

股票代码: 300773.SZ

拉卡拉支付股份有限公司

2024 年度

环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

Environmental, Social and Governance (ESG) Report 2024 for Lakala



2024 拉卡拉

环境、社会及公司治理（ESG）报告

Environmental, Social and Governance (ESG) Report 2024 for Lakala

关于我们

公司简介	01
企业文化	01
聚焦2024	02

可持续发展管理

可持续发展理念	03
可持续发展管理架构	03
利益相关方沟通	04
实质性议题分析	04

专题篇

深化技术创新应用，持续提升支付便利性

融通全球支付, 跨境消费便捷无忧	05
聚焦文旅场景, 数字技术深度赋能	06

构建数字化服务生态

推广数字支付	10
共享数字科技	12
兑现数据价值	14
共建数字社会	15
负责任的产品及服务	16

打造可持续发展职场

维护员工权益	19
人才吸引与发展	21
员工福利与关怀	22

共享可持续发展未来

绿色运营	28
推动产业链绿色发展	30
维护公共安全	31
投身社会公益	32

筑牢可持续发展基石

公司治理	34
数据安全与隐私保护	35
合规经营	37
风险管理	39
商业道德	40
供应商管理	42

关键绩效表	44
-------	----

指标索引	46
------	----

意见反馈表	48
-------	----

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”)发布的第三份ESG报告。拉卡拉将以本报告为载体,回应广大利益相关方关注的议题,全面展现我们在ESG方面所做的努力和提升。

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2024年1月1日至2024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发布的《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告(试行)》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查阅下载:
<https://www.lakala.com/invest/financial.html>

关于我们

公司简介

拉卡拉支付股份有限公司 (300773.SZ) 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。

拉卡拉坚持以技术驱动创新, 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和AI浪潮。公司坚持“AI优先”, 加快支付与SaaS融合, 增强为商家从前端到后台的全链路经营需求提供深层次服务的能力, 助力商户生意增长, 实现公司业务的纵向和横向拓展, 通过提升商户服务附加值, 推动公司价值更长远的增长。

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。我们始终坚持以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条核心价值观的指引下, 拉卡拉以建设数字中国、推动经济社会发展为己任, 不断强化企业社会责任的实践。



聚焦2024

2024大事记

2月

拉卡拉“四年一度 顺势前行”产品发布会在重庆正式举办。在本次发布会上，拉卡拉发布了全新终端产品——拉卡拉微智能+，凭借精巧的外观与丰富的增值业务，赢得合作伙伴的青睐。

3月

拉卡拉受邀参加第24届中国零售业博览会（2024 CHINASHOP），拉卡拉以“数字赋能 共享未来”为主题，携一系列数字化产品和创新智慧零售综合解决方案参展。拉卡拉微智能+、拉卡拉SoftPOS等数字化系列展品引起了广泛关注。

拉卡拉SoftPOS获国际标准组织PCI认证，成为全球第四家通过PCI MPoC认证的机构，意味着拉卡拉SoftPOS的安全性首次获得国际权威认可，安全合规性处于世界领先水平。

4月

拉卡拉发布2023年年报，2023年公司营业收入同比增长10.60%，归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润同比增长572.12%。

6月

拉卡拉完成万事网联银行卡商户受理落地，拉卡拉体系内商户实现全面受理万事达卡。本次落地完成后，拉卡拉为万事达开通了全量受理商户的终端，为万事达卡持卡人在全国范围内提供用卡消费场景，让商户“不错失每一单生意”。

拉卡拉成功通过PCI MPoC A&M Services认证，成为国际上第二家通过此认证的机构。这一重要认证标志着拉卡拉在SoftPOS安全领域又一次站到国际前列。

7月

拉卡拉通过ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系、ISO 45001职业健康安全管理体系及ISO/IEC 27001信息安全管理体系四项认证。

拉卡拉荣获首都精神文明建设委员会颁布的“2021-2023年度首都文明单位”称号。

9月

拉卡拉连续七年入选北京“民营企业百强榜”及“社会责任百强榜”。拉卡拉将继续秉持“服务实体、回馈社会”的理念，助力实体高质量发展，积极履行社会责任。

10月

拉卡拉连续六年入选中国互联网协会评选的“中国互联网综合实力前百家企业”榜单。

拉卡拉与华为合作、基于HarmonyOS NEXT开发的鸿蒙原生版拉卡拉APP正式上线。

12月

拉卡拉荣登2024北京数字经济企业百强榜和服务业企业百强榜。

2024年获得的荣誉

首都精神文明建设委员会

2021-2023年度首都文明单位

华夏时报

第十七届金蝉奖颁奖盛典“2023最具投资价值企业”

亿欧网

2023中国金融科技创新企业TOP30榜单

中国网

2023中国鼎金融业年度数字金融优秀案例

移动支付网

第九届金松奖“跨境数字金融服务奖”

2024全球数字经济大会

北京市通用人工智能产业创新伙伴

北京市政务服务和数据管理局

“数据要素x”典型案例

中关村金融科技产业联盟

2024中国金融科技企业竞争力100强

财联社

2024年跨境支付优秀品牌“拓扑奖”和2024年数字金融机构“拓扑奖”

北京市工商联

北京民营企业百强、社会责任百强

中国互联网协会

2024年中国互联网综合实力前百家企业

华夏时报

金蝉奖及高峰论坛“2024年度上市公司杰出品牌”

大众证券报

2024上市公司高质量发展优秀实践范例 拉卡拉荣获“价值成长优秀范例”

中关村金融科技发展联盟

2024中关村金融科技企业竞争力30强

北京企业联合会、北京市企业家协会、北京上市公司协会

2024京津冀服务业企业百强128名

北京企业联合会、北京市企业家协会、北京上市公司协会

2024北京数字经济企业百强榜第22名，北京服务业企业百强榜第49名

证券市场红周刊

最具社会责任（ESG）上市公司

.....

可持续发展管理

可持续发展理念

作为一家商户数字化经营服务商，我们始终将环境、社会和治理 (ESG) 理念融入到“推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值”的经营战略中，践行“为经营者创造价值，与创造者分享成果”的企业使命。我们深知，商户的数字化转型不仅关乎商业成功，更与产业链的可持续发展息息相关。

我们秉持“数字未来，共建共享”的可持续发展理念，持续关注利益相关方的诉求，以“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”四大板块的ESG工作进行回应，并将其融入到公司的经营战略之中，携手共建可持续发展新格局。

数字未来 共建共享



可持续发展管理架构

可持续发展理念与发展战略的融合依赖于健全的可持续发展管理架构。拉卡拉建立了由董事会领导的三层ESG管理体系。董事会负责制定ESG战略及方针，决策ESG重大事宜；管理层负责管理、协调和监督ESG工作，确保ESG战略方针的顺利实施；ESG工作小组负责结合ESG战略方针制定并执行工作计划，落实ESG工作。

拉卡拉ESG管理架构



利益相关方沟通

利益相关方的关切是拉卡拉提升和改进ESG工作的根本动力。我们通过路演、电话、电子邮箱、互动平台、公司官网、媒体采访等渠道,与利益相关方保持持续沟通,了解利益相关方的期望和建议,通过不断改进ESG工作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	- 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	- 提供优质产品 - 提供优质服务	- 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	- 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	- 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	- 社区发展 - 环境保护 - 回馈社会	- 公众参与 - 新闻采访 - 对外宣传
公司回应方式	- 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	- 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	- 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	- 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	- 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	- 社区参与 - 绿色运营 - 慈善活动	- 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

经过利益相关方沟通,我们归纳整理了利益相关方对公司环境、社会及治理方面的意见和期望。经过对各类议题的影响重要性和财务重要性进行矩阵分析,我们将影响重要性或财务重要性高于中度的议题列为实质性议题,共识别出4大主题,21个实质性议题。我们将对具有高度财务重要性的实质性议题进行重点关注,并在本报告中详尽回应利益相关方关切。



专题篇

深化技术创新应用 持续提升支付便利性

在数字经济与实体经济加速融合的背景下，支付服务已成为推动产业升级、优化消费体验的关键基础设施。作为国内支付领域的先行者，拉卡拉积极响应国家战略部署，以技术创新为核心驱动力，通过全场景支付生态建设、跨境支付互联互通、文旅业态数字化赋能等多维度实践，全面推动支付服务体系向智能化、体系化、国际化方向跃升，助力国家数字经济战略落地见效。

融通全球支付，跨境消费便捷无忧

2024年3月，国务院办公厅发布《关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的意见》，明确提出需打通支付堵点，推动国内国际支付无缝衔接，提升中国整体支付服务体系的可及性与国际友好度。

我国移动支付特别是扫码支付发展迅速、普及率高，而欧美等国家和地区主要以刷卡和现金为主要支付方式，支付习惯的差异导致外籍人士在华消费面临诸多不便。面对这一现实挑战，拉卡拉凭借在支付服务领域的深厚积淀，持续完善“全能收单体系”，提升支付包容性，着力优化外卡受理环境并降低商户升级门槛，为跨境消费提供全场景支持。

• 关键绩效 合作卡组织

VISA

MasterCard

Discover

American Express

JCB

.....

• 优化外卡受理环境

拉卡拉秉持“让境外卡在中国支付无忧，让商户不错过每一笔生意”的服务理念，构建了覆盖全场景、全品牌、全地区的外卡收单能力，为持卡人与商户提供合规、高效、安全的外卡支付服务保障。

线下终端多样便捷

在线下场景，拉卡拉提供满足各类业态需求的POS终端设备，包括“蓝精灵”“智能终端”“类智能终端”等，并通过统一收银入口实现内卡外卡的自动识别，境外持卡人只需刷卡或挥卡即可完成支付。

线上支付全球互联

在线上方面，拉卡拉通过支付网关与商户网站无缝对接，为中国商户提供覆盖全球的外卡支付解决方案。商户可借助拉卡拉安全、高效的支付接口，受理全球范围的外卡交易，实现海外用户网上支付资金结算回流国内，使其能够便捷地面向全球消费者开展业务。

案例 拉卡拉开通全新“中国万事达”银行卡受理业务

2024年5月，万事网联在中国正式开业，拉卡拉作为首批成员单位，依托多年与万事达卡的合作基础，积极推进受理业务落地。6月，拉卡拉体系内商户实现全面受理万事达卡，特约商户只需通过简单的技术升级，即可实现无缝对接，享受与人民币银行卡一致的受理流程和费率。未来，拉卡拉将持续优化支付服务体系，助力商户把握更多市场机遇。

• 关键绩效

支持外卡受理商户同比增长

200%

外卡业务覆盖

280+个城市

外卡交易金额同比增长

4.4倍

● 场景化终端部署

拉卡拉聚焦大型商圈、旅游景区、旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、文博场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等重点场所及重点商户，促进存量和增量刷卡场景改造升级，切实改善外卡的使用与受理体验。公司在重点场所持续投放具有外卡受理功能的POS终端，而已拥有支持外卡交易终端的商户即可通过拉卡拉APP或小程序渠道自助开通相关功能。

未来，公司将持续加大资源投入力度，在北上广深等入境重点地区的核心商圈以及热门旅游景区提高可受理国际卡的商户数量，同时推动商户端国际卡标识标准化，进一步增强支付服务可及度与可见度。

案例 积极参与“锦绣2024行动”，让外籍游客享受便捷支付体验

为深入贯彻落实党中央、国务院关于优化支付服务、提升支付便利的决策部署，拉卡拉各分公司积极开展商户受理场景开通调试、标识布放、宣传推广、收银员培训等行动，持续深化支付服务场景建设，让支付服务更有温度，让支付便利化更有广度。拉卡拉为太原武宿国际机场航站楼所有商户升级收款能力，开通全支付功能及外卡受理功能，实现了全场景、全解决方案的受理目标，为广大游客提供更加高效、安全的支付体验，并荣获银联“锦绣行动突出贡献奖”。



聚焦文旅场景，数字技术深度赋能

随着我国多项便利旅游政策的实施，来华海外旅客数量显著增长，文旅景区成为支付优化的重点领域。传统景区运营正面临票务管理低效、业态协同不足、数据决策滞后等核心痛点，制约行业高质量发展，而以技术驱动产业升级则是破局的关键。拉卡拉立足行业痛点，联合文旅行业SaaS及硬件厂商为景区打造一站式数字解决方案，通过全场景支付生态、智能票务系统、多业态数据中台等创新模块，以数字化底座赋能景区运营标准化、体验人性化、收益多元化，助力传统文旅行业提升效率、强化管理。

● 票务管理

拉卡拉通过线上线下融合的创新模式，为景区提供多场景售票解决方案，同时满足游客多样化的购票需求。线上渠道涵盖小程序、公众号、OTA平台、旅行社分销及全民分销等多种形式，线下渠道包括窗口售票、自助售票机等。

线上线下多场景售票	
售票渠道	功能
 小程序/公众号售票	作为景区官方销售渠道，游客通过扫描二维码或关注公众号进入商城购买门票，并使用电子二维码核销通行。同时，系统支持优惠券、充值赠送、会员管理、多人拼团、限时秒杀、新人有礼、全民分销、分时预约等功能，助力景区私域运营与沉淀用户。
 OTA售票	无缝对接国内主流OTA平台（携程、同程、去哪儿、驴妈妈、途牛、美团、抖音、快手、飞猪等），以其稳定的业务平台为基础，实现门票快速上架以及价格库存同步更新，并依托成熟的分销渠道实现全网销售。
 线下云窗口售票	门票发布后授权至云窗口系统，云窗口集成售票、取票、退票、检票、售票员台账、订单管理、实名购票、人脸购票等功能，配合打印机、扫码枪等硬件，大大提高售票窗口工作效率。
 旅行社分销	通过景区总后台为合作旅行社开设分销账号，授权销售价格和结算价格，支持到付、授信支付、充值支付、微信支付、支付宝支付等多种支付方式。分销商通过Web手机端下单后，导游带团核销取票，数据报表自动结算。

入园管理

检票系统支持二维码、电子票、手机彩信、身份证(含外国身份证)、护照、IC卡等多种验证方式,且能够实现散客、旅行社团队、特殊人群等多种检票模式。闸机通过红外感应功能自动触发开门,检票数据实时同步至后台,辅助分析园区人流量、客源地分布及渠道收益,为景区优化运营提供依据。



综合数据大屏

二消场景经营

系统打通全域旅游数据,通过开放平台连接景区、商户、服务商,打破场景边界,实现多产业端融合与协同发展,助力景区实现数字化转型和精细化管理。

多业态子系统 灵活整合

能够提供餐饮店、零售便利店、摊位、市集、游乐场、剧院、民宿酒店、索道、游船、观光车、体育场、滑雪场、游乐场、寺庙等全场景的子系统,各子系统可独立部署以满足小型景区标准化需求,也可通过综合实施,将所有数据归集至综合管理系统,以实现统一管理与分析。

通过“扫码点餐-支付-库存管理”一体化链路,助力餐饮场景实现自动化运营。游客扫码点餐后,订单自动同步后厨系统并触发库存扣减,减少人工操作失误。移动POS收银支持多种支付方式,并与进销存系统实时对接,确保交易数据与库存变动精准匹配。

消费全链路 数字化

数据驱动 经营决策

针对景区内餐饮、零售等二消商户,云收银管理系统整合库存与销售数据,并生成可视化看板分析爆品趋势、游客消费偏好及库存周转率,提升商户运营效率和盈利能力。

资金清算系统支持多频次清算,提供多样化清算周期以及定制化日切时间,同时与银行合作根据商户存款贡献度提供首单手续费补贴。通过灵活、高效、定制化的清算方式,为不同业态商户提供全方位的资金管理解决方案。

灵活资金清算

资金智能分配 与对账

支持跨主体资金拆分,根据套票合作条款进行分账;聚合各渠道交易数据,自动生成对账单,减少财务人力成本。

会员一卡通系统打通门票、餐饮、住宿等消费场景,游客通过会员储值实现无感支付,积分可兑换观光车票、摄影套餐等服务权益。此外,结合AI生成的用户画像(如消费频次、偏好),系统可推送分时优惠券与主题活动,提升复购率。

会员生态互联



● 营销服务

拉卡拉借助数字化技术打造“景区-银行-持卡人”深度融合的营销生态，在提升银行中间业务收入的同时，助力文旅景区拓展与运营，最终构建多方共赢的消费金融生态体系。

营销能力聚合



整合微信支付、云闪付、支付宝、京东等平台资源，提供多元化营销工具组合，包括代金券体系、满立减活动、商家券系统、银行权益/积分互通、信用卡分期营销、开卡-绑卡-活卡全流程服务等。

场景化运营



通过银行连接B端商户、C端持卡人及消费者，构建BC联动生态，建立用户画像实现精准营销触达。



对银行的价值

通过连接BC两端，构建流量经营体系，增强金融转化能力。

以分期、优惠、权益等多种方式组合服务，优化运营成本。

对商户的价值

针对银行持卡人资源定向导流，精准获客。

营销赋能，联合运营提升品牌曝光与转化。

资金支持：共享银行补贴资源降低营销成本

对持卡人的价值

获取多维度优惠（消费立减、积分通兑等）。

享受场景化金融服务（停车缴费、出行优惠等）。

当前，拉卡拉文旅数字化解决方案已实现规模化落地，业务成效显著，在全国范围内累计服务景区游乐商户超过2,000家，覆盖圆明园、世界公园、玉渊潭、张家界七十二奇楼、庐山、五台山、隰县小西天、广府古城等百余家4A/5A级知名景区，以创新技术赋能文旅行业高质量发展。

