



百融云创

(於開曼群島註冊成立以不同投票權控制的有限公司)

(股票代號:6608)



Ai

2021 | Bairong Inc. 百融雲創

環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告是百融雲創（「百融雲創」或「我們」或「本公司」或「公司」）發佈的第二份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」），報告內容包括了百融雲創於 2021 年在積極承擔社會責任、有效管理 ESG 風險與機遇等方面的具體舉措、重點實踐、亮點案例和關鍵績效。

報告範圍

報告主體範圍：百融雲創及其子公司。

報告時間範圍：本報告披露於 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間，部分信息涵蓋至其他時間。

編寫參照標準

本報告依據全球永續標準理事會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準（GRI Standards）》及香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》要求編制，各項指標在本報告中的披露情況可參見「《環境、社會及管治報告指引》內容索引」部分。

我們已採納《環境、社會及管治報告指引》的基礎匯報原則：

重要性	本報告採用重要性評估的方式，識別出了公司報告期內的重要 ESG 議題，並披露了關於重要利益相關方的描述及利益相關方參與的過程及結果。
量 化	本報告針對本公司在環境、社會和管治等方面披露了關鍵績效，並盡可能對關鍵績效進行附帶說明與目的闡述。
平 衡	本報告內容反映客觀事實，力求不偏不倚地呈報本公司的表現。
一致性	本報告採用一致的披露方法，對具有可比性的指標儘量使用統一口徑，以此提供更具參考性的績效披露。

內容與數據說明

本報告中所披露的內容和數據主要通過以下方式獲得：

- 本公司 2021 年度報告
- 公司內部相關總結與匯報文件
- 公司各部門提供的定性與定量素材

如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額均以人民幣列示。

報告版本與獲取途徑

本報告版本：本報告同時發佈中文和英文版本。

獲取本報告：本報告以 PDF 電子檔形式登載於以下網站：

香港交易及結算所有限公司披露易網站（www.hkexnews.hk）

公司網站（www.brgroup.com）於（<https://ir.brgroup.com/information/2>）

本報告反饋

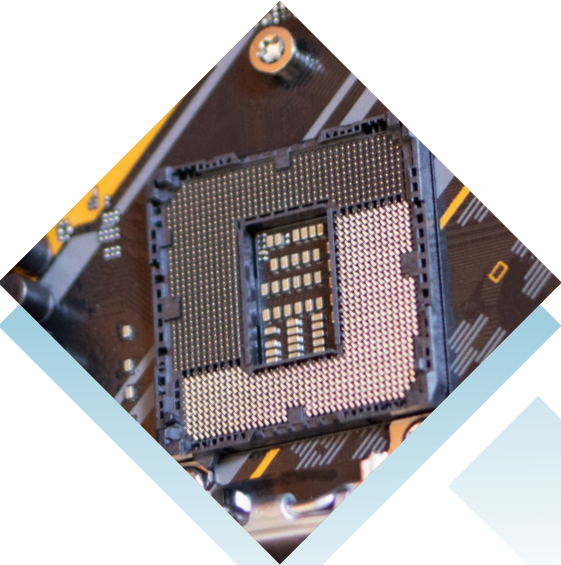
如您對本報告內容或公司的環境、社會及管治表現方面有任何意見或建議，可通過電子郵件（ir@brgroup.com）與我們聯繫。



Bairong Inc.

CONTENTS

目錄



關於本報告	2
董事會聲明	6
董事長致辭	7
關於我們	8
ESG 策略與管理	12

一、創新賦能高質量發展	16
加強佈局前沿新技術	18
匯聚金融多層次力量	21



二、開闢金融數字化路徑	22
打造共贏式金融生態	24
推動普惠金融新發展	26
構築數字金融生命線	27
確保客戶服務更滿意	29



ESG 績效	52
內容索引	57

三、心懷責任行動踐擔當	30
用心守護員工成長	32
持續奉獻公益事業	36
支持綠色低碳發展	38



四、打造卓越的公司治理	40
治理架構	42
風險管理	44
合規經營	47
商業道德	49
供應商管理	51

董事會聲明

百融雲創是一家專注科技賦能金融機構、服務金融行業供給與需求兩側的企業。公司始終著眼於長期價值，堅信可持續發展是公司長期穩定進步與發展的保障，積極致力於履行社會責任、促進僱員福利及發展、保護環境、回饋社區，不斷提升自身的環境、社會及管治表現。

本公司董事會（「董事會」）對本公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及分析本公司有關環境、社會及管治的風險，確保公司設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，充分監督 ESG 工作的開展情況，定期審閱相關報告。

公司基於外部經濟社會環境和公司發展戰略，定期評估 ESG 議題的重要性，通過 ESG 關鍵議題的識別和優先次序排列、其目標承諾及實際表現監管，確保 ESG 理念與公司戰略的融合。2021 年，公司重點強化了對商業道德、信息安全、客戶服務、環境管理等核心議題管理，通過修訂完善相關政策和制度等，提升 ESG 事務的管理執行力度。公司設有由戰略投資部、人力資源部、行政部、財務部、法務部等部門主要負責人參與的 ESG 工作小組，ESG 工作小組向本公司董事會及高級管理層匯報，以幫助其評估及梳理公司的 ESG 管理體系，監督達成企業戰略目標及提升本公司 ESG 表現。公司結合自身業務運營特點，建立了 ESG 績效指標體系，針對環境維度設立管控目標，ESG 相關指標進展均隨同本報告由公司董事會審閱。

本報告詳盡披露百融雲創 2021 年 ESG 工作的進展與成效。公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。未來，公司將持續根據利益相關方期望和運營實際調整 ESG 管理策略及推進方式，不斷提升本公司 ESG 管理水平與表現。

董事長致辭

2021 年是對百融雲創具有深刻意義的一年。這一年，國家「十四五」規劃全面開啟，數字中國建設加速推進，隨著我國數字經濟領域的「四梁八柱」基本形成，科技在賦能金融服務實體經濟中的作用越發凸顯。這一年，百融雲創繼續堅守科技賦能之路，深耕金融機構數智化轉型升級需求，不斷創新科技成果，累計已服務超過 5,700 家金融機構。

2021 年 3 月，我們正式在香港聯交所主板挂牌上市，這是百融發展歷史中的一個重要里程碑，也是一個新起點。成為一家上市公司，意味著我們要在更廣闊的平台上創造價值、擔當責任、奉獻社會。

我們專注長期價值，積極探索前沿科技。如今，科技與金融的融合正不斷加快，在創新與變革的道路上，總要有著眼未來的先行者。2021 年，我們共投入了 2.52 億元進行技術研發，占總營收的比例近 16%，研發人員占員工比例亦超過了 50%。在機器學習、智能語音、隱私計算等重點領域，我們已取得了 7 項國家發明專利，累計取得軟件著作權與專利已超過 150 件。其中，在聯邦學習技術方面，我們在年內新取得兩項國家發明專利；打造的 Indra 隱私計算平臺成功通過中國信息通信研究院第五批可信隱私計算評估；及我們還開始為大型國有銀行及證券公司提供財富管理解決方案，并已落地推廣。

我們聚焦數字普惠，助力金融服務智慧為民。數字經濟時代，要解決小微企業融資問題、提升普惠金融發展動力，必須要解決標準不統一、信息不對稱、識別成本高等痛點。我們著眼於實體經濟「毛細血管」所面臨的難題，積極構築「產業 + 科技 + 金融」生態圈，以科技賦能產業互聯網平臺，一端連接小微經營的場景端，一端連接金融機構的供給側，在為小微企業重塑信用、紓解融資困境的同時也為金融機構尋找優質資產。針對鄉村地區金融場景，我們依托自身平臺的技術優勢，著力解決了農村金融存在的信息不對稱、抵質押物匱乏、交易成本高三大問題，在一定程度上推動農村信用體系建設，為「三農」群體提供精準、便捷的服務。

我們深耕責任實踐，與夥伴攜手共向未來。從過往到未來，百融的成長離不開每一位利益相關者的支持。我們身體力行地踐行「科技揚善」理念，將員工發展視為己任，持續加大人才的培訓和引進，致力為員工提供一個廣闊、有發展潛力的平臺；將社區安康視為己任，持續開展「智能語音防疫」公益項目，幫助多地社區防控新冠疫情，將綠色環保視為己任，全力倡導綠色辦公理念，不斷提升數據中心能效表現，共同守護綠色家園。

擁抱變化，專心專注。新的一年裡，百融雲創將以更加開放的姿態擁抱合作夥伴，以更負責任的文化驅動 ESG 實踐，持續推進 ESG 理念融入發展戰略、治理結構、業務流程，在促進數字經濟高質量發展的同時，在共生共贏中共創美好未來。

2021

ABOUT US

關於我們

公司簡介

百融雲創是中國領先的獨立人工智能（「AI」）技術平臺，為金融服務業提供服務。我們以大數據及 AI 技術提供雲端服務，以支持金融服務供應商的決策、智能分析、智能運營管理、精準營銷及財富管理需求，幫助其降低所面臨的欺詐風險，並提高其決策分析及用戶運營效率及效能。我們的雲端軟件即服務（「SaaS」）平臺通過應用程序編程接口 (API) 融入金融服務供應商客戶的 IT 基礎架構及工作流程，讓我們為其流程部署單個產品模塊。我們亦可將多個模塊及定制模型進行整合，成為定制化的端到端解決方案。我們平臺的雲原生性質讓我們能够快速適應及交付產品與服務，以滿足金融服務供應商瞬息萬變的需求，由此產生的大量數據洞察及行業知識，令我們能够不斷提高智能分析及運營能力。

憑藉出色的 AI 技術和數據分析能力，於 2021 年 12 月 31 日，百融雲創在中國累計為逾 5,700 名金融服務供應商客戶提供服務。我們的客戶包括絕大部分中國國有銀行、逾 900 家區域銀行、絕大部分中國消費金融公司及主要保險公司及其他多家金融服務供應商。



累計提供金融服務供應商客戶

5,700 逾名

企業文化

企業願景

成為金融行業數智化的賦能者

企業使命

讓金融普惠民眾

企業價值觀

誠信、擔當、開放、創新、務實、協作

業務概覽

截至 2021 年末，公司已累計為 **5,700** 名金融機構客戶提供服務

付費金融服務供應商客戶超 **3,300** 家，同比增長 **27.5%**

核心客戶 ARPU 同比增 **24.8%** 至人民幣 **512** 萬元

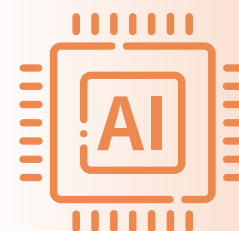
核心金融服務供應商客戶留存率高達 **91.6%**，核心金融服務供應商客戶淨收入擴張

率 **118.1%**



智能分析與運營服務

我們以 AI、雲計算等核心技術為基礎，協助金融機構構建智能分析體系，通過多維分析輔助決策，提升決策的準確性；通過精準的客戶畫像，提升客戶分類管理和目標市場識別能力，匹配客戶運營策略，提升客戶價值。2021 年，我們繼續打造全面的產品生態系統，以滿足金融服務供應商客戶在數字化運營及線上化轉型方面不斷增長的需求，成功推出了 AI 智能語音機器人、雲端運營 SaaS 平臺、財富管理解決方案及客戶體驗管理軟件等產品。



精準營銷服務

我們通過專有金融產品推薦平臺為金融機構提供精準營銷服務，使其能更有效的觸達及服務目標客戶。通過 AI 和雲計算等核心技術的賦能，可根據金融機構存量表現數據，綜合多維畫像開發客制化用戶分層模型，經過營銷意向模型篩選出高意向客戶，匹配場景靈活調整運營手段，配置包含 AI、電銷及短信的耦合運營策略，最終將用戶與合適的金融產品匹配。

保險營銷服務

我們透過黎明科技平臺提供保險營銷服務，其為經紀人提供數據驅動及分析工具，使經紀人得以更好地評估消費者，保障消費者需求與保險產品精準匹配，並透過針對客戶關係的實時管理移動化工具平臺，以改善經紀人的銷售及留存表現。

2021 年大事記



社會認可

科技類

- 2021.03**
 - ◆ 獲 2021 年第四屆中國零售金融創新實踐大會「智能風控創新獎」
- 2021.07**
 - ◆ 2021 年銀行科技服務商 top30- 零壹財經·零壹智庫 - 第三屆中國零售金融發展峰會
- 2021.12**
 - ◆ 金融時報 - 年度最佳科技赋能公司
 - ◆ 畢馬威中國 2021 領先金融科技 50 企業
 - ◆ 第十屆金融界領航中國「金智獎」年度盛典 - 傑出金融創新案例獎
 - ◆ 第十九屆中國財經風雲榜「2021 年度金融科技創新獎」
- 2022.01**
 - ◆ 艾瑞諮詢 -fintech 卓越者 2021 中國 fintech50 強企業

人才類

- 2021.10**
 - ◆ 2021 數字人力資源科技獎（最佳實踐獎）及（最佳團隊獎）
- 2021.12**
 - ◆ 獵聘 -2021 北京年度非凡僱主
 - ◆ 拉勾 -2021 金融科技行業 TOP 僱主

綜合類

- 2021.02**
 - ◆ 北京市誠信創建企業
- 2021.05**
 - ◆ 野馬財經 - 創新企業獎
- 2021.07**
 - ◆ 石景山區紅十字會榮譽證書—「支援協作工作社會幫扶資金」募捐活動
- 2021.11**
 - ◆ 時代營銷盛典 -2021 年度時代公益先鋒獎
- 2021.12**
 - ◆ 「WISE 2021 新經濟之王峰會 - 硬核時代」—年度硬核企業
 - ◆ 2021 中國融資大獎最具潛力上市公司 - 中國融資 -2021
- 2022.01**
 - ◆ 融資中國 -2021 年度中國最佳金融機構服務商
 - ◆ 銀柿財經 -2021 銀柿獎
 - ◆ 第六屆金港股年度頒獎盛典 - 最佳 SaaS 公司

