

得物企业社会责任报告
(2021 版)

目录

一、关于报告	1
1.1 报告形式	1
1.2 编制原则	1
1.3 报告范围	1
1.4 信息说明	1
1.5 联系我们	2
二、CEO 致辞	2
三、关于得物	5
3.1 关于我们	5
3.2 企业文化	5
3.3 年度荣誉奖项	5
四、责任概要	6
4.1 CSR 理念	6
4.2 企业社会责任管理架构	6
4.3 战略框架	7
4.4 实质性议题评估	8
4.5 利益相关方沟通	9
五、责任专题	13
5.1 有条不紊，同心抗疫	13
5.2 众志成城，服务社会	15
六、文化引领	19
6.1 激发文创	19
6.2 重视版权	22
6.3 红色文化	24
七、增强体验	27
7.1 用户体验	27
7.2 信息安全	32
7.3 行业共建	35
八、生态共建	42
8.1 绿色发展	42
8.2 资源共享	46
九、得物成长	48
9.1 员工成长	48
9.2 合规治理	57
附录一、为联合国可持续发展目标（SDGs）做出的贡献	i
附录二、GRI 内容索引	iii
附录三、意见反馈	iv

一、关于报告

本报告秉持完整全面、真实准确、易读易懂原则，重点披露公司 2021 年在履行社会责任方面的实践行动及绩效表现。

1.1 报告形式

本报告发布中文版本，包括印刷版和网络版。

1.2 编制原则

本报告编写力求符合业界通行的企业社会责任信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。

本报告编制遵循国际标准化组织《ISO 26000-2010: 社会责任指南》、联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards 2016）。

1.3 报告范围

本报告范围覆盖上海识装信息科技有限公司，核心数据、报告内容及引用案例的时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。为增强报告的可比性与前瞻性，部分内容超出上述时间范围。

1.4 信息说明

本报告的信息和数据主要来源于公司内部相关数据收集系统、工

作报告及公开资料信息。为便于表述，报告中“上海识装信息科技有限公司”也以“得物”、“公司”或“我们”进行指代。

1.5 联系我们

关于本报告的反馈与意见，请邮件至 kongying@shizhuang-inc.com

如需获取更多信息，请关注得物微信公众号或浏览官方网站：
www.dewu.com



二、CEO 致辞

2021 年，新冠肺炎疫情仍在全球肆虐，国内疫情防控常态化，对人们的生活方式和消费模式产生深刻影响，科技革新带来的消费方式新体验日益受到人们关注。同时，随着中华传统文化的崛起、文化自信的彰显，年轻一代正在“国潮”引领下，选择别具特色的消费内容，这也让得物更加清晰地感受到立足中国文化特色、打造可持续消费模式的责任感和使命感。

我们汇聚潮流，给消费带来极致体验，我们融入文化，给热爱一个多元平台，为年轻的生活增添无限光彩。怀揣家国情怀，得物始终坚持经济效益与社会效益的统一，以年轻的姿态在可持续发展愿景建设中给出新一代的注解。过去一年，我们始终牢记对社会的责任，坚

守着“满足年轻人对美好生活的向往”这一初心使命，在环保、文化、科技与版权方面持续探索、不断成长，通过数字化基因与品质化保障引领可持续时尚的高质量发展，多方协作共赴可持续发展的未来。

让品质体验成为焦点

“滑向球将要到达的地方，而不是它已经在的地方”。我们聚焦年轻用户的真实需求，用创新的业务模式为用户提供新的生活方式、创造更好的社交体验，以技术创新和内容创新为品质生活赋能。我们将人工智能技术融入供应链的品质管控体系，带动产业链的履约效率提升，让得物的“极光蓝”更快地到达用户身边；在行业内首次大规模清退“打版商品”和违规品牌，并将原创设计纳入常态选品标准。

让绿色消费成为时尚

我们倡导绿色环保理念，搭建可持续时尚平台，引导、树立年轻人的绿色消费价值观。对标联合国 17 项可持续发展目标，推广符合绿色低碳理念的时尚消费品，不断提升消费者的绿色消费意识，一定程度上解决了绿色消费产品选择少、种类有限、识别难、购买不方便等问题，满足消费者日益增长的绿色消费需求；同时，减少服装类商品对纸箱包装的依赖，全面接受纸箱和包装物回收，倡导员工养成绿色消费、绿色生活的习惯。

让文化自信成为日常

我们举办国潮日、创作者大会等线下活动，让年轻人不仅把“国潮”当作爱好，更可以当作一种事业，持续“书写”属于中国年轻人的潮流文化。2021年5月14日，得物携手200多家国潮品牌方发布《国潮品牌高质量发展倡议书》，号召整个国潮产业追求卓越，在积极参与国际公平竞争中锻造品牌，努力提高产品和服务的质量与综合竞争力，推动中国产品向中国品牌转变。建党百年之际，得物在井冈山开展初心之旅红色研学，从穿越时空的井冈山精神中汲取向上的力量。在服务乡村振兴战略中，得物将全国第一家红色书店改造为红色文创体验中心，推动红色文化与潮流文化深度融合，让红色文创产品更贴合青年人的消费偏好，成为传承红色基因的重要载体。

让爱心公益成为共识

2021年国庆长假，山西省遭遇时间久、范围广、强度大的强降雨天气，多地降水量打破历史纪录，暴发洪灾。得物为灾区捐赠了300万元用于救灾和灾后重建工作，同时为山西地区的商家提供200万元专项补贴，解决实际遇到的困难，与他们共渡难关。帮助井冈山新城镇中心小学改造篮球场，新建电脑教室，改善全校631名学生的受教育条件，让极光蓝成为点亮人们生活的“星星之火”。

得物取得的成果源于所有人的信任与支持。我们也将善待每一份热爱，持续践行“满足年轻人对美好生活的向往”这一社会责任理念，将可持续发展理念深入融进公司战略、管理制度和日常运营中，以求

真的态度迎接挑战、把握机遇、拥抱变化，让“潮流”成为品质生活的重要组成部分，用“热爱”创造美好生活的无限可能。

三、关于得物

3.1 关于我们

得物 App（上海识装信息科技有限公司）是全球领先的集正品潮流电商和潮流生活社区于一体的新一代潮流网购社区。

得物 App 在传统电商模式的基础上增加鉴别真假与查验瑕疵的服务，以强中心化平台定位深入管理把控全程：严格的商品上架标准、更公平的竞价交易机制、统一履约交付和尽心高效的客服沟通等流程体验。同时作为年轻人的潮流生活社区，得物 App 社区通过持续沉淀潮流话题内容，正在成为年轻用户的潮流风向标和发声阵地。

3.2 企业文化

求真	要保持好奇心，善于思考，不断探索实践以寻求事物发展的客观规律
向前一步	要积极主动，勇于担当，凡事多想一步，多做一步
拥抱变化	要理解变化、接受变化，主动创造变化带来突破性成果

3.3 年度荣誉奖项

时间	荣誉与奖项	颁奖机构
2021.1	“百川杯”上海市第二届非公有制经济组织青年公益创新大赛十佳创新项目奖	共青团上海市委员会 上海市市场监督管理局
2021.1	年度“服务提升奖”	上海市虹口区消费者权益保护委员会

2021.6	上海市质量标杆	上海市经济与信息化委员会
2021.7	2021 数智赋能创新未来奖	上海跨境电子商务行业协会
2021.7	上海市和谐劳动关系达标企业	上海市人力资源和社会保障局 上海市总工会 上海市企业联合会/上海市企业家协会 上海市工商业联合会
2021.8	2021 上海服务业企业 100 强	上海市企业联合会 上海市企业家协会 上海市经济团体联合会 解放日报社
2021.8	2021 国潮设计大赛红色文创主题荣获优秀项目	上海市委网络安全和信息化委员会
2021.10	山西省慈善总会抗震救灾证书	山西省慈善总会
2021.12	上海市企业社会责任报告优秀典型企业	上海市经济团体联合会 上海市工业经济联合会
2021.12	可持续信息披露卓越企业	全球企业可持续竞争力高峰论坛组委会
2021.12	第二届长三角年度公益项目	长三角公益盛典组委会

四、责任概要

4.1 CSR 理念

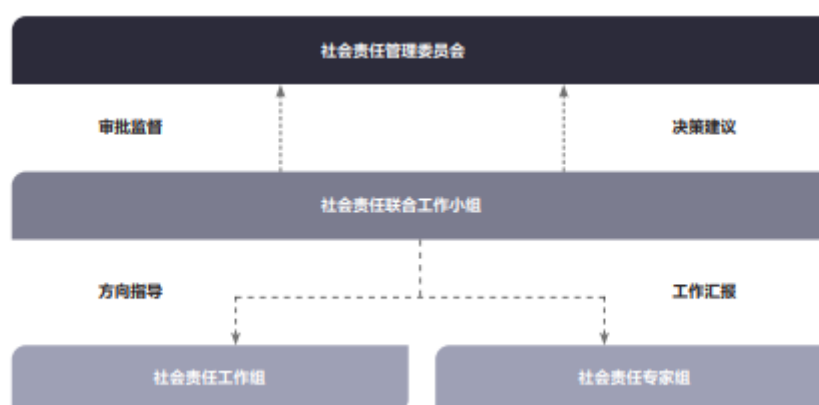
满足年轻人对美好生活的向往

4.2 企业社会责任管理架构

得物的企业社会责任管理工作由 CEO 牵头成立社会责任管理委员会，负责对社会整体工作方向进行决策与审批，下属社会责任联合工作小组由政府事务部统筹协调，负责指导社会责任工作的具体

开展内容，下设社会责任联合工作小组负责社会责任事宜的沟通、落地与执行，社会责任专家组为公司整体社会责任工作的开展提供建议、意见，并结合各利益相关方与国际社会所关切的议题，制定公司企业社会责任的工作目标与行动路径。

管理架构：



得物企业社会责任管治体系的建立是有效识别管理风险的基础，注重维护与利益相关方的良好关系，持续提升企业管治水平。我们参照社会责任指南国际标准，结合经济、社会及环境的可持续发展原则，开展公司社会责任实践，制定社会责任工作计划。得物将在实施社会责任管治战略和可持续发展管理体系的基础上，实现自身业务的稳健经营与可持续发展，为用户提供美好事物，构建和谐社会做出贡献。

