



圆通速递2017年度社会责任报告

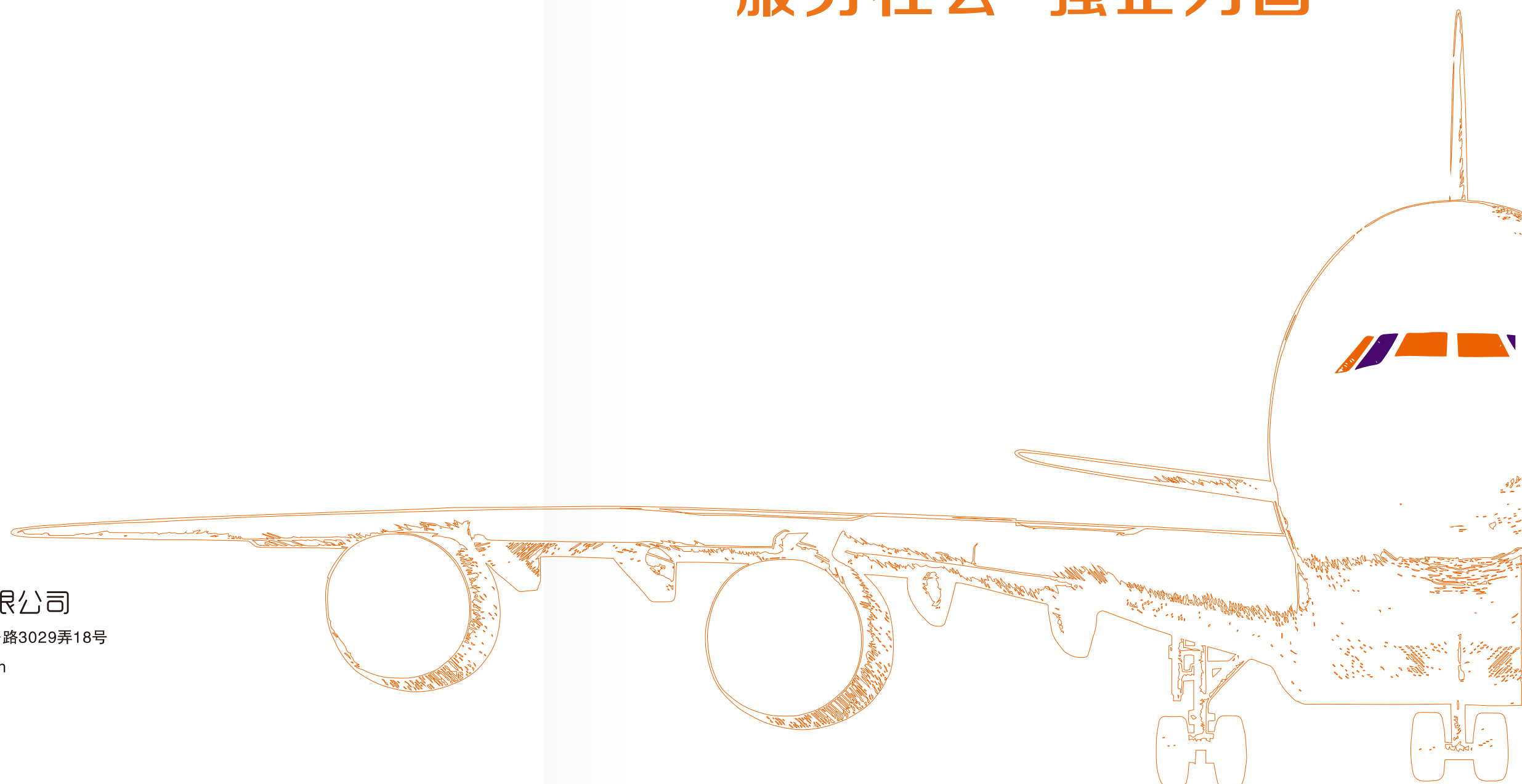
服务社会 强企为国



圆通速递股份有限公司

地址：上海市青浦区华徐公路3029弄18号

网址：[Http://www.yto.net.cn](http://www.yto.net.cn)



关于本报告

报告简介

尊敬的利益相关方，这是圆通速递股份有限公司发布的2017年度社会责任报告。本报告阐述了圆通速递股份有限公司秉持的可持续发展理念、战略、管理举措，以及在行业、市场、环境和社会方面的社会责任实践和绩效。

编制依据

本报告依据全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告指南》(G4)、《联合国全球契约十项原则》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS 3.0)

时间范围

2017年1月1日至2017年12月31日，主要内容为2017年度，其他部分表述及数据追溯到2000年至今的所有年份。

发布周期

本报告为年度报告。

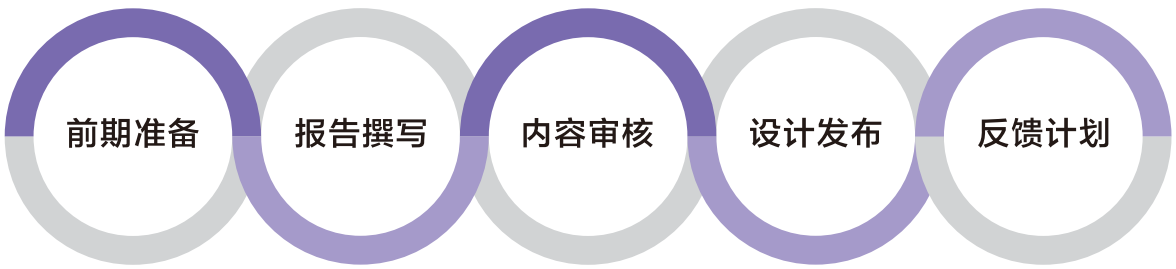
报告范围

报告涵盖圆通速递股份有限公司及所属机构。

数据来源

报告所有数据均来自圆通速递股份有限公司的正式文件和统计报告且通过相关部门审核。

报告编制过程



2018年1月-2月

- 组建工作小组
- 优秀报告分析
- 收集资料

2018年2月

- 确认框架及内容
- 补充资料
- 编写内容

2018年3月

- 高层领导审核
- 各部门审核
- 补充修改内容

2018年3月

- 形成报告设计稿
- 发布报告

2018年4月-12月

- 收集反馈信息
- 调整下一年度计划

圆通突破引领 YTO surmount Leading New journey 新征程

2016年公司完成重大资产重组，成功登陆资本市场，成为中国首家在A股上市的快递服务企业，公司的主营业务始于2000年5月28日。

领先
来自创新的
每一步

2000年5月28日
圆通成立

2000

2003

2003年圆通在行业内
率先提出“全年无休”。

2005

2005年，圆通成为第一个与
淘宝网签约的配送服务商。

2007

2007年提出：
没有飞机的快递公司，
不是真正的快递公司。

2009年自主打造金刚核心业务
系统，全面推动信息化转型升级。

2009

2011

2011年“金刚系统”上线，实现快件
全生命周期的可视可控。
2011年圆通成立企业标准化管理
委员会，全面启动标准化体系建设。

2012

2012年圆通自主全货机
正式启航，全面提升快件时效。

2014

2014年圆通单日最高处理量突破2500万件。
2014年成为国家级快递服务标准化试点单位。

2015

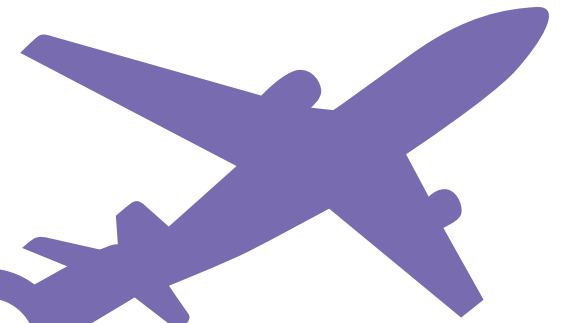
圆通速递成功在A股上市，
成为快递第一股。

2016

2015年圆通首条国际航线开通。
2015年圆通发起召开全球包裹联盟峰会。
2015年阿里巴巴正式战略入股圆通。
2015年圆通航空公司成立并成功开航。
2015年圆通日最高处理量突破3200万。

2017

圆通速递率先推出“隐形面单”为个人信息安全再添“安全锁”。
圆通速递通过中国共产党基层组织质量管理体系认证，成为
首家通过党建质量管理体系认证的民营快递企业。
由圆通速递牵头组建的物流信息互通共享技术及应用国
家工程实验室获国家发改委批复





董事局主席致辞

SPEECH BY THE CHAIRMAN OF THE BOARD OF DIRECTORS

服务社会 强企为国

快递业要深入贯彻党的十九大精神和中央经济工作会议精神，按照新时代新理念实现新发展，着力推动行业高质量发展，着力解决行业发展不平衡、不充分的问题，不断满足人民日益增长的更好用邮需要，为全面建成现代化邮政强国而努力奋斗。

快递是服务业的关键产业，是代替传统流通方式、刺激消费升级

的现代产业，是物流领域的先导性、领军性产业。目前，快递业已进入互联网和物联网、快递和物流、国际和国内、线上和线下及资本、技术与人才“五个融合”发展的新阶段；另一方面，快递业价格竞争趋于白热化，转型升级势在必行，只有变革创新才能引领圆通未来。

2017年是不平凡的一年，是圆通布局未来、创新突破的基础年，圆通围绕“诚信、创新、共享”的核心价值观，以“诚信守法”为立企之基，以“创新变革”为行动指南、以“共建共享”为目标，打造圆通网络生态命运共同体，重塑一个崭新的圆通，抢占、打造新高地。

这一年，经过全网上下共同的努力，圆通紧紧围绕建立新体系、凝聚新团队、实现新目标，秉承和发扬了艰苦创业、勇于创新、锐意进取、敢为人先的精神，坚持“客户要求、圆通使命”的服务宗旨，始终致力于为客户提供更安全、更便捷，最具性价比的快递服务，担当起“服务社会、强企为国”的责任。企业自身发展方面，在业务规模、服务质量、科技创新、海外拓展、产业链布局、品牌影响力等方面取得了一定的成绩：党建工作进一步强化；科技兴企的号角吹响；国际化扬帆起航；产业链不断延伸；“快递+电商”助推产业扶贫；树立绿色理念，打造可持续发展快递企业。服务社会方面，圆通速递为大学生、下岗工人、返乡创业人员等搭建开放型的创业平台。圆通实施的“全年无休”，为客户提供安全、便捷、高效的快递便民服务，有效地保障了社会民生。圆通积极主动参与各项公益事业，并设立创业发展基金和“圆通公益基金”，勇于承担社会责任，不断回报社会。

