



万物新生
A T R E N E W

2024

年度环境、社会
及管治(ESG)报告

Environmental, Social
and Governance Report

目录

关于本报告	01
CEO 寄语	03
奖项及荣誉	05
附录	95
关键绩效指标表	95
GRI 内容索引	101

01	走进万物新生	
	◆	
	公司概况	09
	企业文化	11
	公司治理	12
	风险合规	15

02	严以律己管治新生	
	◆	
	ESG 治理	27
	利益相关方参与	28
	重大性议题识别与判定	29
	ESG 风险管理	31

03	物尽其用绿色新生	
	◆	
	气候变化管理	35
	绿色产业	41
	绿色运营	44
	绿色消费	50
	绿色城市	51

04	心系客户品控新生	
	◆	
	产品质控	57
	负责任供应链	63
	至优服务	65
	产品和服务可及性	67

05	上下求索科创新生	
	◆	
	创新研发	71
	数智升级	73
	知识产权	74

06	责任同行美好新生	
	◆	
	员工权益	79
	职业健康与安全	86
	员工成长	89
	社会公益	94

关于本报告

本报告是上海万物新生信息科技有限公司连同其附属公司（以下简称“万物新生”“集团”“公司”“我们”）正式发布的第五份年度环境、社会及管治报告（以下简称“本报告”），旨在阐述万物新生在环境、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，客观地披露万物新生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

本报告为年度报告，时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容向前追溯至2023年及以往年度或延伸至2025年。



组织范围

本报告组织范围为上海万物新生信息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
- 参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（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



数据说明

本报告披露的信息和数据来源于万物新生内部相关数据收集系统、统计报告、公开资料和正式文件，包含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、集团章程与制度文件、集团宣发刊物。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。

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。

本报告经管理层确认后，由ESGC（ESG管理委员会）提报，并于2025年6月30日获董事会通过。



报告获取

本报告支持在线阅读，并提供中文简体、英文两种语言版本。当两种语言文本有差异时，以中文版内容为准。



联系方式

您对万物新生环境、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

2024年，是万物新生充满挑战与机遇的一年。在全球气候变化加剧、中国“双碳”战略纵深推进、循环经济加速发展的背景下，万物新生秉承“科技环保、商业向善”的企业价值观，始终坚持在持续深耕主营业务的同时，将环境、社会和治理融入企业发展战略，强化循环经济商业模式创新，将社会责任融入到商业实践，致力于打造长期可持续发展的ESG样本企业。

● 优化循环实践，推动低碳转型

在应对全球气候危机与资源约束的时代命题下，万物新生始终将秉承“让闲置不用，都物尽其用”的长期使命。2024年，我们以“双碳”目标为行动纲领，开展碳中和工作，制定碳目标，贯彻执行 ISO 14001 环境管理体系标准。我们以技术赋能循环经济纵深发展；与中国资源循环集团在手机高质量回收、交易、梯次利用领域开展框架合作；参与 2 项国家标准的制定，支持行业向规范化和低碳化迈进。从“减碳马拉松”的创意破圈到“碳循嘉年华”的社区共建，以及绿色消费理念在全国用户间的传播，万物新生正以科技的温度唤醒公众环保自觉，让绿色生活成为触手可及的新风尚。

陈雪峰

万物新生集团CEO

● 拓展业务模块，升级服务体验

万物新生以扩大产品覆盖广度为战略方向，打造立体化产品服务体系，在渠道网络建设、服务类别多元化、用户体验优化及品质管控等关键环节协同推进，系统性地构建了覆盖线上线下的全渠道产品触达网络。截至2024年底，爱回收线下门店已达1,861家，辐射全国283个城市。其中，面积更大、多品类回收服务能力更强的新一代门店占比达62%。万物新生集团通过构建覆盖全国的全链路闭环回收体系、深化与京东等平台的合作并以AI质检赋能，显著提升了二手电子产品的流通效率与用户信任度。更有意义的是，在国家支持消费品以旧换新促进消费的大背景下，我们与战略伙伴共同建设了行业最佳的手机电子产品以旧换新模式实践，全力支持用户获得更安全、更便捷、更实惠的消费体验。

● 强化技术创新，激发动力潜能

万物新生持续加码研发创新，通过自动化质检技术的迭代升级，实现了检测效率与准确率的双重突破。我们着力大模型与多模态布局，同时推动智能终端设备开发，致力于构建智能化的质量保障体系，强化数据治理能力，成功推动二手电子行业从传统人工检测向智能化检测转型。为促进行业规范化发展，我们积极搭建产学研协同创新平台，与政府部门、行业协会、研究机构开展深度合作，通过参与标准制定、推广技术成果，促进有效解决传统二手产业链标准化缺失、运营低效等痛点问题，持续为行业发展注入新动能。

● 关爱员工成长，践行社会责任

万物新生高度重视员工的健康、福祉与职业晋升，不断完善员工发展与福利体系，推动民主沟通渠道畅通及意见反馈项目的开展，构建全方位的职业健康与安全管理体系，致力于为员工提供良好的工作环境和平台。2024年，我们“倾听官”员工意见反馈项目的问题解决率高达96%。我们也积极参与公益慈善，助力教育公益事业，支持教育不平等地区的学校建设和师资培训，为山区的学生提供用于教育的电子设备，用实际行动回馈社会，传递温暖与希望。

● 深化治理筑基，引领生态共赢

作为践行绿色循环经济的先行者，万物新生坚持将可持续发展融入治理体系。我们以联合国可持续发展目标(SDGs)为蓝图，深化治理体系创新，强化价值链协同。在发布《万物新生集团ESG委员会(ESGC)运作机制》基础上，我们设立合规监察部，系统性提升公司治理的规范化与专业化水平；联动上下游伙伴开展战略研讨与专项合作，将ESG理念贯穿产业链上下游。值得自豪的是，我们的努力赢得国际权威认可——标普CSA评分实现有效提升，评分稳居全球同业前7%，并作为唯一循环经济企业入选联合国全球契约组织“二十年二十佳”在华企业可持续发展案例报告，彰显了中国企业在可持续发展领域的标杆引领。

展望未来，万物新生将持续坚持“让闲置不用，都物尽其用”的集团使命，紧扣国家“新质生产力”发展方向，通过持续的业务创新和价值创造，推动ESG与业务深度融合，在循环经济的时代浪潮中勇立潮头。道阻且长，行则将至。万物新生愿与各方携手，以责任为舵、创新为帆，共同驶向可持续的未来。

奖项及荣誉

披露2024年公司获得的奖项及荣誉，包括可持续发展、社会公益、人力资源等领域。

2024年6月

2024年度全国民营企业绿色发展典型案例

中华全国工商业联合会经济服务部
全国民营企业绿色低碳发展联盟

2024年6月

上海好商标
(2024-2026)

上海市商标品牌协会

2024年11月

“20年20佳”在华企业
可持续发展案例

联合国全球契约组织
(UNGC)

2024年11月

第三届“0碳未来·ESG创新实践榜”
「环境保护类典型案例」

华尔街见闻

2024年8月

第二届“活力·ESG”创新论坛
「ESG环境友好案例」

21世纪经济报道

2024年10月

2024年度上海市
供应链创新与应用优秀案例

上海市供应链发展协会

2024年12月

2024
趋势案例

环球网

2024年12月

2024年上海市互联网
综合实力前五十家企业

上海市互联网协会

2024年11月

“致远奖”
「环境友好先锋企业」

财联社

2024年12月

陈雪峰入选《时代》第二届
“年度100大气候人物榜单”
(TIME100 Climate list)

《时代周刊》
(TIME)

走进 万物新生 01

万物新生作为数字化循环经济先锋，打造了覆盖 C2B+B2B+B2C 的高效产业链。我们以二手电子产品回收为起点，拓展多品类回收服务，通过产品翻新延长生命周期，减少资源浪费。同时，我们坚持国际商业准则，优化企业治理，实现可持续发展与稳健增长。



本章节所回应的重要性议题

- 经济效益
- 公司治理
- 商业道德与准则
- 合规与风险管理



我们的行动

- 完善公司治理架构，关注董事会独立性与多元化发展
- 构建全方位的风险防控体系，持续优化前置风险评估机制
- 优化廉洁自律管理体系，持续关注反贪反腐工作
- 持续开展“以岗定权”“浦江护航”“通信网络防护”等信息与数据安全评估、保障项目，夯实信息安全管理基础



我们的绩效

163.3 亿元
总营收

3.1 亿元
净利润¹

25.9%
总收入同比增长 ↑

39.5%
净利润同比增长 ↑

8
区域级大型运营中心

3,530 万台
万物新生全平台二手商品交易量

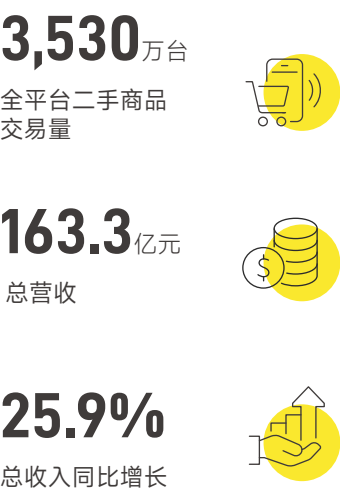


1. 净利润为Non-GAAP口径

公司概况

万物新生成立于2011年，定位为“互联网+环保”类型的循环经济企业。万物新生集团旗下4大业务线包含：爱回收、拍机堂、拍拍、海外业务AHS Device。万物新生集团秉承“让闲置不用，都物尽其用”的使命，致力于打造ESG（即“环境、社会和治理”）样本企业，将社会责任融入到商业实践中。

万物新生集团作为中国领先的二手电子产品交易与服务企业，以自营模式（1P）依托“场景+供应链”体系高效获取回收货源，同时通过平台模式（3P）为行业输出质检技术与服务能力。在巩固手机3C核心业务的基础上，集团持续加强自营严选B2C服务品质，并拓展多品类回收业务，整合线下门店资源提供黄金、奢侈品、名酒等高价值商品回收服务。未来将进一步完善覆盖全国的交付网络，强化“爱回收”品牌影响力，深化用户对线下服务场景的认知与使用粘性。



■ 万物新生 2024 年经营状况



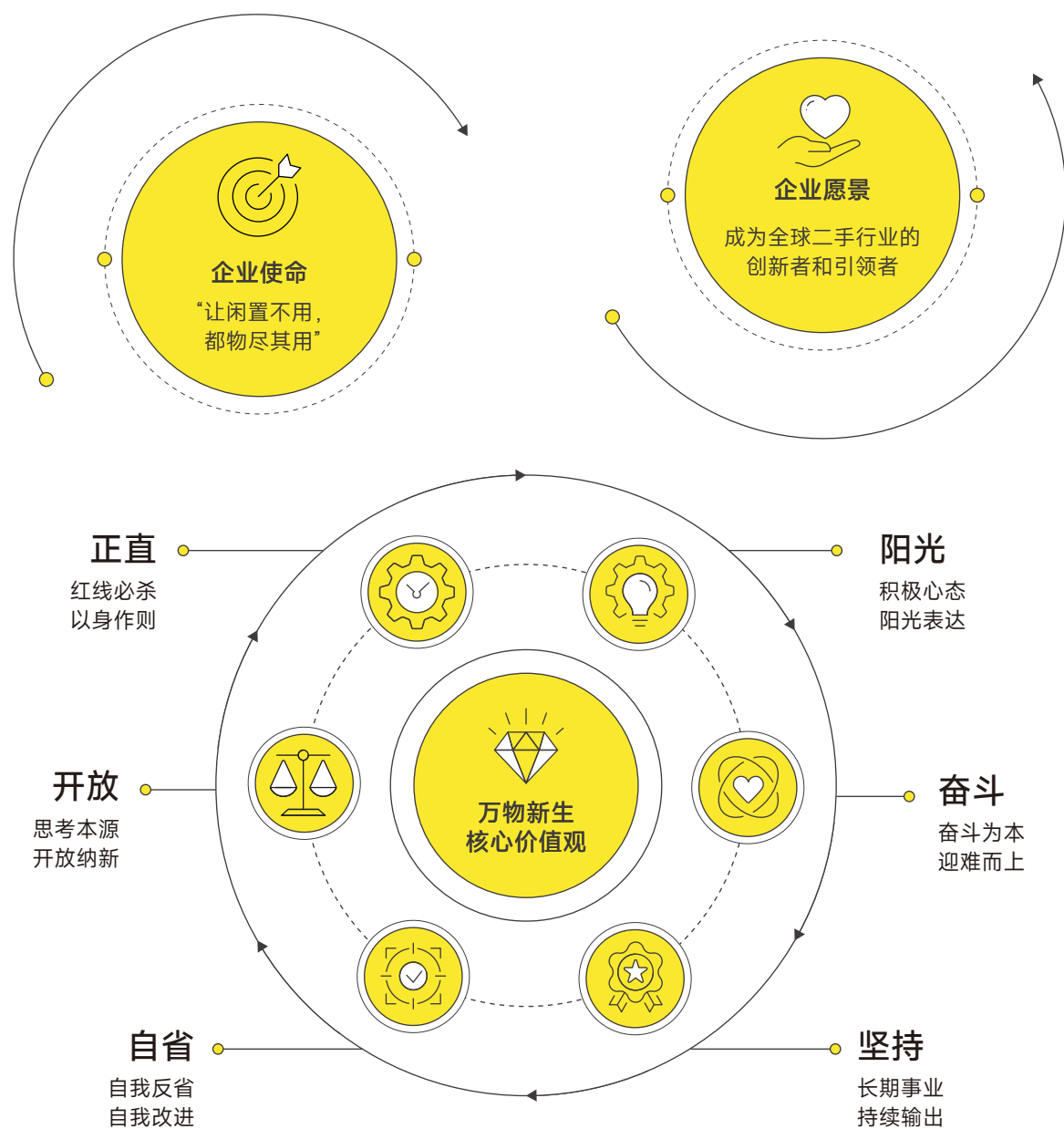
■ 万物新生业务模式，数据截至 2024 年 12 月 31 日

企业发展进程



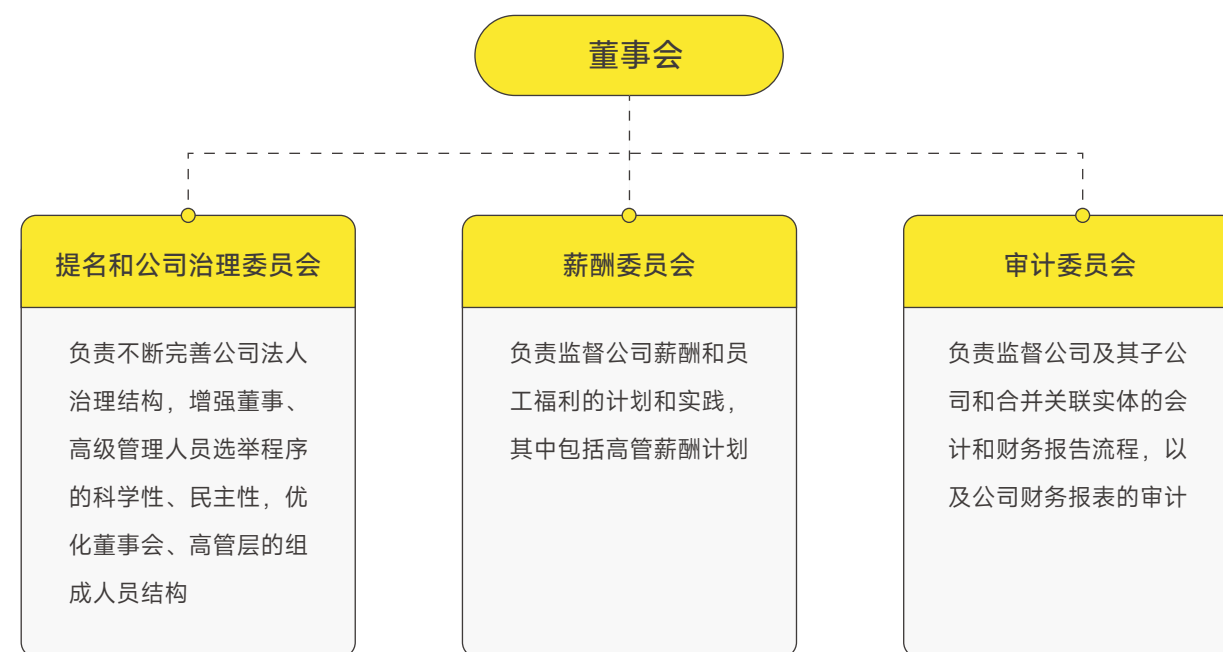
企业文化

作为二手消费电子交易与服务的行业引领者，万物新生始终践行循环经济理念，积极履行社会责任，通过重塑闲置资源价值构建绿色生态体系。我们以持续强化的供应链效能与创新技术研发为双轮驱动，将“让闲置不用，都物尽其用”的企业使命构筑独特的商业文化基因。这种内生动力不仅助力企业实现技术赋能下的产业升级，更通过构建资源循环新范式，为全球经济绿色转型提供可复制的解决方案，以实际行动响应联合国可持续发展目标的实现。



公司治理

万物新生严格遵守上市所在地及运营地区相关法律法规，设定公司运营规范，建立权责清晰、科学高效的治理架构。董事会作为公司的最高决策机构，在引领公司战略方向、监督企业管治并确保企业长期稳健发展方面发挥关键作用，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，保障股东利益的同时推动公司的可持续发展。更多关于公司董事会及各委员会职责范围及各董事资料的相关信息可在[本公司网站投资者关系板块²](#)查看。



■ 万物新生治理架构

为更好保证董事会运作的有效性，保障公司与股东权益，万物新生制定并发布了《审计委员会章程》《薪酬委员会章程》《提名及公司治理委员会章程》《高管薪酬追回政策》等文件，规范董事会科学高效运作。

董事会重视董事会的多元化经验，尊重每位董事的意见与监督，秉持“用人唯贤”的原则，在提名及委任董事会成员时，充分考虑董事会成员的种族、民族、性别、年龄、国籍、文化背景、教育背景、专业经验、技能及其他监管要求等因素，确保其拥有满足业务所需的均衡的技能与经验。

截至本报告期末

董事会共有**8**名成员，其中独立董事占比**37.5%**，女性董事占比**25%**，董事背景涵盖财务、产业技术、市场营销等专业领域。报告期内，公司共召开董事会**4**次。

类型	姓名	性别	年龄	教育背景	专业能力			所属委员会
					行业经验	风险管理	财务经验	
创始人 董事会主席 兼首席执行官	陈雪峰	男	45	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	41	对外经济 贸易大学 经济学学士	√	√		
董事	周晔	男	43	美国加州大学 伯克利分校 电子工程和 计算机科学系博士	√	√	√	薪酬委员会 提名与企业治理委员会
董事	吴双喜	女	38	北京师范大学 硕士	√	√		
董事/总裁/ 首席财务官	陈晨	男	44	上海交通大学 学士	√	√	√	
独立董事	王静波	男	43	牛津大学 赛德商学院 管理学博士	√	√	√	审计委员会-主席 薪酬委员会-主席 提名与治理委员会-主席
独立董事	蒋国兴	男	71	复旦大学 数学与计算机 科学学士	√	√		审计委员会 薪酬委员会 提名与治理委员会
独立董事	朱睿	女	50	明尼苏达大学 市场营销博士	√	√		审计委员会

■ 万物新生董事会组成



审计委员会

3

人数



0

非独立董事人数

3

独立董事人数

100%

独立董事占比



薪酬委员会

3

人数



1

非独立董事人数

2

独立董事人数

66.7%

独立董事占比



提名和公司治理委员会

3

人数



1

非独立董事人数

2

独立董事人数

66.7%

独立董事占比

风险合规

万物新生秉持合规精神，将合规管理视为企业稳健发展的基石，不断深化员工公平竞争观念和商业道德素养，提升对公司运营中各环节的全方位合规风险把控，保障企业合规经营，实现企业长青。

风险管理

万物新生建立了完善的风险管理制度框架，打造覆盖全流程的风险防控体系。我们坚持“预防为主、处理及时、持续改进”的管理理念，通过精准风险识别和前瞻性防控措施，确保经营决策的科学性和业务运营的安全性。针对风险事件，公司建立了快速响应机制，在有效处理的同时注重经验总结与策略优化，为业务持续稳健发展提供坚实保障。

风险管理组织架构

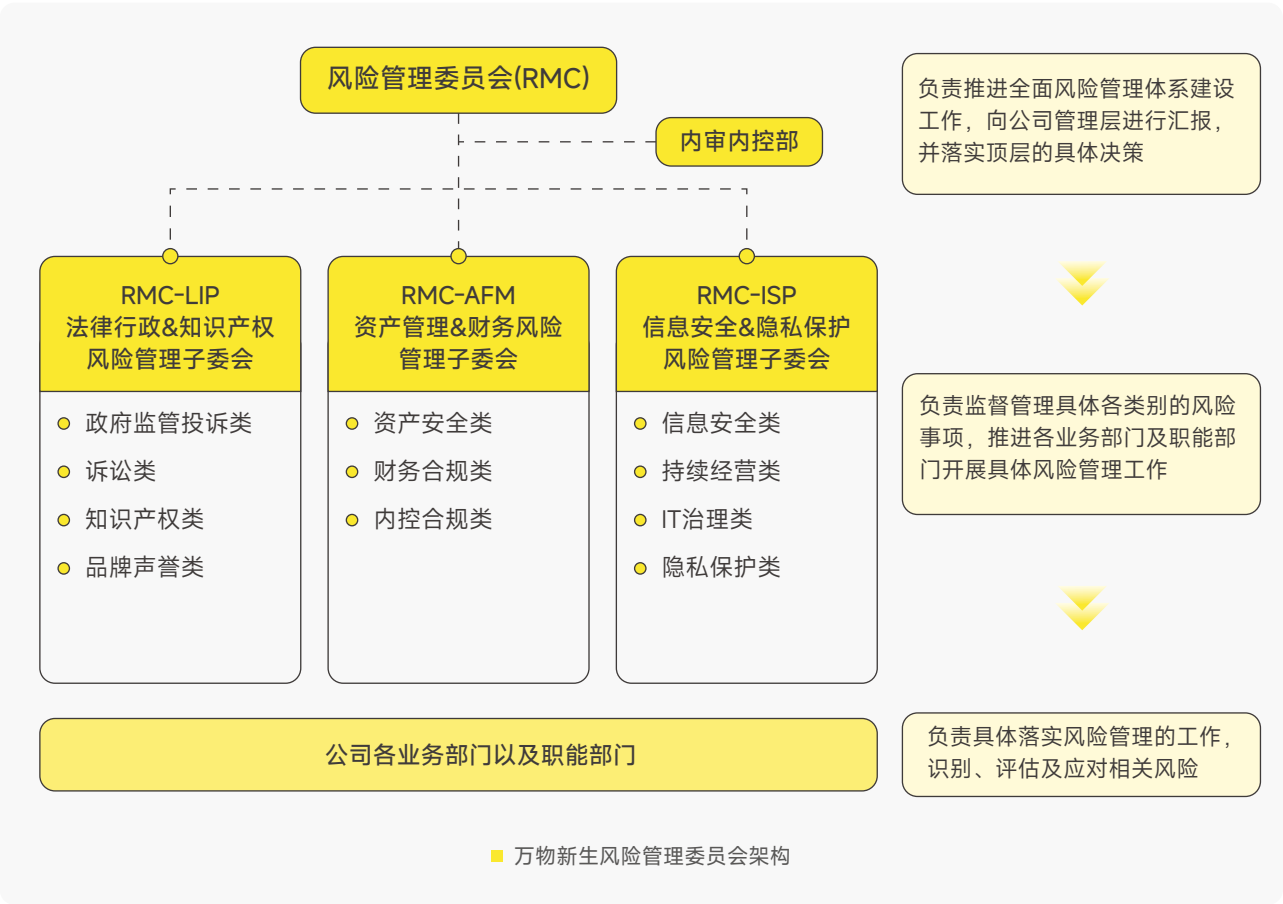
为了更好地应对复杂、快速变化的市场环境，并同时支持不同业务的健康发展和决策的灵活性，我们不断完善风险管理架构和管理机制。万物新生设立风险管理委员会（RMC），由公司高层管理并监督风险管理体系和内控体系的落实情况，并制定《集团风险管理委员会RMC运作机制》，明确风险管理委员会以及下属子委员会的工作职能与分工。RMC委员会采用内部双周沟通、总经办层面月度汇报的月会机制；定期开展风险事项汇报，确保各类风险信息即时传递与充分知晓；迅速响应并积极推进对已识别风险点的整改行动，精准施策，闭环管理；前瞻性地规划与部署相应的风控措施，提升各业务线条风险识别与应对能力，促进管理水平提升与优化。

