

STO 申通快递



2023

申通快递股份有限公司
可持续发展报告

目录

总裁致辞	01
关于本报告	02
走进申通	03

附录	86
----	----

01

合规运营 责任治理

公司治理	12
ESG治理	16
合规与商业道德	17
利益相关方沟通	20
重要性议题评估	21
党建引领	23

04

智慧物流 品质服务

加强基础设施建设	58
打造智慧物流	60
卓越客户服务	64
提升乡镇服务力	66

02

绿色生态 低碳运营

绿色管理体系	28
应对气候变化	28
倡导绿色运营	30
践行绿色快递	38
弘扬绿色文化	40

05

安全寄递 合作共赢

安全管理体系	68
安全寄递与运输	73
安全文化培育	77
供应商管理	79
价值链赋能	81

03

以人为本 回馈社会

员工权益保障	43
丰富员工生活	46
助力员工发展	48
注重员工关怀	51
助力乡村振兴	52
传递社会责任	54



总裁致辞

2023 年，随着社会生产及消费活动逐步复苏，快递行业因此保持强劲的增长势头，这一年公司完成快递业务量 175.07 亿件，同比增长 35.23%，大幅超过行业平均水平，为数百万家业务伙伴提供更具性价比的“好快省”服务方案，直接提供超过 35 万个就业岗位，服务数以亿计的消费者。公司始终坚持正道经营、长期主义、坚持可持续健康发展的理念，通过提供高效、绿色、低碳的服务，实现自身社会价值，展现企业责任担当，赋能行业高质量发展。



合规运营 激发现代治理新效能

建立完善的现代企业治理机制是申通快递维护股东权益、实现可持续发展的基石。成立 30 年来，公司始终坚持合规运营，提升业务体系与合规体系能力，已经构建了一整套科学规范、权责清晰、运作高效、制衡有序的治理机制和治理架构。

为了深入贯彻中央精神，公司将可持续发展理念作为公司未来战略融入到企业治理体系中，搭建了自上而下的三级可持续发展管理架构，即由董事会为主导、战略委员会负责监管、各业务及职能部门负责执行落实的 ESG 治理架构，各级职责分工明确、协调统一，实现在日常生产活动中对企业治理、环境保护及社会责任等相关工作的统筹推进及落实，为可持续发展的目标和策略制定、定期评估以及相关风险的管理奠定稳固基础，共同致力于提升本集团的可持续发展表现，创造企业在经济、环境与社会方面的综合价值。

技术引领 打造绿色新质生产力

“绿水青山就是金山银山”。申通快递不断完善绿色快递管理体系，积极创新和应用先进技术，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放，在创造持续向好的经营业绩的同时，不断降低对环境的影响。

公司自主研发了数智化硬件和软件系统，在多地打造了智慧物流园，重塑公司的技术平台，全面实现智慧运营，加快绿色物流建设。同时，公司全面落实国家邮政局绿色发展“9218”工程，减少过度包装，不断加快推进“绿色快递”发展步伐。我们致力于通过光伏项目建设、打造数智化车队等方式，实现在减少温室气体排放方面的行业领先水平。未来，我们将在做好自身节能减排的基础上，继续发挥行业影响力，带动价值链绿色低碳发展。

以人为本 助力社会高质量发展

我们一直坚信人才是第一生产力，始终将员工自身利益和发展放在企业发展的第一位，倡导并遵循“以人为本”的价值理念，为员工构建价值实现的平台，共享发展成果，筑就新业态人才高地。公司通过搭建知识分享平台、定期组织各种培训以及多元化的文化娱乐活动，提升员工知识和技能，丰富员工业余生活。同时，公司加速推进人才队伍年轻化建设，打造多轨道人才培养和晋升机制，截至目前，公司总部职能人员中“90 后”“00 后”占比已经达到 74%。另一方面，公司设立了爱心救助基金，对发生重大交通事故、自然灾害的网点，患重大疾病的员工进行困难补助，2023 年共发放超过 25 万元的补助金。