ESG 策略與管理

ESG 整合

百融雲創秉承「讓金融普惠民眾」的初心使命，積極將 ESG 理念融入公司的戰略目標、組織架構、業務體系和日常運營，圍繞「助力金融數字化轉型、支持員工與社區發展、嚴守合規與商業道德、降低自身環境足跡」四大 ESG 聚焦領域，依託自身的能力和優勢，多維度開展 ESG 整合實踐，在實現自身高質量發展的同時，在經濟、社會和環境領域持續創造價值，積極貢獻聯合國可持續發展目標（UN SDGs），與利益相關方攜手邁向美好未來。

讓金融普惠民眾

助力金融數字化轉型

- 深耕 AI 技術領域
- 助力金融數智化轉型
- 提升民眾金融服務體驗
- 保障數字金融安全可靠



支持員工與社區發展

- 人才吸引與留存
- 完善員工培訓體系
- 平等機會與多元化
- 員工溝通與參與
- 熱心公益與志願服務
- 關愛員工職業健康



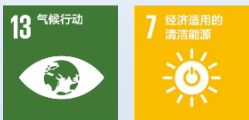
嚴守合規與商業道德

- 優化公司治理水平
- 強化全面風險管理
- 反腐敗與商業道德
- 信息安全與隱私保護



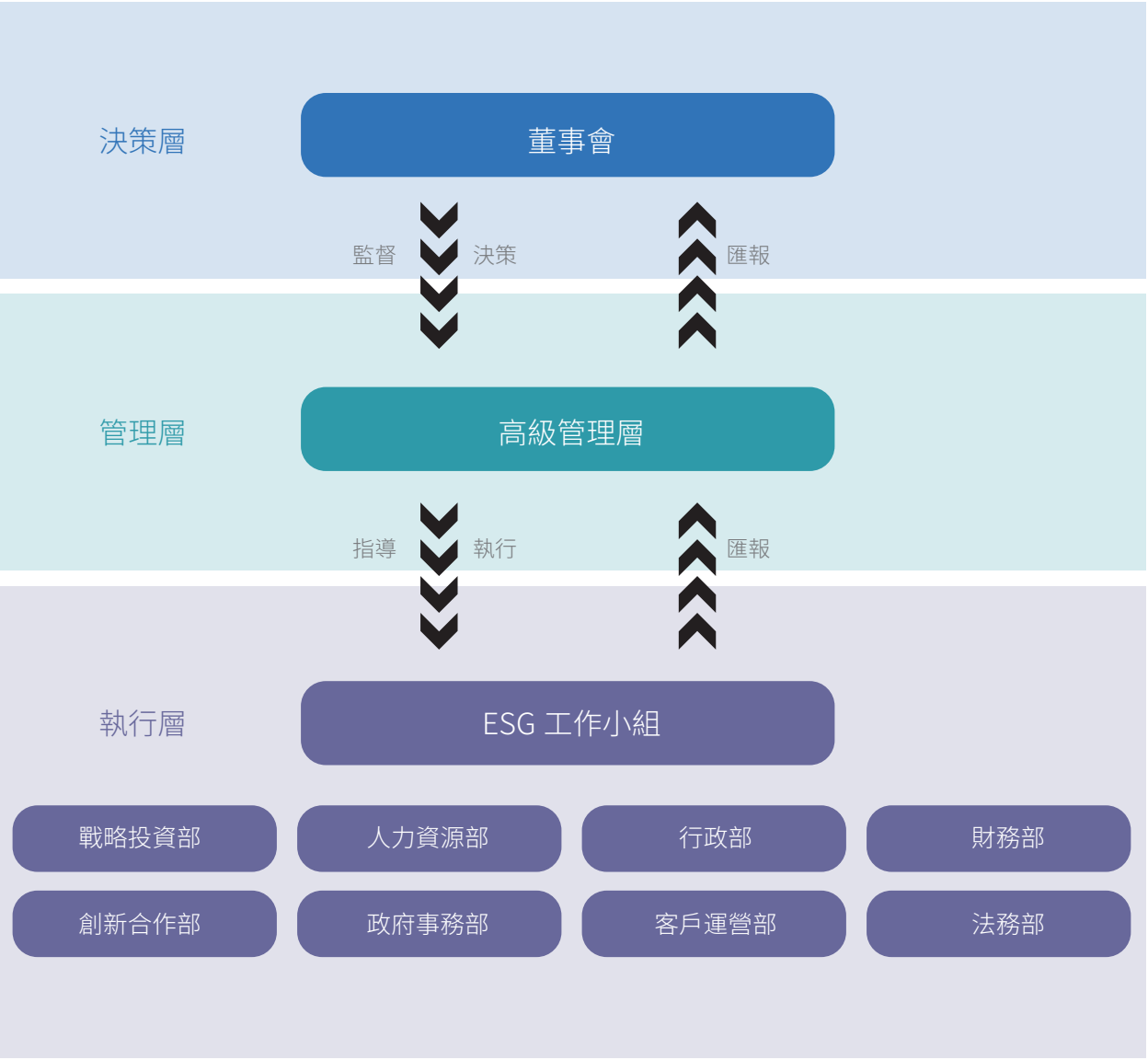
降低自身環境足跡

- 減少資源與能源消耗
- 倡導綠色辦公理念
- 踐行綠色採購原則



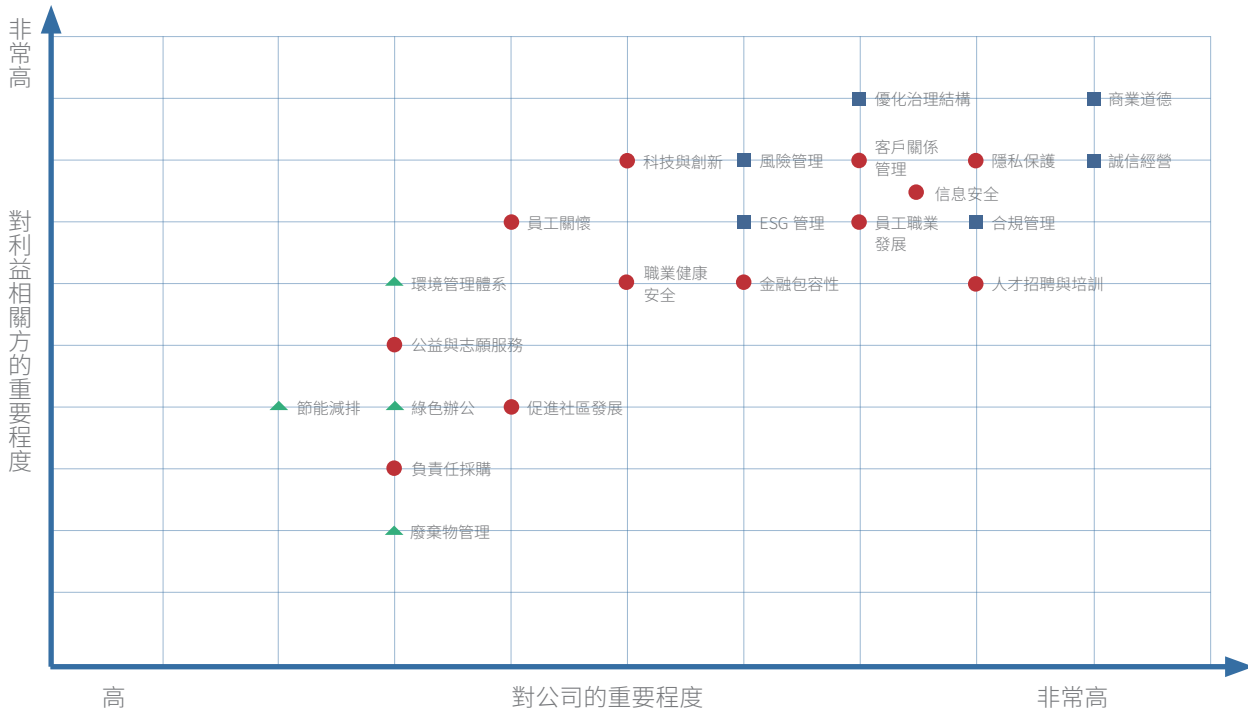
ESG 治理結構

百融雲創建立了由董事會、高級管理層和 ESG 工作小組共同領導的 ESG 治理體系，包括：董事會作為公司關於環境、社會及管治管理架構的最高決策機構，負責擬訂公司在環境、社會及管治方面的戰略規劃和制度政策，確保有關政策能有效實施，亦對相關政策、制度及信息披露承擔全部責任；高級管理層在董事會領導下，負責環境、社會及管治工作的統籌協調，落實董事會關於 ESG 工作的各項決議及政策，建立健全公司 ESG 管理體系，監督 ESG 工作的具體落實。2021 年，公司持續推動 ESG 工作水平水準的提升，穩固 ESG 工作小組職能，將 ESG 工作融入各部門日常業務管理及運營中，在各部門的協同配合下，進行 ESG 信息定期收集、上報與審核工作，提升 ESG 相關信息的統計管控效率及 ESG 工作效能。



實質性分析

本公司按照實質性、完整性、平衡性的原則，在日常經營中與利益相關方進行密切的溝通，充分收集和整理利益相關方的關注與訴求，並參考 ESG 相關的原則和指引，定期識別和更新公司的 ESG 關鍵議題。2021 年，公司對實質性議題進行了更新，並按照 ESG 議題對利益相關方的重要程度、對公司的重要程度構建了二維分析矩陣，進一步明確各項議題的重要性程度。



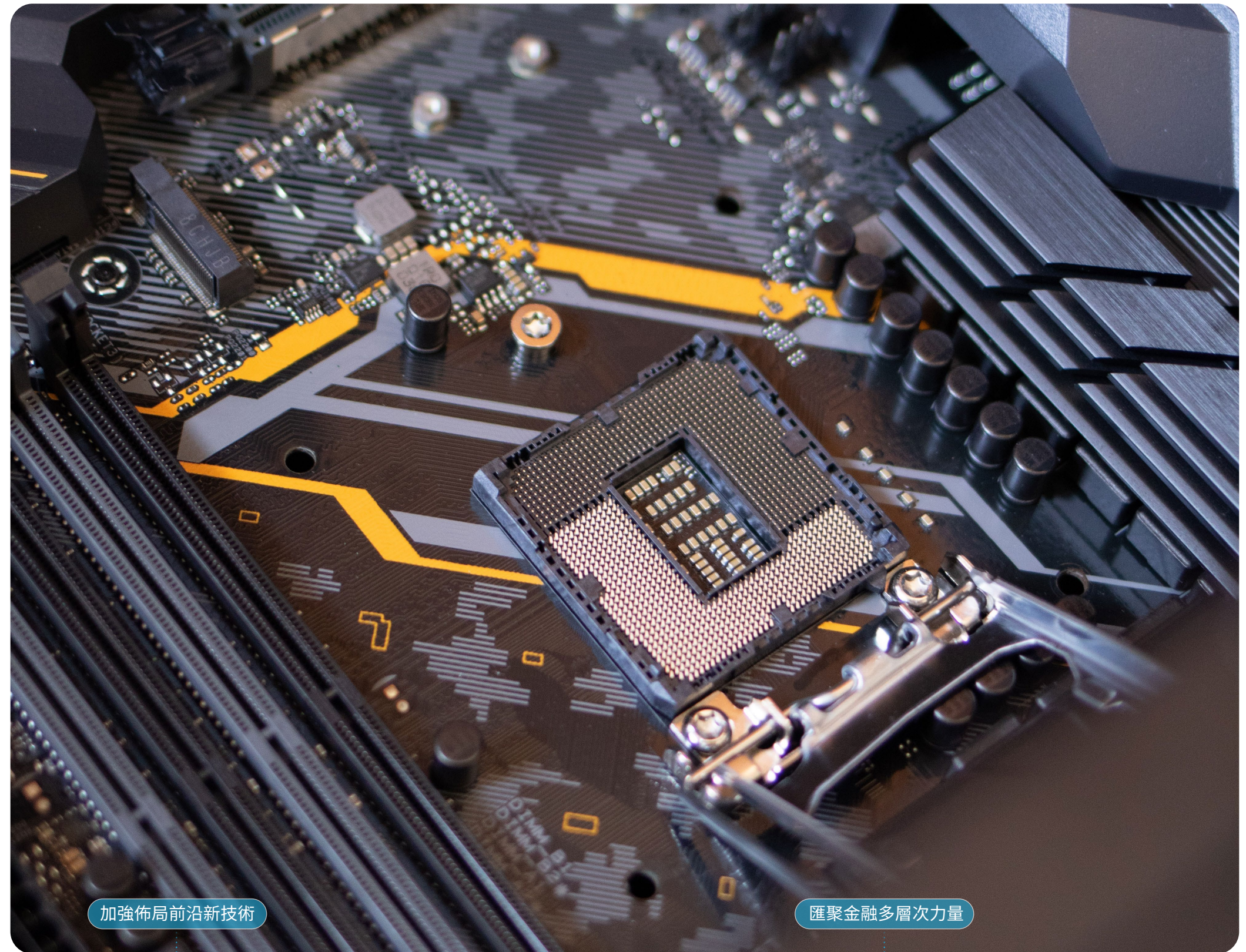
範疇	議題		
企業管治	■ 優化治理結構	■ 誠信經營	■ 合規管理
	■ 商業道德	■ 風險管理	■ ESG 管理
環境	▲ 環境管理體系	▲ 節能減排	▲ 廢棄物管理
	▲ 綠色辦公	▲ 綠色數據中心	
社會	● 客戶關係管理	● 信息安全	● 隱私保護
	● 金融包容性	● 負責任採購	● 人才招聘與培訓
	● 員工職業發展	● 員工關懷	● 科技與創新
	● 公益與志願服務	● 職業健康安全	● 促進社區發展

