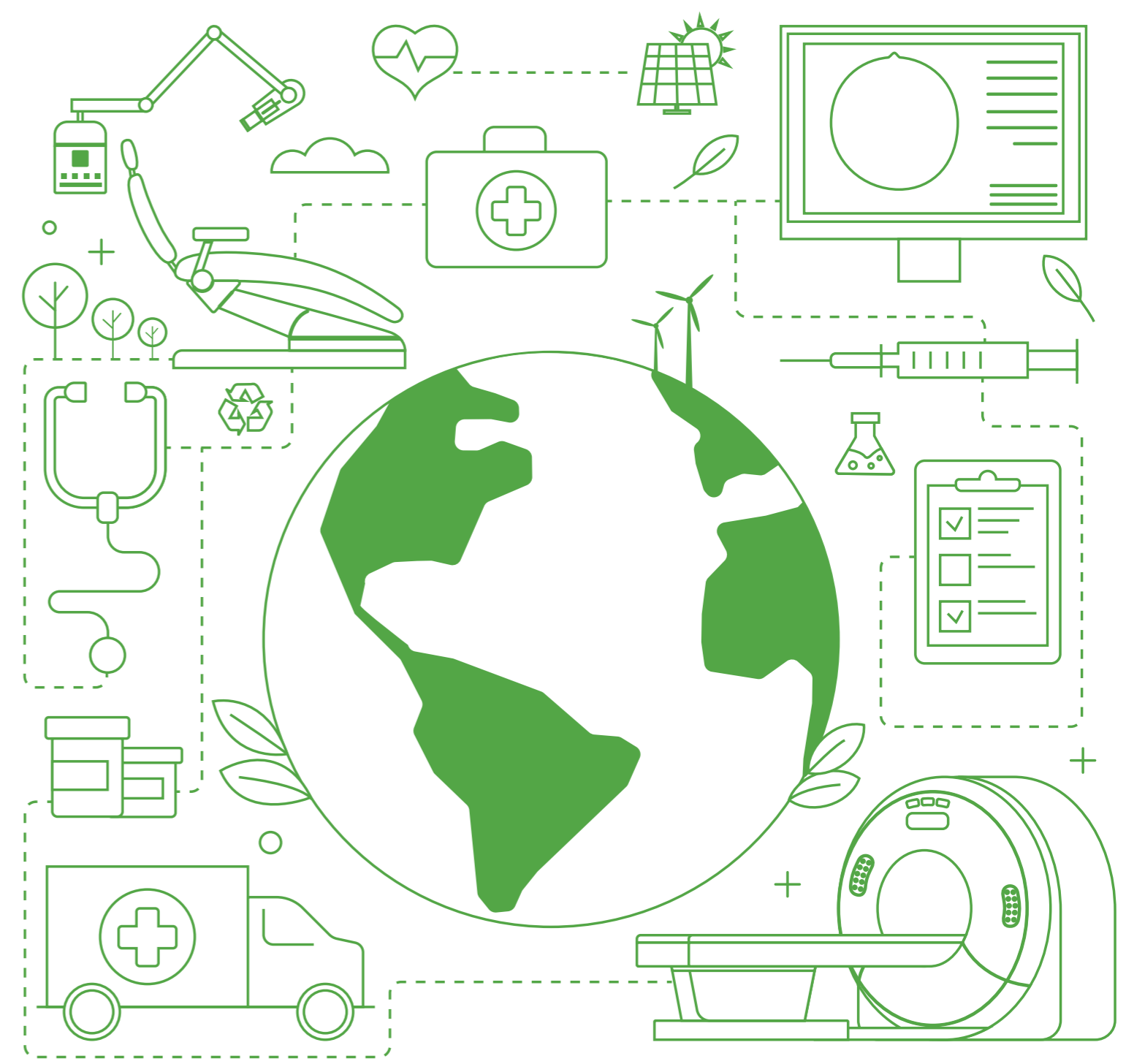




2023

环境、社会及管治报告

Environmental,
Social and Governance Report



地址:上海市浦东新区东育路255弄4号前滩世贸中心一期A栋23楼
邮政编码: 200126
邮箱: info@HTDKgroup.com
电话: +86 21 6033 9588
传真: +86 21 6033 9588

Contents 目录

1. 关于本报告

1.1. 报告编制依据及原则	02
1.2. 报告范围	02
1.3. 报告获取	02
1.4. 指代说明	02
1.5. 意见反馈	02

2. 领导致辞

03

3. 关于华塘

3.1. 企业介绍	05
3.2. 发展历程	06
3.3. 勇担社会责任, 携手医疗减贫	06
3.4. 荣誉及认证	08

4. 合规稳健治理, 筑牢发展基石

4.1. 商业道德	10
4.2. ESG治理	12
4.3. 利益相关方沟通	14
4.4. 实质性议题分析	15

5. 维护员工权益, 创造共享价值

5.1. 职业管理与培训	19
5.2. 权益与福祉	20
5.3. 职业健康与安全	22

6. 践行责任采购, 构筑共赢生态

6.1. 可持续采购政策	26
6.2. 供应商培训	29

7. 提升用户体验, 打造品质服务

7.1. 产品质量与安全	31
7.2. 客户服务	33

8. 应对气候变化, 迈向绿色未来

8.1. 应对气候变化	37
8.2. 废弃物管理	40
8.3. 资源管理	41

9. 附录

关键指标绩效表	44
指南指标索引	52

01 关于本报告

华塘大昌商业(上海)有限公司发布第一份环境、社会及管治报告(以下称“本报告”),旨在就公司 ESG 相关战略方针、管理措施以及表现进行披露,以响应利益相关方对本公司可持续发展及信息披露的期望,帮助利益相关方了解本公司追求可持续发展过程中面临的机遇、挑战以及为实现可持续目标做出的努力,并与利益相关方共同创造价值。

1.1. 报告编制依据及原则

本报告参考全球可持续发展标准委员会(GSSB)《可持续发展报告标准(GRI Standards)》、联合国可持续发展目标(UN SDGs)等标准、框架、原则编制。

1.2. 报告范围

时间范围: 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。

发布周期: 年度报告。本报告是华塘大昌商业(上海)有限公司发布的第一份环境、社会及管治报告。

报告涵盖实体: 报告内容包括华塘大昌商业(上海)有限公司。

1.3. 报告获取

本报告以印刷版、电子版两种形式发布,您可登陆公司官网获取电子版报告。

本报告以中文、英文两种语言发布,如有歧义,请以中文版本为准。

1.4. 指代说明

为便于表述,本报告中以“华塘”“公司”或“我们”指代华塘大昌商业(上海)有限公司。

1.5. 意见反馈

如对本报告内容以及 ESG 工作有任何疑问或者建议,请通过以下方式联系:

地址: 上海市浦东新区东育路 255 弄 4 号前滩世贸中心一期 A 栋 23 楼

邮政编码: 200126

联系邮箱: info@HTDKgroup.com

联系电话 / 传真: +86-21-6033 9588

我们将认真阅读您的反馈,并保证您的个人信息严格保密。

02 领导致辞

回首 2023 年，我们经历了前所未有的挑战，但我们在快速发展业务的同时，秉持可持续发展理念，从企业自身的高质量治理出发，将 ESG 作为提升企业治理水平和实现业务发展的重要一环，致力于建立柔性、韧性与绿色的一体化供应链，为客户带来更加高效、便捷、绿色的服务体验。

2023 年，我们与员工建立了更紧密的合作关系，从透明合规的招聘到公正完善的职业发展路径，从多元化的员工结构到少数群体员工关怀，从多样的福利到职业健康守护，我们致力于与员工共同创造一个积极、健康、高效的工作环境。

2023 年，是医疗器械流通行业转型升级的关键一年。我们持续加强与监管机构的沟通与合作，提高供应链管理水平和自身与供应链伙伴的人权管理，共同维护我们行业的声誉和可持续发展。

2023 年，我们也将进一步推动数字化转型，利用数据分析和人工智能等先进技术提升客户体验，为患者提供更好的医疗产品，以质量为核心，以患者安全为最高宗旨，确保我们提供产品和服务不仅符合国际标准，更能为全球的医疗健康事业做出更大的贡献。

2023 年，为了打造更环保可持续的工作环境，我们加大了节能设施的投入，减少温室气体排放与能源消耗，为实现中国双碳目标和全球 2030 可持续发展目标贡献更多力量。

展望新的一年，医疗器械流通行业的安全性、可靠性和韧性成为核心竞争因素。供应链的波动、市场的不确定性以及日益严格的监管要求，都对我们的行业提出了更高的要求，而在这个机遇与挑战并存的时代，华塘愿携手各方力量，提升全球创新医疗器械的中国可及性，打造共生、共链、共赢的一体化服务生态。

华塘 CEO
Teresa

03

关于华塘

企业介绍

发展历程

勇担社会责任，携手医疗减贫

荣誉及认证



03 关于华瑯

3.1. 企业介绍

华瑯是中国领先的商业解决方案平台，专注于高值医疗器械。我们为高值医疗器械品牌提供端到端的专业商业解决方案，涵盖产品注册、进 / 出口、仓储及配送、商业渠道管理、存货管理及售后管理，该等业务由我们的数据驱动技术系统提供支持并不断完善。



我们的发展与未来

持续拓展、优化公司的分销渠道及覆盖范围
持续升级仓储自动化系统
重视人才培养
持续升级及投资信息技术系统

我们的使命

我们坚定地致力于服务全球医疗器械品牌，提升全球创新医疗器械的中国可及性

我们的愿景

凭借专业化、定制化及一站式的综合商业解决方案，我们致力成为全球医疗品牌进军中国市场及拓展中国业务的领先合作伙伴。



价值观与行为期望

卓越

与厂家 / 客户一起创造价值
想厂家 / 客户所想
锐意创新
学习成长

尊重

正直做人
合规做事
尊重客户，同事与合作伙伴

企业家精神

主人翁精神
责任感
企业家精神
开拓进取

3.2. 发展历程

华瑯起源于瑞士百年企业大昌洋行（DKSH）在中国的业务分支。

1996 年，大昌洋行于上海外高桥保税区成立了上海分公司。

2018 年 11 月，全球领先的私募股权投资机构华平投资完成对大昌洋行中国医药保健业务的 100% 股权收购。

2019 年 1 月，独立后的公司正式更名为“华瑯”。

经过多年发展，公司已经成为领先的跨境商业解决方案平台之一，以国际接轨的最高标准服务于全球高值医疗器械品牌，受到全行业认可。

- 1996 年 在上海外高桥保税区开始业务
- 2006 年 取得医疗器械经营许可证
开始为全球领先的眼科医疗器械品牌提供商业解决方案
- 2007 年 推出 SAP 核心系统
- 2016 年 获得 ISO 13485 医疗器械质量管理体系认证
- 2018 年 华平投资实体收购华瑯商业的全部股权
- 2019 年 开启医疗器械出口业务，辐射亚太区
- 2020 年 公司总部入驻前滩
- 2021 年 辐射亚太区设立广东仓储物流中心，辐射大湾区
- 2022 年 获颁“跨国公司地区总部证书”
- 2023 年 荣膺“2023 杰出雇主”大奖

