

2019 社会责任报告
韵达控股股份有限公司
Social Responsibility Report

让微笑
一路韵达



报告导读

报告周期：本报告为年度报告，是韵达控股股份有限公司向社会公开发布的年度社会责任报告。

时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日（部分内容超出上述范围）。

组织范围：报告覆盖韵达控股股份有限公司及其所属机构，为便于表达，也使用“韵达”“公司”“我们”等称谓。

参考依据：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》

GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

数据说明：报告中所有数据均由韵达公司提供且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。公司承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

编制流程：前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

信息披露：

公司官网：www.yundaex.com

总部地址：上海市青浦区盈港东路6679号

邮政编码：201700

联系电话：021-39296789

企业传真：021-39296863

目录

公司致辞 02

走进韵达 04

专题聚焦：

使命必达 历廿载春秋共筑芳华 08

专题聚焦：

担当尽责 让乡村经济焕发活力 10

专题聚焦：

众志成城，共克时艰 12

提质增效动能 蹄疾步稳奔新程 16

夯实企业管理
凝聚伙伴力量
数智赋能快递
保障寄递安全
促进绿色发展
优化客户体验

乘势上与时进 责任担当笃前行 36

共创产业生态
支撑新兴经济
服务生产企业
响应“一带一路”
热心公益事业

未来展望 51

附录 52

公司致辞

2019 年，正值新中国成立 70 周年，在知识经济、产业经济、工业互联网、消费互联网以及新商业的助推下，快递行业迎来新的发展机遇。合聚成韵二十载，韵达只争朝夕，不负韶华，持续深耕网络发展、科技进步、团队建设、业务创新、品牌提升、文化培育、绿色环保以及生态圈打造，在全网大力弘扬“小蜜蜂”精神，为实现“成为受人尊敬、值得信赖、服务更好的一流快递公司”的企业愿景而砥砺前行。

好风凭借力，扬帆正当时。2019 年，中国快递业务规模达 635.2 亿件，韵达年度快递包裹量超过 100 亿个，为行业的发展与进步贡献了力量。韵达坚持以供给侧结构性改革为主线，推动企业高质量发展，以“两进一出”工程为抓手，着力稳态势、提质效、优服务、惠民生、保安全，持续巩固和发挥科技优势、人才优势、服务优势、网络优势，全面提升全网的市场竞争力，打造韵达网络共同经营的生态体系，努力为客户提供无与伦比的速度与服务体验，不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

落实者思其树，饮流者怀其源。韵达在

不断发展的同时，坚持“共创、共赢、共享”，帮助加盟商伙伴与员工实现创业就业，成就自身价值，共赢美好生活；坚持“全网共治、科技支撑、社会协同”的绿色发展思路，多措并举推动快递绿色、健康发展，助力生态文明建设；坚持“日行一善”的公益理念，依托企业平台与资源，积极参与脱贫攻坚与公益事业，履行作为一个企业公民的社会责任和义务。

使命无比光荣，征途星辰大海。韵达将继续坚持创新引领、技术驱动，进一步提升综合实力，在国家各项利好政策支持下，践行“搭建平台，协同资源，服务社会”的发展理念，与更多合作伙伴协同共赢，共同提升智慧物流水平，为商家、客户提供标准化、专业化服务，以多方面满足消费者需求为契机，把握快递业发展新机遇，乘势而上，做努力奔跑的新时代追梦人，为开启韵达新征程、实现更高质量的发展而戮力同心、接力奋进！



走进韵达

公司介绍

韵达成立于 1999 年 8 月，总部位于上海，是领先的综合快递物流服务商。2017 年 1 月 18 日上市（证券简称：韵达股份；股票代码：002120）。韵达以快递为主业，包括仓储业务、供应链业务等。截至 2019 年 12 月 31 日，韵达的服务网络覆盖全国 31 个省（区、市）及港澳台地区，通达全球 30 余个国家和地区，为国内外客户提供优质的生活方式体验。

经过多年来的持续探索，韵达以“韵达+”理念为引领，以信息管理、科技创新和绿色发展为驱动，实施“守正开放、多元协同、一超多强”的发展战略，持续用快递流量嫁接周边市场、周边需求、周边产品，努

力构建“以快递为核心，融合周边产业、新业务、新业态协同发展”的多层次综合物流“生态圈”，追求“向客户提供无与伦比的快递服务体验”的伟大愿景。

截至 2019 年底，韵达在全国设立 59 个枢纽转运中心，枢纽转运中心自营比例为 100%；在全国拥有 3728 家加盟商及 27466 家配送网点（含加盟商），加盟比例为 100%，公司全网快递员数量为 16.93 万人；地级以上城市除青海的玉树、果洛州和海南的三沙市外已实现 100% 全覆盖。2019 年公司完成快递业务量约为 100.3 亿件，营业收入为 344.04 亿元，日均票件量突破 2700 万件，市场份额约占 15.79%。

战略布局

快递



快递业务是韵达的核心业务，主要为客户收寄普通快递，提供时效快递以及保价、代收等增值服务。

仓储供应链



韵达供应链以科技为驱动，将传统物流与大数据无缝联结，着力打造集仓储、运输、科技、共享等为一体的供应链业务体系。

国际快递业务

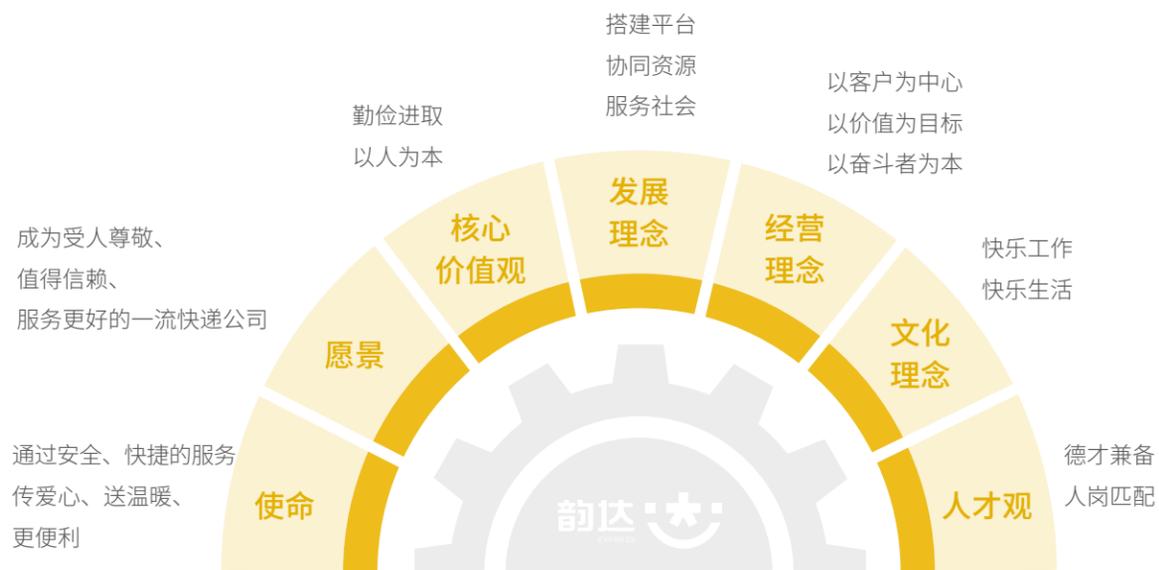


韵达国际成立于 2014 年 4 月，总部位于上海。专注于向全球电子商务平台、买 / 卖家、贸易商及国内外消费者提供安全高效的一站式物流解决方案。

责任荣誉

<p>颁奖时间: 2019 年 4 月</p> <p>颁奖单位: 中国快递协会</p> <p>奖项名称: 精准扶贫会员单位</p>	<p>颁奖时间: 2019 年 12 月</p> <p>颁奖单位: 胡润研究院</p> <p>奖项名称: 位列“2019 胡润品牌榜”全国第 111 名、民营品牌第 59 名</p>	<p>颁奖时间: 2020 年 1 月</p> <p>颁奖单位: 中国邮政快递报社</p> <p>奖项名称: 中国快递金包裹 10 年贡献奖 (2009-2019)</p>
<p>颁奖时间: 2019 年 6 月</p> <p>颁奖单位: 共青团中央联合交通运输部等 21 家单位</p> <p>奖项名称: 2017—2018 年度全国青年文明号</p>	<p>颁奖时间: 2020 年 1 月</p> <p>颁奖单位: 上海市精神文明建设委员会办公室、上海市慈善基金会</p> <p>奖项名称: 第九届上海市“慈善之星”</p>	<p>颁奖时间: 2020 年 1 月</p> <p>颁奖单位: 胡润研究院</p> <p>奖项名称: 位列“2019 胡润中国 500 强民营企业”第 96 位</p>

