

圆通速递股份有限公司 2021年度社会责任报告

YTO EXPRESS GROUP CO., LTD. 2021 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 2021 年度社会责任报告》是圆通速递自 2016 年以来发布的第 6 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

2021 年 1 月 1 日至 2021 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 2021 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

仰望星空 · 脚踏实地 · 行稳致远
一切皆有可能

公益捐助等方式，助力全面推进乡村振兴；面对新冠疫情，公司迅速反应，及时部署，充分发挥自身产业优势，持续助力打赢疫情防控阻击战；公司深入贯彻落实习近平总书记关心关爱“快递小哥”重要指示精神，切实提高业务员投递报酬，助力快递小哥评优评先、职业发展、权益保障、困难帮扶以及表彰快递小哥见义勇为等，不断提升快递小哥职业认同感和归属感；公司积极践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，以国家邮政局部署的行业生态环境保护工作要点为原则，以“我经营、我负责”的主动担当落实生态环境保护工作的企业主体责任，持续深入推进生态环保工作。

2022 年，公司将继续坚定深耕快递主业，坚持科技引领，以客户体验为中心，以规范化、标准化、信息化为工作指引，持续推进全面数字化转型，深化落实服务质量战略，聚焦精益生产，赋能加盟网络，打造差异化产品，提升品牌溢价；同时，公司将充分发挥国际化竞争的先发优势，加快自有航空和国际货代、快递业务的协同发展，以成为 2022 年第 19 届亚洲运动会官方物流服务赞助商为契机，深入推进全球供应链一体化建设，增强公司综合服务与竞争能力。公司全网上下将继续发扬“敢为人先、百折不挠、艰苦奋斗、行稳致远”的企业精神，秉承“客户要求圆通使命”的服务宗旨，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，构建圆通国际供应链网络生态命运共同体。

仰望星空、脚踏实地、行稳致远，一切皆有可能。做中国人的快递，是圆通人不变的誓言；打造“百年企业”，需要我们几代人不懈的奋斗。我们要仰望星空、敢于追梦；我们更要脚踏实地、行稳致远。我相信，只要我们圆通人上下一心、团结一致真抓实干、紧抓快干，一切皆有可能。



快递行业是国家战略性、基础性行业，是服务生产、促进消费、畅通循环的现代化先导性产业和现代服务业的重要组成部分，在推动流通方式转型、促进消费升级、服务生产生活、畅通经济循环、助力乡村振兴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企业，公司坚持“服务社会，强企为国”的责任理念，2021 年面对严峻复杂的疫情形势和激烈的市场竞争，所有圆通人上下一心，迎难而上，勇于担当，在圆通发展征程上，写下了浓墨重彩的一笔。

2021 年，公司坚定深耕快递主业，持续推进全面数字化转型，深入落实服务质量战略，巩固核心资源优势，聚焦深化成本管控，赋能加盟网络，打造差异化产品与服务体系，推动国际航空融合发展，全网一体的业务发展再上新台阶；快递“进村进厂”取得新进展，公司乡镇、村组区域快递服务网络快速拓展，组建乡村驿站 3 万余个，同时公司整合国内、国际、仓储、关务、信息系统等一系列综合性服务能力，打造国际供应链能力；公司充分发挥自身网络覆盖、产业、就业等优势，深化“快递+”战略模式，因地制宜，通过产业拓展、教育支持、稳岗就业、

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2500万件；
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党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



目录



- 关于本报告 ----- 01
- 董事局主席致辞 ----- 02
- 发展历程 ----- 03
- 专题 “两进一出” 铸就美好生活 07

立企之基，规范治理

- 党建引领 ----- 22
- 公司治理 ----- 25
- 安全运营 ----- 27
- 廉洁建设 ----- 29

服务社会，践行责任

- 热心公益 传递温暖 ----- 42
- 助残圆梦 共享美好 ----- 42
- 抗洪抗疫 团结一心 ----- 44

提质增效，贴心服务

- 深耕快递主业 ----- 57
- 全面数字化转型 ----- 58
- 全球化网络覆盖 ----- 59
- 提供优质服务 ----- 60
- 聚焦深化成本管控 ----- 62
- 赋能加盟网络 ----- 62



走进圆通

- 公司简介 ----- 14
- 经营业绩 ----- 15
- 企业荣誉 ----- 15
- 组织架构 ----- 16
- 发展战略 ----- 17
- 利益相关方沟通 ----- 19

关爱员工，助力成长

- 保障员工权益 ----- 31
- 重视员工生活 ----- 31
- 搭建成长平台 ----- 33
- 关爱快递小哥 ----- 38

绿色经营，保护环境

- 节能减排 绿色生产 ----- 49
- 清洁低碳 绿色办公 ----- 55

专题

“两进一出” 铸就美好生活



近年来，公司持续完善末端服务能力和国际快递服务能力，深入践行“两进一出”工程，推动快递进村提高质效、快递进厂形成规模、快递出海重点突破，2021年，各项工作均取得了新进展。

快递进村



2022年2月22日，《中共中央 国务院关于做好2022年全面推进乡村振兴重点工作的意见》即2022年中央一号文件发布，提出要加快农村物流快递网点布局，实施“快递进村”工程。

截至2021年底，圆通建设乡村驿站3万余个，覆盖了2万多个乡镇，同时，圆通充分发挥网络覆盖优势，在贫困地区设立近400家加盟公司服务网点，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，圆通帮助各地销售苹果、猕猴桃、滩枣、柠檬、莲藕、红皮土豆等100多种产品，合计200多万单，实现销售额数亿元。

黑龙江望奎：从乡镇到农村，圆通全覆盖

圆通在望奎县推进“快递下乡”已五年有余。如今，圆通妈妈驿站在望奎县不仅成为了民营快递里第一个进村的驿站，而且已经实现了快递“村村通”，全县109个行政村，村村都能收到圆通的快递，其中有80多个村可以在2天内收到快递，距离远的十几个村最晚3天之内也能收到。

公司在推动快递进村的同时，为提高派送扫描效率，推出由圆通牵头的科技部国家重点研发项目“快件物流资源共享服务应用示范平台”，多家快递品牌的快递只要在该软件操作即可，该系统将“统一化操作”延展到了配送上游的仓、转、运等环节，同时还具有“车辆定位”功能，可以实时对进村车辆进行定位，实现了快递送到村民手中的“精准签收”功能，大大改善了村民收寄体验。



江西上栗：每隔500米就有一家妈妈驿站

江西上栗圆通从2017年初开始布局终端，现已取得阶段性成效。在空间布局上，江西上栗圆通选择以超市商品陈列为主，实行前店后站、物理隔离，门店门牌以圆通自有末端驿站品牌“妈妈驿站”和加盟公司自创便利店品牌“兜友”形成双logo设计，打造兼具便利店功能的快递驿站。上栗圆通亦注重驿站的数字化经营，随着驿站的不断扩张，启用了一套连锁收银系统，给商贸管理带来了巨大便利。

2021年4月，上栗圆通制定新一轮驿站项目推进计划，依赖多年来驿站经营累积的经验，仅10天就完善了各项后台搭建工作，并制定了相应的激励政策，同时将小型便利超市锁定为主要目标对象，在全县范围内公开招募加盟驿站。自4月底召开第一期驿站招募会以来，仅一个月时间就成功签署30家新增驿站。截至2021年底，上栗圆通新增城区社区驿站34家，农村驿站7家，真正做到了每隔500米就有一家妈妈驿站。



山西方山：畅通毛细血管 助力农产品进城



在“家门口”的妈妈驿站里，村民可以收发快递，还能买到实惠的生活用品。在山西吕梁市方山县，方山圆通通过设立7个乡镇服务站和103家村级妈妈驿站，实现乡镇级站点100%覆盖，村级站点覆盖超7成，打通了“快递进村到家，农产品出村进城”的双向通道，不仅让村民享受到便捷的快递服务，也让工业品下乡、农产品进城的“毛细血管”更加畅通。

截至2021年底，农村市场已经占据方山圆通业务总量的一半以上，并且呈现不断上升的趋势。方山圆通妈妈驿站村级服务点建立后，除了方便村民收寄快递，也让当地的玉米、土豆等农产品从田间地头走进城市的餐桌。

江苏东海：交快合作 圆通网络搭上进村快车

2019年，东海县交通运输局与县邮管局签署物流快递进村合作协议，双方拟共同构建县、乡、村三级农村物流网络体系，在乡镇至村的农村物流网络中推进镇村公交客货同网，代运符合条件的邮政快件、快递小件、农产品等，在乡镇汽车客运站为快递企业提供免费的门面，并利用“村村通”的公交车帮助快递企业将快递捎带进村。

在“交快”合作之前，圆通已与其他快递品牌通过合作共配的方式，在全县346个村庄里布设了52个驿站，但因人手和成本问题，难以大规模推行。在“交快”合作实施之后，圆通在东海的进村覆盖范围又翻了一番。以“交快”合作已经建成的温泉镇为例，原来圆通只能配送到下辖的6个村，现在全县18个村庄的村民都可以收到圆通的快递。不到一年时间，圆通在东海县进驻了近百个村庄，目前已经实现快递“村村通”。

在圆通进村的过程中，当地邮管部门联合交通部门提供了极大便利与支持，利用“交快合作”模式，圆通东海“快递进村”路走得越来越顺畅。



快递进厂

近两年来，根据国家邮政局部署，“快递进厂”被列为邮政业更高水平产业协同的突破口。公司积极响应号召，强化向专业化和价值链的延伸，在结合当地实际、与特色产业融合发展的道路上，公司探索“快递进厂”新模式脚步从未停止。

河南许昌：圆通流动服务 助力假发产业发展

河南许昌盛产假发，许昌圆通一路见证、助力当地企业逐步发扬光大。

圆通早在几年前就进驻了像城南十里堡、郭塘等几个假发产业集中的村子，每个村子每天至少都能发出几千单包裹。为了快速拓展市场，许昌圆通还在各乡镇布设网点，并鼓励各乡镇网点采取“流动车进村”的方式，每天定点到各村收派快件，从2014年开始到现在，许昌圆通的进出港量翻了100倍。

找假发，到许昌，发假发，选圆通，假发产业在许昌越来越兴盛，许昌圆通也会越来越好。



新疆石河子：一站式服务 深度融入产业链



2021年以来，石河子圆通与当地一家老字号食品厂探索一种新的合作模式，该食品厂想通过互联网打开疆外市场，但面临电商经验欠缺的问题，石河子圆通设置专门团队为其开展电商服务，食品厂每天只需负责面包生产，后续的仓储、销售、物流、售后服务等一系列流程全部交由石河子圆通来打理。如此一来，食品厂线上业务明显有了起色，销售量从一开始的日均几单，增长到了月均两万单。这家老字号食品厂生产的大列巴，成了年轻人青睐的网红产品。

这样的合作模式，是圆通新疆区域当下落实“快递进厂”工程，提升“服务一站式、仓配一体化、售后一条龙”的全产业链服务能力，深度融入产业链方面所做出的生动实践。在考虑时间、距离、成本等具体情况的同时，圆通新疆区域也因地制宜，立足当地特色产业和产业发展实际，在多领域开展“进厂”服务。

新疆是中国优质的长绒棉产区，得天独厚的气候和土壤条件已经使“新疆棉”成为优质棉的代名词。每年9月至次年3月，是新疆棉制品销售旺季，络绎不绝的圆通车满载皮棉、网套被子等棉制品，去往全国各地。石河子圆通与当地的棉花加工厂保持了多年的合作，为了更好服务企业，降本增效，旺季期间，圆通每天早晚两次将快递货车开进棉花加工厂的生产车间，现场打印运单、打包、装车、即时发出，旺季日均运出600单。



