



申通快递 2020 年 社会责任报告

申通快递股份有限公司

报告导读

时间范围：

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

发布周期：

申通快递社会责任报告为年度报告。本报告是申通快递股份有限公司公开发布的第四份社会责任报告，上年度报告已于 2021 年 4 月正式对外发布。

组织范围：

报告组织范围覆盖申通快递股份有限公司及其所属机构。为了便于表达，报告中也使用“申通快递”“申通”“STO”“我们”“公司”等表示一个整体的“申通快递股份有限公司”。

参考依据：

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRIStandards）》
国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》
中国标准化研究院《GB/T36001—2015 社会责任报告编写指南》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS—CSR4.0）》
深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

数据说明：

报告使用的数据来源包括政府部门公开数据、申通快递正式文件及统计报告，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明之处除外。申通快递承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

语言版本：

中文版本

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.sto.cn
总部地址：上海市青浦区重达路 58 号
邮政编码：201706
联系电话：021-60376666
企业邮箱：stozcb@sto.cn

董事长致辞

2020年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情、世界经济衰退等多重冲击，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，全国各族人民顽强拼搏，疫情防控取得重大战略成果，脱贫攻坚取得全面胜利，决胜全面建成小康社会取得决定性成就。

回首2020年，全体申通人砥砺前行，锐意进取，开拓创新，每一个身影都承载着“冒疫奔忙”的使命，每一个步伐都诠释着温暖人心的使命，每一个脚印都镌刻着创新发展的激情。我们统筹推进疫情防控和经营发展工作，秉承“让客户享受快递新生活，让员工实现个人价值，让企业担当社会责任”的使命，聚焦业务重点，实现技术变革，提升服务质量，推行精细化管理，在成本和质量上取得了明显进步。

这一年，我们守望相助，共同抗疫。面对百年不遇的新冠肺炎疫情考验，申通人团结一心，发挥“打通大动脉，畅通微循环”的“先行官”作用，全力保障防疫物资和居民基本生活物资运递，科学谋划复工复产，切实有效做好自身疫情防控，为疫情防控取得重大战略成果和经济社会运行秩序加快恢复贡献了申通力量。

这一年，我们众志成城，脱贫攻坚。快递业是支撑农业、疏通农村、服务农民的重要生力军，是实现“工业品下乡、农产品进城”的流通新渠道。我们主动向经济不发达地区拓展服务网络，在向

下扎根的过程中主动发掘特色农产品并通过自有平台销售，将“送包裹”变为“产包裹”。同时，我们还积极吸纳贫困人口就业，建立公益平台安老、扶幼、助学、济困，通过持续连贯的帮扶活动坚定了他们脱贫致富的信心。

这一年，我们低碳环保，绿色发展。绿水青山就是金山银山，我们不断加快推进“绿色快递”发展步伐，提高“瘦身胶带”封装率、循环中转袋使用率，快递产品更数据化、绿色化，进一步协同行业上下游伙伴及社会各界力量参与其中，共同推动行业绿色发展，推动快递业更好地服务经济发展和改善民生。

这一年，我们开拓创新，数智转型。面对国内外形势的深刻变化，我们攻坚克难、创新发展，经营发展保持良好态势，首次进入中国民营企业500强行列。我们还不断深化与阿里巴巴的合作，持续推动信息化快速迭代升级，布局新服务、新市场、新技术、新应用，通过产品创新、末端布局和技术升级提升了竞争力。

征途漫漫，惟有奋斗。展望未来，我们将以申通快递“二次复兴”为目标，持续推进“数字化运营、精细化管理”，持续提升规模、时效、质量，持续推动组织及人才升级，在全方位保障商家和消费者权益的同时，积极践行社会责任，为推动国家经济社会发展贡献申通力量。



申通快递董事长陈德军

关于申通

公司介绍

申通快递品牌初创于 1993 年，公司致力于民族品牌的建设和发展，不断完善终端网络、中转运输网络和信息网络三网一体的立体运行体系，立足传统快递业务，全面进入电子商务领域，以专业的服务和严格的质量管理推动中国快递行业的发展。在提供传统快递服务的同时，申通快递积极开拓新兴业务，为客户提供仓储、配送、代收货款、贵重物品通道、冷链运输等服务，在国内建立了庞大的信息采集、市场开发、物流配送、快件收派等业务机构。

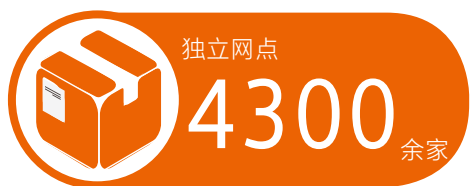
申通快递坚持数字化运营、精细化管理的新经营策略，坚持规模、成本、时效、质量“四轮”驱动托起申通快递“复兴梦”——以产定量，单量增长紧贴产能提升；聚焦时效质量改善，升级优化市场政策；精细运营，优化人车场机运营管控；组织及人才持续升级，储好储足后备力量。目前，公司业务增长稳健，质量提升显著，成本管控得力，新产品不断涌现，企业生产经营继续保持稳健向好的发展态势。

企业文化

核心价值观：	我们相信并尊重员工；我们诚信经营，正直为人；我们追求卓越的成就和贡献；我们鼓励并坚持创新。
企业使命：	让客户享受快递新生活，让员工实现个人价值，让企业担当社会责任。
企业愿景：	以科技和人才为推动力，将申通快递打造成中国快递业标杆企业，将申通快递品牌塑造成为让全社会认可的中国民族快递品牌。
质量方针：	快速、安全、准确、周到，客户的满意，申通的追求。
服务理念：	申通快递，一如亲至，用心成就你我。

数说 2020

截至 2020 年底，申通快递拥有独立网点 4300 余家，服务网点及门店 27500 个。



发展历程

- 1993 年 申通快递起步，专营上海和杭州之间的报关急件直送业务。
- 1995 年 申通快递在上海、宁波、金华和东阳设点，开始扩大业务。
- 1996 年 申通快递在南京、苏州设点，快递运营网络渐显雏形。
- 1997 年 申通快递在北京、广州等大城市设点，吹响进军全国的号角。
- 2002 年 申通快递率先使用电脑查询等新技术，升级服务品质。
- 2003 年 申通快递成立 10 周年，确立了“客户与申通双赢，网点与总部双赢，公司与员工双赢”的企业宗旨。
- 2004 年 申通人的第一份报纸《申通人报》创刊，开启企业文化建设之路。
- 2007 年 申通快递有限公司在上海正式成立。
- 2009 年 新《邮政法》正式实施，申通快递成为中国邮政业的重要组成部分。
- 2011 年 申通快递全国网络布局形成，网点覆盖各大省（区、市）县级区域，成为国内快递网络较完整、规模较庞大的民营快递体系之一。
- 2014 年 申通快递东北、西北大区完成授牌，快递片区管理由五大区转变为七大区，区域划分更加细化，管理更加深入一线。
- 2015 年 申通快递东三省区域快件全面提速，全国各区域陆续跟进。
- 2016 年 申通快递在深圳证券交易所上市。
- 2018 年 申通快递成立 25 周年，进一步推进重点城市转运中心直营化，加强对中转节点的建设与控制，加速网络布局并优化快递系统承载能力。
- 2019 年 阿里巴巴投资 46.65 亿元入股申通快递；申通快递与菜鸟签订业务合作协议，围绕信息系统进一步深化和对接、全链路数字化升级、国内国际供应链业务、末端网络优化等方面开展业务合作。
- 2020 年 申通快递积极投身抗疫行动，持续加大发展投入，推动业务系统上云、转运中心直营化与改造升级，荣获 AAAAA 级物流企业等荣誉称号。

