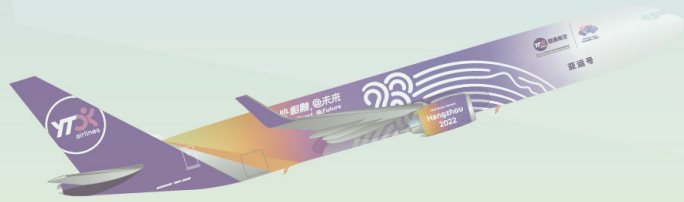


# 圆通速递股份有限公司 2022年度社会责任报告

YTO EXPRESS GROUP CO., LTD 2022 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 2022 年度社会责任报告》是圆通速递自 2016 年以来发布的第 7 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

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容可能超出此时间范围。

## 发布周期

本报告为年度报告，上期报告已于 2022 年 4 月发布。

## 报告范围

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

## 编制依据

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

## 数据来源与可靠性保障

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



2022 年，快递行业发展韧性凸显，各主要企业积极顺应产业变革趋势，稳步拓展网络布局，加快产业科技赋能，切实提升服务品质，行业整体逐步迈入高质量发展新阶段。作为国内领先的综合性快递物流运营商及深具责任感的企业，公司坚持“服务社会，强企为国”的责任理念，2022 年面对风高浪急的形势和日益激烈的市场竞争，所有圆通人上下一心，迎难而上，勇于担当，交出了一份比较满意的成绩单，在百年圆通的发展征程上，写下了极不寻常、极不平凡的一笔。

2022 年，公司以快递服务为核心，依托数字化管

# 董事局主席致辞

走圆通之路  
全网一体、上下一心  
赢在执行

理工具，强化客户服务能力建设，快件时效、服务质量、客户体验等持续改善，品牌溢价逐步提升，产品定价能力明显增强；公司着力推进全网一体数字化、标准化建设，多维度、全方位赋能加盟网络，强化全网成本精细化管理，并不断推动国际航空协调发展，综合竞争力和盈利能力稳步提升。公司从战略上高度重视生态环保及绿色发展工作，深入贯彻落实习近平生态文明思想和党中央关于快递包装绿色治理重要指示精神，积极贯彻落实国家邮政局绿色发展“9917”工程，从责任、研究、办公等多方面践行绿色发展理念，着力打造“绿色圆通”；公司始终贯彻落实党中央和国家邮政局关心关爱快递小哥重要指示精神和部署要求，通过开展“暖蜂行动”系列活动及常态化帮扶慰问行动，切实为快递小哥解决困难，真正把关心、关爱传递到基层一线，增强快递小哥的幸福感和归属感；公司以“德善圆通”建设为指引，主动作为、回报社会，长期通过资金及物资捐赠、组织员工参与公益慈善活动等形式，在教育助学、关爱残障弱势群体等方面践行企业公民使命，为社会创造更大价值。

2023 年，公司将继续坚定深耕快递主业，坚持以客户体验为中心，围绕行业发展和市场需求，持续推进全面数字化转型，深化落实服务质量战略，聚焦推广精益生产，强化成本精细管控，深化创新营销模式，打造差异化产品与服务体系，并加速推进对加盟网络的全方位赋能，积极推进全网一体数字化、标准化进程，提升全网经营能力和盈利能力；同时，公司将充分发挥自有

航空及全球服务网络等资源优势，推动自有航空和国际货代、快递业务的融合联动发展，着力发展国际快递和供应链业务，深度参与国际供应链建设，全面增强公司综合服务与竞争能力。公司全网将继续秉持“客户要求圆通使命”的服务宗旨，坚持“一切以市场客户体验为中心，为客户创造价值”，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通，构建圆通国际供应链网络生态命运共同体。

做中国人的快递，是圆通人不变的誓言；打造“百年企业”，需要我们几代人共同的努力。接下来，我们更要保持“永不气馁、永不言败”的斗志、时刻保持“逆水行舟、不进则退”的危机意识、持续保持“不断进取、顽强奋进”的创新意识，坚定不移走圆通自己的路。我相信，只要我们坚持一个声音、一个梦想、一个目标，仰望星空、脚踏实地、行稳致远，一切皆有可能，让我们：全网一体、上下一心，赢在执行，继续奋进！



# 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组织质量管理体系认证，成为首家通过党建质量管理体系认证的民营快递企业；  
由圆通速递牵头组建的物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室获国家发改委批复

## 2018年

公开发行可转换公司债券；  
中标香港国际高端物流中心发展项目

## 2019年

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

## 2020年

圆通速递成立二十周年；  
圆通速递与阿里巴巴战略合作再度升级，携手走向全球

## 2021年

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

## 2022年

全面推进加盟商数字化、标准化；  
转运中心推行“精益生产”

2000

2022

# 目录

- 01 关于本报告
- 02 董事局主席致辞
- 03 发展历程

## 绿色经营 共享美好

- 16 绿色理念，标准先行
- 18 低碳环保，绿色物流
- 20 节能减排，绿色办公

## 服务社会 践行责任

- 33 深入践行“两进一出”工程
- 37 热心公益，温暖同行
- 38 助残圆梦，共富共享

## 客户与供应商管理

- 56 合作伙伴管理与赋能
- 58 供应商管理



## 走进圆通

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

## 关爱员工 聚力同行

- 22 保障员工权益
- 24 关心员工生活
- 26 助力员工发展
- 30 关爱快递小哥

## 稳健治理 惟实致远

- 党建强基 41
- 公司治理 46
- 安全运营 49
- 廉正建设 54

## 提质增效 贴心服务

- 深耕快递主业 60
- 推进全面数字化转型 61
- 加速全球化网络布局 62
- 提供优质服务 63
- 聚焦深化成本管控 64



# 走进圆通

- 08 ----- 公司简介
- 09 ----- 经营业绩
- 09 ----- 企业荣誉
- 10 ----- 组织架构
- 11 ----- 发展战略
- 13 ----- 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，完成快递行业首例大规模跨境并购，并将其更名为圆通国际快递供应链科技有限公司（简称“圆通国际快递”或“圆通速递国际”）

近年来，公司以市场需求和行业发展为导向，坚定深耕快递主业，深化拓展国内、国际快递服务网络，坚定落实服务质量战略，积极推进全网一体数字化转型，实现国内、国际快递和供应链业务的协同发展，综合竞争力和盈利能力稳步提升。截至 2022 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%**；截至报告期末，公司加盟商数量 **5,163** 家，终端门店超 **80,000** 个；公司在全国范围拥有自营枢纽转运中心 **74** 个；公司全网干线运输车辆超 **7,000** 辆，其中自有干线运输车辆 **5,306** 辆，自有航空机队数量 **11** 架，机队结构逐步优化；公司深化推进圆通速递国际与杭州圆通货运航空有限公司（以下简称“圆通航空”）协同联动发展，充分发挥自有航空优势，拓展国际航线网络覆盖，服务海内外优质客户，提升航空货运基础能力，并通过自建或合作等方式积极拓展全球快递服务网络，围绕重点市场和优质客户，持续优化和升级跨境物流产品与服务链路，积极发展国际快递和供应链业务，国际综合服务能力持续增强。

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，公司自有机队数量 11 架，其中波音 767-300 共 2 架，波音 757-200 共 9 架。公司深入开拓国内、国际航线，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 - 孟买、昆明 - 金奈、西安 - 达卡、义乌 - 马尼拉、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。

2020 年至 2022 年，公司快递业务实现业务完成量分别为 **126.48** 亿件、**165.43** 亿件、**174.79** 亿件，市场占有率分别为 **15.17%**、**15.28%**、**15.81%**，业务规模和市场份额提升速度明显加快。报告期内，公司先后荣获了“2022 年《财富》中国 500 强”“2022 中国民营企业 500 强”“2022 中国服务业民营企业 100 强”“2022 上海企业 100 强”等多种奖项。

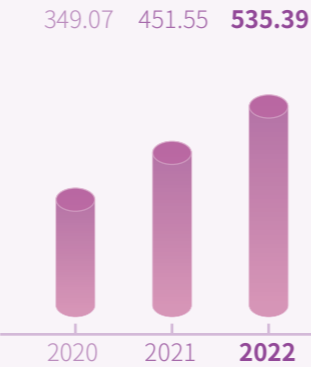
未来，公司将致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商，秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，以“诚信守法”为立企之基，构建圆通网络生态命运共同体，以“提质增效、变革创新”为行动指南，积极加强能力建设，承担社会责任，注重绿色安全，坚持高质量、健康发展。



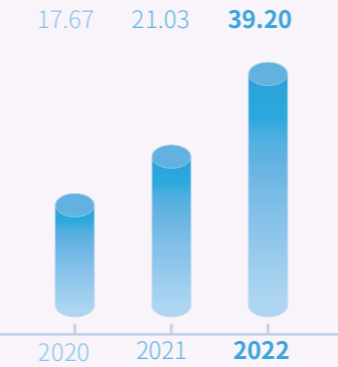
## 经营业绩

2022 年，得益于产品定价能力提升和业务量增长，叠加行业经营环境稳定向好，公司经营业绩实现稳健增长，2022 年公司实现营业收入 535.39 亿元，同比增长 18.57%；实现归属于母公司股东净利润 39.20 亿元，同比增长 86.34%。2022 年公司快递业务完成量 174.79 亿件，同比增长 5.66%，市场占有率为 15.81%，较 2021 年度提升 0.53 个百分点。

营业收入 (单位: 亿元)



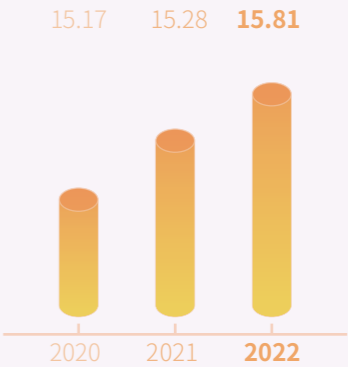
归母净利润 (单位: 亿元)



业务完成量 (单位: 亿件)



市场占有率 (单位: %)



## 企业荣誉



中国民营企业 500 强



中国服务业民营企业 100 强



2022 长三角服务企业 100 强



2022 长三角民营服务企业 100 强



2022 上海企业 100 强



2022 上海百强成长企业 100 强



2022 上海民营企业 100 强



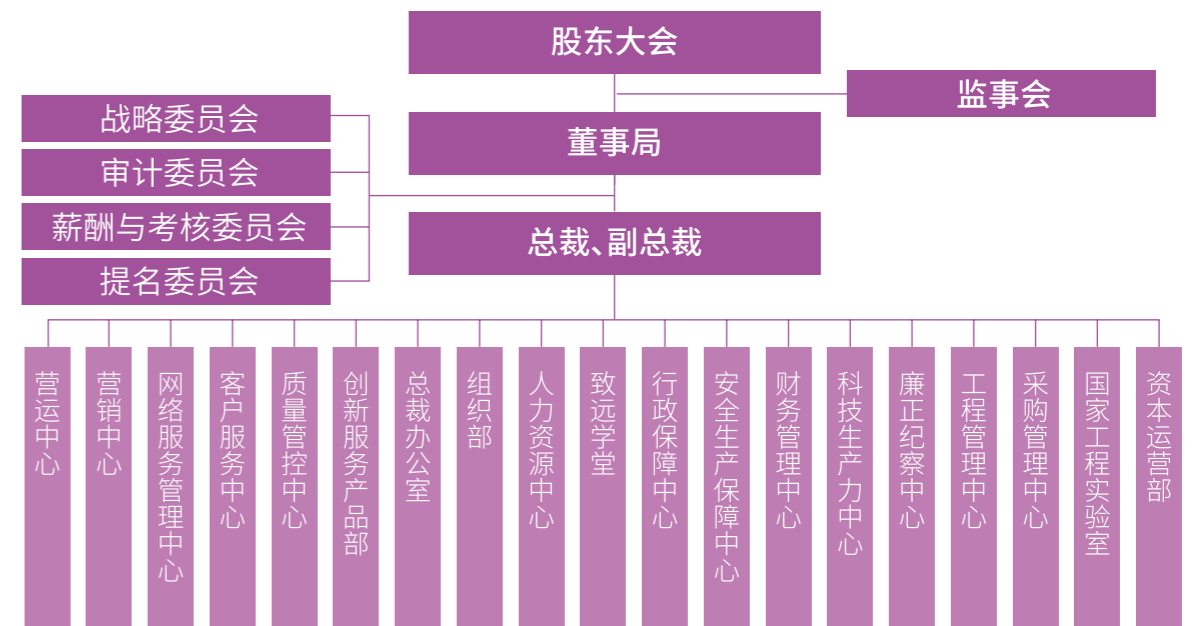
2022 上海服务企业 100 强



2022 上海民营服务企业 100 强

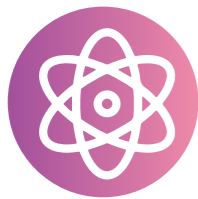
## 组织架构

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，并持续加大研发投入，提升公司科研实力，构建物流信息共享体系，实现各种资源的深度融合，服务市场，协调资源，推动公司运营数字化、智能化、自动化，打造以科技与信息技术为主要驱动力的智慧圆通，全面提升公司综合服务能力。



