



容联云 CLOOPEN

2020年度及2021上半年

环境、社会及管治报告

Cloopen Group Holding Limited



容联云
Cloopen Group Holding Limited
2020年度及2021上半年
环境、社会及管治报告

关于本报告

本报告是 Cloopen Group Holding Limited (简称“容联云”) 首次发布的环境、社会及管治 (简称“ESG”) 报告, 旨在就公司环境、社会及管治工作举措和绩效与各利益相关方进行沟通。

时间范围

本报告内容时间界限为 2020 年 1 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日, 部分内容超出上述范围。

报告范围

本报告覆盖容联云及其所有成员公司。

数据来源

全部信息数据来自公司的正式文件、统计报告与财务报告, 以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会及管治信息。报告发布中、英文版本, 如有内容不一致, 请以中文版为准。如无特殊说明, 货币单位均为人民币元。

指代说明

为便于表述和方便阅读, Cloopen Group Holding Limited 在报告中的表述分别使用“容联云”、“本公司”、“公司”和“我们”。

报告声明

本报告中所涉及的经营计划、发展战略等前瞻性描述不构成公司对投资者的实质承诺。

报告获取

您可以在 Cloopen Group Holding Limited 门户网站主页的“投资者关系”栏目浏览并获取本报告 (网址: <https://ir.yuntongxun.com/>)。

目录

董事长致辞	03
提升人类组织的沟通体验与经营效率	04
关于公司	05

商业道德	09	绿色低碳	27
企业道德管理	10	绿色办公	28
廉洁建设	12	资源能源使用	30
		绿色产品	32

隐私与信息安全	13	产品责任与创新	33
体系化管理	14	供应链管理	34
管理体系认证及信息安全审计	16	产品创新	35
数据安全技术	17	合作与协议	37
应急响应措施	18		
知识产权保护	20		

人力资本发展	21	社区与公益	39
平等雇佣	22	AI“抗疫”	40
员工发展与沟通	25	公益慈善	42
员工福利	26		

意见与反馈表	43
--------	----



董事长致辞

2020 和 2021 年是不寻常的。新冠疫情的反复给企业经营与发展带来巨大挑战，也给我们每一个人的工作、生活带来不小的困扰。在中国，产业互联网大潮来临，对企业服务提出了更高的要求。在美国资本市场，中概股企业面临前所未有的复杂局面。与此同时，2020 和 2021 年也是弥足珍贵的年份，让我们在困扰和挑战中进一步坚定自我、明确方向，更好地服务我们的用户，和我们的世界更加和谐共生。

我们始终认为，企业首先应当以人为本。我们倡导“容联一家”，在 2020 年初新冠疫情最严峻、企业经营最困难的时期，我们坚持不规模性裁员、不降低普通员工薪酬福利待遇；企业中高层一致决定并选择了主动降薪的方式帮助公司渡过难关。2020-2021 年，我们保持员工规模的稳定扩大；强化体检、补充商业医疗保险等员工福利；对于在武汉工作的 100 多位员工，我们重新租赁并装修了更具品质的写字楼，欢迎他们的回归。

我们一直相信，企业有责任回馈社会，做个好的“企业公民”。在新冠疫情初期，我们通过自身产品和技术服务，高效帮助全国多地民众快速申领“健康码”，助力多地政府组织搭建疫情防控服务平台和疫情公益心理咨询热线，助力医院实现在线问诊等。更重要的是，我们坚持创新，以 AI 技术普惠企业与员工的数智化转型能力，致力于成为下一个十年新商业文明的企业范本。比如，我们向企业开放“通讯、音视频平台 +AI 原子”数智化能力，帮助企业发挥每一个员工的价值，在企业与人能力增长过程中赋予更多可能，同时让企业不论规模大小，都可享受产业互联网浪潮下 AI 技术带来的红利。

在此过程中，我们坚持对用户隐私和信息安全的保障，以体系化制度为要求，以管理体系认证和信息安全审计为监管，以数据安全技术为保障。我们不仅关注客户的信息安全，也致力于帮助我们的客户做好用户隐私保护。比如，我们通过“虚拟中间号”，在广大 O2O 场景中实现沟通双方的隐私保护。

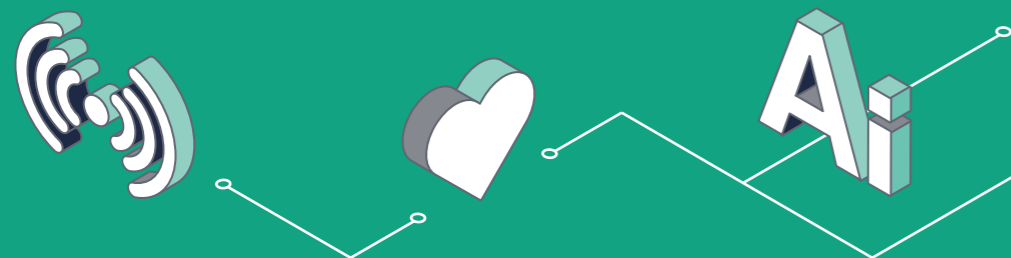
在这份报告中，我们将通过数据和案例来分享我们在社会责任方面的努力和进展。感谢我们的员工、客户和合作伙伴，我们有信心，在大家的共同努力下，这个世界一定会变得更好。

提升人类组织的沟通体验与经营效率

在万物互联的时代下，容联云积极拓展通讯边界，跨越沟通的壁垒，以云化和智能化的方式为企业客户提供全面的通讯服务，包括 CPaaS（通讯平台即服务，包括语音、短信等）、CC（云联络中心）、UC&C（云融合通讯与协作，包括 IM、企业移动门户、视觉智能行业解决方案等），助力世界各企业提高沟通体验和经营效率。我们统筹推进企业与环境、社会的协调和可持续发展，全力响应联合国 17 项可持续发展目标，在消除贫困、保护地球、确保所有人共享繁荣的全球性目标的引导下，深入推动 SDG10（减少不平等）、SDG11（可持续城市和社区）、SDG12（负责任消费和生产）及 SDG17（促进目标实现的伙伴关系）的实践，为所有人能够实现更美好和更可持续未来的蓝图做出积极努力。

容联云倾心履行社会责任使命。在这个与 AI 共生的时代，我们作为中国“通讯+AI”的先行者，在以 AI 技术助力企业通讯行业进步的同时，始终坚持对技术普惠和保持有温度沟通的追求。我们应用空中营业厅、智能语音机器人、智能坐席助手、智能陪练等一系列产品，将传统大团队客服优化为“人工智能+小客服团队”模式，助力金融、政务等行业从线下经营的传统模式转化到人机协同的远程经营，在实现企业联络中心的迭代升级和降本增效的同时解放人工劳动力。我们通过 IM 即时通讯、视频会议等形式建立组会及多终端的无缝连接，保障全球数字化通讯，实现个人与群体的远程连接。我们应用视觉智能技术与解决方案，实现“互联网+共建共治共享”模式，比如在制造与建设工地，我们提高工地信息化水平，为工地保障体系的快速建成提供技术支持及智能化管控手段，确保工人和工地安全。

在这些技术演进和商业进步的过程中，我们始终认为，真正高效且美好的沟通，不仅是用技术的手段做到快速触达和响应，更重要在于理解客户需求、考虑每一次沟通中每一位个体的感受，让每一次沟通创造更多价值。秉持“将高效化与人性化相结合”的理念，我们通过技术创新，不断致力于让技术“更理解人”、“更有心”，坚持沟通的温度与态度，在人心归向中重塑通讯的边界。



关于公司

公司概况

Cloopen Group Holding Limited (NYSE:RAAS) 是中国领先的智能多业务云通讯服务商以及国家高新技术企业。公司总部位于北京，同时在上海、广州、深圳、武汉、成都、杭州、东京、马来西亚等地设有分支机构。

公司自 2014 年开始从事云通讯业务，并于 2021 年成功登陆纽交所，成为中国 SaaS 企业赴美上市的先行者。容联云基于云计算和人工智能系列技术，为企业提供全面的通讯及数字化服务。我们的产品或服务包括 CPaaS（通讯平台即服务，包括语音、短信等）、CC（云联络中心）、UC&C（云融合通讯与协作，包括 IM、企业移动门户、视觉智能行业解决方案等）。公司服务范围覆盖互联网、金融、制造、能源等行业，致力于通过整合“通讯+数据+智能”核心技术，为企业营销与服务数智化转型降本增效，驱动中国企业通讯产业实现互联网化、云计算化、能力化、融合化和智能化。