企业荣誉



2020 年度全国先进物流企业
中国交通运输协会



2020 中国物流企业 50 强
中国物流与采购联合会



2020 年度全国先进物流企业社会
责任奖
中国交通运输协会



2020 长三角服务业企业 100 强
上海市企业联合会
上海市企业家协会
江苏省企业联合会
江苏省企业家协会
浙江省企业联合会
浙江省企业家协会
安徽省企业联合会
安徽省企业家协会



2020 上海企业 100 强
上海市企业联合会
上海市经济团体联合会
上海市企业家协会
解放日报社



2020 上海民营企业 100 强
上海市企业联合会
上海市企业家协会
解放日报社



AAAAA 物流企业
中国物流与采购联合会

2020 年



快递业抗击新冠疫情先进集体
中国快递协会



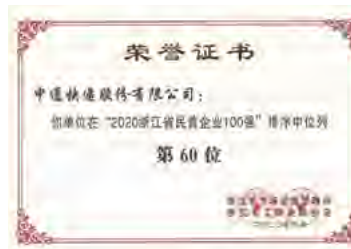
中国电子商务物流与供应链优秀服务商
中国物流与采购联合会



2020 年中国物流行业数字化
转型先进企业
中国交通运输协会物流技术装备
专业委员会



2020 上海服务业企业 100 强
上海市企业联合会
上海市经济团体联合会
上海市企业家协会
解放日报社



2020 浙江省民营企业 100 强
浙江省市场监督管理局
浙江省工商业联合会



浙江省服务业百强企业
浙江省企业联合会
浙江省企业家协会
浙江省工业经济联合会

- 2020 年全国“扫黄打非”先进集体
全国“扫黄打非”工作小组办公室
- 中国民营企业 500 强
中华全国工商业联合会
- 2020 年中国物流技术装备“金智奖”
中国交通运输协会物流技术装备专业委员会
- 青浦区 2020 年度消费维权诚信单位
青浦区消费者权益保护委员会
- 2020 快递抗疫贡献特别奖
- 2020 快递社会责任奖
- 2020 快递数智化管理奖
- 2020 快递国际发展奖
中国邮政快递报社
- 青浦区服务业十强企业
上海市青浦区人民政府



95543
www.sto.cn

治理篇

作为中国第一家民营特许加盟的快递企业，申通快递积极规范治理结构，建立健全诚信合规体系，持续推进标准化管理体系建设，促进决策和执行规范高效运作。

治理篇

规范运作

申通快递严格按照《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等相关法律法规的要求和《公司章程》的规定，不断建立健全公司法人治理结构和内部管理及控制制度，进一步提高公司治理水平，确保股东大会、董事会、监事会运作规范，公司各项经营管理决策程序合规有效。2020年度，公司共召开2次股东大会、6次董事会和4次监事会，公司董事、监事及高级管理人员出席历次董事会和股东大会，对董事会议案进行认真审核，为公司经营和发展提出合理化的意见和建议。

投资者沟通

申通快递坚持做好投资者关系管理工作，高度重视公司与资本市场投资者的良性互动，不断增强投资者信心，切实维护全体股东的共同利益。公司在官网设置投资者关系专栏，公告并不断更新企业经营动态、业绩状况、财务数据等，便于投资者了解公司情况；在深圳证券交易所互动易平台及时回复投资者问题和建议，有效保障投资者知情权；设立专门的投资者联系电话、传真和邮箱，并确保工作时间电话通畅，让投资者近距离了解公司。2020年，公司通过举行网上业绩说明会、举办股东大会、参与浙江辖区上市公司投资者网上集体接待日等多种方式与投资者积极沟通交流，树立了良好的资本市场形象。

信息披露

自2016年上市以来，申通快递不断加强信息披露管理，提高公司运营的透明度。公司严格遵守国家法律法规及证券监管部门的规定，在《证券时报》《证券日报》《中国证券报》《上海证券报》和巨潮资讯网等媒体上披露公司经营管理相关信息，并确保信息披露真实、准确、完整、及时；制定《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》《内幕信息知情人管理制度》等制度，明确内部控制相关信息的收集、处理和传递程序、



传递范围。2020年，公司共发布公告130余份，未发生因信息披露不规范而受到监管部门批评的情形。

风险管控

申通快递结合公司战略方针，积极推行降本增效，做优公司标准化工作设计，制定科学的工作计划及相关流程制度，保障管理优化升级工作有序推进落实。通过优化审批流程、固定审批节点及顺序、理顺横向协同流程、构建财务控制循环、在合同审批流程中增加风险控制、完善审批授权管理等方式，有效解决部门间责任不清晰、关系难理顺等问题，为企业持续发展营造了良好的氛围。截至2020年底，公司已建立审批流程超百条，基本覆盖所有需求。

廉洁从业

秉持“诚信经营，正直为人”的核心价值观，申通快递不断加大内部监察管理反腐倡廉工作力度，严防严惩舞弊、贿赂、侵



占和欺诈等行为。公司成立监察审计中心，先后发布《申通快递员行为准则》等系列制度，作为监督机制的参考依据；加强廉政宣传，创建违规违纪举报平台，通过微信、电话、邮箱等渠道接收各单位违规违纪相关行为的举报；通过商学院平台，面向员工开设监察廉政课，提高员工的廉洁意识，开通“廉洁申通”公众号，不定期发布廉洁经营相关资讯；加入企业反舞弊联盟，成为会员单位，与多家标杆企业携手构建廉洁商业环境。

