

拉卡拉

2025

环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL SOCIAL AND
GOVERNANCE (ESG) REPORT 2025

股票代码: 300773.SZ

关于本报告

本报告为拉卡拉支付股份有限公司（以下简称“拉卡拉”“公司”或“我们”）对外发布的第四份ESG报告。公司希望以本报告为沟通窗口，积极回应利益相关方的重点关切，系统呈现我们在环境、社会及公司治理领域的实践进展与成果。

● 报告范围

本报告覆盖范围与公司年度报告一致，纳入拉卡拉支付股份有限公司及其合并报表范围内的各子公司；如报告个别内容另有范围说明，则以相关说明为准。本报告为年度披露，统计期间为2025年1月1日至2025年12月31日。为提升信息的可比性与前瞻性，部分议题内容适当延伸至报告期前后。

● 信息说明

报告所涉信息与数据主要来自公司内部数据采集与管理系统、相关工作报告及公开信息，如公司年度报告、权威媒体发布内容等。除非另有说明，报告中的金额均以人民币计量列示。本报告披露的全部内容与数据已提交公司董事会审议通过。

● 编制依据

本报告依据深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》编制，并参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》以及联合国《可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）企业行动指南》。

● 可靠性声明

我们保证本报告不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。公司董事会对报告内容的真实性、准确性与完整性承担责任。

● 报告获取方式

本报告电子版可于拉卡拉官方网站相关页面查阅与下载：<https://www.lakala.com/invest/financial.html>

目录

关于本报告

目录

关于我们

公司简介

企业文化

聚焦2025

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

05	关键绩效表	52
05	指标索引	54
05	意见反馈表	56

专题篇：深化AI应用，引领支付与经营新生态

AI钱包，赋能商户全域经营管理
智简接入，驱动支付服务普惠落地
智能运营，构建高效协同运营体系

构建数字化服务生态

07	推动数字支付普惠	12
09	助力商户数智化经营	15
10	共建数字社会	18
	负责任产品及服务	19

打造可持续发展职场

维护员工权益	23
人才吸引与发展	25
员工福利与关怀	27

共享可持续发展未来

践行绿色运营	33
促进产业链绿色发展	38
维护公共安全	38
投身社会公益	39

筑牢可持续发展基石

公司治理	42
数据安全与隐私保护	43
合规经营	46
风险管理	48
商业道德	48
供应商管理	49

关于我们

公司简介

我们是一家中国领先的数字支付和数字商业解决方案提供商。我们以支付为入口，以大数据、区块链和人工智能等技术为驱动，结合多年行业积累形成的商业洞察，搭建了布局广泛的数字化经营服务体系，成为中小商户和行业客户在全球范围内开展业务的重要合作伙伴，助其实现商业成功。

中小商户和行业客户是我们主要的服务对象，我们通过自研的科技体系为其提供覆盖线上、线下、境内、境外的一站式支付解决方案，帮助客户安全、高效、轻松处理不同商业场景、不同付款方式、不同交易币种的支付需求。我们亦在大力推进数字货币的创新应用，并通过全面的数字商业解决方案助力客户实现全链路数字化经营。随着近年来我们的客户全球化进程的逐渐深化，我们持续地拓展业务服务范围，搭建运营体系，助力客户全球化经营。

企业文化



使命 为经营者创造价值，与创造者分享成果

我们一直致力于为商户经营赋能，创造价值，并与伙伴、员工分享经营成果。我们始终坚持以产品服务等形式推动社会经济进步，并以公益等方式回馈社会。



愿景 成为一家行业数一数二、持续成长、受人尊重的企业

我们认为一家优秀企业不仅要业绩优秀，还要在更多层面起到表率作用，这样才能获得员工、行业以及社会的广泛认可与尊重。



核心价值观 求实 进取 创新 协同 分享

- “求实”，即坚持从商户的真实需求出发，踏踏实实经营，为实体经济发展服务。
- “进取”，代表着不断追求进步、突破自我，在企业发展的过程中努力为社会创造更多价值。
- “创新”，体现了我们始终站在时代和科技前沿，不断为用户解决新的需求，推陈出新，提供更多创新性的产品与服务。
- “协同”，则是坚持合作共赢，协同上下游企业、监管机构，共同推进行业生态建设，推动行业健康发展。
- “分享”，指注重与员工分享成果，同时也注重回馈社会，通过社会捐赠、创业培训等方式为社会带来更多温暖。



聚焦2025

年度大事记

1月

拉卡拉宣布斥资超2.5亿元战略入股天财商龙，双方签署框架协议，在商户资源、大数据、AI大模型、国际化以及技术人才等方面展开深度合作，携手加速餐饮行业运作模式升级，助力提升餐饮业经营效率和品质，这是拉卡拉深入布局支付+SaaS赛道迈出的重要一步。

拉卡拉发布2024年年报，公司实现营业收入57.59亿元，归属母公司股东净利润3.51亿元，2025年一季度，公司聚焦餐饮领域，加速推进支付+SaaS融合，产品新覆盖5万家品牌餐饮商户，并积极布局跨境支付业务，跨境商户规模和跨境支付交易金额同比分别增长了76%和85%。

拉卡拉云超科技基于DeepSeek大模型技术，正式推出了AI智能客服“小超同学”。该AI智能客服支持公众号、小程序、PC、APP等多端接入，可提供“精准搜索+场景化引导”的服务，并支持文字、语音及图片等形式提问。

4月

拉卡拉在北京召开“三数合一青橙起航”——2025年新品发布会暨合作伙伴大会，正式推出餐饮SaaS产品——青橙餐饮云，以及拉卡拉AI系列产品。

拉卡拉亮相第二十五届中国零售业博览会，展出公司在餐饮解决方案、零售解决方案、数字支付、全球收付款等领域的创新成果，以数字支付+SaaS助力产业数智化升级。

拉卡拉聚合收银功能全面升级，接入支付宝和微信支付“跨境二维码统一网关”，该业务支持外籍人士直接使用境外钱包App扫描境内商户收款码完成支付，实现“外包内用”。

拉卡拉向香港联交所递交了发行境外上市股份（H股）并在香港联交所主板挂牌上市的申请，旨在推进公司国际化发展战略，构建国内国际双循环格局，打造国际资本运作平台，加快数字货币在跨境场景的应用，进一步提升公司国际竞争力。

拉卡拉开放平台推出大湾区跨境支付解决方案。港澳的消费者在接入该服务的商户消费付款时，无需换汇，直接使用港澳手机钱包（如alipay Hk）即可实现付款，便利港澳人士到内地消费。



年度荣誉

颁发机构	奖项
中关村互联网金融研究院	2025中国金融科技企业竞争力100强
北京市工商联	北京民营企业百强
财联社	2025年数字金融机构“拓扑奖”
香港大公报	2025香港国际ESG年度榜单评选“最佳ESG先锋奖”“最佳ESG数字化创新应用奖”
证券市场周刊	2025年度上市公司ESG水晶球奖
北京市知识产权局	2025年知识产权优势单位
华夏时报	2025年度智能风控科技创新应用优秀案例
北京企业联合会 北京市企业家协会 北京上市公司协会	2025北京数字经济企业百强榜第21名 北京高精尖企业百强榜第21名 北京服务业企业百强榜第43名 京津冀服务业企业百强128名
大众证券报	2025上市公司创新发展优秀范例
中国互联网协会	2025年中国互联网综合实力前百家企业
财联社	2025年度最具影响力企业榜单“最具投资价值奖”
金融界	2025投资价值上市公司

5月

9月

10月

11月

Visa正式宣布推出扫码支付解决方案——Visa Scan to Pay（Visa 扫码支付）。拉卡拉作为Visa会员，是中国大陆地区首家且唯一一家与Visa达成该扫码支付项目合作的收单机构。依托这一方案，拉卡拉将助力数百万新增商户通过主流钱包及支付应用受理Visa支付，既有效提升在华外国人的支付便利性，也为商户提供更优质的收单服务。

可持续发展管理

可持续发展理念

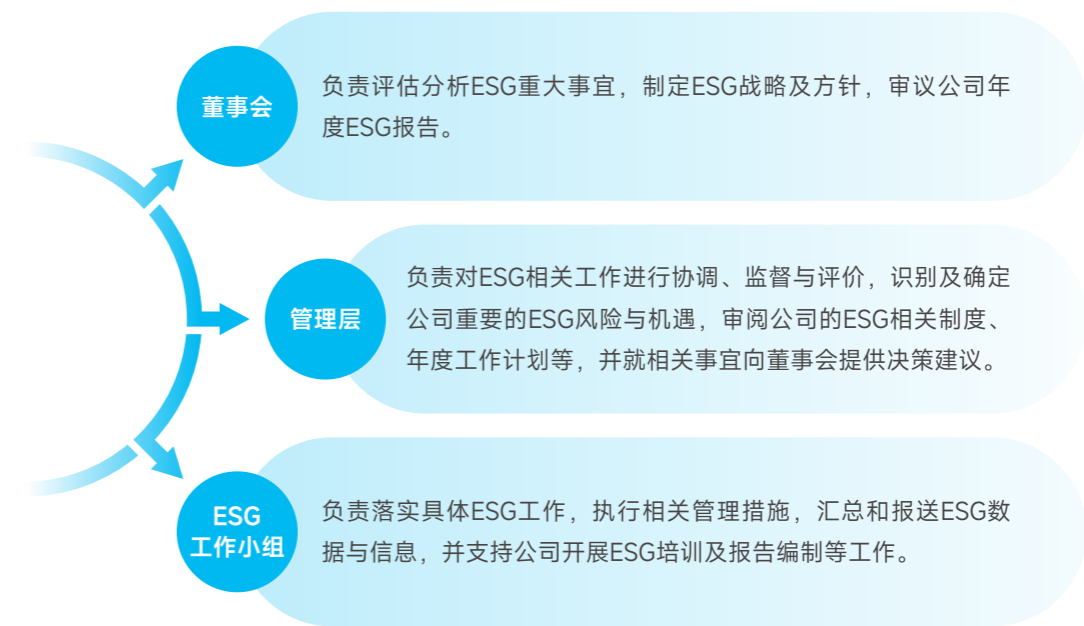
拉卡拉在推进“推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值”经营战略的过程中，主动将环境、社会与治理要求纳入业务决策与日常运营，持续践行“为经营者创造价值，与创造者分享成果”的企业使命。

围绕“数字未来，共建共享”的理念，公司坚持以利益相关方关切为导向，构建与战略协同的 ESG 行动路径，从“构建数字化服务生态”“打造可持续发展职场”“共享可持续发展未来”“筑牢可持续发展基石”四个维度系统开展工作，通过多方协同与资源共享，持续创造长期价值。



可持续发展管理架构

为系统推进ESG相关工作，公司建立了权责清晰、运行有序的可持续发展管理架构，推动ESG理念与公司战略规划、经营管理及日常运营的深度融合。



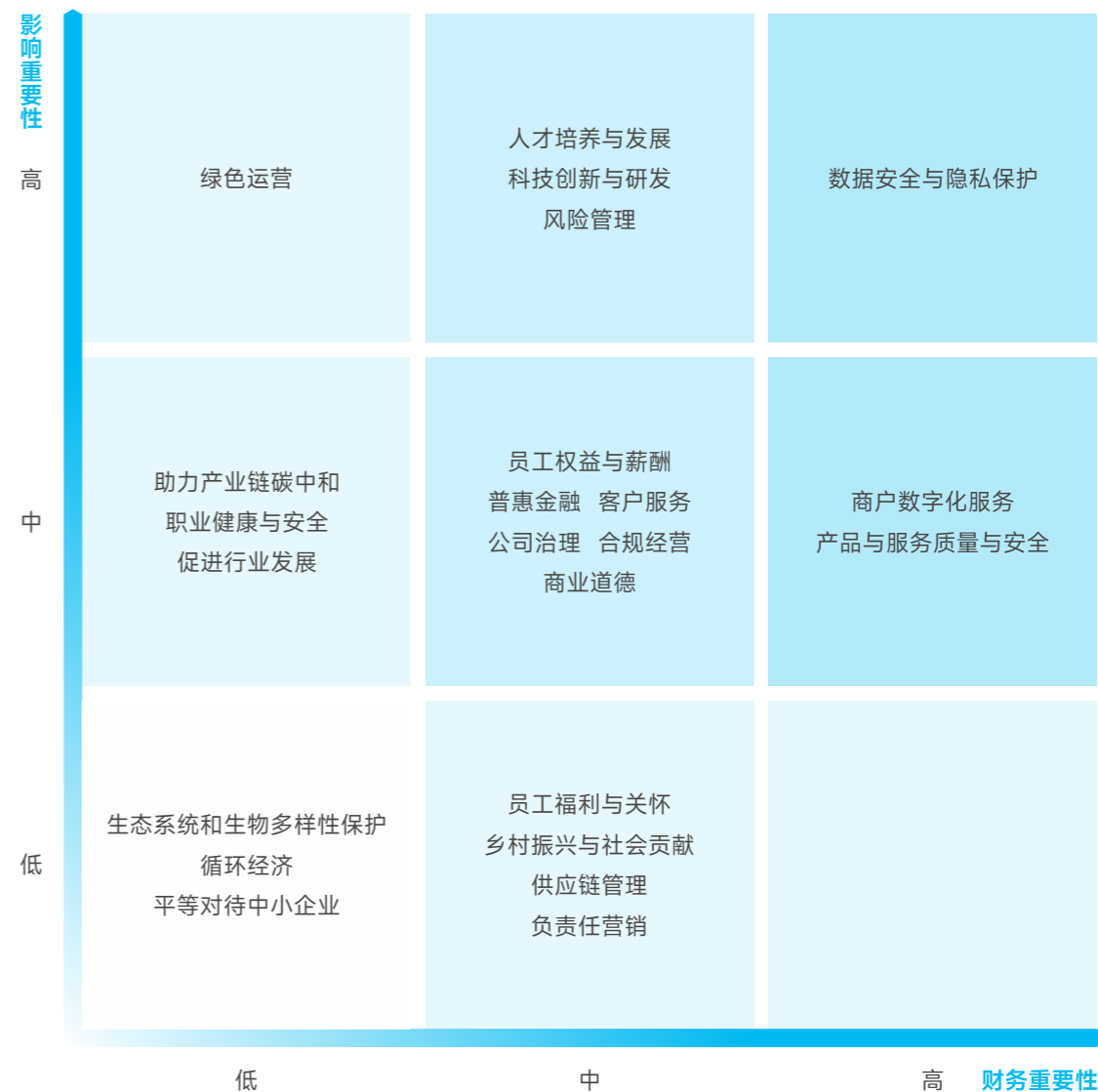
利益相关方沟通

利益相关方的建议能够为公司完善ESG管理与实践提供方向。我们通过路演、电话沟通、电子邮件、互动平台、公司官网及媒体访谈等多元渠道，与利益相关方保持沟通，系统收集其期望与建议，并据此持续优化ESG相关举措，推动形成与利益相关方互利共赢的发展格局。

主要利益相关方	期望与诉求		公司回应方式	
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 经济业绩 投资回报 稳健经营 	<ul style="list-style-type: none"> 信息公开透明 可持续发展能力 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 加强风险管控 提升经营质量 	<ul style="list-style-type: none"> 及时信息披露 开展投资者路演与交流
 用户	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质产品 提供优质服务 		<ul style="list-style-type: none"> 提供安全、高效、便捷的支付服务 以数字科技助力商户数字化升级 持续完善客户服务体系 提升客户满意度 	
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 权益保障 薪酬与福利 安全、舒适的工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康与安全 个人职业发展与晋升 平衡工作与生活 	<ul style="list-style-type: none"> 依法建立劳动关系 加强企业文化建设 完善EHS管理 	<ul style="list-style-type: none"> 完善培训体系与晋升制度 完善薪酬激励与福利体系
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公开、公平、公正采购 互利共赢 推动产业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德与透明度 研发合作 行业共建 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信履约 规范招采制度 坚持阳光采购 	<ul style="list-style-type: none"> 带动供应商发展 打造负责任供应链
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 依法纳税 遵守商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 带动经济发展 创造就业机会 落实国家战略 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 诚信纳税 创造就业机会 	<ul style="list-style-type: none"> 助力数字中国建设 助力金融强国建设
 社区与非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> 社区发展 环境保护 回馈社会 		<ul style="list-style-type: none"> 社区参与 绿色运营 慈善活动 	
 公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> 公众参与 新闻采访 对外宣传 		<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布 接待媒体采访 交流会议 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活动

实质性议题分析

我们通过多渠道的利益相关方交流，汇总梳理了各方对公司环境、社会及治理工作的意见与期望。在此基础上，公司从影响重要性与财务重要性两个维度对议题进行综合评估，并以矩阵方式进行归类，将影响重要性或财务重要性达到中度以上的议题识别为实质性议题。针对其中财务重要性较高的议题，公司将持续加强关注，并在本报告中作出相应回应。



专题

深化AI应用，引领支付与经营新生态

当前，人工智能已成为全球科技领域的焦点，其技术持续迭代、应用不断拓展，在驱动千行百业系统性变革的同时，也对社会生活方式产生深远影响。我国将人工智能纳入国家战略布局，深入实施“人工智能+”行动，从技术研发到产业应用、从民生改善到全球合作，促进人工智能加速融入经济社会各领域。

2025年，拉卡拉围绕“AI First”战略持续推进技术能力建设与应用落地。公司将大模型能力接入科技平台，结合语义分析、图计算、意图识别、智能路由等关键技术，融合企业知识图谱与数据资源，自研人工智能中间件平台与多款智能体，推动服务与运营体系智能化升级，以AI驱动支付服务优化，赋能产业数字化转型。

AI钱包，赋能商户全域经营管理

2025年5月，拉卡拉钱包APP正式升级为“AI钱包”。用户无需在复杂菜单中逐层检索，只需通过自然语言描述需求，系统便可即时理解意图并直接处理，实现真正的“对话即服务”，显著简化操作流程并提升服务体验的智能化水平。

能力底座



依托大语言模型、图像识别、实时音视频等技术，精准采集并理解用户需求，实现语音即时应答、文字随时响应、图片高效解析。



将账单查询、设备故障排查、个性化结算方案、智能开店指引等高频场景分别以独立智能体呈现。通过模块化设计，用户输入的信息能够迅速映射到对应智能体，便于快速调用与响应。



灵活集成DeepSeek、豆包等主流大语言模型，支持定制化模型训练与持续迭代，并运用RAG（检索增强生成）技术提升上下文理解与知识调用精度。



拉卡拉AI钱包APP

关键绩效

AI钱包已集成

10 个内部智能体及 9 个外链智能体

自2025年5月上线至12月底，AI钱包已服务商户超 500 万

覆盖零售、餐饮、政务等上百个行业

AI对话功能使用用户累计超 50 万，日均交互 40,000 次

问题解决率达 90%，成功降低人工客服需求约 40%

关键绩效

拉卡拉AI钱包入选2025年中国云生态典型应用案例集

2025年12月，“拉卡拉AI钱包”成功入选由中关村云计算产业联盟编纂的《2025中国云生态典型应用案例集》，彰显了公司在支付行业率先深度集成大模型AI的技术实力与创新实践。

产品依托“对话即服务”的智能交互核心，实现“即问、即得、即上线”的一站式智能化操作，显著提升中小商户数字化服务的可得性与易用性，为行业提供可复制的应用参考。

智能服务升级

围绕商户高频经营与管理需求，拉卡拉在AI钱包中对关键功能模块进行了系统性升级，将以往依赖规则和人工操作的传统流程，重构为由智能化技术驱动的智能服务单元。通过引入大模型能力与数据训练机制，账单查询、收款、设备答疑、进件、开票等核心环节由功能调用升级为智能处理，显著提升了服务效率。

专题



支持语音或文本指令，按交易周期、交易渠道、订单号等维度查询交易记录，准确掌握经营数据与资金流向。



通过语音指令即可生成带预设金额的收款码，秒级完成，提升小微商户高峰收款效率。



商户入驻流程智能化，自动识别与处理资质文件照片，入驻耗时由分钟级缩短至秒级。



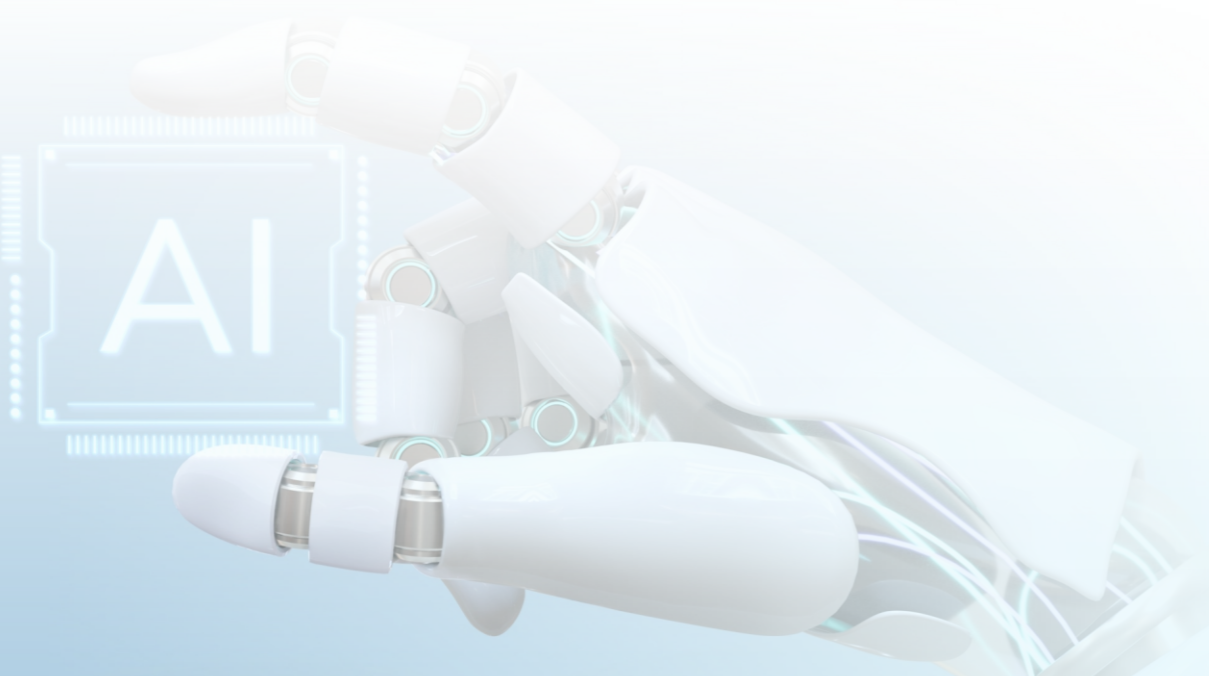
通过多模态识别实时理解终端报错信息，提供秒级精准故障解决方案，显著提升维护效率，减少设备宕机导致的营业损失。



