



商道纵横
SynTao—Sustainability Solutions

互联网与软件服务业 《环境、社会与公司治理报告》 操作手册

Handbook for Environmental, Social and Governance
Reporting-Internet & Software Services Industry

2019

商道纵横 / 编著



导读

商道纵横自 2016 年起每年发布《环境、社会及公司治理报告操作手册》及行业 ESG 手册，2019 年针对行业 ESG 研究进行升级，通过对 ESG 报告质量、量化绩效与实质性议题分析，指导中国上市公司实现高质量 ESG 管理。

行业手册 2019 年度升级要点

- 扩大行业研究范围，在医疗保健、金融、房地产、资讯科技器材等行业研究更新升级的基础上，新增对互联网与软件服务业的 ESG 研究。
- 强化对行业实质性议题信息披露的关注，在报告边界与框架的完整、报告信息的量化与可比较两个维度的基础上，新增行业实质性议题披露维度分析 ESG 报告质量。
- 不仅对标证券交易所关注的 ESG 指标，识别行业实质性议题，还特别对社会关注的行业热点议题进行识别、阐述，并给出具有操作性的披露建议。

本手册主要内容概览

- 第二章提供行业 ESG 报告情况透视图表，供上市公司全面了解行业 ESG 报告整体情况。
- 第三章建立报告边界与框架的完整、报告信息的量化与可比较、行业实质性议题披露三维度的 ESG 报告质量分析体系，并对 60 家互联网与软件服务业上市公司 ESG 报告质量进行分析，为上市公司提升 ESG 报告质量提供指导。
- 第四章建立行业 ESG 关键量化绩效分析体系，分析 60 家互联网与软件服务业上市公司的绩效表现，并提供行业优秀、中位、落后绩效参照值，供上市公司识别自身 ESG 表现在同业中所处水平和 ESG 管理薄弱环节，行业优秀绩效值为上市公司提供 ESG 绩效目标制定的重要参考。
- 第五章在对标证券交易所关注的 ESG 指标，识别行业实质性议题的基础上，还特别识别了社会关注的行业热点议题“数据安全与隐私保护”、“商业伦理与社会价值观”，对议题进行阐述，并给出具有操作性的披露建议，帮助企业提高对行业实质性议题的管理和信息披露。

此外，本手册在附录中提供更详细的行业 ESG 报告综观信息，以及 ESG 关键定量绩效表等，上市公司可直接用于 ESG 量化绩效数据收集。

目录

1.行业说明.....	1
2.互联网与软件服务业 ESG 报告综观.....	2
3.互联网与软件服务业 ESG 报告质量分析.....	3
4.互联网与软件服务业 ESG 绩效定量分析.....	6
5.互联网与软件服务业实质性议题分析.....	10
关于商道纵横.....	14
编写组成员.....	14
联系编写组成员.....	15
附录一：互联网与软件服务业样本公司基本信息.....	16
附录二：ESG 报告综观细则.....	18
附录三：互联网与软件服务业 ESG 实质性指标概览表.....	24
附录四：互联网与软件服务业 ESG 关键定量绩效表.....	28
附录五：互联网与软件服务业样本公司 MSCI ESG 评级结果.....	41

1.行业说明

行业范畴

本手册对“互联网与软件服务业”的界定，对应《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2011）信息传输、软件和信息技术服务业（I）中的互联网和相关服务（64）、软件和信息技术服务业（65）。

对应《恒生行业分类系统》¹中的资讯科技业（70）中的互联网与软件服务业务类别（7020），涵盖子业务类别系统开发及资讯科技顾问（702010）、电子商贸及互联网服务（702020）、软件开发（702030）。

样本公司选取

行业手册基于以下原则，选取“25+25+10+N”家样本公司进行分析，包括

- 行业内港股市值前 25 名的公司²；
- 行业内 A 股市值前 25 名的公司；
- 行业内美股互联网中国市值前 10 名的公司；
- 行业内港股、A 股上市公司中道琼斯可持续发展指数、恒生可持续发展指数公司。

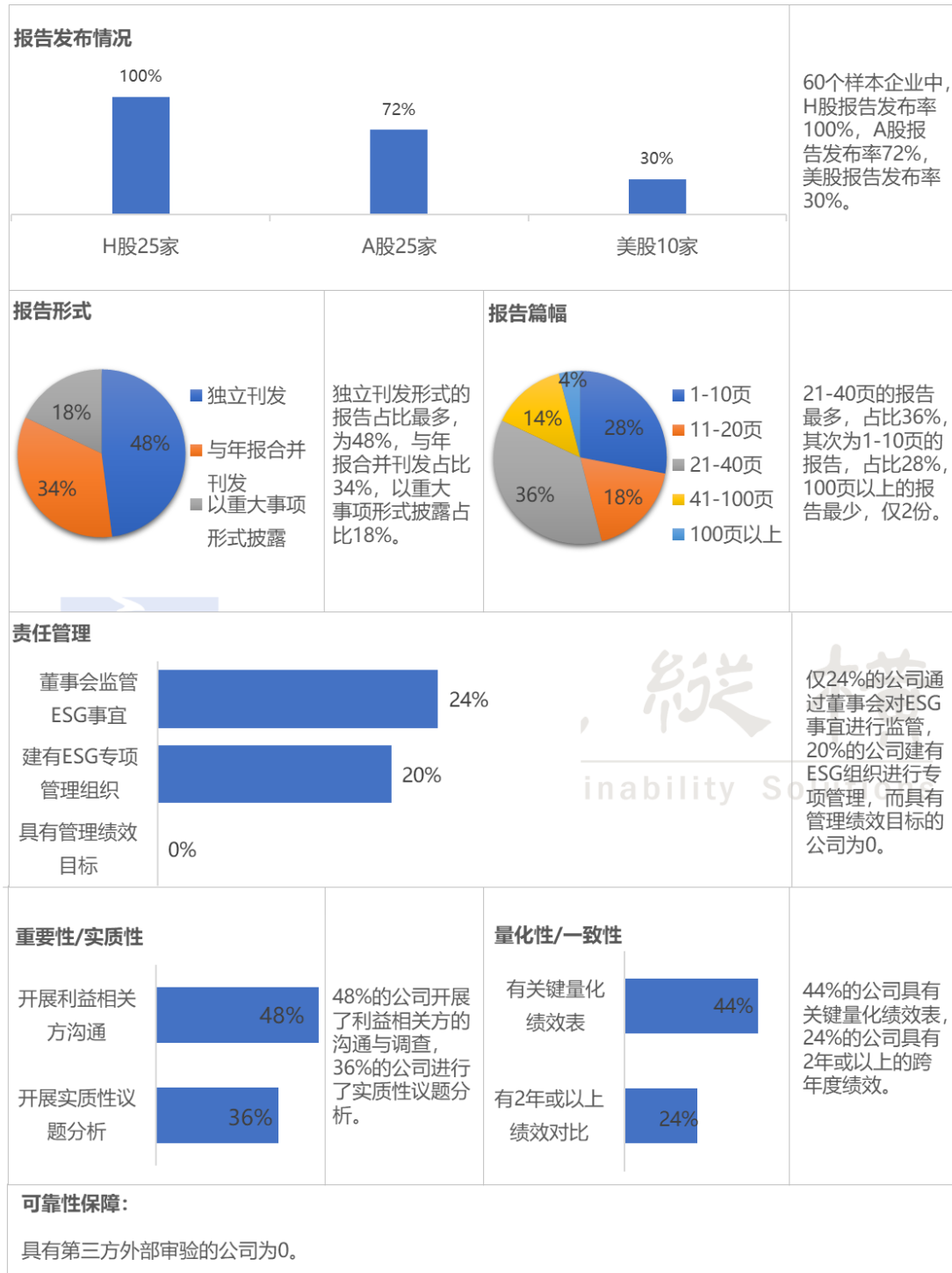
恒生可持续发展企业指数、道琼斯可持续发展指数 2018 年成分股企业中均无港股、A 股或美股上市软件服务公司，N=0。

基于以上原则，2019 版《互联网与软件服务业环境、社会及公司治理报告操作手册》（简称《ESG 行业手册》）共选取 60 家软件服务行业公司作为该行业的样本公司（见附录一）。

¹ 《恒生行业分类系统》以截至 2019 年 7 月 31 日有效的版本为准。

² A 股、H 股市值排名以 2019 年 6 月 25 日收市市值为准，美股市值排名以 2019 年 7 月 20 日收市市值为准。

2.互联网与软件服务业 ESG 报告综观



有关互联网与软件服务业上市公司 ESG 报告发布情况的更多详细内容请见附录二。

3.互联网与软件服务业 ESG 报告质量分析

依据 GRI《可持续发展报告标准》、联交所《ESG 报告指引》提出的报告原则，归纳了报告边界与框架的完整、报告信息的量化与可比较、互联网与软件服务业实质性议题披露 3 个维度，11 项评分标准，综合分析 ESG 报告的质量。