截至 2021 年上半年

公司已拥有员工超过	活跃客户约	拥有专利申请数十项、软著数百件，并通过了软件 CMMI5 认证
1,300 人	1.3 万家	

公司使命

提升人类组织的沟通体验与经营效率

公司荣誉

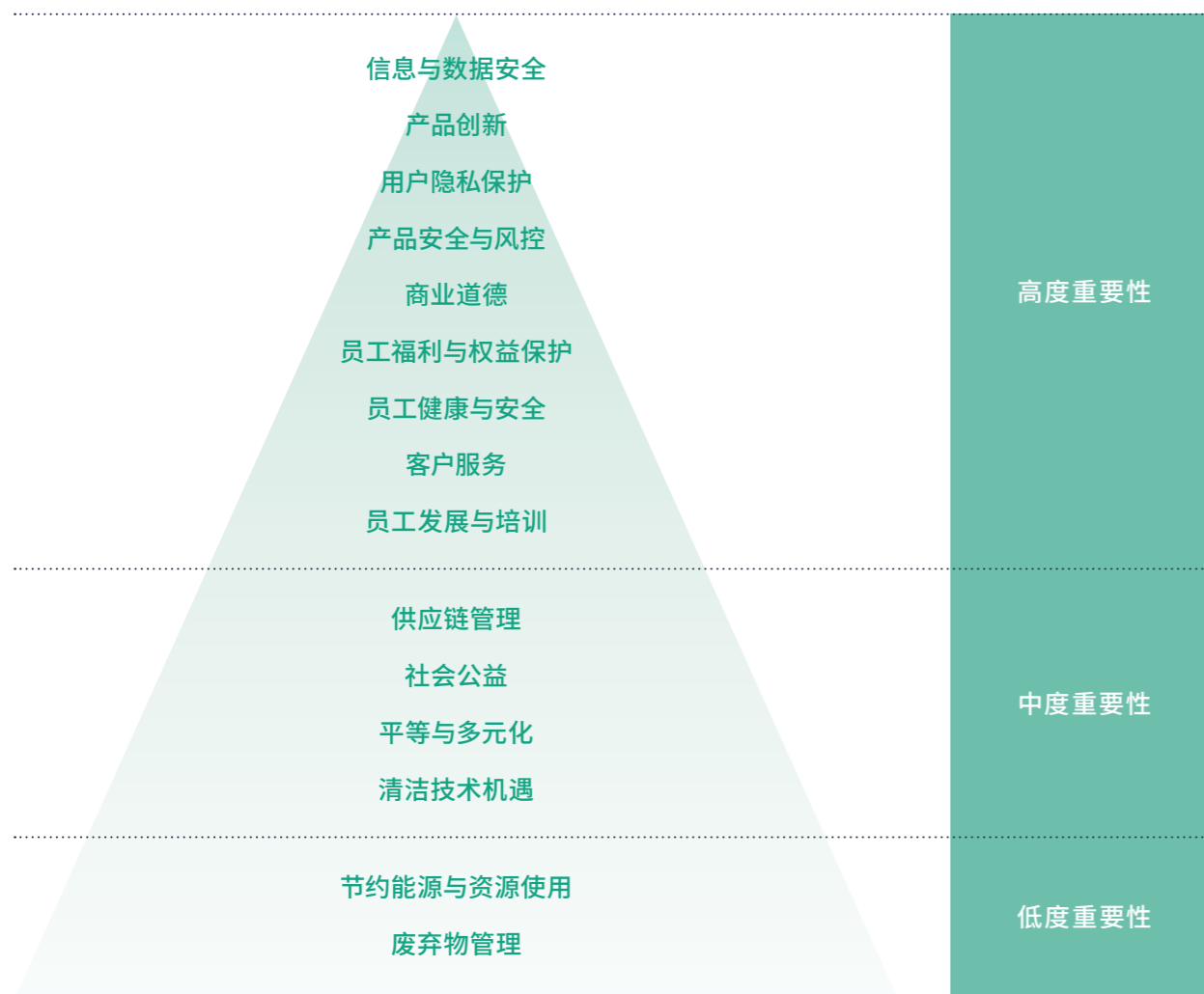
2021年第五届商业银行数字化转型战略大会中荣获“年度人工智能产品创新价值奖”	2021年金融科技企业最佳产品创新奖 由士研咨询颁发	2020年胡润中国瞪羚企业 由胡润研究院颁发	2020年年度亚洲银行家“中国最佳生产力、效率和自动化”大奖 由亚洲银行家颁发
2020年企业服务最具投资价值 Venture 50 由投资界颁发	2020年容联云 AI 获国家级标准“可信 AI”认证 由中国信息通信研究院颁发	2020年容联云 AI 获 AIIA 智能客服最高等级认证 由中国人工智能产业发展联盟颁发	2020年度金融科技产品创新突出贡献奖 由金融电子化颁发
2020年金融 AI 技术引领奖 由中国金融科技国际峰会颁发	2020年中国 ToB 新增长势力 ToP 榜 由 ToB 行业头条颁发	2020年中国人工智能领航企业 TOP50 由量子位颁发	2020年容联云 CEO 孙昌勋入选 2020 中国人工智能商业领军人物 TOP30 由量子位颁发
2020年中国企服行业独角兽 TOP50 由 I 黑马颁发	2020年新基建产业独角兽 TOP100 由 I 黑马颁发	2020年人工智能金炼奖：穿越严峻时期的最强 AI 企业 由机器之心颁发	2020年 5G 应用项目创新案例 由北京市通信行业协会颁发
2020年中国企业云科技服务商 TOP30 由企名科技 & 24 新声颁发	2020年中国新经济企业活力 100 指数榜 由亿欧网颁发	2020年金融数据智能专家推荐 TOP10 优秀解决方案 由金科创新社颁发	

利益相关方沟通及重大性议题判定

容联云重视与利益相关方的沟通，持续了解来自各利益相关方的关注议题，并通过建立多元化的沟通反馈机制，在日常工作中创建有效的沟通方式，积极听取各利益相关方的意见和建议。

利益相关方	关注议题	沟通方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 依法纳税 增加就业机会 促进经济健康发展 	<ul style="list-style-type: none"> 日常汇报沟通 参加重大会议及活动 政府专题调研 接受监督 参与行业标准制定
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> 透明的运营 稳健的回报 公司治理 风险管控 	<ul style="list-style-type: none"> 定期报告与公告 路演及投资者会议 股东会决议传签 公司官网
客户	<ul style="list-style-type: none"> 智能产品 满意的服务 沟通渠道畅通 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化服务流程 客户满意度调查 客户定期沟通
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 廉洁的商业环境 诚信互惠 长期稳定合作 	<ul style="list-style-type: none"> 战略合作 日常沟通 相关方调查
员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 职业发展 职业健康与安全 员工关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 员工培训 投诉渠道 扁平化沟通 关怀活动
社区及行业组织	<ul style="list-style-type: none"> 参与社会公益 带动社区发展 共建和谐社区 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻稿及刊物 社区宣传 协同抗疫 参与公益及环保活动

2021年，我们基于全球报告倡议组织 GRI 可持续发展报告指南，以及明晟公司 MSCI ESG 评级指标，结合资本市场对行业的主要关注点以及同行企业最佳实践，识别出 15 项实质性议题。通过多种渠道了解了各内外部利益相关方的关注与诉求，按照重要性从高到低的顺序，将 15 项议题进行了排序。