提供自动化电子发票服务，支持增值税电子普票与专票，降低商户开票管理成本并优化消费者发票获取体验。



一键生成专业级营销海报与文案，并支持AI辅助生成店铺名称，帮助商户高效开展品牌推广与获客活动。



交互体验优化

在核心能力升级的基础上，拉卡拉进一步从用户使用体验出发，对AI钱包的整体交互方式进行优化，突破传统APP树状功能框架与货架式浏览模式的局限性。通过引入多模态输入、语音导航及主动提醒等功能，降低用户的理解成本和操作难度，使服务触达更加直接、高效。相关优化不仅提升了不同用户群体的使用便利性，也推动互动方式由被动操作向智能协同转变。



AI智能客服

支持语音、文字、图片多模态交互，实时响应用户需求。



语音导航

高精度语音识别，支持全语音交互应答与业务办理，简化操作流程，解决中老年用户数字鸿沟问题。



主动服务

对证件到期、资料更新、提现异常等事项进行监测与提示，推动服务从被动响应转向主动协助。

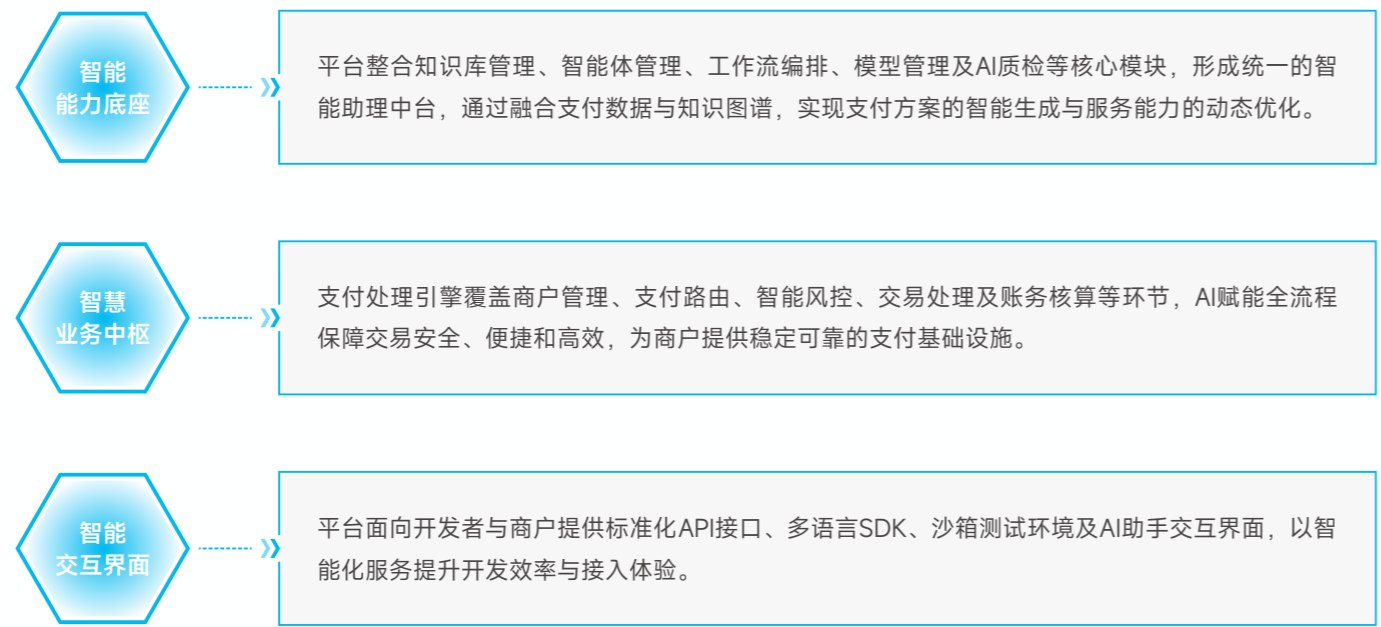
专题

智简接入，提升支付服务便利性

在数字经济与实体经济深度融合的背景下，小微商户的数字化支付接入仍面临技术门槛高、对接成本大、场景适配难、服务响应滞后等多重挑战。为破解行业痛点，拉卡拉将AI能力扩展至支付接入层，推出Merchant One-Stop Service (MOSS) 平台，通过标准化与智能化工具优化接入体验。

MOSS平台通过对复杂支付系统的高度封装，构建智能助理中台与支付处理引擎，结合智能交互服务，将专业技术转化为小微商户“看得懂、用得上、成本低”的一站式支付服务解决方案，帮助更多商户以更低成本获得安全易用的支付能力。

总体架构



一站式接入

MOSS平台通过精简化的支付接入架构，将复杂的支付技术封装为可直接使用的标准化接口和工具。商户无需掌握专业开发技能，即可快速完成支付能力部署和配置，在确保多场景支付服务安全稳定的同时，显著缩短开发周期并降低接入成本。



关键绩效

自2025年5月上线至12月底，MOSS平台累计接入客户 **420** 家

交易总额 **8,971** 万元，交易笔数 **225** 万笔

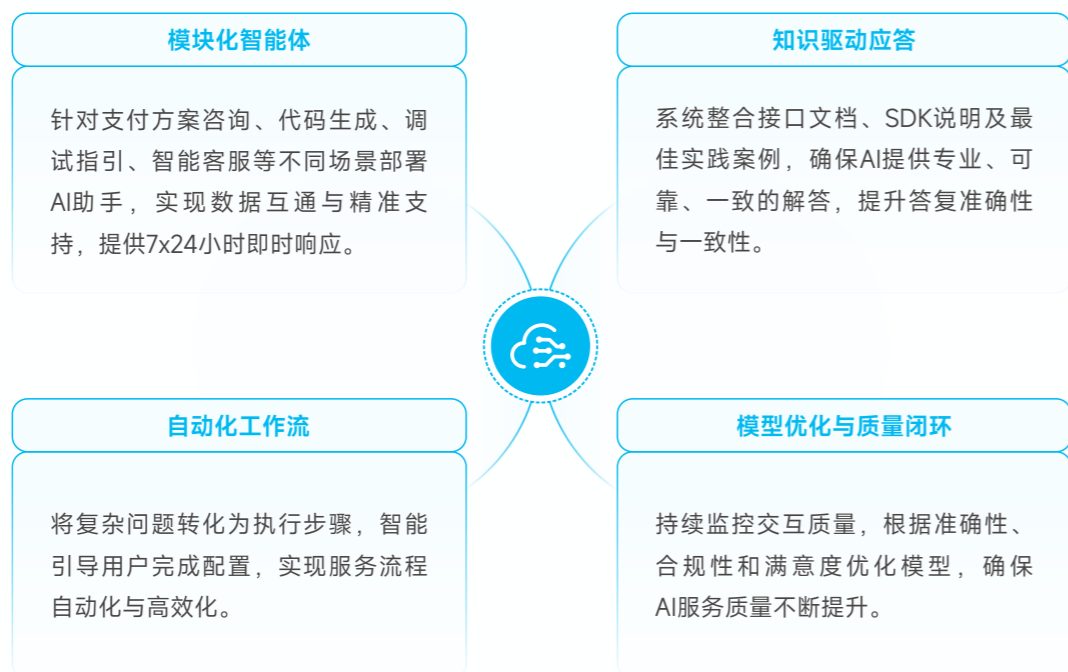
MOSS快速接入工具已支持 **65** 个细分行业

专题



智能化支持

MOSS平台依托强大的智能助理平台，使用AI技术深度赋能支付接入与运维全流程。智能助理平台具备模块化智能体管理、知识驱动应答、自动化工作流编排、模型优化闭环等核心功能，提供各类产品、解决方案的售前售后咨询服务。



关键绩效

公司MOSS平台等多类产品已引入AI售前功能

2025年，AI售前累计完成问答服务 **4.3** 万次

工作量折算相当于约 **1.5** 年人工售前产能，预计可节省约 **20%** 的售前人力投入

全年累计服务商户 **695** 个、代理商 **150** 个

AI助手已有效解决超过 **70%** 的接入咨询、配置疑问及基础技术问题

经实际客户接入验证，

中小商户自助快速联调接入项目占比超 **30%**，较传统接入模式提效 **70%**

智能运营，构建高效协同运营体系

在内部运营层面，拉卡拉持续应用AI技术提升组织运行效率与服务能力，积极构建面向未来的智能运营体系。公司依托统一的数据层与模型层，构建AI智能助理平台（AI中台），提升商户审核、业务咨询、客服支持、风险管理等关键环节的响应效率与判断准确性，同时增强整体运营的协同性与可控性，为业务长期发展保驾护航。

AI中台能力

可协同：通过集成知识库管理和工作流编排功能，内部智能体能够精准调度信息和流程，提升业务处理效率。

可复用：在确保核心数据安全的前提下，集团各业务单元可按需、灵活调用平台资源，快速构建专属智能体、工作流与知识体系，有效提升跨部门协同效率。

可优化：AI中台集成模型管理与质检能力，对智能体运行效果进行持续监测与优化，在保障数据安全与合规的同时，支撑内部智能服务的稳定高效运行。

关键绩效

AI中台累计支持集团内部

30 余个智能体的快速搭建与投产，覆盖HR、风控、开放平台、客服中心等 **10** 个部门

场景应用

风险管理

依托工作流驱动的大语言模型及行业反欺诈模型，辨识异常模式与可疑行为，已上线AI辅助决策、AI舆情监测、AI投诉分类等多个智能体，能够更早发现并介入传销返利、非法集资等涉众类风险，同时实现投诉内容精准自动分类与风险案例每日自动化审核，有效提高风险管控效率。

客户服务

以“知识库+质检”机制持续优化语义理解与场景覆盖能力，累计维护超2,000条知识点，覆盖约70%的客服场景，并通过质检结果联动更新，推动AI应答准确率提升。
将账务查询、异常处理、信息变更等高频服务逐步接入AI流程，通过智能引导与流程优化，提高商户自助办理完成率。

业务协同

通过AI技术推动一站式受理与全链路服务衔接，逐步形成以AI钱包为核心的智能服务平台能力，提升整体服务质量与运营效率。

构建数字化服务生态

在“数字中国”战略纵深落地的背景下，支付产业加速推进技术创新与服务拓展，成为便利民生消费、赋能实体产业转型、促进数据要素应用的关键支撑。从保障每一笔交易安全高效，到以全球化视野精准响应商户经营诉求，拉卡拉始终坚持将数字科技与商业服务深度融合，构建共创共赢的数字化服务生态。我们以一站式支付能力为基石，自主搭建开放平台并联动生态伙伴，打通交易结算、经营管理与数据服务全链路，为商户提供便捷、高效的数智化经营解决方案。通过深度赋能商户经营全链路，我们致力于成为支撑商户经营提质与业务拓展的长期伙伴，让数字经济成果惠及更广泛的实体商业场景。

我们的成效

聚合收单体系服务的活跃商户

1,000 万+

全年支付交易金额

3.94 万亿元

新增SaaS服务门店超

6.3 万家

交易金额同比增长

94% ↑

全球支付网络覆盖国家和地区

100+

新增巴西、墨西哥等美洲地区本币收款

服务跨境客户超

210,000 家

跨境支付交易金额约

888.81 亿元

外卡业务覆盖超

300 个城市

外卡受理活跃商户交易金额较2024年实现翻倍增长 ↑



推动数字支付普惠

拉卡拉以构建安全、高效、便捷的支付生态为核心目标，持续推动数字支付服务的全场景覆盖与全球化布局。公司为商户提供一站式支付解决方案，并在资金结算、精准分账等方面提供支持，帮助商户提升运营与财务管理效率。同时，公司深度参与全球支付网络建设，协同各方积极推进跨境支付系统互联及服务落地，致力于提升境外人员在华支付便利性，助力中国商户更高效地参与全球贸易。

遇见, 新机遇
Meet, New Opportunities
新屏台 造大流量

打造“全能”收单体系

拉卡拉持续深化聚合支付与多形态硬件终端的协同应用，构建了覆盖多元收款方式的“全能”收单体系，为企业与商户提供更加高效、易用的一站式解决方案，支撑其数字化运营和业务拓展。

数字人民币支付 线上支付 扫码支付 银行卡支付 NFC支付

全渠道聚合支付

拉卡拉构建了一站式接入、集中管理的聚合收银台，将微信、支付宝、云闪付、银行卡及数字人民币等主流支付通道整合为单一接口，助力商户在全渠道场景下实现高效收款与交易统一管理。平台不仅兼容小程序、公众号、H5、APP、PC网站等线上渠道，也适配码牌、扫码枪、收银机、自助终端等多样化线下终端。平台通过加密技术与实时风控系统保障交易安全，在提升商户运营效率的同时，为消费者提供便捷安全的支付体验。

关键绩效

2025年聚合收单体系服务活跃商户超过 **1,000** 万家，全年境内综合收单交易总额达 **3.93** 万亿

案例 拉卡拉一体化智能融合终端，激发多元场景消费活力

拉卡拉针对线下商业场景中设备分散、操作繁杂、营销成本高等痛点，推出一体化智能融合终端，通过技术与场景的深度融合，实现了支付服务的多元赋能。

终端支持主流银行卡非接支付、二维码支付等国内常用支付方式，并兼容外卡支付，实现“一机通收、全能支付”，进而简化支付流程并提升交易效率。终端配备10.1寸高清大屏和大功率立体声音响，支持同步播放高清图片、动态视频及语音播报，在支付场景中精准推送信息，打造“支付即宣传、交易即触达”的创新体验。

终端将传统POS机、扫码枪、播报音箱等多种设备功能整合为一体，帮助商户简化收银流程，减少设备投入和管理成本，并以广告投放功能替代纸质宣传物料，为中小商户提供轻量化、一站式数字化解决方案。同时，终端交易全流程可视化、数据透明化、行为可追溯，有效保障支付安全与消费公平，助力构建安全、规范、透明的线下消费环境。

目前，该终端已在餐饮、零售、休闲娱乐等多元场景实现规模化应用，累计布放商户超过7,000家，并成功引入银行、卡组织和政府等多方优质营销资源，推动银行优惠、政府消费券发放等活动落地，助力消费者受益与商户增收，为扩大内需、提振社会消费提供有力支持。

案例 拉卡拉即易付，打造灵活高效的远程支付收单解决方案

对于通过社交工具开展线上经营的商户而言，异地收款与远程交易常面临操作复杂、到账延迟、流程易中断等问题。针对上述痛点，拉卡拉推出“即易付”小程序，可依托微信、支付宝等平台实现即时下单与收付款，满足商户在社交工具内的轻量化经营与客户运营需求。产品有效简化交互流程并适配多场景，在提升交易效率的同时，助力商户经营管理，优化消费者体验。

◎ **多种支付方式**：依托拉卡拉完备的支付能力，即易付支持商户根据实际业务场景或消费者支付习惯需要，选择开通微信、支付宝、快捷支付、大额转账等不同的支付方式。

◎ **便捷接入使用**：商户开通后即可在社交平台内开展业务，无需开发或下载APP。

◎ **多元收款场景**：无论是在公众号内、微信群中、好友之间还是面对面交易，都可以便捷完成收付款。

◎ **千行千面**：收款模板可以根据不同行业的特定需求进行自由定制和配置，且可通过模版在支付过程中补充和完善订单相关信息。

◎ **支持多人收款**：商户的多个员工可以绑定至同一个商户进行收款，业绩分别统计与记录。

◎ **营销工具集成**：接入拉卡拉开放平台营销工具，支持多种营销策略，包括满额立减、满额折扣以及立减金等促销手段。

◎ **灵活订单管理**：具备赊销及订单通知功能，便于订单跟踪、管理与对账。

◎ **便捷客户管理**：支持客户个性化信息备注与历史交易查询，并提供经营数据展示，辅助日常分析与决策。

灵活资金结算

为满足商户在多元场景下的差异化结算需求，拉卡拉构建了具备百万级TPS集群并发处理能力的清结算系统，允许商户自主选择结算周期与到账时间，包括“梦里到账”“开门到账”“睁眼到账”等多种模式，且每笔交易可进行多个结算维度的准实时处理。同时，拉卡拉依托强大的异常交易监控和风险识别能力，对疑似欺诈、盗刷等风险交易进行自动拦截和标记，保障资金安全。

针对不同商业场景的资金分配需求，拉卡拉推出“钱账通”“小冲分账”等产品。其分账系统通过API预设结算规则，支持固定比例、阶梯金额、自定义规则等多种模式，并可灵活设置实时或延迟分账，能够精准高效地完成平台、商家、服务商等多方分润，助力优化财务管理。

完善全球支付网络

当前，提升支付服务便利性在促进高水平对外开放、优化国际化营商环境等方面发挥着日益重要的作用。拉卡拉洞察跨境支付技术标准不一、商户收银设备繁杂及外籍游客支付习惯差异等行业痛点，通过技术创新与产业链协作，深度参与全球支付基础设施建设，推动构建合规、高效的跨境支付体系，为中外人员往来与经贸交流提供有力支撑。

支持外卡消费“引进来”

近年来，中国有序扩大免签国家范围，并通过新增过境免签口岸、优化入境流程等方式，持续提升入境便利度。随着我国入境游客数量不断增长，入境消费场景更加多元，外卡受理的便捷程度与场景适配能力成为影响外籍人员来华体验的重要因素。拉卡拉秉持“让境外卡在中国支付无忧，让商户不错过每一笔生意”的服务理念，持续完善外卡收单能力与配套服务流程，降低商户升级与改造门槛，推动提升外卡支付的可用性、稳定性与覆盖面，为外籍来华人员日常消费与商户经营提供便利。

关键绩效

合作卡组织：VISA、MasterCard、Discover、American Express、JCB等

关键绩效

拉卡拉获得JCB 2025年度“卓越外卡收单伙伴奖”，万事达2025年度“最佳收单贡献奖”及美国运通2025年度“收单卓越合作伙伴奖”。

完善外卡受理网络

公司依托数字化支付网关，助力中国商户一站式接入全球支付网络，构建通达全球的外卡受理体系。商户借助拉卡拉安全、高效的支付接口，即可受理外卡交易并完成资金结算，有效提升了面向境外消费者的服务能力。在线下受理场景，公司提供适配不同业态的POS终端，包括“蓝精灵”“智能终端”“类智能终端”等，并通过统一收银入口实现内外卡自动识别，支持境外持卡人刷卡或挥卡支付。

2025年，公司持续完善外卡受理能力，积极推动VISA、Mastercard、JCB、American Express等主流国际卡在二维码支付场景中的应用。境外消费者无需携带实体卡片，仅使用已接入相关服务的数字钱包或银行应用程序即可完成支付，包括LINE Pay、VNPT Money、Woori Card与Hyundai Card，并可以根据习惯灵活选择轻触、扫描或在线支付等形式。外卡扫码支付模式在提升消费者支付便利性与灵活性的同时，也有助于商户简化操作流程并降低处理成本。

案例**拉卡拉深度融入银联新“四方模式”，创新终端点亮30+城市**

为提升支付方式兼容性和支付便利性，中国银联提出在传统“四方模式”中引入更多泛账户方与泛受理方，打造更包容、开放的新“四方模式”。拉卡拉深度融入银联新“四方模式”，与产业链各方携手推动外卡受理网络广泛覆盖。

公司与银联联合推出创新型一体化终端，目前已在上海、北京、成都、重庆、南京等全国30+城市落地。该创新终端搭载“盲刷盲扫”功能，能够实现“卡、码、Pay”全场景融合受理。收银员仅需在终端输入交易金额，消费者即可按自身习惯选择银行卡、二维码或移动支付等方式完成付款，显著降低因多设备切换导致的收银复杂度。同时，终端配备交互式电子屏，可为外籍游客提供清晰的操作指引与提示，从而降低沟通成本，进一步优化支付体验与交易效率。

● 多元服务场景拓展

拉卡拉围绕酒店餐饮、航空旅游、景区票务、商品零售等外籍人员高频消费场景，推进存量终端升级与增量场景布设，加速全场景外卡受理能力建设。公司在核心商圈、文娱集聚区等重点场所持续布放具备外卡受理能力的POS终端，对已配备外卡交易终端的商户，则支持通过拉卡拉APP或小程序自助启用相关功能。

公司将持续在北京、上海、广州、深圳等重点入境地区推进外卡受理终端布放，积极推广国际银行卡标识应用，以增强外卡收单服务的触达广度与深度，构建更加便捷、高效的国际化支付环境。

案例 拉卡拉参与“北京中轴线无障碍支付服务旅游示范区”建设

中国银联与VISA合作建设“北京中轴线无障碍支付服务旅游示范区”项目，以“中国银联锦绣行动2025”与“VISA世界一拍即合”为联合主题，通过升级受理终端设备、优化商户服务能力等方式，以多元化的支付服务供给助力北京打造“中国入境旅游首选地”。

作为合作收单机构，拉卡拉为项目提供终端设备支持，助力重点场景外卡受理能力建设，满足全球各区域消费者的支付习惯，有效提升了境外游客在京消费的便利性。

关键绩效

2025年

外卡业务覆盖国内包括一线城市、主要经济及旅游发达区域在内的 **300** 个城市，外卡支付受理规模较去年增长 **117%**

外卡受理活跃商户数量同比增长 **43.5%**

○ 助力中国企业“走出去”

在全球贸易往来持续深化的背景下，跨境结算与汇兑清算需求随之增长，相关服务可得性、便利性与规范性，直接影响外贸企业经营效率。拉卡拉积极响应“一带一路”等国家战略，与沿线国家的金融机构和合作伙伴加强合作，推动跨境支付和结算服务的互联互通，为全球经营企业提供高效便捷的解决方案。我们依托持牌资质优势，与国际卡组织建立直接清算通道，构建覆盖主要国际货币及三十余种地区区域性货币的一站式跨境支付体系，同时支持公私账结汇与7×24小时提现，助力跨境电商经营主体、出海品牌及海外零售终端更好融入国际商业生态。

关键绩效

全球支付网络覆盖 **100+** 国家和地区，新增巴西、墨西哥等美洲地区本币收款，

累计服务客户数超 **21** 万家，交易规模 **888.81** 亿

案例 共建外贸综合服务平台，支持中小外贸企业出海

面对中小外贸企业在海外收款环节存在流程复杂、服务资源匮乏、运营成本偏高等痛点，拉卡拉积极探索B2B机构合作新模式，与优质外贸收款服务平台建立合作，共建外贸综合性服务平台。

公司为平台服务的出口企业提供多币种全球收款、资金到账、交易明细查询等功能，并配套报关、物流、财税咨询等服务，形成“支付能力+外贸服务”的一体化解决方案，帮助企业以更低成本、更高效完成跨境收款，从而提升国际业务承接能力与资金周转水平，助力营造健康有序的外贸发展生态。