这一年，圆通通过建立一系列客户关系管理制度，强化全网客户服务意识，用承诺与行动让客户享受到圆通高质量的服务体验和价值，建立良好的客情关系。圆通全力打造学习型组织，为激发员工的积极性和创造性，为员工量身定制人才培养体系，促进所有圆通人共同进步，让所有的员工有获得感、自豪感、荣誉感。

圆通将不忘作为“中国人的快递”的初心，肩负起快递业服务于经济发展、服务于社会民生的重任，实现与社会、客户、员工多方共赢，共筑圆通梦、行业梦、中国梦！圆通将勇立行业发展的潮头，引领行业发展，让“中国服务”携手“中国制造”、“中国电商”走向世界，让世界因我们触手可得！



目录

关于圆通

圆通大事记	02
主席致辞	04
企业概况	06
组织结构	07
运营框架网络	07
经营业绩	08
企业荣誉	09

发展战略

核心价值观	10
核心工程	11
利益相关方分析	12
党建工作	13
军民融合	14

安全服务

安全保障任务	15
寄递安全	15
用电安全	16
安全教育整顿	16

技术创新

打造系统群	17
国家工程实验室	19
圆通研究院	21
圆通标准化	22

快递责任

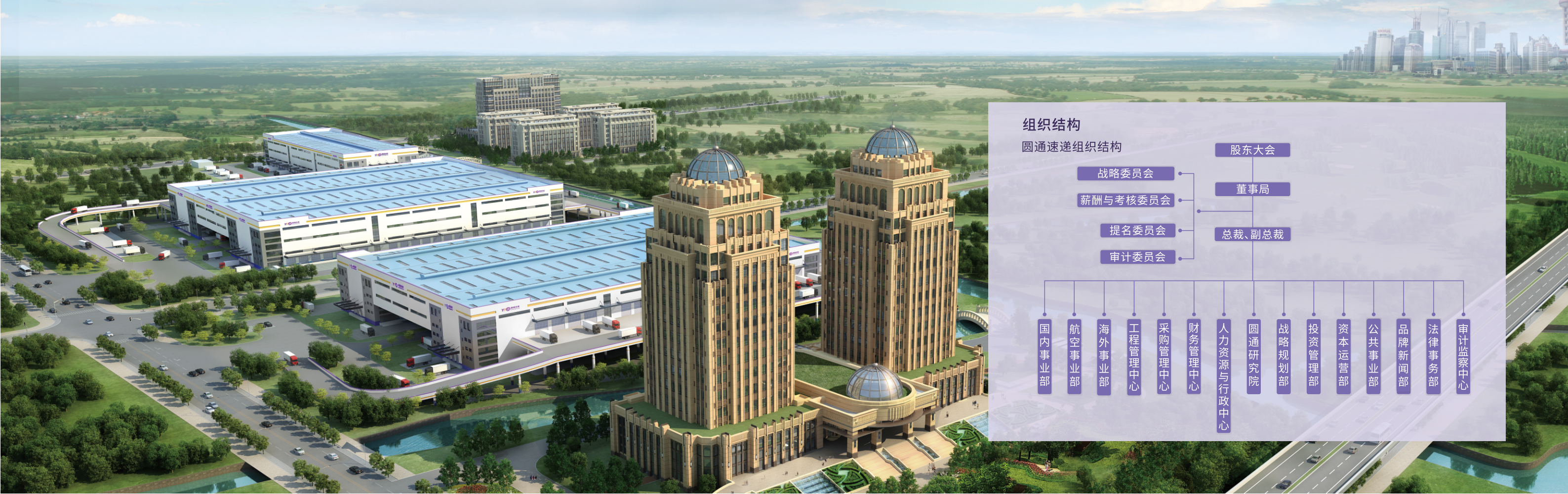
圆通航空	24
圆通产品	26
圆通终端覆能	27
圆通优质服务	29
圆通员工	33

绿色环保

绿色办公	36
绿色车队	37
新能源配送	38
编织袋	38

慈善公益

社会公益	39
产业扶贫	40



组织结构

圆通速递组织结构



企业概况

圆通速递股份有限公司（以下简称“公司”或“圆通速递”）于2016年公司完成重大资产重组，成功登陆资本市场，成为中国首家在A股上市的快递服务企业，公司的主营业务始于2000年5月28日，是国内领先的综合性快递物流运营商，以快递服务为核心，并围绕客户需求提供代收货款、仓配一体等物流延伸服务。经过十七年发展，圆通速递在业务规模、网络覆盖率、运营效率、公众满意度及服务质量等方面均位居行业前列，是国内核心竞争力和综合实力最强的快递企业之一。

圆通速递目前在全国范围拥有自营枢纽转运中心64个。截至2017年底，圆通速递快递服务网络覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市实现基本全覆盖，县级以上城市覆盖率达到96.52%。圆通速递现已基本形成了覆盖欧洲、北美、东南亚等国家和地区的全球物流骨干网络。

2014年8月，圆通速递取得中国民用航空局《关于筹建杭州圆通货运航空有限公司的批复》（民航函[2014]921号）；2015年10月，圆通航空正式开航运营，圆通速递成为国内仅有的两家拥有自有航空公司的民营快递企业之一。

圆通速递的盈利能力逐年增强，2015年度、2016年度和2017年度，圆通速递营业收入分别为120.96亿元、168.18亿元以及199.82亿元，年均复合增长率为28.53%，其中2017年较2016增长18.82%。2017年公司实现归属于母公司股东净利润14.43亿元。

为顺应行业发展趋势，公司将通过积极运用资本市场各类工具，获得更加充足的可调配资源、实现更加广泛的网络覆盖、提供更加多元化的快递产品和服务、获取更加先进的技术和经验，为公司长远发展奠定良好的基础。

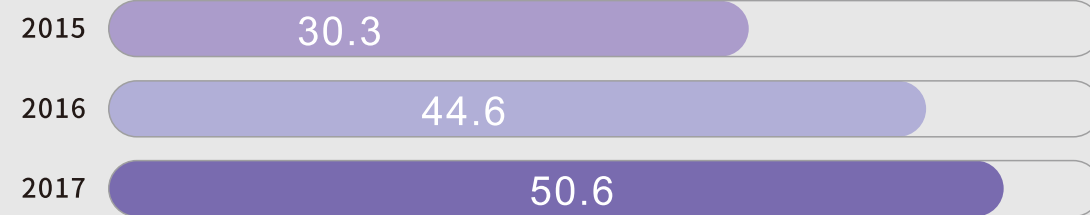
圆通速递网络框架



关于我们

经营业绩

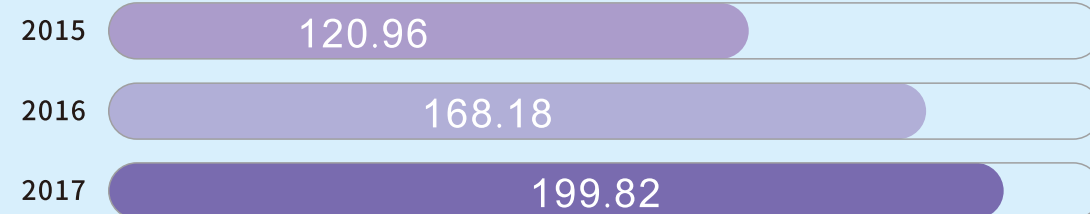
业务量(单位:亿件)



圆通速递近三年业务量：

业务量从2015年的30亿件增长到2017年的50亿件。

营业收入(单位:亿元)



圆通速递近三年业务量：

营业收入从2015年120.96亿元增长到2017年199.82亿元。

企业荣誉

- 圆通速递客服中心荣获由上海市总工会颁发的“**工人先锋号**”荣誉称号。
- 圆通速递客服部于深圳在年度中国客户体验创新大会中荣获“**2017中国最佳客服中心**”称号,为行业内唯一获此荣誉称号的快递企业。
- 第六届“**全国商务诚信建设大会**”暨“互联网+信用年度创新峰会”在京召开,圆通速递荣获“**互联网+重点信用认证企业**”,是本届唯一一家获此殊荣的快递企业。
- 董事局主席当选为第十三届**上海市政协委员**



民营百强企业

圆通速递荣列2017年中国民营企业500强的349位,较去年排名提升66位;并跻身2017年中国民营企业服务业100强榜单,位列第91位。

这是圆通速递连续两年进入中国民营企业500强榜单,也是唯一入围500强的民营快递企业。



地方(青浦)纳税百强企业

圆通速递荣获“2017年度青浦区纳税百强企业”称号

安全服务商

圆通速递荣获“上海市安全互联网服务单位”称号,多措并举着力保护信息安全。



5A企业

圆通速递被评为5A级物流企业



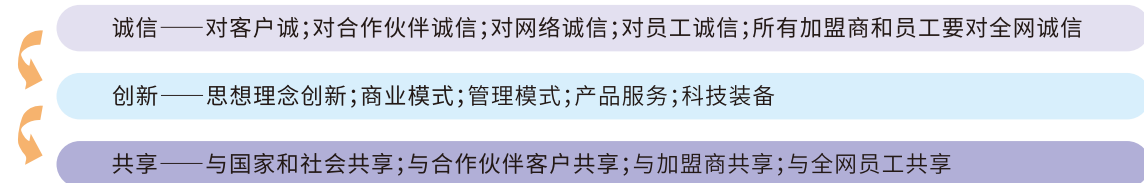
国际化示范企业

圆通速递“全球包裹联盟”荣获最具国际化战略服务示范案例荣誉。



企业发展战略

圆通速递的核心价值观“诚信、创新、共享”



诚信、创新、共享三者之间有着密切的关系，缺一不可。

诚信是基础，创新是灵魂，共享是目标，只有三者协同发展，圆通速递才能在二次创业中取得全面胜利。

公司秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，坚持“诚信、创新、共享”的核心价值观，以“诚信守法”为立企之基，靠“创新变革”为行动指南、以“共建共享”为目标，打造公司网络生态命运共同体；公司深耕快递主业，依据“向西、向下、向外”的发展思路拓展、夯实快递服务网络，并重点提升产品与服务质量；公司定位于互联网信息技术的快递平台及最有性价比的快递企业，致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商。



致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商。

企业发展战略

圆通速递的核心工程“提质增效”

公司坚持以提高发展质量和增强经济效益为中心，把高质量发展作为确定发展思路，强化服务意识，注重绿色安全，将提质增效作为核心工作。公司以电商快递为基础，强化与信息技术等资源的深度融合，增强人才、系统、网络的专业化能力，提供仓配一体化、供应链及其延伸服务。公司将积极开展多式联运中心建设，加快推进覆盖全球的陆、铁、空、海多样化综合运输体系建设；依托科技公司及承建国家工程实验室对公司科研实力的提升，构建物流信息共享体系，实现各种资源的深度融合，服务市场，协调资源，降本增效，推动公司运营信息化、自动化，打造以科技与信息技术为主要驱动力的智慧圆通，提升公司综合服务能力。

