

万物新生  
ATRENEW



### 联系我们

总部地址：上海市杨浦区淞沪路433号6号楼12楼  
一般咨询：400 161 6365  
投资者关系：ir@atrenew.com  
公共关系：pr@atrenew.com  
品牌合作：brand@aihuishou.com

# 2021

## 环境、社会及管治报告

Environmental, Social and Governance Report

# 目录

# Contents

## 01

### 走进万物新生

公司概况	07
企业文化	12
公司治理	13
风险合规	15
社会认可	21

## 02

### 严以律己 管治新生

ESG理念	23
ESG治理	24
利益相关方沟通	25
重大议题识别与判定	27
ESG风险管理	28
ESG关键绩效	30

## 03

### 物尽其用 绿色新生

应对气候变化	37
绿色产业	38
绿色运营	43
绿色消费	47
绿色城市	49

## 04

### 心系客户 品控新生

产品质控	52
供应链管理	59
客户服务	62
产品/服务可及性	64

## 05

### 上下求索 科创新生

创新研发	65
数智升级	70
知识产权	71
行业贡献	73

## 06

### 共创共赢 美好新生

以人为本	75
健康安全	80
员工发展	82
社会责任	86
附录:GRI内容索引	89



# 关于本报告

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正式发布的第二份年度环境、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 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。

## 时间范围及边界

本报告聚焦万物新生于2021年1月1日至2021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,为增强报告可比性及前瞻性,部分内容向前追溯至2020年及以往年度或延伸至2022年。

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。其他范围与此有差异的内容,将会在报告中进行说明。

## 编制依据

联合国2030可持续发展目标(SDGs)

金融稳定理事会(FSB)气候相关财务信息披露工作组(TCFD)框架

全球可持续发展标准委员会(GSSB)《可持续发展报告指南(GRI Standards)》

可持续发展会计准则委员会(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

## 指代说明

“万物新生”、“本集团”、“本公司”或“我们”均指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”。

## 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内部相关数据收集系统、统计报告、公开资料和正式文件,例如万物新生向美国证券交易委员会递交的招股说明书和年报。本报告涉及的货币金额均以人民币作为结算货币。

2020年,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2022年5月20日获董事会通过。

## 报告获取

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联系。

邮箱:ir@atrenew.com

获取更多相关信息,请浏览网站: <https://ir.atrenew.com>

## CEO寄语



“让闲置不用，都物尽其用”

万物新生 CEO

陈雪峰

2021年是不平凡的一年，新冠疫情不断反复，极端天气和自然灾害出现，社会和企业面临越来越大的新风险与挑战。承载着对世界的美好愿景，我们深刻地认识到企业承担社会责任、推动循环经济建设绿色可持续发展变得更为重要。

**脚踏实地，是自身经营的坚守。**作为一个始终铭记初心、有社会责任的实干型企业，万物新生始终坚持强风控、优内控、守红线，携手商业伙伴合法经营，共同努力发展低碳经济，以实际行动践行社会责任。

**仰望星空，是引领行业的未来。**作为数字化循环经济的引领者，万物新生立足主业，不断谋创新、寻合作，坚持“以供应链能力为本”的原则，充分释放自动化创新红利，建立并输出非标产品质检标准与分级等级，全面赋能行业内中小商家质检运营能力，引领行业蓬勃发展。

**我们憧憬绿水青山，技术驱动循环产业。**在国家持续推动低碳循环经济的背景下，二手消费电子循环产业蓬勃发展。得益于此，万物新生集团在2021年实现总营收77.8亿元，同比增长60.1%，于当年6月上市后连续三个季度超预期达成目标。公司业务战略清晰，坚持将京东作为重要的生态伙伴，坚持“城市一体化”核心战略，坚持自动化技术作为发展的核心竞争力，2021年non-GAAP口径<sup>1</sup>下的研发费用为2.19亿元，同比上涨50.6%，为公司的科技创新助力加码。通过技术研发投入，我们将自动化质检能力覆盖全国，积极打造公司创新生态集群。在区域运营效率提升方面，集团自主研发并在常州运营中心落地新一代二手3C全自动检测流水线“Matrix 2.0”、手机外观智能检测设备“拍照盒子3.0”。在商家质检运营赋能方面，集团通过便携式手机质检设备“机大侠”这一创新产品，有效提升行业中小商家参与者的质检运营能力。我们坚持贯彻可持续发展理念，以创新技术驱动循环经济产业，2021年实现温室气体减排463,692吨，引领二手电子行业的绿色创新发展。

**我们坚持以人为本，完善员工发展与关怀体系。**我们深知员工团队是企业发展的核心动力，是企业发展的不可或缺的重要资

本。我们持续关注员工的健康与安全，时刻保障员工权益，不断更新和完善培训体系，持续提升员工综合能力。我们不断完善员工激励机制与福利政策，设立“倾听官”、“吐槽会”等对话平台，为每位员工提供精细化、常态化的关怀服务，提升员工幸福感与归属感。

**我们关切民之所需，助力社会美好新生。**万物新生高度关注社会民生态态，积极开展扶贫济困、赈灾救助、教育支持等慈善公益工作。2021年郑州水灾，万物新生第一时间驰援受灾地区，让教育事业不间断。年内，集团积极参与东亚江豚保护等生物多样性公益项目，携手多个知名消费品牌向公众传达低碳环保的消费理念，让电子产品的绿色回收复用成为社会的新潮流，凝聚可持续发展之力。

为推进“碳达峰、碳中和”的发展目标，落实国家循环经济的政策导向，万物新生发挥二手消费电子产业典范，积极推动第二空间的绿色可持续发展，强化企业碳排放行动和管理，助力循环经济发展。立足当下，展望未来，我们的目标是：

- 加强我们在中国二手消费电子行业的领导地位，为提高回收渗透率和行业升级做出贡献；
- 减少电子废弃物和延长消费电子产品的生命周期，让世界变得更美好。

本报告是万物新生发布的第二份ESG报告，之后我们将持续发布年度ESG报告，展现本公司在二手消费市场不断践行ESG理念的决心。万物新生持续关注在经济、社会和环境方面的影响，解决社会问题，创造社会价值，为企业赋能新的生命力和核心竞争力。本公司将秉持“让闲置不用，都物尽其用”的使命，与“成为全球二手行业的创新者和引领者”的美好愿景，进一步推进ESG事业，为人类社会的可持续发展做出贡献！

<sup>1</sup> 为美国通用会计准则的研发费用扣除期权激励费用以及因业务收购产生的无形资产摊销和递延成本。



# 关键责任领域 绩效概览

## 服务与创新

- 为了更好地提升消费者体验,打造消费者“家门口的绿色回收服务站”,万物新生集团持续布局并升级线下回收门店,打造“便捷、安全、省心的回收场景”。截至2021年底,爱回收总门店数量达**1,287**家,年内净新增门店**556**家,自助回收机超过**1,800**台,年内净新增约**300**台。在零售端,拍拍门店数量达**21**家,用户成交总数达**554**万人。集团的线下门店覆盖**214**座城市,充分为消费者提供便捷的回收与购买服务
- 在规模化质检能力与商家服务服务方面,截至2021年底,集团在全国布局**7**个区域级运营中心,**95**个城市小仓,为集团“城市一体化”核心战略巩固服务网络基础,借助本地化质检与交易能力渗透下沉市场,并在拍机堂平台积累**27.3**万注册商家
- 在“科技驱动业务”的战略指引下,万物新生在2021年内投入研发费用**2.19**亿元<sup>1</sup>,同比增长**50.6%**。通过自主研发的“Matrix 2.0全自动质检流水线”、“拍照盒子3.0系统”等自动化工具,提高了集团业务的规模化发展能力,进一步降低了质检过程中的人为因素,提高了质检精准度,让每位消费者在二手电子设备回收和消费过程中的权益得到更高保障
- 作为一家领先的二手消费电子交易与服务企业,万物新生一直在不遗余力地引领该行业向更标准化的方向迈进。万物新生在行业内率先制定了二手电子设备的等级划分标准、质检工艺和流程标准、个人信息擦除标准、商品的销售标准、售后保修服务标准、售后纠纷处理标准等多项标准体系。在质检标准方面,万物新生不断完善,将所有二手手机(除废旧机外)分层为B端**36级**质检等级,C端**6级**质检等级,获得行业广泛认可。2021年内,万物新生自主升级了“机大侠”便携式手机质检设备,并将相关标准植入到该设备中,从而让行业内更多中小商家能够轻松使用万物新生多年积累的标准化服务体系,提升了整体行业消费者的交易体验
- 2021年,万物新生新增知识产权授权数量**146**件
- 2021年,万物新生客诉处理率达**100%**,平均处理时间控制在**24**小时内,客诉满意度达到**98.51%**

## 环境

- 万物新生长期致力于深耕循环经济赛道,响应并支持国家的“碳达峰、碳中和”目标以及绿色城市的“碳普惠计划”。在2021年内,集团率先搭建了循环经济业务模式下的二手手机碳减排模型,并基于该模型首次科学量化了二手手机回收和循环利用所对应的碳减排贡献。2021年内,万物新生成功销售的二手手机的平均单台碳减排贡献为**30.41**千克,全平台二手手机年内碳减排贡献总量为**463,692**吨,相当于**230**万亩城市森林一年的碳汇效果<sup>2</sup>。万物新生将进一步引导更多消费者参与到循环经济消费形态中,让更多消费者认知并享受到自身消费行为的碳减排贡献

<sup>1</sup> 为美国通用会计准则的研发费用扣除股权激励费用以及因业务收购产生的无形资产摊销和递延成本。

<sup>2</sup> 平均每亩城市森林每年的碳汇效果为0.2吨,数据根据所有已公示森林经营类林业碳汇国家核证自愿减排量(CCER项目)的年平均减排量统计,妙盈科技。

- 万物新生选择具有相关资质的处置机构进行废旧设备环保处置合作,监督其使用的处置技术、处置过程和最终的处置结果。2021年内,“万物新生”共回收并监督绿色处置废旧电子设备共计**22.3**万台,减少电子产品污染约**35.7**吨
- 2021年,常州运营中心自动化技改实现二手手机循环流通增量达**396,921**台,等效碳减排**12,070**吨
- 2021年,万物新生通过了**ISO 14001**环境管理体系认证
- 2021年,万物新生温室气体排放强度(范畴一+范畴二)为**0.37**吨二氧化碳当量/百万元人民币,同比下降**28.8%**

## 社会

- 截至2021年底,万物新生集团员工总数达**2,497**人,且均为正式员工,并为**13**名残障员工提供就业机会
- 万物新生关注员工身心健康,开设倾听官项目匿名接收并解决员工问题,**每周**反馈**1**次,**每双月**整理倾听官简报,并推动复盘改进
- 万物新生针对培训对象差异,开展**启航计划、领航计划、新人集中培训计划**等多阶段、多层次的员工培训工作,满足员工多样化成长需求,2021年万物新生集团员工平均培训时长为**8**小时;我们高度关注一线员工的职业健康,**每日**进行安全巡检,**每周**进行安全风险稽核,**每月**进行消防培训
- 2021年,万物新生持续赋能中小商家的运营能力,为**1,000**家拍拍商家,**7,273**家拍机堂商家提供专项培训
- 2021年,万物新生心系社会责任,为河南水灾区域捐款**505**万元;持续开展山村儿童教育公益事业“回收爱乡村儿童数码助学计划”,截至2021年底,已支持学校**52**所,为**9,840**多名山村儿童提供教育资源,支持开展**2,952**节课程

## 管治

- 万物新生董事会现任成员共有**8**名,包括**1**名董事长,**4**名董事和**3**名独立董事(其中女性独立董事**1**名),董事具有丰富的行业经验,从互联网与物流、审计与资本市场、市场营销与可持续发展等专业领域带来专业洞见
- 2021年,万物新生开展风险管理会议**7**次,讨论风险事项**23**项;开展事故复盘工作,推进优化整改计划**70**多项;梳理总结内控缺陷,汇总各业务内控矩阵**40**个;开展反舞弊调查,识别反舞弊控制活动**13**个。以上工作均已落实到具体部门和相关负责人,持续跟踪状态,开展整改和优化工作
- 2021年,万物新生贪污诉讼案件**0**件,开展不定期的廉洁从业检查共**6**次,对舞弊风险进行识别、评估与防范应对
- 万物新生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
- 2021年,万物新生开发了面向业务资产数据场景防护的反爬决策系统“六翼天使”,通过不断完善防御策略将恶意攻击的请求占比从**35.5%**降低到**0.12%**





## 01 走进万物新生→

公司概况 .....	07
企业文化 .....	12
公司治理 .....	13
风险合规 .....	15
社会认可 .....	21

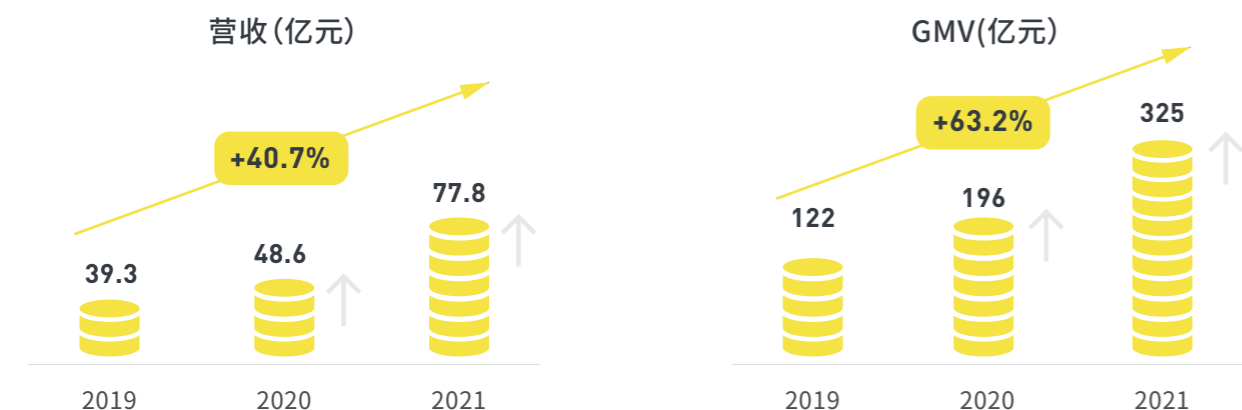
万物新生自成立以来，飞速发展，如今已发展成为一个完整的C2B+B2B+B2C产业链闭环。“让闲置不用，都物尽其用”是我们这十年间一直坚守的信念，致力成为全球二手行业的创新者和引领者是我们的目标。我们重视商业道德，打击腐败现象，并制定完善的风险管理体系和内控内审体系，保障集团的合规、健康营运。今后，我们仍将不忘初心，砥砺前行，不断为行业、社会及环境做出贡献。



# 公司概况

万物新生集团 (ATRenew Inc., 纽交所股票代码: RERE) 2011年创立于中国上海。作为国内领先的二手电子产品交易与服务平台,万物新生为消费者提供安全便捷的回收服务,通过智能高效的质检运营工具连接和赋能二手消费电子行业生态系统中的每个参与者,进一步促进二手消费电子行业的发展。

2021年,万物新生总收入超预期,实现总营收**77.8亿元**,同比增长**60.1%**;全平台GMV**325.0亿元**,同比增长**65.8%**;全平台二手商品交易量**3,120万台**,同比增长**32.2%**。



万物新生以供应链能力为根基,拉通产业端到端覆盖,致力构建电子设备循环生态系统,通过延长消费电子产品的生命周期,减少二手电子产品对生态环境产生的负面影响。通过线下门店布局与线上交易平台相结合,改变了消费者、中小商家、消费电子品牌、电商平台回收与交易和零售商销售购买二手消费电子产品的的方式,实现了行业协同发展。

## 供给端

聚集分散的回收货源



## 用户端回收

- 爱回收官网app
- 爱回收线下门店
- 品牌厂商
- 电商合作伙伴

## 商家端回收

- 第三方商家
- 数十万线下3C零售商

## 处理端

标准化质检、定级、定价



- 区域级运营中心**7个**
- 城市小仓**95个**
- 质检等级: B端**36个**, C端**6个**
- 平均仓内质检周转天数**3天**

## 需求端

多端销售渠道



## C端用户—拍拍

- 拍拍严选及门店
- 京东商城
- 抖音、快手等新渠道

## B端中小商家—拍机堂

- 经销商
- 增值维修商
- 个体零售店
- 出口商

注:数据截至2021年12月31日

## 爱回收门店绩效

截至2021年底,万物新生全国门店覆盖城市达**214个**,年内净新增门店**576家**,门店总数达**1,308家**,其中爱回收门店**1,287家**,拍拍严选门店**21家**,持续提升已进驻城市的门店密度。

595个

自营门店



692个

联营门店



214个

覆盖城市



## 自助回收机数量绩效

截止到2021年12月末,本公司已联合第三方合作伙伴,在零售场景里铺设自助回收机**1,800多台**,有效提高了二手电子产品的回收数量及回收能力。

1,800+台

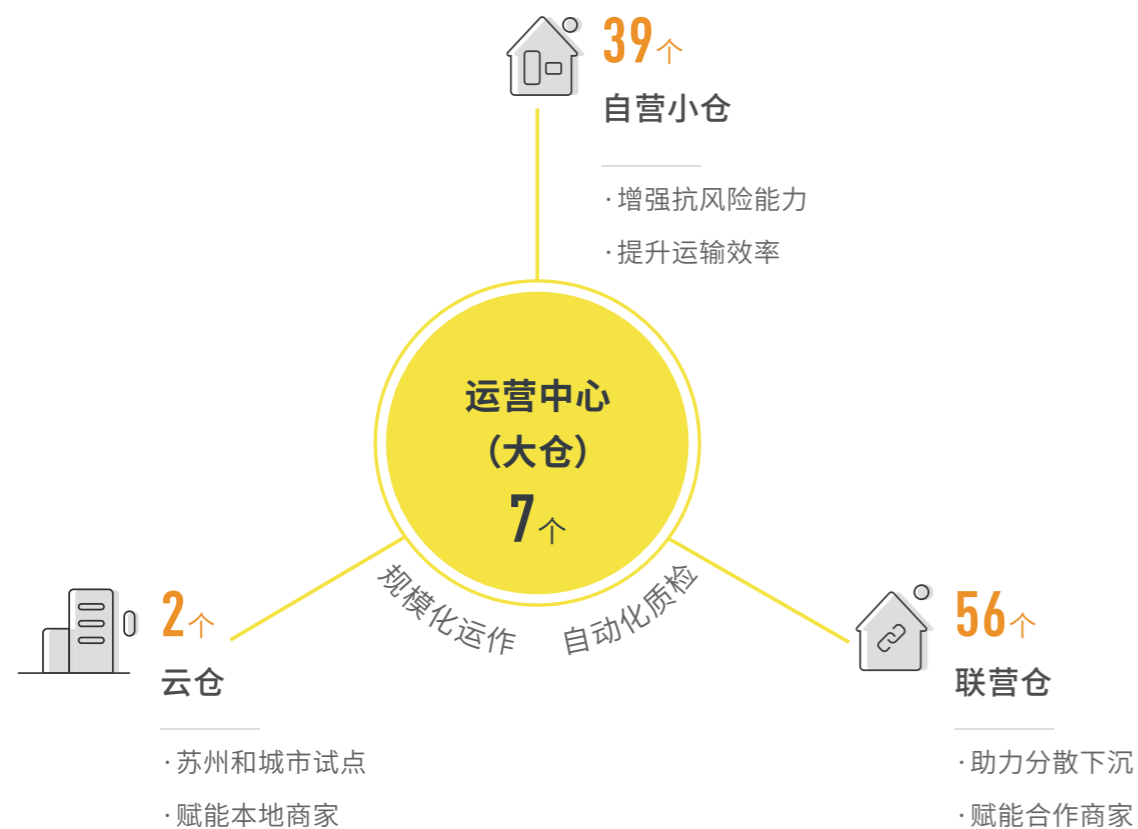
自助回收机台数



万物新生坚持以科技创新引领产业发展,不断加大对自动化质检的研发投入,自主开发了质检系统、拍照盒子、天眼系统、拍照魔方等单机自动化模块,大力打造研发及应用能力,开发落地了Matrix 2.0系统<sup>1</sup>,实现了“收货-质检-存储-打包”全流程的自动化。

