

韵达股份

2023年度可持续发展报告

涓埃之微 利他则久

股票代码：002120

✉ 邮箱：ir@yundaex.com

☎ 电话：021-39296789

📍 地址：上海市青浦区盈港东路6679号



关于本报告

报告简介

韵达控股股份有限公司自2019至2022年连续四年面向社会公开发布年度社会责任报告，自2023年开始发布可持续发展报告，本报告为第二份公开发布的可持续发展报告。

报告秉承客观、规范、透明和全面的原则，详细介绍了韵达控股股份有限公司及控股子公司于2023年期间在环境、社会及治理领域的管理策略、实践及绩效。

报告范围

时间范围：报告的时间范围是2023年1月1日至2023年12月31日。为提高报告的可比性和完整性，部分表述及数据适当追溯和延伸。

组织范围：如无特别说明，本报告覆盖韵达控股股份有限公司及控股子公司（具体详见韵达控股股份有限公司2023年年度报告）。

发布周期

本报告为可持续发展报告，每年度发布一次。

编制依据

- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》
- 全球报告倡议组织《GRI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-ESG 5.0）》
- 中国国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》GB/T36001—2015
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

本报告在编制过程中，通过识别重要的利益相关方，分析和评估可持续发展相关的重要议题，决策报告界限，收集、汇总、整理、审阅相关材料和资料，最终形成本报告。

数据来源与说明

本报告的财务数据摘自韵达控股股份有限公司2023年年度报告，其他信息和数据来自公司各相关部门的数据统计汇总或公开文件，报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。如无特别说明，本报告中所涉及的货币金额均以人民币作为计量币种。

称谓说明

为便于表达和阅读，报告中使用“韵达”“公司”“我们”等称谓均指代“韵达控股股份有限公司”。

报告获取与反馈

本报告提供简体中文版本供读者参阅。基于保护环境的考量，我们推荐阅读报告电子版。读者可登录巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）、韵达控股股份有限公司官方网站（www.yundaex.com）查阅下载电子版报告。

若对报告有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们：

地址：上海市青浦区盈港东路6679号

电话：021-39296789

传真：021-39296863

电子信箱：ir@yundaex.com



CONTENTS

目录

关于本报告	/01
目录	/03
公司致辞	/05
年度荣誉	/07

未来展望	/94
附录一：指标索引	/95
附录二：反馈意见表	/97



09	走进韵达	
	公司简介	/09
	企业文化	/10
	发展历程	/11
	战略布局	/13
	数说韵达2023	/17

19	可持续发展管理	
	可持续发展理念	/19
	可持续发展架构	/19
	可持续发展战略及目标	/20
	利益相关方沟通	/23
	实质性议题识别	/24

25	精业治理，筑建长青基业	
	专题：党建引领，奋楫笃行	/27
	合规运营，律己守正	/31
	夯实责任，有效沟通	/33
	加强监督，防范风险	/35
	恪守底线，廉洁公正	/36

39	绿色低碳，共创和谐环境	
	专题：绿色包装，循环共生	/41
	绿色运营，责任之行	/43
	节能减排，生态共赢	/47
	统筹降碳，尊重自然	/49

51	创新引领，智造至臻服务	
	专题：科技赋能，数智融合	/53
	创新管理，赋能发展	/57
	强化预案，信息安全	/59
	寄递无愁，安全无忧	/61
	客户至上，服务致优	/64
	采购多元，携手共赢	/67

69	同创共享，奔赴美好生活	
	专题：暖心速递，与爱同行	/71
	以人为本，包容共享	/73
	多元渠道，民主沟通	/79
	人才培养，相互促进	/80
	关爱健康，保障安全	/86
	社区关怀，传递温情	/91

公司致辞

2023年是贯彻党的二十大精神开局之年，是落实“十四五”规划承前启后的关键一年，是为全面建设社会主义现代化国家奠定基础的重要一年，是公司努力与发展的又一个实干之年。在新征程上，我们持续优化战略布局，坚持聚焦快递主业，积极推进科技创新，推进绿色低碳治理，统筹公司高质量发展与践行社会责任。秉持“勤俭进取，实事求是”的价值观，在持续创造经济效益的同时，以负责、务实的态度推进ESG管理工作，不断探索可持续发展崭新篇章。

聚焦主业，谱写高质量发展篇章

韵达坚持按照国家邮政局工作部署，聚焦主业，持续夯实基础设施底盘建设，随着公司在枢纽转运中心、设备自动化智能化、运力运能提升、数字化信息化建设等核心资产方面的投入逐渐完善，将网络信息平台、自动化智能化设备与业务深度融合。通过多种方式保障公司快件时效、人均效能、运营效率和服务质量等管理指标，推动公司向客户分群、产品分层和溢价服务的高质量方向发展。

举旗定向，掌领安全合规总航舵

公司与利益相关方保持密切沟通，不断优化实质性议题识别流程，构建可持续发展的战略体系，推进可持续发展理念与企业发展战略、日常经营深度融合。同时，我们恪守商业道德、加强合规管理力度，开展重大风险识别、评估及改进工作，持续完善现代企业管理制度，建立数字化管理体系和机制，筑牢安全稳健根基，坚守清廉合规底线。

科技赋能，打造服务数智双融合

公司坚定不移地实施“全面数字化”战略，通过信息化手段、科技能力把生产运营监控体系和服务质控体系覆盖到网点和末端；公司正转变数字化工具使用思维，从管理工具向经营工具转变，树立“软件即服务”、“数字化即经营”思维，将数字化的经营思路从管理层面进一步应用到经营网络层面，为强化快递生命周期数字化，公司针对省区转运中心、网点、客户和快递员分别开发了数字化工具进行赋能，全面保障快递全链路网络能力的提升，持续保障服务网络健康、稳定发展。

减污降碳，共建绿色和谐新家园

公司贯彻实施绿色发展“9218”工程，在国家“双碳”目标的指引下，积极推进绿色转型。韵达作为国内领先的快递综合服务提供商，从绿色包装、塑料污染和过度包装的治理、应对气候变化、光伏发电、节约能源、新能源和清洁能源车配送等维度施策，在促进高质量发展的同时坚定履行对环境保护的承诺，稳步推进公司减污降碳。

多元共融，构筑多方命运共同体

韵达秉持长期可持续发展的理念，围绕“坚持做好快递主业，坚定长远发展目标”的思路，致力于构建一个稳固、共建、共享的网络命运共同体。在这过程中，我们不仅关心关爱员工、切实维护员工权益、提供安全的工作环境，还努力打造可持续供应链，深化与政府、企业、科研院所的合作交流。我们汇聚员工、客户、加盟商等各界力量，在发展中保障社会民生，在乡村振兴中彰显慈善本色，致力于深度践行可持续发展理念，共同筑就美好社会。

未来，韵达将继续勇担时代使命、落实国家战略、践行社会责任、回馈社会期盼，以高质量发展坚定走好可持续发展之路。

年度荣誉



2023年“供应链管理服务
(快递、物流、数字化供应链平台)
与制造业深度融合发展”典型案例
★★★★
2023年8月
上海市经济和信息化委员会/上海市邮政管理局



中国上市公司协会
2023年公司治理最佳实践案例
★★★★
2023年10月
中国上市公司协会



2023上市公司董事会
最佳实践创建活动优秀实践案例
★★★★
2023年11月
中国上市公司协会



荣誉证书
韵达控股股份有限公司：
贵司董事会办公室（证券部）忠实履职，
勤勉尽责，表现优异，荣获“2023年度上市
公司董办‘最佳实践案例’”。
特发此证，以资鼓励。
中国上市公司协会
二〇二三年十二月
证书编号：SD2023002120

2023年度上市公司
董办最佳实践案例
★★★★
2023年12月
中国上市公司协会



2023
年度成长力
上市公司100榜
雪球年度金榜

2023年度
成长力上市公司100榜
★★★★
2023年12月
雪球



2023
快递
社会责任奖

快递社会责任奖
★★★★
2024年1月
中国邮政快递报社



2023
快递
末端创新奖

快递末端创新奖
★★★★
2024年1月
中国邮政快递报社



2023
快递
年度贡献奖

快递年度贡献奖
★★★★
2024年1月
中国邮政快递报社



5A物流企业
★★★★
2023年2月
中国物流与采购联合会



快递发展奖
★★★★
2024年1月
中国邮政快递报社



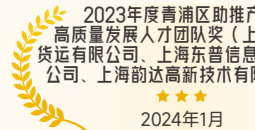
2023年度青浦区百强优秀企业
★★★★
2024年1月
上海市青浦区人民政府



突出贡献企业
(灯塔奖、磐石奖)
★★★★
2024年1月
上海市青浦区人民政府



2023年度青浦区服务业十强
★★★★
2024年1月
上海市青浦区人民政府



2023年度青浦区助推产业
高质量发展人才团队奖(上海韵达
货运有限公司、上海东普信息技术有
限公司、上海韵达高新技术有限公司)
★★★★
2024年1月
上海市青浦区人民政府



2023年度青浦区高新技术十强
★★★★
2024年1月
上海市青浦区人民政府



2023年助力乡村振兴奖
★★★★
2024年3月
中国快递协会



2023年应急保障贡献奖
★★★★
2024年1月
中国快递协会



助残就业贡献奖
★★★★
2024年1月
中国快递协会

走进韵达

公司简介

韵达是国内领先的快递综合服务提供商。在以高质量发展为引领的新时代，公司深入贯彻“全网一体、共建共享”的发展理念，以科技创新、精细管理为驱动，践行“绿色快递，智领未来”的发展观，实施“聚焦主航道”的发展战略，核心是：通过动态优化调整，多维赋能加盟商，全网聚焦、聚力、聚势，共同将快递主业从市场规模、运营质量、服务水平、全程时效等维度做到行业明显领先，用优秀的“韵达品牌”“韵达服务”为客户提供极致的快递服务体验和无与伦比的快递时效。

公司以服务实体经济为宗旨，以满足客户需求为导向，做大做强快递核心主业，巩固并不断扩大标准快递业务的品牌优势、规模优势和市场优势；同时，将优质的服务品质进行流量转化，积极实施快递业务“客户分群、产品分层”策略，大力发展韵达特快、散单等高附加值时效产品；另外，用快递流量积极嫁接周边市场，陆续布局了韵达供应链、韵达国际、韵达末端服务等周边产业链，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。

企业文化



企业使命

通过安全、快捷的服务，传爱心、送温暖、更便利



企业愿景

成为受人尊敬、值得信赖、服务更好的一流快递公司



核心价值观

勤俭进取，实事求是



发展理念

搭建平台，协同资源，服务社会



经营理念

以客户为中心，以价值为目标，以奋斗者为本



文化理念

快乐工作，快乐生活



人才理念

德才兼备、人岗匹配

发展历程



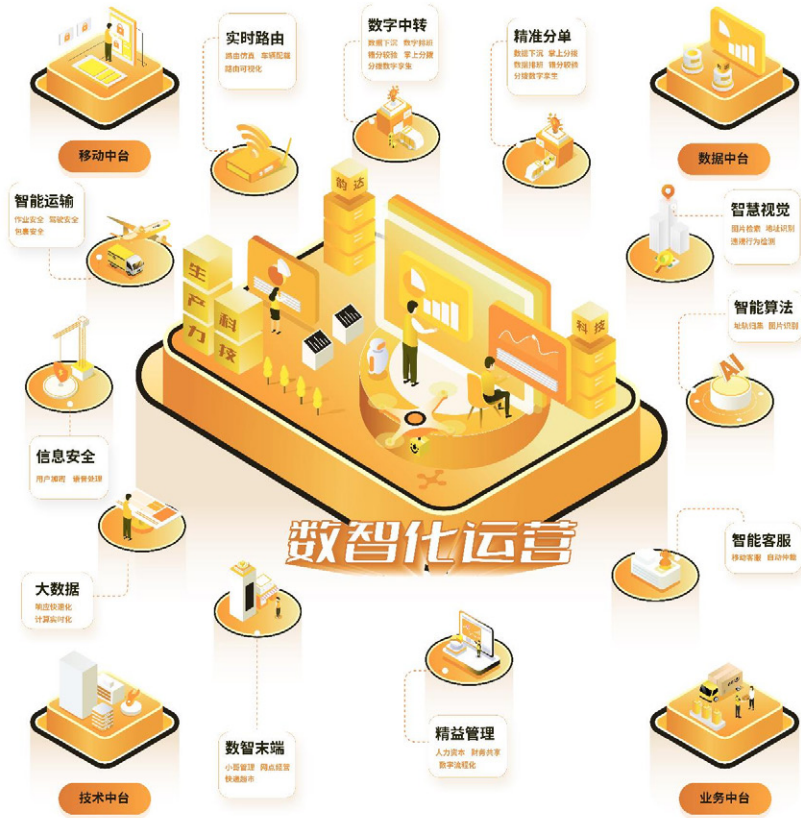
战略布局

核心优势

公司拥有在全网全链路实施一体式数智化管理管控的领先优势

公司一体化大数据平台基于实时物流处理和数据中台技术，对大数据采集、处理、分析和运维能力进行持续优化，赋能业务各生态链，实现网站、APP、PC客户端、小程序等全业务属性的票件全链路监控，用数据驱动业务，着力打造标准统一、融会贯通的智能数据体系。2023年公司持续加大在数字化、智慧化和智能化的研发能力，通过智能化物流基础设施、大数据驱动决策支持、人工智能技术应用、加盟商与网点的数字化赋能、创新服务产品推出及数字化风险管理等项目进一步提升自身的运营效率和服务品质，增强适应市场变化及满足客户需求的能力。公司通过精细化运营、智能化设备、供应链协同、能效管理、数字化管理和人才建设等多种策略，持续夯实构建广泛的智能物流网络，使用图像识别技术，打造智能客服机器人、自动化分拣系统等技术，实现包裹揽收、分拣、运输、派送的全程信息化及可视化追踪，提升包裹处理速度。

公司利用数字化管理系统整合和分析运营数据，深入分析各项业务流程，为管理层业务决策提供精准的数据支撑和决策支持，通过精益管理理念实现资源的最大化利用，提升公司核心竞争力。



公司在智能设备、弹性运能等核心资源构筑方面具有先发优势

近年来，公司加大核心资源建设方面的投入，投向主要为转运中心建设、自动化设备、运力运能提升、科技研发等方面。随着快递业务量的持续增长以及客户对快递服务的更高要求，公司包裹量还将持续增长，产能利用率将持续爬坡，业务饱和边际和资产周转率将不断提升，在充分发挥规模效应、集约效应、降低单票边际成本等方面具有核心竞争力。

领先、迭代的智能化设备优势

长期以来，公司都致力于掌握核心技术、提高设备自动化程度，保持对技术的升级迭代，并已积累了丰富的设备配置和升级经验，形成明显的先发优势。2015年以来，公司率先探索自动化设备研发工作，自主研发集成了“全自动分拣系统”。该系统可以自主计算出分拣信息并对分拣数据进行处理后，推送至智能分拣系统，智能分拣系统根据前置数据进行快件分拣，并将快件准确、高效地输送至对应的分拣区域。



充足、弹性的自有运力运能优势

运输、特别是干线运输，是快递生命周期的关键环节，是否拥有充足且弹性的运能，能否合理且高效地安排运力，直接关系到快递企业的服务质量和盈利能力，以及所提供服务的广度和深度。2017年以来，根据对行业的前瞻判断并基于技术仿真模型预测，公司在转运、干线运输及干支协同等方面维持合适的资本开支，持续构筑充足的运能资源，高效地支撑着公司“点对点”和“区域集散”的干线运输模式。

截至报告期末，公司各类运力资产总值为7.84亿元，随着“聚焦主航道”战略的实施及“全网一体、共建共享”理念的落地，公司快递业务质升量增，将带来运力的集约效应及装载率的显著提升，既有利于持续提升全程时效，也有利于持续降低单票运输成本。

健康、平衡、稳定的服务网络优势

2023年，公司逐步加强网络的延伸性和末端网点的处理能力。服务网络是快递企业的核心资源，锤炼一张密实、高效、均衡、稳定的网络是快递企业树立品牌、获取客户、持续经营最重要的条件。公司高度重视网络建设，是较早实现网络扁平化、平台化、信息化的公司之一。截至2023年末，公司服务网络已覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市除青海的果洛州和海南的三沙市外已实现100%全覆盖；同时，在末端服务上，公司已经建成涵盖网点、韵达快递驿站、社会性资源共配等多元、立体式末端服务体系。

公司拥有“枢纽转运中心100%自营+末端网络加盟”的弹性网络优势

“枢纽转运中心100%自营”确保网络覆盖与服务双优

目前，韵达是枢纽转运中心100%自营的加盟制快递公司——自营方面，所有枢纽转运中心均由总部设立、投资、运营、管理，实现对核心资源与干线网络的控制力；加盟方面，全网的收派两端由具备快递经营许可、资质优良的加盟商提供服务，最终形成“枢纽转运中心和干线网络自营、终端揽派加盟相结合”的平台化、扁平化运营模式。一直以来，公司将“服务品质提升”作为核心战略工作之一，通过信息化系统、智慧决策、智能仲裁、大数据等手段，自上而下实施揽件、交件、操作、发车、运输、派送等全流程的精益管理、时间管理。