案例 推出企业结汇产品，完善外贸资金回笼链路

结汇与退税是外贸企业资金回笼的关键环节，其流程衔接效率直接影响企业现金流与经营周转。为满足B2B外贸客户在结汇办理、退税凭证获取及相关材料准备等方面的实际需求，拉卡拉于2025年推出全新企业结汇产品，在现有跨境收付服务基础上，进一步为客户提供合规、规范的退税凭证支持。

产品通过流程优化，有效强化了结汇与退税凭证办理的衔接，并依托专业团队提供结汇、退税咨询指导，使企业能够更顺畅地完成资金结算，提升经营效率并缓解资金压力，同时有效促进外贸行业规范发展。

公司在持续完善跨境服务体系的同时，严格落实合规经营要求，积极配合监管机构关于银网联断直连等规范要求，成立专项小组推进自身系统改造，强化跨境金融风险防范能力。我们亦为境外合作企业开展政策解读与操作指导，引导其有序完成业务切换，助力跨境支付行业标准化、规范化发展。

○ 便利外籍人员跨境汇款

在助力中国企业开展海外业务的同时，我们也将跨境支付服务拓展至在华外籍人士薪酬汇出等日常场景，围绕合规、安全、便捷的核心诉求，持续优化个人用户跨境汇款服务，提升外籍人员在华工作与生活的资金使用体验。

公司推出面向在华外籍务工人员的线上汇款解决方案，将传统以线下柜台、电汇为主的流程转化为移动端操作。该方案有效简化资料认证环节，并具备材料自助修正与审核进度追踪功能，同时支持差异化交易额度配置，显著提升了跨境汇款效率。

助力商户数智化经营

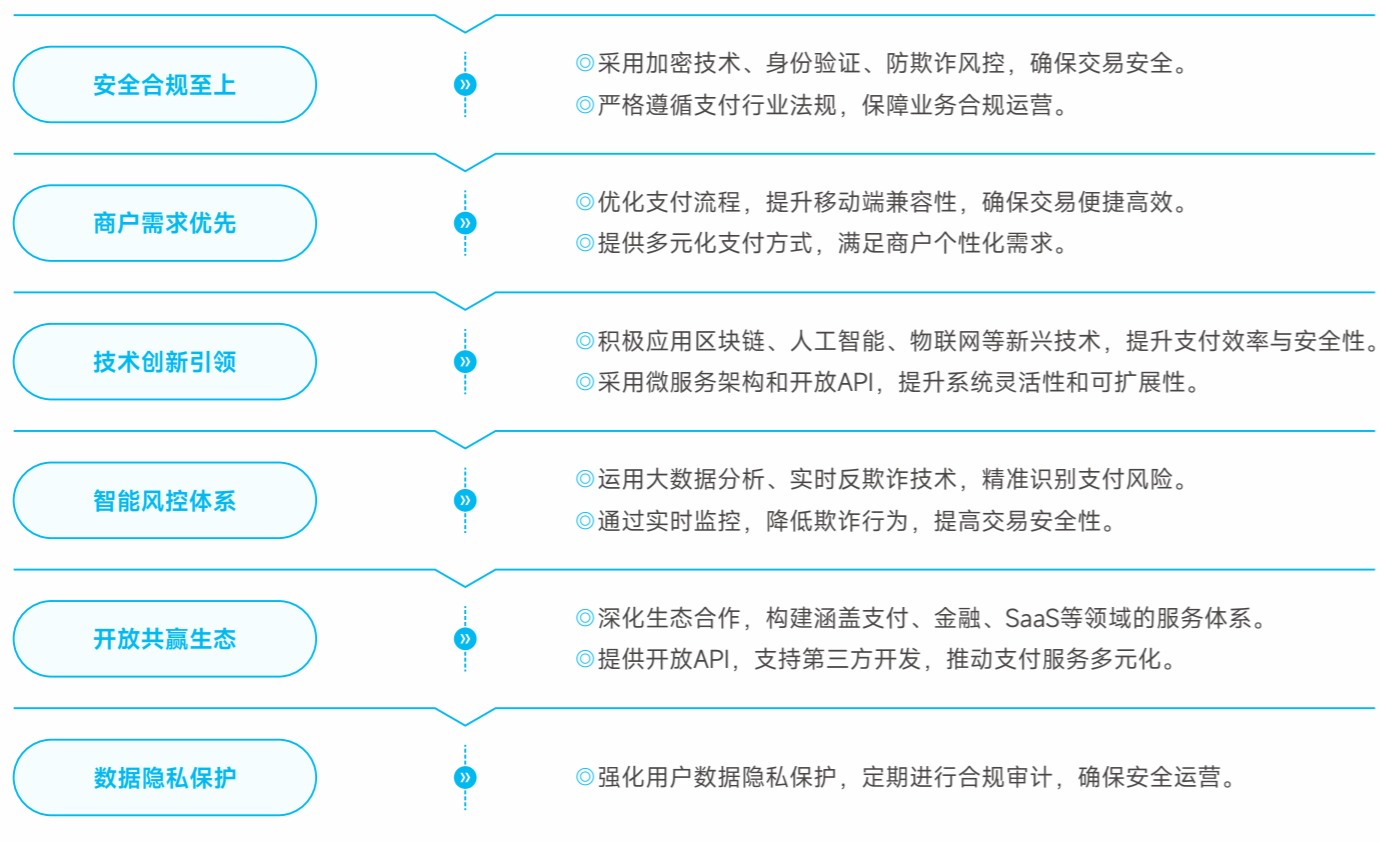
拉卡拉坚持以数字科技服务实体经济发展，将多年沉淀的支付与技术能力转化为便捷易用的管理工具和解决方案。围绕商户在打通线上线下、提升数字化经营能力方面的实际需求，公司不断丰富服务场景、深化能力协同与生态合作，稳步拓展数字化服务的覆盖范围与应用深度，推动数字技术在更多行业与经营场景中落地应用。

数字化服务能力

公司依托健全的研发管理体系，夯实数字化服务生态的技术基础。基于对不同行业特点和客户规模差异的深入洞察，我们持续完善数字化产品与服务体系，为各类经营主体提供可组合、可拓展的数字化解决方案，覆盖从交易处理到运营管理全流程，助力其提升经营效能。

研发体系保障

公司秉持“以技术驱动支付服务升级，以创新赋能可持续发展”的核心战略，在研发实践中始终坚持“安全合规、商户需求、技术创新、智能风控、开放共赢、隐私保护”的原则。围绕上述主线，公司持续加强支付安全、数据加密与隐私保护等方面技术能力，夯实业务稳定运行基础。在此基础上，公司积极推进人工智能等前沿技术在支付场景的融合应用，提升服务效率与智能化水平，并通过流程与系统优化推动服务普惠化、绿色化发展。



我们持续优化研发管理体系，结合业务发展动态对核心管理制度进行更新补充，明确研发项目全流程的工作标准、实施细则与责任分工，实现各环节可追溯、可管控，进一步提升整体研发效能。

同时，公司通过积极参与行业组织与产业联盟，持续跟踪金融科技与人工智能等领域趋势，链接产业资源并参与行业交流，增强技术迭代与成果转化能力，保障研发体系长期有效运行。

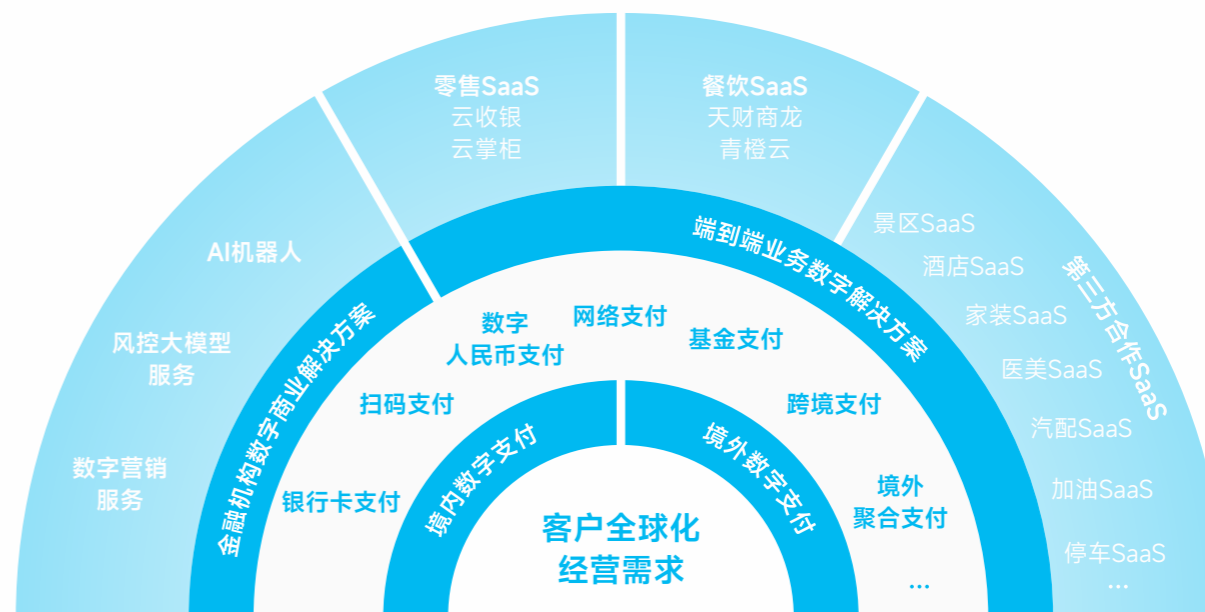
数字服务生态

拉卡拉以支付能力开放为牵引，融合数字技术体系与生态合作资源，打造适配多行业的数字化服务生态体系，助力商户提升经营效率与管理智能化水平。公司以支付开放平台为核心载体，提供账户管理、交易处理、资金结算与分账等基础能力，保障资金流转安全可控、高效畅通。在基础能力之上，公司面向不同业态提供场景化支付解决方案，满足景区、教育、汽车等高频交易场景的综合支付需求，同时利用数字化SaaS系统赋能餐饮、零售、文旅等行业，打通订单、支付、库存、财务等关键环节，帮助商户实现各经营环节的协同化运作与统一化管理。

关键绩效

拉卡拉开放平台入选“2025年度互联网平台互通互操作典型案例”

2025年12月，“拉卡拉开放平台——用支付连接一切数字化场景”案例成功入选中国互联网协会“互联网平台互通互操作典型案例”，成为行业互联互通与生态协同方面的标杆实践。



关键绩效		
指标	单位	2025年
本年度发明专利的申请数	项	7
本年度发明专利的授权数	项	5
累计获得的有效专利数	项	65

多形态解决方案

立足于数实融合的时代背景，公司深度理解不同业态经营痛点，持续深化“支付+SaaS”战略布局，推动数字化服务覆盖更广泛的应用场景。通过构建涵盖聚合收银、对账分账、供应链管控、营销推广等业务环节的数字化解决方案，拉卡拉不仅助力企业与商户实现数字化转型，更以科技力量赋能零售、餐饮、文旅等行业经营模式升级。

行业SaaS解决方案

公司以“支付+SaaS”融合为路径，重点布局餐饮等交易高频、管理环节多元的行业场景，将支付、结算等基础能力与行业经营管理系统深度集成，面向不同细分行业输出可复制、可推广的数字化解决方案。通过打通交易处理、门店运营、会员营销、库存财务等管理模块，公司帮助商户以更低的门槛实现业务流程数字化与数据管理统一化，进而提升精细化运营水平。

关键绩效	
2025年新增SaaS服务门店超	6.3 万家，交易金额同比增长 94%
行业数字化解决方案已覆盖零售百货、餐饮、文旅等	65 个细分行业 4,700 家以上大型客户

餐饮行业

拉卡拉与战略投资企业联合打造“青橙云”餐饮SaaS系统，聚焦中西式快餐、小吃卤味、茶饮咖啡、面包烘焙、休闲简餐六大当下热门业态，整合人力、货品、场地等核心经营要素，满足不同类型门店在经营管理、运营优化与数字化升级方面的需求。

青橙云主要功能模块

 <p>智能点餐</p>	<p>支持扫码、点餐机及人工点餐等多种方式，统一管理堂食、外卖及小程序订单，实现多渠道订单的集中管理并与厨房联动，同时具备多渠道预订、实时预点单、VIP/宴席等功能，助力优化服务效率。</p> <p>基于餐厅经营与会员数据，结合AI模型分析位置、季节、偏好及销售表现，智能推荐菜品，提升顾客用餐体验与商户经营效益。</p>
 <p>门店管理</p>	<p>提供开关店管理、菜单维护、巡检与服务管理等功能，支持一键运营与集中管理，并通过AI识别运营问题、跟踪任务进度，提升门店管理效率与服务质量。</p>
 <p>厨房管理</p>	<p>通过KDS系统实现订单智能分配与状态实时展示，同时结合历史数据优化备餐规划，加快出餐节奏，减少食材浪费。</p>
 <p>采购管理</p>	<p>对订货、采购、验收及入库等流程统一管理，对齐采购、库存与成本信息，加强损耗与差异监控，优化成本管控效率。</p>
 <p>经营分析</p>	<p>对顾客行为、供应链、门店运营等多维数据进行分析，通过实时数据看板帮助商户科学决策。</p>
 <p>会员运营</p>	<p>通过动态模型与营销自动化工具构建客户画像，整合储值、分层定价及定向优惠等功能，有效支持私域流量运营，增强客户黏性，促进复购。</p>

案例

拉卡拉青橙云赋能拉萨“不夜城”，以数字科技守护城市烟火气

随着全国各地“夜经济”持续升温，越来越多的商圈与特色街区发展出“夜市”“不夜城”等新型商业形态。拉卡拉依托“青橙云”餐饮SaaS解决方案，赋能拉萨“不夜城”商户数字化经营，以数字科技守护城市烟火气。

针对夜间消费客流集中、结算频繁的特点，公司为全部135家商户提供全方位收款及经营服务支持，实现“秒级开单收款”与“零差错结算”，使商户出餐效率提升约40%，有效缓解了客流高峰压力，助力提升当地文旅地标的支付便利性与经营效能。

零售行业

聚焦零售商户在供应链协同、高频交易管理、全渠道触达等方面需求，拉卡拉推出“云掌柜”“云收银”产品。“云掌柜”构建一站式采货平台集成智能订单系统、智能仓库管理系统及智能物流管理系统，支持商户实现采购计划、货品周转与物流配送的统一管理。“云收银”打造一体化门店经营系统，将便捷收银、门店管理、决策辅助及私域流量运营等核心功能深度整合，提升门店运营效率与经营决策的科学性。

案例 **打造数智供应链平台，提升供应链协同效率**

云掌柜供应链为西安嘉品云市打造数智供应链平台，以“支付+SaaS”模式贯通从厂商到经销商、零售商再到客户的全供应链环节，构建全链路数智化体系。平台集成微信、支付宝、银联等多种支付方式，打通供应链上下游资金流转通道，同时搭建覆盖“采销存运”全流程的SaaS管理系统，依托智能算法生成补货建议，实现库存实时可视化预警及物流配送路线动态规划。

此外，平台基于“6+1”核心系统架构，打造“零供一体全链系统平台”，适配平台化运营与单店独立使用需求，实现低成本部署与高效运行，有效破解传统零售供应链在库存管理、物流协同及数据联通等方面的痛点，推动零售行业从“经验驱动”向“数据驱动”转型。

文旅行业

公司打造拉卡拉智慧文旅数字中台系统，为景区及文旅细分场景提供一站式数字化解决方案，覆盖景区、游乐、剧院、体育场、餐饮、零售、酒店民宿等多元场景，推动运营管理、营销服务及支付体系的数字化升级。系统集成线上线下票务、OTA及旅行社分销、智能售检票、多方分账及定制化结算、会员一卡通、全民分销等功能模块，打通多业务场景数据，实现多平台流量引入与精准营销，促进景区客流增长，优化游客服务体验，并提升财务管理与对账效率。

案例 **邯郸广府古城游客综合服务平台**

拉卡拉助力景区建设游客综合服务平台，整合门票预订、酒店住宿、特产购买、导览导游、线路推荐、投诉建议、会员管理、积分商城等功能，形成统一服务入口，并为古城内13个二次收费景点部署智能设备。通过对产品销售、订单情况、渠道分销及客源结构的实时监测，平台自动生成可视化、准确化的数据报表，帮助景区动态掌握经营状况，为营销策略优化和资源配置提供数据支撑。

场景化解决方案

面向特定领域商户的经营与结算需求，我们陆续开发一系列易部署、快接入的场景化解决方案，包括“钱账通”“油站通”“缴费易”“集易收”等，帮助资源有效的经营主体便捷获取收款、结算与资金管理能力的。

案例 **拉卡拉以数智力量支持2025广州精品美食周 激发城市消费新活力**

2025年10月，第三届广州精品美食周在广州市举办。活动由广州市商务局、天河区商务局支持，广东烹饪协会主办，并联动第138届广交会与第十五届全运会，汇聚220余个餐饮品牌，构建“美食+展会+体育”的多元消费场景。

拉卡拉为本次美食周提供整体数字支付解决方案，通过“集易收”实现市集统一收款、集中结算与实时数据管理，并为现场商户配备支持外卡受理的支付终端，满足境内外消费者多样化支付需求。同时，拉卡拉为百余家商户配置客显屏音箱，提升收款效率并助力营销展示，并联合云闪付、建行实现优惠券秒级核销。活动开幕前4天，拉卡拉累计服务交易人次超40万，有效提升市集运营效率与游客消费体验。



关键绩效

“集易收”上线至今，累计服务集市 **532** 个，摊位 **14,956** 个，交易总额 **2.11** 亿元，交易笔数 **802** 万笔

2025年累计服务集市 **410** 个，摊位 **11,804** 个，交易总额 **1.83** 亿元，交易笔数 **699** 万笔

围绕企业在员工福利、采购、备用金及差旅招待等场景中的支付管理需求，拉卡拉2025年联合中国银联与商业银行推出企业支付产品“券付通”，有效提升企业对资金支出的管控效率。产品基于银联支付标记技术，支持员工或平台用户在各类线上、线下消费场景中直接使用企业资金进行支付。相关资金从企业对公账户实时划拨，确保资金流、信息流的一致性与可追溯性。“券付通”可应用于商旅出行、餐饮消费、福利发放、医疗报销、货运物流及企业采购等多类场景，有效减少员工垫付及事后报销带来的管理成本，提升企业的财务核算效率。

场景融合钱包

拉卡拉“场景钱包”能够为不同层级商户提供差异化服务。2025年公司针对腰部及连锁商户推出“场景融合钱包”解决方案，以统一服务层为载体，将支付账户、会员账户、银行账户等多类型账户能力与CRM、供应链等业务系统无缝封装，实现供应链收付款、单用途商业预付卡等功能，应用于商户分账、工资代发、会员储值等复杂资金场景，可通过API、SDK、H5、APP、小程序等方式输出，有效提升了商户资金管理与运营效率。

共建数字社会

拉卡拉不仅通过前沿技术赋能千行百业，更主动将业务发展融入国家数字金融建设进程，致力于促进数字人民币推广应用，推动行业规范发展，与产业链各方协同，共同构建一个更安全、更高效、更普惠的数字社会。

推广数字人民币

作为中国人民银行数字货币研究所的首批战略合作伙伴，拉卡拉依托自身领先的技术能力与广泛的服务网络，持续推动数字人民币推广普及。公司积极参与各数字人民币试点地区的全域推进工作，通过建设试点区域商户的数字人民币受理服务，不断丰富数字人民币的应用场景。在加速国内试点进程的同时，拉卡拉也将继续探索数字人民币的跨境应用，助力人民币国际化进程。

场景拓展

公司率先完成互联互通平台的接通改造，应用条码互通技术，仅通过后台升级即可使主扫终端、被扫码牌均支持数字人民币钱包支付，打通商户端支付堵点。同时，公司通过与各大数字人民币运营机构合作，构建了便捷的数字人民币受理模式，实现受理服务秒级开通及全渠道交易合并入账，有效提升商户经营与财务管理效率。目前，公司已为超过10万家商户提供数字人民币受理与结算服务，覆盖商超便利店、繁华商圈、园林景区、药店药房、民宿酒店、停车缴费等场景。

示范应用

公司为北京冬奥会、成都大运会、中非合作论坛、广州全运会等提供稳定可靠的数字人民币支付环境，助力提升重要活动场景的支付服务质量与可靠性，并通过在国际交流场景中的示范应用，展示我国数字人民币应用成效与金融科技服务能力。

助力行业监管

拉卡拉持续参与行业规则体系建设，通过支持监管制度完善与技术标准研制，助力构建规范有序的产业生态。自成立以来，公司多次参与备付金存管、条码支付、分类评级、外包管理等关键监管制度的修订，积极为《中华人民共和国反电信网络诈骗法（草案）》《支付清算行业反电信网络诈骗工作指引》等法规提供专业建议，并深入参与《贸易金融监管科技应用安全要求》《基于决策引擎的人工智能模型金融应用技术指引》等技术标准的制定。此外，公司积极响应监管机构调研，围绕数字人民币受理环境、条码支付互联互通、“259号文”落地实施、收单费率及价改等核心主题提供实务建议，有效促进了行业合规、健康发展。

知识产权管理

公司将知识产权管理视为维护创新秩序与技术安全、促进行业有序发展的重要措施。我们建立了完善的知识产权管理制度体系，制定《知识产权管理总则》《知识产权奖惩制度》《知识产权应急预案》《知识产权合规管理手册》等文件，对创新成果创造、运用、保护的全流程进行规范化管理。此外，公司通过在劳动合同中嵌入专项条款、签署离职知识产权承诺表等方式，明确员工保密责任与公司知识产权归属。同时，面向全员定期开展专题培训，提升全员的知识产权保护意识，营造尊重创新、保护成果的企业文化。

案例 拉卡拉亮相国际金融展，展示数字人民币业务成果

2025年6月，拉卡拉参与第31届中国国际金融展，集中呈现公司在数字人民币技术对接、受理与结算服务能力建设、应用场景拓展等方面的成效，重点展示其便捷开通方案以及场景应用进展，体现公司以自身能力推动数字人民币生态建设的实践成果。



关键绩效

公司已获得GB/T 29490-2023企业知识产权合规管理体系认证

公司获得“北京市知识产权优势单位”荣誉



负责产品及服务

拉卡拉在产品全生命周期管理中始终坚持安全合规的原则，构建以“营销有底线、产品有保障、售后有响应”为核心的服务体系，致力于确保每一项产品与服务均具备专业性及可靠性，为客户提供优质、可信赖的体验。

治理与决策机制

公司建立了权责清晰、分层决策的产品合规治理体系，以确保重大风险事项得到充分评估。在产品开发、项目或业务运行过程中，如前端、产品、风控、合规等部门识别到需协同决策的风险事项，可召开跨部门会议进行协商；如无法达成一致，则逐级上报至分管副总裁审议；若仍存在分歧，最终提交公司执行委员会裁定。