企业文化



专题聚焦

使命必达，历廿载春秋共筑芳华



当前，我国快递业规模全球领先，要素市场活跃，功能不断增强，成为国家重要的战略性基础设施和社会组织系统之一，在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险等方面贡献着重要力量。2019年，中国快递业务规模达635.2亿件，连续六年稳居世界第一，业务收入达7497.8亿元，占国内生产总值的比重为7.6%，新增社会就业20万人以上，支撑实物商品网络零售额超过8.5万亿元，占社会消费品零售总额比重首次突破五分之一，

快递业为服务国民经济和保障民生之本发挥了重要的基础性作用。廿载春秋，砥砺前行。20年来，韵达在建网络、拓业务、强技术、揽人才、育文化和创品牌等方面不懈努力，全面推进“科技兴企、人才强企、文化立企”战略的实施，坚持以快递业务为核心，打造韵达生态圈，为消费者及上下游产业提供了高效、智能的寄递服务，服务人民生产生活；依托覆盖国内外的寄递网络，搭建广泛的创业就业平台，有力带动就业创收；

协同关联产业，推动新兴经济发展，促进居民消费转型升级，为国民经济发展再添新动能。未来，韵达也将继续贯彻落实国家邮政局“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”的工作思路，勤俭进取、脚踏实地、锐意创新，为客户提供更优质的生活方式体验。

◎发展历程

◎ 创业起步期

1999年-2005年，立足上海，依托长三角城市群，艰难创业起步。

◎ 快速发展期

2009年-2012年，坚持以客户为中心，以市场为导向，丰富服务产品，便利客户需求。

◎ 战略升级期

2015年-至今，坚持以快递为核心，嫁接周边产业，构建以快递为核心的生态圈。

◎ 高速成长期

2005年-2009年，持续完善服务网络，逐步从上海走向全国。

◎ 服务提升期

2012年-2015年，依靠科技的力量，向西、向下、向外，完善全球网络布局，提升客户体验。



看好中国快递行业的成长空间和竞争格局，韵达通过精细化管理、资产投入（尤其是自动化设备）和信息化建设实现运营效率的提升，凭借不断提升的服务质量获得市场份额。

——中金证券

韵达在当前的快递业竞争中，具备增速与成本双重领先的优势，维持盈利预测与买入评级不变。

——天风证券

很感谢公司给我们这个大平台，给我们提供创业、就业的机会。在我们能安定快速发展的同时，不忘初心，能尽自己的一点心力回馈社会，虽我们不能见证你初始创业的艰辛，但我们能陪伴见证你的辉煌。祝韵达20周年生日快乐。

——韵达湖南凤凰网点负责人

◎发展绩效

韵达 2016年—2019年业务量



专题聚焦

担当尽责，让乡村经济焕发活力



实施乡村振兴战略，是以习近平同志为核心的党中央着眼党和国家事业全局、顺应亿万农民对美好生活的向往，对“三农”工作作出的重大战略部署。

《乡村振兴战略规划（2018—2022年）》指出，要加快构建农村物流基础设施骨干网络，鼓励商贸、邮政、快递等企业加大在农村地区的设施网络布局，加快完善农村物流基础设施末端网络，鼓励有条件的地区建设面向农村地区的共同配送中心。快递业作为推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业，具有服务“三农”的资源优势，担负着服务乡村振兴的重要职责。2019年，农村

地区快递网点超3万个、公共取送点达6.3万个，乡镇快递网点覆盖率达96.6%，同比提升4.2个百分点，全国打造快递服务现代农业“一地一品”年业务量超百万件项目163个，新增20个年业务量超千万件“快递+”金牌项目，农村地区累计收投快件超过150亿件，支撑工业品下乡和农产品进城超过8700亿元。

韵达积极响应国家邮政局“快递三向”“两进一出”号召，加强末端寄递能力建设，推动快递服务扩容转型，依托自有电商平台“优递爱”，畅通农产品销售渠道，联动物流与电商资源，服务百姓民生，助力乡村振

兴。此外，韵达与相关合作伙伴等达成战略合作，不断延伸末端触角，选取3000多个县城成立服务站，为农村电商提供从县域到村的揽、分、派等服务，打通工业品下乡、农产品进城的双向绿色通道。



助力优质猕猴桃走出古城

凤凰是位于湖南湘西的一座古城，古城区域内禁止任何车辆通行，因此以往的快件都只送到城门口，再通知客户自取。韵达凤凰网点主动推进最后一公里和最后一百米，提升客户服务体验，成为第一个为古城客户背货进城的快递公司。风里雨里，年复一年，古城巷子里始终有韵达人的身影。

每年的八九月是水果猕猴桃订单出售的旺季，也是韵达凤凰网点最忙碌的季节。猕猴桃的运输对包装、时效的要求都比较高，为了帮助当地农户解决猕猴桃滞销的难题，从总部到省公司和分拨中心都建立了绿色运输通道，韵达凤凰网点也全力以赴。凤凰网点的快递员们每天赶早出门至12公里外的农村，忙

着上货、卸货、打包、打单、扫描、装车、调车发货，帮助凤凰的优质猕猴桃走出古城，带动当地农户实现增收。

案例



专题聚焦

众志成城，共克时艰



2020年初，新型冠状病毒感染的肺炎疫情爆发。面对这场没有硝烟的战争，韵达努力践行“传爱心，送温暖，更便利”的企业使命，迅速投身疫情防控战役中。在韵达疫情防控小组统一指挥下，韵达党委动员全网党员，组织成立党员服务站、

党员先锋队、党员示范岗，积极投身防控一线；第一时间开通物流运输特别通道，韵达国际、国内网络全力为世界各地驰援武汉等地的防疫物资提供公益物流运输服务，驰援火神山、雷神山医院建设；设立1亿元“新型冠状病毒肺炎”疫情

防控基金，确保疫情物资和生活物资寄递畅通；充分做好复工防疫各项工作，在保障员工健康安全的同时，倾情倾力，为客户筑起一道道安全屏障，为坚决打赢疫情防控阻击战贡献力量！

全网集结，打通物资运输通道

2020年1月25日，在疫情发生的第一时间，韵达对外发布公告，宣布开通公益物流运输绿色通道，全力为全国各地驰援武汉等地的疫情防控物资提供公益物流运输服务。据不完全统计，截至4月上旬，韵达开展疫情捐款达数十万元，捐赠口罩等医疗物资数十万个。韵达全网在捐款捐物的同时，韵达国际、国内网络开展疫情物资运输累计发运200余车次，300余吨，1000余万件，并协同社会各界，为医疗机构等部门参与抗击疫情的一线人员捐赠物资，共同为抗击疫情持续努力。

作为总部在上海的企业，韵达针对上海市相关医疗机构的疫情运输需求，在上海区域上百家韵达网点的共同努力下，将万件包括乳胶手套、防护镜、电热毯等医疗物资，运送至上海近百家医院，为抗击疫情前线医护人员们提供坚实的保障。

此外，韵达还对外宣布，从3月17日起至援鄂医疗队全部工作结束为



1月28日，韵达为火神山、雷神山医院建设运送价值数百万元的医用板材。

止，韵达为所有援鄂医护工作者们提供返程行李免费寄递服务。



韵达上海长宁区虹井路公司将医疗物资运往武警上海市总队医院、复旦大学附属华山医院北院、东方医院。



3月24日，韵达湖北黄陂网点为广西壮族自治区第六批援鄂医疗队和甘肃省第六批援汉医疗队运输了350余件、约4.5吨行李至天河机场，保障医疗队员的行李顺利登机。

韵达国际

2020年1月30日起，韵达国际全球加盟商先后进入加急承运防疫物资的队伍；截至3月底，韵达荷兰、迪拜、韩国、泰国、法国、马来西亚等网点将海外筹集的数十批次、上百万件、总价值超过千万元的医疗物资公益运输至疫情区。

韵达荷兰：与航空公司合作，为爱心物资提供运输服务，将近400万只防护口罩、近100万套防护服、数百副护目镜及百余万件医用手套第一时间送达国内一线医护人员手中。

韵达泰国：累计完成捐赠并送达5批防疫物资，向国内输送了7000个N95口罩，41万只一次性口罩，总计价值46.1万元人民币。

韵达美国：联合美国海外华侨及中资机构进行爱心物资筹集，纽约仓库累计运输各类捐赠口罩、防护服、护目镜、医用手套等医疗物资超110吨。

韵达韩国：联合当地商会、公益机构以及在韩海外华人华侨力量，组织物资筹集工作，并通过空运、海运方式，向中国公益运输一次性口罩、护目镜及防护服等；累计向在韩华人学生发放超过10万只口罩。

4月10日，韵达韩国公司将一批“健康包”运输至中国驻韩大使馆，其中的物料、分拣、包装皆由韵达韩国公司免费提供。之后再由大使馆将健康包分发给在韩留学生，给他们送去急缺的抗疫物资。



