

2020

韵达控股股份有限公司

社会责任报告



让微笑

一路运达



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
2020 年 1 月 1 日至 2020 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，为了便于表达，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》
深圳证券交易所《上市公司规范运作指引（2020 年修订）》《上市公司信息披露工作考核办法（2020 年修订）》

数据说明
报告中所有数据均由韵达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，特别说明之处除外。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

报告导读	02	未来展望	48
公司致辞	04	附录	50

走进韵达	5-9	以发展为加速器 助企业腾飞	16-31
------	-----	------------------	-------

公司介绍		科技驱动，智能寄递
战略布局		匠心汇聚，贴心服务
企业文化		用心交付，送达全球
发展历程		稳健为本，安全寄递
公司治理		

专题聚焦： 携手同行，共同战“疫”	10-11	以责任为压舱石 创美好生活	32-47
----------------------	-------	------------------	-------

专题聚焦： 快递，让生活更美好	12-15	联动产业，多方共赢
		绿色物流，环保至上
		携手成长，同心致远
		社会公益，情暖万家
		快递进村，助农扶贫

公司致辞

2020 年，是“十三五”规划的收官之年，也是全面建成小康社会的决胜之年。回望这一年，韵达始终坚持“通过安全、快捷的服务，传爱心、送温暖、更便利”的使命，以客户为中心，以科技赋能业务发展，注重品牌提升，切实践行绿色发展理念，进一步聚焦人才队伍建设，关注从业人员生活品质，为实现“成为受人尊敬、值得信赖、服务更好的一流快递公司”砥砺前行。

顺势而为破风浪。2020 年，中国快递业务规模达 833.60 亿件。韵达深入落实习近平总书记对快递业的重要指示批示精神，按照国家邮政局等各级行业部门的工作要求和部署，牢牢锚定“守正开放、多元协同”的发展战略，真抓实干、务实奋进，保持稳中有进的发展态势，实现质效稳步提升；继续保持核心资源投资定力，紧跟市场趋势，围绕智能设备、运力运能、数据升级等，持续保持合理的资本开支、构筑核心资源，利用高于行业增速带来的包裹增量，充分发挥规模效应优势和集约效应，实现“有质量”的增长。

不辱使命有担当。韵达在实现自身发展的同时，秉持“德才兼备、人岗匹配”的人才观，树立积极向上、乐于奉献的奋斗典范，构筑韵达文化核心，为企业发展持续注入动力；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发展，助力生态文明建设；持续深耕西部与农村市场，打造“电商+快递”模式，立足行业平台和资源优势，做好脱贫攻坚与乡村振兴的有效衔接；秉承“日行一善”的公益理念，积极行动，在助学等领域奉献爱心，用实际行动诠释韵达人的责任与担当。

和合与共创未来。展望未来，韵达将深入实施多层次竞争策略，在快递周期全流程开展敏捷管理、精益经营，向“提高份额、增加收益、提高效率、降低成本”要效益；与更多合作伙伴协同共赢，共同提升智慧物流水平，把握快递业发展新机遇，积极应变、主动求变，做努力奔跑的新时代追梦人。时间砥砺信仰，岁月见证初心。全体韵达人将为开启韵达新征程、实现更可持续的发展而戮力同心、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。公司于 2017 年 1 月 18 日登陆资本市场（证券简称：韵达股份；股票代码：002120）。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”的发展战略，围绕供应链、末端服务、运力协调等上下游产业链，持续用快递流量嫁接周边市场、周边需求、周边产品，以韵达供应链、韵达国际、末端服务、韵达冷链等丰富的周边产品线，持续打造综合物流服务提供商。

截至 2020 年底，韵达在全国设立 67 个枢纽转运中心，自营比例达 100%；在全国拥有 3875 家加盟商及 32624 家配送网点（含加盟商），服务网络覆盖全国 31 个省、自治区和直辖市，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；通达全球 30 余个国家和地区。2020 年，公司完成快递业务量约 141.44 亿件，营业收入为 335.00 亿元，市场份额 16.97%。

141.44 亿件
公司完成快递业务量约

335.00 亿元
营业收入

16.97 %
市场份额



战略布局

快递



以“韵达+”理念为引领，以快递为核心，以科技创新、精细化管理为驱动，践行“绿色快递，智领未来”的新发展观。做好产品分层、客户分群，构建“以快递为核心，聚合周边产业、新业务、新业态协同发展”的多层次综合物流生态圈，向客户提供极致的快递服务体验和无与伦比的快递时效。

供应链服务



韵达“仓干配一体化供应链”业务，依托超大的快递流量和国内外庞大的物流服务网络，致力于构建以科技驱动、资源共享、对外开放的服务平台，打造包括云仓、直营仓和联合仓在内的“万仓联盟”。2020年，公司供应链板块组织全新升级，仓储数量达120余个，年发货量9500万件。

韵达国际



韵达国际致力于为国内外制造企业、贸易企业、跨境电商、以及消费者，提供便捷可靠的国际快递、物流及供应链解决方案。2020年，韵达国际加快出口业务开拓，共开通13条专线，覆盖30余个国家和地区。

末端建设



末端服务是快递服务的重要环节，丰富末端服务一方面既能向客户提供分层的多元化、商业化服务，服务能力持续跃升，用户多元化消费需求不断得到满足；另一方面，又极大提高末端服务效率和服务能力，明显降低快递小哥的单票履约劳动工时。

韵达冷链



韵达冷链业务依托韵达既有网络，投建冷链干线运输能力，建立全国核心仓，围绕7个城市集群、主要物流节点和主要区域市场，布局完善的冷链服务网络，致力于提供冷链全流程完整的解决方案。

企业文化



发展历程





公司治理

规范完善的公司治理体系是企业高速稳健发展的基石。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；坚持依法合规经营，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；规范信息披露，保护中小股东权益，为企业行稳致远提供坚实保障。

● 股东与股东大会

股东大会是公司的最高决策机构，公司严格按照《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》等规范自身行为，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》《董事会议事规则》及《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等相关规定召集召开董事会。各位董事积极出席董事会，审慎审议各项议案，勤勉尽责，积极提出宝贵意见。

● 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

韵达严格按照《中华人民共和国公司法》《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》相关规定规范公司信息披露管理；确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平，不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

● 投资者关系管理

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 - 投资者关系高级经理”的工作架构；探索建立多元化的投资者关系管理渠道，包括举办网上业绩说明会、投资者实地调研交流、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；要求工作人员在聆听、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”。

2020 年，公司成功召开 6 次股东大会、13 次董事会；发布公告及上网文件 180 余份，向股东披露公司的重大经营决策、财务绩效及其他各项经营活动，且没有重大差错或遗漏的情况发生。在深圳证券交易所中小企业板上市公司信息披露工作考核中，韵达连续四年均被评为“A 等”。

专题聚焦

携手同行，共同战“疫”

2020 年新冠疫情爆发，牵动着亿万国人的心。面对这场没有硝烟的战争，韵达严守疫情防控底线，高度重视疫情形势变化，清醒认识落实疫情防控要求的重要性、艰巨性，强化底线思维，按照国家邮政局《疫情防控期间邮政快递业生产操作规范建议》和《关于进一步做好疫情防控工作的紧急通知》等文件要求，开展重点人员、重点场所全面防控，加强揽投环节的疫情防控，确保疫情防控工作部署到位、防疫物资落实到位、防护物品使用到位、安全措施管理到位，牢牢守住疫情防控底线。

开运输通道，通生命脉络

2020 年 1 月 25 日，在疫情发生的第一时间，韵达对外宣布开通公益物流运输绿色通道，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，为抗击疫情前线医护人员们提供坚实保障。截至 2020 年底，韵达开展疫情捐款数十万元；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。



护快件寄达，守客户健康

为满足疫情防控期间群众的寄递需求，韵达全力做好寄递过程的防疫工作，保障客户健康安全。2020 年 1 月 23 日，韵达在疫情爆发第一时间发布《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；

