



# 德邦股份

## 2018年度社会责任报告



股票简称：德邦股份  
股票代码：603056

# 目录

|                  |    |
|------------------|----|
| <b>第一章 董事长致辞</b> | 1  |
| <b>第二章 关于德邦</b>  | 3  |
| 一、公司概况           | 4  |
| 二、文化理念           | 5  |
| 三、公司荣誉           | 6  |
| <b>第三章 市场</b>    | 7  |
| 一、经营业绩           | 8  |
| 二、客服体验           | 10 |
| 三、供应商管理          | 12 |
| <b>第四章 产品与科技</b> | 15 |
| 一、产品简介           | 16 |
| 二、大小件多层立体分拣系统    | 19 |
| 三、德邦科技           | 20 |
| <b>第五章 员工发展</b>  | 23 |
| 一、员工现状           | 24 |
| 二、人才培养           | 25 |
| 三、员工福利           | 29 |
| <b>第六章 环境保护</b>  | 32 |
| 一、新能源车           | 33 |
| 二、环保材料           | 33 |
| <b>第七章 社会公益</b>  | 34 |
| 一、救危救灾           | 35 |
| 二、公益赞助           | 35 |
| <b>第八章 公司治理</b>  | 36 |
| 一、治理架构           | 37 |
| 二、审计反腐           | 38 |
| 三、品牌宣传           | 39 |

# 第一章

## / 董事长致辞

## 让天下没有难送的快递



2018年，是德邦成功登陆资本市场的第一年，同时也是我国改革开放40周年。新的历史时期，国内经济的发展逐渐由高速增长向高质量增长转变，这无疑对全社会的企业发展提出了更高的要求。

近年来，家电、家具等大件物品的网购需求不断上涨，电商的市场渗透率也不断提升。2018年，德邦首创并切入了大件快递这一新的行业品类，针对该领域“不想送、不能送、不好送”的痛点，聚焦于3kg–60kg的货物，提出了“包接包送”和“免费上楼”两项核心服务，积极推动解决物流快递行业所存在的难点，获得了市场的良好反响和客户的一致好评。

这些成绩的取得，不仅来自市场和客户的认可，更依靠于公司近5万多快递员的奋斗，他们是德邦的英雄，是德邦的脊梁。2018年，我们为82位客户最满意的“五星”快递员奖励价值10万元的金砖；8月，我们首次举办“快递员集体婚礼”，让50位优秀一线快递员在巴厘岛留下了他们人生中的珍贵回忆。未来，我们会进一步培养他们的职业荣誉感和自豪感，为让这些美好生活的创造者、守护者成为受尊敬的职业人而努力。

德邦成立至今已经走过了23个年头。展望明天，我们将会一如既往地秉承公司的核心价值观，用优异的成绩服务客户、回报员工、回报社会，全力实现“让天下没有难送的快递”的愿景。

