

万物新生
让闲置不用·都物尽其用

2023

环境、社会及管治报告

Environmental, Social and
Governance Report



目录 | CONTENTS

关于本报告	01
CEO 寄语	03
2023年企业荣誉	05
附录 I 关键绩效表	101
附录 II GRI内容索引	107

01

走进 万物新生

公司概况	09
企业文化	12
公司治理	13
风险合规	15

04

心系客户 品控新生

产品质控	53
负责任供应链	63
至优服务	68
产品/服务可及性	74

02

严以律己 管治新生

ESG治理	23
利益相关方参与	24
重大议题识别与判定	25
ESG风险管理	27

05

上下求索 科创新生

创新研发	79
数智升级	81
知识产权	83

03

物尽其用 绿色新生

气候变化管理	31
绿色产业	37
绿色运营	40
绿色消费	45
绿色城市	47

06

共创共赢 美好新生

员工权益	87
职业健康与安全	93
员工成长	95
社会公益	99



关于本报告

本报告是上海万物新生环保科技集团有限公司连同其附属公司（以下简称“万物新生”“集团”“公司”“我们”）正式发布的第四份年度环境、社会及管治报告（以下简称“本报告”），旨在阐述本集团在环境、社会及管治（即 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）方面的制度建设与工作表现，客观地披露本集团在可持续发展方面的管理和成效，以响应利益相关方及社会公众的期望。



时间范围

本报告为年度报告，时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2022 年及以往年度或延伸至 2024 年。

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
- 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

报告形式

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

组织范围

本报告组织范围为上海万物新生环保科技集团有限公司和万物新生的主要附属公司业务，包括：爱回收、拍机堂、拍拍和 AHS Device。其他与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。

数据说明

本报告披露的信息和数据来源于本集团内部相关数据收集系统、统计报告、公开资料和正式文件，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 2024 年 6 月 20 日获董事会通过。

联系方式

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

✉ 邮箱：ir@atrenew.com

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

CEO 寄语



“

面对不断变化的全球经济和日益严峻的环境问题，万物新生秉承“科技环保、商业向善”的企业价值观，坚持通过创新和可持续的方式推动企业和社会的进步。2023 年，我们继续以国家政策和联合国可持续发展目标为指引，聚焦核心业务，践行集团战略，深化循环经济实践，构建更加绿色、高效、安全的业务生态系统。

”

陈雪峰

万物新生集团 CEO

实行低碳策略，推行绿色发展。面对全球资源紧缺的挑战，万物新生积极探索和实施多项资源高效利用和碳减排措施。2023 年，我们开展全面的气候变化物理风险与转型风险识别工作，采用央行与监管机构绿色金融网络，基于不同的气候场景全面分析、预测、管理气候变化风险与机遇，提升万物新生的气候韧性。我们持续优化环境管理政策，从仓储、包装、物流、处置、办公五个环节开展绿色运营和环保行动。与 2022 年相比，2023 年万物新生范围一与范围二温室气体排放强度下降约 6.67%。

完善回收网络，优化用户服务。万物新生创新了二手流通生态链，助力行业实现规模化发展，并在二手消费电子核心业务的基础上，持续扩展服务品类和服务可及性，通过提升用户体验，吸引更多用户加入到可持续性消费中来。在回收和以旧换新渠道建设上，线上，万物新生与京东等电商平台及华为、苹果等手机品牌共建在线交易场景；线下，万物新生提供门店、上门、快递、自助回收机的组合性回收渠道。2023 年，爱回收线下门店共 1,819 家，已覆盖 268 个城市。新增的多品类业务已覆盖全国 27 个城市，在 252 家门店落地。

推动技术创新，发展新质生产力。万物新生大力投入创新研发工作，持续迭代升级自动化质检技术，极大提升了质检的效率和精准度。同时，我们不断完善质检保障体系，夯实数据处理能力，助力行业实现数智化发展，将二手消费电子行业从原先的人工处理时代，带入到自动化处理时代。此外，基于多年商业实践和经验积累，万物新生已探索出一套系统化、标准化的产品评估体系，使“非标”二手产品实现到“标品”的跨越。为了构建产业标准体系，我们也在持续加强与政府、非政府组织、行业协会以及学术机构的合作，

通过参与行业标准的讨论和制定、共享最佳实践，助力行业实现标准化发展，从而改善传统二手产业链中的无标准、效率低的情况。

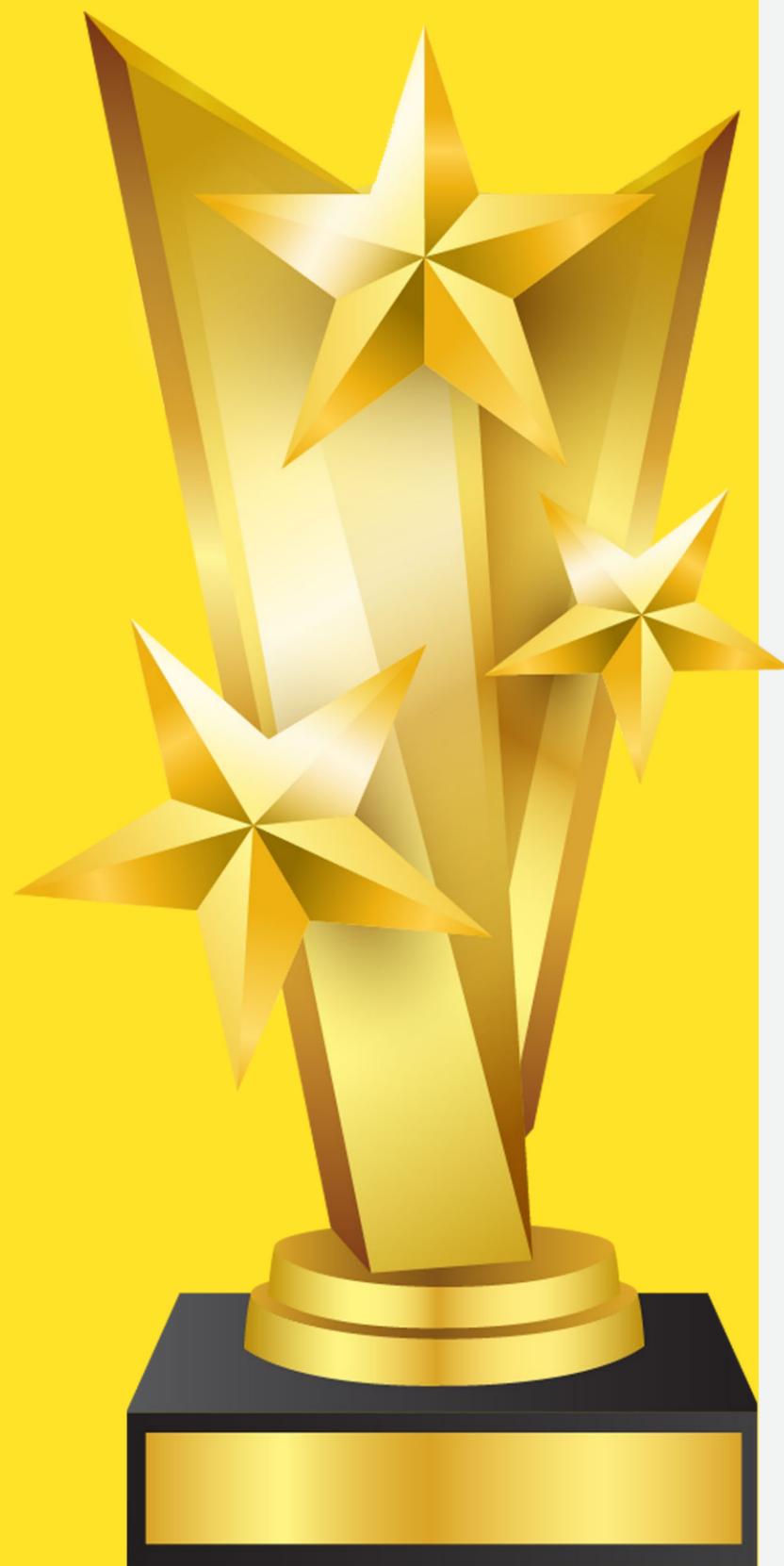
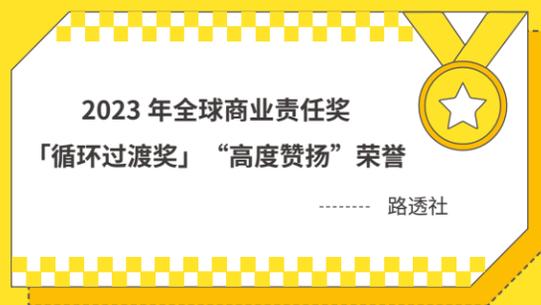
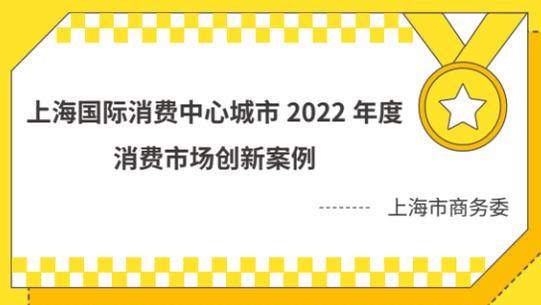
重视员工福祉，促进社会公平。万物新生重视每一位员工的发展与福祉，畅通民主沟通渠道，提升员工福利，并推出全面的健康与安全管理系统。2023 年，我们的整体员工满意度提升约 4.5 个百分点。我们也通过参与教育公益事业，支持教育不平等地区的学校建设和师资培训，以实际行动回馈社会。

优化治理结构，塑造 ESG 标杆。万物新生始终将社会责任融入到商业实践和治理体系，着眼于长期合规稳健发展。我们进一步完善 ESG 管治体系，明确 ESG 管理委员会与 ESG 工作小组职责，全面提升 ESG 治理水平和风险管理能力。我们已加入联合国全球契约组织（United Nations Global Compact，简称 UNGC），遵循全球契约十项原则，致力于打造 ESG 样本企业。

未来，万物新生将继续深化“为你回收更多”的品牌战略，坚持“让闲置不用，都物尽其用”的集团使命，深化循环经济实践，成为全球二手行业的创新者和引领者，努力为全球可持续发展做出更大贡献。我们期待与所有利益相关方一起，为构建更绿色、更美好的世界而努力。



2023 年企业荣誉



DR
D
O
N
O
I

01 走进万物新生

作为数字化循环经济的引领者，万物新生成功构建起 C2B+B2B+B2C 的完整且高效的产业链布局。我们从二手电子产品回收出发，发展多场景、多品类的回收服务能力，通过赋予二手商品“第二生命”以延长其使用的生命周期，减少资源废弃与浪费，推进建立合规翻新的高效产业链，释放出持续的增长潜力。在企业创新发展的同时，我们始终严格遵循国际公认的商业准则并积极推行最佳实践，推动促进企业治理高效运作，实现稳健而持久的发展。

我们的绩效

- ◆ 实现总营收 129.7 亿元人民币，经调整净利润 2.3 亿元人民币¹
- ◆ 总收入同比增长 31.4%
- ◆ 建立线下门店 1,819 家，覆盖 268 个城市
- ◆ 万物新生全平台二手商品交易量 3,230 万台

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、反舞弊管理体系
- ◆ 坚持多品类和自动化战略，不断增强合规翻新能力，持续提升回收服务的便捷性与可及性，助力循环消费的长期发展
- ◆ 建立信息安全 & 隐私保护风险管理委员会，夯实信息安全管理基础
- ◆ 爱回收系统完成通信网络防护三级测评认证

贡献 SDGs



¹ 净利润为 non-GAAP 口径

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

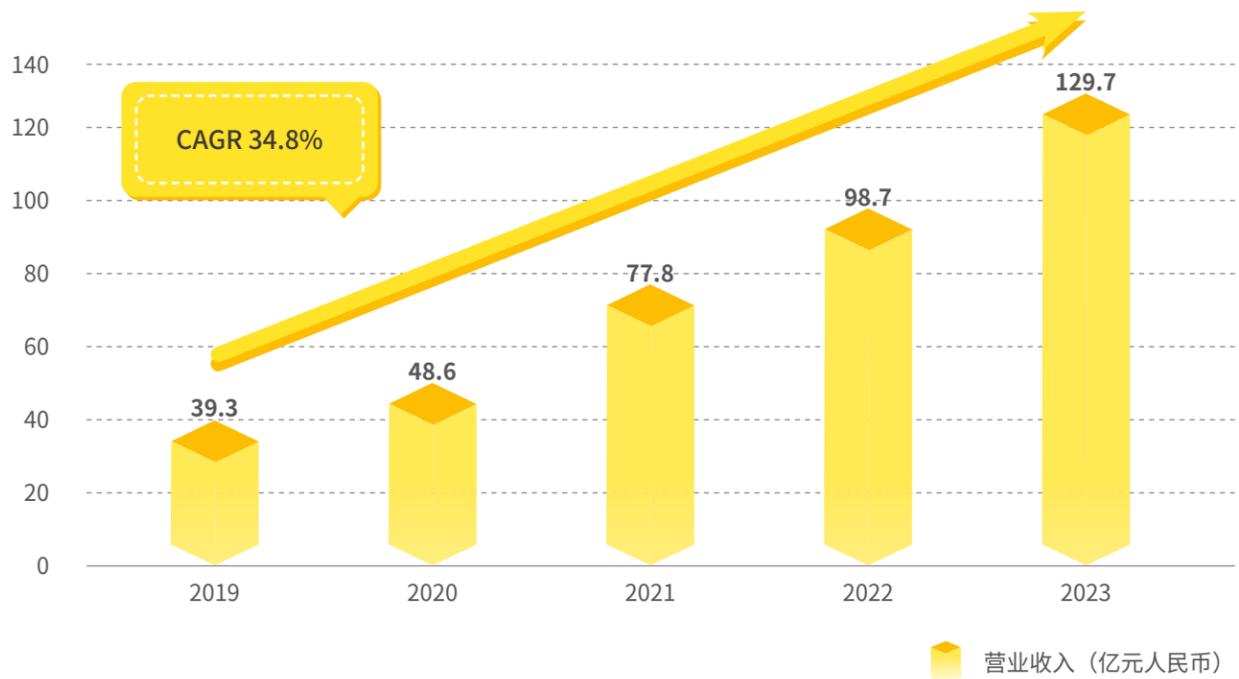


公司概况

万物新生集团 (ATRenew Inc., 纽交所股票代码: RERE) 2011 年创立于中国上海, 定位为“互联网 + 环保”类型的循环经济企业。作为国内领先的二手消费电子产品交易和服务平台, 万物新生坚持“场景 + 供应链”战略, 通过智能高效的自动化质检技术, 以及不断增强的合规翻新整备能力, 持续提升回收服务的便捷性与可及性, 助力循环消费的长期发展。2023 年, 我们将“爱回收”的 slogan 升级为“为你回收更多”, 基于二手手机 3C 的业务大盘与前端履约能力, 升级叠加多品类回收战略, 将爱回收打造为家喻户晓的回收品牌。



万物新生营业收入绩效



自成立以来, 万物新生以创新的商业模式与不断增强的资源整合能力, 构建起覆盖端到端的全链路服务体系, 实现二手商品从消费者到企业、再到消费者的高效循环流动, 助力资源节约型社会建设。

截至 2023 年底:

万物新生业务模式



万物新生基于庞大的线下门店网络与成熟的履约交付能力, 持续推进多品类回收业务, 让更多类型的产品能够发挥价值、“物尽其用”。此外, 我们加强自动化能力建设, 并通过“焕新机”业务, 增强合规翻新整备能力, 提升自身产业链能力和价值, 加强与行业伙伴协同合作, 让更多电子产品实现循环再生, 夯实二手消费产业链。

爱回收—多品类回收

万物新生在试点门店内增设对箱包、腕表、黄金、名酒、鞋服等品类的回收, 更好地满足用户的多种回收需求。我们充分发挥多品类回收的价值, 与各行各业伙伴, 共同激活绿色消费潜力, 拓宽循环经济边界, 为构建资源高效利用、环境友好的绿色产业生态体系注入源源不断的动能。



自动化能力建设

万物新生使用以算法、数据和自动化为核心的科技手段，对二手 3C 行业的普遍性问题提供解决方案。在回收阶段，我们基于大数据和算法引擎，实现更加准确的定级和定价，减少交易纠纷。同时，我们加速自动化设备的研发及落地，建立起高效、协同的自动化处置网络体系，包含 8 大区域级运营中心（分别位于东莞、常州、武汉、成都、天津、西安、沈阳和中国香港）以及 15 个城市级小仓。

质检环节自主研发自动质检流水线 Matrix 3.0 五大模块



“焕新机”合规翻新业务

万物新生持续通过“焕新机”业务，增强合规翻新整备能力，提升自身产业链能力和价值，让更多电子产品实现循环再生，赋予其更高的使用价值。

拓展品牌合作与用户场景

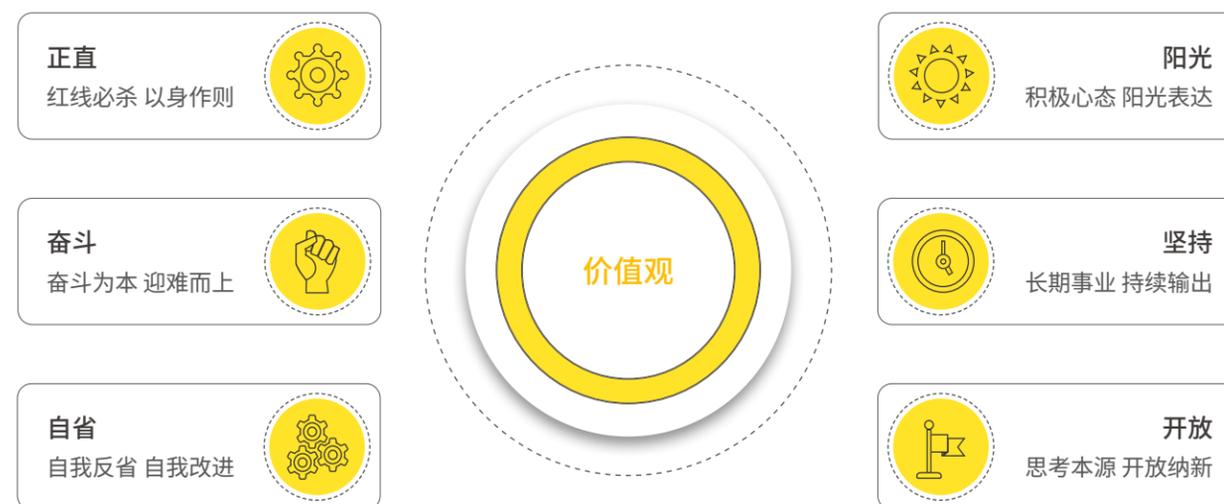
2023 年，我们正式加入苹果官方回收体系，服务苹果在中国内地官网和线下旗舰店进行以旧换新回收的用户。此外，我们与华为签署官方维修授权，并探索多个安卓品牌的产品翻新能力。

2023 年，我们携手全棉时代，将旧衣回收箱投放至全棉时代 10 家门店，共同鼓励旧衣回收行动；助力凯德地产 2023 “Eco Green 自然有能量”主题活动，3 大城市 8 个商场联动，为消费者带来绿色消费新体验；联合多个可持续消费品牌及环保公益机构，成立“宇宙回收联盟”，以联盟的形式共同倡导绿色消费。

企业文化

作为二手消费电子产品交易和服务领域的领军企业，万物新生肩负着赋予闲置物品全新生命、推动循环经济发展的社会责任。我们以提升供应链能力与自主研发的产业链技术能力为抓手，并在企业经营发展历程中，形成由企业使命、愿景、核心价值观构成的企业文化，驱动公司在业务领域不断突破，更有力地赋能绿色、循环、永续的社会经济，贡献全球可持续发展目标。

