



環境、社會及 管治報告

環境、社會及管治報告

關於本報告

本集團根據上市規則附錄C2之《環境、社會及管治報告守則》要求，編製本《環境、社會及管治報告》(簡稱「**2024年ESG報告**」)，載列2024年本集團在環境、社會及管治(ESG)方面的表現。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2024年1月1日至2024年12月31日的報告期，本集團已遵守《環境、社會及管治報告守則》所載的「不遵守就解釋」條文。本報告經管理層核實並由董事會審閱及批准。

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2024年1月1日至2024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、社會及管治報告守則》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，遵守守則的相關匯報原則：

- 「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2023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可持續發展概覽

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人力資源綜合服務提供商」為企業願景，以「通過對勞動力市場的有效配置和資源管理使人才價值得到充分實現」為使命，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，並將「以客戶為中心，以效果為導向」的價值準則融入企業活動的全過程。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，持續且正向地為用戶、行業和社會創造價值。

本集團於《企業文化大綱》詳述公司的願景、使命、價值觀的豐富內涵，樹立人瑞的價值導向，成為引領公司未來發展的總章程，也是公司處理內外部重要關係的最高準則。我們始終堅信，文化給人以精神力量。建設企業文化，對內可以激勵和凝聚人瑞的幹部員工隊伍，對外可以說明人瑞的文化追求，最終目的是服務客戶、創造社會價值。

環境、社會及管治報告

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。

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，本集團於報告期內持續實施戰略升級，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。隨著2024年本集團在海外業務拓展的蓬勃發展，綠色理念以及可持續發展的核心理念及其運用便凸顯的尤為關鍵。在助力企業出海的过程中，人瑞積極履行社會責任等可持續發展舉措，進一步促進可持續發展目標的達成。

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。

董事會：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管治表現及目標達成進度，識別、評估並管理重要的ESG相關事宜，並定期監管及審批年度環境、社會及管治報告。

ESG指導團隊：高階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，倘若發現任何可能對本集團利益造成威脅的重大ESG風險事項，迅速向董事會匯報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。

ESG工作團隊：由集團內控審計部牽頭負責，協同包括財務部門、法務部門、人力資源部門、經營管理部門、技術開發部門、採購部門、市場部門等多個核心職能部門共同落實由ESG指導團隊制定的ESG發展框架與戰略實施過程。我們指定專人負責開展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。同時，我們亦定期討論並優化ESG框架及政策與實際業務經營場景的融合程度，確保當中的內容切合及適用於自身業務發展。

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。董事會會定期檢討ESG相關表現並評估訂立ESG相關目標的必要性。

環境、社會及管治報告

1.4 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、投訴郵箱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 • 年度報告 • 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 • 員工內部訪談
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	• 與HR或與駐場團隊的溝通 • 系統公共平台 • 年會、日常會議等 • 外包員工活動 • 外包員工訪談

環境、社會及管治報告

利益相關方	期望與要求	溝通方式
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

1.5 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。截至2024年12月31日止年度，我們獲得以下榮譽：

2024年4月

- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲HRoot頒發的「2023年度最佳人力資源服務機構100強」

2024年8月

- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲HRflag頒發的「2024年度最佳人力資源綜合服務供應商」

2024年9月

- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲智享會頒發的「2024智享會人力資源供應商價值大獎」
- 人瑞人才科技集團有限公司獲評CIFS 2024第五屆中國銀行數智峰會「2024年度數字人力資源解決方案卓越案例獎」
- 遼寧人瑞企業服務外包有限責任公司榮獲「2024年度十佳服務外包機構－運營管理獎」

2024年10月

- 遼寧人瑞企業服務外包有限責任公司榮獲2024第二十屆金耳嚦杯數字服務與運營標杆評選「卓越外包年度10強」

2024年11月

- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲第15屆人博會頒發的「2024大中華區卓越人力資源服務品牌」稱號
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲「MeetHR2023-2024年度人力資源行業優秀品牌服務商」

2024年12月

- 人瑞人才科技集團有限公司在HRflag發起的新旗獎創新競賽中榮膺「2025最佳解決方案大獎」
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲智通財經評選「最具價值社會服務公司」
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲上海市人力資源和社會保障局頒發的「上海市優秀人力資源服務機構」
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲第一資源頒發的「2024人力資源先鋒服務機構」
- 人瑞人才科技集團有限公司榮獲廣東省人才開發與管理研究會頒發的「華南區人力資源服務創新獎」

環境、社會及管治報告



本集團為多個協會會員，並與很多協會保持關係，促進行業發展，包括以下各方：

- 中國電子商會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會
- 北京市青年人力資源服務商會
- 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
- 廣東省連鎖經營協會
- 廣東省人才開發與管理研究會
- 中國連鎖經營協會

本集團提供符合中國及全球公認標準的服務，已獲得以下證書：

- CMMI 5級國際評估認證－開發能力成熟度模型集成
- CMMI 3級國際評估認證－開發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
- ITSS－信息技術服務標準符合性證書
- TMMi 3級國際評估認證－測試成熟度模型集成
- ISO 22301－業務連續性管理體系
- 符合 GB/T33530-2017 人力資源外包服務規範的五星級人力資源外包服務
- 符合 GB/T39604-2020《社會責任管理體系要求及使用指南》標準
- AAA級重質量守信用企業