举报途径

举报电话：400-654-5198

举报邮箱：lianjie@sto.cn

钉钉扫码咨询：



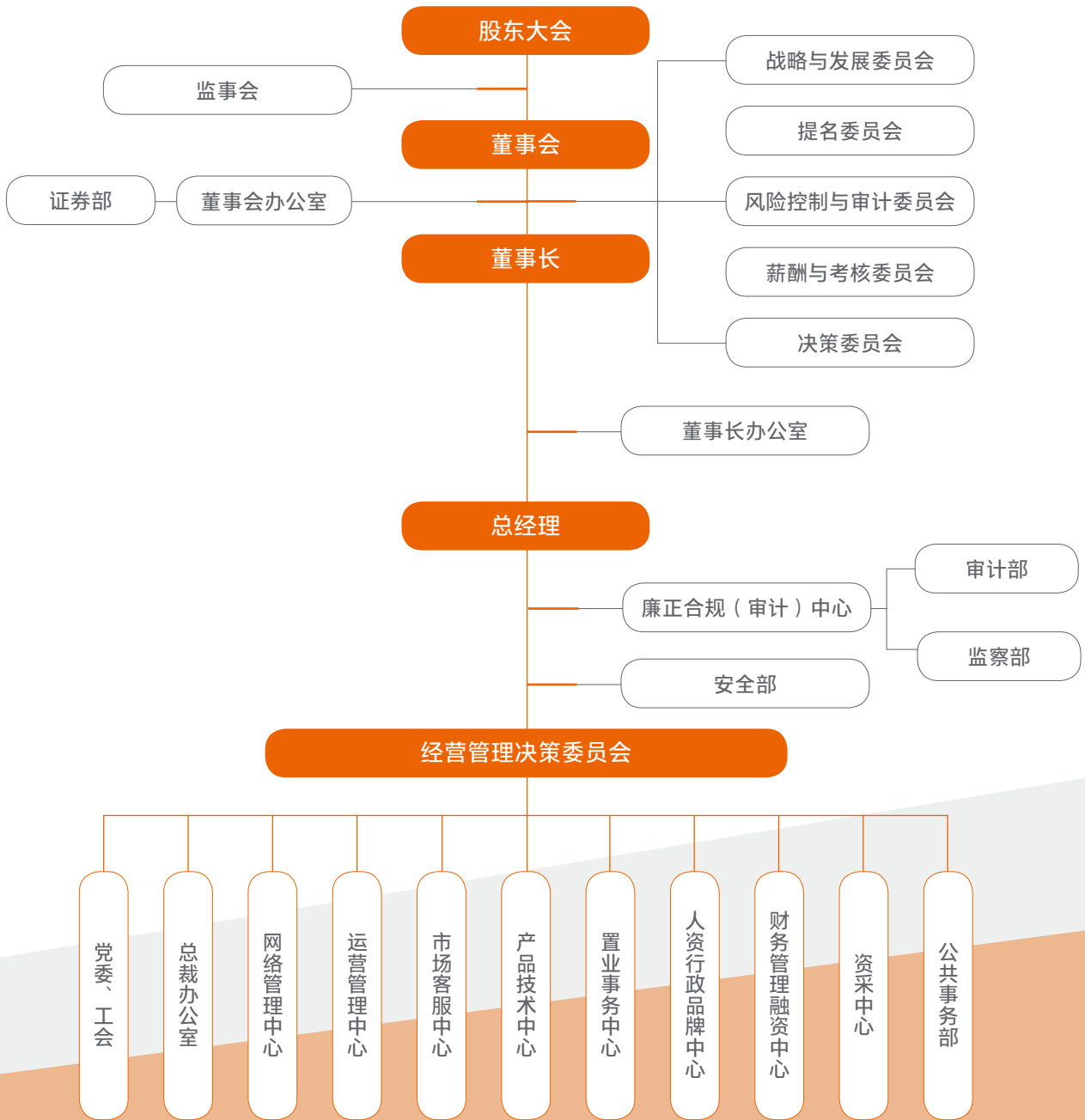
党建工作

党建与企业发展是相互促进、共生共荣的关系，通过将党建工作与企业发展深度融合，可以把党建活力转化为发展动力，把党建优势转化为发展优势，引领企业高质量发展。

“只有把党建工作融入到企业发展，才能永葆党建工作的生命力，才能促进企业更好地发展。”这是申通快递党委一直奉行的基本原则。在党的指引下，申通快递顽强拼搏、不断进取，企业健康发展，品牌广受认可。

2020年以来，申通快递以习近平新时代中国特色社会主义思想引领企业建设，结合企业实际，遵循企业规律，突出企业特色，定期举行主题党日，开展多样化主题活动，逐步形成申通快递党建品牌特色，切实发挥了党建对企业发展、转型的推动作用。

组织架构



责任沟通

利益系相关方	对申通快递的期待	申通快递的回应
政府	依法合规经营 支持经济发展	主动缴纳税费 诚信经营 响应国家政策
股东	完善公司治理 公司持续盈利	及时披露信息 召开股东大会 保障股东收益
客户	创新优质服务 保障寄递安全	升级快递服务 贯彻三项制度 保护客户隐私
伙伴	带动行业发展 合作伙伴共赢	参加行业会议 签订合作协议 落实责任采购
员工	助力员工成长 实现自身价值	提升福利水平 完善各类培训 组织文体活动
社区	积极融入社区 帮扶困难群众	参与志愿活动 推进军民融合 带动农村发展
媒体	及时互换交流 积极对外宣传	应对媒体监督 处理媒体关系 巩固品牌形象
环境	降低环境影响 资源循环利用	发展智能快递 推广电子面单 包材循环利用



战疫篇

有一种责任叫守土有责，有一种力量叫默默守护，有一种担当叫勇敢逆行，有一种温暖叫春暖花开。

2020年初暴发的新冠肺炎疫情，牵动着亿万人民的心。带着社会的信任与期待，申通快递迅速作出响应：2020年1月20日召开专项会议，紧急部署全网寄递环节保障工作。董事长陈德军牵头成立疫情防控应急指挥部，全程跟进，协调网点做好疫情应对和防控工作，以高标准、严要求确保各项工作部署落实到位，先后打通了开通绿色救援通道、捐赠战疫救援物资、配送生产生活物资、全面守护员工健康、全力复工复产以及保驾护航全球抗疫等战役，为全面打赢疫情防控阻击战提供了坚强保障。



战疫篇

第一战：果断行动，开通绿色救援通道

新冠肺炎疫情牵动着全国人民的心，在这场没有硝烟的战斗中，各类物资需求巨大，物资运输面临巨大考验。

哪里有困难，哪里就有申通快递人的身影。疫情面前，申通快递全网上下紧急行动起来，按照国家相关政府部门的指示精神，快速反应，勇于担当，承担起运输部分医疗、生活物资的任务，与全国人民一道，为早日打赢这场没有硝烟的战争而努力！

1月20日，申通快递召开专项会议，紧急部署全网寄递环节保障工作。公司成立了由董事长牵头、总经理任执行总指挥的疫情防控应急指挥部，全程跟进，协调网点做好疫情的应对和防控工作。

1月25日，申通快递开通寄递运输绿色通道，开设95543疫情寄递服务专线，组建客服专项小组，集全网之力为疫情防控物资寄递提供公益寄递运输服务。

截至2020年5月底，申通快递累计承运各类疫情防控物资超1000万件、近2000吨，出动车辆500辆次、货运航班50余架次，有效缓解了运输紧张的局面，为打好防疫阻击战发挥了重要支撑作用。



● 案例

咸宁申通支援“火神山”建设

在“火神山”这场与时间赛跑的建设中，咸宁申通贡献了自己的一份力量。2020年1月31日，接到“运送5吨消毒液前往‘火神山’医院建设指挥部”的任务后，咸宁申通快速反应落实，为医院建设期间工地及办公空间的消杀工作提供了保障；2020年2月4日，咸宁申通协助相关部门将50套医疗床免费送达“火神山”，助力医院及时顺利完成建设并投入使用。