利益相關方溝通

利益相關方	期望	溝通機制
 政府與監管機構	● 誠信合規經營 ● 優化治理結構 ● 依法合規納稅	● 政府溝通會議 ● 監管機構交流 ● 信息披露與報送 ● 定期拜訪
 股東	● 業績穩定增長 ● 誠信合規經營 ● 創造優良業績	● 公司年報、中期報告與公告 ● 投資者調研 ● 股東大會 ● 互動平臺溝通答疑
 客戶	● 產品技術創新 ● 提供優質服務 ● 保障信息安全 ● 誠信合規經營	● 日常溝通答疑 ● 客戶服務熱線 ● 客戶滿意度調查
 員工	● 保障員工權益 ● 關愛職業健康 ● 促進職業發展 ● 薪酬福利增長	● 全體員工會議 ● 員工滿意度調查 ● 投訴回饋信箱 ● 員工文化活動
 社區	● 提供就業機會 ● 帶動社區發展 ● 公益與志願服務	● 社區走訪交流 ● 志願服務活動 ● 金融知識宣傳
 環境	● 深化節能減排 ● 資源回收利用 ● 踐行綠色辦公	● 環境績效採集與披露 ● 環保理念宣傳
 供應商	● 廉潔誠信合作 ● 公平公正交易 ● 長期穩健經營	● 對標審查評估 ● 倡導綠色供應 ● 展開日常溝通

創新賦能 高質量發展

金融業素有實體經濟的血脈之稱。步入「十四五」發展的新階段，在國家綠色發展、共同富裕等戰略方針的引領下，金融業正步入了供給側結構性改革的關鍵時期。科技作為金融業改革創新浪潮的前沿，既是提升金融服務實體經濟質量和效率的重要方式，更引領著未來金融業的發展方向。百融雲創持續深耕 AI、雲計算、隱私計算等前沿技術，積極為銀行等金融機構提供覆蓋業務全流程的智能分析與運營 SaaS 解決方案，致力於做一家專注科技賦能金融機構、服務金融行業供給與需求兩側的企業，努力成為金融行業數智化的賦能者。



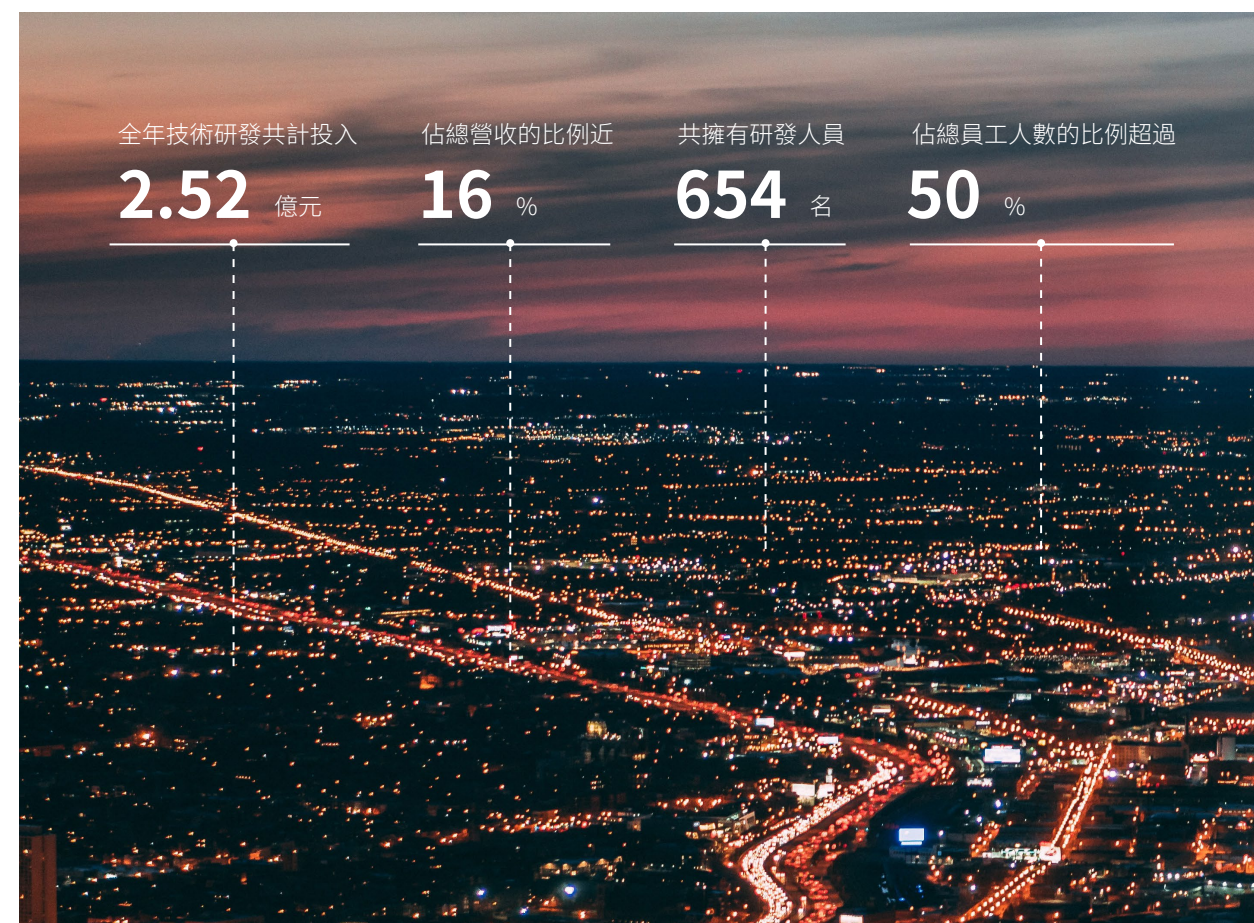
加強佈局前沿新技術

匯聚金融多層次力量

加強佈局前沿新技術

隨著中國金融業對數字化升級的需求不斷上升，百融雲創在深入洞見金融機構數字化「痛點」的基礎上，將機器學習、AI 語音、隱私計算列為重點技術應用和攻關方向，對核心底層技術領域進行了長期耕耘，通過加快核心技術攻關，夯實自身創新基礎，加快科技成果轉化，打造了強大的雲計算技術能力和敏捷的產品開發能力，全面覆蓋包括上游基礎設施層、中游技術擴展層、下游行業應用層等環節，實現了技術的多樣化創新融合，並在與金融機構的合作中獲得應用和實踐驗證，有效地促進金融機構產品和商業模式的升級，幫助更多的金融機構提升服務效率和水平。

截至 2021 年末，公司全年共計投入人民幣 2.52 億元進行技術研發，佔總營收的比例近 16%；共擁有研發人員 654 名，佔總員工人數的比例超過 50%。



探索前沿技術

機器學習



AI 技術是銀行業數智化轉型的重要引擎。公司將 AI 等技術整合到全業務流程中，通過自主研發的「ORCA」自動機器學習平臺，加快銀行數字化進程，釋放銀行全方位、多層次數字化經營活力。同時，將 AI 技術融入 SaaS 產品中，根據對機器學習和知識圖譜的研究創建 AI 服務語音機器人，持續改善 AI 算法及自動實時分析模型和發展 AutoML 技術，通過「內部控制 +Indra 平臺」形成合規安全優勢等，在不同的場景下為金融機構賦能。

智能語音



智能語音在金融行業可被應用於智能質檢、智能外呼、智能客服、智能 RPA 和聲紋識別等場景。2021 年，公司自主研發的新一代 AI 語音機器人隨著智能運營 SaaS 解決方案的上線而投入市場。通過與某國有銀行合作，已成功將智能運營中的 AI 語音服務功能成功嵌入該行零售業務條線中，可有效節約該行的人工成本並提高其流程自動化的能力。同時，公司在智能語音技術領域還取得了「多輪對話智能語音交互系統」與「語音打斷方法及裝置」兩項國家專利授權，為推動後期產品升級提供了重要的技術儲備。

隱私計算



隱私計算技術是利用一系列隱私保護技術在確保合規要求的前提下獲取數據價值，作為保障互聯互通和數據安全隱私的底層技術之一，已成為金融行業的剛需和基礎設施。公司不斷在隱私計算方面實現突破，在年內共取得兩項隱私保護計算核心技術領域國家發明專利。同時，公司打造的 Indra 隱私計算平臺已通過中國信息通信研究院 (CAICT) 第五批可信隱私計算評估。

培育重點成果

公司持續提升自身的技術水平，深化「AI+ 金融」創新型模式的應用，致力於打造開放、多元、共享的金融創新技術平臺，勇於探索新的產品與技術，持續為金融行業的科技創新開疆擴土。2021 年，公司共在機器學習、AI 語音、隱私計算等領域取得 7 項國家發明專利，公司成立迄今累計取得軟件著作權與專利累計已超過 150 件。

案例 | 智能語音打斷技術，助力金融服務實現新跨越

智能語音技術的出現和應用，幫助金融機構提高了服務效率。但由於技術尚存不足，常出現語音識別精度低導致反饋信息不準確等現象，影響了用戶的體驗感。公司依託旗下 AI 實驗室，自主研發了一種智能語音打斷方法和技術，創新性地將模型定制化的自動語音識別 (ASR)、自然語言理解 (NLU) 及文本轉語音 (TTS) 融入軟交換系統，大幅減少了傳統打斷技術帶來的網絡數據傳輸消耗，將打斷延遲降低到毫秒級，並能根據用戶的不同打斷訴求，提供毫秒級的語音交互反饋，全面提升智能語音交互過程中用戶的打斷體驗。目前，該技術已在「百小融」智能語音機器人中應用，在多個金融場景中為用戶帶去了更加流暢的溝通體驗。

2021 年 10 月，公司發明專利——「語音打斷方法及裝置」獲得國家知識產權局授予的發明專利證書。



案例 | 打造「金融場景 + 移動端」反欺詐解決方案

聯邦學習 (Federated Learning) 是一種新興的 AI 基礎技術。在金融風控領域，聯邦學習可在保證數據隱私安全及合法合規的基礎上，實現共同建模，提升 AI 模型的效果。但現有技術在進行異常檢測過程中，常存在多方數據難以合作，異常檢測手段受限等技術問題。

公司率先在業內提出一種用戶移動終端與機構間的反欺詐技術方案，在保護用戶隱私不洩露的基礎上，讓金融機構可借助用戶移動終端的信息實現金融業務的順利開展。經過縝密的技術和商業邏輯可行性論證，公司已完成用戶移動終端與機構端隱私保護方案的發展佈局，通過提供一種基於聯邦學習的移動終端信用反欺詐預估方法及系統，解決了現有技術中潛在的用戶手機端隱私洩露風險，不僅可幫助金融機構克服融合多方數據信息「孤島」局限，更名為廣大用戶提供更安全的技術保障。



匯聚金融多層次力量

作為眾多金融機構的數字化轉型合作夥伴，百融雲創積極踐行開放合作的價值觀，與優秀同業深化互惠合作，共同沉澱和創新 AI、區塊鏈等先進技術，提升科技賦能金融服務實體的力度。2021 年以來，公司相繼與廈門國際銀行、百行征信、平安銀行等企業建立戰略合作關係，將公司的科技成果與合作方的一線業務相結合，共同推動金融業的創新變革。

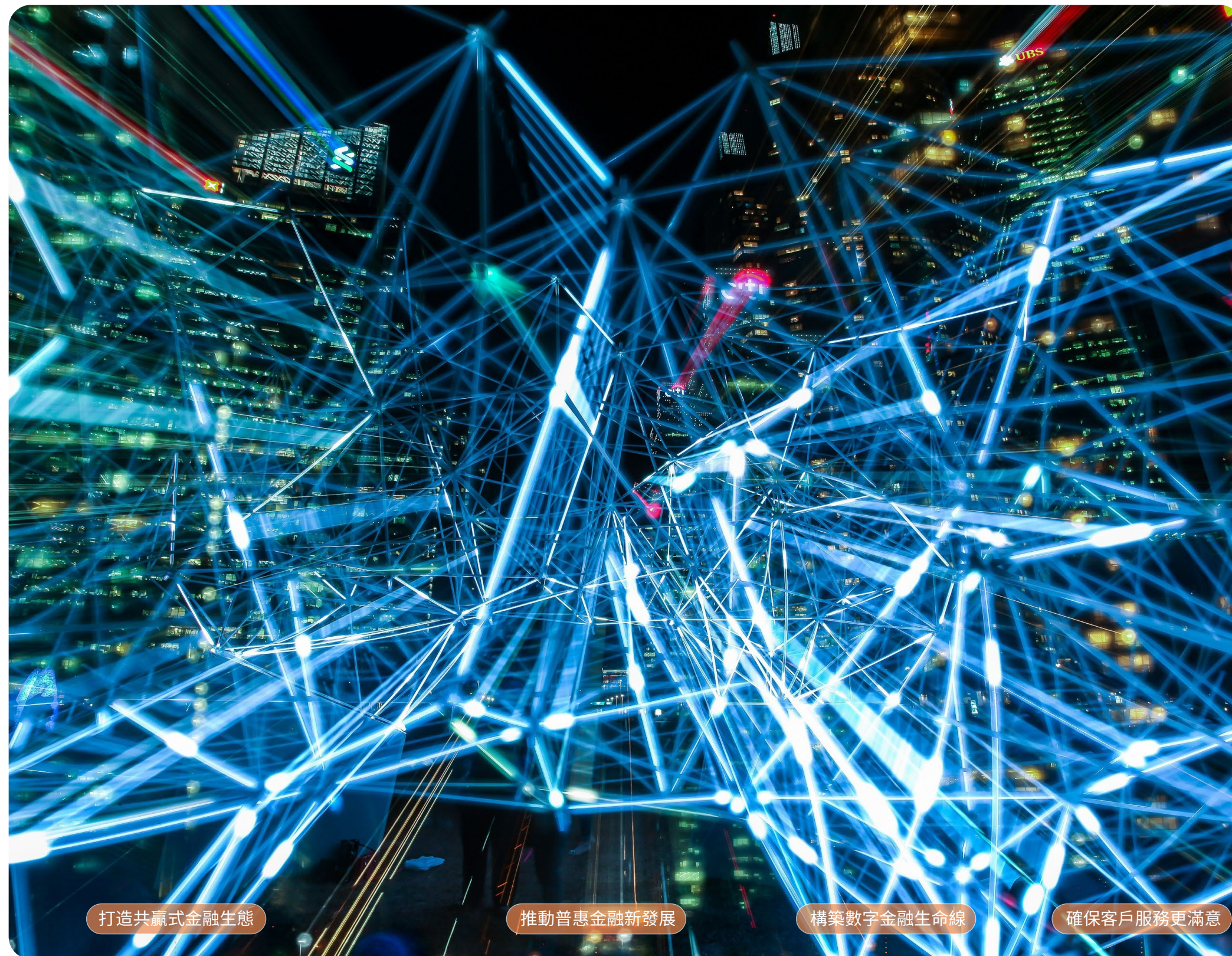
公司持續推進產學研深度合作，搭建起學界與企業溝通的橋樑。自 2014 年起，公司已與清華大學五道口金融學院、中國科學院、中國人民大學商學院等知名院校開展合作，一方面，為合作院校在人才培養、學術研究方面奠定基礎，幫助其引領與滿足行業需求；另一方面，推動公司等企業加強核心技術與自主產品研發的投入力度，有效提升科技成果轉化效率，促進金融業在科技領域的產學研融合。