坚定聚焦主业，围绕“快递+”构筑物流新体系

公司秉承“快递+”的战略模式，以快递服务网络为核心，积极拓展多元化战略布局，打造公司多元化的产品与服务，构筑公司快递物流新体系。

公司将以领先的服务理念及信息系统为依托，深耕快递服务主业，致力于为客户提供最具性价比的产品与服务，不断提高服务质量，增强客户粘性和忠诚度；同时，公司积极探索多元化战略布局，根据客户需求、市场发展及行业动态，不断扩展服务范围，优化产品结构，构筑公司快递物流新体系，不断增强公司综合服务能力。公司将为广大消费者提供高品质快件寄递服务，满足客户及消费者对安全、时效的进一步要求；公司拟通过自营、合作、参股、收购等多种方式积极拓展重货快运产品，打造电商大件、零担、整车产品与城市配送服务，满足客户及消费者的个性化、高时效需要。

深化国际化发展战略，打造通达全球的服务网络

公司将继续积极响应“一带一路”国家战略，深化已具有先发竞争优势的国际化发展布局，加快与先达国际优异的国际货物运输代理业务融合，并通过战略合作、股权投资等方式加快海外网络布局，拓展公司全球网络覆盖，发展多式联运，以“运全球，送全球”为宗旨助力中国电商、携手中国制造走出去，并积极引进来，助力公司在东南亚、欧洲等“一带一路”沿线国家或地区打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务。

科技与信息技术为支撑，智慧圆通创新发展

公司一贯重视科技与信息技术研发与发展，未来将加快由现有劳动密集型企业向科技智慧化企业的转型，以科技与信息技术为支撑，打造智慧圆通，实现创新发展。

公司信息化战略从干支线运输管理信息化、分拣转运管理信息化、末端配送信息化、客户交互信息化、财务结算信息化、需求预测信息化、安全管理信息化等方面入手，不断凝聚具有创新精神的专业研发团队，借鉴国内外先进经验，以科技公司为主体进行研发创新，打通各板块信息化系统，联通各板块信息端口，实现全网全过程信息化运作和管控的闭环。

公司将以提升信息化、自动化为主线，进一步引进信息与科学技术专业人才，进一步增强全链路可视可控能力，提升内部运营的安全和效率，降低运营成本，并为全链路的信息数据采集、产业链上下游的信息交互提供支持和保障，全面实现物流、客流、信息流、关务流、资金流合一；公司致力于逐步建立起大数据分析技术与能力，将公司运营过程中产生的大数据转化为实际生产力，逐步实现业务流程与公司管理的智能化和智慧化转变。

利益相关方沟通

利益相关方	相关方期望	沟通方式	有效沟通回应
政府	■ 支持国家经济建设及各项发展战略 ■ 成为行业标杆企业 ■ 促进企业和行业稳健发展	■ 参加会议 ■ 工作汇报 ■ 邀请参观视察	■ 积极落实政府工作报告及行业指导意见 ■ 支持政府的各项倡议 ■ 与地方政府积极的互动,推动地方建设
股东与投资者	■ 持续卓越的投资回报 ■ 全面及时的信息披露 ■ 完善健全的企业内部机制建设	■ 来访来电接待 ■ 及时发布公告 ■ 股东大会 ■ 投资者关系平台	■ 全面准确把握经济形势和市场变化 ■ 及时、准确披露信息,努力提高透明度 ■ 不断完善公司治理机制,依法合规、稳健经营
行业	■ 合作伙伴共赢 ■ 促进行业发展 ■ 营销员与中介渠道管理	■ 行业内企业交流 ■ 参加行业协会	■ 积极参与行业标准制定,促进行业发展 ■ 促进其它相关行业的发展 ■ 同业企业合作与交流(蜂网) ■ 政府、行业协会的研究与会议
客户	■ 优质的产品和服务 ■ 满足客户的特殊需求	■ 项目合作 ■ 技术培训 ■ 客户关系管理	■ 坚持“客户要求,圆通使命” ■ 安全质量管理体系 ■ 互利合作机制
电商	■ 满足电商要求的产品和服务 ■ 实现互利共赢 ■ 提供附加值高的其它服务	■ 项目合作 ■ 信息反馈	■ 积极寻求与电商合作 ■ 为电商发展提供个性化服务 ■ 积极扶持和培训中小电商、农村电商以及西部偏远地区电商
社会	■ 具有社会效益的产品与服务 ■ 负责任的投资行为 ■ 参与社区建设	■ 舆论反馈 ■ 社会调查及走访	■ 设计社会需求高的产品及服务 ■ 促进社会进步 ■ 积极布局社区终端
员工	■ 以人为本 ■ 关注成长 ■ 实现自我价值	■ 职工代表大会 ■ 工会活动 ■ 征求意见	■ 员工培训、完善职业发展规划 ■ 企业OA平台与即时通信平台 ■ 深化人力资源综合改革 ■ 多样化的员工活动
供应商	■ 实现互利共赢	■ 定期沟通 ■ 信息反馈	■ 友好合作,相互尊重
加盟商	■ 互利共赢 ■ 支持与培训	■ 培训、交流 ■ 定期全网络大会	■ 友好合作,相互尊重 ■ 提供业务、培训、技术等支持 ■ 巩固品牌形象
媒体	■ 积极互动 ■ 对外积极宣传	■ 媒体发布会 ■ 新闻通稿	■ 全面和积极的态度以应对媒体的监督
环境	■ 降低对环境影响 ■ 帮助改善环境	■ 定期进行对环境影响的调查	■ 采用新能源 ■ 合理进行包裹纸箱处理 ■ 电子面单,降低纸耗

党建工作

2007年6月,圆通速递成立党支部。2012年6月,党支部成功升格为党委建制,现隶属于中共桐庐县委两新工委领导。目前,圆通速递全网拥有5117名党员,14660名中共青团员,已成立党总支1个,直属党支部20个,联合党支部9个。

圆通速递自建立党组织以来,始终将党建引领、凝聚人心、探索创新、服务发展作为党建工作的首要任务来抓。认真学习贯彻党的十九大精神和习近平总书记系列重要讲话精神。深入开展“两学一做”学习教育,全面加强基层党组织建设和开展全面从严治党,实现党建和企业发展“两手抓,两手都要硬”的目标,让“党建成为圆通速递发展的红色动力”。

多年来,圆通速递党委根据行业和自身特点,面对网络覆盖全国,点多、面广、人员分散的特点,始终以提升企业党建工作来引领企业发展为主线条,通过不断探索创新形成了“**四融合四突破**”的圆通速递党建工作新模式,实现了党建工作与企业发展齐头并进的良好格局。

融合与突破

优先选用党员担任管理干部

为解决企业经营和党建工作“两张皮”的问题,圆通速递优先选用党员担任管理干部。近年来,圆通速递培养了46名优秀骨干入党。党员干部与企业管理干部双融合,保证了党组织参与企业经营重大决策,使党组织成为圆通速递发展的坚强大动力。

贯彻十九大精神

圆通速递党委紧跟十九大步伐,成功引入ISO9001质量管理体系,成为快递行业首家通过党建质量管理体系认证验收的企业。并在全网500名员工以上的16个中心设立了“政委”岗位;在业务高峰期,成立了“党员突击队”;设立了党员先锋岗、示范岗,使党员在工作岗位上充分体现了先锋模范作用。

圆通速递党委书记喻渭蛟认为,党建强,企业强。如今,圆通速递正开启“**二次创业**”的大门,圆通速递党委将不忘初心,继续追梦,继续发挥党建的红色动力,立志打造“中国服务”,携手“中国制造”和“中国电商”走出国门,致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商,实现“**中国梦,快递梦,圆通梦**”。



军民融合

圆通速递全网员工坚决贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,随时听从党和国家召唤,全力支持国防和军队现代化建设,不断解放思想、开拓创新,把企业建设发展融入“两个一百年”奋斗目标和“强军兴军”伟大征程之中,不忘初心、服务国防,砥砺奋进、追逐梦想。

圆通速递积极响应军民融合国家战略

先后加入:

武汉联勤保障基地全军军需物资配送
中国物流与采购联合会应急物流专业委员会
战区国防交通协会
浙江省国防交通协会
圆通航空运输机队目前正在申请加入国防部战备机队



圆通速递积极参与国家“一带一路”战略

深度参与推进国家“一带一路”建设,在浙江省政府的主导下,参与中欧班列运营,打通中国到欧洲的物资及贸易的铁路通道。

圆通速递在国内嘉兴、广州、成都、西安和天津建设“一主四从”五大物流基地及在捷克建设海外物流基地都是紧扣“一带一路”国家战略的重要举措。

专业的员工队伍能够做到素质优良、召来就用

圆通速递全网员工,包涵管理、驾驶、维修、信息、仓储、操作等多个领域多个专业,很多专业和岗位符合国防动员和军队平时战需求,能够做到互融互通;另外,还有近8000名员工具有军人履历,他们素质全面、作风过硬,完全具备成为国防后备力量的潜力,一旦国家和军队需要,可以随时动员征集、召来就用。



先进的信息技术能够做到军民融合、民转军用

圆通速递在信息化建设项目中累计投入超过20亿元。自主研发并投入使用28个系统、3000+个独立应用全面覆盖仓储、运输、分拣、揽派、终端、商贸等各环节,并发、承压能力及数据处理规模业内领先。

庞大的网络仓储能够做到布局合理、寓军于民

作为全国网络规模最大的民营快递企业,圆通速递服务网络覆盖的场地和网点众多,一旦国家或军队需要,可以成为战时军用物资的储备库、中转站、补给点。



安全

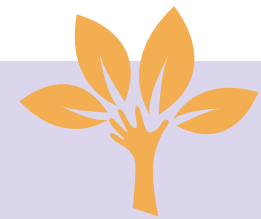
杜绝

圆通速递在董事局主席和总部领导的带领和具体指导下,坚持“安全第一,预防为主,综合治理”的方针,遵循“严防死守,确保安全”的原则,紧密联系安全工作实际,加强领导,落实责任,全年杜绝了重大责任事故。



一、完成了重大任务的安全服务保障

2017年安全工作有12次重大保障任务,即“两会”、“一带一路”峰会、厦门金砖五国峰会、“十九大”等,圆通速递多次派工作小组进驻当地指导和协助安全服务保障工作,做到了万无一失。



