

2022

环境、社会及管治报告

Environmental, Social and
Governance Report

关于本报告	01
CEO 寄语	03
2022 年绩效概览	05

01 走进万物新生

公司概况	11
企业文化	15
公司治理	16
风险合规	17

02 严以律己管治新生

ESG 治理	27
利益相关方参与	29
重大性议题识别与判定	31
ESG 风险管理	33
ESG 关键绩效	35

03 物尽其用绿色新生

应对气候变化	41
绿色产业	42
绿色运营	43
绿色消费	47
绿色城市	48

04 心系客户品控新生

产品质控	51
供应链管理	57
客户服务	59
产品 / 服务可及性	62

05 上下求索科创新生

创新研发	65
数智升级	68
知识产权	69
行业贡献	70

06 共创共赢美好新生

员工权益	73
健康安全	79
员工成长	80
社会公益	84

关于本报告



报告简介

本报告是上海万物新生环保科技有限公司连同其附属公司正式发布的第三份年度环境、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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2021 年及以往年度或延伸至 2023 年。

本报告组织范围为上海万物新生环保科技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 晨星 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。除特殊说明外，本报告所载的财务数据及指标按照美国通用会计准则编制，均为集团合并数据，以人民币列示。2021 年，本公司上市主体名称由“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，并提供中文简体、英文两种语言版本。当两种语言文本有冲突时，以中文版内容为准。

确认及批准

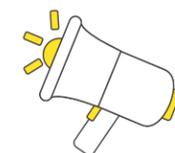
本报告经管理层确认后，由董事会直属 ESGC (ESG 管理委员会) 提报，并于 2023 年 6 月 19 日获董事会通过。

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取得联系。

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 ”

2022 年万物新生在疫情挑战下坚定不移地聚焦核心业务，在逆境中紧抓经营细节、打磨各项业务和服务质量。面对内外部大环境的诸多不确定性，我们坚守本心，持续创新，总收入、利润、运营效率取得多项突破，行业领导力和社会认可度持续增强，并荣获国际领先的 ESG 评级机构晨星 Sustainalytics 的“低风险”ESG 评级。

我们坚持以二手消费电子业务为基石，创新开拓新品类回收服务用户多元化需求。历经十二年发展，万物新生形成了行业领先的二手电子消费产品回收与交易服务能力，积累了充沛的门店履约体系和用户心智，通过复用爱回收的全国门店与长期积累的品牌资产，开放门店前端服务，与合作伙伴共建后端质检和销售能力。我们期待通过多品类将传统的“生产-消费-废弃”链路变革为“生产-消费-回收与循环消费”的新链路，“让闲置不用，都物尽其用”。

我们坚持公司经营高度合规，确保高质量可持续发展的根基稳固。万物新生着眼于企业长期合法合规运营能力提升，以价值初心为起点、以实质性议题为重点，坚定落实数据安全与隐私保护，将 ESG 与经营实践有机融合，进行了一系列公司治理层面的变革优化，提升董事会独立性与多样性和公司治理有效性，进而保障用户、员工、供应商等利益相关方的权利和权益。

我们坚持品质运营，让回收高级起来，协同行业参与者共同促进生态可持续发展。作为数字化循环经济的引领者，万物新生立足自身“互联网+环保”模式，谋创新、寻合作，不断强化产品与服务品质，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，充分释放自动化创新红利，引领行业蓬勃发展。

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。万物新生集团在 2022 年实现全年收入 98.7 亿元，同比增长 26.9%，全平台回收与交易二手商品数量达 3,200 万台，首次实现全年盈利¹。我们崇尚科技环保先行，坚持贯彻可持续发展理念，以创新技术驱动循环经济产业，推动减排绩效的可量化、可交易化，引领二手电子行业的绿色创新发展。

我们践行技术驱动循环产业，数智运营助力行业转型。万物新生加强落实“城市一体化”核心战略，升级大前端组织架构，坚持自动化技术作为发展的核心竞争力，2022 年研发费用投入 2.3 亿元，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。我们通过搭建自动化处置网络体系，采用数字化管理手段和全新的自动化设备，在分拣、质检、存储等环节，进一步实现降本增效，推动二手 3C 行业向智能化、系统化、规模化、低碳化运营转型，同时也为消费者和商家提供更便捷、高品质、

快时效的二手电子产品交易体验。未来，万物新生集团将继续打造一体化供应链能力，提供低碳运营解决方案，助力行业数智化转型。

我们坚持以人为本，完善员工权益保障与晋升发展体系。员工是万物新生的根本，是我们实现可持续发展的中坚力量。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、福利政策与沟通机制，为每位员工提供平等、多元、安全、温馨的工作环境。

我们坚持回馈社会，助力社会美好新生。万物新生积极承担企业社会责任、投身社会公益事业，围绕乡村振兴、科技普惠、环境保护等领域开展多元化的公益活动。报告期内，本公司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主流，凝聚可持续发展之力。

立足当下，展望 2023-2025 年，我们的战略目标是：

-  主营手机 3C 回收：通过门店提升二手回收服务渗透率，服务领先手机品牌的核心零售场景；
-  将“爱回收”打造为国民回收品牌，持续教育市场，提升消费者对回收服务的认知；通过拓展非手机 3C 的回收，为更多消费者提供便捷、丰富的绿色循环消费服务；
-  继完成华南运营中心的自动化升级之后，持续投入自动化技术，让自动化技术驱动万物新生高效且有质量的发展，为提高回收渗透率和行业升级做出贡献；
-  以创新的“互联网+回收”业务模式彰显资源节约与绿色循环消费，为环境与社会创造长期价值。

本公司将继续秉持“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，持续加码 ESG 专业能力建设，以更专业化和更规范化的管理流程，深入践行 ESG 目标与理念，凝聚 ESG 价值体系的核心共识，打造更可持续的未来。

¹ 非美国通用会计准则口径。



陈雪峰

万物新生集团 CEO

2022 年绩效概览



服务与创新

为了更好地提升消费者体验，万物新生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 2022 年底，

全国门店总数达 **1,920** 家

包含爱回收自营门店 **605** 家、

联营门店 **1,307** 家、

拍拍门店 **8** 家、

年内净新增门店 **612** 家；



线下门店覆盖 **266** 座城市，充分为消费者提供便捷的回收与购买服务；海内外共运营自助回收机 **2,015** 台，年内净新增约 **200** 台。

在“科技驱动业务”的战略指引下，万物新生在 2022 年内投入研发费用

2.3 亿元



我们通过自主研发的“Matrix 3.0”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质检定级定价能力与质检结果精准度，较传统方式大幅降低人工误差，让回收与交易流转更顺畅，更充分地保护每位用户的权益。

在质检端

全国布局 **8** 个区域级运营中心，**17** 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。



开放平台

拍机堂平台积累 **40.8** 万注册商家。



本公司年内新增知识产权授权数量 **53** 件

客诉处理率达 **100%**



平均处理时间控制在 24 小时内，爱回收客诉满意度达 **99.25%**，拍机堂客诉满意度为 **98.87%**，拍拍客诉满意度为 **98.40%**。



环境

2022 年内

万物新生回收并监督绿色处置废旧电子设备共计

27.0 万台

减少电子产品污染约

43.2 吨

2022 年

万物新生温室气体排放强度（范畴一 + 范畴二）为

0.30 吨二氧化碳当量 / 百万元人民币

同比下降

18.9%



社会

截至 2022 年底，

万物新生总员工数为 **5,211** 人，并为 **14** 名残障员工提供就业机会。

万物新生针对培训对象差异，开展多阶段、多层次的员工培训工作，满足员工多样化成长需求，2022 年万物新生员工平均培训时长为 **8** 小时



万物新生持续赋能中小商家的运营能力，为 **8,047** 家拍机堂商家提供专项培训，包括提供操作指导、视频课程等。

2022 年，万物新生集团开展各类社会公益项目，共计捐赠 **100** 万元



管治

截至 2023 年 6 月，万物新生董事会成员共 **8** 名（含 **2** 名女性董事，**3** 名独立董事）。董事具有丰富的行业经验，从互联网与零售、资本市场、市场营销与可持续发展等专业领域为公司治理提供洞见。

2022 年

万物新生开展风险管理会议 **11** 次，讨论风险事项 **34** 项。其中共有 **27** 项完成整改，整改完成率达 **79%**

万物新生开展集团审计项目 **4** 个，涵盖反舞弊、存货管理、采购管理等内容，截至 2022 年末，缺陷整改完成率约 **90%**

万物新生总事故数量相较于 2021 年减少约 **40%**，操作失误类下降约 **60%**

事故平均上报速度保持在 **1** 天以内，所有事故均已基本完成整改。



社会认可

“绿色中国年度人物”提名
生态环境部

“WISE2022 新经济之王
消费生活领域年度企业”奖
36 氪

“高能团队”奖
哈佛商业评论

年度投资者关系 ESG
沟通与交流奖 优秀入围企业
ESG China Awards

年度 ESG 价值链奖
优秀入围企业
ESG China Awards

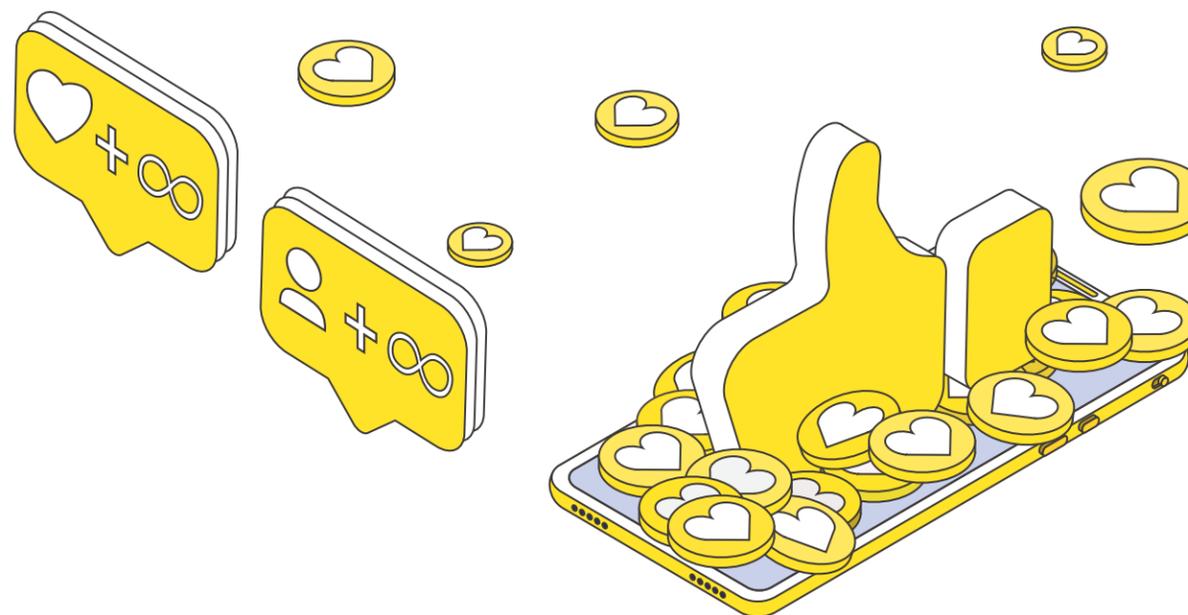
2022 年上海市五一劳动奖状
上海市总工会

助力脱贫攻坚突出贡献奖
中国乡村发展基金会（原中国扶贫基金会）

ESG“低风险”评级
晨星 Sustainalytics

向光奖
中国社会企业与影响力投资论坛

2022 中国慈善榜
年度慈善榜样
公益时报





01

走进 万物新生



万物新生自成立以来，飞速发展，如今已形成了完整的 C2B+B2B+B2C 二手消费电子产品产业链闭环。我们秉承“让闲置不用，都物尽其用”的长期使命，致力成为全球二手行业的创新者和引领者。我们不断完善公司治理，优化内控内审体系，重视商业道德，预防并打击腐败现象，保障集团的合规、健康营运。

本章所回应的重要性议题：

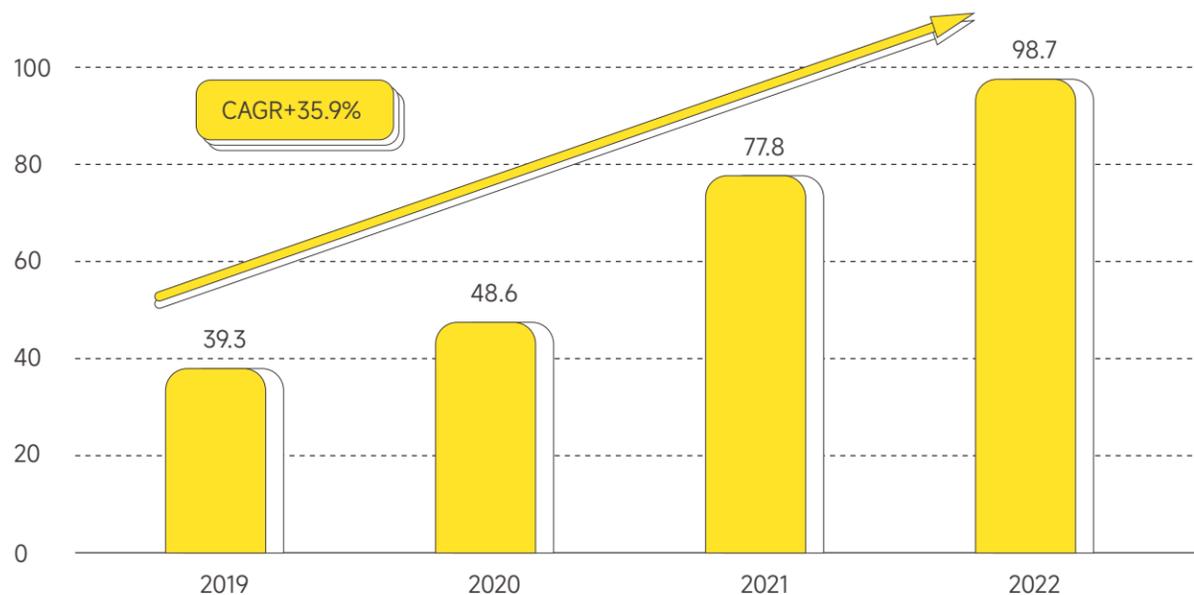
- 合规经营
- 公司治理
- 商业道德与准则
- 信息安全及隐私保护
- 市场表现
- 依法纳税

本章所回应的 SDGs



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消费电子产品交易和服务平台, 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及不断提升的自动化运营体系连接和赋能二手消费电子行业生态系统中的每位参与者, 进一步促进以二手手机 3C 为主的消费品回收和循环利用。



万物新生营业收入绩效

营业收入 (亿元人民币)

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, 减少闲置消费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终端销售购买二手消费电子产品的方式, 实现了行业协同发展。



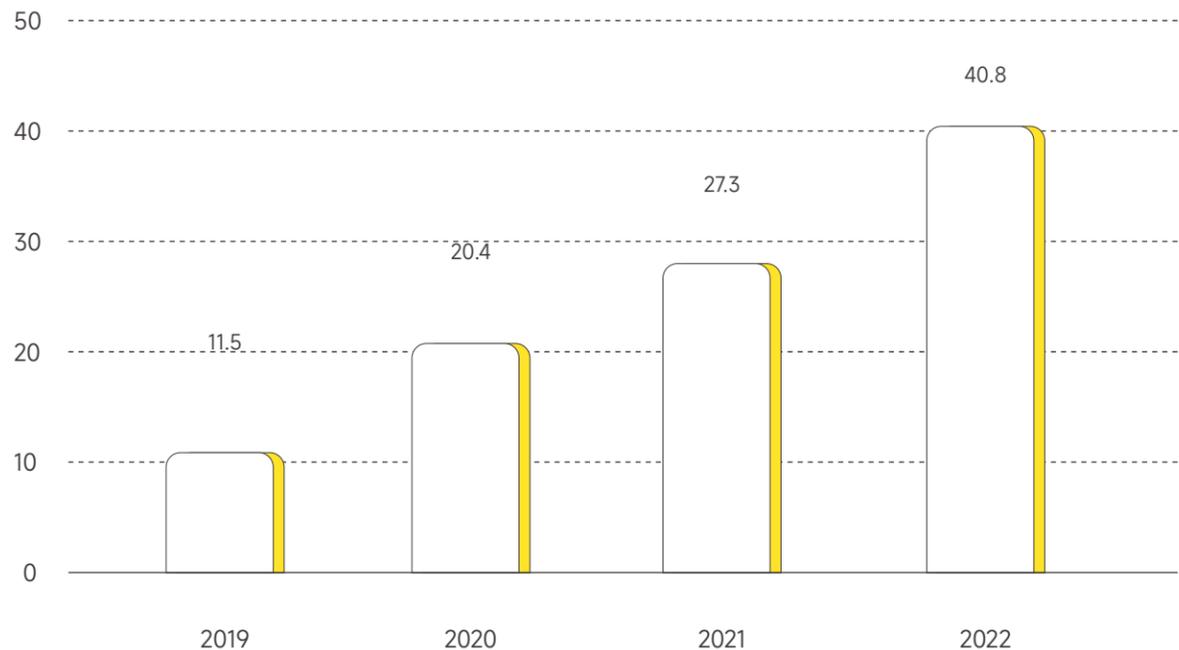
备注: 统计截至 2022 年底

万物新生业务模式图

同时, 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 3.0”系统², 实现了“收货 - 质检 - 存储 - 打包”全流程的自动化。此外, 我们通过分布各地的运营中心和城市小仓, 增加仓储协同能力, 大幅度提升物流运输效率, 提升产品周转率, 巩固供应链竞争力, 全面提升客户覆盖范围及产品可及性。