**深耕快递主业，  
夯实市场核心竞争力**

公司将持续深耕快递主业，根据行业高质量发展、市场价值竞争驱动及客户消费理念升级等制定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，并依托核心的数字化系统优势，打造先进数字化管理工具，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和议价能力，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，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，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

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"> <li>支持国家经济建设及各项发展战略</li> <li>依法纳税</li> <li>稳健合规运营</li> <li>助力经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健的投资回报</li> <li>完善的公司治理结构</li> <li>加强投资者关系管理</li> <li>及时、公平地披露信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质的产品和服务</li> <li>满足客户的特殊需求</li> <li>客户隐私政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>满足电商要求的产品和服务</li> <li>实现互利共赢</li> <li>提供附加值高的其它服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>具有社会效益的产品与服务</li> <li>负责任的投资行为</li> <li>参与社区建设</li> <li>公益事业</li> <li>乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工合法权益</li> <li>良好的工作环境和发展平台</li> <li>员工福利及报酬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>互利共赢</li> <li>全面赋能</li> <li>支持与培训</li> <li>标准化建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极互动</li> <li>对外积极宣传</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共创绿色环境</li> <li>构建生态文明</li> </ul>
沟通方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府及监管部门会议、培训</li> <li>地方政府及企业项目合作</li> <li>工作汇报</li> <li>邀请参观视察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期披露经营信息</li> <li>股东大会、董事局会议</li> <li>安排投资者调研、举办路演活动等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作</li> <li>技术培训</li> <li>客户关系管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作</li> <li>信息反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舆论反馈</li> <li>社会调查及走访</li> <li>参加各类活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>工会活动</li> <li>征求意见</li> <li>员工培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期沟通</li> <li>信息反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培训、交流</li> <li>定期召开全网络大会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体发布会</li> <li>新闻通稿</li> <li>公众号等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期进行对环境影响的调查</li> </ul>
有效沟通回应	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极落实政府工作报告及行业指导意见</li> <li>支持政府的各项倡议</li> <li>与地方政府积极互动，推动地方建设</li> <li>依法纳税，守法经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面准确把握经济形势和市场变化</li> <li>确保信息披露内容的真实、准确、完整</li> <li>不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持“客户要求，圆通使命”</li> <li>安全质量管理体系</li> <li>互利合作机制</li> <li>保护客户隐私、完善投诉机制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极寻求与电商合作</li> <li>为电商发展提供个性化服务</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>设计社会需求高的产品及服务</li> <li>促进社会进步</li> <li>积极布局社区终端</li> <li>积极投身公益慈善活动</li> <li>巩固拓展脱贫攻坚，全面推进乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发挥工会作用，维护员工合法权益</li> <li>完善人才晋升和薪酬机制</li> <li>积极开展各类培训</li> <li>推行多样化的员工福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>友好合作，相互尊重</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>友好合作，相互尊重</li> <li>提供业务、培训、技术等支持</li> <li>巩固品牌形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以全面和积极的态度接受并积极配合媒体监督</li> <li>提供对外宣传资料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色发展</li> <li>绿色物流</li> <li>绿色办公</li> </ul>

# 绿色经营 共享美好

- 16 ..... 绿色理念，标准先行
- 18 ..... 低碳环保，绿色物流
- 20 ..... 节能减排，绿色办公



## 绿色理念，标准先行

公司从战略上高度重视生态环保及绿色发展工作，于 2021 年成立了绿色工作委员会，深入贯彻落实习近平生态文明思想和党中央关于快递包装绿色治理重要指示精神，积极贯彻落实国家邮政局绿色发展“9917”工程，从责任、研究、办公等多方面践行绿色发展理念，着力打造“绿色圆通”。



2022 年度减少排放  
二氧化碳当量约  
85,070 吨

## 完善标准践行绿色责任

### 结合公司实际情况修订《快递包装操作规范》并完成备案

按照国家邮政局《邮件快件包装操作规范备案管理规定（试行）》要求，公司积极落实企业主体责任，以“注意节约环保、杜绝过度包装，避免浪费和污染环境”为指导原则，结合业务实际修订了公司《快件包装操作规范》并按要求完成备案，在保证邮件快件包装质量的同时节约了资源、保护环境。



### 新增绿色包装条款 切实履行对协议客户的书面告知义务

根据《邮件快件包装管理办法》第二十一条等相关规定，针对合作客户，公司及时修订调整了《国内快递服务协议》及《圆通收派服务合同》等协议文本，新增绿色包装条款，切实履行对协议客户自备包装物的书面告知义务，并倡导电商客户原装直发，减少快递“二次包装”。



## 优势平台开展绿色研究

由公司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”）联合上海长三角商业创新研究院、长三角流通经济创新研究中心开展快递循环包装应用发展研究，并形成《快递循环包装应用发展研究报告》，报告已于 2022 年 12 月中旬顺利通过评审。同时，公司还积极参与起草国家标准计划《邮件快件包装回收与循环指南》，为快递行业绿色发展贡献力量。

快递循环包装应用发展研究报告  
(结题评审稿)

长三角流通经济创新研究中心  
物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室  
二零二二年十二月



### 绿色论坛积极建言献策

2022 年 8 月 19 日

由圆通速递及上海长三角商业创新研究院等 11 家单位共同发起成立的长三角流通经济创新研究中心主办的“急中生智——应对环境、社会、治理的挑战”2022 长三角流通经济绿色创新论坛在上海成功召开。来自南京大学、安永等学术机构与企业的众多专家齐聚一堂，聚焦长三角地区流通产业 ESG 发展，并为长三角流通经济绿色发展与长三角生态文明的健康发展建言献策。



“急中生智——应对环境、社会、治理的挑战”  
2022 长三角流通经济绿色创新论坛

2022 年 9 月 27 日

由中国物流与采购联合会、上海长三角商业创新研究院及圆通速递牵头承建的国家工程实验室等共同举办的第十三届中国电子商务物流大会“电商物流可循环包装与绿色供应链论坛”在宁波成功召开。现场，来自物流领域的 30 余名政产学研专家共聚一堂，聚焦快递行业绿色转型发展，并为推动流通产业可持续与创新实践研究，推进快递包装减量化、绿色化、循环化，有效解决制约可循环和绿色快递包装回收模式发展的突出矛盾和难点问题集思广益。



电商物流可循环包装与绿色供应链论坛

### 实践成果斩获绿色荣誉

2022 年 12 月 8 日，“笃行·致远——2022 财联社第三届 ESG 企业高峰论坛暨 2022 财联社‘致远奖’颁奖典礼”顺利举行。论坛上，公司凭借在节能减排、绿色生产、清洁低碳、绿色办公、规范治理和助残圆梦等领域的多维度 ESG 实践成果，荣获 2022 财联社 ESG 致远奖“公司治理先锋企业奖”。



### 绿色宣传树立发展意识

#### 注重全员宣传培训

2022 年，公司积极学习宣贯国家邮政局提出的 2022 年邮政快递业绿色发展目标，制作了“9917”工程、杜绝过度包装等宣传海报，要求全网以会议学习、网点张贴等方式进行全员宣传培训。同时，公司督促全体员工加强法规政策的持续学习，坚决树牢全网绿色环保法制意识及责任意识。



#### 发出绿色倡议

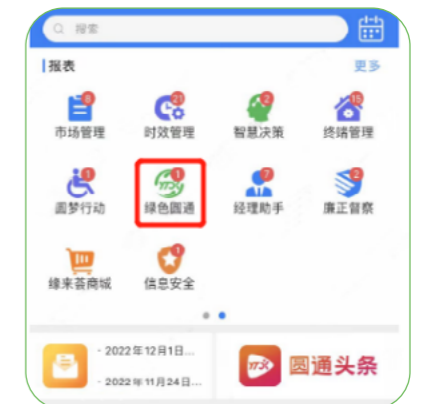
公司也向全网及公众发出倡议，对“过度包装”说不，杜绝“粽子式”胶带过度缠绕，杜绝使用一次性塑料编织袋，杜绝大箱套小箱和层层套塑料袋等行为。



### 低碳环保，绿色物流

#### 绿色管理

公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，自行研发了“碳足迹”数字化管理系统并于 2022 年 12 月上线运行。通过该系统，公司可精确查看单件包裹碳排放数据，实现对全网包裹的碳排放情况全流程、数字化、清晰化管理。





## 绿色运输

公司在经营过程中不断加强现场装载管理，2022 年，单车装载票数提升至 **1.24 万票**，同比去年提升近 **12%**；并通过优化车型和中转路由，推行省内和区域内甩挂运行，减少车头使用数和总车辆使用数，从而提升车辆利用率，实现提效减排。

2022 年 9 月，公司北京省区直采 **200 辆** 新能源车，用于转运中心和加盟商、末端网点之间的快件短驳运输。同时，通过公司的积极倡导，各加盟公司也陆续采购新能源车辆和电动三轮车，实现快件绿色运输、绿色派送，助力末端派送环节的绿色发展。



## 绿色园区

为落实杭州亚运会“绿色、智能、节俭、文明”的办会理念，助力亚运会、亚残运会碳中和，2022 年 11 月，在杭州市萧山区的公司亚运物流中心 **2.3 万** 平方米的馆区屋顶上，首批光伏发电项目验收通过并成功发电。

该工程建设规模为 **1.19 兆瓦**，**1,845 块** 高效单晶硅组件采用自发自用、余电上网的并网运行方式，接入亚运物流中心的低压配电系统，预计年发电量达 **132 万千瓦时**。所发电量除优先供应亚运物流中心使用外，余电可并网销售，将有效降低用电成本。经测算，该发电项目每年可节约标准煤 **376 吨**，减少二氧化碳排放 **1,032 吨**，将有效降低烟尘及废水排放，助力打造低碳环保的绿色物流。未来，公司还将在广东、山东等省份的转运中心安装光伏发电设备，积极打造低碳环保的绿色园区。



## 绿色快递

2022 年，公司深化推进快递包裹绿色运转。截至 2022 年底，公司全网采购使用符合标准的包装材料达 **93%**，规范包装操作比例达 **92%**，采购使用可循环快递箱累计计数万个，全网回收复用瓦楞纸箱 **2,208 万个**。同时，公司电子面单一联单使用率达 **92%**，全网电商件不再包装比例达 **92%**，可循环中转袋总投入量 **1,837 万个**，转运中心使用率超 **96%**。




## 节能减排，绿色办公

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

充分利用 OA、钉钉等办公系统进行日常业务管理工作，推进办公自动化、网络化，减少日常办公中的纸张消耗。

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。同时，公司按照照明灯具维修及更换标准及时维修、更换节能灯具，并采取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减少了大量能源消耗。

