

# 以快递之能 绘美好生活

申通快递2022年社会责任报告



# 目录 CONTENTS

3 ● 社会责任体系

3 ● 总裁致辞

## 社会公益篇

SOCIAL BENEFIT

- 10 建立绿色通道，推动应急物流常态化运行
- 18 加速快递下沉，激发乡村振兴内生动力
- 20 打造绿色快递，推动线上线下主阵地建设

## 员工责任篇

EMPLOYEE RESPONSIBILITY

- 24 创新人才战略，优化培养体系
- 24 丰富文化生活，建设活力申通
- 26 关怀员工成长，打造雇主品牌
- 30 加强廉政建设，营造良好氛围

## 客户责任篇

CUSTOMER RESPONSIBILITY

- 34 创新市场产品，为客户创造更大价值
- 36 荣誉见证实力，争创行业服务标杆
- 36 提升客户满意度，不断超越客户期望

## 走进申通

ENTER STO

- 42 发展历程
- 44 申通快递在2022
- 52 业务树
- 54 品牌汇



# 311社会责任体系 推动高质量发展

311 SOCIAL RESPONSIBILITY SYSTEM TO  
PROMOTE HIGH-QUALITY DEVELOPMENT

作为中国民营快递第一家，我们始终把履行社会责任放在重要位置，今年30周年生日时，我们宣布将3月11日公司成立纪念日设为社会责任日，发布了“311”社会责任体系，即应急、绿色、农村三大公益方向，两个1分别是员工责任、客户责任，助力企业和行业高质量发展。



# 总裁致辞

践行快递力量 守护美好生活



大家看到的这份报告，已经是申通快递第6份社会责任报告。我们希望借助这个平台，持续听取社会各界意见，增进沟通互信，全面推动公司社会责任体系的升级。

2022年，申通快递完成业务量129.47亿件，增幅领跑行业，

为数百万家业务伙伴提供更具性价比的寄递服务方案，直接提供超过35万个就业岗位，服务数以亿计的消费者。作为成立最早的民营快递企业，我们认识到必须在履行社会责任方面有更高的标准、承担更多责任。

今年，申通迎来成立30周年的重要日子，我们宣布将3月11日公司成立纪念日设为企业社会责任日，并发布了“311”社会责任体系，即应急、绿色、农村三大公益方向，两个1分别是员工责任、客户责任。

应急，是我们希望可以调动全链路数智化、遍布全国的枢纽、网点、车辆及员工，通过物流能力快速应对社会突发事件、自然灾害等，危难时刻显身手。

绿色，是社会可持续发展的重要组成部分，中国快递的超级体量决定了，我们要高度重视包裹“碳足迹”，通过运营模式、技术创新实现碳排放稳步降低。

农村，是我们绝大多数人来的方向，无论走到哪里，都不能忘记通过自己的力量来回馈农村地区广大乡亲，特别是留守儿童、老人、妇女、残障等弱势群体。

员工是企业的立身之本。对于申通而言，我们要为直接雇员提供更加安全的工作环境、更加健全的劳动保障、更加优越的福利待遇，

也要为全网加盟网点的30万员工提供更有保障的生活，这其中，做强网络竞争力，再进行合理的分配是关键。

客户是企业的生存之源。我说过，申通存在的唯一理由就是为客户创造价值。我们所处的经济型快递市场，承担着用不到0.5美元、在48小时内将包裹送到全国的任务，这是全球其他同行都难以企及的。我们坚持在这条普惠全民的赛道深耕，也会让体验更好、服务更佳，实现高质量发展。

很多人知道，申通快递的经营理念是“正道经营、长期主义”，这里包括了商业之道，也包括了社会责任之道，期待35万多申通家人、各界关心支持申通的朋友与我们一道，共同在践行社会责任的道路上阔步前行。

申通快递总裁

# 社会公益篇

SOCIAL BENEFIT

申通快递自品牌创立以来，始终牢记初心，不断深化对社会责任的理  
解、积极履行对社会责任的承诺，用实际行动践行企业社会责任  
与担当。积极投身公益活动，始终将开展公益事业当成常态化工  
作来抓，在公益寄递、救困帮扶、助力乡村振兴等项目进行了持  
续不断的投入和探索，实现了良好的示范效果和社会效益。



# 建立绿色通道，推动应急物流常态化运行

近年来，申通快递在全国范围内启动应急配送机制，有效保障医疗物资、民生物资寄递运输需求，用实际行动践行企业社会责任与担当，实现了良好的示范效果和社会效益。

为切实筑牢安全防线,保障一线员工生命健康和寄递通道安全稳定,面对复杂形势变化,积极引导并号召全网投入到防控工作中,通过精准防控、科学预防等举措切实保障员工安全及寄递通道顺畅运营,凝聚全网防控强大合力,共同守护我们的美好家园。

保供专项公益寄递  
10000+吨  
500万+件

### 安全第一，生命至上

申通快递全网始终将“安全第一，生命至上”放下首位，从吃住行到坚守岗位，制定科学防范机制，全面保障员工安全，让员工安全工作、安心生活。

### 保障通道，服务大局

开辟绿色运输通道，积极发挥全寄递资源优势，为医疗物资和民生物资提供专属运输通道，确保寄递通道安全顺畅，为这场战斗的胜利贡献一份绵薄之力。

### 制定政策，强化执行

根据相关要求，因地制宜指定并落实防控举措，统筹全网防控工作和生产经营工作，把员工健康安全放在首位，上下同心，确保防控决策有效执行，在防控实战中取得成效。

### 关爱一线，健康守护

通过线上线下协同，制定派费上调、区域补贴、专项减免等惠利政策，保障网点顺畅运营。组织系列员工关爱活动，深入基层一线，与员工同心战斗。

同心防控，守护美好家园

## 沪滇同心，温暖传递！申通快递驰援万里传递两地爱心



2月清晨，满载爱心物资的运输车从申通快递上海转运中心缓缓驶出。上海到云南3000公里，一路车轮滚滚，大雪飘飘。为了确保保供物资安全，司机沈继顺、杨勇在高速路上小心翼翼行驶，严格控制车速。为了尽快将爱心物资送到目的地，他们轮流开车，人歇车不歇，星夜兼程。饿了就啃方便面，渴了就喝冷开水。到达云南时，夜间他们要翻越一座海拔超过3300米的大山，从山下到山顶，从山顶再到山下，中途经过了200多个转弯。历经3天3夜，将300万只爱心物资顺利送抵云南德宏州梁河县卫生健康局仓库。



织，申通快递免费承运这批爱心物资送往铜壁关乡缅华小学。为了做好这批教育物资的公益运输，申通快递上海车队抽调了两位经验丰富的司机师傅，他们从7月9日中午12点出发，连续奔驰两天两夜、行程3000公里，将物资送到学校。

4月初，云南德宏州芒市爱心企业向上海捐赠120吨蔬菜，申通快递第一时间响应，成立专项团队，调拨车辆承接免费开展物资运输。

7月11日，位于云南德宏州盈江县铜壁关乡缅华小学的100多名学生迎来了幸福时刻，他们收到了100多套崭新的课桌椅，还有新的黑板和课外书。

说起这次“千里送书桌”，铜壁关乡缅华小学校长黄金伟说：“真没想到这么快就送来了，特别感谢咱们申通快递，给山区的孩子带来了温暖和希望！”

本次活动由上海市青浦区爱心助学促进会组

## 四位“申”行者，为救护转运冲锋在前



8月接鹰潭市通知，安排驾驶员参与的救护车转运工作。因时间紧迫，在做好岗前培训和日常的防护工作后，四位“申行者”正式上岗。他们承担着高风险，手握方向盘与时间赛跑，冲锋在“危险最前线”。