二、严格落实寄递安全三项制度

(一) 狠抓收寄验视

在工作指导下,反复重申安全法规,深入宣贯《禁止寄递物品管理规定》,严格落实100%开箱验视、加贴验视章的规定,加强揽收环节的安全防范,禁止危险品、违禁品流入寄递渠道,印制29000多份禁止寄递物品宣传海报下发至基层网点及经营场所。

(二) 执行实名收寄

按照国家邮政局、公安部等相关部门要求,积极推进实名收寄信息化,成立专项领导小组,制定工作方案,组织开展培训,通过规范协议客户实名操作、狠抓散件实名,多管齐下促进实名率提升,目前总实名量处于行业前三名。

(三) 落实过机安检

2017年公司拨出专款为直营分拨中心增加了一批安检机,达到国家“应检必检”的要求;针对安检人员严重缺乏的问题,公司邀请安检专家,组织内部安检员培训,共开展3期安检员专业知识培训,培训安检人员120名,初步解决了安检员上岗问题;为了确保安检工作落到实处,公司统一印制了4次安检标签,并下发至全网各转运中心,保证安检标签规范统一,确保了安检标签的及时有效。

安全

三、狠抓消防用电安全

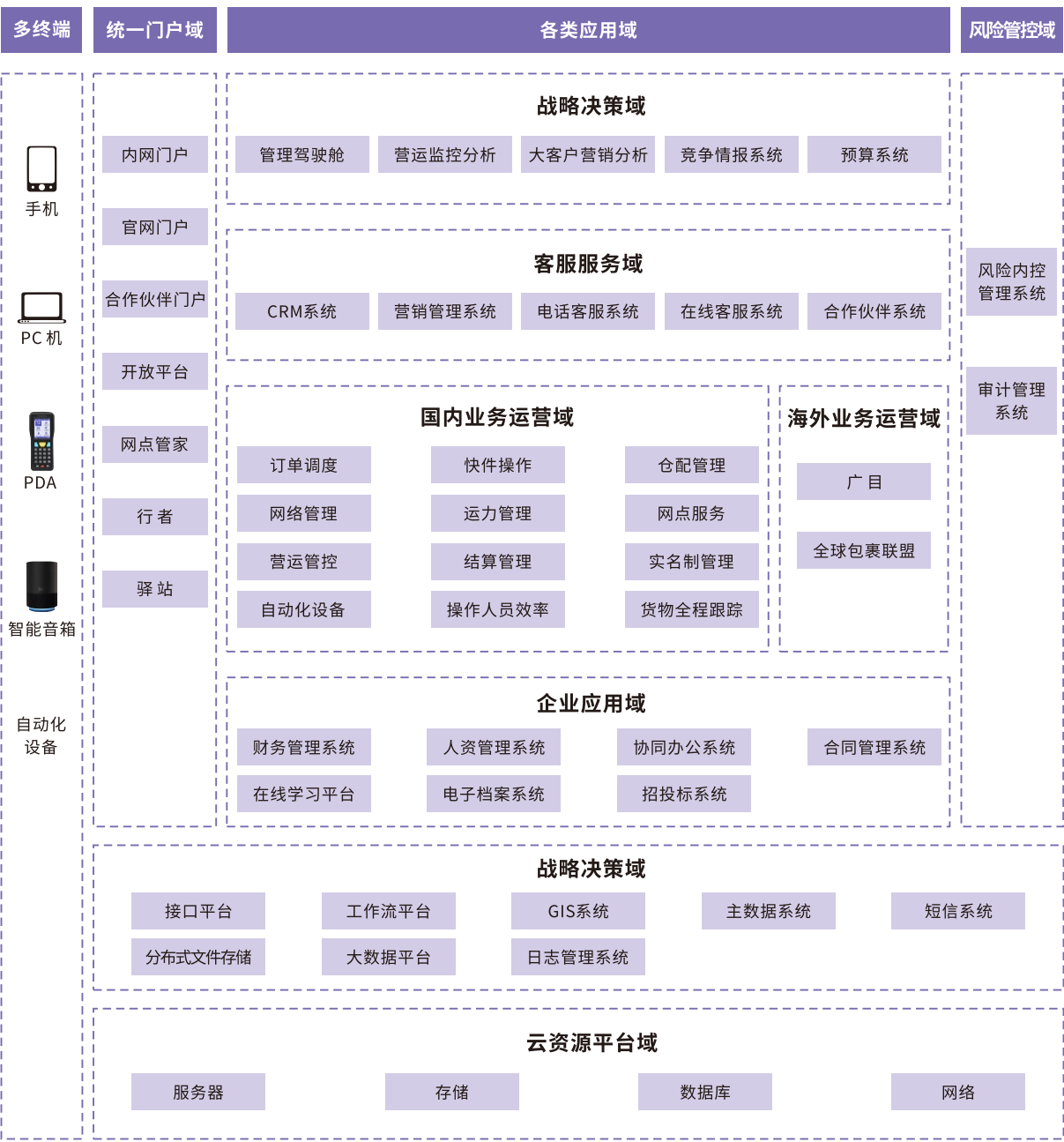


四、加强安全教育整顿

- 1、定期开展安全教育整顿。针对安全形势任务和季节特点，适时开展安全整顿活动，今年除重大任务保障检查以外，全网开展了5次安全检查专项整治活动，包括6月国家“安全生产月”主题活动、9-10月安全综合整治、11月圆通安全月活动等，做到警钟常鸣。
- 2、注重业务能力培训。公司结合国家行政主管部门和公司领导的要求，根据安全保障的形势任务特点和不同的人员情况，编制多套培训课件，分别对管省区安保人员及网点一线人员进行专项培训，提升其安全素质和安保业务工作水平。今年总部共组织安全培训23批次，其中对直营单位437名主管以上人员进行安全业务培训；对网点1093名管理人员进行安全专业知识培训。
- 3、通过明查暗访的方法加强检查监督，结合4月联动大检查、5-8月标准化大检查、6月下基层实践调研、8月全网管省区联合巡查，实地检查转运中心及网点安全工作落实情况。
- 4、加强团队自身建设。一是建立了安全工作信息群，利用企业内网平台等，适时发布工作指导和提示，引导基层安保监察人员开展工作，建立每周“安全提示”制度，及时通报国家重要安全信息，并结合生产任务和安全形势，对下一阶段的安全工作提出要求；二是在QQ工作群、微信群里交流工作经验，分享心得，教学相长；三是通过对管省区安全事故和违纪事件调查处理的督办，交任务、教方法，在实战工作中提高基层安保监察人员的业务能力；四是组织召开年度全网安保监察管理人员培训会，多部门通过授课、座谈、交流等形式对各省区安保监察管理人员进行了培训。五是着手搭建安全培训讲师团队，完善安全培训体系。

