



Segway-Ninebot

九号公司



九号有限公司 2022年 环境、社会及管治报告

SEGWAY-NINEBOT

2022 ENVIRONMENTAL, SOCIAL, AND GOVERNANCE REPORT

CONTENTS

目录

1 关于本报告

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

2 董事长致辞

董事长致辞	04
-------	----

3 关于我们

01 关于九号公司	06
02 年度ESG主要荣誉	06
03 年度ESG主要绩效	07

4 ESG管理

01 ESG管理架构	09
02 利益相关方沟通	09
03 实质性评估	10

5 责任担当 和谐共赢

01 产品质量与安全	12
02 客户服务管理	18
03 信息安全保护	20
04 知识产权管理	21
05 负责任供应链	22
06 坚守商业道德	24

6 低碳环保 绿色发展

01 绿色低碳产品	27
02 推进减污降碳	31
03 节约能源资源	34

7 以人为本 携手共进

01 员工权益	36
02 薪酬福利	38
03 员工培训	39
04 健康与安全	40

8 投身公益 回馈社会

01 学生助学类项目	44
02 设施捐赠类项目	45
03 公众参与类项目	46

9 附录

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”）发布的环境、社会及管治（ESG）报告。本报告全面展示了我们的ESG理念、实践及汇报年度主要ESG工作进展，旨在加强与公司内外部利益相关方之间的沟通与联系。

报告组织范围

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。

报告时间范围

本公司ESG报告为年度报告，报告期间为2022年1月1日至2022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《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准》。

报告审阅与批准

本报告经董事会审阅批准。

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。



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取得联系。

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

联系邮箱：ir@ninebot.com

董事长致辞

2022年是不平凡的一年，党的二十大胜利召开让中国迈向全新发展格局，同时期“绿色、低碳、环保、可持续”的消费理念也在全球范围内加速落地。

面对新时代、新变局、新需求，九号公司作为全球创新短交通行业引领者，也在通过更加高效的企业经营管理、更加节能环保的产业结构，用创新短交通和机器人产品为全球用户构建绿色低碳，以及更加高效便捷的生活方式。

本年度是九号公司走过的第10个年头，10年发展，我们立足科技创新，打破常规，不断创造更加节能环保，也更符合用户需求的产品，推动公司在全球化市场浪潮下实现行业引领。随着公司全球市场影响力不断提升，市场、用户、机构等对公司在发展过程中的社会和环境效益与影响也表现出高度关注，并赋予ESG更高站位。在我们看来，ESG既是企业长期发展的必要一环，也是最终改善人类生存环境、实现绿色可持续发展的必然要求。在国家“双碳”目标下，企业也将是实现这一目标的重要一环。对此，九号公司构建了由董事会、管理层和ESG相关职能部门组成的自上而下的ESG管理架构，切实推动并落实公司的ESG各项工作。

在全球化发展的背景下，九号公司也充分考虑到并有效回应各利益相关方的期望与诉求，携手共促社会发展、共享发展成果。一方面，公司不断优化企业经营管理，用优异的业绩表现和不断完善的激励机制给奋斗者和投资人带来超预期的回报，并通过技术创新、技术共创与供应链企业共同成长，推动行业技术进步。另一方面，我们深入社区开展本地化经营，不断挖掘和满足用户需求，推出更环保、更安全、更智能、更高效创新短交通和机器人产品，深刻践行“用智慧移动能力，简化人和物的移动，让人们的生活更加便捷和有趣”的企业使命。

长期以来，九号公司高度重视自身社会价值在实际经营中的体现，并从产品质量与安全、客户服务管理、负责任供应链、商业道德、绿色低碳产品、员工关怀与成长、社会公益等维度践行企业社会责任。我们积极响应高质量发展的国家战略，深入贯彻节能减排和低碳环保的企业经营理念，持续投入绿色产品和技术的研发与生产，高效落实各项绿色生产和绿色办公措施。

我们打造更懂用户的创新短交通产品，探索氢能等创新清洁能源，助力全球用户绿色出行。截至2023年3月10日，我们已在全球范围内拥有累计入网用户超1,057万人，全球累计行驶里程超80亿公里，累计减少碳排放超3.8亿公斤，相当于种植树木2,168万棵。我们还基于公司科创实力和全球市场影响力，积极推动行业标准建设，降低绿色短途出行产品全球贸易壁垒，进一步为全球用户的绿色低碳出行助力。

2022年，面对严峻的内外部环境，九号公司仍实现新发展新跨越，产品矩阵愈发丰富，市场影响力持续扩大，全球化布局也更加深入。未来，我们将继续做好企业经营，履行好企业责任，为实现国家“双碳”目标助力，更为社会、为用户及各利益相关方创造价值。



高禄峰

九号公司 董事长

高禄峰

九号公司 董事长

ABOUT US 关于我们

关于我们

关于九号公司	06
年度ESG主要荣誉	06
年度ESG关键绩效	07

关于我们

1. 关于九号公司

聚焦于创新短交通和机器人领域，是一家集研发、生产、销售、服务为一体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机器人产品的创新与变革。

到目前公司已经形成包括智能电动平衡车、智能电动滑板车、智能电动两轮车、全地形车，以及商用配送服务机器人、智能割草机器人等丰富的产品矩阵。

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

2. 年度ESG主要荣誉

2022.8.25

九号公司获得由财联社颁发的“2022最具价值科创板上市公司”

2022.9.19

九号公司获得由经济观察报颁发的“ESG杰出贡献企业”

2022.11.8

九号公司获得由证券之星颁发的“2022年度优秀上市公司奖”

2022.11.10

九号公司获得由财联社颁发的“最佳ESG实践奖”

2022.11.25

九号公司获得由新华网颁发的“2022企业ESG杰出公司治理实践案例”

2022.12.22

九号公司获得由第一财经颁发的“2022最佳实践案例”

3. 年度ESG关键绩效

管治层面

- 供应商廉洁协议签署率达100%。
- 商业道德培训覆盖全体新员工。

环境层面

- 截至2023年3月10日，九号公司的用户全球累计行驶里程超过8,054,220,655公里，减少碳排放388,213,436公斤，相当于种植了21,687,901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）。
- 智能电动两轮车产品包装环保材料总用量占比达到91.95%。
- 预防和环境管理费用金额共投入955,482元人民币。



全球累计行驶里程

8,054,220,655 km



减少碳排放

388,213,436 kg



相当于种植树木

21,687,901 棵

社会层面

产品与服务方面

- 公司产品质量检测覆盖所有产品品类，来料合格率¹达98%，产品直通率²为97.5%。
- 公司开展供应商审核覆盖率为100%，所有供应商均通过质量认证体系认证。
- 公司线下门店共接获售后工单投诉687次，投诉处理率为100%。
- 公司通过ISO27001信息安全管理体系认证。

安全生产方面

- 公司安全生产投入5,435,379元人民币。
- 公司共开展安全教育培训124场，累计4,321人参加。

行业引领方面

- 公司召集国际工作会议17次，共主导或参与60项国内外行业标准的制定及修订工作，包括ISO国际标准化组织、IEC国际电工委员会等国际标准8项，国外标准5项，国家标准16项，行业标准6项，团体标准10项，企业标准15项，填补了平衡车、滑板车、服务机器人等多个领域的标准空白。
- 公司在全球已取得4,148件知识产权，包括400件发明专利，1,482件实用新型专利和964件外观设计专利，著作权140件，商标1,162件。
- 公司研发技术人员占39.02%。

