



Segway-Ninebot
九号公司

九号有限公司2023年 可持续发展报告

NINEBOT LIMITED
2023 SUSTAINABILITY REPORT

CONTENTS

目录

1 关于本报告

01 报告组织范围	05
02 报告时间范围	05
03 报告编制依据	05
04 报告审阅与批准	05
05 报告发布形式	05
06 联系我们	05

2 董事长致辞

3 关于我们

01 关于九号公司	10
02 年度ESG关键绩效	13
03 年度主要荣誉	15

4 公司治理

01 股东大会运作情况	17
02 董事会运作情况	17
03 信息披露及透明度	17
04 投资者关系管理	17

5 ESG管理

01 ESG管理架构	19
02 可持续发展行动	19
03 利益相关方沟通	21
04 实质性评估	22

6 优化产品服务 践行企业责任

01 保障产品质量	25
02 提升客户服务	32
03 维护信息安全	38
04 尊重知识产权	40
05 打造负责任供应链	42
06 恪守商业道德	44

7 践行绿色理念 助力低碳发展

01 打造绿色产品	49
02 践行绿色生产	58
03 推动绿色运营	60
04 应对气候变化	62
05 环境关键绩效表	63

CONTENTS

目录

8 坚持以人为本 关心员工成长

01 维护员工权益	67
02 加强员工关怀	69
03 支持人才发展	70
04 守护健康安全	74

9 肩担社会责任 传递企业温度

01 学生助学类项目	79
02 设施捐赠类项目	81
03 公众参与类项目	83

10 附录

01. ABOUT THE REPORT 关于本报告

01 报告组织范围

02 报告时间范围

03 报告编制依据

04 报告审阅与批准

05 报告发布形式

06 联系我们

NINEBOT LIMITED
2023 SUSTAINABILITY REPORT

关于本报告

本报告为九号有限公司（以下简称「九号公司」「公司」或「我们」）发布的2023年可持续发展报告。本报告全面展示了我们的可持续发展理念、实践及汇报年度主要可持续发展工作进展，旨在加强与公司内部利益相关方之间的沟通与联系。

报告组织范围

除另有说明外，本报告的主体范围包括九号有限公司及其境内外主要子公司及办事处。

报告审阅与批准

本报告经董事会审阅批准。

报告时间范围

本公司可持续发展报告为年度报告，报告期间为2023年1月1日至2023年12月31日。为增强报告可比性和前瞻性，部分内容有所延伸。

报告发布形式

本报告采用电子版形式发布，可在上海证券交易所网站查阅。

报告编制依据

本报告依据《上海证券交易所科创板股票上市规则》和《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号-规范运作》编写，同时参考了联合国可持续发展目标（UN SDGs）和《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准》，并前瞻性地参考了《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号-可持续发展报告（试行）（征求意见稿）》。

联系我们

我们十分重视各利益相关方和公众对本报告的看法，若阁下有任何查询或建议，欢迎通过以下方式与公司联络。

联系地址：中国北京市海淀区西小口路66号中关村东升科技园A4号楼
联系电话：010-84828002-841
联系邮箱：ir@ninebot.com

02.

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

董事长致辞

董事长致辞

2023年是九号公司新十年的开局之年，也是充满机遇和挑战的一年。全球市场的竞争格局正在发生深刻变化，用户在购买决策中，更加关注具备优质产品力和良好口碑，且兼具性价比的品牌。九号公司凭借十多年持续深耕全球市场所积累的自主品牌价值和成熟供应链体系，以及立足科技创新、以用户价值为导向所塑造的极致产品力，在2023年复杂多变的 market 环境中，实现稳健增长，为公司新十年奠定了一个良好开局。

与此同时，作为全球短交通和服务机器人产业智慧化变革的推动者和引领者，我们也高度关注企业社会责任的履行。对此，九号公司构建起一套由董事会、管理层和ESG相关部门等共同组建的ESG管理架构，全面负责企业ESG目标的制定、监督和执行，并以更高的标准履行企业社会责任，持续推动公司及整个产业的可持续发展。

长期以来，随着城市化进程在全球范围内突飞猛进，以电动两轮车、电动滑板车、自行车等为代表的短途出行工具，逐步走向大众交通工具，成为最后一公里、短距离通勤等交通场景的核心组成部分。不仅大幅便利了人类出行，更有效降低了私人汽车的使用频率，缓解了停车难、拥堵痛、污染大、排放多等难题，让城市更人性化、更宜居，也让绿色低碳的交通理念成为高度社会共识。九号公司作为行业领军企业，一直在通过更加节能环保，且更懂用户的创新短交通和机器人产品，助力全球用户绿色出行及更广范围的节能减排行动。

一方面，公司通过持续性的研发投入和技术共创，带动整个产业的技术升级，以更好的满足用户深层次的短距离出行需求。另一方面，公司也在通过推动行业标准化发展，进一步降低智能短交通和服务机器人产业贸易壁垒，做大行业基本盘。2023年，公司主导制定了我国首个电动滑板车国家标准，大幅提升我国电动滑板车在国际贸易下的产品一致性，带动我国电动滑板车产业的发展和该品类的全球化普及。截至2023年，由九号公司主导或参与的国际/国家技术标准已达80余项，涉及电动平衡车、电动滑板车、电动两轮车、服务机器人、电池等多个技术领域，有力促进了创新短交通和机器人产业的全球化发展，进一步推动了绿色低碳生活理念的场景化落地。截至目前，公司业务已经覆盖至欧洲、美洲、亚太三大区域，产品遍布全球100多个国家和地区，全球累计入网用户超1,500万人，入网总车辆近650万辆，全球累计行驶里程超160亿公里，相当于减少碳排放7.8亿公斤，种植树木近4,400万棵。

除了在产业层面促进全球用户参与到绿色出行当中，在企业生产和经营层面，我们也在积极响应可持续发展的国家战略，深入贯彻节能减排和低碳环保的绿色经营理念，通过采用更加环保的生产材料、提高物流装载效率、优化生产工艺等举措，高效落实各项绿色生产和绿色办公措施，最大限度地减少碳排放。同时，我们本着与社会、股东、消费者、经销商、供应商、员工等互惠共赢的原则，持续致力于技术创新和产品品质提升，带动企业实现高质量发展，为促进区域经济发展赋能，更为各相关方创造不止于产品本身的溢出价值。



高禄峰
九号公司创始人兼董事长

如今，我们站在新十年的起点之上，将继续保持初心，立足科研创新，提升企业核心竞争力，同时不断完善产品矩阵，深入全球化市场布局，向「让创新短交通和机器人产品服务全球10亿人」的长远目标再进一步。当然，我们也深知企业发展离不开对社会责任的分充分履行，对此，九号公司将继续专注于提高能源利用效率、减少碳排放、优化供应链管理、加强员工培训等方面的工作，并积极投身社会公益，以实现可持续经营和社会共赢的更长线目标。

九号公司
创始人兼董事长



03.

ABOUT US

关于我们

- 01 关于九号公司
- 02 年度ESG关键绩效
- 03 年度主要荣誉

关于九号公司

九号公司是一家拥有智慧移动能力，聚焦于创新智能短交通和服务机器人领域的全球化科技创新企业，旗下拥有Ninebot九号和Segway赛格威两大品牌。

公司以「简化人和物的移动，让生活更加便捷和有趣」为使命，致力于推动智能短交通和服务机器人产品的创新与变革。公司成立于2012年，总部位于中国北京，在全球拥有亚太、欧洲、美洲三大业务区域，在北京、上海、深圳、杭州、常州、海南、洛杉矶、西雅图、巴黎、阿姆斯特丹等17地设有子公司或办事处。

到目前，公司已经形成包括电动平衡车、电动滑板车、电动两轮车、全地形车、电动卡丁车，以及商用配送服务机器人、智能割草机器人等丰富的多场景产品矩阵。

2020年10月29日，九号公司在上海证券交易所科创板成功上市（证券代码689009），成为中国境内上市企业中「VIE+CDR第一股」。

1.1 企业文化

企业使命

简化人和物的移动
让生活更加便捷和有趣
SIMPLY MOVING

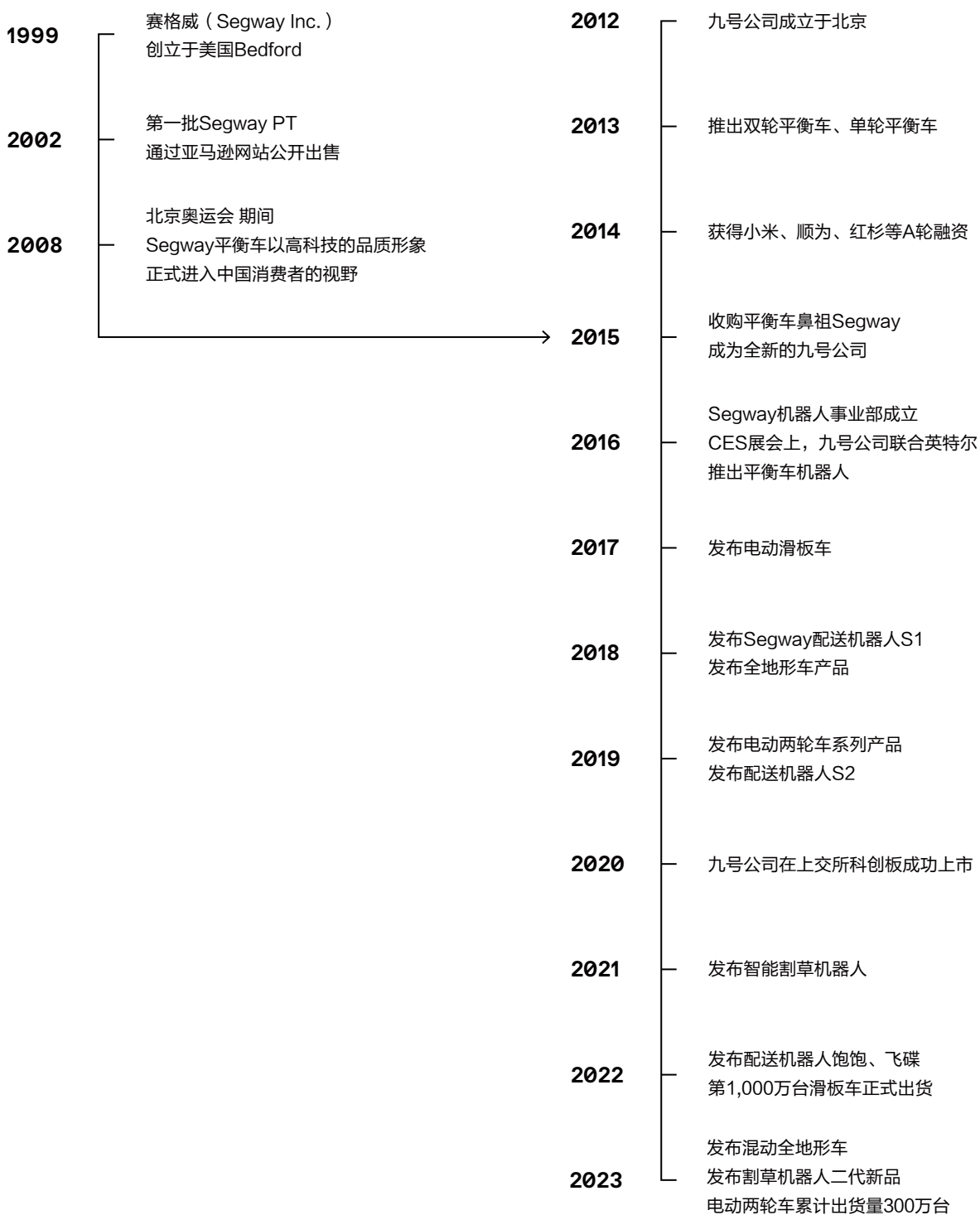
企业愿景

让创新个人交通和机器人产品
服务全球10亿人
成为最酷和最受人尊敬的
世界500强科技公司
让奋斗者获得行业前列的回报

企业价值观

以用户价值为中心
以奋斗者为本
以有效创新为驱动力
以结果为导向

1.2 历史沿革



1.3 主要产品

电动平衡车和电动滑板车 公司电动平衡车累计出货量超400万台，电动滑板车累计出货量超1,200万台，服务Tier、Voi、Whoosh、Swing等上百家全球共享微出行运营商，行业龙头地位不断巩固。

电动两轮车 公司电动两轮车国内累计出货量突破300万台，成为开辟电动两轮车真智能赛道行业增速最快的公司，逐步发展为智能电动车头部品牌。公司始终以技术创新为驱动，坚持高强度研发投入的同时严守质量关卡，始终秉承智能化、中高端、年轻化的产品定位。2023年公司首次发布全场景出行新品，覆盖从城市短途出行、日常通勤、旅途出游到户外复杂地形探索等多种场景，以智能化创新科技深刻诠释「让出行更奇妙」的品牌新主张。

全地形车 公司全地形车产品已涵盖ATV-Snarler、UTV-Fugleman及SSV-Villain三大系列，能满足爬山骑行、娱乐竞技、农场货运、赛事、复杂地形穿越等多场景需求。公司产品立足全球市场，销往全球60个国家，超3,000个经销网点，致力于成为知名的全地形移动解决方案提供商。

E-bike 公司聚焦「智能化」体验，致力于让电机真正为骑行助力。当用户在骑行时，车辆通过感应不同路况，可自适应调整电机最佳输出功率，为用户提供稳定舒适的骑行体验。赛格威E-bike还支持与健康监测设备集成，可根据用户身体状况调整性能，更好地适应个人偏好。通过装配多功能仪表盘，产品能实时掌握多种骑行状态参数，从而更好地保障骑行体验。

配送机器人 公司配送机器人产品矩阵包括九号方糖送物机器人、九号飞碟送物机器人和九号饱饱送餐机器人。针对酒店、餐厅、写字楼、医院、校园等不同场景的使用需求，可适配不同功能的机器人产品。

割草机器人 公司秉承用科技拓宽生活边界的使命，布局全球市场，致力于通过智能割草机器人为千万用户带来更加美好的割草体验。Navimow i系列产品采用自主研发的全新RTK和视觉辅助组合定位系统，提供厘米级高精度定位，深度融合定制的RTK及140°视野摄像头组成的视觉系统，可全方位感知空间，精准建图，以应对更多、更复杂的草坪结构，满足更多用户的割草需求。在智能化方面，Navimow i升级了全新的AI助手建图，能更智能地识别草坪边缘。

机器人移动平台 赛格威机器人全栈技术支持全链路定制快速二次开发，为多领域企业提供规模化产品，为针对室内外配送、巡检、服务、清扫、仓储AGV，以及特种应用机器人等机器人领域企业提供规模化的移动机器人底盘产品。

年度ESG关键绩效

2.1 经营绩效

- 营业总收入1,022,208.34万元，较上年同期增长0.97%。
- 归属于上市公司股东的净利润59,799.48万元，较上年同期增长32.50%。
- 基本每股收益8.37元，较上年同期增长31.81%。
- 总资产1,084,962.95万元，较上年同期增长15.50%。
- 归属于上市公司股东的净资产545,671.53万元，较上年同期增长11.42%

营业总收入 1,022,208.34万元 较上年同期增长 0.97%	归属于上市公司股东净利润 59,799.48万元 较上年同期增长 32.50%	基本每股收益 8.37元 较上年同期增长 31.81%
---	--	--

2.2 管治层面

- 开展覆盖全体董事的商业道德宣导1场；管理层及重点岗位人员专题培训8场；累计开展员工反贪污培训19场，覆盖1,000余人；新员工商业道德类培训11场，共覆盖600余人。
- 供应商廉洁协议签署率达100%。
- 累计进行2次供应商宣导，共覆盖供应商200余家。

供应商廉洁协议签署率达 100%

2.3 环境层面

- 截至2024年3月10日，九号公司的全球用户累计行驶里程超过16,323,694,960公里，减少碳排放786,802,097公斤，相当于种植了43,955,424棵树木（此部分数据只包含零售端产品，暂不包含共享业务，全文相同）。
- 电动两轮车产品包装环保材料总用量占比达到99.95%。
- 废物处理、排放管理和环境清理成本金额共投入392,284.44元人民币。
- 预防和环境管理费用金额共投入724,004.00元人民币。

全球用户累计行驶里程超过 16,323,694,960公里	减少碳排放 786,802,097公斤	相当于种植树木 43,955,424棵
---	-------------------------------	-------------------------------

2.4 社会层面

产品与服务方面

- 公司开展供应商审核覆盖率为100%，所有供应商均通过质量管理认证体系认证。
- 公司针对所有质量岗位员工提供共计129场质量专项培训，针对重点供应商开展近100场产品质量保证专项赋能活动。
- 公司线下门店投诉处理率为100%。
- 公司通过ISO 27001信息安全管理体系认证。

安全生产方面

- 公司设立健康安全生产目标，确保重大生产事故（重大火灾爆炸事故、重大设备事故）发生率为0，新增职业病案例为0。
- 公司共开展各类安全活动367场，累计参与人次11,521人次。

行业引领方面

- 公司共主导或参与80余项国内外技术标准的制修订工作，其中包括ISO、IEC等国际标准9项，国外/区域标准5项，国家标准22项，行业标准5项，团体标准23项，企业标准16项，填补了多项行业空白，涉及电动两轮车、电动平衡车、电动滑板车、服务机器人、电池等多个技术领域。
- 公司研发技术人员占38.89%。

