



# 可持續發展報告 2023



# 目錄

<b>行政總裁的話</b>	• 行政總裁的話	01
---------------	----------	----

<b>總覽</b>	• 關於我們	02
	• 關於本報告	03
	• 2023年回顧	04
	• 獎項一覽	05

<b>環境、社會及管治方針</b>	• 可持續發展管治	07
	• 持份者的參與	08
	• 重要性評估	09
	• 對環境的承諾	10
	• 環境、社會及管治策略	12

<b>綠色運送每一程</b>	• 管理和減少碳排放	14
	• 鼓勵採用電動車	15
	• 善用科技減少排放	18
	• 可持續發展營運	20

<b>創建安全零工圈</b>	• 對司機的承諾	23
	• 司機的聲音	24
	• 女性賦權	25
	• 司機福利	26
	• 安全機制	29
	• 安全推廣	30

<b>建設可持續社區</b>	<b>促進社區數碼轉型</b>	
	• 利用數碼工具提升物流效率	33
	• 以聯盟式學習技術解決中小企營運痛點	34
	<b>推動青年發展</b>	
	• 培育未來科技人才	35
	• 釋放青年潛力	37
	<b>Deliver Care 社區支援</b>	
	• 賑災救援、兒童援助、長者關懷、社區參與	38
	<b>建立良好員工關係</b>	
	• 多元和包容的工作環境	43
	• 人才管理	44
	• 員工福祉和發展	45

<b>可持續企業管治</b>	• 堅守平台責任和商業操守	51
	• 網絡安全和數據私隱	53

<b>附錄</b>	• 績效數據	58
	• GRI 內容索引	59
	• 意見回饋	63

# 行政總裁的話

2023 年標誌著 Lalamove 的第十年，意義重大。在展望下一個十年之際，我很高興與大家分享我們最新一份可持續發展報告。我們為今年的報告作出充分的努力，開拓了新方向，包括首次收集了大量環境、社會及管治（「ESG」）數據，並根據全球報告倡議組織（「GRI」）更加準確地處理公司業務的相關議題。參照這一國際性的報告標準，本報告不僅體現出我們對 ESG 的堅定承諾，還突顯了我們加強與各方持份者的溝通。

我們緊扣社會脈搏，順應社會變遷，透過「全球在地化」和以人為本的營運模式建立關係，推動可持續發展。自 2013 年以來，我們一直利用科技和數據支持及革新物流生態，為用戶和企業提供高效的送貨服務，同時為平台上的司機夥伴提供具有高度靈活性的工作。我們的平台全年無休，提供多樣化的物流服務。我們珍視各方持份者的意見和參與，並致力推動一個可持續及互利的物流生態圈。

在 2023 年，我們在可持續發展上繼續取得重大進展。我們重視利用平台的科技減少碳排放，竭力建造一個安全而有活力的零工經濟圈，並在良好的企業管治下與社區人士互動交流。我們制定的策略與聯合國的可持續發展目標（「UN SDGs」）保持一致，並在我們業務所在的各個城市實行。

我們在過去一年期間履行了對可持續發展的承諾，達到一些關鍵的里程碑。在中國內地，貨拉拉超過 50% 麵包車訂單為新能源車履約。同時，我們 100% 的租賃業務都使用新能源車輛，以推廣綠色物流。這是我們首次披露實現淨零排放過渡計劃的其中一個策略。我們目標在 2040 年實現溫室氣體排放範圍 1 和範圍 2 的淨零排放，並在範圍 3 的排放上在 2028 年達到中國內地所有訂單有 50% 是由新能源車完成。與此同時，我們制定了環境政策，進一步鞏固我們的減碳承諾。

除了環保倡議外，我們也擴大了對司機夥伴家庭的支持。我們在菲律賓為司機子女提供教育資助計劃，體現我們提升司機夥伴福祉的承諾。在營運安全上，我們在各個市場達到 99.9% 的零受傷營運率。此外，我們很高興分享於 2023 年在可持續發展各方面的努力獲得了數個社會關懷的獎項嘉許，認可我們在社區創造共享價值的貢獻。

長遠而言，Lalamove 的成功源於我們與社會上不同持份者建立緊密聯繫及作出貢獻。在此歡迎閣下就 Lalamove 的可持續發展表現提出寶貴的意見，協助我們在可持續發展的道路上「拿拿聲邁向成功」。



周勝馥

創辦人及行政總裁

# 總覽

## 運送貨物更輕鬆

Lalamove<sup>[1]</sup>於 2013 年在香港成立，作為全天候即時送貨平台，致力透過快速、靈活、經濟的送貨服務為社區注入動力。不論是個人客戶、中小企和大型企業，經手機應用程式即可連與專業司機夥伴配對，提供各類車款選擇。Lalamove 致力運用科技優勢，緊密連繫用戶、司機夥伴、貨物及道路，地方社區的各方需求、貨物和道路起來，以科技物流滿足各地社區的物流需求，為當地帶來正面影響。

目前，我們的業務遍佈全球 11 個市場超過 400 個城市，並將繼續放眼國際，擴大規模。

通過我們的 24/7 全天候物流平台，我們將世界各地的用戶和司機進行即時配對，提供高效可靠的物流服務。在未來，我們將繼續完善科技物流的生態系統，為我們的司機夥伴、合作商家、用戶和我們所服務的社區帶來積極影響。

# 我們的服務



同城貨運



跨城貨運



企業物流服務



搬家服務



零擔服務

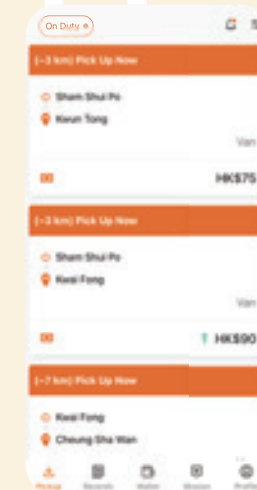


汽車租售及售後服務

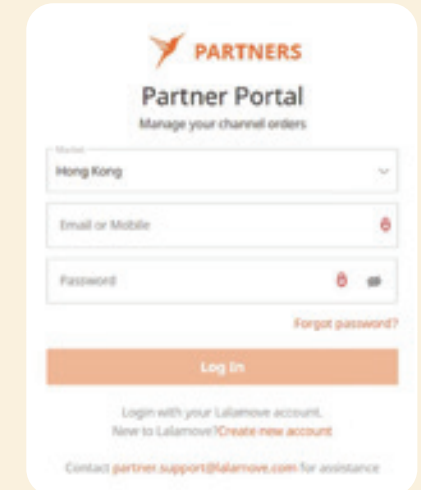
# 我們的平台



面向客戶的平台



面向司機夥伴的平台



面向企業客戶的平台

[1] 中國內地以「貨拉拉」品牌名營運

# 關於本報告

## 報告期

2023 年 Lalamove 可持續發展報告（「本報告」）按 2023 年 2 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日的數據編製（「報告期」）。我們的可持續發展報告每年於網上發佈。

## 報告指引

Lalamove 自願地披露根據 2021 年 GRI 標準的資料及數據。相關 GRI 標準的披露可參閱附件。為展現我們對社會及環境的貢獻，我們於本報告披露與 UN SDGs 一致的項目。

## 報告範圍

除特別註明外，本報告涵蓋 Lalamove 於所有地區營運的業務。

## 聯絡我們

我們十分重視不同持份者的意見，如果您有任何關於本報告的意見，請發送電郵至 [sustainability@lalamove.com](mailto:sustainability@lalamove.com) 與我們聯絡。

英文及繁體中文版的可持續發展報告可於網上參閱。



# 2023 年回顧

## 2023 年可持續發展回顧

Lalamove 重視 ESG 政策的落實和程序如何進一步促進多方面的可持續發展和負責任的業務操守。我們相信平台的成功源於我們堅守對司機夥伴、商戶、員工及其家庭在社區發揮正面影響的長期承諾。我們致力在全方位進行 ESG 工作，融入平台業務運作，達到在不同範疇上擴大社會效益。



### 鼓勵採用電動車

平台上使用電動車的佔比有所擴大，在中國內地，貨拉拉超過 50% 麵包車訂單為新能源車履約。



### 司機福祉

我們為司機夥伴提供醫療保健和送貨支援。此外，我們在 2023 年為菲律賓司機子女提供教育資助計劃，進一步擴大對平台司機家庭的支持。



### 營運安全

Lalamove 在各市場達到 99.9% 的零受傷營運率。



### 環境目標

我們首次披露淨零排放過渡計劃，目標在 2040 年實現溫室氣體排放範圍 1 和範圍 2 的淨零排放，並於 2028 年達到中國內地所有訂單有 50% 是由新能源車完成，以減少範圍 3 的排放。



### Deliver Care 社區支援

我們獲得數個社會關懷的獎項嘉許，認可我們在社區創造共享價值的努力。



### 數據安全

我們開展了 ISO 27701 認證的工作，希望以更佳的數據保護措施保護用戶私隱，維持平台最高的數據安全標準。



### 綠色金融

我們今年與滙豐銀行簽訂首筆綠色貸款及可持續發展表現掛鉤貸款，是科技物流界中首家獲得此貸款的企業。

# 獎項一覽



# 環境、社會 及管治方針





# 可持續發展管治

現今的商界及市場參與者需要主動地進行風險管理、洞悉及解決風險。在 Lalamove，我們隨時準備應對市場的轉變，制定可行及合適的政策，將風險轉化成機遇。強大的企業管治協助我們實現企業目標並維持我們的信譽，為此我們利用自身的 ESG 管理系統監督並踐行我們的 ESG 策略。

Lalamove 的管理層會定期監察我們的可持續發展策略及目標。高層的參與確保所制定的 ESG 決策和行動與公司長遠願景相符，以展現我們對可持續發展未來的承諾。為執行我們的 ESG 倡議，Lalamove 的 ESG 團隊定期管理公司所有營運市場的 ESG 事務。團隊會與不同部門合作，監察並實施不同的策略以推動正面的 ESG 成果。我們與多方持份者，包括監管機構、投資者、司機夥伴、用戶及公眾等保持良好關係和溝通，以有效地管理 ESG 相關的風險。



# 持份者的參與

## 積極參與

我們透過與不同的持份者合作，實現我們在可持續發展路程上的目標。我們承諾將進一步加深持份者的參與。我們對於持份者參與的承諾是基於重視他們的觀點及顧慮，以塑造我們的 ESG 策略。

## 聆聽及適應

我們持份者的參與涵蓋不同範疇。我們積極在問卷、員工大會及反饋渠道中收集他們的意見，以達到公開及透明的溝通。此措施能確保我們在持份者議題上保持敏銳，並制定措施以符合他們的期望。

持份者群組	參與平台	主要關注事項	我們的方針
平台用戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>焦點小組</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>移動應用程式</li> <li>用戶滿意度調查</li> <li>網站 / 社交媒體</li> <li>電子郵件通訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶的服務和體驗</li> <li>送貨服務和移動應用程式設計</li> <li>低碳交通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 綠色運送每一程</li> <li> 創建安全零工圈</li> </ul>
司機夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>司機夥伴意見調查</li> <li>社交聚會</li> <li>移動應用程式</li> <li>電子郵件通訊</li> <li>司機夥伴熱線</li> <li>焦點小組</li> <li>網站 / 社交媒體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司機的體驗，如零活性和自主性</li> <li>送貨服務和流動應用程式設計</li> <li>健康和 safety</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 綠色運送每一程</li> <li> 創建安全零工圈</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月員工大會</li> <li>正式及非正式團隊會議</li> <li>內部員工聚會</li> <li>內部通訊系統</li> <li>研討會及培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福利及待遇</li> <li>職業發展和培訓</li> <li>健康和 safety</li> <li>義工服務機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 建設可持續社區</li> <li> 可持續企業管治</li> </ul>
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>專題討論及圓桌會議</li> <li>面談</li> <li>信件 / 電子郵件通訊</li> <li>會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法律合規</li> <li>減碳承諾</li> <li>本地科技人才發展</li> <li>本地社區貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 綠色運送每一程</li> <li> 創建安全零工圈</li> <li> 建設可持續社區</li> </ul>
傳媒與公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>面談</li> <li>回應傳媒查詢</li> <li>新聞發佈</li> <li>新聞簡報及最新消息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持續發展承諾</li> <li>社區參與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 綠色運送每一程</li> <li> 創建安全零工圈</li> <li> 建設可持續社區</li> </ul>

# 重要性評估

1

## 識別

Lalamove 在重要性評估時把內外因素都納入考量。我們與內部不同團隊分析並識別對我們業務和持份者產生影響的議題。在外部，我們採用來自投資者、同業夥伴、平台用戶、司機夥伴及當地社區的意見來更全面地了解我們在社會及環境上的影響。