4.3 战略框架

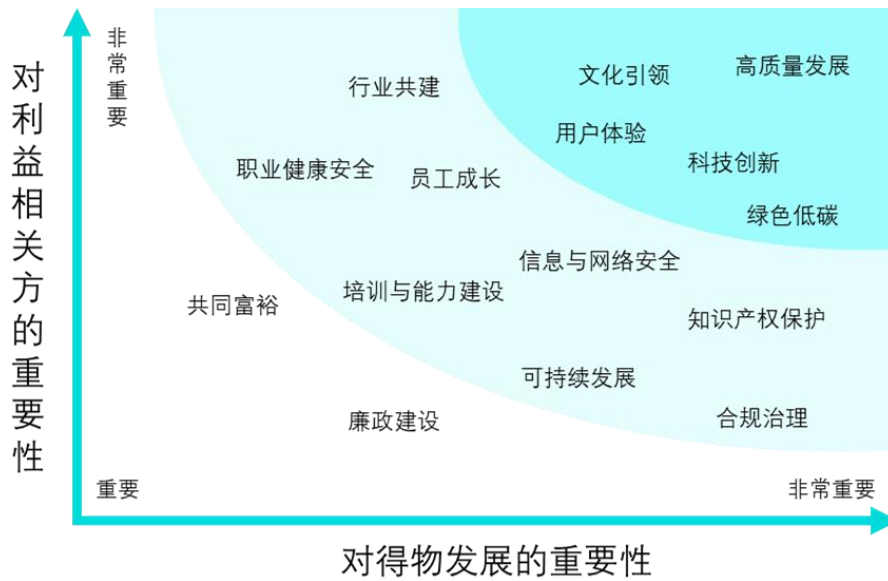


4.4 实质性议题评估

实质性议题评估有助于我们强化得物对利益相关方的理解。

得物开展实质性议题分析的方式包括但不限于：社会责任报告问卷调查反馈、行业洞察与交流、媒体信息、企业内部风险评估、企业内部访谈交流。

通过结合联合国可持续发展目标与 GRI 的要素综合分析，我们调整了 2021 年得物实质性议题，结合年度内外部情况对部分议题进行更新。例如：将“员工权益”调整为“员工成长”，“合规经营”调整为“合规治理”等，进一步提升了“高质量发展”的议题优先级，增加了“廉政建设”议题。



得物 2021 年实质性议题矩阵

非常重要议题：高质量发展、文化引领、用户体验、科技创新、绿色低碳

相对重要议题：行业共建、员工成长、信息与网络安全、知识产权保护、职业健康安全、培训与能力建设、可持续发展、合规治理

一般重要议题：共同富裕、廉政建设

4.5 利益相关方沟通

4.4.1 利益相关方矩阵

利益相关方识别：我们欢迎与互联网行业内外的其他人进行公开对话和合作。与不同的观点接触，接受挑战并让我们做得更好，加速创新。伙伴关系帮助我们比单独行动更快地实现我们的社会责任目标，并在我们自己的价值链之外产生积极影响。

得物主要的利益相关方包括：政府、员工、消费者、社区、行业专家、

合作伙伴等。2021年，我们与利益相关方的沟通与实践如下：

利益相关方	说明	沟通与实践
政府	我们积极响应政府政策要求，支持鉴别行业发展，鼓励政府和企业共同合作保障消费者权益，维护品牌知识产权。	依法合规开展经营活动
		积极响应政府政策号召
		与政府部门开展战略合作
消费者	用户是我们的业务核心，我们不断倾听，了解他们的需求，理解他们的期望，使我们履行社会责任更容易被用户接受，且有吸引力。	创造优质服务体验
		提升专业服务水平
		严格管控用户信息
员工	得物的每位同学都有责任在实现我们企业社会责任目标中发挥作用。我们欢迎多元化的观点，以丰富的知识与经验帮助我们开展社会责任工作。	丰富员工能力培训
		组织各类文体活动
		推进企业文化传播
社区	我们希望为社会的正向发展创造积极的影响	践行公益事业
		文化价值引领
		建立民族自信
行业专家	与互联网同行、行业协会、高校院所，以及多方利益相关者倡议。我们可以一起应对系统性的挑战，并在我们的业务之外产生积极的影响。	行业论坛交流
		标准合作共建
		体系建设引导
合作伙伴	与商业和非商业商品、服务的供应商共同努力，分享期望，解决我们供应链中的社会和环境挑战，并提高行业标准。	知识产权保护
		品牌互动交流
		创新合作模式

4.4.2 利益相关方活动

得物积极与利益相关方沟通互动，多次参与企业社会责任及可持续发展相关活动，针对多方关切的问题开展广泛讨论和深度交流，致力于推动联合国可持续发展目标的实现。

(1) 得物受邀出席“工业和信息化企业社会责任国际论坛”，并参与圆桌会议

2021年11月7日，工信部、联合国全球契约组织在第四届进博会上联合主办了【工业和信息化企业社会责任国际论坛】，得物作为唯一一家互联网企业代表被主办方授予【优秀企业社会责任报告证

书】，与其他行业代表共同发布《工业和信息化企业可持续发展倡议》，并在随后的圆桌论坛环节分享了在“履行社会责任，促进共同富裕”方面的实践案例和未来规划。

(2) 得物受邀在上海市社会责任报告发布暨十周年经验总结大会做主题演讲

2021年12月23日，上海市社会责任报告发布暨十周年经验总结大会在虹口区举行。《得物2020年企业社会责任报告》被授予【优秀报告】，得物荣获【优秀典型企业】荣誉称号，并作为唯一一家民营企业代表介绍了公司在企业社会责任领域取得的成绩。

(3) 得物参加“国际标准日”主题活动，加强行业互动推动高质量发展

2021年10月15日，上海市标准化协会配合“国际标准日”开展了主题为“标准化助力可持续发展”的宣传工作，并邀请行业专家做专题报告和进行主题研讨。得物在会上介绍了优质服务的标准化工作理念与实践经验，并结合联合国可持续发展目标为上海服务业标准化工作发展提供意见和建议。

(4) 得物参加首届中国新电商大会

2021年10月9日，以“新经济 新业态 新发展”为主题的首届中国新电商大会在吉林长春举行。在大会开幕式上，得物、字节跳动、小红书等20家新电商平台企业联合发布《中国新电商行业规范发展倡议书》，呼吁广大新电商行业从业者做网络正能量的传播者、遵纪守法的践行者、守正创新的探路者，共同推动新电商行业健康规范持

续发展。得物代表出席大会并在电商诚信论坛上发表了《构建以质量为核心的诚信体系，助力潮流电商高质量发展》的主旨演讲，从“SQC”质量管理模式、标准体系建设、人工智能鉴别、客户服务优化、卖家信用管理和知识产权保护等六个方面，系统地介绍了得物的诚信体系，诠释让用户得到美好事物的初心使命。

（5）得物在上海举办“得物社区创作者 2021 年度盛会”

2021 年 11 月 27 日，得物在上海举办“得物社区创作者 2021 年度盛会”，并公布“潮流主场计划”，帮助更多年轻创作者施展才华，创作更多元丰富的内容，共同建设中国的潮流文化。一方面，得物打造友好的创作空间，让更多潮流爱好者简单创作出真实、有价值的优质内容，被更多人看到；另一方面，得物还计划开放在潮流业上下游积累的资源，帮助潮流创作者获得长期发展，成立了一支专注于潮流产业的投资基金“Aspiration”，为创业者提供资金扶持和最理解潮流产业的研究。

五、责任专题

得物积极响应国家“防疫情、稳经济、保安全”的工作要求，为疫情防控尽职，为保供达产尽力，为稳定就业尽责，求真务实，凝心聚力，促进社会健康发展。



5.1 有条不紊，同心抗疫

自 2020 年起，得物针对疫情防控部署了一系列常态化应对机制，并于 2021 年成立了由 20 人组成的疫情防控小组，由多个部门联动开展工作，制定了疫情防控事件处置标准化工作流程（SOP），输出《公司疫情防控指导手册》、《疫情防控预案》管理文件，从配合流调、职场消杀、防疫物资保障、疾控政策跟进等多方面做好疫情防控工作。

除常规生活保障外，我们还特别关注涉疫人员的情绪安抚和疫后心理辅导，因为每一次的疫情结束，并不是抗疫工作的终点，做好善后以及安抚才能为后续的防疫工作开展打好基础做好铺垫。事实也证明了这一点，在每一次的防控工作中，员工撤离有条不紊，如遇防控积极配合。

我们十分重视疫情防控工作的开展，紧跟国家政策。实时关注各地疫情情况，做好各项提醒及防控预案。公司内通过张贴宣传标语，保安巡检等措施提醒员工进行口罩佩戴、减少聚集，降低疫情传播风险。



实践案例：配合防疫部署

2021年12月15日，得物职场一名员工被疾控中心研判为新冠确诊病例的密切接触者。12月16日，经疾控部门研判后，得物对密接所在整栋楼宇进行48小时封控，召回该楼宇所有员工，积极配合疾控人员查看监控，排查次密接人员、配合安排核酸检测以及楼宇人员的生活保障物资等，极大地缓解了办公园区属地政府的疫情防控压力。



实践案例：携手共抗疫情

2022年3月初，上海疫情爆发，市政府果断采取一系列政策和措施来缓解新冠病毒的传播速度，控制疫情局势的发展。得物也积极配合属地政府部门工作，密集完成了4轮核酸检测，累计检测近36000人次。根据疫情防控指引要求，得物按照绿区（无疫区）、蓝区（隔离区）、黄区（观察区）和红区（疫染区）设置不同风险区域，各区之间做好相互隔离，保障公司秩序井然有序。