同时,万物新生积极探索灵活的运营模式,以运营中心(大仓)规模化运作为基础,积极建设自营与联营城市小仓,云仓增加仓储协同能力,形成“组合拳”运营,大幅度提升物流运输效率,提升产品周转率,全面提升客户覆盖范围,下沉效果显著,为用户体验带来质的飞跃。

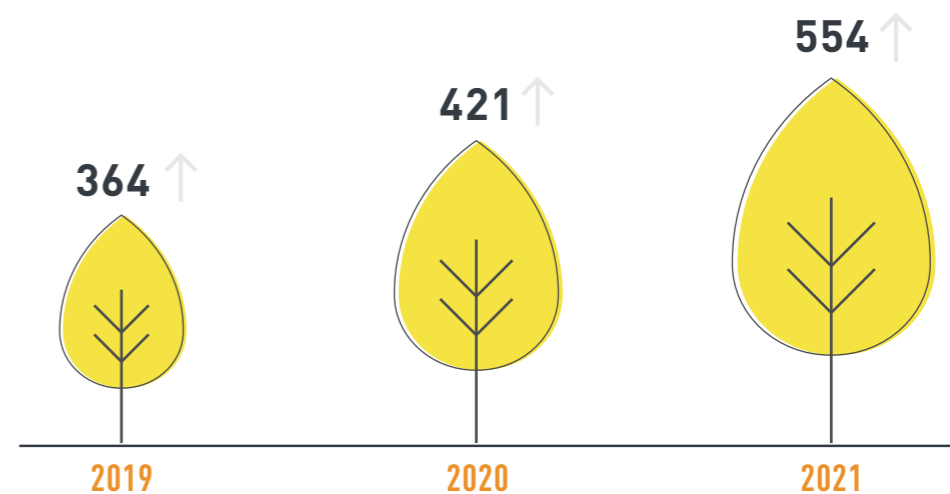
大小仓相结合的运营模式,在一定程度上减轻了疫情和城市封控对本公司供应链的不利影响。2021年,当疫情在部分地区反复发生时,我们配合当地疫情管控要求,主动暂停对应的仓库运营,并将订单导向就近的小仓进行处理。



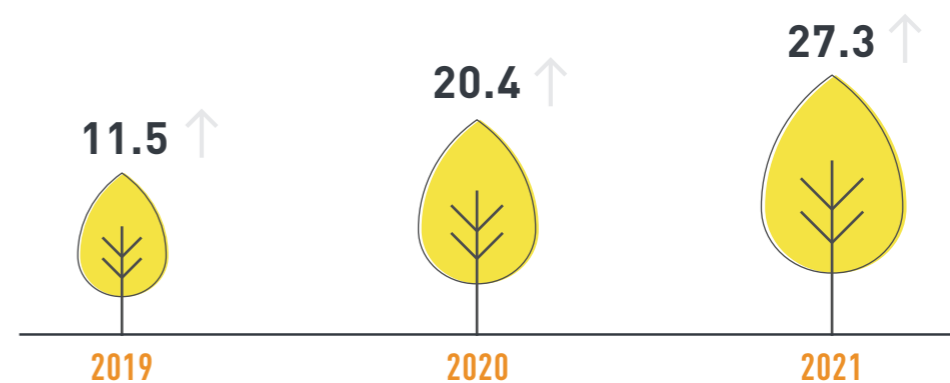
各类仓储作用与协同效应(截至2021年底)

万物新生积极拓展多样化的销售渠道,在C端(拍拍)原有扎实的京东渠道POP业务基础上,拓展严选业务模式,同时以严选业务为支点延展快手、抖音、分期乐等线上零售渠道,及探索线上线下结合的新零售业态;在B端(拍机堂),本公司撮合上下游形成交易链路,帮助经销商、个体零售店、出口商等中小商家快速成长,推动行业规模不断扩大。

**拍拍** 拍拍用户成交数(万人)



**拍机堂** 拍机堂注册商家总数(万家)



<sup>1</sup> 自动化模组及功能详见第五章创新研发章节。

## 企业发展



国家发改委公布的《“十四五”循环经济发展规划》指出，鼓励“互联网+二手”模式发展，强化互联网交易平台管理责任，加强交易行为监管，为二手商品交易提供标准化、规范化服务，推动线上线下实体二手市场规范建设和运营。本公司积极响应号召，针对二手市场区域发展不均衡的特点，率先升级“城市一体化”战略，将公司长期积累的质检供应链能力、门店场景能力、用户和商家服务能力在各城市层面重新组合，提升本地市场的渗透率，并依托本地循环更短的供应链，实现降本增效的目的。本公司计划未来三年以城市为经营单元，在数百个城市实现业务拉通、效率优化和组织升级，实现从“百城千店”到“百城千亿”跨越，驱动绿色产业、循环经济协同发展。



## 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



### 愿景

成为全球二手行业的创新者和引领者



### 价值观

- 正直:** 红线必杀，以身作则
- 阳光:** 积极心态，阳光表达
- 奋斗:** 奋斗为本，迎难而上

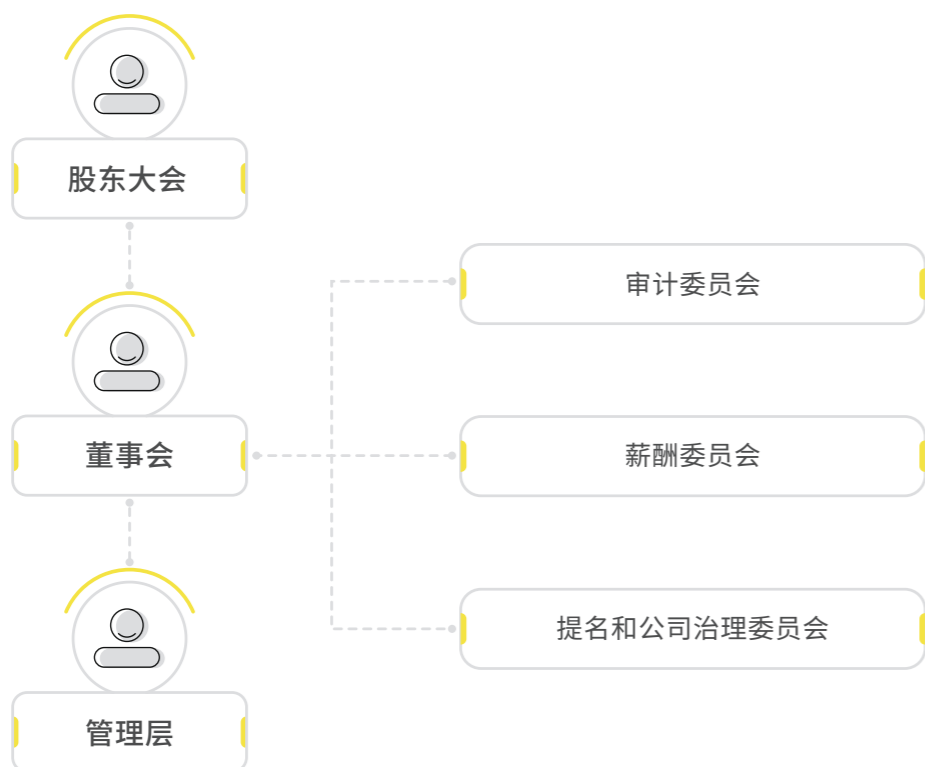
- 坚持:** 长期事业，持续输出
- 自省:** 自我反省，自我改进
- 开放:** 思考本源，开放纳新





# 公司治理

万物新生严格遵守中华人民共和国各项法律法规及美国证券法与证券上市所在的纽约证券交易所规则，建立了由股东大会、董事会、管理层构成的治理架构，权责明确，相互制衡。在董事会下设审计委员会、薪酬委员会及提名和公司治理委员会，健全的董事及高级管理人员的管理与监督，保障了运作机制的有效性与规范性，为利益相关方创造价值。



万物新生组织架构图

本公司董事会由8名成员组成<sup>1</sup>，其中独立董事占比37.5%。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	性别	教育背景	专业能力		
					行业经验	风险管理	财务经验
创始人/董事长/首席执行官	陈雪峰	42	男	复旦大学计算机硕士	☑	☑	
董事/总裁	王永良	38	男	对外经济贸易大学经济学学士	☑	☑	
董事	徐雷	47	男	中欧国际工商学院 EMBA学位	☑	☑	
董事	唐伟	42	男	中欧国际工商学院EMBA学位	☑	☑	
董事/首席财务官	陈晨	41	男	上海交通大学学士学位	☑	☑	☑
独立董事	王静波	40	男	牛津大学赛德商学院管理学博士	☑	☑	☑
独立董事	蒋国兴	68	男	复旦大学数学与计算机科学学士	☑	☑	
独立董事	朱睿	47	女	明尼苏达大学商业管理博士	☑	☑	

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	☑	☑	☑
独立董事	朱睿	☑		
董事	徐雷		☑	☑

<sup>1</sup> 朱睿女士于2022年5月加入万物新生董事会，现任长江商学院市场营销学教授、社会创新与品牌研究中心主任。她的加入将有助于万物新生在循环经济中的发展，帮助集团推进绿色生活方式走向更广泛的消费者群体。

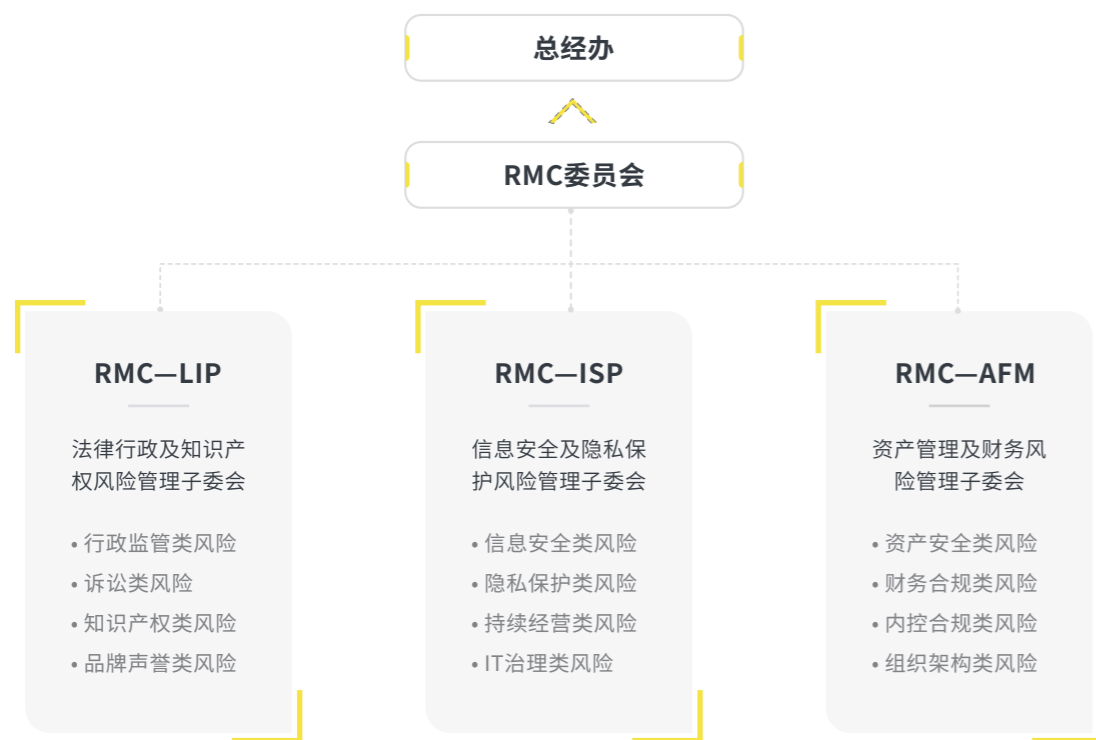


# 风险合规

## 风险管理及事故管理

万物新生坚持底线思维，以风险管理制度建设为基础，强化风险评估机制、管控机制、预警机制和事故管理机制，扎实推进风险管理工作。

万物新生设立风险管理委员会(RMC)，由高层管理并监督风险管理体系和内控体系的落实，并制定了《集团风险管理委员会RMC运作机制》，明确风险管理委员会以及下属子委会的工作职能与分工。RMC采取委员会内部双周沟通，总经办层面月度汇报的形式，定期汇报风险事项，及时推进识别风险影响，部署对应的风控工作，有效防范与应对在运营过程、财务、法律及市场等领域的风险。

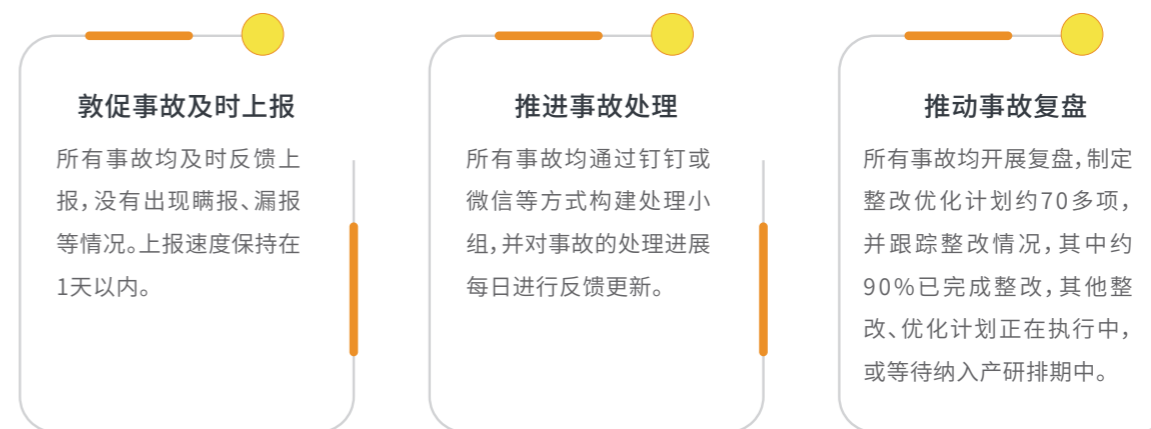


RMC组织架构

### 案例：万物新生开展风险排查

为了有效地识别、评估以及处理应对公司运营过程中发生的各类风险事件，我们推动了风险管理委员会RMC机制常态化运作。截至2021年底，共召开7次RMC会议，识别并讨论风险事项23个，主要包括个人信息保护法合规、平台内容合规问题、运营中心物理安全、专利技术保护问题及海外业务库存管理问题等。针对识别出的这些风险事件，我们将应对责任落实到对应的具体部门和责任人，定期跟进落实情况，并在RMC会议上讨论汇报进展情况。截至2022年5月已有20个风险事项得到了有效解决，剩余风险事项尚在落实过程中。通过对风险事件的闭环管理，不断增加公司风险防范应对能力，有效提高公司健康有序经营能力，从而实现可持续发展。

有效的风险管理机制能够帮助我们尽早识别、评估风险事件，从而提前进行部署应对，避免风险事件进行升级发酵，而完善的事故管理机制则有助于我们及时应对处理发生的事故并进行复盘反思。2021年10月15日本公司正式发布运行《万物新生集团事故管理办法》，针对各类事故的发生均做到了及时上报、快速响应处理、后续复盘优化，避免类似事故的再次发生，具体成效如下：



## 内控及内审体系

万物新生遵循美国证券交易委员会(SEC)的规定，按照《萨班斯-奥克斯利法案》(Sarbanes-Oxley Act, 以下简称“US SOX”)的要求，建设完善的内控体系。我们对财务报告相关的内部控制进行自评，通过识别公司层面和各业务流程层面的潜在风险，对本公司进行控制活动梳理，并及时按照法案要求对识别缺陷进行整改。除了进行针对公司各业务流程的年度内控自评工作，我们也开展各类专项内控项目，如系统权限梳理项目。

内控体系的不断完善是公司合规经营的有力基础，而内审机制的有效运行则对公司经营状况进行及时验证。因此，内控内审部严格按照《内部审计制度》，计划并开展了各类审计项目，如专项审计、反舞弊审计等，并将审计结果以审计报告形式提交公司RMC委员会进行汇报。针对审计发现的缺陷问题，由内控内审部监督各业务部门进行整改，并留存整改样本资料，从而确保缺陷落实整改完毕。

此外，本公司定期进行员工合规检查工作与培训工作，提高风险防范意识与管理水平。2021年，内控内审部针对US SOX及内控自评项目方法论进行介绍和培训，CFO作为董事会成员代表，与财税核算部等10个部门的20位成员共同参与此次培训与宣贯。

### 案例一：完善内控体系

2021年10月，内控内审部牵头各业务部门组织开展US SOX内控自评项目，旨在梳理总结业务风险点和控制活动缺陷，推动公司可持续发展。通过项目组15名成员共同努力，最终汇总各业务流程内控矩阵(RCM) 40个，包括产品销售收入管理、存货管理、固定资产管理、人事与薪酬管理、创新与研发管理等。针对本次内控自评项目识别出的风险和内控缺陷，我们将责任落实到具体部门与人员，由控制活动责任人负责具体整改方案的设计与落实，内控内审部门进行监督。截至2022年4月30日，非跨部门的所有缺陷整改计划、具体负责人和时间表已全部确定，持续跟进落地状态，收集整理后样本。跨部门的整改落地方案和时间表持续通过跨部门讨论会议讨论拉通中。

### 案例二：系统权限梳理

作为一家业务范围涵盖回收、质检、销售等全产业链环节的公司，强大的业务系统是我们运营的基础，而对于各系统的权限管理则尤为重要。2021年11月，内控内审部与信息安全部门对本公司的核心业务进行系统权限梳理。截至2022年4月30日，已识别出敏感业务操作或敏感业务数据的核心系统共31个，敏感业务操作权限266个，包括价格调整、毛利配置、各类风控策略配置、各类质检策略配置、商品配置等。针对这些识别出的敏感业务操作权限，由各业务部门对拥有权限人员进行逐一核实，检查是否存在人员权限授予不当、人员离职或转岗未及时清理的情况。该项目的开展推动了公司系统权限管理机制的建立，实现了权限申请和变更管理流程的标准化执行，使得权限管理和职责分工更加明确清晰，为公司可持续发展保驾护航。

## 商业道德

万物新生遵守《防止贿赂条例》《中华人民共和国反不正当竞争法》及运营地与上市地区的法律法规要求，高度重视廉洁合规工作，制定《爱回收廉洁自律准则》《爱回收反商业贿赂协议》《爱回收员工商业行为准则》等，加强运营过程的规范化和制度化，杜绝商业腐败、贿赂行为，对贪腐问题采取零容忍态度，确保公司合规健康发展。

为了有效识别调查公司员工的舞弊行为，本公司在集团层面以及事业部层面都构建了完善的举报渠道和调查处理机制，如在全国各地运营中心张贴举报奖励制度海报，提供邮箱、网站、电话等渠道，接收违规行为举报，保障公司依法合规经营。我们将严肃对待举报内容，并对举报人个人信息进行严格保密。2021年，本公司反舞弊举报邮箱共收到举报投诉邮件6封，均已调查处理，并由相关部门制定反舞弊管理工作优化计划6项。

### 案例：集团内控内审部组织开展质检环节反舞弊调查工作

为了有效避免舞弊活动造成的公司资产流失，内控内审部牵头协同其他部门开展反舞弊调查工作，共识别了关于反舞弊的控制活动约13个，涉及旧机回收与存货管理、存货管理、新机管理、收入管理、采购管理和公司层面控制等多个流程领域，包括针对刷单销售/溢价率高的销售/同一IMEI号机器的多次交易进行风险预警、仓库现场员工行为稽核、质检过程留存质检音视频记录和取证照片、存货盘点等多项事宜，进一步降低了舞弊风险。

## 信息安全

当前互联网环境安全威胁不断变换升级，钓鱼攻击、恶意软件病毒等多重威胁带来的安全风险致使企业信息安全面临愈加严峻的挑战。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，切实保障公司内部信息系统与网络安全。

2021年万物新生在主营业务不停摆、资金账户安全保障、不触犯法律红线及核心竞争数据不外泄的基础上，进行全年的信息安全工作。目前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。