人才培育方面

- 公司领导项目培训占比为65%。
- 2023年，公司员工满意度为4.40，连续四年持续提升。

社会公益方面

- 公司共开展公益项目50个，累计吸引2,039名员工参与公益活动，线下公益活动时长226小时，公益投入369.36万元，惠及3,700余名需要帮助的个人。

供应商审核覆盖率

100%

开展安全活动

367场

研发技术人员占比

38.89%

重大生产事故发生率

0

安全活动累计参与

11,521人次

2023年公司员工满意度

4.40

年度主要荣誉

3月

中国优秀法务团队榜TOP 50

知产宝&知产力

2023消费产品创新先锋企业TOP10

每日经济新闻

5月

2023年度出海新势力品牌

36氪

2023机器人产业链创新企业Top100

互联网周刊

6月

年度品牌数字化大奖

第十四届(2022-2023年)虎啸奖交通出行类
中国商务广告协会数字营销专业委员会

7月

智能机器人优秀企业

机器人优秀企业推荐

2023世界人工智能大会

ESG新标杆企业奖

证券之星

2023最具价值科创板上市公司

科创板开市四周年评选

科创板日报

2022中国企业全球化百强企业

第一财经研究院

9月

中国上市公司ESG百强

第17届上市公司价值评选

证券时报

10月

2023优秀ESG实践案例

华夏时报

消费市场行业影响力奖

消费日报

11月

全国轻工行业标准化工作

2021-2022年度

中国轻工业联合会

资本力量

证券之星

标准化推动高质量发展典型案例

海淀区监管局

2023GEN-Z年度喜爱品牌

第一财经

2023年度智能电动两轮车产品奖

第十五届中国猎车榜

每日经济新闻

最具成长价值上市公司

2023中国上市公司口碑榜

每日经济新闻

年度品牌价值传播奖

时代周报

2023寻找新消费势力年度品牌榜

科创板日报

EBRUN全球好物奖

亿邦动力联合Amazon、Google、Indiegogo

12月

ESG最佳实践100强

万得

金帆奖2023年度卓越ESG践行上市公司

21世纪经济报道

年度科技创新优秀奖

环球网

服务机器人最佳商业化场景

机器人大讲堂

财经风云榜

和讯颁发

金智奖

金融界

最具投资价值上市公司

证券市场周刊

2024年1月

A股最佳投关奖

同花顺

金蝉奖

华夏时报

匠心奖

人民网

银柿奖

银柿财经

央视财经年度科技创新

央视财经

2023年度ESG品牌影响力企业

中国网财经

04. CORPORATE GOVERNANCE 公司治理

01 股东大会运作情况

02 董事会运作情况

03 信息披露及透明度

04 投资者关系管理

NINEBOT LIMITED
2023 SUSTAINABILITY REPORT

股东大会运作情况

公司严格按照《上市公司股东大会规则》《公司章程》等规定，召集、召开股东大会，在保证股东大会合法有效的前提下，公司能够平等对待每一位股东，特别是中小股东享有平等的地位，各股东在公司的股东大会上均能够充分发表意见。本年度，公司共召开股东大会3次。

董事会运作情况

董事会根据相关法律法规及公司《董事会议事规则》的规定开展工作。董事会下设审计委员会、提名委员会、战略委员会和薪酬与考核委员会四个专门委员会，协助董事会开展日常工作，并为公司可持续发展提供有力支撑。截至报告期末，公司董事会共有董事8名，其中独立董事4名，女性董事1名。董事会成员拥有多个行业专业背景以及丰富的企业管理经验，多元化的董事会人员架构为公司的长久发展打下良好基础。本年度，公司共召开董事会会议10次，审计委员会会议6次，战略委员会会议1次，薪酬与考核委员会会议2次。

信息披露及透明度

九号公司严格按照有关法律法规要求，严格执行《上海证券交易所科创板股票上市规则》及公司《信息披露管理办法》的规定，持续完善信息披露流程，增强起草人员专业能力，确保信息披露的真实、准确、完整、及时、公平、简明清晰、通俗易懂，保护公司和投资者的合法权益。此外，公司指定《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》及上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）等为公司信息披露的媒体，并实施内幕信息知情人登记备案制度，采取信息披露保密措施，确保所有的利益相关方能公平地获得信息。

本年度，九号公司共披露1项可持续发展报告、84份公告及相关挂网材料，在满足信息披露要求的基础上，高度关注投资者需求，主动披露环境、社会责任、公司治理及经营等信息，提升信息披露的质量和有效性。

投资者关系管理

公司董事长、董事会秘书、证券事务代表等重视投资者关系管理工作。报告期内，公司召开了3次业绩说明会，接待投资者现场调研、电话会议等活动共百余次，保障了各类投资者知情权，并增进了投资者对公司战略和业务的理解。此外，公司还通过上证E互动、邮箱、电话等多种沟通渠道与投资者保持沟通，持续关注收集投资者及媒体的意见，促进公司与投资者间的双向沟通。

05. ESG MANAGEMENT ESG管理

01 ESG管理架构
02 可持续发展行动

03 利益相关方沟通
04 实质性评估

NINEBOT LIMITED
2023 SUSTAINABILITY REPORT

ESG管理架构

九号公司高度重视ESG管理，建立了由董事会、管理层和ESG相关职能部门共同构成的ESG管理架构，贯彻落实公司的ESG相关工作。董事会负责监督公司整体ESG事宜，审阅公司ESG表现。公司管理层负责制定ESG战略，监督ESG战略执行情况，评估ESG风险与机遇，规划公司ESG目标，协助董事会审核年度ESG报告等。ESG相关职能部门负责落地公司制定的ESG策略，开展具体ESG相关工作。

可持续发展行动

联合国可持续发展目标（SDGs）旨在推动全球在社会、经济和环境三个维度上实现可持续发展，转向可持续发展道路，确保所有人的福祉，保护地球，并促进共同繁荣。九号公司积极支持SDGs及《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》，基于集团业务特点识别了联合国可持续发展目标优先事项，并采取了以下行动。

优化产品服务，践行企业责任

九号公司在实际运营中，始终高度重视自身社会价值的彰显。我们保障产品与服务的质量，不断提升客户服务体验，严格保护信息安全，尊重知识产权，推动供应链可持续管理，恪守商业道德，明确广告责任规范。公司在各维度均以实际行动积极履行企业责任，致力于成为行业典范。



践行绿色理念，助力低碳发展

九号公司对环境保护与气候变化议题高度重视，我们深刻认识到自身在应对全球环境挑战中的责任与使命。为积极响应国家提出的「30·60」碳达峰、碳中和目标，我们更关注对绿色产品和技术的研发投入，积极推动生产流程的节能减排改造。此外，九号公司还致力于推动循环经济的发展，通过资源的高效利用和废弃物的减量化处理，努力实现经济效益与环境效益的双赢。在公司的战略规划和日常运营中，环境保护理念已深入人心，成为推动公司可持续发展的重要动力。



坚持以人为本，关心员工成长

员工是企业可持续发展的动力。我们始终贯彻「以人为本」的宗旨，坚持公平公正的招聘流程，不断完善员工绩效、晋升、薪酬福利及培训体系管理，提供健康安全的工作环境。我们鼓励并支持员工工作与生活平衡，积极倾听员工心声，开展各类员工活动，以提升员工对工作的认同感与满足感，实现员工与公司的共同成长。



肩负社会责任，传递企业温度

九号公司长期投身于公益慈善事业，积极承担社会责任。我们始终坚持「务实、平等」的做事态度，秉承「去帮助最需要的人，并确保帮助行动落到实处」的行动方法论，不断开展具有社会价值的公益行动。我们设立「九号公益委员会」，结合线上与线下渠道，开展助学项目、物资捐赠项目以及公众参与类公益活动。



利益相关方沟通

公司充分考虑并有效回应利益相关方的期望和诉求，与利益相关方共促社会发展，共享发展成果。

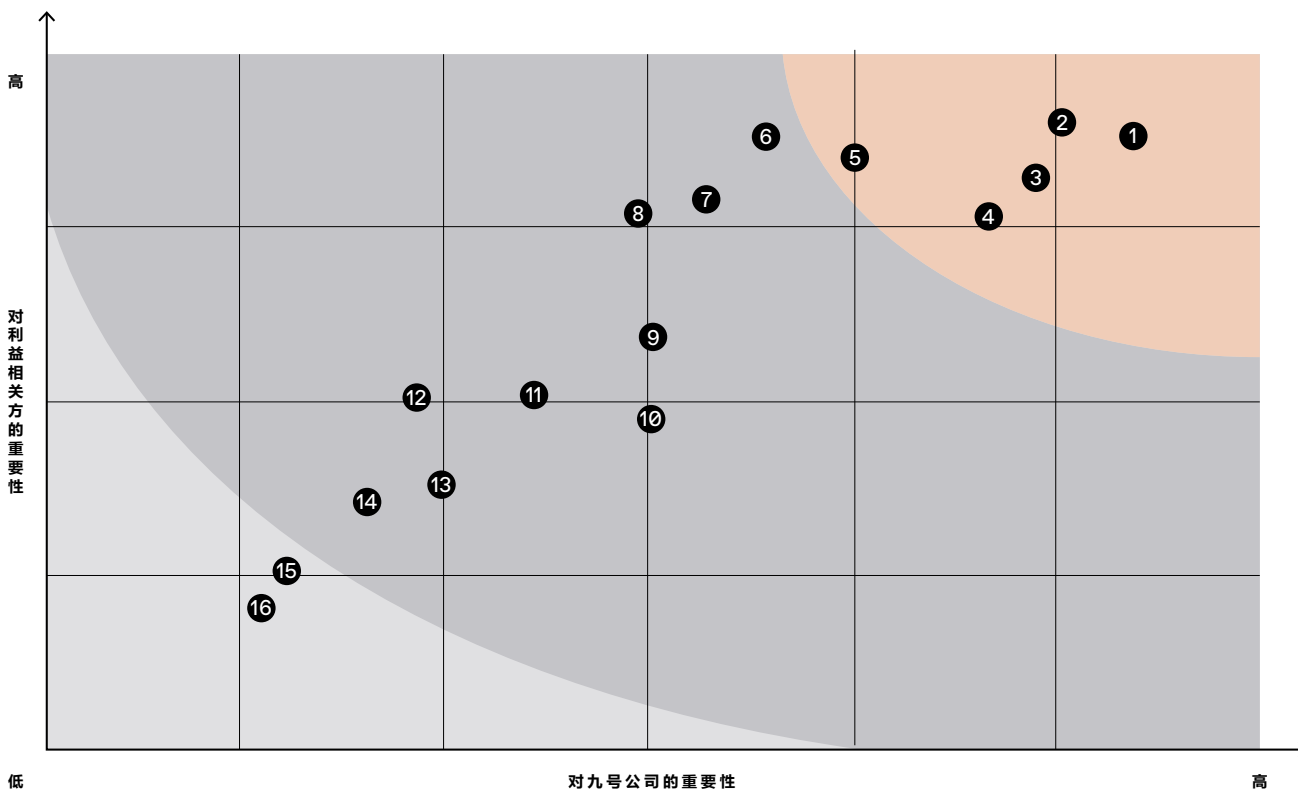
利益相关方	利益相关方期望	沟通与参与机制	公司回应
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none">• 防范经营风险• 创新发展• 规避重大ESG风险• 减少污染物排放• 提供绿色产品• 降低能源消耗	<ul style="list-style-type: none">• 股东大会• 公司公告• 来访接待	<ul style="list-style-type: none">• ESG管理• 尊重知识产权• 恪守商业道德• 打造绿色产品• 践行绿色生产• 推动绿色运营
客户	<ul style="list-style-type: none">• 优质的产品质量• 完善的客户服务• 保障客户合法权益• 提供绿色产品	<ul style="list-style-type: none">• 客户日常沟通• 客户投诉处理与反馈• 客户满意度调查	<ul style="list-style-type: none">• 保障产品质量• 提升客户服务• 维护信息安全• 打造绿色产品
员工	<ul style="list-style-type: none">• 保障员工权益• 关爱员工安全和健康• 提供公平晋升和发展渠道	<ul style="list-style-type: none">• 劳动合同• 员工活动• 员工培训• 员工满意度调查	<ul style="list-style-type: none">• 维护员工权益• 保障薪酬福利• 支持人才发展• 守护健康安全
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none">• 遵纪守法、合规经营• 减少污染物排放• 降低能源消耗	<ul style="list-style-type: none">• 视察接待• 年度报告• 文件报送• 公司网站	<ul style="list-style-type: none">• 恪守商业道德• 践行绿色生产• 推动绿色运营
供应商	<ul style="list-style-type: none">• 负责任采购• 信守合约• 互利共赢• 提供绿色产品• 降低能源消耗	<ul style="list-style-type: none">• 业务合同及协议• 公开招标• 供应商会议	<ul style="list-style-type: none">• 负责任供应链• 践行绿色生产• 推动绿色运营
社区	<ul style="list-style-type: none">• 共同富裕• 公益慈善	<ul style="list-style-type: none">• 公益活动	<ul style="list-style-type: none">• 学生助学类项目• 设施捐赠类项目• 公众参与类项目

实质性评估

九号公司关注利益相关方的期望与回馈。我们识别与公司业务运营相关的ESG议题，以问卷调查的方式与公司内、外部利益相关方开展充分沟通，了解其对于各ESG议题的重要性程度打分。我们以二维重要性矩阵的形式展现重要性评估结果，位于矩阵右上象限的议题为九号公司重要性程度更高的议题。2023年，公司5个最重要的ESG议题分别为：尊重知识产权、提升客户服务、公司治理、加强员工关怀、保障产品质量。我们识别的主要议题和实质性议题分析如下图所示：

议题来源	筛选标准
同业对标研究	企业价值观
国际国内主要ESG报告标准	相关法律、法规
员工意见征集	利益相关方意见及期望
管理层建议	管理层建议
内外部专家建议	
媒体关注领域	

九号公司2023年ESG实质性议题矩阵图



高度重要性议题

- 1. 尊重知识产权
- 2. 提升客户服务
- 3. 公司治理

中度重要性议题

- 4. 加强员工关怀
- 5. 保障产品质量

- 6. 维护信息安全
- 7. 维护员工权益
- 8. 恪守商业道德

一般重要性议题

- 9. 守护健康安全
- 10. 支持人才发展
- 11. 打造绿色产品

一般重要性议题

- 12. 打造负责任供应链
- 13. 践行绿色生产
- 14. 应对气候变化

一般重要性议题

- 15. 推动绿色运营
- 16. 社区投资

06. OPTIMISE PRODUCTS AND SERVICES AND FULFIL CORPORATE RESPONSIBILITIES

优化产品服务
践行企业责任

01 保障产品质量

02 提升客户服务

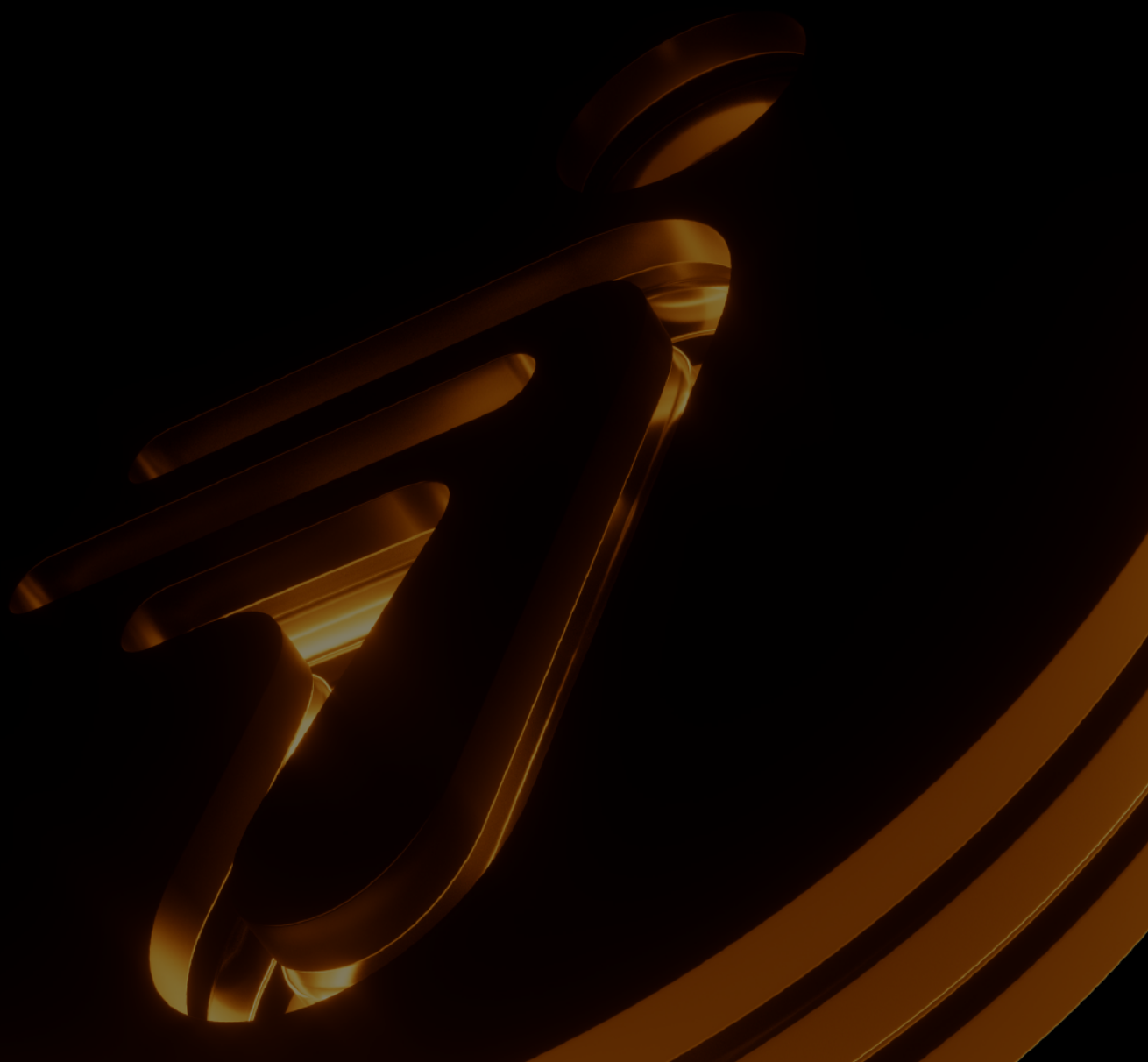
03 维护信息安全

04 尊重知识产权

05 打造负责任供应链

06 恪守商业道德

九号公司在实际运营中，始终高度重视自身社会价值的彰显。我们保障产品与服务的质量，不断提升客户服务体验，严格保护信息安全，尊重知识产权，推动供应链可持续管理，恪守商业道德，明确广告责任规范。公司在各维度均以实际行动积极履行企业责任，致力于成为行业典范。



保障产品质量

我们始终关注产品质量与安全，倡导「一次性把事情做对」，通过务实、专业、数据化管理，提供高质量、好服务、用户价值最大化的产品。我们严格遵循《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，及GB/T 34667-2023《电动平衡车通用技术条件》、GB/T 34668-2023《电动平衡车安全要求及测试方法》、GB/T 42825-2023《电动滑板车通用技术规范》等国家技术标准。在产品质量方面，我们制定《集团质量目标管理办法》《集团质量框架协议》《质量奖惩考核管理制度》《锂电池安全管理规范》《质量预警与处理管理规定》《重大质量事故处理机制》《产品召回管理制度》等规章制度，提升产品质量。在产品合规管理方面，我们制定《九号公司标准合规管理制度》《九号公司外部标准化工作参与规范》《集团认证和可靠性测试实施规范》《成品检验与出厂检验管理规定》《化学环保测试管控规则》等规章制度，强化产品安全。

本年度，我们继续致力于构建完善的质量管理架构，并实施有效的产品质量与安全战略。同时，我们开展全面的产品质量管理及培训活动，以提升全员的质量意识与实操能力。此外，我们持续推动行业标准建设，为行业的创新发展贡献力量。通过这些举措的全面落实，我们确保产品质量的稳定提升，有力保障广大消费者的权益和安全。

