

2023 圆通速递社会责任报告

YTO EXPRESS 2023 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

品质圆通 · 科技圆通 · 绿色圆通 · 德善圆通



中国人的快递 世界因我们触手可得

关于本报告

报告简介

《圆通速递股份有限公司 2023 年度社会责任报告》是圆通速递自 2016 年以来发布的第 8 份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，阐述了圆通速递股份有限公司秉持的可持续发展理念、战略、管理措施，以及行业、市场、环境和社会方面的社会责任实践和绩效。

时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容可能超出此时间范围。

发布周期

本报告为年度报告，上期报告已于 2023 年 4 月发布。

报告范围

本报告组织范围为圆通速递股份有限公司及其所属机构。为了便于表述，本报告中“圆通速递股份有限公司”也以“圆通速递”“圆通”“公司”或“我们”表示。

编制依据

本报告依据全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南》（GRI-G4）、《联合国全球契约十项原则》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-ESG5.0）、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上市公司环境信息披露指引》等相关指引进行编制。

数据来源与可靠性保障

报告使用数据均来自圆通速递股份有限公司的正式文件和统计报告且通过相关部门审核。圆通速递保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。



2023 年，快递行业发展表现出较强韧性和良好运行态势，业务规模稳步扩增，发展质效不断提升，各主要企业积极跟随行业发展新要求，深化拓展网络布局，推进技术创新驱动，逐步提升服务品质，助力行业实现高质量发展。作为国内领先的综合性快递物流运营商及深具社会责任感的企业，公司坚持“服务社会、强企为国”的责任理念，2023 年，所有圆通人齐心协力，上下一心，脚踏实地，勇于开拓，交出了一份可喜的、令市场客户、网络和员工满意的成绩单。

董事局主席致辞

全网一体 · 脚踏实地 · 勇于开拓
坚定走高质量发展道路

2023 年，公司以快递服务为核心，以数字化、智能化管理工具为抓手，推动数字化转型全面升级，全面提升服务能力，快件时效、服务质量、客户体验等稳步改善，品牌溢价能力持续提升；公司着力推行精益生产，多措并举赋能加盟网络，强化全网成本精细化管理，并推动快递、货运及供应链业务协同发展，综合服务与竞争能力不断增强。公司高度重视生态环保及绿色发展工作，积极贯彻落实国家邮政局绿色发展“9218”工程，引入新能源车辆，推进光伏发电项目建设，从责任、研究、办公等多方面助力快递业绿色低碳发展，着力打造“绿色圆通”；公司积极践行“人才强企”理念，开办致远学堂，以培训赋能人才队伍建设，切实履行新就业形态劳动者权益维护的社会责任，促进充分就业和安全生产，为快递业高质量发展贡献更大力量；公司还通过资金及物资捐赠、发挥产业优势助力乡村振兴、结合业务运营打造助残平台等多项举措，在抗震救灾、捐资助学、乡村振兴和助残共富等方面践行“德善圆通”理念，为社会创造更大价值。

2024 年，公司将继续坚定深耕快递主业，坚持以客户体验为中心，提升服务质量，运用人工智能等新兴技术提高科技生产力；公司亦将推广精益生产赋能全网，深化创新营销模式，打造差异化产品与服务体系，推动全网一体数字化、标准化全面见效，提升全网经营实力和盈利能力；同时，公司将全面推进国际化发展进程，充分发挥自有航空、专业团队及全球

网络等资源优势，着力发展国际快递和供应链业务，打造一站式、全链路服务能力，提升公司国际综合服务能力。公司全网将继续秉承“客户要求、圆通使命”的服务宗旨，坚持“一切以市场客户体验为中心，为客户创造价值”，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通，构建圆通国际供应链生态网络命运共同体。

做中国人的快递，是圆通人不变的誓言；打造“百年企业”，需要我们几代人共同的努力。接下来，我们要秉承“安全、快速、便捷、可靠、科技”的十字方针，坚持走高质量发展道路，并积极回馈社会，努力践行“服务社会、强企为国”的理念，助力社会各界、一线员工的全面发展，实现“让圆通更智慧、让员工更幸福、让人生更精彩”的美好愿望。

发展历程

品质圆通 · 科技圆通 · 绿色圆通 · 德善圆通

2000

年

5月28日 圆通速递成立

2003

年

圆通速递在行业内率先提出
“全年无休”

2005

年

圆通速递成为第一个与淘宝
网签约的配送服务商

2007

年

提出没有飞机的快递公司不
是真正的快递公司

2009

年

自主打造金刚核心业务系统，
全面推动信息化转型升级

2011

年

“金刚系统”上线，实现快件全生
命周期的可视可控；
圆通速递成立企业标准化管理委
员会，全面启动标准化体系建设

2012

年

圆通速递自主全货机正式
起航，全面提升快件时效

2014

年

圆通速递单日最高处理量
突破2,500万件；
成为国家级快递服务标准
化试点单位

2015

年

圆通速递首条国际航线开通；
圆通速递发起召开全球包裹联盟峰会；
阿里巴巴正式战略入股圆通速递；
圆通航空公司成立并成功开航；
圆通速递日最高处理量突破3,200万件

2016

年

圆通速递成功在A股上市，成为
快递第一股

2017

年

圆通速递率先推出“隐形面单”
为个人信息安全再添“安全锁”；
圆通速递通过中国共产党基层
组织质量管理体系认证，成为首
家通过党建质量管理体系认证
的民营快递企业；
由圆通速递牵头组建的物流信
息互通共享技术及应用国家工
程实验室获国家发改委批复

2018

年

公开发行可转换公司债券；
中标香港国际高端物流中心发
展项目

2019

年

圆通速递旗下先达国际货运(上
海)有限公司再度亮相进博会；
中国第600亿个快件“花落”圆
通速递

2020

年

圆通速递成立二十周年；
圆通速递与阿里巴巴战略合作
再度升级，携手走向全球

2021

年

完成非公开发行A股股票；
与中国商飞进行全面战略合作；
成为杭州2022年第19届亚运会
官方物流服务赞助商

2022

年

全面推进加盟商标准化、数字化；
转运中心推行“精益生产”

2023

年

圆满完成第19届杭州亚运会的物流
保障和服务任务；
开办“致远学堂”，致力打造行业人
才高地



目录 CATALOGUE



关于本报告	01
董事局主席致辞	02
发展历程	03

走进圆通

公司简介	08
经营业绩	09
企业荣誉	09
组织架构	10
发展战略	11
利益相关方沟通	13

环境篇

完善绿色标准	16
打造绿色物流	18
倡导绿色办公	20

社会篇

保障员工权益	22
助力员工发展	25
重视员工关怀	33
关爱快递小哥	34
践行公益精神	35

管治篇

党建引领发展	40
夯实企业管治	42
保障安全运营	46
加强廉正建设	51

服务篇

携手合作伙伴	54
推进数字化转型全面升级	56
提供优质服务	57
拓展全球网络布局	59
聚焦精细化成本管控	60

走进圆通

公司简介 ----- 08

经营业绩 ----- 09

企业荣誉 ----- 09

组织架构 ----- 10

发展战略 ----- 11

利益相关方沟通 ----- 13

公司简介

公司是国内领先的综合性快递物流运营商，以自营的枢纽转运中心和扁平的终端加盟网络为基础，以快递服务为核心，积极布局物流生态，深化拓展国际市场，围绕客户需求提供国内、国际快递、仓配一体、商贸、航空货运及供应链等综合服务。公司主营业务始于 2000 年 5 月 28 日，2016 年 10 月公司完成重大资产重组，成功登陆资本市场，成为国内首家在 A 股上市的快递服务企业。2017 年 11 月，公司战略并购香港上市公司先达国际物流控股有限公司，完成快递行业首例大规模跨境并购，并将其更名为圆通国际快递供应链科技有限公司。

近年来，公司持续深耕快递主业，以客户体验为中心，融合人工智能等新兴技术，推动数字化转型全面升级，强化快递、货运及供应链业务协同发展，公司综合服务与竞争能力不断增强。截至 2023 年底，公司快递服务网络覆盖全国 31 个省、自治区和直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达 **99.89%**；报告期内，公司动态优化网络布局，截至报告期末，公司加盟商数量 **5,071** 家，终端门店超 **82,000** 个；公司在全国范围拥有自营枢纽转运中心 **73** 个，公司全网干线运输车辆近 **7,500** 辆，其中自有干线运输车辆 **5,354** 辆，公司基础设施建设不断完善，全网综合实力进一步增强。

公司抢抓国际业务发展机遇，秉承“跟着‘一带一路’走出去、跟着跨境电商走出去、跟着华人华企走出去”的发展理念，进一步落实“快递出海”工程，持续深化国际化发展战略，充分发挥覆盖全球的海外站点、深谙业务的专业团队、结构多样的自有机队、日益加密的航线网络等资源优势，围绕重点市场和优质客户，持续优化跨境物流产品矩阵，延伸跨境物流服务链路，着力发展国际快递和供应链业务。截至 2023 年底，公司自有航空机队数量达 **13** 架，其中波音 767-300 共 2 架，波音 757-200 共 10 架，ARJ21-700 共 1 架；累计开通 **130** 多条覆盖亚洲全域、东欧核心区域的优质航线，并通过自建自营、战略合作等逐步拓展国际网络覆盖和市场，国际业务服务网络已覆盖 6 个大洲、150 多个国家和地区，并在国内主要口岸和国际部分重点口岸已完成关务能力建设，清关网络已基本覆盖全国主要口岸，清关体系日趋成熟，可为多业态客户提供精准高效的通关服务。同时，公司以承办国际综合性赛事物流服务为契机，进一步沉淀了“仓干线配关”一体化的国际供应链物流服务能力。

2021 年至 2023 年，公司业务完成量分别为 165.43 亿件、174.79 亿件、212.04 亿件，营业收入分别为 451.55 亿元、535.39 亿元、576.84 亿元，业务规模和经营业绩稳健提升。报告期内，公司荣获“2023 年《财富》中国 500 强”“2023 中国企业 500 强”“2023 中国民营企业 500 强”“2023 中国服务业民营企业 100 强”“2023 长三角服务业企业 100 强”“2023 上海企业 100 强”等多种奖项，荣列新能源物流车应用推广贡献企业。

未来，公司将致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商，秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，以“诚信守法”为立企之基，构建圆通网络生态命运共同体，以“提质增效、变革创新”为行动指南，积极加强能力建设、承担社会责任，践行绿色发展理念，严守安全生产底线，坚持高质量、可持续发展。

经营业绩

2023 年，得益于公司数字化能力的全面升级和服务质量的持续改善，公司综合服务与竞争能力不断增强，经营业绩实现稳健增长，2023 年公司实现营业收入 576.84 亿元，同比增长 7.74%；2023 年公司快递业务完成量 212.04 亿件，同比增长 21.31%；2021 年至 2023 年，公司业务完成量分别为 165.43 亿件、174.79 亿件、212.04 亿件，业务规模稳健提升。



2023 年归母净利润
37.23 亿元



经营活动产生的现金流量净额
60.38 亿元



归母净资产
287.99 亿元

企业荣誉



中国民营企业社会责任优秀
案例 (2023)



2023 中国民营企业 500 强



2023 中国服务业民营
企业 100 强



2023 年《财富》中国
500 强



2023 长三角服务业企业
100 强



2023 长三角民营企业 100 强



2023 长三角民营服务业企业
100 强



2023 上海企业 100 强



2023 上海服务业企业 100 强



2023 上海民营企业 100 强

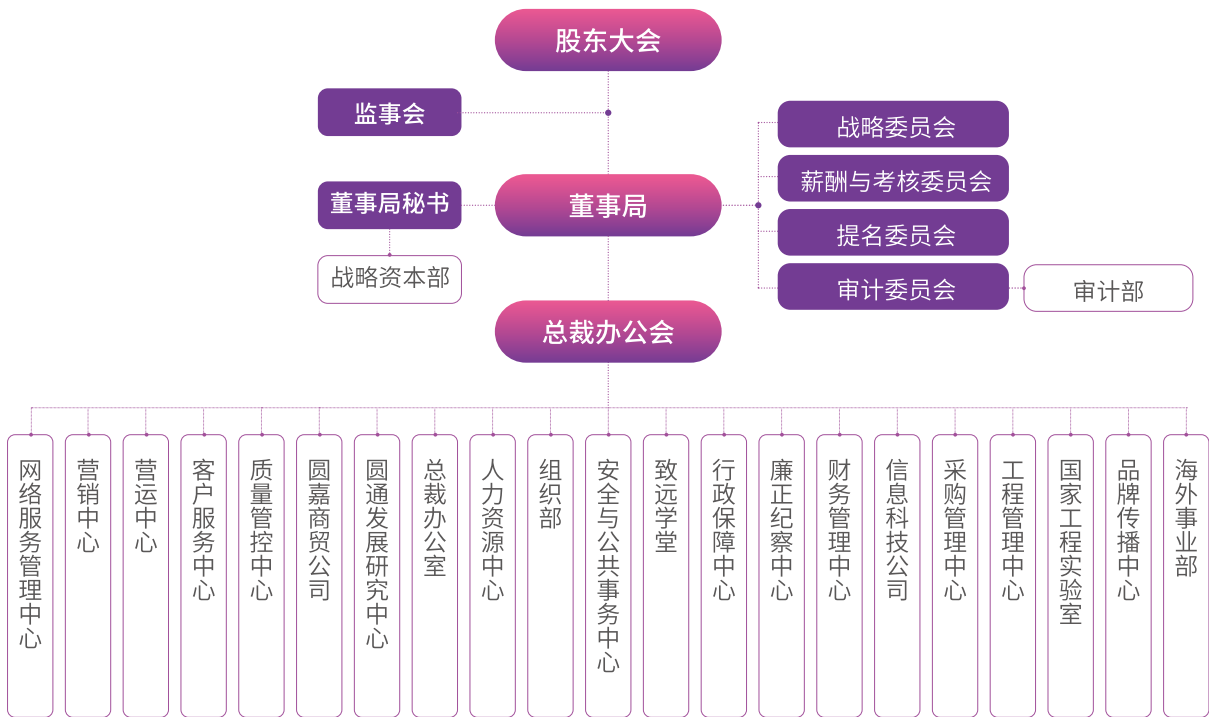


2023 上海民营服务业企业
100 强



组织架构

公司按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》及《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规的要求，结合公司实际情况，从实现公司发展战略目标、维护全体股东利益出发，加强制度建设，强化内部管理，不断完善法人治理结构，规范公司运作。公司股东大会、董事局、监事会和经营管理层之间权责明确，董事和监事勤勉尽责，经营管理层忠实履行职责、科学决策、协调运营。公司董事局下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会。



