



# 2023 信也科技集团

环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

---



# 目录

<b>报告编制说明</b>	02		
<b>走进信也科技</b>	03	<b>服务小微，推动普惠金融“走出去”</b>	27
首席执行官致辞	03	普惠金融与服务小微	27
公司概况	04	拓展海外金融业务	28
年度主要 ESG 绩效	06		
年度 ESG 荣誉和评级	07		
<b>ESG 理念与管理</b>	08	<b>科技赋能，优化产品与服务质量</b>	29
ESG 理念	08	产品与服务升级	29
ESG 管理体系	08	信息安全体系建设	33
利益相关方沟通	11	金融科技创新激励	36
实质性议题分析	13		
<b>稳健经营，构筑风险长效机制</b>	15	<b>以人为本，打造活力职场</b>	39
深化公司治理	15	保障员工权益	39
加强风险管理	19	赋能员工发展	42
保障合规经营	21	职业健康与安全	46
恪守商业道德	23		
		<b>凝聚共建，推动行业合作共赢</b>	47
		推进乡村振兴	47
		热心公益慈善	49
		推动供应链韧性发展	51
		行业合作与发展	53
		<b>绿色运营，应对气候变化</b>	54
		气候变化与双碳目标	54
		资源利用与循环经济	56
		污染防治与生态系统保护	60
		<b>附录</b>	61
		ESG 数据绩效表	61
		全球可持续发展标准委员会 (GRI)《可持续发展 74 报告标准》(GRI Standards 2021) 内容索引	



## 报告编制说明

本报告是信也科技集团（简称“信也科技”“公司”）第6份《环境、社会及公司治理（ESG）报告》，向利益相关方披露了公司在经营中对于 ESG 议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

### 报告范围

本报告范围涵盖信也科技集团及其附属机构。除非特别说明，与信也科技（股票代码：FINV）年报合并财务报表范围一致。

### 时间范围

本报告为年度报告，报告涵盖范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分文字信息超出此范畴，在所涉及处予以说明。

### 编制依据

本报告参照全球可持续发展标准委员会 (GRI)《可持续发展报告标准》(GRI Standards 2021) 标准（简称“GRI 标准”），并参考国际可持续准则理事会 (ISSB)《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（简称“IFRS S2”）和美国证券交易委员会 (SEC)《面向投资者的气候相关信息披露的提升和标准化》（简称“气候披露规则”）编制。

### 数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的原始记录或财务报告。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

报告中的财务数据均以人民币为单位。

### 报告语言

本报告以简体中文和英文两种语言形式发布。

### 可靠性保证

信也科技承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，公司董事会对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

### 安全港声明

本报告包含前瞻性陈述。该等陈述的“前瞻性”由美国《1934 年证券交易法》第 21E 条款陈述，经修正，并在美国《1995 年私人证券诉讼改革法案》(U.S. Private Securities Litigation Reform Act of 1995) 中定义。该等前瞻性陈述可通过“可能”“将要”“预计”“预期”“旨在”“估计”“拟”“计划”“相信”“或将”“有可能”“继续”等用语或其他类似陈述识别。该等陈述主要基于管理层当前对可能会影响本公司财务状况、经营成果、业务战略和金融需求的未来事件的预期和预测。前瞻性陈述涉及已知或未知风险、不确定性及其他因素，多项因素可导致实际结果、表现或成果与前瞻性陈述存在重大差异。潜在风险和不确定性，包括但不限于以下各项：公司在市场中吸引和留住借款人和投资者的能力，获得更多市场业务的能力，引入新借款产品和平台增强的能力，有效竞争的能力，中国法律对互联网消费金融行业的监管及相关政策，中国及其他地区的总体经济情况，及公司是否有能力满足持续在纽约证券交易所上市交易的必要标准，包括能否解决任何因不符合纽交所上市准则可能导致停牌的行为。有关以上及其他风险，不确定性或影响因素的更多信息均包含在本公司向美国证券交易委员会提交的文件中。本报告中提供的所有信息均截至报告发布日，在前瞻性陈述发布或反映意外事件发生之日以后，除非有适用性法律要求，否则信也科技不承担任何因新信息、未来事件或其他原因而公开更新或修订任何前瞻性陈述的义务。

### 联系方式

电话：95065

官网：www.xinye.com

邮箱：ir@xinye.com

举报渠道：中国：jubao@xinye.com

印度尼西亚：whistleblowingid@adakami.com

菲律宾：whistleblower@juanhand.com



# 走进信也科技

## 1.1 首席执行官致辞

2023 年，我们继续秉持“科技，让金融更美好”的企业使命，以“科技、绿色、温度”为 ESG 战略方向，聚焦“稳健经营”“服务小微”“科技赋能”“以人为本”“凝聚共建”“绿色运营”六大领域，承诺致力于实现联合国可持续发展目标，并支持联合国全球契约十项原则。

**稳健经营。**我们重视自身治理模式的有效性，关注合规经营和商业道德，严格管理各种潜在风险。我们建立了完善的合规管理体系，为所有利益相关方提供透明的举报渠道并进行检举人保护，以构建从内到外健康的商业运营模式，推动企业可持续与高质量发展。

**服务小微。**我们在支持普惠金融发展和服务小微企业中不断探索，致力于引金融活水助力小微，服务实体经济深层肌理。2023 年，我们促成借款金额 1,943 亿元，帮助小微用户获得超 470 亿元信贷服务。此外，我们推出覆盖小微金融服务全业务流程的智能平台“海陆云系统”，累计为 50 万用户提供服务。

**科技赋能。**我们利用人工智能、大数据等技术，构建互利多赢、开放包容的数字服务生态。同时，我们关注信息安全，通过多维度构筑坚实的信息安全护城河，确保公司数据和客户隐私的安全。2023 年，我们在科技研发领域投入超 5 亿元。截至 2023 年末，我们累计专利授权 53 件、计算机软件著作权登记 239 件。此外，我们升级了自研智能语言识别系统，已服务 6 个国家 20 多家金融科技平台。

**以人为本。**我们认为，一家有价值的企业，不仅在于商业上的成功，也在于通过自身的运营活动为员工、为社会带来更多正向的价值。因此，我们致力于向员工和社会共享发展成果，为员工提供包容和多元化的工作环境，构建员工与管理层之间畅通的双向沟通机制，制定员工职业发展规划，并建立相应的培训体系。同时，我们持续开展员工满意度和敬业度调查，并积极开展各项活动增强团队凝聚力，提高员工身体素质。

**凝聚共建。**我们相信，只有实现自身运营与社会价值的同频共振，才能确保企业的长期成功。2023 年，我们联合中国国家举重队打造直播助农，发起“好样的小店”专项公益助力项目，第 6 次走进四川大凉山州以推进乡村振兴。同时，我们不断推进供应链韧性发展，并助力行业合作与发展。

**绿色运营。**我们关注全球气候挑战带来的风险与机遇，致力于通过可持续转型和绿色金融，以回应相关方的绿色发展诉求。同时，我们持续探索如何更好地利用资源，通过推进绿色办公、倡导绿色出行、积极节约能源、垃圾分类处理等一系列措施打造绿色办公环境。面向未来，我们将继续将 ESG 管理模式与公司经营深度融合，巩固和加强可持续发展转型，携手更多的合作伙伴，共同推动行业的可持续发展。

信也科技集团 CEO



## 1.2 公司概况

信也科技成立于 2007 年，是一家在美国纽约证券交易所上市的中国领先金融科技平台。公司是中国互联网消费金融行业的初代探索者，在信用风险评估、欺诈检测、大数据和人工智能等核心领域开拓创新技术，围绕信贷科技、国际化业务以及科技生态孵化三大板块，以创新科技赋能机构，持续服务合作伙伴，助力实体经济高质量发展。

立足中国，公司致力于链接 B（Business）端和 C（Customer）端，打造开放生态；放眼全球，公司在东南亚国家助力当地普惠金融发展。

### 信也科技基本情况

公司名称	• 信也科技集团
英文名称	• FinVolution Group
股票代码	• NYSE: FINV
办公地址	• 中国上海市浦东新区丹桂路 999 号 G1 栋
主要业务	• 涵盖科技驱动的消费金融业务、国际化业务以及科技生态孵化业务
公司规模	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主营收入：125.5 亿元</li> <li>• 全职员工人数：3,648 人</li> <li>• 信贷科技服务覆盖的国内外用户数量：近 3,000 万人</li> <li>• 数字化服务累计覆盖持牌金融机构数量：94 家</li> </ul>
行业地位	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023 中国服务业企业 500 强（第 410 名）</li> <li>• 2023 长三角民营服务业企业 100 强（第 77 名）</li> <li>• 2023 上海企业 100 强（第 92 名）</li> </ul>

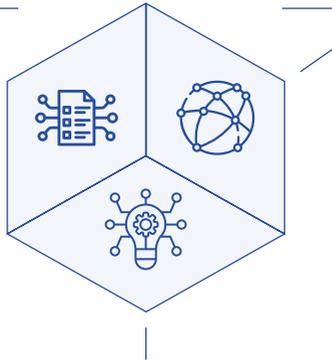




## 信也科技业务生态

**金融科技平台：**作为金融连接器，用科技方式连接金融机构和个人、小微企业等借款方，提升金融效率。

**国际业务平台：**积极拓展海外科技金融方案，助力发展多元化、多国家、多智能金融生态。



**科技孵化平台：**扶持科技创业公司，探索创新业务机会，进一步为拓展相关生态进行多维度探索。

## 信也科技行业协会成员身份

中国互联网金融协会	上海市互联网金融协会
中国信息通信研究院隐私计算联盟	上海市互联网协会
中国数字金融合作论坛	上海市软件行业协会
中国中小企业协会	上海市信息服务业行业协会
中国信息协会人工智能分会	上海市人工智能行业协会
中国金融 40 人论坛新金融联盟	上海市高新技术企业协会
中欧陆家嘴国际金融研究院	上海市金融信息行业协会
中国政法大学可持续发展研究中心	上海市信用促进中心
清华大学消费金融 40 人论坛	上海市信用大数据联合实验室
海南省担保行业协会	上海市软件行业协会信息技术应用创新工作委员会
海南省软件行业协会	上海市信息网络安全管理协会
天津市融资担保业协会	上海市信息化企业家协会
移动应用程序安全委员会	上海市数商协会
陆家嘴互联网金融协会	上海市互联网业联合会
浦东新区工商联（执委单位）	浦东新区科学技术协会
上海市浦东新区研发机构联合会	The Singapore Business Federation(SBF)
Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia(AFPI)
Consumer Lending Association of the Philippines(CLAP)	Digital Marketing Association of the Philippines(DMAP)



## 1.3 年度主要 ESG 绩效

### 经济

资产总额

**2,129,367.3** 万元

营业收入

**1,254,744.5** 万元

所得税费用

**39,510.0** 万元

归属于上市公司股东的净利润

**234,083.5** 万元

基本每股收益

**8.5** 元 / ADS 每股

### 环境

温室气体排放强度

**0.3** 吨二氧化碳当量 / 人

耗电强度

**2.0** 兆瓦时 / 人

耗水强度

**4.6** 吨 / 人

办公用纸强度

**0.7** 千克 / 人

### 社会

员工总数

**5,196** 人

其中，全职员工人数

**3,648** 人

员工培训覆盖率

**100.0%**

客户满意度调研中持有高满意度调研结果的客户比例

**98.5%**

普惠金融业务成交

**3,063.6** 万次

当期贷款撮合额

**1,942.9** 亿元

少数民族员工占比

**3.7%**

员工人均培训费用

**941.6** 元

研发投入

**51,098.6** 万元

员工志愿服务总时长

**3,686** 小时

接受定期绩效及职业发展考评的员工占比

**100.0%**

员工人均培训时长

**41.6** 小时

研发费用占营业收入比例

**4.1%**

社区公益投入

**397.4** 万元



## 1.4 年度 ESG 荣誉和评级

### ESG 奖项

颁奖单位	奖项名称
零壹财经	第五届中国零售金融发展大会 ESG 实践标杆案例
投资者网	金桥奖 2023 年度杰出 ESG 实践企业
证券日报	2023 上市公司 ESG 创新实践案例——六进大凉山助力乡村振兴项目
南方都市报	2023 责任中国 ESG 创新案例 Top10
上海市互联网业联合会	2023 年度社会责任和社会公益优秀案例奖——六进大凉山，助力乡村振兴



### ESG 评级

ESG评级名称	ESG评级结果
 晨星 Sustainalytics ESG 评级	18.7 (低风险, 处于全球多元金融 (Diversified Financials) 行业前 15%)
 标普全球企业可持续发展评估 (CSA)	32 (高于行业平均得分, 其中社会、治理与经济 2 个方面高于行业平均值)
 路孚特 ESG 评分	54 (ESG 相对表现良好, 公开报告重大 ESG 数据的透明度高于平均水平, 处于行业前 25%)

注：评级结果更新截至 2024 年 5 月 31 日。



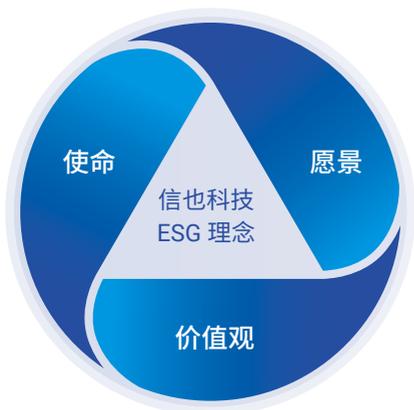
# ESG 理念与管理

## 2.1 ESG 理念

公司始终秉持“金融触手可及，点滴助力你我”的理念，致力于通过大数据、人工智能等技术为股东、客户、员工、政府及监管机构、合作伙伴、环境社区等利益相关方创造可持续的综合价值。



科技，让金融更美好。



成为最受用户欢迎，最受伙伴信任的金融科技平台。



客户导向，简单靠谱，追求卓越，彼此成就。

## 2.2 ESG 管理体系

### ESG 治理架构

公司将 ESG 纳入公司发展战略，持续打造并完善 ESG 管理体系。公司建立监督层、管理层、执行层三个层级的 ESG 治理架构，保障 ESG 事宜的有效管理和实施。董事会对公司 ESG 事宜履行决策和监督的责任；在董事会指导下，ESG 委员会负责统筹各项 ESG 工作的制定；ESG 办公室及信也科技员工负责 ESG 各项工作的具体落实。

#### 信也科技 ESG 治理架构





## ESG 战略

信也科技持续利用创新技术推进普惠金融，积极回馈社会，以更加可持续的方式扩大对社会的积极影响。2023 年，公司在战略行动计划的基础上，设定“科技、绿色、温度”作为 ESG 战略方向，将 ESG 与公司业务模式深度耦合。

### 信也科技 ESG 战略



#### 科技

- 以科技为底座，深化公司在大数据、人工智能等方面的科技能力。
- 强化科技底色与科技积累，为绿色运营、推进可持续发展贡献金融科技力量。



#### 绿色

- 将绿色低碳的理念融入日常运营。
- 推动绿电使用、植树造林、生物多样性保护等措施落地。



#### 温度

- 提升服务小微企业能级，创新探索业务形式，推进“信也小店微光”项目。
- 聚焦“农业、农村、农民”三大元素，为乡村振兴贡献信也力量。
- 从微小改变做起，把消费者权益保护更好融入到业务经营、产品设计、客户服务中。



## 落实联合国可持续发展目标 (SDGs)

公司支持和推进联合国可持续发展目标，并将其融入运营各个方面。2023年，公司结合联合国可持续发展目标 (SDGs)、国内外经济转型趋势，着重围绕“科技、绿色、温度”三个方面，以 ESG 实质性议题管理为核心，全面开展 ESG 实践（详见下表）。

### 信也科技落实联合国可持续发展目标实践行动

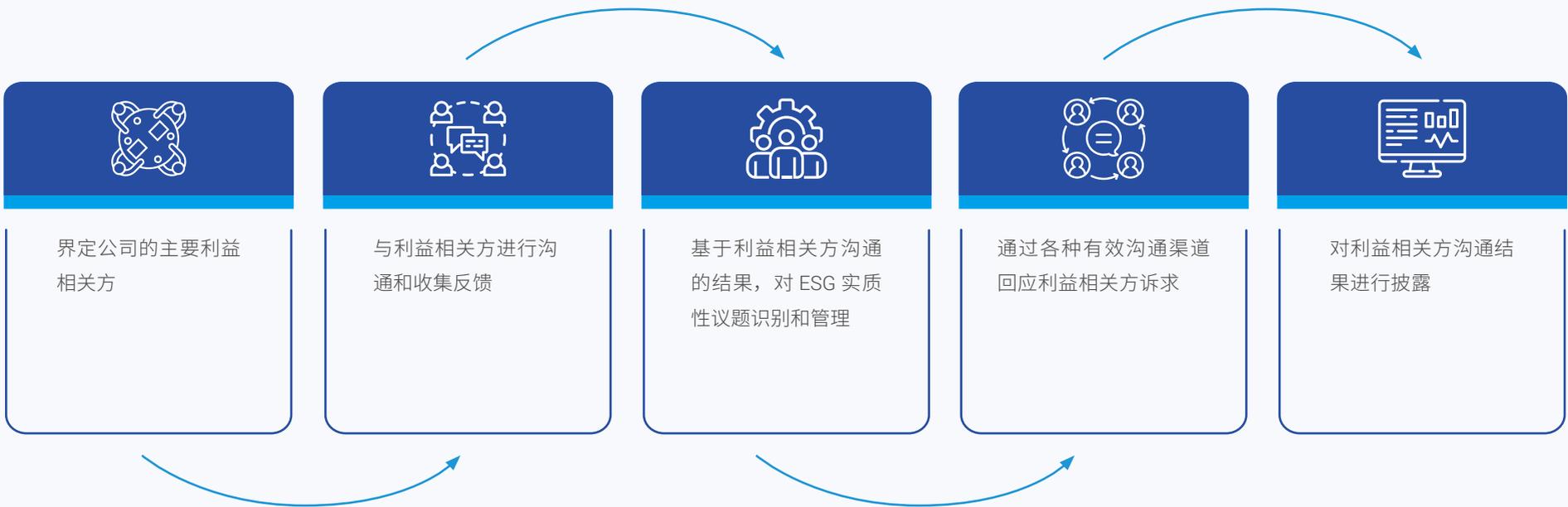
<p><b>1 无贫穷</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>帮助弱势群体</li> <li>持续助力乡村振兴</li> </ul>	<p><b>3 良好健康与福祉</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>关注员工身心健康</li> <li>协助供货商保障安全生产</li> </ul>	<p><b>4 优质教育</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>开展教育帮扶</li> </ul>
<p><b>5 性别平等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在招聘及就业过程中确保性别平等</li> </ul>	<p><b>6 清洁饮水和卫生设施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>采用节水型洁具和卫生设备</li> <li>通过节水宣传教育培养员工良好的节水习惯</li> </ul>	<p><b>7 经济适用的清洁能源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>租用新能源电车作为班车</li> </ul>
<p><b>8 体面工作和经济增长</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工薪酬与福利</li> </ul>	<p><b>9 产业、创新和基础设施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加强技术创新</li> </ul>	<p><b>10 减少不平等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提倡平等机会</li> <li>反对任何形式的歧视</li> </ul>
<p><b>11 可持续城市和社区</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>援助困难群体</li> <li>提供社区志愿服务</li> </ul>	<p><b>12 负责任消费和生产</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>与供货商合作改善环境绩效</li> </ul>	<p><b>13 气候行动</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>开展碳盘查和碳核查</li> <li>广泛开展节能行动</li> <li>促进行业绿色转型</li> </ul>
<p><b>16 和平、正义与强大机构</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>信息透明</li> <li>禁止一切形式的腐败</li> </ul>	<p><b>17 促进目标实现的伙伴关系</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>开展利益相关方沟通</li> </ul>	<p><b>可持续发展目标</b></p>