案例 拉卡拉赋能张家界七十二奇楼：外卡受理与数字化升级

拉卡拉在张家界七十二奇楼景点建设境外来华人员外卡受理示范点，并为其提供全场景数字化综合解决方案，深度融合景区“传统场景+现代体验”的运营理念，帮助景区实现运营流程标准化、数据资产化、营销精准化，最终达成管理效率提升、游客体验升级、商业收益增长的多重目标。



构建数字化服务生态

在数字经济浪潮中，技术革新与消费模式的变革不断重塑支付行业的发展格局，支付形态已从线下模式迈向线上数字化，并进一步演变为多渠道融合生态。纵然时代更迭，不变的是拉卡拉始终坚守让支付更便捷、更有价值、更懂用户的承诺。以支付为起点，拉卡拉充分融合数字科技与金融服务，让“推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值”的经营战略落到实处。我们不断完善支付能力，持续优化行业和场景解决方案，深化与SaaS及金融机构的协同合作，建立健全“支付+科技+金融+数据”的数字化服务生态，降低商户数字化转型门槛，为千万商户铺就普惠之路，释放数字经济的新价值。

我们的成效

- 全年支付交易金额**4.22**万亿元
- 全球支付网络覆盖**100+**国家和地区
- 拥有全球五大卡组织成员资格，外卡受理能力行业领先
- 外卡交易金额同比增长**4.4**倍，外卡业务覆盖**280+**个城市
- 跨境支付业务服务客户超**12**万家，跨境支付交易金额**492**亿元
- 新增**SaaS**服务门店超**1**万家，交易金额同比增长**65%**



推广数字支付

拉卡拉不断深化一站式支付能力建设，以全场景支付解决方案满足小微商户的收款需求，并针对中大型商户的复杂交易场景，推出定制化行业支付方案。作为全球支付网络的重要参与者与建设者，拉卡拉积极拓展外卡受理能力，成为国内少数具备全品牌国际卡组织收单资质的支付机构，确保境外消费者在华支付便捷顺畅，让商户不错过每一笔生意。此外，拉卡拉不断优化跨境支付体系，以安全、高效的数字化支付网络，帮助中国企业突破支付壁垒，有效拓宽数字支付覆盖半径，让更多的中国商家在家门口做好全球生意。

打造“全能”收单体系

拉卡拉夯实数字支付基础，打通线上线下全域，为商户提供多样的收款方式，现已实现主流交易场景全覆盖。多年来，我们持续升级支付终端，推出符合当下消费需求的数字支付新产品。即便产品推陈出新，技术几经迭代，我们的承诺始终如一：无论消费者选择何种支付方式，商户均可通过拉卡拉完成收款服务。

收款方式

扫码

银行卡

NFC

刷脸

数字人民币

支付方式聚合

拉卡拉聚合收银台集成微信、支付宝、云闪付、银行卡、数字人民币等主流支付通道，企业或商户通过统一收款码即可完成全场景收款。平台提供一站式便捷接入服务，全面覆盖小程序、公众号、H5、APP、PC网站等线上支付场景与扫码枪、收银机、自助终端等线下支付场景，且能够依托高效的支付处理能力，实现秒级收款，显著提升店铺的运营效率和用户的消费体验。

关键绩效

全年支付交易金额

4.22万亿元



案例 拉卡拉发布全新终端产品“微智能+”，开启触控智能时代

拉卡拉始终致力于以科技创新推动支付方式的智能化升级。2024年，公司推出全新一代微智能触屏POS机，该产品突破传统支付模式，采用全屏触控技术，搭载3.5英寸高清彩屏，大幅提升用户交互体验，使支付操作更加直观流畅。同时，它支持银行卡刷卡、挥卡、插卡及扫码支付，全面覆盖市场主流支付方式，确保商户与消费者的便捷使用。安全性方面，该POS机内置高清摄像头，融合人脸识别支付技术，以生物识别手段强化身份验证，降低欺诈风险，构建更安全可靠的支付环境。



清结算时间灵活

拉卡拉深度洞察商户在多元场景下的差异化结算诉求，搭建了具备百万级TPS集群并发处理能力的清结算系统，允许商户自主选择结算周期与到账时间，在提供“梦里到账”“开门到账”“睁眼到账”的基础上，对清结算系统进行了再次升级，实现每笔交易多个结算维度的准实时清结算处理。同时，拉卡拉的多重安全认证及风控体系能够保障资金流转可靠性及稳定性，让商户的每一笔收款都更加省心、安心。



完善全球支付网络

随着全球经济深度融合，国内入境游持续升温，跨境支付需求日益增长。拉卡拉始终践行“支付为民，万里随行”的全球支付服务理念，在方便境外人士、赋能本地商户方面勇担时代重任，为外国人提供熟悉的刷卡支付环境，帮助本地商户接轨国际支付体系，推动国内消费环境的开放与跨境贸易的往来。

● 助力中国企业“走出去”

便利的支付方式，畅通的资金流动是国际经贸合作的关键。拉卡拉以技术创新推动支付普惠，打破传统跨境结算的壁垒，构建了覆盖多币种的一站式跨境支付体系，与国际卡组织建立直接清算通道，并提供7x24小时实时换汇功能，让更多企业、特别是中小微企业能够公平便捷地参与国际贸易。企业无需辗转多个渠道即可完成收款、付款、结算、外汇管理等全流程操作，帮助企业降低跨境结算成本，实现快速、安全的资金回笼。

拉卡拉不断拓展跨境支付覆盖网络，尤其关注“一带一路”沿线及RCEP区域国家的链接，目前已支持越南、印尼、泰国、马来西亚、新加坡、尼日利亚等国家的本币收款服务，为沿线国家的跨境贸易提供了实在的便利，帮助区域内的企业以更低成本开展跨境生意，为区域经济融合化与贸易自由化提供支持。

● 关键绩效

新增东南亚及非洲收款产品，全球支付网络覆盖

100+国家和地区

跨境支付业务服务客户超**12**万家

同比增长**80%**

跨境支付交易金额**492**亿元

同比增长**14%**

案例 拉卡拉助力知名连锁企业破解跨境支付难题，提升全球结算效率

在全球业务拓展中，跨境资金结算到账慢、成本高、换汇渠道不稳定、合规要求复杂等问题一直是企业痛点。拉卡拉为某知名连锁企业提供了覆盖收款、换汇、跨境结算的资金管理一体化解决方案，通过为企业开立本地VA账户，其贸易所得资金最快当日到账，避免传统跨境电汇的高成本和长周期。同时，拉卡拉提供安全稳定的NGN对USD换汇渠道，规避本地换汇市场的不确定性，确保企业能够以优质汇率完成资金转换及结算。此外，在资金回流环节，企业可直接通过客户端操作提现，无需额外提交贸易材料，拉卡拉智能化系统自动完成合规申报，确保资金最快当日回流境内，助力其海外业务稳健发展。

● 提升外籍人士汇款体验

拉卡拉不仅为企业跨境贸易提供便捷的支付及资金管理服务，同时关注个人用户跨境支付难题。拉卡拉率先合作推出并持续升级薪酬汇款产品，有效解决了大量在华外籍人士面临的薪酬汇出困境。2024年，我们依托海量外籍用户交易数据与行为分析，对跨境汇款服务进行全流程优化，有效减少了填报、申请、等待的时间成本，大幅提升了外籍用户汇款体验。

材料收集

整合护照、港澳通行证及台胞证三类核心身份证明文件，建立统一化认证框架，同步以结构化电子税单替代非标收入证明，配套智能材料指引系统，构建清晰透明的合规准入标准。

交易额度

优化交易额度获取规则，完善纳税数据与交易额度验证模型，扩展服务客群，使低收入及免税外籍群体均能获得合理的交易额度。

汇款流程

上线材料自助修正端口与审核进度追踪系统，自动诊断失败原因并生成修正方案，结合流程自动化改造，推动人工介入需求的下降，形成“智能提交-透明追踪-自主修正”的闭环服务体系。

● 关键绩效

2024年

薪酬汇款产品注册用户超

3万人次

薪酬汇款服务覆盖

100+国家

共享数字科技

拉卡拉始终坚持以技术创新为核心驱动力,构建完善的数字服务生态,为商户提供覆盖多场景全行业的数字化解决方案。在不断拓宽数字服务边界的同时,拉卡拉高度重视产品的高效性、便捷性与可靠性,建立全面的风险防控体系,强化合规管理,确保支付安全与数据安全。此外,公司构建完善的客户反馈机制,持续优化产品与服务体验,赋能更多商户共享数字时代的发展机遇。

助力数字经营

拉卡拉以支付能力为核心, 依托强大的研发体系, 深度融合数字科技, 构建覆盖多行业的数字化服务生态, 提升服务商户数
字化经营需求的能力。

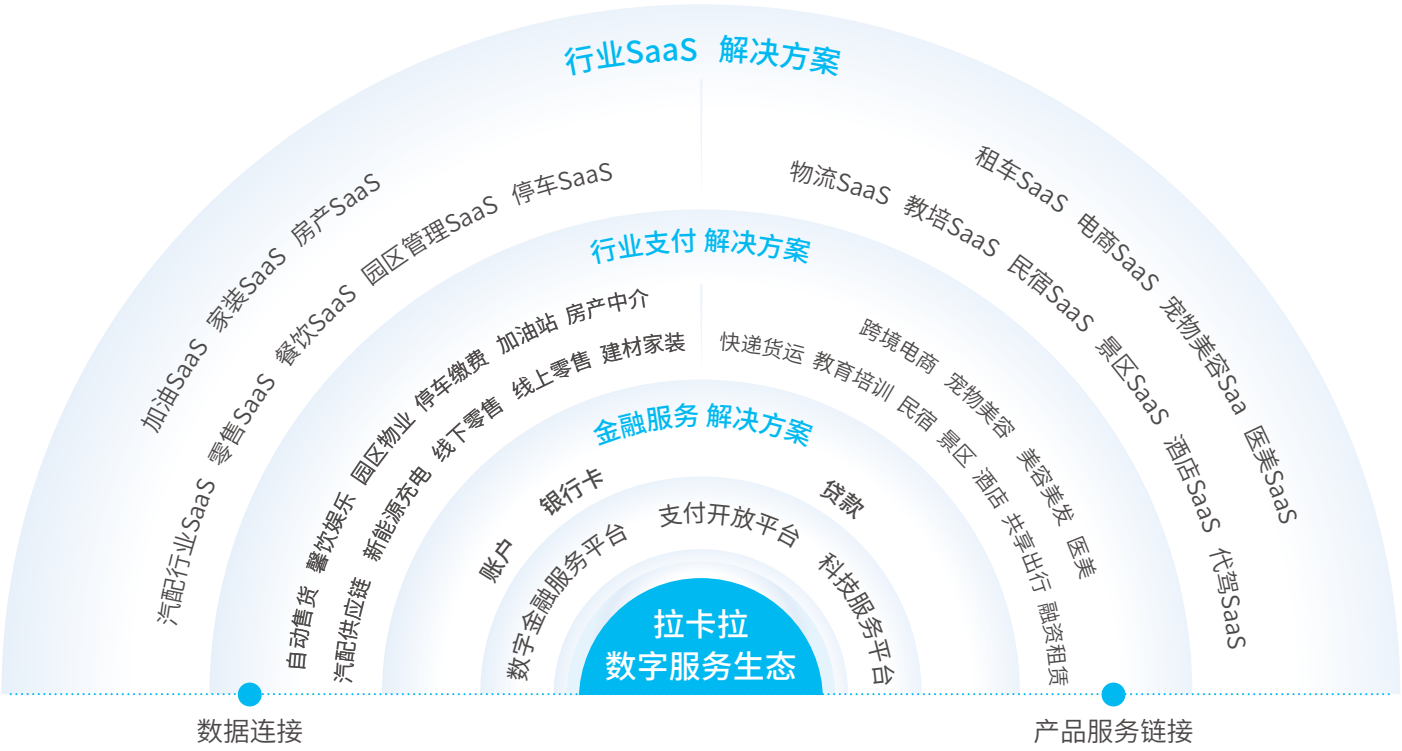
● 研发体系保障

拉卡拉以研发体系建设为重要抓手,建立了权责分明的研发管理体系,并围绕安全合规、商户需求、技术创新、智能风控、开放共赢、隐私保护六大原则,持续研发出满足市场需求的产品,为商户提供卓越的数字服务体验。

● 数字服务生态

拉卡拉以开放支付能力为基础,聚合数字科技,构建了覆盖多个行业的数字化服务生态,助力商户实现高效运营与智能管理。我们的数字服务生态体系以支付开放平台、科技服务平台、数字金融服务平台为基石,提供账户管理、交易结算、资金分账等基础设施,确保资金流动安全、高效。在此基础上,拉卡拉针对不同业态推出场景化支付解决方案,满足景区、教育、汽车等高频交易场景的综合支付需求。同时,依托数字科技能力,拉卡拉为餐饮、零售、文旅等行业提供SaaS管理系统,帮助商户整合订单、支付、库存、财务等业务环节,实现一体化数字管理,助力商户迈向更智能、高效的发展新阶段。

开放支付能力 聚合数字科技
构建商户数字化服务生态



全能数智管店

拉卡拉紧扣政策导向与市场需求,持续深化“支付+SaaS”战略布局,推动数字化服务向更深层次、更广场景延展。拉卡拉的解决方案已覆盖全场景支付、智能化经营、供应链优化等多个维度,不仅助力传统企业数字化转型,更推动集市行业加速升级,让地摊经济焕发新的生机。

● 场景化支付解决方案

在支付解决方案不断拓展的进程中,拉卡拉已成功推出“钱账通”“油站通”“缴费易”等多元产品,服务于多个细分行业的数字化转型。随着政策扶持、社交媒体营销以及新消费趋势的持续推动,网红经济、互联网摊主、特色集市等新业态蓬勃发展,使得“小集市”成为撬动“大民生”的关键支点。然而,传统集市管理模式面临展业难、管理难、成本高等挑战,制约了集市的快速落地与健康运营,亟须一套高效、低成本的数字化解决方案。基于此,拉卡拉开发轻型SaaS产品“集易收”,专为集市快速招商、开市和便捷管理而设计,具备“无需开发、即开即用”的优势,使各参与方能够迅速上线并投入运营。



案例

数智赋能新集市，
拉卡拉助推北京朝阳地摊经济高质量发展

2024年10月中下旬,朝阳文旅集团举办朝阳国际灯光节,涵盖朝阳碳水集、奥运踏月集、亮马河香肠集、奥运非遗文化集四大主题集市,分别落地奥林匹克中心区域、朝阳公园、亮马河风情水岸街等地,共计服务近200个摊位,产生订单超11万笔。然而,面对大规模集市运营,主办方面临管理难度大、高人流高负载、成本投入与回报失衡等挑战。为此,拉卡拉开放平台以集市行业解决方案及配套产品“集易收”为抓手,帮助主办方通过集易收小程序邀请摊主绑定入驻,简化认证与管理流程,并借助集易收工作台集中管理所有摊位、设备、交易,实现数据实时监测,提高运营透明度。

得益于标准化的数字化方案,项目落地时间从原本的天缩短至半天,大幅提升执行效率。拉卡拉集市解决方案不仅助力朝阳国际灯光节高效落地,更促进灵活就业,优化集市管理流程,降低交易成本,为整个集市行业提供了数字化升级的范本,展示了地摊经济在新时代的巨大潜力。

● 行业SaaS解决方案

拉卡拉持续提升开放平台解决商户多样化经营需求的能力,针对行业客户在收款、分账、订单、报表、营销、数据分析等不同经营管理环节的具体需求,进一步完善“支付”+SaaS解决方案。2024年,公司推行“AI First”理念,加速AI与公司业务的融合应用,打造“智慧管店”“AI菜单”等场景化应用,不断优化经营辅助功能,成为商家经营的智能助手。



兑现数据价值

拉卡拉始终践行兑现数据价值的企业战略，致力于将数据资源转化为数据资产，赋能金融机构和小微商户。依托强大的产业数字金融服务平台，拉卡拉为银行、金融机构提供精准的数据服务，助力优化风控体系，有效降低信贷风险。同时，我们深度挖掘支付数据要素价值，帮助中小微商户精准匹配融资渠道，以更高效、便捷、低成本的方式获取金融支持，推动普惠金融落地，助力实体经济高质量发展。

● 链接金融机构 降低信贷风险

金融机构在提供信贷服务时，常面临客户信息真实性难以验证、欺诈风险识别滞后及不良客户甄别不准确等多重风险，极大影响了金融业务的安全性。为切实解决上述挑战，公司融合客户申请信息与多渠道业务数据，综合运用图计算技术、身份识别技术和异常检测模型等先进技术手段，建立了包含数亿顶点和数十亿关系边的复杂关系网络，并进一步通过深度学习模型对各类信息要素进行全面交叉验证与深入分析，精准输出欺诈风险识别模型的评估结果，从而有效确定信息主体行为的真实性和可靠性，精准定位潜在欺诈风险客户。

同时，公司持续融合多元化数据源，构建了涵盖信息真实性与集体欺诈风险的多维度风险评估模型，帮助金融机构实现对每笔业务欺诈风险评分的秒级响应，快速量化欺诈风险概率，显著增强了金融机构识别与防范不良客户的能力，有效提高了整体风控管理水平，保障了金融业务的稳健安全发展。

