



環境、社會及管治報告

本公司根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》要求，編製本《環境、社會及管治報告》(簡稱「**本報告**」)，載列2019年本集團在環境、社會及管治(簡稱「**ESG**」)方面的表現。

報告範圍

本報告覆蓋我們靈活用工、專業招聘及其他人力資源解決方案等主營業務，其中環境類範疇的關鍵績效指標覆蓋我們位於成都、上海、北京、武漢、廣州等城市的14處主要辦公場所。報告覆蓋期間為2019年1月1日至2019年12月31日。

報告準則

本集團根據《環境、社會及管治報告指引》對相關層面和關鍵績效指標進行了適用性及實質性評估。本報告完全符合「不遵守就解釋」披露要求，報告中對不適用於我們的披露規則進行了解釋，遵守指引的相關匯報原則：

- 「重要性」原則：我們通過利益相關方參與及重要性評估，確定重要ESG議題；
- 「量化」原則：本報告定量匯報了我們環境範疇的關鍵績效指標；
- 「一致性」原則：本報告為本公司的首份《環境、社會及管治報告》，後續年度相關披露統計方法將與本年度保持一致。

數據說明

所有數據均來自相關統計報告及正式文件。我們保證本報告中相關數據的客觀性和真實性。

1. ESG 管理

1.1 ESG 戰略

本集團堅守「以技術驅動人力資源服務」的經營理念，以「成為中國造世界級的人力資源服務企業」為企業願景，貫徹「以客戶為中心，以奮鬥者為本，長期堅持艱苦奮鬥、自我批判！」的核心價值觀。我們始終堅信，一個積極履行環境和社會責任的企業，才能引領並推進社會的可持續發展。

本集團將可持續發展融入到ESG戰略中，並為日常營運中的ESG管理提供指導，定期檢討ESG政策及策略，確保當中內容切合及適用於自身業務。

1.2 ESG 管治

董事會支持我們對於履行ESG責任所作的承諾，並對ESG策略及匯報承擔全部責任。董事會每年審閱本公司及其附屬公司的ESG表現，識別、評估並管理重要的ESG相關事宜，監管及審批年度環境、社會及管治報告。

環境、社會及管治報告

管理層負責評估及釐定有關ESG的風險，確保設立合適及有效的ESG風險管理及內部控制系統，向董事會匯報ESG相關的風險與機遇，並確認ESG系統的有效性。

為全面開展ESG管理工作，我們成立了由人力資源部、靈活用工事業部、銷售管理部、財務部等主要部門組成的ESG工作組，各部門負責人直接參與，並指定專人負責開展ESG管理和報告的工作，向管理層匯報ESG管理和報告的工作進度。

1.3 利益相關方溝通

我們主要的利益相關方包括政府及監管機構、股東及投資人、內部員工、外包員工、客戶、供應商、行業協會及社區、非政府組織等。我們高度重視與利益相關方的溝通，建立有效的溝通渠道，積極回應利益相關方的訴求與期望，促進實現雙方的共同成長。

利益相關方	期望與要求	溝通方式
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 遵紀守法• 依法納稅• 勞工權益	<ul style="list-style-type: none">• 日常監管• 公文往來• 會議交流
股東及投資人	<ul style="list-style-type: none">• 信息披露• 投資回報• 公司治理• 風險控制• 可持續發展	<ul style="list-style-type: none">• 股東大會• 公司網站• 郵件、電話、傳真• 投資者關係活動• 聯交所網站
內部員工	<ul style="list-style-type: none">• 工資及福利• 健康與安全• 培訓與發展機會• 民主溝通與人權保障	<ul style="list-style-type: none">• 電子郵箱及申述電話• 年會、日常會議等• 員工活動



環境、社會及管治報告

利益相關方	期望與要求	溝通方式
外包員工	<ul style="list-style-type: none"> • 工資及福利 • 健康與安全 • 培訓與發展機會 • 民主溝通與人權保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 系統及平台 • 與駐場團隊的溝通 • 年會、日常會議等 • 員工活動
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 責任運營 • 優質服務 • 服務創新 • 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 系統及平台 • 客戶走訪 • 客戶投訴處理
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 • 質量與價格 • 誠信合規 	<ul style="list-style-type: none"> • 項目合作談判 • 供應商走訪 • 質量溝通
行業協會及社區	<ul style="list-style-type: none"> • 環境保護 • 公益活動 • 行業推動 	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善捐贈 • 公益活動 • 志願者服務 • 行業交流活動 • 講座、論壇、出版物
非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> • 合規運營 • 勞工權益 • 行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 社交平台 • 官方網站 • 講座、論壇、出版物