## 2.3 利益相关方沟通

2023 年，公司根据实际业务及管理运营的特点，识别出股东及投资者、政府及监管机构、客户、供应商及合作伙伴、员工、社区及公众、媒体、同行及行业协会、非政府机构等九大利益相关方。公司依据 AA1000 利益相关方参与标准（AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015，简称 AA1000SES），设定了利益相关方沟通流程，并通过多种渠道持续与利益相关方沟通，对利益相关方的关切进行回应。

信也科技利益相关方沟通流程





## 信也科技利益相关方关注议题、沟通方式与渠道

利益相关方	关注议题	沟通方式与渠道	利益相关方	关注议题	沟通方式与渠道
 股东 及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>风险管理</li> <li>合规经营</li> <li>商业道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期业绩报告</li> <li>路演与反向路演</li> <li>投资者和分析师会议</li> <li>投资者关系网站和电子邮箱</li> <li>网络广播和电话会议</li> </ul>	 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工权益与福利</li> <li>员工培训与发展</li> <li>职业健康与安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬管理</li> <li>员工培训</li> <li>员工活动</li> <li>员工面谈</li> <li>员工满意度调查</li> <li>与高级管理层沟通</li> <li>健康管理举措</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>普惠金融与服务小微</li> <li>信息安全与隐私保护</li> <li>产品与服务品质</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社交媒体</li> <li>信也科技官网</li> <li>电子邮件 / 电话</li> <li>应用软件</li> <li>客服和投诉热线</li> </ul>	 社区 及公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化与双碳目标</li> <li>资源利用与循环经济</li> <li>污染防治与生态系统保护</li> <li>推进乡村振兴</li> <li>公益慈善与志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境保护</li> <li>参与社会公益活动</li> <li>社区项目合作</li> </ul>
 政府 及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>风险管理</li> <li>合规经营</li> <li>商业道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策研讨会</li> <li>政务沟通</li> <li>监督与检查</li> <li>行业论坛</li> </ul>	 媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>普惠金融与服务小微</li> <li>推进乡村振兴</li> <li>公益慈善与志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新闻稿 / 公告</li> <li>访谈</li> <li>信也科技官网</li> </ul>
 供应商 及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>商业道德</li> <li>供应商管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>电子邮件 / 电话</li> <li>供应商调查及评估</li> <li>公开招投标</li> <li>投诉热线</li> </ul>	 非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全与隐私保护</li> <li>金融科技创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业峰会 / 协会会议</li> <li>现场调查</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>商业道德</li> <li>气候变化与双碳目标</li> <li>推进乡村振兴</li> <li>公益慈善与志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研讨会</li> <li>工作会议</li> <li>电子邮件 / 电话</li> <li>公益与志愿活动</li> </ul>



## 2.4 实质性议题分析

实质性议题是开展 ESG 管理与信息披露的抓手。2023 年，公司按照识别、评估、排序和报告四个步骤开展了实质性议题分析，并通过董事会审核。

### 信也科技实质性议题分析流程

#### 识别

- 解读宏观政策和行业热点，结合公司实际情况和利益相关方的关注情况，识别与公司相关的重点关注议题。

#### 评估

- 在日常经营活动中持续与利益相关方沟通，结合公司实际运营情况，评估议题影响的重要程度，确定年度重点关注议题，并开展针对性管理。

#### 排序

- 通过与内外部专家沟通，结合行业及其他重要信息使用者的关注重点，从对经济、社会和环境的重要性的和对公司财务的重要性两个维度出发，对议题进行排序。

#### 报告

- 由董事会批准实质性议题排序清单，在报告中就中高实质性议题进行重点披露。

本次报告的实质性议题主要依据宏观政策和行业热点、可持续发展标准及规范（GRI 标准、SASB 可持续发展会计准则等）、主流 ESG 评级机构标准（S&P CSA 行业问卷、晨星 Sustainalytics ESG 评级等）、同行业 ESG 报告等，及信也科技往年 ESG 报告。公司通过覆盖 E、S、G 三方面议题范围，同时遵循 AA1000SES 包容性（Inclusivity）、实质性（Materiality）、回应性（Responsiveness）三大原则，最终确定本次报告 18 个实质性议题。

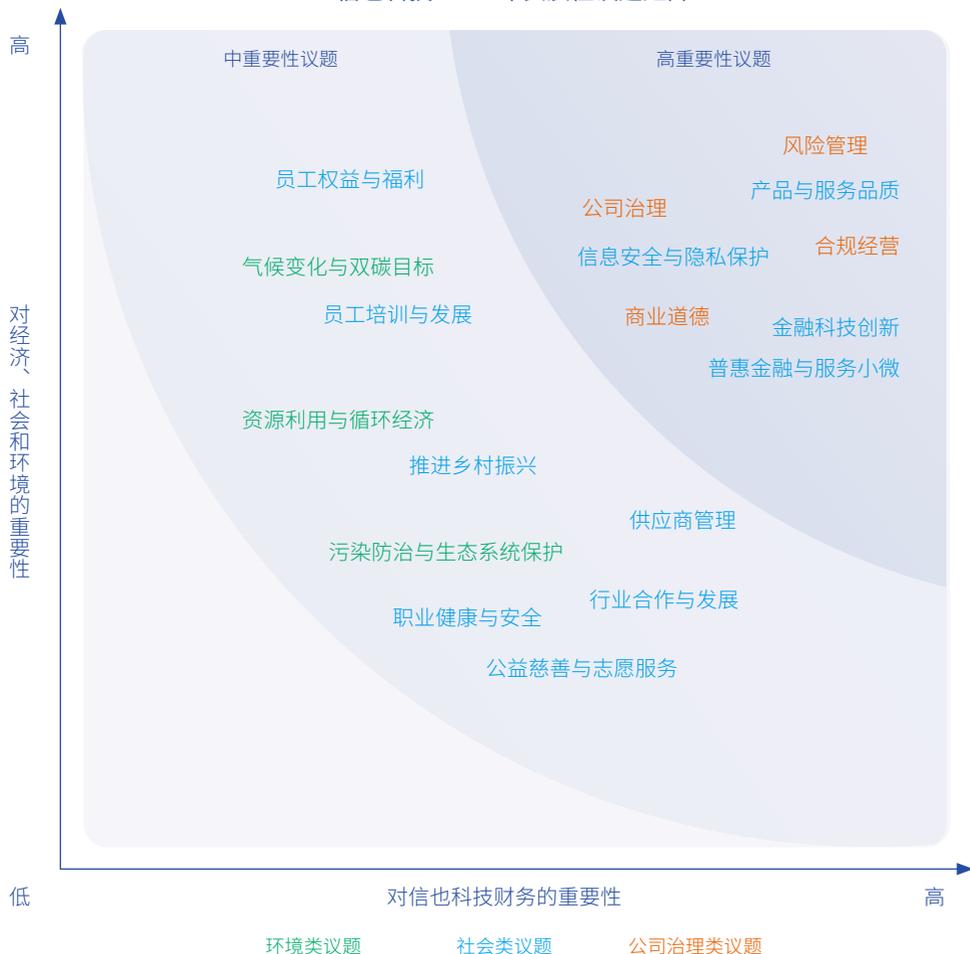
### 信也科技 2023 年实质性议题较 2022 年的变化及原因

2022年实质性议题	2023年实质性议题	变动原因
环境管理体系	资源利用与循环经济	议题拆分。优化表述，响应宏观政策要求。
	污染防治与生态系统保护	
普惠金融	普惠金融与服务小微	议题扩展。优化表述，进一步明确履责方向。
商业道德	商业道德	议题合并。更直接地回应国际资本市场的关注重点。
知识产权保护		

2023 年，公司通过与内外部专家沟通，从对经济、社会和环境的重要性的和对公司财务的重要性两个维度出发对议题进行排序，得出公司的实质性议题矩阵，在报告中就中高实质性议题进行重点披露。



信也科技 2023 年实质性议题矩阵



信也科技 2023 年实质性议题排序清单及对应章节

编号	实质性议题名称	对应章节
1	风险管理	3.2 加强风险管理
2	产品与服务品质	5.1 产品与服务升级
3	合规经营	3.3 保障合规经营
4	公司治理	3.1 深化公司治理
5	信息安全与隐私保护	5.2 信息安全体系建设
6	金融科技创新	5.3 金融科技创新激励
7	商业道德	3.4 恪守商业道德
8	普惠金融与服务小微	4.1 普惠金融与服务小微 4.2 拓展海外金融业务
9	员工培训与发展	6.2 赋能员工发展
10	气候变化与双碳目标	8.1 气候变化与双碳目标
11	员工权益与福利	6.1 保障员工权益
12	资源利用与循环经济	8.2 资源利用与循环经济
13	推进乡村振兴	7.1 推进乡村振兴
14	供应商管理	7.3 推动供应链韧性发展
15	污染防治与生态系统保护	8.3 污染防治与生态系统保护
16	行业合作与发展	7.4 行业合作与发展
17	职业健康与安全	6.3 职业健康与安全
18	公益慈善与志愿服务	7.2 热心公益慈善

注：加粗议题为公司 2023 年高重要性议题。



# 稳健经营, 构筑风险长效机制

## 本章实质性议题

公司治理、风险管理、合规经营、商业道德

本章贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 3.1 深化公司治理

### 公司治理概况

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》、美国证监会对于纽约证券交易所上市公司披露要求等相关法律法规和规范性文件的要求, 结合公司实际情况制定《公司章程》, 建立由股东大会、董事会和经营团队组成的权责透明、协调制衡的公司治理架构。公司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三个专门委员会, 各专门委员会向董事会汇报工作, 并依照《公司章程》及各专门委员会议事规则履行监督职责。

#### 2023 年董事会相关会议召开情况



召开董事会会议  
4 次



召开董事会各类专门委员会会议  
6 次

#### 公司治理架构





## 董事会多元化

公司重视董事会成员构成的多元化。董事会成员构成充分考虑了公司业务模式和工作需要，董事会提名和公司治理委员会在审查潜在的董事会提名人选时，兼顾成员国籍、年龄、教育背景及专业经验，能够以多元的视角全面审视董事会议题并制定决策，为公司有效治理和可持续发展创造更有利的条件。未来，公司将根据实际适时增补女性董事成员，持续推动董事会成员的多元化与专业化，确保公司治理的科学、规范与透明。

董事会成员构成情况

姓名	国籍	性别	年龄	任期（年）	财务专家	行业专家	风险管理专家
顾少丰	中国	男	45	12		Y	Y
李铁铮	中国	男	39	9	Y	Y	Y
胡宏辉	中国	男	46	12		Y	Y
张俊	中国	男	46	12		Y	Y
Simon Tak Leung Ho	中国香港	男	50	4	Y	Y	
Jimmy Y. Lai	美国	男	67	7	Y		
项兵	中国香港	男	61	7	Y		



## 运营团队

公司建立由不同职能部门和多元化专业人员组成的运营团队。2024年初，公司强化业务布局，对各业务团队及其职能部门作了优化调整，持续发挥协同效应，以更加精细化和高效的运营管理，推动公司的稳健运营与可持续发展。



## 党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，不断提高政治站位，积极发挥基层党组织的战斗堡垒作用，推动党建引领与公司稳健运营的有机统一。2023年，公司组织或参与近10场党建活动，为企业发展注入“红色动力”。

### 信也科技 2023 年党建活动概览

形式	内容
考察交流	2023年3月，信也科技上湖党委书记、福建省福清市人大代表带队赴福清市交流考察，福清市人大常委会、统战部、金融局、工委等领导就非公企业党建和民营企业出海等话题展开深入交流。



形式	内容
联合党建	2023年5月，信也科技上湖党委第四支部联合天津东疆金融局党支部开展了以“党建引领·规范发展”为主题的共建活动，就业务规范发展、监管服务方面展开深入交流研讨。
	2023年8月26日，天津东疆综合保税区管委会指导，人民政协网和信也科技上湖党委联合主办2023数字经济“东疆论道”座谈会，围绕“扶实体、稳外贸、促发展”的主题进行座谈，进一步夯实与天津东疆金融局党支部结对共建成果。
	2023年9月18日，信也科技上湖党委与上海金融信息行业协会党支部、中国联通、富友支付等企业党支部开展联合党建活动，参观学习并听取了“5G专网及5G-A在金融领域的应用探索”的专题讲座，体验数字技术赋能高质量发展成果。
主题党建	2023年4月11日-15日，信也科技上湖党委在上海市信息服务业行业协会党委的组织下赴广州市参加“红色广州、革命之城”学习教育活动，为信息服务行业健康发展提供坚强有力的政治和组织保证。
	2023年8月25日至27日，信也科技上湖党委一行赴井冈山开展以“信也跟党走”为主题的党建活动，传承弘扬井冈山精神。
	2023年10月9日，国家体育总局举重摔跤柔道运动管理中心党委书记携中国国家举重队教练、队员一行到访信也科技，双方开展了以“弘扬创新精神，挺你中国力量”为主题的交流活动，增强了科技创新的紧迫感和使命感。



井冈山主题党建活动



国家举重队来访党建活动



## 3.2 加强风险管理

### 强化风险监测与预警

作为一家金融科技公司，信也科技持续强化风险管理，始终坚持走高质量发展道路。公司结合《公司章程》和业务实际情况，制定了《风险管理制度》《借入业务管理规范》《借入用户管理办法》等风险管理政策及风险控制评估流程，实现全面可靠的风险管理。

公司搭建敏捷高效的风险管理架构，风险管理委员会主席负责风险治理、风险监督和风险偏好的管理工作。风险管理委员会下设客户中心和风险管理部，团队成员拥有丰富的专业知识和经验，为公司的风险管理和控制框架提供全面支持。

信也科技风险管理架构



### 信也科技风险管理委员会运作机制

风险管理部提出风险策略调整，风险管理委员会对重大策略调整进行审查



经审查具有一定影响的，风险管理委员会以文字邮件形式寻求对应风险级别审批人的同意，并留档



经审批人以及风险管理委员会审批同意后，方可实施重大策略调整



公司持续优化重大风险监测与预警机制，做好风险发展趋势的分析和预判，将全面风险管理与公司发展战略深度融合，推动风险管理全覆盖，有效管控重大风险。风险管理部对逾期率、入催率、回款率和负债等核心指标进行日常监控，并利用数据分析和风险评估工具，对指标进行深入研究和分析。针对异常指标，风险管理部立即触发危机事件预警机制。

2023 年，公司在往年数据积累的基础上，加强了对周期性风险的前瞻分析与预测，按季度开展动态监测，并针对性调整风险管理策略，有效降低风险波动。报告期内，公司未发生重大风险事件。

### 猎鹰平台：强化风险监测与预警

贷后过程伴随着不可控操作，公司通过猎鹰平台实时监控经办触达（通话 + 短信），强化风险监测与预警，避免重大违规和投诉事件的发生。数据表明，猎鹰平台可实现日均拦截 667 条敏感短信，提高客户体验；日均监控并预警有投诉倾向的通话 465 通，并实时介入，避免投诉。



业务团队

识别



猎鹰平台

管理宣导



整改

## 注重风险管理人才培养

风险管理人才的培养对公司强化风险管理发展起着至关重要的作用。2023 年，为进一步增强风险管理能力，公司甄选优秀 BA（Business Analysis）人才，持续开展 BAU（Business Analysis University）学院课程、BAU 新手村课程，不断强化商业分析人才的业务素养和综合能力。



### 开展风险管理培训

2023 年 7-12 月，BAU 学院针对不同层级 BA 岗位员工开设基础班及高阶班。基础班开设数据思维、商业思维、工具赋能、业务意识及通用课程 5 大模块，以帮助初级商业分析岗位员工提升分析技能；高阶班开设商战沙盘、创新、项目管理、汇报等课程，通过小组业务课题研讨 & 院长辅导，以提升综合能力。

2023 年，BAU 新手村课程连续开展 3 季，共覆盖 79 位入职 6 个月内的 BA 员工，分别开设新客业务、老客业务、机构资金 & 反欺诈、客户中心、KOO 分期、国际化等六门课程，以帮助 BA 新人深入了解公司业务及业务链路，提升专业能力并快速融入工作岗位。



BAU 学院课程毕业典礼



## 3.3 保障合规经营

### 持续完善合规管理体系

信也科技始终将合规经营视为企业发展的基石。公司严格遵守《融资担保公司监督管理条例》《征信业管理条例》等文件要求，健全合规管理体系，将合规管理贯穿于决策、执行、监督及反馈各环节。2023年，公司梳理贷款类、金融产品营销类、融资担保类、征信类等七个业务领域涉及的法规条例，制定并实施《合规手册》，确保合规管理与业务活动保持一致并始终符合最新的法律法规要求。此外，4家子公司完成《个人征信工作管理办法》《合规与信息安全管理制度》等制度实施。

在内控管理方面，公司严格遵守《中华人民共和国审计法》《中华人民共和国内部审计条例》等相关法律法规，通过内部控制组织架构、内部控制流程，推进公司管理和运营的规范化、合法化和透明化。公司内控内审部作为董事会审计委员会的下设执行部门，负责独立地对公司的业务和信息系统进行全面的评估和审计。内控内审部每月开展专项审计，每半年对公司费用支出进行审计，范围涵盖各类采购及报销费用，重点针对市场获客、营销、贷后类外包及采购等高风险项目。此外，公司亦针对系统日志、信息安全、SOX (Sarbanes-Oxley Act) 合规等事项开展内部审计工作。