在办公园区内安装充电桩，满足员工低碳出行需求，多形式、多渠道实现节能减排。



# 关爱员工 聚力同行

- 22 ..... 保障员工权益
- 24 ..... 关心员工生活
- 26 ..... 助力员工发展
- 30 ..... 关爱快递小哥

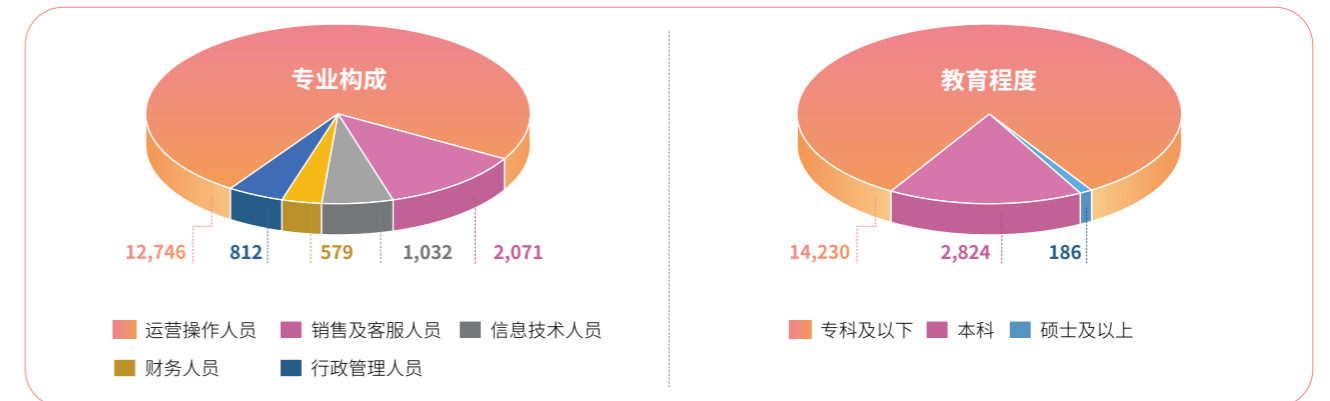


## 保障员工权益

### 坚持平等雇佣

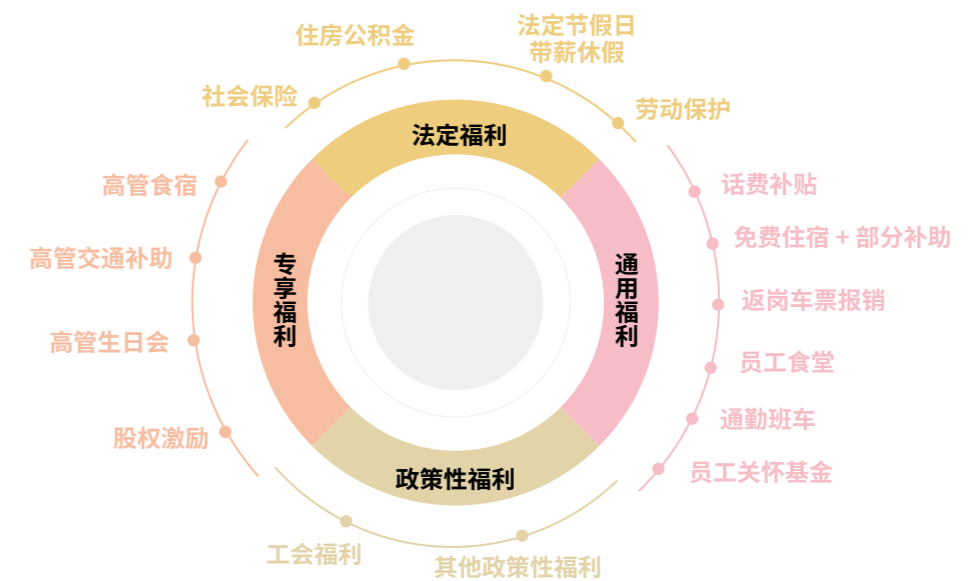
圆通速递秉承平等、开放、包容的态度吸纳人才，遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规及业务运营所在地各项劳动政策法规，并落实到人力资源管理各个环节。在员工招聘、晋升、发展、福利发放和劳动合同终止等过程中，公司避免基于性别、民族、年龄等各类歧视，尊重多元文化。

截至 2022 年底，公司在职工人数为 **17,240** 人，实现了劳动合同 **100%** 签订，社会保险 **100%** 缴纳。



### 薪酬福利保障

公司结合实际情况和经营特点，建立了较为完善的公司员工福利管理体系，规范公司薪酬管理制度，做到薪资核定及调降有规可依，实行科学、合理、公平、有激励效果的分配制度。





### 暖心医疗服务

2022年，公司总部将医务室医生升级为全职医生，并对相应设备进行配置升级，新增红外线治疗仪、专业理疗床、AED急救器械等设备，开设调理亚健康症状康复理疗项目，共接待员工健康问诊超**1,300**人次。



### 加强民主管理

圆通速递为进一步提升工会组织服务能力和水平，根据工会管理制度，通过大力推广“会、站、家”一体化建设、组建工会小组、创办配备“五有”设施的职工服务站和建设“职工之家”等方式帮助更多全网一线员工、快递员解决实际困难，让员工共享企业发展成果。

截至2022年底，圆通速递工会组织共建立**41**家，其中总部工会会员人数超**1,400**人次。



圆通速递工会为总部员工开展优惠体检活动

### 员工基金互助

“不离不弃”基金是2020年成立的面向圆通人的困难帮扶基金，在“助医、助困、助学”方面为员工提供帮助，在基金会亲属亡故时可申请亡故慰问金2,000元。截至2022年底，该基金会会员人数达**15,379**人，累计帮扶员工**55**人，其中助学2人、助医42人、助困5人、亲属亡故慰问6人，累计帮扶金额达**65.47**万元。

#### 助医



对基金会会员本人及其直系亲属发生重大疾病（首次确诊时已连续入会满3个月）按照一定的比例报销。

#### 助困



对低保户、建档立卡贫困户、会员本人或直系亲属遭遇特殊突发事故导致经济困难的情况进行帮扶。

#### 助学



对贫困家庭子女应届毕业生提供助学金。国家普通本科院校，助学金3,000元；国家双一流重点高等院校，助学金5,000元。

## 关心员工生活

公司始终高度重视员工关怀，关心员工生活，关注员工家庭幸福，致力于让每一位圆通人感受到家的温暖。同时，为了丰富员工的业余生活，公司积极组织开展各类文化活动、节日活动，并为员工发放节日福利，提升员工归属感和认同感，进一步推动公司企业文化建设。



体育运动



足球赛



篮球赛





### 特色活动



**女性活动**

公司重视女性员工的身心健康，坚定维护女职工的合法权益和特殊利益。2022年公司开展包括“妇女节手工活动”“两癌筛查”健康检查等一系列女性活动，持续增强女性员工的幸福感与安全感。



**迎中秋活动**

在中秋节来临之际，圆通速递各省区相继开展迎中秋活动，使广大员工感受到佳节温馨和“大家庭”的温暖，提升员工的归属感。



**双十一誓师会**

在“双十一”来临之际，各省区陆续启动誓师会，大家一起摆出圆通的logo，在每位员工的齐心协力下，本次“双十一”更加高效、充实。

## 助力员工发展

### 员工培训机制

2022年，圆通速递持续深入强化“人才为基”的理念，守正探索、勇于创新，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，并通过线上学习、理论培训、业务实践和行动学习等多种形式，培养年轻化、专业化、数字化、国际化的人才，打造有创新、有担当、有格局、有信念的团队，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。

**培训场次**

2022年公司共组织线上、线下培训**4,000**余场，累计参训人数约**13**万余人次，平均满意度**9.78**分。

**讲师队伍**

2022年全网共有兼职讲师**495**人，其中总部讲师**175**人，省区讲师**320**人。圆课堂平台现有自有产权课程**566**门，自主开发的各类课件、视频**210**个。

### 员工培训计划

新芽计划 - 新员工入职培训

新员工入职培训旨在让新入职员工快速了解公司概况、发展前景、企业文化、员工福利待遇及公司各项规章制度；同时，让新员工熟悉新岗位职责、工作流程、与工作相关的知识以及岗位应具备的基本素养。2022年公司共开展**6**场培训，参训人数达**498**人。

企业文化与品牌宣传

安全常识和信息安全

员工职业发展

公司产品及业务流程介绍

薪酬福利和奖惩制度



### 树苗计划 - 储备主管培训

储备主管培训旨在加强基层主管的管理能力，帮助学员在收获理论知识和管理技巧的同时，通过自身努力去实现管理理念的转变和价值提升，完成从技术骨干到管理人才的快速转型，进一步完善公司后备人才梯队建设。2022年公司相继开展两期培训，参训人数达**389**人。



### 青云计划 - 储备经理培训

“青云计划”聚焦储备经理的管理思路、管理理念和执行力，通过线上、线下培训及训后实践的混合式培养模式，打造高素质、高效率、高绩效的管理团队，为公司输入源源不断的优质管理人才。2022年参与培训人数达**99**人。



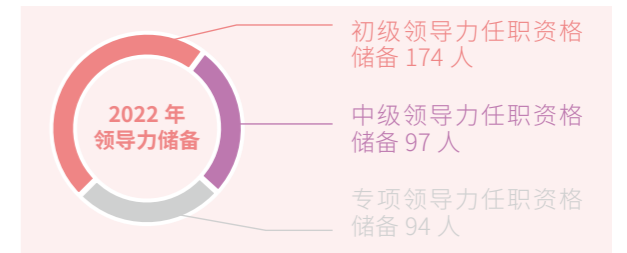
### 圆young计划—管培生星训营

“圆young计划”基于“70-20-10”法则，以“培养公司未来管理者”为目标，通过“自主在线学习、军训拓展、集中培训、初心之旅、基层实践、在岗培训”六大环节，帮助管培生尽快融入公司、融入岗位、融入团队，培养任职技能，激发管理潜质，实现人岗匹配。2022年共有**41**人参与培训。



## 员工职业发展通道

公司对员工的职业发展进行规划，梳理岗位层级，搭建畅通的员工职业发展通道，构建横向、纵向多通道发展平台，实现员工与岗位匹配度的合理化，培养和造就高素质人才队伍，促进公司稳定发展。

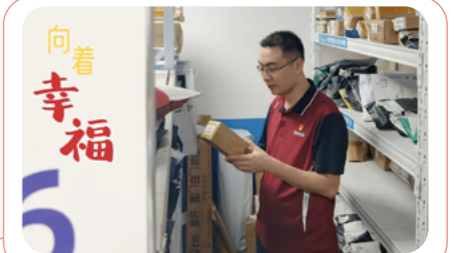


## 员工荣誉，树立榜样

员工是推动公司及社会进步的重要力量，公司将员工从平凡到优秀，甚至走向卓越的成长历程，视为企业最大的财富。2022年，圆通长沙高桥区域的加盟商马石光当选党的二十大代表，海南圆通荣获海口市“工人先锋号”，王江北等3名圆通人（团队）荣获上海市首届“最美快递员”等荣誉称号，公司致力于助力员工实现自我价值，与公司共同成长。

### 当选党的二十大代表

马石光：在公司钉钉群中，马石光的头像是一张他与党旗和入党誓词的合影。这些年来，他一直在践行着自己入党时的承诺，积极参加各种社会公益活动，发挥党员的先锋模范带头作用——积极响应圆通总部号召，与电商平台合作助力乡村振兴。他说“要把党的路线、方针、政策带给一线快递从业人员，坚持做勤劳的‘小蜜蜂’，做美好生活的创造者和守护者。”



### 荣获海口市“工人先锋号”

2022年，海南圆通积极响应海南省邮政管理局及海口市委市政府号召，整合企业、行业资源和力量，始终做好海南热带水果快递服务保障工作，有效融入农产品供应链，推动海南热带水果“出村进城”，推进“现代农业+快递”模式，确保水果快速从果园直达餐桌，为当地果农增收创收，提高当地农产品市场竞争力。2022年7月，圆通海南省区荣获海口市总工会授予的海口市“工人先锋号”称号。