万物新生积极拓展多样化的销售渠道, 在 B2C 零售拍拍平台, 不断强化京东渠道 POP 业务、拓展严选业务模式, 并延展快手、抖音等线上零售新渠道; 在 B2B 拍机堂商家交易平台, 实现产品的高速流转, 帮助经销商、个体零售店、出口商等中小商家快速提升经营绩效。我们积极推进 BC 供应链流程的融合, 拍机堂零售场向拍拍 POP 商家开放, 为二手 3C 行业内的零售商家提供便捷的采货与运营支持, 为 BC 两端客户提升服务体验。

² 自动化模组及功能详见第五章创新研发章节。



◆ 拍机堂注册商家数量逐年增加

▭ 拍机堂注册商家总数(万家)

创新开拓新品类回收服务

2022年1月国家发展改革委等部门联合印发的《促进绿色消费实施方案》要求强化绿色消费科技和服务支撑，拓宽闲置资源共享利用和二手交易渠道，积极发展家电、消费电子产品和服装等二手交易，优化交易环境；鼓励二手检测中心、第三方评测实验室等配套发展。万物新生积极响应号召，扩大多品类回收的服务范围和交付能力，提升本地市场的渗透率，依托强大的供应链能力，助力绿色产业、循环经济协同发展。

万物新生通过前端爱回收门店的服务能力+后端能力共建的方式打开服务试点，从2022年二季度开始重点推进“多品类”战略并升级了组织架构，在门店内增设影像器材、箱包、腕表、黄金、名酒、鞋服等品类的回收，更好地满足用户的多种回收需求，为更多消费者提供便捷且丰富的绿色循环经济消费服务。

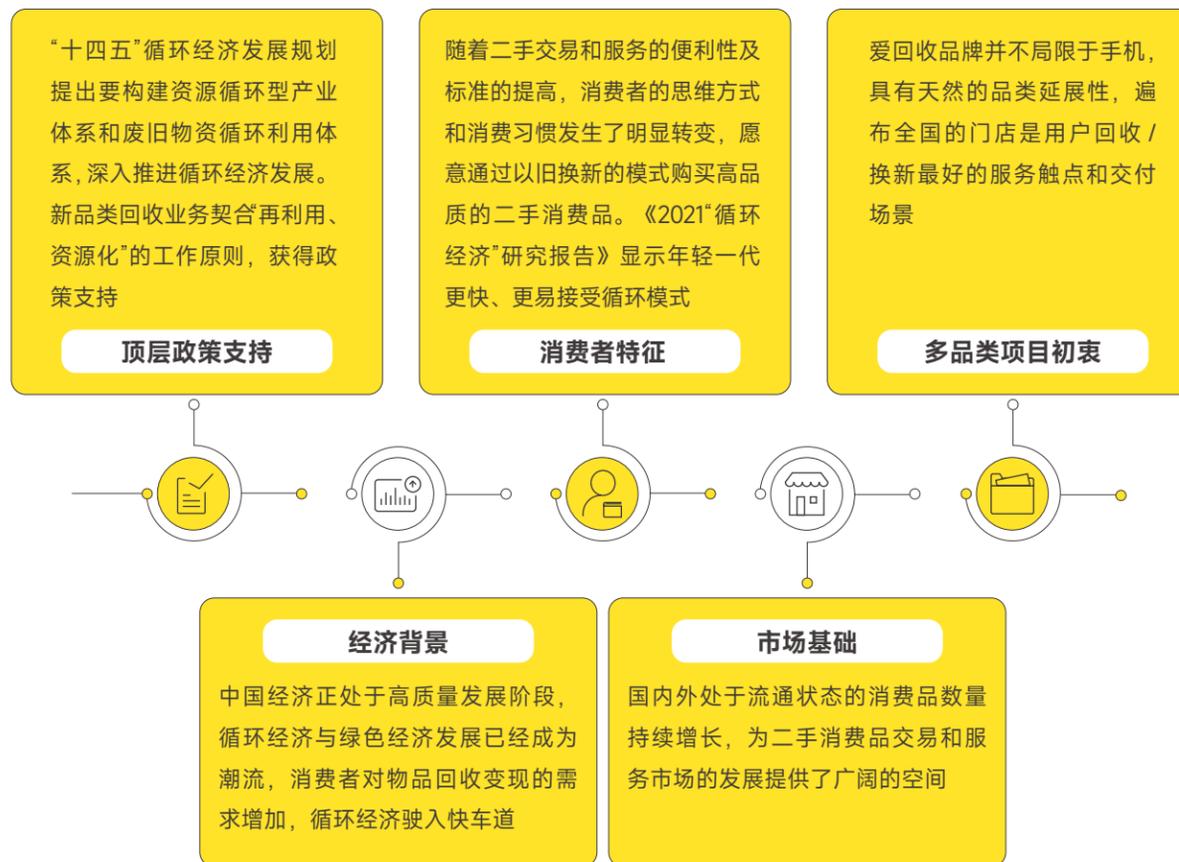
截至2022年末

多品类业务于国内覆盖

14座城市

能力落地

63家门店



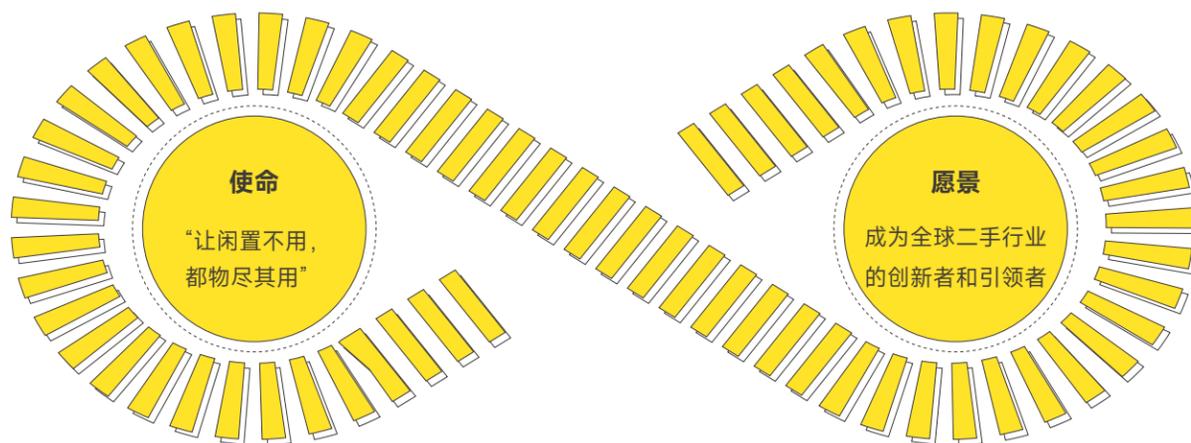
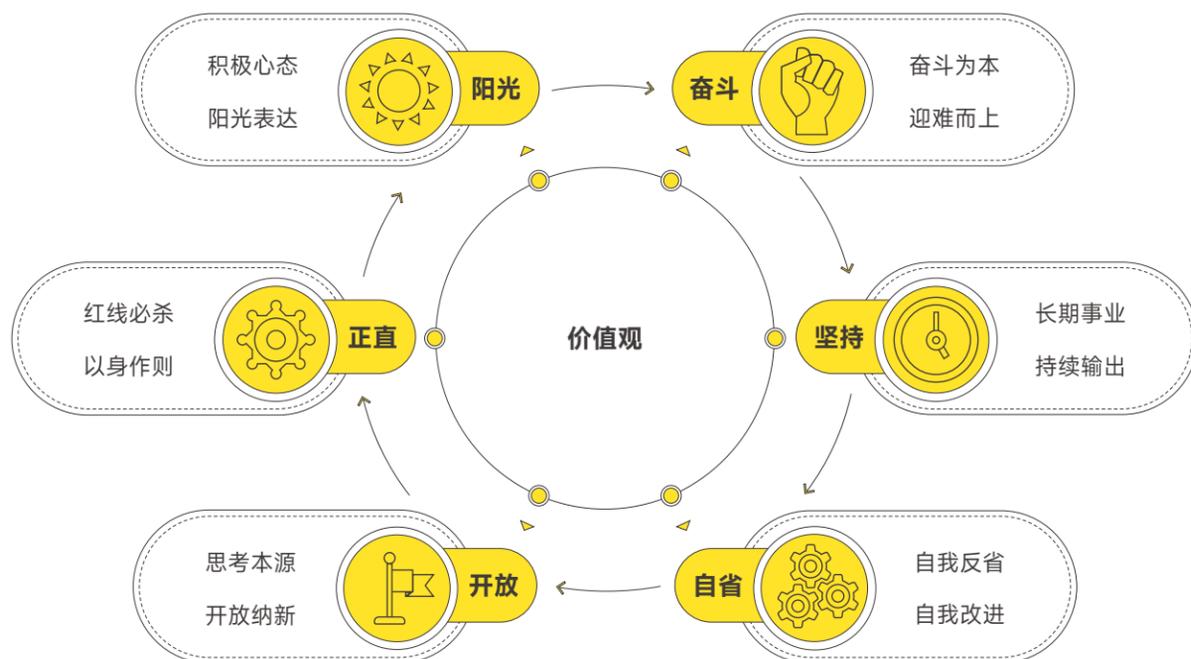
◆ 万物新生开展多品类业务分析



◆ 爱回收“奢侈品”回收解决方案

企业文化

作为二手消费电子产品交易和服务赛道的领军企业，万物新生始终践行“科技环保，商业向善”的企业价值观，和“让闲置不用，都物尽其用”的企业使命，以数字化和智能化能力建设推动行业运营效率的提升，引领行业向规范化、规模化和可持续的方向发展，持续为社会创造价值。



万物新生集团愿景、使命与价值观

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证券上市所在的美国证券法和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。本公司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，健全对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，保证利益相关方利益。



万物新生组织架构图

截至2023年6月，本公司董事会由8名成员组成，其中独立董事占比37.5%，女性董事占比25%。董事会成员均具备丰富的行业经验，专业能力涉及多个领域，助力董事会以更加综合且全面的角度进行企业决策。

类型	姓名	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	男	复旦大学计算机系硕士	√	√	
董事 / 执行总裁 / 首席运营官	王永良	男	对外经济贸易大学经济学学士	√	√	
董事	辛利军	男	上海交通大学学士	√	√	
董事	吴双喜	女	北京师范大学硕士	√	√	
董事 / 总裁 / 首席财务官	陈晨	男	上海交通大学学士	√	√	√
独立董事	王静波	男	牛津大学赛德商学院管理学博士	√	√	√
独立董事	蒋国兴	男	复旦大学数学与计算机科学学士	√	√	
独立董事	朱睿	女	明尼苏达大学商业管理博士	√	√	

万物新生董事会组成

	人数	非独立董事人数	独立董事人数	独立董事占比
审计委员会	3	0	3	100.0%
薪酬委员会	3	1	2	66.7%
提名和公司治理委员会	3	1	2	66.7%

万物新生各专业委员会构成

风险合规

风险管理及事故管理

万物新生坚持底线思维，以风险管理制度和事故管理制度建设为基础。有效的风险管理机制有助于尽早识别、评估风险事件，提前进行部署应对，完善的事后管理机制则可以及时应对处理发生的事故并进行复盘反思。我们秉持事前预警、事中处理、事后改善的风险及事故管控思维，并在报告期内对前置风险评估与管理进行了梳理与规范。

风险管理委员会 (RMC)



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员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，及时推进识别风险的整改，部署对应的风控工作，有效防范与应对在运营过程、财务、法律及信息安全等领域的风险。

RMC 月会机制及 RMC 成员协调配合机制推动集团各业务条线在流程合规、信息安全、商业道德、法律合规方面的风险识别和应对能力，促进管理水平的提升与优化。

RMC 前置风险评估

本集团重大业务战略或业务模式的创新或调整需开展相关前置风险评估，尽可能全面评估可能需要考虑的新增风险，并在设计业务形态时提前考虑风险应对的需求。RMC 前置风险评估的主要评估范围包括可能涉及的合规法律风险评估、内控及信息安全风险评估、财税风险评估及政府关系影响评估等。通过该机制提示业务部门相关风险，并推动设计风险应对方案，2022 年共收到 4 件风险评估需求，平均回复时间在一周内。

“多品类”业务风险预警机制

万物新生定期或不定期开展多品类回收业务的风险预警分析与评判，加强风险预警防控，并通过升级组织架构、更新风险管理制度、规范业务操作流程等方式，确保业务合法合规运行，推动公司及行业相关业务的健康可持续发展。

万物新生注重多品类业务底线合规性评估，区分物品等级设计并部署合规要求，如普通类（鞋服等）、关注类（奢侈品等）、敏感类（卡券、黄金等），不同品类建立了对应的风险管控机制，包括准入资质、物品非法来源防范、知识产权、数据安全等方面。我们严格遵守国家“反洗钱、反销赃、反逃税”等三反监管要求，关注业务模式避免触碰金融场景，坚持底线要求对用户进行身份核验、来源核验、可疑交易识别限制。我们保证物品合法合规，维护消费者的知情权和授权，完善隐私数据的安全保护。

合规翻新

万物新生在深圳检察院发布出台《深圳市检察机关电子产品翻新产业知识产权刑事合规指引（试行）》后积极推动公司内部业务线的梳理及落地工作。我们围绕来源合法、如实描述、一般维修、质量保障、明确告知的原则，在更换零部件的供应商管控、维修质量、线上线下向用户充分透传翻新信息、产品售后保障、宣传用语等方面进行合规化管理。

奢侈品回收的风险控制

商品来源风险管控

门店场景交付时

身份核验、物品来源核验、风控规则识别限制可疑交易，扫码并绑定防拆码确保物品唯一性

物品寄送至仓库后

合作方为物品标上唯一识别码，质检、养护、出售、退回均可追溯

质检能力及知识产权

建立了系统的质检流程及完善的质检标准，拥有权威专业的鉴定团队，通过合作中检来提高质检能力

注重知识产权的保护，不回收有知识产权风险的物品



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已识别的缺陷进行了整改。

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能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的形式提交公司 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，从而确保缺陷整改落实完毕。

本公司定期进行员工内控合规检查与培训工作，提高风险防范意识与管理水平。2022 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 11 个部门的 18 位成员共同参与此次培训与宣贯。



商业道德

反贪腐机制

万物新生遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《防止贿赂条例》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，制定并更新《万物新生集团廉洁自律准则》《万物新生集团廉洁自律准则：各部门员工行为规范附则》《万物新生反商业贿赂协议》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。

万物新生廉洁自律管理体系

01	02	03
廉洁自律准则	各部门员工行为规范附则	宣贯及监督
<ul style="list-style-type: none"> ● 明确集团层面举报渠道 ● 明确举报人奖励机制 ● 明确违反准则的处罚机制、失信行为信息收集及披露要求 	<ul style="list-style-type: none"> ● 明确违规行为分类：造假、虚报与隐瞒、商业贿赂、舞弊、泄露公司信息、侵占 / 破坏 / 影响公司资产安全、侵犯知识产权、违反工作标准及交易规范、损害公司形象、违反职业道德、违反法律法规等 ● 明确违规行为等级：1-5 级（1 为红线，为最高违规行为定级），具体视情节严重程度而定 ● 明确适用的处罚方式包括：解除劳动合同、书面警告、口头警告 ● 区分各业务部门特定业务场景，细化廉洁行为规范 	<ul style="list-style-type: none"> ● PR 设计廉洁自律海报，人事行政体系进行线下张贴及线上（电子屏幕）展示 ● HR 职能条线通过阳光诚信联盟进行员工背调并签署《失信行为处罚及信息披露告知书》 ● HR 职能条线负责在新员工入职培训时进行宣贯及考试 ● HR 职能条线通过邮箱公示失信处罚情况，以及举报奖励情况 ● 通过集团 HR 头条活动进行处罚通报及举报奖励情况，并剪辑保留视频 ● 内控内审职能条线落实行为规范管理体系的监督职能