• 关键绩效

已链接金融机构 **169** 家

产品调用量 **3.3** 亿笔

● 助力小微商户 提升融资可得性

面对小微企业普遍存在的“缺抵押、缺担保、缺征信、缺渠道”等融资难题，拉卡拉深入挖掘支付数据的潜力，整合支付数据、业务经营数据和SaaS解决方案，打造产业数字金融服务平台，帮助小微商户建立和改善信用档案，提升其融资可得性。平台涵盖数据源获取、数据分析、放款决策、贷中管理和贷后服务等环节，汇集多家合作银行的贷款产品，无缝连接小微商户与金融机构，使小微商户能更便捷地获得稳定的金融支持。

此外，拉卡拉通过全资子公司润信保理为小微企业提供高效灵活的信贷服务，使得小微企业能够快速获得资金，改善其现金流状况。目前，拉卡拉的金融服务覆盖了商户日常经营的多个场景，例如设备采购、日常周转等资金需求。

• 关键绩效

2024年，入选北京“数据要素×”典型案例集

案例 拉卡拉云掌柜：数字化供应链管理的创新实践

在传统供应链管理模式下，商户需与多个经销商沟通，耗时耗力，且易因沟通不畅导致订单错误，而经销商则面临系统分散、仓库作业效率低、ERP复杂难用、库存管理难等问题。拉卡拉“云掌柜”通过数字化手段整合供应链各环节，为小B端商户提供一站式采购、智能库存管理、精准营销支持，减少沟通成本，优化订货流程；为大B端经销商提供采购、库存、销售、物流、财务一体化管理，支持财务自动化、智能补货、库存优化，提升运营效率。以西安嘉品云市为例，该企业年销10亿，覆盖7,000余个单品，在应用云掌柜前，存在系统分散、分拣低效、ERP复杂、库存管理难等痛点。云掌柜通过系统集成与统一管理、智能分拣、简易ERP、智能库存预测，帮助其运营效率提升，减少财务管理时间，提升库存周转率及订单处理效率，实现降本增效，推动行业向智能化发展。

案例 拉卡拉云收银：助力餐饮与零售行业数字化升级

拉卡拉“云收银”通过智能化手段，打造高效、安全、便捷的数字化收银解决方案，全面覆盖餐饮与零售两大核心领域，助力商户降本增效，实现数字化升级。目前，云收银已服务超4万家商户，业务覆盖31个省份、200多座城市，广泛适用于轻餐快餐、茶饮烘焙、正餐门店等餐饮业态，以及商超便利、生鲜称重等零售场景，特别是在生鲜行业依托AI快速识别技术，极大提升结算效率。云收银提供智能点单、统一订单管理、精准营销、库存与销售管理等核心功能，实现智能收银、数据集成、营销赋能、跨区域支持，助力商户缩短结账时间，提升运营效率提升及客户复购率，提升经营效能，推动全国餐饮与零售行业迈向更智能化、高效化的发展方向。

案例 携手三头六臂平台，打造汽配行业普惠金融新模式

三头六臂平台上的汽配商户普遍面临融资难、周转压力大的问题。针对这一痛点，润信保理打通平台数据，全面掌握汽配商的经营状况，降低信息不对称，为其提供了低费率、额度充足且无需抵押的信贷支持，有效改善了商户的资金周转问题，实现便捷、低成本的融资方式。同时，三头六臂平台借此新增了类似于“花呗”或“白条”的功能，不仅优化了自身现金流，还提升了赊销账款质量，为行业树立了数字普惠金融的典范。

共建数字社会

拉卡拉积极投身数字经济建设,大力推动数字人民币的普及与应用,深度参与行业发展建设,与合作伙伴携手共进,让数字技术赋能城市生活,为社会大众提供更加普惠便捷的数字化服务。

推广数字人民币

作为首批与中国人民银行数字货币研究所签订战略合作协议的支付机构之一,拉卡拉已具备全面受理数字人民币的能力。近年来,公司主动升级改造终端设备,参与各城市的数字人民币试点活动,通过打造试点商圈、数字人民币受理示范街、试点园区等形式,拓展数字人民币应用场景,加快试点进程,并探索将数字人民币推广至海外。

● 拓宽境内受理场景

拉卡拉对设备进行了全面升级,并完成了互联互通改造,确保所有数币商户的主扫终端、被扫收款码牌均支持数字人民币钱包支付,缩短了商户数字人民币受理功能的开通时效,将流程缩短至秒级开通,大大提升了商户的使用体验和效率。

同时,拉卡拉平台下数币资金的结算和代付等功能与其他支付交易的结算模式保持一致,降低了商户对数币交易受理知识的学习成本,大幅缩短了培训时间。通过统一的资金结算和对账服务,超万家商户实现了“数币受理无感知”的体验,协助数研所完成了国家重大赛事项目的数字人民币支付受理环境快速建设。

2024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。

案例 拉卡拉引领数字人民币支付结算平台研发及应用创新

2024年11月,拉卡拉承担的北京市科委课题“基于智能合约与隐私计算的数字人民币支付结算平台研发及示范应用”顺利通过验收。此次课题研究的核心在于开发一套结合智能合约与隐私计算技术的数字人民币支付结算平台,旨在提升支付结算的效率、安全性以及隐私保护水平。通过智能合约技术,平台实现了支付结算流程的自动化处理,确保交易高效、透明且不可篡改;同时,隐私计算技术的应用有效保护了用户隐私和交易数据的安全性,为数字人民币支付提供了更高的安全保障。课题研究成果为B端商户提供了更加便捷和安全的数字人民币受理服务,不仅提升了商户的数字化水平,还充分发挥数字人民币零手续费的优势,为商户降低支付成本,实现减费让利,进一步推动了数字经济的高质量发展。

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

拉卡拉高度重视知识产权管理,建立了完善的制度体系,包括《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》等,确保知识产权保护工作有章可循、规范有序。同时,拉卡拉积极开展知识产权培训讲座,通过系统性的宣传教育,提升员工及合作伙伴的知识产权保护意识,营造尊重知识产权、鼓励持续创新的企业氛围。

● 关键绩效

公司获得GB/T 29490-2023企业知识产权合规管理体系认证

● 开放API,丰富支付生态系统

为推动支付生态系统保持多样化与创新性,我们提供开放API,以积极主动的态度支持第三方开发者接入。公司的开放平台连接优秀的外部SaaS服务商,为不同细分行业打造“支付+SaaS”的垂直解决方案。2024年,开放平台标准API数量同比增长59%,累计接入行业SaaS伙伴数量同比增长95%,接入行业项目同比增长98%,为第三方开发者提供了便利的接入渠道,促进行业的创新发展。

● 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。

2024年,公司参与北京国际大数据交易所牵头的北京市数据流通相关地方标准制定工作。其中,《DB11/T 2348-2024 数据交易通用指南》《DB11/T 2349-2024 数据交易服务指南》《DB11/T 2350-2024 数据交易安全评估指南》三项北京市地方标准已于2024年正式发布。此外,公司还参与中关村金融科技产业发展联盟牵头的团体标准的制定工作,由公司参与起草的《金融业应用安全测试产品检测能力评估准则 第1部分:静态应用安全测试》(T/ZFIDA 0004—2024)亦于2024年正式发布。公司不仅积极响应国家和地方在数据要素市场和金融科技安全方面的战略部署,也以自身专业能力推动行业规范化、体系化发展,彰显了在数字经济领域的责任担当。

负责任的产品及服务

拉卡拉将安全、合规与负责的理念深度融入产品全生命周期，构建了以“营销有底线、产品有保障、售后有响应”为核心的高效服务体系，全面确保服务的专业性、可靠性与客户体验的优质性。

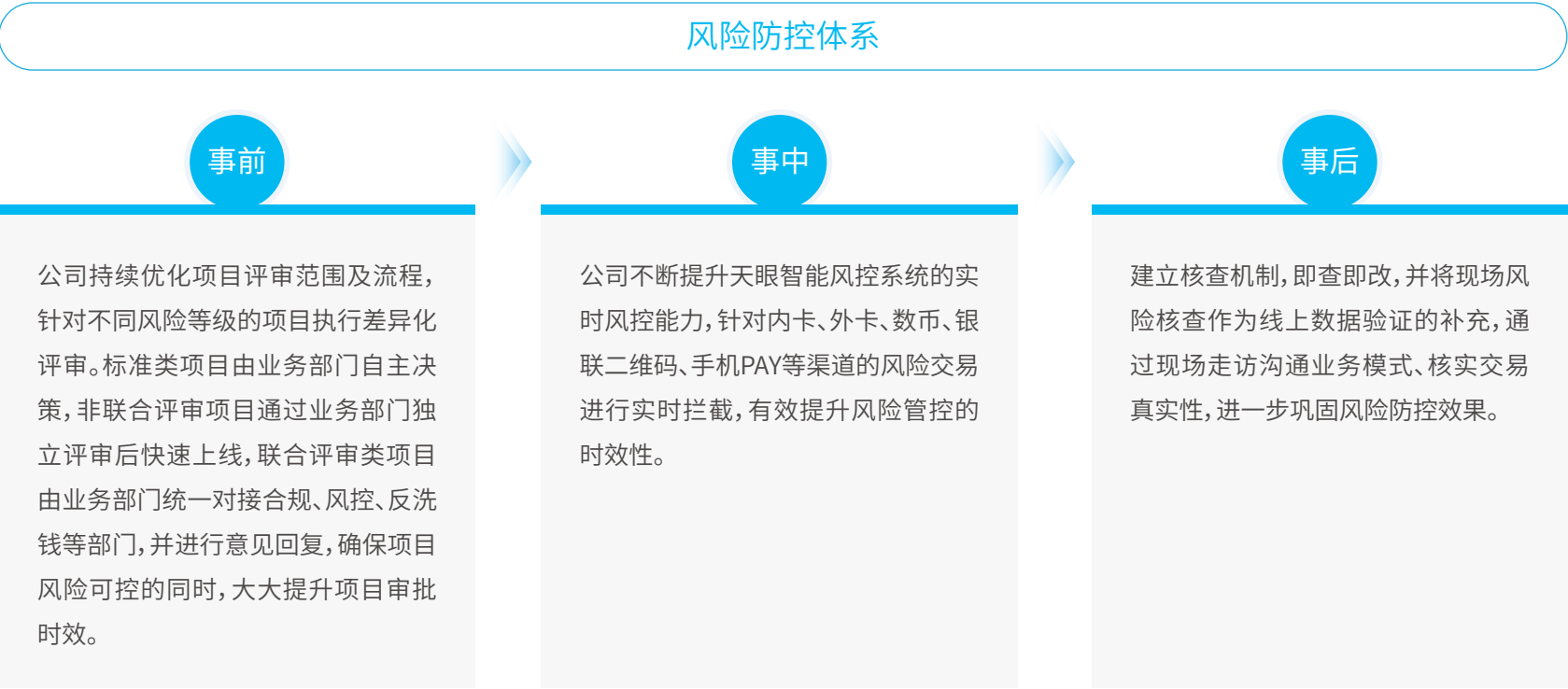
科学治理

公司建立了权责分明、分层协作的产品合规安全保障体系。在业务、产品、项目开展过程中，若前端部门、产品部门、风控部门、合规部门认为相关风险问题需要讨论决策，可组织跨部门会议协商解决；若仍无法达成一致，则需逐级上报至分管副总裁进行决策，若分管层仍存争议则最终由执委会会议审议确定。

风险管理

拉卡拉高度重视商户及消费者权益保护，针对产品规划及上市过程中的潜在风险，筑牢“事前-事中-事后”三道防线，持续优化项目评审流程，加强实时监控能力，扩大现场核查范围。

2024年，公司共组织开展7轮风险排查活动，覆盖旅游、装修、平行进口车、农产品批发等12类商业场景的近百个商户及合作方。同时，我们对大额借记卡、扫码欺诈、银联二维码欺诈、外卡欺诈等方面的近200条规则进行迭代，织牢织密安全监察防护网。报告期内，公司未发生重大资金风险事件。



产品责任战略与管控方式

拉卡拉作为持有央行支付业务许可证的机构，始终严格遵循反洗钱及数据安全合规要求，始终将安全合规理念贯穿产品全生命周期管理，降低产品及运营的潜在风险。

● 负责任的产品营销

作为支付行业深耕多年的企业，拉卡拉在全国各省、市及主要的二线城市均设置了分支机构。我们不断延伸服务的广度，亦不忘时刻加强管控的力度。拉卡拉严格遵守《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》，并参照相关法规制定《拉卡拉线上线下广告投放规范指引》《合作方自媒体管理规范》，规范营销宣传用语。

对于代理商及展业人员，拉卡拉制定了《代理商准入要求》《外包机构违规展业处罚管理办法》，力争规避代理商展业的营销风险。基于制度约束，我们还定期对营销人员开展合规培训，确保在营销活动中坚持诚信和公平原则，客观介绍产品信息，不涉及夸大、虚假宣传，不违反《不正当竞争法》相关要求，不侵犯商户及消费者的合法权益。

● 可信任的产品资质

拉卡拉始终坚持“合规就是竞争力”的原则，依托人工智能风控、区块链溯源、反洗钱监测等技术手段，建立严格的交易审核机制，确保资金流转的安全性与透明度。我们利用区块链技术，为企业提供可追溯、不可篡改的资金流转记录，增强交易可信度，助力企业满足全球合规要求。此外，拉卡拉注重产品合规资质的获取，确保产品符合国际安全标准，让每一笔交易都发生在防护网内。2024年，拉卡拉Soft POS通过国际标准组织PCI认证，成为世界上第二家通过PCI MPOC A&M Services认证、第四家通过PCI MPOC认证的机构。

● 多元化的反馈机制

拉卡拉将“体验好、解决快、价值高”视为核心服务准则，打造覆盖服务全周期的闭环管理机制，建立涵盖95016服务专线、官网、官方APP及微信小程序在内的多元化反馈矩阵，形成“人工+智能+自助”服务模式，在特定服务场景中提供AI智能客服即时响应服务，显著提升服务效率与客户体验。

2024年，公司进一步推动人工智能深度应用，优化以钱包APP为核心的客户服务平台，拓宽商户自助查询和操作权限，大幅减少人工客服的介入需求。未来，我们将以打造APP智能服务平台为目标，逐步打通各场景全链路的自助查询及业务办理通道，实现账务查询、异常处理、信息变更、暂缓结算等关键业务的自助化、前置化，推动AI智能客服实现一站式受理并解决商户诉求，为商户提供更智能、更便捷的综合服务体验。

客户满意度管理

实时评价机制

客户在进线服务后，可通过自主按键评价系统对服务体验进行即时反馈，确保服务质量的实时监测和优化。

周期性回访调查

结合各业务需求，公司不定期开展客户回访，深入收集产品优化建议和服务需求，以推动业务创新和用户体验的持续提升。

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；如3个工作日内仍无法处理，将协调相关部门负责人或上报客服总经理处理。

● 关键绩效

4小时内投诉受理率 **100%**

客户满意度总平均分 **95分**

打造可持续发展职场

拉卡拉充分尊重员工的基本权益,致力于构建员工个人价值与企业愿景相互成就的良性循环,同时依托多元福利与关怀体系满足不同员工需求,打造多元、平等、和谐的职场环境。

我们的成效

- 劳动合同覆盖率**100%**
- 员工职业发展与企业文化类培训累计时长**96,810**小时
- 新增职业病员工人数**0**人,员工体检覆盖率**100%**



维护员工权益

公司严格遵守员工雇佣相关法律法规,通过构建规范化员工管理体系,确保员工在薪酬公平、工时规范、休息休假等领域的基本权益得到充分保障,同时以多样化激励措施和开放型沟通渠道推动活力型职场生态的形成。