互联网与软件服务业 ESG 报告质量整体水平

评分维度	评分标准	得分率 (%)
报告边界与框架的完整	对信息披露范围进行清晰说明（例如，阐述本报告涵盖公司合并财务报表中的所有实体或本报告所涵盖的实体与公司合并财务报表中所涵盖的实体差异）	8% (H 股 12%; A 股 4%; 美股 0%)
	报告进行实质性议题分析，且有实质性议题列表	36% (H 股 64%; A 股 9%; 美股 0%)
	对公司所属行业、地域、主要产品等进行说明	94% (H 股 92%; A 股 96%; 美股 100%)
	与年报合并发布的 ESG 报告篇幅不少于 20 页，独立发布的 ESG 报告篇幅不少于 40 页	34% (H 股 52%; A 股 9%; 美股 100%)
	披露的 ESG 指标达 25 个及以上	18% (H 股 32%; A 股 4%; 美股 0%)
	具有 ESG 索引表	24% (H 股 32%; A 股 9%; 美股 100%)
报告信息的量化与可比较	有关键定量绩效表	44% (H 股 88%; A 股 0%; 美股 0%)
	制定了 ESG 管理目标（例如，有定量的 ESG 管理目标）	0%
	对近 2 年或更长时间的绩效进行披露	24% (H 股 48%; A 股 0%; 美股 0%)
	通过了第三方审验	0%
互联网与软件服务业实质性内容	是否披露数据安全与隐私保护相关制度与举措	60% (H 股 96%; A 股 22%; 美股 50%)

对 60 家互联网与软件服务业样本企业发布的 ESG 报告质量进行评分（未发布的企业计作 0 分，包括完美世界、拉卡拉、京东、网易、防特网、微博、58 同城、陌陌、前程无忧、宝尊电商等 10 家企业），根据得分率统计，港股样本公司报告得分率明显优于 A 股样本公司。此外，我们发现：

- 制定了 ESG 管理目标（例如，有定量的 ESG 管理目标）、报告通过了第三方审验得分率最低，均为 0%。
- 仅 8%的企业对信息披露范围进行清晰说明，根据 GRI 标准中 GRI102-45 内容要求“列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体或说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体”，更新评分标准，因此该指标得分率较低。
- 60%的公司进行了用户信息保障相关制度与举措披露。

各上市公司 ESG 报告质量评分结果

60 家互联网与软件服务公司报告质量评分结果

报告所属公司	评分结果（分）	等级	报告所属公司	评分结果（分）	等级
IGG ³	72.73	S-1 ^Q	新意网集团	18.18	B ^Q
百富环球	72.73	S-1 ^Q	网龙	18.18	B ^Q
金蝶国际	72.73	S-1 ^Q	创梦天地	18.18	B ^Q
汇付天下	63.64	S-2 ^Q	第七大道	18.18	B ^Q
美图公司	63.64	S-2 ^Q	东方财富	9.09	C ^Q
中国通号	63.64	S-2 ^Q	用友网络	9.09	C ^Q
三七互娱	54.55	S-2 ^Q	同花顺	9.09	C ^Q
美团点评	54.55	S-2 ^Q	巨人网络	9.09	C ^Q
阿里健康 ⁴	54.55	S-2 ^Q	深信服	9.09	C ^Q
中国民航信息网络	54.55	S-2 ^Q	四维图新	9.09	C ^Q
神州控股	54.55	S-2 ^Q	网宿科技	9.09	C ^Q

³ IGG 是一家电子互动娱乐媒体公司。从事于网络游戏以及网络娱乐社区服务，通过互联网络为全球网络游戏玩家提供的游戏和服务。

⁴ 阿里健康是阿里巴巴集团在大健康领域的旗舰平台，是阿里巴巴集团投资控股的公司之一，开展的业务主要集中在医药电商及新零售、互联网医疗、消费医疗、智慧医疗等领域。

中国有赞	54.55	S-2^Q	卫宁健康 ⁵	9.09	C^Q
慧聪集团	45.45	A^Q	东华软件	9.09	C^Q
腾讯控股	45.45	A^Q	人民网	9.09	C^Q
乐游科技控股	45.45	A^Q	中国软件	9.09	C^Q
亚信科技	45.45	A^Q	千方科技	9.09	C^Q
恒生电子	36.36	A^Q	光环新网	9.09	C^Q
金山软件	36.36	A^Q	启明星辰	9.09	C^Q
中国软件国际	36.36	A^Q	二三四五	9.09	C^Q
宝宝树集团	36.36	A^Q	石基信息	0.00	D^Q
香港电视	36.36	A^Q	完美世界	0.00	D^Q
三宝科技	36.36	A^Q	拉卡拉	0.00	D^Q
浪潮国际	36.36	A^Q	京东	0.00	D^Q
百度	36.36	A^Q	网易	0.00	D^Q
阿里巴巴	27.27	B^Q	防特网	0.00	D^Q
三六零	18.18	B^Q	微博	0.00	D^Q
国电南瑞	18.18	B^Q	58 同城	0.00	D^Q
科大讯飞	18.18	B^Q	陌陌	0.00	D^Q
广联达	18.18	B^Q	前程无忧	0.00	D^Q
宝信软件	18.18	B^Q	宝尊电商	0.00	D^Q

⁵ 卫宁健康科技集团股份有限公司经营范围包括健康科技领域内的技术开发、技术转让、技术咨询等。

4.互联网与软件服务业 ESG 绩效定量分析

ESG 绩效定量分析体系

建立互联网与软件服务业 ESG 绩效的定量分析体系，包括资源利用、气候变化、污染排放、员工、产品、社区与公益六个层面 9 个定量分析指标，以及 ESG 管理层面 1 个定性评分指标，目标如下：

- 量化科学：基于 GRI《可持续发展报告标准》、联交所《ESG 报告指引》（2015 版），并结合互联网与软件服务业实质性议题，并选择这些指标中的关键定量披露信息（如百万营业收入水资源消耗、员工流失率）
- 行业可比：使用不受企业规模影响的量化密度分析指标（如人均培训时长）
- 数据易得：选取的指标为该行业披露率较高的指标，便于分析和比较（如数据中心能耗数据、客户隐私被记录的违规事项或受到客户向监管机构发起的投诉数目、关于产品及服务的投诉数目对互联网与软件服务业较重要，但行业披露率较低，被暂时剔除）

互联网与软件服务业 ESG 绩效定量分析体系

序号	议题	定量分析指标	单位	定义/计算公式	对应指标
1	资源利用	百万收入能源消耗	兆瓦时/百万元收入	百万收入能源消耗 = 综合能源消耗/营业收入	联交所 ESG 指引 A2.1 GRI 302-3
2		百万收入水资源消耗	立方米/百万元收入	百万收入水资源消耗 = 总耗水量/营业收入	联交所 ESG 指引 A2.2 GRI 303-1
3	气候变化	百万收入温室气体排放	吨 CO2e/百万元收入	百万收入温室气体排放 = 温室气体排放总量/营业收入	联交所 ESG 指引 A1.2 GRI 305-4
4	污染排放	百万收入有害废弃物排放	千克/百万元收入	百万收入有害废弃物排放 = 有害废弃物排放量/营业收入	联交所 ESG 指引 A1.3 GRI 306-2
5		百万收入无害废弃物排放	千克/百万元收入	百万收入无害废弃物排放 = 无害废弃物排放量/营业收入	联交所 ESG 指引 A1.4 GRI 306-2
6	员工	员工流失率	%	员工流失率 = 时期末员工流失人数 / (员工总数 + 时期末员工流失人数) * 100	联交所 ESG 指引 B1.2 GRI 401-1

7		人均培训时长	小时/人	人均培训时长=员工培训总时长/员工总数	联交所 ESG 指引 B3.1
8	产品	研发投入占营业收入比例	%	研发投入占营业收入比例=研发投入金额/营业收入	《中国工业企业及工业协会社会责任指南》
9	社区与公益	百万收入公益投入	元/百万元收入	百万收入公益投入=社区公益投入金额/营业收入； 社区公益投入包括以下分类：1) 向慈善机构、NGO、研究机构的捐赠；2) 支持社区基础设施的资金；3) 社会活动的直接成本。	联交所 ESG 指引 B8.2 上交所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
10	ESG 管理	董事会对 ESG 事宜的监管	定性指标	甄别公司董事会是否对 ESG 事宜进行监管	联交所《如何编备环境、社会及管治报告？环境、社会及管治汇报指南》

行业 ESG 绩效定量分析

行业 ESG 绩效分析旨在识别互联网与软件服务业优秀绩效（绩效位于行业前 30%）、中位绩效以及落后绩效（绩效位于行业后 30%），为企业识别自身 ESG 绩效在同行业中所处的水平的参考。高于优秀绩效值的，表示企业在该绩效上表现较好，需继续保持；低于落后绩效值的，表示企业在该绩效上表现较差，需作出针对性改善。企业可以此为依据，识别自身 ESG 管理中薄弱环节和潜在风险，制定提升 ESG 绩效管理目标与方针。