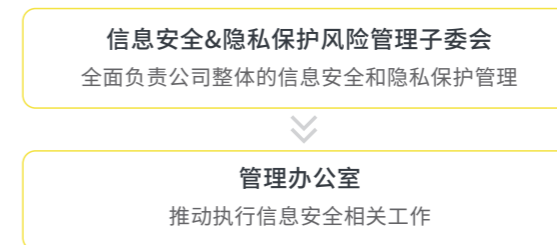
网络安全等级保护测评-三级等保测评



信息安全管理体系认证证书

### 信息安全组织架构

万物新生成立了信息安全&隐私保护风险管理子委会，作为信息安全相关工作的最高决策机构，全面负责公司整体的信息安全和隐私保护管理。其下设立管理办公室，负责信息安全等相关工作的推动执行，确保信息安全及隐私保护工作的高效落实。



信息安全组织架构

## 信息安全管理体系

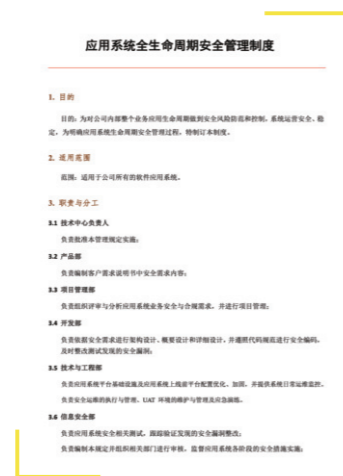
根据《网络安全法》《数据安全法》等法律法规，万物新生制定了《信息安全管理制度体系》，建立了日趋完善的信息安全管理体制体系，包括：信息安全方针、管理策略、各类信息安全管理办法、实施方案和监督机制等，该制度体系每年修订一次，并通过内网正式发布。安全举措如下：

### 1. 双云架构

万物新生实施了双云(阿里云、京东云)冗余的网络架构设计，部署防火墙、抗DDOS、HIDS、恶意代码防范等安全防护系统，配置严格的网络访问控制规则，确保业务处理系统及相关基础设施安全、稳定运行；同时对系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在AES256高强度算法加密的基础上使用HTTPS、SFTP等安全协议进行加密传输，有效保障了本公司内部核心数据的安全性。

### 2. 应用系统全生命周期(SDLC)架构

万物新生制定《应用系统全生命周期安全管理制度》，将应用系统开发全生命周期(事前-事中-事后)纳入信息安全管控流程，实施SDLC机制。事前，产品设计初期进行安全评审；事中，上线阶段进行代码审计及“卡版”准出；事后，上线之后定期进行渗透测试，从而实现安全漏洞的精准控制，用最小化成本将风险前置、安全左移。



应用系统全生命周期安全管理制度

### 3. 办公网安全加固跟踪

万物新生高度重视办公网的使用安全，通过建立办公室网络准入机制、实施VPN令牌访问机制、防火墙日志记录和安装联软非授权软件保障公司内部办公网的运行安全。

- 办公网网络准入** >> 使用准入机制，非公司资产不允许接入办公网。
- VPN令牌** >> 用于远程办公用户双因素访问IDC资源，用户可以通过OA流程申请VPN+令牌访问到IDC。
- 防火墙日志** >> 用于办公网攻击行为日志保存。
- 联软非授权软件** >> 用于识别办公终端是否安装非授权软件。

## 信息安全应急机制

为了应对突发的信息安全事件，万物新生制定业务连续性目标和计划BCP(Business Continuity Planning)，并且定期组织业务连续性计划培训和演练，以建立长效可持续的信息系统环境，有效降低信息系统安全风险。

针对2021年11月3日爱回收APP(安卓版本v.5.8.3)下架问题，万物新生高度重视并积极响应，成立专项小组针对通报问题自查核实并对所有APP进行全面技术检测、分析，判断该版本被工信部认定的“超范围、高频次索取”用户个人信息为APP引导用户找到附近爱回收门店而收集用户位置信息所致，随后即时整改，于2022年1月18日重新上线。同时我们与多家信息安全技术厂商合作，进行全面的技术扫描和风险排查，对自查发现的问题实施针对性完善、优化，并制定了信息安全管理制度机制、组织人员机制以及技术保障机制，避免此类问题的再次发生。

### 案例一：开发反爬决策系统

2021年第三季度，万物新生开发了面向业务资产数据场景防护的反爬决策系统—六翼天使。“六翼天使”通过不断完善防御策略，将恶意攻击的访问量从早期的389万次/日降低到1.2万次/日，恶意请求占比从35.5%降低到0.12%，大幅度降低了因恶意请求导致的短信资源的发送次数。

### 案例二：开展信息安全培训

为提高各部门信息安全意识，减少信息安全事故的发生，万物新生在2021年举办四次信息安全培训，包括针对JAVA安全编码规范和web安全的产研培训，测试安全培训以及全员信息安全意识培训，总参与人数达到1,376人。

1,376人  
总参与人数


产研培训【JAVA安全编码规范】 154人

测试培训【测试安全】 135人


全员培训【信息安全意识培训】 966人

产研培训【web安全】 121人


# 社会认可




**杨浦区百强企业**  
上海市杨浦区人民政府




**上海市工人先锋号**  
上海市总工会



**上海市电子商务示范企业**  
上海市商务委员会




**年度资本市场潜力创新公司**  
36氪




**年度社会责任优秀奖**  
上海报业集团



**中国最具社会影响力的20家创业公司**  
财富FORTUNE




**中国区最佳资金管理奖**  
Treasury Today Group's Adam Smith Awards Asia




**最佳资本市场沟通奖**  
第五届中国卓越IR年度评选




**宝山区先进集体**  
上海市宝山区人民政府




**年度经济工作科创贡献奖**  
上海市宝山区人民政府




**年度宝山区投诉联网单位维权工作综合评估优秀单位**  
上海市宝山区市场监督管理局




**年度618京小智机器优先模式最佳运营**  
京东零售




**上海软件和信息技术服务业高成长百家企业**  
上海市经济和信息化委员会




**杨浦区企业技术中心认定**  
上海市杨浦区商务委员会




**年度618卓越贡献奖**  
京东零售




**年度优秀商家奖**  
京东零售



**上海市专精特新企业**  
上海市经济和信息化委员会



**第六批上海市重点商标保护名录**  
上海知识产权局



**年度京东咨询服务优秀商家**  
京东零售





## 02 严以律己 管治新生→

ESG理念 .....	23
ESG治理 .....	24
利益相关方沟通 .....	25
重大议题识别与判定 .....	27
ESG风险管理 .....	28
ESG关键绩效 .....	30

万物新生将ESG发展理念融入到公司的治理体系中, 梳理完善众多风险点, 强化公司内控体系, 深化循环产业建设, 制定应对气候变化举措, 有效管理碳资产, 与多利益相关方积极沟通, 携手建设行业可持续发展生态圈。

## ESG理念

万物新生将ESG发展理念纳入公司的治理体系, 建立二手消费电子产业链的全生命周期碳足迹管理体系, 打造ESG样本企业, 助力公司高质量、可持续发展。

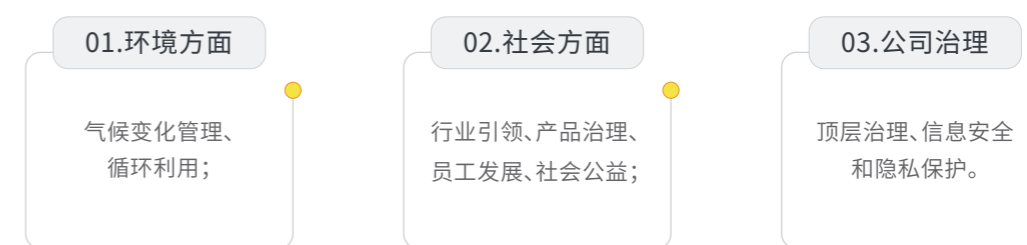
2021年是万物新生上线的第10周年, 也是海外上市元年。这一年, 我们不断完善各项制度, 将ESG发展理念深度融入到公司发展中, 开启了万物新生“新”的万里征程; 这一年, 我们完善了公司管治体系和内控体系, 梳理完善了众多风险点, 为可持续发展打造了最炽热的内核; 这一年, 我们做大做强循环产业, 制定应对气候变化举措, 有效管理碳资产, 实现“绿水青山”和“金山银山”兼得; 这一年, 我们携手员工、商家、供应商等合作伙伴, 共同建设可持续发展生态圈; 这一年, 我们勇于承担社会责任, 积极对标联合国可持续发展目标, 层层传递天下大“爱”。



## ESG治理

本公司设立了三级的ESG管理架构, 由董事会统筹、审批、监督公司整体的ESG相关工作, 明确各层级ESG管理过程中的职责, 不断提高ESG管理工作的系统性、科学性和实效性。

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



后续本公司也将在每年年初识别并评估当年的核心ESG领域。





## 利益相关方沟通

万物新生高度重视与利益相关方的沟通工作,通过多种渠道持续加强与消费者、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,开辟ESG价值创造路径。

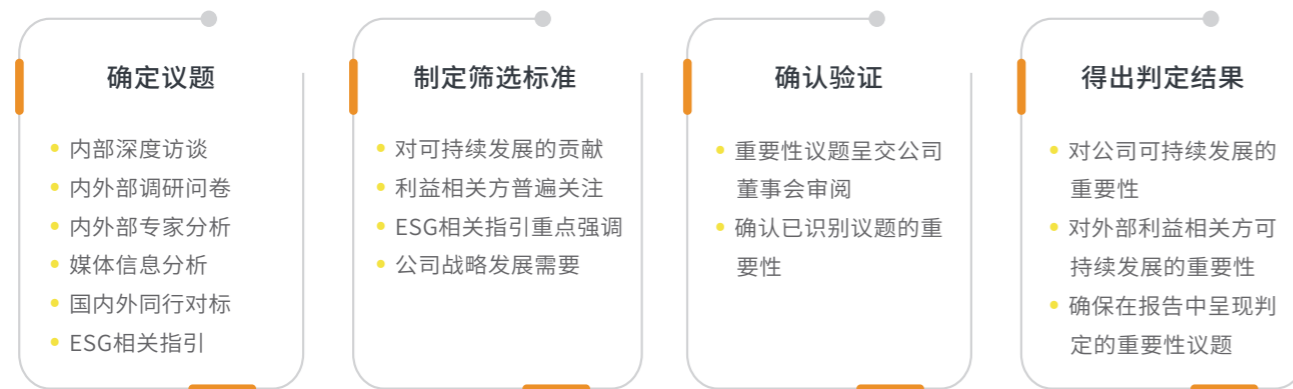
利益相关方	对万物新生意义	关注议题	沟通渠道/反馈方式
消费者	为消费者提供优质的产品和服务,形成品牌价值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 隐私保护和数据安全</li> <li>• 优质的产品和服务</li> <li>• 消费者权益</li> <li>• 诚信经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 线上线下沟通(APP/网站/门店)</li> <li>• 7*12小时客服热线</li> <li>• 客户满意度调查</li> <li>• 负责任营销与品牌推广</li> </ul>
平台商家	平台商家既是万物新生的客户,也是万物新生价值输出的渠道,增强平台商家沟通合作有助于提升自身品牌发展,通过优质的生态,实现商业和社会影响力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商家入驻和商家资质管理</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	人力资本是万物新生发展的核心动力,关怀、照顾、培育员工,为员工提供上升空间和成长支持,是万物新生的责任。	<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>• 员工满意度调查</li> <li>• 倾听官</li> <li>• 头条沟通会</li> <li>• 云课堂和语雀</li> <li>• 健康安全培训</li> </ul>
股东/投资者	股东/投资者是万物新生发展的重要支持力量,公司稳健成长是其最佳回应。	<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>• 公司参访</li> <li>• 电话与书面沟通</li> <li>• 业绩发布会、新闻稿</li> <li>• 公司年报、季报</li> <li>• ESG调研以及报告</li> <li>• 参与买方投资者路演</li> <li>• 反路演/现场调研</li> </ul>
政府及监管机构	作为负责任的成长期企业,与各地方政府保持良好关系,遵纪守法是万物新生的责任和义务。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合规经营</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>

利益相关方	对万物新生意义	关注议题	沟通渠道/反馈方式
社区和公众	对社区和公众的良好回馈是万物新生社会责任感的体现,体现了循环经济的正外部性。	<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</li> </ul>
供应商和合作伙伴	与供应商和合作伙伴保持良好互动的合作关系是公司良好发展的基础。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供应商准入标准</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>

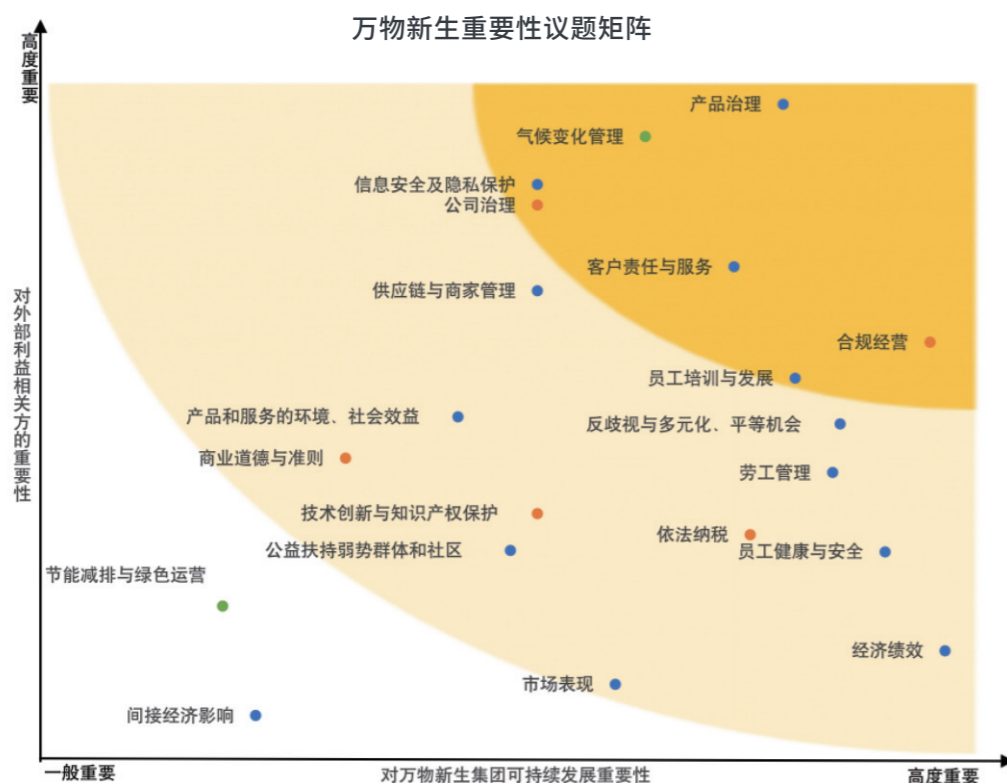


## 重大议题识别与判定

本报告延续了2020年ESG报告相关议题, 并对议题进行一定程度合并和调整, 结合GRI 标准与气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 建议, 梳理参考MSCI、Sustainalytics等资本市场指数评级所关注的行业ESG重点议题, 融入“产品治理”、“公司治理”等新的议题, 共梳理万物新生ESG议题20项, 囊括了公司管治、运营、研发、供应链、客户服务、员工等价值链环节, 在全生命周期识别并抵御风险, 推动可持续发展。



报告期内, 本公司共识别出高度重要议题7项, 中度重要议题11项和一般重要议题2项。“产品治理”和“公司治理”两大议题在万物新生内外部利益相关方重视程度提升, 成为新的高度重要议题。本报告中, 我们将高度重要议题和部分中度重要议题作为重点进行详细披露。



## ESG风险管理

除考虑项目的财务方面风险因素外, 万物新生将环境效益和社会效益等非财务因素纳入风险评价体系, 根据业务指引对项目进行ESG动态管理。目前, 本公司识别了重要性议题以及其中风险, 检视分析了相关ESG因素对于本公司运营及业务活动的影响, 以进一步完善公司对ESG风险的管控。

重要性议题	对万物新生的意义	提升举措	对应章节	推进SDGs进程
应对气候变化	极端天气事件、自然灾害等气候变化可能给企业经营带来一定的挑战, 同时“双碳”目标给万物新生带来新的发展机遇。	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展全生命周期“碳盘查”工作</li> <li>引入TCFD框架识别气候变化风险和机遇</li> </ul>	应对气候变化 绿色产业	
产品治理	输出标准化的检测体系, 有助于引领行业发展, 持续提高客户的产品体验, 提升万物新生的品牌知名度和声誉。	<ul style="list-style-type: none"> <li>标准化产品检测流程</li> <li>普及标准化质检产品在三方商家的可及性</li> <li>参与制定行业标准</li> <li>引领行业发展</li> </ul>	产品质控 供应链管理 行业贡献	
信息安全及隐私保护	建立有效的信息安全及隐私保护体系, 保护客户数据和公司信息, 并避免责任索赔和罚款, 为公司业务安全赋能、保驾护航。	<ul style="list-style-type: none"> <li>系统层面和业务层面对信息进行多层保护</li> <li>开展APP隐私合规排查</li> <li>开发隐私清除工具—爱清除</li> </ul>	隐私保护 风险合规	
客户责任与服务	更优质的客户服务有助于提升客户的粘性和品牌忠诚度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立客户沟通机制</li> <li>客诉闭环管理机制</li> <li>客诉外部升级预警机制</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>	客户服务	



重要性议题	对万物新生的意义	提升举措	对应章节	推进SDGs进程
员工培训与发展	万物新生商业模式依赖于复杂的数据管理、物流系统等, 公司的发展离不开IT人才、仓库管理人才等的培育和支持。	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据培训对象差异开展各类培训</li> <li>在线学习平台</li> </ul>	员工发展	   
公司治理	万物新生秉持可持续发展理念, 注重股东权益, 积极回馈社会, 健全公司治理体系, 不断提升公司核心竞争力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>按照公司章程科学运作, 各司其职</li> <li>不断优化调整组织架构, 明确管理层和执行层权责</li> <li>不断完善各项规章制度</li> </ul>	公司治理 ESG治理	 
合规经营	作为一个跨国企业, 万物新生的运营遍布全球, 因此万物新生必须遵守诸多国家的法律规范, 避免公司经营风险。	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守美国证券交易委员会规则</li> <li>按照US SOX要求, 建设完善的内控体系</li> <li>制定廉洁制度</li> <li>开放举报邮箱渠道</li> </ul>	风险合规	

## ESG关键绩效<sup>1</sup>

### 环境绩效<sup>2,3</sup>

指标名称	单位	2020年	2021年	备注
<b>间接能源使用</b>				
总耗电能	千瓦时	4,280,524	4,937,065	
<b>温室气体排放</b>				
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	5,917.44	31,336.29	温室气体排放总量变化较大主要是因为2021年范畴三数据与2020年范畴三数据统计口径和方法学差异, 且2021年范畴三数据拓展了4项指标, 分别是资本货物、运营废弃物、员工通勤、售出产品末端处置排放。
范畴一 <sup>4</sup>	吨二氧化碳当量	0.00	0.00	
范畴二 <sup>5,6</sup>	吨二氧化碳当量	2,503.60	2,873.17	
范畴三 <sup>7</sup>	吨二氧化碳当量	3,413.84	28,463.12	
范畴三—资本货物 <sup>8</sup>	吨二氧化碳当量	-	3,183.12	
范畴三—上游运输配送 <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	2,745.59	1,927.94	2020年上、下游运输配送排放没有分开统计, 统一计入上游配送输送; 2021年上、下游运输配送温室气体排放显著高于2020年排放是因为2021年快递单数显著多于2020年快递单数及估算方法学差异。
范畴三—运营废弃物 <sup>10</sup>	吨二氧化碳当量	-	21.80	
范畴三—商务差旅 <sup>11</sup>	吨二氧化碳当量	271.68	1,546.36	2021年数据新增差旅酒店居住碳排放。
范畴三—员工通勤 <sup>12</sup>	吨二氧化碳当量	-	6,290.00	
范畴三—下游运输配送 <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	-	7,033.26	

指标名称	单位	2020年	2021年	备注
范畴三—售出产品末端处置排放 <sup>13</sup>	吨二氧化碳当量	-	7,940.52	
范畴三—特许经营 <sup>14</sup>	吨二氧化碳当量	396.57	520.12	2020年该部分数据原为下游资产租赁, 本报告调整为特许经营。
温室气体排放强度(范畴一+范畴二)	吨二氧化碳当量/百万元人民币	0.52	0.37	
<b>水资源</b>				
总用水量 <sup>15</sup>	吨	9,591.75	11,532.76	
用水量—市政用水	吨	9,495.00	11,416.96	
用水量—桶装水	吨	96.75	115.80	