报告期内

公司召开RMC会议共计**7**次，通过月会机制识别风险问题**24**个，风险整改完成率**79%**。

前置风险评估

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，提前发现潜在的新增风险，并在设计业务形态时提前考虑风险应对的需求。RMC前置风险评估主要范围包括可能涉及的法律风险评估、内控合规风险评估、信息安全风险评估、财税资金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。2024年，公司持续优化RMC前置业务评估机制的分层评估，通过对评估前、评估中、评估后三个时间点流程的细化，进一步发挥该机制的统筹作用。



报告期内

公司共处理**50**个风险前置评估需求，较前一年增加了**47%**。此外，对于已有业务的模式调整及活动方案，公司以沟通会等方式常态化推进RMC风险评估，报告期内共处理**66**个日常业务模式调整的评估需求。



万物新生不断优化“多品类”业务风控机制

案例

万物新生注重多品类业务合规风控，区分不同品类的风险级别、相同品类下物品不同成色等级设计并部署合规要求。不同品类建立了对应的风险管控机制，包括合作商准入资质要求、物品来源核查、知识产权合规、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。针对卡券、黄金等洗钱风险较高的敏感品类和奢侈品赃物风险较高的关注品类，公司制定一系列风控措施，包括身份信息认证、来源合法证明、交易限额，通过记录用户实名信息、要求用户签署来源合法声明、设置敏感品类交易限额，有效降低风险。

内控内审

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”）要求，不断完善内控体系。我们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包括反舞弊、存货管理、采购管理等事项已识别出的缺陷进行了整改。

报告期内

万物新生包括反舞弊、存货管理、采购管理等事项的缺陷整改完成率：**100%**

在开展SOX内控自评的同时，公司内审内控部严格按照《内部审计制度》，计划并开展各类审计项目，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。针对发现的问题缺陷，内审内控部监督各业务部门进行整改。报告期内，公司共开展4项专项审计项目。

装修费用优化审计项目

01

针对办公室、运营中心、门店的装修进行审计，寻找费用优化空间。

报告期内，对执行缺陷、设计缺陷进行及时整改，提出费用优化建议8个，缺陷整改率为**100%**

直接采购及商务拓展审计项目

02

针对存货的采购以及商家的拓展及日常管理进行审计，规范采购流程及优化商家管理。

报告期内，对执行缺陷、设计缺陷进行及时整改，整改率为**100%**

新媒体运营营销审计项目

03

针对抖音等新媒体渠道开展营销审计，规范运营流程。

报告期内，对执行缺陷、设计缺陷进行及时整改，整改率为**100%**

拍机堂反舞弊专项审计项目

04

针对拍机堂的销售人员、刷单情况、返利发放情况进行审计，识别舞弊迹象。

报告期内，对审计缺陷、舞弊风险进行及时整改，整改率为**100%**

■ 万物新生 2024 年开展的审计项目内容

商业道德

万物新生严格遵守《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，制定并更新包括《万物新生集团廉洁自律准则》《万物新生反商业贿赂协议》在内的一系列内部政策与管理制度，对收受贿赂、职务侵占、利益冲突等违规行为做出了明确规定，加强运营过程的规范化和制度化，杜绝商业腐败行为，不断增强团队职业素养，强化廉洁自律意识，促进公司廉洁建设和反贪污工作的有序开展。

万物新生对商业道德及内部合规治理高度重视，公司组织全体员工签署《万物新生员工廉洁自律准则》，要求员工就商业道德方面涉及的合规履职义务做出承诺。同时，公司针对管理岗位领导制定了具有针对性的行为规定，要求一定级别以上的部门负责人、管理人员签署《管理者承诺书》等文件，加强引导和监督，不断提高拒腐防变免疫力。

报告期内

- 万物新生已审结的因贪污腐败发生的诉讼案件数量：**0**
- 万物新生员工商业道德文件签署率：**100%**

商业合作中，万物新生要求供应商签署《反商业贿赂协议》，规范商业行为，维护公平竞争秩序和双赢的合作环境，防止商业贿赂。报告期内，共计794个供应商完成了对《反商业贿赂协议》的签署。

万物新生廉洁自律管理体系

廉洁自律准则	各部门员工行为规范附则	宣贯与监督
廉洁自律准则 - 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 反商业贿赂协议 - 制定《反商业贿赂协议》，针对产业链中的供应商、商家、加盟商等合作提出廉洁要求	- 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，细化廉洁行为规范制度建设	- 公司线上（电子屏幕）及线下张贴展示廉洁自律海报 - 就《万物新生集团举报人保护与奖励制度》向全部商家、供应商、合作伙伴进行公示、宣传 - 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》 - 新员工入职培训时开展相关宣贯及考试 - 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 - 监察合规职能条线落实行为规范管理体系的监督职能

报告期内

集团层面

13次
廉洁从业检查

7次
举报案件调查

4次
合规监察案件调查

2次
反舞弊审计项目检查

5次
廉洁从业相关培训

169人次
培训参与人数

运营层面

13次
廉洁从业检查

269,421项
日常处理预警

293次
廉洁从业相关培训

5,488人次
培训参与人数

举报管理

万物新生对违反商业道德准则行为采取“零容忍”的态度，公司通过张贴有关举报奖励的公告海报、设立包括专用邮箱、官方网站举报专栏、公开举报电话等多种舞弊案件投诉和举报渠道，鼓励员工及外部人员积极参与公司内部治理，举报机制揭示潜在的违规行为，以维护公司合规性，共同创建公正、透明、诚信的企业文化。

万物新生举报途径

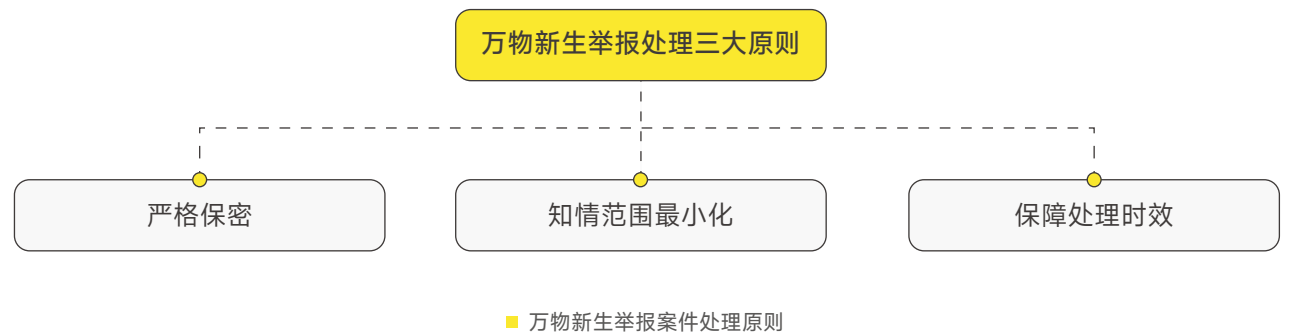


万物新生举报专用邮箱：ICAC@atrenew.com

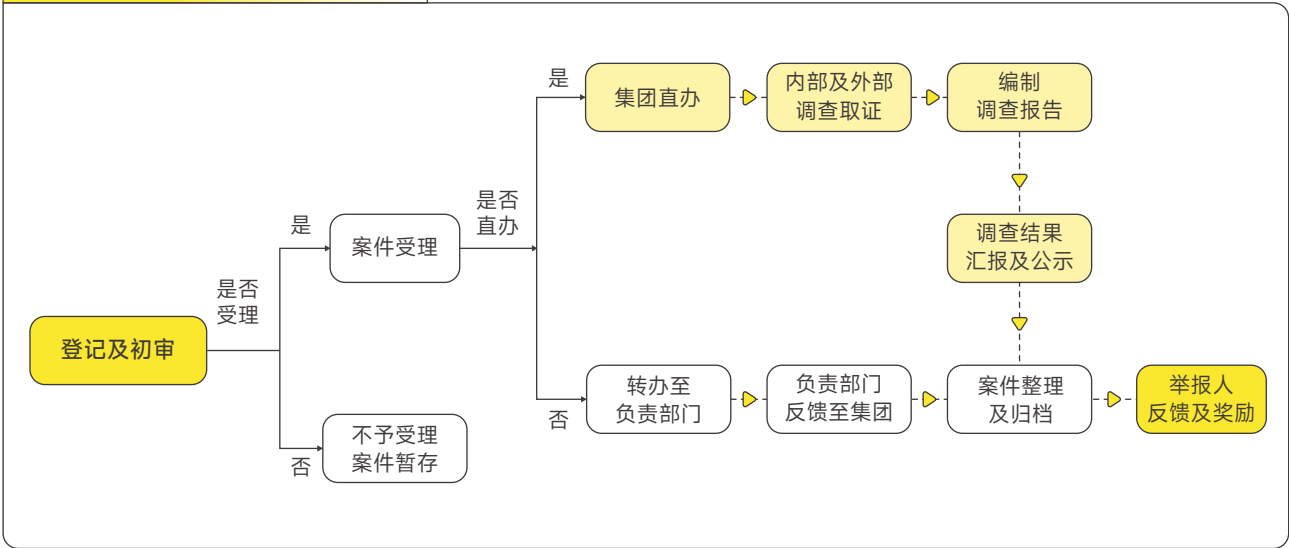


万物新生公开举报电话：15618957708

公司不断建立、完善举报事件处理机制。2024年，公司及各事业部制定了《举报调查管理工作指引》《拍机堂平台部违规行为举报核查处理流程》《前端业务部违规行为举报核查处理流程》《运中内控机制》等一系列违规行为举报管理制度，并与拍机堂平台部、前端业务部、运营中心、拍拍事业部拉通了舞弊举报调查机制，不断优化举报案件调查处理流程。



万物新生举报案件调查处理流程图



我们对收到的每一起举报均予以高度重视，实施跟踪调查、解决处理、制定优化计划等应对措施。截至报告期末对于所有受理的案件均已处理完结。对于已证实的舞弊案件，我们已实施相应的处罚措施，以维护公平公正职场环境。

举报人保护

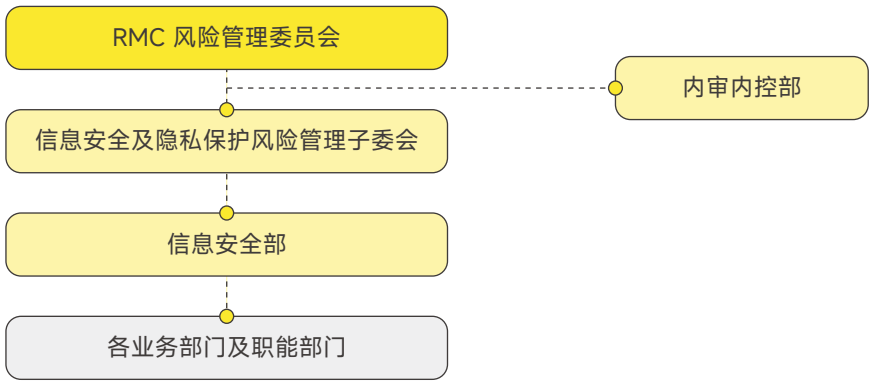
为了保证举报人勇于从不同渠道反映问题，保护举报人的安全，万物新生于2024年4月对《万物新生集团举报人保护与奖励制度》进行了具有针对性的修订，对举报人的个人信息及举报人提供的所有举报资料均严格保密，针对实名举报的，公司专门设置秘密的“特别保护名单”，确保其私密性得到有效保护。对于对举报人任何形式的打击报复，公司将按照国家法律法规及公司制度从严从重处理。

信息安全

万物新生严格遵守业务所在国家/地区的相关法律法规，如《网络安全法》《数据安全法》等，建立并定期修订、更新包括《数据分类分级管理制度》《数据安全管理制度》《信息安全管理度体系》《业务运营系统访问控制规范》《第三方信息安全管理规范》《第三方API对接管理规范》以及《业务系统安全基线》等一系列内部制度与规范，以最新的监管要求、更严格的标准保障业务运营系统的数据安全，规避安全风险，全方位保障公司的信息安全。

同时，我们建立了信息安全及隐私保护风险管理委员会，即公司负责信息安全及隐私保护工作的决策组织，负责制定相关战略并推动实施等工作；委员会下设信息安全部，负责信息安全及隐私保护的具体管理工作，以及制定相关制度和流程，完善公司内部信息、数据使用规范和安全操作标准，建设信息安全技术防护架构，落实信息安全治理考核机制等工作；内审内控部门参与信息安全及隐私保护的监督管理；各业务部门负责具体工作的开展。

万物新生信息安全管理组织架构



报告期内

万物新生发生数据安全或客户隐私泄露的事件：**0**



万物新生信息安全管理认证

为强化数据与信息安全管理工作，万物新生始终致力于建设并不断优化信息安全管理体系，并已正式通过了ISO 27001信息安全管理体系认证。2024年，万物新生邀请第三方认证机构对公司信息资产11个控制领域、39个控制目标和133项具体措施进行评估，在评估通过后成功更新信息安全管理体系认证证书。



■ 万物新生信息安全管理体系认证证书

案例

开展“以岗定权”权限复核项目

为了基于不同岗位职责建立差异化的系统权限管理体系，万物新生实行“同岗同权”原则，并依据风险等级实施分级管控，重点强化高风险权限的审批与监督。同时，公司在各C-3部门设立专职安全业务伙伴，全面负责本部门员工的角色设计、权限申请及变更管理，有效解决原有权限管理中存在的主要问题，包括角色共用、未遵循最小授权原则、高风险权限管控不足、管理职责过度集中，以及审批流程形式化等访问控制薄弱环节，有效提升公司整体风险管理水平。

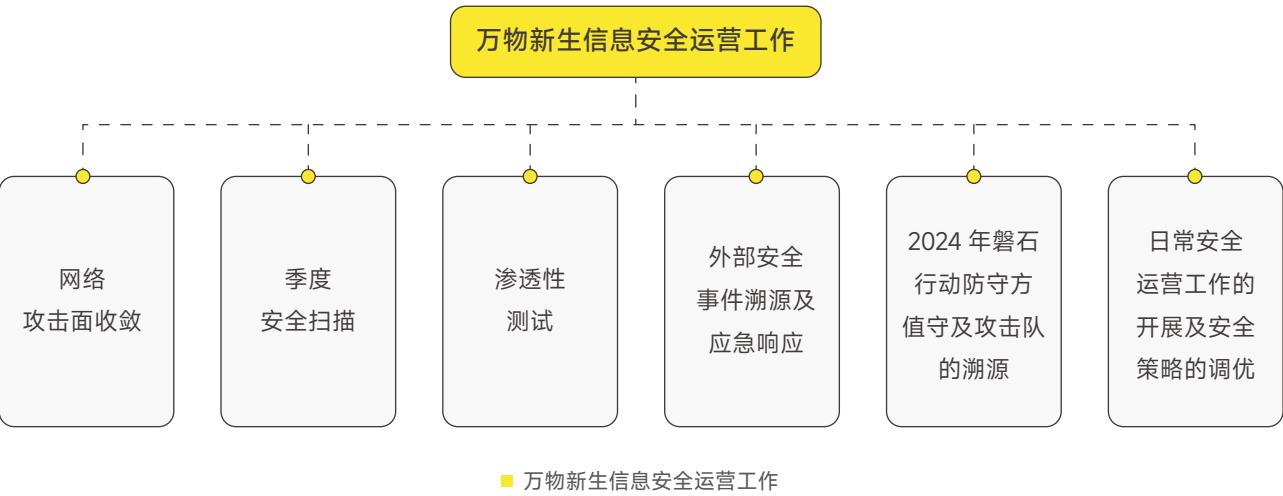
开展“浦江护航”数据安全评估项目

应上海市通管局要求，公司于报告期内开展“浦江护航”数据安全评估工作，根据《电信领域重要数据和核心数据识别指南》建立企业重要数据目录，请第三方公司对重要数据和核心数据进行评估，形成数据安全评估报告，帮助公司识别相关风险因素，不断强化信息安全管理责任，提升信息与数据安全管理水平。2024年，公司历时四个月，一次性通过该数据安全评估。

开展“通信网络防护”项目

“通信网络防护”项目是万物新生为满足监管合规要求开展的通信网络安全专项评估，由具备资质的第三方风险评估机构执行。评估范围覆盖公司整体通信网络架构，重点识别安全漏洞并及时推动整改。2024年，评估新增了“拍拍严选APP”的安全检测，至此公司已完成“爱回收”、“拍机堂”、“拍拍严选”三大核心业务平台的全方位安全风险评估。整个评估过程历时5个月，最终评估报告获得监管机构一次性审核通过。

信息安全运营层面，万物新生深度与京东科技合作，由京东安全负责万物新生信息安全运营方面的具体工作，由万物新生信息安全部对安全运营的目标及结果进行监督跟进。



报告期内

万物新生通过与京东安全运营团队的协力配合，万物新生在安全运营方面的安全性有较大幅度的提升，在达成公司中高危漏洞**100%**修复的同时，实现了高危漏洞**1**个工作日完成、中危漏洞**3**个工作日完成的时效提升。



万物新生信息安全与隐私保护主题培训

案例

为提高公司员工信息安全与隐私保护意识与技能水平，保障公司数据与信息安全，2024年，万物新生共组织开展2场信息安全与隐私保护培训，主题分别为《APP个人信息保护-热门案例&隐私合规相关政策解读》以及《SDL安全开发&数据安全培训》，共计30人次参与培训。



■ 万物新生信息安全与隐私保护主题培训

隐私保护

在隐私保护方面，万物新生致力于遵循用户数据及隐私保护的高标准，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，定期更新《隐私保护协议》《用户协议》等管理制度，确保个人信息生命周期的安全性，并建立完善的数据备份及恢复机制。

隐私协议

01

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>
- 详见：<https://sjapi-app.aihuishou.com/opt-content/platform-rule/page/428>

个人信息收集清单

02

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

03

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>

■ 爱回收个人信息保护相关政策

严以律己 管治新生 02

作为“互联网 + 环保”类型的循环经济企业，绿色循环、可持续发展的基因已经深深融入我们的企业使命与战略。我们持续以国家的“双碳”目标和可持续发展要求为核心，以联合国可持续发展目标为指引，聚焦核心业务，深化循环经济实践，助力为用户、环境、利益相关方创造长期价值，助力二手行业的可持续建设，实现企业长期价值与社会价值共同发展。



本章节所回应的重要性议题

- 经济效益
- 公司治理
- 产品和服务的环境与社会效益



我们的行动

- 制定并发布《万物新生集团ESG委员会(ESGC)运作机制》
- 与上下游伙伴进行ESG战略讨论，开展专项合作
- 识别年度ESG重大性议题
- 开展ESG风险管理



我们的绩效

- 标普S&P CSA分数提升至**35**，全球行业排名前**7%**
- 入选UNGC“二十年二十佳”在华企业可持续发展案例报告



16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系

ESG治理

万物新生深知良好的ESG治理是企业长期稳定发展的重要保障，持续完善ESG治理体系，将ESG理念融入企业战略决策与日常经营。万物新生已经形成了“董事会—ESG管理委员会(ESGC)—ESG工作小组”的ESG治理架构，董事会作为公司ESG治理的最高决策机构负责统筹、审批、监督公司整体的ESG相关工作，定期回顾和审阅ESG目标进展和计划，确保ESG战略发展与公司业务发展目标一致。ESG管理委员会(ESGC)，定期向董事会进行汇报，负责履行董事会做出的ESG重大事项的决策，监督ESG战略的落实及目标进展，每年度至少召开一次会议，向董事会汇报ESG工作情况。ESG工作小组串联集团职能部门和业务部门，推动各项ESG工作的落地执行。



■ 万物新生 ESG 组织架构

我们制定并发布了《万物新生集团ESG委员会(ESGC)运作机制》，明确环境、社会及治理维度的核心管理领域，定期检视更新核心管理领域的内涵和外沿，确保集团ESG管理符合业务发展方向和最新可持续发展趋势。2024年，我们积极根据气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的建议，参考企业风险管理(Enterprise Risk Management)框架，搭建“识别—评估—管理—监督”的气候风险管理流程，识别气候相关风险与机遇，并由董事会对此进行指导与审核。