积极推广定点收寄、定点投递、预约投递、智能箱投递等经验做法，协同各地社区街道做好快递取件点的日常管理，大力推广“无接触投递”和“固定区域、固定人员”投递模式，确保寄递渠道畅通；对每件快递进行严格消杀，保障快递运输途中的安全，并鼓励客户到快递柜进行寄递，减少人员接触，守护客户健康。



为万家灯火，惠社会民生

疫情蔓延期间，韵达全网一心，在支援一线、为医护人员免费运送抗疫物资的同时，聚焦民生所需，积极协同各地社区街道，重点做好粮油肉菜蛋和口罩、消杀用品等生活必需品递送；此外，韵达还为学生免费配送所需教材，帮助学校有序开展网上教学活动，保障居民“菜篮子”和莘莘学子“停课不停学”。

筑安全屏障，推复工复产

快递业承担着社会基本公共服务功能，也是疫情防控期间的重点服务行业，对统筹做好疫情防控和经济社会发展工作具有重要支撑作用。韵达全网按照国家邮政局“一手抓疫情有效防控，一手抓科学有序复产”的工作要求，认真做好全网疫情防控工

每日健康检测

韵达各营业网点配备红外线测温仪，每日对网点工作人员及进入营业网点的客户进行体温检测。

加强防疫宣教

公司不断强化对网点疫情风险提示和防护知识的宣传教育，加强从业人员心理压力疏导。

全面严格消毒

韵达积极响应和落实国家及各级政府部门的疫情防控要求，针对全国各省市市区公司分拨中心及网点，对生产场所、设施设备等进行全面严格消毒。

配备防护用具

韵达为全国各地一线快递员配备全套的防护用品，并规定快递员外出期间必须全程佩戴口罩、手套、护目镜等防护工具，为自身及客户安全负责。

行使命初心，做抗疫先锋

韵达上下众志成城、勇担重责，全力援驰一线、保障民生，为全国打赢疫情防控阻击战贡献力量，获得了多方肯定。2020 年 10 月，交通运输部在北京召开全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情表彰大会，韵达四川泸州网点因抗疫过程中的突出表现，获评“全国交通运输系统抗疫先进集体”；韵达河南郑州分拨中心干线司机赵华岳、韵达福建大田网点负责人连宝洲获评“先进个人”。



专题聚焦

快递，让生活更美好

在快递不断发展的过程中，快递小哥就像“小蜜蜂”一样，将快件派送到客户手中。他们传递的不仅是一票票快件，更是对客户的爱心和温暖。

自 2017 年起，中国快递行业常态化进入单日“亿件时代”，人均快件使用率突破 26 个，收快递已如同“柴米油盐酱醋茶”，成为百姓现代生活“新开门七件事”，而快递小哥更是被亲切地称为“美好生活的创造者、守护者”。韵达不忘初心，开拓奋进，按照国家邮政局提出的“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，通过技术的力量，文化的力量和团队的力量，打造以快递为核心的多层次综合快递物流生态圈，让广大客户、消费者享受到便利、周到和愉悦及快递物流带来的生活方式体验，做美好生活的创造者和传递者。

我做快递员后，每年过春节也都在一线派送，我的同事也这样。春节不打烊不仅因为配送是我们的工作，更是因为身上坚守一份责任——对得起客户的信任，为家人更好的生活。

——韵达桐乡矛盾路片区主管 吴文伟

坚守，春节不打烊

春节作为中华民族隆重的传统节日，是中国人心灵的最大公约数，每年春节临近，人们纷纷踏上归途与亲人团聚。但总有这样一群人，在大家阖家团聚暖意融融时，还穿梭在这个城市的楼宇间；他们就像这个城市辛勤的“小蜜蜂”，承担着安全运输、快捷送达的使命；他们就是可爱的快递小哥们，是忙碌在一线工作的快递从业者，也是美好生活的创造者、守护者。



新年第一天，韵达桐乡矛盾路片区主管吴文伟仍像往常一样将快递送到客户手中。

2020 年春节，韵达全网坚定信心、保持干劲，弘扬劳动精神，一如既往为客户提供寄递服务，保障防疫物资运输畅通，满足客户生活物资及正常寄递需求，在平凡岗位上续写不平凡的故事，用自己的辛勤劳动为疫情防控和社会经济发展贡献更多力量。为了感谢春节期间继续奋战在一线的韵达人的付出，韵达各省区相继开展春节走访慰问活动，深入一线基层，为他们送去关怀和新春的祝福。

逆行，聚力克时艰

习近平总书记指出，伟大出自平凡，英雄来自人民。面对突如其来的疫情，从一线医务人员到各个方面参与防控的人员，从环卫工人、快递小哥到生产防疫物资的工人，千千万万劳动群众在各自岗位上埋头苦干、默默奉献，汇聚起战胜疫情的强大力量。

2020 年春节期间，韵达四川泸州网点坚持正常运行，在面对突如其来的疫情时，迅速做出响应，以高度的社会责任感，坚守物资寄递运送的第一线，为保障防疫物资运输寄递、维系当地人民群众生产生活物资需求发挥了力所能及的作用。2020 年 10 月 23 日，全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情表彰大会召开，韵达四川泸州网点因在抗疫中的突出表现，荣获“全国交通运输系统抗疫先进集体”表彰。



韵达四川泸州网点因在抗疫中的突出表现，荣获“全国交通运输系统抗疫先进集体”表彰。

奉献，善行暖人心

作为快递服务的品质化符号，快递小哥由于特殊的工作性质，覆盖区域广，接触人数多，其见义勇为、拾金不昧等事迹常常见诸报端；在日常生活中，他们也常常因为照顾老人、捐资助学等暖心事迹爆红网络。韵达始终坚持“日行一善”的公益理念，鼓励全网从业人员在为客户提供优质服务的同时，传递和奉献爱心，为需要帮助的人尽一份绵薄之力。



韵达甘肃宁县网点的快递小哥贾鹏博“帮助老人追回万元网购款项”的事迹被宁县电视台、“宁县发布”公众号宣传报道。

除了是快递小哥，我还是一名青年志愿者。进入韵达后，我便熟知并一直践行韵达“日行一善”的公益理念，关注社区空巢老人，尽最大的努力帮他们解决生活中遇到的困难。

——韵达甘肃宁县良平网点负责人 贾鹏博

2020 年 9 月，宁县良平镇良平村村民周先生在网购中，由于对流程和支付方式不是很熟悉，误将银行卡里的 1 万多元支付给了商家。情急之下，周先生找到附近网点的韵达小哥贾鹏博寻求帮助。在随后的沟通联系中，贾鹏博一边安抚老人情绪，一边与卖家据理力争，最终驳斥了商家坚持要求付 150 块钱手续费才肯退回全款的无理要求，为老人挽回了损失。

平凡，幸福传递者

弄堂，作为上海特有的民居形式之一，与上海老百姓的生活密不可分，不仅构成上海人常见的生活空间，也以其浓厚的人文与生活气息，展现出纯正的平民化上海风情。三年前，陈立波从家乡辽宁千里迢迢来到上海，成为韵达上海黄浦豫园分部一名快递员，主要负责黄浦区恒安坊弄堂附近区域的快件揽收、派送工作。

当别人把送快递只是当成一份工作的时候，陈立波早已“想客户所想，急客户所急”，对待家人一样服务着自己的客户。为了提升客户寄递体验，陈立波主动了解并记住不同客户的需求和习惯，为上班族错峰送件，为老人送货上楼，为直播商家定时取货，而他也成为了弄堂里人们最熟悉的陌生人，大家眼中的“幸福传递使者”。



陈立波每天穿梭在弄堂迷宫中，记住七拐八弯的线路、标志性的老建筑和门牌号，成了他入职的第一门课。

对我来说，我送的不仅是快递，更是一份温暖，一份关爱，一份责任。其实在韵达，像我这样的一线快递员还有很多，为了更幸福的生活，我们坚定目标，努力奔跑，用速度和温度践行着对亿万客户的承诺，温暖着每一个家庭，每一个人。