5.2 众志成城，服务社会

疫情期间，面对商户、社区、居民等各方面面临的各类困难情况，得物坚守初心，以微薄之力为渡过难关提供支持。

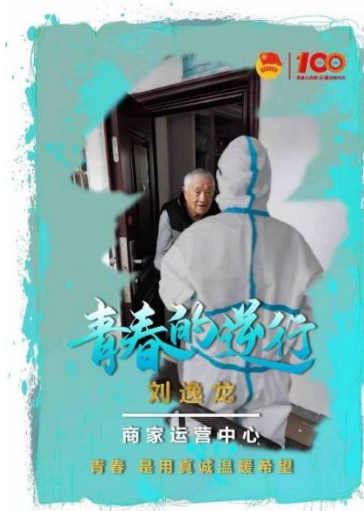
实践案例：分享此刻感动

2021年，在得物线上社区，得物发起“干杯吧！青春”线上话题，10天之内吸引14万用户参与。通过在社区上传分享参与志愿服务的视频、照片和感想，传递万众一心、共同守沪的正能量。



实践案例：贡献此刻力量

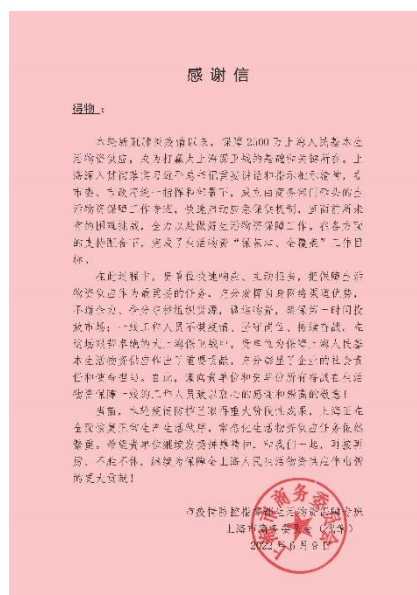
作为上海市党员、团员最多的互联网企业，得物积极号召居家办公的党员、团员投身社区防疫一线，共有 120 余名党员和 82 名团员积极参与社区防疫志愿服务，累计志愿服务时长已超过 80000 小时，服务 80 余个社区，服务人次超 15 万。



实践案例：给予此刻支持

2022 年 3 月，得物参与虹口区“汇聚光彩力量，彰显爱心担当”捐款活动，向虹口区光彩事业促进会捐款 10 万元，慰问抗疫一线医务工作者。

2022 年 4 月，得物创始人兼 CEO 杨冰作为上海市青联委员，积极响应上海市青联号召，向团市委捐赠 10000 个 N95 口罩、1000 套医用防护服等物资，用于疫情防控第一线。



实践案例：提供此刻帮助

疫情期间，和得物一样，平台上的商家朋友也承受着艰辛的考验，疫情造成的停产影响到了全国各地 3 万多家以得物为主要销售渠道的中小企业的生存和发展。对此，得物推出了针对商家的帮扶政策，包括仓储费用减免、发货时效延长、订单履约免责、申诉处理绿色通道等等。艰难时刻，得物和各位卖家一起，共渡难关。



扫码看：得物携手平台商家共渡难关

六、文化引领

文化是一个民族的精神和灵魂，高度的文化自信是实现民族复兴的重要基础。得物始终坚持为新时代文化发展赋予新的生机，推动广大青年树立文化自信，在建设文化创造平台中助力实现文化自强。



6.1 激发文创

得物希望助力广大青年不断从源远流长的中华文明中汲取养分、获取力量，引导广大青年对中华民族灿烂的文明发自内心地崇拜、从精神深处认同，更加自觉地传承中华文化基因，为增强国家文化软实力贡献力量。

6.1.1 国潮发展

自 2020 年开始，得物通过举办得物国潮设计大赛、得物国潮日、得物创作者大会等线上、线下活动，深入挖掘中华优秀传统文化价值内涵，搭建国潮品牌方和优秀设计从业人员互相选择的孵化平台，深化当代青年对中华优秀传统文化重要性的认识，增强文化自信和文化自信。

实践案例：品牌携手助力国潮发展

2021 年 5 月 14 日，得物携手众多国潮品牌方发布《国潮品牌

《高质量发展倡议书》，号召整个国潮产业追求卓越，在积极参与国际
公平竞争中锻造品牌，努力提高产品和服务的质量与综合竞争力，
推动中国产品向中国品牌转变。



实践案例：文化推广，艺术“上线”

2021年，得物App上线了“艺术品”板块，邀请方力钧、陈或
君、欧阳儒、朱敬一、赵一浅等当代青年艺术家先后入驻得物App，
为全国青年提供一个足不出户就可以欣赏到书法、绘画、雕塑、书
籍等多元艺术形态的平台，助力提升当代青年的审美情趣和艺术素
养，推动艺术文化发展。



6.1.2 苏州文创周

得物通过在苏州建设江南文创研究院，将世界文化遗产苏州园林
和昆曲、刺绣、缂丝等国家级非物质文化遗产插上互联网的翅膀，让
更多的文创企业之间发生化学反应，互相催化、互相赋能，形成产业

集聚效应，营造生态化大发展的格局。

2021年12月11日，“得物苏州文创周”活动在苏州成功举办，来自苏州市政府领导、资本方代表、艺术家代表、品牌方代表、高校专家学者代表、新闻媒体代表等近200余位嘉宾出席活动。

此次“得物苏州文创周”活动分为得物江南文创生态大会和“SHOW AND FUN”经典潮流艺术展两部分。

江南文创生态大会	“SHOW AND FUN” 经典潮流艺术展
通过构建江南文化 IP 开发的合作生态，将苏州园林、大运河在内的 2 项世界文化遗产，昆曲、刺绣、缂丝在内的 6 项世界级和 33 项国家级非物质文化遗产授权得物使用，将江南文化资源转化为“新品牌孵化”项目的 IP 库；同时促成欧洲艺术联盟、金鸡湖美术馆、本色美术馆等艺术机构与得物进行合作，优化得物艺术品的商品供给。	通过与欧洲艺术联盟合作，现场展示了毕加索、伦勃朗、达利、米开朗基罗、莫兰迪、阿曼等 29 件国际级大师的作品，展示了朱敬一、陈虹竹、魏一番、乐震文、冯小健等 30 件国内新锐艺术家的作品。



6.2 重视版权

得物充分尊重和保护商品的版权，坚持“高品质、高调性”，以帮助消费者买到正品、避免侵权商品流通作为服务宗旨，鼓励原创、警示商家尊重和保护原创商品。

6.2.1 原创保护计划

2021年，得物启动了“原创保护计划”，开展了行业内首次、大规模针对“打版商品”（即款式雷同，仅商标或外包装不同）的清退举措，共计清退数十个“打版”商家，并将“原创保护计划”纳入常态选品标准。我们深知，优秀的原创作品背后，是态度和个性的表达，它值得我们用心保护。

同时，为保护消费者及知识产权权利人的合法权益，得物制定并发布了《知识产权维权指引》，扩展了多维度的维权通知机制，有效帮助权利人依法发出维权通知。

希望我们的坚持，能给大家更好的购物体验，也让更多优秀的原创品牌发光发热。



实践案例：极光设计联盟

得物联合首批 3000 家国内外原创品牌成立“极光设计联盟”，共同保护原创品牌、设计及其文化。得物 App 搭建了包括原创 IP、设计、专利等在内的“原创设计数据库”，作为入驻品牌和商品原创性的保护和审核依据。首批加入“极光设计联盟”的品牌包括 ANGEL CHEN、lost in echo 等国内知名原创设计师品牌。

外部评价：

业内人士认为，中国原创设计的代表性品牌纷纷加入“极光设计联盟”，将吸引更多品牌加入对原创设计的保护，共同建设原创保护生态，为中国原创品牌的发展培育更健康的土壤。

6.2.2 知识产权拓展

得物致力于不断丰富自身知识产权积累，重视互联网特色科技专利研发，深耕 3D 展示、AR 智能、鉴别等领域的前沿技术开发，并注重对知识产权的保护，鼓励企业员工进行专利申请，并对知识产权的创新者、实践者与贡献者给予精神与物质奖励。

2021 年:

科技研发投入同比增长 30%

专利申请数量同比增长 39%

在注重科技知识产权研发的同时，得物同样注重对自主知识产权的保护。多次与警方、市场监督管理部门联动打击知识产权犯罪行为，针对商品制假售假上下游链路进行全方位打击，破获多个制假售假窝点，查获仿冒“得物防伪套件”商品逾 4 万件，涉案金额达数千万元。



6.3 红色文化

在得物，有近千家国潮品牌深受年轻消费者喜爱，年交易额超过百亿。得物通过积极促成红色文化 IP 与国潮品牌合作签约，推动红色文化与潮流文化深度融合。通过设计赋能和营销赋能，让红色文创产品更贴合年轻群体的消费偏好。以多元化、潮流化的创意，多角度展现红色文化的底蕴，打破大众对红色文创产品的刻板印象。此外，得物还积极推动知名设计师、艺术家进入红色文创产品开发领域，以

大师的精品佳作带动行业整体设计开发水平的提升。

2021年，得物充分融合江西红色文化底蕴和井冈山精神，发挥得物平台创造优势，让许多弥足珍贵的实物史料和纪念建筑在红色文创产品身上展现新的生命。

实践案例：红色文创区，回忆百年路

2021年6月，得物App上线了红色文创专区，井冈山拿山镇的手工棕丝布鞋、井冈革命博物馆的文具套装、雕塑摆件、手工竹制笔筒等来自井冈山的文创商品，全国年轻人能购买到形式新颖的红色文创产品，在重温共产党百年之路时，从一个个物件中鲜活体会革命老区的艰苦奋斗精神。



实践案例：体验红色文化，打造红色潮流

2021年9月，得物在井冈山将全国第一家红色书店改造为红色文创体验中心。以建党百年为契机，推动红色文化与潮流文化深度融合，让红色文创产品更贴合青年人的消费偏好，成为传承红色基因的重要载体。



案例：为学生文化生活添彩

2021年，得物向井冈山新城镇中心小学捐赠“得物电脑教室”及运动器材、教学用品等，缓解学校的经费难题，助力改善乡村小学的教学条件。2021年9月17日，为庆祝“得物爱心篮球场”正式落成，得物在新城镇中心小学举办了一场公益篮球嘉年华活动。活动中，得物为学生们带去了篮球衣、涂鸦篮球和40台新电脑，让极光蓝照亮学生们的文化生活。