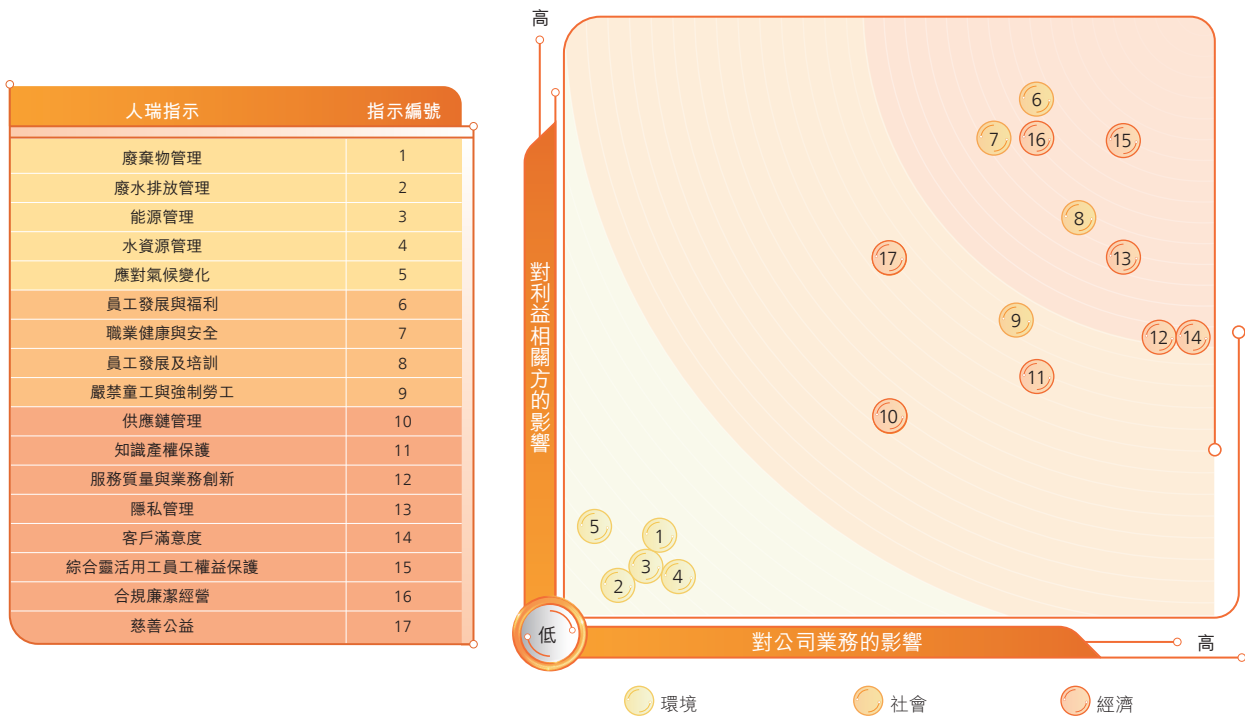
環境、社會及管治報告

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。2024 年，ESG 工作小組按照以下步驟開展實質性評估：

- Ø **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；
- Ø **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
- Ø **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 2024 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。



2. 環境層面

2.1 排放

本集團一直致力於節能減排運營活動。作為以技術驅動人力資源服務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，採取多種節能、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。

廢棄排放

報告期內，本集團的所有業務均在各地辦公室職場內進行，因此沒有產生大量的廢棄排放，如氮氧化物（「NO_x」）、硫氧化物（「SO_x」）和可吸入懸浮粒子（「PM」）。

溫室氣體排放與減排方法

報告期內，基於本集團的運營特性，主要排放物為溫室氣體（GHG）排放，主要來自外購購電的間接排放。

報告期內，本集團沒擁有任何車輛，即沒有使用燃燒燃料的機械。空調設備由各辦公職場所在大樓的物業管理公司進行統一管理，集團沒有燃燒燃料作為能源，因此沒有產生任何直接排放。本集團鼓勵僱員綠色出行，特別提倡使用公共交通工具。為了支持該項舉措，本集團所有職場都特意選取在交通方便、四通八達的交通樞紐地區，確保職場距離最近交通樞紐的步行時間在 10 分鐘之內，以減少使用私人車輛代步。

截至 2024 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 13 處主要辦公場所，具體數據情況如下：

	2024 年	2023 年
排放物¹		
溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量） ²	414.62	429.8
能源間接溫室氣體排放（範疇二）（噸二氧化碳當量）	414.62	429.8
人均溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量／員工）	0.52	0.55
資源使用		
能源消耗總量（兆瓦時） ⁵	567.2	662.2
間接能源消耗總量（兆瓦時）	567.2	662.2
其中：外購電力（兆瓦時）	567.2	662.2
人均能源消耗總量（兆瓦時／員工） ⁷	0.58	0.84
用水量（噸） ⁶	322.1	273.3
人均用水量（噸／員工） ⁷	0.33	0.35

環境、社會及管治報告

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）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；
- 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、廢墨水匣等，均由列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；
- 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。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；
- 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。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；
- 6、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；
- 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，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）及關鍵績效指標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）在本ESG報告中不作披露。

有害廢棄物

報告期內，本集團的廢棄物主要包括少量廢硒鼓、廢墨水匣及其他電子廢棄物。此類廢棄物會與一般廢棄物分離，並採取針對性的、合理的、環保的方式進行處理。

打印機墨盒會與供應商建立良好順暢的合作關係，確保有毒廢棄物品可以通過有資質的供應商渠道進行妥善處理。廢舊電池等有害廢棄物通過指定垃圾桶進行回收，確保有毒有害物品可以在固定地點得到妥善處理。

儘管本集團只產生了少量有害廢棄物，但仍以盡量減少有害廢棄物為不變的長期目標。為了實現這一目標，本集團採取了多項舉措以達到此目標。包括但不限於減少電子設備的直接購買，在全國各職場範圍內採取設備租賃的方式進行辦公，提倡在各職場範圍內充分的進行電子設備利舊行動，並同時與電子設備供應商結成良好的合作模式，必要時當固定資產需要報廢時採取綠色環保的方式進行妥善回收；同時提供並充分實施無紙化辦公，如優先使用電子印章、電子文檔、電子簽名以及提供雙面影印，空白頁多次利用，以延長電子設備的使用壽命和打印機墨盒的使用週期。

