

Corporate social
Responsibility reporting

2017年 理房通
企业社会责任报告



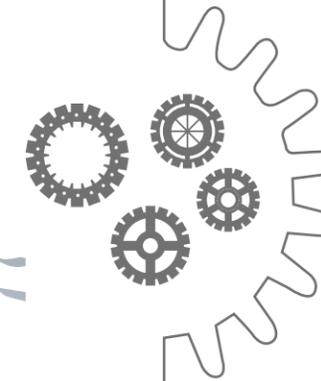
全国统一客服咨询电话
4007-002-002

www.ehomepay.com.cn

北京市海淀区中关村软件园4号楼云基地D座







**2017 年理房通
企业社会责任报告**
Corporate Social
Responsibility Report

报告编制说明	01
前言	02
关于理房通	03
合规经营	06
风险管理	12
客户服务	17
公平运营	25
供应链管理	31
环境保护	34
员工权益	37
社区参与和发展	43

报告编制说明

本报告是北京理房通支付科技有限公司(简称“理房通”、“我们”)自2017年起发布的一份社会责任报告,重点披露理房通在开展房屋交易资金支付业务基础上,助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

报告范围

报告组织范围:本报告以北京理房通支付科技有限公司为主体部分。报告时间范围:2017年1月1日至2017年12月31日。报告发布周期:本报告为年度报告。

编制原则

报告参照了全球报告倡议组织(GRI)发布的新版《可持续发展报告指南》(G4)。

数据与信息说明

本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获得:
理房通内部相关数据收集系统与相关统计报表。
日常梳理、总结的优秀社会责任实践案例。
基于报告框架的定性与定量信息采集表。
如无特别说明,报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

前言

任何小概率的风险只要发生在房产交易里,所产生的后果对于交易用户都是巨大的损失,尤其是二手房交易过程中,多次交付时点,交易环节复杂,参与主体众多,涉及新老债权人的进入和退出,交易的长周期性,导致二手房交易总是伴随着多种不确定性与各种潜在的风险,如何避免这些风险,保障交易安全一直是房产交易市场思考的问题。

在目前国内各大城市二手房交易量相继超过一手房的今天,买卖双方各个环节均有资金安全划转和制约交易双方的需求。用户需求与市场供给的偏差,使得房产交易过程中信任缺失及资金风险已成为困扰着买卖双方的难题,一房多卖、假房产证诈骗等案例层出不穷,已经成为二手房交易用户的“掣肘之痛”。

面对房产交易市场现状,理房通利用金融科技手段和创新支付模式化解房产交易的资金风险,给用户带来更加安全、便捷、透明的房产支付体验。并在进行房产交易支付过程中积极履行社会责任,承担起企业的社会义务,为社会、经济、环境的协同发展贡献自己的力量。





关于理房通

理房通是一家专注于“住”的房屋便民生活互联网支付公司，于2013年8月8日在北京注册成立，注册资本1个亿，并在2014年7月5日获央行颁发的《支付业务许可证》，同年12月，履约支付系统正式上线，房产支付正式走向互联网线上时代。理房通将房产交易分段履约支付产品和第三方支付相结合，引入房产交易支付领域，从而让用户在安全的前提下获得便捷、透明的房产支付体验。截止到2017年末理房通已成功进驻29个城市，获得市场百万用户的高度认可，行业及客户口碑持续提升。

企业使命：

让房产交易更加公平、规范，让买卖双方获得更好的房产交易体验。

发展愿景：

致力于打造账户价值，为客户提供账户价值管理服务，让客户能够通过理房通账户享受到更好的生活服务和支付体验。

理房通资质

注册地址 北京中关村软件园

注册资金 1 亿元人民币

北京高新技术企业

主管单位：
中国人民银行

理房通部分资质证书展现



国家高新技术企业证书

信息系统安全等级保护
备案证明

行业认证

非金融机构支付业务设施
技术认证

互联网金融协会会员证

中关村高新技术企业

1 CHAPTER

合规经营

1.1 落实监管政策及自律规范

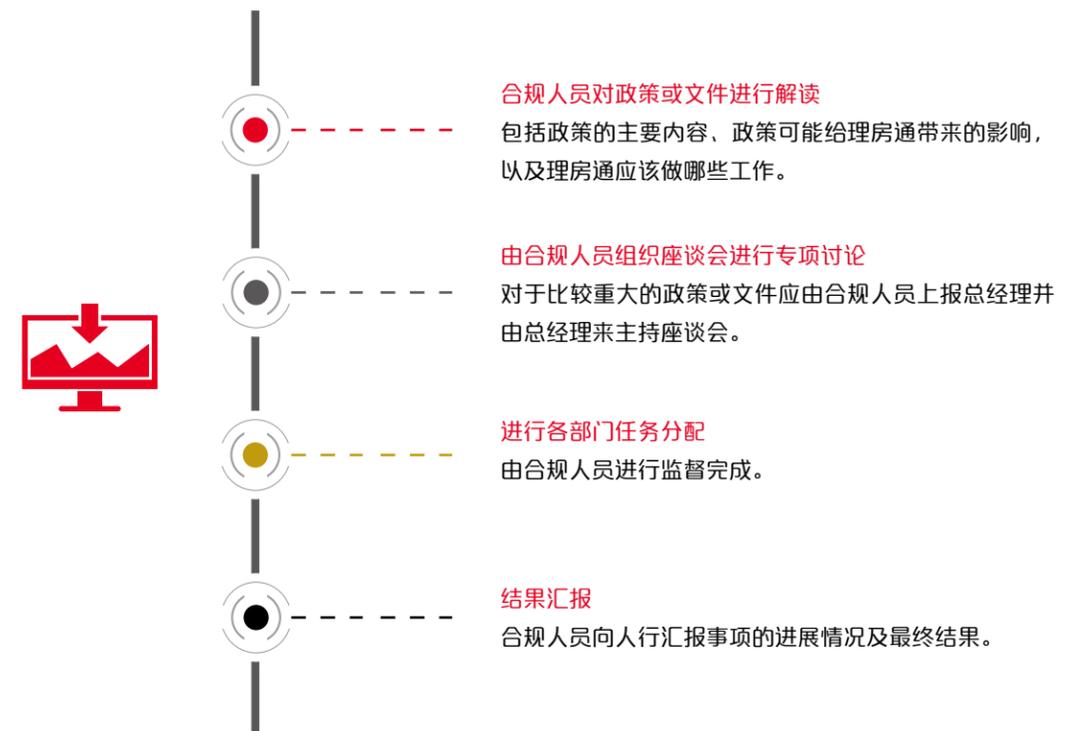
- 1.1.1 确保遵守监管部门相关规定的措施
- 1.1.2 确保落实自律组织自律性规范的措施
- 1.2 反洗钱和反恐怖融资
 - 1.2.1 内部控制制度
 - 1.2.2 负责机构及岗位
 - 1.2.3 员工培训覆盖人次
 - 1.2.4 侦测系统
 - 1.2.5 大众传播活动
 - 1.2.6 尊重境外法律