### 快递分拣“变身”，为保供物资保驾护航



申通快递长春转运中心积极响应政府号召，成为长春市保供企业之一。转运中心提供了充足的场地和设备、人力支持，利用快递企业的输送带分拣设备对蔬菜进行打包分拣并称重，蔬菜装卸、消杀、分拣、称重等所有流程全部由中心自有员工完成。



### 80余名申通“志愿者”，坚守一线同心守护



“被需要的满足感，累并快乐着！”——申通快递上海梅陇网点快递员，保供配送突击队队长沈秋风，用Vlog的形式记录一线故事。3月底以来，申通快递上海梅陇公司操作组全体人员都参与了保供志愿者服务工作。穿上防护服，戴上口罩，化身“志愿者”，根据每日保供需求分成多支分队从白天到黑夜为梅陇镇及闵行区其他街道运送生活保障物资。每天为超过6000户居民送保供物资，最多的时候一天完成配送10000多户，1个月内累计运送物资超过2000吨。



### 一线有“申影”，每个人都了不起



面对复杂的严峻形势，全网申通人上下齐心，用自己的行动保障物资寄递通道顺畅运营。他们以逆行者的姿态，迎难而上，跨省驰援、社区配送、支援服务等志愿工作冲锋在前，为快递行业通畅运营提供了坚实的保障。一线保障，申通快递身影感动了无数人，各地申通人也收到了来自各界的认可和感谢。



### 守好社区最后一公里，申通小哥们收到感谢信



4月北京北下关街道开展多轮次健康筛查工作。在人手紧缺的关键时刻，申通快递北下关网点负责人王成新迅速调派人手，集结北下关街道新业态志愿服务队“关新小队”。

无论刮风下雨，还是烈日炎炎，他们都准时出现在健康检测点位上，当有老人走路不便，他们快步上前去搀扶，有人需要答疑解惑，他们用专业的服务帮助，赢得了居民的广泛赞誉。

为了守好社区“最后一公里”，北下关街道新业态志愿服务队积极响应街道号召，以高度社会责任感，成为社区防控中一支重要的生力军。

信中北下关街道党工委、办事处代表对于“关新小队”的工作予以充分肯定。



“收到感谢信，我们非常激动”，王成新表示，北下关区域作为网点日常战斗的地方，支援一线是网点的份内之事。他表示，接下来网点也一定不负政府和用户期望，继续在力所能及的范围内，不仅做好快递服务，也会继续积极履行社会责任。



申通快递荣获“2022年保通保畅贡献奖”

## 攻坚克难，加快复工复产

优化落实相关举措发布后，申通快递扎实推进复工复产，加强统筹衔接，有序组织实施，释放帮扶政策，确保平稳转段和寄递通道顺畅稳定，全网复工复产开启了“加速键”，持续释放经济加快恢复的忙碌劲儿。

### 快递业有序重启：持首批通行证，申通首趟车抵津



4月申通快递拿到了上海市邮政管理局颁发的全市快递业首张全国统一式样《重点物资运输车辆通行证》。26日，首班持全国版通行证出沪的干线车辆启程前往天津，经过一天时间的长途跋涉进入天津地界，在天津市邮政管理局以及属地相关部门的全程指导和支持下，车辆顺利驶抵终点。快件在转运中心专门设置的区域单独处理，历经消杀、静置后再做下一步处理，保障包裹绝对安全。5月16日，上海市明确分三阶段逐步解封，从6月1日起逐步恢复全市正常生产生活秩序。因此快递全面复工已经是箭在弦上，申通快递上海区域多个网点率先获得政府审批，组织小哥积极返岗，全力保障市民寄递需求。



### 成立2.5亿帮扶基金，助力网点快速复工



为加快恢复网络常态运营，助力受影响网点快速复工复产。2022年以来，申通快递成立总额达2.5亿元“帮扶基金”，积极引入战略合作银行助力网点获取信贷资金，助力网点渡过难关，加速恢复正常运营。同时，通过调整异常快件回流规则，对于网点发出但未到转运中心的快递，且30天内只有一条揽收记录的单号，系统将自动回收，专项拦截免除运费，多举措并举切实帮助网点纾困。



### 申通总部向北京派出工作组 保障北京地区寄递渠道畅通



随着“新十条”发布，线上线下消费活力加速释放。申通总部第一时间向北京派出工作组，督导北京网点加快恢复运营，并慰问一线网点及一线工作人员。为保障北京地区寄递渠道畅通，在此前加快推进复工复产举措基础上，申通快递加码继续推出“一提三补”四大举措，通过成立专项小组、设立帮扶基金、加强人员招聘、调配各方运力等方式，加快统筹全网资源，帮助基层网点快速恢复产能，让消费者能够体验更高效的快递服务。





## 践行责任，贡献公益力量

申通快递始终秉承“有爱申通”公益理念，积极融合社会力量，践行社会责任，坚持向社会传递正能量。

### 热血传递，奉献爱心

6月在第19个世界献血者日到来之际，申通快递各地自发组织员工参与无偿献血活动，让爱心在热血中传递。在厦门市中心血站，12名身着申通工服的身影出现在献血活动现场，他们是来自申通厦门网点的献血小分队。在献血区，前来献血的快递小哥们纷纷挽起袖管，躺在采血椅上，献出自己的青春热血。



### 爱心冰箱，消暑礼包

申通永康网点联合当地团市委和志愿者协会，在营业厅设立了“一杯水”公益爱心休息站，户外工作者如快递外卖小哥、环卫工人、交警城管等都可以到营业厅内免费乘凉休息、喝水、手机充电。但是该休息站设立十几天来，真正有空进来休息喝水的人并不多。“因为这些户外工作者的工作状态基本上都是争分夺秒，进入休息站内休息倒水喝，他们可能都会觉得浪费时间，而且很多人还会不好意思进入休息站。根据这些情况，申通



永康网点近日增设了爱心冰箱。将公益服务从室内休息站向外“延伸”，把清凉送到马路边。在休息站外面放置冷柜，里面放满矿泉水、防暑药品等。同时在爱心冰箱上贴上明显免费标记，在旁边也放上醒目告示牌。来来往往的户外工作者看到后都可以直接自助取用，有些快递小哥骑着电动车根本不用下车都可以直接拿，非常方便。随着知道爱心冰箱的人越来越多，饮料的供应也不断增多。

### 暖心计划，传递真情

申通快递市场部发起“暖心计划”，首站公益之旅抵达陕西佳县，为程家沟希望小学的孩子送去一批学习用品。第二站，通过自购方式为福利院送去纸尿裤以及爱心物资，帮助福利院特殊群体。接下来，将通过自有电商平台“跳跳商城”与“申鲜生活”线上销售平台将销售额5%计入公益捐款，开辟出针对贫困学生的一对一助学机制。



### 助残脱贫，共同富裕

自2019年8月，申通快递联手中国残疾人福利基金会进行“集善扶贫健康行·互联乐业”项目签约以来，申通已经在桂林、萍乡、庆阳等地建立爱心座席，向百余名残疾人提供就业机会。截至2022年7月，申通快递已经为102位残疾人及残疾人家属提供了包括话务客服和在线客服在内的多种工作岗位。作为一家极具社会责任感的公司，多年来申通快递一直积极参与爱心公益事业，与集善乐业融合就业项目的合作是双方积极探索利用互联网技术，打破身体条件、工作时间、沟通障碍、地域限制等因素对残疾人的制约，与残疾人和贫困群众共融共赢的扶贫模式的一次全新探索。



## 加速快递下沉，激发乡村振兴内生动力

全面推进“快递进村”工程，全国乡镇覆盖率显著提升，进一步畅通农产品出村进城渠道，带动农民增收、农业增效，为全面推进乡村振兴，加快农业农村现代化注入新动能。

申通快递旗下生鲜特产平台“申鲜生活”，专注于为农产品上行提供更具性价比的一揽子解决方案，平台现有客户超过2000万，累计服务农产品品类超过200种，帮助农民增收超过千万元。