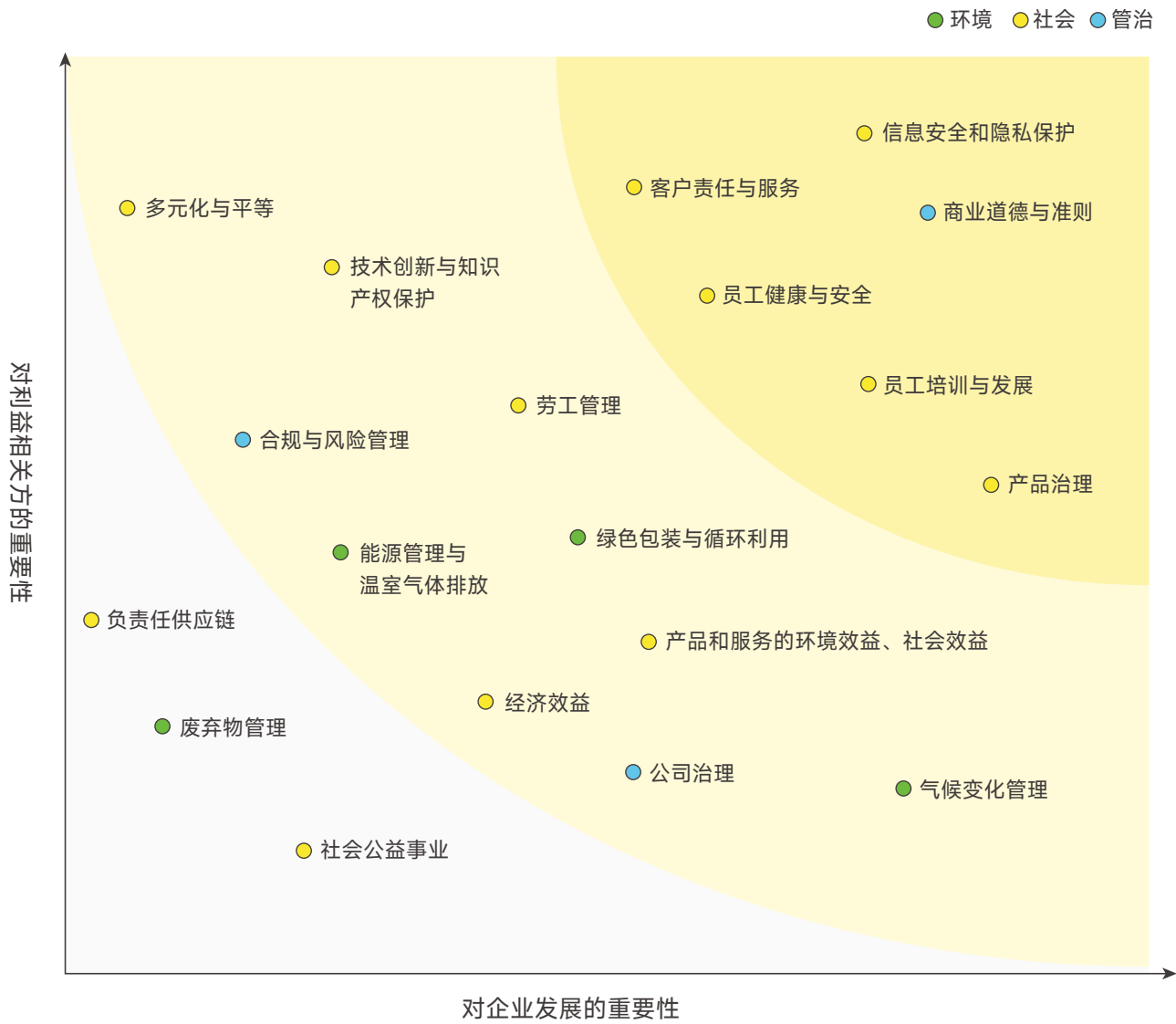
利益相关方参与

我们深知利益相关方的意见与诉求是我们开展可持续发展工作的重要参考与指引。2024年，我们持续通过多样化的沟通渠道，保持与各利益相关方之间的沟通，了解并满足消费者、平台商家、员工、股东/投资者、政府及监管机构、媒体、社区公众、供应商与合作伙伴等的诉求与期望，与各利益相关方携手发展。

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	为消费者打造优质的产品与服务，塑造万物新生品牌价值。	- 信息安全与隐私保护 - 客户责任与服务 - 产品治理 - 绿色包装与循环使用	- 客户满意度调查 7*12小时客服热线 - 线上线下沟通渠道 - 负责任营销与品牌推广
平台商家	平台商家不仅是万物新生的客户群体，也是公司价值传播的关键渠道。加强与平台商家的沟通与合作，不仅有助于提升品牌实力，而且通过打造优质的商业生态，能够实现商业价值与社会影响力的双重提升。	- 客户责任与服务 - 技术创新与知识产权保护 - 产品治理	- 商家大会 - 商家培训 - 商家评估 - 商家交易流程的数字化
员工	人力资本作为万物新生发展的核心动力，我们重视员工关怀和培养，为员工提供成长和晋升的机会。	- 劳工管理 - 多元化与平等 - 员工健康与安全 - 员工培训与发展	- 成立工会 - 开展员工满意度调查 - 定期开展培训 - 定期进行沟通
股东/投资者	股东和投资者构成万物新生长成的重要基石，公司的稳健发展正是对其信任与支持的最佳回应。	- 公司治理 - 合规与风险管理 - 经济绩效 - 产品和服务的环境、社会效益 - 气候变化管理	- 合规信息披露 - 召开业绩发布会 - 定期拜访与及时沟通 - 组织实地参观
政府及监管机构	万物新生将遵纪守法作为责任和义务，与各地方政府保持良好关系。	- 信息安全和隐私保护 - 商业道德与准则 - 公司治理 - 合规与风险管理	- 依法纳税 - 合规信息披露 - 接待调研
媒体	媒体是万物新生与公众沟通的渠道之一，是万物新生提升信息透明度、践行可持续发展的推动力。	产品和服务的环境、社会效益	- 定期信息披露 - 媒体合作
社区公众	社区发展与公众参与是万物新生推动循环经济发展、实现社会价值的重要内容。	社会公益事业	- 捐赠与援助 - 开展公益项目
供应商及合作伙伴	万物新生维护与供应商及合作伙伴的良性互动，推动产业链的健康发展。	- 负责任供应链 - 经济绩效 - 产品和服务的环境、社会效益	- 供应商评估 - 产业合作

重大性议题识别与判定

2024年，万物新生基于国内外经济环境的重大变化和自身业务发展特点，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，以及资本市场主流ESG评级指数，综合与各利益相关方的沟通，从“对利益相关方的重要性”和“对企业发展的的重要性”两个维度对重要性议题库进行了更新。根据重要性议题更新结果，集团共确定高度重要性议题6项、中度重要议题10项、一般重要议题3项。本报告将对识别出的高度重要性议题进行重点回应。



议题	排序	重要性
信息安全与隐私保护	1	高度重要性
客户责任与服务	2	
商业道德与准则	3	
员工健康与安全	4	
员工培训与发展	5	
产品治理	6	
劳工管理	7	中度重要性
技术创新与知识产权保护	8	
合规与风险管理	9	
绿色包装与循环使用	10	
经济效益	11	
多元化与平等	12	
产品和服务的环境、社会效益	13	
气候变化管理	14	
能源管理与温室气体排放	15	
公司治理	16	
废弃物管理	17	一般重要性
负责供应链	18	
社会公益事业	19	

ESG风险管理

万物新生高度重视风险管理，并将ESG风险作为集团风险管理的重要组成部分。我们已经将ESG要素融入风险管理，并根据业务指引对ESG要素进行动态管理，把控潜在ESG风险、提高ESG表现，针对识别到的风险不断完善内控措施，优化风险管理制度。2024年，针对举报人保护、商业道德等ESG相关风险，我们新增并修订了相关管理制度，完善管理举措，实现了对风险的有效管控。

报告期内，我们重点在信息安全和隐私保护、客户责任与服务、商业道德与准则、员工健康与安全、员工培训与发展、产品治理这六项高度重要议题开展风险管理工作，具体内容已在本报告中体现。

重要性议题	对万物新生的意义	提升举措	对应章节	推进 SDGs
信息安全和隐私保护	通过技术升级提高信息安全和隐私保护水平，确保不发生信息泄漏事件，提升公众对万物新生的信任度	- 自主研发多硬盘隐私清除技术 - 完善信息安全&隐私保护风险管理机构并制定相关制度 - 开展培训	产品质控 信息安全	
客户责任与服务	以用户为中心开展更优质客户服务，有助于提升客户粘性和对万物新生品牌的忠诚度	- 搭建质量管理体系QCS - 全国上线标准质检2.0 - 开展客户满意度调查	至优服务	  
商业道德与准则	良好的反贪污、反腐败管理有利于提高经营管理的透明度，有利于减少或避免企业声誉受到损害	- 开展廉洁从业检查 - 开展廉洁从业培训 - 修订《万物新生集团举报人保护与激励制度》 - 全员签订《廉洁自律承诺书》	风险合规	

重要性议题	对万物新生的意义	提升举措	对应章节	推进 SDGs
员工健康与安全	万物新生为员工打造健康安全的工作环境，守护员工身心健康，改善企业生产效率	- 提供健康福利保障 - 举办职业病预防讲座	职业健康与安全	
员工培训与发展	万物新生激发员工的创造性和可能性，为企业的健康持续发展输送高质量人才	- 优化绩效考核机制 - 丰富员工培训计划	员工成长	
产品治理	提升质检能力、为用户提供优质产品，有助于提升万物新生的品牌形象与企业声誉	- 迭代升级自动化质检技术 - 加强商家与供应商管理 - 参与行业标准制定	产品质控 产品和服务可及性 负责任供应链 绿色产业	 

物尽其用 绿色新生

03

万物新生作为国内首家“互联网 + 环保”类型的循环经济企业，不断焕发更多类别二手产品的新生活力，减少消费领域的温室气体排放和环境污染，助力“双碳”目标的实现。我们依托 TCFD 框架，全面识别和评估气候变化相关的风险和机遇，制定应对策略，积极迎接气候变化的挑战。我们持续提升二手产品的管理规范 and 品质鉴定依据，积极参与行业标准的制定，推动绿色产业的发展。在产品回收、质检、仓储、运输和处置环节，我们深入贯彻绿色理念，通过技术赋能减少产品全生命周期的环境影响，构建可持续的绿色循环产业链。我们将绿色可持续发展理念贯穿运营全流程，打造绿色健康的办公环境，持续推动绿色消费的发展，积极开展绿色公益活动，孵化绿色公益品牌，协助打造绿色城市，在循环经济道路上走得更稳更远。



本章节所回应的重要性议题

- 气候变化管理
- 能源管理与温室气体排放
- 废弃物管理
- 绿色包装与循环利用
- 产品和服务的环境与社会效益

我们的行动

- 持续进行气候情景分析，识别气候风险与机遇，加强气候变化管理
- 开展碳中和工作，制定碳目标
- 与中国资源循环集团电子电器公司签署战略合作协议，携手构建电子电器循环生态
- 完善环境管理政策，从仓储、包装、物流、处置、办公五个环节开展绿色环保行动
- 拓展二手回收产品品类，宣传绿色消费理念
- 参与绿色城市建设，携手共益企业开展绿色社区行动

我们的绩效

- 2024年参与**2**项国家标准制定
- 通过ISO 14001环境管理体系复审
- 通过在职场放置爱分类回收机累计处理各类可回收物品**82,843.38**千克
- 2024年共废弃处置电子产品数量**13.70**万台，减少电子产品污染**21.92**吨



气候变化管理

为了有效应对气候变化带来的风险和挑战，我们依托气候相关财务风险披露（TCFD）框架，系统地识别和评估了我们业务和运营中可能面临的气候变化风险与机遇。我们以积极的态度正视气候风险，加强内部监管以监督气候管理的薄弱环节，并采取针对性的处理举措，提升公司的气候韧性。同时，我们主动抓住机遇，密切关注国内外政策和行业发展趋势，不断调整和完善业务战略，从而保障公司的长期稳定发展。

气候治理与战略

万物新生在现有ESG治理架构中进一步细化气候治理相关事项，强化董事会和管理层对气候变化管理事宜的监督职责，ESG管理委员会下设的ESG工作小组承担气候管理具体工作，推动建立气候变化管理汇报机制。

万物新生构建了自上而下的气候变化治理体系：董事会作为最高决策机构，全面负责气候变化战略的制定与监督，定期审议气候目标达成情况；ESG管理委员会将气候变化纳入核心议题，每年系统评估气候风险与机遇，为董事会决策提供专业建议；执行层的ESG工作小组具体落实气候行动方案，通过持续开展气候风险评估、制定应对策略等措施，切实提升企业的气候适应能力。这一三级治理机制确保了气候变化管理在战略决策和业务执行层面的有效衔接。

万物新生建立了系统化的气候风险与机遇评估机制。我们不仅全面扫描企业自身运营和价值链各环节的气候相关因素，还深度结合《巴黎协定》等国际框架及国内“双碳”政策导向，通过专业的分析模型评估各项气候要素在短期、中期及长期发展中的重要性权重，并基于行业趋势预判其演化路径。该评估体系为公司带来的核心价值包括构建了前瞻性的气候风险预警能力，使企业能够提前布局应对策略、通过识别出绿色转型中的战略性机遇，为业务创新指明方向、通过将气候因素深度融入企业战略决策流程，万物新生正在打造面向未来的可持续发展竞争力，为行业低碳转型树立标杆。

气候风险与机遇的识别与管理

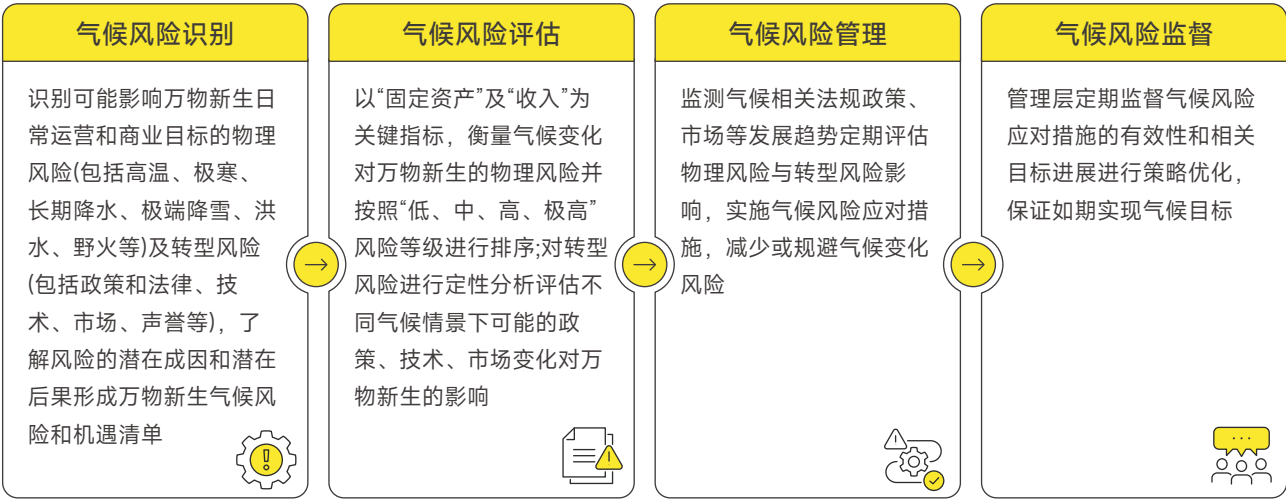
气候变化正为企业带来新的风险与机遇。万物新生通过气候情景分析，前瞻性评估气候因素对业务的中长期影响，并制定针对性策略增强运营韧性。我们致力于应对气候风险的同时把握绿色发展机遇，确保企业在多变环境中仍可持续发展。

风险管理组织架构

万物新生根据TCFD的建议，参考企业风险管理框架，搭建“识别-评估-管理-监督”的气候风险管理流程，并于2024年首次系统性开展气候风险与机遇的识别工作，全面提升气候风险管理水平。



■ 气候治理组织架构图



■ 万物新生风险管理流程图

物理风险识别与管理

万物新生参照TCFD框架，运用央行与监管机构绿色金融网络（NGFS, Central Banks and Supervisors Network for Greening the Financial System）气候情景模型（1.5°C和3°C升温情景），系统评估了办公场所、运营中心及门店面临的物理气候风险。通过量化分析灾害威胁程度，为风险管理和资源配置提供决策依据。

中国大陆地区			港澳台地区		海外地区	
	NGFS 1.5	NGFS 3 NDC	NGFS 1.5	NGFS 3 NDC	NGFS 1.5	NGFS 3 NDC
慢性风险						
极端高温	●●●○	●●●○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
极端寒冷	●●○○	●●○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
极端降水	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
极端降雪	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
极端强风	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
急性风险						
沿海洪涝	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
沿河洪涝	●●○○	●●○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
热带气旋	●●○○	●●○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
野火	●●●○	●●●○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
枯水	●●○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○	●○○○
低风险 ●○○○		中风险 ●●○○		高风险 ●●●○		极高风险 ●●●●

■ 万物新生气候变化物理风险等级评估一览表

对于中国大陆地区的门店、运营中心和行政办公区，面临较高的极端高温、野火风险，极端寒冷、沿河洪涝、热带气旋等为中等风险。因为万物新生目前在港澳台及海外地区运营地较少，暂未面临严重气候物理风险，整体物理风险水平较低。

万物新生气候变化物理风险及应对措施

风险类型	潜在影响	应对措施
 慢性风险	极端高温、极端寒冷、极端降雪等极端天气变化可能会增加业务中断的风险，不仅影响运营中心和门店的正常运营，也可能影响供应链的稳定性，增加企业的投保成本、运营成本	- 新建运营中心、门店和行政办公区选址规避极端天气高发地带，并设置防御性措施和应急预案，保障门店和运营中心的正常运转 - 改进设施的能源效率，采用节能技术和设备
 急性风险	- 洪水、热带气旋、野火等事件将严重影响供应链稳定性和员工的健康与安全，可能导致门店运营和前端服务暂停，频繁的极端天气事件将破坏公司的仓储和物流网络，导致业务量下降甚至中断 - 洪水、热带气旋等极端天气事件可能会破坏公司的运营中心、门店设备，导致基础设施维护维修成本、保险费用增加	- 运营团队制定完善的应急管理计划和操作手册，针对不同的急性气候变化采取管控措施，避免发生员工及承包商安全事故 - 在运营中心增配应急设备，如排水系统、门窗防护等，减少极端天气事件的影响；增加处于高风险区域的运营中心和门店的商业保险，减少灾后运营和恢复成本 - 通过多元化供应链，减少对单一高风险区域的依赖，确保在急性风险事件发生时，关键物资和服务的供应不会中断

中国积极落实《巴黎协定》，提出2030碳达峰目标，并出台《2030年前碳达峰行动方案》，重点推进产业结构优化、清洁能源发展、能效提升和技术创新。预计到2030年，我国将建成高效低碳能源体系，重点行业能效达国际先进水平。这一低碳转型趋势既带来发展挑战，也为创新型企业创造了绿色转型的新机遇。

为更好地分析低碳经济转型对企业的潜在影响，了解政策变更、技术发展、能源结构变化、市场偏好变化等情况给企业带来的潜在风险和发展机遇，万物新生从政策与法律、技术、市场、声誉、投融资维度进行风险和机遇的识别，并制定应对策略，为企业实现低碳转型、抓住绿色发展机遇提供决策参考。

气候变化转型风险及应对措施

风险	潜在影响	影响程度		应对措施
		2030	2050	
政策与法律	政府及监管机构对气候变化、绿色包装、数据中心能耗管理等方面逐渐出台更严格的政策规定，可能需要加大设备改造投入和研发投入以响应低碳政策趋势，提高信息披露水平	● ● ● ○	● ● ● ○	- 及时跟踪上市及运营所在地的最新监管政策及要求变化，适时更新气候变化行动管理规划及相应管理规范，加强信息披露的透明度和准确性，确保合规运营 - 严格遵循业务所在地的废物处理处置相关法律法规，进行产品的全生命周期管理，重视手机等3C类产品废弃物带来的重金属污染，主动承担产品末端处置的责任
	企业可能发生未满足政策合规要求或违法违规事件，违规和罚款风险上升	● ● ○ ○	● ● ○ ○	
技术	企业需部署节能减排项目或新能源项目，可能增加采购成本和管理成本	● ● ● ○	● ● ● ○	- 加大自动化技术研发，推动日常运营中的节能减排和运营效率，推动绿色办公与绿色运营 - 逐步部署新能源项目，优化能源使用结构
市场	用户偏好向绿色产品和绿色消费转变，企业需加速更新绿色设备，在低碳转型过程中可能会使物料采购、管理和运营成本增加	● ● ● ○	● ● ● ○	- 开展产品全生命周期温室气体排放管理，评估不同环节的能耗强度和风险等级，识别节能减排关键节点，制定对应的改善方案 - 采取数字化的手段精准监控、预测各仓库的库存，提高仓储空间利用率，避免存货搬运、存储过程产生的设备、物料及能源损耗 - 积极参与行业合作与讨论，推动行业标准的制定与完善，提升行业的透明度和公信力 - 加强物流运输、包材等供应链管理，对供应商进行绿色发展评估，要求供应商开展绿色转型计划并进行信息披露，减少上游碳排放 - 优化客户反馈机制，及时了解客户对万物新生的绿色低碳转型期望，在满足客户需求的同时实现自身绿色转型 - 结合大数据建模与智能算法，自动为不同区域业务匹配最优承运商组合及运输路径，从而降低成本支出
	越来越多的企业加入二手循环经济市场，竞争格局可能发生变化，市场竞争更加激烈	● ● ● ○	● ● ● ●	
	越来越多的合作伙伴对其供应商提出绿色转型要求，企业需对高耗能设备进行排查、分析，对包装、仓储、运输等自营设备设施进行改造，可能增加运营成本和管理压力	● ● ● ○	● ● ● ○	
声誉	绿色环保相关政策发展以及监管机构的强制信息披露的要求，企业若没有每年按交易所要求对能耗、碳排放等数据进行披露，增加企业声誉风险	● ● ● ○	● ● ● ○	- 搭建完善的碳数据管理系统，提高碳数据管理能力和数据准确度，定期在官网、公众号等多个渠道进行相关信息披露，积极回应投资者、用户、公众对万物新生气候问题的关注 - 将气候风险纳入舆情监测中，及时监控、响应气候舆情，减少负面影响
	随着公众对气候议题关注度升高，若企业对气候相关事件处理不当，或在面对更高期望时表现滞后，企业声誉将受到影响	● ● ● ○	● ● ● ○	
低风险 ● ○ ○ ○		中风险 ● ● ○ ○		高风险 ● ● ● ○
				极高风险 ● ● ● ●

气候变化机遇

机遇	转型策略	影响程度	
		2030	2050
产品与服务	智慧回收提高运营效率：依托万物新生在二手电子产品回收的领先技术及丰富的运营经验，通过AI、物联网等技术持续提升回收的效率、降低运营成本，提升收益和行业竞争力	●●●●	●●●●
市场	- 打造绿色产品：万物新生产品天然具有环保特性，能够有效减少电子废弃物对环境的污染；通过提升产品全生命周期的碳排放管理，减少资源浪费，进一步强化产品的绿色属性，提高市场竞争力 - 行业共建与交流：积极参与行业合作与讨论，推动行业标准的制定与完善，提升行业的透明度和公信力	●●●●	●●●●
	国际市场开发：市场策略向国际市场倾斜，利用万物新生二手回收的创新商业模式助力更多国际和地区解决环境问题	●●●○	●●●●
投融资	发展绿色融资：抓住绿色融资机遇，推动业务扩张及升级，为绿色产业发展提供资金驱动力	●●●○	●●●●
碳交易	碳资产开发及交易：识别潜在可以开发成碳资产的减排场景，通过碳资产的开发以及参与碳市场交易为万物新生带来更多收益	●●●○	●●●●
低风险 ●○○○		中风险 ●●○○	高风险 ●●●○
		极高风险 ●●●●	

