



(於開曼群島持續經營的有限公司)
股份代號：03888

金山軟件有限公司

二零二三年環境、社會及管治報告



目錄



3 關於本報告

- 3 報告範圍
- 3 匯報原則
- 3 報告編製依據
- 3 報告信息來源
- 3 獲取及評價本報告

4 主席致辭

6 走進本集團

- 6 企業文化價值觀
- 6 榮譽獎項

8 ESG管理

- 8 ESG策略
- 9 ESG管治架構
- 10 利益相關方參與
- 11 重要ESG議題評估

12 責任運營

- 12 產品責任
 - 12 網絡安全與隱私保護
 - 24 遊戲防沉迷
 - 25 產品質量
 - 27 卓越服務

32 產品創新

- 32 將ESG融入產品與服務
- 32 知識產權保護

36 廣告和內容治理

- 36 廣告合規
- 36 內容安全

37 商業道德管理

40 供應鏈管理

41 人才管理

41 保障員工權益

- 41 招聘與解僱管理
- 41 勞工準則

43 人才發展戰略

- 43 人才戰略規劃
- 46 多元化招聘
- 49 績效考核與晉升
- 50 員工發展與培訓

62 健康與安全

- 62 辦公環境安全
- 62 員工心理健康

63 員工關懷

- 63 員工溝通
- 63 員工福利



65 綠色運營

65 環境目標

67 應對氣候變化

67 氣候變化風險與機遇管理

68 可再生能源使用

68 綠色低碳產品研發

69 溫室氣體排放盤查

70 綠色辦公

73 能源管理

75 水資源管理

75 廢棄物管理

75 打造綠色供應鏈

79 綠色意識

80 環境關鍵績效指標

82 回饋社會

82 促進教育平等

82 推動科技賦能，促進教育平等

83 賦能網絡教研，助力數字教育

84 守護綠色家園

84 攜手遊戲玩家，助力沙漠治理

85 弘揚傳統文化

85 打造國風街市，宣揚非遺國粹

86 戲曲跨界改編，煥新傳統藝術

87 開展援災救險

87 援助積石山震區，愛心相伴暖人心

88 支持鄉村振興

88 認購貢米稻田，推動助農事業

89 聯交所ESG指引索引

關於本報告

報告範圍

本報告旨在客觀、公允地反映金山軟件有限公司(簡稱「金山軟件」或「本公司」)及旗下子公司的年度環境、社會及管治(ESG)方面的理念、重要進展和成效。我們將會在本報告內逐一重點討論各個有關領域，特別是該等可能對金山軟件及旗下子公司運營的可持續性構成重大影響且各利益相關方關注的ESG事宜。依照本集團2023財年收益構成情況，我們釐定本報告的範圍為金山軟件及旗下子公司(以下簡稱「本集團」或「我們」)——主要包括北京金山辦公軟件股份有限公司(以下簡稱「金山辦公」)、Seasun Holdings Limited(以下簡稱「西山居」)和Kingsoft Shiyou Holdings Limited(以下簡稱「金山世遊」)。本報告涵蓋期間為2023年1月1日至2023年12月31日，為保持信息的持續性，報告中可能包括超出此時間範圍的事項。

匯報原則

在本報告編製過程中，依據「重要性」「量化」「平衡」及「一致性」原則，以界定報告的內容及資訊的呈列方式。

重要性：本報告已在編製過程中識別主要利益相關方及其關注的ESG議題，並根據其關注議題的相對重要性水平，在報告中做有針對性的披露。有關重要性評估工作的詳情參見後文「利益相關方參與」與「重要ESG議題評估」小節。

量化：本報告採用量化資料的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及／或計算工具以及使用的轉換系數來源，均已在相應位置做出說明。

平衡：本報告旨在透明、客觀地匯報本集團正面和負面ESG信息和表現，報告內容包括責任運營、人才管理、綠色運營和回饋社會四大方面。

一致性：本報告所披露數據採取與往年一致的統計方法，個別變動之處已做出解釋說明以確保一致性。

報告編製依據

本報告依據《香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則》(「上市規則」)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編寫。

報告信息來源

本報告所使用的信息、數據和案例，均來自本集團的正式文件、統計報告、財務報告或公開文件，以及經本集團各職能部門統計與匯總的ESG實踐信息，董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。有關管治部分的內容建議與年報所載企業管治報告一併閱讀。本報告以中英文兩種語言發佈，如文本間存在差異，以中文版為準。

獲取及評價本報告

本報告電子版可通過本集團官方網站(www.kingsoft.com)及聯交所官方網站(www.hkex.com.hk)查閱，如您對本報告的內容有任何意見或建議，歡迎電郵至ir@kingsoft.com。

近年來，互聯網行業的發展趨勢已經開始從「創造商業價值」向「創造社會價值」轉變。在金山軟件創辦三十五週年之際，集團愈發重視所肩負的企業社會責任。我們制定了可持續的業務發展策略，將集團ESG發展與業務拓展、用戶服務以及日常經營緊密結合，以科技賦能內容生態圈，以可持續理念創新業務模式，堅定不移地推動社會、環境相關難題的解決。我們進一步強化董事會對ESG事宜的監管，形成由董事會環境、社會與管治委員會、公司管理層、ESG相關職能部門組成的三層管治架構，以創新為營，以篤行為路，與價值鏈夥伴共同繪就可持續發展的新篇章。

向創新而生 因技術而立

我們秉持著向創新而生、因技術而立的信念，始終堅持為全球用戶服務的夢想。辦公軟件及服務業務圍繞「多屏、內容、雲、AI、協作」戰略，核心業務持續穩健發展，橫向拓寬生態合作創新。2023年，辦公軟件及服務業務融入千行百業，成功發佈WPS AI並啟動公測，利用大語言模型重構辦公軟件，助力用戶開啓智能化辦公時代。同年，辦公業務上線了辦公新質生產力平台——WPS 365，用技術賦能企業客戶實現數字化轉型，提高企業的生產效率，降低成本，增強競爭力。網絡遊戲業務深度運營核心遊戲IP，專注開發新品類精品遊戲，持續迭代和升級自研遊戲，並進軍海外市場，不斷拓寬業務版圖。我們在境內外擁有註冊商標5,010件，獲得授權專利1,107件，覆蓋全球144個國家和地區，積極保護自主創新成果。

融企業責任 守用戶體驗

我們遵循以用戶為核心的經營理念，彰顯企業社會責任，切實保護用戶權益，不斷優化用戶體驗，打造陽光健康的網絡辦公與休閒空間。集團公開發佈《金山軟件集團隱私保護政策》，建設並完善網絡安全、數據隱私以及產品開發三大網絡防護體系，旗下產品服務通過ISO 27001等多項廣泛認可的網絡安全認證，以實力保護用戶信息安全。為保護未成年人的身心健康，集團旗下100%遊戲產品接入防沉迷系統，設立防沉迷機制以引導未成年人適度遊戲，為未成年人提供健康的網絡遊戲環境。我們深知本集團產品與服務的數字內容載體特點，健全審核和監控制度流程，建立了嚴格的廣告合規與內容安全管理體系，營造清朗綠色的互聯網內容生態。此外，我們以遊戲世界為載體，構築傳統文化「數字新天地」，以遊戲創意為翅膀，使中華文化瑰寶揚帆遠播，讓玩家線上連接中國傳統文化場景。

以綠色為營 亮低碳底色

我們不斷提升綠色運營能力，充分發揮綠色產品基因，助力價值鏈實現「雙碳」目標。在本集團環境保護工作組的引領下，我們每年更新制定環境保護目標，從「供給側」與「用能側」制定節能減排解決方案，引入空氣能等綠色清潔能源，應用智慧能源系統，有效提高企業運營效率和能源利用率，並合理處理各類廢棄物，高效使用各類自然資源。我們積極打造綠色建築，在珠海等地建設綠色環保園區，優選租賃綠色數據中心，協同業務夥伴打造綠色供應鏈。集團鼎力加深產品服務綠色底色，引導業務資源向綠色低碳方向集聚，打造綠色低碳產品與服務的金

主席致辭 (續)

山招牌。我們為零售、製造、運輸、軟件與信息技術服務等行業用戶實現辦公數智化，政企用戶累計超過17,000家；我們以遊戲世界連接自然生態場景，喚醒玩家環保綠色意識。本年度，集團梳理了溫室氣體排放情況，識別氣候變化實體、轉型風險以及機遇，並以此為基礎制定氣候變化應對預案，鞏固集團氣候變化應對能力。

樹正氣之風 行持續之路

本集團高度重視內控合規管理與清廉文化建設，從管理流程建設、舉報渠道公開、廉潔培訓開展等方面，多管齊下推進合規監管工作。集團在經營過程中遵守商業道德相關法律法規與行業規範，不斷完善反貪污、反腐敗相關政策制度，健全三級商業道德管理體系建設，攜手全體供應商共同創造良好的營商環境。我們積極持續完善ESG治理架構，落實公司ESG戰略，推進ESG相關各項決議落地，將商業道德、隱私與數據安全、氣候變化、環境管理等議題納入董事會監管範疇，充分發揮董事會環境、社會與管治委員會的監督職能，提高決策效率，夯實集團ESG管理水平，促進公司的規範運作和健康發展。

聚天下人才 傳金山愛心

我們將人才資源視為本集團發展的重要財產與支柱，制定多層級人才戰略規劃以留存和吸引高素質人才。集團持續擴大人才盤點工作覆蓋範圍，精準預測人才需求，開展校企合作、管培生培訓等項目，引入多元人才並擴大複合型人才儲備，以滿足馳而不息的業務發展進程。我們以完備的晉升發展通道、公平的績效評估機制以及全方位的福利關懷體系提高核心研發人員穩定性，充分調動員工積極性和創造性，並引入內外部師資，打造專業能力培訓、領導力培訓等五層員工培養體系，注重多層次人才培養。我們努力提升集團社會影響力，成立北京金山軟件公益基金會，投身公益慈善活動，啟動「小金磚」愛心捐贈計劃，為公益慈善事業的開展提供資金。2023年基金會啟動「鄉村小學教育幫扶計劃」項目，共支持北京密雲、廣東珠海、四川阿壩、湖北恩施、內蒙科爾沁5省(市)10個區縣(州、旗)，受益師生人數累計6,942人，助力鄉村振興，提高鄉村學校教育教學水平；緊急馳援甘肅臨夏州積石山縣地震災區，盡綿薄之力，幫助受災群眾紓困解難，共克時艱。本年度，集團公益事業支出為9,775,698.30元。

我們跨越了PC、互聯網和移動互聯網三個時代，即將迎來人工智能時代。集團將繼續穩步經營各項核心業務，堅持技術立業，砥礪深耕推動創新，為全球用戶打造領先的智能數字辦公服務及精品遊戲內容。我們致力於高質量可持續發展，在為用戶提供更好的產品及服務的同時為股東創造長期價值，志存高遠，腳踏實地，蓬勃發展，再創輝煌！

雷軍

主席

二零二四年三月二十日

企業文化價值觀

35年以來，本集團秉持「志存高遠、腳踏實地」的企業精神，緊密圍繞核心戰略，持續深化核心產品的價值，不斷探索並拓展新的產品品類，致力於滿足更多樣化的用戶需求。本集團將繼續加大研發力度，推動以創新為核心的驅動力，不斷提升我們的技術實力和產品競爭力，以滿足日益變化的市場趨勢和用戶需求為用戶和客戶創造更好的使用體驗，與所有合作夥伴攜手共贏，開啓企業發展的新篇章。

志存高遠，
腳踏實地

志存高遠，就是不管我們今天
有多差，只要心中有夢想就有機會
腳踏實地，就是要忘記我們曾經有
多輝煌，從零開始

夢想 人因夢想而偉大

正直 人因正直而高貴

責任 人因責任而輝煌

榮譽獎項

作為中國領先的軟件及互聯網服務公司，本集團持續鑽研技術創新，擁抱AI新時代，多種新產品與服務於年內亮相，延伸國風文化，全平台接入大美遊戲江湖。我們積極迎接數字化挑戰，為全球數字化高速發展貢獻力量，通過金山軟件及各子公司的不懈努力，2023年，我們獲得了多項榮譽與認可。

走進本集團 (續)

時間	所獲榮譽
2023年2月	金山辦公榮獲 Sensor Tower 年度亞洲獎，成為首個斬獲該獎項的辦公軟件
2023年4月	金山辦公獲得第十一屆中國電子信息博覽會創新獎
2023年5月	金山辦公入選首批北京市通用人工智能產業創新夥伴計劃成員名單
2023年8月	金山辦公入選中國信通院《高質量數字化轉型產品及服務全景圖(2023)》
2023年9月	金山辦公入選中國國際數字經濟博覽會「十大新模式」 金山辦公入選數字經濟博覽會「十大新模式」
2023年11月	金山辦公入選 2023福布斯中國創新力企業50強 西山居在中國遊戲行業「金手指獎」盛典上獲得：「 2023年中國遊戲行業優秀企業 」 「 2023年遊戲產品研發先進單位 」 《劍網3》榮獲「優秀網絡遊戲」 《劍俠世界：起源》榮獲「最佳手機遊戲」 《劍俠世界3》手遊榮獲「優秀手機遊戲」
2023年12月	WPS AI榮獲人民網頒佈的第二十屆人民匠心獎 《劍網3》榮獲 2023年度金翎獎 「玩家最喜愛的網絡遊戲獎」

ESG策略

我們始終秉持「技術立業、服務社會」的願景，深信能夠通過技術解決方案應對社會挑戰，推動個人與企業的成長與發展。縱觀本集團的成長軌跡，既是將前沿技術融入商業實踐的探索史，又是擁抱挑戰與變化的創新史。

如今，ESG已融入本集團的戰略基因之中——我們致力於成為一家對社會負責任的公司，一家長期關注人類福祉與生命存續、讓人與自然協同發展的科技公司，將ESG戰略正式納入本集團的管理體系中。為確保ESG戰略的實施，由本集團董事會定期審閱ESG戰略，檢討並確保本集團發展與策略始終一致。

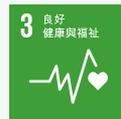
2023年，本集團以可持續發展為公司發展使命與精神內涵，持續發揮自身的業務特點和能力，以多元方式助力社會、經濟和環境三大維度發展，推動聯合國可持續發展目標(UN SDGs)實現。以消除貧困、保護地球、共享繁榮的全球性目標為基礎，我們規劃可持續未來藍圖，確定了責任運營、人才管理、綠色運營、回饋社會四個長期戰略方向作為本集團的核心社會責任，為UN SDGs做出金山貢獻。

責任運營



本集團致力於打造安全的網絡環境，堅決維護用戶數據隱私安全，保護未成年人身心健康。我們強化產品責任意識，在不斷提升產品與服務質量的同時，加強知識產權保護，並優化廣告合規與內容安全管理宣傳工作。在持續發展業務的同時，我們注重企業廉潔運營，恪守商業道德，規範供應鏈管理，以確保業務運營的合規性和可持續性。

人才管理



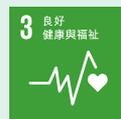
人才資源是本集團發展的核心動力。我們高度重視人才隊伍建設，堅持多元包容的原則，積極拓寬人才引進渠道，搭建系統化的人才培養體系，不斷優化績效評估、晉升機制，為員工提供量身定制的職業發展通道，幫助其實現自我價值。我們亦致力於保障員工的權益，營造一個安全、健康的工作環境，平衡員工的工作與生活，積極傾聽員工心聲，不斷增強員工的歸屬感，打造幸福職場。

綠色運營



本集團嚴格遵守相關環保法律法規，逐年監控環境管理績效，在減排、節能、減廢等方面制定切實可行的環境目標，以「減」「利」「回」「思」為環境管理重點，以期降低本集團運營對於環境及自然資源的負面影響。此外，我們持續改進節能減排措施，建設綠色園區，打造綠色供應鏈，倡導綠色辦公及低碳生活方式，積極應對氣候變化，並開展多方合作，以實際行動履行綠色運營的承諾。

回饋社會



作為負責任的企業公民，我們在自身發展的同時，不忘回饋社會。我們履行公益使命，致力於創造更多社會價值，致力於推動公益項目規範化管理，在教育平等、環境保護、弘揚傳統文化、援災救險、鄉村振興等方面開展多項公益行動等方面不斷探索社會可持續發展路徑，為社會福祉做出貢獻。

ESG管治架構

董事會聲明

本集團董事會在致力於持續發展公司業務的同時，積極踐行ESG理念，完善ESG治理，追求本集團與自然、社會的和諧發展。

ESG事宜的監管：本集團董事會為ESG事宜的最高負責及決策機構，對環境、社會及管治的策略和匯報負責，負責監督本集團環境、社會及管治事宜。董事會下設環境、社會及管治委員會(簡稱「ESG委員會」)，對董事會負責，協助董事會決策和審閱ESG事宜。本年度，ESG委員會參加了1次ESG工作匯報會議，聽取並了解了ESG最新動態、往年ESG管理及披露成效、以及下一年ESG工作計劃等重要事宜，並對本集團ESG管理提出了建議。為了更好地踐行ESG理念，我們建立了覆蓋各子公司、跨部門的ESG組織架構，ESG相關職能部門及各子公司負責ESG管理、開展ESG工作。

ESG管理方針與策略：本集團定期對環境、社會及管治議題重要性進行評估，具體評估過程和結果在本集團《2023年環境、社會及管治報告》中「利益相關方參與」及「重要ESG議題評估」小節詳述，並由ESG委員會審閱。本集團董事會全面識別了與本集團相關的重大ESG風險，包含氣候變化、信息安全與隱私保護、人力資源、知識產權管理、產品及服務的健康與合規及商業道德等風險，並制定了相關應對措施，我們亦要求相關部門在運營管理中落實相關應對措施。

ESG目標的檢討：每年，董事會對本年度環境目標完成情況展開檢討與評估，並就下一年度目標的設立進行審閱及討論。2023年，本集團董事會聽取了公司管理層關於本匯報年度環境目標設定情況的專項匯報，對目標完成情況展開檢討與評估。其中，包括提高清潔能源使用佔比及綠色採購佔比、使用節能節水設備、確保廢棄物合規處理等方面在內的環境目標已全部實現。此外，董事會對下一年度與業務運營相關聯的年度環境目標進行了審閱及討論，包括提升能源使用效率與使用清潔能源以減少排放、開展節水措施與建設節水設施以節約水資源以及減少有害廢棄物產生與完善合規處置等方面的環境目標。

本報告亦詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，已經由董事會於二零二四年三月二十日審閱批准。

利益相關方參與

我們高度重視和利益相關方溝通，將其意見與訴求作為推動我們持續改善ESG管理的重要動力。我們通過多種渠道積極與利益相關方開展溝通，及時了解利益相關方需求並予以回應。我們識別出了與本集團運營相互影響的重要利益相關方，收集了利益相關方的意見和期望。具體如下表所示：

主要利益相關方	主要需求和期望	主要溝通與響應方式
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守法律法規 ● 保障產品的安全與可靠 ● 推動技術進步 ● 服務國計民生 	<ul style="list-style-type: none"> ● 視察接待 ● 年度報告 ● 公司網站 ● 公文往來
 投資者	<ul style="list-style-type: none"> ● 保持良好經營業績 ● 合規運營 ● 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東大會 ● 公司公告 ● 專題匯報 ● 來訪接待
 用戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供高質量的產品和服務 ● 保障信息安全與用戶隱私 ● 滿足用戶多元化需求 	<ul style="list-style-type: none"> ● 用戶日常溝通 ● 用戶滿意度調查 ● 用戶投訴處理和反饋
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 維護員工權益 ● 保障職業健康 ● 關注培訓發展 ● 健全發展通道 ● 平衡工作生活 	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工大會 ● 員工建議平台 ● 面對面溝通 ● 員工培訓
 供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 公開、公平、公正採購 ● 信守合約 ● 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公開招標 ● 面對面溝通
 社區	<ul style="list-style-type: none"> ● 參與社區發展 ● 支持公益事業 ● 保護環境 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社區活動參與

ESG 管理 (續)

重要ESG議題評估

本年度，通過與主要利益相關方持續有效的溝通，結合利益相關方調研結果、聽取外部專家建議、了解媒體關注領域等途徑，本集團全面識別相關ESG議題，分級評估ESG議題重要性，作為本報告重要參考。