1.1 质量管理架构

我们组建质量管理委员会，自上而下搭建质量管理架构。此外，我们亦要求各事业部依据ISO9001质量管理体系标准和3C产品检验标准建立事业部级的质量管理体系。各事业部依据实际情况建立内部检验标准，涵盖了各类原材料、半成品、成品检测频次、检测标准、检测流程、检测内容、检验仪器、检验人员、检验结果的判定等标准。

质量管理委员会

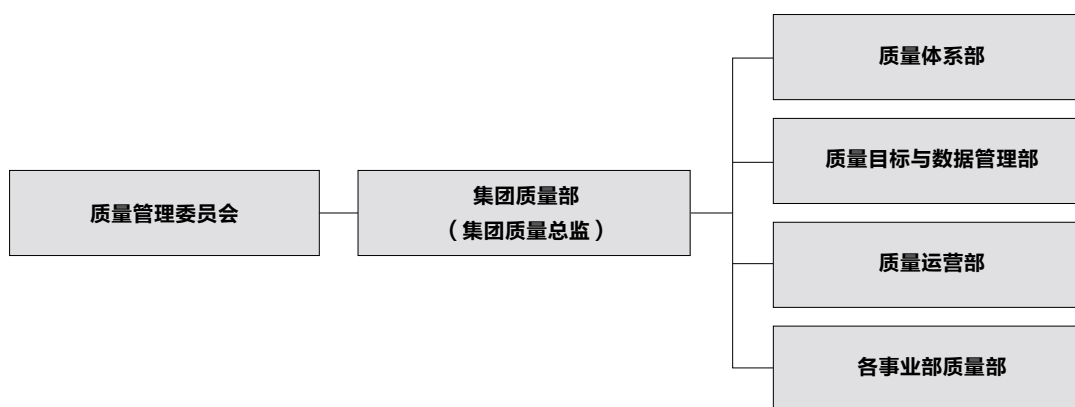
统筹管理全公司整体质量管理工作，每季度开展质量委员会会议，追踪并指导公司质量战略、目标及重大质量项目的落实情况。

集团质量部

负责指导和监督公司质量管理工作，组织制定并监督各部门执行质量改善计划。集团质量部每月统计、监督各事业部的质量目标达成情况，针对不达标项提出改进建议并督促整改。集团质量部下设质量体系部、质量目标与数据管理部、质量运营部，涵盖质量管理体系运行状况、供应商质量管理、客户/用户质量问题处理等各个环节的质量管理，以实现产品质量的闭环管理。

各事业部质量部

负责各具体产品的质量管理工作，每月至少1次向集团质量部及事业部总经理就质量管理情况、质量目标达成情况、供应商质量状况、产品市场质量表现等事宜进行汇报。



1.2 合规安全管理

随着智能硬件产品的迅速普及和各地监管相关要求的日益完善，公司制定了2023年产品安全战略，明确了保障公司各品类产品合规开发的战略方向。本年度，我们从合规管理、合规开发、标准创新三大方面确保产品安全战略的落地执行。

1.2.1 合规管理方面

我们组建了合规标准团队，统筹规划集团及各事业部的产品质量合规及标准化活动。为实现跨区域、跨部门、跨层级的协同联动，我们打通了公司在欧洲、美洲、亚太、中东等全球各销区渠道合规接口，依据全球标准法规要求快速匹配产品参数及出货国家与地区，并制定符合相关标准要求的产品认证方案。此外，我们要求各事业部定期开展合规标准解读、产品转化、外部标准指引等系列培训，持续提升合规管理意识与能力。

1.2.2 合规开发方面

我们将产品的合规开发与设计嵌入到IPD（集成产品开发流程）的各个环节，实现销售部门、合规认证检测部门、研发中心及各事业部产品线之间的高效协同。在产品研发阶段，我们使用合规排查表开展问题排查工作。同时，我们根据GB/T 34667-2023《电动平衡车通用技术条件》、GB/T 34668-2023《电动平衡车安全要求及测试方法》、GB/T 42825-2023《电动滑板车通用技术规范》、EN 17128-2020《个人用轻型电动交通工具安全标准》、UL 2272-2019《个人电动交通设备电气系统安全标准》、及UL 2849-2022《电动自行车的电气系统安全标准》等标准，积极开展覆盖全类产品线的安全检测，确保公司各项产品符合相关标准要求。

1.2.3 标准创新方面

我们坚持以标准创新引领质量创新，承担建设「国家消费类电子产品标准化试点（智能轻型移动载人产品）」项目，并于2023年高分通过北京市市场监督管理局组织的预验收。在试点建设过程中，我们总结出可推广的「交互式多元链网」标准创新模式。该模式通过技术创新引导标准制定，该标准进一步推动技术创新和应用，形成技术与标准的良性互动。同时，该模式促进行业各方建立「标准链网」，通过多元合作促进知识技术跨界流动，提高标准协同效率，提升行业质量管理。

1.3 产品质量管控

质量是公司生存与发展的根本保障，我们始终坚守产品质量管理的核心地位，将其作为企业稳固基业、持续发展的重中之重。为确保产品质量的卓越与稳定，我们不断优化全生命周期的质量管控流程，从源头预防到终端检验，每一环节均执行最严苛的标准。同时，我们积极开展质量认证工作，以权威认证为产品质量加冕。针对潜在的质量安全隐患，我们坚决采取应急措施，及时消除风险，切实保障消费者的安全与权益。

1.3.1 质量管理

九号公司致力于做好全面质量管控的预防性测试，确保产品质量的持续稳定与提升。测试分为「前、中、后」三个阶段，旨在通过系统性的检测与评估，提前识别并消除潜在的质量风险，确保产品从设计开发到生产的每一环节都达到高质量标准。

我们致力于为客户提供优质安全的产品，严格设定质量红线，将各类触碰质量红线的违规行为进行等级划分，根据事故等级对违规人员予以不同程度的处罚。此外，我们规范质量管理流程，要求各产品线全面参与、遵守并持续改进产品全生命周期质量管理流程。

测试前期阶段	供应链质量管理及来料检验环节	<ul style="list-style-type: none">开展供应商评估工作，确保其符合质量和安全标准，包括对供应商的工厂、生产过程、原材料等进行检查；依据公司《质量保证部进料检验规范》《质量保证部进料抽样规范》等质量验收标准，对重要零部件进行全面检查；根据GB/T 2828.1-2015《计数抽样检验程序》，对物料及成品外观、尺寸、拼装、功能等进行抽检。
	开发设计环节	<ul style="list-style-type: none">结合公司《集团认证和可靠性测试实施规范》和《产品可靠性验证管理规定》，进行预防性测试以评估其质量和安全性，开展产品设计审核、原型机测试、以及可靠性测试计划和认证测试计划；根据各类使用场景，进行场外疲劳耐久性道路测试及用户内测，确保产品从结构强度、疲劳寿命、环境耐候性、使用安全、设计性能等方面均达到设计指标；开展风险识别、探测及预防工作，组织多轮设计评审及质量管控工作。
测试中期阶段	生产过程控制及加工检测环节	<ul style="list-style-type: none">依据公司《生产异常管理办法》，监控质量安全隐患，制定应急响应预案及整改措施；加强针对儿童品类有毒有害物质的抽检，全面推行自检、互查机制；严格依据《产品检验控制程序》《质量保证过程检验管理办法》，开展外购件监督检验、制程检验、出货检验工作；严格依照《机动车运行安全技术条件》《电动自行车安全技术规范》《不合格品控制程序》等质量标准，对不合格品进行追溯和处理，并聘请第三方验货机构定期对各品类产品进行抽检，以确保产品合格率。
测试后期阶段	持续改进环节	<ul style="list-style-type: none">执行产品回归测试，对已上市的产品进行质量抽样检测，确保产品的性能和可靠性；建立持续改进机制，收集客户反馈、对产品和流程进行改进、并对员工进行培训和教育，不断优化产品质量和安全。

¹ 来料合格率
来料合格批次/来料总批次*100%

² 产品直通率
(进入过程件数-(返工+返修数+退货数))/过程件数*100%

各环节产品质量问题处理结束后，公司质量部对相关过程及涉及的相关资料进行归纳整理，组织各部门进行事件复盘，形成完整的总结报告，并将历代开发产品中所遇到的品质问题及对应的改善方案形成质量知识库、案例库、故障库以指导新品开发的经验总结。本年度，公司产品质量检测覆盖所有产品品类，短交通来料合格率达到98.00%，产品直通率²达到98.40%；商用出行来料合格率达到98.56%，产品直通率达到97.59%；电动车来料合格率达到97.73%，产品直通率达到99.93%。

1.3.2 产品召回

我们制定《产品召回管理制度》《售后服务召回工作规范》《市场缺陷产品召回管理办法》等制度，规范缺陷产品召回活动。我们明确了企业质量责任并规定了已批量售出的由设计缺陷造成的残次产品的范围、各部门权责、工作流程等。其中工作流程包含信息接受、召回实施、召回处理、召回总结与召回涉及到的相关记录等。召回程序启动后，我们根据不合格品控制程序进行处理，持续对产品安全与质量问题进行监控、复盘与总结，并基于总结内容检查其他产品的质量风险，以预防和消除已售出产品缺陷可能导致的伤害，保障消费者的人身和财产安全。

1.3.3 质量认证

我们积极与美国保险商试验所 (UL)、德国莱茵 (TÜV Rheinland)、SGS通标、必维、中国质量认证中心 (CQC) 等第三方检测机构合作，针对电动滑板车、电动平衡车、电助力自行车 (E-bike) 等众多品类产品，按照EN17128个人用轻型电动交通工具安全标准、EN60335家用和类似器具的安全标准、UL2272个人电动交通设备电气系统安全标准、UL2849电动自行车安规标准、EN15194电动自行车欧盟安全标准等多项标准或法规开展检测认证工作，并开展覆盖公司全产品线的季度或半年度审核。公司及各工厂均获得质量相关认证证书，如ISO 9001质量管理体系认证等。



① 九号科技有限公司获GB / T 19001-2016 / ISO 9001:2015质量管理体系认证
② 赛格威科技有限公司获GB / T 19001-2016 / ISO 9001:2015质量管理体系认证



① 纳恩博 (常州) 科技有限公司获CCC证书
② 九号科技有限公司检测中心获CNAS认可证书



纳恩博(常州)科技有限公司获得 Sedex 认证



纳恩博(常州)科技有限公司获得ISO 9001:2015质量管理体系认证

本年度，公司各类产品均通过第三方机构的监督审核，所获认证如下表所示

电动平衡车、电动滑板车、电动助力自行车以及儿童品类产品	获得中国强制性产品认证、欧洲合格评定（CE）、德国电动小型车辆道路参与条例（eKFV）认证、美国保险商试验所认证（UL）、美国联邦通信委员会-加拿大工业部（FCC-IC）认证等。
电动两轮车品类产品	获得中国强制性产品认证、欧洲共同市场认证（E-mark）、美国交通运输部公路交通安全管理局（DOT）认证等。
智能割草机器人品类产品	获得欧洲合格评定（CE）认证等。
商用配送服务机器人品类产品	获得欧洲合格评定、美国联邦通信委员会认证、韩国安全标准认证（KC）、日本无线电设备符合性认证（TELEC）等。
储能电源类产品	获得欧洲合格评定（CE）等。
全地形车产品	获得欧洲合格评定（CE）、欧盟共同市场认证（EU）No 168/2013、欧盟共同市场认证（EU）No 167/2013、美国环境保护署 EPA、加州空气资源委员会CARB认证等。

1.4 质量及合规意识培养

我们重视员工和供应商质量意识的培养。本年度，我们为公司所有质量岗位员工提供共计129场质量专项培训，内容包括来料质量控制（IQC）检验培训、制程检验培训、巡检培训、整车评价培训等，不断强化质量工作人员的实操技能。此外，我们针对重点供应商开展近100场产品质量保证专项赋能活动，培训内容包括新品开发管控要求、现场质量控制和检查要点等内容。此外，为提升公司高级管理层的质量管理意识，公司在年度举行的质量月活动中，专项开展高层质量意识培训，分享先进的质量管理理念，使企业管理层理解质量管理在企业总体战略、竞争战略和职能战略高度方面的重要性。



质量意识及测量系统分析（MSA）测量系统分析培训



质量事件经理分享会

- | | | | |
|---------|---------|-----------------|-----------------|
| 1.关于本报告 | 4.公司治理 | 6.优化产品服务 践行企业责任 | 9.肩负社会责任 传递企业温度 |
| 2.董事长致辞 | 5.ESG管理 | 7.践行绿色理念 助力低碳发展 | 10.附录 |
| 3.关于我们 | | 8.坚持以人为本 关心员工成长 | |

我们重视产品的安全合规性，不断提高员工的安全合规意识。本年度，我们共举办33场合规专项培训，内容涵盖滑板车、电助力自行车（E-bike）、储能产品的多国认证法规标准解读、化学环保族系搭建及管理、滑板车高压品类设计规范分享、欧洲电池新法规宣贯等内容，参训人员包括本公司员工及供应链上下游相关方，总参训人数约1,360人，培训旨在帮助员工及时了解各国法规的变化和发布，全面理解相关合规标准，并增强日常生产过程中的合规意识。此外，本年度公司组织各事业部总经理、质量负责人、研发部负责人参与以「合规发展的防弹衣」为主题的产品安全类培训，提升公司高级管理层及事业部质量负责人的合规管理意识，使其明确合规管理要求。

为进一步激发各部门的质量改善热情，促进产品质量持续优化，本年度集团质量部策划并开展了品管圈（QCC）质量改善评优活动以及年度质量评奖活动，并在评选期后举办品管圈（QCC）质量改善成果发布会，由集团首席技术官（CTO）、集团质量负责人等对优秀项目和人员进行评选和颁奖，提升了全集团对产品质量管理的重视程度。

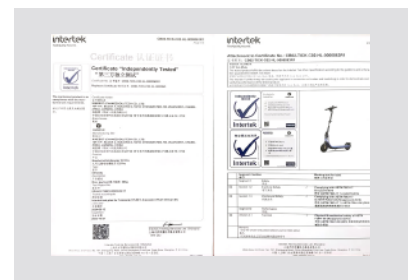
1.5 行业标准引领

长期以来，我们高度重视标准化工作，积极推动行业标准建设。2023年，九号公司共主导或参与80余项国内外技术标准的制修订工作，其中包括ISO、IEC等国际标准9项，国外/区域标准5项，国家标准22项，行业标准5项，团体标准23项，企业标准16项，填补了多项行业空白，涉及电动自行车、电动平衡车、电动滑板车、服务机器人、电池等多个技术领域，为促进行业高质量发展做出巨大贡献。

本年度，九号公司荣获「2021-2022年度全国轻工行业标准化工作先进集体」「海淀区标准化推动高质量发展典型案例」等荣誉称号，并获得全球首张儿童电动滑板车Tick Mark证书。



QCC质量改善成果发布会

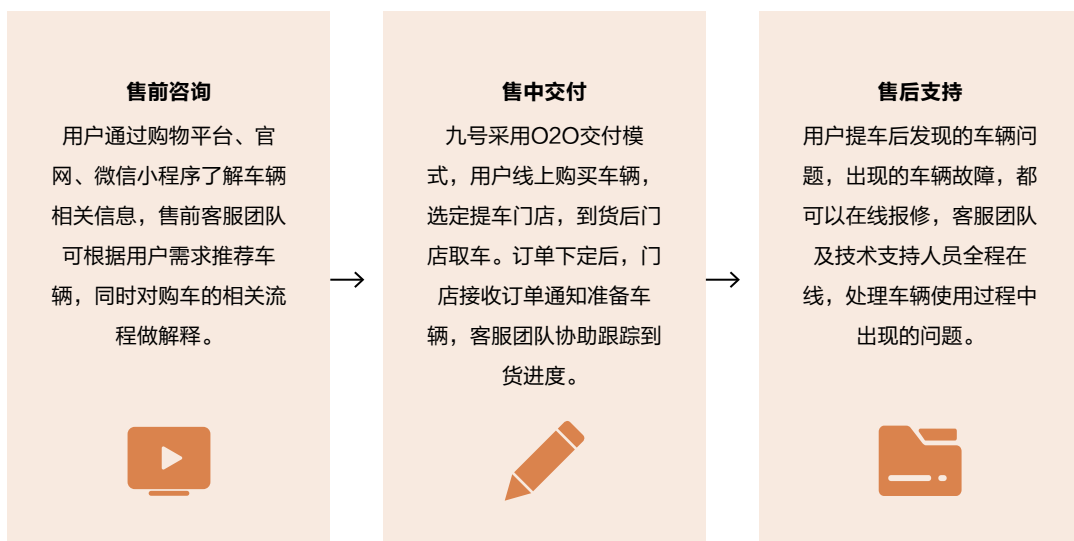


九号公司获各项荣誉称号及证书

提升客户服务

公司秉承以用户价值为核心的企业文化，严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》，制定《售后服务管理手册》，切实保护消费者合法权益。2023年，公司保修金投入共计1,384万元人民币，同比增长299%。

本年度，我们不断提升客户服务水平，建立健全客户服务管理体系，持续完善售前、售中及售后的客户服务闭环管理流程，规范投诉管理、优化线下门店管理、赋能客服人员、强化广告责任，持续提升客户满意度。



全流程客户服务管理体系

2.1 客户声音

公司坚持「用户至上」的服务理念，积极推进线上客服咨询渠道建设，不断提升用户服务品质。我们开通APP客户端、官网、微信公众号、邮箱及400热线等人工服务渠道，同时搭建智能自助服务渠道，利用AI机器人技术为客户提供全天候自助咨询服务，第一时间识别并帮助客户解决产品使用过程中遇到的问题。为主动了解客户需求，本年度公司组建用户运营小组，通过社群以及九号出行APP及时倾听用户心声，增强用户黏性，降低用户的沟通成本。

我们持续完善投诉响应机制，制定《客诉处理管理规定》《客服处理表现奖惩制度》《客服服务绩效考核》《服务流程标准》《服务商考核标准》等内部规章制度。为提升客户服务质量，我们对线上客户服务人员和线下门店服务人员开展关键绩效指标的月度考核，线上客户服务人员的考核指标包括工单响应率、投诉处理率、及时关闭率、用户满意度等；线下门店服务人员的考核指标包括工单15分钟响应率、三日完成率、工单参评率、工单差评率等。同时，我们实施「首问责任制」，要求客服人员在接到投诉电话或工单后不推诿、不搪塞、不回避。我们要求客服人员在4小时内与用户取得联系，并在72小时内完成用户问题处理，在「大型购物节」期间，则确保客服人员在24小时内与用户取得联系，并由专人跟进问题的处理与解决。

