

環境、社會及
管治報告

The background is a light gray with a subtle pattern of binary code (0s and 1s). A large, white, isometric rectangular shape, resembling a report cover, is centered. It has a red line running along its top edge. Various icons and figures are scattered around and on the cover:
- Top left: A person in a gray suit stands next to a large orange screen displaying a line graph and two circular charts.
- Top center: A 3D pie chart with one orange slice and one gray slice.
- Top right: Two interlocking gears, one orange and one gray.
- Bottom left: A person in an orange shirt sits at a desk with a laptop, looking at a small orange screen.
- Bottom center: A circular orange icon with a white symbol resembling a target or a network.
- Bottom right: A series of four white rectangular blocks of increasing height, each with a different symbol (a red 'P', a black 'K', and a black 'M').
- Red lines connect various elements, suggesting a flow or relationship between the different components.



環境、社會及管治報告

關於本報告

本公司根據上市規則附錄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「**2022年ESG報告**」)，載列2022年本集團在環境、社會及管治(ESG)方面的表現。這是本集團發佈的第四份ESG報告。為了更全面地瞭解本公司在ESG方面的表現，本報告應與「企業管治報告」一併閱讀。於2022年1月1日至2022年12月31日的報告期，本集團已遵守《環境、社會及管治報告指引》所載的全部「不遵守就解釋」條文。

報告範圍

ESG報告覆蓋本公司及其所有附屬公司的綜合人力資源解決方案服務，包括綜合靈活用工、專業招聘及其他人力資源解決方案等業務，在環境及社會兩方面之整體表現。報告期為2022年1月1日至2022年12月31日，部分描述超出上述期間。

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(「**關鍵績效指標**」)進行了適用性及實質性評估，對不適用於我們的披露規則進行解釋，遵守指引的相關匯報原則：

- 「重要性」原則：進行重要性評估以識別對利益相關方有影響的環境及社會議題，主要利益相關方及流程呈列於本報告「利益相關方參與」一節；
- 「量化」原則：ESG報告量化匯報了我們環境和社會範疇的關鍵績效指標，附帶說明，並提供相關的比較數據；

- 「一致性」原則：統計方法和環境範疇關鍵績效指標與2021年度保持一致，並對相關數據進行比較；
- 「平衡」原則：本公司遵循平衡原則，不偏不倚地披露本公司的ESG表現。

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ESG報告中相關數據的客觀性和真實性。

1. ESG概覽

1.1 企業願景、使命及價值觀

本集團堅守「以技術驅動人力資源服務」的長期發展戰略，以「成為最具國際影響力的一體化人力資源服務及數字技術解決方案提供商」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。

本公司於2022年發佈《企業文化大綱》，涵蓋公司的願景、使命、價值觀及社會責任、組織管理等治理理念，引領公司實現目標。

1.2 可持續發展目標及展望

本集團自成立起一直深耕人力資源服務領域，並堅守企業社會責任，持續創新，以實現可持續發展，鞏固行業領導地位。



環境、社會及管治報告

錨定未來，數字化是路徑。數字化轉型已經成為企業發展的必然選擇，而數字人才正是企業數字化轉型中的關鍵驅動力，本集團於2022年實施戰略升級，以數字化及創新科技革新傳統人力資源業務流程，致力於更快速高效地幫助中國企業把握數字化機遇，成為可信賴的數字化人才卓越合作夥伴。作為企業和社會公民，本集團將繼續積極響應包括《「十四五」規劃和2035遠景目標綱要》、《「十四五」數字經濟發展規劃》目標在內的國家重大戰略規劃，圍繞綠色發展、行業生態、人才發展等繼續投入，與本集團的廣泛夥伴一道，共同描繪人力資源行業未來的和諧發展藍圖。

1.3 ESG 管治

本集團已經將ESG的風險與機遇因素納入經營戰略中，建立職責明確的ESG管理組織架構指導日常業務運營。我們將定期檢討ESG政策及策略，確保當中內容切合及適用於自身業務。

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。董事會至少每年在會議上審視一次本集團的ESG管治，識別、評估並管理重要的ESG相關事宜，審閱本集團的ESG表現及目標達成進度，定期監管及審批年度環境、社會及管治報告。

管理層已獲授權負責評估及釐定有關ESG的風險及相關議題，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，並提出解決該等風險的建議措施及確認ESG系統的有效性。

為全面開展ESG管理工作，檢討及評估ESG相關策略的進展及成效，本集團定期與股東溝通以獲取其反饋，董事及管理層亦進行相關培訓及資料學習以持續提升ESG管治。我們成立了由多個工作小組及職能部門組成的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，定期以書面形式向管理層匯報ESG管理和報告的工作進度。我們亦通過內部會議、員工滿意度調查、客戶滿意度調研或訪談等對進展進行匯總及評估。

基於業務性質，我們在環境方面的影響有限。在重要性評估上也有體現，故我們在報告期內沒有設定任何與環境相關的目標。董事會會定期ESG相關表現並評估訂立ESG相關目標的必要性。

1.4 獎項榮譽、會員及證書

本集團一直致力於促進就業及履行社會責任，因而獲授多個不同的獎項及稱號，亦在資本市場、業務合作等方面獲得多項認可。



環境、社會及管治報告

截至 2022 年 12 月 31 日止年度，我們獲得以下榮譽：



2022 年 1 月

- 人瑞人才科技控股有限公司榮獲智通財經頒發的金港股年度最佳大消費及服務公司



2022 年 2 月

- 西安人瑞人力資源服務有限公司榮獲陝西省人力資源和社會保障廳頒發的陝西省人力資源誠信服務機構



2022 年 3 月

- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲四川省人力資源服務行業協會頒發的經營性人力資源服務機構等級評定—AAAAA
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲四川省人力資源服務行業協會頒發的四川省人力資源誠信服務示範機構
- 人瑞人才科技集團成為 2022 年成都市科學技術協會成立企事業科學技術協會第一批單位名單



2022 年 8 月

- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲螞蟻集團頒發的螞蟻生態集團用工新銳獎



2022 年 9 月

- 人瑞人才科技控股有限公司榮獲 HRflag 頒發的 2021 中國市場最佳人力資源服務品牌 100 強
- 遼寧人瑞服務外包郵箱公司榮獲中國電子商會頒發的 2022 年度十佳外包服務機構



