



2023

环境、社会及管治报告

ESG REPORT

目录

Contents

关于本报告	01
董事长致辞	02

关于宜人智科

公司介绍	03
公司大事记	04
荣誉与奖项	05
2023 年ESG亮点绩效	06

ESG 管理

ESG 理念	08
ESG管治架构	09
利益相关方沟通	10
实质性议题评估	11

01 责任运营，夯实合规基石

深化公司治理	13
筑牢合规底线	14
践行负责任采购	18

04 以人为本，携手员工成长

保护员工权益	48
支持员工成长	48
员工领域关键绩效	57

02 科技创新，升级用户体验

打造优质产品	20
发展普惠金融	25
加强科技创新	29
保护消费者权益	32
守护信息安全	36
保护知识产权	40

05 贡献社会，共创美好生活

支持乡村振兴	60
支援应急救援	60
助力儿童成长	61

03 绿色发展，构筑低碳未来

应对气候变化	42
坚持绿色运营	43
拓展绿色业务	46
环境领域关键绩效	46

附录

GRI 可持续发展报告标准索引	62
-----------------	----

关于本报告

报告概览

本报告全面阐述了宜人智科 (Yiren Digital Ltd.) 及其关联公司 (以下简称“宜人智科”“公司”或“我们”) 2023 年度在 ESG 方面的表现及管理措施, 以及在经营中对于可持续发展议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。本报告建议与 [宜人智科《2023 年度报告》](#) 结合阅读, 以详尽了解公司概况。

报告时间范围

除另有说明外, 本报告的报告期间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日, 为保持信息的持续性, 报告中可能包括超出此时间范围的事项。

报告组织范围

本报告的披露范围涵盖宜人智科及其附属公司在 ESG 方面的表现及管理措施。除另有说明外, 与宜人智科年报合并财务报表范围一致。

报告参考标准

本报告参照全球报告倡议组织 (GRI) 《可持续发展报告标准》编制, 对标联合国可持续发展目标 (UN SDGs)。

报告信息来源

本报告使用的信息及数据来源包括公开数据、公司内部文件及统计报表、第三方问卷调查等。除特别说明外, 本报告中金额币种, 均以人民币为统计单位。如本报告与公司年度财务报告中的财务数据存在差异, 以后者为准。

报告发布形式

本报告电子版可通过我们的投资者关系网站 (<https://ir.yiren.com/>) 查阅和下载。本报告以中英文两种语言发布, 如文本间存在差异, 请以中文版内容为准。若有任何问题或意见, 请通过 ir@yiren.com 联系我们。

报告审阅与批准

本报告详尽披露了环境、社会及管治相关事宜, 已经由董事会 ESG 委员会于二零二四年六月审阅及批准。

董事长致辞



董事长 唐宁

随着全球经济的不断发展以及人类社会面临挑战的错综复杂，社会各界对于可持续发展的关注和认可已达到了前所未有的高度。践行 ESG 理念、推动可持续发展既已成为全人类的价值共识，也已成为企业稳定运营的重要抓手。宜人智科成立十余年来，始终以“数智科技 美好生活”为使命，将可持续发展融入公司战略与业务运营，希望借助智能科技的力量，为更多个人、企业，乃至全社会创造价值。

回顾过去几年，我们持续关注个人与小微企业的综合财务服务需求，让每个人都享有平等获取金融服务的机会。我们打造宜享花平台，致力于为难以获得传统金融服务的个人提供普惠、灵活的金融服务，帮助他们获得所需的资金支持。我们通过小额循环贷款产品，为有财务服务需求的个人客户提供及时的资金支持，帮助他们从容应对生活中的各种挑战。此外，我们还为传统个体工商户、电商平台商户等小微企业主提供灵活的财务服务支持，帮助他们迈出事业发展的关键一步，解锁事业的无限潜能。

同时，我们的保险经纪业务也积极履行社会责任，回馈社会。秉持着关爱新就业形态劳动者的初心，

截至 2023 年末，我们累计为武汉地区 10 万名网约车司机、外卖员、快递员等“新市民”提供意外伤害保险保障及服务。我们还积极探索保险与公益的交汇点，为心智受损人士家庭提供金融教育和公益保险保障，满足心智受损人士家庭的长期保障需求。

作为 AI 驱动的数字科技服务提供商，科技创新为宜人智科的持续发展注入了不竭动力。2023 年，我们构建了以“AI+ 多元场景”的业务战略，启动“人工智能实验室”计划，开发 AI 大模型并应用于各个业务场景，让服务更安全、高效、智能，为行业乃至社会的发展带来了更多新的可能。截至目前，公司研发的 AI 模型已应用于营销获客、审核风控、续保提醒、客户服务等多个业务环节。未来，我们将持续深耕人工智能核心能力建设，完成从金融科技向智能科技的跨越，将自身核心 AI 产能辐射至更多领域，赋能更多个人和企业，携手更多合作伙伴发展新质生产力。

我们深知，绿色金融是推动经济社会绿色化、低碳化发展的重要引擎。我们限制“两高一剩”（高耗能、

高污染、产能过剩）行业企业主的申请准入，发挥金融活水作用，积极引导资金更多地投向绿色低碳领域企业主体，在助力企业获得资金支持的同时，倡导绿色金融理念，守护“绿水青山”。2023 年，我们为环保监测行业中共 483 名企业主提供了 1,255 万元人民币的信贷规模，拒绝 327 名公司存在环保违规问题的企业主的贷款申请，已申请贷款的企业主所运营的企业中，无任何因环保问题停工导致的逾期情况发生。

ESG 不仅关乎企业的长期健康发展，更承载着我们社会的责任和担当。员工方面，我们形成了“德才兼备有担当”的人才观，广泛吸纳贤才，为人才提供广阔的发展空间，保障员工权益，实现员工与组织的共同发展。公益方面，我们联合宜信公益基金会，推出“苔花校园”“宝贝计划”等系列公益项目，致力于呵护儿童成长、促进教育公平、助力乡村振兴。

道阻且长，行则将至；行而不辍，未来可期。我们将持续秉持 ESG 理念，不断突破探索，为用户提供更优质、更便捷的服务，为社会创造更多价值。

关于宜人智科

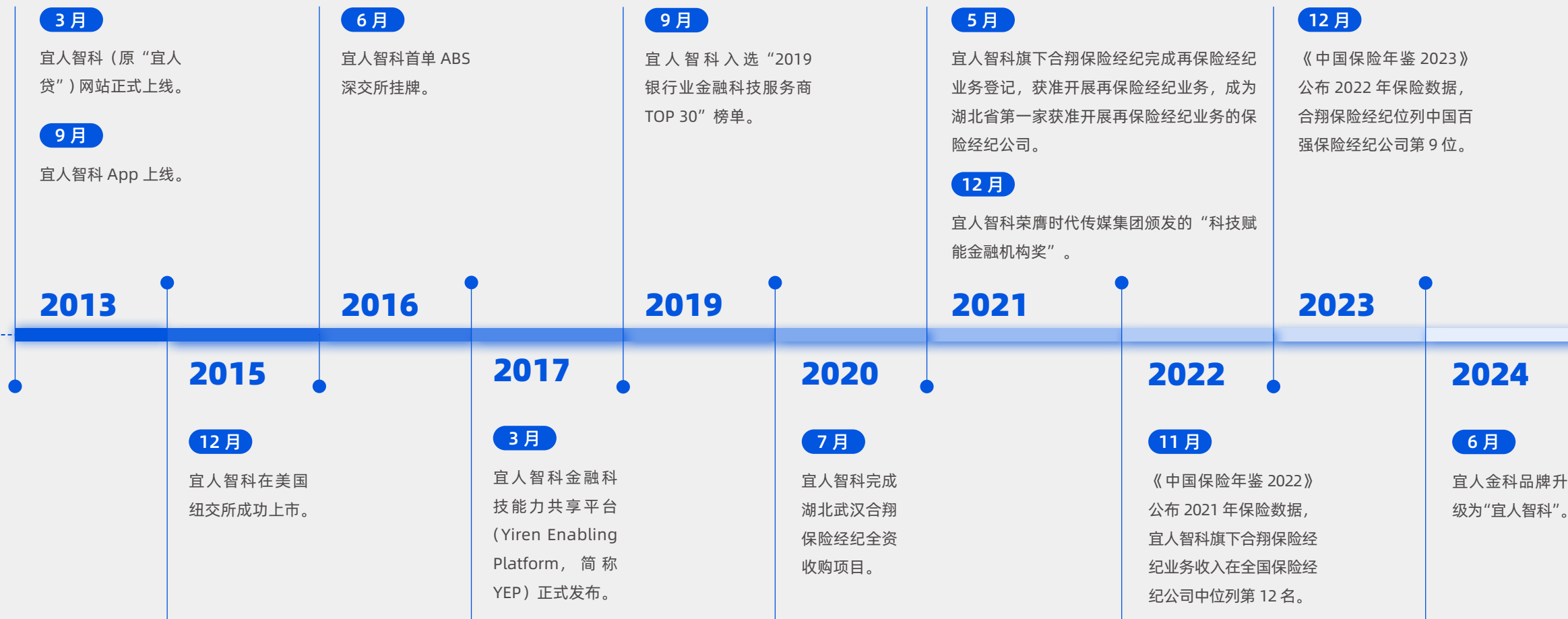
公司介绍

宜人智科 (NYSE:YRD) 总部位于北京, 于 2015 年在纽约证券交易所上市。作为 AI 驱动的数智化科技服务提供商, 宜人智科依托互联网、大数据及人工智能等新一代信息技术, 构建覆盖经济咨询、风险防控、数据决策、资产管理等 “AI+ 多元场景” 的全链业务数字化战略。并积极融入 “一带一路” 建设, 加速布局国际市场, 发展多元化、全球化的业务生态。深度开拓人工智能在各领域的应用潜力, 持续推动业务与产品的创新升级, 为更多领域的合作伙伴搭建新质生产力, 为客户创造更大价值。

宜人智科将人工智能战略作为长期战略。通过投资及战略合作模式构建更广阔的 AI 生态体系, 不断强化数字技术和算力模型的研发与迭代。宜人智科作为国家级高新技术企业, 将勇担科技创新之责。以数智化科技创新赋能机构, 持续服务合作伙伴, 助力实体经济高质量发展。



公司大事记



荣誉与奖项

2023 年 10 月

宜享花荣获 2023 年中国消费经济高层论坛
“消费市场行业（金融）影响力品牌奖”

2023 年 11 月

公司入选信通院第三届
“金信通”金融科技创新应用卓越案例

公司荣获第五届中国零售金融发展大会
“数字普惠金融创新服务品牌”

公司入选零壹财经—零壹智库颁布的
“中国零售金融 50 强”榜单

2023 年 12 月

公司荣登雪球
年度成长力上市公司 100 榜

宜人智科携手旗下宜享花分别荣获第六届“司库品
牌计划”的
“年度杰出数字科技创新机构”和
“年度杰出消费金融服务机构”

公司荣获第六届数字金融产业智科奖
“年度数字普惠金融卓越奖”

公司荣获 2023 年度北京金融业十大品牌
“年度普惠金融”奖

公司荣获第二十一届财经风云榜
“2023 年度普惠金融卓越贡献企业”

2024 年 1 月

公司荣登零壹智库数字科技兵器谱
“年度信贷科技 20 强”

公司入选 2023 年同花顺
“最具人气上市公司 TOP300”

2024 年 5 月

公司荣获信通院首届产融合作数据模型算法大赛
“卓越方案”奖

2023 年 ESG 亮点绩效

责任运营，夯实合规基石



公司成立 **ESG 委员会**，旨在全面推进公司在环境、社会和管治三个维度上的责任与实践。



公司面向 **全体董事会成员** 开展商业道德培训。



公司要求 **全体员工(含劳务派遣员工)** 签署《廉洁自律公约》。

科技创新，升级用户体验



公司已通过 **ISO 9001 质量管理体系认证**。



2023 年，公司共为 **2,891,901 名客户** 提供了 **360.36 亿元人民币** 的贷款撮合服务。



公司累计为武汉地区 **10 万名** 网约车司机、外卖员、快递员等新业态的劳动者提供意外伤害保险保障及服务，累计风险保额达 **110 亿元人民币**。



为超过 **46.66 万个** (含个体工商户 **12.02 万户**) 小微企业主撮合无抵押信用贷款，累计金额达 **65.96 亿元人民币** (含个体工商户信贷规模 **24.07 亿元人民币**)。



财务咨询业务客户服务满意度达 **94%**，保险经纪业务客户服务满意度达 **96%**，品质生活业务客户服务满意度达 **95%**。



公司产品 **已通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证** 和 **国家信息安全等级保护三级认证**。

绿色发展，构筑低碳未来



截至 2023 年末，公司位于北京的职场中具备节能标志的电器设备比例已超过 **90%**。



为新能源产业链上共 **27** 名企业主撮合累计 **66** 万元人民币的贷款。



为环保监测行业共 **483** 名企业主撮合了 **1,255** 万元人民币的贷款。



为 **7** 家企业提供了环境污染责任险保险经纪服务，累计保费 **18.19** 万元人民币。

以人为本，携手员工成长



全职女性员工占比 **55.19%**，管理层女性占比达 **46.82%**。



员工培训率达 **100%**，人均培训时长达 **39** 小时。



员工绩效考核覆盖率 **100%**。



截至 2023 年末，公司 E-learning 宜学堂在线课程平台共上线 **3,489** 门课程。

贡献社会，共创美好生活



宜人智科积极参与“苔花校园”乡村振兴公益项目，联合北京宜信公益基金会，帮助乡村学校完善基础设施，直接受益儿童 **15,884** 人。



宜人智科联合北京宜信公益基金会捐赠 **5** 万元人民币及 **670** 箱矿泉水，支持“杜苏芮”防汛救灾和灾后重建工作。



截至 2023 年末，“宝贝计划”累计与 **49** 家心智受损人士服务机构建立合作，通过各类活动和交流群为超过 **2,800** 余位心智受损人士家长提供帮助。

ESG 管理

ESG 理念

我们将可持续发展作为公司核心理念之一，并与公司治理、创新产品与服务、环境保护、员工发展、社会公益等方面深度融合。我们积极响应联合国可持续发展目标（UN SDGs），运用科技手段满足客户对于美好生活多方面的需求，为地球环境及社会福祉做出贡献。

责任运营，夯实合规基石



公司始终恪守运营所在地的法律法规与上市规则，不断深化公司治理体系，构建了职责清晰、组织严密的公司治理机制。我们致力于诚信合规运营，有效防范和管控风险，践行负责任采购，从而推动公司高质量、可持续的发展，并以卓越的业绩回馈社会和广大股东。