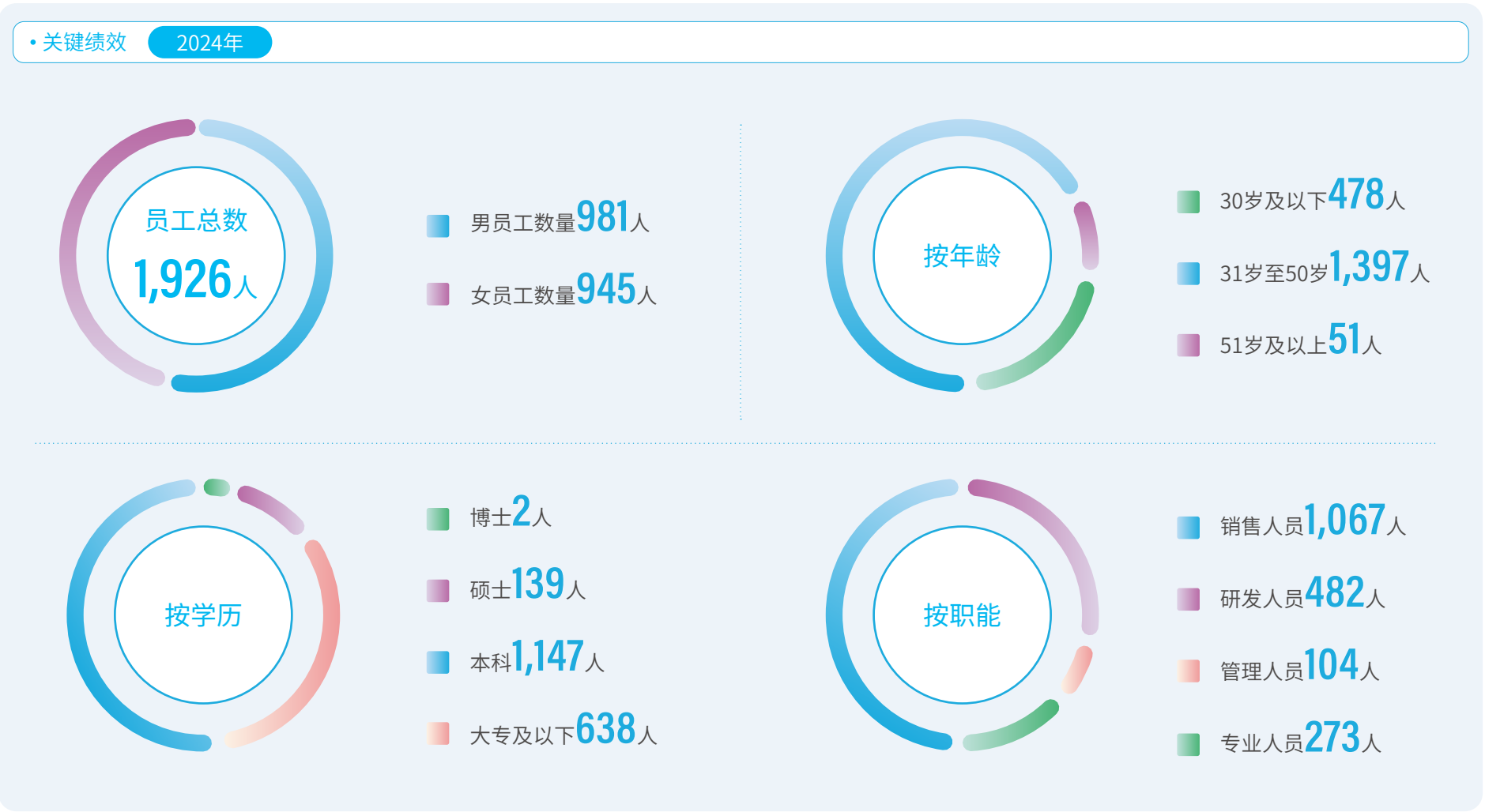
合规雇佣

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,制定《招聘管理制度》《入职管理制度》《试用期转正管理制度》《员工调动管理制度》《离职管理制度》等规范性文件,明确禁止雇佣童工以及任何形式的强迫劳动,全面规范招聘与员工管理流程,切实维护员工的合法权益。

雇佣流程图



同时,公司致力于营造公平、公正、包容的工作环境,制定《平等与反歧视管理办法》,坚决反对并禁止任何基于种族、民族、性别、年龄、宗教信仰、政治观点、婚姻状况、身体状况或任何其他法律保护特征对员工进行歧视。公司承诺在招聘、录用、培训、晋升、薪酬福利、工作分配、纪律处分及解雇等各个环节,确保所有员工享有平等的对待,所有决策均严格依据员工的能力、业绩及岗位适配度,杜绝任何形式的偏见或不公。



薪酬与激励

公司制定《薪酬管理制度》与《绩效管理制度》，根据岗位类别设计差异化的薪酬结构，员工薪酬依据市场行情、业绩贡献、员工价值与能力等确定，确保薪酬体系具有市场竞争力，有效吸引和保留优秀人才。同时，公司秉持“与创造者分享成果”的核心激励理念，设置多元化的绩效激励机制，包括月度绩效工资、年度绩效工资、项目奖金、特别奖金及其他津贴等，充分激发员工的积极性与创造力。

公司建立了科学的绩效考核体系，根据员工的价值贡献分配公司经营成果。公司通过制定月度与年度绩效目标，明确员工的工作方向与价值贡献标准，并将绩效考核结果与薪酬激励、晋升发展紧密关联，强化绩效激励效果。

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

为确保绩效评价的公正性与准确性，公司为员工提供明确的绩效申诉渠道。员工若对考核成绩有异议，可在考核成绩发布之日起2个工作日内与直接上级进行沟通；若沟通未达成一致，可进一步向人力资源部提出申诉。人力资源部将对申诉进行调查和复核，并在规定时间内给予反馈，确保员工的权益得到充分尊重和保障。

员工沟通

公司高度重视员工沟通与协作，建立了多元化的沟通渠道，旨在促进信息的高效流通与共享。公司通过部门会议、一对一交流机制、开放空间、线上沟通平台以及、问卷调查等沟通渠道，为员工表达意见、反馈需求提供了便捷途径，营造开放、透明、互信的工作氛围，进而增强员工的归属感和满意度。

部门例会

部门定期会议(如每周):成员汇报工作进展、分享问题与解决方案,领导传达公司政策、部署任务,确保部门内信息通畅。

跨部门会议:针对多部门协同工作,打破部门壁垒,促进信息共享与协作,解决协调问题,提升工作效率。

一对一沟通

领导与员工定期面谈(如每月或每季度):了解员工工作进展、职业发展需求、困难等,给予指导与反馈,增强信任与理解。

导师制度:新员工入职后,安排经验丰富的老员工担任带教导师,传授工作技能、分享企业文化、解答疑惑,帮助新员工快速适应公司环境。

线上沟通平台

统一使用企微软件,方便员工及时沟通工作问题、分享信息,实现建议反馈实时传达。

问卷调查

针对食堂用餐体验、餐食口味等方面,定期开展员工满意度调查,收集员工反馈,优化公司管理与服务。



人才吸引与发展

拉卡拉将人才吸引与培养视为自身可持续发展的核心驱动力，构建了多层次、系统化的人才管理体系。公司通过内外部渠道进行人才引进，为不同职位与职级的员工规划针对性晋升通道，同时实施多样化培训项目，全方位支持员工的自我成长与能力提升。

“三有”人才观

拉卡拉秉持“三有”人才观，将其贯穿于人才的“选、用、育、留”全流程。公司将有态度、有能力、有素质的人才标准细化为可评估的量化指标，以此为基础进一步制定员工选拔标准、培训计划及绩效考核体系，构建了全方位的人才管理体系，助力企业与员工实现协同发展，共同成长。

有态度

求实

创根问底、结果导向、做十说九

进取

主人心态、竭尽全力、日新月异

激情

乐观自信、主动求战、死缠烂打

有能力

解决问题

分阶段达成工作成果

有亮点

工作结果超出预期

业绩好

业绩结果符合“两正、两反”的要求

有素质

守条令

“十二条令”：
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

“管事四步法”：
先问目的、再做推演、亲手打样、及时复盘
“管人四步法”：
设目标、控进度、抓考评、理规范

会经营

“经营三要素”：
建班子、定战略、带队伍

多渠道人才引进

公司采用内部选拔与外部招聘相结合的多元化人才选拔策略，以满足不同岗位需求并促进人才梯队建设。在内部选拔方面，公司实施内部晋升机制，通过定期的绩效评估和能力考核，选拔表现优异的员工担任更高职位。同时，公司建立了员工内推机制，鼓励员工推荐优秀人才加入。此外，公司积极拓展外部招聘渠道，与第三方机构合作，精准筛选符合岗位要求的高素质人才；同时大力开展校园招聘活动，通过网络申请、笔试测评、面试评估等多个环节，选拔优秀毕业生。公司特别设立了研发培训生、管理培训生等岗位，面向国内外高校招募优秀毕业生，并为其提供系统的培训与发展机会，持续充实企业人才储备，以高质量的人才队伍推动自身持续发展。

人才培养与发展

公司注重挖掘员工的潜能，鼓励员工根据个人兴趣与职业规划，选择适合自己的发展路径。为此，公司建立了领军人物、中层干部、基层干部三级干部梯队，并搭建全面的人才晋升渠道，为员工打造透明、公正的职业发展路径；同时，公司还通过开展多样化培训项目，全面支持员工的职业发展与自我提升。

人才晋升渠道

公司制定《拉卡拉员工晋升管理办法》，遵循军功主义、标准匹配、逐级晋升三大原则，构建覆盖管理序列、专业序列、技术序列的晋升体系，形成了从基层到高层的清晰晋升通道，为员工提供了多元化的成长机会。公司制定明确的晋升原则与资格条件，确保员工晋升以实际业绩和能力为基础，保障晋升过程的公正性和合理性。



人才晋升通道					
管理序列		专业序列		技术序列	
M12	高管				
M11					
M10					
M9		P10	资深专家	T10	资深技术专家
M8	部门总经理	P9	专家	T9	技术专家
M7	部门副总经理	P8	总监	T8	高级技术经理
M6	部门助理总经理	P7	高级经理	T7	技术经理
M5	部门经理	P6	经理	T6	资深工程师
M4	部门副经理	P5	主管	T5	高级工程师
		P4	高级专员	T4	中级工程师
		P3	专员	T3	工程师
		P2	初级专员	T2	助理工程师

● 人才培养体系

公司高度重视员工的培训与发展，构建了多层次的培训体系，覆盖新员工入职培训、全员知识与技能培训与企业文化培训，为员工提供持续成长的机会。同时，公司还搭建了线上学习平台，满足异地员工的学习需求，通过多样化的培训形式，为每位员工提供便捷高效的学习支持。此外，公司定期组织内部分享会，鼓励员工分享自己的工作经验和心得，推动团队内部的知识流动与共享。

新员工培训

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等，帮助新员工快速了解公司、认同企业文化并融入团队。



职业技能培训

面向全体员工的知识技能培训，涵盖产品体系、业务逻辑、企业合规与风控、清结算等基础内容，强化员工的基础知识与技能储备。

企业文化培训

在拉卡拉转型的关键阶段，聚焦《使命愿景价值观》《十二条令》《管事四步法》三大模块，通过企业文化培训提升团队凝聚力和战斗力，为企业战略目标的实现贡献力量。



拉卡拉企业文化特训班



拉卡拉新员工培训



拉卡拉线上学习平台

● 关键绩效

2024年

员工职业发展与企业文化培训

培训时长
96,810小时

培训参与人数
1,383人次

培训覆盖率
72%

员工福利与关怀

公司重视员工职场体验，构建多元化活动体系与实施人性化关怀措施，同时注重回应女性员工诉求，致力打造舒适、健康、包容的工作环境。

多元平等的关怀体系

拉卡拉始终将员工的福祉置于首位，致力于构建完善的福利与关怀体系，定期开展人文关怀活动与优化员工相关设施，为有特殊需求的员工提供必要支持，营造舒适、健康且包容的职场环境，确保每位员工都能在充满关怀与支持的氛围中实现个人生活与职业的平衡发展。

● 多重福利体系

公司构建多重福利保障体系，覆盖生活帮助、职场福利、困难关怀、健康保障，为员工提供全方位的关怀与支持，有效提升员工的满意度和忠诚度，也为吸引和保留优秀人才提供有力支持。

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

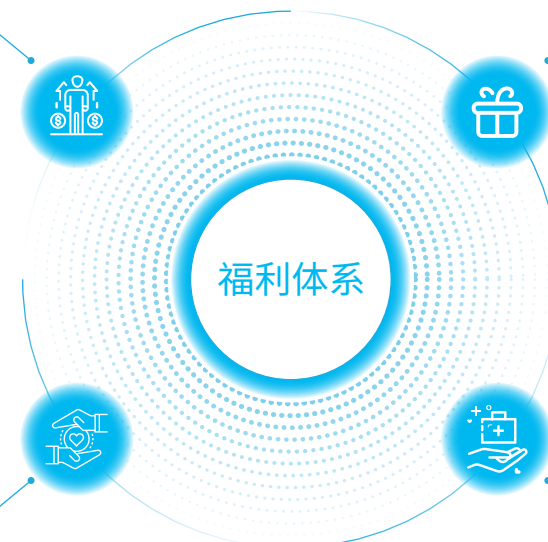
员工团建、社团活动、工会福利、暖心食堂、优质办公环境

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



2024年员工活动

● 多样化关怀活动

公司倡导劳逸结合的职场文化，致力于构建多元化的员工关怀体系，营造和谐、愉悦的工作氛围。通过设立兴趣小组、组织节日主题活动以及策划亲子活动等方式，帮助员工在生活与工作之间实现更好的平衡，提升员工的幸福感与归属感。

兴趣小组

公司成立多个兴趣活动群，并提供专业人员和设施支持。兴趣小组涵盖跳舞操课、瑜伽、国画、篮球、羽毛球等多个领域，旨在为员工提供一个放松身心、交流兴趣的平台。通过定期组织活动，帮助员工在工作之余培养个人爱好，拓展社交圈子，同时也能在团队合作中增进彼此之间的了解与协作。



节日活动

为丰富员工的业余生活，公司在春节、三八妇女节、中秋节、端午节等重要节日期间举办节日主题活动，与员工共同感受浓厚的节日氛围，深化员工对传统文化的了解。



亲子活动

公司关注员工的家庭生活与子女成长，通过丰富的互动活动，增进员工与子女之间的情感交流，同时为孩子们提供寓教于乐的成长平台。



音乐疗愈课

在当今快节奏的工作与生活环境中，员工的身心健康已成为企业关注的重中之重。为切实提升员工的福祉与生活质量，工会特别邀请专业导师，为会员精心策划了两场乐器体验式音乐疗愈课程。通过音乐的力量，员工们得以在旋律中释放压力、疗愈心灵，更好地拥抱当下，感受生活的美好。



重阳节古法养生锤手工活动

在重阳佳节，拉卡拉工会以弘扬敬老传统文化、关爱职工健康为宗旨，特别组织了古法养生锤手工活动。职工们通过亲手制作养生锤，不仅体验了传统手工艺的魅力，还学习了古法养生的智慧。同时，活动也为员工提供了一个向家中老人表达爱意与祝福的契机，进一步传递了敬老爱老的美德。



冬日主题健身舞蹈操课

除了每周定期的舞蹈操课，拉卡拉工会在节日期间特别安排了冬日主题健身舞蹈操活动。员工在专业老师带领下跟随主题曲目进行练习，现场还布置了简单的主题装饰，并提供健康小零食，倡导员工感受运动乐趣，培养健康饮食习惯。



2024年员工活动

“夏日送清凉”DIY花式冰粉主题活动

为应对炎炎夏日，拉卡拉工会举办了“夏日送清凉 工会暖心行”DIY花式冰粉主题活动。员工们共同开启了一段“冰粉奇缘”，通过亲手制作冰粉，既消暑解热，又增进了同事间的互动。活动不仅切实维护了员工的劳动健康权益，还激发了员工爱岗敬业的积极性，进一步增强了公司的凝聚力和向心力。



暑假职工子女音乐启蒙课

为丰富职工子女的暑假文化生活，增进亲子关系，提升家庭幸福感，拉卡拉工会组织了一次别开生面的“音乐启蒙课”。活动通过将钢琴“拆解”，让近距离体验20件不同乐器的乐趣。这不仅调动了孩子们的音乐兴趣和天赋，还促进了家庭成员之间的情感交流，共同享受美好时光。



羽毛球活动

为鼓励员工对羽毛球运动的热爱并提升竞技能力，今年羽毛球队启动了新活动。活动邀请来自北京体育大学的专业教练，从基础技术动作教起，帮助初学者快速入门。通过系统训练，员工们不仅在职场中展现出活力，也在业余生活中大放异彩。



中秋节宋代点茶非遗体验活动

中秋节作为中国传统节日，承载着悠久的历史文化。拉卡拉工会特别邀请专业茶课老师，举办宋代点茶非遗体验活动。通过沉浸式体验东方美学点茶，员工们不仅领略了宋代点茶的独特魅力，还深刻感受到了中秋传统文化的深厚底蕴，进一步体会了礼仪、谦逊、分享等中华传统美德。



其他活动图片



2024年春节游园会



端午节制作香囊活动



元宵节制作龙灯



国画课堂笔会

• 关键绩效 2024年

组织员工活动次数

20次

活动参与人数

3,000人次

员工活动覆盖率

100%

已成立社团/兴趣小组个数

5个

● 关注女性员工

拉卡拉高度重视女性员工权益，通过设立工会妇委会和集团妇委会，深入了解女性员工的需求，并组织丰富多样的女性主题活动，持续优化女性员工的福利保障体系

关爱哺乳期女性

母婴室内配备消毒柜等设施，并定期对奶瓶消毒液、母乳专用袋、隔奶垫等消耗品进行补充，切实满足哺乳期员工的实际需求。此外，公司广泛征集员工对母婴室管理与使用方面的意见建议，并根据反馈对母婴室进行持续优化。

举办主题活动

公司始终重视女性员工的职场体验，通过定期举办形式多样的女性主题活动，致力于增强女性员工在职场中的幸福感。

案例 拉卡拉工会贴心礼赠女性员工，共度三八妇女节

“三八”国际妇女节来临之际，拉卡拉工会为全体女性员工精心准备护手霜与玫瑰花作为节日礼物，以此表达对她们的关怀与祝福。同时，工会还特别举办了一场充满传统文化韵味的北京非遗绒花手作活动，让女性员工们在亲手制作绒花的过程中，感受中华非物质文化遗产的独特魅力。



健康舒适的职场环境

拉卡拉致力于为员工打造舒适安全的工作环境，规划多种员工关怀设施，为员工提供专属的放松和休闲空间，提升工作体验与幸福感，同时通过一系列员工保障措施，确保员工在工作期间的健康和安