发展战略

公司以电商快递为基础，强化与科技创新等资源的深度融合，集聚优势资源，增强人才、系统、网络的专业化能力，完善多层次产品体系，打造高品质、高时效的差异化产品与服务，并持续加大研发投入，提升公司科研实力，构建物流信息共享体系，实现各种资源的深度融合，服务市场，协调资源，推动公司运营数字化、智能化、自动化，打造以科技与信息技术为主要驱动力的智慧圆通，全面提升公司综合服务能力。

深耕快递主业， 夯实市场核心竞争力



公司将持续深耕快递主业，根据行业高质量发展、市场价值竞争驱动及客户消费理念升级等制定和落实服务质量战略，不断推进管理变革，通过持续完善组织保障、绩效评价、考核指标等建立科学的管控体系，并细化服务质量、客户体验管理举措及指标，依托核心的数字化、智能化系统优势，推进公司服务质量、客户体验的有效、实时管控，增强客户粘性，实现管理高效、服务优质、客户满意的良性循环，培育和夯实服务质量核心竞争力；公司亦将持续完善基础设施布局，健全终端配送体系，强化成本管控，深化营销创新，并推动全网一体数字化、标准化，着力打造“非直营的类直营化体系”，提升全网经营实力和盈利能力，夯实主业发展根基。

以快递服务为核心， 构筑快递物流新体系



公司秉承“快递+”的战略模式，以快递服务为核心，积极探索多元化战略布局，构筑快递物流生态体系。公司将根据客户需求、市场发展及行业动态，不断扩展产品及服务范围，打造差异化产品和服务体系，为广大消费者提供高品质、高时效的快递产品与服务，并通过自营、合作、参股、收购等方式打造仓配、供应链、冷链产品与城市配送服务，全方位满足客户及消费者的个性化、差异化、定制化需要。公司亦将充分发挥覆盖国内国际的资源、网络等优势，调动社会资源，为网络和广大客户提供商贸、供应链金融等综合服务方案，构筑快递、物流、科技、金融等开放共享的生态服务圈，增强综合服务能力，打造圆通网络生态命运共同体。

深化国际化发展战略， 国际国内融合发展



公司秉承“跟着‘一带一路’走出去、跟着跨境电商走出去、跟着华人华企走出去”的发展理念，深入践行“快递出海”工程，积极推进落实国际化发展战略，稳步拓展全球网络布局，全面升级国际产品体系，延伸国际跨境产品服务链路，着力发展国际快递、供应链等服务。公司将集聚优势资源，打造国际业务专业化人才梯队，并通过自建自营、战略合作等方式加速拓展全球网络覆盖、完善海外网络布局、搭建海外转运平台，将发展多式联运，结合圆通航空、中欧班列等优势运能运力，增强公司关键资源掌控力和议价能力，强化国际仓储、干线运输、关务清算、本地自派等能力建设，打造跨境物流全链路产品与服务，以“运全球，送全球”为宗旨助力中国电商、携手中国制造走出去，且积极引进来，逐步为海内外客户提供清关便捷、时效优良、服务稳定的综合物流服务，并实现国际国内融合共生、持续健康发展，构建国际供应链网络生态命运共同体，打造全球供应链一体化，增强公司全球化综合服务能力。

推进全面数字化转型， 科技创新引领智慧发展



公司顺应智慧物流发展趋势，贯彻科技引领战略，高度重视科技与信息技术研发与发展，全面推进数字化转型和智能化升级，实现创新发展。公司持续加大研发投入，凝聚具有创新精神的专业研发团队，借鉴国内外先进经验，应用云计算、大数据、人工智能等新兴技术，打通各板块信息化系统，联通各板块信息端口，实现全网全过程数字化运作和智能化管控。

公司将以提升数字化、信息化、智能化为主线，进一步增强快件全生命周期可视可控能力，提升内部运营的安全和效率，并为全链路的信息数据采集、产业链上下游的信息交互提供支持和保障，全面实现物流、信息流、关务流、资金流合一；公司致力于逐步建立起大数据分析、智慧化决策的技术与能力，在保障数据安全的前提下，将公司运营过程中产生的大数据转化为实际生产力，深度挖掘信息与数据的价值，逐步实现业务流程与公司管理的智能化和智慧化转变；公司亦将坚持数字化赋能网络，立足国内国际协同推进，推动全网一体数字化、标准化体系建设，全面提升网络综合竞争力。

利益相关方沟通

利益相关方	 政府及监管机构	 股东与投资者	 普通客户	 电商客户	 社会	 员工	 供应商	 加盟商	 媒体	 环境
相关方关注议题	• 支持国家经济建设及各项发展战略 • 依法纳税 • 稳健合规运营 • 助力经济发展	• 持续稳健的投资回报 • 完善的公司治理结构 • 加强投资者关系管理 • 及时、公平地披露信息	• 优质的产品和服务 • 满足客户的特殊需求 • 客户隐私政策	• 满足电商要求的产品和服务 • 实现互利共赢 • 提供附加值高的其它服务	• 具有社会效益的产品与服务 • 负责任的投资行为 • 参与社区建设 • 公益事业 • 乡村振兴	• 员工合法权益 • 良好的工作环境和发展平台 • 员工福利及报酬	• 实现互利共赢	• 互利共赢 • 全面赋能 • 支持与培训 • 标准化建设	• 积极互动 • 对外积极宣传	• 共创绿色环境 • 构建生态文明
沟通方式	• 政府及监管部门会议、培训 • 地方政府及企业项目合作 • 工作汇报 • 邀请参观视察	• 定期披露经营信息 • 股东大会、董事局会议 • 召开业绩说明会及时回复投资者问题 • 安排投资者调研、举办路演活动等	• 项目合作 • 技术培训 • 客户关系管理	• 项目合作 • 信息反馈	• 舆论反馈 • 社会调查及走访 • 参与公益捐助、扶残助残等各类活动	• 职工代表大会 • 工会活动 • 征求意见 • 员工培训	• 定期沟通 • 信息反馈	• 培训、交流 • 定期召开全网络大会	• 媒体发布会 • 新闻通稿 • 公司官网、公众号等	• 定期进行对环境影响的调查
有效沟通回应	• 积极落实政府工作报告及行业指导意见 • 支持政府的各项倡议 • 与地方政府积极互动，推动地方建设 • 依法纳税，守法经营	• 全面准确把握经济形势和市场变化 • 确保信息披露内容的真实、准确、完整 • 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营	• 坚持“客户要求，圆通使命” • 安全质量管理体系 • 互利合作机制 • 保护客户隐私、完善投诉机制	• 积极寻求与电商合作 • 为电商发展提供个性化服务 • 积极扶持和培训中小电商、农村电商以及西部偏远地区电商	• 设计社会需求高的产品及服务 • 促进社会进步 • 积极布局社区终端 • 积极投身公益慈善活动 • 巩固拓展脱贫攻坚，全面推进乡村振兴	• 发挥工会作用，维护员工合法权益 • 完善人才晋升和薪酬机制 • 积极开展各类培训 • 推行多样化的员工福利	• 友好合作，相互尊重	• 友好合作，相互尊重 • 提供业务、培训、技术支持 • 巩固品牌形象	• 以全面和积极的态度接受并积极配合媒体监督 • 提供对外宣传资料	• 绿色发展 • 绿色物流 • 绿色办公

环境篇

完善绿色标准 ----- 16

打造绿色物流 ----- 18

倡导绿色办公 ----- 20

公司高度重视生态环保及绿色发展工作，加强“双碳”战略目标顶层设计，于 2021 年成立了绿色工作委员会。报告期内，公司持续深入贯彻落实习近平生态文明思想和党中央关于快递包装绿色治理重要指示精神，遵循政府及国家邮政局关于绿色发展要求，从制度建设、包装研究、日常办公等多方面践行绿色发展理念，着力打造“绿色圆通”。

完善绿色标准

完善制度践行绿色责任

报告期内，根据《国务院办公厅关于进一步加强商品过度包装治理的通知》有关要求，公司相应制定了《进一步加强过度包装治理方案》，成立过度包装治理专项小组，重点解决胶带缠绕过多、填充物使用过多、大箱小用等过度包装和随意包装行为，持续推进邮件快件包装操作规范化；为加强绿色采购管理，建立快件包装统一采购体系，公司印发了《**关于明确绿色包装内部申购的通知**》；为更好响应国家对物流行业绿色、环保的要求，物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室（以下简称“国家工程实验室”）联合营销中心、网络服务管理中心及外部研究机构从源头出发，设计、研发、制定符合快递网络和市场需求的快递物流包装解决方案，并修订《**快件包装规范指引**》，减少物流因包装产生的破损、短少、遗失等风险，降低物流成本；为加强生态环保统计管理，公司制定了《**圆通绿色生态环保统计制度**》，明确了绿色生态环保统计工作的统筹部门、专职人员及各类生态环保量化指标的填报口径，有效保障了公司生态环保统计资料的真实性、准确性、完整性和及时性。

圆通速递有限公司网络服务管理中心

圆通网管（2023）115号

关于明确绿色包装内部申购的通知

各管省区、加盟公司、分部：

按照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《邮政业寄递安全监督管理办法》《邮件快件包装管理办法》等法律规定，快递企业要求使用符合标准的用品用具，持续推进快递包装绿色转型，促进行业绿色低碳发展。总部决定加强绿色采购管理，建立快件包装统一采购的制度，现明确绿色包装内部申购流程，具体如下：

一、物料标准

总部仓库统一采购符合标准的物料（物料标准如下表），以提供加盟公司申购。

序号	产品名称	标准号	标准名称
1	智能快递袋	GB/T 24001-2016	智能快递袋
2	信封	GB/T 24001-2016	信封

圆通速递有限公司企业制度

绿色工作委员会【2023】001号

圆通绿色生态环保统计制度

关键词：统计

2023-07-01 发布

2023-07-01 实施

圆通速递有限公司发布

环境管理体系认证证书

证书编号：GB0102230147061

获证单位：圆通速递有限公司

认证范围：快递服务符合GB/T 24001-2016 4.6.15 ISO 14001:2015 标准，适用于圆通速递有限公司快递服务（上海地区快递物流服务、圆通速递网络系统）（本证书适用范围见证书附件）

认证机构：SGS 通标认证有限公司

认证日期：2023-07-01

有效期至：2025-06-30

证书编号：GB0102230147061

获证单位：圆通速递有限公司

认证范围：快递服务符合GB/T 24001-2016 4.6.15 ISO 14001:2015 标准，适用于圆通速递有限公司快递服务（上海地区快递物流服务、圆通速递网络系统）（本证书适用范围见证书附件）

认证机构：SGS 通标认证有限公司

认证日期：2023-07-01

有效期至：2025-06-30

报告期内，公司主要运营实体圆通速递有限公司荣获 GB/T 24001-2016 环境管理体系认证证书（国家标准）。



优势平台开展绿色研究

报告期内，公司开展《基于低碳发展模式的快递包装循环共用系统构建关键技术标准研究》《“双碳”约束下快递包装循环共用标准体系构建及实证研究》《可循环和绿色快递包装应用研究》等基础研究，致力于为快件包装循环共用模式建言献策。同时，在上海市邮政管理局的领导下，公司联合上海质量和标准化研究院起草了《快递包装循环共用指南》等地方标准，联合复海（上海）物联网股份有限公司、上海市快递协会等单位起草了《快递集装袋信息系统基本功能要求》《快递业循环包装碳排放评价规范》等团体标准，为提高上海市快递包装资源利用效率，实现快递包装的绿色化、减量化、可循环，切实推进快递业绿色包装工作贡献了积极力量。