3.3. 勇担社会责任，携手医疗减贫

3.3.1. 我们的业务

我们与品牌合作伙伴携手合作，使他们能够从零开始进入并渗透中国市场。

我们的服务

品牌化运营
市场进入分析、市场准入、品牌策划与销售、渠道拓展及管理、售后服务、合规培训

供应链服务

进口清关、库存管理、仓储和物流管理、数字化供应链

我们的优势

- 专注于全球高值医疗器械的领先跨境商业解决方案平台，依托于中国庞大且发展迅猛的市场
- 与多个医学专业的全球高值医疗器械品牌建立稳固持久的合作关系
- 在全球范围内提供高附加值的端到端商业解决方案
- 完善的供应链服务基础设施覆盖全国
- 以数据驱动的技术堆栈持续提升商业解决方案效率及提高品牌合作伙伴的忠诚度
- 经验丰富且具有国际化背景的管理团队，兼得股东的大力支持



我们的业务

端到端解决方案能力

我们为高值医疗器械品牌提供端到端专业化商业解决方案，涵盖产品注册、进出口、仓储和配送、销售渠道管理、存货管理及售后管理，帮助品牌合作伙伴进入新市场及建立优质高效的商业运营基础设施，以支持其未来的市场渗透和销售增长

国际背景

我们成立伊始即为国际知名企业 DKSH 的一员，并在国际化工作环境和企业文化中发展壮大，熟悉全球品牌的思维方式和国际业务的需求、商业运作方式、质量标准及合规要求，因此我们能够弥合他们的本土市场与中国之间的差距，开启市场准入过程



我们的业务

与下游分销商合作

凭借我们在当地的资源和对品牌产品、分销需求及供应商质量标准的深入理解，我们利用在各区域进行地方分销的优质下游供应商，为品牌合作伙伴建立全国分销网络，并提供全面的分销商管理服务。尤其是，我们将资源集中于复杂的以品牌为中心的高附加值服务，注重资本的有效利用

资深专家团队

我们拥有一支由近百名医疗业务专业人士组成的、涵盖多个医疗专业的团队来支持销售渠道管理，遍布全国 30 多个核心城市，协助我们进行区域业务发展、分销商管理及市场研究，以确保更有效地整合及控制我们在该地区的资源

3.3.2. 医疗服务可及性

我们致力于与企业携手拓展极具发展潜力的中国医疗健康市场，赋能企业提升市场拓展效率、降低流通成本，推进全球医疗创新成果的可及性。

在当前社会对健康要求不断提高，老龄化等问题逐渐凸显的背景下，高值医疗器械的消费需求不断增长，海外品牌进入中国市场的需求也与日俱增。凭借多年的深耕经验，我们与广泛类别的国际一流的医疗器械企业建立了稳固而长久的合作伙伴关系，借助在体外诊断、眼科、骨科、心脏科、神经科、血管外科等业务领域的优势，不断突破创新商业模式，提供了端到端、定制化、数字化等创新解决方案，以满足跨国医疗器械制造商在不同发展阶段的多方位需求。

我们的大部分收益来自作为一站式全国商业解决方案提供商所提供的服务。为了满足更多患者的需求，我们没有为应对向医院收取款项的巨大压力而设立自己的毛细分销附属公司，打造了开放的创新生态圈，与供应商、合作伙伴和制造商共同创造，加速数字化创新、业务模式和专业标准等建设，推动产业实现长足发展和共赢，积极推动全球创新医疗器械在中国落地生根。

在中国管理超过**500**家具有广泛分销渠道的地方分销商，覆盖全国所有省、直辖市及自治区的约**1,700**家公立医院和**900**家私立医院

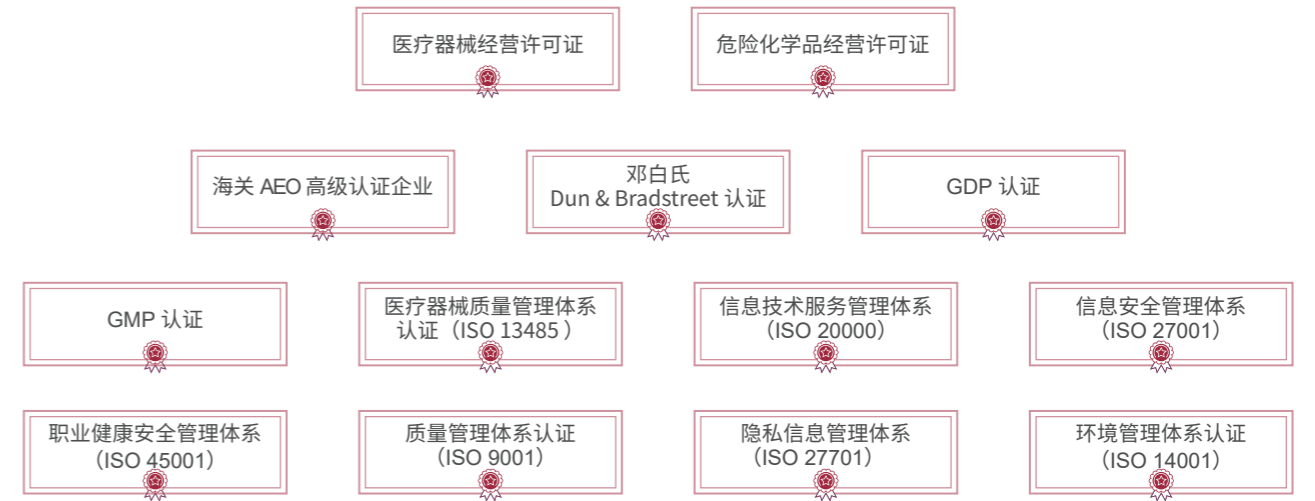
在上海、北京和广州运营八个仓库以容纳不同类别的产品，总建筑面积超过 **52,000** 平方米

管理在北京、上海和广州仓库 **500** 公里范围内近 **3,000** 个县的次日交付

3.4. 荣誉及认证

凭借商业运营的领先性、创新性以及高度的社会责任感，华瑭已取得了涵盖商业信用、质量管理、环境管理、职业健康安全、数据信息保护等不同领域的认证；高质量的服务与运营亦获得了许多荣誉，成为行业标杆。

资质与认证



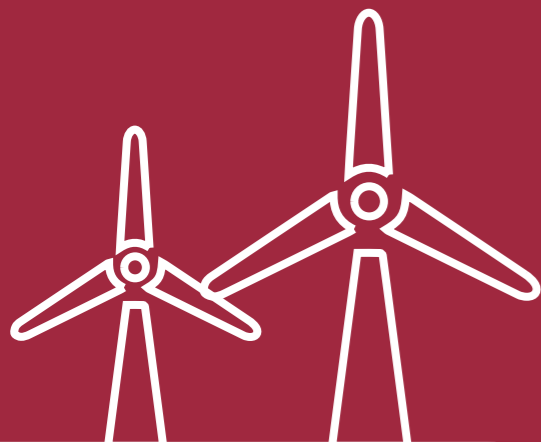
荣誉称号



04

合规稳健治理 筑牢发展基石

商业道德
ESG治理
利益相关方沟通
实质性议题分析



04 合规稳健治理, 筑牢发展基石



4.1. 商业道德

华塘严格遵守法律、规章制度和内部政策及标准，制定了一系列规章制度规范员工的商业道德行为。如果公司内部规章制度比法律更严格，员工应遵循更严格的标准。

4.1.1. 合规运营



遵守法律法规

作为国际化的市场拓展服务提供商，华塘要求员工遵守适用于跨境商品、服务和数据交换的法律法规，包括但不限于出口管制、禁运、贸易制裁、关税和反抵制法，确保我们以及我们指定的第三方始终诚信行事。



反不正当竞争、反垄断

华塘支持自由市场和公平竞争。我们的一切经营活动遵守公平的市场惯例和适用的竞争、反垄断法律法规，禁止员工以阻止、限制或者扭曲竞争为目的或者产生这种影响的任何商业行为。报告期内，公司无相关诉讼案件。



反贪污贿赂

华塘制定了《反贿赂和反腐败政策》，员工不能直接或通过外部当事方允诺、提供、给予、批准、索取或接受任何经济利益或其他好处，以获得或保留业务，或在业务开展过程中获得不当利益。

反贿赂和反腐败政策

华塘制定了《反贿赂和反腐败政策》，员工不能直接或通过外部当事方允诺、提供、给予、批准、索取或接受任何经济利益或其他好处，以获得或保留业务，或在业务开展过程中获得不当利益。

程序

包括风险评估及控制、第三方风险管理、培训和交流、监督和审查

举报

公司针对合规问题专门设立了反馈邮箱，任何被索贿的员工必须向法务合规部报告

调查

相关部门将调查所有关于贿赂和腐败的举报

惩罚

实施或未能报告贿赂行为的员工会受纪律处分或包括解雇和法律诉讼的其他处分

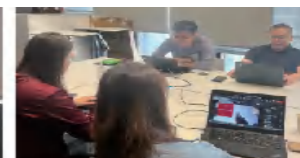
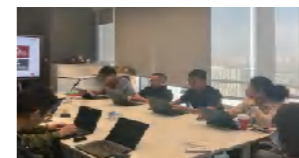
此外，公司定期开展月度及年度合规培训，培训覆盖率达 **100%**。报告期内，公司未发生贪污事件，无员工涉及提出或已审结的贪污诉讼案件。

合规培训

合规营销



广告法合规培训



华塘禁止员工进行引人误解和误认的广告及宣传活动，要求员工了解适用的竞争法的原则和对其业务的影响。此外，公司积极开展广告法合规培训，提升员工合规营销知识与意识。

4.1.2. 举报途径

公司建立了公开举报机制，鼓励员工及合作伙伴实名或匿名举报任何不正当行为；我们坚决保护举报及投诉人员的合法权益，承诺对举报人的信息予以严格保密，严格保护检举者。

举报邮箱

legal_counsel@htdkgroup.com

compliance@htdkgroup.com

4.1.3. 信息安全

体系建设

华塘十分重视公司和客户的信息安全维护，持续完善信息安全体系建设，制定了《HTDK 数据信息管理》等制度，并于《员工手册》中明确了规范员工保护公司及客户数据安全的条款，只允许在法律的范围内或者出于经营目的收集或保留员工和外部各方的数据；如员工因自身过失或委托第三方的过失导致数据泄露，公司将追究该员工监管不善的责任。