科技创新，升级用户体验



作为 AI 驱动的数字科技服务平台，宜人智科高度重视科技创新与用户体验，将科技创新基因深植业务运营之中。深度挖掘用户需求与痛点，为消费者提供多元数智化科技服务，重视消费者权益保护，守护消费者信息与隐私，竭力提升客户体验和满意度。

绿色发展，构筑低碳未来



我们秉持环境保护理念，深入推进绿色运营，采取有力措施应对气候变化，谱写绿色发展新篇章。此外，依托金融业务平台，公司积极发展绿色金融，引导资金流向环保、节能、清洁能源等绿色产业。

以人为本，携手员工成长



员工是公司实现可持续发展的核心力量。在“诚信、专业、创新、尊重、责任、卓越”核心价值观的引领下，公司树立了“德才兼备有担当”的人才观，广泛吸纳贤才，确保员工的健康与安全，为优秀人才提供广阔的发展空间，助力其实现非线性成长，实现员工与组织的共同发展。

贡献社会，共创美好生活



我们始终心系社会，积极承担社会责任，通过开展一系列公益项目、捐助活动，支持乡村振兴、助力儿童成长、支援应急救援，努力回馈社会，彰显宜人智科的温暖与担当。



ESG 管治架构

我们致力于通过公司的可持续发展，为各利益相关方创造长期价值。本年度，我们建立了由董事会 ESG 委员会、公司管理层、ESG 相关部门组成的三层 ESG 管治架构，强化董事会对 ESG 事宜的监管，确保 ESG 策略得到有效落实。



宜人智科 ESG 管治架构



利益相关方沟通

我们根据公司业务特点、行业发展情况、公司战略，识别出包括客户、员工、股东与投资者、政府及监管机构、社区、非政府组织、媒体、供应商在内的多个利益相关方。我们密切关注利益相关方需求，通过多种渠道与各利益相关方保持沟通，回应各方期待。

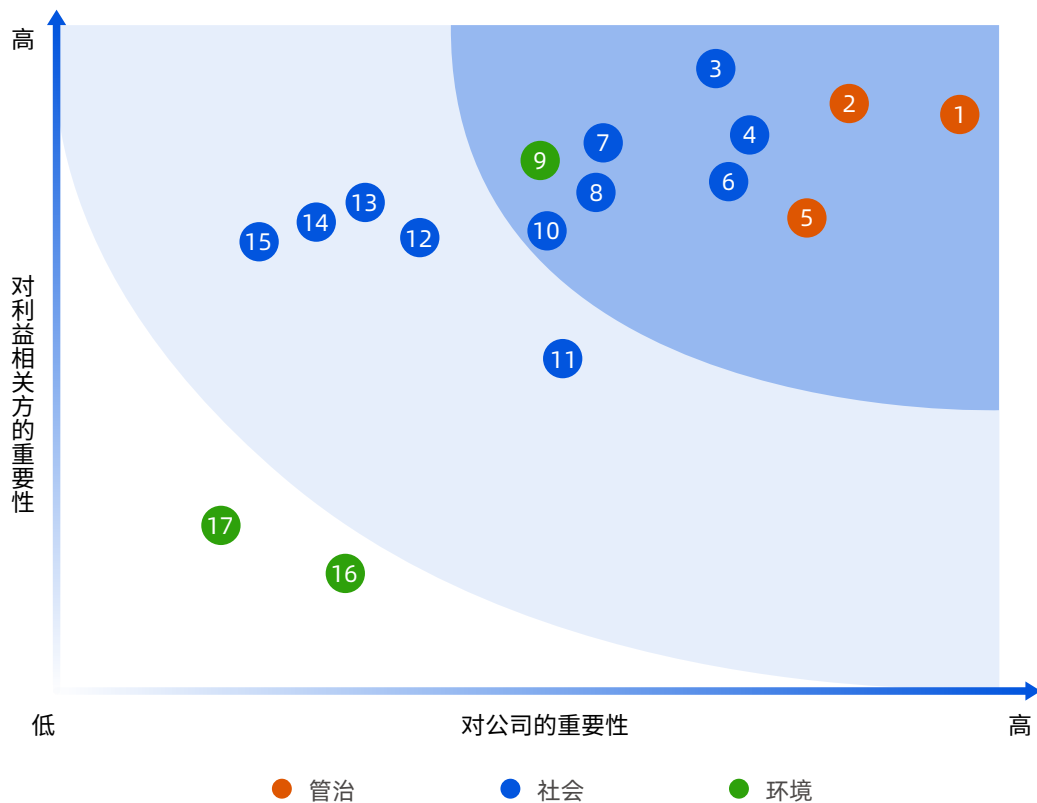


实质性议题评估

为了解并响应利益相关方期望与要求，同时明确 ESG 实践及信息披露重点，公司邀请内、外部利益相关方参与识别 ESG 议题并进行实质性评估。

我们根据公司战略、行业特点、资本市场关注、国家政策等，识别出 17 个关键议题。通过与主要利益相关方进行交流、访谈和问卷调查，并结合外部专家意见对实质性议题进行重要性排序，评估出极其重要议题 10 个、非常重要议题 5 个、一般重要议题 2 个。

宜人智科 2023 年 ESG 实质性议题矩阵



极其重要议题


- 1 合规风险管理
- 2 商业道德
- 3 数据安全与隐私保护
- 4 员工权益与福利
- 5 公司治理
- 6 科技创新
- 7 普惠金融
- 8 产品与服务质量
- 9 绿色金融
- 10 员工健康与安全

非常重要议题

- 11 员工发展与培训
- 12 公益慈善
- 13 知识产权保护
- 14 供应链管理
- 15 平等与多元化

一般重要议题

- 16 应对气候变化
- 17 绿色运营

A group of business professionals in a meeting, looking at various charts and documents on a table. One person is pointing at a chart with a pen, while others are holding tablets and looking at the data. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment.

公司始终恪守运营所在地的法律法规与上市规则，不断深化公司治理体系，构建了职责清晰、组织严密的公司治理机制。我们致力于诚信合规运营，有效防范和管控风险，践行“负责任经营”理念，从而推动公司高质量、可持续的发展，并以卓越的业绩回馈社会和广大股东。

01

责任运营，夯实合规基石

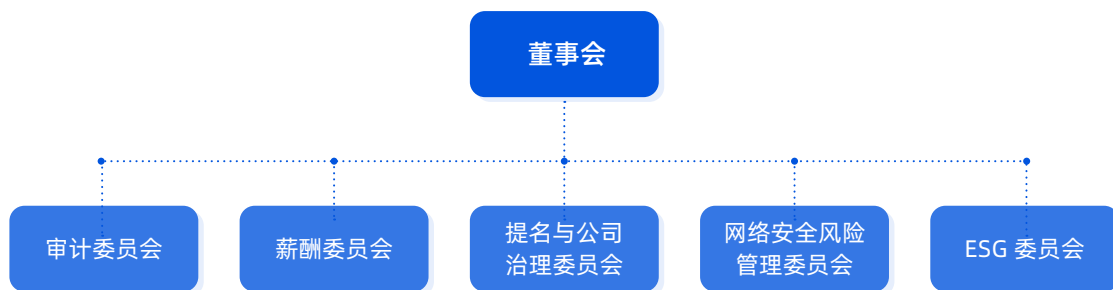
深化公司治理

宜人智科严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《1933 年证券法》等相关法律法规、规范性文件的要求，不断健全内部管理制度，深化公司治理水平。

公司治理架构

宜人智科董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名与公司治理委员会、网络安全风险管理委员会及 ESG 委员会，依照公司内部规定对公司合规管理、高级管理人员的任免及薪酬、公司重大经营决策、网络安全风险管理等重大事宜进行有效决议和监督。我们每年通过内部审查及填写美国证券交易委员会问卷，对董事会的高效性、透明性及董事会成员的独立性、资格有效性进行审查，以确保公司治理架构合规，提升公司治理水平。

宜人智科公司治理架构



公司重视董事会的独立性及多元化，宜人智科董事会共有 7 名董事，包括 4 名独立董事，2 名女性董事；3 名财务专家，4 名行业专家，1 名风险管理专家。董事会成员大多具备金融与投资、风险管理、企业管理等从业背景，有利于支持公司长期发展。董事会成员从业经历、学术背景、文化背景、创业经历等均具备多元化特点。关于董事会成员的详细信息请见宜人智科《2023 年度报告》。



宜人智科董事会共有

7 名董事



包括

4 名独立董事



女性董事

2 名



本年度，公司董事会审议通过了《薪酬激励追回政策》，旨在确保公司薪酬体系的公平性和有效性，同时防范不当行为或风险，政策中规定了在财务报表重述的情况下，公司对于追回激励性薪酬的要求。此外，为推动业务及组织可持续发展，公司明确将 ESG 相关指标（即非财务表现指标）纳入董事及高管层的薪酬评价体系中，确保董事会的决策管理及监督作用得到充分发挥。

ESG 指标纳入薪酬评价体系

公司将员工的多样性和包容性作为评估董事和高管绩效的关键指标之一。为提升女性在管理层中的比例，我们每年设定管理层女性成员的量化目标，并将目标达成情况与人力资源负责人薪酬挂钩。

公司注重数据安全和隐私保护，我们将其纳入到科技团队负责人的绩效考核标准中，通过监控数据泄露事件次数、处理速度以及预防措施的实施情况等对信息安全事件的相关负责人进行绩效考评。

公司始终秉承“客户至上”的服务理念，我们成立消费者权益保护委员会，由 CEO 担任委员会负责人，定期调查、收集用户反馈。我们将客户满意度结果作为衡量委员会成员业绩的重要指标，并以短期激励的形式支持高管达成客户满意度目标。

筑牢合规底线

宜人智科严格遵守运营所在地相关法律法规，牢固树立合规经营理念，遵守商业道德，坚持负责任营销，严守合规底线。公司根据《保险专业代理机构监管规定》《融资担保公司监督管理条例》《征信业管理条例》等文件要求，制定《合规手册》，规范公司全体员工的职业行为，维护公司的良好信誉。

遵守商业道德

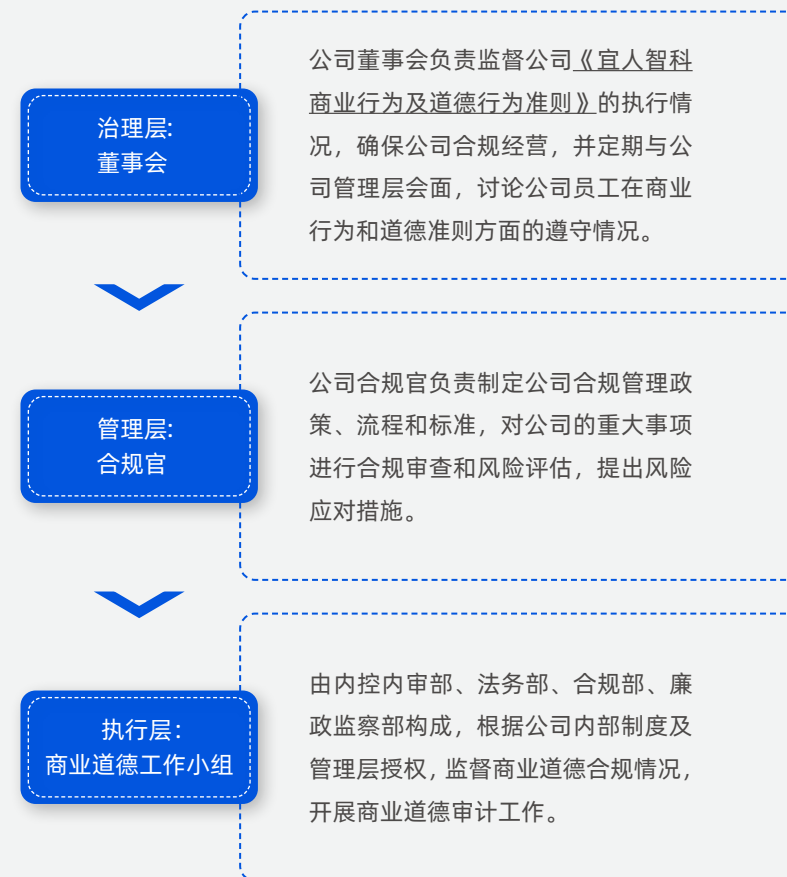
我们深知诚信经营对企业长期发展至关重要，因此，我们始终恪守商业道德，严格遵守业务运营地的反洗钱、反贪污、反贿赂、反不正当竞争相关法律法规，包括《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等，制定并公开了《宜人智科商业行为及道德行为准则》，不断健全商业道德管理体系，以营造良好的商业环境。

本年度，宜人智科未接获对公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件，未发生与洗钱或欺诈相关的诉讼案件，未收到任何因反垄断、反不正当竞争行为而发生的罚款或产生的和解金。

商业道德管治架构

宜人智科建立了由董事会、合规官、商业道德工作小组构成的三级商业道德治理体系，避免公司在运营过程中出现违反商业道德的行为，降低公司违规风险。

宜人智科商业道德管治架构



反贪污与反舞弊

公司制定《宜人智科商业行为及道德行为准则》《宜人智科举报工作管理办法》《员工手册》《廉洁协议管理制度》《廉政自律公约》等内部制度，明确规定针对贪污、舞弊等行为的处理流程。

公司开展商业道德内外部审计，检查公司各部门是否遵循法律法规及公司内部规章制度，评估商业道德风险管理的有效性。针对审计过程中发现的问题，公司内控内审部将详细列明问题描述及成因，提出改进意见并监督整改情况。

宜人智科高度重视供应商全生命周期的商业道德管理，在供应商准入过程中，我们根据《采购管理制度》《供应商准入管理制度》等内部制度，对供应商资质、征信情况进行审查，并要求供应商提供征信报告，以降低供应商的商业道德违规风险。在签署合作协议时，我们亦要求供应商签署《廉洁协议》，使其遵守相应法律法规和公司政策。在供应商年度考核期间，公司将商业道德纳入供应商审核指标，若发现供应商存在商业道德违规情况，将立即停止与其的合作。

反洗钱

宜人智科体系下的合翔保险经纪有限公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》《保险业反洗钱工作管理办法》等相关法律法规，制定《合翔保险经纪有限公司反洗钱内部管理办法》等内部制度，建立风险控制机制，有效预防洗钱犯罪行为。

公司在与保险公司的合作协议中，明确规定了反洗钱的相关条款，并要求其严格遵守规定。为加强员工的反洗钱意识，我们在职场办公区域张贴反洗钱知识海报，并定期通过邮件等形式对员工开展反洗钱宣传。



办公区域张贴的反洗钱海报

举报人保护

公司制定了《廉正举报奖励制度》，持续完善举报人保护机制，旨在鼓励员工、供应商或其他利益相关者举报公司内部的不正当行为及违法违规行为。我们设立了专门的举报邮箱，接受匿名举报，并承诺对举报内容和举报人身份进行保密，严惩对举报人的打击报复行为。本年度，公司未出现员工因合法举报而受到解雇、降级、停职、恐吓、骚扰等不公平待遇的情况，且未发生对举报人进行任何形式的打击报复事件。