1.关于本报告	4.公司治理	6.优化产品服务 践行企业责任	9.肩担社会责任 传递企业温度
2.董事长致辞	5.ESG管理	7.践行绿色理念 助力低碳发展	10.附录
3.关于我们		8.坚持以人为本 关心员工成长	

本年度，九号公司接获用户有效投诉量³4,498次，投诉率同比降低41%，未收到产品与服务引发的监管警告。我们对客户投诉案件进行体系化管理，通过紧急程度、重要程度等标准划分处理优先级，确保各项投诉问题得到有序、高效地解决，并为高需类投诉⁴提供个性化解决方案。

我们积极倾听用户的声音，定期对用户的反馈处理开展满意度调查。根据不同销售区域、产品品类，我们每半年在九号出行APP上投放全球用户满意度调研问卷，累计回收用户满意度调研问卷共34,175份，以了解调研用户满意度情况。同时，我们邀请用户在每次咨询结束后进行即时满意度评价，以及时改善服务中存在的问题。

本年度，九号公司统计并梳理了中国、亚太区域、欧洲区域及美洲区域的电动平衡车、电动滑板车及电动两轮车等产品用户满意度评分情况，结果如下：

销售区域	产品品类	调研用户满意度 ⁵	即时用户满意度
中国区域	电动平衡车、电动滑板车产品	4.20	4.54
	电动两轮车产品	4.25	
亚太区域	电动平衡车、电动滑板车产品	4.22	4.56
欧洲区域	电动平衡车、电动滑板车产品	3.88	4.78
	智能割草机器人 ⁷	4.11	
美洲区域	电动平衡车、电动滑板车产品	3.97	4.54

本年度，九号公司荣获常州市新北区消费者协会颁发的「2021年度保护消费者权益先进集体」，常州市市场监督管理局颁发的「常州市放心消费创建先进单位」，同时，公司收获了来自常州市新北区消费者协会的肯定，为公司客服部的同事颁发「2022年度优秀维权专家」奖。

³ 有效投诉量

用户在购买产品后，对产品质量、服务不满意等原因，向客服提出的投诉，且核实情况属实、客服判定投诉成立的投诉数量。

⁴ 高需类投诉

指用户对产品质量、服务态度等核心问题提出的紧急、重要或频繁的投诉。

⁵ 调研用户满意度计算公式为

满意度加权平均值=(1分*1分评价量+2分*2分评价量+3分*3分评价量+4分*4分评价量+5分*5分评价量)/评价总量，评分范围为1-5分。

⁶ 即时用户满意度计算公式

同上，评分范围为1-5分，5分最优。

⁷ 欧洲区域智能割草机器人的调研

为23年H2首次调研。

2.2 门店管理

我们不断提升售后服务水平，优化终端用户的服务体验。截至2023年底，我们在全国各地共建设217家九号城市授权服务中心，服务中心内设有维修区、电池检测区、洗车区和装备展示区等区域，为客户提供短交通车辆保养、维修及道路救援等专业服务。若车辆在骑行过程中发生了故障，用户可在九号出行手机APP上一键报修，门店在接收报修工单后会立即响应，并提供上门、拉修、夜间救援等多种方式的维修服务。在车辆维修期间，为避免车辆无法使用为用户造成的困扰，门店会为用户提供备用车，确保用户的顺利出行。同时，我们在九号出行手机APP上为用户提供保险赔偿定制服务，用户可结合自身需求选择车辆盗抢险、电动车组合险或电动两轮车第三者责任保险。

我们对城市服务中心采用星级管理制度，基于不同门店的面积打造不同的星级服务中心，并在九号出行手机APP中对各门店的星级进行标识。我们每月会对服务中心从服务形象、服务流程、维修技能、现场管理、旧件管理及备件管理6个维度开展考核，鼓励门店持续提升服务水平。此外，我们对经销商管理系统（DMS）的门店管理模块进行升级，优化新建服务中心的申请和审批流程，进一步提升对门店的管理和赋能效率。本年度，公司线下门店共接获售后工单投诉666次，同比下降3%，投诉处理率为100%，好评率99.99%。

我们注重提升售后服务团队的专业技能水平，并通过各类培训和考核项目强化售后团队能力。本年度，公司针对线下门店及维修人员共开展487场技术培训，同比增长125%，其中包括线上培训103场，线下培训384场，资质认证集训5场，培训内容涵盖九号电动智能逻辑、负载件控制原理、ABS原理及故障排查、典型故障案例、新车型讲解等多个方面，培训覆盖约1.98万人次。在「九号电动终端蓝领工程师资质认证」培训中，我们从理论培训、实操演练和技能比武等方面对城市服务中心人员进行考核，选拔优秀技能人才，助力区域售后服务工作。本年度共有约209名工程师获得九号电动终端蓝领工程师资质认证。



2023年第五期九号终端蓝领工程师资质认证及线下培训

2024年1月，九号公司举办以「新未来！聚焦打透，破圈扩围，加速领跑」为主题的中国区优秀经销商2024年工作部署会。会上系统阐述了公司的深度战略思考，并着重介绍了2024年度的战略规划，总结并回顾了2023年取得的亮眼成果，对有突出贡献的优秀经销商和门店进行了表彰，彰显了九号公司坚持智能化、年轻化、高端化发展的决心。未来，我们将携手经销商伙伴，以先进技术和优秀产品为支撑，聚焦打透、破圈扩围，推动产品、技术、服务等全价值产业链的落地，构建九号品牌更深远的影响力。

2.3 客服培训

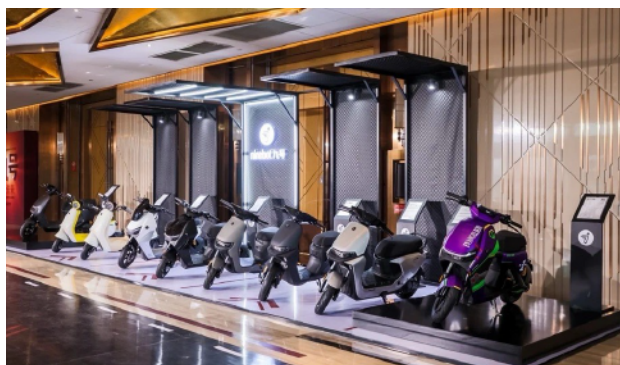
我们定期结合业务特点对客服员工进行培训，明确员工上岗标准，通过知识库的内容运营和客服的服务质量检测，不断提升客服解决问题的能力，以提升客户问题的解决率，加快解决时效。针对新入职客服员工，我们开展不少于1个月的新人岗前培训，并在上岗初期的每个月开展服务专项提升培训，以实际案例赋能服务场景的应对方式和处理技巧。我们每月亦面向全体客服员工开展专项培训，对产品参数、产品使用方法及产品常见故障处理等内容进行讲解，增强客服员工解决问题的能力。本年度，公司面向售后客服员工开展34场培训，共覆盖3,688人次。

面向售后客服员工培训场次

34场

售后客服培训覆盖员工

3,688人次



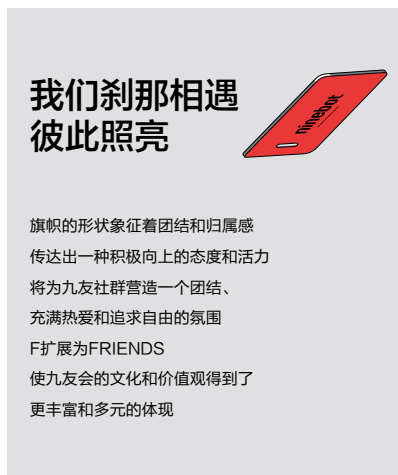
经销商大会现场

2.4 车友活动

我们不仅为客户提供创新的出行解决方案，更为拥有共同理念和兴趣的用户群体搭建沟通社区和交流平台。「九友会」是九号官方组织的车友社区，我们打通线上线下渠道，为骑行爱好者们搭建交流平台。线上渠道，九号车友可以在九号出行App中、微信兴趣群聊里分享骑行生活、养车经验；线下渠道，九号车友在各地组建同城会，举办各类兴趣活动，如主题骑行、城市路书、露营、飞盘等。



全国各地「九友会」活动 >
「九友会」Logo及设计理念 >



2.5 责任营销

公司积极规范广告管理，制定《信息发布规范》《品牌管理中心部门管理规定》《九号公司广告类供应商管理办法》《九号公司广告类竞标招标管理办法》《九号公司广告类采购规范流程》《Ninebot九号品牌VI使用规范》《九号公司VI使用规范》《Ninebot九号空间识别（终端店门头）指导手册》《九号电动终端门店物料规范手册》等管理制度。公司组建集团设计中心，对公司品牌从创意策划到物料输出阶段进行统一的视觉形象管理，提升运营效果和品牌识别度的同时，确保真实、准确、合法地发布广告。我们向消费者提供负责任的产品信息，在产品描述中明确标注使用注意事项，并在产品手册中注明儿童产品的适用年龄、身高要求等信息，并提供产品使用安全说明。2023年，我们面向公司营销岗位人员开展了4次专项培训，主题包括运营经验分享、营销操盘实践等，增强了员工的负责任营销意识。

维护信息安全

维护信息安全是企业发展的重要保障，九号公司将信息安全保护工作视为重中之重，在网络安全方面严格遵守《中华人民共和国网络安全法》，在数据安全方面严格遵守《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》等法律法规，同时密切跟进运营所在地区的最新相关法律法规，制定并及时更新《隐私保护管理策略》《个人数据处理安全规范》《个人信息泄露应急预案》《隐私政策》等隐私保护管理制度及规范，保障公司和消费者的信息安全。

3.1 信息安全管理

公司通过体系性信息安全建设，包括监管合规、安全防护、持续监测及应急响应等关键环节，保护企业核心数字资产，履行相关社会责任。确保年度重大信息安全事件（内部重大数据泄密事件或外部攻击/勒索事件）发生率为0，确保年度信息安全违规事件低于0.3%，达到有效控制和防范安全及合规风险的目标。

公司高度重视信息系统安全防护及消费者信息保护工作，持续健全信息安全管理组织架构及管理体系。信息安全委员会是全公司信息安全及数据安全治理的最高决策与管理机构，由董事长任最高管理者，负责制定信息安全及数据安全战略，自上而下地统筹公司信息安全及数据安全管理工作。信息安全委员会下设跨部门、跨业务、跨系统的数据隐私保护虚拟团队，负责隐私保护日常相关工作并定期向委员会汇报。

公司制定了《信息安全事件管理办法》，建立了一套信息安全事件应急响应机制。我们综合考虑信息安全事件的起因、表现、结果等，将信息安全事件分为有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、设备设施故障事件、灾害性事件和其他信息安全事件共7个基本分类，并根据信息安全事件发生造成的后果以及潜在影响，将信息安全事件按照业务损失的严重程度和社会危害的严重程度分为轻微事件、一般事件、严重事件和特别严重事件4个级别，明确信息安全事件处置方法。

公司参考ISO 27001信息安全管理体系，推动公司信息安全管理及建设，每年开展一次对内部信息安全管理有效性的风险评估和内部审核。本年度，公司通过ISO 27001信息安全管理体系认证，公司官网等级保护获二级认证，九号出行APP等级保护获三级认证。

3.2 用户隐私保护

公司在为用户提供便捷的出行服务的同时，更加关注个人信息安全及隐私保护。

内部管理方面，我们严格遵守《通用数据保护条例（GDPR）》及相关行业规定，设定符合相关法规要求的业务职能权限，对全体数据资产（包括所有用户数据）进行资产清点管理和数据分级分类管理。



ISO 27001信息安全管理体系认证证书

安全控制方面，我们确保敏感数据的访问和处理受到严格控制，我们的关键信息化系统，如车联网平台、用户管理平台等，都采取了基于角色访问控制（RBAC）模型的访问控制方式；我们采用静态或动态的脱敏和加密技术对被分级为敏感的数据进行处理。

加密处理方面，我们保障信息传输过程的安全性及完整性，利用传输层安全协议（TLS）对用户应用程序、设备与服务器之间的通信传输进行加密，以保障信息的安全。同时，我们使用数字签名技术来确保数据信息的完整性。此外，我们还采用了其他对称加密和非对称加密技术，及散列函数的技术用于保障软件的使用安全。

数据使用及用户权益方面，我们依照《隐私协议》，最小化收集使用用户数据，在征得消费者同意后处理其个人信息，未经用户同意，不会向任何第三方共享数据。同时，我们维护消费者对其个人信息的控制权，确保消费者享有访问、更新或更正、请求注销账号、删除、撤销同意等权利。

3.3 网络安全培训

员工信息安全与用户隐私保护意识的提升对完善公司信息安全体系建设至关重要。公司在线上培训平台、共享工作台以及线下等渠道定期开展覆盖全公司员工的信息安全及用户隐私保护培训，并实行培训考核制，若成绩不合格，将直接影响员工绩效表现。同时，公司开展《数据安全法》《个人信息保护法》《隐私协议》相关的专项培训，提高员工对网络安全合规的敏感性。本年度，公司还与海淀区网信联合开展针对数据安全和个人信息保护的专项培训，确保员工及时掌握信息安全最新法规动态，提升自主意识。

尊重知识产权

九号公司注重创新，并持续采取积极措施维护公司知识产权，同时充分尊重他人知识产权不受侵犯。我们严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规。本年度，我们修订《知识产权管理制度》《举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法》，落实《企业品牌资产的构建与保护》《商标管理制度》《注册商标规范使用指引》《知产维权证物管理制度》《字体、图片及音乐使用规范指引》《产品外包装标识使用指引》等内部管理制度，进一步规范知识产权管理工作。

公司知识产权部统筹管理集团知识产权的创造、运用、管理和保护等相关法务工作，针对各个产品线设立知识产权专员，进行知识产权布局和风险防控。在产品研发前、研发中、上市后提供全流程的知识产权服务，及时提示和防范可能发生的侵权风险，并对仿冒假冒侵权行为、侵犯专利权和著作权行为积极采取措施，建立全面立体的维权网络。此外，我们建立了全球商标监控体系，监控第三方的商标申请和注册，并对商标抢注、商标淡化采取必要行动。

4.1 知识产权维护

我们在强调技术创新的同时，亦重视知识产权的维护。我们联合外部机构开展知识产权侵权调查，并要求公司销售、研发等部门不定期开展专项调查。在投诉举报方面，我们设立知识产权保护基金，主要用于奖励举报制造、销售侵权产品等行为的单位或个人。在维权诉讼方面，我们开展品牌打假专项维权行动，通过网上投诉、海关备案、警告函、行政执法、法院诉讼等多种途径，维护公司自主知识产权不受侵犯。

本年度，公司办理知识产权类行政执法、民事诉讼、行政诉讼和执行案件共计50件，其中卡丁车实用新型专利维权共获得判赔248万元；运用专利权、商标权和著作权针对网上侵权行为发起投诉，成功下架侵权链接12,500条，争回侵权域名3个；向国内外侵权人发送律师函和警告函总计16封。通过上述措施，有效增强了公司市场竞争力，保护了公司无形资产价值。

我们设立知识产权侵权线索举报邮箱，全年累计获得侵权举报线索167条，并通过知识产权保护基金奖励17名举报人。

4.2 知识产权培训

我们在维护知识产权的同时，也致力于提升员工自身的知识产权意识和知识产权部员工的专业素养，积极开展和参加多种形式的知识产权培训。2023年，除在知识产权部工作平台推出知识产权日系列专题文章外，公司组织开展面向不同对象的知识产权培训共15次，涵盖专利商标布局以及商业秘密管理和保护等内容。

4.3 创新发展成果

报告期内，公司在全球已取得4,696件知识产权，包括508件发明专利，1,592件实用新型专利和1,077件外观设计专利，软件著作权176件，商标1,343件。

在全球取得知识产权 4,696件	发明专利 508件	实用新型专利 1,592件
外观设计专利 1,077件	软件著作权 176件	商标 1,343件

指标	单位	公司累计申请数目	公司累计获得数目
发明专利	件	1,253	508
实用新型专利	件	1,760	1,592
外观设计专利	件	1,301	1,077
软件著作权	件	181	176
商标	件	1,916	1,343

打造负责任供应链

九号公司始终将供应链视为公司运营的重要组成部分，积极制定《集团供应商准入管理制度》《供应商商业安全和可持续经营能力风险审核管理制度》《集团供应商分类规范制度》《集团供应商绩效考核管理制度》《集团供应商变更管理规范制度》《集团供应商淘汰退出规范制度》《集团供应商黑名单管理》等内部制度，以规范供应链管理流程。本年度，公司共有供应商595家，其中位于中国境内的供应商590家，位于境外地区（含港澳台）的供应商5家。

按地区划分的供应商	单位	数量
中国境内供应商	家	590
境外地区（含港澳台）供应商	家	5

5.1 全生命周期管理

在供应商管理方面，公司通过SRM系统对体系内所有供应商进行了全生命周期管理，对供应商的开发、注册、评估、合作、退出环节进行一体化流程改善。

全生命周期管理阶段	具体举措
开发阶段	参考《品类资源池定向扩充优化作业指导书》定向寻源。
注册阶段	鼓励有合作意愿的供应商在公司官网进行自主注册，以扩大供应商库。
评估阶段	①对供应商开展审厂等实地审核，对其技术专利、生产与检测设备、产能负荷、业务表现、经营状况等进行严格审核，汇总《供应商调查表》，并出具初步资格审查意见。②对于候选供应商，按照《供应商审核表单》评价评估供应商的交付能力、质量保障能力、研发工程能力。
合作阶段	①与供应商实施差异化合作策略，把供应商按供应关系分为一、二、三级。依据公司供应商考核管理制度，定期开展供应商绩效考核，评估供应商交付时间、交付质量、产量产能等绩效目标的达成情况。公司每年对一级供应商进行1至2次评估，每两年对二级和三级供应商进行一次评估。供应商现场审核时，我们同步编制《改善计划表》汇总整改问题项，并要求供应商回复整改方案，以便后续对整改项进行复核。②搭建采购数据可视化平台，实时监督供应商的订单、到货、金额、绩效等信息。对于绩效表现欠佳的供应商，我们开展专项提升培训，要求供应商出具整改方案，确保相应问题得到及时有效地解决。
退出阶段	根据供应商日常业务管理和绩效评估结果，将供应商分为优秀、良好、合格和不合格供应商，对不合格的供应商予以整改或淘汰。

5.2 供应商ESG管理

在环境和社会风险方面，我们在锂电池、化工原料、关键电子组件等采购领域，积极与环境表现优异的供应商合作。我们在供应商准入审核条款中加入环评管控条款，并在合作前与其签订《相关方环境保护协议》。我们优先采购聚碳酸酯树脂等环保材料，要求供应商出具《关于限制在电子电器设备中使用某些有害成分的指令（RoHS）》审核报告、化学品安全说明书等相关证明，以评估所采购的物料是否具有放射性辐射等物理和化学危害、化学性肺炎的健康危害及环境毒性物质的危害。对于新供应商的选择，同等条件下我们优先选择使用拥有环保设备或已取得相关环境认证的供应商。