为保障分析结果更真实地反映互联网与软件服务业 ESG 绩效整体表现，因阿里健康与第七大道的数据披露仅涵盖企业部分子公司（阿里健康数据仅涵盖阿里健康科技（中国）有限公司、中信二十一世纪（中国）科技有限公司和阿里健康大药房医药连锁有限公司，第七大道数据仅涵盖第七大道深圳总部），汇付天下主营业务（提供支付解决方案，提供聚合支付与金融科技服务）与其他企业差异较大，在样本中剔除。

互联网与软件服务业优秀、中位、落后 ESG 绩效

定量分析指标	单位	优秀绩效	中位绩效	落后绩效
百万收入能源消耗	兆瓦时/百万元收入	1.03	1.54	2.46
百万收入水资源消耗	立方米/百万元收入	8.61	13.81	22.29
百万收入温室气体排放	吨 CO ₂ e/百万元收入	0.62	0.88	1.86

百万收入有害废弃物排放	千克/百万元收入	0.04	0.16	0.21
百万收入无害废弃物排放	千克/百万元收入	31.12	76.89	203.65
员工流失率	%	11.98	17.00	24.70
人均培训时长	小时/人	19.00	13.06	8.09
研发投入占营业收入比例	%	19.15	10.89	7.52
百万收入公益投入	元/百万元收入	1170.93	399.99	86.71
董事会对 ESG 事宜的监管	定性指标	——	——	——

各上市公司 ESG 绩效定量分析结果

为了减少个别企业的 ESG 极端绩效值对全体样本等级划分的影响，我们在制定分析分值和等级时剔除各定量分析指标在样本中的最优值与最劣值，再将剩余样本绩效从五个均等区间评分，0 分表示企业未披露该项指标。

单项指标行业区间对应得分

ESG 绩效数值在行业区间	得分
前 20%	10
20%-40%	8
40%-60%	6
60%-80%	4
80%-100%	2
未披露	0

60 家样本公司 ESG 绩效分析结果按从高到低排名如下（未发布的企业计作 0 分，包括完美世界、拉卡拉、京东、网易、防特网、微博、58 同城、陌陌、前程无忧、宝尊电商等 10 家企业）：

60 家软件服务公司 ESG 绩效定量分析结果

报告所属公司	分析结果（分）	等级	报告所属公司	分析结果（分）	等级
乐游科技	70	S-1 ^P	三七互娱	4	B ^P
腾讯控股	68	S-1 ^P	国电南瑞	2	B ^P
美团点评	64	S-1 ^P	恒生电子	2	B ^P
美图公司	62	S-2 ^P	三六零	2	B ^P
浪潮国际	58	S-2 ^P	千方科技	2	B ^P
IGG	56	S-2 ^P	光环新网	2	B ^P
百富环球	52	S-2 ^P	二三四五	2	B ^P

宝宝树	50	S-2^P	宝信软件	0	C^P
三宝科技	50	S-2^P	科大讯飞	0	C^P
亚信科技	44	S-2^P	人民网	0	C^P
中国有赞	44	S-2^P	深信服	0	C^P
中国通号	44	S-2^P	石基信息	0	C^P
神州控股	42	A^P	四维图新	0	C^P
中软国际	40	A^P	卫宁健康	0	C^P
慧聪集团	40	A^P	用友网络	0	C^P
金蝶国际	38	A^P	阿里巴巴	0	C^P
金山软件	34	A^P	百度	0	C^P
中国民航信息	34	A^P	完美世界	0	D^P
创梦天地	32	A^P	拉卡拉	0	D^P
广联达	20	A^P	京东	0	D^P
新意网	18	A^P	网易	0	D^P
香港电视	16	A^P	防特网	0	D^P
巨人网络	14	A^P	微博	0	D^P
网宿科技	12	A^P	58同城	0	D^P
启明星辰	12	A^P	陌陌	0	D^P
东方财富	10	B^P	前程无忧	0	D^P
中国软件	10	B^P	宝尊电商	0	D^P
网龙网络	6	B^P	阿里健康	-- (港股)	--
东华软件	6	B^P	第七大道	-- (港股)	--
同花顺	6	B^P	汇付天下	-- (港股)	--

由 60 家上市公司的 ESG 绩效定量分析结果，有如下结论：

- 软件服务行业上市企业 ESG 绩效表现高低落差显著，S-1^P与 S-2^P之间相差近 30 分。
- 港股 25 家企业的总分分布在 6-70 分之间，其中 21 家企业总分在 30 分以上；A 股 23 家企业的总分分布在 0-20 分之间，其中 8 家企业得分为 0 分；美股 2 家企业的得分均为 0 分。排名上来看，A 股企业集中在 20 名以后。
- 港股软件服务企业的 ESG 管理成绩优于 A 股软件服务企业，其因素包括联交所信息披露要求较为严格，以及两地上市公司 ESG 主动管理能力存在差异。

5.互联网与软件服务业实质性议题分析

本手册按联交所《ESG 报告指引》，以 60 份样本报告的相应指标披露率高低总结实质性议题与指标。与此同时，为提高中国互联网与软件业企业 ESG 报告的现实意义，手册结合国内热点事件、政策与法律法规等，识别出“数据安全与隐私保护”、“商业伦理与社会价值观”两大热点议题。综上，互联网与软件业实质性议题⁶如下所示：

- 排放物（废弃物）
- 排放物（温室气体）
- 资源使用
- 健康与安全
- 发展与培训
- 劳工准则
- 供应链管理
- 产品责任
- 反贪污
- 社区投资
- 数据安全与隐私保护
- 商业伦理与社会价值观

证券交易所 ESG 议题与指标实质性分析

根据 GRI 标准，实质性是衡量议题及其下面的指标是否具有报告价值的标尺，即指报告需涵盖以下方面：

- 反映报告发行方对经济、环境和社会具有重要影响；或
- 对利益相关方的评价和决策有实质影响

香港联交所《ESG 报告指引》已经规定了 43 个 ESG 指标，并明确了“不披露就解释”指标，但每个行业仍有其不可避免的重点，因此实质性指标和议题的判断对报告质量有决定性的作用。

截止 2019 年度，上海证券交易所未对上市公司发布 ESG 报告作出强制性规定，A 股的 ESG 报告质量较差。因此，《手册》基于港股 25 家作为软件服务样本报告，对标联交所《ESG 报告指引》43 个 ESG 指标的披露率，从指标披露率的角度划分指标的实质性“高”、“中”、“低”程度（详见附录三）。

⁶ 前 10 个议题参考联交所《环境、社会及管治报告指引》（2019 年修订版）进行总结。

- 实质性程度“高”的指标共 24 个，涉及议题包括排放物（废弃物）、排放物（温室气体）、资源使用、健康与安全、发展与培训、劳工准则、供应链管理、产品责任、反贪污、社区投资等；
- 实质性程度“中”的指标共 10 个，涉及议题包括环境及天然资源、雇佣等；
- 实质性程度“低”的指标共 9 个，涉及资源使用（包装物材料）、雇佣（员工流失率）等层面。其中，根据 RobecoSAM《The Sustainability Yearbook 2019》分析，人才吸引与留任对于 IT 服务、互联网与软件服务业是重要的实质性议题。然而在互联网与软件服务业上市公司对员工流失率的披露率较低，我们建议应提高对该指标的披露。

中国社会关注 ESG 议题与指标实质性分析

近年来，发生的一系列网络数据泄露事件，如 7 月顺丰快递被爆 3 亿用户信息外泄，引发了社会对互联网用户安全的关注。2016 年快播案件、百度贴吧事件，以及 2017 年字节跳动旗下产品涉及低俗内容等事件的爆发，引发社会对互联网公司的社会责任影响及边界开始有了新的思考。

为促进互联网行业的健康规范发展，国家出台了一系列法律法规，“数据安全与隐私保护”、“商业伦理与社会价值观”俨然成为法律法规提及的行业责任热点。

- 2017 年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于促进移动互联网健康有序发展的意见》；
- 2018 年 8 月，中国电子商务领域第一部综合性法律《中华人民共和国电子商务法》正式颁布。

数据安全与隐私保护

《关于促进移动互联网健康有序发展的意见》提出互联网企业需积极防范移动互联网安全风险，包括提升网络安全保障水平，保障客户隐私和财产权益等。

鉴于互联网与互联网与软件服务业的业务属性，数据安全是企业规范运作、持续发展的重要基石。其中以用户数据为基础的企业，更应在保障数据安全的基础上，充分保护用户数据隐私，严防用户信息遭受攻击。

建议软件与互联网业的上市公司将“数据安全与隐私保护”作为一个重要的实质性议题，并披露以下指标：

- 企业遵守数据安全保护法律法规的资料；
- 企业对数据安全的关注，包括制定的制度、规章等内容摘要；
- 企业防范移动数据安全风险采取的措施及成效，包括数据库安全认证情况等；