2

## 優先排序

我們對每項重要議題所帶來的潛在及實際影響進行分析，集中識別優先的議題。優先排序使我們能更有效地把資源分配在較急切及嚴重的議題上，以配合我們全球可持續發展的方針。

3

## 確認

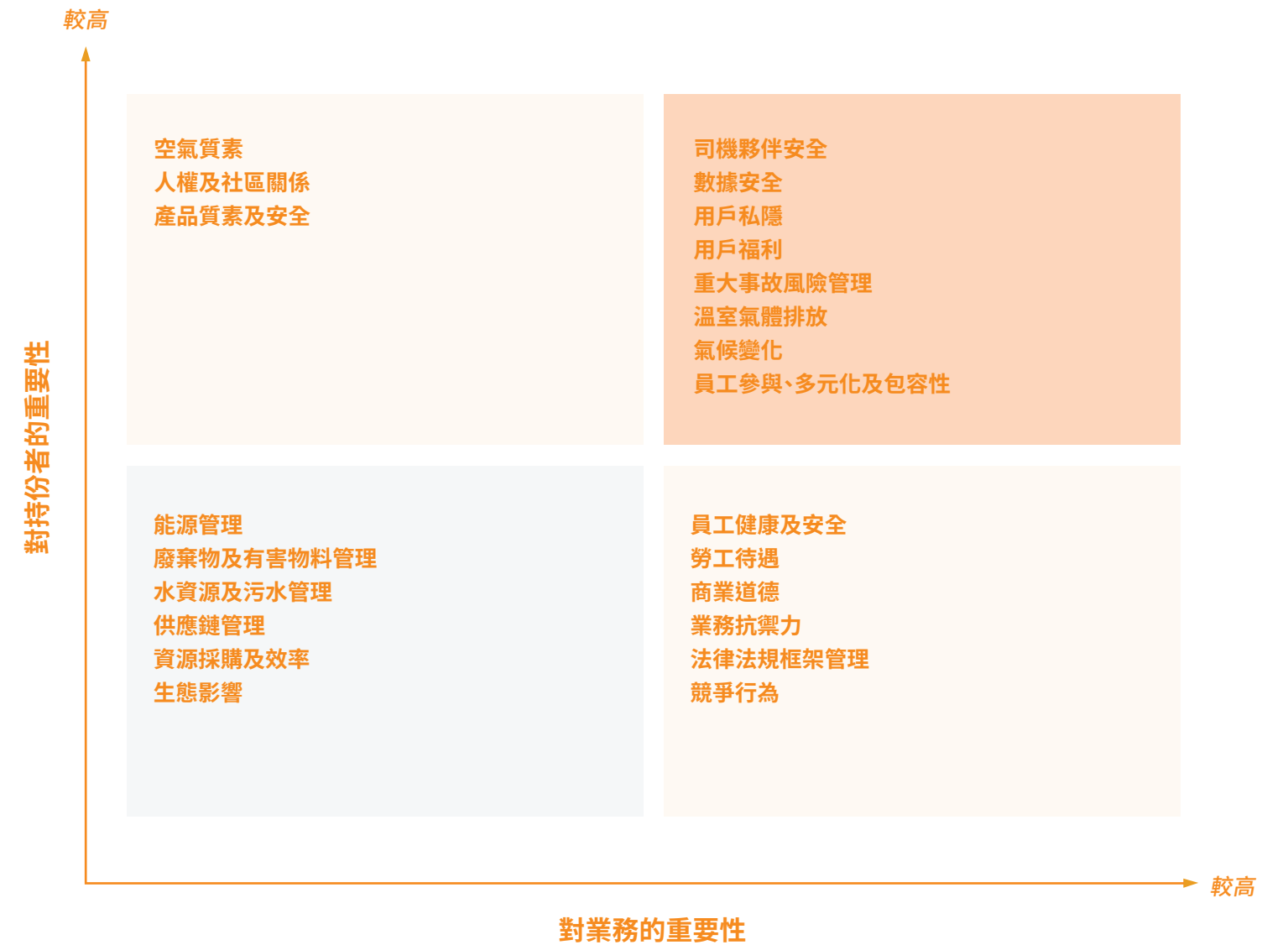
我們與管理層討論並確認議題的優先次序。

4

## 納入報告

將關鍵議題納入我們的可持續發展策略和報告內，確保與持份者的期望和可持續發展趨勢保持一致。

我們的重要性評估結果在以下矩陣展示



# 對環境的承諾

作為一家以科技推動的物流平台，我們致力將可持續發展措施結合於日常運作當中。Lalamove 在 2023 年參考國際標準化組織的 ISO 14001:2015 環境管理體系制定了首套可持續發展目標和環境政策，在實現我們的環境目標取得重大的進展。

建立一個低碳物流平台是一項具挑戰性但必要的旅程。我們相信每項對環境的措施能為我們營運的城市、用戶和業務帶來正面的影響。我們以 2023 年作為基準年，建立了短期、中期和長期的減碳減排目標，期望建立更環保的未來。

## 短期

### 平台汽車

在 2028 年，中國內地 50% 的訂單由新能源車履約

### 廢棄物

- 在 2025 年，分流 30% 辦公室廢棄物免被送往堆填區
- 在 2025 年，100% 的有害廢棄物 (例如碳粉盒、墨盒及電池等) 經合資格服務供應商棄置

### 無紙化

在 2025 年，Lalamove 全面採用無紙化營運模式 (回收的紙張除外)

## 中期

### 用電

在 2040 年前，實現範圍 1 及 2 的溫室氣體淨零排放

## 長期

### 電動車

增加平台新能源車的比例



## 長期目標

我們開展了以 2050 年為目標的低碳轉型。為達致環境目標，我們致力為司機夥伴提出更多的電動車選項，並提升平台使用新能源車的比例。透過採用可持續發展的運輸策略，我們致力減少營運上的碳排放並為物流業界創造一個更潔淨及環保的未來。

## 中期和短期目標

為展現我們對環境目標的承諾及在短期內實行有效的措施，我們訂立了中期和短期的目標。

### 範圍 1 及範圍 2 排放

在評估後，Lalamove 決定將範圍 1 相關的排放，包括營運中的固定排放及逸散性排放定為非重要議題。我們營運的排放主要來自平台司機夥伴的範圍 3 排放。我們亦辨識到購買電力是間接溫室氣體排放的主要因素。

### 範圍 3 排放

Lalamove 意識到解決我們價值鏈排放的重要性 (範圍 3)，並承諾致力減低我們對環境的影響。

### 平台車輛

Lalamove 主要的碳排放 (範圍 3) 來自平台車輛，因此我們制定於 2028 年或以前中國內地 50% 的訂單由新能源汽車履約 (以 2023 年為基準年) 的目標。此外，Lalamove 利用綠色科技，重新分配及善用資源，提升運輸效率。這措施增加車輛及道路的使用效率，減少擁塞及其帶來的環境影響。我們的實時配對系統大大減低司機夥伴的空駛時間及里程。我們的人工智能導航解決方案能優化路線計劃，以最節省時間及資源的路線履約，減少每程運送的碳排放。我們將繼續鼓勵司機夥伴採用新能源車，以減少在運送上的碳排放，並有助我們在可持續運輸的轉型。

### 分流廢棄物和棄置有害廢棄物

在 Lalamove 香港職能部門，我們承諾於 2025 年或以前分流 30% 固體廢棄物免被送往堆填區 (以 2023 年為基準年)。為確保安全棄置有害廢棄物，例如碳粉盒，墨盒及電池，Lalamove 與合資格的服務供應商合作，安全地棄置有害廢棄物。我們承諾減低廢棄物對環境的影響和推動負責任的廢棄物管理模式。

### 無紙化營運

我們在數碼化不斷努力，透過將文件數碼化，使用電子通訊和有效的數據管理系統邁向 2025 年或以前達到無紙化的目標。我們期望在營運中減少廢紙和推動可持續及有效率的工作流程。

這些中期及短期目標是我們邁向長期可持續發展目標的必要階段，我們相信持續的監察能有效及適當地作出改進措施，並讓持份者參與推動正面的環境影響。



# 環境、社會及管治策略

Lalamove 的可持續發展方針圍繞著我們對一系列政策的承諾，引領我們在不同業務上的實踐，展示了我們對環境保護、社會責任及管理策略的承諾。我們的承諾不限於公司的股東，更兼顧了內部及外部的持份者。

Lalamove 的 ESG 策略是根據一套全面的框架制定，在日常運作中加入 ESG 考量。我們的重點工作涵蓋四大範疇，包括「綠色運送每一程」、「創建安全零工圈」、「建設可持續社區」及「可持續企業管治」。我們透過溝通，鼓勵所有持份者，包括員工、平台用戶及夥伴主動提出 ESG 相關的建議、關注及回饋。開放式溝通確保我們能持續改善我們的 ESG 策略，以迎接更多的挑戰和機遇。下圖展示了我們在四大範疇的重點影響以及其最相應的 UN SDGs。

此外，我們的管理方針以洞悉商業及社會價值為中心。我們相信將可持續發展融入我們日常的運作中，不單能減少對環境及社會的風險，亦能為社會創造新的創科機遇。我們在 ESG 方面的承諾能增強我們的競爭力，加強持份者對我們的信心，並為我們的平台業務在長遠發展上帶來正面的影響。

## 綠色運送每一程

- 鼓勵採用電動車
- 善用科技減少排放
- 可持續發展營運



## 創建安全零工圈

- 司機賦權
- 安全機制
- 安全推廣



## 建設可持續社區

- 促進社區數碼轉型
- 推動青年發展
- Deliver Care 社區支援
- 建立良好員工關係



## 可持續企業管治

- 堅守平台責任和商業操守
- 網絡安全和數據私隱



# 綠色運送每一程



# 管理和減少碳排放

作為一家致力於促進物流的數碼化平台，我們意識到日常運作的碳排放是最重要的環境議題之一。Lalamove 致力將碳排放管理及減碳作為我們可持續發展的首要目標。

為更有效地管理我們對環境的影響，Lalamove 自 2023 年起定期量度並監察我們的溫室氣體排放。我們建立了內部的溫室氣體排放管理系統，並利用數據追蹤我們的碳足跡。

穩健的溫室氣體排放管理系統使我們有效地監察，分析及結合我們的減排措施。透過實時數據分析，我們將辨識減排，優化能源效益及實施可持續發展的機會。我們相信透過追蹤及匯報我們的碳足跡，不僅能對我們的業務負責及追求進步，更能為建立綠色未來作出貢獻。





# 鼓勵採用電動車

在 2023 年，我們在中國內地取得以下成果：

**>50%** 麵包車訂單為新能源車履約。



截至 2023 年 11 月

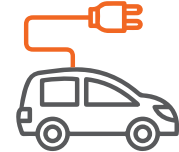
**>97%** 的汽車銷售及

**100%** 的租車業務為新能源車。

新能源貨車銷售按年增 **99%**

泉州及海口實現 **100%** 新能源貨車交車。

行業同比增長約為 **27%**



在深圳、廣州、佛山等城市的電動車使用率 **>45%**

海口、三亞等都市新能源貨車佔比 **>80%**



**670,000** 個合作電動車充電樁，覆蓋 **55,000** 座新能源充電站，

並在全國 **327** 個城市為司機夥伴提供優惠充電服務。

## 引領中國內地的電動車行業

Lalamove 的溫室氣體排放主要來自範圍 3 排放 – 平台司機每程訂單帶來的汽車排放，因此我們明白向司機夥伴推動使用電動車的重要性。我們積極與汽車製造商及相關行業建立合作關係，推動各地區使用電動車的比率。我們對新能源車在車隊的比例持續上升感到自豪。在中國內地，貨拉拉在 2023 年有超過 50% 麵包車訂單為新能源車履約。100% 的租賃汽車及超過 97% 出售的汽車為新能源車。新能源貨車銷售按增長 99% (行業同比增長約為 27%)。當中，泉州、海口已兩年實現 100% 新能源貨車交車，東莞、佛山、中山 3 個城市，2023 年新能源車輛交車佔比超過 98%。平台中使用新能源車的比例持續增加，其中深圳、廣州、佛山等城市駕駛新能源車輛的比例超過了 45%。海口、三亞等都市新能源貨車佔比超過 80%，已成為常態化使用新能源物流車的城市。通過加快電動車的應用，我們期望有效減少平台的碳排放，做到「綠色運送每一程」。