落实监管政策及自律规范

确保遵守监管部门相关规定的措施

理房通一直以来十分重视合规工作，理房通全体员工从最高领导层至每一名普通员工，都充分认识到合规工作的重要性。对于支付机构而言，严格遵循人民银行的相关规定，是不容推卸的责任和义务。同时对于涉及二手房交易的支付机构而言，如何在符合建委监管的要求下，创新出更为安全、便捷的支付通道和支付产品，也是履行企业自身社会责任的体现。理房通对监管部门下发的每一项要求都积极认真对待，并由专人负责对接相关事项，确保监管部门的每一项规定都能够得到有效的落实。

接收到监管机构的相关文件后，理房通会采取下列措施



在日常工作中合规人员开展一系列工作确保
监管部门的相关规定得到遵守



进行合规培训

- 对入职新员工进行定期合规性培训。
- 对晋级员工进行不定期式合规培训。
- 对公司中高级管理层每年至少进行两次合规性重点政策解读。



开展合规性检查

- 理房通已经成立合规工作委员会，每年定期对公司内部的合规性事项进行检查。
- 对检查出的不合规事项，由合规人员监督相关部门进行整改落实，最终向合规工作委员会汇报。

确保落实自律组织自律性规范的措施

为了确保自律组织自律性规范的相关措施能够更好的落实，理房通建立了协会工作落实联系人机制，确保每一项工作都能够落实到具体个人。

组织相关人及工作职责



第一联系人

收发协会发送的各种信息，包括：文件、规范、调研信息、会议培训信息等。



第二联系人

在第一联系人缺位的情况下，担任第一联系人的职责。



信息报送人

进行文件或制度的解读、组织召开专项讨论会议、进行各部门任务分配、进行任务进展情况的监督汇总。



系统维护人

进行与协会各项系统的对接及维护，兼职各系统管理员身份。

反洗钱和反恐怖融资

内部控制制度

- 一级制度：《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资内部控制管理办法》
- 二级制度：《北京理房通支付科技有限公司客户身份识别操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司客户风险等级划分和分类管理操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司客户身份资料和交易记录保存操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司大额交易和可疑交易识别操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反恐怖融资操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司涉及恐怖活动资产冻结操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司洗钱风险自评估操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反洗钱领导小组工作管理操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资工作保密操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资内部审计操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资培训与宣传操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资绩效考核操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资责任追究操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司协助反洗钱和反恐怖融资调查操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司黑名单管理操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司高风险客户管理操作规程》
- 《北京理房通支付科技有限公司高风险业务管理操作规程》

相关流程及说明：对于反洗钱和反恐怖融资内部控制制度理房通设置有详细的执行及操作流程，并编制有《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资组织架构及岗位职责说明》和《北京理房通支付科技有限公司反洗钱和反恐怖融资交易监测技术条件说明》。

负责机构及岗位

负责机构及岗位

反洗钱领导小组

- 组长由总经理担任。
- 副组长由风险合规中心负责人担任。
- 其他中心/部门负责人为常任组员。

反洗钱工作小组

风险合规中心下设反洗钱专职岗位2名，负责反洗钱日常工作的组织、协调、沟通、报告和对外联络。

● 员工培训覆盖人次

遵循“不同对象、不同方式；不同层次、不同内容”的原则，培训方式灵活多样，针对公司管理人员、反洗钱岗位人员和业务部门相关人员及新员工等进行每年至少一次的相应培训，能满足受训对象反洗钱工作所需或及时传递监管政策要求，且全部培训完成之后针对全体员工需组织开展反洗钱专业知识测试。



● 侦测系统

理房通反洗钱监测报送系统以客户为基本单位开展全面、完整、准确的监测分析，更新配置了交易监控规则和风险控制模型，全方位、多维度地自动采集及关联各业务系统中同一客户的身份信息、交易信息及合同信息。

● 大众传播活动

健全的反洗钱宣传长效机制，因地制宜开展常规宣传，按要求组织开展主题宣传活动，宣传形式和内容形式具有时效性，且至少每年开展一次，宣传方式多样。



● 尊重境外法律

遵循 FATF、EAG、APG 等境外涉及反洗钱和反恐怖融资的相关法律规定，对于怀疑客户、资金、交易或者试图进行的交易与恐怖主义、恐怖活动犯罪以及恐怖组织、恐怖分子、从事恐怖融资活动的人相关联的，无论所涉及资金金额或者财产价值大小，都应当提交涉嫌恐怖融资的可疑交易报告。

2 CHAPTER

风险管理

- 2.1 组织架构及风控体系建设
- 2.2 组织制度建设
- 2.3 风险管理
- 2.4 风险信息披露
- 2.5 信息科技风险管理
 - 2.5.1 负责机构及岗位
 - 2.5.2 提高安全技术
 - 2.5.3 信息系统开发制度和流程
 - 2.5.4 运维管理制度及流程
 - 2.5.5. 业务连续性管理措施
 - 2.5.6 信息技术审计
 - 2.5.7 信息科技风险评估计划与流程

组织架构及风控体系建设

理房通风险管理的组织体系由公司高级管理层、风险合规中心、各部门负责人构成。公司各部门为风险防范第一道防线；风险合规中心为风险控制第二道防线；公司高级管理层为风险管理第三道防线。

在 2017 年度，公司在风险管理体系建设中，学习先进管理方法，不断完善风险管理体系、优化岗位职责，在此基础上建立严密有效的三级风险控制体系。

三级风险控制体系



岗位自控

建立重要岗位双人、双职、双责为基础的第一级防线，对风险交易实行双重审核、双人负责机制。



部门互控

明确不同部门职责分工，根据适当分离原则，建立相关部门、相关岗位之间互相制衡、监督的第二级防线。



公司监控

建立独立的风险控制职能部门对各部门、各项业务、各岗位实施监控、检查的第三级防线。

组织制度建设

根据公司发展过程中可能存在的风险，风险管理部制定多项风险管理制度及流程规范。

- 《北京理房通风险管理制度》确定了公司风险管理的总方针及职责。
- 《理房通客户身份识别制度与措施》规范我司客户身份识别的流程并提出了客户身份识别五项原则，从源头规避风险
- 《新产品新业务风险监测程序》将风险评估与识别穿插于新业务从前期提出到中期开发再到后期推广整个过程中，有效降低项目风险。
- 在《非银行支付机构网络支付业务管理办法》的基础上，从保护消费者权益角度出发，制定了《客户交易损失赔付机制》。
- 为提升应对紧急风险事件的综合处理水平和应急处置能力，先后制定了《理房通危机事件应急管理办法》及《理房通突发事件预警机制及应急预案管理办法》。