全流程风险防控

公司坚持依法合规经营，高度重视业务风险的侦测和管控。为此，我们构建了覆盖事前、事中、事后的全流程风险管理体系，切实保障业务安全与客户权益。报告期内，公司未发生重大风险事件。

风险管理流程

事前

结合风控与合规要求，对产品设计、系统及数据进行综合风险评估决策，确保各类产品业务在初期即纳入风险监控体系；
根据项目风险等级实施差异化评审流程：标准类项目由业务部门自主决策；非联合评审项目经业务部门独立评审后快速上线；联合评审类项目由业务部门牵头协同合规、风控、反洗钱等部门评审，兼顾风险可控性与审批时效性。

事中

应用智能风控系统与大数据技术，针对不同产品类型、业务渠道、应用场景及风险特征，实施差异化的动态风险监控；
通过建立完善的态势感知体系，重点强化对异常交易、重大风险及团伙性风险的侦测；
依托内嵌超200条规则与模型的“天眼”风控系统，针对内卡、外卡、数币、银联二维码、手机PAY等渠道，进行365×24h交易风险监测与处置。

事后

打通内部展业系统、商户管理系统、客服系统，并与外部清算机构、行业协会等自动化对接，提升风险协同处置效率；
建立项目核查机制，对业务全生命周期实施持续监督，并将现场风险核查作为线上数据验证的补充，通过现场走访沟通业务模式，核实交易真实性，进一步强化风险防控效果；
引入风险准备金核销机制，对已发生风险损失进行快速处置，进一步增强客户信任与满意度。

关键绩效

荣获“2025年度智能风控科技创新应用典型案例”奖项



业务运营管理

公司将负责任经营要求落实到业务运营的各关键环节，持续强化资质认证、营销推广、客户沟通等方面的管理，以此保障业务稳健发展。

可信的资质基础

拉卡拉始终秉持“合规就是竞争力”的理念，是首批获得中国人民银行颁发的支付业务许可证的机构，同时具备五大海外国际卡组织外卡收单业务资质。公司综合运用人工智能风控、区块链溯源、反洗钱监测等先进技术，构建覆盖交易全流程的审核与监测体系，保障资金流转的安全透明。依托区块链技术，公司为企业提供可追溯、不可篡改的资金流转记录，增强交易可信度与可验证性，支持其满足全球合规要求。同时，我们持续推进支付相关合规资质的获取与维护，确保产品与服务符合相关国际安全标准，为交易全流程提供安全保障。

亮点绩效

公司已获得PCI DSS（支付卡行业数据安全标准）认证、银联卡支付信息安全合规认证等多项资质

Soft POS已通过PCI MPOC A&M Services认证与PCI MPOC认证

负责任的产品营销

公司长期专注于支付服务领域，已在全国各省、市及主要二线城市设立分支机构并形成完善的服务网络。我们在持续提升服务覆盖范围的同时，也同步强化营销管理要求与过程管控，在规范、有序的前提下稳步推进市场拓展。公司严格遵循《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，结合监管要求制定《拉卡拉线上线下广告投放规范指引》《合作方自媒体管理规范》等制度文件，对宣传内容、表述口径进行统一规范。

为进一步规范代理商及展业人员行为，公司制定并执行《代理商准入要求》《外包机构违规展业处罚管理办法》等管理制度，明确准入门槛、展业边界与违规处置要求，降低营销风险。为进一步加强过程管理，公司开展代理商巡检，并结合风险监测情况发布风险提示，推动问题早识别、早纠正。

同时，公司定期组织营销人员培训与宣导，强调诚信、公平的展业原则，确保客观真实传递产品信息，杜绝夸大或虚假宣传，避免不正当竞争行为，切实维护商户及消费者的合法权益。

关键绩效

2025年

公司开展营销培训与宣导活动 **21** 次，累计培训时长约 **7,020** 小时

案例

开展“拉友派对”“拉友沙龙”“优SHOW”主题活动，强化营销人员行为规范与专业能力

为持续提升营销团队的规范意识与专业水平，拉卡拉在重点城市开展“拉友派对”“拉友沙龙”“优SHOW”三大主题系列活动。“拉友派对”通过政策解读、产品培训与案例分享等，提升一线人员对规范要求与业务要点的理解与应用；“拉友沙龙”围绕具体产品与典型场景开展互动研讨，促进经验交流与能力提升；“优SHOW”聚焦餐饮SaaS等标杆业务，开展深度复盘与策略共创，沉淀可复制的实践做法。系列活动将行为规范、产品要点与典型经验纳入培训与研讨，有效提升了一线人员的理解深度与应用能力。



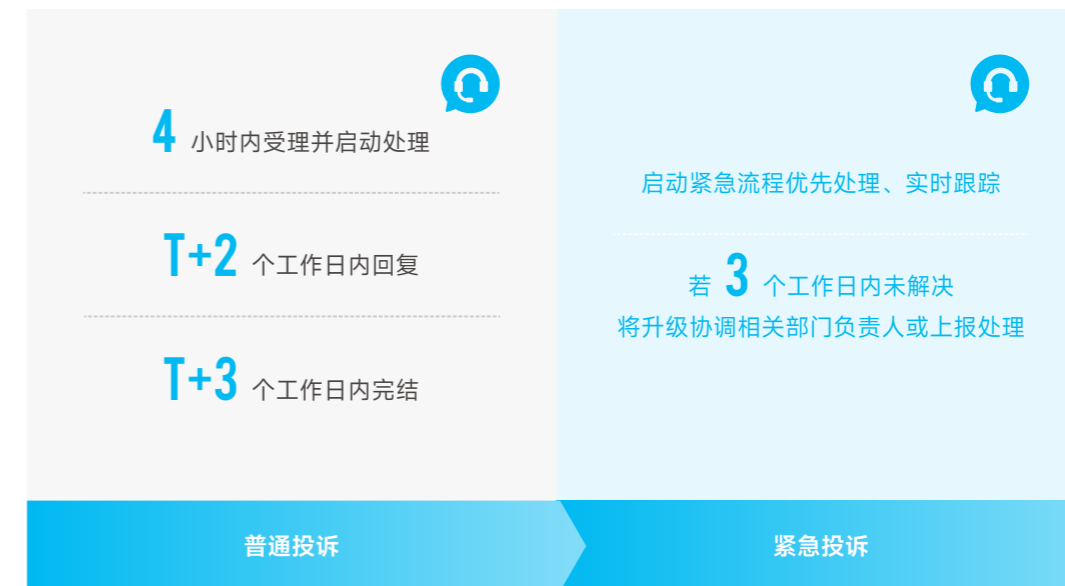
多元化的反馈机制

公司始终秉持“体验好、解决快、价值高”的核心服务准则，致力于构建覆盖服务全周期的闭环管理体系。公司建立了涵盖95016服务专线、官方网站、官方APP及微信小程序的多元化反馈渠道，并融合“人工+智能+自助”服务模式，在特定场景中优先启用智能客服，有效提升服务效率与客户体验。为持续监测与改进服务质量，公司建立实时评价与周期性回访相结合的满意度调研机制，对评价数据与回访结果进行汇总分析，用于持续优化服务流程与客户体验。



在客户投诉处理方面，公司严格执行《拉卡拉支付客服中心客户投诉管理办法》《拉卡拉支付股份有限公司客户投诉处理流程》，针对不同投诉等级设置相应的处理时限与程序。客户服务部定期开展投诉处理流程检查与质量评估，促进服务规范落实与团队能力持续提升，保障客户诉求及时受理并妥善解决。

客诉处理时效



打造可持续发展职场

拉卡拉始终将员工视为企业可持续发展的核心力量。公司充分尊重并依法保障员工的基本权益，致力于通过科学完备的人才吸引、培养与发展机制，打造员工成长与企业发展互促共进的良性生态。同时，公司围绕员工工作与生活需求，构建多元化的福利与关怀体系，积极营造平等、包容且富有凝聚力的职场氛围，让每一位员工都能在拉卡拉成就自我，共筑未来。

我们的成效

员工受训人数达

2,149 人次

累积培训时长

108,910 小时

组织员工活动次数

235 次

员工活动覆盖率

100%



维护员工权益

拉卡拉积极推进依法合规、透明有序的用工管理实践，全面落实反歧视、禁止童工和强迫劳动等基本要求，持续强化雇佣流程、薪酬激励、沟通机制等方面管理，保障员工基本权益。

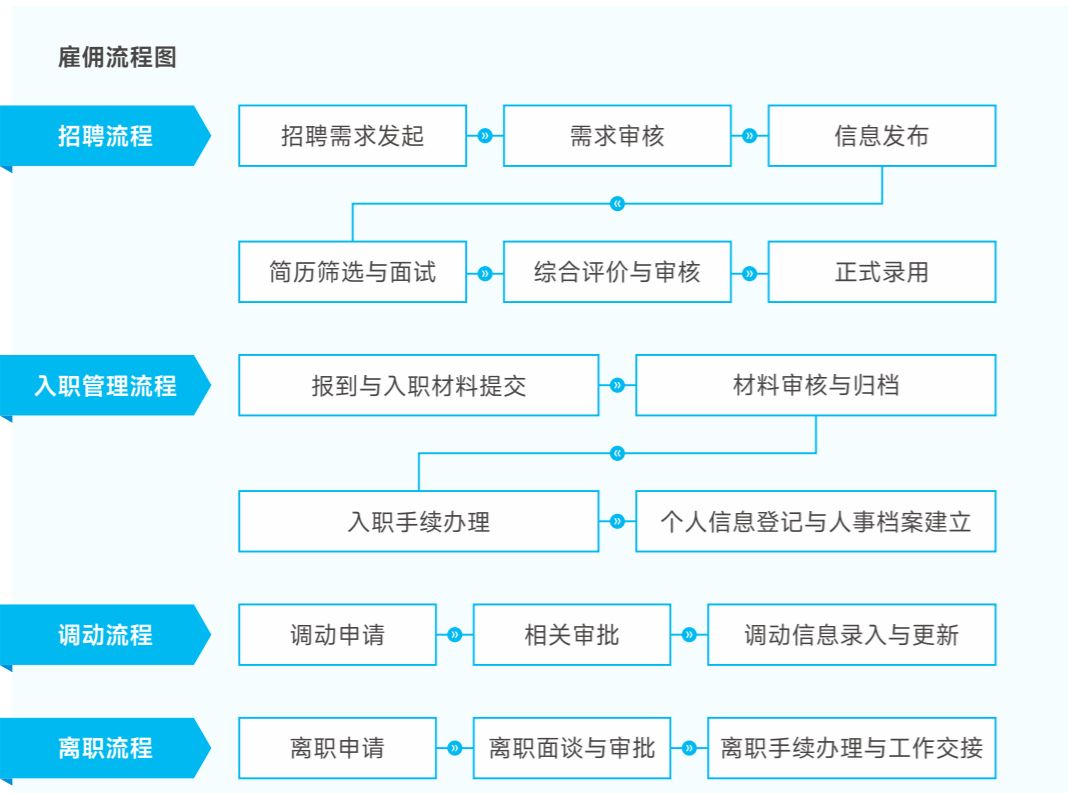
合规雇佣与权益保障

公司依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，建立覆盖员工全生命周期的雇佣管理体系。公司制定并实施《招聘管理制度》《入职管理制度》《试用期转正管理制度》《员工调动管理制度》《离职管理制度》《工伤管理制度》等制度文件，全面规范员工招聘入职、在职管理、调动与离职等关键环节，从而保障劳动关系的稳定与和谐。

关键绩效

2025年

公司全体员工均签订劳动合同，覆盖率达 **100%**



关键绩效

指标	单位	2025年
总员工	人	2,803
少数民族员工	人	119
残疾员工	人	16

按性别

女员工1,202人 | 男员工1,601人

按年龄

31岁及以下 730人 | 31岁至50岁 2,000人 | 50岁及以上 73人

按学历

硕士及以上 163人 | 本科1,586人 | 大专及以下 1,054人

按职能

销售人员 1,459人 | 研发人员 817人 | 管理人员 165人 | 专业人员 362人

按雇佣类型

全职员工 2,803人

平等与反歧视

公司坚守人权底线，明确禁止雇佣童工及任何形式的强迫劳动，同时致力于构建无歧视、零偏见的工作环境。公司制定并实施《平等与反歧视管理制度》，严禁基于种族、民族、性别、年龄、宗教信仰、政治观点、婚姻状况、身体状况等受法律保护特征的歧视行为，相关要求全面贯彻于招聘、录用、培训、晋升、薪酬福利、工作分配、纪律处分及解雇等用工全流程，确保员工享有平等公正的待遇与权益。

为推动制度有效落实，公司同步建立了投诉与监督机制，员工可通过直属上级、人力资源部门或匿名渠道提交附有事实依据的投诉。公司将依照既定程序调查核实，视情节轻重采取警告、纪律处分直至解除劳动合同等处理措施；如涉及违法行为，则依法移交司法机关处理，所有处理结果均书面反馈至相关方。同时，公司明确要求各部门负责人承担本部门反歧视政策落实及日常行为监督责任，维护公平包容的组织文化。

薪酬与激励

公司依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《工资支付暂行规定》等相关法律法规，结合经营管理实际，制定并完善薪酬管理、绩效管理等制度体系，构建与市场接轨、以业绩贡献为核心、兼顾岗位价值与员工能力的三位一体薪酬体系，为员工提供具有市场竞争力的薪酬待遇，持续吸引、激励和保留优秀人才。日常运营中，公司严格执行薪酬管理与绩效考核相关制度，坚持内部公平公正，充分激发员工积极性与创造性，不断提升整体经营绩效，助力公司实现高质量、可持续发展。

公司坚持公平透明的绩效考核原则，设立了清晰的绩效申诉渠道，形成“沟通-申诉-复核-反馈”的闭环管理流程。员工如对考核成绩存在异议，可于发布后2个工作日内与直接上级沟通；若沟通未果，可向人力资源部提交正式申诉。人力资源部将对申诉内容进行调查复核，并在规定时间内予以反馈，充分保障员工的知情权与申诉权。

多元化员工沟通

公司始终致力于营造开放、透明、互信的组织氛围，高度重视员工的意见与反馈，为此建立了覆盖线上线下、多元场景的员工沟通体系。我们通过定期会议、深度沟通、常态化调研及数字化平台等多种方式，有效促进信息共享、增强跨部门协作，提升员工归属感与组织凝聚力。

定期会议

- ◎ 部门例会：每周定期召开，由成员汇报工作进展、分享经验并讨论问题，部门负责人同步公司动态与任务部署，确保内部信息高效传递。
- ◎ 跨部门例会：针对涉及多部门的项目组织召开，打破部门壁垒，促进信息互通与资源协调，提升整体协作效率。

深度沟通

- ◎ 管理者与员工定期（如每月/每季度）面谈：关注员工工作状态、职业发展需求及面临挑战，提供个性化指导与反馈，强化上下级互信。
- ◎ 导师制度：为新员工指派资深员工作为带教师导，在工作技能、文化融入与职业适应等方面提供持续支持，帮助其快速成长并融入团队。

常态化调研

定期开展面向员工的专项问卷调查（如食堂服务满意度、工作环境优化等），系统收集意见与建议，为管理改善提供依据。

数字化平台

公司依托企业微信等数字化工具，建立即时沟通与信息共享渠道，便于员工随时交流工作、反馈建议，提升协作响应速度。

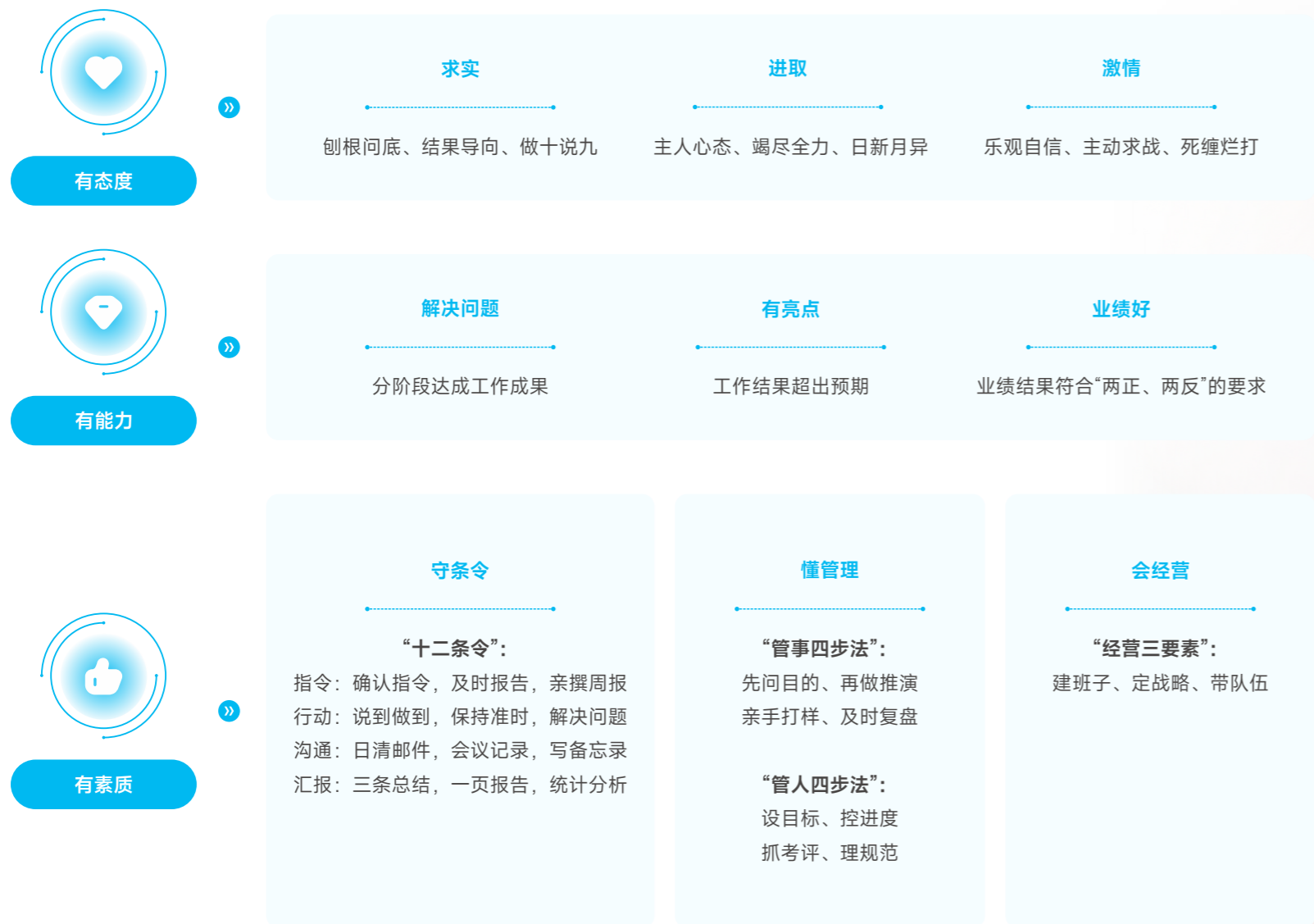


人才吸引与发展

拉卡拉将人才视为公司长期稳健发展的核心驱动力，致力于构建覆盖职业成长、身心健康关怀、工作与生活平衡的支持体系。公司通过设计清晰的职业发展通道、建立多层次培训体系，并持续投入资源开展多样化培训与文化活动的支持，支持员工提升专业能力与综合素养。

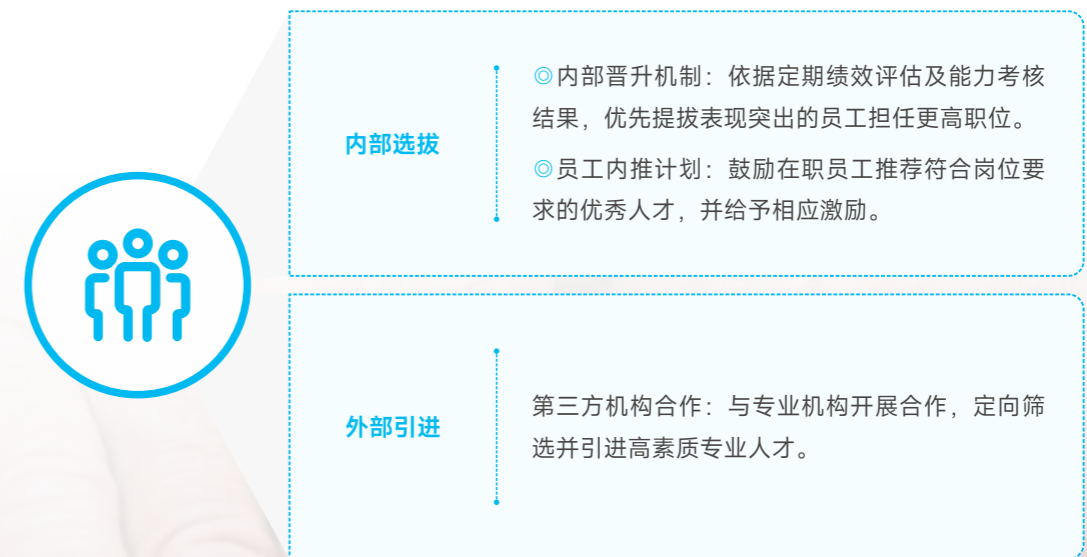
“三有”人才观

“三有”人才观是公司人才管理的核心理念，贯穿人才“选、用、育、留”全流程。公司围绕“有态度、有能力、有素质”这一标准，建立可量化、可评估的指标框架，并据此制定员工选拔、培养与评价机制，推动人才管理标准在各环节落实，实现企业发展与员工成长的协同共进。



多渠道人才引进

为构建可持续的人才梯队、支撑公司长远发展，公司建立了内部培育与外部引进双轨并重的人才选拔体系。该体系旨在激活内部人才潜力、拓宽外部专业来源，持续优化人才结构、提升组织能力，保障公司的人才供给与关键岗位人员储备。



人才培养与发展

公司注重员工的个性化发展，支持员工结合职业规划与专业兴趣选择适宜的发展路径。为此，我们构建了涵盖领军人物、中层干部及基层骨干的三级梯队体系，并建立了公正、透明的人才晋升机制，为员工提供清晰、可预期的发展路径。同时，公司通过实施分层分类的培训项目，助力员工职业能力提升与个人发展。

人才晋升通道

公司实行“标准导向、岗位匹配、逐级晋升”的管理原则，以《拉卡拉员工晋升管理办法》为制度依据，建立了覆盖管理、专业、技术等序列的晋升通道，并提供明确的职业发展路径，促进员工持续发展。公司以业绩表现与专业能力作为主要评估依据，同步明确任职资格要求，确保晋升决策公正、科学、透明。