## 拓展合作夥伴關係 建立「電動車生態圈」

自 2022 年起，我們積極推動綠色物流，特別是在中國內地使用新能源車。透過在營運上結合 ESG 的概念，改善我們的產品、服務及管理上帶來的環境影響。我們相信新能源車能成為向我們的司機夥伴及社會傳遞低碳及環保運輸概念的橋樑。



### 與汽車製造商合作

我們不斷拓展與行業領先的汽車製造商合作，提供不同的汽車款式。在 2023 年，我們加強與五菱、開瑞、瑞馳、鑫源、吉利、長安、東風等知名汽車製造商的合作，以配合電動車及混合動力汽車的增長需求。這些合作關係使我們維持在行業的領先地位，並確保我們的司機夥伴有超過 40 款汽車作選擇。

### 為司機夥伴提供誘因

為鼓勵司機夥伴租用電動車，我們與金融機構和租賃公司合作，提供可負擔的月供方案。此外，我們為司機夥伴提供汽車保險及維修的折扣計劃。因此，越來越多司機夥伴通過我們的租賃或購買計劃改用新能源車。

### 提供電動車充電設施及提升電動車的使用意識

我們與 12 家行業領先的充電公司及其他不同地區的充電站合作，為司機提供更全面及優惠的充電設施。截至 2023 年，我們在中國內地擴展合作覆蓋範圍至 55,000 座新能源充電站，包括 670,000 個電動車充電樁，並在全國 327 個城市為司機夥伴提供優惠充電服務。在中國內地，貨拉拉積極在微信、微博、抖音及官方網站等渠道分享最新的新能源車政策及資訊，並解決司機夥伴對改用電動車的憂慮。我們將繼續擴張合作夥伴網絡，以支持綠色運輸並建立全面的電動車生態圈。

## 推動香港電動車應用

我們很高興能與基石科技控股有限公司合作，在香港提供一站式電動輕型貨車租賃服務，使司機夥伴在較低的經濟負擔下體驗採用電動輕型貨車的好處。這項先導計劃對加速物流業採用電動車向前邁進了一步。

Lalamove 在基石科技的活動中分享了司機夥伴在考慮改用電動車所面對的挑戰，並說明基石科技與 Lalamove 如何攜手合作，提供方便及具成本效益的泊車及充電設施，及為有興趣的司機夥伴提供入職福利。

透過與電動車上下游產業鏈的合作，我們期望達致「綠色運送每一程」。



## 貨拉拉榮獲「清馨 2023 實踐先鋒引領力項目」大獎

貨拉拉於 2023 年 6 月獲《每日經濟新聞》所舉辦的 ESG 獎項頒發「清馨 2023 實踐先鋒引領力項目」大獎。獎項由全國工商聯環境商會指導，並表揚貨拉拉在積極推動新能源車及支持碳達峰和碳中和目標的努力。

作為行業領先的物流平台，我們意識到應對環境議題及減少碳足跡的重要性。我們積極推動綠色物流及努力使我們平台汽車達致「零排放」。這不僅能減少運輸成本，亦能締造健康低碳的運輸模式。

## 貨拉拉榮獲「新能源物流車應用推廣貢獻企業」大獎



首屆「西部貨運車輛及運維服務展覽會暨 2023 吉司 GISE 物流養車節」於 2023 年 12 月 1 日到 3 日在成都舉行。貨拉拉榮獲「新能源物流車應用推廣貢獻企業」大獎及「吉司傑出影響力夥伴 2023」。

由中國物流與採購聯合會舉辦，以「買好車，用好車及養好車」為主題，並集合了政府、行業協會、物流及運輸公司、原廠製造商、零件供應商、貨運平台、貨車車隊、貨車司機、金融及保險公司及貨車維修的代表進行研討會。

在全方位展出新型貨運汽車的同時，大會設立了不同主題的論壇，由 50 位來自物流業，新能源，貨車售後市場，能源效益及環境保護等領域的代表帶來嶄新的演講和分享。

## Lalamove 與滙豐銀行簽訂首筆綠色及可持續發展表現掛鈎貸款

Lalamove 於 2023 年與滙豐銀行簽訂首筆綠色貸款及可持續發展表現掛鈎貸款，是科技物流界別中的首家同時獲得兩項貸款的企業。貸款所得之款項將用作 Lalamove 的日常營運資金，支持現正進行的可持續發展工作，以減低其業務營運對環境的影響及推動綠色運輸。

Lalamove 將按照 ESG 相關範疇訂下的三項可持續發展績效指標，包括四輪電動車及混合車的比例，平台的營運安全指標，以及碳排放強度，為推動綠色運輸出一分力。相關指標由國際 ESG 評級機構 Sustainalytics 給予獨立意見。

報告指出，我們進取地為中國內地平台貨拉拉設立每年降低碳排放強度 5% 的目標，相關的關鍵績效指標也是強而有力的。集團不斷努力並採取措施以降低碳排放強度，包括鼓勵司機夥伴從傳統柴油或汽油車轉換至電動車。

# 善用科技減少排放

在 Lalamove，我們利用領先的綠色科技推動可持續發展及減低我們對環境的影響。我們明白到實施深度學習、人工智能和大數據等創新方案的影響力，以改善運作效率及鼓勵在日常運作中推行可持續發展措施。

## 高效訂單配對機制

Lalamove 利用平台完成大量交易數據，建立市場領先的人工智能訂價和訂單配對機制，以及排程演算法。我們對大數據進行分析，並推動著我們先進的人工智能平台科技，最後根據汽車容量、交通狀況和實時貨運需求分配最適合的訂單給我們的司機夥伴。司機夥伴可於顧客下單後 **15 秒內** 接取訂單。在同城貨運的訂單中，司機夥伴通常可在 **5 分鐘內** 到達貨物提取點。透過完善配對過程，我們大大減低了司機的空駛里程，避免不必要的燃料消耗及廢氣排放。這項措施不僅提升日常運作效率，更可以最大化地善用資源和最小化我們對環境的影響。



## 善用物聯網技術

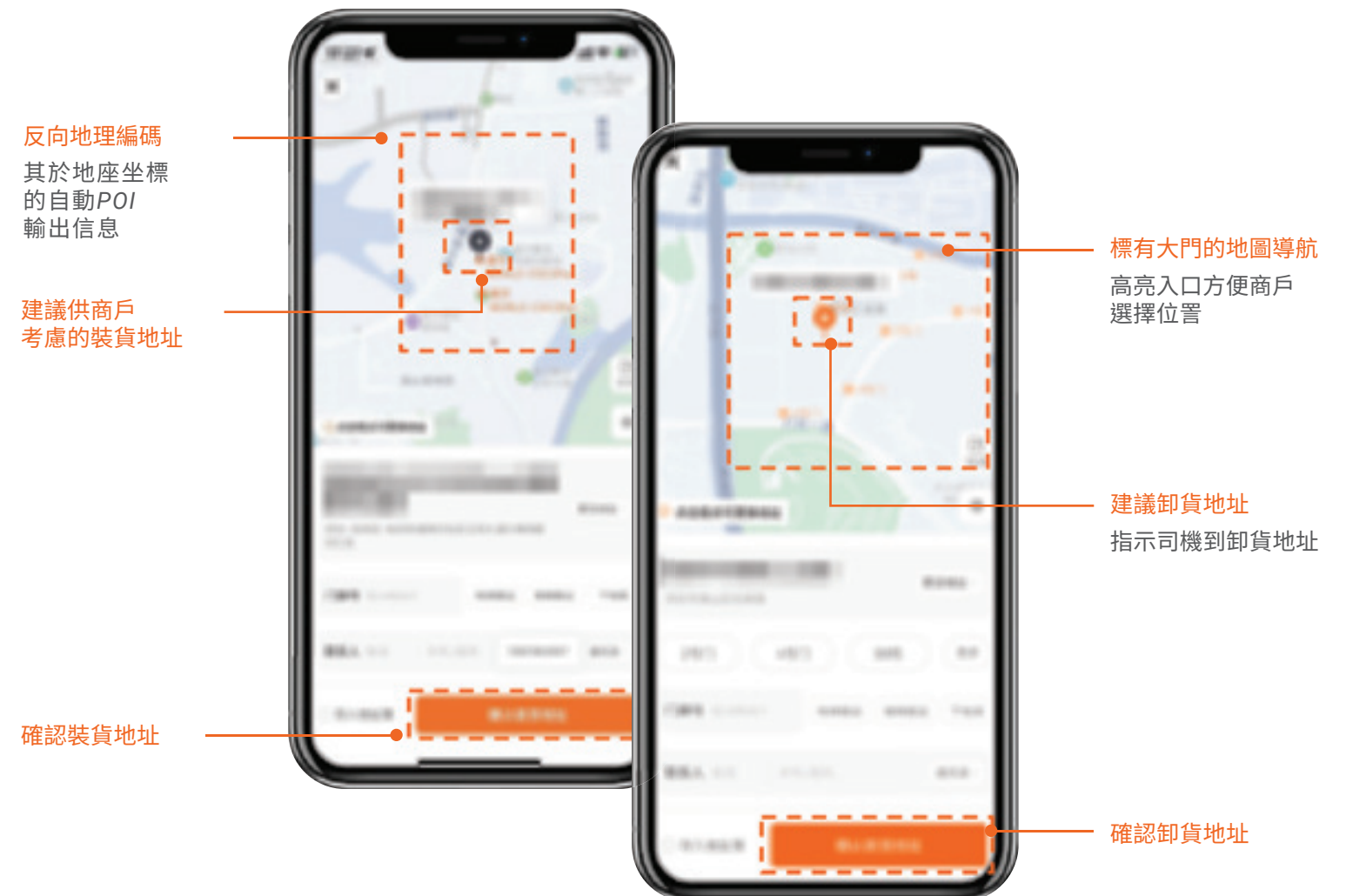
Lalamove 善用物聯網技術並於 2021 年 3 月推出運輸物聯網系統「安心拉」。透過在運輸汽車內外錄影、錄音及對其進行實時定位和路線追蹤、建立警報系統、語音提示和內建演算法，加強對商家及司機夥伴的安全、透明度及營運效率。安心拉獨特的三攝系統能提供實時的道路狀況，司機狀態及貨物異常。Lalamove 是中國內地首家公司於貨運上推行大型三攝系統。透過安心拉，Lalamove 創建了一個更安全及可持續的運輸生態。

## 三攝系統



## 度身訂造物流地圖

我們很自豪成為中國內地首家與合資格第三方數碼地圖供應商合作的公司，並利用人工智能優化物流運作的數碼物流平台。在貨運中使用數碼地圖對其準確性及可靠性有著更高的要求，並需要更多貨運專用的「興趣點」(例如：加油站及服務站等用戶感到興趣的位置)和其他交通資訊(例如：路障和限行)。由於貨物必需在運送中小心管理，並在指定的地方裝卸，透過將傳統地圖技術與大數據和深度學習結合，我們的系統將推薦最節省時間和距離的送貨路線，從而減少整體碳排放量。



# 可持續發展營運

Lalamove 各市場的營運都嚴格遵守當地環境法例法規，展示我們對綠色營運的承諾。透過建立環境政策，我們在決策及營運上均採用可持續發展方針，確保把環境因素納入考量。Lalamove 積極鼓勵持份者參與，提出所關注的可持續發展議題，並以減少碳足跡作為營運目標。我們致力監察環境議題並遵守可持續發展的標準，透過實踐創新科技以加強我們的氣候抵禦力。



## 節省能源和減少排放

Lalamove 積極監察能源使用數據，在日常運作中將能源效率納入考量。我們利用創新科技以提升能源效率和減少碳排放，使我們的營運與可持續發展目標一致。

作為負責任的租戶，我們的香港職能部門承諾於 2024 年 6 月至 9 月，將辦公室室內平均溫度維持在攝氏 24 至 26 度。此承諾優化空調系統的能源效率，減少不必要的能源消耗及減低碳排放。

除了控制空調溫度外，我們會於非使用時間關閉電子器材的電源，包括照明系統，電腦及其他辦公室電子設備。我們會透過內部通訊渠道向員工發放通告以鼓勵他們實踐環保措施。

透過向員工宣傳節省能源的意識，我們積極減少能源浪費及相關的排放。此外，我們優先採購具有一級能源標籤的電器，確保使用的電器達到一定水平的能源效率。選擇較高能源效率的電器不僅減少我們的環境影響，更可以加強市場對可持續發展產品的需求。