<sup>1</sup> 2020年空白数据为未统计/未披露数据。

<sup>2</sup> 环境数据的收集时间覆盖2021年1月1日至2021年12月31日; 环境数据的范畴为本集团位于北京、上海、东京、深圳等7处办公场所, 全国运营中心(上海、常州、成都、武汉、天津、东莞、深圳和香港, 其中深圳运营中心于2021年迁至东莞), 自营小仓及全国的自营店和加盟店。

<sup>3</sup> 环境数据的密度计算使用2021年数据总量除以公司当年度的收益金额, 以百万元计。

<sup>4</sup> 万物新生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。

<sup>5</sup> 温室气体排放量(范畴二)来自于外购电力。国内温室气体排放因子参照生态环境部《关于做好2022年企业温室气体排放报告管理相关重点工作的通知》, 香港温室气体排放因子参照香港中华电力集团发布的《CLP 2020可持续发展报告》, 东京温室气体排放因子参照日本环境部和经济产业部R4.2.17修订公布公共事业温室气体排放因子。

<sup>6</sup> 2021年范畴二数据包含拍拍自营店和各自营小仓数据, 2020年则不包含。

<sup>7</sup> 2021年温室气体排放量(范畴三)数据采用全新的计算方法, 参照温室气体核算体系(Greenhouse Gas Protocol)进行计算, 温室气体核算体系是由WBCSD(World Business Council for Sustainable Development)世界可持续发展工商理事会和WRI(World Resources Institute)世界资源研究所于1998年联合推出。

<sup>8</sup> 范畴三—资本货物主要包括本集团购买的固定资产。

指标名称	单位	2020年	2021年	备注
水耗密度	吨/百万元人民币	1.97	1.48	
综合污水排放量	吨	7,596.00	9,236.83	
污水排放密度	吨/百万元人民币	1.56	1.19	
<b>废弃物</b>				
无害废弃物总量	吨	8.14	27.88	
可回收物总量	吨	184.98	162.49	
<b>包装耗材</b>				
包装物料总量 <sup>16</sup>	吨	398.38	566.66	2020年数据仅包含纸板箱质量, 2021年新增口径胶带、气泡膜、手机气柱袋。

<sup>9</sup> 范畴三—上游运输配送和下游运输配送主要来自京东物流和顺丰速运。

<sup>10</sup> 范畴三—运营废弃物指处理运营过程中产生的废弃物排放的温室气体当量。

<sup>11</sup> 范畴三—商务差旅主要包括万物新生出差航空旅程排放和酒店居住排放; 2020年数据不含酒店居住排放。

<sup>12</sup> 范畴三—员工通勤主要包含万物新生全员通勤交通排放。

<sup>13</sup> 范畴三—售出产品的末端处置排放, 主要包含拍拍、拍机堂、爱回收、海外售出的产品在末端处置的温室气体排放。

<sup>14</sup> 范畴三—特许经营主要来自加盟店的电力使用。

<sup>15</sup> 总用水量统计包括本集团办公区域和运营中心(含香港)的市政用水和桶装水的使用量。

<sup>16</sup> 包装耗材为产品运输包装过程中所用的纸板箱、胶带、气泡膜、手机气柱袋。

## 社会绩效

指标名称	单位	2020年	2021年	备注
<b>员工雇佣</b>				
员工总数	人	2,388	2,497	
高级管理层	人	37	38	
女性高级管理层	人	7	7	
中级管理层(如部门经理)	人	298	380	
一般员工	人	2,053	2,079	
残障员工	人	16	13	
正式员工	人	-	2,497	
劳务合同员工	人	-	0	
男员工占比	%	71.28	70.85	
女员工占比	%	28.72	29.15	
30岁及以下员工占比	%	62.35	56.15	
31-49岁员工占比	%	37.48	43.37	
50岁及以上员工占比	%	0.17	0.48	
博士	人	-	0	
硕士	人	-	106	
大学本科	人	-	1,401	2020年暂未开展员工学历多样性的统计工作。
大学专科	人	-	817	
中专及以下	人	-	173	

指标名称	单位	2020年	2021年	备注
参与工会的员工人数	人	360	340	
参与工会的员工人数的占比	%	15.1	13.6	
新进员工总数 <sup>1</sup>	人	310	772	
新进男性员工数量	人	186	499	
新进女性员工数量	人	124	273	
<b>健康与安全</b>				
工伤事故数	件	8	14	
工伤死亡人数	人	0	0	2020年6次事故是上班途中交通事故, 而2021年均为轻伤, 故2021年损失工作日数与小时数均大幅下降。
工伤损失工作日数	天	540	245	
工伤损失小时数	小时	4,320	1,959	
缺勤率 <sup>2</sup>	%	3.06	2.00	
<b>员工培训(万物新生集团)</b>				
员工的平均培训时间	小时	10	8	
定期接受绩效评估和职业发展考核的集团员工占比 <sup>3</sup>	%	95.6	97.7	
<b>满意度</b>				
员工满意度(集团员工)	/5	4.42	4.25	
员工满意度(一线员工)	/5	4.12	3.90	

<sup>1</sup> 新进员工总数只计算长期员工, 截至汇报年12月31日。

<sup>2</sup> 缺勤率以损失日数除以汇报期内的预定工作日计算。

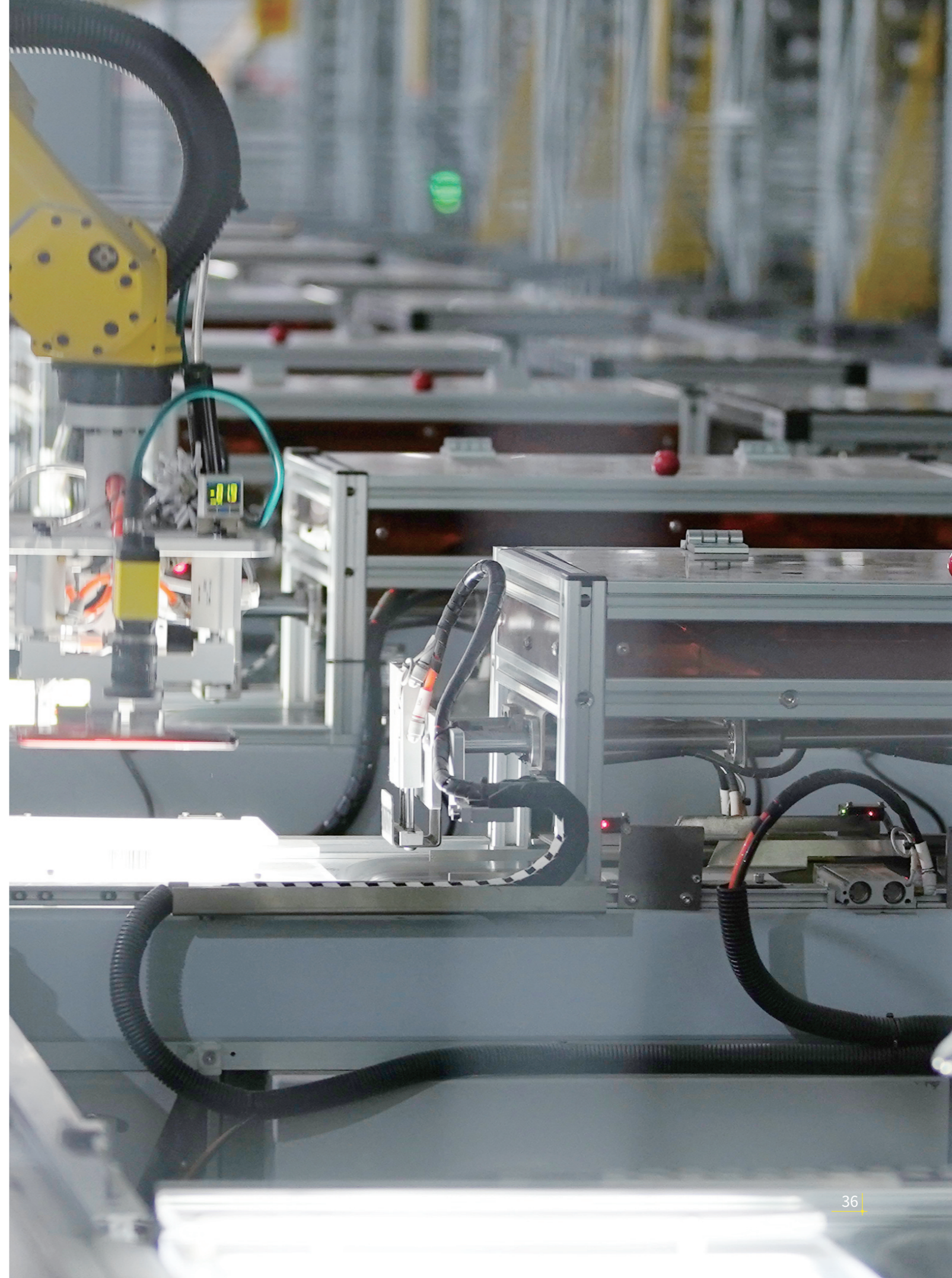
<sup>3</sup> 接受含半年度绩效评级、季度绩效考核、月度KPI考核的员工占集团员工占比。



指标名称	单位	2020年	2021年	备注
<b>拍拍商家绩效</b>				
商家培训数量	家	2,100	1,000	
商家平均培训时长	小时	2.5	4.0	受疫情影响,线下培训无法开展,导致培训商家数量显著下降。
累计注册卖家数量	家	2,079	2,870	
新增卖家数量	家	674	791	
<b>拍机堂商家绩效</b>				
商家培训数量	家	3,016	7,273	
商家平均培训时长	小时	6.5	4.6	
累计注册买家数量	家	92,515	118,782	
累计注册卖家数量	家	111,925	153,989	
新增买家数量	家	38,522	26,267	
新增卖家数量	家	51,237	42,064	

### 公司治理绩效

指标名称	单位	2020年	2021年	备注
贪污诉讼案件数目	件	-	0	
开展廉洁从业检查次数	次	-	6	2021年报告新增对公司治理绩效的统计工作,为当年开展的不定期廉洁从业检查,对舞弊风险进行识别、评估与防范应对。
完成审计项目	项	-	2	







## 03 物尽其用 绿色新生→

应对气候变化 ..... 37

绿色产业 ..... 38

绿色运营 ..... 43

绿色消费 ..... 47

绿色城市 ..... 49

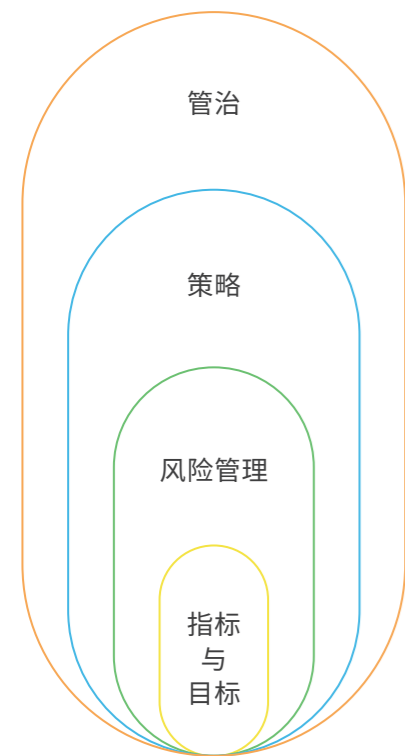
万物新生致力于延长二手产品的生命周期,使产品焕发新生。我们依托TCFD框架,识别和评估气候变化相关风险和机遇,完善企业风险管理体系,积极应对气候变化挑战;我们采用生命周期评价方法,量化二手手机流通环节CO<sub>2</sub>减排情况;我们在产品回收、质检、运输及处置环节植入绿色基因,打造绿色循环产业链;我们将绿色可持续理念融入运营全过程,搭建绿色健康的办公环境,开展绿色公益活动,打造绿色品牌效应,持续助力绿色消费。



## 应对气候变化

《全球风险报告2021》中指出,未来十年全球前十大风险中ESG相关风险超过半数,其中,极端天气和气候变化应对行动失败等气候相关风险已成为未来十年内发生可能性最高的风险。作为二手消费电子交易平台,我们非常清楚气候变化对我们的业务带来的风险和机遇。

为应对气候变化带来的风险与挑战,我们依托气候相关财务风险披露(TCFD)框架,识别和评估了一些业务和运营中面临的气候变化风险与机遇,认为其在财务上存在潜在的重要性。万物新生的目标是在未来对气候变化进行情景分析,以更好地量化风险和机遇对财务的影响,有助于未来改进TCFD披露工作。



### 管治

本公司ESG管理委员会承担气候风险管理工作,监督气候变化风险相关事宜。

### 策略

#### 实体风险

- 气候变化引起的急性风险(例如:飓风天气和暴雨),可能损害公司资产,影响我们的运营连续性;
- 极端天气也会延长公司库存周转时间,对于市场价格变动极快的二手市场,周转时间延长会影响企业的经营利润。

#### 转型风险

- 政策变化给公司带来的额外经营成本;
- 我们无法有效控制或降低运营产生的碳排放,导致声誉受损、用户流失。

#### 机遇

- 国家“双碳”目标机遇,投资者倾向于将资金投向对气候变化具有正向影响的绿色产业和项目;
- 随着碳资产政策和交易市场逐步成熟,CCER等项目能够为万物新生带来更多的额外收益。

### 风险管理

我们将ESG风险(包括气候变化风险)纳入公司的风险评估和管控体系。针对气候变化,我们重点识别、评估实体风险和转型风险,同时把握发展机遇,推动公司可持续发展。

### 指标与目标

万物新生积极响应国家“双碳”目标,未来拟设立脱碳目标,提出脱碳承诺,助力国家达成“碳中和”。

## 绿色产业

“绿色”是循环经济的外在体现,“产业”是循环经济的内在驱动,因此绿色产业将在循环经济体系下一跃为投资与发展的热点。万物新生作为绿色产业的实践与引领者,在“产业”和“绿色”两端同时发力,构建具有环境与气候正外部性的产品与服务体系。

循环经济在当前新形势下具有独特的意义。从“双循环”视角来看,将很大程度提升我国内循环效率,降低我国对稀缺资源的依赖程度;而在“碳中和·碳达峰”的背景下,通过建立完善的回收、循环、再分配体系解决了全新手机生产与高能耗同时并存的矛盾,实现生命周期(摇篮到大门)内的碳排放量与强度的双“降低”。

万物新生紧握政策机遇,通过科技赋能,推动绿色产业可持续发展。一直以来,万物新生以大数据和标准化为核心,立足遍布全国的运营中心,逐步延伸、完善产业链上下游,形成多种回收途径并行、线上线下同步、流通渠道因“场景”制宜的循环产业体系。

### 门店+自助回收机

- 将回收体系的末端网点下沉到基层;通过自助回收机与门店店面结合的平面布局形成多网点、成网络的回收体系。在多场景下增加触达感,提升废旧二手手机回收率;

### 上门回收

- 解决了手机回收“最后一公里”的问题,通过上门服务简化卖家手续,增加回收意愿;

### 质量检测

- 万物新生布局质量检测自动化,将二手手机质量检测效率提升32%,显著放大万物新生手机回收循环流量;

### 品质定级

- 万物新生为每台进入其回收体系的二手手机品质进行定级。通过每年千万级的交易数据积累,共将所有二手手机(除废旧机外)分为B端36级质检等级,C端6级质检等级。通过行业大数据的积累,为科学合理的形成定价机制、将二手手机作为商品逐渐市场化、产品化,以此促成二手手机的成交率和流量;

### 流通渠道

- 通过有效的定价机制,精准而高效的匹配流通渠道,提高买卖双方满意度,提升消费者对循环经济或二手交易体系的信任度,从而提升二手交易意愿,促进绿色循环经济整体发展。

此外,循环经济的“绿色”始终停留在抽象的概念——既不落地又无法量化,为此我们采用了生命周期评价(Life Cycle Assessment, LCA)方法,分析每成交一台二手手机的碳减排量。

## 二手手机生命周期过程

手机的原料开采获取、零部件加工装配、生产制造、手机一次销售、二手手机回收、质检、包装、手机二次销售至消费群体客户过程:

### 手机第一生命周期



### 手机第二生命周期

二手手机的大部分材料被循环使用,因此二手手机摇篮到坟墓阶段的碳足迹与全新机部分重复,因此在计算中应当按一定比例分配。万物新生创造性的提出以“供需分配系数”定性分析碳减排率。并结合我们的行业大数据,通过二手手机的“品质比”(即单台二手手机与对应新机的品质之比)定量分析减排量。

二手手机的供需关系决定了减排率。从万物新生的历史数据可以洞见:发布年份较近的二手手机价格居高不下说明二手市场需求较大,此时二手手机的成交虽能产生碳减排量,但“绿色程度”(简称:绿度)或者说气候价值贡献度不如成交一台发布年份较为久远的二手手机,因为,年份较为久远的二手手机多为闲置品、汰换品,他们的成交逻辑更富含“化废为宝”的含义。由此可见,手机的发布年份一定程度影响了其二手手机的价格变化趋势,价格变化趋势反映了二手手机的供需关系,供需很大程度决定了二手手机交易的内在绿度,即碳减排率。因此,万物新生首次引入“供需分配系数”,更为合理地分析自身商业模式的“绿色”以及对环境气候的贡献。

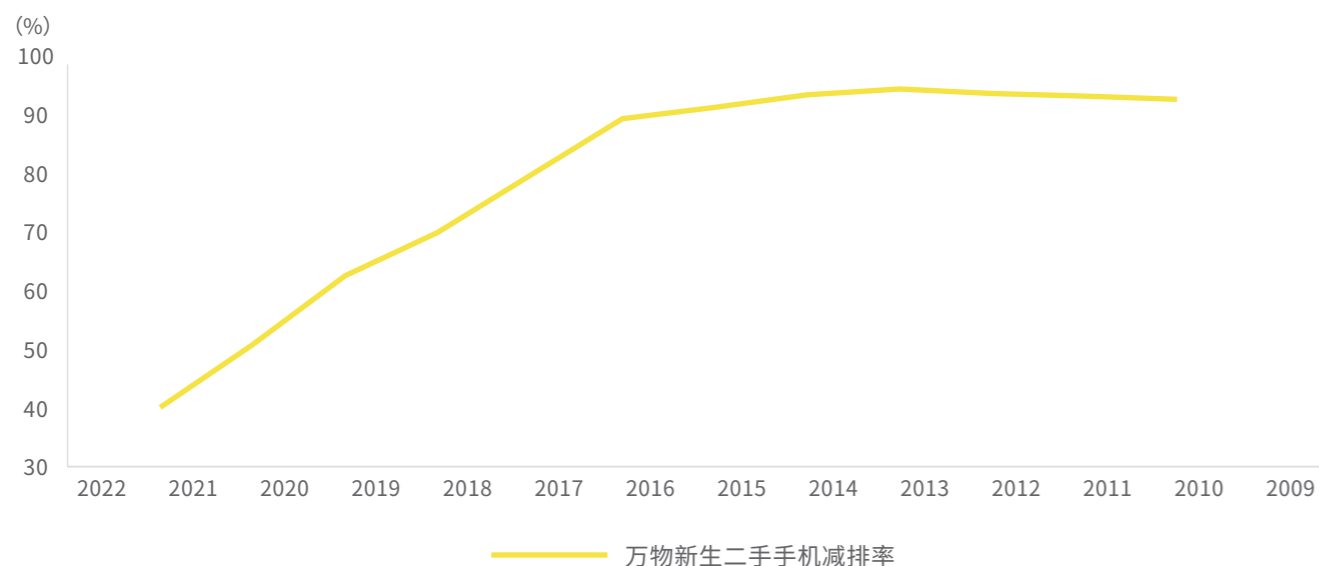
二手手机的品质一定程度决定了减排量。二手手机市场的另一个特征是:品质参差不齐且影响因素多种多样,诸如:使用时长、外观品相,因此不同品质的二手手机成交“绿度”也理应有所差异,品质较差的二手手机成交逻辑更富含“化废为宝”的意义。每台二手手机进入万物新生回收体系后都会接受标准化的质量检测与鉴定,并获取相应的等级划分。因此,万物新生结合自身积累的行业大数据首次引入“品质比”,更合理地、标准化地对循环行业的碳减排进行量化分析。