人才培养方面

- 公司领导力项目培训占公司人才发展项目的百分比为63.61%。
- 2022年，公司员工满意度³为4.35，连续三年持续提升。

社会公益方面

- 公司共开展公益项目37个，吸引1,831名员工参与公益活动，线下公益活动时长86小时，公益投入280.52万元，惠及2,600余名需要帮助的个人。

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%

³ 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

ESG MANAGEMENT

ESG管理

ESG管理

ESG管理架构	09
利益相关方沟通	09
实质性评估	10

ESG 管理

1. 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。

2. 利益相关方沟通

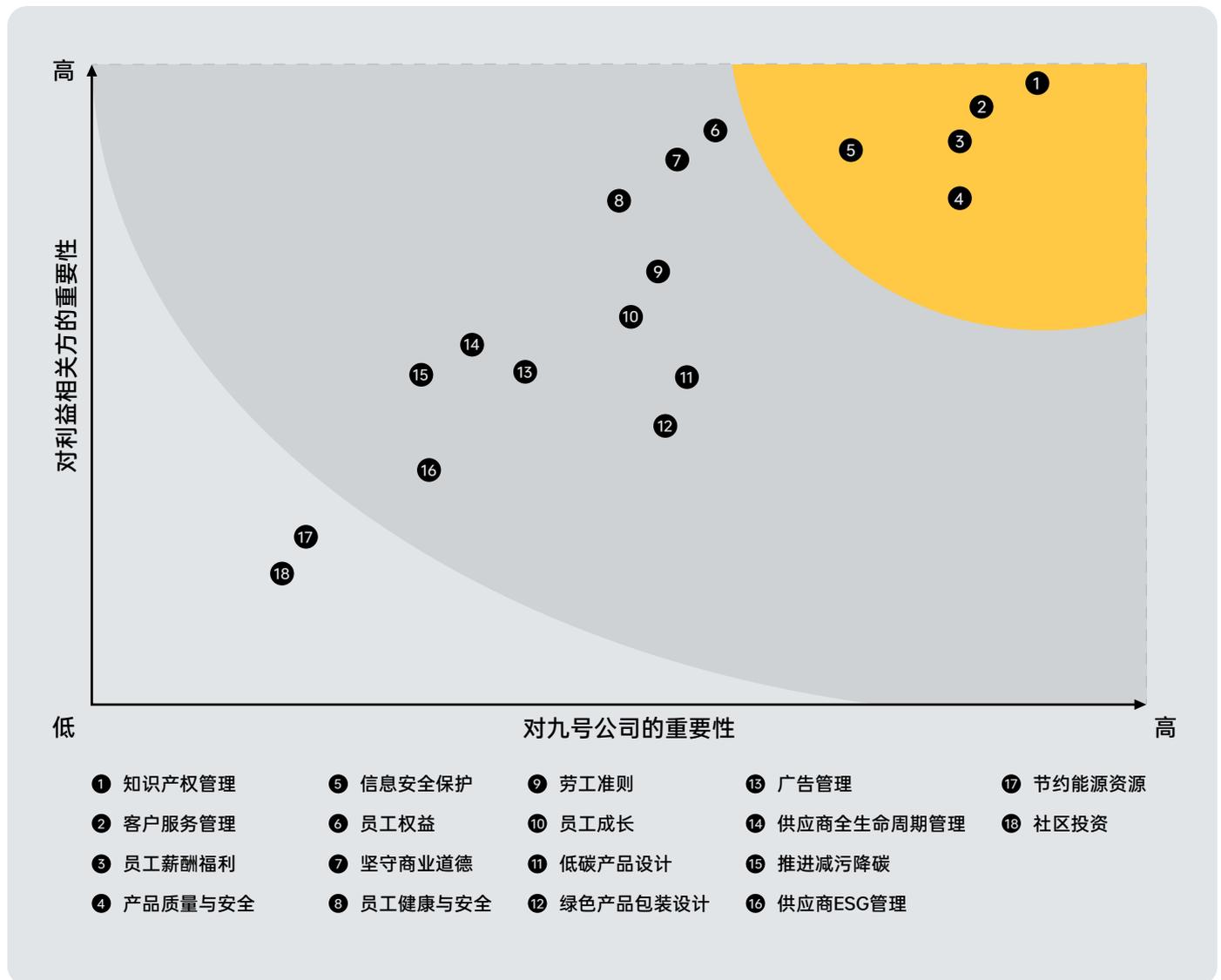
公司充分考虑并有效回应利益相关方的期望和诉求，与利益相关方共促社会发展，共享发展成果。

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 	<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 • 知识产权管理 • 坚守商业道德
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 优质的产品质量 • 完善的客户服务 • 保障合法权益 	<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"> • 产品质量与安全 • 客户服务管理 • 信息安全保护
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"> • 员工权益 • 薪酬福利 • 员工成长 • 健康与安全
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 遵纪守法、合规经营 	<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"> • 坚守商业道德
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 负责任采购 • 信守合约 • 互利共赢 	<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
环境	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 环保项目 • 绿色产品 	<ul style="list-style-type: none"> • 绿色低碳产品 • 减少污染排放 • 节约能源资源
社会	<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

3. 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，以问卷调研的方式与公司内、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。2022年，公司5个最重要的ESG议题分别为：知识产权管理、客户服务管理、员工薪酬福利、产品质量与安全、信息安全保护。

议题来源	筛选标准
<ul style="list-style-type: none"> • 同业对标研究 • 国际国内主要ESG报告标准 • 员工意见征集 • 管理层建议 • 内外部专家建议 • 媒体关注领域 	<ul style="list-style-type: none"> • 企业价值观 • 相关法律、法规 • 利益相关方意见及期望 • 管理层建议



RESPONSIBILITY HARMONY AND WIN -WIN RESULTS

责任担当 和谐共赢

责任担当 和谐共赢

产品质量与安全	12
客户服务管理	18
信息安全保护	20
知识产权管理	21
负责任供应链	22
坚守商业道德	24

责任担当 和谐共赢

九号公司重视自身社会价值在实际运营中的体现，从质量与安全、客户服务、信息安全、知识产权、负责任供应链、商业道德、广告责任等维度出发，以实际行动践行企业社会责任。

1. 产品质量与安全

我们始终关注产品质量与安全，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 34667-2017 电动平衡车通用技术条件》《GB/T 34668-2017 电动平衡车安全要求及测试方法》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。在产品安全方面，我们制定《九号公司标准合规管理制度》《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，我们在搭建质量管理架构、实施产品安全战略、开展产品质量管理及培训、推动行业标准建设方面积极开展各项工作，全面保障产品质量与安全。

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

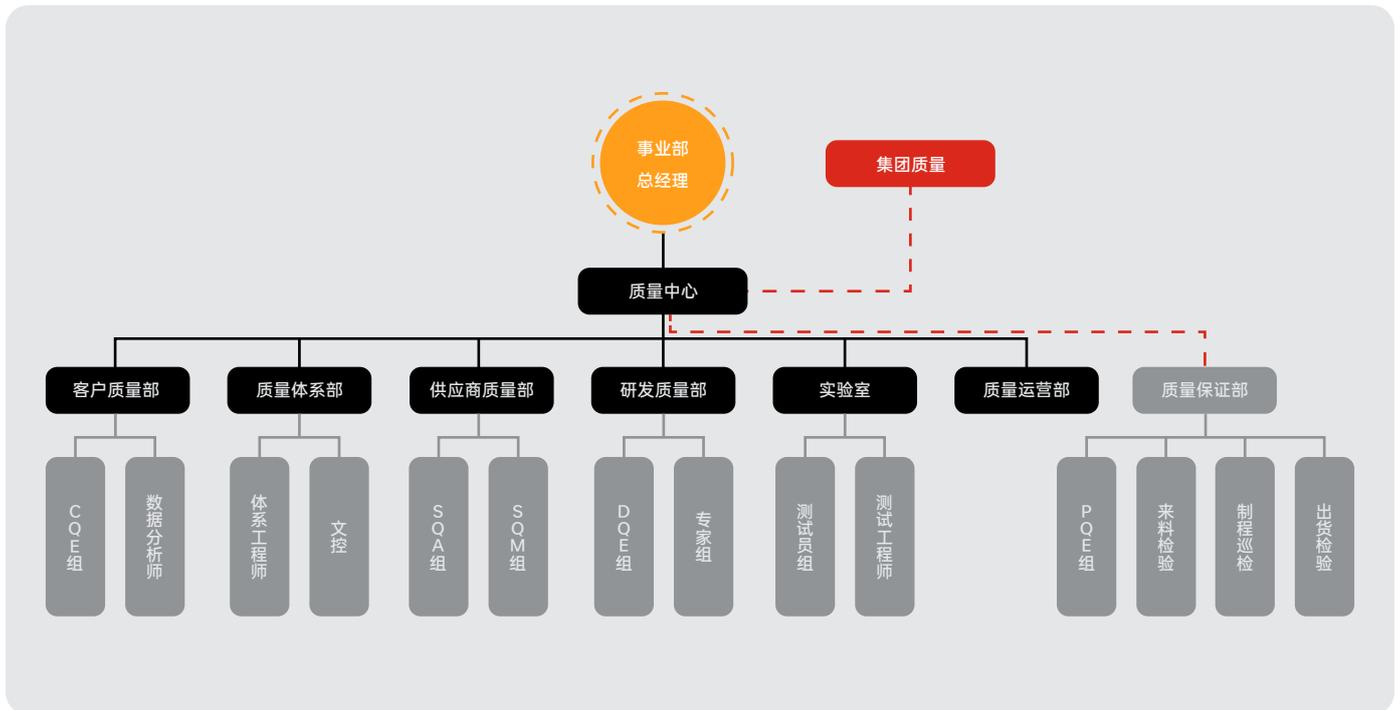
统筹管理全公司整体质量管理工作，每季度开展质量委员会会议，追踪并指导公司质量战略、目标及重大质量项目的落实情况。