此外，Lalamove 積極鼓勵員工採用電子文件，電子通訊及資料管理系統以減少排放及邁向無紙化。我們的目標是透過減少不必要的列印，減少用紙量及相關的碳排放。我們優先採用電子通訊和審批流程，以減少使用紙張。透過利用科技平台及數碼工作流程，我們實現高效率及安全的通信，並減去對紙張的需求及減少碳足跡。

## 廢棄物管理

Lalamove 承諾行有效的廢棄物管理措施，並確保其措施符合環境的可持續性及相關法規。為減少廢棄物的產生，Lalamove 採用多項措施，鼓勵正確回收及安全棄置有害廢棄物。

在香港職能部門，我們符合工商業廢棄物源頭分類計劃的要求。這項計劃確保我們所產生的廢棄物都妥善分類，促進有效回收和減少棄置在堆填區的廢棄物。我們在不同設施中擺放三色回收箱，讓員工把可回收的廢紙，塑膠和金屬分類，避免將可回收物料送往堆填區，推動循環經濟。

此外，Lalamove 與合資格的收集商和回收商合作，確保所棄置的碳粉盒，墨盒及電池等有害廢棄物得到妥善處理及回收。我們參與及支持物業管理公司的可充電電池回收計劃，為大廈提供指定回收點，負責任地管理及處理有害廢棄物，以防止對環境造成破壞。

## 水資源管理

Lalamove 充分了解水資源管理在我們可持續發展承諾的重要性。我們的環境政策確保在各市場的營運均符合當地的相關法規，並優先保護及高效率地使用這項重要資源。

我們確保員工能在工作地點取得安全用水及衛生設備。我們意識到為員工提供乾淨及容易取得的用水能促進員工的福祉及建立健康的工作環境。在香港職能部門，我們租用了獲頒大廈優質供水認可計劃 - 食水（管理系統）金證書的大廈及其物業管理公司，確保我們為員工提供優質和可靠的供水，並展現我們對水資源管理的要求和承諾。

為進一步節約用水，我們在營運中優先採用具節水功能的設備。我們持續評估用水量，利用節水設備減少用水，並透過提升員工的意識，鼓勵員工節約用水。

## 物料及天然資源

Lalamove 致力實踐循環經濟和推動可持續包裝。我們意識到包裝物料對環境的影響，並鼓勵我們的員工，用戶及供應商採用創新及環保的包裝。我們的業務推動實踐可持續發展及善用天然資源。我們的持份者在長遠的可持續發展中扮演著重要的角色。

為履行我們的承諾，我們致力在營運中減少產生廢棄物和善用天然資源。我們鼓勵持份者考慮包裝替代方案，並優先選用可回收、重用、或使用由廢棄物回收再生的包裝物料。透過我們的員工，用戶及供應商，我們期望創建一個具環境責任的文化，提升社會對可持續包裝的意識。

## 數據中心的環境管理

雖然 Lalamove 並非直接擁有數據中心，但我們會優先考慮與具有節約能源、採用可持續發展技術並遵守相關 ESG 標準的數據中心供應商進行合作，以減少數據中心營運帶來的環境影響。我們定期與合作夥伴評估及尋求更佳的环境管理措施，推動在數碼設備上的可持續發展。



# 創建安全零工圈





# 對司機的承諾

我們充份了解司機夥伴在我們日常營運中的重要作用。我們希望促進平台經濟的共融和活力。我們承諾堅守五大平台支柱，以實現與司機夥伴的雙贏合作。我們為司機提供靈活、透明的機會賺取收入，讓他們可以自由掌控自己的工作時間。在 Lalamove 平台上，司機可以根據自己的喜好作出個人選擇。



**靈活性**



**自主性**



**機會與自強**



**透明度**



**安全與福利**

# 司機的聲音

## 司機夥伴喜歡 Lalamove 平台上彈性的工作機會

在 2023 年年中，我們在 10 個市場進行了年度司機問卷調查，共收到 18,511 份回覆。

獲得收入是司機夥伴們加入 Lalamove 的一大原因，其次是享受高彈性的工作模式和愉快駕駛。我們幫助司機與客戶建立聯繫，讓他們可以根據自己偏好和時間選擇訂單。在某些市場，司機也欣賞我們平台的易用性和快速的客戶支援服務。

司機加入 Lalamove 的兩大因素：

**57%** 獲得額外收入來源

**57%** 享受彈性工作

“

我非常感謝 Lalamove，因為當我失去工作並回到菲律賓時，**這是我收入的來源**。對我和家人來說，這是一個很大的幫助。我和妻子一起送貨，我很高興，因為我們已經長距離戀愛了近30年，所以我非常感謝能找到一份我們一起做的工作。

一位菲律賓司機<sup>[1]</sup>

”

“

**Lalamove 是我日常生活中的重要平台**。印象尤深是初加入時平台為司機提供相當大的工作自由度。我向許多朋友推薦了Lalamove，並對一開始的成績感到滿意。今天，我有很多引以為傲的喜愛客戶，他們甚至在發貨前就打電話給我，讓我可以接單並為他們服務，信任和責任感在工作中是不可或缺的。

一位巴西司機<sup>[1]</sup>

”

<sup>[1]</sup> 摘自司機調查報告 2023

# 女性賦權

## Lalamove 上優秀的女性司機夥伴



我們為 Lalamove 上多元化的司機夥伴社群感到驕傲，其中包括為平台作出不少貢獻的優秀女性。我們致力於創建一個各方共融的平台，歡迎來自各行各業的人加入我們。近年來，我們發現越來越多女性司機正積極在我們的平台上接取訂單送貨。最新的一份貨拉拉《女性貨車司機從業報告》顯示，中國內地貨拉拉平台上的月活女性司機數量在 2023 年實現大幅增長，由 2022 年的約兩萬增加至 2023 年的近五萬。此外，通過該報告，我們還發現近 30% 的中國內地貨拉拉女性司機出生於 1990 年之後，反映了年輕女性在平台工作中所佔比例的增加，展示了 Lalamove 為女性在勞動市場上提供的賦權和機會。

## 女性司機們的聲音

在 2023 年，我們有幸向平台上的女性司機夥伴作出答謝，並在社區裏一起慶祝她們的成就。

### 在經濟困難時期賦權女性工作機會

在 Lalamove 新加坡工作的第二年，Juliana Jorimi 發現平台司機工作可以賦予她照顧孩子的能力。她表示在 Lalamove 的時間不僅讓她更好地擔當母親一職，還可以幫助她在財務方面滿足家庭的需求。



作為一個單親媽媽，Lalamove 讓我能在與兒子共度時光的同時賺取收入，支持他的未來發展。

**Juliana Jorimi**  
新加坡司機

### 在國際婦女節上分享女性司機夥伴的平台故事

Lalamove 對我生活影響最大的是職業成長。它改善了我的個人生活，簡化了家務，讓我能夠同時以個人、職業和女性三個角色不斷成長。此外，我還可以專注於學業、家庭或其他我喜歡的活動。

**Sury Sadai Ortega Gutiérrez**  
墨西哥城司機



### 「Lady Bossing」菲律賓女性司機家庭聯誼日

為讚揚在路上一直辛勤工作的母親，Lalamove 於 2023 年 5 月為菲律賓的女性司機組織了一場聯誼日，讓她們與孩子共度歡樂時光。



男人能做到的，女人也能做。

**Jovylyn Kablingue**  
菲律賓司機



Lalamove 為我們的家庭帶來了重大的改變。我在 Lalamove 的收入幫助我增加了家庭的預算。

**Joy Bell Jalandoni**  
菲律賓司機

# 司機福利

## 經濟賦權

我們希望能在受災期間提高司機夥伴的經濟穩定性，滿足孩子的教育需要，並提高他們的生活質素。

### 菲律賓的教育資助計劃支援了 100 位司機子女

在菲律賓，我們推出了「BiyahEdukasyon 計劃」，為 100 位司機夥伴的子女提供教育財務資助，資助金額高達 20,000 菲律賓比索的資助，涵蓋各種教育費用，包括高中到大學的學費、學習用品、雜費甚至日常開銷。這個計劃主要針對在盧松、大馬尼拉地區和宿霧的司機夥伴。通過這個計劃，我們希望向平台司機表達謝意，並提升他們家人的生活質素。

在 2023 年 11 月 22 日，100 位司機夥伴在「BiyahEdukasyon 計劃」的頒獎活動中領取資助獎項。活動得到政府代表和媒體的大力支持。司機夥伴和他們的子女愉快地享受整個活動，並表示感激。我們相信通過教育賦權，司機夥伴及其家庭可以進一步於個人和職途方面中成長，我們很榮幸能為孩子們的成長作出貢獻，讓他們為未來作更好準備。

### 與菲律賓政府合作 提供司機福利

與此同時，我們的菲律賓團隊與當地政府 PAG-IBIG 基金會合作，協助司機穩定個人財務和置業。這個合作計劃讓司機獲得多種福利和優惠服務，包括更高回報的儲蓄計劃、房屋貸款計劃和基金會的特約會員卡。這次合作兌現了 Lalamove 對司機賦權和社區支持的承諾，與我們其他司機保障的行動連成一線，更全面地提升司機福利。

### 貨拉拉司機子女教育公益項目「前橙計劃」

2023 年，貨拉拉通過公益基金會推出了「前橙計劃」優才獎學金，以發放獎學金的形式，對 2023 年度高考成绩優秀的司機子女進行獎勵，並組織司機子女代表在 2024 年 1 月共赴深圳香港參加「貨拉拉優才冬令營」，開拓眼界，樹立學習和就業目標。

### 貨拉拉司機關懷基金

自 2018 年，貨拉拉平台啟動了「貨拉拉司機關懷基金」，救助及表彰多名司機，其中包括救助遭遇重大困境的司機。最新的司機關懷基金 V2.0 主要原則為提高申請門檻，幫助真正有需要的人。



## 司機福祉

我們不僅積極在司機社群中推廣健康和福利，還會適時照顧司機家庭的需要，答謝司機一直支持 Lalamove。

### 菲律賓 - 新的司機夥伴中心

除了在司機集中的各個中國內地城市設有司機專用休息站外，我們很高興於 2023 年能在馬尼拉也開設了一個司機夥伴中心。在開幕典禮上，我們邀請了一些支持我們的司機夥伴與我們一起慶祝中心成功開幕，並介紹了中心的設施和服務，為我們平台的司機提供更卓越的服務。



### 貨拉拉司機健康月

為進一步推廣司機健康文化，貨拉拉將 9 月定為「司機健康月」，並推出改善司機健康的公益項目「無憂計劃」，旨在改善司機的健康。計劃首階段涵蓋 23 個城市，包括浙江台州、江蘇徐州和福建漳州，在 5000 個新註冊司機的禮包中增添了一個按摩器。



### 菲律賓和香港的司機親子同樂日

司機是孩子們的「英雄」

我們的團隊在菲律賓的英勇之日為司機夥伴舉行了親子同樂日，讓司機們能在這個有意義的假日與孩子一起共渡快樂的時間。是次活動很高興能與 Toys「R」Us、MemoExpress 和 Unioil 的合作。



2023年4月，我們為香港的司機夥伴舉辦了一場親子燒烤活動，並在兒童節向司機和他們的子女送上禮物，一同慶祝節日。



### 越南「Happy and Smile」餐廳膳食項目

送出數千份美味和溫暖的餐點

我們的團隊與 Lotus Charity Foundation 合作，將「快樂與微笑米飯餐廳」帶給胡志明市和河內的數千名弱勢社群和司機夥伴。在活動期間，所有司機都可以以低價享用一頓豐盛的午餐。我們希望為我們的司機夥伴增添健康和微笑，讓他們可以為白天的長途旅行做好準備。此外，我們的團隊一直透過平台上可使用的所有車輛支持物資和食物的運輸到底護所。通過社會合作夥伴關係，我們希望向社區中的每一個人提供支持。

## 司機技能增值

我們致力幫助司機夥伴的全面發展，讓他們不僅在送貨路上得到工作滿足感，同時也能在個人和專業上更上一層樓。因此，我們分別舉辦了車輛維修工作坊、技能提升課程等，好使司機夥伴能在各方面的配套支持下掌握更多知識和生活技能。

### 馬來西亞車輛維修工作坊

我們明白保持車輛良好狀態對司機送貨至關重要，所以為了進一步為司機提供更多保養車輛的知識，我們的吉隆坡團隊在2023年初組織了一場車輛維修工作坊，分享了一些從加油到車輛維修的實用知識。我們很高興看到司機參與者能從這個工作坊中有所得著，並在日後學以致用。