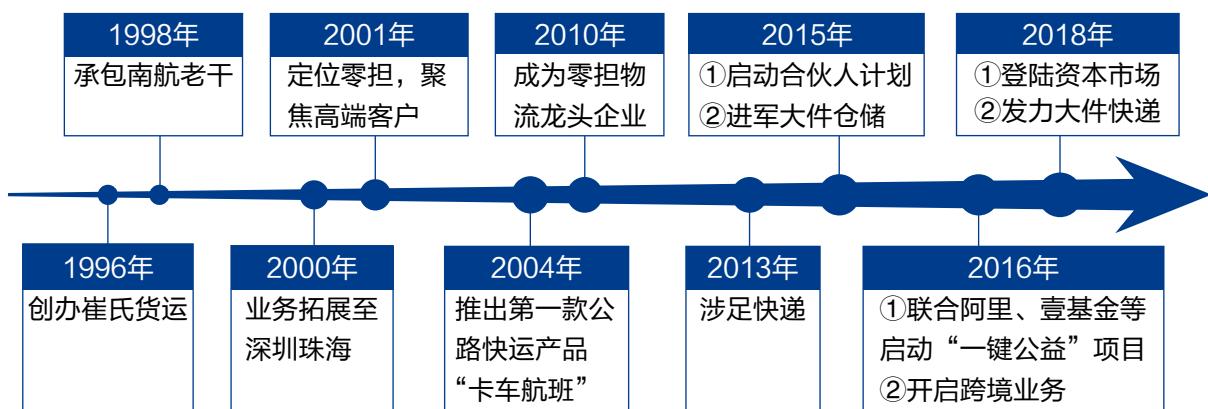
王维星

## 第二章 关于德邦

- / 公司概况
- / 文化理念
- / 公司荣誉

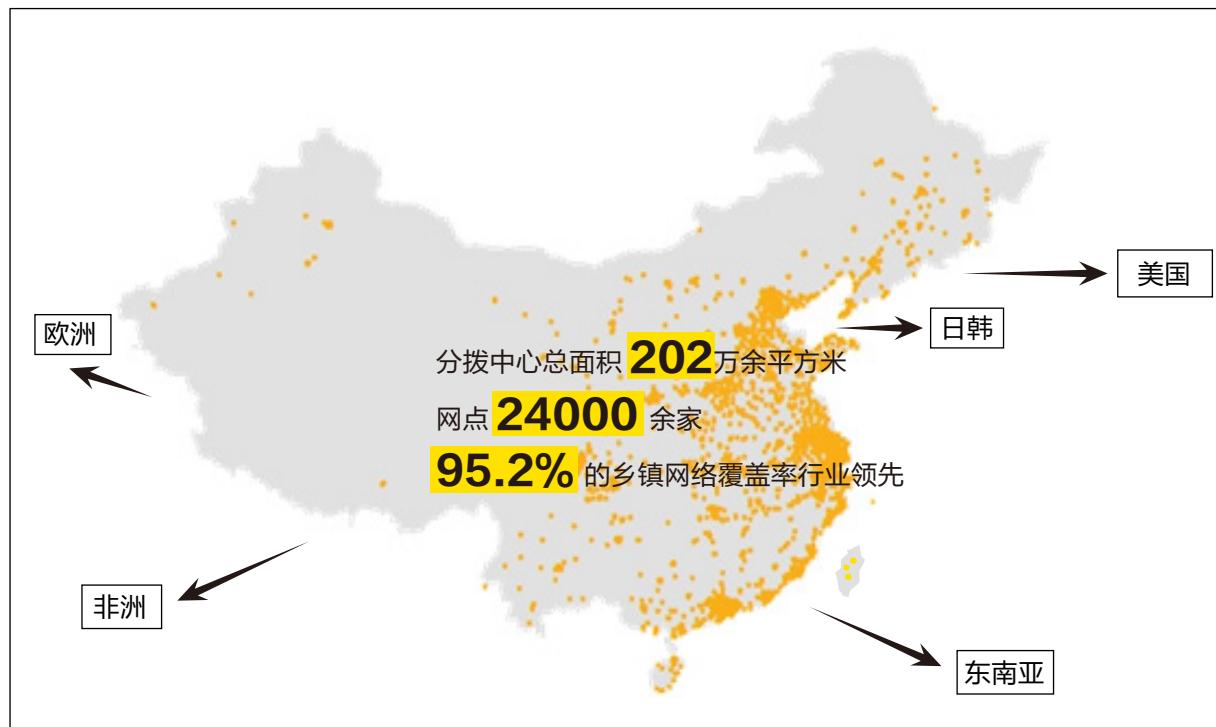
# 一、公司概况

## 公司大事记



德邦快递成立于1996年，致力成为以客户为中心，覆盖快递、快运、整车、仓储与供应链、跨境等多元业务的综合性物流供应商。我们凭借坚实的网络基础、强大的人才储备、深刻的市场洞悉，为跨行业的客户创造多元、灵活、高效的物流选择，让物流赋予企业更大的商业价值，赋予消费者更卓越的体验。德邦快递始终紧随客户需求而持续创新，坚持自营门店与事业合伙人相结合的网络拓展模式，搭建优选线路，优化运力成本，为客户提供快速高效、便捷及时、安全可靠的服务。

2018年德邦登陆资本市场，同年7月，公司正式由“德邦物流”更名为“德邦快递”。



## 二、文化理念



### 使命：物畅其流，人尽其才

#### 使命诠释

通过专业的物流服务，使货物更加安全、精准、高效地流通：

##### ①客户：

持续为客户创造价值，  
让客户获得无与伦比的服务体验；

##### ②员工：

为员工创造成长和成功的机会，让平凡的人创造不平凡的价值，享受不平凡的生活；

##### ③社会：

为社会节省资源和减少排放，助力经济高效发展和环境保护。

### 核心价值观

#### ■ 以客户为中心

客户是德邦一切价值的源泉；  
成就客户才能成就我们自己。

#### ■ 以进取者为本

进取才能不断满足客户需求；  
进取是持续发展的动力源泉。

#### ■ 以团队创高效

惟有依靠团队才能出类拔萃；  
协作是效率和竞争力的来源。

#### ■ 坚持自我反思

改正缺点，持续超越自我；  
尊重他人，和与他人合作。

### 三、公司荣誉



# 第三章

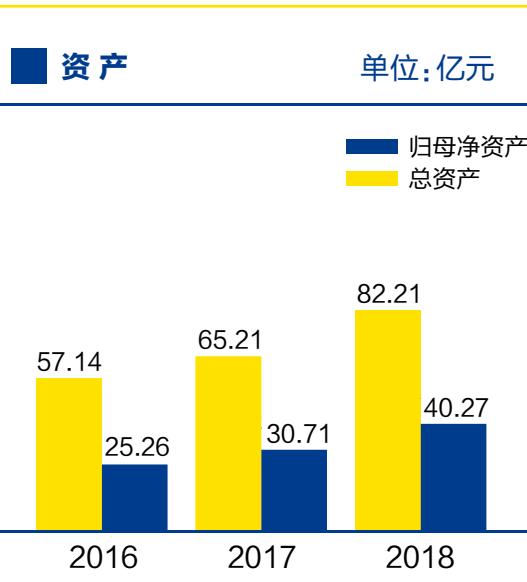
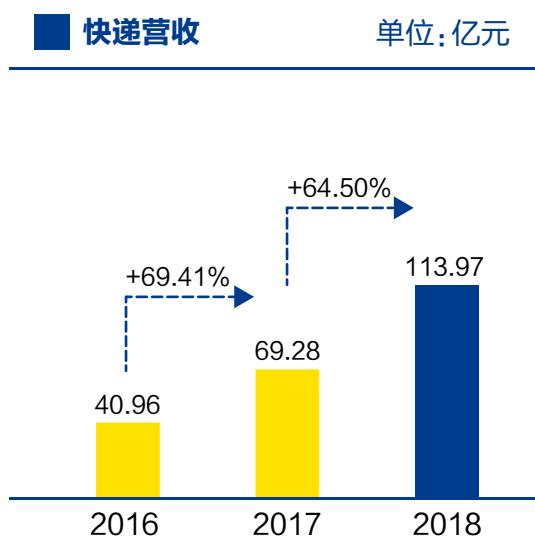
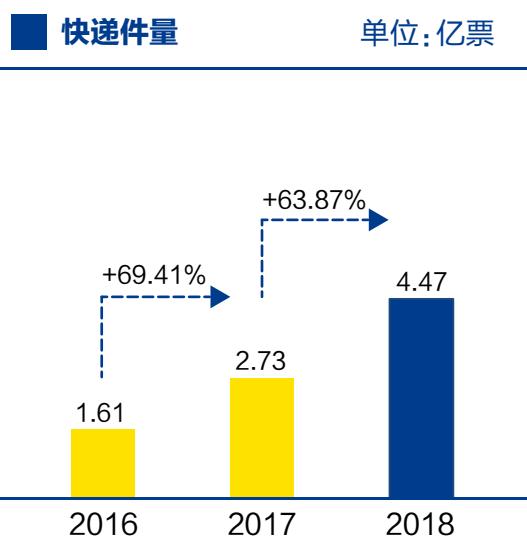
# 经营成果

- / 经营业绩
- / 客服体验
- / 供应商管理

# 一、经营业绩

## 业务量与财务状况

2018年实现快递件量4.47亿票，同比增长63.87%；快递营收113.97亿元，同比增长64.50%；总资产82.21，同比增长26.06%；扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润4.56亿元，同比增长45.29%。