┃ 第二战：爱心奉献，捐赠战疫救援物资

“一方有难，八方支援”。疫情暴发后，在总部的倡议号召下，申通快递各网点积极回应，为受疫情影响严重的地区及各地抗疫一线捐赠救援物资。据不完全统计，截至 2020 年 5 月底，申通快递全网疫情防控捐赠款物总价值近 200 万元。



● 案例： 董事长陈德军 捐赠 7 吨抗疫物资

2020 年 2 月 17 日，申通快递向桐庐抗疫一线捐赠了一批 7 吨的医疗防护物资，包括 FFP2 口罩 10000 只、医用酒精 2 升装 3500 瓶、医用手套 20000 个、医用防护服 300 套，申通快递董事长陈德军亲赴一线参与物资交接。该批防疫物资是通过申通快递国际网络协调各方资源，从南非、意大利等地筹集到的，是一次由董事长陈德军牵头、申通快递国内外网络接力完成的捐赠行动。



● 案例 江苏沭阳申通捐赠 10 万元防疫物资

2 月 6 日，沭阳申通分别向沭阳县周集乡政府、史洼村党支部捐款 20000 元，其中 10000 元用于支持当地一线疫情防控工作。2 月 10 日，沭阳申通向当地公安部门捐赠了 5000 个口罩、500 桶消毒液、100 箱大碗面。2 月 14 日，沭阳申通快递决定向湖北省慈善总会捐赠 20000 元。沭阳申通在疫情防控方面的捐款捐物总价值达 100000 元。

第三战：坚守一线，配送生产生活物资

于疫情中坚守，在雨雪中前行。面对生死的较量，申通快递的一线工作人员坚守岗位，尽职尽责，肩负起了申通人的责任与担当。

● 案例

百步亭申通李康： 24小时连续运转保障 30万人社区快递服务

武汉市百步亭社区是疫情较为严重的社区之一。为保证居民收到快件，百步亭申通近30名快递员到小区门口“摆摊”，并坚持常规件全部派送完成。百步亭申通负责人李康表示，当时离病毒和死亡特别近，但所幸团队成员都平安无事。“在这种环境下坚持，是因为我们感觉到被客户需要。干快递做的是服务，条件困难的时候也得坚持下去，努力和诚意永远是可以打动客户的。”



第四战：加强防控，全面守护员工健康

申通快递成立疫情应对防控小组，明确成员及职责分工，专项跟进，从制度保障、应急管理、物资保障、防疫知识等方面切实保障员工健康。还根据疫情防控期间的市场情况做好网点激励，调整、减免或取消部分员工和网点考核，与员工和网点共克时艰。

具体措施：

- ✔ 在工作场地配置消毒液、含酒精成分的洗手液、额温枪、体温计、口罩等疫情防护物资供员工防护使用。
- ✔ 每日对工作环境进行消毒杀菌，对员工进行体温测量；
- ✔ 加强对疫情的风险提示和疫情防控相关知识宣传，提升全网对疫情的重视。

第五战：全球战疫，保驾护航捐助物资

2020年1月26日，申通快递开通海外寄递绿色通道并紧急成立动员小组，迅速对接清关口岸及相应物资接收点，申通国际西班牙、英国、泰国、俄罗斯、芬兰、瑞典、韩国等海外网点也纷纷响应，承接防护物资寄递需求，支持打好疫情防控阻击战。一场声势浩大的跨境行动在申通快递全面展开。



● 案例
西班牙申通保障救
援物资运输

1月28日，西班牙申通快速开通一条救援物资捐赠通道，保障救援物资安全到达。1月29日，第一批物资从西班牙发出，该批物资由中国建设银行欧洲有限公司巴塞罗那分行捐赠。1月31日，该批防控物资在西班牙申通的努力下落地成都，2月1日清关完成，申通快递四川省公司接力送往武汉。据悉，西班牙申通承接的第一批救援物资，从交付申通马德里仓库，到送达武汉医院全程仅用时5天，诠释了申通国际在疫情面前的担当和使命。

第六战：复工复产，全力支持经济发展

2月7日，全行业开始按照国家邮政局“四个确保”“三个优先”和“梯度推进”工作安排，有序开展复工复产工作。申通快递迅速在多地恢复揽派启动转运中心，还通过号召有车员工带人、给予包车返岗人员交通补贴等方式保障异地员工按时返岗，保证复工复产。



● 案例：
复工复产

2月10日早上9:18，随着大门外隆隆鞭炮声的响起，株洲申通正式对外宣布恢复日常运营，当天员工返岗率达60%。



● 案例

自疫情暴发以来，申通快递人积极投身抗疫一线，有力有序开展疫情防控各项工作，涌现出了李庆恒、方波、王春蕾等一大批先进人物和典型模范。

申通快递员工方波（左三）被评为“全国交通运输系统抗击疫情先进个人”

● 案例

申通为河北女性医护人员运送安睡裤超30万条

2021年1月，天猫平台联合热心商家为河北女性抗疫医护人员捐助了一批裤型卫生巾。因为石家庄、邢台等地受到交通管制，物资运输困难。申通快递相关负责人闻讯后主动伸出援手，启动运力保障，为爱心物资提供免费运输服务。无独有偶，1月19日，申通快递携手中华儿慈会圆梦基金将价值28.8万多元的医用口罩紧急运往石家庄第五医院，为奋战在一线的医护人员等高风险人群和病患提供安全保障。



扶贫篇

贫困是全球各国在经济社会发展过程中必须面对和解决的问题。自党的十八大以来，中国政府从全面建成小康社会全局出发，积极推动脱贫攻坚工作。2020年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。作为一家有社会责任感的企业，申通快递积极投身脱贫攻坚这场战役，将脱贫攻坚与自身优势相结合，切实做到扶真贫、真扶贫。

2020年以来，为了促进农村经济发展，助力农民脱贫增收，各地申通人不畏艰难，深入原产地，深情来到农民中间，深耕细耕农村市场，积极寻求与农民、农业基地、农村电商、果园场的合作，破解农村消费渠道不畅难题，多渠道助农增收，助力脱贫攻坚。



● 案例 陈德军董事长直播 带货 助力枣阳鲜桃 上行

2020年6月21日中午，申通快递董事长陈德军和湖北省枣阳市副市长刘国清化身主播，走进田间地头直播间，一边采摘一边品尝，向消费者推荐枣阳的农特产品，助力农产品上行。陈德军还现场下单为快递员送福利，自购5000份枣阳鲜桃送给申通快递全网优秀员工，1000份鲜桃送给北京的快递员。据统计，申通快递公益助农湖北专场合计直播不到2个小时，桃胶、热干面、麻花、香菇等多款湖北特产上架即被秒空。



● 案例
申鲜生活：24小时销售洋葱近25万公斤

受年初突发的疫情影响，云南省元谋县近40000亩黄皮洋葱出现了滞销。申通快递云南省公司联合总部电商部、品牌管理部，通过“申鲜生活”助力当地洋葱销售。4月29日，“申鲜生活”平台正式上线元谋黄皮洋葱，并通过官方微信号助力传播，产品上线后24小时，订单即突破30000单，帮助元谋县农户销售洋葱近25万公斤。