### 與馬來西亞的國際學院合作

為司機提供免費技能提升課程

在 Lalamove，我們一直為司機尋找合適的學習和進修機會，好讓他們能在職業生涯取得成功。我們很高興於 2023 年與 International College of Sports and Management (「ICMS」) 合作，為平台上的司機夥伴提供免費課程，包括客戶服務、數字營銷等課題，每個課程均開放予 50 名 Lalamove 司機參與。學生們如在完成課程後成為 Lalamove 司機，更可有機會獲得一輛免費的 Modernas Kriss 摩托車，在平台上接單送貨以賺取收入。我們相信這些課程將有助提高社會的人力資源流動性，並促進健康和活躍的平台經濟發展。



## 平台工作能有效兼顧工作與學習

我們很榮幸地能見證平台上一位菲律賓司機的成功故事。Rainer Salvador 自 2021 年以來一直活躍於 Lalamove 平台。Salvador 欣賞平台工作有高度靈活性，讓他能夠完全掌控他的時間去追求其他學習目標。作為一名工讀生，Salvador 在 2023 年成功在巴丹半島州立大學完成他的學士學位。

我們的司機行動在中國內地得到了傑出獎項的肯定，表揚我們平台對司機關懷的堅定承諾。



### 榮獲「年度慈善項目」

2023 年 5 月，由民政部指導、《公益時報》社主辦的第二十屆（2023）「中國慈善榜」評選結果中，我們很榮幸地能以貨拉拉「司機關懷項目」榮膺「年度慈善項目」稱號。

### 「橙色陽光」幫扶行動入選「貨車司機職業發展與保障行動」

由中國海員建設工會、中國物流與採購聯合會、中國道路運輸協會、中國交通運輸協會、中國職工發展基金會聯合主辦的「暖途·貨車司機職業發展與保障行動」為貨車司機提供公益服務，並於 2023 年 8 月在北京舉行了啟動儀式。在活動期間，貨拉拉的「橙色陽光」幫扶行動入選「暖途行動」年度簽約項目。



# 安全機制

我們對安全的堅定承諾能夠體現在平台的內部政策和對外教育上全面的安全政策。我們各個市場中的安全專案小組建立並實施了有效的營運安全機制。安全小組會定期監察和評估潛在風險，優化路線規劃，並向司機夥伴發出道路限制和交通警報的提醒。這些措施旨在確保道路安全，並期望能將我們營運的所有市場的交通事故和受傷率降至最低。

在不幸發生事故的情況下，我們平台會向司機夥伴提供全面支援，包括協助意外受傷的賠償申請。透過內部事件跟蹤管理系統，我們會準確地記錄事故詳情，並配合完善的解決機制，查找問題出處，繼而進行評估和解決問題。

在內部協調上，我們通過跨部門合作培養安全文化。我們的團隊在安全倡議上共同努力，運用自身的專業知識和共同努力維護最高的安全標準。同時，我們會定期召開會議以審視平台的安全表現，並實施必要的安全調整。

對外與司機夥伴保持開放的溝通渠道也至關重要。我們會用心聆聽司機的意見和經驗分享，以提升平台的安全準則。為確保溝通具高透明度和作出及時的改善措施，我們會定期進行內部報告和檢討流程，讓公司管理層充分了解安全事故的趨勢，並在必要時指示適當的預防措施。

在本報告期內，Lalamove 在各市場達到 99.9% 的零受傷營運率。我們成功在所有市場每 100 萬公里的貨運距離中，把涉及輕微、嚴重和致命傷害的事故數量保持在小於或等於一個事故，這是我們平台自2020 年以來一直達到的目標。



# 安全推廣

除了實施全面的安全機制外，我們致力於司機社群中培養安全文化。我們有為平台上的註冊司機提供不同類型的培訓。所有新註冊的司機都必須接受一系列的入職培訓，包括服務質素標準、司機政策、交通規則和緊急應對的安全措施。我們會定期通過司機專屬的手機應用程式發佈通知，時刻提醒司機遵守當地法律和平台指引。這些政策均強調了 Lalamove 平台努力推廣安全和合規的承諾。



## 與紅十字會和香港警察合作 舉辦司機安全培訓

我們很高興能在香港與紅十字會和香港警察合作，於 2023 年 2 月為我們本地的司機夥伴提供急救和道路安全培訓。是次培訓機會令司機對於遇上緊急交通事件時要作出的應對措施有更充份的理解，並提高他們對潛在欺詐活動風險的警覺性。



## 菲律賓的電單車駕駛學院課程

除了照顧輕型和重型貨車司機的需要外，我們同時關注和致力保護電單車司機們的福利。去年 9 月，我們在菲律賓與馬尼拉大都會發展委員會（「MMDA」）聯手在帕西市開設電單車駕駛學院。這個學院致力為我們的騎士司機提供正確和安全駕駛電單車的免費課程。我們的最終目標是為我們的司機夥伴提供安全駕駛所需的基本知識和技能，好讓他們培養出安全駕駛的良好習慣。

## 貨拉拉全國正向安全主題宣傳

為了更有效地向平台司機和公司員工開展安全教育，增強安全意識，貨拉拉配合 2023 年 6 月的第 22 個全國「安全生產月」，圍繞「人人講安全，個個會應急」為主題，在線上線下開展了一系列的安全生產月活動。我們開設了兩場「安全生產月」主題直播專場，由平台安全部門首次通過貨拉拉視頻號直播形式與司機進行線上面對面交流和講解，在線宣講安全知識、事件應對技巧。據統計，直播專場累計參與司機人數達到 17 萬，司機互動率達到 58%。除了線上的安全知識宣講活動外，貨拉拉在多地聯合當地政府部門開展了線下安全培訓活動。我們在長沙市舉辦了交通應急演練，長沙分公司作為協辦單位參與演練，讓司機們參與交通事故應急救援、貨物轉運、危險品洩露處置、交通事故現場處置等演練。在無錫，我們聯合當地政府部門，為司機開展了一場包括安全管理責任、安全條例解讀、高發詐騙類型及防範對策知識在內的講座。





# 建設可持續社區



# 促進社區數碼轉型

數碼化正在不斷加快，並為全球市場帶來新機遇。作為一間以科技驅動的平台公司，我們堅信數據密集度和技術成熟度對市場增長的重要性。利用Lalamove在推動數碼化的技術優勢，我們為中小企業和社區提供所需的數碼工具，幫助他們擴大業務發展規模，從而使他們在嶄新的數碼經濟中茁壯成長。

## 邁向成為卓越的數碼平台

Lalamove 一直利用獨有的科技把用戶、司機、車輛和貨運連繫起來。我們將繼續為用戶帶來最佳的數碼平台體驗。

- 2023年6月，我們在香港無線科技商會舉辦的2023年「亞洲智能應用程式大獎」評選中，憑借Lalamove友好的用戶界面以及為全球用戶所提供快速、簡單和實惠的送貨服務承諾而榮獲銀獎。
- 在菲律賓，我們的應用程式則以方便快捷的電子錢包獲得了由菲律賓領先的金融科技公司GCash主辦的「2023卓越數碼增長和使用獎」（「Digital Excellence on Growth and Usage Awards 2023」）。多年來，Lalamove和GCash一直是強而有力的合作夥伴，為菲律賓用戶和司機夥伴提供更便捷的無現金支付服務。我們很榮幸被評為推動數碼增長和合作使用的傑出品牌之一。



# 利用數碼工具提升物流效率

## 「即日派送」服務

我們致力擔當著智能科技平台的角色，提供無縫的最後一里物流服務，並適時提供更靈活的送貨選項，以回應不斷變化的市場趨勢和需求。我們留意到消費者在網上購物時，靈活且快速的送貨選項是他們的首選。因此，我們在一些主要市場，例如香港和宿霧，推出了「即日派送」服務。

我們在香港與企業客戶和線上零售商合作，為消費者提供「即日派送」服務。這是一個更經濟的送貨選項，能夠幫助中小企業和電子商戶滿足消費者關鍵的物流需求，同時節省貨運成本。我們其中一個企業合作夥伴是 Carousell 集團，我們為 Carousell 的商家提供專屬的送貨優惠，以送遞重型和大型物品，如家用電器。



# 以聯盟式學習技術解決 中小企營運痛點

在推動中小型企業發展的道路上，我們很高興能與渣打香港建立合作關係，合作以香港應用科技研究院（「ASTRI」）開發的「聯盟式學習」技術，在平台訓練演算法下，為中小型企業配對適合的金融服務方案。聯盟式學習技術可以透過加密的替代數據，讓銀行預先分析企業用戶的營運數據，使他們能夠更輕鬆地獲得銀行貸款。鑑於中小型企業面臨的財務挑戰，例如不規則的財務數據和貸款申請的困難，是次合作倡議將可以提供創新的數碼工具，幫助企業更有效地管理他們的財務並規劃業務發展。這也將對數碼平台經濟的金融發展產生重大影響。在 Lalamove，我們一直用心解決中小型企業的痛點，這個合作項目正正與我們的使命相符，通過無縫和安全的演算法，更有效地與客戶配對相應的金融服務和產品。未來 Lalamove 會繼續解決中小型企業所面臨的挑戰，加速他們的業務擴張。



Lalamove 首席運營官盧家培先生與渣打香港、螞蟻集團和戈壁創投的演講嘉賓在香港金融科技周討論到 Lalamove 如何利用科技一同參與推動香港強大的金融科技生態圈。

# 推動青年發展

Lalamove 相信青年力量以及他們有塑造更美好未來的能力。我們通過提供實習機會，舉辦各種活動，為他們提供成長所需的工具、指引和機會，旨在釋放一代的無限潛能。

## 培育未來科技人才

### 企業內地與海外暑期實習計劃 2023

科技人才一向是 Lalamove 平台運作成功的重要資源。為了推動共同創新發展，我們重視培養年輕的未來領導人才。在 2023 年的暑期，我們很榮幸參與了由香港特別行政區政府民政及青年事務局所舉辦的企業內地與海外暑期實習計劃。此計劃突顯了公私營合作對青年發展的正面影響。我們有幸帶領幾位實習生分別在香港、深圳和馬尼拉的辦公室開展了為期六週的實習。在此期間，實習生們與我們卓越的業務團隊合作，共同參與產品研發，市場行銷和司機運營項目，並獲得了珍貴的實踐經驗。



### 校園招聘及全球培訓生計劃

推動年輕人才事業發展是我們其中一個重要的承諾，我們一直用心與學生建立緊密的聯繫。在 2023 年，我們的招聘團隊與主要市場當地的知名大學積極進行交流。我們也很榮幸參加了香港科技大學職業拼圖和香港理工大學職業博覽會，以及這兩間大學的校園招聘會，這些活動讓我們有機會與學生面對面溝通交流，了解他們的想法和興趣所在。同時我們也有機會就 Lalamove 多元與包容的團隊中各個職能領域的工作機會進行分享，為畢業生們提供令人興奮的工作機會。我們的全球培訓生計劃讓年輕人才有機會在行內專家的指導下成長及各展所長，他們在 Lalamove 香港、內地及海外多個市場輪崗，與世界各地的業內人才工作，為當地物流的工作項目作出正面影響和貢獻。未來我們將繼續把握不同機會與各地年輕人才多多交流，以更了解未來社會人才的願景，並培育他們成為行業的明日領導。

### 東南亞市場的科技行業心得分享

2023 年中，我們很榮幸受邀參加香港科技園（「HKSTP」）為期四天的「HKSTP Innovation Mixer」計劃，與新加坡和馬來西亞的人才面對面交流。Lalamove 人力資源副總裁暨東南亞地區總經理余浩然先生與其他企業的領導代表在活動上的座談會，和與會人士分享深入的見解和具體建議，其中包括如何在高發展潛力的公司發展事業並與企業一同成長。是次人才和企業有關的交流活動薈聚了人力資源專家和當地頂尖大學的教授一同交流，討論東南亞地區人才發展的未來，我們期待未來積極參與更多的人才交流活動。

## 2023 年全球培訓生分享

我被辦公室內充滿活力的工作文化所吸引。在這個環境中，不同的背景、語言和觀點融合在一起，讓我感受到團隊合作精神的重要性。這突顯了我們團隊的核心價值觀，追求卓越表現的決心，並積極鼓勵合作交流和相互幫助的工作氛圍。