通过数据分级分类、建立安全防御系统、开展漏扫渗透测试、网络安全快筛等措施，公司持续完善信息安全体系。目前，公司已取得 ISO 20000、ISO 27001、ISO 27701 认证，并已成为中国信通院“卓信大数据计划”成员单位。

员工培训

公司面向全体员工开展数据安全专项培训，从虚到实地分析与探讨数据安全对于公司日常工作的重要性，以及如何在工作中落实数据安全；在新员工培训中，我们加入了信息安全专项内容，有效提升了员工信息安全意识；公司 IT 部亦会定期开展钓鱼演练、防护演练等，防止公司及客户信息泄露。

报告期内，公司未发生任何信息泄露事件。

信息安全培训



4.2. ESG 治理

4.2.1. 治理架构

良好的 ESG 治理在保障公司稳定运营、应对突发性危机与把握发展机遇等方面具有重要意义。为此，华塘完善了 ESG 管理制度，并搭建了管理层与执行层组成的覆盖海外体系的 ESG 治理架构。

公司高级管理层对公司 ESG 相关事宜进行全面决策，监督 ESG 工作小组履行相关 ESG 管治职责；各职能部门和业务板块团队组成 ESG 工作小组，推进 ESG 工作的有效落地，并定期汇报工作进展。

ESG 工作小组处理所有与环境、社会及管治相关的事宜，包括但不限于：

- | | |
|---------------|--|
| 识别风险 | • 识别 ESG 风险，并向 ESG 委员会汇报； |
| 遵循法律法规 | • 确保公司遵循 ESG 相关法律法规，向 CEO 通报此类法律法规的任何变动； |
| 审核议题 | • 审核 ESG 相关议题，定期汇报工作进展； |
| 提供意见 | • 就公司的 ESG 表现，对公司之披露与报告进行审阅并向领导层提供意见。 |

高级管理层

- 承担公司有 ESG 策略、管理、表现与汇报等的最终责任
- 制定和审查公司的 ESG 目的、策略、重点、措施、目标、指针和相关的重大政策及框架
- 审视 ESG 风险对公司策略的影响
- 识别和评估 ESG 相关风险及机遇
- 制定 ESG 目标并审核目标进度
- 编制对外披露的 ESG 相关报告

ESG 工作小组
各职能部门

- 制定 ESG 工作计划
- 定期向 ESG 执行委员会汇报 ESG 工作
- 结合公司 ESG 目标，制定年度分项目标
- 收集 ESG 数据
- 编制对外披露的 ESG 相关报告

4.2.2. 可持续发展政策

为了有效提升公司 ESG 治理的效率与力度，公司制定了一系列体系化的制度文件，规范公司员工及供应商在人权、环境保护、商业道德、生物多样性保护、质量管理等多方面的表现。



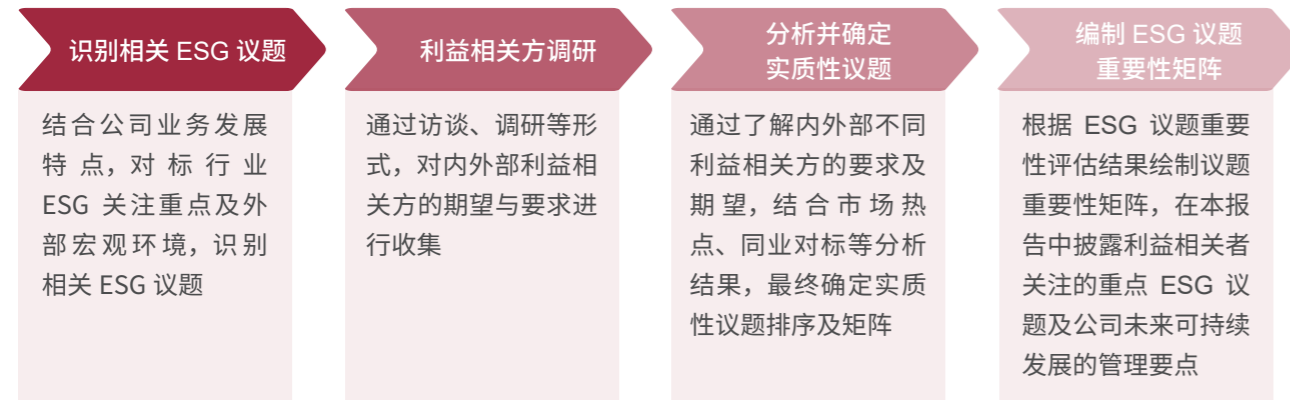
4.3. 利益相关方沟通

利益相关方	主要沟通方式	期望与需求	沟通与回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 相关部门要求报送的监管资料 政府通报 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 依法纳税 响应国家号召 支持地方发展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 按时足额纳税 积极落实相关政策 主动承担社会责任
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工关怀活动 人力中心意见箱 员工调研活动 	<ul style="list-style-type: none"> 职业发展平台 培训机会 薪酬与福利 健康安全的工作环境 倾听员工心声 	<ul style="list-style-type: none"> 完善职业晋升机制 构建员工培训教育体系 有竞争力的薪酬与福利保障 平等沟通与申诉机制
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 华瑞官方微信公众号 经销商反馈 市场专员与客户直接沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 产品质量与性价比 绿色环保 客户服务品质 售后服务 客户信息安全 客户权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 满意度调查 合规营销 个人信息保护
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 供应商招募的考察 供应商定期评估 供应商定期会议 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合作 经验分享 合作共赢 商业道德与信誉 	<ul style="list-style-type: none"> 打造负责任供应链 促进日常沟通 开展项目合作
 社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> 新闻报道 官方网站 官方微信公众号 	<ul style="list-style-type: none"> 关爱贫困群体 保护自然环境 促进社会进步 	<ul style="list-style-type: none"> 提升医疗服务可及性 坚持绿色运营 共享发展成果

4.4.实质性议题分析

4.4.1.议题评估流程

通过开展实质性议题评估工作，华塘及时、全面地了解各项 ESG 议题对公司业务发展的重要性以及受利益相关方的关注度，并采取积极应对措施，以进一步促进本集团 ESG 信息披露及相关事宜管理水平的持续提升。具体工作步骤如下：



4.4.2.议题重要性矩阵



环境	社会	管治
07 温室气体排放管理	01 健康服务可及性	02 公司治理
14 废弃物管理	04 产品质量与安全	03 供应链管理
16 资源管理	05 客户服务可及性	09 合规营销
17 循环经济	06 平等与多元化	12 商业道德
18 应对气候变化	08 员工权益与福祉	15 信息安全
	10 培训与发展	
	11 职业健康与安全	
	13 人才吸引与留存	
	19 行业合作与发展	

05

维护员工权益
创造共享价值

职业管理与培训
权益与福祉
职业健康与安全

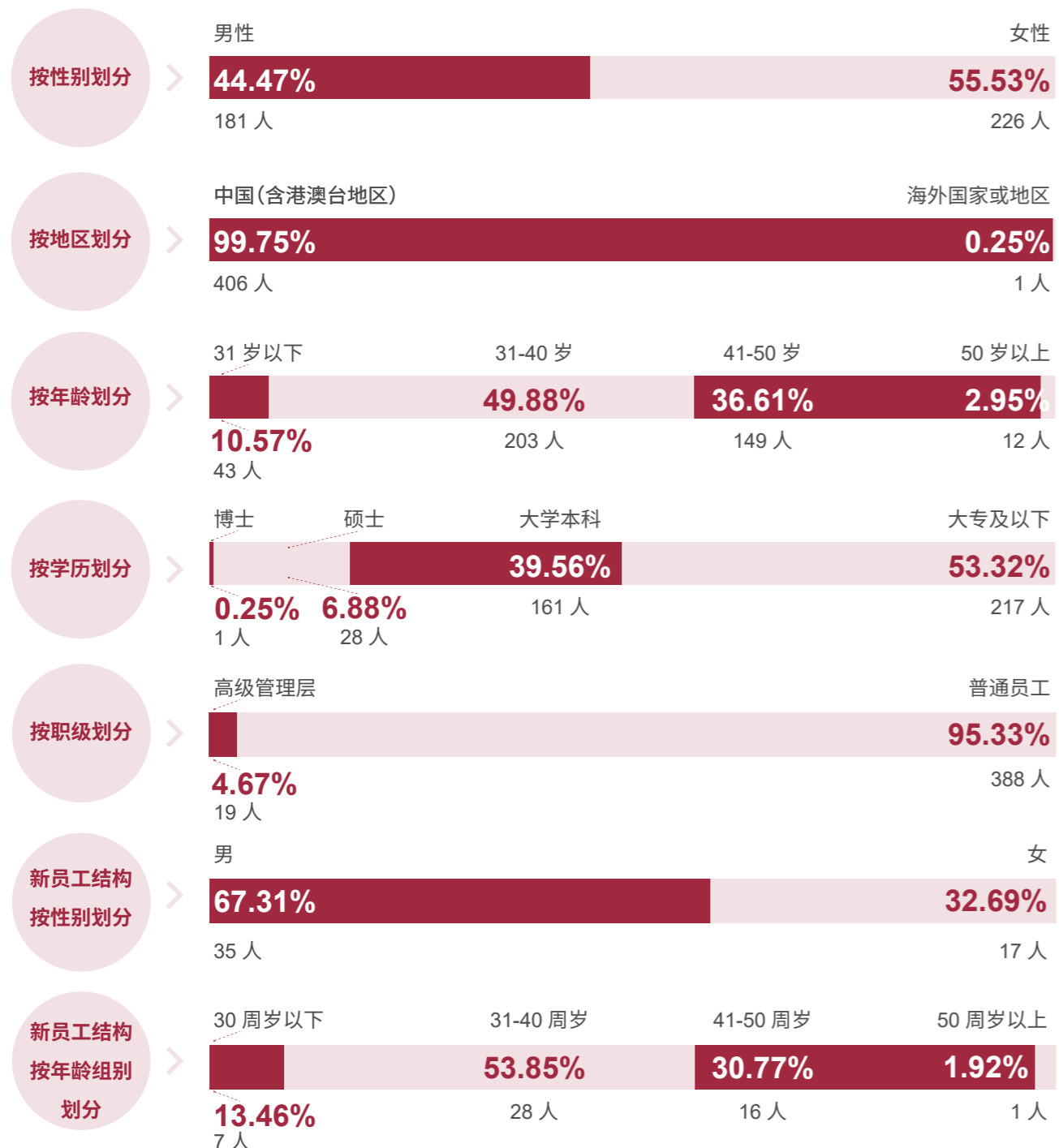


05 维护员工权益, 创造共享价值



华瑞深谙人才对于企业发展的重要性。公司积极打造高效完备的招聘管理体系, 借助智能数字化技术不断赋能人力资源管理模式, 助力员工提高个人软技能和领导力, 积极贯彻“追求卓越、相互尊重、企业家精神”的价值观, 长期关注员工的健康与安全, 坚持可持续发展的用人制度。