本集團2023年ESG實質性議題矩陣圖

高度重要議題

- 信息安全與隱私保護
- 員工僱傭
- 員工健康與安全
- 產品質量
- 知識產權管理
- 員工培訓
- 員工準則
- 客戶投訴管理
- 遊戲產品防沉迷管理
- 反貪污

中度重要議題

- 廣告管理
- 溫室氣體排放及氣候變化應對
- 供應鏈管理
- 社區投資
- 水資源利用
- 廢棄物管理
- 能源使用

低度重要議題

- 環境及天然資源

本集團2023年ESG實質性議題

本集團致力於打造安全的網絡環境，堅決維護用戶數據隱私安全，保護未成年人身心健康。我們強化產品責任意識，在不斷提升產品與服務質量的同時，加強知識產權保護，並優化廣告合規與內容安全管理宣傳工作。在持續發展業務的同時，我們注重企業廉潔運營，恪守商業道德，規範供應鏈管理，以確保業務運營的合規性和可持續性。

產品責任

我們始終堅持以用戶需求為中心，為用戶提供安全且優質的產品和服務。我們重視打造安全的網絡環境，完善網絡安全管理制度與架構，優化網絡安全技術。我們堅守數據隱私底線，建立完善的數據保護體系，尊重並保障用戶的個人隱私數據安全。在遊戲業務方面，我們採取了多項防沉迷管理措施，以確保未成年人身心健康。我們健全產品質量管理體系，針對不同使用端產品開展質量提升措施，嚴格把控產品和服務質量。我們暢通用戶反饋渠道，並建立高效的用戶投訴處理流程，提升用戶滿意度。

網絡安全與隱私保護

健全安全政策制度

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》《中華人民共和國個人信息保護法》《互聯網信息服務管理辦法》《國家網絡安全事件應急預案》等相關法律法規，以及《信息安全技術個人信息安全規範》《信息安全技術信息安全風險管理實施指南》等相關國家標準，切實履行網絡安全保護責任。同時，集團不斷加大海外佈局力度，實時監測和評估合規風險，嚴格遵守日本、韓國、美國、歐盟等海外各國家和地區的用戶隱私和安全保護法律法規，如韓國《遊戲產業振興法》、美國《加州消費者隱私法案》、歐盟《通用數據保護條例(GDPR)》等，確保產品出海合規。

本集團制定有關隱私數據保護、網絡安全及產品安全保護等方面的內部制度，並公開披露《金山軟件集團隱私保護政策》明確網絡安全保障及隱私保護要求，保障安全體系健全性及有效性，適用範圍覆蓋金山辦公、西山居、金山世遊旗下所有業務線以及運營的產品和服務。此外，我們發佈月度《遊戲出海法律資訊》和《境外數據合規資訊》，定期為出海業務相關同事進行出海法律培訓，以增強員工出海合規意識。

公開披露《金山軟件集團隱私保護政策》明確網絡安全保障及隱私保護要求，保障安全體系健全性及有效性，適用範圍覆蓋金山辦公、西山居、金山世遊旗下所有業務線以及運營的產品和服務。

責任運營 (續)

政策類型	政策名稱
隱私與數據保護相關政策	《金山軟件集團隱私保護政策》《WPS隱私政策》《金山在線隱私權政策》《隱私政策》《隱私合規檢查標準》《個人信息洩漏突發事件應急預案》
網絡及產品安全保護相關政策	《金山軟件信息安全管理制度》《金山軟件數據安全管理規範》《應用系統上線安全審查流程》《金山軟件信息安全事故懲罰細則》《金山軟件應用系統安全上線檢查流程》《金山軟件網絡與信息安全應急預案》

本集團亦制定《金山軟件信息安全事故懲罰細則》，若出現員工違規行為，本集團將依據該細則對違規行為開展調查評估。一旦確認違規情況屬實，我們將對違規員工處以包括警告、停職或終止僱傭關係在內的相應處罰，並將處罰結果在全員網絡安全會議中進行宣貫警示，提升員工網絡安全意識。

安全管理架構

本集團董事會高度重視網絡安全與隱私保護議題，董事會ESG委員會作為網絡安全與隱私保護的最高管理機構，負責本集團網絡安全及隱私保護相關的重大風險決策，監督並管理公司安全工作的有效落地。同時，董事會ESG委員會下設信息安全領導小組，由本集團CEO擔任領導小組組長，本集團副總裁、西山居CEO、金山辦公副總裁等高級管理人員組成，負責本集團安全決策，並監督集團和各子公司安全工作的有序開展。信息安全領導小組下設各子公司安全執行團隊，負責執行並落地具體管理工作。

本集團網絡安全與隱私保護管理架構
ESG委員會 作為網絡安全與隱私保護的最高管理機構，負責本集團網絡安全及隱私保護相關的重大風險決策，監督並管理公司安全工作的有效落地。
信息安全領導小組 由本集團CEO擔任領導小組組長，本集團副總裁、西山居CEO、金山辦公副總裁等高級管理人員組成，負責本集團安全決策，並監督集團和各子公司安全工作的有序開展。
各子公司安全執行團隊 負責發佈網絡安全與隱私保護管理制度規定，建立覆蓋本集團各平台和業務線的安全應急聯絡機制，以提升緊急安全事件的處置效率。 執行並落地網絡安全與隱私保護具體管理工作： <ul style="list-style-type: none"> • 執行操作系統和服務器的安全保護工作； • 執行敏感數據保護、數據加密與訪問控制以及數據備份工作，管理數據訪問權限並及時修復漏洞； • 執行網絡攻擊防禦工作，管理防火牆建設與入侵檢測工作； • 評估和審查網絡安全與隱私保護管理流程和技術實施成效。

安全防護體系

本集團不斷提升網絡安全管理水平，從頂層設計、技術能力保障到運營維護措施，全面提升公司網絡安全保護能力。我們建立了自上而下的網絡安全防護體系，通過提升「人機共治」「精益信任」「統籌風險」和「持續經營」四個維度的防禦能力，實施「安全管理」「安全技術」和「安全經營」三大防護措施，旨在實現「體系合規」「實戰有效」「常態保護」三大防護目標。



本集團網絡安全防護體系

責任運營 (續)

本集團從管理、技術、運營以及審計四大方面落實網絡信息安全保護措施，夯實網絡信息安全管理基礎能力建設，強化管理體系運作效力，切實降低網絡信息安全風險。

管理維度	管理措施
安全管理	各子公司引入了零信任安全策略，建立以身份為中心的訪問控制機制，以優化內網訪問策略。我們對人、終端和應用進行統一身份化管理，確保接入網絡的人員和終端持續可信，如設置訪問白名單制度以控制訪問來源，並嚴格限制資產訪問範圍，確保關鍵信息數據僅能由授權人員和終端訪問。
安全技術	我們部署態勢感應系統，通過分析流量和日誌數據評估網絡安全狀況，幫助信息安全部門做出安全決策並制定應對行動。
安全運營	集團定期開展安全系統漏洞掃描和基線檢查工作，及時發現潛在安全風險，支持風險處置和修復工作。同時，我們制定安全應急預案以及應急響應機制，積極開展內外部攻防演練，通過模擬攻擊檢測公司安全運營體系建設水平與防護能力，確保其在實際攻擊場景中能夠有效發揮作用。
安全審計	為保障安全管理體系的有效運行，我們每年聘請外部第三方機構開展網絡安全審計工作，包括ISO 27001認證審計、等級保護認證審計等。第三方審計機構通過訪談、現場觀察、查閱文件記錄等多種方式對安全技術的實施、安全管理架構、隱私信息管理等方面開展審計工作，以評估安全隱患，分析安全風險。針對識別出的問題，審計工作組提出具體建議與改進方案，督促對應部門及時整改，並在半年內回溯監測改進措施的實施情況，實現網絡與信息安全閉環管理。此外，我們還根據公司的規章制度，嚴格執行內部安全審計，評估公司安全措施的有效性。

責任運營 (續)

本集團亦要求供應商及業務夥伴履行網絡安全與隱私保護義務，將集團所有服務供應商與合作夥伴納入安全管理體系，保障體系覆蓋面的完整性。

合作階段	網絡安全與隱私保護措施
供應商准入階段	我們要求全體供應商按照本集團的安全審查程序進行申報與測評，如供應商未通過安全審查，我們將要求供應商進行整改，直至審查通過後，方可開展合作。
供應商聘用階段	對於與其共享信息的供應商或合作夥伴，我們會對其數據及信息安全環境開展合規審查，並與供應商簽署《數據合規需求書》《保密承諾書》，要求供應商對信息採取充足的保護措施。
供應商維護階段	我們定期開展對供應商或合作夥伴在網絡安全與隱私保護方面的情況開展審核。對未達到審核標準的供應商，我們將立即暫停與其合作並要求其整改，整改完成並再次通過審核後，方可繼續開展合作。若供應商出現重大違規情況，我們將依據法律法規、內部管理制度或合作協議，追究其相關責任。

金山軟件層面不涉及為用戶提供任何產品及服務，僅配合並協同各子公司完成下述網絡安全認證，子公司金山辦公、西山居、金山世遊均積極開展網絡安全認證，報告期內，本集團各子公司通過了多個廣泛認可的外部網絡安全認證，覆蓋本集團95%以上的產品及服務。

報告期內，本集團各子公司通過了多個廣泛認可的外部網絡安全認證，覆蓋本集團

95% 以上的產品及服務

責任運營 (續)

子公司	認證名稱及範圍
金山辦公	ISO 27001信息安全管理体系認證 ISO 27701隱私信息管理體系認證 ISO 20000信息技術服務管理體系認證 能力成熟度模型集成CMMI3級認證 國家網絡安全等級保護三級認證：WPS雲文檔、WPS賬號系統、金山協作、金山郵箱
西山居	信息系統安全等級保護三級認證：核心網站xoyo.com、劍網3 信息系統安全等級保護二級認證：西山居內容管理系統
金山世遊	ISO 27001信息安全管理体系認證 ISO 27017雲服務信息安全管理体系認證 ISO 27018公有雲隱私安全管理體系認證 ISO 22301業務連續性管理體系認證 ISO 27701隱私信息管理體系認證 信息系統安全等級保護二級認證

金山辦公獲得ISO 27001信息安全管理体系認證、ISO 27701隱私信息管理體系認證



西山居獲得信息系統安全等級保護三級認證



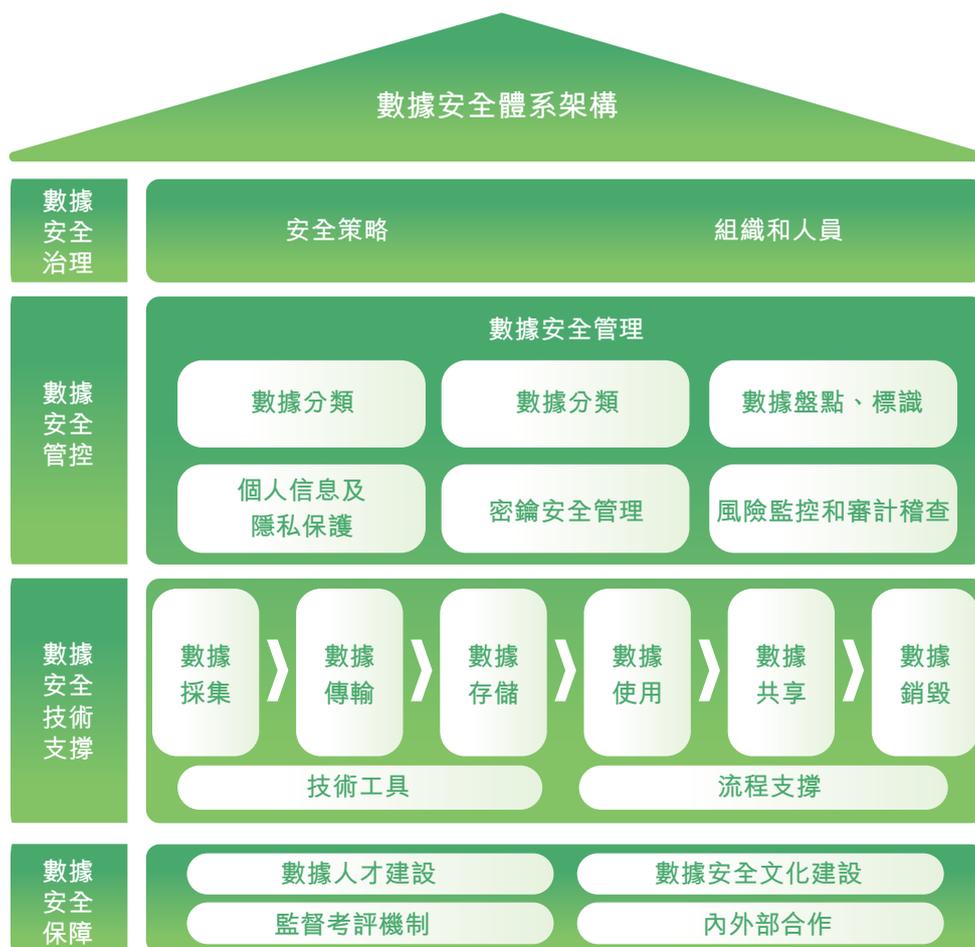
金山世遊獲得ISO 27001信息安全管理体系認證、ISO 27701隱私信息管理體系認證



責任運營 (續)

數據全週期隱私保護管理體系

我們從數據安全治理、數據安全管控、數據安全技術支撐、數據安全保障四個方面建立數據全週期隱私保護管理體系。我們以全面的安全政策制度和完善的安管理人員架構為牽引，開展數據安全治理。在數據安全管控過程中，我們使用數據分類分級、數據盤點和標識以及密鑰安全管理等措施，同時在數據處理的各個環節使用有針對性的安全技術，保障數據全生命週期的安全性。此外，我們以高質量的數據安全人才與健全的考評機制為支撐，並積極開展安全文化建設與內部外合作，全方位保障數據安全。



數據安全體系架構

我們充分尊重用戶作為個人信息的所有者，對其個人信息所享有的知情權、選擇權、查閱權、複製權、更正權、補充權、刪除權等權利。通過公開披露本集團《金山軟件集團隱私保護政策》、金山辦公《WPS隱私政策》、西山居《金山在線隱私政策》《金山網絡服務使用協議》等覆蓋金山辦公、西山居、金山世遊旗下所有業務線以及運營的產品和服務隱私政策的方式，本集團向用戶介紹我們收集、存儲、使用其個人信息的情況，以及為其提供訪問、查閱、複製、更正、補充和刪除個人信息的具體操作方式。我們只有在用戶或玩家選擇同意隱私政策後才會收集其個人信息。用戶或玩家可以通過進入產品官方網站、移動端或用戶端「個人中心」或者「賬號與安全」界面行使查閱、複製、更正、補充、刪除個人信息以及註銷賬戶等權利，行使其合法權利。

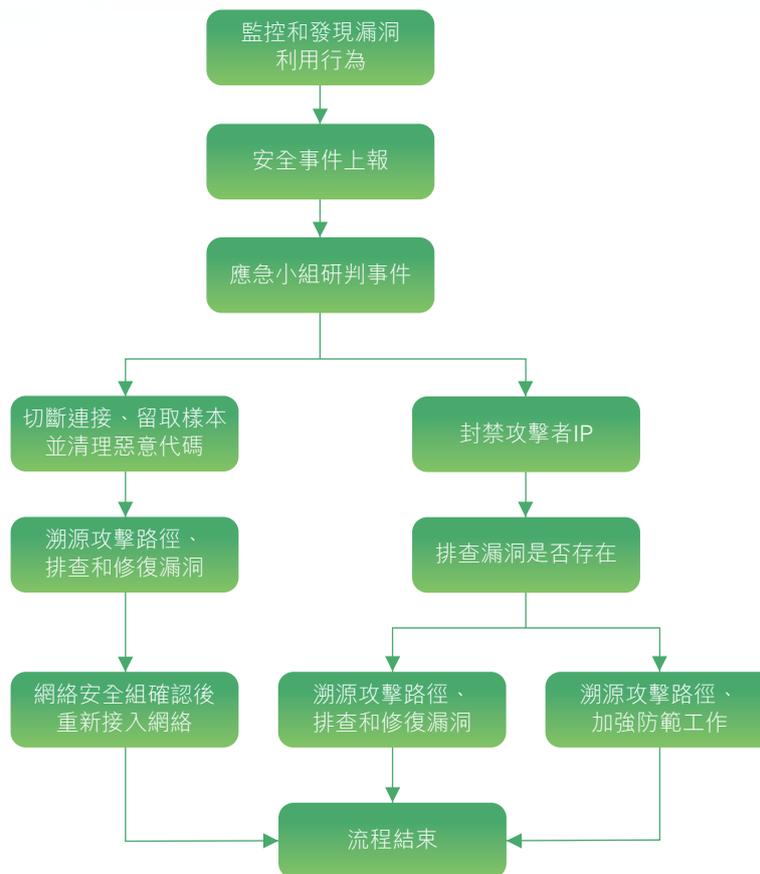
基於此，我們制定了覆蓋數據處理全生命週期的安全管理流程，包括數據的收集、傳輸、儲存、使用、共享及銷毀階段，全方位保護用戶數據安全。

數據生命週期	數據安全管理措施
收集階段	我們遵循最小必要原則和隱私協議中的相關規定收集數據，不向第三方收集個人數據(法律法規規定的例外情況除外)。
傳輸階段	我們對數據傳輸通道使用加密處理方法，嚴格控制隱私數據的訪問權限。我們校驗傳輸前、後數據內容，以確保其完整性、真實性和可用性。
儲存階段	我們優化敏感數據儲存系統，使用加密算法保護敏感數據，並自建安全管理平台，定期完成滲透測試，及時識別信息漏洞以升級用戶隱私信息保護體系。
使用階段	我們在數據使用階段區分生產數據與測試數據，嚴格控制用戶數據的使用範圍。其中，部門與員工的數據訪問權限根據其角色和責任劃分，跨部門數據使用需按照部門訪問白名單進行控制，員工數據使用需按照員工工作職責劃分規定進行控制，確保部門與員工僅能訪問其職責範圍內的信息，最小化潛在的安全風險。此外，我們將用戶信息隱私安全合規性納入員工的績效評估體系，提高員工用戶隱私安全保護意識。
共享階段	我們採取嚴格的第三方用戶隱私信息訪問限制措施，在為實現我們的服務或功能所必需進行的共享以外，確保本集團旗下所有產品與服務均不會與集團以外的任何公司、組織和個人共享用戶個人信息。我們公開了與第三方信息共享清單 ¹ ，列明我們主要對外提供個人信息的情況及接入的由第三方提供的軟件工具開發包(SDK)。
銷毀階段	一旦用戶或玩家要求註銷其賬號，我們將對賬戶相關數據進行銷毀或匿名化處理，確保數據銷毀後不可恢復。我們僅在必要的最短期限內保存用戶個人信息，根據有關法律法規要求，用戶日誌信息和互聯網安全保護技術措施記錄保留不少於60天；交易信息保存不少於180天。

1 <https://privacy.wps.cn/policies/sdklists/wps-office>

責任運營 (續)

此外，針對隱私數據洩露事件，我們建立了多層次的風險防禦機制，開展主動防範措施，通過內外部安全攻防演練模擬真實攻擊場景，發現並修復潛在安全問題。我們獨立開發漏洞管理平台，憑藉多平台多設備聯動工作，對入侵行為進行感知和預警。同時，我們制定了包括安全應急預案、應急響應流程在內的突發數據洩露事故應對機制，依照發現、上報、研判、切斷封禁、溯源修復、加強防範等處理流程，及時、快速解決數據洩露問題，盡量降低數據洩露影響，確保信息系統安全和業務連續性。



應急響應機制

產品全生命週期安全管理體系

本集團圍繞產品需求分析、設計、開發、測試以及部署及維護等各個環節，明確了網絡與信息安全工作標準，要求產品部門將安全理念貫穿於產品全生命週期，進一步防範產品信息安全風險，增加從信息安全事件中恢復的彈性能力。

