选择和购买对环境和社会影响较小的产品，并按照采购政策综合衡量供应商的可持续发展表现。

在采购的过程中，我们从公众利益和利人利己的原则出发，考虑如何优化环境、社会影响和成本方面的效益，提出应在合适情况下考虑以下因素：

- 产品使用最少原生材料
- 以可重复使用或可回收物取代一次性使用物，避免一次性物品
- 在整个产品或服务生命周期对环境的影响最小
- 避免使用或使用最少量的包装
- 减少能源 / 水的耗用量
- 减少或避免有毒物品
- 废物处理方面的考虑 (高可回收性)

并优先考虑符合以下条件的供应商：

设有列明其可持续发展价值观及承诺的政策

获可持续发展证书或奖项

所采用的可持续发展管理系统或质量管理体系顾及环境和社会因素

符合本集团供应商行为守则和所有适用的环境及社会法规

## 供应商管理

本集团在供应商选择评估过程中，在以价格优势为主要考量因素的基础上，同时关注但不仅限于以下几个方面：

### 价格优势



根据供应商选择评估结果，我们会对供应商开展分级管理。



本集团对供应商每年均会做出评估，以事实为依据，以实际采购活动过程中所了解和掌握的真实情况为准，在避免出现不客观、不公正的情况下，按照拟定的评估项目及标准逐项量化评估，并提出建议。

结果	评价	推荐
超过 9 分	优秀	可推荐升级
7-8 分	良好	可保留在原等级
5-6 分	满意	可保留在原等级
0-4 分	差或极差	中止或终止合作关系

我们亦在与供应商的合作中，加入环境和社会约定条款，并设置供应商“黑名单”。当发现下图中所展示的情况时，多个相关部门将共同进行商讨，以决定是否将供应商纳入“黑名单”，并考虑是否中止或终止与该供应商的业务合作。



## 供应链社会责任

万物新生持续践行且鼓励供应商，共同为社会创造更多的就业机会，建立更包容及获取更多收入的管理机制，更多关注环境保护，促进绿色办公和采购。

**创造就业机会，提供体面的工作，建立更包容及获取更多收入的管理机制**

促进长期失业者和专业工人的就业机会

制订有利于就业人群多样化及弱势群体的就业机会政策（如：少数民族、文化程度低、较低人士等）

促进残障人士就业机会，特别是通过企业文化包容和提供无障碍方式的工作环境

**更多关注环境保护，促进绿色办公和采购**

供应商在合同中提供的商品都应当是环保并无害的，供应商需要根据采购方的要求对其商品的组成进行清楚地说明，其商品材料的组成中尤其不得包含任何类型的石棉、其他有害物质或违禁物

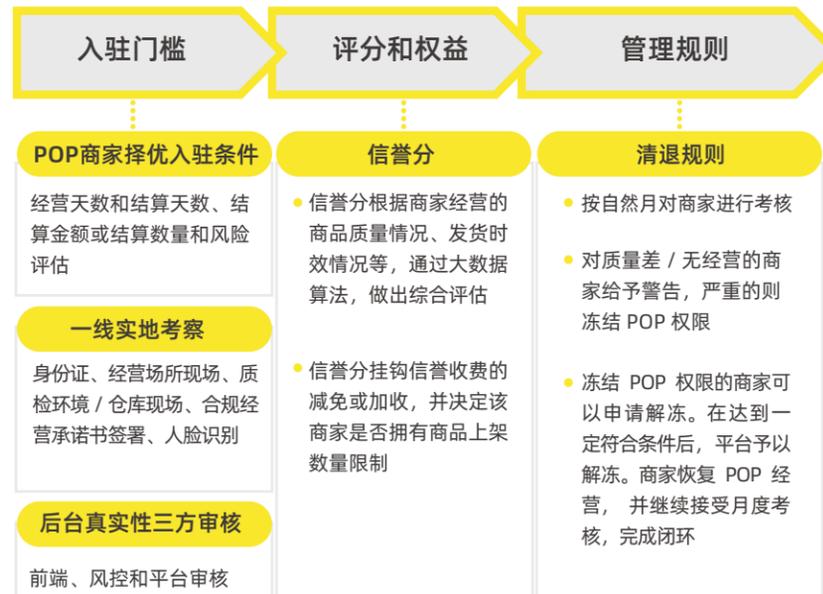
推广绿色低碳理念，充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进，优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的原材料、产品和服务的行为