快递出海

圆通以“跟着国家战略走出去”、“跟着跨境电商走出去”、“跟着华人华企走出去”为指导原则，持续深化国际化发展战略，抢抓国际业务发展机遇，保持国际货物运输代理业务稳定发展，并加强国际快递业务和货物运输代理业务间的互补与协同，通过自建或合作等方式积极拓展全球快递服务网络，公司国际业务服务网络现已覆盖6个大洲、150多个国家和地区；截至2021年底，公司自有有机队数量10架，航线范围已基本覆盖亚洲主要区域，公司发挥自有航空优势，加快海外航线网络覆盖，深度拓展自有航空的商业化运营，并加强圆通速递国际与圆通航空的联动与协同，持续优化和升级跨境物流产品与服务链路，打造更为全面高效的关务能力，深度参与全球供应链建设，国际综合服务能力不断提升。

拓展国际航线

圆通首开“义乌-马尼拉”货运航线——让“世界超市”直通东南亚

2021年3月3日，圆通开通“义乌-马尼拉”国际货运航线，货机上载有22吨义乌出口的跨境电商货物，其中包含一部分国内出口至中东的防疫物资，这是义乌开通的首条至菲律宾货运航线，也是义乌继大阪之后开通的第二条国际货运航线，开辟了义乌至东南亚的空中货运通道。

圆通义乌-马尼拉国际货运航线的开通，将有效提高“义乌制造”的国际航空货运通达性，更好地满足义乌跨境电商的航空货运需求，为中美贸易发展助力。马尼拉作为菲律宾的首都和最大的港口，同时也是亚洲最大的城市之一，国内电商客户也将更好借助菲律宾的地理优势，将业务进一步辐射到整个东南亚市场，更好地服务“一带一路”建设。



圆通首开“昆明-金奈”货运航线——让“中国制造”直达南亚

2021年4月15日，圆通开通“昆明-金奈”国际货运航线，货机上装载25吨左右的跨境电商出口货物，主要为国内外知名品牌的高端电子产品。这是圆通开通的首条至印度的定期国际货运航线，也是圆通继开通昆明至巴基斯坦卡拉奇、拉合尔、孟加拉达卡之后的又一条南亚国际货运航线，开辟了昆明到南亚次大陆的空中货运通道。

公司开通了定期国际货运航线之后，将继续与中国企业深入合作，实现陆运空运的无缝对接，未来会实现全链路的高效服务。昆明-金奈国际货运航线的开通，将有效提高“中国制造”的国际航空货运通达性，更好地满足跨境电商对航空货运的需求，为中印贸易发展助力。



圆通在南宁首开两条国际航线 持续加密亚洲航空货运网络

2021年8月4日，圆通开通“南宁至吉隆坡”“南宁至马尼拉”两条国际航线，两趟运载的都是跨境电商货物，这是圆通航空首次在南宁开通国际定期货运航线。

圆通航空在亚洲地区的航空货运网络正持续加密。目前，在圆通航空航线中，中日、中韩航线被国际市场普遍称为“黄金航线”。在东南亚地区，圆通已开通国内各城市到印度、巴基斯坦、孟加拉等国重要城市的国际货运航线，与圆通重点布局东南亚国家的航线相配合，使圆通航空成为亚洲地区最具影响力的航空货运企业之一。未来，公司将在航空运力上持续加大投入，不断拓展国际航线网络，构建公司国际供应链物流综合服务能力。



东京奥运会，圆通速递国际完成了“紧急直送”

2021年东京奥运会期间，圆通速递（国际）控股有限公司（以下简称“圆通速递国际”）接到国内某知名体育品牌订单，一支国外代表团临时添置装备，需马上运送至日本，接到任务后，圆通航空一架装载着体育装备的B737全货机，从厦门启程，经杭州中转后，抵达东京。

卸机、转运、清关、提货、派送，在经历一系列紧张有序的操作后，圆通速递国际顺利将这批物资送达东京奥运村，从揽件到签收历时56小时。借助圆通航空自有全货机的优势，圆通速递国际于2021年年初完成了“杭州至东京”全链路国际快递产品的重新升级，在更好满足时效及市场需求的情况下，增改航班为“杭州至东京”与“杭州至大阪”的交替模式，形成了一张覆盖面更广，仓配路线更优的跨境寄递链路网。



圆通牵手杭州亚运会

2021年3月30日，圆通速递与杭州2022年第19届亚运会组委会（以下简称“杭州亚组委”）在杭州举行签约仪式，圆通速递正式成为杭州2022年第19届亚运会（以下简称“杭州亚运会”）官方物流服务赞助商，这是中国快递企业首次牵手综合性大型国际赛事。

圆通速递将为杭州亚运会提供国内外快件、物资清关、仓储管理、货物运输等服务；将以圆通速递牵头承建的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”）为基础，整合开发物流供应链信息系统，为杭州亚运会打造物流运作及控制信息系统；将划拨固定场地作为亚运物流基地交付杭州亚组委使用，保证亚运物资储备的安全和集中统一。圆通速递旗下的圆通速递国际、圆通航空、圆通云仓、妈妈驿站等将承担杭州亚运会官方指定的快递服务、物流服务、仓储服务、货物航空运输服务等。

圆通近年来着力加大在国际和航空方面的投入，构建了完备的国际寄递物流网络体系，公司将围绕举办一届“中国特色、浙江风采、杭州韵味、精彩纷呈”的亚运盛会，在杭州亚组委的领导和指导下，把圆通“服务社会、强企为国”的服务宗旨贯穿到全过程，把安全、快速、便捷、可靠、温馨的服务标准覆盖到全领域，把科技、智能、绿色、环保的服务要求融入到全方位。



走进圆通



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，公司成立于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，完成快递行业首例大规模跨境并购。

公司紧密结合行业发展和市场需求，以客户体验为中心，坚定深耕快递主业，持续推进全面数字化转型，深入贯彻落实服务质量战略，聚焦深化成本管控，打造差异化产品与服务体系，并推动国际航空融合发展，公司综合竞争能力与盈利水平不断提升。

截至2021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99.54%，乡镇、村组区域快递服务网络快速拓展；截至报告期末，公司加盟商数量5,102家，终端门店超64,000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7,600辆，其中自有干线运输车辆5,370辆；公司持续深化国际化发展战略，抢抓国际业务发展机遇，保持国际货物运输代理业务稳定发展，并加强国际快递业务和货物运输代理业务间的互补与协同，通过自建或合作等方式积极拓展全球快递服务网络，公司国际业务服务网络现已覆盖6个大洲、150多个国家和地区。

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，其中，波音757-200共6架，波音737-300共4架。2021年，公司自有航空深入开拓国内、国际航线，截至报告期末，公

司开通并运行了烟台-东京成田、烟台-大阪、盐城-首尔仁川、盐城-大阪、杭州-吉隆坡雪邦、杭州-东京成田、杭州-大阪、杭州-首尔仁川、昆明-卡拉奇、昆明-拉合尔、昆明-达卡、昆明-金奈、义乌-马尼拉、昆明-孟买、西安-达卡、长沙-马尼拉等多条国际航线，航线范围已基本覆盖亚洲主要区域，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，强化航空自营销售能力建设，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，提升盈利能力。

2019年至2021年，公司快递业务实现业务完成量分别为91.15亿件、126.48亿件、165.43亿件，市场占有率分别为14.35%、15.17%、15.28%。近年来，公司业务规模稳步扩大，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“快递业抗击新冠疫情先进集体”、“上海市快递行业文明单位”等荣誉称号及“2021上海企业100强”、“2021上海服务业企业100强”、“2021上海民营企业100强”等奖项。

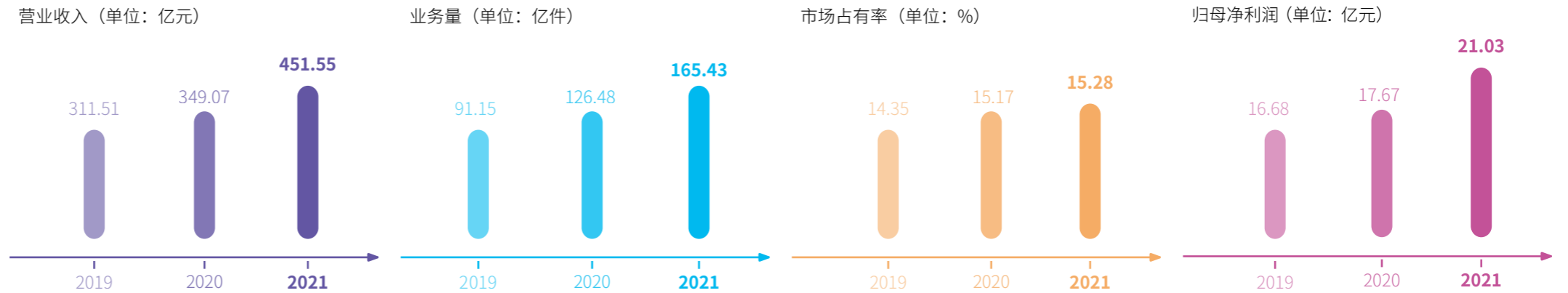
未来，公司将致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商，秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，以“诚信守法”为立企之基，坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，打造圆通网络生态命运共同体，以“提质增效、变革创新”为行动指南，注重绿色安全，坚持高质量、健康发展。

公司简介	14	组织架构	16
经营业绩	15	发展战略	17
企业荣誉	15	利益相关方沟通	19



经营业绩

2021 年，公司紧密结合行业发展和市场需求，坚定深耕快递主业，持续推进全面数字化转型，以客户体验为中心深化落实服务质量战略，打造差异化产品与服务体系，并深化推动国际航空融合发展，整体业务发展稳健良好。公司 2021 年实现营业收入 451.55 亿元，较 2020 年增长 29.36%，实现归属于母公司股东净利润 21.03 亿元，较 2020 年增长 19.06%。2021 年公司快递业务完成量 165.43 亿件，同比增长 30.79%，占全国快递服务企业业务量的 15.28%，较 2020 年度提升 0.11 个百分点。

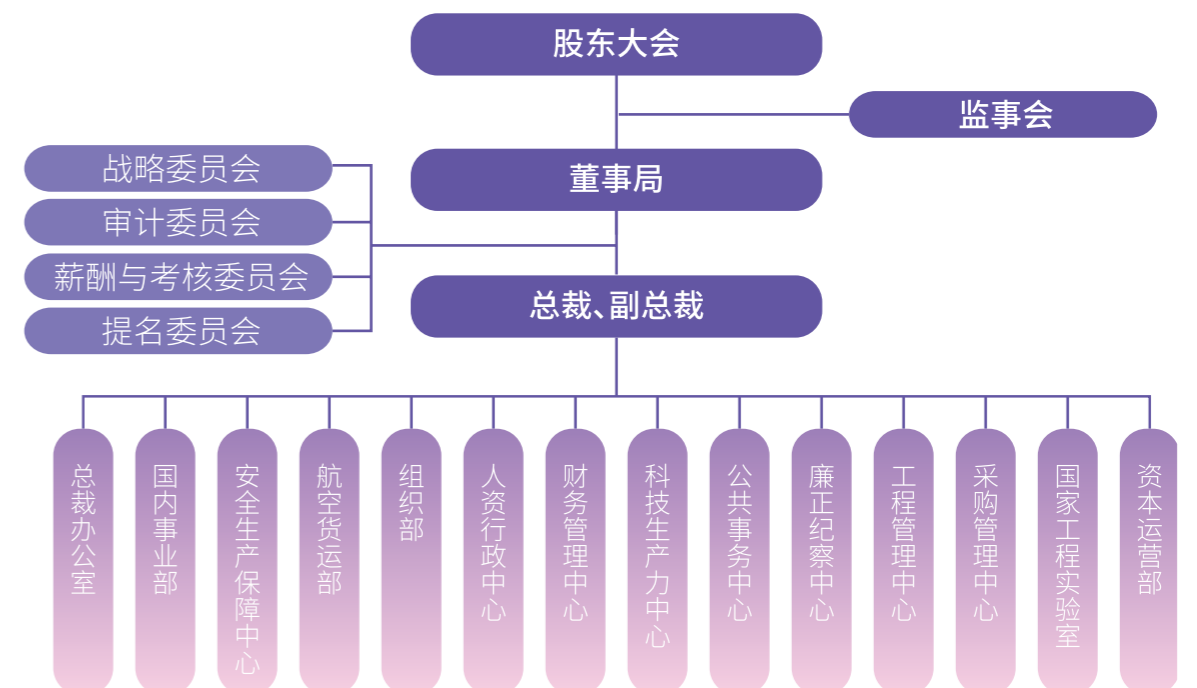


企业荣誉



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。



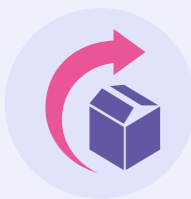
发展战略

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、高时效的差异化产品与服务体系，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，
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、实时的管理；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，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，以“中国联世界、世界联世界”的发展路径，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，构建国际供应链网络生态命运共同体。