工作環節	管理措施
安全需求	在需求分析階段，我們將保護用戶隱私安全作為篩選與確認需求的重要考量因素之一，通過梳理產品使用情景，否決將可能損害公司網絡安全或用戶隱私的需求。
安全設計	在產品設計階段，我們定期開展設計原型漏洞掃描以及數據洩露等潛在安全風險評估工作，實施風險消滅措施，最大限度降低產品運行後發生信息安全事故的可能性。
安全開發	在產品開發階段，我們實施代碼輸入驗證工作，有效提高產品代碼安全性，並積極開展代碼安全審計以及產品初始化代碼檢測等措施，檢驗漏洞及潛在缺陷，及時進行漏洞溯源和整改，主動防範數據洩露。我們將使用加密技術作為產品開發要素之一，要求在產品數據存儲以及傳輸過程中均使用加密技術，並在產品上線前完成隱私合規檢查，確保產品信息安全系統在設計和運行過程中能夠有效保護用戶隱私。
安全測試	在QA (Quality Assurance, 質量保證) 測試階段，我們通過電腦系統自動審核與人工檢查的雙重審核方式，開展產品全面安全測試，包括基線檢查、滲透測試等，確保產品具備及時識別非法訪問以及惡意軟件攻擊的能力，完善數據洩露防範舉措。
安全維護	我們部署終端檢測與響應測試，定期對產品及其運行環境開展安全漏洞掃描，通過主動識別未經授權的訪問和其他惡意攻擊，以隨時了解網絡安全狀況，支持運維團隊快速做出響應，有效防範包括數據洩露在內的網絡安全風險。

開展安全培訓

本集團在《金山軟件信息安全管理規範》明確了員工網絡安全與隱私保護培訓總原則，各子公司依照該原則，根據各自業務特點開展培訓，全面提升員工網絡安全與隱私保護意識。我們通過資料共享、文字宣貫、線上活動以及線下課程等形式，對全體員工(包括正式員工、實習生、兼職員工及第三方派遣合同工)開展網絡安全與隱私保護培訓，確保其遵守網絡安全與數據隱私保護相關法律法規及內部制度。

本年度，金山軟件、金山辦公、西山居及金山世遊分別開展培訓13、17、29和11場，參加人次為8,000餘人次，有效提升員工網絡安全意識，明確安全紅線，普及防範措施。

責任運營 (續)

安全宣傳月海報



共建安全生態

在持續提升本集團網絡安全及隱私保護水平的同時，我們積極與業界同行、技術專家和相關機構合作，參與多個網絡信息安全主題活動，加強行業交流以共同應對網絡安全及隱私保護挑戰，共同提升網絡安全保護能力，與行業共同建立互利互惠、共生共榮的全行業安全防護網絡。

子公司	活動
金山辦公	出席南方報業主辦的「大模型創新應用與安全治理大會」 出席世界互聯網大會網絡安全座談會 聯合主辦「2023天府杯」國際網絡安全大賽
金山世遊	出席亞馬遜雲科技「re: Invent GAME」遊戲安全主題沙龍

遊戲防沉迷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國互聯網信息服務管理辦法》《網絡出版服務管理規定》《網絡信息內容生態治理規定》《未成年人網絡保護條例》等法律法規，積極響應國家新聞出版署《關於防止未成年人沉迷網絡遊戲的通知》《關於進一步嚴格管理切實防止未成年人沉迷網絡遊戲的通知》以及不同國家及地區的防沉迷政策。

西山居與金山世遊在旗下所有遊戲產品中均應用實名註冊系統，對玩家年齡開展身份核驗與確認。我們使用遊戲防沉迷人臉識別技術驗證玩家身份，防止未成年人冒用成年人身份進入遊戲。用於賬號年齡判斷的玩家信息及生物識別的信息，均通過數據加密以及實時監管和動態調整管理策略等措施，強化隱私信息保護管理，避免玩家隱私信息洩露。2023年，西山居及金山世遊旗下遊戲持續保障身份核驗及人臉識別技術準確性，對未成年人涉嫌冒用成年人身份的賬號進行100%攔截。未成年人賬號判斷結果零投訴。

西山居以及金山世遊通過設置遊戲時間限制、消費限制與指導、遊戲時間提醒、家長監控功能等，引導未成年人合理、適度遊戲，同時優化和調整未成年人保護策略。2023年，西山居及金山世遊旗下遊戲防沉迷系統接入率為100%。

2023年西山居

對未成年人涉嫌冒用成年人身份的賬號攔截率達

實現未成年人賬號判斷結果

100%

0 投訴

2023年7月，積極響應中國網絡文明大會發佈的《新時代青少年網絡文明公約》，聚焦網絡安全，共築網絡文明，西山居攜手珠海市委網信辦、文明辦等政府部門主辦第六屆「西遊季」網絡安全公益夏令營活動，與來自全國各地的青少年家庭一起探索「網絡安全的重要性」「遊戲到底是什麼」，旨在引導其正確認識互聯網，提高網絡安全防範意識，了解網絡文明的價值，共同建設營造清朗的網絡空間。

2023年第六屆西山居「西遊季」網絡安全公益夏令營



責任運營 (續)

產品質量

本集團秉持「用戶第一」的核心宗旨，金山辦公、西山居和金山世遊均建立完善的質量管理體系，持續提升產品品質，為用戶提供優質可靠的產品與服務。

金山辦公嚴格保障產品質量，設立質量委員會，負責對產品進行全面的質量控制和管理，並由金山辦公總裁辦公室領導新產品質量檢查工作，確保產品高質量交付。

本年度，金山辦公優化產品質量保障措施，為用戶提供更加卓越的產品。

優化對象	產品質量保障措施	優化成效
移動端產品性能	優化軟件冷啟動 ² 速度	在文檔編輯、共享與協作等關鍵高頻使用場景下平均冷啟動速度提升54.89%。
	提升軟件兼容性	提升軟件內嵌表格和數學公式的兼容穩定性。
電腦端產品性能	引入AI大模型 ³	幫助產品測試階段開展高效、準確的質量評估，及時發現並修復潛在問題。
	優化質量監控門禁系統 ⁴	新增多個質量監控參數，覆蓋代碼審查、單元測試、集成測試、系統測試等環節，以實現對軟件產品質量與穩定性的嚴格監控。
	升級自動化開發體系 ⁵	減少產品開發過程中人工干預，提高產品的可靠性和穩定性。

西山居制定了《產品質量評審標準》，明確包括遊戲穩定性、安全性及用戶體驗等方面的質量標準。西山居建立由項目評審委員會、整合遊戲開發部及質量中心組成的質量管理架構。其中，項目評審委員會由CEO、副總裁及各平台負責人組成，有效管理與監督西山居產品開發進度及服務質量。整合遊戲開發部及質量中心負責執行項目研發過程中各階段的產品質量管理工作。

西山居所有項目均需根據《產品質量評審標準》進行質量評審，一致通過後，方可繼續推進。對於不符合質檢標準的項目，西山居整合遊戲開發部負責將問題反饋至項目團隊及項目評審委員會，並督促相關部門進行項目整改，以保障產品服務質量。

2 軟件冷啟動指首次啟動應用軟件的時間間隔。

3 AI大模型指通過利用大規模數據集和強大的計算能力進行訓練，構建出具備高度複雜性和泛化能力的人工智能模型。

4 質量監控門禁指軟件開發過程中設置的一系列質量控制檢查點。只有符合特定標準和要求的產品才能通過這些檢查點，進入下一個開發階段。

5 自動化開發體系指自動化測試、自動化部署、自動化監控等自動化軟件開發流程。

本年度，西山居優化產品質量管控平台，提升產品運行穩定性。

優化對象	產品質量保障措施	優化成效
產品質量管控平台	升級日常監控自動化測試平台 ⁶	大幅提升產品測試效率，縮短維護週期，幫助開發人員更快速、準確地發現和修復問題。
	升級外網 ⁷ 客戶端性能數據收集平台	優化數據庫架構，大幅提升數據分析性能，實現秒級完成億級數據分析結果能力。
	優化海外本地化內容自動化測試系統	根據不同地區和市場的要求，提升文字語言、數據格式、外設配置，以調整準確性，並引入AI智能審查工具，提升測試效率。

西山居質量中心對公司全體員工開展了優化產品質量能力提升專項培訓，提供基於Unity3D引擎⁸技術應用優化培訓，提升員工遊戲製作與渲染技術。此外，西山居質量中心開展了基於內存帶寬優化⁹技術應用分享培訓，旨在優化遊戲運行速度。

本年度，西山居質量部門開展內部質量工作培訓30餘場，累計參與人數400餘人。

金山世遊亦通過全程質量管理和多輪審核機制，保障產品穩定性、流暢性及安全性。金山世遊設立專門的質量管理部，負責技術、安全等方面的產品質量審核工作，從項目立項、開發、測試各環節實時跟進，推動各個部門協同配合。質量管理部按照各項標準確定每日目標、週目標，定期與各部門對項目進度複盤溝通，對於不符合標準的項目進行及時整改，保障各項目高質量按期上線運行。

本年度，金山世遊完善了現有產品質量管理措施，開展了員工能力提升培訓工作，持續提升產品質量。

優化對象	產品質量保障措施	優化成效
產品質量管控平台	升級日常監控自動化測試平台	大幅提升產品測試效率，幫助開發人員更快速、準確地發現和修復問題。
	搭建外網客戶端性能數據收集平台	採集並分析外網客戶端性能數據，對遊戲畫質、運行速度等產品性能指標進行分析，捕捉消費者的使用體驗與需求以更好地優化產品。

6 監控自動化測試平台指用於執行自動化測試的軟件系統。

7 外網指只用公司外網絡。

8 Unity3D引擎指實時3D綜合多平台遊戲開發工具。

9 內存帶寬指內存在單位時間內通過總線傳輸的數據量。

責任運營 (續)

卓越服務

本集團致力於深入了解用戶需求，以持續優化產品和服務功能設計，依託卓越的專業服務團隊，為用戶提供優質的服務體驗。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》等法律法規。金山辦公制定了《金山辦公客服部投訴處理流程規範》，西山居制定了《西山居客服部投訴表揚處理流程規範》《質量考核細則》，更新了《高風險問題處理方法》，金山世遊完善了《世遊客服部基礎服務標準流程規範》《世遊客服部投訴表揚處理流程規範》相關制度，規範用戶服務管理。

本年度，金山辦公、西山居和金山世遊開展了用戶滿意度調查，建立投訴案例庫，系統性收集、匯總並分析用戶反饋和投訴內容，完善投訴處理流程。此外，我們依據分析結果，深入了解用戶產品服務使用感受以及相關建議，定期將結果反饋至產品端研發部門，剖析用戶投訴中關於產品和服務的優化要點，反哺產品研發，響應用戶的多樣化需求。

金山辦公建立多元化投訴渠道，包括400客服熱線、客服微信、郵件、用戶反饋平台等。針對需持續跟進處理的問題，我們搭建用戶和客服人員信息實時反饋平台，將用戶投訴補充資料實時同步至客服人員，同時將產品投訴處理進度和服務進度實時同步至用戶，提高溝通效率，加快投訴處理速度。此外，金山辦公根據渠道特點，新增投訴處理響應機制，包括：

- 設立社交媒體投訴處理專員，積極回應國內主流社交媒體平台用戶的反饋意見。
- 設立直通車響應機制，對於滿足條件的重大或緊急投訴，進行最高優先級響應，並與業務部門形成有效聯動，共同解決複雜的投訴問題，提高用戶滿意度。

責任運營（續）

本年度，金山辦公舉辦多期線下用戶交流會，與用戶面對面交流產品體驗和期望，深度聆聽用戶聲音，為產品的持續優化和迭代提供有力的支持。

金山辦公線下用戶交流會



西山居開設電話熱線、郵件、微信專屬客服及互聯網平台等投訴渠道，並在官網、微信公眾號以及遊戲內設置自動投訴表單提交通道，保障及時、全方位地響應玩家訴求。西山居通過企業微信開展玩家遊戲指導，建立專家直面交流群，幫助玩家直接、快速處理技術問題。

本年度，西山居舉辦了豐富多彩的玩家見面活動，與玩家維繫良好的關係。

西山居玩家交流會



責任運營 (續)

金山世遊開設熱線電話、電子郵件、企業微信等多種溝通渠道，並在遊戲端內、官網以及公眾號均設置了智能客服窗口，保障及時響應玩家需求。此外，金山世遊建立玩家線上交流群，提高客服團隊與玩家之間的溝通效率，以更好地了解玩家的需求。

本年度，金山世遊舉辦了各類玩家見面會活動，提供玩家與金山世遊運營、策劃團隊面對面交流機會，讓玩家有機會深入了解遊戲的開發背景和製作過程，增進與玩家之間的關係。

金山世遊玩家見面會



報告期內，金山辦公共接獲投訴¹⁰679起，投訴閉環平均時長¹¹11.5小時，投訴處理率達100%。西山居共接獲投訴¹²2,604起，投訴閉環平均時長¹³15.8小時，投訴處理率達100%。金山世遊共接獲投訴¹⁴314起，投訴閉環平均時長¹⁵14.25小時，投訴處理率達100%。

10 金山辦公投訴統計口徑包含對產品、技術及服務質量等提出的抱怨、要求解決問題或索賠等行為。

11 金山辦公「投訴閉環平均時長」統計口徑為包含用戶投訴發起時間到用戶投訴處理完畢時間，即所有投訴平均處理完畢時間。

12 西山居投訴統計口徑包含對產品、用戶服務提出的意見、要求補償等行為。

13 西山居「投訴閉環平均時長」統計口徑為包含用戶投訴發起時間到用戶投訴處理完畢時間，即所有投訴平均處理完畢時間。

14 金山世遊投訴統計口徑包含對產品、用戶服務提出的意見、要求補償等行為。

15 金山世遊「投訴閉環平均時長」統計口徑為包含用戶投訴發起時間到用戶投訴處理完畢時間，即所有投訴平均處理完畢時間。

2023年金山辦公

接獲投訴

投訴閉環總時長

投訴處理率

679起

11.5小時

100%

2023年西山居

接獲投訴

投訴閉環總時長

投訴處理率

2,604起

15.8小時

100%

2023年金山世遊

接獲投訴

投訴閉環總時長

投訴處理率

314起

14.25小時

100%

結合業務特點，各子公司定期開展客服人員培訓，確保其全面了解並遵守相關法律法規和內部管理規定，以提升投訴處理效率。本集團圍繞產品知識、問題與投訴處理方法、情緒管理與壓力應對、服務提效工具使用方法等主題，通過內部投訴處理專家線下授課、在線學習平台提供課程、客服小組模擬演練、新入職員工一對一重點輔導、模擬投訴處理演練等多樣化的培訓方式，每周定期對客服人員開展培訓。同時我們定期匯總典型案例，進行模擬投訴處理演練，提高團隊成員應對複雜和困難投訴的能力，提升用戶滿意度。此外，為了全面優化客服人員的服務質量，拓寬服務廣度，我們開展了社群運營、用戶調研等客服延展能力培訓。

金山辦公客服人員培訓



西山居客服人員拓展培訓



報告期內，金山辦公用戶滿意度¹⁶為97.35%，較去年提升0.85%；西山居熱線渠道滿意度¹⁷為95.59%，在線渠道滿意度為93.26%，較去年提升5.75%；金山世遊熱線渠道滿意度為94.77%，較去年提升1.31%，在線渠道滿意度¹⁸為87.84%，較去年提升1.76%。

16 金山辦公「用戶滿意度」統計口徑包含對用戶服務相關的「服務項」與產品質量相關的「非服務項」滿意度。

17 西山居「熱線渠道滿意度」與「在線渠道」統計口徑包含對用戶服務相關的「服務項」與產品質量相關的「非服務項」滿意度。

18 金山世遊「熱線渠道滿意度」與「在線渠道」統計口徑包含對用戶服務相關的「服務項」與產品質量相關的「非服務項」滿意度。

產品創新

將ESG融入產品與服務

我們依託本集團產品與服務的ESG基因，在產品研發及創新過程中植入綠色低碳以及社會責任理念，攜手產業鏈夥伴共同實現可持續發展。金山辦公致力於幫助企業客戶實現數字化轉型，豐富在線辦公軟件使用場景，減少用戶在業務運營中產生的紙張使用，並擴展在線溝通功能，減少用戶因線下辦公和通勤所產生的能源及資源消耗。金山辦公亦不斷推動產品創新，積極規劃綠色產品及功能矩陣，研發的人工智能應用「WPS AI」為用戶提供內容創作、數據處理等服務，助力用戶開啓智能化辦公。金山辦公與華中科技大學聯合研發的Monkey多模態大模型，研發成果被人工智能領域的國際頂級會議CVPR 2024接收。未來，金山辦公將持續探索AI在更多場景的應用，助力企業提升在線辦公效率。

我們亦積極承擔弘揚傳統文化的使命，在遊戲中結合數字技術創新拓展文化傳播形式，增進玩家對中國傳統文化的瞭解，煥新玩家東方文化想像。西山居《劍網3》在遊戲場景光影效果設計中融合入中國傳統水墨畫，向玩家普及傳統藝術繪畫特點；打造「天街燈市·明宵燈暖」燈會場景，營造傳統節日氣氛。未來，西山居將持續佈局海外市場，以遊戲為文化載體，將中國故事和中國文化傳揚至世界各地。

知識產權保護

本集團高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等國家法律法規，並對內部《知識產權管理總則》《商標管理規定》《著作權管理規定》《專利管理規定》等8項知識產權制度做出更新修訂，細化內外部合作中的知識產權工作原則，持續提升本集團知識產權管理水平。

本集團維護自身知識產權，建立許可及被許可知識產權保護機制，組建了專業的知識產權保護團隊，不斷提升團隊成員挖掘、分析以及管理知識產權的能力。本集團各部門在開展業務時，如需使用涉及外部知識產權的軟件、字體、圖片、音頻、視頻等資源文件，須確保已獲得合法授權。

本集團搭建了完善高效的知識產權管理體系與信息化系統，該系統可以標準化管理公司的專利、商標、著作權以及域名。西山居的各類知識產權資產已全面實現數據化、雲存儲，使公司知識產權管理工作更加便捷高效，知識產權團隊定期盤點、實時監控，減低因人為原因造成重要知識產權資料遺失的風險。

本集團在保護自身知識產權的同時還承擔起企業應盡的社會責任，本著推動社會的發展和進步，推動行業可持續地發展為目標，保持促進、開放、共贏的態度，支持本領域企業和我們共同發展。2023年，本集團舉辦了多場知識產權保護內外部交流會，向本領域同行分享關於知識產權高質量發展、管理經驗、風險防範等方面的實踐經驗，為同業提供來自產業一線的範例參考。

責任運營 (續)

案例：舉辦「金山知識產權開放日」，共建行業良好生態

在2023年「世界知識產權日」期間，金山軟件集團及各子公司，聯合行業領域內各路專家共同舉辦了「金山知識產權開放日」活動，分享知識產權管理體系建設等一系列知識產權保護經驗心得，熱烈探討互聯網行業的熱點、難點問題。與會人員包括企業的知識產權從業人員、公司法務人員，知識產權類律所與代理機構工作人員，進一步傳播以「尊重知識、崇尚創新、誠信守法」為核心理念的知識產權文化，倡導各行業創新主體自覺依法維權，共建行業良好生態。

「金山知識產權開放日」活動現場



當發生知識產權相關侵權事件時，本集團採取多種方式維護自身權益、制止侵權行為，包括但不限於向侵權方發送律師函、發起第三方平台投訴、向市場監督管理局舉報及民事訴訟等正規法律途徑。同時，本集團不斷完善用戶協議，並在用戶協議、官網、公告等多種渠道發佈提示，呼籲用戶樹立知識產權意識，提醒用戶不得侵犯他人合法權益。對於用戶上傳的侵權內容，我們依據法律法規及時採取刪除、屏蔽等措施。

金山辦公聯動多個部門，對侵權情況開展日常排查和監控，在發現相應線索時，及時取證維權。公司接受用戶通過電話、電子郵件等多渠道反饋侵權投訴，引導用戶依照法律法規及公司章程進行合規維權，保障用戶權益。

西山居及金山世遊對內下發字體、素材等知識產權侵權的專項風險提示，要求員工在運營中文案、素材、字體及其他元素來源合法合規，不得侵害他人先在權利，加強員工合規合法意識；此外，定期摸排和整改用戶內容侵權情況，若確認侵權情形屬實，公司將立即更新或下架侵權內容，對構成侵權的用戶採取封禁賬號等處理措施。