华瑞在全球共雇用了 407 名员工。报告期内, 公司主要通过社会招聘、校园招聘等渠道引进新员工 52 名, 并为他们提供有竞争力的薪酬和全面完善的职业发展路径。



- 实现卓越、尊重、企业家精神的企业价值观
- 注重员工的可持续发展, 助力员工实现个人的职业价值
- 建立更加多样化、公平和包容的文化和工作环境
- 提供对内公平、对外具竞争力的福利体系, 留住优秀人才
- 为员工打造安全健康的工作环境

我们的行动



华塘荣膺HRoot“2023杰出雇主”大奖

人力资源卓越大奖 (HRoot Awards) 由中国领先的人力资源媒体公司 HRoot 举办, 拥有 17 年专业评选经验, 已成为强大影响力与广泛关注、极具权威、备受瞩目的人力资源评选活动。HRoot“杰出雇主”大奖旨在表彰那些在雇佣实践、员工发展和文化建设方面表现卓越的公司。此次评选历时 4 个多月, 在 700 余家参评企业和数千份参评资料中, 华在塑造积极企业文化提供福利计划、以及支持员工职业发展方面脱颖而出, 被誉为“最具行业推动力的卓越企业”最终获得“2023 杰出雇主”的殊荣。此次获奖, 是对我们承诺员工职业成长的认可, 也是我们在创造充满激励和发展机会的工作环境方面不断努力的证明。

5.1. 职业管理与培训

华塘执行基于资格、技能、经验、专长和绩效等条件的雇佣政策。员工的直系亲属和合作伙伴不能与员工存在直接或者间接的上下级汇报关系, 这些原则应适用于薪资、调岗和晋升等各个流程。

5.1.1. 人才吸引与留存

华塘秉持“公开招聘、严格考核、择优录用”的原则, 通过在社会公开招聘和内部推荐等途径获得人才, 招聘流程公开透明, 确保所有候选人能够准确接收公司的招聘信息, 并极力规避不公平的招聘行为。为了留住人才, 我们开展了员工离职率分析, 为所有全体员工提供具有竞争力的薪酬和福利, 详见《权益与福祉》章节。

5.1.2. 职业发展路径

华塘致力于打造具有挑战性的绩效文化氛围, 帮助员工在为公司做出贡献的同时实现个人发展。员工及其上司将每年共同设定年度绩效目标和职业发展规划, 定期评估并进行年终绩效考核, 根据考核结果和不同部门的业务需要及员工职业发展规划进行职位调整或晋升、薪资设定和奖金发放。

针对绩效表现突出的员工, 公司会在与员工沟通后予以职级晋升和薪酬调整, 并为员工制定对应的培训计划和高潜培训项目, 配备导师赋能员工多元化职业发展, 助力员工制定职业规划和个人发展计划; 若绩效评估结果表明员工不能胜任岗位工作的, 公司将启动“绩效改进计划”, 通过培训、调岗等方式, 帮助员工改善表现, 直至员工绩效达标。

5.1.3. 员工培训

华塘将员工的卓越成长放在首位, 致力于构建和推广终身学习的文化氛围。根据不同层级和业务线的需求, 公司为员工制定了覆盖专业技能和软性技能的全面培训计划, 打造了以必修课(职业需求、质量安全等)、能力课程、领导力课程为主的内部培训体系, 全面提升个人职业发展和综合竞争力; 此外, 公司为主管经理层员工提供定制化培训, 着力提升管理层员工的领导力。

技能培训



安全



质量

报告期内, 公司共开展培训 77 门, 总时数 7,086 小时, 员工平均受训时数 15.44 小时, 覆盖 459 人次, 培训覆盖率达 99%。

根据业务发展的需要, 公司亦为员工提供外部专业培训, 并承担相关培训费用。

5.2. 权益与福祉

华塘始终关注员工的身心健康。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》及其他运营所在地相关法律法规的要求, 参考《强迫劳动公约》等国际劳工组织相关公约, 于《员工手册》中制定员工权益保护的相关条款, 保障员工享有合法权益。

华塘致力于与员工共建长期稳定的友好关系。为此, 公司设立长期服务奖, 以此激励与华塘长期携手的员工。截止 2023 年年底, 31% 的华塘员工工作年限超过 5 年, 超过 18% 的员工已为公司服务 10 年, 这充分体现了员工对华塘工作氛围和企业文化的高度认可。

5.2.1. 合规雇佣

华塘始终尊重人权, 致力于公平、合规雇佣员工。公司不从事, 也不容忍任何形式的童工聘用及强迫劳动, 着力保护员工的行动自由。报告期内, 华塘未发生劳动仲裁或诉讼事件。

此外, 公司开展了有关劳工和人权政策的员工培训。报告期内, 99.5% 的员工接受了相关培训。

童工、强迫劳动

反对和禁止以任何形式招收童工、奴隶制用工和人口贩运工
如以欺骗、蒙骗手段获取职位, 一经发现, 公司将采取措施保护受害者并立即上报政府部门

合规用工

禁止通过非法拘禁等方式剥夺、限制员工的行动自由
禁止非法搜查员工身体的行为

反对强迫劳动

若发生相关事件, 公司将依据法律法规与相关制度严格处理, 妥善安置被童工及强迫劳动者

补救措施

报告期内, 公司未发生聘用童工、奴隶制用工和人口贩运工事件, 未发生强迫劳动事件。

反歧视、反骚扰

华塘致力于公平、尊重和对待所有员工以及求职者。报告期内，公司未发生歧视、骚扰事件。

在招聘、晋升、解聘等流程中禁止基于员工出身、国籍、宗教、种族、性别、年龄、残疾、性取向或者其他原因的歧视行为

反歧视

禁止性骚扰（包括男性对女性、女性对男性，也包括女性对女性、男性对男性）在内的违反“劳动者”意愿的语言和行为骚扰

反骚扰

如果员工受到或发现其他员工受到歧视或者骚扰，可以主动向相关部门提出申诉，公司将开展调查，解决相关问题，为员工提供必要的支持和帮助

申诉机制及补救

5.2.2. 薪酬福利

华塘的薪酬政策和就业福利适用于所有员工。本着吸引和留住人才的理念，公司对行业薪酬水平开展调研，承诺支付至少（大多数情况下高于）足够满足员工最低维生水平的工资。

除基本工资外，公司还会根据员工的绩效表现，为员工设置额外的奖金激励，提供交通、生活和育儿津贴，改善员工生活水平。

此外，我们致力于完善员工基本福利体系，包括保险、年假、医疗福利和育儿假等；针对达到法定退休年龄的员工，公司保障其享受基本养老保险待遇，针对高潜员工和老员工，公司会帮助其申请上海本地户籍，以确保员工生活稳定性。

目前，华塘已实现额外商业医疗保险及意外险 100% 全覆盖，确保每一位员工都享有商业医疗保险。

5.2.3. 工时安排

华塘实行不定时工作制，允许员工进行灵活的工时安排，确保员工有合理的工作强度。针对不得不加班的员工，公司将为其安排调休或支付加班费。

5.2.4. 结社自由

华塘始终致力于推行双向沟通与充分授权，尊重员工结社自由以及依法加入、组建或不加入工会、寻求代表、谈判或不进行集体谈判的权利，而不必担心报复、恐吓或骚扰。

5.2.5. 员工沟通

除工会外，华塘亦致力于为员工打造透明高效的双向沟通系统。员工可以通过公开邮箱、热线电话或面谈与相关部门进行实名或匿名沟通，在进行调查后，公司将生成调查报告并针对性地进行改进，确保问题妥善解决的同时保证员工不遭受报复。

此外，公司开展员工满意度调查，以收集合理化建议，提升员工敬业度与幸福度。

5.2.6. 多元化与平等机会

女性关怀



华塘积极落实性别平等的工作制度与工作环境，完善吸引、发展和保留女性员工的机制。公司设定同工同酬的薪资结构，严格落实婚假、产假、育儿假、妇女节等假期，依法支付基本工资和包括股权激励、福利金、加班费、调休费以及其他津贴在内的额外金额。

此外，公司为哺乳期女员工提供带薪假期，帮助员工平衡家庭和生活。

我们致力于推行男女员工同工同酬。目前，华塘男女员工未经调整的平均薪酬差距为 19%，对此，公司将分析导致薪酬差距的因素，进行薪酬调整，进一步缩小薪资差距，消除薪酬不平等情况。

少数群体关怀

华塘对少数群体一视同仁，为残疾人员、少数族裔及海外人士提供平等的就业、晋升机会。



5.3. 职业健康与安全

华塘致力于为全体员工创造安全、健康、舒适的工作环境，切实保障员工职业健康与安全。



报告期内，
公司发生工伤事故 0 起，
因工伤死亡 0 人，
因工伤损失工时数为 0。

华塘严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等各运营所在地法律法规要求，组建了 EHS 部门，全面开展安全管理工作，落实安全生产责任制，保障员工职业健康安全，预防职业病危害。

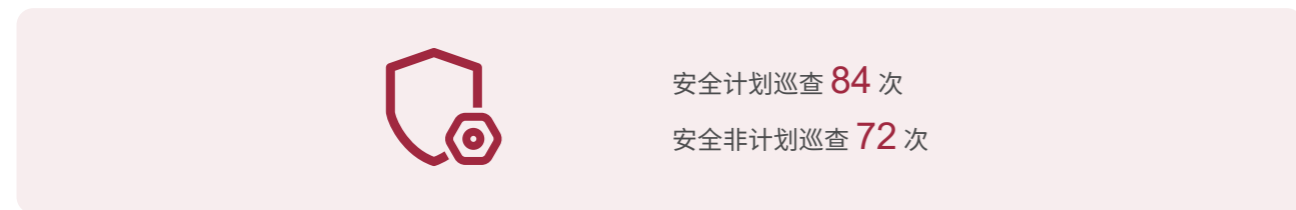
报告期内，公司取得了 ISO 45001 职业健康与安全管理体系认证，并顺利通过安全生产标准化三级认证。这标志着公司在全球范围内对员工安全与健康的关注和管理水平受到了国际认可。

华瑭获得ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证



5.3.2. 安全生产检查

华瑭高度重视员工的职业健康安全。针对可能存在的安全生产隐患，公司制定了《安全值班检查巡查管理制度》《隐患排查治理管理制度》等相关文件，严格按照安全生产标准化管理要求开展多类型企业隐患排查，积极识别风险和职业病风险隐患，分层次、分类别全面开展计划与非计划安全巡查工作；收到隐患报告后，公司相关部门及时组织全面整改并消除潜在的安全隐患，有针对性地进行劳保用具发放、安全生产知识宣贯等工作。