此外，我们与全体供应商签订《集团质量框架协议》《供应商质量保证协议》，并积极与第三方审核机构合作，定期对供应商开展商业安全和可持续经营能力风险审核，审核内容包括供应商ISO9001质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO50001能源管理体系认证证书、中国强制性产品认证证书或同等认证条件的第三方认证。本年度，公司开展供应商审核覆盖率为100%，所有供应商均通过质量管理体系认证。

我们持续关注供应商的可持续发展。未来，我们将持续制定或修订供应商可持续发展相关管理制度，继续加强对供应商环境及社会方面的审核。

5.3 供应链管理培训

为提升采购团队和供应商的管理水平和专业技能，我们开发了特色培训课程。针对采购团队，我们每年开展专项交流及赋能，内容包括锂电池安全及应急处理培训、新时代安全生产挑战及新修订《中华人民共和国安全生产法》的解析培训、车辆性能及安全驾驶培训、标准作业培训、检出率培训等。

针对供应商，各事业部定期开展产品质量和安全专项培训，内容涵盖专业职能理论、技能培训、生产零件审批流程（PPAP）基础知识培训、零部件质量验收标准、零部件质量协议及8D（8D问题解决方法，Eight Disciplines Problem Solving）对策报告等。此外，我们对存在较高质量风险的供应商进行每季度不少于1次的现场培训，并对问题点进行现场辅导及跟踪验证。

本年度，公司共开展了80次内部培训，253次供应商培训，培训范围覆盖所有核心供应商。

开展内部培训

80次

开展供应商培训

253次



供应商全面管理与采购效率优化培训



九号公司供应商获得各项第三方认证证书

恪守商业道德

九号公司恪守商业道德，在依法治企、诚实信用经营理念的指引下，贯彻落实各业务环节的合规管理，积极加入行业反舞弊联盟、阳光诚信联盟，全力打造阳光、公正、透明、廉洁的工作环境。

6.1 廉洁制度与管理架构

公司自成立以来一直将廉正文化视为长期发展的一项组织能力和核心竞争力，严守正直诚信底线要求，始终坚持「贪腐零容忍」的态势，把廉正风险防控贯穿于经营的全过程，构建了覆盖全面、预警及时、措施有效、动态管理的境内外廉正风险防控机制，深入营造「不敢腐、不能腐、不想腐」的企业氛围。

我们严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，制定并完善《九号公司举报管理制度》《员工收受礼品管理制度》《九号公司员工行为准则》等相关管理规定，在廉正、保密等方面对员工提出具体要求，明确员工职业道德规范，树立良好的职业道德观。

我们搭建了自上而下的商业道德合规管理架构：董事会负责整体监督公司商业道德表现；内审委员会负责搭建廉正文化体系、监督内外部审计开展情况、监督与核查以及处置商业道德相关违规违纪行为；安全部作为主要执行部门，负责廉洁合规体系的具体搭建与宣传，调查商业道德相关违规违纪行为，并将相关调查结果及处置建议定期向内审委员会汇报。对于重大违规违纪行为，内审委员会将向董事会汇报。公司每年开展商业道德审计，及时识别高支出、易贪腐、易出错等重点部门的商业道德漏洞与风险，对发现的潜在问题提出整改建议并监督整改落实情况，综合提升企业廉正风险防范能力。2023年，公司共开展审计项目20余个，全面排查了各业务线常见的商业道德风险。

6.2 廉洁宣传与培训

我们倡导阳光、透明、廉洁、公正的廉正发展理念，致力于维护风清气正的企业环境。我们通过《员工行为准则》《礼品管理制度》《举报管理制度》《廉洁承诺书》等规章制度帮助员工明确职业道德规范，树立良好的职业道德观。我们明确规定员工不得接收合作伙伴礼品、礼金、商务宴请、培训旅游、有价证券等，如有特殊情形，亦需及时申报上缴；对员工职场不诚信、职务侵占、受贿索贿、以权谋私、利益冲突等红线行为做出具体约束，帮助员工明确公司纪律红线，严守道德底线。

我们通过定期开展廉洁教育活动，如专题培训、外部公检法专家讲座、监狱或看守所参观走访、报备上缴礼品义卖、廉洁款项捐赠公益、廉洁纪录片等活动，深入营造因敬畏「不敢腐」，因制度「不能腐」，因觉悟「不想腐」的廉正氛围。

2023年，公司开展覆盖全体内部董事的商业道德宣导1场；管理层及重点岗位人员专题培训8场；累计开展员工反贪污培训19场，覆盖1,000余人；新员工商业道德类培训11场，共覆盖600余人；组织参观外部看守所或举办监狱警示教育4场，共覆盖管理层及重点岗位人员200余人。



员工商业道德培训

6.3 合作伙伴廉洁管理

我们持续提升合作伙伴的商业道德意识，致力于与合作伙伴建立廉洁公平、诚实守信的业务合作关系，积极同合作伙伴开展各式廉正主题活动。我们通过与合作伙伴签署廉洁协议、在供应商大会或经销商大会中开展廉正宣导、发放阳光宣传册、发布覆盖近千人的廉洁过节倡议书、畅通各类举报途径等方式，与合作伙伴共同建立阳光、公正的合作伙伴关系。2023年，我们累计进行2次供应商廉洁宣导，共覆盖供应商200余家。

我们坚持「预防为主、打击为辅」的原则，在完善制度、搭建体系、开展培训的同时，严厉打击各种触及九号红线的行为。我们对于各类贪腐舞弊等触线行为，从严查处，绝不姑息；对于违反九号公司廉洁协议的合作伙伴，追究其违约责任；对于违反九号规章制度且拒不配合调查的伙伴，将被录入九号公司合作伙伴黑名单，永不合作。



公司对供应商开展廉洁培训

供应商廉洁宣导
2次

覆盖供应商
200余家

6.4 廉洁举报流程

我们持续优化举报处理流程，完善商业道德监督举报管理，畅通各类举报渠道，维护平等透明的商业秩序，打造廉洁公平的企业经营环境。公司设置了邮箱、电话、微信等多种举报信息接收渠道，并通过新员工培训、廉洁专项培训、企业微信工作台推送等方式，鼓励员工及时举报违反规章制度的行为。我们制定《举报管理制度》，在举报调查过程中，公司接受匿名举报并将严格保护举报者个人信息、举报信息，持续关注举报人异动，严禁对举报人进行业务或人身等方面的打击报复（包括但不限于遭受解雇、降级、停职、恐吓、骚扰、订单取消等不公平待遇），公司亦将根据举报情况，为主动提供举报信息的合作伙伴提供豁免权、业务发展保障权或合作伙伴关系升级的机会。

商业道德举报渠道

举报电话：010-61190420

举报邮箱：jubao@ninebot.com

微信平台举报：「廉洁九号」在线举报

官网在线举报：「九号廉洁」在线举报

举报奖励

针对各类举报，公司给予举报人**涉案金额50%的举报奖励**，最高奖励**100万元人民币**。

6.5 共建廉洁环境

企业廉正建设在推进企业透明公正化发展、减少腐败滋生的土壤、维持企业可持续发展的同时，也助力营造风清气正的市场大环境。九号公司作为阳光诚信联盟和反舞弊联盟的会员单位，积极参与行业合规及反舞弊交流活动，协同共建良好的商业道德文化。2023年，九号公司累计参加线上线下交流活动20余场，在12月荣升企业反舞弊联盟理事单位，进一步为公司廉洁环境建设筑牢防线。



企业反舞弊联盟理事单位认证

07.
PRACTISE
GREEN IDEAS
AND PROMOTE
LOW-CARBON
DEVELOPMENT

践行绿色理念
助力低碳发展

01 打造绿色产品

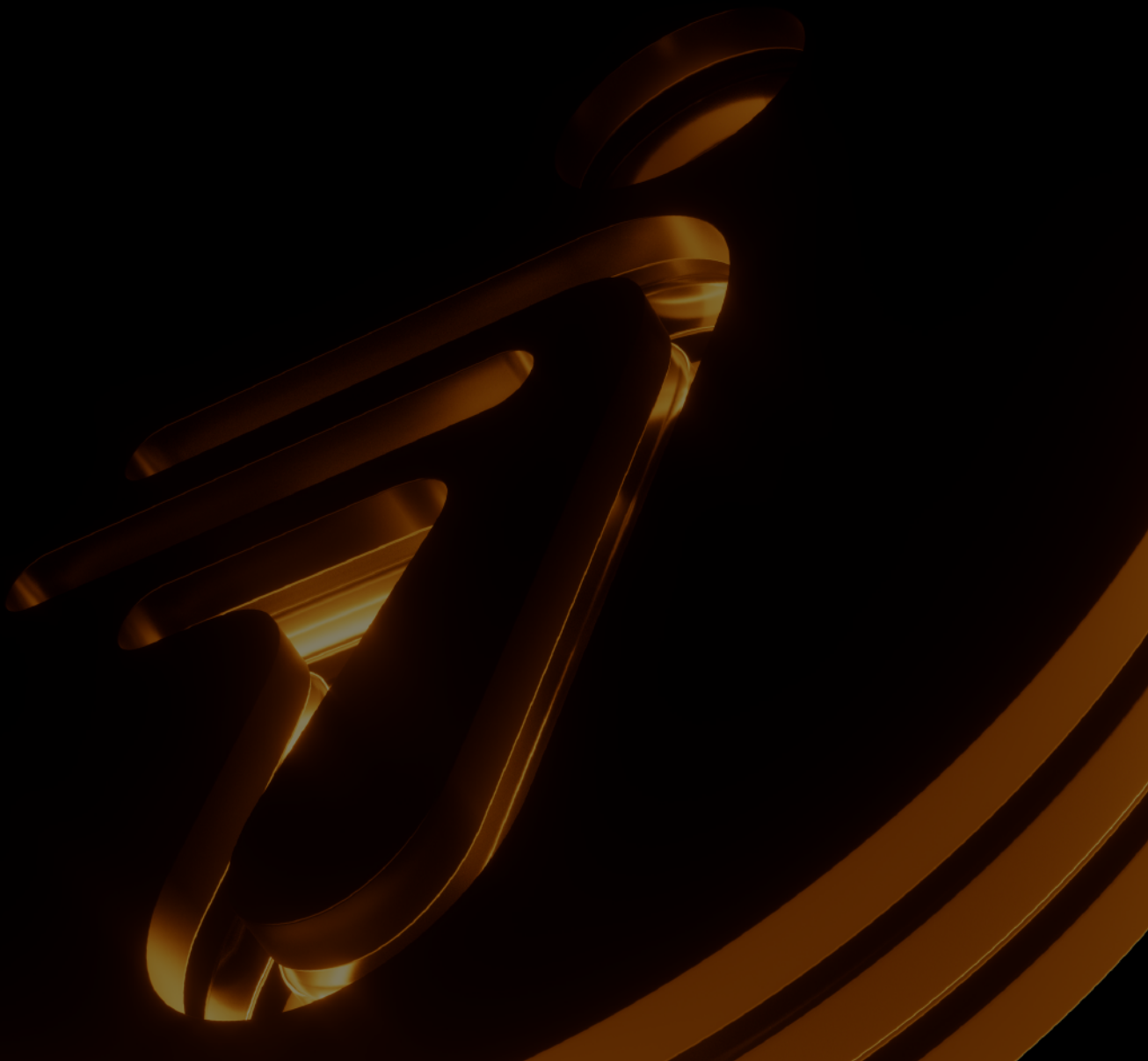
02 践行绿色生产

03 推动绿色运营

04 应对气候变化

05 环境关键绩效表

九号公司对环境保护与气候变化议题高度重视，我们深刻认识到自身在应对全球环境挑战中的责任与使命。为积极响应国家提出的「30·60」碳达峰、碳中和目标，我们更关注对绿色产品和技术研发投入，积极推动生产流程的节能减排改造。此外，九号公司还致力于推动循环经济的发展，通过资源的高效利用和废弃物的减量化处理，努力实现经济效益与环境效益的双赢。在公司的战略规划和日常运营中，环境保护理念已深入人心，成为推动公司可持续发展的重要动力。



打造绿色产品

九号公司始终将创新作为核心驱动力，专注于研发绿色产品及推动循环经济发展，以最大程度降低对环境的负面影响。我们积极推动绿色产品的迭代升级和研发创新，不断优化包装材料使用效率，确保公司在绿色发展的道路上稳步前行。

1.1 可持续产品及技术

九号公司是全球领先的共享电动滑板车供应商，一直在塑造更绿色的城市交通，我们在应对气候变化和迈向碳中和方面做出了巨大努力，在产品设计环节就深入贯彻绿色低碳理念。通过持续的技术创新和研发投入，我们有效提升了用户的出行效率，并为其带来了智能且舒适的出行体验，从而积极倡导并引领社会公众实现低碳、智慧的出行方式。

九号公司所有短交通出行产品均为绿色出行产品，并始终致力于推出高质量、个性化的产品，为全球消费者提供低碳出行的选择，显著减少短交通出行产品用户的碳足迹。不论是市内短途通勤还是户外、城际的通勤和旅行，九号公司都有适用的产品。截至2024年3月10日，九号公司的全球用户累计行驶里程超过16,323,694,960公里，减少碳排放786,802,097公斤，相当于种植了43,955,424棵树木。

	单位	数量
全球累计行驶里程	公里	16,323,694,960
车辆启动次数	次	5,977,957,560
减少碳排放	公斤	786,802,097
相当于种植树木	棵	43,955,424



报告期内，九号公司获得研发成果的ESG属性如下所示：

研发成果	技术描述	ESG属性
RideyGo! AIR	该技术应用于电动两轮车，车身内置的IMU（惯性传感器），可以识别车辆动作和姿态，进而实现车辆自动开关机。	技术摆脱了单纯依赖坐垫感应的功能，通过检测车身扶正动作和立正姿态，结合蓝牙感应解锁授权来实现自动开机；通过检测车辆边撑着地后的车身侧倾以及龙头角度，实现自动关机功能。防止意外飞车的风险，提升了用户骑行安全。
HIAS前灯技术	该技术应用于电动两轮车，属于国内首创，且突破了国外专利。通过控制模组角度水平，解决了车辆压弯时车灯照明距离不足的问题，提高行驶安全性。	通过云台电机实时控制模组角度，保证车辆倾斜时模组依然保持水平位置，避免因车辆倾斜或压弯导致车灯照明距离变短的问题，增加了夜间骑行的安全性。
全新感应解锁2.0	该技术应用于电动两轮车、电动滑板车等，全新感应解锁2.0使用技术手段解决了手机蓝牙和车辆实时连接的难点，使手机成为了车辆钥匙，替代了实体遥控钥匙。相较于前几代解锁方案显著提升了连接稳定性、感应解锁的准确性和距离稳定性。	九号电动两轮车已经累计出货超过300万辆，节约了大量遥控钥匙的塑料外壳和电路板的使用。
纯电子防抱死系统（EABS）	该技术应用于电动两轮车、电动滑板车，纯电子防抱死系统（EABS）可一定程度上防止高性能两轮车在后刹车制动时，后轮抱死而导致侧向滑动的危险现象发生。	通过轮速滤波、前后轮速差（辅助作用）的信息，进行参数辨识，当检测到后轮可能抱死或有抱死趋势时，EABS系统主动介入，在一定程度上防止后轮抱死，提升行驶安全性。
前后一体转向灯	该技术应用于电动滑板车，一体转向灯改变了后转向灯的安装形式，将后转向灯和前转向灯通过结构固定放置在车辆横把两侧。	前后一体转向灯相较于传统转向灯，通过简化安装工序，减少了装配零件的使用量，有效节约资源。
混合动力技术	该技术应用于全地形车，ORV专有的混合动力技术，结合不同动力单元的输出特性，可为用户带来强劲的动力。	针对全地形车强动力、长续航、恶劣环境适应性等特殊使用场景，我们采用「大马力发动机+电机+小容量电池」的混合动力方式。在起步、瞬态加速等工况，电机提供额外的动力输出，为驾驶员提供更强劲更迅捷的动力；在高速工况，发动机直接驱动车辆，传动效率更高效；在变速工况，通过变速箱挡位和电池充放电SOC的动态调整，平衡发动机运行在最佳工况；在减速工况，通过电机回收能量为电池充电。为用户带来强劲的动力力的同时，降低了化石燃料的消耗。

研发成果	技术描述	ESG属性
ORV发动机	该技术应用于全地形车，提升发动机动力整体性能，最大功率优于国内同类产品，提升曲轴连杆运动件可靠性，改善CVT（无级变速器）温度。	通过仿真分析和设计调整，极大降低故障率，提升了曲轴连杆运动件的质量；通过仿真分析，对CVT进出风场优化，降低关键件CVT内部温度，提升了CVT的耐久寿命，一定程度上减少了对金属资源的耗用。
VisionFence视觉配件	该技术应用于智能割草机器人，内置人工智能技术，智能割草机器人能够准确判断割草边界。	通过主动识别并避开割草路线上的障碍物，保证了割草机器人在工作区域内安全运行。
智能割草机器人电动技术	该技术应用于智能割草机器人，随着欧美地区限售燃油产品等环保政策持续加码，割草机器人市场需求持续增长。	智能割草机器人为纯电动产品，减少对传统化石能源的消耗，降低工作过程中产生的碳排放。
储能电池系统	该技术应用于储能电源，装载BMS（电池管理系统）电池全面保护技术，使用动力电芯，采用多温区智能温控技术及吸能缓震结构设计。	储能电池系统可在过充、短路、温度等十余种场景中对电池进行保护，动力电芯更耐用，外壳吸能减震，电芯防水防高温，全面保证用户使用安全。动力电芯充放电次数大幅增加，有效地延长电池的使用寿命，减少新电芯的制造，从而减少了新电芯制造所耗用的塑料和稀土金属。

1.2 降低产品碳足迹

1.2.1 评估产品碳足迹

为进一步识别产品减碳机遇，引领短交通行业绿色低碳循环发展。本年度，九号公司联合德国莱茵TÜV检测认证机构对旗下销量占比较大的三款电动滑板车产品进行了生命周期评估（LCA）及碳足迹认证，并荣获该类产品的全球首张生命周期评价核查声明。该评估的系统边界全面涵盖了从摇篮到大门的各个环节，核查产品从原材料阶段，生产阶段直至分销阶段为止的全球变暖、水、能源和资源消耗、酸化、水体富营养化等18种类型的环境影响，并评估了产品生命周期各个阶段和主要过程的环境影响，以及碳排放量的贡献。产品的生命周期核查符合ISO14040及ISO14044国际标准的要求，三款电动滑板车产品获得认证机构颁发的LCA核查声明、产品碳足迹声明和产品碳足迹标签。