除了关注自身员工的发展，公司也始终坚持通过实实在在的行动回馈社会、服务民生。在应急救援方面，申通快递在全国范围内启动针对突发事件、自然灾害的应急配送机制，有效保障民生物资寄递运输需求。2023 年，累计公益运输超 100 吨的应急救援物资，行驶里程累计超 5,000 公里支援灾区重建。

在快递助农方面，公司全面推进“快递进村”工程，进一步畅通农产品出村进城渠道，带动农民增收、农业增效，为全面推进乡村振兴，加快农业农村现代化注入新动能。通过打造“共富驿站”，搭建助农直播间，拓展“线上销售 + 线下寄递”模式，开展团购同城配送、就近城市配送等活动，带动村民驶向致富“快车道”。

展望未来，申通快递将继续坚持可持续发展理念，坚持合规治理，推进绿色低碳生态建设，提高员工福利，积极履行社会责任，致力于将公司打造成中国体验领先的经济型快递，为整个行业的高质量发展提供持久动力。

关于本报告

本报告是申通快递股份有限公司发布的第一份可持续发展报告。本公司将可持续发展理念细化为环境、社会责任和公司治理（以下简称“ESG”）三个领域，以便可持续发展理念更好地融入公司战略和进入企业运营。因此，在本报告中以 ESG 指代可持续发展的相关概念。

编制标准

本报告编制遵循深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》，参照全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，以下简称“GRI”）《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）、可持续发展会计准则委员会基金会（Sustainability Accounting Standards Board Foundation，以下简称“SASB”）《SASB 准则》、国际财务报告可持续披露准则（ISSB）以及气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure，以下简称“TCFD”）的要求编制。本报告的内容是根据 GRI、ISSB 等标准制定的科学编制程序而厘定。有关程序包括：识别和排列重要的利益相关方、识别和排列可持续发展相关重要议题、决定可持续发展报告的界限、收集相关材料和数据、根据资料编制报告，对报告中的资料进行审阅等。

信息来源及可靠性保证

本报告的资料和案例主要来源于本集团统计报告和相关文档。本报告中的财务数据来自 2023 年度综合财务报表，该报表已经过容诚会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他资料和数据来源于公司内部相关统计报告或文件。本集团承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

称谓说明

为方便表述和阅读，本报告中出现的“申通”、“申通快递”、“本集团”、“本公司”、“我们”均指代“申通快递股份有限公司”。“杭州申瑞”指代杭州申瑞快递服务有限公司；“嘉兴申通”指代嘉兴市申通快递有限公司。

确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2024 年 04 月 24 日获董事会审议通过。

获取及回应本报告

本报告提供简体中文版本供读者参阅。基于保护环境的考量，我们推荐阅读报告电子版。本报告电子版可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）或公司网站（www.sto.cn）“投资者关系”栏目获取。

我们十分重视权益人的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升本集团整体的可持续发展表现。

联系方式

联系电话：021-60376669

企业邮箱：ir@sto.cn

总部地址：上海市青浦区重达路 58 号

走进申通

>> 公司简介

申通快递起源于 1993 年，是国内率先成立的民营快递企业，国内 5A 级物流企业，全国工商联 2023 中国民营企业 500 强、《财富》中国 500 强，公司注册地址为浙江省玉环市机电工业园区，注册资本为人民币 15.31 亿元，公司于 2016 年 12 月 30 日在深圳证券交易所主板上市，股票代码 002468。

本公司的主营业务为快递服务业务，主要包含揽收、中转和派送三个环节以及提供全流程的快递信息服务。公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式，即核心转运中心实行直营化，末端网点采用加盟模式，加盟模式有利于网络快速布局，并以此不断提升公司业务区域覆盖率，总部在平衡网点利益分配的基础上因地制宜施策，充分调动末端网点的积极性和能动性，有效提升公司的业务量及服务质量。除上述快递业务以外，公司还经营 C2M 产地仓、网格仓、集运仓等新兴业务板块。