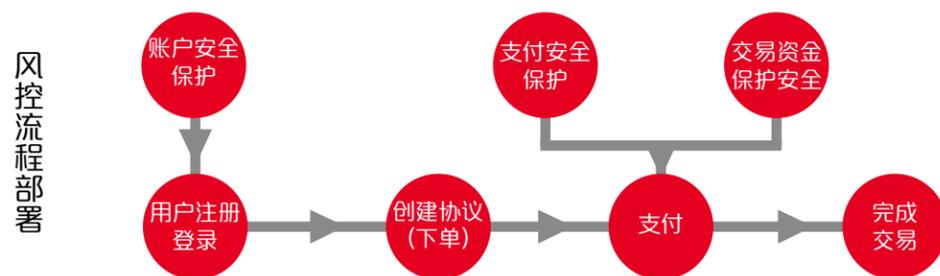
风险管理

公司实行严格的商户准入制度，与支付清算协会对接特约商户信息管理系统，加强对商户的事前、事中、事后管理与检查。对个人用户实行“面对面”实名认证，尽可能减少注册环节欺诈风险的发生，加强对用户行为监控，将风险监测贯穿于业务始终，有效规避风险。

风控系统对交易实行 7X24 小时不间断实时监控，依据规则模型及评分模型对交易进行识别，若系统识别为高风险交易，直接阻断；若系统识别为中风险，根据业务类型采取延迟交易或增强校验；若系统识别为低风险交易则放行处理。

对客户明显行为异常，并存在欺诈风险的交易，与用户电话沟通，确认是否本人交易并对用户进行安全提醒；若经核实为非本人操作，则对该笔非本人操作交易进行拦截并冻结，并建议客户及时更改账户密码等。

事后，若银行发来拒付交易，理房通积极配合，对拒付交易进行调查，并对盗刷交易进行先行赔付处理。在严密的风险检测与管理下，截止到目前，理房通无银行账户及支付账户盗刷事件，风险损失率为 0。



风险信息披露

根据《非银行支付机构网络支付业务自律规范》、《非银行支付机构网络支付业务管理办法》相关规定，公司每年 1 月会在官网对风险事件、客户风险损失进行披露，2017 年公司账户泄露类事件涉及案件个数为 0；资金损失类涉及客户及账户个数为 0。



信息科技风险管理

负责机构及岗位

信息安全领导小组负责信息安全的指挥处理职责，及重大安全事件发生后的全局指挥协调工作。同时，负责相关信息安全政策、技术方案的审批制订，重大安全事件的调查、善后工作，以及相关的处理意见和奖惩建议，对理房通的整体运营和网络信息安全负主要责任。

安全领导小组岗位及职责



提高安全技术

安全技术主要从攻防体系出发，利用 DDOS 云防护，防火墙 /IPS/WAF 的多重攻击防御，以及系统内部的源代码审计、渗透测试、漏洞扫描等，逐渐提高安全技术能力。

● 信息系统开发制度和流程

为保证信息系统开发过程中各个环境更紧凑，更可控，实现信息系统开发管理的正规化，工作过程的流程化，我们明确了以下三点：



● 运维管理制度及流程

运维管理制度规定了相关运维人员的岗位和职责，明确规范日常运维操作、设备和系统维护，基于 ITIL 理论规范公司运维流程。

● 业务连续性管理措施

公司的业务连续性目标指数设定为 99.9%。为确保 99.9% 的目标实现，从项目管理、风险分析、业务影响分析、恢复策略、计划实施、应急演练等全方面把控，确保业务连续性。

● 信息技术审计

公司每年进行一次信息安全审计工作，对发现问题积极整改，并持续优化改进。

● 信息科技风险评估计划与流程

公司每年邀请拥有风险评估资质的知名安全公司，进行一次全面的信息科技风险评估。评估流程主要从资产识别、威胁识别和脆弱性识别出发，分析现有的信息系统风险，并制定相应的风险处理计划及措施。

3 CHAPTER

客户服务

3.1 保障服务质量

- 3.1.1 信息透明
- 3.1.2 产品无歧视
- 3.1.3 客户满意度和交易成功率

3.2 客户安全

- 3.2.1 保障账户安全的措施
- 3.2.2 提升员工保密意识的措施
- 3.2.3 保障信息安全的措施
- 3.2.4 信息泄露发生率
- 3.2.5 保障客户资金安全的措施
- 3.2.6 客户支付安全提示及安全教育

3.3 投诉与争议处理

- 3.3.1 争议和投诉处理效率
- 3.3.2 客户损失赔偿率

保障服务质量

信息透明

理房通已经建立《理房通产品和服务信息披露制度》以及《理房通产品和服务信息查询管理规范》，并在实践中认真贯彻执行。同时，理房通严格按照监管的要求披露与消费者权益相关的基础信息，尽力做到信息的公开透明。



理房通在支付协议中，已经明确为消费者提供产品和服务的权利和义务，订立了变更、中止和解除合同的方式及限制。



理房通在协议中，已经明确对该金融产品和服务的权益、义务和法律责任。



理房通在协议中，明确消费者应当负担的费用及违约金，包括金额的确定、支付时点和方式。



理房通所提供的产品和服务，已建立健全风险准备金支付和交易赔付制度，对不能有效证明因客户原因导致的资金损失及时先行全额赔付，保障客户合法权益。



理房通已经在官网及APP的显著位置，明确公示全国服务热线4007-002-002和投诉邮箱tousu@ehomepay.com.cn，对消费者有关纠纷处理或投诉事件将第一时间快速处理。



对于其他法律法规和监管规定就各类金融产品和服务所要求的应当定期或不定期披露的事项及其他应当说明的事项，理房通均已按规定完成披露。

产品无歧视

理房通完全按照合同规定以及营销承诺的标准履行自身的责任和义务，营销行为完全实事求是，不存在虚假、欺诈、隐瞒等违法违规行为。理房通参照中国支付清算协会《自律规范》的要求，结合理房通自身业务特点拟定，各条款清晰合理，不存在侵犯消费者合法权益条款。同时，理房通所提供的产品和服务对所有的消费者一视同仁。

客户满意度和交易成功率

专业的客服团队 优质的客户服务

理房通通过专业客服团队和法务团队的相互配合打造理房通多渠道、定制化的服务体系，并将有温度的线上 4007-002-002 客服热线服务延伸到理房通官网、APP、官方微信等各个渠道，让客户通过各个渠道都能随时随地接入理房通客服进行咨询。

对于特殊客户、特殊问题，理房通专业线下客服团队和法务团队将为用户无偿提供上门的客服服务和法律支持，通过为客户提供这种定制化的服务，保证用户能够顺利开展业务，不断提高用户满意度和交易成功率。在 2017 年理房通的业务客户满意度达到了 99.44%，交易成功率达到了 99%。接下来理房通将继续努力，不断提高客户满意度和交易成功率。