公司以服务实体经济为宗旨，以满足客户需求为导向，做大做强快递核心主业，巩固并不断扩大标准快递业务的品牌优势、规模优势和市场优势；同时，将优质的服务品质进行流量转化，积极实施快递业务“客户分群、产品分层”策略，大力发展韵达特快、散单等高附加值时效产品；另外，用快递流量积极嫁接周边市场，陆续布局了韵达供应链、韵达国际、韵达末端服务等周边产业链，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。



主要产品与服务



快递网络

2023年，公司以“两进一出”工程为抓手，进一步提升公司快递网络服务能力。公司在全国设立76个自营枢纽转运中心，枢纽转运中心的自营比例为100%；公司在全国拥有4,851个一级加盟商，加盟比例为100%；公司末端门店、驿站等基础设施9.3万余个，网络已覆盖2,837个县级单位，其中向西新增覆盖42个县级单位，服务网络已覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市除青海的果洛州和海南的三沙市外已实现100%全覆盖。2023年末，公司全网快递员数量约19.8万人。

公司持续推动“向西向下向外”工程，县级区域覆盖率99.4%，乡镇服务网络覆盖率达99.7%，新增乡镇网点1,503家，开通国际业务的城市272个，国际业务覆盖国家和地区已达到41个。报告期内，网络覆盖面特别是在乡镇农村地区的服务范围得到了极大拓展，进一步夯实了国内业务发展的根基。



数说韵达 | 2023

 经济绩效	营业收入	归母净利润	基本每股收益	资产总额	干线日均里程数
	449.83 亿元	16.25 亿元	0.56 元/股	380.78 亿元	401.21 万公里
 环境绩效	公司累计授权专利	软件著作权累计	商标累计		
	509 项	246 项	1,957 项		
 社会绩效	温室气体排放量（吨二氧化碳当量/百万票）同比下降	市政用水（吨/百万票）同比下降	能源消耗量（吨标准煤/百万票）同比下降	耗电量（千瓦时/百万票）同比下降	循环中转袋使用次数
	6.28 %	8.97 %	6.27 %	6.71 %	73,780.60 万次
 治理绩效	循环中转袋使用率	光伏转运中心累计数量	光伏铺设面积	光伏发电	
	89.48 %	4 个	108,554 平方米	1,031.99 万千瓦时	
 经济绩效	女性员工占比	培训总时长	培训总人次	安全教育培训覆盖率	研发团队总人数
	37.62 %	1,504,866 小时	2,765,096 人次	100 %	728 人
 环境绩效	当年研发总投入	安全生产费	对外公益捐赠总投入		
	31,186.30 万元	7,427.57 万元	507.81 万元		
 治理绩效	股东大会召开次数	董事会召开次数	监事会召开次数	接受特定对象调研(包含一次业绩说明会)	从业人员《廉政从业承诺书》签署率
	3 次	8 次	7 次	8 次	100 %

可持续发展管理

可持续发展理念

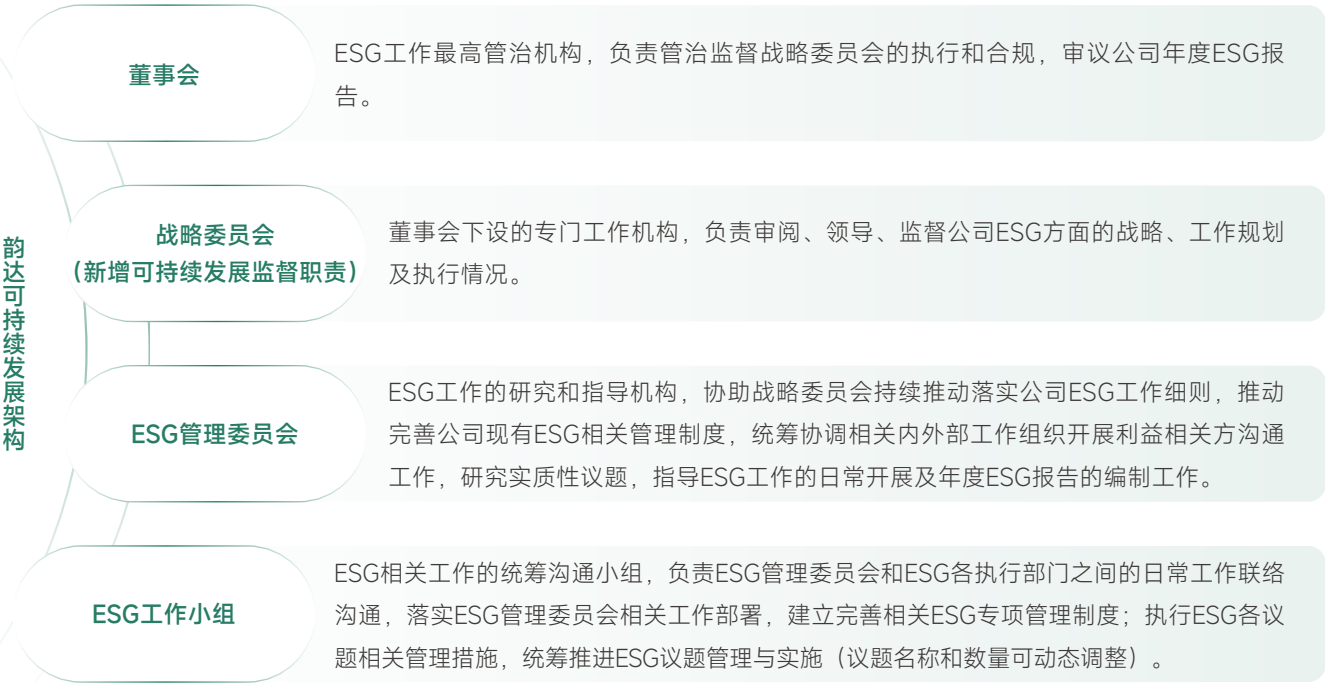
韵达秉持着“通过安全、快捷的服务，传爱心，送温暖，更便利”的企业使命，坚持“勤俭进取，实事求是”的核心价值观，将可持续发展作为我们工作的核心、推动发展的动力以及风险管理的要素。我们将可持续发展目标融入企业经营环节，统筹兼顾政府、股东、客户、伙伴、员工、社区等利益相关方，建立健全ESG治理，深入推进ESG管理提升，构建具有韵达特色的可持续发展战略体系。



可持续发展架构

良好的ESG管理架构是确保可持续发展战略与业务发展战略有机融合的前提。2023年，韵达在原有“董事会-ESG管理委员会-ESG工作小组”三层治理架构的基础上进行升级，我们在战略委员会中新增可持续发展监督职责，能够为有效地推动相关工作实施添加一重保障，同时能够使企业的战略决策更充分考虑ESG因素，使ESG工作更加贴合企业业务发展。

为更好地指导和统筹公司履行可持续发展方面的工作，我们于报告期内制定了《ESG管理制度》，明确了在运营中需践行环境保护、履行对利益相关方责任及完善公司治理等责任。在未来战略目标的制定过程中，我们将在追求经济效益、保护股东权益的同时，充分维护债权人利益，关注环境保护、社区利益、职工及客户权益，并积极促进产业链共同发展，推动社会可持续发展。



可持续发展战略及目标

可持续发展战略

韵达始终将可持续发展作为公司发展战略的重要组成部分，立足于公司业务发展和日常经营的实际情况，我们制定可持续发展战略，指导体系化、高效化的可持续发展工作和ESG相关议题的推进，以管理公司对环境、社会和经济的影响，与利益相关方携手共创美好生活。



韵达股份ESG战略结构

可持续发展目标

我们围绕自身的战略目标和企业文化，以五大战略支柱为基础，明确了我们五个方面的可持续发展目标定位，并对标联合国可持续发展目标（SDGs），形成我们的ESG战略目标体系，以此指导公司ESG工作方向和实践落地。

公司治理

韵达目标及承诺

确保董事会独立性与多元化，持续优化公司治理结构；
持续进行风险机遇识别和管理；
持续评估并应对重大商业道德风险，《廉洁从业承诺书》
签订率100%。

2023年韵达行动

我们遵循各项法律法规，持续健全各项规章制度，并深化合规体系建设，提升企业治理水平；积极完善内部监察机制，持续践行诚信文化，《廉洁从业承诺书》签订率100%。

联合国可持续发展目标（SDGs）对标



绿色低碳

韵达目标及承诺

在服务和运营过程中考虑对环境的影响；
减少碳排放，使用可再生能源，助力国家碳达峰碳中和目标实现。

2023年韵达行动

我们继续响应国家“双碳”政策，从绿色包装、绿色运输、绿色仓储、绿色办公等维度积极践行生态环保。

联合国可持续发展目标（SDGs）对标



优质服务

韵达目标及承诺

完善客户服务管理，致力于为客户提供高效和高质量的快递服务；
积极应对客户投诉，实现客户投诉解决率100%；
确保客户隐私泄露事故“零”发生。

2023年韵达行动

我们优化客户服务体系，建立多元化客户沟通渠道并定期开展客户满意度调研，进行针对性改善。

联合国可持续发展目标（SDGs）对标



以人为本

韵达目标及承诺

确保所有员工在招聘、职业发展和晋升中享有平等机会；
灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展；
打造安全健康工作环境，努力实现“零”安全事故；
精准关怀，提升员工幸福感，致力于实现员工满意度100%；
支持社区发展，积极开展公益慈善活动，努力为社会创造价值。

2023年韵达行动

我们坚持多元、公平、包容的人才引进，建立双边职位发展体系，持续优化薪酬福利体系，并建立日常及节日关怀和走访机制。

联合国可持续发展目标（SDGs）对标



伙伴共赢

韵达目标及承诺

完善供应链管理体系，将供应商ESG风险纳入识别、防范和管控流程；
增进行业内合作，推动行业健康、可持续发展。

2023年韵达行动

我们坚持与上下游合作伙伴协同发展，严格把控供应商准入、审核和评估，并持续加强加盟商管理和培训。

联合国可持续发展目标（SDGs）对标



利益相关方沟通

公司重视与利益相关方之间的沟通，积极搭建内外部沟通平台，通过定期发布可持续发展报告、年报、半年报、季度报、月报，利用官网和官微发布可持续发展相关信息，组织媒体宣传，开展企业交流和对标学习等途径开展公开透明的沟通交流，向利益相关方传播公司可持续发展理念及履责动态。同时，公司主动倾听利益相关方的期望和诉求，并将相关方意见纳入到公司决策过程中，积极给予回应。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
股东及投资者	信息披露透明 完善公司治理 提升盈利能力 未来战略与规划	上市公司信息披露 年度及临时股东大会 业绩交流会 投资者热线 现场/电话调研
客户	优质客户服务 安全寄递与运输 持续研发与创新 信息安全与隐私保护	公司官方网站及邮箱 客户服务热线 客户满意度调查 公司定期拜访 现场会议和活动
员工	员工福利及待遇 个人能力提升 员工职业健康与安全	职工代表大会 公司邮箱及其他内部员工沟通平台 员工活动 员工培训
政府及监管机构	依法合规经营 助力绿色低碳 依法纳税 社区投入	公文往来 监管机构现场检查 沟通交流与考察 依法合规披露信息
合作伙伴	商业道德 推动行业发展 负责任供应链	供应商交流和沟通 行业协会 现场会议和活动
社区组织及媒体	社会公益 乡村振兴 绿色运营	社区活动与志愿服务 企业宣传 官方平台 权威主流媒体及其他媒体

实质性议题识别

本报告期内，公司继续开展实质性议题评估与分析工作，对标国内外行业经验及优秀实践，并根据应当遵循的国内、国际政策与标准，综合考量内外部利益相关方关注重点、同业对标分析，公司行业特点及战略方向，开展实质性议题分析。公司按照识别、调查、结果分析和回应的程序，界定了具有较高实质性的议题，作为公司的行动及报告重点，有效管理对本公司和各利益相关方均有重大影响的ESG事项。



精业治理 筑建长青基业



我们的理念

我们将依法合规作为公司实现可持续发展的基石，严格遵守运营所在地的法律法规以及监管机构的规定。公司在落实ESG理念的同时坚持党建引领，不断优化完善公司治理，规范董事会建设，加强企业的内部控制，并采用严格的商业道德准则进行自我约束，力求为公司实现可持续发展与长期价值提供保障。



我们的行动

完善治理架构、坚持党建引领、加强投资者关系管理、恪守商业道德、坚持合规经营



响应的SDGs

16 和平、正义与
强大机构



党建引领，奋楫笃行

韵达党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实上级党组织及邮政管理局工作部署要求，全面落实新时代党的建设总要求，扎实推进公司党的建设和群团工作，充分发挥党组织的政治核心、战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，为公司的发展提供有力的组织保证和思想保证。



2023年，公司获“2022年度香花桥街道两新党组织党建考核一等奖”

强化理论武装，筑牢思想根基

我们坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，压实党建责任，切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用。2023年，韵达党委把加强党员、干部的政治理论教育纳入重要工作日程，精心组织认真落实。首先抓好党委班子成员的政治理论学习，年内共组织党委中心组学习4次，党员政治理论学习12次，学习内容为新时期党中央及上级党组织相关文件、指示精神等。各党支部组织党员、入党积极分子坚持每天在“学习强国”平台、共产党员网、韵达党建微信公众号、党支部微信群等扎实开展理论学习、专题党课等，不断提高党员及员工的政治理论素养，在思想上、政治上、行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

党的二十大以来，韵达各级党组织把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务。一是发挥党委中心组示范引领作用，开展党的二十大精神专题学习，明确要以实绩实效推动党的二十大精神在公司全面贯彻落地；二是采用多样化学习形式抓牢政治学习，采取党员大会、支委会、党小组会学习等形式，组织全体党员认真研读党的二十大报告和党章，积极参加上级党委组织的党的二十大精神宣讲培训，分享体会、交流研讨，掀起学习贯彻党的二十大精神热潮；三是公司通过移动电视、电子大屏等方式在公司走廊、会议室滚动播放党的二十大精神主题宣传标语口号，传达并督促全体党员、员工实时观看学习。

【案例】“万名党员万人感悟”主题活动分享会

为全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，根据“坚定信心，同心同行”系列活动要求，2023年5月，青浦区委组织部（区社会工作党委）举办“红领一起·数创未来”“兴业书房”分享会青浦专场，韵达党组织通过线上线下等方式观看了活动。各党员再次重温了党的二十大所带来的宝贵“财富”，并表示要争当学思践悟的“先行者”，争当奋勇前行的“示范员”，立足岗位、充分发挥党员示范带头作用，为企业发展贡献力量。



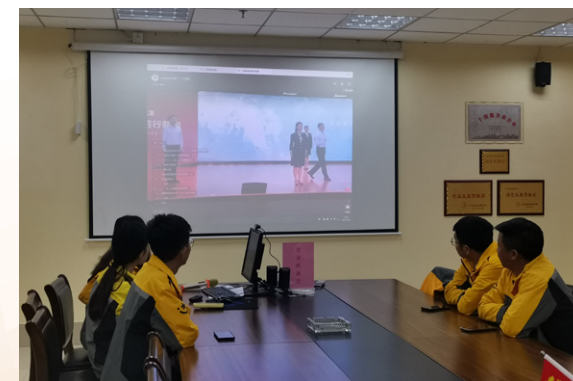
韵达江苏大区党支部组织党员集中观看学习



“青‘新’大课堂”暨党的二十大精神进两新“百师百讲”进青浦首场宣讲活动



兴业书房分享会暨崇明区新就业群体“五新”行动启动会



“党课开讲啦——月月讲”活动



丰富党建活动，凝聚发展合力

通过举办各种形式多样、内容丰富的党建活动，不仅能够提高员工的党性修养，更进一步增强了团队凝聚力。2023年，韵达坚持开展“主题党日”活动。每月月初党委下发主题党日活动主题，由各支部组织落实，报告期内开展主题党日活动12次，这对于加强党员思想政治教育、强化党员意识、加强党性锻炼、促进党组织建设、服务群众以及推动企业发展等方面都具有重要意义。

【案例】韵达党委组织党员干部、优秀党员赴邓小平故里开展主题党日活动

为深入学习贯彻党的二十大精神，持续巩固深化党史学习教育成果，深切缅怀革命先烈，激发广大党员坚定理想信念、牢记初心使命、传承红色基因。4月7日上午，韵达党委组织党员干部、优秀党员赴邓小平故里开展“缅怀伟人风范 弘扬小平精神”主题党日活动。



活动合影

同时，为进一步深化党建工作，提升企业社会责任形象，韵达扎实开展好党员志愿者服务活动。2023年共开展党员志愿者服务活动6次，通过志愿者服务工作，公司积极践行社会责任，为推动中华民族伟大复兴梦想贡献了韵达力量。



青浦区2023年“上海慈善周”活动启动仪式



走进重固镇九如城福泉养老院开展“韵心相伴 传递温暖”公益活动



“集体生日会，情暖养护院”志愿者服务活动



党员志愿者助力第六届MINI马拉松

【案例】韵达党委联合工会开展“高温送清凉”慰问活动

2023年7月19日，韵达党委联合工会开展“高温送清凉”慰问活动。当天，韵达党委书记、常务副总裁，上海公司总经理及韵达工会、行业办相关负责人一行组成慰问小组，先后到韵达上海公司、青浦工业区网点、长宁古北网点、闵行梅陇开发区网点、虹口凉城网格仓，向奋战在高温一线的韵达人表示诚挚慰问和衷心感谢，并为大家送上了夏日的清凉和关怀。使一线工作人员感受到了韵达党委、工会的关怀，增强了他们的归属感和幸福感。