# 一、经营业绩

## 网络覆盖

基本实现全国地级、区级城市的100%覆盖，乡镇覆盖率达到95.2%，公司运输线路不断增加，实现公司网络的高效连接。



### 三级网络体系

-  6282直营网点
-  2510一级网点
-  15505服务点

跨境：港澳台地区、欧洲、  
日韩及东南亚等精品线路

## 运力服务

公司公路快运业务和快递业务的运输网络支撑着货物的转运工作，处于关键区域节点的分拨中心和初步形成了百万级社会化运输车辆的资源储备与调度。已形成覆盖全国转运网络，规模效应显现，业务量持续保持高速增长。

### 分拨中心

- 160处分拨中心
- 202万平方米



94.9%分拣系统覆盖，大小件融合  
多层立体分拣系统，实现效率提升

### 运力资源

- 公司自营  
10875辆营运车



#### · 外部运力

- |          |          |
|----------|----------|
| 8大运力平台   | 189家专线   |
| 1066家信息部 | 近21万个体司机 |

## 二、客服体验

德邦客服始终秉持客户至上，体验为魂的服务理念。协同智能化工具，运用科技驱动服务，致力于为客户提供极佳的服务体验。

### 智能服务

1个呼叫中心  
**1500+**个坐席  
每天**29.3万**人次服务  
95353提供**7\*24**小时人工在线服务



### 智能语音应答

通过语音识别、语义理解、意图识别、语音合成等技术，接入客服业务系统，实现语音机器人与客户直接交互，帮助客户解决运单查询、价格时效咨询业务，降低客户等待时长，提升客户体验。

### 在线客服

引入智能互动服务机器人，通过动态载入、意图理解、深度推理、多轮对话等技术，实现客户问题实时解答、历史订单实时推送，客户服务前置化。



### 多渠道自主服务

改变传统依托门店、客服、电话才能理赔的模式，开通微信、APP等理赔自主申请渠道，实现理赔申请便捷化、全流程可视化、客服定制化，提升售后体验。

## 二、客服体验

### 服务体系

#### ■ 95353客户服务

95353、微信、官网等渠道客户咨询、下单、查单业务受理，以及潜在客户外呼营销业务处理；

#### ■ 95353投诉处理

提供投诉问题的受理、跟进解决、责任划分等服务，联合营运部门，推动投诉问题解决；

#### ■ 投诉标准管理

研究制定客服投诉处理标准，搭建客户服务数据管理体系，制定场景化解决方案，推动公司产品、流程、运营优化和服务提升；

#### ■ 理赔标准管理

研究制定理赔处理标准，通过设置区域理赔客服，提升理赔定损准确性，缩短理赔时效，提升客户理赔满意度，通过优化理赔模式、推动各环节运营品质优化，降低理赔成本；

#### ■ 渠道投诉管理

负责公司外部渠道（邮政、菜鸟平台等）投诉客户服务体验提升，搭建外部投诉处理管理体系，研究国家最新法规，洞察行业最新服务规范，提升行业排名，为德邦快递抢占市场提供品牌竞争优势。

| 指标      | 单位  | 2016 | 2017 | 2018   |
|---------|-----|------|------|--------|
| 电话接通率   | %   | 94%  | 98%  | 98%    |
| 邮局有效申诉率 | ppm | 8.36 | 4.24 | 小于3.30 |
| 理赔时长    | 天   | 6.6  | 7.5  | 4.0    |
| 菜鸟投诉项排名 | -   | 第1名  | 第1名  | 第1名    |

### 三、供应商管理

2018年采购额超过30亿元，涵盖了营运车辆、包装材料、物流设备、IT设备等200余个品类。然而，在这巨大的采购量背后，德邦倡导阳光采购、廉洁公正，简单高效，注重客户体验，倡导用心与专业，对扯皮推诿、假冒伪劣、行贿受贿的行为坚决抵制。