**推进数字化转型，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，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、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，推动全网一体数字化、标准化体系建设，着力打造“非直营的直营化体系”，全面提升网络综合竞争力。

利益相关方沟通

公司积极与利益相关方保持沟通，多渠道收集整理利益相关方的诉求、意见和建议，将其关注的议题纳入公司的运营和决策过程，转化为公司可持续发展的行动目标和方案。

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	<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 助力经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 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 及时准确有效披露信息 	<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 乡村振兴 	<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 全面赋能 支持与培训 标准化建设 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 定期披露经营信息 股东大会、董事局会议 安排投资者调研、举办路演活动等 	<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 定期召开全网络大会 	<ul style="list-style-type: none"> 媒体发布会 新闻通稿 公众号等 	<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 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营 	<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 巩固拓展脱贫攻坚，全面推进乡村振兴 	<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

立企之基 规范治理



党建引领	22	安全运营	27
公司治理	25	廉洁建设	29

党建引领

公司于2007年6月建立党支部，2012年8月升格为党委。目前，党委下设2个党总支，26个直属党支部，15个联合党支部，全网党员超6,000名。2021年，公司党建继续秉持“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的工作思路，积极推动党建工作与企业发展同频共振、互促互进，锻造高质量发展的“红色引擎”。

组织融合，深烙红色印记

初心如磐，使命如山，公司将党组织架构有效嵌入企业治理结构，实现了党建工作与企业发展“目标同向、工作同步、同频共振”，坚持“业务发展到哪里，党组织就覆盖到哪里”，把党的领导融入公司治理体系各个环节，实行党组织班子与企业高管“双向进入、交叉任职”，由董事局主席担任党委书记、副总裁担任副书记，各大版块经营负责人担任党委委员，90%的支部书记由省区或加盟公司总经理兼任，有力保障了企业党组织在各个决策层面的主导权。

上海市快递行业党建联盟举行“永远跟党走 奋进新征程”庆祝中国共产党成立100周年主题党日活动

2021年6月30日，上海市快递行业党建联盟在圆通速递总部隆重举行“永远跟党走 奋进新征程”庆祝中国共产党成立100周年上海市快递行业党建联盟主题党日活动，圆通速递为上海市快递行业党建联盟首年轮值主席单位。现场举行了快递员党员亮身份仪式，上海市邮政管理局党组成员、副局长郑小鹏为率先开展这一活动的圆通速递党员先锋队授旗，有效推动了圆通总部党建工作向末端网点的延伸管理，也进一步加强了快递小哥群体对职业身份的认同感、党员荣誉感与使命感。



管理融合，创建红色机制

公司坚持把党建工作融入到生产经营、文化培育、人才培养、发展转型各环节，推动实现“虚实结合、以虚促实、抓人促事”的效果。同时，公司把党建引领融入日常生产经营管理各环节，制定了包括 15 个程序文件、27 个制度标准的党建标准化管理手册，严格落实党建目标责任制，落实“三会一课”、“主题党日”、“民主评议党员”等党内生活制度，公司还成立行业首个党建研究中心，持续加强党建品牌和党员教育管理方式创新。

党建阵地建设

2021 年，为庆祝中国共产党成立 100 周年华诞，圆通党群中心进行了改造重建，重建后的党群中心一楼为展示区、二楼为功能区，整体格局更为合理、党建氛围更为浓郁，使人耳目一新，为圆通党建工作发展注入新的活力与力量。



组织学习习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神

自 2021 年 2 月中央党史学习教育动员部署会议召开以来，圆通速递全网各级党组织立即组织所属党员干部，认真学习习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，以高度负责的态度，求真务实的精神，扎扎实实开展党史学习教育，以实际成效推动各项工作取得新突破，为公司全网经营工作高质量发展作出新贡献。



组织学习贯彻党的十九届六中全会精神

2021 年 11 月，圆通速递党委及各党总支、党支部积极开展线上线下专题学习会，集体学习贯彻党的十九届六中全会精神，深刻认识党的百年奋斗光辉历程、辉煌成就、历史意义、历史经验，把握以史为鉴、开创未来的重要要求，进一步加强全网党组织和党员牢记初心使命，从党的百年奋斗历史中汲取智慧和力量。



公司组织内部会议、培训、学习活动

2021 年，圆通党委始终以开放、共享、学习交流的态度，积极开展各类学习培训，加强各项党建交流活动，不断提升圆通党建氛围、增强党员荣誉感和使命感。



2021 年 5 月 8 日至 10 日，2021 年度三通一达发展对象党建培训班在圆通召开



2021 年 5 月 28 日，圆通成立 21 周年庆，党委书记喻会蛟带领全网 300 余名党员代表在嘉兴南湖红船纪念馆重温入党誓词



2021 年 11 月，2021 年青浦区第六届人大代表圆通选区投票选举会

2021 年 5 月 27 日，在圆通速递党委书记、董事局主席喻会蛟的带领下，1,200 余名圆通人齐聚嘉兴南湖，参观了南湖革命纪念馆并重温入党誓词，追寻红色之源，切身感受开天辟地、敢为人先的首创精神，坚定理想、百折不挠的奋斗精神，立党为公、忠诚为民的奉献精神。



2021 年 7 月，圆通江西省区利用省内红色资源丰富的优势，将主题为“追寻红色邮路 传承苏区精神 坚守圆通使命”的年中工作会议开到了瑞金市党史学习教育现场，从红色党史中汲取做好各项工作、砥砺前行的力量。

生产融合，汇聚红色力量

公司把党员培养成骨干，把骨干培养成党员，明确同等条件下优先提拔任用党员。每逢“双 11”、“双 12”、“618”等业务旺季以及全国两会等特殊时间节点，公司组建“党员突击队”，引导党员冲锋在前、主动担当，圆满完成保安全、保稳定、保畅通等重大任务。



文化融合，彰显红色形象

公司聚焦“服务社会、强企为国”责任定位，用党的先进文化引领、充实企业文化建设，把党建理念融入企业文化，使党建工作在文化认同中得到升华。

构建和谐关系

2021年7月，暴雨突袭河南，在公司党委及党委书记的工作部署下，公司全网紧急响应，保安全、保畅通、助救灾，总部成立专项工作组，各部门及河南省区子公司，开通绿色通道，建立24小时工作机制，在确保人员人身安全、保证快件寄递的同时，全力参与配合当地抗洪救灾工作，并通过网络风险基金出资1,000万元，多管齐下、全力以赴帮助受灾网点共渡难关。

助力脱贫攻坚

在党组织的领导下，公司深化“快递+电商”模式，与湖北恩施、云南德宏、陕西周至等州县开展结对帮扶，在贫困地区增设近400个加盟公司和服务网点，帮助17个省市贫困地区销售农产品，吸纳贫困人口就业超万人。2021年5月，圆通与中国残联就业服务指导中心签订战略合作协议，为残疾人提供就业安置岗位。



公司“红色长征路”助农行动

公司在新疆巴州
助推农产品上行



践行社会责任

公司持续加强党建带群建理念，以党建为旗帜带动群团组织共同参与志愿服务。疫情期间，公司党委动员全网，充分发挥快递在“打通大动脉、畅通微循环”方面的先行作用，在全国范围内开通疫情救援物资寄递服务“绿色通道”



圆通航空运输防疫物资



圆通航空承运中国援助老挝新冠肺炎疫苗

公司治理

三会运作

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，公司董事、监事工作勤勉尽责，公司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。

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，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，充分行使自己的权利。

2021年，公司召开1次年度股东大会和3次临时股东大会，审议通过11项议案。

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。

2021年，公司共召开8次董事局会议，审议通过40项议案，独立董事对公司各类重大事项发表事前认可意见1次，发表专项说明和独立意见1次、独立意见7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、高管层履职情况等，维护股东利益和公司利益。

2021年，公司共召开7次监事会，在确保信息披露及时、准确、真实、完整的前提下，审议通过26项议案。

投资者关系管理

公司高度重视投资者关系维护与管理，加强公司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、策略会等方式，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权益。2021年，公司获得“首届中国上市公司投关价值经纶奖”之年度最具投关价值公司、最具外资青睐上市公司。

2021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90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900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%。



安全运营

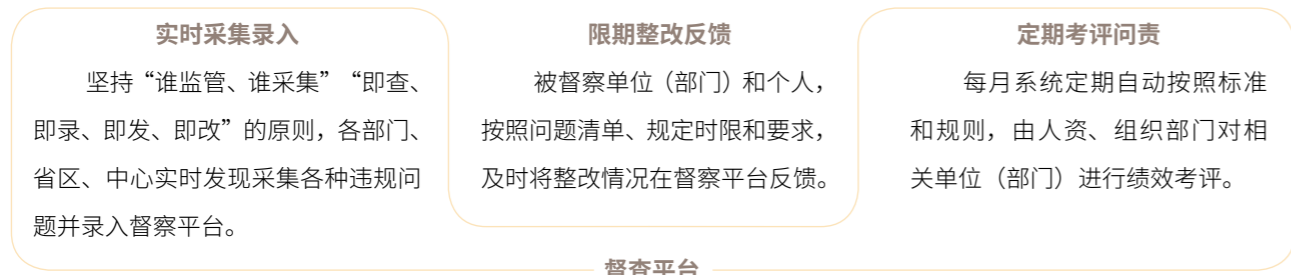


安全工作重于泰山，公司坚持以人为本、安全第一的宗旨，常抓不懈安全管理各项工作。2021 年，公司围绕管理方式科技化、寄递安全专业化、队伍建设正规化、场地安全标准化开展安全工作。



管理方式科技化

近年来，公司逐步启动信息化手段对安全工作进行规范化、标准化管理。总部开发应用督查平台，针对待整改事项及时下达整改通知书，加大对中心、网点安全管理的督导力度。在违禁品监管方面，运用数据化手段建设违禁品数据库，对风险客户实施精准管控。



督查平台

寄递安全专业化

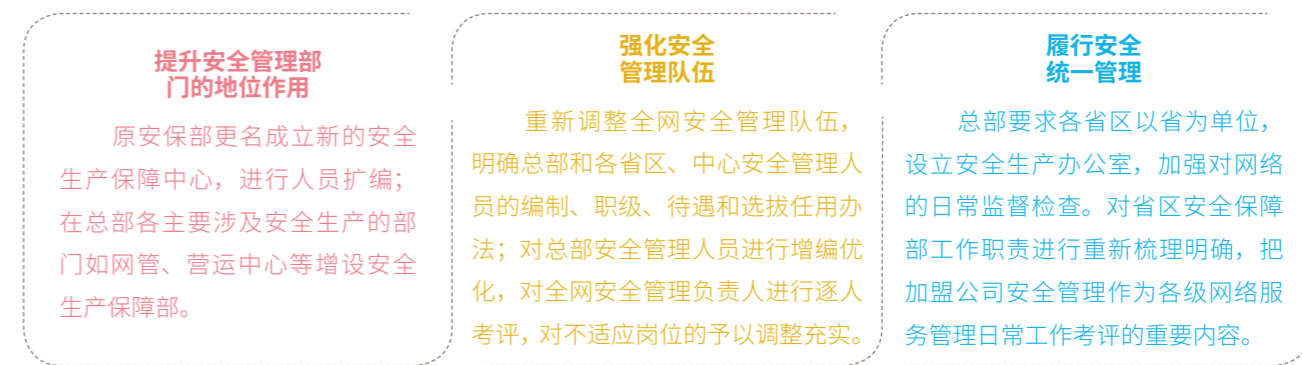
公司坚持不懈抓寄递安全三项制度及坚决落实重大活动安全服务保障工作。2021 年，公司出台“重大禁寄物品管控办法”，对举报人设立奖励基金。同时，公司推进视频联网和安检机联网，接入监控点位超 2,500 处、安检机联网超 270 台，并在全网进行安检培训，累计培训 300 余名安检员。2021 年，公司开展 9 次寄递安全专项整治活动，圆满完成“建党 100 周年”、“全国两会”、“全运会”、“上海国际进口博览会”等全国性重大活动寄递安全保障工作。