元谋县农业局康主任感谢申通快递团队的付出，他说，申通快递帮助农户解决洋葱滞销难题，体现了真情厚谊，让社会看到了申通快递的社会责任感和使命感。



● 案例：
辽宁义县申通：助农增收近10万元

在辽宁义县，申通快递将货车开到田间地头，和当地果农们一起分拣、包装，缩减了农产品流通环节，增加了农户收入。

为了打好“快递+扶贫”牌，2020年以来，义县申通投资装修了营业门店，购买了物流车辆。公司还不断加大乡镇网点的布设力度，与义县信用合作联社合作，开通了偏远乡镇头道河、地藏寺的申通服务点，投资租赁了操作场地，引进了流水线，建设了物流分拣中心，可以辐射周边15个镇、200多个村，基本构建起了“中心集聚、多极辐射”的快递服务网络。

据义县申通负责人介绍，义县申通出港快件中25%是当地农产品快件，截至目前，公司已累计为当地乡亲销售南瓜、苹果超过20万斤，运送各类土特产超过22万斤，帮助当地农民增收近10万元。

年度扶贫成效

指标	计量单位	数量 / 开展情况
一、总体情况	—	—
其中：1. 资金	万元	2229.6
2. 物资折款	万元	/
3. 帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	/
二、分项投入	—	—
1. 产业发展脱贫	—	—
其中：1.1 产业发展脱贫项目类型	—	电商扶贫
1.2 产业发展脱贫项目个数	个	200
1.3 产业发展脱贫项目投入金额	万元	1800
1.4 帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	/
2. 转移就业脱贫	—	—
其中：2.1 职业技能培训投入金额	万元	200
2.2 职业技能培训人数	人次	3000
2.3 帮助建档立卡贫困户实现就业人数	人	/
3. 易地搬迁脱贫	—	—
其中：3.1 帮助搬迁户就业人数	人	/
4. 教育脱贫	—	—
其中：4.1 资助贫困学生投入金额	万元	10
4.2 资助贫困学生人数	人	30
4.3 改善贫困地区教育资源投入金额	万元	/
5. 健康扶贫	—	—
其中：5.1 贫困地区医疗卫生资源投入金额	万元	/
6. 生态保护扶贫	—	—
其中：6.1 项目类型	—	/
6.2 投入金额	万元	/

指标	计量单位	数量 / 开展情况
7. 兜底保障	—	—
其中：7.1 帮助“三留守”人员投入金额	万元	/
7.2 帮助“三留守”人员数	人	/
7.3 帮助贫困残疾人投入金额	万元	81.6
7.4 帮助贫困残疾人数	人	34
8. 社会扶贫	—	—
其中：8.1 东西部扶贫协作投入金额	万元	/
8.2 定点扶贫工作投入金额	万元	/
8.3 扶贫公益基金投入金额	万元	120
9. 其他项目	—	—
其中：9.1 项目个数	个	5
9.2 投入金额	万元	18
9.3 帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	/
9.4 其他项目说明	送菜上门、配送教材、无偿献血、采购滞销农产品、冬日暖阳行动	
三、所获奖项（内容、级别）	2020 年度全国先进物流企业社会责任奖（国家级）、2020 快递抗疫贡献特别奖（国家级）	

环保篇

申通快递公司高度重视并积极支持国家碳达峰、碳中和战略，坚定地走环保、绿色、可持续发展道路，公司重组了绿色环保部门并将其纳入资采中心，加强源头管理；通过引进、采用新产品、新技术、新流程，持续推进绿色包装、绿色运输、绿色分拨、绿色办公和绿色文化建设，有效保护生态环境，减少碳排放，助力经济社会低碳绿色发展。



绿色包装

为推进快递包装绿色治理工作，2020年，国家邮政局提出“9792”目标，即“瘦身胶带”封装比例达90%，电商快件不再二次包装率达70%，循环中转袋使用率达90%，新增2万个设置标准包装废弃物回收装置的邮政快递网点。

申通快递始终坚持低碳环保、绿色发展的理念，走绿色快递、智能物流之路。截至当前全网RFID环保袋使用率99%，电子面单使用率99.55%。全网已部署回收箱8000个，瘦身胶带使用率100%，并开始在上海等部分地区推广使用可降解包装袋。超额实现“9792”目标。

2020年8月，申通快递斥资3000万元采购环保袋，公司环保袋使用费由原来中心0.4元/次、网点0.6元/次降至中心0.3元/次、网点0.45元/次。截至目前，单个环保袋的平均使用寿命在40~50次，中心环保袋使用率达99%。2020年全网共使用环保袋1.8亿次，相当于减少一次性编织袋1.8亿只，减少不可降解垃圾1.8万吨。这些减少的不可降解编织袋可铺满近25000个标准足球场。



绿色运输

申通快递积极采取节能减排措施，抑制快递运输对环境造成的危害，使资源得到最充分的利用。在陆运方面，申通快递积极推广新能源车辆，为客户提供绿色供应链解决方案。

申通快递以轻量化、节能减排为目标，在有序淘汰排放不达标、老旧、车龄较长的机动车的同时，全面推行使用国五京六排放标准车型，以降低二氧化碳排放对环境造成的影响；与一汽解放、中车、金龙等展开合作，在末端派送环节采取以租代买等多种灵活方式，推广使用新能源汽车；规范末端派送管理，使用符合国家要求且被纳入规范通行管理的电动三轮车，减少“最后一公里”碳排放。截至 2020 年底，申通全网拥有符合国家要求且被纳入规范通行管理的电动三轮车超过 6 万辆，拥有纯电动新能源汽车近 3000 辆。此外，公司积极探索 LNG、氢能等新型能源车辆用于企业运营。

在上海奉贤，为降低车辆排放对环境的污染，奉贤东部申通快递投资 100 多万元租赁了 31 辆电动汽车，公司 25 名业务员、3 名业务助手、3 名片区经理人手一辆。

在湖北鄂州，当地申通快递购入了 3 辆电动货车来替换之前的燃油面包车，市区末端派送也全部采用电动三轮车，在全市快递行业率先实现了除线路运营车辆外的“零排放”，成为鄂州快递企业中的“绿色标杆”。



绿色转运

申通快递积极打造绿色产业园，合理布局仓库空间，降低快递中转对环境的污染，促进快递中转效率与节能效益的提高；新建的转运中心 LED 光源代替传统光源，大幅以节约电能；转运中心上马自动化分拣设备，推动核心生产要素绿色化。

绿色办公

申通快递致力于培养员工节能环保意识，制定了一系列的制度，倡导员工保护环境。通过推广无纸化办公，减少文印设备产生的能耗（纸张、墨盒、硒鼓、电能等）等举措，有效降低碳排放；全面推广垃圾分类收集，在办公区域、楼道内张贴垃圾分类标识，设置干湿垃圾以及可回收垃圾桶。