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

人才培训体系

公司高度重视员工培训与发展，构建了覆盖新员工融入、职业技能提升与企业文化认同的培养体系，并配套搭建线上学习平台，方便异地员工参与培训。同时，公司通过常态化分享交流活动，促进经验传承与知识共享，持续提升人才队伍的专业与协作能力。

培训种类	培训内容
新员工培训	围绕企业文化、发展历程、人力资源制度等模块开展入职引导，帮助新员工快速融入组织、理解公司运营机制，建立归属感与认同感。
职业技能培训	面向全员开展涵盖产品体系、业务逻辑、合规与风控、清结算等实务内容的培训，提升业务素养与岗位胜任力。
企业文化培训	公司围绕《使命愿景价值观》《十二条令》《管事四步法》三大核心模块，持续开展企业文化专项培训。通过开设企业文化特训班，推出C (Corporate Culture) -up计划，强化理念共识与行为一致性，为企业战略目标实现提供支撑。



拉卡拉企业文化特训班



拉卡拉C-up计划进阶学习班



拉卡拉新员工培训

员工福利与关怀

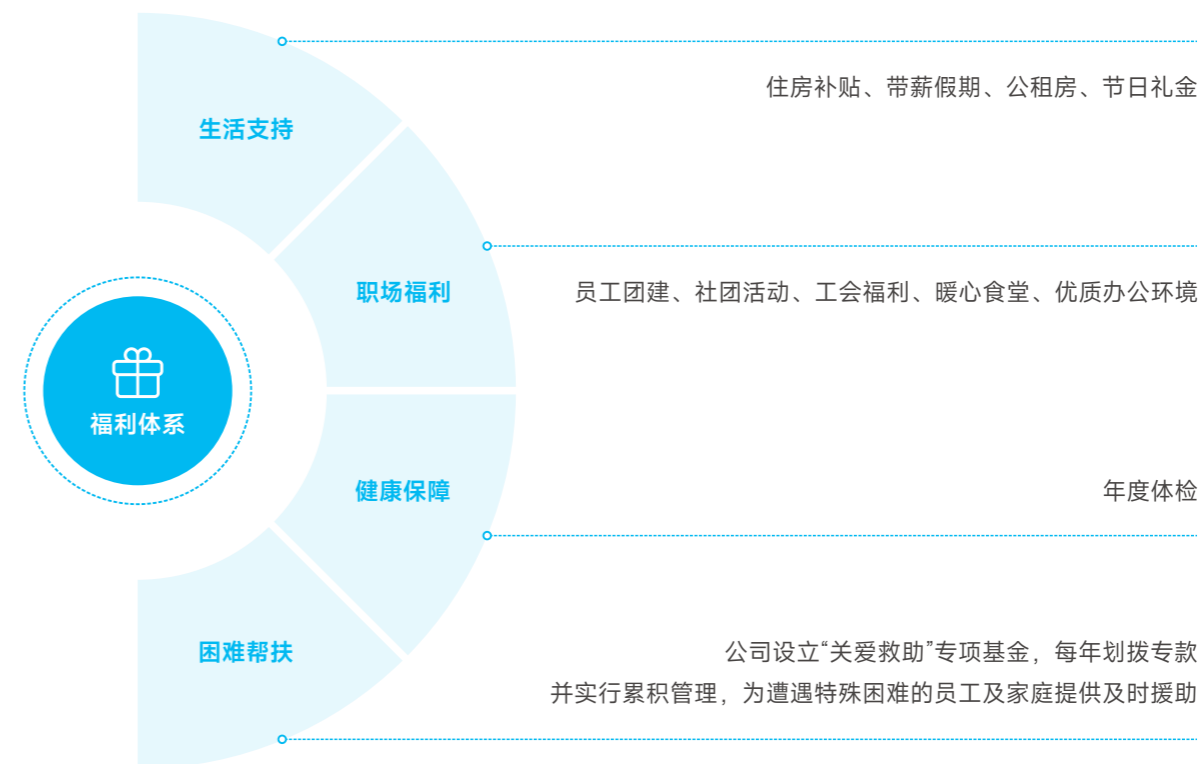
拉卡拉致力于打造完善的员工福利与关怀体系，通过定期开展多样化文体活动、持续优化职场环境，并为特定群体提供精准支持，不断营造健康、舒适且包容的工作环境，促进员工个人生活与职业发展的和谐平衡。

多元平等的关怀体系

公司建立了全面的福利保障体系，通过设立兴趣小组、开展主题活动，丰富员工生活。同时，公司高度重视女性员工的成长与福祉，完善健康支持与母婴设施配置，切实提升女性员工的获得感与安全感。

多重福利体系

公司构建了涵盖生活支持、职场福利、健康保障与困难帮扶的多维福利体系，在提升员工满意度与归属感的同时，也为公司稳定人才队伍、增强组织凝聚力提供支撑。2025年1月，公司通过“关爱救助”专项基金，为因病去世员工的家属提供3万元援助，用于缓解其家庭生活压力，落实以员工为本的关怀举措。



关键绩效

指标	单位	2025年
年度培训总投入	元	564,416
员工培训总时长	小时	108,910
员工培训参与人数	人次	2,149
员工培训覆盖率	%	76

雇员分类	参训员工人数(人)	参训员工比例 (%)	培训总时数(小时)	人均参训时数(小时/人)
按性别划分的员工培训情况				
男	1,312	61	62,369.00	47.54
女	837	39	46,541.00	55.60
按职级划分的员工培训情况				
管理人员	240	11	14,205.50	59.19
普通员工	1,909	89	94,705.05	49.61

多元化关怀活动

公司倡导劳逸结合的工作理念，通过设立兴趣小组、组织节日活动、策划亲子活动和举办知识讲座等方式，营造和谐积极的组织氛围，助力员工实现工作与生活的良性平衡。

活动名称	内容介绍
兴趣小组	公司成立涵盖跳舞操课、瑜伽、国画、篮球、羽毛球、足球等兴趣活动群，并提供专业人员指导与设施支持。2025年，公司工会特别为瑜伽小组添置了瑜伽砖、弹力带等专业辅助器材，进一步丰富活动内容，支持员工培养健康生活方式与个人兴趣。
节日活动	在春节、三八妇女节、中秋节、端午节等重要传统节日期间，公司组织主题庆祝活动，营造节日氛围，增强员工的情感联结与传统文化认同。
亲子活动	公司关注员工家庭生活，定期开展亲子互动项目，促进员工与子女的情感交流。
知识讲座与活动	公司围绕员工健康需求，定期开展运动指导、中医养生、营养管理等主题讲座，并结合季节关怀、环保手作、理疗体验等项目，促进员工身心健康发展。



瑜伽兴趣小组

2025年员工活动

蛇年主题游园会

1月小年当天，公司工会举办“集卡集章集幸福”蛇年主题游园会。活动设置多个趣味游戏关卡，员工通过打卡集章参与互动，在欢乐氛围中迎接新春。活动有效增进了团队互动，营造了温馨祥和的节日氛围。



元宵节手工花灯活动



元宵节期间，公司工会组织手工花灯DIY活动。员工在了解节日传统文化的同时，亲手制作各式花灯，体验传统手工艺的魅力。活动既丰富了员工的文化生活，也增强了节日仪式感与团队凝聚力。

“甩掉卡路里”健康主题活动

4月，公司工会启动“甩掉卡路里·练出精气神”健康减重计划。活动特邀国家级教练开展专题讲座，针对职场久坐、运动不足等问题，提供碎片化运动指导与科学减重方案。通过知识讲解与现场实操，帮助员工建立健康管理意识。



2025年员工活动

端午“粽享端午”文化活动

5月端午期间，公司工会举办主题文化活动。为员工准备了蕴含吉祥寓意的节庆礼盒，并组织制作艾草挂饰、五彩手绳等传统手工艺品。活动不仅弘扬了传统文化，也让员工感受到公司的关怀与节日的温馨氛围。



六一亲子阅读主题活动

儿童节期间，公司工会开展亲子阅读分享活动，邀请教育专家讲解亲子共读方法与写作技巧，帮助家长通过阅读增进亲子情感，助力孩子培养阅读习惯与创造力。



夏日中医养生与“夏送清凉”活动

6月，公司工会邀请中医专家开展夏季养生专题讲座，讲解中医养生知识，指导养生操练习与茶饮制作，并同步发放防暑茶包。活动帮助员工掌握季节保健方法，体现了公司对员工健康的持续关怀。



职工足球队成立与每周活动

6月，公司工会正式成立职工足球队，并组织每周定期训练与交流赛。队员们在绿茵场上挥洒汗水、默契配合，在锻炼身体的同时进一步增进团队凝聚力。



“咖啡重生·绿动未来”环保手作活动

7月，公司工会举办环保手作活动，组织员工利用废弃咖啡渣制作创意手机支架与冰箱贴。活动通过趣味实践推广“再利用”理念，增强员工对绿色生活方式的参与体验。



减脂运动营养讲座



10月，公司工会特邀国家队营养师开展运动营养专题讲座。系统讲解科学减脂原理、运动营养搭配及健康饮食方案，为员工提供专业的健康管理指导。活动帮助员工建立科学的运动与饮食观念，提升健康素养。

“中医驻企”肩颈调理体验月

11月，公司工会面向久坐员工推出免费肩颈针灸体验月活动，邀请专业中医驻企服务，通过针灸、推拿等方式缓解员工肩颈疲劳，切实关注员工职场健康问题。



关键绩效

指标	单位	2025年
组织员工活动次数	次	235
活动参与人数	人次	4,268
员工活动覆盖率	%	100
已成立社团/兴趣小组个数	个	8

关注女性员工

公司高度重视女性员工的权益保障与职场体验，设立集团及工会妇女委员会，持续完善相关福利与活动安排，致力为女性员工构建尊重、安全、支持的工作环境。

设立妇委会

成立集团与工会妇女委员会，建立常态化沟通渠道，定期调研并响应女性员工在职业发展、工作平衡、健康关怀等方面的需求。

母婴关怀与环境支持

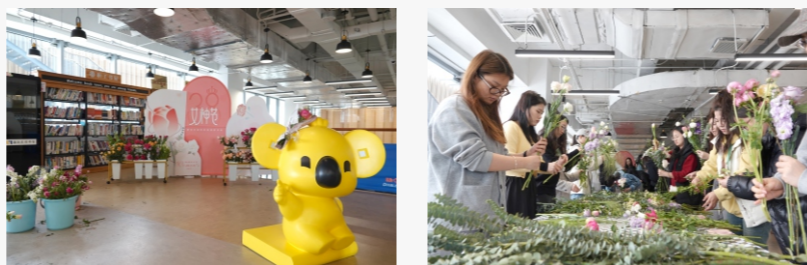
设立设施齐全的母婴室，配备消毒柜、专用储物设备，并定期补充哺乳用品；建立反馈机制，持续优化母婴空间的管理与服务。

举办主题活动

围绕女性员工职场体验与身心关怀，定期开展女性主题活动，持续提升幸福感和归属感。

案例 举办“指尖绽放·专属芬芳”主题花艺活动，致敬女性奋斗者

在“三八”国际妇女节前夕，拉卡拉工会于3月7日策划并开展了以“指尖绽放·专属芬芳”为主题的花艺DIY活动。活动以鲜花为载体，向每一位在工作岗位上默默耕耘、贡献智慧的女性职工致以诚挚敬意。现场准备了丰富的鲜切花材及各类辅材，让女职工在花香与创作中舒缓身心、陶冶情操，感受节日的温馨与组织的关怀。



案例 联动专业医疗机构，开展职工健康关爱义诊活动

为全面关注职工及其子女的身心健康，拉卡拉工会特邀海淀区妇幼保健院举办名医专家义诊活动。妇幼专家围绕母乳喂养、新生儿护理、儿童生长发育等主题开展专业指导，并为备孕、孕期、产后及育儿阶段的职工提供一对一健康咨询与诊疗服务。

同时，针对办公室人群常见健康问题，义诊特别设置了中医调理、口腔保健、疼痛管理等多科室联合咨询，提供更便捷的一站式健康支持，体现公司对员工健康的持续关怀。



健康舒适的职场环境

公司从员工身心健康与工作体验出发，致力于构建安全、舒适、充满活力的职场环境。我们持续优化办公空间、完善文体休闲配套设施，并稳步推进职业健康与安全管理体系举措。公司已通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证并确保其持续有效运行。

人文关怀设施

为满足员工在工作之余的休闲、运动与社交需求，公司打造了职工书屋、健身场所等文体设施，并配套建设考拉咖啡厅、考拉超市、花园露台等多休闲空间，为员工提供放松身心、交流互动的舒适空间。

职工书屋



定期更新书屋内纸质书刊，结合海淀区图书馆数字资源及电子读书卡，为员工提供线上线下融合的阅读服务，持续激发学习动力。

健身场所



设有专业健身操房，配备跑步机、AI运动智能健身镜、乒乓球台及多种健身器械，结合淋浴设施，支持员工日常锻炼。

考拉吧咖啡厅



采用自主运营模式，由公司全程管控采购、制作与服务质量，为员工提供优质餐饮选择，同时创造商务洽谈与团队交流的空间。

考拉超市



以自主运营与非营利销售模式，持续供应高性价比的日常商品，便利员工生活。

草坪露台



规划野花区、牡丹园、瓜果区等多个主题休闲空间，为员工提供亲近自然、放松身心的绿色场所。



职工书屋



AI运动智能健身镜

健康安全保障

公司持续强化员工的职业健康与安全管理，通过优化办公环境、强化应急管理、落实职业健康监护及规范工伤处理等举措，降低安全风险并提升员工健康保障水平。报告期内，公司工伤保险覆盖率达到100%，并在法定要求基础上，投入1,553,303元为员工购买商业保险。

制定《拉卡拉办公楼管理制度》，定期维护办公场所照明、通风及温湿度等环境指标；聘请专业人员养护绿植，并委托专业机构检测并治理甲醛等有害物质，持续保障环境健康与舒适。



制定并落实《消防应急预案》，定期组织消防演练与安全培训，提升员工安全意识与突发事件应急处置能力。

组织全体员工年度健康体检，并建立个人健康档案，及时发现并应对健康风险。

严格执行《工伤管理办法》，明确工伤申报、认定、处理与康复流程，加强事前预防与安全培训，切实保障员工合法权益。

案例 筑牢安全防线，提升应急能力

为持续增强全体员工消防安全意识与应急处置技能，公司于2025年分阶段、分场景开展一系列消防安全培训与演练活动。

8月及11月，公司组织两次消防安全专项培训，系统讲解消防隐患识别、灭火器与防火布等器材使用方法及安全演习操作流程。

11月，公司开展模拟楼内火灾的应急疏散演习，并由物业单位配合实施灭火模拟，整体提升应急协同与自救能力。

12月，公司组织冬季用电安全专项培训，重点提示违规使用电器、大功率设备等隐患，强化员工日常用电风险防范意识。

通过培训与演练相结合的方式，公司不断夯实安全管理基础，巩固职场安全防线。



关键绩效

指标	单位	2025年
新增职业病员工人数	人	0
工伤事件数量	件	7
新增工伤人数	人	7
因工死亡人数	人	0

共享可持续发展未来

拉卡拉以绿色、金融与普惠为导向，持续推进可持续发展实践。公司积极践行绿色运营理念，致力于向合作伙伴与用户提供安全、环保的数字化产品与解决方案，在提升普惠服务能力的时候，严守金融安全防线。我们不仅关注产业协同，更秉持“给每个梦想一个机会”的理念，积极投身乡村振兴、社会公益与志愿服务，与社会共享发展成果，携手各方共同迈向可持续发展的理想未来。

我们的成效

范围一温室气体排放

57.55 吨二氧化碳

范围二温室气体排放

3,659.89 吨二氧化碳

水资源使用量

19,672.32 吨

为受害人挽回经济损失近

800 万元

公益慈善捐助

1,500 万元



践行绿色运营

公司秉持“简约适度、绿色低碳”的绿色运营理念，积极关注自身运营活动对环境的影响。我们已建立环境管理与应急机制，持续推行办公运营节能节水、废弃物规范管理与低碳出行倡导，并在数据中心建设与运行过程中强化能效管控。同时，公司通过线上线下相结合的方式开展环保宣导与培训，引导员工将绿色理念落实到日常工作，并结合植树等公益行动，支持生态环境改善工作。

应对气候变化

气候变化已成为影响经济社会长期发展的重要议题，并对企业经营韧性与风险管理提出更高要求。作为第三方数字支付服务与数字商业解决方案的领先提供商，我们依据气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的建议，持续识别并管理气候相关风险与机遇，致力于提升运营韧性和气候适应性。

治理

公司在ESG管理架构下推进气候相关议题治理，并明确董事会、管理层及ESG工作小组的职责分工。



战略

我们关注气候变化对经营环境与产业发展的影响，重点聚焦极端天气等物理风险，以及政策监管、能源成本、声誉等转型风险，同时关注绿色服务、能效提升带来的发展机遇。公司积极评估上述因素对经营活动与财务表现的潜在影响，并采取相应的应对措施。

气候风险

风险类型	风险描述	财务影响	应对措施
自然灾害风险	气候变化可能会增加极端天气事件（如暴雨、洪水及飓风）的频率及强度，进而对办公场所、通信网络与IT基础设施造成影响，导致核心系统运行中断或服务可用性下降。	运营成本上升 资本支出上升	我们设置应急及备份机制，提升关键系统容灾能力，降低停电、设施损坏等突发事件对交易处理与服务连续性的影响。
政策及监管风险	监管机构可能会对碳排放及能源使用提出更严格的要求。公司可能面临更高的合规要求与管理成本，若响应不及时亦可能带来合规风险。	合规管理成本上升	我们将持续跟踪政策与监管动态，结合业务实际提前开展合规评估与资源投入规划，保障运营符合适用要求。
能源价格波动风险	能源价格波动可能影响数据处理、系统运行与办公运营成本，从而降低整体成本的可预测性。	能源及运营成本上升 利润降低	我们通过提升能效与优化用能管理降低单位业务能耗，提高运营成本韧性。
声誉风险	投资者、客户及社会公众对企业气候责任与信息披露的关注提升，若公司在应对气候议题方面行动不足或披露不充分，可能影响品牌声誉与客户信任。	营业收入下降	我们将持续完善气候相关信息披露与沟通机制，强化利益相关方对公司气候治理方向与实践进展的理解与信任。

气候机遇

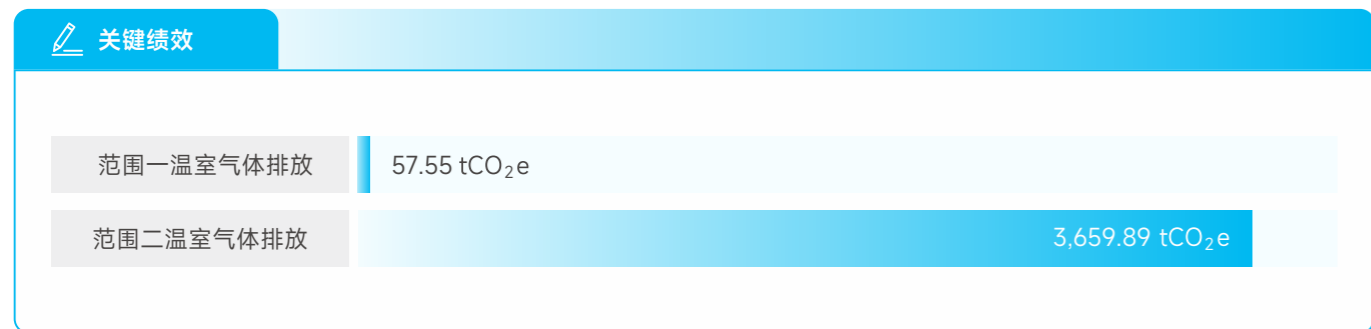
机遇类型	机遇描述	财务影响	应对措施
绿色服务场景拓展	商户与消费者对低碳化、无纸化服务的需求持续提升，推动绿色消费与数字化服务场景扩容，进而促进数字化支付与商业解决方案在更多行业落地。	营业收入上升	公司将围绕低碳消费与数字化运营需求，完善相关场景的产品与服务能力，提高用户与商户服务价值。
技术促进系统提效	云计算、人工智能及区块链等技术的持续演进，为公司提升核心业务系统运行效率、减少算力资源浪费创造了技术条件。	运营成本下降	公司将结合业务特点与技术演进趋势，持续推进信息系统架构与性能优化，探索在数据处理、设备运行与业务运营等环节的能效管理措施。

影响、风险与机遇管理

公司将气候相关风险与机遇识别纳入ESG管理流程，基于业务影响程度与发生可能性开展初步评估。同时，公司结合业务实际，将相关风险、机遇纳入经营规划与可持续发展工作安排，持续提升对气候变化的适应能力。

指标与目标

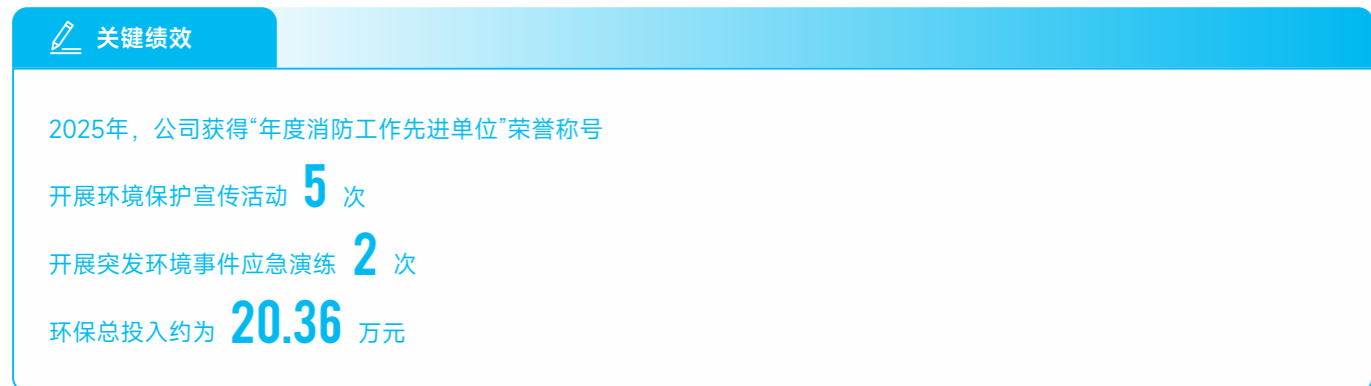
公司积极响应国家“双碳”战略号召，关注并对标“2030年前碳达峰、2060年前碳中和”的总体目标。我们优先聚焦与自身运营密切相关的温室气体排放源，逐步完善气候相关指标管理能力。未来，公司将在数据基础逐步完善的前提下，结合业务规划重点，探索制定可衡量的减排目标。