【案例】《年迈奶奶不幸去世 房产交易资金何去何从》

2017 年 1 月，刘奶奶出售位于北京通州的一处房子，并与买方程先生签订了买卖合同，双方通过理房通进行支付，所有协议顺利完成后，刘奶奶却开始发愁了。

原来，83 岁高龄的刘奶奶由于行动不便，已经好几年不怎么出门了，虽然理房通可以在门店一站办理业务，但是这去一趟也很不容易呀！理房通了解到相关情况后，及时派出专业线下客服人员到刘奶奶家里提供上门服务，让刘奶奶足不出户完成了业务办理，并协助刘奶奶顺利完成了房屋过户手续，教会刘奶奶在家通过理房通 APP 查询交易进度和资金流向。

天有不测风云，由于刘奶奶年事已高，过户不久后突然去世了，但还有 105 万的房产资金尚未提取，发现问题后理房通第一时间与刘奶奶唯一的女儿取得联系，并派出法务人员帮助联系公证处，陪同其女儿办理继承公证，最终顺利将资金支付至刘奶奶女儿手里。

“铸剑计划”获得真实的用户反馈和市场需求

理房通深刻的意识到作为企业容易犯下的一个错误是只盲目追求业绩，而轻视了服务和产品迭代。事实上不断迭代的产品和优质的服务与业务提升是正相关，只要产品和服务提高了，业绩自然而然就会提升。目前理房通商户每天的交易额数以千万计，庞大的业务交易量需要通过理房通进行支付，这就要求理房通的支付产品和服务必须技术过关，用户体验良好。对此理房通开展“铸剑计划”，让我们的技术、开发、产品人员深入到客服一线，第一时间了解和解决用户问题，听听平时自己所设计开发的产品是怎么被用户使用，使用中会遇到哪些问题，使得后续的产品研发和优化有的放矢。通过获取真实的用户反馈和市场需求，不断提高产品和服务质量，让用户满意度和交易成功率不断上升。



客户安全

保障账户安全的措施

账户安全保障措施



商户运营平台的账户身份认证使用了天威诚信的数字证书技术。



为账户分配不同的访问权限，控制用户对文件、数据库等客体的访问。



账户身份鉴别采取用户名+口令+验证码多重认证方式，账户口令设置了复杂度要求，同时采取了微通新城第三方安全控件和图形验证码技术。

提升员工保密意识的措施

公司在员工签订劳动合同时，必须要签订《保密协议》明确该员工应严格遵守相关安全管理制度和保密要求。

新员工培训过程将学习公司各项安全规范制度和安全技术，加强新员工保密意识。

公司每年组织一次员工安全意识教育培训，了解最新的安全风险及防范措施，并宣导如何落实公司内部数据安全和信息保密工作。培训结束后则组织一次安全意识考核，不断加强员工保密意识和安全防护措施。



保障信息安全的措施

公司保障安全的措施以《理房通信息安全管理规范》为指导方针，依据信息安全管理体系，重点落实物理安全、网络安全、系统安全、应用安全、数据安全、运维安全、终端安全和安全管理等方面。

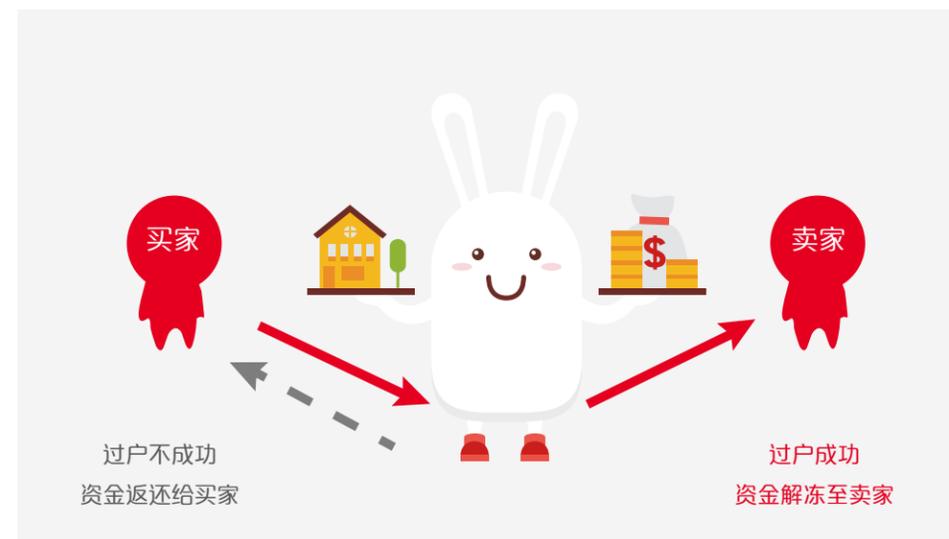
信息泄露发生率

2017 年度公司信息泄露发生率为 0，尚未有客户信息泄露风险的发生。

保障客户资金安全的措施

房产交易安全支付模式

在交易支付模式上，理房通采用创新的房产交易分段履约支付模式，针对房产交易的各个阶段推出相应的履约支付产品，在各交易节点上，必须达到相应的支付条件，买方账户的资金才可以解冻，经过买方确认后划转到卖方的账户，通过互联网支付模式实现了交易进程和资金流向的随时查询，让房产交易达到“一手交钱，一手交房”，通过安全支付模式，全方位的保障客户资金安全。



【案例】《买个房子 经历了卖家的各种变脸》

孙先生夫妻由于工作的原因，决定卖掉现在的房子换一个离工作单位近一点的房子。通过中介不久就与卖家程先生达成了交易协议，当时因为理房通支付比较方便还能随时查交易进度和资金流向，就决定用理房通交易，但是接下来发生的事让夫妻俩万分庆幸当时是用理房通支付的。

当房子开始交易后，卖家就一直拖延过户，好在经过两个月的时间房子终于顺利过户了。可是后来的事让孙先生夫妻俩很气愤，原来当时卖家讲等房产证办下来后他们就把户口迁走，但是等房子过户很久后卖家还是没有把户口牵走，孙先生只好联系卖家，卖家却耍起了无赖说：户口牵不走，爱咋办咋办！孙先生有点慌了，买个新房子户口却迁不进去。

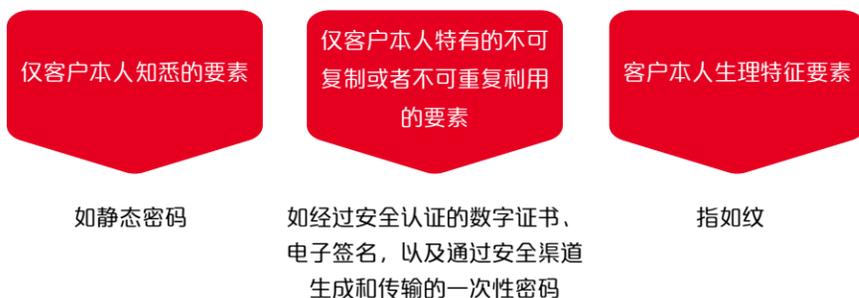
到这时候才是刚刚开始，卖家不但不迁户口，在孙先生夫妻搬到新房子不久，就收到了物业送来的前业主拖欠三年共计 32000 元物业催缴单，还说如果不缴费的话就给我们断水断电，听到这个消息孙先生再一次拨通了卖家的电话却遭到了拒接。