指标与目标

2024年，我们围绕指标与目标开展了进一步工作。报告期内，万物新生通过行业对标、外部环境研究等分析维度，并基于自身碳排放预测与未来减排路径的可行性分析，设立了至2030年的碳排放目标：范围一及二排放强度³较2024年下降35%，同时，范围三排放强度较2024年下降50%，积极响应中国“双碳”战略。未来，我们将持续探索数字化创新与全链路运营优化，以技术驱动节能减排效能跃升，践行降碳绿色使命。

在指标方面，我们继续开展温室气体排放核算工作，核算范围考虑了万物新生价值链上下游活动所产生的排放（即范围三）。我们利用《温室气体协议》（GHG Protocol）的范围三排放量化工具识别并计算资本货物、上游运输配送、商务差旅、员工通勤、下游运输配送、售出产品末端处置排放、特许经营此七项关键环节的温室气体排放。

报告期内，万物新生不涉及汽油、柴油、天然气等直接能源的使用，因而没有范围一温室气体排放。

2030年碳排放目标

● 范围一及二排放强度³较2024年下降**35%↓** ● 范围三排放强度较2024年下降**50%↓**

温室气体排放

指标	2024年	单位
范围一温室气体排放	0.00	吨二氧化碳当量
范围二温室气体排放	5,004.18	吨二氧化碳当量
温室气体排放强度（范围一+范围二）	0.31	吨二氧化碳当量/百万元人民币
范围三温室气体排放	40,422.18	吨二氧化碳当量
范围三-资本货物	5,029.68	吨二氧化碳当量
范围三-上游运输和配送	3,534.77	吨二氧化碳当量
范围三-商务差旅	1,725.19	吨二氧化碳当量
范围三-员工通勤	3,081.12	吨二氧化碳当量
范围三-下游运输配送	10,231.04	吨二氧化碳当量
范围三-售出产品末端处置排放	15,373.46	吨二氧化碳当量
范围三-特许经营	1,446.93	吨二氧化碳当量

报告期内，万物新生努力开展减排举措，为实现碳目标筑牢基础。与此同时，我们也在积极探索新兴减排方案，加强公司的减排效力。更多减排行动信息详见3.3绿色运营章节。

3. 每百万元营收产生的吨二氧化碳当量

绿色产业

在循环经济加速普及的消费新常态下，电商平台与服务运营商纷纷推出在线估值和线下回收服务，通过线上线下融合的方式，有效提升了物品的回收率，促进了二手商品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。

推动产业链升级

我们构建了一套完善的回收、检验、再销售体系，通过用户端和商家端多方货源回收、严格的品质把控、自动化质检，实现精准的产品定级和定价，为客户提供商品质量保障，提高了买卖双方的消费体验，增强用户对循环经济和二手交易体系的信任，提高了二手交易的积极性，引导和助力用户向绿色低碳消费行为转型。

在不断巩固自身能力的同时，万物新生积极拓展业务范畴，致力于为产业发展注入新的增长动力。万物新生持续推进“多品类回收”战略，开展手机数码、小家电、鞋服等上门/门店回收业务，以更丰富的服务促进消费的可持续发展。我们期望通过自身实践，能够激励更多同行探索创新绿色产业业务增长点，共同推动整个行业向更广泛的服务范围和更深层次的绿色可持续发展迈进。

行业共进与交流

作为二手经济领域的领军企业，万物新生一直专注于促进行业内的共进与交流，为绿色产业的繁荣发展贡献力量。我们积极参与各类专业组织、团体和协会，积极倡导并推动行业标准的制定与完善，引导整个行业朝着更加规范、高效和可持续发展的方向发展，努力实现科技普惠价值。同时，积极参加行业活动，分享可持续发展优秀实践，与同行的交流与合作，不断拓展视野，汲取经验，提升自身实力，为推动二手经济行业的高质量发展贡献更多力量。

行业共进

2024 年，我们作为中国旧货业协会副会长单位，参与中国旧货业《二手货交易市场经营管理规范》(GB/T 33492-2024) 与《二手货品质鉴定通则》(GB/T 21667-2024) 两项国家标准的制定。通过深度参与标准制定，我们为二手货交易市场提供了更加明确的管理规范和品质鉴定依据，提升行业的透明度和公信力，保障消费者的合法权益，促进二手经济行业的健康、有序发展。

从 2017 年到 2024 年，万物新生参与制定国标 **2** 项、行标 **1** 项、团标 **14** 项和企业联合标准 **2** 项，共计 **19** 项。



■ 国家标准起草单位

行业交流

万物新生积极投身行业交流，积极参与各类重要活动，与各方深入探讨行业趋势，分享实践经验，推动二手经济与循环经济的高质量发展，其成果获联合国全球契约组织高度认可，入选相关案例报告，彰显了行业引领力。

万物新生参展第二届上海国际碳中和博览会

案例

2024年6月5日，万物新生参加第二届上海国际碳中和博览会。本次博览会汇聚了来自14个国家和地区的600余家国内外企业，吸引了预计超8万人次的观众共同参与。在杨浦展区，以“绿色杨浦 技术赋能”为主题，全方位展示了杨浦区在绿色建筑、绿色交通、绿色材料、绿色金融、循环经济、绿色设计、绿色示范和绿色智能等领域的绿色低碳产业特色以及数字化绿色化转型成果。万物新生作为杨浦区循环经济企业代表，与区内其他10家绿色低碳代表企业共同参与了联合展示。

通过参加此次博览会，充分展示公司在循环经济领域的创新实践和成果，进一步提升品牌知名度和影响力，同时与行业内的其他企业和专家进行交流与合作，共同探索可持续发展的新路径。除此之外，万物新生不仅向外界展示了其在环保领域的专业实力和积极形象，还与众多企业和机构建立了联系，为未来的合作与发展奠定了基础。



■ 万物新生参展第二届上海国际碳中和博览会

万物新生参加人民城市5周年活动

案例

2024年是“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念提出五周年。五年来，上海围绕这一理念，推动城市治理现代化，打造人民城市的“上海窗口”。万物新生作为一家致力于环保和资源循环利用的企业，积极响应号召，参加了人民城市5周年活动，为城市的可持续发展贡献力量。我们通过理念宣传、环保互动、社区合作以及数据展示等多种方式，积极践行该理念，为城市的可持续发展做出贡献，提升了市民的环保意识和参与度，推动了社区的共建共治共享，树立企业良好形象，为其他企业参与人民城市建设提供了有益的借鉴。



■ 万物新生人民城市 5 周年活动环保宣讲

万物新生参加2024二手经济高质量创新发展大会

案例

在绿色发展理念深入人心、二手经济蓬勃发展的背景下，我们积极参加了由中国旧货业协会与电子商会联合主办的2024二手经济高质量创新发展大会。我们在大会上分享了其在二手经济领域的创新实践和经验，特别是在精益化管理、提升客户体验与运营效率方面的成功案例。万物新生副总裁田牧发表了题为“精益化管理：提升客户体验与运营效率的关键”的演讲，强调了精益化管理在竞争激烈的二手交易市场中的重要性。此外，万物新生还积极参与了大会的各项讨论和交流活动，与其他企业共同探讨了二手经济的未来发展方向。通过参与此次大会，万物新生不仅展示了其在二手经济领域的领先地位和创新能力，还与其他行业领导者和专家进行了深入交流，为推动二手经济的高质量发展贡献了智慧和力量。



■ 2024 二手经济高质量创新发展大会

万物新生循环经济实践入选联合国全球契约组织 (UNGC) 《“二十年二十佳”企业可持续发展案例报告》

案例

万物新生始终在践行“让闲置不用，都物尽其用”的企业使命，坚持贯彻可持续发展理念和ESG管理理念。2024年，我们的循环经济实践入选联合国全球契约组织 (UNGC) 《“二十年二十佳”企业可持续发展案例报告》，是国内二手消费电子行业唯一入选案例，分享在可持续发展变革之路上做出的贡献，在全球范围内传播可持续发展声音。



■ 万物新生入选《“二十年二十佳”在华企业可持续发展案例报告》

绿色运营

万物新生严格遵循业务所在地环境相关法律法规，制订了《万物新生集团环境政策》以提升公司全体员工的环保意识和行为标准。同时，我们通过了ISO 14001环境管理体系认证复审，以实际行动倡导节能环保，确保我们的运营过程全面绿色发展。我们不断加强环境管理，整合先进的数字化管理系统与智能化设备，推动行业向智能化、系统化、规模化和低碳化方向发展。为了有效践行低碳绿色运营，我们着手提升仓储、包装、物流、处理以及办公等各个环节运营能效，并与供应链上下游伙伴紧密合作，推进市场环境的可持续发展。

绿色仓储

万物新生依托智能库存管理系统，实现仓储动态调优与需求预测双轮驱动，缩减库存周期，同步降低仓储能耗与空间占用，构建绿色仓储运营模式。我们依据当前及未来持续增长的需求，盘活现有仓储资源空间，定期对仓储空间布局进行整合与规划，通过矫正不合理的物流动线，重新规划并增加工位、货架，提高工作台、总货架、库容提升率，降低员工日常搬运强度。

报告期内，我们对6个大仓进行了布局优化，单位面积坪效提升超30%，其中仅天津、武汉、成都布局优化累计节约成本约150万元/年。同时，我们进行了库容标准化建设，完成了全品类存储标准及部分存储容器优化，其中笔记本、平板等单货架存储量提高20%，通过节省采购货架和面积年度最大可节约23万元/年。

30%

单位面积坪效提升超过

20%

货架储存量提高

23万元/年

通过节省采购货架和面积可节约

绿色包装

万物新生积极响应绿色包装的发展趋势，致力于通过优化、替代和循环的方式减包装材料的使用，持续提高其利用率。

报告期内，我们选择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；并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。

为助力商家践行低碳运营，万物新生推出两项核心解决方案：OPT退货包合系统通过智能匹配多订单合并出库，优化退货商品打包流程，在降低商家物流成本的同时，显著减少纸箱、填充物等包材使用量；Platform Open Plan (POP) 开放平台模式打通拍机堂（B端）与拍拍（C端）的寄卖渠道，构建B/C端联动的商品流通网络，既缩短商家面向消费者的交易链路，又通过集约化物流管理减少重复包装环节，有效降低运输环节的包材损耗与碳排放强度。通过这两项绿色包装创新实践，共同推动包装资源的高效循环利用。

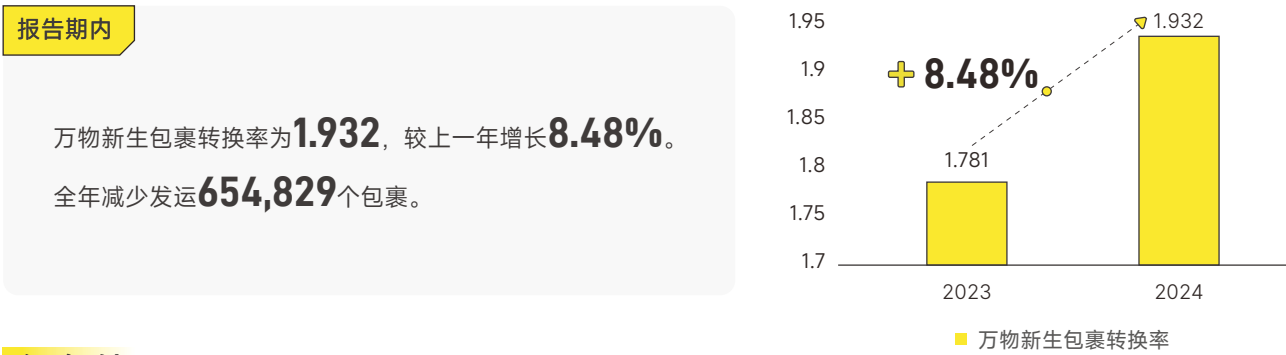
报告期内

万物新生TO C业务回收利用包装材料**159,331**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。

我们重视物流配送过程的碳减排，通过战略合作筛选机制，优先选用绿色、安全、可靠的物流承包商，重点对接顺丰速运、京东物流等获得ISO 14001环境管理体系认证的合作方。我们针对物流运输产生的范围三碳排放（涵盖上、下游运输配送）及包装耗材，建立全链路统计与计算，为供应链全环节减排策略制定提供精准数据支持。



绿色处置

针对运营过程中产生的各类废弃物，我们建立覆盖“可回收物—电子产品—有害废弃物”的全品类分级管理体系，打造从源头分类到终端处置的完整闭环。我们通过回收机布设、专业机构协作、员工参与机制三重保障，实现绿色处置的良性运营生态。

我们针对占比较高的可回收物（废纸、塑料、金属等），放置可回收物回收机实时收集并鼓励员工参与；对具有数据安全风险的废旧手机等电子产品，建立供应商付费回收机制实现安全拆解与贵金属提取；对电池、灯管等有害废弃物，则通过爱分类单独收取，确保100%合规移交危废处理资质企业。

报告期内

万物新生通过职场内部放置爱分类回收机累计处理各类可回收物品**82,843.38**千克。

01

在各个运营地提供分类垃圾桶，方便员工进行废弃物分类，促进资源回收。

02

所有废纸、纸箱及其他可回收垃圾通过专门的回收桶进行分类收集。

03

废旧手机会支付费用给下游供应商负责代为销毁。

04

废弃电池、灯管等有毒有害无法回收的废弃物，会通过爱分类单独废电池/废灯管回收机进行分类，后续交给外部第三方处理，确保环保合规。

05

在每个职场内都放置可回收物回收机：可及时回收快递包装、空瓶、金属等各类可回收物品，给员工们养成回收利用的意识和好习惯。

■ 废弃物处理措施

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、存在隐私泄露风险的设备，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。

废弃物管理			
指标		2024年数据	单位
废弃处置电子产品数量总和		13.70	万台
减少重金属污染	金	0.75	千克
	银	5.28	千克
	铜	6,330.60	千克
	钯	0.02	千克
减少电子产品污染		21.92	吨

绿色办公

在当今全球倡导可持续发展的大背景下，绿色办公已成为企业实现低碳转型、践行社会责任的重要途径。万物新生从办公区域到企业文化，多维度将绿色发展平常化，全方位落实可持续发展理念，持续推行绿色办公，采取多种形式把绿色低碳、节约能源的理念贯穿到日常工作和生活中。

能源管理

我们组建了安全用电领导工作小组，负责公司用电的全面管理，构建了科学的用电监督与考核体系。我们积极推进节能减排，采用节能灯具、智能空调系统等设备，有效降低了能源消耗；开展日常用电巡检，促使员工用电行为更加规范。同时，推行无纸化办公，减少纸张使用，推广电子文档和线上协作工具，不仅提高了工作效率，还减少了办公废弃物的产生，实现了资源的高效利用，创造了一个低碳、环保的办公环境。

日常节能运营	- 使用LED照明节能设备，安装会议室定时开关，合理调节空调温度，以减少能量消耗。 - 新增夜间断电模式的执行标准，消除夜间用电的安全隐患。
制作环保材质文化标识	选用瓦楞纸环保材质标识逐步替换原先楼层部门标识，新增近百条职场激励墙面环保文化标语，无时无刻增强员工环保意识。
更新集团差旅制度	我们新增万物新生集团差旅拼房说明，倡导员工出差使用拼房鼓励低碳。
新门店环保装修	- 对门店内光源结构进行了优化，通过降低灯具功率、搭配不同灯具种类，并结合灯具设计标准，在满足基础照明需求的同时，有效降低整体能耗。 - 标准化利旧方面，我们通过统一标准化设计方式，模块化批量生产，形成单体家具模块的翻新二次可利用旧场景，降低固资报废率。

常州运营中心智能化改造

案例

在2024年常州运营中心智能化改造中，万物新生对Matrix生产线体实施系统性重组，以“动态能耗管控”为核心打造绿色制造标杆。该产线创新性采用间歇启停控制系统，所有驱动单元在生产间隙自动进入休眠状态，相较传统持续运转模式，单线体能耗强度降低15%-20%。

这一改造既延续了产线原有作业效率，又通过智能启停逻辑实现“即用即供”的精准能源匹配，为电子消费品制造领域的低碳化升级提供了可复用的技术路径。

水资源管理

为贯彻降本节能的要求，公司积极倡导节约用水理念，致力于打造资源节约型和环境友好型企业。例如，公司的运营中心制定了人均用水量下降 10% 的明确目标。报告期内，部门通过采取一系列有效措施，如控制水阀、增加巡查等，助力节水目标达成。

我们积极采纳节水设施，引入先进的净水设备，取代原有的桶装水设备。同时，我们改变商品消毒方式，停用了高耗水的大型消毒机，转而采用与手机清洁相结合的酒精消毒方法，将原来的消毒清洁双流程耗水转变为单环节耗水，进一步优化了用水管理，降低了运营成本，提升了用水效率。



商品酒精消毒

绿色行动

万物新生通过积极落实绿色运营、促进利益相关方绿色行动以及记录员工绿色生活，我们不仅在办公环境中营造了绿色低碳的氛围，更将绿色理念贯穿于企业运营的每一个环节，推动了企业与社会共同进步。

促进利益相关方绿色行动

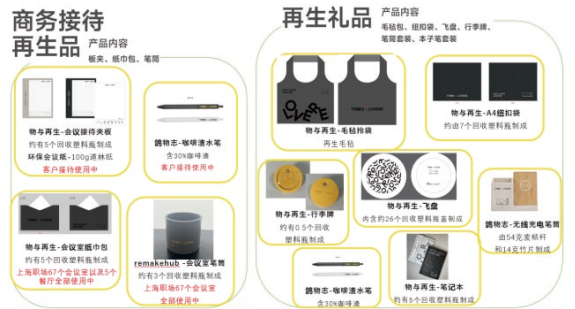
企业的绿色办公不仅局限于自身，更需要与利益相关方携手合作。我们积极向合作伙伴和客户传递绿色理念，鼓励他们加入绿色行动。

万物新生定制环保礼品

案例

万物新生将环保理念深度融入企业运营的每一个环节。我们特别定制了一系列以环保材质为核心的接待礼品，这些礼品不仅延续了我们环保的执着追求，更在原有环保礼品的基础上，引入了多种新颖的环保材质，极大地丰富了礼品的种类和选择范围。

这些礼品的制作选用了诸如回收塑料瓶、咖啡渣、天然竹材、麦秸秆等多种可持续来源的材料，每一种材质都经过严格筛选，确保其在使用和废弃后的整个生命周期中对环境的影响降到最低。我们还巧妙地将公司的LOGO以环保的方式融入礼品设计之中，通过简约而富有创意的图案呈现，不仅彰显了公司的品牌形象，更传递出我们对环保理念的坚定信仰。无论是客户来访、合作伙伴交流，还是各类市场推广活动、公益活动，这些精心打造的环保礼品都将成为我们传递绿色价值观的使者，让每一位收到礼品的人都能感受到我们对环境保护的热忱与诚意。



万物新生定制化环保礼品

记录员工绿色生活

员工是绿色办公的践行者，也是绿色理念的传播者。我们通过多种方式记录员工的绿色生活，激励他们将环保行为融入日常，开展“绿色生活打卡”活动，鼓励员工记录自己在工作生活中的环保行为，如乘坐公共交通、自带水杯、减少一次性用品使用等，并通过内部平台进行分享，营造浓厚的绿色氛围。

万物新生开展“打卡绿生活”环保活动

案例



环保已成为全球关注的焦点，而每一个微小的环保行动都可能汇聚成改变世界的力量。报告期内，万物新生开展“打卡绿生活”环保活动，鼓励员工将日常生活中践行的环保行为记录下来，通过分享这些点滴瞬间，传递绿色能量，共同守护我们赖以生存的地球家园。

■ “打卡绿生活”环保活动宣发海报

万物新生定期开展万物市集活动

案例

万物新生以创新之举践行环保理念，定期开展独具特色的“万物市集”活动，为员工搭建了一个闲置物品流转与共享的温暖平台，让每一件物品在新的旅程中延续价值，为环保事业注入源源不断的活力。员工们将家中闲置的物品，无论是书籍、衣物、电子产品，还是手工艺品、家居用品等，都汇聚于此。这些物品虽然不再被原主人使用，但依然具备良好的成色与实用价值。通过简单的登记流程，将物品的名称、成色、价格、照片以及收款码等信息提交给行政部，便能轻松完成寄卖报名。行政部全程负责物品的售卖环节，让员工无需担忧后续事宜，全身心享受闲置物品焕新流转的乐趣。闲置物品出售累计数量1,000余件。



■ 万物市集活动现场

万物新生开展手工制作环保圣诞树活动

案例

报告期内，万物新生开展了一场别开生面的手工制作环保圣诞树活动，用回收的空瓶、易拉罐、咖啡杯、旧衣服、毛绒玩具等低成本材料，打造出了一个个独具匠心的环保圣诞树，让传统节日在绿色理念的映照下焕发出新的光彩。万物新生不仅展示了员工们的创意与巧思，更传递出一种绿色、低碳的生活理念。这些环保圣诞树的制作过程，不仅减少了对自然资源的消耗，还让废弃物得到了重新利用，体现了资源循环利用的价值。同时，活动也增强了员工之间的团队协作精神，让大家在共同创作中感受到了节日的温暖与快乐。



■ 环保圣诞树活动

绿色消费

万物新生积极推行绿色消费，倡导环保生活理念，与众多合作伙伴携手，通过各种渠道传播绿色消费理念、引导公众绿色消费、传递社会价值，普及绿色消费观念，推广环保产品，同时向公众展示我们的成果和理念，引领公众实践绿色消费，传递社会价值，助力循环经济的发展。

“爱回收”积极参与上海市第五届宝山区“五五购物节”

案例

万物新生积极参与2024年上海市人民政府举办的第五届上海市“五五购物节”，通过线上引流成功带动了实体消费，促进了消费回补和潜力释放。万物新生参与购物节期间回收产品加价券补贴活动，促进以旧换新，绿色消费。