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。

各事业部质量中心

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。质量中心下设客户质量部、质量管理体系部、供应商质量部、研发质量部、实验室，质量运营部，质量保证部（有生产制造事业部设定此部门）七大部门，涵盖满意度调研与监控、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。



1.2 合规安全管理

随着智能硬件产品的迅速普及各地监管相关要求的日益完善，公司制定了2022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。

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。

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，我们建立合规排查表，开展合规问题排查工作。同时，我们根据EN17128个人用轻型电动交通工具安全标准、UL2272个人电动交通设备电气系统安全标准、及UL2849电动自行车的电气系统安全标准电动自行车，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。

标准创新方面

我们坚持以标准创新引领质量创新，成立了高新技术产业标准化试点项目实施委员会。委员会由集团首席技术官担任主任委员，研发合规认证检测部负责人担任副主任委员，负责统筹规划公司技术标准体系建设。委员会下设技术创新委员会、标准创新委员会和知识产权创新委员会，并在各事业部设立独立工作组，推动公司各产品线标准化与科技创新协同发展。

1.3 产品质量管控

质量是公司生产与发展的生命线，我们始终将产品质量管理作为企业立足之本，不断优化全生命周期的质量管理流程，积极开展质量认证，并对存在质量安全隐患的产品进行召回，严格把控产品质量。

1.3.1 质量管理

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。

来料检验环节

- 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/T2828.1-2015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

- 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》，开展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。

加工检测环节

- 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，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。

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，来料合格率达98%，产品直通率为97.5%。

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）、加拿大标准协会（CSA）、德国莱茵（TUV）、SGS通标等第三方检测机构合作，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个人电动交通工具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，开展覆盖公司全产品线的季度或半年度审核。本年度，公司及各工厂均获得质量相关认证证书，如ISO9001质量管理体系认证、国家强制性产品认证（CCC）等。

本年度，九号检测中心突破多项关键技术，智能电动两轮车品类获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可证书。



九号科技有限公司、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

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。

智能电动平衡车、智能电动滑板车、智能电动自行车以及儿童品类产品

获得中国强制性产品认证、美国保险商试验所认证、欧洲合格评定（CE）、德国电动小型车辆道路参与条例（eKFV）认证、美国联邦通信委员会-加拿大工业部（FCC-IC）认证等



纳恩博（常州）科技有限公司
获ISO 9001: 2015质量管理体系认证、SEDEX认证

智能电动自行车、智能电动摩托车品类产品

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



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

智能割草机器人品类产品

获得欧洲合格评定认证

商用配送服务机器人品类产品

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

1.4 质量意识培养

我们重视员工质量意识的培养，不断强化质量工作人员的实操技能。本年度，我们为公司所有质量工作人员提供83场质量专项培训，包括“品质管理七大手法”培训、品管圈实施指南培训、产品合规一致性要求培训、产品质量先期策划APQP培训、备件管理培训等。此外，常州工厂积极开展检验技能比赛、DFMEA工具培训、VDA6.3质量工具培训等赋能活动，活动涵盖研发、质量、工程及管理层人员，全面提升质量人员的专业能力。



品管圈实施指南培训现场



品管圈实施指南培训现场

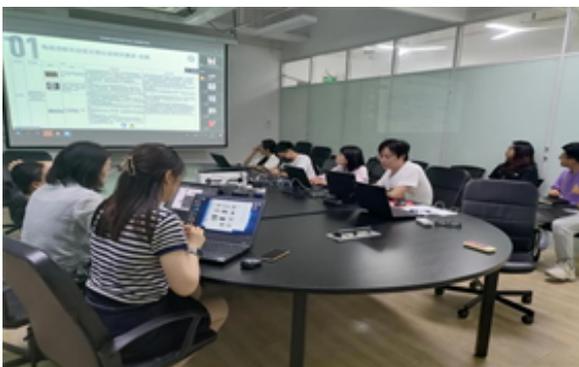


检验技能比赛

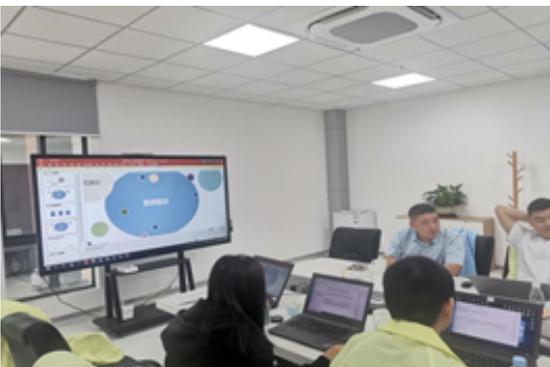


VDA6.3质量工具培训

我们始终强调产品安全合规，不断提高员工安全合规意识。本年度，我们开展了39场合规专项培训，内容涉及产品安全合规标准解读、电池兼容性案例库分享、量产后物料一致性管控、公司质量管理体系宣贯等，参训人数约1,170人，培训旨在帮助员工充分理解相关合规标准，加强日常生产过程中的合规意识。



产品安全培训现场



产品安全培训现场

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。公司总裁作为工作组成员专家参与制定了ISO13482护理机器人安全性标准。2017年，公司以第一起草单位牵头制定了《GB/T34667-2017电动平衡车通用技术条件》《GB/T34668-2017电动平衡车安全要求及测试方法》及行业标准《SJ/T11685-2017平衡车用锂离子电池和电池组规范》。

2022年，九号公司主导制定1项电动滑板车国家标准，我们召集5次工作会议，组织多次技术研讨，推动国家标准进入报批阶段。待国家标准委批准发布后，本标准将填补我国电动滑板车领域的国家标准空白，为市场监管部门在产品质量问题方面提供执法依据，进一步提升全国电动滑板车的产品质量，确保消费者产品使用安全，推动行业全面发展。

本年度，公司召集国际工作会议17次，共主导或参与60项国内外行业标准的制定及修订工作，包括ISO国际标准化组织、IEC国际电工委员会等国际标准8项，国外区域标准5项，国家标准16项，行业标准6项，团体标准10项，企业标准15项，填补了平衡车、滑板车、服务机器人等多个领域的标准空白。

本年度，九号公司荣获“全国自行车电动自行车标准化工作先进单位”“北京市海淀区标准创新单位”“北京市海淀区创新合伙人”等荣誉称号。



九号公司获各项荣誉称号

2. 客户服务管理

我们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。2022年，公司保修金投入共计347万元人民币。

本年度，我们强化客户服务管理工作，积极规范投诉管理、优化线下门店、赋能客服人员、强化广告责任，持续提升客户满意度。

2.1 客户声音

我们坚持用户至上的服务理念，积极推进客服咨询渠道建设。我们不断拓展人工服务通道，开通APP客户端、官网、微信公众号、400热线、邮箱等人工服务渠道。我们亦搭建智能自助服务渠道，利用AI机器人技术为客户提供24小时自助咨询服务，第一时间识别并帮助客户解决产品使用问题，提高客户服务体验。

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》等内部规章制度，对工单响应率、投诉处理率、及时关闭率、用户满意度等关键绩效指标开展月度考核。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，在接到投诉后15分钟内响应，并于当天向客户反馈处理结果。

本年度，九号公司接获用户总投诉量7,591次，未收到产品与服务引发的监管警告。我们实施客户投诉案件的分级分类管理，以紧急程度、重要程度等划分投诉处理优先级，确保各项投诉问题得到有序、高效地解决。

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上发放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60,139份，以了解调研用户满意度情况。我们亦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及亚太区域的智能电动平衡车、智能电动滑板车及智能电动两轮车产品用户满意度评分情况，结果如下：