◆ 万物新生廉洁自律管理体系三要素

商业道德及廉洁教育宣导与培训

万物新生通过多种形式的宣传、教育和培训活动，传递反腐败要求，弘扬廉洁自律的企业文化。我们将廉洁教育培训纳入新员工入职培训之中，明晰合规责任底线。我们通过公司内部飞书群、OA 系统或文化看板公示并宣导，确保员工已读内部群消息及文件。同时，我们开展廉洁从业检查、反舞弊审计项目，保障廉洁自律管理体系的有效运作。

报告期内

本公司运营中心开展廉洁从业相关培训

270 次

参与的员工人数为 (含外包员工)

1,756 人

开展定期、不定期廉洁从业检查次数为

8 次

本公司前端业务部开展廉洁从业相关的专项宣导

1 次

参与的员工人数为 (含外包员工)

1,700 人

每日针对员工行为规范开展廉洁自律行为规范检查

100%

本公司内控内审部在集团层面开展廉洁从业相关的培训

2 次

参与集团层面廉洁从业相关培训的员工人数为

46 人

开展专项审计项目，识别的控制缺陷整改率达

100%



万物新生廉洁自律准则宣贯

申诉与举报人保护

为了有效识别、调查公司员工的舞弊行为，万物新生制定了《举报人保护与奖励制度》，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，如在集团办公室、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。本公司定期对举报的舞弊事件进行跟踪，召开会议讨论进行反舞弊线索的追踪处理，并制订优化计划，保障公司依法合规经营的持续性。我们严肃对待举报内容，并对举报人个人信息进行严格保密。2022 年，集团共收到 14 起举报案件，截至报告期末，案件已全部处理完结。其中对于证实属于舞弊的案件，我们均已通过对相关人员开除、移送公安、追回给公司造成的经济损失等方式妥善解决。

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让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，最大程度降低企业信息系统与网络安全相关风险，切实保障本公司内部信息系统与网络安全。

根据《网络安全法》《数据安全法》等法律法规，万物新生制定了《信息安全管理度体系》，建立了日趋完善的信息安全管理度体系并每年修订一次，并通过内网正式发布。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。

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。

举报人保护及奖励机制：

举报路径：ICAC@atrenew.com 或 15618957708

举报奖励：给予举报人 5,000 至 100 万元人民币不等的现金奖励

举报人保护：相关信息在使用或核实时会严格执行保密机制，对举报当事人的相关信息将做必要的脱敏处理



网络安全等级保护测评报告

报告期内，根据《网络安全法》相关要求，本集团聘请第三方测评机构上海交通大学信息安全服务技术研究实验室对公司的网络运营安全进行测评，并出具了《网络安全等级保护测评报告》，测评的综合得分为 80.58 分，测评结论为良。本次测评共发现网络安全风险问题 29 个，其中高风险问题 0 个，中风险问题 10 个，低风险问题 19 个；中低风险均已执行相关改进措施。

案例 | 万物新生参加上海市通管局“磐石行动”护网演练，取得优异成绩



为深入贯彻习近平总书记网络强国战略思想，落实《网络安全法》《数据安全法》《上海市建设网络安全产业创新高地行动计划（2021-2023年）》有关要求，强化上海市电信和互联网行业网络安全防护能力，2022年8月，万物新生参加了由上海市通信管理局联合有关主管监管部门开展的“磐石行动”——上海市电信和互联网行业网络安全攻防演练活动。

本届“磐石行动”有来自国内各网络安全机构的30支专业红方队伍（攻方）和来自上海市电信和互联网领域的123家重点蓝方企业（守方），万物新生在众多蓝方单位中脱颖而出，在活动中表现优异，成绩位列前10%，荣获“优秀蓝方单位”。

在活动中表现优异，成绩位列前

10%

荣获

“优秀蓝方单位”



案例 | 万物新生完成信息安全监管检查及汇报

2022年，万物新生积极响应配合监管单位的各项信息安全的检查，通过材料提交、现场检查、主动汇报等方式，高质高量地完成并通过信息安全审查，充分体现了自身在隐私和信息保护方面的坚实基础。

序号	监管单位	检查时间	监管检查项目名称	检查方式	检查内容
1	市通管局	7月份	《2022年上海市电信和互联网行业网络安全和数据安全检查》	远程提交材料	管理制度及保障体系落实情况、通信网络安全防护工作落实情况、数据安全保护落实情况、个人信息保护工作情况。
2	网安支队	7月份	《2022年杨浦区网络安全专项检查》	远程提交材料	通过填报工具填报本单位重要网站、平台(App)、生产系统，生成上报文件，编写《网络安全检查总结报告》，填报密码应用情况检查
3		8月份	《违法信息、实名制及日志留存》	现场执法检查	内容安全、实名制及日志留存
4		12月份	《违法信息、实名制及日志留存》	远程提交材料	内容安全、实名制及日志留存
5	市文化执法总队	8月份	《互联网违法信息发布》	现场执法检查	互联网用户发帖，内容安全相关检查
6	市网信办	7月份	《信息安全专题汇报》	主动汇报	安全管理体系、数据安全及技术体系建设



02

严以律己 管治新生



万物新生始终将可持续发展作为公司整体战略的一部分，通过持续优化公司 ESG 治理、强化 ESG 风险识别与管控、制定应对气候变化举措、有效管理各类资产、回应各利益相关方的期望，以此携手共筑行业可持续发展生态圈。

本章所回应的重要性议题：

- 公司治理
- 经济绩效
- 间接经济影响
- 依法纳税

本章所回应的 SDGs



ESG 治理

万物新生致力于将 ESG 发展理念根植于公司的治理体系中，我们不断优化各项制度、强化公司管治体系与内控体系、持续完善二手消费电子产业链的全生命周期碳足迹管理体系，并联合员工、商家、供应商等价值链伙伴共同建设可持续发展生态圈，打造 ESG 样本企业，为中国 2035 年远景目标与联合国可持续发展目标（UN SDGs）贡献力量。

本公司建立了全面而完整的三级 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，持续提升 ESG 管理工作的系统性、科学性和实效性。ESG 管理委员会负责推进本集团 ESG 管理体系的建设，并监督 ESG 战略的落实及目标的优化，推进 ESG 治理和绩效提升，再由专项 ESG 工作小组串联本集团各业务和职能部门，落地执行 ESG 各项事务。



董事会

- 统筹整体 ESG 发展工作
- 审批和监督 ESG 相关事宜



ESG 管理委员会 (ESGC)

- 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 战略及优化目标工作



ESG 工作小组

- 串联公司各业务和职能部门
- 负责执行 ESGC 的相关工作



各职能部门和事业部

◆ 万物新生 ESG 三级管理架构

ESG 绩效回顾

2022 年，本公司在二手手机回收和利用的温室气体减排绩效分析、ESG 评级提升、减排方法学的研究方面取得了良好的成果。以下是本公司 2022 年 ESG 绩效的详细回顾与 2023 年的目标展望：

2022 年关键绩效回顾

2023 年目标展望

ESG 年度报告优化：

复用制订 2020 年报告的方法和能力，增加对二手手机回收、处置、销售环节的碳足迹梳理，采用生命周期分析和循环公式量化 2021 年集团二手手机回收和利用的温室气体减排绩效（行业首创）。



优化 ESG 年度报告的结构与内容，各事业部之间形成更紧密的 ESG 反馈机制。

提升 ESG 风险评级：

晨星 Sustainalytics 的 ESG 风险评级提升为“低风险”，总得分为 17.6/100 分，在全球“在线和直销零售”板块的公司中位列第四名（4/85），获得 ESG 股东及投资者认可。



识别 ESG 评级中尚待优化部分，强化 ESG 风险识别与管理能力。

减排方法学：

推动二手手机循环方法学的首轮专家评审，验证自愿减排项目（CCER）申报和交易的可行性。



优化减排方法学模型，推动实现全国或地方减排指标的可交易。

利益相关方参与

万物新生高度重视与利益相关方的沟通工作，各相关方的意见与建议对本公司有效提升可持续发展能力来说尤为重要。本公司通过多种沟通渠道，包括但不限于线上线下沟通、发布报告、电话、电邮、举办会议、参访、开展问卷调查等，聆听包括消费者、平台商家、员工、股东 / 投资者、政府及监管机构、媒体、社区与公众、供应商和合作伙伴等利益相关方的期望与诉求。

利益相关方	对万物新生的意义	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"> 隐私保护和数据安全 优质的产品和服务 消费者权益 诚信经营 	<ul style="list-style-type: none"> 线上线下沟通 (App/网站 / 门店) 7*12 小时客服热线 客户满意度调查 负责任营销与品牌推广
 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"> 商家入驻和商家资质管理 优质的产品服务 诚信经营 	<ul style="list-style-type: none"> 商家大会 一线实地考察评估 商家交易流程的数字化 信誉分评分
 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"> 保障基本权益 多元化、平等与包容性 薪酬福利 培训与发展 健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 员工工会 员工满意度调查 倾听官 头条沟通会 云课堂和飞书知识库 健康安全培训

利益相关方	对万物新生的意义	关注议题	沟通渠道 / 反馈方式
 股东 / 投资者	股东 / 投资者是万物新发展的支持力量，公司稳健成长是对他们的最佳回应。	<ul style="list-style-type: none"> 企业管治 市场表现 经济绩效 ESG 表现 	<ul style="list-style-type: none"> 公司参访 电话与书面沟通 业绩发布会、新闻稿 公司年报、季报 ESG 调研以及报告 参与买方投资者路演 反路演 / 现场调研
 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"> 合规经营 依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> 接待调研 主动汇报 年度报告
 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。	<ul style="list-style-type: none"> 社区发展 公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 捐赠与援助 公益项目
 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"> 供应商准入标准 供应商评估 供应商合作 交流与合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商评估 供应商社会责任 企业合作

重大性议题识别与判定

2022 年，万物新生参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议，以及 MSCI、Sustainalytics 等资本市场指数评级所关注的行业 ESG 重点议题，共梳理出万物新生 ESG 议题 20 项，涵盖公司管治、运营、研发、供应链、客户服务、员工等价值链环节，整体议题与 2021 年 ESG 议题库基本保持一致。为了更好地进行 ESG 议题的重要性评估，万物新生委托独立顾问机构开展深入的利益相关方调研活动，共回收 520 份有效问卷。



报告期内，本公司共识别出高度重要议题 8 项、中度重要议题 10 项、一般重要议题 2 项。与 2021 年 ESG 报告重要性议题优先级相比，有 3 项重要议题在万物新生内外部利益相关方中的重视程度提升，其中“员工健康与安全”“商业道德与准则”提升为高度重要议题，“节能减排与绿色运营”提升为中度重要议题。本报告会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。

高度重要议题

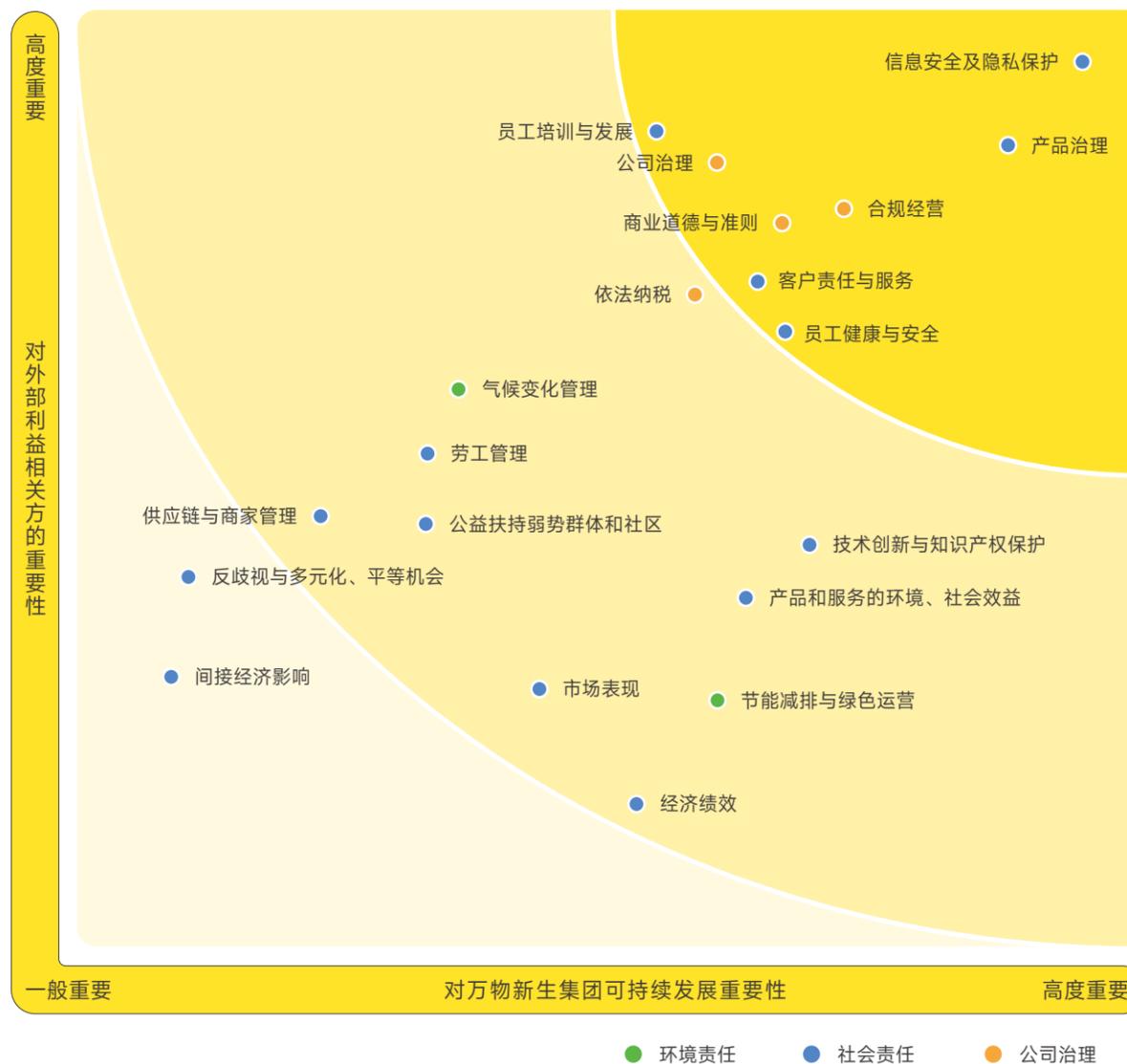
8 项

中度重要议题

10 项

一般重要议题

2 项



万物新生重要性议题矩阵

ESG 风险管理

万物新生关注企业经营环节中的 ESG 风险管理，除考虑项目的财务方面风险因素外，本公司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。我们通过识别重要性议题以及其中风险，检视分析相关 ESG 因素对于本公司运营及业务活动的影响，从而进一步完善公司对 ESG 风险的管控。我们相信主动管理 ESG 风险有助于公司提升客户满意度、降低公司经营风险、提升公司竞争力。以下为本公司对于重要性议题的风险与机遇识别，以及相应的提升举措概况，提升举措已在本报告对应章节中详述。

重要性议题									重要性议题
	公司治理	产品治理	信息安全及隐私保护	客户责任与服务	员工培训与发展	员工健康与安全	合规经营	商业道德与准则	
	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。	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。	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。	更优质的客户服务有助于保证客户基本权益，提升客户的粘性和品牌忠诚度。	公司的发展离不开多元、专业的人才培育和支持。	万物新生在员工职业健康与安全的管理，能够有效保障员工权益、改善生产效率和稳定性，实现企业可持续发展。	作为一个跨国企业，万物新生的运营覆盖多个国家和地区，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。	重视反贪污与反腐败管理，提升经营管理的透明度与有效性，有助于避免产生对企业诚信和声誉的不良影响。	
	<ul style="list-style-type: none"> 按照公司章程科学运作，不断优化调整组织架构，明确管理层和执行层权责 不断完善各项规章制度 	<ul style="list-style-type: none"> 标准化、自动化产品检测流程 向第三方商家输出统一的质检标准和工具 参与制定行业标准，引领行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 组建信息安全 & 隐私保护风险管理机构并制定相关制度 开展信息安全审查工作 提供“爱清除”隐私清除工具和隐私保护计划 	<ul style="list-style-type: none"> 提供便捷、多元的优质服务 优化客户沟通与投诉机制 开展客户满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 优化落实绩效考核机制 根据培训对象差异开展各类培训计划 	<ul style="list-style-type: none"> 提供健康福利保障 开展多元化的关怀活动 打造健康安全的工作场所 开展安全相关培训 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守美国证券交易委员会规则 搭建风险管理机制 完善内控内审 员工合规培训与宣贯 	<ul style="list-style-type: none"> 优化廉洁从业相关制度和机制 开展反舞弊专项审计 廉洁从业相关培训与宣贯 	
<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 ESG 治理 	<ul style="list-style-type: none"> 产品质控 供应链管理 行业贡献 	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务 	<ul style="list-style-type: none"> 员工成长 	<ul style="list-style-type: none"> 员工关怀 健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> 风险合规 	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德 		
推进 SDGs 进程									推进 SDGs 进程

