



2023 拉卡拉支付股份有限公司 环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

Environmental, Social and Governance (ESG) Report 2023 for Lakala

关于本报告

本报告是拉卡拉支付股份有限公司（简称“拉卡拉”“公司”“我们”）发布的第二份 ESG 报告（首份报告为《2019-2022 企业社会责任报告》）。拉卡拉期望通过发布此报告，能较为全面地展现我们的 ESG 行动与成效。

报告范围

本报告范围与公司年报保持一致，涵盖拉卡拉支付股份有限公司及合并范围内子公司，若报告中另有声明，则以声明为准。本报告为年度报告，覆盖的时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

编制依据

本报告以深圳证券交易所关于社会责任报告编制的相关指引为指导、参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》和联合国《可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）企业行动指南》进行编制。

信息说明

本报告的信息和数据主要来源于公司内部相关数据收集系统、工作报告及公开资料信息，例如企业年报和权威媒体发布信息。如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。本报告披露的所有内容和数据已经由公司董事会审议通过。

可靠性声明

我们承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，公司董事会对其内容真实性、准确性和完整性负责。

报告获取方式

电子版报告可在拉卡拉官方网站（<https://www.lakala.com/invest/financial.html>）查阅下载。

目录

01 / 关于本报告

03 / 关于我们

05 / ESG 管理

构建数字化服务生态

08 / 推广数字支付

10 / 共享数字科技

13 / 兑现数据价值

14 / 共建数字社会

打造可持续发展职场

18 / 合规雇佣与激励

19 / 人才吸引与发展

21 / 员工福利与关怀

共享可持续发展未来

25 / 践行绿色运营

26 / 推动产业链绿色发展

26 / 维护金融安全

28 / 社会公益

筑牢可持续发展基石

30 / 公司治理

30 / 信息安全与隐私保护

32 / 合规经营

33 / 内部控制

33 / 商业道德

36 / 供应链管理

37 / 重点政策列表

38 / 关键绩效表

40 / 指标索引

41 / 意见反馈表

关于我们

公司简介

拉卡拉支付股份有限公司 (SZ300773) 成立于 2005 年, 2011 年首批获得中国人民银行颁发的支付牌照。公司坚持“商户数字化经营服务商”的定位, 实施“推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值”的经营战略, 践行“支付为民”, 助力数字中国建设, 服务实体经济。2020 年 10 月, 公司与中国人民银行数字货币研究所签订战略合作协议, 成为首批获得数字人民币受理服务许可的支付机构, 先行参与数字人民币生态建设。

拉卡拉坚持以科技驱动创新, 以创新驱动发展, 在银行卡支付、移动支付收单市场构筑起产品、服务和品牌综合优势, 受到广大用户青睐。公司坚持与时代同行, 当前正以崭新的姿态拥抱数字经济。公司以支付为入口, 共建商户数字化服务生态, 为商户以及生态合作伙伴提供数字化支付、数字化经营、数字化金融服务, 推进商户服务向精细化、精准化、智能化方向迈进。



企业文化

使命

为经营者创造价值, 与创造者分享成果

我们一直致力于为商户经营赋能, 创造价值, 并与伙伴、员工分享经营成果。我们始终坚持通过产品服务等形式推动社会经济进步, 并以公益等方式回馈社会。

愿景

成为一家行业数一数二、持续成长、受人尊重的企业

我们认为一家优秀企业不仅要业绩优秀, 还要在更多层面起到表率作用, 这样才能获得员工、行业以及社会的广泛认可与尊重。

核心价值观

求实 进取 创新 协同 分享

“求实”, 即坚持从商户的真实需求出发, 踏踏实实经营, 为实体经济发展服务。

“进取”, 代表着不断追求进步、突破自我, 在企业发展的过程中努力为社会创造更多价值。

“创新”, 体现了我们始终站在时代和科技前沿, 不断为用户解决新的需求, 推陈出新, 提供更多创新性的产品与服务。

“协同”, 则是坚持合作共赢, 协同上下游企业、监管机构, 共同推进行业生态建设, 推动行业健康发展。

“分享”, 指注重与员工分享成果, 同时也注重回馈社会, 通过社会捐赠、创业培训等方式为社会带来更多温暖。

在“求实、进取、创新、协同、分享”5大核心价值观的指引下, 拉卡拉以建设数字中国、服务实体经济为己任, 不断深化企业社会责任的实践。

聚焦 2023

2023 大事记

4月27日

拉卡拉发布 2022 年报，宣布公司 2022 年全年实现营业收入 53.66 亿元。

拉卡拉受邀参加了于福建省福州市举办的“第六届数字中国建设峰会”，展示多款数字化科技产品、商户数字化经营产品、以及数字人民币业务发展成果。

5月24日

拉卡拉举行 2023 战略暨新品发布会：发布新战略——推广数字支付，共享数字科技，兑现数据价值；发布两款新产品——拉卡拉商户数字钱包、拉卡拉客显屏音箱；启动“茁壮伙伴计划”。

7月28日

发布 2023 半年业绩报告：实现营业收入 29.69 亿元，归属上市公司股东净利润 5.11 亿元，同比增长 54.69%。

9月20日

拉卡拉国际与新加坡持牌金融科技机构 Aleta Planet 联合推出“Visitor to China”应用，为海外用户提供顺畅的扫码支付体验。

12月16日

拉卡拉携全系创新产品亮相第十七届深圳国际金融博览会，全面展示数字支付与科技实力。

2023 获得的荣誉

(全国工商联、人力资源社会保障部、全国总工会)
全国就业与社会保障先进民营企业

(中国互联网协会)
2023 年中国互联网综合实力前百家企业

(北京市企业家协会)
2023 北京数字经济企业 100 强榜单
第 23 名

(中关村金融科技产业联盟)
入选 2023 中国金融科技竞争力 100 强

(北京市工商联)
北京民营企业百强第 79 名
社会责任百强第 77 名

(北京金融研究院)
入选 2023 金融街论坛年会
“中国数字金融独角兽榜单 2023”

(每日经济新闻)
2023 中国金融发展论坛暨第十三届金鼎奖
“年度卓越第三方支付平台”

(支付百科)
2023 第六届数字金融产业金科奖
“年度支付行业优秀创新机构”

(金融界)
2023 领航中国金智奖年度评选
“最具投资价值上市公司”

(大众证券报)
2023 年度创业板“星”公司

(证券市场周刊)
第十七届水晶球奖颁奖典礼
“2023 最具投资企业价值奖”

(华夏时报)
第二届华夏时报金手指奖
“年度数据智能应用创新企业”

ESG 管理

ESG 理念

在数字化浪潮下，数字经济正成为推动全球经济发展的新动力。拉卡拉牢记“为经营者创造价值，与创造者分享成果”的企业使命，自成立以来，始终致力于促进数字技术与实体经济的深度融合，推动传统商业模式向数字化转型。我们持续创新，为商业经营者提供一系列高效、智能的数字化产品与服务，助力商户在数字经济时代蓬勃发展。

在积极参与和推动社会数字化转型的进程中，我们以“数字未来，共建共享”为理念，分析并识别内外部需求，特别将公司的 ESG 工作聚焦于四大领域：构建数字化服务生态、打造可持续发展职场、共享可持续发展未来及筑牢可持续发展基石。通过将 ESG 理念融入公司运营管理的每一个环节，为企业可持续发展注入持久动力，为经济社会高质量发展作出持久贡献。



ESG 管理架构

拉卡拉建立了由董事会、管理层、ESG 工作小组构成的 ESG 管理体系。董事会负责对公司总体工作进行指导，管理层统筹公司 ESG 各项工作并向董事会汇报，ESG 工作小组负责具体工作的推进和目标达成。职责清晰、分工明确的组织架构，为公司 ESG 理念的落实与工作的开展提供了组织保障。

拉卡拉 ESG 管理架构

董事会

负责评估分析 ESG 重大事宜，制定 ESG 战略及方针，审议公司年度 ESG 报告。

管理层

全面协调并监督 ESG 工作小组相关工作，识别及确定公司重要的 ESG 风险与机遇，审阅公司的 ESG 相关制度、年度工作计划等，定期向董事会提出建议和汇报。

ESG 工作小组

由各相关部门组成，负责全面开展 ESG 相关事宜，围绕 ESG 战略制定具体工作计划，定期统计分析 ESG 相关绩效数据并向管理层汇报目标进度。

利益相关方沟通

拉卡拉秉持公开透明的沟通原则，通过路演、电话、电子邮箱、互动平台、公司官网、媒体采访等渠道积极主动了解利益相关方期望、意见和建议，促进公司 ESG 管理工作的落实，致力于为利益相关方创造更大的价值。

主要利益相关方	股东与投资者	用户	员工	供应商与合作伙伴	政府及监管机构	社区与非政府组织	公众与媒体
期望与诉求	<ul style="list-style-type: none"> 经济业绩 投资回报 稳健经营 信息公开透明 可持续发展能力 	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质产品 提供优质服务 	<ul style="list-style-type: none"> 权益保障 薪酬与福利 安全、舒适的工作环境 职业健康与安全 个人职业发展与晋升 平衡工作与生活 	<ul style="list-style-type: none"> 公开、公平、公正采购 互利共赢 推动产业发展 商业道德与透明度 研发合作 行业共建 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 依法纳税 遵守商业道德 带动经济发展 创造就业机会 落实国家战略 	<ul style="list-style-type: none"> 社区发展 环境保护 回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> 公众参与 新闻采访 对外宣传
公司回应方式	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 加强风险管控 提升经营质量 及时信息披露 开展投资者路演与交流 	<ul style="list-style-type: none"> 提供安全、高效、便捷的支付服务 以数字科技助力商户数字化升级 持续完善客户服务体系 提升客户满意度 	<ul style="list-style-type: none"> 依法建立劳动关系 加强企业文化建设 完善 EHS 管理 完善培训体系与晋升制度 完善薪酬激励与福利体系 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信履约 规范招采制度 坚持阳光采购 带动供应商发展 打造负责任供应链 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 诚信纳税 创造就业机会 助力数字中国建设 助力金融强国建设 	<ul style="list-style-type: none"> 社区参与 绿色运营 慈善活动 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布 接待媒体采访 交流会议 公益活动

实质性议题分析

2023 年，结合各利益相关方对本公司环境、社会及治理方面的意见和期望，我们识别出 4 大主题，19 个实质性议题。基于利益相关方调研沟通，我们对议题逐项进行分析与评估，绘制 ESG 重要性议题矩阵图，并将对公司可持续发展具有重大影响的议题纳入重点关注领域，在报告中进行详尽的阐述。

构建数字化服务生态

- 1 促进行业发展
- 2 商户数字化升级
- 3 科技创新与研发
- 4 负责任营销
- 5 客户服务

打造可持续发展职场

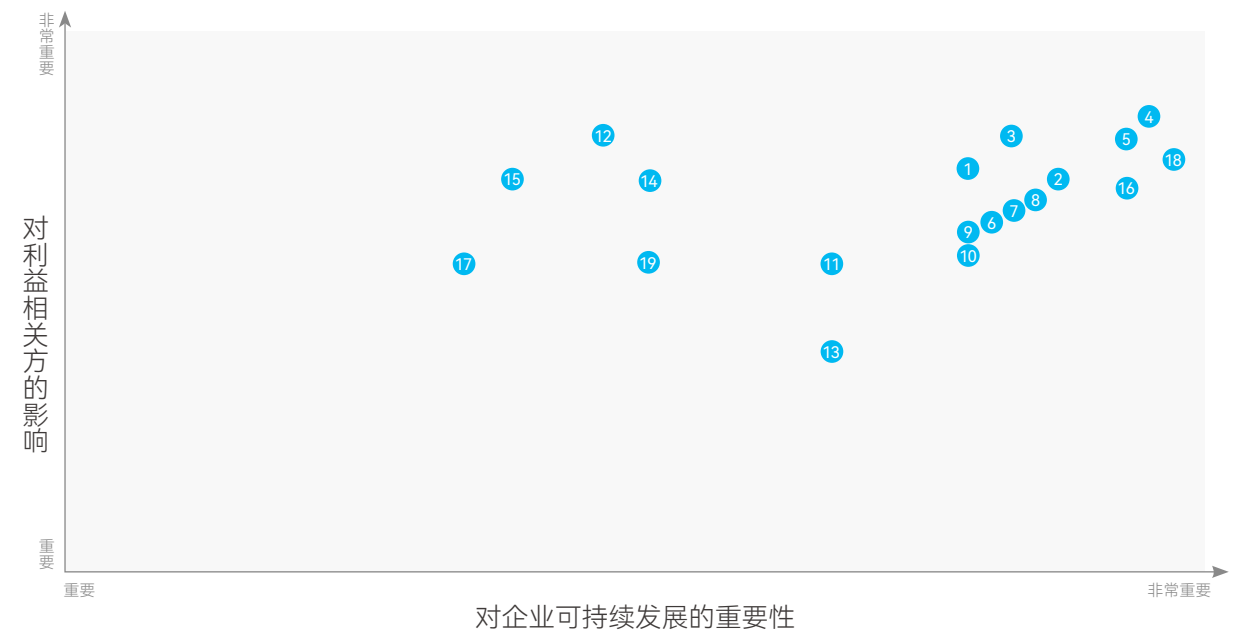
- 6 员工权益与薪酬
- 7 人才培养与发展
- 8 员工福利与关怀
- 9 职业健康与安全

共享可持续发展未来

- 10 绿色运营
- 11 助力产业链碳中和
- 12 普惠金融
- 13 公益慈善

筑牢可持续发展基石

- 14 合规经营
- 15 公司治理
- 16 风险管理
- 17 供应链管理
- 18 数据安全与隐私保护
- 19 商业道德





构建数字化服务生态

拉卡拉坚持与时代同行，历经互联网、移动互联网的变革浪潮不断成长，当前正以崭新的姿态拥抱数字经济。面向无限数字未来，拉卡拉确立了“推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值”的经营战略。让支付更便捷、让支付更普惠依然是我们不变的追求，但我们深知数千万实体商家面对数字经济的不安、焦虑与无力，让每个实体商家数字化经营变得更简单是我们的责任，也是我们的梦想。我们以数字支付为切入，以拉卡拉开放平台为依托，用数字化的终端或软件链接千万级的实体商家，并联合众多 SaaS 服务厂商、金融机构，构建“支付 + 科技 + 金融 + 数据”数字化服务生态，推进商户服务向精准化、精细化、智能化迈进，让数字化经营的便利惠及数千万实体商家。