队伍建设正规化

2021 年公司加强建设安全队伍，全网安全条线实现垂直化管理。公司原安保部升级为一级部门，成立新的安全生产保障中心，在各主要涉及安全生产的部门如网络服务管理中心、营运中心等增设安全生产保障部，明确各省区、中心安全监察部门调整为总部条线直接管辖，并梳理盘点全网安全管理队伍，对全网安全管理人员进行增编优化。

强化安全工作组织保障



提升安全管理部地位作用

原安保部更名成立新的安全生产保障中心，进行人员扩编；在总部各主要涉及安全生产的部门如网管、营运中心等增设安全生产保障部。

强化安全管理队伍

重新调整全网安全管理队伍，明确总部和各省区、中心安全管理人员的编制、职级、待遇和选拔任用办法；对总部安全管理人员进行增编优化，对全网安全管理负责人进行逐人考评，对不适应岗位的予以调整充实。

履行安全统一管理

总部要求各省区以省为单位，设立安全生产办公室，加强对网络的日常监督检查。对省区安全保障部工作职责进行重新梳理明确，把加盟公司安全管理作为各级网络服务管理日常工作考评的重要内容。

场地安全标准化

公司高度重视操作场地安全管理规范化提升行动和“四不”问题整治工作。一是认真开展试点工作：2021年，公司首先在上海转运中心进行“提升行动”试点工作，随之将上海转运中心试点规范和经验向全网推广。2021年9月，国家邮政局在合肥转运中心召开了操作场地安全管理规范化现场会；二是扎实推进“四不”整治和两项任务：2021年8月全网开展“四不”问题集中排查工作，确保转运中心所有传送带连接缝隙处加装隔离保护设备、实现人车分流；三是开展“聚焦问题、雷霆行动”即操作场地安全管理集中整治活动：针对“双十一”旺季特点，公司组织全网开展专项整治，制作下发安全教育警示片、发放场地员工司机安全警示卡、落实班前会宣导安全“顺口溜”、场地安全小喇叭，每天通过视频监控对中心场地进行抽查。活动期间，公司多次召开全网安全会议，组织实地检查，截止目前全网绝大部分转运中心已完成“提升行动”，并按照“四个全覆盖、五个必须、六个严禁”要求全面落实安全管理规范化建设。



设施设备安全警示标志全覆盖



中心场地消防安全标识



设施设备安装套罩



场地人车分流



定期召开全网安全会议

廉洁建设

2021年，公司以《廉正纪察制度》为准绳，积极推进公司廉正纪察工作，“打防管控”四位一体成效显现。

及时受理核查线索，对违法违规人员按不同形态严肃问责处理，重点对主观恶意强、认错态度差、情节恶劣后果严重的违法违规人员予以严厉打击处理，坚决清除少数“害群马”。

线索核查

广泛开展廉正宣传教育活动，健全一系列制度规范，完善“不敢腐、不能腐、不想腐”一体化机制，筑牢减少违规违纪问题发生的“防火墙”。

预防教育

巡视督察
突出问题导向，加强部门协同，逐步建立廉正纪察重点巡察、业务条线日常监管及省区中心自查自纠的三级督察体系，运用督察平台，消除各种隐患，查堵大小“漏洞”。

常态审计
加强对采购、工程、财务、运能等重要环节和相关重要岗位等的常态审计，开展日常监管工作，及时止损挽损。

关爱员工 助力成长



保障员工权益	31	搭建成长平台	33
重视员工生活	31	关爱快递小哥	38

保障员工权益

不离不弃基金

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，当前会员人数超 6,600 人，共帮扶员工 24 人，其中助医 21 人，助困 2 人，助学 1 人，帮扶金额合计 29.9 万元。



完善医疗服务

2021 年，公司总部医务室完成设备配置升级工作，新增热疗仪与健康智慧舱，合计接待员工健康问诊超 390 人次。各省区完成医务室或医疗箱配置，并配置兼职健康管理员，进行健康知识宣传。

重视员工生活

公司历来关注员工工作与生活的平衡，通过形式多样的活动，丰富员工业余文化生活，营造团结友爱、积极向上的良好工作氛围，进一步提升了员工的归属感、使命感和责任感。2021 年圆通总部共开展活动 75 次，各省区开展活动超 900 次，员工活动更加创新化、多样化。



生日会

运动会

高温福利

座谈会

北京省区退伍军人座谈会

圆通速递北京省区为退伍军人送上慰问品和节日的问候与祝福，感谢他们为圆通、为祖国做出的贡献。



吉林省区不定期开展员工座谈会，切实帮助员工解决工作和生活中的问题，增强员工归属感。

吉林省区员工座谈会

广州中心校企合作学生座谈会

校企合作为企业大量实用型人才，为大学生就业打开“绿色通道”。



文娱活动类



七夕有约，圆通见证



情暖金秋，敬颂师恩



贵州贵阳户外拓展



搭建成长平台

完善的培训机制

2021 年是圆通速递实施第五个发展规划元年和“二次创业”关键之年。公司不断完善培训新体系，创新培训新形式，充实讲师新梯队，丰富课程新资源，并通过理论培训、标杆参观、业务实践和行动学习等多种形式，提升圆通管理人员的领导能力和经营管理能力，培养公司急需的管理人才和专业技术人才，用管理驱动发展，用培训助力经营，实现人才与公司的共同成长。



网络课程

圆通网络学院累计上线课程 700 余门，自主开发各类课件、视频 100 余门。



专业培训

2021 年公司培训工作紧跟公司战略发展及业务需求，提升各类员工的专业度及管理能力，公司共组织各类培训 3,000 余场，累计参训人数约 10 万余人次。



讲师队伍

2021 年全网共盘点兼职讲师 500 余人，其中总部讲师 200 余人，省区讲师 300 余人。

新芽计划 —— 新员工入职培训

新员工培训帮助新员工尽快熟悉工作环境，认识公司文化，帮助员工提高个人素质，培养职业道德、敬业精神和团队意识，使员工由社会人成为公司职业人。



树苗计划 —— 储备主管培训

为加强基层主管的管理能力，完成技术骨干到一线管理人才的快速转型，完善公司后备人才梯队建设，2021 年 7 月，公司启动 2021 年第一期“树苗计划”储备主管培训，此次培训采用线上培训、作业打卡和线下集训相结合的形式，共有超 200 余名储备主管参与培训。



青云计划 —— 储备经理培训

为贯彻打造“有激情、有自信、有目标、有实干”的管理团队，提升管理能力，激发组织活力，2021 年 10 月，公司开展 2021 年“青云计划”储备经理能力提升培训。该培训采用线上学习、线下集训和行动学习的模式，线下共开展三期，超 120 人参加培训。



磐石计划 —— 转运中心模块负责人培训

磐石计划采用线上学习、线上集训、游学访问、行动学习、岗位实践相结合的模式，首期共计开展 7 场培训，超 550 人参加。



春雨计划 —— 兼职讲师培训

为进一步搭建全网培训体系，积累师资力量，完善兼职讲师队伍建设，有效整合内部资源，助力公司人才培养与发展，公司开展 2021 年“春雨计划”兼职讲师线下培训 & 认证。该培训采取线上培训、线下集训和试讲认证相结合的模式，2021 年线下开展培训 4 场，超 170 人参加培训，通过率超 90%。



淬火计划 —— 仲裁人员管理能力提升培训

“做高层管理的抓手，做地方管理的帮手，做和谐网络的使者”，是仲裁的定位和方向。淬火计划旨在仲裁人员能在学中干，干中学，在锻炼中不断提升，最终淬火成钢，执行更强！2021年，共有39名仲裁管理人员参加培训。



菁英计划 —— 网管条线终端培训

为更好加快全网终端驿站建设，提升末端入库入柜率，全面提升基层网点、驿站的服务质量，降低网点的运营成本，增加驿站的收益，公司开展网管条线终端培训，2021年共有39名员工参加培训。



梯队人才建设

公司秉承不拘一格降人才的理念，通过自荐、推荐、内培、外招及绩效应用选用人才。2021年，公司通过完善任职资格体系，做到选人标准化明确，精准化定位人才；公司结合人才厚度夯实计划，制定人才储备计划，保障企业人才职业发展；公司优化人才评价机制和人才激励机制，推动人才上能下，盘活企业人才池；公司结合业务需求及关键岗位人才能力提升，考虑人才前瞻性，打造满足业务发展的人才梯队。

圆通文化传承	经营业绩突破	核心能力打造
管理能力培养/专业技术培养		培养方式
卓越领导力	<ul style="list-style-type: none"> ⑧ 战略层定制项目特训计划 ⑦ 战略层后备梯队提升计划 	定向委培：通过与相关高校合作、国内外优秀企业参访游学方式。 外训为主
高潜人才	<ul style="list-style-type: none"> ⑥ 中高层领导力培训计划 ⑤ 中高层后备梯队领导力培训计划 	线上+线下学习、行动学习、模拟沙盘、案例萃取、课题研讨、标杆公司参访。 内外结合
青云计划	<ul style="list-style-type: none"> ④ 中层领导力培训计划 ③ 中层后备梯队领导力培训计划 	线上+线下学习、岗位实践、轮训培养、“传帮带”、经验交流分享。 内训为主
树苗计划	<ul style="list-style-type: none"> ② 基层领导力培训计划 ① 基层后备梯队领导力培训计划 	

员工荣誉

公司重视榜样引领作用和先进示范效应，2021年，公司部分优秀员工获得“华新工匠”、“全国交通技术能手”等荣誉称号，在公司内部形成了爱岗敬业、注重提高技能的良好氛围。

华新工匠

公司胥春华、李潇以其爱岗敬业、钻研技术、攻坚克难、创新超越的精神，获得由上海市青浦区华新镇总工会及华新镇社区事务受理服务中心联合命名的“华新工匠”称号。

多次主导和参与公司级业务项目和政府相关项目，并获得多项专利和创新奖项。由其主导和参与的基于安全管控的移动设备管理平台，业务上已经覆盖全网近50%的业务员，综合成本每年节约1.2亿元左右；快件自助标识追溯技术，降低快递网络内“无着件”赔付成本的同时，减少快件异常风险发生，有效提升客户体验。

胥春华

李潇

其负责圆通创新研发中心的项目管理工作，熟悉各软硬件系统集成类项目生命周期及工作开展流程，精通项目管理流程方法论，拥有较为出色的项目内沟通和交流能力，熟知项目建设流程和开发模型。此外，其担任国家工程实验室项目管理经理，负责主导实验室后期的一系列项目建设工作，并在2020年顺利完成了国家工程实验室的建设验收工作。

工人先锋号



近年来，圆通上海转运中心班组利用公司自主研发推行的数字化管理工具，在设备管理、用工管理、绩效管理等方面实现了降本增效的积极成果，与此同时，其为客户专辟仓储空间，开辟“上仓下配”的快递新模式，大大提升了服务质量及客户体验。2021 年圆通上海转运中心班组获得由上海市总工会颁发的 2021 年上海市“工人先锋号”荣誉称号。

全国交通技术能手

圆通快递小哥胡铁桥、张兵从业以来一直对工作兢兢业业、踏实肯干、刻苦钻研，坚持技术创新和技术攻关，积极发扬圆通人“安全、快速、便捷、可靠、科技”的服务宗旨，弘扬快递小哥劳模精神和工匠精神。2021 年，两人荣获“全国交通技术能手”荣誉称号。