ESG 关键绩效³

环境绩效^{4、5}

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年	备注
间接能源使用					
总耗电能	千瓦时	5,271,092.00	4,937,065.00	4,280,524.00	
温室气体排放					
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	37,640.91	31,336.29	5,917.44	
范畴一 ⁶	吨二氧化碳当量	0.00	0.00	0.00	
范畴二 ^{7、8}	吨二氧化碳当量	3,001.13	2,873.17	2,503.60	
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	0.30	0.37	0.52	
范畴三 ⁹	吨二氧化碳当量	34,639.78	28,463.12	3,413.84	
范畴三 - 资本货物 ¹⁰	吨二氧化碳当量	6,381.43	3,183.12	-	2022年数据增加较大，主要系东莞运营中心建设完成并投入使用所需的固定资产增加
范畴三 - 上游运输配送 ¹¹	吨二氧化碳当量	2,872.52	1,927.94	2,745.59	
范畴三 - 运营废弃物 ¹²	吨二氧化碳当量	46.75	21.80	-	2022年数据增加较大，主要系运营中心、办公室等装修产生的垃圾清运费用较多
范畴三 - 商务差旅 ¹³	吨二氧化碳当量	785.76	1,546.36	271.68	2022年数据减少较大，主要系疫情封控后推行居家办公政策
范畴三 - 员工通勤 ¹⁴	吨二氧化碳当量	2,975.00	6,290.00	-	
范畴三 - 下游运输配送	吨二氧化碳当量	8,465.62	7,033.26	-	
范畴三 - 售出产品末端处置排放 ¹⁵	吨二氧化碳当量	12,615.28	7,940.52	-	2022年数据增加较大，主要系公司业务量增加
范畴三 - 特许经营 ¹⁶	吨二氧化碳当量	497.42	520.12	396.57	

³ 2020年空白数据为未统计 / 未披露数据。

⁴ 环境数据的收集时间覆盖2022年1月1日至2022年12月31日；除范畴三温室气体，其他环境数据的范畴为本集团位于北京、上海、东京、深圳等办公场所，全国运营中心（东莞、常州、成都、武汉、天津、西安、沈阳和香港），自营小仓及全国的自营店。

⁵ 环境数据的密度计算使用2022年数据总量除以公司当年度的收益金额，以百万元人民币计。

⁶ 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。

⁷ 温室气体排放量（范畴二）来自外购电力。当前排放计算系数选用国家发改委最新发布的平均电网排放因子0.5703 tCO₂/MWh；香港运营中心选用中华电力公布的排放因子0.55 tCO₂/MWh；东京温室气体排放因子参照日本环境省公布的2022年电力供应商温室气体排放因子。

⁸ 2022/2021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。

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年	备注
水资源					
总用水量 ¹⁷	吨	21,696.32	11,532.76	9,591.75	2022年数据增加较大，主要系自动化程度较高的常州和东莞运营中心业务量增加
用水量 - 市政用水	吨	20,888.14	11,416.96	9,495.00	
用水量 - 桶装水	吨	808.18	115.80	96.75	
水耗强度	吨 / 百万元人民币	2.20	1.48	1.97	
综合污水排放量 ¹⁸	吨	17,357.06	9,236.83	7,596.00	2022年数据增加较大，主要系自动化程度较高的常州和东莞运营中心业务量增加
污水排放密度	吨 / 百万元人民币	1.76	1.19	1.56	
废弃物					
无害废弃物总量	吨	32.90	27.88	8.14	
可回收物总量	吨	325.99	162.49	184.98	2022年数据增加较大，主要系东莞运营中心建设完成并投入使用
包装耗材					
包装物料总量 ¹⁹	吨	761.98	566.66	398.38	2022年数据增加较大，主要系东莞运营中心建设完成并投入使用

⁹ 2022/2021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。

¹⁰ 范畴三-资本货物主要包括本集团购买的固定资产。

¹¹ 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。

¹² 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。

¹³ 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。

¹⁴ 范畴三-员工通勤主要包含万物新生全体员工通勤交通排放。

¹⁵ 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。

¹⁶ 范畴三-特许经营主要来自加盟店的电力使用。

¹⁷ 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。

¹⁸ 数据定义：公司污水排放量 = 0.8 * 总用水量。

¹⁹ 包装耗材为产品运输包装过程中所用的纸箱、胶带、气泡膜、手机气柱袋等。

社会绩效²⁰

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年	备注
员工雇佣					
正式员工总数	人	2,025	2,497	2,388	
外包员工总数	人	2,925	-	-	2022年数据补充外包与兼职员工总数
兼职员工总数	人	261	-	-	
按管理级别划分正式员工					
高级管理层	人	31	38	37	
女性高级管理层	人	7	7	7	
中级管理层（如部门经理）	人	327	380	298	
按员工情况划分正式员工					
一般员工	人	1,667	2,079	2,053	
残障员工	人	14	13	16	
按学历划分正式员工					
硕士及以上	人	89	106	-	2020年暂未开展员工学历多样性的统计工作
大学本科	人	870	1,401	-	
大学专科	人	740	817	-	
中专及以下	人	326	173	-	
按性别划分正式员工占比					
男员工占比	%	69.09	70.85	71.28	
女员工占比	%	30.91	29.15	28.72	
按年龄层次划分正式员工占比					
30岁及以下员工占比	%	56.30	56.15	62.35	
31-49岁员工占比	%	43.36	43.37	37.48	
50岁及以上员工占比	%	0.35	0.48	0.17	
新进员工					
新进员工总数 ²¹	人	270	772	310	
新进男性员工数量	人	140	499	186	
新进女性员工数量	人	130	273	124	
参与工会情况					
参与工会的员工人数	人	325	340	360	
参与工会的员工人数的占比	%	16.05	13.60	15.10	
员工健康与安全					

²⁰ 社会绩效中员工雇佣、员工健康与安全、员工培训、员工满意度相关数据仅体现正式员工情况。

²¹ 新进员工总数只计算长期员工，时间截至2022年12月31日。

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年	备注
工伤事故数	件	8	14	8	
工伤死亡人数	人	0	0	0	
工伤损失工作日数	天	451	245	540	
工伤损失小时数	小时	3,608	1,959	4,320	
缺勤率 ²²	%	1.73	2.00	3.06	
员工培训（正式员工）					
员工的平均培训时间	小时	8	8	10	
定期接受绩效评估和职业发展考核的集团员工占比 ²³	%	98.3	97.7	95.6	
员工满意度					
员工满意度（集团员工）	/5	4.44	4.25	4.42	
员工满意度（一线员工）	/5	4.39	3.90	4.12	
拍机堂商家绩效					
商家培训数量	家	8,047	7,273	3,016	
商家平均培训时长	小时/周	4.0	4.6	6.5	
累计注册买家数量	家	191,703	118,782	92,515	
累计注册卖家数量	家	215,909	153,989	111,925	
新增买家数量	家	72,921	26,267	38,522	
新增卖家数量	家	61,920	42,064	51,237	

公司治理绩效

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年	备注
贪污诉讼案件数目	件	1	0	-	诉讼案件已妥善完结
开展廉洁从业检查次数	次	8	6	-	
完成审计项目	项	4	2	-	

²² 缺勤率以损失日数除以汇报期内的预定工作日计算。

²³ 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。



03

物尽其用 绿色新生



万物新生致力于延长二手产品的生命周期，不断让产品焕发新生，以此减少温室气体排放，助力国家实现双碳目标和国际应对气候变化。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；我们不断修改完善二手手机流通环节 CO₂ 减排方法学，推动方法学注册备案；我们在产品回收、质检、仓储、运输及处置环节植入绿色基因，减少产品在消费领域的碳排放和环境污染，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。

本章所回应的重要性议题：

- 节能减排与绿色运营
- 气候变化管理
- 产品和服务的环境、社会效益

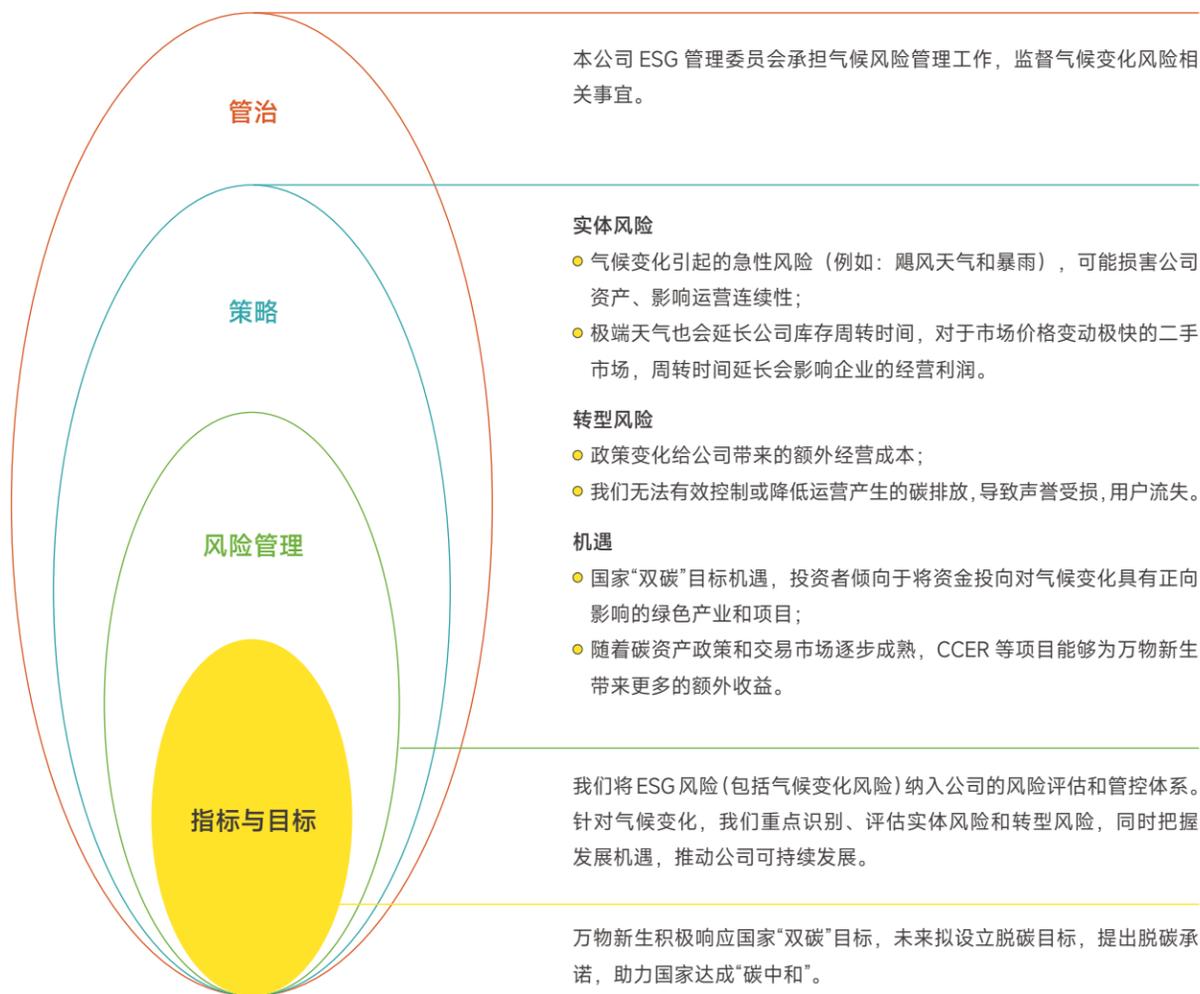
本章所回应的 SDGs



应对气候变化

在全球气候变化日渐严峻的情况下，加之我国“双碳”目标的驱动，万物新生深刻意识到气候相关风险及机遇对公司及二手消费电子循环产业发展的深远影响。

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，识别和评估了在业务和运营中面临的气候变化风险与机遇，并洞察了其潜在的财务影响。我们积极正视相关问题，通过加强内部环境监管和与外部第三方合作的“双管齐下”，对企业经营、运营状况及风险情况进行监测，及时发现环境和气候管理薄弱环节，采取针对性的处理措施，及时防范、控制和化解相关挑战，改善公司在环境和气候方面的经营韧性。同时，我们抓住机遇，关注政府政策及行业趋势，不断调整完善我们的业务战略，实现公司的可持续发展。



◆ 万物新生面临的气候变化风险与机遇

绿色产业

如今，以旧换新和二手消费行为愈发流行，电商与服务平台开放在线估价与线下回收服务，线上线下相结合的模式提高了回收率，二手消费成为更多消费者的选择。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。本公司通过建立完善的回收、质检、再销售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”。

我们通过多渠道的回收途径、体系化的质检标准、有效的定价机制、完善的销售平台，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。

案例 | 极光大数据发布的低碳社会洞察报告引用万物新生

极光大数据旗下月狐研究院推出《2022 低碳社会洞察报告》，分析其在碳中和领域内的价值、具体碳减排表现以及典型的企业举措。万物新生以领先的商业模式、突出的减碳举措与贡献，成为该报告中闲置电子产品循环利用企业的案例典范。

案例 | 万物新生二手手机回收及循环利用方法学

万物新生联合第三方公司经过多次讨论、反复沟通协商、征询外部专家意见，经过多轮修改完善后于 2023 年 4 月 30 日向生态环境部递交了方法学申报材料。该方法学的研发与采用将进一步盘活并资源化利用闲置二手手机，减少环境污染与二氧化碳排放。

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。本公司致力于运营中心的自动化升级，整合数字化管理系统与智能设备，助力二手 3C 行业向智能化、系统化、规模化、低碳化运营升级。

我们坚持自动化技术研发与推广应用，积极与供应链单位合作，从包装物制造商到物流企业，从消费者到回收拆解合作方，实现了仓储、包装、物流、处置与办公等环节的低碳化运营与节能增效。

绿色仓储

万物新生通过数字化手段对库存进行精准监控、提前预判，实现了物料仓储及存货量的更优化布局，库存周期进一步下降，既降低了仓储空间占用，也避免了存货搬运及存储产生的设备、物料及能源耗损。

报告期内

武汉仓储布局实施优化，物品上下架时间缩短 1 小时，效率提升 5%，减少了设备运作时间，降低了资源耗损

东莞打包工作台改版及位置进行优化，节约仓储空间 30%，同时减少了商品在储存、搬运和包装过程中造成商品的破坏

物品上下架时间缩短

效率提升

节约仓储空间

1 小时

5%

30%

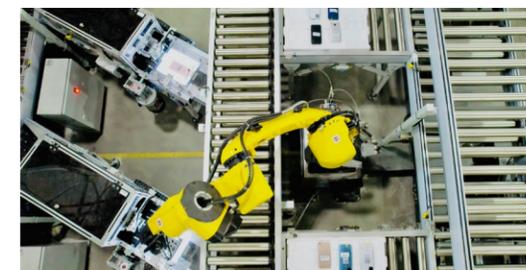
案例 | 东莞运营中心科技环保先行，打造循环经济样本

万物新生东莞自动化运营中心除了一系列的自动化科技升级，在前期设计施工阶段就引入了绿色低碳理念，并贯穿整个运营环节：

- 控制运营设备的能耗与改进运营流程，节约能源、降低运营碳排放
- 用电子标签取代部分原有纸质标签，减少耗材浪费
- 由智能拣选机器人拣选出货品打包出库，实现降本增效
- 减少 PVC 塑料产品采买和损耗，进一步实现低碳运营



◆ 电子标签



◆ 智能拣选机器人

绿色包装

万物新生将绿色基因根植于日常运营中，采购更加环保耐用的包装材料，积极推进物品包装的标准化、绿色化、循环化与减量化，提升快递包装废弃物的回收与再利用，践行绿色消费与循环经济理念。本公司通过运营体系的自动化升级，提升包装过程的自动化作业，进一步减少资源浪费。