举报接收后，我们将第一时间启动独立的调查程序，确保每一起案件都得到严谨细致的调查。若举报属实，我们将及时纠正问题，并出具处理意见或责任追究意见，对涉事人员进行内部处理或移交司法机关处理。公司还持续向举报人反馈调查进展及结果，以增强举报制度的透明度和信任度。



宜人智科举报邮箱

compliance.support@yiren.com



举报函件邮寄地址

北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 28 层
廉政监察部收，邮编：100020

商业道德培训

为帮助董事深入了解公司对商业道德的要求，公司为新任董事制定董事入职培训计划，帮助其熟悉公司合规计划、利益冲突相关政策、《宜人智科商业行为及道德行为准则》要求等。我们定期面向公司全体员工（含劳务派遣员工）开展商业道德培训，包括反商业贿赂、反垄断培训等。本年度，公司为员工开展商业道德培训，并在培训后通过考试的形式考察其培训成果。



公司开展商业道德培训

负责任营销

我们始终秉持诚信、真实、公正的原则，严格遵循《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》《互联网保险业务监管办法》《保险经纪人监管规定》等法律法规，制定《合翔保险经纪有限公司互联网营销宣传管理办法》《关于规范员工对外接受媒体采访及公司新闻发言人的管理规定》等制度，确保互联网营销宣传的合法合规，避免未经证实的信息（包括产品、财务数据等）对公众产生误导。我们建立了完整有效的营销合规审核流程，所有广告和营销材料在发布前均需经过严格审核，禁止在材料中使用抹黑夸张性语言、禁止诱导过度举债、禁止使用到账截图、禁止使用黄赌毒等违法犯罪题材内容等。

公司高度重视负责任营销，积极开展了系列负责任营销培训活动，旨在提升员工营销道德意识和合规意识，引导员工树立正确的营销观念。公司营销团队新员工需在上岗前经过 5 个工作日的营销系统培训，并通过相关考核，以确保其了解最新的广告法规和公司政策，杜绝虚假宣传、误导消费者等不良行为。此外，我们还不定期邀请权威媒体对员工在对外宣传及营销过程中的用词用语进行系统培训，确保公司的营销活动符合法律法规要求。



强化内部控制

公司重视各项风险管理工作的推进和落实，以期最大程度地减少风险事件发生的可能性。我们根据《中华人民共和国审计法》《审计署关于内部审计工作的规定》，参照国际内部审计师协会《国际内部审计专业实务框架》和中国内部审计协会《中国内部审计准则》，制定《宜人智科内部审计章程》。我们还参照 COSO¹ 基本框架、SOX404² 条款要求，全面诊断公司的内部控制有效性，设计并搭建风险控制矩阵，编制《宜人智科内控手册》，持续优化内部控制建设。

公司充分发挥内部审计在内部控制、风险管理与公司治理过程中的积极作用，促进公司的有效运作和健康发展。宜人智科董事会审计委员会由四位资深的独立董事构成，履行监督、评价和咨询职能。公司内审部门以风险为导向，通过系统化、规范化的方法，检查评价并改善公司的经营活动、风险管理、内部控制和公司治理效果，促进公司稳健发展和战略目标的实现。公司持续规范并完善公司内部控制体系，提高公司风险管理、内部控制和公司治理水平，促进公司提升经营活动效能，实现战略目标。



¹COSO 是美国反虚假财务报告委员会下属的发起人委员会（The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）的英文缩写。是一种在组织内设计、实施和评估控制的方法。

²SOX404 为 Sarbanes-Oxley 法案的 404 条款，即内部控制的管理评估。法案明确了管理层对与财务报表及与其相关的内部控制制度的有效性的责任。

践行负责任采购

宜人智科始终践行负责任采购，我们建立了《供应商管理制度》《采购管理制度》等内部制度，加强供应商在准入、考核、分级、退出全流程的管理，并定期进行供应商审计，践行负责任、可持续采购。

供应商准入管理

我们制定了《外部供应商准入标准》《外部供应商管理评价规则》等制度，规范供应商准入环节的管理。公司根据《外部供应商准入标准》，在供应商准入阶段评估其环境及社会风险，审核其是否具备有效资质，包括但不限于开户许可证、营业执照、信息安全管理体系认证情况、环境管理体系认证情况、产品绿色证书等。此外，我们还谨慎评估供应商是否具备满足公司需求的服务能力，以及其过往服务经验的丰富程度。

公司建立合格供应商数据库及合格供应商名录，通过准入审核的供应商方可被纳入库中。公司将优先与合格供应商名录中的供应商进行合作，并积极选择环境友好的产品及服务。我们亦注重对供应商的廉洁管理，要求与合作供应商签署廉洁协议。

截至 2023 年 12 月 31 日，本公司供应商数量及地区分布情况如下：

供应商³数量及地区分布情况

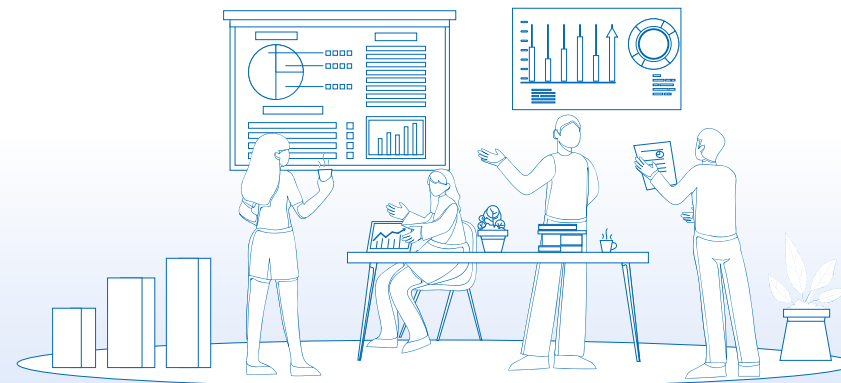


供应商评估与退出

公司具备严格的供应商年度审查流程，以确保合作中的供应商均遵守商业道德和合规要求，符合公司对于供应商的标准。对于列入合格供应商名录中的供应商，我们将每年评估其整体表现，基于业务能力、专业技能、资质认证、征信记录以及合规性等指标对其进行评级，并开展分级分类管理。我们将供应商划分为战略级合作供应商、优秀级供应商、合格级供应商、考察供应商，以及黑名单供应商五类，建立供应商奖惩机制。对于考核分数较高的优秀供应商，我们对其给予表扬，并持续与其合作；对于不符合商业道德和合规要求的供应商，我们将其列入黑名单，并立即中断与该供应商的所有业务往来。

必要时，公司会对供应商开展实地考察或审验其征信报告，确保供应商评价的客观与真实。2023 年，公司针对采购金额较大且合同临期的供应商开展年度评估，并根据评分结果判断是否保留或引进新供应商。

我们亦对供应商在信息安全与隐私保护、知识产权保护、合规与风险控制、环境保护等领域制定详细要求、开展审核及赋能培训，更多信息请见本报告“遵守商业道德”“产品风险控制”“守护信息安全”“保护知识产权”“践行绿色采购”章节。



³ 指本年度与宜人智科签订供应商协议的供应商。

作为AI驱动的数智化科技服务平台，宜人智科高度重视科技创新与用户体验，将科技创新基因深植业务运营之中。深度挖掘用户需求与痛点，为消费者提供多元数智化科技服务，重视消费者权益保护，守护消费者信息与隐私，竭力提升客户体验和满意度。

02

科技创新，升级用户体验

打造优质产品

宜人智科利用移动互联网平台，借助大数据、人工智能等技术，为客户提供数智化科技综合服务。通过不断的理念创新、模式创新和技术创新，宜人智科以客户为中心为其提供专业、定制化科技服务方案。我们不断升级产品质量，公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证。

多元业务矩阵

宜人智科三大核心业务包括：财务咨询、保险经纪、品质生活。



宜人智科 ISO 9001 质量管理体系认证证书

财务咨询——宜享花

宜享花面向个人和小微企业主提供信用借款和消费分期服务，围绕企业场景，为用户提供多层次、创新性金融服务。通过融合运用人工智能、云计算等前沿科技，宜享花建立了灵活高效的信用评估及管理体系，实现了实时计算、秒级响应的全自动化审批。从注册、申请到提款的全流程，用户均可在线上完成。



保险经纪——合翔保险经纪

合翔保险经纪坚持“以客户为中心”的经营理念，发挥“科技、专业、服务”三位一体的优势，竭诚为客户提供专业风险管理方案和服务，致力于成为一家有温度、懂客户、值得信赖的保险经纪公司。合翔保险经纪有限公司已在国内多个地区成立分公司或营业部，具备完善的本地化服务能力。



品质生活——宜优选

宜优选通过生活、亲子、母婴、学习、健康等相关场景，为客户提供“生活+服务”的多元化服务体系及全套解决方案。宜优选围绕子女教育、品质生活、大健康服务等各类需求，为客户提供定制化、差异化的服务，帮助客户提升生活质量，解决养老、子女教育等方面的困难。



产品风险控制

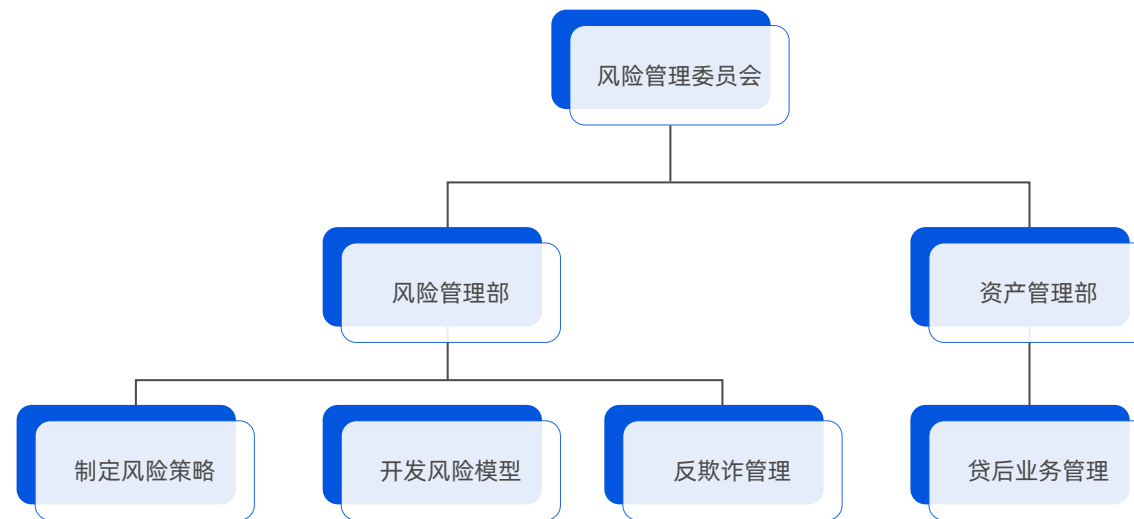
公司严格把控产品风险，建立完善的风险评估体系和监控机制，严格筛选供应商，确保客户的资金安全。

财务咨询业务风险控制

风险管理组织架构

公司建立了风险管理委员会，下设风险管理部和资产管理部，负责整体把控信贷产品风险、管理贷后业务。风险管理部根据董事会的要求和公司风险偏好，制定信用风险管理政策、授权原则和各类评级标准；统筹管理整体授信风险与单一授信风险，制定信贷资产组合配置调整计划；监控风险管理政策执行情况、业务发展情况、资产组合情况、收益情况和损失情况（包括可预见损失和不可预见损失），核定提取拨备金额；跟进监管动态，确保业务符合监管要求，及时应对监管变化。资产管理部负责贷后业务政策和产品管理，包括制定资产管理策略，持续优化贷后客户评分模型，进行策略迭代；搭建资产分析体系、监控资产质量和资产回收情况、制定和完善客群策略及客服策略；对不良资产进行多样化处置，并提供创新性资产管理解决方案，以提升整体回收率。

宜人智科财务咨询业务风险管理组织架构



反欺诈管理

宜人智科切实落实金融科技公司的反欺诈责任，高度重视并防范欺诈团伙通过人工方式或技术手段操纵宜人智科客户网络信息内容、实施信息诈骗，以获取违法利益、破坏网络生态秩序的行为。我们建立了覆盖贷前、贷中、贷后全流程反欺诈管理体系，并开发 Hawkeye 反欺诈模型，通过“AI 自动识别 + 人工辅助”的辨识机制，实时监控欺诈风险，严厉打击欺诈行为。为净化金融行业良好生态、打击行业乱象，公司还加入了打击金融领域黑产联盟（AIF），积极参与联盟活动，精准打击金融领域黑灰产。本年度，我们共识别、标记了超过 2 万个疑似黑灰产客户，全力维护金融市场秩序。

● 反欺诈管理体系

公司的反欺诈管理体系包含全流程反欺诈覆盖、线上信贷业务舆情监测、反欺诈策略与模型、数据多样性与数据留存四方面。

宜人智科反欺诈管理体系

全流程反欺诈覆盖

我们在贷前、贷中、贷后等全流程部署反欺诈策略，通过身份认证避免伪造他人身份信息进行欺诈的行为，避免第三方欺诈行为。同时，我们通过模型识别和策略分析识别异常行为模式，有效防范欺诈者使用自己的账户或身份信息进行欺诈行为，避免第一方欺诈行为。

我们紧跟政策引导，时刻关注行业监管政策变化，及时调整公司运营策略，以避免公司舆情风险。我们亦定期对黑灰产新兴攻击模式开展深度调研，以及时更新公司反欺诈模型和策略。