7月新疆吐鲁番网点的“甜蜜事业”迎来了业务高峰，卖出40万单哈密瓜，发件量同比去年增长23倍，跻身新疆本就为数不多的，发件量远大于派件量的快递公司。在销售寄递的哈密瓜都有着统一的外包装，印着“富民兴疆，长期建疆”的文案和爱心义购字样。“每一箱瓜卖出去，都会拿出一块钱用于支持吐鲁番的公益事业和贫困户定点帮助。通过线上商城，和自治区援疆办一起，帮助农民把滞销产品卖出去。



临近春节，四川金堂申通的操作场地内正忙得热火朝天，传送带上是准备发往全国各地的当地特产——金堂脐橙，每年春节期间也是金堂申通水果寄递的业务高峰。金堂申通向当地邮管局建议打造乡村标准化可配送共同体，解决农村快递“最后一公里”，同时为全县农产品打造特色电商产业链平台，打通快递下乡与农产品上行的双向渠道。在当地相关部门的支持下，创立了“金乡运”农村物流平台并完成了全县覆盖，当地农民通过“金乡运”不仅方便收货，还可以让自家特产销往全国。如今，金堂县的脐橙、耙耙柑、青脆李、血橙等特色水果成了市场畅销产品，豌豆尖、豆角、菜头、花生等农产品也通过快递发往全国各地，在业务旺季，金堂特产每天发货都在13000单以上。



安徽六安舒城县部分乡镇农户农特产品滞销，为了帮助农户切实解决困难，申通快递舒城网点与当地电商直播平台合作发起了助农活动，通过“线上+线下”的方式助力舒城县阉店乡神墩村小冲村民种植黄姜的销售。为了更好地保证服务，舒城网点设立了6人组成的专项团队，现场为直播下单客户提供了“快递运送+同城配送”的多重服务保障，并加入网点的市场及运营工作人员进行车辆调运和运输线路协调。活动现场，申通小哥们将网点服务前置到农户家中，现场出单打包，并启动专线运输车保证服务时效。整个活动期间，舒城网点共完成2000余单的揽收配送工作，累计帮助农户销售黄姜超20000斤。



● 牧民增加收入 超过100万元

“去年沙棘汁我们就寄出了将近5吨，核桃、大枣、还有新鲜的牛羊肉都是当地牧民自己家的”申通快递新疆和布赛尔网点负责人李丽介绍，她从2015年开始帮助当地牧民销售当地的土特产，累计帮助超过100户牧户，牛羊售卖和寄递超过1500只，直接为牧民增加收入超过100万元。

从牛羊肉寄递、到枸杞子、肉苁蓉、新鲜骆驼奶、沙棘原汁、核桃、大枣，李丽充分借助寄递渠道资源优势，以及自己在新型直播电商的经验帮助他们销售特产。李丽回忆几年的“卖货”，让她以印象最深的是一对年过六旬的牧民夫妇，因为帮助他们销售驼奶，

不仅改善了他们的家庭生活情况，也让他们建立了像家人一样的感情。

“很多人对骆驼奶营养价值不是很熟悉，为了能把这些骆驼奶卖出，我每天会在微信、抖音平台和大家分享骆驼奶的相关知识。从最开始只有几个人询问，到后来每天他们产生的20-30公斤都能全部售出，这个牧民奶奶每次看到我都会握着我的手，去他们蒙古包里给我做吃的”李丽笑着说，这样的方式销售量非常有限，但是对于牧民来讲却能直接提升他们的经济来源，累计1年驼奶就给这个家庭带来了近10万的收入，这对于牧民来讲已经是一笔不小的收入了。

# 打造绿色快递，推动线上线下主阵地建设

“绿水青山就是金山银山”。申通快递不断完善绿色快递管理体系，积极创新和应用先进技术，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放，在创造持续向好的经营业绩同时，不断降低对环境的影响，以低碳高效的运营模式提升绿色竞争力，推动企业经营与社会生态环境的和谐发展。

## 践行绿色行动，助力网络绿色发展



### 绿色包装

- 可降解信封使用**5亿个**
- 瘦身胶带使用率**100%**
- 不再二次包装比例超过**90%**

### 绿色回收

- 回收包装纸箱**1500万个**
- 绿色回收箱设置点近**10000个**
- 传承箱计划覆盖上海市多所高校

### 绿色经营

- 节能减排项目评估减少二氧化碳排放**22000吨/年**
- 全网新能源运输车辆近**4000辆**

### 绿色智能

- 一联电子面单普及率**100%**
- 全网智能交叉带超过**190套**
- 环保芯片袋循环使用**2亿次**

## 节能减耗，助力快递企业持续绿色发展

申通快递响应国家号召，全网推进实施开展降耗计划。是通过4G数据采集器实时监控输送线电流输出，在不同包裹量智能化调整设备能耗输出（设备降频降速、开机时长控制等），达到合理有序能耗使用目的。

项目整体总投资预估900万元，整体项目支出主要包含5万台场地大型能耗设备的节能设备采购和安装调试，单台设备预估132元，截止2022年底已经完成70%。

项目预计将投入约5万台大型能耗设备，通过节能监控设备对设备能耗输出进行调整，单台设备（按3.5KW电机）每日节省1度电，一个月可节电30度，5万台设备一个月可节省150万度电，按照1度电产生二氧化碳为1.03kg，预计节能完成全部安装，一个月可减少二氧化碳排放1545吨，一年减少二氧化碳排放18540吨。

该项目入选中国快递协会“2022年绿色快递示范项目”。

### “传橙箱”计划

申通快递在前期内部物料包装循环使用试点基础上，与菜鸟网络合作，针对上海市区高校园区，推动了“传橙箱”计划，前段由申通与商家进行筛选洽谈，使用循环包装，并承担配送业务，后端由菜鸟驿站进行循环箱的回收再利用。该方案已经入选国家发展与改革委员会、商务部、国家邮政局三部门共同推动的可循环快递包装规模化应用试点项目，现正在稳步推进中。

### 光伏发电

与新能源企业进行合作，在申通转运中心场地安装光伏发电，现杭州转运中心等一期工程已经开建，预计完成后发电量为5兆瓦。

### 新能源车辆

加快推进新能源快递车辆普及，网点通过自购、租赁等方式在揽收、派送环节采用新能源电动车，减少碳排放。申通快递湖州公司自购新能源车辆13台，每年可节约能耗120余吨，减少碳排放100余吨。

### 智能分拣

申通快递新成都转运中心，作为西南地区规模最大、设备最先进的转运中心之一。中心采用了业内自动化程度最高、规模最大的物流自动化分拣设备，引入了摆轮、三层交叉带、单件分离系统等自动设备；分拣效率大幅度提升，单小时进港效率提升4倍，出港效率提升3倍，日产能提升约3倍。

# 员工责任篇

EMPLOYEE RESPONSIBILITY

企业的竞争终究是人才的竞争。申通快递一直坚信人才是第一生产力，始终将员工自身利益和发展放在企业发展的第一位，倡导并遵循“以人为本”的价值理念，从生活、情感和成长环节关爱和善待员工，为员工构建价值实现的平台，共享发展成果，努力打造幸福申通，成就幸福申通人。