#### 阳光采购

##### 采购行为约束

###### 内部采购员工

- a: 签署采购廉洁诚信协议书；
- b: 定期召开廉洁自律宣誓大会；
- c: 不定期接受内部审计督查。

###### 外部供应商

- a: 准入前签署承诺书；
- b: 合同期签署《保密协议》；
- c: 完整的奖罚机制。

##### 监督公开公正

###### 第三方部门监督检举渠道



人品举报热线：  
13922231315



业务举报邮箱：  
jcb315@depon.com

###### 联合社会企业，打造清廉环境



企业反舞弊联盟



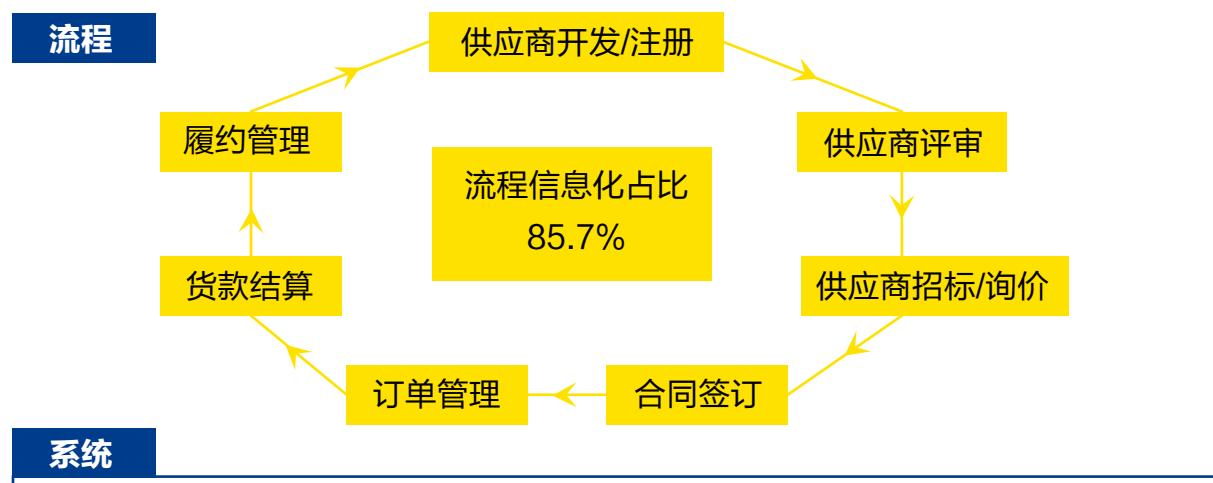
阳光诚信联盟

##### 廉洁采购宣贯



### 三、供应商管理

#### 信息化管控

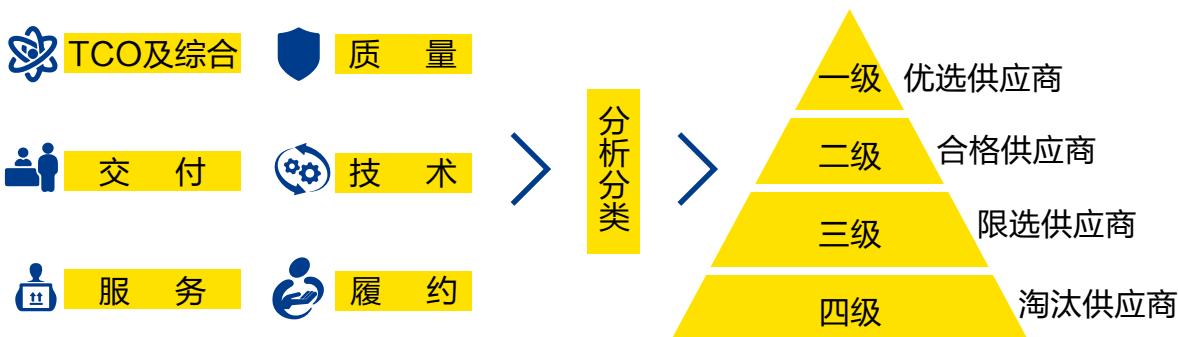


## 三、供应商管理

### 科学管理

供应商科学管理将供应商按照六大维度进行分级划分，以此来实现供应商可持续发展模式。2018年，历史供应商约有10%进入优选供应商库，加强了供需双方之间的联系合作，有利于提高产品质量。

#### 分级标准



#### 优选供应商



安防设备



能源产品



服务器



分拣部件



营运用车



运单标签



### 德邦物流股份有限公司与华为技术有限公司 战略合作协议签约仪式

2018年6月28日 | 上海



# 第四章

# 产品与科技

- / 产品简介
- / 大小件多层立体分拣系统
- / 德邦科技

# 一、产品简介

## 快递业务



|  |                          |   |                       |
|--|--------------------------|---|-----------------------|
| <br><b>大件快递3.60</b> | 3kg-60kg重货快递<br>100%免费上楼 | <br><b>标准快递</b>    | 适用于3kg内快件<br>安全、专业、准时 |
| <br><b>特准快件</b>   | 高时效空运网络<br>高品质快递服务       | <br><b>电商尊享</b> | 电商客户专享<br>行业高性价比      |

电商迅猛发展，传统商品渠道发生了很大变化，公司2013年11月战略布局快递业务，以大件快递为切入点，率先推出3.60特惠件、标准快递等产品，致力于为客户提供高性价比的快递服务。2018年7月2日，德邦在水立方召开战略发布会，宣布更名为德邦快递，全面发力大件快递业务。

### 大件快递五大核心卖点

大件快递开创大件快递品类，重量范围是3kg-60kg；通过重量+末端来定义大件快递，建立行业标准，消除“不想送”、“不能送”、“不好送”等大件歧视。



上楼无忧



包接包送  
大小件齐发



件数不限



计价简单



旺季不限收

# 一、产品简介

## 快运业务



|  |  |   |                 |
|--|--|---|-----------------|
| <br><b>精准卡航</b>  | 高时效汽运产品<br>8大增值服务                            | <br><b>精准汽运</b>  | 普通时效产品<br>性价比更高 |
| <br><b>精准空运</b> | 时效最快零担产品<br>干线使用航空运输                         | <br><b>精准城运</b> | 短途次日达<br>准点送达   |
| <br><b>整车运输</b> | 精准整车:门对门全天24小时发货的标准产品<br>精准拼车:大票货物实惠运输的高性价产品 |   |                 |

公司针对不同时效要求、运输距离，为客户提供精准卡航（高时效长距离）、精准城运（高时效短距离）、精准汽运（普通时效）三类公路快运的标准化产品，满足客户对货物运输时效的不同需求；针对单票重量或体积较大的快运货物，公司还针对性提供整车业务服务。同时，公司向零担以及整车业务的客户提供公路快运业务的增值服务，比如上门接送货、代收货款、安全包装及综合信息服务等。

# 一、产品简介

## 其他业务

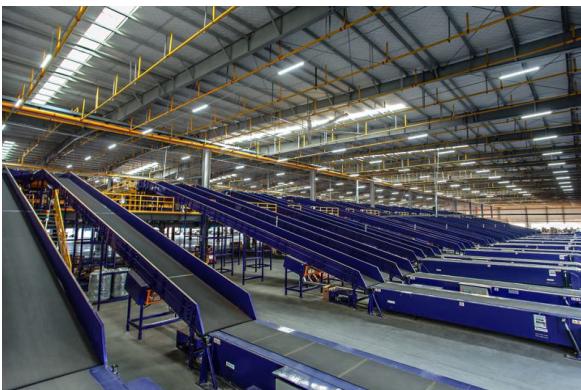


|   |                              |   |                        |
|---|------------------------------|---|------------------------|
| <b>国际快件</b><br>   | 门到门、时效稳定<br>价格实惠、安全可靠        | <b>FBA进仓</b><br> | 多口岸出货<br>多样化运输方案       |
| <b>电商小包</b><br>  | 跨境电商卖家专属<br>邮政小包、国际专线        | <b>国际联运</b><br> | 国际空派和海派<br>多式联运服务      |
| <b>仓配一体化</b><br> | 满足中大型客户<br>专业仓内运营<br>高质量货运服务 | <b>同城配仓</b><br> | 预约派送、限时送达<br>标准报价、商品质检 |

公司基于客户需求和战略布局的需要，于2015年10月在业务量较大的地区开始为客户提供仓储供应链服务，为客户提供一体化的解决方案。截至2018年底，公司仓储总面积达到33.3万平米，同比增长66.5%。随着国家一带一路战略，以及跨境电商迅猛发展，公司开始尝试迈向国际，2016年5月，跨境业务正式上线，陆续推出涵盖港澳台地区、欧洲26国、美国、日韩及东南亚等精品线路，推出跨境电商小包、FBA头程物流服务和联运服务等产品，仓储供应链和跨境业务已成为公司业务的重要一环。