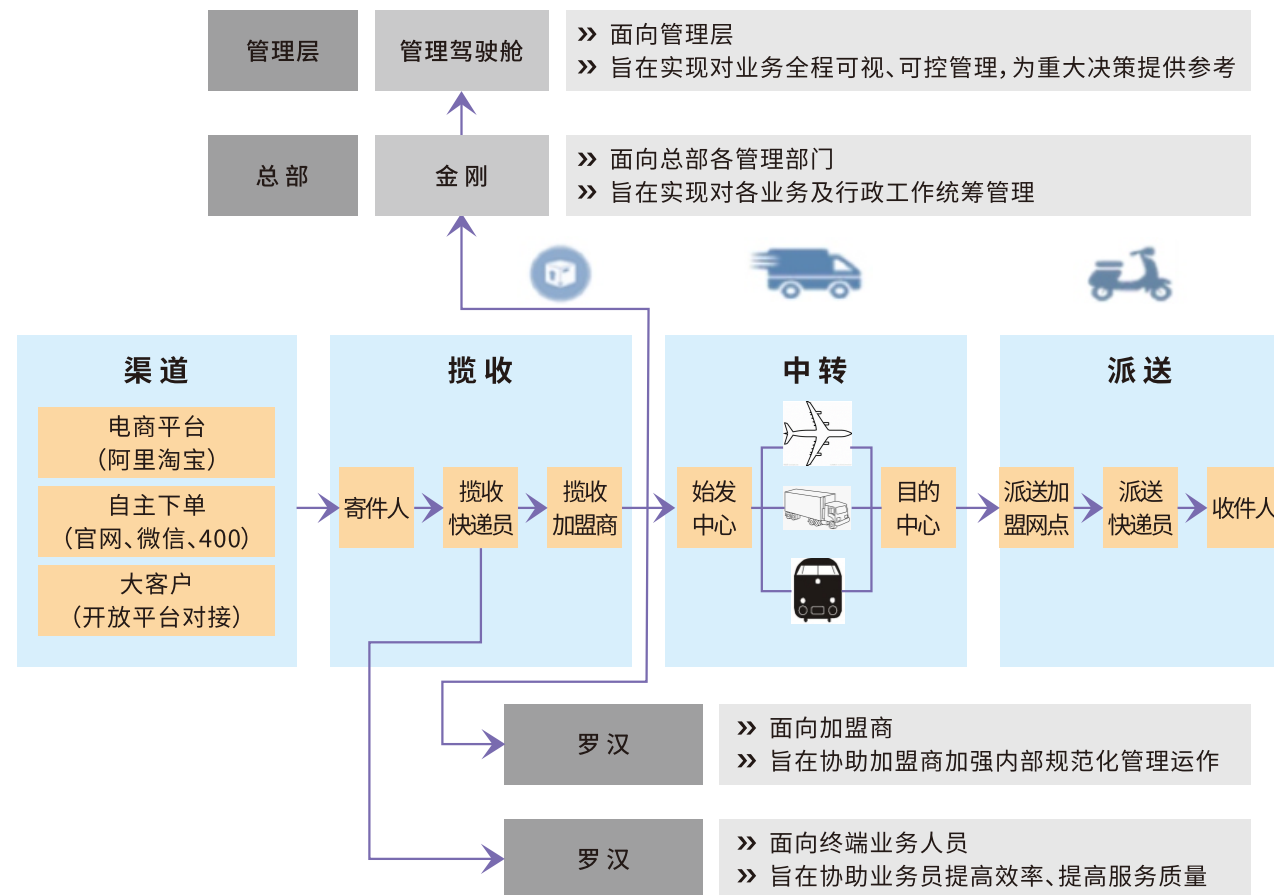
打造系统群

提高系统的承载能力、让系统具备敏捷的迭代能力、满足业务的多样性、深入挖掘数据价值；
为客户跟合作伙伴提供更好的服务。

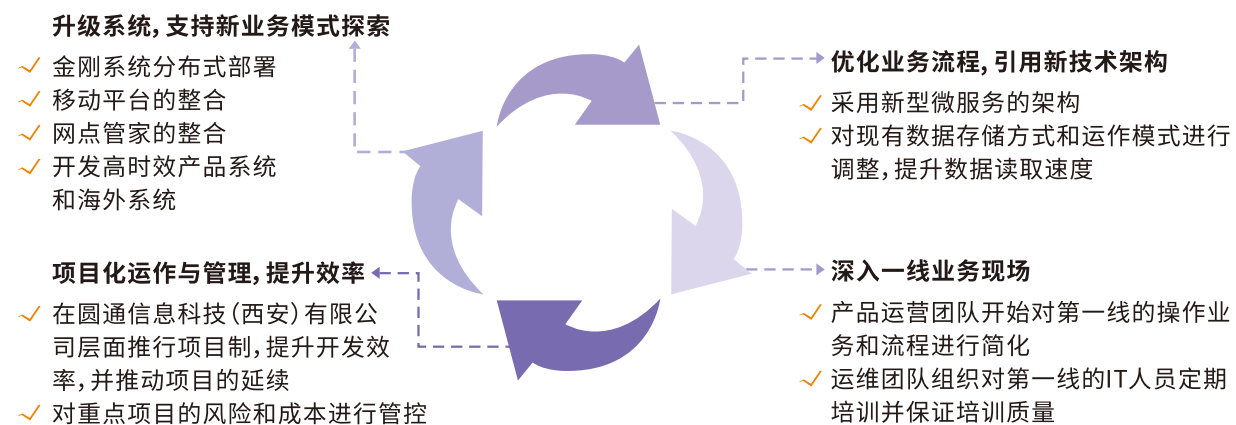


全程可视可控

快件流转全生命周期的信息监控、跟踪及资源调度全程可控,为客户提供更好的服务质量。



管理创新



物流国家工程实验室

2017年5月12日,由国家发改委批复、圆通速递牵头承建的“物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室”(以下简称“国家工程实验室”)在圆通速递上海总部正式揭牌。

1. 物流领域的首个国家工程实验室,实现了这个行业在国家层面零的突破
2. 首个由民营快递企业牵头承建的国家工程实验室,为企业带来了历史性的机遇
3. 上海市近几年来首批申请获批的国家工程实验室



互通共享

通过搭建物流信息互通共享平台解决信息互联互通不足的问题。

智能装备

通过加大装备研制力度来改善物流装备信息化、自动化程度低的问题;同时带动一批企业进入新兴物流装备行业。

物流标准

通过完善物流行业信息化标准来提升物流行业标准化水平。

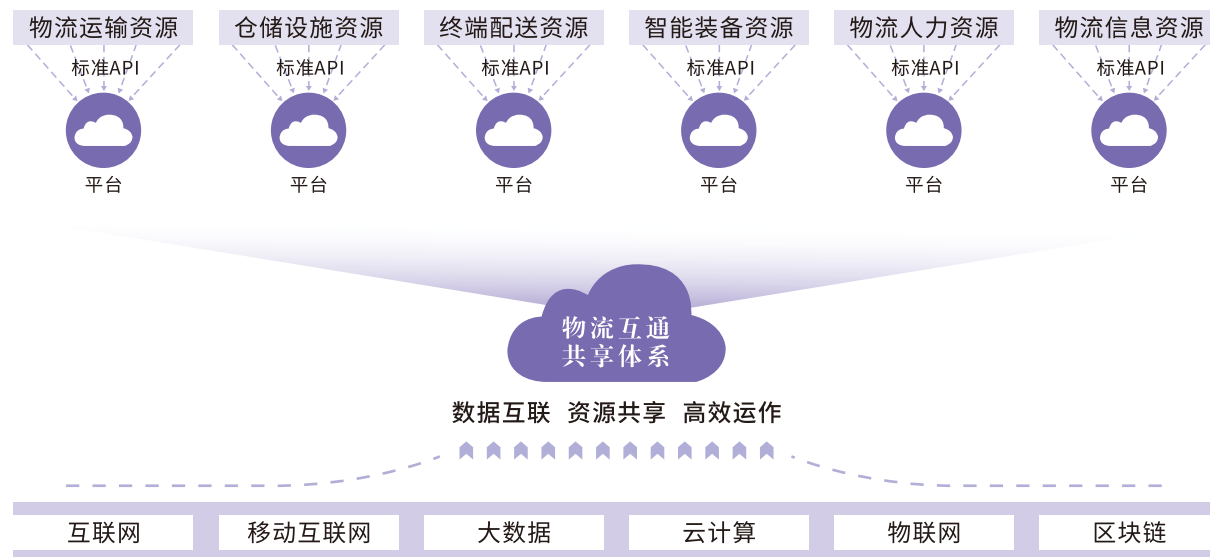
国家工程实验室有责任、有义务、有能力落实国家战略,推进“互联网+物流”行动计划,加快自主创新研发,打造核心竞争力,引领整个物流行业及关联产业协同发展。围绕互联网+技术进行针对性创新,聚焦改善物流信息互通共享、智能装备信息化和自动化、物流标准体系,提升物流行业的运行效率、降低物流成本、提高服务水平。重点做好互通平台搭建、物流资源和运能资源的整合、智能装备研发、行业标准制定、示范基地建设以及物流人才培养等工作,通过国家战略、互通共享、绿色物流、智能装备、物流安全、创新应用等六个重点方向开展工作。

物流国家工程实验室



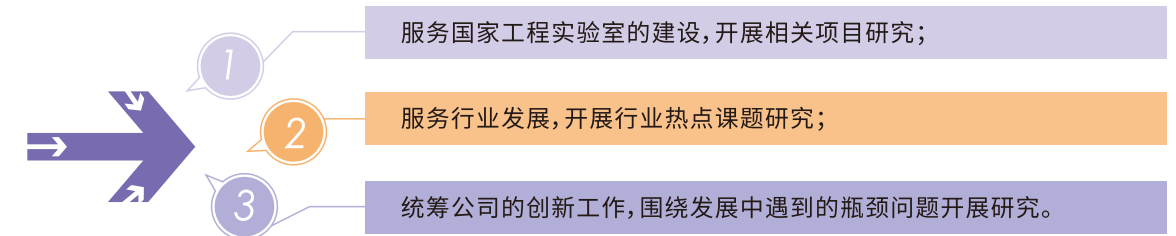
物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室项目，承载着政府、企业、社会等各方面的期待，将对整个物流快递行业的创新转型、国家创新驱动发展战略的实施以及“一带一路”建设等起到推动作用。

- 物流行业资源主要有物流运输资源、仓储设施资源、终端配送资源、智能装备资源、物流人力资源、物流信息资源，六大资源内部高效利用，资源间高效协同，是行业降本增效的关键。



圆通研究院

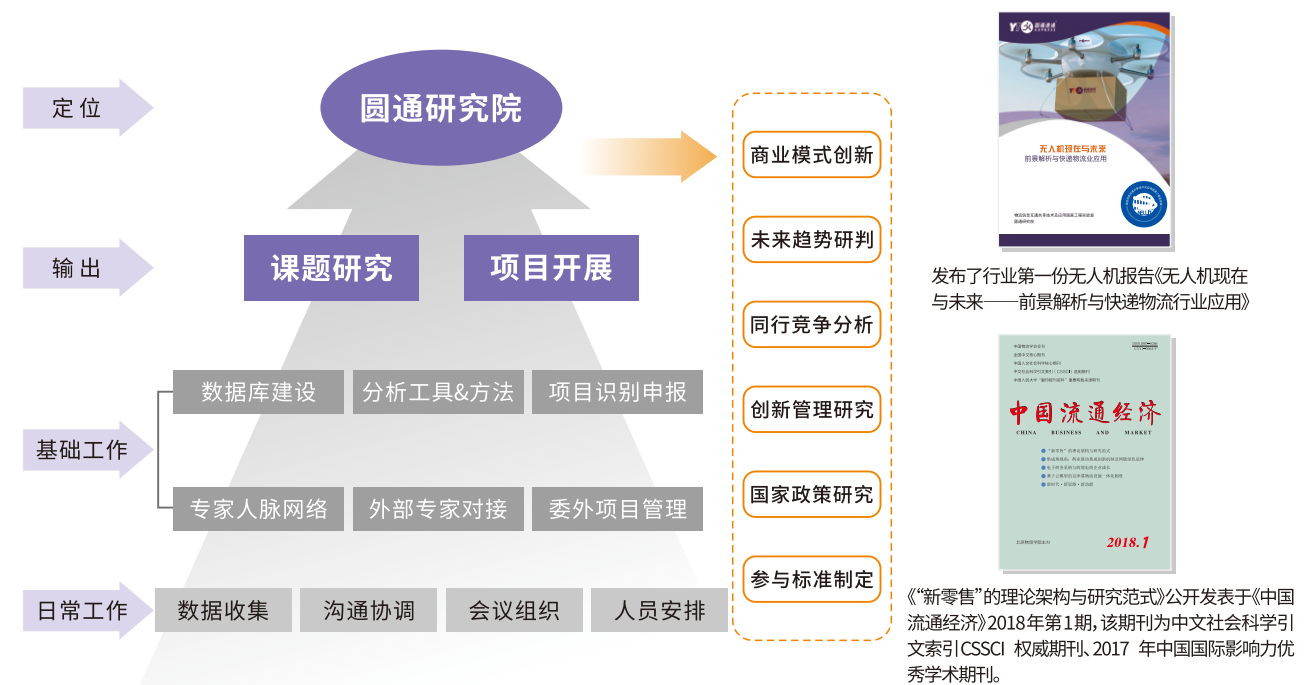
工作方向



工作内容



- 圆通研究院定位：服务圆通速递，为圆通速递高层提供内部优化建议、中长期发展建议和决策参考；服务行业、支持物流国家工程实验室，进行相关软性课题研究、开展相关项目。



企业标准化

树立以标准化提升管理水平和服务质量的现代管理理念, **标准化**已经成为圆通速递的核心战略之一。

截止2017年,圆通速递按照GB/T1.1要求,编制了**133项**企业标准,包括信息管理、人力资源管理、客服管理、营销管理、网络管理等十几个方面,涵盖圆通速递主要管理活动和经营活动的各个环节。

圆通速递执行的标准总共**302项**,其中,采用国标38项、行标25项、地标1项、企标238项。

突出安全生产底线

圆通速递制定全面的安全生产标准体系,覆盖了收寄验视、操作规范、车辆管理、客户信息、消防安全等方方面面,指导全网安全生产工作。

突出服务质量改善

制定时效管控、服务质量、客户管理、查询投诉等标准文件,保证服务水平和客户体验的提升。

参与行业内标准化工作

2017年5月,圆通速递牵头成立“物流信息互通共享技术及应用”国家工程实验室,牵头构建“互联网+物流”领域自主知识产权和标准体系,助推全行业创新转型,服务国家战略。