Mira Sari  
全球培訓生



## 釋放青年潛力

### 「共創明『Teen』計劃」

#### 友師帶領學員發展潛能

Lalamove 一向以來在社區積極參與與青年發展相關的活動，包括在 2022 年和 2023 年連續兩年參與由香港特區政府發起的「共創明『Teen』計劃」。這是個師友計劃，其中 Lalamove 派出的每位義務友師會與一名學員配對，分享他們的生活經驗，並帶領其學員建立自信和堅持追求個人目標。為了讓一眾學員們更了解 Lalamove 作為一間在香港創立和成長的科技獨角獸公司的定位和角色，我們安排學員到辦公室參觀，介紹了內部不同部門的職能，並鼓勵學員探索他們的興趣和發揮所長。此外，我們很榮幸 Lalamove 產品總監羅肇豐先生 (Howard) 獲邀在其中一個媒體訪談中亮相分享他與其學員成為師友的過程，因為他們彼此都對科技、機械人和編寫程式有濃厚的熱情，所以在交流上也有不同面向的交流和分享，而不只限於友師單向式傳授知識和專業技能予學員。在 2023 年 11 月的學員畢業禮上，因著 Howard 的積極參與和在計劃中的傑出表現而獲頒發積極參與獎，充份體現出 Lalamove 致力於青年發展和提攜下一代的承諾。

### 鼓勵青年學生創意創新

#### 馬來西亞獨立日設計活動

創意是創新的驅動力。有見及此，我們不斷尋找機會在我們社區裏培養年輕學生發揮創意。在馬來西亞，我們的團隊與 Young Women Christian Association Kuala Lumpur (「YWCA KL」) 旗下的 Vocational Training Opportunity Centre (「VTOC」) 合作，參與 2023 年的 Merdeka 的慶祝活動。2023 年 7 月，我們為 17-24 歲的 VTOC 學生舉辦了一場蠟染襯衫設計比賽。比賽讓學生們有機會去根據客戶簡報去思考和表達他們的想法，為客戶作出獨特的設計。這個活動不僅鼓勵年青人發揮創造力，推廣文化欣賞，還為他們提供工作體驗機會，實踐想法。



# 社區支援

## 賑災救援

在 2023 年，我們積極應對突發的公共衛生事件和自然災害，伸出援手。



### 支援巴西水災

2023 年初巴西聖保羅洲北岸受大雨影響導致水災，數百人被迫離開家園，Lalamove 當時立刻與當地非營利組織 Central Única das Favelas (「CUFA」) 合作，安排運送超過 55 噸物資到災區支援災民。除了運送物資外，我們也捐贈了平台優惠券，好讓大眾能使用 Lalamove 平台快速送遞物資到災區。同時，我們亦支援了聖保羅州政府的救災行動，提供物流服務。

### 貨拉拉協助救災

2023 年 8 月，北京、河北等地遭受特大暴雨洪水災害，面對極端天氣情況下的運力短缺、物流時間長等問題。貨拉拉通過公益基金會與北京緣夢公益基金會迅速達成合作，響應災情援助工作，免費提供運輸服務，為災區送上救援物資。物資抵達後，貨拉拉的員工與司機一同幫忙卸貨並發放物資。

2023 年 12 月，甘肅積石山地震發生後，貨拉拉通過與深圳壹基金公益基金會 (One Foundation) 合作，為地震災區緊急採購捐贈救災溫暖箱、棉帳篷、糧油、無煙煤等物資，惠及甘肅省臨夏州積石山縣 6 個鄉鎮 13 個行政村，受益群眾 3732 人次。同時，貨拉拉積極響應應急指揮部門運力支援需求，快速調配企業版運力支援救災物資運輸。



## 兒童援助

我們與孩子分享快樂，在他們的成長路上給予支持。

### 贊助越南的學校建設項目

2023-24 新學年開始之際，Lalamove 越南團隊贊助了「Nuôi Em」(「Nurturing Children」) 基金會的「Sức Mạnh 2000」(「Strength 2000」) 計劃，旨在為越南偏遠高原地區的兒童提供教育機會。通過資助基金會的物流貨運費用，我們支持他們為高原兒童建設學校，提供更多教育機會。我們也鼓勵社區的有心人士共同支持這項有意義的項目，越南的 Lalamove 獎賞計劃的用戶可以捐出他們的 Lala 積分，為越南的孩子創造更美好的未來。



### 與印尼和馬來西亞的兒童分享齋戒月的喜悅

在齋戒月期間，我們很高興能與孩子們一起慶祝勝利和快樂。我們在印尼與當地一個非政府組織BAZNAS 合作，向有需要的兒童發送生活必需品和學習工具，滿足他們的學習需要。此外，我們在馬來西亞與當地的 Sinar FM 電台與孤兒院的孩子們一起度過了難忘的一天，活動當日我們進行了各種有趣的遊戲和互動環節。我們還為他們送上生活必需品和禮物，為開齋節慶祝活動畫上了圓滿的句號。

### 在墨西哥的兒童節送上祝福

為了在墨西哥城慶祝兒童節，我們的團隊在地規劃了 13 條路線，為當地一間非牟利機構 Comedor Santa Maria 送遞了 15 噸物資。我們很高興能在這個有意義的日子裏為孩子送上必需品和祝福，我們希望透過支援當地機構，令孩子感受得到幸福和關愛。

### 貨拉拉公益跑

貨拉拉動員了近百名員工參與 58 公里公益跑，並在大家的支持下，我們在 2023 年 2 月攜手壹基金，與地方民政部門聯合到北京市密雲區各村莊為需要幫助的兒童送上愛心溫暖包，包括棉衣、棉鞋、帽子、圍巾、書包等，滿足了孩子們生活所需。

2024 年 1 月，貨拉拉將公司運動文化與公益理念相結合，推出「Hi 跑公益新能源計劃」，即員工每積累 1 公里的運動里程，公司將捐贈 1 元錢進入企業基金會，從社會責任角度塑造企業文化與員工凝聚力，同時創造更多可持續的社會價值。



## 長者關懷

### 在馬來西亞雙親節關愛長者

為慶祝 2023 年 7 月的雙親節，我們的馬來西亞團隊分別在蒲種的 Rumah Charis Old Folks Home 和柔佛的 Pusat Jagaan Impian Syimah 的長者中心舉行節日慶祝活動。一些 Lalamove 企業客戶更是慷慨解囊，提供了大量健康用品和工具，在活動期間為長者們做免費身體檢查。



## 社區參與

### 全球關懷社區活動「毛 Lala 有頭家」

我們在 2023 年推出全球關懷社區活動「毛 Lala 有頭家」，在亞洲及拉丁美洲與 10 間非牟利動物福利組織和動物收容所合作，鼓勵用戶將 Lalamove 獎賞計劃的 Lala 積分轉換成愛心，捐助予世界各地毛孩。與此同時，各個市場的 Lalamove 員工也一同響應計劃，在自己的空餘時間抽空在動物收容所做義工，包括協助組織寵物領養日，捐贈寵物用品等等，以改善獲救毛孩的生活質素。

### 舉辦狗狗領養日 讓浪浪「毛 Lala 有頭家」

我們在香港夥拍「浪浪之家」共同舉辦了兩次狗狗領養日，並在 2023 年 10 月至 11 月期間在西九龍一間咖啡館合作打造以 Lalamove 為主題的寵物友好咖啡館。客人在活動期間可以享有 Lalamove 獎賞計劃下 Lala 積分的獨家優惠，並支持我們的中小型企業客戶。



### 越南「微笑食堂」

我們與越南一個慈善基金會 Lotus Charity Foundation 合作，支持他們的「微笑食堂」項目 (Smile Cafeterias project)，為有需要的社區人士提供低價膳食。我們有幸能夠支持這個有意義的社會項目，為當地餐廳提供免費送餐服務，同時為平台上的司機夥伴帶來更多訂單收入。我們樂於回饋社會，以 Lalamove 的平台優勢幫助社區創造更多可能性。

### 與香港惜食堂合作《豐膳罐愛心》活動

食物浪費問題日益嚴重，成為社會關注的重要環境議題。我們很榮幸在香港與惜食堂合作，利用我們的物流服務贊助他們舉辦「罐頭藝術裝置展覽」，旨在提高大眾對食物浪費問題的認識。我們在展覽結束後配合惜食堂的物流需要，以平台的車隊和多點送貨服務將超過 35,000 個罐頭食物重新分發給全港各個機構。是次活動別具意義，我們日後會繼續合作把食物都變得物有所值，避免造成浪費。

## 社區參與獎項

### 「工業獻愛心」表揚計劃

在 2023 年，我們很榮幸參加香港工業總會（「FHKI」）舉辦的「工業獻愛心」表揚計劃，並獲得多個獎項，包括「至尊關懷大獎」、「最具踴躍投入獎」和「最具社會創效力獎」。這是對我們過去一年在香港透過不同項目創造正面社會價值的重要肯定。我們衷心感謝司機夥伴和員工給予的慷慨支持，尤其在疫情期間以行動支持「Deliver Care」社區支援、青年交流等活動。

### 「2022年度公益企業」

貨拉拉憑藉在企業社會責任及慈善公益方面的持續耕耘和突出表現，榮獲「第七屆中國公益年會年度公益企業」。今年年會由《公益時報》社主辦，並有其他基金會支持。回顧 2022 年，貨拉拉在抗疫、環保、司機關懷、運輸安全等方面均有貢獻，實行企業社會責任。



# 建立良好員工關係

## 多元和包容的工作環境

### Lalamove 團隊

Lalamove 重視我們的員工，並積極創造多元化和平等的工作環境。我們相信多元化的工作團隊是一個重要的競爭優勢，能夠促進員工之間創新和包容的企業文化。我們在各個業務市場都以在地化的招聘模式直接聘用本地人才擔任員工，因為我們深信經營手法也要「貼地」，做到「深度本土化」，才能最了解當地的商業和文化背景，幫助企業識別每個市場的獨特需求。

**Lalamove 各地員工**  
來自全球超過 **30** 個國籍  
逾 **10,000** 名。

### 多元化與平等機會

Lalamove 重視公司文化、業務表現和核心價值之間的平衡發展，以實現業務目標。我們一直支持員工持續發展，促進平等和互相鼓勵的工作文化，支持平台營運。在日常的工作中，我們尊重並欣賞員工彼此之間不同的觀點和經驗。

我們反對任何形式的歧視，對任何歧視及騷擾行為均採取零容忍態度。我們致力提高員工對於工作場所面對歧視或騷擾的認知，並提供相關的培訓機會，提醒員工遵守政策，明白尊重他人的重要性，並了解遇上相關情況時須採取的措施。我們有保密呈報機制，確保舉報者資料得以保密，並進行調查。

在本報告期內，我們並沒有任何歧視事件的記錄，但我們仍保持警惕，防範將來出現任何個案。

## 人才管理

### #OneLalamove

員工是我們最重要的資產。 #OneLalamove 團結一體的精神是我們重要的文化價值，合力締造一個團結互助的工作環境。

### 人才招聘

我們每年都會根據業務重點的發展需要和人才市場的變化，提前規劃員工招聘戰略。我們制定了內部就業和招聘政策，以確保公平和公開。我們招聘的過程是基於對候選人在崗位上的資格作出整體評估，招聘最合適崗位的候選人。我們歡迎不同性別、種族和年齡的人才。

### 員工福利

我們為不同背景和不同人生階段的員工提供支持。我們相信每個人，不論年齡、性別、種族、宗教、特殊需求、性取向、婚姻狀況或國籍，都有權獲得平等對待。

我們致力於通過提供有競爭力的薪酬和福利，以及晉升和全球工作機會，為員工創造有價值、有成就感的工作體驗。我們提供與行業標準相一致的薪酬和績效獎勵，旨在吸引和留住頂尖人才。我們的福利計劃包括醫療保險、退休計劃、帶薪休假、靈活的工作安排、培訓資源和員工福利活動等一系列服務，以滿足員工的不同需求。

在最低工資和其他薪酬要求方面，我們完全遵守當地的法律規定。我們努力確保為員工提供有競爭力的福利，達到甚至超過當地的法律標準。我們認真監督薪酬標準並定期對員工的工資和福利進行審查，確保我們的薪酬待遇始終具有吸引力和競爭力，以留住公司最優秀的人才。

對於臨時員工和兼職員工，我們承諾採取負責任的僱傭方式，確保我們為非全職員工提供的福利是負責任和公平的，符合當地的僱傭法規。

## 向員工致敬！

“

在公司慶祝十周年之際，也恰逢我加入公司十周年。我們在十年間大大改變了人們的生活模式。我們取得了長久的進步，未來將繼續充滿挑戰和機遇。我們的堅持和努力將推動我們走向更美好的未來。

”

**Alex Fok**

Lalamove 技術總監

# 員工福祉和發展

我們確保為所有員工提供安全可靠的工作場所。由於公司業務不涉及任何生產程序，因此職業安全和環境上的風險相對較低。儘管如此，我們仍然非常重視工作安全，包括為員工提供符合人體工學的辦公設備，例如屏幕支架、腳踏板和附有腰部支撐的坐椅，保護員工免在工作中受傷，同時改善員工的工作體驗。