中国区域

智能电动平衡车、智能电动滑板车产品

调研用户满意度⁴

4.21

即时用户满意度⁵

4.73

智能电动两轮车产品

调研用户满意度

4.04

即时用户满意度

4.73

亚太区域

智能电动平衡车、智能电动滑板车产品

调研用户满意度

3.93

即时用户满意度

4.50

⁴ 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。

⁵ 即时用户满意度计算公式同上，评分范围为1-5分。

2.2 门店管理

我们努力提升终端用户的服务体验。截止2022年底，我们在全国各地共建设80家城市服务中心，专门设置维修区、电池检测区、洗车区、装备展示区等为客户提供短交车辆保养、维修及道路救援等专业服务。

我们开展城市服务中心星级管理。我们每月对各服务中心的服务形象、服务标准、维修技能、客诉处理等方面开展评估。此外，我们采用经销商管理系统（DMS）对售后服务开展体系化管理，规范了建档管理、服务管理、备件管理等24项业务流程，进一步提升门店售后管理效率。本年度，公司线下门店共接获售后工单投诉687次，投诉处理率为100%。

我们持续强化售后服务团队的专业技能。本年度，公司针对线下门店及维修人员开展216次技术培训，内容涵盖新品检测、故障处理、电控知识等多个方面。此外，我们在全国范围内选拔“区域技术助力军”，对城市服务中心人员开展“第一期九号电动终端蓝领工程师资质认证”。经过理论培训、实操演练及技能比武三大模块的严格考核，公司共有约63名工程师获得九号电动终端蓝领工程师资质认证。



2022年第一期九号电动终端蓝领工程师资质认证

2.3 客服培训

结合业务特点，我们定期开展客服人员培训，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员工开展专项培训，包括产品参数、使用方法、常见故障处理等内容，增强客户服务人员解决问题的能力。本年度，公司面向客服人员开展了216场培训，共覆盖16,000人次。

2.4 广告管理

我们积极规范广告管理，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，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，在产品手册中明确标注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。

3. 信息安全保护

九号公司重视信息安全保护工作，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等数据安全法律法规。我们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

九号公司高度重视信息系统安全防护及消费者信息保护工作，搭建了自上而下的信息安全管理组织架构及管理体系。九号公司数据治理及隐私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，负责制定信息安全及数据安全战略，统筹九号公司信息安全及数据安全治理。数据治理及隐私委员会下设跨部门、跨业务、跨系统的数据隐私保护虚拟团队，负责隐私保护日常工作并定期向委员会汇报。

九号公司制定了《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等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，将信息安全事件分为4个级别，明确信息安全事件的处置方法。

九号公司每年开展一次全面信息安全风险评估、内部审计及管理评审工作，并不定期针对信息安全关注事项进行专项审核。本年度，公司通过ISO27001信息安全管理体系认证。

公司注重提升员工信息安全与用户隐私保护意识。九号公司在线上培训平台、共享工作台以及线下等渠道定期对全公司员工开展信息安全及用户隐私保护培训，并在培训后进行考核，如成绩不合格，将直接影响员工绩效表现。同时，对于隐私协议等相关专项培训内容，公司也会同时开展不定期的内部与外部联合培训，提升员工信息安全与隐私保护相关意识。



九号公司员工《个人信息保护法》合规意识培训

3.2 用户隐私保护

九号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。在《隐私协议》中，我们会在征得消费者同意的情况下处理其个人信息，授予消费者对于其个人信息的控制权，保护消费者对个人信息的访问、更新或更正、请求注销账号、删除、撤销同意等权利，最小化使用用户数据，全力保障消费者的个人信息安全。

本年度，我们与第三方专业机构合作，对内部个人信息进行梳理，开展个人信息使用风险评估及改善，并通过第三方隐私合规检测平台对APP进行合规检测，确保个人信息收集以及处理活动符合法律法规的要求。

4. 知识产权管理

九号公司持续注重创新并采取积极措施保护创新，同时也尊重他人的知识产权。我们严格遵守中华人民共和国知识产权相关法律法规，制定了《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》《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》《产品外箱标识使用指引》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。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、商标淡化采取必要反制行动。

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，投入5,000万元资金用于奖励举报制造、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。

公司重视知识产权保护并持续保护自有知识产权。我们设立知识产权侵权线索举报邮箱，获得了用户和社会公众的大力支持。本年度，我们全年累计获得侵权举报线索405条，并通过知识产权保护基金奖励48名举报人。公司通过多种途径有效维护公司知识产权和权益，针对专利、商标和著作权侵权等发起国内外网上投诉，成功下架侵权链接14,750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91封；开展品牌打假专项维权，协助行政机构查处打假案，查处假货超过4,500件，有效增强了公司市场竞争力和无形资产价值。

4.2 知识产权培训

为提升员工的知识产权意识，我们开展多项知识产权培训。2022年，公司面向全体员工开展知识产权培训共30次，培训内容涵盖知识产权的创造、运用、管理和保护等。此外，我们每年邀请外部专家开展知识产权基础知识培训，并在知识产权部工作平台推出知识产权日系列专题文章，以提高员工对专利、商标、著作权等的知识储备。



知识产权线上培训课程

知识产权部工作台

4.3 创新发展成果

截至2022年12月31日，公司在全球已取得4,148件知识产权，包括400件发明专利，1,482件实用新型专利和964件外观设计专利，著作权140件，商标1,162件。

发明专利

公司累计申请数目

1,098件

公司累计获得数目

400件

实用新型专利

公司累计申请数目

1,573件

公司累计获得数目

1,482件

外观设计专利

公司累计申请数目

1,156件

公司累计获得数目

964件

著作权

公司累计申请数目

146件

公司累计获得数目

140件

商标

公司累计申请数目

1,742件

公司累计获得数目

1,162件

5. 负责任供应链

我们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》《采购合同管理制度》《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》等内部制度，以规范供应商管理流程。

本年度，公司共有供应商795家，其中位于中国境内的供应商790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数量

中国境内
供应商数量

790个

境外地区（含港澳台）
供应商数量

5个

5.1 全生命周期管理

我们重视供应商管理，针对供应商开发、注册、评估、合作、退出环节，制定了一系列管理措施和程序，以实现供应商全生命周期管理。

开发阶段

在供应商开发过程中，我们参考《品类资源池定向扩充优化作业指导书》定向寻源。

注册阶段

我们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

我们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。对于候选供应商，我们按照《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

依据公司《零部件分级规范》，我们实施供应商分级分类管理，并对不同类型供应商实施差异化合作策略。依据公司供应商考核管理制度，我们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。此外，我们搭建采购数据可视平台，实时监督各供应商的订单、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，我们将供应商分为优秀、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，并签订《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》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、化学性肺炎等健康危害及环境毒性物质等危害。

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，定期对供应商进行审核，审核内容包括供应商ISO9001质量管理体系证书、IATF16949质量管理体系证书、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认证体系认证。



九号公司供应商获得各项第三方认证证书

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。针对采购团队培训，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安法解析培训、车辆性能及安全驾驶培训、标准作业培训、检出率培训等。

针对供应商培训，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、PPAP生产零件审批流程基础知识培训、零部件质量验收标准、零部件质量协议及8D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76次内部培训，243次供应商培训，培训范围覆盖所有核心供应商。

6. 坚守商业道德

九号公司恪守商业道德，坚持依法治企、诚实信用的经营理念，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 制度与管理架构

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《九号公司举报管理制度》等相关管理规定。本年度，公司修订《员工收受礼品管理制度》，明确员工上缴礼品礼金的相关处理办法。公司修订《九号公司员工行为准则》，在廉洁、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。

九号公司董事会负责整体监督公司商业道德表现。董事会下设审计委员会，负责公司内、外部审计的沟通、监督与核查，并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审计委员会汇报。对于重大违规违纪行为，审计委员会将向董事会汇报。

公司每年对贪腐风险高、资金密集度高的相关部门开展商业道德审计，及时识别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建议落实情况，提升廉洁风险防范能力。2022年，公司共开展审计项目20余个，全面排查各业务线常见的商业道德风险，审计覆盖了公司全体高支出、易贪腐、易出错部门。

6.2 举报检举流程

我们畅通各类举报渠道，维护平等透明的商业秩序。公司设置了邮箱、电话、信件邮寄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》，接受匿名举报并对举报人姓名、联系方式、举报事项等信息实施严格保密，关注举报人异动，保障举报人不会因合法举报而受到报复，即遭受解雇、降级、停职、恐吓、骚扰、订单取消等不公平待遇。