“万物新生承诺将在和供应商合作的日常工作中切实履行“企业社会责任”价值观，实现保护环境和促进社会和谐的责任目标。”

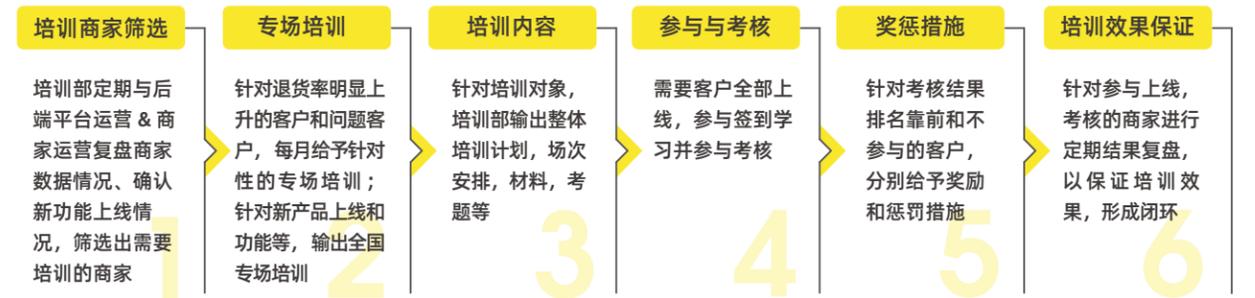
## 负责任商户管理

万物新生针对商家在平台的经营开展多方面支持工作，同时建立入驻门槛和清退规则，设计等级及权益体系，做出综合评估，利用相关管理制度对商家进行基础、标准和更新培训。

万物新生对于 POP 商家设定了三个维度的入驻标准，包括条件筛选、一线实地考察和后台真实性审核。在 POP 商家的运营过程中，通过加入信誉分的评分机制和权益分配，对商家进行规范化的管理，设置相应的清退规则，以助力推进全行业商家管理模式的高效、公平和透明。



万物新生对入驻商家开展健全的赋能培训管理政策，具体流程如下图所示。



### POP 商家系列主题赋能培训

万物新生以帮助 POP 商家提升专业度、降低退货率，进而提升目标商家信誉分和信心，最终形成良性循环为目的，报告期内共完成五期培训，覆盖商家共 456 人。培训包含平台规则、质检标准、上货规范、商家权益、售后要求等课程内容，并达成以下主要成果：

- 培训后，商家退货率同比培训前平均降低 0.39%，优于大盘退货率
- 培训后，平均 45.84% 的商家信誉分得到显著提升，明显优于大盘



课程名称	课程大纲	时间	课程时长	讲师
2020年10月21日				
质检工作台布置	质检标准、减少失误	13:00-13:15	15min	张淑娟
质检手册上线	上线流程、操作及重点关注事项	13:15-14:00	45min	张淑娟
质检答疑、答疑定位	答疑答疑与问题答疑	14:00-15:00	60min	王新宇
2020年10月22日				
质检小知识-质检流程	质检标准、质检标准、质检标准	13:00-13:35	35min	张淑娟
质检小知识-质检标准	质检、质检、质检	14:15-15:00	45min	王新宇
质检小知识-质检标准	小案例、案例、案例	15:00-15:30	30min	张淑娟
质检小知识-质检标准	质检标准、质检标准	15:30-16:00	30min	张淑娟
2020年10月23日				
质检小知识-质检标准	质检标准、质检标准	13:00-13:45	45min	张淑娟
质检小知识-质检标准	质检标准、质检标准	13:45-14:25	40min	张淑娟
质检小知识-质检标准	质检标准、质检标准	14:25-14:55	30min	张淑娟
2020年10月27日				
POP商家线上培训会	针对质检、质检、质检、平台运营等线上课程	13:30-15:30	120min	张淑娟/王新宇

