



2017
顺丰控股股份有限公司
社会责任报告

股票简称：顺丰控股 股票代码：002352

CATALOG

目录



CONTENTS

01 • 公司致辞

03 • 经营成果

02 • 关于顺丰

04 • 社会公民

公司致辞

做一家有温度的企业

顺丰要成为一家什么样的企业？世界五百强？物流巨头？

答案都不是。顺丰的目标，是要成为一家有温度的企业！所谓温度，就是企业要有人性、有情感、正义感，对员工非常好，对客户有承诺，对社会有贡献。这是顺丰的价值信仰和使命。

对客户的温度：要有“**诚心**”，通过不断的创新和各类行业解决方案，以诚挚的态度，为客户提供高质量的满意服务，这个是顺丰对客户的承诺。客户通过我们的服务和承诺，来感知、认同我们的温度，来使用我们的服务，这是公司发展壮大的前提。

对员工的温度：要有“**真心**”，公司要发自内心地对员工好。要不断地通过技术创新尽量降低员工的工作强度，公司在发展壮大过程中要使员工得到足够的价值回报，切实维护员工的尊严，让员工感受到家庭一样的真心和温暖。

对社会的温度：要有“**善心**”，企业是社会的一部分，顺丰要尽最大的能力去帮助和关爱那些需要帮助的人，要用善的心态的去对待和处理社会的人和事物，公司和每个员工都要去践行这种善心。

公司和每个员工，一定要有良好的初心，不断地激发、实践和传递这种诚心、真心、善心，持续地培育这种温度，这样一定会使我们的事业不断发展壮大，进而回报股东，回馈社会，使顺丰成为一个持续有担当、有口碑、受尊重的企业！



02

关于顺丰
About SF

公司概况

顺丰文化

公司治理

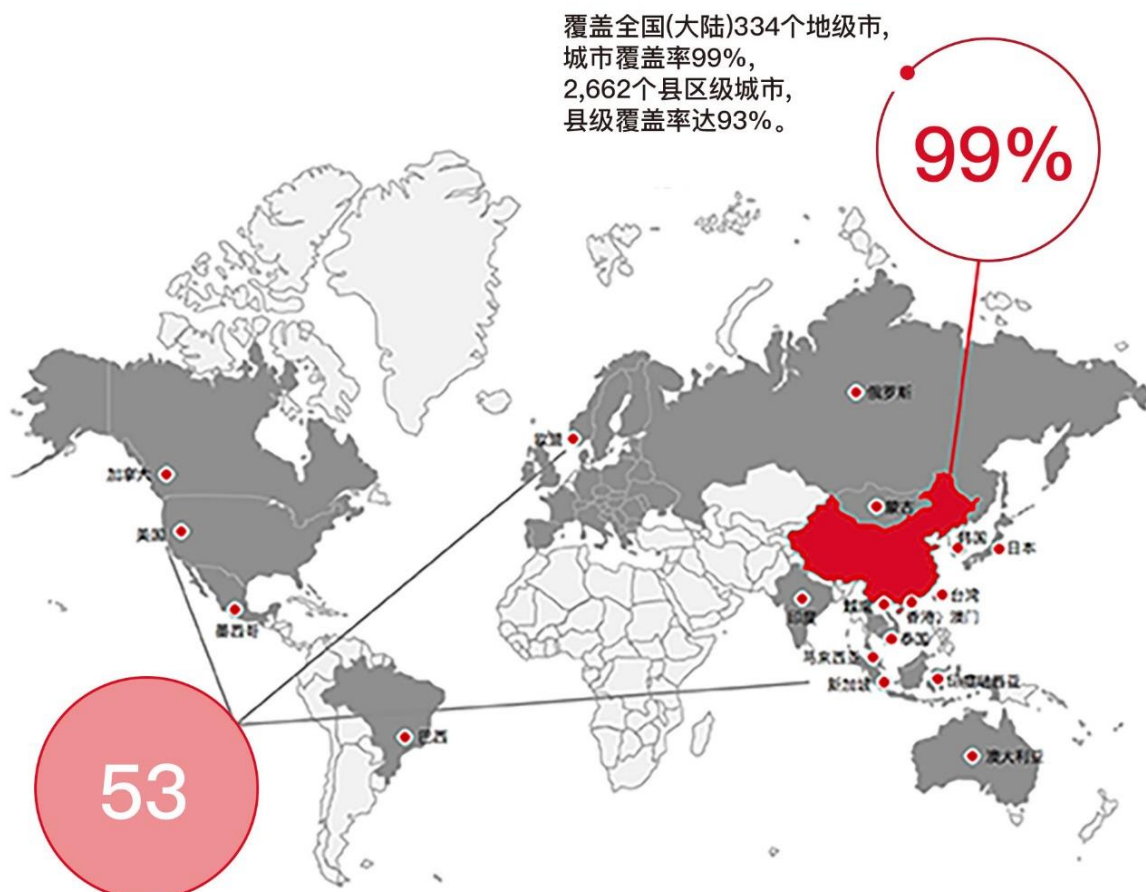
公司概况

Company Profile

公司业务

顺丰控股是国内领先的快递物流综合服务商，经过多年发展，已初步建立为客户提供一体化综合物流解决方案的能力，不仅提供配送端的高质量物流服务，还延伸至价值链前端的产、供、销、配等环节，以客户需求出发，利用大数据分析和云计算技术，为客户提供仓储管理、销售预测、大数据分析、金融管理等一体化解决方案。公司的物流产品主要包含：时效快递、经济快递、同城配送、仓储服务、国际快递等多种快递服务，物流普运、重货快运等重货运输服务，以及为食品和医药领域的客户提供冷链运输服务。此外，顺丰控股还提供保价、代收货款等增值服务，以满足客户个性化需求。

遍布全球的服务网络



国际标快、特惠业务53个国家地区；
跨境B2C和电商专递业务覆盖225国家和地区。

顺丰控股同时还是一家具有网络规模优势的智能物流运营商。顺丰控股拥有通达国内外的庞大物流网络，包括航空网络、分点部网络、地面运输网络、中转场网络、客服呼叫网络、产业园网络等等，拥有显著规模优势。同时，公司一贯重视 IT 资源投入，不断提升物流运营和内部管理的智能化水平，是一家具有“天网 + 地网 + 信息网”核心竞争力的智能物流公司。

业务经营模式方面，顺丰控股采用直营的经营模式，由总部对各分支机构实施统一经营、统一管理，在开展业务的范围内统一组织揽收投递网络和集散处理、运输网络，并根据业务发展的实际需求自主调配网络资源；同时，顺丰控股大量运用信息技术保障全网执行统一规范，建立多个行业领先的业务信息系统，提升了网络整体运营质量。

综合物流集团

国内快递

国际快递

冷运业务

重货业务

仓配业务



地网

依托于庞大的终端网点、中转分拨网络、运输队伍、配送队伍、客服团队等资源，顺丰控股已建成覆盖全国的快递网络，并向全球主要国家拓展。

信息网

顺丰科技

为客户提供全流程信息监控，并利用大数据分析和云计算技术，提供销售预测、提前发货、数据分析等信息服务。

“三合一”
开发生态系统

天网

顺丰航空

国内全货机数量最多的货运航空公司，无论从全货机数量、航线数还是运力能力均在业内保持领先。

◎未来顺丰控股将于湖北鄂州建设枢纽机场。

时效主要产品



顺丰即日

指定服务范围和寄递时间内收寄,承诺当日20:00前送达



顺丰标快

顺丰全网服务范围内收寄,最快次日18:00前送达



顺丰次晨

指定服务范围和寄递时间内收寄,承诺次日上午12:00前送达

经济及仓储产品



顺丰特惠

指定服务范围内收寄,最快次日23:59前送达



专业单仓

提供个性化和仓配一体化的物流服务



全国分仓

预测销量,库存管理,就近发货



逆向物流

退换货、售后维修等“仓储+配送+售后”的逆向服务解决方案

同城配主要产品



顺丰专送

同城范围内最快1小时送达的专人直送服务



即刻送

为商家店铺提供周边3-5公里的短途即时配送服务



夜配

为同城或区域范围内电商大客户提供的夜发朝至服务

重货主要产品



重货快运

依托于航空资源推出的非标类重货快递



重货专运

根据客户发运整车货物需求定制的专运产品



物流普运

定位于20KG以上以陆运为主的经济型零担物流产品

冷运主要产品



冷运到家

易腐食品类等商品,全程温控运输门到门配送服务



冷运零担

货物不足整车运输的多批次、小批量零担物流服务



冷运仓储

冷库存储、货物包装、分拣配送、信息流转一体化冷运服务



冷运到店

冷藏车点到点、点到多点配送服务



冷运专车

线路相对固定的跨区域冷藏车整车直达运输服务

医药主要产品



医药常温

常温药品、常温生物样本、医疗器械等门到门配送服务



医药零担

医药类货物不足整车运输的多批次、小批量零担物流服务



医药专车

医药类货物、线路相对固定的冷藏车整车直达运输服务



医药专送

温度敏感药品/试剂、低温运输生物样本等物品门到门配送服务



医药商配

GSP验证车点到多点的医药类货物专业配送服务



医药仓储

药品、原料药等货物的冷库存储、流通等一体化医药仓储服务



顺丰控股同时还是一家具有网络规模优势的智能物流运营商。顺丰控股拥有通达国内外的庞大物流网络，包括以全货机和散航组成的空运“天网”，以营业服务网点、中转分拨网点、陆路运输网络、客服呼叫网络、最后一公里网络为主组成的“地网”，以及以智能设备、智能服务、智慧决策、智慧云仓、车联网组成的“信息网”，是一家具有“天网+地网+信息网”三网合一、可覆盖国内外的综合物流直营服务网络，是国内同行中网络控制力最强、稳定性最高，也最独特稀缺的综合性网络资源。