同時，公司積極參與政府、協會創建的聯盟或行業性組織，切實遵守監管要求與各協會號召，履行行業自律義務，擔當協會會員職責。2021 年，公司正式成為中國支付清算協會、北京市工商業聯合會（北京市商會）等組織的會員單位，將依託自身產品和技術的優勢，為金融科技企業發展發言獻策，共同推動金融科技行業有序、良性和健康發展。



開闢金融 數字化路徑

受到新冠肺炎（COVID-19）疫情的持續影響，非接觸式金融服務和金融數字化轉型正全面提速，這既是金融科技創新持續多年迭代升級的一次迸發，也驗證了金融體系向數字化轉型的迫切需求。同時，金融業的科技創新也正在從 C（消費者）端向 B（商業）端融合發展，更加重視以供應鏈、貿易鏈和產業鏈為基礎推進企業金融服務創新，對改善中小微企業的融資等需求起到了更好的支持作用。百融雲創心懷「科技賦能」的夢想，始終堅持以客戶為中心，依託「客戶牽引需求，需求牽引產品，產品牽引研發、交付和服務」的業務邏輯，圍繞客戶需求不斷增強金融業科技應用能力，賦能金融數字化創新和轉型。



打造共贏式金融生態

推動普惠金融新發展

構築數字金融生命線

確保客戶服務更滿意

打造共贏式金融生態

在金融機構數字化發展的趨勢下，創新生態的構建是行業發展的重要驅動力之一。公司以大數據及 AI 技術提供雲端服務，以支持金融服務供應商的決策、智能分析、智能運營管理、精准營銷及財富管理需求，助其降低所面臨的欺詐風險，並提高其風險管理及消費者運營效率及效能。公司的雲端 SaaS 平臺透過應用程序編程接口 (API) 融入金融服務供應商客戶的 IT 基礎架構及工作流程，讓我們為其流程部署單個產品模塊。公司亦可將多個模塊及訂制模型進行整合，成為定制化的端到端解決方案。

1

營銷場景

構建精准營銷解決方案「策略」生態，以科技應用平臺與智能分析平臺承擔技術能力供給，由現況診斷、系統部署、智能分析服務、客戶運營四大核心組成百融服務矩陣，由新策略研發 + 存量策略迭代優化組成策略模塊主導整個策略生態迭代、反饋和自我成長。

2

平臺場景

攜手核心企業、場景方與金融機構，幫助搭建數字化平臺，有效改善產業數字化困難重重、投入成本大的問題，快速推進產業金融結合進程並實現快速盈利，在滿足金融需求的同時實現金融供給側改革。

3

零售場景

驅動銀行零售數字化，助力構建統一的零售智慧中樞，突破數字化運營「片段化」的瓶頸，讓 AI 賦能覆蓋業務線盲區，充分提高科技生產力的轉化率，助力銀行蛻變為高效的自動化零售銀行。2021 年，公司正式收購北京眾聯，更好服務廣闊的銀行業數字化零售市場。

在實踐探索中，公司與部分領先的金融機構已展開了智能中台的合作，幫助金融機構整合資源，減少「造輪子」式的浪費，加強業務創新能力。公司打造的智能中台戰略能夠可將前臺穩定通用的業務能力沉澱到中台，提升前臺響應力，將後臺頻繁變化的業務能力「提取」到中台，賦予更強的靈活性。在中台模式下，當金融機構需要開發新產品、新業務條線或調整原有老產品、老業務條線時，不需要從零開始，只需借助沉澱在中台的資源、能力、數據、技術等能力，由中台配置和組裝，即可統一對外輸出定制化的產品服務和解決方案。

數據中台

數據中台可打通內部數據壁壘，建立在數據倉庫和數據平臺上的數據中台，是加速從數據到業務價值過程的中間層，可以為業務優化與創新提供支持。

算法中台

算法中台為各個項目提供算法能力，如推薦算法、搜索算法、圖像識別、語音識別等，可幫助提供更加個性化的服務，根據不同業務需求，提供敏捷開發模型。

風控中台

面向業務提供多種靈活的規則和數據配置方式，減少因業務對系統的重複開發，支持前臺業務的快速創新。



推動普惠金融新發展

百融雲創依託自身在金融領域的科技實力，不遺餘力地支持建設數字金融基礎設施，助力打造「產業 + 科技 + 金融」生態圈，為彌合群體間、機構間和城鄉間的數字差距作出積極貢獻，讓金融更加精准、優質、高效地服務於廣大民眾、中小微企業。

助力普惠金融擴面增效

小微企業是國民經濟發展的重要力量，在經濟增長、技術創新和促進就業等方面發揮著不可替代的作用。作為國家發改委「信易 +」聯盟的第一批成員單位，也是首批入駐全國中小企業融資綜合信用服務平臺的科技服務機構，公司運用在賦能金融信貸業務及智能決策引擎設計、研發等方面的優勢，為平臺內的政府、企業、各類金融機構實時提供企業畫像、融資決策建議和風險預警等綜合服務，提升平臺中小微企業信用水平，解決銀企雙方之間信息不對稱的問題，不斷提升平臺融資對接轉化率。

針對小微企業缺乏擔保、生命週期較短、面臨融資困難等問題，公司與多家金融機構在普惠金融領域開展了深度合作，利用公司的技術優勢為金融機構針對小微企業的業務風險評估提供支持，利用產業數據還原小微企業信用，更加精准地衡量借款企業實際的還款能力，切實助力解決小微企業信用評估難的問題，幫助小微企業更好地提升造血功能和發展能力。

為數智化鄉村注入活力

在數智化時代，以科技之力助推鄉村振興，不僅要幫助解決「融資難」的問題，紓解農村「缺服務、辦事難」的痛點堵點，更要讓前沿科技創新成果更多惠及民生，提升惠農服務的覆蓋面、滿意度和鄉村生活的便利性。

公司通過構建「鄉村場景 + 科技平臺 + 金融機構」的模式，解決了農村金融存在的信息不對稱、抵質押物匱乏、交易成本高三大問題，在一定程度上推動了農村信用體系建設，提升了農村金融服務的可得性，可為更多「三農」群體提供精准、便捷的服務。為破解「金融下鄉難」的問題，公司還通過語音識別、語音理解技術的智能語音外呼解決方案，與某大型國有銀行合作，共同解決當地農村發放社保卡、村民口音重等問題，從而提升了金融服務鄉村的效率。

構築數字金融生命線

近年來，金融行業在科技的支撐之下不斷進行革新，大數據、AI 等新興技術在金融領域的廣泛應用，減少了信息不對稱，同時也帶來了更多的針對風險防控的挑戰。金融行業由於業務情況複雜，涉及資產價值高，對於海量數據的安全性、用戶個人隱私的保護、數據準確性與完整性等方面的要求也更加嚴苛。百融雲創利用前沿技術為客戶打造智能分析決策系統的同時，全力保護客戶的信息安全，為打造良性健康的數字金融生態圈貢獻力量。

智能分析決策系統

公司打造了貫穿信貸全生命週期的智能分析決策體系，為銀行、保險、持牌消費金融等金融機構提供了智能分析決策產品和解決方案，讓金融「活水」流向整個金融市場的過程中得到保護。

案例 | 智能中台助力金融機構提升風控效能

全流程智能分析決策體系通常包括貸前、貸中和貸後三個階段。貸前需要進行客戶身份認證以及申請反欺詐分析；貸中進行授信決策分析、風險定價及交易監控；及貸後進行存量用戶監測以及智能催收。

結合金融機構面臨的實際挑戰，公司基於多年的風控建模經驗和強大的 AI 技術實力，將前臺穩定通用的業務能力沉澱到中台，提升前臺響應力；及將後臺頻繁變化的業務能力「提取」到中台，賦予更強的靈活性，實現能力資源的整合與共享，從而可為金融機構提供全棧、閉環、實時的決策支持服務，來滿足包括反欺詐、信用分析、風險預警、貸後管理等多場景的風險防控。

防範欺詐風險

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人資訊保護法》及《中華人民共和國反洗錢法》等相關法律法規，積極響應《中華人民共和國反電信網絡詐騙法（草案）》在金融治理、互聯網治理等方面的管理要求，共同防範網路詐騙、洗錢犯罪等活動。

公司利用 AI、大數據技術推出反欺詐關係圖譜，通過採集用戶數據進行分析，建立多種關係上的關聯信息，可挖掘出欺詐者信息數據的可疑點，並提前對欺詐行為進行預防和攔截，以此達到預防、識別團夥欺詐事件的發生，從而幫助民眾和金融機構減少可能的損失。同時，公司還推出了新設備，該設備能夠提前做出欺詐風險評判，通過對用戶身份信息的識別來確認用戶身份是否被盜用。

貸中監控

公司提供的號碼狀態核查，可及時對聯繫異常的信息進行預警。同時，還可根據原有策略對貸款客戶進行策略重審，關注風險變化情況，將風險前置，提前對接後續策略。此外，還可根據貸款客戶的歷史表現和行為特徵等制定貸中行為分析決策模型，對客戶劃分風險等級，實行不同的貸中風險管控措施。

貸前准入

公司的 AI 反欺詐技術覆蓋語音文字識別、自然語言處理、機器視覺和知識圖譜等前沿技術，設備指紋和關係圖譜等核心反欺詐產品可有效幫助金融機構防範黑產和團夥欺詐。

貸後管理

公司自主研发的智能語音機器人「百小融」，可以替代超過 80% 的人工觸達工作量，為原有流程節省了大量的成本。

保障信息安全

公司積極擁抱監管，堅持守正經營，始終將隱私保護原則、理念和方法結合到企業管理中去，致力於完善著重信息安全、強調客戶體驗的科技服務。根據《中華人民共和國網絡安全法》、國家推薦標準《個人資訊安全規範》和《數據安全分類分級實施指南》等，公司制定了《百融雲創資訊安全管理規範》（V1.0）、《百融雲創資訊分級保密管理制度》（V2.0）等管理制度，全面規範自身資訊安全管理體系。為提升隱私信息安全管理能力、切實保護用戶隱私安全，公司邀請專業的第三方機構協助公司進行了 ISO27701 隱私信息管理體系建設，並成為國內首家獲得中國品質認證中心頒發 ISO/IEC 27701:2019 標準認證證書的 AI 與大數據應用公司，率先完成了從信息安全管理體系到隱私管理體系的擴展，全面覆蓋了金融風控技術諮詢服務、企業征信業務、計算機應用軟件平臺技術服務等相關隱私信息安全管理活動。



賦能隱私保護

公司從隱私集合求交集、聯邦學習等方向入手，以密碼學領域的重要理論和技術為基礎，結合大數據具體應用場景，搭建了安全多方計算平臺 Indra，促進安全多方計算、機器學習等理論研究的落地。同時，以區塊鏈技術為輔，實現數據確權和數據價值流轉目標，為數據信息安全保駕護航。Indra 平臺的優越性在於它可以適應不同的應用場景，可為合作方、客戶之間提供一種安全、高效的數據合作模式。