金山軟件及其旗下多家子公司多年累計被認定為知識產權優勢企業、知識產權示範單位和試點單位，在2023年，金山辦公通過國家企業知識產權管理體系(GB/T29490-2013)貫標認證，並獲得知識產權相關的多項榮譽，包括第十屆廣東專利優秀獎、知識產權傑出單位稱號，以及北京市知識產權示範單位稱號。2023年，西山居珠海金山數字網絡科技有限公司、珠海西山居數字科技有限公司均榮獲珠海高新區企業專利實力50強。

專利管理

本集團制定《專利管理規定》《專利獎勵制度》《金山辦公專利申請制度》《金山辦公專利獎勵制度》《西山居專利管理制度》《專利成就獎激勵體系》《金山世遊專利獎金和創新促進獎管理規定》等內部制度，激勵員工技術創新，培養專利保護意識。

本集團在產品研發前對項目進行專利文獻的檢索與分析，避免重複研究與侵權，同時運用專利制度的規則，提出能獲得最大市場利益的有關技術路線和技術解決方案的建議，根據技術清單結合分析報告提出整體專利佈局方案，對項目產生的專利申請進行分級分類管理，以提高核心競爭力為目標，尤其對本領域關鍵核心技術進行全面的專利挖掘和佈局。西山居定期發佈的《專利簡報》，向員工普及政策導向、行業資訊、專利覆蓋範圍及專利申請辦法，提升研發成果保護專業能力。

截至2023年12月31日，本集團國內外獲得授權專利總數為1,107件。

2023年本集團
專利申請

1,107 件

責任運營 (續)

商標管理

本集團制定《商標管理規定》《許可商標使用管理規範》《金山辦公商標查詢與商標註冊管理規定》等制度和規範，建立公司內部商標使用、許可、轉讓的完整管理體系，定期開展商標使用行為自查，對境內外發行產品、官方網站、媒體賬號等，開展商標合規性排查，確保各部門對外正確使用商標，防範商標侵權風險。

我們建立了商標使用、許可、轉讓的管理流程，並加強被許可公司商標使用合規性的監管工作，要求被許可公司定期匯報管理情況、完成季度自查並配合金山軟件進行抽查以及覆核，確保規範使用商標。同時，我們亦規範廣告合作夥伴等第三方企業的商標申請、使用和管理，建立商標數據庫，對侵權行為開展日常排查和監控，妥善管理品牌授權風險。此外，為了防止發生商標使用違規事件，我們優化了對外商標授權流程，規定金山軟件相關Logo發佈需符合公司規範和合同約定。

截至2023年12月31日，本集團國內外已註冊商標共計5,010件，累計覆蓋約144國家和地區。

2023年本集團

在境內外擁有註冊商標

覆蓋全球國家和地區

5,010 件

144 餘個

廣告和內容治理

本集團持續完善廣告合規與內容安全管理體系，健全審核和監控制度與流程，採用OCR(Optical Character Recognition，光學字符識別)模型技術等先進技術手段和人工審查相結合的方法，加強對不良信息的監管力度，致力於從源頭預防和減少不良信息，並開展員工培訓，營造清朗健康的互聯網內容生態，努力保障每一位用戶的權益。

廣告合規

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《互聯網廣告管理辦法》等法律法規。本集團制定了《公開宣傳稿審批及管理辦法》《媒介管理規範》，制定了《金山辦公稿件審核管理辦法》《金山辦公對外宣傳合規管理制度》《西山居媒介管理規範》《金山世遊公開宣傳稿審批及管理辦法》等內部管理制度，進一步明確了宣傳稿件審核範圍、稿件寫作規範、審核要求、審核部門職責、責任承擔及處罰機制等內容，以規範稿件發佈工作，確保對外宣傳材料的真實性、準確性、可獲驗證及無誤導性。

本集團廣告合規審核小組由法務部、董事會秘書處以及本集團品牌文化部等部門組成，統籌本集團廣告管理及審核工作，各子公司市場部、投放組、設計組、運營部、運維部等部門協同參與，嚴格規範廣告宣傳行為。本集團開展「事前審核—事中監控—事後自查自糾」的審核流程：

- 在廣告投放前，本集團法務部負責審核宣傳稿件的合法性，董事會秘書處負責審核宣傳稿件是否符合上市規則要求，本集團品牌文化部則對稿件是否符合整體的品牌策略等進行嚴格審核。
- 在廣告投放過程中，我們持續監控未經審核擅自發佈宣傳材料等違反政策行為，並依據制度對相關人員進行相應處理措施。
- 在廣告投放後，本集團對已發佈的廣告內容進行不定期的自查自糾，針對廣告內容投訴，我們及時開展調查反饋，及時處理廣告中虛假宣傳、違反法律法規等風險內容。

為提高全員廣告合規意識，金山辦公將對外宣傳合規作為新員工培訓和研發安全培訓的重點內容，並通過「小豸說」等內部培訓平台分享廣告宣傳合規知識。西山居及金山世遊組織自媒體版權合規培訓等多種廣告合規培訓，以確保員工充分了解和遵守廣告合規相關法規和公司規定。

內容安全

本集團遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網信息服務管理辦法》《網絡信息內容生態治理規定》《網絡出版服務管理規定》等有關國家法律法規和規定。各分子公司制定了《金山辦公信息安全管理手冊》《金山辦公信息安全輿情管理制度》《西山居內部通用審核大綱》《金山世遊遊戲內審管理制度》《金山世遊責任編輯制度》《金山世遊內審追責制度》，明確了各分子公司內容安全及輿情管理體系的管理框架、信息審核規則及流程，確保產品內容符合國家法律法規的有關要求，自覺抵制危害國家安全、煽動恐怖主義、歧視、暴力、色情、低俗、欺詐、賭博等內容，維護良好的網絡內容生態。

金山辦公鼓勵用戶在產品使用過程中對其發現的不良信息進行舉報。我們在產品終端設置一鍵舉報入口，在官網中公佈舉報聯繫電話及舉報郵箱，並安排客服人員及時核實處置問題線索，告知用戶處置結果，確保問題得到有效解決。

西山居搭建了內容安全管理體系，公司運營發行中台部門負責輿情監控，各產品運營組負責制定內容安全審核標準，決策分析部門負責提供數據分析支持，用戶服務中心負責日常巡查和受理違規舉報，法務部門負責提供法律意見並審核公告，人力及宣傳部門負責遊戲內容審核和培訓，各部門均向CEO定期匯報內容安全管理情況。

責任運營 (續)

西山居建立了「AI機器審核+人工巡查+人工審核+舉報投訴處理+專項清理」內容審核體系，引入第三方專業團隊提供專業支持，對公開用戶信息、發佈內容等所有用戶可輸入和發佈的內容進行審核和監控，強化對不良內容24小時全天候的識別與過濾。西山居設置舉報渠道和處理機制，鼓勵玩家舉報不良信息，並及時對舉報的信息進行處理。西山居開設舉報遊戲惡意行為平台，在遊戲頁面與玩家社區軟件中均設置投訴入口，由用戶服務中心受理和審核用戶舉報的違規內容，對違規賬號採取處理措施，全面清理違法負面等不良信息。

金山世遊建立由內容安全領導小組、內容安全審核團隊、技術團隊共同組成的內容安全審核管理架構。內容安全領導小組由內容安全部門、運營部門和相關部門負責人組成，負責規劃指導審核工作，確保內容安全戰略實施。內容安全審核團隊由安全風控和遊戲審核專家組成，負責執行具體審核任務。技術團隊由技術運維專家組成，負責開發、優化和維護審核系統，提供技術支持和保障，確保內容安全。

金山世遊採用「AI機器審核+人工複檢+人工巡檢+定期回溯」的內容審核管理體系，遊戲內文字、語音及圖片內容經AI系統初步篩選後，將無法準確判斷的內容自動轉至人工複檢環節，以保證內容審核的準確性，並定期組織各項目組針對新增風險內容進行歷史回溯篩查，確保全週期內容安全。金山世遊產品在遊戲內容安全方面設置受理渠道，包括遊戲內舉報、人工客服、專項郵箱以及網頁入口等。一旦收到相關舉報問題，金山世遊將在24小時內對問題進行核實處理，確保問題得到及時有效的解決。針對問題內容與違規賬號，金山世遊及時採取刪除違規內容、禁言、凍結、封停違規賬號等處理措施。

商業道德管理

本集團在所有業務往來中始終遵循公平交易、互信互利和透明開放的商業道德準則，以實際行動踐行誠信經營的理念，保障企業良性健康發展。本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂的暫行規定》等法律法規，制定《金山軟件關於幹部失職瀆職行為的處罰規定》《金山軟件回佣管理規定》《金山舉報投訴管理條例》等多項相關管理制度，涵蓋反貪腐、防止利益衝突、反壟斷、反洗錢、防止內幕交易、舉報人保護及防止商業機密洩露等，積極培養企業廉潔文化。

本集團建立由董事會下屬審核委員會、內審部、業務部門及職能部門組成的三級商業道德管理體系。其中，審核委員會是商業道德方面的最高管理機構，負責監管貪腐案件的處理，對商業道德執行情況進行監督，並每年向董事會匯報商業道德管理情況。內審部主要負責協調、監督和指導公司內部商業道德執行情況，包括商業道德審計情況、商業道德培訓等其他商業道德相關專項工作，並與各業務部門及職能部門協同開展商業道德管理工作。

本集團制定了商業道德管理流程，內審部負責商業道德合規情況審計以及項目全過程跟蹤審計工作，監督公司商業道德執行情況，確保商業道德管理體系有效運作。內審部通過面談、現場觀察、查閱文件記錄等多種方式，每三年對本集團各類業務及全體人員進行一次全面的商業道德審計，以確保所有業務符合商業道德合規標準，嚴正杜絕貪污腐敗、勒索賄賂、利益衝突、不正當競爭等行為。2023年，本集團未發生針對公司或員工提出並已審結的貪污賄賂案件。

2023年，本集團未發生針對公司或員工提出並已審結的貪污賄賂案件。

每三年對本集團各類業務及全體人員進行一次全面的商業道德審計。

本集團開設了多種舉報途徑，包括電子郵件、舉報熱線、舉報箱及官網廉潔平台專區等。我們鼓勵單位或個人以公開或非公開的形式，向內審部門檢舉揭發任何違反法律法規或本集團紀律及規章制度的行為，包括行賄受賄索賄、違規提供收受禮品或款待、利益侵佔、利用職權謀取私利、虛假報銷、利益衝突、財務舞弊、洩露公司保密信息等。

本集團廉潔平台

廉潔平台



官方舉報郵箱jubao@kingsoft.com

金山軟件致力於誠實守規、公平公正、公開透明的企業環境。金山軟件要求每位員工與各界合作伙伴在業務過程中自覺遵守法律法規，尊重商業道德。

金山軟件絕不寬恕任何賄賂、勒索等違反商業道德或相關法律法規的行為。如果您發現或懷疑金山軟件員工涉嫌任何違規行為，您可通過官方舉報渠道進行舉報。

金山軟件嚴禁他人報復或對任何舉報者、就涉嫌違反法律法規或商業道德行為提供信息或協助調查的人士。

金山軟件主要受理以下類型的舉報：

1. 行賄、受賄、索賄；
2. 送禮提供、收受禮品或款待；
3. 利益侵佔、利用職權謀取私利；
4. 虛假報銷；
5. 利益衝突；
6. 財務舞弊；
7. 泄密、提供公司敏感信息的。

本舉報舉報渠道適用於金山軟件員工廉潔道德問題的舉報。如您希望提供一般金山產品、服務的业务諮詢、投訴、建議等問題和企業內部的管理與改進，建議通過內部渠道。

金山軟件鼓勵員工舉報、對舉報情況屬實且對金山軟件有重大貢獻的內外部舉報人或單位，金山軟件會酌情給予獎勵。我們將嚴格保護舉報人的相關信息，您也可選擇匿名舉報。

舉報人應對所舉報事項的真實性負責。對於虛假舉報造事、誹謗詆毀的，金山軟件保留對舉報者採取法律或紀律處分的權利。

責任運營 (續)

在保護舉報人方面，本集團提供匿名舉報流程，對舉報人姓名、聯繫方式、舉報事項等信息嚴格保密，保障舉報人不會因合法舉報行為而受到報復，即遭受解僱、降級、停職、恐嚇、騷擾等不公平待遇。

在提升廉潔意識方面，我們開展了一系列商業道德培訓，以營造一個廉潔公正的商業文化環境。

- 全體員工培訓：本集團已將商業道德培訓納入全體員工培訓計劃，通過線上課程、線下培訓的方式，對全部類別員工(正式員工、實習生、兼職員工及外包或第三方派遣合同工)開展了商業道德培訓。2023年，我們開展多種反貪腐、廉潔宣傳等商業道德相關培訓，並要求員工簽署了《廉潔從業承諾書》。
- 董事會培訓：我們向全體董事開展商業道德培訓，通過季度董事會宣講及向董事提供商業道德培訓資料等方式，提升董事商業道德合規意識。

對全部類別員工（正式員工、實習生、兼職員工及外包或第三方派遣合同工）開展了商業道德培訓。

我們亦重點關注供應商廉潔誠信表現，我們要求供應商簽署《廉潔誠信承諾書》，並根據《供應商管理規範》對供應商進行管理。我們要求供應商採取合理的商業道德管理措施，防止相關人員違反反賄賂、反腐敗、反貪污、反洗錢等相關法律法規以及本集團商業道德相關制度的行為。2023年，我們通過口頭、書面等形式向供應商傳達公司的廉潔合規理念，向供應商普及金山的採購制度、採購流程、採購紀律，並督促供應商共同承擔社會責任，並向供應商介紹我們的廉潔政策和舉報途徑。我們優先與簽署《廉潔誠信承諾書》的供應商開展合作。此外，我們對供應商開展商業道德方面的培訓，就供應商商業道德表現情況進行定期稽核與監督，對所有供應商遵守管理規範的情況進行評估考察。

供應鏈管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標實施條例》等相關法律法規。金山軟件及各子公司制定並執行《集團採購管理辦法》《集團供應鏈採購管理規範》《金山辦公供應商管理制度》《金山辦公採購合同管理制度》《西山居供應鏈採購原則》《金山世遊採購及供應鏈管理流程》等管理規範。為加強供應商的管理，規範採購行為，維護採購市場秩序，保證採購質量，保護供應商的合法權益，本集團修訂的《金山軟件供應商管理規範》將於2024年發佈，使得供應商監管工作依法依規進行。我們根據公開透明、懲罰得當、分級管理、信息共享、統一標準的原則，組織實施對供應商進行調查、入庫、評價、出庫等多個階段識別並評估供應商環境及社會風險的管理措施。同等條件下，優先與可持續發展、ESG發展、人權、職業健康、綠色、氣候、環境、隱私和數據安全、反腐反貪污、反歧視、扶貧、公益等方面表現優秀的供應商開展合作，致力於採購綠色環保電子設備，服務器與交換機優先採購具有中國環境標誌認證的產品，並優先租用具有環保認證的數據中心，共同推動綠色採購實踐，聯手打造可持續發展供應鏈。

- 在供應商調查、入庫階段，我們將對所有潛在供貨商開展包括產品合格檢測報告、綠色可持續發展的解決方案、隱私與數據安全的解決方案、商業道德遵守情況等內容的資質審核，充分了解並評估供貨商的環境及社會風險，確保供貨商資質符合公司要求。
- 在供應商評價階段，我們對供應商的評價分為日常滿意度評價和定期綜合評價。定期綜合評價考察供應商在價格、質量、交貨、售後服務與保障方面和其他方面的表現。此外，公司特別關注供應商的綠色可持續發展解決方案，例如涵蓋氣候、水資源、廢棄物、員工、社區和其他與其業務相關的可持續發展事宜的政策制度；環境管理體系、職業健康安全體系、質量管理體系等方面的認證證書，綠色產品證書，以及其他與ESG、可持續發展相關的認證、評價及審計報告等；報告其對環境造成的影響的相關公開或非公開文件；報告其減少對環境造成的影響的相關舉措相關公開或非公開文件，如減少碳排放、減少有害廢棄物的產生，降低能耗與水耗的相關舉措等。
- 在供應商退出階段，我們對供應商庫不定期進行資格審核，不符合條件的，將做出庫處理，並妥善記錄出庫原因。我們建立了不誠信檔案，並組織落實供應商黑名單制度。

2023年，本集團供應商數量為361家¹⁹，其中中國境內供應商數量320家、境外地區(含港澳台)供應商數量41家。

2023年本集團

供應商數量

中國境內供應商數量

境外地區(含港澳台)供應商數量

361家

320家

41家

19 本年度，本集團對供應商數量口徑進行了優化，因此數量有所變化。供應商數量指截至2023年12月31日，本集團目前正在進行業務合作的以及將來可能開展或繼續業務合作的供應商。業務合作包括前期商談、接觸、協議的簽署、協議的履行以及合作關係的保持等全過程。

人才管理

人才資源是本集團發展的核心動力。我們高度重視人才隊伍建設，堅持多元包容的原則，積極拓寬人才引進渠道，搭建系統化的人才培養體系，不斷優化績效評估、晉升機制，為員工提供量身定制的職業發展通道，幫助其實現自我價值。我們亦致力於保障員工的權益，營造一個安全、健康的工作環境，平衡員工的工作與生活，積極傾聽員工心聲，不斷增強員工的歸屬感，打造幸福職場。

保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》《中華人民共和國未成年人保護法》等相關法律法規，同時遵循聯合國全球契約以及國際勞工組織核心公約等國際人權保護要求。我們制定了《員工招聘及聘用制度》等內部制度，並開展以下措施，以全面保障員工合法權益。

招聘與解僱管理

本集團堅持平等僱傭，避免因應聘者性別、種族、年齡、國籍、宗教信仰等產生任何歧視。我們秉持「公平競爭、擇優選聘」的招聘原則，通過科學、平等的方式對員工進行篩選、聘用，以確保能夠按崗位要求招聘所需人才。

我們本著自願的原則與候選人簽訂勞動合同，在員工合同簽訂、續訂、終止、解除勞動關係等過程中，嚴格遵守法定程序，保障員工在各個階段的合法權益。

勞工準則

本集團嚴格遵守《禁止使用童工規定》等法律法規，在《金山軟件商業行為準則》中明確表示堅決杜絕僱傭童工及強迫勞動，並設立舉報機制以避免違規用工行為的發生。我們在招聘過程中聘請第三方機構對候選人信息開展嚴格背調，以確保其滿足所在國家或地區的最低工作年齡要求。自成立以來，本集團未發現僱傭童工、強制勞工等非法僱傭行為。若發現上述情況，我們將依據法律法規及本集團要求進行嚴肅處理。

工作時間及假期

本集團遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定合理的考勤制度，以規範管理員工工作時間，保證員工合理工作與休息。在國家法定假期的基礎上，我們亦為員工提供福利年假與全薪病假等假期。此外，我們嚴格保障女性員工的帶薪產假等法定權利及其他相關休假福利，男性員工則享有帶薪陪產假。

反歧視與騷擾

我們在《金山軟件商業行為準則》中明確表示對歧視與騷擾行為採取零容忍的態度，嚴格禁止任何人在工作場所違背他人意願，以語言、肢體行為方式對他人實施性騷擾和非性騷擾。我們鼓勵受到騷擾或歧視的員工及時向直屬領導或人力資源部門報告此情況。我們將就舉報內容進行調查，如舉報屬實，我們將根據法律法規或公司規定採取適當糾正、處罰措施。同時，我們面向員工開展職場反歧視反騷擾培訓，以提升員工的人權保護意識。

尊重政治權利與結社自由

本集團尊重員工的政治權利與自由結社的權利。我們在各子公司層面成立工會，工會有權代表員工與本集團各子公司進行平等協商，依法簽訂集體合同。

薪酬福利

我們以平等為原則設定員工薪酬及相關福利，避免因員工的民族、種族、年齡、性別、婚姻狀況以及宗教信仰等不同而給予不同待遇。我們根據員工職級、崗位情況和能力水平來確定薪酬水平，持續對同工同酬情況進行監測，確保我們的薪資水平在行業內具有競爭力。

人才管理 (續)