慰问合影

【案例】“行走的饮品店”志愿服务活动

2023年9月5日，青浦区慈善超市开展了“行走的饮品店”上海慈善周公益活动，韵达党委组织8名党员、入党积极分子积极参与志愿服务，给坚守岗位的一线快递小哥们送上清凉饮品，为他们送去关怀和问候。

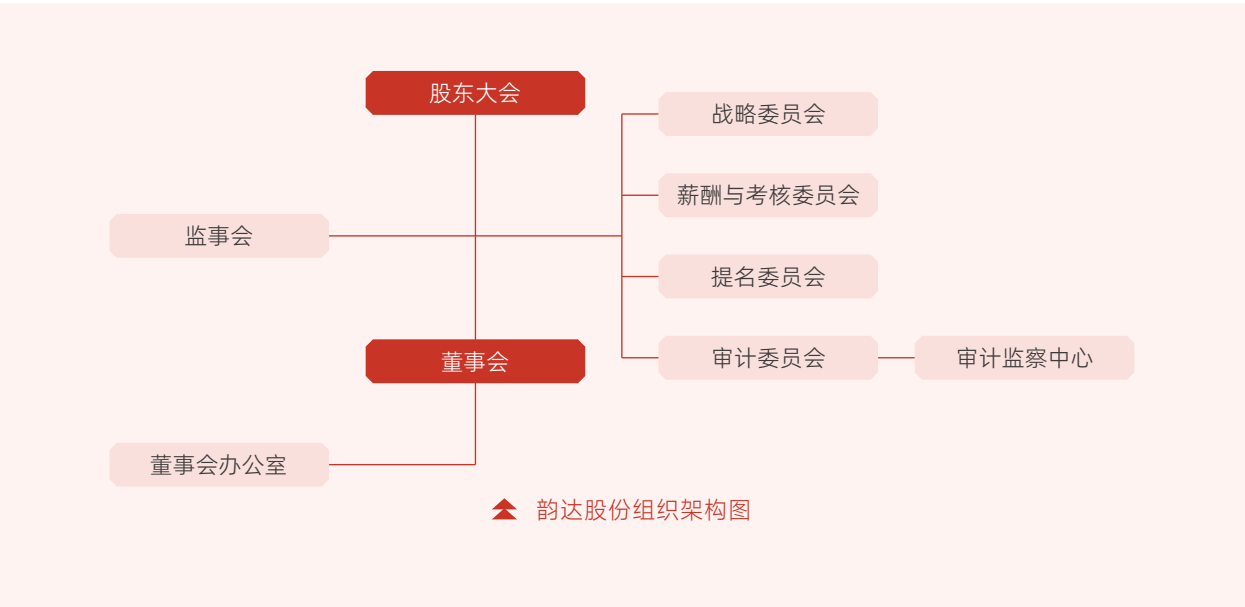


活动合影

合规运营，律己守正

治理架构

良好的公司治理是实现企业可持续发展的基础。韵达严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》（以下简称《公司法》《证券法》）等法律法规和规范性文件的要求，制定了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等相关制度，并建立健全法人治理结构，权力机构、决策机构、监督机构，各治理主体之间权责分明、相互协调、相互制衡，为公司规范运行提供了制度保证。



股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，公司严格按照《公司法》《证券法》和《股东大会议事规则》等相关规定，规范股东大会的召集、召开和表决程序，切实保证中小股东能够享有平等的权益。此外，公司聘请了专业律师列席股东大会并对股东大会的召开和表决程序出具法律意见书，充分尊重和维护全体股东的合法权益。



关键绩效

报告期内，

公司共召开股东大会3次，审议议案22项。

董事会

公司董事会对股东大会负责，我们严格按照《公司章程》《董事会议事规则》等相关规定召集、召开董事会，确保历次董事会会议记录内容真实、准确、完整，保存安全且及时披露。

关键绩效

报告期内，公司召开董事会会议8次，审议议案45项。

为适应公司的发展需要，公司董事会设立了审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会四个专门委员会，以明确的职责职权及工作制度行使监督管理职能。

独立性与多元化

董事的独立性与多元化为董事会科学决策提供了重要保障，并促进公司治理水平的持续提升。截至2023年12月31日，公司董事会由不同性别、年龄、专业能力和背景经验的8位董事组成，其中3位为独立董事，占董事会成员总数的37.5%。董事会成员的专业能力涵盖工商管理、经济学、法学、会计学等，并具有丰富经验。

监事会

公司严格按照相关法律法规，选举产生监事人选。韵达监事会由3位监事组成，其中职工代表监事1位，非职工代表监事2位，监事会人数及人员构成符合法律法规的要求。公司监事会严格按照相关规定召集召开，各监事认真出席监事会，认真履行职责，切实维护全体股东的合法权益。

关键绩效

报告期内，公司共召开监事会会议7次，审议议案28项。

韵达坚持依法治企、合规运作。公司通过制度建设、成果巩固、隐患管理、信息传导等方式，持续巩固提升合规管理，保障公司稳健经营。



夯实责任，有效沟通

信息披露

韵达持续加强信息披露管理，诚实履行信息披露义务，严格依照《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等相关法律法规，制定公司《信息披露事务管理制度》《特定对象来访接待及信息披露备查登记管理制度》《内幕信息知情人登记制度》等，秉持“真实、准确、完整、及时”的原则履行信息披露义务。公司指定董事会秘书为信息披露负责人，董事会办公室负责信息披露的日常事务。公司指定《证券时报》《证券日报》《上海证券报》《中国证券报》和“巨潮资讯网”为公司信息披露的报纸和网站，确保所有投资者公平获取公司信息。

【案例】韵达连续7年获信披考评A级评价

2023年，公司对股东和投资者关心的重大或突出事件及时披露，确保投资者能公平、准确、完整地了解公司的真实状况。公司在“深市主板上市公司2022-2023年度信息披露工作评价”中，获得**A**级评价，并**连续7年**保持**A**级评价。

2022-2023年度参与信披评价考核的上市公司共4,872家，该年度被评为A（优秀）的上市公司共885家，占比18.17%；连续7年及以上被评为A（优秀）的上市公司共152家，占比3.12%。



关键绩效

报告期内，公司对外发布公告**163**个，包括定期报告**6**个和临时公告**157**个。

投资者交流

韵达重视投资者关系管理，贯彻落实《投资者关系管理制度》，遵循合规、平等、诚实守信的原则，积极、主动地开展投资者关系管理工作，通过机构调研会议、业绩说明会、投资者热线电话、互动易等多种渠道与投资者建立良好的互动关系，确保投资者能够及时、准确地了解公司发展战略、业务模式、经营策略、企业价值的最新情况，切实保障投资者权益。

【案例】韵达入选中国上市公司协会“2023年公司治理最佳实践案例”

韵达持续推进公司规范化治理，不断完善公司治理制度体系，依法依规开展信息披露和投资者关系管理，推动并持续完善ESG管理，相关工作得到了监管机构、中国上市公司协会的认可，此次入选中国上市公司协会“2023年公司治理最佳实践案例”，进一步提升了韵达在资本市场的影响力和美誉度，公司信息披露相关工作曾被遴选为宁波上市公司治理优秀案例。同时，公司董事会秘书、财务总监和证券事务代表多次被宁波上市公司协会评选为“优秀”，这是对公司信披工作给予的充分认同和褒奖，使我们对信披工作更上层楼倍感信心、更受鼓舞，也激励公司持续加强信息披露相关工作。



关键绩效

报告期内，公司接待特定对象调研**820**人，接待特定对象调研**7**次，召开网上业绩说明会**1**次，互动易与投资者互动**87**次。

股东回报

在保护投资者权益的同时，公司十分重视对投资者的合理回报，根据《公司章程》中有关利润分配条款的规定，公司采取现金、股票或二者相结合的方式分配股利，并优先选用现金分红的利润分配方式。在公司盈利、现金流满足公司正常经营和长期发展的前提下，公司实施积极的现金股利分配办法，重视对股东的投资回报。

公司3年现金分红情况			
关键绩效	2021年	2022年	2023年
每股现金分红（元）	0.052	0.052	0.170
派现总额（亿元）	1.51	1.51	5.13 ¹
占合并报表中归属于上市公司股东净利润的比例（%）	10.22	10.18	31.51

¹2023年回购股份的总金额为19,937,973.49元，并以利润分配实施时股权登记日的公司总股本减去公司回购专户股份为基数，向全体股东每10股派发现金红利1.70元（含税）。

加强监督，防范风险

内部控制

韵达重视风险管理和内部控制建设。为保障公司平稳运营，我们制定和完善了内部控制及风险管理体系，依据《公司法》《审计署关于内部审计工作的规定》等相关法律法规，建立了《内部审计制度》，进一步加强内部控制管理，有效提升全员风险防控意识，为企业可持续发展提供有力保障。

公司设置内部审计部，在董事会审计委员会的领导下行使职权，主要从公司募集资金使用、提供担保、关联交易、证券投资与衍生品交易等高风险投资、提供财务资助、购买或者出售资产、对外投资等重大事件的实施情况进行监督，至少每半年进行一次检查，并定期就内审工作中发现的问题以及整改情况形成书面报告，提交审计委员会。

此外，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，我们对公司2023年度的内部控制有效性进行了自我评价，并聘请第三方会计师事务所对公司内部控制设计与运行的有效性进行审计。董事会评估认为，公司已按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制，且未发现非财务报告内部控制重大缺陷。

税务管理

韵达全面贯彻执行《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》《中华人民共和国企业所得税法》等国家税收相关法规和规章的规定，全面落实企业纳税义务。税务部门作为公司税务风险管理团队，负责进行财税情况的风险控制，确保公司严格履行纳税义务，防范潜在税务风险。

关联交易管理

为保证公司的关联交易符合公开、公平、公正的原则，公司严格遵守《公司法》《公司章程》等相关要求，建立了《关联交易管理制度》，对关联交易的类型、定价原则、决策程序及信息披露等事项进行了明确规定，公司严格执行关联回避机制，在审议关联交易事项时，关联股东不参与投票表决，也不得代理其他股东行使表决权，以充分保障中小股东的利益。

恪守底线，廉洁公正

商业道德管理

廉洁从业是公司健康发展的基本保障，韵达严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，不断健全优化内部合规管理制度。为进一步建立清正廉明的公司环境，我们建立了健全的反舞弊机制，确定了反舞弊的重点领域、关键环节和主要内容。在内部审计过程中，我们合理地关注和检查可能存在的舞弊行为，确保公司在业务运营中秉持诚信、透明的原则，维护企业的合法权益，从而建设一个诚信可靠的商业环境。

关键绩效

2023年，公司廉政从业协议签署率为**100%**。

加强廉洁自律

为弘扬企业文化及价值观，营造公开、公平、公正的工作氛围，更好地履行工作职责，我们特别注重新入职员工的廉政教育。公司要求所有新入职员工签署《廉政从业承诺书》，知晓并严格执行反舞弊相关制度、个人承诺目标、反舞弊落实要求等，确保全员明确反舞弊职责。报告期内《廉政从业承诺书》签署率为100%。针对外部合作伙伴，公司制定了《供应商廉政管理规定》，有助于确保供应链合作方的诚信和廉洁经营，这对于建立长期合作关系、吸引更多潜在合作伙伴以及赢得客户信任都至关重要。

举报渠道

公司保证投诉举报工作渠道畅通，设立公开多元的投诉举报工作渠道，包括举报电话、微信、线上匿名举报电子邮箱、专线电话、举报箱以及现场举报等多种方式。为加强举报管理体系的建立，我们聘用具有经济背景、风险评估等方面经验丰富的人员从事审计工作，除了企业法务团队外，我们还聘用了外部资深法律顾问，并投入大量资源进行举报管理体系完善。

举报人保护

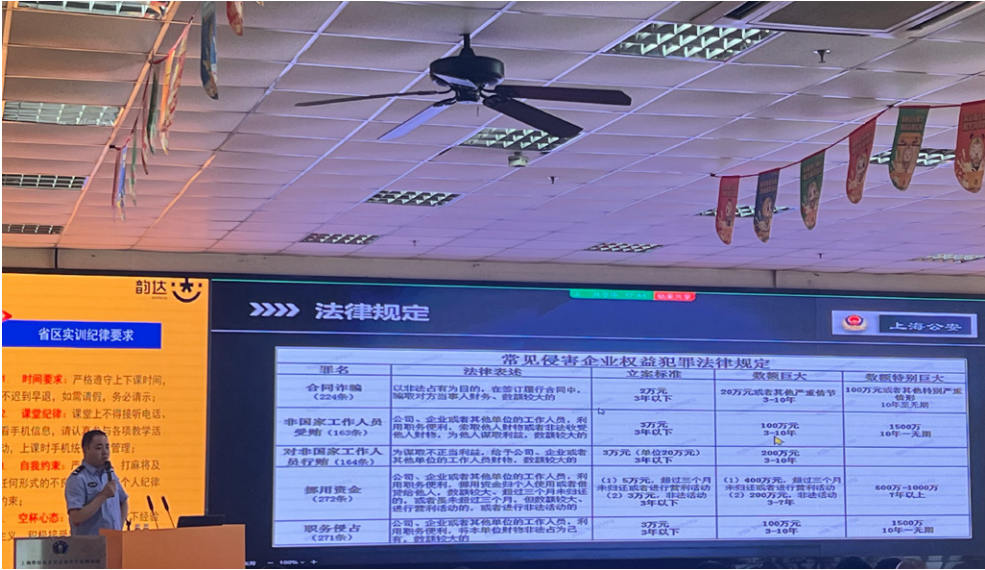
公司坚决保护举报人权益，对于任何形式的打击报复行为均持零容忍态度。为确保举报人的安全，公司允许匿名举报，并制定了较为完善的举报人保护规定，鼓励员工勇于揭露不正当行为。

增强廉洁意识

韵达始终坚持“以客户为中心，以奋斗者为本，以生存为底线，长期艰苦奋斗，持续自我批判，末位淘汰纠偏，反腐败反惰怠”的行为准则，不断加强廉洁文化建设，打造廉洁公正的工作氛围。在办公室电脑屏保、广告机、手机端、电脑端等平台滚动播放宣传反腐倡廉，强调公司价值观和行为规范。此外，入职培训和经营管理培训等活动成为廉洁教育宣传的重要平台，通过这些渠道向员工传递正确的价值观，并提高员工的法律意识和职业操守，为公司的稳健经营奠定了坚实的基础。

【案例】韵达与上海警方联手开展反腐倡廉实训活动

2023年，韵达与上海青浦警方合作开展了一场反腐倡廉实训活动。上海警方通过案件警示教育向员工介绍了反腐倡廉的重要性，强调了廉洁从业的必要性，并结合实际案例进行解析和讨论，督促员工以案为戒，提升拒腐防变能力。



关键绩效

报告期内，公司开展反贪污反腐败培训3次，员工接受反贪污反腐败培训平均时数1小时，接受反贪污反腐败培训员工人数2,913人。

绿色低碳 共创和谐环境

我们的理念

《“十四五”现代物流发展规划》中强调应将绿色环保理念贯穿现代物流发展全链条，提升物流可持续发展能力。韵达积极响应生态文明号召，切实履行环境保护责任。2023年，我们继续将绿色低碳理念贯穿于公司运营的各方面，不断优化环境管理体系建设，积极探索绿色发展路径，以稳步提升绿色环保表现。同时，我们积极应对气候变化，并不断加强绿色运输管理，致力于建设低碳环保、清洁智能的绿色韵达，为我国顺利实现“碳达峰、碳中和”目标贡献韵达力量。

我们的行动

加强环境管理、推行绿色包装、践行节能减排、加强水资源管理、应对气候变化、倡导绿色运营

响应的SDGs



绿色包装，循环共生

2023年11月，由国家发展改革委联合国家邮政局等部门印发的《深入推进快递包装绿色转型行动方案》提出，加大力度扎实推进快递包装减量化，加快培育可循环快递包装新模式，持续推进废旧快递包装回收利用，提升快递包装标准化、循环化、减量化、无害化水平，促进电商、快递行业高质量发展，为发展方式绿色转型提供支撑。为提升可持续发展水平，韵达深入贯彻落实国家发改委会和国家邮政局等部门关于绿色环保工作要求与部署，加大对绿色包装产品的研发和创新，致力于从原发包装、包装材料减量化等多方面推动绿色包装，以积极响应环保倡议，降低碳足迹。

初始环节推行绿色包装



电子面单

公司加快推进快递包装标准化、减量化、无害化，通过多项举措，加快推进快递包裹绿色运转，推动实现企业绿色低碳发展。公司全面推广使用电子面单，2023年公司电子面单使用率超过99.9%。同时，公司还通过重申面单粘贴规范、热敏纸使用规范等相关要求，避免因操作使用不规范或设备异常等原因造成电子面单纸张与物料的浪费。



环保印刷

韵达使用总部集中采购的方式，推进包装标准化。同时，通过降低包装印刷面积，减少油墨消耗，实现资源有效利用，进一步促进绿色环保。



“瘦身”胶带

对于物流企业来讲，快递垃圾除了包装纸箱和包装袋，最主要的就是胶带。从2020年开始韵达积极响应“胶带瘦身”计划，优先采购符合国家标准、行业标准及国家有关规定的45毫米以下“瘦身胶带”，逐步在全网范围内推广使用，并多次举办瘦身胶带操作培训课程，向快递小哥讲授胶带缠绕规范，进一步减少在快递包装过程中胶带的消耗。2023年公司使用瘦身胶带35.08万卷，一卷展开长度大约50 米，减少胶带投放量17.54万平方米。