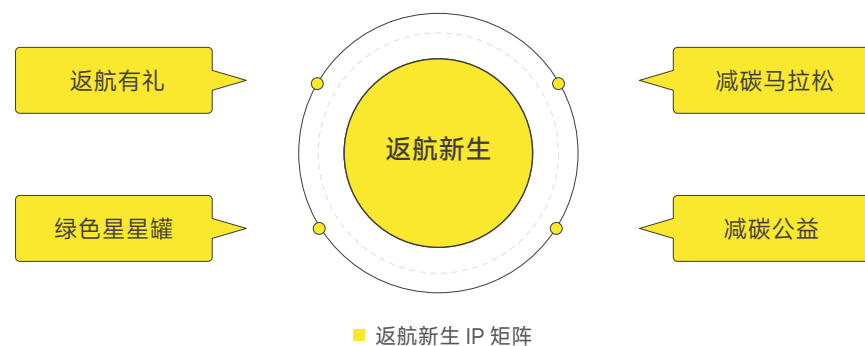
通过参与“五五购物节”和绿色消费季活动，我们成功促进了消费回补和潜力释放，为市民带来了新的消费模式和体验。同时，我们积极发展低碳循环回收模式，引领绿色低碳生活的新潮流，为建设可持续发展的社会做出了贡献。



■ “爱回收”参加上海宝山区“五五购物节”活动现场

绿色城市

2024年，爱回收·爱分类创新性地推出了垃圾换“物”的“返航新生”系列活动，通过趣味化、多元化的形式，鼓励更多年轻人积极参与垃圾分类与回收行动。活动构建了“返航有礼”“减碳马拉松”“绿色星星罐”“减碳公益”四大核心减碳IP矩阵，以丰富多样的互动体验，持续深化公众参与模式，激发大众的环保热情，为年轻人提供了一个践行环保理念的平台，通过趣味化的设计，让垃圾分类回收变得简单而有趣，推动绿色生活方式成为更多人的自觉选择。



返航新生

万物新生携手各行业品牌伙伴共同发起的可回收物全链路循环活动。通过投递可回收物，兑换品牌联名礼品的方式，将绿色行动转化为可持续消费权益，打通可回收物从分类投递、再生处理到价值转化的完整闭环，让每一次断舍离都成为可持续生活方式的起点。

2024年，万物新生携手欧莱雅集团、蒙牛、盒马、统一绿茶、谷雨、全棉时代、奈雪的茶、京润珍珠等80余个国内外品牌，共同发起“返航新生”活动。通过奖励机制，活动不仅吸引了大量用户积极投递可回收物，助力品牌解决包装回收难题，还引导用户以旧换新，推动绿色消费，为品牌业务发展注入新动力。

报告期内

2024年开展了**100**余场丰富的线上和线下活动，共计超过**200**万人次参与，累计回收**626,086**千克可回收物，约减少了**1,252,172**千克碳排放。



万物新生减碳马拉松：每一步，向绿色更进一步

案例

“减碳马拉松”是一项创新的全场景环保IP活动，通过“线上碳积分+线下互动”模式将环保融入运动场景，让参与者在运动中践行绿色理念，感受“每一步，都向绿色更进一步”的独特魅力。

参与者通过绿色行为积累线上碳能量，并在完赛后通过环保装置互动兑换再生材料奖牌。2024年，该IP与北京亦庄、湖北大冶马拉松深度联动：在北京赛事中首创“瓶盖再生勋章”，于赛道部署智能回收机传播低碳理念；在大冶站吸引超2,800名跑者投递废弃饮料瓶兑换环保奖牌，抖音直播两小时观看破万，形成线上线下联动的环保教育场景。“减碳马拉松”活动通过运动场景重构环保参与方式，以可感知的回收闭环展现环保价值，推动绿色理念破圈传播。



■ “减碳马拉松”活动



■ 爱回收在北京亦庄半程马拉松赛事现场设置“智能回收机”



■ 爱回收 × 北京亦庄半程马拉松——马拉松终点站专设减碳专区



■ 爱塑料瓶盖再造奖牌



欧莱雅集团 × 万物新生集团
空瓶返航新生



爱回收 × 蒙牛
奶盒返航新生



爱回收 × 盒马
可回收物返航新生



爱回收 × 统一绿茶
可回收物返航新生

爱回收 × 谷雨
空瓶返航新生爱回收 × 全棉时代
旧衣返航新生爱回收 × 奈雪的茶
空瓶返航新生爱回收 × 京润珍珠
空瓶返航新生

万物新生集团积极履行社会责任，以城市绿色产业链为核心，通过线上线下联动的多元环保活动，联合多方合作伙伴提升公众环保意识，推动资源循环利用，助力可持续发展。其创新实践有效凝聚社会力量，为绿色生活方式普及注入动能。

“100天争做地球速递员”联合行动

案例



爱回收携手世界清洁日共同发起“100天争做地球速递员”联合行动，通过实际行动拯救地球，活动号召大家成为“地球速递员”，将捡拾到的各类塑料垃圾分类投递至全国近30城的爱回收回收箱。

■ 爱回收 × 拾捡中国——“100 天争做地球速递员”联合行动宣传海报

爱回收携手生态圈伙伴开启“碳”循嘉年华

案例

报告期内，“碳循嘉年华—新生启航”环保快闪活动在大学路盛大举办，此次活动由上海市杨浦区生活垃圾分类减量推进工作联席会议办公室主办，上海市杨浦区绿化市容局、五角场街道承办，创智天地、爱回收联合协办，吸引了22位可持续伙伴的积极参与。我们在大学路打造限时环保主题街区，通过环保知识问答、再生手工作坊、低碳品牌展区等沉浸式体验，构建可感知的绿色生活场景，线下吸引近6万人次参与，线上获1,149万曝光量。活动创新采用“政府主导+商业体承载+品牌共创”模式，形成可持续生态圈示范效应：百位KOL直播辐射全网，更作为城市治理样本入选央视《人民城市的上海实践》纪录片，实现环保理念的破圈传播与公众参与度提升。



■ 大学路“碳”循嘉年华活动现场

“爱回收·爱分类”开展系列活动共探绿色实践

案例

第52个世界环境日，万物新生旗下城市绿色产业链业务爱回收·爱分类携手合作伙伴和社区，在全国范围内开展系列活动，共同践行绿色理念。今年世界环境日的全球口号是“减塑捡塑”（Beat Plastic Pollution），中国的主题为“建设人与自然和谐共生的现代化”，爱回收·爱分类紧扣这一主题，通过线上线下相结合的方式，推动公众参与环保行动。活动通过绘画、互动体验等形式，吸引了众多市民参与，现场气氛热烈。绘画区的小朋友们在帆布袋上绘制环保主题画作，展示对绿色地球的热爱。环保知识科普区则通过爱回收智能回收机，向市民普及垃圾分类知识，降低参与门槛，推动可回收物及时处理。此外，蒙牛乳业与万物新生共同发起“乳品包装减塑新生计划”，将废弃乳品包装转化为有价值资源，活动现场的不少礼品正是由回收材料再生而成。此次活动不仅提高了公众对塑料污染问题的关注，还通过实际行动推动了垃圾分类与资源回收，为建设绿色社区和城市贡献了力量。



■ “爱回收·爱分类”开展世界环境日活动

心系客户 品控新生

04

万物新生始终将产品质量作为重中之重，以用户需求为核心驱动力，构建覆盖产品全生命周期的质量管控与服务体系。从商品回收、专业质检、精细翻新到终端销售，我们在每个环节均实施严谨的质量管理标准，确保服务链条的可靠性与一致性。通过持续精进供应商及合作伙伴管理体系，并搭建高效的客户互动与意见反馈平台，我们致力于全方位维护消费者、商家等各方权益。在此基础上，我们不断扩展服务覆盖范围，推动品质化产品与标准化服务惠及多元用户群体，从而深化市场对万物新生品牌价值的信任与认可。



本章节所回应的重要性议题

- 产品治理
- 客户责任与服务
- 信息安全和隐私保护
- 负责任供应链
- 产品和服务的环境与社会效益

我们的行动

- 搭建质量管理体系QCS
- 全国上线标准质检2.0
- 全流程质检AI提效
- 稽核AI应用（针对员工操作的规范性）

我们的绩效

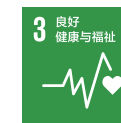
98.49%
C2B(爱回收)业务
客诉满意度

98.75%
B2C业务(拍拍)
客诉满意度

97.79%
B2B(拍机堂)业务
客诉满意度

844,054台
合规翻新二手机器数量

0.83%
2024年下半年合规翻新二手机器质量问题退货率
显著低于行业平均水平



产品质控

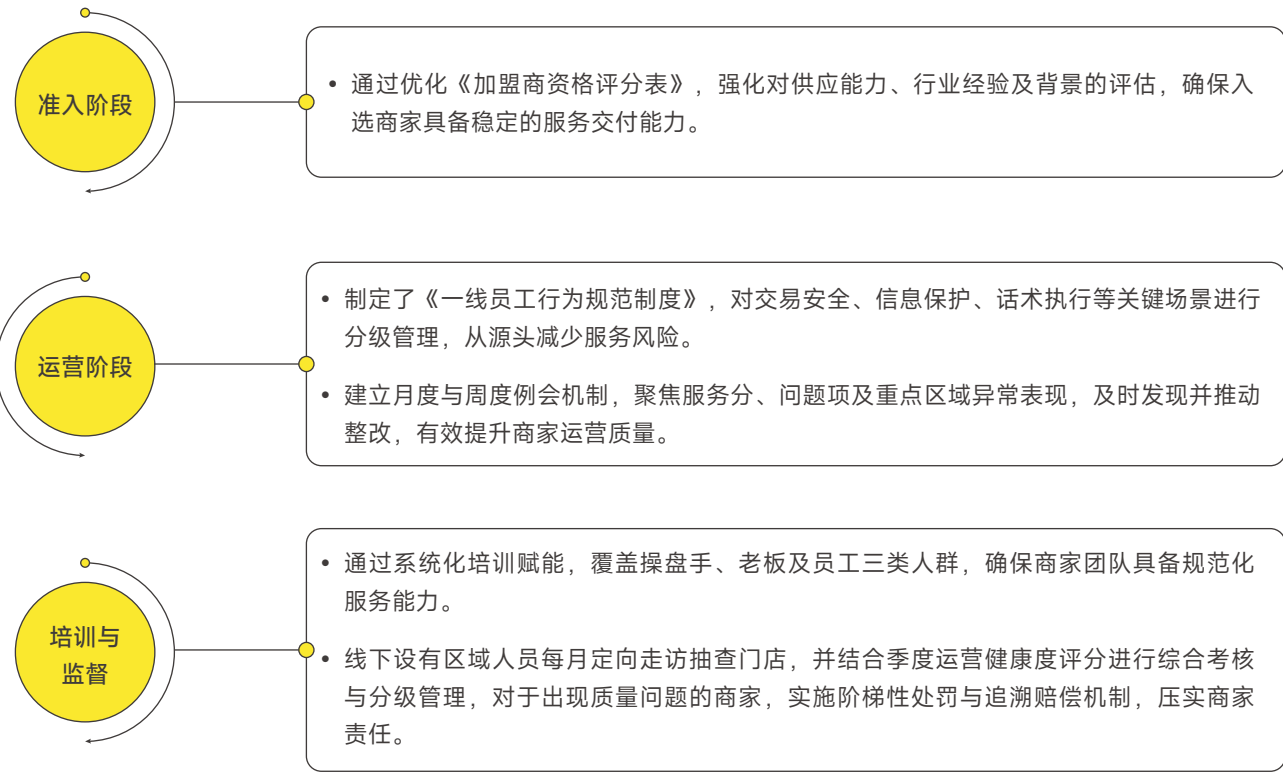
万物新生始终严格遵守国家产品质量相关法律法规，构建覆盖产品全生命周期的一体化质量管理体系。公司通过制定《二手3C产品回收质检与发布规则》《二手3C产品质量管理标准》等规范性制度，搭建质量管理体系QCS，涵盖质量策略、质量控制（QC）、质量保证（QA）与质量培训等模块，全面实现质量管理的系统化与流程化。在产品质控方面，万物新生围绕回收、物流、质检、增值服务及销售等关键环节，制定《产品质量标准目录》《质检标准及质检检测项目》等文件，建立非标产品质检标准及分级制度、质检流程及售后机制，全面提升产品质量管控能力。公司坚持“清晰透明质检、买家放心购买、商家轻松交易”的理念，持续推动产品质量体系建设，致力于打造令用户信赖的企业。公司积极引领二手3C行业朝着透明化、标准化和专业化方向发展。

商家管理

万物新生持续深化商家管理,秉持高标准严要求,致力于为合作伙伴提供全方位支持与服务,共同提升服务品质与用户体验。

加盟商管理

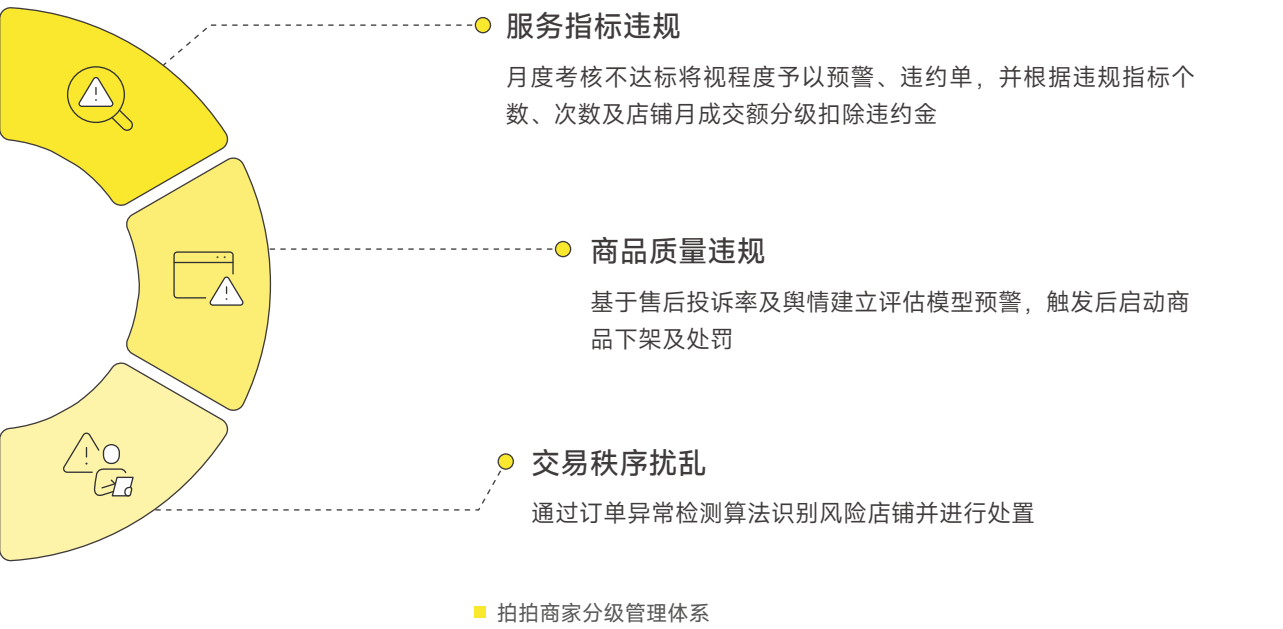
为保障公司平台上第三方商家所提供机器与服务的质量，万物新生从加盟商管理制度入手，构建了覆盖准入、运营、培训及监督的全链条管理体系。



拍拍商家管理

在商家入驻风险把控方面，拍拍业务部通过优化入驻系统、梳理标准作业流程（SOP）及完善规则，重点解决了商家“入驻难”、“咨询难”问题。同时，我们加速了商家入驻周期，从平均7天缩短到1天，24小时完成全流程审核，快速入驻；对应建立专属商服团队，商家问题快速响应推进解决。在日常运营监管方面，我们建立了常态化巡检机制，利用算法及人工识别技术扫描所有风险类目的商品详情页，监测宣传信息与商品详情页的差异，确保宣传合规性。

此外，我们还构建了7×24小时智能工单投诉处理体系，确保重大体验问题24小时内处置，并设定了延迟发货率，咨询差评率等核心服务指标阈值。若指标不达标，将对商家进行预警、开具违约单等举措，大力保障消费者的合法权益，提升平台交易体验。



拍机堂商家管理

拍机堂依托自主构建的数字化风控平台，覆盖全业务流程，实现对商家事前、事中、事后的全链条风险评估与实时拦截，并且基于大数据分析，持续迭代风控策略，有效识别异常商家和订单行为，为商家提供稳定规范的经营环境。此外，拍机堂持续强化对商家的培训支持，提升区域商家对平台规则、运营方法与行业趋势的理解和适应力，切实增强了平台生态凝聚力与商家服务质量。



拍机堂商家培训

5,980

商家培训数量

7.5

商家平均培训时长



拍拍商家培训

2,962

商家培训数量

4

商家平均培训时长

安心回收

在回收及增值服务环节，公司制定了一系列的内部规章和管理方法，例如《一线员工行为规范制度》等来确保流程合规且安全可靠。此外，万物新生通过分层化培训体系全面提升团队专业能力。针对无维修基础人员开设专项技能培训课程，目前已举办5场实操培训，累计培养36名具备基础设备维修能力的技术人员。面向质检岗位新人开展标准化流程培训，计划覆盖约100人次，确保质检标准执行一致性；同时建立“回炉培训”机制，对质检操作失误率较高的员工进行针对性强化训练，以降低重复错误率。三类培训从技能入门、标准固化到能力提升形成闭环，有效保障服务品质与运营效率。2024年上线飞书知识库并搭建线上培训平台，通过AI工具与系统化知识沉淀推动质检团队向技术驱动型转型，持续巩固专业化能力建设。



■ 产品质量培训

万物新生在2024年回收业务中围绕价格竞争力强化、品类矩阵扩张、服务体验优化及专项资源突破四维战略展开系统布局。在价格端聚焦手机核心品类构建差异化优势，实现65%在售机型回收报价优于行业竞对。同时积极响应国家以旧换新政策，通过检测能力升级，新增16个回收品类。公司同步将全流程回收体验升级纳入战略重点，并联合京东与苹果生态资源推出“苹果换苹果”专项计划，依托供应链协同推动业绩实现同比显著增长，最终形成多维度联动的业务增长体系。

为保障设备来源合法，公司建立了严格的产品来源管控机制，在设备回收环节，我们执行双重保障机制。通过开展基础信息核查，凡发现设备序列号信息缺失、无法辨识，或存在出厂参数不符等异常属性的产品，将直接排除在回收范围之外。

万物新生始终将客户隐私保护置于核心位置，构建了系统化、多层级的隐私清除保障体系。公司自主研发合规清除软件iCleanMaster执行标准化数据覆写流程，针对清除异常设备启动人工技术干预程序，包括外接屏幕检测与电源系统检修等专业操作，若仍无法完成数据清除则严格移交具备危废处理资质的合作拆解商进行物理拆解，并明确禁止整机流通。在拆解商管理层面，公司建立月度拆解清单备案机制与季度现场稽核制度，要求服务商提供操作视频等佐证材料。合作协议中明确规定，如发生隐私泄露事件，拆解商需承担用户先行赔付责任，并按百倍金额追加赔偿及接受罚款处罚，若年度内累计发生两次事故则立即终止合作并启动服务商更换程序，确保隐私防护机制全链条闭环运行。

合规质检

万物新生作为国内二手3C行业的领先者，其质检标准的核心是规范化和可持续性，旨在推动行业标准化发展。

01

- 建立涵盖34项核心检测项（如开机状态、通话功能、指纹识别、充电性能等）的非标产品质检标准目录，确保二手设备质检流程统一化与可追溯性。

02

- 基于检测结果将二手手机（不含废旧机）划分为最多36个质量等级，精准匹配市场需求与定价策略。

03

- 向第三方商家开放质检标准，推动行业质检能力协同升级，保障消费者获得与自营同等质量的产品与服务，强化市场信任。

■ 质量检测标准和流程



智能验机工具“机大侠”

案例

机大侠是一款专为二手手机行业设计的全能工具，其主要功能是一键验机，集成保修查询、激活日期追溯与历史质检报告溯源功能，灵活回收定价及订单管理，为二手行业商家提供“收”、“验”、“管”、“卖”全流程服务。



■ 数字智能验机工具——机大侠



智能验机工具“机大侠”

案例

回收能力

- 逆向物流对接：与京东、顺丰合作，优化回收商品的逆向物流流程。
- 多品类回收扩展：支持手机、笔记本等多品类回收，提升回收业务覆盖范围。
- 第三方回收商接入：开放接口供小当易换、闪回收、换机侠等平台接入，实现集合竞价报价。
- 门店回收H5端接入：提供便捷的H5端回收入口，简化门店操作流程。
- 店员定价权：支持店员根据实际情况加价或压价，灵活调整回收报价。
- 激励与红包：通过门店晒单红包、店员激励措施，提升回收积极性。

验机能力

- 验机工具集成：接入“易验机”笔记本验机功能，支持iPhone 15+零部件生产日期解析。
- 设备检测能力：涵盖信号（WiFi/蜂窝）、压力测试、系统日志读取（动态脚本化规则），确保设备质量。
- 机大侠助手与盒子：通过机大侠助手完成验机流程，盒子支持系统日志分析，提升验机效率。
- 补拍流程优化：针对门店补拍需求，完善验机与质检报告的自动生成与打通。

库存管理

- 新库存大改版：优化入库、出库、结算流程，新增“待入库”状态管理。
- 标签打印与批量操作：支持自定义标签打印，批量入库/出库功能，提升操作效率。
- 历史质检报告打通：实现历史质检数据与库存系统联动，便于追溯与管理。
- 门店数据看板：提供经营分析看板，实时监控门店回收、库存等核心数据。
- 系统动态化支持：机大侠盒子系统日志读取规则支持动态脚本化，灵活适配不同场景。



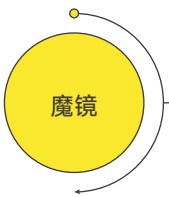
智能验机工具“机大侠”

案例

共享销售

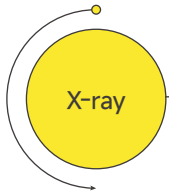
- 转卖渠道对接：通过“机大侠转卖拍机堂OPT”实现快速转卖，打通二手销售渠道。
- 集合竞价平台：回收商集合竞价模式，提升销售价格竞争力。
- 智能数码流通：支持智能数码产品的标准化流通过程，加速销售周期。

为推动二手行业质检标准的统一执行，万物新生率先推进自动化体系建设，推动人工质检向自动化质检转型升级。公司自主开发并持续迭代自动质检流水线“Matrix3.0”，构建覆盖“收货—输送—质检—分拣—存储”的全流程自动化系统，降低人为主观判断所带来的干扰与误差，从而实现更精准的产品定级与定价。2024年，公司进一步整合Matrix产品及算法组与机大侠产品研发团队，推动自动化能力与质检技术体系协同升级，显著提升核心技术效能。



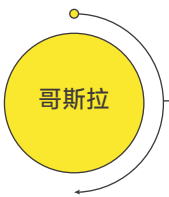
魔镜

- 通过重构AI图像算法，摒弃单一型号适配模式，实现主流型号快速覆盖，2024年新增覆盖率达71%，屏幕质检成本降低50%。算法优化聚焦于色斑、坏点等缺陷检测，提升质检标准化水平。