2022 年 12 月

- 人瑞人才獲智通財經評選「最具價值社會服務公司」及「年度最佳 IR 團隊」
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲極客傳媒頒發的 2022 年度最佳生態建設獎





環境、社會及管治報告

本集團為多個協會會員，並與很多協會保持聯繫，促進行業發展，包括以下各方：

- 全國工商聯人力資源服務業委員會
- 中國人力資源開發研究會企業分會
- 中國人才交流協會
- 北京人力資源服務行業協會
- 上海人才服務行業協會
- 四川省人力資源服務行業協會
- 南京市人力資源服務行業協會
- 上海市軟件行業協會第八屆理事會

本集團提供符合全球公認標準的服務，已獲得以下證書：

- CMMI5 級國際評估認證－軟件能力成熟度模型集成
- ISO 9001－質量管理體系
- ISO 14001－環境管理體系
- ISO 20000－信息技術服務管理體系
- ISO 27001－信息安全管理體系
- ISO 45001－職業健康安全管理体系





環境、社會及管治報告

1.5 利益相關方參與及重要性

我們通過不同的方式與渠道定期與內部及外部利益相關方保持溝通，例如，透過定期會議、內部活動、申訴電話及日常經營性溝通等方式，關注內部員工和外包員工的反饋。另外亦通過公司網站、社交平台、走訪、講座、正式會議、年度股東大會、行業大型會議、研討會、年度報告、熱線電話等方式與政府及監管機構、股東、客戶、供應商、行業協會等渠道保持聯繫，以實時瞭解他們對本集團發展的關注領域及期望。

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，積極響應利益相關方的要求與期望，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	• 遵紀守法 • 依法納稅 • 勞工權益	• 日常監管 • 公文往來 • 會議交流
股東及投資人	• 信息披露 • 投資回報 • 公司治理 • 風險控制 • 可持續發展	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 責任運營 • 優質服務 • 服務創新 • 可持續發展	• 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	• 供應鏈管理 • 質量與價格 • 誠信合規	• 項目合作談判 • 供應商走訪 • 質量溝通
行業協會及社區	• 環境保護 • 公益活動 • 行業推動	• 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	• 合規運營 • 勞工權益 • 行業發展	• 社交平台 • 官方網站 • 講座、論壇、出版物



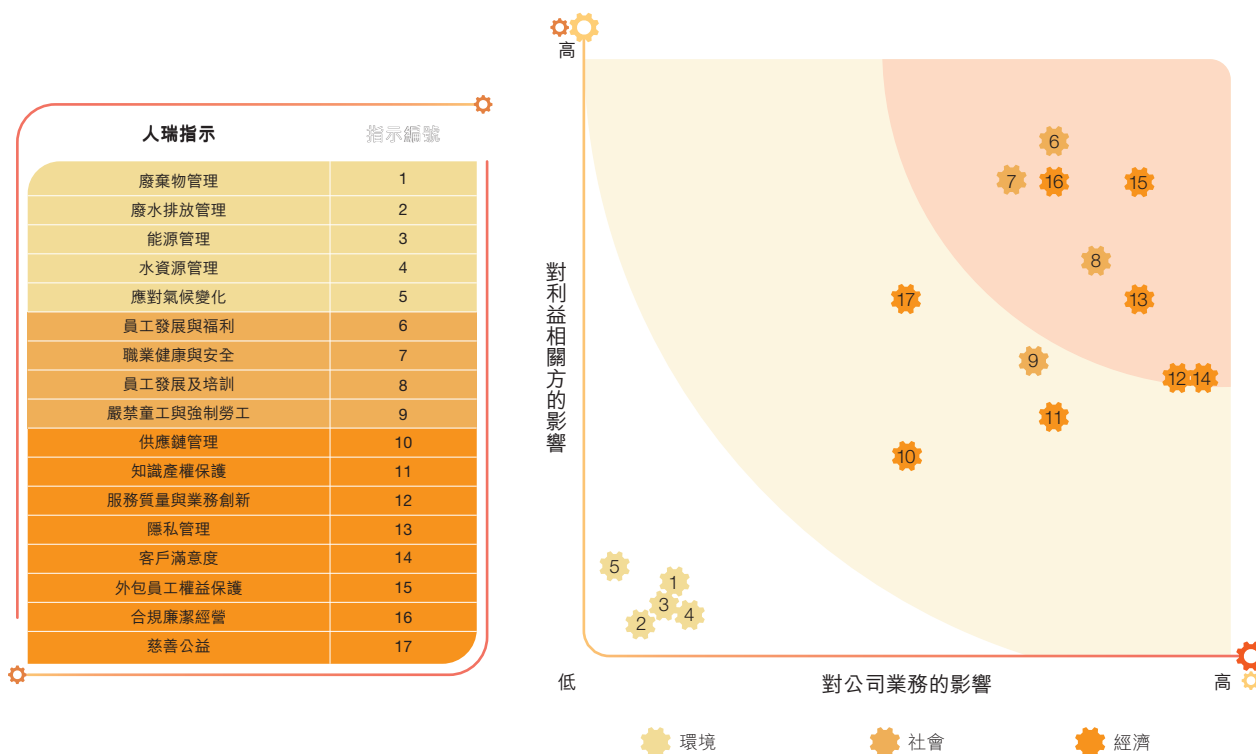
環境、社會及管治報告

1.6 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。2022 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；
- **訪談調研**：針對識別出的議題分別對內部利益相關方設計訪談問卷並進行訪談會議，對問卷反饋進行匯總和實質性分析，得出初步實質性評估結果；及
- **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，最終得出實質性評估結果，作為 ESG 報告披露的基礎。

在編製 2022 年 ESG 報告過程中，本公司管理層與 ESG 工作小組對此前評估結果進行再次討論，確認此前評估結果仍適用於本公司的 ESG 管理現狀。





環境、社會及管治報告

2. 環境層面

本集團一直致力於節能減排運營活動。作為以科技驅動人力資源為理念的解決方案提供商，我們不僅意識到了技術對我們日常業務活動以及辦公環境的影響，同時我們盡可能地聯合我們外部合作夥伴一同降低我們的碳足跡。

