

圆通速递股份有限公司

2020年度

社会责任报告

YTO Express Group Co., Ltd.
2020 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 2020 年度社会责任报告》是圆通速递自 2016 年以来发布的第 5 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 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份。

发布周期 本报告为年度报告，上期报告已于 2020 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-CSR4.0)、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》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。



董事局主席致辞

“不忘初心 勇于创新
抓住机遇 行稳致远”

速递发展历程中极不平凡的一年。作为一家互联网信息技术的快递平台，公司坚持以“客户要求，圆通使命”为宗旨，以“安全、快速、高效、可靠”为追求，以人为本，以客户体验为中心，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通，构建圆通供应链网络生态命运共同体，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。

2020 年，在业务发展方面，公司已形成了覆盖全面、高效稳定的快递服务网络，基础服务能力大幅提升，终端赋能稳步推进，国内、国际业务完成量增速和市场占有率持续提升，业务发展呈现稳定向好趋势；在科技赋能方面，公司秉承“数字化、移动化、实时化、可视化”原则，深化推进全面数字化转型，用科技赋能合作伙伴和商家客户，针对客户数据管理、物流管理、订单管理推出定制化服务方案，增强客户粘性，提升加盟商市场竞争力；在安全防控方面，公司持续加大安全管理投入，加强收寄验视、快件安检、寄递实名等安全管控措施的推行，保证快件寄递及生产运营的安全与时效；在推进绿色生态保护方面，公司全面落实国家有关主管部门相关工作安排，在包装优化升级、胶带瘦身、

可循环快递箱(盒)等方面切实做好生态环保工作，推进“绿色圆通”建设。

2021 年是我国现代化建设进程中具有特殊重要性的一年，是我们伟大的中国共产党百年华诞，是我国“十四五”规划、加快建设交通强国的开局之年。公司将继续秉承“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，把握机遇、勇往直前，加快建设以“国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局，以国家“十四五”规划为指引，以成为 2022 年杭州亚运会官方物流服务赞助商为契机，深度参与国际供应链建设，致力于打造全球供应链一体化，增强公司全球化综合服务能力，持续为国家、客户、股东、员工与社会创造更大价值。

快递行业作为推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业，是我国国民经济的重要产业和新增长点，已成为经济社会运行的重要基础设施，在搞活流通、扩大内需、服务生产、促进就业、普惠民生等方面发挥了重要作用。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公司，公司坚持“服务社会，强企为国”的责任理念，2020 年上下一心、众志成城，努力克服了国内国际复杂形势和新冠肺炎疫情带来的严峻考验，用实际行动诠释了“美好生活的创造者、守护者”的责任与担当。

2020 年，是圆通速递成立 20 周年，也是圆通



目录

- 01 关于本报告
- 02 董事局主席致辞

03 圆通发展概览

- 06 公司简介
- 07 发展历程
- 09 组织架构
- 10 企业荣誉
- 11 公司发展战略
- 13 年度关键数据
- 15 利益相关方沟通

04 规范公司治理

- 18 加强党建引领
- 22 规范三会运作
- 23 投资者关系管理
- 23 保障安全生产
- 27 强化内部控制

05 构筑员工之家

- 29 保障员工权益
- 29 关爱员工生活
- 30 完善培训机制
- 31 关注员工成长
- 32 员工正向激励

06 践行价值共享

- 34 服务社会:共筑幸福家园
- 38 绿水青山:倡导绿色发展

07 全面数字化转型

- 42 科技创新推进数字化转型
- 45 国家工程实验室创新运用

08 深耕快递主业

- 50 全球网络布局
- 52 打造多元产品
- 53 多元配送终端
- 54 提供优质服务
- 56 强化物流降本

- 57 圆通速递大事记
- 58 指标索引





03

圆通 发展概览

- 06 公司简介
- 07 发展历程
- 09 组织架构
- 10 企业荣誉
- 11 公司发展战略
- 13 年度关键数据
- 15 利益相关方沟通



公司简介

公司是国内领先的综合性快递物流运营商，以快递服务为核心，围绕客户需求提供代收货款、仓配一体等物流延伸服务，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，并于2018年2月将其更名为圆通速递(国际)控股有限公司(以下简称“圆通速递国际”)，完成快递行业首例大规模跨境并购。

公司以自营的枢纽转运中心和扁平的终端加盟网络为基础，积极拓展网络覆盖广度和密度、提高时效水平、提升服务质量，为客户提供最具性价比的快递服务，历经二十年的发展，公司综合竞争能力与盈利水平不断提升。

截至2020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97.33%；截至报告期末，公司加盟商数量4,650家，末端网点38,375个；公司在全国范围拥有自营枢纽转运中心75个；公司全网干线运输车辆超5,000辆，其中自有干线运输车辆3,105辆。公司控股

子公司圆通速递国际经过20多年的发展，已形成完善的国际网络布局，其在全球18个国家和地区拥有公司实体，在全球拥有46个自建站点，业务范围覆盖超过150个国家、超过2,000条国际航线。

2015年10月，公司全资子公司杭州圆通货运航空有限公司(以下简称“圆通航空”)正式开航运营，公司成为国内仅有的两家拥有自有航空公司的民营快递企业之一，截至报告期末，公司自有机队数量10架。2020年，公司自有航空深入开拓国内、国际航线，开通运行了烟台—东京、烟台—大阪、西安—达卡、西安—曼谷、昆明—拉合尔、昆明—卡拉奇、杭州—吉隆坡雪邦、杭州—新加坡、杭州—马尼拉、昆明—拉合尔、石家庄—澳门—马尼拉、长沙—马尼拉等多条国际航线，航线范围已基本覆盖东南亚、东北亚等区域，为公司自有航空拓展全球化服务能力、参与国内外快递物流市场竞争、打造全球供应链奠定了坚实基础。同时，公司充分利用自有航空积极开展商业化运营，大力拓展第三方客户，为海内外客户提供航空货运等综合物流服务，进一步提高了公司自有航空的利用率与运营效率，降低了运营成本，提升了盈利能力。

2018年至2020年，公司快递

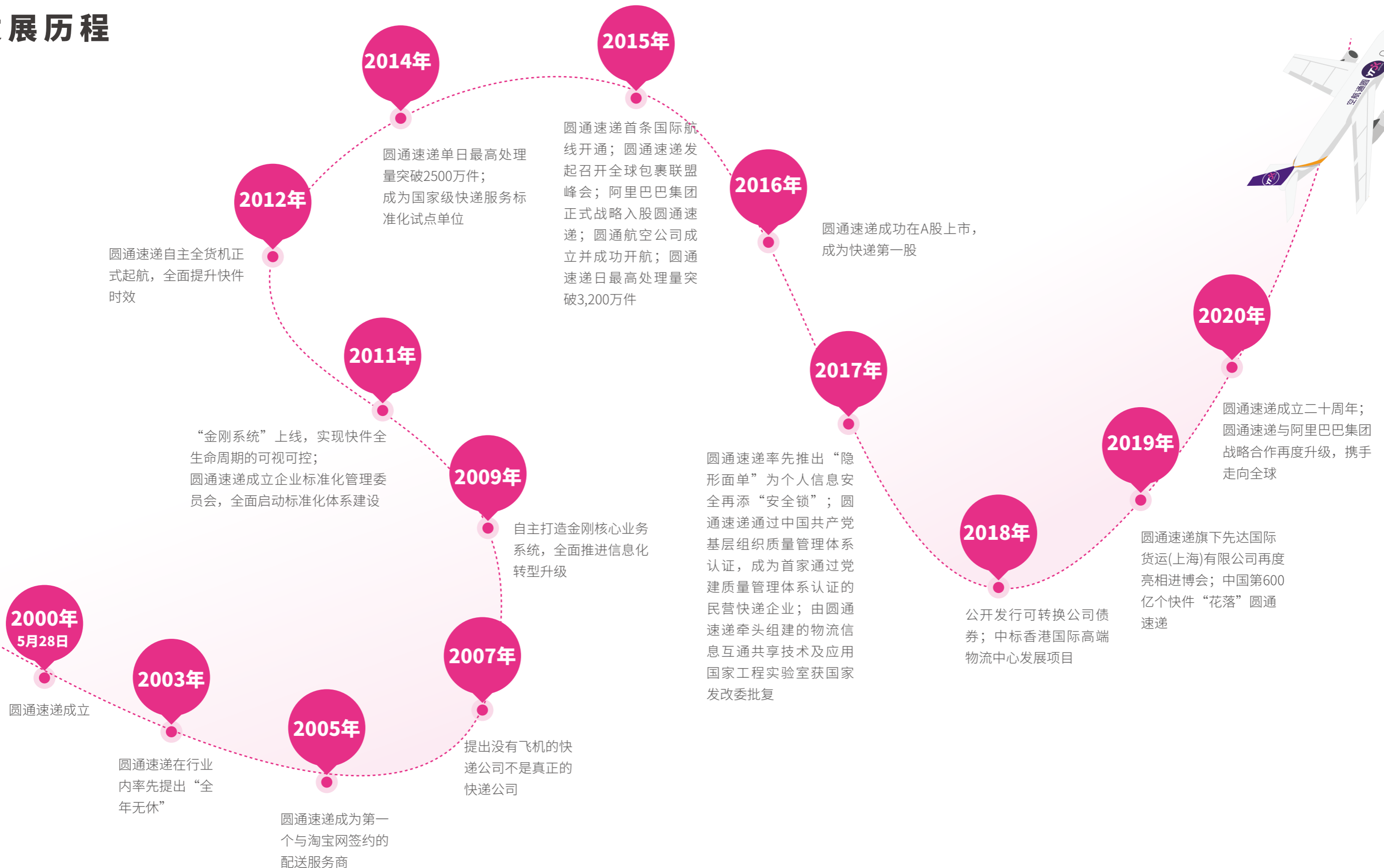
业务实现业务完成量分别为66.64亿件、91.15亿件、126.48亿件，增速分别为31.61%、36.78%、38.76%，市场占有率分别为13.14%、14.35%、15.17%。近年来，公司业务规模稳步扩大，业务完成量增速和市场占有率持续提升，业务发展稳健向好。

公司自成立以来，积极加强能力建设，承担社会责任，报告期内，先后荣获了“全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”、“十大抗疫先行企业”等荣誉称号及“2020上海企业100强”、“2020年上海服务业企业100强”、“2020上海民营企业100强”等奖项。

公司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，坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，打造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，坚持高质量、健康发展，注重绿色安全，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通。