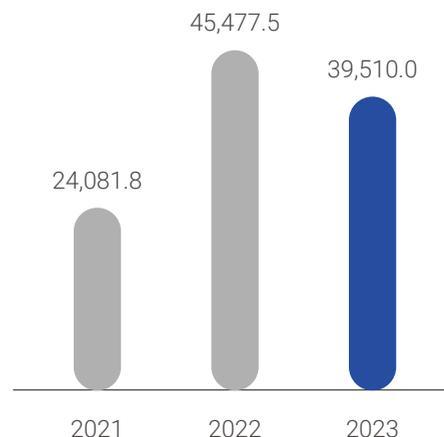
在税务方面，公司支持并响应反税基侵蚀和利润转移 (BEPS)，遵循《公司税收政策》等业务所在地法律法规，承诺在经济活动发生地和价值创造地依法纳税，在为社会经济发展作出贡献的同时，实现公司可持续发展。报告期内，公司未发生任何税务违规事项。

### 组织合规培训与考核

公司重视合规培训与教育，组织开展法律法规合规培训宣导课程并进行月度考核，确保员工掌握业务专业知识和规范操作要求等合规内容，持续提升一线合规管理人员及业务人员的合规素养。

此外，公司质检部门每天抽查录音，核实是否存在违规情况并进行录音评分，不定时开展飞行检查、风险排查等突击性检查，并形成检查报告。公司制定问责机制，对违反业务管理规范和禁止性规定的，逐级按照规定进行问责。根据违规程度，违规行为认定为一般违规、严重违规和重大违规，分别予以扣罚款项、扣除绩效奖金、辞退等处罚，同时追究主管连带管理责任。

信也科技所得税费情况表 (万元)





### 开展征信合规培训

2023 年，公司开展征信合规培训，向员工解读相关政策、制度建设及用户管理原则，引导员工规范履行工作职责，提升员工的法律合规意识。



### 组织合规学堂培训

2023 年 3 月 1 日正式实施的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，规定了消费者的基本权益及机构违规管理。在“坚持长期主义、行稳致远”的战略指导下，公司贷后业务团队强化客户导向、合规作业的工作规范，通过合规学堂培训不断强化一线业务伙伴的合规认知，降低合规风险。



消费者权益保护主题培训



## 3.4 恪守商业道德

公司董事会任命首席合规官以监督商业道德和诚信行为，由内控内审部负责调查涉嫌欺诈行为和商业道德不当行为。

### 反洗钱

公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》等法律法规，制定《反洗钱、反内幕交易及反恐怖融资管理制度》等内部制度，明确对反洗钱的管理要求和操作流程，包括但不限于身份识别、交易监控、报告报备等环节，落实金融科技企业的反洗钱责任。

在海外业务发展方面，公司遵守业务所在地金融监管条例开展业务，包括但不限于使用当地金融服务管理局批准的公共会计师和会计师事务所、定期提交在线表格接受反洗钱审查、提交风险评估报告等。2023年，公司面向员工开展国际化业务培训，培训内容包含反洗钱、反欺诈、金融法规等知识的理解与运用。

### 反贪污

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》等相关法律法规，制定并实施《商业行为准则》《商业道德及廉洁建设管理规范》等内部制度，规范供应商、员工等在业务活动中所需遵循的道德准则。同时，公司通过培训教育等方式推动公平、公正、公开的廉洁文化建设。报告期内，公司未发生任何针对公司或员工的贪污诉讼案件，且所有相关案件均已审结。

### 信也科技反贪污管理体系



公司畅通检举渠道，积极落实检举人保护机制，在《商业行为准则》中规范检举人的保护方式，鼓励员工举报工作场所中任何涉嫌或实际违反道德准则的行为。

### 信也科技检举工作程序





在供应商的反贪污管理方面，公司在与供应商签订的采购协议中加入反商业贿赂条款，以确保合作关系的诚实、公正和透明。2023 年，公司与 143 家供应商签署合规及职业道德条款承诺函，并定期开展供应商审计工作；组织开展 2 次采购专项审计，针对公司采购费用进行相应检查；组织 1 次供应商实地走访，抽查部分供应商并了解合作情况。报告期内，审计与抽查均未发现重大异常。

在员工的反贪污管理方面，公司组织“内控小课堂”等系统培训，全方位指导和管理人员的商业行为规范，避免违规事件的发生。2023 年，公司以“商业道德及廉洁建设——收礼 or 受贿”“清正廉洁——敬廉崇俭 反腐治奢”为主题开展反贪污与商业道德培训。

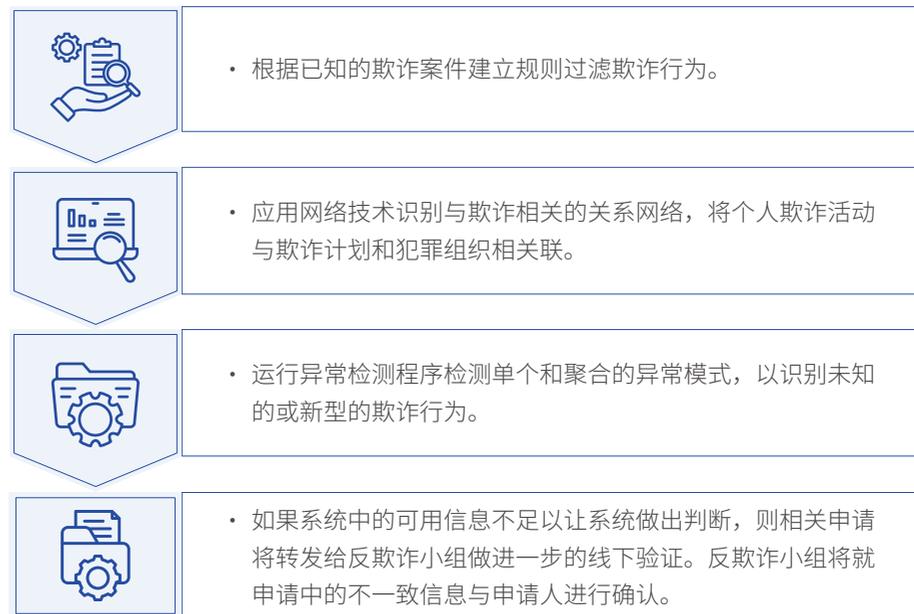


2023 年，公司反腐败政策和程序 100% 传达给董事会、员工、业务合作伙伴、供应商、加盟商和联营商；公司反贪污培训 100% 覆盖中国内地、港澳台及海外所有员工。报告期内，公司调查未发现员工由于贪污腐败被开除或受到纪律处分的事件，也未发生因与贪污腐败有关的违规事件而与业务伙伴终止合同或未续订合同的事件。

## 反欺诈

公司高度重视治理和业务中的反欺诈管理，制定《反欺诈管理规范》等管理制度，以确保各级管理人员在业务决策和运营管理中充分考虑反欺诈的风险控制和预防措施。同时，公司在反欺诈业务领域积极创新，充分利用技术优势，建设欺诈信息数据库，开发反欺诈监测模型，通过对大量数据的集成和分析来识别可疑的欺诈行为，进而交由风险管理部牵头的反欺诈小组进行调查和处理。

### 信也科技反欺诈监测模型运作机制





## 智能语音技术助力反诈宣传

信也科技利用在 AI、大数据及互联网技术领域多年沉淀的优势，自主研发了基于自然语言理解、语音识别和语音合成的智能语音 AI 系统，快速实现人机交互、高效解答用户疑问。

2023 年，信也科技向张江派出所提供智能语音反诈提醒服务，针对辖区内 1.1 万名市民进行语音和短信提醒，帮助辖区市民增强反诈意识，实现提前精准预警，有效止损和阻断诈骗，为反欺诈领域警企深度合作创新起到了示范。



## 知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定《知识产权管理制度》，规范管理知识产权的登记、授权以及维护等事宜，防范知识产权侵权风险。此外，公司严厉抵制盗版行为，对内严格遵守使用正版软件的原则，坚决杜绝使用盗版软件；对外积极监控应用商店中的侵权应用，采取司法手段对侵权行为追究法律责任。

### 信也科技 2023 年知识产权保护措施及成效

措施	成效
内部访问控制	限制对敏感信息和知识产权的访问权限，确保只有授权人员可以接触和使用，例如代码仓库、公司知识库管理等。
知识产权登记	开展知识产权登记和申请保护，确保法律上的权益。
安全技术措施	采用加密、防火墙等安全技术手段，保护公司的电子数据和网络系统，防止未经授权的访问和窃取。
员工培训和意识教育	加强员工对知识产权保护的培训和意识教育，提高他们对知识产权的重视和保护意识。
定期审查和监测	定期审查公司的知识产权保护政策和措施，及时发现和解决潜在的风险和漏洞。



## 信也科技 2023 年知识产权保护亮点绩效

### 专利

2023 年新增专利申请 **17** 项，新增授权专利 **12** 项  
截至 2023 年末，累计专利申请共计 **179** 项，累计专利授权共计 **53** 项

### 著作权

2023 年新增计算机软件著作权登记 **27** 项  
截至 2023 年末，累计计算机软件著作权登记 **239** 项

### 商标

2023 年新增商标申请 **43** 项，新增获批商标 **21** 项  
截至 2023 年末，累计商标拥有量 **338** 项



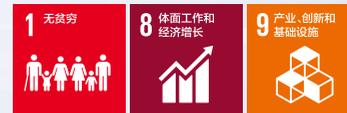


# 服务小微，推动普惠金融“走出去”

## 本章实质性议题

普惠金融与服务小微、拓展海外金融业务

本章贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 4.1 普惠金融与服务小微

公司秉持“科技，让金融更美好”的使命，立足普惠金融行业，为金融需求的小微企业主提供效率更高的融资服务，并通过科技沉淀和数据积累为全产业链的线下贷款服务商和金融机构赋能，以期推动整个行业稳健向阳发展。

### 普惠金融产品创新

发展普惠金融与服务小微是信也科技集团的战略级业务之一。一直以来，公司通过自身的技术优势和网络资源，发现和识别低收入人群、个体工商户、小微企业的金融信贷需求，并发挥市场配置信贷资源优势作用，提高普惠金融包容性。

2023 年，公司聚焦小微企业主的需求，推出了“免息 1 个月”“整体降费”等普惠金融创新产品。截至 2023 年末，公司为超过 81.1 万家小微用户和个体工商户提供超 470 亿元信贷服务；2023 年，公司提供供应链融资金额达 1,200 万元，投放两轮电动车资产超 1,300 台，助力小微企业实现高效便捷地享受金融服务，推动普惠金融稳步发展。

### 助力小微企业数字化转型

公司运用数字技术提升科技服务小微、智能零售等业务能力，解决小微融资难的问题，持续降低小微用户的融资成本。



#### 智慧出行 SaaS 综合解决方案助力小微企业融资

基于自身技术优势和行业经验，公司为广大租赁企业提供智慧租赁 SaaS 综合解决方案，打造集 SaaS 赋能、流量赋能、私域运营、供应链服务、金融服务等于一体的综合管理平台。

2023 年，公司助力超 6,000 家中小微企业实现数字化转型升级，租赁 SaaS 业务全年新增订单量 135 万，交易额 10 亿元，开通服务城市 246 座，合作租赁商户 6,667 家，建立线下服务网点超 1.6 万个，四线及以上城市覆盖率达 86%。



## 4.2 拓展海外金融业务

信也科技立足本土、布局全球，积极提升企业国际竞争力，国内业务+国际业务形成“双轮驱动”新格局。自2018年开启以“一带一路”国家为目标市场的科技出海征途，公司已在印尼、菲律宾建立了本地化金融科技平台，并在拉美地区开展科技服务业务。截至2023年末，公司海外金融科技平台已累计为480万用户提供信贷科技服务。

### 印尼普惠事业发展

公司致力于通过科技的力量，为印尼民众提供更加公平、便捷、普惠的金融产品和服务。公司严格遵守印度尼西亚共和国金融服务管理局（OJK）《关于实施基于信息技术的联合资助服务的第19/SEOJK.06/2023号通函》和OJK2023年第8、9、16号法规，按照当地监管要求接受在线审查，并通过OJK提交个人风险评估，落实海外监管的各项要求。

目前公司产品AdaKami已成为行业中具有重要知名度和影响力的金融科技平台，截至2023年底，累计贷款总额147.6亿元，累计借款服务399万人。

### 印尼事业部 2023 年主要行动及成效

举措	行动及成效
提供金融教育与服务	2023年，AdaKami通过广播电视节目、现场会议和线下活动等大众媒体渠道举办31场教育课程，通过金融知识宣教帮助用户进行数字交易，并提高用户对金融产品使用的认知度，以应对大量欺诈行为。
改善社区人民生活条件	近三年，AdaKami通过#AdaWishAdaKami计划支持当地社区人民，致力于改善他们的生活质量并实现财务稳定。在此期间，AdaKami获得9,500万浏览量。

### 菲律宾普惠事业发展

在菲律宾市场，公司积极响应菲律宾政府的金融科技政策，通过数据和技术优势链接用户和金融机构，构建信任桥梁，为当地人民提供便捷可负担的金融服务。2023年，菲律宾业务取得菲律宾信用报告局（CIC）授权的征信数据处理牌照，当年度惠及40.4万人。

### 菲律宾海外新事业部 2023 年主要行动及成效

举措	行动及成效
丰富海外金融产品	提供“现金贷”和“先买后付”两类产品。2023年，菲律宾线下Private Pay Later产品上线首家商户，完成最小规模验证（Minimum Viable Product）。
建设海外反欺诈防御科技	建设适应海外市场的反欺诈防御科技，精准识别和阻断恶意利用生成式AI进行的金融欺诈活动，识别准确率高达98.8%，召回率达95.3%。
主导成立行业协会	主导成立菲律宾互联网借贷平台OLP（Online Lending Platform）行业协会CLAP（Consumer Lending Association of Philippines），与相关监管机构密切协调，通过金融包容性、负责任借贷理念推动行业向前发展。



# 科技赋能, 优化产品与服务质量

## 本章实质性议题

产品与服务品质、信息安全与隐私保护、金融科技创新

本章贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 5.1 产品与服务升级

### 加强产品及服务质量管理

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》及运营所在地相关法律法规和行业标准, 开展全面的质量管理体系建设。同时, 公司根据《互联网金融逾期债务贷后自律公约(试行)》等监管法规要求, 制定《资产保全业务管理流程》《资产保全人员管理制度》《资产保全信息管理制度》《资产保全投诉管理制度》《资产保全专员绩效考核方案》等内部管理制度和业务流程, 按照监管要求及外部环境的变化对制度进行更新, 严格把控所有贷后管理工作人员的服务标准。

2023年, 公司完善《质量管理手册》及30多项程序文件, 规范全流程产品质量管理, 有效防范质量风险。报告期内, 公司未发生产品及服务质量相关的处罚事件, 也未有上述事项引起的诉讼案件发生。

### 荣誉与成果



贷后团队的“不诉之客”项目获得第13届绩效改进论坛“最佳实践奖”。



## 信也科技 2023 年产品及服务管理措施与成效

措施	成效
<b>体系建设：</b> 完善投诉管理体系，提高纠纷治理质效	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>整改机制。</b>持续夯实投诉溯源整改，聚焦重点问题，体系化改进业务流程、服务流程，落实针对性措施，形成闭环管理。</li> <li>• <b>多元解纷机制。</b>利用多元化渠道，诉调结合，解决矛盾纠纷，提高疑难案件解决率。</li> <li>• <b>黑灰产治理机制。</b>加大对金融黑灰产代理维权的打击力度，保护消费者财产和个人信息安全，维护消费者正当合法权益。</li> </ul>
<b>服务升级：</b> 规范服务话术和流程，提升业务效能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>服务话术规范。</b>聚焦重点领域和关键环节，推动建立和完善制度、流程、规范、话术，促进各项要求和标准有效转化为业务治理效能。</li> <li>• <b>培训实战化。</b>推动具象化、常态化业务培训，综合提升贷后人员的业务能力、沟通过程中的管理能力以及风险应对能力。</li> <li>• <b>服务全流程管控。</b>通过业务质检机制，对整体服务品质进行监控，坚持处罚、整改、治理相结合，完善事前、事中、事后全流程服务管理。</li> </ul>
<b>创新体验：</b> 提供创新解决方案，优化客户服务体验	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>开通电话客服及在线留言服务。</b>用户可在电话的同时，通过在线渠道发送图片资料，使得沟通更加全面和高效。同时，用户可在非工作时间直接留言。</li> <li>• <b>设计主动发起聊天弹窗。</b>解决客户在咨询过程中遗忘相关聊天而中断沟通后需要重新排队的难题，优化客户体验。截至 2023 年末，公司为 25.6 万多个用户提供服务。</li> </ul>



客户中心“绩效改进工作坊”活动



销售主管极速辩论赛



## 提升客户投诉处理效率

公司遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规和《互联网金融逾期债务贷后自律公约（试行）》等监管法规要求，制定《客户服务管理制度》《客户投诉管理制度》，明确公司的服务条款、承诺、责任、服务标准、投诉管理流程、管治流程和问责制度，为客户权益保障筑牢制度基础。

公司重视与客户的沟通与交流，建立与客户之间通畅的双向沟通机制，及时响应客户需求。公司已建立全渠道反馈体系，客户可以通过 95065 热线、在线客服、网页、应用程序、微信、微博、论坛、社区、H5、电子邮件和短信等方式寻求公司的帮助。

### 信也科技 2023 年客诉处理主要行动及成效

举措	行动及成效
增设贷后客服热线	在原有客服服务热线 95065 和投诉热线（400-108-0190）基础上，增设贷后客服热线（400-084-7099），针对贷后相关的问题、意见、投诉做出及时反馈。
新增官网首页客服大厅	新增官网首页客服大厅进行线上互动，高效回应客户诉求。
增设消保客诉处理岗	增设消保客诉处理岗，负责处理优先级较高的投诉及复杂疑难客户，确保客户投诉能够得到及时、公正、合理地处理。对于重大疑难案件采用专案专人、专案专策，每案闭环、可查可追溯。
增加投诉意见反馈频率	增加投诉意见反馈分析的频率，由一周一次调整为一周三次，并且将落实效果的跟进频率，由两周一次调整为一周一次，提升投诉反馈效率。
强化异常风险提报机制	优化投诉处理流程，强化系统异常风险的提报机制，投诉处理时效从 T+3 大幅缩减至 T+2.5。