注：范围一温室气体排放来自运营车辆，范围二温室气体排放来自办公室及业务运营中使用的购买电力及热力。

环境管理体系

为提升环境风险管理水平，公司建立由常务副总裁直接领导的应急指挥体系，并制定《防台防汛应急预案》《消防应急预案》等专项预案体系，覆盖预警响应、应急处置、灾后恢复及物资保障等关键环节。同时，公司通过定期组织消防安全疏散演习、消防安全应急培训与安全用电讲座等活动，持续强化全员风险防范意识与应急处置能力。截至报告期末，公司ISO 14001环境管理体系认证维持有效。



案例 | 以实战筑牢全员应急防线——公司开展2025年度消防安全综合演练

2025年6月20日，拉卡拉成功举办年度消防安全综合演练。通过理论培训、疏散演练、器材实操及协同救援模拟等环节，检验应急预案的可操作性与员工应急响应能力。演练进一步提升了组织应急协同水平，为保障员工安全与公司运营稳定提供支撑。




环保培训



消防演练



办公区域消防安全检查



园区消防演习



应急情况逃生演习



消防安全培训

绿色运营实践

公司建立《空调及用电设备使用规范》《拉卡拉办公楼管理制度》《拉卡拉行政服务指导手册》等制度文件，明确节能节水、绿色办公、废弃物管理等要求，并配套巡查机制与常态化宣贯推动管理要求有效落实。

节能降耗

我们明确设备设施用能标准，并将相关标准要求纳入日常管理与监督，同时通过设备节能改造和常态化宣导培训，持续提升能源使用效率。



标准设定

公司制定办公楼空调使用时间规定，并对夏季与冬季温度区间实行统一管理。夏冬季用电高峰期，在保障舒适度前提下实施间隔关闭空调措施。



数字化监测

拉卡拉上海办公楼部署数字化能源管理平台，对能源使用情况进行实时监控，识别异常用能行为并触发预警提示，为节能管理提供数据支撑。



管理监督

行政部门通过沟通群向分/子公司持续发布用能规范与问题纠正要求，并对违规用水用电行为执行相应处罚。

由专人负责开展常态化巡查，工作时间检查大楼用能情况，非工作时间检查断电情况。



设备优化

热水器、饮水机等大功率设备设置定时控制，降低非工作时段用电；通过线路改造实现灯具感应开关“人走灯灭”，减少不必要照明能耗。



意识宣贯

在办公区域统一张贴节约用电提示标语；工作群内常态化发布政策要求与行为提示，确保节约用电理念覆盖全员。

定期组织专题宣讲活动，2025年共开展能源节约培训与宣传活动7场。

关键绩效

汽油	19.28吨
外购电力	6,820,514.98 千瓦时

*注：集团层面能源数据以主要运营地各类能耗数据为基础，按员工人数占比进行整体估算。



开展用电安全培训



节约用电日常巡查



张贴节约用电标语

节水增效

公司持续加强办公楼用水管理，通过日常巡检与设施维护提升水资源使用效率。公司安排专人对供水设备、管网及末端洁具开展检查，防止因漏水造成的浪费，并对饮水机等重点设备进行水质检测与滤芯更换，保障设施稳定运行。同时，公司明确用水规范，减少保洁、餐饮等环节的非必要用水。

2025年，公司进一步推进节水改造工作，推广红外感应水龙头与节水型净水设备，并优化饮水设备运行设置，降低用水消耗。此外，公司通过张贴提示、开展宣导培训等方式强化员工节水意识，促进节水要求转化为日常行为习惯。本年度，开展水资源节约培训与宣传活动3场。

绿色办公

公司积极落实绿色办公要求，通过规范采购要求、加强日常管理等举措，减少办公环节的资源消耗。在采购环节，公司优先选择节能或环境标志认证产品，并采用再生纸、可替换内芯等环保办公用品，从源头减少资源消耗。在用纸管理方面，公司倡导双面打印、黑白打印及二次用纸，为打印设备安装管理系统并为员工设置独立账户，实现打印量统计与监督，引导减少非必要打印。同时，公司对生活用纸使用情况进行定期巡查，督促节约要求落实。



节约用水日常检查



节约用水标语



节约用纸宣传标语



废弃物管理

公司持续规范废弃物管理流程，将办公运营产生的废弃物明确划分为可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾和其他生活垃圾，交由物业方进行专业处理。我们在办公及公共区域配置垃圾分类投放设施，配套张贴分类标识，引导员工规范投放，减少误投与混投现象，以提升最终回收处置效率。我们也委托物业方进行定期检查并对分类不当的垃圾进行二次分拣，确保废弃物得到规范回收与合规处置。



设置分类投放垃圾箱



保洁主管检查垃圾分类情况



低碳出行

- 绿色驾驶**：组织驾驶员培训，强调优化行驶路线、减少怠速等待，提升节油意识与驾驶规范性。
- 定期维护**：建立车辆定期检查与维护机制，确保车辆保持良好运行状态，减少燃油消耗与故障风险。
- 车辆置换**：逐步推广纯电动与混合动力车辆，对存量燃油车辆开展有序优化。
- 通勤支持**：设置通勤班车，满足员工通勤需求，减少个人驾车出行。
- 公务出行**：倡导因公出行优先选择公共交通等低碳方式，确需用车时，优先安排新能源车辆。

*注：集团层面水资源消耗量、废弃物产生量以主要运营地相关数据为基础，按员工人数占比进行整体估算。



低碳出行专项培训

绿色数据中心

公司积极推动科技服务绿色化、低碳化，将绿色理念融入数据中心规划建设与日常运维，围绕基础设施、硬件能效与算力资源调度等环节，持续推进节能降耗与资源效率提升。

● 数据中心建设

公司持续推进数据中心跨区域布局，增设北京数据中心，实现从“同城双活”向“两地三中心”架构升级，进一步提升数据安全与业务连续性保障能力。公司已通过设备更新将既有数据中心PUE控制在约1.3，新增的北京数据中心继续执行PUE≤1.3的绿色机房标准进行建设。

● 硬件能效提升

公司已完成服务器芯片的全面更新升级，新一代芯片架构的每瓦性能显著提升，在满足同等算力需求的前提下降低IT功耗。公司同步推进虚拟化整合与业务负载归并，减少硬件资源冗余。通过上述优化措施，公司整体IT能耗下降约15%至25%，同时有效降低数据中心热负载，进一步减少制冷能耗。

● 资源调度优化

公司推进Apache Doris引擎的规模化应用，并结合智能算力动态调度机制，对算法、任务优先级与资源配置进行优化，使数字服务计算资源需求下降约45%，显著改善算力资源利用效率。

守护生态环境

公司积极响应国家生态文明建设相关倡导，结合自身运营情况积极开展环境保护公益活动，为生态环境改善工作贡献企业力量。

案例

开展植树活动，支持生态环境改善

2025年3月25日，公司组织员工代表前往北京市海淀区凤凰岭开展植树活动。员工通过栽植苗木参与国土绿化行动，在实践中增强生态保护意识，体现公司以实际行动助力区域生态环境改善的责任担当。



促进产业链绿色发展

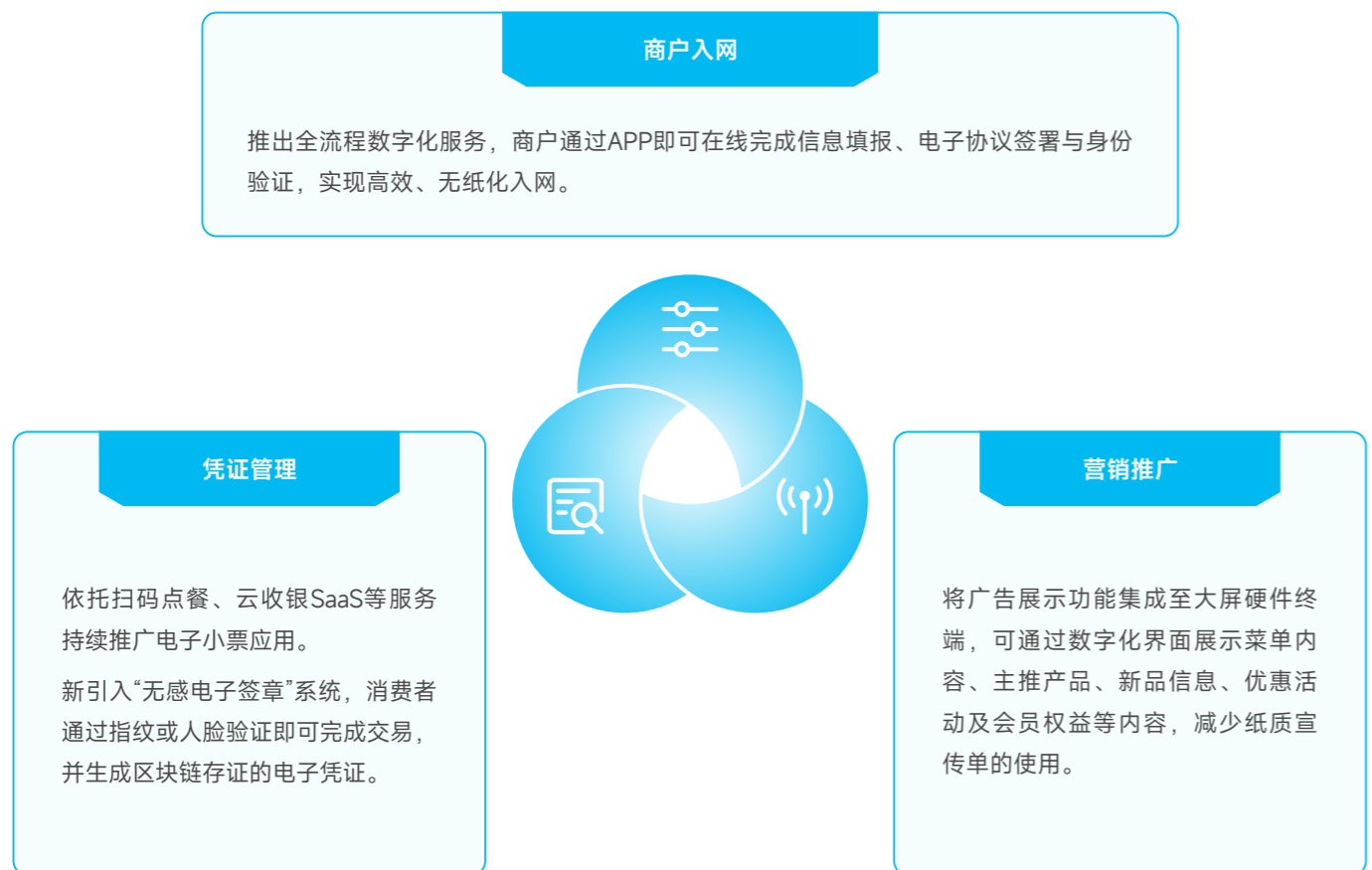
拉卡拉将环境责任深度融入供应链协作与业务创新，持续推动产业链绿色发展。公司严控供应商环境准入要求，保障供应链生态绿色合规。同时，我们持续探索数字化与智能化解决方案，助力合作伙伴实现运营效率提升的同时，降低资源消耗与环境影响，为行业绿色生态建设提供可落地的实施路径参考。

打造绿色供应链

公司在供应链管理各环节全面落实可持续发展理念。我们在供应商准入环节设立明确环保门槛，要求供应商提供环境管理体系认证证书，并提交符合《电气和电子设备中限制使用某些有害物质指令》(RoHS)等相关标准的证明材料，从源头管控产品环境风险。在日常合作中，公司持续开展绿色倡导，鼓励供应商优先选用环保材料，优化产品设计与生产工艺，共同降低产品全生命周期的环境影响。

助力无纸化经营

拉卡拉以数字技术赋能商户无纸化运营，覆盖商户入网、凭证管理、营销推广等关键环节，降低运营成本，减少纸质物料消耗及相关碳排放。



共建绿色生态

拉卡拉将绿色理念融入产品创新与场景服务之中，以科技能力促进效率提升与资源优化，携手商户与社会共同迈向绿色、智能的未来。

针对商户在采购环节普遍面临的品类多、供应商分散、物流与仓储协同能力不足等问题，公司通过“云掌柜”系统整合供应链资源，提供一站式集中采购服务，帮助商户简化从选品到下单的全流程。同时，系统依托智能AI分拨与集约化配送，支持商户合并订单、统一收货，在提升采购效率、减轻收货负担的同时，有效减少了物流环节的碳排放与包装消耗，助力商户绿色运输。

此外，公司依托“云掌柜”等平台，为商家提供全场景收银、全域CRM、数据洞察等经营服务，并通过人工智能与大数据技术预测采购需求、优化仓储调度，减少运营环节的资源浪费。

维护公共安全

数字支付显著提升了金融服务效率与便利性，也使相关风险形态更趋多样、传导链条更为复杂，进而对风险识别的及时性与防控的精准性提出了更高要求。公司始终恪守监管规定，将保障商户和用户的支付安全作为管理重点，与产业链伙伴共同构筑支付安全防线，维护用户的资金与信息安全。

警企联动反诈

公司持续深化警企联动联防机制，与公安部及重点省市执法机构建立合作关系，主动移送可疑交易线索与风险信息，及时共享欺诈资金流转的新特征。在专案协作中，公司结合公安部门提供的案件要素与交易特征开展风险排查与数据分析，协助识别潜在风险账户和交易行为，提升联防联控的精准性与处置效率，有效防范跨境赌博、电信网络诈骗等违法违规资金活动。

关键绩效

2025年，公司累计向公安机关主动报送可疑案件线索上百个批次

累计为受害人挽回经济损失近 **800** 万元



案例 协同公安机关高效破案，切实守护用户资金安全

2025年4月，拉卡拉与上海长宁公安紧密协作，成功破获一起电信网络诈骗案件，为受害企业挽回经济损失12.8万元。

2025年10月，拉卡拉监察部、风险管理部与重庆市涪陵区公安局共同侦破一起诈骗案件。公司在受害人报案前已通过风控系统精准锁定异常资金流向并快速冻结，为受害人挽回损失113万元。依托公司提供的精准线索，警方迅速完成资金流向追踪，刷新同类案件处置效率。



金融纠纷智能调解

公司关注支付服务过程中可能出现的金融纠纷问题，并积极探索以科技手段提升纠纷化解效率与公平性。由全资子公司简链科技研发的全流程数字化智能调解系统，已在广州市金融纠纷调处中心、广州市金融纠纷人民调解委员会等多家调解机构落地应用，帮助其减少纠纷处理过程中的沟通与时间成本，有效提升调解效率。

关键绩效

2025年

智能调解系统处理案件量 **14.6** 万户，案件金额约 **50.69** 亿元

成功调解案件达 **513** 户，成功调解案件金额超 **1,642.59** 万元

投身社会公益

公司坚守“给每个梦想一个机会”的公益理念，积极履行企业社会责任，长期关注乡村振兴与社会公益事业。公司通过爱心助农、慈善捐赠、公益志愿等多种活动，助力社区发展与民生改善，切实履行企业社会责任。

关键绩效

2025年，拉卡拉连续八年荣登北京“民营企业百强榜”，并入选“北京民营企业社会责任优秀案例”

乡村振兴

公司积极响应国家“巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴”的战略部署，充分发挥工会服务职工、回馈社会的双重职能，积极开展消费助农行动。2025年，公司通过定向采购新疆西梅、丹江口蜜橘等特色农产品，切实支持乡村产业发展与农民增收。

案例 以购代扶促振兴，拉卡拉消费助农践行企业社会责任

中秋佳节前夕，拉卡拉工会通过北京市消费扶贫双创中心集中采购新疆西梅作为节日礼品，将职工福利保障与消费扶贫行动相结合，支持西部特色产业发展，展现了公司在发展过程中始终不忘社会责任、积极推动共同富裕的担当。

案例 饮水思源助农兴，拉卡拉开展丹江口蜜橘爱心助农行动

2025年12月，拉卡拉工会发起“丹水润京华·蜜橘传温情”爱心助农活动，集中采购国家地理标志产品—丹江口武当蜜橘，作为冬日关怀礼品发放给全体员工。此次活动通过“以购代扶”模式，以实际消费助力当地特色农产品销售与品牌推广，让公益助农成为传递温暖、凝聚合力、促进可持续乡村建设的生动实践。



慈善捐赠

公益活动的开展离不开持续的资金与物资投入。公司长期聚焦教育助学与抢险救灾等关键领域，与社会组织及公益平台共同推动公益项目落地，助力提升社会公益行动的覆盖范围与支持力度。

关键绩效

2025年公司公益捐赠金额为 **1,500** 万元

中山博爱基金会

2025年，拉卡拉向中山博爱基金会捐赠人民币1,000万元，用于支持乡村振兴、助学济困、应急救援等领域的公益项目。其中，500万元专项用于香港大埔火灾相关救助与灾后重建工作。截至2025年末，拉卡拉已累计向中山博爱基金会捐赠总额达5,000万元人民币。

北京大学拉卡拉教育基金

2025年，拉卡拉继续向“北京大学拉卡拉教育基金”捐赠500万元，专项用于支持北京大学学生社团活动及光华管理学院的建设与发展，助力培养高素质人才、丰富校园文化生态。

公益志愿活动

在公益实践中，公司持续关注社会弱势群体需求，调动企业资源并组织员工参与公益志愿活动，以实际行动践行企业社会责任，持续传递社会关怀。



案例 “一元微光汇星河·彩瓶载梦爱无疆”公益筹款活动

2025年9月，拉卡拉工会与北京市海淀区教育基金会联合举办久久公益节活动。本次活动以“一元微光汇星河·彩瓶载梦爱无疆”为主题，通过组织职工参与零食义卖与艺术共创两种形式，为特殊儿童教育公益项目筹集善款，让每一份微小的善意凝聚成照亮童年的温暖光芒。



案例 “步步生暖·运动赋能”公益助学活动

2025年11月，拉卡拉工会发起为期一个月的“步步生暖·运动赋能”公益活动。员工通过完成每日运动打卡累积公益积分，并将积分转化为240套爱心保暖过冬套装及祝福卡片，送达青海玉树囊谦县着晓乡寄宿制小学。本次活动以“每一分钟的运动都算数”为公益理念，将健康生活方式与公益行动紧密结合，传递企业向善力量。

关键绩效

指标	单位	2025年
志愿活动累积时长	小时	652
参与志愿活动的员工人数	人次	126

筑牢可持续发展基石

拉卡拉将规范运作和有效治理作为重点管理事项，通过健全治理体系，夯实企业运行基础。公司持续完善合规经营与风险管控体系，构建全方位信息安全防线，深入推进反贪腐、反不正当竞争与反洗钱管控机制建设，为企业长期稳健发展提供坚实支撑。同时，公司坚持负责任的供应链管理原则，携手合作伙伴共建可持续生态。

我们的成效

召开董事会

11 次 强化董事战略决策作用与治理效能

在指定信息披露渠道披露文件共

151 份

互动易平台回复投资者

157 条

开展合规与风险主题培训

4 次

培训覆盖率

100%

合作供应商

35 家

审查覆盖率

100%



公司治理

拉卡拉高度重视公司治理规范性与有效性建设，构建了符合监管要求与业务发展阶段的治理体系，持续强化内部控制，筑牢规范经营基础。同时，公司重视董事会独立性与多元化构成，并通过构建完善的投资者沟通渠道，进一步增强治理有效性与透明度。

公司治理架构

公司以股东会、董事会、监事会和经营管理层为核心，构建了分工明确、监督有效的治理架构。为保障治理机制有效运行，公司制定并持续完善《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等制度文件，明确各治理主体的职责权限与议事程序，确保决策过程的规范性与可核查性，为公司长期稳健经营提供制度支撑。

董事会构成

公司制定《董事会议事规则》《独立董事制度》等一系列核心制度，确立了独立董事的选聘流程与任职标准，并清晰界定其权责边界，保障独立董事依法、独立、有效履职。同时，公司积极推进董事会多元化建设，从专业背景、行业经验、技能矩阵及性别比例等多维度进行系统评估，旨在构建一个兼具前瞻视野、专业深度与多元视角的董事会，助力提升公司长期韧性。

指标	单位	2025年
董事数量	人	8
其中：独立董事数量	人	3
其中：董事会女性成员数量	人	1
股东会召开次数	次	3
董事会召开次数	次	11
监事会召开次数	次	3
董事会战略委员会会议次数	次	1
董事会提名委员会会议次数	次	2
董事会薪酬与考核委员会会议次数	次	1
董事会审计委员会会议次数	次	7

投资者关系

为保障信息披露的真实、准确、完整与及时性，公司制定了《重大信息内部报告制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》《信息披露管理办法》等制度，明确内部报告流程、披露环节要求及责任分工，并建立差错追责机制，通过制度约束与流程控制提升披露质量。

关键绩效

2025年公司在指定信息披露渠道披露文件共 **151** 份

公司积极落实投资者关系管理工作，致力于打造高效、畅通的沟通网络。公司依据《投资者关系管理制度》，构建覆盖信息发布、诉求处理、投资者权益保障的管理机制，规范与资本市场的沟通行为。公司持续完善多渠道沟通机制，通过路演、业绩说明会、媒体采访、电话、电子邮箱、互动平台、公司官网等方式与投资者开展交流，并由专员负责收集信息并跟进回复，及时、专业地响应投资者诉求，推动形成稳定互信的投资者关系。

关键绩效

2025年

公司在互动易平台上累计回复 **157** 条投资者提问，提问回复率 **100%**

处理 **123** 封电子邮件，并接听 **500** 通投资者来电

获得全景网颁发的“卓越IR董事长”“杰出中小投资者关切奖”

案例 **以透明沟通增进互信，以高效互动传递价值**
——公司举办2024年度暨2025年第一季度业绩说明会

2025年5月20日，为帮助广大投资者更全面、深入地理解公司战略与经营成果，公司以网络远程方式成功举办“2024年年度暨2025年第一季度业绩说明会”。会议期间，公司累计回复实时提问110条，整体回复率超过90%。

数据安全与隐私保护

拉卡拉作为数字支付与数字化解决方案提供商，基于信息技术设施开展业务，并在产品与服务迭代过程中引入云计算、大数据、物联网等先进技术，持续提升创新能力与业务响应效率。公司高度重视数据安全与隐私保护工作，持续强化管理监督框架、风险评估、技术防护与人员管理，致力于构建安全稳定的运营环境，切实保障各类数据信息的安全性、完整性与可用性。

关键绩效

2025年度信息安全管理目标已顺利达成：

“信息安全案件零发生，信息安全事件 **100%** 正确处置、**100%** 按时上报”