报告期内

TO B 业务回收包裹内填充物进行二次利用，全年回收利用

18 吨

TO C 业务使用更加耐用的包装材料，进行合理再利用，全年回收利用约

36,000 个

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，具体举措包括：

- 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；
- 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。

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，其在环境和气候管理方面属于行业内领先，均已获得 ISO 14001 的环境管理体系认证。选用更加绿色、安全、可靠的物流承包商可以帮助减少本集团的环境和气候影响。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的包装物料消耗进行了统计与计算²⁴。

报告期内

我们通过优化仓储安排及物流周转，提升了运营时效，减少了资源耗损，降低了物流环节碳排放。

西安仓升级后，C2B 平均物流时效节省

27.5 小时

沈阳仓升级后，C2B 平均物流时效节省

33.7 小时

绿色处置

万物新生重视产品的全生命周期管理，对回收存在质量问题或款式废旧且无市场流通价值的设备，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。

报告期内

万物新生共绿色处置设备

减少电子产品污染

27 万台

43.2 吨

减少大量重金属污染，其中

金

1.48kg

银

10.39kg

铜

12,467.3kg

钯

0.04kg²⁵

²⁴ 数据统计及计算结果详见 ESG 关键绩效章节。

²⁵ 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，推行无纸化、低耗能化办公方式，持续组织节能减排系列活动。本公司充分挖掘自身特色，在办公区域设置可回收物自助回收机，为员工定制环保元素类物品，不定期举办赠送环保礼品主题活动，为员工办公配置循环利用的二手电子产品，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。

我们还注重环保理念宣传与普及，定期开展节能环保宣传教育，宣传节能降耗的方针政策。本公司通过倡导午休熄灯一小时、冬夏季空调温度管控、会议室设备设置自动断电、使用智能饮水机、限制大功率电器等措施，践行节电节能绿色办公方式。

案例 | 环保收纳小妙招之最佳工位评选

报告期内，本公司组织了结合环保收纳主题的工位评选活动，让员工用实际行动践行绿色环保理念，学会循环利用身边的一切物资。

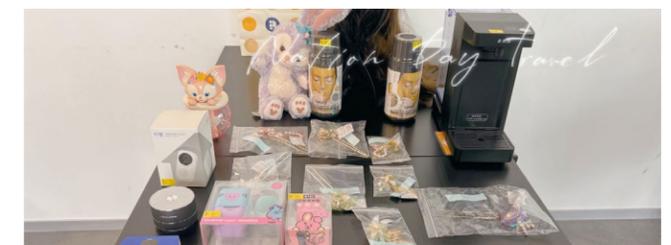


结合环保理念的最佳工位评选



案例 | 员工跳蚤市场

报告期内，本公司在总部办公场所组织了员工跳蚤市场活动，给员工们创造了相互交换或交易闲置物品的机会。该活动激活了员工的闲置物品，促进资源循环利用，增强了员工的环保意识和循环经济理念。



万物新生内部跳蚤市场

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，引导公众绿色消费，传递社会价值，助力循环经济的发展。

案例 | 爱回收举办“闲置鞋服，回收换礼”活动

2022年12月，爱回收在北京和上海两地13家门店开启“闲置鞋服，回收换礼”活动，按照成色回收用户家中闲置的衣服与鞋子，成色等级高且满足要求的品牌物品按件予以回收，不满足要求的则按重量回收。通过回收活动，用户获得的环保积分可以兑换保温杯、随行杯、无线充电器等暖冬好礼，让用户更便捷实实在在地参与环保回收，促进绿色消费。



◆ 闲置鞋服回收换礼现场

案例 | 拍机堂商家年度交易报告界面助力用户增强碳减排意识

拍机堂App年度报告界面能直观显示平台商家的年度交易量和降低碳排放量，可以提升用户对个人碳减排的感知度，引导用户养成绿色低碳的生活消费习惯，增强全社会节能减排、绿色发展的意识。



◆ 拍机堂 2022 年度用户降低碳排放绩效

绿色城市

爱回收·爱分类是万物新生集团投资孵化的城市绿色产业链业务，通过“互联网+垃圾分类”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，实现了规模化运营及商业模式闭环。

爱回收·爱分类为居民提供简单便捷的回收服务，通过有效回收可回收物，有效促进生活垃圾源头减量；为政府提供绿色城市大数据解决方案，提升市容市貌，助力城市数字化转型。爱回收·爱分类利用自身环保属性，整合循环再生产业链资源，开展环保公益活动，并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。

截至 2022 年 12 月 31 日，
爱回收·爱分类累计投放智能回收机

用户规模突破

13,324 台

639 万

年回收量达

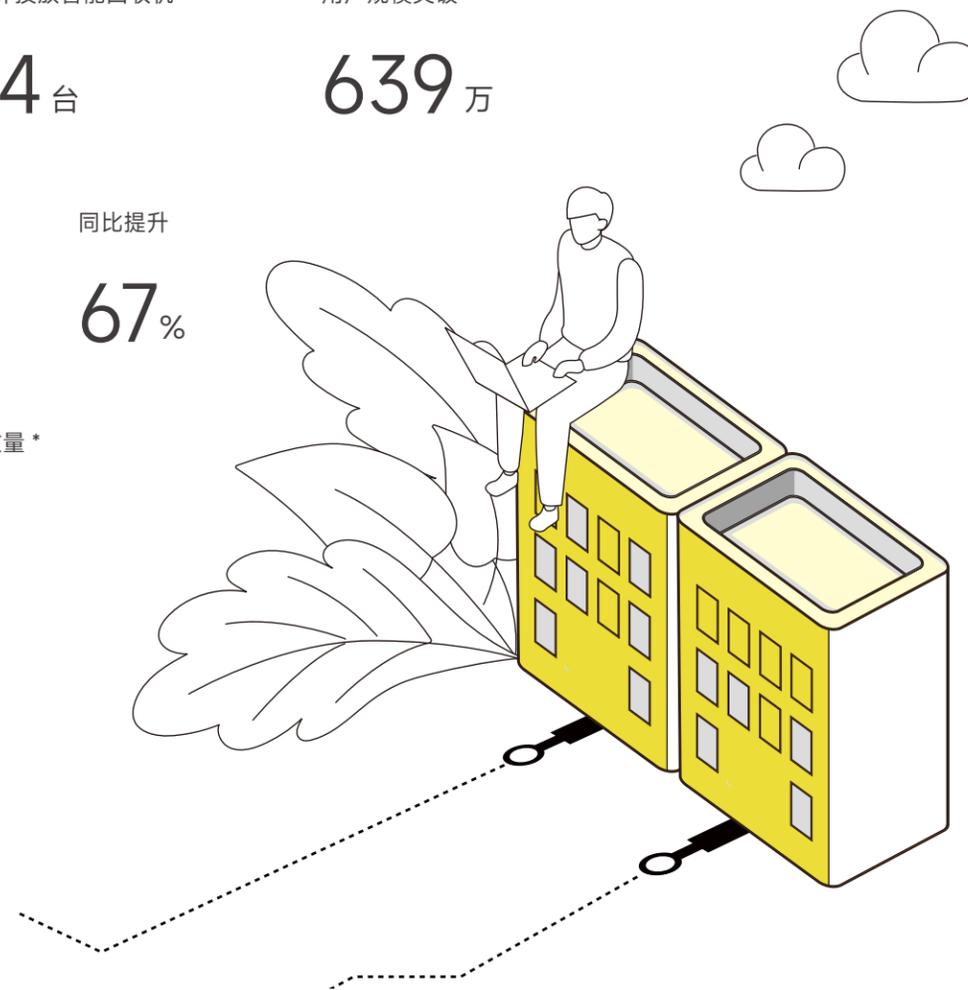
同比提升

25 万吨

67%

相当于减少碳排放量*

46 万吨



*注：据第三方碳管理及咨询解决方案机构碳足迹的方法计算得出。

回收

手机

平板

电脑

相机

包袋

腕表

首饰

黄金

名酒

鞋服



04

心系客户 品控新生



万物新生以提供顾客优质的产品和服务为核心，严格把控产品质量，优化供应商管理与商家管理措施，建立完善的客户沟通和反馈渠道，进一步保障各相关利益者的权益，从而不断实现将我们的产品及服务触达更多人群，满足更多用户的市场需求。

本章所回应的重要性议题：

- 产品治理
- 信息安全及隐私保护
- 客户责任与服务
- 供应链与商家管理
- 产品和服务的环境、社会效益

本章所回应的 SDGs



产品质控

在产品质控方面，万物新生从产品质量管理全生命周期的各个环节（包括回收、物流、质检、增值服务，以及销售等）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，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由人为检测主观因素带来的潜在问题，使全行业向着透明化、标准化、专业化的方向有序发展，提升消费者和商家用户对万物新生品牌价值的认同感，积极推动“清晰透明质检、买家放心购买、商家轻松交易”的理念。2022 年，万物新生通过 ISO9001 质量管理体系认证，在产品质控方面继续深耕。



◆ ISO9001 质量管理体系证书

○ ○ ○

在回收阶段，我们在全国各地布局线下门店，通过多渠道组合回收设备并对不明来源的设备进行识别控制，再通过隐私保护计划与清除工具等确保隐私和信息安全。



在质检阶段，我们制定统一化标准化的质检标准并进行质检等级分级，大力推广并采用自动化质检，再辅以如“机大侠”等质检机器，确保质检的有效性。



对于增值业务（如翻新），我们确保所有接受翻新的机器都能合规合法的溯源，翻新的配件符合国家认证标准，并在销售时对更换过的配件进行如实描述，且提供售后保修服务。



在销售阶段，我们提供透明的质检报告，充分展现每一件二手商品的详细情况，并制定完善的售后质保机制等，以保障消费者购买的二手商品的产品质量。



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。公司高度重视个人隐私和信息安全，在用户设备回收阶段提供“爱清除”隐私清除工具和隐私保护计划，最大程度保护消费者隐私和权益。

来源控制

万物新生对产品来源提供合理的保障。在回收产品时，我们会对设备进行基本情况检测，对于存在序列号不明或相关出厂属性异常的设备，一律不予回收。此外，在回收机器时，我们保持高度敏感性，会对顾客的身份进行核实，对用户信息不匹配或存在用户隐私泄露的产品，均不予回收。

隐私保护

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 <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：<https://m.aihuishou.com/n/#/help/privacy/ahs-personal-data/index>

- **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：<https://m.aihuishou.com/n/#/help/privacy/vendor-personal-data>



隐私保护措施

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，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。



◆ 二手电子产品数据清除系统“爱清除”已通过 ADISA 国际认证



◆ 万物新生笔记本电脑硬盘的数据擦除认证

体系化与自动化质检

体系化质检标准

万物新生不断加大对科技创新的研发投入，实现全自动化质检，用技术保证质检效率和准确率，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样标准、同等价值的服务。

在自营端，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）分为 36 级质检等级并向三方商家输出质检标准赋能其质检能力，使消费者可以享受同等标准的产品与服务，有效构建消费者信任桥梁，提升平台品牌认知和影响力。

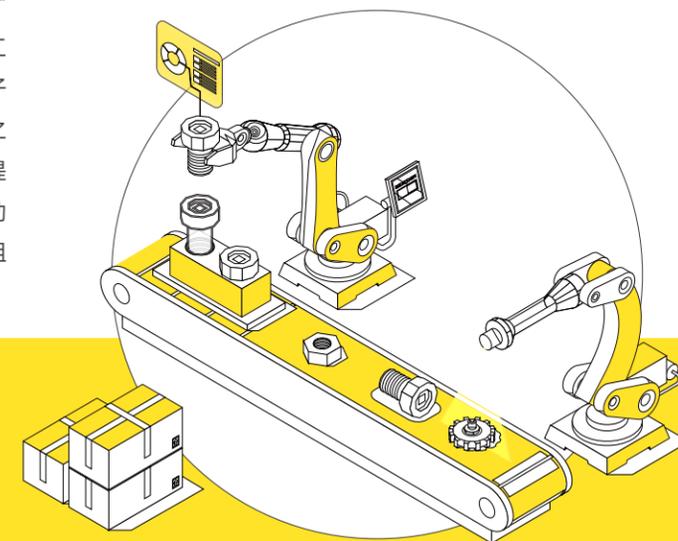
在三方商 / 卖家端，为保障其对万物新生的产品质检标准能够认知清晰，我们建立了质检标准透传机制帮助三方商 / 卖家快速学习，实现各类标准稳定、有效透传，提升三方商家质检运营能力。为了进一步优化商家的质检标准体验并获得更准确的质检结果，我们开发并为广泛中小商家提供新型便携式智能质检工具“机大侠”。该设备大小与移动电源相近，可帮助小商家检查苹果手机的硬件更换情况、手机保修情况、手机功能、电池寿命及二手设备的诸多关键功能，数据回传后提供即时报价，并可出具与官方自营同等价值的质检报告，帮助商家实现高效的质检与定价，促进回收交易，显著提升质检规范性。

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和误差。我们开发并更新迭代新一代二手 3C 全自动质检流水线“Matrix 3.0”，通过全自动化的收货、输送、质检、分拣和存储流程，进一步巩固非标产品的分级标准，实现更为精准的产品定级和定价。

2022 年，我们完成东莞自动化运营中心全套“Matrix 3.0”自动质检流水线的部署，全面实现了拆包 - X-Ray - 人工装跑 App + 007 功能检测 - 人工深度清洁 - 拍照盒子外观检测等步骤的全自动有机整合，使质检设备与人工之间流水线串联，大幅降低了周转成本，达到了质检效率提升 50%，退损率降低 15% 的成效。2022 年 11 月，由自动输送分拣体系、自动质检体系、自动仓储体系三大模块组

成的东莞自动化运营中心正式开仓运营。作为万物新生集团规模最大、自动化程度最高的现代化运营中心，东莞自动化运营中心采用全流程数字化管理系统进行中央控制，承担输送、分拣、质检、仓储、发货等职能，与其他 7 大运营中心组成高效、协同的现代化二手 3C 处置网络。



◆ 东莞“Matrix 3.0”实现流水线整合（2023 年最新优化流程）

为大幅提高自动化质检的广泛应用，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，持续升级产品的拓展能力，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。

增值服务

2022 年，我们紧跟市场节奏和步伐，为顾客开拓增值服务（主要为合规翻新）。我们深入研究手机翻新技术及供应链情况，提升翻新相关运营能力，做到成本、效率、质量均优于市场。2022 年，我们所有翻新的电子产品中，自营业务有超过 12 万台通过拍机堂（批发）以及拍拍（零售），流转为客户和消费者的手上。

我们严格遵循《深圳市检察机关电子产品翻新产业知识产权刑事合规指引（试行）》，制定详细的内部规章和管理方法以确保翻新的合规性，保障翻新阶段和售后阶段的产品质量，具体包括：

- **来源合规：**针对所有接受翻新的机器，都有合规合法的来源，能够追溯到源头；针对翻新的配件，都符合国家认证标准，有独立的品牌和商标，符合第三方品牌要求和质量标准要求；
- **翻新部分：**目前我们只针对屏幕以及电池进行更换。对于后壳、主板、部分功能问题、内部软件等均不进行任何的翻新和更换操作；
- **如实描述：**在销售时，需要有明确详细的质检报告，针对所有更换过的配件进行如实描述，告知消费者；
- **售后保障：**销售完以后，针对整机承诺 360 天保修；针对更换过的配件，同样提供 360 天的保修服务。

此外，我们于 2022 年 10 月份上线新开发的系统，旨在将翻新过程流程化、数字化、透明化，从而更高效地为消费者提供质量可控的产品。该系统的主要功能包括：

- **编码导入：**系统可以将所有需要进行翻新的机器编码进行导入，一方面可以在后续跟踪机器的全流程状态，另一方面可以对整体的库存周转进行管控；
- **项目沟通：**机器编码导入后，针对需要翻新的机器，在系统中可以沟通所进行操作的具体项目，记录下来每个机器具体的整備项目和步骤；
- **实时监控：**可以对每个环节每个员工的具体操作内容进行监控和分析，如投入产出、工作效率、生产质量情况等维度数据，以便后续的优化和提升；
- **生成报告：**针对翻新过的机器，会重新生成一份质检报告，以告知消费者整个机器的成色、翻新情况等信息；
- **成本录入：**可以对翻新各个环节的成本进行录入，方便整体的财务和经营分析。

2022 年，万物新生翻新的二手机质量退货率在 0.8%-0.9%，而市场上翻新的二手机质量退货率普遍在 3% 以上。

负责任的销售

万物新生以提升用户消费体验为首要目的，提供真实准确的商品信息、完善的质保政策、智能的售后举证工具，不断提升用户对万物新生的品牌认可度和信任度。

透明的质检信息

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，向消费者公开产品质检项目信息，清晰展现商品属性，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。