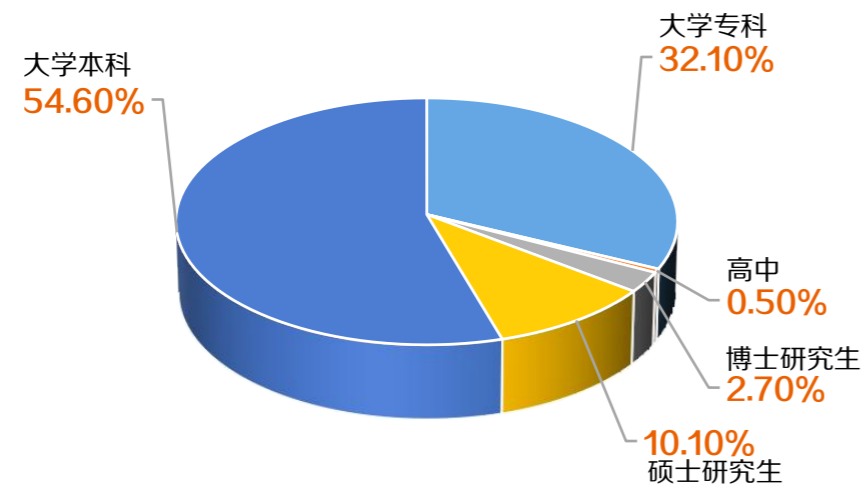


## 创新人才战略，优化培养体系

打造校招专属人才培养体系，实现人才结构和人才厚度的双重优化，确定“校招高潜人才”作为核心人才战略，为公司未来发展带来更多的创新和可能性。

截至2022年底，申通快递集团直管人员平均年龄为30.2岁，40岁以下员工占比达到92.6%；本科及以上学历员工占比为67.4%。

- 直管人员平均年龄为**30.2岁**
- 40岁以下员工占比达到**92.6%**
- 本科及以上学历员工占比为**67.4%**



## 丰富文化生活，建设活力申通

活力进取，是申通快递永葆青春，持续成长的朝气。通过建立“五大”兴趣派，组织运动会、健康义诊等活动，鼓励员工更好地平衡工作和生活，形成企业真诚关爱员工、员工关心企业发展的和谐氛围。

- 篮球派**  
篮球似火，热血激情，无谓年岁过往上场，皆是少年！
- 电竞派**  
听说你很喜欢打游戏？巧了，我们也是！不仅电竞，好玩的游戏一起玩！
- 摄影派**  
摄影的本身就是生活，无论你拿起相机的初衷是什么。来吧，用镜头留住当下的美好，生活温柔且浪漫~
- 烧脑派**  
这里有很多社交牛逼症成员，一起来玩就对了，不会玩没关系，包教包会包分配。
- 羽毛球派**  
快乐是生活的源泉，身体是工作的基础，羽毛球是快乐与身体的加油站。

### 女生节活动

为欢度第112个“三八”国际劳动妇女节，3月7日，申通快递举办了“提升女性幸福力”沙龙会活动。邀请到心理健康讲师讲解心理知识，用通俗易懂的语言对女性如何提升幸福力进行了全面的剖析，让女性职工更加的了解自己，在处理工作、学习、家庭、生活、人际交往等诸多问题时能够找到自己的方法来缓解心理压力，保持健康的心理状态。“每一种鲜花都有属于它的花语”在插花活动中，花艺讲师系统讲解了插花艺术的知识，并手把手指导女性职工插花的造型、色彩、搭配要点。一朵菊花、一朵玫瑰她们忙碌的不亦乐乎，简洁的花篮和美丽的花材，在她们手中尽显创意。精心设计和巧手装扮，一束束错落有致的鲜花，一件件精美的作品诞生，看她们脸上洋溢着喜悦的笑容，足够证明对自己的作品十分满意。



### 员工运动会



## 300+名

来自职能部门、转运中心

9月申通快递京津冀大区北京区域工会组织开展2022年趣味运动会，来自职能部门、转运中心近300余名参加比赛的员工脸上都洋溢着欢声笑语，他们尽情的享受着比赛的乐趣。今年的比赛口号是“运动一起来、生活更精彩”，整场比赛共设置了6个项目，既有拔河、跳绳、纸衣接力、管道传球等团体赛，也有快手夹球、寸步难行等个人赛，多人跳绳考验着团队的衔接配合能力，快手夹球比拼的是个人的心灵手巧，这不但是智慧和体力的角逐更是团结和协作的比拼。虽然大家平时都没有太多的时间进行练习，但每一个人都是尽情的投入，尽力发挥出最大的潜能。在比赛中不断学习和超越，相互加油鼓劲，场面非常热闹。整场运动会充满挑战，更充满了趣味欢乐。



### 春节送祝福



## 过年不打烊 春节我在岗

过年不打烊，春节我在岗。这是数万申通人的坚守，为了亿万人的需求他们放弃了自己小家团圆留守异地，在工作岗位上度过节日。为了感谢大家的付出，申通快递管理团队深入各地网点、转运中心看望慰问坚守在一线的员工，为大家送上节日的问候与新春的美好祝福。



## 关怀员工成长，打造雇主品牌

在申通快递，我们相信理解、尊重、关爱每一位员工是发展的基石，员工所需要的不仅是有竞争力的薪酬，不仅是能保障自身的基本权益，更需要一个成长和实现自我价值的平台。

### 打造多轨道人才培养和晋升机制

建立校招生培养体系，通过专项培训、在岗带教、轮岗学习等方式培养更具竞争力的员工成长平台，累计培训人次超过200人；

建立中高层培训机制，通过专业领导力课程讲授、沙盘实操、引进商业领导力课程等方式，提升人才建设持续性；



加强研发队伍建设投入，创新科技人才激励机制，吸引更多高端人才进入；

完善学习平台，通过线上线下课程共享模式，为员工提供更高效的学习平台和方式，累计完成学习人次超过5000人；

### 员工体检

7月申通快递邀请上海市工人疗养院医护人员来公司进行体检，此次体检覆盖了申通上海转运中心、上海分公司及车队驾驶员，共有357名一线快递员参加，体检项目包括血脂、血糖、心电图等九项检查项目。在体检现场，公司员工拿着体检表，井然有序地登记、抽血化验、进行检查……体检程序有条不紊地进行着。医护人员相互配合默契，热情、细致、周到地为每一位一线员工做好体检服务工作，同时，还为员工答疑解惑，进行健康指导。



357名  
一线快递员参加



### 慰问一线



800万元  
投入“清凉大礼包”

6月全国多地骄阳似火，热浪滚滚，持续开启“桑拿模式”酷暑当前，申通快递多措并举为一线员工献“凉”方。向全网发布《防暑应急指南》，强化全网要做好常态化防控形势下的高温天气和高温作业员工防暑降温工作，切实保障高温期间广大员工生命安全和身体健康。此外，申通快递投入超过800万元开展“清凉至一线”活动，慰问一线高温作业员工并送上“清凉大礼包”。申通快递总裁王文彬深入全国一线网点走访调研，并为员工送去防暑降温物品。“工作之余要注意身体，尤其是天气炎热时，注意降温防止中暑，做好防护工作”王文彬在苏南，重庆、成都等地走访慰问时，深有感触，详细了解末端网点及快递员工作情况，叮嘱网点要严格做好高温下一线人员的安全和健康保障工作。



### 保障员工权益

为营造和谐、民主的公司氛围，经上街镇总工会同意。2022年9月申通快递安徽省区召开职工代表大会。本次职工代表大会主要针对2022年新拟定的《员工手册》进行讨论。省区人力资源部针对《员工手册》从手册制定的背景、公司规章制度、安全生产准则、奖惩细则等四个方面为职工进行解读。随后参会人员以上内容进行讨论审议，并积极献言献策，提出宝贵的意见和建议，气氛热烈。讨论结束后，职工代表根据自己的意见，认真填写了选票，由总监票人汇报了投票结果：三分之二的职工代表同意通过申通快递安徽《员工手册》。