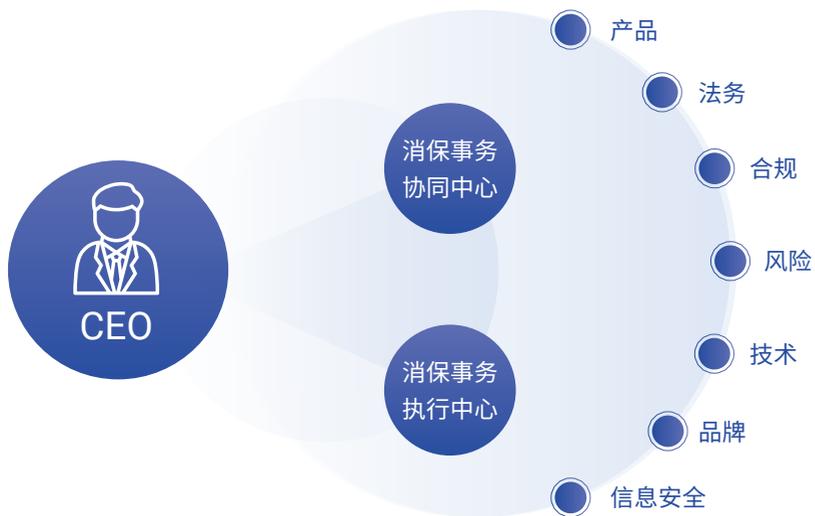
2023 年，公司客服部门对投诉渠道和类型进行细化分类，设定年度降诉目标与策略。高风险投诉小组通过有效改善，一二级投诉率持续下降，2023 年投诉总量较 2022 年减少 20%。截至 2023 年末，公司人均在线接通率达 95.0%，一次性问题解决率达 74.6%，用户满意度为 98.9%。



## 重视消费者权益保护

公司始终坚持向用户传递负责任、有善意的服务理念。2023 年是信也科技消费者权益保护工作具有里程碑意义的一年。5 月 15 日，公司正式成立消费者权益保护委员会（简称“消保委员会”），负责全面统筹公司及旗下各业务线的消费者权益保护工作，并将消保工作纳入公司 ESG 议题和公司整体发展战略中。消保委员会主席由公司首席执行官担任，委员会下设执行工作组与事务协调组，以有效整合公司各业务线资源，将消保精神全面融入产品、法务、合规、风险、技术、客户服务等全业务流程。同时，公司构建了以保障用户切身利益为中心的消保工作体系，从制度建设、科技赋能、产品服务提升、公益宣导和行业协作五个方面切入，全方位推进消保工作。

信也科技消费者保护委员会组织架构



2023 年，公司发布《消费者权益保护 2023 年度报告》。据统计，公司全年为近 50 万用户提供了深度客户管理服务；为超 3,000 名用户提供精细化协商服务，协商解决率达 73.19%。



### 拍拍贷 APP 开设“消费者保护专区”

2023 年 11 月，信也科技旗下拍拍贷 APP 上线“消费者保护专区”，集合一键投诉举报、诈骗信息实时曝光、漫画案例解读、消费者保护知识分享等功能，为消费者提供“一站式”权益保障平台。自专区上线以来，已有 6.7 万用户浏览与互动。

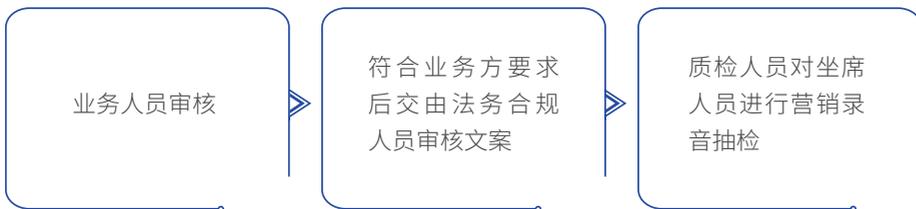




## 开展负责任营销与宣传

公司倡导负责任营销，通过制定《业务规范细则》并定期抽查员工的制度履行情况，防范在营销平台（包括网站、APP 和微信公众号）发布具有误导性的广告。同时，公司要求详细说明信贷额度、条款、利息和费用的细节，以确保客户了解贷款特征。报告期内，公司未发生任何因违反有关产品和服务市场推广、信息及标签相关法律法规或其他自愿性法规而受到主管部门处罚的事件。

信也科技营销与宣传审核流程



### AI 营销：自研机器人提升营销质量

2023 年，公司在营销层面进行系统优化，运用自研机器人提升营销服务质量。自研营销机器人充分应用 AI 能力，加入了用户意愿度的评估功能，避免对无意愿和拒绝营销用户的打扰，减少了超 30% 信息的无效触达。同时，自研机器人可以对全量人工营销对话进行 AI 质检，核查坐席有无夸大费率、额度等营销利益点，有无规范服务等，保障营销服务质量。

## 5.2 信息安全体系建设

### 全面信息安全管理体

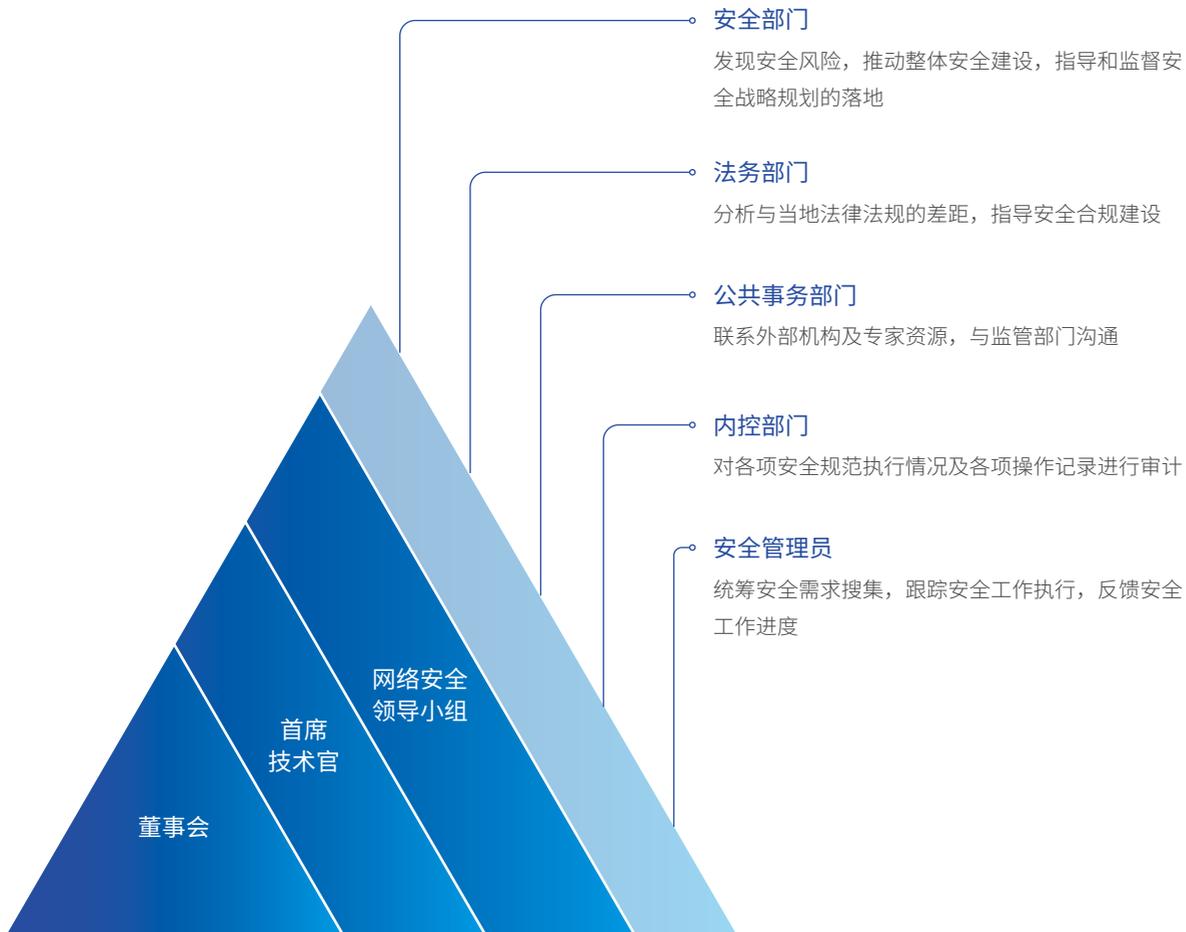
信息安全是金融科技企业的生命线。公司将信息安全与隐私保护纳入长期治理体系，并严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《生成式人工智能服务管理办法（征求意见稿）》等法律法规和规范性文件要求，开展信息数据的分类分级和管控工作。

公司搭建了由“董事会 - 首席技术官 - 网络安全领导小组”组成的三层级信息安全治理架构，并通过完善制度、深化管理、创新技术、加强培训等多维度赋能信息安全保护，多措并举筑牢企业信息的安全屏障。其中，网络安全领导小组形成由信息安全部门、法务部门及内控部门等多部门协作的模式，日常保障信息安全工作，为用户及合作伙伴提供更高品质、更高效率、更安全的服务。





### 信也科技信息安全治理架构



公司执行严格的信息安全保护制度，对资料进行加密处理，员工访问权限进行分级设置。2023 年，公司建立隐私信息管理体系，完善隐私信息管理策略和个人信息保护管理办法等制度文件，确保在处理个人数据时遵守相关法律法规，保护用户个人数据的隐私和安全。此外，公司从隐私保护角度完成对 ISO27001 信息安全管理体系下 20 余个制度文件的更新。报告期内，公司未发生违反信息安全相关法律法规的事件。

### 荣誉与成果

- 获 ISO 27701 隐私信息管理体系认证
- 网络安全等级保护三级备案
- 成为上海市首批商业秘密保护创新试点之一
- 商业秘密保护方案入选浦东商业秘密保护指南
- 参与由上海通管局主办“磐石行动”网络安全实战攻防活动并获得优秀支撑单位荣誉称号





## 多措并举保障信息安全

信也科技构建了涵盖风险防控、隐患排查、险情处置等方面的数据安全生态，公司自主研发泰坦安全平台、天启安全威胁响应中心、魁地奇（Quidditch）隐私计算平台等产品，打造多维度、多层次的安全体系。

### 信也科技 2023 年信息安全与隐私保护管理措施及成果

管理举措	行动及成效
自研并上线“发发数据共享”平台	2023 年，公司自主研发并上线“发发数据共享平台”，面向内部员工及外部业务合作人员。该平台提供安全可控的文件分享能力，充分保障文件的安全性和隐私性。
升级敏感数据管控体系	公司试点推行基于数据分类分级的安全控制手段，加强内部数据治理工作，可针对敏感数据操作的员工行为分析，利用机器学习方法进行异常检测，进一步规范员工数据操作行为。
升级科技反诈防控矩阵	2023 年，公司对反诈矩阵式风控体系进行升级，利用科技手段实现日均干预疑似欺诈行为 4,000 余次，诈骗阻断 3 万余次，帮助用户及机构免受损失近 5.5 亿元，平台反诈提醒覆盖 1,723 万用户。
完善黑灰产辨识机制	公司建立“智能驱动 + 人工辅助”黑灰产辨识机制，对潜在的黑灰产风险追根溯源，保护用户免受侵害。2023 年，该机制成功识别并标记超 2 万疑似黑灰产客户，主动向行业大数据系统反馈百余条黑灰产声纹信息；向相关客户发送了近 4,000 条黑灰产风险提示短信。
组织安全培训与演练	公司开展内部信息安全培训与演练，持续提升员工安全意识。2023 年，公司针对“数据分类分级、数据安全与个人隐私保护、App 合规、网络安全宣传周”等开展主题培训，并举行 6 次针对业务、研发部门的网络安全实战演练。



## 5.3 金融科技创新激励

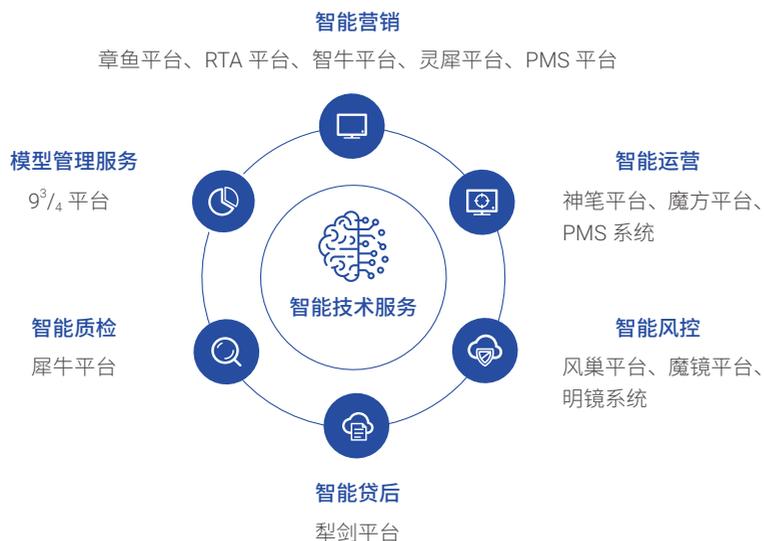
### 深化产品创新

公司始终坚持将科技作为发展之本，不断提升自身科技创新能力，以智能运营、智能风控、模型管理服务等六大关键竞争力为核心，深化产品创新，用科技的方式提升金融业务效率，为客户及合作伙伴提供差异化服务。

2023 年，公司持续加大研发投入力度，推出多款智能产品和技术，丰富产品矩阵，通过多元化、高质量的创新成果，增强用户体验。

#### 信也科技 2023 年主要创新产品及技术

##### 信也科技智能技术服务



##### 隐私计算平台

通过容器方案实现不同厂商算法互通，基于隐私信息检索 (Index PIR) 构建匿踪查询服务。



##### 反诈小程序

与浦东张江派出所合作，开发反诈小程序，助力民警进行反诈宣传。



##### 海陆云系统

覆盖小微金融服务的全业务流程，提升小微企业与线下门店的数字经营水平。上线以来，海陆云系统已累计为 50 万用户提供服务。



## 提高业务效率

信也科技立足数字化基因，在获客营销、风控反欺诈、客户服务等多个场景形成 AI 算法的落地应用，提升客服和业务效率。

### 信也科技 2023 年落地技术应用

应用名称	成效
投放素材自动生成技术	该技术通过大模型进行投放素材自动生成，实现生产成本降低 60%，单周产量增加 30%，生成式 AI 素材的获客授信成本较人工制作类降低 5%。
AI 换脸攻击识别技术	该技术提出独创性的背景模板识别算法、手持证件校验算法等，构建跨用户、跨数据源的关联，有效识别潜在异常模式，实现精准拦截。
多语种智能语音机器人	公司升级多语种语音识别、自然语言处理、实时交互式对话管理、多音色语音生成等多项 AI 原子技术，有效识别用户情绪、理解用户意图并高效解答客户疑问，实现人机协作。目前已覆盖中文、英文、西班牙语、印尼语、菲律宾语等 5 大语种，实现语音识别准确率超 90%，有效交互意图识别准确率超 90%。
代码辅助系统	AI 代码辅助系统在提高开发效率、减少错误和提升代码质量方面取得阶段性成果，整体 AI 生成代码准确率超过 20%，累计为 100 多个项目生成 40 多万行代码。



### 智能年报系统实现智慧政务

浦东新区市场主体量大、面广，存在人工提醒方式投入人力巨大而效果不理想等痛难点问题。据此，信也科技开发“企业年报智能管理系统”，引入人工智能、语音机器人、文本客服机器人等技术，为浦东市场监管局提供智能年报催报提醒服务，帮助年报工作智能化、高效化。

2023 年 4 月 -6 月，智能年报系统通过对辖区内近 15 万企业联系人的智能外呼，准确传达年报工作要点等信息，提供专业、可操作性的年报指引，帮助企业主按时完成年报工作。同时，该系统对辖区内重点行业领域及高信用风险市场主体实施年报重点督促的管理模式，确保重点企业实现 100% 年报。

## 完善激励机制

为吸引及留任研发创新人员、有效激励研发人员的潜能，公司组织开展不同级别的研发创新项目，以培养员工的科研创新能力。同时，公司明确对于研发创新中取得突出成绩员工的奖励机制，激发员工的创新动力与热情。

### 信也科技激励类别及机制

奖励类别	激励机制
专利奖励	在专利获批之后，第一发明人获得激励。
论文奖励	作为第一作者、通讯作者，或者主要贡献者，在 A 级人工智能学术期刊、会议发表论文，则给予激励，并发全员邮件进行表彰。
绩效激励	在科研活动中取得成绩，比如专利、论文、获奖等，计入当期绩效酌情考虑。



## 信也科技 2023 年主要科研成果



### 图认知算法研究

- 完成 DGraph V2 发布，2023 年发表 5 篇 A 级会议论文，另有 3 篇专利被国家知识产权局受理、进入国家标准制定单位行列。



### GenSouls 数字人

- 该项目在投放素材方向的落地，进一步助力普惠金融业务精准获客。

### 合作研发项目

- 2023 年，浙江大学 - 信也科技人工智能联合研发中心启动合作研发项目《面向图数据的大模型研究》《语音合成技术（TTS）语音合成大模型训练及其关键技术研究》《基于大模型的短视频生成与编辑关键技术研究》。
- 2023 年，上海交通大学与信也科技共同申报，并获上海市科学技术委员会“科技创新行动计划”人工智能科技支撑专项项目支持的《分布自适应可泛化图神经网络及其在图论问题求解的应用》顺利完成立项答辩并展开研究工作。
- 在中国计算机学会（CCF）推荐的 A 类人工智能会议发表论文 8 篇，其中 1 篇杰出论文、1 篇最佳论文。