顺丰控股采用直营的经营模式，由总部对各分支机构实施统一经营、统一管理，在开展业务的范围内统一组织揽收投递、集散处理和中转运输，并根据业务发展的实际需求自主调配网络资源；同时，顺丰控股大量运用信息技术保障全网执行统一规范，建立多个行业领先的业务信息系统，提升了网络整体运营质量。顺丰控股是A股目前首家采用直营模式的快递公司。



愿景

顺丰人的共同目标



成为最值得信赖的，基于物流的商业伙伴

以顺丰在物流方面的优势为基础，为合作伙伴提供一体化综合物流优质服务，成为最值得客户信赖、让员工自豪、推动行业成长、受社会尊敬的企业。

- ▲ 致力于满足客户需求并超越客户期望；
- ▲ 致力于为员工打造引以为傲的职业平台和创业舞台；
- ▲ 致力于推动行业的健康发展，与合作伙伴共同成长；
- ▲ 致力于承担更多的社会责任。

核心价值观

顺丰人的价值追求

成就客户：

客户为先，创造极致的服务体验；
随需而变，成就卓越的客户价值。

创新包容：

以创新之心，探求未知之路；
以包容之道，佑护创新前行。

平等尊重：

平等相待，视对方为另一个自己；
彼此尊重，用倾听和理解接纳他人。

开放共赢：

拥抱变化，在开放中寻发展；
求同存异，在合作中赢未来。

842行为指引进一步明确价值观底线，强化思想认知，
对顺丰人的行为做出了更加详细的规范和要求。

八禁止：

弄虚作假 以权谋私
吃拿卡要 三工赌博
信息泄密 不当关系
任人唯亲 竞合投资

四倡导：

创造价值
主动担责
低调务实
包容自省

两不忧：

好人不忧
创新不忧

842行为指引

八禁止、四倡导和两不忧

诚信基本准则

顺丰人的道德基础

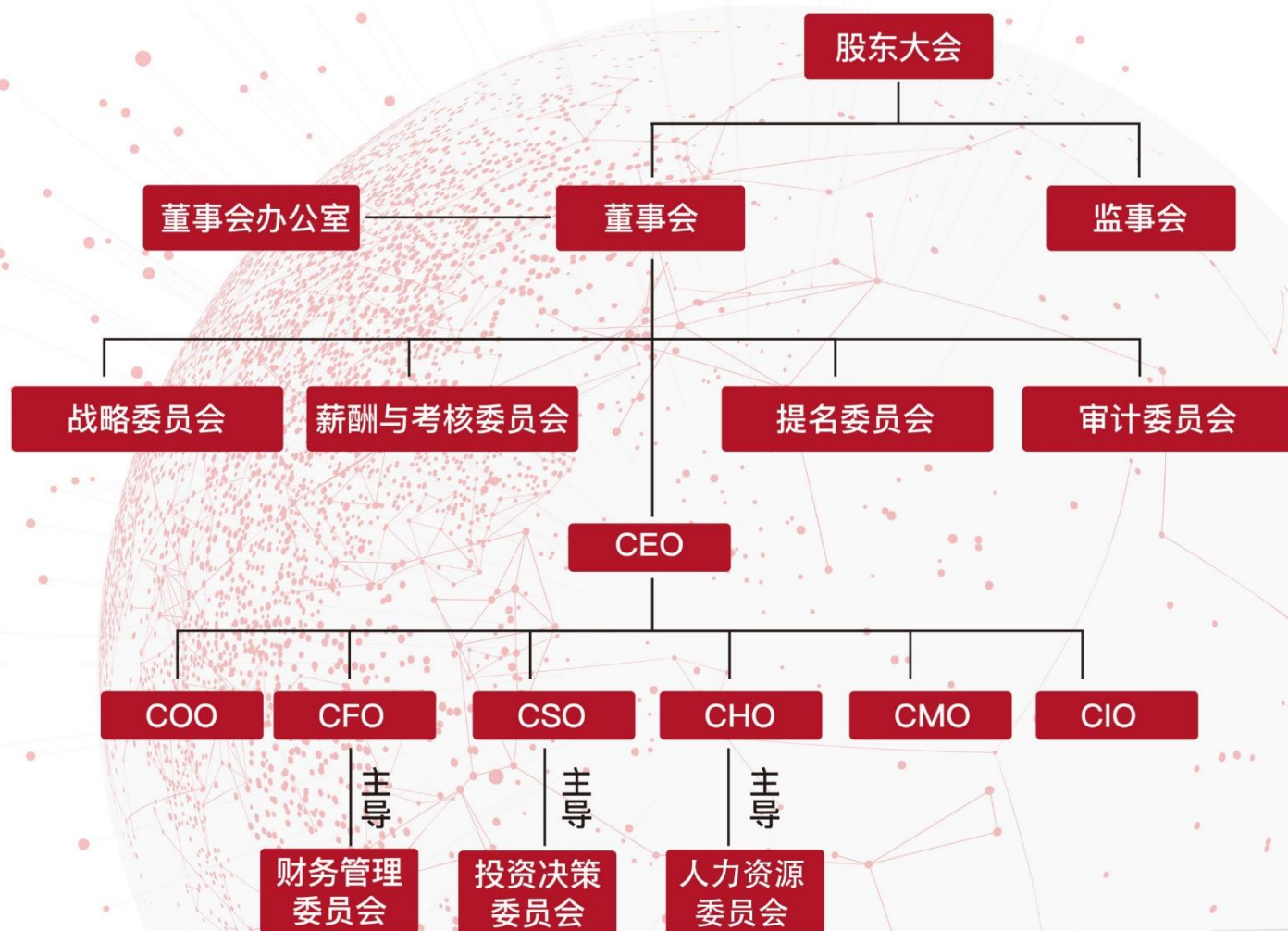
诚实正直，信守承诺

- ▲ 企业只有诚信经营才能赢得客户信赖；
- ▲ 诚信是顺丰用人的第一标准，是绝对不能触碰的底线。

公司组织架构

顺丰控股严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《中小企业板上市公司规范运作指引》和中国证监会及深圳证券交易所颁布的其他相关法律法规的要求，建立了规范的公司治理结构，制定了符合公司发展的规则和制度，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了有效的职责分工和制衡机制。股东大会、董事会、监事会分别按其职责行使决策权、执行权和监督权。

组织架构图



· 股东大会职责 ·



股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的決定权。

· 董事会职责 ·



公司董事会严格按照相关规定召集召开董事会，各董事认真出席董事会，认真审议各项议案，履行职责，勤勉尽责。独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，对重要及重大事项发表独立意见。

· 股东权益保护 ·



公司严格按照股东大会、董事会、监事会以及管理层等“三会一层”的规范进行运作，已经建立完善的法人治理结构和股东权益保障规范体系。公司在召开股东大会时，除现场会议投票外，同时提供网络投票服务，重大事项对中小投资者表决单独计票，以利于更多的股东参与公司决策。会议召开过程中每位股东尤其是中小股东均平等享有发言权和提问权，保证股东能充分行使表决权。会议结束后，邀请、安排与会股东参观生产现场和产品展示厅等，使投资者更直观地了解公司经营情况和未来发展。上述体系建设和安排，从机制、规则、技术方面保证了全体股东能够平等地获取公司信息，并公平地充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