成立 30 周年以来，申通快递不断完善绿色快递管理体系，积极创新和应用先进技术，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放，在创造持续向好的经营业绩同时，不断降低对环境的影响，以低碳高效的运营模式提升绿色竞争力，推动企业经营与社会生态环境的和谐发展。同时，公司始终牢记初心，不断深化对社会责任的理解、积极履行对社会责任的承诺，用实际行动践行企业社会责任与担当。积极投身公益活动，始终将开展公益事业当成常态化工作来抓，在公益寄递、救困帮扶、助力乡村振兴等项目进行了持续不断的投入和探索，实现了良好的示范效果和社会效益。

>> 企业文化

申通快递秉承“正道经营、长期主义”的发展理念，坚定“打造中国体验领先的经济型快递”的战略目标，持续引领中国快递物流业改革、创新、发展。公司始终秉承“用心服务，成就你我”的服务理念，持续推进“三年百亿”产能提升计划。作为全站上云的快递企业，公司将进一步深化数智化运营，精细化管理，改善时效及服务质量，推动全链路降本增效，以科技和人才为推动力，全力提升中国快递业特别是经济型快递的服务能力和水平。



>> 发展历程

2023 年

申通快递成立 30 周年，成立纪念日 3 月 11 日设为社会责任日，发布“好快省”品牌战略，继续保持行业领先“量”的增幅。

2021 年

申通快递新一届经营管理团队提出“正道经营、长期主义”的发展理念，公司完成 57 个产能项目，年业务量首破 100 亿件。

2019 年

申通快递与菜鸟达成战略合作提升快递物流行业的智慧能力、技术能力和服务能力。

2017 年

申通快递自主研发并沿用至今的“环保芯片中转袋”问世。

2022 年

申通快递完成 82 个产能项目，网络片区化、干线大方车、客户规模化等政策落地开花，年底取得单量、营收、利润三大指标增幅行业第一。

2020 年

申通快递成为首家“云上快递”，实现全面上云。

2018 年

申通快递成立 25 周年，进一步推进重点城市转运中心直营化，加强对中转节点的重资产投入。

2016 年

申通快递于 2016 年 12 月 30 日正式挂牌上市，成功登陆资本市场。

2014 年

申通快递 2014 年 11 月 11 日全网订单量达到 3,050 万单，再创行业新高。

2015 年

申通快递大规模应用电子面单，正式进入数字化时代。





2013 年

申通快递拓展至独立网点 2,000 余家，服务门店 8,000 余家，从业人员超 18 万人。

2012 年

“STO 申通快递”荣获中国驰名商标。

2011 年

全国独立网点超过 1,000 家，转运中心达 30 家，从业人员超 8 万人。



2005 年

与淘宝合作，成为淘宝网的“推荐快递”，在商条件之外开辟电商件业务线。

2007 年

申通快递有限公司正式成立，成立中国民营快递首个党组织。

2008 年

申通快递向汶川地震灾区捐款、捐赠物资达 800 多万元。

2010 年

在石家庄、赣州、洛阳等地开办直属转运中心，同时，启动全国省内班车。

2002 年

创建信息技术团队，启用电脑查询、巴枪扫描等新型技术满足业务增长需求。

1998 年

正式注册“STO”商标。

1994 年

首推加盟制，奠定经济型快递发展基石。

1993 年

申通快递前身“神通综合服务部”正式启航。



>> 申通快递在 2023

2023 年，公司秉承“正道经营、长期主义”的发展理念，坚定“打造中国体验领先的经济型快递”的战略目标，坚持“业务规模、服务体验及利润”三驾马车并驾齐驱、均衡发展的经营策略，通过持续投入基础设施建设，全面落实精细化管理，深化数智运营体系，构建多元化服务能力等战略举措的落地实施，公司顺利实现了在市场份额、快递时效以及服务质量方面的稳步提升。

2023 年

公司完成快递业务量 **175.07** 亿件，同比增长 **35.23%**；市场占有率为 **13.26%**，同比上升 **1.55** 个百分点；实现营业收入 **409.24** 亿元，较去年同期增长 **21.54%**；实现归属于上市公司股东的净利润 **3.41** 亿元，较去年同期增长 **18.41%**；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 **3.39** 亿元，较去年同期增长 **9.86%**。