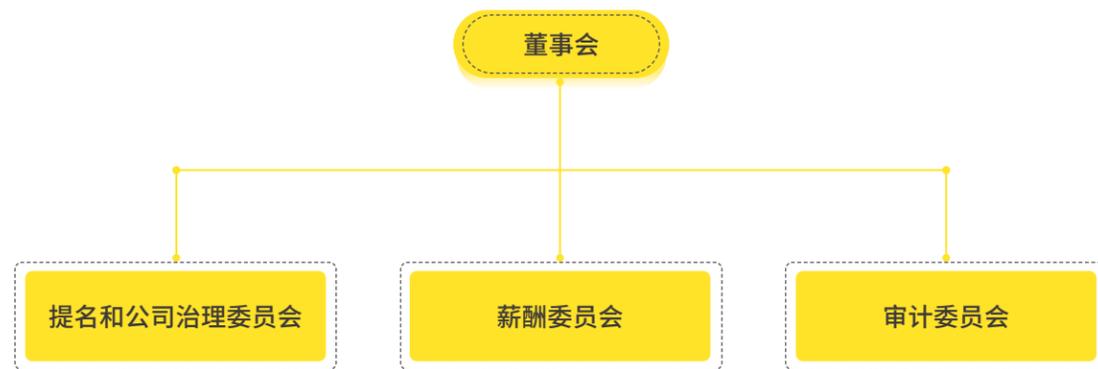
万物新生核心价值观



公司治理

万物新生严格遵守中华人民共和国各项法律法规，以及证券上市所在地美国证券法和纽约证券交易所规则，建立完善的治理架构。我们在董事会下设审计委员会、薪酬委员会及提名和公司治理委员会，通过专业委员会的有效运作，以及强化对董事及高级管理人员的管理与监督，实现企业治理的透明度、公正性、独立性。

万物新生治理架构



截至 2024 年 5 月，公司董事会共有 8 名成员，其中独立董事占比 37.5%，女性董事占比 25%。董事会成员凭借其在财务、产业技术、市场营销等领域的深厚经验，将多元化的专业视角融入集团战略决策与运营管理之中从而更全面、有效地推动业务精进与发展。

万物新生董事会组成

类型	姓名	性别	教育背景	专业能力		
				行业经验	风险管理	财务经验
创始人 / 董事长 / 首席执行官	陈雪峰	男	复旦大学计算机系硕士	✓	✓	
董事 / 执行总裁 / 首席运营官	王永良	男	对外经济贸易大学经济学学士	✓	✓	
董事	周晔	男	美国加州大学伯克利分校电子工程和计算机科学系博士	✓	✓	✓
董事	吴双喜	女	北京师范大学硕士	✓	✓	
董事 / 总裁 / 首席财务官	陈晨	男	上海交通大学学士	✓	✓	✓
独立董事	王静波	男	牛津大学赛德商学院管理学博士	✓	✓	✓
独立董事	蒋国兴	男	复旦大学数学与计算机科学学士	✓	✓	
独立董事	朱睿	女	明尼苏达大学商业管理博士	✓	✓	

万物新生董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名和公司治理委员会。其中审计委员会负责公司内部、外部审计的沟通、监督、会议组织和核查工作。薪酬委员会负责建立、完善科学有效的薪酬管理制度，实施公司的人才开发与利用战略。提名和公司治理委员会负责不断完善公司法人治理结构，增强董事、高级管理人员选举程序的科学性、民主性，优化董事会、高管层的组成人员结构。各委员会均有独立董事参与，提高决策透明度和公信力，保护股东和其他利益相关者的权益。

审计委员会

人数	非独立董事人数	独立董事人数	独立董事占比
3 人	0 人	3 人	100%

薪酬委员会

人数	非独立董事人数	独立董事人数	独立董事占比
3 人	1 人	2 人	66.7%

提名和公司治理委员会

人数	非独立董事人数	独立董事人数	独立董事占比
3 人	1 人	2 人	66.7%



风险合规

万物新生将合规管理视为企业稳健发展的基石，构建高标准的风险防御与合规管理体系，全方位强化风险预警、防控与应对能力，为我们提升在全球市场中的长远竞争力奠定坚实基础。

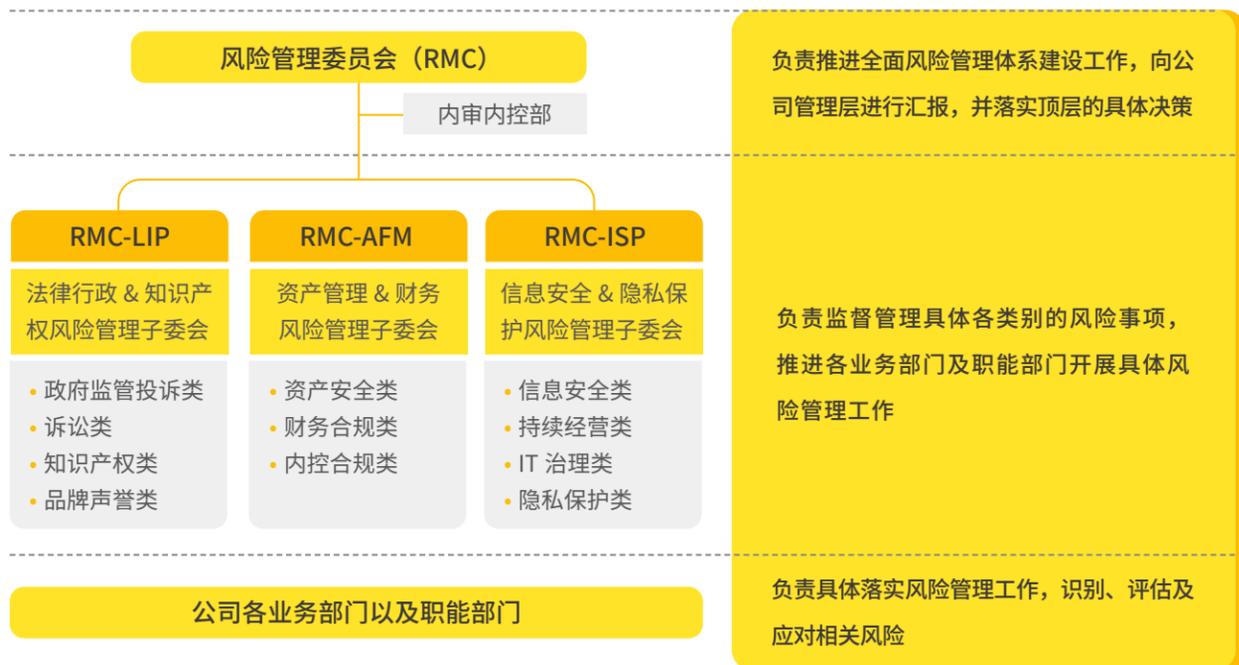
风险管控

万物新生以风险管理制度建设为基础，构建了全方位的风险管理机制防控体系。秉持着事前预警、事中处理、事后改善的风险管控理念，我们精准地识别并前瞻性地应对各类经营风险，确保决策科学、业务安全，针对风险事故及时采取有效措施加强管控，并进行复盘总结优化策略，保障业务运营的连续性和稳定性。

风险管理组织架构

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。2023 年，公司召开 RMC 会议共计 9 次，通过月会机制识别风险问题 25 个，风险整改完成率 80%。

风险管理委员会架构



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 前置风险评估的主要范围包括可能涉及的合规法律风险评估、内控及信息安全风险评估、财税风险评估及政府关系影响评估等，通过该机制提示业务部门相关风险，并推动设计风险应对方案。

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 22 个业务模式创新和活动流程规则的评估需求。



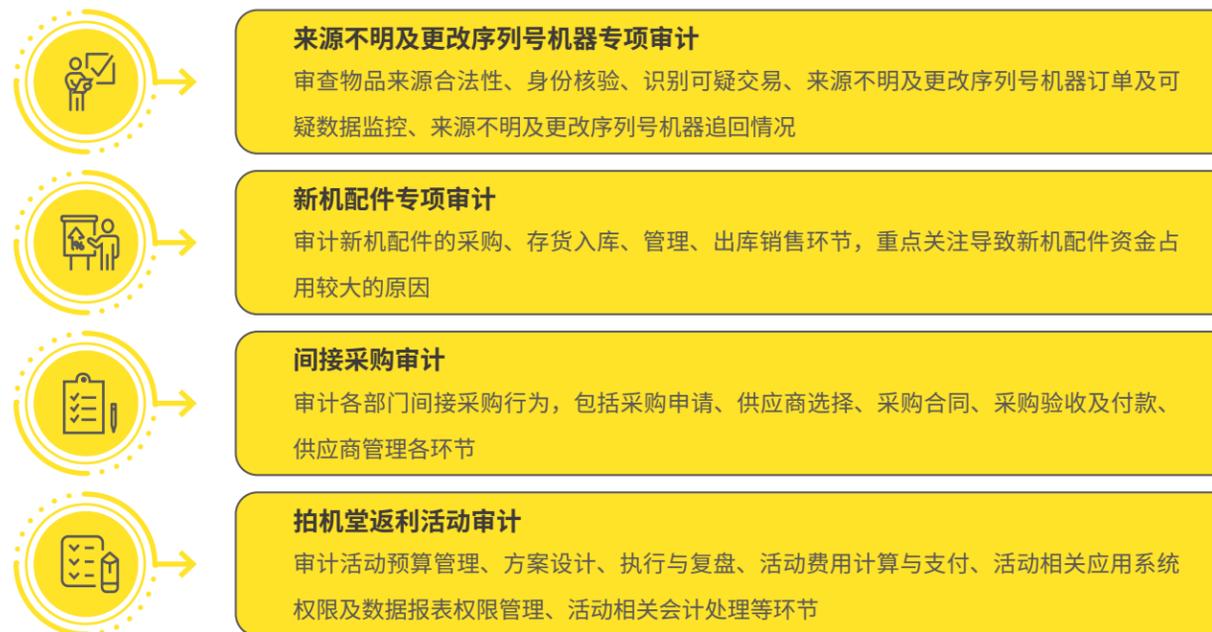
报告期内共处理业务模式创新和活动流程规则的评估需求

22 个

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。2023 年，我们持续开展内控自评项目，总共梳理出内控流程 23 个，控制点近 600 个，识别重要缺陷，并提出缺陷整改建议，监督整改落实，SOX 内控项目缺陷整改率达 100%。在开展 SOX 内控自评的同时，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。2023 年，共开展 4 项专项审计项目。

2023 年开展的审计项目内容



2023 年，我们邀请外部咨询机构对相关业务部门开展 IT 审计专项培训，科普 IT 相关内部控制法规、方法论和实施范围，增强部门 IT 安全合规责任意识与能力。

商业道德

万物新生始终坚持高标准道德底线，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，开展反贪污、反贿赂的合规管理工作，加强运营过程的规范化和制度化，杜绝商业腐败、贿赂行为，确保公司合规健康发展。2023 年，公司未发生贪污诉讼案件。

万物新生廉洁自律管理体系三要素

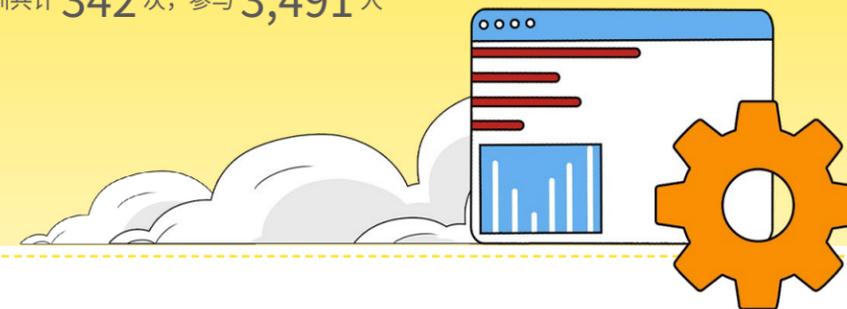
万物新生廉洁自律管理体系

廉洁自律准则	各部门员工行为规范附则	宣贯与监督
<ul style="list-style-type: none"> 明确集团层面举报渠道 明确举报人奖励机制 明确违反准则的处罚机制、失信行为信息收集及披露要求 	<ul style="list-style-type: none"> 明确违规行为分类：造假、虚报与隐瞒、商业贿赂、舞弊、泄露公司信息、侵占/破坏/影响公司资产安全、侵犯知识产权、违反工作标准及交易规范、损害公司形象、违反职业道德、违反法律法规等 明确违规行为等级：1~5 级（1 为红线，为最高违规行为定级），具体视情节严重程度而定 明确适用的处罚方式包括：解除劳动合同、书面警告、口头警告 区分各业务部门特定业务场景，细化廉洁行为规范制度建设，制定《反商业贿赂协议》，针对产业链合作提出廉洁要求 	<ul style="list-style-type: none"> 公司线上（电子屏幕）及线下张贴展示廉洁自律海报 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 通过集团 HR 头条活动进行处罚通报及举报奖励情况，并剪辑保留视频 内审内控职能条线落实行为规范管理体系的监督职能



2023 年绩效

- 集团层面开展廉洁从业检查共计 **18** 次
- 运营层面开展廉洁从业检查共计 **12** 次，日常处理预警 **302,256** 项，检出 1-3 级问题 **3,348** 例
- 集团层面开展廉洁从业相关培训共计 **5** 次，参与 **168** 人
- 运营层面开展廉洁从业相关培训共计 **342** 次，参与 **3,491** 人



举报人保护

万物新生对任何员工舞弊行为秉持零容忍态度。为了有效发现、调查并惩治此类行为，我们制定《举报人保护与奖励制度》，在集团层面及业务部门层面构建针对内部舞弊行为的举报渠道与调查机制。我们通过张贴有关举报奖励的公告海报，开通专用邮箱（邮箱：ICAC@atrenew.com）、设立官方网站举报专栏，以及公开举报电话（+86 15618957708）等多种便捷途径，鼓励内部知情者积极发声。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。截至报告期末所有案件均已处理完结。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。

同时，我们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，严禁以任何形式对举报人进行打击报复。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。



专用邮箱：ICAC@atrenew.com

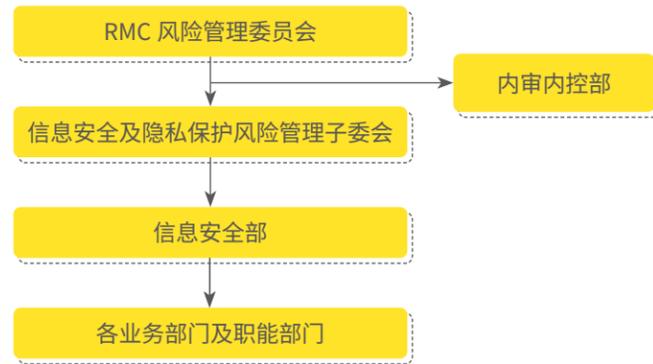


举报电话（+86 15618957708）

信息安全

为了进一步加强数据信息管理，我们建立了信息安全 & 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工作的具体管理工作，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；内审内控部门负责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



在制度层面，我们根据《网络安全法》《数据安全法》等法律法规，定期修订《信息安全管理体制体系》，并定期更新《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。

2023 年，应上海市通管局要求，我们开展“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水平。

爱回收系统完成通信网络防护三级测评认证

为贯彻落实《通信网络安全防护管理办法》（工业和信息化部第 11 号令）对关于网络安全防护的相关要求，2023 年，万物新生邀请第三方测评机构对爱回收系统开展通信网络防护三级认证测评，并获取备案证明。



爱回收系统获“通信网络防护三级测评认证”

万物新生已通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证，报告期内未发生信息 / 数据泄露事件。



万物新生信息安全管理体系认证证书

隐私保护

万物新生高度重视用户隐私保护，严格按照《App 违法违规收集使用个人信息行为认定办法》《个人信息保护法》和欧盟《通用数据保护条例（GDPR）》等相关法律法规要求，制定了包括 PbD（Privacy by Design）等一系列个人信息防护措施，确保个人信息生命周期的安全性，并建立完善的数据备份及恢复机制。

爱回收个人信息保护相关政策

隐私协议

- 我们在隐私协议中，对个人信息收集、使用、共享、转让、保护等方面作出了明确规定，并提供管理个人信息建议。
- 详见：<https://m.aihuishou.com/n/#/help/privacy>
- 详见：<https://sjapi-app.aihuishou.com/opt-content/platform-rule/page/428>

01

个人信息收集清单

- 我们在 App 中会对用户的位置信息、设备属性和服务日志说明收集的使用目的、使用场景、收集情况以及信息内容。
- 详见：<https://m.aihuishou.com/n/#/help/privacy/ahs-personal-data/index>

02

个人信息共享清单

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

03

02

严以律己 管治新生

本章节所回应的重要性议题：

- ◆ 经济绩效
- ◆ 公司治理
- ◆ 产品和服务的环境与社会效益

万物新生将可持续发展视为公司战略的核心组成部分，秉承“让闲置不用，都物尽其用”的使命，致力于打造 ESG 样本企业，将社会责任融入到商业实践中。我们通过优化 ESG 治理体系、积极推动利益相关方沟通和强化 ESG 风险识别与管理，不断提高自身的可持续发展能力和绩效表现，实现企业长期价值与社会价值共同发展。

我们的绩效

- ◆ 深入开展利益相关方调研活动，回收 380 份有效问卷
- ◆ 加入联合国全球契约组织 (UNGC)

我们的行动

- ◆ 优化 ESG 治理体系
- ◆ 推动利益相关方沟通
- ◆ 识别年度 ESG 重大性议题
- ◆ 开展 ESG 风险管理

贡献 SDGs



ESG 治理



WE SUPPORT



万物新生加入联合国全球契约组织

我们建立健全 ESG 管理架构，董事会负责统筹、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。公司设立的 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 工作小组串联本集团各职能部门和业务部门，负责 ESG 工作的落地执行。

万物新生 ESG 组织架构

组织架构	成员构成	职责
<p>董事会</p>	<p>公司董事与独立董事</p>	<ul style="list-style-type: none"> 统筹整体 ESG 发展工作 ESG 重大事项的顶层审议与决策 监督 ESG 相关事宜
<p>ESG 管理委员会 (ESGC)</p>	<p>公司管理层及各部门一级负责人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 履行 ESG 重大事项的顶层决策 推动 ESG 战略落实与目标进展
<p>ESG 工作小组 各职能部门及业务部门</p>	<p>公司各职能部门和业务部门核心成员</p>	<ul style="list-style-type: none"> 串联公司各业务和职能部门 负责执行 ESGC 的相关工作

利益相关方参与

利益相关方对公司可持续发展工作的理解、认同和支持是万物新生持续有效推进工作的基础。2023 年，我们继续通过多样化渠道与各利益相关方沟通，确保了解并满足消费者、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，推动万物新生工作的透明度和可持续发展实践。

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
<p>消费者</p>	为消费者打造优质的产品与服务，塑造万物新生品牌价值	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>平台商家</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 客户责任与服务 技术创新与知识产权保护 负责任供应链 	<ul style="list-style-type: none"> 商家大会 商家培训 商家评估 商家交易流程的数字化
<p>员工</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 劳工管理 多元化与平等 员工健康与安全 员工培训与发展 	<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>股东 / 投资者</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>政府及监管机构</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 依法纳税 合规信息披露 接待调研
<p>媒体</p>	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、践行可持续发展的重要推动力	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务的环境、社会效益 	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息披露 媒体合作
<p>社区公众</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 社会公益事业 	<ul style="list-style-type: none"> 捐赠与援助 开展公益项目
<p>供应商与合作伙伴</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 负责任供应链 经济绩效 产品和服务的环境、社会效益 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商评估 产业合作

重大性议题识别与判定

2023 年，万物新生参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议，以及 MSCI、Sustainalytics、DJSI 等资本市场指数评级所关注的行业 ESG 重点议题，重新梳理出万物新生 ESG 的 19 项重大性议题，涵盖企业管治、研发、运营、客户服务、供应链管理、劳工管理等价值链环节。为了更好地开展 ESG 议题的重要性评估，万物新生委托独立顾问机构开展深入的利益相关方调研活动，共回收 380 份有效问卷。

重大性议题判定流程

议题识别

通过分析国内外 ESG 相关标准、监管政策要求、资本市场关注重点，开展行业对标分析，结合公司自身实际和业务布局，筛选出 19 项重大性议题。

议题调研

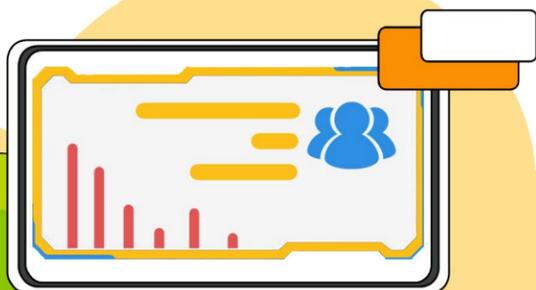
面向员工、投资者、监管机构、用户、供应商等利益相关方开展问卷调研，共回收有效问卷 380 份。

议题排序

基于问卷调研结果，从“万物新生发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度出发，对议题进行优先级排序，形成万物新生重大性议题矩阵。