我们的行动

- 提供多渠道、多样化、一站式收款方式，覆盖各类线上线下交易场景
- 构建全球数字支付网络，解决跨境商户“收、付、换”难题
- 打破外籍来华人员数字支付壁垒
- 提供全链路数字化解决方案，助力小微商户产业链数字化升级
- 链接银行与小微商户，提升融资可得性

我们的成效

- 服务商户数量 **2,000 万 +**，全年支付交易金额 **4.51 万亿元**
- 跨境支付服务网络覆盖 **100+** 国家
- 拉卡拉 APP 用户突破 **280 万**
- 拥有全球五大卡组织成员资格，外卡受理能力行业领先
- 支持外籍来华人员支付消费的商家超过 **7 万家**

推广数字支付

拉卡拉始终践行“支付为民，万里随行”的全球支付服务理念，建立并不断完善“不管付款用什么，收款都用拉卡拉”的一站式支付服务体系，在全方位满足小微商家支付需求的同时，更好理解和满足中大型商家支付服务需求，针对性推出行业支付解决方案，我们还着力完善外卡支付环境，为外籍来华人员提供更多便利。拉卡拉与 VISA、MasterCard、Discover、American Express、JCB 五大国际卡组织签署业务合作协议，拥有全品牌卡组织的收单服务能力，在不断优化境内支付服务的同时，将安全高效的数字支付网络延伸至全球。

打造“全能”收单体系

我们提供多样的收款方式，覆盖各类交易场景，无论消费者采用何种支付方式，商户均可通过拉卡拉完成收款服务。我们与国际卡组达成合作，赋予商户外卡受理能力，进一步支持外籍来华人员在中国的消费活动，提高了交易的便捷性和安全性。



多样化的收款方式与合作卡组织

收款方式

银行卡、扫码、网络支付、NFC、刷脸、数字人民币

合作卡组织

VISA、MasterCard、Discover、American Express、JCB 等

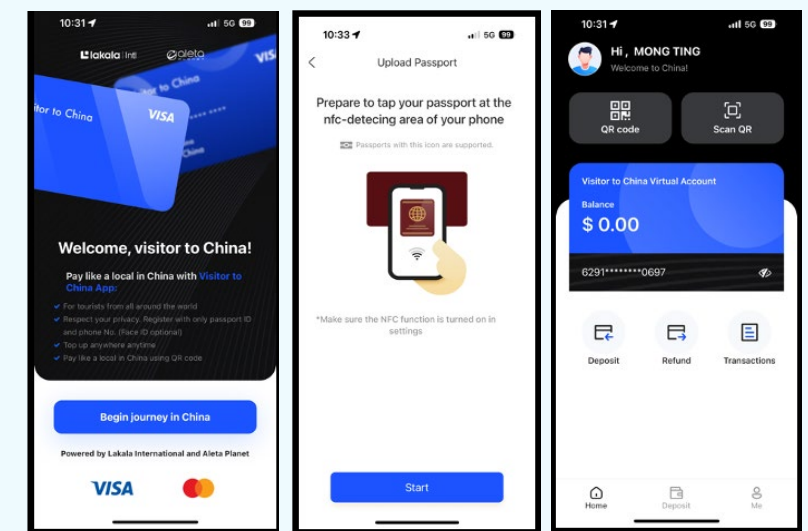
2,000 万+
服务商户数量

4.51 万亿元
全年支付交易金额

■ 案例

为外籍来华人员提供移动扫码支付解决方案

为了帮助外籍来华人员迅速融入中国的扫码支付体系，拉卡拉开发并推广支付产品 Visitor to China，在华外籍人员只需通过护照验证，即可通过 APP 申请虚拟银联卡，并在绑定外卡进行账户充值后，迅速获取扫码支付服务。2023 年，Visitor to China 已支持 190 个国家的护照验证开户。



Visitor to China 运行界面

布局全球支付网络

拉卡拉兼顾企业用户与个人用户的支付需求，不断完善三大底层能力的建设，加强与国际卡组织的合作，搭建全球资金渠道网络，优化支付链路，提高资金利用率，为用户提供全球收、全球付的便捷支付体验。

■ 一个管理账户

我们遵循境内外监管要求，提供一站式跨境收付款服务，将多平台、多币种、各链路资金集中在一个管理账户中，打破时间与地域限制，提升商户的运营管理效率。



拉卡拉支持的收款平台

Amazon、eBay、Wayfair、Cdiscount、AliExpress、Etsy、FANC DARTY、Kaufland、Shopify、自建站、PayPal、mercadolibre、京东国际、Qoo10、Shoplazza、BIGCOMMERCE

■ 两类用户群体

我们致力于打造全面的数字化解决方案，不仅满足企业用户在支付、资金管理和业务运营方面的需求，还关注个人用户的跨境支付困境，持续开发与建设个人支付产品，为个人用户提供便捷、高效的汇款服务。

■ 案例

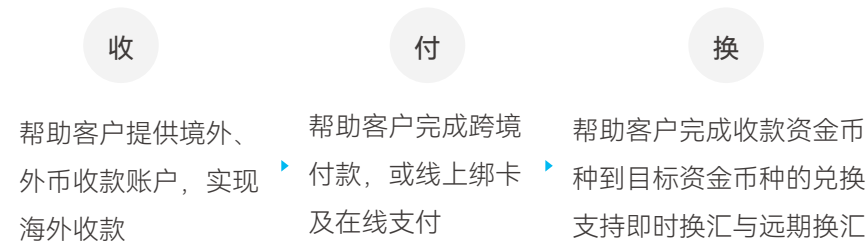
为外籍来华人员提供跨境汇款服务

近年来，随着国家经济的高速发展和对外开放政策的支持，大量高学历、经验丰富的外籍专业人士进入中国社会，融入各行各业。然而，受语言、地域等限制，外籍来华人员面临薪酬汇出难题。2023 年，拉卡拉联合 Wise/Skyee 针对在华务工的外籍人士推出定制化汇款产品，以线上 APP 代替传统银行电汇，优化资料审核流程，提升款项到账时效，降低汇款手续费，节省线下人力与时间成本。报告期内，拉卡拉已为 9,894 名外籍来华人员提供线上汇款服务。

■ 三大底层能力

我们以支付能力为核心，拓宽产品应用边界，提升综合服务能力。2023 年，我们已构建出“收、付、换”三位一体的数字化产品体系。

跨境支付产品三大底层能力



3 分钟

针对出口卖家的跨境资金结算服务，结汇到账时间最快

11 个

全球收款账户收款交易支持币种

100+ 城市

外卡受理服务覆盖

100+ 国家

跨境支付服务网络覆盖

8 个

小币种收款账户

7 万家

支持外籍来华人员支付消费的商家超过



升级资金管理系统

拉卡拉以客户需求为中心，深入了解不同商户的经营管理模式，不断优化结算方式，为商户提供定制化结算周期，开发全链路财务解决方案，延伸支付服务链路。

■ 灵活的结算到账时间

我们意识到清算到账周期对商户保障业务持续稳定运营的重要性。为了更好地满足商户需求，我们对清结算系统进行了 9 次重要的系统迭代和升级，推出了全天 24 次清算的结算到账服务，允许商户自主选择到账时间段，助力商户实现“梦里到账”“开门到账”“睁眼到账”，确保不同类型的商户都能够享受到资金当日到账，提高了资金周转效率。

■ 全链路财务解决方案

我们基于数字支付能力，打造“大总管”产品服务，集智能对账、账务处理、财资管理、银行账户管理等综合服务为一体，为企业提供一站式财务解决方案，升级优化财务管理系统，助力企业的数字化进程。

“大总管”业务



账本通

提供智能对账服务，帮助企业自动化获取客户的业务数据并自动对账，生成个性化业务报表、经营报表等。



企金通

搭建财资服务平台，融合国内上百家银行银企直联业务能力，为企业财务提供多元化、自动化付款业务，并自动生成银行日记账。



账户通

为企业的业务订单提供底层账户能力，助力供应链企业自动化业务流转进程。

共享数字科技

拉卡拉夯实数字技术基础，健全数字服务体系，以多场景数字化解决方案为抓手，为小微商户提供广泛的数字科技服务，助力商户降低数字化门槛。为保障持续的创新动能和始终如一的服务质量，拉卡拉建立了完善的客户投诉与反馈机制，持续关注并提升客户满意度，为客户提供高质量、负责任的产品及服务。

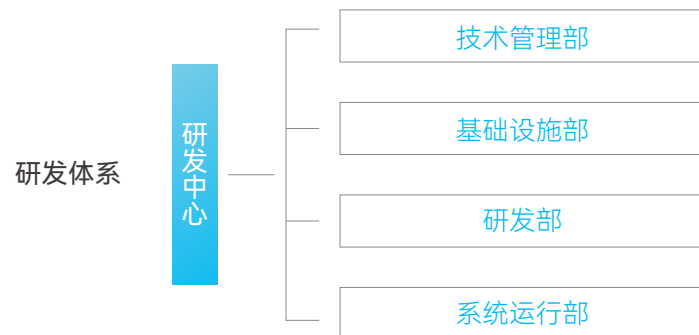
助力数字经营

拉卡拉深入理解商户在数字化转型过程中的需求和挑战，依托自身研发体系，聚焦产品和服务的创新与优化，为客户提供综合解决方案，确保产品能够有效地支持商户实现数字化升级。

此外，拉卡拉连续获得“国家高新技术企业”认定，科技创新和研发实力得到认可。

研发体系保障

拉卡拉秉持着安全合规至上、商户需求优先的原则，建立了分工明确、职责清晰的研发管理体系，各部门紧密协作，确保公司能快速响应市场和商户的数字化需求，研发出注重用户体验，保障交易安全的产品，为商户提供更加优质的服务解决方案。



数字化研发成果

我们的数字化产品帮助商户实现业务的全链路管理及数据的全链路贯通，为商户提供开发技术接入、日常经营管理、特定业务环节的支持，满足不同体量、不同场景的商户数字化升级需求。

全方位助力数字化经营

支持开发技术接入

- 开发者服务
- 商户入网服务
- 标准支付方案
- 行业化支付方案

赋能商户日常经营

- 线上支付产品
- 支付终端产品
- 账户管理产品
- 行业 SaaS 产品

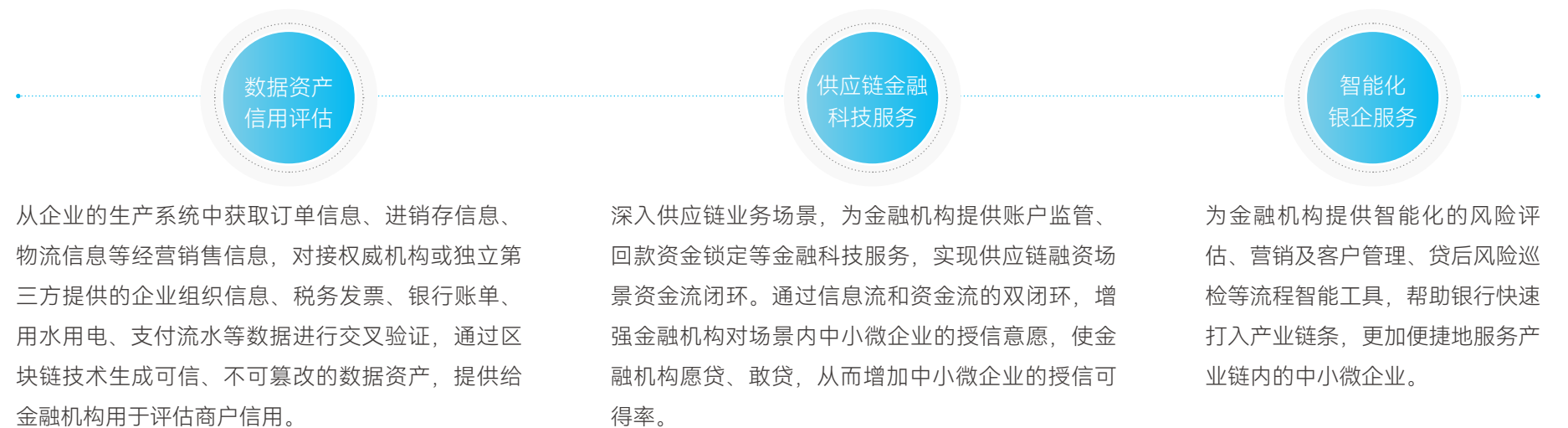
保障特定业务环节

- 商户工作台
- 经营数据服务
- 增值营销

产业链数字化研发成果应用

拉卡拉简链科技自主研发了以区块链技术驱动的产业数字服务平台，为产业链内中小微企业提供数字化经营及融资解决方案。目前已在租赁行业、物流行业、新零售行业等多个细分产业应用。

产业数字服务平台



零售供应链数字化研发成果应用

高效稳定的供应链是商户持续经营的重要保障。拉卡拉云超科技开发构建零售供应链支持体系，为 B2B 平台及批发类商户打造供应链平台“云掌柜”，实现信息流、物流、资金流和业务流的有效融合，确保了供应链所有节点和流程协同运作，不仅优化了商户的库存管理和物流效率，还增强了资金流的透明度和流动性，同时借助大数据分析，助力商户做出更精准的业务决策，从而提升供应链的效率和响应速度，实现供应链生态共赢。

此外，拉卡拉云超科技还聚焦于提升商户自身的经营效率，针对中小微零售和餐饮门店开发了智能 SaaS 店务管理系统“云收银”，集成全场景收银、商品管理、数据分析和线上线下一体化营销等九大核心功能，以数字化手段帮助商户智能便捷地管理店铺，降低运营成本，实现业务增长。