## 荣誉与成果



“G-ASR：支持多语种的高性能离线流式一体语音识别系统”获创业组全球 50 强、金融算法赛道全球金奖



金融客服“生成式数字人坐席的大模型算法”获创业组全球 50 强



“上海工人先锋号”称号



长三角金融科技创新与应用全球大赛三项大奖



2023 上海城市数字化转型“智慧工匠”选树一等奖





# 以人为本, 打造活力职场

## 本章实质性议题

员工权益与福利、员工培训与发展、职业健康与安全

## 本章贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 6.1 保障员工权益

### 招聘及雇佣

公司尊重差异, 鼓励多元化, 明确不因性别、年龄、地域、宗教等原因歧视员工, 或使之成为员工在本公司发展的障碍, 尊重并欢迎不同背景的人员来应聘公司的工作岗位。公司通过网络招聘、校园招聘、现场招聘、内部推荐、猎头公司等多种人才招聘渠道, 扩大信息发布广度, 精准匹配招聘资源。在招聘人才时, 公司严格遵循公平、公正、公开的甄选原则, 以专业能力和技术水平为录用标准, 只要应聘者的条件符合相应职位的要求, 均可获得平等的面试机会。

截至 2023 年末, 在涵盖全职、兼职及其他雇佣形式的员工队伍中, 女性员工占员工总数比例为 43.9%, 外籍员工占员工总数比例为 22.5%, 少数民族员工占员工总数比例为 3.7%。

公司倡导职场包容, 为残疾人群提供平等发展机会。在满足业务运营的要求下, 公司为残疾人群提供就业机会与相应的福利保障。此外, 公司为营造公平的就业环境, 对于中高年龄就业给予支持。公司根据高龄人员身体状况、文化素养、技能强项, 灵活安排就业时间、方式、工资等, 维持科学合理的工作量, 着力打造高龄人员可持续工作的环境。

报告期内, 公司未发生任何因违反员工招聘与解雇等劳工准则相关法律法规而受到相关部门处罚的事件。

### 荣誉与成果

- 2023 上海年度非凡雇主
- 2023NFUTURE 大学生最喜爱雇主
- 2023 新锐 TOP 雇主
- 2023 年度雇主认证最爱雇主奖
- 高新科技企业最佳雇主品牌



## 基本权益与福利保障

公司遵循《联合国工商企业与人权指导原则》《世界人权宣言》和国际劳工组织《工作中的基本原则和权利宣言》等政策，并严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等运营所在地的法律法规，保障员工的合法权益不受侵犯。报告期内，公司未发生任何因违反员工工时与假期等劳工准则相关法律法规而受到相关部门处罚的事件，也未发生童工或强制劳工等违规情况。

### 信也科技员工权益与福利保障概览

员工薪酬	<p><b>薪酬：</b>制定具有吸引力的薪酬和激励计划，确保员工同工同酬；每年分析回顾薪酬结构，评估薪酬、绩效和外部环境之间的关系，并据此作出适当调整；提供员工股票期权计划，向符合条件的员工、董事和顾问提供持股计划。</p> <p><b>加班补偿：</b>如安排员工加班，严格遵循运营所在地法律法规规定的加班补偿标准，支付员工加班费用。</p>
休假考勤	<p><b>休假：</b>给予员工周末、公休、事假、病假、工伤假、婚假、育儿假、哺乳假、陪产假、丧假、年假和运营所在地的其他法定节假日。</p> <p><b>考勤：</b>采用灵活工作机制，员工可根据其职位选择调休或远程工作。</p> <p><b>居家办公：</b>可根据业务安排以及员工需要（如孕后期安排等）进行安排，2023 年增加恶劣天气环境下的适用场景。</p>
人权保障	<p>禁止一切歧视、欺凌、恐吓、性骚扰等侵犯人权的行为，严禁聘用童工、强制劳工和胁迫劳动。</p>
集体协商	<p><b>集体合同：</b>签订《集体合同》《女职工特殊权益保护专项集体合同》《工资专项集体合同》，就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事项达成书面协议。</p> <p><b>结社自由：</b>支持员工结社自由权利，积极与工会和员工代表团体进行协商和沟通。</p>



## 员工沟通

**沟通渠道：**电子邮箱、电话及信箱等。

**沟通方式：**开展年度敬业度调查和福利专项调研；不定期举办各种形式的座谈会、交流会，如 CEO 面对面、总监层战略会等。

**沟通成效：**2023 年，员工敬业度指数为 77.2（相较于互联网行业平均值高 5.4）。

## 员工福利

**保险：**100% 为全体员工缴纳运营地社会保险。2023 年，将海外派驻员工的保险福利升级为高端医疗保障，包括提升保障额度、开通直付功能、增加中文客服等。

**活动：**为员工提供休闲设施，组织开展各类文体活动，促进员工的工作与生活平衡。

**关怀：**为女性员工提供育婴室，慰问患病员工及员工直系亲属。2023 年，新增长期海外派驻且子女随行情形下的子女教育经费支付。

在工会组织建设方面，公司依法建立工会组织，已建立工会的子公司员工 100% 加入工会。工会依据《上海拍拍贷平台工会章程》《财务管理规定》《活动操作规范》等，有序开展日常工作与活动。2023 年 5 月，公司召开第二次工会会员代表大会，选举产生了新一届工会主席、工会委员会委员、经费审查委员会委员。工会组织开展了元宵节活动、三八活动、端午活动、中秋节等节日活动和篮球、羽毛球等运动活动。



中秋节活动



羽毛球联赛活动



篮球赛活动

此外，为加强工会组织对于员工的日常关怀，公司制定《工会日常慰问管理规定》，明确加强对患病员工、员工直系亲属的关怀和慰问。2023 年，公司发放慰问金和困难职工补助共计 1,300 元。



## 6.2 赋能员工发展

### 员工培训与发展

员工的持续成长与企业的成长息息相关。为帮助员工沉淀专业知识与技能，公司搭建了各职级完善的员工培训体系，兼顾员工的综合能力和专业素养培养，内部培训和外部学习兼收并蓄，线上培训和线下学习相辅相成，制定员工培训制度和年度培训专项预算，支持员工的学习和发展需求。基于公司现有培训体系，员工可通过自主报名、内部推荐等方式参与培训项目。

#### 信也科技员工培训体系

新员工培训	入职培训、校招生培养项目
专业力培训	专业学院：商业分析学院、技术学院、产品学院、大数据学院
	业务专项发展项目：内训师培养项目、客户中心业务培训、线下消费场景业务培训、国际化业务培训
领导力培训	领导力发展项目：中基层领导力发展项目

#### 信也科技职业发展培训内容

##### 高管

为高管团队制定针对行业研究、金融政策、经济形势、企业战略和组织机制等方面的培训

##### 中基层管理人员

为中基层管理人员制定不同层级基于管理场景的领导力发展计划及培训考核标准，提升管理人员专业素质

##### 青年人才

为青年骨干人才培训和选拔制定“专业技能发展计划”和“长期培养计划”等项目，以培养拥有金融、产品、IT、大数据与AI等多领域、多岗位的专业复合型人才

##### 基层员工

通过开展各类专业技能培养计划和专项培训项目，为基层员工配备经验丰富的导师，提供销售技能、操作规范、客户服务等方面的专业知识和技能培训

##### 本地化人才

大力培养本地化员工的管理能力和专业能力，为本地化员工提供更多晋升机会，并纳入信也全球人才培养体系，提高归属感和文化认同



## 信也科技国际化 - 专项业务融合课题共创项目

国际化业务持续发展的背景下，2023 年公司开设了面向全球化视野人才的培养项目。

### 英语训练营

(印尼 + 菲律宾, 21 人)

引入线上优质学习平台、线下专项课堂，助力国际化交流。

### 查亚峰学习小组

(印尼总部骨干 26 人)

打破职能壁垒，课题研究探索新业务模式，不断厘清业务价值链，提升学员综合能力。

### 复盘工作坊

(菲律宾总部骨干 25 人)

围绕组织经验与案例梳理、项目攻略产出，为持续探索海外新业务积累可贵经验。



## 信也科技讲师体系升级项目

公司累计培养内部讲师 1,000 余位，支持四大专业能力发展模块（BA/ 技术 / 大数据 / 产品）、业务专项培训、新人培训（社招 & 校招）、内部公开课、课题辅导等日常培训项目。2023 年，信也科技讲师体系全面升级，从基本素养、专业经验、授课技能三个维度沉淀内部讲师能力模型，搭建金、银、铜讲师荣誉体系，根据讲师等级实施授课激励，并开设讲师能力提升训练营（20 人）、外部培训机会、内部交流平台，持续赋能讲师团队。



信也科技讲师能力提升营



## 打造 2023 “信力量训练营” 校招新员工培养项目

公司高度关注校招生的培养与成长，为新生代毕业生量身打造 2023 “信力量训练营” 校招新员工培养项目，通过高管面对面、职业转身体验、职业沙盘模拟、小组课题研究等多维度培养方式，提升新员工问题分析与解决、汇报表达、团队协作、项目管理等技能，持续助力新员工的快速融入与成长。



信也科技信力量校招新人训

## 2023 年培训绩效



员工培训覆盖率达

100%



培训时长达

161,443 小时



人均培训学时约为

41.6 小时

## 员工晋升与考核

支持员工的职业发展是公司人力资本的战略核心。为了促进员工的职业发展，公司构建公正平等的员工职业晋升机制，设置员工 PM (Professional/Management) 序列和 O (Operating) 序列的多元发展通道，努力帮助员工拓宽发展空间，助力员工的个人成长和职业发展。

### 信也科技员工职业发展通道

#### 横向发展通道

根据员工个人职业规划、兴趣及特长等给予轮岗机会



#### 纵向发展通道

为绩效优异、能力出色的员工提供内部晋升机会





在绩效管理方面，公司建立了一套绩效闭环管理体系。基于员工岗位属性不同，公司考核以年度、半年度、季度或月度为周期开展，以关键业绩指标为主、同时结合员工综合能力进行绩效考评，考核结果为浮动薪酬发放、薪酬调整、晋升等提供重要依据。公司通过绩效沟通与反馈机制，向员工反馈绩效评价相关信息，为员工改进绩效提供指导。2023年，接受定期绩效和职业发展考核的员工比例为 100.0%。

### 信也科技员工激励措施

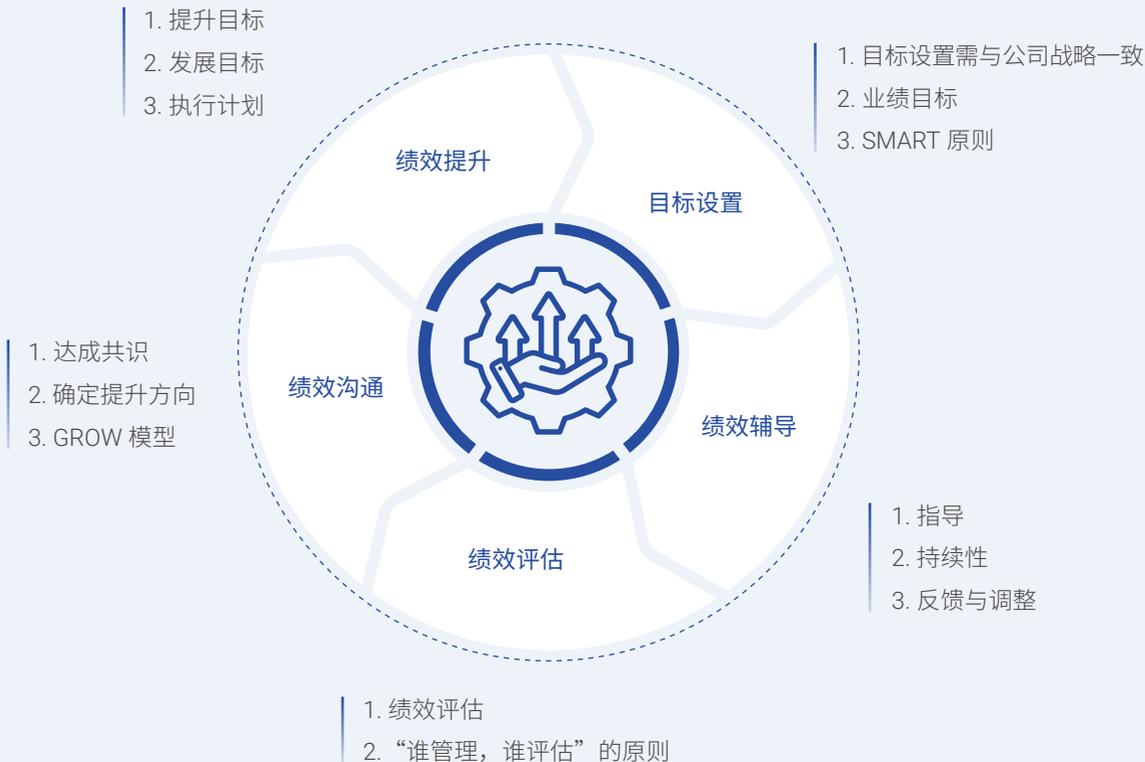
#### 经济激励

- 短期激励包含月度 / 季度 / 年度奖金（基于员工岗位属性）
- 长期激励包含股权期权激励

#### 非经济激励

- 晋升、职业发展、培训机会、荣誉称号等

### 信也科技绩效闭环管理体系





## 6.3 职业健康与安全

公司致力于确保办公场所的安全，定期开展维修巡检，为员工提供一个安全、清洁且健康办公的环境。公司严格遵循《中华人民共和国职业病防治法》《工作场所职业卫生监督管理规定》《工伤保险条例》以及海外运营地适用的法律法规，建立完备的劳工管理与准则，并制定《火灾事故专项应急预案》和《生产安全事故综合应急预案》，明确了救援人员、设备、报警系统和响应程序，并开展办公场所的安全演练，让员工熟悉楼宇消防通道布局、掌握灭火器使用操作方法，以有效应对此类突发事件。同时，公司在办公场所提供急救设备，定期组织培训，从而提高员工安全知识、意识和技能水平。

此外，公司设立了员工心理关爱计划（EAP）心驿站，开展工作压力、人际关系、亲子教育、婚恋情感等方面的心理健康讲座，通过面对面心理咨询、心理健康评量、7×24 小时心理咨询热线以及线下沙龙分享，为员工提供专业的心理健康支持。2023 年，公司开展线下课《学习正念，聆听心灵的声音》、客户中心 525 主题活动课《Skr！让情商助力客诉处理》、校招专题课《职业心态与情绪管理》等。

为进一步增加员工对自身健康的了解，倡导科学、积极、健康的工作方式，公司紧紧围绕员工健康需求，安排健康体检，宣传健康知识，推行健康生活方式。公司每季度开展当季健康检测指导的活动，检测报告及时同步手机端小程序，同时安排线上执业医师视频一对一解读报告。

### 2023 年公司优化员工体检方案



提升体检机构覆盖面，增加高端私立机构及 VIP 服务；



增加套餐灵活度，可根据自身情况进行重点筛查，如摄片三选一（胸、腰椎、颈椎可选）。

2023 年，公司员工发生工伤 7 起，主要为员工上下班途中发生的机动车交通事故（非主要责任），已 100% 完成工伤认定并理赔报销，同时公司加强对工伤事故预防宣传，以提升员工意识。



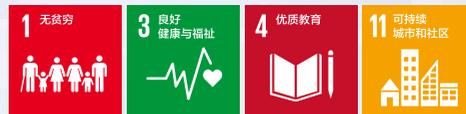


# 凝聚共建, 推动行业合作共赢

## 本章实质性议题

推进乡村振兴、公益慈善与志愿服务、供应商管理、行业合作与发展

本章贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 7.1 推进乡村振兴

公司始终坚持社会效益至上, 助力乡村振兴与共同富裕, 致力于行业及社会的可持续发展。公司依据《世界人权宣言》《联合国工商企业与人权指导原则》《联合国原住民权利宣言》、联合国全球契约组织 (UNGC) 等规范标准并结合自身实际建立公司的社区关系管理标准, 确保公司与当地社区的协同发展。

公司积极落实服务乡村振兴战略, 巩固拓展脱贫攻坚成果、推进乡村振兴工作落实到位。公司依据相关制度与程序, 深入项目所在社区, 推动当地基础设施的建设与完善, 帮助提升乡村地区人民群众的生活质量和水平。

### 信也科技 2023 年助力乡村振兴重点工作



#### 开展教育帮扶

为陕西省定边县长城小学捐赠 20 台电脑, 帮助改善陕西省学校信息化条件。



#### 推动基础设施建设

为四川省凉山彝族自治州会理市捐赠 350 盏新能源路灯, 帮助改善当地的交通和基础设施。



## 助力乡村发展：信也科技第六次走进大凉山

2023年8月，信也科技第六次走进大凉山，考察当地的教育帮扶、村镇亮化工程，并为信也爱心幼儿园的孩子举行一场特殊的开学典礼，给孩子们送去新学期所需的学习物资、体育用品及生活用品，鼓励孩子们认真生活、努力学习。

同时，公司赴凉山州会理市考察，与会理市政府、凉山州乡村振兴局探讨当地的教育帮扶、村镇亮化工程和本地农产品外销等项目，并向会理市捐赠350盏新能源路灯，帮助改善当地的交通和基础设施，让村民夜间出行更加安全、便利。



大凉山路灯捐赠仪式



大凉山爱心幼儿园开学典礼



## 开展公益助农：信也科技携手中国国家举重队直播助农

2023年8月6日，公司携手中国国家举重队举办首场公益助农直播，本次直播活动延续#挺你！中国力量#的大主题，特邀中国国家举重队的奥运冠军们为来自他们家乡的优质农产品们颁奖，以反套路颁奖的创新形式，探索公益助农的新路径。

此次直播活动累计观看达261.2万人次，直播间累计点赞数254.9万次，为6名农户共计带来2,382单的销售量。此外，整场直播活动中吸引了409名员工观看，有助于提升员工的参与感和社会责任感。



直播助农活动海报



## 7.2 热心公益慈善

公司热心公益慈善事业，遵守《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规，把公益慈善工作作为回报社会的有效载体，并充分发挥自身优势，以多种形式支持科技、教育、文化、体育、卫生事业的发展。同时，公司也鼓励员工发扬志愿精神，积极参与多种形式的志愿者服务活动。

2023 年，公司社区公益投入达 397.4 万元；开展志愿者活动 33 场，共有 231 名志愿者参与，志愿者活动时长为 3,686 小时。

### 公益传播：公益宣教提升普惠群体金融素养

公益传播行动	年度成效
常态化消保公益讲堂	公司设立“拍拍贷消保讲堂”与“拍拍贷消保课堂”，邀请行业专家、律师为用户科普基础消保知识。报告期内，该栏目通过 17 个传播渠道发布了 21 期消保科普公益视频，共覆盖超 100 万用户。
入驻新华网消保专题页面	公司消费者权益保护委员会入驻新华网，开辟独立消保专题页面，以消保动态、科普讲堂、热点聚焦等多方面进行消保公益宣教。
打造“信用记录关爱月”	2023 年 6 月，围绕央行“6·14 信用记录关爱日”，公司打造“信用记录关爱月”，在福州全城各线上、线下场所加大征信知识公益宣传力度，助推提升新市民信用意识，该活动触达 139 万人次。
反诈科普宣传	2023 年 9 月 11 日 -17 日国家网络安全宣传周期间，公司承办由浦东新区网信办指导的“对诈骗说不”活动，精准触达上海多个社区的“一老一新”群体（即老年群体和新业态从业者群体），向浦东市民提供网络安全知识分享和法律咨询等服务。