### 上海市首届“最美快递员”



#### 王江北

2022 年 7 月，一位老人悬坐半空，随时可能从高处坠落，人命关天时，王江北以过人勇气徒手攀上二楼阳台，用尽力气托举遇险老人，直至消防队员到位，老人最终顺利脱险。其事迹被媒体报道并广泛传播后，上海市邮管局组织全行业向见义勇为王江北学习活动。

#### 郭浩强

2022 年，郭浩强多次不遗余力地为群众、社区提供志愿服务。他经营的“公益驿站”经常主动为困难学生、残疾人、军人等提供免费快递服务，驿站所得也会纳入助学基金或捐给残疾人。



#### 长宁区福泉区域加盟商

长宁区福泉区域加盟商由 19 人的团队组成，2022 年 4 月，该加盟商负责人蔡小兵带领员工负责数个社区约 2,000 户居民日常生活物资的团购和派送，平均每天处理物资约 14 吨，并出资数万元为高龄老人送去水果和生活物资。



## 关爱快递小哥

公司始终贯彻落实党中央和国家邮政局关心关爱快递小哥重要指示精神和部署要求，坚决落实七部门联合发布的《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》中的各项任务，通过开展“暖蜂行动”系列活动及常态化帮扶慰问行动，切实为快递小哥解决困难，真正把关心、关爱传递到基层一线，增强快递小哥的幸福感和归属感。

### 做实权益维护，让快递员有保障

2022 年 6 月底，上海银保监局宣布 2022 年“沪惠保”新增“新市民版”，公司第一时间与上海银保监局和人保健康上海分公司进行了积极沟通，并协助制定投保方案。截至目前，公司已成功为 1,300 余名快递小哥投保“沪惠保”。此前，公司已为全网快递小哥投保专为快递员群体打造的“行者保”，保障范围涵盖工伤、医疗等，目前已经覆盖 99.98% 的圆通小哥。



### 冰雪寒冬送温暖，慰问走访暖人心

为贯彻落实国家邮政局及各级邮政主管部门“切实做好春节期间邮政快递服务畅通”工作要求，春节期间圆通实行“春节不打烊”，一如既往地提供放心、可靠的寄递服务，充分满足国内外客户需求。

公司做好运力预留、人员值守，加强网络、运力、人员、客服等方面的保障工作。同时，公司亦通过派费激励、新春红包、开工红包、年夜饭、返乡费用报销等关爱政策，落实员工关怀，让业务员、操作员、话务员、后勤人员等一线员工感受到圆通大家庭的温暖。



各地员工食堂、宽敞大堂内，数十张桌子整齐摆放，数百人欢聚一堂



人事部门现场为员工发放现金红包，大家纷纷将手中红包举起欢呼





在海拔 10,000 米以上的高空，飞行平稳之后，向阳和其他两位飞行员互道了一声新年快乐，1 个小时之后，飞机就将降落孟加拉国，为当地华人华企们送去急需的服装辅料等货物。整个春节期间，圆通航空的亚洲货运航线一直在运行，如常保障国际物资运输。



1 月 24 日上午，农历正月初三，圆通速递董事局主席喻会蛟赴杭州多个加盟商和末端网点走访慰问，看望春节期间坚守岗位的一线员工，向他们送上新年礼包，并向全网员工致以美好的新春祝福。



圆通湖北丹江口全体员工在正月初五早上就齐聚公司迎新春，领开工红包

# 服务社会 践行责任

深入践行“两进一出”工程 ..... 33

热心公益，温暖同行 ..... 37

助残圆梦，共富共享 ..... 38





# 深入践行“两进一出”工程

## 快递进村 服务乡村振兴

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,文件提出,要加快农村物流快递网点布局,实施“快递进村”工程。2022 年,圆通全网通过快快合作、邮快合作、交快合作等多种方式加速推进“快递进村”工程,进一步完善农村物流基础设施建设,服务乡村振兴。

### 案例

#### 河北赵县 | 在中国“雪花梨之乡”,圆通小哥助农忙!

河北省是“全国梨第一省”,其中赵县以盛产“大如拳、甜如蜜、脆如菱”的雪花梨驰名中外,很多村里的农户都亲自种植。经过前几年对村级妈妈驿站收发快递品类的观察和总结,赵县圆通负责人看到了农村市场巨大的发展潜力,认为开设“快递+商贸”的驿站是个“一举两得”的方式,一方面满足村民日常生活必需品的消费,另一方面农产品出村更是需要大力扶持。目前,圆通赵县的加盟商通过自建妈妈驿站、与村里小卖部合作共营等方式已实现 281 个建制村快递服务的全覆盖。

2022 年,赵县圆通助力当地村民销售雪花梨,帮助当地村民创造收入**达百万元**。



### 案例

#### 四川攀枝花 | 在中国“太阳之城”,圆通小哥穿山越岭运输“芒”

“三伏走人间,炎范汗如雨。”四川攀枝花,是一座开辟在群山中的城市,年日照达 2,700 小时,被誉为“太阳之城”,正是这样的气候使得攀枝花成为我国五个芒果核心产区之一。圆通四川攀枝花加盟商(简称“攀枝花圆通”)入驻攀枝花市米易县山村后,为当地芒果打造专属运输路线,提供高时效服务、定制化包装、精准化售后,助力深山软糯美味的“攀芒”运往五湖四海。

今年 5 月以来,一方面为了响应圆通总部和当地邮管局推广“快递进村”的号召,同时也为了帮助当地包括芒果等农特产更好运出山,攀枝花圆通联合下属末端网点一米易圆通通过铺设村级妈妈驿站的方式开始大力拓展“快递进村”。经过几个月的建设,米易圆通在村驿站的进出港件量相较于之前均增长了 10% 左右,也为加盟商带来上千元的月度收入增长。此外,米易驻村驿站的经营者大部分也都是当地的水果种植农户,所以他们不仅可以通过自己的驿站进行水果的自产自销,还可以帮助村里其他农户把水果带出大山,销往全国各地。





### 快递进厂 深度融入供应链

案例

#### “圆准达”进厂，助力“国潮”服饰发展

雅莹是创立于 1988 年的时尚女装品牌，800 多个门店主要分布于国内一线商场，目前门店的物流业务主要与圆通合作。圆通与雅莹的合作始于 2022 年，一直为其提供 VIP 客户服务，2022 年升级为“圆准达”产品服务，日均发货量在 2,000 件左右，发货量占雅莹服饰快件发货量的 70% 以上。服务以项目组形式展开，圆通派驻专人专车进驻雅莹园区，每天上午 8 时随雅莹工作人员一起上班，先将园区的到港件进行派送，然后留在仓库帮忙理货、贴单，17 时 30 分开始在仓内操作，扫描、打包、封装、贴单、搬运、装车，两辆 9.6 米的货车整装待发，30 分钟后运送到转运中心，进行优先处理。8 月至 10 月是换季服装旺季，每天运送四五个车次。

由于雅莹服饰单价较高，“防丢失”成为快递的重要功课。为此，仓库和圆通处理场地均设有监控，运输途中也有封条封死，圆通在雅莹的驻场项目组还设有专门的售后服务和客服团队，查询雅莹快件的路由和安全状态，现在雅莹的快件破损率和丢失率均大幅降低，客户满意度维持在良好水平。



### 快递出海 助力“一带一路”

案例

#### 起网菲律宾，圆通速递国际加快布局东南亚

物畅其流，货通天下。圆通速递董事局主席喻会蛟为圆通速递国际制定了“随着‘一带一路’走出去、随着跨境电商走出去、随着华人华企走出去”的发展思路。在 RCEP 为中国快递“出海”带来重大机遇的背景下，圆通在国际市场正紧密加快布局，尤其是亚洲地区的网络建设和市场拓展，并通过持续加强在仓、关、运、配等各环节的能力，积极发展国际快递业务，搭建国际供应链物流服务体系，深度参与全球供应链一体化建设。

2022 年 4 月，圆通速递国际旗下菲律宾公司（以下简称“菲律宾圆通”）在菲律宾宣布开业起网，启动当地“门到门”的国内国际快递包裹服务，这也意味着圆通速递国际布局东南亚快递物流供应链网络、助力“一带一路”建设，又迈出关键一步。菲律宾圆通将以圆通航空开通的杭州、义乌、长沙、南宁等中国城市通往马尼拉的国际货运航线为有效支撑，在原有货代业务的基础上，整合仓、关、运、配等各环节能力，利用陆运、海运、空运多种运输方式，为中美贸易客户提供信息流、商流、资金流、包裹流、关务流“五流合一”的国际供应链服务。

截至目前，公司国际业务服务网络已覆盖 6 个大洲、150 多个国家和地区。同时，公司亦发挥自有航空优势，加快海外航线网络覆盖，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。





## 热心公益，温暖同行

公司自成立以来，义利兼顾、致富思源，深入贯彻习近平总书记关于企业家精神的讲话要求，以“德善圆通”建设为牵引，主动作为、回报社会，彰显大企业社会责任感。同时，公司长期通过资金及物资捐赠、组织员工参与公益慈善活动等形式，在教育助学、关爱残障弱势群体等方面践行企业公民使命，为社会创造更大价值。

2022年度，公司在助残、助困、助学等方面共计实施60多个公益项目。

在相继捐资成立上海市圆通公益基金会和上海市长三角商创科技基金会后，公司持续深耕慈善公益事业，在2022年分别再次捐赠300万元和210万元，积极履行企业社会责任。同时，公司亦向浙江省残疾人福利基金会捐款500万元，为残疾人就业、创业、培训等提供全方位资金支持。

为支持河北省平泉市党坝镇乡村面貌改造工作，圆通开展党坝镇永安社区住房安全帮扶工程，在28户陈旧住房中挑选10户并对房屋门窗、厨房、墙面等进行修缮，项目总投资达30万元。农村基础设施逐步完善后，部分村民逐步回乡创业，发展本地旅游经济、民宿经济和相关生态产业，充分助力释放“政府搭平台、协会作引导、企业做贡献”的机制活力，进一步动员民营企业、社会组织参与定点帮扶和乡村振兴工作，形成大帮扶工作新格局。



改造前

改造后

2018年，圆通速递董事局主席喻会蛟随同上海青浦区考察团考察云南德宏州，成就了一份相距千里的扶贫协作情缘。多年来，圆通一直用实际行动对德宏州进行帮扶，从产业、教育等多方面助力德宏州新发展。

2022年，公司免费承接社会各界运输衣物、文具、桌椅等爱心物资需求15次，承运物资1,500余件；助力当地销售木耳、竹笋、香菇、蜂蜜等农产品超10万元。



2022年8月，圆通向湖北、贵州、青海等地区40余所农村中小学校捐赠了1,924套餐桌椅，并发挥其快递企业的优势，将全部套餐桌椅送达至各个学校。在开学前夕，为孩子们送去了温暖，让孩子们在新学期收到了最暖心的礼物，改善了孩子们的学习环境。



## 助残圆梦，共富共享

“圆梦行动”是2021年圆通速递与中国残联达成战略合作后共同推进扶残助残、共富共享的重大项目。项目依托“圆梦家园”终端和“云客服”两大平台，为残疾人及其家庭提供2万个就业创业岗位，打造互联网经济新业态下残疾人就业创业、共富新模式。截至2022年12月，“圆梦行动”已取得了阶段性进展，公司全网吸纳残疾人9,000多人，与23个省份签订圆梦助残行动战略合作协议，建设圆梦家园门店近5,000家，并组建了北京、杭州两个残疾人共享客服中心。

### 圆通与各省残联签订合作协议

2022年，圆通共计与23个省份残联签署助残行动战略合作协议：浙江、河北、山东、福建、内蒙古、湖南、广东、河南、陕西、辽宁、湖北、山西、天津、海南、黑龙江、重庆、宁夏、四川、云南、甘肃、江西、贵州、广西。

战略合作协议是基于残疾人事业发展需要作出的重要决定，是贯彻落实习近平总书记关于“做好重点群体就业”重要指示精神、中国残联“千方百计促进残疾人就业”要求和省委省政府对全省残疾人事业发展重要部署的一次具体行动。双方通过项目合作、市场运作等方式，在现代物流、云客服等新领域开发适合残疾人的就业岗位，共同打造发展残疾人就业创业和培训示范性基地，提升残疾人就业创业能力，改善残疾人就业环境，帮助残疾人获得更大发展空间，实现稳定、高质量就业。