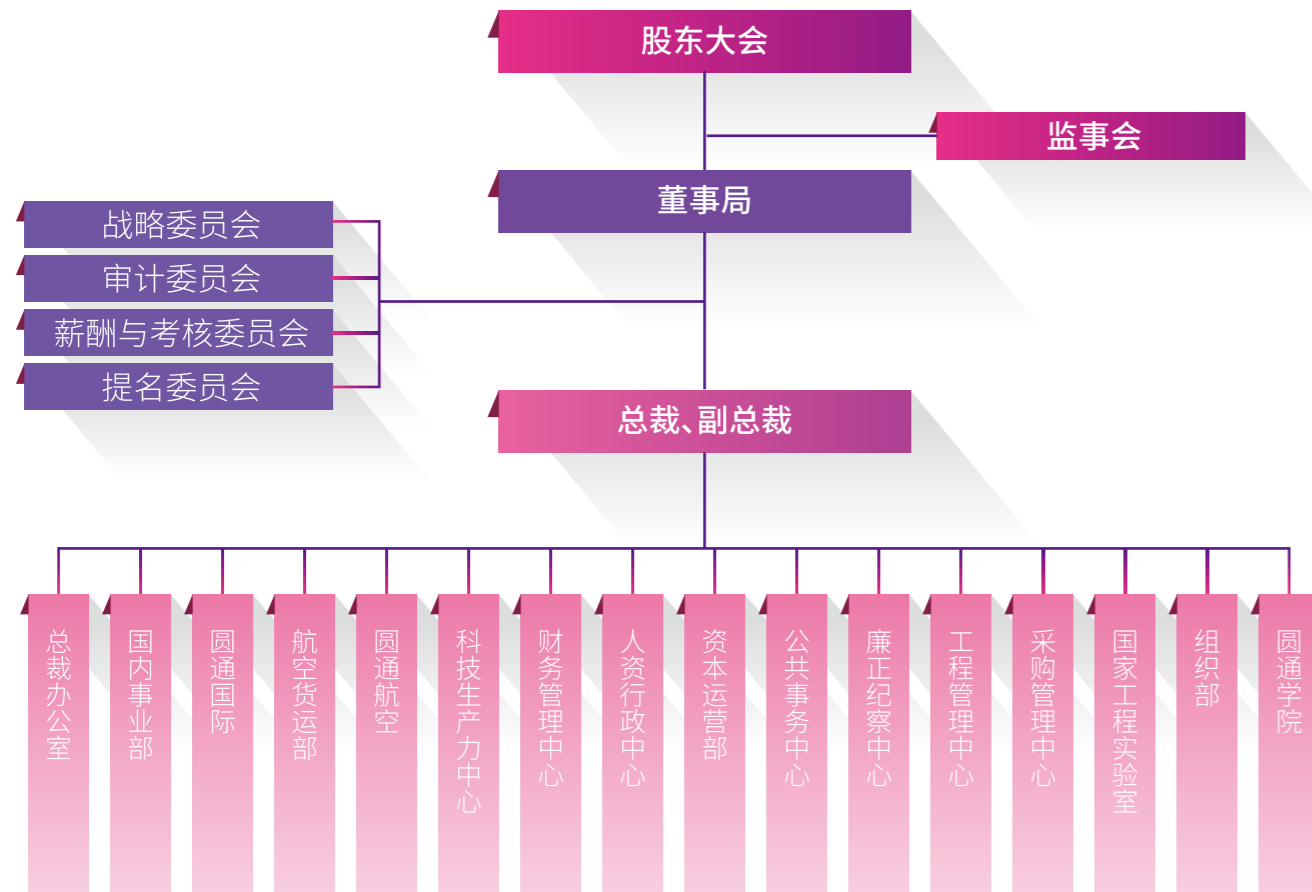


发展历程



组织架构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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。



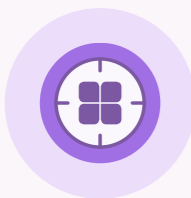
企业荣誉



公司发展战略

公司定位于互联网信息技术的快递平台，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，坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，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，注重绿色安全，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通。

公司坚定深耕快递主业，不断拓展、夯实快递服务网络，完善国内、国际综合服务体系，并全面推进数字化转型，落实服务质量战略，重点提升服务质量和客户体验。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、高时效的快递产品与服务，并加大研发投入，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，提升公司综合服务能力。



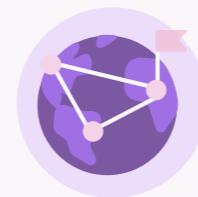
**深耕快递主业，
夯实市场竞争力**

公司将持续深耕快递主业，根据行业发展、市场竞争及客户消费理念等制定并落实服务质量战略，并不断推进管理变革，通过持续完善组织保障、管理体系、绩效评价、考核指标等建立科学有效的管控体系，并依托核心的信息化系统优势，打造先进信息化管理工具，实现公司服务质量的科学、有效、实时管理；公司亦将细化服务质量指标管理，全面加强客户服务能力建设和寄递安全保障，多措并举推进全链路时效的精细化管理，提高快件揽收、中转、配送效率，优化快件全程时效，重点关注和提升客户服务体验，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。



**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，构筑快递物流新体系。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，完善多层次产品体系，为广大消费者提供高品质、高时效的快件寄递产品与服务。公司亦将通过自营、合作、参股、收购等多种方式积极拓展冷链、城市配送等产品，打造仓配、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，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**

公司致力于打造全球供应链一体化，增强公司全球化综合服务能力，将紧跟“一带一路”建设，深入践行“快递出海”工程，持续多维深化已具有先发竞争优势的国际化布局，通过自建自营、战略合作等方式迅速拓展公司全球网络覆盖、完善海外网络布局、加强国际业务人才梯队建设。公司亦将发展多式联运，结合圆通航空、中欧班列等优势运能资源，增强公司关键资源掌控力、议价能力，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，并积极引进来，助力公司在东南亚、欧洲等“一带一路”沿线国家或地区打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务。同时，公司亦将集聚优势资源，深度参与、打造全球供应链一体化，致力于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。



**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，公司不断向数字化、智慧化企业转型，以信息技术为引领，打造智慧圆通，实现创新发展。

公司持续加大研发投入，不断凝聚具有创新精神的专业研发团队，借鉴国内外先进经验，应用物联网、云计算、大数据、人工智能等新技术，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。

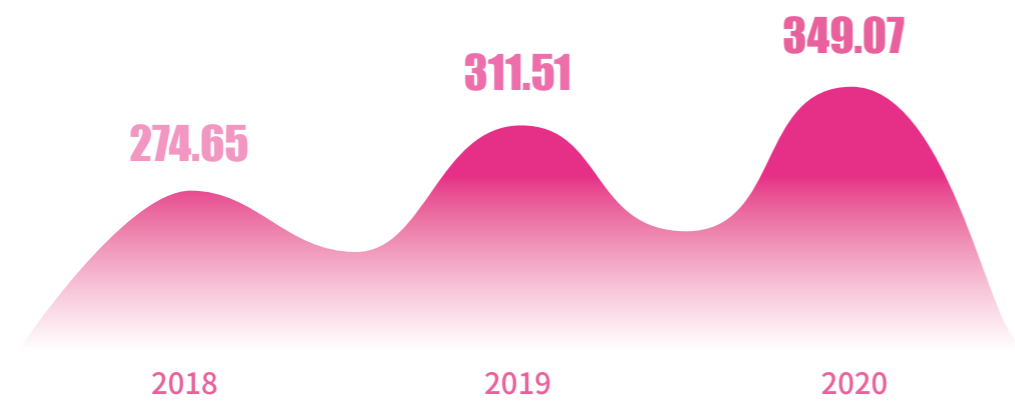
公司将以提升数字化、信息化、自动化为主线，进一步增强快件全生命周期可视可控能力，提升内部运营的安全和效率，并为全链路的信息数据采集、产业链上下游的信息交互提供支持和保障，全面实现物流、信息流、关务流、资金流合一；公司致力于逐步建立起大数据分析技术与能力，在保障数据安全的前提下，将公司运营过程中产生的大数据转化为实际生产力，逐步实现业务流程与公司管理的智能化和智慧化转变；公司亦将推动运营操作自动化、数字化发展，利用高校合作实现产学研联动，推动技术创新在公司实际运营场景中落实执行，推动公司业务标准化、智能化实现跨越式发展。

年度关键数据

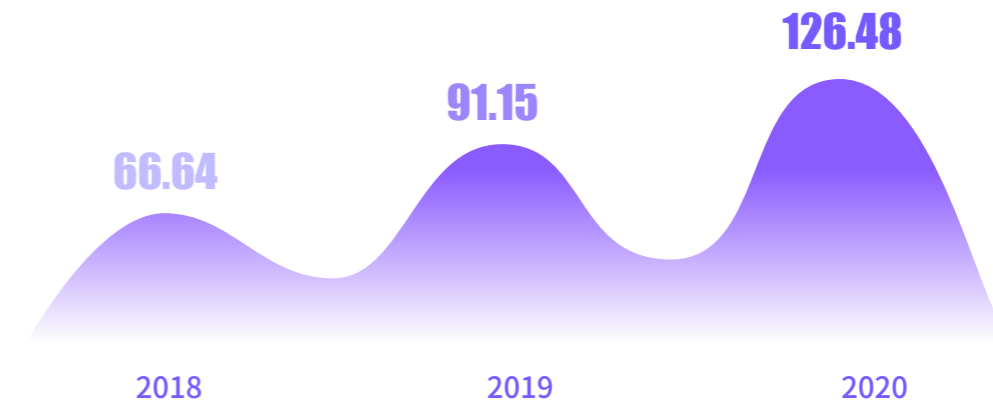
2020 年公司坚定深耕快递主业，紧密围绕行业发展和市场需求，深化落实服务质量战略，推进全面数字化转型，加大基础设施建设投入，精耕细作成本管控，严格落实各项防控举措，积极组织复工复产，克服新冠肺炎疫情不利影响，业务发展持续向好。2020 年，公司实现营业收入 349.07 亿元，较 2019 年增长 12.06%，快递业务实现业务完成量 126.48 亿件，同比增长 38.76%，占全国快递服务企业业务量的 15.17%，较 2019 年度提升 0.82 个百分点。