关键绩效

2025年公司信息安全保护总投入金额 **350** 万元

公司未发生数据安全事件或泄露客户隐私事件

信息安全管理框架

拉卡拉以“数据保密、信息完整、控制风险、全员参与”为管理方针，结合自身业务特点，建立了信息安全相关制度安排与管理分工。公司围绕信息安全管理运行要求，制定并持续优化《信息安全管理规范总纲》《信息安全目标与度量管理制度》《信息安全组织建设管理制度》《信息安全持续改进管理制度》等制度文件，形成了覆盖事前预防、事中控制、事后改进的全流程管理闭环。同时，公司依据《信息安全奖惩制度》，对信息安全相关违规行为进行严格管控，确保违规情形得到及时处理和纠正。

公司严格落实《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》《非银行支付机构监督管理条例》等法律法规要求，并对标ISO 27001、PCI DSS等标准，推进信息安全管理体的建设与优化。董事会负责制定信息安全的顶层战略规划，审议相关预算及重大决策事项，保障信息安全要求与公司战略及业务发展保持一致。信息安全小组负责信息安全工作的协调与推进，覆盖策略制定、落实执行及检查评估等环节，并向CEO汇报。信息安全小组下设管理小组与工作小组，形成职责明确、协同高效的工作机制，保障各项信息安全管理措施的有效落实。

关键绩效



PIA个人信息保护影响评估标识



ISO/IEC27001: 2022 标准信息安全管理体认证

信息安全管理体

信息安全小组



信息安全管理小组

职责：作为公司信息安全工作的管理与审议机构，通过合理授权与资源分配，加强内部及与其他组织的沟通交流，督促相关措施按计划推进落实。

成员：由公司高管、技术部及主要业务部门代表组成，兼顾业务视角与技术视角，提升议题审议的全面性与落地性。



信息安全工作小组

职责：作为信息安全管理小组的执行机构，负责协调各部门信息安全实施，确保各项要求执行到位。

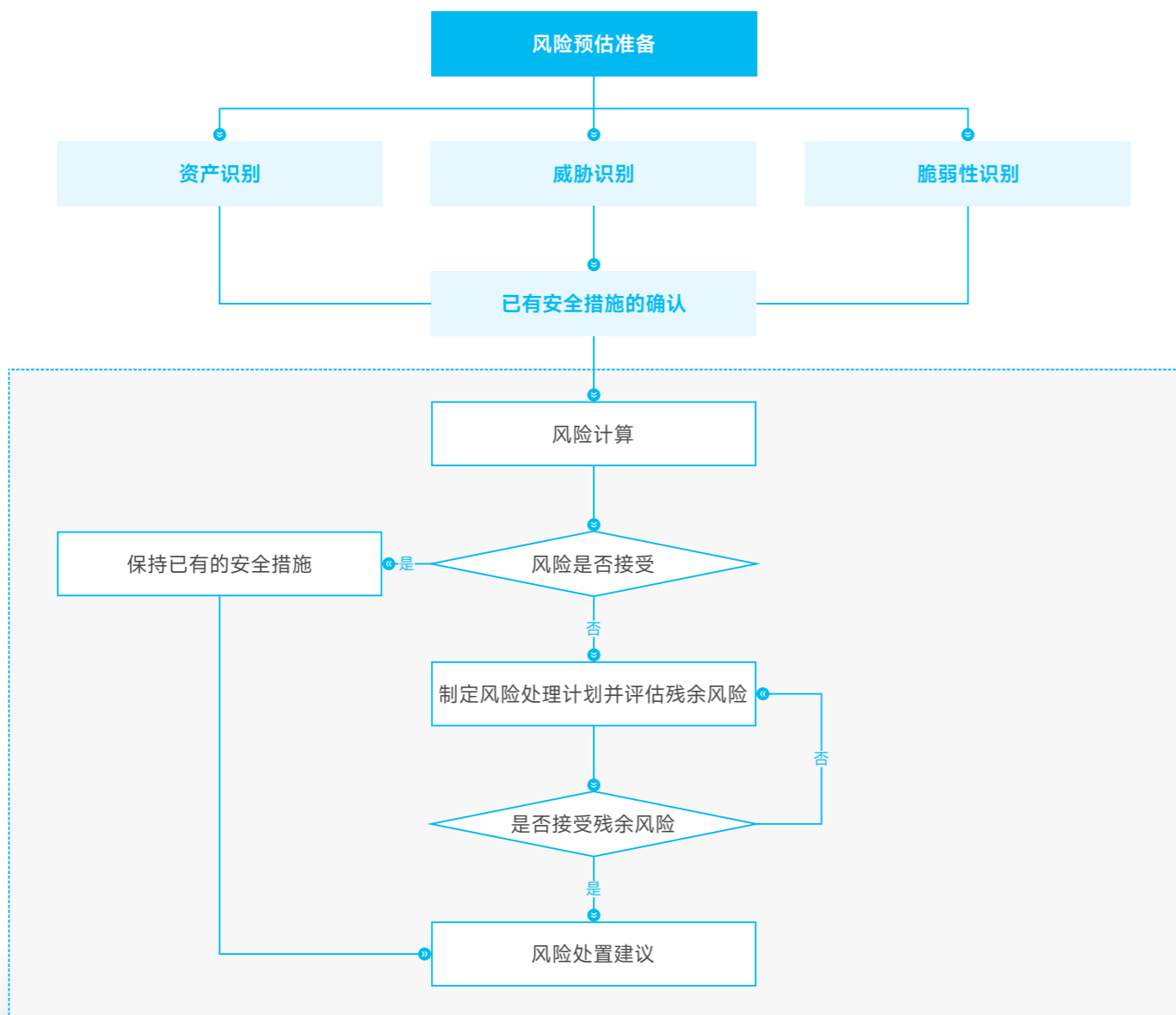
成员：由技术部的技术开发、信息安全、运维管理人员，以及资产管理、合规管理、内部审计等相关部门人员组成，保障实施工作的专业性协同性。

信息安全风险识别

公司依托《信息安全风险评估管理程序》开展信息安全风险评估工作，对风险识别、分级与处置流程进行规范化管理。风险评估工作由信息安全部牵头组织，各部门配合完成本部门资产识别及控制措施落实。

公司基于信息资产识别结果，从保密性、完整性、可用性三个维度对资产进行系统性分析，综合评估资产价值并确定重要性等级，同时结合威胁发生概率与脆弱性被利用的影响程度，对风险进行量化分级，最终将风险水平划分为五个等级并采取相应的管控措施。对3级及以上风险，公司要求制定并落实相应控制措施；对5级风险，须采取紧急处置措施。

为保障评估结果的适用性，公司建立动态监测与定期复审机制，每年至少开展一次常规评估，在重大事项变更或发生安全事件后，及时启动专项评估，确保风险控制措施与业务需求及技术环境变化保持一致。



信息安全评估体系

信息安全保障机制

公司结合数字支付与数字商业解决方案业务特点，持续完善信息安全保障机制，全面覆盖安全防护技术、审计监督、应急响应及人员管理等方面，保障信息系统安全稳定运行与数据管理合规可控。

数据安全防御技术

边界防护

引入机器学习算法，建立智能流量分析系统，精准识别异常访问行为，有效防范零日攻击与未知威胁。

构建动态零信任访问控制体系，融合身份、设备与权限标签，实现细粒度访问管理。

强化边界安全设备智能化能力，增强加密流量解析与高风险行为自动拦截能力。

多层次多维度混合云纵深防御体系

完善混合云安全架构，应用加密传输、微隔离与服务商动态评估机制，强化云边数据安全。

基于业务敏感度构建动态安全策略，结合威胁情报自动调整防护等级，实现“业务感知型”安全管控。

建立统一安全管理平台，集成各类安全工具，实现跨系统威胁联动识别与快速响应。


强化数据全生命周期保护，从分类分级、加密存储、权限使用到安全销毁，确保数据处理合规与可控。

数据安全审计监督

公司制定《数据安全审计管理制度》，定期开展数据安全审计与审查工作，并引入独立第三方机构对公司信息安全管理实践进行外部评估，进一步确保评价结果客观、专业。此外，公司组织第三方蓝军攻防演练，用于验证防御措施的有效性并识别改进空间。


数据安全应急响应

公司不断完善数据安全应急响应机制，依据《国家网络安全事件报告管理办法》及人民银行4号令要求，全面优化应急预案和响应流程。2025年，公司技术团队针对办公电脑敏感信息外泄场景开展应急演练，检验应急机制的有效性并提升协同处置效率。




分级响应机制

- 建立事件分类分级与动态调整机制，根据影响范围、数据泄露规模等指标，将数据安全风险事件划分为一级/二级/三级，将网络安全事件划分为I—IV级，并设置升级条件。
- 明确“统一指挥、分级负责、协同联动”的响应模式，配套分级报告要求与进展续报机制，确保处置过程可跟踪、可复盘。



针对性处置方案

- 针对勒索病毒、DDoS攻击、数据泄露、系统受攻击等各类场景，规定具体的处置流程与时限。
- 明确覆盖先行止损、调查定位、证据封存、隔离暂停、整改修复、对外口径与告知等关键环节的处置要点。



定期评估演练

各子公司/事业部建立本单位应急预案与应急小组，并按计划开展演练，要求每年至少演练两次，评估响应效率与管理薄弱点，持续优化响应流程。

信息安全意识强化

公司制定并执行《信息安全培训制度》，常态化开展信息安全培训与宣传活动，持续增强全体员工对信息安全的认知与管理要求的理解。面向研发、运维及外包等技术岗位人员，公司设置专项课程，重点覆盖合规要求、代码开发规范等内容，以确保相关人员具备必要的信息安全意识及操作能力。

在人力资源管理方面，公司对员工开展背景核查，并组织签署信息安全承诺文件，明确保密责任与行为要求。同时，公司落实最小权限原则，结合岗位职责建立权限分级与责任管理要求，确保数据访问权限与职责边界一致，降低内部信息泄露风险。



信息安全合规培训

关键绩效		
指标	单位	2025年
信息安全培训及宣传活动员工参加数量	人次	2,216
信息安全培训及宣传活动累计时长	小时	2,500
信息安全培训及宣传活动人均培训时长	小时/人	1.13
员工信息安全承诺协议书签署率	%	100

用户隐私数据管理

公司将客户隐私保护纳入经营管理重点，坚持“最小化收集”与“分级分类管控”的核心原则，构建了覆盖数据全生命周期的防护体系，确保客户信息在合法合规前提下安全处理与妥善保护。

最小化数据收集与保留

我们在产品全生命周期落实最小化数据收集与保留要求。产品需求阶段由信息安全团队对业务部门提出的数据需求进行评估，重点核验其必要性、合理性及来源安全性，仅收集实现业务功能所必需的最少数据。同时，公司定期对业务与数据的存续状况进行审查，对已终止业务所产生的数据进行清理，以减少无关数据的保留。

全流程数据安全保护

公司在产品与业务立项阶段即将个人信息保护要求嵌入流程设计，依据法律法规及监管规范对个人信息的授权评估与处理流程进行合规设计，并明确合作方处理用户数据的范围、方式及双方权利义务。公司遵循合法、正当、必要、诚信原则处理用户信息，并通过《拉卡拉支付个人信息保护制度》向用户说明信息处理目的、方式、范围及对外提供情形，确保充分告知并取得明确同意。

产品上线后，公司对自身及关联公司的信息保护措施进行复核与审查，围绕访问控制、数据安全状态、共享合规性及授权留痕等方面开展检查。公司重点关注是否存在未经授权访问情况，个人信息是否发生泄露、篡改或丢失，信息共享的目的、期限、方式及相应保护措施是否符合既定要求，以及涉及“单独同意”的授权记录是否完整、可核验，确保用户信息保护措施持续符合法律法规及监管规范。

数据分级分类管理

公司建立覆盖全业务场景的数据分级分类管理机制，结合信息资产类型（包括硬件、软件、数据、服务、人员、文档、无形资产等）及业务敏感程度，将数据划分为四个密级并实施差异化管控措施。基于定级结果，公司定期开展覆盖数据全生命周期的安全检查与评估，并将部门协作与第三方合作场景纳入管控范围，确保相关方遵循统一的安全标准，推动数据管理要求全面落实。

合规经营

公司坚持“合规就是竞争力”的经营理念，以风险防控、业务赋能为年度目标，持续完善合规控制体系，筑牢业务发展的合规底线。同时，公司积极强化新产品新业务的合规评审与存量业务的持续监测，结合分层分类的合规培训，提升全员合规意识与执行规范性，确保各项经营活动在规范、可控的框架下开展，支持公司稳健发展。

提升合规管理效能

公司遵循法律法规、行业规范及监管要求，构建并动态完善合规管理体系，规范整体业务流程与各环节内控措施，推动依法合规经营要求落实。公司持续推行“合规前置”机制，在传统书面审核基础上，强化对实际业务场景的合规评估，推动合规管理与业务发展深度协同。合规部门通过下沉一线调研与客户面对面沟通，围绕新产品、新业务落地场景，将风险识别关口前移，针对交易处理、资金清算等关键业务环节形成可操作的合规指引，进一步提升合规支持的响应效率与场景适配度，助力公司在合规边界内提升市场响应与拓展能力。

落实合规评审与监测

公司构建持续性合规评审与监测机制，围绕新品准入与存量业务运营两大关键环节，将合规要求嵌入业务决策与执行开展过程，为业务规范运行与稳健推进提供支撑。

规划中的产品及业务

针对拟上线的新产品与新业务，公司持续通过跨部门协同方式开展合规评估。由合规部、反洗钱部、风险管理部、业务部、信息安全部五部门组成评审小组，并可结合项目复杂程度与风险特征，适当引入其他相关部门参与评估。评审实行一票否决制，各部门基于职责独立发表意见，提报方需对评审意见与问题逐项回应并提交相应解决方案，经评审小组一致确认风险处于可控范围后，项目才可进入后续推进阶段。

同时，公司坚持以经验总结驱动评审优化。针对具备成熟模式与清晰风险边界的项目类型，公司持续改进评审标准与流程，在不降低风险管控要求的前提下，精简部分审批事项，以支持业务高效、有序开展。

已运营的产品及业务

针对已投入运营的产品及业务，公司持续关注其运行状态与风险情况，重点识别业务执行过程中可能出现的落地走形、风险超预期等异常情况，并及时采取应对措施。监测对象涵盖风险关注度较高的存量项目、运行过程中触发预警信号的项目，以及受到外部舆情警示或监管关注的业务事项。

监测工作结合业务实际，从交易行为、客户与商户管理、过程留痕以及外部舆情等多个方面进行综合分析。在发现异常时，评审小组将启动专项评估流程，组织相关部门从专业角度评估项目落地后的风险变化，并要求项目提报方就相关事项进行反馈与说明，最终由评审小组提出业务调整或终止建议，确保存量业务持续符合合规要求。

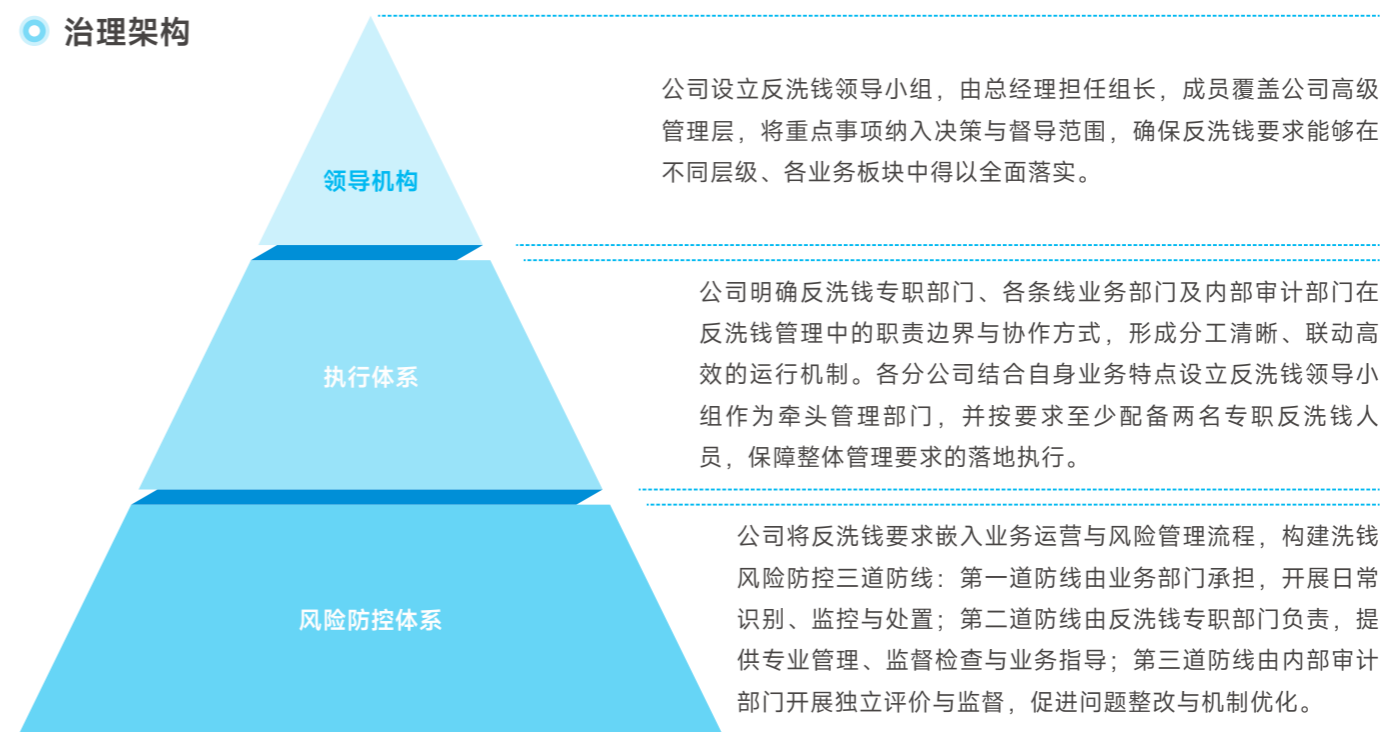
加强反洗钱管控

拉卡拉坚持“反洗钱是全员义务”的理念，将相关要求融入公司治理与经营活动各环节，筑牢金融安全防线。公司依据监管与业务管理要求，构建反洗钱制度与治理体系，将业务合规审查、客户全生命周期风险管理、交易监测等工作纳入统一管控，结合定期风险警示与专题培训，持续强化洗钱风险防范与处置水平。

制度约束

公司紧跟监管政策迭代趋势，结合公司业务形态与行业风险特征，对反洗钱制度体系进行持续更新，使其全面覆盖客户身份识别、可疑交易监测与分析、信息安全保护、洗钱风险自评估、培训与宣传、举报管理等领域。本年度，公司完成《拉卡拉洗钱和恐怖融资风险管理政策》《拉卡拉反洗钱组织管理规定》《拉卡拉客户尽职调查实施细则》《拉卡拉反洗钱客户风险等级分类实施细则》等核心制度的修订，确保制度体系与最新监管要求及公司业务发展情况保持一致。同时，公司建立分公司制度执行跟踪机制，并增设针对小微企业客户及复杂交易场景的专项核查条款，进一步强化制度落实效果。

治理架构



业务上线前合规审查

公司执行业务上线前反洗钱合规审查要求，构建非现场评估与实地巡查相结合的双重审查机制，以强化准入管理。报告期内，公司累计完成400余件项目反洗钱审核，将管控节点前置，降低新增业务场景的合规风险。

客户全生命周期管理

入网身份识别

公司应用身份证识别设备、国家企业信用信息公示系统、公安部联网核查系统、反洗钱系统等工具开展客户身份识别与信息核验。针对自然人客户，公司登记并核实姓名、性别、国籍、职业、联系方式以及身份证件或证明文件的类型、编号、有效期等关键信息；针对机构客户，公司核验营业执照、统一社会信用代码等主体资质信息，并核查法定代表人、被授权人等关键人员的身份证明文件。公司按照监管要求妥善保存客户身份资料和交易记录，确保相关信息在保存期限内保持完整性与可追溯性，为后续风险识别、调查分析及监管检查提供可靠依据。

同时，公司围绕受益所有人信息管理要求积极推进系统对接与流程改造，完成与中国人民银行受益所有人信息管理系统的技术适配，打通客户入网全流程核查机制，将受益所有人信息核验嵌入客户准入流程，进一步提升客户身份核查能力，并引导客户强化合规意识及信息披露自觉。

黑名单系统筛查

公司与道琼斯等权威机构合作，整合国务院等中国官方机构发布的恐怖组织与恐怖活动名单、联合国安理会决议列出的相关名单、全球制裁名单（SAN）、执法机构及其他官方名单（OOL）、政治公众人物（PEP）、亲属和关联人（RCA）、制裁所有权（SCO）等信息，构建了完善的反洗钱黑名单系统。系统嵌入公司业务流程，能够实现回溯、更新、模糊/精准查询和预警等多种功能。商户准入前，公司采用系统筛查与人工核验相结合的方式，从源头强化反洗钱风险识别与管控。

客户风险评估

指标与规则：公司对标反洗钱法律法规及监管要求，细化制定客户风险分级评价框架，设置覆盖客户身份属性、交易特征等维度的50余项评级指标，并配置于反洗钱系统的风险分类模块。

评估过程：客户洗钱风险评估由系统与人工共同完成。初评阶段，系统首先基于预设的多维度量化指标，通过算法模型输出风险评分与等级建议。在此基础上，公司专岗人员结合客户的身份背景、行业规模等具体情况对评分结果进行复核，并形成最终审核意见。

风险等级动态调整

当客户发生重要身份信息变更、涉及司法机关调查或出现媒体负面报道等情况时，公司将启动人工调整流程，对客户风险等级进行重新判定，确保风险评估的时效性与准确性。公司2025年累计完成总部层面160万余户风险等级人工复核。

交易监测分析

公司持续迭代反洗钱监测规则体系，在优化套现、诈骗、非法集资等传统高风险场景监测逻辑的同时，新增电信诈骗、黄金掩饰隐瞒犯罪所得等新型风险专项识别规则，提升对各类洗钱及相关犯罪活动的识别能力。分级预警体系联动反洗钱系统与风控天眼系统，并根据商户交易规模动态设置监测阈值。系统实时识别异常交易并触发预警，生成包含交易、客户及可疑特征分析等信息的报告提交反洗钱部门，核实后按监管要求报送，实现风险的早识别、早处置。

风险提示与培训宣导

公司基于洗钱风险动态研判结果，定期发布风险警示通报，重点关注黄金交易、跨境电商收付、医药行业资金往来等高风险领域，梳理典型风险特征与易发违规操作场景，明确防控要点，帮助一线人员及时掌握风险演变趋势并提升处置能力。

此外，公司积极开展反洗钱宣传与培训工作。为落实《受益所有人信息管理办法》相关要求，公司2025年组织开展反洗钱及受益所有人专题科普与培训，以分层分类形式推动培训全员覆盖，针对管理层解读法规核心要求与合规责任，针对业务、风控、技术等关键部门强化受益所有人识别与客户尽职调查的履职要点。