——韵达上海黄浦豫园分部快递员 陈立波



关爱，携手共成长

2020 年 11 月 24 日，习近平总书记在全国劳动模范和先进工作者表彰大会上指出，要适应新技术新业态新模式的迅猛发展，采取多种手段，维护好快递员、网约工、货车司机等就业群体的合法权益。2021 年 4 月，习近平总书记在广西考察时再次强调，要完善多渠道灵活就业的社会保障制度，维护好卡车司机、快递小哥、外卖配送员等的合法权益。

快递小哥是“美好生活的创造者、守护者”，韵达积极主动承担起维护快递小哥合法权益的主体责任，练好内功增强能力，规范管理提升质效，切实维护基层网络平稳运行；尊重每一位劳动者，善待每一位劳动者，竭尽所能关心和帮助他们，让他们共享改革发展成果、拥有更加幸福美好的未来。



快递小哥慰问活动

以发展为加速器 助企业腾飞

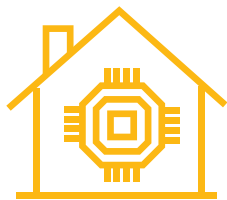
2020 年，行业格局嬗变、市场竞争不减，面对经济高质量发展提出的新要求，韵达按照“巩固、增强、提升、畅通”八字方针，从满足市场需求和提升广大商家和客户更美好的服务体验的高度，发挥全网优势资源，加快结构优化，提升创新能力，构筑核心资产，协同合作伙伴，拓展国际业务，推动行业高质量发展，为促进我国经济社会发展作出积极贡献。

- 科技驱动，智能寄递
- 匠心汇聚，贴心服务
- 用心交付，送达全球
- 稳健为本，安全寄递



科技驱动 智能寄递

当前，我国快递行业正在进入“提质与增量并存，降本与增效并举”的新周期，快递企业纷纷加大科技研发及投入力度，助力服务与效率的全面提升，强化核心竞争力，推动我国由快递大国向快递强国迈进。韵达聚焦全网核心资源，深入进行信息化、数据化、智慧化建设和升级，在全网全链路实现一体式、数智化管理管控，持续加大信息化建设和科技创新投入力度，为成为“站在科技轮子上的快递公司”夯实基础。



韵达与英特尔公司搭建智慧物流实验室

2020 年 9 月，韵达与英特尔公司宣布共同搭建智慧物流实验室，探索区块链、无人机、无人仓、无人车等在高科技领域的发展和应用，深度赋能快递物流发展，加速构建智慧物流服务体系，继续提升韵达技术水准和用户体验，进一步满足广大客户和消费者更高水平的需求，加速引领快递物流行业走向智慧化时代。

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。



韵达联合蜜罐智能快递柜助力智慧春运

2020 年春运期间，为了给旅客提供限制携带物品自助寄递服务，韵达联合自助智能快递柜——蜜罐在火车站试点“限带品”自助快递，实现违禁品在安检口直接邮寄，切实解决旅客出行“限带品”流转“最后一米”服务难题。



智能运输

韵达自主研发“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；可视化路由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

韵达始终坚持每年对部分自动化分拣设备进行更智能、更高效的升级改造，上线四层自动化分拣设备，大幅提高单位坪效操作容量，持续降低单票分拣成本。2020 年，公司新增交叉带投入，并新建 / 改造矩阵，设备处理能力，同比提升 30% 以上；通过自动化设备等新科技、新技术赋能全网，各转运中心依托强大的信息系统支持，实现互联互通的操作、运输、分拣、信息识别管理工作，将分拣速度、准确性、安全性和人均效能等指标提升到行业领先水平。

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”，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、库存的自动调配和分类、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。

全链路一体式·数智化管理



智能派件

随着人们消费水平的日益提升，传统的投递方式难以满足不断增长的高质量服务需求。韵达充分发挥科技优势，通过无人机、联合自助智能快递柜等进一步提升快递服务时效，实现“最后一公里”的高性价比、高效率派送。

2020 年双十一期间，韵达联合推进智能快递柜落地容东建筑工地生活区，解决建筑工人取件难问题。



开展 5G+ 无人机应用

案例

2020 年 8 月，韵达在桐庐举行以“科技伴飞，包裹韵行”为主题的 5G 无人机发布会，结合实际业务场景，全

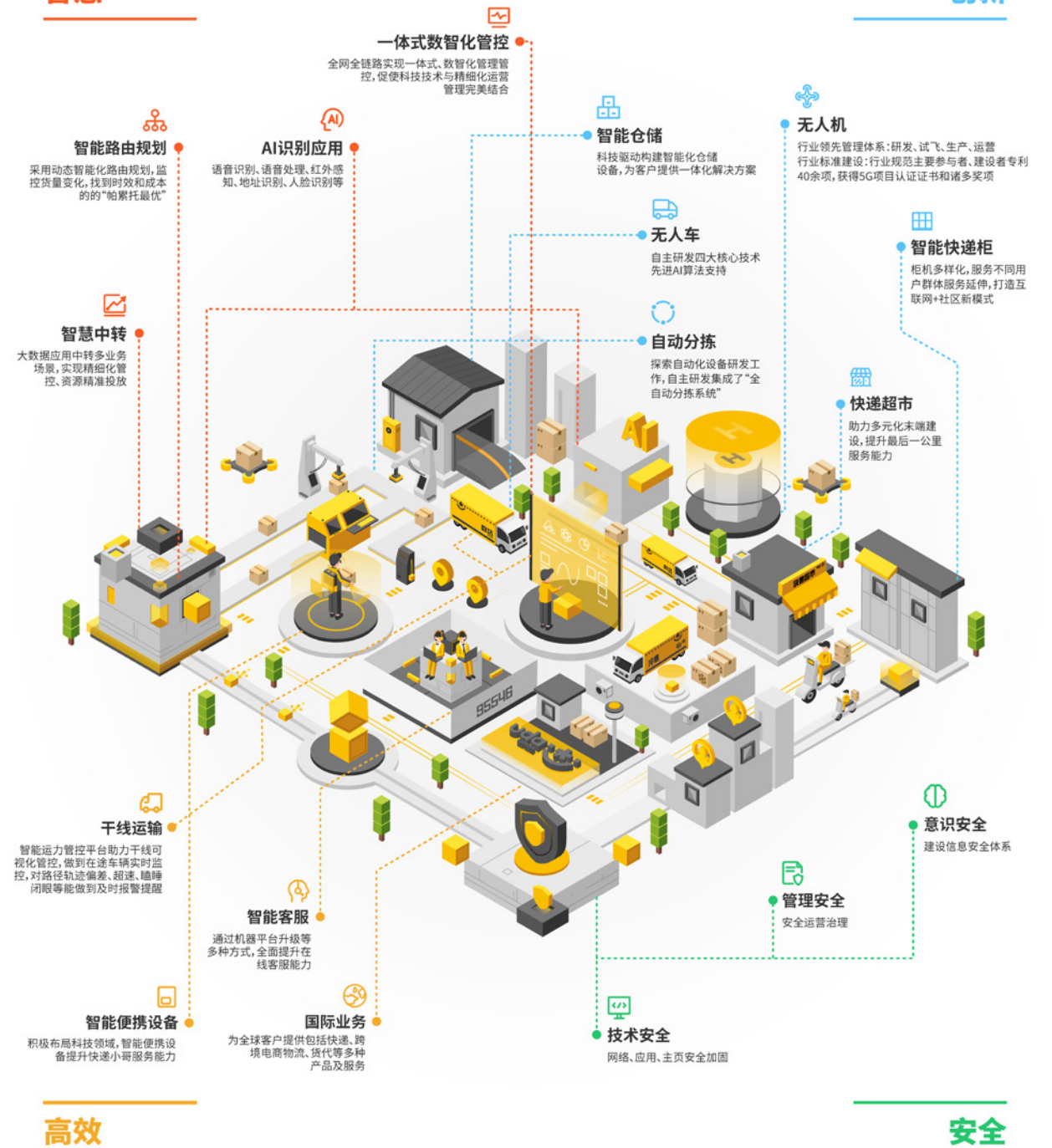
面布局 5G 无人机领域，旨在建设各种复杂场景下无人机大规模商用的研发、试飞、运营的标准管理体系，使