圆通南昌红角洲加盟公司 胡铁桥



圆通安徽淮南加盟公司 张兵

获得工程师职称证书

圆通始终高度重视专业科技人才的培养和提升，多渠道推动职务职称评审的培育与激励，为员工申报职称创造良好条件，包括四川、河北、云南等在内的全国各地近百名圆通人获得快递行业工程师职称证书。



关爱快递小哥

快递小哥是美好生活的创造者、守护者，为深入贯彻落实习近平总书记关心关爱“快递小哥”重要指示精神，2021 年 6 月，交通运输部、国家邮政局等七部委联合印发《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》，2021 年 9 月 1 日起，公司上调派费，切实提高业务员投递报酬，保障快递员合法权益。同时，2021 年公司鼓励和号召全网深入开展“暖蜂行动”，为快递小哥发放各项防寒保暖物资、安排免费健康检查等，并通过联合成立面向全国快递小哥的关心关爱专项基金，助力快递小哥评优评先、职业发展、权益保障、困难帮扶以及表彰快递小哥见义勇为等，不断提升快递小哥职业认同感和归属感。

小哥他乡过大年，各方关怀暖人心

春节期间，圆通全网包括快递小哥、司机、客服等在内的一线员工坚守岗位，为客户送去温暖。圆通总部、各省区、网点组织了“暖蜂行动”，给一线员工送去温暖，让员工感受圆通大家庭的温情。

2021 年 2 月 4 日，圆通云南省区副总经理费波率队走访昆明地区加盟商，了解春节不打烊情况，慰问一线快递小哥，并发放礼品及红包。



2021 年 2 月 1 日，大年初一，圆通江苏省区总经理张善建走访江开加盟公司，了解揽派情况，慰问在岗员工并发放红包。



2021 年 2 月 5 日，圆通辽宁省区总经理王贤飞，副总经理胡刚走访加盟商慰问一线快递小哥。



2021 年 2 月 1 日，大年初一，圆通营运中心总经理王勇赴上海多个网点走访慰问，看望春节期间坚守岗位的一线员工，向他们派发新年红包、送上新年礼包。

2021 年 2 月 5 日，圆通湖南省区总经理黄烽走访长沙地区 11 家加盟商，了解返岗情况并慰问一线快递小哥。



2021 年 2 月 7 日，浙江省区总经理朱继红为省区职能部门到岗员工送上新年红包。



2021 年 2 月 7 日，正月初七，圆通上海区总经理方松明走访加盟商，了解加盟商业务量恢复情况、员工返岗情况，慰问一线快递小哥并发放红包。

工会进万家 快递员温暖行动

2021年，圆通工会将由中国国防邮电工会下拨的关心关爱快递员群体专项慰问金向包括困难职工、劳动模范、先进工作者、服务抗疫志愿者等全网685名快递职工发放，并进行多种形式的走访慰问，努力把工会组织的温暖和总部的关怀送到一线。



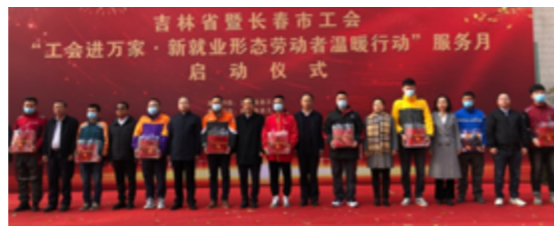
2021年11月25日，在广州市花都区花山镇总工会的支持下，圆通广东省区邀请医护人员到公司，为员工开展“感恩有你——情系职工，健康同行”免费体检。



“双11”期间，四川成都航空经济片区总工会到四川圆通，为快递小哥送上了温暖慰问。



2021年11月，海南省总工会主办，海口市总工会承办的海南省暨海口市“工会进万家·新就业形态劳动者温暖行动”服务月启动仪式在圆通海口转运中心举行。工会领导为现场快递企业职工代表送上慰问大礼包，对他们辛勤劳动付出给予肯定和感谢。



圆通吉林省区快递职工代表参加了由吉林省总工会主办，长春市总工会承办的吉林省暨长春市“工会进万家·新就业形态劳动者温暖行动”服务月活动。现场，工会领导为圆通员工发放了包括保温杯、棉服在内的冬季慰问品。



2021年11月23日，圆通福建省区参加晋江市总工会举办的“工会进万家·新就业形态劳动者关爱行动”活动。晋江市总工会对福建圆通困难职工进行专款慰问，并为多名快递职工送上温暖大礼包。

爱心驿站，将温暖落到实处

在新疆，冬天户外格外寒冷，为解决快递员、外卖小哥、环卫工人、交警等户外工作者“用餐难、喝水难、休息难、如厕难”等问题，在新疆乌鲁木齐当地政府部门的支持和指导下，新疆圆通组织策划下属加盟公司在自家场地开辟专区，建立“爱心驿站”，方便就近的快递小哥、外卖小哥等户外工作者在奔波劳碌之余歇脚休息。目前，新疆圆通在乌鲁木齐市内建成了6家爱心驿站并已投入使用，站点可以给户外工作者提供免费上网、手机充电、饮水、热饭等服务，爱心驿站的建设能将温暖送到快递员的心坎上，将温暖落到实处。



树立榜样，评选最美圆通人

圆通的发展离不开默默奉献、坚守岗位的一线业务员，2021年，公司发起“最美圆通人”活动，通过网络投票以及综合表现的组合方式，选出5名“最美圆通人”。



张兵：安徽淮南加盟公司分部负责人

多次在邮政行业及公司各项技能大赛中获得名次。经过几百次试验，张兵研究出了一套独特的酥瓜包装方法，极大地保证了酥瓜寄递的完好率。淮南圆通因此成为当地第一家为瓜农提供寄递服务的快递公司。



李晓望：内蒙古呼和浩特市中山业务员

从业期间，其未因为天气原因耽误过一次收派件，能高时效、优服务地完成工作，对老人、残疾人以及不方便出门的客户，优先派送，遇到急件亦会特殊处理。



江兴达：福建漳州市平和加盟公司驿站负责人

获得福建省漳州市2020年首届“最美快递员”称号。江兴达大学毕业后的第二年就回到老家大溪镇开了镇上第一家快递代理点，如今其经营的妈妈驿站有了自己的3名员工。



孙涛：山东昌邑加盟公司总经理

现为昌邑义工联副主席，积极参加助老、助学、助困、助残等慈善活动，截至目前，其组织参与公益慈善活动时长达6,000小时，每年无私奉献扶贫救助物资4万余元。



张俊明：黑龙江绥化市望奎加盟公司总经理

望奎加盟公司推进“快递下乡”已经五年多时间。在张俊明的带领下，如今，圆通妈妈驿站在望奎县既是民营快递里第一个进村的驿站，而且已实现全县109个行政村圆通进村全覆盖，现在村村都能收到圆通的快递。

服务社会 践行责任



热心公益 传递温暖 42 抗洪抗疫 团结一心 44
 助残圆梦 共享美好 42

热心公益 传递温暖

公司通过基金会、慈善会等形式为桐庐县凤联村 650 余名 60 岁以上老人缴纳社保约 33 万元，为困难群众爱心捐款合计 2 万元。云南大理州漾濞县、青海果洛州玛多县发生地震后，公司在确保人员人身安全、保证快件寄递畅通的前提下，全力参与配合当地抗震救灾工作，通过捐款、捐物等形式向两地捐赠金额合计超 35 万元。

成立上海市圆通公益基金会和上海长三角商创科技基金会，用于帮助困难群体改善生活和支持科创事业发展，在全国各地实施的助残、助学、助老、助困等各类公益慈善项目达 20 多个。

2021 年 6 月，联合成立面向全国快递小哥的关心关爱专项基金，用于助力快递小哥评优评先、职业发展、权益保障、困难帮扶以及表彰快递小哥见义勇为等行为。

作为公益运输单位，为云南省部分地区儿童免费运输书籍、书包、文件等爱心物资，助力和支持当地教育事业发展。

助残圆梦 共享美好

为贯彻落实总书记关于残疾人事业的重要指示精神，在中国残联的统筹指导下，公司与中国残联全面探索推进可持续发展的“快递+残疾人事业”助残模式，探索新时代“产业助残”合作模式，助力拓宽残疾人就业渠道，推出残疾人共同富裕先行先试项目——“圆梦行动”。

在北京建设助残基地暨北京共享客服中心

2021 年 4 月 13 日，圆通助残基地暨北京共享客服中心正式启用，基地面积约 3,700 平方米，共有 52 间宿舍、7 间工作室，并设有员工休闲室、解压室、医疗室等设施，全方位为残疾人员工的工作和生活提供便利。



与中国残疾人联合会签署就业服务协议



2021 年 5 月 16 日，由中国残疾人联合会、人力资源和社会保障部、教育部主办的首届残疾人就业服务展暨人才交流会在北京举行，会议现场，公司全资子公司圆通速递有限公司与中国残联就业服务指导中心签署就业服务协议，共同探索就业助残新模式。

与浙江省残联签署“圆梦行动”合作协议

2021 年 12 月 2 日，浙江省残疾人事业发展大会在杭州举行，圆通速递与浙江省残联在主会场签署了助残爱心项目“圆梦行动”合作协议，通过“圆梦家园”和“云客服”两个平台，共同推进残疾人事业高质量发展，促进残疾人共同富裕。



第一家“圆梦家园”门店正式运营



2021 年 12 月 3 日，圆通助残项目“圆梦行动”的第一家“圆梦家园”门店在浙江省杭州市拱墅区朝晖街道正式开始运营。

“圆梦家园”快递驿站依托圆通快递、终端、商贸等方面的资源和网络优势，打造为残疾人提供就业的助残新模式，帮助残疾人就业创业。

居家办公“云客服”正式入职浙江省区

足不出户依然能拥抱社会，圆通速递打造“云客服”平台，通过居家办公和集中办公两种方式为残疾人提供就业岗位，大大便捷了残疾员工的办公方式。2021 年 12 月 31 日，“圆梦行动”第一位居家办公的“云客服”专员入职。



抗洪抗疫 团结一心

保安全 保畅通 助救灾

2021 年 7 月，暴雨突袭河南郑州等地，对快递网络带来严峻挑战。圆通全网紧急响应，保安全、保畅通、助救灾。公司党委书记、董事局主席喻会蛟持续关注灾区网点人员安全及运营情况，在总部成立专项工作组，网管、营运、人资等部门及河南省区公司，开通绿色通道，建立 24 小时工作机制，在确保人员人身安全、保证快件寄递的同时，全力参与配合当地抗洪救灾工作。

圆通速递通过网络风险基金出资 1,000 万元，管委会、省区、全国各地网点也都纷纷慷慨相助，全力以赴帮助受灾网点共渡难关，快速恢复正常运行。与此同时，圆通免费承运各地爱心物资送达河南灾区。



2021 年 10 月，山西暴雨洪灾，部分快递网点遇困。圆通总部第一时间了解灾区网点人员安全及运营情况，并要求总部网管、营运等部门及山西省区，在确保人员人身安全、保证快件寄递畅通的同时，全力参与配合当地抗洪救灾工作。圆通总部、管委会、省区通过网络风险基金，全力以赴帮助受灾网点共渡难关。与此同时，山西省区积极捐款捐物、开通绿色通道，为受灾民众提供帮助。圆通山西省区亦紧急采购一批救灾物资，分别发往太原市清徐县、晋中市介休市、运城市新绛县等省内受灾严重地区，物资运抵后交由当地政府安排分配。



冲锋在前，携手共抗疫

“国家有需要，圆通有担当”，在局部地区出现新冠肺炎疫情时，公司第一时间作出部署和动员，要求在做好自身安全防控的前提下，全力投身疫情防控阻击战，公司旗下国内、国际、航空“三箭齐发”，不断发挥自身优势，全力将防疫物资送抵防控一线。