### 在浙江杭州建设共享客服中心



2022年4月，圆通速递浙江助残基地暨杭州共享客服中心正式投入运营。基地办公区占地900平，宿舍占地700平，除办公场所外，还设有就餐区，茶水室、阅览室、缓压间、娱乐区等，宿舍配备独立淋浴房、独立卫生间等配套设施设备，为残疾人提供优质的办公环境及住宿环境。基地设有岗前培训、业务强化、管理提升等课程，可针对不同的人群进行不同培训，切实实现平等就业、共同富裕的目标。

### 举办残疾人专场招聘会和职业技能培训

2022 年，圆通速递在全国共举办面向残疾人的专场招聘会 30 余场，参与、组织残疾人职业技能培训超百次，以实际行动帮助残疾人就业创业，提高残疾人职业技能水平和就业层次。



### “全国助残日”，圆通全网开启系列助残活动

2022 年 5 月 15 日是全国第三十二次全国助残日，主题为“促进残疾人就业，保障残疾人权益”。为迎接“全国助残日”，公司总部“圆梦行动”项目组在全网部署开展面向残疾人的座谈会、招聘会、走访慰问、文体活动等，董事局主席喻会蛟还通过视频向全网残疾人员工送上节日祝福。



# 稳健治理 惟实致远

- 41 ..... 党建强基
- 46 ..... 公司治理
- 49 ..... 安全运营
- 54 ..... 廉正建设





# 党建强基

公司于2007年6月建立党支部，2012年8月升格为党委。截至2022年12月，圆通党委下设20个直属党支部，19个联合党支部，全网党员超6,000名。2022年，圆通速递党委始终秉持“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的工作思路，深入开展学习宣传贯彻党的二十大精神，全面实现党建和经营“两手都要抓，两手都要硬”的目标，让“党建成为圆通发展的红色动力”。

## 始终把政治建设摆在首位，强化政治责任和担当

### 发布上海市快递行业党建联盟倡议书

2022年3月，圆通党委第一时间响应上海市委发布的《致全市共产党员的公开信》，向全网党员发出“动员令”，积极组织动员党员、入党积极分子等加入志愿服务队，切实按照上海市委、国家邮政局党组和上海市委邮政管理局党组的相关要求开展工作。同时，圆通党委以上海市快递行业党建联盟首届轮值主席单位的名义，联合联盟其他成员单位，发出发挥党建引领的倡议书。



## 全面加强党的思想建设，牢记初心使命、坚定理想信念

### 深入贯彻学习党的二十大精神

2022年10月16日至10月22日，党的二十大在北京人民大会堂胜利召开，在公司党委及各党支部的组织下，圆通全网党员、积极分子、职工干部等积极收看、收听了二十大开幕式、闭幕式，认真听取、学习习近平总书记在大会上代表第十九届中央委员会作的报告及大会期间系列重要讲话精神。



圆通总部党委、党总支



华中管理区党支部



江苏省区党支部



浙江省区党支部

### 七一党员大会

2022年6月30日，圆通速递党委隆重召开“庆祝中国共产党成立101周年-七一党员大会”。

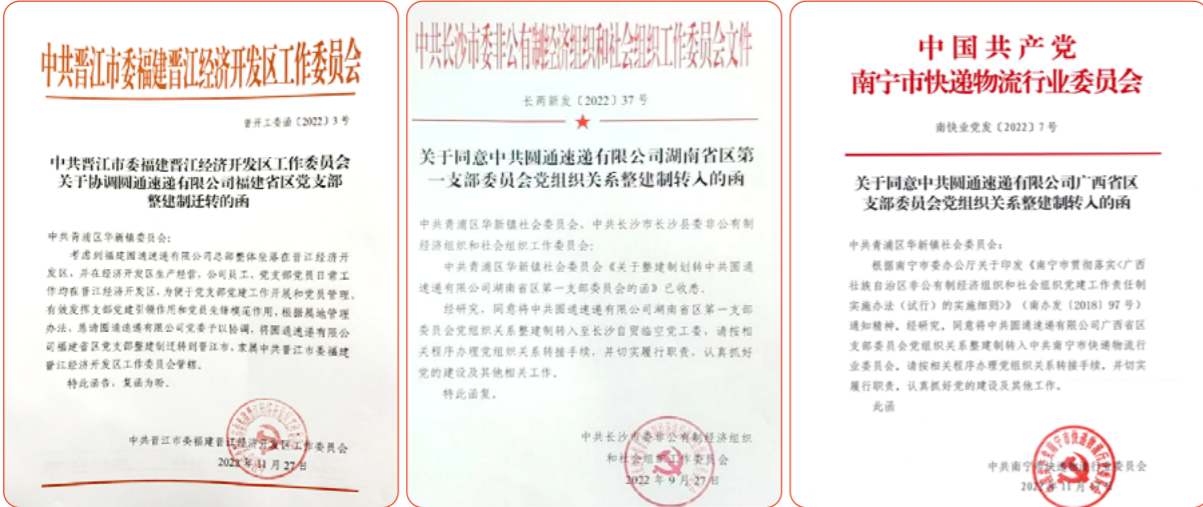




全面加强党的组织建设，积极发挥党组织的战斗堡垒和先锋模范作用

属地化转移工作

根据中共中央组织部关于新就业新业态群体党组织关系属地化管理要求，2022年1月，公司完成圆通速递党委党组织关系从桐庐县委两新工委转移至青浦区华新镇党委的建制转移工作。截至2022年12月，公司已合计完成湖南省区党支部、福建省区党支部、广西省区党支部建制转移工作。



圆通全网党组织换届

2022年，中共圆通速递有限公司委员会任期届满，根据《中国共产党章程》等党内法规及上级党组织相关要求，圆通全网党支部积极开展支委班子换届选举工作，并于9月底全部完成。



上海市区党支部

湖北省区党支部



广东省区党支部

山东省区党支部

发挥党员示范作用

2022年7月，公司入党积极分子、浦东新博网节点快递员王江北，在派件途中见义勇为，徒手爬楼托举从阳台上跌落的老人，最终使老人顺利获救，该事迹受到了上海市邮政管理局及各地的赞许表彰并入选“2022年度上海市社会主义精神文明好人好事”，王江北本人也荣获上海市首届“最美快递员”个人奖。

在获悉快递小哥救人的事迹后，公司党委对小哥英勇救人的行为表达了嘉许，并在各党支部开展了学习、宣传“见义勇为为快递小哥王江北先进事迹”的主题活动。



2022年度，公司还涌现出一批先进党员集体与个人，成为圆通事业发展的坚强堡垒和骨干力量：

湖南长沙高桥加盟商营运经理、党员马石光光荣当选党的二十大代表，成为湖南省快递行业唯一的二十大代表；上海市区党支部预备党员、杨浦区同济网节点快递员郭浩强，荣获上海市首届“最美快递员”个人奖；上海市区党支部预备党员、长宁区福泉网节点负责人蔡小兵，带领团队荣获上海市首届“最美快递员”集体奖。



上海市首届“最美快递员”名单 (按姓氏笔画排序)

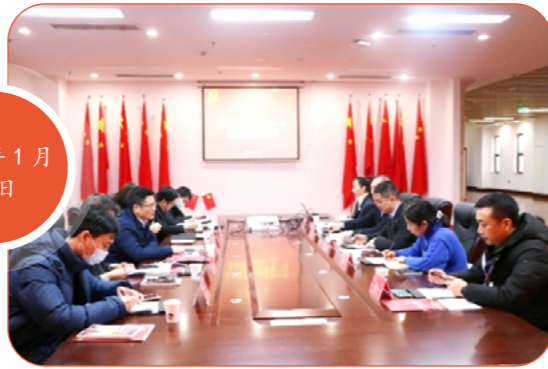
- 千呈呈 中通快递股份有限公司
- 毛盾 顺丰速运集团(上海)速运有限公司
- 王江北 圆通速递有限公司
- 许卫 中国邮政集团有限公司上海市分公司
- 任保强 上海迅赞供应链科技有限公司
- 杜友荣 中通快递股份有限公司
- 张传浩 中通快递股份有限公司
- 杨康 上海极免供应链有限公司
- 郭浩强 圆通速递有限公司
- 圆通速递有限公司长宁区福泉网点



认真落实快递行业党建任务清单，加强党建交流



2022年1月12日



上海市委组织部组织二处领导至公司总部调研考察



2022年7月6日



上海市青浦区委常委、组织部长李方明一行来访

2022年8月18日



上海市委组织部、青浦区社会工作党委、华新镇党委来访

2022年9月28日



上海市青浦区委组织部、区邮政管理局来访

# 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，不断完善法人治理构，规范公司运作。公司股东大会、董事局、监事会和经营管理层之间权责明确，董事、监事工作勤勉尽责，经营管理层忠实履行职责、科学决策、协调运营。公司法人治理结构符合《上市公司治理准则》的要求。

2022年10月，公司召开第二次临时股东大会，审议通过董事局、监事会换届选举的相关议案，顺利完成公司董事局、监事会的选举工作，确保新一届董事局、监事会工作的顺利开展。

### 股东大会

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

2022年，公司共召开1次年度股东大会和2次临时股东大会，审议通过24项议案。



2022年第二次临时股东大会



董事局

公司严格按照《公司法》和《董事局议事规则》等相关规定召集、召开董事局会议。公司董事局由 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。

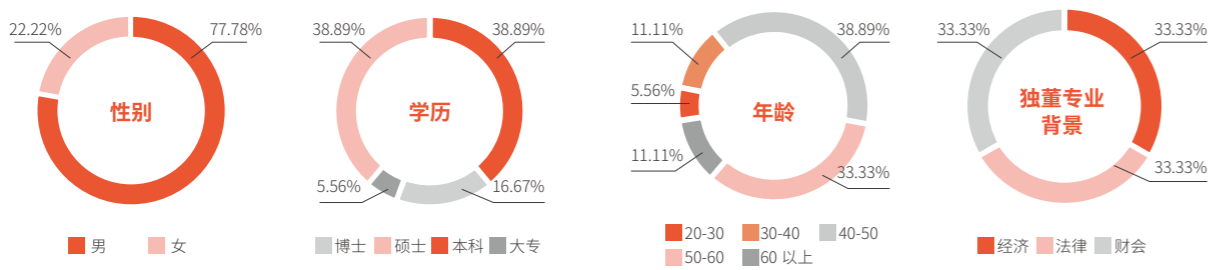
2022 年，公司共召开 7 次董事局会议，审议通过 51 项议案，独立董事对公司各类重大事项发表事前认可意见 2 次，发表专项说明和独立意见 1 次、独立意见 6 次。

董事局架构

<b>董事局</b>	<b>董事局主席</b> 喻会蛟—圆通速递股份有限公司董事局主席
<b>成员</b> 2022 年 10 月 14 日公司换届选举产生第十一届董事局，由 9 名董事组成，其中 3 名为独立董事	<b>董事</b> 张小娟—圆通速递股份有限公司董事 潘水苗—圆通速递股份有限公司董事、总裁兼代行财务负责人 张益忠—圆通速递股份有限公司董事兼副总裁 胡晓—阿里巴巴集团控股有限公司战略投资部总监、董事总经理 喻世伦—圆通速递股份有限公司董事 黄亚钧—复旦大学经济学教授、博士生导师、复旦大学世界经济系主任、复旦大学证券研究所所长
<b>召开频次</b> 2022 年共召开 7 次，出席率为 100%	<b>独立董事</b> 董静—上海财经大学商学院博士生导师、教授、副院长 许军利—泰和泰（北京）律师事务所高级合伙人
<b>职责权限</b> 在《公司章程》和股东大会的授权范围内，负责公司发展目标和重大经营活动的决策。	