经营情况

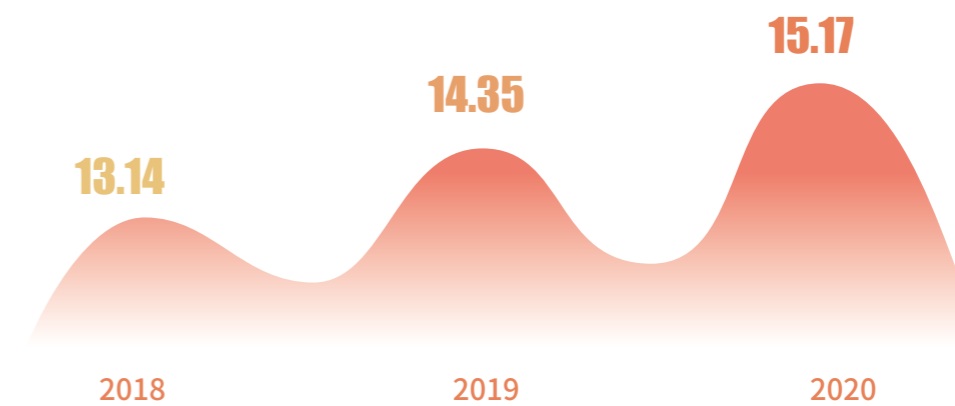
营业收入（单元：亿元）



业务量（单元：亿件）

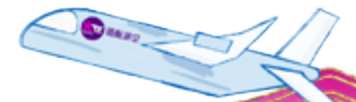


市场占有率（单位：%）



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	 行业	 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 助力地方发展 	<ul style="list-style-type: none"> 创造稳健回报 完善公司治理 加强投资者关系管理 及时准确全面披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> 合作伙伴共赢 促进行业发展 营销员与中介渠道管理 	<ul style="list-style-type: none"> 优质的产品和服务 满足客户的特殊需求 客户隐私政策 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 脱贫攻坚 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 实现互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 互利共赢 支持与培训 	<ul style="list-style-type: none"> 积极互动 对外积极宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 共创绿色环境 构建生态文明
沟通方式	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构会议、培训 地方政府及企业项目合作 工作汇报 邀请参观视察 	<ul style="list-style-type: none"> 定期汇报 股东大会、董事局会议 递交财务报表 安排投资者调研 	<ul style="list-style-type: none"> 行业内企业交流 参加行业协会 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 技术培训 客户关系管理 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 信息反馈 	<ul style="list-style-type: none"> 舆论反馈 社会调查及走访 参加各类活动 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 工会活动 征求意见 员工培训 	<ul style="list-style-type: none"> 定期沟通 信息反馈 	<ul style="list-style-type: none"> 培训、交流 定期全网络大会 	<ul style="list-style-type: none"> 媒体发布会 新闻通稿 	<ul style="list-style-type: none"> 定期进行对环境影响的调查
有效沟通回应	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 全面准确把握经济形势和市场变化 及时、准确披露信息，努力提高透明度 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营 	<ul style="list-style-type: none"> 积极参与行业标准制定，促进行业发展 促进其它相关行业的发展 同业企业合作与交流（蜂网） 政府、行业协会的研究与会议 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 实施精准扶贫项目 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 友好合作，相互尊重 	<ul style="list-style-type: none"> 友好合作，相互尊重 提供业务、培训、技术等支持 巩固品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色生产 绿色运输 绿色办公



04

规范 公司治理

- 18 加强党建引领
- 22 规范三会运作
- 23 投资者关系管理
- 23 保障安全生产
- 27 强化内部控制



加强党建引领

公司于2007年6月成立党支部，2012年6月升格为党委建制。多年来，公司党委始终将“党建引领、凝聚人心、探索创新、服务发展”作为党建工作的首要任务。目前，公司党委现下辖2个党总支、33个党支部、6,134名党员。



把政治建设摆在首位，强化政治责任和担当

坚定正确政治方向

1

2020年，公司全网深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻习近平总书记在十九届中央纪委四次全会上的重要讲话精神，严守政治纪律和政治规矩，不断树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，切实将党的政治建设融入到公司经营工作中。

强化政治责任担当

2

公司全网各级党组织认真开展“全面从严治党主体责任”落实工作，并加强对各基层党组织落实生活制度的检查督查，严肃党内政治生活。

推动“两个责任”落实

3

2020年以来，公司全网各级党组织认真落实全面从严治党“两个责任”，并坚持把“一岗双责”制度落到实处，强化对全网各基层党组织党建党风廉政建设的指导监督和检查，促进管党治党主体责任和监督责任的贯通协同、无缝对接，形成抓党建工作的合力。



全面加强党的思想建设，坚持用党的理论武装党员干部头脑

落实党委中心组学习制度

2020 年初公司党委认真制定了《2020 年度公司理论中心组学习计划》，全年安排了十二次专题学习科目，组织开展了多次学习、专题讲座及调研等活动，严格落实了党委中心组的学习制度。

认真开展“四史”学习教育活动

公司成立了由党委书记喻会蛟同志担任组长的“四史”学习教育活动领导小组，并成立了学习教育活动督导组，深刻认识中国共产党先进的政治属性、崇高的政治理想、高尚的政治追求、春节的政治品质。

切实做好宣传报道工作

2020 年以来，公司通过在官方网站、协同办公系统专栏多处发表围绕党的建设等主题的新闻稿件，并建立展示馆、党建研究中心及党建活动室以加强党建宣传工作。

用好“学习强国”应用平台

公司全网党员以支部为单位，全面推行“学习强国”应用平台，在学习活动中，全网党员干部应入尽入、应学尽学，做到了广覆盖、常应用、深学习。

公司管理层学习贯彻习近平总书记在企业家座谈会上重要讲话精神

2020 年 7 月 23 日，公司党委书记、董事局主席喻会蛟组织召开公司管理层专题会议，学习贯彻习近平总书记在企业家座谈会上发表的重要讲话精神。



不忘初心跟党走 家国情怀驻心头



在全网党员大会中，公司对 2019 年度公司优秀党支部、党务工作者、党员积极分子及党员突击队进行了表彰。

“每一名党员都要时刻牢记党的宗旨、坚持党的信仰，充分发挥党员的先锋模范作用，为企业发展注入源源不断的红色动力。”2020 年 8 月 10 日，公司党总支召开主题党日活动。



全面加强党组织建设，积极发挥基层党组织的战斗堡垒和先锋模范作用

健全基层党建工作责任落实体系

公司建立以问题查摆、述职评议、问责追责、整改提升、总结提炼为主要内容的党建工作“闭环”机制，健全科学的考核指标体系，强化考核评价结果运用，推动全面从严治党不断向基层延伸。

加强基层党组织标准化规范化建设

2020 年，公司全网党组织认真落实《中国共产党支部工作条例（试行）》，积极推动“基本组织、基本队伍、基本制度”的落地实施，同时，全网各基层党组织已于 2020 年完成了“基层党支部标准化规范化”的建设工作。

积极发挥党组织领导核心和政治核心作用

2020 年，公司党委坚持新发展理念，构建新发展格局，不断完善公司党委议事规则，健全党政沟通协调机制，通过一系列举措积极发挥党组织领导核心及政治核心作用。

不断丰富党建工作活动载体

2020 年，公司党委以主题党日、支部建言、阵地建设等工作为突破，在全网深入开展“党员责任区”、“党员先锋岗”等活动，同时，公司党委为加强党建信息化建设，充分利用“互联网+党建”“网上党支部”“微党课”等现代传播手段，创新活动载体，增强党组织活动的吸引力。

组织结构不断完善，党员队伍日益强大

2020 年，公司党委按照“应建尽建和全网党组织全覆盖的理念”在全国范围内积极推进基层党支部建设工作，不断完善组织结构。2020 年 12 月，公司党委圆满完成全网党组织书记和委员补选工作，为公司生产经营工作提供了坚强的组织保障。

党建工作成效显著

2020 年，公司党建工作成效显著。公司展示馆、党群中心被上海市青浦区评为“两新组织”党建阵地示范窗口，更被青浦区列为两新组织“红新圆”党员教育打卡基地；公司上海党支部被评为 2020 年青浦区“党支部示范点”和华新镇党委“优秀党支部”；公司党委获得首届桐庐县两新党组织“双强先锋”示范单位荣誉称号。

加强干部队伍和人才队伍建设

公司坚持党管干部原则，按照新时期“对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁”标准，采取人才引进、内部提拔、交流任职等形式加强人才队伍建设。2020 年度经公司党组织培养，全网内部提拔干部 82 名，外界引进 28 名。



党建强，圆通强
公司党委召开庆祝建党 99 周年全网党员大会



全面加强党的作风建设和纪律建设，营造风清气正的经营环境

严格落实全面从严治党主体责任

公司全网始终坚持把党风廉政建设和反腐败工作纳入公司经营发展和党建布局中，谋划部署，严格落实党风廉政建设责任制，持之以恒纠治“四风、四气”，加大执纪问责力度，确保公司经营发展环境始终风清气正。

1

2

推动全面从严治党向纵深发展

公司研究制定责任清单，深化运用“四种形态”，严肃查办发生在权力集中、资金密集、资源富集的重点部位和关键环节中的腐败问题，严肃查处基层（管省区、转运中心及加盟商）干部违纪违法行为，持续整治不正之风。

加强警示教育和廉洁文化建设

公司深入开展第 22 个党风廉政教育月、“清风四月——廉洁从业文化月”、“回顾党史，正本清源”等活动，并通过协同办公系统党建专栏、微信公众号、宣传展板等多途径、多形式开展廉洁文化宣传活动，引导公司全网党员干部明辨是非，自觉抵制腐朽思想腐蚀。

3

4

深入开展党建巡查工作

2020 年以来，全网基层党组织深入贯彻落实《公司党委 2020-2022 年巡察规划》，推进全网巡察工作全覆盖，持续发挥好巡察作用，加强对公司经营活动中风险点的梳理，逐步建立起风险管控机制，加强对廉洁风险点的监督力度。

认真落实快递行业党建任务清单，加强党建交流

2020 年党建交流情况

2020 年 4 月 24 日，上海世纪出版集团党委书记黄强，党委副书记、总裁阚宁辉率集团党委中心组至公司总部调研考察。



规范三会运作

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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。

股东大会

股东大会是公司的权力机构，维护公司与股东的合法权益，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，科学民主地进行各项决策，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，充分行使自己的权利。2020 年，公司召开 1 次年度股东大会和 1 次临时股东大会，审议通过 21 项议案。



2019 年年度股东大会

2020 年第一次临时股东大会

董事局

公司董事局严格按照《公司法》和《董事局议事规则》等相关规定进行。公司董事局由 9 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。董事局下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会及提名委员会，在促进公司治理规范运行的同时，提高了战略决策科学性和风险控制能力。2020 年，公司共召开 8 次董事局会议，审议通过 47 项议案，独立董事对公司各类重大事项发表事前认可意见 5 次，发表专项说明和独立意见 1 次、同意的独立意见 6 次。