■ 交易管理系统

整合订单、仓储和物流，有效跟踪与管理客户下达的订单，动态掌握订单进展与完成情况，提供“渠道打通”“业务打通”“供应链打通”“客户打通”“系统打通”五项核心功能，提升供应链作业效率。

■ 仓储系统

智能化管理仓库或配送中心的各项业务，如收货、入库、库存管理等。通过实时的仓储状态和库存信息，为商户提供仓储系统布局设计、库存最优控制和仓储作业操作服务，将物流系统改造为“干线运输 + 区域配送”的模式，实现物联网多级多仓共享式仓储管理。

■ 运输系统

涵盖运输方式选择、进出口规划、车队活动管理、装载计划优化等功能。融合互联网 + 物联网技术，实时监控和管理调度车辆，优化运输路线，确保全环节的可控性和可追溯性，显著提升作业效率、降低物流成本。

■ 财务金融系统

支持多种支付方式，为供应商、仓储、物流服务商和零售商提供全面的支付管理功能。提供后台一键对账功能，帮助商家获取关键运营数据。互联网化供应链金融信息和监控服务系统，与信用体系连接，为供应链各实体提供一站式金融服务。

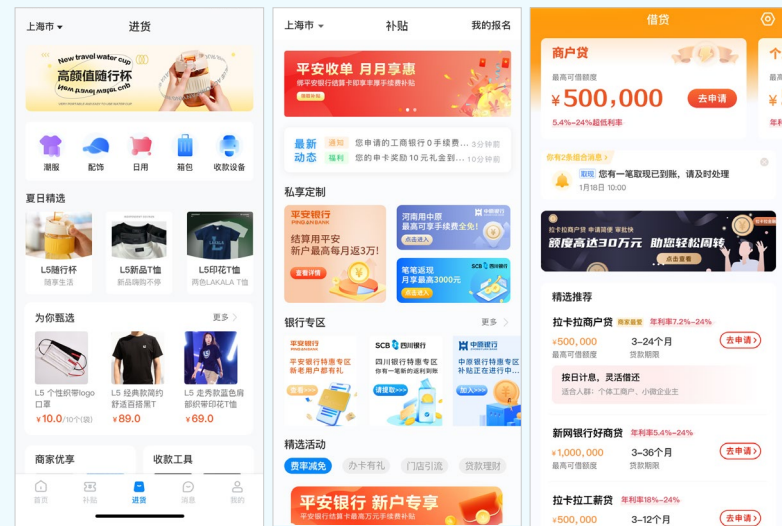
■ 大数据系统

为供应链管理提供实时数据分析和监控，以电子地图和图形化手段直观展示关键运营数据，集成链上企业数据，实现复杂数据源的高效采集、交换、处理，适应多样化采集需求和网络环境。

■ 案例

拉卡拉 APP 助力商户数字化“管店”

拉卡拉 APP 旨在为商户提供包含进件、收款、账务管理、供应链和经营管理在内的一站式综合解决方案。APP 具备完善的账户管理功能，提供支付宝、微信、云闪付、银行卡等多种主流支付方式的收款功能，商户可以通过 APP 轻松查看交易流水和明细，便于高效管理账务。此外，拉卡拉 APP 还为商户提供了诸如余额+、借款、分期商城等多种增值服务，并根据商户的资质提供定制化的业务方案，以提高业务效率和资产价值。



拉卡拉 APP 操作界面

■ 案例

助力汽配行业产业链数字化升级

汽配行业面临业务面广、产业链长、上下游企业数字化水平不一等问题。为此，拉卡拉通过对接产业链核心企业和 SaaS 系统商，组合输出支付、账户管理和金融服务能力，特别是支持订单便捷生成，满足线下订货场景的订单支付、物流和账期管理多方面需求，实现从终端交易到业务经营及供应链体系的全面数字化升级，提升整体效率和降低运营成本。

2023 年，该方案入选由中国工业互联网研究院与国家工业信息安全发展研究中心发布的中小企业“链式”数字化转型典型案例。

280 万人

拉卡拉 APP 用户突破

34 个

开放平台接入商户涉及行业

146%

行业商户扫码交易金额增长

提供负责任产品及服务

拉卡拉致力于打造负责任的产品及服务，筑牢营销合规底线，积极投身于智能创新技术的探索与应用，构建“人工 + 智能 + 自主”的融合服务体系，在提升服务效率和质量的同时，保持人性化的客户互动。

■ 负责任的产品营销

拉卡拉主动承担金融数据平台责任，严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》，并参照相关法规进一步制定《拉卡拉线上线下广告投放规范指引》，确保在营销活动中客观介绍产品信息，不涉及夸大、虚假宣传，不侵犯金融消费者的合法权益。

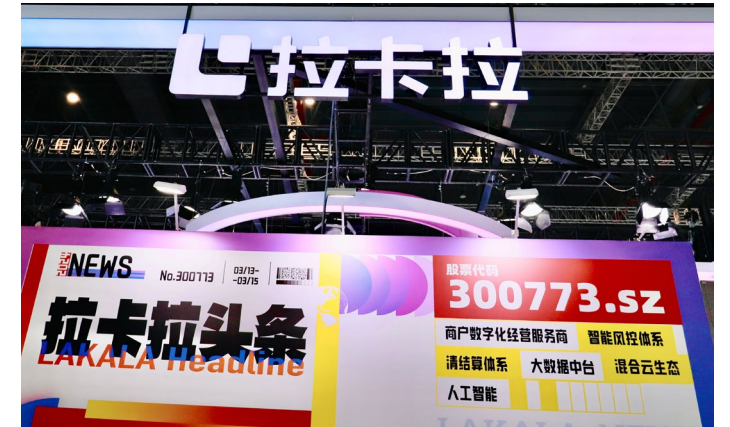
2023 年，国家市场监督管理总局发布修订《互联网广告管理办法》，拉卡拉积极响应新规，筑牢负责任营销的红线，以维护互联网广告市场秩序为重点，特邀专业人士为员工开展专场讲座，详细解读法规要求，确保我们的业务与营销行为始终符合最新要求。

■ 全面的风险防控体系

拉卡拉坚守依法合规的经营原则，高度重视消费者权益保护，建立了涵盖商户全生命周期的全方位风险管理体系，积极保障用户资金安全。报告期内，公司未发生重大资金风险事件。

风险防控体系

事前预防	事中监控	事后处理
实施商户风险分级服务策略，综合运用风险控制、合规和产品设计等因素进行全面的风险评估，确保所有产品和业务都纳入风险监控体系。	部署“天眼”智能风控系统和大数据技术，加强重大或异常交易侦测，根据产品、渠道、场景等不同，实行 365*24h 差异化的风险监测、识别和管控，不断提高风险侦测的精确度和效率。	建立项目核查机制，即查即改，保障业务全生命周期风险可控。





■ 高效的服务反馈机制

拉卡拉始终秉承体验好、解决快、价值高的服务理念，内部制定推行了《拉卡拉支付客服中心客户投诉管理办法》《拉卡拉支付股份有限公司客户投诉处理流程》，为全渠道客户提供优质、高效、且响应迅速的服务支持，推动公司产品的持续进步和不断创新。

为丰富反馈渠道，提升用户体验，拉卡拉开放了包括 95016 电话热线、公司官网、官方 APP、微信小程序等多渠道反馈方式，并积极推进“人工 + 智能 + 自主”服务模式的融合与发展，依托 AI 在特定的服务场景中提供标准化的即时服务，构建高效的服务响应体系。报告期内，AI 智能客服机器人解决超过 70% 的客户需求。

客诉处理时效



普通投诉

- 4 小时内受理并核实处理
- T+2 个工作日内回复
- T+3 个工作日内完结



紧急投诉

- 走紧急处理流程，优先处理，实时跟踪了解

100%

4 小时内投诉受理率

93.65%

语音服务满意度

兑现数据价值

拉卡拉将数据资源转化为数据资产，为商家、银行、金融机构提供数据服务，构建产业数字金融服务平台，帮助中小微客户高效、精准、低成本获取融资，为银行识别潜在客户，充分释放支付数据要素价值。

■ 链接银行 降低获客成本

在金融服务领域，银行面临客户获取成本高昂且效率低下的问题。我们通过数字金融服务平台，帮助银行精准识别潜在的信贷用户，并借助大数据分析用户支付行为，评估其信用风险，以此划分用户信贷等级。平台能够快速鉴别出高价值的客户群体，提升了银行的客户获取效率，也大幅降低了客户筛选成本。



28 家

已达成战略合作的银行

■ 助力小微商户 提升融资可得性

拉卡拉针对小微企业在获取金融服务时所面临的缺抵押、缺担保、缺征信、缺渠道等问题，开发数字金融服务平台，汇集多家合作银行的贷款产品，为小微企业与金融机构架设沟通与融资桥梁。平台整合支付数据和 SaaS 解决方案，不仅帮助小微企业建立改善其信用档案，还为金融机构提供精准高效的风险评估工具，简化了商户借款流程，降低了小微企业融资成本，提升小微商户融资可得性。

■ 案例

数字赋能，实现低成本金融信贷

快准车服平台汇集了广泛的汽配商，平台上的小微汽配商户难以直接从银行获得贷款，拉卡拉旗下润信保理与快准车服达成合作，分析小微商户的经营数据，降低信息不对称性，为汽配商提供免抵押、低成本的信贷解决方案，拓宽了汽配商的金融信贷渠道，也优化了汽配平台的现金流。

基于金融数据与数字技术的支持，拉卡拉已为超过 10 个不同行业的企业提供服务，帮助它们解决采购设备等生产要素时的资金需求。为了惠及更多小微商户，2023 年，拉卡拉联手 15 家金融机构启动了“拉卡拉苗跃伙伴计划”，旨在与金融机构共同探索多种合作模式，助力千万门店和企业的茁壮成长。



共建数字社会

拉卡拉积极拥抱数字经济，深度参与数字人民币推广，积极参与行业建设，与合作伙伴共谋发展，以数字技术赋能城市生活，让社会大众享受更加普惠的数字服务。

推广数字人民币

拉卡拉积极响应国家战略和政策号召，与中国人民银行数字货币研究所签署战略合作协议，并与数字人民币运营机构保持紧密合作，为商户提供便捷的开户体验。通过终端设备的升级改造，将推广覆盖至全部数字人民币试点地区。

■ 持续推广，深化数字人民币认知

拉卡拉主动投身于数字人民币的推广工作，为商户开展了一系列宣传培训活动，确保参与者深入了解数字人民币的使用方法及相关政策，深化商户对数字人民币的认识，为客户提供更优质的服务，也为支付生态系统的数字化和现代化做出贡献。

■ 升级设备，便捷数字人民币受理

拉卡拉通过持续的设备升级和技术改造，成功为商户开发了“主扫”和“被扫”模式，全面支持数字人民币的受理。此外，拉卡拉还推出了更适用于日常生活场景的数字人民币硬钱包，为消费者提供了更加高效、灵活、多样的支付方式，优化了数字支付体验的同时，显著提升了支付的安全性。未来，拉卡拉计划完善线上收银台模式，继续为推动数字货币的广泛应用提供技术支持。

商户端

- 改进 POS 机及扫码枪，支持用户通过数字人民币应用程序支付
- 开发主扫模式，商户可扫描用户提供的支付二维码，拓宽支付方式

设备升级 改造成果

用户端

- 引入一码通扫描，支持用户扫描商户二维码，完成支付动作
- 推出搭载了 NFC 芯片的实体卡或手环等硬钱包，以适应地铁、公交等特定交易场景

■ 搭建场景，丰富数字人民币应用

拉卡拉致力于拓宽数字人民币的应用场景，即便是那些未开通数字货币钱包的商户，也可以通过伞型钱包快速启用数字人民币支付收单功能，确保适应数字经济新时代。2023 年，拉卡拉数字人民币的消费场景已覆盖至特色街区、商超便利店、繁华商圈、园林景区、药店药房、民宿酒店、停车缴费等各商业生态。



开发智能数字机器人

拉卡拉积极参与数字产品的建设，基于自身科技研发能力，将先进的数字技术应用到行业作业场景中，助力企业实现流程标准化及合规化，减少人工投入，提高生产效率，满足数字社会需求。

智能语音外呼机器人

功能

- 批量完成营销推广、客服回访、逾期提醒、诉前调解等外呼任务，具备智能对话和应答功能

价值

- 实现超过 99% 的沟通场景全覆盖，并将服务效率提升至人工客服的 5 倍，同时通过构建标准化话术库有效降低合规风险，减少投诉的发生

智能培训机器人

功能

- 具备“学 - 在线学习、练 - 人机对练、考 - 智能考评、评 - 多维测评”功能，通过情景对练全方位提升员工沟通技能

价值

- 新员工培训周期缩短 1/3，首月业绩提升 2-2.5 倍，长期训练可持续提升业绩，对产能有显著的正向影响

智能质检机器人

功能

- 全方位智能检测录音是否合规，对通话作业品质进行全面评估校准，精准识别潜在通话风险

价值

- 实现全天候不间断质检，检测覆盖率达 100%，相较人工检测效率提升 3 至 5 倍，优化企业运营效率



■ 案例

与广州市金融纠纷调处中心共建智能调解工作站

拉卡拉旗下简链科技与广州市金融纠纷调处中心和广州金融纠纷人民调解委员会共同设立了金融纠纷智能调解工作站。通过引入拉卡拉研发的智能语音外呼机器人系统，为各方当事人提供专业、公正、便捷的调解服务，实现“纠纷化解一体化、解纷方式网络化、平台管理可视化、案例信息数据化”的智慧调解集成功能，有效降低了纠纷双方的案件处理成本，并显著提升了案例处理的效率。