環境、社會及管治報告

無害廢棄物

報告期內，本集團產生的無害廢棄物包括日常辦公廢棄物，例如廢紙、一次性辦公用品或容器、紙箱、工牌等，以及其他日常廢棄物，例如食物殘渣與食物相關廢棄物等。

本集團根據各地職場所在城市的環保要求，對於食物殘渣與食物相關廢棄物嚴格遵從垃圾分類原則，例如上海。在集團範圍內從電子印章、電子文檔、電子簽名等全方位推崇無紙化辦公，鼓勵員工自帶便當與水杯，以減少使用一次性辦公物品，並準備陶瓷杯招待參加重要會議的外來貴賓。持續貫徹全國各職場紙箱利舊的倡議，以及倡導工牌重複利用。



推廣使用陶瓷杯



垃圾分類



循環使用儲物紙箱

2.2 綠色辦公

我們制定《人瑞集團6S辦公管理制度》，通過整理、整頓、清掃、清潔、素養、安全的六個步驟，宣導員工建立整潔、有序、高效的辦公環境。我們成立由部門負責人、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。同時，我們還積極開展6S知識培訓和宣傳，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。

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。為貫徹節約資源、綠色辦公的理念，我們對全國各辦公室的辦公桌椅進行統一、標準化要求，此舉便於我們將搬遷的辦公室舊桌椅直接複用其他辦公室，減少資源浪費。報告期內，本集團在蘇州的辦公室於2024年進行了搬遷，搬遷過程中使用的包裝紙箱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。

環境、社會及管治報告

2.3 環保宣傳

我們持續向全體員工貫宣環保理念，合理使用能源，如：

- ❖ 在每個會議室都張貼了使用說明，要求會議結束後關閉視頻會議系統、電燈及空調，恢復桌椅位置擺放，清理垃圾及個人物品；
- ❖ 安排上海、武漢等職場與工作日午休期間熄燈，在做到節電的同時方便員工休息；
- ❖ 宣導無紙化辦公，升級公司打印機系統，員工在發起文檔影印的線上需求後，需在打印機處進行二次刷卡確認，以避免錯誤的打印指令造成紙張浪費及提高資料安全性、保密性；
- ❖ 宣導及使用線上化，業務場景中優先使用電子章與電子合同，積極的將二者運用在本報告期內的業務合同以及行政人事文件簽署過程中，以進一步減少紙張的耗損；
- ❖ 綠植區域覆蓋員工工位、辦公區、會議室、公共區域；
- ❖ 確保職場茶水間的淨水器符合安全環保性能。



印表機二次刷卡確認



綠植覆蓋



節能提示標語

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》、《中外合資人才仲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》、《互聯網資訊服務管理辦法》、《移動互聯網應用程式資訊服務管理規定》、《網絡安全審查辦法(試行)》、《中華人民共和國個人資訊保護法》等與互聯網服務及資訊安全審查相關法規，合法有序地開展人力資源服務，為客戶的用工創造價值，為客戶提升優質的服務，力爭成為客戶可信賴的夥伴。

於2024年12月31日，我們已經開設100多家子公司及分支機構，業務覆蓋中國超過300個城市及全球12個國家和地區。我們可以響應客戶在全球範圍內多個城市的用工需求：(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，滿足客戶業務及發展需求；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、領先的創新能力獲得了來自上海市人力資源和社會保障局、第一資源、人博會以及智享會等多家權威機構授予的共計13項榮譽獎項，詳情請見1.5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。作為領先的一體化

環境、社會及管治報告

人力資源服務及數字技術解決方案提供商，本集團正引領著「管理+技術」深度融合的全方位數字化轉型浪潮。作為數字化轉型的核心驅動力，數智化業務管理平台深入融合人工智能、大數據分析以及雲計算技術，不斷提高治理的精細化程度，對業務全流程服務做了全面數智化升級。我們的全面一體化人力資源生態系統包括管理看板、業財管理系統、管理工作台以及瑞馳系統等，實現從需求管理、服務目標管理、客戶管理和結算管理四個關鍵環節閉環管理業務流程，打破信息壁壘，實現可持續經營。

我們的全面一體化人力資源生態系統包括瑞聘系統、瑞家園平台、瑞雲管理系統、瑞智管理系統、瑞搏管理系統、員工端平台、合同管理一體化系統及2024年開發的瑞人才小程序與瑞馳管理系統等，旨在通過小程序的便捷設計幫助員工養成良好的自我行為管理意識、規範自我行為、優化日常習慣，使之成為個人成長的有力工具，也是公司內部內容共享的高效平台。基於集團在出海業務領域的戰略部署，瑞馳管理系統的開發能夠幫助企業高效招募全球範圍內的優秀人才，實現企業可以在全球範圍內進行招聘的需求。

這些系統與平台在為客戶提供高效的綜合人力資源服務上發揮著重要作用，將服務關鍵環節，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，集成於一體化生態系統進行自動化處理，減少人工操作，提高招聘速度和質量；同時，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也是互通的，藉以此提高招聘效率和外包員工管理能力，使我們能夠為客戶提供更好的招聘和服務。

不僅如此，我們於2024年對一體化人力資源生態系統的功能持續進行迭代升級，增加了運營數據看板，加強服務流程各環節的管理可視化，便於管理層通過實時的業務數及時發現管理過程中的問題，提升管理的效率；從對貿易應收款項、合同資產及應收票據的事前分析預警、事中跟蹤解決、事後分析複盤，全面進行風險管控，推動貿易應收款項加快回收。