我们持续优化举报处理流程，打造廉洁公平的企业经营环境。对于接收到的举报信息，公司安全部及时识别举报内容，并依据举报线索开展调查。对于调查属实的贪腐行为，我们将在全公司范围内通报批评并依法追究相关人员的责任，确保违规违纪行为得到严查与处理。

九号公司商业道德举报渠道

举报电话：13269659367

举报电子邮箱：jubao@ninebot.com

举报地址：北京市海淀区西小口路66号中关村东升科技园北领地A4楼安全部

6.3 廉洁采购管理

我们持续提升供应商的商业道德意识，致力于与供应商建立廉洁公平、诚实守信的业务合作关系。我们与累计合作金额达到2万元人民币及以上的供应商签署《合作单位（个人）廉洁协议》，明确利益报备、反贿赂等相关要求，保障双方合法权益。若供应商存在严重违反协议的情形，我们会将其纳入黑名单并终止与其合作。2022年，供应商廉洁协议签署率达100%。

九号公司每年举办供应商大会，开展线上及线下同步的廉洁宣讲，确保所有供应商知晓并理解公司的廉洁要求，与供应商共同搭建廉洁的商业环境。2022年，公司供应商廉洁培训覆盖所有供应商。



公司通过供应商大会对供应商开展廉洁培训

6.4 廉洁宣传与培训

九号公司重视对于员工的廉洁宣传与培训，持续提升员工的商业道德意识，营造风清气正的良好氛围。我们与所有在职员工签署《九号公司员工行为准则》，规范并监督员工的廉洁从业行为。我们以季度为单位对新员工开展廉洁纪律培训，帮助新员工了解公司廉洁规定、贪腐行为的举报渠道以及廉洁相关的法律法规要求。2022年，商业道德相关线上培训参与人次约500人次；线下培训15场，参与人数近500人，线上及线下培训均覆盖全体新员工。此外，我们开展了1场针对公司全体董事的廉洁培训，以及3场针对管理层及重点部门人员的专题培训，提高董事及员工的反贪污意识。



新员工商业道德培训

6.5 共建廉洁环境

九号公司加入阳光诚信联盟和反舞弊联盟，积极开展合规及反舞弊交流活动，共建良好的商业道德文化。2022年，我们共参与线上及线下活动20余场。

2022年9月，九号公司联合主办企业廉洁合规创新实务研讨会，会议以“企业廉洁合规建设”为主题，探讨审计监察体系建设、大数据智慧风控、审计监察案例等话题。参会企业积极分享廉洁商业环境建设的实操经验，讨论违法违规行为的防范思路，共同推动行业的廉洁文化建设。

案例：九号公司廉洁宣传月活动

2022年8月，公司举办廉洁安全宣传月活动。活动邀请了常州市公安局及经济犯罪侦查大队的专业人员，为公司部门负责人及重要供应商开展廉洁培训。2022年，公司共开展3场培训，参与人次超200人次。



廉洁安全宣传月宣传图



廉洁安全宣传月培训活动

LOW-CARBON ENVIRONMENTAL PROTECTION GREEN DEVELOPMENT

低碳环保 绿色发展

低碳环保 绿色发展

绿色低碳产品	27
推进减污降碳	31
节约能源资源	34

低碳环保 绿色发展

九号公司高度关注环境保护和气候变化，积极响应“30·60”碳达峰、碳中和目标，投身绿色产品和技术的研发和生产，推动循环经济发展。我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等国家相关法律法规，制定《办公室管理规定》《办公室环境制度》《水电使用管理制度》《空调使用管理制度》等制度，落实各项绿色生产、办公措施，支持企业绿色发展。

九号公司成立了由各事业部/厂区相关负责人组建的EHS工作小组，负责环境管理日常工作的执行、协调和目标的落实等。

1. 绿色低碳产品

九号公司致力于以创新的方式打造低碳产品和循环经济，力求对环境产生的影响降至最低。我们积极推动新能源产品的迭代和研发，提升包装材料的使用效率，进一步实现公司的绿色发展。

1.1 低碳产品设计

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，同时我们也在应对气候变化和迈向碳中和方面做出了巨大努力。在产品设计阶段，我们充分考虑绿色低碳理念，积极创新并不断投入技术研发，提高用户的出行效率和智能舒适的体验，引导社会公众低碳出行、智慧出行。

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2023年3月10日，九号公司的用户全球累计行驶里程超过8,054,220,655公里，减少碳排放388,213,436公斤，相当于种植了21,687,901棵树木。

九号公司也在努力通过采用环保技术和产品材料，最大限度地减少产品碳足迹。我们在产品上使用可回收的聚丙烯材料以减少对环境产生的影响，采用新型复合材料和创新的结构设计，使我们的产品更加轻便并提升车辆的动力和经济性；通过优化智能电动两轮车的电机绕线工艺，以提升电池、电机及电控系统的效率，增加至少20%的续航；通过在全地形车上应用混合动力技术，一定程度上降低对传统化石能源的消耗。



全球累计行驶里程

8,054,220,655 km



车辆启动次数

1,948,847,521 次



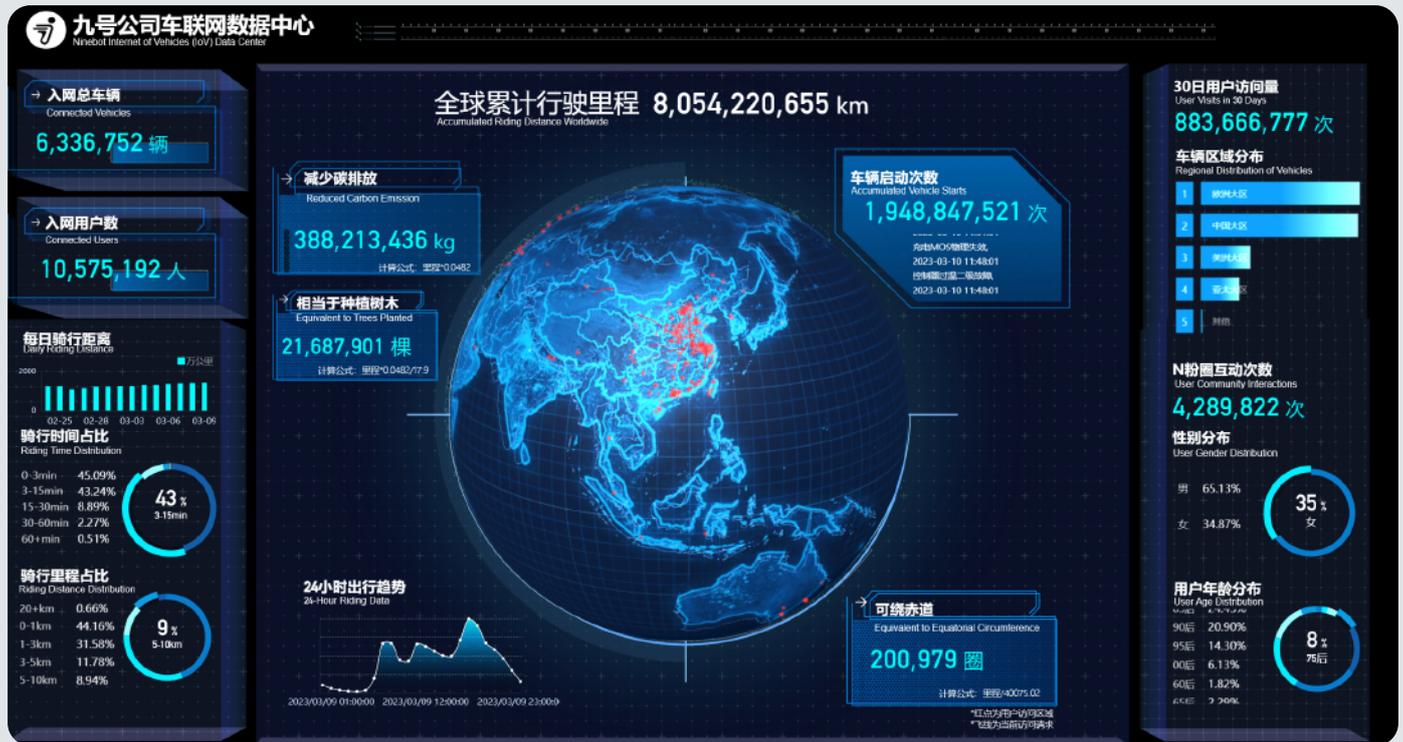
减少碳排放

388,213,436 kg



相当于种植树木

21,687,901 棵



九号公司车联网数据中心

报告期内，九号公司获得研发成果的ESG属性如下所示：

HIAS前灯技术

技术描述

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，解决了车辆压弯时照明距离不足的问题，提高行驶安全性。

ESG属性

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引起截止线倾斜导致照射距离变短的问题，大大增加夜间骑行安全性。