获得生命周期评估（LCA）及碳足迹认证的三款电动滑板车

1.2.3 探索可再生及环保材料

为加大对可再生资源的利用力度，并显著降低产品制造过程中的碳排放。本年度我们在电动滑板上逐步引入可再生材料。经过全面评估，商用出行事业部已开始在全系列产品中逐步采用再生塑料粒子，并在新产品中积极尝试使用再生铝。这些措施旨在降低对原材料的需求，从而进一步减少生产过程中的碳排放。未来，我们将深化对再生材料的应用研究，推动更多产品在设计和生产阶段就采用可持续的原材料，为环境保护和可持续发展做出积极贡献。

公司致力于构建生态可持续的供应链体系，并响应对环境及劳工更加友好的趋势，我们正逐步推进采购零件符合RoHS环保认证的范围。目前，商用出行事业部采购的约50%零件符合RoHS认证，超过七成的供应商已与商用出行事业部签署《不含化学环保有害物质承诺书》，承诺书涵盖商用出行事业部所有的原材料、零部件、半成品、成品以及包装材料，旨在确保我们的产品严格符合相关地域的法律法规标准。



可再生塑料粒子证书 / 产品零部件RoHS检测认证证书

1.2.4 供应商合作减碳

我们重视与供应商的合作，共同打造可持续供应链。我们与供应商探索更环保的采购和运输方式，共同开展环保培训和认证计划，鼓励供应商使用绿色电力并购买绿证，全面降低供应链碳足迹。本年度，公司部分供应商已积极响应并提供绿电采购相关证明。未来，我们将与供应商深化合作，探索更环保的生产和供应链可持续管理方法。



铝材料供应商屋顶安装光伏



供应商绿电采购证明

1.2.5 创新减碳服务

2023年，我们推出「九号租车」和「九号二手车」小程序，上线官方运营的二手车和租车平台。「九号租车」小程序利用九号全渠道实体门店优势为广大用户提供便捷的租车服务。用户可以通过小程序进行在线预约，选择心仪的车型和租期，随时随地查看车辆的实时位置和租期信息；「九号二手车」小程序具备旧车估价、预约回收或购买、寄售服务等多种功能，用户可以在线上进行买车、卖车交易，到门店进行线下预约看车和交付。

同时，九号电动二手车和租车平台致力于为用户提供全方位的安全保障和优质服务。在二手车交易中，平台将提供详尽的车况报告，确保用户购车无忧；而在租车服务中，车辆的定期检测和维护将为用户提供安心的出行环境。此外，用户还可以通过平台获得专业的电动出行咨询和技术支持，确保出行的安全和顺畅。

九号公司推出官方二手车和租车平台，不仅为广大用户提供了更加高效环保、经济实惠的出行选择，延长了电动车的生命周期，减少了新车生产对环境的影响，还在一定程度上通过自身共享业务的形式向大众传播低碳交通、可持续出行的生活理念，为用户提供了更加多元、便捷，更有品质、更有责任感的出行解决方案。



九号租车及二手交易平台

1.3 绿色产品包装

我们持续以绿色循环产品包装为重点发展方向，不断优化九号公司产品包装设计及产品包装材料的使用，减少纸质材料的使用总量，降低包装的总重量，从「内部减量、外部循环」两个方面来实现环保节约的目的，努力实现产品包装轻量化，并提高产品包装循环利用率。

轻量化包装

在产品包装初始设计阶段，我们便充分考虑绿色低碳理念。我们规定每一处的包装件都应该根据实际需要规定详细密度、尺寸和数量，确保按需使用，以减少资源消耗和避免不必要的浪费。

在保证产品安全的前提下，我们持续优化和更换包装材质，优化包装结构，改善局部设计，充分利用材料的特性，用尽可能少的材料和更简易的结构来实现我们需要的强度。在产品包装原有设计的基础上，我们不断提高包装材料的共用性，尽可能地减少包装材料种类的使用，从而减少资源的开发和浪费。本年度，我们在所有轻型电动滑板车上推广使用新型包装结构，可为每台车减少约20%的瓦楞纸包材的使用；我们持续优化智能电动两轮车的包装结构和尺寸，全年减少PE塑料用量约8,580公斤，减少纸质材料用量约25,960公斤。

循环化包装

我们深知产品包装应易于重复利用和回收再生，我们编制了《包装设计规范》以管理包装设计和包装材料的使用。同时，我们整合并标准化公用基础模块（CBB）包材选型库，在CBB包材选型库的选型指导下，不断优化共用包材件的数量，提高了CBB物料的复用率。

本年度，我们进一步增加包装环保材料的选用。短交通的电动滑板车、电动平衡车等产品的环保材料用量占比达到87.2%；商用出行引入了环保型包装材料，目前已在两款车型上成功应用。商用出行计划在2024年底之前完成全部现有产品包装的环保型材料替代，确保产品环保材料总用量至少达到95%，并致力于实现新产品100%使用环保包装材料。电动车产品包装基本取消了EPS材料的使用，全年用EPE材料取代EPS材料的数量约为760公斤，包装环保材料总用量占比达到99.95%。

案例：绿色环保包装

本年度，我们为二代智能割草机器人设计了全纸化的包装方案，同时也正致力于电动滑板车全纸化包装方案的推动，2024年将陆续运用在亚太等部分区域的电动滑板车上。在环保方面，我们强调使用对环境友好的材料，符合各个地区环保要求，并且避免使用对环境有害的化学物质，并确保产品包装的生产使用过程符合各地区环保标准。



二代智能割草机器人、电动滑板车全纸化包装设计

未来，我们计划进一步提高包装的可循环性，深入调研纸浆模、蜂窝板在新品上的运用，大大增加可回收再生材料的使用，引入创新技术和材料，以减少对自然资源的依赖。同时，我们还将持续关注行业最新的环保趋势和标准，确保我们的产品包装始终处于可持续发展的前沿。

践行绿色生产

九号公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等国家相关法律法规，制定《目标指标和方案管理制度》《健康安全环保责任制度》《能源管理制度》等多项内部管理制度，严格规范温室气体和污染物的排放。本年度，我们设立重大环境污染事故为0的绿色生产目标。

我们不断优化环境管理体系，由各事业部和厂区相关负责人组成EHS工作小组，负责环境管理相关工作的执行、协调和目标落实。本年度，纳恩博（常州）科技有限公司已通过ISO 14001环境管理体系认证。



纳恩博（常州）科技有限公司环境管理体系认证证书

为提高应对突发环境污染事故的能力，我们充分识别环境影响因素，建立了《突发环境应急预案》，通过定期巡检、隐患排查、配备相应应急物资，全面监控大气污染、水污染、危险废物处置等潜在风险，不断提高环境风险防控与应急情况的综合反应能力。此外，为提高员工的环境风险管控意识，公司积极开展环境风险应急演练，明确处理相关应急事件的职责与流程，增强员工的危机处理能力。

公司使用多种环保型设施设备，从源头上减少温室气体和污染物的排放，对污染排放物进行妥善管理，力求将对环境产生的负面影响降至最低。本年度，我们在环境方面的支出和投资金额如下表所示：

指标	单位	金额
废物处理、排放管理和环境清理成本金额	人民币元	392,284.44
预防和环境管理费用金额	人民币元	724,004.00

2.1 温室气体管理

九号公司在生产运营过程中坚持低能耗、低排放的可持续运营目标。公司逐渐淘汰高能耗设备、更换节能设备并采用节能工艺，不断提升能源使用效益。本年度，我们持续提升清洁能源使用占比，在保证产能需求的同时致力于减少温室气体排放。公司ORV事业部利用工厂闲置屋顶空间安装分布式光伏发电系统，安装面积达2万平方米，装机容量2.4MW，年发电总量可达730,874兆瓦时。

2.2 排放物管理

2.2.1 固体废弃物管理

九号公司对生产经营过程中产生的废弃物采取分类管理，明确废弃物的收集、储存、运输和处置要求。在危险废弃物管理方面，公司建立了危险废弃物仓库，集中收集生产和办公过程中产生的危险废弃物，并在仓库设置标志牌及视频监控，配备照明及消防设施，满足危险废弃物的储存要求，并定期将危险废弃物交由正规、有资质的第三方进行回收处理。在无害废弃物管理方面，我们将废包装、硬纸板、废纸箱等无害废弃物在厂区进行分类，交由专门的供应商进行回收或综合利用，生活垃圾则通过园区物业或地方环卫部门进行回收，并通过正规流程对无法使用的产品进行报废，减少废弃物对环境产生的影响。

2.2.2 废气废水管理

在废气管理方面，我们对生产过程中产生的废气进行严格管理。本年度，公司持续加大废气管理方面投入，采用多项措施管控大气污染物排放：

- 使用喷漆线废气治理设施RTO（蓄热式燃烧）装置，通过RTO装置对电泳烘干、喷粉烘干所产生的有机废气进行统一收集和集中焚烧，提升废气处理效率。
- 天然气燃烧机均采用低氮燃烧机，降低天然气燃烧过程中产生的氮氧化物排放。

在废水管理方面，公司在确保合规排放的基础上，持续提升废水污染物的管理水平，降低生产经营活动对环境的影响。公司通过在线监控管理COD、氨氮限制，依照环保管理要求，确保厂区的生活生产污水处理达标后排放。2023年，公司常州全地形车工厂使用一级RO反渗透系统，将处理后的纯水循环使用，循环水使用量达1,737吨，有效节约了水资源使用。

推动绿色运营

九号公司的主要能源资源消耗来自办公和工厂生产运营所需的电力和水。公司积极践行节约能源资源使用的绿色承诺，制定了《水电使用管理制度》《空调使用管理制度》《办公室管理规定》《办公室环境制度》等内部制度，并由集团与各办公地点和各工厂的相关负责人对接，持续记录与分析各办公场所和工厂的能源与资源消耗情况。同时，集团依据各运营场所的实际运营情况和能源消耗情况，制定能源策略并监督绩效管理，指导相关节能减排的制度修订与相关目标的制定。

3.1 节约能源

九号公司推行多项节能管理举措。我们选择在产业链完善的区域建立工厂，从而缩短上下游产品运输路程。同时，为减少生产过程中的能源消耗，我们采用装卸流水线、悬挂输送链、连廊等工艺布置自动化输送线，并持续优化车间生产动线，合理设置原材料库、生产线与成品库之间的距离，减少搬运次数。此外，公司持续推进电叉车替换工作，本年度，公司电叉车占比95.7%。

公司积极响应国家节能减排号召，推进绿色建筑项目建设。我们在厂区建造过程中提升绿色建筑材料的使用比例，100%使用节能变压器，并在新建厂房屋面预留安装光伏组件的荷载，便于后续根据使用需求铺设光伏。同时，我们在设计过程中重视建筑的保温、隔热及室内通风效果，减少不必要的能源浪费。目前，我们位于北京的集团总部大楼已通过国家绿色建筑三星认证标准预评审，并取得建设工程规划许可证。未来，我们将继续加大对清洁能源使用、储能等绿色能源项目的投入力度，降低由传统能源消耗所产生的碳排放。

为保证合理用电，我们采用LED节能灯具，并对部分室外大功率照明灯及室内取暖设备加装了时控开关，自动控制设备工作时间，避免无人时设备工作产生浪费。为严格杜绝长明灯现象的发生，我们安排相关部门管理各条工厂厂道、办公室照明灯以及生产耗电设备，并加强夜间巡逻，及时关闭无人使用区域的电器及照明，避免不必要的能源消耗。

为最大限度地减少日常办公过程中的能源浪费，我们对空调系统进行优化，新增带有变频空压机的空调，并对原有空调的空压机进行变频改造。同时，我们加强对办公区域和生产区域空调使用的管理，明确规定在空调运行期间禁止开窗，当办公室、休息室无人时必须关闭空调。在办公区域空调使用方面，我们规定夏季须在室外温度30℃及以上开启，且空调调节温度必须控制在26℃及以上；冬季须在室外温度5℃及以下开启，且空调调节温度必须控制在20℃以下。在生产区域空调使用方面，我们对空调压缩机产生的热量进行回收，用于塑料件前处理加热，并由主责部门统一控制车间的空调电源开关，每天记录温湿度，严格按照制度要求设定空调的温度。此外，我们对各区域空调的使用情况进行定期巡查，杜绝能源浪费现象发生。

我们积极推进能源节约的宣传工作，不断提高员工的节能减排意识。我们要求每位员工以身作则，从一点一滴做起，养成良好的用电习惯。未来，我们将进一步建立健全「目标明确，责任落实」的节能降耗管理制度，持续深化宣传教育并推进节能管理工作，为环境保护和可持续发展贡献力量。

3.2 节约资源

九号公司重视生产运营过程中的资源利用率，将绿色低碳的理念融入日常生产经营活动之中，不断提升产品和服务的环境友好程度。为减少来料环节的零部件包装废弃物，我们努力与零件供应商沟通合作，将瓦楞纸箱包装改为塑料周转箱，增加包材的循环使用频率，以减少瓦楞纸的消耗。本年度，ORV零部件采购过程中可循环包装的使用比例达60%，电动车生产中将230多个种类的零件替换为可循环包装，取消了90多种规格的纸箱，每年可减少使用超183万只瓦楞纸箱，减少约1,860吨的瓦楞纸用量。

公司注重水资源的节约与循环使用。在办公区用水管理方面，我们张贴节水标识，提示员工随手关闭水龙头，杜绝在停水期间开启水龙头等待来水；我们亦安装感应式节水器具，适当控制水流量，提高用水效率。若发现跑冒滴漏等现象，我们将及时上报相关部门维修，减少不必要的水资源浪费。在厂区用水管理方面，我们提倡一水多用，充分利用水资源。我们对区域内的用水设备、管线阀门等加强巡查。同时，我们加强涂装车间废水量的计量、监测、监督工作，要求涂装车间严格控制循环水温度，降低水蒸发量。在雨水收集和使用方面，我们遵循生态优先等原则，注重海绵城市设计，在确保厂区排水防涝安全的前提下，最大限度地实现雨水的积存、渗透和净化，促进雨水资源的利用和生态环境保护。我们计划在新建园区项目中设置雨水调蓄池，将经过收集、沉淀等处理后的雨水用于绿化浇灌，并利用人行道、停车位等非生产区域设置透水铺装及下沉绿地，提升水资源使用效率。

为节约纸张使用，我们大力推广无纸化办公，充分利用OA系统发布通知，倡导办公用纸双面打印和重复利用，推行会议材料在线查看、批注，最大限度地减少纸张使用。

2023年，纳恩博(常州)科技有限公司生产工厂全年用水量和耗电量相比上一年分别下降了22.65%和1.55%，超额完成本年度设定的目标。

ORV生产 零件采购中可循环包装使用比例 60%	常州生产工厂 全年用水量下降 22.65%	电动车包装 每年预计减少使用瓦楞纸箱 183+万只
电动车生产 替换可循环包装零件 230余种	常州生产工厂 全年耗电量下降 1.55%	电动车包装 每年预计减少使用瓦楞纸用量 1,860吨

应对气候变化

我们深刻认识到气候变化会对公司生产运营和价值链上下游产生潜在影响。报告期内，我们将气候变化带来的风险纳入公司的决策考量中，开展气候变化风险的识别和评估。针对识别出的气候变化相关的实体风险和转型风险，我们积极部署应对措施并提升相应的管理，提升气候变化风险应对能力。

风险类型	风险描述	对九号公司的潜在影响	我们的应对策略
实体风险	急性风险	气候变化可能导致台风、洪水、干旱等极端天气发生，这可能对公司生产及供应环节带来不利影响，造成供应延期、生产中断等事件发生。	密切关注气候部门发布的极端天气事件预报，发布相关提醒并做好应急预案，加强气候变化风险防控措施，如备用储能电力设施、抗灾装备设施等，提高抵抗自然灾害的能力。
转型风险	政策和法律风险	国内外气候变化相关的政策和法规日益趋严和完善，碳排放、碳交易等相关管理规定逐步健全，以及可持续发展信息披露要求日趋严格，公司需要投入更多精力应对合规压力。	及时了解公司所在运营地区的最新气候变化和可持续发展信息披露的相关政策法规，邀请外部专家协助赋能，提升并储备合规披露或运营能力，有效应对新的外部监管趋势。
	声誉风险	随着消费者和公众的绿色发展理念逐渐提升，公司若在运营过程中对生态环境造成破坏性影响，如：生产过程中的污染物排放不达标对当地生态造成影响，可能会导致用户流失，并对公司声誉造成损失。	公司在确保合规排放的基础上，持续提升废水污染物、危险废弃物和废气的管理水平，降低生产经营活动对环境的影响，严守环保合规底线。

环境关键绩效表

九号公司运营产生的温室气体排放主要来自生产设备、车辆运作时释放的温室气体和能源燃烧（直接温室气体排放），以及外购电力（间接温室气体排放）；污染物排放主要来自全地形车工厂在喷涂过程中产生的废气和废水；废弃物排放主要来源于办公和生产过程中产生的有害及无害废弃物。

本年度，公司关键环境绩效如下表所示：

关键绩效指标 ⁸	单位	2023年数据
排放物及废弃物		
温室气体排放 ⁹ 总量 ¹⁰ （范围一及范围二）	吨	8,203.48
直接排放（范围一）	吨	855.84
间接排放（范围二）	吨	7,347.64
温室气体排放强度	吨/百万人民币收入	0.80
有害废弃物总量 ¹¹	吨	53.89
有害废弃物强度	吨/百万人民币收入	0.005
无害废弃物总量 ¹²	吨	1,596.43
无害废弃物强度	吨/百万人民币收入	0.16
废气总量	吨	1.18
废气中的VOC排放总量	吨	0.25
废气中颗粒物排放总量	吨	0.42
废气中一氧化碳排放总量	吨	0.29
废气中氮氧化物排放总量	吨	0.19
废气中二甲苯排放总量	吨	0.04
污水排放总量	吨	12,727.00
污水中化学需氧量COD总量	吨	0.64
污水中氨氮排放总量	吨	0.003

关键绩效指标 ⁸	单位	2023年数据
能源及资源消耗		
汽油消耗量	升	120,105.00
柴油消耗量	升	1,520.00
天然气消耗量	立方米	281,431.00
外购电力	千瓦时	12,370,321.60
用水量	立方米	156,885.00
用水强度	立方米/百万人民币收入	15.35

⁸ 关键绩效指标

环境关键绩效指标统计范围包括我们位于常州的短交通工厂、全地形车工厂、两轮车工厂以及位于北京、上海、深圳和杭州的行政办公区。

⁹ 温室气体排放

温室气体核算范围主要涵盖二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。温室气体排放核算按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2021减排项目中国区域电网基准线排放因子》规定计算。

¹⁰ 温室气体排放总量

温室气体范围1涵盖由公司拥有或控制的业务直接产生的温室气体排放，范围2涵盖来自公司内部消耗（购买或取得的）电力所伴随的「间接能源」温室气体排放。报告期内，公司的温室气体排放总量为汽油、天然气消耗所导致的「直接能源」温室气体排放，以及电力所引致的「间接能源」温室气体排放。

¹¹ 有害废弃物总量

有害废弃物包括生产过程中产生的有害废弃物及办公过程中产生的有害废弃物，其中办公过程中产生的有害废弃物包括本公司采购的硒鼓、墨盒、荧光灯管等；生产过程中产生的有害废弃物包括漆渣、废包装桶、废抹布、废布袋、废过滤袋、废机油、废滤芯、洗枪废液、废冷却液、废活性炭、废切削液、污泥等。

¹² 无害废弃物总量

无害废弃物包括生产过程中产生的无害废弃物及办公过程中产生的无害废弃物，其中办公过程中产生的无害废弃物包括生活垃圾、厨余垃圾、废弃办公用品、废弃电子设备等；生产过程中产生的无害废弃物包括纸板、泡沫及塑料、珍珠棉、木材、金属等。

08.