· 监事会职责 ·



监事会对股东大会负责，除了通常的对公司财务和高管履职情况进行检查监督外，还通过组织对子公司的巡视，加强对各子公司业务监督。2017年公司有监事4名。

· 多渠道沟通 ·

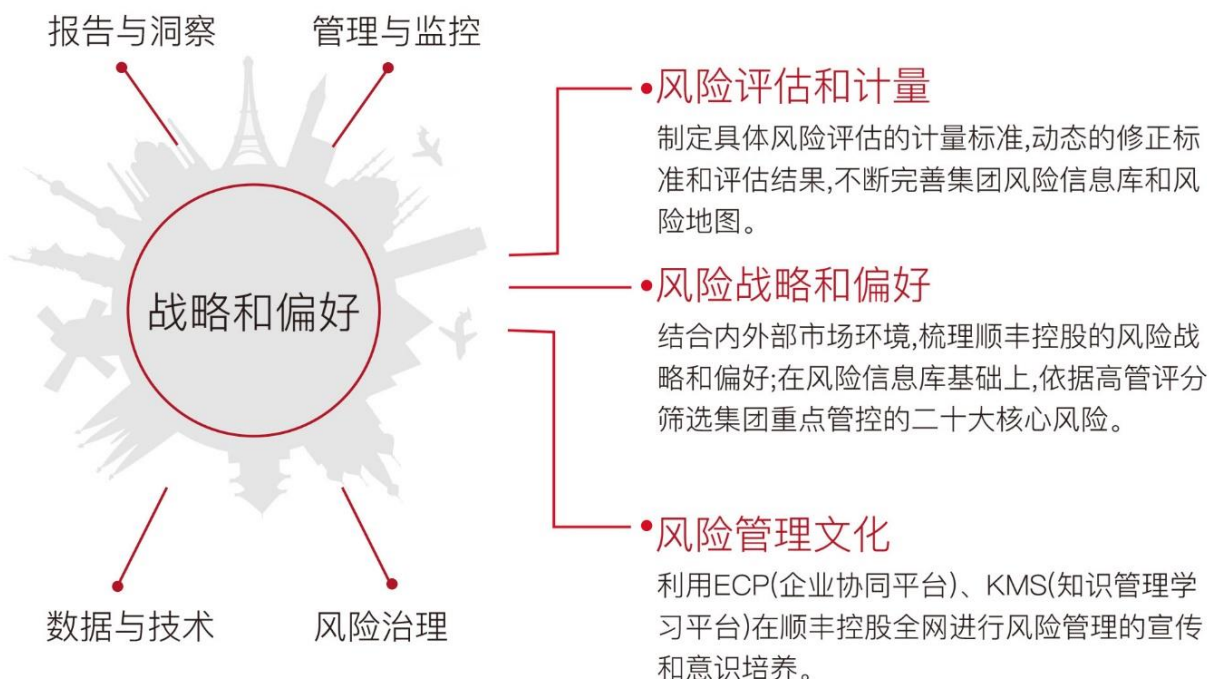


顺丰积极主动与公众、机构和媒体沟通，制定完备的投资者关系管理制度，并通过充分的信息披露，加强与投资者的沟通，同时采用电话，新媒体媒介交流，组织机场分拨区以及展厅参观等等多渠道与投资者进行多频次多角度互动。

内部控制和风险管理

● 体系建设

公司根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引、《深圳证券交易所中小板上市公司规范运作指引》等法律法规的规定和要求，以风险导向为原则，结合行业和自身业务特点，建立内部控制和风险管理的规章制度及流程，形成较为健全的内部控制和 risk 管理体系。



围绕物流主业深耕与创新

主业集中,多元发展
“三网合一”,一体化综合物流
提倡互联网思维,鼓励创新

保证良好声誉

以客户为中心,提高客户服务质量
以人为本,提升员工价值感
积极承担社会责任

财务健康稳健

保持短期利益和长期利益的平衡
保障健康的利润水平
关注市场、信用与流动性风险



满足监管与合规管理要求

满足行业监管法规及产业政策
满足上市公司监管要求
满足地方条例、财务及税务法规

业务运营安全高效

强调经营稳定性与运营可控性
注重快递安全与服务时效
坚守安全红线与企业安全责任



03

经营成果

Operating results

- | 经营业绩
- | 智慧物流先驱者
- | 员工现状
- | 员工培养
- | 福利关怀
- | 客户
- | 供应商管理

经营业绩

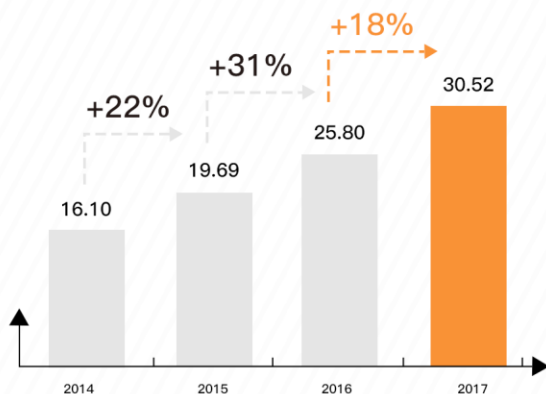
Operating Performance

2017年实现快递件量30.52亿票，同比增长18.29%；营业收入710.94亿元，同比增长23.68%，归属于上市公司股东的净利润为47.71亿，较上年同期归属上市公司股东净利润同比增长14.12%。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为37.03亿元，较上年同期扣除非经常性损益后归属于上市公司的净利润26.43亿元，同比增长40.08%。

业务量与财务业绩持续稳定增长

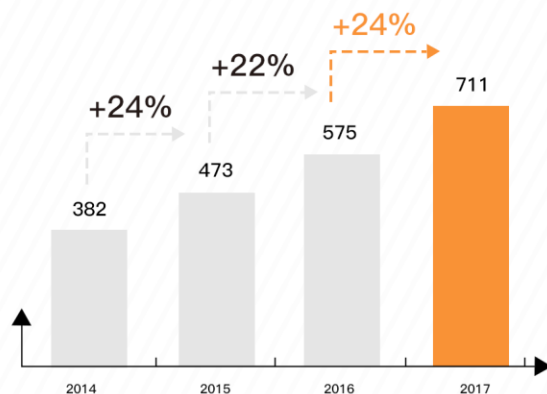
■ 件量

单位:亿票



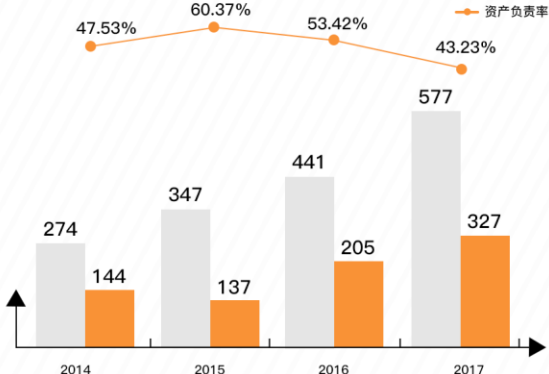
■ 可比口径营业收入

单位:亿元



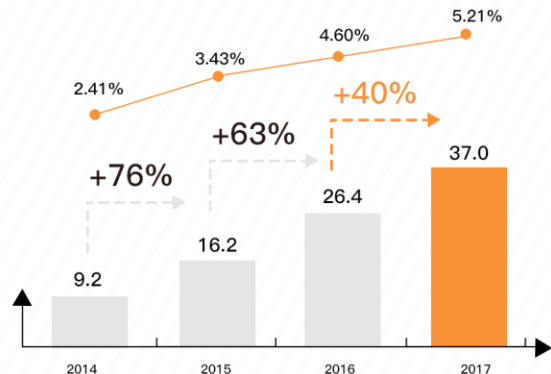
■ 资产

单位:亿元



■ 可比口径扣非后归母净利润

单位:亿元



智慧物流先驱者

Intelligent Logistics Pioneers

顺丰科技实力雄厚，成就科技顺丰



科研人员 **2,579**人



本科 **1,624**人 占比**62.97%**



硕士以上 **453**人 占比**17.16%**



合作：

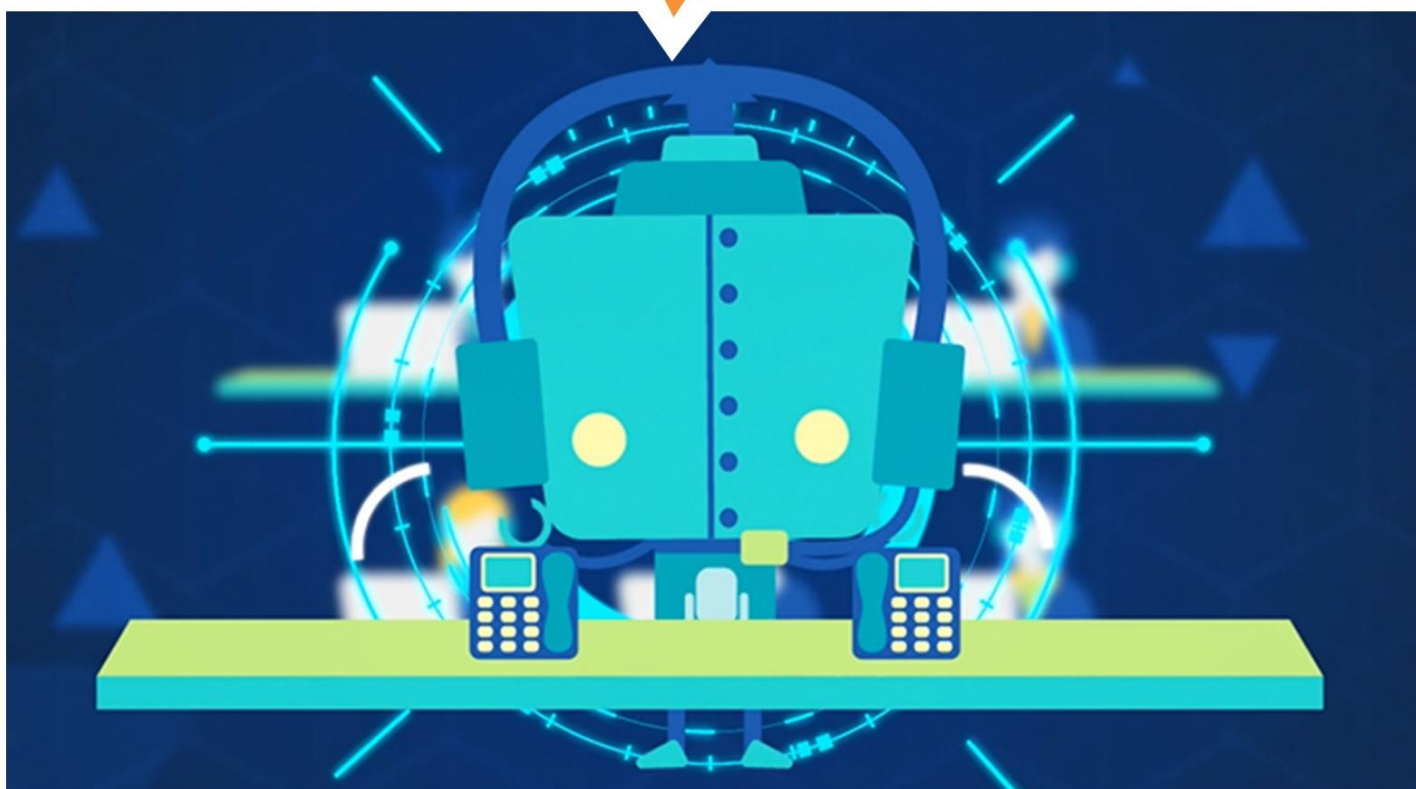


海外高校 **9** 所



科研企业 **11** 所

顺丰控股一贯重视并积极投入公司的各项智慧物流建设，旨在基于人工智能、物联网、机器学习、智能设备等技术的综合应用，让机器解放双手、让人工智能助力决策、让智能设备汇集数据之源，使物流行业进入智能化、可视化、精细化、数字化的新时代，提升运作效率，助力企业价值升级。