这时夫妻俩想起了当时在理房通办理的户口迁移保证金和物业交割保证金，预留了 30% 的资金作为户口和物业保证金，耍赖的卖家一看不迁户口不缴清物业欠款这 30% 的资金就拿不到了，立马和颜悦色的配合孙先生夫妻办理了相关业务。

事后孙先生说：没想到当时因为方便才使用理房通支付的，现在不但让支付方便了，还保证了我的资金安全，真是太好了！

支付账户安全交易验证

在安全支付模式的基础上理房通采用组合选用下列三类要素，对客户使用支付账户余额付款的交易进行验证：



为确保采用的要素相互独立，部分要素的损坏或者泄露不应导致其他要素损坏或者泄露。理房通采用数字证书、电子签名作为验证要素的，数字证书及生成电子签名的过程应符合《中华人民共和国电子签名法》、《金融电子认证规范》(JR/T 0118-2015)等有关规定，确保数字证书的唯一性、完整性及交易的不可抵赖性。

客户资金安全存放

客户的支付资金存放在银行的备付金账户中，在账户结构方面，根据央行的相关规定：理房通的自有账户、客户备付金账户和商户的账户进行了切割分离，三者互不影响。

根据央行《中国人民银行关于建立支付机构客户备付金信息核对校验机制的通知》要求，理房通必须按照月度、季度、年度向中国人民银行报送数据，中国人民银行与备付金银行拥有严谨、有效的报表核对机制，能够有效的保证客户备付金账户的安全。



客户支付安全提示及安全教育

在日常的客户安全交易教育工作中，理房通通过线上线下相结合的方式。线上方面主要是通过公司官网、公司官方微信号、金融宣传活动、以及各大优秀媒体进行宣传，线下方面主要是结合实际业务场景联合商户走进社区通过讲解及分享的方式进行实地宣传。通过全面的支付安全教育方式，提升了客户对支付安全知识的认识，强化客户风险意识，增强客户安全防护能力。



在客户通过理房通 APP 进行房产支付操作前向客户充分提示网络支付业务的潜在风险，及时揭示不法分子新型作案手段，对客户进行必要的支付安全提示，并对高风险业务在操作前、操作中进行风险警示。



投诉与争议处理

● 争议和投诉处理效率

理房通在业务操作过程中出现任何原因的客户投诉和业务问题都会第一时间回复客户，并积极处理问题，找出投诉的根本原因，如果投诉却因理房通原因，理房通将做出积极改正，如投诉非我方原因理房通将积极协助客户解决问题，直到问题解决。2017 年理房通的客户投诉回复率达到了 100%，做到了全部第一时间回复并解决。

● 客户损失赔偿率

理房通确认快捷支付的资金损失是否属于被盗的情况，确认核实被盗的情况，将提交申请赔付，针对账户被盗案件，理房通于收到拒付之日起对账户进行冻结处理，经理房通核实，因客户泄露信息、交易纠纷、欺诈等原因发起的拒付交易，理房通不予赔付。若核实为非客户原因导致的资金损失，理房通会在拒付发起人提交完整资料后进行全额赔付。2017 年度没有出现因理房通原因导致的客户资金损失的情况。

4 CHAPTER

公平运营

4.1 诚信建设

- 4.1.1 内部管理体系
- 4.1.2 外部环境建设

4.2 竞争行为

- 4.2.1 不正当竞争的控制措施

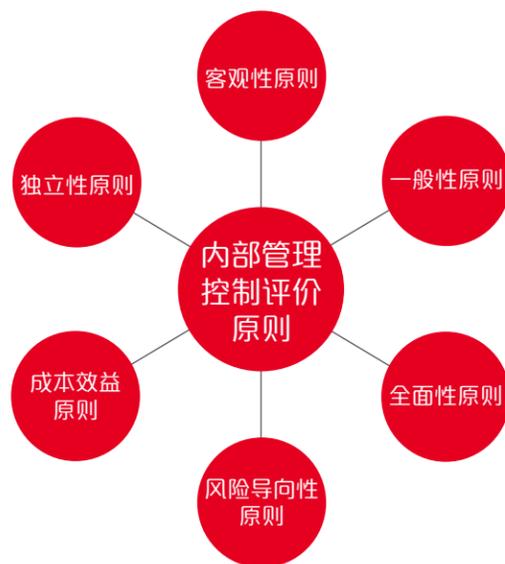
4.3 反腐败和反商业贿赂

4.4 尊重产权

- 4.4.1 产权保护措施
- 4.4.2 产权补偿率

诚信建设

内部管理体系



总经理负责领导企业内部控制评价，为内部控制/评价领导小组组长；
 公司各部门负责人为内部控制/评价领导小组成员；
 风险合规中心以及资金中心指定专人组成内部评价工作小组，负责具体实施内部控制评价工作。

总经理作为内控/内审最高领导层主要职责

-  审议全公司内控评价管理制度及工作体系。
-  审议批准内控评价报告，对报告的真实性负责。
-  对内控评价中识别出的重大缺陷进行最终认定。
-  审定全公司内控评价管理制度及工作体系。

内部控制/评价领导小组主要工作职责

-  审定全公司内控评价管理制度及工作体系。
-  对内控评价中识别出的一般缺陷和重要缺陷进行最终认定，对重大缺陷审议后提请总经理最终认定。
-  对年度内控评价报告进行审议。
-  审定其他内控评价工作重要事项。

外部环境建设

构建良好的社会支付环境，涉及到众多方面，是一个大的系统性工程，需要社会各界的共同努力与协作。目前，支付行业在我国已经搭建了“四位一体”监管体系的背景下，2017年度外部环境建设取得了较大的进步。

《中华人民共和国网络安全法》的施行

2017年6月1日起，《中华人民共和国网络安全法》正式施行。《网络安全法》对企业的安全资质、内部技术、安全制度等做了具体规定，对互联网企业的安全保障义务提出了更高要求。《网络安全法》的施行，对进一步整肃互联网企业提供了合法依据。

人行坚决打击无证经营保障“良币”的生存空间

2017年11月，央行下发《关于进一步加强无证经营支付业务整治工作的通知》（银办发〔2017〕217号文），并下发了持证支付机构自查内容。

此次无证支付机构整治工作，将加大处罚力度，坚决切断无证机构的支付业务渠道，遏制支付服务市场乱象，整肃支付服务市场的违规行为。也将从严惩处违规为无证机构提供支付服务的市场主体，坚决整治严重干扰支付服务市场秩序的行为，规范支付业务活动，从根源上净化支付服务市场环境。

协会进一步完善行业共享机制

2017年度，中国支付清算协会下发了一系列的工作指引包括：《银行卡业务风险管理体系指引》、《银行卡收单业务风险管理体系指引》以及《银行卡发卡业务风险管理指引》的通知。从行业自律的层面细化完善银行卡业务流程及风险管理体系。有助于支付机构逐步建立和规范银行卡市场中正常的经营行为和有序的竞争环境。