## 二、大小件多层立体分拣系统

公司针对自身业务特点，研发行业内第一条快递快运融合的多层立体分拣系统。有效提升场内流通效率和场地承载。同时在17年引入环形交叉带，提升人均效能，减少对人员依赖性，灵活应对货量波动性。分拣支持系统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。



### ■ 系统双核

- 钢平台架高
  - 即卸即装
- 实现多层次立体布局；  
上层操作可上分拣小件，  
下层操作零担大件。

### ■ 分拣功效

- 钢平台架高，多层次立体化空间布局；
- 即卸即装，货物不落地分拣；
- 大小件同车位装卸，无需挪车，装卸效率提升；
- 中控系统，实现智能设备管控。



### ■ 武汉多层立体分拣系统

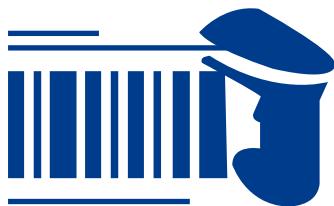
- 分拣效率设计值2.6万件/小时；
- 承载20.8万件/天（按8h分拣计算）；
- 占地5331平米，钢平台架高面积11877平米；
- 即卸22个，即装38个；
- 上分拣货物的60%实现即卸即装。

### 三、德邦科技

重视“科技赋能”，公司每年在IT上的总体投入约占营业额的1.5%-2%之间。加大在转运系统、智能服务等信息化方面的投入。目前，德邦快递已形成近千人的科技研发团队，拥有117个IT专有系统。

#### 智能客户体验

二维码寄件旨在将线下的物流业务进一步线上化和智能化以方便客户操作；全新诞生的数码面单进一步完善了移动端产品客户体验。在满足客户需求的同时，充分达到降本增效的目的，并全力保证客户的信息安全。



智能语音客服产品用以呼叫中心提供智能语音查询、咨询、下单业务服务。不存在业务高峰与低谷，使用智能语音客服后，大大减少了人工排队等待、服务不一现象。

手持设备引入AR（增强现实）技术，实现自动测量货物体积、自动计算价格和自动回传录入数据，替代了快递员手工测量。即便是不规则的货物，也能利用智能算法，大量节省了测量、沟通的时间，服务更加规范化。



2018年在菜鸟合作伙伴信息安全排名上，年度排名第一，有效保障客户信息安全。在第三届物流快递行业信息大会上荣获“2018年行业安全先锋（组织奖）”。

## 三、德邦科技

### 数字化管理

#### 智慧场站

聚焦转运场现场管理痛点，使用大数据实时计算、视频识别、物联网、数据挖掘等先进技术，实现转运场货量预测、车辆智能调度、外场全程可视等功能，赋能现场管理，减员增效，经测算，若将其推广至全国，预计每年可节省4,560万元。



#### 数字孪生中心



作为公司三级调度指挥体系的中枢，通过对现场各环节操作的数字化模拟，基于大数据平台实时运算，实现公司全链路各项数据实时可视，预测未来一段时间德邦快件收、转、运、派、客户服务各环节运营风险，通过分时效率、负载均衡等数字化工具，快速识别异常环节，提前干预与应对。



#### 电子围栏

- 长途：采用GPS硬件定位+地图电子围栏技术，定位车辆到达位置与时间；
- 短途：自主研发司机APP，通过手机定位+地图经纬度匹配技术，实现车辆自动出发到达确认功能，提升时效透明度。



#### 货在哪

- 快速精准定位快递销售线索；
- 多条件组合轻松筛选客户名单；
- 智能推荐更多优质销售线索；
- 销售线索全生命周期管理；
- 营销触达不同客户群。

## 三、德邦科技

### 新科技研发

#### 自动驾驶货车

公司对外合作项目，主要为降低公司运输成本，降低事故率，提高经营效率。现已在杭州、嘉兴等高速路及城市路段运行成功，常态运行线路可实现日达2班车，每趟载约300票货物，累计无人驾驶测试约5,500公里。



#### 德邦小D

新技术无人物流车在最后一公里无人化快递派送的场景下应用，已实现的应用场景包括校园、住宅区、大型厂区、工业园区和总部园区试运营，能够24小时从数据、实时画面等多维度监控无人车收派情况，全天候运行。



#### 外骨骼机器人

电源及气源助力，保护使用者的脊椎和腰部，实测助力最高达30kg，大幅提升穿戴者力量，提高外场工作效率。可减少约20%工作强度，同时不断优化，以匹配德邦大件应用场景。