中转环节打造循环经济

在快递运输中转环节，韵达大力推广使用RFID可循环中转袋，截至到2023年已累计投放超2,000万条，累计循环使用达16亿次，相当于减少不可降解编织袋13.7万吨。韵达环保袋采用可降解PE材质，具有循环利用、耐磨性好、材质环保、统一规范、定位追踪、安全可靠等众多优点。为继续深化环保袋的环保属性，2023年环保袋印刷油墨全面改为环保油墨，油墨使用量可降低50%，重金属、溶剂、有机挥发物等污染物下降95%。

环保袋样式



指标	2021年	2022年	2023年
循环中转袋投放数量（万条）	663.00	831.00	1,173.00
循环中转袋使用次数（万次）	41,763.37	52,875.94	73,780.60
循环中转袋使用率（%）	74.43	77.84	89.48

除了已投入使用的循环环保袋外，韵达还首次推出了可循环智能文件袋。这款文件袋具备防水、防火、防脏污的特性，袋子可重复使用1,000次，无需使用胶带，既省去了耗材，又符合环保理念。其智能R锁设计允许通过扫码开袋，并进行身份加密，只有指定用户才能解锁。截至报告期末，5,000个可循环文件袋正在排产中，将于2024年第一季度末上线试点，计划用于30个左右城市的同城业务。可循环智能文件袋不仅是对循环经济发展的崭新尝试，也展现了韵达在强化客户快件安全方面的全新探索。



韵达亮相2023服贸会



可循环智能文件袋样式



派送环节鼓励绿色回收

在快件派送末端环节，韵达推广使用快递绿色回收箱，督促加盟点引导客户对可循环使用的纸箱、气泡膜进行回收再利用，减少包装废弃物对环境的污染。截至目前，韵达已在全国网点设置20,000余个快递回收装置，探索建立包装回收机制。

韵达倡导网点开展包装循环利用回收



绿色运营，责任之行

环境管理体系

秉承尊重与保护自然环境的理念，韵达在运营的各个环节之中融入低碳理念并付诸实践。我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等运营所在国家和地区法律法规进行环境管理工作。2023年，我们依据公司实际情况，制定并实施《环境保护管理制度》，从制度上落实保护生态环境，防止建设和运营过程中对环境的污染和破坏，以促进公司经济持续健康发展。本报告期内，韵达未发生违反环保法律法规或受监管部门处罚的情况。

韵达成立绿色环保委员会，在主管部门建立环保政策上传下达机制、在全网执行落地机制和合作伙伴协同推进机制等“绿色环保”常态化工作机制，继续深入推进“绿色快递”行动计划。同时，构建办公室末端组织，对接质控员岗位和网点管理，做到绿色环保工作有归口，坚决落实责任到人，积极建设绿色快递。

营造绿色文化

韵达倡导绿色环保理念，将绿色环保意识融入到公司日常行政办公中，并且加强对员工的培训和宣贯，提升全员节约资源意识，持续优化内部资源管控措施，包括从源头上消除或减少对资源的索取、采用资源节约型的设备设施以及考虑资源的重复利用等，以多种手段实现绿色办公和运营。



公司采取多种形式将绿色低碳、节约能源的理念贯穿到日常工作和生活中：

- 持续推进数字化转型，充分利用OA、共享等线上办公系统进行日常业务管理工作，逐步实现合同文件电子化、公司流程线上化。复印、打印纸用双面，单面使用后的复印纸，可再利用空白面影印或裁剪为便条纸或草稿纸
- 多使用回形针、订书针等，尽可能不使用含苯的溶剂产品，如胶水、修正液
- 公司在办公区域标示温馨小贴士，提示员工节约用水用电。合理用水，控制水量，避免长流水现象；按需取用饮用水，带走未尽瓶装水，减少使用瓶装纯净水；园区合理用水，控制水量，避免长流水现象
- 电脑主机、显示器、打印机、碎纸机等办公设备减少待机能耗。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
- 在办公园区内安装充电桩，在满足员工出行需求的同时，实现节能减排
- 在新建分拨中心公共区域，通过推广应用雷达感应照明等措施，节能降耗

加大
培训宣传

韵达将包装操作列入员工岗前培训和在岗培训内容，组织加盟网点和员工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。完善末端网点分拣、投递工作流程和操作规范，大幅减少被动式二次包装和过度包装。

热心
环保公益

韵达不仅在日常经营中坚持绿色发展，更是积极参与各类环保活动，投身环保公益事业。

【案例】志愿植树添新绿，结对共建促发展

3月12日植树节，韵达浙江省区党支部与海宁市信访局机关党支部、长安镇褚石村党支部、花卉专业园区党支部共同开展“党建联建促治理合力 绿色行动筑美好家园”主题活动。活动中，身穿红色马甲的党员志愿者们分工协作、干劲十足，挥锹铲土、扶苗填坑、提水浇灌，各个环节衔接有序、各负其责，呈现出一片热火朝天的劳动景象。

水

水资源使用

韵达严格遵循《中华人民共和国水法》等运营所在国家和地区法律法规，高度重视水资源消耗对环境的影响。公司新鲜水来源为市政供水水源，在运营过程中，我们通过优化水资源管理措施，提高用水效率，减少耗水强度以保证水资源的可持续使用。报告期内，韵达消耗市政用水同比下降2.53%，并且我们未发生与取水、排水相关的重大事故。



节水计划
管理

韵达高度重视水资源管理工作，制定了《水电费考核方案》《宿舍水电费定量管理》等管理制度，倡导全员节约用水。

节水目标
设定

韵达设立合理的节水目标，并于转运中心建设、办公过程等环节采取多种有效节水措施，最大限度减少运营对当地水资源造成的压力，提高全产业链上下游节水意识。

节水教育
宣传

公司开展多样化节水相关活动，通过张贴节水主题宣传海报、摆放节水宣传展板、线上公众号推送进行节水宣传等方式，充分营造公司节水氛围，倡导广大员工“关住”点滴，让节水意识深入人心。

节水措施
实施

我们积极在转运中心和仓库等区域推广节水型设备，进行节水改造。通过更新设备和节水改造，不仅减少了水资源消耗，也降低了运营成本，实现了经济效益与环保效益的双丰收。



▲ 节水宣传海报

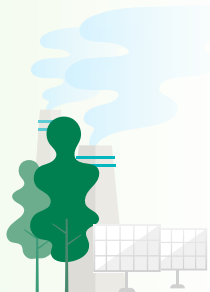
节能减排，生态共赢

加强能源管理

韵达一直严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《工业节能管理办法》等所在运营地的行业节能法律法规及标准，不断加强组织领导，制定节能规划，开展绿色低碳运输、节能技术改造等多项节能措施，并定期统计和分析能耗情况，对不符合节能情况进行监督整改，切实提高能源管理水平。

能源消耗情况

公司运营所需能源种类包含柴油、电力和液化石油气，其中柴油是公司的主要能源。在运营过程中我们以低能耗为可持续运营目标，进一步提升能源使用效益，减少温室气体排放量，最大可能地降低生产运营对环境造成的不利影响，2023年公司消耗柴油22.14吨/百万票，同比下降6.28%；公司消耗液化石油气0.052吨/百万票。



韵达能源消耗数据²

能源种类	2022年	2023年
柴油（吨/百万票）	23.63	22.14
液化石油气（吨/百万票）	0.044	0.052

²车辆数去重（含卡班三方运力）。

推动低碳运输

2023年12月，国务院新发布《空气质量持续改善行动计划》，明确提出要“优化交通结构，大力发展绿色运输体系。”为了降低运输过程中对环境的影响，提升能源使用效率，韵达积极推进新能源汽车的布局使用，并持续强化燃油使用及排放管理，不断构建更加绿色的运输网络。截止12月，韵达全网自有新能源车有1,320辆，租赁新能源车有903辆。

绿色运输方面，2023年，公司逐步对全国范围内排放不达标、车辆老旧、车龄较长的机动车进行淘汰，并采购符合国家排放标准的车型，减少车辆二氧化碳排放；根据运输车辆、距离等业务实际制定合理的耗油量管控标准，并开展驾驶员培训，培养驾驶员良好驾驶习惯，减少油料浪费和二氧化碳等气体排放；公司在经营过程中不断加强现场装载管理，2023 年公司物流车单车装载票数稳步提升；公司通过车型和中转路由优化，推行省内和区域内甩挂，减少车头使用数和总车辆使用数，提升车辆利用率，实现提效减排。此外，公司积极鼓励全网加盟商、末端网点，加大力度采购、使用新能源车辆和电动三轮车，减少碳排放，努力实现快件绿色运输、绿色派送，助力快递末端环节绿色发展。

建设绿色仓储

韵达积极倡导绿色低碳理念，着力打造环保型物流园区。我们以绿色基础设施建设和减碳技术创新为支持，积极推动韵达全网有条件新建转运中心在屋顶安装光伏发电，让韵达绿色发展步伐更加稳健。2023年6月，中国仓储与配送协会发布公告，石家庄韵达电子商务有限公司中转运营仓库获评一级（三星）绿色仓库³。



2022年，长沙转运中心屋顶分布式光伏电站正式投入运营。报告期内，我们完成南昌转运中心的并网发电并进行余姚转运中心光伏项目的规划，截至2023年12月底，南昌光伏电站铺设面积22,324平方米，已累计发电2,426,703千瓦时，其中向国网输送电量550,380千瓦时，累计减少碳排放2,019.02吨二氧化碳当量。我们通过继续建设屋顶太阳能光伏发电系统为韵达快递分拣操作设施提供清洁电力，并支持所在园区的可再生能源发电。预计2025年前，韵达将在全国8个园区再建设合计约70兆瓦的分布式光伏电站，不断加快低碳转型步伐。

韵达光伏建设数据

指标	2021年	2022年	2023年
铺设光伏转运中心数量（个）	1	2	4
光伏屋顶铺设面积（平方米）	16,000.00	66,000.00	108,554.00
光伏发电（千瓦时）	1,440,600.00	2,784,940.00	10,319,883.00
减少二氧化碳排放（吨二氧化碳当量）	1,187.05	2,294.79	8,503.58



南昌光伏



长沙光伏



浙江余姚光伏

³“绿色仓库认定”由企业自愿申报，中国仓储与配送协会组织审核认定。该协会根据《绿色仓库要求与评价》相关规定，分别从库区选址与规划、节地与土地利用、节能与能源利用等六个方面进行评定，共划分为一级（三星）、二级（二星）、三级（一星）3个等级，其中一级（三星）为最高等级。

统筹降碳，尊重自然

积极应对气候变化

近年来，因气候变化带来的风险给企业经营发展带来了严峻的挑战，共同应对气候变化问题成为人类社会共同的话题。作为国内快递行业的代表企业，韵达尊重《巴黎协定》的控温约定，并积极付诸行动推动自身运营及全价值链的低碳转型。

气候风险管理

韵达将气候变化视为可持续发展重要议题之一。我们识别自身经营相关的气候风险及机遇，并开展气候变化风险的管理工作，以管理好企业的温室气体排放，提升极端天气的企业韧性，实现低碳运营，助力社会绿色持续发展。

气候变化关键风险评价结果及应对策略

气候变化关键风险评价结果及应对策略			
风险类型		风险描述	公司应对举措
转型风险	政策和法律	双碳政策和法规的陆续出台对快递公司运营模式产生影响，导致公司在环保及节能减排等相关方面费用支出增加。	- 将低碳物流提升至战略层面； - 鼓励开展节能降耗，推广新能源车辆使用及屋顶光伏建设； - 应用绿色减碳包装，打造绿色循环经济。
	技术	随着替换节能设备以及进行绿色包装技术研发，公司运营成本增加。	加大绿色环保技术研发投入，提升研发效率。
	市场	客户对绿色环保运输方式的偏好增加，若公司未能进行可持续发展转型，则可能导致客户流失。	加强韵达业务模式持续绿色转型的宣传，塑造低碳品牌形象。
	声誉	利益相关方对应对气候变化的关注度愈发高，若公司未能及时响应诉求，可能会对声誉产生负面影响。	加强利益相关方沟通，积极回应相关诉求，及时披露韵达在应对气候变化方面做出的努力。
实体风险	急性	若台风、洪水或高温等极端天气频发，会对快递公司的基础设施（仓库、办公场所、运输设施）、员工健康和正常运作等造成一定影响。	制定紧急事件应急预案，定期开展应急演练，最大程度减少损失。
	慢性	全球变暖、海平面上升等可能会使位于高风险沿海地区的运营地现有资产冲销和提前报废的风险增加。	积极参与应对气候变化行动，保护生态环境。

气候变化关键机遇评价结果及应对策略

气候变化关键机遇评价结果及应对策略			
机遇类型		机遇描述	公司应对举措
物流服务的绿色转型机遇	发展循环经济	在国家绿色物流政策的引导下，通过提升包装材料的可循环性、可再生性，快递企业可以降低物流成本。合理使用再生材料和回收包装，不仅能够减轻环境负担，还有望降低企业运营成本，提高整体竞争力。	在快递运输的全流程中推行包装材料的绿色化、减量化、可循环再生。
	使用新能源	降低道路运输与产品运输过程中的碳排放是市场未来的需求主流，作为中国快递行业的领军者，优先考虑使用新能源，加快绿色低碳物流转型有助于增加公司盈利并提高美誉度。	- 积极铺设光伏； - 增加新能源车辆使用。

温室气体排放

报告期内，韵达因自身运营而产生的每百万票碳排放量为87.00吨二氧化碳当量/百万票，同比2022年下降6.28%。目前，公司正在积极探索和制定碳目标，并将基于我们的运营情景进一步规划减排路径。

温室气体排放数据

指标	2022年	2023年
范围一（吨二氧化碳当量/百万票） ⁴	74.44	69.80
范围二（吨二氧化碳当量/百万票） ⁵	18.38	17.20

⁴二氧化碳（范围一）排放主要来源于车辆燃油耗量以及液化石油气。

⁵二氧化碳（范围二）排放主要来源于外购电力和外购热力。



创新引领 智造至臻服务

我们的理念

韵达秉持“以客户为中心，以价值为目标，以奋斗者为本”的经营理念，通过坚持科技创新驱动发展、加强数字化智能化布局、落实信息安全与隐私管控体系、持续完善寄递安全管理、健全客户服务管理机制、不断提升服务口碑，积极响应并解决客户需求，推动公司可持续、高质量发展。

我们的行动

坚持研发创新、保护知识产权、信息安全与隐私保护、保障寄递安全、优化客户服务、加强供应商管理

响应的SDGs



科技赋能，数智融合

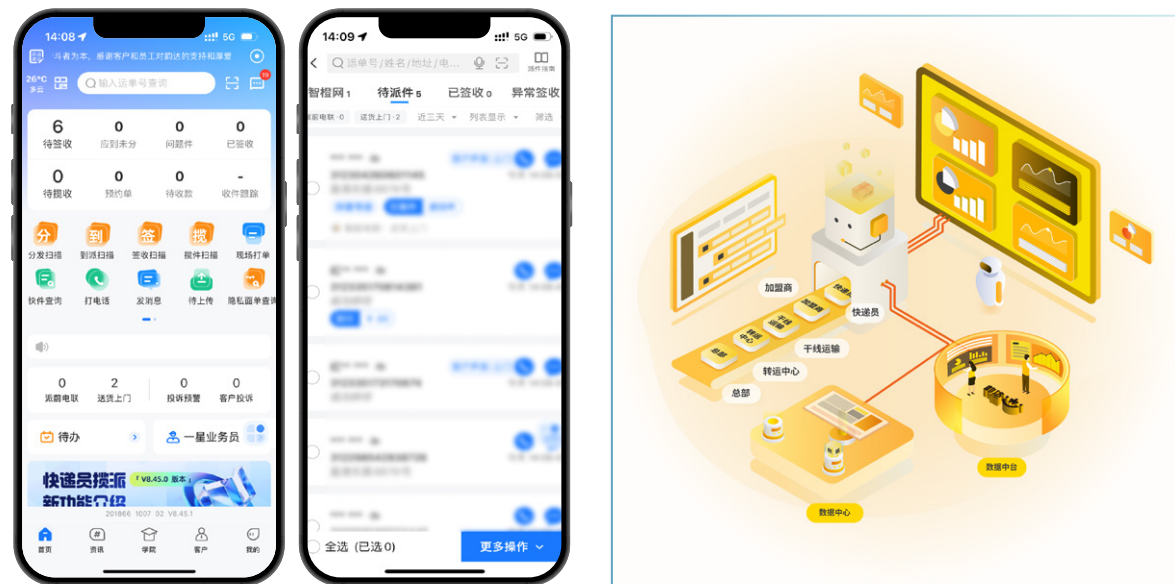
韵达始终坚持把科技创新作为核心竞争力之一，在不同应用场景中开启了数字化转型，驱动生产运营效率提升、优化运营成本、构建新发展生态。

创新快递应用，带动转型升级

公司在持续以快递业务高质量发展战略的前提下，夯实推进数字化在客户、网点、业务员等各服务环节的全面应用，结合人工智能、AI、虚拟现实、大数据等技术系统化打造客户管家、快递员揽派、分拨管家、网点管家等数字化服务，全面打通客服、客户及快递员信息实时沟通渠道。