● 人文关怀设施

全。2024年，拉卡拉通过ISO 45001管理体系认证。

为提升员工的工作体验与幸福感，公司利用办公楼的一整层为员工打造专属活动空间，配备了多种人文关怀设施，旨在为员工提供一个专属的放松和休闲场所。

考拉吧咖啡厅



咖啡厅采用自主运营模式，由公司全权掌控采购、制作、收款及员工培训，确保提供优质的咖啡和食品，帮助员工在工作之余享受便利和舒适，同时也可提供商务洽谈和团队交流的场合。

考拉超市



考拉超市采用自主运营模式与以非利润为导向的销售方式，为员工提供质量好、价格低。

草坪露台



露台设有野花区、牡丹园、瓜果区等多个特色区域，为员工打造了一个理想的休闲空间，帮助他们放松身心、缓解工作压力。

健身场所



楼层设有专业的健身操房，配备乒乓球台等多种球类运动设施以及各类先进的健身器材，为员工提供了一个锻炼身体、保持健康的理想场所。同时，操房内还设有完善的淋浴设施，方便员工在锻炼后进行清洁。

职工书屋



为丰富职工的阅读体验，工会不仅定期为职工书屋购置种类丰富的图书和报刊，还广泛开展阅读活动，以激发职工的阅读兴趣。今年，工会特别为员工购置了全年电子读书卡，进一步满足职工的数字化阅读需求，提供更加便捷、多元的阅读体验。

案例 “以书换蔬，知识流转”
——拉卡拉工会打造绿色阅读共享新模式

在“世界读书日”期间，拉卡拉工会举办“以书换蔬 旧书漂流”活动，通过以物换物的形式，让闲置图书焕发新生，知识得以重新绽放光芒。活动中，职工们将涵盖人文社科、历史传记、文艺小说等多个领域的闲置书籍放入订制的漂流书袋，制作成“旧书盲盒”，并附上读书心得及推荐理由。一本旧书可置换另一本书和一份新鲜蔬菜包，职工们可根据“盲盒”上的信息自由选取感兴趣的书籍。未找到“新主人”的图书将放入职工书屋，供日后借阅。

活动不仅让职工们通过书籍交换促进了彼此之间的交流与互动，营造了浓厚的阅读氛围。同时，活动倡导绿色环保理念，鼓励职工循环利用书籍，减少纸张浪费，践行低碳生活方式。



● 健康安全保障

拉卡拉高度重视员工的职业健康与安全，制定《拉卡拉办公楼管理制度》，对各项设备设施进行定期巡检与维护保养，并通过优化办公环境、加强应急管理、职业健康监护和规范工伤处理等一系列措施，为员工营造安全、健康的工作场所。



优化办公环境

针对办公环境进行定期维护，确保办公场所的照明、通风和温湿度适宜。此外，公司聘请专业人员对绿植进行定期养护，并委托专业机构针对甲醛等有害物质进行治理，以确保办公环境的空气质量和员工的健康舒适。



加强应急管理

制定《消防应急预案》，定期组织消防演练，提升员工的安全意识和应急事件处理能力。



职业健康监护

定期组织员工体检，建立健康档案，及时发现和处理职业健康问题。



规范工伤处理

制定《工伤管理办法》，确保工伤处理流程的规范性和有效性，同时加强监督管理和安全培训，以预防工伤事故发生，有效保障员工的权益和安全。

案例 强化安全意识，筑牢防火防线

为提升全体员工消防安全意识和应急处置能力，公司于2024年6月和11月举办两场消防演习，涵盖消防隐患排查、灭火实操、火灾逃生演练等环节。员工在专业培训指导下，学习灭火器及消防水带使用、火灾报警与疏散流程，并通过模拟浓烟环境逃生，掌握应急自救技能。演习后，公司组织消防隐患排查，优化疏散流程，完善消防预案。此次演习不仅强化了员工安全意识，也提高了企业应急响应能力，未来公司将持续推进消防培训，筑牢安全防线。



消防演习现场

● 关键绩效

2024年

新增职业病员工人数

0人

员工体检覆盖率

100%

共享可持续发展未来

可持续发展始终是拉卡拉努力前进的方向。我们在将绿色理念融合到公司运营过程中的同时，持续向合作伙伴和用户提供绿色安全的数字化产品，在享受数字化和普惠化便利的同时，共同守护金融安全防线。我们不仅关注公司及产业链可持续发展，更关注全社会的可持续未来。我们秉持“给每个梦想一个机会”的理念，通过助力乡村振兴、参加公益志愿活动和捐赠公益事业，与弱势群体共享公司发展成果，持续向可持续发展目标迈进。

我们的成效

- 范围一温室气体排放量**585.16**吨二氧化碳
- 范围二温室气体排放量**1,389.74**吨二氧化碳
- 顺利通过ISO 14001环境管理体系认证
- 为商户减少小票数量约**146**亿张
- 为金融诈骗受害人挽回经济损失超**600**万元
- 公益慈善捐助**1,670**万元



绿色运营

我们倡导“简约适度、绿色低碳”的绿色运营理念，鼓励员工践行绿色低碳的生活方式，在办公和生活中关注节水节电和垃圾处理，打造环境友好的公司氛围。

为确保绿色运营理念融入到公司的日常运营过程中，我们设定了2025年能源和水资源消耗量分别同比下降15%和1.5%的节约目标，并制定了《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》等制度，对员工的用水、用电和垃圾处理等行为进行了明确规定，相关制度的执行情况将由专人进行定期巡查，并与员工的绩效考核挂钩，提高绿色运营理念的约束力度。同时，公司通过绿色出行、绿色数据中心以及环境合规管理等举措，强化公司运营的绿色化水平。报告期内，公司顺利通过ISO 14001环境管理体系认证。

绿色办公

绿色办公是公司绿色运营的重要组成部分，我们通过加强用电、用水、用纸以及垃圾排放管理，实现节能减排目标。

能源管理

夏季空调温度设定不低于24℃，冬季设定不高于26℃。

公司践行“人走灯灭”的原则，增加声控灯、智能灯具的使用。

办公室使用人员长时间离开时应将办公室内所有设备关闭并切断电源。

会议室相关设备由预订使用部门负责，应于会议结束离场时及时关闭所有设备。

所有电器设备应在人员长时间离开时将电源切断。



由专人负责对用电设备使用及运行情况进行每日巡查，避免由于使用人员忘记关闭或用电设备运行异常导致的电力损耗。

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自动生成碳报告，有效提升能源利用效率。

定期发送节能通知并张贴节约能源的宣传标语，2024年开展了5次能源节约宣传活动。



节能宣传标识

关键绩效

年耗电量 **2,411,021.40** kW·h

通过各项能源节约措施，在北京中关村壹号拉卡拉大厦实现年耗电量节约约 **5%**

能源节约目标：
2025年同比下降 **15%**

水资源节约目标：
2025年同比下降 **1.5%**

水资源管理

用水管理

保洁用水管理：公司禁止物业保洁在清洗物品的过程中使用长流水。

食堂用水管理：公司要求食堂提前解冻食材，禁止使用流水解冻。

节水措施

使用节水设备：公司使用红外感应水龙头以及更加节水的净水设备，提高水资源利用效率。

及时关闭饮水机：饮水机非工作时间段自动关闭，热水档自动排空，避免造成浪费。

日常设备检查：每日对供水阀门、洁具设备和供水系统管网压力进行检查，确保设备的正常运行。

节水宣传

张贴节水宣传贴士，并定期面向各部门组织节水培训，2024年开展了8次节水宣传活动。



节约用水宣贯

关键绩效

年耗水量为 **6,259** 吨

公司在北京中关村壹号拉卡拉大厦通过上述节水措施，实现年节约用水 **124** 吨

节水设备更换及维修投入约为 **3** 万元

● 用纸管理

公司积极推行无纸化办公,倡导非必要不打印,减少纸张浪费,提升办公效率。同时,在打印设备上安装用纸监测管理系统,实时跟踪和查询各部门及个人的打印用量,确保有效监督并提醒员工节约用纸,促进资源合理利用。

案例 数字化升级, 环保先行——
电子二维码助力减少纸质说明书使用

为推动绿色低碳发展,公司积极推进产品说明书的数字化升级,通过电子二维码取代传统纸质说明书,大幅减少纸张消耗。用户只需扫描产品包装上的二维码,即可随时随地查看图文、视频等多种形式的说明书,不仅避免了纸质说明书易丢失、更新困难等问题,还提升了用户体验,减少供应链资源消耗。截至2024年,公司通过电子说明书累计节约用纸400万张,相当于减少砍伐数千棵树木,有效推动了环保减排。

● 垃圾管理

公司实行精细化垃圾分类管理,将垃圾划分为可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾和其他生活垃圾,确保废弃物得到合理处理和资源化利用。其中,废电池、日光灯管、水银温度计、过期药品等有害垃圾由专业资质的回收商统一回收,严格按照环保标准处置,避免污染环境。在强化分类管理的同时,公司积极推动垃圾分类宣传,提高员工环保意识,营造干净有序的循环利用氛围。

● 关键绩效

无害废弃物排放量

95.16吨

有害废弃物排放量为

0.04吨

● 污染物排放管理

公司持续优化厨房污染物排放管理,通过降噪、减排、优化烟道设计等措施,有效降低环境影响。在排风扇与烟道连接处及出口安装噪音减震装置和隔音毡,利用声波吸收与反射原理减少噪音污染,同时优化烟道布局,解决烟道过长、弯曲过多等问题,从源头减少SO₂(二氧化硫)、NO_x(氮氧化物)、颗粒物的排放,提升排放治理效率。

此外,在废水管理方面,公司通过更换高效净水设备,大幅减少废水排放量,使废水产生量降低50%,有效缓解水资源浪费问题,进一步提升环保治理水平。



绿色出行

公司在坚持绿色运营的过程中,高度关注员工出行过程中的节能减排。我们通过意识提升、路线优化、定期维护、电车置换和班车接送等措施,有效降低出行环节的油耗和碳排放。

绿色用车举措

意识提升

通过内部培训和座谈会提升了驾驶员的节油意识和节油驾驶技能。

路线优化

利用信息技术结合交通状况,制定最佳行驶路线,并通过强化车辆调度和监控,及时解决交通拥堵和延误问题,有效减少了车辆的空转和等待时间,从而减少燃油消耗。

定期维护

建立完善的车辆维修文档管理制度,定期对车辆进行检查和维护,确保车辆的各个部件都保持最佳状态,避免燃油损耗。

电车置换

积极推广购置纯电动和混合动力车辆,减少车队能耗。

班车接送

为节能减排绿色出行,现设置一辆班车,满足20余名员工的上下班需求。

绿色数据中心

为提高数据中心的绿色化水平，拉卡拉将位于唐镇机房的数据中心整体搬迁至基础设施更加完善的电信真如机房。电信真如机房拥有智能电力管理系统、高效自然冷源制冷系统以及光伏系统供电系统，有效降低了数据中心对电力与水资源的消耗。同时，公司在搬迁过程中对数据中心的老旧设备进行了淘汰与升级，引入高效能设备，进一步提升了运行效率，降低能源消耗。

• 关键绩效

新数据中心建成后，PUE从原来的**2.0**下降至**1.3**

环境合规管理

拉卡拉针对环境风险制定了《防台防汛应急预案》和《消防应急预案》等应急预案，成立了由常务副总裁直接领导的应急指挥小组，并对预警机制、应急处理措施、灾后恢复和应急物资储备进行了详细的规定。此外，公司定期组织防台防汛及消防知识培训和应急演练，提高员工应急意识和技能，检验预案的有效性和执行力。

• 关键绩效

环境保护宣传次数	环保总投入约为	突发环境事件应急演练次数
7 次	14 万元	4 次

推动产业链绿色发展

数字化转型是推动实现绿色化经营的重要技术力量，我们立足于“商户数字化经营服务商”的战略定位，在助力下游商户数字化转型的同时，推动产业链开启绿色发展新篇章。

商户入网绿色便捷

为解决商户入网过程中面临的审核周期长、纸质材料邮寄速度慢等问题，拉卡拉为商户入网提供了全流程数字化入网服务。商户只需在卡拉合伙人APP中通过填写资料，签署电子协议，并完成终端身份认证、人脸认证、信用卡认证和营业执照认证等流程，即可提交无纸化入网申请。在为商户提供便利服务的同时，提升商户入网环节的绿色化。

商户“无纸化”运营

数字支付技术发展日新月异，拉卡拉积极拥抱行业技术发展，向广大商户推出客显屏、扫码点餐、云收银SaaS等新型智能产品，助力商户“无纸化”运营。在营销方面，拉卡拉将广告功能整合到支付硬件终端中，使得商户可以以数字化的形式和个性化的设计，展示菜单内容、主推产品、新品发布、优惠信息和权益宣传等内容，在降低营销成本的同时，减少纸质宣传单的使用。在小票方面，拉卡拉通过提供扫码点餐和云收银SaaS，实现商户小票“无纸化”模式。同时，拉卡拉持续开拓商户合作伙伴，推动下游商户向“无纸化”运营的方向迈进。

• 关键绩效

报告期内

为商户减少线下宣传单页	为商户减少小票数量
约 70.3 万张	约 146 亿张

助力商户绿色运输

商户在采购过程中存在采购产品种类繁多、供应商及采购平台较为分散、缺乏物流仓储协调管理能力等情况，导致运输成本以及运输过程中的碳排放水平偏高。为解决上述商户需求痛点，助力商户绿色运输，拉卡拉的“云掌柜”系统整合了商户供应商的商品资源并提供集中采购功能，方便商户在“云掌柜”系统中实现从选品到下单的全过程。在减少了商户订货流程的同时，拉卡拉还整合了商品配送服务，通过AI分拨与集中发货的方式，使商户实现一次下单集中收货，减轻了商户的收货核对工作，有效降低了物流运输成本和碳足迹。

此外，拉卡拉为经销商提供了“信息流、商品流、资金流、物流”四流合一的供应链生态系统，基于人工智能、大数据、物联网、云计算等新兴技术，预测采购需求并实现仓储物流的协同管理，提高运输效率，在产业链中持续推动绿色运输的发展。

推动供应商绿色发展

拉卡拉致力于构建绿色低碳产业链，公司不仅为下游商户提供绿色的数字化服务，还对供应商在环境方面的表现提出了要求。公司在供应商准入阶段要求供应商具备环境相关的管理体系认证，并提供符合《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，避免供应商向公司销售带有有害物质的产品。此外，公司与供应商保持持续的沟通，倡导供应商在产品中使用环保材料，降低硬件产品带来的环境负担。

维护公共安全

数字支付既是金融服务的窗口，也是金融风险的聚集地。拉卡拉严格遵守监管要求，致力于为商户和用户提供安全可靠的数字支付环境。拉卡拉持续更新完善《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，优化项目评审流程，通过优化规则体系持续强化事中实时风控能力，有力维护商户及用户的金融安全。

警企联动反诈

拉卡拉积极开展警企联动联防工作，与公安部及重点省市的执法机构签署合作协议，主动移送各类最新风险案件信息，分享介绍各类可疑案件新手法、新特征。此外，通过警企专案协作，由公安介绍案件特征与交易形态，公司协助挖掘潜在风险信息，共同提升风险联防联控效果，有效防范跨境赌博、电信诈骗等违法违规资金结算活动。

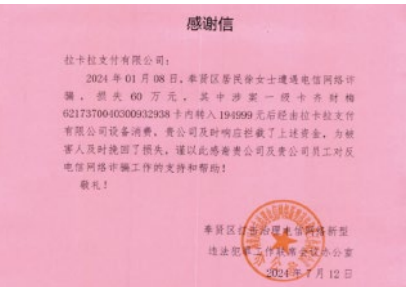
• 关键绩效 2024年

累计向公安机关主动报送可疑案件线索近百批次，累计为受害人挽回经济损失超**600**万元。

案例 拉卡拉配合公安机关，共同挽回经济损失

2024年1月，拉卡拉联合上海奉贤公安侦破一起电信网络诈骗案，成功为受害人挽回经济损失194,982元。拉卡拉的风险控制能力和工作下来得到办案单位的高度认可，并收到上海市奉贤区打击治理电信网络新型违法犯罪工作联席会议办公室的感谢信。

2024年5月，拉卡拉联合湖南宜章公安侦破一起投资返利类电信网络诈骗案，成功为受害人挽回经济损失45万余元。受害人黄先生向拉卡拉赠予《感谢信》，对拉卡拉及时挽回被骗资金表示衷心的感谢。



此外，拉卡拉对外积极开展反诈知识公益宣传活动，让更多用户了解APP下载、公共设备使用、网址链接进入、隐私功能权限和个人信息展示等日常行为中存在的诈骗风险，从日常小事做起，维护资金安全。

案例 面向北京科技大学师生开展反诈知识公益宣传

2024年12月，拉卡拉党委赴北京科技大学组织发起“反诈拒赌校园行”防范网赌电诈小课堂活动，面向广大师生开展以“坚守支付为民初心，筑牢金融安全防线”为主题的反诈知识公益宣传，以公益行动践行社会责任。



金融纠纷调解

拉卡拉在提供便捷数字支付服务的同时，高度重视交易过程中可能产生的金融纠纷，致力于提升纠纷解决的智能化与效率。旗下全资子公司简链科技依托智能调解机器人，打造了一套全流程数字化智能调解系统，推动金融纠纷解决向智能、高效、公正方向迈进。