“拍拍贷消保讲堂”



新华网消保专题页面



反诈科普宣传



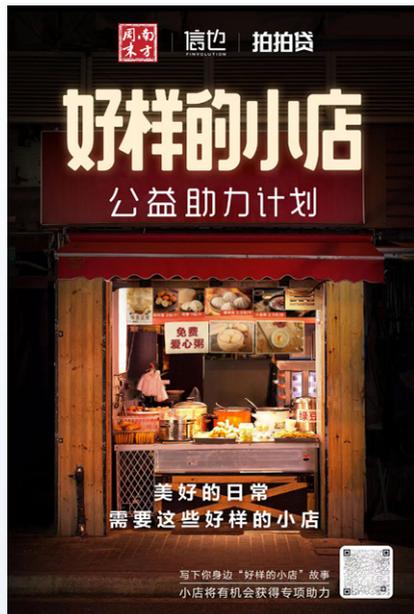
## 公益项目：责任引领助力社会价值共创

2023年6月，公司成立ESG基金以推动公益项目与活动的开展。骑士团负责运营的公益微基金属于ESG基金的项目之一，每年年初骑士团根据公益规划，向ESG基金申请资金用于公益项目。



### “好样的小店”公益助力计划

2023年11月27日，信也科技联合南方周末发起“好样的小店”专项公益助力计划，计划在2024年全国范围内不少于50家具有公益属性、文化传播属性或主动承担社会责任的小微企业提供“量身定制”的帮扶，形式包括资金支持、推广宣传、店面改造、资质申请等。截至2024年3月末，在全国范围内已有16家小店加入公益助力计划，落地小店数量已达7家。

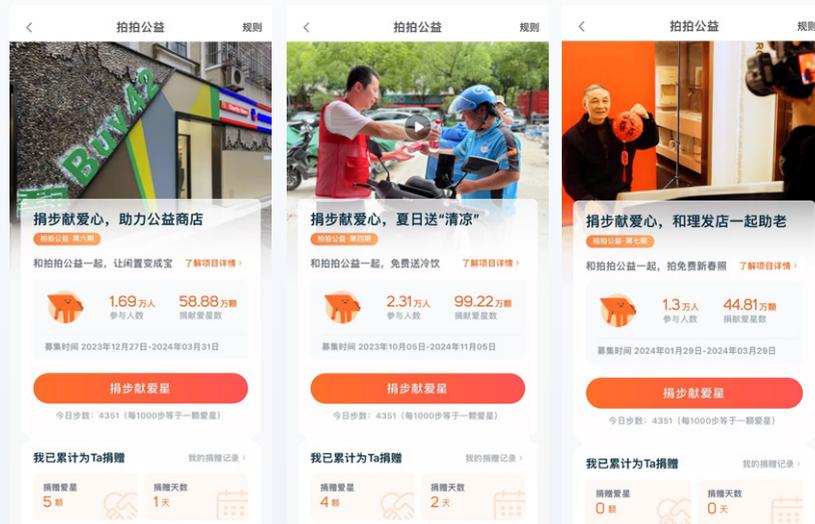


“好样的小店”公益助力计划主KV



### “捐步数，献爱心”公益活动

2021年2月19日，拍拍贷平台上线面向所有注册用户的“捐步数，献爱心”活动，以鼓励用户践行日常低碳生活。用户捐助的步数会转化为对公益项目的支持，包括凉山爱心公益活动、“好样的小店”公益助力计划等在内的公益捐赠活动。截至2023年末，41万用户参与捐步活动，累计捐出187.8亿步，其中为小店捐步7.6亿步，在献爱心的同时也践行绿色低碳倡议。



“捐步数，献爱心”系列公益活动



## 致敬一线工作者，开展夏日送清凉活动

2023年8月7日，信也科技连续一周在上海、长沙、郑州、合肥等地开展“夏日送清凉”活动，为持续在高温天气下辛勤工作的一线工作者送去清凉，以实际行动践行“科技 温度 绿色”的可持续发展战略。爱心冰柜上线以来，吸引了各地爱心人士的共同参与，包括园区、街道、社区工作人员等，将更多温暖传递给有需要的人。



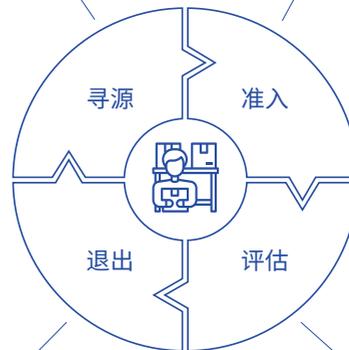
信也科技“夏日送清凉”爱心冰柜

## 7.3 推动供应链韧性发展

公司供应商主要类别包括数据类、IT 运维类、流量类广告投放等。公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等采购相关法律法规，制定《采购管理制度》，并在该制度基础之上建立行政、人力资源、数据采购等六大类别采购实施细则，由此建立统一的供应商管理体系，实现从供应商寻源、准入、评估、退出的全生命周期管理。

### 信也科技供应商全生命周期管理体系

建立合格供应商数据库，在供应商准入前，对供应商的开户许可证、营业执照及其他核心业务资质文件进行审查，必要时，会对供应商进行现场考察。



准入供应商需走新增流程，流程中需完整描述该供应商的审查结果并附上相关文件。所有的采购活动均从合格供应商库数据中选择。

对于定期审查中不符合商业道德和合规要求的供应商将其列入黑名单，并立即采取淘汰处理措施。

通过年度审查和不定期现场勘察来评估供应商的合规性，按生产和质量标准衡量供应商的表现，并基于评估结果和若干重要指标对供应商进行评级，重要指标包括：业务相关风险、禁用重工上强制劳工、提供宿舍必须符合可接受的生活条件等。



公司重视供应商的 ESG 管理情况，每年开展供应商年审工作，将 ESG 绩效表现作为考核标准之一纳入供应商准入参考。2023 年，公司进一步细化供应商年审制度与工作，完善《供应商年度审核考核评估表》，在供应商年度审核评分基础上形成供应商年审报告。同时，公司积极推进与供应商签订社会责任条款，涉及反不正当竞争、人权等 ESG 议题。2023 年公司已完成 50 余家核心供应商 ESG 绩效的年审评估及报告。

### 信也科技供应商年审中 ESG 考核指标



自身碳排放盘查



碳核查证书



减排目标与规划



具体减排措施



在公共事业方面的相关支持



现场了解是否有童工、有无解决残疾人就业等方面



### 自研 SRM 慧眼采购数字化平台

SRM 慧眼采购数字化平台（简称“SRM 平台”）是公司自研的一套全面、高效的采购管理解决方案，具体可进行供应商准入、合同管理、年审管理、资质管理、产品管理以及质量管理等。2023 年，公司上线 SRM 平台，旨在加强供应商的数字化管理与建设。



SRM 慧眼采购数字化平台



## 7.4 行业合作与发展

公司在保持科技创新与自主研发的同时，与政府、金融机构合作伙伴、学术界等利益相关方建立合作关系，加强学术交流，促进行业发展，为全球用户提供优质的金融科技服务。2023 年，公司通过参加各类行业交流会议及论坛，分享公司在促进金融创新、加强金融风险管理、推广普惠金融等方面的实践经验，为推动全球金融科技行业发展贡献自身力量。

### 信也科技 2023 年推动行业发展行动措施及成果

措施类型	行动及成果
<b>知识共建：</b> 参与中互金黑灰产行业调研活动	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供黑灰产调研及治理报告，分享公司在黑灰产识别、处置、治理方面的经验与看法。</li> <li>参与黑灰产风险防控系统平台建设讨论，从实操层面提供建议与意见。</li> <li>按要求填报黑灰产共享信息材料，包括曾遇到的黑灰产类型及判断规则、黑灰产典型案例、网络不良信息等。</li> <li>根据实际黑灰产治理经验，协助提供维权活动的表现形式和判断规则相关信息，支持规则制定。</li> </ul>
<b>安全共建：</b> 参与数据安全领域经验交流分享	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与数据安全领域的交流合作和经验分享，致力于推动全行业形成统一、规范的数据安全标准。2023 年，信也科技参与制定国内首个隐私计算密码应用团体标准《隐私计算密码应用基本要求》，为涉及隐私计算业务的相关单位提供一套具体、规范、完整的商用密码解决方案。</li> </ul>
<b>消保共建：</b> 牵头策划金融消保研究	<ul style="list-style-type: none"> <li>联动行业内外，共建行业消保生态。2023 年，信也科技邀请中国国家举重队担任公司消保委员会形象大使，双方携手的公益宣传活动累计覆盖全国各地 1,131 万人次。</li> <li>在中国互联网金融协会的组织下，信也科技牵头策划了《中国金融消费者教育和权益保护研究》，从理论基础、海内外立法经验和趋势展望等角度进行金融消费者权益保护研究探讨，以推进消保工作的体系化、学术化和法制化进程。</li> </ul>
<b>治理共建：</b> 维护行业生态良性发展	<ul style="list-style-type: none"> <li>联合上海、福建、安徽等多地金融机构，与属地扫黑办、刑侦、网安等部门建立动态联络机制，协助开展打击金融黑灰产行动。</li> <li>加入上海公安反诈联盟：信也科技成为上海公安反诈联盟成员单位，并联合公安机关，针对 60 周岁以上老年人开展反诈语音提醒及短信提醒。</li> <li>“远离黑灰产”首批联合倡议单位：信也科技积极响应有关消费者权益保护的行业倡议，与中国互联网金融协会共同启动了“远离黑灰产”主题宣教活动，并成为首批联合倡议单位。</li> </ul>



# 绿色运营, 应对气候变化

## 本章实质性议题

气候变化与双碳目标、资源利用与循环经济、污染防治与生态系统保护

本章贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 8.1 气候变化与双碳目标

### 信也科技气候变化管理体系

应对气候变化是当今全球面临的重要挑战之一，公司积极关注全球气候变化的态势及气候相关政策的出台情况，参考国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（IFRS S2）和美国证券交易委员会（SEC）《面向投资者的气候相关信息披露的提升和标准化》（气候披露规则）的披露框架与建议，从治理、战略、风险管理、指标与目标四个层面，构建并完善气候变化管理体系，将气候变化减缓与适应纳入日常管理中。公司建立了由董事会、ESG 委员会和 ESG 工作小组组成的自上而下的气候治理框架，以确保成功实施与气候相关的目标、政策和计划。

治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司董事会对气候变化议题开展监督与管理，将气候变化议题纳入公司 ESG 管理的实质性议题中。</li> <li>相关部门及子公司将气候变化的管理纳入日常工作重点之中。</li> </ul>
战略	<ul style="list-style-type: none"> <li>识别气候变化对公司运营及财务情况带来的风险与机遇。</li> <li>结合气候变化相关风险和机遇评估结果，将气候相关风险及机遇管理纳入公司未来发展战略规划，制定相关的减缓与适应策略。</li> </ul>
风险管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>基于 IFRS S2 框架识别与分析气候变化对公司运营带来的风险与机遇，逐步将气候变化的风险与机遇纳入整体运营风险管理。</li> <li>相关部门及子公司在低碳运营、应对气候变化与自然灾害、支持清洁能源发展等方面开展相关管理行动。</li> </ul>
指标与目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实国家“双碳”战略，制定碳中和目标：自 2020 年起逐步实现运营排放（范围一、范围二）的碳中和，2030 年实现碳达峰，2060 年前实现其自身业务的温室气体净零排放。</li> <li>积极识别温室气体排放的主要来源，定期收集及披露温室气体排放相关数据，评估公司应对气候变化管理的绩效水平。</li> </ul>



公司立足业务发展，在运营中评估气候变化带来的实体风险（如高温、暴雨等极端天气等）以及转型风险（如不良声誉等）所产生的影响，并针对发生概率或影响程度较高的气候风险与机遇因子，评估其对公司财务影响，并采取相应的气候变化应对措施。

信也科技气候风险与机遇矩阵



信也科技气候变化主要风险与机遇识别结果及潜在财务影响

气候变化主要风险与机遇识别结果		潜在财务影响
风险	<b>实体风险</b> 急性实体风险 气候变化导致的台风、暴雨、洪水等极端天气事件日益频繁，且严重程度提高。公司若受到上述极端天气的影响，可能面临停电、涝灾等情形，导致运营中断，造成经济损失。	运营成本 ↗ 营业收入 ↘
	<b>转型风险</b> 声誉风险 公司作为上市公司，披露的温室气体减排数据和减排措施对于客户、投资者是公开的，当绩效低于客户、投资者的预期时，会影响企业声誉。	营业收入 ↘
机遇	<b>资源效率</b> 提高资源使用效率，包括能源、水资源等使用效率，能够帮助公司降低运营过程中的成本。	运营成本 ↘
	<b>产品与服务</b> 在碳中和政策利好环境下，海内外客户和消费者对于低碳产品和解决方案的需求进一步增加；公司持续提供绿色低碳产品与服务，可以满足客户新兴需求，这是新的市场机遇。	非运营成本 ↘ 营业收入 ↗



## 信也科技低碳行动措施

 碳盘查和碳核查	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年开展碳盘查。</li> <li>• 邀请第三方机构开展碳核查。</li> </ul>
 加强内部低碳行动	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 实施“环保大军联盟阵线”项目。</li> <li>• 倡导低碳办公，绿色出行。</li> <li>• 实行节能减排改造，打造绿色供应链。</li> </ul>
 促进低碳金融业务	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推进绿色低碳创新数字业务。</li> <li>• 科技赋能金融机构，助力绿色金融发展。</li> </ul>
 完善碳普惠机制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 业务端结合“碳普惠”等元素。</li> <li>• 加强碳中和目标宣传，激励用户践行低碳行为。</li> </ul>

公司将温室气体排放绩效作为追踪气候变化管理进展的基准，通过温室气体盘查与核查形成可靠的数据基础、持续追踪排放绩效及目标达成进度，不断迈向全价值链净零排放。

公司参考 ISO 14064-1:2018 逐年开展范围 1 及范围 2 的温室气体盘查工作，并已取得相应的核查声明。在此基础上，公司正逐步将温室气体核算范围扩展至价值链排放（范围 3），向社会各界和利益相关方展现公司积极推动低碳运营、迈向净零社会的决心。



## 8.2 资源利用与循环经济

## 绿色运营与低碳办公

公司高度重视绿色发展，将日常运营对环境的影响纳入公司战略布局，助力国家双碳战略的实施。同时，公司积极推进绿色低碳的商业模式和创新数字业务，用科技赋能金融机构，助力绿色金融发展。

公司资源消耗主要来源于办公过程中使用的电力、水、纸张以及公务用车所需的汽油等。公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国节约能源法》等运营所在地的法律法规，建立完善的水资源及能源管理体系。

公司将科学、高效地用电、用水视为资源管理的重中之重，实施“环保大军联盟阵线”项目。为此，公司加强对低碳生活理念的宣传，在公司内部开展了一系列绿色宣传活动，通过推进绿色办公、倡导绿色出行、积极节约能源、垃圾分类处理等一系列措施加强企业内部绿色治理，打造绿色办公环境，让低碳环保理念根植于员工的日常行动之中。

报告期内，公司未发生因违反环境保护法律法规而受到处罚的事件。





## 信也科技绿色运营与低碳办公主要措施及成效

措施	具体行动	成效
推进绿色办公	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>环保宣传</b>：在办公区域张贴环保、节能标语和摆放绿色植物，增强员工的环保意识。</li> <li>• <b>无纸化办公</b>：倡导无纸化办公，利用电子文件传递信息，报销及差旅流程已实现无纸化。</li> <li>• <b>环保用品</b>：鼓励员工减少一次性用品的使用，倡导自带水杯和餐具；内部会议取消瓶装水供应；推广使用再生纸公文用纸、名片和印刷物。</li> <li>• <b>节水改造</b>：卫生间所有水龙头采用感应性设备；定期维护办公区域用水设备，加强定期巡检，杜绝漏水。</li> </ul>	2023年8-12月，同比上一年度同期节约瓶装水约2,400瓶。
倡导绿色出行	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>公交出行</b>：鼓励员工使用公共交通工具。</li> <li>• <b>新能源车替代</b>：要求供应商用新能源电车替代油耗车，作为接送员工的班车。</li> <li>• <b>线上会议</b>：鼓励员工采用电话会议和网络会议的形式，减少不必要的商务出行。</li> </ul>	2023年7月班车更换为新能源车，同比上一年度同期相当于节约1,700升燃油。
积极节约能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>智能化改造</b>：2023年，会议室安装会议预定平板系统和红外探测设备，当预定会议提早结束或会议室内无人时，系统将自动识别并自动释放会议室资源，避免电力浪费。</li> <li>• <b>采购节能设备</b>：办公区域采用LED灯具等节能设备，冰箱、冰柜等常用电器设备选购环保、低能耗型。</li> <li>• <b>电器使用管理</b>：对打印机和饮水机采取定时关闭管理；根据具体的室内温度规定空调的使用；指派专人每小时巡检，关闭办公室内不必要的电器设备。2023年，升级新风系统，在春季和秋季时不开空调而使用新风系统，进一步减少能源消耗。</li> <li>• <b>统筹职场工位</b>：2023年，对职场工位进行重新统筹和合理分配，精确控制办公区域的照明、空调等设备的运行，避免因为人员分散而导致的能源浪费。</li> </ul>	2023年8-12月，同比上一年度同期节约用电量约4.9万kWh。
垃圾分类处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 严格按照垃圾有害与无害、可回收与不可回收等特性进行分类处理。</li> <li>• 加强对保洁员的培训，使其更加熟悉和掌握垃圾分类的知识和技巧。</li> </ul>	2023年，组织14次保洁全员的垃圾分类处理的理论及实操培训，垃圾分类工作量从3小时/天下降至2小时/天。