在科技实力方面，截至报告期末，顺丰控股已获得及申报中的专利共有1,004项，其中发明专利366项。主要的智慧物流项目包括：

物流无人机



物流无人机，具有智能化、高效灵活、低成本的特点，有助于解决快递行业最后一公里及为中西部偏远地区客户提供高品质的无差别服务，是物流圈的特种部队。作为物流行业迈入工业4.0时代的标志，物流无人机已成为全球物流企业加强未来核心竞争力的重要战略产品。

物流
无人机

技术专利
205项

发明专利
102项

2017年6月

顺丰控股成为国内首个获得合法空域的物流无人机企业。

2017年8月

公司成为国内首家由民航总局批准的运营试点企业。

2017年10月

成为国内首家由民航总局批准的具有合法业务运营试点企业，也是唯一一家获得由民航总局授权制定《物流无人机行业标准》的企业。

顺丰控股基于物流无人机在实际业务中的应用，开展新的商业和运输模式探索，如农场生鲜配送、特色经济产品配送、军民融合项目支持等。产品成果覆盖多旋翼无人机、垂直起降固定翼无人机、核心航电系统、地面监管平台及通讯保障系统等。目前已在江西省赣州市南康区开展探索无人机物流配送试点业务的相关工作。

公司期望通过无人机实现航空物流网络干支线对接，完成对三线及以下城市的空网覆盖，大幅度提升物流效率。在不久的将来，快件有望通过“大型有人运输机+支线大型无人机+末端小型无人机”三段式空运网实现36小时通达全国，覆盖地形复杂或偏远地区。

智能设备

顺丰控股通过智能设备、多传感器数据融合、机器视觉等技术，以“通用化”解决方案实现“定制化”功能应用，灵活部署、差异化投放，以低成本、高契合度的智能设备服务业务变革，提高快递小哥满意度和工作效率。



智能手持终端

终端数据统一交换，
实时互联作业服务平台



便携式打印机
二维码运单扫码
寄件便携打印机



智能接驳柜

收派员与外部
包裹异步交接专柜

智慧服务

新微信客户端



查件和寄件的
便捷操作及响应

扫码寄件



运单替代
手写式便携寄件

丰密运单

独立加密运单，全
力保障客户信息安全



智能客服



高效解决客户
需求的客服助手

数据灯塔



基于大数据助力
企业与客户的粘合度

智慧决策

线路规划是物流、快递行业的核心技术问题，顺丰控股构建了业界领先的线路规划算法和系统，物流行业的完整网络规划与优化算法系统，有助于提升运输时效，降低运输成本，优化中转场负载与仓库库存，并可作为一个独立产品介入不同公司业务场景，为全行业服务。

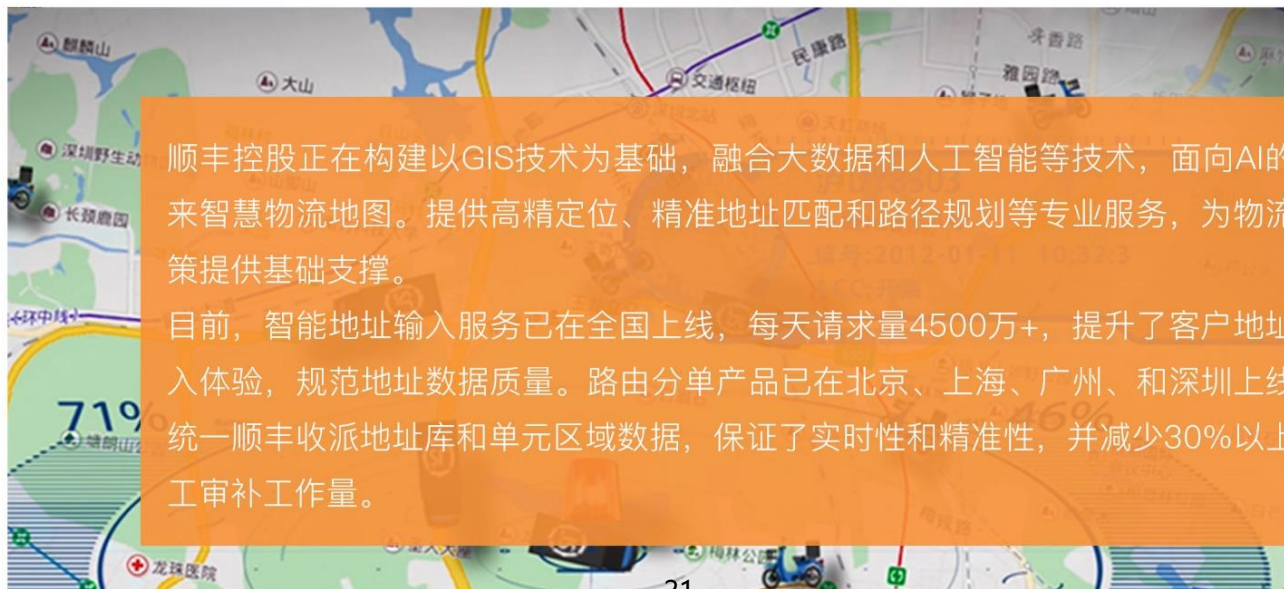
线路规划



业务预测

精准，高效的业务预测是物流行业从传统决策转向智慧决策的一项核心基础问题，顺丰控股构建了高度契合物流行业特性的业务预测系统，可以高效，准确的完成波次，日度，月度等维度的业务预测。

智慧地图



顺丰控股正在构建以GIS技术为基础，融合大数据和人工智能等技术，面向AI的未来智慧物流地图。提供高精定位、精准地址匹配和路径规划等专业服务，为物流决策提供基础支撑。

目前，智能地址输入服务已在全国上线，每天请求量4500万+，提升了客户地址输入体验，规范地址数据质量。路由分单产品已在北京、上海、广州、和深圳上线，统一顺丰收派地址库和单元区域数据，保证了实时性和精准性，并减少30%以上人工审补工作量。



智慧包装

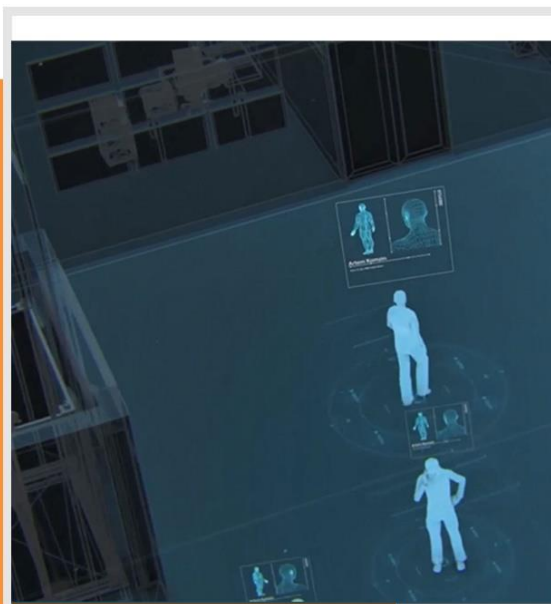
环保包装方面，对文件封的封口上设计二次使用功能，形成了二次利用文件封，向用户倡导绿色理念，共同支持环保事业。

生鲜包装方面，自主研发了预冷型，速冻型，存储型三种不同功能的移动冷库，截至2017年12月共投入50台移动冷库。

包装自动化方面，顺丰控股是首家投放自动包装设备，SLAM导航智能运输车，搭建大闸蟹运转中心的企业。

机器图像识别

通过综合运用图像识别技术，实现单据数据实时处理和应用，优化单据系统业务处理流程，同时大幅降低纸质单据信息获取的成本。





—— 顺丰车联网

通过自主规划与建设车载设备和系统，实现人，车，货的全程可视化运输和智能管理，并提供标准化的接口服务，将车联网产品化，为建立行业标准提供支撑，打造整个物流行业车辆运输生态圈。



—— 智慧云仓

智慧云仓为电商客户提供销量预测，帮助客户提升安排铺货计划，实现单未到但货先行，并在公司内部物资管理方面，也提高了营运物资备货效率，减少了网点临时需求提报频次，进而助力于公司营运成本管控。



—— 全自动分拣

全自动分拣支持系统通过自主研发的地址识别算法及数据分发逻辑，提前准确识别快件单元区域，分解设备能力峰值可达9万/小时，极大提升企业运营效率并降低人工成本，是传统物流迈向智能物流的重要技术提升环节。