可调阻尼减震技术

技术描述

该技术应用于电动滑板车，适应不同体重用户，带来舒适的骑行体验。

ESG属性

可调阻尼减震技术主要应用于滑板车的前轮，九号公司通过自主开发实现了可调液压减震器的小型化并将其中置到前叉。当滑板车遇到减速带/台阶等大幅低频的冲击时，中置的可调阻尼减震器可以有效的吸收冲击，避免冲击导致手脱离车把，从而使骑行更安全。其次，可调阻尼可以适应不同体重用户对减震舒适度的需求，用户可通过自行调节阻尼，获得舒适的骑行效果。

RideyLong系统

技术描述

该技术应用于电动两轮车，通过优化电机的绕线工艺，提升三电系统效率，提升20%+的续航。

ESG属性

九号采用新材料30W250硅钢片，降低了定子铁损；通过提高电机导线截面积，降低了电机铜损，从而降低了电机的无功损耗，使电机效率增长6-7%，效率平台宽度增加40%，最大输出功率提高6%左右，有效增加续航里程10-20km。

混合动力技术

技术描述

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。

ESG属性

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”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同时，降低了化石燃料的消耗。

智能化技术

技术描述

该技术应用于全地形车，通过智能互联系统，域控整合车辆仪表盘显示、人机交互、数据远程交互等，实现了车联网、远程控制、OTA、部分辅助驾驶等功能。

ESG属性

通过全地形车搭载的定位及传感零部件，对车辆的位置、姿态、速度等数据进行采集，并通过移动互联网传输至车联网平台进行信息管理和运算，当车联网平台从上传的信息中侦测到车辆发生位置异常偏移、侧翻角度大于设定值等情况时，云端将向用户手机端发送相应的报警信息，从而提升车辆的安全以及用户驾驶的安全。

一种平衡车脚垫复位机构

技术描述

该技术应用于电动平衡车，可减少零件的数量，降低脚踏组件的成本，简化安装工序。

ESG属性

目前，用户骑行电动平衡车时，可通过脚踏件控制车体上的开关对车辆进行控制。脚踏件需要配合复位机构实现与控制开关的交互，目前复位机构大多是加装弹簧实现，整套复位机构比较复杂，零件数量较多，成本较高。

为此，九号研发出一种新型的平衡车脚踏件，该脚踏件采用弹性支臂的形式，减少了装配零件的数量，进而提高装配效率，同时做到资源的节约。

1.2 绿色产品包装设计

本年度，我们以绿色循环产品包装为重点发展方向，编制了《包装设计规范》以规范九号公司产品包装设计及产品包装材料的使用，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，我们优化智能电动两轮车包装形式，将智能电动两轮车拆解后进行包装，装箱率提升50%，不仅减少包装材料的使用并大幅提升运输车辆装载率，以减少运输车辆消耗的燃料。

2022年，我们在大部分轻型智能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。我们计划在2023年进一步改善包装纸箱的结构设计，进一步减少瓦楞纸板和封箱胶带的使用量。

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，我们对物料进行整合和标准化管理，建立了包材选型库（基础公用模块），减少包材件的数量，提高共用物料的复用率。

案例：参展产品包装循环利用

产品包装样品测试阶段会产生少量废弃的包装，我们保留这些包装并重新修复，用于参展车辆和认证送检车辆的包装，力求将包装的可循环性发挥到极致。此外，我们为经常需要外发参展的车辆设计了一套可循环的包装，该种包装可循环使用5至10次。



氢能源参展车辆的循环化包装

我们在智能电动滑板车、智能割草机器人等部分产品包装上运用全纸化设计，更新瓦楞纸板、蜂窝纸板包装结构方案，在保护商品的同时，减少了非环保材料的使用。本年度，九号公司智能电动两轮车产品包装进一步增加环保材料的选用，环保材料总用量占比达到91.95%，力求将对环境产生的负面影响降至最低。未来，我们将本着低碳环保的产品包装设计理念，深入调研纸浆模、蜂窝板、纸托盘、EPE珍珠棉等新型环保材料，在智能电动滑板车产品上运用全环保材料的设计，尽可能采用环保和可再生包装材料。

2. 推进减污降碳

九号公司运营产生的温室气体排放主要来自外购电力（间接温室气体排放）和生产设备、车辆运作时释放的温室气体以及能源燃烧（直接温室气体排放）。我们主要污染物排放来源于办公和生产过程中产生的有害及无害废弃物，以及全地形车工厂在喷涂过程中产生的废气和废水。为保护生产制造地区环境，九号公司针对于温室气体和污染物的排放制定了严苛的管理流程标准，制定了《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》等多项制度，并采用多种环保设施设备，从源头上减少温室气体和污染物的排放，并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：

废物处理、排放管理和环境清理成本金额

1,299,059.50 元

预防和环境管理费用金额

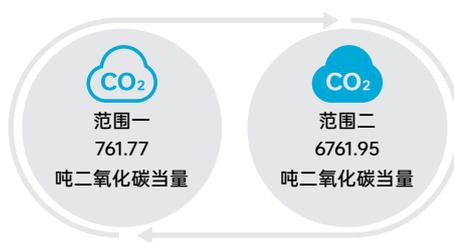
955,482 元

注：本年度，我们进一步完善了环境数据的统计范围和口径。本年度环境关键绩效指标统计范围包括纳恩博（常州）科技有限公司生产工厂、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。

2.1 温室气体管理

九号公司在运营过程中坚持低排放、低能耗的可持续的运营目标，力求提升能源使用效益，减少温室气体排放量。本年度，我们进一步优化温室气体排放管理，逐渐淘汰高耗能设备、更换节能设备、采用节能工艺等，从源头上减少能源消耗和损失，如增加清洁能源的使用占比，计划在生产工厂铺设屋顶分布式光伏，在保证产能需求的同时，减少温室气体排放。

本年度，九号公司温室气体排放总量及强度值如下表所示：



指标⁶

2022年数据

温室气体排放总量⁷
(范围一及范围二) (吨)

7,523.72

直接排放
(范围一) (吨)

761.77

间接排放
(范围二) (吨)

6,761.95

温室气体排放强度
(吨/百万人民币收入)

0.74

⁶ 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《2019减排项目中国区域电网基准线排放因子》规定计算。

⁷ 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，以及电力所引发的“间接能源”温室气体排放。

2.2 排放物管理

固体废弃物管理

九号公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》以及运营所在地的废弃物处置政策，明确相关废弃物的收集、储存、运输和处置等要求。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，在仓库设置标志牌、配备照明及消防设施、设置视频监控，满足危险废弃物的储存要求，并将危险废弃物交由正规的有资质的第三方进行回收处理；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，生活垃圾通过园区物业或地方环卫部门进行回收并通过正规的流程报废产品，减少废弃物对环境产生的影响。

本年度，九号公司有害及无害废弃物排放总量及强度值如下表所示：

指标	2022年数据
有害废弃物总量 ⁸ (吨)	92.97
有害废弃物强度 (吨/百万人民币收入)	0.01
无害废弃物总量 ⁹ (吨)	1,718.69
无害废弃物强度 (吨/百万人民币收入)	0.17

⁸ 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。

⁹ 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。

废气废水管理

九号公司遵守《中华人民共和国大气污染防治法》，对生产过程中产生的废气进行严格管理。本年度，我们加大废气管理方面投入，采用了多项措施管控大气污染物排放。

本年度我们采取了多项废气管理措施：

废气管理措施

原规划的电泳修补废气治理设施由“活性炭+催化燃烧”装置更换为“两级活性炭”装置，并不再建设催化燃烧装置

使用喷漆线废气治理设施RTO（蓄热式燃烧）装置

天然气燃烧机均采用低氮燃烧机

取得的成效

采用“两级活性炭”吸附处理工艺的电泳修补废气治理设施产生的有机废气量较少，可满足达标排放的要求，且不再产生催化燃烧装置排放的废气

电泳烘干、喷粉烘干的有机废气产生量较多，将产生的废气统一收集并入喷漆线废气治理RTO装置进行集中焚烧，使废气处理更高效

降低天然气燃烧过程中产生的氮氧化物排放

2022年，九号公司废气排放总量如下表所示：

指标	2022年数据
废气总量 (吨)	2.68
废气中的VOC排放总量 (吨)	1.88
废气中颗粒物排放总量 (吨)	0.17
废气中一氧化碳排放总量 (吨)	0.21
废气中氮氧化物排放总量 (吨)	0.41
废气中二甲苯排放总量 (吨)	0.01