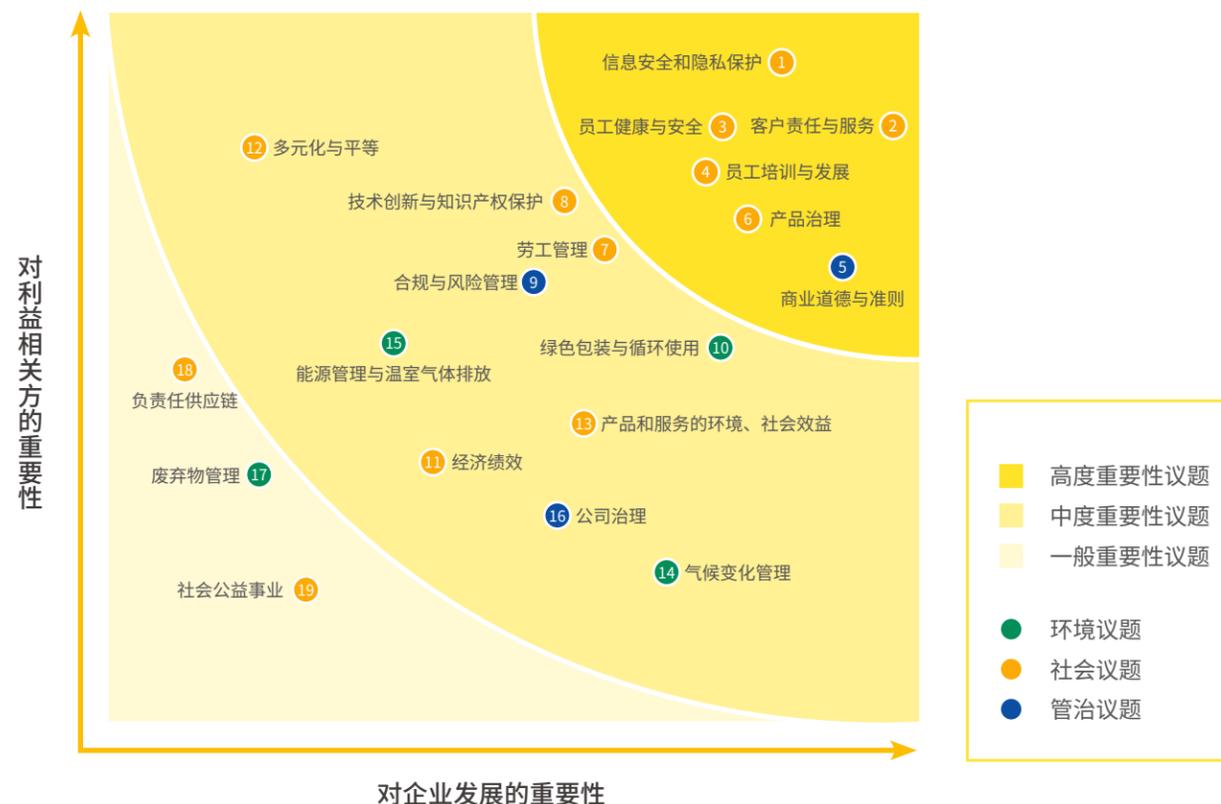
议题审核

公司内部管理层和外部专家对议题筛选结果进行审核，最终确定高度重要性议题，在报告中重点披露。



2023 年度，万物新生识别了更多的环保议题，更加关注绿色包装与循环使用与气候变化管理。同时，万物新生对劳工管理、客户责任与服务、多元化与平等社会类议题的关注度持续上升。

万物新生 2023 年度 ESG 重要性议题矩阵



万物新生共识别出高度重要议题 6 项、中度重要议题 10 项、一般重要议题 3 项，本报告会将高度重要议题作为重点进行详细披露。

高度重要性议题

- 1. 信息安全和隐私保护
- 2. 客户责任与服务
- 3. 员工健康与安全
- 4. 员工培训与发展
- 5. 商业道德与准则
- 6. 产品治理

中度重要性议题

- 7. 劳工管理
- 8. 技术创新与知识产权保护
- 9. 合规与风险管理
- 10. 绿色包装与循环使用
- 11. 经济绩效
- 12. 多元化与平等
- 13. 产品和服务的环境、社会效益
- 14. 气候变化管理
- 15. 能源管理与温室气体排放
- 16. 公司治理

一般重要性议题

- 17. 废弃物管理
- 18. 负责任供应链
- 19. 社会公益事业

ESG 风险管理

万物新生将 ESG 风险作为企业风险评价体系的重要内容，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。通过识别关键议题和潜在风险，我们重点在信息安全和隐私保护、客户责任与服务、员工健康与安全、员工培训与发展、商业道德与准则、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对应章节中详述。



重要性议题	信息安全和隐私保护	客户责任与服务	员工健康与安全	员工培训与发展	商业道德与准则	产品治理
对万物新生的意义	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	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	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	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	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	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
提升举措	<ul style="list-style-type: none"> 自主研发多硬盘隐私清除技术 组建信息安全 & 隐私保护风险管理机构并制定相关制度，开展培训 	<ul style="list-style-type: none"> 以用户体验为中心，新增上门优化项目 开展客户满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 提供健康福利保障 举办职业病预防讲座 	<ul style="list-style-type: none"> 优化绩效考核机制 丰富员工培训计划 	<ul style="list-style-type: none"> 开展廉洁从业检查 开展廉洁从业培训 举报人保护制度 	<ul style="list-style-type: none"> 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
对应章节	<ul style="list-style-type: none"> 产品质控 信息安全 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 至优服务 	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 员工成长 	<ul style="list-style-type: none"> 风险合规 	<ul style="list-style-type: none"> 产品质控 产品 / 服务可及性 负责任供应链 绿色产业
推进 SDGs	12 负责任消费和生产	3 良好健康与福祉, 9 产业、创新和基础设施, 12 负责任消费和生产	3 良好健康与福祉	8 体面工作和经济增长	10 公平、正义与强大机构	9 产业、创新和基础设施, 12 负责任消费和生产

03 物尽其用 绿色新生

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质检水平，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，协助打造绿色城市，在循环经济道路上走得更稳更远。

我们的绩效

- ◆ 与2022年相比，2023年范围一与范围二的温室气体排放强度下降约6.67%
- ◆ 2023年参与制定团标2项和企业联合标准2项
- ◆ 通过ISO 14001环境管理体系认证
- ◆ 2023年共绿色处置设备11.17万台，减少电子产品污染17.83吨

我们的行动

- ◆ 开展气候情景分析，识别气候风险与机遇，加强气候变化管理
- ◆ 参与二手回收行业标准制定，提高产品质检能力，推动绿色产业发展
- ◆ 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

贡献 SDGs



本章节所回应的重要性议题：

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



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信息披露工作组（TCFD）的建议，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，以推动公司的长远绿色发展。

2023 年度，我们继续开展范围三温室气体排放核算工作，充分考虑与万物新生息息相关的上下游活动，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。由于业务发展，2023 年度万物新生范围二温室气体排放较 2022 年度增加 22.22%，但范围一与范围二温室气体排放强度下降约 6.67%。

范围一与范围二温室气体排放强度下降约

6.67%

指标	2023 数据	单位
范围一温室气体排放	0	吨二氧化碳当量
范围二温室气体排放	3,667.84	吨二氧化碳当量
温室气体排放强度（范围一 + 范围二）	0.28	吨二氧化碳当量 / 百万元人民币
范围三温室气体排放	39,811.02	吨二氧化碳当量
范围三 - 资本货物	8,696.67	吨二氧化碳当量
范围三 - 上游运输配送	3,242.40	吨二氧化碳当量
范围三 - 商务差旅	1,524.93	吨二氧化碳当量
范围三 - 员工通勤	3,019.07	吨二氧化碳当量
范围三 - 下游运输配送	8,604.78	吨二氧化碳当量
范围三 - 售出产品末端处置排放	14,123.62	吨二氧化碳当量
范围三 - 特许经营	599.54	吨二氧化碳当量

气候治理

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，形成自上而下的气候议题管治架构，推动建立气候变化管理汇报机制。

气候治理组织架构图



董事会为气候变化管理的最高决策和管治机构，对公司的气候变化管理工作承担主要责任，定期监督气候相关工作和目标达成情况。ESG 管理委员会将气候变化管理视为重要议题，每年定期审查气候管理工作，充分考虑气候变化给万物新生带来的风险与机遇。ESG 工作小组负责应对气候变化工作的执行，确保贯彻落实董事会及 ESG 管理委员会的决策。工作小组定期开展气候风险识别与评估，并制定相应的应对策略，提高万物新生的气候韧性。



气候风险与机遇的识别与管理

气候变动带来的风险与机遇可能对企业的中长期运营造成显著的不确定性影响。针对未来多变的气候状况，万物新生开展气候情景分析，识别气候风险与机遇对企业经营的潜在影响，并采取相应策略减轻其对财务及运营的冲击，提高万物新生的气候韧性。

气候风险管理流程

万物新生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，并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。



物理风险识别与管理

万物新生根据 TCFD 的建议，采用央行与监管机构绿色金融网络（Central Banks and Supervisors Network for Greening the Financial System, NGFS）的至 2050 年潜在升温 1.5°C（NGFS 1.5）和至 2050 年潜在升温 3°C（NGFS 3 NDC）进行情景分析，识别出集团所属行政办公楼、运营中心及门店遭遇各类物理气候灾害风险威胁的强度，为风险应对决策提供信息，并优化资源分配。

万物新生气候变化物理风险等级评估一览表

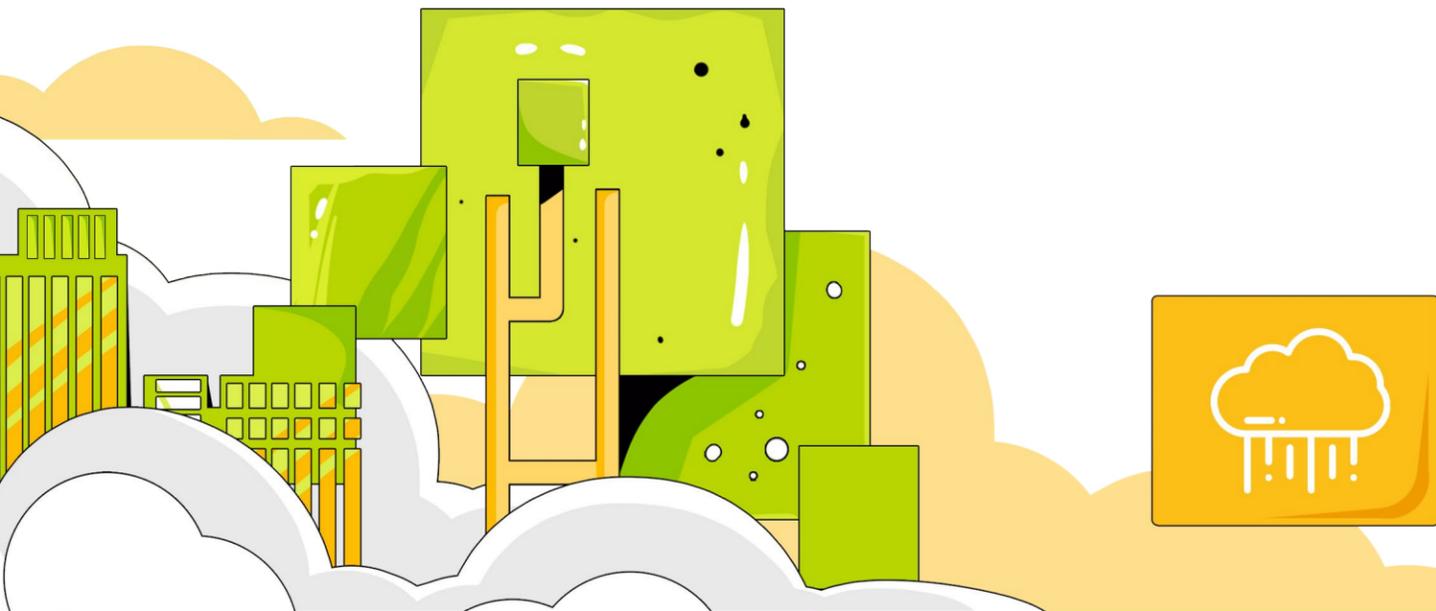
	中国大陆地区		港澳台地区		海外地区	
	NGFS 1.5	NGFS 3 NDC	NGFS 1.5	NGFS 3 NDC	NGFS 1.5	NGFS 3 NDC
慢性风险						
极端高温	●●●	●●●	●	●	●	●
极端寒冷	●●	●●	●	●	●	●
极端降水	●	●	●	●	●	●
极端降雪	●	●	●	●	●	●
极端强风	●	●	●	●	●	●
急性风险						
沿海洪涝	●	●	●	●	●	●
沿河洪涝	●●	●●	●	●	●	●
热带气旋	●●	●●	●	●	●	●
野火	●●●	●●●	●	●	●	●
枯水	●●	●	●	●	●	●

低风险 ● 中风险 ●● 高风险 ●●● 极高风险 ●●●●

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的运营地较少，暂未面临严重的气候物理风险，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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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



转型风险与机遇识别与管理

2015 年巴黎气候变化大会上通过《巴黎协定》，提出了到 2050 年实现碳中和，将全球温升控制在 2°C 以下，并进一步提出了具有雄心的控制在 1.5°C 以内的温升目标。基于此，全球气候政策、清洁能源技术、经济市场等将发生重大变革，带来了转型风险的同时蕴藏着巨大的绿色发展机遇。此外，我国已设定 2030 年前碳达峰的目标，并印发《2030 年前碳达峰行动方案》，预计 2030 年前国家产业结构调整将取得重大进展，清洁、低碳、安全、高效的能源管理体系初步建立，重点领域低碳发展模式基本形成，重点耗能行业能源利用效率达到国际先进水平。

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 年	2050 年	
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	●●●	●●●	<ul style="list-style-type: none"> 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
	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	●●●	●●●	<ul style="list-style-type: none"> 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	●●●	●●●	<ul style="list-style-type: none"> 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 加强物流运输、包材等供应商管理，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
	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	●●●	●●●	<ul style="list-style-type: none"> 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 年	2050 年
产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	●●●●	●●●●
	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 ●●●●

绿色产业

随着以旧换新和二手消费趋势日益受到消费者的青睐，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。万物新生始终秉持着绿色、可持续发展理念，充分发挥自身在行业的领先优势，致力于从“产业”和“绿色”两个层面同步推进，构建具有环境与气候效应的产品和服务体系。

提升绿色业务能力

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。2023 年，万物新生持续推进“多品类回收”战略，新增了小家电、鞋服等上门 / 门店回收业务，以更丰富的服务品类促进消费品可持续发展。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。

推动行业内部交流合作

万物新生作为二手经济行业的领军企业，始终致力于推动行业内部交流合作，助力绿色产业蓬勃发展。我们发布行业洞察报告，为行业的健康发展提供了方向指引。同时，我们积极参与各类专业行业组织、团体和协会，借助更广阔的平台倡导和推动行业标准的建立和完善，以及设备技术的革新和升级，引领行业向着更加规范、高效、可持续的方向发展，推动实现科技普惠。



案例 | 万物新生参加 2023 谷歌开发者大会

2023 年，万物新生受邀参加谷歌开发者大会，并发表了关于《使用机器学习提升自动化手机质检设备的效率》的专题演讲。与会的专家学者和行业精英围绕 Mobile 开发、Web 开发、AI 开发、Cloud 开发等领域开展了积极广泛的交流与探讨。

作为大会的重要参与者，我们期望通过大会接触到最新的技术动态和行业趋势，推动智能化质检设备的普及，提高手机制造业的生产效率与质量控制水平，与行业伙伴共创机遇、一同实现多元共进。



◆ 万物新生作为受邀嘉宾发表技术专题演讲

2023 年，万物新生参与制定 4 项标准，包括与深圳市电子行业协会联合起草的团标 T-SZEIA013-2023《二手手机交易规范》和 T-SZEIA013-2023《二手手机出口质量要求》，以及万物新生作为逆向物流与低碳供应链产业联盟的理事长单位，参与起草的企业联合标准《二手 3C 产品检测定级规范手机》《二手 3C 产品检测服务规范》。我们还与深圳市电子行业协会共同推动了《深圳二手电子产品翻新标准》落地，填补了产业标准的空白。从 2017 年到 2023 年，万物新生参与制定行标 1 项、团标 14 项及企业联合标准 2 项，共计 17 项。

从 2017 年到 2023 年

万物新生参与制定行标

1 项

万物新生参与制定团标

14 项

万物新生参与制定企业联合标准

2 项

共计

17 项



案例 | 创新合规翻新管理，有效应对二手电子行业风险

2023 年，公司与（位于深圳的）中国二手电子交易中心，联合深圳市电子行业协会一同开展合规翻新大会，针对深圳及周边的 3C 类目商家，进行合规翻新案例分享、宣贯，同时为商家提供合规翻新的资源。同时，作为深圳电子行业协会的理事成员，万物新生在电子产品合规翻新领域牵头制定了六大标准，覆盖电子产品翻新的术语、通用技术要求、质量管理要求、组织技术规范、技术规范（手机）、同质配件准入规范等方面，助力推进二手行业翻新合规化进程。

万物新生在推动电子产品合规翻新方面发挥了重要的角色。通过举办合规翻新大会和制定六大标准，我们不仅提升了商家的合规意识和能力，也为二手行业的合规化发展提供了明确的指导和标准。这一系列的努力有助于建立一个更加规范和可持续的二手电子产品市场，保护消费者权益，促进行业的健康发展。



案例 | 万物新生积极参与行业协会活动

万物新生积极参加国内外二手行业交流活动，传达企业理念。拍机堂运营总监巫继伟在靓机汇组织的首届二手行业交流大会上做了主题为“机大侠赋能二手生态”的相关分享，启发二手行业从业者关注科技赋能。此外，万物新生海外业务部参与日本交流会，关注新兴技术合作和市场拓展，展现了公司对国际市场的重视。



拍机堂运营总监巫继伟做“机大侠赋能二手生态”主题分享



海外业务部参加日本交流会

绿色运营

万物新生努力降低运营活动对环境的影响，加强环境管理，携手产业链共建可持续发展的市场环境。我们严格遵循业务所在地环境相关法律法规，制定《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，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

万物新生采取数字化的手段精准监控、预测各仓库的库存，通过合理规划布局、更新货品储存容器、优化电子货架管理系统、操作流程标准化建设等手段，提高仓储空间利用率，提升了员工拣选效率、降低了搬运强度，也避免了存货搬运、存储过程产生的设备、物料及能源损耗。在海外仓库，万物新生通过安装智能能源管理系统，对仓储设备的能源使用进行监控和控制，有效避免不必要的能源浪费。

报告期内，我们对天津运营中心进行布局优化。由于原有仓储空间无法满足当前及未来持续增长的需求，且可拓展空间有限，我们对现场布局开展了重新规划。我们通过矫正不合理的物流动线，重新规划并增加工位、货架，使工作台数量提升 24.15%，总货架数量提升 44.00%，库容提升 74.82%，员工日常搬运强度降低 35.54%。



天津运营中心布局优化提升



工作台数量提升

24.15%



总货架数量提升

44.00%



库容提升

74.82%



员工日常搬运强度降低

35.54%

绿色包装

万物新生在企业的日常运营中深入植入绿色理念，通过创新的运营模式和材料应用，推动绿色包装和循环利用的实践。我们通过优选包装材料、创新包装解决方案、提升包装回收与再利用等一系列手段，减少包装材料的使用，力求最小化包装使用对环境的影响。

在采购过程中，我们优先选择更环保且耐用的包装材料，减少塑料包装对环境的影响。我们不仅关注包装材料本身的环保性能，还致力于推动物品包装的标准化、绿色化、循环化和减量化，以实现资源的最大化利用和环境影响的最小化。

为协助商家减少打包材料使用，我们推出 OPT 退货物品合包出库解决方案，为商家节省打包、快递的费用的同时，节约了物流揽收过程中包材消耗量。我们推出的 POP 寄卖项目，将原本仅限于在拍机堂平台面向企业（TO B）销售的商品，扩展至拍拍平台面向消费者（TO C）销售，实现了商家 B、C（拍机堂和拍拍）销售通道互联，缩短了平台卖家面向消费者（TO C）的交易流程，同时也节约了物流揽收过程中的包材消耗量，降低了物流运输过程中的碳排放。

我们不断提升快递包装废弃物的回收与再利用率，以实际行动践行绿色消费和循环经济理念。我们建立《耗材回收规范 SOP》，规定对达到一定质量、外观要求的纸箱进行重复利用，并重复利用合格的包裹内填充物，减少了资源浪费。同时，我们通过引入先进的自动化技术，对运营体系进行升级，在包装环节实现了自动化作业，提高了效率。2023 年，我们通过上线密封袋配置，优化密封袋使用决策，减少密封袋在低价值物品上的使用，共计降低使用密封袋 118 万余个，为构建可持续发展的社会贡献力量。