5.3.3. 职业病危害防治

根据风险评估和隐患排查情况，公司各运营点均不涉及职业病风险隐患。为了进一步提升员工工作安全性，公司积极采购并下发劳保用具，致力于将职业病发病风险降至最低。

5.3.4. 安全培训与应急演练

为了加强全体员工的安全素质，华瑭每年制定并更新安全培训计划，每月开展覆盖全体员工的三级安全教育、安全生产法律法规知识、企业隐患排查等安全培训以及安全应急演练。

安全培训



公司所有的工作场所每年都会依据法律法规要求开展至少一次应急管理疏散演练，并对结果做出有效性评估。报告期内，公司开展了多场景疏散演练、防泄漏演练、消防演练及冷库故障模拟演练，并通过安全宣传与推广活动，加强员工安全意识和处理紧急情况的能力。



华瑭严格落实供应商安全自主管理，对供应商提出了安全生产要求，确保供应商对其员工进行安全生产监督；此外，供应商、承包商等第三方进厂时必须接受华瑭的安全生产教育。

华瑭积极开展包含以下内容的供应商安全培训



- 公司目前的危险源
- 安全生产法规、标准和安全知识
- 企业安全生产规章制度，安全纪律
- 安全生产形势及重大事故案例教训
- 发生事故后如何抢救伤员、排险、保护现场和及时进行报告
- 本公司作业特点、可能存在的不安全因素及必须遵守的事项
- 本单位安全生产制度、规定及安全注意事项
- 本工种的安全技术操作规程
- 高处作业、机械设备、电气安全基础知识
- 防火、防毒、防尘、防爆知识及紧急情况安全处置和安全疏散知识
- 防护用品发放标准及防护用品、用具使用的基本知识
- 安全生产负责人及联系人的交底
- 业主单位及施工（协作相关方）单位具体联系人的交底
- 作业现场设备使用情况的交底培训

5.3.6. 事故上报

公司全面发挥员工的监督作用，员工在发现存在健康和安全隐患后，可以通过举报电话、举报信箱等公开途径报告其上司或行政部门相应人员，公司将开展调查，并进行改善。

06

践行责任采购 构筑共赢生态

可持续采购政策
供应商培训

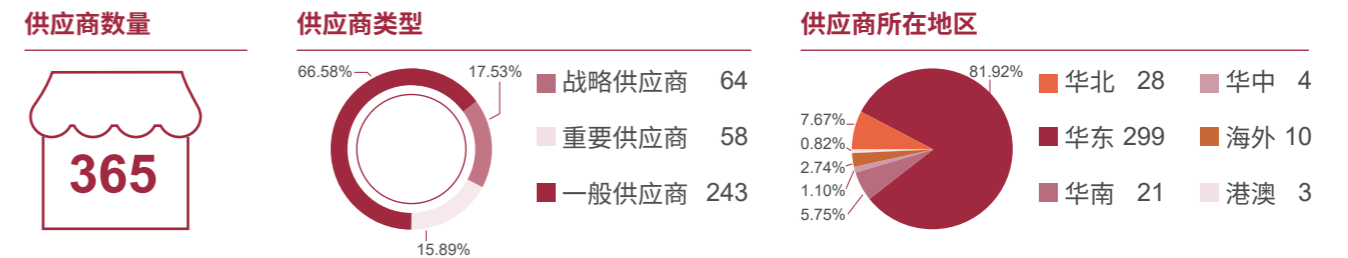


06 践行责任采购, 构筑共赢生态



可持续采购是华糖在业务运营过程中打造可持续供应链的关键。我们深耕柔性、绿色的一体化供应链，制定并遵守采购管理流程、招标流程等制度文件，通过系统进行数字化的流程管理，并对供应商进行严格的准入管理。公司的采购行为不涉及冲突矿产的采购。

目前，华糖共合作供应商 365 家，分布于国内多个省市及海外地区



此外，我们关注供应商的商业道德、保护环境、维护员工人权并打造多元化的工作环境方面的表现，并对供应商展开相关评审，致力于与合作伙伴一道携手共建行业生态，打造负责任、讲人权的价值链网络。

6.1. 可持续采购政策

6.1.1. 供应商准入

华糖从供应商的准入标准着手，制定并要求供应链各环节伙伴准入时签署《供应商行为守则》《反贿赂和反腐败政策》《供应商道德与劳工保护承诺》《承包商健康安全、环境 HSE 协议》等文件，将社会、环境条款纳入供应商合同，并在合同中对双方责任以相关条款和条件作出明确规定。

此外，公司计划在后续在供应商评估中加入承包商健康安全及环境表现评估，确保供应商在员工人权、商业道德、环境保护等方面符合国际要求。

目前，华糖合作的供应商中通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率达 98%；除部分垄断性供应商外，其余供应商均签署了具有社会与环境相关条款的合同。

6.1.2. 环境与社会风险管理

基于联合国工商企业与人权指导原则 (UNGP)、经合组织 (OECD) 跨国企业指南以及国际劳工组织 (ILO) 跨国企业宣言，华糖要求全球供应商遵守《供应商行为准则》等管理办法，考虑供应商商业道德、社会责任及环保风险后，优先与表现较优的供应商展开合作，同时通过定期开展现场检查、文件审核等方式督促供应商提升表现。

供应商、承包商评估与管理

商业道德

合规运营与营销

- 禁止一切腐败、贿赂和侵吞行为，不得行贿、索贿或参与其它非法行为
- 遵守反垄断法
- 营销过程应确保广告准确和真实

隐私与信息安全

- 供应商应该保护和正确使用保密信息，以保护公司、员工和患者隐私权

员工人权

自由选择雇用

- 供应商不得使用强制、抵债、契约或非自愿监狱劳工

童工和青少年员工

- 供应商不得使用童工
- 年龄不满 18 岁的年轻员工年龄要高于所在国法定雇用年龄或完成义务教育所需年龄，且只能从事非危险性工作

无歧视

- 提供无歧视的工作场所
- 杜绝种族、肤色、年龄、性别、性取向、民族、残障、宗教、政治所属、工会会员或婚姻状态的歧视

无骚扰

- 工作中应禁止性骚扰、性侵犯、体罚、精神或躯体胁迫或语言暴力行为及威胁

工资、福利和工作时间

- 根据相关法律安排工作、给予工作报酬，包括最低工资、超时加班和法定利益；
- 及时与员工交流薪酬与补偿事宜，以及是否需要加班和加班工资等

结社自由

- 尊重员工在合法的前提下自由结社、加入或不加入工会、选举员工代表和参加员工理事会的权利；
- 确保员工能就工作条件与管理层开诚布公地交流，而不会遭到报复、恐吓或骚扰

安全、健康的工作场所

- 经营活动需遵守适用的健康和安全管理法律法规以及公司标准
- 应为员工提供必要的劳动防护用品，落实安全防护措施

生物多样性保护

动物保护

- 供应商应尊重动物，通过取代动物尽可能避免开展动物实验，最大限度地减少动物的痛苦
- 如必须进行动物实验，应减少使用的动物数量、优化实验过程以减少动物痛苦，并积极探索合法的替代方式

环境保护

保护环境

- 尽可能减少业务对环境的影响
- 经营活动需遵守适用的环境法律及公司标准

此外，公司对供应商、承包商等第三方合作伙伴提出安全生产要求，并积极开展安全生产管理培训，详见《职业健康与安全》章节。

针对新入供应商，公司会优先与环保、人权等社会责任相关表现较优的供应商合作，并及时反馈审计过程中发生的问题，敦促供应商整改；针对现有供应商，一旦发现相关问题，公司将直接中止合作。

此外，华瑯要求供应商开展自主调查、采取纠正措施，建立健全员工申诉制度，以便报告任何违规或非法活动，并保证员工不会因此遭到报复、恐吓或骚扰。



122

累计评审供应商数量



65

评选为优秀供应商的数量



98%

供应商通过质量、环境和职业健康安全管理
体系认证的比率



20

签署 EHS 协议的
承包商数量

6.1.3. 供应链交流

为了确保将公司对于供应商的人权、商业道德、环保等要求准确传达给合作伙伴，华瑯在供应商投标方案对供应商进行各项准入及管理标准的介绍，并通过邮件、微信、面谈等方式深入交流。

6.1.4. 采购人员廉洁培训

公司定期对采购人员开展合规培训，培训覆盖率达 **100%**，确保公司的可持续采购政策落实到位，极力规避招采舞弊行为。

6.2. 供应商培训

针对华糖对供应商的人权、道德、环保和安全要求，公司开展相关培训，帮助供应商改善自身表现，提高社会责任感。

供应商安全培训



07

提升用户体验
打造品质服务



产品质量与安全
客户服务



07 提升用户体验, 打造品质服务



华塘坚信质量管理是企业发展的重中之重, 也是客户和市场关注的焦点。为市场提供质量有保障的医疗器械及用品, 从而让更多人享受到良好的医疗服务是我们一直以来的目标与追求。同时, 我们重视客户体验, 通过不断提升表现, 为客户带来更高质量的专业服务。

7.1. 产品质量与安全

7.1.1. 质量管理体系

我们严格遵守医疗行业《中华人民共和国药品管理法》《药品生产质量管理规范》《人用药品流通质量规范指南》(Guidelines on Good Distribution Practice of Medicinal Products for Human Use) 等各项国际与国家法律法规, 建立健全了质量管理体系, 制定《质量手册》《HTDK 质量体系》《质量方针及目标管理制度》等文件制度, 并且通过了 ISO 9001、ISO 13485、世界卫生组织 (WHO) 药品配送质量管理规范 (Good Distribution Practices for pharmaceutical products, GDP) 以及药品生产质量管理规范 (Good Manufacturing Practices for pharmaceutical products, GMP) 认证。

认证证书



ISO 9001 认证证书

ISO 13485 认证证书

WHO GDP 认证证书

WHO GMP 认证证书

2023 年, 未发生违反健康与安全相关规定的事件。

对产品和服务类别的健康与安全影响的评估

产品 / 单位 / 总计

0

起

因违反健康与安全相关规定而受到罚款或处罚的事件数目

产品 / 单位 / 总计

0

起

因违反健康与安全相关规定而受到警告的事件数目

产品 / 单位 / 总计

0

起

违反产品和服务的健康与安全自愿性守则事件数目

7.1.2. 质量保障

在完善的质量管理体系支撑下, 我们采取一系列措施以确保产品质量符合预期。

我们针对业务中的每一个环节制定了 SOP (标准作业程序), 在运营过程中严格按照 SOP 进行操作, 确保所有步骤的合规性与合理性, 减少或避免错误的发生, 有效提升工作效率并保证安全和高质量的输出。

部分SOP

冷库和冰柜紧急测试	自查管理	接受与储运
清洁和整理	药品和医疗器械说明书标签复核的标准操作规程	仓库设施设备维护保养操作规程
出库和货物运输	产品效期管理制度	危害鉴定与风险控制