七、增强体验

得物坚持对利益相关方负责，积极回应用户的期望和诉求，增强用户体验，保障用户信息安全，与供应商一起为用户提供可靠产品。致力于推动行业共建和持续发展，规范行业标准，汇聚更多优势资源，推动消费升级。



7.1 用户体验

得物坚持以用户为中心，通过增强现实互动、保障服务品质，完善用户消费体验；持续构建多元化、人性化的消费场景，深入用户的实际需求，打造强感知、优体验的消费服务。

7.1.1 增强现实

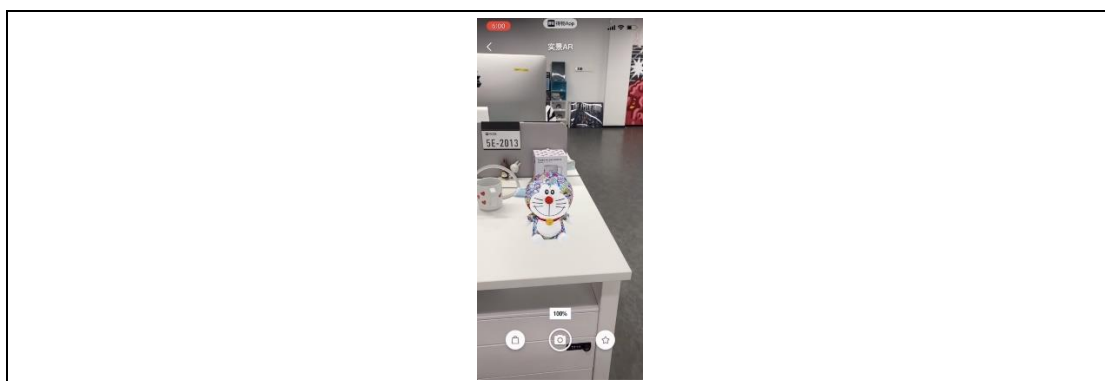
增强现实 (Augmented Reality, AR) 技术因其具有的互动性、娱乐性、参与感等特点，迅速席卷电商领域。而追求极致的用户体验，是得物不变的追求。科技向善，得物希望通过利用智能技术为体验创造更多可能性，促进用户与得物平台的互动体验，增强消费的满足感与愉悦感。

(1) AR 艺术品实景

艺术品类目是得物平台的一项特色版块，但是用户对艺术品的大小和环境融入程度无法感知。实景 AR 技术的应用可以真实还原艺术品 1:1 的展示效果，做到所见即所得。该项技术帮助得物用户获得沉浸式体验，实现艺术品实景 AR，识别垂直墙面，将艺术品 1:1 的还原附着于墙面之上，并可以移动艺术品在识别面上的摆放位置。

艺术品 AR 展示的优势

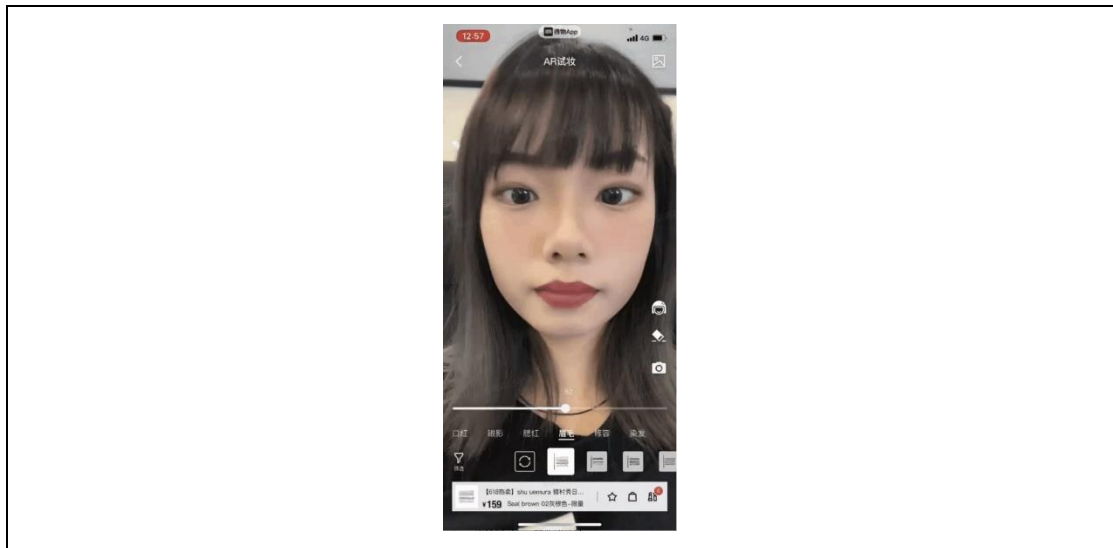
- 更好的体验
- 更低的成本
- 更真实的模型
- 更创新的技术
- 更新潮的交互



(2) AR 美妆试妆

AR 美妆项目让用户可以足不出户试妆，体验上万款 AR 美妆效果。虚拟试妆通过 AR 技术让用户足不出户便可在线试妆，从而加强了用

户与商品之间真实可感知的亲密关系，向打造极致体验的目标又近了一步。



7.1.2 体验保障

我们通过责任化的服务保障、品质化的管理和闭环的服务流程，对用户消费体验负责，注重客户的诉求与反馈，保障用户消费的获得感。

(1) 服务保障

<p>问题责任制</p>	<p>3 天内问题有效 解决接近 90%</p>	<p>提炼 100+诉求场景实现智能辅助，12 大类 56 子类知识信息持续优化，累计知识条数 4w+</p>
<p>建立“先行赔付”基金池</p>	<p>体验赔付每年过 亿元</p>	<p>针对用户“商品使用前、后质量问题”，建立“先行赔付”、“维修基金”保障基金</p>

(2) 品质管理

<p>专人专项 责任到人</p>	<p>成立专人专项小组，快速解决用户问题； 实施责任到人跟进，确保问题一站解决。</p>
<p>用户为先 解决问题</p>	<p>基于问题有效解决，完善买家退货链路； 维护用户切身利益，成立服务体验基金。</p>
<p>服务人员 能力提升</p>	<p>独立小组知识维护；智能辅助服务解答； 综合能力全面提升；保障用户服务体验。</p>
<p>老年群体 直连人工</p>	<p>响应国家政策号召；特殊群体特殊关怀； 针对老中年群体（55岁），提供直连人工服务。</p>

(3) 无责退货

买家无责场景下快速退货，客户问题最多两次流转即可解决，产生运费由平台承担；

问题无法确认责任时，本着信任客户的原则，通过平台保障基金，切实解决客户问题。



(4) 投诉反馈

为保障用户体验及加快得物客服中心向专业化，数据化、智能化提速升级，公司持续加大在客服板块的投入，包括组建专业的管理、运营、产研团队，并自研核心系统。

组建专业团队	<ul style="list-style-type: none">· 新引入数十人拥有丰富行业经验的管理及专家人才· 建立百余人产研团队
核心系统自研发	<ul style="list-style-type: none">· 得物对核心的在线客服、智能客服、售后、质检、预警、培训等系统均进行了自主研发，使系统能够更加灵活的服务于客服业务诉求

7.1.3 体验培训

为增进客服内外部门对接效率、优化对接流程，在各岗位实际工作中将“提升客户体验”作为重要的指导方向，得物针对企业内部员工进行客服体验培训，真实了解用户对得物的需求，激发员工对提升客户体验的创新动力，为得物带来更好的优质服务。

2021 年

- 共计培训 60 小时，累计培训近 300 名员工



7.1.4 体验反馈

得物不断提升优质服务，致力于为用户创造更舒心的体验，并通过电话和在线回访，了解客户体验反馈，从而更好地提升得物对用户的

的服务质量。

指标	2020 年	2021 年
电话端客户满意度	97.9%	98.6%
在线端客户满意度	88.0%	90.2%

7.2 信息安全

保障信息安全是互联网电商企业的重要议题。得物以“为消费者提供安全、放心的购物体验”为宗旨，建立多重保障机制，注重网络数据和用户隐私保护，防范互联网信息安全风险，切实保障企业安全经营和用户线上消费安全感。

7.2.1 网络安全

得物采用“双重保障”来确保网络安全，通过安全团队的日常复核跟踪，加强对网络异常风险的监管。

<p>①安全团队日常盯盘，对异常操作行为进行复核</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 大量访问敏感查询接口； · 大量下载文档； · 超过团队或个人基线的敏感操作； · 非工作时间段的敏感操作； · 其他安全判定为可能异常的敏感操作。
<p>②异常操作行为进行各部门同步追踪，核实操作事实和原因，并按照实际情况跟进后续处置</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 确认为合理工作场景的，事件关闭，同步安全侧优化监控策略； · 认为技术原因导致的误报，技术侧发掘系统设计优化点； · 确认为风险操作行为，根据公司安全管理制度做相应处置。

7.2.2 数据安全

得物为加强数据安全治理，从数据生命周期角度加强了治理管控，建立了数据分类分级制度，加强了数据分级的扫描发现能力，并对敏感数据进行了加密存储治理及数据脱敏展示治理。有效的实现了数据安全整体管理机制的升级落地，确保得物的数据处在可控、可防、可追踪的状态中，为用户提供安全、稳定的购物环境。

四步管控机制	
<p>第一步 ↓</p>	<p>制定数据资产分类分级内部规范，明确各级别数据的标准及保护机制。</p>

第二步 ↓	开发内部数据分类分级扫描系统，按照数据分类分级规范细化扫描策略并实现定期数据扫描发现。
第三步 ↓	推动对发现的绝密数据进行统一的数据加密存储及脱敏使用展示整改。
第四步	落地数据安全管理机制，确保对于敏感数据进行持续的监控治理。

实践案例：保障客服系统安全

客服系统保存大量用户数据，同时也是得物 App 中访问频次最大的系统，因此客服相关生态的数据安全是公司数据安全治理的重中之重。数据安全部门将针对客服系统开展专项数据安全治理工作。客服团队与安全团队协同开展“3+3”专项治理：