- 企业用户隐私数据使用情况，包括是否涉及用户隐私数据使用、用户数据隐私规范使用规章制度制定、防范隐私数据丢失及被盗所采取的保护措施等。

打造个人信息保护防火墙

66

那么多人在用是对我们的信任，所以我们要对得起他们的信任。隐私保护是我们认为非常重要的一个社会责任。

99

——美团点评创始人兼 CEO 王兴
2017 年 10 月 19 日

在大数据图景下，技术加持使得信息流通更方便快捷，但同时也会造成个人信息泄露的风险。如何保护个人信息已成为新时代的重要挑战。为了能够让消费者更加安心，美团认真承担保护信息安全的责任，建立起一套完善的的安全管理机制。目前，美团的主要业务系统已取得 ISO27001 认证和国家信息系统安全等级保护三级认证。

我们在公司内部建立了保障用户数据安全及隐私的制度，定期对数据库及服务器进行安全评估，与员工签署保密协议并为其提供持续的信息安全培训。同时，我们与第三方机构建立协调机制，及时处理各类信息安全威胁。此外，我们还成立了有偿举报平台——美团点评安全应急响应中心（MDSRC），通过收集用户反馈的安全漏洞，有针对性地提升产品和业务的安全性，希望聚集社会各界力量监督违法违规行为，为用户提供全方位信息安全保障。

美团外卖隐私保护功能

目前，美团的虚拟号功能已覆盖全国大部分城市及地区。用户在点外卖下单时，在订单详情下的列表可以看到“号码保护”功能。“号码保护”功能默认开启，商家和骑手只能通过临时生成的虚拟电话号码联系用户。订单完成后，虚拟号码自动作废，商家和骑手无法获知用户的真实电话号码，从技术上避免了用户信息的泄露风险。

服务介绍

对骑手、商家隐藏您的真实手机号，保护您的隐私。



使用说明

- 号码保护服务不会向您额外收费，费用由美团外卖承担。
- 当您收到骑手或商家拨打出的虚拟号码时，您的真实手机号将被隐藏或隐藏和骑手，以确保商家和骑手无法为您联系。

号码保护

美团外卖“号码保护”功能，防止客户隐私泄露

《美团点评 2018 年企业社会责任报告》用户信息保护

商业伦理与社会价值观

《关于促进移动互联网健康有序发展的意见》提出把握移动互联网传播规律，实施社会主义核心价值观、中华优秀传统文化网上传播等内容建设工程，培育积极健康、向上向善的网络文化。

基于此，平台型互联网公司应该严守商业伦理，不应该以技术中立方为理由逃避对传播内容的责任，而应对平台上的运营主体、运营内容作出正确的价值引导。其中，对于未成年用户集中的游戏企业来说，游戏产品具有很强的传播性和教育性，影响着玩家的民族心理和民族精神，更应重点关注对未成年人的引导。

建议软件与互联网企业将“商业伦理与社会价值观”作为另一个重要的实质性议题，并披露以下指标：

- 企业要求传播内容合法、合规等所制定的规章、制度等内容摘要；
- 企业对倡导正确积极的社会价值观采取的措施与成效（如开展互联网公益行动、开展社会文明活动等）；
- 企业未成年人用户群体使用规范情况，包括未成年人群体覆盖量、未成年人保护规章制度制定、未成年人保护采取的措施及成效等。

1. 举办多项活动，营造健康高雅文化氛围

2018年，为纪念《人民日报》创刊70周年暨改革开放40周年，人民网和中国国家画院共同主办大型创作活动，艺术家们围绕习近平新时代中国特色社会主义思想这一主题，创作两张巨幅画作——《绿水青山》和《美丽中国》；推出融媒体文艺栏目《见证人|致敬改革开放40年·文化大家讲述亲历》，邀请改革开放40年以来当代中国最具代表性的文化艺术大家，分享求艺之路上的思想感悟，彰显艺术作品的时代之美、信仰之美、崇高之美；与中央美术学院共同举办“央美百年 美美与共”新春茶叙活动，众多知名书画家走进人民网，用笔墨共绘新时代，用丹青传递文化馨香；策划“艺术新青年”活动，展示多位艺术家的优秀作品。



《见证人|致敬改革开放40年·文化大家讲述亲历》页面截图

《人民网 2018 年度社会责任报告》繁荣发展文化

社会议题

2018 企业社会责任报告

保护未成年人健康成长，营造绿色网游环境

三七互娱作为国内游戏行业龙头企业，始终把保护未成年健康成长、营造绿色积极的网络游戏环境、充分保障网络游戏用户的合法权益作为社会责任工作的重中之重，积极投入人力、物力建立健全未成年人保护体系，践行企业社会责任。

在三七互娱的游戏产品玩家群体中，未成年用户的比例不超过1%。

实名制及防沉迷系统接入

三七互娱旗下游戏平台严格执行用户实名认证验证系统，并在积极接入更权威的实名认证验证系统，完善对青少年用户的保护和游戏收益的保障。

登录用户经实名认证为未成年人用户，即被纳入防沉迷系统，根据不同的游戏时段，对未成年用户进行频次不同的警示推送（正常每1小时警示一次，“疲劳”状态每30分钟警示一次，“不健康”状态每15分钟警示一次），并将游戏内收益根据游戏时段进行梯度降低（“疲劳”状态游戏内收益减少50%，“不健康”状态游戏内收益降为0）。

该系统严格限制了未成年人沉迷游戏，真正实现未成年人游戏时长的控制，以及减少收益和奖励，去降低未成年人用户主观意愿。目前，三七互娱平台全线产品都严格执行防沉迷机制。

公司还将实名认证系统接入权威、安全、可信的公安身份认证平台，对注册用户信息进行二次比对。若账号信息未能通过公安实名认证，将禁止进入游戏。

加强“家长监护工程”功能，为家长提供守护工具

三七互娱家长监护系统充分考虑家长的实际需求，协助家长共同解决未成年人沉迷游戏的不良现象。公司尤为注重未成年人信息的保护，对于经父母或监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，公司只会在法律的允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。

高度重视未成年人消费管理

在严格落实“实名制注册”后，实名认证是在游戏消费的前提条件，未进行实名认证的用户不允许在游戏内进行消费。游客模式的用户也不能进行任何充值和消费。在游戏中显著位置标注“适度理性消费”的提示，提醒玩家理性消费、绿色消费，并对每次充值金额进行了限制。

《三七互娱 2018 年度社会责任报告》未成年人保护机制

关于商道纵横

商道纵横成立于 2005 年，是中国领先的企业社会责任（CSR）领域的独立咨询机构，专注于企业社会责任咨询、教育和投资服务。商道与联合国可持续证券交易所行动（SSE）、联合国责任倡议原则（PRI）等伙伴每年联合举办中国责任投资论坛年会；商道是中国金融学会绿色金融专业委员会发起理事成员，承担上市公司环境信息披露方面的研究及政策建议工作，包括支持中证金融研究院等研究机构的相关课题研究；商道是 2017 年 G20 绿色金融研究小组的知识伙伴。

在 ESG 报告信息披露辅导方面，商道有丰富经验，常年为中国的国有、民营上市公司提供咨询服务，在金融、房地产、能源、ICT、食品等多个行业具有深度经验，并常年与国内外机构共同开展 ESG 信息披露研究，成果包括：

报告名称	发布方
《全面认识企业社会责任报告》	商道纵横
《价值发现之旅——中国企业社会责任报告研究》	商道纵横
《中国上市公司扶贫信息披露分析及建议》	商道纵横、GRI、上交所、天风证券
《中国的 ESG 数据披露——关键 ESG 指标建议》	UNPRI、商道融绿
《上市公司环境、社会及公司治理关键绩效定量指标体系探讨》	商道纵横
《香港交易所上市公司环境、社会及公司治理信息披露制度及启示》	商道纵横
《<环境、社会及公司治理报告>操作手册》及分手册	商道纵横
《中国上市公司境内外投资者关系管理比较研究》	商道纵横、上交所
《加快建设绿色证券制度服务支持生态文明建设》	商道纵横
《证券业金融机构社会责任报告指引》	商道协助中国证券业协会绿色证券专业委员会起草
《中国证券公司履行社会责任报告》	商道纵横参与编制
主办 5 届“中国责任投资论坛年会”	商道纵横

商道目前在北京、上海、广州、成都、南京、深圳、重庆及华盛顿设有办公室。公司网站：www.syntao.com

编写组成员

2019 版《互联网与软件服务业环境、社会及公司治理报告操作手册》主要编写人员如下：

刘涛、王丹青、贲培琪

联系编写组成员

本手册研究成果公开，欢迎关注 ESG 信息披露的人士就《手册》内容向我们提供反馈意见，帮助我们更好地完善手册，服务于中国上市公司。您可通过以下方式与手册编写组联系：