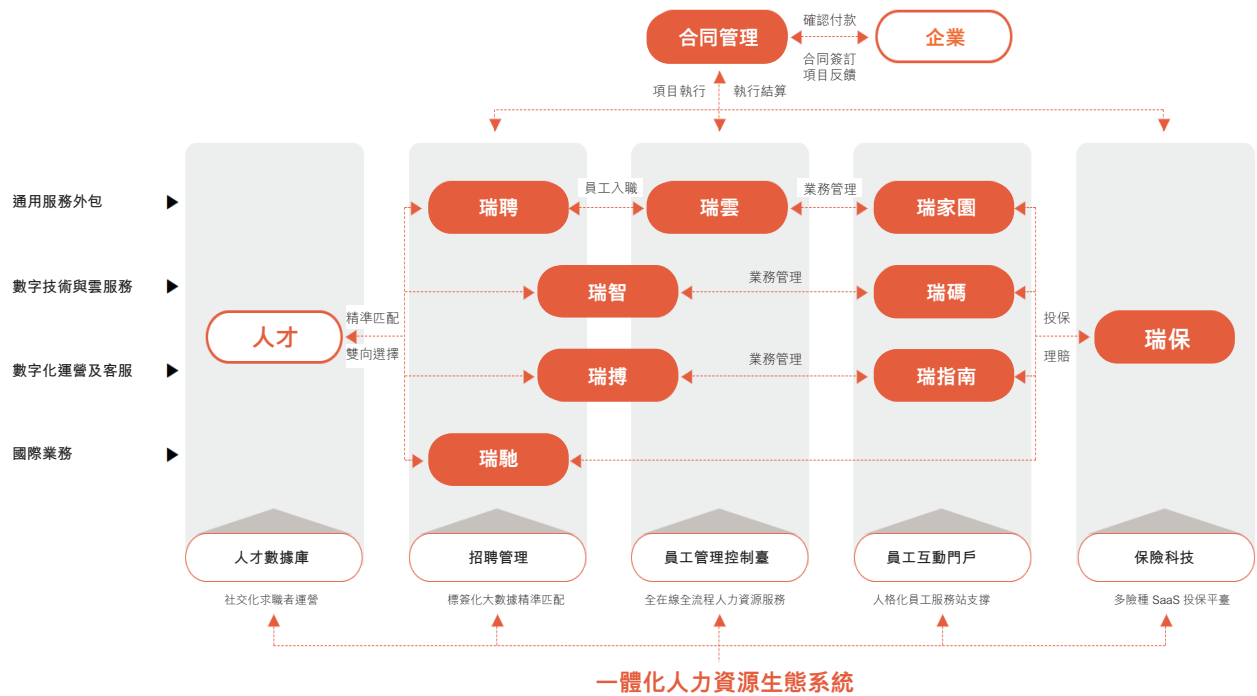
本集團一直以來堅持「以技術驅動人力資源服務」的服務理念，通過技術的研發與投入持續提升核心競爭力，鞏固行業領導地位。截至2024年12月31日止年度，我們在信息系統研發方面投入約人民幣60.5百萬元，較截至2023年12月31日止年度的約人民幣58.2百萬元有所增加。我們持續增加對系統研發投入，進一步保障我們現有的系統與平台不斷迭代與升級，優化業務的運營效率；並且每年都根據業務需要開發新的系統並納入我們的一體化人力資源生態系統群體之中，以支持業務發展、滿足客戶的服務要求。

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。通過系統實現勞動力供需的快速、精準匹配，著力提升勞動力市場資源配置的有效性。同時，通過打造系統化、標準化的管理體系，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。

環境、社會及管治報告

未來本集團在資訊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。



服務增值

作為中國人力資源行業權威性、專業性、綜合性的研究品牌，本集團的人才研究院關注人力行業前沿、創新和具有重大影響力的實踐研究，致力於解決最具挑戰性、尚未被充分解決的企業關鍵問題，全面促進行業的創新與發展。以獨特的國際視野，強大的研究實力，依託逐步構建的全球化專業的人力資源服務能力，致力於解決人力資源管理實踐中的難題，推動中國人力資源行業的創新與發展，打造中國領先的全球人力資源知識與信息的共享平台。

報告期內，集團研究院共通過 5 個研究項目，幫助本集團在服務能力方面升級和變革，關注不同行業的市場需求和變化，為業務開拓提供前瞻的方向；也為人力資源行業的發展和變革、管理者對企業的管理以及用戶的職業成長發展賦能。

環境、社會及管治報告

服務管控

我們在服務過程中不斷積累經驗、改善服務流程，通過總結成功的服務經驗，在項目執行的各關鍵環節制定服務標準化流程，並協助客戶降低僱傭風險，讓優秀的服務能力有跡可循；同時，我們不斷優化項目管理和執行團隊人員的培訓發展和績效考核，使執行團隊人員具備專業的服務能力和積極的服務態度。

以綜合靈活用工項目為例，我們不斷迭代業務模式，一方面通過提升人才庫的利用效率、構建精準快速的招聘能力、優化風險管理，另一方面聚焦項目管理的標準化建設，通過不斷迭代工作台功能進而建立起具有市場競爭力的招聘與服務能力，構建核心競爭壁壘，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，並對員工流失率進行有效管控。同時我們制定並嚴格遵守《勞動關係風險管控管理辦法》，以降低用工與輿情風險事件發生的概率，提升整個項目的經營管理質量。

業績增長是本集團持續發展的根本。報告期內，我們繼續錨定推進業務戰略升級，制定2024年度的《數字人才業務招聘管理辦法及激勵的說明》、《數字化人才用戶增長激勵方案》及《數字人才業務外包在崗淨增特別激勵》等一系列激勵政策，推動項目組成員快速地為客戶招聘數字人才用工僱員，同時降低僱員流失率。我們還在公司內部推出激勵競賽，旨在推動公司經營不同產品的事業群齊頭並進，共同發展。針對通用服務外包體系，我們於季度舉行《突破創新》評比活動，促進所有同事對於困難問題的突破，以及使用新的技術提升工作效率；同時亦舉行《案例大賽》用來分享特殊案例的處理方法，提升服務和應對風險管理能力。針對數字技術與云服務的服務團隊，我們於季度啟動「守正出奇」、「王牌戰隊」與「慧眼伯樂風雲榜」等多樣化的系列激勵競賽，圍繞重點行業、重點客戶，通過將PDCA（計劃、實施、檢查和處理）循環管理方法落實在項目管理之中，提升團隊整體服務能力，提高客戶滿意度。