员工手册

### 小候鸟暑托班

申通快递浙江省公司定期组织“小候鸟暑托班”活动。在园区内，专门设置了“暑托班”教室，对教室进行了全面的装修配备了课桌椅、投影仪、移动教学白板等教学设施，还新装了两台空调给“小候鸟”们一个凉爽的学习环境。在师资上，聘请了专业老师和班主任辅导孩子们的暑期作业，还从外部协调专业的书法、绘画、手工教学培训老师，也组织公司有特长的行政人员辅导安全知识、牙齿健康、英语讲座等特色课程。还特意对于这些“小候鸟”们定制了统一的夏季短袖文化衫，用申通橙为底色，取名“小橙星”；还事先制定营养健康的儿童套餐。为所有“小橙星”们购买了书包、笔、本、绘画用具、手工制作用品等，做到一人一套。



小候鸟暑托班

### 爱心救助基金

公司设立了爱心救助基金，对发生重大交通事故、自然灾害的申通网点，患重大疾病的申通快递员工进行困难补助，帮助他们度过经济难关。据了解，自设立爱心救助基金以来，申通快递共救助困难网点公司及员工70多人/次，累计救助金额超过700万元。



## 加强廉正建设，营造良好氛围

申通快递将可持续发展融入企业发展，严格遵守国家法律法规、恪守商业道德，在市场惯例上秉持更高标准，在运营过程中构建覆盖员工、供应商、客户的责任架构，在创造经济价值的同时兼顾对利益相关方的影响，营造崇尚廉的环境氛围。



### 合规制度建设

审议通过《申通快递商业行为准则》等系列制度的发布及更迭，倡导每个申通员工都能依商业行为准则提倡之方式行事，努力推动全体员工对诚信文化达成共识，打造风清气正的企业氛围。

### 建立反馈渠道

通过官网以及网点管家、申行者等十个产品渠道上线电话、邮箱等多种廉正咨询、举报方式，接受来自公司内外有关申通业务开展过程中的各项合规疑问咨询及舞弊问题反馈，并由公司廉正合规（审计）中心实施独立调查，遏制消灭舞弊贪腐之风。

### 体系化培训覆盖

推进落实新员工入职环节签署《廉正诚信函》举措，自2022年3月此举上线，已实现新入职人员100%签署；此外，面向新员工、管理者等群体及总部、省区等各职能部门累计开展25场次的廉洁合规宣教培训，以期通过预防和宣教，让员工加深对公司“正道经营”理念的认识和对公司制度规范的了解，将公司内部不正当行为消灭在萌芽中。

### 诚信文化宣传

2022年，公司通过多起处分公告公布、舞弊案件写实视频宣传、廉正义卖等线上线下活动开展、多样形式的节日廉洁宣传，传播“正道经营”理念和诚信文化，2022年宣传累计覆盖297,965人次。

### 廉正理念延伸

2022年，通过“申通之声”官方微信公众号、今日头条频道等渠道宣传“正道经营”理念，倡导员工与客户及合作伙伴等相关各方之间都能合法、正直地开展业务，共同营造健康的商业环境。策划专题宣传8次，115,002人次阅读。



# 客户责任篇

CUSTOMER RESPONSIBILITY

引领行业进步，共创美好生活，是申通快递作为民生企业发展的意义和价值。作为服务民生的快递企业，我们致力于深挖客户需求，拉进供需两侧的距离；我们关注社会 and 客户需求变化，以提供和创造更好的产品和服务，不断超越客户期望，创造客户价值，成为受大众信赖和喜爱的快递企业。



## 创新市场产品，为客户创造更大价值

申通快递所服务客户包括平台、商家和C端用户，客户日益变化的需求就是我们发展的动力。我们致力于通过用心发掘客户潜在需求，通过定制化服务、增值服务、客户关怀等方式，为客户带来更加便捷、优质的体验。



### 按需配送 服务升级



今年双11申通快递与电商平台合作在上海、杭州、武汉、广州、南京等30座城市推出“用户随心选、申通用心送”的按需配送服务，12月25日服务范围将进一步扩展，覆盖郑州、扬州、咸阳等72城。消费者在平台下单时可选择收货方式，对于需要上门的订单，申通会主动与客户规范化电联，并按照要求送货上门让用户签收。



## 荣誉见证实力，争创行业服务标杆

近30年来，申通快递始终坚持以品质创新推动高质量发展,推动行业高质量发展。申通快递凭“优质服务”、“品牌实力”、“品牌实力”等维度荣获多项大奖,以客户认可见证品牌实力,以高质量发展争创行业标杆。

预售下沉团队快速、有力的联动各域同学，克服多种挑战，迅速指定并落实方案，管控风险，充分展现了申通使命驱动的韧劲以及创新突破的巧劲。今年首次大件大规模下沉，解决了长期困扰母婴行业的痛点，削峰显著，解除仓大促风险，也明显提升了整体时效，给商家带来好的体验，给行业带来好口碑。得到菜鸟相关团队的一致认可，特为申通颁发锦旗表达感谢。希望未来我们在大促能力上取得更多突破，越战越勇。



得力集团（天津仓）于2020年与申通正式开始合作，从合作至今，网点揽收人员一直配合仓库跟班操作，现场揽收零失误，保障现场货物有序离库。在2022年双十一前期，申通快递项目组（总部、省区及网点）与客户沟通多版保障方案，在高峰期单量倍增6倍的情况下，申通网点按前期承诺资源准备，与客户共同达成双十一各项考核指标，最终赢得仓库和得力总部的一致好评。



申通快递积极配合执行当当客户的工作安排，保障车辆准点提货离库，日常排名在全国承运商中上等，客服对客户工单处理及时有效，获得较好的物流评价。在促销期间，保障得力，安排充足运力确保当当货物中转下站，项目组认真负责，保障其店庆和双十一顺利度过。



交通运输部在官网公示了“全国交通运输行业精神文明建设先进集体候选单位名单”。其中申通快递有限公司客服管理部“客户服务岗”入选“全国交通运输行业文明示范窗口”。作为主要负责申通快递全国收寄、咨询、投诉、理赔等业务受理服务及客户关系管理的主力军，申通快递有限公司客服管理部“客户服务岗”拥有一支超过200人的优秀团队，年均服务近1亿人次。



## 提升客户满意度，不断超越客户期望

申通快递高度重视倾听客户的意见和建议，致力于提升和改进每一个环节。通过建立完善相关政策与制度、深入开展客户满意度调查、举办产品知识普及网点培训、不断完善投诉争议处理机制，持续提升客户满意度，创造更大的社会价值。

### 保护信息 安全和隐私

加快完善快递信息安全和隐私保护体系，深化隐私面单普及和应用，已实现自有渠道100%覆盖。完善寄递服务条款，优化数据保护条例，增加客户售后服务渠道，进一步完善客户权益保障机制。