绿色论坛积极建言献策

2023 年
7 月

河南圆通在河南省邮政管理局、河南省快递协会等单位的指导下，积极协助举办“邮政快递业碳达峰碳中和实践与探索”论坛。现场，来自物流领域的多名政产学研专家就包装使用及废物处理去向、可循环包装绿色发展重点方向、行业绿色低碳发展路径等方面进行了分享介绍，对于加速实现碳达峰碳中和目标、推动构建低碳绿色物流体系具有重要意义。



2023 年
9 月

国家工程实验室主任洪一玮参加由上海长三角商业创新研究院、安永华明会计师事务所等共同主办的“长三角 ESG 与绿色发展创新论坛”，共同关注长三角地区的科技创新、产业 ESG 治理和可持续发展等议题，并为长三角经济绿色发展与长三角社会文明的健康发展建言献策。在“双碳”目标的旗帜下，唱响科技创新主旋律，擘画绿色发展新蓝图。



2023 年
10 月

国家工程实验室主任洪一玮受邀参加由香港工程师学会和上海市科学技术协会共同主办的港沪科技合作研讨会，并在会上就《圆通大数据时代下绿色快递发展策略》做分享交流报告。



多维覆盖强化绿色宣传

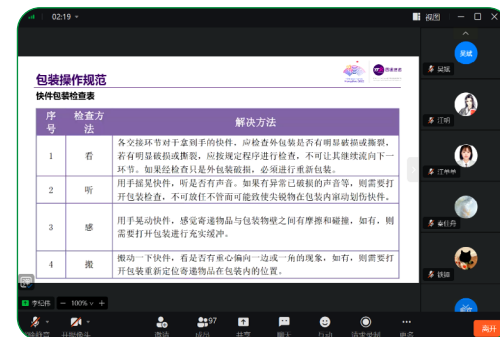
报告期内，公司积极学习宣贯国家邮政局提出的 2023 年邮政快递业绿色发展目标，设计并制作了“9218”工程海报，并在全网以会议学习、网点张贴等方式进行全员宣传培训。同时，公司亦围绕《固废法》《邮件快件包装管理办法》等法规政策，通过线上及线下培训相结合、问卷调查及设计张贴海报等形式，在全网开展绿色环保法规政策学习宣贯，督促全体员工加强法规政策的持续学习，坚决树牢全网绿色生态环保法制意识及责任意识。2023 年，公司在全网开展运输节能驾驶培训，累计培训驾驶员超 3,000 人；开展快递包装法规标准及包装操作规范等业务培训，累计培训业务员超 53,000 人，进一步强化了业务一线人员的绿色环保意识。

累计培训驾驶员超

3,000 人

累计培训业务员超

53,000 人



打造绿色物流



绿色管理

公司积极响应国家“双碳”战略目标，自行研发了“碳足迹”数字化管理系统并于 2022 年 12 月上线运行。通过该系统，公司可查看单件包裹碳排放数据，实现对全网包裹的碳排放情况全流程、数字化、清晰化管理，报告期内，公司单票快件减少排放二氧化碳当量 19.20g。



公司单票快件减少
排放二氧化碳当量
19.20g

2023 年 9 月，公司积极申报由中国物流与采购联合会组织开展的 ESG 实践创新案例评选活动，在浙江宁波举行的 2023 第 14 届电子商务物流大会上，圆通案例“碳足迹”数字化管理系统荣获“2023 年电子商务物流 ESG 实践创新案例”奖项。





绿色运输

报告期内，公司加大新能源车辆的投入使用，以实际行动助力快递业绿色低碳发展。作为杭州亚运会官方物流服务赞助商，公司引入 **110** 辆新能源厢式货车，主要往返于官方口岸、物流中心、竞赛场馆及亚运村之间，完成参赛器械、电子设备等物资的分拨、配送、回收等任务。按每台车每天运营 200 公里测算，该批新能源货车在赛事期间将减少碳排放约 **1,500** 吨；北京省区投用了 **200** 辆新能源厢式货车，用于转运中心和加盟商、末端网点之间的快件短驳运输；公司亦引入首辆新能源干线卡车，该款卡车满载续航里程 300 公里，主要用于合肥转运中心和蚌埠转运中心之间的快件运输。同时，通过公司的积极倡导，各加盟公司也陆续采购新能源车辆和电动三轮车，实现快件绿色运输、绿色派送。



引入新能源车

110 辆

减少碳排放约

1,500 吨



此外，公司通过优化车型和中转路由，推行省内和区域内甩挂运行，减少车头使用数和总车辆使用数，从而提升车辆利用率，实现提效减排。2023 年，公司通过前述措施减少车头投入约 **600** 台。



绿色快递

报告期内，公司积极贯彻落实国家邮政局 2023 年邮政快递业绿色发展“9218”工程，推进快递包装绿色低碳转型。截至 2023 年底，公司采取的举措和成果如下：



绿色园区

报告期内，公司积极推进光伏发电项目建设，陆续在杭州亚运物流中心、揭阳转运中心、上海转运中心等安装光伏发电项目并投入使用，光伏设施累计铺设面积达 **6.42 万** 平方米，该等项目均采用自发自用、余电上网的并网运行方式，有效降低烟尘及废水排放，助力打造低碳环保的绿色园区。



上海转运中心



揭阳转运中心

倡导绿色办公

报告期内，公司持续推行绿色办公，采取多种形式把绿色低碳、节约能源的理念贯穿到日常工作和生活中：

节约用纸

公司持续推行无纸化办公，充分利用 OA、钉钉等办公系统进行日常业务管理，减少日常办公中的纸张消耗。同时，公司制定了《圆通节能降耗管理制度及标准》，推行无纸化差旅报销。

节约用电

公司每日安排专人巡检办公区域，关注办公场所的电器使用情况，及时对无人区域的电器、灯源和设备进行断电处理。

节约用水

公司通过采取粘贴开关提示贴、水龙头使用按压开关、开水炉和洗浴间刷卡或扫码取水等措施节约用水。

低碳出行

公司亦在办公园区内安装充电桩，满足员工低碳出行需求，多形式、多渠道实现节能减排。

社会篇

保障员工权益 ----- 22

助力员工发展 ----- 25

重视员工关怀 ----- 33

关爱快递小哥 ----- 34

践行公益精神 ----- 35

保障员工权益

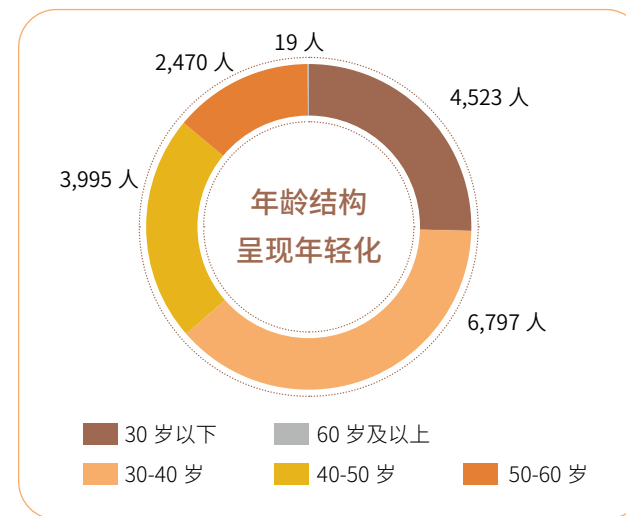
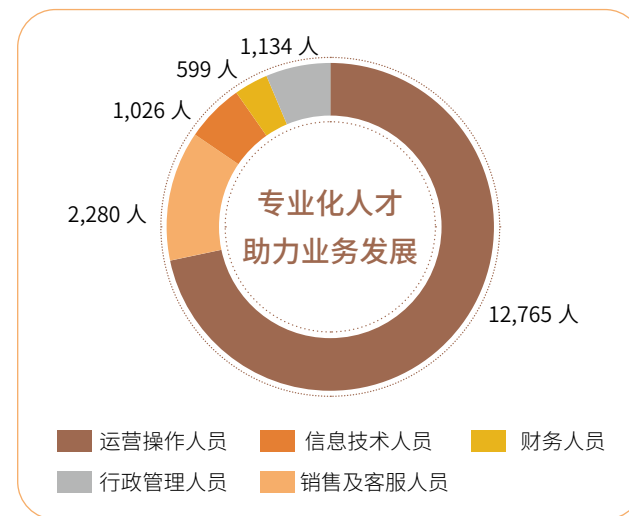
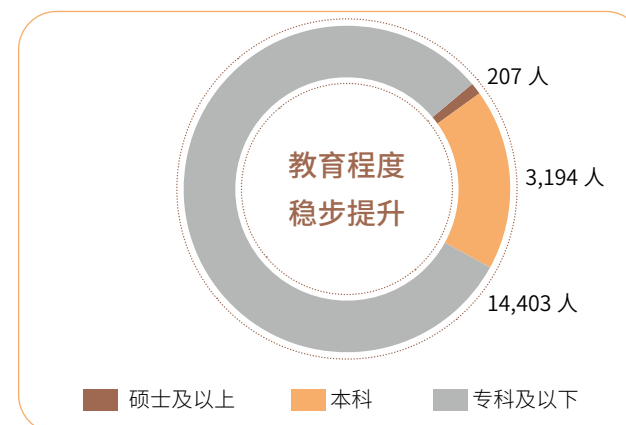
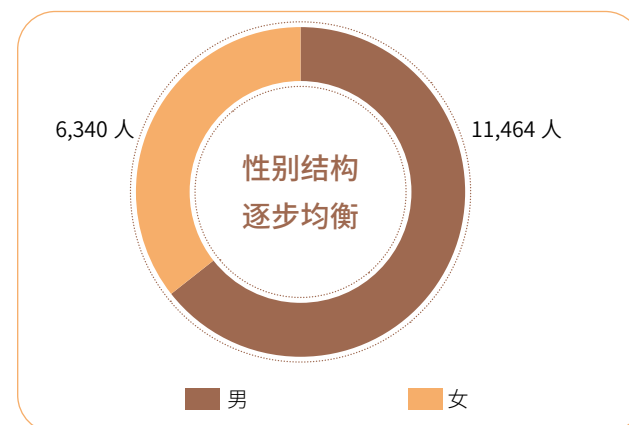
圆通在发展过程中，始终把员工的权益保障、关心关爱和职业发展等放在公司发展的重要地位，牢固树立了以人为本的企业文化、共建共享的核心价值观和命运共同体的理念追求，致力于实现“让圆通更智慧、让员工更幸福、让人生更精彩”的美好愿望。



坚持平等雇佣

公司秉承平等、开放、包容的态度吸纳人才，遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规及业务运营所在地各项劳动政策法规，并落实到人力资源管理各个环节。在员工招聘、晋升、福利发放和劳动合同终止等过程中，遵循公平、公正的原则，避免基于民族、宗教、性别等方面的歧视，尊重多元文化。

截至2023年底，公司在职员工人数为**17,804**人，实现了劳动合同**100%**签订，社会保险**100%**缴纳。报告期内，公司不涉及重大劳动争议事件。





员工福利保障

公司结合实际情况和经营特点，建立了较为完善的员工福利管理体系，并于近期修订了《员工福利管理制度》，加强员工归属感，吸引、保留核心人才。



强化民主管理

圆通始终积极履行新就业形态劳动者权益维护的社会责任，并率先于 2008 年 3 月成立企业工会，是长三角地区民营快递中最早成立工会的企业。截至 2023 年底，圆通速递工会组织共建立 47 家，其中总部工会会员人数超 1,200 人。

工会组织共建立

47 家

总部工会会员人数超

1,200 人

建立健全民主协商和管理制度，让职工有地位

2023 年 3 月，圆通召开全网一届一次职工代表大会（扩大）会议，来自直营单位和加盟网点的 180 位职工代表参会，现场审议通过了《圆通速递有限公司（全网）集体合同》和《圆通速递有限公司（全网）职工代表大会（扩大）会议实施办法（试行）》，通过职代会将职工的权益以合同形式制度化、合法化、规范化。

《（全网）集体合同》涉及全网员工劳动报酬、劳动保护、福利保障、奖励制度、职业技能培训、女职工特殊保护等方面，覆盖圆通速递全国 7 个大区 31 个省（区、市），8 万多个服务网点，超过 45 万名劳动者。这标志着全国快递行业首份同时覆盖直营体系职工和加盟网点职工的《（全网）集体合同》，以及首个将直营体系职工和加盟网点职工纳入企业民主管理体系的《（全网）职代会实施办法》正式诞生。此举有效维护了全网职工的知情权、参与权和表达权，提升广大新就业形态劳动者的获得感、幸福感。



圆通召开全国快递行业首个（全网）职代会，诞生首份全网集体合同

首份全网《集体合同》的主要内容：

关于劳动报酬 ★采用岗位工资为主的工资分配制度，根据岗位确定员工的基本工资。 ★每月工资不得低于当地最低工资标准。 ★按时足额发放全网员工劳动报酬。对发放不到位的情况，通过约谈督促、政策杠杆等措施压实工资保障职责。	关于劳动保护 ★在遵守国家法律法规的基础上，对配送快递、货车司机等岗位，设置更为严格、细化的安全生产制度。 ★为一线岗位的员工，根据工作需要提供相应的劳动安全防护装备。 ★开展多种形式的安全教育培训。	关于福利保障 ★严格执行快递员劳动定额标准，并充分保障全网一线快递小哥休息休假权利。 ★为全网一线快递小哥购买快递安全责任综合保险，包括：全网加盟网点为业务员购买雇主险（工伤保障）和三者险，全网加盟网点为操作工、司机购买雇主险（工伤保障）。
关于奖励制度 ★每年向全网员工开展评优活动，从工作业绩、品牌美誉贡献等角度进行申报或评估，奖金标准为 800-100000 元不等。 ★设立助学金，对本年度全网员工子女考取重点高等院校的进行专项奖励，奖励标准为 5000-10000 元。	关于职业技能培训 ★创办致远学堂，打造圆通可持续发展的人才梯队。 ★畅通全网员工多元化职业发展及晋升通道：设管理、专业、技术等通道，最高可至总裁、区域总经理等级别。	关于女职工特殊保护 依法遵守女职工禁忌从事的劳动范围的相关规定，并书面告知女职工，落实好女职工劳动保护的各项措施。