其作为公司现有运力补充的同时，实现对服务覆盖范围的延伸，解决诸多特殊场景的运输难题。



智慧

创新



高效

安全

匠心汇聚
贴心服务

快递行业作为连接生产和消费的生产性服务业，产业和消费升级也对快递服务的质量提出了更高要求。韵达充分发挥科技领先优势和精细化管理能力，持续发力末端建设，进一步缩短包括揽件响应、交件管理、操作中转、干线运输、派件服务等时限，在全网全链路深入开展高水平的时间管理和服务提升，继续保持高水平的快递服务能力和可预期、可识别的快递服务时效，精心塑造好、维护好“韵达”的品牌价值。

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。



升级服务能力

密织服务网络

服务网络是快递企业的核心资源，锤炼一张密实、高效、均衡、稳定的网络是快递公司树立品牌、获取客户、持续经营最重要的条件。韵达高度重视网络建设，是较早实现网络扁平化、平台化、信息化的快递公司之一。2020 年，公司快递服务网络已覆盖 31 个省、自治区和直辖市，公司持续推动“向西向下向外”工程，县级以上区域覆盖率 96.40%，乡镇服务网络覆盖率 97.68%，网络覆盖面特别是在乡镇农村地区的服务范围得到极大拓展，进一步夯实业务发展根基。

强化运输能力

强化运输能力是为消费者提供高时效寄递服务的基础保障。韵达以陆路运输为主，采取多种车辆相结合的运输模式，并将航空运输作为陆路运输的有效补充，满足市场发展和消费升级下对高端快递产品的时效需求。同时，公司基于强大的信息挖掘引擎技术，对人、车、场、货、设备等核心资源及路由、中转、运输、时效、客服等流程要素信息进行数字化采集，建设先进的智能运输系统。截至 2020 年底，公司快递网络共有车辆超 12000 台。

丰富末端服务

末端服务是快递服务的重要环节，是快递业发展惠及百姓、服务民生的重要体现，在快递年包裹量即将跨入千亿海量级别及快递末端服务效能提升的大背景下，探索末端服务的模式创新和科技应用创新意义重大。2020 年度，公司加大对加盟商及一线快递员的帮扶力度，加快构筑网点、蜜罐智能快递柜、快递超市、共配门店等多元化末端服务网络，构建多种模式相结合、互为补充的末端投递服务新格局。

韵达联合“商快合作”性质的末端门店

案例

浙江温州桥头镇，素有“中国拉链之乡”“中国纽扣之都”的美誉，其纽扣、拉链产量分别占全国的 80% 和 90%，每天有将近 5 万单货物要在这里发往全国各地。为提高末端服务质量，韵达积极联合“商快合作”性质的末端门店——超市，为广大客户和消费者提供便利的同时，还帮当地农户寄递优质水稻等农产品，助力当地农产品上行。快递超市解决了快递末端派送痛点，满足客户多方面的需求，做到全面赋能门店，多方位服务客户，真正实现韵达“传爱心、送温暖、更便利”的服务宗旨。



贴心服务客户

韵达始终贯彻落实国家邮政局“推动高质量发展”工作要求，把满足和服务好每一个客户作为不懈追求的目标，紧紧围绕“主动服务，以客户为中心”的服务理念，通过不断提升服务能力、质量和水平，持续提升服务效率和客户满意度，为广大客户提供极致的服务体验。疫情期间，公司结合加盟商实际问题 and 实际需求，运用直播、学习网站等多种线上渠道，对全网加盟商进行培训赋能，进一步提高客户服务水平。2020 年，韵达在总部及全国各省共组织 158 场客服培训，累计 22 万余人参与，有效提升全网服务能力；韵达服务消费者有效申诉率为 0.006（每百万件），同比下降 87.5%。

158 场
组织客服培训

22 万余人
参与

0.006（每百万件）
服务消费者有效申诉率

87.5 %
同比下降

韵达开办在线网点经营提升班



2020 年 8 月，为继续提升韵达网点经营能力和管理水平，韵达开办在线网点经营提升班，从战略、经营、文化、服务等多方面进行讲授，为网点传达行业发展的利好政策、韵达发展的重要举措以及韵达服务客户的服务理念、服务方法等，进一步帮助提升网点的经营和管理水平，促进韵达全网快速健康发展。



用心交付 送达全球

“走出去”战略是党中央、国务院根据经济全球化新形势和国民经济发展的内在需要作出的重大决策，是发展开放型经济、全面提高对外开放水平的重大举措，是实现我国经济与社会长远发展、促进与世界各国共同发展的有效途径。韵达坚持“用心交付，运达全球”的理念，立足国内，面向国际，按照国家邮政局“快递出海”工作部署，为走向全球和服务于“全世界和全社会每一个人”更便利的生活体验而持续努力。

韵达中越国际公路上线



2020 年 9 月，韵达国际积极响应国家一带一路合作倡议，正式开通“中越国际公路”，该干线通过陆路运输的方式将货物运输至越南，其中河内妥投最快时效为 4 天，平均 4-7 天便可将货品从中国运输至越南，并交付到收件人手上，解决国内外客户运输痛点，让韵达中国味快递更全面的服务通达全世界。



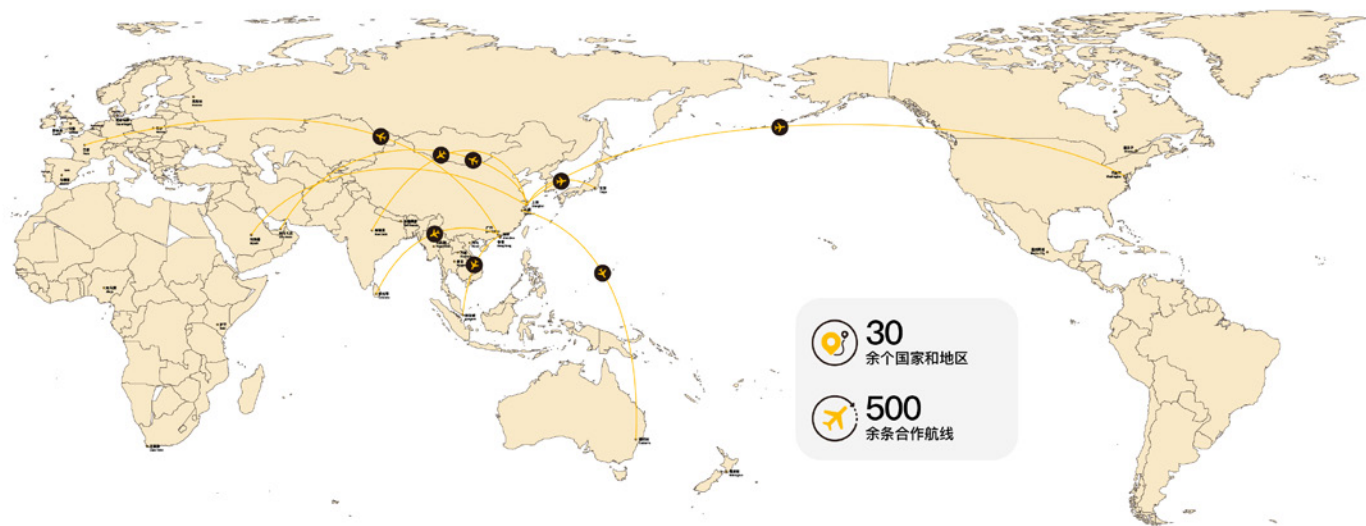
韵达参与跨境电商 B2B 出口

案例

2020 年 9 月，跨境电商 B2B 出口模式在上海海关试点成功，韵达与其他 12 家企业成为首批参与出口试点，合计申报 1.07 万票，出口货值 251.99 万元，货物主要为首饰、太阳镜、服饰、塑料制品、发饰等，目的国涵盖美国、日本、德国、印度尼西亚、阿联酋等国家。此次项目在上海顺利通关后，跨境电商 B2B 业务全面落地上海口岸，进一步改善跨境电商营商环境，也提高了口岸监管服务水平，更帮助出口企业特别是中小微企业克服疫情影响。