環境、社會及管治報告

1.4 實質性評估

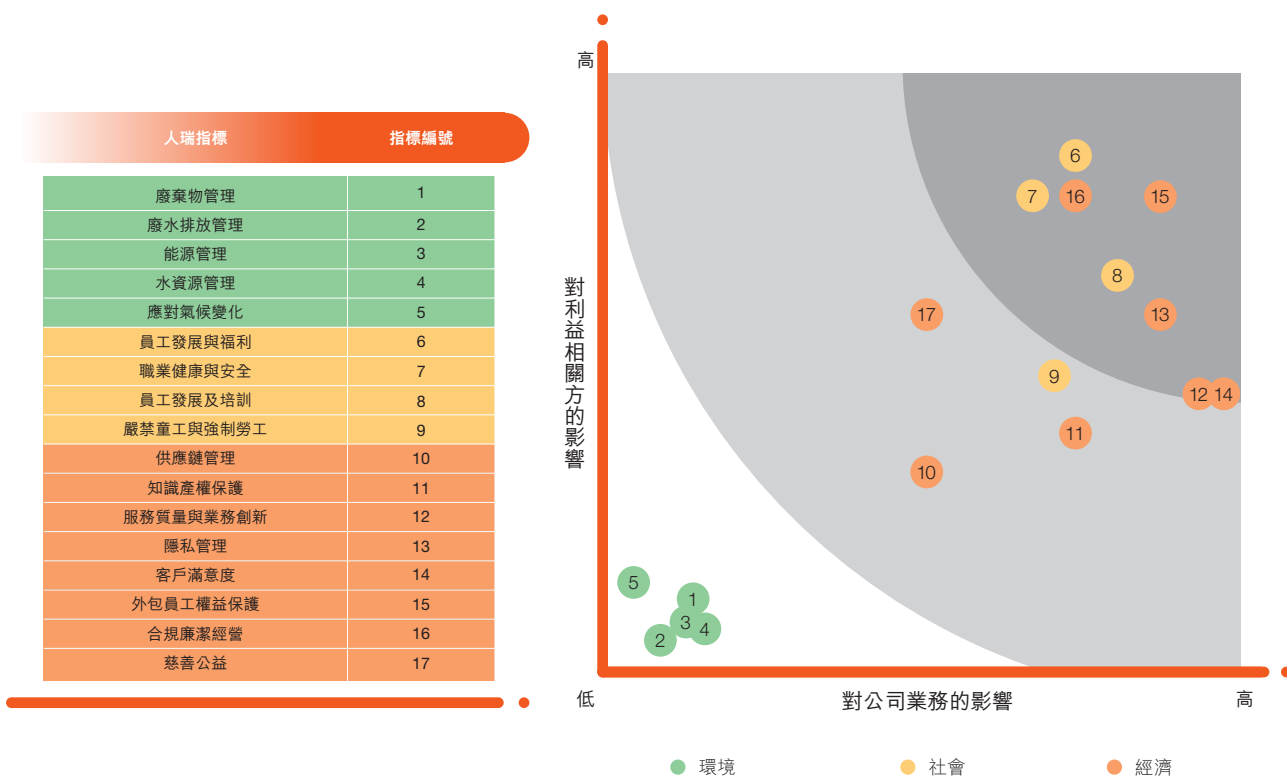
為提高披露內容的質量，我們通過執行ESG實質性評估流程，選出利益相關方關注的關鍵議題，並進行有針對性地披露。

2019年，ESG工作小組按照以下步驟開展實質性評估：

- **議題識別**：綜合考慮本公司現狀、行業概況、面臨風險和機遇等因素，識別出對本公司及其利益相關方在環境、社會與經濟方面相關聯和有影響的17個議題；

- **問卷調研**：針對識別出的議題分別對內部利益相關方設計和發放調研問卷，對問卷進行匯總和實質性分析，得出初步實質性評估結果；

- **結果確認**：初步結果由管理層與ESG工作小組進行討論、驗證和確認，最終得出如下實質性評估結果，作為本報告披露的根據；





環境、社會及管治報告

2. 責任運營

本集團致力於為企業提供人力資源綜合解決方案，我們在全國範圍內開設超過20間辦公室組成華西、華北、華東、華南和華中五個大區，服務已覆蓋中國超過150個城市。我們可以響應客戶在全國範圍內多個網點的用工需求：(i) 通過向客戶提供靈活用工服務改善客戶用工程序，有效地派出合適的外包員工，降低外包員工的流失率；(ii) 通過我們創新的O2O招聘方法，同時利用線上及線下資源，旨在最大限度提高求職者獲聘用的機會的同時為客戶提供專業招聘服務。

作為一家借助於一體化的人力資源生態系統為客戶提供人力資源綜合服務的人力資源服務供應商，我們嚴格遵守《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國就業促進法》、《就業服務與就業管理規定》、《人才市場管

理規定》、《中外合資人才中介機構管理暫行規定》等與人力資源服務相關政策及法規，以及《中華人民共和國網絡安全法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》、《網絡產品和服務安全審查辦法(試行)》等與互聯網服務及信息安全審查相關法規，合法有序地開展人力資源服務，為客戶的用工創造價值。

2.1 服務創新

我們的全面一體化人力資源生態系統包括招聘平台、瑞聘系統、瑞家園平台、瑞雲管理系統及合同管理一體化系統。該等線上系統及平台可實現平台間互動，並提高招聘及整體效率。該等平台在支持整個人力資源服務行業價值鏈方面發揮著重要作用，包括發佈招聘廣告、前端招聘、入職及上崗、後端人事管理及僱員數據儲存、管理層工資及辭職事宜等其他人力資源職能。

環境、社會及管治報告



本集團一直以來堅持「以技術驅動人力資源服務」的服務理念，並在信息系統研發方面保持每年超過1,000萬元的投入，從而保障我們現有的系統與平台不斷選代，並且每年都有新的系統加入我們的一體化人力資源生態系統群體之中，以支持業務發展、滿足客戶的服務要求。2019年，我們為現有的一體化人力資源生態系統開發了一系列新的功能：例如，我們進一步優化「香聘系統」，增加了求職者群聊功能，實現了香聘平台上候選人之間的互動和分享理想職位。同時，我們推出瑞傑系統以推進在不同城市和區域提供的靈活用工服務流程標準化。

2.2 服務質量

本集團秉持「以客戶為中心、以效果為導向」的服務理念，從技術和管理兩個層面持續優化我們為客戶提供的專業人力資源服務。我們擁有以效果為導向的一站式綜合人力資源解決方案業務模式，讓我們為具有用工需求的客戶靈活提供創新及定制解決方案，協助客戶應對僱工需求高峰與低谷。我們在戰略上專注於服務在緊迫時間內擁有大量用工需求的新興新經濟客戶，同時服務有經常性合同的金融業客戶，為這些客戶提供靈活用工服務、專業招聘及其他人力資源服務。