## 万物新生二手手机减排逻辑图



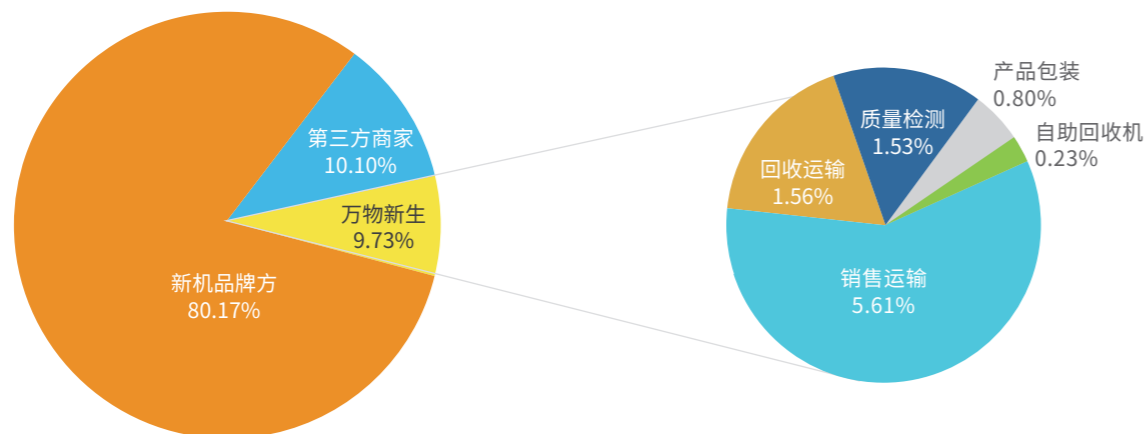
从我们的数据分析中可以洞见:二手手机成交的内在逻辑不尽相同。由此可见,手机的发布年份一定程度影响了其二手手机的价格走势,价格反映了供需,供需很大程度决定了二手手机交易的碳减排率。因此,万物新生首次引入基于价格走势的供需分配系数,更为合理地分析自身商业模式的“绿色”以及对环境气候的贡献。

万物新生二手手机减排率变化趋势(基准年:2021)



万物新生以二手手机为功能分析单位,计算得到其摇篮到大门各个阶段的碳排放量,结果如下:

万物新生二手手机生命周期各阶段碳足迹平均占比<sup>1</sup>



<sup>1</sup> 统计口径为万物新生全集团业务(不包含海外业务)。

通过对新手机生命周期对应阶段的温室气体排放量与对比分析,我们得出以下关键结论:

关键结论

- 与全新机对比,万物新生单台二手手机的(温室气体)平均减排量;
- 2021年万物新生二手手机的(温室气体)平均减排率;
- 2021年万物新生检测效率提升贡献的额外(温室气体)减排量;
- 2021年万物新生二手手机回收体系贡献的(温室气体)减排总量。

二手手机循环减排绩效

<p><b>台均碳减排量</b> 30.41千克<sup>2</sup></p> <p>2021年万物新生全平台每成交一台二手手机<sup>3</sup>平均贡献30.41千克碳减排量。</p>	<p><b>台均碳减排率</b> 72.59%<sup>2</sup></p> <p>2021年万物新生全平台每成交一台二手手机,相当于减少了一台同款新机从摇篮到大门阶段72.59%的碳排放。</p>	<p><b>自动化技改贡献碳减排</b> 12,070吨<sup>4</sup></p> <p>万物新生对常州运营中心进行全面的自动化升级后,运营效率提升32%。在自动化赋能下其二手手机循环流通增量达396,921台,等效贡献12,070吨碳减排量。</p>	<p><b>年度总碳减排</b> 463,692吨<sup>2</sup></p> <p>2021年度万物新生所有成交的二手手机保守估计<sup>5</sup>下实现463,692吨碳减排量,相当于230万亩城市森林一年的碳汇效果<sup>6</sup>。</p>
---	--	---	--

<sup>2</sup> 统计口径为万物新生全集团业务(包含海外业务)。

<sup>3</sup> 经万物新生交易平台出售且未发生售后退货行为。

<sup>4</sup> 统计口径为常州运营中心自动化质检实现的减排绩效,非全集团口径。

<sup>5</sup> 万物新生将产业下游的第三方商家产生的碳排放纳入统计边界。

<sup>6</sup> 平均每亩城市森林每年的碳汇效果为0.2吨,数据根据所有已公示森林经营类林业碳汇国家核证自愿减排量(CCER项目)的年平均减排量统计,妙盈科技。



## 绿色运营

万物新生制定了《爱回收环境管理制度》，并通过了ISO 14001环境管理体系认证，以实际行动倡导节能环保，打造运营全过程的绿色可持续。此外，本公司积极开展企业间合作，推出环保产品，引导公众绿色消费，助力循环经济的发展。



ISO 14001环境管理体系认证

## 绿色采购

2014年国家发布《企业绿色采购指南(试行)》，指导企业构建绿色供应链，促进绿色流通。万物新生高度重视节能环保，全面推进绿色采购责任落实，制定了《万物新生集团采购政策》《爱回收公司-可持续采购政策》，涵盖部分绿色采购政策，具体如下：

### 绿色采购政策

- 供应商需提供环保无害的商品；
- 坚持选用绿色环保材料用于办公室装修，严格把控装修过程减少浪费；
- 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；
- 不定期至其所在地进行绿色生产等ESG议题的现场调查。

## 绿色物流

万物新生紧紧围绕产品的上、下游环节，力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，在物流领域积极开展绿色实践，具体举措如下：

- 上线“快速达”标签，便于买家辨认、筛选发货地距默认收货地址更近的商品，有效减少远距离跨区域运输的物流碳排放；
- 本公司在整体规模较大、门店较密的城市，采用承运商机制(外包)，依托物流车运送回收机器到物流中心，据测算减少约10%的成本，大幅度降低碳排放。目前已开展的城市包括：上海、北京、成都、广州、深圳等。

报告期内，我们主要选用顺丰速运和京东物流作为物流承包商，其均已获得ISO 14001的环境管理体系认证，以帮助减少本集团间接产生的温室气体排放。我们对物流公司所产生的碳排放(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>。

## 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置的责任，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产品在末端处置过程中所产生的能源消耗。

### 关键绩效

2021年内，万物新生共绿色处置设备22.3万台，减少电子产品污染35.7吨，减少大量重金属污染，其中金1.23kg，银8.58kg，铜10,296.67kg，钨0.04kg<sup>2</sup>。

<sup>1</sup> 数据统计及计算结果详见 ESG关键绩效章节。

<sup>2</sup> 根据第三方提供数据计算。

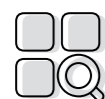
## 绿色办公

万物新生积极践行绿色低碳发展理念,持续组织节能减排系列活动。本公司充分挖掘自身特色,为员工办公配置了循环利用的二手电子产品(如笔记本、显示器等),并鼓励员工采购二手商品,将绿色发展理念融入员工日常工作和生活中。



### 无纸化办公

- 搭建无纸化办公平台,开发“云”办公,推进节能减排和绿色办公



### 垃圾分类回收

- 办公区域设置“爱分类·爱回收”可回收物自助回收机,对日常办公环节产生的废弃物分类回收
- 设置专门的干、湿垃圾桶



### 节能减排

- 空调严格执行温度控制,低于10°C制暖,高于26°C制冷,出风口关闭20%,下班前提前半个小时关闭空调
- 倡导午休熄灯一小时计划,在保证员工午休质量的同时,减少能源消耗
- 自动化输送线使用时间&使用数量评估及优化
- 非运营区域非使用时间关闭照明,运营区域在不影响生产的前提下进行区域灯光控制
- 运营设备尽量集中时间使用,减少预热能耗



### 普及环保理念

- 定期开展节能环保宣传教育,宣传节能降耗的方针政策
- 在钉钉群内每天定时发送节能、节水的温馨提示
- 在办公场所显著位置张贴节能低碳小贴士,全面提高全员节能减排的意识



### 减少员工差旅

- 疫情期间,提倡员工开展远程视频和电话会议,减少不必要的员工差旅

## 案例:万物新生成为“低碳办公联盟”首批核心成员

2021年11月25日,万物新生与MSC咨询、瑞安办公、循环派等机构共同成立“低碳办公联盟”,该联盟旨在通过协同合作,推动第二空间的绿色可持续发展,减少办公空间产生的碳排放,营造绿色、舒适的办公环境。



万物新生作为循环经济代表企业分享了其低碳办公解决方案和企业实践



## 绿色消费

万物新生积极倡导绿色消费,与多方伙伴开展合作,依托线上活动、线下主题会、循环回收计划等渠道传播绿色消费理念,推出环保产品,传递社会价值。

### 案例一:地球一小时,万物新生“为地球发声”

2022年3月,万物新生与世界自然基金会(WWF)在全国多个城市发起“地球一小时”活动,共同“为地球发声”。万物新生充分发挥平台流量和品牌优势,在微信公众号、小红书、海外Twitter等平台推送“地球一小时”活动,号召全民参与到关爱地球的行列中,推动可持续发展理念深入人心。



万物新生“地球一小时”活动宣传

### 案例二:万物新生联手雀巢咖啡开启可塑之材回收计划

2021年6月8日,万物新生联手雀巢咖啡推出“可塑之材回收计划”——用户通过爱分类·爱回收智能自助回收机,回收雀巢咖啡旧包装或其他可回收物,有机会获得限量联名潮品(原料主要来源于雀巢可循环再生包装)。该计划旨在借助年轻人对潮品的追求,通过回收兑换方式,引导公众低碳环保的消费行为。



万物新生与雀巢咖啡联名海报

### 案例三:万物新生与草莓音乐节跨界合作,推动传播环保理念

2021年5月,在上海举办的“草莓音乐节”上,万物新生集团打造了“废弃-新生”主题活动区,将环保和音乐元素结合。与此同时,万物新生与草莓音乐节联名推出再生产品——「再生编织斜挎潮包」和「抗菌免洗手凝露」,并将所有售卖金额投资于环保再生项目。



草莓音乐节现场活动



万物新生联合草莓音乐节联名推出的再生产品

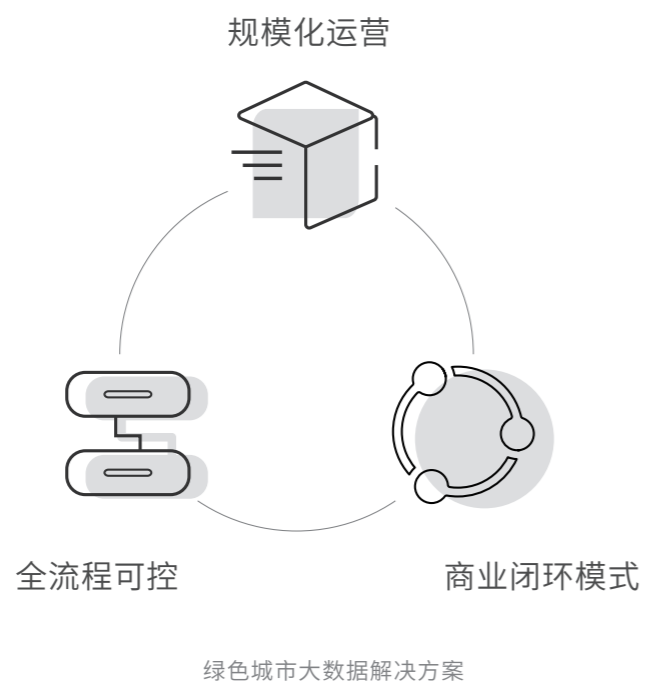
## 绿色城市

爱分类·爱回收是万物新生集团孵化的城市绿色产业链业务,为政府提供绿色城市大数据解决方案,是目前国内领先的规模化运营、全流程可控、商业闭环的模式。

通过“互联网+回收”模式,为居民提供一站式可回收物“分类、交投、积分兑换”服务;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,让回收更简单,促进源头减量。爱分类·爱回收同步整合循环再生产业链资源,将可回收物进行再加工与再设计,开发出如服装、日化品、家具、办公设施等环保再生产品,提升资源利用率。



**爱分类**  
—  
品类识别  
自动抓取  
自动分投



### 案例:爱分类·爱回收与美团合作开展外卖餐盒回收计划,助力构建绿色循环生态圈

2021年6月,爱分类·爱回收携手美团青山计划,通过回收、破碎、改性、注塑等环节,将外卖餐盒等回收塑料改造成循环制品材料,促进垃圾资源化。这是爱分类·爱回收对回收餐盒高值化利用的一次尝试,预计在上海能够回收餐盒1,000吨/年。



爱分类·爱回收与美团签订“上海塑料餐盒回收项目”合作协议现场





## 04 心系客户 品控新生→

产品质控 .....	52
供应链管理 .....	59
客户服务 .....	62
产品/服务可及性 .....	64

万物新生严格把控产品质量,透明公开产品信息,不断提升产品可及性,打造专业化团队,落实优质的售后服务,保障消费者的合法权益。我们自主研发“爱清除”工具防止客户隐私泄露,制定供应商筛选标准以保障各相关利益者权益,建立完善的客户沟通渠道,以客户为中心努力提升产品责任表现。



万物新生高度重视产品质量保障,以用户体验为导向,从回收、物流、质检、销售等环节出发,打造全生命周期的产品质控/服务体系。作为二手非标市场的行业引领者,万物新生建立并完善二手非标品的品质等级定义、质检流程和售后体系,并通过自动化质检显著降低人为检测主观因素,带领行业向透明化、标准化、专业化发展,提升消费者和商家用户对我们品牌价值的认同感。



## 产品质控

为推动传统二级市场创新改革,实现有序发展,万物新生从产品质量管理全生命周期的每个环节出发,制定《产品质量标准目录》《质检标准及质检检测项目》等制度,搭建成体系的产品质量管理体系与相应的管理办法,积极在行业中推广我们的产品质检标准,使非标品得以清晰质检、买家放心购买、商家轻松交易。

### 标准质检

为提升质检效率与准确率,万物新生不断加大对科技创新的研发投入,实现了全自动化质检,并向三方商家输出统一的质检标准和工具,充分保障消费者享受同等价值的服务。

### 非标品质检标准

#### 自营端

为保障非标产品质检的一致性,我们制定了产品质检标准目录,用于非标品的质检流程,包含开机情况、通话功能、指纹功能、充电功能等34项检测项,结合检测结果将二手手机品类(除废旧机外)B端36级质检等级, C端6级质检等级,并向三方商家输出质检标准向其赋能质检能力,使消费者可以享受到同等标准产品与服务,有效构建消费者信任桥梁,提升平台品牌认知。

#### 三方商/卖家端

为保障三方商/卖家对万物新生的产品质检标准认知清晰,提高标准更新感知效率,我们建立了质检标准透传机制帮助三方商/卖家快速学习,实现各类标准稳定、有效透传,提升三方商家质检运营能力。另一方面,为了优化商家的质检标准体验并获得更准确的质检结果,我们开发了智能质检工具“机大侠”<sup>1</sup>,第三方商家只需简单学习便可出具与官方自营同等价值的质检报告,显著提升三方商家质检的规范性。

<sup>1</sup> 详见第五章创新研发章节。

## 拍拍优品成色分级

<b>未拆封未使用</b>	未拆封、未激活、原包原配、功能正常
<b>准新</b>	外观完美、细微使用痕迹,无划痕及磕碰、功能正常(电池效率:100%)
<b>99新</b>	外观有细微使用痕迹,屏幕或机身存在细微划痕或磨痕、功能正常(屏幕显示正常、电池效率:90%以上)
<b>95新</b>	外观有轻微使用痕迹,屏幕或机身存在轻微划痕、磕碰或掉漆、功能正常(屏幕显示正常、电池效率:85%以上)
<b>9成新</b>	外观有明显使用痕迹,屏幕或机身存在少量划痕、磕碰或掉漆、功能正常(屏幕显示轻微老化,电池效率:80%以上)
<b>8成新</b>	外观有明显使用痕迹,屏幕或机身存在明显划痕、磕碰或掉漆、功能正常(屏幕显示明显老化,电池效率:80%以上)

## 自动化质检

为保障二手行业质检标准无差别执行,万物新生率先实现了针对二手非标产品的自动化检测,最大程度降低人为主观因素干扰。我们开发了一整套“Matrix 2.0”全自动化质检系统,通过全自动化的收货、输送、质检、分拣和存储流程,进一步巩固、固化非标产品的分级标准,实现产品更为精准的定级和定价,充分保障消费者的合法权益。

另一方面,为大幅度提高自动化质检的泛用性,拓展更为灵活多变的应用场景需求,我们依托自动化模块的研发经验积累,持续升级迭代产品的拓展性,可根据场景需求差异和自动化单机模块的便携性差异,弹性部署场景适用性最高的自动化模块群组,进一步推动多场景的标准化质检落地。

## 安心回收

万物新生严格识别设备来源,对于不明来源设备和异常设备,均不予回收。另外本公司高度重视个人隐私安全,在用户设备回收阶段提供“爱清除”隐私擦除工具和隐私清除计划,最大程度保证消费者隐私权益。

## 不明来源识别控制

我们对产品来源提供合理的保障。回收产品时,我们会对设备进行基本情况检测,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,我们针对顾客的相应身份进行核实,对于用户信息不匹配或存在用户隐私泄露的产品,我们保持高度敏感性,均不予回收。

## 隐私保护

### 1. 隐私保护政策

本公司严格按照《App违法违规收集使用个人信息行为认定办法》《个人信息保护法》和欧盟《通用数据保护条例》(GDPR)等相关法律、法规要求,制定了包括PbD(Privacy by Design)等一系列个人信息防护措施,确保个人信息生命周期的安全性,并建立完善数据备份及恢复机制。隐私政策相关网址如下:

#### 隐私协议:

我们在隐私协议中,对个人信息收集、使用、共享、转让、保护等方面作出了明确规定,并提供管理个人信息建议。详见网址:<https://m.aihuishou.com/n/#/help/privacy>

#### 个人信息收集清单:

我们在App中会对用户的位置信息、设备属性和服务日志说明收集的使用目的、使用场景、收集情况以及信息内容。详见网址:<https://m.aihuishou.com/n/#/login?redirectUrl=%2Fhelp%2Fprivacy%2Fahs-personal-data%2Findex>

#### 个人信息共享清单:

我们明确提供个人信息共享的三方公司名称、使用目的、场景、共享方式、共享信息名称及相关隐私政策网址,充分保障用户个人信息使用透明度。详见网址:<https://m.aihuishou.com/n/#/help/privacy/vendor-personal-data>

## 案例:万物新生开展个人信息安全自检自查工作

本公司于2022年第一季度由内控部门牵头开展个人信息安全的自检自查工作,识别数个风险点,并落实整改,有效降低合规、监察和运行风险。相关成果如下:

#### 个人信息保护法安全合规性评测

识别了用户单独授权同意、撤销授权、注销等风险,并制定了应对措施,消除合规风险。

#### 个人信息“双清单”自查及整改

我们针对各个App建立了已收集个人信息清单、第三方共享个人信息清单及隐私政策,并实行三方检测,符合监管要求。

## 2. 隐私清除工具

万物新生自主研发的二手产品数据清除系统——“爱清除”，通过多次数据擦写与覆盖，实现清除过程可追溯、清除结果可保证、清除程度更彻底、清除效率更高，彻底杜绝用户数据被恶意恢复，有效防止用户隐私泄露及数据隐私安全事件发生。



“爱清除”通过ADISA认证

## 3. 隐私保障服务

万物新生推出“隐私保护计划”，旨在让更多人能够享受到高效、安全的回收服务，包含三大举措加码服务，让更多的用户了解并体验到我们先进的隐私清除技术。

### 隐私保护计划

- “隐私泄露100倍赔付”服务保障：设备回收后，若因爱回收方面导致的隐私泄露事件，用户可获取回收价格100倍的金额赔偿；
- 免费隐私清除服务：为回收的设备免费提供隐私清除服务。



## 负责销售

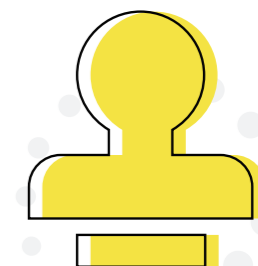
万物新生以提升用户消费体验为导向，不断规范、完善平台规则，建立商/卖家信誉体系，实施强监管、提服务等措施，不断提升用户对万物新生的品牌认知。