X-ray

- 增强AI图像算法对配件维修、焊点问题的识别能力，全年新增覆盖近百型号，算法覆盖货量提升至65%，单台检测时间仅7秒，减少拆机成本30%。



哥斯拉

- 2024年全新设计，通过统一光源环境与后台参数配置，兼容不同屏幕形状、材质，输出标准化外观瑕疵图与销售图，为B/C端提供直观质检与展示支持。

■ Matrix 自动化质检领域优化

增值服务

2024年，万物新生在增值服务与焕新业务中取得显著绩效。通过与主流手机厂商达成授权合作并采购原厂配件，维修业务实现规模化升级。业务品类从手机拓展至笔记本、手表、手写笔、游戏机、无人机及相机等6大新品类，形成多品类协同维修生态。同时优化销售策略，推出虚拟维修报告前置确认功能，用户可在维修前查看检测结果及方案，该功能上线后累计贡献销售额1.7亿，有效降低因用户拒修导致的配件周转损失，提升服务效率与用户信任度。

报告期内

合规翻新二手机器数量达到**844,054**台。

负责任销售

公司承诺提升产品信息透明度，保障消费者的知情权，全面传达产品从回收、质检到销售各环节的实际情况。为此，公司公开产品质量检测报告，详细披露产品型号、配置、外观、电池状态、主板、功能、使用周期与购入渠道等关键信息，并通过实物图片展示产品真实外观，避免使用过度美化的图片。此外，公司提供数据隐私清除服务及擦除报告，确保客户个人信息安全。在线下回收过程中，工作人员会面对面进行隐私擦除，而设备在质检分级后也会进行彻底的数据清理。

在对外宣传方面，万物新生建立了严格的内容审核机制与内部流程，确保所有文案与广告发布合规合法，避免误导消费者。在执行流程上，公司已建立一套营销资料审核监督机制，所有宣传材料必须经由公司授权管理人员审批通过后方可发布。公司定期对门店进行检查，确保其营销活动符合国家法律法规及公司制度要求，从源头上管控合规风险。

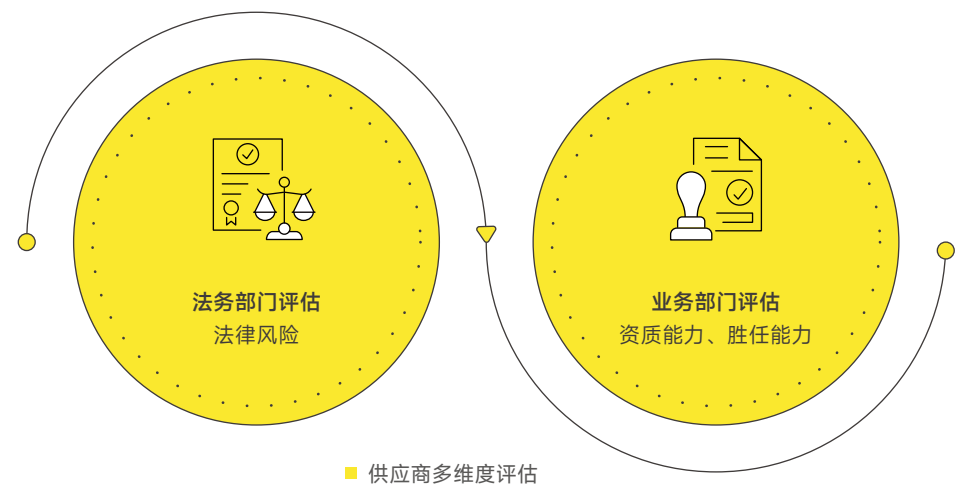
此外，公司建立了一套全面产品售后服务体系，保障消费者权益。用户在“拍拍二手”平台购买商品后可享受1年质保与7天无理由退货服务，公司提供消费者评价与意见反馈渠道，使用户在售后过程中也拥有充分的表达与选择权利。该体系不仅提高了客户满意度，也强化了企业对产品质量与服务承诺的履行，进一步推动了消费信任的建立与长期品牌形象的维护。

负责任供应链

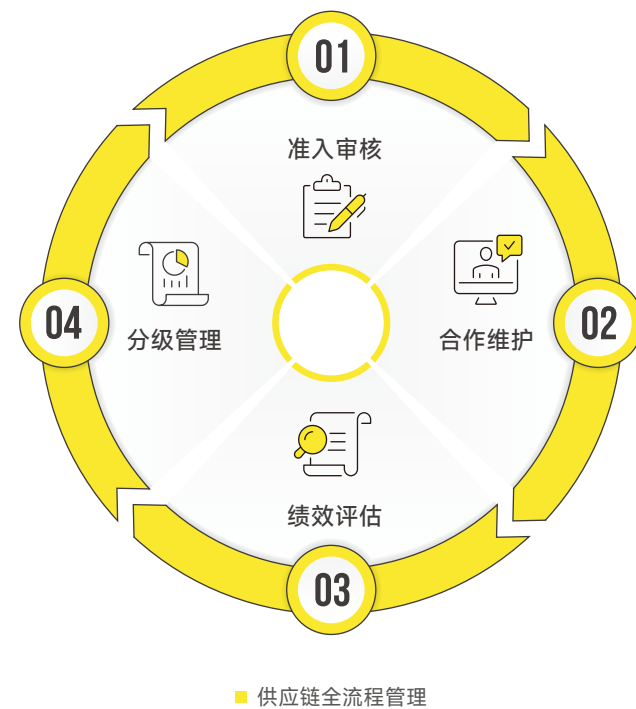
万物新生集团高度重视供应链的规范化、透明化与责任管理，围绕供应商准入、全过程管理、质量保障、沟通机制和商业道德建设，建立了系统完善的供应链管理体系。

供应商管理

万物新生高度重视采购与供应链管理的规范化与透明化，建立了系统的供应商管理制度。在建立合作关系之前，业务部门需全面收集潜在供应商的基本信息，包括资质证照、人员结构、生产与财务状况以及是否存在法律诉讼，由业务部门负责对其能力进行评估，法务部门则评估法律合规性风险。一旦确定合作关系，业务部门需将供应商主数据信息及时准确录入系统，特别是银行账户信息将作为财务付款依据，所有信息需定期更新维护，并在不再合作时及时冻结。对于信息发生变更的供应商，也必须同步上传相关证明材料。



公司已形成涵盖准入审核、合作维护、绩效评估与分级管理的闭环体系对供应链进行全流程管理。供应商需通过初步准入审核后方可建立合作，期间采购部与法务部共同参与监督与管理。在合作期间，业务部门需每半年至少对供应商进行一次绩效考核，考核内容包括交付的及时性、产品或服务的质量、价格合理性与响应服务等，考核结果分为“合格”“整改”与“淘汰”三个等级，作为是否继续合作的重要依据。



万物新生强调整个流程均以质量控制为核心，确保采购的实物或服务达到预期标准。验收完成后，相关资料须由验收负责人签字确认并存档。供应商在合作期间还需接受业务部门组织的绩效考核，并配合采购部和内审内控部接受合规性审计。此外，若在采购执行过程中出现质量或履约异常，需由采购、业务、财务及供应商多方协商，公开透明地达成解决方案。

供应商数量

9,734家

供应商数量



9,450家

境内供应商数量

284家

境外供应商数量

至优服务

万物新生集团在客户关系管理方面构建了系统化的治理框架，通过制度建设、流程优化、数据分析与体验提升等手段，持续推动服务质量和用户满意度的提升，切实践行企业的负责任营销承诺。公司内部制定了完善的客户关系管理制度，涵盖客服体系建设、工单系统迭代、用户体验反馈机制（包括VOC与UEC）等关键环节。其中，客服系统实现多业务线的融合与统一，在前端入口、服务流程、功能配置等方面全面标准化，以高效优先为核心原则，不断夯实服务基础能力。同时，公司建立了岗位人员画像机制，更加重视服务意识与用户问题解决能力，推动服务人员从流程执行型向体验响应型转型。

公司高度重视客户投诉的高效受理与及时闭环，构建了分层管理机制与快速响应流程。在完善流程制度的基础上，公司将平均处理时长控制在48小时内，有效保障了客户反馈的响应速度与处理质量。



一次解决率提升专项

案例

为进一步提升客户投诉处理效率，万物新生于2024年启动了“一次解决率提升专项”。该专项通过构建CBA分层处理模型，将客户投诉按照核实难度划分为三类：无需核实（A类）、可快速核实（B类）和需较长时间核实（C类），并采取“先难后易”的核实与处理顺序。该机制确保在客户首次联络时，即可提供完整解决方案，有效缩短了处理周期。专项实施后，一次性解决率从原先的56%提升至66%，二次解决率达到90%，显著提升了客户体验和服务效率。



■ CBA 模型及处理顺序

在客户满意度评估方面，公司通过订单完成后主动触发的净推荐值（NPS）调研机制，覆盖3C数码、奢侈品和黄金回收等核心业务线，定期评估用户体验并推动问题闭环。用户体验中心牵头协调各业务部门制定改进策略，并通过体验共识会保障策略落地的节奏与效果验证。2024年，三大重点项目NPS指标均实现大幅提升，反映出体验优化举措的显著成果。



NPS体验专题机制推动重点项目体验跃升

案例

万物新生通过 NPS 调研机制，持续对重点业务进行阶段性体验评估，并设立“NPS 体验专题”由用户体验中心牵头，对调研结果中的关键问题进行专项分析与优化推进。2024 年，三大核心项目体验指标均取得显著成效：3C 上门回收的 NPS 提升了 12.2%、京东一站换新提升 70.7%、奢侈品到店回收提升 37.7%。这一成果的取得，得益于调研结果与业务改进之间形成闭环，体验策略能够被快速识别、执行与验证，展现了以客户视角驱动服务优化的成熟机制。

为进一步提升客户服务体验，公司持续推进关键流程与机制的优化，通过高频问题识别与专项策略推动提升满意度与客户黏性。在上门回收环节，公司上线“低价值机器环保回收策略”，优化“风险退”处理逻辑，使相关占比的月环比下降64.81%；在大额议价场景中推行客服提前介入机制，有效缓解用户疑虑，使此类投诉率下降64%；针对拆机争议问题，公司通过流转路径的策略拆分与免拆机制的引入，显著降低了因拆机引发的不认可投诉。这些典型案例均通过“用户之声”跨部门例会回溯根因并形成闭环方案，展现了体验治理的机制成熟度。

在客户需求响应方面，公司通过制度机制与技术工具双轮驱动，不断提升响应速度与 service 承载能力。客服响应预警机制从原有的3天提前至2小时，负荷承载能力从200%扩展至460%，极大提升了高峰时段的应急响应能力。

客服响应
预警机制

3天



2小时

负荷承载
能力

200%



460%



舆情雷达系统与自然语言处理（NLP）预警机制

案例

在数字化舆情管理方面，万物新生部署了基于 NLP 的舆情雷达系统，主动抓取来自客服录音及网络平台的用户反馈信息，自动识别负面情绪关键词，并生成“危机指数”。系统将预警结果按红、黄、蓝三类分级，并分别推送给客服主管、业务负责人及集团高层管理人员。该系统的上线实现了从被动处理投诉向主动识别风险的转变，有效提升了服务敏感度与企业整体舆情应对能力。

此外，数字化赋能也成为客户服务体系的重要支撑。公司持续迭代工单系统与智能客服工具，在提升处理效率的同时增强客户自助处理能力。在CRM系统中，公司增加了“风险退”原因透传功能，使客服一线能及时响应并精准解答用户问题。同时，通过联动运营团队提升外呼频率和密码解除率，使相关问题快速得到解决。针对京东渠道，还特别推出“服务满意度提升专项”“工单一解率专项”“客诉率专项”等专项治理计划，全面提升平台端的服务表现。

万物新生在客户服务领域通过治理机制、流程优化、智能工具与跨部门协同构建了完整的专业化体系，既关注服务体验的即时优化，也注重长效机制的构建，展现出企业在保障客户权益和践行负责任营销方面的高度成熟与持续投入。

客诉处理率



100%

C2B业务(爱回收)
客诉处理率

99.90%

B2C业务(拍拍)
客诉处理率

100%

B2B业务(拍机堂)
客诉处理率

客诉满意度



98.49%

C2B业务(爱回收)
客诉满意度

98.75%

B2C业务(拍拍)
客诉满意度

97.79%

B2B业务(拍机堂)
客诉满意度

产品和服务可及性

在资源循环利用与绿色消费理念不断深化的背景下，产品和服务的可及性已成为影响企业可持续发展的关键维度。2024年，万物新生围绕“提升产品可及性”持续拓展业务边界，推动运营流程优化，积极满足多样化用户群体的需求。公司在渠道下沉、品类拓展、用户关怀、质量保障等方面持续发力，构建了多层次、多维度的产品与服务可及性提升体系。

面对高价值商品回收的市场需求，公司在潮奢鞋服、游戏账号、翡翠等新兴品类上不断发力，推动到店回收服务的拓展与落地。该类品项原本具有“价值高、操作复杂、信任门槛高”等特征，为此，我们通过强化回收人员培训、细化定价与鉴定机制，实现了专业化、高效率的线下服务。例如在翡翠回收环节，平台支持远程初评与线下确认相结合，提升交易效率的同时增强用户信任。在潮奢鞋服方面，借助门店展示与扫码定价系统，显著提高用户现场体验与下单转化率。这些举措不仅提升了新兴品类的服务渗透能力，也扩大了平台整体的服务触达面。



门店布局与空间设计优化

案例

在渠道拓展方面，公司重点在核心城市下沉网点，增强线下触点密度。在设计上，全面调整灯源结构，同时推动门店装修翻新材料的循环利用，可利旧比例达到 30%。这一系列绿色设计不仅降低能耗和成本，也为更多区域用户提供了标准化、高效能的线下服务体验。

为进一步打破传统服务“时间与空间”的限制，公司在2024年优化了奢侈品、鞋服等品类的远端鉴定与当面放款机制。该机制支持员工通过APP上传物品信息，完成专业物品的鉴定与定价，实现“远程评估+当场放款”一体化处理。此举显著缩短交易时间、降低误差率，也使得偏远地区用户享受到与一线城市同等效率的服务体验。同时，平台对非标品类进行了底层价格能力建设、商品信息补全与履约流程重塑，使得各类复杂商品也能在标准化流程中高效处置，提升整体订单处理能力。

2024年，公司在提升产品与服务的社会可及性方面表现突出，尤其在老年人、弱势群体服务适配方面展现责任担当。



老年人智能教学计划

案例

公司在多个社区开展现场课堂，由工作人员面对面指导老年用户完成注册、下单、预约等基础操作，帮助其更顺利地使用平台服务。针对部分操作不便的高龄用户，公司还推出了“爱心账号”功能，通过设置简化流程，实现一键下单，有效降低了操作门槛。

这些举措增强了老年用户对平台的认知与使用意愿，扩大了回收服务在老年群体中的触达范围，是万物新生推动绿色服务普惠化的重要尝试之一。



■ 社区地推

此外，通过“社区服务日”等活动，平台深入社区开展设备回收、绿色宣导等现场服务，有效打破数字鸿沟，让更多高龄用户也能低门槛参与循环回收体系。

为了保障高价值与复杂品类服务的一致性，3C及消费品类业务部在2024年引入APP自动化质检系统，提升识别效率与准确率。同时，更新门店拍照设备，并制定鞋服类回收标准，对常州新建的鞋服工厂实行分级管理。这一系列举措全面提升了平台质检的自动化、标准化与可扩展性，确保不同用户、不同地区在服务质量上的一致感知。

上下求索 科创新生

05

作为二手消费领域的创新先行者，万物新生始终将科技创新确立为企业高质量发展的核心驱动力和可持续竞争优势。通过持续加码技术研发投入，公司着力强化自主创新能力，积极探索多技术融合创新模式，并通过开放技术生态促进科技成果的跨领域赋能。在数字化转型层面，通过推动数字化与智能化转型，不仅优化了产业链运营效能，还有效降低了潜在的数字化风险。同时构建了完善的知识产权保护机制，既保护相关权利人的合法利益，也推动行业整体技术创新能力的协同发展。



本章节所回应的重要性议题

- 技术创新与知识产权保护



我们的行动

- AI质检模型研发
- 智能终端设备开发：部署MTA、哥斯拉等设备，实现检测效率提升与标准化输出
- 大模型与多模态布局：融合SAM+Grounding DINO等技术，优化标注效率与模型推理精度
- 数智化物流优化：基于算法动态匹配承运商与路径，降低运输成本



我们的绩效

- 研发投入**2.1**亿元，全职研发人员**395**人
- 新增知识产权授权数**108**件



9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产

创新研发

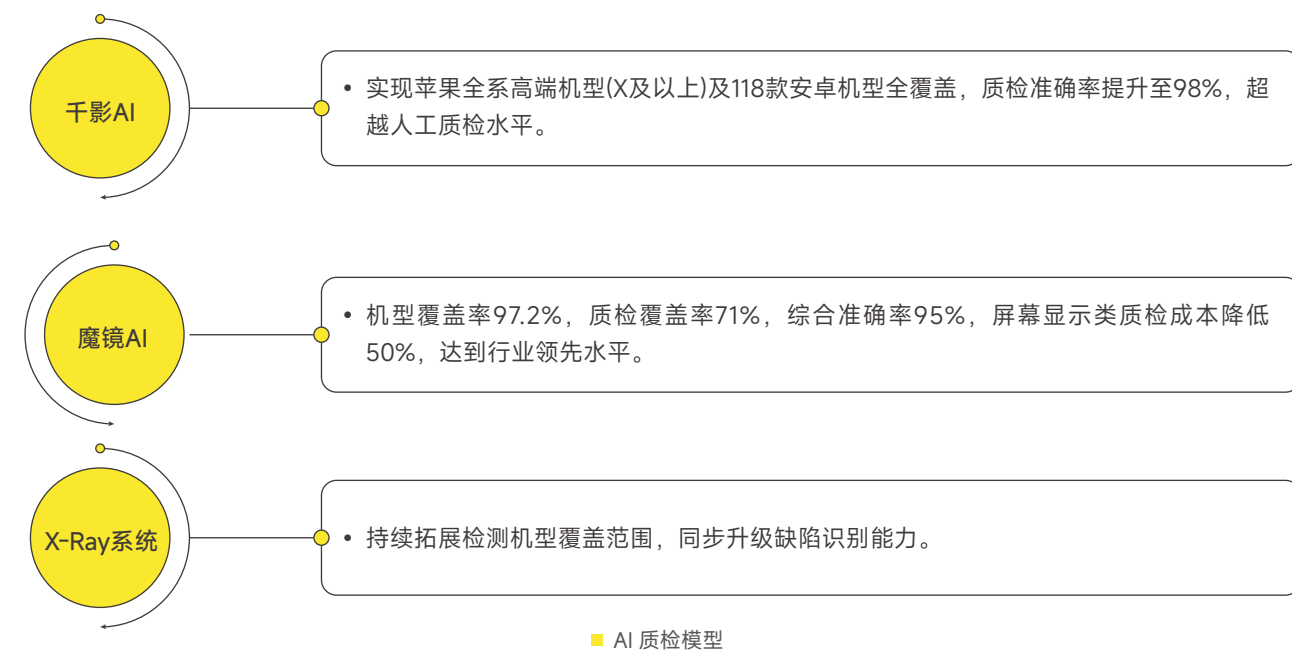
万物新生始终坚持以科技创新驱动企业高质量可持续发展，持续构建以“制度保障、团队协同、技术落地”为核心的创新治理体系。面对快速变化的产业环境和日益提升的用户需求，公司不断加大创新资源投入，聚焦自动化质检、智能终端回收与数据隐私保护等关键方向，着力提升自主研发能力与科技成果转化水平。

研发治理及管理

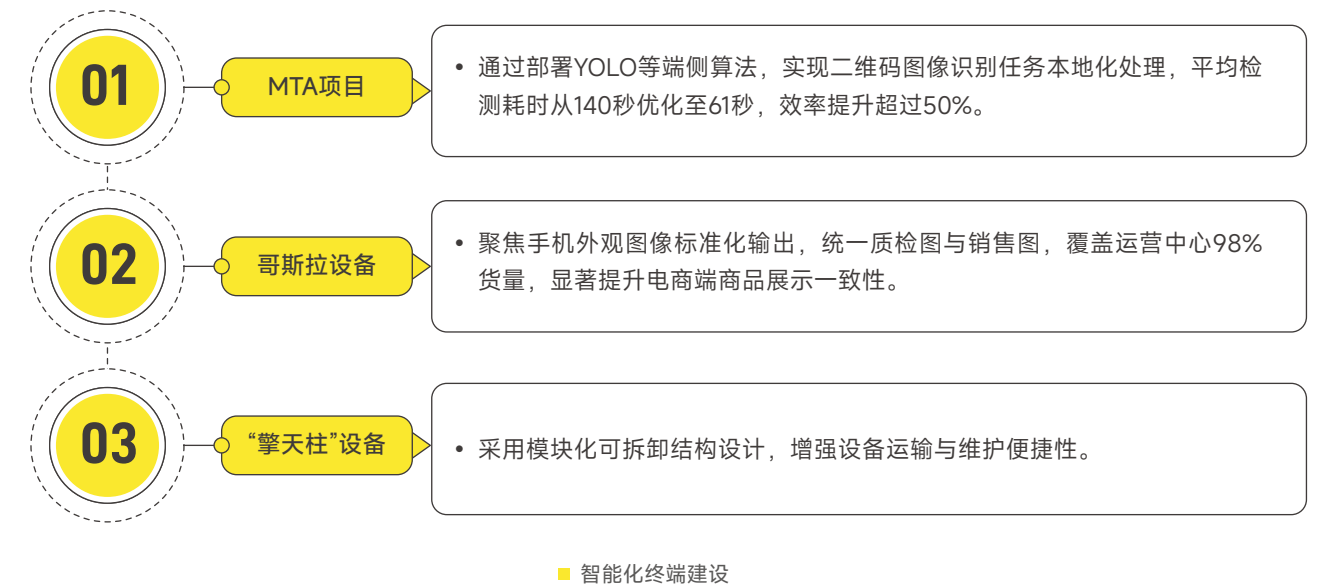
在研发治理方面，公司严格遵守国家关于科技创新、信息安全、数据合规等方面的法律法规，持续优化研发管理架构和技术资源配置。2024 年，万物新生整合原 Matrix 产品及算法团队、机大侠产品研发团队，组建覆盖算法建模、硬件开发与系统集成跨职能研发力量，显著增强了公司在关键技术领域的独立创新能力，为企业稳健发展提供坚实技术支撑。