申通大事记



三十而新

喜迎创业 30 周年，举办 30 周年庆典暨全国网络大会，打造中国体验领先的经济型快递



时效质量

发申通，好快省！全链路时效创历史最优，主要物流指数多次霸榜



品牌

启用全新 logo，新 VI 体系全面落地车辆、中心、门店、工服等业务场景



生态伙伴

举办首次客户开放日和首届生态伙伴大会，产业生态圈枝繁叶茂



平台

京东与申通重启合作，全平台服务能力强化公司竞争力



产技

打造先知引擎，推出超级商家等数智化产品，明确向技术要红利的顶层战略



质量提升

联合菜鸟推出经济圈次日达、联动淘天集团推出西北集货仓等新业务新模式



产能单量

三年百亿计划推进，产能推高至 6,000 万单 / 日，全年业务量超 170 亿件，增幅 35%



人资

实施首届“同舟计划”，总部管理者分赴 16 个省区，在实践中发现并解决真问题



重返 500 强

时隔两年，再度闯入由全国工商联权威发布的中国民营企业 500 强榜单，排名创新高



关键业绩



环境

温室气体排放总量

952,974.28 吨;

范围一温室气体排放总量

738,007.56 吨;

范围二温室气体排放总量

214,966.72 吨;

温室气体排放总强度

0.54 吨二氧化碳 / 万件快递

范围一温室气体排放强度

0.42 吨二氧化碳 / 万件快递

范围二温室气体排放强度

0.12 吨二氧化碳 / 万件快递

电子面单使用率

100%

瘦身胶带使用率

100%