董监高的专业化、多元化



监事会

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

2022 年，公司共召开 7 次监事会会议，在确保信息披露及时、准确、真实、完整的前提下，审议通过 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。公司通过接待投资者调研、召开业绩说明会、参加券商策略会等方式，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。2022 年，公司积极参选并荣获中小投资者关系互动奖、2022 最佳市值管理团队奖等多项投关奖项；公司董秘荣获投资者关系最佳董秘奖、2022 精英董秘奖。

2022 年，公司组织接待投资者调研、参加策略会及路演活动累计超 100 场次，全年通过现场和网络方式接待调研投资者累计超 1,000 人次，投资者关系邮箱回复率 100%，投资者热线接听率 100%，上证 e 互动、全景网等互动平台回复率 100%。

2022 年，公司成功召开 4 场业绩电话交流会、2 场路演中心业绩说明会，参会机构及个人累计超 650 人次，并及时披露会议纪要。

**圆通速递 600233.SH**  
**2021年度业绩交流电话会**

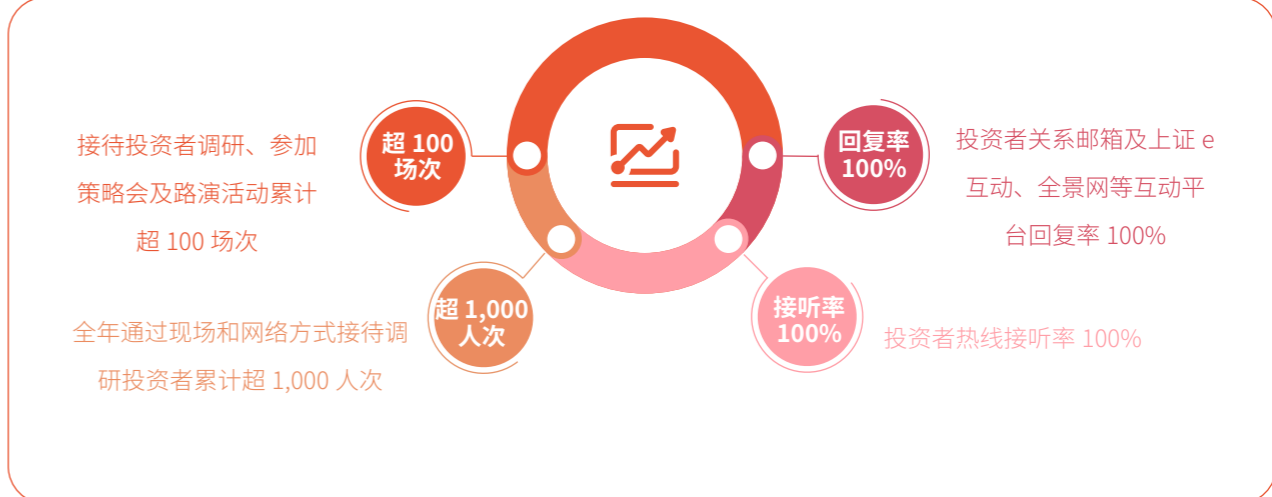
会议时间 | 2022年4月27日 15:30-16:30

参会人员 | 潘水苗 董事兼总裁  
张龙武 董事局秘书

接入号码 | +86-4001668383 (中国大陆)  
+852-30183077 (中国香港)  
+1-6465189851 (美国)

会议密码 | 821554

本次会议设白名单，报名参会请务必识别下方二维码



## 完善制度建设

报告期内，公司根据中国证监会、上海证券交易所等法规和规范性文件的修订情况并结合公司实际，及时完成《公司章程》《股东大会议事规则》《信息披露管理制度》等**十余项**公司制度的修订完善，强化上市公司规范治理，为维护公司、股东和债权人的合法权益奠定了坚实基础。同时公司切实做好定期报告及相关重大事项的内幕信息知情人登记备案工作，有效维护投资者合法权益。

<p><b>圆通速递股份有限公司章程</b> (2022年9月修订)</p> <p>目录</p> <p><b>第一章 总则</b></p> <p><b>第二章 经营宗旨和范围</b></p> <p><b>第三章 股份</b></p> <p>第一节 股份发行</p> <p>第二节 股份增减和回购</p> <p>第三节 股份转让</p> <p><b>第四章 股东和股东大会</b></p> <p>第一节 股东</p> <p>第二节 股东大会的一般规定</p> <p>第三节 股东大会的召集</p> <p>第四节 股东大会的提案与通知</p> <p>第五节 股东大会的召开</p> <p>第六节 股东大会的表决和决议</p> <p><b>第五章 董事</b></p> <p>第一节 董事</p> <p>第二节 董事同</p> <p><b>第六章 监事</b></p> <p>第一节 监事</p> <p>第二节 监事会</p> <p><b>第七章 董事会</b></p> <p>第一节 董事会</p> <p>第二节 董事会</p> <p><b>第八章 财务会计制度、利润分配和审计</b></p> <p>第一节 财务会计制度</p> <p>第二节 内部审计</p> <p>第三节 会计师事务所的聘任</p> <p><b>第九章 通知与公告</b></p> <p>第一节 通知</p> <p>第二节 公告</p> <p><b>第十章 合并、分立、增资、减资、解散和清算</b></p>	<p><b>圆通速递股份有限公司</b> <b>股东大会议事规则</b></p> <p><b>第一章 总则</b></p> <p><b>第一条</b> 为规范上市公司行为，保障圆通速递股份有限公司(以下简称“公司”)股东能够依法行使权利，确保股东大会能够规范运作和科学决策，完善公司治理结构，根据《中华人民共和国公司法》(以下简称《公司法》)、《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)、《上市公司治理准则》《上市公司股东大会规则》等有关法律、法规、规范性文件及《圆通速递股份有限公司章程》(以下简称《公司章程》)的规定，结合公司实际情况，制定本规则。</p> <p><b>第二条</b> 股东大会是公司的权力机构，依法行使下列职权： (一) 决定公司的经营方针和投资计划； (二) 选举和更换董事及非由职工代表担任的监事，决定有关董事、监事的报酬事项； (三) 审议批准董事局的报告； (四) 审议批准监事会的报告； (五) 审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案； (六) 审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案； (七) 对公司增加或者减少注册资本作出决议； (八) 对发行公司债券作出决议； (九) 对公司合并、分立、解散、清算或者变更公司形式作出决议； (十) 修改公司章程； (十一) 对公司聘用、解聘会计师事务所作出决议； (十二) 审议批准本规则第三条规定的担保事项； (十三) 审议公司在一年内购买、出售重大资产超过公司最近一期经审计资产30%的事项； (十四) 审议批准变更募集资金用途事项； (十五) 审议股权激励计划和员工持股计划；</p>	<p><b>圆通速递股份有限公司</b> <b>信息披露管理制度</b></p> <p><b>第一章 总则</b></p> <p><b>第一条</b> 为规范圆通速递股份有限公司(以下简称“公司”)履行信息披露义务，加强信息披露事务管理，提高信息披露工作质量，保护公司和投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》(以下简称《公司法》)、《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)、《上海证券交易所股票上市规则》以及《上市公司信息披露管理办法》等法律、法规和规范性文件及《圆通速递股份有限公司章程》(以下简称《公司章程》)，结合公司实际情况，制定本制度。</p> <p><b>第二条</b> 本制度适用于如下人员和机构： (一) 公司董事会秘书和信息披露事务管理部门； (二) 公司董事和董事局； (三) 公司监事和监事会； (四) 公司高级管理人员； (五) 公司总部各部门以及各分公司、子公司的负责人； (六) 公司控股股东和持股5%以上的大股东； (七) 其他负有信息披露职责的公司人员和部门。</p> <p><b>第三条</b> 本制度所称的“信息”，是指所有对公司股票价格可能产生重大影响的信息以及证券监管部门要求披露的信息；本制度中的“披露”是指在规定的时间内、在指定的媒体上、以规定的方式向社会公众公布前述的信息，并送交证券监管部门和证券交易所。</p> <p><b>第四条</b> 公司的信息披露义务人是指公司及董事、监事、高级管理人员、股东、实际控制人、收购人、重大资产重组、再融资、重大交易有关各方等自然人、单位及其相关人员、破产管理人及其成员，以及法律、行政法规和中国证券监督管理委员会(以下简称“中国证监会”)规定的其他承担信息披露义务的主体。</p> <p>公司信息披露的义务人应当严格遵守国家有关法律、法规和制度的规定，履行信息披露的义务，遵守信息披露的纪律。</p>
--	--	--

## 安全运营

一直以来，圆通全网都把安全生产放在首位，认真贯彻落实党中央、国务院及国家邮政局关于安全生产工作的各项决策部署，全力抓好运力、用工、操作、寄递、信息等安全工作，确保总部对安全生产相关制度标准切实落地，充分保障员工生命、客户包裹安全。

2022年，公司紧密围绕“打赢三大安全攻坚战，深入实施三项安全提升工程，推进三个安全基础能力建设”的工作目标开展安全保障工作。



## 打赢三大安全攻坚战

### 场内亡人事故零发生

2022年，公司结合国家邮政局安全生产大检查和国家安全“安全生产月”活动，全网开展“平安行动”，通过组织安全隐患大排查，实现对风险的精准管控和隐患的动态清零，切实遏制“危险倒车作业、衣帽不合规、安检机值机不规范”等行为。

案例

### 圆通全网深入开展“安全生产月”活动

2022年6月是第21个全国“安全生产月”，此次的主题是“遵守安全生产法，当好第一责任人”。在“安全生产月”到来之际，圆通全网多点发力、层层落实，以实战促实效，狠抓安全生产、筑牢发展之基。

圆通速递有限公司安全生产保障中心

圆通安全〔2022〕94号

关于开展圆通“安全月”活动  
做好旺季安全保障的通知

总部各部门、各省区、集运中心、加盟公司：  
今年11月是圆通的第九个“安全月”，又是“双11”旺季和上海“进博会”错峰期，且疫情防控形势严峻复杂，安全保障工作压力大，任务重，压力大。开展“安全月”活动，目的是为了警示教育，牢记山东潍坊“寿光蔬菜”这一沉痛的教训，做到警钟长鸣，防患于未然。圆通“安全月”活动要紧扣“双11”旺季和上海“进博会”安全保障工作，按照“新任务、新防线、守位固”的安保总体思路，扎实开展进人、车、物、场所疫情防控工作，坚持底线思维，增强忧患意识，突出增安和行稳两个重点，具体要求如下：

### 加强安全生产教育培训

2022年6月以来，公司通过视频、海报等方式，组织全网各单位，开展线上与线下相结合的安全生产教育培训百余场，涉及到进出港安全操作、场地安全、设备安全、快件安全质量管理、寄递安全、驾驶员安全等多个范畴，一手抓安全，一手抓业务，用培训助力业务，为圆通安全发展保驾护航。



### 开展安全生产法制宣传

2022年6月以来，圆通总部各部门、省区、转运中心及加盟商在各级安全生产委员会的组织下集中观看《生命重于泰山——学习习近平总书记关于安全生产重要论述》电视专题片、持续学习新修订的《安全生产法》，提升员工，尤其是一线人员防范禁寄物品、杜绝违章冒险作业的安全意识，增强防灾减灾和突发事件应对能力。





### 大幅降低车辆事故发生率

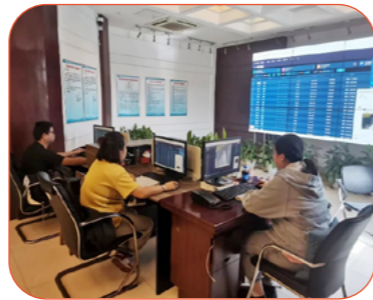
为降低车辆起火事故率，公司专项开展车辆“灭火行动”，2022 年实施刹车分泵大排查 11,608 车次、灭火器大排查 14,781 车次、握手阀大排查 10,799 车次、淋水装置大排查 2,139 车次，针对检查出的车辆问题及隐患进行整改，一亿公里起火事故率大幅降低；大力推行应用胎温胎压监测设备，针对出现的胎温报警情况第一时间安排专人采取应对措施，有效保护司机的人身安全、降低货损金额；开展“疲劳驾驶专项整治行动”，针对疲劳驾驶行为进行在线监控，疲劳驾驶风险处理率达 99%。