积极参与国家、行业标准研究

对相关标准进行认真研究,建言献策,2017年重点参与《绿色物流指标构成与核算方法》、《快递封装用品系列标准》、《快件处理场所设计指南》、《冷链快递服务规范》、《邮政市场违法行为举报处理办法》、《城市配送电动物流车辆应用选型规范》、《物流服务与电子商务信息交换规范》、《物流服务仓配一体化信息交换指南》、《快递智能分拣设备》、《智能仓储机器人设备技术要求》等多项标准的制定和研讨。

高分通过国家级标准化试点(快递服务)验收

2017年5月24日,圆通速递有限公司承担的“快递服务标准化试点(国家级)”项目在国家标准委专家组的评估验收中获得高分通过。圆通速递在企业标准化方面的工作成效以及对整个行业标准化建设的助推作用,获得充分认可。

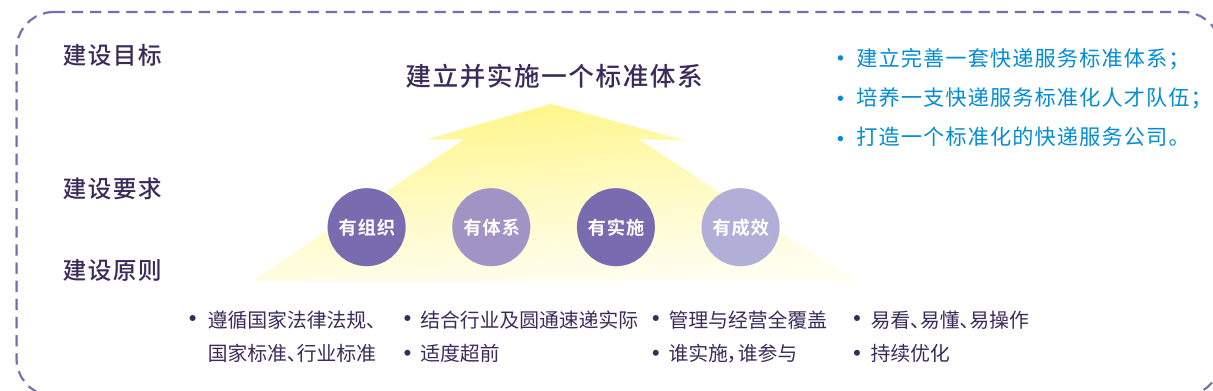


国家“NQI”重点研发计划——“物流转型升级基础共性技术标准研究”

“物流转型升级基础共性技术标准研究”是国家重点研发计划--“国家质量基础的共性技术研究与应用”系列项目之一,课题成果预计产生35项物流行业国家标准,20篇相关论文及多项专利,分为五个课题进行研究,圆通速递承担《绿色物流关键技术标准研究》和《物流转型升级标准应用示范》两项

研究任务,2017年11月13日,项目实施方案论证会在北京顺利召开,交通运输部、国家邮政局、中国标准化研究院等单位领导出席会议,项目研究正式启动。

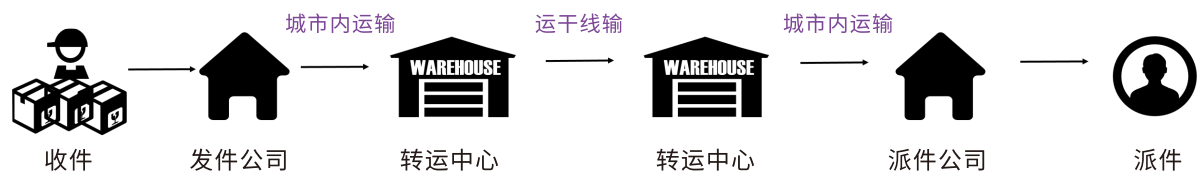
圆通速递标准化建设的总体思路



圆通速递标准化工作的特点

突出快递生命周期全覆盖

圆通速递从快递服务“收、转、运、派”四大业务环节入手,覆盖快件从收到派的全生命周期,以及各个工作岗位。



突出末端操作与行为规范

圆通速递以“做我所写,写我所做”为指导思想,在制定标准时、尤其是操作标准,坚持“从一线来,到一线去”的原则,强调标准的可操作性。



各类操作标准(部分)



业务员形象标准



快件封装规范



快递面单规范

航空

圆通航空简介

杭州圆通货运航空有限公司(以下简称“圆通航空”)基地位于浙江省杭州市萧山国际机场,圆通航空的主营业务为国内(含港澳台)、国际定期和不定期航空货邮运输业务。

作为圆通速递旗下的专业货运航空企业,圆通航空立志于促进民航业发展,把杭州市打造成国内一流的“快递之都”。圆通航空将发挥自身在航空货运以及快递行业的专业知识、营运管理和市场合作商的多种优势,促进整个中国快递行业往专业化、规范化的方向发展,支持圆通速递的可持续发展。

圆通航空以萧山国际机场作为行政总部及主运营基地,目前以737货机为初始机型开展航空运输业务。运营初期的航线均为国内航线。圆通速递随着速递业务的发展及圆通航空运营的逐步稳定和完善,已逐步进行拓展国际各地区及国际货运航线网络。



圆通航空机队及航线发展规划

1

第一阶段:经营国内航线、稳步发展

把有限的精力集中在保障航空运行安全、提高运行质量、优化内部业务流程以及改善成本结构和控制等方面,为下阶段的发展打造坚实的市场和人才基础,这对于新设立航空公司的安全控制和可持续发展具有重大实际意义。

2

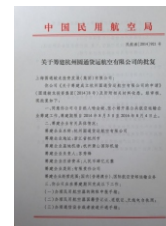
第二阶段:提升时效、加密航网

目前我公司自有飞机数量为10架,其中8架飞机已投入运行,根据国内市场对于快递运输时效的需求将进一步增加,圆通航空自2016年起加密各区域航线,在保证航空干线搭建运行的同时,兼顾并提高航空市场的时效诉求,进一步提升航线运输服务质量以及快件时效。

3

第三阶段:顺势而为,发展国际航线

根据国际市场对于货机运力的整体需求将进一步增加,圆通航空计划在2018年起开通港澳台、日韩、东南亚、中亚等国际航线,在保障集团自有快件业务的同时,兼顾航空普货市场需求,从而进一步降低航线的市场风险。



2014年8月5日获得
民航局的筹建批复



2015年9月22日获得民航
局颁发的运行合格证



2016年2月24日与波音签
订B737-800BCF改装订单
协议



2016年9月18日圆通集团
与民航管理干部学院合
作成立航空物流研究院



2017年12月25日公司首
架B757-200F全货机厦
太试飞成功

2018年1月29日
公司开通首条地
区航线无锡-香港
-徐州-无锡

产品及增值服务

安全、时效和服务

时效产品：同城、次晨、次日、72小时、隔日上午、隔日



承诺达/计时达

承诺达：是指客户使用圆通速递在特定的运行线路上发货，圆通速递承诺在指定日期送达客户指定的收货地址，在规定时间内进行签收回传信息的服务。

计时达：是对快件时效进行精准管理，从单一标准化服务向定制服务升级，打造综合物流服务能力，为客户提供精准定制化产品服务。

增值服务

代收货款 (COD)：依寄件方的要求将快件运送至收件客户，并代替寄件方向收件客户收取货款，在协议周期内将代收货款返还给寄件客户的服务。

电子面单：用号段与热敏纸组合，经过热感应打印出来的面单。

到付件：寄件方所寄快件运费由收件方支付的服务。

代取件：按照委托方的指令到指定地点收取快件，并送达指定目的地的服务。

签单返还：按照寄件方的要求，将收件方签收确认后的送货单或者签收回单，在规定时间内返还给寄件方的服务。

仓配一体：提供发货前的仓储管理，发货时的分拣、包装，及门到门的终端配送服务。货物仓储条件可根据客户特殊需求配置特定设备。

鲜果优派：使用鲜果运输专用标签，规范包装标准，进行末端优派送。

保价服务：指客户在寄递快件时向圆通速递声明其价值并支付相应的费用，当快递在运输过程中发生损毁、丢失时，按照核定的损失进行赔付的一种增值服务。

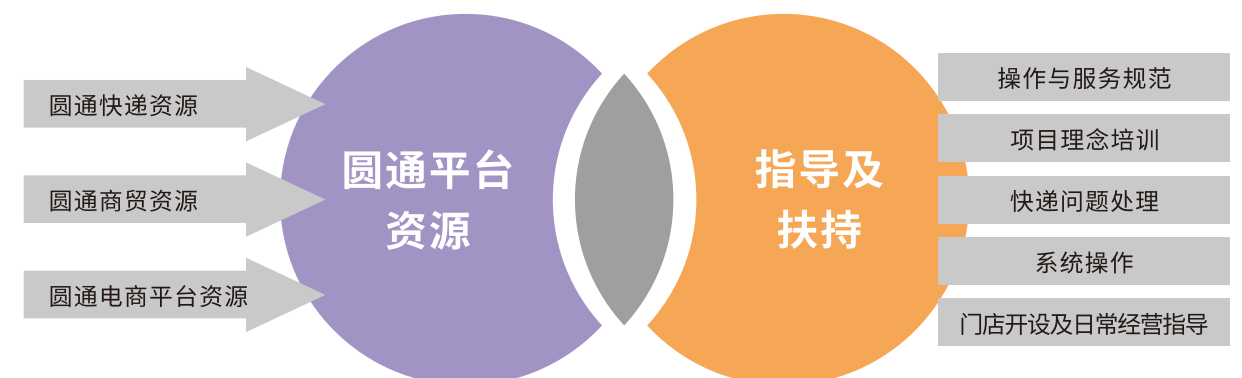
会员系统：目前圆通会员的主要登录渠道有：官网、圆通速递APP、百度搜索、微信公众号、支付宝服务号等。

大众创业 天下加盟



“**大众创业，天下加盟**”是响应“大众创业，万众创新”国家战略的具体行动方案，是圆通速递终端战略的重要组成部分。连锁企业、个体工商户、残疾人、下岗员工、大学生、保安物业、返乡创业人员通过圆通驿站、代办点、店中店的形式开展合作。以快递服务为切入点，通过信息化的手段将企业、个体、个人进行战略互联，逐步融入居民日常生活，打造惠及百姓民生的末端生态平台。