3月16日，韵达韩国公益承运从韵达山东青岛国际部发往韩国支援海外留学生的6万口罩。

专题聚焦

众志成城，共克时艰



暖心服务，倾情守护客户健康

为满足疫情防控期间群众的寄递需求，韵达全网全力做好寄递过程的抗疫防疫工作，保障全民健康安全。1月23日，韵达第一时间发布《关于新型冠状病毒感染的肺炎

疫情告客户书》，按照国家邮政局的要求和部署，在总部、各省公司、各分拨中心成立防控应急小组，加强应急值守，严格执行24小时值班制度。此外，韵达还在快件周围

或上方进行雾状喷洒消毒，严格做好快件在每个环节的消毒工作，并鼓励客户通过所在区域快递柜进行寄递，以减少人员接触，守护客户健康。

社区关怀，积极保障社会民生

面对新冠肺炎疫情，韵达在全力支持一线、保障抗疫物资和生活物资运送畅通的同时，心系社会民生，积极鼓励员工参与社区志愿者活动，

并为学生免费配送所需教材，帮助学校有序开展教学活动，为社区居民派送生活物资，保障民众基本生活需求。



韵达四川泸州网点主动担当，发挥自身运输能力，为特殊时期不便外出的客户提供同城鲜蔬直购。

保民生也是我们快递人的责任！蔬菜由社区指定企业直供，我们绝不加收一分钱！快递‘菜篮子’，韵达小哥与泸州人民共同抗疫，您减少外出，注意防范，快件和民生物资都交给韵达小哥为你安排。

——韵达泸州网点负责人



韵达银川分拨中心10多名员工穿上志愿者服装，协助当地社区开展来访人员排查、健康情况登记等防疫工作。

我们既然决心为抗击疫情贡献一份力量，尤其是代表着韵达的志愿精神，我们一定会坚持到底，为战胜疫情贡献韵达人的一份力量。

——韵达银川分拨中心员工

多措并举，筑牢员工安全屏障

韵达全网按照国家邮政局“一手抓防疫，一手抓生产”的工作要求，

认真做好全网疫情防控工作，推动安全有序复工复产。

设立疫情防控基金

韵达在疫情期间，设立1亿元人民币的“疫情防控基金”，在满足广大客户寄递需求的同时，全力保障人民生活必需物资的运输与配送服务。



韵达河北景县网点为办公场地消毒



韵达河北成安网点为快递员测量体温

多措并举，全面防控

疫情就是命令，防控就是责任。韵达总部、分拨中心、网点根据需要储备防护物资，通过加大宣传力度、定时消毒所有场地区域、对快件进行消毒、实时进行体温排查等方式，全面保障人员、场地安全。此外，韵达还严格防控返工员工，安排专人提前对工作环境进行消毒、监控和管理，并定时为返工人员测量体温，有序推动复工复产。



韵达湖南浏阳网点聘请专业理发师，上门为员工免费理发



韵达山东济南分拨中心员工乘坐定制班车上下班

冲锋一线，致敬“逆行”快递人

坚守本分，笃定信念。全网韵达人驰援一线、共克时艰，用温暖的行动播撒爱和希望，他们是“最美逆行者”，也是各个城市这场战“疫”守护者中的一员。



1月23日，韵达成都分拨中心驾驶员庞文桂接到了承运一批由缅甸地区至四川乐至县的口罩物资的任务。庞文桂跨越1600公里，历经三天三夜将物资顺利送达指定目的地。



1月25日至2月5日，韵达河南郑州分拨中心的干线司机赵岳华先后四次赴武汉运输紧急物资。



01 提质效育动能 蹄疾步稳奔新程

IMPROVE THE QUALITY
AND EFFICIENCY OF
THE MOVEMENT

2019年，快递业以供给侧结构性改革为主线，坚持新发展理念，推动行业高质量发展，为促进我国经济社会发展作出了积极贡献。面对人民日益增长的美好生活需要和经济高质量发展提出的新要求，韵达聚焦提质效育动能，按照“巩固、增强、提升、畅通”八字方针，继续坚持“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”工作思路，加快结构优化、提升创新能力、推进绿色发展，致力于向客户提供无与伦比的快递服务体验。

夯实企业管理

规范完善的公司治理体系是企业稳健高速发展的基石。韵达按照建立现代公众公司和合规治理的要求，完善法人治理结构、决策体系和信息披露体系，持续夯实董事会、监事会和专门委员会的建设和规范工作；严格按照《公司法》《证券法》等法律法规及相关监管要求，建立了“董秘—证代—合规高级经理”工作团队，逐步修订完善《公司章程》等 30 余项规章制度，在公司内部持续宣贯、强化“依法、合规、高效”意识和“公开、公平、透明”监管理念。2019 年，公司治理水平持续规范，经营发展质量不断提高，内部控制进一步完善，在“三会运作”、重大事项决策、信息披露、投资者关系管理、资本运作等重大方面保持合法、规范、有序。

股东与股东大会

韵达严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规及公司制定的《股东大会议事规则》要求，规范股东大会召集、召开及表决程序，平等对待所有投资者，使其充分行使自身权利。

公司控股股东严格按照《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《公司章程》规范自身行为，通过股东大会行使股东权利。

董事与董事会

韵达严格按照《中华人民共和国公司法》《公司章程》等相关法律法规选举产生董事人选，且董事会人数及人员构成符合法律法规要求。

公司董事会严格按照《公司章程》《独立董事工作制度》及《董事会议事规则》《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等相关规定召集召开董事会。各位董事认真出席董事会，审慎审议各项议案，勤勉尽责，积极提出宝贵意见。同时，独立董事独立履行职责，维护公司和广大投资者利益，对重要及重大事项发表独立意见。

监事与监事会

韵达严格按照《公司章程》等相关法律法规选举产生监事人选，监事会人数及人员构成符合法律法规的要求。

公司监事会严格根据《公司章程》及《监事会议事规则》等相关规定召集召开监事会，各位监事积极出席监事会，认真履行职责，对公司重大事项、关联交易、财务状况等进行监督。

信息披露与透明度

公司信息披露工作始终秉持“合法合规”的基本原则，坚守“真实、准确、完整、及时”的监管要求和职业规范，搭建了“董秘 - 证代 - 信息披露经理 - 信息披露专员”的专业化团队。2019 年度，公司成功召开 3 次股东大会、11 次董事会，发布公告及上网文件 150 余份，没有重大差错或遗漏的情况发生；在深圳证券交易所 2016-2017 年度、2017-2018 年度、2018-2019 年度中小企业板上市公司信息披露工作考核中，韵达连续三年均被评为 A。

投资者关系管理

投资者关系管理是上市公司规范传递信息、增强投资者及市场了解公司的重要桥梁。韵达不断推动投资者关系管理专业化、精细化建设，形成了“董秘 - 证代 - 投资者关系经理”的工作架构；探索建立多元化的投资者关系管理渠道，包括实地调研、接听电话、深交所“互动易”交流、传真应答、信函 / 电子邮件回复等方式，与投资者进行多渠道、开放式沟通和联系；工作方式上，要求工作人员聆听、回复投资者咨询时应做到“听得进、记得住、说得清”且“耐心、有礼、有理”。2019 年 5 月，公司举办了“2018 年度网上业绩说明会”。



凝聚伙伴力量

全国邮政行业人才工作会议指出，要加强人才工作顶层设计，深入实施“人才强邮”战略，大力实施人才素质提升工程，统筹推进各类人才队伍建设。韵达按照“共创、共赢、共享”思路，将员工及加盟商视为同建共享的伙伴，倡导和遵循“以人为本”的价值理念，尊重人的价值，开发人的潜能，与员工共成长的同时，高度重视赋能各加盟网点，与伙伴携手同行，共创美好新生活。

加强人才培养

快递业在新时代乘深化改革、扩大开放之东风，形成高质量发展新局面，人才是关键。韵达持续践行“快乐工作、快乐生活”文化理念，为员工搭建技能成长与职业发展的平台，贴心关怀员工健康与生活，为员工营造更多获得感和幸福感，帮助员工实现自身价值的同时，培养德才兼备的高素质人才。

适才适岗

人尽其才，韵达根据每个人的专业、特长、优势为员工安排合适的岗位。同时结合员工实际，培养专才和综合性人才，确保每一位员工立足本职，发挥优势，提升自我，促进公司发展。

因地制宜，因为公司是全国性网络，员工来自五湖四海，发展过程中，韵达坚持尊重员工的意愿，就近安排、招聘、派遣员工，确保员工既能照顾家庭，又能做好工作。

文化激励，公司坚持“以奋斗者为本”的文化，鼓励员工在韵达大平台上，创业、创造、创新。倡导每一位员工勤俭进取，鼓励全体员工及加盟商辛勤劳动、厉行节俭、不断进步，取得成功。

促进技能提升

韵达始终将人才视为公司发展的宝贵财富。以“战略落地，能力提升，文化融合”为目标，公司制定一系列人才发展计划，针对全网全员高层、中层和一线员工开展各项培训项目，通过管培生培训、单兵作战技能竞赛、韵达线上学习平台等为韵达人搭建全方位的学习提升平台，帮助更多的韵达人在学习中实现自我成长，在实干中成为推动企业发展的生力军。2019年，韵达开展员工培训超过2万余人。