仓库温度控制程序

为了确保产品在存储和处置过程减少温度变化等外部环境对产品质量产生的负面影响, 公司制定了《设备与环境控制》SOP, 特别是针对有储存要求的产品, 结合相关法规要求和产品特性, 划分专门的仓储区域, 按照要求进行温 / 湿度管控, 并实时监测。



此外, 我们针对运营中可能产生的紧急情况制定了《HTDK 仓库紧急预案》, 规范当紧急或潜在的对日常运营操作造成影响的情况下, 采取有效应对措施, 包括仓库盗抢、停电、人身安全、火灾、自然灾害、计算机管理系统故障以及冷库异常报警等情况, 以尽可能保障产品质量及服务质量。

2023 年, 华塘共接受 8 次药监管理部门现场审核, 以及 7 次客户专项质量审核, 未发现任何关键不符合项, 全部顺利通过。

7.1.3.质量文化建设

公司持续开展质量文化建设，组织形式多样的质量文化活动；建立了与培训相关的管理制度，指定专人负责培训管理工作，并定期评估培训的实际效果。质量培训包括法律法规、岗位职责、流程操作、理论知识和技能实践等。全年计划并完成了超过 50 次专项质量培训，覆盖业务服务相关所有职能部门，包括质量、仓储、运营、运输、客户服务等。

质量文化培训



7.1.4.产品召回机制

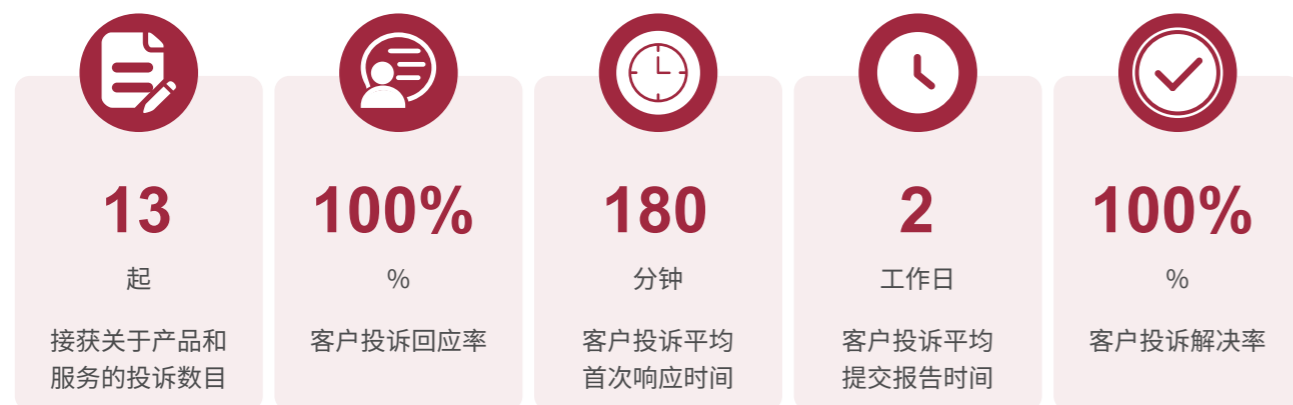
我们认为实施产品召回是保护客户权益的必要措施。秉承着对客户负责的态度，我们制定了《产品召回管理》SOP，规范明确了产品召回类型、等级以及不同情景下的处理流程。

2023 年，未发生因华糖产品或服务质量的召回事件。应对客户投诉

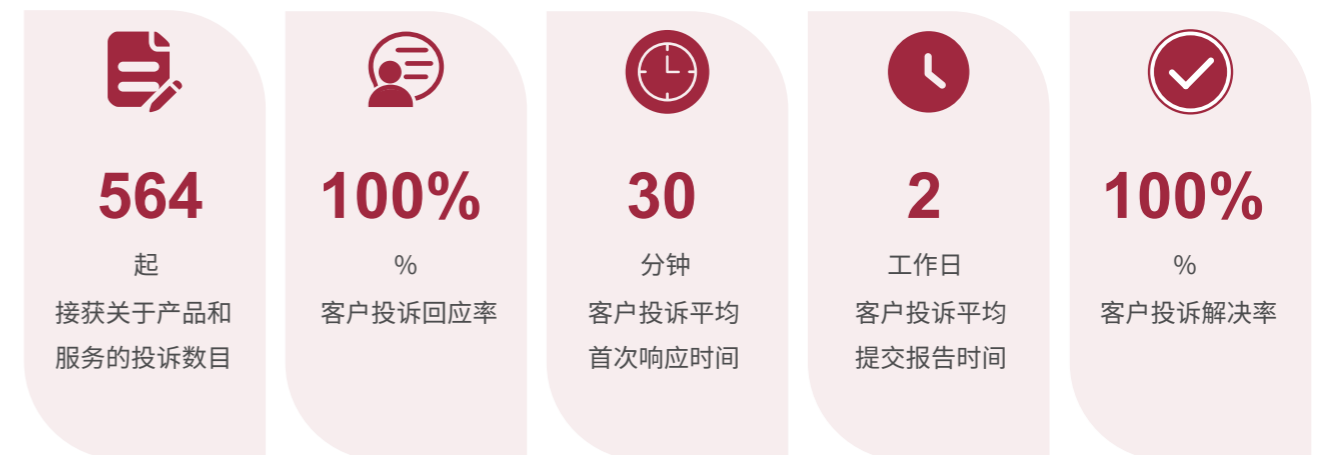
华糖历来重视客户投诉的快速处理与应对，切实保障所有客户的权益与体验。我们制定了《投诉管理标准操作规范》，明确了接到客户投诉后各部门的相应职责、不同类型投诉的处理流程措施以及失效和客户满意度要求。我们的客户团队严格按照《投诉管理标准操作规范》以及《呼叫中心服务管理》，通过系统化记录客户投诉信息与数据，及时有效反馈客户投诉，并跟踪管理每一客户投诉的处理节点、进度以及投诉处理情况，同时对投诉原因进行整体总结归纳。

2023 年，我们接获的客户投诉回应率及解决率均达到了 100%。

接获关于产品和服务的投诉数目及应对方法 (B2B业务)



接获关于产品和服务的投诉数目及应对方法 (B2C业务)



7.2.客户服务

7.2.1.客户服务管理体系

华糖秉持“与厂商 / 客户一起创造价值,想厂家 / 客户所想”的价值观,持续加强客户服务管理体系建设。在制度方面,我们制定了《客户服务请求处理操作流程》《呼叫中心服务管理》,以及《客户满意度调查管理规程》《退换货订单处理流程》等,进一步规范管理流程,提高服务水平,保障客户权益。

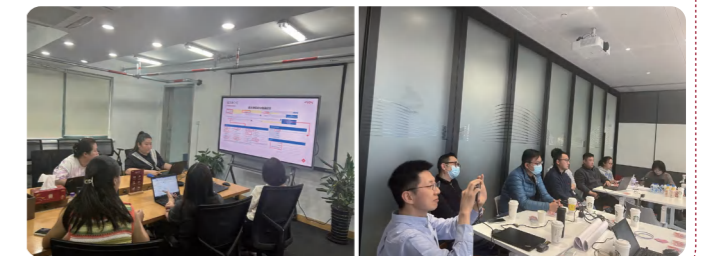
7.2.2.客户服务能力提升

为了不断提升客户团队的专业能力,让客户享受更好的服务及体验,我们开展了一系列措施以提升客户服务能力。

客户服务能力提升培训

2023 年,客户服务团队共开展了 165 场员工培训,平均培训时长达到了 30 小时 / 人 / 年。

培训内容涉及:各个职能小组日常工作的流程、操作;SOP 培训;系统使用培训,例如 BI、iService、问卷星、七鱼、OneNote 软件等;高效客户服务沟通技巧培训等。



同时,我们采用绩效评估体系及时总结并为团队技能提升提供参考与建议。我们基于员工的工作岗位设定绩效评估指标,主要涵盖:电话应答率、电话响应时间、投诉受理及时性、订单操作准确性、订单录入及时性、主数据维护准确性、主数据维护及时性等。

7.2.3. 客户信息安全与隐私保护

华塘重视信息安全，特别是对于客户信息保密的有着极高的要求。我们严格执行 ISO 27001、ISO 27701 要求的相关措施，通过严格的规章制度对客户信息进行严密管控。

2023 年，我们开展了公司层面的数据安全专项工作，对客户系统内的相关数据及文件进行审核，将含有客户隐私信息数据的文件标记为关键业务文件。这些文件如需要外部使用时，必须经过敏感数据调阅流程审批通过后方可使用，且使用时会对关键信息进行脱敏处理。此外，我们每年开展账户审计，检查用户和权限矩阵，确保所有用户账户符合其工作要求，权限最优化处理的同时得到妥善管理。

2023 年，未发生涉及侵犯客户隐私而受到的投诉情况。

收到的经证实的涉及侵犯客户隐私投诉

0 起

来自外部且经组织证实的投诉

0 起

来自监管机构的投诉

7.2.4. 客户满意度

华塘每年开展客户满意度调查。调查主要覆盖 3 项服务：商务 / 销售服务、客服服务以及仓储物流服务。基于调查的结果，我们会进行针对性分析，并为后续工作提供参考。

2023 年，客户满意度得分为 98%。

客户满意度调查结果

97%

2021 年

>

98%

2022 年

>

98%

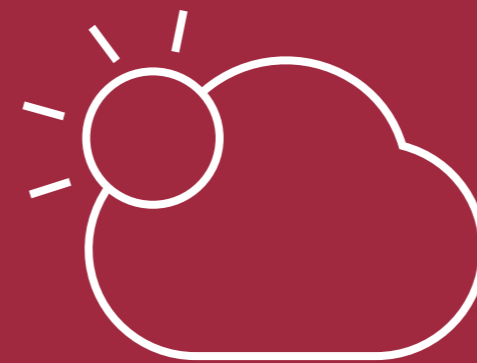
2023 年

客户满意度得分

08

应对气候变化
迈向绿色未来

应对气候变化
废弃物管理
资源管理



08 应对气候变化, 迈向绿色未来



华璜切实履行环境责任, 将绿色环保理念贯穿于仓储、物流等运营阶段, 通过不断改善管理、优化流程、综合利用能源与资源, 从源头降低污染与资源浪费, 减少或避免经营活动对人类健康以及环境的负面影响, 努力构建绿色环保的产业结构, 践行低碳可持续发展的环境战略。

8.1. 应对气候变化

随着全球变暖和气候变化引发的一系列环境危机和社会经济问题日益突出, 气候变化已成为 21 世纪人类社会共同面临的挑战之一。华璜作为负责任的企业公民, 积极响应国家“3060 碳达峰碳中和”, 将有效管理与应对气候变化风险作为日常运营的工作重点之一。公司致力于就重大气候相关风险和机遇制定策略和管理方法, 我们参照气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的建议, 积极识别重大气候风险点, 阐明 TCFD 建议下的“治理”“策略”“风险管理”“指标和目标”四大核心元素。同时, 公司持续采取有效合理化的管理方针, 不断优化识别、评估并管理气候相关的风险, 并把握低碳绿色经济带来的机遇。