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，促進有效使用能源、水及其他原材料等資源。

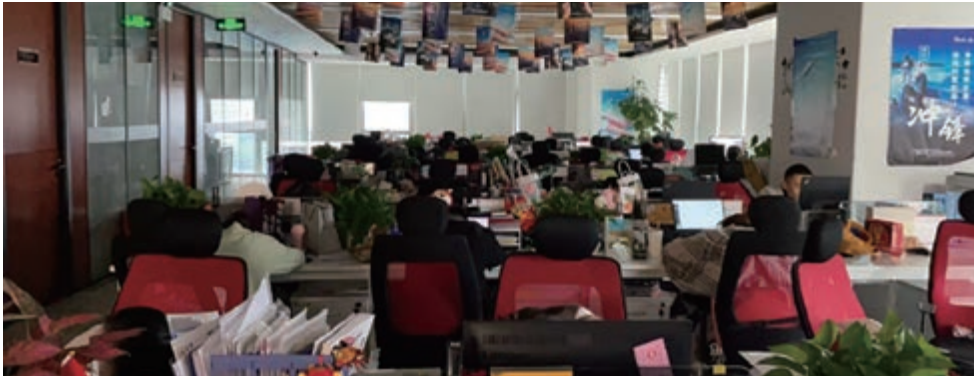
我們制定《人瑞集團6S辦公管理制度》，成立由部門負責人、人力資源部、6S負責人組成的「6S辦公小組」，對辦公環境進行全面檢查與監督，營造乾淨整潔的辦公場所，塑造良好的企業形象。人力資源部和各部門6S負責人成立檢查小組，每週五對辦公室環境進行6S檢查。同時，我們還積極開展6S知識培訓，要求員工合理配置和使用各種資源、減少浪費，如節約用紙、下班時關閉電源、垃圾分類等。

於2022年，本集團在成都、西安、北京、武漢等地的辦公室在2022年都進行了搬遷，搬遷過程中使用的包裝紙箱為5,250個，均為可重複使用的紙箱，使用完畢後交還給物流公司統一再利用；蘇州分公司則於當年進行了裝修，所涉及的塗料、地板、地毯、石膏板、燈具、玻璃、辦公桌等室內裝飾材料，皆為環保材質，亦可在折舊期滿後回收再利用。本集團亦分3次印發人瑞人才《企業文化大綱》等書籍共計13,000冊，皆使用環保紙張和環保包裝材料。

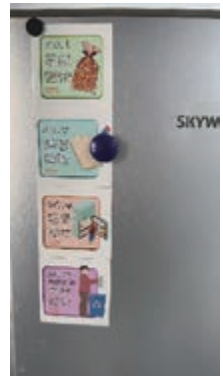


環境、社會及管治報告

本集團通過郵件、張貼制度、早會倡導、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。



午休期間熄燈節電



垃圾分類宣傳貼紙

我們持續向全體員工貫宣綠色辦公，規範員工工位擺設標準，營造健康舒適的職場環境，如：

- 在每個工位上和辦公室的特定角落都相應擺放了綠色植物；
- 上海辦公室積極落實辦公室6S管理，將每週五下班前1個小時定為「勞動日1小時」活動，動員全體員工對個人辦公區域和公共休閒區域進行衛生打掃，並對每個區域進行評比打分，推行郵件公示並建立樂捐機制，貫徹落實6S辦公管理；
- 每個會議室都張貼了使用說明，要求會議結束後完關閉視頻會議系統、電燈及空調，恢復桌椅位置擺放，清理垃圾及個人物品。
- 成都、西安、武漢等職場搬遷均使用可回收紙箱打包，並充分利用舊有資源和辦公用品；
- 安排上海、武漢等職場於工作日午休期間熄燈，在做到省電的同時方便員工休息；
- 升級公司印表機系統，員工在發起檔列印的線上需求後，需在印表機處進行二次刷卡確認，以避免紙張浪費及提高資料安全性、保密性。不僅如此，我們還宣導檔使用線上化，於2022年各部門的電子合同總數為3,718份(2021年：599份)，以進一步減少紙張的耗損。



環境、社會及管治報告

截至2022年12月31日止年度，本集團的環境類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，具體數據情況如下：

	2022年	2021年
排放物¹		
溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量) ²	453.3	480.4
能源間接溫室氣體排放(範疇二)(噸二氧化碳當量)	453.3	480.4
人均溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量／員工)	0.53	0.57
資源使用		
能源消耗總量(兆瓦時) ⁵	698.4	740.3
間接能源消耗總量(兆瓦時)	698.4	740.3
其中：外購電力(兆瓦時)	698.4	740.3
人均能源消耗總量(兆瓦時／員工) ⁷	0.82	0.65
用水量(噸) ⁶	431.0	475.7
人均用水量(噸／員工) ⁷	0.51	0.42

註：

- 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)及關鍵績效指標A1.5(描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟)在本ESG報告中不作披露；
- 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；
- 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ESG報告中不作披露；
- 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。因此關鍵績效指標A1.6(描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟)亦不適用；
- 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。鑒於我們的用電量對於我們的經營規模而言屬適度，本公司認為關鍵績效指標A2.3(描述所訂立的能源使用效益目標及為達到該等目標所採取的步驟)並不適用；
- 我們使用的水來自市政供水，在求取適用水源上沒有問題。鑒於我們的用水量對於我們的經營規模而言屬適度，本公司認為關鍵績效指標A2.4(描述所訂立的用水效益目標及為達到該等目標所採取的步驟)並不適用；
- 2022年人均能源消耗量及人均用水量較2021年有所增加，乃主要由於上海總部增加了設施及辦公面積，部分被因實施降本增效措施令若干辦公室關閉及僱員人數減少所抵銷。預計隨著業務規模的擴張，人均能耗及用水量將減少。
- 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；
- 基於行業特性，經評估，我們的業務活動對環境及天然資源無重大影響，也不面臨重大的氣候變化風險。因此A3層面(環境及天然資源)、關鍵績效指標A3.1(描述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)、A4層面(氣候變化)及關鍵績效指標A4.1(描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動)在本ESG報告中不作披露。



環境、社會及管治報告

3. 社會層面

3.1 責任運營

本集團借助先進的一體化人力資源生態系統，不斷革新傳統的人力資源綜合服務，為具有用工需求的企業靈活提供創新及定制解決方案，從而實現以領先行業的速度持續增長。我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《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》、《網絡安全審查辦法(試行)》、《中華人民共和國個人信息保護法》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。

截止2022年末，我們已在全國範圍內開設70多家子公司及分支機構，業務覆蓋中國超過300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)通過向客戶提供綜合靈活用工服務改善客戶用工方式，有效地派出合適的外包員工，滿足客戶業務需求；及(ii)通過我們創新的O2O招聘方法，同時利用線上及線下候選人資源，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。