绿色循环中转袋累计投入

3,288 万个

设置绿色包装回收装置的网点

3,398 个

治理

新员工《廉正诚信函》签署率

100%

董监高廉洁教育覆盖率

100%

廉洁宣传和教育总培训时长

3,500 小时

股东大会

5 次

董事会

7 次

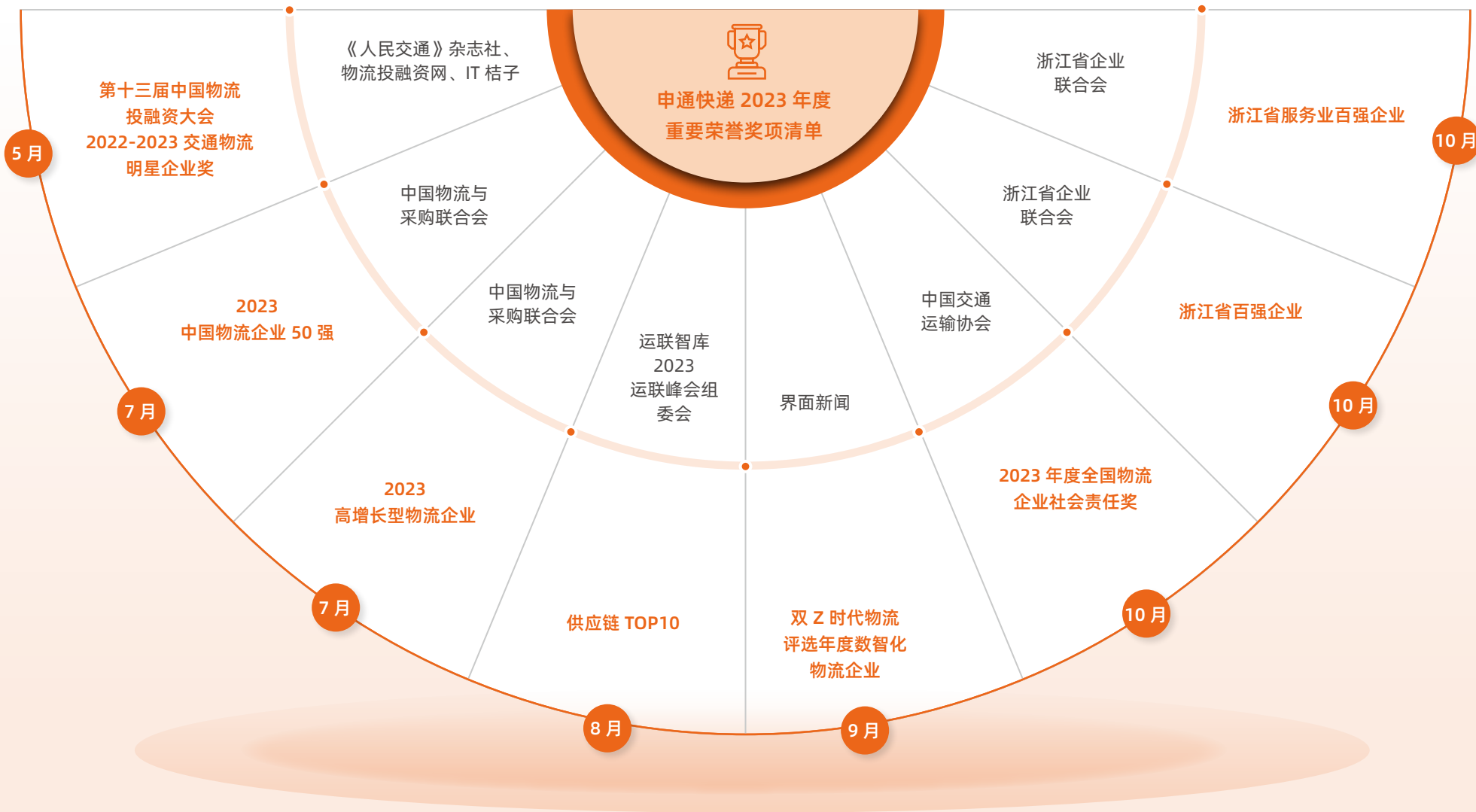
监事会

7 次

董事会专门委员会

12 次

荣誉奖项



合规运营 责任治理

健全完善的企业治理是保证企业合法合规运营、提升企业社会价值、保障利益相关方利益的重要基础。申通快递秉持可持续发展原则，以“诚信经营，正直为人”为核心价值观之一，依托“正道经营、长期主义”的发展理念，坚定“打造中国体验领先的经济型快递”战略目标，坚持“业务规模、服务体验及利润”三驾马车并驾齐驱、均衡发展的经营策略，通过落地实施多项战略举措，将自身的组织优势转化为企业治理优势、发展优势，积极承担社会责任，通过建立有效的 ESG 治理构架、识别关键议题、与利益相关方保持定期良好沟通等方式，逐步提升 ESG 管理水平，建立了一整套完善合规的企业治理机制，顺利实现在市场份额、快递时效以及服务质量等方面的稳步提升，为更多客户提供“好快省”的服务体验。

本集团践行严格的商业道德标准，不断完善全面覆盖的合规体系，强化全员的合规管理责任，矢志不渝地完善企业治理与 ESG 治理，并以协同联动的管理方式扎实高质量、可持续发展根基，持续提高公司治理水平，长期保障以中小股东为首的股东利益，真正做到责任立企，精益治理。