绿色文化

申通快递将绿色发展理念融入公司日常经营过程，面向全网开展环保理念宣贯活动。及时将国家邮政局下发的寄递企业环保工作任务清单等文件以及环保工作会议精神、工作要求下发至全网贯宣学习。开展“申通环保周”“邮来已久、绿动未来”等主题宣传活动，增强全网环保意识。

公益篇

水能载舟，亦能覆舟。企业的成长离不开社会的支持。申通快递自成立以来，积极承担社会责任，自觉投身社会公益和慈善事业，以实际行动践行公益理念，以温暖关爱回馈社会大众。2020年，申通快递在公益慈善方面的投入超千万元。

助困

2020年12月，由中华人民共和国外交部和中國扶贫基金会主办的第十二届“大爱无国界——让梦想飞扬”国际义卖活动在北京举行，活动筹集款项将全部捐赠给中国扶贫基金会，用于资助贫困地区。申通快递作为本次活动物流服务赞助商，为义卖物品提供了全程免费寄递服务。为全力做好此次义卖活动物流寄递保障工作，申通快递京津冀大区北京片区调集市场、运营、客服、综合等部门人员成立了专项工作组，与外交部相关负责人、电商平台和公益商家紧密连接，最终圆满完成了先后三批货物运输，确保义卖物品安全准时送达客户手中。



助学



2020年，以广西灵川申通负责人欧武强为首的“申帮”继续在广西各地山区学校开展爱心助学活动，为孩子们授课，送去学习资料、文具用品和体育器材等。据了解，2020年全年，“申帮”共对3名贫困儿童进行了“点对点”的帮扶和资助。



受疫情影响，全国各地学校纷纷开通网络授课，但教材如何发到学生手上，成了各学校最头疼的问题。在黑龙江七台河市，当地申通快递为学校免费配送3000余套、共计6万余册课本教材，为当地学校的按时授课提供了保障；在浙江永康，永康申通将200多份教材安全、零差错地送达学生手中。

助残

2019年底，申通快递与中国残疾人福利基金会合作的“集善扶贫健康行·互联乐业”项目正式落地实施。2020年，申通快递为集善乐业江西萍乡基地30多名残疾人提供客服工作岗位，为他们统一配置与申通快递总部客服一样的客服系统和话机，负责客户来电接听工作。随着项目的持续推进，很多残疾人在申通快递找到了稳定的工作，拿到了不错的收入，实现了脱贫增收。一名残疾员工感慨地说：“由于身体障碍和社会阻碍，残疾人就业很不容易，我们非常珍惜和感谢申通快递为我们提供的工作机会。”

员工篇

申通快递始终将广大员工的生命健康、安居乐业放在各项工作的首位，调动一切资源，想尽一切办法，从每一个细节、每一个环节、每一个角落、每一个点滴入手，让每一位工作生活在公司的员工，都有一种强烈的归属感，温暖的存在感，可靠的成长感。

每一位员工基本的生活依靠自己的工资收入。申通快递实行积极的奖励制度，在奖励上，着眼于基层，着眼于实干，着眼于贡献，不断地激励员工为提升集团的综合实力而努力。在申通快递，干得好就要好好奖励，就要及时奖励，就要让他们有地位、有收入、有保障。2020 年公司员工人均薪酬分别比 2018 年、2019 年提高 34%、14%。

- 为进一步完善技能人才机制，激发广大干部员工的工作积极性和创造性，公司大力推行以“优者上、庸者下、劣者汰”为原则的员工晋级管理办法，打通员工晋升渠道，为员工提供广阔的发展平台。
- 为提升员工素质，助力员工成长成才，公司定期邀请专家教授为干部员工授课。同时，鼓励干部及重点岗位人员通过参加研修班、交流会、研讨会、外出对标等多种形式走出去学习。通过与先进单位对标，一对到底，不断赶超，让员工与企业共同成长。
- 为保障员工身体健康，公司坚持每年举办健康知识讲座，每年对管理干部进行体检，联合行业协会等对员工进行体检；建设申通快递职工文体活动中心，活动中心设有阅览室、网吧、电视室、KTV 室、健身房、乒乓球室、台球室、瑜伽室等文化娱乐设施；引进纯净水设备，为员工免费提供纯净水；新建地下停车场，为员工停车提供方便；公司总部对卫生间进行星级改造，并配备卷纸、洗手液等物品。
- 为提升员工幸福指数，公司坚持在端午、中秋、春节等国家法定节假日为员工发放礼品、奖金。

● 案例： 拿出 1 亿现金关爱员工

2021 年 1 月 27 日，申通宣布“过年不打烊”，不打烊期间，由申通总部直发现金激励超过亿元，在岗快递员人均可领超过 2500 元的春节现金奖励。除直发奖励外，申通还将在不打烊期间，针对在岗快递员进行红包抽奖，将有超过 4000 人抽到红包，红包总额约 200 万元。