公司在 2024 年内制定并执行一系列创新管理策略，重点聚焦成果实用性和应用转化价值。在算法模型层面，公司持续加大对 AI 质检模型的投入，先后推出千影 AI、魔镜 AI、X-ray 系统等核心算法方案。在技术路径选择上，公司紧跟人工智能领域的前沿趋势，主动布局大模型与多模态集成创新。通过引入 SAM+Grounding DINO 实现图像智能标注，标注效率提升超 300%；同时将 QWen2-VL-7B 等预训练模型与行业语义融合，降低模型训练成本的同时大幅提升了推理精度与收敛速度。

公司通过“标准质检 2.0”的全国落地，实现了从传统实质质检向数字化看图质检的流程革新。依托自动化拍照工具“哥斯拉”的全面覆盖，设备外观检测全流程实现标准化图像采集与统一判定，大幅提升质检规范性与效率。同时，AI 技术深度融入质检环节：针对主观判定项（如屏幕显示效果、外观细微瑕疵等），AI 算法通过图像识别输出结果，异常与完美状态的判断准确率达 95% 以上；针对拆机检测场景，通过无图、套图等模式的 AI 稽核，精准识别拆修痕迹，准确率达 100%。此外，AI 还应用于员工操作规范监管，实时监测操作台面工具摆放、操作动作合规性等，稽核准确率超 95%，全面强化执行标准。



围绕智能化终端建设，公司重点推进MTA自助回收设备、哥斯拉设备、擎天柱拍照终端等创新项目。



在数据隐私安全方面，公司持续推进“隐私清除系统”优化，完成对鸿蒙系统的SDK适配开发，并扩展支持iOS/安卓主流机型，增强多端隐私清除能力，有效防范用户数据泄露风险，保障回收交易环节合规安全。



数智升级

万物新生提出“以数据驱动业务优化”的战略方向，围绕循环经济主业特点，稳步推进产业链各环节的智能化升级。2024年，公司从战略规划、研发管理、技术应用等维度系统布局，持续深化数智化转型，推动数据能力向业务一线赋能，构建高效、协同、智能的产业链运营体系。

在研发层面，公司持续加强数据中台与智能系统的建设与管理，构建起“数据敏感性识别—权限审批—异常预警—审计追踪”全流程数据安全机制。2024年，数据权限系统在原有框架基础上进一步优化了岗位变更自动复核机制，确保数据合规使用并实现精细化管理。此外，公司推行员工数据安全培训制度，新员工必须通过数据安全意识认证方可操作系统，强化全员数智合规意识。

为进一步提升物流效率与运营精准度，公司在多项核心业务中落地数字化应用，取得积极成效。



基于算法的承运商选择与运输路径优化项目

案例

公司研发并上线数字产线优化系统，通过整合运营中心的历史快递数据，结合大数据建模与智能算法，自动为不同区域业务匹配最优承运商组合及运输路径。项目有效平衡了运输时效与成本控制，据测算可帮助集团每年节约快递费用数百万元，优化运营支出结构。同时，该系统具有良好的可扩展性，支持动态更新算法模型，以应对不同业务高峰及区域波动情况。



二手定价智能决策系统

案例

面对二手电子产品定价维度复杂、变动频繁等问题，公司开发了基于大数据与深度学习技术的智能定价系统。该系统可实时分析历史交易数据、平台竞价行为与产品属性参数，为用户提供更为合理、公允的回收定价建议。系统投用后显著提升了价格响应的灵敏度与准确性，增强了平台在二手交易领域的竞争优势，助力业务持续稳定增长。



质检智能稽查平台

案例

数据中心利用图像识别技术与行为分析算法，开发智能质检稽查平台，用于识别和提示一线操作中的非规范行为。该系统可显著提升稽查覆盖率与准确度，降低因操作失误导致的退货和投诉风险，确保客户体验及品牌声誉稳定。



用户运营数字平台

案例

为提升营销效率，公司搭建用户运营平台，提供精细化的数据标签体系与可配置任务系统，支持业务团队自助开展用户激活、留存与转化等运营活动。平台上线后，显著提升了用户触达效率与精度，助力业务形成“数据驱动—主动运营—价值转化”的闭环机制。

知识产权

万物新生始终将知识产权保护置于重要地位，严格遵守《专利法》《商标法》《著作权法》等相关法律法规，通过构建完善的知识产权管理制度体系，在切实保障企业自身创新成果安全的基础上，积极联动产业上下游协作方共同加强知识产权保护实践，为促进行业向更高质量、更可持续的方向发展提供支持。

知识产权管理

万物新生致力于知识产权保护，严格遵守国内外相关法律法规，并制定了完善的知识产权管理制度。公司通过践行《专利申请管理制度》，建立知识产权申报的规范化流程管理体系，对知识产权的确权申请、日常管理及长效维护实施全周期的制度约束与标准化管控。通过《爱回收知识产权风险防范指引手册》，强化全员知识产权保护意识，并明确要求恪守第三方知识产权权益，严格规范企业及员工日常经营行为。此外，我们还系统推进自主创新成果保护工作，积极申报专利、著作权及商标等知识产权，并加速推进知识产权国际化布局，重点开展海外商标申请注册工作。

报告期内知识产权数量

25^个

新增专利数量

68^个

新增商标数量

15^个

新增著作权数量

108^个

新增知识产权授权数

为激发员工创新活力并有效保障技术研发成果，公司专门制定《爱回收专利奖励办法》。针对成功提交专利申请及获得专利授权的员工，在满足既定标准时给予现金奖励。

知识产权维护

万物新生高度重视知识产权保护体系建设,通过多维度措施维护企业创新成果。在内部管理方面,我们建立了主动监测机制,针对侵权行为采取包括发送企业公函等在内的维权手段。为确保二手商品流通环节的规范性,公司特别制定了《拍机堂卖家端交易规范规则》《拍机堂买家端交易规范规则》及《知识产权保护声明》,建立标准化管理体系,明确禁止商户经营非法翻新商品,有效保障再生资源领域的品牌权益。此外,公司还积极开展知识产权相关方面开展员工培训,培养员工的知识产权保护意识。

在供应链协同方面,万物新生构建了三位一体的保护机制。我们通过与供应商签署协议明确知识产权权属划分,规避潜在纠纷。在品牌合作中严格执行知识产权授权协议,切实维护合作方权益。对平台入驻商户实施知识产权合规准入制度,特别针对二手3C产品拆解类商户,实行经营资质核验机制,从处置端杜绝侵权行为。我们始终要求商业伙伴遵循合法经营原则,共同构建健康的知识产权保护生态。

万物新生建立系统化知识产权维权机制,针对不同侵权场景实施差异化处置流程。该机制与前期构建的《专利申请管理制度》《平台商家违规处罚规则》等制度形成协同,贯穿“预防—监测—处置”全链条,有效维护企业及合作品牌的知识产权权益。

万物新生知识产权侵权纠纷处理流程

平台侵权举报(线上),
当地销售/督导
线下核实



发公司函



发律师函



诉讼



责任同行 美好新生

06

万物新生高度重视员工的福祉与职业晋升，全力构建一个专注于人才培育、安全健康以及薪酬福利的人力资源管理架构，并努力营造一个多元、平等且包容的工作场所。公司始终将员工的身体健康与心理健康置于重要位置，提供丰富多样的福利项目。通过执行包容性的人才策略，搭配具有竞争力的薪酬体系和全方位的培训支持，助力员工实现个人发展。

万物新生作为推动社会可持续发展的一份子，始终坚守社会担当，通过参与乡村振兴、环境保护等公益活动，回馈社会，共创美好新生。



本章节所回应的重要性议题

- 劳工管理
- 多元化与平等
- 员工健康与安全
- 员工培训与发展
- 社会公益事业

我们的行动

- 通过建立飞书群、倾听官、聚宝盆、打造开放式交流平台等渠道和活动，畅通民主沟通渠道，有效反馈与改进。
- 持续优化薪酬制度，设立多种类型激励奖金、奖项与制度，提升公司薪酬水平竞争力与员工工作积极性。
- 组织开展节日特色活动、文体活动等一系列丰富多彩的员工活动，并通过打造母婴室、提供养生茶饮等关爱员工举措，提升员工归属感与满意度。
- 提供健康知识讲座、职业病检查、防护用品，定期组织安全培训，守护员工职业健康。
- 针对不同类型员工，聚焦不同岗位和关键能力，组织开展有针对性的定制化培训，全方位助力员工成长。
- 持续开展“回收爱·山村儿童数码助学计划”公益活动。

我们的绩效

- 女性高级管理人员占比从2023年度的28.13%提高至2024年度的**33.33%**
- “倾听官”项目员工问题解决率达**96%**
- 整体员工满意度从2023年度的4.64/5提高至2024年度的**4.71/5**



员工权益

万物新生秉持“以人为本”理念，打造全方位员工关怀体系。我们严格遵循劳动法规，构建了包含有竞争力的薪酬、绩效激励和弹性工作制的综合福利方案。同时提供定期体检、心理咨询等健康保障服务。在文化建设上，我们建立了畅通的沟通机制，通过季度团建、兴趣社团、节日活动等形式促进团队融合，营造积极向上的工作氛围。这些措施有效提升了员工幸福感和归属感，为企业发展提供了人才保障。

合规雇佣

万物新生关注员工权益保障，确保用工合规，禁止招收童工，为每一位员工提供平等、多元、开放的工作环境，提升员工幸福感和工作积极性。

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》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，并按照国际劳工组织《关于多国企业和社会政策的三方原则宣言》、联合国《国际人权法案》《工商企业与人权指导原则》等国际人权原则及业务所在地法律法规，制定并实施了《万物新生集团员工手册》《万物新生人权政策说明》等一系列内部制度，规范员工招聘和用工管理，保障员工权益。报告期内，集团对《万物新生集团员工手册》进行了具有针对性的优化，补充完善了对产检假、育儿假的相关规定，并根据实际业务情况，对员工行为规范进行修改与补充，细化对行贿受贿、职务侵占等行为的判断及处罚措施。

万物新生坚持合规雇佣，严禁雇佣童工和强制劳动，并在《万物新生集团员工手册》中进行明确规定。我们要求人力资源团队在招聘中明确不低于18岁的年龄要求，在面试和入职阶段通过核查求职者的身份证明文件，确认求职者的真实身份和年龄。如有童工被发现集团在集团工作，我们将立即停止该员工的工作，带其进行身体健康检查，并护送当事人到原户籍所在地、经常居住地或其监护人所在地。

报告期内

万物新生发生使用童工、强迫劳动或歧视相关事件数量：**0**

多元化与平等

万物新生坚持多元化、平等与包容的雇佣原则，致力于打造多元化和平等的工作环境。公司严格遵守《就业促进法》等国家及地方劳动用工相关法律法规，执行《万物新生集团员工手册》以及海外业务部的《平等机会政策》，确保不因应聘者的种族、肤色、民族、宗教信仰、性别、婚姻状况、家庭状况、孕期和哺乳期、残障等因素出现歧视招聘行为，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件，并防止在工作场所出现歧视、骚扰和类似不当行为。若职工遇到职场歧视或骚扰，可以立即联系其主管或人力部门，人力部门负责调查并妥善处理相应问题。报告期内，集团未收到涉及职场歧视、骚扰行为的投诉。



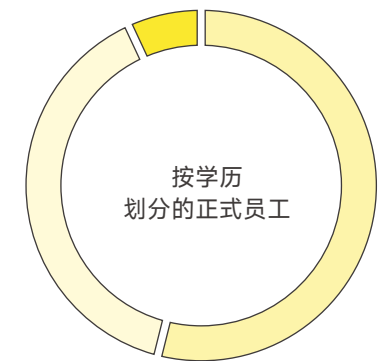
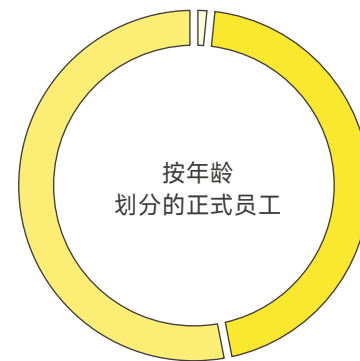
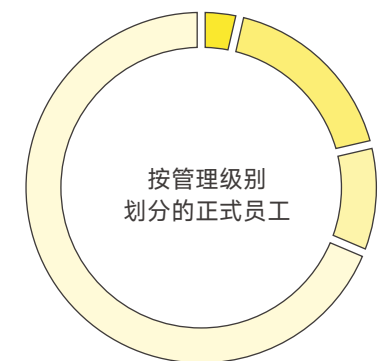
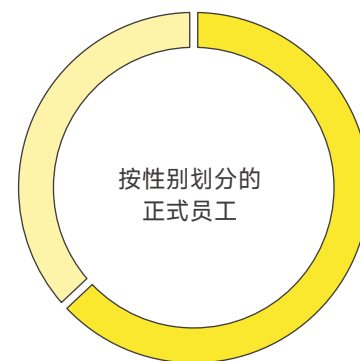
万物新生日常管理中坚决执行多元化与平等举措

案例

集团重视女性员工权益保护与关怀，严格遵守《中华人民共和国妇女权益保护法》等相关法律法规，并在《万物新生集团员工手册》中明确规定，除国家规定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。此外，我们积极为残疾人提供就业机会，截至 2024 年底，集团在职残疾人数量为 20 人。

截至2024年底

- 女性员工占比为**37.60%**，较2023年底提升**2.71%**↑
- 高级管理层女性员工占比为**33.33%**，较2023年底提升**5.20%**↑
- 收入创造职能管理岗位中女性员工占比为**34.1%**



民主沟通

万物新生始终秉持开放透明的沟通理念，建立了全方位、立体化的员工沟通体系。通过搭建涵盖跨层级对话、跨部门协作、线上线下结合的多元化沟通平台与渠道，确保员工可及时与公司领导及进行无障碍沟通。

报告期内

- “倾听官”项目员工问题解决率：**96%**
- 发生员工劳工纠纷诉讼事件数量：**0**

持续提升
跨部门协作满意度

- 为加强各部门间的协同发展，万物新生创新打造开放式交流平台，通过进行季度跨部门协作满意度调研，使各部门间可真实地评价和反馈协作过程中的具体情况与问题。报告期内，共开展4期跨部门协作满意度调研，合计233人次参与到问卷调研中，满意度分数不断提升。

持续开展
聚宝盆项目

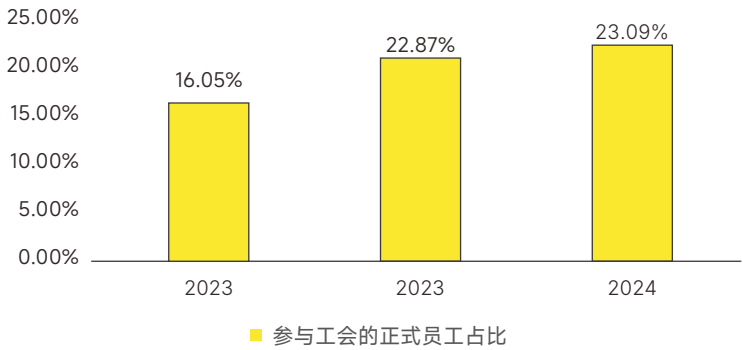
- 通过“聚宝盆”活动，集团人力资源部每季度至少完成核心员工每人一次的沟通与记录反馈，沟通内容包括不限于了解员工工作、生活等状况，以更好地进行核心员工动态与风险管理。

持续运营
倾听官项目

- 通过周度“倾听官”问卷答复，我们鼓励员工匿名反馈工作中遇到的问题并及时做出回应。报告期内，集团倾听官共发出45期公示，收到员工建议与反馈776条，问题解决率达96%。

万物新生民主沟通亮点举措

在员工权益保障方面，集团积极支持工会组织建设。我们与工会保持良好互动，定期开展集体协商，并共同签署了具有法律效力的《集体劳动合同》。该协议系统规范了员工休假制度、职业健康安全、女职工权益保护及职业发展培训等核心权益事项，为构建和谐劳动关系提供了制度保障。



万物新生积极开展年度员工满意度调查，通过有效的沟通机制提升员工的工作满意度、忠诚度。在2024年年度员工满意度调查中，员工整体满意度为4.71分/5分，相较于 2023年提升了 1.5%，其中提升较多的主题包括薪酬匹配、公司认可、职业发展；在所有主题中得分最高的三个主题为目标清晰、信任公司、团队合作。在未来，我们将持续关注通过满意度调查及其他民主沟通渠道收集到的员工反馈，及时响应并改进员工管理与服务措施，提高员工的幸福感与满意度。

员工满意度

指标	2024年
员工整体满意度	4.71分/5分
员工满意度（集团员工）	4.75分/5分
员工满意度（一线员工）	4.70分/5分

薪酬与福利待遇

万物新生制定并不断优化公平且有竞争力的薪酬分配体系与绩效考核体系，保障员工的劳动报酬权益。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。我们的员工薪资由基本工资、绩效工资和年终奖金构成。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。在2024年的年度薪酬调整中，公司继续实行员工持股计划，同时在调薪、年终奖的分配上，在保障中坚力量的同时将更多的资源向头部绩优员工倾斜，让优秀的员工获得更多回报。报告期内，集团在业绩达成、突出贡献、重大项目里程碑上分别设立多种类激励奖金和奖项，包括：

及时激励

01

- 以短期目标或项目为主的过程激励

里程碑激励

02

- 在集团重要业绩里程碑的达成节点，设立的激励奖金

重大项目激励

03

- 由总裁办组织评审的集团性重大项目奖项

季度激励

04

- 根据季度业绩超额达成的情况，设立的激励奖金

金牌评优

05

- 半年度为周期的集团性突出贡献者评选

集团评优

06

- 以年度为周期的集团性优秀团队、管理者评优

万物新生员工激励政策



万物新生“倾听官金点子”制度

案例

公司“倾听官”项目运作以来点状申诉问题的数量始终处于高位，为发挥集团员工的创意，鼓励员工提出更多有效建议，如流程提效、业务创新、资源节约、团队协作优化、客户体验提升等好点子，特设立“金点子”方案激励，以鼓励员工发挥更大的积极性与创造力，推动公司整体业务发展。

公司将从方案提出的可行性和完整性两个维度对员工提出的“金点子”进行评估，获评金点子建议的提供人会收到文化积分，可用于兑换周边产品，方案上线后会根据产生的价值额外评估是否追加激励。

集团制定《万物新生集团休假管理制度》《员工购房基金计划》等，在确保按时足额缴纳基本社会保障费用的基础上，为员工打造了全方位、多层次的福利保障体系，涵盖法定福利、专项福利及普惠福利等方面，为员工提供常态化、细致化的关爱，增进员工对企业的认同感与归属感。2024 年，集团整合了现有各项福利内容，并在各项规则及流程上做了明确规范。

万物新生员工福利体系



法定福利

- 公司依法为员工缴纳五险一金，并为员工提供补充医疗保险的团购渠道。
- 在为员工提供法定节假日、事假、病假、年休假、婚假、产检假、产假、陪产假、哺乳假、丧假、工伤假、公假和调休假等假期的基础上，公司额外给予10年以下工龄的员工2天带薪年假。
- 于2022年起为员工补充提供生育儿假的福利，子女3岁以下的父母每年均可享有全薪育儿假。



专项福利

- 公司为购置首套自有住房遇到资金问题的员工提供无息借款福利，为因重大事故需紧急住院诊疗遇到医疗费用困难的员工提供紧急借款。
- 公司提供员工假期福利、入职周年福利、晚间打车福利、团建福利、高温补贴、工伤疾病待遇等福利。



普惠福利

- 公司为员工提供了年终奖等经济支持，以及节日活动、社团活动、医疗互助等非经济福利，并开展多样化的员工活动，全方位关怀员工的生活与健康。

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，组织开展丰富多彩的员工活动。



集团定期举办“成长日”活动，为入职周年的员工送上纪念徽章及周年礼。我们定制多款环保材质联名礼品，如通过塑料瓶、渔网等回收材质制成的再生涤纶RPET背包、外壳使用30%的咖啡渣制成的咖啡渣品味杯、由建筑回收废渣制成的混凝土无线充电器等，在为员工提供福利的同时，积极推广环保理念和精神。



万物新生关爱职场女性亮点举措

案例

举办女性员工专题活动：万物新生通过积极举办三八女神节活动、开展女性健康专题讲座等方式，积极营造更加温馨、包容和有利于女性发展的职场环境。



■ 万物新生三八妇女节活动海报

打造温馨母婴室：万物新生在集团大楼内每个楼层设置母婴室，为哺乳期员工提供便利和支持。该举措在完善对集团女性员工关爱的同时，显著提升员工归属感与满意度，助力构建更具温度与凝聚力的职场生态。



■ 万物新生集团内部母婴室

职业健康与安全

万物新生高度重视员工的身心健康与安全，坚持以人为本、安全发展的信念，致力于为全体员工提供安全舒适的工作环境，同时为员工的安全负责，为公司的稳健运营保驾护航。我们为全体正式员工提供年度身体健康检查，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。我们同样重视员工的心理健康，为员工提供心理健康支持和资源，帮助员工调节情绪，舒缓压力。

守护员工健康

万物新生始终将员工健康管理置于企业可持续发展的重要位置，通过系统性措施构建全方位员工关怀体系。报告期内，为保障员工身心健康，集团全面施行职业健康项目，通过对员工进行负荷监控与管理、强化员工心里疏导与沟通、优化办公环境、提供职业病检查等举措，多维度保障员工安全与身心健康。

员工负荷监控与管理

- 对员工负荷度与异常出勤情况进行监控，对业务部门进行考核，驱动管理层与一线共同关注员工工作负荷情况。
- 在业务高峰期到来前开始前提前招聘相关人员，对加班较多人员强制安排休息，控制员工的加班强度在合理的范围内。

优化办公环境

- 定时巡查员工工作用具(椅、工具、休息区设备等)，保障员工工作环境以及休息环境相对舒适。
- 定期进行空调清理，降低“空调综合症”的发病率，净化室内空气，有效预防呼吸道疾病、皮肤病，彻底消除传染病菌，为员工营造健康与安全的办公环境。
- 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。

提供职业病检查

- 针对运营中心的一线员工，额外为其提供职业病检查。
- 对基层管理人员进行“职业病突发应急预案及措施”专题培训。

强化员工心理疏导与沟通

- 更新《员工分层关注》等内部制度，更全面地了解员工身心健康及工作意见。
- 对不同类型的员工执行不同等级的关注方法，避免“过度管理”对高适应力群体的干扰，同时对脆弱群体提供及时支持与心理疏导。
- 就员工健康与安全管理现状定期开展内部检查，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。