申通自有



已验视

菜鸟智能号码生效中  
17152175874转110  
快递公司APP或包裹贴可发送短信



长三角示范区网络安全大赛三等奖

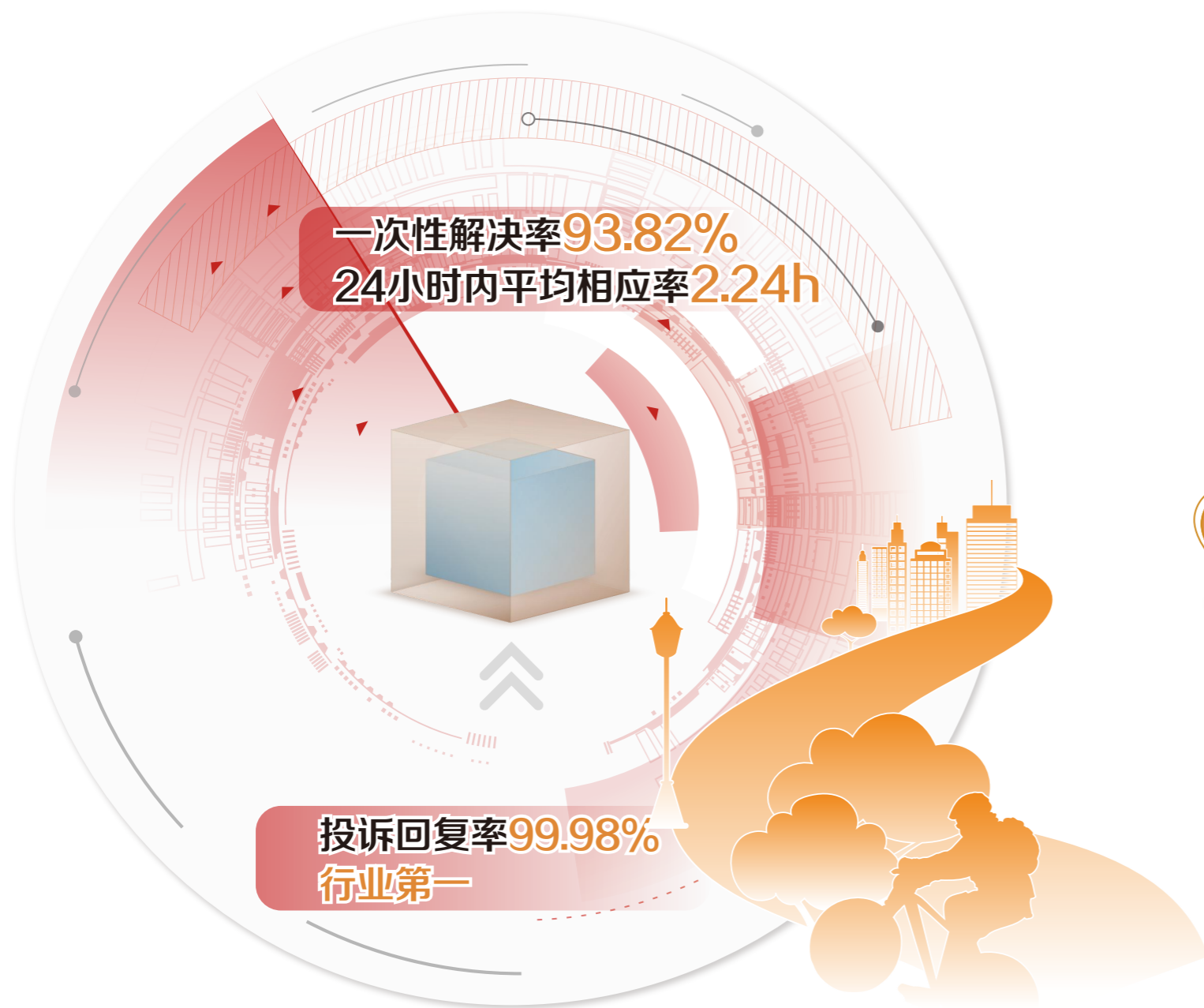


上海市信息网络安全管理协会会员单位



### 建立专项 投诉处理机制

申通快递视倾听客户投诉为改进服务管理的直接机会，一直以来高度重视客户投诉处理机制的建立与完善，努力通过提升客户投诉处理的效率和质量，持续提升客户满意度。



### 升级客户 服务渠道

全面升级全国客户服务热线服务机制，通过微信、钉钉、官方在线客服等多矩阵服务渠道，提升智能客户服务响应及时率、准确率，进一步提升客户服务满意度。



超级商家智能客服重磅升级助力网点降本 **30%**



# 走进申通

ENTER STO

申通快递品牌创立于1993年，是中国成立最早的民营快递企业之一。多年来，公司致力于民族快递品牌的建设和发展，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，以专业的服务和严格的质量管理为客户提供一揽子快递物流综合解决方案。





# 发展历程

1993年

申通快递前身“神通服务部”在浙江杭州创立，这也标志着申通快递品牌初创立

1994年

创业者们开始进军上海市场，“神通”服务点立足上海开始布局长三角

1995-1996年

落子长三角，在南京、苏州等地设立网点公司

1997年

上海盛彤实业有限公司在上海注册成立，南京、苏州、义乌、绍兴、北京等地开始纷纷建立网点，申通布局全国的蓝图迈出了第一步

1998年

“sto”品牌标识正式注册，并在网络中开始应用，也成为了中国快递行业较早建立品牌体系的民营快递企业

1999年-2000年

快递业最艰难的岁月，作为当时还没有合法身份的快递企业来。申通创业者们用超乎常人的坚韧和勇气守护着比生命更重要的快件

2002年

顺应市场需求和信息技术发展，率先开始采用电脑查询、把枪扫描快件等新技术

2003年

确立“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》报纸创刊，这也是快递行业较早拥有独立报刊的企业，开启了申通企业文化建设之路，这一年申通快递在长三角地区市场份额占比30%

2007年

申通快递有限公司正式成立，企业向集团化迈出了更加坚实的一步

2006年

公司网点数增至800家，从业人员达3万人以上，这一年《邮政法》第七稿出炉，重新定义“民营快递”，这也成为中国快递发展里程碑的一年

2008年

情系汶川 申通有情

申通快递在第一时间向汶川人民奉献爱心，捐款金额达600余万元。同时，申通快递与淘宝网联合吹响六一赈灾集结号，联合举办六一爱心特别活动，爱心礼物直达灾区，让灾区幸存的小生命不再孤独

2009年

新《邮政法》的正式实施，为邮政行业的良性发展提供了有力的法律保障

2010年-2011年

申通快递网络广度和深度进一步加强，江浙沪实现派送无盲区

2013年

成立中国快递企业首家新闻中心，同年双11期间，单日快件量突破800万票，创历史新高

2014年

业务量完成24亿件，同比增长50%，件量在规模性快递企业中继续保持领先

2012年

与清华大学合作开办申通高级人才管理培训班。放眼未来，强化企业管理人才的培训和储备工作。这一年，申通快递荣获“中国驰名商标”

2015年

“双11”期间，全网从业人员超过30万人，最高日票件量突破4300万票

2016年

12月30日，申通快递在深交所敲响上市钟声，为中国上市企业再添新军

2017年

申通快递与布达佩斯机场集团以及欧洲领先物流企业EKOL LOGISTICS 共同签署战略合作谅解备忘录，共同打造“一带一路”中欧国际转运中心

2018年

中国民营快递冠名的首辆高铁列车——“申通快递号”正式开动，全面开启了申通快递的品牌营销新模式

2019年

申通快递与阿里巴巴集团、菜鸟开启合作新征程，双方围绕全链路数字化升级、国内国际供应链业务、末端网络优化等方面形成全面深度合作

2020年

申通引领了行业数字化转型的新征程，全站上云，并完成申通数字化运营1.0向2.0的升级，成为快递行业首个全面上云的企业。

2021年

快递年业务量首破 100亿件，年底公司常态吞吐产能拓展至4200万件/日

2022年

确定“打造中国质效领先的经济型快递”战略目标，坚持“聚焦经营、服务赋能及打造有质量的单量”的经营策略，全面启动三年百亿级产能提升项目。全年完成82个产能提升项目，常态吞吐能力站上日均5000万单量级，推动经营业绩大幅增长