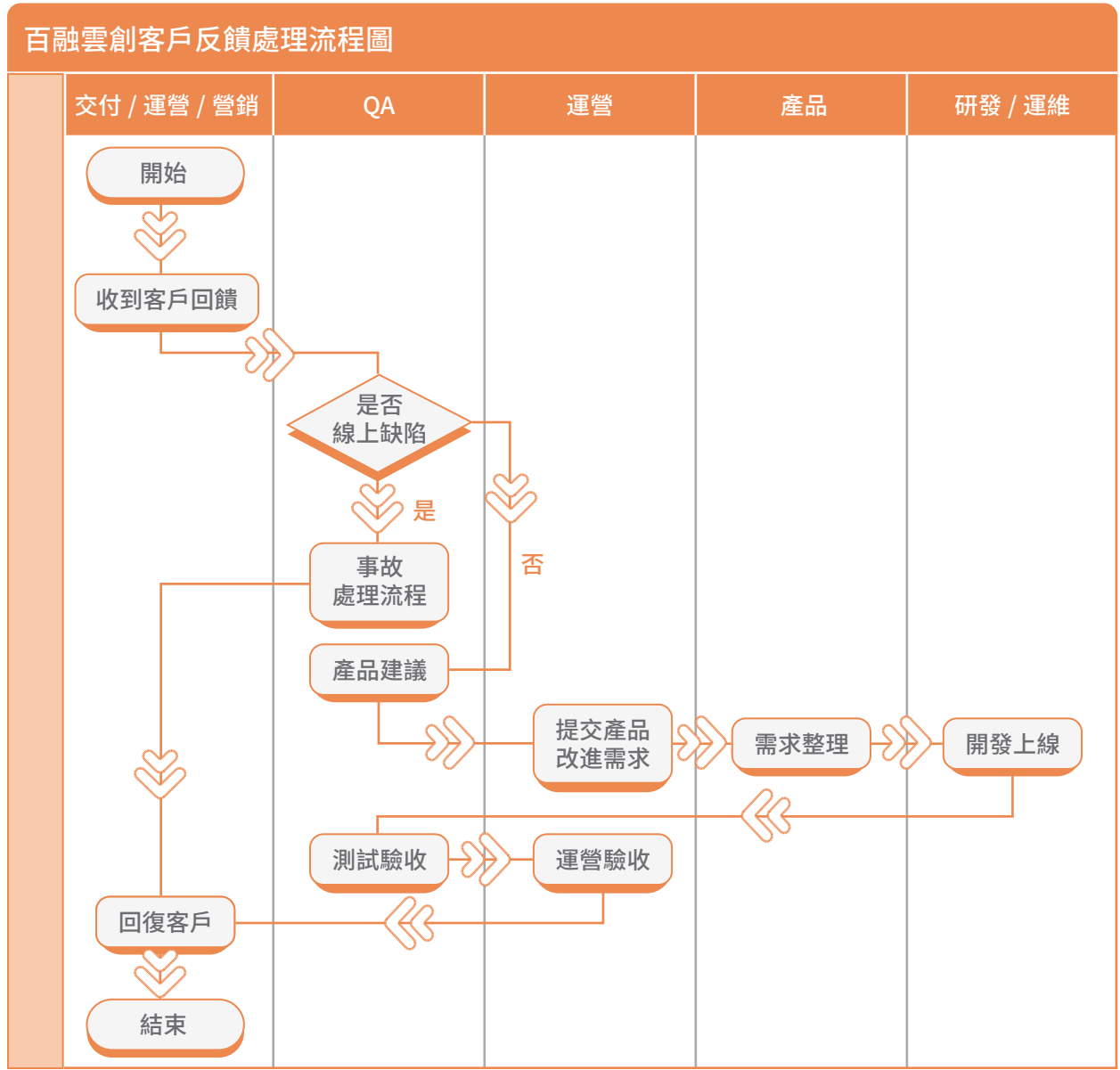
在進一步精準確定用戶「名單」的過程中，Indra 平臺採用并改進多種隱私集合求交集算法，可以應用於不同數據量、離 / 在線、是否含附加消息等各種場景，能夠消除黑名單共享以及營銷匹配場景中可能出現的非目標用戶的信息洩露隱患。

確保客戶服務更滿意

公司堅持「以客戶為先」的文化價值觀，將「以客戶為中心」和「特色化的產品與服務」作為差異化發展戰略，通過落實客戶導向、科學決策及高效執行等經營管理原則，持續提升客戶服務品質。

公司制定了《客戶管理制度》，並成立了 QA 質量管理團隊，全力保證高品質及高滿意度的交付，要求所有的項目、產品、服務流程及其相關制度都應以提高客戶滿意度為核心，以幫助公司贏得客戶信任。

公司高度重視客戶的意見和反饋，編制並出臺了《客戶反饋處理流程》，根據客戶反饋的類型，協同相關部門跟進和處理，並精準定位客戶需求和待改進服務內容，以客戶反饋推動業務優化，提高客戶的產品使用體驗。



心懷責任 行動踐擔當

百融雲創始終相信，企業的長久發展離不開利益相關方的支持。公司在深耕科技服務的同時，聚焦利益相關方的關切和訴求，堅持以人為本，切實保障員工合法權益，為員工搭建成長平臺；積極投身社會公益事業，開展志願服務活動，共同助力社區和諧發展；及注重自身環境影響，全力倡導綠色辦公理念，共同踐行節能減排，成為可持續發展的支持者和參與者。



用心守護員工成長

持續奉獻公益事業

支持綠色低碳發展

用心守護員工成長

作為金融行業的賦能者，百融雲創深知，要實現「科技賦能」到「科技引領」，人才是核心資源。公司積極踐行「先人後事」的經營管理原則，堅守公平公正用人原則，重視員工培養與發展，激勵員工實現職場價值，為員工打造有溫度的職場氛圍。未來，我們還將持續推進人才發展戰略，培養和發展人才隊伍，進一步弘揚企業文化，提升企業經營管理效率，持續踐行「誠信擔當、務實協作、開放創新」的核心價值觀，將優秀的僱主精神貫徹始終。

年內榮獲多項僱主品牌大獎



獵聘
「2020 北京變革非凡僱主」



智聯招聘
「2020 中國年度最佳僱主」



Moka
「2020 中國最佳僱主品牌」



HRTech
2021 中國人力資源科技年度峰會
「2021 數字人力資源科技最佳實踐獎」



HRTech
2021 中國人力資源科技年度峰會
「2021 數字人力資源科技最佳團隊獎」



拉勾
「2021 金融科技行業 TOP 僱主」

創造公平共融團隊

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，公平對待員工晉升調薪，不因種族、國籍、宗教、性別、年齡、婚姻狀況等有任何歧視，並嚴厲禁止任何形式的僱傭童工、強迫勞動等行為。公司充分尊重每位員工的自由和集體談判權，在企業文化中積極倡導員工在不同文化背景下進行多元融合，兼容並包，求同存異。

公司在《員工手冊》中做出了對人員規劃與聘用的具體規範，嚴格遵循平等公正、親屬回避、誠信的招聘原則，遵守招聘管理紀律，杜絕破壞招聘管理紀律的行為，如收外部招聘機構的回扣、傭金和徇私舞弊等，並嚴格按照所規定的流程進行招聘，以確保招聘的公平性。

招聘原則

- 平等公正原則：公司倡導平等公正的聘用原則，不因民族、種族、性別、年齡、殘疾或宗教信仰等不同歧視員工及應聘者。在招聘的過程中擇優選才，任用賢能，並依據工種，工作要求，市場標準，制定薪酬及福利政策。
- 親屬回避原則：公司實施親屬回避政策，避免因公司中的親屬關係而帶來利益衝突，親屬關係應向公司申報。
- 誠信原則：員工需保證所提交的證件數據和個人工作簡歷真實、有效、不弄虛作假，如有不實信息應當承擔由此帶來的一切法律責任，包括但不限於解除勞動關係及勞務派遣用工關係並不予任何經濟賠償。
- 有下列情形之一者不予聘用：年齡不滿 16 周歲者；與原單位勞動合同未解除者；曾被本單位辭退或未經批准擅自離職者；或有其它不適聘用者。

無歧視原則

- 指導原則：百融致力於營造平等、公平、沒有歧視的工作場所。
- 具體含義：歧視是指任何針對民族、種族、膚色、性別、性取向、國籍、宗教、年齡、殘疾、婚育或家庭狀況、遺傳信息或任何其他受法律保護的個人特徵的差別對待。
- 無歧視原則：在進行僱傭決策時（包括招聘、績效考核、薪酬、福利、晉升和合同終止等），應僅以百融需求、崗位要求、個人資歷、技能和績效考核等因素為衡量標準，而不應受到任何上述個人特徵的影響。
- 包容及多元性原則：要尊重任何受法律保護的個人特徵，並謹記該等特徵受到法律及百融政策的保護。不能對任何百融員工、客戶、供貨商或其他商業夥伴進行區別對待。

公司自成立以來，不斷優化人員架構，吸納新鮮血液，為業務發展儲備了充足的人才隊伍。發展至今，吸引了眾多來自大型金融機構、知名互聯網企業及國際諮詢公司的精英加盟。其中，重點院校本科及以上學歷佔 90%，關鍵崗位碩士及以上學歷佔 80%，關鍵崗位海外留學生佔比 60%。

搭建職業發展平臺

公司建立了覆蓋員工全職業週期發展的培訓體系，致力於打造出學習型、創造型企業，不斷提升員工個人能力，並結合企業文化，逐步推動營造良好的學習氛圍。同時，建立內部多維立體的培訓交流課程、定期開展技術創新交流活動、邀請業內頂尖技術專家蒞臨交流指導等，在響應公司的人力資源戰略的同時，有效提升員工知識、技能與經驗的儲備。

員工培訓

公司始終將員工發展視為己任，致力為員工提供一個廣闊、有發展潛力的平臺，通過推動員工與企業的相互促進、相互成就，以員工成長促進企業進步。

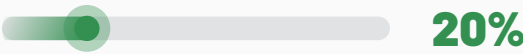
為打造一個學習型、創造型組織，公司搭建科學的員工培訓及發展體系，制定包括入職鍛煉、個人輔導、集中培訓等各類行動計劃，持續加大對員工的培養，建立內部多維立體的培訓交流課程以及各種形式的技術創新交流活動，不斷提升核心競爭力。在滿足企業戰略發展對人力資源需要的同時，也滿足了員工高標準完成工作所需的知識、技能與經驗。

人員培養及發展的 7-2-1 體系



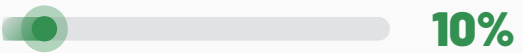
做中學——有挑戰性的工作職責

讓員工在特定或不確定的工作場景中，執行任務或完成有挑戰的工作，通過落地實踐，鍛煉和提升自我。



輔中學——入職引導人貼身輔導

通過上級或他人對員工個人的輔導、教導、引導或反饋等等，是幫助個人成長或提升的行之有效的方



課中學——集中培訓

通過課堂教學、閱讀或查閱資料等方式是掌握知識和技能的基礎途徑。

為打造員工全職業週期發展的培訓體系，公司建立內部多位立體的培訓交流課程：建立校招生訓練營，開展算法大賽等多樣化技術創新活動，邀請行業頂尖技術專家進行面對面交流知道，打造 AI 應用型人才培養課程，並在此基礎上設立「雛鷹」到「金鷹」的一系列培訓課程體系，利用公司資源優勢，為員工對接豐富的學習資源，營造良好的學習氛圍。

優化薪酬激勵體系

為確保可持續穩定發展，構建員工成長發展基礎，公司建立內部公平性和外部競爭力，採用寬帶式薪酬體系，以確保薪酬管理的靈活性及外部競爭性，並在《員工手冊》中明確規範相關管理制度。

績效管理

以強績效激勵為導向，遵守「公正、公開、公平」的「三公原則」，百融雲創實施全員績效和績效全程線上管理，實現公平公正員工績效評估，優化管理團隊績效產出，激勵員工找尋職場價值認可。公司《績效管理制度》中明確了績效等級評定規範，對員工績效表現設有明確定義及描述，以此為後續評優調整、獎金發放、職位調動及發展計劃等的執行及調整作為重要依據。公司還建立了規範的績效溝通與反饋機制，與員工反饋績效評價和對比信息，為員工發展提供指導和幫助。

公司保留績效考核申訴的通道。被考核者有權利瞭解自己的考核結果，並且考核者有向被考核者通知和說明考核結果的義務。被考核者有權在接到通知的三個工作日內向人力資源提出書面申訴，人力資源將通過調查和協調，在三個工作日內對申訴提出處理建議，反饋給申訴雙方當事人和部門，並監督落實。若被考核者仍有異議，可以向考核委員會提請仲裁，由考核委員會仲裁最終結果。

職業晉升

百融雲創搭建員工職業發展軌道，頒佈《晉升答辯指引》，為員工規範公開透明的晉升方式，明確晉升的條件與方式，推動員工追求個人成長，打造更加開放，公正的職場環境。

公司遵循逐級職業晉升原則，明確規定晉升的資歷條件，通過內部自評、晉升答辯等方式讓各個級別的員工能夠公平競爭，保障各級員工的公平晉升機會。在內部自評環節中，需要由上級提名，再由部門各級領導評審，以確保晉升符合相應資質。在晉升答辯環節中，由至少三人的成員組成評審小組，在評審小組成員的數量和職級上也做出了明確的規定。

激勵與評優

公司建立員工激勵管理體系，將長期激勵與短期激勵相結合、物質激勵與非物質激勵相結合，提高員工工作積極性，激發員工潛能。為弘揚公司文化和精神，獎勵優秀個人和團隊，公司制定《百融激勵計劃》及相關管理規定，規範獎勵制度，確保公平公正。為了及時激勵各條業務線的極致工作表現，每季度在公司範圍內對績效表現突出、做出突出貢獻、踐行百融精神、代表部門或職能的榜樣的個人進行實時激勵。

每年年度末，公司進行年度評優，設立百融十大標兵和五大優秀項目等評選環節。同時，對於對公司做出重大貢獻的個人和團隊，公司將授予榮譽表彰和物質獎勵，激勵優秀員工，並為其他員工樹立學習標杆。

打造舒心職場環境

公司以員工的健康和安全作為首位，在遵守適用法律法規及安全規範的基礎上，適當採取安全措施並消除已知隱患，定期組織開展員工體檢，切實關愛員工身心健康。在確保工作場所安全的同時，公司為員工打造人性化的辦公環境，多方面考慮員工實際需求。通過在辦公區設立休息區，在工位上佈置綠植淨化辦公環境及空氣，為員工努力營造和諧舒適的工作環境和氛圍，增加員工在企業獲得的歸屬感和幸福感。公司還設立大眾投票機制，切實關注員工個人情況，鼓勵員工對公司職場進行評分和提出改善建議，在公司全體員工會議上進行討論，尊重員工的自主選擇。

在員工福利方面，除規定的法定福利，如各地社會保險和住房公積金等，公司還為員工提供了補充醫療福利，以及其他多形式的員工關懷福利，來提高員工福利與保障水平。同時，公司還致力於打造性別平等、多元包容的職場環境，在公司設有母嬰室，保障女性員工的需求。按照國家規定，公司為女員工提供產假，包括產檢假、產假、陪產假（男方）、流（引）產假、哺乳假。

持續奉獻公益事業

百融雲創秉持「科技揚善」的理念，利用科技為好人背書、為好企業背書，公司助力更多個人與企業提升金融資源及其他社會資源的可得性，以企業科技特點，踐行企業社會責任。在創立至今，公司堅持自律自立，通過持續打磨科技實力的同時，努力向社會傳遞科技溫暖的一面。

公司在國內疫情多點散發的情況下，持續開展「智能語音防疫」公益項目；利用自身科技技術推動鄉村振興工作持續進展，落地實現金融幫扶新模式；為社會反哺，捐贈獎學金，攜手清華大學共推數據科學人才培養。