绿色包装与循环利用 2023 年 TO B 业务回收包裹内填充物吨数

24 吨



绿色包装与循环利用 2023 年 TO C 业务回收利用包装材料个数

192,000 个

绿色物流

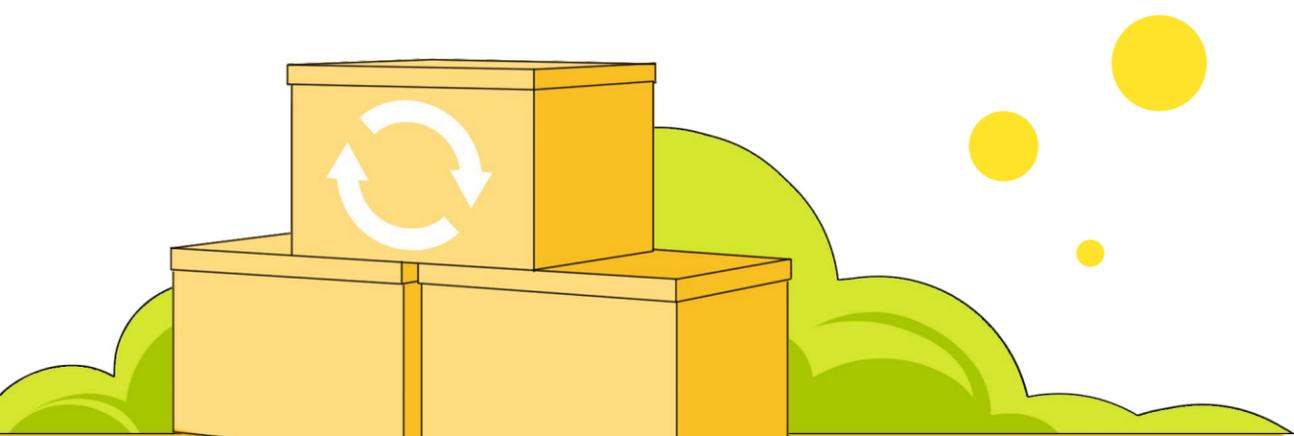
万物新生通过技术创新、优选承包商等方式，在物流领域积极开展绿色实践，紧紧围绕产品的上、下游环节，力求减少每一件产品在回收、转运和运送过程中对环境的影响和对能源的消耗。

为降低物品配送过程中的碳排放，万物新生优先选择在环境和气候方面有行业领先表现的物流供应商，我们的主要物流承包商顺丰速运和京东物流均已获得 ISO14001 的环境管理体系认证，确保其环境方面的合法合规性及环境管理有效性。我们对物流公司所产生的碳排放（范围三 - 上、下游运输和配送）以及在此过程中所涉及的包装物料消耗进行了统计与计算，为我们未来布局全产业链碳减排提供数据预测基础。

绿色处置

万物新生严格遵循业务所在地的废物处理处置相关法律法规，重视产品的全生命周期管理。我们尤其重视手机等 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。我们与具有再生资源回收经营资质的第三方合作，对回收的存在质量问题或款式废旧且无市场流通价值的设备进行环保拆解。同时，我们将拆解后的金属材料进行进一步的分类、回收、再利用，以响应国家绿色发展要求，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。

指标		2023 数据	单位	
废弃物管理	绿色处置设备台数	11.17	万台	
	减少重金属污染	金	0.61	千克
		银	4.29	千克
		铜	5,149.08	千克
		钯	0.02	千克
减少电子产品污染	17.83	吨		



绿色办公

万物新生积极践行绿色低碳发展理念，实施绿色办公策略，以降低办公能源消耗和资源使用。同时，我们充分挖掘自身特色，在办公区域设置爱回收·爱分类智能回收机，让员工们养成回收利用的意识和好习惯，将绿色发展理念融入员工日常工作和生活中。

为形成更加绿色的办公环境，提升员工环保意识，我们在日常运营中制定以下节能减排措施：

职场空调管理

在工作时间，大楼物业负责集中控制空调温度，而公司内的独立空调系统则会关闭，以节约能源。在非工作时间，可以根据需要分区域使用独立空调，加班员工可向行政部门申请。

推行无纸化办公

我们于 2023 年上线了报销 OA 系统发票云功能，进一步简化报销流程，在使整个流程更加便捷、提高报销流程的效率的同时，避免纸质单据、文件的打印，减少纸质资源消耗。

采纳节水设施

我们于 2023 年在运营中心办公场所升级引入 2 台净水设备，取代原有桶装水设备，并设定每月用水控制在 1.5 千吨以内的目标，2023 年内均已达成目标。

开设员工食堂

为了减少一次性外卖包装的使用，万物新生面向员工推出了“万物新生员工午餐服务”，用重复利用的餐具替代一次性餐具与包装。食堂每天提供多种荤素搭配的营养菜品，并采用员工自行称重的方式支付，以避免食物浪费。同时，我们通过问卷调研了解员工对食堂的满意度，以便及时调整和改进。

鼓励低碳差旅

公司实行严格的出差单审批流程，以减少不必要的出差，并利用差旅管理平台统一控制成本，员工无需预先垫付差旅费，也无需自行报销打印单据。我们鼓励员工优先采用高铁替代飞机出行，通过应用碳排放强度更低的运营方式，减少公司商务差旅带来的温室气体（范围三）排放。

推广使用环保产品

万物新生与特斯拉合作，推出了“万物新生 & 特斯拉购车优惠专属项目”，员工在活动期间购买特斯拉车辆可享受企业优惠，同时，公司所在办公区停车场的充电桩也为电车通勤员工提供便利。此外，公司还提供了一系列环保定制的礼品，如使用可回收材质制成的 RPET 背包、咖啡渣品味杯、杜邦纸电脑包、混凝土无线充电器和凉感科技布口罩等，以推广环保理念。

指标		2023 数据	单位
能源管理	用电量	6,440,419.44	千瓦时
	用水量	16,879.85	吨
水资源管理	用水量 - 市政用水	16,010.41	吨
	用水量 - 桶装水	869.44	吨
	用水密度	1.30	吨 / 百万元人民币
	污水排放量	13,503.88	吨
废弃物管理	污水排放密度	1.04	吨 / 百万元人民币
	无害废弃物（办公垃圾）排放量	31.99	吨
	可回收物回收量	551.46	吨

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，通过线上活动、线下主题会、循环回收项目等多种途径，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。同时，我们积极参与展会活动，提高公众对绿色消费的认识，并提供创新的绿色消费思路，有力推动了绿色循环经济的全面发展。



案例 | 万物新生积极参与上海市“五五购物节”

万物新生积极参与 2023 年上海市人民政府举办的第四届上海市“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。此外，我们还参与了购物节的专题活动“绿色消费季活动”，并在活动开幕式上作为行业代表企业发表了宣言。

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。



万物新生“五五购物节”宣传海报



案例 | 万物新生参与绿色展会，助力城市绿色发展

作为低碳生活和绿色消费的积极推动者，万物新生参与了首届国家级碳博会、中国品牌日、上海市五五购物节和深圳（国际）城市环境与景观产业展等多个重要活动。在这些场合，我们向公众传达了循环经济、绿色消费和绿色城市的关键理念，旨在提高公众的环保意识，并鼓励大家采取更加环保和低碳的生活方式。

我们倡导减少浪费、回收再利用，并鼓励使用环保产品，以减少对环境的破坏。我们的目标是让更多人意识到环境保护的重要性，从而让他们积极参与到低碳生活和绿色消费中来，共同为建设美好家园贡献一份力量。



万物新生参加首届国家级碳博会展览，入选首届碳博会案例集



万物新生参加深圳（国际）城市环境与景观产业展



案例 | 万物新生参与“青绿计划”，打造低碳消费体验

2023 年，万物新生积极参与京东“青绿计划”，通过推出换新服务、线上线下联动环保活动等方式，提升大众参与绿色消费的积极性。

我们为消费者提供多样化的服务，通过“回收 + 换新”的服务形式为公众参与绿色消费提供便利。同时，我们推出多样化的消费品类，提供超过 9 万项产品，并实现了绿色环保标识全覆盖。万物新生通过自身传播及与京东的合作，实现了多场景与消费者的互动，提升了公众对绿色消费的关注度。



案例 | 拍机堂向商家发布年度交易报告，助力用户增强碳减排意识

2023 年，我们继续开展个人碳排放绩效核算与披露。拍机堂在年末通过 App 向平台商家发布年度报告，直观显示平台商家的年度交易量和降低碳排放量。这一举措不仅提高了平台商家对于自身在碳减排方面贡献的认知，提高平台商家对自身贡献的荣誉感，同时有力地引导用户形成绿色低碳的生活消费习惯，增强全社会节能减排、绿色发展的意识。



拍机堂年度报告界面



案例 | 万物新生携手叮咚买菜，鼓励市民参与回收行动

万物新生致力于将环保理念融入市民的日常生活，让绿色消费成为一种新时尚。为此，我们与生鲜电商叮咚买菜合作推出创新性的环保活动。活动期间，上海地区的用户在爱回收的回收机投递可回收物时，有机会获得“叮咚买菜消费金”，消费金可在叮咚买菜支付时抵扣使用。万物新生通过跨界合作，为参与回收的用户提供了实际的优惠，提高了市民参与环保行动的积极性，也让市民在为环保作贡献的同时，享受到绿色消费的乐趣，推动绿色消费观念的普及。



万物新生与叮咚买菜合作活动海报

绿色城市

爱回收·爱分类是万物新生投资孵化的城市绿色产业链业务，通过“互联网+垃圾分类”模式，以科技创新驱动，实现业务的高效运营。爱回收·爱分类以市场化、标准化、技术化的方式，规范传统“脏、乱、差”的拾荒行业，通过基于互联网的智能化交易体系、规范化垃圾清运及末端处理的优势，为居民提供一站式可回收物分类、交投、积分兑换等服务，通过简单便捷的回收服务，促进生活垃圾源头减量。

为了提倡可回收物循环利用，进一步提升居民的环保成就感和垃圾分类积极性，2023 年爱回收·爱分类发起“一分贝计划”，携手众多公益企业，开展一系列资源回收、环保再生和环境公益等绿色公益行动。居民在爱回收·爱分类的智能回收机投递可回收物时，可参与“一分贝计划”，用实际的投递行为助力环保，可以在小区增设环保再生公共设施、也可以表彰对垃圾分类作出突出贡献的人物以及关爱社区弱势群体等。通过添置再生公共设施，推行环境友好、动物友好和地球友好等项目等方式，爱回收·爱分类在社区及非社区多种场景，为居民提供生活关爱，营造绿色低碳空间，提升公众绿色环保意识。爱回收·爱分类通过“一分贝计划”，让社区居民切身体验和享受到垃圾分类带来的成果，实现低价值向高价值的转化，让垃圾成为看得见、摸得着的“实物”后再回到居民身边。爱回收·爱分类在全国 12 个城市的 423 个社区落地了 556 个环保再生设施，累计超 4.5 万居民参加活动，产生了 225 万笔回收投递。



2023 年，爱回收·爱分类累计投放智能回收机

21,038 台

爱回收·爱分类用户规模达到

1,500 万人

爱回收·爱分类年回收量达到

41 万吨

爱回收·爱分类落地环保再生设施

556 个



案例 | 爱回收·爱分类与利乐联合开展社区奶盒回收行动

2023 年 3 月至 11 月，爱回收·爱分类与利乐在上海、厦门等城市的 38 个社区开展“一分贝计划”，用社区居民投递回收的牛奶盒和饮料盒制作成 40 张休闲长椅，并投放回原社区，以此进一步提升居民的环保成就感和垃圾分类积极性。此外，双方在上海、厦门、成都、济南、武汉等 13 个城市开展奶盒分拣相关工作，以提升分拣的精细度。



◆ 奶盒社区回收照片



◆ 奶盒椅现场照片



案例 | 爱回收·爱分类与太太乐联合开展社区软塑包装回收行动

2023 年 4 月至 2024 年 2 月，爱回收·爱分类与太太乐联合开展“一分贝计划”，在社区回收低值塑料软包装，通过与回收衣服纤维进行结合，制成 85 把塑料再生椅，并投入到上海、成都的 60 多个社区，实现了废旧低值塑料软包装的减量化、资源化、无害化摊处理，减少了环境污染。

制成塑料再生椅

85 把



◆ 软塑包装社区活动照片



◆ 再生塑料环保椅照片



案例 | 爱回收·爱分类与盒马合作进行环保科普展

2023年6月，爱回收·爱分类与盒马在盒马上海滨江中心店联合开设了“可持续样板超市”和“再生环保展览”，将废弃包装再生制成的产品带进超市。双方共同倡导可持续生活方式，通过绿色理念的趣味化年轻化沟通，激发环保的共建共享与亲身践行。我们将牛奶盒、饮料瓶、纸质包装、洗衣液瓶包装、咖啡渣等消费端废弃物制成的再生产品置于货架，吸引公众了解其背后“消费-回收-再生”的循环故事。我们通过零距离“可触摸”的环保价值，激发消费之后的分类行动意识。本次活动也是爱回收·爱分类将“无用之用”环保展向流通场景中的一次延伸。



环保科普展现场照片



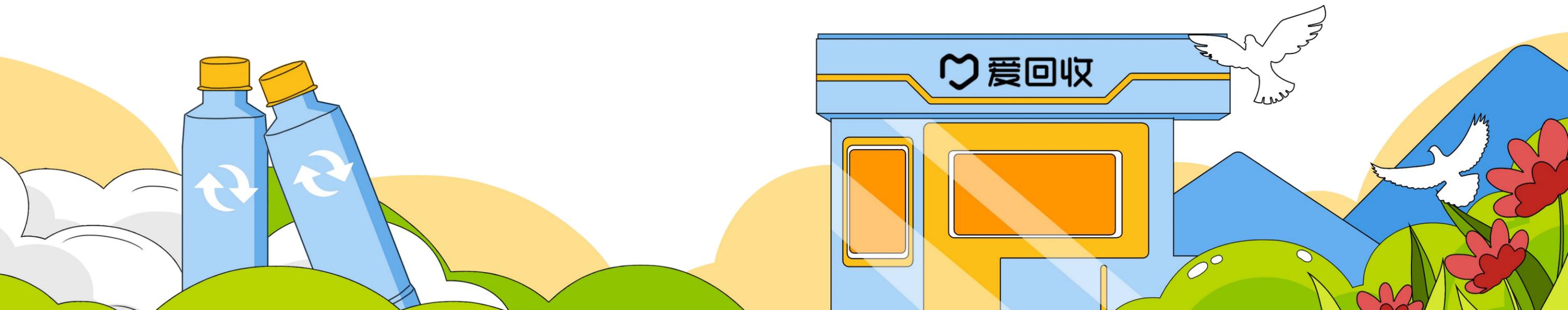
案例 | 爱回收·爱分类联合社区创建“低碳空间”

爱回收·爱分类联合社区在上海虹口嘉兴路街道精心打造了一个以再生餐盒为基础的低碳空间。这个空间的建立不仅方便了居民投放回收物品，提升了居民的环保意识，同时也为居民提供了一个互动交流的平台，增进邻里之间的联系和社区凝聚力。

该低碳空间的建立引起了广泛关注，居民和媒体纷纷前来探访。这一空间丰富了小区居民的绿色文化生活，将低碳理念融入日常生活，让环保行动更加贴近居民。它的存在不仅拉近了居民间的距离，也增强了社区的归属感，形成充满活力和亲情的社区环境。



爱回收·爱分类联合社区创建“低碳空间”



04 心系客户 品控新生

万物新生严格把控产品质量，以用户体验为导向，从回收、质检、翻新、销售等环节出发，打造全生命周期的品质管控及服务体系。我们持续优化供应商与商家管理举措，建立完善的客户沟通与反馈渠道，进一步保障各利益相关者的权益。同时，我们从多维度提升服务可及性，让优质的产品与服务惠及更广泛的用户群体，提升消费者和商家用户对万物新生品牌价值的认同感。

我们的绩效

- ◆ Matrix 3.0 质检精准度提升 10%，质检效率提升 50%
- ◆ 合规翻新二手机器数量 496,035 台
- ◆ 多品类业务覆盖国内 27 个城市，多品类业务能力落地门店数 252 家
- ◆ C2B 业务客诉满意度 98.38%，B2B 业务客诉满意度 98.16%，B2C 业务客诉满意度 92.90%
- ◆ “爱清除 iCleanMaster” 已通过 ADISA 国际认证
- ◆ 拍拍业务部培训商家 2,186 家，商家平均培训时长 4 小时
- ◆ 拍机堂平台部培训商家 5,621 家，商家平均培训时长 7.5 小时

我们的行动

- ◆ 迭代升级自动化质检技术，完善质检保障体系
- ◆ 与苹果达成了中国内地的回收和“以旧换新”官方合作
- ◆ 与华为签署了官方维修授权
- ◆ 以用户体验为中心，新增上门优化项目，覆盖 1-5 线城市

贡献 SDGs



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



产品质控

万物新生倡导“清晰透明质检、买家放心购买、商家轻松交易”的理念，聚焦产品质量体系建设，提升产品质量管控能力，致力于成为备受用户信赖的企业。在产品质控方面，我们从产品质量管理全生命周期的各个环节（包括回收、物流、质检、增值服务，以及销售等）出发，制定《产品质量标准目录》《质检标准及质检检测项目》等规范文件，建立并输出非标产品质检标准与分级等级、质检流程和售后体系。2023 年，我们编制并颁布《负责任营销政策》，充分保护消费者的知情权。此外，我们更新迭代自动化质检技术，显著降低由人为检测主观因素带来的潜在问题，推动二手 3C 行业向着透明化、标准化、专业化的方向有序发展。我们已获得 ISO 9001 质量管理体系认证。



回收阶段

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



质检阶段

制定统一化标准化的质检标准并进行质检等级分级，大力推广并采用自动化质检，实现产品更为精准的定级和定价，确保质检的有效性。



增值服务阶段

确保所有接受翻新的机器都能合规合法地溯源，翻新的配件符合国家认证标准，并在销售时对更换过的配件进行如实描述，且提供售后保修服务。



销售阶段

提供透明的质检报告，充分展现每一件二手商品的详细情况，并制定完善的售后质保机制等，以保障消费者交易体验。



安心回收

来源控制

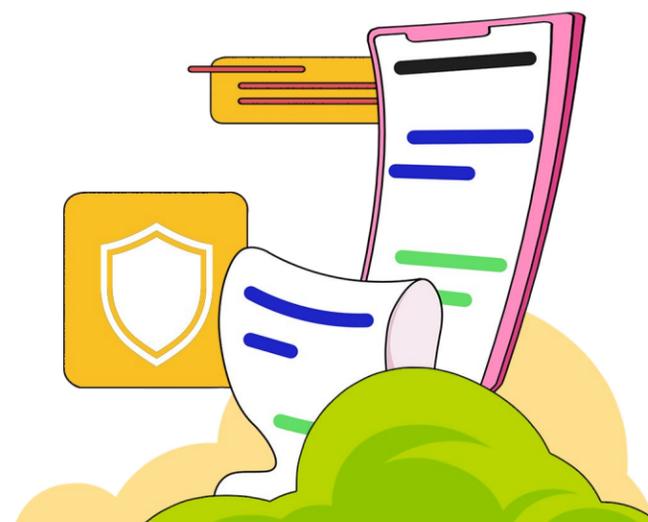
在回收环节，我们严格甄别设备来源。通过多元化的渠道组合，我们有效回收各类设备，并对产品来源进行合理管控。在回收产品时，我们会对设备进行基本情况检测，对于存在序列号不明或相关出厂属性异常问题的设备，一律不予回收。此外，在回收机器时我们保持高度敏感性，会对顾客的身份进行核实，对用户信息不匹配或存在用户隐私泄露风险的产品，均不予回收。

隐私保护

万物新生自主研发了多硬盘隐私清除系统——“爱清除 iCleanMaster”，其底层数据覆写擦除技术通过了国际专业数据认证机构 ADISA 的权威认证。爱清除支持国际主流的多种清除标准，同时具备清除包括手机、平板、笔记本、台式机、硬盘等全品类电子设备的能力，杜绝用户数据被恶意恢复，从根源上保有效防止用户隐私泄露及数据隐私安全事件发生。

2023 年，万物新生成为苹果官方回收合作商。当苹果官网 / 门店回收的机器进入爱回收运营中心后，必须先在独立区域完成隐私清除，我们对此区域有严格的区域布局、人员权限和内部运转流程的管控要求，隐私清除未完成前的机器严禁流入质检或其他区域。针对未能成功施行隐私清除的机器，我们会定期出货给苹果指定的拆解商进行拆解处理，杜绝第三方进行拆解和零部件替换、销售。