# 第五章

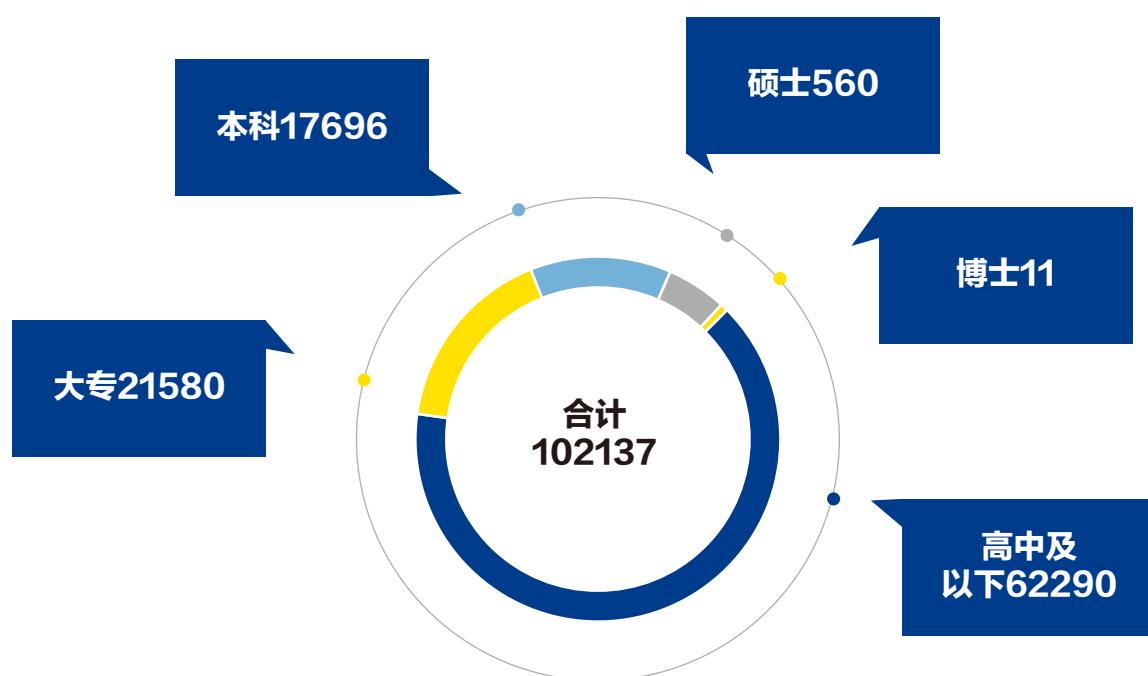
# 员工发展

- / 员工现状
- / 人才培养
- / 员工福利

## 一、员工现状

公司秉承着“物畅其流、人尽其才”的人才理念，重视人才引进与人才培养。积极履行企业社会责任，为社会公民提供数以万计的工作岗位，为奋斗者提供展示自我的舞台，使大量不同学历的人，有机会担当责任，也使得十几万员工通过个人的努力，收获了合理的回报与值得回味的人生经历。

### 学历背景



## 二、人才培养

### 新员工培训

新员工培训把“秀才”变成“兵”。

#### STEP 1



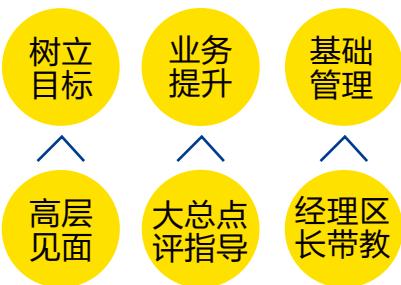
#### STEP 2

##### 半年持续在岗培养

“经理后备队”将培养和人才发展结合起来，为员工成长为基层管理人员做好准备。

- 明确六个月的发展路径
- 在岗实践分三阶段学习

##### 发展路径



| 阶段 | 第1次      |         | 第2次    |      |          | 第3次     |        |
|----|----------|---------|--------|------|----------|---------|--------|
| 内容 | 后备经理成长计划 | 产品知识    | 异常处理标准 | 成本提取 | 《经理必学流程》 | 《销售起跑线》 | 《员工管理》 |
| 方式 | 研讨       | 自学后通关考试 |        |      | 课堂讲演     |         |        |

## 二、人才培养

### 快递员培训

#### 内容

2天入职培训

2018年度

6门培训课程



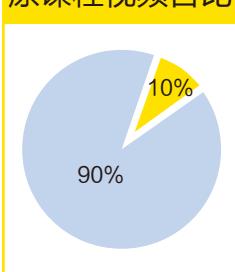
开展培训2538期



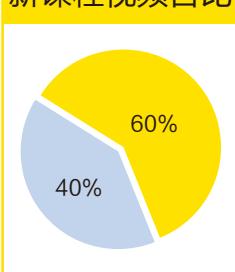
参与培训57546人

#### 形式

##### 原课程视频占比



##### 新课程视频占比



课程视频化，降低授课难度



称重量方

违禁品识别

线索收集

设计实操、模拟演练环节

闯关考试，讲师讲授30分钟，学员考试30分钟，然后进行解析，边学习、边考试、边解析，缩短纯授课时长，增加趣味性。

4门课

10道关

61道题



#### 师资队伍

##### 讲师标准（对标3T认证）



①一线经验（懂快递业务）

278

②业绩优异（无C）

124

③岗位经验丰富（岗龄）

29

##### 讲师库

分部经理

快递仓管员

快递业务管理组经理

## 二、人才培养

### 中基层管理人员能力提升

#### 储备培训



##### ① 储备经理

经营类以管理课程为主，辅以销售拜访技巧；  
运作类以具体实操课程为主，自学习业务考试。



##### ② 储备高级经理

针对一线优秀经理选培一体；  
管理能力及销售类知识培训。

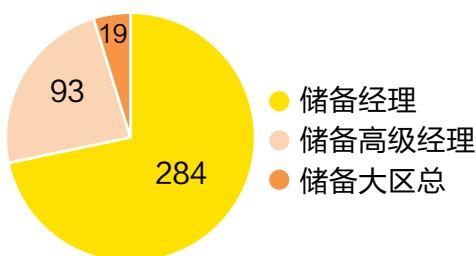


##### ③ 储备大区总

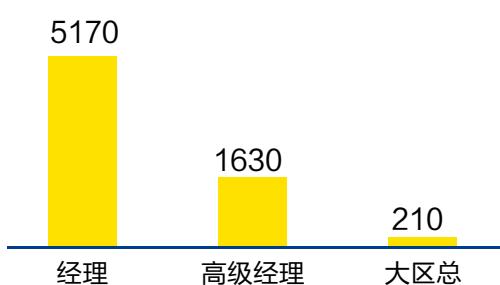
针对中层管理人员，总部集中培训方式；  
业务和管理课程两个维度提升管理能力。



各层级储备人员开展期数



各层级储备人员培养人数



#### 在岗培训

##### 新经理培养

针对首次任命的新经理，聚焦解决新经理收入提升和快递员管理2大问题，通过“训战结合”的方式助力门店新经理开发客户、管理快递员，共开展74期，2071人。

1

3大销售工具

作战地图

客户需求表

客户洞察表

5大销售技巧

线索、开场、客户需求、产品卖点、成本核算

实战汇报

市场拜访、汇报、复盘

2

快递员管理的5大问题

- ✓ 导师制      ✓ 快递员效率提升      ✓ 定人定区
- ✓ 晨会      ✓ 消极员工管理

定人定区分享



## 二、人才培养

### 高层战略思维能力提升

#### 国内BLM训战

8月

10月

12月

深圳华为首次BLM  
以德邦五大业务  
为蓝本学习方法论

太阳岛BLM复盘  
以事业部的真实业  
务研讨关闭业绩差距

滴水湖战略务虚会  
学习华为战略规划流  
程研讨3-5年战略规划



- 深圳华为首次BLM，学习方法论，提升战略思维，达成战略一致，促进组织建设；
- 太阳岛BLM复盘，研讨地区真实业务场景，以达成关闭业绩差距的举措；
- 滴水湖战略务虚会，围绕中长期的生存与发展问题，思维碰撞的务虚研讨来洞察趋势。