商业道德

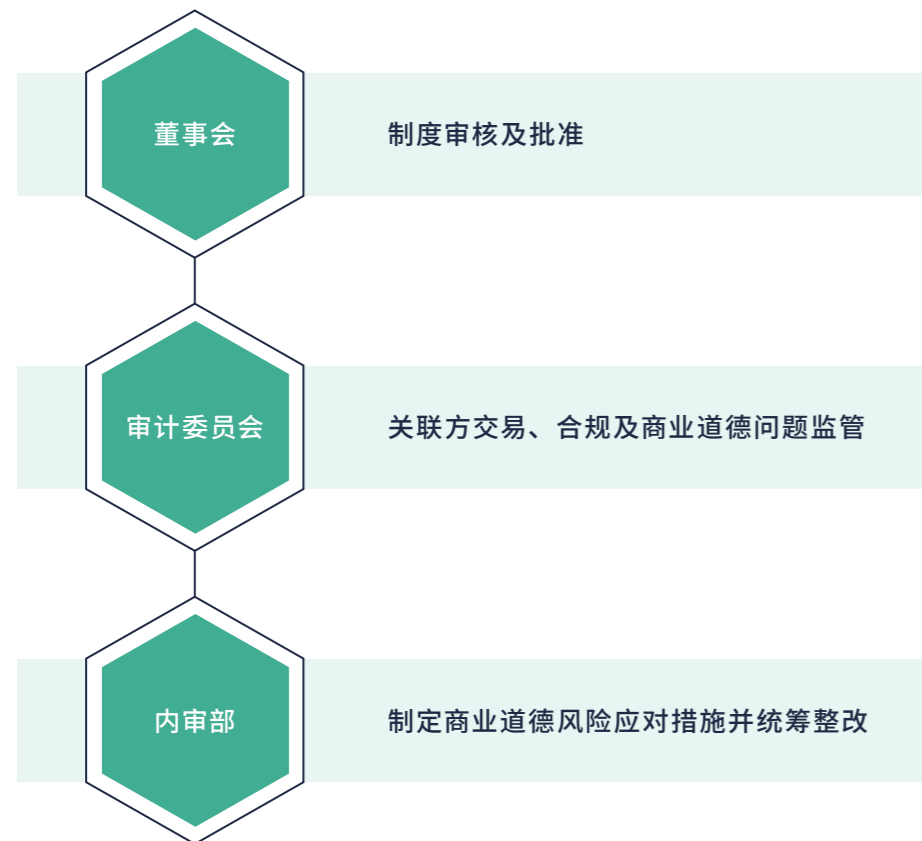
容联云坚持打造完善的商业道德管理体系，通过增设相应管治架构、制定内部制度与守则、加入行业廉洁诚信组织以及加强内部培训体系等一系列措施，为公司商业道德建设奠定了坚实的基础。

01



企业道德管理

公司遵守《反海外腐败法》，同时为规范公司治理行为，有效监管商业道德问题，容联云制定了《公司治理准则》、《商业行为和道德守则》（以下简称《守则》）、《廉政监察工作制度》以及《举报制度》等内部管理制度文件。其中，公司明确规定了董事会在商业道德问题上的具体职责，即批准《守则》并确保公司经营符合最高的道德行为标准及相关法律法规。董事会下设审计委员会，由三位董事会成员构成。审计委员会负责监督关联方交易、公司合规以及负责监督与审核《守则》的落实情况。公司内审部负责完善公司内控体系，对于内控重大风险，内审部负责采取有效应对措施，统筹整改，并以至少每季度一次的频率向审计委员会汇报整改进度。在日常运营中，如遇紧急事项，内审部可随时向审计委员会汇报并讨论。



依据《守则》内容，公司分别从礼品收受、挪用资产、虚构交易、外部竞争及机密泄露五大方面，制定了五条对应的“制度红线”，以更加简明扼要的方式对公司员工提出了遵守商业道德行为准则方面的要求。与此同时，公司设立了专门的举报邮箱及电话，方便员工随时针对违反《守则》及“制度红线”的行为进行举报。我们强化内部监管，并承诺依法保护举报人，对举报信息严格保密。2021年6月，公司全体员工自愿签署了《上市合规个人行为准则承诺书》，其中包含承诺严格遵守公司的商业行为和道德守则，避免行贿受贿等行为，保护公司资产，严禁将公司资金用于非法或不正当目的，禁止股票内幕交易等。



五条“制度红线”海报

廉洁建设

为提升反腐治理水平，营造廉洁诚信的从业环境，公司于2020年1月加入阳光诚信联盟。该联盟旨在通过互联网手段共同打击腐败、欺诈、假冒伪劣、信息安全犯罪等行为。公司通过积极参与联盟组织的行业交流会及培训，提高了自身反舞弊的专业能力。联盟网站提供失信人员及企业的查询服务，帮助公司在录用新员工和纳入新供应商时进行失信情况的筛查。公司与所有供应商签署《诚信和公平交易声明》，明确禁止腐败舞弊行为，确保双方的业务往来符合诚信和公平交易原则。



反舞弊——“阳光诚信联盟”

公司定期针对全体员工进行反舞弊培训，突出强调公司对舞弊零容忍的态度，要求管理层需带头遵守相关制度并管理下属团队，从而进一步规范全体员工的行为。为杜绝职场舞弊行为，2021年3月，公司针对是否存在吃空饷的情况进行了专项审计，避免公司利益遭受损害。内审部以电话访谈的形式询问员工的在职情况，从全体员工中有针对性地抽取了5.6%的员工进行审查，并出具员工在职情况专项审计报告。



员工商业行为与道德准则培训

隐私与信息安全

作为基于云计算、大数据、人工智能等能力提供全面通讯及先进数字化服务的企业，容联云积极夯实信息安全基础化建设，将信息安全和隐私保护作为公司产品开发和交付最高优先级任务之一，持续完善信息安全体系化管理。我们还大力推动信息安全技术和应急响应措施升级，加强知识产权保护，不断提升全员信息安全意识和技能，助力行业信息安全建设。

02

体系化管理

容联云严格遵守《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》等法律法规要求，制定《网络安全管理实施细则》、《系统用户及口令管理实施细则》、《信息安全事件管理实施细则》、《备份管理办法》在内的信息安全管理规定，并在与客户签署的服务合同中对数据保护和隐私保密义务进行了规定，以规范公司平台用户、口令和数据备份的管理，保障系统的安全运行。其中，公司对《网络安全管理实施细则》及《系统用户及口令管理实施细则》每年复审一次，确保网络信息安全及通信畅通，同时保证信息的保密性、完整性和可用性。

为加强公司通信网络与信息安全管理，公司成立信息安全小组并设立信息安全小组组长及副组长，有效推动信息安全工作的开展。



此外，我们在信息安全小组组员内部设立信息安全主管、网络管理员、安全管理员和系统管理员等岗位，对信息安全系统进行加固，保障隐私与信息安全管理规定的有效落实。



容联云信息安全小组每年针对各产品线进行数据安全巡查工作，其中包括针对账号、权限管控、访问日志审查等内容的检查，以监督各事业部信息安全规范的执行情况。公司于2021年6月成立独立的监察部门，7月底进行数据安全巡检工作并检查制度落地情况，9月底进行复盘并起草重点责任人承诺书，做到对公司通信网络与信息安全管理工作的严格监督和管理，提高公司网络服务质量。

管理体系认证及信息安全审计

容联云已通过并获得 ISO27001 信息安全管理体系认证证书、ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书以及信息系统安全等级保护备案证明,并通过了云计算开源产业联盟组织的可信云评测,获得可信云企业级 SaaS 评估证明。

公司定期开展信息安全相关的常规审计和第三方认证审计与评估,每年对程序变更与开发、用户权限管理、数据安全和备份等内部数据进行安全审查工作,加强公司数据安全与信息保护的全面监督。



信息安全认证情况

数据安全技术

容联云重视个人隐私保护,将访问控制、加密机制及隐私增强技术应用于数据收集、存储、加工、使用和提供的全过程。我们在保护用户隐私的同时,积极预防侵犯个人信息事件的发生。

公司使用访问控制技术,要求生产环境需要通过堡垒机访问,并通过堡垒机录屏、登录日志和操作日志等措施,保障所有的运维操作、外部访问和用户操作都能实现追溯;对于加密机制,我们采用账号密码加密技术,对用户的账号密码使用不可逆算法进行加密存储,保障任何人都无法看到明文密码,并采用加盐机制防止离线暴力攻击。此外,我们采用数据存储加密技术,通过加密算法对敏感数据进行加密,并以密文形式存储,严格确保账号密码及数据的机密性。

CASE “虚拟中间号” 解决方案的应用

公司建立并应用“虚拟中间号”解决方案,为用户和企业分配隐私号码,隐藏真实号码,保证通话过程中的号码信息不被泄露。

防止信息盗卖、跳单和骚扰。同时,我们在通话全程提供录音服务,能够随时查询、追溯和分析,全面保护用户数据隐私,让用户安心、放心地使用我们的产品。

在“虚拟中间号”解决方案中,真实号码在未经用户同意的情况下无法获得,

CASE 容联云 AI Call 产品开展数据安全升级

我们对 AI Call 产品的数据安全升级从两个方面进行。一方面是数据本身的安全加密,我们采用符合绝大部分客户要求的密码算法对数据进行主动保护;另一方面是数据防护的安全升级,