本集團因高質量的專業服務、領先的創新能力，於2022年通過全球軟體領域最高級別CMMI5認證，同時正式成為上海市軟體行業協會第八屆理事會會員單位。本集團年內亦獲得了來自行業、客戶及媒體等授予的11項榮譽獎項，詳情請見1.4獎項榮譽、會員及證書。

3.2 服務之道

服務創新

本集團是中國領先的綜合人力資源解決方案提供商，秉持「以客戶為中心、以效果為導向」的服務理念，為企業提供包括綜合靈活用工、專業招聘以及其他人力資源解決方案等服務。我們的全面一體化人力資源生態系統包括青雲網聘、瑞聘系統、瑞家園平台、瑞雲管理系統、合同管理一體化系統及2022年開始研發的瑞智管理系統及瑞博管理系統。這些業務運營及管理系統與向求職者及外包員工開放的平台之間是互通的，從而提高招聘效率和外包員工的管理能力。這些系統與平台在為客戶提供綜合人力資源服務上發揮著重要作用，包括發佈招聘廣告、與候選人在線溝通、預約面試、面試流程與結果管理、候選人入職及崗前培訓，以及到後續人事管理及僱員數據儲存、薪酬計算、員工服務等。

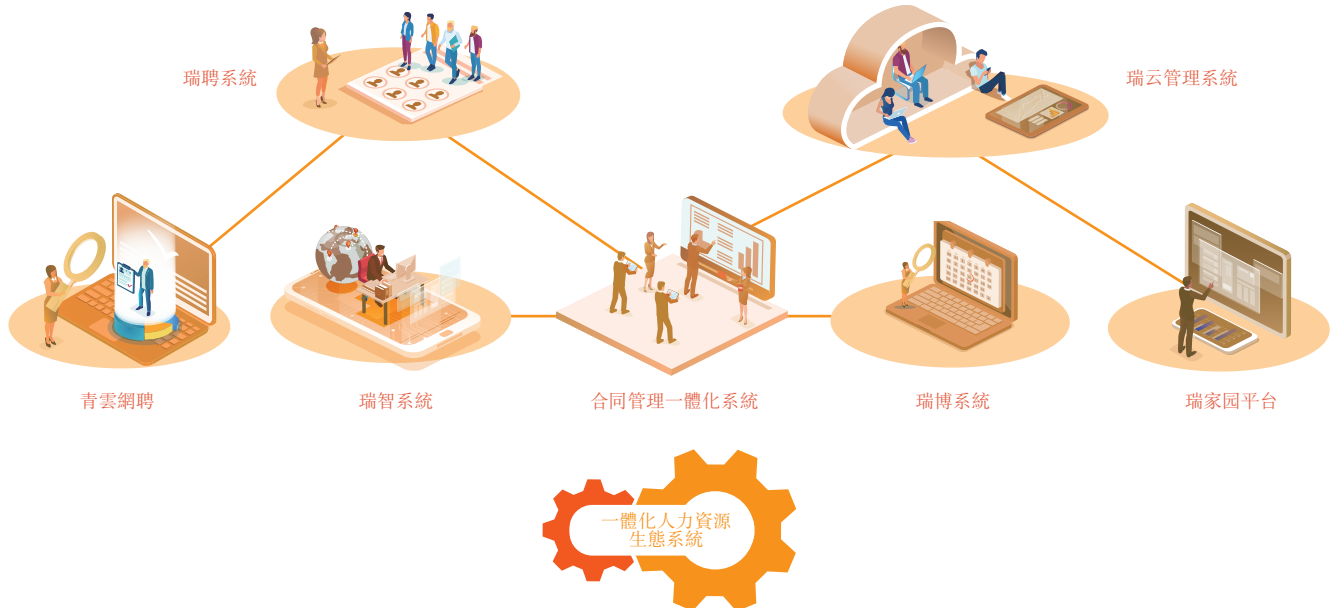
環境、社會及管治報告

本集團一直以來堅持「以科技驅動人力資源服務」的服務理念，通過技術的研發與投入持續提升核心競爭力，具有行業領導地位。截至2022年12月31日止年度，我們在信息系統研發方面投入約人民幣33.8百萬元，較截至2021年12月31日止年度的約人民幣18.1百萬元大幅增加。我們增加了研發支出投入，進一步保障我們現有的系統與平台不斷選代與升級，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。例如，2022年我們開發了數字化運營及客服業務的瑞博系統，並於2022年第四季度針對數字技術與雲服務的業務發展與招聘需求啟動了瑞智系統的研發。

服務優化

本集團不斷尋找市場需求和技術進步曲線的疊加區域作為我們發展的機會點，引領我們的業務拓展和資源投入的方向。技術驅動人力資源服務始終是本集團堅持的發展方向。借助數字化、智能化技術，通過系統實現勞動力供需的在線、即時、智能、大規模的匹配，著力提升勞動力市場資源配置的有效性。同時，通過打造數字化、系統化、標準化的管理體系，著力提升組織管理效能，為客戶提供高效的服務。未來我們會進一步增加系統研發團隊成員，負責監察、維持及迭代本集團專有的系統及平台，持續升級一體化人力資源生態系統，從而保證服務的質量和效率。

未來本集團在信息系統開發方面將持續增加研發投入，進一步完善服務系統和平台，保持一體化人力資源生態系統的先進性。





環境、社會及管治報告

服務管控

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，並協助客戶降低僱傭風險。

以綜合靈活用工項目為例，我們不斷迭代業務模式，形成具有市場競爭力的業務交付體系，構建核心競爭壁壘，發揮行業優勢，升級客戶服務體驗。我們激勵項目組成員快速地為客戶招聘綜合靈活用工僱員，同時對員工流失率進行有效管控。

業績增長是本集團持續發展的根本。2022年，我們推出了《ITO在崗淨增特別激勵》，旨在推動業務戰略升級中，數字技術與雲服務的增長業務發展。由於我們的經營特性，關鍵績效指標B6.1「已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比」和關鍵績效指標B6.4「描述質量檢定過程及產品回收程序」亦不適用，故不作披露。

3.3 客戶至上

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。我們始終為客戶提供持續、穩定且專業的優質服務。為更好地瞭解客戶的滿意度及期望，提高客戶保留度、黏性及續約率，我們通過提升客戶滿意度及內部服務流程優化，從而不斷提升我們的綜合靈活用工服務和專業招聘服務的服務質量。