万物新生 3C 及多品类业务管控来源风险



◆ 二手电子产品数据清除系统“爱清除 iClean Master”已通过 ADISA 国际认证

合规质检

统一质检标准

我们通过向合作的三方商家提供一致的质量检测标准和工具，保障消费者能够享受到标准化、价值对等的服务体验。

自营端

- 制定产品质检标准目录，用于非标品的质检流程，包含开机情况、通话功能、指纹功能、充电功能等 34 项检测项，保障非标产品质检的一致性
- 结合检测结果将二手手机品类（除废旧机外）最多分为 36 级质检等级
- 向三方商家输出质检标准赋能其质检能力，使消费者可以享受到同等标准的产品与服务，有效构建消费者信任桥梁

三方商家端

- 建立质检标准透传机制帮助三方商家快速学习，实现各类标准稳定、有效透传，提升三方商家质检运营能力
- 开发并为广泛中小商家提供新型便携式智能质检工具“机大侠”，可检查苹果手机的硬件更换情况、手机保修情况、手机功能、电池寿命及二手设备的诸多关键功能，数据回传后提供即时报价，并可出具与官方自营同等价值的质检报告，帮助商家实现高效的质检与定价

智能验机工具“机大侠”

机大侠以二手手机智能质检服务和库存销售管理两大核心能力，为二手行业商家提供“收”“验”“管”“卖”全流程服务。截至 2023 年底，累计注册的客户数超过 19.8 万。

累计注册的客户数超过
19.8 万

回收能力

赋能零售门店，降低零售门店店员质检门槛，推进实时竞价，帮助 3C 门店获得回收价格参考。

验货能力

增加 PC 验机能力，多场景满足行业客户使用，查询服务进一步提升，丰富接口和查询结果与标准的匹配，进一步提升质检自动化能力。

库存管理

新增拍机堂订单自动导入、零售回收自动导入，帮助客户快速管理库存。

共享销售

新增拍机堂 POP 上架功能、共享拍拍上架，丰富客户上货通道，提供货源销售的多渠道支持，有效提升货源管理效率。

JDX-A3 机大侠智能验机盒子 移动验机新工具 以旧换新好帮手



◆ 数字智能验机工具——机大侠



自动化质检迭代升级

为保障二手行业质检标准无差别执行，万物新生率先导入自动化体系建设，开发并更新迭代了自动质检流水线“Matrix 3.0”，以科技创新驱动行业从人工质检向自动化质检转型升级，打造全流程自动化“收货 - 输送 - 质检 - 分拣 - 存储”流水线，降低人为主观判断带来的干扰和误差，实现更精准的产品定级和定价。

“Matrix 3.0”自动质检流水线的部署，全面实现了拆包 - X-Ray - 人工装跑 App + 007 功能检测 - 人工深度清洁 - 拍照盒子外观检测等步骤的全自动有机整合，利用信息网络将自动质检能力、精密定位能力与机器人辅助能力升级结合，形成具备数字化协作与管理能力的智能设备整合系统。截至报告期末，“007”系统、“拍照盒子”系统、“拍照魔镜”的质量检测准确度已超过人工检测的标准水平。



◆ “Matrix 3.0” 自动化质检系统

同时，我们紧跟市场节奏与步伐，快速响应业务变化，持续优化质检系统与软件。2023 年，我们开展了“自动化质检结果结构化客观化表达”项目，将自动化的图像算法质检结果通过参数结构化表达，输出成可操作的软件调节工具，进一步推动标准化质检落地。

万物新生后端自动化处置能力列举



“007”系统

硬件产品功能自动检测



“拍照盒子”系统

基于计算机视觉、针对手机细微划痕自动检测



拍照魔镜

高精度识别屏幕老化、坏点和其他瑕疵

建设质检保障体系

为更有效地提升人工质检执行质量，万物新生制订了质量管控抽检策略，并持续完成质检准确率的指标要求。通过独立的质量抽检团队，我们对运营中心质检完成的物品进行随机流入抽检以判断是否满足平台的质量要求，并推动相关方优化改进。

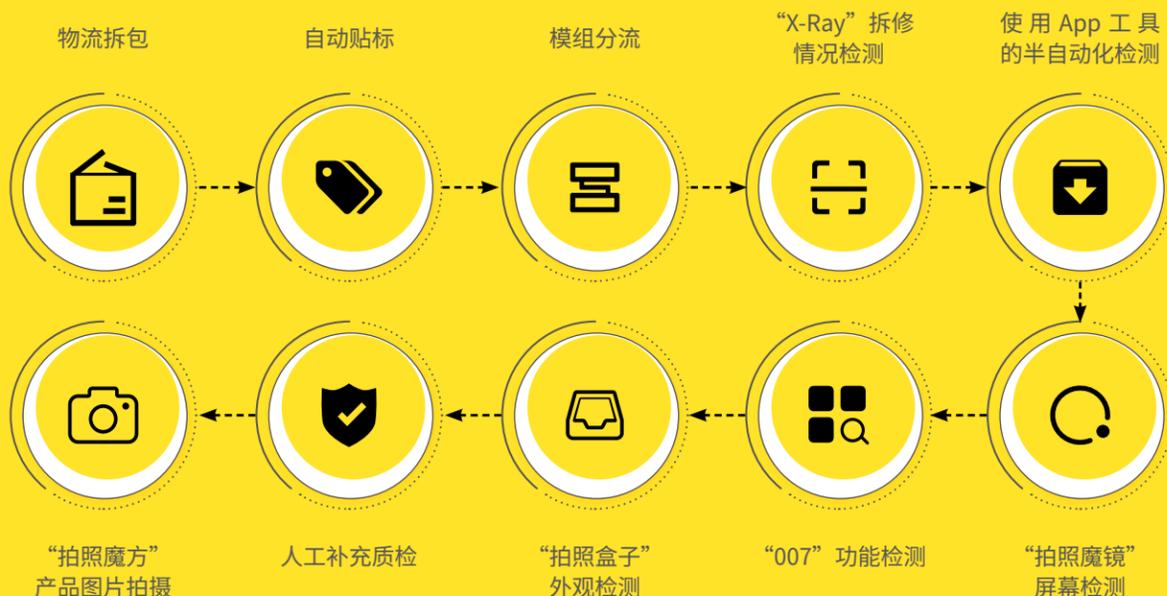
截至 2023 年底，质检准确率抽检已覆盖万物新生全国范围内所有运营中心大仓，并已开发针对小仓的远程抽检系统。

质检抽检技术投入



报告期内，万物新生更新了《质量扣款与激励规则》，加大了对高风险的质检项失误的管控力度，并且设计了相关质量解决方案，如灯塔项目（系统自动提醒员工易失误的质检点，辅助员工提升质检准确率）。同时，我们搭建了质量管控（QCS）系统，集成各项质量策略，对质检质量实现更精准的管控。

东莞“Matrix 3.0”实现流水线整合



增值服务

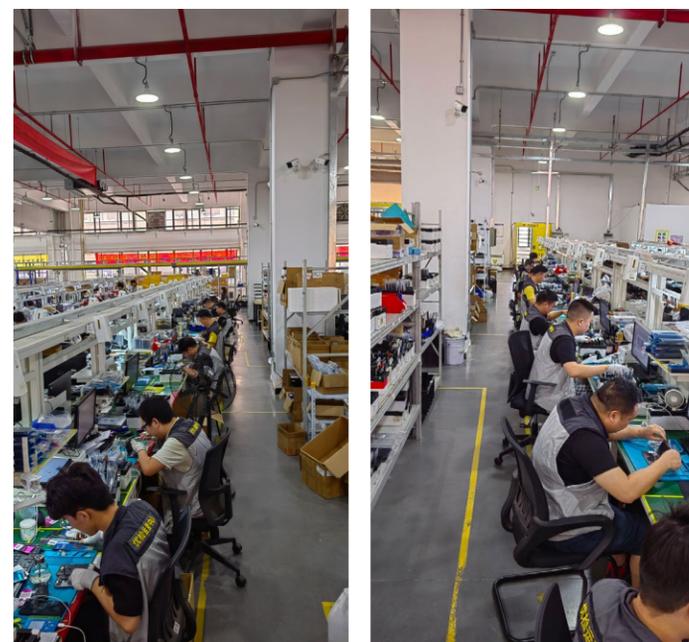
二手电子产品翻新是实现资源循环利用的有效路径，然而这一行业飞速发展的同时，也面临着产品质量与安全、环境保护、交易透明与消费者权益等诸多合规风险。为规范二手电子产品翻新业务，国家推出《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》，针对二手电子产品提出要推动产品交易规范化，防范泄露及恶意恢复用户信息；《深圳市检察机关电子产品翻新产业知识产权刑事合规指引》中也提出要提高从业者规范意识，整治产业发展乱象，帮助电子产品翻新产业提高防范和化解合规经营风险的能力。

万物新生在相关政策出台后积极推动公司内部业务线的梳理及落地工作，快速推进“合规翻新”战略，为顾客开拓增值服务。我们围绕来源合法、如实描述、一般维修、质量保障、明确告知的原则，在更换零部件的供应商管控、维修质量、翻新信息传达、产品售后保障、宣传用语、行业标准等方面进行合规精细化管理。

万物新生针对“合规翻新”的内部规章和管理方法



2023 年，我们在全中国主要仓内提高了合规翻新的运营能力，并签署了华为的官方维修授权，为用户提供更多翻新选择。全年合规翻新二手机器数量达到 496,035 台，自营翻新业务收入达 8.1 亿元。



◆ 合规翻新现场



负责销售

万物新生始终以优化用户消费体验为导向，不断规范和优化服务流程。在平台服务方面，我们严格把控商品信息真实性，完善售后质保政策、搭建售后权益、打通售后链路，提升用户对万物新生的品牌认可度和信任度。

公开质检信息

万物新生提供真实准确的商品信息，采取公开“一单一品”质检报告的措施，向用户公开产品质检项目信息，清晰展现商品属性，建立高效、公平和透明的商户管理机制。2023 年，我们更加严格把控商品交易前质量，通过商品页面巡检、质检报告优化、出库异常监控，有效保障客户获取更加客观真实的商品信息。

拍拍严选商品质检保障



商品页面巡检

日常进行抖音跟播、直播营销规范抽检，并进行商品页面巡检，以确保商品详情页信息准确，降低客户选品难度



质检报告优化

持续补充优化质检报告的细节图，为客户提供更加客观真实的选品途径



出库异常监控

商品出库前如检测有异常，会反馈至客服侧联系客户重新购买或退换

完善质保政策

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

拍拍严选、拍机堂分模块售后规则

拍拍严选

- 1 年质保，7 天无理由退货
- 【超出 7 天但在一年内】支持一年店铺维修服务（支持邮寄、小部分城市支持上门等方式维修）
- 【超出一一年】或【人为因素损坏】支持付费维修服务
- 焕新机续电计划：针对更换电池类焕新机产品，一年内免费更换电池一次（电池效率低于 85%）

拍机堂

- 六大规则模块：《拍机堂买家端售后规范规则》《平台售后流程》《不可售后范围》《售后举证须知》《不实退货处罚规则》《B/C 类买家限制退货规则》
- POP: 退货审核规则、卖家责任规则、卖家申诉规范

2023 年拍机堂的售后条款共计优化 12 条，其中售后产品项目上线 5 项：

- 4 月 上线密封袋配置，共计降低使用密封袋 118 万余个
- 6 月 上线拒退备注线上化，通过规范拒退备注，便于买家理解拒退原因
- 8 月 上线退货属性的定义和质检方法透传，达成买家与平台的标准定义拉齐
- 9 月 上线放开 BC 风险商家限制退货，提升买家售后体验
- 12 月 上线退货发货时效，提升售后物品的流转时效，较上线前提升 11.5%

保障售后权益

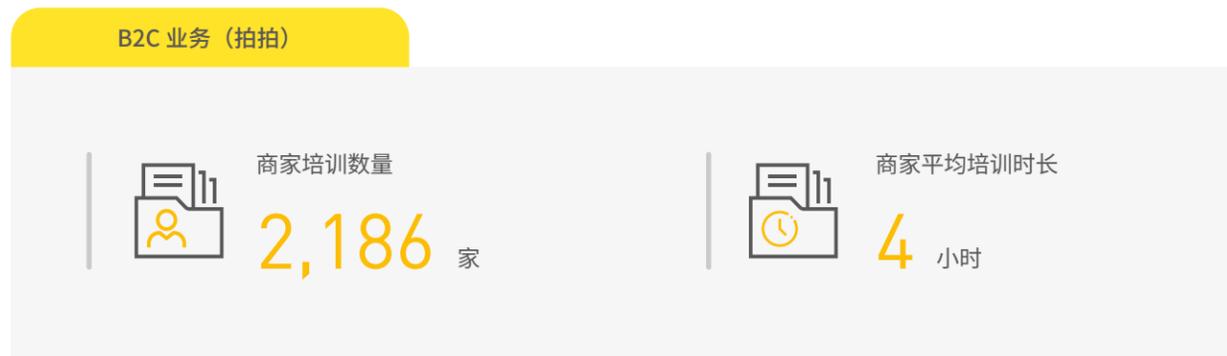
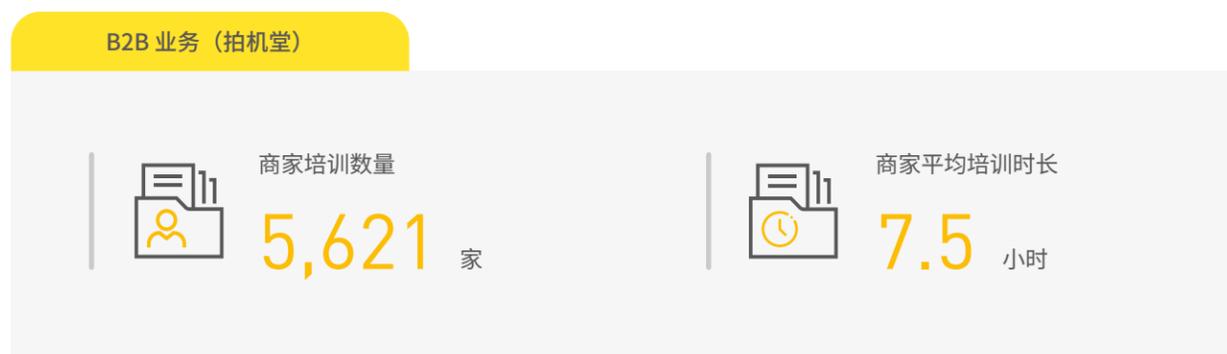
传统二手 B2B 交易纠纷在取证环节时存在诸多不便，比如恶意调换包裹、举证视频拍摄不标准、举证视频与系统订单无法直接绑定。针对这些问题，我们专门设计了智能视频取证产品验证模式，帮助用户在交易产生纠纷时便捷举证，保护用户权益。智能视频取证工具通过与物品编号或者物流单号绑定，在扫描单号或物品货号后，拍摄的开箱视频会自动上传到云端储存，举证时系统可自动调取单号对应视频，有效避免了传统取证模式存在视频剪辑拼接的欺诈行为。

同时，在 B2B 的交易模式中，我们可提供商家无理由退货、售后免拆包视频服务，为买家进一步降低售后的门槛，大幅降低买家在收货以后的质检取证的成本。



负责任供应链

可持续的供应链体系是企业实现长远发展的关键要素。万物新生将可持续发展理念充分融入供应链管理的各个环节，对供应商和商家进行绩效评估、风险管理，把控供应链上的关键节点，打造稳定、优质、高效、共赢的生态圈。



供应商管理

万物新生秉承合作共赢、诚信经营的理念，建立了体系化的供应商管理规范与流程，覆盖了供应商准入、履约、评估和处罚、汰换等全生命周期，并建立了相应的稽核机制，监督供应商履约过程中的产品与服务质量，与供应商合作构建和维护阳光、廉洁、诚信、可持续的健康商业环境。

供应商筛选与准入

万物新生完善采购制度体系，建立了《万物新生集团采购政策》《万物新生集团反商业贿赂协议》等政策，强化供应链管理中的准入审核环节，对于供应商的基础信息、资质证书、信誉情况、供货能力、履约能力、合规水平、用工标准等进行严格评估审核。

2023 年，我们新增了采购项目前置评估机制，增进与合作供应商之间的双向沟通。针对重要采购项目，由集团采购部连同技术、法务、财务、内控等部门，结合作业务方案对于供应商开展综合性评估与筛选，进一步强化对合作供应商的准入风险管控。

万物新生间接采购项目前置评估机制



供应商评估与淘汰

万物新生落实从准入到准出的供应商管理闭环，达成全生命周期的供应链管理。在合作期间，我们定期进行供应商绩效评估，对于供应商提供的产品和服务，我们在采购政策中要求业务部门设置明确、清晰、可量化的评价标准，至少每半年就交付时间、价格、质量、服务等情况考核评估供应商。

同时，我们建立并细化淘汰机制，对于不符合公司要求以及存在环境和社会等负面影响的供应商进行严格管控，启动淘汰流程，包括与供应商沟通问题、提供改进机会，并在必要时终止合作关系。我们通过正向激励与逆向淘汰相结合的管理办法，与合作伙伴共同打造和谐稳定的供应链。



案例 | 万物新生对翻新业务供应商提出更高要求

万物新生开拓的增值服务即翻新业务中可能涉及电池和屏幕等的更换，这对供应商及其产品的质量提出了更高的要求。为此，我们专门制定针对翻新业务的供应商资质审核及管理政策，对供应商及其供货产品均提出要求，具体如下：

供应商要求

除了基本的资质水平、交付质量、服务能力外，我们针对配件的供应商还会关注其拥有自主商标及获得厂商授权的情况，以及是否存在商标相关的产权诉讼。

由于翻新业务的合规要求较高以及可能存在的侵权风险，我们杜绝与存在专利商标相关产权诉讼的供应商进行合作。

产品要求

除了基本的产品质量、保修等基本要求，我们重点关注：

- 产品商标
- 产品须符合国际标准和行业标准，要求经过专业检测机构认证，提供 CMA 认证报告
- 拥有可溯源性代码，能追溯到模块的生产批和检验批
- 针对产品的性能、显示情况、兼容性、灵敏度等 14 项检验结果均须符合要求
- 能提供一年保修，且有快速响应的流程

商家管理

平台商家既是万物新生的客户，也是万物新生价值输出的渠道。我们相信增强平台商家管理有助于提升自身品牌发展，致力于构建优质的产业生态，从入驻管理、日常管理和清退管理三方面对商家开展定期考核，确保商家运营合规度和商家产品的质量，保障用户体验，实现万物新生的商业和社会影响力。

商家管理阶段	商家管理项目	详情	适用商家
入驻管理	入驻资质检验	• 要求商家经营许可、商品来源合法有效，并且未侵犯他人知识产权	拍拍商家
		• 针对 OPT 商家，需实名认证通过后方可供货 • 针对 POP 商家，OPT 的优质商家才可以申请成为 POP 商家，申请时会考核历史交易情况、商家质检能力，并由销售实地拜访核实	拍机堂商家
	培训与考核	• 对入驻商家线上培训并进行入驻考核	拍拍商家 拍机堂商家
日常管理	商品审核	• 3C 类目（以手机、平板、笔记本为主）新商家全部送检，3 个月后根据能力授权自检；老商家指定系列要求经过专业检测机构质检 • 设置系统自动筛查审核、人工研判协助审核的双重审核防线 • 委派三方检测中心对平台商家商品进行神秘测买、多维度抽检	拍拍商家
		• OPT 来源的物品：统一寄送到运营中心进行质量检测质检，并由运营中心的 FQC 质量团队保障检测质量 • POP 来源的物品：会对上架商品进行抽查，评估 POP 商家的供货质量	拍机堂商家
	商家分级	• 平台结合商家交易体量、服务星级、营销能力划分 L1-L6，同时结合商家商品质量情况、客诉情况，做分层商家权益匹配。平台致力于帮助商家进行层级跃迁提升，针对指标异常情况，进行专项帮扶及管理 • 根据商家交易体量划分等级为 V1-V5，根据等级赋能商家专享权益 • 针对高风险商家设立灰名单和黑名单 • 更新信誉分算法，优化完善信誉政策	拍拍商家 拍机堂商家