### 优选绿色数据中心

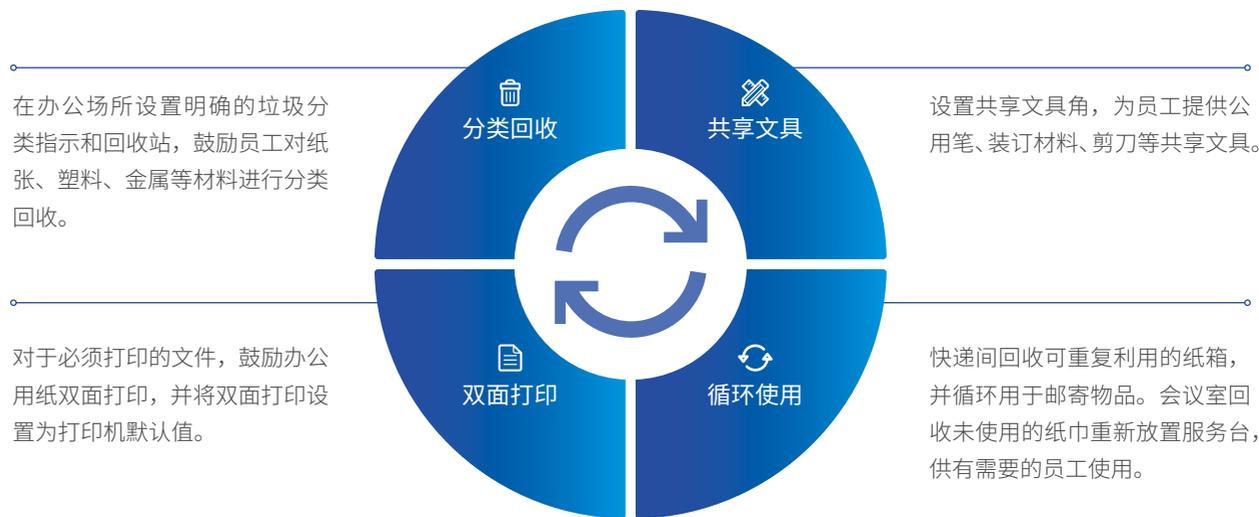
数据中心对于推动绿色转型发挥关键作用，而降低能耗、提高效率是保证数据中心绿色发展的关键举措。数据中心的能源消耗主要用于 IT 设备及配套的供电、制冷等设备使用。电力使用效率（Power Usage Effectiveness, PUE）是衡量数据中心能效的关键指标。

为进一步响应碳达峰碳中和政策，公司在机房选址过程中优先考虑能耗、低碳指标，在实现降本增效的同时减少机房运营对环境的影响。公司新址机房选址时优先选择 PUE1.295 的数据中心，优于旧址机房所在数据中心 PUE1.33，推动能耗节约约 4%。

### 推动资源循环使用

办公场所推动资源循环利用是实现可持续发展目标的重要途径之一。公司通过分类回收、共享文具、循环使用、双面打印等措施，有效减少资源消耗、降低环境影响。

信也科技资源循环使用措施





## 推进可持续金融

在现代全球金融与产业深度融合的发展格局中，可持续金融已从应对环境挑战升级为金融企业实现全面、稳健、可持续增长的核心要素。公司作为互联网金融企业，持续推进将 ESG 因素整合融入综合金融服务，助力社会经济可持续发展和环境保护。2023 年，公司客户成交量中约有 5.1 亿元涉及环保、绿化、低碳等业务。



### 投建医疗场景可降解塑料袋自助取袋机

信也科技投资的湖州机汽猫科技有限公司（简称“机猫科技”）专注医疗场景的自助取袋机，用自助取袋机向买药、取片子的患者销售可降解塑料袋，使生物降解环保袋推广变得更容易，加快不可降解塑料袋的替换，同时也规避因可降解塑料成本过高导致用户拒绝使用的问题。

继信也科技投资后，安吉政府引导基金投资了湖州机汽猫科技有限公司，有效满足用户对环保袋的需求，同时符合对环保可持续发展的承诺。截至目前，机猫科技已在国内医院设置自助取袋机约 2,500 台。



可降解塑料袋自助取袋机



### 投资智能饲料自动投喂系统

信也科技投资基金 Northstar Group 所投资标的 eFishery 专注于为渔业养殖业提供智能饲料管理解决方案，致力于利用物联网和数据分析技术改善渔业养殖业的效率和可持续性。其核心产品智能饲料自动投喂系统，利用传感器和云端技术实现精确饲料投喂管理，从而提高产量、减少饲料浪费、保护水资源、降低污染。



智能饲料自动投喂机



## 8.3 污染防治与生态系统保护

### 加强废弃物管理

公司主要废水为办公期间产生的生活废水。公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等运营所在地的法律法规及条例，将办公场所产生的生活废水接入市政管网，送入污水处理厂统一处理达标后排放，避免因公司运营对水环境造成的影响。

在废弃物管理方面，公司产生的主要废弃物为办公用纸、快递纸盒、玻璃、厨余垃圾等一般废弃物，以及碳粉盒、硒鼓墨盒等危险废弃物。公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等运营所在地的法律法规，针对不同种类的废弃物，公司设置了不同的处理方式，确保废弃物得到及时、科学地处理。

信也科技废弃物种类及处理方式

废弃物类别	废弃物种类	处理方式
一般废弃物	办公用纸、快递纸盒、玻璃、厨余垃圾等	做垃圾分类处理
危险废弃物	碳粉盒、硒鼓墨盒等	做垃圾分类处理 硒鼓墨盒供应商上门回收

### 开展生物多样性保护

公司高度重视生物多样性保护，严格遵守《中华人民共和国森林法》《中华人民共和国森林法实施条例》《中华人民共和国野生植物保护条例》《中华人民共和国野生动物保护法》《退耕还林条例》《野生药材资源保护管理条例》及联合国《生物多样性公约》等相关法律法规及国际公约，扎实推进生物多样性保护的相关举措。经识别，公司在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域未拥有、租赁或管理运营点。



信也科技印尼员工参与红树林种植活动



## ESG 数据绩效表

### 报告期内数据统计范围

公司秉持“量化及一致性”原则，披露反映公司 ESG 管理成效的量化绩效。报告期内数据统计范围，如无特别说明，与公司合并财务报表范围一致。

凡涉及“强度”的数据均以员工总数为分母计算，该数据的覆盖范围包括全职、兼职、劳务派遣、实习等雇佣形式。

### 较上一年度变化情况

自 2023 年起新增的绩效指标，历史年份未追溯的数据以“—”表示。

### 经济绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
营业收入总额	万元	947,012.8	1,113,420.3	1,254,744.5
利润总额 <sup>1</sup>	万元	273,613.4	273,603.1	277,858.5
归属于上市公司股东的净利润	万元	250,894.7	226,638.2	234,083.5
资产总额	万元	1,813,855.1	2,138,291.1	2,129,367.3
纳税总额 <sup>2</sup>	万元	24,081.8	45,477.5	39,510.0
政府给予的财政补贴金额 <sup>3</sup>	万元	3,059.6	8,495.7	16,490.7
基本每股收益	元 /ADS 每股 <sup>4</sup>	8.8	8.0	8.5

注：

[1] 利润总额为所得税前利润。

[2] 纳税总额为所得税费用。

[3] 政府给予的财政补贴主要为纳税贡献度扶持资金。

[4] 元 /ADS 每股是以人民币计价的每股美国存托凭证的价格。



### 公司治理绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
董事会人数	人	7	7	7
执行董事	人	2	2	2
非执行董事和独立董事	人	5	5	5
董事会会议平均出席率	%	100.0	100.0	100.0
董事会成员中将 ESG 绩效挂钩的董事占比	%	—	—	14.3
因违反社会和经济领域的法律法规而受到的高额罚款和非货币制裁的事件数	件	—	—	0
因违反社会和经济领域的法律法规而受到的罚款总额	万元	—	—	0

### 商业道德与合规管理绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
已进行腐败风险评估的运营点覆盖比例	%	100.0	100.0	100.0
已进行腐败风险评估的子公司覆盖比例	%	—	—	100.0
违反反洗钱或防止内幕交易相关法律法规的事件数	件	—	—	0
违反防止利益冲突相关法律法规的事件数	件	—	—	0

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
公司因运营中的不正当竞争行为或违反反托拉斯法和反垄断法而受到相关部门制裁的案件数	件	0	0	0
经确认的腐败事件总数	件	—	—	0
员工由于腐败被开除或受到纪律处分	件	—	—	0
因与腐败有关的违规事件，与业务伙伴的合同终止或未续订	件	—	—	0
因腐败（贪污受贿、职务侵占）受到处理的员工人数	人	—	—	0
因其他违规事宜（利益冲突、信息泄露等）受到处理的员工人数	人	—	—	0
公司反腐败政策和程序传达百分比	%	—	—	100.0
董事会成员	%	—	—	100.0
员工	%	—	—	100.0
供应商	%	—	—	100.0
业务合作伙伴	%	—	—	100.0
违反反贪污相关法规的事件总数	件	0	0	0
对公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件数	件	0	0	0
签订反贪污协议的供应商数量 <sup>1</sup>	家	132	30	143



## 风险与内部控制绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
签订反贪污协议的供应商百分比 <sup>2</sup>	%	16.0	2.9	10.2
参与反贪污相关培训员工人数 <sup>3</sup>	人	3,900	3,700	5,196
员工接受反贪污培训的总小时数 <sup>3</sup>	小时	31,200	29,600	41,568
参与反贪污相关培训董事人数	人	7	7	7
董事接受反贪污培训的总小时数	小时	7	7	7

注：

[1] 2022 年调整为核心供应商签署 CSR 协议（企业社会责任要求），导致签订反贪污协议的供应商数量和比例有所下降。2023 年升级为与供应商签订合规及职业道德条款承诺函，导致签订反贪污协议的供应商数量和比例有所上升。

[2] 签订反贪污协议的供应商百分比 = 签订反贪污协议的供应商数量 / 供应商总数 × 100%。

[3] 公司重视反贪污相关培训，2023 年覆盖全体员工，故参与反贪污相关培训员工人数和员工接受反贪污培训的总小时数较上一年度有所增加。

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
公司向非执行董事开展风险管理主题培训的次数	次	—	—	1
风险管理主题培训覆盖的非执行董事比例	%	—	—	100.0
公司向员工开展风险管理主题培训的次数	次	—	—	1
风险管理主题培训覆盖的员工比例	%	—	—	100.0
新增的诉讼、行政处罚案件数量 <sup>1</sup>	件	17	19	44
其中，结案的诉讼、行政处罚案件数量 <sup>1</sup>	件	13	10	36
诉讼、行政处罚案件造成的经济损失	万元	—	—	2.3

注：

[1] 随着社会意识的提高和法律法规的严格化，公司新增的诉讼案件数量和结案数量呈上升趋势。公司通过加强内部控制和合规管理、提高员工的法律意识和道德标准、加强与行业组织的合作等措施，以防范和应对诉讼风险。

## 环境管理体系绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
因违反环境保护法律法规而受到处罚的事件数	件	0	0	0
因违反环境保护法律法规而受到处罚的金额	万元	0	0	0



## 资源管理绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
自有公务车汽油用量 <sup>1</sup>	升	720.0	1,626.7	2,629.3
耗电总量 <sup>2</sup>	兆瓦时	2,886.0	10,055.6	10,318.2
耗电强度（人均）	兆瓦时 / 人	0.5	2.1	2.0
耗水量 <sup>3</sup>	吨	28,490.5	22,801.9	23,740.1
耗水强度（人均）	吨 / 人	5.9	4.7	4.6
办公用纸量 <sup>4</sup>	千克	3,025.5	3,217.7	3,427.2
办公用纸使用强度（人均）	千克 / 人	0.6	0.7	0.7

注：

[1] 2021年11月公司启用公务用车，故当年汽油用量较少。2022年上半年因较长时间居家办公停用公务用车，下半年恢复使用，故当年汽油用量少于2023年。

[2] 2021年覆盖信也科技位于上海的总部办公室、中国大陆除上海外高桥数据中心以外的其他所有办公室；2022年将上海外高桥数据中心耗电量、菲律宾和印尼办公室纳入统计范围，故耗电总量较往年增加。2023年覆盖范围同2022年。

[3] 2021年覆盖信也科技位于上海的总部办公室和长沙、合肥和郑州的办公室；2022年覆盖信也科技位于上海的总部办公室和长沙、合肥和郑州的办公室，以及信也在菲律宾、印尼的办公室。2023年覆盖范围同2022年。

[4] 2021年覆盖信也科技位于上海的总部办公室、中国大陆的其他所有办公室；2022年覆盖信也科技位于上海的总部办公室和中国大陆的其他所有办公室，以及信也科技在菲律宾、印尼的办公室。公司统计范围变更，故对2021年报告中披露的数据予以调整。2023年覆盖范围同2022年。

## 温室气体排放管理绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
温室气体排放总量 <sup>1、2</sup>	吨二氧化碳当量	1,147.3	1,570.8	1,729.6
范围一温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	92.0	102.0	127.8
范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,055.3	1,468.8	1,601.8
温室气体排放强度（人均）	吨二氧化碳当量 / 人	0.2	0.3	0.3

注：

[1] 温室气体排放统计范围为上海耳序信息技术有限公司及其控股公司、上海光简信息技术有限公司及其子公司和控股公司、上海曼吟信息技术有限公司及其子公司和控股公司。

[2] 温室气体排放总量为范围一温室气体排放总量和范围二温室气体排放总量之和。按ISO14064-1:2018标准要求识别与公司相关的温室气体排放，盘查排放的温室气体包括二氧化碳（CO<sub>2</sub>）、甲烷（CH<sub>4</sub>）、氧化亚氮（N<sub>2</sub>O）、氢氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF<sub>6</sub>）和三氟化氮（NF<sub>3</sub>）。范围一温室气体来源包括汽油燃烧、制冷剂泄漏、FM200逸散。范围二温室气体来源为外购电力。温室气体排放计算方法参考《ISO14064-1:2018 温室气体 第一部：组织层级温室气体排放与移除之量化报告附指引之规范》《中国能源统计年鉴 2020》《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2022年修订版）》《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》。



## 气候变化减缓与适应绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
年度气候变化与双碳目标相关项目投入 <sup>1</sup>	万元	0	17	5
年度气候变化与双碳目标相关项目收益	万元	—	—	0
气候变化带来的风险事件和违规事件	件	0	0	0
气候变化带来的风险事件和违规事件造成的经济损失	万元	—	—	0
气候变化带来的风险事件和违规事件造成的人员伤害	人	—	—	0

注：

[1] 2022 年气候变化与双碳目标相关项目投入主要包括温室气体盘查咨询费、核查费和植树造林支出。2023 年气候变化与双碳目标相关项目投入主要包括温室气体核查费。

## 职业健康与安全绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年	
员工职业病发病率	%	—	—	0	
开展职业健康与安全相关内部审核的子公司比例	%	—	—	100.0	
工伤事件数量 <sup>1</sup>	件	13	21	7	
工伤率 <sup>1</sup>	%	0.3	0.5	0.1	
因工伤关系而死亡的员工人数	人	0	0	0	
因工伤关系而死亡的员工比例	%	0	0	0	
严重后果工伤的数量（不包括死亡）	人	0	0	0	
严重后果工伤的比例（不包括死亡）	%	0	0	0	
因工伤损失的工作日数 <sup>1</sup>	天	261.0	515.5	135.0	
因工伤损失的工作总时长	小时	—	—	1,080.0	
百万工时损工率	%	—	—	0.00015	
按员工类型划分	全职	%	—	—	0.00015
	兼职	%	—	—	0.00000
	其他雇佣形式	%	—	—	0.00000
接受正规安保培训的保安人员人数	人	—	—	13	

注：

[1] 2022 年工伤事件数量较上一年度增加，主要为员工上下班途中发生的机动车交通事故（非主要责任），公司积极申报工伤，维护和保障员工权益，同时，公司加强对职业病和工伤事故预防宣传，员工意识提升，2023 年工伤事件数量、工伤率、因工伤损失的工作日数较上一年度减少。



## 普惠金融绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
高信用评分用户的借款金额占比 (魔镜评分 1-4 级)	%	94.1	97.3	97.4
普惠金融业务成交次数	次	32,557,002	29,036,013	30,636,060
当期贷款撮合额 (促成借款金额)	万元	13,735,757.3	17,535,806.2	19,429,136.0
按地区				
在中国大陆撮合额	万元	13,364,940.1	17,110,412.0	18,643,759.8
划分				
在港澳台及海外撮合额	万元	370,817.2	425,394.2	785,376.2
累计注册用户量	个	140,317,393	159,385,402	180,212,420
按地区				
在中国大陆注册量	个	131,222,180	143,924,660	155,574,460
划分				
在港澳台及海外注册量	个	9,095,213	15,460,742	24,637,960
活跃于中国大陆平台的机构资金合 作伙伴 (累计)	家	63	75	94
在中国大陆小微企业受益数量	家	825,840	906,140	811,210
在中国大陆促成小微企业当期贷款 撮合额	万元	2,701,813	4,339,943	4,709,187

## 研发创新绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
研发费用投入	万元	43,485.0	49,148.4	51,098.6
研发费用占营业收入比例 <sup>1</sup>	%	4.6	4.4	4.1
研发人员数量	人	663	645	698
研发人员占比 <sup>2</sup>	%	15.6	15.6	19.1
报告期内专利申请数量	项	4	16	17
报告期内专利授权数量	项	14	17	12
累计授权专利数量	项	24	41	53
报告期内商标申请数量	项	40	12	43
报告期内商标获批数量	项	35	19	21
累计商标拥有量	项	297	317	338
报告期内软件著作权增加量	项	15	23	27
累计软件著作权拥有量	项	189	212	239

注：

[1] 研发费用占营业收入比例 = 研发费用投入 / 营业收入 × 100%。

[2] 研发人员占比 = 研发人员数量 / 全职员工数量 × 100%。



## 产品及服务质量管理绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
参与提升产品及服务质量相关培训员工人次	人次	35,057	42,872	55,051
员工接受产品及服务质量相关培训的总小时数	小时	26,829	42,375	40,872
所提供的产品和服务在健康与安全、标签方面发生违法违规事件的总数	件	0	0	0
已售产品中因安全与健康、标签问题而须收回的产品比	%	0	0	0
接获关于产品及服务的投诉数目 <sup>1</sup>	件	3,937	5,645	5,400
投诉处理率	%	100.0	100.0	100.0
客户满意度调研覆盖率	%	—	—	100.0
客户满意度调研中持有高满意度调研结果的客户比例	%	92.0	93.0	98.5
在市场推广方面（包括广告、推销及赞助）发生违法违规事件的总数	件	0	0	0