### 商品审核/质量监管

本公司对商品审核与质量监管作出详细的要求，并通过“人工+系统”审核、第三方合作抽检、违规处罚、定期培训等方式加强品质管控。

#### 商品审核监督机制

- 严格遵循电商平台商品信息发布规则及禁发商品信息管理要求进行品类监管；
- 系统+人工审核机制——系统自动筛查审核、人工研判协助审核；
- 针对涉黄涉暴、电子烟、医疗器械、侵犯知识产权等禁售商品下架并进行商家处罚；
- 组织商家培训及问题解答。



#### 商品质量监管机制

- 委派三方检测中心对平台商家商品进行神秘测买、多维度抽检；
- 对违规商家进行处罚或者关店处理，并每月定期公告；
- 定期组织商家培训，提升商家质量管理能力。

### 商/卖家信誉体系

万物新生通过建立商/卖家信誉体系，给消费者提供更加透明、优质的商家服务，推动三方共赢。

#### POP信誉政策

为更客观、真实反映POP商家经营能力，我们不断更新信誉分算法，优化完善POP信誉政策，促进商家规范发展。

详见网址：<https://mp.weixin.qq.com/s/Z3fWWasRT-YNEhvW8sZG3A>



### 卖家等级体系

我们将卖家等级划分为星级、钻级、冠级3大级16档,明确规定加分和减分规则,根据等级赋能卖家专享权益,并对高风险卖家设立灰名单和黑名单,对其作出一定限制。

详见网址:[https://mp.weixin.qq.com/s/\\_-mKSC83ED5dnrA\\_9hVYXQ](https://mp.weixin.qq.com/s/_-mKSC83ED5dnrA_9hVYXQ)

### 信息透明

万物新生重视商品信息的透明度,采取公开“一单一品”质检报告的措施,旨在打破行业粗放乱序的状态,向消费者产品公开数百项质检项目信息,并建立高效、公平和透明的商户管理机制,带动二手3C产品行业的健康发展。



拍机堂平台与拍拍平台质检报告内容

### 售后保障

#### 售后规则

为保证消费者的合法权益,万物新生制定相应售后规则,并在公众号平台分模块给予展示,便于消费者快速查阅与理解规则内容。售后规则如下:

**爱回收**

- 180天质保
- 全国联保

**拍拍严选**

- 1年质保
- 7天无理由退货

**拍机堂**

- 维权方便
- 有质量问题即可退货
- 在线补差

#### 1.拍机堂售后规则

为保障买家的合法权益及拍机堂平台的良性运作,我们制定了拍机堂售后规则,包含《拍机堂买家端售后规范规则》《平台售后流程》《不可售后范围》《售后举证须知》《不实退货处罚规则》《B/C类买家限制退货规则》六大规则模块。

详见网址:<http://sjapi.aihuishou.com/opt-content/platform-rule/page/23>

#### 2.POP售后规则

为保证平台POP店模式长久可持续运营,保证买卖双方的正当权益,我们对POP店商家作出相关售后规则规范,其中包含退货审核规则、卖家责任规则、卖家申诉规范等。

### 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,有效解决了传统取证模式存在视频剪辑拼接的欺诈行为。

全国运营中心以及POP商家发货的二手3C品类均使用专用的平台密封袋包装。密封袋具有独特的防伪标识,解决了原有买家恶意拆包替换物品再封闭后拍摄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。

2021年,我们持续对举证工具进行优化,上线了协同录制视频功能,支持批量机器质检录制,并优化了密封袋防伪胶条的耐热性,提升了交易效率,巩固了买卖双方信任度。



智能视频取证工具和密封袋

## 供应链管理

为了采购活动合法、合理和高效, 赋能供应链长期健康运转, 本公司对供应链环节进行严格把控, 制定《万物新生集团采购政策》《万物新生集团反商业贿赂协议》等政策, 要求本公司参与的采购项目实施采购结果公开、采购环节全程存档、各节点数据公开等举措, 扩大采购行为的透明度, 加强采购行为的管理监督工作, 确保采购行为阳光、公开。

## 供应商管理

本公司制定《供应商方案评估表》《供应商绩效评估及淘汰维度参考》等政策, 对于供应商合作要求作出规定, 并进行每半年一次的定期审核与评估, 与第三方合作对供应商进行审核评级报告, 并淘汰不合格的供应商, 保障供应商的质量, 切实保护消费者以及公司的利益。

### 供应商筛选标准与主要权益

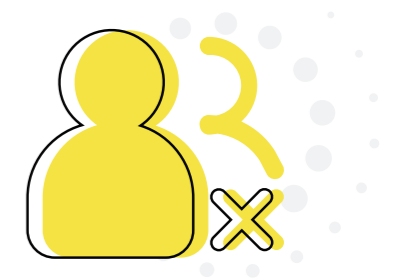
名称	主要管理方式	主要权益
优选供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>第三方自制审核报告(有效期2年)</li> <li>绩效管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若满足项目需求, 可自动纳入招投标候选人清单;</li> <li>签订框架协议的基础上, 且达成业绩绩效考核标准, 2年内可续签合同无需进行招投标流程(价格可复议)。</li> </ul>
非优选供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本信息调研</li> </ul>	-

### 供应商评估表(次/半年度)

评价项	指标	举例说明	权重
交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时交付率</li> <li>库存资源保障</li> <li>标准件/装修物资确证完好发放及安装</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商应在效果图和施工图确认后10-25个自然日内, 完成店铺工程装修, 并上传完工照;</li> <li>供应商应符合万物新生要求的库存水平备货(1个月的安全库存);</li> <li>投诉店数不超过全年装修数量5%。</li> </ul>	-30%
			-5%
			-5%
质量	<ul style="list-style-type: none"> <li>质量合格率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品符合万物新生的质量要求、技术标准和规格。</li> </ul>	-25%
成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>成本竞争力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成本较市场价或竞争对手有优势。</li> </ul>	-25%
服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>投诉率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>门店店长/门店拓展专员收到的投诉量占提供产品服务门店数的比例。</li> </ul>	-10%

### 供应商淘汰机制

- 违反国家法律或者万物新生规定, 如欺诈行为、误导性陈述等;
- 损害万物新生及关联公司的利益和声誉;
- 产品非客观原因不能按质、按量交付(年度5次以上); 或者拒绝返工不合格产品; 或者供方产品以次充好;
- 年度绩效评分不及格, 且3个月仍未有明显改善。





## 商家管理

本集团要求入驻商家根据经营品类不同缴纳质保金,并对商家进行专项培训,定期考核以保障商家运营的合规,控制产品质量水平,保障用户服务体验。

### 入驻管理

#### 入驻资质检验

- 要求商家经营许可、商品来源合法有效、并且未侵犯他人知识产权

#### 培训与考核

- 对入驻商家线上培训并进行入驻考核

### 日常管理

#### 指标评价

- 对商家的客服咨询、售后服务、物流履约、交易纠纷、用户评价5个维度进行评价,对表现较差的商家实施流量降权和限制活动提报等举措

#### 商家培训

- 线下培训:因疫情影响频次逐步减少
- 线上培训:每两周开展一次平台规则及重点要求培训

#### 商家处罚

- 对违规商家严格执行处罚及通报

### 清退管理

#### 商家淘汰

- 结合商家违规、工商投诉、风向标排名加权计算得出综合得分,针对连续3个月排名末尾5%的商家进行分层淘汰

## 客户服务

客户服务是产品的延伸,我们重视客户服务的价值。为了让消费者更好地使用产品和服务,我们在客户服务中设立多样化的沟通渠道、健全投诉反馈机制、被动与主动发现问题,增强客户服务体验与忠诚度。

## 一站式以旧换新

一站式以旧换新(简称“一站式换新”),是万物新生旗下爱回收,联合京东3C事业群为用户提供的优质换新服务,立志于打造新的购买方式。即用户在购买新机时(通讯及电脑数码品类),可在商详页通过以旧换新方式进行下单购买,线上可用旧机估价金额直接抵扣新机款,同时叠加换新补贴,支付差价即可。为消费者提供更为安全、便捷、经济的回收换新方案。

用户下单后,机器从京东物流大仓出库至每个配送站点,由爱回收的专业工程师去站点取完新机后,直接上门为用户完成一体化送新取旧流程,用户也可根据自己的时间到门店完成换机。上门到店的同时,爱回收的工程师为用户提供免费数据迁移、隐私清除、帮贴膜等增值服务,大大提升了用户的换机体验,为用户提供便利。



## 客户沟通与投诉处理

我们建立京东、爱回收官网、小米华为、抖音、小红书等品牌方渠道,提供电话、邮件、直播等客户沟通模式,第一时间响应客户并提供咨询答疑和处理问题服务。对影响客户体验的投诉情况,及时实行仲裁解决,保障用户体验。2021年客诉处理率达到100%,平均处理时间控制在24小时内。

### 投诉处理机制



### 客服服务通道

#### 在线客服服务

- 客户有任何需要,可在9:00-21:00通过在线客服进行咨询,客服会在30秒内对客户的问题和需求做出判断及回应,帮助客户解决售前、售中及售后问题。

#### 绿色通道

- 客诉处理:客诉分层处理机制(区分舆情和普通客诉)、退货额度、售后容忍政策;
- 售前售后:大商家VIP快速通道、满意度实时调查、差评回访。

### 满意度调研

为主动发现问题,提升客户净推荐值(NPS)表现,我们通过客诉满意度回访调研、非满意评价回访调研等一系列客户满意度跟踪调研机制,收集用户建议和心声,不断优化工作流程,提升品牌服务的专业性和满意度。



### 主动触达用户解决问题

01

顾客取消订单、售后退换货申请,高效响应2H内主动触达顾客作挽单、审核以及承诺跟踪;

02

商品评价、自助催单、发货配送异常,专人实时监控,设立客服及支持部门协同机制,保障高效响应,如遇发货异常12小时内主动联系客户闭环(揽收及时率98%);

03

客服中心设置运营支持团队监控并分析KPI达成,并设置四级预警机制,未达标KPI逐级上升管理者跟踪。

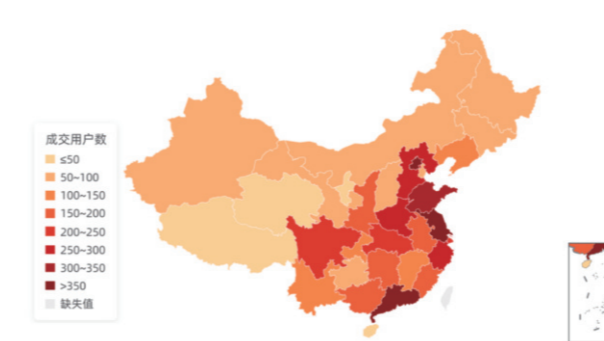
我们利用公众号平台,为客户提供公开的反馈渠道。通过NPS问卷收集客户的问题,并提出合理高效的解决方案,于每月25号定期对外公布。

### 产品/服务可及性

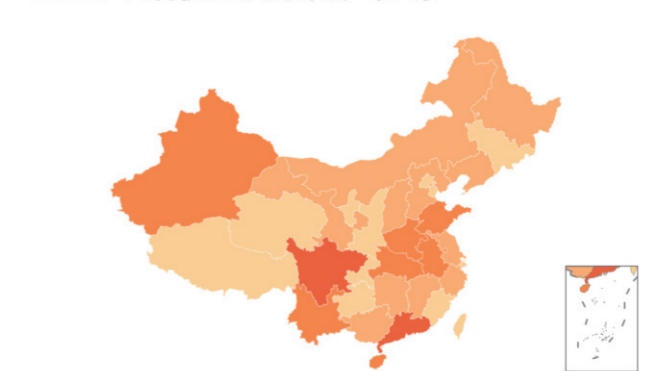
我们依托多方平台,积极拓展业务范围,升级服务模式,多维度提升服务的可及性,惠及更多客户、商家等群体。

#### 2021年拍拍平台成交用户分布

单位:千家



#### 2021年拍机堂商家用户分布



### 便捷快递回收,服务更多群体

消费者可以通过爱回收官网、京东等互联网渠道选择物流服务,将旧机发往爱回收的各大运营中心,便可实现旧机回收服务。

### 打通中间环节,加速流转效率

拍机堂作为国内领先的B2B二手3C平台,致力于为B端中小商家打通回收和零售的中间环节,提升机器流转。目前覆盖经销商、个体零售店、增值维修商、出口商等全类型商家。

### 赋能合作商家,扩大发展规模

我们积极发挥国内积累的创新技术与平台的优势,持续赋能海外商家,驱动全球二手电子产品流转,在更广泛的全球市场实现可持续发展。目前,万物新生境外业务已覆盖中国香港、东南亚、拉丁美洲、非洲等地区。





## 05 上下求索 科创新生→

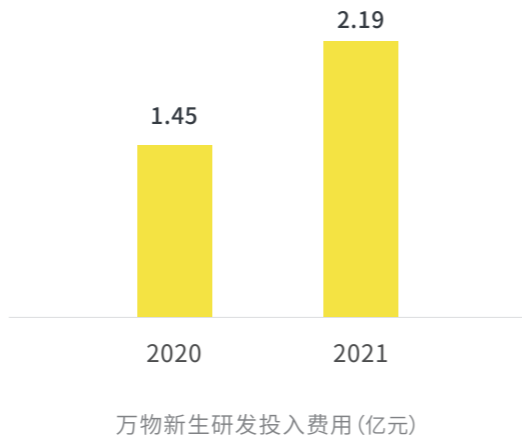
创新研发 .....	65
数智升级 .....	70
知识产权 .....	71
行业贡献 .....	73

万物新生深耕技术研发，致力于以科技创新驱动全产业链，打造自动化质检和数字化运营的核心技术壁垒。我们持续加大研发投入费用，打造全流程自动化“输-检-分-储”流水线，全面提升质检效率；我们把握国家数字化转型风口，数智升级、优化换代，全面提高运营效率；我们贯彻落实相关法律法规，对知识产权进行全流程制度化的管理和保护；我们积极构建合作伙伴关系，引领二手3C产品循环经济的发展。



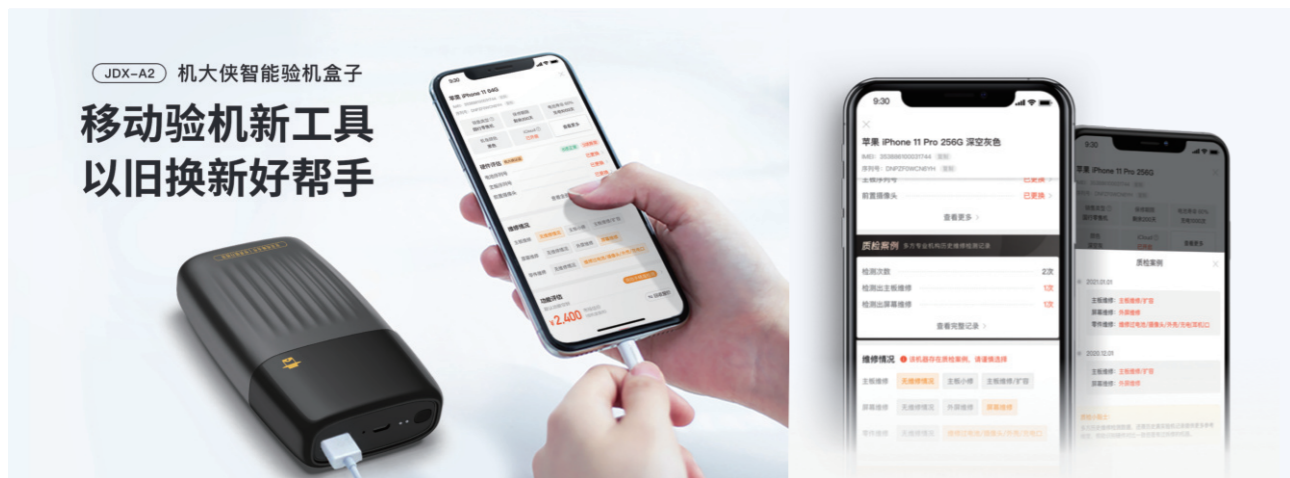
## 创新研发

万物新生专注于打造自身核心技术壁垒, 不断增强自身研发能力, 持续提高的科技化质检能力和数字化供应技术, 实现多项行业领先的技术能力大范围落地推广, 铸造企业核心护城河。万物新生2021年non-GAAP口径下的研发费用为2.19亿元<sup>1</sup>, 同比上涨50.6%, 为公司的科技创新助力加码。



## 机大侠

“机大侠”是万物新生自主研发的新型便携式智能验机工具, 仅需将待检测手机与该设备连接, 无需拆机即可识别手机部件是否更换和拆修, 自动检测32项硬件信息, 快速检测23项功能情况, 并集成质检、询价、回收、转卖、快速出入库及财务分析等功能。万物新生致力于在中小商家中推广“机大侠”, 提升中小商家质检运营能力, 输出统一的质检标准, 提高质检标准在二手市场的渗透率, 让消费者即使从中小商家购买或回收设备, 也可以享受到同等质量保障的服务, 引领行业健康有序发展。



“机大侠”验机盒子

<sup>1</sup> 扣除员工股权激励和无形资产摊销。

## “机大侠”检测绩效

“机大侠”智能盒子与移动电源大小相近, 内置5,000毫安电池, 满电后可连续工作6-8小时, 截至2022年5月“机大侠”每天检测量2.5万次以上。



## 质检自动化

万物新生自主研发的新一代全自动检测流水线“Matrix 2.0”系统, 于2021年第二季度在常州运营中心正式投入使用。“Matrix 2.0”通过图像算法、智能定位、自动分配等技术, 实现了自动质检与手机自动流转结合的全流程自动化, 打破了单体自动化无法实现系统间交互的限制, 完成了跨系统、跨设备的自动化, 手机检测精准度达99%, 显著提升了消费者对我们产品质量的信任度。



## Matrix 2.0效率绩效

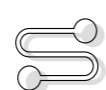
与原人工+单体自动化设备“Matrix 1.0”相比, “Matrix 2.0”实现了质检流转全流程自动化, 完成了由“人工主观质检+半自动化”向“全自动化”的跨越, 实现了二手设备质检标准无差别执行。“Matrix 2.0”设备操作人员减少85%, 人工辅助成本降低83%, 质检成本下降20%, 质检工作效率提升18%, 进一步推动企业的降本增效。





### 案例: 东莞运营中心自动化升级, 进一步提升产品质检效率

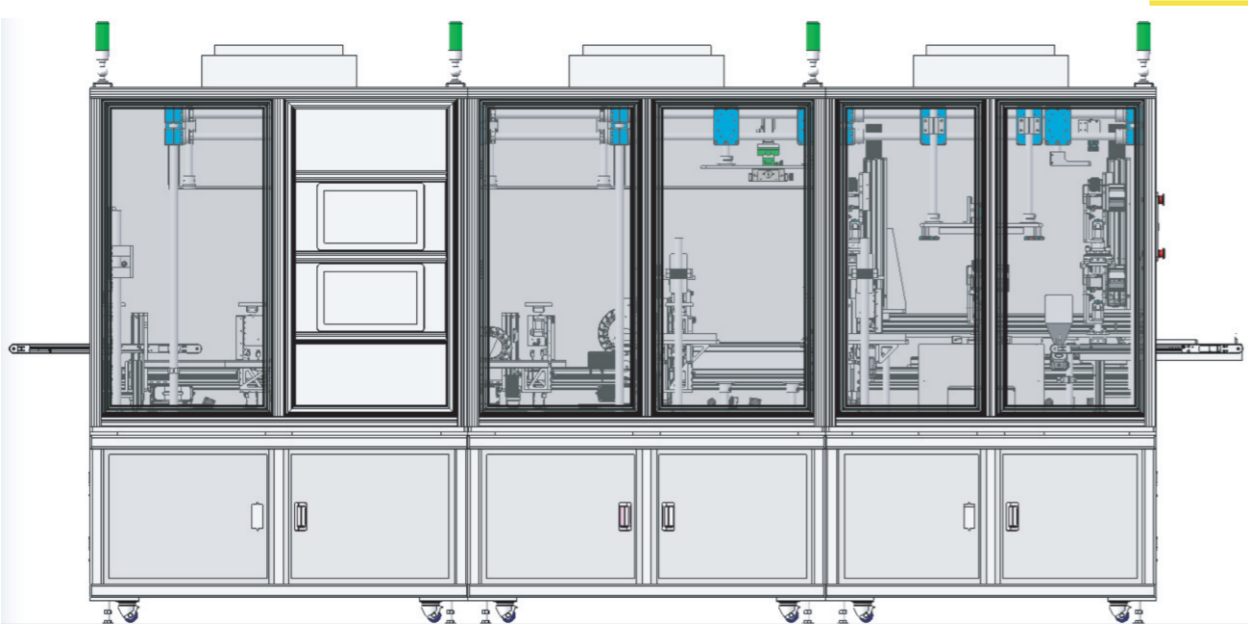
2022年2月, 万物新生深圳自动化运营中心在迁址东莞的同时推进自动化升级, 三个主要的自动化升级子项目包括: 自动化移交输送线、智能化立库、Matrix全自动质检系统等。东莞自动化检测流水线计划于2022年6月中旬完成调试, 6月底启动试运营, 工序自动化率最高可提升60%。