实行厂务公开，全面确保职工的知情权、参与权和监督权

近年来，圆通工会全面推动厂务公开民主管理工作，把民主管理纳入现代企业管理制度，并通过公司官网、圆钉等企业自媒体平台推动厂务公开渠道多样化，让职工随时了解企业标准制度和最新动态，确保职工的知情权、参与权和监督权。

圆通工会荣获 2021—2023 年全国厂务公开民主管理工作先进单位。

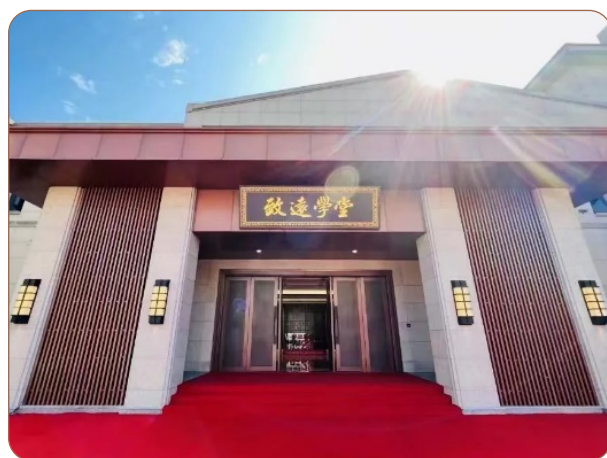
上海市	
中港疏浚有限公司	复旦大学附属妇产科医院
中铁上海工程局集团有限公司	能率（中国）投资有限公司
上海汽车集团股份有限公司	圆通速递有限公司
上海锦江汽车服务有限公司	上海通工汽车零部件有限公司
上海外高桥第二发电有限责任公司	波克科技集团有限公司
中国航发商用航空发动机有限责任公司	伟创力智能设备制造（上海）有限公司
中国太平洋财产保险股份有限公司	可口可乐饮料（上海）有限公司

助力员工发展

开办致远学堂



2023 年 5 月，圆通在上海总部举行“致远学堂开学典礼暨快递业高质量发展高峰论坛”，开业内人才培养创新模式先河。致远学堂以“读万卷书、行万里路”为校训，聘请行业专家、知名学者、管理精英、业务骨干等组成专家委员会和师资力量，打造学堂总部基地与“云课堂”双学习阵地，通过理论培训、业务实践、学术交流等多种形式，培养“年轻化、专业化、数字化、国际化”的“四化”人才，打造“有创新、有担当、有格局、有信念”的“四有”团队，切实推进“人才强企”理念，为快递物流业高质量发展贡献力量。



“圆菁班”人才培养项目

报告期内，致远学堂第一期“圆菁班”人才培养项目共开设 2 个班次，招收包含省区总经理、省区副总经理及总部一级职能部门负责人等在内的 60 名学员，进行为期 24 天的培训学习，同时聘请内外部专家讲授营销管理、人力资源管理、企业战略管理、精益管理、财务管理等方面的相关课程。整体教学满意度达 **95.5%**，考核通过率达 **98%**。



专项赋能项目

报告期内，致远学堂共举办了致远大讲堂、致远读书会、圆通论坛 3 大专项赋能项目，面向公司全体员工，鼓励员工自愿参与，2023 年总赋能人数超 **600** 人，致力于打造圆通爱学习、会学习、能学习的人才队伍。



圆通论坛



致远读书会

丰富员工培训

培训场次

2023 年培训工作紧跟公司战略发展及业务需求，全年共开展中基层领导力、员工能力建设及业务赋能等各类线上、线下培训 **3,000** 余场，累计参训 **10 万** 余人次，培训平均满意度达 **9.7** 分。

讲师队伍

2023 年全网共盘点兼职讲师 **650** 余人，其中 **451** 名讲师参与授课及课程开发，讲师整体活跃度接近 **70%**，全网讲师积极为人才培养做出贡献。

中基层领导力项目

青云计划 - 储备经理培训

培训对象



在职主管中的潜力人员（储备经理）

培训课程

- 非人力资源的人力资源管理
- 非财务人员的财务管理
- 绩效管理
- 精益生产
- 打造高绩效团队
- 沙盘工作坊

培训数据

2023 年共开展 **2** 期，参培人数达 **82** 人，总培训课时为 **48** 小时，培训平均满意度 **9.53**。

培训成果

提升学员的管理能力、战略思考能力以及团队协作能力，更深入理解公司的业务模式和战略方向，打造高绩效的管理团队。

中心主管 / 班组长培训

培训对象



转运中心在职主管、班组长和业务骨干

培训课程

- 执行力
- 目标管理
- 安全管理
- 岗位操作标准
- 中心 6S 管理

培训数据

2023 年共开展 7 期，参培人数达 **595** 人，总培训课时为 **80** 小时，培训平均满意度 **9.73**。

培训成果

提升了基层管理人员的工作效率和综合素质，帮助其拓宽管理思路、增强自身领导能力，深入理解公司文化和价值观，引导团队成员提升绩效。

员工能力建设项目

新芽计划 - 新员工培训项目

培训对象



新入职员工

培训课程

- 企业文化
- 奖惩制度
- 职业发展
- 行政管理
- 安全管理
- 圆通产品
- 信息安全
- 廉正纪察宣教
- 圆通国际业务
- 转运中心业务流程
- 加盟公司业务流程
- 圆通品牌宣传与建设

培训数据

2023 年共开展 **9** 期，参培人数达 **479** 人，总培训课时为 **222** 小时，培训平均满意度 **9.31**。

培训成果

帮助新员工快速了解圆通企业文化，掌握快递相关业务知识，增强对公司的认同感。

圆 young 计划培训 -2023 年管培生培训项目



培训对象



2023 届新入职管培生



培训课程

- 企业文化
- 职业发展
- 绩效管理
- 安全常识
- 公司产品
- 职业规划
- 中心业务流程
- 加盟公司业务流程
- 结构性思维
- 高效沟通
- 职场礼仪
- 以及军训、户外拓展、参观游学、客服中心实践、转运中心实践、加盟公司实践等



培训数据

2023 年共开展 **1** 期，参培人数达 **37** 人，培训平均满意度 **9.5**。



培训成果

帮助管培生完成“校园人”到“职场人”的心态转变，学习沟通技巧、职场礼仪，提升综合能力，掌握业务技能，同时为公司输送了新鲜血液，打造复合型管理和专业人才，增加人才厚度。

业务赋能项目

精益生产培训



培训对象



由营运中心联合人力资源部选拔的业务条线人员



培训课程

- 精益生产基础
- 目标管理
- 中心组织搭建
- 全员绩效
- 中心管理财务套表
- 招聘和留人技巧
- 科学排班
- 常见工艺与设备介绍
- 超时库存管控
- 错分管控
- 现场 6S 管理



培训数据

2023 年共开展 **6** 期，参培人数达 **228** 人，总培训课时为 **328** 小时，培训平均满意度 **9.65**。



培训成果

将精益生产方法论融入中心管理过程，加强中心各级管理人员的服务意识、成本意识和市场意识，使中心的服务质量等得到显著提升。

客服条线培训



培训对象



由客户服务中心联合人力资源部选拔的客服业务条线人员



培训课程

- 沟通技巧
- 产品知识
- 客户投诉与处理
- 心理缓压与情绪疏导
- 客户管家系统应用
- 服务礼仪



培训数据

2023 年共开展 **3** 期，参培人数达 **394** 人，总培训课时为 **34** 小时，培训平均满意度 **9.72**。



培训成果

强化学员的产品和业务知识，提升客服的工作效率，由此提升客户满意度。

营销条线培训



培训对象



由市场营销中心联合人力资源部选拔的营销业务条线人员



培训课程

- 圆通产品体系及平台客户保障策略
- 客户经营策略及销售技巧
- 销售模拟训练
- 三大战役工作复盘



培训数据

2023 年共开展 **1** 期，参培人数达 **70** 人，总培训课时为 **16** 小时，培训平均满意度 **9.4**。



培训成果

使营销人员掌握更多的营销技巧与策略，提升了营销团队的市场拓展、产品推广、营销服务等方面的能力，增强团队的凝聚力和协作精神。

学习平台建设

2023 年公司自行研发的新版圆课堂平台正式上线，全年累计开发、上线 328 门新课程，以营运、网管、客服、财务条线课程为主，全网学习人数约 **24.87 万人**，累计学习时长超 **59 万** 小时，且不限制用户在线并发数，满足用户学习需要。

新版圆课堂优势

智能提醒

支持行者、钉钉等常用 APP 提醒，可根据学习内容紧要程度选择提醒方式

个性化首页

嵌入行者、驾驶舱、网点管家等系统，搭建业务员、客服、网点等 5 个个性化首页，提升用户学习体验

完善课程类别

根据业务线 - 业务场景 - 业务操作逻辑划分课程类别，便于不同岗位员工检索对应课程，提高学习便捷性和课程针对性



员工职业发展

公司针对全层级员工进行职业发展规划，搭建全岗位层级选拔培养体系，实现管理和专业双通道发展，建立起充足的人才梯队，促进公司稳定发展。

272 人

基层干部后备新增

2023 年干部后备情况

154 人

中层干部后备新增

员工榜样力量

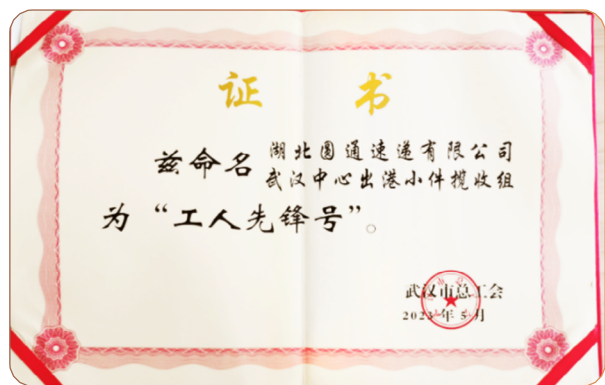


2023 年 3 月，贵州省总工会、贵州省人力资源和社会保障厅等联合下发《关于命名第二届贵州省“最美劳动者”的决定》，圆通贵州省区行政保障部负责人杨涛、贵阳集运中心副部长陈天文 2 名同志荣获贵州省“最美劳动者”称号。

在 2023 年陕西省邮政行业职业技能竞赛暨第四届全国邮政行业职业技能竞赛陕西选拔赛现场，来自圆通速递陕西商洛加盟公司的快递小哥杨明从 84 名参赛选手中脱颖而出，荣获大赛一等奖。



圆通黑龙江望奎加盟公司总经理张俊明荣获全国第五届“最美快递员”称号。

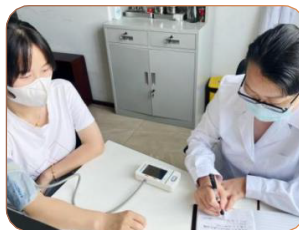


2023 年 5 月，武汉转运中心出港小件揽收组荣获武汉市“工人先锋号”称号。

重视员工关怀

暖心医务服务

2023 年，公司总部医务室全面改造升级，新增拔火罐、热疗、理疗等健康服务，全年共接待健康问诊超 **3,000** 人次；各地转运中心逐步设立医务室并配备医疗箱，同时组织开展急救技能培训超 **110** 场，具有经过急救培训的急救员超 **110** 人。



员工基金互助

“不离不弃”基金是 2020 年成立的面向圆通人的困难帮扶基金，在“助医、助困、助学”方面为员工提供帮助，在基金会员亲属亡故时可申请亡故慰问金 2,000 元。截至 2023 年底，该基金会员人数达 **11,552** 人，累计帮扶员工 **284** 人，累计帮扶金额达 **174.07** 万元。公司亦积极关注员工子女就学情况，2023 年以助学补贴形式给予员工子女补贴 **1** 万元。

法律咨询服务

为增强圆通人的法治保障，提升加盟公司依法合规经营管理水平，总部法务合规部推出专项行动，为全网加盟公司及圆通体系所有员工提供法律咨询服务。该等服务主要包含两大类，一是为加盟公司提供与企业经营管理有关的法律事务咨询，二是为全体员工提供与个人工作生活有关的法律事务咨询。此外，加盟公司及员工个人如有其它相关需求，总部法务合规部还将在聘请律师、案件代理等方面提供支持。