- ◎ 公司治理
- ◎ ESG 治理
- ◎ 合规与商业道德
- ◎ 利益相关方沟通
- ◎ 重要性议题评估
- ◎ 党建引领



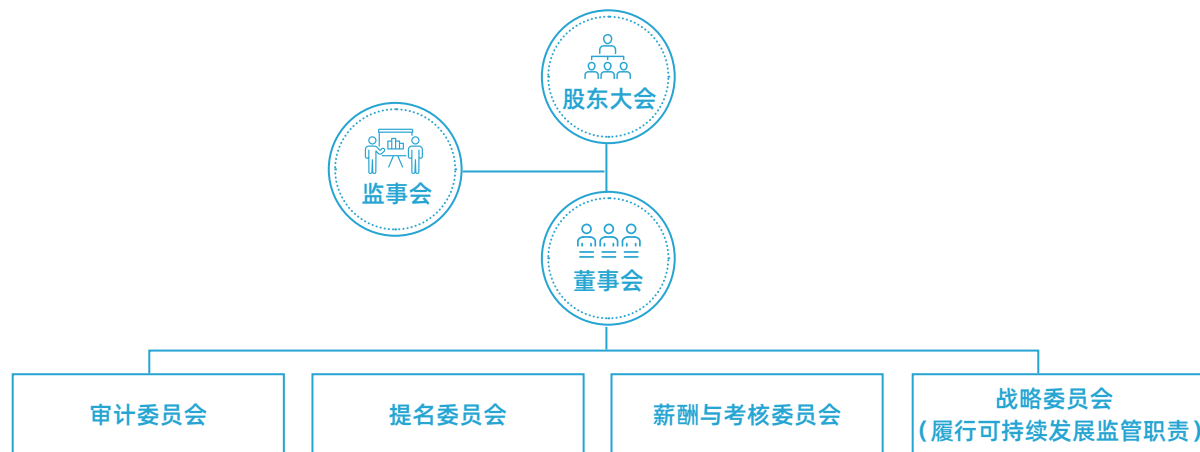
公司治理

建立完善的企业治理机制是申通快递维护股东权益、稳定健康发展的基石。申通快递严格遵守《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》等相关法律法规的要求和《申通快递股份有限公司章程》的规定，坚持诚信经营，不断加强合规管理，提升业务体系与合规体系能力，构建了一整套科学规范、权责清晰、运作高效、制衡有序的治理机制和治理架构，为加快建设“好快省”的一流物流企业保驾护航。

申通快递依据现代企业制度架设公司治理结构，以股东大会、董事会及专门委员会、监事会和管理层及员工构成，由董事会领导公司经营管理决策，审议和批准公司战略目标，并监督检查公司的业务、战略决策和表现。本集团重视治理体系的合规性、独立性、专业性、多元化，确保治理结构的各单位在公司治理中发挥重要作用。



申通快递 2023 年公司治理框架



>> 股东与股东大会

申通快递严格遵守法律法规，规范地召集、召开股东大会。股东大会的召集、召开程序、出席股东大会的人员资格及股东大会的表决程序均符合《公司法》《公司章程》《股东大会议事规则》及其他法律法规的规定。公司控股股东行为规范，通过股东大会行使股东权利，没有超越股东大会直接干预公司的决策和经营活动。



2023 年，公司共召开股东大会
5 次

>> 董事与董事会

申通快递相信董事会多元化有助于提升董事会运行效力，促进企业长远发展，切实维护股东权益。本集团在提名候选人时遵循一系列多元化范畴要求，包括性别、年龄、文化、教育背景、种族、专业、行业、管理经验、技能、知识及服务任期，以确保董事会能够从多个角度在业务战略、风险防控等重要事宜上提供专业独立的意见及判断。

本公司董事会由七名董事组成，其中，独立董事三名。董事会设董事长一人，董事长由董事会选举产生，董事长为公司法定代表人；董事会中兼任公司高级管理人员以及由职工代表担任的董事人数总计不超过公司董事总数的二分之一。同时，现董事会中包含一名女性董事。董事会成员拥有营销、人力资源、财务、投资、法务、责任经济及可持续发展等多领域的专业能力且行业经验丰富，可以为企业发展提供专业意见，确保董事会的高效运行。

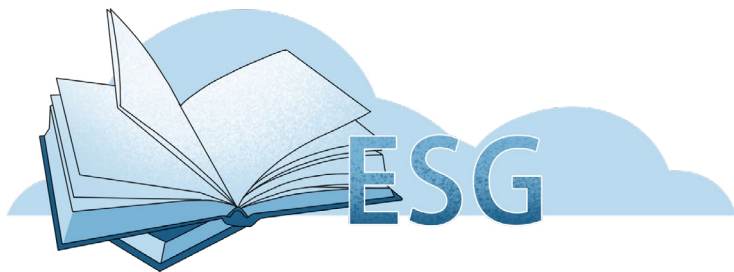
申通快递第六届董事会、监事会成员及高级管理人员

姓名	职务	性别	任期起始日期	任期终止日期
陈德军	董事长	男	2016 年 12 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
王文彬	董事兼总经理	男	2021 年 02 月 01 日	2026 年 12 月 28 日
韩永彦	董事兼副总经理	男	2021 年 02 月 01 日	2026 年 12 月 28 日
路遥	董事	男	2022 年 10 月 17 日	2026 年 12 月 28 日
杨芳	独立董事	女	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
李路	独立董事	男	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
郝振江	独立董事	男	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
梁波	副总经理兼财务负责人	男	2021 年 07 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
唐锦	副总经理	男	2017 年 01 月 20 日	2026 年 12 月 28 日
江鑫勇	副总经理	男	2023 年 12 月 29 日	2026 年 12 月 28 日
郭林	董事会秘书	男	2021 年 07 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
顾利娟	监事会主席	女	2018 年 06 月 06 日	2026 年 12 月 28 日
王超群	监事	女	2020 年 10 月 23 日	2026 年 12 月 28 日
金建云	监事	女	2021 年 02 月 01 日	2026 年 12 月 28 日