■ 万物新生保障员工身心健康具体举措

万物新生组织节日活动

案例

万物新生积极组织节日特别活动活动。2024年度组织开展的节日特别活动包括圣诞节、春节、六一儿童节等。



■ 万物新生节日专题海报

万物新生组织员工进行文体活动

案例

在文体活动方面，我们考虑不同年龄、性别和健康状况员工的需求，为集团员工提供长期的骑马体验、普拉提体验、保健推拿体验、舞蹈课程体验等多种受员工欢迎的活动。同时，集团的6个员工兴趣社团在2024年共计开展活动280余场，其中足球社在知名运动用品公司组织的跨企业联谊赛中夺得总冠军。除社团活动外，公司人力资源部于2024年牵头组织免费推拿2次、理疗1次、舞蹈体验课7次，帮助员工舒缓工作压力，增强员工凝聚力。



■ 万物新生足球社于比赛中勇夺桂冠



■ 万物新生组织推拿、理疗活动

夯实安全管理

万物新生依照《中华人民共和国安全生产法》等法律法规要求，针对员工职业健康安全，制定了《安全制度管理规范》等内部制度，加强对员工职业健康安全的监督管理，并明确集团在安全培训、消防安全、生产安全等方面的管理要求。

我们致力于不断优化安全管理体系建设，推动系统化管理，确保安全生产管理覆盖集团运营的各个层面。同时，我们确保工作场所设施符合安全标准，紧急出口、防火设施和紧急救援装备配备齐全且状况正常。2024年7月，集团正式获得ISO 45001职业健康安全管理体系认证证书。

过去三年，万物新生均未发生因工亡事件。

为强化职业健康安全管理，万物新生定期开展具有针对性的安全培训，培训对象覆盖全体员工，内容涵盖工作场所安全规范、紧急疏散程序、安全设备使用等方面，旨在为员工提供模拟真实安全事件场景的机会，并检验应急预案的合理性和可操作性，以确保在突发事件发生时，工作人员能够迅速且高效地应对，以最大程度地保障公司的稳定运营以及员工的生命与财产安全。2024年，我们共组织开展了14场消防演习，共计1,020人次参与，提高了员工应对突发情况的能力。我们通过定期考查安全知识，检验安全培训与应急演练的成效，并通过征集员工对安全培训与应急演练的反馈，不断提升我们的培训质量。

14次
消防演习

1,020人
消防演习参与人数



■ 万物新生开展消防演习



■ 公司每个楼层均配置医疗急救药箱，以应对突发状况



■ 万物新生获 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书



万物新生开展员工急救科普培训

案例

2024年10月，万物新生组织公司全体一线人员开展急救科普专项培训，共计1,500人参与了此次专项培训。此次培训不仅使员工熟练掌握了急救设备操作和应急响应流程，更显著提升了突发事件中的风险评估能力、快速处置能力和自我保护意识。



万物新生开展员工消防知识及疏散逃生安全培训

案例

2024年12月，万物新生组织公司一线人员开展消防知识及疏散逃生安全培训，共计15人参与了此次培训。此次培训让员工对消防安全知识的掌握更为牢固，能够更好的在日常工作中践行安全理念，同时也了解了突发紧急情况下的一些自救逃生措施。



■ 万物新生消防知识及疏散逃生安全培训

员工成长

万物新生高度重视员工的融入和发展过程，为全体员工提供多样的职业晋升发展以及技能和知识提升培训，帮助员工构建核心竞争力。

员工培训与提升

万物新生基于公司战略和管理发展要求，针对公司不同梯队员工，聚焦不同岗位和关键能力，构建了一套线上线下相结合的多元化人才培养机制，组织开展有针对性的定制化培训，为员工每个阶段的成长提供全方位的赋能。

我们借助在线学习平台，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。在线学习平台的课程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机制

中、高层管理

报告期内，万物新生系统性推进管理人才梯队建设，重点强化中高层管理团队的能力升级。通过采用外部精品课程引进与内部实战经验共享的双轨模式，从通用领导力到结合集团实际业务管理方法的培训内容，帮助核心管理层实现了管理能力与专业方面的全面提升。

2024年12月，集团针对中、高层管理开展“领英计划”领导力专项培训，培训内容涉及战略、管理及运营等内容，共计50余位公司管理者参与该培训，有效推动了公司管理人员专业能力与行业发展趋势同步提升。



■ 万物新生开展“领英计划”领导力专项培训

一线员工

针对不同业务、岗位的前线员工，分别由各业务内培训部门完成业务知识、专业技能、通用技能的培训，在确保人岗匹配的基础上，不断加强员工工作能力。

2024年，集团针对产品质量提升组织开展了共计1,746场具有针对性的专项培训，培训主题包括新标准、SOP、新人专项培训、人员专项赋能等，有效提升一线员工专项技能掌握程度。



■ 万物新生开展专项培训

万物新生人才多元化培养机制

集团office员工

万物新生按不同业务线、职能开展如码力课堂、读书会、技能培训等员工学习分享与交流活动，营造正向积极的技术交流氛围，帮助员工在胜任本职工作的同时，提高综合素质水平。

2024年，集团共组织开展73期码力课堂活动，参与人数达240人，通过促进内部技术经验、项目实践的系统化分享，形成了“主动学习、开放分享”的技术团队氛围。



■ 万物新生码力课堂

管培生

万物新生持续招募优质的应届毕业生以管理培训生的身份加入公司，项目组持续投入资源和精力进行培养，全阶段分为培养期、加速成长期、发展期，针对不同阶段的管培生会有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。

2024年，公司持续推进管培生项目，优化迭代培养期内的培养举措。



■ 万物新生管培生活动

万物新生组织集团内各业务部培训师代表进行专项培训

案例

2024年8月，万物新生组织集团内各业务部培训师代表共36人聚集上海总部，参加“全能讲师系列-好师多磨”专项培训，通过需求分析、课程设计、组件开发、教学实施、优化评估5个模块的专题培训，对培训师们的综合能力做打磨提升，以帮助大家能更好地完成业务部内的各项培训，为集团各业务的人员任用做好培训带教。



■ 万物新生组织开展“全能讲师系列-好师多磨”专项培训

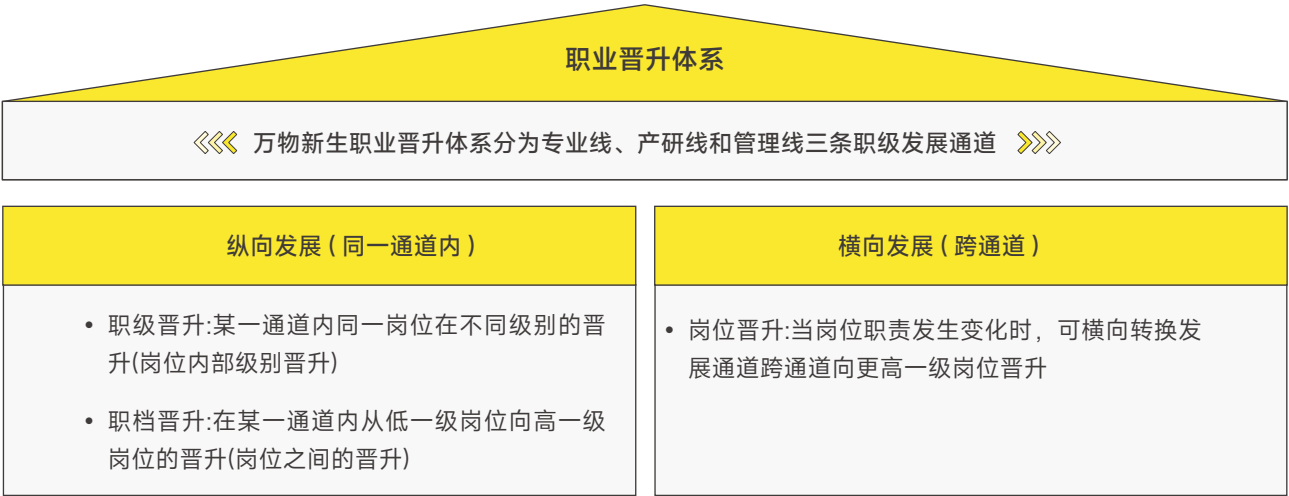
此外，万物新生致力于帮助每一位员工提升专业素养，并通过等多种方式支持员工不断提升自身综合能力，助力员工职业发展。



员工晋升与发展

员工职业发展管理是企业吸引、培养与留住人才，提升组织核心竞争力的关键所在。万物新生一直秉持“人才是企业的核心竞争力”这一理念，注重以人为本，始终将员工职业发展管理作为企业发展的重要事项。集团构建了完善的员工晋升体系，为员工提供职业发展双通道和丰厚的津贴奖励及福利，设立了清晰的职业发展路径，为不同类型的人才提供公平的成长空间与良好的发展环境。

万物新生通过完善职级体系，建立系统化的人力资源层级结构，推动员工晋升机制与发展路径的不断优化。集团共设有14个职级、4个职档，以及3条职级序列：管理（M）序列、专业（P）序列和技术产品（T）序列。员工根据自身兴趣与优势选取职业发展路径，同时可通过岗位晋升或岗位转换实现跨通道发展。双通道多方向的晋升体系为员工提供了灵活多样的发展机会，有助于集团培养多元化的人才队伍，优化内部人才结构，降低员工流失率。



万物新生职业晋升体系



万物新生职业发展路径图

万物新生制定了《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。我们每半年进行一次绩效考核与评估，绩效目标在期初制定，包括基础目标、挑战目标和加减分项，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，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。同时，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。



《万物新生员工晋升考核方案》



《万物新生转岗制度》



万物新生获评BOSS直聘“王者之舟·最爱人才雇主”

案例

万物新生始终致力于在人才招聘领域持续投入耐心与诚意，取得了显著的成长，获评BOSS直聘“王者之舟·最爱人才雇主”。



■ 万物新生获评 BOSS 直聘“王者之舟·最爱人才雇主”

社会公益

万物新生作为全球二手行业的创新者和引领者，在推动业务发展的同时，发挥自身资源优势，积极参与各类公益及志愿项目，承担企业社会责任。公司一直以来致力将回收、循环利用的理念与社会公益相结合，围绕环境保护、教育等领域组织开展具有集团特色的公益活动。报告期内，公司向教育公益事业捐赠了一批优质教学物资，助力提升教育资源供给。



爱回收“回收爱·山村儿童数码助学计划”

案例

“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，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。



■ 爱回收为山村儿童捐赠供学习使用的数码产品

截至本报告期末

该计划累计支援**68**所学校搭建数字化教学平台，累计完成授课**3,132**节，共计为**12,970**名山村儿童提供了更丰富的教育资源。

附录

关键绩效指标表

经济绩效				
指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
全平台二手商品交易量	万台	3,530	3,230	3,200
总营收	亿元	163.3	129.7	98.7
总收入同比增长	%	25.9	31.4	26.9
Non-GAAP 净利润	亿元	3.1	2.3	/
多品类业务能力落地门店数	家	673	252	/
多品类业务于国内覆盖城市	个	46	27	/

环境绩效				
指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
间接能源使用				
总耗电能	千瓦时	9,327,329.63	6,440,419.44	5,271,092.00
温室气体排放				
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	45,426.36	43,478.86	37,640.91
范围一	吨二氧化碳当量	0.00	0.00	0.00
范围二	吨二氧化碳当量	5,004.18	3,667.84	3,001.13
温室气体排放强度（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万元人民币	0.31	0.28	0.30
范围三	吨二氧化碳当量	40,422.18	39,811.02	34,639.78
范围三 - 资本货物	吨二氧化碳当量	5,029.68	8,696.67	6,381.43
范围三 - 上游运输配送	吨二氧化碳当量	3,534.77	3,242.40	2,872.52
范围三 - 商务差旅	吨二氧化碳当量	1,725.19	1,524.93	785.76
范围三 - 员工通勤	吨二氧化碳当量	3,081.12	3,019.07	2,975.00
范围三 - 下游运输配送	吨二氧化碳当量	10,231.04	8,604.78	8,465.62

环境绩效				
指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
范围三 - 售出产品末端处置排放	吨二氧化碳当量	15,373.46	14,123.62	12,615.28
范围三 - 特许经营	吨二氧化碳当量	1,446.93	599.54	497.42
水资源				
总用水量	吨	20,691.97	16,879.85	21,696.32
用水量 - 市政用水	吨	20,593.58	16,010.41	20,888.14
用水量 - 桶装水	吨	98.39	869.44	808.18
水耗强度	吨 / 百万元人民币	1.27	1.30	2.20
综合污水排放量	吨	16,553.58	13,503.88	17,357.06
污水排放密度	吨 / 百万元人民币	1.01	1.04	1.76
废弃物				
无害废弃物总量	吨	163.32	31.99	32.90
可回收物总量	吨	708.17	551.46	325.99
废弃处置电子产品数量总和	万台	13.70	11.17	27.0
减少金等重金属污染	千克	0.75	0.61	1.48
减少银等重金属污染	千克	5.28	4.29	10.39
减少铜等重金属污染	千克	6,330.60	5,149.08	12,467.3
减少钯等重金属污染	千克	0.02	0.02	0.04
减少电子产品污染	吨	21.92	17.83	43.2
包装耗材				
包装物料总量	吨	1,760.69	1,939	761.98
纸类	吨	447.65	421	/
塑料类	吨	1,309.65	1,519	/
木材类	吨	0.14	0	/
布类	吨	3.25	0	/
To B 业务回收包裹内填充物	吨	/	24	18
To C 业务回收利用包装材料	个	159,331	192,000	36,000

社会绩效

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
员工雇佣				
正式员工总数	人	2,096	2,055	2,025
没有合同终止期限的永久正式员工人数	人	223	/	/
全年新招聘的没有合同终止期限的永久正式员工人数	人	1	/	/
外包员工总数	人	5,678	4,199	2,925
兼职员工总数	人	42	34	261
按管理级别划分正式员工人数				
管理岗位（含初、中、高级管理层）中女性比例	%	32.97	/	/
高级管理层	人	30	32	31
女性高级管理层	人	10	9	7
中级管理层（如部门经理）	人	402	353	327
女性中级管理层	人	141	/	/
初级管理层	人	208	/	/
女性初级管理层	人	60	/	/
一般员工	人	1,456	1,670	1,667
按员工情况划分正式员工人数				
少数民族人数	人	41 ⁴	7	/
残障员工	人	20	18	14
按学历划分正式员工人数				
硕士及以上	人	143	138	89
大学本科	人	1,129	1,029	870
大学专科	人	553	639	740
中专及以下	人	271	249	326

4. 布依族1人；朝鲜族3人；侗族2人；回族4人；满族8人；蒙古族7人；苗族2人；土家族5人；维吾尔族2人；瑶族2人；彝族1人；壮族4人。

社会绩效

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
按性别划分正式员工占比				
男员工占比	%	62.40	65.11	69.09
女员工占比	%	37.60	34.89	30.91
收入创造职能管理岗位中女性比例	%	34.10	/	/
STEM相关岗位中女性比例	%	25.40	/	/
按年龄层次划分正式员工占比				
30 岁及以下员工占比	%	48.04	50.32	56.30
31-49 岁员工占比	%	51.43	49.53	43.36
50 岁及以上员工占比	%	0.53	0.44	0.35
新进及内部转岗员工				
新进员工总数	人	558	500	270
内部候选人填补空缺职位总人数	人	135	/	/
按性别划分新进员工人数				
新进男性员工数量	人	278	268	140
新进女性员工数量	人	280	232	130
按年龄层次划分新进员工人数				
30 岁及以下新进员工数量	人	403	/	/
31-49 岁新进员工数量	人	155	/	/
50 岁及以上新进员工数量	人	0	/	/
按管理级别划分新进员工人数				
高级管理层	人	1	/	/
中级管理层（如部门经理）	人	50	/	/
初级管理层	人	44	/	/
一般员工	人	463	/	/

社会绩效

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
正式员工参与工会情况				
参与工会的员工人数	人	484	470	325
参与工会的员工人数的占比	%	23.09	22.87	16.05
同工同酬				
男女平均工资差异指数 ⁵	%	12.77	/	/
男女工资中位数差异指数 ⁶	%	1.69	/	/
男女平均奖金差异指数 ⁷	%	-5.56	/	/
男女奖金中位数差异指数 ⁸	%	-32.93	/	/
公司薪酬最高的10名员工中，女性员工的占比	%	10.00	/	/
员工健康与安全				
工伤事故数	件	7	2	8
工伤死亡人数	人	0	0	0
致命伤死亡人数	人	0	/	/
工伤损失工作日数	天	376	45	451
工伤损失小时数	小时	3,008	360	3,608
损失工时伤害发生率(LTIFR) ⁹	起/百万工时	1.66	/	/
人力资本投资回报率(HC ROI)				
营业成本	亿元	130.9	/	/
员工工资与福利总额	亿元	5.2	/	/
人力资本投资回报率(HC ROI)	%	7.23	/	/
员工培训				
员工的平均培训时间	小时/人	12.09	24.31	8
受训雇员百分比	%	71.84	81.82	/
定期接受绩效评估和职业发展考核的集团员工占比	%	98.0	96.1	98.3

社会绩效

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
员工满意度				
员工满意度（整体）	/5	4.71	4.64	4.44
员工满意度（集团员工）	/5	4.75	4.75	4.44
员工满意度（一线员工）	/5	4.70	4.61	4.39
产品责任				
研发费用投入	亿元	2.1	2.0	2.3
新增知识产权授权数量	件	108	46	53
C2B 业务（爱回收）客诉处理率	%	100	100	/
C2B 业务（爱回收）客诉平均处理时间	小时	44	48	/
C2B 业务（爱回收）客诉满意度	%	98.49	98.38	99.25
B2B 业务（拍机堂）客诉处理率	%	100	100	/
B2B 业务（拍机堂）客诉平均处理时间	小时	48	44	/
B2B 业务（拍机堂）客诉满意度	%	97.79	98.16	98.87
B2C 业务（拍拍）客诉处理率	%	99.90	99.98	/
B2C 业务（拍拍）客诉平均处理时间	小时	28.10	31.16	/
B2C 业务（拍拍）客诉满意度	%	98.75	92.90	98.4

治理绩效

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
商业道德与准则				
贪污诉讼案件数目	件	0	0	1
反腐败（廉洁从业）培训次数	次	298	347	273
反腐败（廉洁从业）培训参与人数（含正式、外包、兼职员工）	人	5,657	3,659	3,502

5. 男女平均工资差异指数 = (男性受薪雇员平均年收入 - 女性受薪雇员平均年收入) / 男性受薪雇员平均年收入

6. 男女工资中位数差异指数 = (男性受薪雇员年收入中位数 - 女性受薪雇员年收入中位数) / 男性受薪雇员年收入中位数

7. 男女平均奖金差异指数 = (男性受薪雇员平均全年奖金 - 女性受薪雇员平均全年奖金) / 男性受薪雇员平均全年奖金

8. 男女奖金中位数差异指数 = (男性受薪雇员全年奖金中位数 - 女性受薪雇员全年奖金中位数) / 男性受薪雇员全年奖金中位数

9. 失工时伤害发生率（LTIFR）=（全年发生的工作伤害事故总数/全年工作时间总小时数）*1,000,000

GRI 内容索引

- 使用说明: 上海万物新生信息科技有限公司在2024年1月1日-2024年12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息
- 使用的GRI 1: GRI 1: 基础 2021

指标编号	披露项	披露位置
GRI 2：一般披露2021		
2-1	组织详细情况	公司概况
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	公司概况
2-7	员工	关键绩效指标表
2-8	员工之外的工作者	关键绩效指标表
2-9	管治架构和组成	公司治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	公司治理
2-11	最高管治机构的主席	公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理、ESG治理
2-13	为管理影响的责任授权	公司治理、ESG治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG治理
2-15	利益冲突	风险合规
2-16	重要关切问题的沟通	ESG治理
2-17	最高管治机构的共同知识	公司治理、ESG治理
2-19	薪酬政策	员工权益
2-20	确定薪酬的程序	员工权益
2-21	年度总薪酬比率	关键绩效指标表
2-22	关于可持续发展战略的声明	CEO寄语
2-23	政策承诺	员工权益
2-24	融合政策承诺	员工权益
2-25	补救负面影响的程序	风险合规

指标编号	披露项	披露位置
2-26	寻求建议和提出关切的机制	利益相关方参与
2-27	遵守法律法规	风险合规
2-28	协会的成员资格	绿色产业
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方参与
2-30	集体谈判协议	员工权益
GRI 3：实质性议题2021		
3-1	确定实质性议题的过程	重大性议题识别与判定
3-2	实质性议题清单	重大性议题识别与判定
3-3	实质性议题的管理	ESG风险管理
GRI 201：经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	走进万物新生
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	气候变化管理
GRI 205：反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	风险合规
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	风险合规、关键绩效指标表
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	风险合规
GRI 301：物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	关键绩效指标表
301-2	所用循环利用的进料	关键绩效指标表
301-3	再生产品及其包装材料	关键绩效指标表
GRI 302：能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	关键绩效指标表
302-3	能源强度	关键绩效指标表

指标编号	披露项	披露位置
302-4	降低能源消耗量	绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求量	绿色产业、绿色消费、绿色城市
GRI 303：水资源和污水2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	绿色运营
303-4	排水	关键绩效指标表
303-5	耗水	关键绩效指标表
GRI 305：排放 2016		
305-1	直接（范围1）温室气体排放	气候变化管理
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	气候变化管理
305-3	其他间接（范围3）温室气体排放	关键绩效指标表
305-4	温室气体排放强度	关键绩效指标表
305-5	温室气体减排量	气候变化管理
GRI 306：废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色运营
306-3	产生的废弃物	关键绩效指标表
306-4	从处置中转移的废弃物	关键绩效指标表
306-5	进入处置的废弃物	关键绩效指标表
GRI 308：供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选新供应商	负责任供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	负责任供应链
3-3	实质性议题的管理	负责任供应链
GRI 401：雇佣 2016		

指标编号	披露项	披露位置
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效指标表
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工权益、关键绩效指标表
401-3	育儿假	员工权益
GRI 403：职业健康与安全2018		
403-1	职业健康安全管理体系	职业健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	职业健康与安全
403-3	职业健康服务	职业健康与安全
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	职业健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	职业健康与安全
403-6	促进工作者健康	职业健康与安全
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	职业健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	职业健康与安全
403-9	工伤	关键绩效指标表
403-10	工作相关的健康问题	职业健康与安全
GRI 404：培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效指标表
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	员工成长
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	关键绩效指标表
GRI 405：多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	关键绩效指标表
405-2	男女基本工资和报酬的比例	关键绩效指标表
GRI 406：反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工权益

指标编号	披露项	披露位置
GRI 407：结社自由与集体谈判2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	员工权益
GRI 408：童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工权益
GRI 409：强迫或强制劳动 2016		
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	员工权益
GRI 413：当地社区2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	绿色城市
GRI 414：供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 416：客户健康与安全2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	产品质控
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	产品质控
3-3	实质性议题的管理	产品质控
GRI 417：营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	产品质控
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	产品质控
417-3	涉及营销传播的违规事件	产品质控
GRI 417：营销与标识 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	产品质控

让 闲 置 不 用 · 都 物 尽 其 用