跨境电商 B2B 出口项目



稳健为本 安全寄递

完备的安全寄递体系是快递企业平稳运转的保险单。韵达认真贯彻执行《中华人民共和国邮政法》《邮政行业安全监督管理办法》《快递安全生产操作规范》等法律法规，保障从业人员、用户人身和财产安全；积极贯彻落实党中央和国家邮政局打好防范化解重大风险攻坚战的决策部署，全面推进安全生产、落实“三项制度”、加大安全生产资金投入，防范安全风险；从多个维度进行高风险识别，打通全环节信息流转，加强同国家监管机构的联动，提高对高风险快件的有效识别及拦截频次，严控高风险物品流入快递渠道。

保障安全寄递

韵达积极贯彻落实党中央、国务院和国家邮政局打好防范化解重大风险攻坚战的决策部署，认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，建立健全安全生产管理体系，不断加强全网安全意识和技能，推动安全生产全面落实。



多措并举，韵达北京公司助力“两会”召开

案例

2020 年“两会”期间，韵达北京公司全面检查韵达北京区域网点寄递安全工作、三项制度执行情况、消防安全工作开展情况等，确保快件寄递渠道的安全与畅通。同时，韵达北京公司还积极响应门头沟公安分局交通支队号召，积极参与“一车一盔”宣传活动，倡导建立安全、畅通、有序、文明的道路交通环境，多措并举为“两会”顺利召开提供安全保障。



安全标准管理体系

韵达引入 ISO 安全标准管理体系，覆盖快递服务运营管理所涉及的职业健康安全管理，有效识别管理运营过程中的安全风险，从揽收、装卸与分拣、运输、派送等主要经营活动加强对于安全风险的管控标准，更新《作业现场安全标准规范》《寄递安全管理办法》《特种设备管理制度》《消防安全管理制度》等一系列安全文件，保障安全生产工作的规范化落实。

优化安全组织架构

韵达为全面保障从业人员、用户人身和财产安全，成立分拨中心安保部，新增专职安全管理岗位 65 个，引进高端人才 13 人，建立起梯队式管理框架，明确以总部、区域组成的二级管理模式，缩短汇报途径，加快信息沟通，提高工作效率，使安全管理工作达到短、平、快的效果。

强化安全管控措施

韵达认真贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，建立“以分拨为单位，总部总体控制”的风险控制评价系统及安全预警系统，强化安全风险前端的防控工作，着眼长远，标本兼治。

本

治“本”方面，坚持从源头抓起，从一线抓起，从实操从业人员抓起，实行定期与不定期安全检查制度，重点强化安全意识，落实安全责任。

标

治“标”方面，通过安全云课堂和安全技能培训，提高从业人员业务安全水平，为生产安全奠定基础。

完善应急管理体系

为保障公司生产运营的稳定性，韵达不断加强应急管理，建立健全突发事件应急工作机制，制定和完善多个专项应急预案，提升突发事件应急处置能力，监控和应对各类突发事件，确保决策及时、反应快速、指挥有效。为增强应急救援能力，公司建立区域化应急管理，做好区域应急资源可及时调配，可互相保障稳定安全，做到一方有难，八方支援。2020 年，韵达分拨在合作的区域管理中，对外派出应急救援小组支援其他企业 10 余次，公司内开展应急演练超过 2000 场次。



强化安全宣教

韵达严格落实《安全生产教育和培训制度》，建立年度安全生产教育和培训计划，并根据计划严格落实各项安全培训，实施有针对性的安全培训措施，规范安全培训内容，切实提升从业人员的安全意识与技能。公司建立网络安全教育培训平台，打造从业人员随时随地可以接受的培训方式，让安全培训形象化、生动化、数字化；通过系统平台，完成从业人员培训超 10 万人次，课程覆盖新从业人员入职、作业现场操作规范、流水线操作规范、网点从业人员收派件安全要求、三项制度要求、应急预案培训等 20 多门课程，确保从一线快递业务员到公司管理层的全面覆盖；利用官方微信公众号发布安全宣传公告 30 余条，浏览量超 10 万人次。

1000000+ 人次
从业人员安全培训

20+ 门
课程

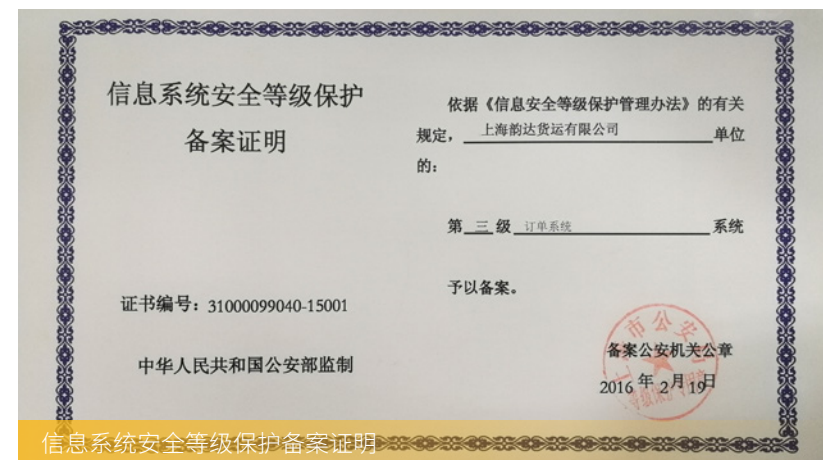
30+ 条
官方微信公众号发布安全宣传公告

1000000+ 人次
浏览量

信息安全管理

韵达重视用户信息安全保护，通过 ISO27000 安全标准体系认证，取得上海市公安局信息系统安全等级保护等级三级备案证。韵达强化面单管理和用户信息保密，严控信息泄露，构筑安全屏障，通过脱敏、双重加密和

密钥分离等技术手段，确保存储数据仓库安全；建立全网数据平台信息监控系统，对于操作异常行为及时处理，防止黑客窃取数据。此外，韵达还积极与国家邮政局、公安部联合建立数据对接，协助打击违法犯罪活动。



落实三项制度

韵达认真贯彻执行《中华人民共和国邮政法》《邮政行业安全监督管理办法》《快递安全生产操作规范》《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》等法律法规，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。2020 年，韵达未发生重大违禁品事件，快递实名率排名行业前列，并圆满完成全国两会、北京服贸会、上海进博会等重要活动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》，明确收寄验视岗位责任，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。

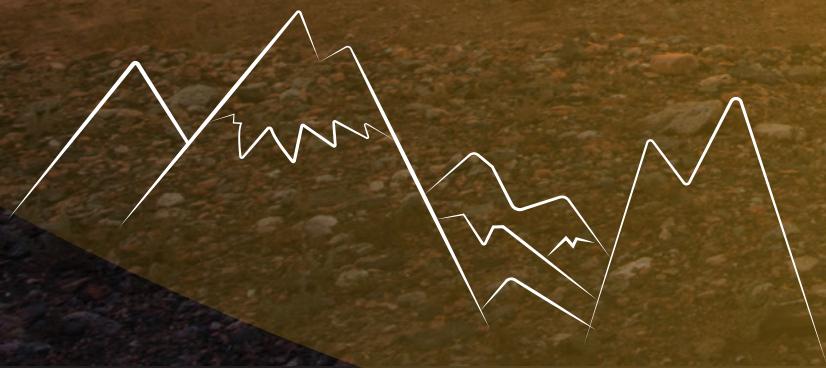
过机安检：建立健全相关责任制度，并在分拨中心和网点配置符合国家标准的安全检查机器，确保应检必检。



以责任为压舱石 创美好生活

随着中国经济和社会的发展进步，越来越多的企业认识到自身是社会财富的重要创造者，更是推动经济社会发展的中坚力量；热心参与社会公益事业既是企业义不容辞的社会责任，也是企业长期发展的需要。作为与人民生活息息相关的服务型企业，韵达在实现自身高速发展的同时，不忘初心、饮水思源，主动承担社会责任、服务民生，以感恩之心回报社会，树立良好的企业形象。

- 联动产业，多方共赢
- 绿色物流，环保至上
- 携手成长，同心致远
- 社会公益，情暖万家
- 快递进村，助农扶贫



联动产业 多方共赢

快递业具有极强的产业关联性和产业带动效应，发展快递产业不仅能促进自身发展，还能直接或间接带动第一、第二、第三产业融合发展。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。