「守正出奇」系列激勵競賽



「王牌戰隊」系列激勵競賽

環境、社會及管治報告

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。我們長期為客戶提供專業的優質服務。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，我們通過不斷優化內部員工的績效考核指標與服務標準，從而不斷提升我們的綜合靈活用工和專業招聘服務的服務質量。報告期內，本集團內部保持月度、季度、半年度、年度的項目總結，從招聘效率、業務規範、團隊穩定性、人員管理、工作創新以及客戶綜合評分等多維度復盤服務內容，以提升交付質量，提高客戶滿意度。我們於 2024 年度內對約五十家客戶進行滿意度調查，調研內容涉及服務團隊的專業性、響應度、有形度、同理度等多個方面，滿意度整體得分不低於 93 分，相較於 2023 年度整體得分 90 分有一定漲幅，旨通過開展客戶服務的外部 and 內部調研得以更全面地瞭解業務運營過程中的問題，不斷提升我們的綜合靈活用工和專業招聘服務的質量。

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

本集團重視每一位客戶和外包員工的反饋和意見，專門設置投訴專線(400-175-0886)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。同時，我們從項目層面及非項目層面持續與客戶保持例行和不定期的日常溝通，確保對每位客戶及外包員工的訴求進行及時響應並有效處理。

環境、社會及管治報告

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準。截至2024年12月31日止年度，本集團合共收到5個固定電話投訴，沒有收到正式郵件投訴。1宗電話投訴涉及網路欺詐，4宗涉及外包員工服務，本集團均已妥善解決。本集團保持開放、包容的態度，聆聽投訴、採納意見、解決問題、加強溝通，致力改善服務質量，提升服務滿意度。

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》、《中華人民共和國著作權法》及《中華人民共和國專利法》等知識產權相關法律法規，據此制定相關工作流程和規範，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、軟件及功能變數名稱等知識產權。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2024年12月31日止年度，我們擁有82個商標、267個軟件著作權和13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》和《人瑞人才品牌使用指引》等內部文件，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。

環境、社會及管治報告

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。為了保持與股東的有效溝通，我們遵循「及時、透明」原則，持續對企業公眾號及投資者關係網站的信息進行更新，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。

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，2024年我們參與的市場活動達22場，其中以IT主題或IT負責人為主的活動2場，以HR為主題的活動16場；直接觸達的目標客戶數量超過6,000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。

環境、社會及管治報告

3.5 信息安全保護

個人信息保護

我們格外重視數據信息安全，且始終視其為本集團最為關注的議題之一。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《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》及《中華人民共和國個人資訊保護法》，持續優化適用於所有相關業務綫／子公司的信息安全、網絡安全與隱私保護的制度流程，提升全員信息風險安全意識。投訴專線(400-175-0886)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。

本集團在處理企業客戶經營信息和候選人個人信息的全生命週期中，其涵蓋採集、傳輸、儲存、使用、共享、銷毀等各個環節，遵循合法、合規、正當、最小必要原則，從數據信息的完整性、保密性、可用性等方面進行了規範管理。若發現員工違反內部管理制度的行為，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。

報告期內，本集團未發生因違反個人數據及隱私保護相關法律法規而受到監管機構處罰的事件；未發生重大信息安全洩露事件；未發生重大網絡安全事件。

數據安全

本集團基於「統籌規劃、統一策略、分級建設」的原則，從戰略、治理、運營三個方面，構建一體化數據安全保障體系，嚴格秉持數據安全管理體系思維，遵循《人瑞人才數據安全管理制度》、《數據分類分級管理辦法》、《數據全生命週期安全管理辦法》及《信息化管理及數據安全控制規範》等內部管理制度，將數據安全能力貫穿於運營的各領域和全過程，實現數據安全可管、可控、可溯、可視。

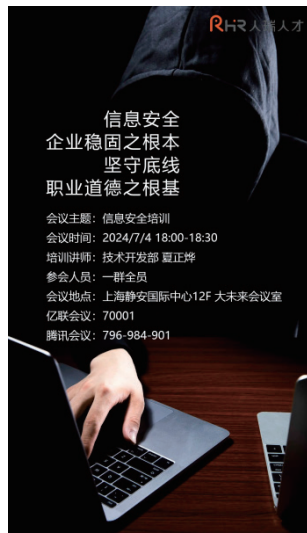
環境、社會及管治報告

數據安全體系由數據安全戰略、數據安全治理、數據安全運營三部分組織。首先，數據安全戰略應以公司的發展戰略為指引，以法律法規、政策規範為准繩，制定數據安全整體規劃；進而在機構人員配置、人員能力方面，通過建立適當的數據安全管理、運營團隊，持續提升人員安全意識和數據安全管理技能。其次，數據安全治理包括組織架構、制度體系和人員能力三個方面，由數據安全組織落實數據安全管理責任，確保數據安全相關工作的開展與落實，並組織、監督與實施數據全生命週期管理要求；同時組織員工進行信息安全培訓，加強員工處理信息的安全意識和安全能力。最後，我們根據數據級別採取相應的管理措施和技術手段對數據採集、傳輸、儲存、使用、共享及銷毀等環節進行有針對性的保護，進而採取嚴格的管控措施。

數據災備

為防止數據資訊因人為破壞、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機房、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及每季度一次數據恢復性測試，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，我們積極開展資訊安全法律培訓和宣傳，讓員工充分認識到保護資訊安全的責任，引導員工積極執行企業保密制度。