目前，该系统已广泛应用于广州市金融纠纷调处中心、广州金融纠纷人民调解委员会、广州金鹰地方金融调处中心、广州湾谷地方金融调处中心等机构，不仅降低了当事双方的案件处理成本，还大幅提升调处工作的运营效率与服务质量，为各方当事人提供专业、公正、便捷的调解服务。

• 关键绩效 2024年

智能调解系统处理案件量**13.5**万，案件金额约**10.39**亿元；成功调解案件达**3,500**户，成功调解案件金额超**2,700**万元；智能机器人调用外呼量为**7,970**万次，接通量为**1,800**万次

投身社会公益

拉卡拉始终秉持“给每个梦想一个机会”的理念，积极投身公益事业，将企业发展与社会责任深度融合。通过乡村振兴、公益捐赠、志愿行动等多元化举措，助力弱势群体，传递温暖与希望，让更多人共享企业发展的成果，携手各界共同推动公益向善，构建和谐美好社会

乡村振兴

拉卡拉积极响应国家乡村振兴战略，聚焦产业帮扶与文旅发展两大方向。一方面通过定向采购支持特色农产品，助力巩固脱贫成果；另一方面以数字技术赋能乡村文旅项目，推动产业数字化升级，助力乡村经济高质量发展。

案例

精准采购促发展——拉卡拉支持内蒙古乡村产业振兴

为巩固脱贫攻坚成果，促进较贫困地区的经济发展，拉卡拉向内蒙古自治区科右前旗鑫祥圆养殖专业合作社采购特门郭勒有机牛肉，采购金额共计3.8万元，以消费促发展，助力当地农产品产业。

案例

让星空照进现实：拉卡拉用科技点亮草原文旅梦

2024年，拉卡拉深度融入乡村振兴战略，通过优化行业解决方案和产业帮扶等形式，助力多地乡村文旅产业实现数字化发展。其中，拉卡拉通过技术和业务支持，帮助内蒙古正镶白旗“星空草原营地”打造了专业化运营管理数字化平台，破解当地文旅项目支付难题和经营管理瓶颈。该营销服务数字化平台依托全域旅游数据运用，链接景区内的餐饮、民宿、露营、文创购物、娱乐等商家，构建高效整体运营体系，大幅提升景区数字化经营管理水平，促进当地旅游产业蓬勃发展。

公益志愿活动

拉卡拉积极参与当地的社区志愿服务，以交通执勤、春耕活动等公益活动为纽带，向社区传递一份温暖的力量。2024年，公司参与公益志愿活动的员工数量超100人次。

案例

“奇妙农场 心灵之旅” 春耕活动

2024年4月14日，由拉卡拉工会、海淀教育基金会、海淀特教中心联合开展的“奇妙农场，心灵之旅”春耕实践活动在一分地农场顺利举办。活动共有14组普通家庭和10组特殊家庭参与，通过接触自然和农场生活，为职工子女及特殊儿童创造一个放松和接触大自然的环境，帮助特殊儿童更好融入社会，提升自信心和社交能力。



公益捐赠

社会公益活动既需要身体力行地参与，也离不开资金支持和物资援助。拉卡拉长期关注教育事业、抢险救灾等公益领域，持续提供捐赠支持，同时积极号召公司党员参与公益捐赠和志愿活动，以实际行动践行企业社会责任，共同推动公益事业的发展。



2024年公益捐赠金额为

1,670万元

中山博爱基金会

2024年，拉卡拉向中山博爱基金会捐款1,000万元，支持民革中央、中山博爱基金会开展乡村振兴、扶困助学、抢险救灾等公益慈善项目。截至2024年末，拉卡拉已累计向中山博爱基金会捐赠4,000万元人民币。

北京大学拉卡拉教育基金

2024年，拉卡拉向“北京大学拉卡拉教育基金”捐赠500万元，用于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

2024年，拉卡拉继续向湖南郑洞国教育基金会捐款50万元，扶助湖南省石门县困难山区的教育事业发展。

“共产党员献爱心”捐献活动

2024年7月，拉卡拉党委以“凝心聚力促发展，奉献爱心惠民生”为主题，开展“共产党员献爱心”捐献活动。本次的慈善资金将用于医疗救助、慈善助学、慈善助老、帮助生活困难党员、急难救助和慈善体系建设。

筑牢可持续发展基石

拉卡拉始终将规范公司治理作为核心任务,致力于通过科学的管理体系筑牢企业发展的根基。公司持续关注潜在的业务风险,通过打造全面完善的内部控制与信息安全体系、加强廉洁文化建设等方式,为企业的稳健运营保驾护航。同时,公司不断强化供应商合作与管理,助力价值链的可持续发展。

我们的成效

- 召开董事会**6**次,强化董事战略决策作用与治理效能
- 在指定信息披露渠道披露文件共**114**份,互动易平台回复投资者**115**条,保障信息透明
- 与**33**家供应商共建可持续商业环境



公司治理

拉卡拉始终遵循《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》等相关法律法规及规范性文件，严格落实证监会的要求，不断优化法人治理结构，健全内部管理与控制体系。公司注重增强董事会的独立性与多样性，积极加强投资者关系管理，持续规范企业运营，促进公司治理水平稳步提升。

治理架构

公司建立了股东大会、董事会、监事会及经营管理层的法人治理结构，形成“三会一层”体系。为确保各项决策、执行和监督工作的有效性，我们制定并发布了《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等相关制度，明确了各级别的职责权限、任职资格、议事规则及工作程序，形成了合理的职责分工和制衡机制，从而有效推动公司经营管理工作顺利进行，并确保“三会一层”规范运作。

• 关键绩效

2024年

股东大会召开次数	董事会召开次数	独立董事专门会议召开次数	监事会召开次数
3次	6次	2次	5次
董事会战略委员会会议次数	董事会提名委员会会议次数	董事会薪酬与考核委员会会议次数	董事会审计委员会会议次数
0次	3次	2次	5次

董事会多元化与独立性

公司通过制定《董事会议事规则》《独立董事制度》等制度，明确了独立董事的任职资格、选聘流程及权利义务，以确保其能够切实参与公司决策。在董事会的多元化建设方面，公司结合自身业务模式和发展需求，从专业技能、资格、知识、履历、性别等多个维度评估董事会的多元化程度，并据此确定合适的董事人选。

• 关键绩效

2024年

董事数量	其中:独立董事数量	非独立董事数量	董事会女性成员数量
7名	3名	4名	1名

投资者关系管理

公司为规范自身信息披露义务人行为，制定《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》，针对披露内容、工作流程、发布渠道与管理职责进行细化规定，通过外部披露规范、内部流程约束与责任追溯机制，全面保障信息披露的真实性、准确性与完整性。

• 关键绩效

在指定信息披露渠道披露文件共114份
在针对深圳证券交易所创业板上市公司2023-2024年度信息披露工作评价中，拉卡拉获评最高A级考核，在创业板整体排名中位居前15%

公司制定《投资者关系管理制度》，明确管理目的及原则、职责分工和保障措施，构建了覆盖信息发布、诉求处理、投资者权益保障的全流程管理体系，以促进公司与资本市场的良性互动，提升治理水平与企业价值。公司持续加强投资者沟通渠道的建设与维护，开设互动易、公开邮箱、专线电话等渠道，指定专员负责收集与答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，同时根据实际情况积极召开业绩说明会，增进投资者对公司的了解，提升投资者的信任与认同。

• 关键绩效

2024年

互动易平台上累计回复115条投资者提问，处理54封电子邮件，并接听357通投资者来电
公司组织一场年度网络业绩说明会，公司总经理、独立董事、董事会秘书与财务总监均线上参会，在2个小时的交流时间内以文字形式投资者78条实时提问

数据安全与隐私保护

拉卡拉作为商户数字化经营服务商，不仅依靠复杂的IT基础设施支持日常运营，还通过云计算、大数据和物联网等新兴技术持续推动业务创新。公司高度重视数据安全与用户隐私保护，依照“实战化”防御目标，通过持续的技术投入与多维度的管控措施，构建了覆盖制度规范、风险评估、技术防御、人员管理的多层次信息安全防护体系，从而确保自身信息系统安全可靠运行，避免客户支付信息泄露。

• 关键绩效

2024年度信息安全相关投入**330**万元

信息安全监督管理

拉卡拉遵循“数据保密、信息完整、控制风险、全员参与”的管理方针，持续更新信息安全相关管理制度，制定《信息安全管理手册》《信息安全惩戒管理规定》《网络安全管理规定》《信息分类分级管理程序》《信息系统日常维护管理规定》等一系列文件，构建了覆盖组织架构、技术防护、风险管控及责任追究的全流程制度体系，确保公司信息安全工作有章可循，规范执行。

公司依照《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《非银行支付机构监督管理条例》等相关法律法规要求，参照ISO 27001、PCI DSS等标准建立健全的信息安全管理体系。董事会负责信息安全的顶层设计、相关预算审批及重大事件的决策，确保公司在信息安全方面的战略方向与业务目标一致，并为信息安全提供必要的资源支持。信息安全小组负责公司信息安全领域的决策、领导、协调、执行以及审计检查等工作，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，通过合理的分工和明确的职责划分，确保了相互制衡与沟通顺畅，保障信息安全工作的高效开展。

信息安全管理体制



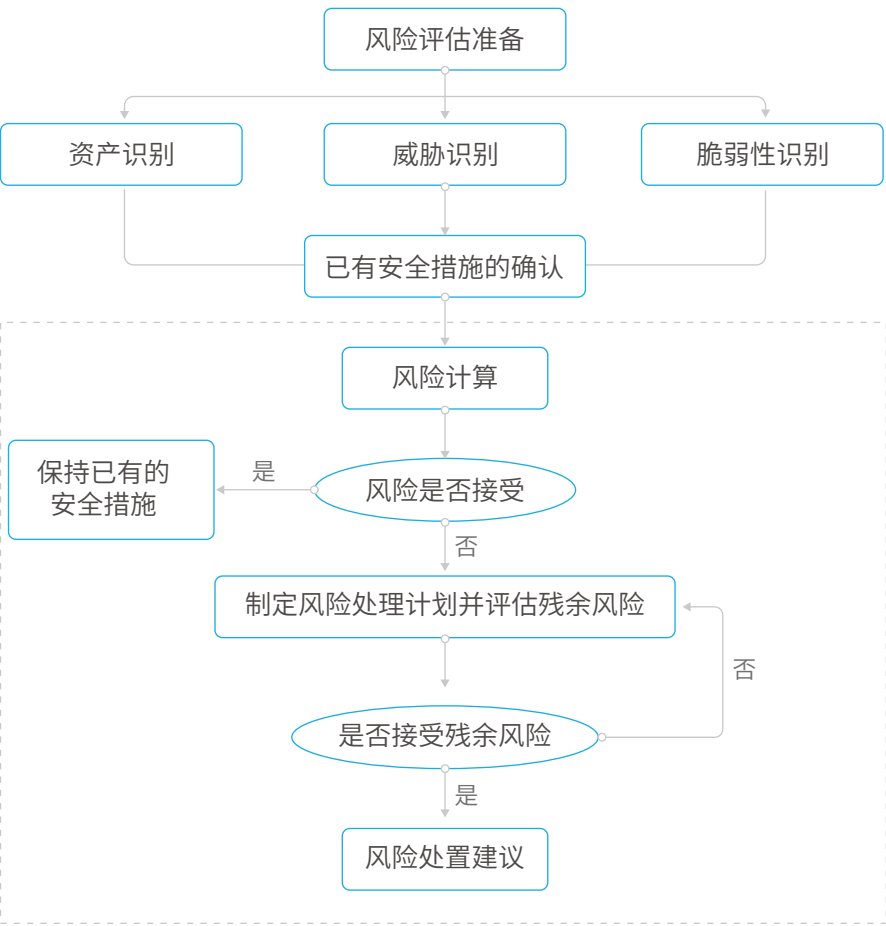
信息安全风险评估

公司高度重视信息安全风险评估工作，建立《信息安全风险评估管理程序》，通过识别信息资产、量化风险等级，将信息安全风险控制在可接受水平。

信息安全风险评估以识别信息资产为核心，通过系统化分析资产在保密性、完整性、可用性三个维度的情况，综合计算资产价值并划分重要性等级，结合威胁发生可能性与脆弱性被利用的严重性，将风险划分为5个等级，其中3级以上风险需采取控制措施，5级风险必须立即处理。风险评估工作由信息安全部主导，各部门协助完成本部门资产识别与控制。

此外，公司建立了动态的风险监测和复审机制，风险评估每年至少开展一次，或在重大事项变更、安全事件后启动，以确保控制措施与业务需求、技术环境变化保持同步。

信息安全评估体系



数据安全防御技术

公司以边界防护、多层次多维度混合云纵深防御体系迭代更新为核心，构建全方位数据安全防御体系。



边界防护

- 引入机器学习算法，建立智能流量分析系统，精准识别异常访问行为，有效防范零日攻击与未知威胁
- 构建动态零信任访问控制体系，融合身份、设备与权限标签，实现细粒度访问管理。
- 对边界安全设备进行软硬件智能升级，增强加密流量解析与高风险行为自动拦截能力。



多层次多维度混合云纵深防御体系

- 梳理并优化混合云安全架构，应用加密传输、微隔离与服务商动态评估机制，强化云边数据安全。
- 基于业务敏感度构建动态安全策略，结合威胁情报自动调整防护等级，实现“业务感知型”安全管控。
- 建立统一安全管理平台，集成各类安全工具，实现跨系统威胁联动识别与快速响应。
- 强化数据全生命周期保护，从分类分级、加密存储、权限使用到安全销毁，确保数据处理合规与可控。

用户信息安全保障机制

拉卡拉将保护用户数据作为产品研发的核心理念之一，构建覆盖数据全生命周期管理、人员管理及应急响应等多维度保护体系，通过实施数据分级分类、最小化收集、动态权限管理等关键技术手段，结合常态化安全审计与模拟演练机制，有效防范外部攻击与内部泄露风险，持续提升数据治理的合规性与抗风险能力。

● 最小化数据收集和保留

我们在产品生命周期的各个阶段中深入贯彻最小化数据收集与保留的原则。在产品需求阶段，信息安全团队负责对业务部门的数据需求进行严格审核，评估其合理性、来源的安全性及必要性，仅收集业务所需的最少数据量。同时，我们定期评估业务和数据的生命周期，对已结束的业务数据进行定期清理，以最大程度地减少数据保留。此外，公司制定《拉卡拉支付个人信息保护制度》向用户说明公司如何收集、使用、保护、保存及对外提供相关信息，并告知用户享有的权利。

● 全流程数据安全保护

在产品 and 业务立项的初始阶段，我们严格依照法律、行政法规、国家规定和监管规范的要求，对个人信息授权的评估和流程进行合规性设计。我们明确界定业务合作方在处理用户数据时的具体内容，并清晰划分双方的权利与义务。同时，我们秉持合法、正当、必要和诚信的原则处理用户信息，制定并公开《拉卡拉支付个人信息保护制度》，确保用户充分了解信息收集、使用、保护、保存及对外提供的目的、方式和范围，并获得其明确同意。

在产品上线后，我们持续对自身及关联公司的信息保护措施进行复核和审查，具体包括：检查是否存在未经授权的访问行为，以及用户信息是否发生泄露、篡改或丢失；复核信息共享的内容，确保信息处理的目的、期限、方式和保护措施符合规范；审核获取用户单独同意的授权记录，确保所有操作均符合合规要求。

● 数据分级分类保护

公司建立了覆盖全业务场景的数据分级分类保护体系，基于信息资产类型（硬件、软件、数据、服务、人员、文档、无形资产七大类）及业务敏感性，将数据划分为四个密级并实施差异化管控策略。在此基础上，公司建立了覆盖数据全生命周期的安全检查和评估机制，覆盖部门间协作及第三方合作场景，确保所有相关方遵循安全管理标准，共同维护数据安全治理有效性。

● 人员培训和管理

公司定期开展信息安全培训宣传活动，持续深化全员对信息安全的理解和认同。针对研发、运维及外包人员等技术团队成员开设专项信息安全课程，涵盖合规要求、代码开发规范等内容，以确保相关人员具备必要的信息安全意识和操作能力。

公司对员工进行全面的背景审查，并要求员工签署信息安全承诺协议书，明确员工保密义务。同时，遵守最小权限原则，建立岗位责任制度与权限分级管理体系，确保数据访问权限与职责相匹配，全面防止内部信息泄露。

案例 知安全 践合规—— 公司开展信息安全培训，提升全员防护能力

2024年，公司邀请中国支付清算协会与北京国家金融科技认证中心专家，为全体员工开展信息安全培训。培训采用线上+线下结合模式，深入讲解支付安全、数据保护、风险防范等关键知识。结合真实案例剖析常见风险，巩固学习成果。此次培训有效提升了员工的合规意识与安全防范能力，公司将持续加强信息安全教育，确保支付体系安全稳定运行。

● 关键绩效 报告期内

公司未发生数据安全事件或客户信息泄露事件

合规经营

拉卡拉秉承“合规就是生产力”的经营理念，始终坚持依法合规经营，通过构建覆盖全流程的合规制度框架、建立动态化合规评审机制与分层次、常态化的合规宣导体系，确保企业经营活动始终遵循规范且有序的流程，切实维护自身利益和声誉。