车辆安全检查



车辆安全在途监控



### 避免重大信息安全事故

公司一直致力于从各个方面做好对客户信息和隐私的保护。2022 年，公司大力开展“净网行动”，遵循出现一起查处一起的原则，形成闭环管理。

作为国家邮政局快递隐私面单推广应用试点企业，公司专门成立隐私面单推广应用试点专项工作组，进行隐私面单技术改造和试点应用，并于 6 月底基本实现全网除电商平台寄件外的快件隐私面单全覆盖。除“隐私面单”之外，公司近期还开通“95161”快递员外呼热线，这是圆通快递小哥在取件、派件时与发件客户、收件客户进行联系的专属号码，具有来电统一品牌标记等功能，一方面通过隐藏真实号码保障客户隐私，另一方面截断不法分子通过其他私人号码、未知号码实施电信诈骗的可能。

2022 年度，公司未发生重大的信息安全事件。



隐私面单

### 深入实施三项安全提升工程

#### 消防隐患排查整治工程

圆通于 2022 年 8 月和中国消防协会达成战略合作，共同研究分析快递行业消防安全管理的顽疾和难点，为提升行业消防安全、行业安全环境做贡献。

2022 年，包括湖南、吉林、浙江、广东、云南、新疆等在内的圆通多个省区、转运中心开展消防、防爆安全知识培训及应急演练，邀请外部专业讲师普及消防安全知识，强化消防安全意识，增强员工在火灾中自救、互救意识，确保火灾险情有效应对和科学处置。消防救援应急演练让员工们进一步掌握火灾处理流程，加强广大员工应对火灾的能力，切实提高企业员工的应急意识、防火意识。



圆通和中国消防协会培训分会达成战略合作



#### 寄递渠道强化管控工程

公司开发并上线风险客户管理系统、违禁品上报系统，实时更新风险客户，通过客户 ID 加大对寄递违禁品精准管控。

2022 年，公司持续地抓好重大活动安保工作，圆满完成“全国两会”“中国国际进口博览会”“党的二十大”等全国性重大活动寄递安全保障工作达 11 次。



召开党的二十大寄递安全保障工作动员部署会

### 信息安全管理提升工程

公司持续通过“制度+技术”手段，完善信息安全风控系统，借助风控系统对账号进行实时监控和异常处理，并加强对加盟商和末端网点的管理培训，强化信息安全权限管理。



### 推进三个安全基础能力建设

#### 安全制度建设

2022年，公司编写、修订了《圆通安全管理制度》《车辆起火原因认定实施细则》《禁、限寄物品实施细则》《圆通速递安全管理手册》《转运中心“双控”工作手册》《圆通速递安全管理手册》等5项安全工作相关的制度和手册，为安全生产保驾护航。



#### 安全教育培训

公司建立了覆盖全员的三级培训机制和考核办法，截至目前公司全网三级人员安全考试通过率达到98.6%。同时，公司还实行安全管理能力考试认证，安全生产管理人员持证上岗，截至目前公司安监察负责人持证率达70%。

2022年，公司开展了17期安检培训，培训合格人数达234人，有效解决了安全员流失的问题。



线上安全培训课程

#### 安全管理信息化体系和能力建设

2022年度，为积极响应“绿盾”工程建设的号召，公司加大力度整改场地违规操作行为，并推动逐步实现对转运中心和末端网点的视频、安检机联网接入，实时在线监控作业现场的异常事件并及时采取相应对策，利用信息技术持续提升寄递渠道的安全管理水平。

## 廉正建设

### 预防宣教工作

“教为先、罚为后”，公司将预防宣传教育摆在首位，通过对公司全网开展廉洁教育，以不同方式广泛宣传廉正纪查制度、纪律要求、典型案例、廉正风采等内容，从根源处遏制腐败行为。2022年，公司完成宣导会学习及宣传共计14次。



### 反舞弊工作



#### 审计管控

公司通过对财务、工程、采购等部门开展审计工作，监管重要岗位任职期间的遵纪守法、廉洁奉公、执行公司规章制度等情况，做好任中审计和离任审计管控。2022年，公司完成离任审计六项，完成人力成本审计和运能成本审计两项专项审计，降低成本超1,200万元。



#### 监察工作

公司通过接收邮件、电话、公开信箱以及举报受理平台等方式接受举报线索，核查受理或转相关部门处理。



#### 督察巡查

公司通过督察全网政策公平性执行情况和日常巡查工作，保证公司各项工作平稳、健康、高效地开展。



# 客户与 供应商管理

56 ..... 合作伙伴管理与赋能

58 ..... 供应商管理



## 合作伙伴管理与赋能

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

加盟商是公司最重要的合作伙伴，2022年，“加盟商数字化、标准化”被列为公司的“一号工程”，即公司通过自主研发的财务、人资、客服等数字化系统以及各项业务的标准化规范，多维度、全方位为加盟商赋能，真正实现“全网一体、降本增效”，全面增强加盟网络的综合经营实力、提升市场客户体验。



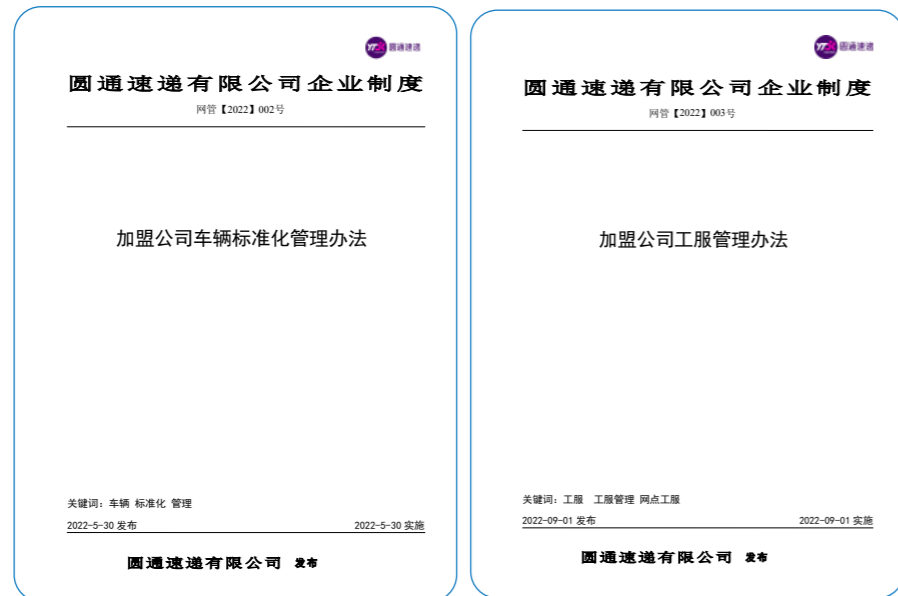
## 完善加盟网络数字化系统

2022年，公司对加盟商财务、运营、管理等系统进行赋能提升，重点完善、推广加盟商财务系统建设，开发、应用智能客服系统，并搭建、优化业务员与客服绩效系统，提高加盟商管理运营决策的及时性、准确性，全面提升加盟网络管理能力和经营实力。



### 推进加盟网络标准化体系建设

公司不断完善业务运营、客户服务、管理流程等方面的操作标准与规范指引，持续推动企业形象标准化，推进加盟网络标准化体系建设，增强加盟商品牌粘性与认可度。



### 加强加盟商人才赋能

公司持续加强加盟商人才赋能，2022 年为加盟商提供线上线下培训超 500 场，培训课程涵盖业务运营、财务体系、客户服务、安全生产等多方面，全面提升加盟网络人员专业能力，为加盟商提质增效夯实根基。



## 供应商管理

为控制公司的采购质量、规范供应商管理，公司制定了《采购管理制度》《供应商管理制度》等相关制度，对公司的采购过程进行约束，与供应商同步签署《廉洁保密协议》，实现从供应商开发、准入、考核、退出的全生命周期管理，推动与供应商的合作共赢。

### 供应商管理目标：

坚持公开、公平、公正、共赢的原则，严禁发生收受贿赂等贪腐行为，诚信廉洁、保密等条款签署率达 100%。

### 供应商管理全流程

#### 供应商开发

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

#### 供应商准入

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

截至 2022 年底，供应商准入数为 1,940 家。

#### 供应商考核和退出

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

### 供应商等级依据评分，分为：S、A、B、C、D 五级

#### 得分为 90 分以上

供应商经营的稳定性极强，违约风险极低

#### 得分为 81 分 - 90 分

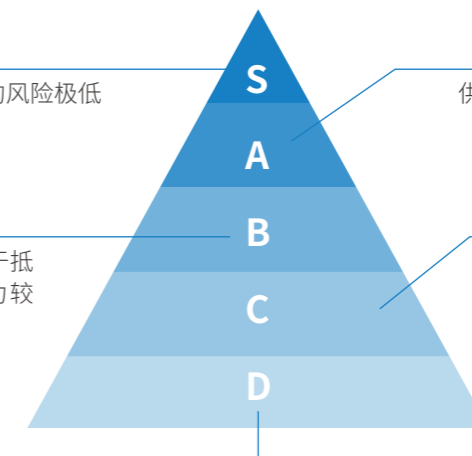
供应商经营的稳定性很强，违约风险很低

#### 得分为 71 分 - 80 分

供应商经营的稳定性较强，对于抵御环境发生不利变化时的能力较弱，但违约风险很低

#### 得分为 61 分 - 70 分

存在或有违约风险。正在合作的供应商被评为 C 级的，暂停合作 1-3 个月限期整改



#### 得分为 60 分以下

违约风险高或非常高

1. 不得与评为 D 级的供应商开展合作
2. 供应商被评为 D 级的，应从供应商资源库剔除，并将其列入不合格供应商名录
3. 正在合作的供应商被评为 D 级的，则应立即停止合作



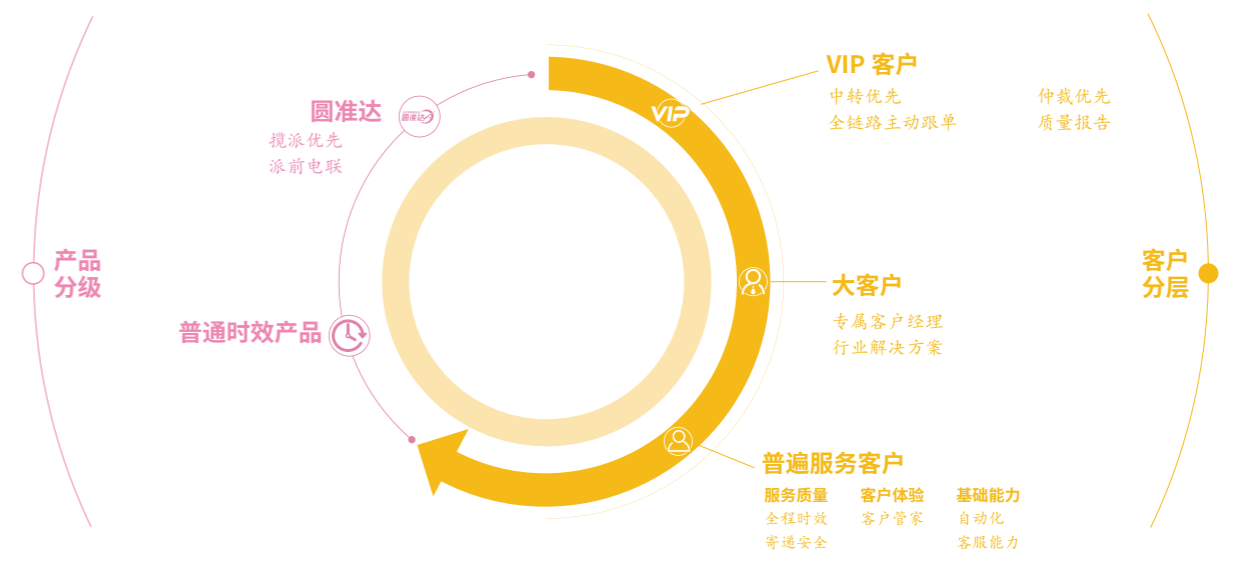
# 提质增效 贴心服务

- 深耕快递主业 ..... 60
- 推进全面数字化转型 ..... 61
- 加速全球化网络布局 ..... 62
- 提供优质服务 ..... 63
- 聚焦深化成本管控 ..... 64