联系人：刘涛 商道纵横合伙人

邮 箱：liutao@syntao.com

电 话：+86 21 58902662

地 址：商道上海办公室，上海浦东新区东方路 971 号钱江大厦 20G（200127）



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

附录一：互联网与软件服务业样本公司基本信息

选择依据	公司名称	上市代码	是否发布报告	报告发布形式	质量等级	绩效等级
25 家 A 股企业	三六零	601360.SH	是	独立刊发	B ^Q	B ^P
	东方财富	300059.SZ	是	独立刊发	C ^Q	B ^P
	国电南瑞	600406.SH	是	独立刊发	B ^Q	B ^P
	用友网络	600588.SH	是	独立刊发	C ^Q	C ^P
	科大讯飞	002230.SZ	是	独立刊发	B ^Q	C ^P
	恒生电子	600570.SH	是	独立刊发	A ^Q	B ^P
	同花顺	300033.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	B ^P
	石基信息	002153.SZ	是	独立刊发	D ^Q	C ^P
	巨人网络	002558.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	A ^P
	深信服	300454.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	C ^P
	广联达	002410.SZ	是	以重大事项形式披	B ^Q	A ^P
	宝信软件	600845.SH	是	独立刊发	B ^Q	C ^P
	四维图新	002405.SZ	是	独立刊发	C ^Q	C ^P
	三七互娱	002555.SZ	是	独立刊发	S-2 ^Q	B ^P
	网宿科技	300017.SZ	是	独立刊发	C ^Q	A ^P
	卫宁健康	300253.SZ	是	独立刊发	C ^Q	C ^P
	东华软件	002065.SZ	是	独立刊发	C ^Q	B ^P
	人民网	603000.SH	是	独立刊发	C ^Q	C ^P
	完美世界	002624.SZ	否	——	D ^Q	D ^P
	中国软件	600536.SH	是	以重大事项形式披	C ^Q	B ^P
	千方科技	002373.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	B ^P
	光环新网	300383.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	B ^P
	启明星辰	002439.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	A ^P
	二三四五	002195.SZ	是	以重大事项形式披	C ^Q	B ^P
	拉卡拉	300773.SZ	否	——	D ^Q	D ^P
25 家港股企业	腾讯控股	00700.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	S-1 ^P
	美团点评	03690.HK	是	与年报合并刊发、 独立刊发企业社会	S-2 ^Q	S-1 ^P
	阿里健康	00241.HK	是	与年报合并刊发	S-2 ^Q	--
	中国通号	03969.HK	是	独立刊发	S-2 ^Q	S-2 ^P
	中国民航	00696.HK	是	与年报合并刊发	S-2 ^Q	A ^P
	金蝶国际	00268.HK	是	独立刊发	S-1 ^Q	A ^P

选择依据	公司名称	上市代码	是否发布报告	报告发布形式	质量等级	绩效等级
	金山软件	03888.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	A ^P
	新意网集	01686.HK	是	独立刊发	B ^Q	A ^P
	美图公司	01357.HK	是	与年报合并刊发	S-2 ^Q	S-2 ^P
	IGG	00799.HK	是	与年报合并刊发	S-1 ^Q	S-2 ^P
	网龙	00777.HK	是	与年报合并刊发	B ^Q	B ^P
	中国软件	00354.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	B ^P
	神州控股	00861.HK	是	与年报合并刊发	S-2 ^Q	A ^P
	乐游科技	01089.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	S-1 ^P
	宝宝树集	01761.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	S-2 ^P
	中国有赞	08083.HK	是	与年报合并刊发	S-2 ^Q	S-2 ^P
	创梦天地	01119.HK	是	与年报合并刊发	B ^Q	A ^P
	亚信科技	01675.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	S-2 ^P
	三宝科技	01708.HK	是	独立刊发	A ^Q	S-2 ^P
	汇付天下	01806.HK	是	独立刊发	S-2 ^Q	--
	浪潮国际	00596.HK	是	独立刊发	A ^Q	S-2 ^P
	慧聪集团	02280.HK	是	独立刊发	A ^Q	A ^P
	第七大道	00797.HK	是	与年报合并刊发	B ^Q	--
	香港电视	01137.HK	是	与年报合并刊发	A ^Q	A ^P
	百富环球	00327.HK	是	独立刊发	S-1 ^Q	S-2 ^P
10 家美股企业	阿里巴巴	BABA	是	独立刊发	B ^Q	C ^P
	京东	JD	否	——	D ^Q	D ^P
	百度	BIDU	是	独立刊发	A ^Q	C ^P
	网易	NTES	否	——	D ^Q	D ^P
	防特网	FTNT	否	——	D ^Q	D ^P
	微博	WB	否	——	D ^Q	D ^P
	58 同城	WUBA	否	——	D ^Q	D ^P
	陌陌	MOMO	否	——	D ^Q	D ^P
	前程无忧	JOBS	否	——	D ^Q	D ^P
	宝尊电商	BZUN	否	——	D ^Q	D ^P

注：

1. 以上为各公司截至 2019 年 7 月 31 日的报告发布情况。
2. 表格中 A 股、H 股公司顺序以 2019 年 6 月 25 日收市市值的市值排名为准，美股公司顺序以 2019 年 7 月 20 日收市市值的市值排名为准。

附录二：ESG 报告综观细则

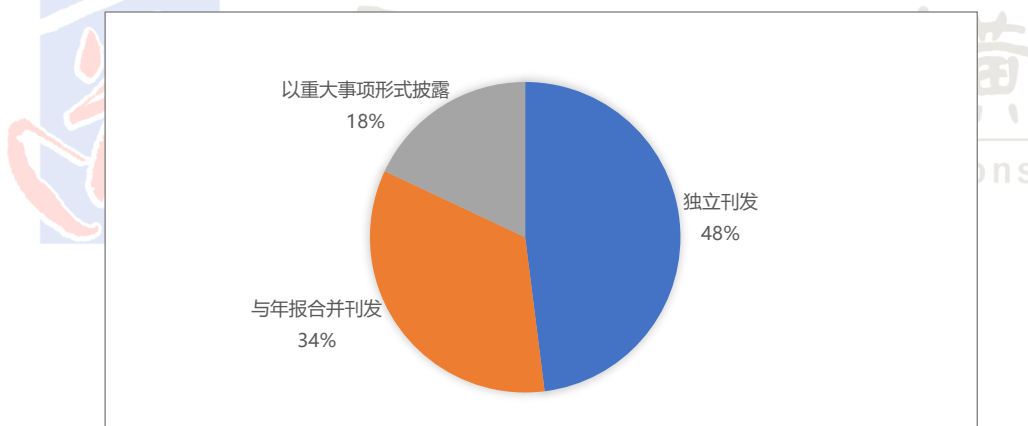
报告基本情况

截至 2019 年 7 月 31 日，60 家高市值软件服务公司中，50 家（83.3%）公司发布了 2018 年度 ESG 报告，10 家（16.7%）公司未发布 2018 年度 ESG 报告。

报告形式

50 家发布 2018 年度 ESG 报告的公司中，24 家（48%）公司选择了独立刊发的方式，17 家（34%）公司在年报中以单独章节刊发 ESG 报告，9 家（18%）公司在年报中以重大事项形式披露 ESG 信息。

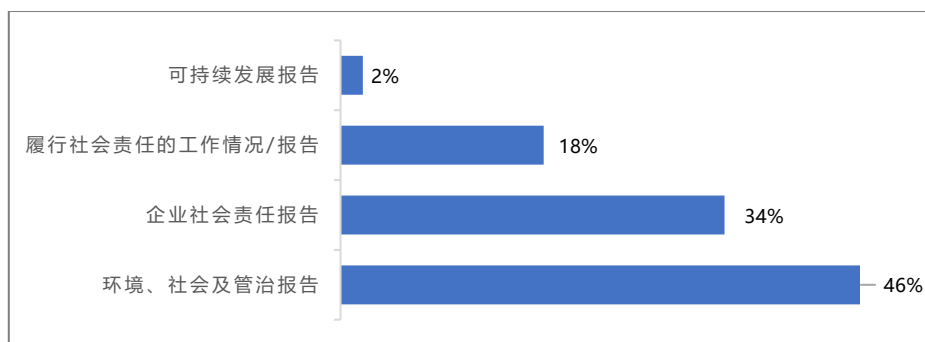
其中，港股上市的 25 家公司均发布了 2018 年度 ESG 报告，8 家（32%）公司独立发刊 ESG 报告；17 家（68%）公司将 ESG 报告作为年报中独立的一章与年报合并刊发。A 股上市的 25 家公司中 23 家（92%）公司发布了 2018 年 ESG 报告，其中，14 家（60.9%）公司独立发刊 ESG 报告；9 家（39.1%）公司将 ESG 报告与年报合并刊发，均作为重大事项章节中的一节。美股上市的 10 家公司中 2 家（20%）公司发布了 2018 年 ESG 报告，且均为独立刊发。



50 家高市值软件服务公司 2018 年度 ESG 报告发布形式

报告名称

50 家发布报告的企业中，23 家（46%）报告以《环境、社会及管治报告》命名；16 家（32%）报告以独立刊发并命名为《企业社会责任报告》；1 家（2%）报告以《可持续发展报告》命名；另有 1 家（2%）报告以年报中《企业社会责任报告》命名；9 家（18%）报告以年报中《履行社会责任的工作情况/报告》命名。