商家管理阶段	商家管理项目	详情	适用商家
日常管理	行为监控及指标评价	<ul style="list-style-type: none"> 通过售后退货数据质量监控、商品评价监控等对商家的行为以及产品质量进行日常监管，识别是否存在风险行为 对商家的客服咨询、售后服务、物流履约、交易纠纷、用户评价 5 个维度进行评价，对表现较差的商家实施流量降权和限制活动提报等举措 	拍拍商家
		<ul style="list-style-type: none"> 设置风控策略，对商家的行为进行日常监管，识别是否存在风险欺诈行为 	拍机堂商家
	商家培训	<ul style="list-style-type: none"> 线下培训和线上培训（每两周开展一次平台规则及重点要求培训） 	拍拍商家 拍机堂商家
	商家处罚	<ul style="list-style-type: none"> 对于禁售商品（如涉黄涉暴）进行下架、对违规商家严格执行处罚并通报 	拍拍商家
<ul style="list-style-type: none"> 针对风险较高的商家，限制商家侧的权益，包含但不限于活动权益、询价权益、预付款权益 针对出现严重问题的商家，限制供货权限 对违规商家严格执行处罚并公示通报 		拍机堂商家	
清退管理	商家淘汰	<ul style="list-style-type: none"> 结合商家违规、工商投诉、风向标排名加权计算出综合得分，针对连续 3 个月排名末尾 5% 的商家进行分层淘汰 	拍拍商家

目前拍机堂上存在两种类型的商家：OPT 和 POP。两类商家均可以在拍机堂平台上运营店铺，销售二手电子产品，区别在于 OPT 商家的货物必须进入运营中心进行质检，并从运营中心发货，而 POP 商家自行进行质检与发货。针对不同的商家类型，我们进一步细化了相关风险审核与监控机制，通过对其商品和运营地的详细审核，确保商家运营合规和产品质量。截至 2023 年末，拍机堂共有 59.6 万注册及签约商家。

拍拍销售平台上分为拍拍自营以及第三方商家店铺。针对第三方商家，我们分别从前期入驻资质审核、提出送检要求、质量培训、数据监控等方式对其产品质量、服务水平、物流能力等方面进行管理，确保商家合规运营。

至优服务

作为连接千万用户与数十万企业客户的商业和科技平台，万物新生持续建设主动服务能力，打造“满分客服”，为用户提供有温度的服务。报告期内，我们依托于专业的服务流程体系与平台，优化响应速度，保障服务质量，提升客户的体验感和满意度。

客户沟通

万物新生主动建立京东、爱回收官网、手机品牌厂商、抖音、小红书等品牌直通渠道，提供电话、邮件、直播等客户沟通模式，第一时间响应客户并提供咨询答疑和问题处理服务。

我们提供在线客服，客户可在 9:00-21:00 通过在线客服进行咨询，客服将在 30 秒内对客户的问题和需求做出判断及回应，帮助客户解决售前、售中及售后问题。

投诉处理

万物新生高度重视客户投诉的处理，针对每起投诉均能迅速反应，及时了解客户诉求，尽量从源头尽量避免投诉事件的发生。2023 年，我们的客诉处理率在 99.9% 以上。



万物新生客诉处理相关数据



2023 年，我们对客诉处理机制进行优化，采用分层管理的方法对用户的不同投诉类型进行精准匹配，将专业的客服团队与相应的投诉类型相对应。通过应用这一策略，我们的处理效率、跟进时效及用户满意度等指标均取得了显著提升效果。此外，我们不仅确保投诉处理的及时性，且针对高价值的用户投诉，我们通过内部探讨并提供超预期的解决方案，进一步增强用户信任和满意度。

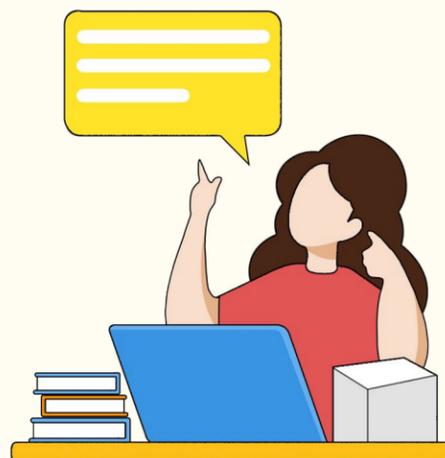
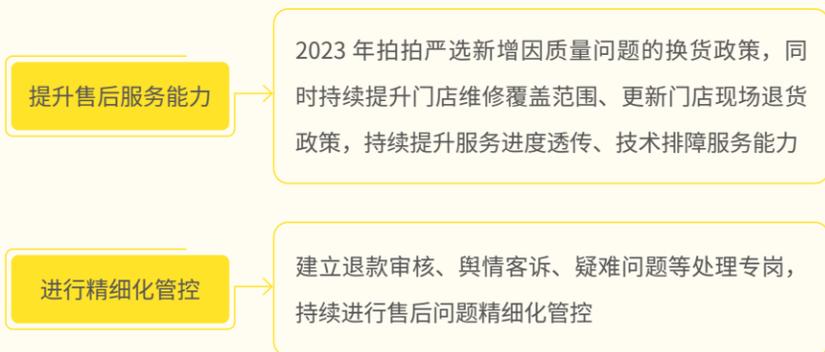
同时，我们持续拓宽在线争议解决（ODR）的反馈渠道，优先处理用户的外部投诉，并力求与用户达成和解。2023 年，我们在处理政府类投诉的效率上实现了显著提升，处理时长下降了 32%。



◆ 万物新生荣获上海宝山区消保委 2023 年度优秀单位

2023 年，我们进一步提升售后服务能力，进行精细化管理，致力于为用户建设便捷的售后咨询、维权与退款通道，解决用户的后顾之忧。

拍拍严选售后服务保障



满意度调研

为主动发现问题，提升客户净推荐值（NPS）表现，我们通过客诉满意度回访调研、非满意评价回访调研等一系列客户满意度跟踪调研机制，收集用户建议和心声，各部门根据自身实际情况不断优化工作流程，同时，从内部和外部调研服务现状，制定专属化、标准化、实用化的培训解决方案：



爱回收

从业务与经营维度区分交易链路，搭建了客户之声（VOC）洞察全貌图，把握各环节核心问题。通过客诉、舆情、评价三大场景采集用户心声，2023 年共计识别出客户之声（VOC）问题 471 项，解决 422 项，持续优化用户体验。

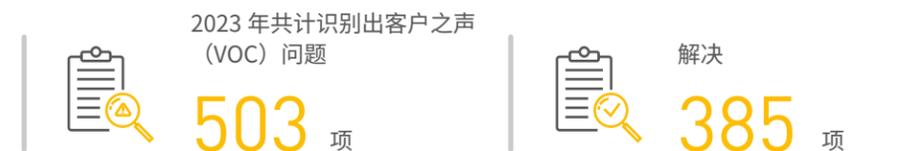
2023 年客户净推荐值（NPS）全渠道成交订单数据中，3C 到店成交推荐率达 91.83%，3C 上门推荐率达 83.16%，奢侈品到店推荐率达 82.04%。



拍机堂

基于拍机堂的业务流程，我们从客户角度出发，将回收全过程划分成 5 个交易节点，提升客户在每个交易节点的用户体验。同时，我们构建用户体验思考模型，将实际的场景结合服务指标、成本测算（咨询量级、满意度、客诉率等）进行综合分析，并排出优先级。

2023 年共计识别出客户之声（VOC）问题 503 项，解决 385 项。



拍拍业务部

拍拍业务部每季度调研客户对拍拍服务的全流程满意度情况，包含商品质量、购物流程、客服服务、商品品类、发货配送、售后服务等，并进行专项的 NPS 分析及拆解，内部联动进行专项改善，从而切实提升客户的体验感，建立良好的客户关系。

拍拍业务部提升用户满意度相关举措

搭建调研体系

- 从服务数据、客户净推荐值 (NPS)、实地访谈、外呼调研、行业 / 竞品调研五个入口持续收集客户服务体验需求, 通过客户体验地图持续内部改善及外部提升客户购买力及服务体验

发起用户调研

- 以内部双周业务线体验周会形式, 主要围绕用户问题主动发起用户调研, 进行内部运营流程优化
- 2023 年度客户满意度调查包含 NPS 季度调研、VOC 专项分析和实地访谈三大模块

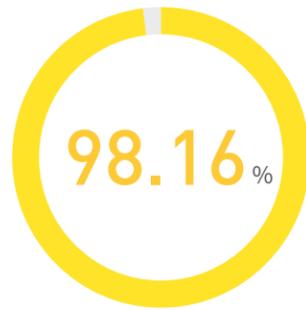
落地调研产出

- 针对用户调研结果涉及的全品类体验改善点, 已通过拍照设备迭代多面体与瑕疵图上线改善
- 针对用户调研结果涉及的风险识别与用户品牌认知改善点, 页面商品详情、售后政策、收货体验与咨询体验升级模块关键项均已落地改善

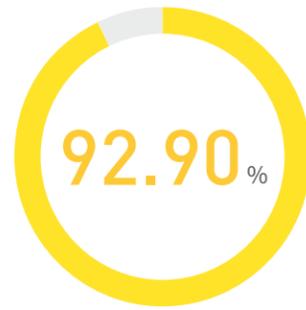
2023 年各业务线客诉满意度数据



C2B 业务 (爱回收)



B2B 业务 (拍机堂)



B2C 业务 (拍拍)

此外, 我们积极开展客户服务相关培训, 通过专业化与标准化的服务保障用户体验。2023 年, 万物新生业务发展部基于内部和外部调研服务现状, 制定了专属化、标准化、实用化的培训解决方案。



案例 | 万物新生制定专项培训课程, 提升客户服务品质

我们秉承“用户思维”, 以提升回收用户的服务体验为核心, 参考行业优秀案例, 为一线伙伴量身定制了《七步服务+》课程。该课程遵循“峰终定律”原则, 在用户接待过程中制定了“欢迎五个一”(即: 一个眼神 / 问候 / 动作 / 传递 / 定位) 和“送别两个一”(即: 一个确认 / 感谢) 要求, 致力于通过简明有礼的欢迎和送别方式, 给用户留下温暖的“第一印象”和优质的“回收体验”。

该服务培训覆盖 2,944 人次, 通过该培训, 客户净推荐值 (NPS) 回复率从 3% 提升至 10%, 用户满意度从 90% 提升至 95%, 让用户收获“有温度”的服务体验, 切实提升用户的体验感和满意度。



◆ 万物新生《七步服务+》课程培训现场

七步服务 · 让万物新生

欢迎五个一

一个眼神 优先与顾客目光接触 保持微笑 准备服务 关注等待顾客	一句问候 问候 自我介绍	一个动作 主动上前迎接 拉椅子指引落座 引导上手体验
一个传递 双手递物 双手接物	一个定位 定位等待时间 接待完一位再接待另一位 特殊情况需先告知顾客	

送别两个一

一个确认 询问感受 引入企微 顾客满意度	一句感谢 感谢顾客到店 二次推荐 真诚的叮咛 / 实用的建议
--------------------------------------	--

有温度的服务体验

爱回收

◆ 万物新生制定的《七步服务+》内容



产品 / 服务可及性

科技与商业发展需要更加包容普惠，服务于全社会的进步，避免扩大数字鸿沟。通过全国 268 座城市的 1,819 间爱回收门店、自营官网及小程序 App、京东主站，从二手手机 3C 电子产品的回收服务出发，叠加多品类回收，万物新生服务中国广大用户的回收和以旧换新需求。我们通过企业微信，以私域运营的方式，提升对用户关系的维护，加强更广泛用户对回收和以旧换新服务的认知，期望惠及更广泛用户群体。

一站式以旧换新

万物新生持续强化与电商平台、消费电子企业之间的合作，为用户提供选择丰富、优质且性价比高的产品和服务。

其中，一站式以旧换新是万物新生旗下爱回收联合京东零售 -3C 数码事业部为用户提供的优质换新服务，旨在为消费者提供更为安全、便捷、经济的回收换新方案。用户在购买新机时（手机、电脑、数码品类），可在商品详情页通过以旧换新方式进行下单，并可用旧机估价金额直接抵扣新机款，同时叠加换新补贴，支付差价即可。用户下单后，所购机器将从京东物流大仓出库至每个配送站点，可由爱回收的专业工程师至站点取得，直接上门为用户完成一体化取旧送新流程。

2023 年，我们加大用户换新补贴，同时在渠道层面推出以旧换新券，提供免费数据迁移、隐私清除、帮贴膜等增值便利服务提升服务可及性。

苹果“以旧换新”服务合作伙伴

万物新生于 2023 年 6 月正式成为苹果“以旧换新”服务合作伙伴，服务中国大陆用户在苹果官网与 47 家线下官方旗舰店的以旧换新需求。

苹果在中国内地的“以旧换新”服务始于 2015 年，此次我们成为苹果“以旧换新”服务的新晋合作伙伴，是该计划推出八年多以来，苹果在中国内地首次新增以旧换新服务商，这也标志着爱回收的专业能力和服务水平已经获得苹果认可。用户在以旧换新的过程中拥有了更多元化的选择，提升其参与绿色消费的可能性，使得旧电子产品得到合理回收和再利用，有效减少了电子废弃物对环境的污染。



多品类业务

2023 年，万物新生持续推进“多品类回收”战略，在核心的二手 3C 业务之外，我们在部分门店内增设影像器材、箱包、腕表、黄金、名酒、鞋服等品类的回收，扩大多品类回收的服务范围和交付能力，满足用户多样化回收需求。



◆ 万物新生多品类回收业务

奢侈品回收

建立远程鉴定体系，设立现场放款门店 55 家，且在高速复制中

黄金回收

门店铺设光谱分析仪，保障回收金含量客观公正

小家电回收

2023 年重点开拓小家电业务，包括戴森吹风机、吸尘器、科沃斯扫地机器人等多样化设备，进一步丰富产品线，满足消费者日益多样化的需求

上门优化服务

2023 年，我们以客户体验为中心，新增上门优化项目，根据城市快递订单分布密集度划分上门范围，增加整体面对面交易，建设上门能力。目前上门能力覆盖 1-5 线城市，并实现了上门交付范围环比提升 25%。

2023 年我们增加了京东上门前置一站式换新城市数量，城市比例从 79% 提升到 94%，扩大了爱回收产品及服务的覆盖面。通过前置服务，用户不必通过快递形式交易，可以有效缩短交易周期，也能减少快递交易模式的纸箱气泡膜的使用消耗量，使得我们提供的服务更加绿色环保。未来我们将进一步优化智能派单系统，实现上门智能派单和路线规划，提升交付人效和履约质量，让更多城市的用户能享受到快速上门、极速打款的服务体验。



案例 | 通过用户需求订单分析扩大交付范围

在服务京东渠道的客户时，我们采取了一系列策略来优化配送效率。我们通过分析人口聚集度、商圈集中程度初步圈画上门范围，再根据城市快递订单分布密集度划分上门范围，最终实现上门交付范围面积环比提升 25%。这一改进不仅提升了配送效率，也为客户提供了更加便捷的服务体验。



海外扩张

AHS Device 是万物新生的国际化业务，办公室设在中国香港，业务覆盖中国香港、东南亚、拉丁美洲、非洲等地区。未来，我们将持续输出在国内积累的创新技术，复制平台能力，赋能海外商家，让全球的二手电子产品更高效流转，延长生命周期，在更广泛的全球市场实现可持续发展。



案例 | 万物新生扩张海外业务

2023 年，我们与欧洲知名的二手手机回收与销售平台 Swappie 展开了深度合作，共同推进手机自助回收机解决方案在瑞典的落地实施。这一创新举措旨在为瑞典消费者提供更加便捷、高效的手机回收服务，倡导绿色环保的生活方式。

目前，首批手机自助回收机已经顺利进驻斯德哥尔摩、乌普萨拉、赫尔辛堡和马尔默的 ICA 门店，开始为当地消费者提供手机回收服务。这一合作的成功落地，不仅展现了万物新科技的创新实力，也彰显了其对环保事业的深厚责任感和使命。



海外手机回收机

适老化服务

万物新生重视并推动建设信息无障碍的世界，关注老年人等特殊群体的需求。为了帮助老年人适应快速变化的数字化场景，我们持续优化针对老年人的爱心服务，对服务标准进行适老化升级。

考虑到许多老年用户不习惯手机操作，2023 年，我们在部分地区针对低值品类回收（可回收物投递）业务开通老年人通道，帮助老年用户跨越数字鸿沟，让旧物重焕新生。

05

上下求索 科创新生

科技创新是万物新生高质量增长的动力源泉，也是万物新生可持续发展的核心竞争力。作为二手行业的创新者和引领者，万物新生始终重视科创研发，不断加大科研投入，提升技术创新水平，并通过技术交叉应用和技术开源，让科技惠及更多领域。我们推进数智升级，提高产业链的运行效率，并减少相应的潜在数字化风险；我们完善知识产权管理体系，维护知识产权权利人的合法权益，促进行业整体科创水平的提升。

我们的绩效

- ◆ 2023 年研发投入 2.0 亿，全职研发 412 人
- ◆ 2023 年新增知识产权授权数 46 件

我们的行动

- ◆ 定期举办内部创新大赛，并进行正向激励
- ◆ 升级海外 MTA 自助回收机项目
- ◆ 自动化质检结果实现结构化客观化表达
- ◆ 开发数据权限管理平台、数仓治理加速器，升级数字化质量保证系统

本章节所回应的重要性议题

- ◆ 技术创新与知识产权保护

贡献 SDGs



创新研发

万物新生的丰富应用场景与持续的技术升级，驱动万物新生处于行业创新的领先地位。万物新生目前拥有 412 人的全职研发团队，2023 年度投入研发费用为 2.0 亿元，为公司的科技创新助力加码。



万物新生目前拥有的全职研发团队

412 人



2023 年度投入研发费用为

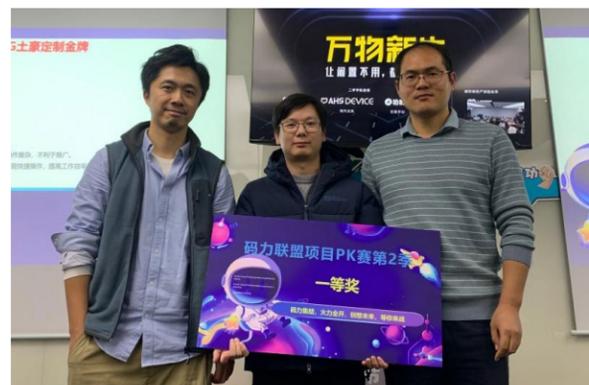
2.0 亿元

内部技术创新大赛

万物新生鼓励内外部技术交流，定期开展自主创新项目的内部提报及评审，向相关创新人员发放奖励，促进具有实用性的技术落地推广。2023 年，技术中心举办了码力联盟项目 PK 赛，让产研员工自发组团提报能够助力业务或优化提升技术的项目。通过比赛，加强员工间的技术交流与互动，帮助员工深入了解不同技术领域以及获得创新灵感。

技术中心码力联盟项目填报类型

<p>体验优化类</p> <p>有效优化用户体验的项目</p>	<p>降本增效类</p> <p>涉及流程优化、效率提升、费用节约相关的项目</p>	<p>创新类(业务/技术)</p> <p>业务痛点处理、技术难点攻关</p>	<p>能力沉淀类</p> <p>短期内也许没有可量化的价值体现，但是长期利于组织能力提升的项目</p>
--	--	---	--



◆ 码力联盟 PK 赛金牌奖项目组合影

赋能海外自助回收机

不同的海外回收业务方对自助回收机的缺陷检测精度以及扣款策略，均有不同的要求，2023 年我们开展了相关产品治理的研发项目，通过控制算法的识别精度，动态控制最终的输出结果。

目前研发成果已经大范围落地，我们的诸多海外客户均可以通过后台的“缺陷策略配置”模块，对算法输出的结果进行动态干预，并可以根据不同的机型配置不同的策略，成功做到用同一套算法模型支持不同的检测进度和业务诉求。

升级数字化质量保证系统

在输送、分拣、质检、存储等环节，万物新生采用全流程数字化管理手段和全新的自动化设备。2023 年，我们对其中的数字化质量保证系统进行升级，扩大支持手机型号范围，实现覆盖型号范围倍数增长。

数字化质量保证系统升级效果

<p>“007” 系统 硬件产品功能自动检测</p>	<p>“X-Ray” 系统 不拆机即可拍照识别手机部件是否有更换和拆修</p>	<p>拍照魔镜 高精度识别屏幕老化、坏点和其他瑕疵</p>	<p>“拍照盒子” 系统 基于计算机视觉、针对手机细微划痕自动检测</p>
<p>2023 年新增支持型号数量</p> <p>49 个</p> <p>累计支持型号总数量</p> <p>421 个</p>	<p>2023 年新增支持型号数量</p> <p>99 个</p> <p>累计支持型号总数量</p> <p>231 个</p>	<p>2023 年新增支持型号数量</p> <p>91 个</p> <p>累计支持型号总数量</p> <p>159 个</p>	<p>2023 年新增支持型号数量</p> <p>17 个</p> <p>累计支持型号总数量</p> <p>21 个</p>