我們績效設定強調以客戶為中心，以解決問題、結果為導向，激勵員工高質量、高標準達成業績目標，為公司、客戶創造更高核心價值，同時在績效管理上，堅持以解決問題為導向，完善考核與評價體系，實現績效目標的達成。

綜合靈活用工

針對通用服務外包和數字技術與雲服務，從工作結果以及關鍵行為等方面對員工進行績效考核，以不斷提升服務的專業性。

針對數字化運營與客服，將客戶對我們服務結算的考核標準轉化為我們對內部及外包員工的考核標準，使得在項目經營過程中我們的目標與客戶要求的結果始終保持一致。

專業招聘

從工作結果以及關鍵行為等方面瞭解客戶滿意度，並基於客戶反饋的結果，特別是客戶對候選人的滿意程度進行評估、總結和改善。

客戶投訴

本集團重視每一個客戶和外包員工的反饋和意見，專門設置投訴專線(400-175-0886和400-179-0886)以及投訴郵箱(BMD@renruihr.com)，其還可以通過發送郵件至指定郵箱以及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，安排專人負責接聽投訴電話和收取投訴郵件。在收到客戶或者外包員工投訴後，客服需在2個工作日內向其反饋調查結果，於1周內基本完成處理，並會進行回訪，瞭解其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，分析投訴的原因和整個事件的過程，提出針對性的改進建議，以提升服務質量和水平。截至2022年12月31日止年度，本集團合共收到12個固定電話投訴，沒有收到正式郵件投訴。9宗電話投訴涉及候選人不滿本集團招聘顧問所提供的服務，本集團已



環境、社會及管治報告

對候選人做出回應並加強招聘顧問溝通技巧的培訓。2宗涉及供應商不滿本集團採購系統流程，本集團已對供應商做出回應並加強與供應商在合作前對相關流程的介紹。1宗涉及外包員工對績效薪資不滿，本集團已對其做出回應並加強與外包員工溝通的培訓。本集團保持開放態度聆聽投訴，採納意見，加強溝通，致力改善服務質量。

3.4 合規運營

知識產權

知識產權是業務重要的一環。本集團遵循《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國著作權法》等知識產權相關法律法規，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。

截至2022年12月31日止年度，我們擁有40個商標、95個軟件著作權和45個域名等知識產權。

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，通過戶外廣告和新媒體、APP、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普及如廣告法禁用詞匯等法律知識。

本集團組織包括負責公關傳播、品牌策劃、商務開拓、活動執行、文案設計等在內的市場工作人員參加關於《中華人民共和國廣告法》修訂版的主題學習，通過廣告法的禁用詞、使用規範、處罰條例、實操案例分析等幾個維度進行培訓及討論。進一步加強公司內部相關負責人員對內容的理解和使用，瞭解處罰條例，防止在今後的工作中，出現違規、使用不當的廣告用語，以積極保證公司品牌價值和影響力正確輸出。

本集團通過全員培訓和使用監管等方式進一步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。2022年，為了加強股東溝通，人瑞人才對企業公眾號及投資者關係網站的進行了全面改版和升級，從公司新聞、行業洞察、產品服務、專業觀點等幾個方面展示，無論是從品牌形象，內容設計還是受眾體驗上，更直觀、更立體。



環境、社會及管治報告

為在專業人士及行業領先企業中提高品牌認知度，我們通過多元化營銷渠道增加品牌曝光率及擴大人才庫。我們持續通過在青雲網聘平台、新媒體平台發佈優質工作機會的方式，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、參與協會論壇、舉辦行業講座以及與學院及大學的合作推廣等線下宣傳方式，及在線講座、直播活動等新媒體方式進行品牌宣傳。本集團輸出的內容與其引領行業發展的創新實踐相結合，得到眾多媒體的關注和認可，2022年我們參與的市場活動達15次，直接觸達的企業數量超過10,000家，線上和線下受眾累計逾800,000人次。我們運用多種動態營銷方法，使我們的品牌持續具有強勁的市場曝光度，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，我們在營銷方面的專業性及合規性，配合口碑效應，有助於在專業人士及行業領先企業中提高品牌認知度。

3.5 保護信息安全

個人信息保護

我們格外重視數據信息安全。為構建本集團的候選人人才庫，我們會收集大量的個人資料，包括姓名、電話號碼、郵件地址以及與候選人的求職信息及偏好，如過往工作經歷、教育及其他背景信息等。本集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》，候選人的個人資料收集、存儲及使用都須獲得其授權同意，例如明確同意我們的用戶協議。投訴專線(400-179-0886)和客服電話同樣接受個人信息保護方面的投訴、意見或建議。

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。我們採取強效的內部控制措施確保數據系統的安全及保密性，設定信息安全政策及規則，組織數據安全培訓等，以維護信息安全。



消防培訓



環境、社會及管治報告

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。

數據災備

此為防止數據信息因人為破壞、不可抗力等意外因素丟失損壞，我們採取內部控制措施以確保數據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。對於公司的數據災備，我們建立嚴謹的預案和系統，以確保備份數據的完整性和準確性。此外，我們每年至少進行一次災備演練，以確保我們能夠快速有效地應對突發事件。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。在平時，我們積極開展信息安全法律培訓和宣傳，讓員工充分認識到保護信息安全的責任，引導員工積極執行企業保密制度。

本集團鼓勵內外部人員通過舉報郵箱 (compliance@renruihr.com) 等途徑對個人隱私與商業秘密的違規行為進行舉報。我們將根據事件的嚴重性，對舉報者予以精神或物質獎勵。截至2022年12月31日止年度，我們並無收到任何有關於個人隱私與商業秘密洩露的投訴。

3.6 外包員工權益

本集團的外包員工主要為綜合靈活用工僱員。我們遵守《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，為外包員工提供全面服務以保障他們的權益，增強他們的歸屬感。

招聘與解聘：我們通過創新的O2O招聘業務模式開展外包員工的招聘。我們與訪問青雲網聘App、微信公眾號及社交媒體平台的候選人溝通，使得他們成為我們組建的求職者社群的成員。根據候選人的不同求職意向，瑞聘系統會自動匹配崗位並向候選人推送招聘會信息或者面試邀請。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。