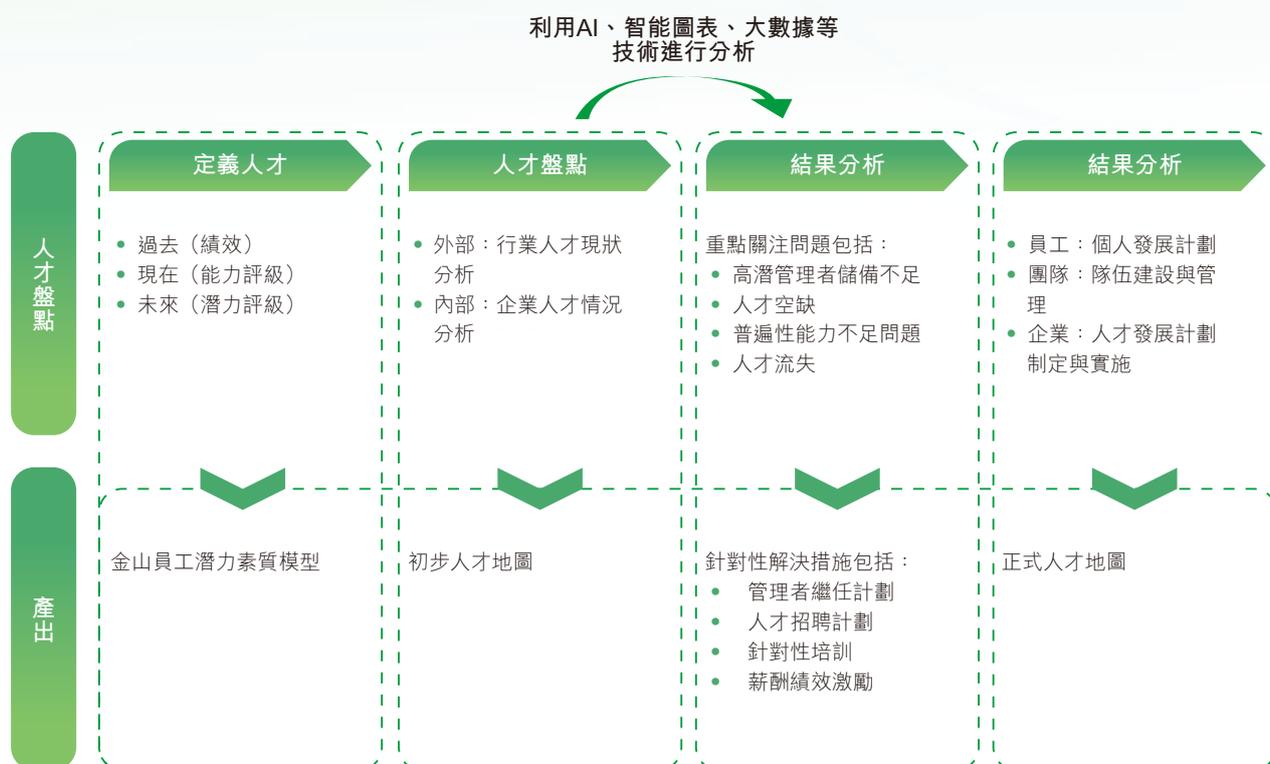
人才發展戰略

本集團重視每一位員工的成長與發展。我們致力於打造一個充滿機遇的平台，提供健全職業發展通道，持續完善人才培訓體系，全面提升員工能力。我們還設立公平合理的薪酬與績效激勵機制，激發員工發展潛力，助力員工實現個人價值。

人才戰略規劃

本集團每年面向正式員工進行盤點，釐清員工在「過去(績效)」「現在(能力評級)」「未來(潛力評級)」三大維度上的典型行為風格，基於盤點結果搭建關鍵職位素質模型，繪製人才地圖，制定人才發展戰略。為促使人才發展戰略有效落地，我們重點關注盤點過程中識別出的關鍵問題，持續健全人才「引育留用」機制，開展科學的人才需求預測、評估人才保留措施、優化人才培養體系，推動高素質人才隊伍建設，為企業發展注入動力。

我們持續擴大人才盤點覆蓋範圍，通過面向員工開展人才盤點主題培訓，提升員工參與盤點的積極性，同時在盤點過程中充分應用AI、大數據等數字化工具，提升盤點效率，以促進人才發展戰略的有效落實。為加強人才管理的專業性，增進我們對員工的瞭解，我們與外部人力資源諮詢公司開展合作，對員工進行職業測試，並將測試結果作為人才盤點工作的補充材料。



本集團人才盤點流程

截至2023年12月31日，本集團共有7,874名員工。

分類	員工數量		
	2023年	2022年	2021年
按年齡組別劃分的僱員總數(人)			
30歲及以下	3,696	3,662	3,395
31-50歲	4,137	3,935	3,848
51歲及以上	41	50	62
按性別劃分的僱員總數(人)			
男性	5,192	4,995	4,757
女性	2,682	2,652	2,548
按地區劃分的僱員總數(人)			
中國	7,853	7,621	7,259
中國以外地區	21	26	46
按僱傭類型劃分的僱員總數(人)			
正式員工	7,172	7,116	7,054
實習生及兼職員工	702	531	251
按員工級別劃分的僱員總數(人)			
管理層員工	57	71	86
非管理層員工	7,817	7,576	7,219

人才管理 (續)

本集團踐行多元包容理念，充分尊重員工的多樣性。定期收集並統計員工多元化相關量化數據，評估多元化工作實施進展，致力於營造多元包容的辦公環境。

2023年員工多元化分佈情況	
分類	2023年
按職級／職位劃分的女性員工佔比(%)	
管理層員工中女性員工佔比	26.90
高層管理員工中女性員工佔比	23.26
中層管理員工中女性員工佔比	27.73
初級管理員工中女性員工佔比	29.40
創收職能管理員工中女性員工佔比	25.00
STEM相關職位中女性員工佔比	20.71

本集團重視人才儲備與人才留存，報告期內，本集團員工總流失比率²⁰為15.76%，其中自願流失率²¹為6.22%，具體員工流失比率參見下圖：

2023年員工流失情況	
分類	2023年
按年齡組別劃分的僱員流失比率(%)	
30歲及以下員工流失比率	15.31
31-50歲員工流失比率	16.12
50歲及以上員工流失比率	19.61
按性別劃分的僱員流失比率(%)	
男性員工流失比率	15.69
女性員工流失比率	15.89
按地區劃分的僱員流失比率(%)	
中國	15.78
中國以外地區 ²²	8.70
按層級劃分的僱員流失比率(%)	
執行管理層員工流失率	0
高級管理層員工流失率	6.52
中級管理層員工流失率	9.09
初級管理層員工流失率	5.50

20 員工流失比率統計口徑為：員工流失比率=本年度員工流失總數／(員工期末在職人數+本年度員工流失總數)。

21 員工自願流失比率統計口徑為：員工自願流失比率=本年度自願離職員工總數／(員工期末在職人數+本年度自願離職員工總數)。

22 因2022年西山居海外業務規模縮減，2023年中國以外地區僱員流失率相較去年出現明顯下降。

多元化招聘

本集團基於盤點結果開展科學的人才需求預測，作為精進人才隊伍的重要參考依據，持續提升人才引進能力，不斷拓展招聘渠道，通過實習留用、校園招聘、社會招聘、校企合作等多種方式，廣泛吸引優秀員工，豐富企業人才儲備。本年度，本集團共僱傭新員工2,055人，其中通過內部招聘1,260人。

人才需求	招聘目的	招聘渠道／ 招聘項目	招聘成果
遊戲研發人才	作為遊戲創意和創新的源泉，持續提升公司遊戲在市場的吸引力與競爭力。	實習生轉正 校園招聘 社會招聘 校企合作	<ul style="list-style-type: none"> 留用研發實習生10位。 通過校招／社招聘用人才53名，包含遊戲策劃等領域。
遊戲運營人才	確保遊戲的持續運營和發展，提升用戶體驗，提高用戶黏性。	實習生轉正 校園招聘 社會招聘 校企合作	<ul style="list-style-type: none"> 通過校招／社招聘用運營人才70名，包含海外運營等領域。
設計人才	作為遊戲創意和視覺呈現的核心，進一步提升遊戲質量。	實習生轉正 校園招聘 社會招聘 校企合作	<ul style="list-style-type: none"> 通過校招／社招聘用設計人才111名，包含遊戲設計研發、視覺設計等領域。
研發人才	增強公司的研發能力，不斷推動公司技術的創新與發展。	實習生轉正 校園招聘 社會招聘 校企合作	<ul style="list-style-type: none"> 留用研發實習生128位。 通過校招／社招聘用人才180名，包含平台開發等領域。 與10所學校開展產學研合作，本年度培養並聘用14位高校人才。

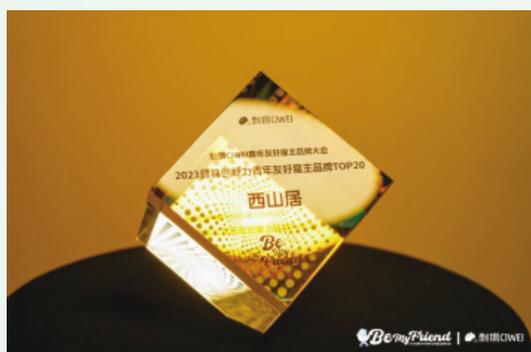
人才管理 (續)

人才需求	招聘目的	招聘渠道／ 招聘項目	招聘成果
AI人才	助力企業持續探索AI技術的研究、開發與應用，提升產品智能化水平。	實習生轉正 校園招聘 社會招聘 校企合作	<ul style="list-style-type: none"> • 留用AI實習生60位。 • 通過校招聘用AI人才220名。 • 通過社招聘用AI人才19名。 • 與10所學校開展產學研合作，本年度培養並聘用100餘位高校AI人才。
管理人才	儲備人才庫，推動公司的持續創新，以支撐公司的戰略發展和業務目標。	管培生計劃 社會招聘	<ul style="list-style-type: none"> • 2023年共招聘管培生17名，在公司內開展3輪以上崗位輪崗培養。
市場人才	兼具專業能力和市場洞察力，有效推廣品牌，提升產品知名度。	實習生轉正 校園招聘 社會招聘 校企合作	<ul style="list-style-type: none"> • 通過校招／社招聘用人才50名，包含創意規劃、數據分析等領域。 • 與3所學校開展產學研合作，本年度培養並聘用41位高校人才。

報告期內，本集團的人才招聘工作得到廣泛認可，並獲得多項榮譽。

- 牛客網「NFuture大學生最喜愛僱主」獎
- 實習僧「最愛僱主」獎
- Moka中國人力資源「天狼星」獎、最受大學生歡迎僱主品牌
- 刺蝟實習最具創新力青年友好僱主品牌TOP20

西山居榮獲刺蝟實習最具創新力青年友好僱主品牌TOP20



分類	2023年新僱傭員工	2023年
新僱傭員工總數(人)		2,055
按性別劃分的新僱傭員工數量(人)		
男性新員工數量		1,326
女性新員工數量		729
按年齡劃分的新僱傭員工數量(人)		
30歲及以下新員工數量		1,676
31歲-50歲新員工數量		378
51歲及以上新員工數量		1
按地區劃分的新僱傭員工數量(人)		
中國		2,052
中國以外地區		3
按層級劃分的新僱傭員工數量		
管理層員工數量(人)		45
非管理層員工數量(人)		2,010
由內部員工填補空缺職位的百分比(內部招聘)(%)		38.01

績效考核與晉升

績效考核

本集團制定並實施《集團平台績效管理制度》，不斷優化績效考核體系，打造線上績效考核系統，採用多元績效考核機制，每季度就員工個人或團隊績效進行評估，並作為員工績效獎金發放、職級晉升的客觀依據，激勵員工成長。報告期內，本集團報告披露範圍內100%員工均參與績效考核。

金山軟件及金山世遊持續探索多元績效考核方式，推進涵蓋員工自評、同級互評及上級評估的360度績效評估體系，開展承諾型OKR (Objective and Key Result)和挑戰型OKR績效目標管理，以科學合理地反映員工表現。

金山辦公採用績效管理循環的方式，包含目標制定、過程管理、績效考核、績效結果應用四個環節，在全評估流程中通過開展敏捷對話與員工保持溝通，定期針對員工個人及團隊績效進行評估、反饋與指導，以確保績效目標的完成。

西山居採用OKR與KPI (Key Performance Indicator)相結合的形式，要求各部門在每季度初進行目標及指標的制定、季度中進行績效的完成及持續改善、季度末開展自評與上級的考評，並在績效週期結束後，進行績效溝通反饋，以更好地達成整體戰略目標。

本集團在開展績效評估過程中不受民族、性別、年齡、婚姻狀況或政治意識形態等方面的影響。在評估期間離職的員工將不參與評估過程，也不計入被評估員工總數。

在股權激勵方面，我們持續開展股權激勵計劃，以吸引寶貴人才並留存優秀員工。本年度，我們進一步擴大股票激勵計劃覆蓋的員工範圍，所有正式員工均有資格參與評選，共面向管理層人員、關鍵技術人員、業務骨幹以及其他對公司有重要貢獻的員工授予限制性股票共2,079,400股。

員工晉升

本集團為員工構建暢通的發展通道，拓寬員工職業發展路徑，規範晉升管理機制，持續激發人才的創新活力。

金山軟件、金山世遊與金山辦公搭建了管理與專業發展雙通道晉升機制，明確公正公開的晉升標準，充分尊重並支持員工根據自身職業發展規劃選擇晉升路徑，同時持續優化調整考核模型和晉升標準制度，以確保考核模型及標準和崗位職責有效匹配。本年度，金山軟件根據崗位勝任能力要求制定並發佈《集團平台崗位勝任力標準》，以實現考核模型及標準與崗位職責的有效匹配。

西山居建立了職級體系，採取積分制晉升制度，根據不同級別的崗位晉升要求，制定了積分門檻。員工可以通過達成績效、進行專業分享等方式積累積分，在達到崗位積分要求後，可自主申請晉升，審批通過後即可成功晉升。

本集團為員工提供暢通的晉升結果溝通渠道及申訴反饋渠道。在年度考核結束後，本集團通過績效面談的方式，收集員工對考核過程及結果的建議與問題，並對考核予以優化調整。根據《集團平台績效管理制度》《金山世遊晉升制度(試行)》等相關管理制度規定，如員工對相關績效與晉升考核結果存有異議，可於申訴窗口期內提出申訴，本集團將根據申訴處理規定，重新評審相關績效與晉升考核結果，確保評審公平公正。

學歷與資質支持

本集團支持所有員工(包含正式員工、兼職員工、勞務派遣員工等)在工作之餘考取崗位相關的學位和證書，並協助員工申報相關特定證書或國家職稱認定。我們將員工考取的學位或取得的專業技能職稱、職業資格技能等證書作為其晉升、調薪的考量因素之一。我們面向100%的員工開放學位課程及認證支持機會。

學位課程支持。我們鼓勵員工在專業領域持續深造和精進，積極尋找高等院校建立校企合作，聯合辦班，支持員工提升學歷。員工在獲得與工作崗位相關的學歷證書之後，可以向公司申請報銷報名或部分學習費用。

認證支持。我們積極鼓勵並支持員工考取專業技能職稱、職業資格技能等證書，員工在獲得與工作崗位相關的技能證書之後，公司可為其報銷相關考試費用。

員工發展與培訓

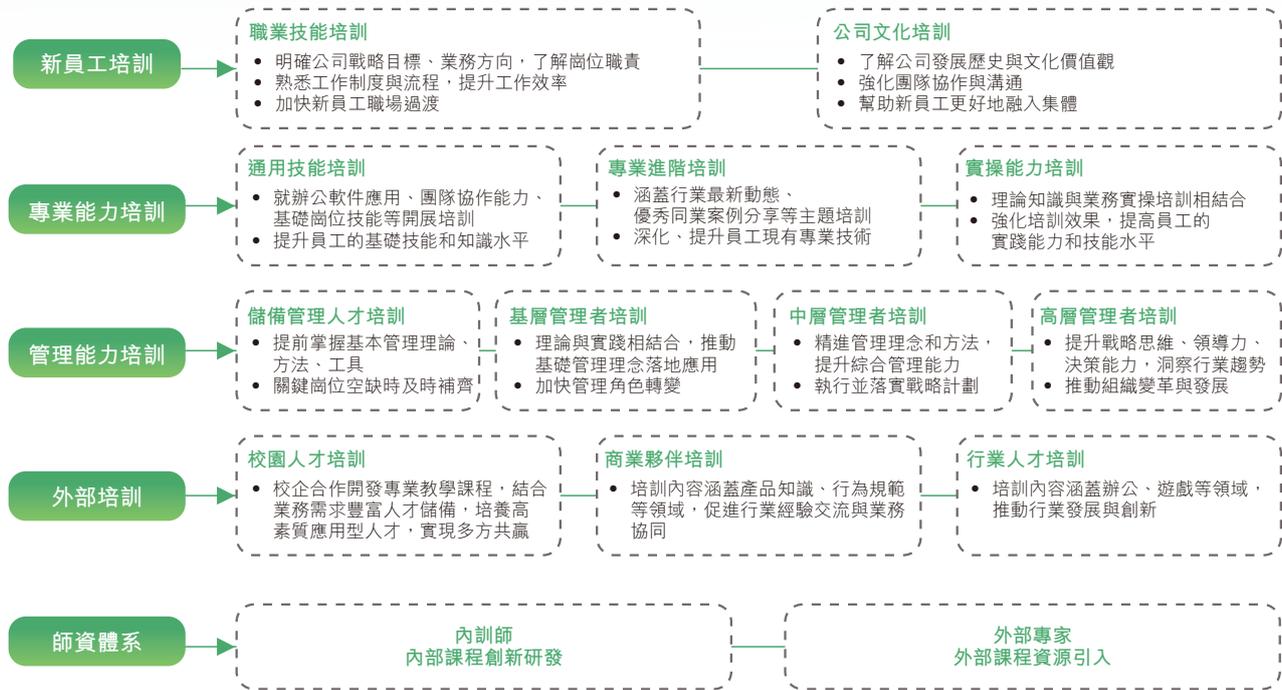
本集團致力於打造「學習型組織」，制定並完善金山辦公《內部講師管理制度》等規章制度，嚴格規範培訓工作的管理與實施。我們以集團戰略發展為導向，同時關注員工的成長需求，打造具有金山特色的全員培訓體系，不斷優化培訓方法、豐富培訓項目、拓展內外部培訓資源，為員工提供涵蓋各崗位、職級的全方位培訓課程，旨在全面促進每位員工的成長與發展。本年度，公司全職員工平均培訓時長7.70小時。

我們搭建金山軟件及金山世遊「行動學習培訓平台」及金山辦公「大五學堂」線上學習平台，為員工提供靈活、便捷的學習渠道。截至報告期末，各學習平台共推出1,102門課程，累計學習人次80,345，累計學習時長27,548小時。

人才管理 (續)

我們注重內部培訓課程的創新，打造「內訓師體系」，壯大師資隊伍，促進優質工作方法與經驗在員工之間沉澱和傳承。我們亦積極開展外部專業機構培訓，並與各外部專業教育機構、諮詢機構、高校進行合作，為員工提供豐富的課程與培訓，提高員工整體職業素養。

2023年，本集團累計參訓人次超過16,818人次。



本集團員工培訓體系

案例：外部專業機構培訓

本年度，我們與外部專業教育機構及各大高校進行合作，採用線上線下相結合的授課方式，面向各職級員工量身打造多種培訓課程，內容覆蓋領導力提升、職場溝通、商業經營思維、專業技術等領域。

金山辦公邀請外部管理諮詢公司對高層核心管理層進行了目標管理培訓，並攜手外部科技公司對中層管理者開設了《塑造卓越經理人》等培訓課程。

西山居聯合第三方專業培訓中心開展《職場風格溝通》培訓，幫助員工掌握職場溝通應對策略，提升員工職場溝通協作能力。此外，我們為公司骨幹員工開展了商業經營思維主題課程《經營策略與執行》，模擬企業經營及戰略執行的場景，拓寬員工工作思路。

金山世游聯合湖北美術學院專業講師，為員工開設了遊戲設計入門知識培訓，提高員工遊戲設計能力，豐富遊戲美學知識。我們亦聯合華中科技大學專業講師，為金山世游員工講解遊戲行業中的人工智能應用，幫助員工瞭解遊戲行業前沿趨勢和發展動態。

金山辦公新經理《塑造卓越經理人》培訓



西山居《職場風格溝通》課程培訓



金山世游遊戲設計培訓



人才管理 (續)