【案例】数字智能助力便捷服务

韵达以数字智能技术为基础，构建了多款智能化、高效化的操作系统，为公司全网形成了高时效、高质量的数字化服务生态圈。其中，快递员揽派系统是专门为一线快递员设计的智能化揽收派送系统，通过服务流程的标准化、智能化、便利化，赋能快递员提升工作效率，为客户提供更佳的服务体验。



【案例】科技赋能大客户，强化公司的履约保障服务能力

2023年，公司以全方位、深层次的视角对客户管家的智能化、高效化进一步升级，为大客户打造随身携带的全方位、一站式的快递数字化管理工具，响应客户随时随地处理业务、获取信息的需求，进一步提升大客户服务体验和运营效率。

客户管家持续智能化升级，引入大模型、机器学习等人工智能技术，提升客户服务的智能化水平。通过强化数据采集、分析能力，实现客户需求精准匹配、问题自动解答等功能；通过可视化报表等方式，为客户提供深度业务洞察，助力决策优化；通过构建如售后订单处理、工单流转、消息推送等自动化工作流引擎，提高服务效率。通过接入实时、精准的动态订单追踪能力，提供即时移动物流跟踪服务，设置物流预警规则即时捕捉物流服务异常、货物偏离预定路线异常等情况，精准推送相关信息，确保业务连续性与即时响应能力。公司通过智能在线客服机器人及时查看并回复消费者咨询，自动响应退换货、投诉等售后请求，有效减轻人工客服压力。为满足满足不同客户群体的个性化需求，公司积极推出精准时效承诺、实时包裹追踪等创新服务产品。

公司通过构建“客户管家”平台，通过业务数据的高度融合、服务流程的深度优化以及客服体系的高效闭环，提升客户的运营效率，实现对客户科技赋能，强化公司的履约保障服务能力。



聚焦智慧物流，迈向数字管理

韵达一直坚持“数字驱动，服务领先”的理念，以“数字化、科技化、智能化提升快递服务水平”为核心，积极探索与实践“数字赋能”的新可能。

【案例】业务升级的引擎——数据中台

在科技的赋能下，韵达建立了数据中台，不仅可以轻松处理海量数据，更为运营效率和服务质量的提升带来了新的可能。

数据中台所构建的数字化能力，已成为韵达满足日常业务需求的基石。在日常运单各个环节中，产生了数亿条的实时处理需求，依托数据中台强大的数据收集能力，韵达每日可以采集数十亿条此类数据。远高于日常需求的收集能力是韵达“信息要走在物流前头”理念的要求，也使韵达能从应对淡旺季单量的浮动。

凭借数据中台的支持，韵达实现了运输管理全流程的数字化、可视化和智能化，大幅提升了工作效率。中台所汇聚的海量数据，使韵达能更加精确地预测需求、规划路线，实时监控车辆状况，以最优方案完成每一份运单。同时，中台还为客户提供实时的物流跟踪服务，大幅提升了用户体验。



【案例】携手同韵，共图共达

2023年9月19日，韵达与飞书达成业务合作。我们借助飞书倡导的管理理念，持续全面提高公司的工作效率，提升服务水平，实现全方面的数字化变革，包括：全场景的覆盖、全链路的连通、各个部门之间“业务墙”的打通，以及线上线下的信息一体化，为商家、客户和消费者提供更高效的服务。



创新管理，赋能发展

研发创新机制

公司高度重视研发创新工作，不断优化研发体系和管理流程，以提升核心技术研发水平，增强自主创新能力。我们全面加强研发的创新应用，致力于将先进的科研成果转化为实际应用，以推动公司技术领先地位的不断巩固与提升。

公司积极推动创新驱动发展，提升竞争力，构建研发平台。公司子公司上海东普信息科技有限公司获得高新技术企业、软件企业证书，以及上海市“专精特新”中小企业、创新型中小企业称号、物流技术装备推荐品牌、上海市软件行业协会第八届理事会副会长单位等多项殊荣。公司子公司上海昱耀信息科技有限公司也荣获了“专精特新”中小企业称号，彰显了公司在市场中的专业性和创新活力。



高新技术企业证书



软件企业证书



创新型中小企业



“专精特新”中小企业



“专精特新”中小企业



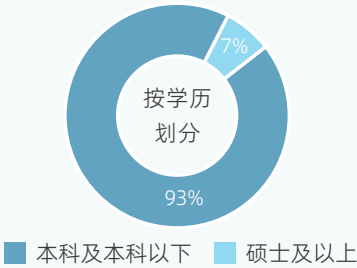
副会长单位



物流技术装备推荐品牌

研发团队

韵达十分重视科技研发队伍建设，我们拥有一支高效、稳定且具有丰富经验的研发团队。截至报告期末，公司研发团队总人数728人，硕士及以上50人，本科及本科以下678人。



研发投入

韵达不断加大研发投入，致力于推动科技创新，保持行业领先地位。

关键绩效

截至报告期末，公司当年研发总投入 **31,186.30** 万元，研发投入占营业收入 **0.69**%。

产学研合作

韵达科技方面秉持平等互利、优势互补、共同发展的原则，与英特尔（中国）有限公司等开展合作。我们通过充分发挥通信技术和互联网平台的优势，成功实现了云计算、大数据、物联网、人工智能等技术与业务的深度融合，显著提升了寄递渠道的安全监管能力和快递行业的安全生产水平。同时，双方达成了智慧物流及数据安全信息化的战略合作，共同致力于研究物流信息化解决方案，优化数据处理效率，并加强对数据隐私的安全保护，以全面提升智能化水平。

鼓励研发与创新

为了激励公司员工在研发创作和技术提升方面发挥更大的作用，韵达制定了《知识产权创造工作指引及奖励办法》，以鼓励员工积极申报专利，提升科技成果转化。根据申报工作难度系数，公司将给予相应的奖励，以充分认可员工在知识产权领域的努力和贡献。

知识产权保护

知识产权保护机制

韵达严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，规范公司在知识产权的申请、使用及维护等方面的管理工作，不断提升企业辨识度和行业竞争力。

公司建立了符合GB/T29490-2013标准的知识产权管理体系，切实将知识产权融入企业经营发展的全过程，努力打造知识产权优势企业。

关键绩效

报告期内，

公司累计授权专利509项，其中授权发明专利累计111项，

授权实用新型专利累计257项，授权外观设计专利累计141项，

软件著作权累计246项，商标累计1,957项。



知识产权培训

我们持续加大知识产权意识的普及、宣传和培养，设立了一系列贴近业务的知识产权培训课程，进一步提升全员知识产权的保护和运用能力。

【案例】《知识产权培训》公开课助力公司创新发展

2023年3月第五期《知识产权培训》公开课在公司如期举行，由知识产权部资深专利主管高杨老师主讲。本次公开课着重介绍了商标权、著作权、外观设计专利等核心知识。通过这次培训，员工们不仅能够加深对知识产权的理解，更为公司的创新和发展贡献了更为坚实的智力支持。

【案例】第十八期公开课聚焦开源软件与知识产权

2023年7月，公司成功举办了第十八期公开课，主题聚焦于“开源软件和知识产权”，在培训中，高杨老师讲解了关于开源软件的概念、版权、侵权案例，以及商标品牌使用等关键知识点，他强调知识产权在企业发展中的重要性。这次公开课不仅为员工们拓宽了知识视野，更为公司在开源软件和知识产权保护方面奠定了坚实的基础。

强化预案，信息安全

信息安全治理

韵达高度重视信息安全管理，为加强公司对信息安全事件的管理水平和处置能力，降低信息安全事件带来的损失和影响，公司严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》，制定了《信息安全事件管理办法》《计算机信息安全系统管理办法》《数据合规管理制度》，确保信息资产的保密性、完整性和可用性。2023年，韵达未发生信息安全泄露事件。

公司下设信息管理中心、信息安全事件领导小组和信息安全事件工作小组，负责公司信息安全风险监控体系建立的指导和监督，以及信息安全事件的接报、通报、协调、处理、汇总分析、监督整改等工作，强化信息安全管理，落实信息安全监控体系。

维护信息安全

面对日益增多的信息泄露事件，韵达始终将维护信息安全放在首位。公司遵照《计算机信息安全系统管理办法》，规定了运行安全、网络安全、网上信息传输安全、主机及操作系统安全等各类信息安全保护措施。针对敏感数据，我们应用Intel SGX可信计算技术，保障敏感数据不落地，并定期进行检查，确保没有明文敏感信息。

此外，为规范公司对各类人员的信息安全管理要求，公司与从业人员签订了信息保密协议。

韵达信息安全保护举措

运行安全
公司统一部署安全策略和软件。网点计算机按要求连接网络，任何人员不得擅自将办公计算机接入业务网操作业务或改变计算机网线的连接和IP地址等信息。
网络安全
公司定期检查机房通讯设备和文档，并定期备份设备配置文件，及时更新和升级网络设备管理和网络安全管理软件包，杜绝网络安全漏洞。
网上信息传输安全
公司规定使用电子邮件进行网上信息交流，应遵守公司保密规定，任何单位和个人不得直接或间接在国际互联网或其他公共信息网络上存储、传递涉密信息。
主机及操作系统安全
公司定期检查机房主机和存储设备，及时更新和升级操作系统补丁版本，并定期进行数据库灾难恢复测试及演练。

应急事件管理

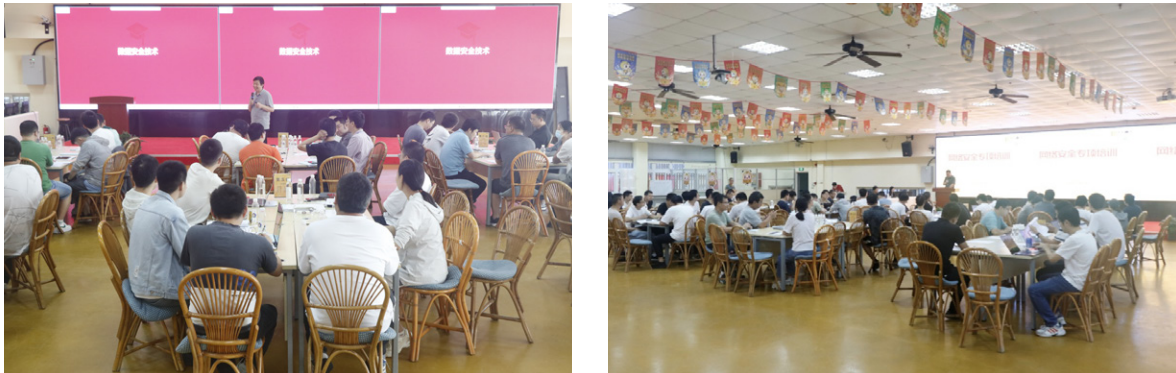
应急预案对保护全体员工有着重要的作用，公司积极推进应急体系的建设。同时，为提高突发事件的处置应变能力，公司信息安全事件工作小组指导和监督公司与经营合作单位建立健全信息安全应急处置机制，以确保第一时间响应信息安全事件，及时调动资源和人力，提供应对策略，将事件损失和影响降到最低。

信息安全教育

为进一步强化员工信息安全意识，提升员工安全防范技能，公司信息安全部门组织制定培训计划、编写信息安全培训教材，并定期对公司计算机信息系统的相关人员通过线上线下相结合的方式计算机安全保密教育、职业道德教育，并联合各部门开展信息安全考核。

【案例】韵达开展网络安全专项培训

公司全面提高全员网络安全意识，压实各级网络安全责任，建立起全员网络安全防控屏障。2023年公司召开“网络安全专项培训”，持续提升员工信息安全与隐私保护意识。



2023年网络安全专项培训

关键绩效

报告期内，公司申购信息安全培训40课时，供全员线上线下学习，编写并开展科技信息安全培训材料4次，编写业务员信息安全学习资料3次，开展业务员信息安全培训18次。

寄递无愁，安全无忧

寄递安全管理

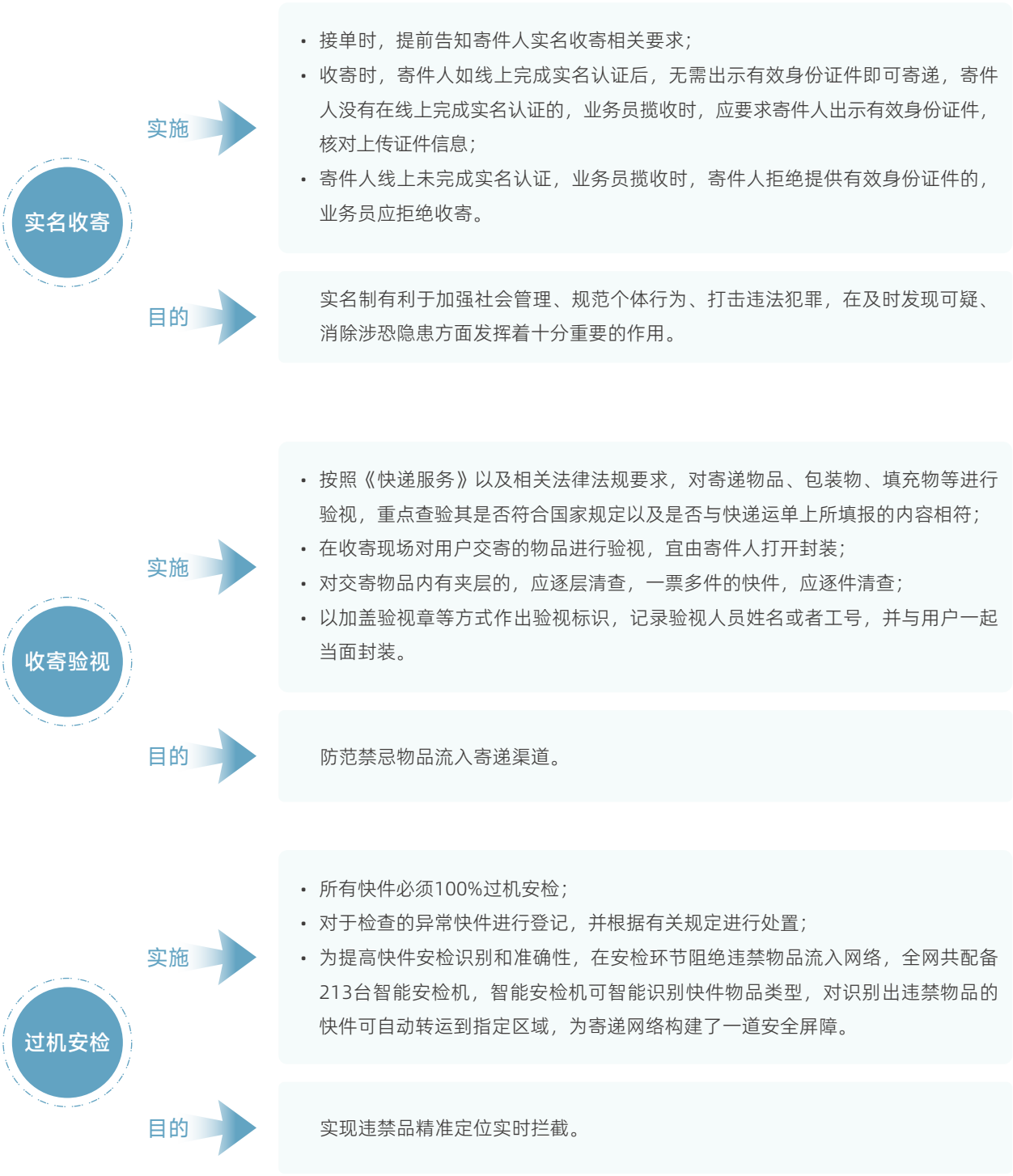
为加强快递网络的安全管理，维护快件寄递安全，公司严格遵守《中华人民共和国邮政法》《禁止寄递物品管理规定》等相关法律法规，制定了《三项安全检查制度》《寄递安全管理办法》等规章制度。此外，公司特别明确了单位负责人在收寄验视岗位上的责任，并制定了相应的收寄验视操作规程。

寄递安全整治

寄递安全事关公共安全及群众信息与财产安全，为加强寄递物品安全管理，促进双方顺利履行寄递合同，公司根据相关法律法规的要求，与为委托网点或公司分部提供寄递服务的法人、其他组织、个体经营者等签订了《寄递安全保障协议》。同时公司要求网点在收寄对网络安全运转构成较大安全风险的物品时，必须签署《寄递安全承诺书》。截至报告期末，公司《寄递安全承诺书》签署率100%。

违禁品管理

韵达不断加强违法违规品排查管理力度，严格落实实名登记、收寄验视、过机安检三项制度，全方位减少违禁品运输，不断夯实寄递安全保障工作。



违禁品识别培训

公司为落实寄递安全工作，全力保障货运寄递渠道的安全与畅通，制定了《安检员管理制度》，为提升员工违法违规禁品的识别能力，我们建立健全了安全教育培训制度，强化从业人员对禁寄物品的防范意识和处置能力。同时，公司积极组织品质及安全保障部每月对各转运交付中心安检员进行培训宣导，贯彻落实“100%安检杜绝违禁品”的理念。为强化防范意识，公司规定安检员上岗需经过安保部负责人面试并参加安检相关培训，同时由老员工一带一实践。安保部将进行考核评估，合格后方可允许上岗。

【案例】韵达做好“亚运会”前夕寄递渠道安全保障培训，保障生产和员工安全

浙江：韵达浙江省公司成立安全专项保障小组，对网点进行安全宣传、讲解、督导并抽查网点验视安检工作；对涉及重点场馆的多家网点，进行安全技能培训，强化网点的重视程度，提升员工的安防操作技能；对进入转运中心的快件逐票安检并粘贴“已安检”标贴。我们要求浙江地区所有网点、转运中心必须做到开箱验视、实名收寄、过机安检，确保任一环节都万无一失。