员工现状

Employee's Status

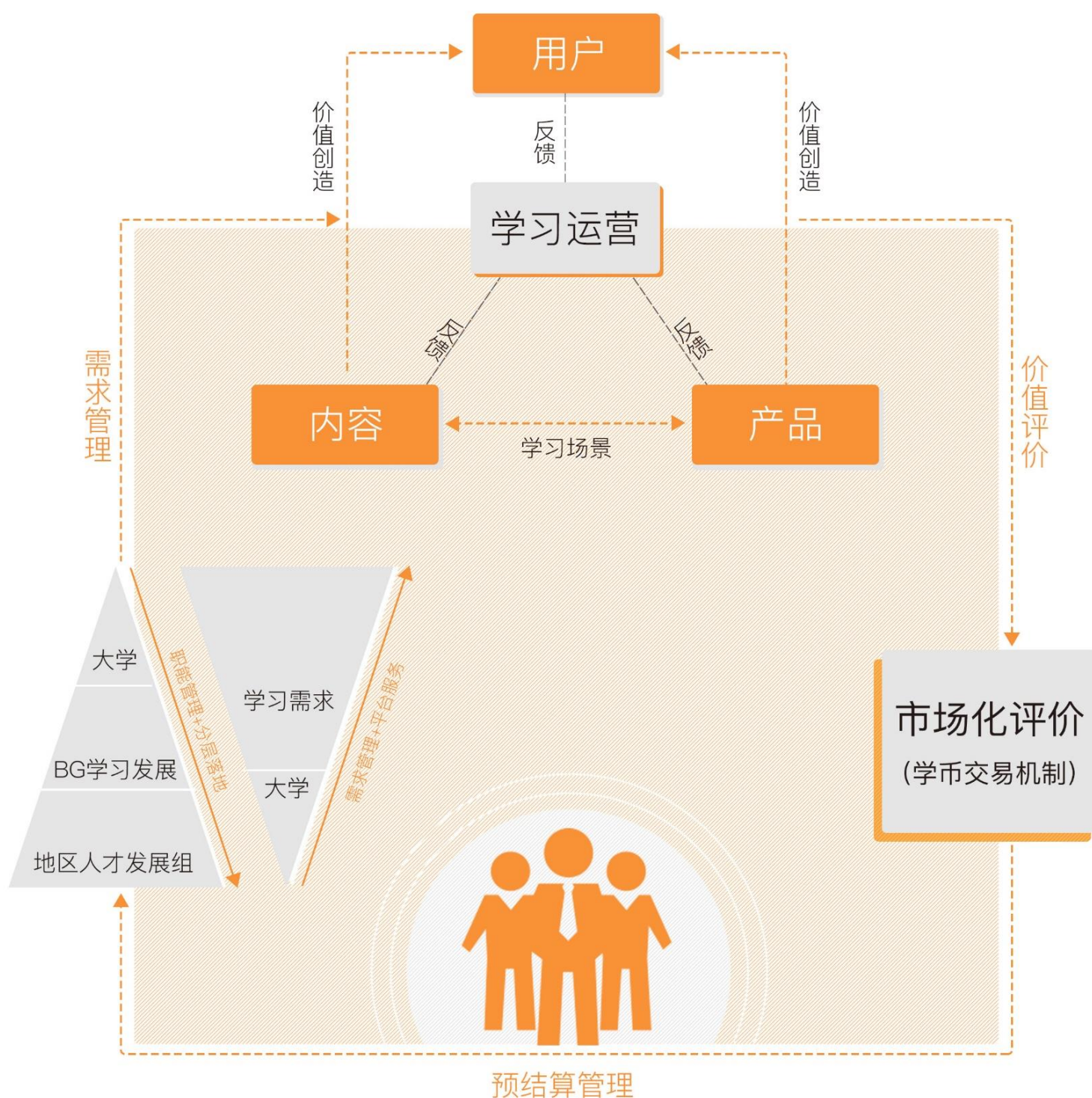
教育程度



员工培养

Employee's Cultivating

构建以客户价值需求为导、培训业务流程为体、评价激励机制为辅、用户/内容/产品为核的互联网大学学习运营体系。



形成顺丰人的智慧魔方，构建泛学习生态。

加速员工学习成长与综合发展

题库/组卷策略

2,000+考试

34万+人次

考试

一体化学习管理

2,000+项目

6,000+课程

81万+学习

学习平台

200+场

3.4万+人次

通关



UV

464,641

UV: 131,514

日均登录人次: 5,594

月均PV: 696,041

声音收集及解决，文化融合及传承

团队主页

13个主页

262万+发布

1,085万+访问

形象窗口/门户

微访谈

53场

2.5万+互动

23万+浏览

Dick在线

22次发布

回声(爱问)

3.9万+问题

28万+互助

457万+阅读

问答/互助/官方

智力资本积淀、分享与创造价值

顺丰人的智慧库

8.3万+知识

465万+阅读

160万+下载

知识库

700+个

58万+阅读

知识地图



PV

26,838,837

UV: 420,689

日均登录人次: 17,035

月均PV: 688,117

跨组织 / 业务单元分享、协同、创新

主题讨论

12万+篇

246万+浏览

随时随地,全网热议

直播

社区

2,000+社区

134万+协作

协作工具/微服务

投票

1,000+投票

23万+人次

权限/微服务

调研

142份

42,390人次

简易版/高级版

隐性知识、重要经验显性化

结构化回复

500+个

400+解答

请教

隐形知识挖掘

800+认证

1.3万+贡献量

专家·达人

分享专业

4.4万+篇

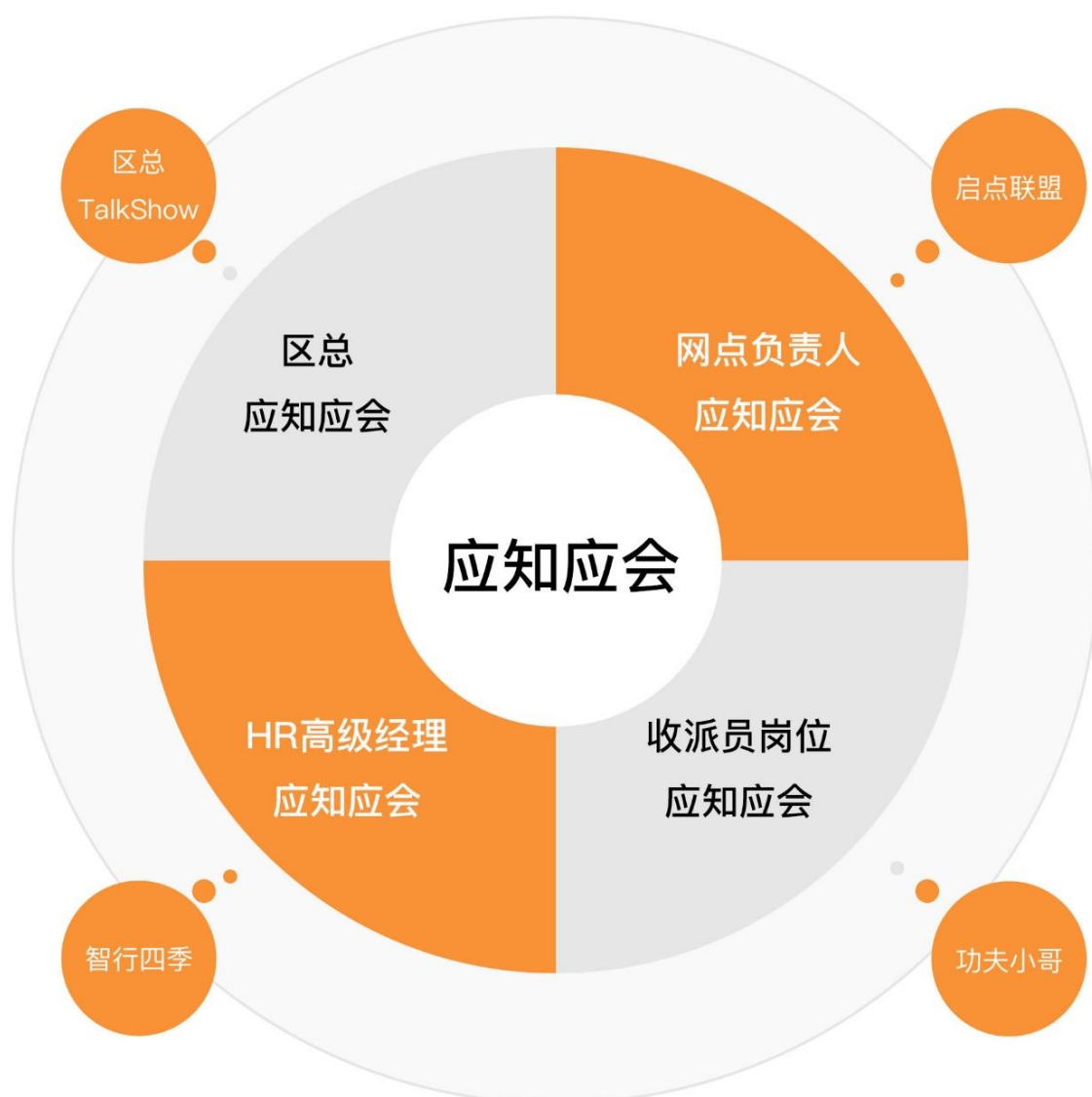
117万+浏览

博客

建立高管领导力4度发展体系。



重点打造4大关键岗位应知应会体系



关注员工职业力的发展



为公司中基层职工开展定制化专业能力培养项目，提供职场通用能力精品公开课学习平台（目前已上线200+门课程），帮助员工在专业领域内不断精进，同时全面提升职场通用能力，更好地完成工作任务。