线上信贷业务舆情监测

反欺诈策略与模型监测

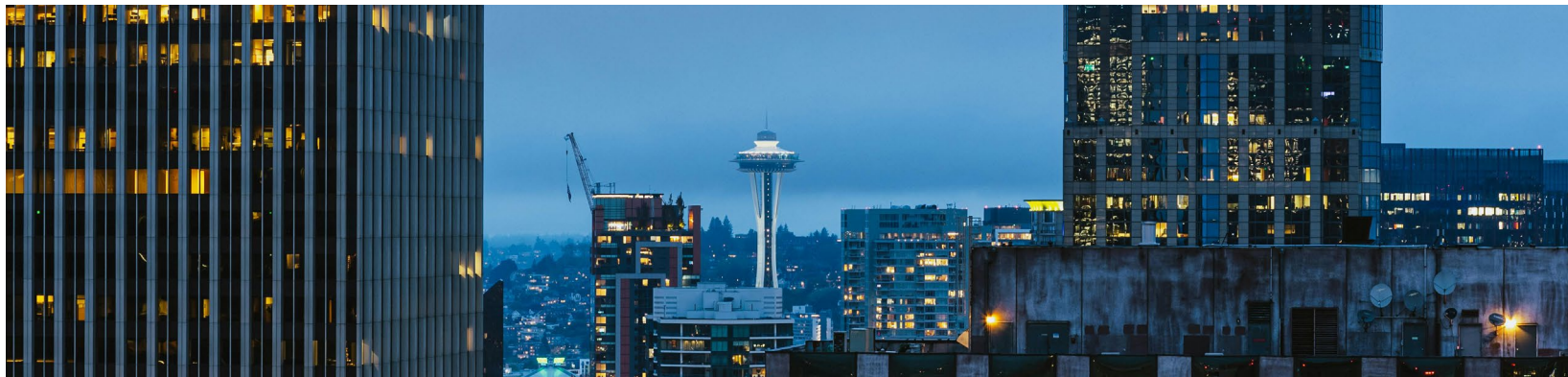
公司采取“策略 + 模型”模式，精准防控欺诈风险。风险模型团队负责开发和维护风险评估模型，如信用评分模型、风险定价模型等，并对已开发的模型进行严格的验证，确保模型的准确性和稳定性。公司风险模型团队亦为风险管理政策的制定提供数据分析和模型支持，并跟踪最新的风险管理技术和模型开发方法，不断提升模型性能。同时，我们对异常交易活动、潜在欺诈行为，及申请人个人信息、信用记录等进件特征进行分析，监控其风险情况。

数据多样性与数据留存

我们搭建了包含 600 余万条记录的自有黑名单库，并持续引入各类外部数据，增强模型数据分析能力。同时，我们对 C 端用户和 B 端渠道的相关数据进行留存和结构化处理，以提高我们的服务质量和决策效率。

● 反欺诈系统

公司开发的 Hawkeye 反欺诈系统能够接收来自各个渠道的欺诈风险事件消息，根据历史欺诈案例和数据、风险评估结果进行分析，自动制定识别欺诈行为的算法规则，并根据规则自动化检测欺诈风险点。系统还能通过声纹识别技术，人脸识别技术，聚类分析模型等技术手段锁定疑似黑灰产客户，生成虚拟工单，并由反欺诈专员进行欺诈甄别。最终处理结果将同步至各相关业务系统，以有效反哺黑名单库和欺诈甄别模块，拦截、记录和整理业务过程中的欺诈案件。该系统主要具备以下亮点功能：



欺诈甄别模块

系统能够通过有效整合各种工具和技术，生成欺诈风险甄别模块（即系统组件），模块包含一系列规则、算法或分析模型，用于检测异常行为或模式，从而识别可能的欺诈活动。



黑灰名单库模块

通过积累欺诈风险数据，建立黑灰名单库，应用于未来的反欺诈规则。



综合查询模块

基于大量的客户行为数据、贷款申请信息、交易记录等数据，分析客户的行为模式和特征，并提供数据综合查询能力。



保险经纪业务风险控制

为降低业务运营风险，公司严格按照《保险公司偿付能力管理规定》与保险公司开展合作，加强对保险公司的准入、考核和退出管理，仅与具备良好财务状况、专业能力和诚信记录的保险公司合作，确保保险产品合规，保障消费者权益。我们制定《保险机构准入白名单制度》，要求拟合作的保险公司核心偿付能力充足率⁴不低于 60%、综合偿付能力充足率⁵不低于 120%、风险综合评级⁶需在 B 类以上。同时，若保险公司在两年内存在重大监管处罚⁷，我们将不考虑与其开展合作。对于定制类、投资连结型保险产品等存在较高投资风险的产品，需经过合翔保险经纪产品策略委员会的审议和批准后方可进入白名单并上架。

我们还对合作中的保险公司开展季度审核，若保险公司未达到下列任一标准，我们将终止与其的相关合作，包括核心偿付能力充足率不低于 50%、综合偿付能力充足率不低于 100%、或风险综合评级为 B 类及以上。

品质生活业务风险控制

为保障商城产品质量，我们在供应商准入阶段根据《宜优选外部供应商准入标准》审核其是否具备有效资质、满足公司要求的服务能力，以及过往服务经验的丰富程度，并持续根据《宜优选外部供应商管理评价规则》对合作中的供应商开展季度及年度考核，为客户提供优质、周到的服务。

为保障用户隐私与信息安全，我们在用户信息收集时采取“最小化收集”的原则：在进行用户人像采集时，我们不使用活体扫描采集，不采集用户人像视频，仅采集用户的一张正面人像照，采集照片范围仅为手机可视范围内，且仅调用手机自身拍照功能；在采集用户声纹时，我们将录音时长限制为 15 秒内，声纹录制超过 15 秒时，我们将判定其录制失败，不保存和上传信息。

⁴ 核心偿付能力充足率指核心资本与最低资本的比值，用于衡量保险公司高质量资本的充足状况。

⁵ 综合偿付能力充足率指实际资本与最低资本的比值，用于衡量保险公司资本的总体充足状况。

⁶ 风险综合评级指对保险公司偿付能力综合风险的评价，用于衡量保险公司总体偿付能力风险的大小。

⁷ 重大监管处罚如国家金融监督管理各地方局的行政处罚。

发展普惠金融

宜人智科致力于为客户提供优质、可及的金融支持服务。借助公司的资源整合优势，我们发掘、发展不同客户群体的金融需求，帮助其配置适宜的金融产品。

• 财务咨询业务

我们专注于传统银行未覆盖的客户群体，通过多样化产品解决他们面临的“贷款难”等问题。我们在宜享花平台上线了小额循环贷款产品，为个人客户提供资金流动解决方案，并帮助小微企业主应对“融资难”等资金周转挑战，提供及时有效的金融支持。2023 年，我们共为 2,891,901 名个人客户撮合了总额 360.36 亿元人民币的贷款，其中涵盖 10 余类小微企业主，满足其多样化的金融需求。

支持不同小微企业主客户群体

工商
户
传统
个体

我们为个体工商户撮合商户贷款，服务对象覆盖传统商超、餐饮和生活服务行业的个体工商户和“夫妻店”。

电
商
平
台
商
户

我们致力于扶持数字经济发展，为各类电商平台商户提供助贷服务。通过打通主流电商平台数据，我们联合电商平台共同建立商户信贷风控模型，以展现平台商户的经营稳定性和经营利润状况，为有需要的商户快速授信、秒级放款，有效提升金融服务效率。

沿
海
出
口
型
企
业
主

为响应国家推进对外贸易的号召，我们为沿海出口型企业主撮合贷款，并向中小型企业主开放申请，鼓励中国产品出口和对外贸易。



我们持续优化客户的贷款体验，为个人客户及中小微企业客户撮合高效便捷、无接触、易操作的贷款服务。申请信用贷款时，企业无须提供大量财务资料、经营性材料、企业证照等，只需提供部分税务发票数据、填写电子税务局账号和密码即可完成申请。整个贷款申请流程可在 30 秒至 5 分钟内完成，全程无需人工干预和人工接触，方便客户在任意地点进行申请，打通服务的“最后一公里”。

宜人智科致力于帮助客户解决“贷款难”问题。2023 年，公司共为 **2,891,901 名** 客户撮合了 **360.36 亿元人民币** 的贷款，其中，我们为超过 **46.66 万名**（含个体工商户 12.02 万户）小微企业主撮合无抵押信用贷款，累计金额达 **65.96 亿元人民币**（含个体工商户信贷规模 24.07 亿元人民币），有效激活市场经济活力。



公司秉持支持女性创业、促进性别平等的坚定信念。2023 年，我们成功为 **10.39 万名** 女性企业主撮合贷款，信贷规模达 **15.78 亿元人民币**，为这些女性企业主提供了必要的流动资金，并为她们打开了通往更多商业机会的大门。



我们深知出口贸易是国家经济发展的重要组成部分，因此，公司致力于为从事出口贸易行业的企业主提供强有力的金融支持。2023 年，我们共为超 **5,000 名** 出口贸易企业主撮合贷款，信贷规模达 **1.69 亿元人民币**。



宜人智科积极响应国家乡村振兴战略，致力于支持农业现代化发展。2023 年，公司为 **1.05 万名** 农业企业主撮合了规模达 **2.22 亿元人民币** 的贷款。



我们积极响应国家发展数字化经济的号召，致力于支持电子商务行业繁荣发展。2023 年，我们共服务 **3,789 名** 电商行业企业主，信贷规模达 **8,661 万元人民币**。



案例 守小微“初心”，宜人智科用“力量和温度”高效赋能实体经济再突破

小微企业的发展对于实体经济具有极大的促进作用。然而，作为重要的市场主体，小微企业普遍存在融资渠道窄、规模小、局限性大等难题。宜人智科作为数智化科技服务提供商，始终践行企业社会责任，深入洞察中小微企业的融资痛点与难点，携手各类持牌金融机构送去金融“及时雨”，在助力小微企业主实现梦想的同时，也为企业的持续发展注入强劲动能。

从 2023 年初至今，宜人智科服务已覆盖全国 300 多个地级行政区、2,600 余个县级行政区，为批发零售、传统制造、住宿和餐饮等行业提供近百亿的助贷服务。我们作为连接金融机构与个人、小微企业的



桥梁，既满足了传统金融机构寻找优质资产的诉求，也满足了多元场景下个人和小微企业真实、合理的融资需求，创造了巨大的经济和社会价值。

未来，宜人智科将依托 AI 技术创新，持续强化需求侧与供给侧的链接，不断提升针对小微企业的金融服务能力和产品创新能力，创造更大的社会效益与价值。

“宜享花帮助我在短期内实现资金的流畅周转，让我能给公司员工一个交代。在我创业期间，宜享花为我提供了很大的支持。”

——贵州都匀 会计、美术培训、物流行业 邝女士

“宜享花在我最困难的时候给予我资金支持，解决了企业当时的问题。近一年多，宜人智科又推出了小微企业业主贷，对于没有资源和背景的小微企业有很大帮助，希望宜享花越来越好。”

——四川成都 餐饮行业 王先生

“在我事业转折和重启的阶段，宜人智科给了我希望，让我知道目前的困境是一定有解决方式的。”

——北京 咖啡、民宿行业 张女士

“感谢宜人智科，助力每一个梦想闪闪发光。”

——江苏徐州 电器生产行业 周先生



扫码聆听

小微企业主背后的不凡故事

● 保险经纪业务

为扩大保险覆盖面，充分发挥保险作为经济“助推器”和社会“稳定器”的作用，我们不断探索推广普惠保险，让更多低收入群体以及不易接触到商业保险服务的群体得到支持，增强其抵御风险的能力。

我们关注农民工群体合法权益的保障情况，致力于帮助他们按时获得应有的工资。
2023年，宜人智科共为**14家**企业，超**3,000名**农民工提供了农民工工资保证保险经纪服务，累计保费**93万元人民币**。



公司秉持关爱新就业形态劳动者的初心，截至报告期末，我们累计为武汉地区**10万名**网约车司机、外卖员、快递员等新就业形态的劳动者提供意外伤害保险保障及服务，累计风险保额达**110亿元人民币**。



案例 农民工保险，保障农民工合法权益

为保障农民工的合法权益、减少因欠薪而引发的社会矛盾和纠纷，宜人智科积极对接当地人社和住建部门，并联络保险公司，提供农民工工资支付履约保证保险。依法从事各类新建、扩建、改建工程的施工单位及建设单位作为投保人，为其依法招用的农民工进行投保，一旦经建设行政主管部门和人社部门认定相关企业无法向农民工履行全部或部分工资支付义务，保险公司将按照保险合同的约定承担代偿责任，保证农民工顺利获得工资。

案例 创新保险产品，支持新就业形态劳动者

本年度，宜人智科积极参与湖北省总工会“新就业形态劳动者人身意外伤害等补充商业保险经纪服务项目”，将目光聚焦至新就业形态劳动者，积极落实货车司机、网约车司机、外卖员、快递员等人群的保险保障，维护其劳动权益。由于工作强度大、户外作业时间长，该群体受到意外伤害的风险较高。但因其缺乏风险防范意识，且针对该类人群的保险产品较少，新就业形态劳动者群体参保覆盖率较低。公司积极联动保险公司，完善针对此类人群的意外伤害、意外医疗保险保障方案，简化投保手续，并提供便捷的理赔报案服务，打造全线上、一站式参保服务。

加强科技创新

公司秉持“持续创新”的价值导向，持续加大对研发的投入，利用移动互联网、大数据、人工智能等科技手段，在金融科技领域不断探索与突破。本年度，为扩大科技研发队伍，宜人智科同时启动校园招聘和社会招聘，吸引了一批高学历、项目经验丰富的 AI 人才。

打造创新平台

以“AI+ 多元场景”为业务战略，公司大力发展人工智能技术，自主研发多个智能平台，赋能大数据管理、精准获客、智能营销、客户服务、风险管理等业务场景，提升运营效率。

宜人智科科技创新平台

获客与营销

- “当康”标签平台

“当康”标签平台集成了公司各业务渠道的多种数据源，包括客户基本属性数据、客户行为数据、金融属性数据等。通过运用规则及模型算法，平台可实现底层原始数据、业务元数据到标签化数据的挖掘和落地使用。“当康”能够通过标签，帮助各渠道运营、策略、分析师等定位目标客群、洞察客群特征、开展精准营销，解决营销中各个核心业务问题。

- “灵枢”智能营销平台

“灵枢”智能营销平台集成了大数据、智能推荐、决策引擎分析和自动化技术，通过实时数据驱动，帮助公司运营人员预测客户行为、开展营销决策。“灵枢”智能营销平台具备强大的客户画像分析能力、多渠道整合营销工具以及灵活的活动管理系统，能够实现客户群体精准化定位，并推动营销活动最优化执行。

风险管理

- “谛听”智能决策平台

公司结合人工智能技术，自主研发了“谛听”智能决策平台，为公司风险管理保驾护航。“谛听”智能决策平台采用先进的人工智能和机器学习算法，能够对大量数据进行快速、准确地分析和处理，提炼风险关键点和数据模型，为运营人员提供 7*24 小时不间断支持，可在 5 分钟内自动生成决策方案。

平台能够对海量数据的分布式存储、处理和实时监测，及时发现数据中的异常情况，为决策提供更加准确、可靠的数据支持。平台通过数据降级⁸策略，避免不同数据服务同时出现故障，以保持业务的连续性。平台根据决策结果对策略进行调整迭代，迭代后策略可以支持即时上线发布以降低因策略漏洞而产生的风险。截至 2024 年 3 月，该平台累计决策数量已突破 10 亿次。“谛听”智能决策平台于 2023 年荣获“金信通”金融科技创新应用卓越案例。