技術層面，我們憑藉數字化解決方案及一體化的搜尋匹配能力，不斷提高整體招聘效率，提升客戶及候選人的體驗。我們擁有全面數字化及同步的人力資源大數據，利用以大數據驅動的技術分析註冊個人用戶的資料，分類及標記有關資料，將求職者與合適的工作機會相匹配，向客戶推薦合適候選人。我們還定期更新候選人及客戶的數據，以優化算法並持續提高工作匹配及預測用戶意向的準確度及成功率，從而提高服務速度及質量。



環境、社會及管治報告

我們成立了一支專業的工程師及技術人員團隊，負責監察、維持及升級本集團專有的系統及平台，持續更新一體化人力資源生態系統，通過高效反饋回路做出及時調整和創新，從而保證服務的質量和效率。

管理層面，我們不斷改善服務流程，優化項目管理和執行團隊人員的績效考核，進一步降低靈活用工員工的流失率，加強他們的工作效能，並且協助客戶降低僱傭風險，減少成本。

以靈活用工項目為例，靈活用工僱員的低流失率和高穩定性是我們客戶最為關注的服務要求之一。我們從客戶的需求出發，基於《靈活用工專項項目管理制度》等內部項目實施制度執行靈活用工項目：

- 每月初制定當月招聘目標與計劃、靈活用工僱員流失率管控目標及重點管理措施，並將招聘目標及靈活用工僱員流失率管控目標作為重點考核依據；
- 項目執行過程中，以半月度及月度會議的形式進行項目總結；

- 對項目進行月度考核，項目考核結果與對應提供服務的項目組成員獎金掛鉤。

我們設定包含招聘目標完成率、招聘成本、靈活用工僱員流失率管控目標以及服務價值等關鍵績效指標，激勵項目組成員快速地為客戶招聘靈活用工僱員，同時降低靈活用工僱員流失率。

2019年，為更貼合客戶的需求，我們調整了靈活用工事業部的部分考核制度，實現了招聘團隊與駐場團隊目標的統一。例如：靈活用工事業部招聘副總監的考核目標在原來僅考核每月的招聘目標完成率的基礎上，增加月度招聘入職後靈活用工僱員留存情況的考核，使得招聘項目經理在完成快速招聘的同時還要進一步提升靈活用工僱員與崗位的匹配度。

環境、社會及管治報告

此外，自2019年7月起，我們開展了「2019年各大區靈活用工僱員人數淨增競賽激勵」活動。我們以每季度靈活用工僱員淨增人數達到1,000人為競賽門檻，進行季度評比，每季度排名第一的大區，我們會根據其對淨增靈活用工僱員的貢獻人數，發放獎金。我們在要求為客戶快速提供大量靈活用工僱員的同時也要提高這些靈活用工僱員工作的穩定性，確保在崗靈活用工僱員的人數持續增長。

2.3 客戶滿意度

「以客戶為中心」是我們服務理念的重要組成部分。我們所提供的全面服務以及可靠品牌及行業知識使客戶甚為滿意，提高保留度及黏性，體現於客戶的高續約率。我們通過電話及調查問卷等形式定期開展客戶滿意度調研，以了解客戶的滿意度及期望，不斷提升服務質量：

- 針對靈活用工，我們從工作結果(靈活用工僱員的滿編率、月度流失率以及綜合績效等)以及關鍵行為(如系統使用、流失率管控、標準化服務流程建立、對客戶的服務價值提升等)等方面進行績效考核，尤其關注招聘項目經理及駐場團隊在招聘、基礎人事服務、外包員工關懷、與客戶的溝通反饋等方面的表現，以不斷提升服務的專業性；
- 針對專業招聘，我們主要從工作結果(招聘人數、招聘完成的時間等)以及關鍵行為(客戶招聘崗位的要求、面試安排等)等方面了解客戶滿意度，並基於客戶反饋進行打分、評估、總結和改善。



環境、社會及管治報告

我們的客戶滿意度體現於客戶的高續約率。截至2019年12月31日止年度，我們的靈活用工項目年度服務溢價費及專業招聘服務費超過一百萬的客戶保持了100%的合同續約率。

2.4 客戶投訴

本集團重視每一個客戶的反饋和意見，專門設置4006539977客戶投訴專線收集客戶投訴。客戶還可以通過向我們的駐場團隊直接反饋建議或意見。

我們發佈《關於投訴專線的服務要求》等服務規範，採用首問責任制。我們的客服在收到客戶投訴後，需在2個工作日內向客戶反饋調查結果，於1周內基本完成處理。處理完畢客戶的投訴後，客服會對客戶進行回訪，了解客戶對投訴處理結果的滿意程度。我們定期進行投訴分析和總結，追根溯源，分析客戶所投訴的問題形成的原因和整個事件的過程，提出針對性的改進建議，提升對客戶的服務質量和水平。

2.5 外包員工權益

本集團的外包員工包括靈活用工員工、業務流程外包員工及派遣員工。我們為外包員工提供全面服務，以增強他們的歸屬感，並降低他們的流失率。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》、《勞務派遣暫行規定》等法律法規，保障外包員工的權益。

招聘與解聘：外包員工的招聘是通過我們創新的O2O招聘業務模式開展的。我們將訪問我們網站、我們的香聘平台及社交媒體平台的候選人線上流量轉換為線下招聘流程，候選人及我們的社交媒體賬號關注者可到訪我們頻繁的招聘活動並即場參與職位面試。我們按照公平、公正、公開的原則，同等條件下擇優錄用。一般情況下我們與外包員工簽訂兩年的勞動合同，在合同中明確提出解除勞動合同的情形，並按國家法律的規定設定員工離職的條件與程序，不隨意解僱外包員工。