Benefits and Care

客户

Customers

《2017年快递服务满意度调查结果》

快递企业总体满意度和得分排名第一



自国家邮政局2009年首次公开发布快递服务满意度排名以来,顺丰连续9年蝉联第一,根据《2017年快递服务满意度调查结果》,顺丰在“快递企业总体满意度和得分”榜上排名第一,得分83.4分。

消费者有效申诉率排名第一

快递服务申诉率排名方面,2017年度顺丰控股月平均申诉率为1.56件(每百万件快递有效申诉数量),远低于全国平均的5.79件,在国内快递服务企业中排名第一。



客服服务

“ 顺丰客服始终秉承客户为先，体验为导服务理念。协同智能化工具，运用科技驱动管理，给予客户极致的售后服务体验。 ”



6个呼叫中心

5200个坐席

每天100万人次服务

95338应答系统提供7*24小时自助服务

| 智能外呼：

从网点发现快件异常上报工单到联系客户提供解决方案，实现客户自助处理异常快件；减少客服不断重复性拨打电话的动作及频率，降低客服工作强度及工单外呼压力，提升工作效率。



| ASR智能语音应答：

通过语音识别、语义理解、意图识别、TTS语音合成技术，接入客服业务系统，实现机器人与客户直接交互，提高客户体验，缩短客户等待时长。



| OCR图片识别：

自动识别运单填写的中文、数字替代人工录单，提高信息流转效率与准确性。



散单客户：会员积分

会员权益运营是实现散客集中化、平台化管理的重要手段，解决散单业务提升没有抓手的难题。

吸引新客户

- 会员权益本身的价值会吸引消费者加入会员制；
- 对会员制满意的会员会通过自媒体渠道做口碑宣传。

搭建大数据

- 通过会员消费数据，了解客户偏好，实现精准营销，提升会员寄件频次；
- 通过与会员的互动、沟通，收集客户声音，搭建真正满足会员需求的权益体系。

留住老客户

- 与客户建立长期稳定的关系，提升会员对顺丰的忠诚度以及钱包份额；
- 推送特定产品或服务可以满足这些长期忠诚客户需要。

实现会员经济

- 会员通过消费升级，享受不同等级的差异化权益，强化会员价值感；
- 因会员粘性度高，后期付费坚挺，可以构建会员经济。如满足节假日需求的付费套券、长期付费会员资格。

会员权益体系

会员尊享10大权益，在会员专区体验与众不同的、有趣的互动惊喜！



特别服务

- **快件信息管理与查询**
会员在线管理运单，接收运单实时通知、优惠信息。
- **免费包装 专线客服 快速理赔**
限钻石会员的贵宾权益，更优的服务质量保障。



特别积分

- **收寄件积分奖励**
会员寄件或收件，按运单全额获赠积分奖励。
- **积分翻5倍**
会员在作为支付方消费时，将获得5倍积分翻倍，即消费1元积5分。



特别惊喜

- **满6赠1**
会员月消费满6票即可获得免单。
- **收件福利**
收件参与“收件大富翁”游戏，收件越多，奖励越大。
- **生日有礼、升级有利**
会员生日、升级日有机会体验会员专属活动和领取特别礼物。

会员特权	普通会员	铜牌会员	银牌会员	金牌会员	钻石会员
快件信息管理与查询	✓	✓	✓	✓	✓
收件福利	✓	✓	✓	✓	✓
满6赠1	—	月消费满4票赠1票同城首重、月消费满18票赠1票异地首重			
生日礼包 升级礼包	—	—	银牌礼包	金牌礼包	钻石礼包
免费包装、专线客服 快速理赔	—	—	—	—	✓
收寄件 积分奖励	✓	✓	✓	✓	✓
积分 翻5倍	—	✓	✓	✓	✓

快件信息管理与查询 享受对象：所有会员

关注顺丰速运官方微信并绑定会员，即可享受以下会员权益

消息提醒

权益内容：

- 1、会员可线上接收“收件成功、最新路由、签收成功”消息实时通知；
- 2、最新优惠活动实时推送。



地址管理

权益内容：

会员可线上进行收/寄件地址信息批量管理、在线寄件时一键选择收/寄件地址。

参与流程：

关注顺丰速运官方微信
菜单：寄快递-快递员
上门-地址簿



运单管理

权益内容：

会员可线上通过收/寄件运单信息列表，一键查询收/寄件运单信息。

参与流程：

关注顺丰速运官方微信
菜单：我-我的顺丰-查快递



特别服务-钻石会员专享

钻石会员尊享更优的服务质量保障

专线客服

享受对象：钻石会员

权益内容：

钻石会员致电95338客服热线时，
尊享专线客服服务，
优先接入特权，
星级资深客服人工服务。



快速理赔

享受对象：钻石会员

权益内容：

钻石会员尊享3个工作日快速理赔服务

权益细则：

特殊场景下客户有与顺丰签署涉及理赔服务条款的协议，则以协议约定的服务标准为准

免费包装

享受对象：钻石会员

权益内容：

- 1.会员作为付款方寄件时产生的标准包装费将在快件签收后5个工作日以等额的顺丰券形式进行返还；
- 2.进入顺丰速运官方微信，菜单【我】-【会员福利】-【赚积分】领取包装返券，领取的顺丰券在下次寄件时可抵扣运费。

权益内容：

- 1.包装费返还权限标准化包装（即1-6号纸箱）不包含其他特殊包装材料；
- 2.包装费返还所赠送的顺丰券有效期为1个月，过期失效；
- 3.单票返券金额不超过10元。

对于现在的快递市场，单纯的快递配送服务已经没有明显优势，对于大客户来说需要的更不仅仅是物流服务，而是综合物流解决方案。

顺丰已提供综合性行业解决方案的行业包括但不限于：

3C行业



生鲜行业



服装行业



保险行业



共享单车



顺丰月结服务微信公众号

月结管家来了!

寄件/查件 移动对账 运营分析 在线签约 售后服务

功能1 五分钟快速签约 省时间！
合同、流程、盖章... 繁琐流程通通让开！

功能2 线上寄件/查件，省功夫！
寄快递？点我！
查快递？点我！



功能3 移动对账，在线发票，省精力！
对账、开票、支付... 线上轻松搞定sooo easy!

功能4 公司件运营分析，省脑力！
公司件一目了然 运营情况全知道

功能5 售后服务，实时掌控，省事儿！
快件异常何需电话找客服 轻轻一点线上搞定

更多功能，待您发掘！

扫码关注“顺丰速运月结服务” 一站式服务，让您省时省心！

(已开通深圳)

供应商管理

Supplier Management

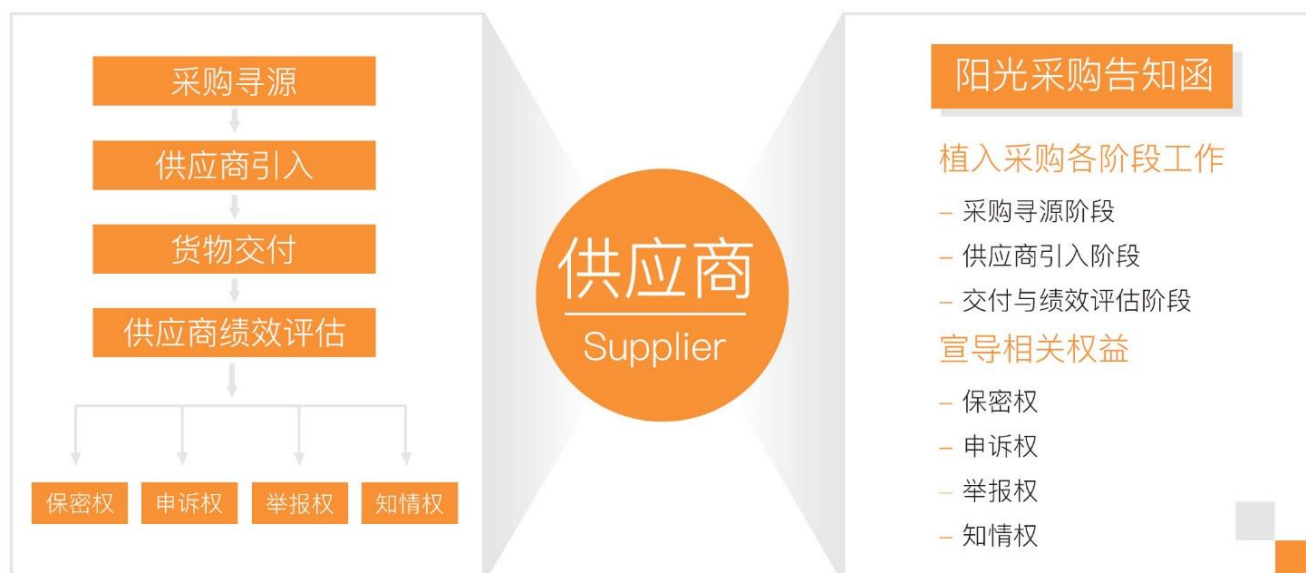
合规透明

优化规则制度，加强风险控制，提升采购全流程信息透明度。



阳光采购

发放阳光采购函，告知供应商权利、申诉渠道，用阳光助力共赢。



信息化

提升信息化程度，实现供应商全生命周期线上交互。



供应商管理体系



沟通&协同

建立协同机制，提升协作效率



2017年供应商大会





04

社会公民

Social citizens

美好生活

一带一路

军民融合

产业扶贫

公益慈善

暖心顺丰

绿色物流

寄件安全

邮路安全保障

美好生活

The Good Life

顺丰依托自有丰富运力资源，通过多项不同的快递产品和增值服务，来满足人民日益增长的美好生活需要，高品质服务需求。



产地直发案例



北京鲟龙鱼



内蒙古羊肉



烟台樱桃



仙居杨梅



香格里拉松茸



昆明鲜花



阳澄湖大闸蟹



深圳荔枝



皖南土鸡蛋

食品冷运物流服务--包装技术

2016年3月，冷运包装实验室成立，团队成员80%以上是科班专业技术人才。



袋中袋悬浮包装 (葡萄)