此外，我們有相應的應急處理程序以妥善應對各種潛在的職業安全事故。除了有既定的消防和安全操作指引外，我們還會在各辦公室進行火警演習，提高員工的安全意識，減低事故受傷的機會。火警演習於 2023 年 11 月舉行，我們將繼續完善並落實有關職業安全的政策和措施。



## 員工的身心健康

我們重視促進員工健康，並主動舉辦不同活動，構建一個良好工作環境。

### 香港瑜伽工作坊

Lalamove 香港團隊在 2023 年 7 月邀請了瑜伽導師在辦公室舉辦一場瑜伽工作坊。我們希望員工能夠享受瑜伽帶來的益處，減輕日常壓力，提高專注力，在工作以外放鬆身心。



### 胡志明市運動會

我們在越南胡志明市舉辦了員工運動會，當日員工們一起參與了一場足球友誼賽，各隊互相切磋，加深了彼此之間的感情。在團隊合作的過程中，員工之間相互加深了認識和聯繫，同時也讓大家都明白到休息對於健康生活的重要性。



### 香港《企業「一」起動》嘉許計劃

我們很榮幸能在去年成為《企業「一」起動》嘉許計劃的嘉許公司，彰顯我們對推廣健康生活方式和支持本地體育及青少年發展的承諾。





## 員工全人發展



員工是平台發展的主要動力，我們不單尊重員工的權益，還致力於共同建造一個友好健康的工作和學習環境。我們有一套自主的培訓機制，讓員工主導整個學習過程，追尋進一步的職業發展機會。

我們鼓勵員工與主管討論並確定自己的學習需求和目標，並提供學習平台、師友計劃和部門專家分享會給予員工多面向的培訓機會。我們在平日透過工作交流、午餐學習交流會和多個合作項目增加員工互相交流的機會。

同時，我們通過年度工作表現評核向員工提供反饋。我們會恆常地完善檢討和評核制度，以幫助員工根據其業務職能安排發展機會。所有的評核均以客觀公正的方式進行。我們內部亦有一套審查和覆核機制，讓員工能適時提出建議和反饋。

### 在 Lalamove 的個人成長

“

我在 Lalamove 提升了領導能力。隨著團隊和業務的擴展，捉緊機遇和堅守企業的核心價值觀變得至關重要。做好管理和迎難而上能夠令團隊克服挑戰，取得最大的業務成就。

”



**Aldea Muhammad**  
Lalamove 印尼司機管理經理

## 員工參與

我們將員工的福祉放在首位。我們建立了各種渠道，包括電子郵件、信息、電話和員工大會，與員工定期溝通，以便員工隨時向我們提供反饋意見。除此之外，我們還舉辦各種活動與員工互動：



## 節日慶祝

Lalamove 熱衷與全球各地的員工一同慶祝各地節日文化和傳統習俗。

### 復活節慶祝活動：「Eggcellent Adventure」

我們分別在香港和聖保羅市辦公室舉辦「找彩蛋」的活動和員工一起慶祝復活節，並在活動中分享活動體驗、一同品嚐甜品，例如朱古力蛋和健康冷榨果汁等。



### 在父親節和母親節送上祝福

為了向已為人父母的 Lalamove 員工表達謝意，我們送出禮盒和鮮花，向一眾爸爸媽媽們送上祝福。



### 慶祝國際婦女節

我們深知創造一個更多元化及更具包容性的工作環境對女性賦權十分重要。Lalamove 對於能夠在工作上支持和鼓勵女性員工充分發揮潛能而感到自豪。在國際婦女節，我們在孟加拉、墨西哥和越南的員工參加了慶典巡遊、舉辦茶會以及安排美食禮物與員工一同慶祝這節日，為她們的貢獻表示謝意。



## 團隊建設

在 Lalamove，出色的團隊合作能創造更好的工作環境。我們的員工齊心協力和互相支持，為實現我們的共同目標而努力，令平台能夠提供最快捷、且簡單可靠的送貨服務，增強社區動能！



越南 - 以建造「棉花糖塔」的遊戲增強團隊信任和合作



香港 - 在派對房間玩棋盤遊戲，更加了解彼此

# 可持續企業管治



# 堅守平台責任和商業操守

在業務實踐上，我們把可靠性、可信性和誠信放在首位。我們堅持負責任的商業模式和實行有效的風險管理，使我們能夠根據市場趨勢和需求及時處理問題。我們的紀律守則（「該守則」）是我們實現良好治理的基礎，提供業務實踐的明確指導。所有員工都已承諾及簽署了該守則，承擔個人責任，遵守最高的誠信和行為操守標準，在適當時候報告任何違規行為。為確保員工充分了解並遵守操守，我們於職能部門在 2023 年 9 月要求員工完成年度紀律守則測驗，以加深員工對該守則的理解，時刻提醒員工在全球營運中保持最高水平的商業道德。



## 風險管理

我們擁有一套全面的風險管理制度，確保各個部門團隊了解應對風險的相關做法。我們的管理層會承擔監督公司風險管理活動的最終責任。對於與 ESG 相關風險，我們會根據不同風險性質對公司的影響進行分類。



## 法律與合規

所有職能部門和市場團隊都會負責反貪污控制措施，並確保遵守所有當地的法律和法規。我們於本報告期內沒有因不遵守適用法律和法規而收到任何罰款或制裁。



## 反競爭行為

我們對反競爭行為的管理方法以高透明度、公平競爭和遵守所有反壟斷法和競爭法為基礎。我們建立了明確的匯報渠道，以處理任何潛在風險，確保遵守公平競爭的承諾，並在必要時快速採取行動。在本報告期內，Lalamove 並無涉及有關反競爭行為、反壟斷和壟斷慣例的案例。



## 知識產權

員工有責任在各方面全力保護公司的知識產權，並尊重他人的知識產權。此外，我們有定期為所有知識產權資產，包括專利、商標和版權進行識別、分類和評估。我們亦實施了對應的網絡安全措施，以保護我們平台的數字資產、軟件代碼和專有數據庫。



## 勞工準則

為保護員工的合法權益和防止出現童工和強制勞工，我們有謹慎遵守市場的勞工法例。一旦發現任何童工和強制勞工的情況，我們必定果斷立即採取措施。在本報告期內，我們並沒有任何童工或強制勞工情況。



## 反貪污 / 舉報

我們制定了嚴格的框架以防止貪污和欺詐等非法行為。我們實施了嚴密的內部監察制度，確保所有員工都了解道德和法律標準。公司對任何形式的非法活動均採取零容忍政策，並鼓勵通過舉報機制舉報任何可疑的違法行為。貨拉拉於 2023 年舉辦了「廉政宣傳月」活動，以讓員工更了解工作場所中潛在的貪腐風險。

我們有為員工、平台用戶、司機夥伴和供應商各持份者提供舉報渠道，讓他們對任何違反公司守則或不符合商業道德的行為進行舉報。如獲舉報，我們會進行詳細評估和調查，與欺詐或賄賂案件相關的涉事員工將受到處罰或解僱。



## 供應鏈管理

我們要求公司內部和供應商能實施負責任和符合道德標準的管理模式，並注重在人權、多樣性以及對於環境和社會影響。該守則中的人權政策適用於所有員工，其中概述了我們對公認人權保護的承諾。我們希望公司、供應商以及社區合作夥伴能一同實現承諾。供應鏈管理上，我們會慎重處理集體談判、童工和強制勞工的相關風險。我們會對各個供應商進行仔細的盡職調查，促進負責任的採購政策，提高供應商的職業健康和安全水平。



## 無縫客戶體驗和投訴處理

在 Lalamove，我們一直致力滿足用戶的需求和期望，堅持以最高標準的客戶平台體驗贏得他們的信任。我們制定了相關政策提高與客戶溝通的透明度。平台提供聊天室、服務熱線和電子郵件的渠道，讓用戶和司機夥伴能與我們的客戶服務團隊反饋意見。

我們有統一的標準流程處理各種投訴。用戶可通過我們的網站和應用程式了解各個投訴渠道。我們有專門的團隊進行調查，並在短時間內解決客戶問題。

# 網絡安全和數據私隱

作為一間科技公司，保護數據私隱是我們平台營運的基礎和重心。我們擁有一套持之有效的信息安全管理體系，致力保護司機和客戶的數據私隱和數據安全。由於我們的業務遍佈全球，我們有一套完整的數據安全政策，並符合各地對數據可用性、完整性和保密性的要求。

## 網絡安全

保護敏感資料的機密性、完整性和可用性是我們的首要工作。作為對信息安全承諾的一部分，我們實施了一個有效的機制保護數據，並確保我們所有持份者的私隱。我們的數據保護和私隱政策旨在滿足監管要求和成為行業的最佳實踐。我們不斷監測和加強我們的安全機制，以應合不斷變化的網絡威脅。我們的主要政策如下：



## 第三方風險評估

我們對第三方供應商和合作夥伴會進行全面評估，以確保他們的數據保護水平符合我們公司嚴格的安全標準。在建立任何業務關係之前，我們都會要求第三方與我們簽署保密協議（「NDA」）和數據處理協議（「DPA」）。這些協議概述了有關數據保護、保密和合規性的期望和責任。

## 內部滲透測試

為了能夠好好識別系統中的漏洞和脆弱性，我們會定期進行內部滲透測試，包括模擬現實世界的攻擊，以評估安全控制和基礎設施的有效性。通過這些測試，我們可以及時發現並解決任何漏洞，確保系統和數據的持續安全性。

## 數據丟失防護（「DLP」）安全技術

我們利用先進的 DLP 安全技術方案，以協助監控和保護敏感數據，防止未經授權的訪問、資料洩漏或遺失。這個解決方案有數據加密、訪問控制和實時監控等功能去防止數據外泄，並確保信息的保密性。

## 防毒軟件

為了降低惡意軟件和其他威脅的風險，我們的網絡系統使用業界領先的防毒軟件。該軟件會定期更新，以抵禦新型病毒威脅，並會主動掃描文件和附件中的惡意軟件。這能使我們盡力降低受惡意軟件感染的風險，保護平台數據的完整性。

## 實施和監控

我們的信息安全機制是通過技術控制、政策和持續監控多管齊下進行的。我們有專責小組監督和執行數據保護和私隱政策，小組會定期進行審計、評估和審查，以確保系統的合規性和制定改善方案，確保平台的安全措施行之有效。

## 培訓

我們提供全面的培訓和教育活動，讓員工了解信息安全的重要性，並讓他們認識各自在保護敏感數據的角色和作用。通過多方面的努力，我們在內部培養了網絡安全意識，令員工對於維護網絡安全保持高度警惕。

## 數據保護

我們充分了解到在當今數碼時代保護數據私隱的重要性。我們承諾不斷改善信息安全機制，以保護敏感信息的機密性、完整性和可用性。我們在 2023 年有一些數據私隱保護的新舉措，包括開展了 ISO 27701 的認證工作。各種措施均兌現了我們對保障個人數據私隱的承諾。

ISO 27701 隱私資訊管理系統是國際公認的 ISO 27001 資訊安全管理系統的擴展。我們希望透過獲得 ISO 27701 認證，加強保護個人數據和私隱管理。此認證好處甚多，包括：

### 加強數據私隱

ISO 27701 認證可確保我們擁有全面有效的控制流程，根據適用的私隱法規保護個人數據。我們尊重個人私隱權，維護個人信息的保密性、完整性和可用性。

### 符合全球標準

ISO 27701 符合全球公認的私隱框架，例如《一般資料保護規則》（「GDPR」）。此認證能體現我們達到國際私隱標準，使客戶和持份者對平台保護數據私隱有足夠信心。

### 風險管理和持續改進

ISO 27701 要求持續實踐風險管理和私隱保護措施。通過納入隱私風險評估、事件響應協議和定期績效評估，我們能夠確保公司的私隱管理框架有效回感不斷變化的網絡威脅和監管要求。

保護持份者的數據安全和私隱至關重要。我們履行了對數據安全透明度和問責的承諾，平台並沒有發生任何數據安全違規事件，也沒有收到第三方或監管機構的相關投訴。我們將繼續致力保持最高標準的數據保護標準，並繼續投資我們的信息安全基礎設施，以確保各持份者數據的安全和私隱。