我们采用信息存储手段对数据进行主动防护,将所有训练平台数据统一放入 NAS 目录进行存储,以实现全面加强数据安全保障的效果。

CASE

设立智慧空中营业厅

智慧空中营业厅是一种具有 AI 能力的一站式音视频生态系统解决方案，能够助力泛金融和政务打造远程经营的智慧营业厅。

智慧空中营业厅具有金融级安全防护效果，能够严守合规底线。该方案能

够对影像文件加密，快速与用户现有业务相结合，实现统一的视频能力需求；建立了多种数据传输加密机制，能够对数据传输进行加密，保证信息的安全传输；提供更专业的服务，确保流程规范，技术稳定，保证业务留痕完全符合监管要求。

CASE

容联云 AI 获国家级标准“可信 AI”认证

在 2020 AIIA 人工智能开发者大会上，中国信息通信研究院联合中国人工智能产业发展联盟宣布容联云 AI—智能语音机器人获得首批“可信 AI”评估认证。

“可信 AI”主要从可靠可控、透明可释、保护隐私、明确责任以及多元包容五

大方面进行评估，容联云智能语音机器人在系统安全性、成熟度、稳定性、数据主体隐私保护、数据安全、产品需求多样化、训练数据全面化和算法公平性测试验证等近 20 项指标均满足“可信 AI”评估规范和要求，坚守“可信 AI”标准，让企业放心用“AI”。



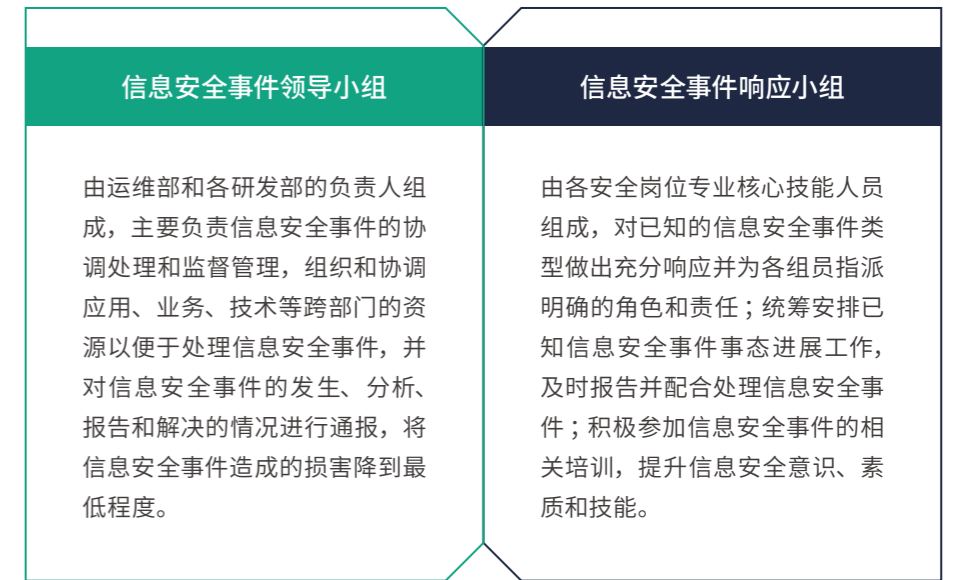
“可信 AI”评估认证证书

应急响应措施

信息安全应急事件响应是保护信息安全与用户隐私工作的重要组成部分。容联云制定《信息安全事件管理实施细则》，建立系统信息安全事件的报告、响应、评价和惩戒机制，明确信息安全事件的负责部门和管理流程，确保信息安全事件发生后能得到快速反应，从而将信息安全事件造成的损害降到最低，并采取纠正措施，积极追踪和吸取教训，减少后续影响。同时，公司设立数据泄露事件违规处罚举措，对发现的任何侵害公司数据安全的机构或者个人采取相应处罚措施，包括但不限于通告批评、违规处罚、要求整改、降薪停职、依法追究损害责任等。对涉嫌犯罪的机构或者个人，我们会依法移交司法机关处理。

公司通过公网搜索以及内外部问询，2020 年全年未发现信息安全泄露事件

容联云建立了一系列数据泄露防御机制，成立信息安全事件领导小组和信息安全事件响应小组，以快速对信息安全事件做出响应。



同时，我们将平台安全事件按照各类故障级别划分为平台一级至五级故障，并对事件的监测、处理、反馈与关闭、复盘等流程进行严格规范，确保信息安全系统有效稳定运作。

信息安全应急事件的监测

- 应用、业务、技术人员在日常巡检、监控告警、日志审查等途径发现信息安全事件后，应第一时间向信息安全事件响应组报告；
- 发现人通过邮件方式将信息安全事件报告给信息安全事件响应小组时，应尽可能将事件描述清晰，内容包括但不限于事件的性质、影响范围、严重程度等。任何人不得以任何理由企图或实施阻拦、干扰、报复信息安全事件的报告。

信息安全应急事件的处理

- 信息安全事件响应小组在收到信息安全事件报告后，对事件进行判断并将属于信息安全事件的情况马上报告给信息安全事件领导小组；
- 安全管理员需对信息安全事件进行违法事件的判断。如果是违法事件，需及时报告给领导小组负责人审核后，通知相关法律部门并保留证据。证据包括但不限于各类系统日志、监控设备日志、相关信息处理系统等。

信息安全应急事件的反馈与关闭

- 在事件解决后，安全管理员应负责将事件解决方案及结果反馈给领导小组，并定期对信息安全事件处理记录进行整理汇总；
- 安全管理员需对事件的类型、严重程度、发生的原因、性质、产生的损失进行评估分析，并进行责任认定，提供处罚建议，经领导小组负责人审核后形成报告；
- 根据安全事件的严重程度对瞒报、漏报安全事件的责任人进行处理，对于触犯法律者交司法机关处理。

信息安全应急事件的复盘

- 安全管理员需要对信息安全处理事件进行统一归纳及汇总，对级别为紧急的信息安全事件处理结果进行通报，并在必要时组织相关人员进行案例分析和学习总结，汲取经验教训，防止类似事件再次发生。



信息安全应急事件处理流程图

知识产权保护

容联云重视自主知识产权管理，尊重他人的知识产权成果。公司严格遵守《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国专利法实施细则》等相关法律法规，制定《容联云通讯知识产权管理条例》，并在与客户签署的服务合同中加入知识产权专项保护条例，不断强化知识产权管理与保护工作，保护公司知识产权不受侵犯，维护公司的合法权益。

我们制定知识产权计划，对知识产权的申请、许可使用、保护等流程进行规范化管理，加强公司知识产权管理工作，保护内部知识创新成果。同时，为激发员工发明创造的积极性，公司设立创新发明奖励机制，在取得申请号及申请获批后对发明人或者设计人给予发明专利奖励、实用新型奖励和软件著作权奖励等现金奖励，不断促进公司技术创新，提高公司市场竞争力和经济效益，进一步提升公司核心竞争力。

公司积极对员工开展专利法和知识产权的宣传培训，大力宣传普及专利知识，提高员工知识产权保护意识，并禁止员工参与违反知识产权的活动，杜绝侵犯他人知识产权的行为。

人力资本发展

我们始终坚持以人为本、善待员工的责任理念，扎实推进人才战略，并充分考虑员工多元化和机会平等，不断改进员工成长发展体系，促进员工沟通，完善培训制度，加强企业人才队伍建设。同时，我们致力于完善全面的福利体系与员工关爱措施，用心关爱与陪伴每一位员工的成长，与员工携手共创更加美好的未来。

03



平等雇佣

我们坚守“诚信、担当、合作、创新”的宗旨和目标，尊重和对待每一位员工，并坚定维护和保障员工的各项合法权益。我们依法平等雇佣，为员工创造包容、平等、互信、协作的工作环境