各类特色活动

公司始终高度重视员工关怀，积极开展各类特色活动以丰富员工的业余生活，并为员工发放端午、中秋等节日福利，增强员工的归属感和认同感，进一步推动公司企业文化建设。



关爱快递小哥

冰雪寒冬送温暖，慰问走访暖人心

2023 年 12 月，北京等地遭遇寒潮暴雪天气，快递小哥们顶风冒雪坚守岗位，公司董事局主席喻会蛟带队走访了北京多家加盟商，了解其经营情况，并向快递小哥们一一送上保温杯、食品、手套等用品，为快递小哥带来了冬日的温暖。



落实春节不打烊后勤保障

农历大年三十，圆通全网为春节值守员工组织了丰盛热闹的年夜饭及娱乐活动，发放新年好礼、举杯共祝新春，共同度过了一个欢庆、红火的除夕夜。

春节期间，圆通已做好运力储备、人员值守，为春节期间的寄递服务加强保障。同时，公司通过现金补贴、派费激励、新春红包、年夜饭、大礼包等关爱政策，落实后勤保障、员工关怀，让春节在岗的业务员、操作员、话务员、后勤人员等一线员工感受到圆通大家庭的温暖。



上海转运中心



石家庄转运中心



长春转运中心



重庆转运中心

践行公益精神



热心公益 温暖同行

近年来，公司凭借覆盖全国的物流网络优势，用安全快捷的服务助力社会公益事业，主动作为、回报社会，彰显“服务社会、强企为国”的责任担当。同时，公司长期通过资金及物资捐赠，在抗震救灾、捐资助学、助残共富等方面践行“德善圆通”理念。2023 年，公司在助残、助困、助学等方面共实施 **50** 多个公益项目，对外捐赠支出超 **1,000** 万元。

为贯彻落实国家“十四五”城乡社区服务体系建设规划，推动桐庐县现代社区建设工作，公司捐资 **200** 万元成立桐庐县圆通速递社区发展基金会，发挥聚集社区资源、解决社区问题、创新社会治理等作用。同时，公司再次向上海长三角商创科技基金会捐赠 **300** 万元，助力优秀科研项目和科技人才的孵化与培育，推动长三角科技创新事业的发展。



向地震灾区捐赠钱款物资

2023 年 12 月，甘肃临夏州积石山县发生 6.2 级地震，公司积极响应抗震救灾工作，向积石山县红十字会捐赠现金 200 万元，用于支援灾区抢险救援、物资采购、受灾群众生活安置及灾后重建等工作，多批次采购并运送防寒衣物、照明用品、食品等救灾物资，积极传递温暖力量。



免费承运爱心物资

2023 年 10 月，上海青浦区企业向青海玉树、四川甘孜、吉林舒兰、新疆伊宁等地捐赠价值近百万元的爱心物资，该批物资总数近 200 箱、超 2 万件，主要包括冬季御寒的手套、帽子、围巾等。圆通在得知该项善举后，主动提出免费承担该批爱心物资的运输任务，并安排上海市区、上海转运中心以及属地网点指派专人、专车，同时提供打包、装车、运输等一条龙服务，确保爱心物资安全、及时抵达。



在同济大学设立教育奖励基金

2023 年 5 月，圆通与同济大学共同签署《同济大学圆通教育奖励金捐赠协议》，通过基金会捐赠 36 万元并设立同济大学圆通教育奖励基金，以奖励品学兼优、创新进取、具有高度社会责任感的优秀人才，表彰和激励为人才培养和学科发展做出突出贡献的优秀教师和辅导员。同时，双方签署合作备忘录，正式开启合作新篇章。未来，双方将在产教融合、人才培养、成果转化等方面携手并进，共同推动智慧物流发展，大力构建现代物流体系。



助力乡村振兴

河北省平泉县四合园村芽青沟五组因地理位置偏僻，农户居住相对分散，海拔落差较大等原因，一直未能建成自来水工程，农户多靠自家打井或传统手压井，甚至自行取水才能解决基本用水问题。为解决这一难题，协助国家邮政局做好河北省平泉县定点帮扶工作，公司捐资 35 万元开展平泉县四合园村安全饮水入户工程，帮助 43 户家庭、128 人实现自来水入户，解决其饮水难题。



报告期内，圆通还通过基金会捐赠 50 万元用于芒市通达华新爱心助教金项目，对云南省芒市的脱贫家庭及三类监测对象家庭的高中生和大学生进行资助，使得贫困家庭适龄儿童有学可上，截至目前已累计帮扶 120 名困难学子。



助残圆梦 共享美好

为贯彻落实习近平总书记关于残疾人事业的重要指示精神，公司于 2021 年 5 月和中国残联签署合作协议，启动帮助残疾人实现高质量就业创业的“圆梦行动”公益助残项目。公司成立了“圆梦行动”专项小组，建立并实施包括残疾人招聘、培训、考核及员工关怀等在内的制度体系，开放 100 余个适合残疾人就业的岗位，涵盖全网圆梦家园驿站、客服、业务类、操作类、办公后勤类等 5 大工种，拓宽残疾人就业渠道。

截至 2023 年底，“圆梦行动”取得阶段性进展，公司与 25 个省市级残联签署圆梦助残行动战略合作协议，建设圆梦家园驿站近 8,000 家，并在北京和杭州建成了两个百人规模助残基地，累计帮助了 12,000 余名残疾人及其家属就业创业。

建设圆梦家园驿站近

8,000 家

累计帮助了残疾人及其家属就业创业

12,000 余名

多元化就业

圆通对全网各类岗位进行了系统盘点，并向残疾人提供驿站、客服、业务、操作、办公后勤 5 大类别的 100 多个就业创业岗位，同时不断拓宽内部推荐、残联合作、特教学院合作、线上直播带岗、线下招聘会等残疾人招聘渠道。



圆梦家园门店店员



操作员



平面设计师

2023 年 5 月，由河北省残疾人联合会携手天津残联共同主办的 2023 年京津冀残疾人就业洽谈会在石家庄举办。本次洽谈会是京津冀残联深入实施促进残疾人就业三年行动以来，举办的首个大规模跨区域综合性的残疾人专场就业服务活动。圆通受邀参加本次活动，并提供了 300 个残疾人就业岗位，仅在现场就已达成近 100 个就业意向。

差异化培训

圆通针对残疾员工开发了包含通用类、业务技能类、管理类三大模块的培训课程共 81 门，组建残疾人讲师队伍 100 余人，全网平均每月举办 10 次专题培训。截至目前，已先后组织各类培训 600 余场，培训通过率达 92%，培训平均满意度 9.7 分。



湖南省残障融合培训



浙江省云客服技能培训

常态化关怀

针对残疾人群体，不仅需投入更多的关心、关怀，更应努力激发其内在动力。为此，圆通设立了专项保障基金，并建立了常态化关怀激励机制，包括提供员工福利、组织员工活动及建立专属沟通渠道等方面。

向全网发出扶残助残倡议书

2023 年 5 月 21 日是第 33 个全国助残日，圆通专门将 5 月 21 日至 27 日设为“圆梦助残周”，并向全网发出《圆通扶残助残倡议书》，在此期间，圆通总共在 30 个省区举办近百场活动，让扶残助残的传统美德在德善圆通中得到传承发扬。

组织观看亚残运会开幕式

2023 年 10 月 22 日，杭州第 4 届亚残运会开幕式在杭州奥体中心体育场举行。作为杭州亚残运会官方物流服务赞助商，同时也是与中国残联合作的“快递+”助残共富新模式的探索者，圆通此次组织邀请了 30 位从北京、黑龙江、河北、广西等地赶来的残疾员工及助残代表观看亚残运会开幕式，借助此次亚残运会举办契机，圆通积极宣传残疾人体育精神，向社会传递正能量。



项目相关荣誉



2023 年 12 月 3 日是第 32 个“国际残疾人日”，在中国盲文出版社成立 70 周年暨国际视障教育研讨会上，圆通获“助盲文化使者”奖牌。



2023 年，湖北圆通、广西圆通的“圆梦行动”助残项目得到当地政府的充分肯定，荣获“爱心助残企业”称号。

聚爱助残 有你有我
献出一片爱心 托起一份希望！
——圆通扶残助残倡议书

圆通全体兄弟姐妹们：
扶残助残、共促共享始终是圆通不变的初心使命和责任担当。2023 年的“全国助残日”，圆通联合中国残联共同打造了“圆梦行动”项目。两年来，在各省市和残联的大力支持下，项目已覆盖全国 31 个省（区、市），建成超 6000 家“圆梦家园”，累计帮扶超 10000 名残疾人及其家属就业创业。北京、杭州两大残疾人共享客服中心也在良好运营中。

圆通董事长指出，残疾人虽然身体有残缺，但不缺梦想、不缺意志、不缺才华。他们跟圆通大家是密不可分的组成部分，也是圆通源源发展路上的尖兵，大家得一起展望未来，开创未来。真正打造“扶残助残、金色的线”！
2023 年 5 月 21 日是第 33 个全国助残日，圆通全网计划于 5 月 21 日至 27 日，开展“圆通助残周”活动，并联合兄弟单位们发出倡议：聚爱助残有你有我献出一片爱心托起一份希望！

1. 一次助残帮扶。在有条件的省区、中心理分设得组织一场助残活动，为残疾员工提供按摩、理发、体检、加餐等生活服务，提升员工幸福感，让他们切实感受到圆通大家庭的温暖。

2. 一次走访慰问。由省区圆梦行动项目负责人、部门经理或分公司主管级以上领导带队慰问，到残友家中、居家客服、家庭医馆和年龄超过 5 年的残疾员工上门走访慰问，送温暖、解难题、献爱心，以实际行动表达圆通对残疾员工及家属的关怀。

3. 一次残健联谊。通过座谈、团建、文体活动等形式，组织残健员工互动交流，搭建建议、沟通、促团结，营造良好和谐的内部氛围。

4. 一次爱心义购。“助残”平台——“助残优品”栏目将开设“圆梦行动”专题功能，优选残疾人及其家属自产的手工艺品、农副产品等特色商品上架，在保障残疾人自主劳动权益的同时，并和经销商分享、推广。

5. 一次残健联动。省区和分公司要主动对接当地残联，积极参与当地残联组织的残疾人专场招聘会、帮扶招聘会等社会性助残活动。有条件的，也可牵头组织相关活动，邀请残联参与配合。

“残疾人就业，手有余香”。亲爱的兄弟姐妹们，帮助一名残疾人收获经验和尊重，亦馈赠给了他宝贵人生的信心和勇气；帮助一名有劳动能力的残疾人就业创业，你便体验了一个家庭的希望。让我们成为爱的使者，让爱的阳光照进每一位残疾人朋友的心扉。让“尊重、互助、融合、共享”圆通助残传统美德在“德善圆通”中得到传承发扬、谱写精美华章！

圆通圆梦行动项目组
二〇二三年五月十五日



管治篇

党建引领发展	40
夯实企业管治	42
保障安全运营	46
加强廉正建设	51

党建引领发展

公司于 2007 年 6 月建立党支部，2012 年 8 月升格为党委。截至 2023 年 12 月，圆通党委下设 18 个直属党支部，22 个双重管理党支部，全网党员超 7,500 名。2023 年，圆通速递党委始终秉持“围绕发展抓党建、抓好党建促发展”的工作思路，全面贯彻党的二十大会议精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，全面实现党建和经营“两手都要抓，两手都要硬”的目标，让“党建成为圆通发展的红色动力”。

全网党员超
7,500 名

始终把政治建设摆在首位，压实主体责任，牢牢把握意识形态

公司党委始终坚定的政治立场和政治方向，持续筑牢“听党话、跟党走”的思想根基，确保党在快递物流这个事关国计民生的重要行业中发挥核心引领作用。2023 年 12 月 21 日，中共圆通速递有限公司委员会第二次代表大会暨党委换届大会顺利召开，会上选举出了圆通速递新一届党委、纪委领导班子，董事局主席喻会蛟再次以全票当选为圆通速递党委新一届党委书记。



中共圆通速递有限公司委员会第二次代表大会暨
党委换届大会顺利召开



圆通速递新一届党委、纪委领导班子

全面加强党的作风建设和纪律建设，营造企业风清气正良好环境

公司党委始终把党风廉政建设和纪律建设贯穿经营始终，强化监管红线和底线刚性约束力，并在督导巡察、反腐倡廉、制度合规和队伍建设等方面做了大量工作，为公司事业高质量发展营造了公平公正、风清气正的良好环境。

全面加强党的思想建设，紧盯理论学习，扎实开展主题教育

公司党委坚持把学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神、党的二十大精神等作为党员教育培训的必修课，不断提升党性修养、坚定理想信念。

2023 年 5 月，圆通速递党委牵头举办了学习宣传党的二十大精神“七进”系列活动——进企业（圆通）专场活动



在上级党组织统筹下，公司党委认真计划、积极动员、全面落实，第一时间下发《关于全网开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的通知》，要求全网党支部及党员认真做好各项学习工作，并邀请各领域的专家、学者进行了数场丰富多彩的党课培训，将主题教育的学习贯彻与党史学习教育结合起来，为企业健康发展奠定坚实基础。



中共圆通速递有限公司委员会

圆通党发〔2023〕11号

关于全网学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的动员通知

各党支部：

为深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，教育引导广大党员、干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，以实际行动迎接党的二十大胜利召开，现就开展主题教育有关事项通知如下。