### 年终综合能力比武培训

万物新生为了全面提升员工的综合能力，引入游戏化的竞争机制，以激发员工学习欲望。培训活动共三日，包括顾问销售知识竞赛、拍拍质检标准、拍拍代卖问题解决 SOP 以及顾问销售常见场景演练。最终，全员通过考核，培训满意度达 100%，该活动获得参训人员的一致好评。



100%  
培训满意度达

## 行业参与

作为中国旧货行业协会副会长单位、上海市信息服务业行业协会的理事单位和上海市再生资源回收利用行业协会会员，万物新生发挥其行业领跑者的独特优势和洞察，积极参与行业、团体和协会的交流合作，包括但不限于数据提供、做法分享、标准制定、观点分享和人事交流等。

### 互联网旧货交易平台建设及管理

万物新生旗下全资子公司常州悦亿网络科技有限公司与中国旧货业协会等，共同起草中华人民共和国国内贸易行业标准 SB/T 11229—2021《互联网旧货交易平台建设及管理规范》，规定了互联网旧货交易平台的建设和管理要求。



### 二手电子产品检测鉴定

万物新生旗下全资子公司常州悦亿网络科技有限公司与行业企业和委员会，通过中国旧货业协会，共同起草四份二手电子产品的检测鉴定标准，规定了检测的基本要求，明确了检测过程中各项技术参数的设定及等级划分的条件。该四份团体标准于 2017 年发布并实施。

- 《二手手机收购 检测鉴定》
- 《二手手机销售 检测鉴定》
- 《二手平板电脑收购和销售 检测鉴定》
- 《二手笔记本电脑收购和销售 检测鉴定》



## 社会公益

万物新生作为全球二手行业的创新者和引领者，以供应链能力为本，坚持技术驱动，能力开放赋能产业，承担社会和环境责任，努力创造社会和环境价值，成为社会和环境价值与商业价值同频共振的典范。

### 抗疫行动，防疫物资捐赠

2020 年第一季度，COVID-19 新冠肺炎疫情在全国爆发。面对着突然间席卷全球的新冠疫情，万物新生守望相助，齐心协力，众志成城。截至 2020 年 2 月 28 日，本集团员工积极参与公益捐赠，合计 CEO 个人捐赠和员工捐赠共 549,661 元。本集团采购紧缺物资并定向向湖北省大冶市新建医院、第二人民医院和金牛镇金牛医院进行捐赠。

# 549,661 元

合计 CEO 个人捐赠和  
员工捐赠共

#### 捐赠的防疫物资包括

- 一次性医用口罩 12 万个
- 84 消毒液 2,000 桶
- 医用检测手套 15 箱
- 全防护眼罩 200 副
- 一次性使用隔离衣 1,000 套
- 方便面 200 箱
- 玉米油 90 箱



## 回收爱，乡村儿童数码助学计划

回收爱公益项目于 2018 年诞生，是最具万物新生特色的长期公益项目，为社会的可持续发展助力。

回收爱乡村儿童数码助学计划由万物新生与一扇窗计划公益组织共同发起，旨在通过数码在线教育，助力山村儿童开阔视野，与城市儿童站在同一起跑线上。万物新生期望社会环境中的闲置不用物能够变废为宝，循环使用，在延长使用寿命的同时，帮助到需要的人群。同时，本集团通过门店场景优势对旧衣和旧玩具进行回收并捐赠。

随着精准扶贫的展开和爱心人士们的捐赠，数百万山村儿童在物质生活上渐渐丰富起来，而教育资源的相对缺失，阻隔了他们与世界的距离。丰富多元化的艺术教育和挖掘山村儿童自身潜力是关爱山村儿童成长的关键。



截至 2020 年 12 月 31 日，回收爱乡村儿童数码助学计划累计资助 12 所学校，累计完成授课 936 节 /640 小时，累计支持帮助学生 1,560 人。每个学校每学期可以完成至少 20 节拓展课，包括但不限于音乐、美术和科技类等现代技能、心理辅导类以及在社会各界的志愿者带领下看世界类的丰富课程。