8.1.1. 应对气候相关风险和机遇的治理机制

面对气候变化相关风险所带来的潜在影响, 华璜积极识别并应对, 积极推进气候变化相关政策与措施落实到公司日常运营过程中。华璜董事会及 ESG 工作小组负责制定含应对气候变化议题在内的可持续发展战略并定期审阅、监督执行情况, 从而有效管理气候变化风险并缓解气候变化对业务的影响, 以加强公司应对气候变化的能力。

8.1.2. 气候相关风险和机遇对经营的实质及潜在影响

华璜聚焦现有的企业风险管理框架以保持警惕, 于各项业务中识别、评估和应对与气候相关的风险及机遇, 并将气候变化纳入我们的策略方案中。公司根据自身实际运营情况识别了一系列气候变化相关的风险及机遇, 并制定了相应的举措包括但不限于以下:

实体风险	影响程度	应对措施
极端气候事件 (暴雨、台风等) 的频率及严重程度日趋上升	<ul style="list-style-type: none"> 极端气候导致用电及用水的需求有所上升, 导致运营费用上升 对员工健康及设施的耐用性造成负荷, 导致业务开展受阻 	<ul style="list-style-type: none"> 定期开展应急预案演练培训 适时制定极端气候应急预案 (目前已制定台风天气应急预案) 采用更耐用和牢固的设施及材料 与供应商建立稳固的合作关系, 以确保产品能及时送达

转型风险	影响程度	应对措施
气候相关的政策风险	<ul style="list-style-type: none"> 日趋严格的碳排放管理要求及对绿色产品要求, 导致运营及项目费用上升 	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注市场趋势及政策走向 加快对具有绿色低碳特征的项目进行创新投资 定期开展资产升级和改进工作
日益严格的环境法规	<ul style="list-style-type: none"> 对资源使用效益、废弃物排放管理等环境管理要求变高, 导致运营成本上升 	<ul style="list-style-type: none"> 持续探索节能改造的新技术, 助力节能增效
市场及声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> 与在可持续发展方面表现更佳的竞争对手相比时失去竞争优势, 导致收入及市场声誉受损 	<ul style="list-style-type: none"> 在进行新业务开发时优先考虑业务的可持续性 密切关注客户的满意度



技术的进步为降低能源成本和向低碳经济过渡提供了巨大的机会。越来越多的消费者表示倾向于更环保的产品和致力于负责任商业行为的品牌, 这将带来新的市场机会。

负责任投资和可持续金融的快速增长为我们提供了释放替代融资流的重要机会。展望未来, 我们将探索可持续融资和符合可持续发展的商业机会。

8.1.3. 应对气候变化目标

华塘净零排放计划

我们的目标	2050 年，实现自身运营净零排放 2060 年，实现价值链净零排放	
我们的行动	近期	远期
绿色物流	优化运输模式，推动绿色物流，针对运输量较大、发货频次较高的客户，将散货改为整车发运	实现运输环节车辆纯电化
绿色办公	倡导绿色的工作方式，提高员工节约意识	推进智慧照明、共享办公、无纸化办公
绿色包装	采用绿色包装，禁止使用一次性塑料包装材料	提升发货产品中可循环包装材料的使用比例直至 100%
能源利用	加强能源监测及精细化管理； 开展节能技改项目，如设备改造及替换	优化能源结构，增加可再生能源使用，采用清洁电力； 开展光伏及储能系统建设，助力构建新型电力系统
绿色运营	打造绿色建筑，新仓库按照绿色建筑要求设计、建造	全面推动现有仓库绿色转型，实现净零碳

8.1.4. 温室气体排放管理

我们积极响应国家“双碳”战略与目标，不断优化温室气体管理体系，主动寻求减排机遇，以减少公司的温室气体排放。我们依据 ISO 14064-1 以及 Greenhouse Gas Protocol 标准开展温室气体核算。



8.2. 废弃物管理

华塘运营中产生的废弃物主要为一般废弃物及危险废弃物。我们遵循源头减量、循环利用的原则，致力于减少废弃物的产生量，同时确保危险废弃物得到妥善处置。

对于一般废弃物，我们优先考虑循环利用，其余部分按照运营点主管方要求进行合规处置。



对于危险废弃物，我们高度重视处置过程中的各个环节，尽量避免对周边环境及人员健康产生负面影响。我们根据《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规及有关标准，制定了《危险废物管理制度》，以规范收集、贮存、运输、利用 / 处置各个环节的运行机制。

在收集阶段，我们依照分类管理的原则，从源头按照危险废物特性进行分类；

在贮存阶段，我们按照《危险废物贮存污染控制标准》设置贮存场所，严格规定贮存期限，并且建立危险废物贮存台账，详细记录危险废物贮存情况；

在运输及利用 / 处置阶段，我们与具备相应运输、处置资质的单位签订委托合同，并在转移、处置时实时上报国家危险废物动态管理信息系统。

同时，我们针对危险废物制定了应急预案，备案所在地区政府主管部门。我们定期组织开展危险废物应急演练及危废分类、处置的知识培训，确保危废管理人员具备相应技能。

危险废物应急演练响应

2023 年 12 月，我们开展了危险废物包装破损泄漏模拟演习。演习过程中，有关人员及时响应，按照应急预案对现场情况进行了妥善及时处置，成功控制泄漏情况。通过本次演习，现场人员有效掌握了危废泄漏应急处置措施，增强了安全及环境保护意识。



报告期内，公司未发生任何突发风险事件，未受到主管部门相关行政处罚。

8.3.资源管理

华瑭重视运营中的资源使用情况，我们致力于减少能源、物料消耗与浪费，结合自身业务开展情况积极探索切实可行的措施，以实现经济增长与环境、资源保护的协同发展。

8.3.1.物料使用

2023 年，我们采取了一系列措施以减少运营中的物料使用以及浪费情况：

- 针对同城同温区不同收货人的配送情况，我们使用同一冷藏车，采用串点配送的方式优化运输路线，减少车辆排放；针对温区跨度较大的产品进行优化兼并温控车辆进行兼并配送；
- 对于市区内的配送情况，要求供应商优先使用新能源物流车辆进行配送；
- 集中采购塑料托盘，用于替代先前的木制托盘，实现转运循环利用；
- 对于部分产品循环使用外包装，用于不同仓储区域间的转运。

冷链运输温控措施改善

2023 年，我们对冷链运输中的温度控制设施进行了优化改善，由原先的干冰替换为冷媒相变材料，同时搭配实时温度监测、自动定位系统，并实现循环回收利用，有效减少温室气体排放及物料浪费。



8.3.2.能源管理

在能源利用方面，我们持续探索提高能效的有效途径，将绿色运营理念融入到项目规划设计以及改造优化当中：

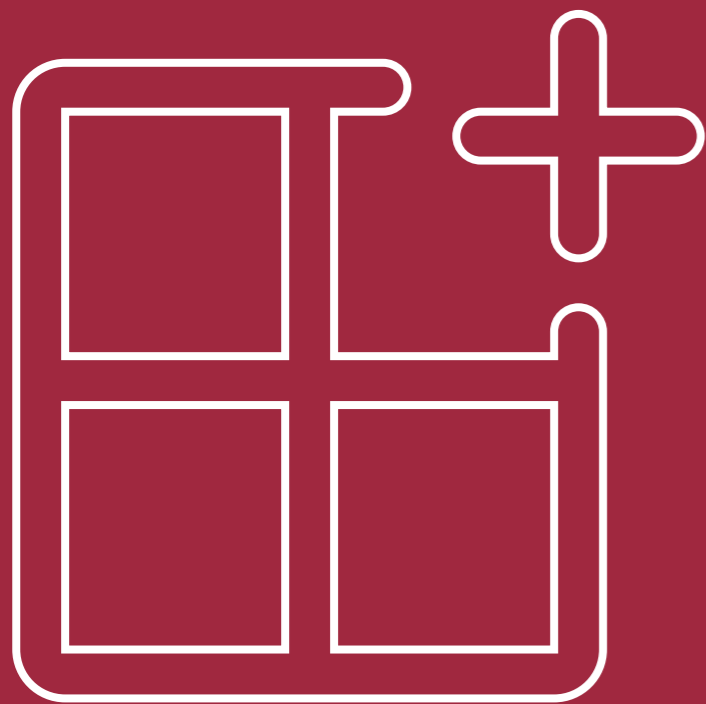
- 筹备规划的新建仓库项目均统一使用 LED 灯具，减少能耗；
- 仓库区域采用自动感应升降门帘，减少冷气逸散；
- 采用绿色环保的变频空调，根据温度情况实时调节输出功率；
- 冷库采用砖墙结构，同时加强外墙保温。



保温快速卷帘门

09 附录

◀
 关键指标绩效表
 指南指标索引



09 附录

▶ 关键指标绩效表

环境范畴

温室气体排放

指标	单位	2023 年绩效
运营层面温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2,856.79
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,232.14
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,624.65

水资源管理

指标	单位	2023 年绩效
自来水用水总量	立方米	7,384.74

一般废弃物

指标	单位	2023 年绩效
一般固体废弃物总量	千克	48,149.00
纸箱类纸制品	千克	43,723.00
废旧塑料橡胶制品	千克	3,326.00
废旧金属	千克	1,100.00

能源使用

指标	单位	2023 年绩效
能源使用总量	吨标煤	480.66
汽油使用量	千克	12,038.48
柴油使用量	千克	17,269.58
柴油使用量	千瓦时	3,562,136.93

社会范畴

员工雇佣

按性别、职级、年龄组别、地区、种族、教育程度及专业构成划分的员工总数及占比

员工总人数	407	
按性别划分	员工人数	占比
男	181	44.47%
女	226	55.53%
按职级划分	员工人数	占比
高级管理层	19	4.67%
普通员工	388	95.33%
按年龄组别划分	员工人数	占比
30 周岁以下	43	10.57%
31-40 周岁	203	49.88%
41-50 周岁	149	36.61%
50 周岁以上	12	2.95%
按地区划分	员工人数	占比
中国（含港澳台）	406	99.75%
海外	1	0.25%
按种族划分	员工人数	占比
汉族	403	99.02%
少数民族裔	4	0.98%
按教育程度划分	员工人数	占比
本科及以上学历	190	46.68%
大专	97	23.83%
中专及以下	120	29.48%