行业协同

公司积极助力行业反洗钱能力建设，持续加强与监管部门及行业机构的沟通协作，通过贡献实践经验与专业力量，着力推动行业规则完善与监管决策优化。

案例

拉卡拉入选FATF评估备选机构，以实践经验助力行业监管

2025年，公司凭借反洗钱合规能力与行业实践积累，入选FATF第五轮反洗钱国际评估备选机构，并以行业骨干身份参与风险场景案例征集、专项调研论证等工作，为监管决策提供实践样本，体现了作为领先支付机构的示范作用与责任担当。

筑牢合规意识防线

公司将合规培训视为日常合规管理的重要环节，结合岗位职责与业务场景推进分层分类、按需定制的培训。公司重点聚焦监管政策与制度要求解读、新产品合规要点提示、存量业务风险识别与防控等内容，通过培训与考核机制提升员工合规素养，推动合规要求在业务执行中落地。

○ 一线员工合规培训

为提升一线展业人员合规素养与全流程风险识别能力，增强对客沟通的规范性与有效性，公司合规部2025年面向各分公司及营销中心一线员工开展两次专项合规培训，培训围绕常用监管法规解读、合规红线与底线要求、违规项目特征识别等重点内容，强化员工合规知识掌握与场景化运用能力。

○ 外包机构合规培训

为强化收单外包服务机构合规管理、压实外包主体责任，公司合规部2025年以线上形式开展两次专题培训，重点解读支付业务监管政策与外包机构备案管理要求，强调展业过程中的价格透明公示、杜绝虚报误导等关键规范，明确客户权益保护要求，持续规范外包服务生态。



合规培训

关键绩效		
指标	单位	2025年
举办守法合规为导向的主题活动（含培训）	次	4
参与守法合规培训员工数	人次	2,600
员工合规培训覆盖率	%	100

◆ 风险管理

公司明确纳入内部控制管理的重点单位、关键业务及重要事项，形成贯穿各层级、覆盖重点领域的风险管理机制。在制度体系与治理架构的支撑下，公司综合运用访谈、问卷调查、专题研讨、流程穿行、控制有效性测试等方法，系统识别并评估内部控制缺陷，并依据监测与评估结果及时改进，持续提升内部控制与监督效能，为公司稳健经营提供管理支撑。




完善风险管理体系

公司以《银行卡收单业务管理办法》《支付机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》《银联卡收单机构商户风险管理规则》等法律法规及历年央行通知为依据，建立并持续迭代风险管理制度体系，包括《拉卡拉风险监控和处置管理办法》《拉卡拉业务风险事件报告及处置流程》《拉卡拉优质及KA客户差异化风控流程指引》等制度文件，确保风险管理工作要求明确、流程清晰。

公司构建涵盖风险识别、措施落实与监督改进等环节的管理体系，促进风险管理相关部门协同运作，并通过独立监督机制增强风险防控工作的客观性。董事会审计委员会从公司治理层面对内部控制体系的建设与运行有效性进行监督审查；监察部作为独立监督部门，统筹内控与风险管理工作，组织专业审计人员开展常态化与专项检查，对业务运行、财务收支及内控执行情况进行评估，并对问题整改进行跟踪督导；监事会依据公司章程和议事规则，依法对信息披露及治理运作等重大事项实施监督，进一步提升风险管理效能。

强化风险防控培训

拉卡拉面向新入职员工及各部门在岗人员开展分层分类的风险控制培训，帮助员工提升风险识别能力与应对处置水平，强化业务环节风险管控水平。

类别	培训内容
 新员工培训	公司组织新员工开展风险专题培训，围绕风控基础知识、当前风险态势与挑战、传统及新型风险类型、监管要求、典型案例解析，以及公司风控策略、管理要求与联防联控机制等内容，帮助新员工尽快建立风险防控意识，为后续在岗位实践中落实风控要求打好基础。
 业务人员培训	公司定期面向市场一线人员开展风险培训，重点涵盖最新业务拓展要求、典型风险案例分享、风险申诉标准及材料清单等内容，帮助一线人员及时掌握监管政策与公司风控要求，提升展业合规性与风险应对能力，支持业务合规高效推进。
 部门内新员工培训	各部门结合新员工入职情况不定期开展部门内风险培训，围绕岗位相关的风险形势、常见作案手法、交易特征识别与处置要求等内容进行讲解，强化员工对本部门业务场景下风险管理要点的理解与应用。

◆ 商业道德

拉卡拉在经营过程中恪守商业道德准则，致力于维护诚信、廉洁、透明的商业环境。公司严格遵循反腐败、反不正当竞争及反洗钱等相关法律法规和标准规范，建立健全相关制度与治理体系。同时，围绕数字支付业务高频、线上化的特征，公司依托数字化技术对洗钱风险进行识别与管控，积极履行维护金融安全的主体责任。

强化廉洁治理

公司将反商业贿赂与反腐败工作融入日常经营管理，采取内部控制、监督检查及宣传教育等措施，持续推动相关工作的落实。公司针对员工收入、采购业务数据等关键风险点进行重点管控，通过强化前端防范，降低舞弊与腐败行为发生的可能性，为公司稳健经营提供有力保障。

完善管理体系

公司严格落实《拉卡拉纪检监察案件管理规范》《关于在职工刑事事件处理的工作流程》《拉卡拉关于举报的相关规定》等管理制度，规范问题线索发现、核查处置与整改闭环的过程。在董事会统筹指导下，监察部牵头开展监督检查，各业务及职能部门协同落实相关要求，共同保障反腐败治理的规范性与有效性。

公司建立部门自查机制，各业务及职能部门每年依据制度要求开展廉洁自查，及时识别薄弱环节并推动改进完善。自查过程中，若涉及跨部门协同处理的事项或需要进一步专业支持，部门按程序上报至监察部，由监察部牵头组织核查处置并推动整改落实。

同时，公司与外部企业的监察部门保持交流，定期进行经验分享与案例研讨，参考行业实践，完善自身反腐败管理机制，不断提升反腐败工作的专业性和有效性。

关键绩效

报告期内，公司未发生商业贿赂及贪污事件。

建设廉洁文化

公司持续推进廉洁文化建设，营造风清气正的经营氛围。公司面向员工开展警示教育与法规政策宣导，提升其廉洁自律意识与风险识别能力。公司也将廉洁要求延伸至价值链管理领域，与供应商、代理商等合作伙伴签署《廉洁承诺书》，并进行廉洁培训与宣导。此外，公司对重点商业合作伙伴开展定期现场考察与不定期业务巡检，通过文件审阅、实地核查与抽查检查等方式，加强对合作履约情况的监督，推动廉洁承诺转化为实际行为。

畅通举报渠道

公司向员工及供应商开放多种举报渠道，支持以书面陈述、口头反映、电话或邮件等方式实名或匿名提供涉嫌腐败线索，并将jcb@lakala.com作为常用受理邮箱。相关举报事项由监察部独立跟进，按规定完成登记与核查，确保处理过程公正客观。监察部将依据举报相关制度，对举报人身份信息及举报内容实行保密管理，保护举报人合法权益，避免其因举报行为受到报复。

恪守公平竞争

公司始终致力于维护公平竞争，严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，防范不正当竞争行为及相关合规风险。在日常运营中，各业务与职能部门对商标、专利、商号等知识产权事项进行核查，发现可能引发知识产权冲突、疑似侵权或宣传表述不当等情形时，及时采取应对措施或提请法务部介入评估与处置。法务部依据法律规定及公司内部流程启动相应程序，必要时配合行政执法机关、司法机关开展后续处理。

在外部合作管理方面，公司将知识产权合规要求写入合作协议，要求合作方确保所提供产品或服务的知识产权来源合法、链条完整，不得侵犯第三方专利、商标、著作权等权利，并遵守知识产权、合同及广告等相关法律法规，以维护公司合法权益并促进市场秩序稳定。本年度，公司未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件。

供应商管理

公司秉持公开透明、平等互信的采购理念与合作原则，围绕准入评估与过程管理持续完善供应商管理机制，并通过协同机制促进合作伙伴提升自身表现，促进供应链合作稳定、共同发展。

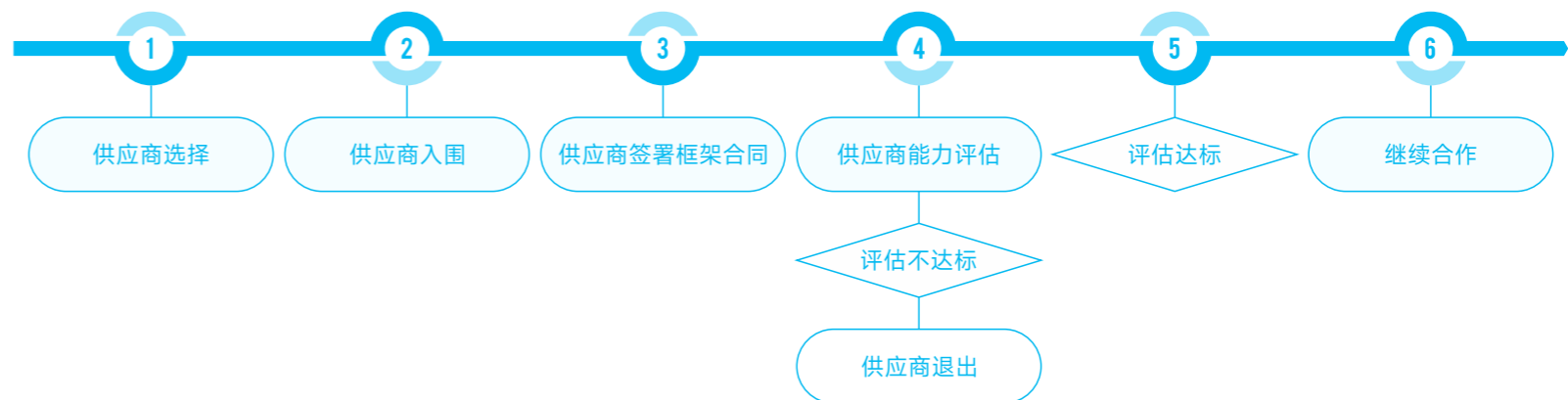
供应商权益保障

公司在采购管理中坚持公开透明、公平竞争和公正诚信原则，要求采购人员严格遵守适用法律法规及公司制度流程，严禁收受贿赂、回扣或任何不正当利益。公司依据《关于举报的相关规定》《纪检监察案件管理规范》等制度文件设立举报渠道，及时回应供应商权益相关诉求。公司监察部门对采购过程进行监督与检查，强化执行纪律与过程透明度，推动构建公平透明、规范有序的合作环境。


责任供应链管理

公司将终端、配件、信息服务等相关供应商纳入统一管理范围，建立并持续完善供应商管理等相关季度流程，明确准入审核、测试验收、动态评估等关键环节的要求，提升管理规范性与可控性。对已建立合作关系的供应商，公司要求其签署《诚信廉洁承诺书》《保密承诺书》《知识产权承诺书》，促进合作关系长期稳定。

供应商管理流程




供应商管理措施




准入审核

公司依据供应商管理等相关制度流程对拟合作供应商开展准入审核，系统收集并核验资质材料，包括处于有效期的管理体系认证、产品认证及企业资质，以筛选符合合作条件的供应商。



测试验收

硬件产品部门明确产品技术与质量要求，并对供应商生产工厂进行现场考察，对发现的问题及时提出整改并跟踪落实。同时，公司要求供应商提供产品关键器件清单并完成审核备案，并作为合同附件签署，用于加强关键部件变更管理与质量追溯。



持续评估

公司面向已合作供应商开展定期复审与评估，确认关键认证证书的有效性，从供应商基本信息、资质材料、审计报告及纠纷风险等方面进行综合研判。此外，公司围绕产品验收、交付能力、产品质量与售后服务等关键指标，对供应商开展年度综合能力评价，并依据评价结果进行分级管理，以保障供应链稳定性。

✍️ **关键绩效**

2025年公司共有合格供应商 **35** 家，其中终端POS类供应商 **12** 家

物联网卡供应商 **10** 家、印刷品类供应商 **7** 家、其他配件类供应商 **6** 家

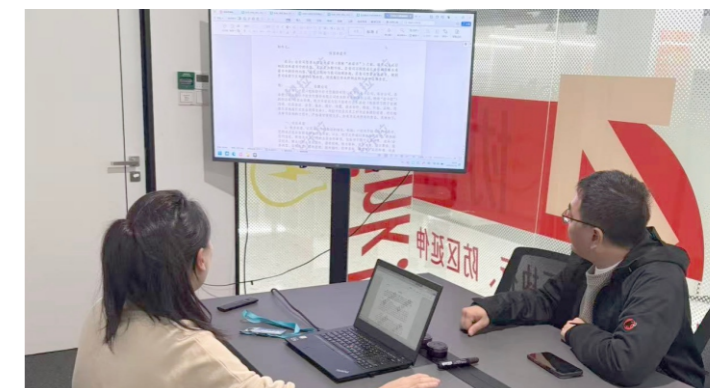
风险管理

公司定期开展供应商风险评估，涵盖交付及时性、成本与价格水平、财务稳健性及外部公开信息等方面。对核心产品供应商，建立“主供应商+副供应商+备用供应商”模式。当出现需求快速增长、主供产能不足、质量异常或供应商经营风险等情况时，及时启用备供方案，降低供应中断风险，保障供给稳定与业务连续。

可持续管理

公司在供应商管理中兼顾可持续发展相关因素，在准入阶段除评估质量、技术与价格等基础能力外，也关注供应商在供应链管理、环境合规与社会责任方面的表现，并要求其生产与服务过程中遵循适用的环保标准，确保所提供产品与服务符合行业规范并具备必要的认证与资质。

在合作过程中，公司通过采购人员工厂走访等方式，持续了解供应商的经营与现场管理情况，重点关注厂区环境管理、来料合规性、用工环境等事项，并在不定期随访中进行诚信合作宣导，推动供应商提升合规经营与可持续管理水平，鼓励其开展绿色与社会责任实践。



供应商诚信与保密要求培训

✍️ **关键绩效**

指标	单位	2025年
拥有质量管理体系认证的供应商数量	个	17
拥有环境管理体系认证的供应商数量	个	15
拥有职业健康安全管理体系认证的供应商数量	个	14

采购人员管理

公司面向内部采购人员，围绕供应商评估与选择、合作管理及绩效考核等关键内容定期开展培训，提升采购团队的专业化水平与风险判断能力。2025年，设备采购部总经理联合采购经办人对终端、物联网卡、印刷品等供应商考核评分要点进行讲解与培训，帮助采购人员进一步理解考核关注点与评价方法，提升供应商管理与采购规划的有效性。



采购部门内部业务培训



关键绩效		
指标	单位	2025年
内部采购培训次数	次	24
内部采购培训累积时长	小时	216
内部采购培训覆盖率	%	100

供应商赋能

拉卡拉倡导与合作伙伴共生共荣，积极支持供应商综合能力提升。公司与供应商共享行业趋势与前沿动态，深化在技术研发与创新应用方面的协同，促进产品迭代与优化升级，同时通过供应商培训等方式，引导供应商提升可持续发展管理水平，促进价值链伙伴共同发展。

关键绩效		
指标	单位	2025年
签署ESG相关协议的供应商数量	家	34
公司审查或聘请第三方审计的供应商数量	家	35
供应商培训次数	次	4



关键绩效表

环境绩效		
指标	单位	2025年
能源利用		
汽油	吨	19.28
外购电力	千瓦时	6,820,514.98
应对气候变化		
范围一温室气体排放	tCO ₂ e	57.55
范围二温室气体排放	tCO ₂ e	3,659.89
水资源利用		
耗水量	吨	19,672.32
污染物排放与废弃物处理		
废弃物排放量	吨	247.62
社会绩效		
指标	单位	2025年
员工构成		
总员工	人	2,803
少数民族员工	人	119
残疾员工	人	16
按性别		
男员工	人	1,601
女员工	人	1,202

指标	单位	2025年
按年龄		
30岁及以下	人	730
31岁至50岁	人	2,000
51岁及以上	人	73
按学历		
硕士及以上	人	163
本科	人	1,586
大专及以下	人	1,054
按职能		
销售人员	人	1,459
研发人员	人	817
管理人员	人	165
专业人员	人	362
按雇佣类型		
全职员工	人	2,803
员工权益保障		
劳动合同覆盖率	%	100
员工培训与发展		
年度培训总投入	元	564,416
员工培训总时长	小时	108,910
员工培训参与人数	人次	2,149
员工培训覆盖率	%	76
员工福利与关怀		
组织员工活动次数	次	235
活动参与人数	人次	4,268
员工活动覆盖率	%	100
已成立社团/兴趣小组个数	个	8

指标	单位	2025年
职业健康与安全		
新增职业病员工人数	人	0
工伤事件数量	件	7
新增工伤人数	人	7
因工死亡人数	人	0
工伤保险的人员覆盖率	%	100
员工体检人数	人	2,402
员工体检覆盖率	%	85
数据安全与客户隐私保护		
信息安全保护总投入	万元	350
信息安全培训及宣传活动员工参加数量	人次	2,216
信息安全培训及宣传活动累计时长	小时	2,500
信息安全培训及宣传活动人均培训时长	小时/人	1.13
员工信息安全承诺协议书签署率	%	100
数据安全事件、客户信息泄露事件	件	0
供应链安全		
供应商总数量	家	35
其中：终端POS类供应商	家	12
其中：物联网卡供应商	家	10
其中：印刷品类供应商	家	7
其中：其他配件类供应商	家	6
拥有质量管理体系认证的供应商数量	个	17
拥有环境管理体系认证的供应商数量	个	15
拥有职业健康安全管理体系认证的供应商数量	个	14
内部采购培训次数	次	24
内部采购培训累积时长	小时	216
内部采购培训覆盖率	%	100

指标	单位	2025年
签署ESG相关协议的供应商数量	家	34
公司审查或聘请第三方审计的供应商数量	家	35
供应商培训次数	次	4
客户服务		
客户投诉处理率	%	100
语音服务满意度	%	94.29
创新驱动		
本年度发明专利的申请数	项	7
本年度发明专利的授权数	项	5
累积获得的有效专利数	项	65
社会贡献		
公益慈善捐赠	万元	1,500
志愿活动累积时长	小时	652
参与志愿活动的员工人数	人次	126

治理绩效		
指标	单位	2025年
公司治理		
董事数量	人	8
其中：独立董事数量	人	3
其中：董事会女性成员数量	人	1
股东大会召开次数	次	3
董事会召开次数	次	11
监事会召开次数	次	3

指标	单位	2025年
董事会战略委员会会议次数	次	1
董事会提名委员会会议次数	次	2
董事会薪酬与考核委员会会议次数	次	1
董事会审计委员会会议次数	次	7
合规经营		
举办守法合规为导向的主题活动 (含培训)	次	4
参与守法合规培训员工数	人次	2,600
员工合规培训覆盖率	%	100
商业道德		
发生的商业贿赂及贪污事件	件	0
因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件	件	0

指标索引

GRI索引

本报告依据GRI标准，以“参照”方式披露了本GRI内容索引所列信息，报告期为2025年1月1日至2025年12月31日。

GRI标准	披露项	位置
	2-1组织详细情况	公司简介
	2-2纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-4信息重述	关于本报告
	2-6活动、价值链和其他业务关系	公司简介
	2-7员工	维护员工权益
	2-9管治架构和组成	公司治理
	2-12在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	可持续发展管理
	2-13为管理影响的责任授权	可持续发展管理
	2-14最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理
	2-16重要关切问题的沟通	可持续发展管理
	2-17最高管治机构的共同知识	可持续发展管理
	2-19薪酬政策	维护员工权益
	2-22关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
	2-26寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理、商业道德
	2-27遵守法律法规	合规经营、商业道德
	2-28协会的成员资格	共建数字社会
	2-29利益相关方参与的方法	可持续发展管理
	3-1确定实质性议题的过程	可持续发展管理
	3-2实质性议题清单	可持续发展管理
	3-3实质性议题的管理	可持续发展管理

GRI2:一般披露2021

GRI3:实质性议题2021

GRI标准	披露项	位置
GRI205:反腐败2016	205-2反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
	205-3经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德
GRI206:不当竞争行为2016	206-1针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	合规经营、商业道德
GRI302:能源2016	302-1组织内部的能源消耗量	践行绿色运营
	302-3能源强度	践行绿色运营
	302-4降低能源消耗量	践行绿色运营
	302-5降低产品和服务的能源需求	践行绿色运营
GRI303:水资源和污水2018	303-1组织与水作为共有资源的相互影响	践行绿色运营
	303-2管理与排水相关的影响	践行绿色运营
	303-5耗水	践行绿色运营
GRI305:排放2016	305-1直接(范围1)温室气体排放	践行绿色运营
	305-2能源间接(范围2)温室气体排放	践行绿色运营
	305-4温室气体排放强度	践行绿色运营
GRI306:废弃物2020	306-1废弃物的产生及废弃物相关重大影响	践行绿色运营
	306-2废弃物相关重大影响的管理	践行绿色运营
	306-3产生的废弃物	践行绿色运营
	306-4从处置中转移的废弃物	践行绿色运营
	306-5进入处置的废弃物	践行绿色运营
GRI308:供应商环境评估2016	308-1使用环境评价维度筛选的新供应商	供应商管理
GRI401:雇佣2016	401-1新进员工雇佣率和员工流动率	维护员工权益
	401-2提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	员工福利与关怀
GRI403:职业健康与安全2018	403-1职业健康安全管理体系	员工福利与关怀
	403-2危害识别、风险评估和事故调查	员工福利与关怀
	403-3职业健康服务	员工福利与关怀
	403-4职业健康安全事务:工作者的参与、协商和沟通	员工福利与关怀
	403-5工作者职业健康安全培训	员工福利与关怀
	403-6促进工作者健康	员工福利与关怀

GRI标准	披露项	位置
GRI403:职业健康与安全2018	403-8职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工福利与关怀
	403-9工伤	员工福利与关怀
	403-10工作相关的健康问题	员工福利与关怀
GRI404:培训与教育2016	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数	人才吸引与发展
	404-2员工技能提升方案和过渡援助方案	人才吸引与发展
GRI405:多元化与平等机会2016	405-1管治机构与员工的多元化	公司治理、维护员工权益
GRI406:反歧视2016	406-1歧视事件及采取的纠正行动	维护员工权益
GRI414:供应商社会评估2016	414-1使用社会标准筛选的新供应商	供应商管理
	414-2供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应商管理
GRI417:营销与标识2016	417-1对产品和服务信息与标识的要求	负责任的产品及服务
GRI418:客户隐私2016	418-1涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	数据安全和隐私保护

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

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

意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《拉卡拉2025年度ESG报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，提升本公司ESG管理的能力和水平，我们衷心欢迎您扫描下方二维码，对报告提出意见和建议。



扫一扫 填写意见反馈表