公司榮獲第十四屆時代營銷盛典「時代公益先鋒獎」

發揮科技向善力量

在新冠肺炎（COVID-19）疫情反復的兩年間，公司成立「智能語音防疫」公益項目，免費向各級政府、基層社區和疾控中心提供「智能語音對話機器人」服務，為疫情防控構建了穩固的技術基石，得到了各方的認可與表彰。我們仍在不斷錘煉自身技術，顯著地提升「智能語音對話機器人」工作性能和工作效率，在本年度江蘇淮安抗疫中，再次用實際行動彰顯科技抗疫的硬核力量。

案例 | 「智能語音助手」上線，AI 助力淮安公安添警力

2021 年 7 月 20 日，南京祿口機場突發疫情，給位於南京都市圈的淮安市帶來不小的壓力，僅淮安轄內 10 個中風險地區，疫情波及範圍大、人群面廣。百融雲創借助 AI 技術，幫助江蘇淮安公安使用「智能語音助手」撥打了上萬個疫情回訪電話，解決疫情回訪時間緊、任務重的難題。

淮安公安「智能語音助手」是由百融雲創獨立 AI 技術平臺為助力應對疫情量身定制的「智能語音對話機器人」，話術根據疫情場景做了特別設置和搭建，可與居民一對一多輪對話溝通。同時，採集到的居民疫情信息可以迅速生成觸達統計報告，讓每一條數據都做到快速響應、精准下發、核查查處置、及時反饋。

2021 年，作為鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的關鍵一年，百融雲創響應號召，積極參與到鄉村振興工作中。在由北京市石景山區紅十字會舉行的「支援協作工作社會幫扶資金」募捐活動中，百融雲創以身作則，主動捐助。除此之外，在助力三農金融服務實體經濟方面，通過科技與金融雙方融合，結合自身技術特點探索技術幫扶新模式，利用百融雲創的語音識別、語音理解技術，突破金融服務地理、物理空間限制的難題，有效解決農村發放社保卡、村民口音重的問題，推動鄉村振興工作的落地發展。



石景山區紅十字會「支援協作工作社會幫扶資金」募捐證書

知識共創美好社會

隨著數字化轉型、智能化應用、高質量發展等上升為國家戰略，作為一家數字經濟時代下的科技企業，百融雲創深知科技的競爭歸根結底是人才的競爭，同時也深刻明白數字科技發展在金融行業中的重中之重。公司攜手高校開展產學研深度合作，反哺教育，為社會培育更多科技人才。

案例 | 攜手清華大學共推數據科學人才培養，反哺社會共促產教融合

2021 年度「清華經管學院清華大學 - 哥倫比亞大學商務分析雙碩士學位項目海外學習獎學金」頒獎儀式在清華經管學院舉行。百融雲創多位始創人都畢業於清華大學，為回饋母校、反哺教育，公司已連續三年向清華大學 - 哥倫比亞大學商務分析雙碩士學位項目捐贈獎學金。

清華大學 - 哥倫比亞大學商務分析雙碩士學位項目，是第一個中美頂尖大學在商務分析領域聯合培養的學位項目，其目標是培養掌握數據科學與管理科學知識的高層次人才。項目與百融雲創、京東等公司開展了深入廣泛的合作，與企業方互補互益，教學培養及學術研究都得到來自企業最佳實踐的啟發，實現產教融合最大化增益。



獲獎學生向百融雲創來致謝感言

支持綠色低碳發展

隨著近年來極端天氣與自然災害頻發，中國正式作出「將力爭 2030 年前實現碳達峰、2060 年前實現碳中和」的「雙碳」目標承諾，百融雲創深刻明白，推動減少溫室氣體排放，引領經濟社會綠色轉型發展，是企業和個人的必要責任。公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等環保法律法規，運用創新科技，推動金融機構運營數字化轉型，助力綠色產業解決融資難題，實現金融服務業降能增效的綠色發展路徑，同時持續推動綠色運營理念，從綠色辦公與綠色數據中心等方面切入，降低企業自身對環境的影響。通過對外數字化賦能與內部綠色發展，踐行可持續發展理念，助力國家碳達峰、碳中和理念，助力綠色城市發展。

推動金融綠色轉型

公司以技術為基礎，在提供金融全週期雲服務、助力金融機構數字化轉型的同時，積極推動科技創新使綠色經濟普惠大眾，降低傳統金融業務流程中的資源和能源消耗。

服務綠色企業

公司持續深耕 AI、大數據、區塊鏈等先進技術，依託自身技術平臺的優勢，完善綠色企業與金融機構的信息溝通和共享機制，為綠色企業提供融資解決方案。其中，對於以輕資產為主的綠色產業信用白戶，公司運用自身的技術平臺、金融模式優勢，幫助其重塑信用背書，通過數字挖掘建立起核心企業與非核心企業之間的財務及非財務信息的深入交流，從而讓眾多處在信貸劣勢的鏈上非核心企業擁有更多的信用數據。



降低資源消耗

面對金融業在傳統服務流程中產生大量紙質單據、造成資源消耗的情況，百融雲創在依託主營業務助力金融機構數字化轉型的同時，推動金融機構重構業務流程，幫助其將書面申請升級為線上辦理或通過電子郵件傳送，助力企業實現業務無紙化、帳單電子化等的綠色運營方式，提升金融服務的便捷性，實現金融服務的綠色轉型升級。



落地低碳運營理念

公司對環境的主要影響是由於日常辦公與數據中心運營中產生的溫室氣體排放。因此，為實現節能降碳，公司持續加強內部環境管理體系建設，從價值鏈的各個環節入手，採取針對性的節能減排方案。通過與租賃物業服務商協作，對公司在北京及各地的辦公場所使用能耗與排放進行分析，對高耗能、低效率的設備進行更新改造。

我們的環境承諾：

- 倡導綠色辦公、綠色生活理念，將節能減排、環境友好的優良文化深植於員工日常生活中。
- 積極推廣節能減排的創新實踐，打造綠色健康的辦公環境，確保所有節能與環境過程與活動均符合法規要求。
- 在採購過程中遵循綠色低碳理念，優先考慮具有環境保護、資源節約、循環低碳和回收利用優勢的綠色產品，逐步淘汰低能效產品。
- 從源頭做好垃圾減量，針對廢舊產品優先予以回收再利用，並妥善處置各類廢棄物，防止出現污染行為。
- 定期統計分析用電、用水等能源與環境績效，科學制定管控目標，提升資源能源節約水平。要求人均能源消耗量、人均耗水量、人均無害廢棄物產生量不高於上年同期水平。
- 鼓勵開展環保公益活動，通過切身參與環保行動為愛護自然環境做出貢獻。

倡導綠色辦公

節能降耗

公司要求電腦、打印機、複印機、掃描儀等辦公設備在下班後切斷電源開關；冬、夏季執行限定空調溫度的規定；持續開展節能技改項目；及在採購和使用環節杜絕耗能高、能效低的辦公設備。

無紙辦公

全面使用線上辦公平臺，實現常規審批流程線上化，非必要儘量不適用紙質單據，不僅大幅節省用紙，同時也簡化業務流程，提升辦公效率。

鼓勵採用線上視頻會議，減少不必要的差旅和時間成本，並降低因差旅交通產生的溫室氣體排放。

垃圾分類

公司產生的有害廢棄物主要為日常辦公消耗的廢電池、廢棄硒鼓、墨水匣、燈管等；無害廢棄物主要為廢舊紙張、塑膠和生活垃圾等。有害廢棄物及無害廢棄物均委託與專業處置單位回收處理。

公司按照《北京市生活垃圾分類管理條例》的要求，在辦公場地的各個樓層均設置了廚餘垃圾、可回收垃圾、其他垃圾專用收集容器，結合宣傳與海報張貼，引導員工做好垃圾分類工作，推進資源循環利用。

針對廢舊電子產品，進行分類管理存放，仍具有價值的舊電腦等，經處理後部分捐贈與慈善機構。

綠色數據中心

截至 2021 年末，公司共與 2 家數據中心服務商簽署了合作協議，共計租用 112 個機櫃。公司將安全性、穩定性、經濟性等指標以及數據中心的用能類型、製冷技術等能效技術與表現納入篩選數據中心服務商的考量範疇，並定期監督數據中心的電源使用效率（PUE）和碳排放強度等指標，推動數據中心服務商履行環境責任，加強可持續發展。

打造卓越 的公司治理

百融雲創始終秉持著「誠信擔當、開放創新、務實協作」的價值觀，以良好公司治理作為公司長期發展的基礎，努力完善公司治理架構，強化穩定、多元化的治理架構，明確各層級職權與決策體系，確保管理層牢牢把握公司經營策略、發展目標及執行狀況，不斷提升公司治理及風險管理能力。

公司持續強化合規制度建設，開展合規及商業道德培訓及宣導活動，將誠信經營等原則與企業文化相互融合。建立監督與舉報渠道，鼓勵內外部利益相關方對公司進行監督，全方位防範合規風險，保障公司長期穩健經營。

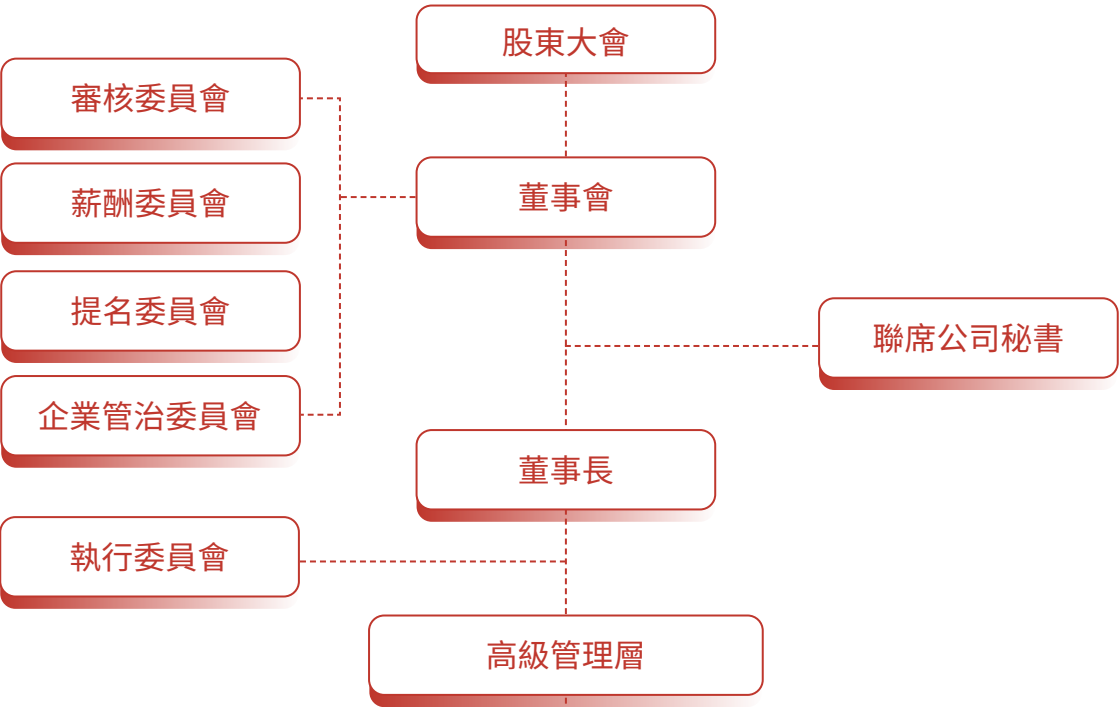


治理架構

百融雲創遵循《企業管治守則》及《企業管治報告》以及相關的《上市規則》條文，建立相對健全規範的公司法人治理結構，形成高效運轉、有效制衡的監督約束機制。依託多元化背景、具有豐富從業經驗的專業人士，打造高水平、高素質的董事會及管理層，積極整合多方資源，穩健提升公司治理水平，確保公司經營管理效能逐步提升。

董事會：對有關本公司政策事宜、策略及預算、內部控制及風險管理、重大交易、財務資料、委任董事及其他重大經營事項負責。

管理層：對實施董事會決策、指導及協調本公司日常經營及管理履行職責。



董事會多元化

公司制定並遵守《董事會多元化政策》，對公司實現董事會多元化的方式進行了詳細說明。在審核與評估適合擔任本公司的董事候選人時，將綜合考慮包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能知識以及業內經驗等多種因素。根據董事會多元化政策，提名委員會將定期討論及在必要時商定實現董事會多元化的客計量目標，並就先前的採納向董事會提供推薦建議。

截至 2021 年末，董事會成員共 9 位。公司董事會成員背景多元化，且富含業界資歷，包括：科技、金融、投資、會計及學術經驗，所有本公司董事均具備履行職務所必須的知識、技能、素養及經驗，以督導經營團隊重大決策方案。

董事提名與遴選

公司制定《董事提名政策》，載有提名準則及標準，確保全體董事的選任程序公平、公開及公正，符合《公司章程》及相關管治規定。公司董事會提名綜合考量公司業務特點及未來發展策略，中長期規劃、董事會結構及多元化配置，制定詳細的董事選任基本條件、專業知識技能及整體應具備的能力。

董事遴選流程



董事培訓

公司高度重視董事會的專業發展，結合監管政策發展及變動，綜合採用現場培訓、遠程培訓、閱讀材料等方式，為董事提供培訓與學習機會，進而提升董事對公司治理及 ESG 管治的重視程度並有效發揮其職能，持續提升及維持公司良好治理效能及水平。截至 2021 年末，在任董事培訓覆蓋率達 100%。

管理層薪酬績效

董事會下設薪酬委員會，由三名非執行董事擔任委員。薪酬委員會除向董事會提供薪酬政策及其制定程序之建議外，還將考慮可比公司的薪酬水平、職責與任職時間、公司經營績效及未來風險等關聯合理性因素，定期審議董事與高級管理層的薪酬制度及標準，並提報董事會審議。