九号公司遵守《中华人民共和国水污染防治法》，在确保合规排放的基础上，提高对废水污染物的管理水平，降低生产经营活动对环境的影响。通过在线监控管理COD、氨氮限制，依照环评要求，确保厂区的生活生产污水处理达标后排放。本年度，我们在常州全地形车工厂增加一级RO反渗透系统，将处理后的纯水循环使用，达到节约用水的目的。

本年度，九号公司废水排放总量如下表所示：

指标	2022年数据
污水排放总量 (吨)	4,705
污水中化学需氧量COD总量 (吨)	0.08
污水中氨氮排放总量 (吨)	0.01

3. 节约能源资源

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。集团相关部门对接各办公地点行政部和各工厂环境职责部门，记录并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。为保证合理用电，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，除白天阳光照射强度无法满足生产办公需要的区域外，所有区域必须严格杜绝长明灯现象的发生。我们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，自动控制工作时间，避免无人时设备工作产生浪费。

同时，我们加强对办公区域空调和生产区域空调的使用管理。在生产区域空调使用方面，主责部门统一控制车间的空调电源开关，每天记录温湿度，严格按照制度规定设定空调的温度，同时对各区域空调的使用情况进行定期巡查，严肃处理不符合要求的使用情况。我们规定办公区域空调夏季须在室外温度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；规定空调运行期间禁止开窗，办公室、休息室无人时必须关闭空调。

我们树立节约光荣，浪费可耻的荣辱观，推进节约能源宣传工作，提升员工的节能减排意识。我们要求员工做到身体力行，并带动身边的同事，养成良好的用电习惯。

3.2 节约资源

九号公司对节水、节纸进行规范要求，并实施多项措施。在办公区用水管理方面，我们在张贴节水标识，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。若发现破坏供水设施的行为发生，我们将加以制止和劝阻，并报告给相关部门。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。

此外，我们还向员工提倡无纸化办公，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。未来，我们将建立健全“目标明确，责任落实”的节能降耗管理制度，进一步深化宣传教育并推进节能管理工作。

2022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23.59%和11.18%，超额完成年初制定的目标。全地形车工厂在原有设定的内部绩效指标的基础上降低了3%的水资源消耗。

指标

2022年数据

汽油消耗量
(升)

108,855.25

天然气消耗量
(立方米)

250,189

外购电力
(千瓦时)

11,355,747

用水量
(立方米)

127,025

用水强度
(立方米/百万人民币收入)

12.54

PEOPLE- ORIENTED HAND- IN- HAND 以人为本 携手共进

以人为本 携手共进

员工权益	36
薪酬福利	38
员工培训	39
健康与安全	40

以人为本 携手共进

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。

1. 员工权益

1.1 招聘、解雇与劳工准则

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》《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，我们建立了完善的人才招聘流程，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，以确保人才与岗位的高度匹配。我们本着自愿的原则与候选人签订劳动合同，坚决杜绝雇佣童工及强迫劳动。自成立以来，九号公司未发现雇佣童工、强迫劳动等非法雇佣行为。若发现上述情况，我们将依据法律法规进行严肃处理。

员工入职方面，本年度我们优化线上入职信息登记平台，前置入职材料的收集，以简化入职办理流程。此外，我们完善了《新员工初识九号攻略》《新员工入职指导》等多种指引性文件，编写《新伙伴入职攻略》，以帮助新员工快速了解入职流程中的重要事项。

公司人才招聘流程



截至2022年12月31日，九号公司共有3,537名员工，其中，研发技术人员占39.02%。

我们重视人才储备与留存，主动对离职员工进行面谈，了解离职原因，听取员工对公司的意见和建议，不断优化和改进人力资源管理。

指标	2022年数据
按年龄组别划分的雇员总数	
29周岁及以下员工总数	1,407
30岁-50岁员工总数	2,100
51周岁及以上员工总数	30
按性别划分的雇员总数	
男性	2,297
女性	1,240
按地区划分的雇员总数	
中国境内	3,413
境外地区（含港澳台）	124
按员工级别划分的雇员总数	
管理层员工	370
非管理层员工	3,167

9

1.2 工作时间及假期

我们遵守《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，制定合理的考勤制度，以规范管理员工工作时间，保证员工合理工作与休息。在国家法定假期的基础上，我们亦为员工提供福利年假与全薪病假等假期。此外，我们按照国家要求保障公司所有女性员工的带薪产假及其他休假福利，男性员工则享有带薪陪产假。本年度，公司休产假或陪产假员工共151人。

1.3 反歧视、多元化与平等机会

我们不会因员工的民族、种族、年龄、性别、婚姻状况以及宗教信仰等不同而给予不同待遇。此外，我们认真落实《女职工劳动保护特别规定》，保障女性职工孕期、产期、哺乳期内的各项权利与福利，禁止发生因女性职工怀孕、生育、哺乳而降低工资、无故辞退等事件。我们积极录用残疾人员工，保障残疾人士公平、健康的职业发展。

2. 薪酬福利

我们感恩员工的付出与辛劳，建立了完善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。

我们注重员工工作与生活平衡，持续完善公司福利政策，定期组织足球赛、羽毛球赛、篮球赛等员工活动。为充分了解员工的个性化需求，我们不定期开展问卷调查、员工访谈及日常沟通，为员工提供差异化服务，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，全面提升员工获得感、归属感。

我们每年聘请第三方机构，对入职3个月以上的员工开展满意度调查。2022年，公司员工满意度为4.35，连续三年持续提升。此外，对于入职未满3个月的新员工，我们积极组织新员工访谈，与新员工交流工作体验，积极倾听员工的想法和建议。



篮球赛活动



羽毛球赛活动

不同群体福利内容

员工类型	福利内容
外埠员工	北京市工作居住证、公租房、商业租房优惠
优秀应届毕业生	为符合申报条件的人才，申请北京市户口
女员工	三八妇女节活动，定制款礼物，母婴室
爱好运动的员工	提供各类体育用品，组织员工运动赛事
所有员工	餐食类：早餐、晚餐、夏季冰饮、各类水果、各类茶饮 节日福利：38节、端午节、中秋节、春节提供定制礼包、开工红包 活动类：元旦寻宝、元宵节猜灯谜、六一节家庭日、感恩节、圣诞节大派送 补助类：餐饮补助、通讯补助、租房福利 礼品类：婚庆贺礼、生日礼品、丧事慰问金、优秀员工家属礼品 其他：内部购车优惠、年度体检、团建费用

3. 员工培训

我们高度重视员工职业发展，严格遵守《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，以精确匹配员工能力和岗位需求，帮助员工“专而精”地完成岗位工作。

我们积极营造“共同成长”的学习氛围，建立了“九号在线”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上学习，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。

在专业能力认证方面，我们依据《管理者培训福利规定》鼓励员工持续进行专业提升，并为员工获得专业资格认证提供资金支持。

我们积极面向新员工、新晋管理者、中高层管理者开展多维立体的培训。本年度，我们重点优化了三个人才发展项目，包括“N-stars管培生培训计划”“领航训练营培训”“新经理培训计划”。2022年，公司人才发展项目共覆盖3,312人次。其中，公司领导力项目培训占比为63.61%。

报告期内，按具体类别划分的员工培训数据如下

培训人次
3,312

男性员工培训人次
2,440

女性员工培训人次
872

管理层员工培训人次
640

非管理层员工培训人次
2,672

*数据采集年度为2022年

管培生培训计划

该计划旨在从高校毕业生中选拔出具有商业意识和领导潜质的优秀人才，帮助其提升管理能力。我们坚持“从实践中成长”的指导理念，建立专项培养机制，采取高管与核心中层带教、一线锻炼、轮岗历练等培训方式，为公司未来3-5年的发展储备优秀管理者。

新经理培训计划

该计划旨在帮助公司新任管理者做好从员工到管理者的角色转变。我们制定《管理者能量手册》，帮助新任管理者了解管理角色的定位，系统性掌握管理方法。我们定期组织线下座谈会，分享管理经验并组织答疑，助力公司业务骨干快速实现新角色的转变。