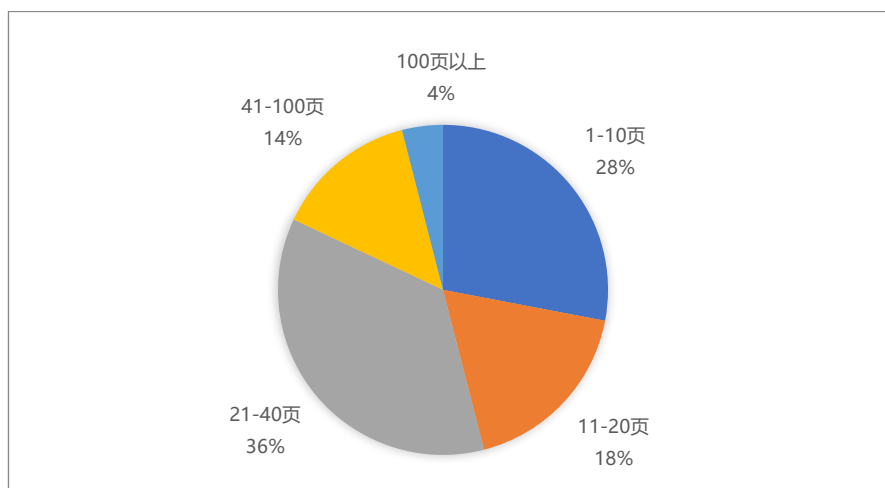
50 家高市值软件服务行业公司 2018 年度 ESG 报告名称分类

港股上市公司的 25 份报告中，23 份（92%）报告以《环境、社会及管治报告》命名，1 份（4%）报告以《企业社会责任报告》命名，1 份（4%）报告以《可持续发展报告》命名。A 股上市公司发布的 23 份报告中，14 份（60.9%）报告以《企业社会责任报告》命名，9 份（39.1%）报告以《履行社会责任的工作情况/报告》命名。美股上市公司的 2 份报告均以《企业社会责任报告》命名。

报告篇幅

全部 50 份报告中，14 份（28%）报告篇幅在 1-10 页之间，9 份（18%）报告篇幅在 11-20 页之间，18 份（36%）的报告在 21-40 页之间，7 份（14%）报告篇幅在 41-100 页之间，2 份（4%）报告篇幅在 100 页以上（金蝶国际、百度）。

港股 25 份报告中，4 份（16%）报告篇幅小于 10 页，6 份（24%）篇幅在 11-20 页之间，10 份（40%）报告篇幅在 20-40 页，4 份（16%）报告篇幅在 40-100 页，1 份报告篇幅在 100 页以上。A 股 23 份报告中，10 份（43%）报告篇幅在 1-10 页，3 份（13%）报告篇幅在 11-20 页之间，8 份（35%）报告篇幅在 21-40 页之间，2 份（9%）报告篇幅在 41-100 页之间。美股 2 份报告中，1 份篇幅在 41-100 页之间，1 份报告篇幅在 100 页以上。



50 家高市值软件服务行业公司 2018 年度 ESG 报告篇幅分布情况

编制依据

全部 50 份样本报告中，30 份报告说明了报告编制的参考依据，其中包括 20 份 H 股报告，9 份 A 股报告，1 份美股报告。编制参考依据如下：

- 20 份报告以联交所《环境、社会及管治报告指引》为编制依据
- 5 份报告参考了全球报告倡议组织发布的 GRI《可持续发展报告标准》(GRI Standards)
- 5 份报告参考了中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南(CASS-CSR3.0/4.0)》
- 4 份报告参考了深圳证券交易所发布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》
- 2 份报告参考了全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI G4)
- 2 份报告参考了国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
- 1 份报告参考了中华人民共和国国家标准《社会责任报告编写指南》(36001-2015)
- 1 份报告参考了上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 1 份报告参考了上海市经济团体联合会制定的上海市团体标准《企业社会责任指南》(T31/01001-G001-2014)
- 1 份报告参考了《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》
- 1 份报告参考了《中国电子信息行业社会责任指南》(SJ/T16000-2016)
- 1 份报告参考了联合国可持续发展目标 (SDGs)

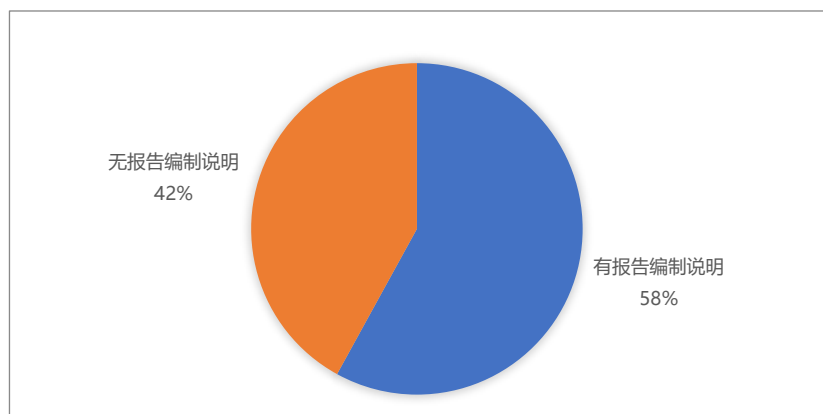
报告结构统计

报告编制说明

依据 GRI 标准 GRI-101 条⁷的报告原则，我们认为 ESG 报告中应当含有报告编制说明章节，以阐释报告编制依据、参考标准、时间范围、内容覆盖范围等信息。全部 50 份样本报告中，

⁷ GRI-101 界定报告质量所依据的原则：准确性 1.5 报告的信息应足够准确而详实，以供利益相关方评估报告组织的表现。

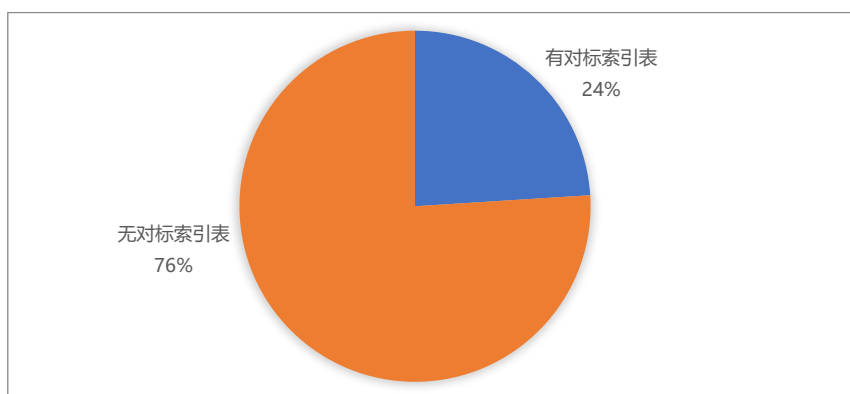
29 份（58%）报告具有“报告编制说明”章节。其中，港股 25 份报告中，21 份（84%）具有“报告编制说明”章节；A 股 23 份报告中，8 份（35%）具有此章节；美股 2 份报告中，均无此章节。



50 家高市值软件服务行业公司 2018 年度 ESG 报告“报告编制说明”章节发布情况

对标索引表

12 份（24%）报告提供了对标索引表，说明了对应指标的披露位置；而 38 份（76%）报告未提供对标索引表。其中，港股 25 份报告中有 8 份（32%）提供了针对联交所《ESG 报告指引》的对标索引表；A 股 23 份报告中有 2 份（9%）的报告提供了 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）对标索引表；美股 2 份报告均提供了对标索引表，其中阿里巴巴的企业社会责任报告提供了 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）、《中国电子信息行业社会责任指南》（SJ/T16000-2016）对标索引表，百度的企业社会责任报告提供了 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）对标索引表。



50 家高市值软件服务行业公司 2018 年度 ESG 报告“对标索引表”发布情况

报告关键内容

责任管理

全部 50 份报告中，12 份（24%）报告披露了董事会对 ESG 事宜进行了监管，10 份（20%）报告说明了其公司已建有 ESG 组织进行专项管理，例如可持续发展委员会、ESG 工作小组等。

港股 25 份报告中，10 份（40%）报告披露了董事会对 ESG 事宜进行了监管，8 份（32%）报告说明了其公司已建有 ESG 组织进行专项管理。A 股 23 份报告中，2 份（9%）报告披露了董事会对 ESG 事宜进行了监管，并说明其公司已建有 ESG 组织进行专项管理。美股 2 份报告均未提供董事会对 ESG 事宜进行监管的信息，也未建有 ESG 组织进行专项管理。