实力共赢，携手辉煌

案例

2020 年 8 月，江铃汽车与韵达公司达成战略合作，共交付 200 余台江铃汽车，加深了快递物流业与制造业的融合，进一步提升韵达全网的服务能力、服务质量和服务水平。



随着快递业信息化、自动化水平不断发展提升，网络布局日益完善，快递服务实现了与电子商务信息流的全面衔接，推动信息流、物流和资金流高效融合，快递服务已成为电子商务的重要组成部分，并持续助推电子商务、新零售等新业态的形成与发展。2020 年，直播行业飞速发展，韵达顺应客户需求，充分发挥科技优势、网络优势和服务优势，持续参与电商直播和商品运输的全链路快递物流服务，助力直播商品从揽收、中转、派送等各个环节实现高效流转，在实现直播商品及时发货的同时，赋能电商直播经济，拓展韵达服务多元化需求新动能。



2020 年 7 月 30 日，韵达联席董事长兼高级副总裁作为嘉宾来到由一秒购特色馆开展的淘宝电商直播间，为观众推荐来自河北平泉的特色农产品、青浦练塘茭白等。客户在下单后，韵达首批订单在 20 分钟内就完成打包、装车，并安排发出。

绿色物流 环保至上

快递业绿色发展是小切口大文章，国家邮政局高度重视全行业绿色环保工作进程，依据生态文明建设的要求谋划发展方向，增强企业环保责任感，促进企业自觉、主动开展生态环保工作，助力行业绿色转型升级。作为国内快递行业领军企业之一，韵达充分贯彻习近平生态文明思想，全面落实国家邮政局“9792”工程，以“绿色化、减量化、可循环”为目标，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。

绿色管理

韵达积极践行绿色发展理念，成立绿色快递建设办公室，设立绿色环保委员会，建立主管部门上传下达机制、全网执行落地机制和合作伙伴协同推进的常态化工作机制，及时传达国家邮政局等各级邮政管理部门有关绿色环保的工作部署和安排，全面协调推进全网生态环保工作落实。为推进绿色环保工作，韵达还建立绿色采购制度和统计制度等，确保绿色环保工作在执行过程中有章可循。

绿色包装

韵达认真落实国家邮政局《邮件快件绿色包装规范》相关规定，加大投入绿色包装产品的研发与创新，推广使用电子面单、绿色环保袋、可降解包装袋等，积极开展快递包装回收工作，引导消费者重复利用包装纸箱，推动行业可持续发展；同时，加强与上下游协同，注意节约资源，杜绝过度包装，避免浪费和污染环境。

韵达将包装操作列入从业人员岗前培训和在岗培训内容，组织加盟网点和从业人员学习行业生态环保相关法律法规和政策文件，积极推行简约包装，有效降低邮件快件包装平均用量，杜绝快件过度包装和随意包装。

电子面单

在揽收环节，韵达大力推广使用电子面单，每使用一张韵达快递电子面单即节约 1.5 张 A4 纸。截至 2020 年底，电子面单使用率约 99.89%。

环保印刷

韵达采取总部集采方式，推进包装标准化，通过包装印刷面积的降低，进一步促进绿色环保。

可循环中转袋

在中转环节，韵达向各分拨中心、网点推广使用操作简便、可循环利用的环保袋；在江浙沪皖试点使用 RFID 环保袋，与原有环保袋相比，新环保袋的重量更轻，同时新增可识别、定位的芯片，可大大节省人力成本。截至 2020 年底，RFID 环保袋数量全网流转近 800 万，分拨中心使用率达 95%。



使用可循环中转袋

包装回收

为继续深入实施“绿色快递”行动计划，大力实施“9792”工程，截至 2020 年底，韵达已在全国网点设置 20000 余个快递回收装置，探索建立包装回收机制。

客户引导

韵达强化绿色包装宣传引导，不定期组织开展形式多样的绿色包装主题宣传活动，倡导绿色消费方式，普及绿色包装和回收知识；要求快递员在收件时，引导客户使用自有包装物对物品进行合理封装；在上门收件前，询问客户所寄物品内容及大小，使用适宜尺寸包装物进行封装，减少包装浪费。

绿色运输

韵达致力于降低运输环节对环境的影响，以节能减排为目标，对快递运输进行全过程监管，采用动态智能化路由规划，监控货量变化，找到时效和成本的“帕累托最优”，减少资源浪费；为保证干线运输效率、保障快递运输时效及运输安全，韵达网络车辆使用自行开发的“神行者”车辆运作监控系统，通过车辆 GPS、司机 APP 等系统，实现可视化管控，包括对在途车辆实时监控，对路径轨迹偏差、超速等做到及时报警提醒，有效减少怠速运转、急刹急停，维持经济转速，每台车降低油耗 3% 以上，减少二氧化碳排放 4200 余吨。

此外，韵达还积极响应国家“推进节能减排，推广使用新能源车辆”要求，推广使用新能源电动车辆，在节约燃油能源的同时，减少废气排放。



韵达网络车辆

韵达牵手江淮汽车，共促末端“绿色”发展



案例

2020 年 11 月 11 日，以“携手韵达，共筑北京蓝天”为主题的江淮汽车与韵达公司非战略合作交车盛典圆满完成，首批百辆江淮帅铃 i5 新能源物流车的投运，不仅为北京的生态建设起到推动作用，也为快递行业低碳发展注入了新动力。



绿色文化

韵达始终将绿色发展理念融入公司日常经营过程中，面向全网开展环保理念宣贯活动，组织从业人员学习环保知识；推行绿色办公，倡导节能减排，提升资源循环效率，减低办公能耗；在社区开展环保公益活动，把绿色理念带入社区，推广绿色、可持续的生活方式。



携手成长 同心致远

人才是企业发展的第一资源。快递企业在实现自身稳健发展的同时，主动关注从业人员权益保障和职业成长，为推动邮政业高质量发展和邮政强国建设提供坚强的人才保障和智力支持。韵达始终坚持“德才兼备、人岗匹配”的人才理念，不断健全从业人员保障体系，维护基本权益；优化人才培养体系，畅通晋升通道，为从业人员提供广阔的职业发展空间；开展形式多样的文体活动，关爱从业人员生活，营造温馨的工作氛围。

权益保障

韵达严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规切实保障从业人员合法权益，并提供完善的薪酬及福利体系，持续完善职业健康管理体系，开展全员健康活动，保障从业人员身心健康，构筑和谐劳动关系。截至 2020 年底，韵达总部员工总数达 8646 人，劳动合同签订率 100%，五险一金缴纳覆盖率 100%。

平等雇佣：坚持平等雇佣原则，不因性别、年龄、民族、宗教等不同差别对待从业人员，保障人才多元化发展。

职业健康：为从业人员提供免费体检以及各种医疗保健咨询和服务，开展职业安全与健康教育，强化作业安全保障，守护身心健康。

民主管理：强化工会建设，加强反馈交流，倾听心声诉求，并联合工会及共青团等各级群团组织，举办一系列悉心关爱、扶危济困等暖心活动。

职业成长

为持续提升企业核心竞争能力，韵达从制度体系、机制建设、人才培养策略及培训资源配置等方面进行全面部署，制定周密、详尽、切实可行的人才发展及培养计划，通过上下同欲、通力合作，为全力打造应用多层级、管理高绩效、落地强执行的干部、从业人员队伍夯实管理基础。2020 年，韵达从业人员参训约 30 万人次，全员参训率 100%。



2020 年韵达人才培养进展

各层级管理人才

韵达建立并实施核心人才资源池培养计划，从储备机制、人才选拔、入池培养、能力认证、竞聘上岗等方面全面落实干部培养，极大地促进广大管理人员的经营管理、战略承接、团队打造、资源协调、跨部门沟通等通用能力及专业技能的有效提升。2020 年，共计完成各层级管理人员即储备省总、核心管理人才培训 2 场，参训人数 300 余人次。

专业技术人才

韵达着重其个人专业及业务能力、执行及协作能力的提升，开展了诸如市场营销、客服管理、业务推进员、网点管理等一系列专业技能培训，共计参训人数达 250000 余人次。