#### 国外学习访问

##### 锻造高层领导力

瞬息万变的世界，领导力是洞开迷雾，找到方向的指南针。每年德邦都会有计划的安排高管参观各类优秀企业，汇聚商业智慧，访问世界各地知名学院、机构，提升战略格局，通过各类拓展，锻造敏捷领导力。

1月

3月

5月

7月



德邦团队访问台湾台塑集团，  
学习交流精益管理



德邦团队在日本白马村，回  
顾上年业务及探讨次年规划



德邦团队在剑桥穆勒学院，  
交流学习领导力



德邦团队在格陵兰野外，开  
启领导力锻造之旅

### 三、员工福利

#### 集体婚礼

自2006年以来，德邦快递每年都会为员工举办集体婚礼，足迹已遍布三亚、丽江、巴厘岛、马尔代夫、法国等世界各地，见证了两千多对新人的幸福时刻。2018年8月，首届快递员集体婚礼在爱情圣地巴厘岛举行，50位快递小哥向自己最爱的人兑现了“送了那么多快递，送你一场最美婚礼”的甜蜜诺言。这也是快递行业内第一次为快递小哥专门举办的集体婚礼，为提升快递员的职业荣誉感和认同感做出德邦快递自己的努力。



致德邦最可爱的人  
你们用努力  
换取客户的认可  
用汗水挣来的荣誉  
这一次你们用优秀  
赢得这次浪漫之旅



## 三、员工福利

### 金星快递员激励

2018年德邦快递年会上，82位客户最满意的“五星”快递小哥获评金星勋章奖，每人获得由欧元设计师设计、巴黎造币厂生产的荣誉勋章和价值10万的金砖。



#### 伴随着客户成长的快递员

2015年入职，田孝飞第3个月开发一位从事化妆品生产的微商客户。当时客户刚创业，一个月发货只有几百元，一天一两票货。同行快递员嫌货少，都不愿意去接。但田孝飞觉得只要客户有货发，再少也得去接。每天风雨无阻，客户有货发，他就开车5公里去收货，经过两年多悉心维护，现在客户最高一个月发货130万。



#### 带出40多个徒弟的零投诉快递员

2014年入职开始，郑海瑞一直保持着零投诉。“有一段时间身体状态不是很好，妻子多次劝我不要那么拼，但我觉得每一个客户都是我的责任，因为我了解客户的需求和情况，而且只有小心维护好每一个客户，客户才会继续选择我们。”除了自己送货，郑海瑞带出了四十来个徒弟，而且对每个徒弟都很耐心。

#### 面子是德邦给的，里子是自己挣的

2013年入职，庞剑军至今已保持连续37个月五星快递员。他总结出一套自己的派送口诀：派送货物要用心，服务客户需细心，开发客户有信心，时刻不忘责任心。由于父亲的重病，他是家里唯一的收入来源，所有的重担压在他的肩上。正是靠着对家庭的责任心和对于客户的“四心”，才实至名归地成为保持连续37个月获得五星的快递员。



#### 跑客户就是跑朋友

2015年，张军延入职德邦，用真诚、朴实的行动打动了每一位服务过的客户。张军延服务的第一位客户对他的服务特别满意。当工厂搬回山东青岛的时候给张军延又介绍了很多客户，使得他服务好的口碑很快传播。

## 三、员工福利

### 互助基金

公司为了帮助遭受重大灾难事件的员工减轻负担，于2011年特设立员工关爱互助基金会。互助基金会的资金来源为公司出资、员工自愿出资两种方式。目前参与人数99478人，员工本人，配偶及子女发生疾病，经员工关爱互助基金管理委员会判定，可申请互助基金援助，援助金额根据赔付比例在2万-10万不等，截至2018年末，累计援助1081.56万元，在一定程度上减轻了员工的经济压力。

### 其他福利关怀



中秋月饼



邀请中医为员工进行义诊



为快递员提供防晒伤袖套



为快递员举办生日会



为快递员准备小年的饺子

# 第六章 环境保护

/ 新能源车  
/ 环保材料

## 一、新能源车

公司积极倡导绿色运输，节能减排，2018年积极推广新能源车辆，采取以租代购、逐步自购等模式，有序在全国推广新能源车辆使用。



15个省、直辖市



22个城市

投放1000+台

29种不同车型



## 二、环保材料

公司于18年成立德邦“包装研究中心”，为助力快递行业的发展，深化绿色包装研究工作。通过包装研究中心加强与同行、院校、第三方机构的联动合作，共同研究绿色包装创新模式，促进建立行业标准。

### 实际应用

塑料托盘



- 100%循环利用
- 平均每年减少木制托盘60万个
- 节约2万棵树木

循环木箱



- 平均每票可节约0.004立方米木料
- 试点区域电器破损率下降27%
- 全年预计节约10965.2立方米木料



校企合作  
上海理工大学  
学术团队进入德邦

企业合作  
与中包物联合作包装  
材料的测试



# 第七章

# 社会公益

/ 救危救灾  
/ 公益赞助

## 救危救灾



8月29至30日，潮汕地区普降暴雨到大暴雨，50年一遇的强降雨致该地区不同程度出现内涝。公司车队第一时间，将物资运送到灾情一线，为奋战的抗灾英雄与受灾的群众送去爱心补给和正能量。作为具有高度社会责任感的民族企业，依托自身强大的运输网络，在任何地区发生重大自然灾害都第一时间抵达现场，提供救助支援。

## 公益赞助

10月13日至15日，“互联网+”全国大学生创新创业比赛的总决赛在厦门大学举行，公司赞助100万助力本次大赛。作为大赛赞助商，也非常重视互联网的发展，始终探索“互联网+物流”的融合发展。近期更是与广州联通成立5G实验室，促进物流快递领域与移动互联网的深度融合，引领行业科技发展新趋势。公司极为关注人才的梯队建设，并坚持人才自我培养的理念，构筑了庞大的人才储备，响应国家“大众创业，万众创新”的号召，非常乐于鼓励大学生们的创业激情。