在 2020 年疫情影响下，公益活动不便线下开展，但线上课程仍在继续。项目共完成 396 节 /264 小时的线上授课。2021 年，该项目新增落地 10 所学校。

### 艺术、文化和科技教育



音乐支教

- 携手东方风云榜及相关明星，前往四川举办音乐支教，让大家看到山村儿童的真实生活现状
- 在基础教育之外，进行艺术教育，帮助孩子们接近艺术氛围，全面提升他们的素质，在综合能力上不落后于他人



绘本计划

- 将城市中的闲置 iPad 带到山村，为山村孩子打开了与外部世界连接的窗口
- 山村孩子同样也有音乐和艺术创造力，不应被忽视，应去挖掘和培养



回收爱 x 故宫宫廷文化

- 与故宫文化合作，将故宫文物创作成为会动的传统文化故事动画，让文物古画“活过来”，讲述历史故事与中华传统文化
- 把文物动画做成手账发放给儿童们，扩大文化传承项目的覆盖广度



回收爱 x 国家地理科技夏令营

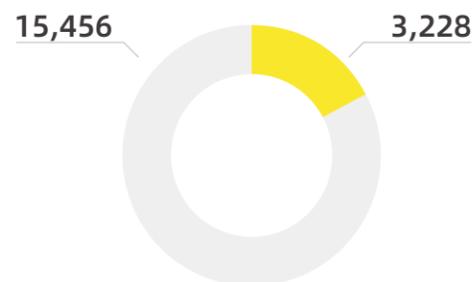
- 帮孩子们走进科技的世界，通过了解无人机的构造、功能，看到无人机拍摄的照片，唤起孩子们对科技知识的向往
- 用科技手段帮孩子看到更大的世界，并与外界沟通

## 查询产品信息，协助警方破案

万物新生在回收二手 3C 产品的过程中，在物品接收质检环节和买家售后退货环节中加入了冷静期节点，针对已开启丢失模式和已更换产品序列号的机器，保证了有效报送公安部门，及时退还失主。

被定义为已开启丢失模式和已更换产品序列号的机器会得到清查，会被拒收或者退返。万物新生通过两种方式辨别，包括主动识别（手机处于丢失模式）或被动识别（符合通过公安同步给本集团的相关报失手机信息）。本集团通过查询手机的产品序列号，将可追回的有丢失报案记录的机器移送至公安部门。

报告期内，退返已开启丢失模式和已更换产品序列号的机器数量



■ 已开启丢失模式的手机 ■ 已更换产品序列号的手机



报告期内，万物新生退还给商家已开启丢失模式和已更换产品序列号的机器共 18,684 台，占报告期内平台总处理台数 2,300 万台的 0.812‰。其中，已开启丢失模式的手机 3,228 部，已更换产品序列号的手机 15,456 部。

报告期内，已追回并上缴给当地公安有丢失报案记录的机器 82 部。



## 小微商户赋能，扶持乡村振兴

本集团持续赋能小微商户、落后地区商家，扶持大学生创业，实现增收，改善乡村生活，助推乡村振兴。



## 附录 1：关键绩效表

### 2020 年环境关键绩效表

关键绩效指标 <sup>1,2</sup>	2020 年	单位
<b>间接能源使用</b>		
总耗电能	4,280,524	千瓦时
电能使用 - 办公运营	2,242,765	千瓦时
电能使用 - 自营门店	1,455,225	千瓦时
电能使用 - 第三方加盟门店	582,534	千瓦时
<b>温室气体排放</b>		
温室气体排放总量	5,917.44	吨二氧化碳当量
范畴一 <sup>3</sup>	0.00	吨二氧化碳当量
范畴二 <sup>4</sup>	2,503.60	吨二氧化碳当量
范畴三 - 下游租赁资产 <sup>5</sup>	396.57	吨二氧化碳当量
范畴三 - 员工差旅 <sup>6</sup>	271.68	吨二氧化碳当量
范畴三 - 上、下游运输和配送 <sup>7</sup>	2,745.59	吨二氧化碳当量
温室气体排放强度（范畴一 + 范畴二）	0.515	吨二氧化碳当量 / 百万元人民币
<b>水资源</b>		
总用水量 <sup>8</sup>	9,591.75	吨
用水量 - 市政用水	9,495.00	吨
用水量 - 桶装水	96.75	吨
水耗密度	1.97	吨 / 百万元人民币
综合污水排放量	7,596.00	吨
污水排放密度	1.56	吨 / 百万元人民币
<b>废弃物</b>		
无害废弃物总量	8.14	吨
可回收物总量	184.98	吨
<b>包装耗材</b>		
包装物料总量 <sup>9</sup>	398.38	吨