**60%**  
工序自动化率最高可提升

### 拍照盒子

针对非标二手3C电子产品外观人工检测速度较慢、精度相对较低的痛点, 万物新生自主研发了手机外观智能检测设备——“拍照盒子3.0”。“拍照盒子3.0”具备流水线式并发处理能力, 可同时对多台手机进行外观检测, 通过融入AI算法, 仅需20秒即可精准定位并检测出30余种外观缺陷, 准确率达到了99%以上, 是二手手机品质定级的重要依据, 大幅度提升了非标产品质量化的可操作性。



外观检测设备“拍照盒子”构造

### 拍照盒子绩效

AI算法

**95%+**  
AI自动化率

**5s/台**

平均人工效率: 200s

硬件软件

**70s → 20s**

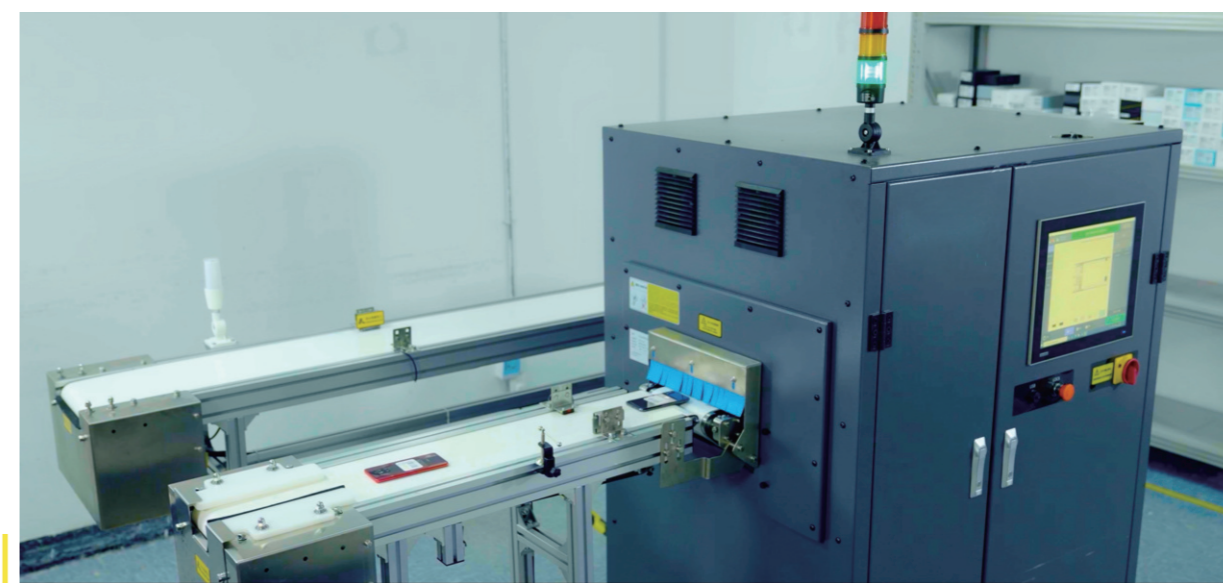
效率预计提升71%

**0.38% → 0.19%**

前后端退货率均低于人工质检

### X-Ray (天眼)

“X-Ray”系统通过X光透视扫描, 在不拆机的情况下, 检测手机内部如主板、屏幕、电池等维修状况, 自动识别手机部件是否有更换和拆修问题, 在不损害机器情况下提升了产品信息透明度, 大幅度减少了质检欺诈行为的发生, 显著提升了消费者对万物新生产品的信任度。

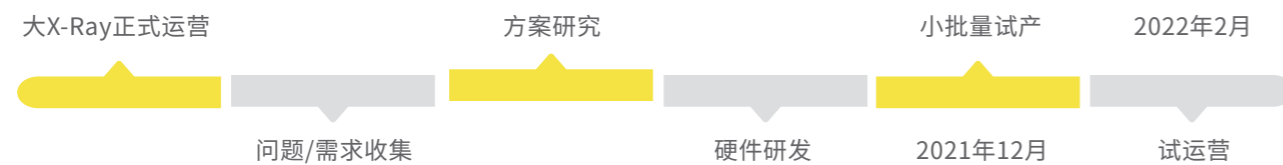


“X-Ray”系统

## “X-Ray”系统运营绩效



为了实现更灵活的应用场景、可自动化扩展、降低成本,万物新生开发出小型“X-Ray”系统。目前第一批3台小型“X-Ray”系统于2022年2月投入试运营。



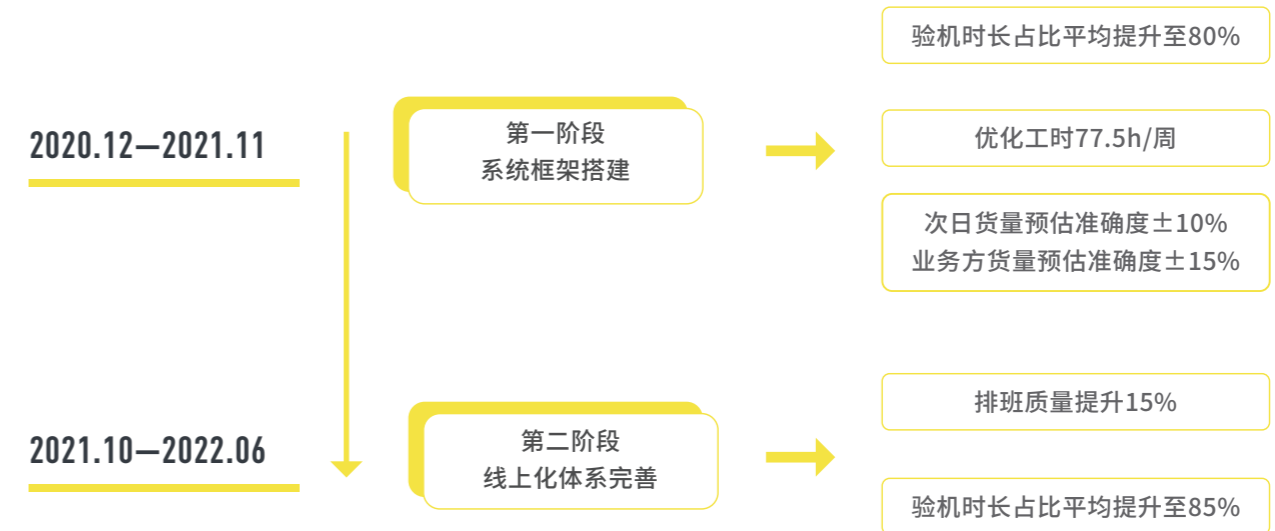
小型“X-Ray”系统发展流程

## 数智升级

万物新生致力于以数字驱动二手3C产品的全价值链升级,全面提高全产业链的运行效率,减少数字化风险的发生。

### 天工计划

万物新生于2020年12月启动“天工计划”项目,旨在从事前预测、事中管控、事后分析三个维度,搭建服务于运营生产过程的数字化线上管理系统,以达到提升管理效果、降低管理压力以及运作成本的目的。



### 数字化风控平台

自2019年起,万物新生开始部署风险数字化风控平台,该平台旨在统一、高效地管控本公司各业务条线中存在的风险。该平台主要包括风险决策及风险运营两大系统,如下:

- 风险决策系统主要由风险数据库、变量集市、策略引擎、模型部署及相关的制度保障构成;
- 风险运营系统主要由风险评估指标(用户风险画像)、关联关系查询模型、风险处置、风险预警等模块构成。

该数字化风控平台覆盖包括拍拍、拍机堂、爱回收等所有业务条线,已覆盖、管理如恶意注册、恶意询价、交易风险、恶意退货、充值提现异常等风险在内的多种风险类型,能够有效识别刷单、套利、异常交易、风险商户等情况,显著提升了公司的风险控制能力,保障平台安全运营。



# 知识产权

## 知识产权管理机制

万物新生高度重视知识产权保护, 严格贯彻落实国家《专利法》《商标法》及《著作权法》等法律法规。本公司颁布了《专利申请流程》《专利奖励申请审批流程》文件对知识产权的申请进行有效的政策约束, 同时对知识产权申请进行流程化管理。

### 知识产权申请

线上制定知识产权申请流程, 线下联合外部机构协助相关知识产权申请。此外我们加快知识产权海外布局, 积极申请海外商标、专利合作条约(PCT)等。

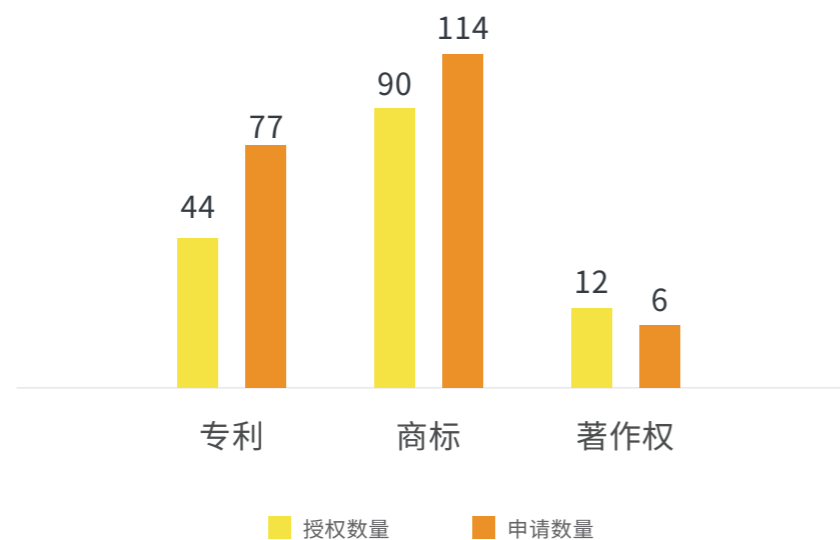
### 知识产权管理

我们制定了《爱回收知识产权风险防范指引手册》, 明确规定“保护并正当使用公司资产, 尊重他人知识产权”等条例, 以规范员工的行为, 另外本公司制定《爱回收专利奖励办法》, 激励员工在知识产权方面的创新。

### 知识产权维权

我们成立RMC-LIP委员会对知识产权进行合规管理, 遇到不正当竞争采取发公司函或律师函等措施。

2021年万物新生新增知识产权数量(件)

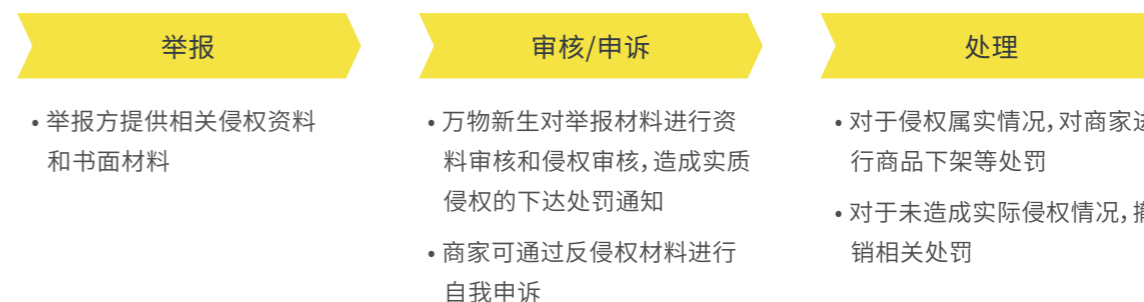


## 商家保护知识产权义务

万物新生秉持对回收产品品牌知识产权的尊重, 基于对商品的知识产权保护, 制定了《拍机堂卖家交易规范规则》《拍拍卖家交易规则》《拍机堂知识产权侵权处理内部流程规范》, 对商家的保护他人知识产权保护方面提出相关要求, 明确规定:

- 商家经营的产品合法, 不侵犯任何第三方知识产权;
- 产品必须是未进行任何形式组装、翻新, 禁止或退回非法维修翻新的产品;
- 对违规商家进行一定的处罚, 情节严重者关闭交易功能并赔偿万物新生损失。

为解决第三方和商家的产权纠纷, 万物新生制定知识产权侵权纠纷处理流程, 以保障双方的合法权益, 具体流程如下:



### 举报

- 举报方提供相关侵权资料和书面材料

### 审核/申诉

- 万物新生对举报材料进行资料审核和侵权审核, 造成实质侵权的下达处罚通知
- 商家可通过反侵权材料进行自我申诉

### 处理

- 对于侵权属实情况, 对商家进行商品下架等处罚
- 对于未造成实际侵权情况, 撤销相关处罚

## 行业贡献

万物新生作为行业领跑者, 持续加强同行交流, 积极发布行业深度洞察报告, 积极参与各类行业组织、团体和协会, 全面输出行业标准和质检设备, 引领二手经济行业蓬勃发展。

### 案例一: 万物新生联合京东发布“循环经济”报告, 传递循环发展理念

2021年12月, 万物新生与京东集团、科尔尼管理咨询公司合作, 发布《当“旧物”不再是“废物”——2021“循环经济”研究报告》。报告揭示了3C行业和单价较高的大件商品, 更容易通过“循环”延长自身使用寿命, 提升不同层次人群的消费品质。



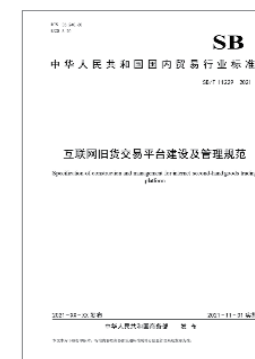
2021“循环经济”研究报告封面

### 案例二: 万物新生(爱回收)案例入选上海市委党校重点教材

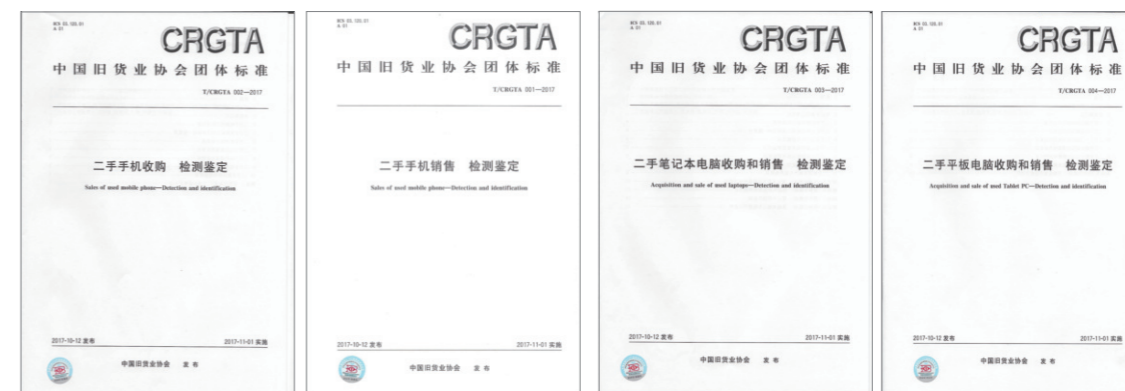
2021年7月22日, 万物新生《构建新时代“互联网+环保”循环再利用体系—上海万物新生环保科技集团有限公司积极探索二手3C产品再利用新赛道》作为典型案例成功入选新时代上海22个优秀民营科技企业创新创业案例, 并入选上海市委党校重点教材。

### 案例三: 参与行标/团标制定情况

万物新生旗下子公司与中国旧货业协会、行业企业和委员会, 共同起草部分互联网旧货交易平台的建设和管理要求、二手电子产品的检测鉴定标准等文件。



行标: SB/T 11229-2021  
《互联网旧货交易平台建设及管理规范》



团标一

团标二

团标三

团标四

团标一: T/CRGTA 002-2017《二手手机收购检测鉴定》

团标二: T/CRGTA 001-2017《二手手机销售检测鉴定》

团标三: T/CRGTA 003-2017《二手笔记本电脑收购和销售检测鉴定》

团标四: T/CRGTA 004-2017《二手平板电脑收购和销售检测鉴定》

## 组织参与

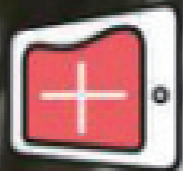
万物新生积极参与各类行业组织单位, 不断输出行业标准与贡献, 为推动行业规范、有序、蓬勃发展贡献自己一份力量。

### 参与组织单位

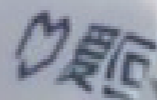
- 中国旧货协会轮值会长单位
- 中国信息通信研究院会员单位
- 上海市信息服务业协会理事单位
- 上海市现代服务业联合会理事单位
- 全国12315平台ODR企业
- 投诉联网企业
- 数据互联企业



爱回收



一扇窗计划  
Pad for Hope



“爱回收”

山村儿童数码助学计

## 06 共创共赢 美好新生→

以人为本 ..... 75

健康安全 ..... 80

员工发展 ..... 82

社会责任 ..... 86

对内,我们保证员工权益的同时高度重视员工的安全与健康,致力为员工提供一个团结友爱的工作环境,设置多样化的培训活动,致力将培训辐射到每一位员工,促进员工发展,提升运营效率。

对外,我们积极承担企业社会责任,在乡村振兴、科技普惠及社会公益中做出重要贡献。

## 以人为本

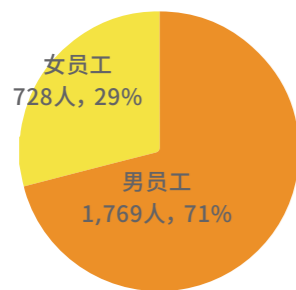
万物新生始终坚持“以人为本”的人力资源方针,尊重员工权利,重视人才培养,鼓励员工进行技术创新,致力于给员工提供平等、积极、多元、包容、友善的工作氛围和发展环境。

## 包容性与多样性

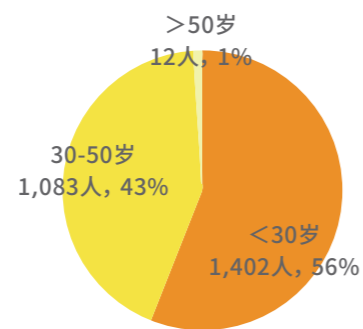
万物新生严格遵循《就业促进法》,在招聘员工时遵循平等、包容、不歧视的原则,公平的选拔合适人才,择优录取,使公司的用人机制更合理化、科学化。当内部职位出现空缺时,我们鼓励内部员工自荐或推荐优秀人才,凡推荐的候选人被录用,可获得内推奖励。

### 关键绩效

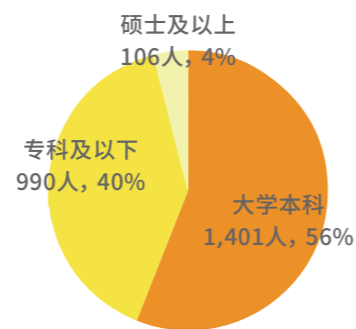
按性别划分



按年龄层次划分



按学历划分

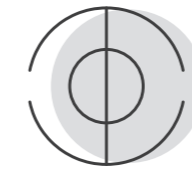


## 员工权益

根据《劳动法》《工会法》以及《集体合同规定》等法律法规,万物新生制定了《爱回收员工手册》《爱回收人权政策说明》等内部规章制度,杜绝职场性骚扰,杜绝任何基于性别、年龄、种族等多方面的歧视,禁止雇佣童工及强制劳工等有违伦理道德的行为发生。

就休假、劳动安全与卫生、女职工特殊保护、职业技能培训等主题,本公司与工会签署《集团谈判协议》,维护职工合法权益、构建和谐劳动关系。本公司制定《AHS休假管理制度》《员工购房基金计划》《员工身亡抚恤制度》等内部员工制度,为员工提供精细化、常态化的关爱服务,致力成为肩负社会责任感的企業。