信息安全 培訓



環境、社會及管治報告

在事前預防環節，集團注重數據安全培訓與教育、風險評估與策略制定、訪問控制與權限管理、數據備份與恢復規劃、安全設備與技術措施部署；在事中應對環節，一旦發生數據安全事件，數據安全治理團隊按照應急預案迅速集結，啟動恢復流程以減少業務中斷的影響；在事後復盤環節，團隊將對事件進行全面的復盤和分析，通過不斷提高數據安全治理的水平以增強應對突發事件的整體防禦能力。

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2024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 供應商管理

我們的供應商包括電腦設備、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。我們重視建立供應商和業務合作夥伴的生態合作及可持續發展關係，基於《人瑞集團採購及供應商管理制度》，對於採購需求，我們對需求的合理性和必要性進行審核，並組織供應商尋源工作；在准入環節中，我們組織多個部門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，我們至少每年評估一次供應商的表現以確保其服務品質、響應效率持續符合業務需要；對於表現未達標準的供應商，本集團會停止與他們合作。

本集團致力於與上下游企業共同踐行環境保護、節能減排等社會責任，著力打造綠色供應鏈。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。

環境、社會及管治報告

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。

需求評估環節	採購部和需求部門首先對採購需求的合理性和必要性進行審核，並組織供應商尋源工作。
--------	---

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。
------	--

截至2024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式。

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。

2024年，採購部對本集團採購流程持續進行了集中管理，加強對供應商的審核和動態檢查，控制採購風險，貫徹成本效益及環保原則。2024年共有792家供應商，其中新增供應商584家，其中大部分位於中國內地，約10.4%位於海外。

截至2024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2.9%。

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。同時，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。

於2024年12月31日，我們總共有44,058名員工，分佈在全球多個城市與國家工作，其中，內部員工有1,168名，靈活用工員工41,868名，及1,022名勞務派遣員工。

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。《員工手冊》中同時規定，公司聘用的對像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；公司的政策是確保所有的聘用都基於個人的才能和資格，不分種族、膚色、宗教信仰、年齡、性別、婚姻等個人因素；公司對未與原用人單位解除或終止勞動或僱傭關係者不予錄用。

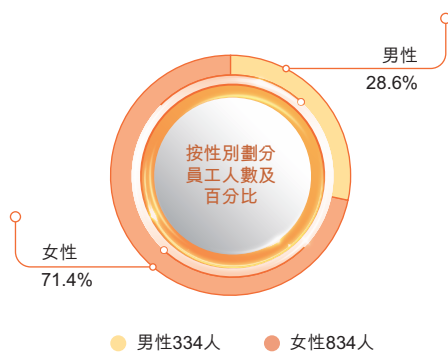
我們通過在線發佈招聘廣告、內部轉介、校園招聘以及獵頭公司推薦等方式招募最適合的候選人。我們對候選人進行充分的背景調查，包括學歷、工作經驗和前任僱主提供的薪資待遇等個人信息。同時，我們會在辦理入職時要求員工提供身份證，並對員工身份證信息進行核查，從源頭上杜絕僱傭童工。我們與員工簽署《勞動合同》，並在合同中明確解除勞動合同的情形，規範員工離職的條件與程式，不隨意解僱員工。

截至2024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。

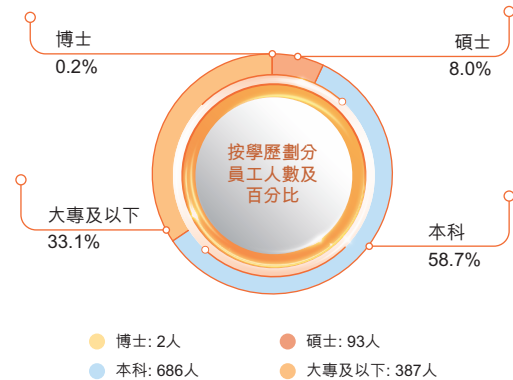
我們為每名新入職的員工發放《企業文化手冊》和《新人攻略》，分享公司文化、入職流程和員工培訓等相關信息。在企業微信的瑞學堂平台上，新員工可以隨時隨地學習公司基本業務、產品介紹以及規則制度，進行管理培訓。幫助員工更好的融入新的環境。

環境、社會及管治報告

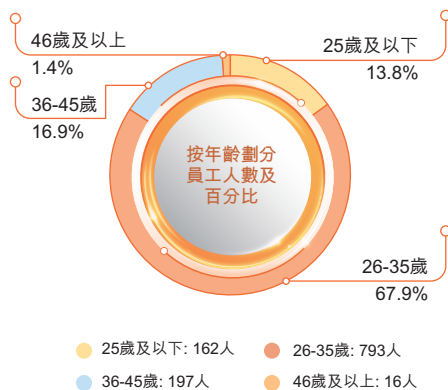
截至2024年12月31日止年度，本集團共有1,168名內部員工，均為全職員工。



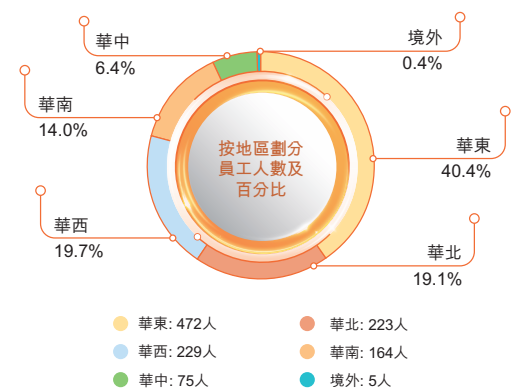
按性別劃分員工人數及百分比



按學歷劃分員工人數及百分比



按年齡劃分員工人數及百分比



按地區劃分員工人數及百分比

我們及時跟蹤員工的流動情況和離職風險，並定期對離職人數、離職原因以及需要關注的現象進行分析，調整和改善人力資源方面的工作重點，以更好地降低本公司的人力資源風險、避免人才流失。報告期內，本集團員工的流失率中，按性別劃分，男性4.1%，女性4.0%；按年齡劃分，≤25歲員工3.5%，26-35歲員工4.2%，36-45歲員工3.7%，>45歲員工3.8%；按地區劃分，華東地區5.7%，華北地區5.3%，華南地區4.4%，華中地區3.3%，華西地區3.1%，境外地區0%。本集團整體流失率相較於往年處於正常水平。