促进行业高质量发展

拉卡拉作为中国支付清算协会副会长单位、北京支付清算协会副会长单位、中关村上市公司协会执行会长单位，积极履行协会成员责任，主动参与行业标准制定，响应监管机构的调研，在为行业源源不断输送新技术、新项目、新解决方案的同时注重知识产权管理，助力健康、和谐、可持续的数字支付生态建设。

■ 保护知识产权

拉卡拉将知识产权视为企业持续创新的源泉和助力行业发展的关键要素，内部建立了《知识产权管理总则》《专利管理制度》《商标管理制度》《著作权管理制度》《知识产权奖惩制度》《知识产权应急预案》，规范知识产权管理，高度重视自有知识产权的保护，同时不侵犯各方知识产权，积极开展知识产权培训讲座，提高员工和合作伙伴的知识产权保护意识。

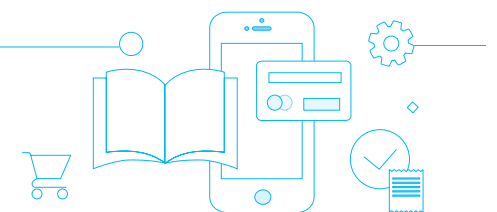
■ 助力行业监管

自成立以来，拉卡拉多次参与备付金存管、条码支付、分类评级、商户巡检、外包管理等行业监管制度的修订，并投身支付行业的技术标准制定工作，致力于促进行业的可持续发展。我们为《中华人民共和国反电信网络诈骗法（草案）》《支付清算行业反电信网络诈骗工作指引》等法规研提意见，深度参与了《贸易金融监管科技应用安全要求》《基于决策引擎的人工智能模型金融应用技术指引》等技术标准的制定，为支付行业的创新发展贡献力量。此外，我们还积极响应监管机构的调研，涉及支付业务制度适用性、数字人民币受理环境建设、条码支付互联互通、259号文落实、收单费率及价改等领域的工作，旨在促进行业的合规、健康发展。

报告期内，拉卡拉作为北京市数字经济标准化技术委员会数据交易工作组成员单位，以核心参编单位身份深度参与《数据交易服务指南》《数据交易通用要求》《数据交易安全评估指南》《数据资产登记指南》《数据资产质量评估指南》五项数据要素有关标准的研制，助力北京率先落实国家数据基础制度，促进数据合规高效流通使用，充分释放数据价值潜力。2023年获评北京市数据要素标准研制特别贡献单位奖。

7 项

参与制定支付行业及数据要素有关标准





打造可持续发展职场

拉卡拉以“三有人才观”为准则，致力于在带领全体员工实现公司愿景的过程中，帮助员工找到成长目标，完善和发展自我，实现与企业的共同成长。公司也十分注重提升企业温度，密切关注和了解员工的诉求，并持续改进和完善工作环境和福利体系，打造和谐职场。

我们的行动

- 建立差异化薪酬制度，坚持“军功主义”激励机制，有效激励员工
- 建立 3 级干部储备体系，搭建 3 条职业发展通道，全面挖掘员工潜力
- 开展人才培养项目，促进员工自我成长
- 提供多样化人文关怀设施，提升员工归属感及幸福感

我们的成效

- 股权激励计划覆盖员工占比超 **10%**
- 员工受训人数达 **2,672 人次**，平均受训时长 **68 小时**
- 累计开发线上课程 **30 门**

合规雇佣与激励

拉卡拉致力于维护员工合法权益，坚守员工雇佣相关法律法规，保障员工享有有竞争力的待遇，打造多元、平等、包容的职场环境。为鼓励员工积极建言献策，公司设立董事长合理化建议邮箱，接受来自全员的问题反馈或管理建议，充分保障员工的参与权。

■ 劳工权益保障

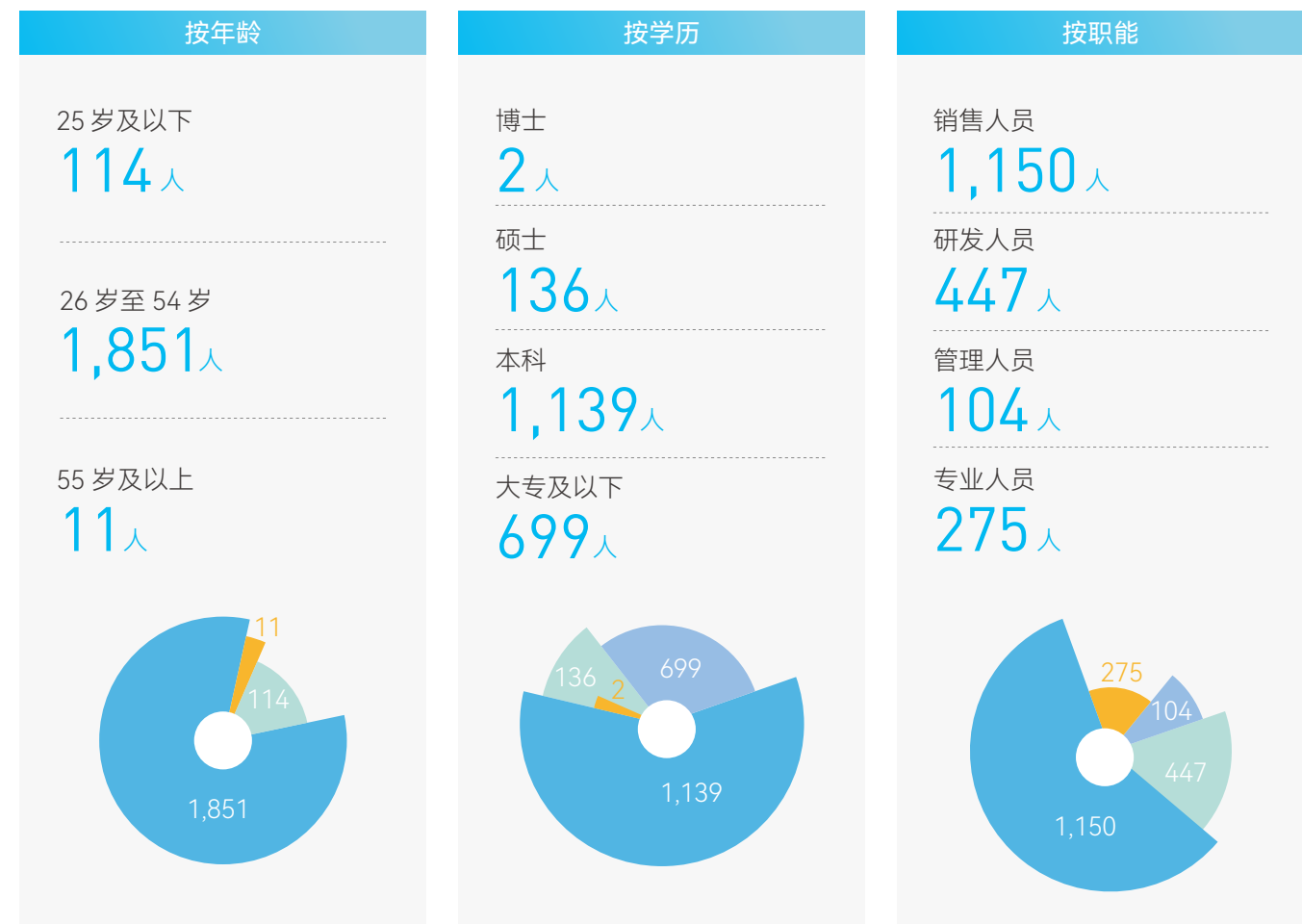
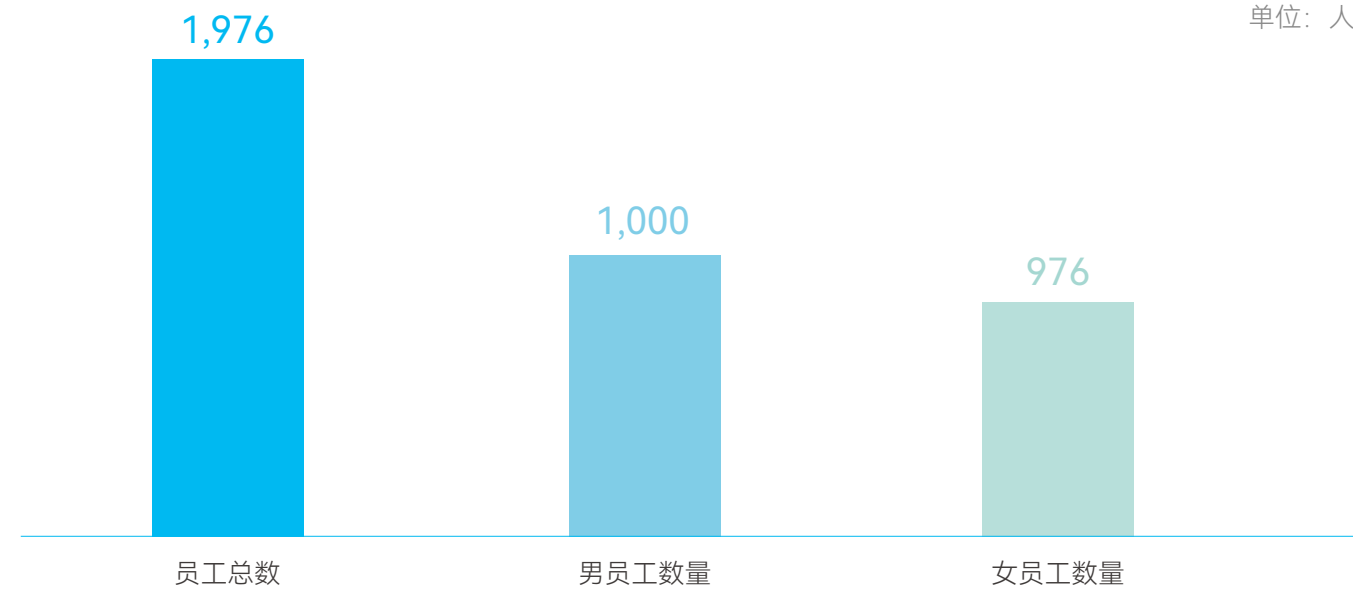
拉卡拉严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚决杜绝职场歧视、雇佣童工和强迫劳动等现象，并将其纳入《员工手册》等规范性文件中，切实保障员工合法权益。同时，公司为不同性别、地区、民族、年龄段的员工以及残障人士等提供平等的就业机会。实施本地化招聘，在全国 31 个省、自治区、直辖市设有分支机构，丰富员工多样性的同时为各地增加就业岗位做贡献。

■ 薪酬与激励

公司制定了《薪酬管理制度》《绩效管理制度》，综合市场行情、业绩贡献、员工价值与能力三方面因素确定员工薪酬；秉持“与创造者分享成果”的核心激励理念，按照价值大小分配公司经营成果，提供富有竞争力的薪酬待遇，吸引和保留优秀人才。在激励方面，公司采用“军功主义”导向的考评和激励机制，促进管理层的卓越表现，提高公司整体绩效水平。同时，公司为关键职务的员工提供股权激励，提升员工积极性。

岗位名称	薪资构成	绩效考核标准
管理岗	基本工资 + 绩效	管理岗绩效年薪与公司整体经营业绩联动
专业岗	基本工资 + 绩效	公司经营业绩、所在部门绩效与个人绩效
技术岗	基本工资 + 绩效	公司经营业绩、所在部门绩效与个人绩效
销售岗	基本工资 + 销售奖金	公司经营业绩、所在部门绩效与个人绩效

单位：人



人才吸引与发展

拉卡拉围绕“三有”人才观，全面开展人才吸引与发展工作，包括构建架构明晰的干部储备体系、搭建全面的人才晋升通道、实施多样化培训项目等，为员工提供清晰、公平的事业发展平台，全方位支持员工自我成长，促进员工职业生涯及企业长期的持续发展。

“三有”人才观

公司秉持“三有（有态度、有素质、有能力）”人才观用人理念，将“三有”人才标准具体化为可衡量的指标，并根据这些指标制定选拔标准、员工培训计划以及绩效考核体系，确保“三有”人才观贯穿于公司人才的“选、用、育、留”各方面，确保企业发展与员工成长的紧密契合。

有态度	求实 进取 激情	<ul style="list-style-type: none"> 创根问底、结果导向、做十说九 主人心态、竭尽全力、日新月异 乐观自信、主动求战、死缠烂打
有能力	解决问题 有亮点 业绩好	<ul style="list-style-type: none"> 分阶段达成工作成果 工作结果超出预期 业绩结果符合“两正、两反”的要求
有素质	守条令	<p>“十二条令”：</p> <ul style="list-style-type: none"> 指令：确认指令，及时报告，亲撰周报 行动：说到做到，保持准时，解决问题 沟通：日清邮件，会议记录，写备忘录 汇报：三条总结，一页报告，统计分析
	懂管理	<p>“管事四步法”：</p> <ul style="list-style-type: none"> 先问目的、再做推演、亲手打样、及时复盘 <p>“管人四步法”：</p> <ul style="list-style-type: none"> 设目标、控进度、抓考评、理规范
	会经营	<p>“经营三要素”：</p> <ul style="list-style-type: none"> 建班子、定战略、带队伍

多渠道人才引进

公司采取内部提拔和外部招聘双重人才选拔渠道。内部建立人才内推机制获取优秀人才，外部通过与第三方机构合作、校园招聘等渠道寻求高素质人才。其中，校园招聘包含网申、笔试测评、面试评估等环节。公司特设研发培训生及管理培训生等岗位，招募国内外优秀毕业生，充实企业高素质人才储备，以人才驱动企业持续发展。





人才培养与发展

公司构建了领军人物，中层干部、基层干部三级干部梯队。有针对性地发掘和培养优秀管理人才；搭建全面的人才晋升渠道，为员工提供清晰、公平的事业发展平台；同时，通过实施多样化培训项目，全方位支持员工自我成长，以促进其职业生涯的持续发展。

■ 干部梯队

拉卡拉的干部梯队分为领军人物，中层干部、基层干部三级。领军人物是某一业务或领域的带头人，以拉卡拉“三好”为选拔标准；中基层干部是承上启下的中坚力量，以“三有”为选拔标准。干部选拔优先从内部符合相应层级标准的人才中提拔，下一层级为上一级的潜在储备池。