# 申通快递在2022

1993年  
品牌创立

4850家  
独立网点

4826辆  
自有车辆

72个  
直属转运中心



### 科技赋能

数智化能力赋能前线、贴地飞行，全新发布“片区管家”、“网点管家”、快递员APP“申行者”，网络侧产品矩阵基本成型。

### 发展目标

明确了“打造中国质效领先的经济型快递”的发展目标，“三位一体、共同进步、服务客户”成为全网申通人共识。

### 保供保畅

总部先后三期推出网络帮扶基金，制订专项减免政策，网络加快恢复，全力保障民生寄递渠道畅通，获得社会各界好评。

业务量 **129.47** 亿件  
同比增长 **16.89%**

### 资金加码

联合各金融机构获得超过300亿元授信额度、获批注册20亿超短期融资，进一步畅通融资渠道、优化融资结构，助力网络生态圈健康发展。

### 市场表现

快递业务量年度增幅领先行业，市占稳步提升，发展潜力不断释放。

### 产能扩充

2022年全面启动“三年百亿”产能提升项目，全年82个产能项目再创纪录，核心枢纽搬迁总体顺利，设施设备水平行业领先。

### 员工激励

上市公司第一期员工持股计划顺利实施，建立完善利益共享机制，健全公司对核心员工长期、有效的激励约束机制。

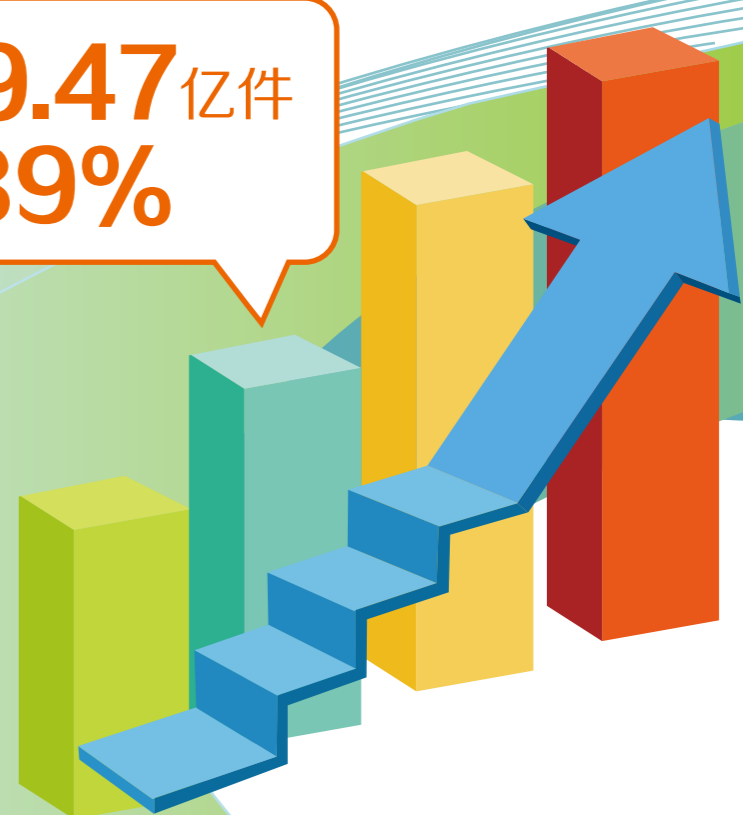
### 业务创新

联动电商平台推出按照消费者需求配送的“送货上门”业务，已覆盖72城。

### 人才培养

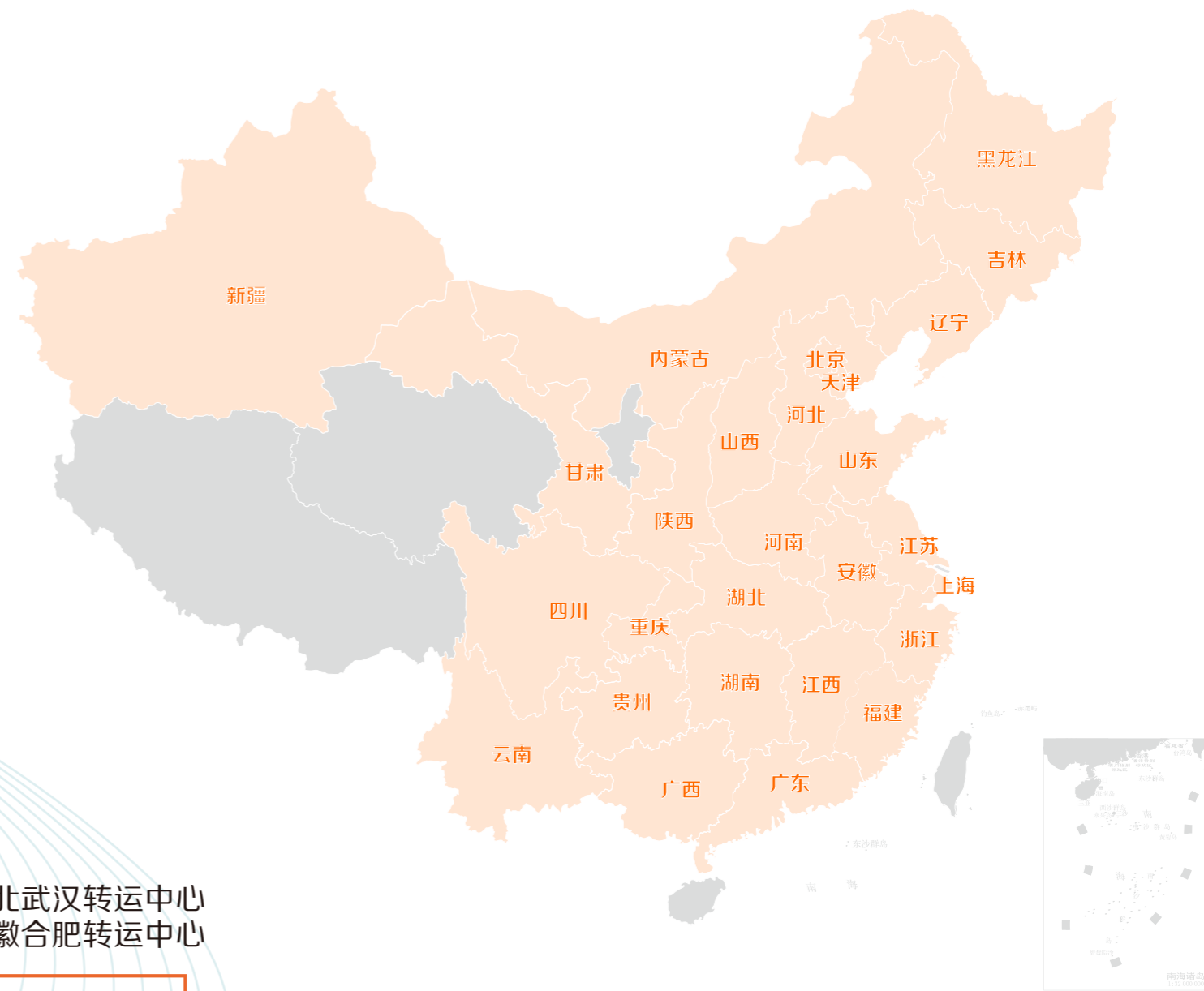
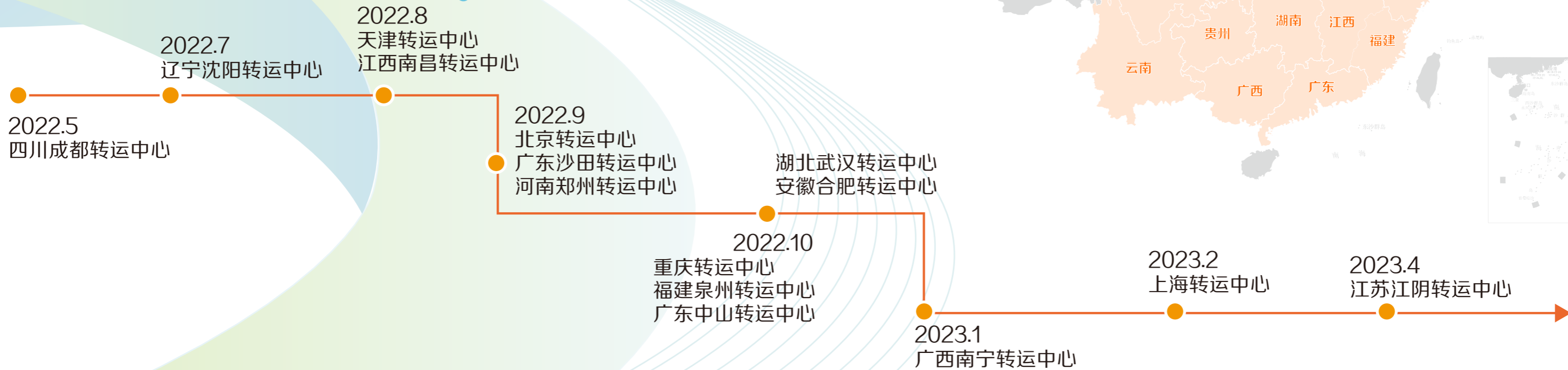
打造校招生专属人才培养体系，实现人才结构和人才厚度的双重优化，确定“校招高潜人才”作为核心人才战略。