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。

對於外派到其他國家或其他城市工作的員工和外地出差的國家經理或招聘項目執行人員，我們依據《異地工作管理制度》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、高標準地完成績效考核目標，對達到目標的團隊或個人按照有關辦法予以獎勵和激勵。

環境、社會及管治報告

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。

本集團持續使用分佈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2024年12月31日，本公司共聘用57名殘疾員工，其中男性員工23人，女性員工34人。從薪資標準、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。不僅如此，殘疾員工的日常工作範圍亦會覆蓋人事管理、合同管理、數據核對與分析等關鍵性內容，旨通過為殘疾人創造平等的就業機會，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。

b) 人才發展與培養

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、企業實際情況和業務需要，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。

內部員工的培養

本集團鼓勵每位員工通過努力工作，以及在工作中得到的能力提升，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。

- 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。
- 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。
- 職員類：專注業務與職能任務，從事常規類、例行性工作。

本集團鼓勵員工努力工作並提升自己的能力水準，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、業務知識和管理知識。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用，夯實員工的崗位專業知識、業務基礎和技能水準，推動公司與員工共同發展。

截至2024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		受訓僱員百分比	每名僱員完成受訓的平均時數 (小時／僱員)
按性別劃分	男性	100%	28.5
	女性	100%	30.0
按僱員類型劃分	總經理級	100%	26.0
	總監級	100%	31.5
	經理級	100%	32.5
	主管級	100%	34.0
	普通員工	100%	35.0

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—海外舵手招募令」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；如「幹部競聘」，為優秀的領導者提供公平、開放的發展晉升平台，踐行企業文化，引領團隊建設，通過培養中堅骨幹力量激發組織活力。

「尋將—海外舵手招募」

「幹部競聘」

環境、社會及管治報告

本集團於2024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。

i. 新人融入

我們重視員工對公司文化的認同以及其加入人瑞後的感受。在新員工入職階段，我們為員工發放新人禮包，歡迎其加入本集團；新人進入職場後會有專人帶領參觀職場，以儘快融入團隊，增強團隊歸屬感；通過新員工培訓，我們向新員工介紹公司歷程、企業文化、規章制度等，促進員工瞭解和融入公司環境，快速度過適應期；並且，我們會在員工入職後的一周、一個月、三個月、六個月進行員工訪談，瞭解其在工作過程中的感受和問題，及時幫助解決問題並不斷優化內部流程。



新人入職禮包



新人培訓現場

ii. 專業成長

專題一：「國際事業部」培訓

為提升國際事業部的專業技能，助力團隊成長，我們特組織開展「2024國際事業部員工培訓」，通過打通「業務、體系、文化、團隊融合」共4個維度，歷經6天的脫崗集訓，在24位優秀的內部講師貢獻12門精品課程的同時完成了3天的定向輪崗學習，旨提高員工的溝通能力、專業技能、知識水準及工作效率；並通過優秀案例和行業專業知識的分享，將成功的項目經驗進行傳播學習，激發團隊成長勢能。

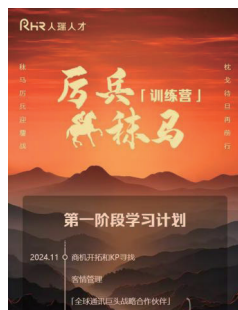
「國際事業部」 培訓現場



專題二：「厲兵秣馬」訓練營

為了讓團隊的優秀人員和項目經驗在組織內實現賦能，在篤定價值經營和在經營價值中創立新格局，把公司在數字化專業服務體系領域的品牌和創新的服務模式踵事增華，特從「客情管理」、「商機開拓和KP尋找」、「項目全流程管理」和「成本收益通識分享」等內容出發，組織商務團隊進行能力提升學習計劃。

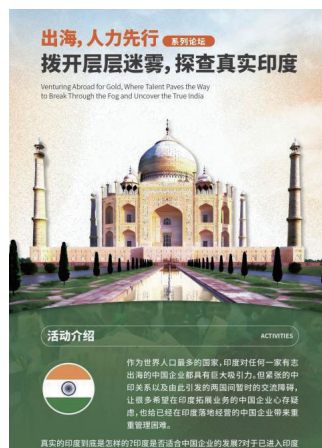
「厲兵秣馬」 訓練營



iii. 多元文化融合

當紛紛出海的中國企業把業務領域拓展到全球範圍時，對人才的需求也從中國延展到了全世界，我們順應發展軌跡推出「出海人力先行」系列論壇，首期主題為《撥開層層迷霧、探查真實印度》，邀請來自印度的行業大咖和中國資深海外人力資源管理實務專家，詳細介紹中企出海印度的市場機遇以及在印度的人力資源管理挑戰與解決之道。

印度專題 活動現場



環境、社會及管治報告

外包員工的發展和溝通

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。2024年，我們對外包員工進行培訓共計1,074課時，參與培訓超過7,160人次，覆蓋精品課程、員工技能成長體系、中基層管理提升體系、能力強化訓練營等一系列豐富的培訓課程，以提高他們的工作表現，促進外包員工的個人發展，提升客戶滿意度。我們同時要求員工在完成課程後通過考試檢驗，確保他們掌握必要的安全意識和信息保護能力。