总部培训：线上依托韵达学习平台，线下开展新员工培训及管培生培训，提升员工个人能力。2019年，韵达学习平台共注册近万人，总课时近万小时，开展培训项目数百场。

分拨中心培训：通过理论结合实践，开展针对性、实用性的培训项目，提升中层和一线管理现场的运营、分配、协调效率。2019年度分拨中心共计开展培训数十场次、培训覆盖超千人次。



片区负责人金牌训练营



管培生培训

案例

2019年度“单兵作战”技能比赛

2019年，韵达总部在全网开展“单兵作战”操作技能选拔比赛，旨在通过全网层层选拔，甄选出操作规范、工作效能高的员工，并将优秀的工作技能与经验在全网加以推广，形成员工之间竞相学习、提升自身技能与工作效能的良好风尚，提高快件的快速流转。



推动职业发展

为满足员工自我提升及实现价值的需
求，韵达不断建立和完善职业晋升通
道，为员工提供更宽泛的职业发展路
径选择，多措并举帮助员工实现职业
成长。

岗位晋升：定期开展晋升评审会。
2019 年，举办晋升评审会数十场，晋
升数百人。

岗位轮岗：根据业务需求及员工自身
表现等综合因素进行岗位轮岗，让优
秀人才有更多机会接触新环境、新岗
位，提升自身工作能力。

搭建通道：在已有管理通道的基础上
搭建专业人才通道，通过设置认证机
构、考核机制、专业人才专业成果展
示平台等方式，持续优化专业人才
通道。

人才储备：针对品牌旗下业务实施多
项人才储备计划。2019 年，公司一部
分中高级人才候选人经过多环节筛选、
培养等，进入人才储备池。



韵达春季运动会篮球赛



韵达春季运动会篮球赛



“韵心无畏·永不止步”韵达第四届 MINI 马拉松赛



员工参与 2019 桐庐国际半程马拉松赛

提升人文关怀

韵达用心关怀员工工作生活的方方
面面，竭诚帮扶困难职工，营造和
谐温暖的企业氛围；贴心关爱女性
员工，设立爱心妈咪小屋等设施，
为女员工营造舒适贴心的环境；建
立员工活动室，组织开展形式多样
的文化活动，帮助员工调节身心状
态、平衡工作与生活，努力提升员
工的获得感和幸福感。

弘扬“小蜜蜂”精神

韵达在全网大力弘扬“小蜜蜂”精神，
通过不断的科技投入，如上线自动
化流水线以及便于快递员进行快件
揽派的终端设备和软件，让转运中
心、网点的操作员、快递员更方便
地为客户提供服务，让他们有更多
的时间陪伴家人，更多时间去学习
和提升，让他们有更多的幸福感。

疫情期间，韵达全网的“小蜜蜂”
们冲在一线，为保障疫情物资和生
活物资的运输做出了积极努力，也
得到了全社会的点赞。同时，韵达
全网的“小蜜蜂”们坚持“日行一
善”，在努力为客户提供服务的同
时，也传递着韵达的正能量。



疫情期间，韵达小哥正在派件

2019 年，全国妇联在北京揭晓
2019 年度全国最美家庭，999 户家
庭获全国最美家庭荣誉。嘉峪关市
韵达快递员宋玉凤·肖磊家庭名列其
中，是甘肃省嘉峪关市唯一一个获
奖家庭。

2019 年 10 月 1 日，在全国人民共
庆新中国成立 70 周年之际，韵达网
络近 100 名快递小哥参加了 70 周年
大庆活动。其中既有获得 2018 年“最
美快递员”和 2019 年“最美家庭”
荣誉称号并入选“中国好人榜”的
女快递员宋玉凤，也有先进模范人
物代表赵洋洋，还有来自韵达北京
公司和网点的快递员代表等。



疫情期间，韵达“小蜜蜂”夜间送快件

强化党建

中共韵达党委以习近平总书记重要指
示精神为指导，深入贯彻落实国家邮
政局等各级邮政管理部门和上级党
组织工作部署和要求，全面落实新时
代党的建设总要求，扎实推进公司党
建工作，积极开展“不忘初心，牢记
使命”主题教育和精神文明建设，为
公司的发展提供有力的组织保障和思
想保证。



携手伙伴成长

韵达持续践行“搭建平台，协同资源，服务社会”的发展理念，通过全面赋能、协同发展、精细管理等综合施策，深入实施对加盟商的科技赋能、经营赋能、人才赋能、品牌赋能等，保障服务网络更平衡、更稳定、更健康，与加盟商伙伴携手共进，为客户提供标准化、专业化、个性化的服务体验。

科技赋能：定制化设计自动化分拣设备、“指环王”扫描枪、“快手”设备等高科技工具，帮助网点提高产能容量、提升操作效率；为加盟商及网

点定制移动化办公产品韵掌柜 APP、“韵镖侠”，协助网点信息化管理，助力快递员最后一公里；

经营赋能：总部搭建“企业—客户”的沟通平台，公司网点管理部协同客服中心，通过对签收率达成、虚假签收率、客诉率等指标实时监控，对经营异常的加盟商进行包括市场开拓、成本管理、服务管控等分析，并提供有针对性的帮扶改进意见；

人才赋能：在全国范围内定期举办“网

点经营提升班”和“客服系统全国培训”等，帮助各加盟商提升经营水平和服务意识，增强全网竞争力；

品牌赋能：开展转运中心、网点标准化建设，包括全网转运中心场地标准化建设。

2019 年，韵达累计开展加盟商线下培训近百场，培训加盟商负责人数千人、加盟商客服和财务近万人，为加盟商开通近万个线上学习账号，实现全网一级加盟商培训全覆盖。

数智赋能快递

科技创新是深化快递业供给侧结构性改革的重要依托，是推进行业转型升级、提质增效的关键支撑。在市场需求持续升级的新形势下，在新经济、新技术不断涌现的态势下，在新服务和新体验不断提升的背景下，快递行业不断加快科技创新步伐，智能客服、智能仓、北斗导航等迅速普及，无人机、人工智能、大数据和区块链等加快应用，持续提升快递企业运营能力和管理水平。韵达紧紧把握“智慧物流”的发展方向，坚持创新引领、聚焦需求、科技驱动、资源协同，在全网、全链路深入打造信息化、数据化、智

慧化的应用场景。同时，持续加大自动化、智能化设备的研发和投入力度，通过新科技、新设备赋能全网，提升物流效率，助力韵达成为“站在科技

轮子上的快递公司”，不断为客户提供多样化、智能化的服务体验。



案例

以培训促发展——韵达“网点经营提升班”期期在线

韵达在全国范围内定期举办“网点经营提升班”，打造“总部—加盟商/网点”双向交流的窗口，向网点分享优秀管理经验，提升网点经营质量、效率和盈利能力。2019 年 8 月，第 12 期“网点经营提升班”在哈尔滨落地，通过多维度课程及现场互动、专题沙龙等多样化的交流形式，分析网点经营思路，帮助网点将理论知识应用于实践，提升全网凝聚力，为加盟商伙伴创造更多发展机会。

智能寄件

为适应多场景、智慧化寄件需求，韵达自主研发扫码寄件系统。客户可通过公司官网、终端 APP、微信 / 支付宝小程序、95546 服务呼叫系统、二维码等方式实现扫码寄件，有效解决散单和中小客户手写面单问题，提升寄递效率。



2 倍
多层交叉带效率较以往提升

99.8 %
分拣准确率超过

智能运输

韵达运用信息化技术实现对运输环节的智能化、可视化管理。自主研发“智慧调度系统”，结合车辆数据、操作数据、场地信息、排班等信息输出对应的结果数据，及时准确地安排现场作业；智慧路由可充分考虑快件货量、流向等因素，结合大路由系统、电子面单系统和地址归集技术，实现路由规划与智慧运输；可视化管理通过数据集成和分析，将网络路由数据在地图上展示，掌握路由运行状况，并依托智能运力管控平台、车辆 GPS、韵达司机 APP 等操作系统，实现对车辆行驶状况的可视化管控。

智能分拣

依托自主研发的“全自动分拣总控系统”为核心，韵达持续加大自动化分拣设备投入与运用，创新研发投入多层交叉带，效率较以往提升 2 倍，处理能力达 80000 件 / 小时，分拣准确率超过 99.8%，有效提升分拣速度、准确性、安全性和人均效能。2019 年，韵达持续在全网上线自动化分拣设备，覆盖全国各大转运中心。



无人机



无人车

智能仓储

韵达积极引入自动化仓储管理技术，通过“类目仓建设”，并根据货物的物理特性，自动设定仓库管理参数；通过智能标签技术、条码等现代化技术，实现仓库环境的自动化监控、库存的自动调和分类、自动补货、商品的包装和配送等，有效节约劳动力、提高仓储能力、减少货物损失风险；通过装备“AGV 机器人+自动包装线”，打造智能物流仓储系统，其中 AGV 机器人应用于货物的智能拣选和位移，较人工拣货效率提升 100% 以上。