监事会

公司监事会严格按照《公司章程》和《监事会议事规则》等相关规定进行。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、经营管理层履职情况等，维护股东利益和公司利益。2020 年，公司共召开 7 次监事会，审议通过 36 项议案，确保了信息披露的及时、准确、真实、完整，促进了公司规范治理。

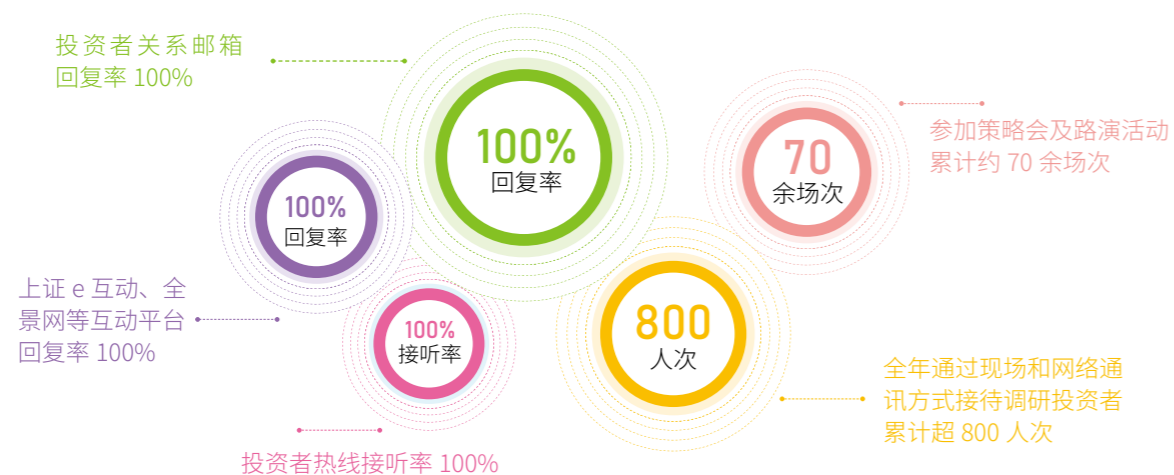


投资者关系管理

公司高度重视投资者关系维护与管理，加强与投资者之间的沟通交流，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益。公司通过投资者调研、业绩说明会、策略会等渠道，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，及时回复投资者关心、关注的各种问题，与投资者保持密切、良性的互动交流，保障广大投资者及时了解公司业务运营、战略布局情况，切实维护投资者的合法利益。2020 年度，公司荣获“全景投资者关系金奖（2020）-IR 进取奖”。



2020 年，公司组织接待投资者调研，并参加策略会及路演活动累计约 70 余场次，全年通过现场和网络通讯方式接待调研投资者累计超 800 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%。



分红年度	每 10 股派息数 (元) (含税)	现金分红的数额 (亿元) (含税)
2020 年	1.5	4.74
2019 年	1.5	4.73
2018 年	1.5	4.24

保障安全生产

公司坚持为客户提供“安全、快速、便捷、可靠”的快递服务，努力完善安全制度和管理体系建设，充分利用数字化工具，做到标准化、规范化管理，打造符合公司发展要求的安全团队，筑牢安全生产基石。

保障安全生产

为保障安全生产，公司积极做好全网部署，在重大活动期间，总部安排管理层和专业人员分别进驻活动地区，全程参与和指导当地加盟商和转运中心做好寄递安全工作，逐票过机安检，确保“两会”、“进博会”等重大活动寄递渠道。

落实安全工作

为认真贯彻落实党中央关于“从根本上消除事故隐患，有效遏制重特大事故发生”的重要指示，以及国家邮政局相关工作通知要求，公司全网广泛、深入开展安全隐患排查治理、安全消防事故主题活动、安全宣传教育等多项“安全生产月”活动，进一步落实企业安全生产责任制，为企业安全生产保驾护航。

开展安全培训

2020 年，公司通过视频直播等形式对管理人员开展了 5 次培训，参训人员包括省区、中心管理人员及部分中心质量安全员，培训人数达 731 人；同时，公司安保部组织安检员培训共 3 期，参与人数达 160 人。

进行防控部署

公司突出宣传以消防安全为重点的重大风险防控，结合网络存在的安全隐患，在全网组织传达部署。2020 年，安保部在公司内网发布各类安全管理通知 20 余个，在全网管理群发布安全管理通知 80 余个。



快件寄递安全

加快推进“绿盾”工程

寄递渠道安全监管“绿盾”工程（以下简称“绿盾”工程）是党中央、国务院的重要政治任务，是国家邮政局一号工程。为积极落实国家邮政局关于监控接入的要求，加快推进“绿盾”工程视频系统联网项目，公司已将各地市邮管局指定的转运中心和重要加盟商共计 670 余家，监控画面接入到总部现场监控平台，通过总部平台统一与各地市邮管局进行对接，以便邮管局直接通过视频，对快递作业进行监督管理，平台所推送的视频图像质量排名前列，并得到国家邮政局领导的一致好评。



强化落实“快递实名制”工作

“快递实名制”是国家对快递行业规范化的要求，也是促进快递行业走向正规化的必由之路，更是为社会大众营造方便、安全、快捷的快递服务的客观要求。

公司自 2017 年 4 月起多次下发关于开展快件实名制收寄工作的各类方案。从总部到省区均成立了专项工作小组，公司全网上下不断强化责任落实，确保责任到人。



公司及时完善自查系统，上线实名监管平台，便于加盟商及时查验未实名数据，分析未实名原因，提供实时、多维度未实名报表，总部、管省区实时监管加盟商实名制完成情况，对实名收寄进行定期抽查、通报，并对不落实收寄安全制度的相关加盟商进行约谈、整治。



“您好，请出示一下身份证件”成了圆通小哥收件时的口头禅

“您好，请出示一下身份证件！”——在圆通速递上海闸北区七浦加盟商，工作人员对上门寄件的客户说道。在前台的显要位置，张贴着“温馨提示”：寄件请主动配合开箱验视、并出示本人有效身份证件。



消防生产安全

公司董事局主席喻会蛟强调，“要以安全为基，强化提升安全管控、安全防范能力，确保快件安全、车辆安全、人身安全、信息安全、设备安全。”公司全网将“安全生产”作为工作重点，开展消防生产安全工作。



总部有要求 网络有响应

河南省邮政安全发展中心组织的火灾警示宣传教育专题活动在圆通速递河南省区开展

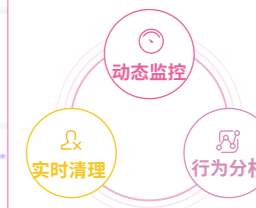
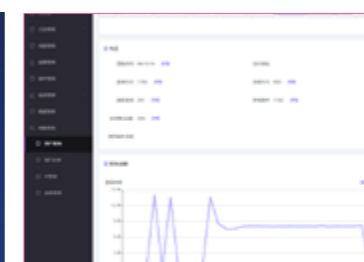


客户信息安全

“信息安全无小事”，公司一贯坚决配合打击非法售卖和使用快递用户信息的行为。现阶段，公司核心业务系统均通过了信息安全等级保护三级测评，从技术层面和管理层面着力保障信息系统的安全性。具体举措如下：

1) 系统完善：

公司通过“制度 + 技术”手段，完善信息安全风控系统，对内部账号进行实时监控，主动发现违法违规行为；



风控系统账号自动审计的界面

2) 管理培训:

公司通过加强对末端加盟商的管理培训,着力提升加盟商的依法经营意识和信息安全意识;

信息安全培训体系建设

公司制定信息安全课程“账号安全管理规范”、“禁用 QQ 群安全管理规定”等共 5 门信息安全相关课程,并发布至公司网络学院、网点管家系统、圆通之家等多个渠道进行信息安全宣贯。2020 年关于信息安全课程公司参加学习人数累计 22,960 人次。



增强信息安全意识宣传和检查
推广使用信息安全桌面屏保、上墙宣传

3) 制度完善:

公司修订完善《客户信息安全管理制度》和《特许经营合同》中有关信息安全方面的条款,以及对违反信息安全制度的行为处罚规定。同时,2020 年 9 月起,公司逐步完善信息安全体系化建设,建立健全信息安全管理制度,加强对人员的监督管理,从各个层面做好对客户信息的保护,针对客户信息、账号信息进行明确再细化;

4) 技术升级:

公司从技术上将短信验证码升级为人脸识别登录方式,并通过采用“隐私号码”的技术手段将客户信息进行隐私处理,加强客户信息安全保护;



5) 配合打击:

公司积极配合公安机关,严厉打击涉及用户信息安全的违法行为,共同织牢信息安全防护网。如出现客户信息泄露事件后第一时间向上级邮政主管部门进行汇报,并全力配合公安机关进行问题排查和处理。

强化内部控制

公司根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求,建立健全和有效实施内部控制,合理保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整,提高经营效率和效果,促进实现发展战略。

公司分别从内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通和内部监督五个方面对公司内部进行管控,根据公司财务报告及非财务报告内部控制缺陷的认定情况,截至 2020 年 12 月 31 日,公司均不存在上述报告内部控制重大和重要缺陷。

05

构筑 员工之家

保障员工权益	29
关爱员工生活	29
完善培训机制	30
关注员工成长	31
员工正向激励	32



保障员工权益

员工专项福利



不离不弃基金

2020 年，公司成立“不离不弃”基金，该基金主要用于员工的“助学、助医、助困”，当员工在就学、就医或者遇到重大困难无法承担大额费用时，可由当地人资部门向总部提交申请使用该基金。公司首批参与基金会员人数达4,926人，当前会员人数达6,018人，完成两次基金会员帮扶落地，帮扶金额4,000元。



医疗健康保障体系

为践行“以人为本、构建圆通供应链网络生态命运共同体”的价值理念，关爱员工健康、提高员工归属感和幸福感，公司总部特设立内部医务室并为员工提供相关服务。



关爱员工生活

2020 年，公司全体员工坚守岗位、团结一致、与爱同行、攻坚克难，助力公司经营生产。为增强员工归属感，让每位员工切实感受到圆通大家庭的温暖，公司举办了各类节日活动。

七夕套圈活动 欢声笑语间大家亲密无间

集体合影

生日会

中秋猜灯谜活动月满中秋夜，天涯共此时 祝福全体圆通家人中秋快乐!