基层操作人员

韵达组织完成单兵作战技能培训、操作岗位专业技能培训等项目，共计参训人数达 1600 余人次。

为满足从业人员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，提供更宽泛的职业发展路径选择，多措并举助力从业人员实现职业成长；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；在公司内部定期开展晋升评审会，充分保障从业人员职业发展的公平性、客观性，有效激励人才成长的积极性。



9 月 28 日，韵达开展“众志成城·共赢旺季·共创梦想家园”赋能培训。

韵达三亚网点快递从业人员职业技能培训班



案例

2020 年 8 月，韵达海南三亚网点举办“快递小哥”适岗培训班，采取通用职业素质类理论学习与“师带徒”、岗位实际操作等相合的形式，围绕快

递业发展趋势、企业概况、企业文化展开，旨在认真贯彻落实习近平总书记关心关爱“快递小哥”的重要指示精神，深入实施邮政快递人才素质提

升工程，加快推进三亚市邮政快递从业人员职业综合素质能力，增强邮政快递从业人员职业技能和服务技能，为客户提供更优质的生活方式体验。

弘扬“小蜜蜂”精神

习近平总书记曾指出：“‘快递小哥’工作很辛苦，起早贪黑、风雨无阻，越是节假日越忙碌，像勤劳的小蜜蜂，是最辛勤的劳动者，为大家生活带来了便利”。韵达大力弘扬“快乐工作、快乐生活”的“小蜜蜂”精神，通过“匠心”的服务，让客户服务有温度，让客户体验更美好，为行业高质量发展贡献新力量。



韵达小哥李晓巍荣获“五一劳动奖章”

案例

韵达包头网点快递员李晓巍是韵达“小蜜蜂精神”的践行者。2017 年双 11 期间是快递业务量发展的高峰，下属承包区人员紧缺，李晓巍发动身边人和家人到承包区做义务派件员；2018 年包头市固阳县发生洪水灾情，李晓巍第一时间联系韵达固阳网点的负责人了解相关情况，带领团队积极购置救灾物资并在当地邮政管理局的组织下和兄弟快递公司携带救灾物资送达固阳县红十字会，为灾区群众献出自己的爱心。

2020 年新冠疫情期间，李晓巍第一时间返回工作岗位，主动挑起派送快件的任务；6 月，李晓巍荣获包头市“五一劳动奖章”荣誉称号。



“身为韵达人，我会牢记自己的使命，践行具有时代特征劳动精神，只争朝夕、不负韶华，将会以更加饱满的热情服务客户。”

——韵达包头网点快递员 李晓巍

活力职场

韵达坚持“快乐工作，快乐生活”的文化理念，注重对从业人员的人文关怀，致力于打造充满活力的职场环境，结合从业人员的不同需求，探索并实施多层次、系统性的关怀策略，提高从业人员对企业的认同感和忠诚度；积极营造舒心的工作氛围，定期组织企业文化活动，帮助其调节身心状态，平衡工作与生活，努力提升从业人员的获得感和幸福感。

强化党建

民营企业党建作为基层党建的重要内容，既是全面推进新时代党建伟大工程的题中之义，也是新时代推动思想再解放、改革再深入、工作再抓实的内在要求，具有开创党建新局面的时代意义。韵达始终把党建工作摆在突出位置，通过开展集中专题学习、专项培训、专题教育工作调研等形式多样的党建活动，不断提高从业人员思想觉悟，增强企业凝聚力。

韵达党委组织开展“庆七一·三重温”主题党日活动

案例

为热烈庆祝中国共产党成立 99 周年，进一步激励广大党员职工坚定理想信念，不忘初心、牢记使命，韵达党委组织下属十个党支部线上线下联合开展了“庆七一·三重温”主题党日活动，以实际行动为党 99 周岁生日献礼。



社会公益 情暖万家

作为与人们生活息息相关的服务型行业，快递业立足于社会、服务于社会，在实现行业高速发展的同时，不忘回馈于社会。韵达坚守公益初心，号召全体韵达人积极参与各项公益志愿活动，在为客户提供优质服务的同时，积极履行企业社会责任，以实际行动传递社会正能量，让世界变得更美好。2020 年，公司扶贫及其他公益性直接支出合计 753.45 万元。

爱心助学

韵达持续关注慈善助学事业，坚持将“扶贫”与“扶志”“扶智”相结合，支援贫困地区教育事业，用行动改善贫困地区学子的学习和生活，通过搭建多方参与的平台，汇集更多社会公益力量，为贫困孩子与家庭带去希望。



上海韵达公益基金会签约“春蕾计划”项目

案例

2020 年 12 月，上海韵达公益基金会捐赠 30 万元人民币用于“韵·苗”助学——沪滇“春蕾计划”项目，为上海对口援建地区云南省丽江市宁蒗县、普洱市澜沧县、红河州屏边县、文山州广南县的贫困女童小学生和考上大学的女贫困生提供学习和生活资助，帮助 50 名“春蕾女童”顺利完成学业，得到学习和生活上的关怀及照顾。



上海韵达公益基金会是由上海韵达货运有限公司捐赠设立，于 2017 年 6 月 21 日经上海市民政局、社团局批准登记的慈善组织。基金会自成立以来原创“韵·苗”助学、“韵·情”助困、“韵·语”

助翼项目，用实际行动资助 200 余名孩子。此外，上海韵达公益基金会还开展“青海果洛州”等诸多助力脱贫攻坚的项目，帮助上海对口支援的地区脱离贫困。



暖心慰问

“尊老敬老”是中华民族的传统美德，为进一步营造爱老助老的良好社会氛围，韵达积极组织和参与各类慰老爱老活动，唤醒社会对老人、贫困人口等弱势群体的关注，带动更多社会力量一同奉献爱心。



2020 年春节前，韵达前往上海市金山区吕巷镇夹漏村开展“‘心联鑫’结对，共建感恩活动”。

灾难援助

面对突发灾难，韵达依托自身的运力资源与平台优势，第一时间组织力量深入灾区一线开展救援行动，为灾区捐赠物资、善款，并持续关注灾区需求，免费运送救援物资，保障受灾群众的基本物资供给，传递韵达人的温暖与关怀。



2020 年 7 月，安徽省南陵县持续强降雨，防汛形势异常严峻。汛情发生后，韵达南陵公司火线支援防汛抗洪，实地走访慰问在一线防汛抗洪的干部群众，捐助方便面、矿泉水、面包和八宝粥等食品、用品共 200 余箱，价值超 6000 元。



快递进村 助农扶贫

2020 年，韵达继续按照国家邮政局“快递进村”工作部署，优化农村物流网络布局，将快递进村与脱贫攻坚相结合，将快递进村与工业品下乡相结合，将快递进村与促进农村人员就业相结合，响应农村快递发展新趋势和新需求，为实现乡村振兴和提高农民生活水平方面做出更多努力。

助力精准扶贫

韵达积极响应国家精准扶贫政策，坚持“输血”与“造血”并举，充分发挥公司网络覆盖范围广、就业吸纳容量大、产业带动力量强等优势，创新扶贫新模式，因地制宜，通过产业扶贫、就业扶贫、捐资扶贫、消费扶贫等方式，带动农村经济发展，坚持用心、用情、用力，为如期完成新时代脱贫攻坚目标任务贡献韵达力量。



韵达与建行携手打造消费扶贫新模式



案例

2020 年 8 月 12 日，韵达与中国建设银行上海市分行签署扶贫合作协议，双方通过资源共享，以陕西省安康市一区三县为试点，携手助力消费扶贫。在本次扶贫合作中，韵达利用物流服务资源，针对安康地区善融扶贫订单物流，给予低于市场价的专享优惠费用，切实降低物流成本；建行通过善融商务搭建平台，支持扶贫农产品销售往全国。为更大限度地支持扶贫商户，韵达还与建行善融平台实现系统直连，更便于商户统计扶贫订单。



2020 年 7 月，韵达湖南永州网点来到接履桥街道尚木井村，向村里的 5 名建档立卡特困供养老人捐赠价值 2 万元的生活物资，用实际行动助力零陵区脱贫攻坚帮扶工作。