陕西西安：韵达陕西西安转运中心举办了安全生产教育培训，培训中，省公司相关负责人围绕“安全为了谁？做到‘四不伤害’，拒绝‘三违作业’”等内容进行了讲解，提升了全员安全意识，增强了一线员工安全操作技能。



广东茂名：为迎接亚运盛会，增强员工的消防安全意识，提高应对突发事件的能力，韵达广东茂名转运中心举办了一场转运中心管理人员消防器材实操演练。



客户至上，服务致优

客户服务管理

客户是公司一切价值的源泉。韵达始终秉持“以客户为中心”的服务理念，不断优化“稳快准”的服务体系，增强客户粘性，提升服务品质。公司制定了《大客户运营操作规范》，全面提高工作效率，提升市场占有率和服务质量。

倾听客户诉求

韵达坚持以客户为中心，弘扬“忠诚为本、勤劳为基、创造为荣、守护为责”的小蜜蜂精神，不断提升服务体验。公司重视客户诉求的回应及处理，针对客户投诉，我们打造了“韵智星”在线客服、“韵呼宝”、韵达官网、微信小程序、公众号、通信平台、第三方购物平台等高效闭环的客服体系，做到服务“一站式解决”实现了服务诉求直达末端，与客户建立了便捷的沟通渠道。

公司持续聚焦智能客服系统，优化智能机器人的能力，以标准化、智能化的服务流程受理客户咨询、工单生成、工单处理及工单质检，通过升级运用智能应答、智能解析等能力提高响应常见问题的处理能力，并且通过定期评估客服数字化能力、收集客户反馈，优化服务流程和系统。公司内部自助服务平台设立查询订单状态、自助寄件、问题解决知识库等功能有效提高处理效率，同时为客服人员提供持续的培训和技能提升，以适应数字化客服的发展需求。公司持续拓展智能机器人在其他场景的应用，加强智能仲裁、智能查件、智能留言、智能拦截、智能改址、智能应答、智能外呼等能力建设，通过文字与语音自动质检客服服务质量，利用实时数据分析工具监控客户满意度、问题解决率、平均处理时间等指标，完善智能客服对业务场景的覆盖，强化智能客服前置性解决客户问题的能力，持续提升客户服务响应速度。

客户服务培训

2023年，韵达采用线上结合线下的创新形式，推出了“抖音平台客户体验考核规则”培训课程。员工可以通过各自所在网点的群组，实时观看直播，全面了解并参与培训，有效提高了培训效率，提升了客服的业务能力和专业知识，为消费者提供更优质的服务体验。

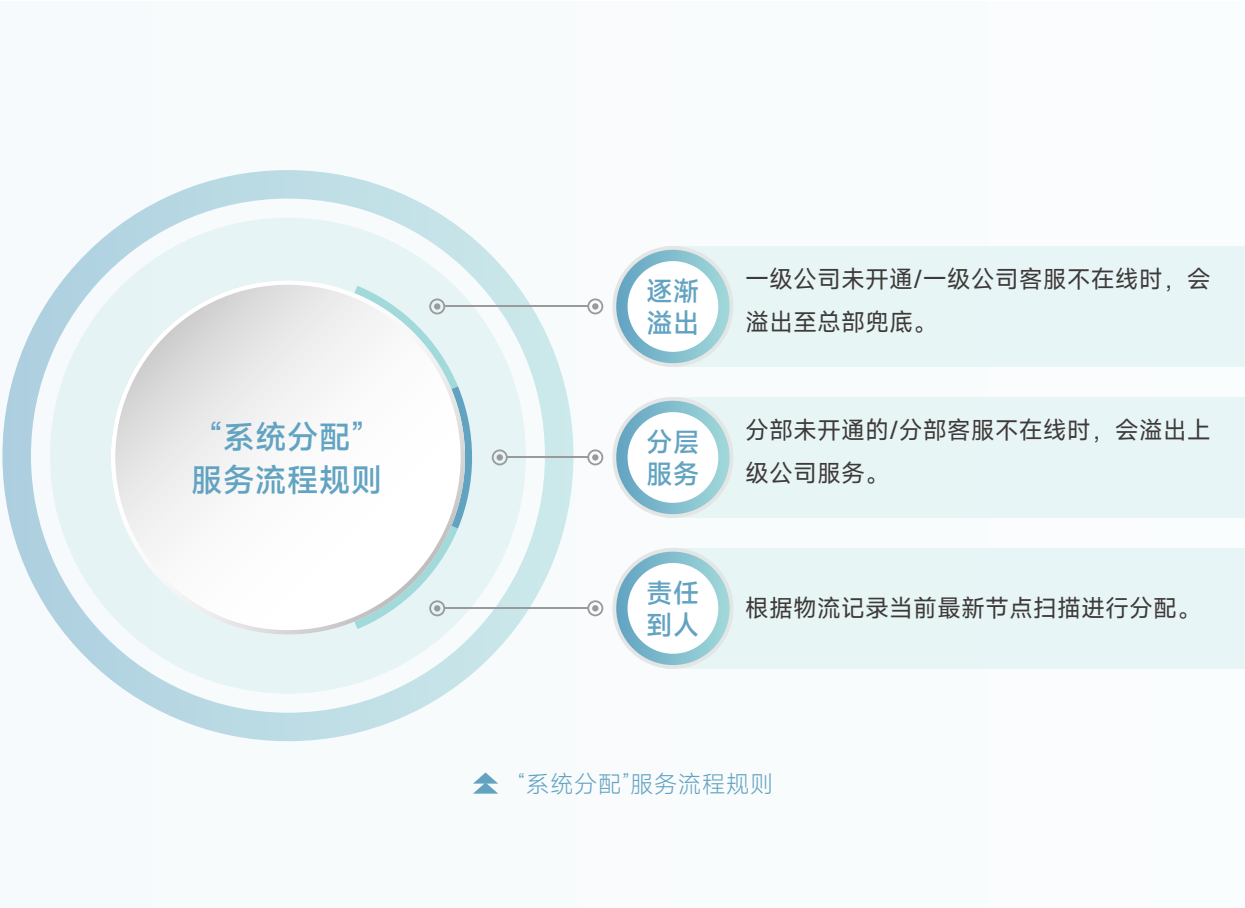


客户满意度

韵达坚持以客户为中心，充分倾听顾客的声音，维护良好的客户关系，并定期收集顾客满意度信息，帮助公司持续改善和创新。为提升满意度评价，公司建立了责任到人、分层服务、逐级溢出的“系统分配”服务流程，明确各部门职责，满足客户需求，持续提升客户服务水平。

关键绩效

2023年，公司参与调查客户数量1,175.06万人，客户满意度93.21%。



物流全球化

发展快递出海是助推全球快递业一体化发展的必由之路，随着国家一带一路倡议推进及跨境电商的迅猛发展，韵达积极响应，加强对海外市场的布局，致力于建立更加强大的国际物流网络，提供高效、可靠的快递服务。

【案例】韵达，改变马来西亚人生活

2023年是中国和马来西亚建立全面战略伙伴关系的第十个年头，也是马来西亚韵达成立的第五年。经过五年发展，韵达速递已在吉隆坡、新山建立了2个转运中心，拥有60个站点100多分部、80多辆干线车辆以及超200名专业的服务人员，每月进出港的快件可堆满200多个集装箱，服务覆盖马来西亚95%以上的城市。广泛的网点布局，不仅提高了马来西亚快递物流效率，还为马来西亚经济繁荣持续注入新的动力。



【案例】助力出海东南亚，韵达国际优化柬埔寨快件寄递方式

随着“一带一路”发展，互联网覆盖率的扩大、新技术的广泛应用和数字化进程的加快，柬埔寨的电子商务市场正在稳步增长。预计到2025年，该国的电子商务收入，将达到17.8亿美元。面对潜力如此巨大的市场，柬埔寨韵达与时俱进，从时效和成本方面，优化中国到柬埔寨的快件寄递服务，通过国内快递仓库合包、直转等操作，高要求、严标准的程序，将从中国发往柬埔寨的物品安全、及时地送达消费者手里。



采购多元，携手共赢

韵达持续推动责任供应链建设，将自身的可持续发展要求扩展至上下游供应链，我们积极寻求与品德良好、质量可靠的供应商合作，并持续加强与加盟商的紧密沟通和协作，提高整个供应链的协同效率，共同构建产业链的良好生态，促进整个行业的可持续发展。

供应链管理

公司的供应商涵盖了为公司提供生产物料、设备、用品、工程施工、维修保养、服务咨询等相关业务活动的外部公司及其分支机构、个体工商户等。我们将供应商视为自身发展的重要资源，建立完善《供应商安全管理制度》，对相关部门的职责分工、供应商分类分级以及日常管理进行了优化调整。

- 责任部门
- ▶ **总部安保部：**负责制定和修改供应商安全管理制度和培训教材，并参与供应商安全相关的评审和考核。
 - ▶ **采购中心：**负责对供应商进行评审、管理签订合同、制定合格供方清单名录、组织供应商绩效评估、向供应商传递本公司职业健康安全与环境管理要求。
 - ▶ **使用部门：**负责提出采购需求、督促供应商履行合同，并对供应商的职业健康安全工作进行日常监督管理。
 - ▶ **转运中心安保部：**负责对外来施工队伍、特种作业人员等进行审核、管理，并出具评估报告。

供应商准入

为了确保供应链的稳健运作，我们严格依据公司《供应商安全管理制度》等要求规范供应商的选择与准入。在选择供应商的过程中，我们会考虑在职业健康安全、环境绩效等方面的社会及环境表现，并鼓励供应商将ESG因素纳入自身的风险管理。对于工程类的供应商，公司对其要求接受转运中心安保部门的供应商培训，并将其记录在《供应商安全培训记录卡》中，只有完成培训并获得记录，才能参与实地施工。此外，我们还着重要求采购中心与工程类供应商签订合同，并在合同中明确签署供应商安全管理协议，保障双方在业务往来中的合法权益。

供应商审查与评估

韵达定期对供应商的负责任建设情况进行审查与评估。对于违反公司安全规定的供应商，转运中心安保部会出具《供应商违规告知单》，然后交由总部相关部门审核。在收到违规告知单后，供应商需在一周内提出整改措施。若因违反安全管理规定导致安全事故，造成公司财产损失及人员伤亡，供应商需承担全部责任，并全额赔偿公司损失。

加盟商管理

韵达持续致力于末端赋能，为此根据业务需求，精心编制了加盟网点课程和精品课程教材，编撰了《新加盟网点常见问题指导手册》，并邀请外部讲师加入，丰富了培训产品和服务。公司全力保证培训服务质量，并在2023年持续强化培训体系、加强网点赋能工作。

关键绩效

报告期内，韵达全资子公司上海韵达货运有限公司累计举办新加盟网点赋能培训67场，其中线下6场，线上61场，覆盖34个地区，累计参训学员328人，累计培训时长6,560小时，加盟网点赋能培训覆盖率100%。

【案例】韵达2023年“携手共建 共创共赢”全网覆盖培训

2023年韵达以“夯实网络、聚焦经营、共享未来”为主题的韵达控股2023年第一期新加盟网点赋能培训在上海召开。本次培训涵盖《韵达发展战略及前景》《快递行业发展趋势》等内容，为加盟商讲解全方位的快递经营管理知识，帮助加盟商解决运营问题、提升经营业绩的实际成效，全力为韵达速递高质量发展贡献力量。



培训现场

同创共享 奔赴美好生活

我们的理念

员工是企业运行长远的核心驱动力，是企业价值的真正创造者。我们坚持“以人为本”的核心价值观，致力于打造一个海纳百川的企业环境。我们为员工搭建公平、公开、公正的平台，畅通职业发展通道，高度重视员工职业健康与安全，悉心关怀员工工作与生活，尽己所能保障员工权益。

我们的行动

维护员工权益、保障职业健康与安全、给予员工福利与关怀、赋能员工培训与发展、进行民主管理、加大社区贡献、助力乡村振兴

响应的SDGs



暖心速递，与爱同行

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键之年。公司坚决贯彻党中央的决策部署，落实“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的乡村振兴总要求，为全面推动乡村振兴战略持续贡献韵达力量。

【案例】韵达荣获中国快递协会“2023 年助力乡村振兴贡献奖”

2024年3月，公司凭借乡村服务网络建设的卓越表现和对乡村振兴战略的有力支持，被中国快递协会授予“2023年助力乡村振兴贡献奖”。这一荣誉是对韵达长期以来致力于完善乡村物流网络，助力农产品上行，以及推动城乡物流一体化发展等工作的高度肯定。



快递进村，助力乡村振兴

随着“快递进村”工作的深入实施，更多的村庄被纳入现代化物流网络，更多的乡村获得新机遇、绽放新活力。同时，“快递进村”也有效衔接起农户与市场，促进了农产品供需两旺，对推动乡村振兴具有重要意义。

【案例】服务乡村振兴，韵达助力“疆品出疆”

为响应国家乡村振兴战略，韵达积极推动快递网络布局，助力新疆特色农产品拓展销路，销往全国。

阿克苏位于塔里木盆地西北部，因其得天独厚的光、水资源保障了阿克苏苹果的品质。10月下旬，正值阿克苏苹果的丰收时节，为提高发货效率，减轻果农的压力，韵达协调人力和运力，从采摘到产品配送为果农提供一站式服务。同时，韵达阿克苏网点在韵达新疆公司的支持下，为阿克苏苹果打造专属物流寄递方案，提供定制化包装、高性价比、优先中转和派送的快递服务，助力阿克苏苹果发往全国，推动果农增收，促进相关产业发展，壮大振兴发展引擎，实现社会效益与地方经济共赢。



韵达助力，青年返乡创业

随着农村寄递物流体系的完善，为乡村发展打开新空间。伴随直播电商等新型电商快速发展，越来越多农特产品通过快递实现全国直销，在满足消费者多样化消费需求，为农民拓宽了增收渠道的同时，也加速了年轻人返乡就业创业，在乡村建设中开辟新天地，成就新事业。

【案例】韵达助力返乡青年当好乡村振兴领头雁

随着农村物流“最后一公里”问题逐步得到解决，农村电商、短视频营销等模式的兴起，既为优质农副产品找到了销路，也为更多农村群众提供了创业、就业的机会。

在伊川县后富山村，80后返乡创业者李江辉利用电商平台，并借助韵达伊川网点在村镇地区便捷的快递服务网络，源源不断将村里的红薯粉条、红薯淀粉等家乡土特产卖到全国各地，带领周边群众一起增收致富。在韵达专业的服务和帮助下，李江辉的粉条生意越做越大。近年来，他发展带动周边红薯种植超600多亩。每天通过韵达，把伊川县本地土特产销往全国各地，同时，通过沿海集运仓走出国门，卖往加拿大、美国、日本等地，每年销售本地土特产100多吨。



企望梦想，托起美好未来

上海韵达公益基金会坚持“接力梦想，赋能未来”的使命，以实际行动，帮助更多需要帮助的学生，助力他们书写更加灿烂的人生篇章。上海韵达公益基金会从设立以来，重点聚焦助学领域，开展“韵·苗”助学、“韵·情”助困、“韵·语”助翼项目。2023年，韵达公益基金会已先后为四川金阳、贵州金沙等多地600余位学子提供助学金，助力他们在求学之路上继续前行。

【案例】韵达助力“教育扶智”

晓道小学始建于1936年，是岚皋县佐龙镇晓道片区唯一一所农村完全小学，现有师生100余人。近年来，学校存在教学一体化设备老化、操场草皮破损和线路破损等问题。韵达公益基金会在了解到这一情况后，捐资37万元援建晓道小学，用于购置教学一体机、修缮改造学校操场。项目的成功落地，不仅为晓道小学改善了办学条件，也为岚皋县乡村教育事业注入了新的活力和动力。

报告期内，我们在湖北竹溪、河南西平、陕西岚皋等地开展“韵·苗”助学项目，为品学兼优且家庭相对较差的学子和基础设施不完善的学校进行助学捐赠，用知识、教育改变孩子们的命运。



以人为本，包容共享

人才是企业发展的第一财富，韵达始终秉持“德才兼备、人岗匹配”的人才理念，积极保障员工合法权益，努力为员工提供包容、多元的工作环境与发展平台，持续关注员工的生活与健康，营造积极向上的工作氛围，赋能企业和员工发展。

员工基本权益保障

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规，制定《招聘选拔管理办法》等内部管理机制。我们承诺在员工招聘、员工发展等员工管理方面遵循公平、公开、公正的原则，反对任何因国籍、种族、性别、宗教信仰及文化背景等因素的歧视行为，严格禁止雇佣童工和强迫劳动，合法合规保障员工平等的雇佣关系。

多元平等与民族融合

韵达坚持倡导平等多元的职场环境，致力于为员工营造自由开放的组织氛围。我们坚持平等理念，坚持同工同酬，亦尊重不同民族员工的传统风俗，在新疆分别设置汉民、回民食堂，尊重少数民族员工的饮食习惯。

雇佣残疾员工

韵达努力保障所有人均获得平等就业机会。为确保残疾员工能更好融入和适应韵达的工作，我们结合自身业务特点和需求，在工作安排方面酌情考虑，赋能残疾员工实现自身劳动价值。报告期内，公司共聘用残疾员工84人。