领航训练营培训

该计划旨在依据行业特性和公司人才战略规划，提升公司中高层管理者领导力水平。培训项目聚焦管理自我、管理团队、管理业务、管理组织四大维度，助力管理团队领导力水平的提升，为公司的持续发展提供充足的领军人才储备。

4. 健康与安全

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《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以负责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。本年度，公司安全生产投入5,435,379元，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，100%解决识别出的所有隐患，全面保障作业现场的员工安全。2022年，公司因工死亡雇员人数为0，因工伤损失工作日数为681.75天。

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 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°C-35°C、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 在办公室及仓库内专门设立智能电动平衡车、智能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

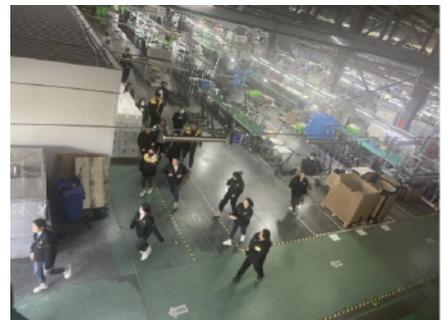
研发测试、实验电池储存电量不得超过30%，使用后必须放置在防爆柜

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



常州工厂消防设施使用讲解及演示

2022年，全地形车事业部设立“零工伤”目标，并邀请第三方对厂区开展职业危害因素监测，并为员工参保安全生产责任险，切实保障员工的职业健康。

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、危化品专项安全培训等课程，切实提高培训质量和培训效果。本年度，我们共开展安全教育培训124场，累计4,321人参加。



班组长安全培训



新员工安全培训



管理层安全培训

4.3 防疫管理

我们密切关注每一位员工的健康与安全。防疫期间，我们重视员工复工安全，积极采取措施保障员工健康。我们紧跟政府防疫要求，及时发布各项防疫政策，发放测温枪、消毒水、口罩、喷壶、抗原试剂等防疫物资，安排专人每日对厂区所有区域消毒并做好消毒记录，确保工作环境的安全。同时，我们要求进入工厂的员工佩戴口罩，检查员工健康码、行程码或核酸检测报告等，并定期组织员工进行疫苗接种及核酸检测。此外，我们定期组织员工进行职业健康体检，不断完善作业人员职业健康监护档案，保障员工复工安全。



每日开展消毒工作



定期开展核酸检测

PARTICIPATE IN PUBLIC WELFARE GIVE BACK TO THE SOCIETY

投身公益 回馈社会

投身公益 回馈社会

学生助学类项目	44
设施捐赠类项目	45
公众参与类项目	46

投身公益 回馈社会

九号公司长期投身于公益慈善事业，设立“九号公益委员会”，持续关注儿童教育与儿童成长。我们秉承“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，坚持“务实、平等”的做事态度，开展具有社会价值的公益行动。我们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。

2022年，九号公司共开展公益项目37个，吸引1,831名员工参与公益活动，线下公益活动时长86小时，公益投入280.52万元，惠及2,600余名需要帮助的个人，将每一份公益与爱心落到实处。



九号公益爱心足迹图

1. 学生助学类项目

九号公司聚焦教育公益，设立“九号助学”专项助学金，长期关注儿童教育和成长。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，帮助他们获得学习的机会。我们组织“九号信笺”活动，与受助学生长期保持书信往来，关爱他们的生活与学习情况，用笔墨的力量传递我们的温暖。截至2022年底，累计往返沟通书信达460封。我们举办实地探访和线上座谈活动，与受助学生面对面交流，走近他们的生活，给予他们关注与陪伴。

2022年，公司新签订助学协议22份，新增资助学校38所，扶贫助学投入金额达266.2万元。截至2022年底，公司累计开展助学项目49个，累计资助学校63所，为来自29个省份的1,100多名贫困学生带去九号公司的关怀。

参访学校，共筑学子圆梦之路

2022年9月，九号公益志愿者小组实地探访湖北铜陵中学、浮山中学、英山一中、江西滨江中学以及福建宁德民族中学五所学校。志愿者们与受资助学生一起参与了座谈会，并随学校老师走访受助学生家庭，带去九号公司的慰问和关怀。



与受助同学的见面会

实地探访，在沟通中传递温暖

2022年9月，九号公益参访宁德市民族中学，了解畲族的生活民俗文化，同校方领导、受助学生开展会谈和交流，并通过家访了解贫困学子的实际生活，为受助学子送去温暖。



实地家访

专属天使，一对一守护儿童成长

2022年6月，九号公益开展第二期专属天使活动，以一对一的方式向海口市第一中学的10名家庭困难的高中生提供定向捐助，帮助困难学生获得更好的教育，引导他们全面健康成长。截至2022年底，共有21名九号公司员工成为贫困学生的专属“九号天使”。



专属天使

2. 设施捐赠类项目

九号公司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。我们启动了“九号乡村小学图书室”“九号机器人桂馨科学读书吧”项目，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，从小培养儿童的科学素养。

我们还先后对四川、西藏、云南等偏远地区的多所小学捐赠了教学、住宿类设施，为学生们带去文具、衣物、益智玩具等生活及学习用品，为他们提供更好的学习及生活条件。2022年，公司物资捐助项目7个，投入金额14.32万元。

图书捐赠，点亮智慧与梦想

九号公益联合佛山市幸福未来助学协会，向广东南雄市全安镇陂头小学和信宜市双寿小学捐赠价值3.7万元的图书。我们精心挑选每一本图书，希望能够借助书籍的力量，丰富学生们的课余生活，不断开拓他们的视野，在阅读中认识和感知这个世界。



为当地学校捐赠图书

玩具捐赠，在实验中收获思维提升

2022年8月，九号公益向综合性特殊教育学校——佛山市启聪学校捐赠了一批科学实验套装，帮助学生们近距离学习科学知识，提高科学思维和实验探究能力。



学生们通过益智玩具提升思维能力

提供受灾补贴，为学生保驾护航

2022年7月，广西恭城暴发洪灾，居民的生产生活遭受到严重破坏。九号助学项目为其受助者额外提供受灾补贴，帮助生活受到洪灾影响的同学安心学习，尽快恢复正常生活。

3. 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。2022年，我们携手腾讯公益、爱佑慈善基金会等组织，共同发起“99公益节”，帮助贫困学子实现学业梦想。我们发起“益起九号”低碳出行活动，邀请用户们通过“益起九号”微信小程序，捐赠低碳出行积攒的减碳量，帮助困难学生们完成学业。

99公益节，邀你一起做好事

2022年9月，九号公益联合腾讯公益、爱佑慈善基金会，共同发起“99公益节”活动。参与者可以通过“扫码一起捐”和“攒小红花”捐赠款项，帮助边远地区身患疾病或家庭贫困的儿童解决最基本的温饱、教育和情感支持问题。其中，“扫码一起捐”活动总计1,764人次参与，募捐善款超过31,000元。



99公益节活动海报

爱心义卖，聚集社会力量

2022年9月，九号公益举办爱心公益义卖活动，售出近百件货品，共募集善款8,157.9元。我们将所得善款全部用于九号公益项目，向困难儿童传递来自社会的温暖。



公益义卖活动

益起九号，低碳出行助力学子成长

2022年11月9日，九号公司通过“益起九号”微信小程序，号召用户低碳出行，并捐赠减碳量，助力九号助学公益项目。本次活动历时30小时，参与者共捐赠步数24,455,637步，实现低碳出行15,735公里，减少碳排放3,682千克，帮扶99位学生完成495学期学业。



益起九号公益活动海报

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		
关于我们		GRI2
ESG管理	ESG管理架构	GRI2
	利益相关方沟通	GRI2
	实质性评估	GRI3
责任担当 和谐共赢	产品质量与安全	GRI2
	客户服务管理	GRI203、GRI404
	信息安全保护	GRI2、GRI203、GRI404、GRI418
	知识产权保护	GRI2、GRI404
	负责任供应链	GRI2、GRI302、GRI308
	坚守商业道德	GRI2、GRI205、GRI404、GRI414
低碳环保 绿色发展	绿色低碳产品	GRI2
	推进减污降碳	GRI2、GRI302、GRI303、GRI306
	节约能源资源	GRI2、GRI302、GRI308
以人为本 携手共进	员工权益	GRI2、GRI401、GRI403
	薪酬福利	GRI2、GRI404
	员工培训	GRI2、GRI401
	健康与安全	GRI2、GRI401
投身公益 回馈社会	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