活鱼袋 (48H鲜活)



松茸包装方案 (吸水棉+冰袋)



冰激凌包装方案 (-18℃)



真空吸塑装 (杨梅)



EPP循环保温箱

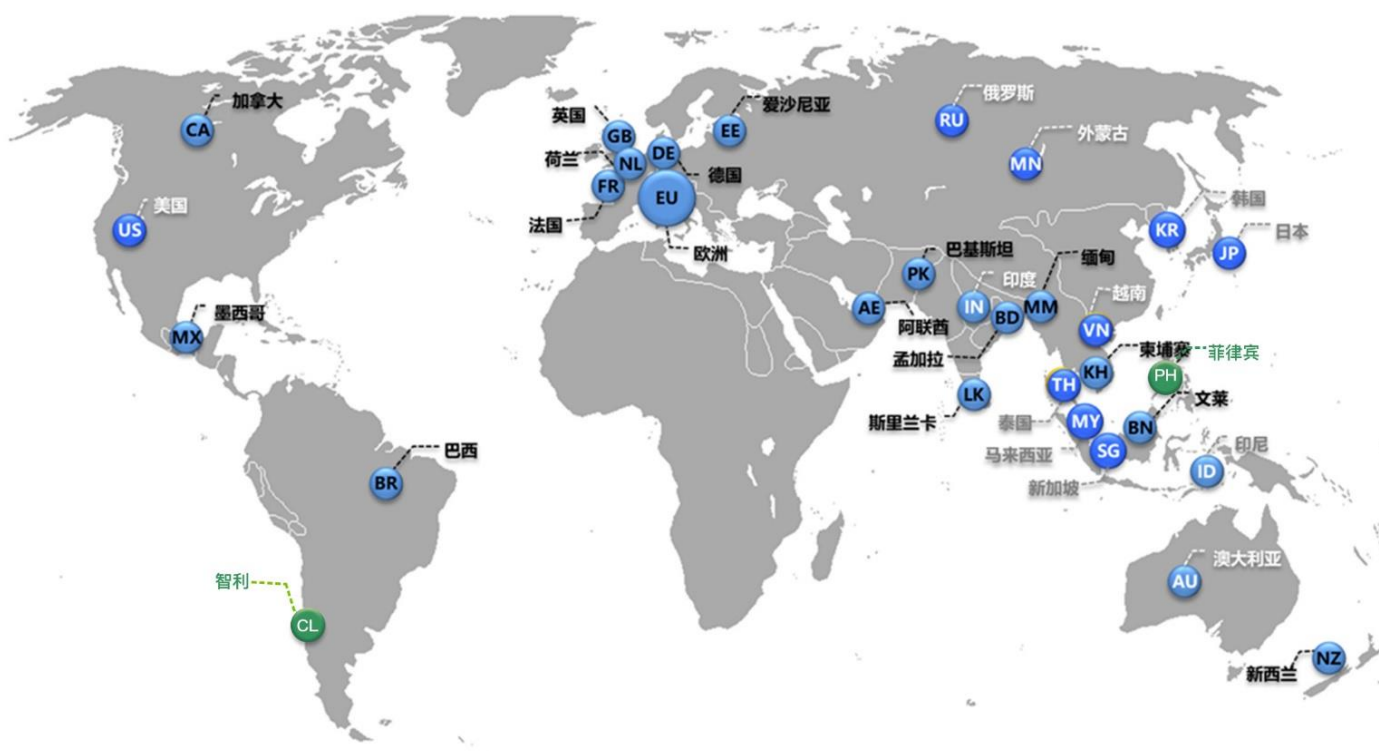


带一路

The Belt and Road Initiative

有华人的地方就有顺丰国际

跟随一带一路倡议，顺丰国际积极开拓中国与东南亚、中东欧的国际线路，助力于打通中国与欧洲的空中丝绸之路，促进全球贸易。



军民融合

Civil-Military Integration

十八大以来，随着国防与军队全面深化改革的进程不断加快，“军民融合”已经上升为国家战略。2017年1月22日，中央军民融合发展委员会（以下简称“融委”）成立。2017年9月22日，中央融委第二次全体会议审议通过了《“十三五”期间推进军事后勤军民融合深度发展的实施意见》，强调要确立现代后勤就是军民融合后勤的理念，坚决破除自成体系、自我保障的传统思维，努力构建现代化的军事

后勤军民融合体系；瞄准短板弱项，主动利用现代物流网络等布局完善、通达全国的空间优势，成体系推进后勤军民融合发展；积极运用云计算、大数据、物联网等技术，创新保障模式，升级保障手段，提升后勤保障质量和效率。十九大更是三次提及“军民融合”，将其作为全面建成小康社会，全面建设社会主义现代化国家所必须坚持的七大战略之一，以及全面推进国防和军队现代化的重要保障，并将其写入党章。

2017年，顺丰控股在军民融合领域取得丰硕成果，得到国家、军队高层充分肯定和社会普遍认可。尤其在推动军民融合发展战略落地生根上，实现了重点突破。建立起与中央融委办公室的紧密联系，展开了与国务院、中央军委有关部门的密切沟通，分别于2017年6月、10月与空军后勤部、装备部签署军民融合战略合作协议，与军委后勤保障部运输投送局达成合作意向，2017年12月与武汉联勤保障基地签订被装保障协议。同期开展了快递进军营、被装配送、装备运输、无人机运输保障、生鲜副食保障、办公/工具一站式平台、仓库共建共享等等军民融合项目，形成了二十余项专项解决方案。



产业扶贫

Poverty Alleviation



农产品运输 **600** 县；

农产品快递数 **9,000万** 票；



“一县一品”品牌推广 **145** 个；



其中 **81** 个贫困县；

大当家扶贫贫困县 **15** 个；



助力销售商品 **50** 个 销售额超 **965万** 元。

丰农项目

临汾玉露香梨

种植面积 **35万** 亩，挂果 **20万** 亩；

总产量达 **1,500万** 公斤，产值 **1.2亿**；

预计带动销售额 **1,500万+**。



◆项目名称:

顺丰大当家酥梨精准扶贫(电商助农)

品种:酥梨

贫困产地:安徽、陕西

项目策略:

- 响应国家号召发掘国家贫困县滞销的全国知名农产品,如安徽、陕西酥梨;
- 寻找优秀扶贫企业,在商品、服务、包装等方面与有经验、合作默契度高的商家合作;
- 灵活制定价格策略,联动速运,多方补贴,以销助农;
- 精选知名产地,优质品种,优化包装方案,提高客户体验;
- 优先筛选当地孤独老人或低保贫困家庭的果农进行帮扶助销。

◆整体效果:

2017年7天在顺丰大当家平台上售出5万斤,不仅当地农民果子采购价格翻倍,而且雇佣的当地农村妇女可获得打包收入;
通过顺丰大当家的传播与销售,陕西酥梨、砀山酥梨实际帮扶55余户农户。

水果品类电商扶贫项目介绍

◆项目名称:

顺丰大当家南脐橙扶贫(11月6月)

品种:纽荷尔

贫困产地:江西赣南、湖北姊归、湖南邵阳

项目策略:

- 响应国家政策及平台需求,寻找贫困县实力企业合作,主打助农扶贫;
- 与传统商超、其他电商平台差异化,打造业界独一无二的高难度三种增值服务,保障产品及服务品质,引领市场,在激烈竞争下脱颖而出,实现销量增长,提高农户销量;
- 根据从南向北成熟时间线依次推广,拉伸整体项目运作时间,延长帮扶时间;
- 顺丰大当家与顺丰公益台作!每售出1单赣南脐橙,顺丰大当家捐赠1元到顺丰公益基金会,用于采购江西南区安远县村小学学生需要物资;
- 优先筛选当地孤独老人或低保贫困家庭的果农进行帮扶助销。

◆整体效果:

自2017年11月始,江西赣南脐橙在顺丰大当家销售超过八万箱,120余户农户,实现果农销售收入增长的同时也给当地留守妇女提供工作岗位,实现收入增长。

水果品类电商扶贫项目介绍

教育扶贫

“通过资助，让更多的孩子享有平等受教育的权利，辅以全面的成长支持和陪伴，让每一个受助学子的成长得到全面的关怀及促进。”

2012年 设立莲花助学；

2017年 新增项目县**20**个，合作项目县**43**个；

2017年 新增贫困生 **5,993**名，累计资助人数**10,453**名；

2017年 资助学生**7,779**名，资助金 **21,674,801.50**元。

项目43个项目地中37个县为国家扶贫开发工作重点县，在资助学生的选择上，对于精准扶贫建档立卡学生给予重点考虑，精准支持到建档立卡贫困户。每一个学生均为长期资助，保障了贫困学生能够顺利完成高中学业，对于升入高等院校继续学习的学生提供大学阶段奖学金，极大的减轻了家庭经济负担。