50 家高市值互联网与软件服务业行业公司责任管理披露情况

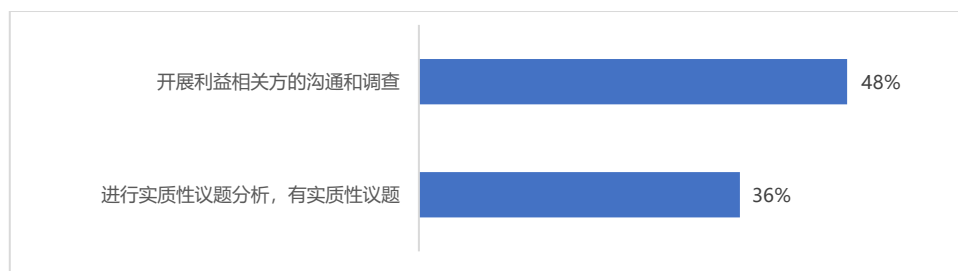
绩效目标

全部 50 份样本报告未提供描述性绩效目标，也未对公司未来的量化绩效目标做出说明。

重要性/实质性

全部 50 份高市值公司的报告中，24 家（48%）公司开展了利益相关方的沟通和调查。H 股 25 家上市公司中，19 家（76%）开展了利益相关方的沟通和调查；A 股 23 家上市公司中，4 家（17%）公司进行了利益相关方的沟通和调查；美股 2 家上市公司中，1 家公司（阿里巴巴）进行了利益相关方的沟通和调查。

全部 50 份高市值公司的报告中，18 家（36%）公司进行了实质性议题分析。联交所 25 家上市公司中，16 家（64%）公司通过实质性议题分析甄别议题对公司的重要程度；A 股 23 家上市公司中，2 家（9%）公司通过实质性议题分析甄别议题对公司的重要程度；美股 2 家上市公司均未进行实质性议题分析。

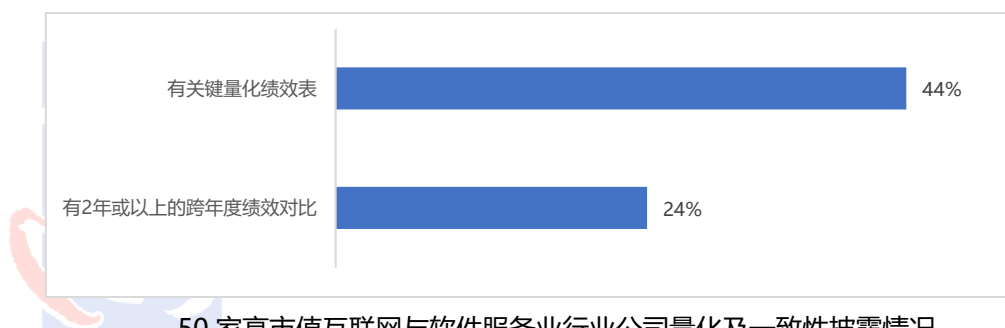


高市值互联网与软件服务业公司 2018 年报告重要性与实质性披露情况

量化及一致性

全部 50 份报告中，22 份（44%）报告披露了关键量化绩效表，均为港股公司报告。；A 股、美股公司报告均未披露关键量化绩效表。

针对一致性汇报原则，公司需使用一致的统计方法，使数据可作日后比较。全部 50 份报告中，10 份（20%）报告提供了 2 年或更长时间的跨年度绩效对比，均为 H 股公司报告。A 股、美股报告均未提供 2 年或更长时间的跨年度绩效对比。



50 家高市值互联网与软件服务业行业公司量化及一致性披露情况

可靠性保障

互联网与软件服务业 50 家样本公司中，均未对报告进行第三方外部审验。

附录三：互联网与软件服务业 ESG 实质性指标概览表

“高”代表该指标被行业内多数公司视为重要指标（披露率 $\geq 75\%$ ）；“中”代表该指标可能仅对部分公司重要，每家公司根据自身状况及实质性议题筛选情况决定实质性程度（披露率 $\geq 50\%$ 且 $< 75\%$ ）；“低”代表该指标不被行业内多数公司视作重要披露指标（披露率 $\geq 0\%$ 且 $< 50\%$ ）。

应当注意的是，鉴于公司之间存在的经营规模、业务类型、经营区域、产业链、利益相关方等差异，我们建议各公司根据自身的情况，经过利益相关方调查，最终确认与自身相关的实质性指标和议题，可参考联交所提供的《准备环境、社会及管治汇报步骤 附录一：工具库》（2015）。

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 (*代表不遵守即解释指标)		披露率 (%)	实质性程度 (低/中/高)
主要范畴 A.环境			
层面 A1：排放物			
*一般披露指标 A1	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	100	高
*关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	40	低
*关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	92	高
*关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	52	中
*关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	72	中
*关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	96	高
*关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	92	高
层面 A2：资源使用			
*一般披露指标 A2	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	100	高
*关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	96	高
*关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	80	高

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 (*代表不遵守即解释指标)		披露率 (%)	实质性程度 (低/中/高)
*关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	80	高
*关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	72	中
*关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	16	低
层面 A3：环境及天然资源			
*一般披露指标 A3	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	60	中
*关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	60	中
主要范畴 B.社会——雇佣及劳工常规			
层面 B1：雇佣			
*一般披露指标 B1	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	68	中
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	68	中
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	28	低
层面 B2：健康与安全			
*一般披露指标 B2	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	100	高
关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	36	低
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	28	低
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	100	高
层面 B3：发展及培训			
*一般披露指标 B3	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	96	高
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	32	低
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	52	中

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 (*代表不遵守即解释指标)		披露率 (%)	实质性程度 (低/中/高)
层面 B4：劳工准则			
*一般披露指标 B4	有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	100	高
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	100	高
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	100	高
主要范畴 B.社会——营运惯例			
层面 B5：供应链管理			
*一般披露指标 B5	管理供应链的环境及社会风险政策。	96	高
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供货商数目。	36	低
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	88	高
层面 B6：产品责任			
*一般披露指标 B6	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	96	高
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	20	低
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	36	低
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	100	高
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	56	中
关键绩效指标 B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	96	高
层面 B7：反贪污			
*一般披露指标 B7	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	100	高
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	84	高
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	100	高
主要范畴 B.社会——社区			
层面 B8：社区投资			

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标 (*代表不遵守即解释指标)		披露率 (%)	实质性程度 (低/中/高)
*一般披露指标 B8	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	100	高
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	100	高
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	52	中



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

附录四：互联网与软件服务业 ESG 关键定量绩效表

我们认为一份优秀的 ESG 报告应当具有完整性、一致性和真实性的量化信息，并在报告开篇或尾页集中体现（详见本报告第 3 章）。因此，我们汇总了适用于软件服务行业的量化绩效表，供企业参考或直接使用。

使用说明：

- 关键绩效表对应了联交所《ESG 报告指引》中的全部量化指标，对应 GRI 标准中部分指标。
- 以下表格可供企业直接使用于 ESG 报告的数据收集和披露环节。
- 以下表格按照环境、社会两大类，根据指标的类别进行分类。
- 以下表格针对软件服务行业的特点，选择合适的制表单位，并在说明处对各披露项在本行业中的应用情况进行补充。
- 以下表格中，灰色底色的披露项为计算型披露项，可在 HiESG 系统中根据其他披露数据计算得到。



商道纵横
SynTao — Sustainability Solutions

环境报告

能源

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应标准
综合能源消耗量	吨标煤(tce)				GRI 标准 302-1 联交所 ESG 指引 A2.1
天然气	立方米(m ³)				
煤	吨标煤(tce)				
电力	兆瓦时(MWh)				
煤气	立方米(m ³)				GRI 标准 302-1,302-1 联交所 ESG 指引 A2.1
汽油	吨(ton)				
柴油	吨(ton)				
蒸汽	立方米(m ³)				
综合能源消耗密度	兆瓦时/万元收入 (mWh/CNY ¥' 0000)				GRI 标准 302-3 联交所 ESG 指引 A2.1



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

水资源

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应标准
总耗水量	立方米(m ³)				GRI 标准 303-1 联交所 ESG 指引 A2.2
耗水密度	立方米/万元营业收入 (m ³ /CNY ¥' 0000)				联交所 ESG 指引 A2.2
水循环与再利用的 总量占总耗水量的 比例	百分比(%)				GRI 标准 303-3 联交所 ESG 指引 A2.4



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

包装物

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应标准
制成品所用包装材料 料的总量	吨(ton)				GRI 标准 301-3 联交所 ESG 指引 A2.5



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

废气、温室气体、废水

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应标准
颗粒物 (PM) 排放量	千克(kg)				GRI 标准 305-7 联交所 ESG 指引 A1.1
硫氧化物 (SO _x) 排放量	千克(kg)				GRI 标准 305-7 联交所 ESG 指引 A1.1
氮氧化物 (NO _x) 排放量	千克(kg)				GRI 标准 305-7 联交所 ESG 指引 A1.1
温室气体排放总量 (范畴 1/2/3)	吨二氧化碳当量 (tCO ₂ e)				GRI 标准 305-1/2/3 联交所 ESG 指引 A1.2
范畴 1	吨二氧化碳当量 (tCO ₂ e)				GRI 标准 305-1/2/3 联交所 ESG 指引 A1.2
范畴 2	吨二氧化碳当量 (tCO ₂ e)				
范畴 3	吨二氧化碳当量 (tCO ₂ e)				
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/万 元收入 (tCO ₂ e/CNY ¥' 0000)				GRI 标准 305-4 联交所 ESG 指引 A1.2