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。



環境、社會及管治報告

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、哺乳假及喪假等假期。

培訓與發展：我們的人瑞學院為外包員工提供各類線下培訓，幫助他們瞭解客戶的企業文化、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。2022年，我們對外包員工進行培訓共計492課時，參與培訓超過3,500人次，參培人次有較大下滑主要受疫情封控影響；我們針對技能培訓開展一系列訓練營等。

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、隨時查詢薪資發放及社保與公積

金繳納情況、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，有效維護自身權益。

健康與安全：我們重視外包員工的健康和安全。根據外包員工的崗位需求，我們會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。為應對新冠疫情，我們聯動市防控中心設立公司站點、保障員工安全，並在解封後第一時間，安排保潔對寢室進行衛生清理及內部消毒消殺工作，同時做好人員宣導，強調遵循疫情防控要求。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。

同時，我們在2022年4月及10月進行消防安全知識培訓及消防演習，增強外包員工消防安全意識，提高應急救援處置能力。我們持續在瑞家園系統上推廣針對外包員工健康登記打卡、家庭辦公工時登記、復工證明在線申請等功能的使用，全面保障外包員工健康。



環境、社會及管治報告

關外包員工關愛：我們切實關愛外包員工，為他們創造輕鬆和關愛的工作氛圍。2022年，我們在各地辦公室建立了活動室，在活動室內配備懶人沙發、休閒桌椅、桌上足球、沙袋等，可以使外包員工在休息期間得到充分放鬆。並且在活動室也可開展形式多樣的活動，例如在節日為外包員工發放小禮品並組織與該節日相關的一些主題活動，幫助他們舒緩壓力，提升員工的幸福感。



營口數字化運營與客服中心休閒活動室



趣味手工



端午禮包



員工活動—茶歇



環境、社會及管治報告

3.7 供應商管理

我們的供應商包括電腦設備及辦公用品及服務提供商，人力資源服務相關合作夥伴，公用事業部門，專業服務機構及其他。

我們重視供應商和業務合作夥伴的可持續發展關係，基於《人瑞集團採購及供應商管理制度》來規範供應商的評審和管理。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，我們至少每年評估供一次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。

我們通過定期與高級管理層、採購部及選定供應商討論識別供應鏈上的環境及社會風險。我們經計及所識別風險後監督及評估供應商管理程序。

供應商選取遵循公平、公正、公開的原則，確保供應商資質、服務能力滿足業務需求，採購價格遵循市場公允價格形成集中採購價格優勢，同時保護供應商的合法利益。

准入環節	採購部製定了全面的供應商審查准入標準，重點審核供應商的資質、運營合規性及質量、專業能力、財務狀況及服務連續性，並對潛在供應商的經營場所進行現場勘察。優先考慮獲得ISO 14001環境管理體系等ISO管理體系認證的供應商。
考核環節	每年或定期對供應商進行評估、篩選及日常監督，實施及完善線上供應商管理系統，以協助監督各部門的合作情況、服務質量及交付採購內容的表現反饋。
審核環節	每六個月或每年對現有供應商進行一次審核，對表現及合規能力未達到要求或未按照相關ESG承諾等約定進行運營的供應商進行除名，從而建立安全穩定的採購體系。同時對行業採購價格進行深入調查研究，以實現降本增效。



環境、社會及管治報告

截至2022年12月31日止年度，我們所有的供應商均遵循上述供應商管理程序。

同時，本集團還關注供應商在環境和企業社會責任方面的表現，包括但不限於：

- 要求各供應商簽署《社會責任承諾書》並接受監督檢查。我們期望合格的供應商能履行承諾以實現高水準的社會責任，包括：嚴禁童工及強制勞工、提供安全及健康的工作環境、保障人權等。若供應商不能承擔相應的承諾，我們將停止與該供應商的商業合作；
- 要求各供應商遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，並與其簽署《廉潔承諾書》，規範合同雙方的各項活動，避免欺詐舞弊行為發生。

2022年，採購部對本集團採購流程進行了集中管理，加強對供應商的動態檢查，控制採購風險，貫徹成本效益及環保原則。2022年共有1031家供應商，其中新增供應商546家，其中大部分位於中國內地，約5%位於海外。

我們所有供應商均為獨立第三方。截至2022年12月31日止年度，我們自五大供應商的採購金額佔我們總收益成本約為4.6%。



環境、社會及管治報告

4 心繫員工

我們始終致力於為員工提供更具競爭力的發展通道，並為員工提供安全、健康的工作場所。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及其他相關法律法規，具備完善的內部人員管理制度；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、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。

於2022年12月31日，我們總共有31,910名員工，分佈在全國多個城市工作，其中，內部員工有1,077名。年輕員工使得我們整個團隊更有活力與幹勁，員工良好的學歷背景使得我們能夠為客戶提供專業程度更高的人力資源服務。下表載列於2022年12月31日，按職能劃分的員工總數：

職能	僱員人數	佔僱員總數的百分比
內部員工		
— 管理層	4	0.0%
— 研發	48	0.2%
— 銷售及營銷	122	0.4%
— 項目管理／執行	565	1.8%
— 其他 ^(附註 1)	110	0.3%
小計	849	2.7%
綜合靈活用工員工	26,480	83.0%
總計	27,329	85.7%
上海思芮 ^(附註 2)		
— 內部員工	228	0.7%
— 綜合靈活用工員工(信息技術及數字化人才)	4,353	13.6%
總計(包括上海思芮)	31,910	100.0%

附註：

1. 其他主要包括後台支援員工，例如法律部、財務部、人力資源部及合資合作部。
2. 收購事項於2022年9月完成後，上海思芮的財務業績併入本集團財務報表。



環境、社會及管治報告

a) 內部員工僱傭管理

招聘與解聘

本集團基於《招聘流程管理規範要求》，堅持公開招聘、先內後外、平等競爭等原則，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。公司聘用的對象是符合工作崗位要求並具有發展潛力的、無任何犯罪記錄的年滿18歲以上，具有完全民事行為能力的個人。

我們通過在線發佈招聘廣告、內部轉介、校園招聘以及獵頭公司推薦等方式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。

截至2022年12月31日止年度，本集團並不知悉且並未收到員工或監管機構表明本集團涉及僱傭童工或強制勞工的任何指示或投訴。倘有發現童工或強制勞工，本集團將立即終止僱傭合約並進行包括調查及整改等後續行動。