■ 人才晋升

公司搭建了完善的人才晋升体系，按照管理、专业、技术三个序列构建了员工的职业发展通道，员工可根据自己的特长及偏好选择合适的晋升通道，实现更大的职业成就。

人才晋升通道

管理序列	
M12	高管
M11	
M10	
M9	总经理
M8	
M7	副总经理
M6	助理总经理
M5	部门经理
M4	部门副经理

专业序列	
P10	资深专家
P9	专家
P8	总监
P7	高级经理
P6	经理
P5	主管
P4	高级专员
P3	专员
P2	初级专员

技术序列	
T10	资深技术专家
T9	技术专家
T8	高级技术经理
T7	技术经理
T6	资深工程师
T5	高级工程师
T4	中级工程师
T3	工程师
T2	助理工程师

■ 人才培养

我们重视员工的培训和发展，打造多元化的培训体系，包括针对职场新人的新员工培训、覆盖全体员工的知识与技能培训、辅助企业转型的企业文化培训，助力员工成长与企业发展。同时，公司提供线上学习平台，丰富培训形式，满足远距离的员工学习需求。

新员工培训

培训内容

针对新员工的入职培训项目，培训内容包括企业文化、发展历程、人力资源及财务制度培训等，帮助新员工快速融入。



职业技能培训

培训内容

覆盖全体员工的知识技能培训，培训内容包括产品体系、业务逻辑、企业合规及风控、清结算等基本常识，提升员工的基础知识与技能。



企业文化培训

培训内容

基于拉卡拉正处于转型重要时期而展开的，通过企业文化培训实现以文化管理公司，增强队伍战斗力。



5 场

全年开展新员工培训

480 人

参训人数

5 场

全年公司全体员工开展职业技能培训

4 场

全年开展企业文化培训

723 人

参训人数

30 门

累计开发线上课程

20,000 次

点击学习数量达

员工福利与关怀

拉卡拉重视并维护员工合法权益，公司构建完善的福利及关怀体系，持续丰富多样化人文关怀活动和升级相关设施，关注弱势群体需求，致力打造舒适、健康、包容的职场。

多重福利体系

我们坚信员工是企业发展的核心动力，通过全方位的保障和福利措施，致力于提升员工的生活水平，解决他们在生活中面临的各种问题。

福利体系



生活帮助

住房补贴、带薪假期、通勤班车、公租房、节日礼金



职场福利

员工团建、社团活动、工会福利、暖心食堂、优质办公环境



困难关怀

针对困难员工的抚恤及关怀政策



健康保障

年度体检

多样化关怀体系

我们倡导劳逸结合的职场文化，通过构建多元化的员工关怀体系，包括设立兴趣小组、组织节日主题活动以及策划亲子活动，提升员工家庭与工作之间的平衡，加强员工的幸福感和生活品质。

■ 兴趣小组

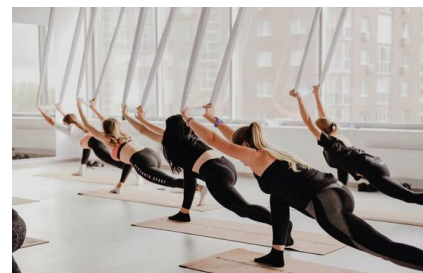
我们注重员工的心理健康和职业生活平衡，强调劳逸结合的理念。为保障员工身心健康，公司创建了多样的兴趣活动群，提供专业人员和设施支持，丰富员工的休闲时光。通过组织多元的团队活动，加强员工之间的协作和抗压能力，促进相互了解，从而提升团队的整体协同效能。



拉卡拉篮球友谊赛



拉卡拉 Zumba (尊巴) 健身活动



拉卡拉瑜伽健身活动

■ 节日活动

公司积极举办“节日主题活动”，涵盖“三八妇女节”“中秋节”“端午节”和“春节”等多个节日，深化员工对传统文化的了解，共同感受浓厚的文化气息。



拉卡拉参加海淀区首届龙舟邀请赛

■ 亲子活动

公司关注员工的家庭关系与子女成长，通过举办多样化的亲子活动，促进员工与子女之间的情感交流，营造和谐温馨的职场氛围。

■ 案例

亲子互动乐趣 农事情怀初心

自 2023 年 5 月起，为进一步增强职工凝聚力、促进员工家庭和谐，公司工会创设了“共享耕作舍”项目，实施四季轮值耕作计划，为员工提供在工作闲暇时参与田间劳作的机会。该项目为员工配备专属菜地，并有专业农师进行指导，涵盖了从播种、定期施肥、精心呵护到最终收获的全过程，以培育员工自种的有机蔬菜。同时，员工可携带家人一同前往农场，与农场的小动物互动，近距离感受大自然的生命活力。



举办亲子田间劳作活动

■ 案例

筑梦蓝焰 消防“童”行

为增强少年儿童的消防安全意识，提升员工子女的自救能力，拉卡拉工会与海淀区消防救援支队五棵松特勤站以欢庆六一主题联合举办了蓝焰“童”行活动。活动中，小朋友近距离接触消防人员，参观消防车辆和装备，学习消防知识，包括预防火灾、正确拨打火警电话、使用灭火器扑灭初期火灾以及火场逃生等。孩子们还在演练场地体验穿戴消防战斗服，参与灭火应急疏散演练。



亲子消防主题活动

人文关怀设施

公司在办公楼规划了一整层的员工活动场所，内设多项人文关怀设施，为员工提供放松身心的专属空间。此外，公司聘请专业人员对绿植进行定期养护，委托专业公司进行甲醛等有害物质的治理，以确保良好的空气质量和舒适健康的工作环境。

考拉吧咖啡厅

采用自主运营模式，公司全权掌控采购、制作、收款及员工培训，提供质量好、价格低的商品。

考拉超市

通过自主运营模式和以非利润为导向的销售方式，致力于为员工提供一个既可作为工作之余放松的场所，又可作为商务洽谈的场合。

草坪露台

露台拥有野花区、牡丹园、瓜果区等特色区域，为员工提供一个放松身心、减轻工作压力的理想场所。

健身场所

楼层内配备专业的操房，其中包含乒乓球台和多种其他球类运动设施，以及各类先进的健身器材，促进员工身体健康。同时，操房内还设有完备的淋浴间，为员工提供便捷的清洁服务。

关注女性员工

拉卡拉高度重视女性员工关爱工作，成立工会妇委会和集团妇委会，了解女性员工诉求，举办多样化的女性主题活动，不断提升女性员工的福祉保障。

■ 关爱哺乳期妇女

通过征集哺乳期女员工对母婴室管理和使用方面的意见建议，根据广泛反馈，针对母婴室进行升级，新增消毒柜和更丰富的消耗品，包括奶瓶消毒液、母乳专用袋、隔奶垫等，以更好地满足员工在哺乳期的实际需求。



■ 公司设置母婴室



■ 升级母婴室用品

■ 举办主题活动

公司持续关注女性员工的职场体验，通过定期策划丰富多彩的女性主题活动，提升女性员工的职场幸福感。

■ 案例

“缤纷女神节，甜蜜狂想曲”巧克力 DIY 活动

3月8日妇女节，公司组织了35名女员工参加巧克力DIY活动，在活动中大家学习了关于可可豆和巧克力的相关知识，学习了手工制作巧克力的方法，品味到了巧克力带给大家的甜蜜，更是在活动中体会到心灵的放松和愉悦。



■ 案例

“春季焕新颜”护肤分享沙龙活动

为引领女性员工树立科学理性的护肤理念，公司特邀请资深品牌护肤专家及美妆老师，共同主持“春季焕新颜”护肤分享沙龙活动，传授日常护理和化妆技巧。通过现场精彩的演示、详尽的讲解、互动交流以及针对个体的咨询解答，女性员工迅速掌握了科学化的美容方法，以更为自信的姿态融入工作生活。





共享可持续发展未来

拉卡拉将绿色理念融入公司的日常运营，实现自身绿色发展，同时带动产业链上下游绿色转型，不断以数字科技助推行业可持续发展。我们携手合作伙伴共筑金融安全防线，构建“智能化”风控体系，织密金融风险防控网。在拉卡拉核心价值观的引领下，我们秉持“给每个梦想一个机会”的理念，积极投身于公益事业，参与到乡村振兴、扶困助学、抢险救灾的行列中，助力可持续发展目标。

我们的行动

- 引入能源管理平台，实时监测办公能耗数据
- 提供数字化线上宣传渠道，促进商户减少宣传单页的使用
- 健全警企联控机制，探索构建智能反诈风控体系
- 持续为公益事业贡献力量

我们的成效

- 人均耗水量同比减少 **9.63%**
- 为金融诈骗受害人挽回经济损失 **1,292 万元**
- 公益慈善捐助 **1681.08 万元**

践行绿色运营

公司主动营造节约资源的氛围，强调在日常工作和生活中自觉树立节水节电的责任意识，积极引导员工采纳简约适度、绿色低碳的生活方式，以此确保节能降耗成为我们工作和生活的常态。

为了实现绿色运营，公司不仅在理念上倡导，在制度层面上也采取了坚定措施。拉卡拉制定了《拉卡拉行政服务管理手册》《拉卡拉办公楼管理制度》《拉卡拉上海办公楼空调及用电设备使用规范》，明确了员工在节能减排方面的具体责任和义务，确保每位员工都能在日常工作中积极贡献于公司的绿色发展理念。除此之外，公司还加强办公用车的管理，优化数据中心运营，致力于成为资源节约型、环境友好型企业。

■ 绿色办公

公司推行绿色办公，加强用电、用纸的管理，引入能源管理平台，借助数字化管理工具提升能源管控效果。

绿色办公举措



用电管理

公司践行“人走灯灭”的原则，增加声控灯、智能灯具的使用，并根据季节变化合理调节空调温度，在非工作时间，我们还实行空调的集中控制，统一关闭，以进一步节约能源。



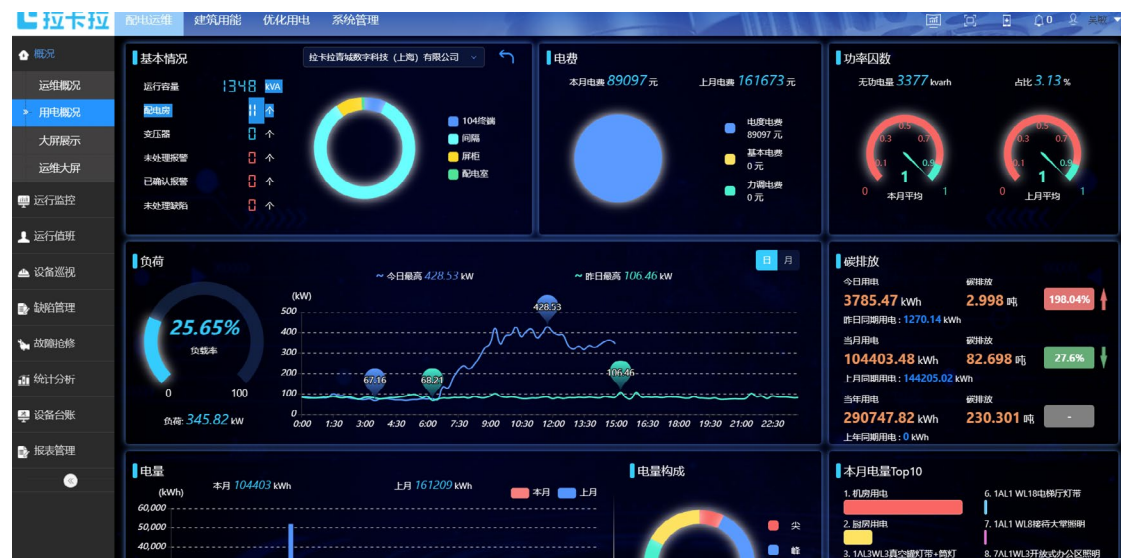
用纸管理

公司推行无纸化办公，倡导非必要不打印，并在打印机装有管理系统，以便跟踪和查询个人及各部门的打印用量，有效监督和提醒员工节约用纸，促进资源的合理使用。



能耗监控

为加强能源管控，减少不必要能耗，拉卡拉上海办公楼引入能源管理平台，整合云计算、大数据和物联网技术，实时监测与分析办公能耗，并通过精准计量，形成能耗和碳排放统计体系并自动生成碳排放报告，有效提升能源利用效率。



拉卡拉能源管理平台

■ 绿色出行

公司倡导员工绿色出行，践行低碳生活理念，对办公用车进行有效的置换与管控，减少油耗与碳排放。



绿色用车举措

■ 绿色数据中心

拉卡拉希望探索和打造出高效、低成本的绿色数据中心，助力节能减排目标的实现。我们持续优化软件架构和算法，有效提高服务器利用率，减少运行服务器数量，根据业务需要动态调整基础设施的使用配置，以降低能源消耗。例如，我们加快构建混合云一体化运行管理，实现整体基础设施向可持续发展、动态伸缩、数字化运营的方向演进。报告期内，通过基础设施分布优化、服务器虚拟化、应用容器化等技术措施实现 170 多台物理设备下架，总计优化使用 37 个机柜，实现整体基础设施能效利用提升 9.37%，数据中心年均减少电力使用 111 千瓦时，减少温室气体排放约 55 千克。此外，我们还定期对硬件和软件进行维护和升级，以确保系统运行在最佳状态，避免因过时或低效的硬件或软件导致的能源浪费。

推动产业链绿色发展

我们深信数字化技术能为产业绿色转型贡献力量，拉卡拉积极承担数字化平台责任，不断为伙伴提供更加可持续的产品和服务，携手产业链伙伴共谋绿色发展，助力国家“双碳”目标的实现。