一、深刻认识开展主题教育的重大意义，切实增强责任感、使命感、紧迫感。

开展主题教育是推进党的自我革命、保持党的先进性和纯洁性的重大举措，是推进党的全面领导、提高党的执政能力和领导水平的重要途径，是推进党的政治建设、严明党的政治纪律和政治规矩的必然要求，是推进党的思想建设、坚定理想信念的迫切需要，是推进党的组织建设、增强基层党组织战斗力的重要抓手，是推进党的作风建设、密切联系群众的有力保障，是推进党的纪律建设、维护党的肌体健康的必要手段，是推进党的制度建设、完善党内法规体系的坚实基础，是推进党的反腐败斗争、保持党的肌体健康的有力武器，是推进党的自我革命、保持党的先进性和纯洁性的重大举措，是推进党的全面领导、提高党的执政能力和领导水平的重要途径，是推进党的政治建设、严明党的政治纪律和政治规矩的必然要求，是推进党的思想建设、坚定理想信念的迫切需要，是推进党的组织建设、增强基层党组织战斗力的重要抓手，是推进党的作风建设、密切联系群众的有力保障，是推进党的纪律建设、维护党的肌体健康的必要手段，是推进党的制度建设、完善党内法规体系的坚实基础，是推进党的反腐败斗争、保持党的肌体健康的有力武器。

全面加强党的组织建设，着力提升队伍能力，夯实党建基层基础

公司党委坚持“网络发展到哪里，党组织就覆盖到哪里。”2023 年，根据上级党组织关于新业态、新就业群体党组织关系属地化管理的相关要求，圆通完成 2 个基层党支部建制转移工作，党员个人组织关系转接 45 人，预备党员转正 10 人，发展对象转预备党员 8 人，新发展入党积极分子 8 人，公司党员队伍进一步壮大。

中共南岗区红旗满族乡委员会

中共南岗区红旗满族乡委员会关于建制转移中共圆通速递有限公司黑龙江省区支部委员会的通知

中共南岗区红旗满族乡委员会：中共圆通速递有限公司黑龙江省区支部委员会，因业务发展需要，现申请将支部建制转移至南岗区红旗满族乡委员会管理，请予批准。

中共南岗区红旗满族乡委员会：中共圆通速递有限公司黑龙江省区支部委员会，因业务发展需要，现申请将支部建制转移至南岗区红旗满族乡委员会管理，请予批准。

中共南岗区红旗满族乡委员会：中共圆通速递有限公司黑龙江省区支部委员会，因业务发展需要，现申请将支部建制转移至南岗区红旗满族乡委员会管理，请予批准。

黑龙江省区党支部建制转移

中国共产党云南省昆明空港经济区非公经济组织和社会组织委员会文件

关于建制转移中共圆通速递有限公司云南省区支部委员会的通知

中共云南省昆明空港经济区非公经济组织和社会组织委员会：中共圆通速递有限公司云南省区支部委员会，因业务发展需要，现申请将支部建制转移至昆明空港经济区非公经济组织和社会组织委员会管理，请予批准。

中共云南省昆明空港经济区非公经济组织和社会组织委员会：中共圆通速递有限公司云南省区支部委员会，因业务发展需要，现申请将支部建制转移至昆明空港经济区非公经济组织和社会组织委员会管理，请予批准。

云南省区党支部建制转移

夯实企业管治



规范公司治理

报告期内，公司严格按照相关法律、法规和规范性文件的要求，结合公司实际情况，从实现公司发展战略目标、维护全体股东利益出发，加强制度建设，强化内部管理，不断完善法人治理结构，规范公司运作。公司股东大会、董事局、监事会和经营管理层之间权责明确，董事、监事工作勤勉尽责，经营管理层忠实履行职责、科学决策、协调运营。公司法人治理结构符合《上市公司治理准则》的要求。

三会运作

股东大会

公司严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》等相关规定召集、召开年度股东大会和临时股东大会，股东大会审议事项采用现场与网络投票相结合的方式，并聘请律师对股东大会的召集、召开程序进行见证，确保全体股东特别是中小股东享有平等地位，充分保障了股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。

2023 年，公司共召开 1 次年度股东大会和 1 次临时股东大会，审议通过 10 项议案。



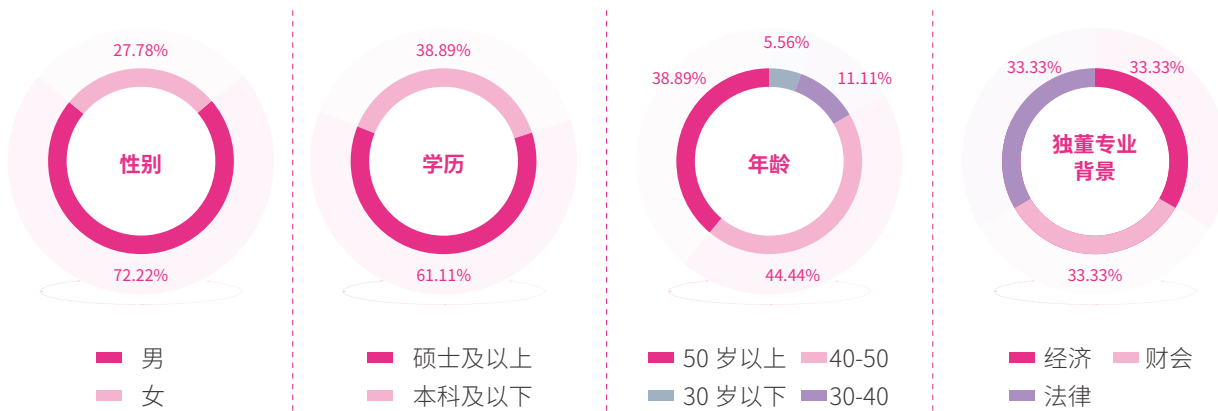
2022 年年度股东大会

董事局

公司严格按照《公司章程》和《董事局议事规则》等相关规定召集、召开董事局会议。公司董事局由 8 名成员组成，其中独立董事 3 名，董事局成员皆具备履行职责所需的专业知识，并拥有丰富的经营管理经验。董事局下设的战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会整体运作情况良好有效，为董事局对公司各项重大经营的科学决策提供了充分保障。

2023 年，公司共召开 **7** 次董事局会议，审议通过 **31** 项议案，独立董事对公司各类重大事项发表事前认可意见 **3** 次，发表专项说明和独立意见 **1** 次、独立意见 **5** 次。

董监高的专业化、多元化



监事会

公司严格按照《公司章程》和《监事会议事规则》等相关规定召集、召开监事会会议。监事会是公司的监督机构，由 3 名监事组成，包括 1 名由民主推选产生的职工代表监事。监事会同时履行对公司董事局及各专门委员会战略决策监督和对公司管理层运营决策监督的双重职能。公司监事会本着对股东负责的精神，通过检查公司财务情况、股东大会决议执行情况以及董事局履职情况等，维护股东利益和公司利益。

2023 年，公司共召开 **6** 次监事会会议，在确保信息披露及时、准确、真实、完整的前提下，审议通过 **23** 项议案。

信息披露

报告期内，公司按照《上市公司信息披露管理办法》《信息披露管理制度》等相关规定，将可能对公司生产经营及公司股价有重大影响的信息，真实、准确、完整、及时、公平地予以披露，确保所有股东能够公平、及时地获取公司应披露的信息，维护投资者的利益。

2023 年，公司共披露公告、上网文件及投资者会议纪要共计 **125** 份，其中，定期报告 **4** 份，临时公告 **80** 份，上网文件及投资者会议纪要 **41** 份。



投资者关系管理

报告期内，公司不断加强投资者关系管理，通过接待投资者调研、召开业绩说明会、参加券商策略会等形式，实现与投资者多层次、多形式的交流；同时通过面对面会谈、投资者热线电话、邮箱、上证 e 互动平台等多种形式，及时回复投资者问题，以多种方式加强与投资者的互动交流，切实维护投资者的合法权益。2023 年，公司积极参选并荣获新财富最佳上市公司、中国上市公司投资者关系天马奖等多项奖项；公司董秘荣获全景网杰出董秘奖。

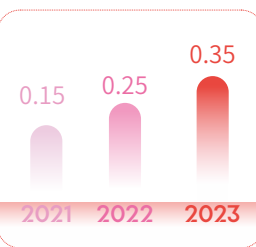
2023 年，公司组织接待投资者调研、参加策略会及路演活动累计超 **100** 场次，全年通过现场和网络方式接待调研投资者累计超 **1,000** 人次，投资者关系邮箱回复率 **100%**，投资者热线接听率 **100%**，上证 e 互动、全景网等互动平台回复率 **100%**。2023 年，公司成功召开 **3** 场业绩交流会、**3** 场路演中心业绩说明会，参会机构及个人累计超 **750** 人次，并及时披露会议纪要。



股东回报

公司高度重视投资者回报，为稳定投资者预期，董事局制定了《未来三年（2023 年-2025 年）股东回报规划》，以保持公司利润分配政策的连续性和稳定性。2023 年，为提振市场信心，进一步建立、健全公司长效激励机制，公司以自有资金回购公司股份并拟用于实施员工持股计划或股权激励计划，累计回购股份数量为 2,652.73 万股，累计回购总金额为 **3.79** 亿元（不含交易费用）。同时，为与全体股东共同分享公司经营成果，公司制定了 2023 年度利润分配预案，拟向全体股东按每 10 股派发现金红利 **3.5** 元（含税），拟派发现金红利 11.95 亿元，合并计算的现金分红金额为 15.74 亿元。

每股分配金额 单位：元



2023 年度分红金额
11.95 亿元



2023 年现金分红总额
15.74 亿元



强化合规管控

强化董监高合规培训

2023 年 12 月，公司组织董事、监事、高管参加公司治理和规范运作专项会议，并邀请会计师、律师、财经公关从上市公司合规管理和规范治理、企业内部控制治理、资本品牌塑造与对外形象管理等方面进行现场分享，强化关键少数合规意识。



完善制度建设

报告期内，公司根据中国证监会、上海证券交易所等法规、规范性文件的规定并结合公司实际情况制定《套期保值业务管理制度》，强化上市公司规范治理。同时，公司切实做好定期报告及相关重大事项的内幕信息知情人登记备案工作，有效维护投资者合法权益。

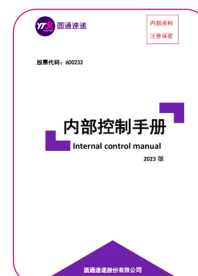
独立董事履职保障

根据公司《独立董事工作制度》关于独立董事现场工作的时间要求，为进一步加强独立董事履职管理，为其行使职权提供必要的工作条件，公司于 2023 年 8 月组织独立董事前往省区经营场所开展实地调研，使其更加了解公司发展战略及省区的日常经营、财务管理和其他规范运作情况，并发挥独立董事专业性，为公司整体业务发展建言献策。



完善内控体系

为加强公司内部控制体系的建设，完善法人治理结构，形成内部约束机制，根据《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》等相关规定，公司编制了《内部控制手册》，从内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等方面对公司及下属分子公司经营管理工作中的主要业务环节进行规范，以控制和防范重大风险。公司亦基于实际业务情况及时同步修订了各业务部门的十余份相关标准制度。



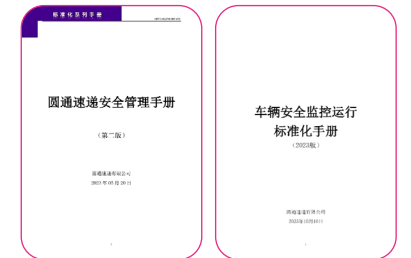
保障安全运营

圆通自成立以来，坚持贯彻、落实党中央、国务院及国家邮政局关于安全工作的重要指示精神 and 决策部署，将安全生产摆在公司发展的战略地位，全力抓好寄递、消防、车辆等安全工作，确保公司安全生产相关制度切实落地，充分保障员工生命、客户包裹安全。



强化安全管理体系

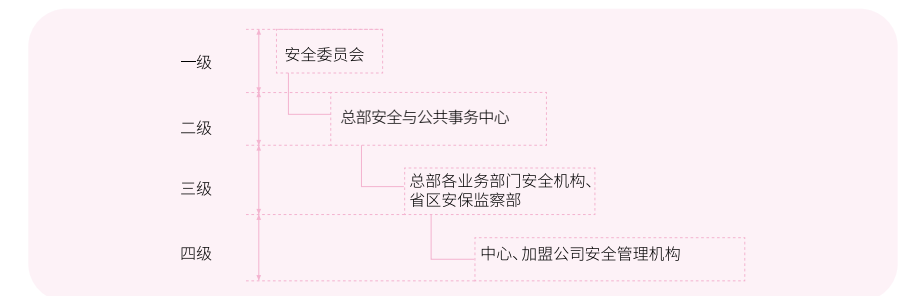
2023 年，公司编写、修订了《圆通速递安全管理手册》《车辆安全监控运行标准化手册》等 6 项安全工作相关的制度和手册，明确了公司安全管理的组织架构及管理体系。