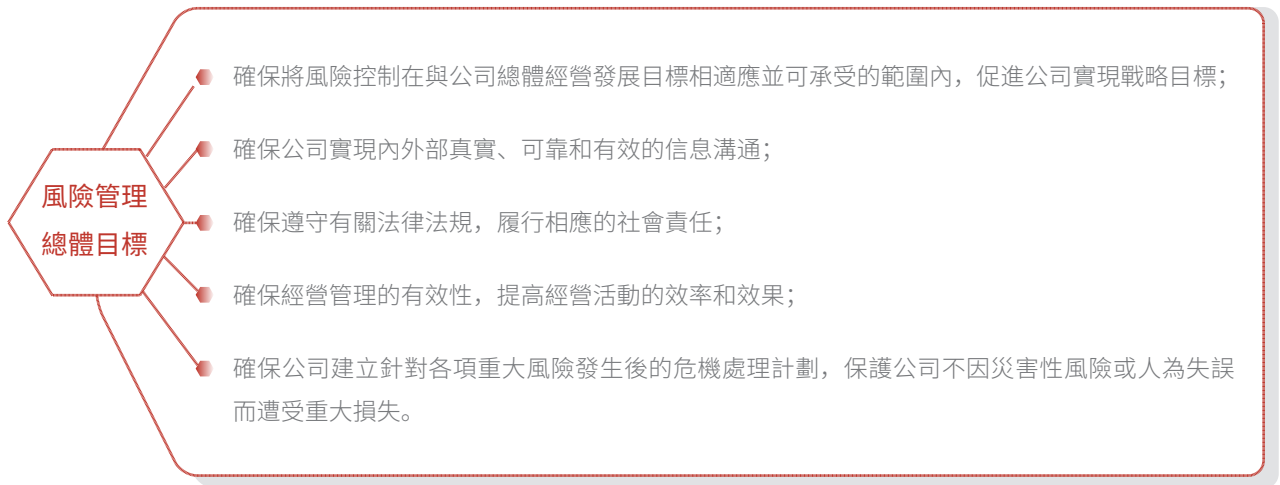
風險管理

百融雲創嚴格落實監管要求，已構建了完善的風險管理體系，針對各類重點風險源，持續提升風險防範與管理能力，實現以風險管理護航高質量發展。

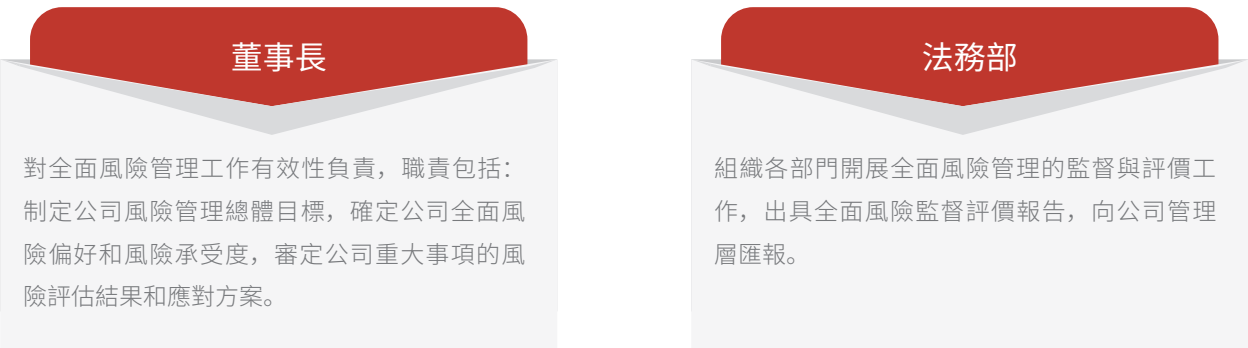
風險管理機制

公司制定風險管理工作綱領性文件《全面風險管理辦法》，明確了風險管理工作的組織機構、制度流程和方法技術等。在日常工作中，公司將全面風險管理與各項工作緊密結合，充分把風險管理的各項要求融入公司管理和業務流程中，共同服務於公司的總體經營發展目標。

管理目標



組織體系



風控流程



風險管理文化建設

風險管理文化是公司實現業務穩健發展的必然要求，更是進一步加強公司員工凝聚力與行業競爭力的要求，支撐公司政策實施，為公司提供風險管理的新視角和新思維。公司致力於建立具有風險意識的公司文化，通過多樣化培訓及宣貫活動，將風險管理文化始終貫穿公司治理，樹立全體員工正確的風險管理態度，促進形成風險與機遇並存、崗位風險管理責任重大的意識和理念，有效促進公司風險管理水平、員工風險管理素質的提升，保障公司風險管理目標的實現。

針對重要管理和業務流程以及風險控制點的管理人員和業務操作人員，公司建立崗前風險管理培訓制度，採取科學及多元化途徑和方式，著力加強特定人員對風險管理理念、知識、流程、方法的掌握，培養優秀的風險管理專業人才，建設公司風險管理文化氛圍。

新興風險管理

2021 年，新冠肺炎（COVID-19）疫情持續引發公共健康危機，進一步加大了社會各界對於環境與社會風險的重視程度。根據世界經濟論壇發佈的《2021 全球風險報告》，極端天氣、人類環境破壞、傳染病、網絡安全保障等均位居發生概率前 10 大的全球性風險，公司持續強化新興風險的管控與應對，建立新興風險的識別與管理流程，主動進行科學識別與分析各類新興風險，並制定相應的風險緩釋策略。

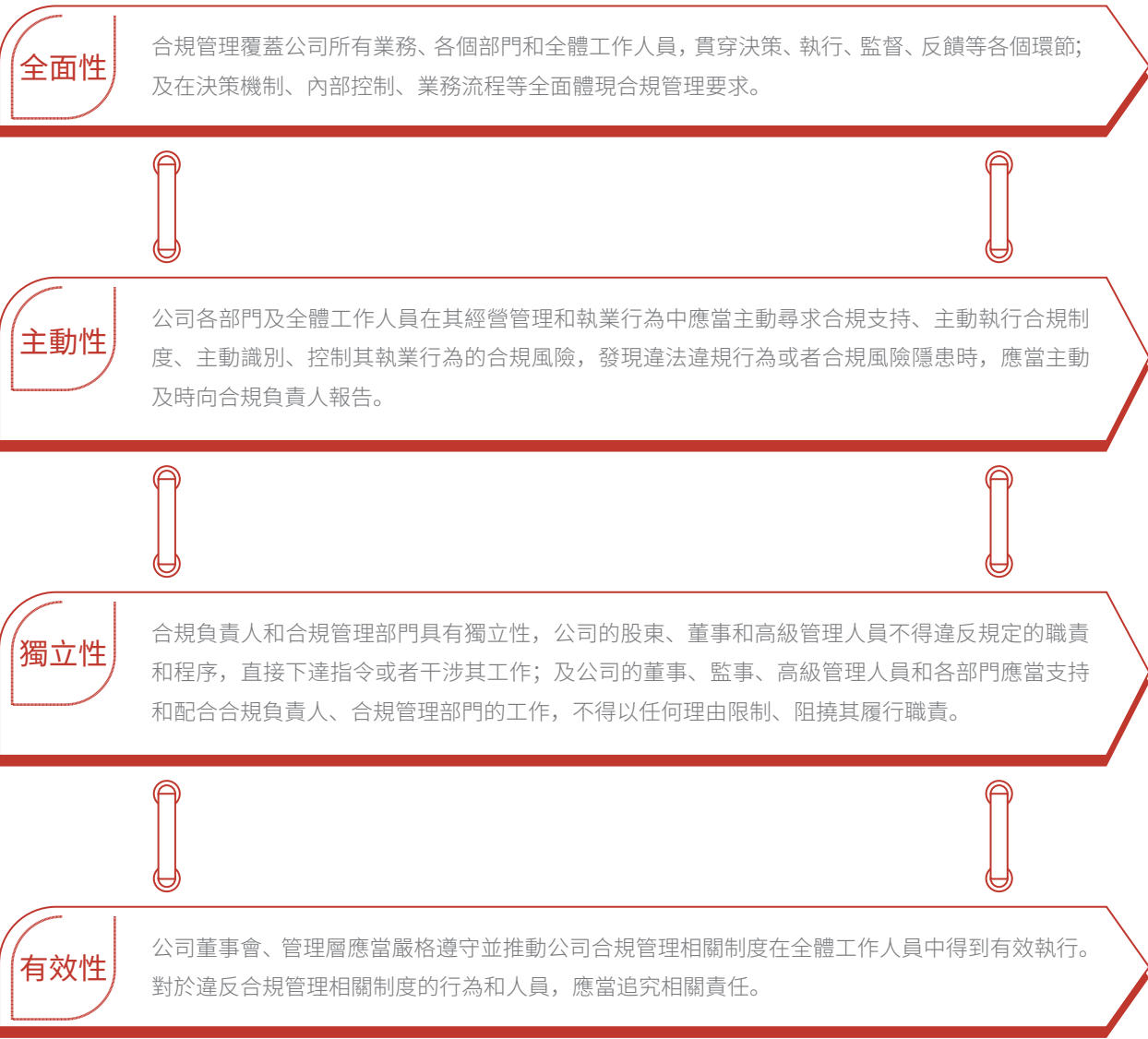
重點新興風險與緩釋措施

風險類型	風險描述	潛在衝擊或影響	應對措施
氣候變化	極端天氣事件對財產、基礎設施和人身健康造成重大危害。	氣候災害造成公司運營終端，如租賃數據中心因受災導致服務中斷。	針對數據中心，協同服務商建立緊急供電與災備機制。密切關注運營地的天氣預警，在惡劣天氣發生時預先做好防護措施。
公共衛生	新冠肺炎等傳染性疾病的擴散，可能導致員工的健康受損或受到隔離。 因疫情導致的停工停產，造成合同無法按時履約產生信用風險。	因員工隔離或疫情防控要求，導致業務中斷。 因疫情造成合同取消或提前終止合同而造成損失。	成立疫情防控小組，關注疫情發展趨勢，並制定通報機制和相關防護措施。 制定業務連續性計劃，採取靈活辦公方式，保障業務運營。 提前與客戶協商交付或付款延期事宜，保障財務狀況安全。
網絡安全	針對金融、互聯網行業的網絡攻擊日漸增加，網絡黑客運用各種新穎手法、利用系統弱點等，設法進入竊取或竄改數據，且不易追蹤來源。 對於金融消費者，不法分子通過電話、網絡和短信方式，編造虛假信息，設置騙局，對受害人實施遠程、非接觸式詐騙，違法盜用他人財產。	一旦被網絡黑客使用任一手法攻擊成功，將可能使客戶權益受損，並造成公司聲譽受損、主管機關裁罰警告。 加大公司反欺詐體系的業務量和防控考驗。	制定網絡與信息安全事件應急預案，加強對網絡與信息安全事件的監測和預警。 持續優化智能風控系統，協同金融機構提高事前欺詐識別率、欺詐應對效率以及事後欺詐案件挖掘效率。

合規經營

百融雲創嚴格落實《中華人民共和國公司法》等法律、法規和規範性文件，制定通過《合規風險管理辦法》，將依法合規經營置於優先地位，通過建立健全合規管理機制和制度，實現對合規風險的有效識別和管理，全力確保公司及其工作人員的經營管理和執業行為符合法律、法規和準則。

合規管理原則



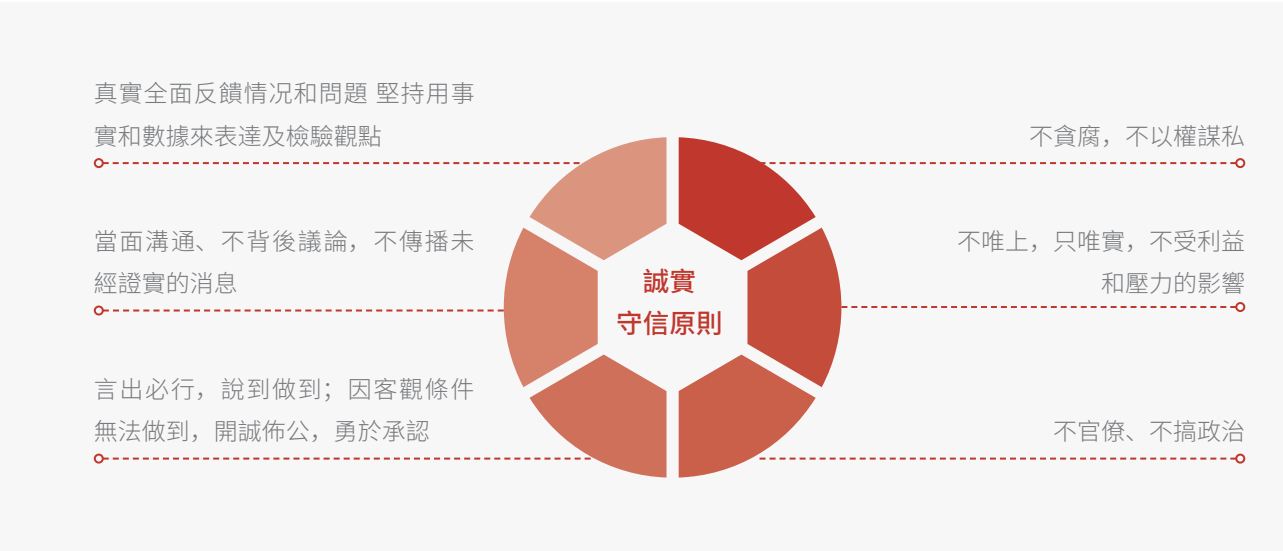
合規管理體系

層級角色	主要職責
公司管理層	審議批准公司的合規政策和基本制度、合規風險管理報告；評估公司合規管理有效性，督促解決合規管理中存在的問題；及任用、考核公司合規管理相關人員，建立與合規負責人的直接溝通機制。
CFO (首席財務官)	指導公司法務部完善管理架構，遵守公司合規管理程序，配備合規管理人員；貫徹執行合規政策，確保發現違規事件時及時報告、整改，落實責任追究；及保障公司向監管機構、自律組織等報送材料的真實性。
合規負責人	擬定公司合規管理的基本制度和其他合規管理制度；對公司規章制度、重大決策、新產品和新業務方案等組織合規審查；組織開展合規培訓，並提供合規諮詢；及時報送發現的違法違規行為或合規風險隱患；及監督處理針對違法違規行為的投訴和舉報。
合規管理部門	根據法律法規與監管政策，起草公司合規管理制度；開展監管動態監測，及時評估其對合規管理的影響；開展多種形式的合規宣導與培訓；編制上報合規報告；及以及開展合規風險評估、合規審查、合規檢查及利益衝突管理等工作。