■ 助力商户绿色营销

拉卡拉将广告功能整合到支付硬件终端中，致力于推进商户营销活动的无纸化转型，以拉卡拉的客显屏音箱为主要承载，配备开机广告位、支付完成页广告位及十个日常轮播广告位，使得菜单展示、主推产品、新品发布、优惠信息和权益宣传等内容可以数字化展现。商家借助后台系统即可轻松配置营销海报，并即刻推送至各终端，显著降低了商家在营销物料上的成本和时间投入，同时有效减少了传统纸质宣传的使用，彰显出拉卡拉携手商户伙伴共同迈入绿色营销新时代的决心。



60.8 万张

报告期内，为商户减少线下宣传单页

■ 助力商户绿色运输

拉卡拉精心打造了供应链平台“云掌柜”，为商户提供“信息流、商品流、资金流、物流”四流合一的供应链生态系统，实行物联网多级多仓共享式仓储管理及物联网多模式运力管理，通过有效的资源调度和物流管理，结合数据分析和智能预测技术，实现了仓储和运输配货的统一规划，减少了不必要的运输往返和空载，有效降低了物流运输端的碳足迹。

■ 推动供应商绿色发展

在供应商准入阶段，拉卡拉要求供应商必须提供环保合规证明，及其在产品研发和生产过程中使用符合《电气和电子设备中限制使用某些有害物质指令》(RoHS) 的证明材料，旨在削减电气和电子产品中有害物质的使用。拉卡拉还积极倡导供应商在其生产流程中尽可能使用环保材料，并优化资源循环利用率，引领供应链朝着更加绿色、可持续发展的方向迈进。

维护金融安全

拉卡拉贯彻落实监管要求，树立安全、可靠、负责任的企业形象，制定发布《拉卡拉扫码支付受理业务风险管理指引》《拉卡拉风险监控和处置管理办法》《拉卡拉业务风险事件报告及处置流程》等风险管理制度，构筑全方位防护体系。面对日益隐蔽化、复杂化、职业化的金融诈骗新形势，我们健全警企联控机制，推动反诈工作走深走实，不断扩大金融知识宣传覆盖范围，提升消费者金融风险防范意识，为金融普惠和保障公民财产安全贡献数字力量。

警企联动反诈

拉卡拉积极部署警企联动联防工作，与公安部及重点省市的执法机构签署合作协议，建立长期有效的双向交流和案例共享机制，共同提升风险防控能力，掌握非法交易的新手法、新特征，切实维护消费者权益，保障公民财产安全。

此外，我们的风控系统已实现 7*24 小时的全天候、全方位风险监控，一旦系统监测到任何异常，将自动触发预警机制，生成预警单或案例单，经由专业的风控人员评估与校验，并根据实际情况采取交易或资金拦截、限额等管控操作，最大限度地降低潜在的资金安全风险。为有效应对不断演变的金融安全威胁，拉卡拉持续优化和升级风控系统，以适应新型欺诈手段和风险交易，并始终保持对新型风险的精准识别和快速响应能力。

人工识别出新型风险后及时向技术团队报告，对现行规则进行有效性评估，并对模型进行必要的调整和优化。



汇集各渠道（包括发卡机构、银联、公安、微信、支付宝等）持卡人遭遇诈骗后的投诉信息，评估现有系统能否覆盖风险点，并做升级调整。

122 批次

报告期内，累计向公安机关主动报送可疑案件线索

1,292 万元

报告期内，累计为受害人挽回经济损失

■ 案例

揭露非法交易，挽回百万损失

2023 年 5 月，拉卡拉风控部在常规交易监控中标识了两家珠宝商户的可疑借记卡交易，风控团队立即展开调查并暂缓了这些商户的资金结算，同时上报公安机关。经由公安部门的进一步侦查，确认了商户非法吸存的行为，并成功追回了受害者超 154 万余元的损失。

事后，拉卡拉得到了嘉兴市公安局经开分局的高度评价与表彰，并授予我们“警企协作 齐力断金”的嘉奖锦旗，以表彰我们在维护经济秩序和保护公众利益方面所作出的贡献。



风险防控赋能

拉卡拉不仅专注于自身风险防控能力的建设，还通过经验输出与科技赋能，携手合作伙伴共同提升行业风险管理水平。目前，我们已与部分全国性及地方性股份制商业银行建立风控合作关系，为其部署先进的风险管理系统，并根据每家银行的特定需求及其客户群体，提供定制化的系统配置及全面的专题培训，确保系统能够高效运行。

在知识共享方面，我们采取线上和线下相结合的模式，不定期举办风险管理会议，重点介绍新型作案手法和关键风险点，同时就防控措施和要求进行全方位的培训和宣导，确保了风险管理知识的持续更新和传播。



■ 拉卡拉风险防控培训



金融知识普及

拉卡拉深刻认识到商家和消费者在金融安全领域的知识需求。为此，我们精心策划并主导开展了一系列公益讲座，分发金融知识的宣传资料，并借助实际案例的深入剖析，提升公众的认知水平和风险辨别能力。为进一步扩大宣传范围，我们积极利用线上平台，通过多渠道、常态化的宣传教育活动，有效提高商家及金融消费者的安全防范意识，维护金融秩序稳定。



■ 拉卡拉“反诈拒赌”校园行

20 次

报告期内，开展金融公益讲座

3,000+

覆盖人次

社会公益

拉卡拉始终秉持“给每个梦想一个机会”的理念，并把“分享”作为企业核心价值观的重要构成，将企业发展的成果与社会分享，把关怀弱势群体、助力社会和谐发展视为己任。通过持续公益捐款，开展公益慈善活动，不遗余力践行企业社会责任。

1681.08 万元
报告期内，公益慈善投入

持续公益捐款

中山博爱基金会

截至 2023 年末，拉卡拉已累计向中山博爱基金会捐赠 3,000 万元人民币。自 2021 年起，拉卡拉宣布将连续 10 年每年向中山博爱基金会捐赠 1,000 万元人民币，总计捐赠 1 亿元，捐款主要用于支持乡村振兴、扶困助学、抢险救灾等公益慈善项目。2023 年，在北京门头沟暴雨、甘肃积石山县地震等重大灾害发生后，拉卡拉第一时间联合中山博爱基金会积极响应，使用专项资金支援抢险救灾工作，向受灾群众传递温暖与希望，为人民实现美好生活贡献更多力量。



拉卡拉捐赠证书

北京大学教育基金会

拉卡拉于 2019 年设立“北京大学拉卡拉教育基金”，每年捐赠 500 万元，支持北京大学学生社团和北京大学光华管理学院的发展，促进北京大学的人才培养和校园文化事业，支持北京大学创建世界一流大学。

湖南郑洞国教育基金会

拉卡拉每年向郑洞国教育基金会捐赠 50 万元，资助“石门一中”“洞国学校”校园建设和困难家庭子弟完成学业，扶助寒门学子及抗战老兵。截至 2023 年已对近千名困难家庭学生进行了援助。

全国工商联
“全国就业与社会保障先进民营企业”

北京市工商联
“社会责任百强”

教育公益活动

我们认为教育是一切的根本，积极开展教育助学慈善活动，为偏远地区学生购置图书，助力建设更好教育环境。

案例

“草原上的爱心书屋”爱心公益活动

2023 年 9 月 8 日，拉卡拉举办了支持“草原上的爱心书屋”建设项目的爱心公益活动，为内蒙古科右中旗巴彦呼舒第三中学筹款购书，助力草原上的孩子拓展阅读资源，促进视野拓宽，知识丰富，激发阅读梦想。现场设置“点亮星空计划”寄语区，员工纷纷在明信片上留下真挚祝福，认为一本好书能照亮孩子的未来，一句良言能传递温暖与希望。这些寄语不仅是对孩子们的肯定和激励，也是对他们未来的期许和祝福。





筑牢可持续发展基石

我们的可持续发展理念不仅体现在对外的商业活动上，也深入到公司的内部运作和文化中。我们重点强化公司治理结构，坚持合规经营，确保所有操作符合法律法规。通过实施严格的内部控制和遵循高标准的商业道德，确保决策透明、行为诚信。同时，我们锻造坚强有韧性的供应链体系，以应对日益复杂的市场挑战，为实现可持续发展提供有力支持。

我们的行动

- 持续完善法人治理结构，建立健全内部管理和控制制度，强化投资者关系管理，保障投资者利益
- 加强合规体系建设和内部控制，有效防范各类经营管理风险，确保企业合规经营
- 完善监督体系，严格落实反腐败、反洗钱工作机制，有效防范腐败行为和洗钱风险
- 保障供应商权益，督促和帮助供应商践行可持续发展理念，携手打造可持续供应链

我们的成效

- 召开董事会 **9 次**，确保董事充分履行企业发展引领和管治责任
- 互动易平台回复投资者 **143 条**，新增提问 **125 条**，有效保障投资者的知情权
- 帮助 **33 家** 供应商提升可持续发展能力

公司治理

我们严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等法律法规、规范性文件和证监会的相关要求，不断完善法人治理结构，建立健全内部管理和控制制度，强化董事会独立性和多样性，积极开展投资者关系管理工作，持续规范公司运作，提高公司治理水平。

治理架构

我们设立了股东大会、董事会、监事会和经营管理层“三会一层”的法人治理结构。制定发布了《股东大会议事规则》《监事会议事规则》《董事会秘书工作细则》等相关制度，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限、任职资格、议事规则和工作程序，形成了合理的职责分工和制衡机制，保证了公司经营、管理工作顺利进行及“三会一层”的规范运作。

董事会多元化及独立性

我们制定了《董事会议事规则》《独立董事制度》等相关制度，明确独立董事的任职资格、选聘流程、权利义务，确保独立董事切实参与公司决策。在董事会多元化方面，我们基于自身业务模式、业务发展需要等，从董事会成员的专业技能及 / 或资格、知识、履历、性别等方面评估多元化程度并确定董事人选。

投资者关系管理

我们制定《投资者关系管理制度》，明确管理目的和对象，确立相关工作基本原则、必要动作和要求、负责人和部门职责，加强与投资者之间的沟通，促进投资者对公司的了解，实现公司价值最大化和股东利益最大化。同时，制定《信息披露管理办法》，明确了信披的基本原则，并对公告的内容、工作流程和发布媒体做了具体要求，明确了信披工作的管理职责、保密义务、责任认定和处罚机制，为保证真实、准确、完整披露信息提供了重要保障。

2 次

召开股东大会次数

9 次

召开董事会次数

7 次

召开监事会次数

1 次

董事会战略委员会会议次数

2 次

董事会薪酬与考核委员会会议次数

3 次

董事会审计委员会会议次数

7 名

董事数量

3 名

独立董事数量

3 名

董事会女性成员数量

1 次

举办业绩说明会

143 条

互动易平台回复投资者

125 条

新提问

115 份

在指定信息披露渠道披露公告总数

信息安全与隐私保护

拉卡拉高度重视网络安全和数据信息安全。我们通过管理、技术和物理措施确保客户数据的机密性、完整性和可访问性。在安全技术和机制设计上持续投入，按照“实战化”防御目标持续构建业务系统信息安全防御体系，确保信息系统安全稳定运行，防止客户支付信息泄露。

信息安全监督管理

我们参照国家《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》、非金融机构支付服务管理办法和 ISO 27001、PCI DSS 相关法律法规及标准制定了公司内部信息安全管理体系统。董事会负责信息安全顶层设计、信息安全相关预算审批及信息安全事件重大决策。信息安全小组负责公司信息安全决策、领导及协调、执行实施、审计检查等相关工作，直接向公司 CEO 汇报。信息安全小组下设管理小组和工作小组，形成分工合理、职责明确、相互制衡、报告关系清晰的组织结构。

信息安全小组

信息安全管理小组

职责：是信息安全决策和审议机构，负责统一规划和管理信息安全工作。通过适当的授权、合理的资源分配，加强内部及与其他组织之间的沟通交流，推动公司的信息安全建设。

成员：由公司高管、技术部和主要业务部门的代表组成。

信息安全工作小组

职责：信息安全小组下的执行机构，负责贯彻执行有关公司信息系统的决策，协调各部门信息安全的实施。

成员：由技术部的技术开发、信息安全、运维管理人员，以及相关管理部门的资产管理、合规管理、内部审计人员组成。

我们制定《信息安全管理规范总纲》《信息安全组织建设管理制度》《文件记录控制管理制度》等 68 项信息安全相关管理制度，涵盖了从基础安全框架到具体操作层面的信息安全保护各个方面，旨在确保组织内的信息安全管理体系全面且有效。



- 拥有国家第三级信息系统安全等级保护备案证明
- 获得第三方支付行业数据安全标准认证
- 获得银联卡支付信息安全合规证书

数据安全防御技术

做好边界防护

边界防护作为第一道防线，主要任务是拒绝一切未经授权的访问，并对外部攻击进行主动防御阻断。公司采用防火墙、IPS 和 WAF 有效做好边界防护。其中，防火墙可以有效控制内外网的授权访问，并联动企业内部态势感知平台和外部网络威胁情报对潜在的网络攻击行为进行实时网络风险分析和网络封禁。IPS 通过检测网络流量中的攻击特征以及上下文流量，对网络攻击行为进行判断，进而通过控制数据包的转发来实现阻断。WAF 则对 HTTP 流量进行异常检测，确保应用请求包安全合规，对可能的 WEB 攻击行为进行阻断或隔离。

多层次、多维度混合云纵深防御体系

除了传统的网络安全防护措施，我们还引入新型的安全防护手段，如态势感知、行为分析、APT 检测、API 安全等，以及时发现并阻断各种类型的攻击，如 SQL 注入、跨站脚本攻击（XSS）、文件上传漏洞等。此外，公司依据业务连续性目标和信息系统的 RPO 和 RTO 指定各业务系统的业务连续性计划以应对可能出现的各种意外情况。该计划包括数据备份、系统恢复、应急响应等方面的内容。同时，研发中心定期进行演练和测试以确保计划的可行性和有效性。

数据安全防御机制

保护用户数据是拉卡拉产品研发的理念之一。我们建立覆盖数据完整生命周期的安全建设和安全运营策略，实施数据分类分级、按级防护的保护措施，同时做好人员培训和管理及数据监控，确保用户数据安全。