報告期內，按具體類別劃分的員工培訓數據如下：

2023年員工培訓情況	
分類	2023年
全職員工(FTE)培訓人數佔比(%)	100
按性別劃分的受訓員工百分比(%)	
男性員工培訓人數佔比	100.00
女性員工培訓人數佔比	100.00
按員工級別劃分的受訓員工百分比	
管理層員工培訓人數佔比(%)	100.00
非管理層員工培訓人數佔比(%)	100.00
全職員工(FTE)培訓平均小時數(小時)	9.17
按性別劃分的每名員工的平均受訓時長(小時)	
男性員工人均受訓時長	8.01
女性員工人均受訓時長	7.10
按員工級別劃分的每名員工的平均受訓時長(小時)	
管理層員工人均受訓時長	3.73
非管理層員工人均受訓時長	8.02

新員工培訓

我們關注新員工入職後的成長，通過提供崗前培訓，幫助新人快速掌握技能知識，融入公司文化，增強員工歸屬感。本年度，金山軟件及金山世遊開展「新員工雙贏目標設定項目」。金山辦公設計「老帶新」的導師帶教機制，分別面向校招新員工和社招新員工開展「向上的力量」及「星啓點」培訓項目。西山居面向校招員工開展一對一導師專訓及基礎技能集中培訓課程。

本集團新員工培訓項目

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
校招新員工	金山軟件及金山世遊	新員工雙贏目標設定項目	為新員工設定符合本公司發展與個人成長的雙贏目標，幫助新員工快速融入本公司並適應崗位內容。	本年度，我們共指導97位新員工制定目標，並對其進行指導，定期跟蹤反饋，以幫助其達成目標。

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
校招 新員工	金山辦公	「向上的力量」培訓項目	通過高管演講、老員工交流、業務人員授課、素質拓展等方式，對公司發展、公司制度、企業文化等內容進行介紹，幫助新員工縮短職場適應期。	本年度，「向上的力量」培訓項目共開展三期，參訓學員共計336人，累計培訓時長120小時，課程平均滿意度4.96分(課程滿意度滿分為5分)。
	西山居	2023年校招生培訓項目	為校招新員工提供涵蓋業務理解、職業素養等方面的培訓，幫助其更好地適應職場環境。	本年度，我們共開展11次培訓，共面向92位員工提供培訓課程，累計培訓時長達21小時。
		導師制培訓	為校招新員工一對一配備導師，舉行拜師儀式，開展為期6個月的師徒帶教輔導。	本年度，我們共為92位員工配備導師。
社招 新員工	金山辦公	「星啓點」培訓項目	通過線上學習和線下集訓相結合的方式，幫助新人快速融入公司。	本年度，「星啓點」項目共計開展線下培訓12場，參訓學員457人，累計培訓時長192小時，平均課程滿意度為4.90分(課程滿意度滿分為5分)。

人才管理 (續)

專業能力培訓

為提升員工崗位勝任能力，本集團面向研發、職能、設計、信息安全等領域人才開展一系列專業技能培訓，通過提供通用技能培訓、專業進階培訓、实操能力培訓，幫助員工深化專業知識，了解行業前沿技術與發展趨勢，提升實踐能力，以實現人才的全面發展。

本集團專業能力培訓項目

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
研發人才	金山軟件及金山世遊	AIGC雜談	內容主要圍繞AIGC原理，有效提升遊戲研發人才在專業能力。	本年度，線上、線下共計159位員工參與此次培訓，總培訓時長為3小時。
		LLM的奇幻之旅	通過對金山軟件及金山世遊問答知識庫的原理及操作方法進行介紹，幫助研發人才提升專業知識獲取與應用的效率。	本年度，線上、線下共計182位員工參與此次培訓，培訓時長為3小時。
	金山辦公	研發培訓院	邀請資深員工作為導師，傳授AI技術、C++、WEB前端等專業技術知識。	本年度累計培訓時長達3個月，共246位學員參與培訓。
信息安全人才	金山軟件及金山世遊	信息安全培訓	培訓內容涵蓋信息安全，數據安全，操作規範等，旨在提高員工的信息安全的理論知識與实操技能。	本年度，共面向590位員工開展信息安全課程，培訓時長為2小時，課程滿意度達97%。
設計人才	金山軟件及金山世遊	遊戲設計開發	邀請內部講師作為導師，傳授遊戲開發、遊戲設計等專業設計知識與技能。	本年度，共面向270位員工開展設計相關課程，培訓時長為8小時，課程滿意度達99%。

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
財務人才	金山軟件及金山世遊	財務專項培訓	培訓內容覆蓋基礎財務知識、報銷規則及操作方法等，旨在提升財務員工的理論知識與实操技能。	本年度，共面向58位員工開展培訓課程，培訓時長為8小時，課程滿意度達99%。
銷售人才	金山辦公	新銷售訓練營	提供涵蓋產品講解、行業案例、法律合規等內容的銷售能力培訓課程，提升銷售人員專業技能。	訓練營為期8天，累計學時超過42小時，參訓學員共70人。
遊戲領域人才	西山居	SDC (Seasun Development Conference)培訓	培訓內容涵蓋遊戲研發、遊戲發行、遊戲運營等，加強員工專業技能與相關職業能力。	本年度，累計開展20次培訓，共面向991位員工提供培訓課程，培訓時長達31小時。

繼任計劃與領導力培訓

我們每年啟動高潛管理者及繼任者盤點工作，明晰各職級關鍵領導崗位的素質要求模型，並結合集團發展戰略及核心業務需求，打造「金山管理者繼任計劃」，打通高、中、基層管理者發展通道。我們在盤點過程中充分發掘高潛管理人才，為企業可持續發展建立充足的後備人才庫，以配合業務長遠發展。

基於盤點結果，我們面向各層管理者及管理儲備人才開展針對性的領導力培訓，幫助其提升管理技能，以契合崗位要求。

本集團管理者繼任計劃及領導力培訓項目

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
高層管理者	金山軟件及金山世遊	高層管理學習交流會	通過為高層管理者提供與行業優秀企業學習交流的機會，幫助其提升戰略思維、學習先進管理方法。	本年度，共計12位高層管理者參與培訓，累計學習時長達8小時，課程滿意度達100分。

人才管理 (續)

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
	金山辦公	目標管理研討培訓	課程內容主要圍繞如何制定目標以及管理目標，旨在幫助高層管理者對業務目標進行梳理和調整。	本年度，共33位高層核心管理者參與培訓，培訓時長累計8小時。
中層 管理者	金山軟件及金山世遊	中層管理人才培訓	培訓內容主要圍繞引導式管理能力提升，旨在提升中層管理者團隊管理及問題解決的能力。	本年度，共計66位員工參與培訓，總學習時長為18小時，課程滿意度98分(滿分100分)。
	金山辦公	塑造卓越經理人	基於公司對管理者的要求制定培訓課程，幫助新經理提升對管理工作的理解、掌握管理技能，順利完成從業務能手到管理者的角色轉變。	本年度，共81位管理者參與培訓，培訓時長累計72小時。
		政企幹部培訓	結合公司業務中的實際問題，對管理者開展現場实操培訓，旨在提升中層管理者的宏觀經營分析、戰略佈局與全局規劃能力。	本年度共89人參與培訓，培訓時長累計40小時。
	西山居	中層管理者系列公開課培訓	通過開展「轉角色」「帶團隊」「善用人」「贏績效」等培訓課程，以提升中層管理者綜合管理能力。	本年度，共43位中層管理者參與了培訓，學習時長達10小時，課程滿意度9.8分(滿分10分)。

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
		管理溝通培訓	主要課程內容包含「視說一基於角色認知的高效溝通」，旨在提升中基層管理者溝通及協作能力。	本年度，共51位中基層管理者參與了培訓，學習時長達6.5小時。課程滿意度9.4分(滿分10分)。
基層 管理者	金山軟件及金山世遊	基層管理者	通過研討與實踐相結合的行動學習，為基層管理者共創問題解決的方案，推動管理者更好地將業務管理等問題進行有效推動及解決。	本年度共66位基層團隊管理者參與培訓，培訓時長累計42小時。
	金山辦公	小團隊管理訓練營	通過講授、研討、實踐、反饋相結合的方式，為管理者傳授團隊管理技能，推動管理者更好地將管理理念落地應用。	本年度共53位一線團隊管理者參與培訓，培訓時長累計14小時。
	西山居	基層管理者系列公開課培訓	通過開展「轉角色」「帶團隊」「善用人」「贏績效」等培訓課程，以提升基層管理者基礎管理技能。	本年度，共184位基層管理者參與了培訓，學習時長達10小時，課程滿意度9.8分(滿分10分)。

人才管理 (續)

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
管理者 儲備 人才	金山軟件及 金山世遊	青年骨幹培訓	為青年骨幹提供跨部門溝通協作主題培訓，旨在提升其跨部門溝通與協作的的能力，促進團隊凝聚力提升。	本年度，共58位青年骨幹參與培訓，學習時長達16小時，課程滿意度99分(滿分100分)。
		「金山軟件管培生項目KING計劃」	為管理培訓生提供覆蓋產品、運營和營銷以及領導力方面的專業知識培訓，以儲備管理人才。	本年度，共18位管理培訓生參與培訓，學習時長達18小時。
	金山辦公	青年骨幹班	選拔並培養高潛青年骨幹，幫助其明晰青年幹部的使命責任與能力要求。	截至報告期末，培訓已累計開展3期，覆蓋學員78人，培訓時長累計392小時。
	西山居	經營意識主題學習培訓	通過提供「經營策略與執行」培訓內容，以提升高潛管理人才經營意識與能力。	本年度，共43位高潛管理人才參與了培訓，學習時長達13小時。課程滿意度9.5分(滿分10分)。

行業培訓

本集團致力於推動行業的知識共享與進步，除面向員工開展內部培訓，還積極開放課程資源，以支持高校學生、商業夥伴及行業人才的學習與發展。本年度，金山軟件及金山世遊、金山辦公積極開展校企合作項目，以實現高校人才培養與企業用人需求緊密銜接。金山辦公還搭建行業人才培養平台，並面向商業夥伴開展培訓，有效促進各方經驗交流與業務協同，提高行業人才技能。

本集團行業培訓項目

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
校園人才	金山軟件及金山世遊	校企合作	本年度與武漢大學、華中科技大學、華中師範大學等8所學校合作開展人才培養項目，協助高校開發專業課程，培養高素質應用型人才，持續為行業輸出數字化人才。	<p>累計開展校企合作項目17次，共計1,700餘位在校學生受到金山軟件及金山世遊專業人士培訓與指導。</p> <p>項目課題涵蓋遊戲開發技術分享雲原生技術遊戲行業的人工智能雲計算、大數據的研究與發展等領域。</p>
	金山辦公	校企合作	參與教育部「產學合作協同育人項目」，與多所高校合作將WPS辦公技能知識融入高校計算機課程教學體系。	截至2023年末，累計與近百家高校合作，相關WPS課程已覆蓋近100萬名學生。
		技術開放日	邀請高校師生參觀公司，帶領學生了解前沿技術知識、體驗產品新功能，激發學生學習熱情。	本年度共舉辦6場「技術開放日」活動，共計200餘位高校師生參與活動。

人才管理 (續)

培訓對象	培訓主體	項目名稱	項目簡介	培訓成果
商業夥伴	金山辦公	金山辦公認證渠道銷售工程師(KPSE)項目	提供涵蓋產品知識、銷售技能、行為規範等方面的培訓，有力促進行業經驗交流與業務協同。	本年度，共開展1次培訓，覆蓋272位學員，累計培訓時長達10.12小時。
行業人才	金山辦公	「菁培書院」	基於多年企業實踐、行業洞察以及內部培訓經驗，開發專業辦公軟件培訓課程，培養金山辦公認證培訓師(KCTs)，為辦公行業培養高水平人才。	本年度，共有70位學員通過「菁培書院」提升辦公能力，累計培訓時長達1,000小時。

健康與安全

本集團重視員工的身心健康，加強對員工職業健康和安全管理，並開展多項舉措，確保員工的健康與安全。

辦公環境安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》等有關職業健康安全與工作場所消防安全的法律法規，制定並實施《金山軟件辦公環境管理制度》《金山軟件訪客出入管理辦法》等多項安全相關制度，定期對辦公場所內職業健康與安全相關風險和危害進行評估，設立工作的優先次序和行動計劃並落實執行，全面保障辦公場所的員工健康和 safety。

本年度，我們開展多項舉措，為員工提供健康、安全的工作環境。

- 持續加強辦公區域安全管理，制定《緊急醫療事件處理流程應急預案》以應對員工安全突發事件。我們同時在辦公區域設立門禁與安保檢查以嚴格管理人員進出，並對出入園區的車輛進行嚴格管理。
- 提升員工安全意識，每月對辦公場所進行消防安全巡查，定期開展消防疏散演習、急救宣講培訓、園區安全及应急管理培訓等。
- 配置緊急救援設備，包括為所有樓層配備急救藥包、為小米科技園辦公區²³和金山大廈辦公區配備AED設備等。
- 按規定流程對與工作有關的員工受傷、健康不良、疾病和事故等事件進行調查處理。

我們持續以「重大安全事故零發生」為目標，定期評估目標完成情況。2023年，本集團因工傷損失工作日數為0天，過去三年均未發生因工亡事件。

員工心理健康

我們高度關注員工的心理健康，為員工提供豐富的心理關懷服務。本年度，金山辦公持續開展EAP²⁴項目，通過搭建「暖心EAP」平台，定期為員工提供多種渠道的心理健康諮詢服務，包括線下駐場諮詢、心理健康講座及線上電話心理諮詢服務等，邀請專業機構幫助員工疏通心理問題。西山居亦定期舉辦各類主題的心理關懷活動，包括心理健康沙龍、舞動心理療、繪畫識心等，保障員工心理健康。

23 小米科技園指本集團在北京租用辦公樓所在園區。

24 EAP (Employee Assistance Program)指員工幫助計劃，是由企業為員工設置的一套系統的、長期的福利與支持項目。通過專業人員對組織的診斷、建議和對員工及其直系親屬提供專業指導、培訓和諮詢，旨在幫助解決員工及其家庭成員的各種心理和行為問題，提高員工在企業中的工作績效。

員工關懷

本集團關注員工的歸屬感和幸福感，致力於為員工營造和諧、平等、團結的工作氛圍。我們建立有效的員工溝通機制，認真傾聽員工心聲，組織豐富的員工活動，提供多樣化的員工福利，以滿足員工在工作與生活上的不同需求。

員工溝通

本集團致力於為員工提供暢通且匿名的申訴反饋渠道與申訴處理流程，對申訴人及其申訴信息嚴格保密，並採取必要手段保護申訴人的人身安全和合法權益。員工可對歧視、騷擾、欺凌等權益問題，或就績效評估結果、晉升結果、薪酬意見進行申訴。

- **覆蓋對象**：本集團的申訴反饋渠道面向公司所有正式員工、兼職人員、合同工、實習生，以及其他與本集團存在勞務關係的人員，以供各方就侵害勞工權益以及其他人力資源相關事件進行申訴。
- **申訴渠道**：我們設立了多形式申訴渠道，員工可以通過業務部門負責人、人力資源部、員工工會、員工關係客服等渠道，以口頭、書面、郵件、電話、內部線上溝通平台等方式進行申訴。
- **受理流程**：我們將集團人力資源部門設置為申訴受理中心，負責申訴的記錄、受理、調查、處理和後續跟蹤回覆，每年定期分析總結本集團的申訴處理工作，並向領導層匯報。申訴接收後，申訴處理人應在30個工作日內完成調查，並出具調查結果報告。調查結果顯示申訴屬實的，申訴處理人應在出具調查結果報告後30個工作日內監督糾正違規行為，或按規定執行警告、記過、解除勞動合同等處罰。
- **申訴人保護**：我們對申訴人的個人信息及申訴內容嚴格保密，保障申訴人的合法權益，我們將保障申訴人不因申訴而遭受任何不公平的解僱、迫害或未經授權的紀律處分。

2023年，我們未收到任何問題反饋，如收到申訴，我們將針對每條實名反饋信息均進行單獨聯繫、溝通和解決，積極落實員工的相關需求。

此外，我們每年參考蓋洛普Q12模型²⁵開展員工滿意度調研，認真了解員工的訴求與工作體驗，並積極作出回應。本年度，金山辦公圍繞企業發展戰略、企業文化、組織體系、績效激勵、行政服務、員工福利等維度，面向全體員工開展了多場滿意度調研，並就調研結果進行複盤研討。我們通過召開高管溝通會等方式，回應了員工在調研中反饋的問題，並制定了針對性的改善計劃。2023年，金山辦公員工滿意率達80%以上²⁶。

員工福利

本集團注重人文關懷，持續完善各項員工非薪酬福利待遇，為員工提供涵蓋福利補助、健康保障、活動福利、生育支持、家庭支持及靈活辦公等方面的支持，根據員工所需給予全方位的關懷。具體福利措施如下：

25 蓋洛普Q12模型是一種廣泛應用於組織管理和員工態度評估的工具。它由12個問題組成，旨在衡量員工的敬業度和工作環境，尤其注重基層的參與和反饋。

26 2023年，各維度員工滿意度調研得分百分比均達到80%以上。

福利補助

- 節日補助
 - 發放春節紅包。
- 生日補助
 - 金山軟件及金山世遊、西山居在員工生日送上生日禮金或禮品卡。
- 喪葬補助
 - 為直系親屬過世的員工發放慰問金。
- 結婚、生育補助
 - 金山軟件及金山世遊、西山居為員工發放人民幣1,000元結婚禮金及人民幣1,000元生育禮金。
- 餐費補助
 - 午餐、加班餐報銷。
- 交通補助
 - 加班交通費全額報銷。
- 困難幫扶
 - 金山辦公制定《困難員工幫扶專項資金管理辦法》，規範困難員工幫扶資金管理制度，對家庭困難員工開展幫扶與慰問。



健康保障

- 醫療保險
 - 基礎醫療保險、補充商業醫療保險。
- 身體健康保障
 - 年度體檢與體檢報告解讀。
 - 特色健康服務，如西山居本年度開展「非遺艾線灸講座」「女性健康講座」、金山辦公本年度開展口腔義診、中醫理療義診等服務。
- 心理健康保障
 - 提供員工心理諮詢服務。
 - 開展豐富的心理活動。其中，西山居本年度開展「舞動心理療愈」「無懼心理沙龍」等活動。
- 健康設施
 - 在辦公場所提供健身房。安排專人對健身設備巡檢，指導員工科學合理地鍛鍊身體。
- 健康活動
 - 本集團組建足球、籃球、瑜伽等運動俱樂部，開展豐富的體育比賽活動，如籃球賽、羽毛球賽等。
 - 本集團同時開展趣味體育活動，如徒步、減壓枕頭大賽等。



家庭支持

- 護理假期
 - 獨生子女員工可享受帶薪護理假。其中，金山辦公為員工提供10天護理假。
- 家庭活動
 - 金山軟件及金山世遊開展「金山家庭日」活動。
 - 西山居開展「雙親節活動」「第十屆家屬開放日」活動。
 - 金山辦公開展「中秋家庭日」活動。



生育支持

- 生育假期
 - 按法律規定給予員工產檢假、產假、哺乳假、育兒假、陪產假等假期福利。其中，西山居提供最高208天產假，15天陪產假，以及20天的育兒假。
- 設施支持
 - 在主要的辦公場所均設有母嬰室，供孕期、哺乳期員工使用。其中，2023年西山居獲得「廣東省愛心媽媽小屋」榮譽。



活動福利

- 節日活動
 - 在中秋、端午等傳統節日，以及程序員節等特色節日舉辦節日活動，為員工提供下午茶、節日禮包等福利。
 - 金山軟件及金山世遊開展「非遺魚燈創作」特色文化活動。
- 文化活動
 - 西山居開展漢服節、讀書季、聯誼等活動。
 - 金山辦公開展「第三屆價值觀榜樣人物評選活動」，推廣榜樣人物故事，增強員工對企業文化的理解與認同。2023年，活動共吸引3,167人次參與。



靈活辦公

- 彈性工作時間
 - 在惡劣天氣情況下，本集團為員工提供彈性工作時間福利，員工可按規定要求調整上班時間。



綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢棄物污染防治法》等相關環保法律法規，規範本集團運營過程中能源、資源及排放物管理情況。我們還通過制定並追蹤集團在節能、減排、節水、減廢等領域的目標，逐年監控環境管理績效，並對去年目標完成情況進行檢討，以期降低本集團運營對於環境及自然資源的負面影響。此外，我們持續改進節能減排措施，建設綠色園區，打造綠色供應鏈，倡導綠色辦公及低碳生活方式，積極應對氣候變化，並開展多方合作，以實際行動履行綠色運營的承諾。