按性别、年龄组别划分的新进员工总数及占比

新进员工总人数	52	
按性别划分	员工人数	占比
男	35	67.31%
女	17	32.69%
按年龄组别划分	员工人数	占比
30 周岁以下	7	13.46%
31-40 周岁	28	53.85%
41-50 周岁	16	30.77%
50 周岁以上	1	1.92%
按地区划分	员工人数	占比
中国（含港澳台）	52	100.00%
海外国家或地区	0	0.00%

按性别及职级划分的员工流失人数及流失率

员工流失总数	56	
按性别划分	员工流失人数	员工流失比例
男	31	55.36%
女	25	44.64%
按年龄组别划分	员工流失人数	员工流失比例
30 周岁以下	13	23.21%
31-40 周岁	36	64.29%
41-50 周岁	6	10.71%
50 周岁以上	1	1.79%
按地区划分	员工流失人数	员工流失比例
中国（含港澳台）	56	100.00%
海外国家或地区	0	0.00%

按性别、年龄组别划分的管理层员工总数及占比

19		
按性别划分	员工人数	占比
男	13	68.42%
女	6	31.58%
按年龄组别划分	员工人数	占比
31-40 周岁	2	10.53%
41-50 周岁	12	63.16%
50 周岁以上	5	26.31%

残疾员工总数及占比

指标	员工人数	占比
数值	1	0.25%

培训与发展

按性别及职级划分的员工受训总时数

按性别划分	受训时数
男	16
女	15
按职级划分	受训时数
高管	24
普通员工	12.5
培训覆盖员工总数	459
培训覆盖员工百分比	99%

按性别及职级划分的定期接受绩效和职业发展考核的员工总数及百分比

接受绩效和职业发展考核的员工总数	459	
接受绩效和职业发展考核的员工百分比	100.00%	
按性别划分	接受绩效和职业发展考核的员工人数	接受绩效和职业发展考核的员工百分比
男	201	100.00%
女	258	100.00%
按职级划分	接受绩效和职业发展考核的员工人数	接受绩效和职业发展考核的员工百分比
高管	12	100.00%
普通员工	447	100.00%

权益与福祉

歧视事件

报告期间发生的歧视事件的总数	0
----------------	---

有权享受育儿假的员工人数

按性别划分	人数
女	23
男	23

休育儿假的员工人数

按性别划分	人数
女	23
男	23

育儿假结束后在报告期内返岗的员工人数

按性别划分	人数
女	23
男	23

育儿假结束后返岗且 12 个月后仍在职的员工人数

按性别划分	人数
女	23
男	23

休育儿假的员工的返岗率

按性别划分	人数
女	100.00%
男	100.00%

健康与安全

工伤

因工伤造成的死亡人数	0
可记录工伤的数量	0
因工伤、健康状况不佳而产生的损工天数 (天)	0
可记录工伤比率	0
损失的工作小时数	0

职业健康安全演练和巡查

职业健康管理体系覆盖的工作者数量 (人)	319
安全应急演练 (次)	13
安全培训时长 (小时)	12
安全宣传 (次)	12
安全推广活动 (次)	12
安全计划巡查 (次)	84
安全非计划巡查 (次)	72

供应链管理

按地理位置划分的供应商数量及占比

地理位置	数量	占比
港澳台	3	0.82%
东北	0	0.00%
华北	28	7.67%
华东	299	81.92%
华南	21	5.75%
华中	4	1.10%
海外	10	2.74%

供应商基本情况

供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率	98%
累计共评审供应商数量	122
评选为优秀供应商的数量	65
签署 EHS 协议的承包商数量	20

产品质量与安全

客户服务数据

接获关于产品和服务的投诉数目	577
客户投诉回应率	100%
客户投诉解决率	100%

接获关于产品及服务的投诉数目及应对方法

因违反健康与安全相关规定而受到罚款或处罚的事件数目	0
因违反健康与安全相关规定而受到警告的事件数目	0
违反产品和服务的健康与安全自愿性守则事件数目	0

治理绩效

反腐败

公司反贪腐政策和程序宣贯工作所覆盖的员工人数及占比		
	覆盖员工人数	覆盖员工占比
	407	100.00%

合规营销

涉及产品和服务信息与标识的违规事件		
	产品	服务
因违反规定而受到罚款或处罚的事件	0	0
因违反规定而受到警告的事件	0	0
违反自愿性守则的事件	0	0

涉及市场营销（包括广告、促销和赞助）的违规事件		
	产品	服务
因违反规定而受到罚款或处罚的事件	0	0
因违反规定而受到警告的事件	0	0
违反自愿性守则的事件	0	0

► 指南指标索引

GRI 内容索引

GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 2：一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于华糖
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于华糖
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于华糖
	2-4 信息重述	/
	2-5 外部鉴证	/
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于华糖
	2-7 员工	维护员工权益，创造共享价值
	2-8 员工之外的工作者	/
	2-9 公司治理架构和组成	/
	2-10 最高公司治理机构提名和遴选	/
	2-11 最高公司治理机构的主席	/
	2-12 在管理影响方面，最高公司治理机构的监督作用	/
	2-13 为管理影响的责任授权	/
	2-14 最高公司治理机构在可持续发展报告中的作用	合规稳健治理，筑牢发展基石
	2-15 利益冲突	/
	2-16 重要关切问题的沟通	合规稳健治理，筑牢发展基石
	2-17 最高公司治理机构的共同知识	/
	2-18 对最高管制机构的绩效评估	/
	2-19 薪酬政策	维护员工权益，创造共享价值
	2-20 确定薪酬的程序	维护员工权益，创造共享价值
	2-21 年度总薪酬比率	/
	2-22 关于可持续发展战略的声明	/
	2-23 政策承诺	/
	2-24 融合政策承诺	/
	2-25 补救负面影响的程序	维护员工权益，创造共享价值

GRI 标准	披露项	对应章节
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	/
	2-27 遵守法律法规	合规稳健治理，筑牢发展基石
	2-28 协会的成员资格	/
	2-29 利益相关方参与的办法	合规稳健治理，筑牢发展基石
	2-30 集体谈判协议	维护员工权益，创造共享价值
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	合规稳健治理，筑牢发展基石
	3-2 实质性议题清单	合规稳健治理，筑牢发展基石
	3-3 实质性议题的管理	合规稳健治理，筑牢发展基石
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	/
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化，迈向绿色未来
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	维护员工权益，创造共享价值
	201-4 政府给予的财政补贴	/
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	维护员工权益，创造共享价值
	202-2 从当地社区雇用高管的比例	/
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	/
	203-2 重大间接经济影响	/
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	/
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	/
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	合规稳健治理，筑牢发展基石
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	合规稳健治理，筑牢发展基石
GRI 206: 反竞争行为 201	206-1 针对反竞争行为和反垄断实践的法律诉讼	合规稳健治理，筑牢发展基石
GRI 207: 税务 2019	207-1 税务方针	/
	207-2 税务治理、控制及风险管理	/
	207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理	/
	207-4 国别报告	/

GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	/
	301-2 所用循环利用的材料	/
	301-3 再生产品及其包装材料	/
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	应对气候变化，迈向绿色未来
	302-2 组织外部的能源消耗量	应对气候变化，迈向绿色未来
	302-3 能源强度	应对气候变化，迈向绿色未来
	302-4 降低能源消耗量	/
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	/
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	应对气候变化，迈向绿色未来
	303-2 管理与排水相关的影响	应对气候变化，迈向绿色未来
	303-3 取水	关键指标绩效表
	303-4 排水	/
	303-5 耗水	/
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	/
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	/
	304-3 受保护或经修复的栖息地	/
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	/
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	应对气候变化，迈向绿色未来
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	应对气候变化，迈向绿色未来
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	合规稳健治理，筑牢发展基石
	305-4 温室气体排放强度	/
	305-5 温室气体减排量	/
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	/
	305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	/

GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	应对气候变化, 迈向绿色未来
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	应对气候变化, 迈向绿色未来
	306-3 产生的废弃物	应对气候变化, 迈向绿色未来
	306-4 从处置中转移的废弃物	应对气候变化, 迈向绿色未来
	306-5 进入处置的废弃物	应对气候变化, 迈向绿色未来
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	践行责任采购, 构筑共赢生态
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	践行责任采购, 构筑共赢生态
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	维护员工权益, 创造共享价值
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	维护员工权益, 创造共享价值
	401-3 哺乳假	维护员工权益, 创造共享价值
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	/
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	维护员工权益, 创造共享价值
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	维护员工权益, 创造共享价值
	403-3 职业健康服务	维护员工权益, 创造共享价值
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	/
	403-5 工作者职业健康安全培训	维护员工权益, 创造共享价值
	403-6 促进工作者健康	维护员工权益, 创造共享价值
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	维护员工权益, 创造共享价值
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	维护员工权益, 创造共享价值
	403-9 工伤	维护员工权益, 创造共享价值
	403-10 工作相关的健康问题	维护员工权益, 创造共享价值
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效指标表
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	维护员工权益, 创造共享价值

GRI 标准	披露项	对应章节
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	维护员工权益, 创造共享价值
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 公司治理机构与员工的多元化	维护员工权益, 创造共享价值
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	关键绩效指标表
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	维护员工权益, 创造共享价值
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权力可能面临风险的运营点和供应商	/
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	/
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	/
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	维护员工权益, 创造共享价值
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	/
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	/
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	践行责任采购, 构筑共赢生态
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	践行责任采购, 构筑共赢生态
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助	/
GRI 416: 客户健康与安全	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	提升用户体验, 打造品质服务
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响违规事件	提升用户体验, 打造品质服务
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	合规稳健治理, 筑牢发展基石
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	合规稳健治理, 筑牢发展基石
	417-3 涉及营销传播的违规事件	合规稳健治理, 筑牢发展基石
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	提升用户体验, 打造品质服务

联合国可持续发展目标 (SDGs) 对标索引

SDGs	相关内容	对应章节
	目标 3 良好健康与福祉	维护员工权益,创造共享价值 关键指标绩效表
	目标 4 优质教育	维护员工权益,创造共享价值 关键指标绩效表
	目标 5 性别平等	维护员工权益,创造共享价值 关键指标绩效表
	目标 6 清洁饮水和卫生设施	应对气候变化,迈向绿色未来
	目标 8 体面工作和经济增长	合规稳健治理,筑牢发展基石 维护员工权益,创造共享价值 关键指标绩效表
	目标 9 产业、创新和基础设施	关于华糖
	目标 10 体面工作和经济增长	维护员工权益,创造共享价值 关键指标绩效表
	目标 12 负责任消费和生产	提升用户体验,打造品质服务 践行责任采购,构筑共赢生态 应对气候变化,迈向绿色未来 关键指标绩效表
	目标 13 气候行动	应对气候变化,迈向绿色未来 关键指标绩效表
	目标 16 和平、正义与强大机构	合规稳健治理,筑牢发展基石 维护员工权益,创造共享价值 践行责任采购,构筑共赢生态 关键指标绩效表