公司安全管理体系分为四级管理机构，第一级管理机构为安全委员会，是公司安全管理工作的最高决策机构，由总裁、安全副总裁、各分管副总裁以及各部门负责人组成，总裁为公司安全管理第一责任人；第二级管理机构为安全与公共事务中心；第三级管理机构为总部各业务部门安全机构、省区安保安监部；第四级管理机构为各中心、加盟公司安全管理机构。



安全管理组织机构图



安全管理体系

2023 年 9 月，公司主要运营实体圆通速递有限公司荣获 GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系认证证书（国家标准）。



开展安全培训及应急演练

2023 年，圆通全网累计开展近 1,000 万人次安全培训，累计开展针对宿舍、办公区、建包区人员疏散逃生、救援专项演练 250 余次，做到“日日有贯宣，周周有培训，月月有专题，年年有演练”。

全网开展安全培训累计近
1,000 万人次

圆通全网开展“安全生产月”主题活动

2023 年 6 月是第 22 个全国“安全生产月”，主题为“人人讲安全，个个会应急”。6 月以来，圆通全网纷纷开展相关主题活动，强抓安全生产、筑牢发展之基。

安全培训

圆通在总部开展安全生产月“人人讲安全、个个会应急”全网安全培训，培训主要围绕行业安全寄递、安全生产和信息安全三大主题为核心内容展开，旨在进一步加强企业寄递渠道安全管理，扎实推进“平安寄递专项行动”落地见效，提高全员安全生产意识、增强事故预防和应急处理能力，为助力企业高质量发展、持续提供安全可靠的寄递服务保驾护航。



全网安全培训

安全演练

圆通江苏省区在南京、淮安转运中心开展消防安全演练活动。此次模拟演练设计了单驾车辆、双驾车辆两种场景，以便培训员工在不同情况下，针对轮胎起火、挂箱起火等火情的判断能力及处置方法，提高驾驶员对于车辆突发起火情况的应急能力。

圆通湖南省区组织开展了火灾处置应急演练，模拟了厂房内违规操作发生火灾后易产生的后果，及对应的人员疏散自救、火灾报警、扑灭火情和抢救伤员等处理方式，有效提高员工对突发火灾事故的快速反应能力及处置能力。



江苏省区



湖南省区



保障安全生产

寄递安全

亚运会

为做好杭州亚运会安全保障工作，圆通以“不出事，出不得事”为原则，从“人防、技防、物防”三方面着手，制定了周密的安全服务保障方案，并成立专项安全保障领导小组，同时建立领导带班机制、亚运日报机制和安全督察机制，先后开展宣传动员、物资储备、隐患排查等重点工作。

虽然此次亚运会安保工作面临保障时间长、地域跨度大、管控业务量大、业务场景复杂等难点，但圆通仍取得了优异的管控成果，实现亚运会安保期间“七个零发生”：重大违禁品事件“零”发生、核心三次安检“零”退回、安全生产事故“零”发生、行政处罚事件“零”发生、亚运仓内操作安全事故“零”发生、亚运仓内车辆安全事故“零”发生、亚运物资运输延误“零”发生，圆满完成了杭州亚运会物资转运寄递任务。



▲ 圆通浙江省区荣获杭州第十九届亚运会及第四届亚残运会寄递安全服务保障工作“成绩突出集体”。

旺季保障

双十一期间，圆通贯彻、落实国家邮政局快递业务旺季服务保障工作要求，坚持安全运行与服务质量并重，努力打造“安全旺季”，为客户提供安全、可靠的快递服务。圆通持续加大寄递安全管控力度，加强对高危产品的管控和加盟公司安全管理，重点突出对广东、浙江、江苏等 6 个省区的易燃易爆品和危化品腐蚀品管控，贯彻、落实寄递安全三项制度；切实做好营运“三管控”（外场风险管控、内场风险管控及人员管控）及车辆“一控三加强”（严控社会外调车准入，加强重点线路管理、加强在途风险处置、加强司机食宿保障），严密防范和遏制重大风险、事件的发生。

旺季期间正逢“进博会”举办，圆通网络特别是上海区域结合旺季特点制定专项管控方案，全网严查发往上海的相关快件，实行逐票过机安检、粘贴已安检标识等措施，保障了旺季期间网络安全的稳定运行，未发生重大行政处罚及重大违禁品事件，加盟公司整体安全事故发生率较去年同比下降达 20%。



车辆安全

为降低车辆起火事故率，公司采取信息化手段隐患排查，加大监测监控设备应用以及开展各类安全检查活动等措施，全面提升车辆安全管控水平。报告期内，公司一亿公里车辆起火事故率、一亿公里重大事故等指标均大幅降低。

利用信息化手段强化车辆隐患排查治理

在出车前通过运盟系统进行车辆安全检查，自该系统上线以来已累计实施检查 79 万余次，检查覆盖率达 96%，对已查出的问题进行整改，整改率达 93%，运盟系统的上线显著提升了车队管理人员的检查效率和车辆的检查覆盖率，使得因车辆流动性大带来的车辆隐患排查治理投入大、成效差的难题得到有效缓解。同时，针对存在的车辆问题及隐患，全网通过钉钉智能填表的方式进行可视化管理，及时同步相关隐患排查治理工作并形成闭环整改，形成总部 - 车队 - 中心 - 驾驶员的全网互查安全管理模式。

序号	问题描述	问题等级	处理状态/处理人	处理时间
1	车辆胎压异常	低	已处理	2023/10/10
2	车辆机油液位异常	低	已处理	2023/10/10
3	车辆水温异常	低	已处理	2023/10/10
4	车辆制动系统异常	高	已处理	2023/10/10
5	车辆转向系统异常	高	已处理	2023/10/10
6	车辆灯光系统异常	低	已处理	2023/10/10
7	车辆喇叭异常	低	已处理	2023/10/10
8	车辆后视镜异常	低	已处理	2023/10/10
9	车辆安全带异常	低	已处理	2023/10/10
10	车辆座椅异常	低	已处理	2023/10/10
11	车辆车门异常	低	已处理	2023/10/10
12	车辆车窗异常	低	已处理	2023/10/10
13	车辆空调异常	低	已处理	2023/10/10
14	车辆音响异常	低	已处理	2023/10/10
15	车辆内饰异常	低	已处理	2023/10/10

通过运盟系统进行车辆安全检查

加大胎压胎压监测设备及 G7 车辆动态监控设备的应用

针对出现的胎压报警情况第一时间安排专人采取应对措施，有效保护司机的人身安全、降低货损金额；同时，针对驾驶员的疲劳驾驶、超速等高风险行为进行在线监控并及时干预，采取专项约谈等措施进行处理。



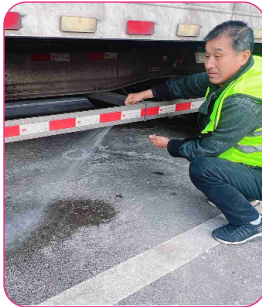
G7 车辆动态监控

大力开展各类安全检查活动

包括车身反光贴检查，反光镜检查，涉及山区、重货线路的淋水器配置检查等，同时增加水剂灭火器配置 12,000 余具。针对检查出的异常情况已进行全面整改。



反光镜检查



淋水装置检查

消防安全

强化日常消防安全管理

横向多部门联动：将消防安全责任主体赋予行政、营运等部门的具体人员，并明确责任主体，签署相关安全责任书，实现消防安全的多部门联合管控。

纵向分级管理：强化总部标准化制定及抽查督导机制，动员大区力量开展交叉互查，并督促各转运中心日常进行自查自纠，实现消防安全的动态管理，确保风险整体可控。

建立分级管控机制：开展全网消防安全标准化评审，并实行红、绿脸分级管控，对排名靠后的 10 个转运中心进行专项督导，同时，对末 3 名转运中心实行总部派驻专员进行驻点督导、整改。

配置专职的消防控制室人员：总部统一组织全网 200 余名人员进行培训，取得国家中级消防操作员证书，培养专业的消防安全管理队伍。



消防控制室人员进行线上监控

加强消防设施管理

对在建转运中心开展巡查，督促工程部门确保消防安全“三同时”的落地执行，并对施工场地的临时消防设施、动火作业管理进行重点监管，对拟交付使用的转运中心场地实行消防安全验收制度，针对发现的消防设施隐患进行闭环整改，达到从源头把控消防安全的目的。

推动各转运中心聘用第三方消防技术服务机构对消防设施进行专业维护，同时建立维保供应商的品牌库，根据标准维保合同对供应商进行考核，逐步实现消防设施维保流程的标准化。

推动实现上海转运中心的数字化消防应用，后续将推动更多转运中心实行消防安全数字化，形成对消防安全的动态化管理。



消防设施维保测试

规范消防档案管理

报告期内，公司从总部层面统筹梳理、完善消防安全各项工作记录、台账等共计 18 类模板并予以下发，使消防安全档案管理工作更加规范化、标准化，为安全事故的持续管理及隐患溯源提供良好依据。



2023 年 11 月，上海市安全生产委员会消防安全专业委员会发文表彰 2023 年度消防安全工作先进集体和先进个人。其中，圆通速递被评为“2023 年度上海市消防安全工作先进集体”，是上海快递物流行业唯一获奖企业。

加强廉正建设



打造标准化廉正制度体系

报告期内，公司基于实际业务情况不断完善廉正相关制度标准，实现对腐败行为的提前预防、及时介入、有效打击。截至目前，公司已制定 18 项廉正相关制度，对包括公司员工、加盟商、供应商等在内的人员进行有效约束。同时，针对行政、采购、网管等业务条线，亦制定了相应的监管及处罚制度，打造全方位的标准化廉正制度体系。



预防宣教工作

“教为先、罚为后”，公司将预防宣传教育摆在首位，通过对全网开展廉洁教育，以不同方式广泛宣传廉正纪查制度、纪律要求、典型案例、廉正风采等内容，从根源处遏制腐败行为。2023 年，公司完成宣导会学习 11 次，制作宣发海报 4 次，并在内网发布廉正相关公文共计 14 期。



端午节廉正宣发海报



亚运会期间廉正宣发海报



廉正宣导会



反舞弊工作



审计管控

通过对财务、工程、采购等部门开展审计工作，监管重要岗位任职期间的遵纪守法、廉洁奉公、执行公司规章制度等情况，做好任中审计和离任审计管控。2023 年，公司共完成八项离任审计。



纪察工作

通过接收邮件、电话、公开信箱以及举报受理平台等方式接收举报线索，核查受理或转相关部门处理。2023 年度，公司受理线索查办率达 95%，有效打击各类违规违纪行为。



督察巡查

通过对经营管理中的重点领域、重点环节和全网政策公平性执行情况等方面开展专项督查和巡查，保证公司各项工作政策平稳、健康、高效地落实和执行。

服务篇

携手合作伙伴 ----- 54

推进数字化转型全面升级 ---- 56

提供优质服务 ----- 57

拓展全球网络布局 ----- 59

聚焦精细化成本管控 ----- 60

携手合作伙伴

公司搭建了完善的与合作伙伴和谐共生的快递业务平台，采用枢纽转运中心自营化和末端加盟网络扁平化的运营模式，有效保障了公司对整体快递服务网络的管控平衡能力，同时可以根据行业动态及企业现状，及时灵活地进行管理调整以协调平衡全网利益。

加盟商是公司最重要的合作伙伴，2023 年，公司推进全网一体数字化、标准化建设全面落地，多维度、全方位赋能加盟网络，持续提升加盟网络经营管理能力，助力全网一体提质增效降本增效。



加盟商服务与赋能

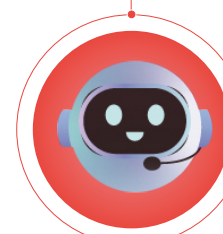


全面落地数字化、标准化建设

2023 年，公司聚焦全网一体数字化、标准化建设，在全网派出 70 多个执行小组和专业团队，通过对加盟商运营、操作、财务、客服、派送等业务环节的全方位调研、问诊，针对性出具整改和优化方案，助力加盟商经营管理降本增效提质。截至报告期末，加盟商覆盖范围已超 1,800 家，全网综合经营实力提升显著。

推进智能化工具的应用

2023 年，公司以数字化、智能化管理工具为抓手，推进“YTO-GPT”等的全网应用，加盟商可快速、简便了解和掌握其综合运营数据，实时动态调整运营，有效提升了加盟网络的数字化系统应用水平，进一步提高加盟网络整体的管理效率和管理能力。



完善加盟网络体系建设

公司持续完善各项制度体系建设，强化场地、车辆、设备、形象、服务等规范化，持续推动企业形象标准化，提高加盟商标准化、规范化服务及运营水平，增强加盟品牌粘性与认可度。





优化加盟商人才赋能机制

公司积极优化加盟商培训机制，构建总部、省区、加盟商三级培训体系，培训课程涵盖客户服务、财务分析、市场营销、质量管控等各方面，2023 年累计为加盟商提供培训超 **1,000** 场，参训网点各项指标均有明显改善。

推广精益生产理念

公司在加盟网络全面推广和应用精益生产理念，支持加盟商投放、升级自动化设备，提高派件直送占比，进一步提升加盟商操作效率和运营管理水平，并协同加盟商拓展个人零散件、逆向物流、仓储配送等业务，助力加盟商、末端网点等开拓市场，全面提升加盟网络综合竞争力。