与此同时，2017年度协会进一步推进共享机制建设，包括特约商户信息系统、银行卡收单外包机构登记及风险信息共享等，有效的促进了支付体系共享机制的建设和完善。

竞争行为

◎ 不正当竞争的控制措施

现实中有很多企业并不遵守市场规则，他们往往基于自己的利益考虑而采取各种不正当的手段进行竞争。因此，一个企业必须充分利用法律所赋予的保护手段来制止和打击不正当竞争的行为，才能使自己的合法权益得以顺利实现。理房通目前针对不同情况采取以下不同的措施。

针对不正当竞争采取的措施



积极应对树立自己的优质品牌，及时进行商标注册和申请专利保护，以避免遭受竞争对手不正当竞争行为的侵害。

如该企业的行为已构成犯罪，则向司法机关举报并提出请求，请求司法机关对其犯罪行为予以刑事制裁。



向有管理权限的行政机关举报，要求该机关启动行政执法程序，对该企业予以相应的行政处罚。

在发现其它公司实施了对理房通的不正当竞争行为时，及时向人民法院提起诉讼，要求法院判令其停止不正当竞争行为，并对理房通造成的损失予以赔偿。



总之，在现代市场环境下，理房通只有有效地利用法律所赋予的权利，才能有效地维护自己的合法权益从而使公司能在一个公平有序的市场秩序下开展业务，并最终实现企业效益的最大化。

反腐败和反商业贿赂

理房通鼓励员工对任何违法、违纪、违规行为的举报，广泛听取员工对公司经营管理的意见和建议，各级管理人员都应重视听取员工的意见。公司对举报人进行保护，公司确保举报信息接收和管理人员的独立性，严格规定举报人员接待和举报信息及档案的接触权限。对于负责接收、记录和处理举报的人员以及能够接触举报信息的人员应要求其签署附加的保密协议，约定其保密义务。

同时在日常工作中，加强对举报途径的安全管理措施。举报电话及信件可以采用匿名方式，对违规泄漏检举人员信息或对举报人员采取打击报复的人员，将予以撤职、解除劳动合同，触犯国家有关法律的，移送司法机关依法处理。

在管理中，理房通不断加强员工的反腐败和反商业贿赂意识的日常教育工作，定期开展员工反腐败和反商业贿赂培训工作。2017年，理房通反腐败反商业贿赂培训覆盖了189人次，员工的整体反腐意识不断加强，公司的整体反腐工作不断提高。



尊重产权

产权保护措施

产权保护措施

-  成立产权领导小组领导公司的产权保护工作，法务部、人事行政部负责处理产权保护的日常事务。
-  人事行政部负责公司物权的登记和管理，将公司所直接拥有和间接拥有的财产定期整理和跟踪。
-  法务部负责公司知识产权保护，一方面保护现有知识产权不被侵犯，另一方面及时关注挖掘新知识产权，全面系统地保护公司无形财产。
-  法务部和财务部负责公司债权的登记、整理、申报和维护，对于公司依法享有的债权及时追踪，确保公司债权得到有效保护。
-  来公司学习、培训或合作的人员，在离开公司前，须将在公司从事工作的全部资料、试验材料、试验设备、产品等交回。
-  离职、退休、辞职或调离的职工，在离开公司前，必须将在公司从事工作的全部资料、产品等交回。
-  任何人不得利用职权、工作之便或采用其他不正当手段将公司的产权复制、发表、泄露、使用、许可或转让、盗窃。
-  公司员工在开展国内外学术交流与合作过程中，对属于公司保密的信息和技术，要严格保密。

产权补偿率



对在知识产权的产生、发展和科技成果产业化方面做出突出贡献的人员，按照理房通《专利激励制度》的规定给予奖励。



理房通设立知识产权专项基金用于支持和补贴专利申请、保护和管理知识产权。



理房通对于保护物权、债权等产权方面有突出贡献的个人或部门，给予相应的绩效奖励及补偿。

5 CHAPTER

供应链管理

5.1 供应商承诺与履行

- 5.1.1 供应商及商户监督与评估机制
- 5.1.2 供应商及商户的社会责任与承诺
- 5.1.3 供应商激励机制

5.2 责任协作

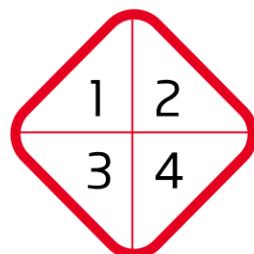
供应商承诺与履行

● 供应商及商户监督与评估机制

为推动供应商建立及执行有效的社会责任体系，理房通已制定供应商监督与评估管理机制。

供应商监督与评估管理机制

通过对供应商进行社会责任调查，了解其履行企业社会责任的真实情况。



每年定期向所有供应商发出问卷调查表，并根据调查对供应商社会责任状况进行初步评估、排序。

每年选择3家及3家以上供应商进行现场调查。

风险合规中心在考察后提出考察报告，报告包括：改进要求并分派到供应商及相关部门。

对于商户，理房通从以下三个层面进行监督：

· 商户入网

商户入网北京理房通支付科技有限公司，理房通会对商户资质和商户协议进行审核。

· 商户账户管理

商户会在理房通开通账户用于业务的管理，理房通开发了商户平台管理系统，用于管理全国账户，更好的规范和监督商户账户。

· 商户门店培训

理房通为了提升和商户的合作，定期会对商户进行培训，提升用户体验，确保商户使用产品规范化、合理化，从实际行动更好的监督商户，确保合作模式合法合规。

● 供应商及商户的社会责任与承诺

理房通已拟定供应商及商户的诚信协议及行为准则，在合作中，均要求理房通的合作供应商和商户阅读行为准则，并签订诚信协议，以保障供应商和商户能够知道并理解理房通的价值观，并能够履行自身的社会责任与承诺。

● 供应商激励机制

理房通对供应商进行社会责任评分，以此作为理房通后期选择供应商的重要依据之一。

责任协作

理房通非常注重供应链上下游企业的沟通协作，主要包括以下几个方面：

理房通建立与供应链各方共同承担责任与风险的管理机制，通过负责的、公平的供应链管理，实现责任共担、利益共享。



理房通采取各种可能的措施，提高供应链各方履行社会责任的能力，包括对供应商提供培训、现场指导和咨询、分享社会责任管理经验与资源等。



理房通与供应链各方建立有关社会责任议题的沟通机制，如开展供应商沟通会，促进供应链各方之间的对话与协作。



6 CHAPTER

环境保护

6.1 环保教育

6.2 绿色运营

6.2.1 环保行为规范

6.2.2 倡导绿色采购

6.3 绿色产品与服务

环保教育

理房通非常注重员工的环保教育工作，为使每个员工都能正确理解、全面认识安全、环保工作的重要性，树立安全、环保施工的责任感和自觉性，在新员工入职之初就会为员工进行环保教育培训，并会定期组织员工开展相关环保公益活动。