合规管理制度

为确保公司业务符合合规要求与道德标准，公司以现行法律法规、行业规范及监管要求为基准，构建了覆盖全业务场景的合规管理体系，并持续根据监管法规要求及公司内部规范进行更新与优化，致力于将合规经营理念通过制度形式加以落实和深化。合规制度体系在规范公司业务流程的同时，还将员工行为纳入约束范围，通过制度化的管理手段，确保公司在各个层面始终遵循最高的合规与道德标准。

合规评审

公司构建持续性合规评审机制，覆盖了新品准入、存量业务运营及市场调研三大环节，将合规要求深度嵌入公司业务决策与执行全过程，有效保障自身业务发展的合规性与稳健性。

规划中的产品及业务

公司针对拟上线的新产品及新业务实施多部门联合评审机制，由合规部、反洗钱部、风险管理部、业务部、信息安全部五部门组成评审小组，并根据项目特点选择性纳入其他相关部门参与协同评估，评审实行一票否决制，确保潜在风险在准入阶段即被全面拦截。评审过程中产品或业务提报方须针对评审意见与问题进行逐项回应并提供解决方案，评审小组从专业角度一致确认产品和业务的风险在可控范围内后给予通过批准。

2024年，为平衡项目评审时效与业务合规性要求，公司针对合规评审机制进行优化，通过系统总结过往实践经验，构建更加科学化、精细化的评审规则。针对风险可控且具备标准化评审条件的项目类型，将原本需要五部门协同进行的联合评审模式，调整为由业务部门依照标准化评审规则独立完成一站式评审，促进新项目评审的高效开展。

已运营的产品及业务

公司针对已运行的产品和业务进行持续性检测，动态追踪业务执行与预设目标的偏差，识别实操过程中可能出现的落地走形、风险超预期等异常状况，尽早处置以避免重大风险出现。评审覆盖前期评审中风险评级相对较高但已获批的存量项目、运营过程中触发预设风险规则的项目、受外部舆情警示或监管关注的项目三类重点对象，覆盖交易数据是否异常、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维度。

评审小组启动专项评估流程，各部门从专业角度评估项目落地后的风险变化，项目提报方需对此进行反馈，最终由评审小组对项目风险情况进行评定，提出调整业务模式或终止业务的建议，形成“监测-诊断-处置”的闭环管理流程。

案例

拉卡拉合规评审小组开展全国重点区域商户调研行动

为精准把握市场动态与业务风险，合规评审小组协同前端商务人员开展全国重点区域商户深度调研工作。调研范围覆盖天津、广州、深圳、成都、九江、济南等产业集聚城市，涉及餐饮、物流、家装、文旅等行业商户及电商SaaS服务商。团队通过实地走访与调研深入了解不同行业商户的业态特征与支付需求痛点，并对合作商户的经营和支付使用情况进行全面考察，切实落实巡检工作。此项活动不仅有助于深入了解商户的真实支付需求，有效支持商户以合规的方式选用适配场景的支付产品，同时也便于及时发现潜在问题商户，进而实现风险防控端口前移，形成业务优化与风险处置的良性互动机制。

关键绩效

信息安全培训及宣传活动员工

参加数量1,868人

信息安全培训及宣传活动员工

覆盖率97%

员工信息安全承诺协议书

签署率100%



信息安全事件应急预案

分级响应机制

建立涵盖特别重大、重大、较大与一般四级的安全事件响应机制，确保特别重大事件15分钟内上报并启动跨部门应急指挥。

针对性处置方案

针对APT攻击、勒索病毒、数据窃取与钓鱼攻击等高风险场景制定差异化处置流程，涵盖流量回溯、隔离响应、备份恢复、法律通报等全流程管理。

定期评估演练

每年组织攻防对抗演练，评估响应效率与安全薄弱点。演练结果形成量化评估与整改清单，针对发现问题制定员工培训与系统优化计划，推进信息安全能力持续提升。

数据安全监控与审计

公司内部定期开展数据安全审计与审查，并邀请第三方审计机构对公司的信息安全活动进行全面、客观且公正的评估与监督。同时，引入第三方蓝军进行模拟攻击，以检验公司信息安全防御体系的有效性及安全防御水平。



合规培训

公司坚持推进合规学习常态化与长效化,通过构建线上线下协同的培训模式,将培训内容覆盖监管政策、展业规范等,持续强化员工与外包服务机构合规意识。

● 新员工培训

公司每年为新员工提供两次合规专题培训。2024年,公司面向新员工开展《支付监管形势及工作要求》专题培训,系统性解析支付行业监管趋势及核心政策要求,通过典型案例剖析行业违规风险场景,助力新员工养成正确合规的工作习惯,树立风险防范意识,同时结合合规考试实现“学测闭环”,加深对合规要求的理解和掌握。

● 全员培训

为夯实全员合规意识、提升合规履职能力,公司持续开展多主题合规培训活动,确保员工能够及时掌握聚焦行业监管动态与法律法规更新要点,推动合规要求在各业务流程的关键节点中深入贯彻。2024年,公司重点围绕新出台的《非银行支付机构监督管理条例实施细则》开展专题培训,参训人数近千人。



合规培训

● 外包服务机构培训

公司持续加强创新外包服务机构管理,通过线上线下结合的培训形式宣讲支付业务监管政策,重点强调外包备案管理要求与展业行为规范,有效构建内外协同的合规生态。



外包服务机构培训

● 关键绩效 报告期内

举办守法合规为导向的
主题活动(含培训)7次

参与守法合规培训员工数
2,000人次

员工合规培训覆盖率
95%

风险管理

公司已构建了一套覆盖全面、层级分明的风险管理体系，并基于风险导向原则，确定纳入内控控制范围的主要单位、业务和事项，以严格的制度规范与明确的治理架构为基础，通过访谈、问卷、专项讨论、穿行测试、控制测试等方式系统开展内控缺陷的识别与评估，并根据持续监测与定期评估结果进行针对性加强，推动内部控制与监督效能持续提升，确保业务全流程的合规性与安全性。

风险管理体系

公司依据《银行卡收单业务管理办法》《支付机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》《银联卡收单机构商户风险管理规则》等相关法律法规文件以及历年央行通知，制定并持续更新《拉卡拉风险监控和处置管理办法》《拉卡拉扫码支付受理业务风险管理指引》《拉卡拉业务风险事件报告及处置流程》等风险管理制度，确保相关工作标准化、规范化。

公司建立了覆盖风险识别、决策执行、监督整改全链条的风险治理架构，持续强化风险管理部门间的协同效能，并通过独立监督机制确保风险防控的客观性与系统性。监督与内控体系方面，董事会审计委员会承担核心监督职责，负责审查公司内部控制体系的建立与执行有效性；监察部作为独立机构，统筹内控与风险管理，配备专业审计团队通过定期及不定期检查，全面评估业务开展、财务收支及内控执行情况，并针对问题提出整改方案并跟踪落实；监事会依据章程及议事规则，对公司信息披露、治理机制等重大事项行使法定监督权，形成治理闭环。

风险相关培训

拉卡拉为新入职员工和各部门员工提供风险控制培训，旨在让员工掌握风险识别能力以及风险控制措施，有效降低业务过程中的风险敞口。



新员工培训

公司会组织新员工进行风险培训，主要介绍风控基本概念、当前风险形势及挑战、传统风险类型、新型风险类型、监管形势与要求、各类典型风险案例分享、拉卡拉风控策略及风控要求、风险联防联控机制等。帮助新员工快速建立起风险防控理念，为日后在业务过程中落实公司风控要求奠定基础。



业务人员培训

公司定期组织市场一线人员参加风险培训，主要介绍公司最新的业务拓展要求、各类典型风险案例分享、风控申诉标准及材料清单等。帮助市场一线人员实时了解最新的监管政策要求和公司的风控要求，确保业务合规、高效地开展。



部门内新员工培训

据部门新员工入职情况，不定期风险组织培训，主要结合部门业务需求介绍风险形势、作案手法、交易特征、处置要求等。

• 关键绩效 2024年

举办风险相关培训及宣传活动次数 **7** 次

风险相关培训及宣传活动员工参加数量 **2,000** 人次

商业道德

公司坚持诚信经营,严格遵守反腐败、反不正当竞争、反洗钱相关法律法规与标准规范,建立完善的制度与治理体系,同时应用数字化技术对业务全生命周期内的腐败、不正当竞争和洗钱风险进行有效管控,与合作伙伴共同建设公平、透明的商业环境。

反贪腐

公司构建了董事会统筹决策、监察部专职监督、各部门协同联动的反腐败治理体系,制定并完善《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》等一系列制度文件,通过廉洁文化宣传与举报机制建设,有效强化员工及其他相关方的廉洁意识和自律行为。同时,公司针对员工收入、采购数据等关键风险点进行监控,力求从源头上杜绝贪污腐败事件的发生,为企业的稳健发展筑牢根基。

• 廉洁教育与培训

公司致力于推进廉洁文化常态化建设。针对内部员工,公司结合不同阶段的反腐形势开展专题警示教育与法规政策宣传,提升员工廉洁自律意识和抵御腐败风险的能力。

此外,公司要求供应商、代理商等商业伙伴签署《诚信廉洁承诺书》,杜绝商业贿赂、利益输送等行为。同时,公司定期或不定期为供应商开展培训,内容涵盖包括《诚信廉洁承诺书》讲解、反面案例解析等,持续推动全价值链廉洁生态建设,构建健康、可持续的商业环境。



采购人员上门拜访的供应商进行反腐败案例培训

• 举报机制建设

公司鼓励员工与供应商通过书面、口头、电话或邮件等形式对涉嫌腐败行为进行实名或匿名举报,设立邮箱jcb@lakala.com作为常用受理通道。监察部作为腐败问题投诉举报的专职受理部门,独立行使职权并确保调查工作的客观性,其核心职能涵盖举报信息的接收、登记及调查全流程,并依照《拉卡拉关于举报的相关规定》对举报人个人信息与举报内容进行严格保密,切实保障举报人权益。

• 关键绩效 2024年

接受反腐反贪/廉洁从业培训的董事会成员占比100%

接受反腐反贪/廉洁从业培训的员工占比100%

员工廉洁协议签署率100%

供应商廉洁协议签署率100%

主动查处的腐败等违规违纪事件数量1件

收到的腐败投诉、举报总量4件

处理的腐败投诉、举报总量4件



反不正当竞争

公司严格遵守《著作权法》《商标法》《专利法》《反不正当竞争法》等法律法规,通过内部协同机制与外部合作约束相结合的方式防范不正当竞争行为。公司各部门日常跟踪商标、专利、商号及其他知识产权情况,主动识别可能构成知识产权冲突的行为或潜在违约宣传现象,及时采取应对措施,或告知法务部依据法律规定和制度安排,提出异议或启动相应程序加以解决。当各部门发现侵权或潜在侵权行为、营销宣传过程中的不当或违规事项,需及时通知法务部,并在行政执法机关和司法机关的指导下,积极采取措施妥善解决问题。

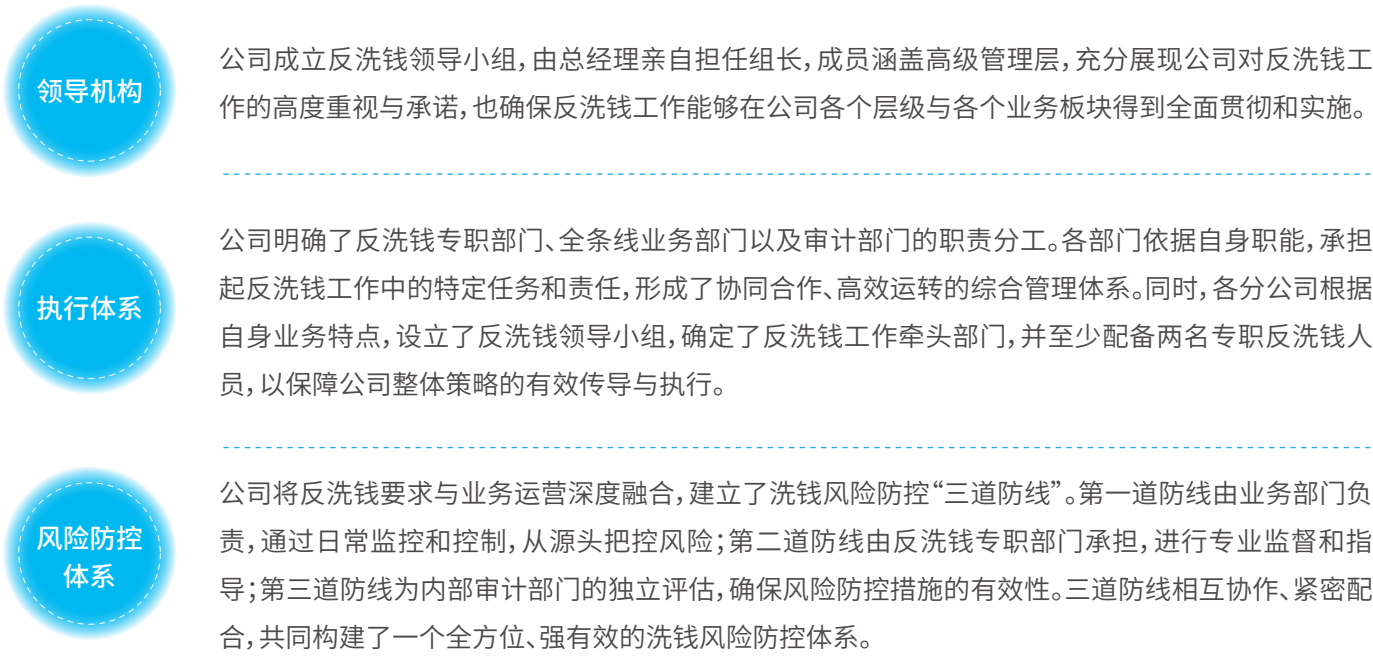
此外,为强化对合作方的管理,公司在与合作方签订的协议中明确要求其保证所提供的产品或服务具备完整知识产权链条,不得存在侵犯第三方专利、商标、著作权等情形,并约定合作方需遵守知识产权、合同及广告等相关法律的要求,有效保障公司自身的合法权益与商业秩序的稳定。

反洗钱

公司坚持“反洗钱是全员义务”的理念，认为反洗钱工作不仅对监管合规要求的回应，更是履行企业社会责任的关键路径。公司依据监管规则与公司治理要求建立反洗钱管理体系，通过建立覆盖客户身份识别与资料保存、客户风险持续监控、交易行为监测与分析全流程的风险管控机制，构建了覆盖业务全链条、风险全周期的反洗钱管理体系。

● 管理体系建设

公司以《洗钱和恐怖融资风险管理政策》为核心，构建了全面的反洗钱内控制度体系，涵盖客户身份识别、可疑交易监测与分析、信息安全保护、洗钱风险自评估、培训与宣传、举报管理等方面的14项专项制度。本年度，公司针对《拉卡拉反洗钱客户风险等级分类实施细则》与《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》进行修订，就支付账户风险管理、钱包用户适用性等内容进行完善。同时，公司通过构建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、有效实施。



● 身份识别

公司应用身份证识别设备、国家企业信用信息公示系统、公安部联网核查系统、反洗钱系统等工具，登记并核实自然人客户的姓名、性别、国籍、职业、联系方式以及身份证件或证明文件的类型、编号、有效期等关键信息，针对机构客户核验营业执照、组织机构代码证、税务登记证、法定代表人与被授权人等关键人员的身份证明文件，确保客户身份信息的真实性、完整性。同时，公司依照监管要求，将客户身份资料自业务关系结束当年计起至少保存5年，交易记录自交易记账当年计起至少保存5年，确保数据链的完整性和可追溯性。

● 风险监控



● 交易监测分析

在交易监测环节，公司构建了分级预警体系，将反洗钱系统与风控天眼系统联动，依据商户交易规模动态设定监测阈值。系统实时捕捉异常交易信号，触发预警后向反洗钱部门报告，包括交易的基本信息、客户的身份信息、可疑交易的特征和分析等，经内部核实后按监管要求格式报送，有效实现风险尽早识别与处置。

供应商管理

公司已构建全面规范的供应商管理体系,通过制度与流程规范有效保障自身供应链安全性与可控性,同时结合双向协作机制持续优化合作环境,致力于推动阳光采购与供应链可持续发展。