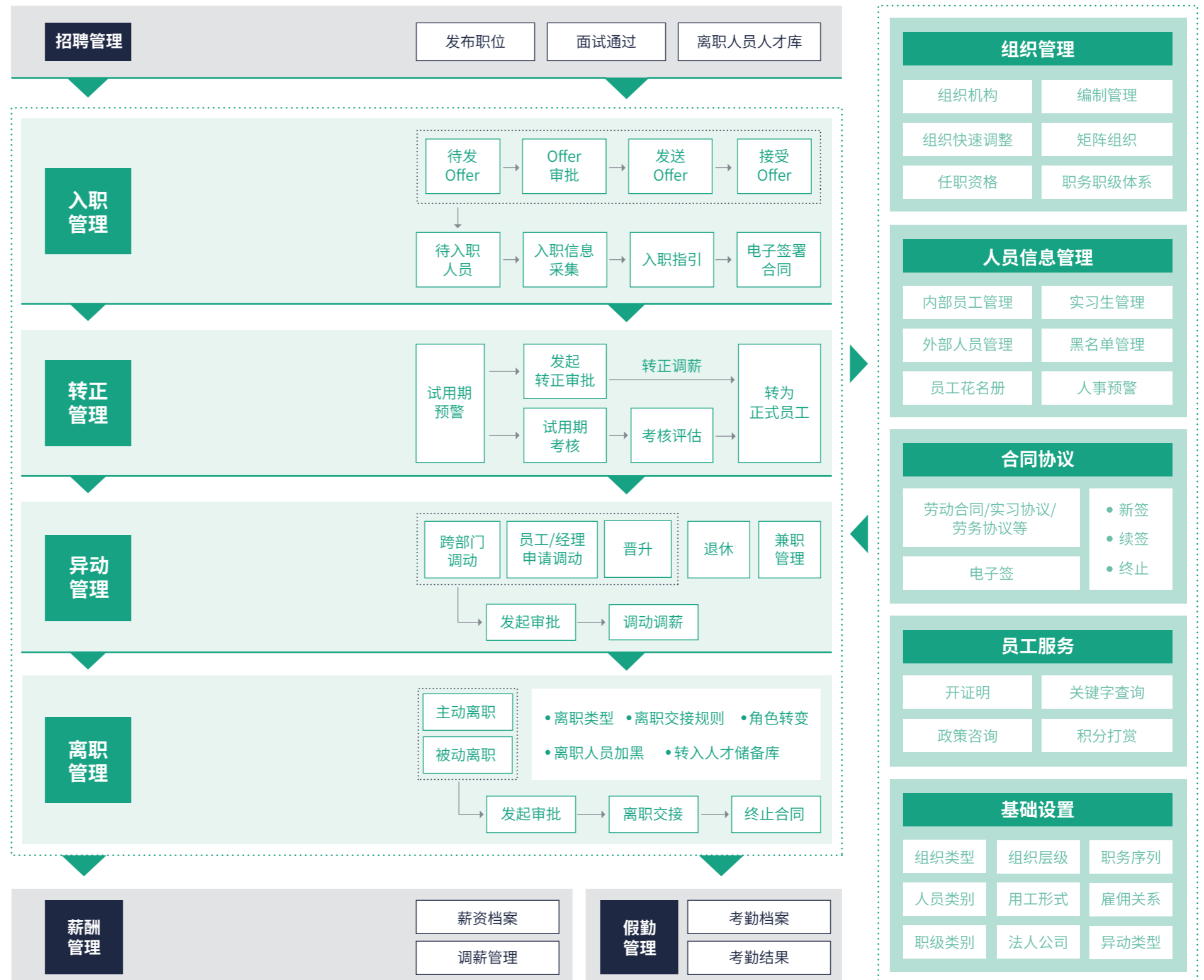
合法雇佣

容联云严格遵守履行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国个人所得税法》、《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》、《职工带薪年休假条例》、《劳动保障监察条例》等国家法律法规，根据公司业务具体需求，招聘、雇佣员工，明确实行平等雇佣。

我们制定了《员工手册》，对人员招募、录用管理、试用期管理及转正、公司内部调动、晋升管理、员工离职管理等流程做出了详细说明，并在实施过程中做到依法用工，自检自查，切实保障员工的合法权利。

此外，我们还使用了 EHR 系统，使入职管理、转正管理、异动管理、离职管理、合同协议、员工服务、基础设置等流程都在系统中以可视化呈现，并对组织管理、人员信息管理等职责做出明确分配，构建了一套逻辑清晰、运作高效的在线管理平台系统。

EHR 管理系统架构图



多元共融

我们支持员工多元化和机会平等，注重营造良好的就业环境。我们遵守多元化及反歧视的用工原则，招聘及确定工资待遇时，不因种族、肤色、宗教信仰、性别而给予员工不同的待遇。报告期内，公司未发现任何歧视、雇佣童工及强迫劳动事件。

容联云采取多种招聘渠道与方式，基于公司战略发展方针有序开展社会招聘工作，并开展管培生招聘项目，为公司持续引进优秀高校毕业生人才做好储备工作。

CASE

“容联云·星计划”校园招聘

我们采取线上推广、自媒体宣传为主，线下宣讲为辅的方式开展 2020 年校园招聘。通过宣传推广，实时发布信息，做到最大程度吸引人才。我们面向全国优秀高校毕业生，开放了包括算法、研发、产品、市场、项目管理、销售、运营与职能多类岗位，综合选拔出契合公司发展实际需要的优秀人才。



2020 年管培生培训课堂现场

指标名称		2020 全年	2021 上半年
员工总人数 (人)		1194	1314
按性别划分的 员工人数 (人)	男员工	793	893
	女员工	401	421
社会保险覆盖率 (%)		100%	100%
员工集体协议签订率 (%)		100%	100%

员工发展与沟通

容联云坚持完善培训制度，加大培训资源的投入，鼓励员工沟通与分享，并优化员工成长与发展体系，为员工打造理想的职级晋升通道。

培训发展

我们搭建了多层次的人才培养体系，持续完善培训各项制度，以重点项目为抓手，实现人才从专业能力到管理能力的全方位培养。公司制定《员工手册》，明确了关于员工发展的相关规定。我们定期组织员工参加岗位知识及技能相关的培训，并严格执行培训流程。除公司基础培训外，员工还可以根据工作需要，申请参加公开课培训或海外培训。

晋升管理

容联云为员工提供明晰的职业晋升通道。我们根据每位员工的自身条件、特点和意愿，帮助其在管理或专业领域完成员工职业发展。我们为员工提供专业晋升道路与管理晋升道路，为不同发展需要的员工提供更为全面的选择：

1 专业晋升道路

在一个或几个相关的领域内，持续深入地发展，追求专业技能的提升，成为该领域内的专家。

2 管理晋升道路

通过不断提高计划、组织、协调、指导、控制能力及领导团队成员工作的能力，以承担更高的领导责任，完成更高的团队任务。

员工沟通

容联云重视员工沟通，为员工提供多种沟通交流渠道。员工可以通过直接对话、电话、电子邮件、线上等方式进行日常沟通交流。此外，我们积极鼓励员工与公司管理层的沟通交流，对于提出具有建设性、前瞻性或能够解决实际问题的意见和建议，公司将视情况按季度进行评比，并对相应员工予以特定的奖励。

员工福利

我们建立了完善的权益保障和薪酬福利体系，积极倡导劳逸结合的工作理念，并开展了一系列文体活动，激发人才活力，丰富员工生活。

薪酬与福利保障

公司坚持打造差异化薪酬激励体系，并为员工提供多层次的福利保障，提升员工生活品质，激发员工工作积极性，同时帮助企业吸引、激励和保留核心人才。除基本工资外，我们还为全体员工提供社会保险和住房公积金与其他福利，包括补充医疗保险、团建、每年统一体检，以及额外福利等。我们还积极与第三方建立合作，为员工的衣食住行提供增值福利，将我们对员工的关爱普及到其生活的方方面面。

提升活力

公司安排员工不定期以部门或城市分办为单位进行丰富多彩的集体活动。除公司组织的团建与社团活动外，我们还鼓励员工开展体育活动，如羽毛球、足球、乒乓球等，并为其提供场地和消耗品支持。除此之外，我们每年在中国传统佳节为员工送出蕴含企业专属祝福的节日礼品，每两个月举办特色主题员工生日会，为员工提供企业定制版生日礼物。