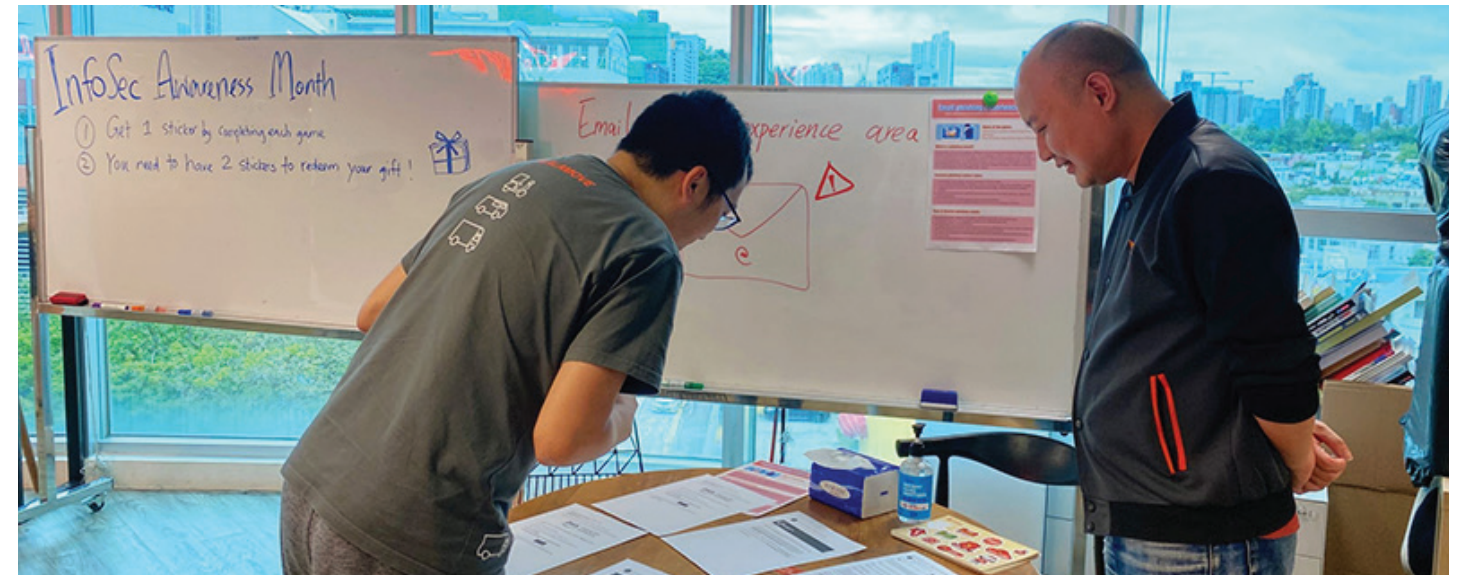
## 提升員工信息安全意識

我們認為員工在維護平台數據安全上發揮著至關重要的作用。作為我們對信息安全承諾的一部分，我們制定了一套全面的員工教育，提高他們的安全意識。在信息安全月期間，我們在香港和中國內地的辦公室舉辦了一系列的教育活動。我們通過電子通訊、問答測驗、第三方培訓和網絡釣魚電郵測試等方式，讓員工多了解信息安全知識，並積極應用在平日工作上。通過培養安全意識和持續學習的文化，我們加強了平台的整體應變能力，降低與數據泄露相關的風險。



### 1 電子通訊

為了培養員工的網絡安全意識，我們會定期向所有員工發放電子通訊，介紹全球最新的信息安全新聞和其他相關資源，內容涵蓋最新型的網絡威脅、實踐數據保護的最佳方法以及如何防止網絡攻擊的實用技巧等。我們旨在透過電子通訊讓員工掌握所需知識，在適當時候懂得作出明智決定，維護平台安全。



### 2 問答測驗

為了進一步評估和加強員工對數據安全的理解，我們會定期舉行問答測驗，內容包括電子通訊中提及的議題以及其他安全常識。我們期望通過問答得知員工在數據安全上的知識水平，找出知識差距，並提醒員工數據安全的重要性，鼓勵他們不斷學習和改進。



### 3 第三方培訓

擁有信息安全的專業知識十分重要，因此我們邀請了第三方專家為內部專責信息安全的員工提供培訓課程，包括信息安全領域的議題和新興趨勢。我們很高興在 2023 年邀請了 Pinsent Masons 的法律專業人員與我們的香港員工分享有關數據私隱的最新趨勢和見解。通過專家的知識和經驗分享，我們希望能夠提高內部信息安全團隊的技能，掌握最新的網絡威脅和應對措施。



### 4 網絡釣魚電郵測試

為了進一步加強員工識別和應對潛在網絡釣魚攻擊的能力，我們有定期進行網絡釣魚電郵測試，包括向員工發送模擬釣魚電郵，以評估他們對電郵安全標準的認識。通過模擬現實情景，我們可以得知需要額外加強培訓的內容。釣魚電郵測試讓我們能深入了解可能潛在的安全漏洞，幫助團隊調整培訓計劃以滿足特定需求。

# 附錄



# 績效數據

## 環境

2023年2月1日至2024年1月31日

環境表現	單位	總計
<b>能源</b>		
總能源消耗	千瓦時	16,556,138
<b>氣體排放量</b>		
總溫室氣體排放量 (範圍 2 及範圍 3)	公噸二氧化碳當量	2,235,280
範圍 1	公噸二氧化碳當量	因營運產生的排放主要來自平台司機夥伴的範圍 3 排放，Lalamove 在評估後將範圍 1 的固定排放及逸散性排放定為非重要議題。
範圍 2	公噸二氧化碳當量	13,237 <sup>[1]</sup>
範圍 3 (類別一：車貼)	公噸二氧化碳當量	5,732 <sup>[2]</sup>
範圍 3 (類別一：雲端服務)	公噸二氧化碳當量	1,606 <sup>[3]</sup>
範圍 3 (類別六：商務旅行)	公噸二氧化碳當量	5,255 <sup>[4]</sup>
範圍 3 (類別十一：平台車輛)	公噸二氧化碳當量	2,209,450

<sup>[1]</sup> 貨拉拉的碳排放以地區辦公室的用電量作估算。各地區的排放因子參考以下的指引：  
 中國內地：國家氣候戰略中心，《2021 年減排項目中國區域電網基準線排放因子》  
 香港：中華電力有限公司，《2023 可持續發展報告》  
 孟加拉、巴西、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、泰國及越南：全球環境戰略研究所，《List of Grid Emission Factors version 11.3》

<sup>[2]</sup> 車貼由聚氯乙烯及紙製造。

<sup>[3]</sup> 碳排放數據由服務供應商提供。

<sup>[4]</sup> 只包括易信達、攜程商旅及高德打車平台的數據。

## 司機夥伴安全

2023年2月1日至2024年1月31日

零受傷營運率	99.9%
--------	-------

# GRI 內容索引

本內容索引對應 GRI 標準。

GRI 標準	報告位置	備註
<b>GRI 2：一般揭露 2021</b>		
<b>1. 組織及報導實務</b>		
2-1 組織詳細資訊	關於我們	
2-3 報導期間，頻率及聯絡人	關於本報告	
2-4 資訊重編		本報告沒有重新編製的資訊。
<b>2. 活動與工作者</b>		
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於我們	
2-7 員工	建立良好員工關係、績效數據	
2-8 非員工的工作者	創建安全零工圈	司機夥伴並不是 Lalamove 的員工，但我們十分重視與他們的合作關係，並在報告中披露我們對司機夥伴的承諾和措施。
<b>3. 治理</b>		
2-9 治理結構及組成	可持續發展管治	
2-21 年度總薪酬比率		Lalamove 因保密限制未有披露員工的薪酬資訊。
<b>4. 策略、政策與實務</b>		
2-22 永續發展策略的聲明	行政總裁的話、可持續發展策略	
2-23 政策承諾	平台責任和企業道德	與人權相關的議題於健康安全、平等機會、私隱及人力資源的部分提及。
2-24 納入政策承諾	平台責任和企業道德	
2-25 補救負面衝擊的程序	平台責任和企業道德	
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	平台責任和企業道德	
2-27 法規遵循	平台責任和企業道德	
<b>5. 利害關係人議合</b>		
2-29 利害關係人議合方針	持份者的參與	
2-30 團體協約		未有發現任何干預結社自由及團體協約自由的行為。

GRI 標準	報告位置	備註
<b>GRI 3 : 重大主題 2021</b>		
3-1 決定重大主題的流程	重要議題評估	
3-2 重大主題列表	重要議題評估	
3-3 重大主題管理	重要議題評估	
<b>GRI 200 : 經濟標準系列</b>		
<b>GRI 204 : 採購實務</b>		
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	平台責任和企業道德	
<b>GRI 205 : 反貪腐 2016</b>		
205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	平台責任和企業道德	
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	平台責任和企業道德	
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		違規情況獲調查和解決，並採取了適當的糾正措施。我們會繼續確保公司以最高的道德和專業操守營運。
<b>GRI 206 : 反競爭行為 2016</b>		
206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動		Lalamove沒有參與任何違反《競爭條例》的反競爭行為。我們的反壟斷指引清楚列明員工與競爭公司會面時的注意事項。
<b>GRI 301 : 物料 2016</b>		
301-1 所用物料的重量或體積	績效數據	
<b>GRI 302 : 能源 2016</b>		
302-1 組織內部的能源消耗量	績效數據	
302-2 組織外部的能源消耗量	績效數據	
302-4 減少能源消耗		本報告提供的數據於 2023 年開始收集，涵蓋時間更廣泛的數據將於日後報告披露。
<b>GRI 303 : 水與放流水 2018</b>		
303-1 共享水資源之相互影響	可持續發展營運	
<b>GRI 305 : 排放 2016</b>		
305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	績效數據	由於平台營運的主要排放來自平台車輛排放，Lalamove 在評估後將範圍 1 的固定排放及逸散性排放定為非重要議題。

GRI 標準	報告位置	備註
<b>GRI 305 : 排放 2016</b>		
305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	績效數據	
305-3 其它間接(範疇三)溫室氣體排放	績效數據	
305-5 溫室氣體排放減量		本報告提供的數據於 2023 年開始收集，涵蓋時間更廣泛的數據將於日後報告披露。
<b>GRI 306 : 廢棄物 2020</b>		
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	可持續發展營運	
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	可持續發展營運	
<b>GRI 401 : 勞雇關係 2016</b>		
401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	人才管理	
401-3 育嬰假	人才管理	
<b>GRI 403 : 職業安全衛生 2018</b>		
403-1 職業安全衛生管理系統	員工福祉和發展	
403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	員工福祉和發展	
403-3 職業健康服務	員工福祉和發展	
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	員工福祉和發展	
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	安全推廣、員工福祉和發展	司機夥伴並不是 Lalamove 的員工，但我們十分重視對他們的安全推廣，並在報告中披露我們對提升司機夥伴的安全意識和健康的措施。
403-6 工作者健康促進	員工福祉和發展	
403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	員工福祉和發展	
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	員工福祉和發展	
403-9 職業傷害		由於僱員的工作範圍主要在室內辦公室，工作引致的死亡及受傷率並不顯著，因此沒有披露數據。
403-10 職業病		由於僱員的工作範圍主要在室內辦公室，工作引致的死亡及受傷率並不顯著，因此沒有披露數據。
<b>GRI 404 : 訓練與教育 2016</b>		
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	員工福祉和發展	
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	員工福祉和發展	

GRI 標準	報告位置	備註
<b>GRI 405 : 員工多元化與平等機會 2016</b>		
405-1 治理單位與員工的多元化	多元和包容的工作環境	
<b>GRI 406 : 不歧視 2016</b>		
406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動		報告期內沒有任何歧視事件。
<b>GRI 408 : 童工 2016</b>		
408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險		Lalamove 沒有僱用童工的風險。
<b>GRI 409 : 強迫或強制勞動 2016</b>		
409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商		Lalamove 沒有強迫或強制勞動的風險。
<b>GRI 411 : 原住民權利 2016</b>		
411-1 涉及侵害原住民權利的事件		Lalamove 沒有侵害原住民權利的風險。
<b>GRI 413 : 當地社區 2016</b>		
413-1 經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	釋放青年潛力、社區支援	
<b>GRI 416 : 顧客健康與安全 2016</b>		
416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	平台責任和企業道德	Lalamove 透過風險管理及負責任的企業實踐，定期評估我們在營運上對平台使用者所產生的健康和安全的影響。
<b>GRI 418 : 顧客健康與安全 2016</b>		
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	網絡安全和數據私隱	





## 意見回饋

不同持份者的意見回饋對於我們持續改進 ESG 表現至關重要。

如果您有任何疑問或意見，請發送電郵至 [sustainability@lalamove.com](mailto:sustainability@lalamove.com) 聯繫我們的 ESG 團隊。