環境、社會及管治報告

薪酬與福利：本集團與客戶參考用工所在地的勞動力市場的薪資及福利情況制定外包員工的基本工資、崗位津貼、績效獎金。我們在勞動合同中明確規定工資的組成部分、工資標準、工資發放日等，按時發放工資，並根據外包員工勞動合同簽約單位所在城市現行的法律法規，為外包員工按時繳納社會保險和住房公積金，保障其合法權益。

工作時間與假期：本集團在勞動合同中寫明工作崗位的工時制度。針對從事標準工時制崗位的外包員工，若因工作需要或為完成當天的工作需要加班的，我們依據法律規定安排員工同等時間補休或者支付加班工資；因工作性質和生產特點不能實行標準工時制的崗位，我們依法向相關勞動保障行政部門申請實行綜合工時制或不定時工時制，經批准後予以實施。

我們保證外包員工的休息權利，外包員工均享受法定假日、病假、傷假、婚假、產假及哺乳假、喪假等假期。

培訓與發展：我們的人瑞學院為外包員工提供各類培訓，幫助他們了解客戶的企業文化、管理風格和服務標準。我們對每名外包員工進行持續評估，並提供符合外包員工工作職能要求的培訓課程，以提高他們的工作表現，促進外包員工的個人發展。

2019年10月29日至31日，人瑞學院在為靈活用工員工開展以「個人品牌塑造與職業目標管理」為主題的培訓，提升他們對於職業目標的重視程度，幫助他們掌握塑造個人品牌的技巧。



環境、社會及管治報告

民主溝通：本集團設立了瑞家園平台，通過瑞家園外包員工可以在線辦理入職、簽署電子僱傭合同、申請請假與休假、隨時查詢薪資發放情況、申請僱員福利等事宜。通過瑞家園，外包員工還可以實時與我們駐場團隊溝通，反映工作中與他們聘用方面相關意見和建議，有效維護自身作為僱員的權益。

健康與安全：我們重視外包員工的健康和安全，我們會根據外包員工的崗位需求，按照國家關於勞動安全、衛生的規定，為他們配備必要的安全防護措施，發放必要的勞動保護用品。我們建立職業病防治責任制度，加強對職業病防治的管理，提高職業病防治水平。我們還為外包員工提供與內部員工相同的高性價比的體檢套餐和定制化商業保險套餐，供外包員工按需選購。

外包員工關愛：我們努力為外包員工營造和諧溫暖的工作環境，開展一系列節慶和團建活動，讓他們感受公司的人文關懷。



• 2019年12月某靈活用工項目外包員工拓展活動



• 2019年1月某靈活用工項目外包員工小年會

環境、社會及管治報告

2.6 數據安全

本集團就人力資源服務不斷增加的候選人才庫收集大量的個人資料，包括姓名、電話號碼、郵寄地址以及與候選人相關的具體信息及偏好，如過往工作經歷、教育及其他背景信息等。候選人的個人資料僅於候選人通過香聘App註冊為用戶及明確同意我們的用戶協議及隱私政策並提交其詳情後由我們獲取收集。我們的用戶協議載有我們如何收集個人資料及將如何處理、儲存並使用的條款及條件。我們亦保存與客戶及供應商相關的全部過往合同。因此，我們採取強效的內部控制措施確保資料系統的安全及保密性。我們設定信息安全政策及規則，組織數據安全培訓等，維護信息安全。

基於《個人信息保護與商業秘密保密制度》等內部制度，本集團規範企業客戶經營信息和候選人個人信息的獲取、儲存、使用、披露等各個環節。若發現員工違反個人信息保密規範與商業秘密保密規範的行為，我們將視情節嚴重程度分別給予警告、嚴重警告或直接解除勞動合同的處分。

此外，我們採取內部控制措施以確保資料系統的安全及保密性，如設置多重安全認證限制訪問、至少每週進行數據備份、採用自有服務器存儲數據、限制人員進出服務器房、技術開發部每季度對用戶在系統中的權限進行審查等。我們要求內部員工簽署《保密協議》、《員工信息安全須知》及《員工競業限制和保密協議》，與客戶和供應商之間簽訂保密協議。有關詳情，請參閱本年度報告「企業管治報告」中數據安全相關內容。

我們設置了舉報郵箱 (compliance@renruihr.com) 等途徑，鼓勵內外部人員舉報關於信息保護與保密的違規行為。截至2019年12月31日止年度，我們並無收到任何有關於個人信息與商業秘密洩露的投訴。

我們亦積極開展信息安全法律培訓。2019年，本集團法務部特別開展了《個人信息保護法律分享》的培訓，宣導信息安全相關法律法規和內部制度，加強員工信息安全保護的意識。



環境、社會及管治報告

2.7 知識產權

本集團通過《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等知識產權相關法律法規，以及與員工、供應商和客戶簽署的保密協議，來保護我們的品牌及商標、軟件及域名等知識產權。

同時，本集團也尊重他人知識產權，不定期下發問題警示，避免侵權行為。我們向包括專業招聘事業部、靈活用工事業部的負責人及內部員工強調尊重他人知識產權的重要性，要求其仔細審核招聘職位發佈的內容，鼓勵從公開免費圖片素材網站下載素材使用，於我們的宣傳資料使用原創文章，並提醒需以公司的名義向第三方採購的圖片、文章等，以避免侵犯他人著作權。