手机质检标准需要顺应市场变化进行调整，Matrix 自动化质检也需升级，实现自动化的图像算法质检结果能与快速变动的人工质检标准对齐颗粒度。我们的研发团队将人工质检的现象值描述成算法可以参数化表达的维度，创新输出可操作的软件工具，成功向业务端交付了可操作的现象值结构化调节工具，不用算法重新训练即可快速响应业务标准的变化。

数智升级

数字技术正在为社会带来前所未有的协同广度和深度，数智化升级不仅是企业提升竞争力的重要途径，更是推动整个产业向智能化、高效化方向发展的重要驱动力。万物新生持续加强数智化建设，通过提升基础数据处理能力、优化数字化管理能力，充分发挥数据和算法能力，赋能业务发展，助力二手 3C 行业向智能化、系统化、规模化运营升级。

提升数据权限管理和基础数据处理能力

报告期内，我们积极提升数据权限管理和基础数据处理能力，让数据使用更合规更安全，让数仓治理更科学更高效，进一步发挥数据价值。

数据权限管理平台

2023 年，为实现“固化报表”和“自助分析主题”的审批权限的全生命周期管理，我们开发了数据权限管理平台。通过这一平台，数据产品经理可向每个报表或者主题配置所属部门，由部门负责人负责对应报表的审批，支持授权转移，提升权限申请效率；如遇组织架构变动，可实现自动化预警，通知审批人及时管理后台权限，提升数据处理的合规性与安全性。



权限审批由粗到细

从一级部门细化到单个报表或者主题级别



权限管理由静到动

实现组织架构变动预警流程自动化，审批人可随时后台管理权限



权限申请由单一到灵活

原来只支持到个人，现在可支持按照个人、用户组以及部门维度开通权限，并且同一份审批单，可支持申请多张报表或者多个分析主题

数仓架构 360 治理工具

数据仓库是企业数据管理的核心，它为企业提供了一个集中的数据存储和分析平台，保证数据仓库的性能和稳定性尤为重要。面对数据量不断增长和数据任务越来越复杂的现状，我们开发数仓架构 360 治理工具，优化数仓性能，保障数据应用的稳定性，提升数据治理效率。

通过前期专家经验沉淀、后续开源技术研究，数仓治理加速器已完成全部模型层任务的排查和优化并成功落地。通过数仓架构 360 治理工具的运用，我们成功实现任务执行效率提升 36%、日常问题定位效率提升 5 倍，影响并提升全链数智化能力。

优化数字化管理能力

报告期内，我们通过深入推进“天工计划”，提高业务的运行效率，为企业经营提供更好的管理和协同能力。

深入发展“天工计划”

万物新生于 2020 年 12 月启动“天工计划”项目，从事前预测、事中管控、事后分析三个维度，搭建服务于运营生产过程的数字化线上管理系统，以提升综合管理能力，降低管理压力和运作成本，达到显著的管理效果。2023 年，我们重点推进“天工计划”子项目发展，从运营生产计划、进度、成本、资源、质量等多个方面进行进一步集成和优化，为企业经营提供更好的管理和协同能力，实现数据实时反馈、自动化工作流程、智能化决策支持等功能，助力项目全过程的数字化管理。

2023 年“天工计划”子项目推进情况



算法优化承运商策略

通过大数据算法模型，结合历史发货数据，寻找成本最优的物流承运商分配模型，在保障物流服务质量的同时，每年预计可以节省 500 万物流成本。



来货预估大数据模型

运用大数据模型进行来货预估，整体的货量预估准确性从 57% 提升 78% 左右，突破效率提升瓶颈，减少现场管理人力浪费。



订单周转超时实时预警

建立订单周转超时实时预警机制，实时将通知触达相关管理人员，以减少超时情况，将订单超时率控制在 0.5% 以内。



定制化数据看板

为一线管理人员打造定制化数据看板，帮助不同层级岗位的管理人员查看本团队的实时生产数据、实时展示核心生产量、周转、效率、库存情况等数据，提升管理人员更及时预测、应对现场生产问题的能力。

员工个人看板覆盖至 90% 的一线生产工种（2023 年新增收货、仓储、拍照、隐私、辅助岗位），员工可以更及时更准确地了解自己的生产数据，预测收入数据等，提升员工工作的积极性，也有利于提升员工的 KPI 透明度。

知识产权

万物新生高度重视知识产权保护，严格遵循《专利法》《商标法》及《著作权法》等法律法规，建立健全知识产权管理机制，在确保自身知识产权不被侵犯的同时，与上下游合作伙伴携手推动知识产权保护，助力行业高质量发展和可持续发展。

知识产权管理

在知识产权申请方面，万物新生积极开展自身知识产权保护工作，主动申请专利、著作权、商标，同时，我们加快知识产权海外布局，积极申请海外商标、专利等。

我们颁布《专利申请管理制度》，对知识产权申请进行流程化管理，对知识产权的申请、管理和维护进行全流程的政策约束和管控。为在公司内部形成保护知识产权的意识和文化，我们制定了《爱回收知识产权风险防范指引手册》，明确规定尊重他人知识产权，规范公司和员工的行为。

为鼓励员工进行专利申请、保护公司研发创新成果，我们制定了《爱回收专利奖励办法》，并为员工提供专利申请培训。对于进行专利申请和获得专利的员工，我们在符合条件的情况下以现金形式发放奖励，激励员工在知识产权方面的创新。2023 年，我们共计发放专利奖励 65 人次，金额共计 29.8 万元。



2023 年，发放专利奖励共计

65 人次



金额共计

29.8 万元

知识产权维护

万物新生切实保护自身知识产权，积极识别侵权情况，通过多种法律途径捍卫自身权益。同时，我们重视维护回收产品品牌知识产权，制定《拍机堂卖家端交易规范规则》《知产声明》等制度，明确要求商家合法经营、禁止交易非法维修翻新产品，保护回收产品品牌知识产权。

我们与合作伙伴共同开展知识产权保护工作，在与供应商的合同中约定知识产权归属，避免权属争议；与品牌方合作中尊重对方知识产权，维护对方知识产权权益；与商家合作中要求商家不得侵犯品牌方知识产权，确保合规。对于二手 3C 产品拆解商家，我们要求其提供相关的资质以保障品牌知识产权。

我们制定知识产权侵权纠纷处理流程，设置“投诉-删除”机制，以解决第三方权利人和商家的知识产权纠纷。万物新生收到侵犯品牌方知识产权的举报后，会及时对举报材料进行审核，我们将在审核后采取相应措施，并将该情况转达商家，并接受商家的自我申诉。经核查，一旦商家侵犯知识产权情况属实，我们将根据相关制度对商家进行处罚，并对侵犯品牌方知识产权的物品进行下架处理。



新增专利数量

36 个



新增商标数量

6 个



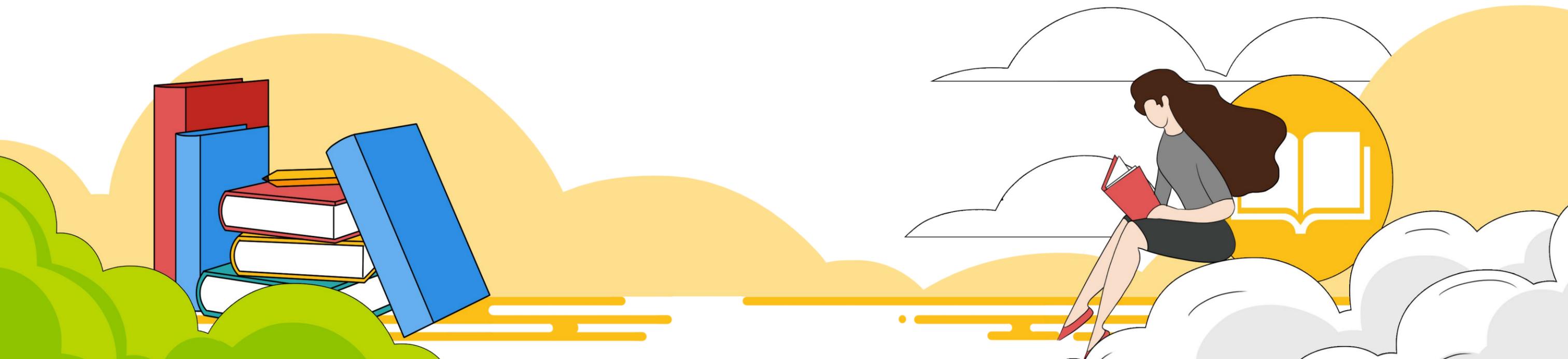
新增著作权数量

4 个



新增知识产权授权数

46 个



06

责任同行 美好新生

员工是企业内部不可或缺的重要财富，是推动集团可持续发展的重要力量。万物新生秉持着“以人为本”的发展理念，努力营造一个多元、平等、包容的职场环境，确保每位员工都能在公平竞争中展现自我价值。同时，我们尊重并保护员工的合法权益，关注员工的身心健康，为员工提供必要的职业发展支持，满足员工对美好工作与生活的追求。

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，通过参与乡村振兴和环境保护等公益活动回馈社会，共创美好新生。

我们的绩效

- ◆ 女性高级管理人员占比从 2022 年度的 **22.58%** 提高至 2023 年度的 **28.13%**
- ◆ 全体员工（包含兼职和外包）年人均培训总时长约为 **24.31** 小时，受训雇员百分比为 **81.82%**
- ◆ 整体员工满意度从 2022 年度的 **4.44** 提高至 2023 年度的 **4.64**
- ◆ 2023 年度教育类公益捐赠实物价值约 **10** 万元

贡献 SDGs



我们的行动

- ◆ 通过飞书订阅号、倾听官、聚宝盆、头条等渠道和活动，畅通民主沟通渠道，有效反馈与改进
- ◆ 举办成长日、程序员节等特色活动，为员工提供长期的骑马、普拉提、保健推拿体验等活动
- ◆ 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
- ◆ 针对不同类型员工提供各类培训，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

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



员工权益

万物新生坚持合规雇佣，关注员工身心健康，提供公平合理的全面薪酬福利体系，注重薪酬待遇、绩效激励与工作生活平衡，以提升员工的满意度、幸福感及归属感。此外，我们积极推动内部沟通机制建设，通过多元化员工活动增进团队凝聚力，营造和谐、积极的工作环境。

合规雇佣

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《万物新生集团员工手册》《万物新生人权政策说明》等内部规章制度，规范员工招聘和用工管理，保障员工权益。

本集团坚持合规雇佣，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。2023 年，万物新生未发生与雇佣童工、强制劳动相关的制度违反行为。



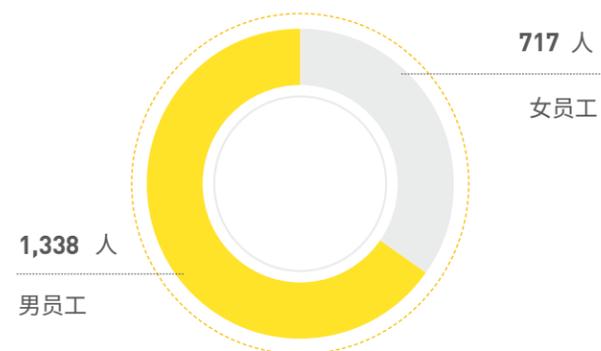
多元化与平等

万物新生坚持多元化、平等与包容的雇佣原则，根据《就业促进法》和反歧视法律规定，我们严格执行《万物新生集团员工手册》以及海外业务部的《平等机会政策》，严格禁止涉及种族、肤色、民族、宗教信仰、性别、婚姻状况、家庭状况、孕期和哺乳期、残障等方面歧视的招聘行为，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。

本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障法》等相关法律法规，并在《万物新生集团员工手册》中明确规定，除国家规定的不适合妇女的工种或者岗位外，不得以性别为由拒绝录用妇女或者提高对妇女的录用标准。2023 年底，本集团正式员工中，女性员工占比已由 2022 年底的 30.91% 提高至 34.89%，其中，高级管理层中女性比例由 2022 年底的 22.58% 提升至 28.13%。

按性别划分的正式员工

(人)



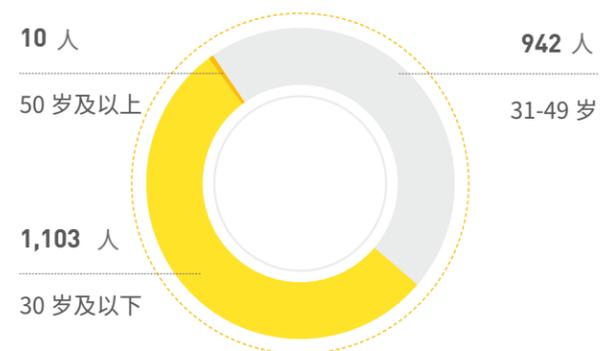
按雇员类别划分的正式员工

(人)



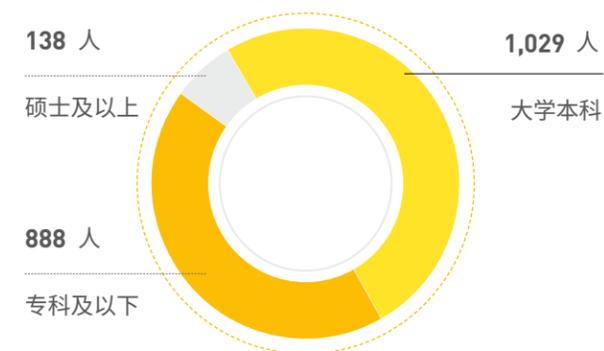
按年龄划分的正式员工

(人)



按学历划分的正式员工

(人)



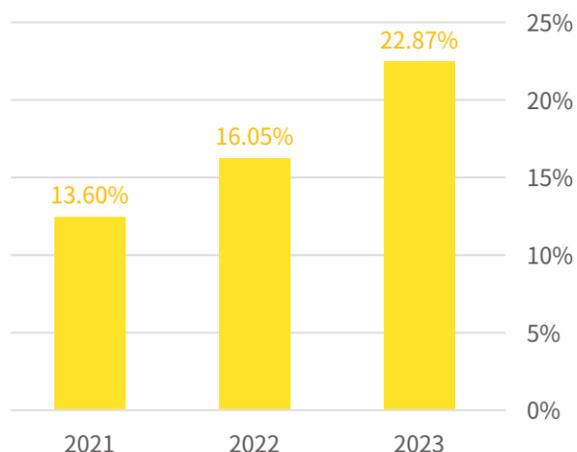
此外，我们积极为残疾人提供就业机会，2023 年底，集团在职残疾人数量为 18 人。

民主沟通

万物新生重视与员工的沟通和交流，为此搭建了跨层级跨部门、从线上到线下、从集团层面到业务层面的多元化沟通与反馈渠道。

本集团尊重员工参加工会的权利，支持工会表达对本集团的意见和建议。本集团与工会签署《集团谈判协议》，内容涵盖休假事宜、劳动安全与卫生、女职工特殊保护以及职业技能培训等主题，维护职工合法权益并共同营造和谐劳动关系。

参与工会的正式员工占比



本集团持续优化并落实了一系列民主沟通举措，构建一个更加开放和包容的工作环境，提升员工满意度。



2023 年随着办公软件的切换，人力资源部打造了全新的线下与线上文化信息发布阵地。线下以集团头条为载体，通过业务部近期要闻播报、总裁办分享环节做了信息的拉通、对齐。通过文化价值观评优颁奖，鼓舞伙伴们士气，提升对价值观的渗透。线上通过新生文化圈 - 订阅号运营，以「故事在新生」、「充电焕新生」、「文化寄新生」为板块，充分收集并报道了前线故事、评优事迹、技能分享等与员工息息相关的内容。



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。2023 年倾听官始终坚持每周对全员公示上周提问的答复，累计发出 48 期，平均每期的阅读人数 1,505，阅读率 25.73%。全年通过匿名问卷 + 倾听官窗口的形式共收集提问 600+，涵盖了流程建议、职场环境、人员管理、质检申诉等建议或问题。截止 2023 年年底在所有提出的问题中，除了涉及需要技术研发的需求外，均已完结。



通过“聚宝盆”活动，HR 每季度至少完成核心员工每人一次的沟通并记录反馈，沟通内容包括但不限于了解员工工作、生活等状况。

在 2023 年年度员工满意度调查中，员工整体满意度为 4.64 分 / 5 分，同比 2022 年提升了 4.5%，其中提升较多的维度为薪酬匹配、动力激发、上级关注，在所有维度中得分最高的三个维度为目标清晰、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。



薪酬福利

本集团制定并实施公平且有竞争力的薪资体系，与员工共享发展红利。我们的薪酬体系包括清晰的入职定岗定薪规范、薪资结构、调薪政策、职级薪酬、激励政策和评优机制等方面的内容。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 2023 年的年度薪酬调整中，我们采用了基于年薪的调薪策略，并纳入了期权配股的考量。这一方案综合评估了员工的整体年薪包，以确保薪酬涨幅的合理性和全面性。

本集团制定《万物新生集团休假管理制度》《员工购房基金计划》等，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。我们按时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，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。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，我们额外给予 10 年以下工龄的员工 2 天带薪年假，并于 2022 年起为员工补充提供体育儿假的福利，子女 3 岁以下的父母每年均可享有全薪育儿假。





员工关爱

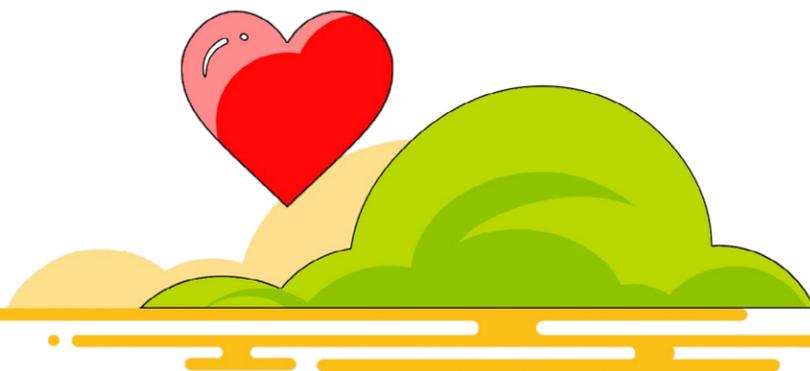
万物新生始终坚持“以人为本”的管理方针，在保障员工权益的同时，组织开展丰富多彩的员工活动。

本集团定期举办“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。

本集团关怀女性员工的工作与生活，通过设立母婴室、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。



◆ 为女性员工准备的三八妇女节礼物



我们为员工提供夏日特饮福利，7-8 月每天在办公室供应各种自制健康夏日饮品，并采购冷饮下午茶为员工解暑降温。

本年度，我们在元宵节、端午节、七夕节、中秋节等传统节日举办办公室下午茶活动，在儿童节举办“万物新生电玩城主题活动”、在程序员节准备刮刮乐彩票墙、在万圣节举办办公室寻宝活动、在感恩节举办“三行情书”活动、在圣诞节为每位员工送上“圣诞节惊喜卡”等特别活动。

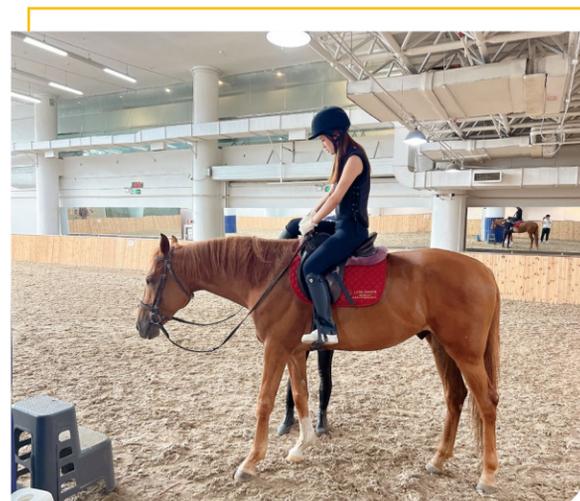


◆ 程序员节刮刮乐彩票墙



◆ 万圣节下午茶

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 2023 年共计开展活动 200 余场，覆盖 4,000 人次，帮助员工舒缓工作压力，增强员工凝聚力。



◆ 骑马体验活动



◆ 羽毛球社活动

职业健康与安全

万物新生始终将员工的健康与安全视为首要任务。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。本集团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