## 9大事件



# 产能升级，助高质量发展

2022年，申通快递坚定“打造中国质效领先的经济型快递”战略目标，坚持“聚焦经营、服务赋能及打造有质量的单量”的年度经营策略，全面启动三年百亿元产能提升项目，扩大全网吞吐产能，全年共实施82个产能提升项目，推动常态吞吐能力站上日均5000万单量级，带动公司业务量及市场份额大幅增长。





# 数智赋能，打造智慧快递

在全面上云的基础上，申通的数智化战略进一步升级，陆续发布了申小蜜、昆仑2.0等核心产品，组成了“管家系”产品矩阵，在揽收、中转、派送、客服等全业务流程实现了数字化，申通智能驾驶上线试运营，系列数智化升级举措是申通数字化转型的重要里程碑。



## 网格化服务网点精细运营， 申行者赋能小件员实操

- 形成网络管理移动产品矩阵
- 申行者支撑送货上门、散单及隐私面单多项目落地



## 政策改革，业财升级， 助力网格政策精益经营

- 费制改革：统收统付模式变革，派费差异化产品管控能力
- 政策简化：政策科目去繁从简，产品报价体验升级
- 结算升级：结算重构票税升级，稳定提效赋能网络经营
- 一客一价：构建对客报价、分析以及跟踪监控能力



## 构建质效领先，成本最优， 智慧运营骨干网

- 首款专为中心实操现场管理者打造的产品
- 成本管控颗粒更细，预警场景覆盖范围更广



## 过程驱动运营质量提升， 效率助力客服质量改善

- 建立智能遗失产品体系、构建申通逆向能力运营质量大幅提升
- 落地全新网点客服和热线工作台，提高协作效率优化客服体验，提升消费者满意度



## 打造有影响力的数据产品， 以数据驱动管理决策

- 管理层数据服务提升，总裁及总裁D活跃度提升省总100%覆盖使用
- 新增全国线上化报表462张
- 指标管理平台日均使用次数790



## 打磨客户管家产品， 提升大客户服务整体效率

- 结算账单线上化
- 主动服务落地，客服人效提升67%  
潜在挽回1.2W单超时赔付  
单月节约服务成本17W元
- 数据看板完成单量、时效、客户、质量多个模块建设为客户增长策略制定提供数据依据
- 全新CRM新客入驻SOP流程落地  
新客录入2000+  
200+个项目完成审核  
有效合同数400+



## 云资源技术降本， 更低成本支撑更大业务

- 年度技术降本991万，占总成本的14.2%，预算支出81%
- 技术架构升级优化，SLS应用日志规范、HBase存储压缩和优化
- 大数据存储和计算治理，耗资源计算任务专项优化，ODPS无用数据表治理，推动精细化使用数据存储和计算资源
- 云资源使用水位监控和优化，提升存量云资源利用率
- 科学合理的预算管理，云资源成本团队化，提升云资源使用成本意识
- 资源购买干预，引导用户资源复用，把钱花到实处



### 申小蜜

2022年6月，申通快递正式发布网点智能客服系统“申小蜜”。该产品获得了网点和业内人士的高度评价。“申小蜜”对网点客服人均效能提升50%以上，“为网点客服带来了全新的工作模式。”“申小蜜”信息聚合能力强大，且可以做到全流程全自动化处理，比如在没用智能客服系统之前，每一个来查的单号问题都要人工手动登记，难免遗漏或者未回复。但自从有了“申小蜜”就可以自动登单、跟单，并对所有的客户消息，做到百分百的识别回复。“申小蜜”可以24小时在线，即使相应商家需求。“以前下班以后的拦截单子，要到第二天由客服上班后才可以处理，现在立刻系统拦截，免漏拦截情况，准确率几乎达到百分百。”“申小蜜”可以解放人工劳动，大幅节省客服的人力。以理赔流程为例，以前需要4个人，人均100件/天，而使用“申小蜜”后1人就可以完成上报，上报量达到500/天以上，而且信息记录准确，呈现清晰。

### 昆仑2.0

运营体系是快递网络的骨干，作为申通运营管理数智化平台——“昆仑”，低调上线一年之后迭代至2.0版本。“它面向用户，提供场景化一站式解决方案，提供更精细化的管理和更优质的体验。”比如新版本按照用户的岗位角色和工作内容，提供定制化的使用链路和全面的数据服务支持，千人千面适应不同岗位场景需要。同时对于一些细节也进行了人性化迭代——智能收藏高频菜单、全新的帮助中心、页面全新布局等等。



### 自动驾驶

致力于打造“数智化”运营体系的申通快递与自动驾驶行业内多家头部企业已合作多年，从2021年8月开始，申通车队开通了多条快递网络干线自动驾驶试运营线路，截至目前已安全运行超过30万公里，在高速路段可实现95%的自动驾驶。采用自动驾驶系统后，可有效减少人力、提高干线车辆的运输效率，同时自动驾驶理论上能够极大地降低交通事故风险，为驾驶员安全提供了更多的保障。今年以来申通增加了自动驾驶的试运营车辆和线路，提升了自动驾驶技术在快递网络中的应用规模。助力物流科技变革，提升快递服务质量。

截至目前已安全运行超过**30万公里**  
在高速路段可实现**95%**的自动驾驶



# 业务树

公司将保持聚焦经济型快递主业，夯实经济型快递的网络规模效应，坚持做有质量的单量，稳步提升公司市场规模。对内分战区建立竞争机制，不断推动省区形成重视经营、考核结果的理念；对外积极拓展增量合作渠道，建立多元化业务发展规划，提升多元化的业务渗透率，最终实现以快递为主业、多元化业务协同发展的宏伟蓝图。



## 预售下沉

当日递

农产品寄递



## 快递进村

C2M

代收货款

次晨递



## 区域时效件

24小时件

# 快递



## 按需配送

48小时件

航空时效产品

网格仓



## 仓储

# 品牌汇



ONLY®

UNI  
QLO

JACK & JONES®



GAP

dangdang.com



Vinda  
维达

ZARA

BELLE 百丽



ESTÉE LAUDER COMPANIES



元气森林

飞鹤®  
FIRMUS



百草味

蓝月亮



隅田川咖啡  
TASOGARE



L'ORÉAL PROFESSIONNEL PARIS

VIZCOL  
BETTER YOUR LIFE



M&G  
晨光文具

PurCotton  
全棉时代

I-tree  
有棵树

VIZCOL  
BETTER YOUR LIFE

清风®