智能派件

随着人们消费水平的日益提升，传统的投递方式已经难以满足不断增长的高质量服务需求。韵达组建专项研发团队，不断解锁无人机、无人车新技术，满足不同业务场景需求，实现“最后一公里”的高性价比、高效率派送。

保障寄递安全

国家邮政局强调，要以人民为中心，强化底线思维，举全行业之力打好防范化解重大风险的攻坚战，先后发布《关于打好防范化解重大风险攻坚战的实施意见》《强化落实企业安全生产主体责任的指导意见》《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》等文件，为邮政业安全平稳运行提供有力的规章制度保障。韵达坚持“安全为基”的发展理念，严格执行相关制度条例，坚决防范安全风险，保障安全生产和安全寄递，为构建安定有序的行业环境保驾护航。

提升管理水平

韵达秉持“安全第一、预防为主、综合治理”的管理原则，建立健全安全生产相关组织及制度保障，全面落实公司安全生产主体责任，开展安全宣教活动，为提升安全保障能力提供坚实基础。

安全管理

韵达成立安全生产委员会，将安全生产职责层层落实；参照国家安全生产法律法规与标准规范，制定并严格实施公司《安全生产责任制及考核办法》《安全生产操作规程》《作业现场安全管理制度》等安全生产规章制度及安全操作规程；定期组织开展隐患排查和治理工作，加强安全风险管控，保障安全生产工作规范、有序推进。

应急管理

韵达建立健全以“分级管理，分环节负责”的应急管理体制，针对风险隐患制定有实用性和可操作性的应急预案和专项预案，坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合，在不断提高安全风险辨识、防范水平的同时，加强现场应急基础工作。

宣传教育

韵达制定《安全生产教育和培训制度》，建立安全生产教育和培训档案，对公司各级负责人、安全生产管理人员、从业人员开展符合自身岗位职责的安全教育培训；在全网开展安全生产月活动，组织消防应急演练，拍摄安全生产教育宣传视频，提升全员安全意识与技能。



加强寄递管控

邮政业寄递安全事关国家安全、公共安全以及群众信息与财产安全。韵达严格贯彻落实行业各项安全法规与制度，切实保障客户信息安全、严格落实寄递安全“三项制度”，努力维护社会公共安全。

信息安全

韵达一贯重视客户信息安全保护，通过脱敏、双重加密和密钥分离等技术手段，确保存储数据库安全；制定合理的监控告警配置，配备专业人员审计数据库存在的安全风险；完善个人隐私保护体系，通过自查、外部联合审查、第三方审查等全方位保障客户信息系统安全；组织开展信息安全教育培训，积极参加行业安全培训，提升相关业务人员的信息安全技能水平。

三项制度

韵达全力保障从业人员、用户的人身和财产安全，严格落实实名登记、开箱验视、过机安检三项制度，不断夯实寄递安全保障工作。2019年，韵达圆满完成两会、建国70周年庆、第二届“一带一路”高峰论坛、亚洲文明对话大会、武汉第七届世界军人运动会等重大活动及会议期间的寄递安全保障工作。

实名收寄：韵达自主研发“韵镖侠”等APP软件，助力实名收寄。

开箱验视：严格落实《禁止寄递物品管理规定》，明确收寄验视岗位职责，制定收寄验视操作规程，向用户告知禁止寄递、限制寄递物品有关规定。

过机安检：建立健全相关责任制度，并在分拨中心和网点配置符合国家标准的安检机器，确保应检必检。

案例

韵达为迎接 建国70周年保驾护航

为做好建国70周年寄递渠道的安全保障工作，韵达围绕安全、有序、便捷、高效的目标，成立安全保障工作领导小组，加强组织领导；重视安全宣传培训，提高全员安全意识；严格落实安全“三项制度”，对寄往核心区域快件进行三次安检；组织召开建国70周年寄递安全保障工作动员会议，增强韵达全网全体从业人员责任感，全力以赴做好安全保障工作，为迎接建国70周年保驾护航。



韵达武汉分拨中心荣获武汉第七届世界军人运动会寄递服务保障工作“先进集体”荣誉称号

促进绿色发展

绿水青山就是金山银山，建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。为深入贯彻落实习近平总书记生态文明思想和绿色发展理念，推动邮政业绿色高质量发展，将绿色快递建设纳入《快递暂行条例》和《邮政业发展“十三五”规划》，并制定《国家邮政局关于全面加强生态环境保护坚决打好污染防治攻坚战实施意见》，推出《快递封装用品》《快递业绿色包装指南（试行）》等一系列相关政策条例与国家标准，推进快递行业迈向绿色高质量发展。韵达积极响应号召，以“绿色化、减量化、可循环”为目标，积极践行绿色快递发展理念，坚持“全网共治、科技支撑、社会协调”绿色发展思路，在包装、运输、仓储等各方面持续发力，推动快递绿色、健康发展，为建设美丽中国贡献力量。

绿色包装

在揽收环节，韵达大力推广使用二维码电子面单，减少纸张资源浪费的同时，提升快件配送效率。



在中转环节，韵达向分拨中心、网点推广使用操作简便、可循环利用的环保袋，与原有环保袋相比，新环保袋重量更轻，并增加了可识别、定位的芯片，节省人力成本的同时，提高资源循环利用率。



绿色末端



在末端服务环节，韵达投入使用新能源电动汽车，进一步提高快件单次运输载货量，减少二氧化碳排放，实现节约资源，保护环境。

绿色文化



为创造绿色和谐环境，共建生态文明，韵达积极开展“爱护环境，从我做起”志愿活动，促进全员提高绿色环保意识。

循环利用



为继续深入实施“绿色快递”行动计划，韵达在全国 31 个省（区、市）的服务网点设置了数千个快递回收装置，倡导公众参与快递包装循环利用。

优化客户体验

近年来，随着国民经济的持续发展，社会对快递服务的需求也日益增长。为满足消费者日趋多元化的服务需求，快递业全面深化供给侧结构性改革，拓宽服务领域，提升服务效率，升级服务模式，加快向综合性快递物流运营商转型，推动行业高质量发展。韵达致力于向客户提供极致的服务体验和无与伦比的快递时效，始终秉持脚踏实地、日拱一卒的守拙精神，持续创新业务模式，深入推进发展战略和“生态圈”建设落地，在全链路进行高水平的时间管理和服务管理，持续推动服务指标达到行业领先水平，为客户提供高效、便捷、优质的快递服务体验。

多元服务产品

韵达以服务实体经济为宗旨，以满足客户需求为导向，以快递核心业务为主体，积极嫁接周边产业、市场和资源，陆续布局了韵达快递、韵达供应链、韵达国际、末端服务等周边产业链和新业务，为提升国民经济运行效率、推动新经济发展、提高居民消费水平等提供基础性支撑。同时，基于优质的服务水平和良好的全程时效，公司实施“客户分群、产品分层”的竞争策略，探索“用优质服务创造新的价值”，不断丰富产品线，将优秀的时间管理转化为时效产品和特色产品，向上下游不同客户提供多元化、个性化服务。

时效产品

统筹资源积极发展高品质、高附加值的时效产品，把“当日达、次日达”作为重点进取方向进行专项提升，由点及线、由行成面。其中，当日达的同城/跨城业务合计达到 47 条路线，后续将不断扩大覆盖城市和线路，以更好的时效吸引客户，提高市场占有率；京津冀、江浙沪皖、广东省、800 公里/1200 公里等区域间的“今发明至”达成率持续提高，其中华东区间同比提升 3%；广东区间同比提升 6.2%。

特色产品

发布“韵达特快”，包括派前电联、极速上门、门店发货、逆向物流等，为核心大客户、大平台、大电商等提供差异化服务；以特色农产品为对象，推进生鲜限时寄递产品“韵鲜达”项目，积极协调全网资源特别标识、优先操作。2019 年，公司在陕西、四川、云南、贵州等地区部分地区的特色水果业务增速迅猛。

主要时效产品	标准产品	时效产品	特色产品	
	韵达标快	当日达 次日达	韵达特快	裹裹寄件
同城产品	标准产品	主要增值服务		
	云递配	同城派送	代收货款	保价服务 门店调拨 签单返还
仓配服务	仓配服务			
	仓配业务	仓店调拨	国际仓	开放平台 逆向物流 隐私面单
国际主要产品	国际主要产品和服务			
	国际标快	国际特惠	国际小包	国际专线 送前电联 预约配送

案例

韵达特快—— 赋能城市加速度，打造服务新品质

2019 年 10 月 25 日，韵达坚持以市场为导向，以客户需求为目标，推出以时效为核心的高端产品——韵达特快。该产品重点围绕服务时效、服务品质、服务体验，打造差异化的时效产品，通过中心优先中转，网点优先派送，并对中转与派送时间进行专门的规定，满足客户对时效的更高要求，为韵达进一步推进实施“客户分群，消费分级”的发展策略创造条件，持续提升韵达全网服务时效和服务品质，促进韵达品牌的大提升和韵达网络的大发展。