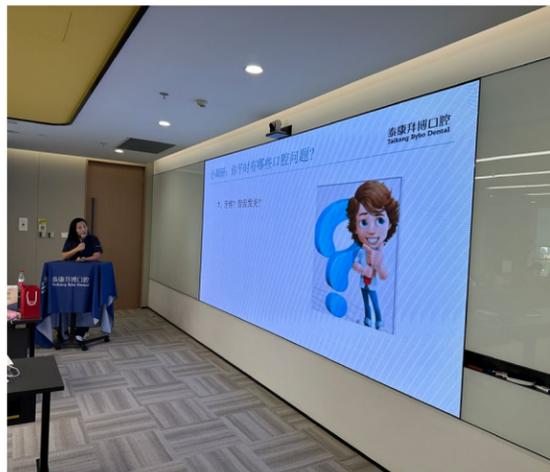
为控制员工的加班强度在合理的范围内，我们在业务高峰期到来前招聘相关人员，在业务高峰期期间监控员工加班小时数，对加班较多人员强制安排休息。本集团规定日常管理人员的加班每月不超过 20 小时，业务高峰期期间不超过 36 小时，保证员工有充足的休息时间。



案例 | 万物新生举办甲状腺疾病与防治、护牙知识讲座

2023 年，万物新生响应员工对于健康问题的关注，共组织了 3 场针对性的健康讲座。其中两场甲状腺疾病与防治讲座邀请专科教授深入浅出地讲解了甲状腺疾病的自检和预防知识，帮助员工理解健康指标的重要性，并提供了应对异常情况的指导。另一场护牙知识讲座则由集团合作医院的副院长亲自授课，通过与专家的积极互动，员工们学习到了实用的牙齿护理技巧。

这些讲座不仅丰富了员工的健康知识，也增强了大家的自我保健意识，体现了万物新生对员工身心健康的高度重视和关爱。通过这些活动，公司进一步促进了员工的福祉，提升了员工的工作满意度和幸福感。



◆ 护牙知识讲座



针对运营中心的一线员工，我们额外为其提供职业病检查，并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。

我们定期进行空调清理，降低“空调综合症”的发病率，净化室内空气，除去空调产生的怪味，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。

我们就员工健康与安全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。

夯实安全管理

我们制定《安全管理制度规范》，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。为保障工作场所的安全，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。

我们定期组织安全培训，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、使用安全设备等方面。2023 年，我们共组织开展了 14 场消防演习，共计 725 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。



◆ 常州运营中心全员参与消防演习



2023 年，集团发生的工伤事故数较 2022 年减少了 75%，因工伤损失工作日数降低了 90%，过去三年均未发生因工亡事件。

员工成长

万物新生注重人才培养,为员工提供多元化的学习机会,并建立完善的职业发展通道,致力于以人才驱动公司的高质量发展。

员工培养

针对公司不同梯队员工,聚焦不同岗位和关键能力,本集团构建了一套线上线下相结合的多元化人才培养机制,为员工提供系统的培训项目、优质的学习资源,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

针对中层、高层管理者,分别安排了对应的管理类培训课程,为新晋中层管理者、管理技能有待提高的高层管理者提供学习机会,拉齐管理语言,确保集体的管理团队理念、行为一致



◆ 2023 年万物新生开展的《情境领导 - 培养领导者》中层管理培训

集团 office 员工

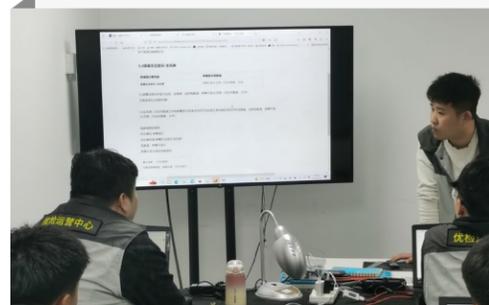
按不同业务线、职能开展如码力课堂、读书会、技能培训等活动,帮助员工在胜任本职工作的同时,提高综合素质水平



◆ 码力课堂

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



◆ 运营中心针对一线质检员工开展技能培训

管培生

2023 年我们继续招募优质的应届毕业生以管理培训生的身份加入万物新生,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



◆ 2023 年管培生集训

案例 | 数据中心 - 轻学堂

数据中心每周五下午举办一期一小时的《数据中心 - 轻学堂》活动,这是数据中心内部员工分享、学习、培训的一个平台,旨在提升部门内部员工的业务与专业水平、工作效率。每期分享我们会准备小奖品(比如保温杯、抱枕、龙年纪念币等)给积极提问或回答问题的“同学”。分享结束后“同学”们会对分享者进行综合打分,每隔 12 期(一季)我们会评比出最佳讲师,并赠送小奖品。

《数据中心 - 轻学堂》的分享内容包括但不限于:各个岗位的专业知识,促进大家对本岗位专业技能的更深掌握和对其它岗位的更深认知;工作效率小技巧 and 软实力提升,比如《如何做好时间管理》《怎么高效沟通》等,帮助大家更好的提升软技能,促进个人成长;一些行业发展分享,拓宽大家的行业视野和业务洞察。

经过专业的培训和分享,数据中心员工进一步提升了本岗位的专业技能,有利于做出更好的设计、架构开发;对不同岗位的工作方式有了进一步的认知和提升,提高跨团队跨部门的沟通合作效率;在软实力方面上,部门内部互相沟通、学习,共同成长。



案例 | 运营中心、拍拍客服中心采取多种措施激励员工提升专业技能

2023 年，运营中心通过专业证书激励、培训讲师激励与行业交流活动，鼓励员工积极提升专业技能，并带动集团内部的分享与传播。



专业证书激励

运营中心为激励总部运营管理人员提升项目管理专业技能，鼓励相关人员报考 PMP 证书，并对成功通过考试取得证书，并且在公司内部进行分享的人员，给予每人 1,000 元的激励。2023 年度共有 4 名员工考取 PMP 证书，并在内部进行了项目管理知识专项分享，提升了员工项目管理方面的专业技能，对于日常工作中的项目管理起到了促进作用。



培训讲师激励

2023 年下半年，为培养基层管理储备组长、储备小仓负责人，提升其运营管理专业能力，运营中心特组织启航计划专项培训，给予培训师课程研发和授课激励。2023 年共计投入内训师 8 人，开发或更新课程 8 门，累计培训学员 56 人，合格出池 44 人，目前已帮助超过三分之一的学员从普通员工走上了基层管理岗位。此外，运营中心开展“师王争霸”内训师课程比赛活动，线上直播授课评比，旨在通过竞赛奖金激励的方式提高内训师和培训师的授课能力。2023 年共计 27 人参赛，促进了各位内训师对课程的更新打磨，提升了培训师的授课能力。



行业交流活动

为促进客服运营体系的发展，拍拍客服中心开展行业交流活动，前往其他公司交流学习，予以报销支持相关差旅费用。行业交流学习帮助拍拍客服中心完善了直播渠道客服策略与助播岗位设置、调整了销售客服绩效模式以提升销售人员积极性，并使小智机器人场景化区分更加细致。



职业晋升

万物新生为员工设置公平的职业晋升方案，设立了清晰的职业发展路径。本集团共设有 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，力求得到更充分、更优势的长期发展。

职业发展路径图



本集团制定了《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。

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。

万物新生秉持“人才是企业的核心竞争力”这一理念，注重以人为本，致力于提升每一位员工的专业素养，为员工提供职业发展双通道和丰厚的津贴奖励及福利。2023 年，公司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,始终坚持回馈社会,积极承担企业社会责任、投身社会公益事业。我们将回收、循环利用的理念与社会公益相结合,围绕环境保护、教育等领域开展具有本集团特色的公益活动。2023 年,公司捐赠总价值约为 10 万元的教育公益物资。



案例 | 爱回收“回收爱·山村儿童数码助学计划”

“回收爱·山村儿童数码助学计划”公益项目诞生于 2018 年,由万物新生与一扇窗计划公益组织共同发起,是最具万物新生特色的长期公益项目。“回收爱·山村儿童数码助学计划”在所有回收的电子设备中,筛选出部分适合山村儿童学习使用的设备进行捐赠,让山村孩子们通过数码产品,获得突破地域限制的优质网络教育资源,开阔视野。截至 2023 年 12 月 31 日,该计划累计支援 60 所学校搭建数字化教学平台,累计完成授课 3,032 节,为 11,770 名山村儿童提供更丰富的教育资源。



累计完成授课

3,032 节



累计帮助山村儿童

11,770 名



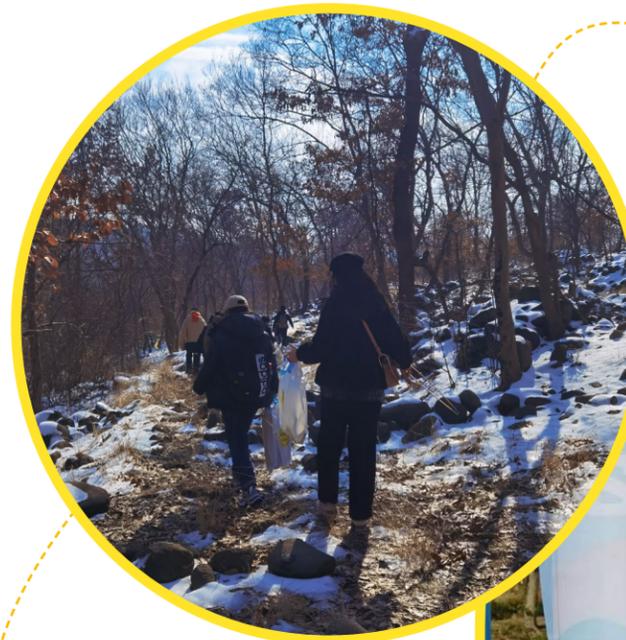
爱回收为山村儿童捐赠供学习使用的数码产品

我们积极组织员工参与环境保护主题的志愿活动。2023 年 11 月和 12 月,总部运营中心、拍机堂先后组织员工参加了“无痕越野跑”和“无痕山野”公益活动。其中,拍机堂参与“无痕山野”主题活动的员工在 12 公里徒步的过程中共清理山上的白色垃圾 19.27 斤,为保护生态环境贡献自己的力量,在未来的生活中也将继续践行环保理念。



拍机堂参与“无痕山野”主题活动的员工在 12 公里徒步的过程中共清理山上的白色垃圾

19.27 斤



员工参与“无痕越野跑”和“无痕山野”公益活动



附录

附录 I 关键绩效表²

经济绩效

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
全平台二手商品交易量	万台	3,230	3,200	3,120	/
总营收	亿元	129.7	98.7	77.8	48.6
总收入同比增长	%	31.4	26.9	60.1	23.6
Non-GAAP 净利润	亿元	2.3	/	/	/
多品类业务于国内覆盖城市	个	27	/	/	/
多品类业务能力落地门店数	家	252	/	/	/

环境绩效³

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
间接能源使用					
总耗电能	千瓦时	6,440,419.44	5,271,092.00	4,937,065.00	4,280,524.00
温室气体排放					
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	43,478.86	37,640.91	31,336.29	5,917.44
范围一	吨二氧化碳当量	0.00	0.00	0.00	0.00
范围二	吨二氧化碳当量	3,667.84	3,001.13	2,873.17	2,503.60
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	0.28	0.30	0.37	0.52
范围三	吨二氧化碳当量	39,811.02	34,639.78	28,463.12	3,413.84

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
范围三 - 资本货物	吨二氧化碳当量	8,696.67	6,381.43	3,183.12	/
范围三 - 上游运输配送	吨二氧化碳当量	3,242.40	2,872.52	1,927.94	2,745.59
范围三 - 商务差旅	吨二氧化碳当量	1,524.93	785.76	1,546.36	271.68
范围三 - 员工通勤	吨二氧化碳当量	3,019.07	2,975.00	6,290.00	/
范围三 - 下游运输配送	吨二氧化碳当量	8,604.78	8,465.62	7,033.26	/
范围三 - 售出产品末端处置排放	吨二氧化碳当量	14,123.62	12,615.28	7,940.52	/
范围三 - 特许经营	吨二氧化碳当量	599.54	497.42	520.12	396.57
水资源					
总用水量	吨	16,879.85	21,696.32	11,532.76	9,591.75
用水量 - 市政用水	吨	16,010.41	20,888.14	11,416.96	9,495.00
用水量 - 桶装水	吨	869.44	808.18	115.80	96.75
水耗强度	吨 / 百万元人民币	1.30	2.20	1.48	1.97
综合污水排放量	吨	13,503.88	17,357.06	9,236.83	7,596.00
污水排放密度	吨 / 百万元人民币	1.04	1.76	1.19	1.56
废弃物					
无害废弃物总量 ⁴	吨	31.99	32.90	27.88	8.14
可回收物总量	吨	551.46	325.99	162.49	184.98
废弃处置电子产品数量总和	万台	11.17	27.0	22.3	22.5
减少金等重金属污染	千克	0.61	1.48	1.23	1.24
减少银等重金属污染	千克	4.29	10.39	8.58	8.68
减少铜等重金属污染	千克	5,149.08	12,467.3	10,296.67	10,415.61
减少钯等重金属污染	千克	0.02	0.04	0.04	0.04
减少电子产品污染	吨	17.83	43.2	35.7	36.1

² 空白数据为以往年度未统计 / 未披露数据。

³ 1) 环境数据的收集时间覆盖 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日；除范围三温室气体，其他环境数据的范围为本集团的办公场所、全国运营中心、自营小仓及全国的自营门店。2) 环境数据的密度计算使用 2023 年数据总量除以公司当年度的收益金额，以百万元人民币计。3) 温室气体排放量 (范围二) 来自外购电力。当前排放计算系数选用国家发改委最新发布的平均电网排放因子 0.5703 tCO₂/MWh；香港运营中心选用中华电力公布的排放因子 0.55 tCO₂/MWh；东京温室气体排放因子参照日本环境省公布的 2023 年电力供应商温室气体排放因子 0.443 tCO₂/MWh。4) 温室气体排放量 (范围三) 数据参照温室气体核算体系 (Greenhouse Gas Protocol) 以往年度的排放因子进行计算。2023 年范围三总数中不包含范围三 - 运营废弃物，根据 2021-2023 年的核算，类别 5 运营中废弃物的排放仅占目前披露范围 3 排放的约千分之一，占比极低，且万物新生不属于重型工业企业，其运营过程中，不产生大量的工业废弃物，主要废弃物来源于经营过程中的生活垃圾。基于此，考虑类别 5 不属于企业的主要范围 3 排放类别，且占比极低，对范围 3 排放总量几乎无影响，因此不再披露该类别排放。5) 公司污水排放量 = 0.8 * 总用水量。

⁴ 统计口径为运营中心办公垃圾

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
包装耗材					
包装物料总量 ⁵	吨	1,939	761.98	566.66	398.38
— 纸类	吨	421	/	/	/
— 塑料类	吨	1,519	/	/	/
— 木材类	吨	0	/	/	/
— 其他	吨	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	192,000	36,000	/	/

社会绩效

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
员工雇佣					
正式员工总数	人	2,055	2,025	2,497	2,388
外包员工总数	人	4,199	2,925	/	/
兼职员工总数	人	34	261	/	/
按管理级别划分正式员工人数					
高级管理层	人	32	31	38	37
女性高级管理层	人	9	7	7	7
中级管理层（如部门经理）	人	353	327	380	298
一般员工	人	1,670	1,667	2,079	2,053
按员工情况划分员工人数					
残障员工 ⁶	人	18	14	13	16

⁵2023 年统计口径改变：增加前端门店物料使用数量

⁶正式员工口径中不含残疾人

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
按学历划分正式员工人数					
硕士及以上	人	138	89	106	/
大学本科	人	1,029	870	1,401	/
大学专科	人	639	740	817	/
中专及以下	人	249	326	173	/
按性别划分正式员工占比					
男员工占比	%	65.11	69.09	70.85	71.28
女员工占比	%	34.89	30.91	29.15	28.72
按年龄层次划分正式员工占比					
30 岁及以下员工占比	%	50.32	56.30	56.15	62.35
31-49 岁员工占比	%	49.53	43.36	43.37	37.48
50 岁及以上员工占比	%	0.44	0.35	0.48	0.17
新进员工人数					
新进员工总数	人	500	270	772	310
新进男性员工数量	人	268	140	499	186
新进女性员工数量	人	232	130	273	124
正式员工参与工会情况					
参与工会的员工人数	人	470	325	340	360
参与工会的员工人数的占比	%	22.87	16.05	13.60	15.10
员工健康与安全					
工伤事故数	件	2	8	14	8
因工亡故人数	人	0	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	45	451	245	540
因工伤损失小时数	小时	360	3,608	1,959	4,320
缺勤率	%	1.08	1.73	2.00	3.06

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
员工培训					
员工的平均培训时间 ⁷	小时	24.31	8	8	10
受训雇员百分比	%	81.82	/	/	/
接受绩效评估和职业发展考核的集团员工占比	%	96.1	98.3	97.7	95.6
员工满意度					
员工满意度（整体）	/5	4.64	4.44	4.06	4.25
员工满意度（集团员工）	/5	4.75	4.44	4.25	4.42
员工满意度（一线员工）	/5	4.61	4.39	3.90	4.12
产品责任					
研发费用投入	亿元	2.0	2.3	2.7	1.5
新增知识产权授权数量	件	46	53	146	272
C2B 业务（爱回收）客诉处理率	%	100	/	/	/
C2B 业务（爱回收）客诉平均处理时间	小时	48	/	/	/
C2B 业务（爱回收）客诉满意度	%	98.38	99.25	/	/
B2B 业务（拍机堂）客诉处理率	%	100	/	/	/
B2B 业务（拍机堂）客诉平均处理时间	小时	44	/	/	/
B2B 业务（拍机堂）客诉满意度	%	98.16	98.87	/	/
B2C 业务（拍拍）客诉处理率	%	99.98	/	/	/
B2C 业务（拍拍）客诉平均处理时间	小时	31.16	/	/	/
B2C 业务（拍拍）客诉满意度	%	92.90	98.40	/	/
捐赠					
公益捐赠 ⁸	万元	10	100	/	/

⁷2023 年统计口径改变：包括正式员工、外包员工、兼职员工

⁸2023 年无现金捐赠，为实物捐赠（手机、物资等）的价值

公司治理绩效

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年
商业道德与准则					
贪污诉讼案件数目	件	0	1	0	/
反腐败（廉洁从业）培训次数	次	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	3,659	3,502	/	/

附录 II GRI 内容索引

使用说明	上海万物新生环保科技集团有限公司在 2023 年 1 月 1 日 -2023 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	章节名称
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	关键绩效表
	2-8 员工之外的工作者	关键绩效表
	2-9 管治架构和组成	公司治理
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	公司治理
	2-11 最高管治机构主席	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	公司治理
	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	ESG 治理
	2-20 确定薪酬的程序	公司治理、薪酬福利
	2-22 关于可持续发展战略的声明	CEO 寄语
	2-23 政策承诺	合规雇佣
	2-24 融合政策承诺	员工权益

指标编号	披露项	章节名称	
GRI 2 一般披露 2021	2-25 补救负面影响的程序	商业道德、知识产权维护	
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	利益相关方参与、民主沟通	
	2-27 遵守法律法规	商业道德	
	2-28 协会的成员资格	推动行业内部交流合作	
	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	民主沟通	
GRI 3 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的流程	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	
	GRI 205 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	商业道德
		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
GRI 301 物料 2016	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德	
	301-1 所用物料的重量或体积	关键绩效表	
	301-2 所用循环利用的进料	关键绩效表	
GRI 302 能源 2016	301-3 再生产品及其包装材料	关键绩效表	
	302-1 组织内部的能源消耗量	关键绩效表	
	302-3 能源强度	关键绩效表	
	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	绿色办公	
	303-4 排水	关键绩效表	
	303-5 耗水	关键绩效表	
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	

指标编号	披露项	章节名称
GRI 305 排放 2016	305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放	气候变化管理
	305-4 温室气体排放强度	气候变化管理
	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、绿色消费、绿色城市
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	绿色运营、绿色消费、绿色城市
	306-3 产生的废弃物	关键绩效表
	306-4 从处置中转移的废弃物	关键绩效表
	306-5 进入处置的废弃物	关键绩效表
GRI 308 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	供应商管理
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	供应商管理
GRI 401 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效表
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	薪酬福利
	401-3 育儿假	薪酬福利
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	关键绩效表
	403-10 工作相关的健康问题	职业健康与安全

指标编号	披露项	章节名称
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	关键绩效表
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	员工培养
	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	公司治理、关键绩效表
GRI 406 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	多元化与平等
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	民主沟通
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	合规雇佣
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	合规雇佣
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
	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	供应商管理
GRI 414 供应商社会评估 2016	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应商管理
	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
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
GRI 418 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	隐私保护、产品质控

让闲置不用·都物尽其用

万物新生
A T R E N E W