选人用人育人 助力员工成长

聚焦关键人才能力提升，加强文化沉淀

高管

关键人才

主打战略及业务需求下的人才培养



领导力

领导力发展
打造数智化人才转型



文化落地

管理运营基石

从战略到执行，夯实人才底盘

发展计划

通用力 & 专业能力

提供高品质通用及专业能力学习产品，提升业务能力



全网提能

开展面向全网的能力提升计划，帮助网络成长

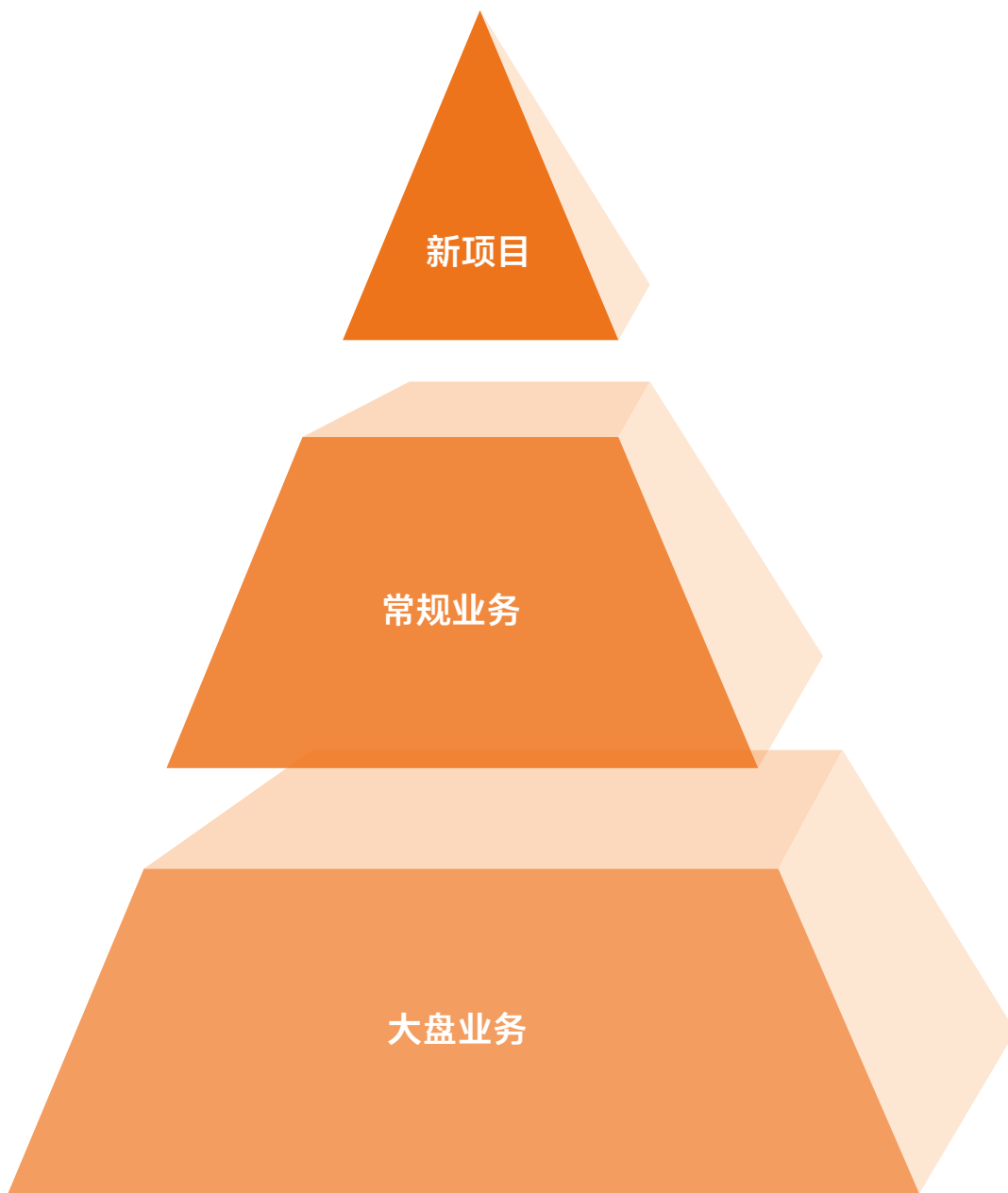


与新人融入

——确保机制支持

业务篇

快递就是“在正确的时间和正确的地点送给正确的人”。作为老牌快递企业，申通快递在夯实大盘业务、做优做精、降本增效的基础上，结合数字经济时代商流的变革，推陈出新，加快产品、服务和业务的供给侧改革，更加适应客户消费需求，引领快递行业发展，实现差异化竞争。





数字农业



c2m



社区团购



预售下沉



综合服务



猫超仓



保税仓



4PL



裹裹



Top 商家



品牌商家



次日达

科技篇

近年来，申通快递持续加大科技投入，电子面单、智能客服、“小黄人”等自动化分拣和智能分拣机器人、车载定位技术、喵柜喵站等逐渐规模化使用，切实提升了初始环节快件揽收能力、中转环节快件处理能力、中间环节运输能力和末端环节派送投递能力，确保消费者购物体验得到有效改善。