有害、无害废弃物

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应指标
有害废弃物总量	吨 (ton)				GRI 标准 306-2 联交所 ESG 指引 A1.3
按处置方式	回收的量	吨 (ton)			GRI 标准 306-2
	填埋的量	吨 (ton)			
	焚烧的量	吨 (ton)			
	现场堆放的量	吨 (ton)			
	其他（请说明）	吨 (ton)			
有害废弃物密度	吨/万元收入 (ton/CNY ¥' 0000)				联交所 ESG 指引 A1.3
无害废弃物总量	吨 (ton)				GRI 标准 306-2 联交所 ESG 指引 A1.4
按处置方式	回收的量	吨 (ton)			GRI 标准 306-2
	填埋的量	吨 (ton)			
	焚烧的量	吨 (ton)			
	现场堆放的量	吨 (ton)			
	其他（请说明）	吨 (ton)			
按废弃物来源	生活垃圾总量	吨 (ton)			
无害废弃物密度	吨/万元收入 (ton/CNY ¥' 0000)				联交所 ESG 指引 A1.3

社会报告

员工雇佣

定量披露项		单位	2017	2018	2019	对应指标
员工总数		人 (person)				GRI 标准 401-1 联交所 ESG 指引 B1.1
按性别划分	男	人 (person)				
	女	人 (person)				
按雇佣类型划分	劳动合同	人 (person)				
	劳务派遣	人 (person)				
	退休返聘	人 (person)				
按年龄划分	30 岁以下	人 (person)				GRI 标准 401-1
	30-50 岁	人 (person)				联交所 ESG 指引 B1.1
	50 岁以上	人 (person)				
按地区划分	大陆	人 (person)				
	海外 (含港澳台)	人 (person)				
员工流失率		百分比 (%)				GRI 标准 401-1 联交所 ESG 指引 B1.2
按性别划分	男	百分比 (%)				
	女	百分比 (%)				
按雇佣类型划分	劳动合同	百分比 (%)				
	劳务派遣	百分比 (%)				
	退休返聘	百分比 (%)				
按年龄划分	30 岁以下	百分比 (%)				GRI 标准 401-1
	30-50 岁	百分比 (%)				联交所 ESG 指引 B1.2
	50 岁以上	百分比 (%)				
按地区划分	大陆	百分比 (%)				
	海外 (含港澳台)	百分比 (%)				

职业健康与安全

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应标准
因工作关系而死亡的人数	人 (person)				GRI 标准 403-2 联交所 ESG 指引 B2.1
因工伤关系而死亡的人数比例	百分比 (%)				GRI 标准 403-2 联交所 ESG 指引 B2.1
因工伤损失工作日数	天 (day)				GRI 标准 403-2 联交所 ESG 指引 B2.2
人均因工伤损失工作日数	人 / 天 (person/day)				GRI 标准 403-2

说明：

- 1、若指标因工伤关系而死亡的人数不为零，则需说明死亡原因。
- 2、若指标工伤发生次数不为零，则需说明工伤严重程度及处理方式。



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

员工培训

定量披露项		单位	2017	2018	2019	对应指标
员工培训覆盖率		百分比 (%)				GRI 标准 404-3 联交所 ESG 指引 B3.1
按性别划分	男	百分比 (%)				GRI 标准 404-3 联交所 ESG 指引 B3.1
	女	百分比 (%)				
按员工类别划分	高级管理层	百分比 (%)				
	中级管理层	百分比 (%)				
	普通员工	百分比 (%)				
员工受训平均小时数		小时 (hour)				GRI 标准 404-1 联交所 ESG 指引 B3.2
按性别划分	男	小时 (hour)				GRI 标准 404-1 联交所 ESG 指引 B3.2
	女	小时 (hour)				
按员工类别划分	高级管理层	小时 (hour)				
	中级管理层	小时 (hour)				
	普通员工	小时 (hour)				



供应链管理

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应指标
供应商总数	家 (count)				联交所 ESG 指引 B5.1
按地区划分	大陆	家 (count)			联交所 ESG 指引/ B5.1
	海外 (含港澳台)	家 (count)			
公司使用环境、社会标准评估的供应商的数目	家 (count)				GRI 标准 414-1 联交所 ESG 指引 B5.2
报告期内评估中发现不符合评估标准的供应商数目	家 (count)				GRI 标准 414-1

说明：

- 1、对于已发现存在较高环境、社会风险的地区，公司应单独披露该地区的供应商数目。
- 2、若报告期内评估中发现不符合评估标准的供应商数目 > 0，应说明公司采取了何种措施帮助供应商改进，或者是否采取惩处措施，如取消其供应商资格。



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

产品与服务

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应指标
已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的比例	百分比 (%)				联交所 ESG 指引 B6.1
关于产品及服务的投诉数目	条 (count)				联交所 ESG 指引 B6.2
投诉处理率	百分比 (%)				GRI 标准 416-1
因客户隐私被记录的违规事项或受到客户向监管机构发起的投诉数目	条 (count)				联交所 ESG 指引 B6.5 GRI 418-1



商道纵横
SynTao — Sustainability Solutions

反贪污

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应指标
汇报期内对公司或其员工提出并已审结的贪污案件 (count)					GRI 标准 419-1
诉讼案件数					联交所 ESG 指引 B7.1

说明：

1、若该指标不为零，则需说明公司的应对方式和诉讼结果。



商道縱橫
SynTao — Sustainability Solutions

社区与公益

定量披露项	单位	2017	2018	2019	对应指标
社会公益投入金额	元 (CNY)				GRI 标准 413-1 联交所 ESG 指引 B8.2
其中, 慈善捐赠金额	元 (CNY)				联交所 ESG 指引 B8.2
精准扶贫	元 (CNY)				联交所 ESG 指引 B8.2
按投入领域划分:					
环保	元 (CNY)				联交所 ESG 指引 B8.2
教育	元 (CNY)				联交所 ESG 指引 B8.2
其他	元 (CNY)				联交所 ESG 指引 B8.2
志愿者服务人次	人 次 (person)				联交所 ESG 指引 B8.2
志愿者服务时长	小时 (hour)				联交所 ESG 指引 B8.2
单位营业收入公益投入金额	元 (CNY ¥) / 万元 营业收入				上交所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》



附录五：互联网与软件服务业样本公司 MSCI ESG 评级结果

选择依据	公司名称	上市代码	2019 年 MSCI ESG 评级结果
25 家 A 股企业	三六零	601360.SH	A
	石基信息	002153.SZ	BBB
	广联达	002410.SZ	BBB
	三七互娱	002555.SZ	BBB
	网宿科技	300017.SZ	BBB
	中国软件	600536.SH	BBB
	千方科技	002373.SZ	BBB
	国电南瑞	600406.SH	BB
	科大讯飞	002230.SZ	BB
	恒生电子	600570.SH	BB
	卫宁健康	300253.SZ	BB
	东华软件	002065.SZ	BB
	启明星辰	002439.SZ	BB
	东方财富	300059.SZ	B
	用友网络	600588.SH	B
	同花顺	300033.SZ	B
	宝信软件	600845.SH	B
	四维图新	002405.SZ	B
	完美世界	002624.SZ	B
	光环新网	300383.SZ	B
	巨人网络	002558.SZ	CCC
	二三四五	002195.SZ	CCC
	深信服	300454.SZ	——
	人民网	603000.SH	——
	拉卡拉	300773.SZ	——
25 家港股企业	美团点评	03690.HK	AA
	金蝶国际	00268.HK	AA
	腾讯控股	00700.HK	BBB
	阿里健康	00241.HK	BBB
	中国民航信息网络	00696.HK	BBB

选择依据	公司名称	上市代码	2019 年 MSCI ESG 评级结果
中国内地上市企业	中国通号	03969.HK	BB
	金山软件	03888.HK	B
	新意网集团	01686.HK	—
	美图公司	01357.HK	—
	IGG	00799.HK	—
	网龙	00777.HK	—
	中国软件国际	00354.HK	—
	神州控股	00861.HK	—
	乐游科技控股	01089.HK	—
	宝宝树集团	01761.HK	—
	中国有赞	08083.HK	—
	创梦天地	01119.HK	—
	亚信科技	01675.HK	—
	三宝科技	01708.HK	—
	汇付天下	01806.HK	—
	浪潮国际	00596.HK	—
	慧聪集团	02280.HK	—
	第七大道	00797.HK	—
	香港电视	01137.HK	—
	百富环球	00327.HK	—
10 家美股企业	阿里巴巴	BABA	BBB
	防特网	FTNT	BBB
	微博	WB	BB
	前程无忧	JOBS	BB
	宝尊电商	BZUN	BB
	京东	JD	B
	58 同城	WUBA	B
	陌陌	MOMO	B
	百度	BIDU	CCC
	网易	NTES	—