宜人智科“谛听”智能决策平台获得“金信通”金融科技创新应用卓越案例

⁸ 数据降级是一种系统设计策略，指在系统面临压力或故障时，通过降低数据服务的质量或复杂性来保证核心功能的正常运行。例如，在数据服务出现故障时，可以暂时提供基于缓存或静态数据的服务，而不是实时动态数据。

客户服务

• “青鸟”智能客服系统

“青鸟”智能客服系统是公司的一体化智能客服系统，集合了 400 电话、网站、自有 APP、微信客服、微信公众号、小程序等咨询入口，实现与业务系统的深度整合。客服系统中还纳入了在线 IM 客服⁹、全方位业务知识库、智能机器人、工单系统、呼叫中心系统以及强大的数据分析系统，通过将智能化技术应用于客户服务场景，为客户提供更加精准和个性化的服务，持续优化客户体验。

• “蜂巢”智能语音交互平台

“蜂巢”智能语音交互平台利用先进的语音识别和自然语言处理技术，结合自研 AI 大模型，为企业提供高效、智能的语音机器人沟通解决方案。该平台通过模拟人类语音交互，能够自动完成大量外呼任务，如电话营销、资产管理、客户满意度回访以及产品推广等。“蜂巢”还能够根据对话内容实时调整沟通策略，精确记录客户反馈和行为数据，帮助企业优化服务流程和提升客户体验。

大数据管理

• “白泽”数据平台

“白泽”数据平台是公司研发的数据管理和分析平台，旨在整合公司内部的各种数据源，打破数据孤岛，帮助企业更好地利用数据资源，提高决策效率和业务敏捷性。平台通过提供统一的数据处理和存储服务，打造完备的数据处理体系，包括数据收集、清洗、转换、存储、分析和可视化等。

海外业务支持

• AI 赋能海外业务

我们通过大模型对海外客户与客服的通话语音进行识别，检测识别和翻译海外用户潜在的敏感话术，及时对客服进行质检，规范客服的服务行为，提升客户的满意度。我们还对客户的短信、留言、图片等数据进行分类，并提取相关信息，作为风险控制的重要模型特征数据。

⁹ IM 在线客服系统是企业用于为客户提供在线咨询解答服务的即时通讯软件，能够生成一段 JavaScript 代码为网站添加在线客服的功能，客服可以通过网站中的对话框跟访客发送图片、文字、音频、表情、文件等多种消息。

培育创新氛围

为培育公司内部的创新氛围，宜人智科成立技术委员会，负责开展各项科技分享、交流活动，推动人工智能成为企业创新变革的关键力量。2024年4月，为提高员工应用人工智能技术的积极性，宜人智科技术委员会举办了以“AI+办公”为主题的“懒人杯”创新大赛。此次大赛吸引了公司内部科技研发员工的积极参与，涌现出多个具有实际应用价值的创新型解决方案。参赛员工利用AI技术，解决了企业招聘、员工考勤、流程审批等多个办公场景中的痛点，推动提升办公效率的同时降低人力成本，为科技赋能公司高效发展提供了新思路。



“懒人杯”创新大赛晋级队伍制定的AI应用方案



“懒人杯”创新大赛颁奖现场

深化交流分享

宜人智科注重加强行业交流，致力于与行业伙伴共享研发成果。我们自主研发了“AI模型训练工厂”，实现了专业模型训练和应用构建的一站式解决方案。使用者可通过该“工厂”开展模型训练，并通过一键操作部署模型服务。为简化操作，平台提供简单易用的图形交互界面，即便是非AI专业技术人员，也可以将业务数据嵌入平台进行AI模型训练。平台支持包括通义千问、百川、LLaMA、ChatGLM等在内的众多主流开源大语言模型。本年度，我们将“AI模型训练工厂”分享于开发者社区GitHub，仅在一个月就收获了超过350个点赞，帮助更多企业利用AI模型优化运营和决策。

我们自主研发的“达芬奇”可视化平台是一个DVaaS (Data Visualization as a Service) 平台解决方案，致力于为业务人员、数据工程师、数据分析师、数据科学家提供一站式数据可视化解决方案。使用者只需简单配置，平台即可实现多种数据的可视化应用，并支持高级交互、行业分析、模式探索、社交智能等功能。该平台已成为公司内部核心的数据可视化平台应用之一，支撑公司业务数据价值的挖掘及应用。自2017年9月对外开源以来，“达芬奇”可视化平台项目不断受到业内好评，已在GitHub上累积获得近5,000个点赞，并有超过1,800个开发者协作开发。

保护消费者权益

宜人智科秉承“以客户为中心”的理念，将客户需求置于企业运营的核心位置。公司重视客户投诉，积极探索提高服务质量、效率和客户满意度的方法。我们将消费者保护工作纳入公司 ESG 发展战略，致力于构建以保障客户利益为中心的消费者保护工作体系，建立了消费者保护委员会，由公司 CEO 担任委员会主席，对公司的消费者保护工作进行统一管理。

为更好地开展消费者保护工作，公司建立了“五维治理”的消费者保护体系。

宜人智科消费者保护“五维治理”体系

公司建立了包括《客服人员管理制度》《服务标准与规范制度》《客户信息管理制度》《问题处理制度》《知识库管理制度》《投诉处理制度》在内的完善的制度体系，为消费者权益保护工作提供保障。

内部合作方面，客服团队与公司内部业务部门、技术部门、运营部门紧密协作，合力解决客户问题；外部合作方面，客服团队积极参与外部交流活动，了解消费者保护工作的最新要求与未来趋势，完善公司消保工作。

为提升消费者金融素养及风险防范意识，增强其依法维权意识和能力，公司定期在公众号发布专题文章，为消费者宣讲金融知识。



公司通过升级技术手段、优化服务流程，建立快速响应机制，提升服务的及时性和可及性；我们定期主动回访客户，深入了解客户需求，维护客户关系；我们定期开展客服人员培训，提升客服人员的服务技能与水平。

应用智能客服、智能机器人及 IVR¹⁰ 协助解决客户问题；通过大数据分析构建客户问题画像，了解并更好满足客户需求；利用声纹识别技术与合成技术赋能智能质检。

¹⁰IVR (Interactive Voice Response) 即交互式语音应答，是一种利用计算机技术实现的自动化电话系统，它能够对来电者的行为作出响应，提供预设的语音信息和菜单选项，从而引导来电者获取所需服务或信息，或将呼叫派发至适当部门。

客户投诉处理

为及时处理消费者投诉、保障消费者权益，我们制定了《投诉处理制度》《宜享花一线实操手册 2.0》《合翔保险经纪有限公司消费者投诉管理办法》《宜商城售后服务总则》等内部制度，规范客户投诉受理、调查与处理流程，以及对于投诉处理结果的跟踪与反馈机制。

我们建立了多元的投诉渠道，客户可以通过公司官方网站、400 客服电话、邮箱、监管机构热线等方式进行投诉或寻求服务。我们建立投诉处理系统，对不同类型的投诉划分不同等级，并根据投诉级别采取不同的处理方式，以提升处理效率。本年度，公司规定所有投诉均应在 24 小时内及时处理。

投诉接获与处理

接到投诉后，客服人员将当即与投诉人取得联系，以开展进一步调查与证据收集，并核实证据的真实性。对于可以当即处理的案件，客服人员将根据调查核实结果，做出初步处理。对于需要与客户协商解决的投诉案件，客服人员会与客户进行初步协商，并在需要时联合其他相关部门共同处理客户投诉。

投诉复盘与总结

投诉案件结案后的 5 个工作日内，公司要求客服团队将该案件有关的文件材料整理并归档，作为日后处理类似事件的依据，提升投诉应对能力。此外，公司还将投诉案件进行分类整理，并定期开展复盘总结工作，作为优化公司产品与服务的依据，从源头避免投诉的发生。

2023 年，



财务咨询业务客户服务满意度¹¹ 达

94%



保险经纪业务客户服务满意度¹² 达

96%



品质生活业务客户服务满意度¹³ 达

95%

¹¹ 财务咨询业务客户服务满意度的公式为在客户满意度评价调查中给出“满意评价”的数量 / 所有评价数量 * 100%。

¹² 保险经纪业务客户服务满意度的公式为在客户满意度评价调查中给出“满意评价”的数量 / 所有评价数量 * 100%。

¹³ 品质生活业务客户服务满意度的公式为在客户满意度评价调查中给出“满意评价”的数量 / 所有评价数量 * 100%。

客服人员培训

为提高客服人员消费者权益保护的意识与水平，我们每年均对公司全体客服人员开展不同主题的消费者权益保护相关培训。本年度，我们对公司客服人员的培训内容包含客户沟通技巧、客户心理、服务礼仪及消费者权益保护相关法律法规知识等。培训采取知识讲解、实践操作、案例分析以及导师指导相结合的方式开展，通过多种途径全面提升客服人员服务技能。



宜人智科开展客服培训

对于财务咨询业务线，我们依托《宜享花一线实操手册 2.0》开展新员工培训，讲解手册中总结归纳的用户问题解答标准、流程及责任。在该手册的帮助下，新员工的培训时长由 15 个工作日缩短至 5 个工作日，考核通过率高达 95%，有效提升培训效率。

对于保险经纪业务线，我们根据《保险销售行为管理办法》，对保险销售人员开展培训，确保销售人员能够遵守相关规定，为客户提供合法、合规、专业的保险销售服务。

对于品质生活业务线，我们制定了客服人员培训计划，通过线上、线下渠道，对客服团队进行每季度一次的培训，覆盖 100% 客服人员。

本年度，公司共开展了 30 余场针对客服人员的培训，覆盖 600 余人次。

2023 年，

30

公司共开展客服人员培训

30 余场

600

培训覆盖

600 余人次



提升客户体验

为践行“以客户为中心”的理念，公司不断探索优化产品及服务体验的方法，包括利用 AI 技术提升服务效率，主动询问用户需求并优化产品与服务等。

公司基于 AI 语音机器人交互经验，设计自助语音服务功能，提高客户咨询的解决效率。本年度，我们累计为客户提供超过了 210 万次的智能服务，AI 客服承担了近 50% 的客服工作，有效提高服务效率。同时，为解决 AI 难以判断的复杂问题，我们将提出复杂问题的客户进行标记。被标记的客户将不通过热线 IVR 的语音指引，直接进入人工服务台，通过人工服务方式快速解决其问题。

我们注重与客户的沟通，旨在贴近客户、了解客户需求，并基于客户反馈优化产品设计与服务流程。我们采用人工和自动化方式对客户反馈进行分类和整理，并利用数据分析工具对语义进行深入分析，挖掘反馈中的关键信息。基于分析结果，我们制定有针对性的产品及服务改进方案，对方案进行优先级排序，并将可落地执行的改进措施分配给相关团队或部门。我们亦建立了监测机制，定期评估产品和服务的改进效果，持续改进产品和服务。本年度，公司通过社群调研、电话回访等方式主动开展客户调查，共收集客户对产品和服务的 77 个意见和建议。



本年度为客户提供智能服务超过

210 万次



共收集客户意见和建议

77 个

消费者赋能

为提高消费者金融素养，我们在公众号中开设了“消保课堂”专栏，发布金融知识相关文章，为客户进行宣教讲解，培养消费者风险防范以及依法维权的意识。公司发布的宣传文章内容涵盖个人信息安全保护、个人征信保护、金融消费者保护八大权益、拒绝网络诈骗等，并提醒消费者防范过度借贷诱导，提高辨别能力。

为践行金融为民的理念，我们亦开展多项主题活动，向消费者宣传权益保护相关知识。本年度，公司开展了“3.15 消费者权益保护教育宣传周”活动和“非法集资宣传月”活动，通过文章宣传等方式，帮助消费者了解消费者权益保护常识、非法集资的不同形式以及防范非法集资陷阱的方法。



守护信息安全

宜人智科高度重视用户信息安全与隐私保护，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《互联网信息服务管理办法》等法律法规，制定《个人信息保护办法》《数据安全管理办法》《合作商数据安全管理办法》等覆盖公司全部产品与服务的内部制度。

2023年，公司产品已通过ISO 27001信息安全管理体系认证和国家信息安全等级保护三级认证。本年度，公司未发生重大网络安全事件及个人信息泄露事件。

信息安全体系建设

公司信息安全组织架构由决策层、管理层、执行层与审计机构组成。董事会下设网络安全风险管理委员会，是公司信息安全最高决策机构，负责公司信息安全策略和重大信息安全问题的决策。信息安全管理办公室设立科技中心安全团队，负责公司信息安全日常管理工作。信息安全执行小组作为信息安全执行层，由各业务部门负责人、科技中心各团队负责人、安全团队负责人组成，负责落实和执行各项信息安全政策和措施。

宜人智科信息安全架构



公司高度重视信息安全体系建设，从制度建设、安全防护、应急管理、安全审计等方面提升公司信息安全能力。

制度建设

为保障信息安全，公司根据ISO 27001的要求制定了《信息安全策略》《信息安全组织管理办法》《应急预案管理办法》《业务连续性管理办法》《信息安全事件管理办法》等内部制度和管理规范，涵盖了信息安全风险管理、数据安全、供应商安全管理、信息安全事件与应急管理、信息安全检查等方面。

安全防护

公司部署了防火墙、Web应用防火墙(WAF)、抗DDoS攻击、HIDS(基于主机型入侵检测系统)等网络安全设备，对网络中发生的各类安全事件进行识别、分析和检测。公司安全部持续监测日志、监控和报警数据，并搭建分析平台，定期分析公司信息安全情况，实现自动化网络安全情况监测和预警。

应急管理

公司制定了《业务连续性管理办法》《应急预案管理办法》《信息安全事件管理办法》等制度，建立应急响应小组，明确应急响应小组成员与职责。

安全事件发生前，我们针对安全事件建立应急预案，确保不同类别的网络安全事件均得到最快速度的解决，预案包括《流量攻击应急预案》《产品漏洞应急预案》等。我们定期主动开展应急演练，模拟各种 Web 攻防演练、终端病毒演练、DDoS 攻击演练等安全攻击场景，以测试和提升公司应对各类安全事件的能力。我们还开展钓鱼邮件演练，定期向员工发送模拟钓鱼邮件，检验员工识别和应对钓鱼攻击的能力，并对点击钓鱼链接的员工进行安全教育和培训。2023 年，公司共开展应急演练 3 场，有效提升响应效率。

安全事件发生后，公司建立了包括事件上报、事件评估、事件处置、事件总结四个阶段的被动应急响应机制：

事件上报

公司员工发现疑似恶意程序、网络攻击、数据安全等信息安全事件时，需及时向科技中心安全团队报告，并尽可能收集证据。



事件评估

安全团队接到事件报告后，将立即对事件进行评估，确定事件级别，定位事件发生源、发生地、发生类别，确定应急响应小组成员并形成相关处置预案。对于评估为特别重大和重大信息安全事件，应急响应小组应及时报告至网络安全风险管理委员会及法务合规部，协同出具解决方案。