环境关键绩效说明：

- 环境数据的收集时间覆盖 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日；环境数据的收集范围为本集团位于上海和北京的共 5 处办公场所的办公区域，全国 7 大运营中心（上海、常州、成都、武汉、天津、深圳和香港），及全国的自营店和加盟店。
- 环境数据的密度计算使用 2020 年数据总量除以公司当年度的收益金额，以百万计。
- 温室气体排放量（范畴一）来自汽油、柴油及天然气等燃料的直接使用，由于本集团在运营过程中未涉及燃料的直接使用，故温室气体排放量（范畴一）为零。
- 温室气体排放量（范畴二）来自外购电力。温室气体排放量的计算参照中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》和香港中华电力集团发布的《CLP 2020 可持续发展报告》。
- 温室气体排放量（范畴三 - 下游租赁资产）主要来自加盟店的电力使用。
- 温室气体排放量（员工差旅）主要包括万物新生员工出差航空旅程的排放，计算参照国际民用航空组织（ICAO）提供的二氧化碳排放量计算公式（ICAO Carbon Emissions Calculator）。
- 温室气体排放量（范畴三 - 上、下游运输和配送）主要来自京东物流和顺丰速运，排放量的计算参照 Greenhouse Gas Protocol 发布的《Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions (version 1.0)》，计算系数由各物流公司提供。
- 总用水量统计包括本集团办公区域和 7 大运营中心的市政用水和桶装水的使用量。
- 包装耗材为产品运输包装过程中所用的纸箱。

## 2020年社会关键绩效表

指标名称	数据	单位
<b>员工雇佣</b>		
员工总数	2,388	人
高级管理层	37	人
女性高级管理层	7	人
中级管理层 (如部门经理)	298	人
一般员工	2,053	人
男性员工占比	71.28	%
女性员工占比	28.72	%
30岁及以下员工占比	62.35	%
31岁-49岁员工占比	37.48	%
50岁及以上员工占比	0.17	%
残障员工	16	人
参与工会的员工人数	360	人
参与工会的员工人数的占比	15	%
新进员工总数 <sup>10</sup>	310	人
新进男性员工数量	186	人
新进女性员工数量	124	人
<b>健康与安全</b>		
工伤事故数	8	件
工伤死亡人数	0	人
工伤损失工作日数	540	天
工伤损失工作小时数	4,320	小时
缺勤率 <sup>11</sup>	3.06	%
<b>员工培训 (C2B)</b>		
2020年总培训时长	10,899.7	小时
2020年员工培训人数	24,507	人次
2020年人均培训时长	0.44	小时
参与人数占总员工人数的百分比	83.00	%
<b>员工培训 (B2B)</b>		
销售人员的平均受训时数	30.87	小时
销售人员培训人数	9,864	人次
<b>员工培训 (运营中心)</b>		
员工的平均受训时数	20.49	小时
员工参与培训的人数	809	人次
<b>员工培训 (万物新生集团)</b>		
员工的平均受训时数	10	小时
定期接受绩效评估和职业发展考核的集团员工百分比	95.60	%
<b>满意度</b>		
员工满意度 (集团员工)	4.42	/5
员工满意度 (一线员工)	4.12	/5

社会关键绩效说明:

10. 新进员工总数只计算长期员工, 截至汇报年12月31日。

11. 缺勤率以损失日数除以汇报期内的预定工作日数计算。

## 2020年供应商关键绩效表

指标名称	数据	单位
<b>拍拍</b>		
商家培训数量	2,100	家
商家平均培训时长	2.5	小时
累计注册卖家数量	2,399	家
新增卖家数量	674	家
<b>拍机堂</b>		
商家培训数量	3,016	家
商家平均培训时长	6.5	小时
累计注册买家数量	92,515	家
累计注册卖家数量	111,925	家
新增买家数量	38,522	家
新增卖家数量	51,237	家

## 附录二：GRI 内容索引

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI 102：一般披露</b>			
<b>组织概况</b>			
102-1	组织名称	关于本报告	P2-3
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于本报告	P2-3
102-3	总部位置	公司概况	P8
102-4	经营位置	公司概况	P8
102-6	服务的市场	公司概况	P8
102-7	组织规模	雇佣概况	P40-41
102-8	关于员工和其他工作者的信息	雇佣概况 2020 年社会关键绩效表	P40-41 P60
102-9	供应链	负责任生态	P50-54
102-10	组织及其供应链的重大变化	负责任生态	P50-54
102-11	预警原则或方针	企业管治 - 风险管理	P12
102-12	外部倡议	负责任生态	P50-54
102-13	协会成员资格	负责任生态 - 行业参与	P54
<b>战略</b>			
102-14	高级决策者的声明	CEO 寄语	P4-5
102-15	关键影响、风险和机遇	IPO 招股书	美国证券交易委员会网站
<b>道德和诚信</b>			
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	企业管治 - 商业道德与反腐败	P13
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	企业管治 - 商业道德与反腐败	P13
<b>管治</b>			
102-18	管治架构	企业管治 - 企业管治架构	P11
102-19	授权	企业管治	P11-15
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	ESG 管理体系	P18-21
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	ESG 管理体系	P18-21
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	企业管治 - 企业管治架构	P11
102-23	最高管治机构主席	企业管治 - 企业管治架构	P11
102-24	最高管治机构的提名和甄选	企业管治 - 企业管治架构	P11
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	企业管治 - 企业管治架构	P11
102-27	最高管治机构的集体认识	ESG 管理体系	P18-21

披露项	披露项标题	章节索引	页码
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	ESG 管理体系	P18-21
102-30	风险管理流程的效果	企业管治 - 风险管理	P12
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	ESG 管理委员会	P18
102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通	P19
102-34	重要关切问题的性质和总数	重要性议题识别与判定	P20-21
102-35	报酬政策	雇佣概况 - 薪酬福利	P41
<b>利益相关方参与</b>			
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方沟通	P19
102-41	集体谈判协议	员工关爱	P46-47
102-42	识别和遴选利益相关方	利益相关方沟通	P19
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方沟通	P19
102-44	提出的主要议题和关切问题	重要性议题识别与判定	P20-21
<b>报告实践</b>			
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告	P2-3
102-47	实质性议题列表	重要性议题识别与判定	P20-21
102-50	报告期	关于本报告	P2-3
102-52	报告周期	关于本报告	P2-3
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	P2-3
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告	P2-3
102-55	GRI 内容索引	附录二：GRI 内容索引	P62-67
<b>实质性议题</b>			
<b>经济</b>			
<b>GRI 201：经济绩效 2016/GRI 103：管理方法 2016</b>			
GRI 103：管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	公司概况	P8
GRI 201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	员工关爱	P46-47
<b>GRI 202：市场表现 2016/GRI 103：管理方法 2016</b>			
GRI 103：管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
<b>GRI 203：间接经济影响 2016/GRI 103：管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103：管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	携手同行	P50-58
	103-3 管理方法的评估	携手同行	P50-58