我們為每名新入職的員工發放《企業文化手冊》和《新人攻略》，分享公司文化、入職流程和員工培訓等相關信息。在企業微信的瑞學堂平台上，新員工可以隨時隨地學習公司基本業務、產品介紹以及規則制度，進行管理培訓。幫助員工更好的融入新的環境。



環境、社會及管治報告

截至 2022 年 12 月 31 日止年度，本集團共有 1,077 名員工，均為全職員工。

類別		僱員人數	平均月度 僱員流失率 ¹
按性別劃分	男性	328	7.2%
	女性	749	5.8%
按年齡組別劃分	≤25 歲	135	6.8%
	26-35 歲	771	6.4%
	36-45 歲	154	5.0%
	>45 歲	17	2.4%
按地區劃分	上海	340	5.3%
	成都	135	5.1%
	廣州	106	4.4%
	北京	105	6.3%
	武漢	78	4.9%
	瀋陽	53	6.1%
	蘇州	50	10.2%
	深圳	48	3.4%
	南京	29	5.5%
	大連	26	4.5%
	天津	16	2.4%
	西安	16	16.8%
	重慶	12	8.0%
	常州	11	2.4%
	杭州	11	7.3%
	其他	41	8.5%

1 月度僱員流失率 = 當月離職人數 / (月初人數 + 當月入職人數) * 100%



環境、社會及管治報告

薪酬福利與績效考核

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，並按時發放薪酬、繳納社會保險和住房公積金。我們的薪酬政策根據僱員個人的表現而制定，並定期審閱，旨在吸引和留住人才，激勵員工充分發揮潛能。

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。

集團對各個部門的員工均有一整套完善的績效考核制度。為了進一步促進團隊之間相互協作，充分調動市場資源，保證高效能、高標準的完成績效考核目標，對達到目標的團隊或個人按照有關辦法予以獎勵和激勵。

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。

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。

2022年本集團持續使用分布式家庭坐席系統解決殘疾員工上崗培訓和工作管理問題，進一步為殘疾人提供多樣性的工作崗位，為殘疾員工創造居家辦公的工作機會。於2022年12月31日，本公司共聘用27名殘疾員工，其中男性員工11人，女性員工16人。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。通過為殘疾人創造就業機會，我們幫助他們建立自信心以及幫助他們融入社會，實現自我價值。



環境、社會及管治報告

人才培養

本集團高度關注員工個人能力的發展，結合員工個人的職業發展需求和企業實際情況，為不同崗位的員工提供職業發展通道。例如：針對綜合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，幫助員工實現合理的個人職業發展通道規劃。

每個員工通過努力工作，以及在工作中得到能力提升，都可能獲得職務或任職資格的晉升。人瑞設定三大職業發展通道，秉承分類考核、自願選擇、自動入位的原則。

- 一 幹部類：擁有管理職位、管理職責、管理權限，承擔組織發展、業績責任的領導者或管理者。
- 一 專家類：貢獻知識和技術，追求知識與經驗的深度，成為專業領域、職能領域專家者。
- 一 職員類：專注業務與職能任務，從事常規類、例常性工作。

本集團鼓勵員工努力工作並提升自己的能力水平，在上級職位出現空缺或員工個人能力獲得較大提升時，公司考慮員工的發展意願，結合員工本人能力特點和公司對人才的需求狀況，幫助員工規劃個人發展方向。



環境、社會及管治報告

為幫助各級別員工提升技能，跟上市場的變化及行業發展的步伐，本集團為總經理、總監、經理、主管和普通員工提供各類培訓，涵蓋：企業文化、業務知識、管理知識。我們持續擴大內部培訓講師隊伍，同時也聘請外部專業講師，幫助員工提升工作和績效並實現知識共享，夯實員工的崗位專業知識、業務基礎和技能水平，推動公司與員工共同發展。

對不同的部門之間，考慮到員工的不同發展意願，我們也提供跨部門拓展的平台和機會，鼓勵及支持員工通過競聘、調崗等渠道拓展職業發展通道。我們將發展機會開放給每一位員工，不定期開展內部競聘活動，如「尋將」競聘計劃。員工本人可以根據自身特點與崗位的要求，提出自己的選擇期望和要求，繼而重新接受公司的遴選和任用。

2022年，為幫助公司員工能夠更全面更直接地瞭解業務，我們打造「瑞享」互動學習平台。針對IT招聘及高級人才招聘顧問組織了「礪兵行動」，開展專業賦能培訓；針對各區域中級管理者開展有效溝通賦能培訓；針對數字人才新入職KA組織了「領航計劃」培訓項目；針對銷售全員推出「了不起的案例」將優秀項目經驗進行傳播學習。

本集團於2022年開展的各類培訓，採用多樣化的課程，集中提升內部員工的專業服務能力，幫助年輕員工快速成長，為本集團做好優秀人才的儲備。

培訓時間	培訓主題	活動內容	參與者類型
2022年5月-12月	「礪兵行動」培訓	IT基礎知識、專業技能、案例分享課程培訓，提升顧問的招聘綜合能力	IT人才招聘及高級人才招聘顧問全員
2022年11月24-25日	2022「領航計劃」	優秀銷售精英培養	數字人才新入職銷售員工
2022年9月-11月	企業文化直播活動	企業文化分享，瞭解組織變革時期業務模式	公司全員
2022年各月	新員工入職培訓	促進新員工更快更全面地瞭解公司的發展戰略與文化，深入學習相關管理制度，以更好地適應本職工作，認可並快速融入公司	新入職員工
2022年7月-10月	職場溝通課《有效溝通》	為中級管理者開展有效溝通賦能培訓，提升管理及溝通技能。	中級管理者
2022年1月-9月	了不起的案例	通過優秀案例的分享，將成功的項目經驗進行傳播學習	銷售全員



環境、社會及管治報告

專題：「礪兵行動」培訓

2022年5月起，本集團針對IT招聘及高級人才招聘顧問開展「礪兵行動」專業賦能培訓，該培訓項目歷時8個月，共開展17期培訓課程，通過IT基礎知識、專業技能、案例分享三部分課程內容培訓，提升了顧問的招聘綜合能力。總計150人參與培訓。