2023 年公司共召开 7 次董事会会议,对公司日常关联交易、对外担保、员工持股计划预留份额分配、与专业机构共同投资等重大事项进行了研究和决策,充分发挥了董事会的决策指导作用。董事会会议完全按照《公司法》《公司章程》及中国证监会和深圳证券交易所有关法规的要求,严格履行会议相关程序,会后及时进行了信息披露。

公司董事会下设战略、薪酬与考核、提名、审计 4 个专门委员会。2023 年度,公司各专门委员会共召开 12 次会议,各董事以认真负责的态度履行职责,勤勉尽责。独立董事独立履行职责,维护公司整体利益,对重要及重大事项发表独立意见。

确保董事会合规有效运作是推动上市公司治理效能和发展质量的基石。申通快递紧跟国家政策与时代风口,在董事选举及履职机制、规范运作、数智化建设、信息披露事务管理、投资者关系管理及践行 ESG 理念等推动上市公司治理规范方面取得了长足进步,主要表现为八个方面:



申通快递公司治理八大规范举措

- 立足于企业发展需求, 构建多元化董事结构**

申通快递选举董事时, 从不同维度考虑多元化安排, 建立专业胜任能力强大、市场视野开阔、决策思考平衡的董事会结构, 为本集团发展提供有效助力
- 充分保障董事履职机制健全、高效、顺畅**

申通快递为外部董事履职设置专门的支撑服务保障部门, 显著提升董事们的履职效率, 充分保证信息沟通的及时、有效
- 强化自愿披露, 提升信息披露有效性**

为增强信息披露透明度, 申通快递董事会围绕公司新战略、新定位, 主动优化自愿信息披露指标体系, 力求让所披露信息对投资者更有价值、更具效用, 更好展现公司拥抱数字经济发展的广阔前景
- 构建权责分明的管理体系, 推动董事会规范运作**

申通快递董事会形成了一整套清晰、流程化的管理体系, 结合自身实践, 制定了定期沟通的保障机制
- 发挥专委会的作用, 提升决策专业性**

申通快递结合公司业务发展诉求, 在董事会下设专门委员会, 并在专委会成员选择方面综合考虑履职时间、专业背景、实践经验等各方面因素
- 持续优化投资者沟通, 注重传递企业价值**

申通快递非常注重通过业绩说明会、股东大会、路演、线上互动易等多平台与投资者开展充分沟通, 真诚直面投资者提问
- 提升数智化建设, 提供便捷履职方式**

信息披露工作联动内控以及三会治理, 涉及重大事项时过程复杂, 节点众多, 环环相扣。公司积极引入了合规工具、会议工具、增减持分析系统等多种数智化工具, 为公司董监高提供便捷履职方式, 同时提升董办的工作效率
- 从公司战略层面制订 ESG 计划, 自上而下贯彻执行**

申通快递持续完善 ESG 治理结构, 集团设有“董事会战略委员会”, 对公司 ESG 战略、ESG 重要议题管理进行研究并提出建议, 指导与监督公司 ESG 相关决策的落实, 从上至下落实 ESG 理念和战略, 提升公司 ESG 管理水平

申通快递在 2023 年公司治理方面获得的重要奖项如下：



2023 上市公司董事会
优秀实践案例



2023 年度上市公司董办
优秀实践案例



>> 监事与监事会

申通快递严格按照《公司法》《公司章程》等的有关规定选举产生监事人选。公司监事会由 3 位监事组成，其中职工代表监事 2 位，非职工代表监事 1 位，监事会人数及人员构成符合法律法规的要求。公司监事会严格按照相关规定召集召开监事会，2023 年，公司共召开监事会 7 次，各位监事准时出席监事会会议，认真履行职责，对公司重大事项、关联交易、财务状况等进行监督并发表意见。