在2018年我們收到並結算六項有關侵權或其他知識產權糾紛的申索，總金額達人民幣127,900元。該等針對本集團提出的申索乃由第三方版權擁有人針對未經授權於香聘平台使用其文章或照片提出的法律訴訟或投訴，且對

本集團並無重大影響。六項糾紛中有四項按每項人民幣10,000元結清。其餘兩項通過與兩名申索人訂立照片購買協議結算，所涉金額分別為人民幣58,900元及人民幣50,000元。為了減少日後發生知識產權爭議，我們已推行內部控制措施，包括(i)暫停香聘平台若干功能，例如讓外部用戶上載及刊登文章及影像；(ii)與妥善提供影像的影像來源訂立協議；(iii)使用購買來自相片庫網站的影像前要求法律部審閱；(iv)向內部僱員就知識產權及風險提供培訓；(v)由內部僱員定期篩選及監察內容；及(vi)定期評估賬戶用戶權利及設定，確保與業務需求一致。由於我們加強了知識產權方面的內部控制管理，2019年度我們並沒有收到與第三方知識產權糾紛的申索。

2.8 品牌管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，通過戶外廣告、新媒體微博、微信、APP端、線上網站等主要渠道進行廣告投放，合法合規進行品牌宣傳。同時，我們基於《人瑞人才廣告投放流程》等內

環境、社會及管治報告

部流程文件，嚴格把關各個廣告投放環節，規範廣告發佈。我們也會通過郵件等形式向員工宣貫如廣告法禁用詞匯等法律知識。

2019年8月，本集團的市場部組織包括負責公關傳播、品牌策劃、商務開拓、市場活動執行、文案設計等在內的市場工作人員參加關於新廣告法內容的主題學習，內容涉及廣告法的禁用詞、使用規範、處罰條例等新廣告法的相關細則，防止市場部人員在今後的工作中違規或使用不當的廣告用語，以保證本集團品牌價值和影響力的正確輸出。

本集團基於《人瑞人才品牌使用指引》等制度規範，規範本集團的品牌使用。我們採用責任到人，各業務體系總負責人指定一名對接和責任人，後統一由市場部品牌總監對每個渠道的使用標準進行有效監管，確保品牌使用的標準化。

廣告並非我們主要的品牌推廣模式，我們尋求通過多元化渠道進一步提升我們的品牌。我們計劃通過多個營銷渠道(包括與其他知名品牌合作及通過我們的內部轉介系統)增加品牌曝光率及擴大人才庫。我們在香聘平台持續發佈可見的優質機會，務求吸引潛在候選

人的注意，亦通過在廣受認可的人力資源行業雜誌中刊登文章、與學院及大學的合作推廣等線下宣傳方式。我們使用多種動態及具適應性的營銷方法，使我們能夠在任何指定時期滿足市場需求，並提高我們服務的品牌認知度。在多元化渠道品牌推廣過程中，我們也嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規。我們營銷策略的目標對象為企業客戶及潛在候選人，且我們認為，我們在營銷方面的努力加上口碑推薦有助於在專業人士及行業領先企業中提高品牌認知度。

3. 供應商管理

我們的供應商包括代理繳納社會保險及住房公積金、有關業務流程外包服務的呼叫中心及技術支援、交通服務、有關獲取求職者的其他人力資源解決方案提供商，以及靈活用工或業務流程外包服務的分包商。

我們基於《人瑞集團採購及供應商管理制度》等制度來規範供應商。在准入環節中，我們評估確認供應商服務能力，審核其資質評估，而後錄入供應商名錄；對於已經納入名錄的供應商，我們每年評估供應商的表現以確保質量；對於表現未達標準的供應商，本集團會停止與他們合作。



環境、社會及管治報告

針對我們主要的供應商－社保公積金供應商，本集團專門制定了《人瑞集團社保公積金供應商管理制度》，確保供應商的服務質量：

- 准入環節，我們組織靈活用工事業部、財務部和法務部對供應商材料進行審核；
- 考核環節，我們通過月度抽查和外包員工自查的方式對供應商如實繳納社保及公積金情況進行檢查；
- 我們每個月會通過瑞家園後台及電話回訪外包員工的體驗及社保公積金是否及時繳納，作為每半年審核供應商是否合格的重要依據；
- 我們每半年對在庫供應商進行一次重新審核調整，及時清退不合格供應商，從而建立安全、穩定的社保公積金供應商隊伍。

對於候選人面試邀約以及香聘平台註冊驗證碼反饋的短信供應商，我們每月進行短信送達率的抽查，對短信發送情況進行監控，根據經抽查後的短信送達記錄數量進行結算。

4. 廉政建設

為保障本集團健康有序發展，營造高效、廉潔、誠信的工作氛圍，我們要求員工在工作中堅持公平、公正的原則，嚴格遵守包括《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》在內的相關法律法規以及香港廉政公署寄送的《上市公司商業道德培訓材料》，不得利用職權之便或職務上的影響，徇私舞弊，謀取或變相謀取私利。

我們設立舉報電話、郵箱等途徑，並下發《關於公司投訴、舉報通道的通知》告知員工舉報途徑，鼓勵員工在發現收取回扣、以權謀權、營私舞弊、洩露公司機密等行為時及時舉報。舉報由人力資源部門組織相關部門和人員進行調查和落實，並在兩周內對來電或郵件做出回復。舉報一經核實，則對相關人員給予警告、罰款等懲處，涉及公司聲譽及其他情節嚴重者解除勞動關係並移交司法機關處理。期間，舉報人信息及舉報電話或郵箱中的內容將受到嚴格保密，以保護舉報人的人身安全。