韵达特快产品图



韵达特快启动仪式



提升服务能力

为推动企业转型升级，为客户提供更优质的服务，韵达在网络布局、运输能力、末端服务等领域持续发力，致力于提升企业综合服务能力与市场竞争力。从“运全国”到“运全球”，韵达积极拓展服务网络，不断满足国内外消费者持续增长消费需求；完善运输网络，提升干线运输能力，不断增强快递时效性；加速末端转型升级，保障公司服务网络更平衡、更快速、更健康。

加盟商数量 (家)



配送网点数量 (家)



转运中心数量 (家)



县级以上城市覆盖率 (%)



国际物流服务网络覆盖国家和地区数量 (个)



拓展服务网络

秉持公司愿景、发展战略及对服务品质的极致追求，韵达持续推进快递服务网络建设和颗粒度细化工作，对服务网络进行“井”“田”式拓展、下沉、外延，特别在县域、乡镇等低线区域，为电商进村、服务农民夯实根基、提供支撑。截至 2019 年底，韵达在全国设立 59 个枢纽转运中心，枢纽转运中心自营比例为 100%；在全国拥有 3728 家加盟商及 27466 家配送网点（含加盟商），加盟比例为 100%，地级以上城市除青海的玉树、果洛州和海南的三沙市外已实现 100% 全覆盖。公司“向西向下向外”工程中，“向西”增加开通了塔什库尔干塔吉克自治县等中西部县级城市，县级以上城市覆盖率已达 95.59%，“向下”增加开通了 445 个乡镇，累计达 23910 个，“向外”开通了 30 个国家和地区的国际物流服务网络。

3728 家

2019 年，韵达在全国拥有加盟商

27466 家

配送网点 (含加盟商)

23910 个

累计开通乡镇网点达

强化运输能力

为满足高端快递产品的时效需求，将业务延伸到陆运运输较难覆盖的部分偏远地区，韵达采取陆路运输为主，多种运输模式相结合的方式，对接航空运输资源，强化网络运输能力。

升级末端服务

随着快递行业发展不断深化，上门投递、智能快件箱投递和公共投递站投递等模式互为补充的末端投递服务新格局逐步形成，2019 年全国主要城市智能快件箱已达 40.6 万组，城市快递末端公共服务站达到 8.2 万个。韵达致力于为社会提供更加丰富、便捷、优质的“第一公里”和“最后一公里”服务，在分拨分拣环节或网点分拣环节直接进行末端分拣，减少重复操作，提升末端寄递时效；持续开展“末端服务”建设，构筑网点、智能柜、共同配送、合作便利店、物业等多元化末端服务网络；积极开展与合作伙伴的战略合作，在每个县城成立服务站，由县域范围快递公司提供共配，为农村电商提供从县域到村的揽收、分拣、派送等服务。

完善客户服务

韵达紧紧围绕“主动服务，以客户为中心”的服务理念，坚持将客户的利益放在第一位，不断完善客户服务体系，成立全国客户服务中心，建立 95546 统一服务热线；在全网推进服务标准统一、服务能力培训、服务意识强化，不断提升客服人员服务能力；在全国各地成立区域中心上线智能客服机器人，方便客户随时查询、咨询；定期开展客户回访、客户满意度调查等活动，根据客户需求推出新服务，持续提供高质量服务。2019 年，韵达客服中心在总部及全国各省组织了 400 余场培训，累计数千人参与，有效提升全网服务能力；韵达服务消费者有效申诉率为 0.05（每百万件），同比下降 93.51%。

400 余场

在总部及全国各省组织培训

98.4 %

有效申诉处理满意率为





02 乘势上与时进 责任担当笃前行

IMPROVE THE QUALITY
AND EFFICIENCY OF
THE MOVEMENT

快递业与政务、商务和生活服务业融合协同，在促进区域协调、保障民生需求、扩大对外开放等方面发挥着战略性基础作用，逐步发展成为农特产品的直通车、制造业的流动仓库、商品流通的加速器和跨境电商的桥头堡。韵达抓住国际形势变化给快递业发展带来的新挑战新机遇，坚持以客户为中心，积极响应“两进一出”号召，不断深化与制造业等上下游关联产业的融合发展，加快“走出去”步伐，在更好地服务经济社会发展大局的同时，积极担当属于企业公民的社会责任。

共创产业生态

作为国民经济产业链中的重要一环，快递业链接生产与消费，贯穿一二三产业，为现代农业、制造业、零售批发业、物流业等产业提供基础性物流保障，同时面对人民日益增长的美好生活需要，快递业积极推动高质量发

展，深化供给侧结构性改革，直接或间接带动了综合交通运输业、信息技术产业、装备业、包装材料及业、物流地产业等产业的发展，在催生新业态的同时，协同上下游产业加深融合、共同发展。韵达在保持业务量高速增长

的同时，持续加大科技创新、绿色发展、网络建设、运输能力等方面的投入，与上下游企业达成广泛战略合作，共创共建快递物流产业生态，为促进国民经济稳健增长贡献力量。



16 家

快递物流企业与桐庐县政府签订战略合作框架协议



2019年6月，韵达北京公司搬迁至香河新兴产业示范区，带动高端装备制造等上下游相关行业的企业集聚。



2019年7月8日，韵达与浙江大华技术股份有限公司达成战略合作协议，双方将成立联合创新实验室，探索AI等技术在快递、仓储等领域的创新与应用，共同推进“智慧物流”建设迈向更高水平。

支撑新兴经济

互联网快速普及与发展，对实体经济产生了巨大拉动作用，快递业逐渐成为新经济业态的基础支撑。李克强总理指出，快递业作为“新经济”的代表，既拉动了消费也促进了生产。快递业与传统产业融合发展，形成更加适应市场需求的新技术、新业态、新模式，提升产品和服务价值链，焕发新活力。韵达充分发挥平台优势，加速拓展服务网络，提升服务能力建设，为物流供需及相关主体提供连接、交互、匹配与价值创造的媒介组织，显著提高资源配置效率，降低物流成本，促进平台经济发展；在科技创新、新设备研发方面不断加大投资定力和蓬勃的创造力，利用信息化技术优势不断对自动化设备进行赋能、升级和改造，持续构筑核心竞争优势的壁垒，推动知识经济发展；与多家电商及电商上下游企业合作，通过持续提升网络覆盖度、稳定性和柔性，创新业务产品与模式，为电商企业提供便捷、高效的仓配一体化服务，支持电商经济发展。

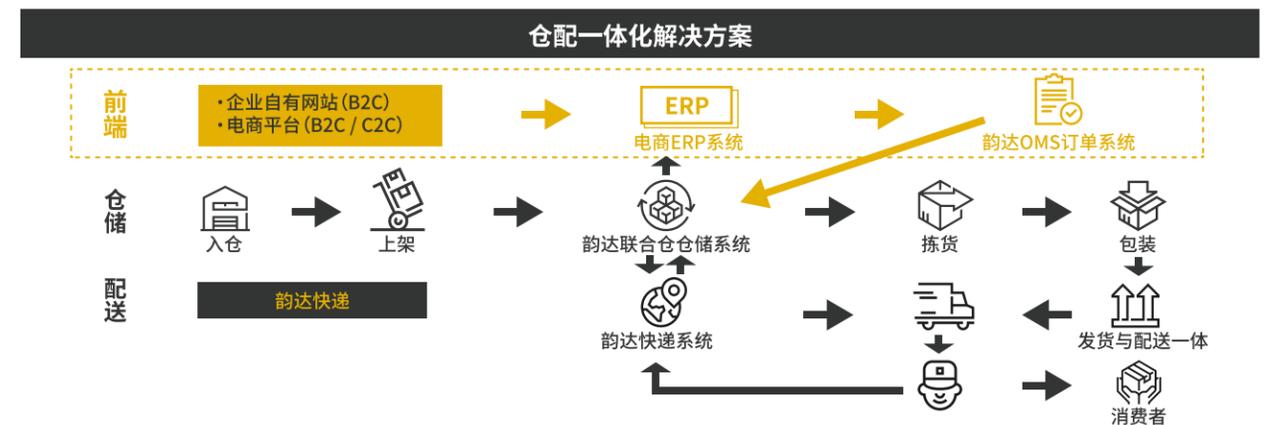
韵达仓配服务

依托通达国内外的物流服务网络，韵达推出仓配一体化供应链服务，全面贯彻“我们的物流团队就是客户的物流团队”的服务理念，致力于根据广大客户的个性化需求，构建科技驱动、资源共享、对外开放的多元化信息处理平台和信息系统，将仓储、运输、配送、数据服务等业务互联互通，打造“万仓联盟”，为客户提供专业、一体化的快递物流供应链管理模式和最佳服务方案。