本集團運營對於環境及天然資源的影響主要在於各地辦公樓宇及租用的第三方數據中心在運營過程中產生的排放及資源使用。

我們將環境管理重點放在以下四個方面：

- Reduce「減」：減少資源使用，節約無法避免的資源消耗。
- Reuse「利」：延長公司資源使用壽命。
- Recycle「回」：對公司資源進行有效回收，並減少廢棄物排放。
- Rethink「思」：重新思考資源管理方法，創新資源節約手段。

環境目標

本集團2023年環境目標及進展					
類別	2023年目標	單位	2023年績效	目標年	目標狀態
節能減排	2023年起，金山軟件逐步擴大太陽能及空氣能等清潔能源使用佔比，每年減少不少於180兆瓦時的外購電力。	兆瓦時	182.5	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中
	2023年起，西山居採購的服務器100%均符合綠色產品認證。	%	100	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中
	2023年起，通過使用LED等節能設備，金山大廈減少用電40兆瓦時。	兆瓦時	40	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中
節約用水	2023年起，金山軟件的各運營所在地的辦公場所均考慮使用節水型水龍頭。	不適用	已達成	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中

本集團2023年環境目標及進展

類別	2023年目標	單位	2023年績效	目標年	目標狀態
減少廢棄物	2023年起，金山辦公租賃的數據中心報廢的服務器和交換機均由有資質的回收商100%進行合規處置。	%	100	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中
	2023年起，西山居租賃的數據中心報廢的硬盤、服務器及電池均由有資質的回收商100%進行合規處置。	%	100	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中
	2023年起，金山軟件武漢園區租賃的數據中心報廢的服務器、顯示器、硬盤和電池均由有資質的回收商100%進行合規處置。	%	100	2023年及以後	2023年已達成，持續進行中

本集團2024年新設立環境目標

類別	2024年目標	單位	目標年
節能減排	2024年，本集團珠海園區人均耗電量相較2023年下降5%。	%	2024
	2024年，本集團北京辦公區人均耗電量相較2023年下降1%。	%	2024
	2024年，本集團武漢辦公區人均耗電量相較2023年下降1%。	%	2024
節約用水	2024年，本集團珠海園區人均耗水量相較2023年下降3噸。	噸	2024
減少廢棄物	2024年，本集團租賃的數據中心報廢的硬盤、服務器、交換機、顯示屏、電池等有害廢棄物均由有資質的回收商100%進行合規處置。	不適用	2024
	2024年起，本集團自有辦公樓全面實施垃圾分類。	不適用	2024年及以後

備註：

我們的溫室氣體排放主要源於辦公及運營的能源消耗，在已經訂立能源使用效益目標的基礎上本年度不再單獨訂立減少溫室氣體排放的目標。

應對氣候變化

本集團積極關注氣候變化，制定防風、防汛、防雪等極端天氣應對預案，識別氣候變化為業務運營帶來的風險和機遇，制定氣候風險相關應對行動，並充分探索氣候機遇。我們通過可再生能源替代傳統能源的使用，減少因傳統能源消耗而產生的能耗和碳排放。我們亦加大投資力度，研發綠色低碳產品，攜手用戶和產業鏈夥伴共同邁向綠色未來。為更好地了解本集團在運營過程中的碳排放情況，我們開展了溫室氣體排放盤查工作，本年度，我們首次對範圍三溫室氣體排放進行了測算和披露。

氣候變化風險與機遇管理

本集團高度重視氣候變化議題，由ESG委員會負責氣候變化相關事宜，並受董事會監督。ESG委員會結合本集團實際業務內容、未來五年的發展策略以及外部市場環境，優先識別出對集團經營或將有重要影響的氣候變化相關風險與機遇，制定相應的減緩及應對措施，並向董事會匯報。在未來，我們將結合集團發展規劃和業務營運策略，及時甄別氣候變化相關機遇，充分發揮本集團業務優勢。未來，我們還將探索把ESG與氣候相關風險全面整合至本集團的風險管理流程中。

氣候變化相關風險與機遇		影響描述	應對措施
實體風險	急性實體風險	業務運營和服務履約等環節可能因暴雨、颱風等極端天氣時間而中斷或受阻，導致潛在的運營成本增加或業務收入降低。	制定極端氣象災害預警、響應及應對計劃，在重點業務運營場所配置應急發電設備等設施。
轉型風險	政策與法律風險	國內外應對氣候變化合作不斷推進，企業面臨的碳排放信息披露的合規要求不斷趨嚴，對企業碳排放數據管理能力和數據系統能力要求增強，可或因合規履約產生額外的運營成本(如：聘用外部專家、優化建設ESG數據系統等)。	積極關注並掌握國內外應對氣候變化和碳排放信息披露的最新監管動向和要求。 組建本集團內部專業人才隊伍，評估並設計以碳信息管理為首要任務的ESG信息數據系統功能和需求。
機遇	消費者偏好轉變	中國消費者對低碳產品和服務的需求日益增加，及時挖掘綠色產品和服務需求(如：無紙化辦公、在線協作平台)或將拓寬業務市場，實現營業收入增加。	深耕雲和協作辦公場景，通過提供在線化辦公產品和服務，幫助用戶減少線下交互成本，貢獻低碳減排量。 系統性研判公司產品矩陣，及時制定業務開拓計劃策略，持續推出創新綠色低碳產品和服務解決方案。 積極參加行業綠色產品交流溝通活動，考慮與相關行業協會緊密開展合作。

可再生能源使用

本集團對於環境及天然資源的影響主要源於各地辦公樓宇及租用的第三方數據中心在運營過程中產生的排放及資源消耗。我們高度重視可再生能源使用。2023年，我們持續利用空氣能及太陽能為淋浴間、洗碗間的熱水系統提供能源。我們在金山大廈部分適用區域佈設空氣源熱泵熱水器及太陽能熱虹吸系統，通過使用空氣能和太陽能減少傳統能源的使用，間接貢獻低碳減排，節約的傳統能源折合用電量約為182,500千瓦時。珠海園區使用室外太陽能燈提供照明，可每年減少因傳統能源消耗而產生的用電量3,942千瓦時。我們在珠海園區內安裝太陽能熱水器和室外太陽能燈，珠海金山軟件園研發區二期中80%以上的生活熱水和空調用能均來自太陽能。我們還預計逐步提升公司自身運營以及租賃第三方數據中心所使用的可再生能源佔比。

我們在珠海園區內安裝太陽能熱水器和室外太陽能燈，珠海金山軟件園研發區二期中

80% 以上的生活熱水和空調用能均來自太陽能。

綠色低碳產品研發

我們致力於將綠色低碳理念全面融入產品研發規劃中，深耕雲與協作辦公場景，持續推出創新綠色低碳產品和服務解決方案，支持用戶數字化與無紙化辦公，幫助用戶降本增效，共同推動綠色可持續發展。

綠色運營 (續)

本集團累計為超過17,000家政企用戶升級了數智化辦公服務，賦能企業客戶數字化轉型。我們推出電子政務與醫學文檔、WPS 365金融「三化融合」數字辦公平台、WPS 365製造業解決方案等綠色產品與解決方案，賦能政企、醫藥、金融、審計、遊戲、食品、互聯網、教育等行業開展智能協同辦公，通過以下方式助力政企客戶加速數字化轉型，減少傳統線下辦公投入成本。

- 整合硬件辦公設備與電子平台，減少審批、報銷等辦公環節的紙張使用；
- 實現辦公文檔寫、存、管、用的全流程數字化，使用線上文檔系統與雲上儲存平台，減少不必要的線下文檔紙張消耗；
- 健全線上溝通與會議應用場景，減少用戶因辦公出行所產生的能源消耗和溫室氣體排放。

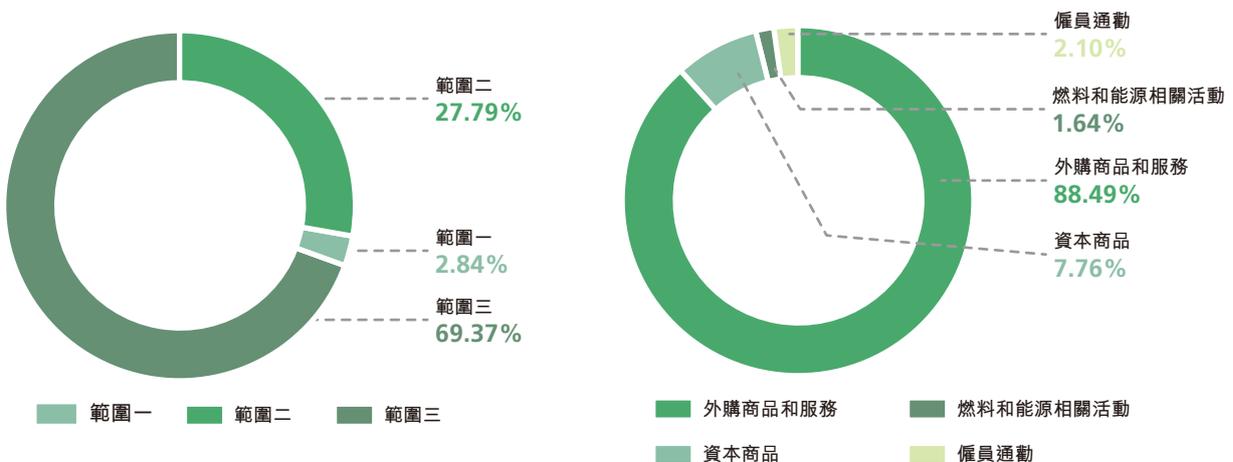
本集團規劃綠色產品及功能矩陣，制定業務開拓計劃策略，於在線內容協作編輯產品中上線人工智能應用「WPS AI」，為每一位用戶提供AIGC（內容創作）、Copilot（智慧助理）和Insight（知識洞察）三方面全新的產品體驗，在任務處理、知識獲取、業務場景等方面創新提效，助力用戶開啓智能化辦公。

截至2023年年底，用戶通過金山辦公在線雲文檔在線辦公節約的紙張數約5.07億張A4紙，相當於136萬本《新華字典》。

溫室氣體排放盤查

我們致力於持續提升溫室氣體排放數據的全面性和準確性。自2018年起，本集團逐年公開披露本集團主要辦公地點範圍1、2排放數據。本年度，我們使用WRI和世界可持續發展工商理事會(World Business Council For Sustainable Development, WBCSD)制定的《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年版）》開展範圍3排放的溫室氣體排放量核算工作。我們系統梳理和評估本集團範圍3溫室氣體排放範圍，針對首次納入範圍3溫室氣體核算工作的排放類別，我們根據該類別所佔總溫室氣體排放量的比例進行框選，核算並披露類別1外購商品和服務、類別2資本商品、類別3燃料和能源相關活動、類別7僱員通勤共4個類別的主要排放量²⁷。在之後的報告期，我們將不斷提高範圍3溫室氣體排放量核算的覆蓋範圍，並持續提升底層數據質量的管理。詳細內容請見「環境關鍵績效指標」。

金山軟件溫室氣體排放量分佈

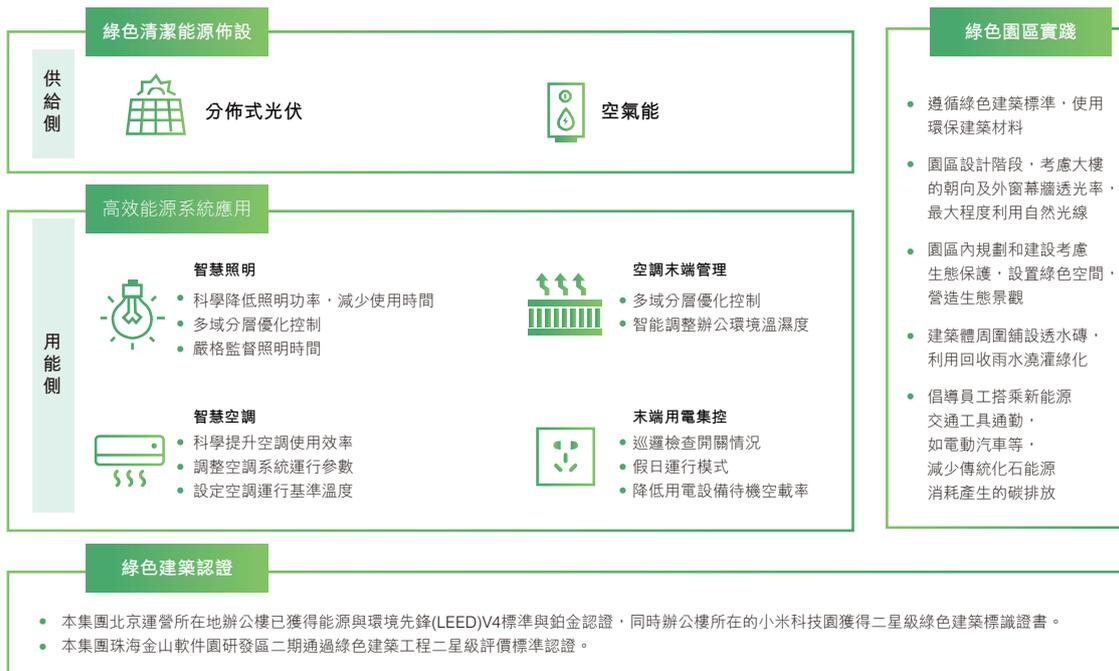


27 針對首次核算並予以披露的4類不同來源的範圍3溫室氣體排放類別，我們綜合評估並核驗各個類別的數據質量，在有實測值且能明確具體活動或商務服務項目的前提下，納入統計範圍，在沒有實測值的情況下，通過科學合理的估算方法完成計算。未來，隨著4類範圍3溫室氣體排放類別底層數據質量增強，數據覆蓋面和精確度將進一步得到提升。

綠色辦公

本集團行政部、工程部、西山居數據中心、金山辦公數據中心、供應鏈管理部等多部門負責人組成環境保護工作組(以下簡稱「工作組」)，對本集團ESG委員會負責，並受本集團董事會監督。工作組持續優化本集團環境管理流程，以幫助本集團實現節能減排目標。工作組的職責包括：設定環保目標並持續監控其完成進展、定期分析本集團資源消耗情況、規劃本集團資源利用效率提升路徑、監測並減少排放物產生、節約天然資源使用等。工作組定期梳理並評估本集團的資源使用及環境管理政策實施情況，並將評估結果定期匯報給ESG委員會，由董事會做出決策，工作組按照建議開展相應改進措施，以提高本集團環境管理水平。

本集團將低碳發展理念融入公司全價值鏈，制定了全流程的節能減排解決方案，規劃節能減排戰略，打造高效能源管理系統，推廣使用清潔能源，建設綠色園區，助力本集團實現可持續運營。本集團對環境及天然資源的影響主要在於辦公樓日常運營產生的排放及以外購電力、市政供水為主的資源使用。報告期內，本集團未發現對環境及天然資源造成重大影響的事件。



本集團的節能減排解決方案

綠色運營 (續)

本集團致力於打造綠色園區，通過採用清潔能源、加快綠色技術創新應用、智能化轉型等方式來推動現有運營過程中的節能減排。本集團通過優化建築管理水平、引進先進應用技術、使用環保用具及材料等方式，完善旗下辦公樓綠色環保管理體系建設。截至2023年底，本集團北京辦公場所的辦公樓已獲得能源與環境先鋒(LEED) V4標準與鉑金認證，辦公樓所在的小米科技園獲得二星級綠色建築標識證書，本集團珠海金山軟件園研發區二期通過綠色建築二星級工程質量評估。

2023年綠色辦公績效

園區
建築節能率

65%

園區非傳統
水源利用率

36.76%

園區
綠地設計佔比

20%

園區可再利用可再循環
建築材料佔比

10.02%

本集團2023年綠色辦公績效

案例：打造綠色園區，助力「海綿城市」建設

2021年，珠海金山軟件園研發區二期開始投入使用，該園區是本集團首個響應國家「海綿城市」建設理念從零打造的綠色園區。

為減少不必要的建築材料使用，我們在設計園區內大樓時，未使用大面積裝飾造型，裝飾性構件造價不高於工程總造價的0.5%。此外，大樓建設階段優先使用可再生物料，建築使用的可再利用材料和可再循環材料用量比例高於15%。

我們將減排降耗目標納入金山軟件園研發區二期大樓的設計、建造全過程。在樓宇設計階段，我們結合地理信息數據，對大樓的朝向、外窗幕牆進行角度設計，最大程度地利用自然光線，減少內部照明電耗。

金山軟件園研發區二期園區內未建造景觀水體，避免了為維持景觀水體美觀而持續補充水分造成的水資源浪費。我們還採用噴灌、微灌、滲灌、低壓管灌等綠色節水灌溉方式對園區中綠化進行灌溉，有效減少了水資源使用。樓宇建築體周圍鋪設了能夠吸水的生態陶瓷透水磚，能夠將雨水進行回收和再利用，以進行綠化澆灌，減少園區灌溉綠植對自來水的消耗。園區還設計了凹式綠地、雨水花園等有調蓄雨水功能的綠地，功能型綠地面積佔園區綠地面積的10%，園區硬質鋪裝地面中透水鋪裝的面積可達20%。本年度，金山軟件園研發區二期通過了《綠色建築評價標準GB/T 50378-2014》認證。

金山軟件園研發區二期設計圖



能源管理

本集團致力於辦公樓宇的節能減耗工作，始終堅持對能源進行科學管理，並根據能源消耗基準測試的結果和環境保護工作組的評估結果，對本集團的能源消耗情況進行月度分析，以實際數據指導相關制度的修訂以及舉措的實施。

能源管理策略

本集團旨在採取科學的方式進行能源管理，總體目標是在維持企業正常運營、節約財務支出和實現可持續發展的前提下減少能源消耗。為了實現這一目標，我們採取了以下策略：

設定能耗評估標準。本集團建立了能源績效管理機制，通過評估每平米建築面積的能源消耗情況，量化園區的能源使用強度²⁹(EUI, Energy Use Intensity)。EUI的設立可以幫助本集團長期測量和監控園區能效，比較園區中建築物與其他類似建築物的能耗差距，並持續以能耗降低為目標實施改進計劃。

2023年，我們使用EUI對本集團的能源消耗情況開展了基準測試，幫助我們更加全面地了解本集團辦公園區的能耗情況。

開展節能項目規劃。為實現能源效率持續提升和成本最優化，環境保護工作組對節能項目開展規劃和研究，基於項目投資成本回收期，本集團將節能項目分為低、中、高優先級項目，並根據優先以判定項目開展順序。我們根據國家政策、市場需求、財務預算及公司短期、中期、長期的節能目標，對所有能源項目進行綜合統籌，確保本集團在不同的時間尺度上同時實現能源效率提升和成本節約的目標。

能源管理實踐

本集團不斷完善公司能源使用管理體系，制定了《節能方案》《開關燈管理制度》《空調使用制度》等，規範照明系統、空調及其他設備的使用。

智慧照明。本集團所有辦公空間的照明功率密度值均嚴格遵守國家標準《建築照明設計標準(GB50034-2013)》中規定的現行值。我們嚴格監督照明、多媒體等用電設施的使用時間，並在走廊、樓梯間、門廳、大堂、地下停車場等場所的照明系統採取分區、定時、感應等節能控制措施，我們還摘取了辦公區域燈槽中的多餘燈具，以減少不必要的電耗。非辦公時間，我們將關閉照明及多媒體燈箱等用電設備，並採用感應燈、LED節能型燈具或通過玻璃幕牆引入自然採光進行照明。此外，我們還引入弱電智能化控制系統，在景觀照明燈具上安裝時控開關，減少照明能耗。

29 能源使用強度(EUI, Energy Use Intensity)指建築投入使用後，其運營和維持所需的能源。一個結合能源設計的建築可以降低運營和維護成本，改善室內空氣質量，熱舒適度和採光。

智慧空調。本集團的辦公樓宇均採取集中供暖空調系統，房間內的溫度、濕度、新風量等設計參數均符合現行國家標準《民用建築供暖通風與空氣調節設計規範(GB50736-2012)》，選用的空調冷源部分負荷性能全部符合國家標準《公共建築節能設計標(GB50189-2005)》。我們還合理選配空調冷、熱源機組台數與容量。