三类场景	<ul style="list-style-type: none"> · 客服数据库和客服 ES 数据脱敏。 · 查询用户敏感信息需要进行审批流或者二次验证。 · 客服访问日志都需要落安全数仓进行防泄漏查询。
三大措施	<ul style="list-style-type: none"> · 客服数据库和客服 ES，不存储或加密存储用户敏感信息。 · 查询用户敏感信息，需要进行审批流或者二次验证。 · 客服访问日志都需要落安全数仓，进行防泄漏查询。

7.2.3 用户隐私保护

为加强用户隐私保护，得物按照国家个人信息保护法等要求开启了“个保法专项”，治理的范围包括用户行权机制制定、个人信息保护相关制度建设、数据生命周期保护¹、数据权限管控等。

三步保护机制	
第一步 ↓	制定个人信息保护机制的各种目标，确定要防控的数据资产范围及需要治理的事项。
第二步 ↓	落地各事项，确保用户个人信息生命周期维度各方面的管控和防护。
第三步	持续运营个人数据安全机制，确保对于个人隐私数据进行持续的监控治理。

7.3 行业共建

得物始终将自身发展融入行业建设中，助力规范行业发展标准，做行业升级的推动者。与供应商携手，加强对入驻商家的管理，推动打造可持续供应链，构建企业发展生态，增强企业可持续竞争力。

7.3.1 “一窗式服务”试点企业

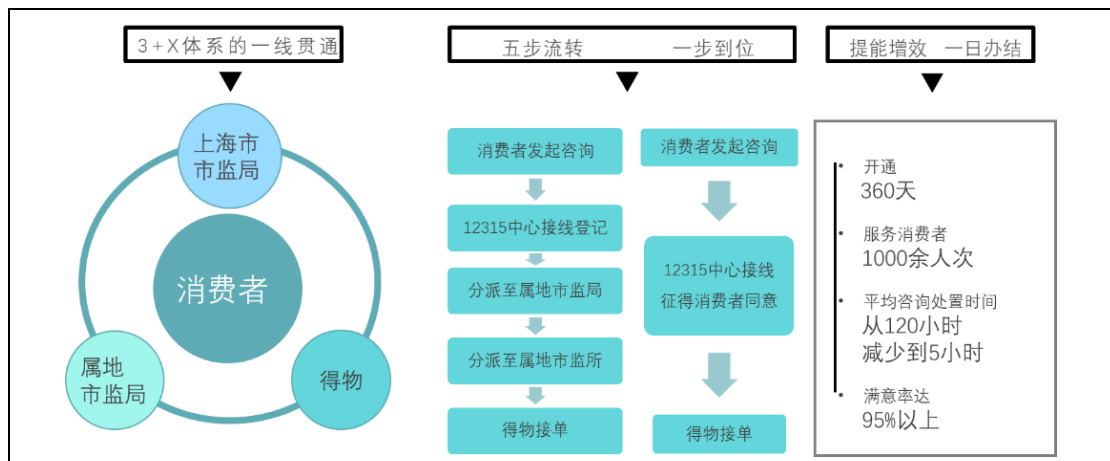
2021年6月，在上海和虹口两级市场监督管理局的指导下，得物成为上海唯一一家开展“一窗式服务”试点的企业，并获得了2021

¹ 注：包括用户隐私协议更新、数据分级分类、个人敏感信息加密存储、数据加密传输、数据泄露溯源机制建立、数据安全中心建立、数据资产地图梳理、业务系统敏感信息脱敏展示、安全漏洞修复、各业务域安全治理、API 风险监测、个人信息删除等。

年市场监管领域社会共治优秀案例和 2020 年上海市放心消费创建活动优秀单位。

试点首创“3+X”（上海市市场局、属地市场局、企业+X 消费者）的体系，形成政务便民热线一窗受理、电商平台和基层市场监管部门一线贯通、联动响应、快速处置的工作局面，有力推动热线“接得更快、分得更准、办得更实”。

开通 1 年以来，依托“3+X”体系，得物服务消费者 1000 余人次，平均咨询处置时间从 5 天缩短到 5 小时，消费者满意率达到 95% 以上，大幅提升工作效能和消费者体验，实现了为政府减负、为平台排忧、为用户解难。



7.3.2 服务行业标准发展

为推动互联网行业的健康稳定发展，得物积极保持与行业协会、研究院所的联动共建，通过多方协作，贡献实践经验，夯实科技与服务成果。2021 年，得物主导和参与制定的社会性标准共计 6 项，涵盖国际标准、国家标准、行业标准以及团体标准。其中已经发布的标准

分别是《化妆品鉴别指南》团体标准与《互联网企业投诉处理优质服务规范》团体标准。

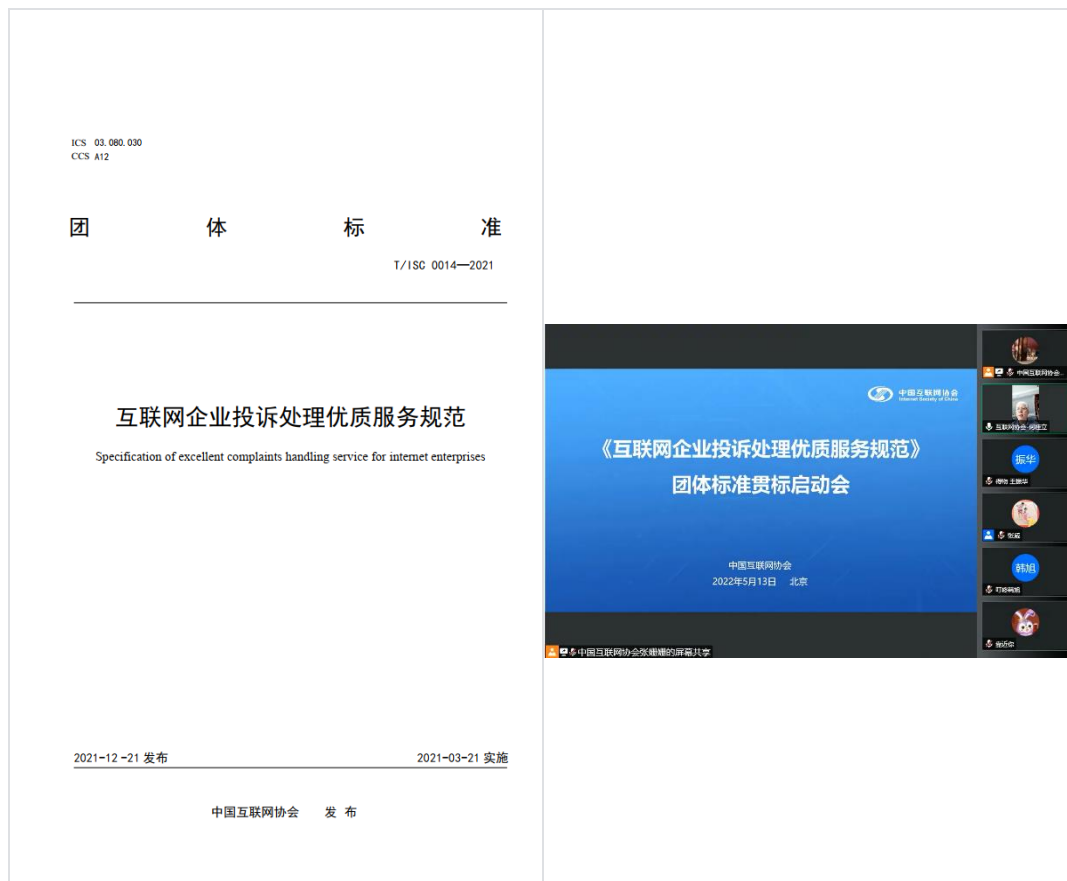
(1) 化妆品鉴别标准

2021年7月7日，得物携手中国质量检验协会发布国内首个“化妆品鉴别团体标准”——《化妆品鉴别指南》（简称“指南”）。《指南》从专业术语、基本原理、鉴别要求、鉴别流程等方面对化妆品鉴别服务规程提出规范化要求，促进鉴别服务产业升级，致力于推广系统化、规范化的化妆品鉴别查验过程。以标准体系为指导，优化鉴别服务流程，统一鉴别操作规程，提升行业鉴别水平，坚守化妆品真伪的安全底线。



(2) 客服投诉标准

2021年12月21日，中国互联网协会正式发布《互联网企业投诉处理优质服务规范》团体标准。该标准由中国标准化研究院作为技术支撑单位，得物与百度在线网络技术（北京）有限公司等10余家互联网企业共同参与研制。标准从领导力与价值观、资源配置、投诉源头控制、投诉方式与范围、受理与投诉分类、投诉处置、结果应用与改进创新等方面对互联网企业投诉处理进行了规范。标准发布后，中国互联网协会组织了该标准的宣贯工作，得物积极参与并主动加入贯标工作，展现企业主动践行社会责任的实际举措。



7.3.3 供应链管理

可持续供应链是为用户提供极致体验、高品质产品的重要基础。得物坚持在产品品质、经营能力等方面，加强与供应商的沟通管理。通过科技化手段，推动供应链智慧升级，实现共赢共享。

（1）商家准入要求

得物非常重视商家的准入质量，建立了严格的准入机制，在《商家入驻资质要求》中详细的说明了得物对合作伙伴的期望。得物坚持可持续发展原则，在准入阶段从商家履约能力、产品质量、商家合规、安全生产等全方位考察商家表现。同时，常态化开展入驻商家质量评定工作，除日常鉴别以外，会根据质量风险以及售后客诉情况对入驻商家进行抽检与质量评定，并针对“待改善”商家明确其改善目标及改善措施。

- **品牌评估鉴别体系：**建立严格的商家认证审核体系，在品牌入驻时不仅需要品牌方及一二级以内经销商授权、也会进行新品牌入驻评审机制，由多方专业人员评估后入驻，同时在入驻后会有专业鉴别团队人员针对商家提供的商品进行鉴别。
- **全方位风险考察：**商家品牌入驻时也会结合过往项目案例进行精确匹配，如果商家整体履约能力或历史数据评估存在风险，则会对该商家进行拦截。
- **专业团队开展商品研究：**对不同品类、不同品牌，经典款、限定款，全球多版本，当季最新商品进行资料收集、数据对比、