返乡人员属地化创业



驿站集约+赋能

圆通驿站以社区包裹代收为切入点，帮助实体驿站导流增收，驿站赋能通过对接上下游供应链（新零售），垂直电商、便民服务、商业广告等资源帮助站点获取更多的利润点，实现**创新模式转型**。



社区惠民生活平台

深耕社区，立足社区，探索“快递+”模式，打造以快递末端配送为核心的社区便民服务平台。

有效解决末端配送难题

设立以社区为中心，聚合多家快递品牌企业统一配送，实现由“最后一公里”向“最后一百米”的跨越，节省费用，提升派件时效。

着眼长远打造智慧小区

紧跟时代发展特点，推广使用“粉丝生活”业主APP，以业主需求为核心，围绕社区多种业态，持续挖掘可持续发展业务内容，逐步打造智慧社区。



客户服务

客户关系管理

技术支持服务提升

圆通速递会员系统、网络微信等各服务端口、各类综合性快递服务APP、行者APP等技术应用的出现，在有效地加强了圆通速递自身的服务质量和效率的同时，也提升了客户的体验并增强了客户的忠诚度和粘性，在客户规模稳定的同时也提升了加盟商、客服、快递员们的服务热情，形成了一个良好的服务闭环。

技术支持服务提升

圆通速递非常重视客户信息的保护，对圆通速递体系内的成员进行了有效地指导和监督，防止客户信息泄露等问题发生，成为客户可信赖的物流服务商。



客服团队

圆通速递给客户丰富完善的沟通渠道，包括95554全国统一客服电话，在线客服，全网拥有一万多名客服人员。便捷的客服信息系统，包括手机客户端、微信、微博等，致力于为客户提供最便捷、优质的服务。

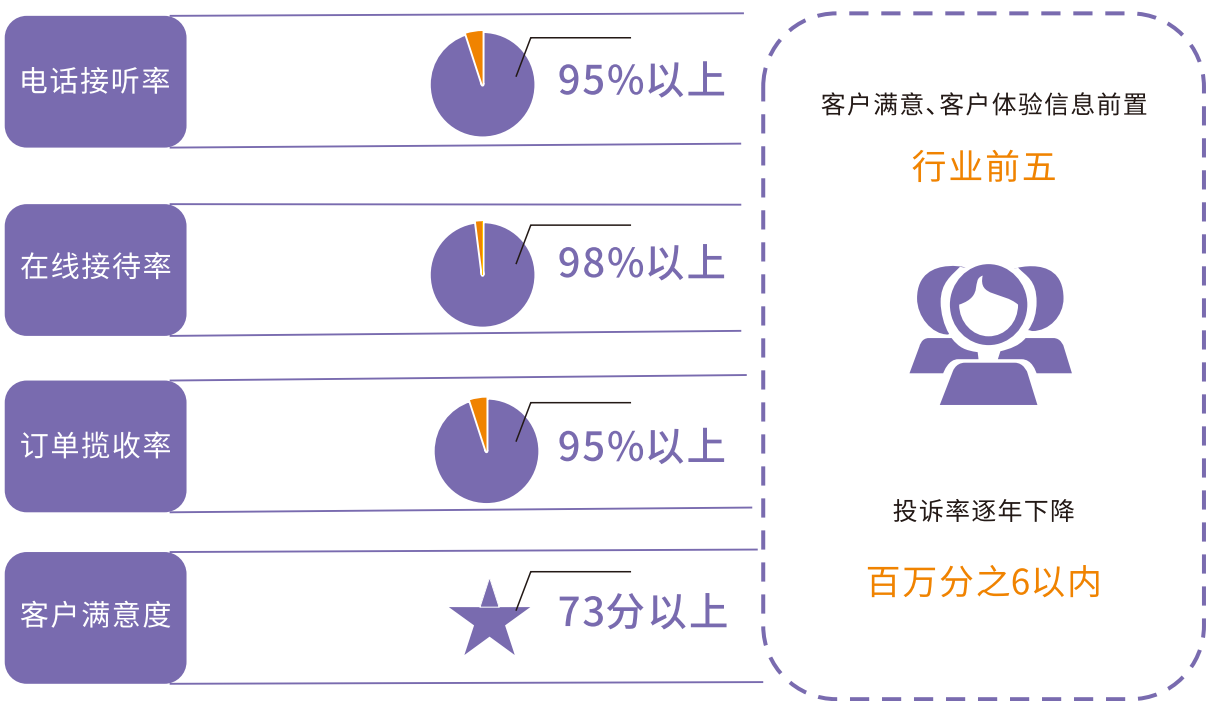


智能客服



智能客服平台通过人工智能、大数据、云计算、语音识别等技术,实现在线客服智能化,可以大大提高企业客服服务水平,提升用户体验,增强客户满意度,节约人工成本,减轻在线客服人员的压力,提升全网整体的服务质量,对于提高企业效能及提升信息化发展将起到不可替代的作用。

客户满意度



2017旺季服务保障工作

为更好应对“双11件”件量激增,圆通速递总部已成立了旺季工作指挥部、各省区则成立了应急小分队,从件量预测到分公司和中心的人、车、场地都进行了排查,确保打赢“双11”这场战役。



自动化分拣设备投入运营

圆通速递业务旺季来临前,先后在深圳、石家庄、盘锦、荆州、自贡等地投入使用新场地,对济南、西安、南宁、广州、苏州、无锡等多个中心的场地进行了扩建,并在上海、福州等中心使用最新的自动化分拣设备,全力保障“双11”业务高峰期的快件平稳、有序运转。

“大数据”精确到每一个节点

用数字代码进行地域分单,用数据预测各快递节点的收包裹量,监测实时配送信息,通过数据化分析提前做好路由预演,全力保证包裹及时送达,以及客户体验。

圆通全货机助燃“双11”
10月29日凌晨,圆通航空迎来2017—2018年冬春航季第一天的运行日,并于当天成功在广州新站点同时开通广州-天津、广州-西安和广州—成都三条定期货运航线。在“双11”,圆通航空进一步发挥巨大作用。

“信息化”为安全多加一把锁
圆通速递总部对全网82个转运中心实现全方位监控,同时通过GPS系统对车辆运行状态进行实时跟踪。

“圆通+先达”首次亮相
随着各大电商平台近年来对国际市场的加速渗透,在即将到来的“双11”,跨境订单有望再创高位,而这也是先达国际被圆通速递收购后的首个“双11”亮相,“圆通+先达”的组合将极为亮眼。

2017天猫双11全球狂欢节在11日0时正式开始。0点12分18秒,圆通速递的快递小哥将全网第一单快件送到了上海嘉定区朱桥镇的一位消费者手中,并拉开了圆通速递全网全力决战“双11”的序幕。

“美丽快递员”被刷屏了,圆通速递励志哥刘文玉随之“浮出水面”。从笨手笨脚到操作熟练,从担心成为“废人”到荣获“中国好人”,从陷入低谷到走出阴影。为了尽快把快件正常派送出去,他的状态就是“没日没夜”,尽管只有一条胳膊,但打包、贴胶带、填单,丝毫不比健全人差,如今,他已经从一名普通快递员升任片区负责人。

最美圆通人



2009年3月，马毛朵进入圆通速递广州科学城公司，成了一名快递小哥。近9年来，他平均每天派送300多票快件，一共用坏了40多部手机。这些年来他靠这些手机打电话、发短信与“剁手族”们亲密沟通，更让人惊讶的是，在快递行业这个几乎不可能出现零投诉的行业中，这个快递届的“阿汤哥”用他的坚持和勤奋，完成了一个几乎不可能完成的任务——零投诉。

马毛朵
(零投诉)



漆虎生
退伍老兵在快递
战场的“战友情怀”

漆虎生，圆通速递甘肃临洮加盟网点总经理，在部队摸爬滚打14年，退伍后带着一帮老兵在快递战场上再次展现了退伍军人的风采。目前，在圆通速递临洮加盟网点一共有21人，其中11名退伍老兵和军属，被县民政局和洮阳镇政府授予“退伍军人安置示范点”称号。

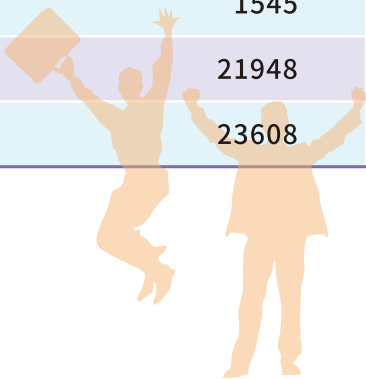
“虽然咱们这跟人家快递量大的城市没法比，但是他们做他们的腕，我们做我们的范，做一行就要爱一行。虽然业务量不大，但是我也要做成规范化的企业。”漆虎生信心满满地说。

2018年1月7日，漆虎生获得“最美圆通人”称号。

员工情况

母公司和主要子公司的员工情况

母公司在职员工的数量		1798
主要子公司在职员工的数量		21810
在职员工的数量合计		23608
母公司及主要子公司需承担费用的 离退休职工人数		119
专业构成		
专业构成类别	专业构成人数	
运营操作人员		19616
客服人员		667
行政管理人员		2235
财务人员		539
信息技术人员		551
合计		23608
教育程度		
教育程度类别	数量(人)	
硕士及以上		115
本科		1545
专科及以下		21948
合计		23608



员工权益

圆通速递倡导保障每一位员工的合法权益，依法保护员工的个人信息及隐私；并成立有工会、争议调解部等机构来保障员工的利益；着力打造“人企双赢”的公司氛围。

- 贯彻落实《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规、依法及时的与员工订立合同，发放劳动报酬及缴纳五险一金。
- 员工享有公平的晋升机制及调薪机会
- 依法享有法定节假日及相应的病假、工伤假及调休权利
-

员工关爱

为增强员工归属感，进一步推动公司企业文化的建设，体现圆通速递是一个“大家庭”的氛围，形成良好的企业向心力和凝聚力，圆通速递始终坚持“以人为本”的发展理念，让员工在生活和工作中与圆通速递一起成长，感受圆通速递带给他的温暖。

文体活动

为提高员工的全面发展，关注员工身心健康；圆通速递总部设有文体中心，涵盖了棋类、健身类、球类、多媒体等多项活动；最多同时可容纳近300号人同时活动；同时对部分区域公司也已筹划活动设施及器材，并不定时举行相关活动激发员工的工作热情和积极性。

文艺汇演



茶话会



退休职工关怀



足球赛



员工福利

- 免费提供食宿
- 公平合理的调薪及晋升机制
- 员工生日福利
- 舒适的员工娱乐、健身场所
- 关爱怀孕和哺乳期女员工
- 员工话费补贴
- 组织优秀员工旅游
- 举办联谊活动
- 优秀员工年终评比活动
- 除夕为值班人员准备年夜饭
- 高峰期一线员工关怀活动