制定员工环保教育培训计划，定期开展全员环保意识提升培训，2017年理房通环保教育培训达到368人次。



鼓励员工积极参加环保类公益活动，注重培养员工自觉环保意识，提高员工环保意识培养的自觉性。



积极宣传和普及绿色金融理念，通过开展绿色金融知识科普活动，提高员工的金融环保意识。



绿色运营

● 环保行为规范

理房通作为社会发展前沿的高新技术企业，坚持绿色办公，推动可持续发展战略是公司一贯的主张。2017年，理房通从多个方面实现节能减排，取得了明显的环保效益。

倡导无纸化办公 实现绿色运营

理房通的日常运营工作倡导无纸化办公，通过企业钉钉系统和费控管理系统完成 80% 以上的日常工作审批，不仅减少了纸张浪费而且提高了工作效率。

提高节能意识 推进节能减排

在日常工作过程中公司打印机旁设立废纸箱，提倡使用二次纸，并根据纸量，不定期剪裁利用纸背面制作简易的记事手册，减少纸张浪费。另外公司会不定期发布通知，倡导全员节水、节电，办公区实行人走灯关，提高员工的节能减排意识。



● 倡导绿色采购

理房通拥有一整套完整的公司采购流程，采用采购评审小组方式，将线下纸质审批流程以工作群的方式，搬到线上进行，达到信息透明，提高效率，降低采购过程中的浪费。另外，理房通积极倡导绿色采购，在采购环节考虑环境因素，尽可能避免采购排放不达标产品和服务。

绿色产品与服务

“绿色支付”的发展是一种绿色生态可持续发展的体现。目前空气污染严重节能减排任务艰巨，理房通通过推行房产领域的互联网绿色支付，创新了房产交易支付模式。并且理房通积极优化业务流程，通过理房通 APP 和履约支付系统将线下业务流程转移至线上，客户实现电子合同线上签约和支付，减少了业务办理纸张的使用。

同时理房通大力推广移动 APP 的使用，鼓励用户通过网络、APP 等手段办理相关房产支付业务，实现商户门店一站式办理支付业务，并通过专业的 400 客服和法务团队在线支持客户办理业务，避免客户在银行之间来回奔波，降低了交通能耗，节省社会资源的消耗，使客户获得更环保、更优质的服务体验的同时，践行社会环境保护责任，深化了可持续发展的理念。



7 CHAPTER

员工权益

7.1 规范用工

7.2 薪酬管理

7.3 福利待遇

7.3.1 员工工作条件及环境

7.3.2 困难员工救助制度

7.3.3 员工福利及员工生活

7.4 社会保障

7.5 民主管理

7.6 职业健康安全

7.7 员工发展

规范用工

理房通全面保障员工的合法权益，在规范用工、福利待遇、社会保障、民主管理、职业安全健康、员工发展等方面积极履行社会责任。



理房通遵守国家劳动法有关规定，依法与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率达到了100%，确保全员依法签订劳动合同。



理房通不会以结婚、怀孕、生产、哺乳等为由辞退女员工或者单方面解除劳动合同，而且在女性员工怀孕、生产、哺乳期间给予员工合理的假期，确保员工平衡工作和家庭生活。



理房通坚决杜绝用工歧视，不会因年龄、性别、种族、民族、籍贯、宗教信仰、残疾与否等个人特征原因使员工在招聘、培训、薪酬福利、劳动条件、组织和参加工会、退休、解聘等方面受到歧视。

薪酬管理

为提高部门管理效率，明确职责权利，通过对员工的定期考核，调动员工的积极性和主动性，挖掘自身潜力，明确发展方向，强化以责任结果为导向的评价体系。薪酬管理的目标如下：



理房通的薪酬管理遵循公平与效率原则，制定科学、合理的薪酬分配制度，确保付出同等劳动的员工得到同样的劳动报酬。



理房通设立公开、透明的绩效考核机制，每半年进行一次员工绩效考核，调节员工的薪酬水平，实现按劳分配、多劳多得。



理房通建立了完善的晋级加薪制度，保证处于不同发展阶段的员工能够获得体面的薪酬待遇。



福利待遇

员工工作条件及环境

员工是组成公司的基本单位，员工的成长会促进企业的成长。积极履行雇主责任的企业，将会收获更高的员工忠诚度，进而实现企业与员工成长的双赢。

理房通员工的工作时间为周一至周五每天八个小时，实行周六日双休制度，并保证员工在国家法定节假日正常休假，理房通本着员工工作和生活相协调的原则，为员工制定合理的工作时间。

为了让员工拥有更好的工作环境，理房通在中关村软件园租用千平米开放式三层办公楼，给员工提供宽敞明亮的办公环境，并且针对北京雾霾天气，采购一定数量的空气净化器以保证员工身体健康。



困难员工救助制度

理房通在员工内部建立起员工互助金，从而提高员工抗风险能力，发扬互助互济精神，彰显人文关怀，加强企业文化建设，与员工一起共同筹建的爱心基金，当理房通员工或其亲属遭受“重”“急”等重大伤害，对个人和家庭产生重大影响事件时，给予一定的资金帮助，所有员工一起共渡难关。

互助金的所有权和支配权归全体员工集体拥有，互助金由理房通员工自治管理，是理房通员工互帮互助的自治组织。员工自入职之日起，可申请互助金救助，互助金帮助对象包括：员工本人、子女、父母、配偶、岳父岳母、公公婆婆。

员工福利及员工生活

员工关爱活动

理房通定期开展系列员工关爱活动和员工送温暖活动，如节日、生日、生育、伤病慰问、退休员工慰问、困难员工帮扶等。并开展“家属开放日”活动，让员工家属近距离了解员工及其工作环境，并为员工提供每年十个工作日的带薪年假，实现员工工作和生活的双向协调。



丰富的业余活动

为了丰富员工下班之后的生活，增加员工之间的娱乐和交流，每天下班后理房通都有固定主题的俱乐部，跑步、瑜伽、游泳、足球、篮球、羽毛球各种活动享不停，上班运动两不误，运动已经成了理房通固有的生活方式。



员工激励活动

为了让每个员工享受到公司发展的红利，同时缓解工作中的压力，理房通开展每月一次的员工生日会活动，让员工轻松工作，快乐生活。因为有了生日这一天，世界上才有了我们每一个人，而后才开始了每个人的不同生活，理房通每月一次的生日会见证了大家每一次的成长！



女性员工特殊时期的工作环境与条件

理房通为处于孕、产、哺乳期的女性员工提供国家法定的假期，并在员工上班后提供健康舒适的工作环境和条件，女性员工哺乳期，公司提供吸奶室，并给员工每天不少于 1 小时的哺乳假，帮助其轻松愉快的度过特殊时期。

社会保障

理房通严格遵守相关法律法规，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，目前员工的社会保险和住房公积金的缴纳率为 100%，实现了全员缴纳。