■ 最小化数据收集和保留

我们将最小化数据收集和保留理念融入产品全生命周期中。在产品需求阶段，信息安全团队负责审核业务部门数据需求合理性、来源安全性及必要性，确保所需数据量最小化。同时，我们定期对业务生命周期和数据生命周期进行评估，对生命周期结束的业务数据定期进行清理，以最小化保留数据。

■ 全流程数据安全保护

在产品和业务立项初期，我们严格依照法律、行政法规、国家规定和监管规范的要求，就个人信息授权的评估和流程进行合规性设计，明确业务合作方对用户数据处理的内容、双方的权利义务。同时，遵循合法、正当、必要和诚信的原则处理用户信息并公开用户信息处理规则，明确告知用户信息处理的目的、方式和范围，确保获得用户的同意。在产品上线后，我们持续做好自身及关联公司信息保护措施的复核和审查。包括检查是否有未经授权的访问以及用户信息的泄露、篡改、丢失情况，复核信息共享的内容以及信息处理的目的、期限、方式和保护措施，审核获取用户单独同意的授权记录等。

■ 数据分级分类保护

我们根据数据价值、敏感性、数据风险及法律法规要求，制订《数据安全总纲》《数据分类分级指南》等制度规范，明确业务系统数据分类分级保护措施。此外，我们还明确了数据全生命周期的安全检查和评估办法，并将这一办法覆盖至部门间及与第三方业务合作项目的安全管理，确保所有相关方都遵循这些安全检查和评估标准，维护数据安全和合规性。

■ 人员培训和管理

我们每年对公司技术团队（含研发人员、运维人员及关键外包人员）开设特定信息安全技术课程，如信息安全合规、信息安全代码开发规范等，确保相关人员具备信息安全保护意识和操作能力。同时，建立健全权限管理制度，实行最小权限原则，确保只有授权人员才能访问敏感信息。此外，对员工进行全面的背景审查，建立完善的岗位责任制度，全方位防止内部信息泄露。

■ 数据安全监控与审计

我们通过内部审计机构和第三方审计机构对公司的信息安全活动进行全面、客观、公正的评估和监督，并通过引进第三方蓝军攻击检验公司信息安全防御体系的有效性和安全防御水位。

合规经营

我们通过建立健全的制度体系、执行严格的合规评审以及提供全面的合规培训，致力于在所有业务活动中维持最高的合规和道德标准，从而保护公司的利益和声誉。

制度建设

为了确保公司业务的合规性和道德标准，我们以最新的行业标准和法律法规为基础，建立了全面的制度体系，并依据监管法律和公司内部要求不断更新优化，旨在将合规经营标准通过制度予以固化。我们的制度体系覆盖了从业务运营到员工行为的各个方面，确保公司在所有层面上均遵循合规和道德的最高标准。

合规评审

■ 计划中的产品及业务

公司对于拟上线的新产品和计划推行的新业务，进行联合评审，由合规部、反洗钱部、风险管理部、业务部、信息安全部 5 个部门组成的评审小组对新产品、新业务进行全方位评审，必要时还将扩展邀请其他相关部门共同参与评审。评审实行一票否决制。产品或业务提报方需针对评审小组提出的各方面问题给予答复，评审小组从专业角度一致确认产品和业务风险可控后给予通过批准。

■ 已运营的产品及业务

对在运行的产品和业务进行持续性监测，及时发现产品和业务在实操中可能存在的落地走形、实际风险大于预判风险等情况，及早处置，避免重大风险的发生。监测对象包括前期已获得评审通过但风险程度相对较高的项目、运行中触发公司风险监测规则的项目、外部提示舆情或风险的项目。审核的维度包括交易数据是否异常、项目涉及的商户资料是否有缺失、巡检记录是否完整、是否涉及外部舆情等。具体流程为评审小组成员部门发起评审需求，各部门从专业视角评估项目落地后风险的变化情况，产品项目的提报方给予应答，评审小组评定项目风险情况，给出修改业务模式或关停业务的意见。

合规培训

■ 新员工培训

公司每年面向新员工开展两场合规专题培训。2023 年公司开展了《支付业务监管规章与落实要求》的专题培训，通过向新员工普及支付业务监管规章基本知识，帮助新员工建立正确、合规的工作习惯和 risk 意识，同时结合行业内合规风险案例展开延伸讲解，加深对合规的理解和掌握，切实加强风险防范意识，最后通过合规考试检验培训学习成果，确保新员工牢固树立合规理念。



■ 老员工培训

公司坚持推进合规学习常态化长效化，面向全员开展了监管政策培训十一讲学习活动，针对《银行卡收单业务管理办法》《条码支付业务管理办法》《关于加强支付受理终端及相关业务管理的通知》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等重点法规制度反复学习，牢固树立“合规就是生产力”的合规经营意识，并实施全员满分通过考试的要求，强化学习效果。



■ 外包服务机构培训

为加强对外包服务机构的管理，提升外包服务机构及其工作人员的合规意识，公司通过线上线下等形式开展了多场外包服务机构专题培训，推进外包服务机构完成外包服务机构备案，宣讲支付业务监管政策，着重宣贯收单业务外包管理办法等监管政策，规范外包商展业行为。



■ 外包服务机构合规培训

内部控制

为保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，我们建立了完善的内部监督体系，明确内部控制范围及主要内容，并通过访谈、问卷、专项讨论、穿行测试、控制测试等方法，分析和识别内部控制的缺陷，促进公司加强管理，提高内部控制、内部监督的有效性，防范公司经营风险和财务风险。

监督体系完善

公司董事会审计委员会负责审查和监督内部控制体系的建立和执行情况。监察部负责统筹内控和风险管理工作，配备了专业的审计人员，设有 6 个独立部门，独立开展日常的内部监督和审计工作，对内部控制体系进行全面的检查和梳理，对公司的业务开展情况、财务收支情况、内部控制执行情况等进行定期和不定期的检查，确保能及时发现问题，并详细分析问题性质和产生原因，提出整改方案及监督整改进度。公司监事会根据章程和议事规则来对公司信息披露、公司治理等重大事项实施监督。

覆盖范围全面

公司按照风险导向原则确定纳入内控控制范围的主要单位、业务和事项以及高风险领域。其中主体单位包括拉卡拉支付股份有限公司及纳入合并报表范围的子公司，主要业务和事项包括组织架构、人力资源、社会责任、企业文化、预算管理、资金管理、采购管理、销售管理、资产管理、投资和担保、关联交易、子公司管理、财务报告、信息系统，重点关注的高风险领域主要包括合规风险、资金资产安全、信息系统与运行安全、操作风险、舞弊风险等。



商业道德

我们严格遵守反腐败、反洗钱相关法律法规和标准规范，建立完善的管理体系，借助数字化方式，加强风险评估和管控，有效防范腐败和洗钱风险。

反腐败

我们建立由董事会领导决策，监察部实施与监督，各部门参与的反腐败管理体系，全面统筹推进反腐败、反贪污建设工作。制定并严格实施《拉卡拉纪检监察案件管理规范》《关于在职工刑事案件处理的工作流程》《拉卡拉关于举报的相关规定》等政策制度和行为规范，持续跟踪执行情况，并常态化开展廉政文化与廉政制度的宣传与建设，杜绝腐败行为。

■ 廉洁教育与培训

我们注重提升员工及供应商廉洁意识。面向员工，我们结合各个时期的形式和任务，不定期开展全员警示教育活动和法规政策宣传，增强员工廉洁从业意识和拒腐防变能力。2021 年 8 月，我们在公司开展为期 20 天的“廉洁从业遵纪守法”全员警示教育活动，学习贯彻昆仑指示精神，以典型案例为抓手，用身边事教育身边人，实现以案说法、以案明纪、以案示警。针对供应商，我们制定《供应商反腐败培训管理办法》，面向所有准入及已入围的供应商定期或特定情况下开展反腐败培训，培训内容包括《诚信廉洁承诺书》内容、反面案例等，并要求所有供应商签订《诚信廉洁承诺书》，通过合同约定供应商腐败行为。

■ 举报人保护

我们鼓励员工及供应商以书面、口头、电话、邮箱等方式对腐败行为进行举报，监察部作为公司举报投诉的受理专职部门，保证了举报受理和监察工作的独立性和客观性。该部门负责对举报内容进行记录和汇报，在受理、登记、保管、调查等环节一律严格保密举报人个人信息和举报内容，从而保护举报人免受打击报复。常用腐败问题投诉举报邮箱为 jcb@lakala.com。



2 件
收到的投诉、举报总量

2 件
处理的投诉、举报总量

反洗钱

我们认为反洗钱工作不仅是合规要求，更是企业社会责任的重要组成部分。我们建立完善的反洗钱管理体系，将各项法规要求及公司要求融入制度，建立反洗钱黑名单系统、客户反洗钱风险管理机制，致力于构建完善、高效的反洗钱工作机制，为公司的持续发展奠定坚实基础。

■ 管理体系建设

我们坚持“反洗钱是全员义务”的理念，通过高效的组织架构和严密的风险控制，确保了反洗钱工作的深入和有效实施。

领导机构

为了加强公司对反洗钱工作的领导，我们成立了由总经理亲自担任组长的反洗钱领导小组，这标志着公司对反洗钱工作的最高承诺。该领导小组成员由高级管理层组成，涵盖公司所有业务条线，确保反洗钱工作在公司各个层面的全面实施。

执行体系

我们明确了反洗钱专职部门、全条线业务部门和审计部门的分工和职能。每个部门都有其防止洗钱方面的特定角色和责任，形成协同工作的综合体系。各分公司根据自身业务的具体情况，设立了反洗钱领导小组，并确定了反洗钱工作的牵头部门，至少配备 2 名专职反洗钱人员。

风险防控的三道防线

我们建立了与企业经营运转相匹配的洗钱风险防控“三道防线”。第一道防线是业务部门的日常监控和控制；第二道防线是反洗钱部门的专业监督；第三道防线是内部审计的独立评估。这三道防线相互协作，共同构建了一个强大的风险管理体系。



反洗钱培训

■ 黑名单系统应用

我们采用外购加自建的模式，与道琼斯等名单提供商建立业务合作关系，成功构建了一个专门的反洗钱黑名单系统。这个系统不仅嵌入了公司业务流程，还支持名单的回溯、更新、模糊/精准查询和预警等多种功能。通过建立和应用这样一个全面而有效的反洗钱黑名单系统，加强了对潜在洗钱活动的监控和防范能力，也进一步展现了我们在反洗钱领域的先进技术应用和专业承诺。



系统运行机制

在实际操作中，我们结合系统预警和人工分析的方式进行反洗钱工作。所有商户在入网前，必须通过我们严格的反洗钱黑名单筛查流程，确保了及时识别并防范潜在的洗钱风险。



名单内容与来源

我们的黑名单内容十分全面，包括了中国人民银行转发的国务院有关部门和机构发布的恐怖组织、恐怖分子名单，以及联合国安理会决议中列出的相关名单。此外，还包括全球制裁名单 (SAN)、执法机构及其他官方名单 (OOL)、政治公众人物 (PEP)、亲属和关联人 (RCA)、制裁所有权 (SCO) 等。这些名单的广泛覆盖和持续更新为我们提供了强有力的工具，以识别和防范与这些名单相关的风险。



■ 持续风险监控

我们深知客户身份识别是反洗钱核心义务的重要环节，将客户洗钱风险等级划分纳入客户全生命周期管理中，确保了对客户的连续监控和风险评估，从而有效防范洗钱风险。

客户风险评估流程

客户的洗钱风险评估分为两个主要步骤。首先，系统会根据一系列客户评级指标进行初步打分，此为初评阶段。其次，由分公司专岗人员对系统的初评结果进行人工复评，这一阶段可以根据客户的身份背景、行业规模等具体情况对评分结果进行调整，并提出审核意见。

风险评估的指标和规则

公司总部根据相关监管要求，如《金融机构洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理指引》，细化了 50 余项客户风险等级划分评级指标，并将其嵌入反洗钱系统的“风险分类”专用模块中。这些指标涵盖了从客户的身份类型到其交易行为的各个方面。我们还建立了 34 个反洗钱规则一级子项，涵盖疑似洗钱、诈骗、赌博、套现、盗刷等犯罪类型，以确保全面监控。

风险等级的动态调整

在客户发生重要身份信息变更、涉及司法机关调查或出现媒体负面报道等情况时，我们会通过人工方式对其风险等级进行及时调整，确保对客户风险状态的实时反映和有效管理。

供应商管理

我们不断完善采购制度流程与机制，建立公平、公正的合作方评估体系，推行阳光采购，杜绝暗箱操作和不正当交易，为供应商创造良好的竞争与合作环境的同时，与合作伙伴一起承担经济、法律、环境及公益等方面的社会责任。

保障供应商权益

公司采购工作遵循公开透明原则、公平竞争原则、公正原则和诚实信用原则，经办采购人员必须遵守国家相关法律法规及公司相关制度流程，依法接受监督。公司制定了《关于举报的相关规定》《纪检监察案件管理规范》等相关制度，设立独立的投诉举报管理机制。公司监察部门对采购全过程实行跟踪监督，确保采购工作的公开公平公正，确保采购管理的规范化和制度化，为供应商营造良好的竞争与合作环境。



打造责任供应链

公司制定和修订了《供应商管理办法》《采购管理办法》等供应链相关管理制度，要求供应商签署《诚信廉洁承诺书》《保密承诺书》《知识产权承诺书》等合作文件，明确供应商的筛选和审查、投标比价、合同签署、产品及服务的验收确认、合同款项支付等各环节的职责，开展现场审查，对供应商进行动态评估和管理考核，推动其履行社会和环境责任。

在资质审核方面，除了要求供应商的产品及服务品质、技术及成本具有竞争力外，公司还将供应链治理、环境及社会议题纳入审核体系，要求供应商生产服务过程符合环保要求，所有入围产品及服务符合相关的行业要求，达到相应的标准，取得相应的认证，进而助推供应商提升社会责任意识，增强供应商可持续发展能力。