收货端

渠道

客户

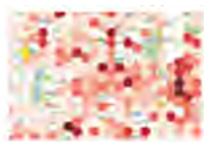
收件

电子面单技术



快速打单
分单技术
隐私面单技术
一联单

地址解析技术



孔雀编码
地址围栏
定位到楼层门牌

智能客服



24 小时客服在线
AI 智能对话
物流环节问题分析

渠道订单管理

转运端

装卸

分拣

拉货

库区

节点

承载

自动化分拣



伸缩皮带机 摆轮 摆臂 支线交叉带 横组网带

高速扫描技术



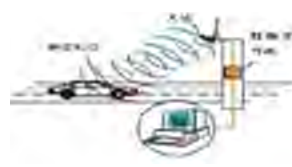
球机成像



无人叉车



无线射频识别



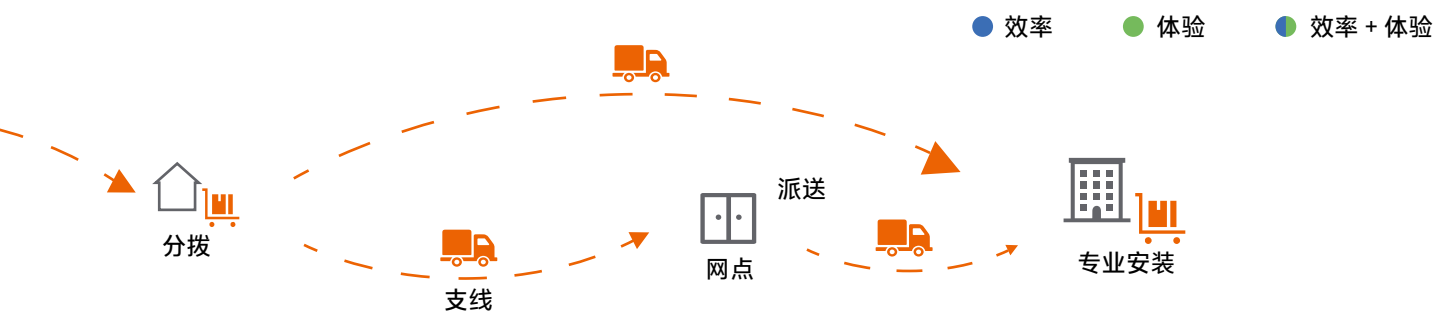
智慧库区管理



智慧月台调度
最优车位选择

动态路由节点





运输端

- 支线
- 干线
- 接驳

- 干线运力平台车源

- 支线运力平台车源

- IA 智能装备
 

- 车载定位技术
 

实时路径主动优化
24 小时在途检测

- 中置轴 分离货柜两地装卸

派件端

- 派件
- 接送货
- 理赔

- 无人派送
 

服务新零售
刷脸取件
车身车柜分离

- 喵站喵柜
 

便捷收寄件
提升派件效率
全程安全

- 预约派送

- 快递员 / 司机移动终端
 撬集社会资源，降低管理跨度

- 送装设备
 单人送货上楼
 安全
 快速

科技赋能 “果” 然不同

通过 AI 模型输出上海中心选址位置，场地选址更加科学高效，不再“拍脑袋”。

节点产能模型

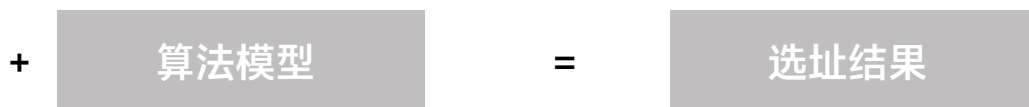
+

时效模型

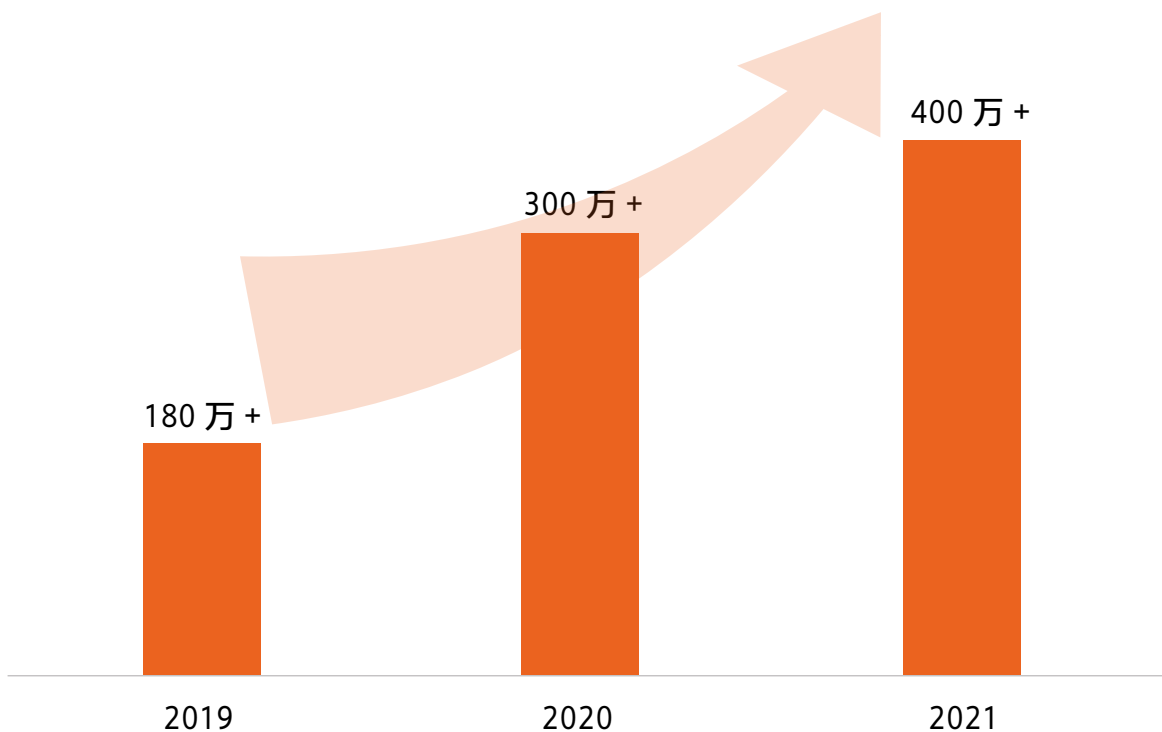
+

成本模型





上海中心产能提升（单 / 日）



安全篇

安全寄递

申通快递始终把提高政治站位，坚守底线思维，强化红线意识、风险意识和责任担当，确保寄递安全作为企业安全管理的主要抓手。全面督促全网各单位严格执行寄递安全“三项制度”，确保寄递渠道安全、平稳运行。

实名收寄

申通快递平台技术中心开发“包裹”APP 软件并开通申通快递公众号，为各加盟网点及业务员提供实名渠道。成立以分管安全副总裁为组长，安全部及网络管理部负责人为副组长的寄递安全“三项制度”监管工作领导小组。安全部不定期对各加盟网点“三项制度”落实情况进行督导检查，对“三项制度”落实不到位的网点下达整改通知，责令进行整改。

收寄验视



通过制作宣传海报、宣传横幅、上墙“寄件流程图”等方式开展宣传活动；通过钉钉视频与现场培训相结合的方式对网点业务员进行开箱验视及违禁品识别培训，提高验视能力；严格遵守国家邮政局颁布的《禁止寄递物品管理规定》，对《禁止寄递物品管理规定》中列举的物品不予收寄，确保寄递物品安全。

过机安检



过机安检是“三项制度”中最为关键的一环，为做好该项工作，申通快递积极参与国家局及各地管局组织的安检员培训。截至目前，已有 204 名员工取得了张家口邮政业安检培训基地及各管局颁发的安检资格证书。2020 年度申通快递共计组织 19 场安检培训，以

省（片区）公司为单位线下培训 15 场，共计 290 人参加培训，其中 267 名取得公司安检员资格证书；4 场钉钉视频线上培训，共计 1200 余名各转运中心安检员参加能力提升培训活动。近几年的“安全生产月”，申通快递都会组织全网各单位优秀安检员开展安检技能大比武活动。

信息安全

申通快递高度重视信息安全工作，围绕用户数据采集、存储、传输、加工、使用、公司业务系统的防护、安全意识提升等多角度开展工作。

为保护寄递信息，公司从多方面建立并完善安全意识培训体系，包括开发全员安全意识培训课程，每年至少开展一次针对全员信息安全意识培训课等。

在信息安全体系建设方面，公司按照国家法律法规要求，坚守法律底线，结合公司情况，制订具体的安全制度、风控策略，包括但不限于物理、网络、主机、应用、数据、人员、建设和运维等内容。

在网络安全方面，将核心应用均部署在云上，采取虚拟私有云的形式与其他公司数据进行隔离。同时，部署了高防 IP、WEB 应用防火墙、云防火墙、云堡垒机、日志服务等安全防护措施，保障云环境的安全。

在信息系统方面，将安全要求加入信息系统建设全过程，确保系统从上线前到上线后均符合申通的信息安全要求。

在应用权限控制方面，申通遵守“最小授权”原则对用户权限进行授予。

在终端安全方面，申通在服务器终端和员工电脑终端均要求安装防病毒软件，并及时更新病毒库。

在用户个人信息保护方面，在信息的采集、存储、加工、上传和使用等环节均采取相应的安全措施，保障客户信息的安全。

重大节日及会议期间寄递安全保障

为保障重大节日及会议期间寄递安全渠道的畅通，申通快递结合本公司实际情况制定安全保障工作方案及应急处置预案，在协同办公系统上发布做好相关会议期间安全保障工作的通知，督促各省（片区）公司、转运中心、网点公司严格制定工作方案和应急处置预案，确保发往会议地区的快件安全。

申通快递有限公司部门文件

申安〔2020〕36号

关于做好“进博会”、“双十一”期间寄递安全保障工作的通知

总公司各部门、各大区、省（片区）公司、转运中心、网点公司：

展望未来

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。自 2021 年起，申通快递全面打出“速度、服务、形象”主题牌，以市场竞争为导向，以客户满意为目标，以诚信经营为基础，以科技创新为动力，大力推进网络管理规范化、运营管理标准化建设，通过加大投入、规范管理、吸纳人才不断推动申通快递向前发展，提升企业商业价值，努力开创申通科学发展的新局面，创造具有国际影响力的快递品牌，打造受人尊重、令人景仰的百年企业。



意见反馈

尊敬的读者：

您好，非常感谢您百忙之中阅读《申通快递 2020 年社会责任报告》。本报告是申通快递向社会公开发布的第四份社会责任报告。为了持续改进报告管理工作，提升公司综合履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，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：上海市青浦区重达路 58 号

邮政编码：201706

公司官网：www.sto.cn

您的信息

姓名：_____ 联系电话：_____

工作单位：_____ 传真号码：_____

职位：_____ 邮箱地址：_____

选择题

1. 请您评价本报告反映申通快递对经济、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所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《申通快递 2019 年社会责任报告》进行综合评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放题

1. 您对申通快递社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足？

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？