我們及時調整空調系統運行參數，保持供暖季夜間低溫運行。我們鼓勵在適宜的溫度以及相應季節條件下，關閉辦公區以及非重點區域空調設備，更多採用自然風通風。非工作日時間，空調默認關閉，員工需要通過系統申請後方可開啓空調。為避免不必要的能源消耗，我們還設置了空調運行的基準溫度：空調製冷時，溫度需調節為24°C至26°C，空調制熱時，溫度需調節為25°C至27°C。

在珠海金山軟件園研發區二期的設計階段，我們還會根據房間的朝向細分供暖區域，對系統進行分區控制，以避免不必要的能源消耗。

我們選擇高性能的變頻冷水機組及水泵，提高能源利用效率。為排查異常耗能，我們定期檢查各類管路保溫情況以及風盤運行狀態，並定期清洗風盤過濾網。我們還計劃在辦公區域的空調面板終端加入控制系統，對開關進行智能控制，達到節能的效果。

辦公區域巡視。我們在夜間時段盡量減少集團園區公共區域照明，並在走廊、通道設定隔盞開燈，由物業人員負責巡查管理。非工作日時，物業人員也會進行巡邏，對辦公區域的電源開關、各類設備進行及時檢查，以減少電能損耗。

開展能源審計。在本集團環境保護工作組的組織下，我們連續多年開展能源審計工作。為了檢驗本集團自有建築在設計、使用過程中的節能降耗表現，提高冷源系統能效，本年度，我們邀請第三方機構對金山軟件園研發區二期的空調冷源系統能效系數進行審計，並出具了校核報告。

為優化能源使用方案，降低運營成本，我們還定期對本集團設備的配置情況進行內部審計。本年度，我們對本集團北京辦公場所所有空調的安裝位置、數量、能耗等情況進行了盤點，在確保不影響樓層供暖、充分考慮員工舒適度的基礎上，關閉了部分空調，實現空調配置優化，避免能源浪費。

綠色運營 (續)

水資源管理

本集團重視水資源的高效利用，並採取了一系列水資源管理措施。我們在辦公區採用節水型衛生潔具，定期對衛生間和茶水間等地區的潔具、閥門進行巡檢，避免用水設備發生滴漏。2024年，我們計劃在武漢辦公場所中安裝節水率大於30%³⁰的甲級節水設備。

廢棄物管理

我們制定了《金山軟件園固體廢棄物及危險廢棄物管理制度》，堅持對垃圾進行精細化管理，定時記錄各類廢棄物產生量。對於無害廢棄物，我們在辦公區域使用分類垃圾桶，將分類垃圾運送至垃圾回收房後，交由市政垃圾處理單位進行回收處理。對於有害廢棄物，本集團運營涉及的有害廢棄物均統一交由有資質的回收商回收處置，包括辦公打印設備產生的廢棄感光鼓、墨盒及電池等，保證有害廢棄物100%合規處理。

2023年，金山辦公租賃的數據中心報廢的服務器和交換機均由有資質的回收商100%進行合規處置。西山居租賃的數據中心報廢的硬盤、服務器及電池均由有資質的回收商100%進行合規處置。金山軟件武漢園區租賃的數據中心報廢的服務器、顯示器、硬盤和電池均由有資質的回收商100%進行合規處置。

打造綠色供應鏈

本集團持續加強對供應商的環保管理，踐行綠色採購原則，積極構建綠色供應鏈。

供應商准入與聘用階段：我們制定了《採購管理辦法》《供應商管理規範》等制度，規定優先與可持續發展、ESG發展、綠色、氣候等方面表現優秀的供應商開展合作，並要求供應商建立以環境管理體系、職業健康安全管理体系、質量管理體系為基礎的管理模式，或採納與可持續發展相關的國家、國際認可管理系統和指南，並應當定期檢查和評審，確保其管理體系有效運行。

評價與維護階段：我們關注供應商綠色可持續發展方面的表現，要求其減少廢物、廢氣及廢水的排放，有效利用能源和資源，以幫助減少其能源消耗和溫室氣體排放。我們對供應商可持續發展方面的表現進行定期考核，評估供應商管理和減少排放的措施成效，將其納入我們的供應商管理中。

退出階段：若供應商未採取糾正措施或採取後仍未達到以上ESG相關要求，本集團則可能會採取相應行動，包括不限於暫停或取消該供應商作為本集團供應商的資格。

優先採購綠色產品

本集團關注採購產品的綠色屬性，盡量採用環保可降解材料或可循環回收材料，達到綠色環保目的，減輕其生產和經營活動對於環境的影響。同等條件下，我們優先選擇提供環保產品或服務的供應商，與我們開展合作的供應商應當減少廢物、廢氣及廢水的排放，有效地利用能源和資源，並同時尋求機會回收利用廢棄物，盡量採用環保可降解材料或可循環回收材料，達到綠色環保目的，減輕其生產和經營活動對於環境及人身的影響。

目前，本集團位於北京金山大廈辦公區採購的所有辦公用紙、衛生間用紙均通過FSC認證。

30 根據CJ-T164-2014《節水型生活用水器具標準》規定，根據節水型生活用水器具的水壓及節水能力的不同，可將其分為甲級、乙級、丙級。甲級標準為：水壓≥60kPa，節水率≥30%。

本集團採購紙巾的FSC認證證書



本集團在採購數據中心所用設備時，均優先採購節約能耗或具備環保認證證書的綠色電子設備，包括硬盤、服務器等。2023年，西山居採購的數據中心硬盤、服務器100%具備環保認證證書。

2023年西山居

採購的數據中心硬盤、服務器

100% 具備環保證書

西山居數據中心採購的節能產品認證證書



優先選用綠色數據中心

本集團所有用於生產的數據中心均採用租賃的方式，我們積極倡導數據中心綠色運營，優先租用PUE值低、使用清潔能源的數據中心。

金山辦公和西山居租賃的數據中心均採用AI節能技術，採集末端機房溫度傳感器變化數據，通過遠程監控系統對製冷系統設備運行參數進行優化，實時調控末端風櫃運行參數，並根據負載情況合理配置UPS電源的運行狀態，進而減少能源消耗。金山辦公使用的機房使用了高效離心冷水機和精密機房空氣處理器，能夠有效降低能耗。我們亦關注數據中心供應商使用清潔能源的情況，金山辦公和西山居租賃的數據中心均在樓頂安裝分佈式光伏發電系統，增加本集團機櫃運行使用太陽能的佔比，減少我們的硬盤與服務器等自有設備因傳統能源消耗而產生的電力消耗。2023年，西山居於上海租賃的數據中心光伏發電板提供用作機房設備運營電量共計37萬千瓦時。

綠色運營 (續)

綠色意識

本集團通過多種方式向員工宣貫低碳理念，鼓勵員工踐行綠色生活和辦公理念。我們於辦公區張貼節能、節水的標語，並倡導員工科學使用燈具、空調等用電設備。為減少紙張浪費，我們對各部門用紙需求進行評估，鼓勵員工採用雙面打印。此外，我們在辦公室內安置分類垃圾桶，張貼垃圾分類標識，向員工推廣垃圾分類知識。我們鼓勵員工採用綠色交通方式，本年度，我們在珠海辦公園區加設電動滑板車停車棚和電動汽車充電樁，鼓勵員工使用新能源汽車通勤。

本集團張貼的節能貼士



環境關鍵績效指標

除另有說明外，下列數據涵蓋位於北京、珠海、武漢、成都、廣州及香港的主要辦公場所。

排放物指標	單位	2023年	2022年	2021年
溫室氣體排放總量(範圍一、範圍二)	噸二氧化碳當量	12,699.76	12,173.96	9,519.54
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	1,179.41	467.80	141.16
其中：汽油	噸二氧化碳當量	46.03	26.45	26.83
天然氣	噸二氧化碳當量	475.57	441.36	114.33
冷媒	噸二氧化碳當量	657.81	/	/
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	11,520.35	11,706.16	9,378.38
其中：辦公樓外購電力	噸二氧化碳當量	11,520.35	11,706.16	9,378.38
範圍三溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	28,760.23	/	/
其中：外購商品和服務	噸二氧化碳當量	25,451.28	/	/
資本商品	噸二氧化碳當量	2,232.49	/	/
員工通勤	噸二氧化碳當量	605.30	/	/
燃料和能源相關活動	噸二氧化碳當量	471.16	/	/
辦公樓人均溫室氣體排放量 (範圍一、範圍二)	噸二氧化碳當量/ 僱員	1.61	1.66	1.37
辦公樓每平方米樓面溫室氣體排放量 (範圍一、範圍二)	噸二氧化碳當量/ 平方米	0.06	0.06	0.12
有害廢棄物總量	噸	0.30	0.33	0.35
人均有害廢棄物	噸/僱員	0.000038	0.000045	0.000050
無害廢棄物總量	噸	703.97	636.17	600.05
人均無害廢棄物	噸/僱員	0.089	0.087	0.086
能源/資源耗用指標	單位	2023年	2022年	2021年
能源消耗總量	兆瓦時	25,017.83	23,325.25	17,666.46
直接能源消耗	兆瓦時	2,620.19	2,365.20	694.27
其中：汽油	兆瓦時	188.05	108.03	109.58
天然氣	兆瓦時	2,432.14	2,257.17	584.69
間接能源消耗	兆瓦時	22,397.64	20,960.05	16,973.19
其中：辦公樓外購電力	兆瓦時	22,397.64	20,960.05	16,973.19
辦公樓人均能源消耗	兆瓦時/僱員	3.18	3.17	2.55
辦公樓每平方米樓面能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.11	0.12	0.21
用水總量	噸	190,543.05	131,543.50	114,986.48
辦公樓每平方米樓面用水量	噸/平方米	1.01	0.65	1.39

綠色運營 (續)

備註：

1. 基於運營特性，本集團主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用天然氣及由化石燃料轉化的電力。
2. 本集團的溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮等。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據國家氣候戰略中心刊發的《2021年減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會IPCC刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。
3. 本集團範圍三計算類別包含外購商品和服務、資本商品、員工通勤及燃料和能源相關活動。
4. 本集團運營涉及的有害廢棄物主要包括辦公打印設備產生的廢棄感光鼓、墨盒及電池等。廢棄感光鼓、墨盒及電池由有資質的回收商統一進行回收處置。
5. 本集團辦公樓涉及的無害廢棄物主要包括生活垃圾，均由物業管理公司進行處理，不能單獨計量，因此我們根據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》對辦公樓運營產生的生活垃圾數據進行了估算。
6. 本集團用水來自市政自來水管網供水，在求取適用水源上不存在問題。目前用水量統計範圍包含北京金山軟件大廈、小米科技園、珠海辦公場所、武漢金山軟件園、成都辦公場所和廣州辦公場所。其他辦公場所因自來水費用包含在物業費中，無法單獨統計用水量。我們在2023年持續加強對水資源數據的統計及管理，從數據完整性、準確度等方面進行整體提升。本報告期內，我們對歷史用水量數據進行追溯調整，以更好地提升披露質量。
7. 能源消耗量根據燃料消耗量和電力及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》中換算因子計算。
8. 由於業務特性，本集團不生產包裝類產品，因此不涉及包裝材料的使用。
9. 本年度，本集團穩步提升範圍一、範圍二、範圍三溫室氣體排放量核算工作的顆粒度和完整性。在核算範圍一排放量時，我們新增本報告統計口徑內因冷媒產生的二氧化碳當量，並進一步追溯調整了統計口徑內汽油產生的二氧化碳當量。

本集團履行公益使命，致力於創造更多社會價值。我們在教育平等、環境保護、弘揚傳統文化、援災救險、鄉村振興等方面開展多項公益行動，為社會福祉做出貢獻。

本年度，北京金山軟件公益基金會制定了《金山軟件公益基金會未來三年發展規劃(2024-2026年)》，共召開四次理事會，審議通過基金會組織架構規章制度修改、年度公益項目預算制定、資金保值增值計劃等重大事項。本年度，集團公益事業支出為9,775,698.30元。

本年度，金山軟件公益基金會發起了「小金磚」計劃，鼓勵員工進行愛心捐贈，並將捐贈款項用於公益助學、各項重大自然災害和應急救援建設支援等領域。未來，我們將秉持「科技向善、科技助善、科技為善」的理念，聚焦數字時代，圍繞教育領域的需求群體，努力建設具有凝聚力、影響力和公信力的慈善組織，推動公益事業創新發展。

促進教育平等

本集團積極投身教育公益事業，以科技力量為引擎，不斷探索和實踐教育幫扶的新模式、新路徑，致力於打破地域限制，讓優質教育資源惠及更多學生，縮小教育差距，促進教育平等。

推動科技賦能，促進教育平等

2023年，金山軟件公益基金會啟動「鄉村小學教育幫扶計劃」，用科技助力邊遠地區鄉村學校綜合素質提升。本年度，金山軟件公益基金會向北京密雲區河南寨鎮的4所學校捐贈了價值約人民幣18萬元的物資，為學校提供教育軟硬件支持，以及教育心理健康培訓，助力提高整體教育教學水平。

為幫助偏遠地區學生營造更好的學習環境，六一前夕，金山軟件公益基金會為四川省阿壩藏族羌族自治州小金縣金山希望小學、宅壩鎮小學、日爾鄉小學、撫邊鄉小學的同學們捐贈了電腦和學習用品。未來，為實現教育的均衡化，我們將積極發揮企業自身技術優勢，推進數字化教育，利用互聯網技術為偏遠地區學校提供優質教育資源。

偏遠地區學校的同學們收到來自金山軟件公益基金會的兒童節禮物



賦能網絡教研，助力數字教育

本年度，我們借助WPS 365的金山文檔功能，幫助湖北省十堰市鄖西縣教研室構建了線上線下相結合的混合教學模式。截至2023年底，已有3,700名鄖西縣教研室中小學教師使用WPS 365開展網絡集體備課。

鄖西縣鄉村老師使用WPS 365備課

乡校二级协同备课—校级年级/学科组协同备课

老师以金山文档为载体，以“初备-集备-复备-续备-补备”五步进行，通过对主备的教学设计或学案开展二次研讨，形成个性化教案，由主备人修改完善教案与课件，形成“共案”，待上课前根据自己班级学生学习情况再次修改完善，形成“个案”。



湖北口回族乡中心小学教师运用“金山文档”进行网络集体备课

守護綠色家園

本集團不斷創新綠色公益形式，以網絡為載體，致力於通過多元化方式動員價值鏈夥伴共同參與環保事業，讓綠色發展理念深入人心。

攜手遊戲玩家，助力沙漠治理

西山居《劍網3》開展了「沙海行約」公益項目，向玩家普及我國土地荒漠化修復相關知識，共計177萬位玩家參與該項目。我們在遊戲中建造虛擬場景「落日丘」，並設計了模擬土地荒漠化治理過程的遊戲環節，讓玩家體驗大漠治沙工作。西山居限時上架公益煙花道具「葵影傾陽」，並將售賣公益煙花道具收入捐贈給中國綠化基金會「10元點綠阿拉善」公益項目，用於種植騰格里沙漠的梭梭樹。我們還在遊戲中設置知識講解、趣味問答等環節，幫助玩家了解土地荒漠化技術相關知識。

「沙海行約」項目榮獲人民網主辦的2023年人民企業社會責任榮譽盛典年度案例獎，成為本年度唯一入選該獎的遊戲產品案例，西山居為本年度唯一入選該獎的遊戲企業。

《劍網3》開展「沙海行約」活動



回饋社會 (續)

弘揚傳統文化

本集團將傳統文化與現代科技結合，不斷探索創新方式，讓優秀傳統文化在數字領域煥發新活力，為公眾帶來更加豐富多彩的文化體驗。

打造國風街市，宣揚非遺國粹

西山居《劍網3》打造燈會場景「天街燈市•明宵燈暖」，玩家可跟隨遊戲任務指引了解中華傳統燈會文化知識，感受傳統節日氛圍，累計數百萬玩家參與活動。同時，我們在第29屆自貢燈會中佈置了1:1同款遊戲主題場景「天街燈市」，遊客在觀花燈、猜燈謎等傳統活動中了解國家級非物質文化遺產「自貢燈」。本次活動通過數實互生的雙重文創場景，吸引了超百萬人參與線下活動，帶領參與者領略自貢彩燈的文化魅力。

《劍網3》「天街燈市·明宵燈暖」主題燈會活動



戲曲跨界改編，煥新傳統藝術

本年度，西山居攜手川劇表演藝術家在2023遊戲十強年度榜盛典中演出了定制臉譜川劇《居山觀川》。表演者在演出中表演了把子功、水袖功、雙劍入鞘等川劇技法，並將川劇經典角色與《劍網3》元素融合，借助遊戲載體重新演繹傳統戲曲，為現場觀眾帶來了全新的觀看體驗。

西山居《居山觀川》表演現場



回饋社會 (續)

開展援災救險

本集團心繫社會，積極承擔企業社會責任。面對自然災害，我們迅速響應，肩負援助救險重任，為受災地區帶去關愛與希望，以實際行動彰顯企業擔當與使命。

援助積石山震區，愛心相伴暖人心

2023年12月，甘肅臨夏州積石山縣發生6.2級地震。金山軟件公益基金會立即響應，通過中國鄉村發展基金會捐贈人民幣200萬元馳援甘肅、青海受災地區，分為2個階段支付，2023年支付45萬元用於採購過渡安置暖冬物資，支持災後學校恢復重建等工作。2024年支付人民幣155萬元用於開展災後重建工作的捐贈。

金山軟件公益基金會為積石山災區人民捐贈物資



支持鄉村振興

本集團以推動鄉村振興為己任，不斷探索創新方式，開展義賣活動，扶持種植事業，為鄉村經濟的繁榮與社會的和諧發展貢獻力量。

認購買米稻田，推動助農事業

本年度，為慶祝Xi基金³¹成立九週年，西山居開展了義賣活動，利用活動所得收益認購了「那川貢米」稻田，以扶持那川社區股份經濟合作社的農戶種植事業，支持農產品地理標誌保護區域經濟發展，為實現共同富裕添磚加瓦。

西山居認購「那川貢米」稻田後獲得的證書



31 Xi基金指由西山居總裁室提倡，自發組成、自我管理並接受全體員工和捐款人監督的專門負責資金籌集、對有需要幫助的員工實施捐助的組織。

聯交所ESG指引索引

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(指標)		披露位置或備註
強制披露規定		
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度、並解釋它們如何與發行人業務有關連。 	ESG管治架構
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	匯報原則
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	報告範圍
[不遵守就解釋]條文		
A. 環境		
層面A1：排放物		
一般披露	<p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	綠色運營 綠色辦公
指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效指標

聯交所ESG指引索引(續)

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(指標)		披露位置或備註
指標A1.2	直接(範圍1)和能源間接(範圍2)溫室氣體排放量,及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
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。	環境目標 應對氣候變化 綠色辦公 綠色意識
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。	環境目標 綠色辦公 綠色意識
層面A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色辦公
指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境目標 應對氣候變化 綠色辦公 綠色意識
指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題,以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境目標 綠色辦公 綠色意識
指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	與本集團業務未有重大相關性

聯交所ESG指引索引(續)

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(指標)		披露位置或備註
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色辦公
指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	應對氣候變化 綠色辦公 綠色意識
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化
指標A4.1	描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化
B. 社會		
僱傭及勞動常規		
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益 人才發展戰略 員工關懷
指標B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	保障員工權益
指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保障員工權益
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	健康與安全
指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)因工亡故的人數及比率	健康與安全

聯交所ESG指引索引(續)

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(指標)		披露位置或備註
指標B2.2	因工傷損失工作日數	健康與安全
指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行的監察方法。	健康與安全
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	人才發展戰略
指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	人才發展戰略
指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	人才發展戰略
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理
指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理

聯交所ESG指引索引(續)

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(指標)		披露位置或備註
<i>層面B6：產品責任</i>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品責任
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。	與本集團業務未有重大相關性
指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	產品責任
指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	產品責任
指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	產品責任 B6.4「產品回收程序」與本集團業務未有重大相關性
指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	產品責任
<i>層面B7：反貪污</i>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德管理
指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德管理
指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德管理
指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德管理

聯交所ESG指引索引(續)

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(指標)		披露位置或備註
社區		
<i>層面B8：社區投資</i>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	回饋社會
指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	回饋社會
指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	回饋社會