ADHERE TO THE
PEOPLEORIENTED
STRATEGY AND
CARE ABOUT THE
GROWTH OF
EMPLOYEES

坚持以人为本
关心员工成长

01 维护员工权益

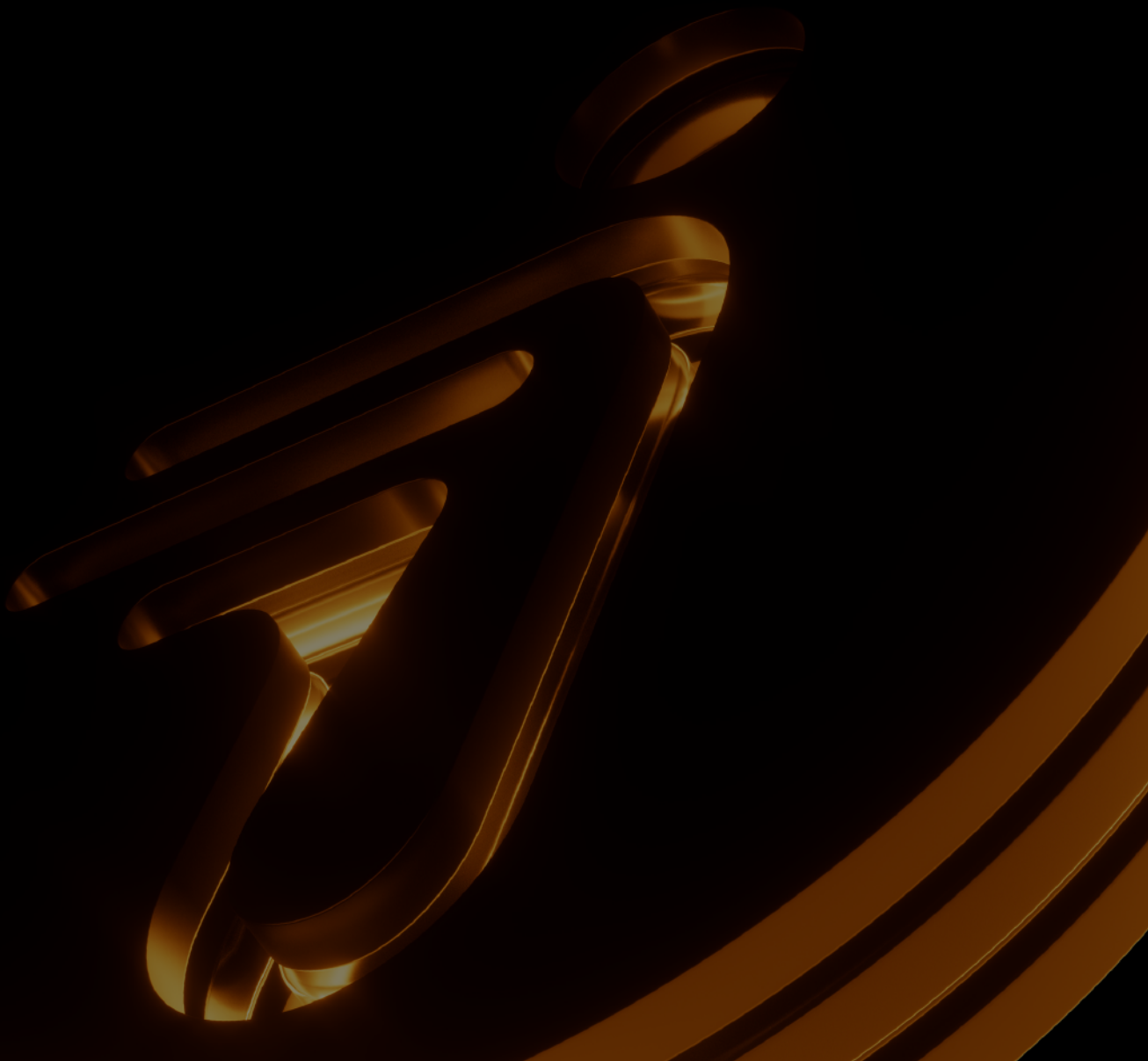
02 加强员工关怀

03 支持人才发展

04 守护健康安全

NINEBOT LIMITED
2023 SUSTAINABILITY REPORT

员工是企业可持续发展的动力。我们始终贯彻「以人为本」的宗旨，坚持公平公正的招聘流程，不断完善员工绩效、晋升、薪酬福利及培训体系管理，提供健康安全的工作环境。我们亦鼓励并支持员工工作与生活平衡，积极倾听员工心声，开展各类员工活动，以提升员工对工作的认同感与满足感，实现员工与公司的共同成长。



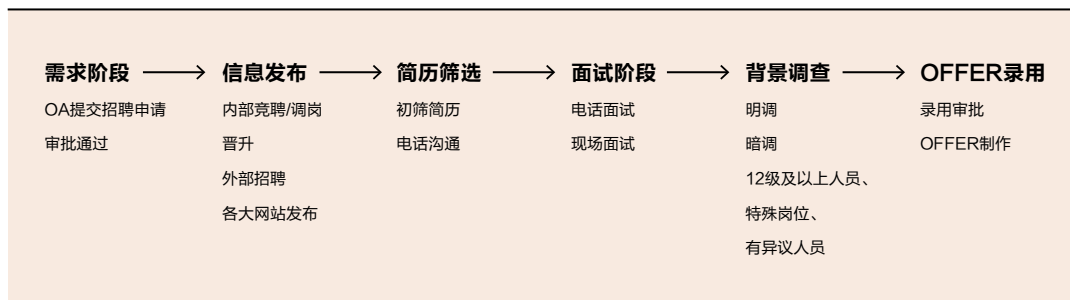
维护员工权益

1.1 招聘、解雇与劳工准则

九号公司根据联合国《世界人权宣言》和联合国全球契约的原则开展业务，拥护《国际劳工标准》《工商企业与人权指导原则》《安全与人权自愿原则》等与人权有关的国际准则。我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》《禁止使用童工规定》及《工伤保险条例》等相关法律法规，切实保障员工合法权益。

人才招聘方面，我们完善了包括需求阶段、信息发布、简历筛选、面试阶段、背景调查、offer录用环节的人才招聘流程，以确保人才与岗位的高度匹配。2023年，我们先后在北京、南京、无锡及杭州等城市的五所高校中开展校招宣讲活动，对公司岗位细则、发展机会等内容进行分享，丰富人才招聘宣传方式。本年度，公司2023届校招生入职102人。

九号公司人才招聘流程：



员工雇佣方面，我们遵照自愿原则与候选人签订劳动合同，坚决杜绝雇佣童工和强制劳工的现象发生。同时，我们在雇佣过程的内部审批流程中进行标准化和规范化配置，以避免人员雇佣违规现象的发生。报告期内，九号公司未发现任何雇佣童工和强制劳工等违法雇佣行为。

员工入职方面，公司制定了《新员工师兄师姐管理制度》，帮助新员工快速融入、持续成长。报告期内，九号公司共有3,687名员工，其中，研发技术人员占比38.89%，境外地区（含港澳台）员工人数占比3.44%。

指标	单位	2023年员工雇佣数据
按年龄组别划分的雇员总数		
29周岁及以下员工总数	人	1,335
30至50周岁员工总数	人	2,326
51周岁及以上员工总数	人	26

指标	单位	2023年员工雇佣数据
按性别划分的雇员总数		
男性	人	2,455
女性	人	1,232
按地区划分的雇员总数		
中国境内	人	3,560
境外地区（含港澳台）	人	127
按员工级别划分的雇员总数		
管理层员工	人	340
非管理层员工	人	3,347

1.2 工作时间及假期

我们更新优化《考勤休假管理制度》，以规范员工工作时间管理。在国家法定假期的基础上，我们还为员工提供福利年假等假期。同时，我们按照国家要求，保障公司所有女性员工拥有带薪产假及其他休假福利，男性员工则享有带薪陪产假。

1.3 反歧视、多元化与平等机会

我们始终贯彻「以人为本」的宗旨，优化《员工行为准则》，尊重员工在性别、年龄、种族、文化背景等方面的差异，积极录用残疾人员工，为残疾人士提供平等的职业机会和健康的发展道路，反对任何形式的歧视和不正当竞争情况。此外，我们认真落实《女职工劳动保护特别规定》，保障女性职工在孕期、产期、哺乳期内的各项权利与福利，禁止因女性职工怀孕、生育、哺乳而降低工资或无故辞退等事件的发生。同时，公司明确反对骚扰行为并制定相应的处分条款，切实保护女性职场权益。

加强员工关怀

2.1 搭建沟通桥梁

公司倾听员工心声，积极搭建并畅通与员工间的沟通渠道，通过设立职工代表会制度、开展员工满意度调查等举措，了解员工诉求，改善员工体验，让员工充分感受公司的温暖与温度，增强主人翁意识。

我们遵守《中华人民共和国工会法》，不断健全企业民主管理制度，重视员工意见，切实保障员工民主管理的权力充分保障员工对公司事务的参与权。本年度，我们顺利召开九号有限公司第四届职工代表大会，大会在符合法定要求的前提下，组织开展职工代表换届推选工作，通过各部门民主推选的方式，共选举并公示职工代表367人。同时，职工代表对拟发布的《考勤休假管理制度》《员工福利制度》《员工行为准则》进行民主化审议投票，审议表决涉及员工切身利益的规章制度和事项，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到充分有效保障。

我们关注员工满意度，努力营造良好的组织氛围和办公环境，保障员工权益。公司每年聘请第三方合作机构进行盖洛普Q12满意度调查。2023年，公司员工满意度为4.40¹³，连续四年持续提升。公司各部门HRBP（人力资源业务伙伴）多次和所负责的部门员工进行深入沟通和交流，倾听一线员工的诉求和建议，不断增强员工凝聚力。

2.2 保障薪酬福利

公司深刻意识到自身业务发展与每个员工的薪酬保障及精神建设密不可分。本年度，公司秉承公平、具有竞争力的薪酬理念，建立薪酬保障体系，同时通过开展多样的员工活动丰富员工业余生活，保障员工在工作领域发挥最大价值、获得幸福体验。

我们感恩员工的付出与辛劳，建立了覆盖全体员工的薪酬福利保障体系，为员工提供具有竞争力的福利待遇及股权激励，以吸引、激励并保留优秀人才，支持公司长期健康发展。公司实行基于绩效和表现的可变薪酬激励体系，推行员工长期持股计划（ESOP），鼓励员工成为公司股东，实现公司、股东和员工利益的一致性。

我们注重员工工作与生活的平衡，全面提升员工获得感、归属感。包括：定期组织足球赛、羽毛球赛、篮球赛等员工活动，关注员工身心健康；开展问卷调查、员工访谈及日常沟通，以充分了解员工的个性化需求；为员工在就医、住房、饮食等不同方面提供差异化服务，如年度体检、购车优惠、租房福利、节日礼包、生日礼品、餐食补助、运动用品、丧事慰问金等。



新年及元旦活动



新年及元旦活动

¹³ 通过外部咨询公司，综合评估员工对于公司的满意度情况，满意度范围1-5，5分最优。

支持人才发展

我们高度重视员工职业发展，完善并积极落实《新员工试用期考核管理规定》《新员工导师管理制度》《管理者培训福利规定》等相关制度，激励员工伴随公司不断成长。为满足员工差异化的职业发展需要，我们制定并发布了《员工职位职级体系》，搭建了管理通道、技术通道、专业通道三种职业发展路径，员工可以根据自身意愿及专长做选择，获得更聚焦、更清晰的职业发展规划。我们鼓励员工进行职业能力提升，在专业能力认证上，我们依据《管理者培训福利规定》为员工获得专业资格认证提供资金支持。本年度，公司在专业资格认证方面投入的支持资金达14.33万元。

我们积极营造「共同成长」的学习氛围，建立了「九号在线学院」线上学习平台，并推出学习积分制度，鼓励员工积极学习与分享知识。员工可随时随地在线上平台学习，并获得学习积分奖励，所获积分可在积分商城兑换相关书籍。同时，我们每季度组织员工参加线上学习计划、社群读书打卡等活动，内容包括员工沟通、时间管理、自我管理、结构化表达等各类主题，全面提升员工综合素质及能力。

我们积极开展多维立体的培训，针对不同层级的员工设立了不同的培训计划，以促进员工的能力提升和全面发展。本年度，我们继续优化各类人才发展项目，包括「N-stars成长营」「领航训练营培训」「新经理培训计划」等。2023年，公司人才发展项目共覆盖员工3,516人次。其中，公司领导力项目培训占比为65%。

人才发展项目覆盖员工

3,516人次

领导力项目培训占比

65%

面向现任干部及员工

针对高级管理层-「登陆班」培训计划

公司邀请外部企业高管、顶尖咨询机构讲师，每2个月开展一次针对公司高级管理层的「登陆班」线下培训，培训聚焦商业经营、战略规划、业务策略、复盘策略、组织能力、变革引领及当下管理痛点。

针对中级管理层-「领航班」培训计划

为保证公司整体战略和管理方法论的统一性，公司内部培训部门将培训高级管理层的先进经验和方法论内容进行内部转化，每年开展四次针对公司中级管理层的内部「领航班」线下集训课。除理论知识学习外，「领航班」秉承「以战代训」「以训促战」，将学习效果进行转化应用，助力中级管理者能力提升。

针对普通管理层-「启航班」培训计划

公司以夯实管理基本功，提升专业业务能力为抓手，内化「登陆班」和「领航班」的培训内容，为普通管理层员工开展每年4至6次的内部「启航班」线上及线下培训。针对管理基本功层面，公司从整体定位以及管理痛点方面入手，加强员工对管理角色的认知和转化。针对提升专业业务能力层面，公司基于「4+4」人才关键要素开发学习地图，赋能普通管理者。

针对普通员工-「四会」培训计划

为帮助普通员工提升工作基本功和通用技能，公司打造「会听、会想、会说、会做」——「四会」知识结构体系，每季度开展线上线下培训和分享。同时，公司会定期收集员工的培训意愿和兴趣，引入外部培训课程，内容涵盖结构化表达，金字塔原理、问题分析与解决、项目管理等。



「领航班」培训计划



「启航班」培训计划

面向新员工

针对校招管培生-「N-stars 成长营」

公司基于2至3年一体化培养体系设计，开展定期的课程培训、主题分享交流和阶段性的轮岗历练，以及高管导师的一对一沟通辅导和带教。

针对社招新生-「启航新生营」「新人Landing计划」「New计划」

公司开发了2至3天的启航新生营培训课程计划，从公司的业务组织、人才、文化、产品等角度，帮助新生快速熟悉公司环境。除课程外，公司同时启动新人Landing计划以及海外新人New计划，在新人入职前六个月的期间，在不同需求上给予新生差异化帮助。该计划还为新人匹配师兄师姐等带教角色，帮助新人快速融入并适应工作环境。

针对新招聘的基层管理者-「新经理培训计划」

我们通过线上加线下相结合的方式，帮助新任经理全面认识管理角色定位，系统性掌握管理方法。线上围绕管理者角色认知、团队建设、目标制定等一系列主题课程进行赋能，线下每季度开展新经理培训，内容围绕管理者角色转身、管理绩效目标设定、管理者识人选才等方面，助力新经理能力提升。

针对新招聘的关键岗位人才-「百将Landing计划」

针对新招聘专业人才，我们提供线上专属能量课，课程不仅包括公司业务、产品及文化等应知应会内容，还有组织、战略、团队管理等赋能类课程。线下我们通过专属师兄师姐全程陪伴和关注，助力人才加速融入，同时定期安排关键业务伙伴1对1沟通交流，帮助其加深和业务相关方的链接和协同。



校招管培生N-stars 成长营



社招新生启航训练营



校招生启航新生营



百将Landing计划

此外，我们还开辟了优秀技能人才快速成长的多元通道，积极开展各类技能竞赛，在检验员工技能熟练度的同时推动员工技能水平的提升，为未来更系统全面地培养高技能专业化人才队伍打下坚实基础。

案例-开展技能比武竞赛，促进技能人才发展

2023年12月1日，我们举办「九号杯」第四届整车装配技能竞赛，以团体赛和个人赛的形式对员工的装配技能与检验技能两方面进行考察。竞赛旨在开辟优秀技能人才快速成长和脱颖而出的通道，同时检验员工技能熟练度，促进员工积极提升自身装配检验技能水平。本年度，竞赛报名人数达260人，是2022年报名人数的两倍。



技能比武竞赛现场

报告期内，按具体类别划分的员工培训数据如下：

培训数据	2023年
累计总培训人次	3,516
男性员工培训人次	2,540
女性员工培训人次	976
管理层员工培训人次	1,063
非管理层员工培训人次	2,453

守护健康安全

我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，制定了《安全生产责任制》等多项安全生产和职业健康管理制度，内容包括设备设施安全、风险评估和控制、危险作业管理、安全教育、隐患排查和治理、安全事故应急预案、工伤管理规定等，全面保障员工生产安全与健康。

4.1 职业健康安全

我们重视员工职业健康与安全，成立安全生产管理领导小组，每年组织各级人员签订《安全生产责任书》，防止生产安全隐患发生；定期对员工进行职业危害因素检测、职业健康体检，保障员工身心健康。本年度，我们设立的健康安全生产目标，确保重大生产事故（重大火灾爆炸事故、重大设备事故）发生率为0，新增职业病案例为0。