员工生日会



羽毛球比赛活动

绿色低碳

作为企业公民，容联云深知所应承担的环境责任。我们积极响应国家绿色发展理念，秉承高度社会责任感，大力推行绿色办公举措，并严格控制各类污染物排放，提升能源资源使用效率，全面构建企业可持续发展的经营理念。

04

绿色办公

容联云严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》等相关法律法规，制定《容联集团名片管理制度》、《容联集团差旅管理制度》、《容联集团固定资产管理制度》，始终坚持绿色可持续理念，将低碳环保、节约资源的理念贯彻于公司日常运营管理的每个环节，大力推进绿色办公。

我们于日常采购工作中积极推行绿色环保举措，重视环境保护，提升员工高效便捷的办公体验：



我们持续增强员工绿色办公的环保意识，鼓励通过视频会议及线上远程会议的方式开展工作沟通，尽可能减少出差次数。同时会议室空闲时的电视大屏、投影仪及视频设备均要求保持关闭状态。

CASE 办公区设置温馨提示及标语

公司在需要提醒的办公区使用场景附近均设置了温馨提示，以提升员工节能意识。我们在灯具和空调控制面板附近设置“请随手关灯”“及时关闭电器”等节能性温馨提示，在休闲区餐厅附近设置“及时断电、及早安心”“保持清洁、垃圾入桶”等节能及安全宣导标语，鼓励员工在工作中节约资源，践行绿色运营。



资源能源使用

公司始终遵守《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，坚持绿色发展理念，积极承担环境责任。我们积极倡导“绿水青山就是金山银山”的理念，以强化环境与能源资源管理为工作的出发点，采取多项举措节约用水用电，提高能源使用效率，降低废弃物的产生，严格控制各类污染物排放，大力打造生态环境友好型企业。

我们鼓励员工在生活与工作的过程中节约水源，全面倡导水资源循环利用，将未使用完的瓶装水集中至存储点以留作浇花用途，坚决杜绝水资源浪费的现象发生，积极践行资源节约理念。

CASE

减少办公垃圾和生活垃圾的产生

2020年6月，北京公司积极贯彻落实并实施垃圾分类，减少职场内垃圾丢弃点的设置数量。公司通过增设集中大垃圾桶和减少小垃圾桶的方式，从

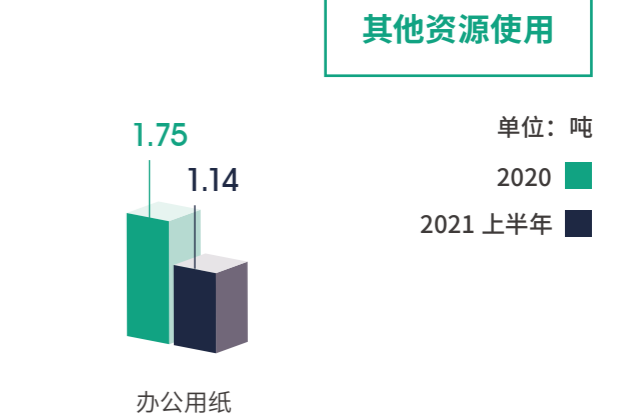
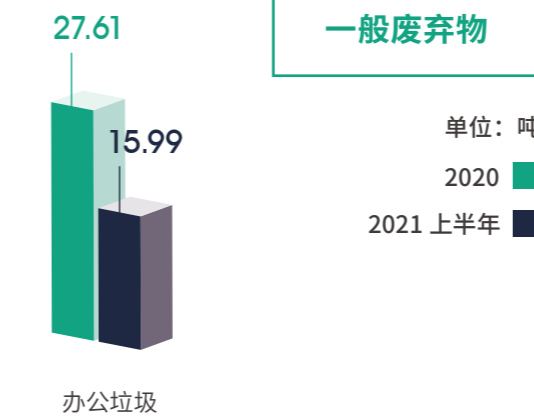
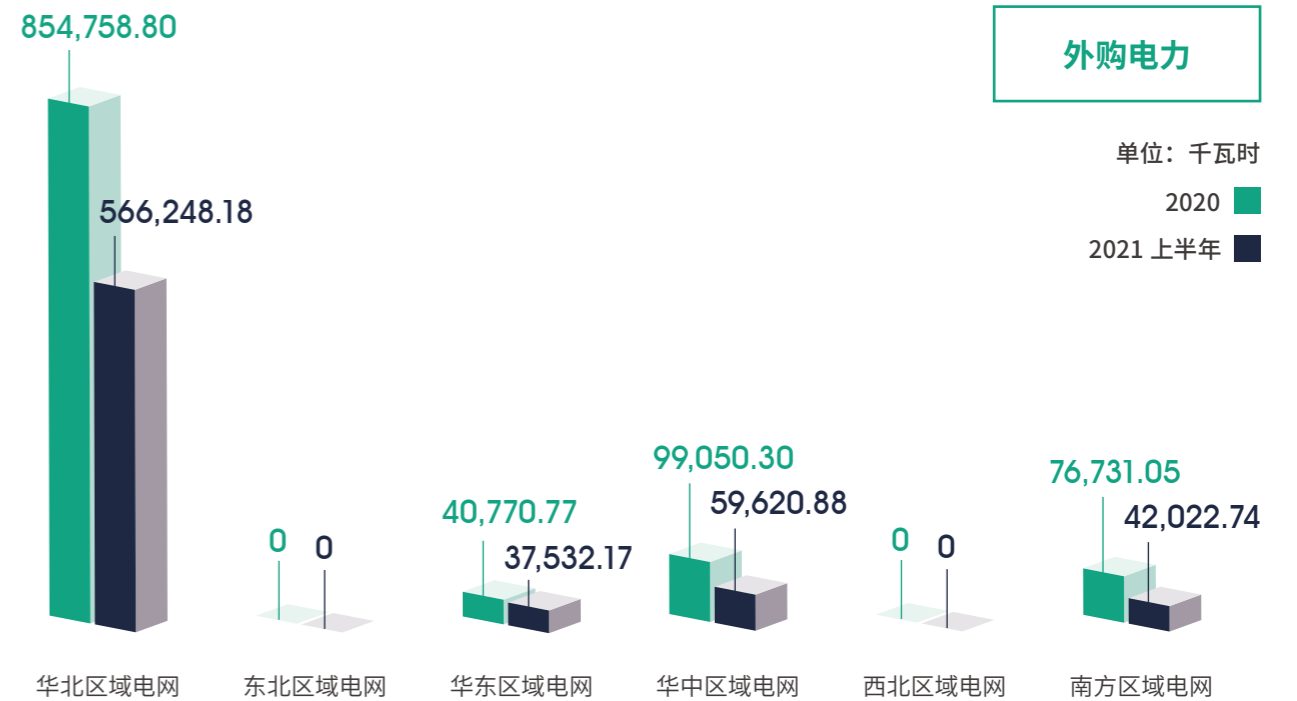
向每位员工身旁配置1个垃圾桶变更为向每2排员工(6-10人)配置2个垃圾桶，进而减少了办公垃圾的产生量，有效助力节能减排。

CASE

绿色照明

公司在办公室选址阶段选择自然光采光较好的位置，将自然光源引入办公区并与人工照明相结合，使员工在办公时能够充分利用自然光源进行照明，以减少使用人工照明。同时，公司根据空间布局、所处位置、办公用途的不同照明需求设置不同的照明亮

度和光色，并采用环保节能的LED灯具，以减少对环境的污染。此外，公司还安排专员于每日下班后检查办公区域的各类电子设备是否处于关闭状态，在节约成本的基础上创建绿色节能的办公环境。



2020年¹

温室气体排放总量²
984.15 吨二氧化碳当量

温室气体总排放密度
1.28 克二氧化碳当量/元营收

1. 数据自2020年1月1日截至2020年12月31日

2. 温室气体排放总量指公司自用的采购电力产生的温室气体排放量，公司业务运营中不产生汽油、柴油、煤、天然气等能源消耗，故不纳入温室气体排放量的计算

绿色产品

公司建立 AI 视觉智慧社区解决方案，通过计算机图像视觉分析技术对环境情况进行感知，检测室内外的多种复杂环境并第一时间做出反应。

火焰检测及 烟雾感知

该方案基于大规模的火焰和烟雾数据感知训练及摄像头的配合，能够做到实时感知监控区内明火、烟雾的情况，以判断是否产生火焰或异常烟雾，进而快速对火情进行判断，迅速定位烟雾发生区域并立即进行第一时间自动告警处置。