「礪兵行動」培訓現場



環境、社會及管治報告

專題：企業文化直播活動

為幫助公司員工能夠更全面更直接地瞭解業務，深度參與並完成第二增長曲線的突破，我們通過「瑞享」平台，採用線上線下相結合的方式，線下夥伴可以在現場參與，異地的夥伴可以通過直播參與互動，能夠真正實現地域限制的突破。該直播活動也是邀請各個業務單元嘉賓就各類大家關心關注話題開講。通過嘉賓們深入剖析，讓大家更深刻領會二次創業的精神，也更充分理解組織變革時期的業務模式。



企業文化直播活動現場



環境、社會及管治報告

2022年，我們發揮自身系統研發的優勢，完善了「瑞享」在線學習平台和企業知識庫，為員工提供人力資源專業服務、銷售及管理知識等多種在線課程，滿足員工的各類學習需求。通過嵌入在企業微信之中的「瑞享」平台，員工可以靈活便捷地參加在線學習，並隨時鞏固所學知識與技能。2022年，我們在「瑞享」平台上共提供學習課程共計403節課，其中學習視頻341個，學習文檔62個，全體員工累計學習次數達12,958人次，人均學習15節課。

此外，我們還在「瑞享」平台上創造了更多、更新的內容，不僅包括了業務、制度的培訓分享，還承載了員工關懷、各類通知等功能。



「瑞享」在線學習平台

截至2022年12月31日止年度，本集團按性別、僱傭類型劃分的受訓僱員百分比和每名僱員完成受訓的平均時間如下表所示：

類別		每名僱員完成 受訓的平均時數 (小時／僱員)	
		受訓僱員 百分比	
按性別劃分	男性	100%	27.5
	女性	100%	28.0
按僱員類型劃分	總經理級	100%	14.2
	總監級	100%	18.7
	經理級	100%	25.6
	主管級	100%	28.8
	普通員工	100%	31.0



環境、社會及管治報告

b) 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，以備員工出現身體不適時之需。

本集團所開展的業務雖然影響員工健康的風險係數非常低，但本集團依然堅持採取各種措施來提高員工身心健康，例如：

- 員工享有法律規定的帶薪病假。
- 每天在全國辦公室推廣做早操，以此緩解員工頸椎、腰椎、背部疲勞酸痛等問題，便於他們有更好的活力開展工作。
- 在辦公場所繼續進行每日清潔、通風、消毒，堅持做好辦公環境的防護工作。
- 高溫季節，做好高溫防控措施，備好降暑藥品。
- 嚴格遵守《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，積極配合物業開展消防演習、消防聯動測試等消防安全活動。

自2020年起至2022年各年度，並無發生因工作而死亡的個案。截至2022年12月31日止年度，我們有一名內部員工因工傷而損失工作日數180天。

為了更好的響應防疫政策，本集團為員工配備了口罩、消毒水、手套、酒精棉片和酒精洗手液等各類防疫物資，為員工提供防護，阻斷疫情傳播。本集團各分子公司嚴格遵守各地相關要求，對每日早上來公司上班的員工測量體溫或者提供居家辦公的途徑。



環境、社會及管治報告

c) 關愛僱員

本集團在 2022 年通過組織各種豐富多彩的活動，包括：唱司歌、生日會、節慶活動、戶外拓展，以此豐富員工的業餘生活，讓員工感受到公司的關懷，增強了企業的凝聚力和向心力。



年會活動



「三八」女神節獻花

全體員工每天早晨一起唱司歌是本集團的慣例。在唱司歌之前，我們為員工提供展示自我的舞台，讓他們分享工作經驗，以此增進各部門的員工之間相互瞭解，也培養員工樂於分享的好習慣，從而讓團隊更加有凝聚力。

為適應本集團的快速發展，加強本集團整體的執行能力，培育出鐵軍團隊。因此，我們需要不斷發展和培養出一批又一批的優秀人才。本集團每年舉辦奮鬥者評選活動，對事業部和各子公司及分支機構內優秀的員工進行表彰，頒發榮譽證書和金質獎章，以表彰他們對企業發展中所做的貢獻。此外，從 2020 年起，本集團還對司齡達到 3 年、5 年、8 年的內部員工發放紀念獎章，感謝他們在為本集團工作期間的貢獻。



環境、社會及管治報告

d) 反腐倡廉

相關制度

本集團嚴格遵守包括《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》，要求員工在工作中堅持公平、公正的原則，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，保障本集團健康有序發展，營造高效、廉潔、誠信的工作氛圍。

監督機制

我們已設立多種舉報途徑用於接收員工違法違紀行為的投訴舉報，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。

舉報電話 021-61471722

舉報郵箱 complaint@renruihr.com

人力資源部、採購部負責組織相關部門的人員對舉報案件進行調查和落實，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，我們對舉報人信息、通話及郵箱內容一律保密，保護舉報人的人身安全。截至2022年12月31日止年度，未發生對本集團或我們的僱員提出的貪污訴訟案件。

倡導手段

我們每年兩次以舉辦培訓講座及發放培訓材料的形式為董事及僱員提供反貪培訓，例如組織董事學習香港廉政公署寄送的《上市公司商業道德培訓材料》，以及《董事誠信實務指南》、《上市公司防貪系統實務指南》，告知各位董事根據《環境、社會及管治報告指引》上市公司須在其《環境、社會及管治報告》披露反貪污政策的責任。



環境、社會及管治報告

5. 回報社會

專業知識分享

作為國內人力資源服務行業的領軍企業，本集團自成立起即致力於推動靈活用工行業的快速發展，已出版了《靈活用工——人才為我所有到為我所用》和《經營者思維——贏在戰略人力資源管理》兩本人力資源方面的專業書籍，並連續三年發佈《中國靈活用工發展報告》引導中國企業在人力資源管理方面的創新。

本集團持續參加或舉辦行業峰會、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，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，實現靈活用工降本增效的效果。



張建國先生在 GTLC 全球技術
領導力峰會發表演講



張建國先生在 2022 中國企業數字化
轉型高峰論壇上發表演講



環境、社會及管治報告

社區關懷

2022年8月，本集團向瀘州後山鎮人民政府捐贈了60台電腦和60套辦公桌椅，支持鄉村振興及發展。本集團亦積極響應上海市靜安區舉辦的「重振經濟，匯聚人才，穩定就業—人力資源服務驅動未來發展新平台啟動暨靜安區人力資源服務業重點專案簽約活動」，助力人力資源服務產業在數位化時代驅動轉型，賦能企業提質增效，引領新賽道。



人瑞人才等8家單位共同助力上海靜安打造人力資源服務驅動未來發展新平台