仓配一体化服务：依托韵达强大的运输配送及网络资源，旨在为客户提供一站式仓储配送服务。仓储与配送作为电子商务后端服务，主要解决卖家

货物配备（集货、加工、分货、拣选、配货、包装）和组织对消费者的配送。

智能分仓发货服务：依托丰富的仓储资源、自主研发的联合仓系统、OMS订单系统，高效的运营流程和管理体系，为电商客户提供在全国多个仓库的仓储管理、订单生产和快递配送服务，实现多仓联合库存管理、订单智能分配到多仓及快速发货，同时基于大数据分析的补货模型，有效降低缺货率和库存水平。



服务生产企业

制造业是实体经济的重要基础，是一个国家经济社会发展的根基所在。国务院发布《中国制造 2025》指出，要发展壮大第三方物流、电子商务等生产性服务业，提高对制造业转型升级的支撑能力。快递业积极发挥主业优势，不断提升服务制造业的信息化、规模化和标准化程度，逐步融入制造业产销和售后服务等重要环节，创

设制造业“移动仓”和“移动工厂”，服务制造强国战略。2019 年，快递服务制造业方面，全国制造业业务量过百万件项目 276 个，业务收入过百万元项目 510 个，年支撑制造业产值达到 1 万亿元。韵达积极响应国家邮政局“两进一出”号召，高效整合上下游资源，利用先进的科技信息系统、优秀的人力资源队伍、完善的运营管

理体系，构建领先、规范、高效、协同的国内一流寄递网络，帮助生产企业提升产业链整合效率及响应速率、降低物流成本，助力制造业转型升级。

响应“一带一路”

随着国家“一带一路”倡议深入推进及数字经济飞速发展，中国快递业不断加快“走出去”步伐，积极拓展服务网络、深化产业协同、促进科技创新、优化营商环境，逐步构建起一个“以中国为中心，连接世界各大洲，通达主要目标市场”的全球快递服务体系，为中国国民经济建设和融入世界经济格局注入新动力、拓展新空间。2019 年，快递国际 / 港澳台业务量累计完成 14.4 亿件，同比增长 29.9%；新增 23 条国际货运航线，国际快递网络和海外仓服务分别覆盖全球 60 多个和 50 多个国家及地区，支撑跨境网购零售额 4400 亿元。

韵达国际成立于 2014 年 4 月，迄今已开拓了 30 个国家和地区，208 个城市的快递加盟网络。2019 年 1 月，

韵达向国际市场隆重推出其国际性标识 - Uda International，专注于向全球电子商务平台、买 / 卖家、贸易商及国内外消费者提供安全高效的一站式物流解决方案，包括进口服务、出口服务、国内仓 / 海外仓服务、清关服务及个性化订制服务。韵达国际致力于以信息建设和标准化建设为基础，深挖内部管理，加大客户拓展，努力实现客户价值最大化；以技术创新实现服务创新，以国际物流联盟实现成本最优化；建设全球物流信息一体化，与各国国际物流联盟保障全球物流服务的快捷、通畅和安全，并实现物流配送的个性化服务和增值服务。2019 年，韵达国际全方位提升国际网络服务能力，与欧洲邮政达成战略合作关系；完成山东威海保税仓的签约与启

用、香港保税仓以及广州出口集货仓的全面准备工作；启用云南磨憨进口快件中心和福建平潭海运出口操作中心，加速拓展海外市场。截至 2019 年底，韵达国际已在全球 30 个国家和地区开通服务，为跨境电商和国际贸易以及海内外客户提供快递物流服务。

30 个
截至 2019 年底，韵达国际服务覆盖国家和地区

2019 年 4 月 11 日，韵达国际在“国际电子商务博览会”跨境电商展区。作为参展商之一，多方面展示了韵达国际在跨境物流领域的专业与高效，有效地传播了韵达国际 Uda 品牌，让更多客户了解韵达的国际业务。



热心公益事业

随着我国经济发展进入新常态，在保持经济平稳健康发展的同时实现就业稳定、民生改善、文化繁荣和生态良好，离不开企业对社会责任的切实履行。作为现代服务业的重要组成部分，快递业在实现行业高速发展的同时，积极承担社会责任，助力人民美好生活。韵达不忘初心，二十年砥砺前行，由小到大，成长为中国民营快递企业

的主力军之一，在发展中秉持“日行一善”的公益理念，立足行业平台，不断丰富企业公益实践，让善良发光，让爱心传递，持续彰显韵达人的责任、爱心与担当。

感恩回馈社会

韵达积极履行作为企业公民的社会责任和义务，聚焦于就业创业、扶贫帮困、公益慈善、绿色环保、抗击自然灾害和地方经济建设等公益领域，组织开展捐款捐物、公益运送救灾物资和爱心物资，用实际行动回馈社会。

上海韵达公益基金会

由上海韵达货运有限公司捐资发起的上海韵达公益基金会，肩负“接力梦想，赋能未来”的使命，秉承“传爱心，送温暖，传播人人参与的公益文化”的宗旨，先后开展了社区助学、爱心饭碗、互联网支教、萌娃课堂、产业扶贫等项目，为云南、江西、上海等地区的 200 余名困难家庭品学兼优的学生和残障儿童提供了帮助。2019 年，上海韵达公益基金会发起“韵·苗”助学项目，为甘肃省定西市、贵州省遵义市务川县和贵州省毕节市金沙县的 160 名困难学子提供了帮助。

200 余名

“韵·苗”助学项目为困难家庭品学兼优的学生和残障儿童提供帮助

志愿达人 专业服务

案例

上海韵达公益基金会与上海公益服务促进中心于 2019 年 5 月 22 日，联合举办了志愿者专业技能培训。培训通过邀请专业讲师详细介绍了志愿者规范参与公益活动及团队协作注意事项、志愿者参加大型公益活动实操技巧、现场应急救援及自救方法，现场演练对成人（儿童）进行心肺复苏的基本操作，将理论与实操结合，突出实战、实用，旨在推进基金会志愿者志愿服务工作的规范化、专业化。



“韵·苗” 助梦前行

案例

2019 年，上海韵达公益基金会发起“韵·苗”助学项目，为国内高中阶段家庭困难、品学兼优的学生提供经济资助，挖掘潜力，赋能未来，让每一个需要帮助的高中生都有机会成长和进步。2020 年 1 月，“韵·苗”助学-彩虹计划（贵州金沙）项目与就业帮扶启动仪式在贵州省金沙县金沙中学举行，上海韵达公益基金会向金沙县教育局捐赠了 15 万元助学金，将为当地 50 名优秀贫困学子送去关爱与温暖。



规范的服务和良好的团队精神能够更好地体现志愿者的志愿精神，希望通过本次培训，能够丰富基金会公益志愿者们社会志愿服务的专业知识，让志愿者们以更积极的心态，运用专业的知识和技能参与到基金会的工作中去，更好地奉献爱心，服务社会。

——上海韵达公益基金会
相关负责人



“韵·苗”助学-彩虹计划（贵州金沙）项目与就业帮扶启动仪式

15 万元

上海韵达公益基金会向金沙县教育局捐赠助学金

50 名

将为当地优秀贫困学子送去关爱与温暖



走访慰问受助学生家庭

灾难援助

面对灾难发生，韵达第一时间组织力量开展救援工作，积极为灾区捐赠物资、善款，并持续关注灾区需求，充分发挥行业优势，妥善将各地爱心物资运往灾区，为受灾群众送去温暖与关怀，帮助他们重获美好生活。

案例

抗震救灾 聚力前行

2019年6月，宜宾长宁发生6.0级地震，在韵达四川省公司的号召下，韵达多家网点参与宜宾抗震救灾行动中，向灾区捐款并委托韵达四川泸州网点统一采购爱心物资。灾后第二天，在路面未能完全畅通的情况下，韵达泸州网点工作人员顶着618电商大促网点派件压力，毅然组织车辆带着价值6万余元的网点采购物资前往双河镇，并协助当地政府工作人员和武装警察一起有序分发物资，充分体现了韵达人履行社会责任的高度责任感。

每次我们开展公益活动时，都会得到来自全国各地韵达网点及客户的支持，他们捐赠的物资通过各地韵达网点送达泸州，为我们开展公益提供了后备支持。

——韵达四川泸州网点负责人



扶弱助残

韵达积极传承和弘扬中华民族扶弱助残的传统美德。2019年，公司通过组织慰问敬老院老人，参与“以爱之名在一起”自闭症公益活动，举办第二届“为爱发声”公益朗诵会等活动，唤醒社会对老人、小孩及残障人士等弱势群体的关注，带动更多社会力量一同奉献爱心。



2019年3月5日，韵达河南省夏邑网点志愿者为李集镇敬老院的孤寡老人送去暖心关怀与慰问。



案例

为爱发声

2018年，韵达发起“为爱发声”公益活动，旨在通过联动韵达员工及其子女，将家庭中的闲置读物捐献出来，为偏远山区的儿童送去更多的“精神食粮”。2019年5月25日，公司开展了第二届“为爱发声”公益朗诵会暨六一儿童节公益捐书活动，继续倡导小朋友们团结互助、勤俭节约的传统美德，帮助边远山区的儿童实现读书梦。活动中将近50位韵达总部员工及其子女募捐的书本全部捐赠予云南澜沧大山乡南德坝村完小的学生。