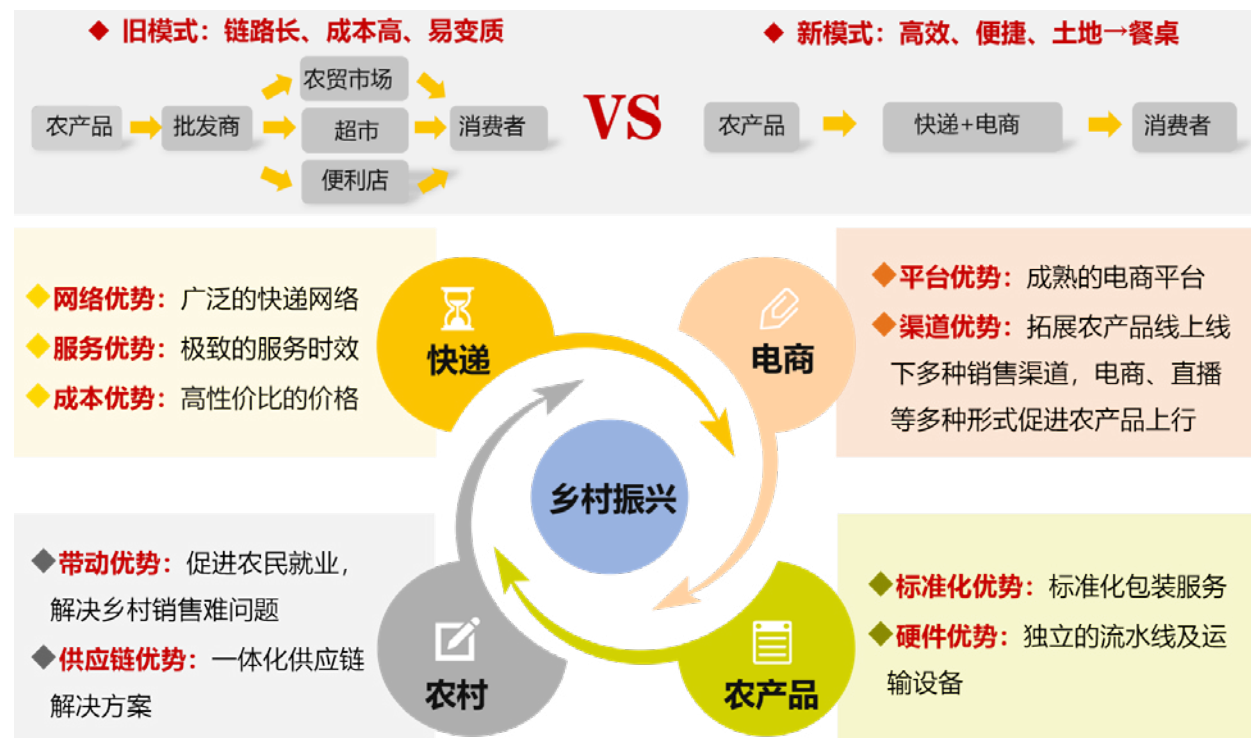
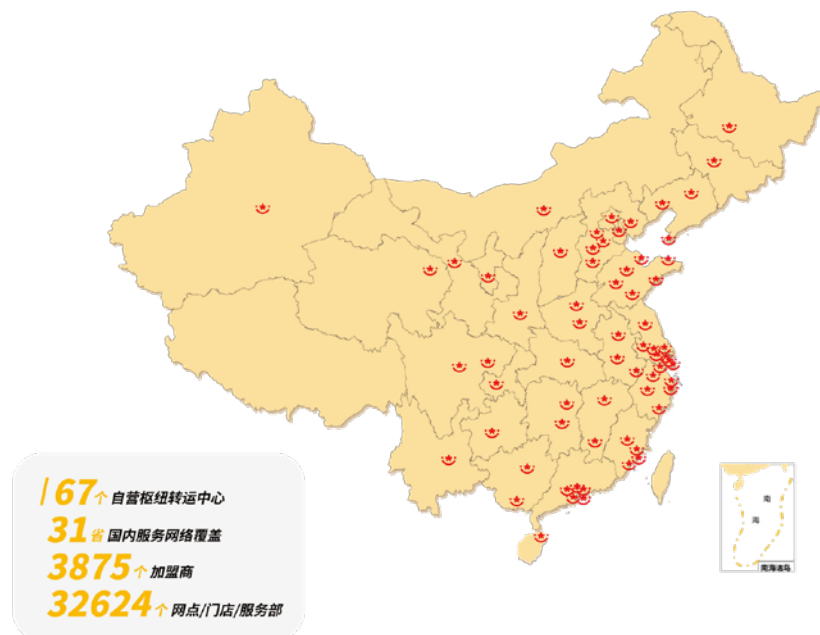


2020 年 6 月，上海广播电视台举行“广播·爱”2020 年度公益活动启动仪式，其中韵达负责“2020 爱心校服漂流”项目的运输工作，为脱贫攻坚战奉献韵达的一份力量。



服务“三农”发展

加快农村地区快递业发展，推进快递服务“三农”工作，是扩内需、调结构、加快农业现代化建设的重要举措。韵达围绕“服务全领域、激活全要素，打造双高地、畅通双循环”的工作思路，深入推进“快递下乡”进程，不断满足新时代广大农村群众对寄递服务的需求，为全面实现乡村振兴贡献更大力量。韵达还积极加大招聘和投资力度，满足各地农村地区业务量增长需求，在全国多地助农活动中，招聘当地农村从业人员，促进当地村民就业。截至 2020 年底，韵达在全国拥有 3875 家加盟商及 32624 家配送网点（含加盟商），服务网络覆盖全国 31 个省、自治区和直辖市，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。



2020 年 11 月，为帮助甘肃宁县果农拓宽销售渠道，同时让客户享受到新鲜美味的苹果，韵达甘肃宁县网点组建“助农专项小组”，携手当地产业机构打通农产品出村绿色通道，将苹果从田间运往全国各地。



2020 年 12 月，正值甘肃省定西县粉条销售旺季，韵达定西网点为了保证客户当天的订单当天发出，每天安排专车进山拉货，同时在装运装卸环节严格把关，轻拿轻放，以细节和时效赢得了农户的信赖。

快递进村助力密云李子“韵”达全国

案例

位于北京市密云区东邵渠镇石峨村，是“御皇李子”的发祥地。这里山势连绵起伏，山上生长着很多茂密的李子树，成熟的李子是村里每个家庭最主要的收入来源。以前因地势险要，交通不便，每年李子成熟都会出现运输难问题，导致李子白白烂在地里。为助力当地李子销售，2020 年 7 月以来，韵达北京密云网点和当地农户对接，借助自身寄递渠道优势，为李子生鲜水果开辟绿色物流通道，保障优先中转派送，提高运输时效，保障李子品质，帮助农户卖上好价钱，在不到两个月时间里，就将上百万件李子运输至全国各地。



未来展望

展望 2021 年，我们将继续按照国家邮政局“服务全领域、激活全要素，打造双高地、畅通双循环”的工作思路，坚持主动创造转变，开放合作，提升与更多领域的关联性和协同性；坚持数智化的发展方向，坚持“以客户为中心，主动服务”的服务理念，通过数智化建设，让我们的服务更优，更好地服务客户、行业和社会，为快递小哥更快乐的工作、更幸福的生活不断努力；坚持积极拓展海外业务，全面推动市场，助力生产、促进消费，畅通国内国际循环转变。我们将继续加快推进“两进一出”工程，加强科技赋能与人才支撑，扎实做好平安寄递建设，发扬韵达人的“开拓者”“奋斗者”和“小蜜蜂”精神，坚持“开放、共享、融合”的协作理念，通过“匠心”的服务，让韵达的服务有温度，让客户体验更美好！



附录

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《韵达控股股份有限公司 2020 年社会责任报告》。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

选择性问题：（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？

韵达控股股份有限公司

网 址：www.yundaex.com

联系地址：上海市青浦区盈港东路 6679 号

邮政编码：201700