供应商管理

为加强公司的采购质量，规范供应商的全流程管理，公司制定了《采购管理制度》《供应商管理制度》等相关制度标准，对公司的采购行为、供应商管理等方面进行规定和约束，并与供应商同步签署《廉洁保密协议》，实现从供应商开发、准入、考核、退出的全生命周期管理，推动与供应商的合作共赢。

供应商管理目标

坚持公平、公开、公正、共赢的原则，严禁发生收受贿赂等贪腐行为。2023 年度，与供应商关于诚信廉洁、保密等条款的签署率达 **100%**。

供应商开发

拟定《采购管理中心供应商开发计划》，寻找新供应商后，填写《供应商登记表》，进行资质审核。

供应商全生命周期管理体系

供应商准入

对供应商资质、信用状况、财务状况等信息进行初审，初审不合格的供应商将被列入“不合格供应商名录”，且两年内不得与其开展业务合作；初审合格的供应商，填写《供应商准入核定表》，列入供应商资源库。截至 2023 年底，供应商准入数为 **2,198** 家。

供应商考核和退出

每个月初，对上月开展合作的供应商进行考核评分，低于 70 分的供应商将采取约谈、处罚等措施，并编制《在合作供应商评分表》。

推进数字化转型全面升级

2023 年，公司坚持科技创新引领发展，密切关注大数据、机器视觉、自然语言处理、智适应学习等人工智能前沿科技的发展及应用，推动数字化转型全面升级，赋能全网一体数字化、标准化建设，提升全网运营效率与精细化管理水平。

优化系统提升综合竞争力

报告期内，公司以数字化、智能化管理工具为抓手，对加盟商财务、运营、管理等全方位赋能，助力加盟商业务发展降本增效提质，逐步打造“非直营的类直营化体系”，全面提升加盟网络经营管理能力和综合竞争力。公司持续迭代、优化“客户管家”等各系统模块，拓展智能客服的应用场景，强化人机交互，加强“客户管家”“网点管家”“行者”等系统联动互通，推动服务前置和及时响应，客户服务的智能化水平明显提高，服务品质稳步提升。



完善数字营销中心

公司逐步构建和完善大客户权益体系，提高快件寄递全链路差异化服务水平，助力打造多层次的服务体系，改善客户体验，增强客户粘性。公司逐步搭建完善数字营销中心，描绘和完善客户画像，运用大数据分析，智能匹配营销方案，推进营销政策精准投放、直达客户，赋能公司及加盟网点拓展市场。



推进人工智能垂直应用

公司持续探索人工智能的垂直应用，深度挖掘数据要素价值，自行研发并上线应用“YTO-GPT”，全面降低数字化工具学习难度和成本，提高全网数字化管理水平及效率；公司亦通过地图技术的应用，构建区域绘制平台，研发应用“智能派件”等系统，将业务员经验知识化、知识数字化，助力业务员合理规划揽派任务、优化完善派送路径，促进末端降低揽派成本、提升派送效率。



提供优质服务



多维提高时效水平

加强全链路各环节的日常管控

公司深入攻坚快递服务全链路各环节时效管理，细化全链路各环节、各主体的时效、操作标准和责任，落实异常流向定位及闭环跟踪机制，持续加强日常过程管控。

动态调整中转路由由缩短中转时长

公司动态调整和优化快件中转路由，提高路由直达率，实现运输、操作衔接准时准点；持续升级优化中心智能设备，强化设备效能提升和操作规范标准，精准定位包裹流转状态，通过区域内统筹调度，实现快件的快进快出；逐步推广装卸统筹，并聚焦消除超时库存，缩短中转停留时长，快件运输、操作时效稳步改善。

联动管控提升揽派效率

公司强化转运中心与末端网点的联动，提升车等货、中心直送等覆盖范围，并通过智能派件等系统实现派送包裹智能分堆、揽派信息智能提醒等，提高末端揽派效率、缩短派送时长。

2023 年，公司全程时长较去年同期缩短 **5.63** 个小时，快件时效水平持续提升。



持续提升服务质量

着力减少快件遗失破损

报告期内，公司落实专项管控各项举措，积极优化工艺设备，通过对各岗位人员、机器设备、操作环节的精益管理，提高各环节管理效能，实现运营情况智能抓取、现场整改、精细考核，并针对拥堵、夹件、高差等开展专项整治工作，快件遗失破损逐步减少。

完善质量管控体系

公司持续完善产品服务质控中台建设，形成实时上报、实时处理、实时考核的质量管控体系，实现质量稽查、任务协同、质控培训、奖惩公布等线上处理。同时，公司针对性调整优化末端考核标准，加强对虚假签收的考核管控，全年虚假签收改善明显，服务质量持续提升。



稳步改善客户体验

优化智能化客服系统应用

公司搭建优化客服中台，整合客服系统，实现一站式查询处理运单信息，并提供待办提醒、数据看板、知识学习等功能，实现客服任务主动触达客服人员，有效提升客服工作效能；公司持续拓展智能客服应用，推动数字化管理工具互联互通，打通客服工单直达业务员，多渠道同步客服工单处理结果，并着力提升客户专属群回复速度，保障客户服务及时、高效；公司拓展智能机器人应用场景，加强智能外呼、智能对话、智能查件等智能化服务能力，提高前置化服务水平，改善客户服务感知。

多维增强客户服务能力

公司亦持续推进理赔线上化、标准化，优化仲裁督办系统，推行直通总部快速理赔，改善理赔服务体验。公司不断优化全网客服组织体系，强化总部、加盟网络客户服务协同，推进客户服务中心标准化建设，并持续完善客服评价标准，多维度重构客服能力指数，聚焦改善客户重复进线，针对多次进线工单提级管控，推动客服工单闭环管理，着力降低客户负反馈。截至报告期末，公司重复进线率较期初下降超 50%。同时，公司优化触达客户的揽派服务，通过自发短信或公众号信息推送，完善工单状态反馈，提高快件揽派消息触达率，改善揽派环节的服务感知。

截至报告期末，公司客户投诉率同比下降近 **14%**，客户体验稳步改善。



构建差异化服务能力

报告期内，公司逐步构建差异化、精准化服务能力，推进完善产品分层、客户分级，全面提高公司竞争能力。

产品分层

近年来公司在普遍服务质量持续向好的基础上，继续推动“圆准达”等差异化产品在全链路的快速识别、优先操作，并强化全程跟单、派前电联、异常快速处理等服务，实现优先操作、按需派送、直营客服、快速理赔等差异化服务，促进中高端产品竞争力不断提升。公司积极利用和开拓仓储资源，依托自主研发的仓储运营系统，实现仓储运营管理可视化、智能化，并不断增强与各电商平台、商家的对接能力，持续沉淀和强化一站式供应链物流服务能力；公司亦利用国内、国际的网络资源禀赋，逐步拓宽营销渠道，打造并推广跨境电商专递、跨境仓配、国际散单等国际产品服务，进一步完善国际产品体系，构建联动国内国际的高品质快递服务体系，促进市场全面拓展。

客户分级

公司实行精准营销策略，加快营销活动响应速度，推进营销政策精准投放、直达客户，稳步实现差异定价、优质优价，并实现大客户快速理赔、工单优先处理等，提升直营客服岗位效能，提高差异化、精准化服务能力，助力客户分层、产品分级。



拓展全球网络布局

国内布局

截至 2023 年底，公司快递服务网络覆盖全国 31 个省、自治区和直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达 99.89%；报告期内，公司动态优化网络布局，截至 2023 年底，公司加盟商数量 5,071 家，终端门店超 82,000 个。

公司加盟商数量
5,071家
终端门店超
82,000个

国际布局

2023 年，公司持续深化国际化发展战略，充分发挥覆盖全球的海外站点、结构多样的自有机队、日益加密的航线网络等资源优势，着力发展国际快递和供应链业务，国际供应链一体化服务能力持续增强。

提升全球化综合服务能力

国际货运业务

报告期内，公司综合运用自建自营、战略合作等多种方式，强化 RCEP 成员国、欧洲、美洲等国家地区网络布局，充分挖掘国际物流服务市场需求，为客户提供量身定制的一站式解决方案，国际货运业务现已涵盖空运、海运、铁路、公路、多式联运等，报告期内公司国际货运业务运行稳定。

国际快递业务

公司着力推进国际快递业务发展，针对主流国际市场构建“中国联世界，世界联世界”优势产品，推出国际标快、国际特快、跨境电商专递、落地配及海外本地业务、增值服务等细分产品，满足客户差异化服务需求，并持续拓展中日、中韩、陆台等精品专线产品，稳固重点专线产品优势，积极开拓中美、英、澳等专线，国际快递产品及服务能力稳步提升。报告期内，公司完成国际快递及包裹服务超 **1.48 亿**件，同比增长近 **20%**。

国际供应链物流服务

公司聚焦服装、汽车、半导体、电子产品等领域，持续强化全球供应链能力建设，与小米、VIVO、传音、浙江大华等大型跨国企业维持良好合作，并以承办国际综合性赛事物流服务为契机，进一步沉淀“仓干线配关”一体化的国际供应链物流服务能力。

强化国际化发展的基础建设和网络布局

公司强化国际化发展的基础建设，持续优化机队规模和结构，报告期内新增投入一架波音 757 全货机、一架 ARJ21 全货机，稳步扩充航空运力，夯实自有航空稀缺资源优势；公司持续加密亚洲和东欧等核心区域的航线网络布局，报告期内开通运行了广州 = 德里、杭州 = 迪拜、宁波 = 河内、宁波 = 曼谷、南宁 = 拉合尔、杭州 = 达卡等超 30 条国际货运航线，现已累计开通 130 多条覆盖亚洲全域、东欧核心区域的优质航线。公司以自建、合作及联盟等方式，进一步拓展清关网络，在国内主要口岸和国际部分重点口岸完成关务能力建设，清关网络已基本覆盖全国主要口岸，清关体系日趋成熟，可为多业态客户提供精准高效的通关服务。



聚焦精细化成本管控

运输成本

报告期内，公司持续优化运力结构，并根据业务量情况加强区域内转运车辆的统一调配和管控，及时调节运力资源，保障运力投入的合理、高效利用；动态优化干线路由，下沉完善加盟网络的路由设置，提高路由直达率；推进干线运输价格的透明化管理，提升干线运输价格管控能力；持续强化现场装载标准化水平，不断完善干线运输装车激励机制，单车装载票数进一步提升。

2023 年，公司单票运输成本 0.46 元，较去年同期下降 0.05 元，降幅 9.67%。



中心操作成本

报告期内，公司全面落实转运中心精益生产，精准管控工序效能、岗位效率；落实转运中心全员绩效，有效激励操作员工，中心人均效能稳步提升；升级场地工艺设备，提升自动化设备效能，减少分拣操作次数。

多措并举下，公司 2023 年单票中心操作成本 0.29 元，较去年同期下降 0.02 元，降幅 5.37%。



指标索引

一级目录		二级目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)	报告位置
关于本报告			P1.1、P1.2、P1.3	P1
董事局主席致辞			P2.1、P2.2	P2
发展历程			P3.1	P3
走进圆通	公司简介		P4.1、P4.2、P4.3、P4.4	P8
	经营业绩		P4.3	P9
	企业荣誉		P3.1、G3.11	P9
	组织架构		P4.4	P10
	发展战略		P4.2、G3.2	P11
	利益相关方沟通		G3.6	P13
环境篇	完善绿色标准		G3.4、E1.6、E1.7、G3.11	P16
	打造绿色物流		E1.3、E1.8、V4.3、V4.4	P18
	倡导绿色办公		E2.14	P20
社会篇	保障员工权益		S1.1、S1.2、S1.3、S1.4、S1.6、S1.7、S1.8	P22
	助力员工发展		S2.1、S2.2、S2.4	P25
	重视员工关怀		S1.10	P33
	关爱快递小哥		S1.10	P34
	践行公益精神		V3.1、V3.4、V3.5、V3.6	P35
管治篇	党建引领发展		P3.1、P4.2	P40
	夯实企业管治		G1.1、G1.2、G1.3、G1.4	P42
	保障安全运营		S3.2、S3.4、S3.5、S3.6、S3.9、S3.10	P46
	加强廉正建设		G1.7、G1.8	P51
服务篇	携手合作伙伴		S4.1、S4.5、S5.3、V2.8	P54
	推进数字化转型全面升级		V2.2、V2.5	P56
	提供优质服务		S4.1、S4.7	P57
	拓展全球网络布局		S4.1	P59
	聚焦精细化成本管控		P4.3	P60

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《圆通速递股份有限公司 2023 年度社会责任报告》。我们非常重视并希望聆听您对圆通速递社会责任工作报告的反馈意见，以帮助我们对报告进行持续改进。如您对公司的社会责任工作有任何意见或建议，欢迎发送电子邮件至 ir@yto.net.cn。

您对本报告的评价：

选择题（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映圆通速递在环境、社会及管治方面的重要信息？

是☐ 一般☐ 否☐
2. 您认为本报告披露的信息是否全面？

是☐ 一般☐ 否☐
3. 您认为本报告披露的信息是否具有可读性？

是☐ 一般☐ 否☐

开放性问题

1. 您对报告哪一部分内容最感兴趣？
2. 您认为还有哪些您关注的信息未在本报告中披露？
3. 您认为本报告还有哪些可以改进的地方？