严密防护 全面消杀

目前，新冠肺炎疫情形势复杂严峻，快递业做好疫情防控工作责任重大、任务艰巨，为了构筑严密防护网，每一件圆通的快递包裹都要经历多环节消杀。

揽收消毒

快递员揽收快递时，对快递包裹进行第一次消杀处理。



运输消毒

抵达转运中心后，对快递车与快件全方位消杀。



分拣消毒

各大转运中心与加盟公司每日多频次消杀和通风，从操作间地面、快递传送带到每一个快递包裹，都会喷洒消毒，确保全覆盖、无死角、零盲区，保证生产生活环境清洁卫生。



投递消毒

快递员均需持健康码绿码上班，工作期间戴好口罩和手套，测量体温并登记信息，定时进行员工核酸检测。投递前，公司亦先对派件车辆进行仔细消毒，然后装车配送。



承运物资，传递爱心

2021年1月，圆通速递黑龙江省区积极配合哈尔滨市南岗区政府防疫工作，主动提供2,000平方米库房用于防疫物资存储，并持续安排人员、车辆配合政府运输防疫物资。



2021年2月8日凌晨，中国政府向老挝无偿援助的新冠疫苗运抵老挝首都万象瓦岱国际机场，老挝成为首批接受中国疫苗援助的国家之一。圆通航空旗下的B757全货机紧急执行此次运输任务。



2021年5月28日，一架圆通航空B757从昆明长水国际机场起飞，经过4个多小时飞行，抵达印度新德里。航班装载的26吨左右防疫物资，主要为支援印度抗疫急需的制氧机、氧气瓶、电子体温计、口罩机、空气过滤器等医疗设备。



贴心服务，与你同在

2021年初，河北石家庄、黑龙江、辽宁大连等地，圆通人枣红色的身影，始终前行在抗疫一线。圆通小哥们冒着暴雪严寒，勇敢“逆行”，坚守派件，都在为保障包裹的安全、及时送达而持续努力。



河北石家庄



黑龙江绥化望奎



黑龙江黑河

承运物资，传递爱心

2021 年 12 月，浙江绍兴、杭州、宁波等地疫情牵动人心，公司在当地疫情防控部门指导下，积极参与疫情防控，助力保畅通、保供应、保民生。一批批穿着厚重白色防护服的圆通“大白”们，来回将社区居民的生活物资分拣打包、送上门，帮助医护人员完成多次核酸检测，忙碌在抗疫一线。



绿色经营 保护环境

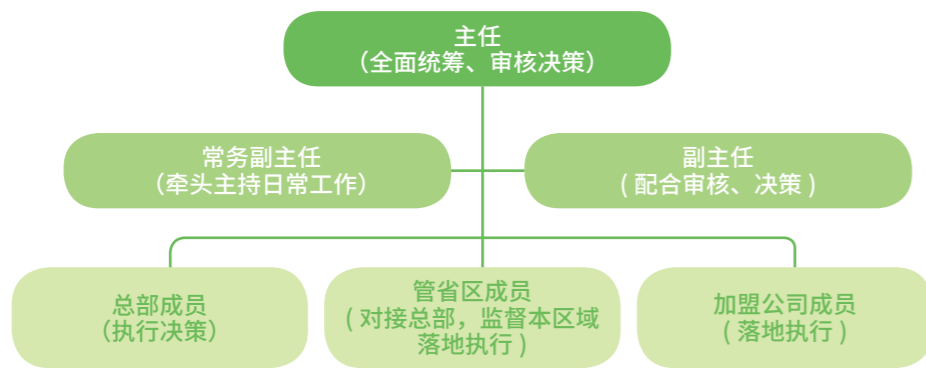


节能减排 绿色生产

绿色发展是快递行业践行新发展理念，贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰、碳中和决策部署的政治任务，也是企业高质量发展的内在要求。圆通速递坚持以习近平生态文明思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，积极践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，以国家邮政局部署的行业生态环境保护工作要点为原则，以“我经营、我负责”的主动担当落实生态环境保护工作的企业主体责任，持续深入推进生态环保工作。

组织保障

公司从战略上高度重视绿色快递物流发展工作，始终坚持着力打造品质圆通、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。公司成立绿色工作委员会，由总裁任主任，副总裁任常务副主任，总部各职能部门负责人、管省区负责人、网络管委会、加盟公司作为主要成员。



绿色宣传

公司通过线上线下培训、问卷调查、设计张贴海报等多种形式，深入开展《固废法》《快件包装管理办法》等法律法规宣贯学习，督促全网员工学法、懂法、守法，切实提升员工的法制意识和责任意识。



绿色包装

公司积极响应国家邮政局及各地邮政管理局要求，扎实推进绿色生态环保工作，严格执行国家标准和行业标准关于快递包装的相关要求。

公司通过推进使用可循环包装，加强包装废弃物回收利用，在全网持续投入可循环中转袋、可循环快递箱，亦因地制宜分区推进加盟商及末端网点标准化回收装置设置，加强包装废弃物的回收再利用，同时，为积极响应海南省邮政管理部门关于快递绿色包装的相关政策要求，公司特制 20 万个全生物降解塑料包装袋，并从 2021 年 12 月开始在海南投入使用；公司通过推广电子化、减量化快递面单，降低资源损耗。截至 2021 年末，公司电子面单使用率超过 99.9%，一联面单使用率达 95% 以上；同时，公司通过加强胶带瘦身，减少快递外包装消耗，2021 年公司全面推进 45mm 规格及以下的胶带封装；公司亦践行全民绿色理念，严格管控包装采购与收寄环节，2021 年公司加强源头治理，在供应商比选、物料采购入口将超标包装袋进行严格管控，同时对商家客户进行绿色宣贯，减少收寄环节的二次包装。

可循环快递箱

公司可循环快递箱采用可回收降解材料，箱体无需胶水、胶带即可成型封箱，防水、耐热、抗压、防震，且 100% 可循环利用，破损之后可回收再生，回收再生过程不产生废气废水；可循环箱平均使用寿命 7-8 个月，可循环使用 50 次以上；封箱拉环为钥匙结构，包装更省力，并添加了 RFID 电子标签，一箱一码，配合电子面单使用，能有效进行耗材的数据化管理和盒子的全生命周期管理，促进快递物流标准化管理。

箱体外观设计者清华大学美术学院张锦华博士介绍，在“一次循环，一抹绿色”设计理念指导下，圆通可循环快递箱运用了标志系统中的线型单色稿，两个互叠、互联、互通的圆形箱体图形设计减少了印刷油墨的数量和面积，箱体的颜色采用寓意环保的绿色。



圆通可循环快递箱亮相“绿色快递进机关”启动仪式

2021 年 8 月 26 日，为响应国家绿色经济高质量发展要求，国家工程实验室在由国家邮政局、国家机关事务管理局主办的“绿色快递进机关”启动仪式活动上发布绿色可循环快递箱，通过快递包装标准化、绿色化、循环化、减量化，提升快递包装绿色治理水平。



全生物降解快递袋

为积极响应海南省邮政管理部门关于快递绿色包装的相关政策要求，圆通总部特别定制了 20 万个全生物降解塑料包装袋，并从 2021 年 12 月开始在海南投入使用。

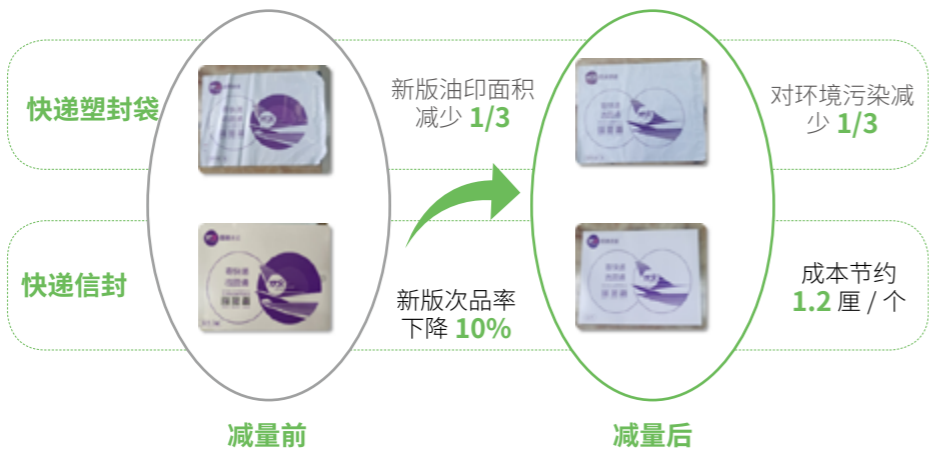


根据海南省市场监督管理局发布的《全生物降解塑料制品通用技术要求》，全生物降解塑料即是在自然界中如土壤或沙土等条件下，和 / 或特定条件下如堆肥条件下或厌氧消化条件下或水性培养基中，由自然界存在的微生物作用引起降解，并最终降解变成二氧化碳或 / 和甲烷、水以及其他所含元素的矿化无机盐以及新的生物质的一种塑料。

对比主要成分为聚乙烯的普通包装袋，这种全生物降解的包装袋具有明显优势，可降解材料安全环保、无毒无害，在堆肥条件下，90-180 天之内会被微生物和酶完全分解成水和二氧化碳。降解过程无有害物质残留，可有效防止白色污染产生。

推动快递包装减量化

国家工程实验室针对当下快递包装的多色、套色印刷问题，采用包装设计印刷减化方式，减少色种和套色，缩减印刷面积，减轻油墨污染对环境和人体伤害，推动行业向绿色化、减量化方向发展。据核算，通过去掉快递包装颜色过深部分，快递包装油墨面积减少 1/3，次品率下降 10%，成本节约 1.2 厘 / 个，具有显著经济效益。



加入中国首个绿色包装减塑自律公约

2021 年 9 月 28 日，为加强快递领域塑料污染治理，共同推进行业绿色发展，公司积极加入由中国快递协会组织 18 家品牌快递企业共同签署的《中国快递业绿色包装减塑自律公约》（以下简称《自律公约》），这是行业首个绿色包装减塑自律公约。

《自律公约》主要包括：公约成员单位严格遵守国家邮件快件绿色包装管理等相关法规、标准和政策，采购和使用符合国家有关规定的包装材料，规范包装操作，加强包装管理；公约成员单位承诺不使用重金属、溶剂残留等超标的劣质包装袋，禁止使用有毒有害材料制成的填充物；公约成员单位应加大对部分重点省市分支机构和加盟企业的指导和支持力度，通过系统筹划、努力推进塑料及其制品的减量使用、重复使用与回收利用，以助力塑料循环经济的建立并实现可持续发展等共十一条内容。



共同建立快递绿色化联合实验室

为推动快递绿色包装在快递领域试验和应用，国家工程实验室、浙江省国邮快递物流科学研究院、北京印刷学院以及桐庐金岳包装有限公司共同建立快递绿色化联合实验室。四方将秉承“优势互补、平等互利、长期合作、共同发展”原则，共同投入建设相关试验能力，开展相关试验研究，提升快递绿色包装研发和应用水平。



绿色研究

随着快递行业的高速发展，快递包装使用量激增，由此产生大量快递包装废弃物，导致快递碳排放增多。圆通立足快递包裹生命周期的全过程，开展涉及的碳排放主体包括快递业务上下游相关参与方，以追踪单个快递生命周期中的碳足迹相关研究，相关论文发表在《物流技术》杂志并获第二十次中国物流学术年会优秀论文奖。

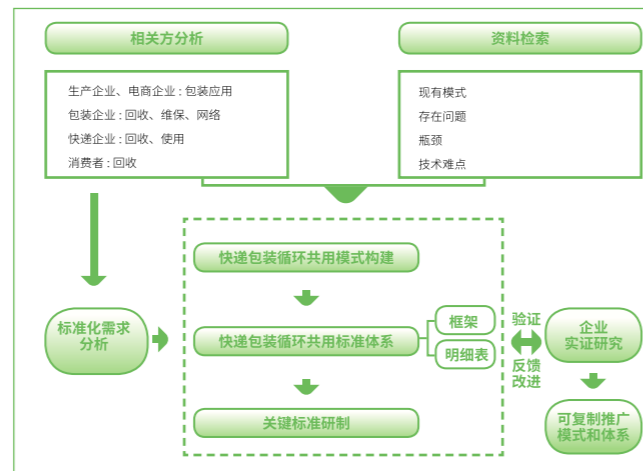


循环包装是开展快递绿色包装工作、杜绝过度包装、推进塑料污染治理的有效方法之一。近年来，快递行业的法律法规、政策标准逐渐完善，形成了符合中国电商快递行业发展的一整套法律标准体系，使得电商快递绿色包装有法可依，有标可循，有据可查。圆通通过研究循环快递包装，为公司、行业发展提供建设性建议，以此促进循环包装体系标准化、信息化发展。目前该项目已通过中期评审。