完善的售后质保政策

为保证用户的合法权益，万物新生制定相应售后规则，并在公众号平台分模块进行展示，便于用户快速查阅与理解规则内容。分模块售后规则包括：

- **拍拍严选：**1 年质保，7 天无理由退货；
- **拍机堂：**《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。POP：退货审核规则、卖家责任规则、卖家申诉规范。

智能的售后举证工具

为了解决传统二手 B2B 交易纠纷取证环节时存在的不便，比如未在视频录制下，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产品验证模式，帮助用户在交易产生纠纷时便捷举证，保护用户权益。

智能视频取证工具通过与物品编号或者物流单号绑定，在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，举证时系统可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。

2022 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，提升了交易效率，加强了买卖双方在交易中的信任度，促使交易顺利合理进行。



供应链管理

稳定、健康、可持续的供应链管理是企业保证高质量发展的关键因素。万物新生通过对供应链的全生命周期管理，对供应商和商家进行绩效评估、风险管理，把控供应链上的关键节点。对于供应商，万物新生严格参照内部制定的政策，保证供应商水准，进而保障客户利益。对于商家，我们通过对其商品的详细审核，确保商家运营合规和产品质量。我们与供应商和商家还保持深度沟通，逐步关注其在环境社会和商业道德等方面的表现，在可持续发展方面对供应商提出期望。

● 供应商管理

为了保证采购活动合理、合法、有效和高效，供应链能够长期健康运转，本公司对供应链各环节进行严格把控，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按照要求实施相应采购流程，对采购结果公开、采购环节信息全程存档、各节点数据公开并归档，提高采购行为的透明度，加强采购行为的管理监督工作，确保落实阳光采购的理念。

在供应商准入阶段，我们建立供应商准入机制，对于供应商的基础信息、资质证照、信誉情况、供货能力、履约能力、合规水平等进行评估审核。同时，通过招投标、询比价等方式综合进行比较，选择优质供应商进行合作。

在供应商维护阶段，我们对不符合公司要求以及存在环境和社会等负面影响的供应商严格进行管控，建立并细化淘汰机制，对违规供应商进行清退，保证公司和顾客的长期利益。



■ 案例 | 万物新生对翻新业务供应商提出更高要求

我们在 2022 年扩展了增值服务即翻新业务，其中可能涉及电池和屏幕等的更换，这对供应商及其产品的质量提出了更高的要求。为此，我们专门制定针对翻新业务的供应商资质审核及管理政策，对供应商及其供货产品均提出要求，具体如下：

● 供应商要求：

除了基本的资质水平、交付质量、服务能力外，我们针对配件的供应商还会关注其拥有自主商标及获得厂商授权的情况，以及是否存在商标相关的产权诉讼。由于翻新业务的合规要求较高以及可能存在的侵权风险，我们杜绝与存在专利商标相关产权诉讼的供应商进行合作。

● 产品要求：

除了基本的产品质量、保修等基本要求，我们重点关注：

- ◆ 产品商标；
- ◆ 产品须符合国际标准和行业标准，要求经过专业检测机构认证，提供 CMA 认证报告；
- ◆ 拥有可溯源性代码，能追溯到模块的生产批和检验批；
- ◆ 针对产品的性能、显示情况、兼容性、灵敏度等 14 项检验结果均须符合要求。

● 商家管理

万物新生发展二手循环经济生态会引入大量商家，我们视商家管理与供应商管理同等重要，同样从入驻管理、日常管理和清退管理三方面通过定期考核等方式确保商家运营的合规和商家产品的质量，进而保障用户体验。

商家管理阶段	商家管理项目	详情
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	商品审核	设置系统自动筛查审核、人工研判协助审核的双重审核防线 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
	信誉体系	根据卖家交易体量划分等级为 V1-V5，根据等级赋能卖家专享权益 针对高风险卖家设立灰名单和黑名单 ²⁶ 更新信誉分算法，优化完善信誉政策 ^{27、28}
	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	线下培训和线上培训（每两周开展一次平台规则及重点要求培训）
清退管理	商家处罚	对于禁售商品（如涉黄涉暴）进行下架、对违规商家严格执行处罚如并通报
	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

²⁶ 详见 <http://sjapi.aihuishou.com/opt-content/platform-rule/page/338>

²⁷ 详见 <https://mp.weixin.qq.com/s/Z3fWWasRT-YNEhvW8sZG3A>

²⁸ 详见 <https://mp.weixin.qq.com/s/OdF9L2pFqdhF7iaNzRMP7w>

客户服务



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零售的电脑通讯事业群为用户提供的优质换新服务，旨在为消费者提供更为安全、便捷、经济的回收换新方案。用户在购买新机时（手机、电脑、数码品类），可在商详页通过以旧换新方式进行下单，并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。

用户下单后，所购机器将从京东物流大仓出库至每个配送站点，可由爱回收的专业工程师去站点拿取，直接上门为用户完成一体化取旧送新流程。用户也可自行到门店完成换机，到店时，爱回收的工程师会为用户提供免费数据迁移、隐私清除、帮贴膜等增值便利服务，大大提升了用户的换机体验。



◆ 一站式以旧换新流程

此外，在新增多品类业务后，我们亦以客户体验为中心，将回收流程简化并优化。比如，对于贵金属（如黄金）的回收，客户可携带黄金至爱回收门店，门店员工可当场使用光谱仪进行质检，有黄金回收资质的合作伙伴线上审核质检信息通过且客户当场确认后，客户即可收到回收款项，整个门店服务和办理周期仅需约10-20分钟。



◆ 多品类（贵金属）回收流程

客户沟通与投诉处理

客服沟通通道

我们主动建立京东、爱回收官网、手机品牌厂商、抖音、小红书等品牌直通区道，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问题处理服务。

我们还提供在线客服，客户可在 9:00-21:00 通过在线客服进行咨询，我们要求客服在 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。

投诉处理机制

对影响客户体验的投诉情况，我们及时实行仲裁解决，保障用户体验。2022年，我们的客诉处理率达到 100%，平均处理时间控制在 24 小时内。

投诉处理流程主要包括客户反馈、投诉受理、分层处理及责任管理。具体执行手段包括：通过客服参与评估产品上线、及时维护第三方平台情绪言论进行“诉前预防”，从源头尽量避免投诉事件的发生；在解决投诉的过程中，通过充分授权、快速联动、升级处理、预警制度等进行“诉中控制”；最后，通过分析、问责、回访等手段，完成“事后改善”，减少以后的投诉情况。



我们的客诉处理率达到

100%



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。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，提出合理高效的解决方案，并于定期对外公布。2022年，C2B业务（爱回收）客诉满意度达到了99.25%，B2B业务（拍机堂）客诉满意度达到98.87%，且B2C业务（拍拍）客诉满意度为98.40%。

当顾客取消订单、售后退换货申请时，我们于2小时内主动触达顾客进行挽单、审核以及承诺跟踪；当商品评价、自助催单、发货配送异常时，会派专人实时跟进，设立客服及支持部门协同机制，保障高效响应；当遇发货异常时，会在12小时内主动联系客户（揽收及时率98%）。此外，客服中心设置运营支持团队监控并分析KPI达成，未达标KPI将逐级上升管理者跟踪。



C2B 业务（爱回收）客诉满意度达

99.25%



B2B 业务（拍机堂）客诉满意度达

98.87%



B2C 业务（拍拍）客诉满意度达

98.40%

产品 / 服务可及性

万物新生重视产品和服务的可及性，致力于将优质的产品和服务带到千家万户，让更多商家可以发挥自身服务价值，也让更多客户可以将闲置物品转换成切实利益。我们依托多方平台，积极拓展业务范围，升级服务模式，多维度提升产品及服务的可及性，惠及更多相关群体。

譬如，我们使快递回收更便捷，消费者可通过爱回收官网、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，实现旧机回收服务；我们通

过拍机堂 B2B 二手 3C 平台，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。拍机堂目前已覆盖经销商、个体零售店、增值维修商、出口商等全类型商家；我们还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，万物新生的海外业务主要覆盖中国香港、东南亚、非洲、欧洲等地区。

案例 | 万物新生手机自助回收机落地东京

报告期内，万物新生与日本领先的连锁中古交易公司开展合作，将自主研发的新一代手机自助回收机落地日本合作伙伴在东京的门店，为海外伙伴赋予回收质检能力。未来，万物新生将持续拓展更多海外目标市场，通过技术能力的输出，与全球合作伙伴共同实现手机 3C 产品的高效流转，提升资源利用率。

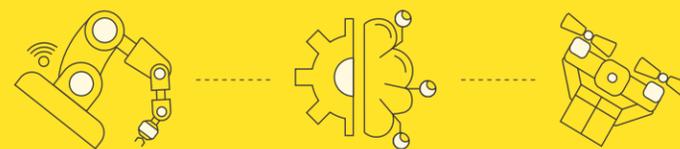


自助回收机落地东京



05

上下求索 科创新生



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。我们建立全流程自动化“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，进行数智升级、优化换代，全面提高运营效率；我们贯彻落实相关法律法规，对知识产权进行制度化体系化的管理和保护；我们积极构建合作伙伴关系，引领循环经济的发展。

本章所回应的重要性议题：

- 技术创新与知识产权保护

本章所回应的 SDGs



创新研发

万物新生专注于打造自身核心技术壁垒，不断增强创新研发能力，持续提高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 2022 年研发费用为 2.3 亿元，为公司的科技创新助力加码。

机大侠

为了把公司的质检体系在手机二手交易生态中普及，提高质检技术的可及性，万物新生自主研发了新型便携式智能验机工具“机大侠”，并将公司积累的多项质检标准和管理工具植入其中。

“机大侠”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。操作时，只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。“机大侠”可以自动检测 32 项硬件信息，快速检测 23 项功能情况，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”，进行低成本、标准化的手机检测及库存管理，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。

2022 年，“机大侠”每天检测量约 3.5 万次，日均活跃商家数达 5,000 名以上。



◆ 新型便携式智能验机工具“机大侠”

Matrix 3.0

万物新生自主研发的新一代全自动检测流水线“Matrix 3.0”系统，是从“Matrix 1.0”到“Matrix 2.0”后的全新再升级版。

“Matrix 3.0”经过进一步迭代，由 X-Ray 拆修质检模组、007 功能质检模组（硬件产品功能自动插线和检测）、拍照盒子外观质检模组、拍照魔镜屏幕质检模组、拍照魔方销售图片拍摄模组五大模块组成，将自动质检能力、精密定位能力与机器人辅助能力再度升级结合，将不同质检设备通过硬件和信息网络进行连接，形成具备数字化协作与管理能力的智能设备整合系统，实现各项功能全流程自动化质检以及多角度商品图片拍摄，可进一步降低因质检失误产生的退货损失。

相比“Matrix 2.0”，“Matrix 3.0”质检精准度提升 10%，质检效率提升 50%。在自动化仓储方面，经过优化后的第二代智能立库，在同等体积下，存储数量相比一代机械立库提升 100%。在应用迭代后的“Matrix 3.0”下，东莞自动化运营中心的 8 小时产能突破 10,000 台。

万物新生通过全方位技术升级，进一步推动企业的降本增效，显著提升了消费者对我们产品质量的信任度。



◆ “Matrix 3.0”五大模块

拍照盒子

针对非标二手 3C 电子产品外观人工检测质检速度较慢、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，利用机器视觉技术，精准抓取手机进行拍照，拍照精度可达 0.02 毫米，确保细微缺陷无所遁形。其融入 AI 算法，能针对被检测手机的具体型号，智能生成 AI 拍照与检测策略，仅需 20 秒即可精准定位并检测出一台手机 30 余种不同类型的外观缺陷，准确率达到 99% 以上，质检时间相比人工减少 90%。

万物新生对“拍照盒子 3.0”的开发和落地应用，将进一步提升二手 3C 产品外观的质检效率和质检精度，形成更加高效的检测闭环。



◆ “拍照盒子 3.0”

X-Ray (天眼)

“X-Ray”系统通过 X 光透视扫描，在不拆机的情况下，检测手机内部包括主板、屏幕、电池等部件维修状况，自动识别是否存在更换现象和拆修问题，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，确保质检的有效性，显著提升了消费者对万物新生产品的信任度。

通过“X-Ray”系统的功能，重点型号主板维修检出率可提升 6 倍，质检速度可达到 8s/ 台，且质检成功率可达 99%+。

另外，为了使场景应用更灵活、更广泛，并使成本进一步降低，万物新生开发出小型“X-Ray”系统。小“X-ray”使用更低的硬件成本拍出了和大“X-ray”几乎一致的图片，通过 AI 图像算法，可以辅助人工在不拆机的情况下，完成对一部分手机维修现象的质检，甚至可以“看到”人工无法看到的维修痕迹，验出部分“暗病”手机，降低了手机的验机成本和交易端的后端退货损失。



◆ “X-Ray (天眼)”

数智升级

万物新生始终致力于以数字手段驱动二手 3C 产品的全价值链升级，全面增强产业链的数智化能力，提高产业链的运行效率，并减少相应的潜在数字化风险。

天工计划

万物新生于 2020 年 12 月启动“天工计划”项目，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，以提升综合管理能力，降低管理压力和运作成本，达到显著的管理效果。

继第一阶段系统搭建提升验机效率后，第二阶段通过完善线上化体系带来排班质量提升和验机效率的进一步提升。2022 年，“天工计划”数字化线上管理系统在进一步提升后，节约质检人力成本 190.6 万/年，减少人工对接成本 24 万/年。

节约质检人力成本

190.6 万/年

减少人工对接成本

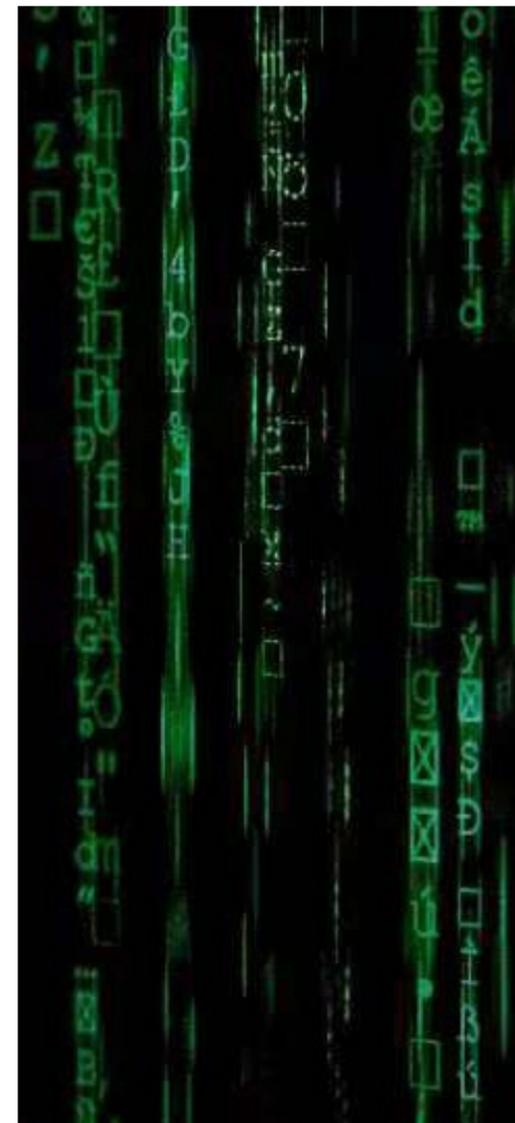
24 万/年

数字化风控平台

自 2019 年起，万物新生开始部署数字化风控平台，以高效统一地管控本公司各业务条线中存在的风险。该平台涵盖风险决策及风险运营两大系统：

1、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；2、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。

我们的数字化风控平台已覆盖包括爱回收、拍机堂、拍拍等主要业务条线，并已管理到诸如恶意注册、恶意询价、交易风险、恶意退货、充值提现异常等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。

在知识产权申请方面，我们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。本公司颁布了《专利申请管理制度》并制定了专利申请流程和专利奖励申请审批流程，对知识产权申请进行流程化管理，并对知识产权的申请、管理和维护进行全流程的政策约束和管控。我们还制定了《爱回收专利奖励办法》，激励员工在知识产权方面的创新，同时，我们加快知识产权海外布局，积极申请海外商标、专利等。

在知识产权管理方面，我们制定了《爱回收知识产权风险防范指引手册》，明确规定尊重他人知识产权，规范公司知识产权风险管理的原则，以规范公司和员工的行为。

在知识产权维权方面，我们积极识别被侵权情况，并通过发公司函、律师函等法律途径进行维权，有效地保障了公司的合法权益。

2022 年，万物新生新增专利 43 个，新增商标 6 个，新增著作权 4 个，在知识产权申请和保护方面更进一步地发展。

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》《拍拍代卖卖家交易规则》《知产声明》《拍机堂知识产权侵权处理内部流程规范》，对商家保护第三方权利人知识产权方面提出相关要求，明确规定：