商業道德

百融雲創將「誠實守信」作為企業文化價值觀與經營管理原則的核心要義，要求每一位董事、管理層及員工都應以身作則，踐行誠信、正直、實幹原則。同時，公司持續完善相關制度與管理機制，在《員工手冊》中，對員工行為準則進行規範，為員工提供原則指南、實踐方向，對工作交往中的合規、廉潔與違紀舉報進行了具體說明，嚴查杜絕腐敗行為。



反腐敗與商業賄賂

公司堅守誠信經營原則，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等國家法律法規，致力於營造風清氣正、幹事創業、遵紀守法的良好工作氛圍。為預防貪腐事件，公司構建了有效的反腐敗、反商業賄賂管理體系，將「貪污，受賄」作為公司高壓紅線行為的首項內容予以充分的警示。持續加強內控合規機制，督促員工誠實守信，引導員工自覺抵制消極腐敗現象，保障公司的健康發展。面向董事會成員、管理層和普通員工，公司還梳理了反腐敗相關的法規與行為準則，積極開展反腐敗、商業道德主題的培訓活動，提升全體員工的反腐敗與誠信廉潔意識。

公司通過合規監測機制，針對存在腐敗隱患的重點領域，制定相應管控策略，並落實到業務活動和流程當中。同時，積極開展包含反腐敗與商業賄賂相關內容的合規審查、合規檢查，以定期或不定期檢查形式及時對相關腐敗隱患予以查處、報告和處置。2021 年，公司未發生任何腐敗案件。

監督與舉報

公司鼓勵員工揭發、舉報各種腐敗行為。公司建立由人力資源部、法務部、財務部相關負責人組成的「百融廉潔小組」，負責處理違反廉潔與合規制度的舉報受理及調查工作，並獨立行使調查權，有權力約談任何員工，任何部門和個人不能干預及限制，不得拒絕、阻礙調查工作展開。被調查部門及個人應對提供材料的真實性負責。「百融廉潔小組」會對所有信息提供者及所提供信息在舉報受理、調查等各個環節做到嚴格保密。

為鼓勵員工對違規及不誠信行為進行舉報，公司設置了多元的信箱、電子郵箱等舉報通道（舉報郵箱：compliance@brgroup.com；tousu@brgroup.com），並全力保護舉發違規或參與、協助調查過程的員工，避免遭受不公平的報復與對待。

知識產權保護

公司嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等，並制定了《百融雲創知識產權管理制度》，包含《專利權管理制度》、《商標權管理制度》及《計算器軟件著作權管理制度》等，對涉及知識產權的有關工作進行備案，並對知識產權創作活動成果歸屬進行判定，通過保護自身知識產權，強化知識產權管理，實現鼓勵創造與創新，助力推動行業健康發展。

公司規定員工必須保護公司知識產權，還須重視並尊重他人知識產權。我們鼓勵通過舉報投訴渠道對發現侵犯百融知識產權的情形進行舉報，從而更好地維護公司無形資產的合法權益。



供應商管理

百融雲創將供應商視為公司重要的合作夥伴，通過與供應商在產品、技術、數據上深度合作，共同建立長期信任、共同成長、合作共贏的合作關係。同時，積極踐行綠色採購理念，向供應商倡導負責任的行為準則，與供應商攜手實現共同成長。

加強供應商管理

公司根據有關法律法規及公司相關制度要求，制定公司《採購管理制度》，規範採購主責部門、申報流程、供應商准入要求、淘汰機制及監督辦法，確保採購的產品或服務安全可靠，促進公司業務規範運作和健康發展。公司嚴格遵守採購管理制度，按標準對供應商開展盡職調查，高度重視供應商的合規情況，鼓勵供應商積極履行社會責任，確保採購流程透明合規、採購可持續管理。

制度中明確規定，要求供應商做到：

為依法成立的企業法人；

具有相應的資質、牌照、授權，可提供相應產品和服務；

符合採購產品應具備的註冊資金；

具備國家和相關部門頒發的質量、安全、環保等相關認證；

具有良好的商業信譽，近三年經營活動中無違法記錄；

具有完善的質量保證體系，近三年在國家、行業以及地方政府質量監督檢查中無不合格情況；及

公司要求的其他條件。

踐行綠色採購

公司積極推動綠色採購，要求評估供應商和採購產品時，優先考慮優先選用具備環境管理體系認證的供應商、具有綠色認證或降低能效等級的產品，審慎對待並適時取消與有重大環境負面信息的供應商的合作，帶動供應鏈企業改善環境績效，共同促進與環境的友好共生。

ESG 績效

實質性分析

● 智能分析與運營服務

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
能源消耗總量	吉焦（GJ）	4,718.74	5,500.88	
人均能源消耗量	吉焦 / 人	7.26	4.24	
天然氣消耗量	立方米	0	0	
外購電量	千瓦時	530,282.90	691,231.5	
外購熱量	吉焦（GJ）	2,811.57	3,012.45	僅北京地區職場使用外購熱力

● 溫室氣體排放

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
直接溫室氣體排放量（範疇一）	噸二氧化碳當量	0	0	
直接溫室氣體排放量（範疇二）	噸二氧化碳當量	778.20	732.98	
人均溫室氣體排放量（範疇一和範疇二）	噸二氧化碳當量 / 人	1.20	0.57	僅以全職員工計

● 水資源消耗

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
耗水總量	立方米	695	1,037	
人均耗水量	立方米 / 人	1.07	0.800	僅以全職員工計
單位產值耗水量	升 / 萬元	6.11	6.39	

● 廢棄物

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
有害廢棄物總量	噸	0.0375	0.0474	
辦公面積	平方米	6,779	9,596	
人均有害廢棄物產生量	千克 / 人	0.0580	0.0366	僅以全職員工計
單位辦公 面積有害廢棄物產生量	千克 / 平方米	0.0055	0.0049	
無害廢棄物總量	噸	47.00	89.09	
人均無害廢棄物產生量	千克 / 人	72.31	68.74	
單位辦公面積無害廢棄物產生量	千克 / 平方米	6.93	9.28	
包裝物料總量	噸	0	0	本公司業務不涉及包裝物

注：

1. 如無特別說明，本報告中 2021 年公司運營涉及的環境範疇數據統計範圍覆蓋公司在中國大陸地區的所有職場，包括公司位於北京、上海、深圳、武漢及成都職場。

2. 基於百融雲創的運營特性，公司主要溫室氣體排放來源為外購電力、外購熱力。本公司溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。排放因子方面，本公司在核算 2021 年度溫室氣體排放數據時採用了中國生態環境部《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 - 發電設施（2022 年修訂版）》的電網排放因數（0.5810 噸二氧化碳當量 / 兆瓦時）；採用了中國國家標準委《GB/T 32150 工業企業溫室氣體排放核算和報告通則》的熱力排放因數（0.1100 噸二氧化碳當量 / 吉焦）。公司無自有車輛，不涉及汽油、柴油、液化石油氣、天然氣的消耗，因此直接溫室氣體排放量為 0。

3. 公司統計核算的耗水來源有三方面，分別為市政供水（自來水）消耗、桶裝水（飲用水）消耗和瓶裝水（飲用水）消耗。公司積極踐行節水原則，日常用水消耗未對運營地周邊環境造成重大影響。

社會績效

● 人力資源結構

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
勞動合同簽訂率	%	100	100	
社會保險覆蓋率	%	100	100	
在崗員工總數	人	979	1,329	
全職員工數	人	-	1,296	
兼職員工數	人	-	33	
中國大陸員工數	人	-	1,322	
港澳臺及海外員工數	人	-	7	
女性員工比例	%	46	43	
男性員工比例	%	54	57	
30 歲以下員工比例	%	42	42	
30-50 歲員工比例	%	57	56	
50 歲以上員工比例	%	1	2	
少數民族員工數	人	31	40	
銷售與市場員工數	人	211	310	僅以全職員工計
產品研發員工數	人	491	654	僅以全職員工計
客戶服務員工數	人	93	102	僅以全職員工計
行政管理員工數	人	184	230	僅以全職員工計
年度新入職員工總數	人	-	513	
新入職女性員工數	人	-	211	
新入職男性員工數	人	-	302	

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
員工流失率（包括北京、上海等中國地區）	%	28	24	
男性員工流失率	%	30	17	
女性員工流失率	%	26	33	
30 歲以下員工流失率	%	43	39	
30-50 歲員工流失率	%	18	39	

● 員工培訓

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
參加培訓的員工總人次	人次	1,065	1329	
男性員工受訓比例	%	100	100	
女性員工受訓比例	%	100	100	
高級管理層受訓比例	%	100	100	
中級管理層受訓比例	%	100	100	
基層員工受訓比例	%	100	100	
培訓費用總支出	人民幣萬元	44.7	51.2	
員工人均培訓費用支出	人民幣元	420	385	
參加與員工履行工作職責相關知識及技能培訓的總人次	人次	860	972	
全體員工人均培訓時長	小時	65.1	65.9	
高級管理層人均培訓時長	小時	110.2	115.1	
中級管理層人均培訓時長	小時	82.5	84.5	
基層員工人均培訓時長	小時	58.7	58.8	
男性員工人均培訓時長	小時	60.3	60.8	
女性員工人均培訓時長	小時	72.8	73.1	

* 數據僅包括北京總部統計口徑

● 員工健康和 safety

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
體檢及健康檔案覆蓋率	%	86	88	
員工工傷案件發生數量	宗	0	0	
員工因公死亡發生數量	宗	0	0	
因公死亡的比率	%	0	0	
因工傷損失工作日數	日	0	0	

● 供應商管理

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
供應商總數	家	468	649	
中國大陸供應商數量	家	—	635	
港澳臺及海外供應商數量	家	—	14	
北京市的供應商數量（排名 1）	家	242	282	
上海市的供應商數量（排名 2）	家	56	84	
深圳市的供應商數量（排名 3）	家	30	48	

● 客戶服務

指標	單位	2021 年	備注
客戶滿意度	%	95.3	
所提供的服務被客戶投訴量	宗	3	
投訴處理完結率	%	100	
用戶投訴平均受理時長	分鐘	30	
公益捐贈金額	人民幣萬元	30	
員工志願服務總時長	小時	1,532	

治理績效

● 經營表現

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
營業收入	人民幣億元	11.37	16.23	
智能分析與運營	人民幣億元	5.33	7.37	
精準營銷	人民幣億元	2.65	4.22	
保險分銷	人民幣億元	3.39	4.64	
研發開支	人民幣百萬元	201.03	252.01	
總客戶數	家	4,500+	5,700+	
核心客戶數	家	237	257	

• 董事會多元化

姓名	性別	年齡	職務	學歷
張韶峰	男	44	執行董事	碩士
趙宏強	男	45	執行董事	碩士
趙靜	女	43	執行董事	碩士
柏林森	男	49	非執行董事	碩士
任雪峰	男	42	非執行董事	碩士
陳志武	男	59	獨立非執行董事	博士
周浩	男	45	獨立非執行董事	學士
郭毅可	男	59	獨立非執行董事	博士
李耀	男	53	獨立非執行董事	博士

指標	單位（人）	佔比（%）
董事會成員數量	9	—
執行董事數量	3	33.3
非執行董事數量	2	22.2
獨立非執行董事數量	4	44.4
男性董事數量	8	88.89
女性董事數量	1	11.11
30-50 歲董事數量	6	66.67
50 歲以上董事數量	3	33.33
博士學位董事	3	33.33
碩士學位董事	5	55.56
學士學位董事	1	11.11

• 反貪污

指標	單位	2020 年	2021 年	備注
針對公司或員工提起和結束的腐敗訴訟數量	件	0	0	

內容索引

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			披露章節
A：環境			
層面 A1： 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境績效
	關鍵績效 指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）目睹（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效 指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效 指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效 指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	支持綠色 低碳發展
層面 A2： 資源使用	一般披露：有效適用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。		支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效 指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
	關鍵績效 指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	環境績效

層面 A3： 環境及 天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。		支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	支持綠色 低碳發展
層面 A4： 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。		支持綠色 低碳發展
	關鍵績效 指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	支持綠色 低碳發展
B. 社會 僱傭及勞工常規			
層面 B： 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		用心守護 員工成長
	關鍵績效 指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會績效
	關鍵績效 指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會績效
層面 B2： 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		用心守護 員工成長
	關鍵績效 指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。	社會績效
	關鍵績效 指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	社會績效
	關鍵績效 指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	用心守護 員工成長
層面 B3： 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動		用心守護 員工成長
	關鍵績效 指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	社會績效
	關鍵績效 指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	社會績效

層面 B4： 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞動的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		用心守護 員工成長
	關鍵績效 指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	用心守護 員工成長
	關鍵績效 指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	用心守護 員工成長
B. 社會 營運慣例			
層面 B5： 供 例	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。		風險管理
	關鍵績效 指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	社會績效
	關鍵績效 指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察辦法。	供應商管理
	關鍵績效 指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
	關鍵績效 指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
層面 B6： 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		構築數字金融生命線； 及確保客戶服務更滿意
	關鍵績效 指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	關鍵績效 指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	社會績效； 及確保客戶服務更滿意
	關鍵績效 指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	商業道德
	關鍵績效 指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	確保客戶服務更滿意
	關鍵績效 指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	構築數字金融生命線

層面 B7： 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		構築數字金融生命線； 及商業道德
	關鍵績效 指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	治理績效
	關鍵績效 指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德
	關鍵績效 指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
B. 社會 社區			
層面 B8： 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		持續奉獻 公益事業
	關鍵績效 指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	持續奉獻 公益事業
	關鍵績效 指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	持續奉獻 公益事業