反侵害与反歧视

公司坚持给予员工人道待遇，反对任何形式的威逼、恐吓、侮辱、暴力威胁、强迫劳动等非人道行为，反对性别歧视、残障歧视、民族歧视等歧视行为，并制定了相关制度来预防和约束这类行为的发生。当员工受到以上不公正待遇时，可以通过员工热线、员工信箱、SOA系统、微信公众平台等渠道进行投诉。报告期内，公司未发生侵害、歧视、不公正待遇事件。

杜绝雇佣童工

公司制定相关规定，未满18周岁者不得成为本公司员工，致力于保障未成年人的权益和健康。我们在招聘宣传中明确了入职的年龄要求，在员工入职前，检查是否符合年龄规定，办理入职手续时将员工信息录入人事系统，系统设置限制，以确保年龄低于18周岁的员工无法被录入。

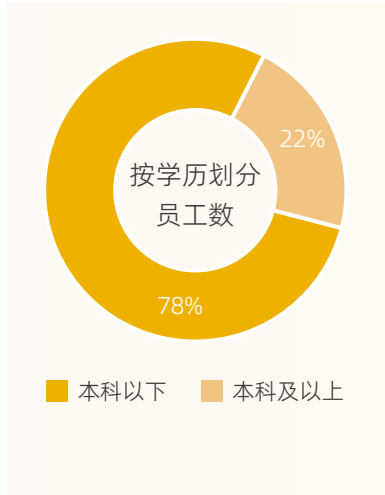
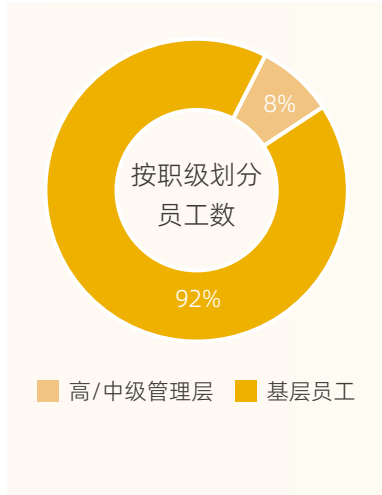
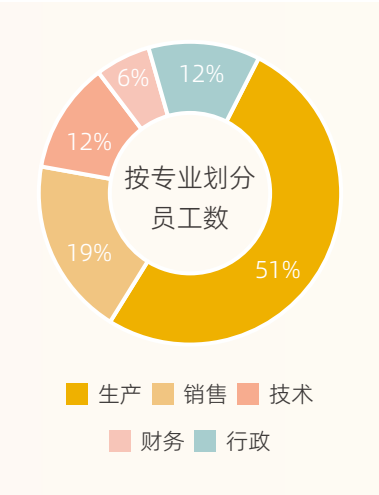
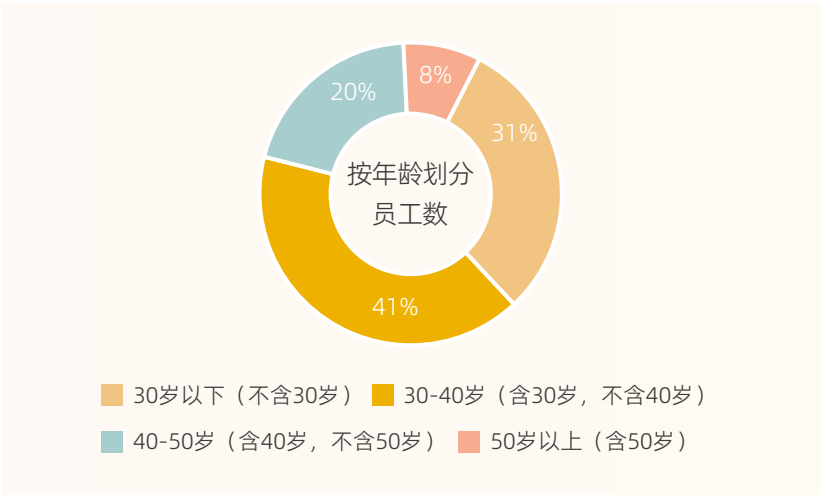
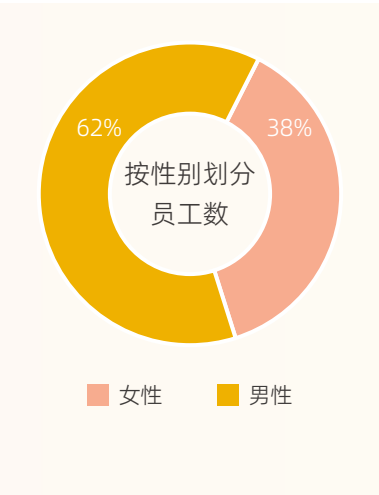
关键绩效

2023年，韵达未发生违法雇佣、使用童工和强迫劳动申诉事件。

多元化的人才储备

韵达致力于营造一个多元化、和谐共融的职场环境。坚决反对一切歧视行为，全面保障员工基本人权，通过对公司员工性别、年龄、专业、职位等多方面分析各部门结构的合理性，优化员工队伍，推动企业的可持续发展。

韵达已建立一支多元、专业、包容的人才队伍。



人才招募与留任

人才招聘

韵达坚信人才多元化是公司全面发展的重要保障，我们重视打造自身企业雇主品牌，通过向校园及社会广招人才，积累人才厚度。我们支持员工多元化，致力于为所有不同年龄、性别、种族、宗教信仰等因素的应聘者创造公平、公正的工作机会，为优秀人才提供多元化的应聘渠道。

内部招聘

出现管理岗位空缺后，从公司内部选聘合适人选的招聘方式

社会招聘

通过社会渠道（猎聘、BOSS直聘、58同城等，同时签订多家猎头公司）招聘的方式

校园招聘

召开校园宣讲会，面向各高校招录应往届大学生，奠定人才后备梯队建设基础

内部推荐

公司鼓励在职员工推荐人才



人才留任

我们重视人才保留，不断规范绩效管理，坚持以岗位为基础、以工作绩效考核为核心，多种分配方式并存的正向激励机制。为增强员工主人翁精神和担当意识、保持核心人才梯队的稳定性，本着“以奋斗者为本”的发展理念，公司持续实施限制性股票、股票期权和员工持股等多种股权激励计划，吸引和留住优秀人才、稳定公司经营队伍，持续激发核心管理人员及技术骨干的工作积极性和工作热情。

员工福利

公司持续完善员工福利保障，在社会保险、法定节假日等法定福利之外，结合员工的实际需求，为员工提供物质激励福利、硬件设施福利、文娱性福利等各类公司福利，全面提升员工幸福感、归属感，激发员工的工作热情。

法定福利

社会保险、法定节假、法定休假

物质激励福利

高温补贴、食宿补贴、夜班补贴、通讯补贴、地域性补贴等

硬件设施福利

为全体员工提供两餐工作餐、住宿、班车等福利，为员工宿舍提供空调、热水器等基础设施

教育培训福利

入职培训、达标培训、储备发展培训、劳动技能竞赛等

文娱性福利

每年会根据实际情况举办形式多样的体育活动和文艺活动

员工关爱与帮扶

韵达重视员工工作与生活平衡，积极组织节日庆祝活动、体育活动和各类文体活动，建立日常及节日关怀和走访机制，主动帮助困难员工、保障女性员工的合法权益，增强员工的凝聚力与归属感。

帮扶困难员工

2015年5月，韵达集团内部帮扶基金——爱心互助基金开始在全集团范围内实施。这项基金的设立旨在建立员工与员工间、集团与员工间互帮互助的良好机制，发扬公司员工团结友爱、互助互惠的精神，为解决员工后顾之忧，增强企业的凝聚力和向心力，共筑和谐韵达。

关键绩效

截至2023年，公司帮扶员工 **237** 人，其中2023年度共计帮扶 **39** 人。

慰问一线员工

快递小哥的奉献与努力，承载着韵达对服务的承诺与责任。公司不断开展一线员工慰问活动，从而缓解一线员工的压力，进一步鼓舞员工的士气、凝聚职工力量，使员工感受到公司的关爱。



“高温送清凉”慰问活动



“暖心旺季”慰问一线员工

关爱女性员工

为加强关爱职场女性，我们除向生育期女员工提供国家法律规定的婚假、产假、哺乳假等假期外，进一步丰富了女性员工关怀活动。公司在办公区设置母婴室，为职场妈妈创建相对私密、卫生、自由、便利且温馨的空间。在“女神节”期间，韵达联合工会为各位女神送上一场“名医面对面”女职工健康讲座，开展国潮纸雕灯专场活动和手绘手提袋活动，增强女性员工的幸福感和归属感。



手绘手提袋活动



名医面对面

关键绩效

报告期内，公司享受产假员工164人，享受育儿假员工744人。

丰富员工活动

韵达鼓励员工积极工作，更倡导员工热爱生活。我们开展涵盖体育类、文化类、生活类等多元化的活动，以运动会、周年庆等形式为载体，给员工创造放松身心、展现自我的机会，助力员工实现工作生活平衡，全面提升员工幸福感和归属感。



第十三届运动会 - 开幕



第十三届运动会 - 羽毛球赛



第十三届运动会 - 乒乓球赛



趣味运动会



“韵行致远 逐梦必达”韵达控股第六届MINI马拉松



中秋嘉年华

多元渠道，民主沟通

为建立和谐稳定的劳动关系，维护职工合法权益，公司根据相关法律的有关规定成立职工代表大会。工会持续关注员工需求，通过职工代表大会制度等方式保障职工合法权益。

【案例】韵达（全网）一届一次职工代表大会（扩大）会议

2023年5月底，韵达（全网）一届一次职工代表大会（扩大）会议在上海设立总会场，在全国各省区设立分会
场，来自韵达总部、各省区及网点的180余名员工代表通过线上、线下相结合的形式参加会议。在会议上，各
位员工代表通过现场投票形式通过了《上海韵达货运有限公司（全网）集体合同》和《上海韵达货运有限公司
（全网）员工代表大会（扩大）会议实施办法（试行）》，充分保障了韵达（全网）员工的知情权、参与权、
表达权和监督权。



我们不断丰富员工沟通渠道，通过员工座谈会、员工意见箱、员工热线、劳动争议调解工作站等渠道，倾听员工心声，
了解员工需求，保障员工权益。

当公司发生劳动争议事件时，处理上以积极协商、消除矛盾、避免激化为原则。劳动争议调解委员会韵达工作站的调
解人员以国家《劳动法》《劳动合同法》为处理宗旨，处理方案经人力行政中心及法务部审核，调解一致后，签订协
议。

关键绩效

2023年，公司定期召开职工代表大会，工会审议通过13项，工会员工占总员工比例约为90%，集体谈判协
议覆盖率100%。

人才培养，相互促进

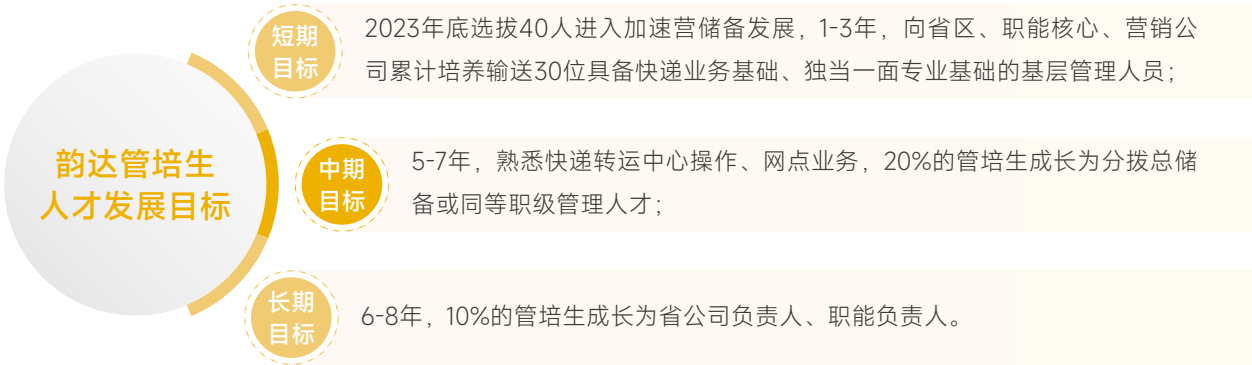
韵达不断完善人才培养培训体系，制定并落实《培训管理制度》，为员工畅通职业发展通道，为人才发展提供广阔空
间，为业务的高质量发展提供人才储备和组织保障。

拓宽发展通道

我们为员工搭建畅通的职业晋升道路，建立完善的员工晋升机制，规范员工的职业晋升流程，明晰员工职业晋升发展
渠道。此外，我们在公司内部设立管理（M）、专业（P/T）两大职业发展通道，允许专业岗位和管理岗位的员工互相
流动，让更优秀、更专业的人才更大程度地发挥个人的优势，在培养复合型人才的同时，为员工提供了扩展视野、实
现个人价值的优质平台。



▲ 双通道员工职业发展体系



提升员工能力

培训体系

韵达学习发展板块持续优化人才标准，开发了包含省总、转运中心经理、网管经理、客服经理、网点负责人、快递小哥等关键人员群体的能力标准，覆盖全网各序列人才，紧密结合岗位胜任能力及当下业务重点配套职业培训体系，为员工赋能充电，用人才发展驱动业务进步。

【案例】2023年管培生培训项目

2023年，公司开展“新实力”管培生计划，组织开展军事拓展、理论集训、赛道融入等内容，有助于优化人才结构，提升人才整体素质、夯实服务质量、促进员工全面发展。其中，理论模块共培训54人，通过该阶段考核51人，合格率为94.44%；下省区拉练39天，全员参与并按时完成。



2023年，公司完成新员工标准化课程迭代11门，评审新员工课程讲师10人，累计完成5期新员工培训，共参与168人，测评通过150人，合格率为89.2%，满意度95%以上。

韵达启动浙商生入职项目，2023年共计入职32人，开展新入职培训、企业融入、校企座谈等活动，培训项目覆盖全体学员，累计培训时长超40小时。



【案例】2023年全网首届快递员岗位技能大赛

10月21日，上海韵达货运有限公司举行2023年“网者荣光”全网快递员岗位技能大赛总决赛，最终从参赛的10万名快递员中确定70名选手进入“网者荣光”快递员技能大赛总决赛。

2023年是韵达首次举办全网快递小哥岗位技能大赛，比赛旨在通过全网快递小哥的技能比拼，构建快递小哥岗位能力标准，提升快递员业务知识水平、服务客户的能力，为旺季保障奠定坚实基础。同时，通过以赛代训，持续赋能一线快递小哥，提升服务品质，打造韵达品牌。



2023年韵达总体培训绩效数据

员工培训覆盖率

91%

按职级划分的受训比率

高级管理层

99%

中级管理层

100%

基层员工

88%

每名员工每年接受培训的平均时长

22小时/人

参与不同类别培训员工的平均受训时长

管理类培训

10.85小时/人

专业力培训

16.73小时/人

领导力培训

21.96小时/人

按职级划分平均受训时长

高级管理层

15.85小时/人

中级管理层

21.80小时/人

基层员工

28.40小时/人



培训总场次

604场

培训总时长

1,504,866小时

接受培训总人数

22,779人

接受培训总人次

2,765,096人次



区域总经理级省总培训



转运中心/地区经理培训



经理、总监级人力行政培训



操作班长、主管级班主管培训

培训评估与考核

为保证各类培训的效率、效果和效益，我们运用柯氏四级评估模型实施管理，对每项培训课程进行多元化评估和反馈，各中心每半年向学习发展部反馈培训总结，核算培训积分及学习发展指标达成情况；各省级分子公司周期性地向所辖版块培训组反馈当地的培训完成情况，具体以各版块培训要求细则为准。

内训师队伍建设

为同步提升培训质量和人员培训水平，我们制定《内训师培养大纲》，涵盖内训师培训发展、讲师管理、讲师履职及激励等内容。旨在建立和培养一支高素质专业化的内训师队伍，发挥内训师在经验萃取、人才赋能和传承等方面的重要作用，丰富公司内部培训资源并给有专业才能的员工提供更多发展机会。

关键绩效

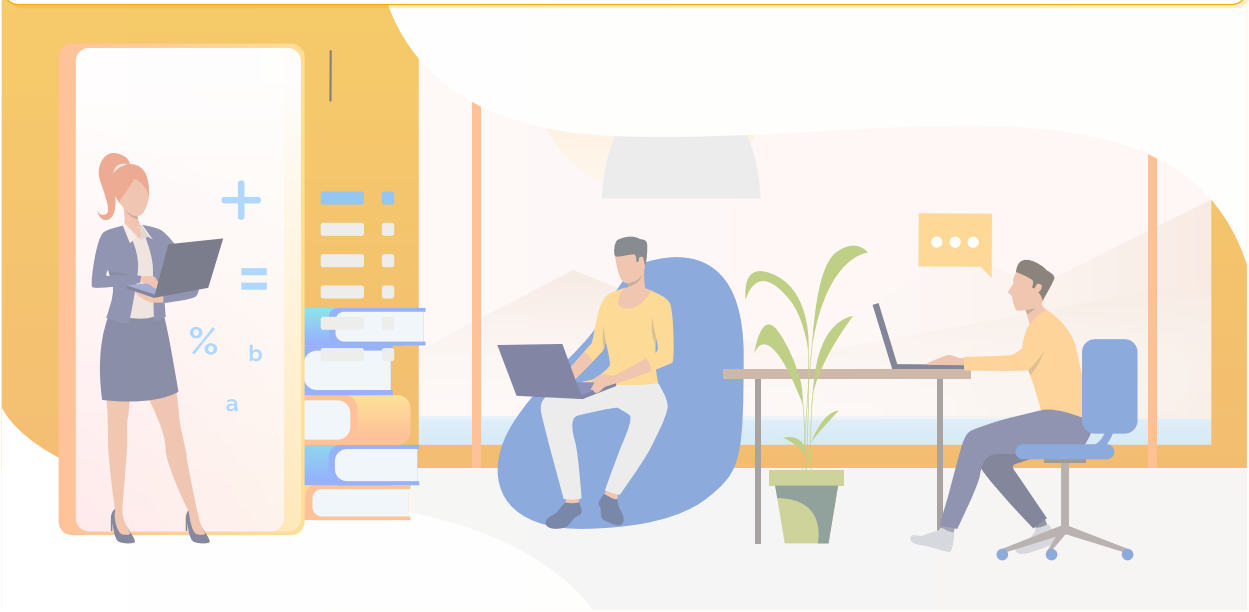
截至报告期末，我们选拔培养一线韵师傅**3,000**余人；本年度进行授课的认证讲师**269**人。