- ◆ 商家经营的产品保证合法，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的，万物新生禁止交易非法维修翻新的产品；
- ◆ 对违规商家将进行处罚，情节严重者下架产品、关闭交易功能、关闭账户并要求赔偿万物新生损失。

为解决第三方权利人和商家的知识产权纠纷，万物新生制定知识产权侵权纠纷处理流程，设置“投诉-删除”机制，以保障双方的合法权益，具体流程包括举报方可提供相关侵权书面资料和相关证明材料，万物新生在收到举报方的投诉后，在对举报材料初步审核后，及时采取必要措施，并将该投诉转送商家，商家也可通过不存在侵权行为的反通知声明进行自我申诉，万物新生在接到商家申诉后，及时将该申诉情况转送给举报方，并告知其可以向有关主管部门投诉或者向人民法院起诉。

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，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 | 万物新生积极参与司法部门关于电子产品翻新刑事合规的相关调研工作

2022 年 4 月 25 日，深圳市检察院发布《深圳市检察机关电子产品翻新产业知识产权刑事合规指引（试行）》，为全国首个由检察机关发布的产业刑事合规指引，这意味着中国二手 3C 翻新将有规可依。

在翻新指引出台之前，万物新生积极参与检察院的行业调研，输出自身的专业知识和研究能力。指引出台后，我们积极进行公司内部对指引的解读，研究通过何种形式来落地检察院的指引。在经过几周的研读和内部决策后，于 2022 年 5 月份正式落地检察院指引中所提出的翻新相关工作。

案例 | 万物新生积极参与行标 / 团标制定

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管理要求、二手电子产品的检测鉴定标准等文件，主要包括行业标准如 SB/T11229-2021《互联网旧货交易平台建设及管理规范》，团体标准如 T/CRGTA 002-2017《二手手机收购检测鉴定》，T/CRGTA 001-2017《二手手机销售检测鉴定》，T/CRGTA 003-2017《二手笔记本电脑收购和销售检测鉴定》和 T/CRGTA 004-2017《二手平板电脑收购和销售检测鉴定》等。此外，作为深圳电子行业协会（Shenzhen Electronics Industries Association）的理事成员，我们基于自身业务探索和实践，在电子产品合规翻新这一标准和规定相对空白领域，牵头制定了 6 大标准，覆盖电子产品翻新的术语、通用技术要求、质量管理要求、组织技术规范、技术规范（手机）、同质配件准入规范等方面。

案例 | 万物新生参与各类行业组织

万物新生积极参与各类行业组织，成为成员单位，为推动行业规范、有序、蓬勃发展贡献自己一份力量，主要包括：

- ◆ 中国旧货协会副会长单位
- ◆ 上海市互联网业联合会理事单位
- ◆ 中国信息通信研究院会员单位
- ◆ 上海市现代服务业协会会员单位
- ◆ 中国循环经济协会理事单位
- ◆ 上海市软件行业协会会员单位
- ◆ 上海市信息服务业协会理事单位
- ◆ 上海市再生资源回收利用协会会员单位



06

共创共赢 美好新生



对内，员工是万物新生的重要财富，是我们实现可持续发展的主体力量。万物新生始终践行“以人为本”的发展理念，让每一位员工在平等、和谐、多元、包容的职场环境中实现自我价值。我们充分保障员工合法权益、守护员工身心健康，为员工提供有力的职业发展支持，满足员工对美好工作与生活的向往。

对外，万物新生坚持回馈社会，积极承担企业社会责任，在乡村振兴、环境保护、社会公益中做出贡献。

本章所回应的重要性议题：

- 员工培训与发展
- 员工健康与安全
- 劳工管理
- 反歧视与多元化、平等机会
- 公益扶持弱势群体与社区

本章所回应的 SDGs



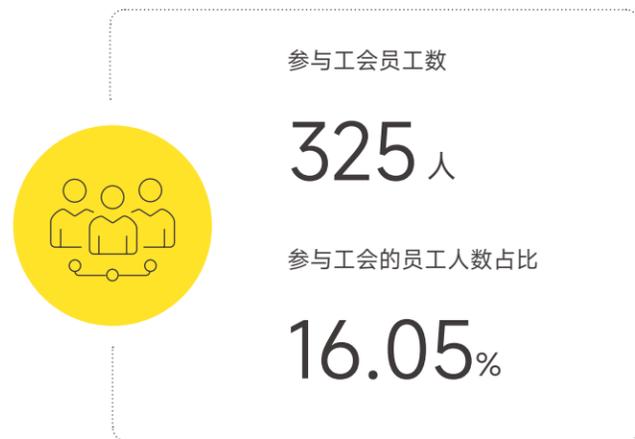


员工权益

合规雇佣

为保障员工合法权益，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》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国未成年人保护法》，以及《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，并根据国家相关法律法规制定了《万物新生集团员工手册》《爱回收人权政策说明》等内部规章制度，在员工招聘、录用、入职、培训、晋升、薪酬、工作时数、假期等方面全方位地保障员工权益。本公司与工会签署《集团谈判协议》，内容涵盖了休假事宜、劳动安全与卫生、女职工特殊保护以及职业技能培训等主题，旨在维护职工合法权益并共同营造和谐劳动关系。

本集团坚持依法、平等雇佣，反对雇佣童工和强制劳动，严格遵守并执行国家关于禁止聘用童工与强制劳动的法律法规。《万物新生集团员工手册》明确规定万物新生集团禁止雇佣童工（不满16周岁）及未成年工（满16周岁但不满18周岁），我们要求人力资源团队在招聘、面试、入职环节中严格把关，核查求职者的身份证明文件，确认求职者的真实身份，如有违反规章制度的行为出现，我们将依照相关流程严肃处理，并在处理过程中保障未成年人的身心健康。2022年，万物新生未发生与雇佣童工、强制劳动相关的制度违反行为。



平等、包容与多元

万物新生一直以来都坚持平等、公平的雇佣原则，积极维护在各项商业范畴内的平等及非歧视，防止在工作场所出现歧视、骚扰和类似不当行为。我们根据《就业促进法》规定，在招聘录用员工时向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件；不得因劳动者的民族、种族和国籍、身体状况、宗教信仰、性别、年龄、婚姻状况等不同而区别对待。

本集团重视女性员工权益保护与关怀，我们的员工手册明确规定，除国家规定的不适合妇女的工种或者岗位外，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；严格根据国家 and 当地法律规定，为女性员工提供符合法定生育政策的产假或生育假，男员工则可享受带薪陪产假。本公司亦通过设立母婴室、举办三八妇女节活动、开展女性健康专题讲座等方式，关怀女性员工的职场生活。

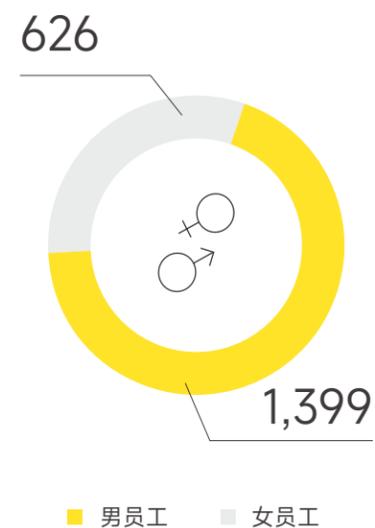


三八妇女节活动

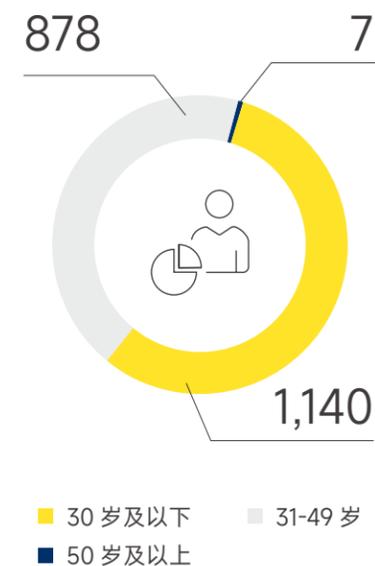


健康体检讲座 - 女性健康专场

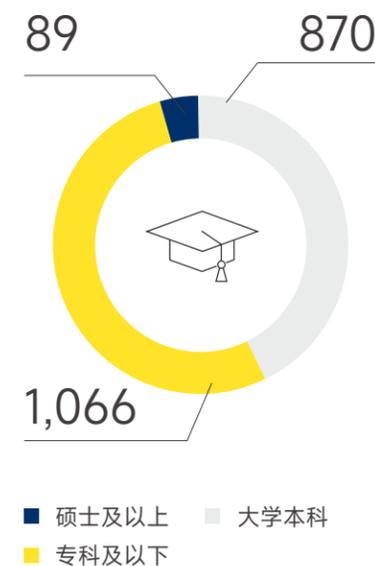
按性别划分(人)



按年龄层次划分(人)



按学历划分(人)



万物新生正式员工分布

员工关怀

万物新生始终坚持“以人为本”的管理方针，在保障员工权益的同时，为员工提供富有吸引力的福利保障、丰富多彩的员工活动，帮助每一位员工保持健康与活力。本公司已经制定了多项员工制度，其中包括《万物新生集团休假管理制度》《员工购房基金计划》等，旨在为员工提供常态化、细致化的关爱服务。我们致力于成为一家肩负社会责任的企业，秉承着对员工的尊重与关心，回馈员工的价值创造，增进员工对企业的认同感与归属感。

我们根据相关规定为员工提供法定节假日、事假、病假、年休假、婚假、产检假、产检、陪产假、哺乳假、丧假、

工伤假、公假和调休假等假期，并在2022年新增育儿假，子女3岁以下的父母每年均可享有全薪育儿假。在五险一金等法定福利的基础上，我们为员工提供补充医疗保险的团购渠道，为一定职级以上的员工提供购房借款福利，以此丰富福利保障类型。

我们根据员工年龄层、男女比例和健康体检情况等差异，量身定制了羽毛球、足球、篮球、桌游俱乐部等各种深受员工欢迎的活动，我们也会不定期举办各类主题节日活动，增加员工间交流与互动的同时，丰富员工的业余生活，帮助员工舒缓工作压力。

案例 | 万物新生始终关怀员工身心健康，倡导工作与生活平衡

截至2022年底，万物新生共组织开展73次丰富多彩的员工活动，活动类型包括颁奖、节假日庆祝、部门团建、体育赛事、桌游、员工成长日纪念等，我们努力为员工营造温暖的工作氛围，提升员工的幸福感。



◆ 羽毛球赛



◆ 头条活动颁奖现场



◆ 员工成长日活动



员工参与及沟通

万物新生重视企业文化与价值观的传导，2022年我们通过集团公众号、头条会、倾听官等渠道，向全员同步公司重要信息，传递企业文化价值观，以“六到”，即“听到、看到、做到、赞到、体会到、关联到”，落实企业文化价值观从理念到行为的转化。



◆ 万物新生“六到”概览

本集团重视与员工的沟通和交流，为此我们搭建了多元化的沟通与反馈渠道。我们通过倾听官、核心员工一对一沟通等方式，为员工提供跨层级跨部门、从线上到线下、从集团层面到业务层面的沟通交流渠道。

为持续改善员工体验，我们每年都会开展员工敬业度和满意度调查。2022年，根据员工满意度调研结果显示，员工整体满意度提升较多的维度为“薪酬匹配”“动力激发”在所有维度中得分最高的三个维度为“信任公司”“共同成长”“团队合作”。在未来，我们也将持续关注员工所想，并根据满意度调查结果以及其他沟通与反馈渠道的反馈信息，制定改进措施，持续提升公司对于员工的管理和服务能力，提高员工归属感和忠诚度。



2022年万物新生优化员工沟通的关键举措

倾听官	季度绩效 1V1 沟通	前端投诉举报渠道	质量直通车
定期发布倾听官，就员工反馈的问题分类汇总，组织各事项负责人沟通，并给出具体答复。	每个季度会针对员工的绩效考核情况进行沟通，针对性地发现问题、了解诉求、解决问题。	2022年，除了集团统筹的倾听官项目外，一线人员覆盖占比高的前端业务部也在业务部层面建立了前端投诉举报渠道，协同集团倾听官，更高效的收集并解决员工遇到的困难，对于提出的建设性意见，做到更快速地评估与落地。	同前端投诉举报渠道相同，2022年我们也在一线人员覆盖占比高的运营中心开设了质量直通车，收集并解决一线员工针对业务问题的意见和反馈。

案例 | “倾听官”员工问题反馈渠道稳定运营

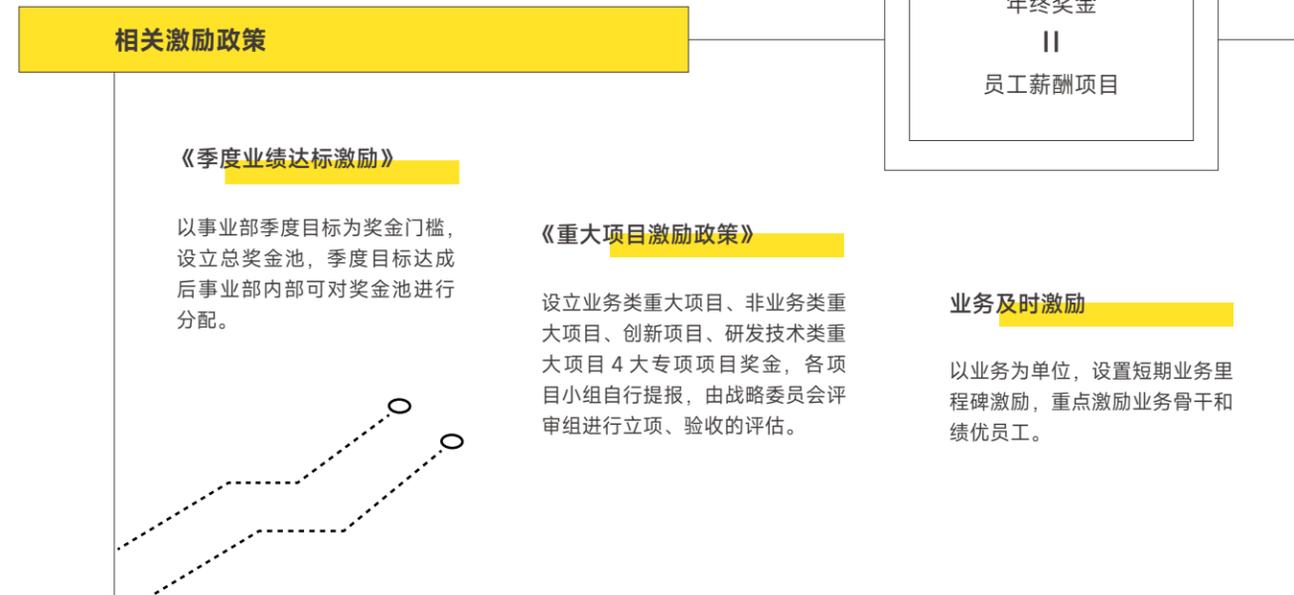
“倾听官”是本公司开通的一个员工问题反馈的线上渠道，以匿名的形式接收并解决员工问题，目前已经持续运营196期。“倾听官”项目对全员开放，员工的提问内容不受任何类型限制，可以是业务反馈、一般性建议，也可以是匿名投诉与举报。在收到这些问题后，我们会对问题进行分类汇总，并找到对应的负责人给予专题回复，我们坚持每周一对上周收集到的提问和审核后的答复向全员做出公示反馈。

2022年，“倾听官”项目共收集697条建议，我们对于合理的诉求已经全部采纳并进行优化，对于暂时无法实现的建议也将背景和原因向员工进行充分的说明解释。

“倾听官”员工反馈渠道

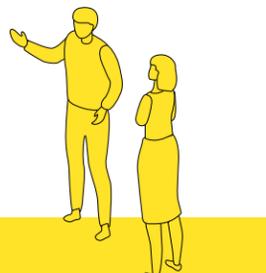
薪酬激励

万物新生肯定员工的付出与创造，我们制定并实施公平且有竞争力的薪资体系与员工共享发展红利，我们的薪酬体系包括清晰的入职定岗定薪规范、薪资结构、调薪政策、职级薪酬、激励政策和评优机制等方面的内容。为确保公司的薪酬水平具有竞争力，我们每年会进行一次行业薪酬对标，并予以合理调整；为确保组织内薪酬公平，我们将权责与绩效考核挂钩，并通过不断改进的绩效考核制度来保证员工薪酬的合理性。