档案建立、样品拆解和仪器检测等系统性研究，再把商品研究结果转化为商品鉴别标准。

- **一线人员查验鉴别：**将鉴别标准拆解成具体的鉴别工序，数百位业内知名、经验资深的商品鉴别师开展一线鉴别操作，在球鞋、奢品、美妆、手表、珠宝等领域，拥有各类专业认证。
- **质量抽检体系：**建立了风险类目上架前准入审核和入仓商品实施全检机制，并根据质量风险和客诉等联合专业机构建立的完善的抽检制度，同时每个月组织对入驻商家进行培训指导提升质量水平。

（2）开展供应商培训

得物建立了《新商培训工作手册》、《新商学习宝典》、《新商团队知识库》、《新商新品激励政策》文件帮助新商家快速了解得物对商家的要求，开展为期1个月的成长培训，“一对一”建立商家沟通机制及服务跟踪反馈机制，手把手指导商家后台操作使用及平台规则解读，针对各大疑难问题，规划线上培训，帮助商家更快更好入驻并且在得物经营成长。

（3）智慧供应链

得物构建了面向时尚消费品产业的消费互联网和工业互联网融合平台。基于工业互联网平台，得物每年对数以亿计的商品进行了一物一码的全生命周期质量管理，基于消费互联网的数据资源，我们将

海量的消费数据、行为数据赋能给到产业链中的品牌商、代理商、制造业企业，帮助他们提升设计、生产、库存管理水平。

得物打造了一体化智慧物流中心，引进智能机器人、“互联网+”高效运输、智能仓储、便捷配送、在线调度、全流程监测和货物标识追溯等新技术，实现物流智能全流程管理。在供应链系统管理方面全面实现各工序生产过程管控，达到生产数据全程记录，实时生产进度监控与反馈，通过数字化管理有效提升企业生产节奏和效率。

特色成果

采用智能电子提示灯进行类型分拨工作，原地分拣无需行走，人均分拣效率，提高了**4倍**，准确率达到了**99.9%**

由AGV机器人代替笼车，作业人员只需原地取放商品，所有的货架均有AGV机器人进行搬运，人员效率提高**3倍**



八、生态共建

得物聚焦打造绿色发展与潮流时尚的共融平台，汇聚各方资源，构建循环生态，助力区域经济健康发展，凝聚起可持续发展的持久动力。



8.1 绿色发展

绿色发展成为当今世界可持续发展的重要议题之一。得物从自身出发，携手各利益相关方，开展节能减碳行动，为美丽中国建设贡献力量，推动人与自然和谐共生。

8.1.1 节能减排

从点滴入手，在日常活动中践行低碳理念。得物的办公场所一直以来注重环保，节约能源。办公用电实施科学化管控，一方面，通过公司内部周期性宣传及设置相关位置标识提醒，提升员工的环保节能意识；另一方面，基于员工上班特性，合理化制定区域开/关灯及空调的使用时间，同时结合“热力”（环境温度）分析，严格控制空调设定温度，降低能耗，最大程度上做到人走灯灭，空调关闭。

仓储节能

得物通过升级太阳能照明设备、合理化照明间距、优化照明电路、设备分时启动等能源应用升级举措，实现年节约用电近 400 万千瓦时。

实践案例：优化拍摄系统光源亮度，减少电力消耗

得物在为商品提供查验鉴别服务的过程中，会采用人工拍摄系统保留商品的原貌，用于信息追溯。传统拍摄系统会保持光源常亮，为摄像提供充足的光线环境，致使能源浪费。2021 年，得物对拍摄系统进行升级改造，引入触发闪频拍摄系统，在需要拍摄物品时触发对应的光源和摄像机拍摄，照明时间仅为传统常亮模式的 1/5，因此可以节约更多的电能，年均减少耗电约 4 万千瓦时。

无纸化办公

我们在多个业务场景启动了无纸化办公，加强低碳实践。施工申请、办公文具申请、调用监控申请等各类行政审批操作流程，均从纸质化提交申请转变为线上操作，从而尽可能减少办公用纸，达到生态环保的效果，同时也进一步提高了信息管理效率，降低办公成本，方便员工日常工作。

垃圾分类

我们在办公区域实施生活垃圾分类，有效改善办公环境，提升员工的环保意识，同时促进资源有效回收利用。

8.1.2 绿色供应链

我们注重协同供应链共同创造绿色价值，通过制度要求约束供应

商管理，通过科技手段优化物流服务，以此打造可持续供应链。

供应商管理

得物通过制定《物料供应商管理要求》与《物料供应商绩效考核准则》等管理文件，对物料供应商提出认证、选择、审核及绩效管理以及物料选型和物料生产等环节的环保要求，鼓励供应商实现自我环境管理，并通过多种激励手段牵引供应商持续改进，加强对得物绿色供应链的环保绩效支撑。例如，我们对包耗材类供应商提出环保认证要求，必须通过 GB/T 24001-2016 国家标准或 ISO 14001:2015 国际标准认证，才能列入包耗材供应商名录；纸箱类供应商提供的印刷制品均须采用预印工艺，并使用水性环保油墨。

智慧物流

为减少因物流运输产生的额外燃油消耗，得物不断优化货物运输的线路轨迹，通过对底层算法迭代以及物流服务能力强化，实现订单与仓储的最优匹配。在增强用户履约体验的同时，也缩减了订单履约路径，创造了单均履约距离缩短 135 公里、年均数百亿公里的能源节约成效。

8.1.3 绿色包装

绿色消费模式的兴起也在推动绿色产品的包装转型。得物始终坚持资源节约、可持续利用的原则，持续优化产品包装、快递包装，减少耗材，强化废旧材料再利用，坚持融入和创造绿色消费时尚潮流。

节约快递标签纸

针对部分商品，得物摒弃了以寄存标签纸为主的信息传递功能，升级了系统商品寄存件信息查询功能，持续改善快递标签纸浪费问题，年均节约 300 万张寄存标签纸。

降低塑料包装使用

传统气泡袋封装商品的方式，不仅消耗量大，而且塑料制品会对环境产生较大污染危害。国家发展改革委、生态环境部印发的《“十四五”塑料污染治理行动方案》明确提出要加强商务领域塑料污染治理。得物通过分析不同商品品类的结构特性，分类使用无纺布取代气泡袋，不但减少了塑料的使用，同时还降低了整体的包装质量。

材料循环使用

得物提倡使用可循环可再利用的材料，通过在包装中加入符合再利用标准的填充物，节省社会一次性耗材资源，2021 年，共节约 3.4 万件填充物（包括葫芦球，缠绕膜等），实现超 100 万个包装纸箱的循环使用。

8.1.4 碳盘查

得物积极响应国家“双碳”政策要求，大力实施企业减碳行动，助力“双碳”目标实现。

2021 年

得物的自身运营范围内温室气体排放总量为 29,329 吨

注：温室气体排放全部来自于范畴二，范畴一无温室气体排放。

管理架构：

社会责任工作组负责企业碳盘查工作，并向社会责任管理委员会

汇报。

绩效表现:

企业碳足迹是衡量公司对环境影响的重要指标，其量化了归因于公司直接和间接运营活动的温室气体排放总量，展示了公司对气候的总体影响以及公司价值链上的排放热点。2021年，得物首次收集了企业自身运营范围内的能源消耗数据，并根据《ISO 14064-1:2013 温室气体排放核算标准》标准要求，基于业务运营数据，系统地开展企业碳盘查，评估了范畴一与范畴二的碳足迹。

8.2 资源共享

上海城市形象资源共享平台 IP SHANGHAI 由中共上海市委宣传部、市委外宣办公室举办，已列为提升上海城市软实力重要工作项目之一。2021年11月8日，IP SHANGHAI (www.ipshanghai.cn) 在进博会举办了正式上线仪式，同步启动面向全球的上海城市形象资源征集活动。得物作为该项目首批合作伙伴助力上海城市建设。

经过近一年运营，得物已协助孵化了30个上海新品牌，孵化新品8290件，交易额近3000万元。此外，得物还依托全国最大的潮流文化社区，积极促成摄影师、艺术家、设计师、时尚KOL等优秀创意人才入驻，进一步推动海派文化与潮流文化的融合。

未来，得物还将和IP shanghai 开发联名数字藏品进行合作，让上海城市多年来的发展以数字艺术的形式被更多人分享、传播，从多

个角度立体展现上海城市形象，以数字化方式在虚拟世界再现另一个上海。

九、得物成长

得物坚持修己治人，遵循合规管理要求，持续提升企业治理水平。对员工负责，坚持以人为本，关注员工发展及诉求，推动实现员工与企业共同成长。



9.1 员工成长

得物一直以来都特别注重保障员工合法权益，凸显人文关怀并积极承担社会责任。2021年，获评年度上海市和谐劳动关系达标企业。

年份	性别	年龄	学历
2021	男：5539 女：4226	80前：75 80-90：1832 90-00：7437 00后：533	博士：9 硕士：1091 本科：4684 专科及以下：3963 其中留学生：608
2020	男：4186 女：3042	80前：68 80-90：1418 90-00：5450 00后：353	博士：5 硕士：759 本科：3530 专科及以下：3020 其中留学生：416

9.1.1 权益保护

得物严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规要求，

员工录用程序规范、透明，劳动合同签订率达到 100%。通过签订集体合同等途径，确保每一位员工享受应有的权利和保障，建立开放民主的沟通平台，努力提升员工幸福感和工作积极性，制定并执行《得物薪酬管理制度》、《得物福利管理制度》、《得物假期管理制度》，确保所有员工能够获得与其劳动、职务水平相对应的合理薪酬以及福利。公司在招用、薪酬、福利、晋升等方面无性别歧视、民族歧视、种族歧视等，严格执行国家劳动相关法律法规，亦严格执行杜绝使用童工及不得安排未成年人从事禁忌劳动工作等强制性规定。