### 关键绩效



参与工会员工人数**340**人  
参与工会的员工人数占比为**13.6%**。

## 员工关怀

万物新生始终秉持“以人为本”的管理方针,在保障员工合法权益的同时,也更加关心员工的身心健康,努力为员工打造一个绿色健康、劳逸结合的工作环境。

根据公司员工的年龄层、男女比例、员工健康体检情况等差异,灵活组建羽毛球、足球、篮球、桌游俱乐部等深受员工欢迎的活动,同时也结合不同时期业务的紧急程度,组织了多次大型团体健身活动,帮助员工缓解工作压力,舒缓紧张心理,并提供一个大家大展身手的舞台。



案例:万物新生始终关注员工的身心健康,倡导工作与生活平衡

我们为员工打造健康安全的工作环境,提供年度体检、心理关怀等项目守护员工健康;同时我们通过为员工组织丰富多元的业余活动,努力为员工营造温暖的工作氛围,提升员工的幸福感。



妇女节女性福利



春节小组团建

慰问受伤员工

关键绩效

截至2021年底,万物新生开展多次团体活动,调节员工身心健康,期间平均每月组织1次俱乐部活动,成功举办了4次季度歌唱大赛,2次大型健身活动,同时结合公司企业文化,组织30次内容丰富多样的企业文化活动。

员工沟通

万物新生一直致力于搭建平等的沟通平台,切实倾听员工声音,解决员工问题。

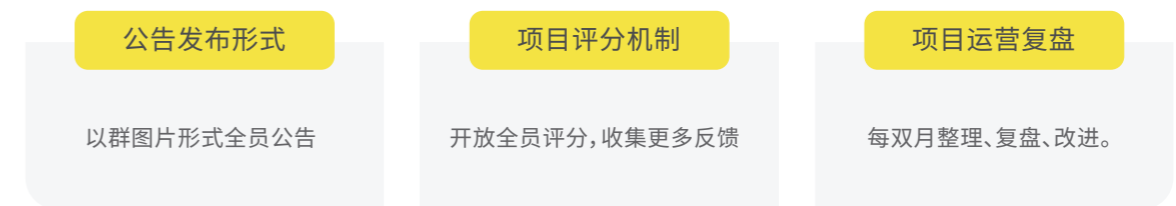
案例一:员工茶话会 / 吐槽大会

- 2021年11月26日,本公司组织一线员工茶话会,员工交流近期工作感悟以及棘手难题,公司倾听员工声音,帮助解决员工难题。
- 2021年10月29日,本公司第一次组织员工吐槽大会,重点围绕抒发工作槽点、交流工作心得、活跃办公氛围,形成更紧密的团队。



案例二:倾听官

倾听官是本公司开通的一个员工问题反馈的线上渠道,以匿名的形式接收并解决员工问题。员工的提问内容不受任何类型限制,在收到这些问题后,会对问题进行分类汇总,并组织相应事务负责人进行解答,最终将所有答复在每一期的“倾听官答复”中予以公示反馈。具体运营形式如下:



## 薪酬激励

本公司内部设有相对公平且具有市场竞争力的薪酬体系,涵盖清晰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;健全的福利体系,与员工共享集团发展红利,回馈员工对集团的贡献。同时为确保组织薪酬公平,我们将权责与绩效考核挂钩,努力构建完善的绩效考核制度,并在每年进行一次一线行业薪酬对标。

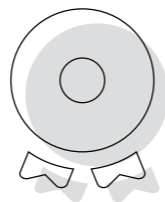
### 员工工资构成



员工薪酬项目=基本工资+绩效工资+年终奖金

### 相关激励政策

- 《季度业绩达标激励》:以事业部季度目标为奖金门槛,设立总奖金池,季度达成后事业部内部可对奖金池进行分配。
- 《重大项目激励政策》:设立业务类重大项目、非业务类重大项目、创新项目、研发技术类重大项目4大专项项目奖金,有各项目小组自行提报,由战略委员会评审组进行立项、验收的评估。
- 《股权激励计划》:以事业部半年度业绩目标为激励门槛,设立股权激励总池,目标达成后事业部可对股权激励池进行分配。



## 健康安全

万物新生高度重视员工的安全和健康问题,致力为员工提供和维持无暴力、骚扰、恐吓的工作场所。另外我们根据需为员提供工伤保险、意外险、员工工伤补助、员工身亡抚恤等,为员工的健康安全问题保驾护航。

### 安全健康培训

我们不断完善职业健康管理、应急管理体系,扎实开展安全生产管理工作,建立职业健康与安全的长效机制,实现标准化、规范化管理。

- 每日现场巡检安全情况;
- 每周视频稽核安全合规风险;
- 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;
- 定期对员工进行从收货到出库的SOP规范培训,降低操作不当引发事故的风险。



万物新生消防演习

### 防疫保障

在新冠肺炎疫情期间,我们积极研读政府部门的防疫要求和指引文件,落实《疫情保障政策》,成立疫情防控工作组,建立一线人员防疫安全响应机制,做好风险预案。



办公室防疫

- 制定疫情期间访客制度
- 制定办公室防疫制度
- 每日三次消毒杀菌
- 每日人员健康登记备案
- 提供充足的防疫物资和药品
- 办公室防疫宣传/宣导

运营中心防疫

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



## 员工发展

### 员工培训

系统化的培训是员工胜任职责、提升自我、开发潜力的途径,同时是公司完成经营目标、提高绩效、持续发展的保证。本公司在员工成长的不同阶段开展针对性培训,不断帮助员工持续提高知识和技能,具体培训内容如下表:

培训项目名称	培训对象	培训目的
启航计划	绩优/高潜员工	通过现场支持和基础管理培训对员工进行培养,为组长层级做人才储备池
领航计划	绩优组长	通过专业课程、管理课程、通用课程、课题实践培训进行培养,为主管层级做人才储备池
开拓者计划	绩优主管	以师徒带教和工作坊进行培养,为各地运营中心负责人层级做人才储备池
温故回炉计划	一线检测人员	针对员工失误进行点对点和对点的查漏补缺,提升检测质量,保障卖家体验
多技能人才储备	单一技能员工	针对单一技能的员工进行多技能添加,提升线体人员排班灵活性,同时增加检测运能承载量,降低用工成本
新人集中培训	新员工	新人融入
新人带教成长	新员工	新人上岗
技能月度考核	全体员工	有效筛选检测能力较弱的员工,针对性提升检测技术,确保每一台机器验机质量,精益求精
新人成长跟踪体系	全体员工	为每一位员工定制技能学习成长路径,实施“双师”制度,高效培养检测技术人才,全面保障平台客户利益
岗位技能提升	全体员工	提升岗位技能



培训项目名称	培训对象	培训目的
内训师分享会	全体员工	内部经验萃取、提升岗位技能
业务流程更新培训	全体员工	掌握新业务知识
质检标准更新培训	全体员工	掌握新质检标准
月考考后讲解	全体员工	夯实业务技能

## 学习平台

本集团全年开放在线学习平台,实现知识点及时查询。知识平台涉及万物新生多方面的制度内容,目前包括质检标准、一线SOP、操作规范和HR相关制度四个板块。

### 案例一:万物新生组织员工培训项目——《好好学习,天天向上》

万物新生于2021年第二季度启动新培训项目《好好学习,天天向上》,主要为事业部搭建培训共享与交流的培训平台,培训频率为每月1期。



《好好学习,天天向上》培训项目海报

### 案例二:万物新生组织员工培训项目——《去一线,更拍拍》

万物新生于2021年第二季度启动新项目《去一线,更拍拍》,HR定期组织带领新员工了解一线业务流程,实地体验一线业务,守护公司保障用户体验的初心,加强对公司稳扎稳打投入基础建设的战略理解,促进员工的融入及企业文化传播,培训频率为每月或双月一次,受疫情影响灵活调整。





## 职业发展

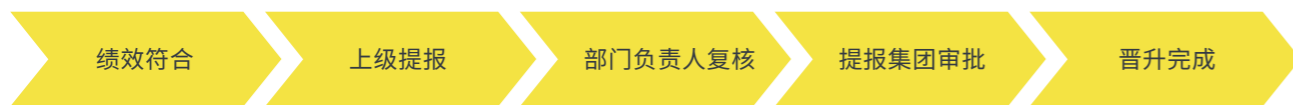
### 员工晋升

本公司制定《万物新生员工晋升考核方案》，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。本公司共设14职级，以及三条职级序列：管理(M)序列、专业(P)序列和技术(T)序列。晋级和晋档流程分别如图所示：

#### 晋级流程：



#### 晋档流程：



### 专项人才培养

万物新生是一个以人才驱动的公司，高度重视人才的培养，不断完善公司人才培养政策和制度：

- 产研日：面向所有产研线员工，邀请所有产研部门员工参与节日活动，加强学术交流；
- 管培生计划：本公司每年招募一批优质应届毕业生，开展为期2年管培生计划，期间实施工员轮岗、定期培训、管理层分享等培养计划，到期根据个人能力进行定岗，快速赋能管培生长成；截至2021年底，管培生计划已开展6年，培养经理级以上的人员6人，分布在各事业部运营、销售、技术、数据分析等岗位人才63人；
- 储备干部培养：计划培养一批有韧劲、有能力、有理想的干部人选，提升团队人才储备。



管培生计划



储备干部计划

## 社会责任

万物新生作为全球二手行业的创新者和引领者，积极承担企业社会责任，为乡村振兴，科技普惠作出贡献，努力创造社会价值，成为行业典范。

万物新生积极承担社会责任，联手中国扶贫基金会、“一扇窗计划”等多方公益组织，投身于扶贫公益、灾后重建、教育公益和物种多样性保护等公益活动，彰显行业领头羊的责任担当。

### 案例一：勇当抗疫行动先锋

2022年4月上海突发疫情期间，万物新生积极践行企业社会责任，为共抗疫情贡献自己一份力。疫情防控期间，万物新生向上海各区捐赠蔬菜和生活物资近80吨提供生活保障，并向杨浦区捐赠价值40万元的370台二手手机作为核酸信息采集工具；与此同时，万物新生心系校园，向复旦大学、同济大学共捐赠31.5万元，用于采购可回收餐盒、防护服、护目镜等物资。



### 案例二:参与南海物种守护计划

2021年8月,万物新生向中华环境保护基金会捐赠10万元,用于“南海物种守护计划”,开展珊瑚种植和珊瑚礁修复示范项目。在受损珊瑚礁整治与修复的同时,培养关键功能性生物,促进珊瑚栖息地生物资源量与生态系统抵抗力稳定性提升,助力保护海洋生态环境。

### 案例三:河南水灾无情,驰援脚步不止

2021年7月河南省多地持续遭遇强降雨天气并发生严重内涝,多所学校电子设备损坏。对此万物新生向中国扶贫基金会捐赠505万元,并携手中国扶贫基金会、“一扇窗计划”,设立“回收爱美好学校河南数码助学基金”,助力学校秋季新学期顺利开学。



### 案例四:爱分类·爱回收联手上海虹口区,为海拔3,770米孩子送温暖

2021年3月,爱分类·爱回收携手虹口区开展“彩虹新生,青海心暖”的公益捐赠活动,为青海省果洛藏族自治州道扎福利学校的孩子送去了经消毒整理的闲置衣物,让远在海拔高度3,770米上的孩子们感受到了来自上海的温度。



### 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,为社会的可持续化发展助力。

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,通过将闲置不用的电子设备定向捐助,以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,并延长电子设备的使用寿命。

<b>52</b> 所	<b>1,968+</b> 小时	<b>2,952+</b> 节	<b>9,840+</b> 人
已支持学校	完成授课	支持开展课程	上课学生

注:数据截至2021年12月31日



## 附录:GRI内容索引

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI102:一般披露</b>			
<b>组织概况</b>			
102-1	组织名称	关于本报告	P1-2
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于本报告、公司概况	P1-2, P7-11
102-3	总部位置	公司概况	P7-11
102-4	经营位置	公司概况	P7-11
102-6	服务的市场	公司概况	P7-11
102-7	组织规模	公司概况、以人为本	P7-11, P75-79
102-8	关于员工和其他工作者的信息	以人为本	P75-79
102-9	供应链	供应链管理	P59-61
102-10	组织及其供应链的重大变化	供应链管理	P59-61
102-11	预警原则或方针	风险合规、应对气候变化	P15-20, P37
102-12	外部倡议	行业贡献	P73-74
102-13	协会成员资格	行业贡献	P73-74
<b>战略</b>			
102-14	高级决策者的声明	CEO寄语	P3-4
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、标准及行为规范	企业文化、风险合规	P12, P15-20
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	风险合规、ESG风险管理	P15-20, P28-29

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>管治</b>			
102-18	治理架构	公司治理	P13-14
102-19	授权	公司治理	P13-14
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	ESG治理	P24
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	ESG治理、利益相关方沟通	P24-26
102-22	最高管制机构及其委员会组成	公司治理	P13-14
102-23	最高管制机构主席	公司治理	P13-14
102-24	最高管制机构的提名和甄选	公司治理	P13-14
102-26	最高管制机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	公司治理、ESG治理	P13-14, P24
102-27	最高管制机构的集体认识	ESG治理	P24
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	ESG治理、重大议题识别与判定、ESG风险管理	P24, P27-29
102-30	风险管理流程的效果	风险合规、ESG风险管理	P15-20, P28-29
102-32	最高管制机构在可持续发展报告方面的作用	ESG治理	P24
102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通	P25-26
102-34	重要关切问题的性质和总数	重大议题识别与判定、ESG关键绩效	P27, P30-35
102-35	报酬政策	以人为本	P75-79
<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	P25-26
102-41	劳资集体谈判协议	以人为本	P75-79

披露项	披露项标题	章节索引	页码
102-42	识别与遴选利益相关方	利益相关方沟通	P25-26
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方沟通	P25-26
102-44	提出的主要议题和关切问题	重大议题识别与判定	P27
<b>报告实践</b>			
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告、重大议题识别与判定	P1-2, P27
102-47	实质性议题列表	重大议题识别与判定	P27
102-50	报告期	关于本报告	P1-2
102-52	报告周期	关于本报告	P1-2
102-53	有关本报告的问题联系人信息	关于本报告	P1-2
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	关于本报告	P1-2
102-55	GRI内容索引	附录:GRI内容索引	P89-98
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	公司概况	P7-11
GRI 201-3	义务性固定福利及恶化和其他退休计划	以人为本	P75-79
<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	重大议题识别与判定	P27

披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>GRI 203:间接经济影响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	重大议题识别与判定	P27
GRI 103:管理方法	103-2管理方法及其组成部分	以人为本	P75-79
GRI 103:管理方法	103-3管理方法的评估	以人为本	P75-79
<b>GRI 204:采购实践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	重大议题识别与判定	P27
GRI 103:管理方法	103-2管理方法及其组成部分	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
GRI 103:管理方法	103-3管理方法的评估	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
<b>GRI 205:反腐败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	重大议题识别与判定	P27
GRI 103:管理方法	103-2管理方法及其组成部分	风险合规	P15-20
GRI 103:管理方法	103-3管理方法的评估	风险合规、ESG关键绩效	P15-20, P30-35
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	风险合规、ESG风险管理	P15-20, P28-29
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	风险合规、ESG风险管理	P15-20, P28-29
<b>GRI 206:不正当竞争行为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	重大议题识别与判定	P27
GRI 103:管理方法	103-2管理方法及其组成部分	风险合规	P15-20
GRI 103:管理方法	103-3管理方法的评估	风险合规	P15-20
<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	重大议题识别与判定	P27



披露项	披露项标题	章节索引	页码
<b>环境</b>			
<b>GRI 301: 物料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	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	物尽其用, 绿色新生	P37-50
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
<b>GRI 302: 能源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	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	物尽其用, 绿色新生	P37-50
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 302-2	组织外部的能源消耗量	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 302-4	减少能源消耗	ESG关键绩效	P30-35
GRI 302-5	减少产品及服务的能源需求	物尽其用, 绿色新生	P37-50
<b>GRI 303: 水资源和污水2018/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	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	物尽其用, 绿色新生	P37-50
GRI 303-3	取水	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
<b>GRI 305: 排放2016/GRI 103: 管理方法2016</b>			

披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	物尽其用, 绿色新生	P37-50
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 305-1	直接(范畴1) 温室气体排放	ESG关键绩效	P30-35
GRI 305-2	能源间接(范畴2) 温室气体排放	ESG关键绩效	P30-35
GRI 305-3	其他间接(范畴3) 温室气体排放	ESG关键绩效	P30-35
GRI 305-4	温室气体排放强度	ESG关键绩效	P30-35
GRI 305-5	减少温室气体排放	物尽其用, 绿色新生	P37-50
<b>GRI 306: 废弃物2020/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	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	物尽其用, 绿色新生	P37-50
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 306-3	产生的废弃物	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
GRI 306-4	从处置中转移的废弃物	ESG关键绩效、 物尽其用, 绿色新生	P30-35, P37-50
<b>GRI 308: 供应商环境评估2016/GRI 103: 管理方法2016</b>			

披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
	103-3管理方法的评估	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
GRI 308-2	供应链负面环境影响及所采取的措施	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61

**社会**

**GRI 401: 雇佣2016/GRI 103: 管理方法2016**

GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	以人为本	P75-79
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、以人为本	P30-35, P75-79
GRI 401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	以人为本	P75-79

**GRI 403: 职业健康与安全2018/GRI 103: 管理方法2016**

GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	健康安全	P80-81
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、健康安全	P30-35, P80-81
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	健康安全	P80-81
GRI 403-3	职业健康服务	健康安全	P80-81
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	健康安全	P80-81
GRI 403-6	促进工作者健康	健康安全	P80-81
GRI 403-7	预防与减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	健康安全	P80-81
GRI 403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	健康安全	P80-81

披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 403-9	工作相关的伤害	ESG关键绩效	P30-35
GRI 403-10	工作相关的健康问题	健康安全	P80-81

**GRI 404: 培训与教育2016/GRI 103: 管理方法2016**

GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	员工发展	P82-85
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、员工发展	P30-35, P82-85
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	ESG关键绩效	P30-35
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工发展	P82-85
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	ESG关键绩效	P30-35

**GRI 405: 多元化与平等机会2016/GRI 103: 管理方法2016**

GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	以人为本	P75-79
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、以人为本	P30-35, P75-79
GRI 405-1	管制机构与员工的多元化	公司治理、ESG关键绩效、以人为本	P13-14, P30-35, P75-79

**GRI 406: 反歧视2016/GRI 103: 管理方法2016**

GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	以人为本	P75-79
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、以人为本	P30-35, P75-79

**GRI 407: 结社自由与集体谈判2016/GRI 103: 管理方法2016**

GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界说明	重大议题识别与判定	P27
	103-2管理方法及其组成部分	以人为本	P75-79
	103-3管理方法的评估	ESG关键绩效、以人为本	P30-35, P75-79



披露项	披露项标题	章节索引	页码
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	以人为本	P75-79
	103-3管理方法的评估	以人为本	P75-79
<b>GRI 409:强迫或强制劳动2016/ 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说明	重大议题识别与判定	P27
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	利益相关方沟通、社会责任	P25-26, P86-88
	103-3管理方法的评估	社会责任	P86-88
GRI 413-1	由当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会责任	P86-88
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
	103-3管理方法的评估	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	供应链管理	P59-61
GRI 414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	绿色运营、供应链管理	P43-46, P59-61
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	ESG风险管理、产品质控	P28-29, P52-58
	103-3管理方法的评估	产品质控、客户服务	P52-58, P62-63

披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	产品质控	P52-58
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	产品质控	P52-58
	103-3管理方法的评估	产品质控	P52-58
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	产品质控	P52-58
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	安心回收	P53-55
	103-3管理方法的评估	安心回收、客户服务	P53-55, P62-63
GRI 418-1	与侵犯隐私与丢失客户资料有关的经证实的投诉	安心回收	P53-55
<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说明	重大议题识别与判定	P27
GRI 103: 管理方法	103-2管理方法及其组成部分	风险合规、ESG风险管理	P15-20, P28-29
	103-3管理方法的评估	风险合规、ESG关键绩效	P15-20, P30-35
GRI 419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	风险合规、ESG风险管理	P15-20, P28-29