健康安全

万物新生高度重视员工的健康与安全问题，致力于为全体员工提供安全舒适、无暴力、无骚扰、无恐吓的工作环境。我们定期为全体员工提供身体健康检查，另根据需要为员工提供工伤保险、意外险、员工工伤补助等额外保障。本公司同样重视员工的心理健康，我们通过开展心理关怀活动，帮助员工调节情绪，舒缓压力。



万物新生开展助眠理疗活动

针对运营中心的一线员工，我们额外为其提供职业病检查；配备相关职业防护用品，如收仓、检测动作需要的安全手套，便于员工移交货物的带轮移步车，防静电的办公桌和符合人体工程学的办公椅等，保障员工工作场所的安全和舒适。另外，我们就员工健康与安全管理现状定期开展内部检查，例如每月针对新员工、老员工、核心员工开展一对一沟通，充分了解员工工作状态和身体健康情况，当员工状态异常时，及时评估并给予相应的帮助。

案例 | 新员工安全教育入职培训

为提升员工自我保护的意识，我们为新加入公司的一线员工提供安全教育入职培训，帮助其掌握安全生产技能与知识。安全教育入职培训包括以下内容：

安全生产

了解安全生产法律法规知识，熟悉安全管理相关内部制度。

出入库安检

根据《安全制度管理规范》《物品进出库区进出管理》规范化运营中心库区进出管理，保证仓库安全生产、高效生产。

消防安全

学习火灾分类和灭火方法、灭火器、火灾逃生、消防系统、现场消防设施设备等消防安全相关知识。

日常 5S 巡查

包括整理、整顿、清扫、清洁、素养在内的 5S 巡查，旨在为员工打造健康舒适的工作场所。

安全隐患巡查

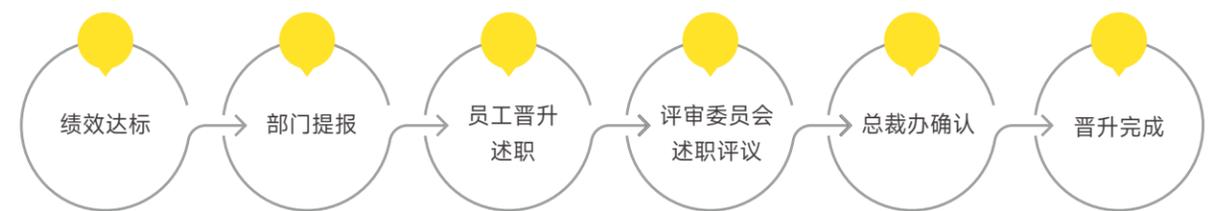
包括化学品、攀爬及高空、明火、安全布局、气瓶安全、移动设备等 16 项安全隐患的现场设施和防护装备检查。

员工成长

员工晋升

万物新生关注每位员工的职业成长，为员工设立了清晰的职业发展路径。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，员工根据自身兴趣与优势选取职业发展路径，力求得到更充分、更优势的长期发展。本公司制定了《万物新生员工晋升考核方案》，明确规定晋升条件与流程，分配晋升考核的管理组织，体现公平性、激励性等原则。

晋升流程



晋档流程



为促进内部人才合理流动，本公司制定了《万物新生转岗制度》，合理规范本公司的内部转岗规则，鼓励员工拓宽自身职业发展方向，在符合岗位条件的基础上，参照转岗规则和转岗流程自由申请转岗。

本集团每半年会进行一次绩效考核与评估，绩效目标包括基础目标、挑战目标、加减分项会在期初制定，期末员工先自我评估、再由上级结合自评和各方反馈，审核评估并最终确认绩效评级，在这之后上级会就绩效结果

与员工进行沟通，并讨论下一周期的绩效目标，从而支持员工能力的不断提高，以及绩效的持续提升。2022 年，本公司进一步优化落实绩效考核机制，我们增加了 OKR 过程评估维度，调整了部分职级的考核评级正态分布，通过绩效、投入产出比等，识别岗位价值产出不明显，或岗位不适配的情况，及时做出调整，提升组织整体活力，以实现集团上下目标统一、方向明确，通过绩效结果识别更多优秀人才。

员工培训

万物新生注重人才培养，我们意识到系统化的培训是员工胜任职责、提升自我、开发潜力、实现自我价值的途径，同时也是公司完成经营目标、提升绩效、持续发展的保证。因此我们针对公司不同梯队员工，聚焦不同岗位和关键能力，构建出一套线上线下相结合的多元人才培养机制，为我们的员工提供系统的培训项目、优质的学习资源，为他们每个阶段的成长提供全方位的赋能。

与此同时，我们通过在线学习平台，帮助员工实现知识点的及时回顾与查询，方便员工更加灵动自主地学习。在线学习平台涉及万物新生多方面的制度内容，包括质检标准、一线 SOP、操作规范和 HR 相关制度等板块。

万物新生人才多元化培养模式



万物新生专项培训计划

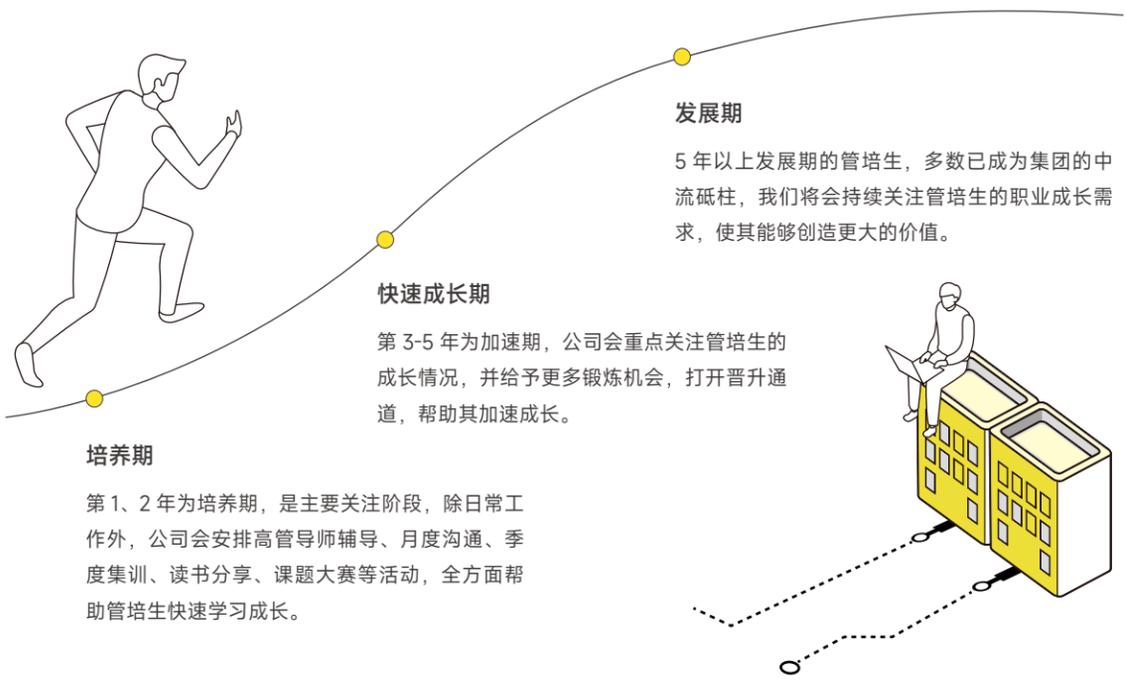
培训项目名称	培训对象	培训目的
启航计划	绩优 / 高潜员工	通过现场支持和基础管理培训对员工进行培养，为组长层级做人才储备池
领航计划	绩优组长	通过专业课程、管理课程、通用课程、课题实践培训进行培养，为主管层级做人才储备池
开拓者计划	绩优主管	以师徒带教和工作坊进行培养，为各地运营中心负责人层级做人才储备池
温故回炉计划	一线检测人员	针对员工失误进行点对面和点对点的查漏补缺，提升检测质量，保障卖家体验
多技能人才储备	单一技能员工	针对单一技能的员工进行多技能添加，提升排班灵活度，同时增加检测运能承载量，降低用工成本
技能月度考核	一线检测人员	有效筛选检测能力较弱的员工，针对性提升检测技术，确保每一台机器验机质量，精益求精
质检标准更新培训	一线检测人员	掌握新质检标准

万物新生普适类培训示例

培训项目名称	培训对象	培训目的
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
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
月考考后讲解	全体员工	夯实业务技能
岗位技能提升	全体员工	提升岗位技能
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

案例 | 管培生计划

自2016年起，本集团持续招募优质的应届毕业生加入管培生计划，集团管培生的培养分为培养期、快速成长期、发展期，我们会在每个阶段投入丰富的资源与精力，针对不同阶段的管培生采取不同的培养动作和相应的成长关注，帮助每位管培生快速成长。管培生各个成长阶段的培养方式如下：



截至2022年底，管培生计划已开展6年，培养经理级以上的人员12人，分布在各事业部运营、销售、技术、数据分析等岗位人才51人。



万物新生集团管培生活动



社会公益

万物新生作为全球二手行业的创新者和引领者，始终坚持回馈社会，积极承担企业社会责任、投身社会公益事业，围绕乡村振兴、科技普惠、环境保护等领域开展多元化的公益活动。同时，万物新生也通过联合中国乡村发展基金会、“一扇窗计划”等多方公益组织，在教育、环保等方面持续贡献企业力量，创造企业社会价值。

2022年，万物新生集团社会公益捐赠共计人民币

100万元

环境保护

案例 | 爱回收·爱分类在全国范围内开展“一分贝计划”

爱回收·爱分类在社区回收场景中开展“一分贝计划”公益项目，引导居民通过智能回收机选择将可回收物的价值贡献到计划中，爱回收·爱分类将可回收物再生成循环制品、社区公共设施，让可回收物的价值在用户“家门口”被看到。

“一分贝计划”将用户回收行为产生的经济价值直接用于环保、社会公益项目，同时赋予该回收行为额外的社会价值。这个公益项目可以让居民个人的减碳行为链接社区，提升了居民对“垃圾分类就是新时尚”的理解和认同，看到垃圾分类的“闭环”，感受到环保

的价值，同时联合街道/社区一起助力，为环保发声，鼓励更多居民参与到垃圾分类中来。“一分贝计划”秉承着“取之于民，用之于民，低值回收，高值利用”的回收理念，提升了居民的环保成就感和垃圾分类积极性，得到了众多机构和媒体的关注与报道。

爱回收·爱分类将这种可持续共建模式复制推广到全国更多城市和社区，汇聚点滴力量，共建美丽家园。截至2023年一季度，该计划已覆盖15座城市，小区近500个，回收再生资源超200吨，累计减碳超350吨，公益项目近500个。



志愿者指导居民使用智能回收机



采用可再生材质制作而成的长椅

教育公益

案例 | “回收爱·山村儿童数码助学计划”关爱山村儿童

“回收爱·山村儿童数码助学计划”公益项目诞生于2018年，由万物新生与一扇窗计划公益组织共同发起，是最具万物新生特色的长期公益项目。“回收爱·山村儿童数码助学计划”在所有回收的电子设备中，筛选出部分适合山村儿童学习使用的设备进行捐赠，让山村孩子们通过数码产品，获得突破地域限制的优质网络教育资源，开阔视野。

已支持学校

56 所

完成授课

2,068+ 小时

上课学生

10,770 名

注：数据截至2022年12月31日



“回收爱·山村儿童数码助学计划”

爱心公益

案例 | 爱回收与腾讯公益合作“回收做好事，送你一朵小红花”

爱回收联合腾讯公益在99公益日发起回收领红花的活动，在爱回收完成任意回收，除了换钱还可以获得一朵“小红花”。用户领取“小红花”后还可以捐给“回收爱数码助学公益计划”，腾讯基金会会捐出相应的公益金，携手用点滴爱心助力公益，让回收变善举。



“回收做好事，送你一朵小红花”公益活动

行业共创

案例 | 参与可持续公益活动，为可持续事业发声

2022年11月，爱回收参与B Corps China与同济大学设计创意学院在上海静安国际设计节举办的“可持续时尚专场”，在“共生元创”的主题下，与国内外公益企业及拥有优秀实践经验的相关业界伙伴，分享与探讨对时尚行业所面临的挑战和机遇，以及可采取的可持续实践路径的理解。当天，爱回收在现场开启了闲置回收活动，参会者可以带一件家里闲置的衣服，投递到智能回收机，并在现场兑换惊喜盲盒小礼品。万物新生与众多公益伙伴一起为可持续事业发声，拥抱美好的未来。



爱回收在活动现场开展闲置回收活动

附录：GRI 内容索引

议题标准	披露项	页码
GRI 2：一般披露	2-1 组织详细情况	P1-2
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1-2
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P1-2
	2-4 信息重述	N/A
	2-5 外部鉴证	N/A
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P11-14
	2-7 员工	P37,P73-83
	2-8 员工之外的工作者	P37
	2-9 管治架构和组成	P16
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P16
	2-11 最高管治机构的主席	N/A
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P16-17,P27
	2-13 为管理影响的责任授权	P16-17,P27
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	P27
	2-15 利益冲突	P22
	2-16 重要关切问题的沟通	P29-30
	2-17 最高管治机构的共同知识	P3-4,P16
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P32,P35-38
	2-19 薪酬政策	P78
	2-20 确定薪酬的程序	P78
	2-21 年度总薪酬比率	N/A
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P3-4
	2-23 政策承诺	P20-22,P73-77
	2-24 融合政策承诺	P20-22,P73-77
	2-25 补救负面影响的程序	P22,P60,P76-77
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P22,P60,P76-77
	2-27 遵守法律法规	P18-24
	2-28 协会的成员资格	P70
	2-29 利益相关方参与的方法	P29-30
	2-30 集体谈判协议	P73-77

议题标准	披露项	页码
GRI 3：实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	P31
	3-2 实质性议题清单	P32
	3-3 实质性议题的管理	P31-34
GRI 201：经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P11
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P41
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	N/A
	201-4 政府给予的财政补贴	N/A
GRI 202：市场表现	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资的之比	N/A
	202-2 从当地社区雇用高管的比例	N/A
GRI 203：间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	N/A
	203-2 重大间接经济影响	P84-86
GRI 204：采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	N/A
GRI 205：反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P20
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P20-22
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P22
GRI 206：反竞争行为	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	N/A
GRI 207：税务	207-1 税务方针	P18
	207-2 税务治理、控制及风险管理	P18-19,P32
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	P30
	207-4 国别报告	N/A
GRI 301：物料	301-1 所用物料的重量或体积	P36
	301-2 所用循环利用的进料	P44
	301-3 再生产品及其包装材料	P44
GRI 302：能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P35
	302-2 组织外部的能源消耗量	N/A
	302-3 能源强度	P35
	302-4 降低能源消耗量	P42-48
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	P42-48

议题标准	披露项	页码
GRI 303: 水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P46
	303-2 管理与排水相关的影响	N/A
	303-3 取水	N/A
	303-4 排水	P36
	303-5 耗水	P36
GRI 304: 生物多样性	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	N/A
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	N/A
	304-3 受保护或经修复的栖息地	N/A
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	N/A
GRI 305: 排放	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	P35
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P35
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	P35
	305-4 温室气体排放强度	P35
	305-5 温室气体减排量	P6
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	N/A
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	N/A
GRI 306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P44-48
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P6, P44-48
	306-3 产生的废弃物	P44-48
	306-4 从处置中转移的废弃物	P44-48
	306-5 进入处置的废弃物	P45
GRI 308: 供应商环境评估	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P57-58
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	P57-58
GRI 401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P37
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P73-78
	401-3 育儿假	P75
GRI 402: 劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期	N/A

议题标准	披露项	页码
GRI 403: 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	P79
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	P79
	403-3 职业健康服务	P79
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	P79
	403-5 工作者职业健康安全培训	P79
	403-6 促进工作者健康	P79
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P79
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	P79
	403-9 工伤	P38
	403-10 工作相关的健康问题	P79
GRI 404: 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P38
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P80-83
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	P38
GRI 405: 多元化与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	P16,P37,P73-83
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	N/A
GRI 406: 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P74
GRI 407: 结社自由与集体谈判	407-1 结社自由与集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	P73
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P73
GRI 409: 强迫或强制劳动	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P73
GRI 410: 安保实践	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	N/A
GRI 411: 原住民权利	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	N/A
GRI 413: 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P84-86
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	N/A
GRI 414: 供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P57-58
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	P57-58
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐助	N/A
GRI 416: 客户健康与安全	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	P51-56
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	P51-56,P60
GRI 417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P51-56
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	P51-56,P60
	417-3 涉及营销传播的违规事件	P51-56
GRI 418: 客户隐私	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	P52-53

让闲置不用·都物尽其用

万物新生
A T R E N E W