事件处置

应急响应小组将根据安全事件处置预案，在规定的响应时间内完成快速响应和处置。应急响应小组成员需要对事件现象、事件原因、事件响应和处置过程进行详细记录，并保存相关证据。



事件总结

应急响应和处置结束后，安全团队负责组织相关人员及时进行总结，对应急响应过程、应急预案执行情况及处置结果进行评估，总结经验和教训，并根据事件描述、影响程度、处置结果、目前状况、改进措施等编制信息安全事件处理报告，向网络安全风险管理委员会进行汇报。

安全审计

公司通过内部审计与外部审计相结合的方式，监控和考核公司的信息安全管理成效。公司至少每年开展一次覆盖全部业务线的内部及外部信息安全风险评估与审计工作。

内部审计方面，公司信息安全与审计部门联合牵头开展内部审计工作。我们根据《信息安全检查管理规范》《信息安全风险评估管理办法》、ISO 27001 信息安全管理体系标准、网络安全等级保护等安全管理要求，每年出台内部信息安全审计方案，制定安全管理和技术两大领域的审计标准。审计工作组将通过对公司产品及研发部门员工开展面谈、查阅文件和日志记录等多种方式，评估工作和运营过程中的安全隐患，并对信息安全风险进行分析。信息安全风险识别后，公司信息安全与审计部门将督促相关部门及时整改，并对整改成果进行检验。

外部审计方面，公司每年接受 ISO 认证审核、等保检查等第三方机构对公司信息安全风险的审计，全面保障公司信息、网络及数据安全。每年的信息安全外部审计亦覆盖公司全部业务线。

隐私与数据保护

公司高度重视用户隐私与数据保护，充分尊重用户在使用公司产品及服务的过程中对其个人信息的知情权、选择权、查阅权、复制权、更正权、补充权、删除权，加强数据全生命周期的安全保护措施，并持续审核供应商的数据安全保护能力。

保障用户权利

公司全部产品与业务线均制定了相应的隐私政策，包括《宜享花隐私政策》《合翔保险隐私政策》《宜优选隐私政策》，并在各产品官方网站、产品 APP、小程序、公众号等平台进行公开展示，向用户明示个人信息处理的规则。我们引导用户通过主动勾选、阅读并确认等方式阅读并签署相关文件。为保障用户对其个人信息的处理权，我们为用户提供了查阅、复制、更正、补充和删除个人信息的方式，用户可以通过相应产品进行访问、查询、修改、删除其个人信息等操作。

数据全生命周期管理

我们持续完善数据在采集、传输、存储、使用、销毁等全生命周期的安全保护工作，制定了《数据安全管理办法》，基于数据管理全生命周期，针对不同阶段的数据使用需求，建立了全面的数据安全管理机制。

数据收集

我们依照相关隐私政策约定，遵循“最小必要原则”，在收集用户数据前需获得用户授权同意，明确收集用户数据的目的、方式、范围、用途，禁止未授权和超范围收集用户数据。公司承诺不从第三方收集个人数据（法律法规规定的例外情况除外）。

数据分享

我们保证除用于交易或服务的目的外，公司不会向第三方出租、出售或提供用户个人数据。

数据存储

我们将数据存储于数据库、数仓、服务器或共享存储空间中，并严格控制访问权限，数据处理相关工作人员必须获得数据授权后才可进行数据访问。同时，我们建立数据备份及恢复的策略和程序，并定期进行数据恢复演练，确保备份数据可用。

数据使用

我们对数据进行分类、分级管理，根据数据的安全级别，对其进行不同程度的加密处理，并严格管控数据的导出与下载，以保护数据的完整性、保密性和可用性。如公司员工存在浏览用户敏感数据的需求，需经过部门一级负责人、法务合规部、安全部的审批确认。

数据销毁

用户申请注销账户后，公司将对用户数据做删除标记或匿名化处理，并在用户发出请求后的 90 天内对其数据进行销毁。数据销毁前，需由操作人员进行登记，并提交给业务部门负责人批准。

供应商管理

我们采取多项措施确保供应商的隐私保护与数据安全能力。我们在信息安全相关供应商准入阶段，对其数据安全能力提出要求并检查其相关资质。合作开始前，我们要求其签署保密协议、填写安全评估表，明确第三方信息安全责任及保密义务。为保障数据安全，每年我们均对全体正在合作的信息安全相关供应商开展评估考核，确保其满足公司要求的信息安全保护能力。

提升安全意识

为提高员工信息安全意识，我们在全体员工入职培训期间开设了网络安全相关知识培训，为员工讲解公司信息安全保护相关制度与要求，以及面对信息安全事件的处理办法。安全团队每年通过内部学习平台等开展一次面向全体员工（包括正式员工、实习生、劳务外包人员）的网络安全意识培训，不定期邀请外部厂商对部门员工进行安全技能培训，如 APP 安全、Web 应用安全培训等。

此外，公司还积极与行业伙伴携手共建安全生态，参加相关活动交流。我们参加的 EISS 2024 安全峰会以“直面信息安全挑战，创造最佳实践”为主题，聚焦企业信息安全技术与实践等热点话题，致力于推进企业信息安全体系建设，加强企业信息安全管理，助推企业信息安全生态圈的健康发展。我们亦参加了 CSOP 网络安全运营实战大会，公司代表与金融、互联网、智能制造等行业的专家共同探讨信息安全前瞻观点和实战经验，为提升国家网络安全保障体系和能力建设探索路径和方向。



EISS 2024 安全峰会现场



CSOP 网络安全运营实战大会现场

保护知识产权

宜人智科注重创新成果和知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定《商标管理制度》《专利管理制度》《专利奖励办法》等内部制度，以规范知识产权登记、授权及维护等管理流程。

我们针对商标、专利、商业秘密等不同类型的知识产权分别建立了保护机制。为保护自身知识产权，我们积极监控外部应用商店中的侵权产品，采取及时的司法手段对侵权行为追究法律责任。我们亦重视保护他人知识产权，公司在与供应商签订合同时，规定了其所提供的货物、资料、技术、服务等需享有完整知识产权或合法的使用权，严禁侵犯任何第三方合法权益。


为持续激发员工创新热情，我们积极在公司内部开展各类知识产权保护活动。公司针对商标申请专案项目开展商标沟通会，保证项目成员全面了解商标保护措施，确保项目合规上线。我们定期举行不同主题的知识产权培训活动，以解答宣传团队、研发团队等在知识产权方面的问题，传播知识产权相关知识。2023 年，公司共开展知识产权相关培训 2 场，涉及商标、著作权知识讲解等方面。



截至 2023 年末，累计获得授权专利 **22** 件，其中发明专利 **20** 件，外观设计专利 **2** 件。



截至 2023 年末，累计商标拥有量 **441** 件。

An aerial photograph of a coastal region featuring several islands and peninsulas covered in dense green forest. The water is a vibrant blue, and a small town with orange-roofed buildings is visible on one of the islands. The sky is bright with scattered clouds.

我们秉持环境保护理念，深入推进绿色运营，采取有力措施应对气候变化，谱写绿色发展新篇章。此外，依托金融业务平台，公司积极发展绿色金融，引导资金流向环保、节能、清洁能源等绿色产业。

03

绿色发展，构筑低碳未来

应对气候变化

随着气候变化对环境和社会的影响不断加剧，国家高度重视并积极应对这一全球挑战。我们积极落实国家“3060”双碳战略，建立气候变化监督机制，定期识别、分析气候变化风险及机遇，持续探讨并优化风险及机遇的应对措施。本年度，公司制定了“2030年实现碳达峰、2060年前实现自身业务温室气体净零排放”的碳中和目标，以指导开展减碳行动，并将在未来持续监督目标进展。

本年度，公司识别了以下气候变化风险与机遇，分析其对公司产生的潜在影响，并制定应对措施：

风险与机遇类型	风险与机遇影响描述	风险与机遇应对措施
 实体风险	极端天气如洪涝等可能对公司运营场所及租赁数据中心所需的电力或用水设施造成破坏，导致公司业务无法稳定运营，增加运营成本。	在筛选数据中心供应商时，我们审慎考虑其地理位置、历史遭受自然灾害的频率以及其自身的气候适应和缓解措施。公司目前租赁的数据中心采取容灾备份措施，定期测试灾难恢复计划（DRP）和业务连续性计划（BCP）的有效性，以及时、有准备地应对可能出现的极端天气。
	极端天气还可能影响公司员工正常通勤或对员工生命安全造成威胁，进而降低公司生产力，影响公司利润。	我们制定极端天气应急预案，配备专业应急和救援设备，定期面向员工开展安全知识、应急救援方面培训，并开展应急演练。我们对用能、用水设备开展定期巡检，以排查并修复设备隐患。我们亦计划为公司资产购置保险。
 转型风险	气候变化相关新兴法规的出台会使得公司面临更严格的监管压力和气候变化信息披露要求。这将对公司碳排放数据管理、数据披露及公信力要求更高，增加公司的合规风险及可持续转型压力。	我们持续监测、分析国内外气候变化相关政策的变化趋势，持续推进绿色运营。
	业务方面，气候变化可能导致客户对财务咨询业务及保险经纪业务的需求出现变化。若公司不能及时识别客户需求并提供相关业务，则可能面临客户流失，从而影响公司利润。	业务方面，公司持续构建并完善绿色金融管理体系，招募、培养绿色金融相关业务人才，以提供并支持市场需要的绿色信贷、绿色保险产品。
 机遇	随着“双碳”目标的提出，结合大数据进行数据管理及气候风险评估可有效帮助中国企业实现绿色转型，做好积极应对并谋求创新发展突破。	我们致力于在财务咨询、保险经纪业务中不断创新并推广绿色金融相关产品，助力企业客户和个人客户更好地实现绿色转型，承担生态环境保护责任。关于公司绿色金融业务的详细信息请见“拓展绿色业务”章节。 公司将探索新的数据管理模式，帮助客户对恶劣天气可能产生的潜在影响及业务量波动进行预警和决策支持，为实体经济低碳数字化转型提供更多符合其偏好及满足碳中和需求的低碳产品解决方案。

坚持绿色运营

我们始终践行绿色低碳的运营理念，严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等环境保护相关法律法规，制定《绿色前行，共创未来——宜人智科绿色环保制度》等内部政策，通过资源循环利用、深化环保技术创新、践行绿色采购、开展环保教育活动等方式，减少业务运营对环境的影响，为构建绿色、和谐的生态环境贡献力量。

坚持绿色办公

我们的自然资源及能源消耗主要来源于办公过程中使用的电力、水、纸张等。为了提升能源利用效率、减少不必要的资源消耗，我们制定《宜人智科职场能源及资源管理办法》，通过智能照明、节约用水、合理用纸、扩大清洁能源利用等一系列措施，于日常办公和经营过程中践行环保理念。



截至 2023 年末，公司位于北京的职场中具备节能标志的电器设备比例已超过 **90%**

践行节能减排

用电管理

公司在办公室和会议室安装智能照明系统，可根据周围环境明暗程度自动调节光线，并在无人使用时自动关灯，减少电力消耗。我们还合理优化空调使用温度，夏季空调温度设置在 26℃ 以上，冬季供暖温度不超过 23℃，减少空调用电消耗。我们要求员工下班后或不使用设备时完全关闭电源，避免设备处于待机状态长时间消耗电力。



设备优化

我们采用节能型办公设备并定期维护，确保所有设备如打印机、复印机、电脑等均设置在节能模式下高效运行，降低能耗。我们将所有传统照明设备更换为 LED 灯具，相比传统灯泡更加节能。截至 2023 年末，公司位于北京的职场中具备节能标志的电器设备比例已超过 90%。



优化资源利用

我们优先采购和使用环保、可回收和再生材料，如在墙体建设过程中使用由回收橡胶和塑料制成的再生砖块，减少一次性塑料使用等，并计划未来逐步将公司用纸替换为经 FSC 认证¹⁴的纸张，降低对环境的负面影响。我们推广无纸化办公，在必要打印时鼓励采用双面打印，减少纸张浪费。我们在办公区域安装节水器具，如感应式水龙头和低流量冲厕系统等，并在千平以上办公场所推荐使用净化器替代桶装水，持续监测公司用水情况，定期检查漏水问题并及时修复。

完善废弃物处置

我们在办公区域设置专门的废弃物分类回收站，以分类回收废纸、塑料、金属和电子产品，并定期向员工开展废弃物分类与回收教育培训，确保废弃物得到合理处置。同时，我们确保有害废弃物均交由具有相关资质的回收商进行无害化处置。

践行绿色采购

我们重视绿色采购，携手供应商实现低碳发展。在供应商的选择上，我们优先选择具备环保理念的供应商，要求装修类供应商具备环境管理体系认证或绿色产品认证，如 ISO 14001 环境管理体系认证、中国绿色产品标识等。我们还定期对供应商实施环境保护绩效评估，要求供应商实施绿色生产，确保供应商符合其所在行业的环保要求。

打造低碳办公环境

在办公楼宇租赁方面，我们优先选择绿色建筑，最大程度打造绿色办公空间。2023 年，宜人智科租赁的北京招商局职场大楼已经获得 LEED 铂金级认证。

在装修和建筑相关产品采买过程中，我们选择能效高、污染少、可回收或由再生材料制成的产品，并考虑产品整个生命周期的环境影响。

电器和照明
设备

选择符合能源之星 (Energy Star) 认证的产品；

采暖、通风
和空调系统
(HVAC)

选用高效率的设备以降低能耗；

室内装修
材料

采用低 VOC (挥发性有机化合物) 的油漆和涂料、无甲醛或低甲醛释放量的装修材料。

¹⁴FSC 全称 Forest Stewardship Council (森林管理委员会) 成立于 1994 年，多年来一直致力于改善全球的森林经营状况。FSC 认证产品支持负责任经营的森林。产品上的 FSC 标识，意味着其生产过程遵守了一系列严苛的要求，符合环境适宜、社区有益、经济可行的标准。

租赁可持续绿色数据中心

数据中心是集中储存和处理数据的场所，在驱动服务器等硬盘设施所需的电力之外，还需通过空调、冷水机等辅助设施降温，以及备用电源提供不间断电源保障，被公认为“不冒烟的钢铁厂”。我们高度关注数据中心的节能属性，优先租赁具有绿色建筑设计理念且 PUE（Power Usage Effectiveness，电源使用效率）较低的数据中心。我们设置了 2024 年公司租赁数据中心 PUE 均值降为 1.3 的目标。

水资源管理方面

公司租赁的数据中心通过一系列的智能泵、传感器及监控系统，集成一套取水、配水、处理水和排水的高效解决方案，保持水在空气或液体冷却系统周围的高效流动，精确控制数据中心内部温度和湿度，从而节省用水和能耗，减少不必要的水资源和能源浪费。