完善培训机制

培训标准化

人资标准化手册编纂

师带徒制度制定与讲解

培训宣传标准化：《看培训》双月刊 5期

01. 新员工入职	2020/10/27 13:21
02. 新员工入职	2020/10/27 13:22
03. 新员工入职	2020/10/15 12:56
04. 新员工入职	2020/10/15 11:05
05. 新员工入职	2020/10/15 12:57
06. 新员工入职	2020/10/15 13:00
07. 新员工入职	2020/10/15 13:59
08. 新员工入职	2020/10/28 13:28

校企合作前置工作标准化
已产出 8 门 PPT 课程和 18 门视频课程，完成校企合作协议模板

2020 年，公司不断完善培训体系，充实讲师团队，丰富课程资源，通过理论培训、观摩学习和业务实践等多种形式培养关键岗位的圆通英才，努力造就一支矢志奉献行业发展、勇于创新创造、数量充足、质量过硬的优秀人才队伍。

培训场次

2020 年，公司共组织各类培训 1,340 余场，累计参训人数约 113,773 人次。

兼职讲师

2020 年，公司全网共有兼职讲师 483 人，其中总部讲师 186 人，省区讲师 297 人，管省区全年开展培训项目 1,342 个，平均满意度 9.6 分。

网络学院

公司网络学院累计上线课程 372 门，自主开发各类课件、视频 85 个。

关注员工成长

圆通员工通用职业发展通道



圆通员工职业发展原则



逐级评聘

按能力层级逐级评、逐级聘。



评聘分离

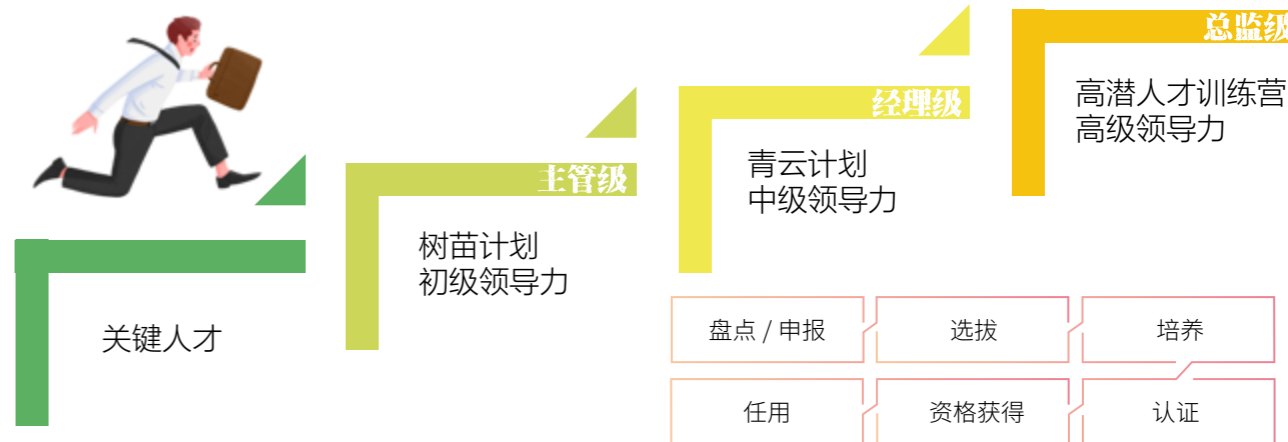
“评”是评定员工的专业水平 / 领导力水平，“聘”是将员工任用至相应的岗位，“评”是“聘”的前提，“聘”是“评”的应用之一。



能升能降

职位职级不是终身制，将根据员工的实际表现进行动态评估，能升能降。

管理通道员工选拔认证



非管理通道员工任职资格认证



员工正向激励

在 2020 年度工作总结暨 2021 年度工作部署会议上，公司对 2020 年全网“最美圆通人”、“创新奖”、“社会责任奖”以及优秀省区、优秀加盟商、各岗位优秀员工等进行了通报表彰。

岁末年初，一年一度“最美圆通人”评选如期而至，最终评出 6 名最美圆通人。

陈刚 安徽当涂加盟商业务员

程昂 北京国贸加盟商业务员

唐建 四川成都锦江四部加盟商负责人

刘忠鑫 吉林教化加盟商负责人

谢智肇 广州汕尾加盟商负责人

王小强 甘肃嘉峪关加盟商副经理

06

践行 价值共享

34 服务社会:共筑幸福家园

38 绿水青山:倡导绿色发展



服务社会：共筑幸福家园

甘当抗疫先行者

冲锋在前 全力投入疫情防控

“国家有需要，圆通有担当”，新冠肺炎疫情爆发后，作为国内快递物流领域头部企业，公司第一时间对全网作出部署和动员，要求在做好自身安全防护的前提下，全力投身疫情防控阻击战。公司向全社会开通免费防疫物资绿色通道，旗下国内、国际、航空“三箭齐发”不断采购、捐赠、运送，全力将防疫物资送抵防控一线。

疫情防控期间，公司全网以及圆通速递国际旗下美国、澳大利亚、韩国、德国等人员均积极参与抗疫物资的筹集、捐赠、运送和居民生活的供应保障。



截至2020年5月底，陆运方面，公司全网累计向全国各地疫情防控一线运送物资**400**余吨，其中运往湖北地区**328**吨；航空方面，公司持续执行各层面的抗疫包机共**200**班，承运防疫物资超**1,284**吨；国际方面，公司完成采购与防疫物资清关**335**万件，助力国内疫情防控。随后，随着国际疫情的爆发，圆通速递国际从上海、北京等几个国内大城市，向英国境内累积运送近**200**架次，共**7,540**吨的防疫物资，驰援英国各大医疗机构抗击疫情。

此外，公司向包括上海市在内的等全国17个省区市的122个政府部门、医疗机构、慈善组织等捐赠防疫物资**140**余万件，其中上海市超过**30**万件。公司全网近**6,000**名党员、群众等累计捐款超**300**万元。同时，公司董事局主席喻会蛟以个人名义向青浦区工商联及上海市杭州商会等捐款共计**100**万元。



复工复产 为民生和经济保驾护航

疫情期间，快递行业在民生保障和经济运行中的基础性作用持续凸显。公司制定防疫物资、资金扶持、员工保险、应急协助等多方面举措，支持全网各加盟商更好服务疫情期间居民生活和经济运行。

公司全网持续为武汉市内各大医院免费运送防疫物资，同时每天为市内 130 个小区的居民配送蔬菜及其他生活必需品。在甘肃张掖，公司通过与当地政府合作，将蔬菜直送到周边小区门口隔离点，实现“无接触配送”，方便市民生活，降低疫情扩散风险。在



海南，公司开通海南至北京、上海、广州三大城市的绿色运输专线和末端派送服务，帮助中小农户与生鲜商家解决农产品滞销的问题。

“冒疫奔忙” 获得各方好评

在疫情期间，时任河南省委书记王国生、浙江省省长袁家军、国家邮政局局长马军胜、上海市委常委、统战部部长郑钢淼等领导分别到公司总部、加盟商调研指导，对公司的疫情防控及复工复产等工作予以充分肯定。

中共上海市委统战部向公司董事局主席喻会蛟发来感谢信，表彰公司在抗击新冠肺炎疫情中的大局意识和主动担当，对公司在疫情抗击战中做出的贡献表示肯定和感谢。此外，湖北省邮政管理局、吉林省邮政管理局、重庆市人民政府口岸和物流办公室等 20 多家政府单位、慈善机构、医疗机构及社会组织向公司发来感谢信。

抗疫期间，公司荣获“全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号；公司抗击疫情和复工复产

产案例被编入上海市委党校课程；公司业务员被评为“上海市抗击新冠肺炎疫情先进个人”。同时，公司和上海人民出版社联合出版发行《“快递小哥”的逆行》一书，传播快递小哥正能量，该书被上海市历史博物馆永久收藏。



精准扶贫

多年来，公司全网积极响应国家精准扶贫政策，深入贯彻党中央关于深度贫困地区脱贫攻坚的总体部署，充分发挥公司网络覆盖范围广、就业吸纳容量大、产业带动力量强等自身优势，服务国家精准扶贫战略大局，通过直接吸纳就业、培训农民就业、“快递+电商”促进农村特色产品销售、教育扶贫等做法，在快递物流行业助力精准扶贫方面进行了大胆探索，助力全面实现国家脱贫攻坚战目标。

产业扶贫

公司充分发挥网络覆盖优势，在贫困地区设立近 400 家加盟商服务网点，通过“快递+电商”新模式，帮助 17 个省市贫困地区销售农产品。据不完全统计，近年来，通过“快递+电商”模式，公司帮助销售包括苹果、猕猴桃、滩枣、柠檬、莲藕、红皮土豆、脐橙等 100 多种产品，

合计 120 万余单，销售额约 4,000 万元。

目前，公司还签订了多个对口扶贫协议，地区包括云南德宏州、陕西周至县、河北平泉市等。



就业扶贫

公司依托加盟商网络优势，给就业困难人群、残疾人登记失业人群、低保失业人群等各类贫困人群提供了大量的就业岗位。公司全网贫困人口、残疾人等就业超万人，其中残疾就业人员占总就业人数的 0.51%。

2020 年，公司在上海对接云南省扶贫协作工作中，积极参与到劳务输出扶贫这一主线，分别在云南普洱、澜沧两地成立就业扶贫示范基地，计划每年提供 1,000 个就业岗位，实现“一人就业，全家脱贫”的目标。据统计，2020 年已经有 5 批次约 90 余人从云南贫困县中来到上海工作，实现了收入的大幅提升。

2020 年 11 月初，公司贵州转运中

心被其所在驻地贵州省龙里县人力资源和社会保障局正式挂牌为“就业扶贫车间”，合计吸纳了 16 名当地建档立卡贫困户就业。

公司在甘肃张掖成立的“圆通速递扶贫助残就业基地”，目前已累计培训残疾人近 200 名，其中 60 余名已经成功就业，现人均月收入已经可以达到当地的中等收入水平。

此外，公司在成立 20 周年的庆祝大会上宣布成立 1 亿元“圆梦基金”，用于未来 2-3 年帮助 1 万名残疾人、退伍军人、贫困人员、大学生等群体就业创业。



教育扶贫

多年来，公司牢记社会责任，通过捐款办学、捐资助学、物资捐助、校企合作等活动，帮助学生顺利完成学业，获得良好教育。

2020 年 12 月，北京圆通联合北京丰盛公益基金会，启动“向全国快递员子女

开放参与悦读换糖果”公益活动，让快递小哥的孩子读上好书。目前，该活动正在北京圆通先期试点，后续将向公司全网推进，进而影响整个快递物流行业。



发展特种物流

自成立特种物流发展部以来，公司积极响应军民融合国家战略，在公司内部组建民兵运输车队和航空机队，持续加强应急力量建设。

联勤保障部队第四房地产管理局车辆托运工作

完成 225 台
装备托运任务



江苏、安徽两省军区新兵被装精确发放工作

该项目历时 15 天，公司圆满完成了 4 万多人共计 68 万件（套）新兵被装精确发放任务，受到部队运输部门领导一致好评！

2020 年 8 月份，
公司承运江苏省
军区新兵入伍被
装精确申领项目



2020 年 9 月份，
公司承运安徽省
军区新兵入伍被
装精确申领项目



积极参与上海新兴领域国防动员试点成果展示

为持续推进军民融合，提升业务转化率，公司积极参与上海新兴领域国防动员试点成果展示。上海新兴领域国防动员试点成果展示由上海国防潜力研究与转化中心举办，公司作为快递物流行业唯一参展企业，承接 36 平米的展区装修及展品的准备工作。