助力精准扶贫

2019年是打赢脱贫攻坚战的关键年，也是全面建成小康社会的攻坚期。快递业深入贯彻落实党中央坚决打赢脱贫攻坚战的决策部署，充分发挥行业优势，融入国家大扶贫格局，大力推进“快递下乡”，开展产业扶贫，在

国家级贫困县打造服务现代农业特色项目，并推动实施就业扶贫。2019年，快递业精准扶贫工作取得积极成果，“寄递+农村电商+农特产品+农户”产业扶贫模式帮助销售农产品3.67亿元，近20万贫困人口受益。作为领先

快递企业之一，韵达担当尽责、全力以赴，充分发挥企业资源与优势，多措并举，因地制宜，助力快递业服务国家精准扶贫和乡村振兴战略。

扶贫规划

打赢脱贫攻坚战是以习近平同志为核心的党中央作出的重大决策部署，是全面建成小康社会必须打赢打好的硬仗。在脱贫攻坚工作中，韵达坚持“输血”与“造血”并举，在为贫困地区

捐资捐物、提供基本生活保障的同时，更大力拓展网络布局，加速服务末端下沉到农村，拓宽农产品销售渠道，帮助贫困地区发展支柱型农业产业，并解决大量贫困就业问题。

扶贫概况

韵达全面落实习近平总书记关于脱贫攻坚工作的重要指示精神，进一步加大产业扶贫、就业扶贫、捐资扶贫力度，助力贫困地区如期全面打赢脱贫攻坚战、为全面建成小康社会贡献力量。

产业扶贫

韵达把脱贫攻坚同乡村振兴战略有机结合起来，发挥平台与资源优势，结合地区产业资源特点，帮助拓宽农产品销售渠道，打造优质农产品品牌，激发脱贫内生动力，满足贫困地区人民群众脱贫致富的用邮需求。

案例

韵达贵州公司 开展爱心助农活动

2019年12月5日，韵达贵州公司积极响应号召，联合贵州地区网点在黔东南州天柱县上花村开展定点扶贫助农活动，累计采购当地自产大米一万斤，采购额达35000元。



在做好快递服务工作的同时，我们希望能从快递物流等方面给予上花村更大的支持，实实在在地为当地农户解决问题，将温暖传递给有需要的人。用韵达人的服务精神，帮助更多需要帮助的人。

——韵达贵州公司负责人



就业扶贫

韵达积极拓展服务网络，在保持企业快速发展的同时，直接吸纳大量就业人口；大力推进“快递下乡”工程，不断激发农村市场活力，创造就业岗位；坚持本地化招聘，帮助贫困地区村民提高收入水平。

案例

韵达多措并举 定点帮扶河北平泉

2016年，韵达启动对河北省平泉地区的帮扶工作，通过捐赠现金帮助平泉市喇叭气村解决在农村道路、安全饮水、党群活动中心改造建设、环境治理、夜间照明等基础设施建设方面的资金缺口。2019年，韵达开展消费扶贫，集采了平泉香菇、木耳、苹果等特色农副产品，其中一部分作为福利发放给员工。同时，韵达通过快递物流基础和电商平台优势，在线上商城开设了平泉八珍店，解决当地农特产销售难的问题，助力平泉市特色农产品走向全国。

捐资扶贫

韵达联合各界爱心机构与人士积极开展扶贫活动，为贫困地区捐款、捐物；通过奖教助学，促进贫困地区教育发

展；免费承运爱心物资，改善贫困人口生活水平。

案例

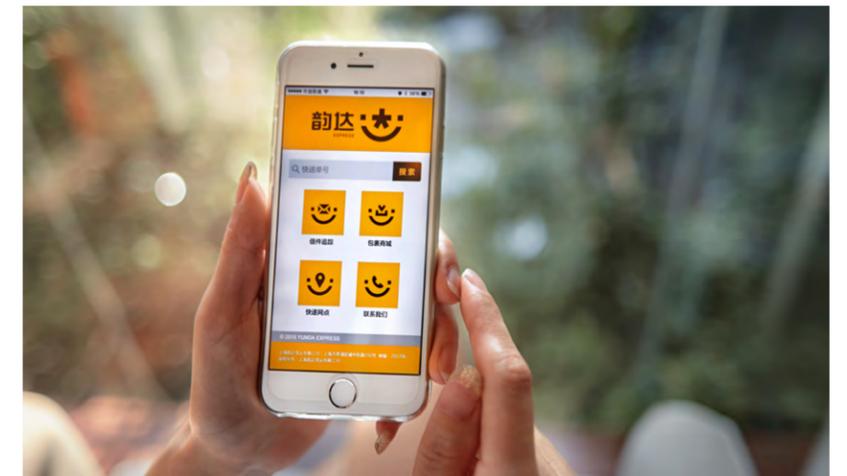
韵达重庆 北碚网点承运爱心物资

2019年12月17日，韵达重庆北碚区网点助力北碚区商业联合会“情牵一线，为爱穿针”四川凉山衣物捐赠活动，免费将捐赠的10126件爱心衣物运往四川凉山州甘洛县某小学，帮助学校孩子们顺利过冬。



希望此次活动可以帮助更多的孩子在寒冷的冬天穿上新衣服，让孩子们感到关心与温暖。未来，韵达重庆北碚网点将继续尽心尽力做好每一次快递服务，传承韵达“日行一善”的公益理念，力所能及地帮助更多需要帮助的人。

——韵达重庆北碚区
网点负责人



后续计划

2020年是我国脱贫攻坚和乡村振兴战略实施并存和交汇的特殊时期。韵达将继续深入推进“快递下乡”进程，进一步强化贫困地区快递基础设施建设，推进电子商务线上线下融合发展，

助力农特产品走向全国，以更有力的行动、更扎实的工作，为实现2020年全面建成小康社会、乡村振兴发展贡献力量。

未来展望

当前，我国经济正新旧换档，国家政策暖风频吹，移动互联网技术持续普及，消费分级方兴未艾，电子商务经济百花齐放，快递物流产业正值大机遇、大发展时期。韵达将抓住机遇，乘势而上，以“韵达+”理念为引领，以信息管理、科技创新和绿色发展为驱动，实施“守正开放、多元协同、一超多强”的发展战略，持续用快递流量嫁接周边市场、周边需求、周边产品，努力构建“以快递为核心，融合周边产业、新业务、新业态协同发展”的多层次综合物流“生态圈”，不断加大硬件设备及信息系统方面的投入，打造一流的智慧物流公司，为实现“向客户提供极致的服务体验和无与伦比的快递时效”的伟大愿景而不懈努力，为助力邮政强国建设而持续拼搏！



附录

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
报告导读	—	P1.1-1.3	—
公司致辞	—	P2.1-2.2	02
走进韵达	公司介绍	P4.1-4.3	04
	企业文化	G1.1-1.2	06
	责任荣誉	A3	07
专题聚焦	使命必达， 历廿载春秋共筑芳华	P3.1-3.2	08
	担当尽责， 让乡村经济焕发活力	P3.1-3.2, S1.4, S4.5, S4.12	10
	众志成城，共克时艰	S2.11-2.12, S4.6-4.8, S4.10	12
上篇： 提质增效动能， 蹄疾步稳奔新程	夯实企业管理	M1.1-1.2, M1.5	18
	凝聚伙伴力量	S2.14-2.17, M3.4, M3.15-3.16	20
	数智赋能快递	M2.1, M2.4, M2.7	25
	保障寄递安全	S3.1-3.4	28
	促进绿色发展	E1.3, E2.4, E2.18, E2.20, E2.22, E2.24, E3.6	30
	优化客户体验	M2.1, M2.4, M2.14-2.16, M2.18, E2.3	32
下篇： 乘势上与时进， 责任担当笃前行	共创产业生态	M3.4, M3.6, S1.4	38
	支撑新兴经济	M2.1, M2.4, M3.4, M3.6	39
	服务生产企业	M2.4, M3.6	40
	响应“一带一路”	P4.2	40
	热心公益事业	S4.6-4.7, S4.9-4.10, S4.12	41
未来展望	—	A1	51
附录	指标索引	A5	52
	意见反馈	A6	53

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《韵达控股股份有限公司 2019 社会责任报告》。为了持续改进社会责任报告管理工作，不断提升履责能力与水平，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系地址：上海市青浦区盈港东路 6679 号

邮政编码：201700

官方网站：www.yundaex.com

意见反馈表

选择性问题的：（请在相应的位置打“√”）

1. 请您评价本报告反映韵达对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好 较好 一般 较差 很差

4. 请您评价本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

5. 请您对本报告进行综合性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

1. 您对韵达社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足之处？

3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？

4. 您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？