液体、气体 泄漏检测

该方案基于计算机图像视觉分析技术，能够监测并判断现场是否发生设备气体及液体泄漏的情况。

积水识别

该方案能够对部分安全区域进行积水感知，判断部分区域是否发生积水现象，做到防范于未然。

此外，公司的 AI 视觉智慧社区解决方案在卫生管理方面起到积极作用，全力协助社区环境维护及垃圾监管工作，共建美好家园。

绿化带监管

该方案能够对社区的绿化带进行监管，针对花卉破坏、爬树摘花、偷盗、行人踩踏绿地等情况进行实时报警。

垃圾摆放 检测

当采集到的画面中出现“垃圾桶超过规定摆放区域”“垃圾桶范围外垃圾堆积”“垃圾桶满溢”“未盖垃圾桶盖”等垃圾摆放不规范现象时，系统会发出实时报警。

产品责任与创新

作为数字化转型先行者，容联云多年来以通讯服务为基石，在多个垂直行业领域持续深耕，构建了行业级解决方案。我们通过持续打造可持续供应链，努力进行产品创新与升级，并不断和行业与学术机构达成合作协议，运用领先的数字化技术，满足客户对服务不断提升的要求，为客户提供智慧解决方案，实现“服销一体化”与数字化转型。

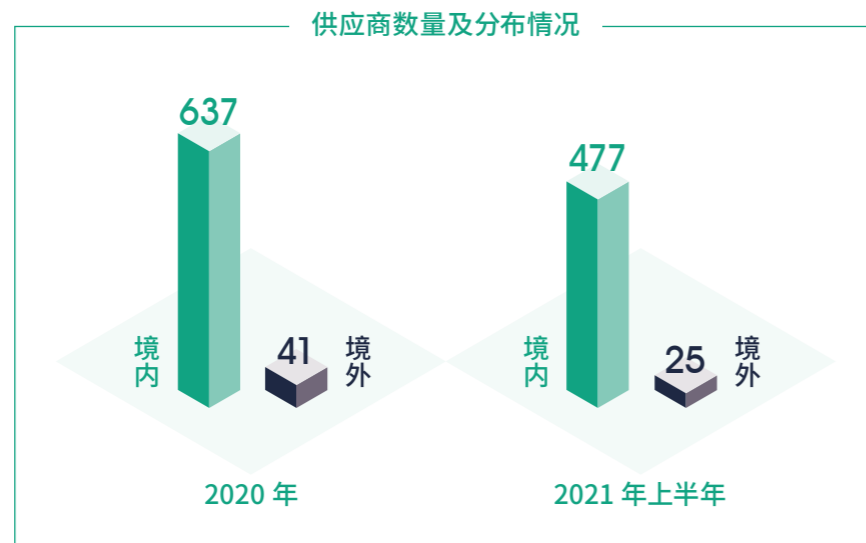
05

供应链管理

容联云高度重视供应链管理，并将可持续发展理念融入供应链管理全流程。通过建设公司供应链管理体系、建立公司与供应商双方行为守则、供应商评价系统等管理办法，我们力图与各供应商实现合作共赢。此外，通过严格的评价管理和必要的扶持举措，我们在帮助供应商提高履约能力，改善自身经营的同时，建立稳定的供应商队伍，推动绿色责任供应链发展。

规范管理

容联云制定并不断完善《容联集团招标管理办法》、《供应商考核管理制度》、《容联集团采购制度》等管理制度，统一供应商准入、采购等流程，并对供应商实行评分、分级制度，从全生命周期视角重塑采购管理体系。我们在对供应商日常监督的基础上，每半年对供应商进行一次考核，考核项目包括质量、交期、价格、服务等内容。报告期内，供应商审核情况良好，经常合作供应商均达到良好以上水平。



合规履约

在规范供应商履职方面，我们制定了《外包人员服务框架合同》、《诚信和公平交易声明》，规范合作双方权利与义务、知识产权及保密、诚信和公平交易原则等内容，实现采购过程标准化、合规监控实时化。

CASE

容联云采购部拜访天津中科国宇

2021年3月18日，容联云集团采购部拜访天津中科国宇，就对方办公场地、生产车间、质检车间、产品展示等地进行实地考察，就物料供给、供货周期、售后服务等内容进行会谈。会中容联云重点要求对方对产品稳定供给、售后服务覆盖范围和反馈及时性做出保证。通过此次拜访，双方就共同打造责任供应链达成了共识。

产品创新

容联云致力于为企业提供营销与客服的云化和智能化产品，提升企业获客与留客的效率。我们通过品牌不断升级，打通企业营销与服务全周期客户价值管理。

实现服销一体化

我们相信，在当下企业数字化转型的过程中，客户分群逐渐清晰，呈现多样化，且企业营销和服务间的界限被打破，“服销一体化”将成为越来越多企业转型的新趋势。对此，我们致力于为企业有质量的获客、精细化的运营提供支撑，构建从获客到运营、分析的三元一体闭环，并为企业深度定制了多渠道、多场景的获客运营工具。容联云在获客端、营销落地阶段持续帮助企业进行细分客户的圈定和经营，协助前线销售单元对客户进行准确的判断分析。

为此，容联云推出全新升级的客服智能交互中心“Bot V5”，通过搭建统一的调度中心、认知中心 Bot Engine，并运用“AI+运营”驱动企业统一运营体系，构建出适应时代发展潮流的全智能交互中心。整合 AI 能力、应用与运营，打造统一 AI 运营管理中台与数据中台，快速支撑企业完成客服业务体系搭建或智能化改造，打通生产、服务、营销三个环节之间的信息流，帮助企业用户结合数据了解终端客户。

助力数字化转型

我们借助已有技术积累继续深耕、打造并推行“5G 空中营业厅”解决方案，涵盖了远程视频服务、网点双录、空中双录、营业场所外展业、视频对话机器人等业务场景，适用于柜员、客服、顾问、客户经理、审核人员等多种对象，将新兴技术内化服务于企业的智能化升级与数字化转型，提升经营效率。此外，我们还通过智能语音机器人、智能坐席助手、智能陪练等一系列产品，将传统大团队客服优化为“人工智能+小客服团队”模式，实现企业联络中心的迭代升级和降本增效。

CASE

容联云发布 AI Kernel 赋予企业 AI 应用自主建设能力

2021年3月15日，容联云正式推出AI能力平台“AI Kernel(云梯)”。AI Kernel面向企业和集成开发商，帮助降低AI入门门槛，赋予其AI应用开发的自主建设能力，统筹管理企业AI能力和数据资源，同时提供可视化的线上模型训练工具，实现智能化应用产品的快速落地。

AI Kernel开放的全生命周期管理自主学习平台，打通了数据集管理、模型训练、模型评测、模型发布等一体化流程。

此外，企业或者集成开发商可以通过调用容联云AI原子能力，灵活开发对话机器人、文本处理等智能化应用。容联云AI Kernel打造了加包容、敏捷、高效的AI能力服务，帮助企业解决项目制、烟囱式AI建设存在的弊端，助力企业向平台化建设转型，更容易、更快速地搭建适合业务场景需求的人工智能应用。目前，平台已服务于银行、保险、证券、能源、汽车等诸多领域的智能营销、智能催收、智能服务、智能质检等应用场景。

提供智慧解决方案

容联云基于轻量级部署能力打造智慧社区方案，实现基层治理“标准+快捷+高效+多维”目标。数据处理方面，我们采用数据全量采集、全域共享、分级应用，解决基层无数据难题，实现数据反哺，最终实现社区“人、地、物、事、情、组织”的全要素管理，打造一屋一档、一企一档、一人一档、一车一档的社区管控档案，形成基于社区数据的全感知平台，为平安社区建设构建基础。以视频支撑系统、物联支撑系统、GIS一张图等平台做支撑，我们将采集数据精密加工分析，再以高度可视化的形态展现。

借助这套高效的技术管理体系，我们协助建立社区全科网络的治理手段，建立起社会事务处置流程的有机统一标准；开发了综合治理体制与面向街镇专属的云上协同办公功能，并以“多端”赋能，部署交警、房管、政务服务终端，为民提供自助办事服务，为社区提供运营服务。