2020 年 8 月份，公司承运深圳驻港部队退伍老兵包裹寄递项目



绿水青山：倡导绿色发展

绿色生产

公司高度重视生态环保、绿色发展工作，以包装减量化、绿色化、循环化为原则，以国家邮政局《邮件快件包装废弃物回收箱应用参考》为指导，加强包装废弃物的回收再利用。

可循环中转袋中心使用率超 95%

自 2016 年起，公司持续推进可循环中转袋全面替代一次性编织袋，截至目前全网已累计减少碳排放量约 4 千万 kg，相当于 35 万余棵 30 年冷杉的二氧化碳吸收量。

目前，可循环中转袋已在全国 31 个省市、自治区推广。据统计，公司全网已投入可循环中转袋总数超过 720 万个，考虑破损等因素在内，现在全网可循环中转袋实际使用总量约 690 万个，循环使用次数 6,528 万次。在中心层面，公司在全网转运中心投放的循环中转袋使用率超过 95%。



45mm 以下“瘦身胶带”封装比例超 90%

为进一步减少快递外包装消耗，目前公司正全面推进以 45mm 规格以下的胶带封装，其封装比例已超 99.9%。同时，通过增加 45mm 胶带的采购量，加强瘦身胶带操作规范课程培训力度，以及加大封装胶带“一、十、井”规范缠绕方法的宣贯，在实现胶带瘦身的同时，保障快递安全。

减少二次包装比例达 70%

目前，公司全网的电商件不再二次包装的比例达到 70.9%。公司下阶段将加大对客户的绿色宣贯，积极践行全民绿色理念的深入。

设置回收箱的网点总数超过 5,000 个

多年来，公司以国家邮政局《邮件快件包装废弃物回收箱应用参考》等文件为指导，在全国范围部署设置回收箱的网点总数超过 5,000 个。截至 2020 年底，在海南、北京、上海、天津等区域先行试点“集中采购、统一配发”模式，试点区域内网点快递回收装置设置率已实现 100%。



电子面单使用率达 99.9%

截至目前，公司全网已逐步取消传统面单，电子面单使用率已达 99.9%，一定程度上减少了纸张消耗。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。



绿色运输

近两年，公司通过不断优化、完善全网路由规划和线路规划，逐步实现包裹运输中三“少”原则——费用少、中转少、耗时少。具体如下：

公司逐步采用新能源车辆的方式，完成城市短驳配送。新能源车辆使用的电费与油费消耗比大概为 1:3，有效降低车辆的使用成本和管理成本，减少了二氧化碳排放，助力环境保护。

公司制定了合理的耗油量管控标准，并通过对驾驶员培训，加强油耗控制，培养驾驶员良好行驶习惯，减少油料浪费和二氧化碳等气体排放。

投入使用新能源车

淘汰排放不达标等老旧车辆

加大驾驶员培训

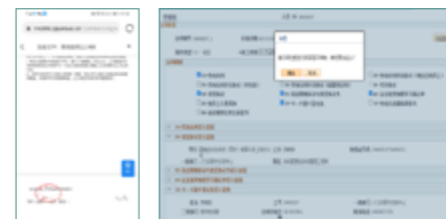
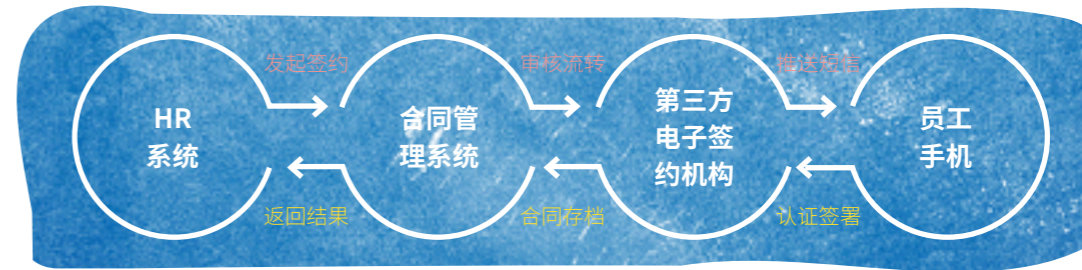
为保护和改善生态环境，公司每年均会对全国排放不达标、车辆老旧、车龄较长的机动车进行淘汰，尤其在京津冀全面淘汰国三车辆，大力推广挂车运输车型、中置轴车型。车辆采购方面，公司通过采购国五京六符合国家排放标准的车型，减少车辆二氧化碳排放对环境的影响，提倡绿色运输。



绿色办公

电子签项目

电子合同人资模块开发



为响应公司全面数字化管理的号召，根据国家有关电子合同的指导政策，公司人资行政中心逐步实现人资劳动合同电子化。同时，公司现已完成 HR 系统合同签署模块的开发，该模块将 13 种线下合同改为线上，合同内容由系统根据业务逻辑实现 95% 的自动填写，预估平均每年减少 25 万线下盖章个数，节约纸张 100 万份。

电子签项目结果对比

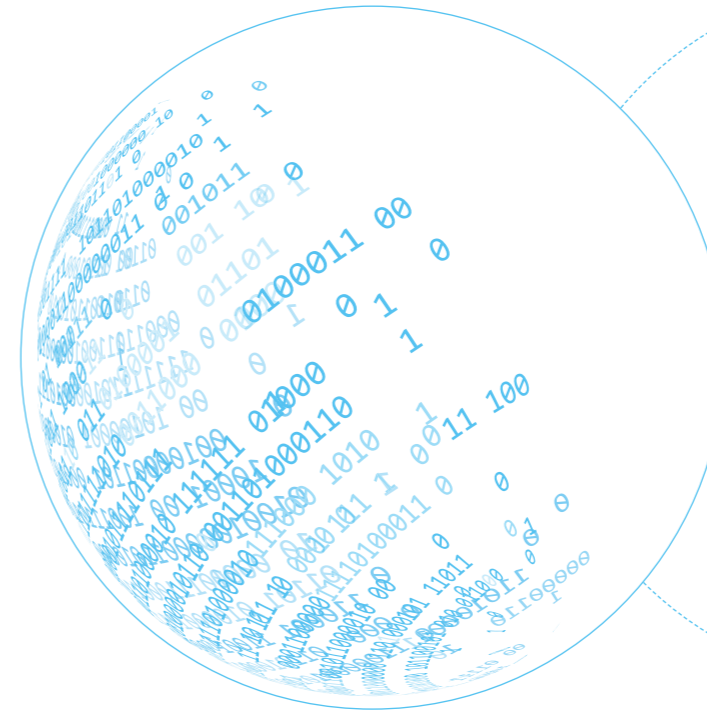
纸质合同	VS	电子合同
平均 15-30 天 准备 -> 签署盖章 -> 返还	签署耗时	1 天以内 签署流程缩短至 5 分钟/人
节约纸张、节省人力	节省成本	打印纸张： 减少 75% 管理费用： 减少 15 万 人工耗时： 减少 50%+
归档：35 分钟/次 调阅：10 分钟/次 异地盖章难、易丢失	管理难度	归档： 5 分钟/次 调阅： 1 分钟/次 盖章实时， 永久保留
用章/签订不规范、假冒代签、合同遗失举证难、签约不及时、制度宣贯难	法律风险	多重认证，司法认可度高、签约及时、永久保留、制度宣贯简单

07

全面 数字化转型



科技创新推进数字化转型



“

数字化转型是
公司发展的必由之路
也将成为未来企业
之间核心竞争力
差异化的体现

”

近年来，公司持续加大研发投入，利用专业的科技公司、国家高新技术企业等优势科创平台，全面推进数字化转型，自主研发了一系列数字化管控工具，包括管理驾驶舱、网点管家、行者系统、客户管家等，实现对快件业务量、时效、服务等各类指标的数字化、实时化、移动化、可视化跟踪、监控。



42 科技创新推进数字化转型

45 国家工程实验室创新运用

信息化工具——“管理驾驶舱”

“**管理者驾驶舱**”是公司管理层决策支持的终端展现，通过数字化、可视化，把决策支持、精细化管理、数字化管理、足不出户的理念具体化。

管理驾驶舱 APP 实时反映企业的运行状态，将数据形象化、直观化、具体化，为公司各层级提供有力的业务决策依据。

通过丰富的业务指标体系，及时呈现企业综合信息，一方面可以查看发展趋势，发现问题，一方面也可以追溯问题的本质及时改善。

驾驶舱功能包含：客户管家、网络管理中心管理、营运管理、客服管理、终端管理、服务质量、监控预警、全链路管控、财务管理、市场管理（VIP 客户、大客户、CRM）、时效管理、异常网点识别等核心内容，通过这些管理手段，拉近公司总部和中转环节、末端派送、客户的距离，让服务保障触达客户，增加客户对公司的依赖感，打通全链路各个环节的管控，通过数字化管控提升公司服务质量。

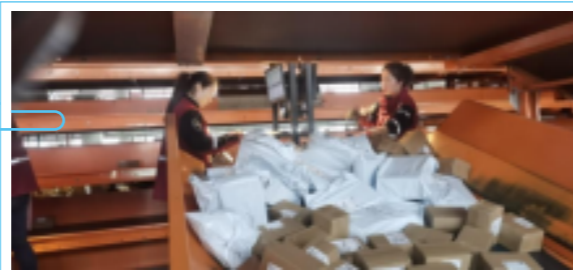


信息化工具——“网点管家”

“**网点管家**”是公司提供给加盟商及末端网点的信息化工具，加盟商可透过系统工具观测相关数据报表，对客服、财务及快件的全链路运输进行管理、管控。

从订单跟踪开始，根据不同的电商平台及其发货规则，“网点管家”每 2 小时更新一次订单数据，加盟业务经理则依订单实时进度安排取件进度。

此外，在揽收环节，通过“网点管家”中“揽派监控”功能，业务经理可查看每 30 分钟更新一次的“实时揽收率”，包括出港“应揽量”和“未揽量”，基于此，业务经理可实时调整收派业务员，特别是临时工的数量和中转车辆；而在派送环节，质控专员则可根据网点管家的“实时签收率”判断其每个分部的派件情况，相关负责人根据每个业务员的派件量增补派件人员和质控专员。