供应商管理制度体系

	管理办法 包含了公司如何选择和管理供应商的总体框架和原则，涉及供应商的选择标准、合同管理、性能和质量监控以及风险管理等内容。
	评分标准 详细说明了如何对供应商进行综合评估，有助于公司量化评估每个供应商的综合表现，并作为选择和保留供应商的依据。
	准入资质 相关资料由希望成为公司供应商的企业提交，包含环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书等，帮助公司在初步阶段筛选符合基本要求的供应商。
	运营评分 用于评估供应商日常运营和服务水平的工具，有助于监控供应商的表现。

助力供应商成长

作为上游企业，我们通过为供应商提供行业前瞻信息，推动供应商产品创新与研发，结合供应商培训、引导供应商共同建立可持续供应链等方式帮助供应商成长，共同推动行业进步。



重点政策列表

涉及议题	制度名称（部分）	参照依据（部分）
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 《投资者关系管理制度》 《信息披露管理办法》 《年报信息披露重大差错责任追究制度》 《重大信息内部报告制度》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国证券法》 《上市公司投资者关系管理工作指引》 《上市公司信息披露管理办法》 《上市公司治理准则》 《深圳证券交易所创业板股票上市规则》 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》 《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式》（2021 年修订）》 《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 19 号——财务信息的更正及相关披露（2020 年修订）》
合规管理	<ul style="list-style-type: none"> 《拉卡拉支付股份有限公司合规管理制度》 《拉卡拉支付股份有限公司合规检查管理办法》 《拉卡拉支付股份有限公司合规评审及咨询管理办法》 《拉卡拉消费者权益保护审查管理办法》 《拉卡拉支付股份有限公司分公司合规事务管理办法》 《拉卡拉支付股份有限公司重大事项报告管理办法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《银行卡收单业务管理办法》 《非银行支付机构网络支付业务管理办法》 《条码支付业务规范（试行）》 《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》 《非银行支付机构重大事项报告管理办法》 《中国人民银行关于加强支付受理终端及相关业务管理的通知》 《中国人民银行关于规范支付创新业务的通知》
反洗钱	<ul style="list-style-type: none"> 《拉卡拉洗钱和恐怖融资风险管理政策》 《拉卡拉反洗钱组织管理规定》 《拉卡拉客户身份识别实施细则》 《拉卡拉反洗钱客户风险等级分类实施细则》 《拉卡拉大额交易和可疑交易（行为）识别、分析和报告实施细则》 《拉卡拉反洗钱信息安全保护实施细则》 《拉卡拉洗钱和恐怖融资风险自评估实施细则》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国反洗钱法》 《国务院办公厅关于完善反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制机制的意见》 《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》 《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》 《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》 《数字人民币反洗钱和反恐怖融资工作指引》 《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引》
商业道德	<ul style="list-style-type: none"> 《拉卡拉集团纪检监察案件管理规范》 《关于在职员工刑事案件处理的工作流程》 《拉卡拉集团关于举报的相关规定》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国反腐败法》

涉及议题	制度名称（部分）	参照依据（部分）
信息安全与隐私保护	<ul style="list-style-type: none"> 《信息安全管理规范总纲》 《信息安全组织建设管理制度》 《网络安全管理制度》 《信息安全风险评估制度》 《信息安全攻击事件应急处置预案》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《非银行支付机构监督管理条例》
商户数字化升级	<ul style="list-style-type: none"> 《跨境业务风险管理指引》 《跨境人民币备付金管理制度》 《拉卡拉跨境外汇业务管理制度及运营方案》 	<ul style="list-style-type: none"> 《支付机构外汇管理办法》 《经常项目外汇业务指引（2020 年版）》 《中国人民银行关于支持外贸新业态跨境人民币结算的通知》
普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 《保理业务操作规程》 《风险评审委员会管理制度》 《保理业务贷后管理办法》 	
绿色运营	<ul style="list-style-type: none"> 《拉卡拉办公楼管理制度》 《拉卡拉上海办公楼空调及用电设备使用规范》 《拉卡拉行政服务管理手册》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国节约能源法》 《节约用水条例》
供应链管理	<ul style="list-style-type: none"> 《供应商管理办法》 《终端供应商综合评分标准》 	
客户服务	<ul style="list-style-type: none"> 《拉卡拉支付客服中心客户投诉管理办法》 《拉卡拉支付股份有限公司客户投诉处理流程》 	
负责任营销	<ul style="list-style-type: none"> 《合作方自媒体管理规范》 《拉卡拉线上线下广告投放规范指引》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《互联网广告管理办法》
员工权益保护	<ul style="list-style-type: none"> 《假期管理制度》 《薪酬管理制度》 《绩效管理制度的》 《劳动合同 / 劳务协议管理制度》 《拉卡拉员工关爱救助基金实施办法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国工会法》 《工资支付暂行规定》
人才吸引与发展	<ul style="list-style-type: none"> 《拉卡拉员工晋升管理办法》 	

关键绩效表

环境绩效

指标	单位	2023
水资源使用		
耗水量	吨	8,284
能源使用		
能源消耗总量	千瓦时	1,973,804.76
直接能源消耗量	千瓦时	131,324.32
间接能源消耗量	千瓦时	1,064,418
外购电力	千瓦时	1,064,418
排放物		
生活垃圾	吨	60.20
厨余垃圾	吨	30.10

注：直接能源消耗量、间接能源消耗量、外购电力数据仅覆盖拉卡拉上海办公楼；生活垃圾、厨余垃圾数据仅覆盖拉卡拉北京办公楼。

社会绩效

指标	单位	2023
员工构成		
员工总数	人	1,976
男员工数量	人	1,000
女员工数量	人	976
少数民族员工数量	人	69
按年龄		
25 岁及以下	人	114
26 岁至 54 岁	人	1,851
55 岁及以上	人	11
按学历		
博士	人	2
硕士	人	136
本科	人	1,139
大专及以下	人	699

指标	单位	2023
按职能		
销售人员	人	1,150
研发人员	人	447
管理人员 (经理及以上)	人	104
管理人员 (经理及以上) 中女性员工人数	人	43
专业人员	人	275
员工培训与发展		
员工受训人数	人	1,976
受训员工百分比	%	100
男性员工接受培训	人	1,000
女性员工接受培训	人	976
女性受训员工占比	%	49
男性受训员工占比	%	51
销售人员接受培训	人	1,150
研发人员接受培训	人	447
管理人员接受培训	人	104
专业人员接受培训	人	275
销售人员接受培训占比	%	59
研发人员接受培训占比	%	22
管理人员接受培训占比	%	5
专业人员接受培训占比	%	14
员工总受训时长	小时	181,696
员工人均培训时长	小时	68
男性员工人均培训时长	小时	36.57
女性员工人均培训时长	小时	34.94
销售人员接受培训时长	小时	36.01
研发人员接受培训时长	小时	34.71
管理人员接受培训时长	小时	33.11
专业人员接受培训时长	小时	68

指标	单位	2023
职业健康与安全		
因工死亡人数	人	0
因工死亡率	%	0
供应链管理		
供应商总数量	家	33
中国大陆供应商数量	家	33
港澳台及境外供应商数量	家	0
报告期内公司审查的供应商数量	家	33
供应商签署 ESG 相关协议（环保协议等）的比例	%	100
客户服务		
客户满意度	分	93.65
4 小时内投诉受理率（人工进线）	%	100
客户投诉处理率（人工进线）	%	100
创新研发		
公司研发投入	万元	24,994.73
公司研发人员	人	436
公司研发人员占比	%	22.37
公司研发投入同比增长百分比	%	9.10
公司年度申报发明专利数	项	4
公司年度获得发明专利数	项	7
公司累计拥有发明专利数	项	41
公司累计拥有实用新型专利数	项	6
公司累计参与编制国家标准数	项	
公司累计参与编制行业标准数	项	
公益慈善		
公益慈善投入	万元	1681.08
数据安全与隐私保护		
数据安全与隐私保护相关培训次数	次	12
数据安全与隐私保护培训员工覆盖率	%	100
客户隐私泄露事件	例	0

公司治理绩效

指标	单位	2023
公司治理		
召开董事会	次	9
召开监事会	次	7
召开股东大会	次	2
董事会战略委员会会议次数	次	1
董事会提名委员会会议次数	次	0
董事会薪酬与考核委员会会议次数	次	2
董事会审计委员会会议次数	次	3
董事数量	名	7
独立董事数量	名	3
董事会女性成员数量	名	3
举办业绩说明会	次	1
互动平台回复投资者提问次数	次	143
共接待机构投资者调研	批次	1
在指定信息披露渠道披露公告总数	份	115
合规经营		
举办反腐倡廉活动	次	1
接受反腐倡廉培训员工数量	人	1,000
接受反腐倡廉培训员工比例	%	70
接受反腐反贪 / 廉洁从业培训的董事会成员数量	人	5
接受反腐反贪 / 廉洁从业培训的董事会成员占比	%	71.43
接受反腐反贪 / 廉洁从业培训的合作伙伴（供应商 / 经销商）总数	家	2
接受反腐反贪 / 廉洁从业培训的合作伙伴（供应商 / 经销商）占比	%	5
员工反腐败受训平均时长	小时	1
举办守法合规为导向的主题活动（含培训）	次	32
参与守法合规培训员工	人次	3,500
员工合规培训覆盖率	%	90
开展内部专项审计项目次数	次	5
开展内控培训次数	次	12
收到的腐败投诉、举报总量	件	2
处理的腐败投诉、举报总量	件	2
员工廉洁协议签署率	%	100
涉及诉讼或移交司法的腐败事件或案件数量	件	2
涉及诉讼的反不正当竞争、反垄断事件或案件数量	件	0
国内涉及知识产权纠纷的诉讼数量	件	0
海外涉及知识产权纠纷的诉讼数量	件	0

指标索引

报告框架	GRI Standards
关于本报告	GRI 2-2: 纳入组织的可持续发展报告的实体 GRI 2-3: 报告期、报告频率和联系人
关于我们	GRI 2-1: 组织详细情况 GRI 2-6: 活动、价值链和其他业务关系 GRI 2-28: 协会的成员资格
ESG 管理	GRI 2-13: 为管理影响的责任授权 GRI 2-14: 最高管治机构在可持续发展报告中的作用 GRI 2-16: 重要关切问题的沟通 GRI 2-17: 最高管治机构的共同知识 GRI 2-22: 关于可持续发展战略的声明 GRI 2-29: 利益相关方参与的方法 GRI 3-1: 确定实质性议题的过程 GRI 3-2: 实质性议题清单 GRI 3-3: 实质性议题的管理
构建数字化服务生态	
推广数字支付	GRI 203-1: 基础设施投资和支持性服务
	GRI 203-1: 基础设施投资和支持性服务 GRI 417-1: 对产品和服务信息与标识要求 GRI 417-2: 涉及产品和服务信息与标识的违规事件 GRI 417-3: 涉及市场营销的违规事件 GRI 418-1: 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉
兑现数据价值	GRI 203-1: 基础设施投资和支持性服务
共建数字社会	GRI 203-1: 基础设施投资和支持性服务

报告框架	GRI Standards
打造可持续发展职场	
合规雇佣与激励	GRI 2-7: 员工 GRI 2-8: 员工之外的工作者 GRI 2-23: 政策承诺 (人权) GRI 2-30: 集体谈判协议 GRI 201-3: 义务性固定福利计划和其他退休计划 GRI 401-1: 新进员工和员工流动率 GRI 401-2: 提供给全职员工的福利 GRI 405-1: 管治机构与员工的多元化
人才吸引与发展	GRI 404-1: 每名员工每年接受培训的平均小时数 GRI 404-2: 员工技能提升方案和过渡协助方案
员工福利与关怀	GRI 403-6: 促进工作者健康 GRI 403-7: 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响 GRI 403-9: 工伤 GRI 403-10: 工作相关的健康问题 GRI 405-1: 管治机构与员工多元化
践行绿色运营	GRI 302-1: 组织内部的能源消耗量 GRI 302-3: 能源强度 GRI 302-4: 减少能源消耗量 GRI 302-5: 降低产品和服务的能源需求 GRI 303-1: 组织与水 (作为共有资源) 的相互影响 GRI 303-2: 管理与排水相关的影响

报告框架	GRI Standards
	GRI 306-1: 废弃物的产生及废弃物相关重大影响
	GRI 306-2: 废弃物相关重大影响的管理
	GRI 306-3: 产生的废弃物
推动产业链绿色发展	
维护金融安全	
社会公益	GRI 203-1: 基础设施投资和支持性服务 GRI 413-1: 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点
筑牢可持续发展基石	
公司治理	GRI 2-9: 管治架构和组成 GRI 2-10: 最高管治机构的提名和遴选 GRI 2-11: 最高管治机构的主席 GRI 2-12: 最高管治机构在管理影响中的监督作用 GRI 406-1: 歧视事件及采取的纠正行动 GRI 408-1: 具有重大童工事件风险的运营点和供应商 GRI 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
信息安全与隐私保护	GRI 418-1: 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉
合规经营	
内部控制	
商业道德	GRI 205-1: 已进行腐败风险评估的运营点 GRI 205-2: 反腐败政策和程序的传达及培训 GRI 205-3: 经确认的腐败事件和采取的行动 GRI 206-1: 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼
供应链管理	GRI 203-2: 重大间接经济影响 GRI 204-1: 向当地供应商采购支出的比例 GRI 308-1: 使用环境标准筛选的新供应商 GRI 308-2: 供应链对环境的负面影响以及采取的行动 GRI 414-1: 使用社会标准筛选的新供应商 GRI 414-2: 供应链对社会的负面影响以及采取的行动
重点政策列表	GRI 2-24: 融合政策承诺
关键绩效表	
指标索引	
意见反馈表	

意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《拉卡拉 2023 年度 ESG 报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，提升本公司 ESG 管理的能力和水平，我们衷心欢迎您扫描下方二维码，对报告提出意见和建议。