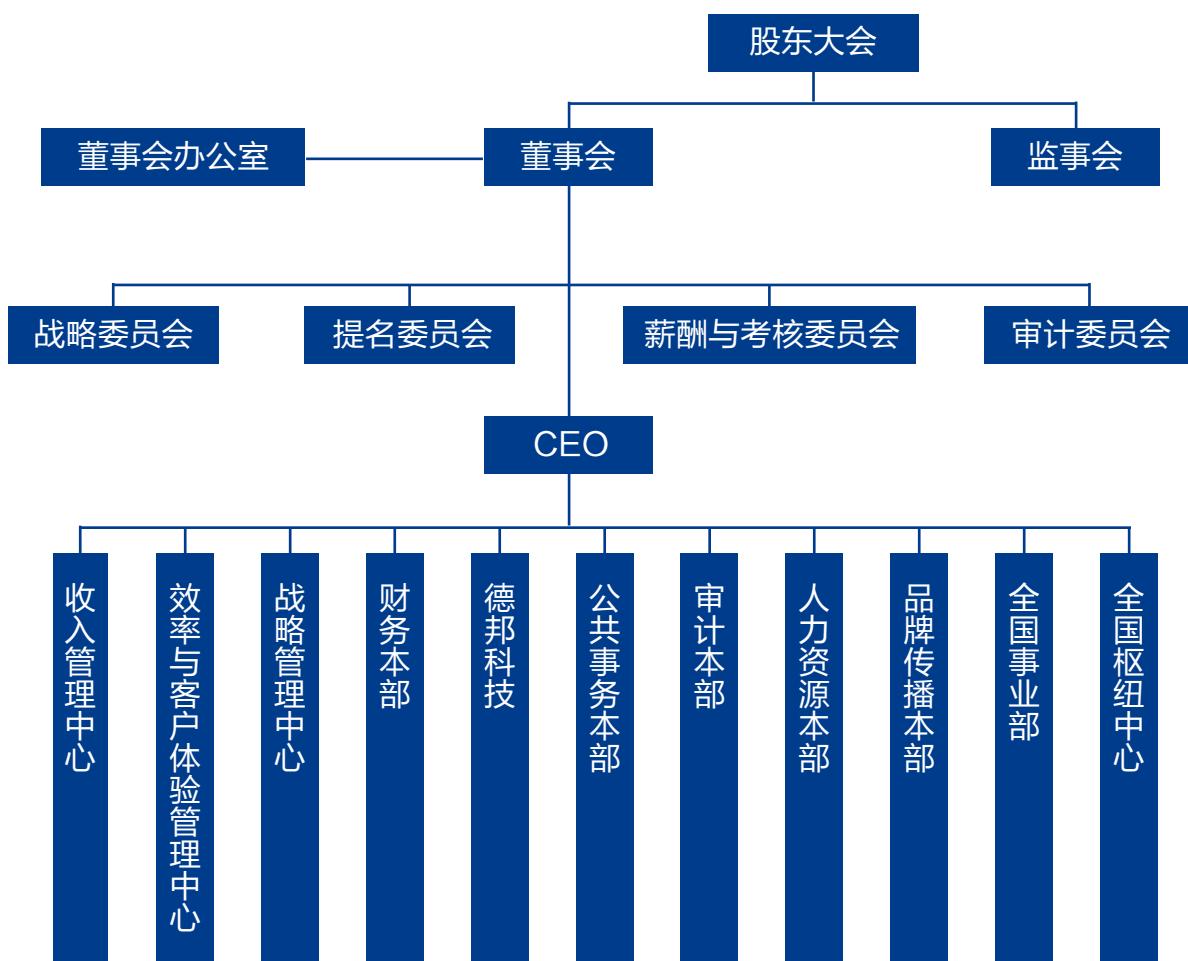
# 第八章 公司治理

/ 治理架构  
/ 审计反腐  
/ 品牌宣传

## 一、治理架构

股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的公司法人治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和经理层之间健全清晰、权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡的机制。根据相关法律、法规及《公司章程》的规定，本公司针对自身股权结构、物流行业特点相继制定并完善了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作规则》、《总经理工作细则》、董事会各专门委员会工作细则等相关制度，为公司法人治理结构的规范化运行提供了制度保证。

### 组织架构图



## 二、审计反腐

### 反腐倡廉，砥砺前行

“人品出问题，一切都是多余的”是刻在每个德邦人灵魂上的话语，人品问题是德邦人不可碰触的红线及道德雷区。

2018年3月德邦快递干部作风宣誓大会在昆山保利大剧院盛大召开。清正廉洁，不越红线，是对每一个德邦人的底线要求。德邦快递的管理干部，更是纪律作风落地的第一责任人，不仅要廉洁自律，更应作风端正，率先垂范。



纪律作风建设年终总结



反腐斗士颁奖



崔总带领直管人员及  
其他副总台上宣誓

德邦快递在反腐道路上，砥砺前行，2018年5月，我司先后加入了中国企业反舞弊联盟和阳光诚信联盟。联盟成员信息互通，让舞弊人员求职无门。这意味着在整治企业内部舞弊行为上，我司再添“重招利器”。



### 三、品牌宣传

2015年起连续4年荣获最佳雇主，重视人才储备、员工关怀、科技赋能，并为跨行业的客户创造多元、灵活、高效的物流选择，让物流赋予企业更大的商业价值，赋予消费者更卓越的体验。



2018年德邦快递最佳雇主



2017年德邦快递最佳雇主

2018年07月

公司品牌名由“德邦物流”更名为“德邦快递”，定位大件快递市场。

2018年11月

南都大数据研究院发布行业服务满意度，本品牌综合满意度排名第二。

#### 品牌广告

2017年10月，德邦快递与中国男子篮球职业联赛签署合作协议，成为CBA联赛的官方赞助商。德邦快递不断挑战自我的态度与体育精神相呼应，用自己的方式助力中国篮球发展，支持中国体育事业。



**大件快递发德邦**

上至60kg 100%免费上楼



2018年9月，正式与中国单板滑雪运动员刘佳宇正式签约，助力中国冰雪运动。

# 大件快递 发德邦

德邦物流股份有限公司



95353  
[depon.com](http://depon.com)

上海市青浦区徐泾镇徐祥路316号