在员工社会保险和住房公积金全员缴纳的基础上，理房通按照国家有关政策已经建立了企业补充医疗保险保障制度，并实现了全员参与企业补充医疗保险缴纳，逐步构建起了多层次的养老和医疗保障体系，有效满足员工多元化需求。

民主管理

理房通在制定制度时，会先由各分管部门和相关相关部门进行制度审批会签，之后在部门管理者工作会议中宣贯，吸取意见，发布后会邀请各部门员工代表参与制度答疑解惑。

理房通与员工就劳动报酬、工作时间、休息休假、职业健康与安全、保险福利，以及重大事项决策、规章制度修改等事项进行集体协商。

理房通已经构建了与员工之间的双向沟通机制，例如通过定期开展全员满意度调研，设置员工意见箱等方式，及时了解并回应员工的期望和诉求。



职业健康安全

理房通遵守相关法律法规和行业规范，建立员工职业健康安全风险管理体系，定期组织员工体检加强健康管理，聘请专家进行体检咨询，为员工设计针对性的体检方案，2017 年理房通的员工体检率达到了 100%，实现了全员体检。

理房通定期组织员工参加职业健康与安全相关培训，并聘请相关专家开展健康养生讲座提升员工识别和预防职业安全隐患的能力，2017 年理房通职业健康安全培训参与员工达到了 389 人次。

员工发展

对于员工的提升，理房通制定了“职业技能培养制度”、“员工培训讲座制度”和“内部竞聘制度”，并加强和完善岗位职级管理体系，提供科学合理的职业晋升通道。

职业技能培养制度



通过提供专用经费，鼓励员工购买专业书籍，提升自己的专业水平，并开展职业生涯发展培训，为员工制定科学、合理的职业发展规划。

内部竞聘制度



通过内部竞聘使房通员工能够在公司内部实现自己的职业规划，同时有利于公司人力资源的优化。

员工培训讲座制度



鼓励员工定期分享自己的专业知识和心得，在公司内部形成知识分享的氛围，不断提高员工业务素质和技能水平。



8 CHAPTER

社区参与和发展

8.1 社区参与

8.2 服务社区经济发展

8.2.1 社区金融基础设施建设

8.2.2 三农金融服务创新

8.2.3 小微企业金融服务创新

8.3 慈善公益

社区参与

理房通基于自身特点和影响范围，积极参与社区事务，服务社区经济发展，开展慈善公益活动，为提高社区福祉做出贡献。

理房通自觉评估其运营对社区的影响，建立组织与社区之间规范的沟通机制，充分了解社区的需求、期望和意见反馈，并积极回应。理房通已与部分社区组织建立合作伙伴关系，支持社区组织的发展，强化当地社区的社会支持系统。充分利用自身优势和资源，积极开展各类社区服务活动，共同提高社区居民的生活质量。

理房通积极响应普惠金融号召，策划了多起走进社区的服务活动。并在多个城市的基层社区成功开展了多个社区沟通活动，以此加强广大基层社区群众对互联网支付安全的重视及理解。

“做普及金融知识大使”大型金融安全普及活动

该活动通过线上传播实际收集了11万份试题，同时相关网络信息安全知识触答到了60多个城市的120万社区群众，通过广泛的信息知识传播，达到了为社区消费者普及金融安全支付知识的目的。

支付安全走进民众社区

2017年12月23日—12月26日理房通组织开展了支付安全进社区活动。甄选了北京两个业务量较多的商住社区（双桥路康惠院、远洋天筑）开展支付安全线下推广活动。活动中，理房通工作人员在社区出入口处派发关于支付安全的宣传资料，并对居民开展了关于支付安全的宣讲解读，活动覆盖人群达到2万人。



服务社区经济发展

社区金融基础设施建设

社区地域广阔，设立传统物理网点成本高、人员紧张、商业不可持续，金融机构难以实现全覆盖，基础金融服务薄弱问题突出。理房通抓住电子化技术、互联网技术快速推广应用的机遇，将点多面广的传统优势与现代科技手段结合起来，努力打造移动设备、互联网金融服务平台和流动服务“三位一体”的社区服务渠道体系，有效提高了社区基础金融服务覆盖面。让普通民众足不出户就能办理支付业务，打通社区金融服务“最后一公里”。

三农金融服务创新

理房通积极响应国家“三农”政策，以创新方式提升涉农金融服务水平，促进三农发展。理房通支持三农金融服务创新就是要“承担社会责任，做最好的支付企业”，其宗旨是强调全体人民都有获得金融服务的机会，每个人都可以通过金融服务改善自己的生活，摆脱贫困走向富裕。

从2017年1月1日到2017年12月31日期间，理房通为农村地区提供网络支付服务20.94万笔，金额为1518.52亿元。其中，第一季度为2.66万笔，金额为161.92亿元；第二季度为4.94万笔，金额为347.14亿元；第三季度为6.08万笔，金额为453.74亿元；第四季度为7.26万笔，金额为555.72亿元。

小微企业金融服务创新

理房通积极响应国家扶持小微企业的政策，以创新房产支付模式，对接各中小房产中介，让各中小中介公司获得更加安全、便捷、高效的房产支付解决方案。另外通过打造房产支付产业生态圈，不断拓展房产交易后的装修、租房、等产业生态链，对接优质的中小装修公司，通过理房通自身的客户流量及支付服务满足小微企业的金融服务需求，促进小微企业的发展。

慈善公益

企业是社会的细胞，是社会文明进步的重要推动者，而社会文明的进步反过来也会为企业创造一个优质的发展环境。理房通的发展离不开国家政策和政府部门的大力支持，因此理房通始终将回馈社会作为自己必须履行的责任。理房通一直秉承着“感恩社会，回报社会，做有温度的企业”的公益理念，努力将企业发展果实分享给社会大众。

理房通“爱心捐赠”

理房通号召公司成员开展了“爱心捐赠”的公益活动，该活动旨在为山区的孩子带去来自理房通的问候和关怀。2017年9月1日，理房通带着所有爱心捐赠物资进入重庆涪陵酒井小学。当天，涪陵的天空还飘着细雨。万幸的是当我们抵达时，酒井小学的操场是洁净的，小朋友们早已井然有序的端坐好。



理房通爱心公益捐赠的志愿者们和重庆侨联代表，一起为小朋友们分开发开学文具和书包。在游戏互动环节中，我们征集了30位小画家，让大家在纸上画出自己想要画的任何天马行空的想象。



理房通“全员益起跑”活动

理房通公益的脚步一直在路上，并且为了实现全员参与公益、助力公益的目标，在公司内部发起了#公益全面参与#活动，开通了“运动步数/公里数捐赠防潮被褥”、“保温饭盒”通道。自此之后理房通全员积极响应，每天都会以实际行动助力理房通公益发展，捐赠自己的爱心。

理房通爱心公益活动还将持续进行 ...

我们一起努力，将爱心传递下去吧！