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI 204: 采购实践 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	携手同行	P50-58
	103-3 管理方法的评估	携手同行	P50-58
<b>GRI 205: 反腐败 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	走进万物新生	P8-15
	103-3 管理方法的评估	走进万物新生	P8-15
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	企业管治 - 商业道德与反腐败	P13
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	企业管治 - 商业道德与反腐败	P13
<b>GRI 206: 不正当竞争行为 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	走进万物新生	P8-15
	103-3 管理方法的评估	走进万物新生	P8-15
<b>GRI 207: 税务 2019/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
GRI 103: 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
<b>环境</b>			
<b>GRI 301: 物料 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	绿色发展	P34-37
	103-3 管理方法的评估	绿色发展	P34-37
GRI 301-1	所用物料的重量或体积	绿色回收	P34
<b>GRI 302: 能源 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	绿色发展	P34-37
	103-3 管理方法的评估	绿色发展	P34-37
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	2020年环境关键绩效表	P59
GRI 302-2	组织外部的能源消耗量	2020年环境关键绩效表	P59

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI 303: 水资源和污水 2018/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	绿色发展	P34-37
	103-3 管理方法的评估	绿色发展	P34-37
GRI 303-3	取水	2020年环境关键绩效表	P59
GRI 303-4	排水	2020年环境关键绩效表	P59
<b>GRI 305: 排放 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	绿色发展	P34-37
	103-3 管理方法的评估	绿色发展	P34-37
GRI 305-1	直接(范畴1)温室气体排放	2020年环境关键绩效表	P59
GRI 305-2	能源间接(范畴2)温室气体排放	2020年环境关键绩效表	P59
GRI 305-3	其他间接(范畴3)温室气体排放	2020年环境关键绩效表	P59
GRI 305-4	温室气体排放强度	2020年环境关键绩效表	P59
<b>GRI 306: 废弃物 2020/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	绿色发展	P34-37
	103-3 管理方法的评估	绿色发展	P34-37
GRI 306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色回收	P34
GRI 306-3	产生的废弃物	2020年环境关键绩效表	P59
GRI 306-4	从处置中转移的废弃物	2020年环境关键绩效表	P59
<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	携手同行	P50-58
	103-3 管理方法的评估	携手同行	P50-58
<b>社会</b>			
<b>GRI 401: 雇佣 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47
GRI 401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	员工关爱	P46-47

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	健康安全	P44-45
GRI 403-3	职业健康服务	健康安全	P44-45
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	健康安全	P44-45
GRI 403-6	促进工作者健康	健康安全	P44-45
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	健康安全	P44-45
GRI 403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	健康安全	P44-45
GRI 403-9	工伤	2020 年社会关键绩效表	P60
GRI 403-10	工作相关的健康问题	健康安全	P44-45
<b>GRI 404: 培训与教育 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	2020 年社会关键绩效表	P60
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工发展	P42-43
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	2020 年社会关键绩效表	P60
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	雇佣概况	P40-41
<b>GRI 406: 反歧视 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47
<b>GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47
<b>GRI 408: 童工 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	以人为本	P40-47
	103-3 管理方法的评估	以人为本	P40-47

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
GRI 103: 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
<b>GRI 413: 当地社区 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	携手同行	P50-58
	103-3 管理方法的评估	携手同行	P50-58
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会公益	P55-58
<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	携手同行	P50-58
	103-3 管理方法的评估	携手同行	P50-58
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	负责任生态 - 供应链社会责任	P52
GRI 414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	负责任生态 - 供应链社会责任	P52
<b>GRI 416: 消费者健康安全 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	产品服务	P24-31
	103-3 管理方法的评估	产品服务	P24-31
GRI 416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	技术创新	P28
<b>GRI 417: 营销与标识 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	产品服务	P24-31
	103-3 管理方法的评估	产品服务	P24-31
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	质量保证	P24-25
<b>GRI 418: 客户隐私 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	产品服务	P24-31
	103-3 管理方法的评估	产品服务	P24-31
GRI 418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	信息安全	P26-27
<b>GRI 419: 社会经济合规 2016/GRI 103: 管理方法 2016</b>			
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	重要性议题识别与判定	P20-21
GRI 103: 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	走进万物新生	P8-15
	103-3 管理方法的评估	走进万物新生	P8-15
GRI 419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	企业管治 - 商业道德与反腐败	P13

让 闲 置 不 用 · 都 物 尽 其 用

To Give a Second Life to All Idle Goods

**万物新生**  
A T R E N E W

♥爱回收

📷拍机堂

拍拍

♥AHS DEVICE