2021 年

- 得物劳动合同签订率 100%
- 员工社保覆盖率 100%

(1) 坚持公平雇佣

坚持多元平等的招聘原则，确保应聘者 and 员工在招聘和晋升过程中不因种族、民族、性别、宗教信仰、性取向以及生活方式等因素受到区别对待。

(2) 保障员工福利

基本社保保障。得物充分保障员工的基础薪酬福利，公司依法为员工缴纳社保。

假期福利保障。除了规定的法定年假、生育假等之外，得物还设置了“福利年假+带薪病假”，且每年基于符合献血条件的要求组织员工献血，并为员工提供献血福利假，保障员工休息。2021 年，员工整

体的假期使用率 95.8%，覆盖人员 100%。

员工隐私保护。建立完善的员工个人档案信息保密机制，设置人力资源档案室，专门负责保存和管理员工档案。

（3）保护特殊群体

得物充分尊重与关爱女性员工，在职场专门配备了母婴室，以契合职场哺乳期妈妈的需求，提供人文支撑。2021 年，我们出台了《反性骚扰管理规定》，明确了公司对性骚扰零容忍的态度，推动创造一个和谐、平等的工作环境。

4.1.2 职业发展



（1）人才成长体系

优秀的人才是得物发展的基石。在得物，我们有两大主要序列成长路径，分别是专家人才和营运人才。根据人才类型的差异性，其对应的业务属性和管理考核方式也有不同。专家序列人才偏重自驱成长，实践锻炼和合作；营运序列人才有明确的任职资格和能力模型，以此发掘不同员工的优势，培养不同类型的人才队伍。

成长理念

- 相信每个得物人都有潜能，也有意愿自驱成长，愿意为这种自驱提供平台、资源和机会
- 真实的成长大部分来源于自驱，而不是来自于爬梯子和某种层级规范
- 最好的成长，依靠宝贵的实践机会和实践机会沉淀下的特化知识
- 公司会努力提供各种成长的资源，但能提供的最好的资源始终是，高标准的牵引和不断发展的业务，在一个个业务挑战中激发成长
- 成长需要打破自己的假设，缩小自我，在团队合作中学习和实现

(2) 职级晋升体系

我们提倡职级主要和自己比较，衡量自己与过去相比的进步。得物晋升体系主要依托于员工的绩效表现，从“重要度、文化价值观、能力”三个维度对员工进行晋升评价。在得物，我们更重视每个人在实际工作中体现出来的能力和价值，并通过职级为个人发展设定阶段性目标，也进一步为员工提供更广阔的成长空间和发展方向。

9.1.3 培训体系

得物构建了非常丰富的培训课程体系，通过制定近 20 种不同类型的培训计划，给员工提供学习成长的机会与环境。通过系统培训和坚持不懈的教育帮助员工增进专业技能，挖掘自身潜力，提高业务水

平，在组织中营造浓厚的学习氛围。

2021 年度

- 培训费用总支出同比增长 171.6%。

学习形式	2020 年学习数据		2021 年学习数据	
	总时长 (H)	人次	总时长 (H)	人次
线下	652.5	5479	1599	11164
线上	29333	44476	17258	85955

(1) 王牌对决讲师培养

“王牌对决师培养”旨在沉淀一批契合价值观、符合业务发展需求的“王牌分享家”，以适应公司业务的高速发展，从而能够将关键岗位优秀伙伴能力进行萃取、复制，促进集团伙伴业务知识层面同频。同时，随着越来越多优秀的伙伴加入公司，愿传承、能赋能的优秀伙伴分享授课场景增多，需要通过对上述伙伴进行授课专业能力培养，并结合场景和激励，提升其在组织中的价值认知。

“王牌对决师培养”主要以“微课件”知识萃取训练和“微课程”授课技能拆解为主题，围绕经验萃取、课程设计、授课表达三个方面赋能学员。该项目希望鼓励和支持有能力且有意愿的伙伴成为内部讲师，有效提升其培训能力，切实解决其在实际场景下的技能需求。进而分享专业知识、传承企业文化、赋能组织，在内部打造学习型组织。



（2）BOOST 管理培训

BOOST 管理培训从拿绩效和搭团队两个维度来对管理人员进行培养，再辅助管理角色认知和价值观层面进行影响，通过线上和线下两种培养模式，结合得物实际管理案例来进行演练和落地，帮助管理人员实际管理问题的解决，助力管理人员从“专业”到“管理”做转变，持续提升管理能力，从“不懂”到“懂”，从“知道”到“做到”，推动管理人员打造高效团队。



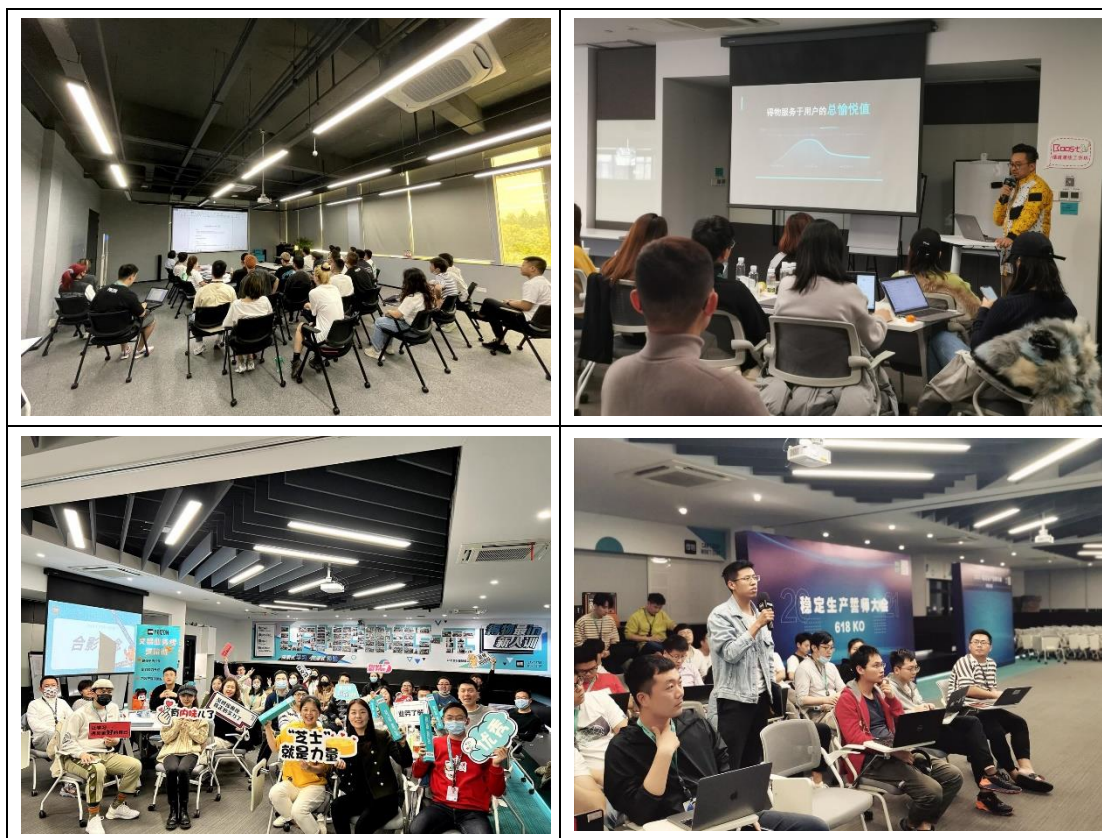
（3）更细致的培训课程分类

得物制定了覆盖全员的多类培训课程，并还针对不同部门的业务发展与员工需求分设专属培训项目，使培训管理更加专业化、规范化、

制度化。同时，通过多类型的培训扩宽员工的知识、专业技能和领域，并采用多元的方式增强培训的效果。

- 提升供应链管理能力的“供应链星火计划”
- 打造新人鉴别师的“鉴别师养成计划”
- 赋能 HR 团队专业度的“HR 能量站”
- 融入交易业务的“交易新人训”
- 分享技术实战经验的“技术夜校”

.....