为实现高质量安全生产，保障员工健康安全，公司每年在安全生产相关建设方面投入资金，对作业现场、设备设施、消防安全、货物摆放等开展一系列安全隐患排查工作，解决识别出的所有隐患，全面保障作业现场的员工安全。2023年，公司因工死亡雇员人数为0，因工伤损失工作日数为449天。

公司安全生产管理组织架构如下：

安全生产管理领导小组	负责审议、批准公司安全生产工作目标及规划，监督并管理公司安全生产工作；定期召开安全生产专题会议，检查年度安全工作部署完成情况；组织调查与处理各类重大安全事故和环境污染事故等。
安全生产管理科	负责公司安全生产的监督、检查、评比等工作；定期开展安全教育培训、监督整改事故隐患、调查处理工伤事故等，以落实公司安全生产工作目标与规划。
各部门安全员	负责日常安全工作的执行，如发放劳保用品等。

公司锂电池安全管控是生产安全管理的重要一环。我们发布了《锂电池安全操作规程》，明确了锂电池的安全储存与使用：

预防措施	<ul style="list-style-type: none">建设独立锂电池仓库，并分隔设立多个小仓库以分区储存不良品和良品电池；锂电池库内配备烟感、温感报警器、七氟丙烷气体灭火系统，仓库外设有消防栓；电池入库前进行质量检验及测试，入库后保证储存温度在0℃-35℃、湿度在45%-85%范围内；电池使用后，要求储存在专用电池防爆柜内，并在周围配备应急水桶。
管理措施	<ul style="list-style-type: none">在办公室及仓库内专门设立电动平衡车、电动滑板车指定充电区；除锂电池仓库外，生产区域禁止存放锂电池过夜；研发测试、实验电池储存电量不得超过30%，使用后必须放置在防爆柜内；每周对锂电池储存及使用区域进行安全检查；每天对锂电池仓库进行巡查，发现消防设施隐患第一时间整改。

应急措施

- 制定了锂电池火灾应急处置流程，成立应急救援小组，准备充足的应急物资；
- 定期组织相关人员进行安全配合和应急演练，确保事故发生时，第一时间有序、正确处理。

4.2 生产安全培训

我们制定《安全教育培训管理制度》，高度重视全体员工及外包人员的安全生产意识的提升。本年度，我们积极开展新员工入职安全培训、日常培训和专项培训。我们采用生产车间现场授课、座谈会等互动形式，开展三级安全培训、安全管理能力提升、特种作业人员、急救员安全培训、消防培训等课程，切实提高培训质量和培训效果。本年度，我们组织开展各类安全活动367场，累计参与11,521人次。



安全知识大赛



急救员技能培训



电池安全培训&消防演习



安全管理培训



生产安全培训



消防安全培训



春节假期安全贯宣通知

09.
SHOULDER SOCIAL
RESPONSIBILITIES
AND CONVEY
CORPORATE
WARMTH
肩担社会责任
传递企业温度

01 学生助学类项目

02 设施捐赠类项目

03 公众参与类项目

九号公司长期投身于公益慈善事业，积极承担社会责任。我们始终坚持「务实、平等」的做事态度，秉承「去帮助最需要的人，并确保帮助行动落到实处」的行动方法论，不断开展具有社会价值的公益行动。我们设立「九号公益委员会」，结合线上与线下渠道，开展助学项目、物资捐赠项目以及公众参与类公益活动。

2023年，九号公司共开展公益项目50个，累计吸引2,039名员工参与公益活动，线下公益活动时长226小时，公益投入369.36万元，惠及3,700余名需要帮助的个人，将每一份公益与爱心落到实处。

开展公益项目

50个

累计参与公益活动员工

2,039名

惠及需要帮助的个人

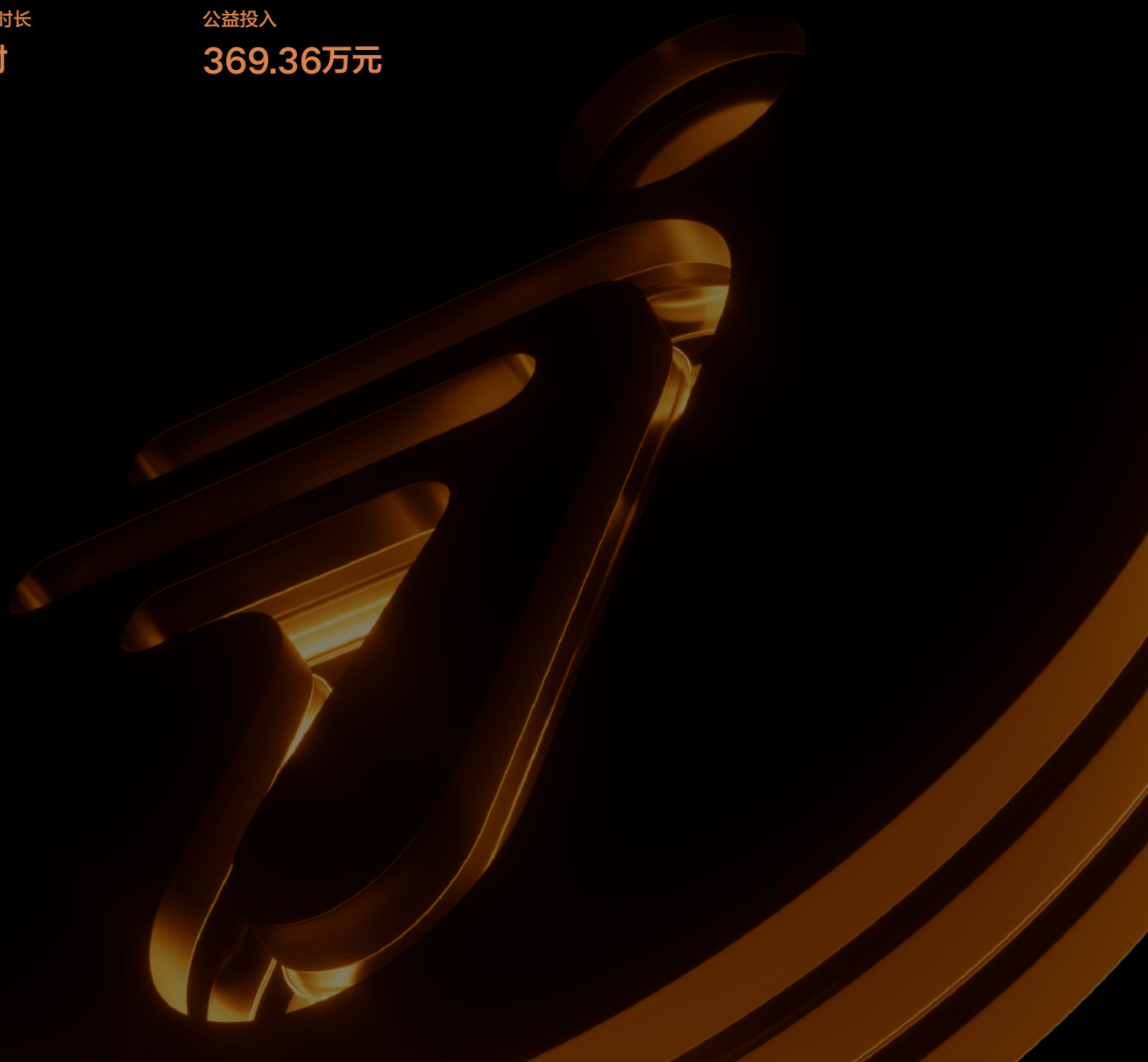
3,700余名

线下公益活动时长

226小时

公益投入

369.36万元



2023年度九号公益轨迹

1月

助力乡村振兴

向常州市新北区奔牛镇五兴村捐赠3万元

2月

助学陕西

资助陕西省隰县一中10名贫困高中生

助学内蒙

资助内蒙古乌兰浩特一中等三所学校60名贫困高中生

3月

九号公益林活动

开展线上“用旧物换树苗”，共建九号公益林活动

图书捐赠

捐赠广东省信宜市4所小学图书籍助力阅读

4月

助学福建

资助福建仙阳中学、水南中学36名贫困高中生

助学海南

资助海南省海口市四中20名贫困高中生

助学榕江

资助贵州省榕江县一中20名贫困高中生

5月

助学新疆

资助新疆多校10名贫困高中生

助学甘肃

资助甘肃礼县一中等三所学校62名贫困高中生

公益探访

前往贵州榕江、海南海口进行实地探访

「高考加油」明信片活动

为2023年参加高考中的158名学子亲笔书写加油卡片并送出文具套装

6月

助学湖北

资助湖北省英山一中23名贫困高中生

助学四川

资助四川省雷波中学36名贫困高中生

九号天使助学项目

一对一资助四川省普格中学10名贫困高中生

助学安徽

资助安徽省铜陵中学、浮山中学33名贫困高中生

8月

抗洪救灾

捐赠价值10万元的物资驰援北京门头沟、河北涿州抗洪救灾

9月

公益义卖

联合集团行政等部门公益义卖，筹集善款20,987元

图书捐赠

向广东省信宜市6所小学捐赠价值5.88万元的图书

成龙签名款卡丁车捐赠

向美丽中国慈善晚宴（北京站）捐赠成龙签名款卡丁车一辆拍得善款23,999元

10月

音乐器材捐赠

向内蒙古奈曼四中捐赠4.9万元用于购买音乐器材

助学湖南

资助湖南省怀化市湖天中学11名贫困高中生

助学辽宁

资助辽宁省东辽一高25名贫困高中生

九号天使助学项目

一对一资助甘肃省礼县实验中学3名贫困高中生

助学江苏

资助江苏省宿迁市宿城地区13名贫困高中生

11月

助学福建

资助福建省松溪中等4所高中40名贫困高中生

九号天使助学项目

一对一资助福建省水南中学10名贫困高中生

助学广西

资助广西都安高中25名贫困高中生

助学辽宁

资助辽宁省义县高中24名贫困高中生

助学湖南

资助湖南省沅陵一中20名贫困高中生

助学甘肃

资助甘肃省通渭地区21名贫困高中生

九号信笺活动

征集23名公益志愿者，作为都安高中一对一公益信使

公益探访

前往福建仙阳中学、水南中学进行实地探访

12月

助学河北

资助河北秦皇岛一中7名贫困高中生

助学湖北

资助湖北英山一中15名贫困高中生

沈南鹏签名款卡丁车捐赠

向美丽中国慈善晚宴（上海站）捐赠沈南鹏签名款卡丁车一辆拍得善款13,999元

学生助学类项目

九号公司重视教育公益。我们设立「九号助学」专项助学金，长期关注偏远地区儿童的教育和成长情况。我们开展「九号天使」活动，为贫困学生提供一对一长期帮扶资助。同时，我们组织「九号信箋」活动，与受助学生长期保持书信往来，关心他们的生活与学习情况，用笔墨的力量传递温暖和希望。截至2023年底，该项活动累计往返沟通书信达530余封。2023年3月，公司组织100多位员工开展「高考加油」明信片书写，并为参加高考的299位同学送上考试文具。此外，我们通过线下实地探访和线上座谈活动，与受助学生面对面交流，切实关注他们的生活，给予他们关怀与陪伴。2023年，公司新开展助学项目33项，新增资助学校38所，扶贫助学投入金额达332.86万元。截至2023年底，公司累计开展助学项目82个，累计资助学校近百所，为来自29个省份的1,600多名贫困学生带去九号公司的关怀。

案例-实地探访，携手共建梦想之路

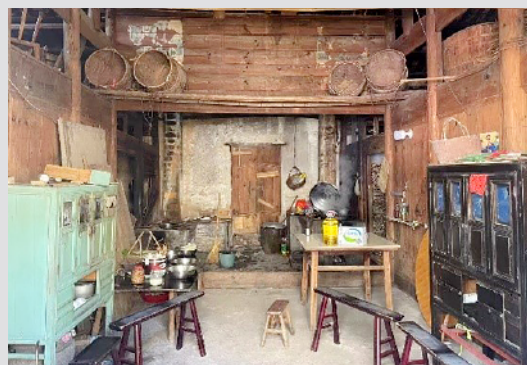
2023年，九号公益志愿者小组实地探访贵州榕江县一中、海南海口一中、海口四中以及福建水南中学、仙阳中学，与受资助的学生一同参与座谈会，并随学校老师走访了超过25位受助学生家庭，送去九号公司的慰问和关怀。



与受助同学的见面会



开展座谈会



实地家访

案例-专属天使，一对一守护学生成长

2023年，九号公益累计开展三期专属天使活动，以一对一的方式向四川普格中学、礼县实验中学、福建水南中学的25名家庭困难的高中生提供定向捐助，帮助贫困学生获得更好的教育，并引导他们的全面健康成长。截至2023年底，共有46名九号公司员工成为贫困学生的专属「九号天使」。



九号专属天使

设施捐赠类项目

九号公司积极履行社会责任。2023年，北京、河北一带遭遇重大暴雨灾害，九号公司捐赠10万元救灾物资，帮助受灾群众渡过难关。此外，九号公司还持续关注农村发展，助力乡村振兴。2023年，公司捐赠3万元，用于帮扶江苏省常州市新北区奔牛镇五兴村进行生产建设。

九号公司关注乡村小学建设，希望通过改善乡村小学的阅读环境和基础设施，为学生带去知识和希望。2023年，我们为广东省信宜市东村小学、红光小学、结坡小学、良垌小学、学地小学、明堂小学、桃子小学、丰月/丰垌小学、金坡小学、西镇小学等十余所小学捐赠乡村图书室并提供丰富的书籍，改善乡村小学的阅读环境，帮助儿童培养科学素养。2023年，公司物资捐助累计投入金额36.50万元。

案例-物资捐赠，帮助受灾群众渡过难关

2023年8月，北京部分地区和河北涿州等地遭遇罕见特大暴雨，洪涝灾害造成房屋倒塌、农田被毁，道路、供电、供水等各项基础设施严重损坏，给当地人民带来了前所未有的损失和挑战。九号公司与北京众安公益基金会取得联系，为受灾严重的北京门头沟和河北涿州地区捐赠10万元的救灾物资，帮助受灾群众尽快恢复正常生活。



捐赠物资



捐赠物资

案例-图书捐赠，点亮智慧与梦想

2023年，九号公益联合佛山市幸福未来助学协会，向广东省信宜市东村小学、红光小学等十余所乡村小学捐赠价值11.55万元的图书。我们精心挑选每一本捐赠的图书，希望能够借助书籍的力量，丰富学生们的课余生活和精神世界，不断拓展他们的视野，在阅读中提升对生活的感知和理解能力。

案例-参与公益拍卖，助力美丽中国支教项目

2023年9月和12月，美丽中国慈善晚宴在北京、上海举办。九号公司捐赠的成龙签名款卡丁车和沈南鹏签名款卡丁车分别以23,999元和13,999元的价格拍卖，所拍善款将全部用于美丽中国支教项目。



公益拍卖现场

案例-爱佑安生项目，为困境儿童送上一份祝福

2023年9月，九号公益联合爱佑慈善基金会，为爱佑安生项目捐赠5万元，用于困境儿童爱佑安生包采购。

案例-音乐器材捐赠，助力学生全面发展

2023年11月，九号公益联合内蒙古青少年慈善基金会，向内蒙古奈曼旗第四中学捐赠4万多元的款项，用于购买音乐器材，建设音乐教室，提高学生的音乐鉴赏能力，提升学生音乐素养。

案例-旧电脑捐赠，搭建梦想的桥梁

2023年，九号公司联合上海市陪都助学服务中心，捐赠首批101台旧电脑，用于开展「支教中国2.0」公益项目。项目采用远程教学方式，为偏远农村小学提供实时在线互动课程，致力于缓解农村师资紧缺、解决地区间教育资源分配不均等问题，为乡村儿童提供线上教育资源。



旧电脑捐赠

公众参与类项目

九号公司积极组织社会公众可参与的公益活动，汇聚并传递社会的温暖力量。

案例-旧衣回收，为沙漠守护绿洲

2023年3月，九号公益联合飞蚂蚁开展「九号公益林」项目，进行旧衣回收并种植公益林。报告期内，该项目共计获得旧物捐赠873.37kg，将种植116m²梭梭树树苗。通过「用旧物换树苗」，我们为沙漠守护一片绿洲，传递绿色低碳的生活理念。

案例-爱心义卖，聚集社会力量

2023年9月，九号公益举办爱心公益义卖活动，售出近百件货品，共筹集善款20,987元。我们将筹款用于广东信宜市北界镇小学的乡村图书馆捐赠项目，希望书籍能够带给孩子们翻阅世界的勇气。

案例-「人人公益」，一起让好事发生

2023年9月，随着「人人公益节」的到来，我们与爱佑基金会在微博发起「益企种好柿」活动，呼吁大家关注公益，为困境儿童提供帮助。两天时间内，九号公司用户们助力九号公益种下2,500个「好柿」，获得5万元的项目配捐。我们将项目筹集的资金全部用于「爱佑安生——困境儿童救助与保护项目」，为乡村困境儿童提供救助。



公益植树



九号爱心公益地图



爱心义卖活动



九号公益活动

10. APPENDIX

附录

报告内容一级章节	报告内容二级章节	GRI Standards
关于本报告		GRI2
董事长致辞		GRI2
关于我们		GRI2
公司治理	股东大会运作情况	GRI2
	董事会运作情况	GRI2
	信息披露及透明度	GRI2
	投资者关系管理	GRI2
ESG管理	ESG管理架构	GRI2
	可持续发展行动	
	利益相关方沟通	GRI2
	实质性评估	GRI3
优化产品服务 践行企业责任	保障产品质量	GRI2
	提升客户服务	GRI203、GRI404、GRI417
	维护信息安全	GRI2、GRI203、GRI404、GRI418
	尊重知识产权	GRI2、GRI404
	打造负责任供应链	GRI2、GRI302、GRI308
	恪守商业道德	GRI2、GRI205、GRI404、GRI414
践行绿色理念 助力低碳发展	打造绿色产品	GRI2
	践行绿色生产	GRI2、GRI302、GRI303、GRI305、GRI306
	推动绿色运营	GRI2、GRI302、GRI308
	应对气候变化	GRI201

1.关于本报告
2.董事长致辞
3.关于我们

4.公司治理
5.ESG管理

6.优化产品服务 践行企业责任
7.践行绿色理念 助力低碳发展
8.坚持以人为本 关心员工成长

9.肩担社会责任 传递企业温度
10.附录

报告内容一级章节	报告内容二级章节	GRI Standards
坚持以人为本 关心员工成长	维护员工权益	GRI2、GRI401、GRI403
	加强员工关怀	GRI2、GRI401
	支持人才发展	GRI2、GRI404
	守护健康安全	GRI2、GRI403
肩担社会责任 传递企业温度	学生助学类项目	GRI203、GRI413
	设备捐赠类项目	GRI203、GRI413
	公共参与类项目	GRI203、GRI413