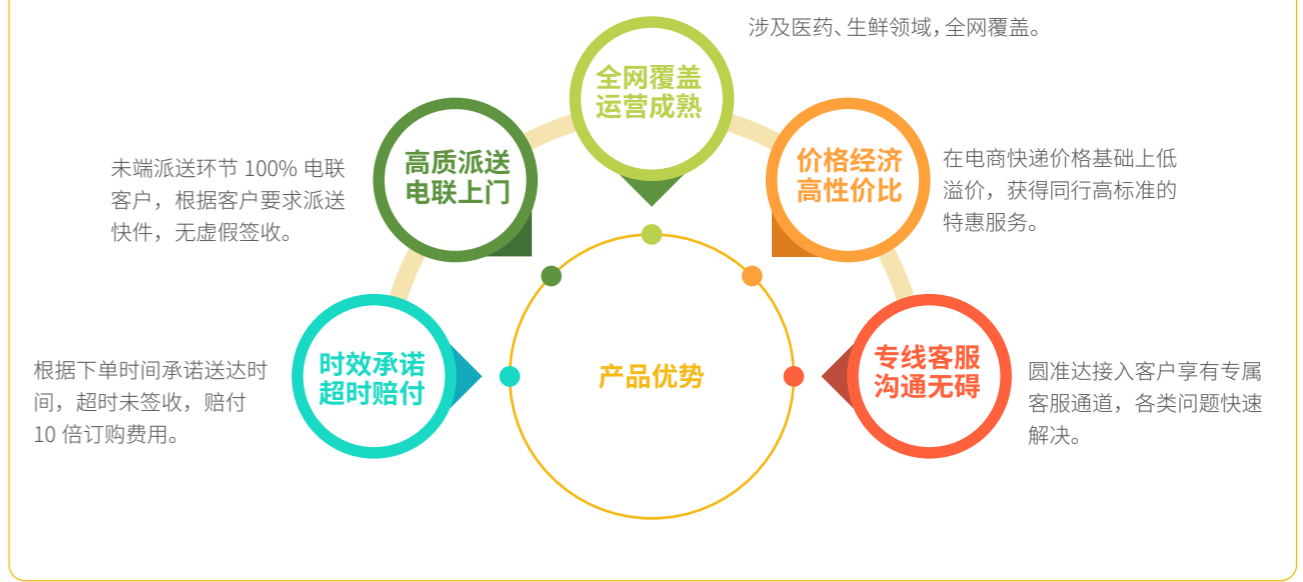
## 深耕快递主业

### 差异化产品与服务



### 圆准达

圆准达是针对电商平台、品牌商家推出的主打精准派送的快递产品，具有时效优先、送前电联、按需配送及全程直营客服跟单等服务特点，帮助客户解决时效不稳定、虚假签收等快递服务痛点，降低退货及客诉率。



## 增值服务

### 保价服务

保价服务是指客户在寄递快件时向圆通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 万元人民币的货物承运服务。当快递在运输过程中发生损毁、丢失时，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（买家）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

按照委托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，将收件方签收确认后的送货单或者签收回单，在规定时间内返还给寄件方的服务。

## 推进全面数字化转型

2022 年，公司积极探索数字化转型纵深赋能，广泛应用大数据、人工智能等先进技术，持续提升科技创新和研发应用能力，加强数字化系统生态建设，构筑全网一体的基础竞争力。

报告期内，公司全面提升数字化应用广度和深度，优化智能硬件装备和软件系统，促进快件全生命周期业务信息精准识别、追踪，并不断加强对运营数据的分

析管理与辅助决策，赋能精益生产，提升管理效能，实现业务运营实时监控、精细考核、智能决策；同时，公司针对性开发完善数字化管理工具，助力加盟商提升财务结算分析能力、提高员工工作效率、完善考核和激励机制、提升精准定价和传导能力、降低运营操作成本等，有效提升加盟商财务管理、业务运营、客户服务等多方面的经营能力，加盟网络综合竞争力稳步提升；公司亦主动强化客户赋能与管理，持续优化完善“客户管家”各系统模块，扩展智能客服、直通总部等的应用范围及场景，提高快件寄递全链路、多场景、差异化服务水平，加强客户链接，增强客户粘性。



## 加速全球化网络布局

### 国内布局

截至 2022 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%；截至报告期末，公司加盟商数量 5,163 家，终端门店超 80,000 个。

### 国际布局

2022 年，公司充分发挥遍布全球的服务网络及自有航空等优势资源，强化国际、航空业务协同发展，保持国际货物运输代理业务稳定运营，积极发展国际快递业务，搭建国际供应链物流服务体系，深度参与全球供应链一体化建设。

报告期内，圆通速递国际充分发挥覆盖全球的物流骨干网络和本土化站点资源等优势，积极拓展 RCEP 成员国、欧洲、南美、东南亚等国家和地区网络布局，深度挖掘该等国家及地区物流服务市场潜力，国际货物运输代理业务共实现海运 6.4 万标箱，空运 9.0 万吨，保持相对稳定运行；圆通速递国际加强对各跨境电商平台，依托圆通航空自有全货机和优质海外航线，推进“中国联世界、世界联世界”的产品建设，建设优化覆盖东北亚、东南亚和欧洲等区域的快递专线产品和服务，进一步夯实中日、中韩专线等重点快递专线产品竞争优势，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，2022 年，圆通速递国际完成国际快递及包裹服务超 1 亿件。同时，公司紧抓新兴市场机遇，拓展海外航线网络覆盖，报告期内圆通航空开通、运行了青岛—东京成田、烟台—东京成田、烟台—大阪、杭州—新加坡、南宁—金奈、南宁—德里、昆明—孟买、杭州—新西伯利亚—莫斯科等多条国际航线，截至报告期末，圆通航空累计开通超 80 条国际航线，进一步夯实亚洲区域核心航线网络建设，稳步拓展澳洲、欧洲等专线市场；在此基础上，公司亦积极调整优化机队结构，实现航空货运运力升级，并持续优化业务结构，加速建设全球供应链能力，聚焦电子电器、服装时尚、食品医药及高端制造业等领域，逐步打造包含精细化仓储和库存管理、干线运输、专业配送、定制化系统、供应链金融等集成供应链物流方案，强化覆盖亚洲、联程全球的高质量国际物流服务能力建设，深度参与全球供应链一体化建设，现覆盖客户包含小米、OPPO、VIVO、浙江大华、中策橡胶等大型跨国企业。

公司持续推进口岸关务能力建设，提高清关网络覆盖率，截至报告期末，公司在北京、上海、广州、深圳、昆明、南宁、珠海等 35 个重点口岸完成并强化关务能力建设，清关网络已基本覆盖全国主要口岸，并进一步拓展覆盖澳洲、美洲、欧洲、东南亚等地区的关务能力，快件进出境通路进一步拓宽，高效通关体系逐步完善。



# 提供优质服务

2022 年，公司推动数字化系统与业务流程加速融合，完善多级联动管理体系，科学精准管控快件时效，增强快递服务履约能力，并持续强化客户服务能力建设，全面提升普遍服务能力，客户体验稳步提升。

## 精准管控快件时效，履约能力稳步提升



## 深化客户服务能力建设，切实改善客户体验

2022 年，公司统筹客服体系一体化建设，推广智能客服全网应用，全面提升客户服务水平，并强化质量管控，有效保障寄递安全，持续提升服务品质，增强客户粘性，切实改善客户体验。

### 推广智能客服全网应用 全面链接客户

2022 年，公司依托客户管家为客户提供直通总部、专属客服群等物流、商业全场景一站式服务；公司积极优化和迭代客户管家各模块应用，运用智能机器人精准识别和响应客户问题，实现智能机器人与人工客服协同工作，有效提升客户服务响应速度，降低客户服务沟通成本；公司持续完善智能客服应用场景，推进业务系统与智能客服融合，推动工单智能流转，提升前置服务及主动响应能力，全面提升普遍服务能力。其次，公司逐步完善大客户售后服务体系，优化直营客服服务流程，强化直营客服定制化服务能力，满足多层次、差异化产品服务需求。

### 加强客服团队建设 优化考核机制

公司亦持续完善客服团队建设，优化全网客服服务标准、绩效考核体系，提升客服团队综合素质与服务品质。同时，公司持续推进转运中心工艺设备的升级改造，完善质量监督管控机制，落实质控标准管理，减少快件遗失破损，保障快件寄递安全；不断探索优化仲裁、赔付等售后服务机制，通过智能仲裁判责、优化仲裁申报流程等提升响应速度，持续改善客户体验。最后，公司完善对加盟商、末端网点、终端门店、快递员派送服务的考核机制，通过行者系统、微信公众号等向客户发送业务流转通知，帮助客户及时了解快件揽收派送信息，提供配送上门、驿站或快递柜自提等多元化配送方案，满足客户差异化服务需求，优化触达客户的服务感知。



2022 年，公司客户投诉率同比下降近 10%，服务品质稳步提升。

# 聚焦深化成本管控

2022 年，公司聚焦深化成本管控各项举措，优化数字化系统赋能精细管理，试点推广精益生产，实现全网一体降本增效，提升网络整体盈利能力。报告期内，在成品油价格大幅提升、人工成本增加等因素的影响下，公司实现单票运输成本 0.51 元，单票中心操作成本 0.31 元，较去年同期基本持平。



# 指标索引

一级目录	二级目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)	报告位置
关于本报告		P1.1、P1.2、P1.3	P1
董事局主席致辞		P2.1、P2.2	P2
发展历程		P3.1	P3
走进圆通	公司简介	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4	P8
	经营业绩	P4.3	P9
	企业荣誉	P3.1、P4.2、G3.11	P9
	组织架构	P4.4	P10
	发展战略	P4.2、G3.2	P11
	利益相关方沟通	G3.6	P13
绿色经营 共享美好	绿色理念，标准先行	G3.4、E1.7、G3.11	P16
	低碳环保，绿色物流	E1.3、E1.8、V4.3、V4.4	P18
	节能减排，绿色办公	E2.5、E2.14	P20
关爱员工 聚力同行	保障员工权益	S1.1、S1.2、S1.3、S1.4、S1.6、S1.7、S1.8	P22
	关心员工生活	S1.10	P24
	助力员工发展	S2.1、S2.2、S2.4	P26
	关爱快递小哥	S1.10	P30
服务社会 践行责任	深入践行“两进一出”工程	V1.3、V3.1	P33
	热心公益，温暖同行	V3.4、V3.6	P37
	助残圆梦，共同富裕	V3.5	P38
稳健治理 惟实致远	党建强基	P3.1、P4.2	P41
	公司治理	G1.1、G1.2、G1.3	P46
	安全运营	S3.4、S3.5、S3.6、S3.10	P49
	廉正建设	G1.7、G1.8	P54
客户与供 应商管理	合作伙伴管理与赋能	S4.1、S4.5、V2.8	P56
	供应商管理	S5.2、S5.3	P58
提质增效 贴心服务	深耕快递主业	P4.3	P60
	推进全面数字化转型	V2.2、V2.5	P61
	加速全球化网络布局	S4.1	P62
	提供优质服务	S4.1	P63
	聚焦深化成本管控	P4.3	P64

# 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《圆通速递股份有限公司 2022 年度社会责任报告》。我们非常重视并希望聆听您对圆通速递社会责任工作报告的反馈意见，以帮助我们对报告进行持续改进。如您对公司的社会责任工作有任何意见或建议，欢迎发送电子邮件至 ir@yto.net.cn。

## 您对本报告的评价：

选择题（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映圆通速递在环境、社会及管治方面的重要信息？ 是  一般  否
2. 您认为本报告披露的信息是否全面？ 是  一般  否
3. 您认为本报告披露的信息是否具有可读性？ 是  一般  否

## 开放性问题

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