注：

[1] 统计口径为进入人工咨询的客户产生的投诉量。2022 年投诉量相较于 2021 年大幅增加的原因主要在于新客增加以及费免政策调整。

## 数据安全与客户隐私保护绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
已通过 ISO27001 认证的信息安全设施 / 运营点的百分比 <sup>1</sup>	%	—	—	12.5
违反信息安全相关法规的事件总数	件	0	0	0
受信息安全相关违规事件影响的客户、顾客和员工总数	人	—	—	0
针对员工开展的个人信息安全培训次数 <sup>2</sup>	次	2	6	15
针对员工开展的个人信息安全培训覆盖人数 <sup>2</sup>	人	100	314	2,636
信息安全培训覆盖的员工比例 <sup>3</sup>	%	—	—	50.7
员工接受信息安全相关培训的总小时数 <sup>4</sup>	小时	100	314	6,243
员工人均接受信息安全时长 <sup>4</sup>	小时	—	—	1.2
个人信息安全专业化领域培训和考核的次数	次	—	—	1
个人信息安全专业化领域培训和考核参与人数	人	—	—	13
个人信息安全专业化领域的培训考核通过人数	人	—	—	13
向员工开展客户隐私保护相关培训次数 <sup>5</sup>	次	1	1	6



## 员工权益及福利绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
参与客户隐私保护相关培训员工人数 <sup>5</sup>	人	50	22	2,636
员工接受客户隐私保护相关培训的总小时数 <sup>5</sup>	小时	50	22	2,736

注:

[1] 截至 2023 年末, 上海和海南运营点已通过 ISO27001 信息安全管理体系认证, 其余运营点按照 ISO27001 要求开展信息安全管理体系的建设。

[2] 2023 年公司加强信息安全相关培训力度, 针对员工开展的个人信息安全培训次数和覆盖人数较上一年度均增加。

[3] 信息安全培训覆盖的员工比例 = 针对员工开展的个人信息安全培训覆盖人数 / 员工总数 × 100%。

[4] 员工人均接受信息安全时长 = 员工接受信息安全相关培训的总小时数 / 员工总数。

[5] 2023 年公司加强客户隐私保护相关培训力度, 向员工开展客户隐私保护相关培训次数、培训人数及培训总小时数较上一年度均增加。

	绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
	员工总数	人	4,953	4,870	5,196
按性别划分	男性	人	3,035	2,837	2,914
	女性	人	1,918	2,033	2,282
按国籍划分	中国籍	人	—	—	4,028
	外籍	人	—	—	1,168
按地区划分	在中国大陆工作	人	4,334	4,164	4,102
	在港澳台及海外工作 <sup>1</sup>	人	619	706	1,094
按年龄划分	30 岁以下	人	3,332	2,716	2,857
	30-50 岁	人	1,619	2,150	2,336
	50 岁以上	人	2	4	3
按雇佣类型划分 <sup>1</sup>	全职	人	4,259	4,144	3,648
	兼职	人	7	13	88
	其他雇佣形式	人	687	713	1,460
按职级划分	高级管理层	人	12	11	11
	中级管理层	人	366	389	131
	基层	人	4,575	4,470	5,054
	全职工总数	人	4,259	4,144	3,648
按性别划分	男性	人	2,675	2,484	2,092
	女性	人	1,584	1,660	1,556



	绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
按地区划分	在中国大陆工作	人	4,180	4,069	3,568
	在港澳台及海外工作	人	79	75	80
新进员工总数		人	—	—	3,328
按性别划分	男性	人	—	—	2,035
	女性	人	—	—	1,293
按地区划分	在中国大陆工作	人	—	—	2,287
	在港澳台及海外工作	人	—	—	1,041
男女员工工资	平均工资	%	—	—	4
差距百分比	平均奖金	%	—	—	4
汉族员工人数		人	—	—	3,837
少数民族员工人数 <sup>2</sup>		人	185	162	191
少数民族员工占比 <sup>3</sup>		%	3.7	3.3	3.7
残疾人员工人数		人	3	2	2
管理层中少数民族员工人数		人	—	—	4
管理层中外籍员工人数		人	—	—	14
在创收部门中担任管理职位的女性占所有创收部门经理数量的百分比		%	—	—	34.9
员工歧视事件总数		件	0	0	0
劳动合同签订率		%	100.0	100.0	100.0
社会保险覆盖率		%	100.0	100.0	100.0

	绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
	当地最低工资标准符合率	%	100.0	100.0	100.0
	工会成员员工人数占比 <sup>4</sup>	%	—	—	100.0
	员工敬业度	%	74.9	79.5	77.2
	员工敬业度调研覆盖率 <sup>5</sup>	%	—	—	55.3
	员工满意度调研中，持有高满意度的员工比例	%	—	—	71.3
	员工满意度调研覆盖率 <sup>5</sup>	%	—	—	55.3
	育儿假的员工总数 <sup>6</sup>	人	1	243	273
按性别划分	男性	人	0	126	137
	女性	人	1	117	136
	育儿假结束后在报告期内返岗的员工数	人	1	243	224
按性别划分	男性	人	0	126	111
	女性	人	1	117	113
	育儿假结束后返岗且 12 个月后仍在职的员工数 <sup>7</sup>	人	—	1	209
按性别划分	男性	人	—	0	106
	女性	人	—	1	103
	育儿假员工返岗率 <sup>8</sup>	%	100.0	100.0	82.1
按性别划分	男性	%	0.0	100.0	81.0
	女性	%	100.0	100.0	83.1



## 员工培训与发展绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
育儿假员工留任率 <sup>9</sup>	%	—	100.0	93.3
按性别划分	男性	%	—	0.0
	女性	%	—	100.0

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
接受定期绩效及职业发展考评的员工人数	人	4,718	4,870	5,196
接受定期绩效及职业发展考评的员工占全员百分比 <sup>1</sup>	%	95.3	100.0	100.0
员工培训总支出	元	—	—	4,892,777.0
员工人均培训费用 <sup>2</sup>	元	—	—	941.6
在线学习平台课程总数	门	—	—	1,286
在线学习平台学习人次	人次	—	—	8,739
培训覆盖率 <sup>3</sup>	%	95.3	100.0	100.0
按性别划分	男性	%	61.8	58.3
	女性	%	38.2	41.7
按年龄划分	30岁以下	%	—	55.0
	30-50岁	%	—	44.9
	50岁以上	%	—	0.1
按职级划分	高级管理人员员工	%	0.3	0.2
	中级管理层员工	%	7.6	8.0
	基层员工	%	92.1	91.8

注：

[1] 全职员工总数包括全职劳动合同制和全职劳务派遣制员工，与信也科技年报中的员工数一致；2023年与财务口径保持一致，外包人员不计入其他雇佣形式中，该类型人数较上一年度变动较大；2023年外包人员不计入在港澳台及海外工作员工中，该类型人数较上一年度变动较大。

[2] 少数民族员工统计口径为在中国大陆工作的非汉族员工人数。

[3] 少数民族员工占比 = 少数民族员工人数 / 员工总数 × 100%。

[4] 工会成员员工人数占比 = 工会成员员工人数 / 成立工会的子公司员工总数 × 100%。

[5] 员工敬业度(满意度)调研覆盖率 = 参与员工敬业度(满意度)调研的员工人数 / 员工总数 × 100%。

[6] 育儿假政策从2021年底起施行，2020年前无相关数据。

[7] 截至2021年末，暂无育儿假员工返岗期超过12个月，因此2021年度育儿假结束后返岗且12个月仍在职的员工数据及留任率指标暂不适用。

[8] 育儿假员工返岗率 = 育儿假结束后在报告期内返岗的员工数 / 育儿假结束后应返岗的员工总数 × 100%。

[9] 育儿假员工留任率 = 育儿假结束后返岗且12个月仍在职的员工数 / 先前报告期的育儿假结束后返岗员工总数 × 100%。



### 供应商管理绩效表

绩效指标		单位	2021年	2022年	2023年
按雇佣类型划分	全职	%	—	—	66.7
	兼职	%	—	—	1.7
	其他雇佣形式	%	—	—	31.6
员工接受培训平均小时数 <sup>4</sup>	小时	39.8	47.8	41.6	
按国籍划分	中国籍	小时	—	—	41.6
	外籍	小时	—	—	41.6

注：

[1] 接受定期绩效及职业发展考评的员工占全员百分比 = 接受定期绩效及职业发展考评的员工人数 / 员工总数 × 100%。

[2] 员工人均培训费用 = 员工培训总支出 / 员工总数 × 100%。

[3] 各类别员工培训覆盖率 = 接受培训的该类别员工人数 / 接受培训的员工总数 × 100%。

[4] 各类别员工每年人均接受培训时长 = 该类别员工接受培训的总小时数 / 该类别员工数。

绩效指标		单位	2021年	2022年	2023年
供应商总数		家	822	1,036	1,400
按地区划分	中国大陆地区	家	782	991	1,320
	港澳台及海外地区	家	40	45	80
按类别划分	一级（直接）	家	—	—	1,350
	非一级（间接）	家	—	—	50
采购支出的总金额 <sup>1</sup>		万元	105,677	124,350	409,000
按地区划分	向中国大陆的供应商采购金额	万元	87,176	90,694	390,000
	向港澳台及海外的供应商采购金额	万元	18,501	33,656	19,000
当地供应商采购支出比例 <sup>2</sup>		%	82.5	72.9	95.4
通过可持续采购培训的采购员占比		%	—	—	100.0
按公司的供应商评估制度执行环境、劳工、道德等方面表现评估的供应商数 <sup>3</sup>		家	132	31	59
接受环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例		%	16.1	3.0	4.2
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商数量		家	132	31	59
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例		%	16.1	3.0	4.2



## 行业合作与发展绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
经确定为具有实际和潜在重大负面社会和环境影响，且经评估后决定终止关系的供应商数	家	—	—	0
经确定为具有实际和潜在重大负面社会和环境影响，且在实施纠正行动计划中获得支持的供应商数	家	—	—	0
经确定为具有实际和潜在重大负面社会和环境影响，且在实施纠正行动计划中获得支持的供应商比例	%	—	—	0
新供应商总数	家	302	227	300
使用环境、劳工、道德标准筛选的新供应商数量	家	302	227	300
使用环境、劳工、道德标准筛选的新供应商百分比	%	100.0	100.0	100.0

注：

[1] 2021 年和 2022 年统计口径为通过采购部门采买金额，2023 年统计口径调整为公司所有部门采买金额，故采买金额较上一年度变动较大。

[2] 采购中心自 2021 年 6 月开始介入海外流量供应商，故当地供应商采购比例有所下降。2023 年统计口径调整为公司所有部门后当地供应商采购比例，故较上一年度变动较大。

[3] 2022 年调整为向核心供应商开展环境、劳工、道德等方面评估，导致按公司的供应商评估制度执行环境、劳工、道德等方面表现评估的供应商数有所下降。2023 年扩大评估范围，故按公司的供应商评估制度执行环境、劳工、道德等方面表现评估的供应商数有所增加。

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
参与制定的标准数量 <sup>1</sup>	个	—	—	1
行业合作与发展相关项目的投入 <sup>2</sup>	万元	—	301.4	302.3

注：

[1] 2023 年，公司参与团体标准《隐私计算密码应用基本要求》（T/SHCCIA 001-2023）制订。

[2] 统计范围为信也科技杯比赛及各协会会费。

## 公益慈善与志愿服务绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
社区公益投入总金额 <sup>1</sup>	元	10,477,788	328,130	3,974,186
慈善捐赠金额 <sup>2</sup>	元	10,300,000	300,000	2,300,000
员工志愿服务总时长	小时	599	7,452	3,686
员工志愿活动参与人数	人	58	68	231

注：

[1] 2021 年，向郑州抗洪抢险救灾捐赠物资及款项 155,560 元，向孤儿院、敬老院捐赠端午、中秋礼品 22,228 元，慈善捐赠 10,300,000 元；2022 年，捐赠物资价值 28,130 元，慈善捐赠 300,000 元；2023 年，向各地防洪救灾和乡村振兴慈善捐赠 2,300,000 元，“好样的小店”、消保、慰问户外工作者等公益项目投入费用 1,674,186 元。

[2] 慈善捐赠金额以取得捐赠发票为准。



## 社区沟通与乡村振兴绩效表

绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
参与运营地所在社区沟通与发展的运营点比例	%	—	—	68.8
对运营地所在社区进行影响评估的运营点比例 <sup>1</sup>	%	—	—	18.8
识别出对运营地所在社区具有实际或潜在重大负面影响的运营点数量	个	—	—	0
乡村振兴相关项目投入 <sup>2</sup>	元	626,438	261,059	570,310

注：

[1] 公司对部分运营地所在社区开展沙漠化风险和水污染风险评估。

[2] 2021年，向安徽千人桥镇韩桥村采购大米16,000元，向福建省三明市丰映村捐赠办公设备及健身器材71,757元，向各贫困地区的学校、政府捐赠学习用品、体育用品、电脑等538,681元；2022年，向四川省大凉山扶贫企业购买农副产品34,290元，向各贫困地区的学校捐赠电脑价值90,000元用于乡村教育，向贫困地区的政府捐赠136,769元用于乡村基础设施建设；2023年，向四川省凉山彝族自治州5个村镇捐赠新能源光伏路灯300,000元，向四川省凉山美姑县基伟村爱心幼儿园捐赠教学用品50,000元，向陕西省定边县农村学校捐赠电脑12,000元，向海南省定安县富文镇中心幼儿园捐赠置物柜、办公桌椅等6,310元，向安徽省合肥市滨湖新区贫困家庭捐赠2,000元，向青海黄南藏族自治州和天津武清区下伍旗镇捐赠200,000元定向用于乡村振兴。



## 全球可持续发展标准委员会 (GRI) 《可持续发展报告标准》 (GRI Standards 2021) 内容索引

使用声明 信也科技参照 GRI 标准编制本报告，汇报期为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

使用的 GRI 1 基础 2021

GRI标准	披露项	报告章节
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	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	公司概况
	2-7 员工	ESG 数据绩效表
	2-9 管治架构和构成	深化公司治理
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	深化公司治理
	2-11 最高治理机构主席	深化公司治理
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	深化公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	深化公司治理
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理体系
	2-16 关键问题的沟通	深化公司治理 ESG 管理体系 实质性议题分析
	2-17 最高治理机构的共同知识	ESG 管理体系
	2-22 关于可持续发展战略的声明	首席执行官致辞 加强风险管理 保障合规经营 恪守商业道德 保障员工权益
	2-23 政策承诺	保障员工权益



GRI标准	披露项	报告章节
GRI 2: 一般披露 2021	2-24 融合政策承诺	加强风险管理 保障合规经营 恪守商业道德 保障员工权益
	2-27 遵守法律法规	保障合规经营
	2-28 协会的成员资格	行业合作与发展
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	保障员工权益
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题分析
	3-2 实质性议题列表	实质性议题分析
	3-3 实质性议题的管理	实质性议题分析
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	公司概况 ESG 数据绩效表
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	气候变化与双碳目标
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	保障员工权益
	201-4 政府给予的财政补贴	ESG 数据绩效表
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别划分的标准起薪水平工资与当地最低工资的之比	ESG 数据绩效表
	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	ESG 数据绩效表
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	推进乡村振兴
	203-2 重大间接经济影响	热心公益慈善
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	ESG 数据绩效表
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	ESG 数据绩效表
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	ESG 数据绩效表
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	ESG 数据绩效表
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	恪守商业道德



GRI标准	披露项		报告章节
GRI 207: 税收 2019	207-1	税务方针	加强风险管理
	207-2	税收治理、控制和风险管理	加强风险管理
GRI 302: 能源 2016	302-1	组织内部的能源消耗量	ESG 数据绩效表
	302-3	能源强度	ESG 数据绩效表
	302-4	减少能源消耗	资源利用与循环经济
	302-5	产品和服务的能源需求下降	资源利用与循环经济
			ESG 数据绩效表
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	资源利用与循环经济
	303-2	管理与排水相关的影响	污染防治与生态系统保护
	303-5	耗水	ESG 数据绩效表
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	污染防治与生态系统保护
	304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	污染防治与生态系统保护
	304-3	受保护或经修复的栖息地	污染防治与生态系统保护
	304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	污染防治与生态系统保护
GRI 305: 排放 2016	305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	ESG 数据绩效表
	305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	ESG 数据绩效表
	305-4	温室气体排放强度	ESG 数据绩效表
GRI 306: 废弃物 2020	306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	污染防治与生态系统保护
	306-2	废弃物相关重大影响的管理	污染防治与生态系统保护
	306-3	产生的废弃物	污染防治与生态系统保护
	306-4	从处置中转移的废弃物	污染防治与生态系统保护
	306-5	进入处置的废弃物	污染防治与生态系统保护
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	推动供应链韧性发展 ESG 数据绩效表
	308-2	供应链中的负面环境影响以及采取的行动	推动供应链韧性发展



GRI标准	披露项	报告章节	
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	ESG 数据绩效表	
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	保障员工权益	
	401-3 育儿假	ESG 数据绩效表	
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	
	403-4 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	职业健康与安全	
	403-10 工作相关的健康问题	职业健康与安全	
	GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	赋能员工发展 ESG 数据绩效表
		404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	赋能员工发展
404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比		赋能员工发展 ESG 数据绩效表	
GRI 405: 多元性与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	深化公司治理 保障员工权益	
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	保障员工权益 ESG 数据绩效表	
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	保障员工权益	
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	保障员工权益 推动供应链韧性发展	
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	保障员工权益 推动供应链韧性发展	



GRI标准	披露项	报告章节
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
	413-1	保障员工权益 推动供应链韧性发展
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
	413-2	推进乡村振兴
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点
	414-2	推进乡村振兴
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1	使用社会标准筛选的新供应商
	414-2	推动供应链韧性发展
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1	供应链中的负面社会影响和采取的行动
	416-1	推动供应链韧性发展
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
	416-2	产品与服务升级
GRI 417: 营销与标识 2016	416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
	417-1	ESG 数据绩效表 产品与服务升级
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1	对产品和服务信息与标识的要求
	417-2	信息安全体系建设
GRI 417: 营销与标识 2016	417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件
	417-3	信息安全体系建设 ESG 数据绩效表
GRI 418: 客户隐私 2016	417-3	涉及营销传播的违规事件
	418-1	信息安全体系建设 ESG 数据绩效表
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉
		信息安全体系建设