“双碳”约束下快递包装循环共用标准体系构建及实证研究

目前，我国快递包装的迅速增长带来了严重的环境污染，在“双碳”目标的约束下，快递包装的循环共用成为快递包装绿色发展的有效实现路径之一。公司绿色工作委员会工作组向上海市市场监督管理局申报，开展“双碳”约束下快递包装循环共用标准体系构建及实证研究，目前，上海市市场监督管理局已推荐给国家市场监督管理总局进行立项。



快递物流行业作为流通体系中关键的组成部分，对构建新发展格局具有重要意义。在“双碳”目标的指引下，与商贸物流紧密相关的能源消耗及固体废弃物污染已引发社会、监管及行业的多方关注。国家工程实验室积极联合南京邮电大学向江苏省社科基金申请项目，开展《流通体系视角下长三角地区物流行业绿色发展效率测度与转型路径研究》，目前该项目处于中期评审环节。



绿色创新论坛

圆通始终倡导和推动快递物流业绿色发展，不仅在内部推行绿色生态环保活动，同时也积极组织开展绿色创新论坛。如开展以“绿色发展，创领未来”为主题的长三角流通经济绿色创新论坛，聚焦于如何用绿色创新助力长三角流通经济发展。为聚焦绿色物流发展新机遇，探讨全球化视野下的绿色供应链，“双碳”目标下中国企业的绿色物流创新成果，公司同中国物流与采购联合会牵头组织开展绿色供应链中国创新发展论坛会议。



长三角流通经济绿色创新论坛



绿色供应链中国创新发展论坛

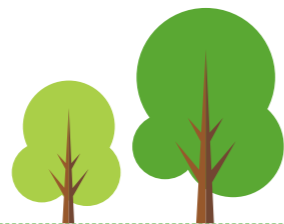
清洁低碳 绿色办公

节能减排

公司高度重视节能减排，采取多种形式把节约能源贯穿到日常工作和生活中。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，及时对无人区域的电器、灯源和设备进行断电处理，并严格按照照明灯具维修及更换标准及时维修、更换节能灯具，限制空调温度和使用现代化饮水设备等一系列措施，在保障员工健康舒适的同时节省了大量能源消耗。

无纸化办公

公司持续倡导无纸化办公，通过倡导使用 OA 系统、优化电子化流程等措施，减少了文档、备案、通知等文件的印发，节约了大量纸张、笔墨、订书机、曲别针等办公用品的使用，实现绿色环保办公。



绿色出行

推进安装充电桩，满足员工绿色低碳出行需求。



提质增效 贴心服务



深耕快递主业	57	提供优质服务	60
全面数字化转型	58	聚焦深化成本管控	62
全球化网络覆盖	59	赋能加盟网络	62



深耕快递主业



- 8h 即日达：**当天取件，当日送达的快递服务，适用于同城件；
- 24h 次日达：**当天取件，次日送达的快递服务，适用于同省件、区域件；
- 48h 隔日达：**当天取件，隔日送达的快递服务，适用于跨省件；
- 72h 三日达：**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。

圆准达

上线时间： 2022年1月在抖音、客户管家、网点管家及菜鸟电子面单平台等渠道上线

客户： 主要面向电商平台及品牌商家等客户

优势及特点： 以时效升级和精准派送为核心优势的战略级产品，在揽、转、运、派、客服等全流程为客户提供升级服务，具有时效优先、送前电联、精准派送及全程直营客服跟单等特点，帮助客户解决时效不稳定、虚假签收等服务痛点。



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。单件货物声明价值最高不超过3万元人民币。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



圆通冷运： 通过“三大核心科技”和“六大服务标准”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

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

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

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

全面数字化转型

2021年，公司坚持科技引领，依托大数据、云计算、人工智能等先进科技，充分发挥人才与团队优势，快速迭代开发系统，促进数字化转型在业务运营、职能管理、市场拓展等方面的全方位渗透。

报告期内，公司持续优化和完善“管理驾驶舱”、“网点管家”、“行者系统”、“客户管家”等信息化系统，并综合强化系统生态建设。公司充分研判业务需求，多维分析全业务场景，持续推进质量管理、成本管理、产品管理、运营管理、职能管理、财务管理等功能模块迭代更新，实时、可视化输出各环节业务运营数据指标，并以此为基础细化各项考核指标，厘清各环节及主体责任，实现业务全流程实现动态预测、精准画像和科学管理，过程管控更趋精细。

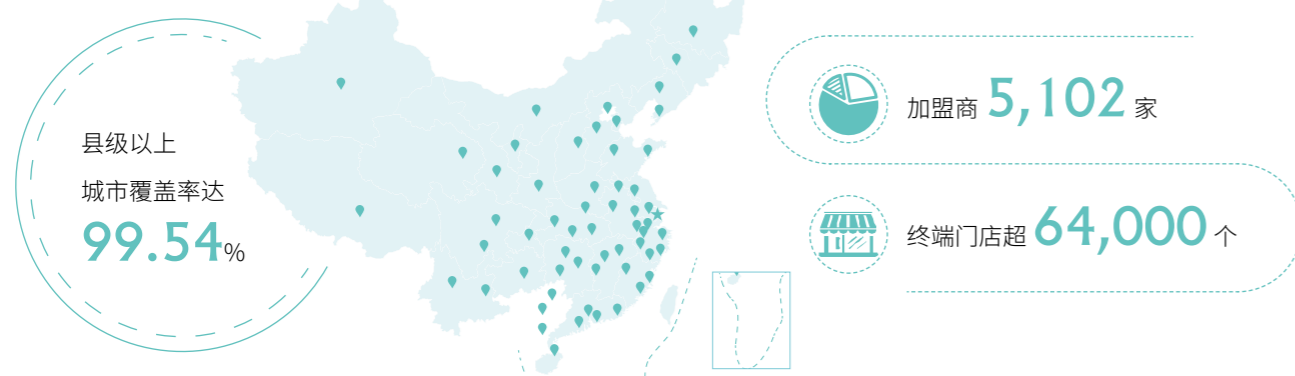
同时，公司通过信息化系统和数字化工具赋能加盟网络，助力加盟网络增强业务管控能力，提高综合管理效率，提升财务管理水平，实现全网数字化、一体化管理。公司亦不断完善触达客户的应用服务能力，持续提高客户管家应用体验，加强与电商平台的定制化对接，精准满足客户个性化、差异化的寄递需求与服务需求，同时提高智能客服能力，拓展专属服务应用场景，增强客户粘性，构建客户分层、产品分级的基础能力。依托于上述全生态的信息化系统，公司逐步实现运营信息化、操作自动化、服务智能化、管理数据化、结算精准化。



全球化网络覆盖

国内布局

截至 2021 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 99.54%，乡镇、村组区域快递服务网络快速拓展，截至报告期末，公司加盟商数量 5,102 家，终端门店超 64,000 个。



国际布局

2021 年，公司以成为 2022 年杭州亚运会官方物流服务赞助商为契机，深化国际化发展战略，持续推进快递“出海”工程，充分利用遍布全球的服务网络及自有航空等资源优势，实现国际、航空业务联动、融合发展，深入打造全球供应链一体化。

报告期内，圆通速递国际依托其遍布全球的网络和资源优势，为海内外客户提供包机、运输等服务，国际货物运输代理业务保持稳定发展；同时，圆通速递国际综合其覆盖全球的物流骨干网络和本土化站点资源等，聚焦越南、新加坡、马来西亚、南美等国家和地区，运用自建、加盟、合资、合作或收购等多种方式拓展国际快递服务网络，充分挖掘该等国家及地区的物流服务需求，并强化与各跨境电商平台的合作，集中优势资源与销售力量，着力开发覆盖东北亚、东南亚和欧洲等区域的专线产品与服务，形成包含全球特快、国际经济快递、电商小包专线等多元化国际快递产品体系；公司亦推进信息系统研发优化，并通过标准化建设及自动化设备应用，提高操作效率及质量，推动国际业务的数字化转型，增强全链路管控能力，同时不断完善绩效考核机制，优化专业运营团队建设，夯实国际快递营运能力，国际快递及包裹服务持续快速发展，业务收入占国际业务收入的比重稳步提升。

报告期内，圆通速递国际亦聚焦服装时尚、食品医药、电子电器及高端制造业等领域，为客户提供定制化、精细化仓储物流服务，积极拓展供应链物流产品服务；同时，公司通过自建、合作及联盟等多种方式，不断加强关务能力建设，截至 2021 年末，公司在北京、上海、广州、深圳、杭州、嘉兴、青岛、珠海等 35 个重点口岸完成关务能力建设，进一步提高清关网络覆盖率、拓宽快件进出境通路，高效通关体系日臻完善。

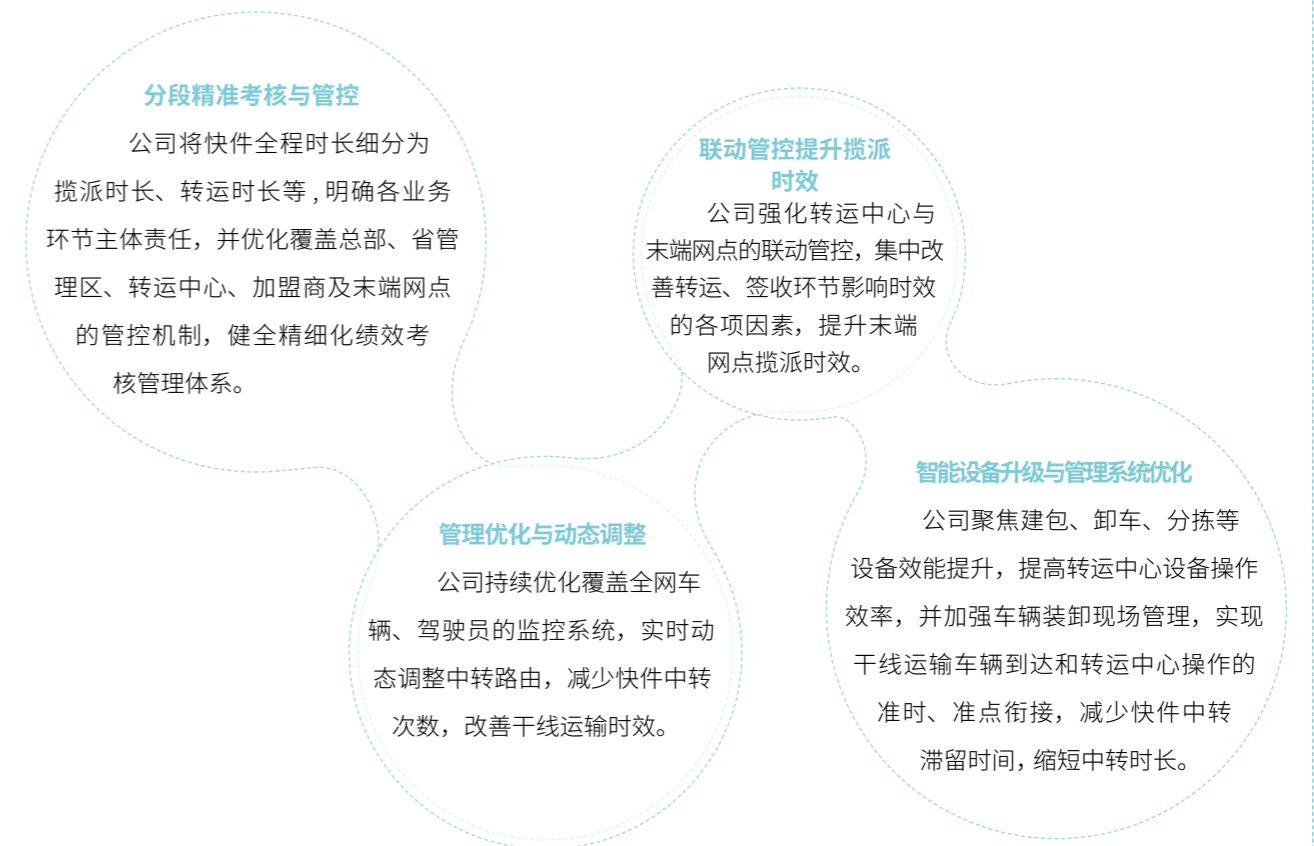
2021 年，公司充分发挥自有航空优势，积极抢抓国际航空货运市场发展机遇，积极制定和执行中大型、长航程全货机引进计划，逐步调整优化机队结构，并加快海外航线网络覆盖，整合内部优质资源，拓展、优化全链路货运产品，强化航空货运与国际货物运输代理、国际快递及包裹服务的协同发展，深度参与全球供应链体系建设。截至报告期末，公司自有航空机队数量 10 架，其中波音 757-200 共 6 架，波音 737-300 共 4 架。报告期内，圆通航空开通、运行了杭州 - 大阪、杭州 - 首尔、青岛 - 东京、昆明 - 达卡、青岛 - 河内、昆明 - 孟买、南宁 - 马尼拉、南宁 - 吉隆坡等多条国际航线，航线范围已基本覆盖亚洲主要区域；同时，公司持续升级航空货运产品结构，产品能力显著提升，自销航线业务收入占航空业务收入的比例快速提高，自有航空使用效率和运行能力显著提升，全球化服务能力明显增强。