信息化工具——“行者系统”

为了更好地落实快递实名制，公司不断升级公司业务员信息化工具——“**行者**”APP。公司将散件实名收寄嵌入业务员前端作业流程，并作为必选操作环节，业务员在“行者”APP 点击取件时，需先进入实名页面，扫描识别实际寄件人身份证，识别通过后才能跳转进入取件页面。

此外，公司通过升级实现业务员身份校验，上传业务员身份证照片校验业务员信息真实性，确保业务员登记人与使用人一致，若寄件人身份证校验不通过（证件为业务员本人、证件号码不真实等异常）则不可取件，

确保在技术上规避业务员不规范实名，防止客户用假证件寄递快件。

同时，公司仍在不断完善“行者”APP 实名取件流程，将实名信息录入、客户收寄件信息录入、电子面单打印三环节进行强制绑定，确保信息一致。



信息化工具——“客户管家”

客户管家是公司服务好客户开发的一款数字化工具。客户管家为客户提供集下单打单、轨迹查询、售后跟踪、财务结算、数据统计与分析为一体的服务，是客户的售后跟单神器，其可以跟踪每一个包裹的情况，任何包裹在任何一个地方有问题，都能找得到并及时解决问题。客户可以更加直接主动地解决问题，真正地实现售后一条龙服务。该等数据化工具体现了公司在客户管理上从事后管理正在向过程管理、事前管理转变。客户管家的普及使用，既为加盟商降低成本，提升了效率，也方便客户，提升了体验，实现了双赢。



国家工程实验室创新运用

国家工程实验室是经国家发改委批复设立，由公司联合工业和信息化部电信研究院、中国重型汽车集团有限公司、北京国邮科讯科技发展有限公司和上海物联网有限公司等单位共建的物流行业首个国家工程实验室。实验室聚焦**人工智能、物联网、区块链、大数据、云计算**等新一代信息技术在物流领域的应用。

2020年5月20日，国家工程实验室经过三年艰苦卓绝的技术攻坚，获得项目验收评审。



组建联合实验室

2021年1月27日，公司与中铁快运物流项目开发维护中心、上海锦远实业集团有限公司达成三方合作，共建社会医药物流联合实验室，围绕物流企业实际需求，以医药物流为突破口，共同制定医药物流行业标准，探讨与实践医药物流行业创新解决方案与产品服务。



设立“物流创新展示馆”

国家工程实验室设立了“物流创新展示馆”，为更好服务物流企业，促进行业转型升级，该展馆功能定位为：学习国际物流创新经验、总结本土物流创新实践、传播物流创新理念。



智能电话助手“智小递”



如何助力快递小哥工作？

如何防止漏接电话，提升服务体验？

如何避免来电打断工作节奏？

如何避免因拒接电话错过重要的事项？

智能电话助手智小递 APP（以下简称“智小递”），属于国家工程实验室技术研发类项目，是借助 AI 并基于公司大数据而开发的快递业务末端智能化服务产品。

在快递小哥繁忙、无法应答或电话打不通等情况下，由智能语音机器人帮助快递小哥接听客户来电，与客户进行沟通，满足客户催查件、咨询、下单等需求。智能机器人完成客户服务后，抽取来电者意图，抽取对话的核心内容形成通话简报与标签，并将通话内容以录音和文本的形式发送与快递小哥。所有智能机器人代接来电信息通过 APP 的消息推送功能送达至快递小哥，帮助快递小哥实现“重要来电不漏接、骚扰电话不用接”，既能帮助快递小哥降低投诉率，又可以帮助快递小哥提高效率、增加收入，同时规范快递小哥末端派送服务的规范化、标准化。

“智小递”功能介绍



语音外呼功能	增加驿站角色	更换用户手机号	分享 / 邀请功能	月度 / 季度 / 年度账单
客户信用标签	手机套餐情况提示（通话、短信）	增加用户关怀	业务员呼入 / 呼出数据展示	招聘 / 培训机器人

行业交流情况

国家工程实验室在抗击疫情过程中，第一时间邀请物流、供应链领域专家，连续组织 10 场“物流虹桥大讲堂”线上品牌论坛，从疫情对物流业的影响、医疗物资出海渠道、人工智能助力抗“疫”等专题角度进行讨论及报道，对于保障供应链稳定、推动复工复产、提供政策制定参考及总结应急供应链实践经验起到了示范带头作用。



2020 年，由上海现代服务业联合会、上海市物流协会、上海市物流学会、上海市青浦区华新镇共同主办，国家工程实验室等承办的主题为《建设“开放、稳定、安全”物流供应链》的“2020 上海物流日”活动，在公司成功举行。



专利

公司知识产权工作贯穿 2020 年全年，以月为单位召开知识产权评审会议，全年度共提交知识产权申请 34 项，获得受理通知书 34 份，获得授权 19 项。

序列	名称	类型	序列	名称	类型
1	多功能工卡装置	外观设计	11	一种冷藏车用多温区隔温移动装置	实用新型
2	一种监控车辆装载状态的装置	实用新型	12	一种网络传输装置	实用新型
3	一种快递批量下车装置	实用新型	13	驿站高拍仪	外观设计
4	一种快递批量揽收装置	实用新型	14	一种车辆实时称重装置	实用新型
5	一种快递配送装置	实用新型	15	一种多功能组合装置	实用新型
6	一种快递签收装置	实用新型	16	一种多功能信息采集装置	实用新型
7	一种可升降推车	实用新型	17	一种基于 RFID 的规避包裹错转发的装置	实用新型
8	一种封箱装置	实用新型	18	一种用于分拣物品的输送带装置	实用新型
9	手机的电子面单扫描识别图形用户界面	外观设计	19	一种基于 RFID 的道闸装置	实用新型
10	一种工卡装置	实用新型			

荣获“长三角数字联盟理事单位”称号

为加快实施国家大数据战略、长三角一体化发展战略，落实国家层面关于构建要素市场的战略部署，公司与上海长三角商业创新研究院共同参与长三角一体化和中国商业创新研究、建设与发展。



文章发布及荣誉

国家工程实验室近年来在行业知名刊物上发表了多篇论文，并揽获了多项行业荣誉证书，相关研究成果获得行业认可的同时，提升了国家工程实验室的行业影响力，助力推进实验室建设和政府项目申报工作。

序号	文章名称	发表刊物
1	《疫情影响短期行业走势 中国快递应顺势加速转型升级》	中国邮政报
2	《突发公共卫生事件下我国应急供应链体系建设》	上海商学院学报
3	《基于模糊综合评判的城市物流竞争力研究 - 以上海市为例》	物流科技
4	《欧美快递末端配送创新对中国快递行业的启示》	快递杂志
5	《国外物流标准化发展对我国的启示》	中国邮政报
6	《城市物流的新路径》	物流时代周刊
7	《助力全球抗疫，我国需完善防疫物资标准及认证机制》	中国物流与采购杂志
8	《快递末端难，“共享”到底行不行？》	快递杂志





08

深耕 快递主业

- 50 全球网络布局
- 52 打造多元产品
- 53 多元配送终端
- 54 提供优质服务
- 56 强化物流降本



全球网络布局

国内布局

截至 2020 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 97.33%，乡镇、村组区域快递服务网络持续深入拓展；截至报告期末，公司加盟商数量 4,650 家，末端网点 38,375 个，终端门店超 46,000 个。



终端门店超 46,000 个



加盟商
4,650 家

末端网点

38,375 个



县级以上城市覆盖率达

97.33%



地级以上城市已基本实现全覆盖

国际布局

圆通速递国际

公司近年来深度践行国际化发展战略，不断拓展对海外快递服务网络布局。公司控股子公司圆通速递国际经过 20 多年的发展，已形成完善的国际网络布局，其在全球 18 个国家和地区拥有公司实体，在全球拥有 46 个自建站点，业务范围覆盖超过 150 个国家、超过 2,000 条国际航线。公司近年来加强与圆通速递国际业务和品牌的融合，通过自建自营、战略合作等逐步拓展国际网络覆盖和市场，快速提升了公司全球网络覆盖率，公司亦综合优势资源，逐步打造、优化和升级覆盖东南亚、东亚、欧洲等“一带一路”沿线国家或地区的跨境物流全链路产品与服务。

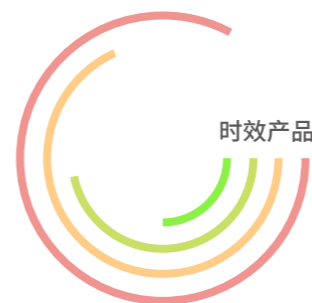
圆通航空

2015 年 10 月，公司全资子公司圆通航空正式开航运营，公司成为国内仅有的两家拥有自有航空公司的民营快递企业之一，截至报告期末，公司自有有机队数量 10 架，其中，波音 757-200 共 5 架，波音 737-300 共 5 架。公司高度关注国际、国内航空货运市场的蓬勃发展，积极制定并实施引进中大型、长航程全货机计划，逐步调整机队规模，优化机队结构，提升国际航空货运基础能力。2020 年，公司自有航空深入开拓国内、国际航线，截至报告期末，公司开通了烟台—东京、烟台—大阪、西安—达卡、西安—曼谷、昆明—拉合尔、昆明—卡拉奇、杭州—吉隆坡雪邦、杭州—新加坡、杭州—马尼拉、昆明—拉合尔、石家庄—澳门—马尼拉、长沙—马尼拉等多条国际航线，航线范围已基本覆盖东南亚、东北亚等区域，为公司自有航空拓展全球化服务能力、参与国内外快递物流市场竞争、打造全球供应链奠定了坚实基础。同时，公司充分利用自有航空积极开展商业化运营，大力拓展第三方客户，为海内外客户提供航空货运等综合物流服务，进一步提高了公司自有航空的利用率与运营效率，降低了自有航空的运营成本，提升了自有航空的盈利能力。



打造多元产品

现有产品与服务



- 8h** 当天取件, 当日送达的快递服务, 适用于同城件;
- 24h** 当天取件, 次日送达的快递服务, 适用于同省份、区域件;
- 48h** 当天取件, 隔日送达的快递服务, 适用于跨省件;
- 72h** 当天取件, 72 小时内送达的快递服务, 适用于偏远地区、超区件。

增值服务

保价服务:

指客户在寄递快件时，向公司声明其价值，并支付相应的费用。当快件在运输过程中发生丢损时，按照核定的损失进行赔付的一种增值服务；

代收货款:

按照寄件方（卖家）与收件方（买方）达成交易协议的要求，为寄件方提供快捷的物品寄递，并代寄件方向收件方收取货款，同时按照约定时间将货款返还给寄件方的服务；

到付件:

寄件方所寄快件运费由收件方支付的服务；

代取件:

按照寄件方的指令到指定地点收取快件，并送达指定目的地的服务；

签单返还:

按照寄件方的要求，将寄件方签收确认后的送货单或者回收单，在规定时间内返还给寄件方的服务。

打造差异化产品与服务

特色产品

圆通冷链

通过“三大核心技术”打造“鲜仓”、“鲜运”、“鲜配”、“冷链包装解决方案”一站式冷链配送服务体系；

特色经济

通过“快递+电商”，打造“销售”、“运输”、“鲜配”一站式销售配送服务体系；

定制服务

为上班族、移动购物消费者等量身定制的服务方案，解决休闲及工作时段收寄件不便的困境；

特种物流

积极响应军民融合国家战略，率先在民营企业成立军民融合物流发展部；

圆通云仓

致力于利用信息化技术，通过专业的仓储服务与快递网络优势，实现全渠道仓储+配送的仓配一体化服务。

多元配送终端

终端门店是快递服务的最末端，承担快件揽收、派送和初步分拣功能，终端门店覆盖率直接影响快递服务的开展范围和服务能力。随着快递行业规模的不断扩大、消费者结构与消费理念的不断变化，快递服务企业的末端服务能力对其市场形象、服务质量、行业口碑等均产生重要影响。近年来，快递行业快件自提比例呈现逐年上升趋势，智能快递柜、终端门店、共享配送、第三方驿站等多元配送形式日益完善，快递服务企业均加大对建设末端服务能力的投入，延伸服务网络及范围，拓展多元化派送渠道，提升终端派送服务能力。终端门店因其深入社区、校园等人流密集区域，且与城市电商、快消品等存在较好可延伸性、拓展性，因此科学合理布局的终端门店不仅助力快递服务企业解决“最后一公里”的配送难题，亦可为广大消费者提供差异化、全方位的生活服务。公司与加盟商在社区、学校等区域采取招商分租、社区团购、城市电商等多种模式建设、运营终端门店，鼓励终端门店与城市电商或便民服务相结合，打造开放、便民的公共服务中心，增加终端门店收入，增强客户粘性，集中化配送快件，降低终端派送成本。公司快递服务网络内的终端门店主要为圆通妈妈驿站，由公司输出经营模式、操作模式及管理体系，加盟商建设并实际运营。同时，公司及加盟商亦结合各项社

会资源，拓展了包含智能快递柜、第三方驿站、菜鸟驿站等灵活多样的末端网络形式，与公司的圆通妈妈驿站统一构成了完善便捷、服务优质的终端配送网络。



便捷寄递：
送货上门
终端建设

提供优质服务

时效改善

2020年，公司推进时效管控组织和管理变革，建立时效攻坚工作组等组织保障，应用“全程时长”、“线路时效”及“全链路管控”等数字化管理模块，完善绩效评价和考核指标，明确总部、省管理区、转运中心、加盟商等各主体责任，精细化、全方位管控快件揽收、分拣、装卸、运输、配送等业务环节，快件全程时效水平持续提升。

全链路管控

“问题早发现、过程更可控”——全链路管控让加盟商更有底气！

公司全面推进数字化转型，通过信息化管理工具为网络赋能。公司自主研发的信息化管理工具——“全链路管控”目前已嵌入网点管家、客户管家等公司信息化管理应用中，该项应用相当于对快件安装了“跟踪器”，使快件的“旅程信息”全程可视，若快件偏离既定时效及路由，系统便会自动预警，并第一时间通知相应人员及时处理。

管理从结果管控变成过程管控，将问题前置处理。

品质服务：
时效改善
客服体验



客户体验

2020年，公司不断加强客户服务能力建设，全面推进客户服务智能化、移动化，及时和精准响应、解决客户需求，客户服务效率明显提高，公司2020年度客户投诉率同比明显下降，客户体验逐步改善。

客户体验

为确保及时回应客户投诉，公司构建了工单外呼监控系统，并优化了工单回复功能。该系统通过抓取外呼轨迹，确保服务跟踪的真实性、实时性和有效性，帮助全网有效管理客服工作质量，提升服务首次解决率。

工单外呼监控系统

建立专属客服通道

随着业务量的不断增长，客户服务需求越来越大，为更便捷服务客户，公司全面打通工单专属客服服务流程，实现专属服务的同时确保工单信息同步。

公司在全网范围内全面推广客户管家，并在系统内研发、设置针对商家的不同环节客服，确保用户信息安全，实现 24 小时随时随地办公，实现服务数据线上化、服务接待精准化。

全面推广客户管家系统

共享客服

公司加大共享客服中心建设，构建公司与加盟商、加盟商与加盟商之间的资源共享服务平台，有效发挥集约化管理优势，降低公司全链路管理成本。

客服智能化

1

上线智能语音机器人

将简单的下单、查询等功能交由机器人承接，实现人机结合，有效降低网点服务成本。

2

上线智能外呼语音机器人

采用智能语音机器人对已完结的工单，全面进行满意度调研回访，确保用户体验和工单闭环管理。

3

上线智能质检项目

对全网进行语音通话质检，有效提升全网客服技能，使服务标准化，有效降低人工复核成本。

客服团队

全面推广和应用移动客服，客服所有板块功能在网点管家 APP 内实现。

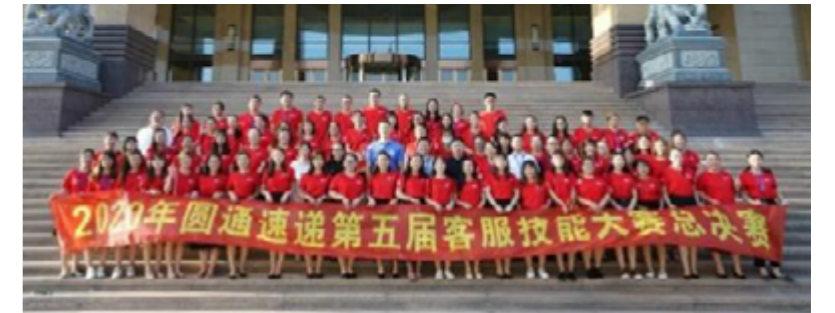
全网客服线上学习，打造赶学比拼超的氛围，进一步提升客服人员的服务技能。

1 2
3 4

优化客服能力指数，挖掘优秀客服人员，打造客服标杆。

优化网点管家与支付宝实名绑定，确保客服实名制，深度挖掘每一位客服人员的实际工作内容和工作效率情况，针对优秀的客服人员，进行线上激励。

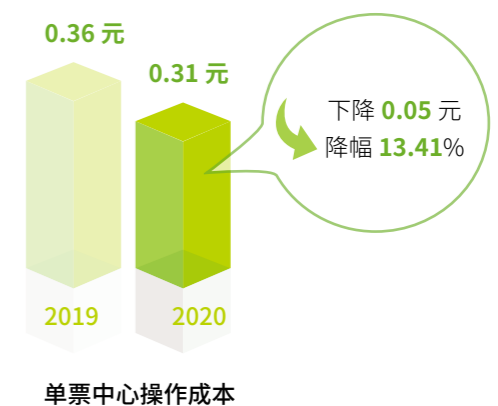
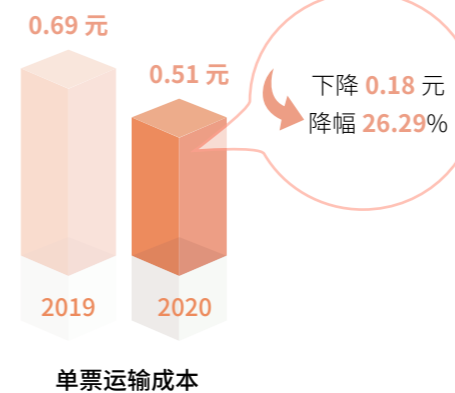
2020 年 8 月，公司举行了第五届客服技能大赛，本次技能大赛以“聚焦客户体验、数字化转型”为主题，比赛内容涉及各业务部门知识、客服全链路管控系统、管理制度与标准、仲裁基础知识等模块。



“公司董事兼总裁潘水苗强调“我们要深化以客户体验为中心的服务理念，完成从事后管控到过程实时管控的转变，完成 PC 端到移动端的转变，实现全面数字化转型，打造标准化、集中化的客服管理体系。””

强化物流降本

2020 年，公司深化落实业务运营全链路、全流程成本管控精耕细作，运输成本和中心操作成本降幅明显，降本增效斐然，市场竞争力稳步提升。





圆通速递大事记



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



圆通速递成为 2022 年第 19 届亚运会官方物流服务赞助商

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-CSR4.0)	报告位置
关于本报告		P1.1、P1.2	01
董事局主席致辞		P2.1、P2.2、G1.1、G2.2	02
圆通发展概览	公司简介	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4	06
	发展历程	P3.1、P3.2、P4.3	07-08
	组织架构	P4.2	09
	企业荣誉	P3.1、P3.2、P4.4、A3	10
	公司发展战略	G2.2	11-12
	年度关键数据	M1.6、M1.7、A2	13-14
	利益相关方沟通	G6.1、G6.2	15-16
规范公司治理	加强党建引领	M1.1、M1.2、M1.5	18-21
	规范三会运作	M1.1、M1.2、M1.5	22
	投资者关系管理	M1.5、M1.7	23
	保障安全生产	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5	23-27
构筑员工之家	强化内部控制	M1.1	27
	保障员工权益	M2.9、S2.1、S2.2、S2.8、S2.10-S2.17	29
	关爱员工生活	S2.12、S2.17、S2.19	29
	完善培训机制	S2.8、S2.10、S2.12、S2.14	30
	关注员工成长	S2.8、S2.16	31-32
践行价值共享	员工正向激励	G5.2、S2	32
	服务社会：共筑幸福家园	S4	34-37
	绿水青山：倡导绿色发展	E1、E2、E3	38-40
全面数字化转型	科技创新推进数字化转型	M2.4、M2.5、M2.7	42-44
	国家工程实验室创新运用	M2.5、M2.6、M2.7、M3.4、M3.6、S1.4	45-48
深耕快递主业	全球网络布局	P4.2、S1.4、S4.1	50-51
	打造多元产品	P4.3	52
	多元配送终端	P4.2	53
	提供优质服务	M2.1、M2.2、M2.14、M2.15、M2.18	54-56
	强化物流降本	M1.7	56
圆通速递大事记		P3.1	57