9.1.4 员工关爱

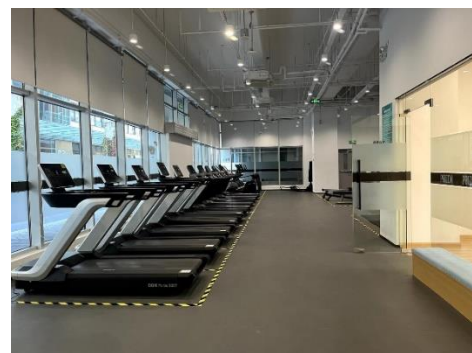
我们通过员工福利为员工送上温暖与关爱，开展各类轻松愉悦的

文娱活动，丰富员工们的业余生活，全方位提升员工的幸福感。

(1) 员工福利

快乐生活才能快乐工作。得物在工作日每天为员工提供下午茶、晚餐，并为员工配备免费咖啡及各类花茶，让员工在工作的同时也能保持好的精神状态。

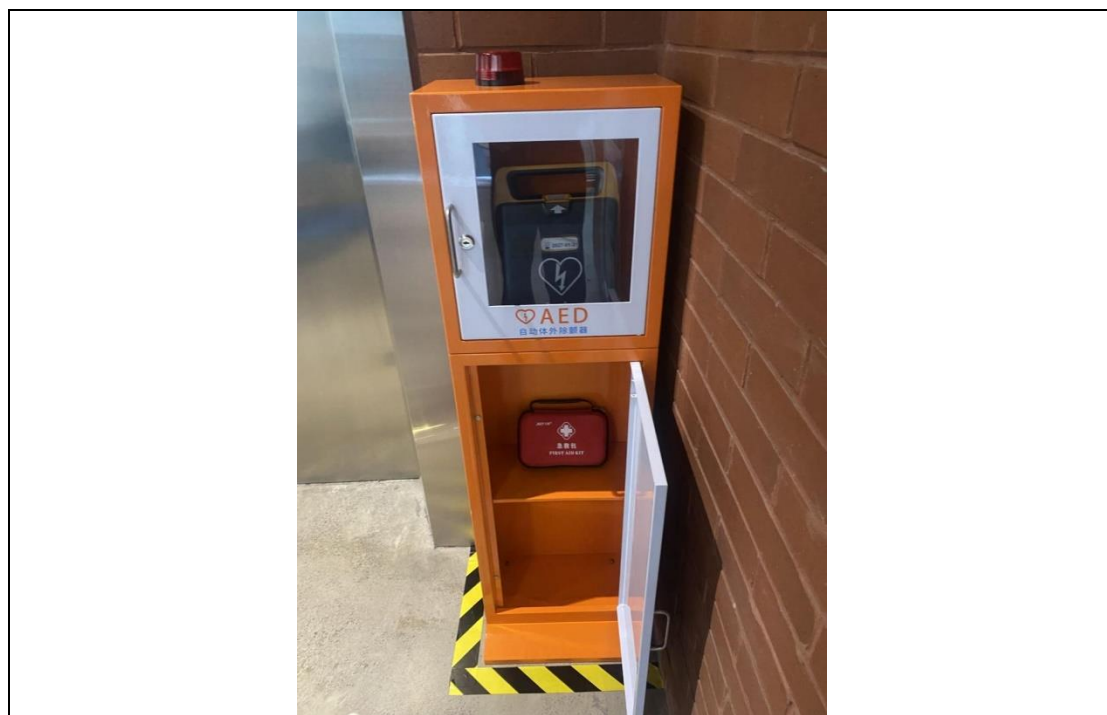
节日庆贺	在特定节日会为员工准备节庆礼盒——新年礼盒、女生节礼盒、端午礼盒、中秋礼盒，以及举办员工关怀活动如程序员关爱活动、司庆日活动等，给予员工及家属全方位的关心和关怀。
文体娱乐	建立各类员工俱乐部（篮球、足球、羽毛球、健身、脱口秀、读书等），并定期举办相关活动，丰富员工业余生活，增进跨部门交流沟通。



(2) 职业健康

得物关注员工的身体健康及人身安全，为员工提供各类健康福利，配备健康急救队伍及设施，为员工提供健康保障。

年度体检	每年为员工提供福利体检，节假日的时候还会有特别的升级福利。
心理疏导	开通免费心理咨询热线，邀请专业的心理老师，为员工疏导负面情绪，提供专业辅导。
急救队伍	在公司配备 3 台 AED 急救设施，并成立了急救小分队，应对职场突发健康事件。



(3) 员工满意度

为持续改善员工体验、营造良好的工作氛围，得物每半年会开展一次员工满意度调研。调研工作采用员工净推荐值（Employee Net Promoter Score，简称 eNPS）系统，为全体员工提供一个安全、真实的发声渠道，以求真的价值观、客观评价、坦诚反馈，共同创造更好的职场环境。调研过程会涉及员工的信心值、敬业值和满意度等指标，2021 年，得物的 eNPS 评分为 45%²。

根据 2021 年员工满意度调研结果，公司实施了一系列改善措施：优化空间资源满足更多会议洽谈需求、改造楼宇新风系统提升空气质量、搭建更加丰富的知识分享体系畅通员工信息交互。建立了 12 个知识库、完成了 15 个部门激励制度、协助了 776 位新员工加深团队融入体验。下一阶段，公司将就跨部门协作、系统应用、会议效率、信息沟通四大方向增强员工体验，为进一步提升员工满意度开展工作。

9.2 合规治理

得物坚持稳定合规经营，优化合规管理制度及措施，夯实内容输出、数据安全、员工行为等方面合规基础，提升公司安全稳定运营能力，为实现公司运营可持续发展保驾护航。

9.2.1 内容输出合规

针对得物广告发布进行了规范性、合规性，公司制作了通用广告审核指引以及药品、医疗器械、化妆品、酒类等特殊行业广告审核指引，并定期推送广告合规期刊。同时，在进行大量广告审查过程中系

²根据网上公开信息显示，信息技术行业基准值为 26%。

相关网页：<https://weibo.com/ttarticle/p/show?id=2310474815416244699514>

统总结广告宣传中存在的合法合规问题，结合实际案例为内容审核和社会媒体部门员工进行广告法律知识培训，以切实履行互联网平台的广告发布责任。

9.2.2 网络与数据安全合规

得物高度重视网络与数据安全，严格遵守国家网络与数据安全相关法律法规的规定，通过制度建设、组织保障、技术保障三个维度保障数据合规建设。公司设立了信息安全管理委员会，在其原信息安全管理职能基础上，增加数据安全管理职责；网络与数据安全培训全员覆盖，通过培训和考试提升全员的安全合规意识；在系统安全、网络与数据安全均有健全的应急响应与处置流程进行保障；并且定期开展网络与数据安全评估与合规审计工作。

9.2.3 商业道德

得物一直以来秉持“求真、向前一步、拥抱变化”的价值观，树立清正廉洁的职业观。为宣扬正气，得物通过制定“公司红线”等反舞弊制度和建立完善的风控管理体系，来预防、发现和打击一切舞弊行为，确保全体员工的行为符合公司一直宣扬并致力秉持的“求真”价值观。对于违反“得物红线”的员工，公司一直采取“零容忍”的态度，一律解聘永不录用并上报行业联盟黑名单。对于涉案的外部公司，也会列入公司黑名单与行业联盟黑名单中，永不合作。一旦发现涉嫌违法犯罪的，必将移送司法机关追究法律责任。

自 2015 年起，得物陆续制定了维护公司与全体员工利益的廉政

文件,包括《监察制度》、《礼品馈赠制度》、《举报人保护和奖励制度》、《廉洁承诺书》等,全方位指导员工行为规范、落实公司诚信要求,并根据国家监管法律和公司内部要求不断升级,巩固和完善廉政体系与制度。




2021年,得物通过日常教育与专题培训提升员工的廉政意识,开展了廉政清风专题培训12场,员工覆盖率达80%。



图：廉政清风专题培训

附录一、为联合国可持续发展目标（SDGs）做出的贡献

序号	SDG 目标		对应章节
1		无贫穷 在全世界消除一切形式的贫困	红色文化
2		良好健康与福祉 确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉	责任专题 红色文化
3		优质教育 确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	激发文创 员工成长
4		性别平等 实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	员工成长 用户体验
5		清洁饮水和卫生设施 为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理	行业共建 绿色发展
6		经济适用的清洁能源 确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源	行业共建 绿色发展
7		体面工作和经济增长 促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	员工成长
8		产业、创新和基础设施 建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新	信息安全 行业共建
9		减少不平等 减少国家内部和国家之间的不平等	员工成长 合规治理
10		可持续城市和社区 建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区	资源共享 绿色发展
11		负责任消费和生产 采用可持续的消费和生产模式	用户体验 绿色发展
12		气候行动 采取紧急行动应对气候变化及其影响	绿色发展

13		水下生物	保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展	绿色发展
14		和平、正义与强大机构	创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构	重视版权合规治理
15		促进目标实现的伙伴关系	加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系	重视版权合规治理

附录二、GRI 内容索引

披露项	披露项标题	报告中的位置
GRI 101	基础	关于报告
GRI 102	一般披露	关于报告、CEO 致辞、关于得物、责任概要、商业道德
GRI 103	管理方法	责任概要
GRI 201	经济绩效	CEO 致辞、责任专题、知识产权拓展
GRI 202	市场表现	员工关爱
GRI 203	间接经济影响	国潮发展、苏州文创周、原创保护计划、红色文化、商家准入要求
GRI 204	采购实践	供应链管理、绿色供应链、绿色包装
GRI 205	反腐败	商业道德
GRI 206	不正当行为	内容输出合规
GRI 301	物料	绿色包装
GRI 302	能源	节能减排、碳盘查
GRI 303	水资源	节能减排、绿色供应链
GRI 305	排放	绿色包装、碳盘查
GRI 306	污水和废弃物	绿色供应链
GRI 307	环境合规	绿色供应链
GRI 308	供应商环境评估	商家准入要求、绿色供应链
GRI 401	雇佣	招聘雇佣
GRI 402	劳资关系	招聘雇佣
GRI 403	职业健康与安全	责任专题、员工关爱、培训体系
GRI 404	培训与教育	培训体系、职业发展
GRI 405	多元化与平等机会	招聘雇佣
GRI 406	反歧视	员工关爱、招聘雇佣
GRI 407	结社自由与集体谈判	员工关爱
GRI 408	童工	招聘雇佣
GRI 409	强迫或强制劳动	招聘雇佣
GRI 410	安保实践	员工关爱
GRI 412	人权评估	员工关爱
GRI 413	当地社区	有条不紊，同心抗疫、众志成城，服务社会
GRI 414	供应商社会评估	商家准入要求、供应链管理
GRI 415	公共政策	红色文化、资源共享
GRI 416	客户健康与安全	“一窗式服务”试点企业、服务行业标准发展
GRI 417	营销与标识	用户体验、“一窗式服务”试点企业
GRI 418	客户隐私	网络安全、数据安全、用户隐私保护、网络与数据安全合规
GRI 419	社会经济合规	内容输出合规

附录三、意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读本报告，为了不断优化社会责任报告编制质量，提高我们的社会责任履责能力和管理水平，我们衷心地希望您对本报告进行评价，恳请您提出宝贵意见和建议，并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

谢谢！

得物

2022年9月

意见反馈（请在相应位置打✓）

1	您的工作单位属于得物的哪一类利益相关方？ 员工□ 供应商□ 用户□ 政府□ 社区□ 协会□ 研究院所□ 其他（请说明） -----
2	您认为本报告是否披露了您需要了解的信息？ 很好□ 较好□ 一般□ 较差□ 很差□
3	您认为本报告是否全面、准确地反映了得物对经济、社会、环境的表现？ 很好□ 较好□ 一般□ 较差□ 很差□
4	您认为本报告是否回应和披露了利益相关方所关心问题？ 很好□ 较好□ 一般□ 较差□ 很差□
5	您认为本报告是否清晰、准确、完整地披露信息、指标、数据？ 很好□ 较好□ 一般□ 较差□ 很差□
6	您认为本报告是否具备可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？ 很好□ 较好□ 一般□ 较差□ 很差□
开放性反馈	
1	您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2	您对我们今后发布企业社会责任报告有何建议？

您可将填写的意见反馈截图通过首页联系方式发送至我司，也可扫描二维码进行意见反馈：



（扫码填写：2021 得物企业社会责任报告意见反馈表）