提供优质服务

2021 年，公司坚定落实服务质量战略，持续完善组织体系与工作机制，充分运用数字化管理工具，搭建联动管理体系，多维精准管控，快件时效水平明显改善；全面推进智能客服应用，统筹直营客服、云客服等统一客服建设，及时响应客户需求，并规范操作质量管理，有效减少快件遗失、破损，客户服务能力显著增强，客户体验持续改善。

多维精准管控，优化快递时效

2021 年，公司深化攻坚快件全链路时效管理，厘清全程时长分段业务环节主体责任，实现时效管理精细化管控和考核。



2021 年，公司揽派、转运时长持续下降，全程时长较去年同期缩短超 6 小时。



强化客户服务能力建设，持续改善客户体验

客服智能化、统一化

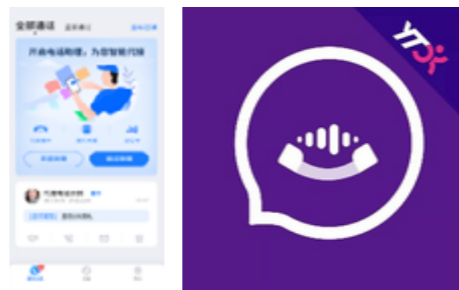
公司逐步搭建智能客服平台，全渠道、全流程、全媒体上线智能机器人，发展人机结合的智能客服模式，实现客服专员与智能机器人的融合互补，推进智能客服建设。公司通过持续完善智能机器人接待场景的功能研发与维护，加强智能跟单、智能解析、智能催办、智能应答、智能回访、智能质检等能力建设，并推进业务系统与智能机器人的无缝对接，前置性解决客户问题，强化工单闭环管理，提升客户服务响应速度，全面改善客户体验。

基于客户需求，公司逐步完善大客户售后服务体系，加强直营客服建设，增强全程直营客服跟单处理及定制化服务能力，满足客户多元化、差异化的产品服务需求，并持续向电商平台客户推广客户管家应用，强化各项模块功能，提升客户管理效率。

智能电话助手 - 智小递

智小递以自然语言处理和深度学习等人工智能新技术为核心，与业务体系深度融合。其围绕业务员为客户提供全面的智能化服务，同时提升业务员收派效率，为业务员提供个性化的智能私人助理，关注业务员身心健康，提升业务员的幸福感。

客户联系业务员时，业务员忙、关机、无信号等情况下，由智能语音机器人全程接待处理，接待完成后将客户语音转写成文字，对客户来电需求进行分类、汇总，业务员查看时可以快速直观的了解客户需求，并进行快速回电、回信息处理。客户快件超时效、破损、丢失等，智能语音机器人自动电联客户并反馈信息至客户服务部门，推进快件问题的主动处理。



团队及制度保障

公司持续优化客户服务团队，加大云呼叫中心、共享客服中心等统一客服建设，完善全网客户服务考核制度及规范标准，细化各项考核指标责任到人，并加强末位网点专项指导及跟踪管控，增强全网客服培训力度，提升全网规范服务意识及服务能力，促进服务统一化、规范化、标准化，提高全网客户服务水平和客服工作效率。

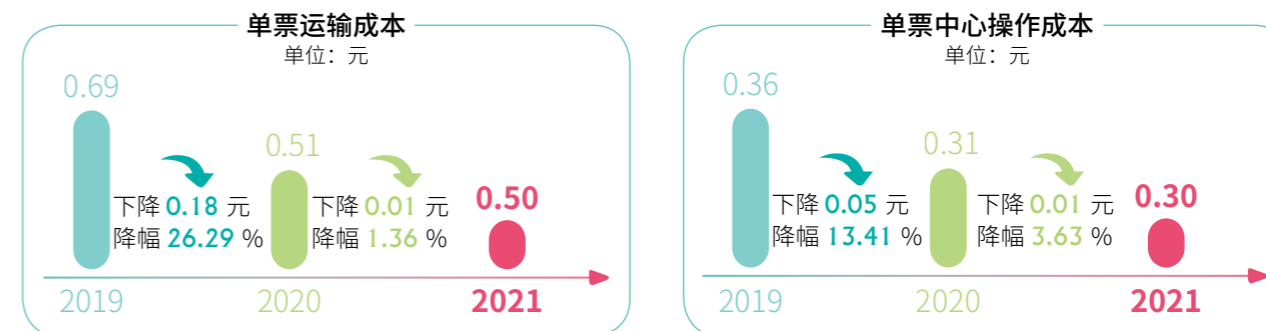
公司对快件全生命周期进行精准管控，针对性改善运营过程的重点问题，不断优化、升级转运中心工艺设备和数字系统，有效减少快件遗失，保障寄递安全。公司不断改善内部运营管理体系，完善遗失、破损件的优先赔付、仲裁与处理机制，全方位改善客户体验。

公司高度重视触达客户的派送服务，完善对加盟商、末端网点、终端门店、快递员派送服务的考核机制，持续推广通过行者系统、微信公众号等向客户发送揽派前通知，帮助客户及时了解快件揽收派送信息，提升末端服务水平，降低客户投诉率。

2021 年，公司客户投诉率同比下降超 30%，客户体验持续改善。

聚焦深化成本管控

2021 年，公司深化落实成本管控各项举措，以数字化管理工具为抓手，精细化管控全链路、全流程各项成本，细化考核数据下沉单元，核心成本连年降低。



赋能加盟网络

全面数字化赋能

公司不断完善网点管家、客户管家等数字化管理工具，协助加盟商实时掌握其业务运营及经营业绩情况，为其日常管理提供有力抓手，提高加盟商管理运营决策的及时性、准确性。

推进降本增效

公司持续推广建包中心建设及转运中心柔性分拣，通过前置分拣拆包、驿站直配等措施，逐步探索新配送体系建设，提高加盟网络揽派频次，同时，公司全面推广小型自动化分拣设备，扩大物料等集采品类，加大加盟商运力统筹范围及密度，助力其提高分拣操作效率及准确率，降低操作成本、运能成本等各项运营成本。

强化标准化体系建设

公司不断推动加盟网络的标准化体系建设，完善加盟公司场地、工艺、作业、操作、管理流程等方面的标准规范，并持续完善工服着装、车身形象的标准管理，提升加盟商品牌归属感；公司定期为加盟商提供业务、财务、客服、安全生产等方面的培训及考试，全面提升加盟网络人员专业能力，2021 年公司通过线上、线下等形式为加盟网络提供培训共计超 390 场。

优化与调整加盟网络

公司根据各区域市场结构、竞争格局及业务规模，科学、动态地优化与调整加盟商结构、规模、数量，并深入践行“快递进村”工程，加快推进乡镇、村组网络覆盖范围及密度，截至 2021 年末，公司在全国范围内拥有加盟商 5,102 家，乡镇、村组区域快递服务网络快速拓展，覆盖率稳定提升。

打通城乡间物流堵点 赋能加盟网络

公司深入践行“快递进村”工程，加快推进乡镇、村组网络覆盖范围及密度，但相较于城镇快件的集约化，农村快件的分散化制约了快递企业进村的积极性，公司牵头的科技部国家重点研发计划“快件物流资源共享服务应用示范项目”提供了一套涉及仓、运、转、配全链条协同的快件物流资源共享解决方案，通过构建快



件物流资源共享数据库，形成面向共享经济的快件物流综合服务平台。平台针对多主体快件物流企业在不同区域、不同业务场景中人、车、货、场等共享资源的不同组合实现了综合服务平台的示范应用，形成了共享经济模式下一系列的标准规范。与此同时，该项目为快递行业内的推广提供了操作指引。

快件物流资源共享服务平台

《快件物流资源共享服务应用示范项目》的重要成果，平台不仅实现了多品牌快递企业的物流资源的集约化使用，而且还满足了平台不同使用者在移动端和 PC 端通过数字大屏直观了解基层网点的共享运营实效的需求。

《快件物流共享运营建设指南》

基于《快件物流资源共享服务应用示范项目》展开的理论研究和基层网点实践后提炼而成的指引性文件。在“快递进村”成为国策的背景下，建设指南为基层网点实现快递下乡、农产品上行提供了一套可操作、可复制、可推广的实践经验。

《快件物流共享的标准体系》

基于《快件物流资源共享服务应用示范项目》在城乡落地执行过程中总结出了若干通用要求、规范内容、建设指南。上述成果已形成 1 项国家标准、4 项行业标准、4 项团体标准。

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	P1
董事局主席致辞		P2.1、P2.2、G1.1、G2.2	P2
发展历程		P3.1、P3.2、P4.3	P3
“两进一出”铸就美好生活		P4.2、S1.4、S1.5、S4.1	P7
走进圆通	公司简介	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4	P14
	经营业绩	M1.6、M1.7、A2	P15
	企业荣誉	P3.1、P3.2、P4.4、A3	P15
	组织架构	P4.2	P16
	发展战略	G2.2	P17
立企之基 规范治理	利益相关方沟通	G6.1、G6.2	P19
	党建引领	M1.1、M1.2、M1.5	P22
	公司治理	M1.1、M1.2、M1.4、M1.5	P25
	安全运营	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5	P27
	廉洁建设	M1.3	P29
关爱员工 助力成长	保障员工权益	S2.1、S2.2、S2.8、S2.10-S2.18	P31
	重视员工生活	S2.12、S2.17、S2.19	P31
	搭建成长平台	S2.8、S2.14、S2.16	P33
	关爱快递小哥	G5.2、S2	P38
服务社会 践行责任	热心公益 传递温暖	S4.7、S4.8、S4.12	P42
	助残圆梦 共享美好	S4.7、S4.9	P42
	抗洪抗疫 团结一心	S4.7	P44
绿色经营 保护环境	节能减排 绿色生产	E2.1、E2.2、E2.3、E2.19	P49
	清洁低碳 绿色办公	E3.1、E2.23	P55
提质增效 贴心服务	深耕快递主业	P4.3	P57
	全面数字化转型	M2.4、M2.5	P58
	全球化网络覆盖	P4.2、S1.4	P59
	提供优质服务	M2.1、M2.2、M2.14、M2.15、M2.18	P60
	聚焦深化成本管控	M1.7	P62
赋能加盟网络	S1.5	P62	