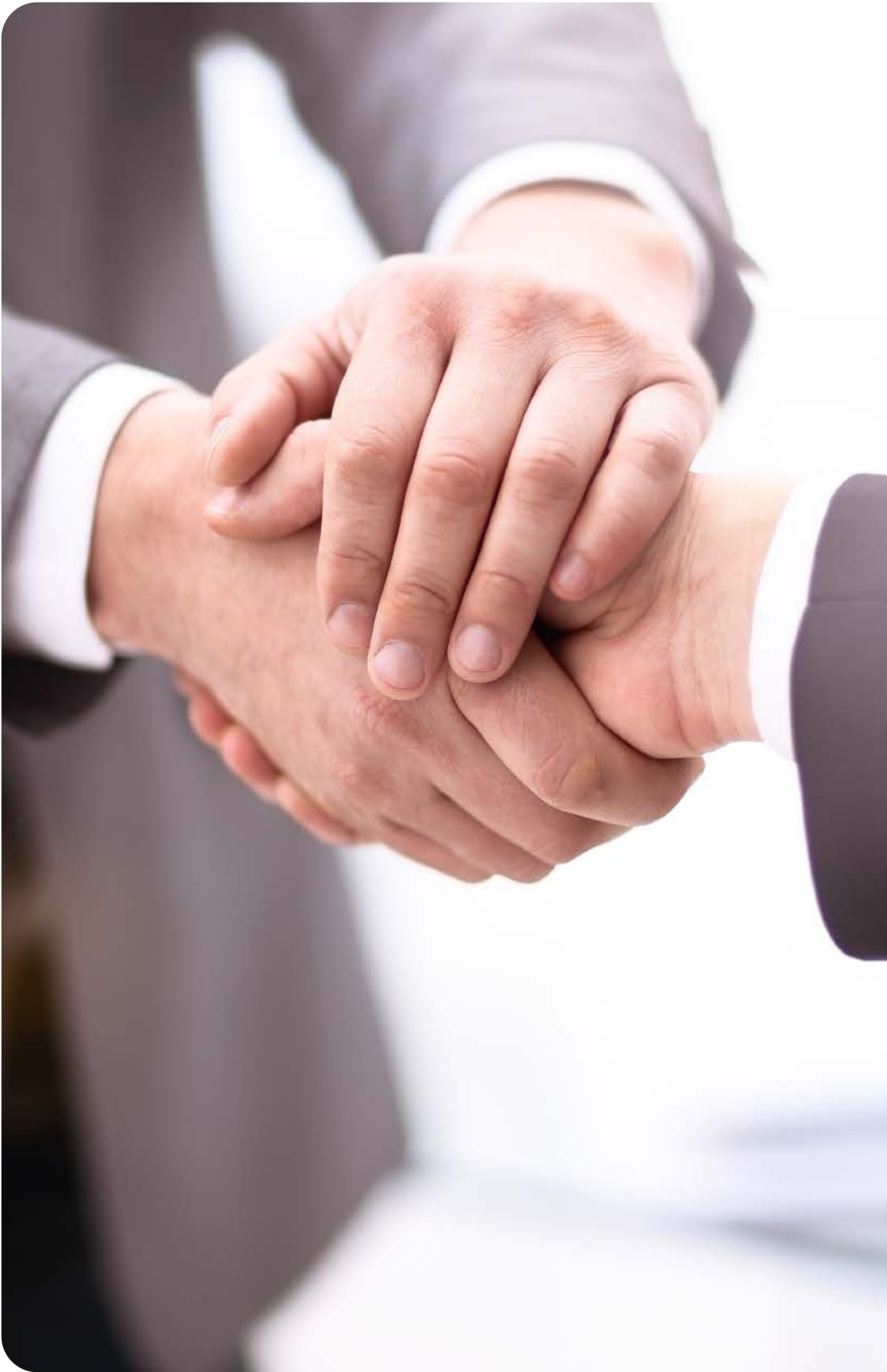
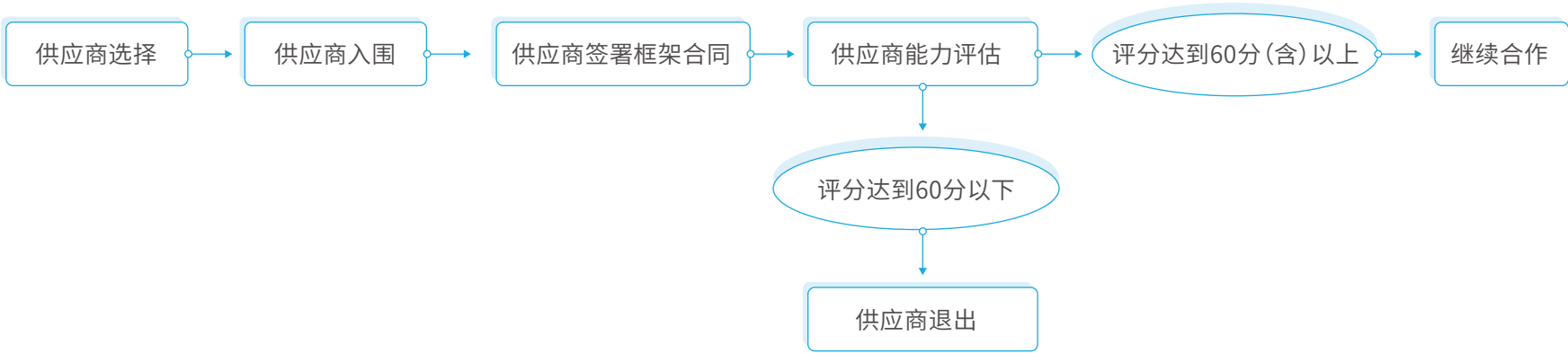
保障供应商权益

公司采购工作遵循公开透明、公平竞争、公正和诚实信用的基本原则,注重培养采购相关人员职业操守,要求其严格遵守国家相关法律法规及公司相关制度流程,明确禁止采购人员接受任何形式的贿赂、回扣及其他特殊待遇。公司制定《关于举报的相关规定》《纪检监察案件管理规范》等相关制度,明确将采购全流程纳入合规监管框架,并设立专门的沟通平台或反馈机制,及时处理供应商对采购流程的疑问及权益受损投诉。同时,公司监察部门由独立的监察部门对采购全流程实施动态监控,保障采购工作的公开、公平与公正开展,推动采购管理的规范化和制度化,致力于为供应商创造良好的竞争与合作环境。

• 关键绩效 2024年				
公司共有合格供应商	其中终端POS类供应商	物联网卡供应商	印刷品类供应商	其他配件类供应商
33家	13家	11家	7家	2家

打造责任供应链

公司制定并持续完善《供应商管理办法》等管理制度,规范供应商全生命周期管理流程,明确覆盖供应商准入、资质审核、动态评估等核心环节,适用于提供终端、配件、信息服务等有偿采购产品的全部供应商。同时,公司要求达成合作的供应商签署《诚信廉洁承诺书》《保密承诺书》《知识产权承诺书》,明确供应商在廉洁自律、信息保密和知识产权保护方面的责任与义务,为双方建立长期稳定的合作关系奠定坚实基础,推动整个供应链的合规运营与可持续发展。



供应商管理体系

管理办法01

明确选择与管理供应商的总体框架和原则，以提高采购工作效率并保障采购活动的规范性。

评分标准02

应用量化指标全面评估供应商的各方面表现，并为选择和保留供应商提供依据。

准入资质04

公司制定《物联网卡供应商资质材料清单》《终端供应商资质材料清单》，要求有意向成为公司供应商的企业提交公司介绍、营业执照、财务审计报告、资质证书（产品认证/专利/ISO等），作为初步筛选符合基本要求供应商的依据，同时持续更新供应商信息变更情况，确保供应商资料的完整性和有效性。

风险管理03

公司围绕供应商的日常交货及时性、成本价格、财务状况以及对外公开信息等维度进行风险评估。

针对核心产品供应商，建立“主供应商+副供应商+备用供应商”模式，所有供应商均需通过硬件产品部的前期技术验证与质量认证。当遭遇市场需求激增、主供应商产能不足、突发质量问题或供应商经营风险等异常情况时，公司将启动备用供应商策略，以确保供应链的稳定性和连续性。

综合评定05

采购部商务对接人联合售后对接人与硬件产品部对接人，从产品验收、交货能力、产品质量、售后服务等多维度指标对供应商进行年度综合评价，并根据评分结果将供应商划分为不同等级，从而优化供应链管理，促进供应商持续改进。

在供应商资质审核过程中，公司不仅关注其产品与服务的质量、技术水平及价格还将供应链管理、环境保护及社会责任等要素纳入评估体系。公司要求供应商在生产和服务过程中严格遵循环保标准，确保所有入围的产品和服务符合行业规范，并获取相应认证，推动供应商增强社会责任意识，提升可持续发展管理水平。

• 关键绩效 2024年

拥有质量管理体系认证的
供应商数量14个

拥有环境管理体系认证的
供应商数量12个

拥有职业健康安全管理体系认证的
供应商数量10个

此外，公司定期针对内部采购人员进行供应商管理标准培训，确保其能够掌握供应商评估、选择、合作及绩效管理等方面的关键技能，持续提升采购团队的专业能力和综合素质。

• 关键绩效 2024年

内部采购培训次数
20次

内部采购培训累积时长
80小时

内部采购培训覆盖率
100%



公司内部针对采购端供应商年度评分标准项的内容做评估分析

助力供应商成长

公司致力于与供应商建立长期合作关系，助力供应商在多个维度实现成长与发展。公司与供应商共享行业前瞻信息，促进双方在技术创新方面的合作，推动产品创新与升级，并结合供应商培训等方式促进供应商的可持续发展，推动整个供应链协同进步。

关键绩效 2024年

供应商数量
33个

供应商签署ESG相关协议的比例
100%

供应商培训次数
10次

关键绩效表

环境绩效

指标	单位	2024年
能源利用		
汽油	吨	196.37
外购电力	kW·h	2,411,021.40
外购热力	MJ	4,064.40
外购冷量	冷吨	1,708.00
应对气候变化		
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳	585.16
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳	1,389.74
温室气体排放总量(范围一+范围二)	吨二氧化碳	1,974.90
水资源利用		
耗水量	吨	6,259.00
污染物排放与废弃物处理		
生活废水排放量	吨	3,498.00
无害废弃物排放量	吨	95.16
有害废弃物排放量	吨	0.04

社会绩效

指标	单位	2024年
员工构成		
员工总数	人	1,926
男员工数量	人	981
女员工数量	人	945
少数民族员工人数	人	79
残疾员工人数	人	13
按年龄		
30岁及以下	人	478
31岁至50岁	人	1,397
51岁及以上	人	51
按学历		
博士	人	2
硕士	人	139
本科	人	1,147
大专及以下	人	638
按职能		
销售人员	人	1,067
研发人员	人	482
管理人员	人	104
专业人员	人	273

指标	单位	2024年
员工培训与发展		
职业发展与企业文化类培训		
员工培训次数	次	34
员工受训人数	人次	1,383
受训员工占员工总数百分比	%	72
员工总受训时长	小时	96,810
员工人均培训时长	小时	50.26
职业健康与安全		
新增职业病员工人数	人	0
因工受伤人数	人	4
因工死亡人数	人	0
因工死亡率	%	0
因工伤损失的工作日数	天	171
员工体检覆盖率	%	100
供应链安全		
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
拥有质量管理体系认证的供应商数量	家	14
拥有环境管理体系认证的供应商数量	家	12
拥有职业健康安全管理体系认证的供应商数量	家	10
公司内部针对采购的培训覆盖率	%	100
公司对供应商提供培训的累计时长	小时	≈10

社会绩效

指标	单位	2024年
客户服务		
客户满意度总平均分	分	95
4小时内投诉受理率	%	100
客户投诉处理率	%	100
创新驱动		
公司研发投入	万元	26,055.01
公司研发人员	人	482
公司研发人员占比	%	25.03
公司累计拥有发明专利数	项	56
公司累计拥有实用新型专利数	项	4
社会贡献		
公益慈善投入	万元	1,670
员工参与志愿活动的总时长	小时	200
数据安全与客户隐私保护		
举办信息安全培训及宣传活动次数	次	1
信息安全培训及宣传活动员工覆盖率	%	97
第三方信息安全审查次数	次	10
员工信息安全承诺协议书签署率	%	100
信息安全方面投入	万元	330
2024年数据安全事件、客户信息泄露事件	件	0

治理绩效

指标	单位	2024年
公司治理		
召开董事会	次	6
召开监事会	次	5
召开股东大会	次	3
董事会战略委员会会议次数	次	0
董事会提名委员会会议次数	次	3
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	5
董事数量	名	7
独立董事数量	名	3
董事会女性成员数量	名	1
举办业绩说明会	次	1
互动平台回复投资者提问次数	次	115
在指定信息披露渠道披露文件总数	份	114

指标	单位	2024年
反商业贿赂及反贪污		
举办反腐倡廉相关培训次数	次	1
接受反腐倡廉培训员工数量	人	1,926
接受反腐倡廉培训员工占员工总数的比例	%	100
接受反腐反贪培训的董事会成员占董事会成员总数的比例	%	100
接受反腐反贪培训的合作伙伴（供应商/经销商）占比	%	100
员工反腐败受训平均时长	小时	0.8
收到的腐败投诉、举报总量	件	4
处理的腐败投诉、举报总量	件	4
员工廉洁协议签署率	%	100
供应商廉洁协议签署率	%	100
涉及诉讼或移交司法的腐败事件或案件数量	件	0
涉及诉讼的反不正当竞争、反垄断事件或案件数量	件	0



指标索引

GRI索引

本报告依据GRI标准, 以“参照”方式披露了本GRI内容索引所列信息, 报告期为2024年1月1日至2024年12月31日。

GRI标准	披露项	位置
GRI2:一般披露2021	2-1组织详细情况	公司简介
	2-2纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-4信息重述	关于本报告
	2-6活动、价值链和其他业务关系	公司简介
	2-7员工	维护员工权益
	2-9管治架构和组成	公司治理
	2-12在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	可持续发展管理
	2-13为管理影响的责任授权	可持续发展管理
	2-14最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理
	2-16重要关切问题的沟通	可持续发展管理
	2-17最高管治机构的共同知识	可持续发展管理
	2-19薪酬政策	人才吸引与发展
	2-22关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
	2-26寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理
	2-28协会的成员资格	共建数字社会
	2-29利益相关方参与的方法	可持续发展管理
GRI3:实质性议题2021	3-1确定实质性议题的过程	可持续发展管理
	3-2实质性议题清单	可持续发展管理
	3-3实质性议题的管理	可持续发展管理

GRI标准	披露项	位置
GRI201:经济绩效2016	201-3义务性固定福利计划和其他退休计划	人才吸引与保留
	205-1已进行腐败风险评估的运营点	商业道德
	205-2反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
	205-3经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德
GRI206:不正当竞争行为2016	206-1针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践	负责任的产品及服务
	的法律诉讼	商业道德
GRI302:能源2016	302-1组织内部的能源消耗量	绿色运营
	302-3能源强度	绿色运营
	302-4降低能源消耗量	绿色运营
	302-5降低产品和服务的能源需求	绿色运营
GRI303:水资源和污水2018	303-1组织与水作为共有资源的相互影响	绿色运营
	303-2管理与排水相关的影响	绿色运营
	303-4排水	绿色运营
	303-5耗水	绿色运营
GRI305:排放2016	305-1直接(范围1) 温室气体排放	绿色运营
	305-2能源间接(范围2) 温室气体排放	绿色运营
	305-4温室气体排放强度	绿色运营
	305-5温室气体减排量	绿色运营
GRI306:废弃物2020	306-1废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色运营
	306-2废弃物相关重大影响的管理	绿色运营
	306-3产生的废弃物	绿色运营
	306-4从处置中转移的废弃物	绿色运营
	306-5进入处置的废弃物	绿色运营

GRI标准	披露项	位置
GRI308: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	供应商管理
	308-2供应链的负面环境影响以及采取的行动	供应商管理
GRI401:雇佣2016	401-1新进员工雇佣率和员工流动率	维护员工权益
	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
GRI403:职业健康与安全2018	403-1职业健康安全管理体系	员工福利与关怀
	403-2危害识别、风险评估和事故调查	员工福利与关怀
	403-3职业健康服务	员工福利与关怀
	403-4职业健康安全事务:工作者的参与、协商和沟通	员工福利与关怀
	403-5工作者职业健康安全培训	员工福利与关怀
	403-6促进工作者健康	员工福利与关怀
	403-7预防和减缓与业务系直接相关的职业健康安全影响	员工福利与关怀
	403-8职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工福利与关怀
	403-9工伤	员工福利与关怀
	403-10工作相关的健康问题	员工福利与关怀
GRI404:培训与教育2016	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数	人才吸引与发展
	404-2员工技能提升方案和过渡援助方案	人才吸引与发展
GRI405:多元化与平等机会2016	405-1管治机构与员工的多元化	公司治理
		维护员工权益
GRI406:反歧视2016	406-1歧视事件及采取的纠正行动	维护员工权益
GRI414:供应商社会评估2016	414-1使用社会标准筛选的新供应商	供应商管理
	414-2供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应商管理
GRI417:营销与标识2016	417-1对产品和服务信息与标识的要求	负责任的产品及服务
GRI418:客户隐私2016	418-1涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的	数据安全与隐私保护
	经证实的投诉	

深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号
——可持续发展报告（试行）》索引

纬度	议题	章节索引
环境	应对气候变化	绿色运营
	污染物排放	绿色运营
	废弃物处理	绿色运营
	生态系统和生物多样性保护	不涉及
	环境合规管理	绿色运营
	能源利用	绿色运营
	水资源利用	绿色运营
	循环经济	绿色运营
社会	乡村振兴	投身社会公益
	社会贡献	投身社会公益
	创新驱动	共享数字科技
		负责任的产品及服务
	科技伦理	不涉及
	供应链安全	供应商管理
		推动产业链绿色发展
	平等对待中小企业	不涉及
	产品和服务安全与质量	负责任的产品及服务
	数据安全与客户隐私保护	数据安全与隐私保护
	员工	维护员工权益
		人才吸引与发展
		员工福利与关怀
可持续发展相关治理	尽职调查	不涉及
	利益相关方沟通	可持续发展管理
	反商业贿赂及反贪污	商业道德
	反不正当竞争	商业道德

意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《拉卡拉2024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。



(扫一扫，填写意见反馈表)