同时，我们也将智慧解决方案应用到了建筑工程中，构筑了工地智能监测平台。针对工地安全事故频发的现状，我们对工地主要危险源于现状痛点进行分析，配合政策指导与技术趋势引导，通过运用容联云智慧工地智能监测平台提高工地建设的信息化水平，为工地保障体系的快速建成提供技术保障，为建筑工地提供智能化管控手段。

CASE

山东某化工园区智能视频分析

在山东某化工园区，我们的产品慧眼利用视频巡查、智能AI识别等技术，对园区视频进行智能巡查。慧眼可以对重点区域异常变化做出识别，例如通过摄像头采集的温度以及劳保用品

安全帽进行智能识别，判断物品遗留、物品移动、物品移走等变动情况对危化品仓库进行全方位监管；对罐区人



容联云为山东某化工园区提供智能 CV 解决方案

合作与协议

容联云积极开展跨行业合作，追求创新发展。公司聚焦主业，致力于供应链增值，与企业、高校、研究院等多方达成战略合作协议，与合作伙伴共同推动创新成果落地转化，追求行业资源共享，协同供应链上下游共同发展创新。

行业协作

我们发起智能语音通信产业联盟，签署《短信企业规范经营自律公约》、《呼叫中心企业综合整治骚扰电话自律公约》、《CSP 战略合作协议》等公约协议，助力智能语音通讯行业健康发展，并与吉林联通等大型企业签署合作协议，围绕通讯云服务、企业数字化、政务智能等方面展开深度合作，打造云网融合下政企机构数字化转型的新蓝本，助力政企数字化转型。未来，容联云和吉林联通还将围绕物联网、新营销等主题开展深度合作，推动政企数字化、智能化转型。

校企合作

学术研究是容联云关注的重点。因此，我们还积极投入校企合作，结合自身优势，与高校开展联合研究项目。

CASE

容联云与南开大学联合论文被人工智能国际顶会 AAAI 收录

人工智能领域的全球顶级学术会议 AAAI 公布的 2021 年论文录用结果显示，容联云与南开大学的联合研究成果提出了基于双向阅读理解框架的情感三元组抽取模型，联合论文《Bidirectional Machine Reading Comprehension for Aspect Sentiment Triplet Extraction》已被 AAAI 2021 收录。

户评论、对话等数据进行语义挖掘。这些数据包含消费者对各类商品或服务的评价、观点以及态度。越来越多的企业与机构开始关注并收集用户的意愿，迫切地想了解用户对于企业的产品和服务的反馈信息，对这些数据进行细粒度意见挖掘，具有重要的应用价值。未来，容联云将进一步联合南开大学，将该成果应用于容联云 AI kernel 云梯平台。

此次容联云与南开大学合作开展的研究目标是针对各类网站上积累的海量的用



容联云与南开大学联合论文

社区与公益

容联云以人民的美好生活为己任，肩负使命感和社会责任感，积极投身防疫“抗疫”、慈善基金等公益事业，用专业与实力回馈社会。新冠肺炎疫情期间，我们凭借自身技术实力，为政府、医疗组织、企业、社会公益行为和机构提供解决方案，同全国人民并肩作战，共同抗击病魔。我们还持续与嫣然天使基金长期合作，将我们的发展成果惠及更多有需要的社会群体。

06



AI “抗疫”

2020 年疫情防控期间，容联云疫情防控机器人（在线类）+（外呼类）完成了 AIIA 中国人工智能产业发展联盟组织的智能疫情防控机器人的评估测试。我们为中国医学科学院肿瘤医院开发容联云视频客服在线咨询与问诊功能，并协助高效信息记录与联系计划制定，让医生将部分工作转移到线上，为患者提供更加优质高效的服务。此外我们在四川、江苏、陕西等多个省份推出多元化的“抗疫”服务，提高疫情防护效率。

CASE 容联云七陌智能客服平台助力四川省 1,100 万群众快速申领“健康码”

疫情防控期间，容联云与四川省电信、众多三方企业协调工作，快速上线了“天府健康码”。通过整合人工和智能自动化的能力，结合防疫系统根本的组织、服务流程和技术平台，容联云建立了高效统一对外服务窗口，并为“天府健康码”快速训练，优化智能 X-Bot 机器人。智能 X-Bot 上线以来，已成功服务了数千万量级的群众咨询问答。此外，我们还建立智能工单，对服务数据实行智能监控，提高多部门处理效率，实时洞察平台运营数据。



“天府健康码”在线服务窗口

CASE 容联云 AI 防疫机器人助力扬州防疫指挥部搭建“生命通道”

2020 年 2 月，容联云与扬州市政府等合作，商讨科学防控方案。采用可交互 AI 人工智能、大数据作为主要的技术手段，完成智能通讯云平台的建设，利用 TTS、ASR 功能实现每天对全市 500 万家庭用户进行正确舆论引导、建立信心及防疫普及播报，收集用户反馈信心，快速摸清人员健康和流动情况。通过大数据分析处理，统计记录健康和异常数据，做到早发现、早隔离、早治疗。



疫情防控智能机器人平台

CASE 容联云视频客服保障中国医学科学院肿瘤医院在线问诊

疫情之下，在线问诊成为常规医疗的有效补充渠道。针对此诉求，容联云通过容联云视频客服将部分工作转移到线上——在线咨询 & 问诊。该视频客服系统还提供针对每一位患者的信息记录，服务人员可根据患者情况记

录患者病情，以便下次患者呼入时能快速查阅患者病情，通过系统还可快速设定联系计划，协助医生定期关注患者当前情况，为患者提供更加优质的服务。

CASE 容联云助力辽宁省心理咨询师协会共建疫情爱心公益热线

疫情期间，为响应辽宁省心理咨询师协会的“抗击疫情，从我做起”的倡议书，我们在第一时间搭建了一个完善的智能客服服务平台，确保协会心理治疗顺利开展。我们还建立了全渠道咨询入口，打造了快速接电话、微信、网站咨询渠道，为咨询者提供了更为便捷的服务。另外，我们设计了专属的智能语音导航，将咨询问题进行分类流转，以最快的速度直达对

应心理咨询师；而后通过容联云七陌智能客服平台的客户管理系统，心理咨询师在与每一位咨询者咨询或通话时，可以同步创建咨询档案。我们客服的云特性帮助百余人的咨询师团队做到了真正的远程“无接触”办公，实现了高效的内部协同和运转，极大的保障了心理援助工作有条不紊的高效运行。



公益心理援助启动仪式

公益慈善

2015年，容联云携手嫣然天使基金（以下简称“嫣然”），为其提供免费的呼叫中心平台服务，帮助其建立标准、稳定的呼叫中心，更好地服务全国需要帮助和关爱的人群。如今，容联云已经连续六年为嫣然免费提供客服系统，在公益圈内受到了广泛的关注与公众的认可。

通过嫣然，我们与各公益组织合作开展了各项慈善公益行动。一加一残障人公益集团（以下简称“一加一”）是一个残障人自行管理、执行的非营利性的中国民间本土残障人自助组织。为了帮助视力障碍人群实现在按摩领域以外的新兴就业，一加一建立了国内第一个以视力障碍群体为主要坐席人员的盲人呼叫中心。容联云的产品技术开发标准和产品前端开发都采用了当前最新的技术，对主流盲人读屏软件支持友好，结合低视力模式，各种视力障碍人群都能够很便捷地使用。因此，一加一通过嫣然的介绍找到了容联云，与其展开合作，帮助更多的盲人和视力障碍人群实现就业。

合作中，容联云为一加一免费提供系统支持，并帮助一加一对接企业的外包服务项目，让盲人和低视力人群能够充分发挥他们的优势和价值，用自己的方式回馈社会。



意见与反馈表

尊敬的读者，您好：

非常感谢您百忙之中阅读此报告。为向您提供更专业、更有价值的环境、社会及管治信息，进一步提升 ESG 报告的质量，殷切盼望您对报告和我们的工作提出意见与建议。

1. 您的工作单位属于容联云的哪一类利益相关方：

股东 员工 供应商 客户 政府 社区 学术机构 其他 (请说明)

2. 您认为本报告是否能反映容联云的可持续发展影响？

是 一般 否

3. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是 一般 否

4. 您认为本报告提供的信息是否具有可读性？

是 一般 否

5. 除报告已披露的内容以外，您还更希望看到哪方面的信息？

6. 您对报告有哪些改进建议？

您的信息

姓名

传真

工作单位

联系电话

职务

电子邮件