環境、社會及管治報告

5. 以人為本

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《禁止使用童工規定》及其他相關法律法規，制定了一系列內部人員管理制度。同時，我們為內部員工提供更具競爭力的薪酬、基於績效表現的獎金、首次公開發售前購股權計劃、內部培訓、職業發展諮詢服務及其他激勵措施，以此照顧內部員工的健康及工作滿足感，吸引、挽留及激勵優秀人才。

5.1 內部員工僱傭管理

5.1.1 招聘與解聘

本集團基於《招聘流程管理規範要求》，規範招聘、人事異動等相關流程，以高效響應各業務部門人員需求。我們通過在線渠道、內部轉介、校園招聘以及獵頭公司推薦等渠道招募最適合的候選人。我們對候選人進行充分的背景調查，包括員工學歷、工作經驗和前任僱主提供的薪資待遇等個人信息。同時，我們會在辦理入職時要求員工提供身份

證，並對員工身份證信息進行核查，從源頭上杜絕僱傭童工。我們與員工簽署《勞動合同》，並在合同中明確解除勞動合同的情形，規範員工離職的條件與程序，不隨意解僱員工。

5.1.2 薪酬福利

本集團根據各分、子公司所在地現行的法律法規及本集團內部薪酬制度，為員工提供由基本工資、崗位津貼及績效獎金等構成的薪酬體系，並按時繳納社會保險和住房公積金。我們的薪酬政策乃根據僱員個人的表現而制定，並定期審閱。

對於外派到其他城市工作的員工和外地出差的招聘項目執行人員，我們依據《異地工作管理制度》、《項目執行人員異地出差補貼規定》中的要求，給予員工異地工作補貼。



環境、社會及管治報告

5.1.3 工作時間與假期

本集團制定《人瑞集團考勤管理及休假制度》，嚴格規範員工考勤和休假。針對內部員工，我們實行標準工時制度，每天工作8小時，每週工作40小時。若出現加班的情況，員工需根據內部流程申請加班，並由直屬領導及部門總監批准。經批准的加班，優先安排調休。未能安排調休的，我們依法支付員工加班工資，保護員工的合法權益。

我們的員工享有國家法定節假日，以及年假、事假、病假、婚假、產假、產檢假、陪護假、哺乳假、喪假及工傷假。

5.1.4 平等與多元化

本集團按照公平、公正、公開的原則，同等條件下擇優錄用，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和國籍等個人特徵而歧視任何一位員工，確保他們享受公平待遇。

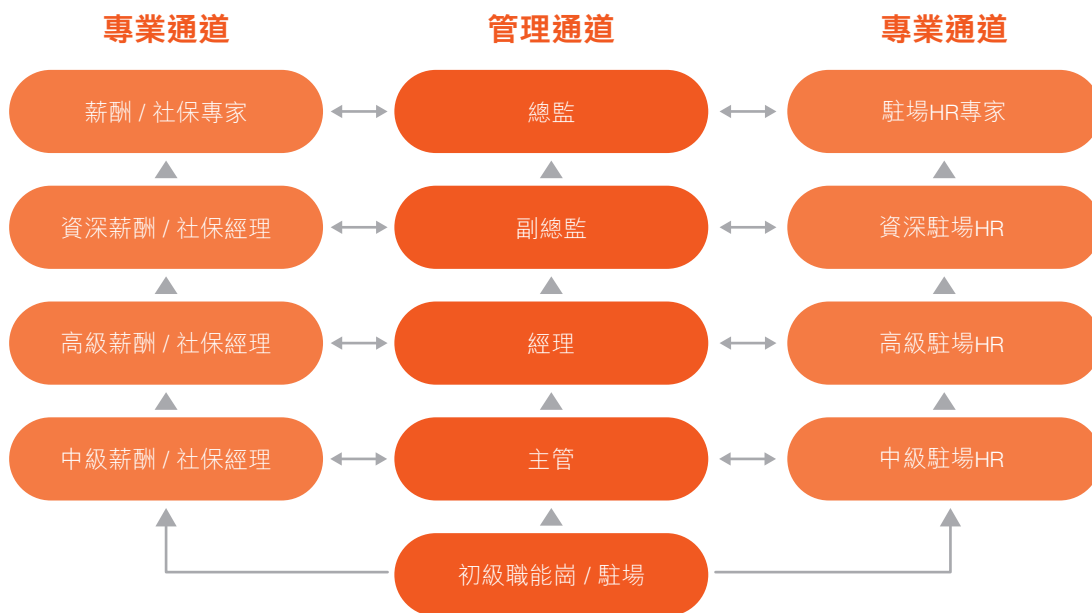
我們積極地為殘疾人員提供就業機會，對於部分工作內容標準化程度較高、工作流程成熟，且不一定要求在辦公場所辦公的崗位，我們會聘用殘疾人員。2019年，我們聘用了多名殘疾人士在公司從事諸如事業部副總經理、出納、合同管理和薪酬核算等崗位的工作。在薪資標準、績效考核、工作時間、假期、培訓與發展等方面給予他們與相同城市、同類崗位的其他員工同樣的待遇。