用电管理方面

公司租赁的数据中心还通过虚拟化技术合理配置资源，使用高效率的 UPS（不间断电源）和 PDU（电源分配单元）提高服务器运行效率及能源使用率。

废弃物管理方面

公司租赁的数据中心鼓励回收并重新利用服务器和其他可利用的 IT 设备，选择可回收或生物降解材料制造的设备，降低废弃物总量。

增强绿色意识

我们致力于提升员工的环保节能意识，通过开展系列活动，将环保理念融入到日常工作和生活中，增强员工的责任感和环保使命感。

为引导员工践行绿色办公理念，我们在办公区域张贴节约能源、节约用水相关标语，并不定期以企业内网消息提醒或邮件等形式向员工发送环保宣传文章，鼓励员工身体力行保护环境。

我们举办跑步活动，在增强员工健康意识的同时，鼓励员工低碳出行，使用公共交通、骑行或步行上下班，倡导低碳理念。本年度，跑步活动共吸引了公司近百名员工及其家属参与。此外，我们还在公司内部组织二手物品循环利用交易活动，将资源循环的理念深入员工内心。2023 年，该活动共召集 100 逾名员工参与。



绿色跑步活动



物品交易活动

拓展绿色业务

发展绿色金融对于推动企业绿色转型、实现经济社会可持续发展具有重要意义。宜人智科在财务咨询、保险经纪等金融业务领域积极发力，不断推动绿色金融发展。我们还在自有商城运营平台中上线绿色消费品，推广碳中和理念。

宜人智科商通贷和众多头部 ERP（企业资源规划）软件商、SaaS（软件即服务）服务商、电商等深度合作，积极引导资金更多地投向绿色低碳领域的小微主体。我们限制“两高一剩”行业企业主的贷款申请准入，拒绝触及环保红线客户的资金申请。我们与多家数据公司合作，在风控模型中纳入了 100 余项环保相关的评价指标，有效识别资金申请者的潜在环境风险，为公司贷款决策提供全方位的数据支撑。我们还为环保检测、环境评估等行业的贷款申请者提供额外融资额度，在助力小微企业发展的同时，积极推动经济向绿色低碳方向转型。2023 年，我们为新能源产业链上共 27 名企业主撮合了 66 万元人民币的贷款，为环保监测行业中共 483 名企业主撮合了 1,255 万元人民币的贷款，拒绝 327 名公司存在环保违规问题的企业主的贷款申请，已申请贷款的企业主所运营的企业中，无任何因环保问题停工导致的逾期情况发生。

绿色保险是绿色金融的重要组成部分，是“双碳”目标实现进程中实现环境风险管理的一项重要手段。为了响应国家环境保护相关政策，满足企业客户对生态环境污染风险的防范需求，公司积极开展环境污染保险经纪业

务，促使投保企业改善自身环境状况，并加强对投保企业的环保培训、走访监督，以降低环境污染事故发生可能性。截至报告期末，公司共为 7 家企业提供了环境污染责任保险经纪服务，累计保费 18.19 万元，风险保额超上亿元。

宜人智科旗下自有商城宜优选上线后，我们充分利用内外部生态资源禀赋，在商城中设置“碳中和”专区，为绿色、有机农产品等绿色产品提供专属销售通道，并给予绿色商品引流曝光、专享购物福利等多种支持，为广大用户提供消费便利的同时打造绿色低碳生活新风尚。

未来，宜人智科将不断提升公司在助力绿色金融发展方面的能力与担当，赋能合作伙伴，以金融力量服务实体经济绿色转型。

2023 年，我们为新能源产业链上共 **27** 名
企业主撮合了 **66** 万元人民币的贷款

为环保监测行业中共 **483** 名企业主撮合
1,255 万元人民币的贷款

拒绝 **327** 名公司存在环保违规问题的企
业主的贷款申请

环境领域关键绩效

指标	单位	2023 年
温室气体排放总量（范围一及范围二） ¹⁵	吨二氧化碳当量	114.52
人均温室气体排放量（范围一及范围二）	吨二氧化碳当量 / 人	0.15
能源消耗总量 ¹⁶	兆瓦时	204.60
人均能源消耗量	兆瓦时 / 人	0.27
总耗水量 ¹⁷	立方米	1,066.68
人均耗水量	立方米 / 人	1.42
无害废弃物总量 ¹⁸	吨	14.95
人均无害废弃物排放量	吨 / 人	0.02
有害废弃物总量 ¹⁹	吨	0.02
人均有害废弃物排放量	千克 / 人	0.03

¹⁵ 基于运营特性，公司的主要气体排放为外购电力产生的温室气体排放，源自在各运营地租赁的办公室。公司的温室气体清单主要包括二氧化碳。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部、国家统计局刊发的《2021 年电力二氧化碳排放因子》进行计算。

¹⁶ 能源消耗总量根据公司外购电力总量计算。

¹⁷ 公司用水来自市政自来水管网供水。

¹⁸ 公司涉及的无害废弃物主要包括生活垃圾、电子废弃物。

¹⁹ 公司涉及的有害废弃物主要包括办公打印设备产生的废弃硒鼓、墨盒等。

员工是公司实现可持续发展的核心力量。在“诚信、专业、创新、尊重、责任、卓越”核心价值观的引领下，公司树立了“德才兼备有担当”的人才观，广泛吸纳贤才，确保员工的健康与安全，为优秀人才提供广阔的发展空间，助力其实现非线性成长，实现员工与组织的共同发展。

04

以人为本，携手员工成长



保护员工权益

公司遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等法律法规和运营所在地政府要求，制定《员工手册》，保障员工合法权益。

公司以平等协商为原则与员工签署劳动合同，充分尊重员工意愿，确保其自愿参与工作。我们抵制任何形式的强制劳动，保障员工基本权益。我们严肃杜绝雇佣童工，在员工入职前严格核查其身份信息，确定员工实际年龄，以保护未成年人健康成长。本年度，公司未发生雇佣童工或强制劳动事件。

公司遵循联合国在《世界人权宣言》中阐述的国际公认的人权政策，倡导反歧视与反骚扰的工作

环境，并实施定期内部审查，致力于为员工提供一个安全、尊重和包容的工作空间。公司设立了多种沟通和反馈机制，包括匿名举报渠道、人力资源部直接举报等，确保员工在遇到歧视或骚扰时能够得到及时、有效的支持。本年度，公司未发生歧视或骚扰事件。

公司依据《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《工伤保险条例》等法律法规，着力打造安全的职场工作环境。公司为全体员工提供年度职业健康体检以及个性化的升级体检套餐，同时邀请专家和医生对员工的体检报告进行解读，并定期在职场开展健康宣传活动，呵护员工的身心健康。



支持员工成长

公司将企业文化与人才培养相融合，为企业高质量发展注入动力。公司每年进行一次全面的人才盘点，深入了解并评估员工的人才特质、工作业绩、能力及潜力，明确每位员工在现有岗位的表现及其潜在发展方向，识别关键人才和发展潜力人才，并制定相应的人才培训与发展策略。我们还开展人才地图分析，掌握外部人才市场的关键信息，衡量内部现有人才队伍与未来人才需求之间的差异，明确未来人才需求规划。

人才盘点

人力资本网络分析：了解员工之间的合作网络和关系，优化团队结构，提升团队协作效率。

人力资本风险管理：通过定期开展员工满意度调查和反馈，识别并解决员工留存相关的风险因素。

重点人员激励：对于关键人才和高潜力员工，公司提供晋升机会、加大薪资福利以及赋予更大的职责，以激励其发展。

人才地图

需求分析：结合公司战略目标和市场发展趋势，预测未来的人才需求，包括关键岗位和技能需求。

差距分析：通过内部现有人才队伍与未来需求的对比分析，识别内部人才缺口和发展需求。

人力资源引进：针对人才缺口，公司积极采取外部引进的策略，关注市场人才变化，吸引行业内的优秀人才加盟。

人才吸引

我们制定《招聘管理制度》，规范人才招聘标准和招聘流程，为招聘工作提供客观参考。公司坚决保障就业公平，不因宗教信仰、国籍、种族、性别、年龄和婚姻情况等因素而损害员工平等的就业机会，反对就业歧视。我们持续拓宽招聘渠道，建立公司人才库，通过内部招聘、内部推荐、校园招聘、社会招聘、猎头推荐等多种渠道，广泛吸纳公司发展所需人才。本年度，我们基于人才盘点与人才地图分析结果预测未来人才需求，并根据岗位需求及特征择优选择招聘渠道、开展招聘项目。

人才类型	招聘渠道	招聘目标	招聘成效
AI 技术人才	内部推荐 校园招聘 社会招聘 猎头推荐	根据公司 AI 战略，通过校招、内部推荐等方式，快速招募 AI 方向技术人才，支持业务发展。	2023 年，招聘 AI 研发人员 30 人。
管理人才	内部招聘 内部推荐 社会招聘 管培生计划	开展多渠道招聘，在风险、技术重点领域，储备和培养公司战略人才。	2023 年，招聘管理者及管培生 37 人。
国际化人才	内部推荐 校园招聘 社会招聘 猎头推荐	面向全球招募具备国际化能力的专业人才，助力国际业务快速发展。	2023 年，招聘及合作外籍人员超 100 人。



合理用才

我们为员工搭建合理、透明的晋升与岗位轮换机制，激励员工不断成长，并将优秀人才匹配至合适岗位。我们还通过多元化手段评定员工绩效表现，为员工晋升提供依据，以充分发挥人才价值。



绩效管理

公司建立闭环绩效管理体系，涵盖了目标设定、绩效评估、绩效反馈的全流程，致力于通过优化绩效管理，促进员工个人能力与团队能力的提升，推动企业战略目标的实现。2023 年，员工绩效考核覆盖 100% 的员工（包括正式员工、实习生、劳务外包人员）。

目标设定

我们运用 OKR（Objectives and Key Results，目标与关键成果法）的管理策略，基于公司总体目标，为各级业务部门拆解并制定绩效目标。在部门目标的框架下，部门负责人与员工共同确立个人目标，作为员工绩效考核的依据。通过目标的层层拆解，我们可确保个人目标与公司战略目标的一致性，进而推动公司整体目标的达成。

绩效评估

绩效评估以个人自评与团队考评相结合的形式开展。我们采用敏捷对话的形式，每年不定期对员工开展个人绩效评估，以便及时发现工作问题并提供帮助。同时，年终评估还将以员工团队整体表现、员工上下级评价（即 360 度评价）为依据，提升绩效评估结果的全面性与真实性。

绩效反馈

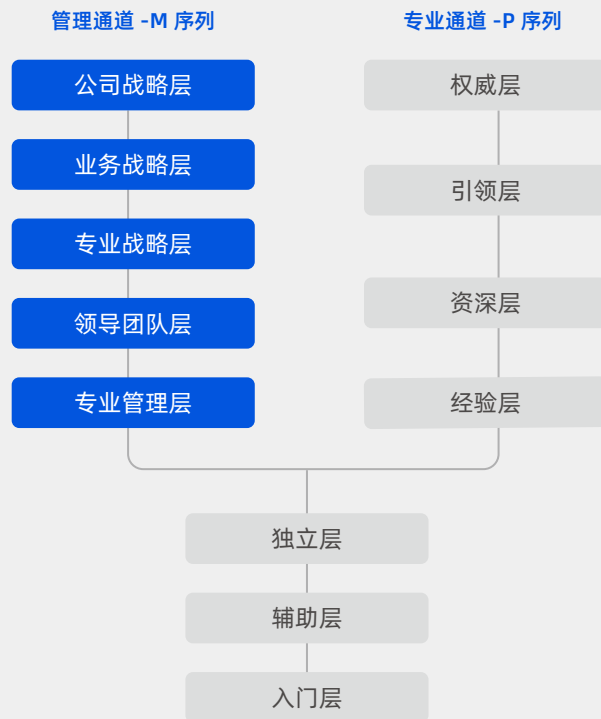
绩效反馈过程中，公司导师将向员工提供及时和具体的反馈，帮助其了解自身强项与改进方向。通过一对一的反馈和指导，导师与员工共同制定改进计划，帮助员工优化工作表现。我们对员工的优秀表现和绩效改进给予适当的激励和奖励措施，包括薪资调整、奖金发放、提供晋升机会等，以鼓励员工持续努力。

员工晋升

公司设立“管理”与“专业”两大晋升通道，并在专业通道内划分风险、科技、业务等族群，以更合理地匹配员工能力与职业发展方向。每年，公司均会综合考量每位员工的工作成果、专业能力、发展潜力以及文化价值观表现，为员工提供平等的晋升机会。通过参与晋升辅导和晋升答辩等环节，员工有机会获得晋升，在适合自身的岗位上实现职业发展的目标。

此外，为拓宽员工的职业发展空间、挖掘自身兴趣，我们允许员工转换不同的专业族群，支持其在不同岗位上展现自身能力和潜力，为未来的职业发展打下基础。

宜人智科员工晋升通道



人才培养

公司重视提升员工的知识技能和职业素养，建立了完善的培训体系，帮助员工提高专业及管理能力和在助力其实现个人成长的同时，打造符合公司文化价值观与人才观的有力队伍。

我们通过多样化的培训方式，包括内部讲座、外部交流、在线课程平台、工作坊、实战演练等，以适应不同培训内容和员工偏好。为了持续提升培训内容的专业性，公司还与专业企业管理培训机构、北京大学等教育机构建立了战略性教育合作关系，旨在引入国际先进的培训课程，更好满足员工的培训需求。

为了提升培训效果，每场培训结束后，我们将收集参训员工对于课程的反馈意见，并根据反馈调整未来培训计划。此外，公司每年至少进行一次面向全员的培训需求调研，通过在线问卷、面对面访谈等方式收集员工的培训需求和建设，并根据调研结果更新培训计划，以确保培训充分满足员工的成长需求。2023 年，公司 E-learning 宜学堂在线课程平台新增 190 门课程供员工随时随地进行学习。截至 2023 年末，公司 E-learning 宜学堂在线课程平台共上线 3,489 门课程。

宜人智科员工培训体系



我们针对不同层级的员工开展不同侧重的培训，帮助其实现与公司的共同成长。针对新入职员工，我们利用线上和线下培训相结合的方式，开展覆盖公司介绍、业务介绍、工作流程介绍、职业发展介绍等内容的培训，旨在帮助新员工快速融入公司。2023 年，公司共开展 12 场新员工培训。针对全体正式员工，根据年度培训需求调研结果，我们为其提供专业技能类培训、通用技能提升培训、员工经验分享会等培训活动。2023 年，职业技能培训覆盖 100% 的正式员工。针对业务骨干和团队管理者，我们为其提供领导力提升、团队管理、跨团队管理等主题的培训，以提升其管理效能和领导能力。