员工培训

校企合作(北邮学生实习生):

7月完成了两批(共180人)北京邮电大学现代邮政学院至圆通速递见习活动。其中一批学员至上海总部参加学习交流，一批学员在上海中心及加盟公司学习交流。通过本次活动，增加了所有学生对圆通速递业态、快递生命周期系统的认知。



加盟公司管理技能培训:

为提高加盟公司一线人员管理技能，圆通速递精英联盟激活项目在常熟开展了一线管理人员三板斧培训，包括目标管理与任务制定、有效授权、纠偏辅导，共计41人参加此次培训。



金牌讲师训练:

为了帮助圆通速递建立一支优秀、专业的讲师团队，公司通过一系列的措施来培养这样一支优秀的团队，以为公司后期培养出更多的人才。



绿色办公

文印外包

通过数据集成和业务外包服务等方式,实现了打印流程的管理和整合,一方面,使打印机使用起来,更加高效、便捷,另一方面,大大降低自有文印设备数量,文印设备产生的能耗(纸张、墨盒、硒鼓、电能等)有效降低80%以上。



电话会议系统

电话会议具有会议安排迅速,没有时间、地域限制,费用低廉等特点。与传统点对点电话业务相比较,可以满足3万以上通话,使沟通更加顺畅,信息更加真实,范围更加广泛等特点。与网络会议相比,音质更加稳定和清晰,能随时随地召开。



无纸化办公



无纸化办公节省了大量文件印发、转送、通知等时间、人力和物力,同时,大大地提高了工作效率。利用互联网进行无纸化办公,可以大量减少纸质文件、印刷、笔墨、订书钉、曲形针、大头针等使用量,实现绿色环保。

节能减排

每日白天对办公区域巡检,对无人区域空调以及灯关闭;对冬夏季空调进行限制室内温度;夜晚增加保安办公楼巡楼,对未关灯以及办公设备进行检查;公共区域常用灯源更换为节能灯;对不常用电器及灯源进行断电处理,避免产生不必要能耗。



垃圾分类



公司在12月初对园区垃圾分类工作进行调整,将原混合垃圾桶改造为干湿垃圾桶以及可回收垃圾桶,在园区内以往没有垃圾桶处新增分类垃圾桶,并在办公区域楼道内张贴垃圾分类标识,提醒员工提高垃圾分类意识。

节能减排

直饮水机采用热交换技术,与饮水机相比节约电能80%以上,饮用温开水与桶装水相比,节约水费80%,在保证健康饮水的同时,节省大量长期的饮水投资。



绿色车队

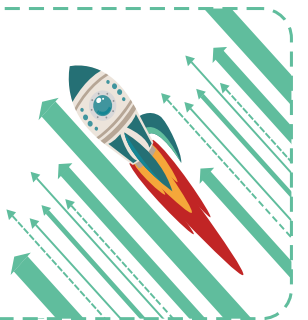
保护和改善生产环境与生态环境、防治污染和其他公害,是我国的一项基本国策,圆通速递积极响应国家号召进行节能减排方案,每年都要对全国一些排放不达标、车辆老旧、车龄较长的的机动车车辆进行淘汰。



在车辆采购方面重点考虑排放标准确保车辆全部符合国家标准,全面使用国五京六排放标准车型,尤其在京津冀已经全面淘汰国三车辆,大力推广挂车运输车型、中置轴车型减少车辆投放数,也是减少二氧化碳量对环境影响,提倡绿色运输。



运行时效是快递生命,也圆通速递对客服一种承诺。圆通速递一直以来提倡快递时效战略,制定科学运行时效对运行车辆进行全程跟踪确保每一份快递能够准时送到客服手中。



车队建设

加强驾驶员队伍建设,强化安全意识、责任意识、守纪意识、爱车意识、公德意识,对入职驾驶员进行岗前技能培训、军事化训练、驾驶技能考核为车队输送优秀驾驶员。



新能源配送



圆通速递逐步推广使用新能源车,主要有租赁车、自购车以及员工自带车。

租 赁 车			
新 能 源	微面(汽)		电 动 车
公 司 统 购			
汽 车	三 轮 车		二 轮 车
员 工 自 带 车			
电 动 三 轮 车	摩 托 车	电 动 二 轮 车	微 面

环保袋

2017年,圆通速递开展了RFID环保袋的使用和测试项目,所使用的环保袋是由新型材料研制而成,具有防水、防油、耐磨性高、可循环重复利用、可回收等特点,环保袋的绿色循环性决定其成本低于普通编织袋。基于RFID系统,用巴枪非接触式批次扫描数个标签,可以极大的节约时间。同时,RFID环保袋的使用还可以追溯源头,提供完整生命周期的跟踪记录并之后的运营大数据分析做作准备。



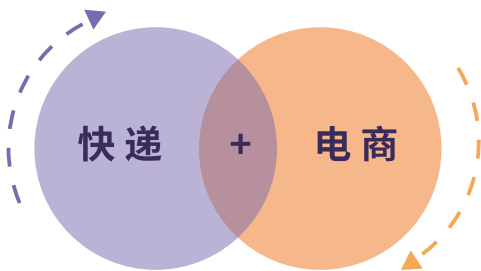
社会公益

圆通速递积极参与各类社会公益活动,2017年贡献公益慈善捐款近千万元。

2017年1月	横村镇凤联村653位老人农村合作医保费用350元/人。
2017年3月	仪陇县凉垭小学捐款
2017年3月	青浦区警察协会捐款
2017年3月	中环环境保护基金会菜鸟绿色公益捐款
2017年3月	公益捐款(华新镇2017年慈爱大善情暖华新联合募捐)
2017年3月	公益捐款(青浦区统战扶贫)
2017年5月	公益捐款(定向捐助用于桐庐县钟山乡教育事业发展)
2017年6月	冠名赞助杭州市第十九届运动会
2017年7月	公益捐款(上海视觉艺术学院教育发展基金会)
2017年8月	公益捐款(天津市滨海新区伊斯兰教协会)
2017年9月	捐助希望小学(河南省区捐助建设希望小学)
2017年10月	公益捐款(关爱桐庐环卫工人)
2017年12月	向桐庐县人民医院捐款购买救护车
2017年12月	桐庐县横村镇教育基金



产业扶贫



2017年，圆通速递继续深入践行的“**服务社会，强企为国**”的社会责任理念，创新“快递+电商”模式，推进产业扶贫取得实效。

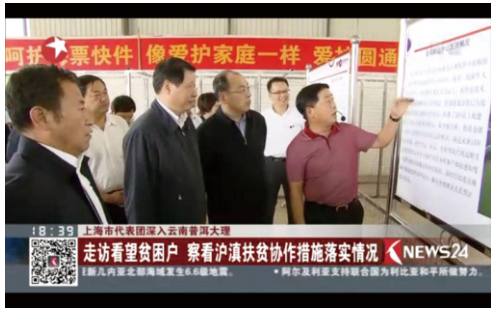
在山东

2017年6月，圆通速递e城e品农村电商全国孵化基地挂牌落户山东济宁兖州，培育壮大“快递电商+特色农产品”服务模式。

e城e品上线后，三周内卖出山西静乐县红土豆50万斤，销售额达137万元；助力山东嘉祥县一批2万多斤的滞销苹果销售一空，总销售额近7.2万元；助力沂蒙山红薯走出大山，两周内销售单量已突破6000，销售金额超过了9万元。



在云南



目前圆通速递的业务已覆盖了云南全省16个地州(市)，县级以上业务覆盖率100%，乡镇覆盖率52%以上，已解决就业人员4300余人，其中包括建档立卡贫困就业人员460余人。

位于大理的圆通速递滇西转运中心，现有员工八十多人，均为当地劳动力，日均进出港件量约10万票，包括当地的水果、中药材、特色农产品等，对促进当地优质农产品销售和农民就业增收，发挥了积极作用。

在陕西

圆通速递与西安唯一的国际级贫困县结对，与周至县政府签约建设“圆通周至物流中心”项目，加快打造周至猕猴桃的特色、品牌和产业链，为当地老百姓增加新收入、带来新出路。仅在2017年8—10月份期间，圆通速递为周至猕猴桃销售近160万元。目前，圆通速递在周至扶贫项目正全面推进。



报告指标索引

中国社科院CASS-CSR2.0指标对标

报告目录		中国社科院CASS-CSR3.0指标对标
关于圆通		
封面		
关于本报告		
报告简介		
编制依据	P1.5	
时间范围	P1.1	
发布周期	P1.3	
报告范围	P1.2	
数据来源	P1.4	
报告编制过程		
圆通大事记	P5.1	
董事局主席致辞	P2.1、P2.2	
目录		
企业概况	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4	
组织结构	P4.5	
圆通速递网络框架		
经营业绩	P5.2	
企业荣誉	P5.3	
发展战略		
企业发展战略		
企业核心价值观	G1.1、M3.5	
企业核心工程		
利益相关方沟通	G5.1、G5.2、G5.3、G5.4、G5.5、M3.1	
党建工作	M2.6	
军民融合	G3.1	

报告目录	中国社科院CASS-CSR3.0指标对标
安全服务	
完成重大任务安全服务保障	S3.1、S3.2
落实寄递安全三项制度	S3.1、S3.2
狠抓消防用电安全	
加强安全教育整顿	S3.3、S3.4
技术创新	
打造系统群	
物流国家工程实验室	M2.8、G3.1、G6.1、G6.2
圆通研究院	G6.1、G6.3、M2.7
企业标准化	
参与行业内标准化工作	G6.3
圆通航空简介	
圆通航空机队及航线发展规划	
全面启动B网建设	
圆通主要时效产品	
圆通主要增值服务	
快递责任	
圆通终端覆能	
客户关系管理	M2.1、M2.4
客服团队	M2.2
智能客服	M2.8
客户满意度	M2.5
旺季服务保障工作	
最美圆通人	
员工概况	M2.10
员工权益	S1.3、S1.9、S2.7

报告目录	中国社科院CASS-CSR3.0指标对标
员工关爱	
员工福利	S2.10、S2.7
员工培训	S2.21、S2.22
绿色环保	
绿色办公	E1.4、E1.5、E1.6、E1.7、E2.1、E2.3、E2.9
绿色车队	E1.4、E1.5、E1.6、E1.7
新能源配送	E1.4、E1.5、E1.6、E1.7
编织袋的使用	E1.4、E1.5、E1.6、E1.7、E1.8、E2.7
慈善公益	
社会公益	S4.7、S4.8、S4.9、S4.10
产业扶贫	