5.2 培訓與發展

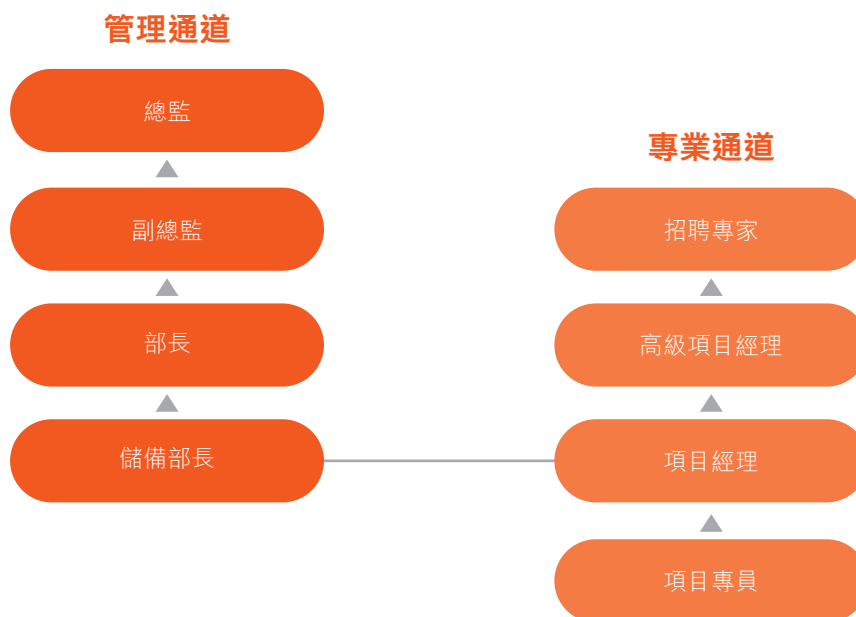
本集團高度關注員工個人能力的發展，為不同崗位的員工提供職業發展通道。例如：針對靈活用工事業部和專業招聘事業部，本集團制定了清晰的專業與管理雙線條任職資格評定通道，助力員工職業生涯發展。

環境、社會及管治報告

靈活用工事業部職能崗及駐場團隊成員職業發展通道



專業招聘事業部項目經理職業發展通道



環境、社會及管治報告

本集團為員工提供入職培訓、業務知識培訓、管理知識培訓等各類培訓，滿足各級別員工的需求，提高員工的專業能力。我們還積極建立內部培訓講師隊伍，幫助員工提升工作和積效並實現知識共享。截至2019年12月31日止年度，我們共有68名內部講師。

我們基於每月對員工任職資格評定的結果，分析員工的能力短板，提供針對性的技能培訓。例如2019年，我們在開設了「候選人社群香聘平台推廣技巧」、「駐場團隊基礎人力資源服務與管理知識」等相關培訓課程，助力我們招聘項目經理及駐場團隊的成長。

此外，基於「以技術驅動人力資源服務」的服務理念，我們發揮自身系統研發的優勢，創建了「瑞學堂」線上學習平台和企業知識庫，為員工提供人力資源專業服務知識、銷售知識及管理知識等多種在線課程，滿足員工的各類學習需求。通過「瑞學堂」，員工可以靈活便捷地參加在線學習，並鞏固所學知識與技能。2019年，我們在「瑞學堂」平台上共提供學習課程855節，學習視頻156個，學習文檔271個，全體員工累計學習次數達13,321次，人均學習21次。

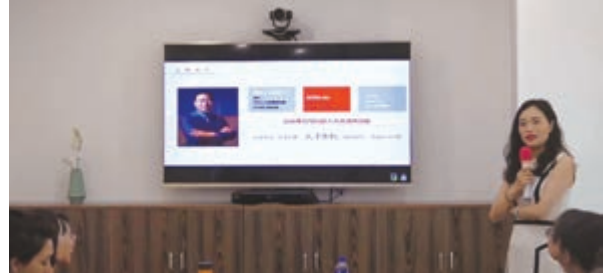


• 「瑞學堂」線上學習平台

環境、社會及管治報告



• 2019年1月華東招聘事業部專業招聘技能培訓



• 2019年6月新員工入職培訓



• 2019年8月至9月招聘事業部招聘部長專業招聘技能培訓



• 2019年8月大客戶銷售營銷能力培訓



• 2019年12月高級人才獵頭顧問培訓



環境、社會及管治報告

5.3 健康與安全

本集團重視員工的健康與安全管理，在辦公室為員工配備日常應急備用藥，以備員工出現不適狀況之需。2019年，本集團安排了多種員工健康活動，提高員工保健意識。例如：

- 2019年11月，廣州辦公室為員工提供看診服務，組織開展穴位經絡講座；
- 2019年4月，上海辦公室邀請外部公益團隊為員工進行推拿觸診，現場進行頸腰評估，並給出健康報告和低頭久坐族實用康復運動指導，幫助員工了解頸腰保健常識。

此外，我們為員工提供高性價比的體檢套餐和定制化商業保險套餐供員工選購。2019年，我們還開展「人瑞商業保險有獎知識競賽」活動，鼓勵員工了解定制化商業保險的功能，加強自我保障意識。



• 上海辦公室應急備用藥品



• 邀請醫師給員工開展講座及看診



• 健康椎脊，關愛員工活動

環境、社會及管治報告

我們嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，積極配合物業開展的消防演習、消防聯動測試等消防安全活動。例如：

- 2019年9月，上海辦公室配合物業消防聯動測試，以檢驗大廈消防設備的完好性，排除消防設施故障；
- 2019年11月，上海辦公室參與物業組織的消防演練，以加強全體員工的消防意識和對火災處理程序的認知，增強各部門應對突發事件及互相協調配合的能力。

自2017年1月1日至2019年12月31日，我們並沒有知悉任何員工因工作而死亡的個案。

5.4 員工關愛



• 歡度聖誕節



• 喜迎中秋

作為人力資源管理服務的從業者，本集團始終堅持以人為本，讓員工感受到公司的關懷。2019年，我們為員工開展了生日會、節慶活動、羽毛球賽等一系列團隊建設活動，以及手機免費貼膜、更換電池和各類電子產品維修的員工福利。