培训平台建设

我们积极营造“共同成长”的学习氛围，建立了“韵达学苑”线上学习平台，并设置了丰富的系列课程与培训资料，解决了线下、实时培训的时间限制问题，有力解决了员工学习和工作的矛盾，让员工更加灵活地管理学习时间。

关键绩效

截至报告期末，韵达学苑平台整体沉淀课程**1,207**个，项目**259**个，参与学习人数**50,550**人，人均学习时长**1**小时。



关爱健康，保障安全

安全生产管理

公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等相关法律法规，秉承“以人为本、关爱生命、改善提高、遵规守法、事前预防、强化意识、提高全员安全素质、逐级落实责任、创建平安民生企业”的职业健康安全方针，制定了《职业健康安全管理手册》《设备设施安全管理制度》等规定，积极落实职业健康与安全相关工作，开展安全教育和培训，保障员工健康与安全。

韵达成立安全生产委员会，负责统筹领导公司安全生产工作，监督管理公司各个业务环节的安全生产情况，并制定落实安全生产工作计划。公司建立健全安全责任制度，落实安全管理责任，签订安全生产责任书，定期根据各类检查和安全工作考核为依据，实施安全奖惩。

关键绩效

报告期内，公司安全教育合格率**100**%。下一年度，公司的安全生产目标是全年无较大及以上事故。



ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证证书

落实生产安全

风险预防机制

韵达持续强化危险源管控，组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，制定《危险源辨识和评价控制程序》《安全检查与隐患排查制度》，持续推进危险源辨识、风险评价、风险控制和隐患排查治理，防范化解重大安全风险，为员工的生产安全提供有效保障。

隐患排查治理

我们按照《安全检查与隐患排查制度》，定期对公司及其分子公司、网点进行隐患排查，覆盖消防、用电、交通、机械操作等高风险隐患点开展专项检查行动和隐患治理工作。如发现隐患，我们要求必须在限定时间内完成整改，并定期对整改情况进行跟踪验收与考核。报告期内，公司对场所环境、设备设施、消防安全、生产安全等开展一系列安全隐患排查工作，隐患排查整改率为99.98%，全面保障作业现场的员工安全。

应急预案

为进一步贯彻落实《安全生产法》《安全生产事故报告和调查处理条例》等相关法律法规，验证并完善《安全生产事故应急预案》，增强预案的实用性和可操作性，2023年韵达及分子公司共开展163次应急演练，演练项目包含消防、电力故障、防恐防暴、防暑降温、人员急救、危化品泄漏、开箱验视与实名收寄安全处置演练，参与31,964人次，提高了公司应急队伍应对灾害事故的快速反应能力、应急处理能力和协调作战能力，切实保障员工生命和公司财产安全。

【案例】防暑降温应急处理培训演练

2023年5月11日，韵达保定转运中心对高温中暑应急处理进行专项培训，我们对高温中暑第一应对措施、救治、就医等内容进行培训，并通过现场模拟高温中暑开展应急处理和应急救治演练。本次培训演练有效提升员工对高温中暑应急处置技能和方法，帮助员工熟练掌握防暑降温应急预案，确保在高温中暑事件发生时，在最短的时间对中暑人员进行救治，减少二次受伤。



安全知识宣贯

公司严格遵守《安全生产教育和培训制度》，持续强化安全教育培训，增强全员安全意识、提升全员操作技能，实现“要我安全”向“我要安全”的转变，筑牢安全生产防线。

2023年，我们积极开展三级安全教育培训、职业健康安全体系培训、内审员培训、安全生产月等相关培训活动。

关键绩效

2023年，公司开展安全教育培训3,392场，安全教育培训参与422,107人次，安全教育培训总时长5,793小时，安全教育培训覆盖率100%，安全风险防护培训覆盖率100%。



【案例】安全生产月活动

2023年6月，韵达开展以人人讲安全，个个会应急为主题的安全生产月活动，活动内容包括各转运中心、网点悬挂安全横幅、张贴安全生产知识海报，开展“人人讲安全，个个会应急”万人签名承诺践诺活动。通过多种形式开展安全生产知识宣传，普及了安全生产相关法律法规知识，进一步强化企业安全生产主体责任意识，夯实员工的安全意识和水平，促进公司安全文化建设，为安全生产打下坚实的基础。



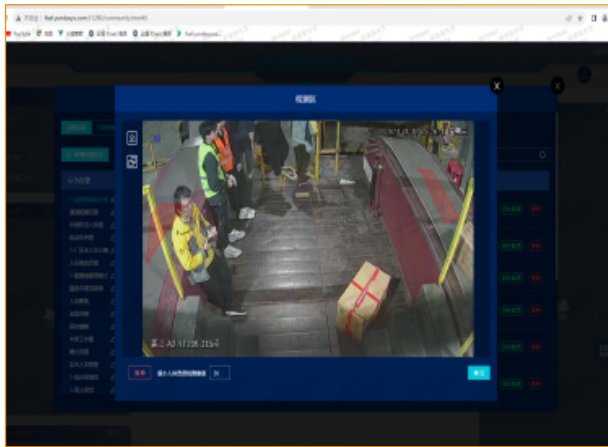
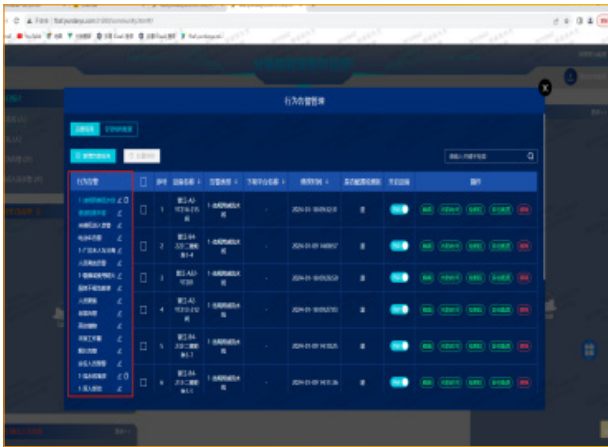
【案例】安全知识技能竞赛

公司2023年度安全知识技能竞赛于6月3日在上海总部开展，包括消防技能竞赛和安全生产知识竞赛两项，提供小组赛和个人赛两种竞赛形式，竞赛内容包括但不限于安全相关法律法规、违禁品辨识、现场安全管理、安全隐患辨识、用电安全规范、消防知识、事故应急处置等。通过本次活动充分充实了安全管理人员的安全、应急等专业知识，提升了安全管理人员的应急能力。



安全数字化管理平台

韵达自主研发了作业厂区智能抓拍系统，通过平台实时视频监控现场安全，以便进一步优化改进安全防范措施。截至2023年底，我们已将8个转运中心、10个场地、1,279路摄像头、9个监控场景纳入智能安防范围。



守护职业健康

韵达重视所有工作者的身心健康，致力于为员工提供安全健康的工作场所，预防与工作有关的伤害。我们采取“以人为本、关爱生命、事前预防、强化意识”的职业健康安全方针，组织实施职业病防治工作，保障从业人员的职业健康。

防范措施

健康体检：员工在上岗前及在岗期间，我们都为其提供由公立二级乙等及以上医院开展的职业健康检查，并将检查结果告知员工并存入员工档案。

配备劳动防护用品：按照岗位要求、SOP或其他相关工作要求，为操作工员工根据需求分别配发安全帽、绝缘鞋、防护口罩等防护用品，并督促员工使用。

体系运行情况检查：各中心根据《过程检查记录》对体系运行情况进行检查；品质和安全保障部负责对公司体系的运行情况及各中心自查、归口检查情况进行监督检查。

职业健康安全的监测和测量：每年进行一次现场消防设施设备的监测和检验。

安全警示标志：在产生或可能产生职业病危害因素的工作岗位设置警示标牌及警示标志。

关键绩效

报告期内，公司日常安全隐患预防排查率**100**%。

保障员工心理健康

除了重视员工的身体健康，公司还非常关注员工的心理健康状况，我们设立心理咨询热线，面向职工情绪问题、情感问题、压力缓解、亲子关系等常见问题答疑解惑。同时，开展心理健康培训课程，通过“公益乐学”活动，引进“阳光心态与压力管理”等课程，帮助职工树立心理健康意识，预防和缓解心理压力，用健康阳光的心态去对待和处理生活、工作中遇到的问题。

社区关怀，传递温情

韵达作为负责任的企业，积极践行社会责任，深耕社会公益事业，多年来参与社区支持、抗震救灾、公益助学等活动，助力维护稳定、和谐的社会秩序。

守望相助，共克时艰

多年来，韵达在坚持以快递业务助力地方经济发展的同时，充分发挥行业优势，助力维护稳定、和谐的社会秩序。

【案例】驰援甘肃积石山抗震救灾

2023年12月18日，甘肃积石山发生6.2级地震，面对突如其来的地震灾情，韵达总部、甘宁青公司第一时间询问灾区网点人员安全及运营情况，紧急支援积石山抗震救灾，保安全、保畅通、助救灾。

一方有难，八方支援，韵达甘宁青省公司迅速启动应急预案，紧急采购大衣、棉服、方便面、纯净水等灾区急需物资，发往灾区。同时，韵达甘肃积石山网点积极抽调人员，组建志愿队伍参与当地的抗震救灾工作。



【案例】抗洪一线，韵达人在努力

受台风“杜苏芮”影响，全国多地出现持续性强降雨。面对强降雨带来的汛情，韵达总部高度重视，第一时间启动应急预案，指导网点开展抗洪防汛工作，全力保障客户服务质量。同时，韵达当地省公司和网点也纷纷加入抗洪救灾工作中，用实际行动诠释“韵达人”的社会责任和担当。

8月2日，韵达汉沽港网点负责人了解到河北涿州人民急需生活物资，他紧急购买了方便面和矿泉水，连夜送往涿州。8月3日凌晨1点，满载爱心物资的货车准时到达涿州，顺利交接至当地物资接收点。



8月3日，韵达北京门头沟网点组织20名小哥，手拿铁锹和扫把，来到大峪南路协助环卫工人清理街道淤泥。

8月6日，韵达北京公司为门头沟区捐赠了一批衣物、日化等生活物资，同时抽调5辆货车，19名员工前往门头沟区，协助开展救灾物资的运输、库存盘点、装卸等工作。



8月6日，韵达黑龙江哈尔滨转运中心积极响应当地号召，组织22名员工连续多日参与当地的抗洪救灾工作。韵达人的身影活跃在人员疏散、值班巡逻等一线岗位。

韵达相伴，传递温暖

公司一直积极参与社会公益事业，特别关注社会弱势群体，致力于开展一系列关爱活动。我们深知社会责任，通过关爱老人和关爱留守儿童活动，倾注爱心，传递温暖。对于老人群体，我们组织定期地探访和陪伴，提供温馨的社交环境和关怀服务。对于留守儿童，我们通过资助、关怀访问等方式，为他们提供更多的关爱和支持。这些关爱活动不仅是公司履行社会责任的具体体现，也是对弱势群体的一份真挚关怀。通过共建和谐社会，我们希望为社会的可持续发展贡献一份力量，让更多人感受到社会的温暖和关爱。



未来展望

百舸争流千帆竞，借海扬帆奋者先。接下来一年，公司将全网贯彻2024年全国邮政管理工作会议精神，以稳中求进，以进促稳、先立后破的干劲，在经营方面统筹全网安全，管治与服务，一如既往地坚持提高服务能力、服务质量与服务水平，加大快递生态圈各版块及各合作伙伴的协同效应，提升消费者服务体验，追求企业的高质量发展。以产品创新激发发展动能，以数智融合赋能发展稳定，以绿色运营提升发展可持续性，以业态开放打开发展视野，以各方共享彰显发展初心。积极发挥头部快递综合服务商的引领示范作用，响应国家环境政策促进公司绿色经济转型，通过数字化、网络化、智能化、绿色化发展趋势，加快形成新质生产力，助力推动邮政业高质量发展，为社会的可持续发展做出积极贡献。



附录一：指标索引

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业社会责任报告指南》 (CASS-ESG 5.0)
关于本报告		2-2, 2-3	P1.1-1.3
公司致辞		2-22	P2.1-2.2
年度荣誉		——	G3.11
走进韵达	公司简介	2-1, 2-6	P4.1-4.4
	企业文化	——	P4.1
	发展历程	——	P4.3-4.4
	战略布局	2-6	P4.1-4.4
	数说韵达2023	201-1	A2
可持续发展管理	可持续发展理念	——	G3.2
	可持续发展架构	2-12, 2-14	G2.1-2.2, G2.4, G3.1, G3.3
	可持续发展战略及目标	——	G3.2
	利益相关方沟通	2-22	G3.6-3.7
	实质性议题识别	2-29	G3.5
精业治理， 筑建长青基业	专题：党建引领，奋楫笃行	——	P3.1
	合规运营，律己守正	3-3, 2-9, 2-10, 405-1	G1.1-1.4, G1.9-1.10, G3.6
	夯实责任，有效沟通	3-3, 2-27, 203-2	G1.10, G3.6
	加强监督，防范风险	3-3, 2-27, 207-2	G1.3
	恪守底线，廉洁公正	3-3, 2-27, 205-2, 205-3	G1.6-G1.7
绿色低碳， 共创和谐环境	专题：绿色包装，循环共生	3-3, 301-3, 306-1, 306-2	E2.6, E3.5, E3.10
	绿色运营，责任之行	3-3, 303-1, 303-3	E1.1, E1.9, E2.10, E2.12, E2.14
	节能减排，生态共赢	3-3, 302-1	E2.1-2.2, E2.4-2.5, V4.1, V4.3
	统筹降碳，尊重自然	3-3, 305-1, 305-2	E5.2-5.3, E5.5-5.6

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业社会责任报告指南》 (CASS-ESG 5.0)
创新引领， 智造至臻服务	专题：科技赋能，数智融合	——	V2.2, V2.4
	创新管理，赋能发展	3-3	V2.1-2.3
	强化预案，信息安全	3-3, 418-1	S4.6
	寄递无愁，安全无忧	3-3, 416-1, 416-2	S4.1
	客户至上，服务致优	3-3, 416-2	S4.1
	采购多元，携手共赢	3-3, 414-1, 414-2	S5.1-5.2
同创共享， 奔赴美好生活	专题：暖心速递，与爱同行	413-1	V1.1-1.3, V3.1
	以人为本，包容共享	3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1	S1.1-1.5, S1.7-1.8, S1.10
	多元渠道，民主沟通	3-3	S1.6
	人才培养，相互促进	3-3, 404-1, 404-2	S2.1-2.4
	关爱健康，保障安全	3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10	S3.1-3.11
	社区关怀，传递温暖	3-3, 413-1	V3.4, V3.6-3.7
未来展望		——	A1
附录一	指标索引	——	A4
附录二	反馈意见表	——	A5

附录二： 反馈意见表

感谢您阅读《韵达控股股份有限公司2023年度可持续发展报告》，为持续改进ESG工作和进一步提升可持续发展管理，在此诚邀您填写意见反馈表中的相关问题，并通过以下方式反馈给我们。

您的意见是我们持续改进ESG工作和进一步提升可持续发展管理的重要依据，感谢您对我们ESG工作的大力支持！

 电话：021-39296789

 电子邮箱：ir@yundaex.com

 地址：上海市青浦区盈港东路6679号

1、您属于以下哪类利益相关方：

☐ 员工 ☐ 客户与消费者 ☐ 股东或投资人 ☐ 供应商 ☐ 政府及监管机构 ☐ 媒体/行业协会 ☐ 其他（请注明_____）

2、您对本年度可持续发展报告的整体评价：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

3、您认为本报告

信息披露

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

版式设计

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

可读性

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

4、哪些议题最引起您的关注？（可选 3 项）

☐ 保障寄递安全 ☐ 供应链体系 ☐ 党建工作 ☐ 研发与创新 ☐ 劳动关系管理

☐ 商业道德 ☐ 应对气候变化 ☐ 废弃物管理 ☐ 客户权益保护 ☐ 物料管理

5、您所关注的信息在本年度ESG报告中是否都有所体现：

☐ 是 ☐ 否 （您还希望看到哪些信息_____）

6、对我们的可持续发展报告或ESG工作管理方面还有哪些意见或建议？