医疗扶贫

“给生命一次机会，给孩子一个未来”



2014年 设立顺丰爱佑专项基金

2017年 投入 **76,556,069.50** 元 出生缺陷患儿**374**名
救治先心病患儿 **2,664** 名 救治白血病患者**504**名



公益慈善

Philanthropy

顺丰阳光善行



32,414,386人参加



共计捐赠45,056,921.5万步

顺丰V-care空间

2017年起，深圳市儿童医院的先天性心脏病孤贫患儿医疗费用将由基金会支持，基金会已在儿童医院组织3场公益活动，为住院患儿带去趣味活动。设立顺丰•Vcare空间，充分发挥顺丰志愿者的作用为患儿定期提供互动式寓教于乐的志愿服务。



顺丰志愿者文化



研发投入顺丰志愿者管理平台

截止2017年12月31日



注册志愿者
18,499人



全网服务
时长133,027小时

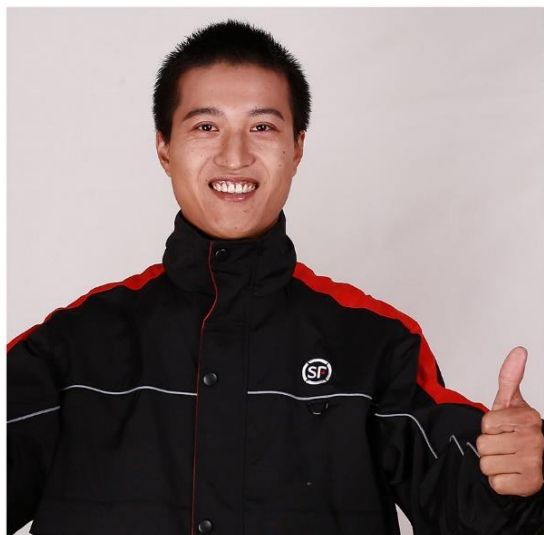


平均服务
时长7.2小时

暖心顺丰

Warmhearted SF

顺丰控股倡导主动担责，不仅要求员工在工作中切实履责、勇于担当，还鼓励员工承担社会责任。



北京区东潞苑分部收派员:张义标

义务照顾素不相识的老人300多天，帮老人买菜做饭、打扫卫生、换洗衣服，让老人生活发生质的改变。

冀州区收派员:梁金伟

热衷公益，一年资助贫困山区的孤寡老人25户，拉衣服近40次，装满了整整3辆卡车。





湘北区收派员:刘鹏

坚持献血12年，总量超过10000ml，是湖南省内物流行业首例造血干细胞捐献者。

金华区黎明村救火团队

2017年3月，黎明村分部18名员工冒着煤气罐爆炸的危险，扑灭分部隔壁饭店大火。



杭州市三江花园分部救人小哥

2017年双十一高峰期间，三江花园分部3名小哥风雨中伸出援手，救助昏倒在地上的陌生人。

马来西亚救火小哥

2017年5月，马来西亚柔佛州避兰东新村一家公司发生火灾，收派员Razali Bin Amat化身救火队长迅速组织灭火。



绿色物流

Green Logistics

近年来，快递行业包装总量增长迅速，妥善处理快递包装问题，对于节约资源，保护环境和促进快递行业健康可持续发展具有重要意义，顺丰作为快递行业的领先者，主动承担社会责任、通过绿色包装产品的研发与创新，在绿色包装与可循环包装上全面开展绿色研发计划，将绿色包装贯通整个快递环节，开展纸箱回收行动，建立绿色回收体系，实现企业可持续发展。通过推广纸箱回收、循环共享包装箱，传播和倡导顺丰节约资源、保护环境的绿色速递使命。

开展绿色接力箱活动

整个箱体外观环保设计，功能性创新，扫描二维码可链接线上互动社区，箱内增加公益环保宣传语，增加留言板界面，鼓励客户互动留言。



绿色包装研发创新

过去一年，顺丰在包装研发创新方面做出如下几项工作：

1

绿色包装节省投入：

纸类21,000吨

塑料类8,200吨

油墨750吨

2

推行快递运输行业包装标准化，为39家大客户提供更环保包装解决方案；

3

顺丰（包装实验室）参加国家《快递封装用品》的行标制定与编写，顺丰作为会长并担当评审委员；

4

协助国家邮政局绿色包装研究（耗材减量化与标准化）并在上海、陕西、安徽进行试点，取得了良好的社会成效；

5

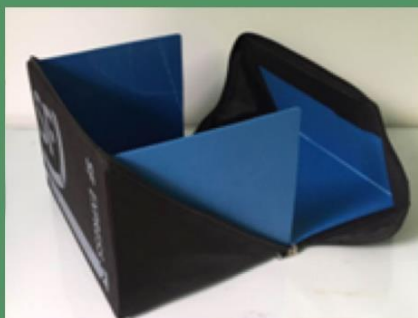
顺丰开拓医药包装研究新领域，建立快递行业首个医药物流包装标准化体系。

绿色包装使用

推广：丰•BOX推广

功能点：

- A.不易磨损，可循环50次以上；
- B.100%回收，再生过程无二次污染；
- C.安全性能好，增加防静电、防水、阻燃功能、隔热保温性能。



回收利旧：纸箱回收

- 通过派件主动宣导客户回收、客户线上微信预约、物业“丰箱”等多元化回收方式，实现回收再生；
- 通过三种回收循环处理方式，实现原料循环与再生，利用顺丰公益基金开展“丰林”绿色植树活动。

四种回收场景

派件客户处



客户服务区



小区 / 物业“丰箱”



微信预约



三种回收方式

回收商



供应商



纸浆厂处理



成果

减量化、绿色化

2017年

物资优化10项

节约成本1.91亿元

节约原材料9,239.4吨

循环化

• 绿色环保

每投入1000万个丰•BOX将节省——5亿个纸箱、14亿米胶纸、225万m³内填充。

• 企业社会效益：

A.直至目前包装方面，顺丰获得130项专利；

B.18年12月份包装实验室获得深圳邮政局颁发，“绿色快递贡献奖”；

C.包装实验室连续三年获得美狮集团传媒颁发“可持续发展大奖”。

新能源物流车

截止2017年12月

累计在14个省份

21个城市

投放2,371台新能源物流车

49款不同车型进行试用中



寄件安全

Safety of Express

作为物流快递行业的一员，顺丰速运一直积极响应国家号召，严格执行安全寄递标准，严格落实实名收寄、收寄验视、过机安检三项制度，确保有效消除邮路安全隐患。



实名收寄

根据三部委联合印发的《关于加快全国邮件快件实名收寄信息系统推广应用工作的实施方案》和全国加快实名收寄信息系统推广应用电视电话会议部署工作要求，我司高度重视，成立实名制推广落实工作组，明确职责分工，安排专人跟进。

为提升寄递实名验证的有效性、便捷性，在国家邮政局的支持下，我们在原有带NFC二代身份证读取识别功能的第六代手持终端上，进一步研发身份二维码扫描寄件功能，实现用户提前注册登记，寄件时出示动态代码，收派员扫码采集实名信息的便捷操作。



收寄验视

为严控高风险物品流入快递渠道，除在收件源头开箱验视外，我们还不断优化公司高风险快件管控系统，通过不断优化预警条件、加强同公安、国安等部门联动，提高对高风险快件的有效识别及拦截频次，2017年以来截留违法违禁品400多件，交予当地公安机关处理。



过机安检

我们坚持为安全保障投入专项资金，支撑系统研发、设备投放、人员培训等各类投入。2017年顺丰增加安检机设备投入170多台，全网安检机数量达到729台，同时在安检人员配置方面，我们一方面从外部引进专业安检人员，另一方面与各地机场安检进行合作，定期开展内部安检人员自主培养，2017年以来已培训安检人员约1200人次，为安检工作落地补充专业力量。

邮路安全保障

Postal Route Security



近两年来我国陆续举办高级别高规格会议，如杭州G20、一带一路峰会、厦门金砖会晤、十九大等，为保障各类大会期间快件寄递安全保障客户寄递需求，顺丰开展了大量的工作，如成立重大活动寄递安全保障工作组，制定大会寄递安全保障方案及工作任务，抽调各组织部门主要骨干跟进各项工作，组织专项沟通部署会议。

通过全员宣导，提高员工大局及安全意识，增加资源投入并强化培训，如增配安检机采购车辆投入专项保障人员，在坚决落实三项制度的基础上加大安全稽查力度，强化及应用专项奖惩措施，并通过官网、微信服务号等多平台积极开展对外客户宣传及引导等。大会期间实行24小时值班制度，专人跟进，重点监控及跟进处理大会期间各类异常。

各类大会期间始终坚持为客户提供正常收派服务，未发生寄递安全事故，获得了各方认可，如“一带一路”获得公安部颁发的快递行业唯一一块“安保贡献突出集体”奖牌，“厦门金砖”被评选为“厦门会晤期间寄递安全保障工作突出贡献单位”等。

确保了会议期间寄递渠道安全，同时保障了客户寄递需求和满意度，始终坚持为客户提供优质有保障的服务。





承诺，为每一份托付

顺丰控股股份有限公司

广东省深圳市南山区学府路深圳软件产业基地

邮编: 518084

客服热线: 95338

网址: <http://www.sf-express.com>