• 冬至煮湯圓



• 季度生日會



環境、社會及管治報告



• 「奮鬥者」北海道遊活動



人瑞奮鬥者汪怡婷：破釜沉舟，以梦为马

1位朋友读过



• 「奮鬥者」專題採訪

我們每年都會舉辦奮鬥者評選活動，一般是以半年內的業績為考核基礎，評選出事業部和各分、子公司內優秀的員工作為奮鬥者進行表彰。2019年上半年度之奮鬥者獲獎員工的獎勵是為期一周的日本北海道帶薪旅遊；對於2019年下半年度之奮鬥者獲獎員工，我們在2020年1月初的年度管理層會議上，對這些員工進行了頒獎表彰，頒發榮譽證書和金質獎章，並對奮鬥者們進行了專題採訪，發佈在人瑞人才微信公眾號上號召全體員工向他們學習。

環境、社會及管治報告

6. 綠色辦公



• 節約用電標語



• 節約用水標語

在運營的同時，本集團兼顧節能減排、綠色環保，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等適用的環保法律及法規，採取各種節能、節水及減排措施，將可持續發展貫徹到我們運營的各個環節。

我們制定《人瑞集團6S管理實施方案》，開展6S知識培訓，要求員工合理配置和使用各種資源、減少浪費，如節約用紙、下班時關閉電源等。

本集團通過郵件、張貼制度、早會宣導、例行檢查等形式提升員工綠色辦公意識，減少浪費，塑造企業良好形象。



• 節約用紙宣傳標語



環境、社會及管治報告

本集團還通過其他各類特色活動，貫宣綠色辦公，如：

- 上海辦公室從2018年開始，將每週五下班前1小時定為「勞動日1小時」活動，動員大家對自己的工位和指定的公區進行衛生打掃，並對每個區域進行評比打分，進行郵件公示並設定獎懲措施，進一步落實辦公室的6S管理。
- 為響應上海市垃圾分類的要求，2019年8月，我們在季度生日會上開展了垃圾分類知識競答遊戲，分享垃圾分類知識，提高員工垃圾分類意識。



• 每週五「勞動日1小時」活動

環境、社會及管治報告

截至2019年12月31日，本集團的排放物和資源使用層面關鍵績效指標如下：

排放物 ¹	2019年
溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量) ²	391.5
能源間接溫室氣體排放(範疇二)(噸二氧化碳當量)	391.5
人均溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量/員工)	0.66

資源使用	2019年
能源消耗總量(兆瓦時) ⁵	605.5
間接能源消耗總量(兆瓦時)	605.5
其中：外購電力(兆瓦時)	605.5
人均能源消耗總量(兆瓦時/員工)	1.01
用水量(噸) ⁶	373.3
人均用水量(噸/員工)	0.63

註：

- 1、由於業務特性，我們不產生廢氣排放；我們在日常運營中僅產生少量辦公生活廢水，且由物業公司統一管理，故關鍵績效指標A1.1排放物種類及相關排放數據在本報告中不作披露；
- 2、基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要為來自外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放(範疇二)，不涉及直接溫室氣體排放(範疇一)。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算；
- 3、我們辦公過程中產生的有害廢棄物為少量廢硒鼓、廢墨盒等，均由打印機供應商進行回收循環利用，對環境所產生的影響較小，故關鍵績效指標A1.3(所產生有害廢棄物的總量)在本報告中不作披露；
- 4、我們運營過程中產生的無害廢棄物為生活垃圾，由物業公司統一管理，故關鍵績效指標A1.4(所產生無害廢棄物的總量)在本報告中不作披露；
- 5、基於運營特性，我們間接能源消耗為外購電力，不涉及直接能源消耗。能源消耗總量根據用電量計算；
- 6、我們使用的水來自市政供水，故在求取適用水源上並不存在任何問題；
- 7、由於我們的運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標A2.5(製成品所用包裝材料的總量)對我們不適用；
- 8、基於行業特性，我們的業務活動對環境及天然資源無重大影響，因此A3層面(環境及天然資源)及A3.1(描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動)不適用，故在本報告中不作披露。

環境、社會及管治報告

7. 社區公益



• 張建國先生在第13屆中國勞動法與員工關係高峰論壇演講



• 張建國先生在第28屆中外管理官產學懇談會主題演講

本集團致力於成為中國快速增長的人力資源解決方案先驅，積極地在向中國企業普及靈活用工為企業降本增效的益處，持續推動靈活用工服務在中國人力資源行業的發展，引導中國企業在人力資源管理方面的創新。

本公司董事會主席、本集團行政總裁兼執行董事張建國先生與馮喜良教授等人於2018年共同出版了《靈活用工—人才為我所有到為我所用》，並於2019年與彭劍鋒教授共同出版了《經營者思維—贏在戰略人力資源管理》。這兩本書給中國企業在人力資源管理方面帶來啟發性的思考，特別是在企業用工與用人方面的選擇策略上帶來新的建議。



• 《2019中國企業靈活用工發展白皮書》發佈會及主題論壇

環境、社會及管治報告

此外，本集團於2018-2019年連續兩年發佈《中國企業靈活用工發展白皮書》，並通過舉辦行業峰會、高端論壇、主題沙龍等各種形式的分享活動向企業家、企業管理層、企業人力資源部門負責人、高校老師及學生等各類人士分享人力資源管理理論與經驗。尤其是分享靈活用工的理論、業務模式、發展趨勢和能給企業帶來的益處，幫助企業和社會在用工與用人的選擇上開拓新的管理思路，為靈活用工服務健康地、有序地發展提供了有力支持。

我們還參加一系列政府組織的公益活動，主動承擔宣傳環保、支持教育等社會責任，例如：2019年9月，我們的員工參與「撿跑靜安」百日接力行動，對街道垃圾進行清理和分類，踐行「共同守護我們的家園」的環保理念。



• 「撿跑靜安」百日接力行動