新员工培训

培训名称	培训对象	培训形式及内容	培训成果
NEO 培训	全体新员工	通过高管演讲、文化价值观培训、新人操作指南介绍、合规培训、日常安全培训等内容，帮助新人缩短职场适应期。	本年度，参训学员覆盖公司全体新员工。
大咖面对面	全体新员工	通过业务介绍、职业规划介绍、老员工经验分享、高管问答等环节，帮助新人快速融入团队。	本年度，累计培训时长达 105 小时，课程满意度 4.9 分（满分 5 分）。

专业能力培训

培训名称	培训对象	培训形式及内容	培训成果
AI 大讲堂	研发人员	邀请资深员工作为讲师，传授 AI 技术、大数据组件、数仓和业务应用开发、数据应用等专业知识。	2023 年，累计培训 7 场，共吸引 360 余名员工参与，形成了浓厚的技术交流氛围，提升员工的专业技能。
外派培训	专业管理层员工	外派专业管理员工参与外部技术论坛、数智银行家培训等项目。帮助员工了解行业最新趋势，并将最新技术用于内部实践。	2023 年，数十名员工参与了外部培训活动。

领导力培训

培训名称	培训对象	培训形式及内容	培训成果
战略工作坊	公司战略层	在专业导师的带领下，领导层通过团队共创、体验式活动的方式，提升战略思维及战略分解能力，并通过战略解码，提升战略落地能力。	2023 年，共 50 人参与培训。
沙漠掘金	业务战略层	课程模拟在沙漠之中淘金中所产生的压力感及焦虑感，通过游戏的体验引导，凸显做好目标设定及目标管理的重要性，帮助参训者体会到资源的不当使用所造成团队或公司的影响及破坏，并在游戏过程中找到解决方法。	2023 年，共 25 人参与培训。
驻足思考	专业管理层	联合外部专业机构，帮助员工掌握快速组织思维的方法，让表达更清晰、更简练、更有力。通过提高沟通技巧，节约内部沟通时间，从而提高团队工作效率；并在对外沟通时为客户及合作伙伴留下良好印象，提升公司形象。	2023 年，近 30 名学员通过驻足思考课程考核，获得课程证书。此外，我们还在公司内部开展了 10 多场内部转训，覆盖 200 多名员工。

公司致力于支持所有员工（包含正式员工、劳务派遣人员、实习生等）在工作之余考取岗位相关的学位和技能证书，提供相关学习费用支持，并协助员工申报相关证书或国家职称认定。我们面向 100% 的员工开放学位课程及认证支持机会。

我们面向 **100%** 的
员工开放学位课程及
认证支持机会

人才留存

我们建立具有市场竞争力的薪酬体系，为全体员工提供丰富、多元的福利，以充分激发员工工作积极性，持续吸引人才。我们还通过开展员工沟通，聆听员工心声，并及时优化改进。

员工薪酬

公司遵循“以岗位付薪、以能力付薪、以业绩付薪”的薪酬分配理念，激励员工不断提升个人能力，与公司共同成长。我们周期性地回顾员工薪酬，在按劳分配的原则下，结合员工绩效考核开展科学的薪酬管理。

公司力求从多角度体现员工的价值和贡献，并将短期、长期等多种激励方式进行有机整合。我们根据员工的职位职级、任职资格条件和工作能力，为员工发放具有竞争力的薪酬，激励员工实现自我提升。

除常规薪酬外，我们还设立了长期激励计划，奖励对象包括公司员工、高管、董事以及为公司提供服务的顾问。关于公司长期激励计划的详细信息请见宜人智科《2023 年度报告》。



员工福利

为促进员工工作与生活的平衡，提升员工幸福感与满意度，我们为员工提供多种福利。



弹性工作时间

员工可灵活安排上下班时间。



居家办公选择

公司内部应用了专业化的即时通讯工具，当遇到特殊情况时，员工可申请居家远程办公，通过便捷的线上系统良好地完成工作。



假期福利

全体员工均享受周末双休、年假、各类节假日、婚丧假等法定假期，并根据实际情况安排公司特殊福利假。我们还依法为女性员工提供产假、哺乳假、生育假。



节日、纪念日祝福及活动

每当传统节日（春节、端午、中秋等）、员工生日或入司纪念日时，公司会第一时间通过“线上+线下”的方式送上祝福，对员工在公司的贡献表示感谢。线上祝福包括电子贺卡等，线下祝福包括鲜花、生日卡、节日礼盒等。此外，公司还会举办节日活动，共同欢度节日。



补充商业医疗保险

除了法定医疗保险外，公司为转正后的员工投保补充商业医疗保险，同时提供家属医疗保险优惠、保险方案个性化升级等选择，让员工可以享受超出基本医疗报销比例以外的医疗费用报销福利。此外，公司还为出差员工购买商业保险。



各类补贴

公司根据员工的工作地区和岗位性质，为部分员工提供工作餐补、通讯补助、出差补助等。



年度体检

公司为员工提供年度体检，及时发现和预防潜在的健康问题。



体育活动

公司组织羽毛球比赛、跑步等体育活动，激发员工活力与凝聚力。



羽毛球比赛



三八节手工活动

员工沟通

本着开放包容的价值观，公司积极聆听并尊重每位员工的意见和建议，建立多种沟通渠道，支持员工充分表达想法。

若员工权益受到任何损害或员工对其薪酬、绩效、晋升结果有任何异议，均可通过企业微信群、邮件，以及支持匿名交流的内部论坛等正式沟通渠道，向业务领导、人力资源业务合作伙伴或员工关系专员进行实名或匿名申诉。公司设有专门团队，在申诉接收后的 5 个工作日内对申诉进行调查并回应，依法依规切实维护员工的合法利益。

我们也鼓励员工对公司发展提出意见与建议，着力解决员工合理且较为集中的诉求。此外，公司还定期举办 CEO 座谈会、高管面对面等活动，向员工提供与 CEO 及高管沟通的机会。

为系统、全面地了解员工心声，我们每年均针对全体员工开展满意度以及敬业度调研，考察员工在“人员、全面薪酬、公司政策、生活品质、机会、工作”六大维度的满意度。我们会对结果进行汇总分析，以及时发现管理问题并制定改进策略。



2023 年宜人智科员工满意度调查海报

员工领域关键绩效

员工雇佣

指标	单位	2023 年
公司员工总数	人	754
按雇佣类型划分的员工数量	全职员工数量	752
	兼职 ²⁰ 员工数量	2
按性别划分的全职员工数量	男性员工数量	337
	女性员工数量	415
按年龄划分的全职员工数量	30 岁及以下员工数量	202
	31 岁—50 岁员工数量	544
	51 岁及以上员工数量	6
按民族划分的全职员工数量	少数民族员工数量	39
	非少数民族员工数量	713

²⁰ 兼职员工包括顾问、实习生等。

指标	单位	2023 年
全职女性员工占比	%	55.19
管理层中女性员工占比	%	46.82
按层级划分的管理层女性员工占比	初级管理层 ²¹ 女性员工占比	47.31
	中级管理层 ²² 女性员工占比	47.14
	高级管理层 ²³ 女性员工占比	36.36
销售及市场营销部门管理层中女性员工占比	%	66.67
研发部门女性员工占比 (STEM 部门 ²⁴)	%	36.98
少数民族员工占比	%	5.19
管理层中少数民族员工占比	%	6.74
残疾人员工占比	%	1.20

²¹ 初级管理层指部门经理、高级经理。

²² 中级管理层指部门总监。

²³ 高级管理层指高管、副总裁。

²⁴ STEM (科学、技术、工程、数学) 如：工程类、生物科学、数学、物理科学、电脑科学、自然科学等领域的相关职位。

员工流失

指标	单位	2023 年
员工流失率 ²⁵	%	26.35
按性别划分的员工流失率	男性员工流失率	% 31.22
	女性员工流失率	% 21.85


员工健康与安全

指标	单位	2023 年
因工伤损失工作日数	天	0

²⁵ 员工流失率 = 报告期内自愿离职正式员工数 / (报告期末正式员工数 + 报告期内自愿离职正式员工数) * 100%。

员工培训

指标	单位	2023 年
员工平均培训时长	小时	39
按层级划分的员工平均培训时长	高级管理层员工平均培训时长	小时 36
	中级管理层员工平均培训时长	小时 42
	初级管理层员工平均培训时长	小时 37
	普通员工平均培训时长	小时 39
按性别划分的员工平均培训时长	男性员工平均培训时长	小时 38
	女性员工平均培训时长	小时 40
员工受训百分比	%	100
按层级划分的员工受训百分比	高级管理层员工受训百分比	% 100
	中级管理层员工受训百分比	% 100
	初级管理层员工受训百分比	% 100
	普通员工受训百分比	% 100
按性别划分的员工受训百分比	男性员工受训百分比	% 100
	女性员工受训百分比	% 100

An aerial photograph of a picturesque village nestled in a valley. A wide river flows through the center, reflecting the sky and surrounding greenery. The village is composed of numerous small houses with dark roofs, and a prominent church with a tall spire is visible. The landscape is dominated by lush green vineyards that stretch across the hillsides. In the background, rolling hills and a clear blue sky with scattered white clouds complete the scene.

我们始终心系社会，积极承担社会责任，通过开展一系列公益项目、捐助活动，支持乡村振兴、助力儿童成长、支援应急救援，努力回馈社会，彰显宜人智科的温暖与担当。

05

贡献社会，共创美好生活

支持乡村振兴

宜人智科积极响应国家乡村振兴战略，通过参与“苔花校园”等重点公益项目，积极助力乡村教育发展，身体力行创造社会价值。

案例 “苔花校园” 助力乡村教育梦想

“苔花校园”是宜人智科联合北京宜信公益基金会（以下简称“宜信基金会”）推出的促进教育公平、助力乡村振兴的公益项目。项目旨在通过建设书香校园、开办苔花心理课、举办苔花夏令营活动等方式，打造美好校园，帮助乡村儿童获得公平的教育机会，赋能乡村发展。

2023年，基金会投入逾130万元人民币，建设乡村学校阅览室、信息技术室、美术室、红色走廊；更换老旧课桌椅；开办苔花心理课、民族文化通识课、美育课；举办夏令营活动等，新增共建“苔花校园”10所，直接受益儿童15,884人。截至报告期末，项目已累计共建33所“苔花校园”，覆盖云南、贵州、北京、江苏、四川等地，直接受益儿童6万余人。



支持共建“苔花校园”



志愿者与“苔花校园”的同学

支援应急救援

一方有难，八方支援。宜人智科在自然灾害面前多次挺身而出，积极参与应急救援工作，守望相助，传递公司温度。

案例 众人拾柴，全力抵御“杜苏芮”

2023年7月，受台风“杜苏芮”影响，北京门头沟、房山等地持续遭遇极端强降雨天气，洪涝及次生地质灾害给当地造成了重大损失。宜人智科联合宜信基金会，于第一时间作出响应，捐赠670箱矿泉水解决门头沟灾区人民的基本生活需求，捐赠5万元人民币支持房山区防汛救灾和灾后重建工作，并发布援助北京市门头沟区防汛救灾的倡议书，筹集11,950元人民币爱心捐赠资金，定向用于门头沟区两所“苔花校园”妙峰山民族学校和清水学校开展灾后重建。



为妙峰山民族学校学生送去新学期开学礼包



助力儿童成长

我们关注儿童健康，努力做好少年儿童的“引路人”，用行动守护儿童茁壮成长。

案例 “宝贝计划” 守护儿童成长

“宝贝计划”是宜人智科联合宜信基金会通过向贫困地区儿童赠送医疗险和意外险的公益项目，旨在为贫困儿童的健康成长增添一份爱心屏障。2020 至 2022 年间，该计划共为 8,989 位乡村儿童投保重大疾病公益保险，覆盖全国 7 个省市的 12 个地区，总保额近 6 亿元人民币。

为解决更多特殊家庭的未来保障问题，2023 年，基金会升级“宝贝计划”，联合益宝启动“心智受损人士者家庭金融健康成长项目”。新项目关注心智受损人士者家庭的金融健康教育和公益保险保障，发挥普惠金融力量，满足心智受损人士者家庭的长期保障需求。新项目于全国各地成立“心智受损人士者家庭金融学习小组”，致力于提升家长的金融素养；联合金融机构定制满足心智受损人士者家庭所需的普惠金融产品；开展专业研究，跟踪评估项目成效和影响，探索残障家庭金融健康成长模式。截至 2023 年末，该项目与 49 家心智受损人士者服务机构建立合作，开展 50 场家庭财务工作坊活动，直接服务 1,382 位心智受损人士者家长，覆盖全国 22 个省市；建设 49 个线上学习交流群，共服务 2,800 余位心智受损人士者家长；为 500 多个家庭设计保险金信托方案。

截至 2023 年末，



该项目与

49 家心智受损人士者服务机构

建立合作



开展

50 场家庭财务工作坊活动



直接服务

1,382 位心智受损人士者家长



覆盖全国

22 个省市



建设

49 个线上学习交流群



共服务

2,800 余位心智受损人士者家长



线下推广活动



线下财务工作坊

附录：GRI 可持续发展报告标准索引

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 2: 一般披露 2021	2-1	组织详细情况
	2-2	纳入组织可持续发展报告的实体
	2-3	报告期、报告频率和联系人
	2-6	活动、价值链和其他业务关系
	2-7	员工
	2-9	管治架构和组成
	2-10	最高管治机构的提名和遴选
	2-11	最高管治机构的主席
	2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用
	2-13	为管理影响的责任授权
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用
	2-16	重要关切问题的沟通
	2-19	薪酬政策
	2-22	关于可持续发展战略的声明
	2-23	政策承诺
	2-25	补救负面影响的程序
	2-26	寻求建议和提出关切的机制
2-27	遵守法律法规	

关于宜人智科
ESG 管理

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 2: 一般披露 2021	2-29 利益相关方参与的方法	关于宜人智科 ESG 管理
GRI 203: 间接经济 影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	发展普惠金融 贡献社会, 共创美好生活
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	筑牢合规底线
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	坚持绿色运营
	302-2 组织外部的能源消耗量	
	302-3 能源强度	
	302-4 减少能源消耗	
GRI 303: 水资源和污 水 2018	303-5 耗水	坚持绿色运营
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	坚持绿色运营
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	
	306-3 产生的废弃物	
GRI 308: 供应商环境 评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	践行负责任采购
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	支持员工成长
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	保护员工权益
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	
	403-3 职业健康服务	
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	
	403-5 工作者职业健康安全培训	
	403-6 促进工作者健康	
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	
	403-9 工伤	
	403-10 工作相关的健康问题	
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	支持员工成长
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	保护员工权益
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	保护员工权益
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	发展普惠金融 贡献社会, 共创美好生活
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	筑牢合规底线 保护知识产权
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3 涉及营销传播的违规事件	
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	守护信息安全



YIREN DIGITAL
宜人智科