「人瑞學院」培訓現場



「人瑞學院」培訓現場

本集團還為外包員工創造暢通、多樣的溝通渠道。我們基於通用服務外包、數字技術與雲服務和數字化運營及客服的不同崗位的外包員工設立了瑞家園、瑞碼、瑞指南等員工服務平台，通過員工服務平台，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。通過員工服務平台，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。我們的外包服務團隊還會在員工入職後的1個月、3個月、6個月與員工進行訪談，並日常與員工保持溝通，瞭解員工的工作環境、職業發展、家庭環境等情況，及時關懷和解決外包員工在工作中遇到的問題。

環境、社會及管治報告

c) 健康與安全

本集團重視員工的健康與安全管理，並發布《安全應急及事故處理管理文件》，對辦公環境可能出現的各類安全風險進行分級，設計不同的應急處理流程，做到事前計畫、事中處理、事後複盤。我們還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。自2021年起至2024年各年度，內部員工無發生因工作而死亡或者工傷的案例。截至2024年12月31日止年度，我們沒有內部員工因工傷而損失工作日數。

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，備好降暑藥品及解暑下午茶。
- 邀請紅十字協會現場講解急救基本原則、常見急救情況的判斷與處理原則，提升員工應對突發事件的應變能力，確保在關鍵時刻保障自身及同事的安全。
- 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。



「紅十字協會」現場講解急救知識



消防演習

環境、社會及管治報告

銀耳紅棗
下午茶



d) 關愛僱員

本集團在 2024 年通過組織各種豐富多彩的活動，包括：唱司歌、生日會、節慶活動和戶外拓展，以此豐富員工的業餘生活，讓員工感受到公司的關懷，增強企業的凝聚力和向心力。

年會活動



環境、社會及管治報告

全體員工每天早晨一起唱司歌是本公司的慣例。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和生活感悟，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，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，本集團對司齡達到3年、5年、8年、10年及以上的內部員工發放周年紀念獎章，感謝他們在本集團工作期間做出的貢獻。

周年紀念
獎章



環境、社會及管治報告

同時，我們切實關愛外包員工，致力為他們創造輕鬆、關愛和積極向上的工作氛圍，增強外包員工的歸屬感和凝聚力。2024年，我們繼續在各地辦公職場開展形式多樣的活動，增強外包員工對公司的認同感和成就感，幫助外包員工理解公司的文化和價值觀。例如，年會上的創意表演、才藝展示等活動，能夠激發外包員工的創造力和想像力，為日常工作帶來新的靈感。外包員工的積極參與和展示，也有助於提升他們的自信心和積極性，從而在工作中更加投入和高效。除此之外，我們還舉辦外包員工下午茶活動、大型節日主題活動、生日會等，增進外包員工之間的友誼。



小年夜活動



端午節活動



中秋節活動



下午茶活動

e) 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》和《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》，堅決執行《人瑞人才反腐敗反商業賄賂管理制度》，要求員工在工作中宣導廉潔守正、誠實正直、公平公正、不偏不倚的原則，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。

舉報郵箱 complaint@renruihr.com

人力資源部、內控審計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2024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、社會及管治報告守則》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，包括出版《靈活用工——人才為我所所有到為我所用》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，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，並聯合德勤中國、社會科學文獻出版社發佈《產業數字人才研究與發展報告(2023)》，以聚焦中國企業數位化轉型，洞察行業發展和人才策略。

本集團持續參加或舉辦行業峰會、高端論壇和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2024中國人力資源服務
外包大會發表演講



李伯楠先生在Hrtech人力資源科技
年度論壇發表演講



張建國先生在君聯資本2024年
CFO&CHO年度聯合論壇發表演講

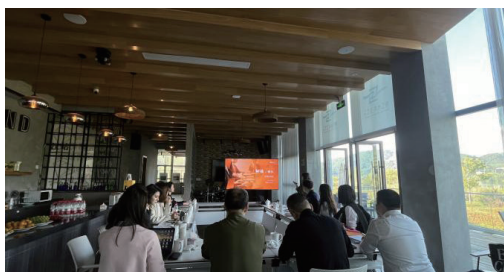


歐陽暉先生在出海企業人力資源
高管研討會發表演講

環境、社會及管治報告

村企共建

本集團始終堅信，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；同時，我們堅持思考以自有的獨特優勢、創新的合作模式回報社會。籍以此，我們於2024年與浙江省建德市下涯鎮之江村繼續「村企共建」合作模式，與目標鄉村融合發展。我們將之江村作為本集團的內部會議中心之一，通過舉辦會務、培訓等活動，帶動當地旅遊、場館、民宿等服務業發展，增加就業機會；通過集團福利產品的採購，採用源頭購買的方式，促進當地農特產品的消費。在本集團力所能及的方面，我們結合之江村的需要，積極履行社會責任，促進村、企的共同發展。



「之江會議」



「之江會議」

環境、社會及管治報告

公益招聘會

本集團積極參與並協辦各類公益招聘活動，通過為候選人和企業搭建對接平台，有效促進勞動力市場的供需匹配，旨在為客戶及候選人提供雙向的、高效的、快速的精準匹配，有效促進人才流動。報告期內，本集團分別在2024年3月、4月、11月參與或舉辦多場不同主題的公益招聘會，致力於為各類型社會人員、應屆學生提供就業機會：

- 參與「渭水遼河相約，共赴美好未來」西安高校畢業生專場招聘會；
- 協同舉辦站前區大潤發2024年春風行動暨農民工專場招聘會；
- 參與「從西炮台到古叢台，攜手創造美好未來」邯鄲高校畢業生專場招聘會；
- 參與「遼晉之好，營在未來」太原高校畢業生專場招聘會；
- 協同舉辦位於遼河盛宴餐飲文化博物館的「就」在金秋「職」面未來暨「營口市民營企業家日」的專場招聘會。



「營口公益招聘會現場」



「營口公益招聘會現場」