>> 信息披露

公司严格依照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上市公司信息披露管理办法》《深交所股票上市规则》等相关法律法规，秉持“真实、准确、完整、及时”的原则履行信息披露义务，不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，充分保障所有股东知情权。

2023 年，公司对外发布公告 140 项，包括定期报告和临时公告，对股东和投资者关心的重大或突发事件及时披露，确保投资者能公平、准确、完整地了解企业的真实状况。

ESG 治理

申通快递始终认真贯彻中央精神，在经营自身业务的同时，将社会责任理念根植于战略发展目标中，在绿色低碳发展、社会责任履行和加强内部治理等方面积极贯彻落实、以身作则，不断提升自身 ESG 能力建设，将可持续发展理念切实落实到企业日常经营管理及创新活动中。为了将 ESG 工作真正融入到企业经营管理各个方面，本集团参考了国际化标准组织（ISO）发布的 ISO26000_2010《社会责任指南》并结合我们自身业务特点及优势，在绿色发展、用心奉献、合作开放等方面不断开拓，在凝聚员工、责任运营、融合创新等方面不断优化，做到持续强化本集团治理能力，真正实现经济、社会及环境的可持续发展。

为确保本集团 ESG 管理成效，保障集团经营管理机制顺利运行，我们将 ESG 理念作为公司战略融入企业治理体系中，持续完善 ESG 治理结构，搭建了自上而下的三级可持续发展管理架构。由董事会为主导、战略委员会负责监管、各业务及职能部门负责执行落实，各级职责分工明确、协调统一，实现在日常生产活动中对企业治理、环境保护及社会责任等相关工作的统筹推进及落实，为可持续发展的目标和策略制定、定期评估以及相关风险的管理奠定稳固基础，共同致力于提升本集团的可持续发展表现，创造企业在经济、环境与社会方面的综合价值。

申通快递 ESG 治理架构



申通快递董事会高度重视可持续发展管理，将环境、社会责任及公司治理（ESG）融入集团运营，建立了行之有效的 ESG 管理机制，形成了层次清晰、分工明确的治理结构，有效控制 ESG 相关风险，推动公司治理水平持续提升。

我们相信创造长远价值有赖于公司业务的可持续发展。公司在规划与践行企业的愿景、使命及价值观的同时，积极融入联合国《变革我们的世界：2030 年可持续发展议程》提出的可持续发展目标（SDGs），并从响应利益相关方期望和自身发展出发，为全球可持续发展作出贡献。

合规与商业道德

申通快递高度重视合规及商业道德制度体系建设，坚持不断健全和完善合规管控体系，通过多种制度、流程等措施对合规风险进行管控。本集团坚持规范经营及相关责任落实，保证内控体系的完整合规，以实现集团合规、可持续的运营目标。

>> 合规与商业道德管理体系

申通秉持“正道经营、长期主义”的经营发展理念，本着“让申通的生意风清气正”的初心，成立廉正合规（审计）中心，专门负责集团内部反腐败、反舞弊工作。廉正合规（审计）中心通过预防、宣教、调查“三驾马车”，推动舞弊风险的综合治理，夯实公司管理，做健康业务的护航者，正气文化的捍卫者。

为不断加大申通快递内部的监察管理反腐倡廉工作力度，彻底打击欺诈、舞弊、贿赂、勒索、侵占等不法行为，申通快递严格遵守有关法律法规，在此基础上不断完善内部廉洁制度，制定了《申通快递商业行为准则》《申通快递员工行为准则》等内部管理制度，在铲除腐败问题产生的土壤和条件上持续发力、纵深推进，进一步巩固发展风清气正、干事创业的良好企业生态。

申通快递廉正组织发展历程



>> 反贪腐与举报人保护

为营造良好的廉洁氛围，申通快递鼓励员工、供应商、合作伙伴等各利益相关方监督集团的廉洁运营并要求处理投诉的相关知情人员承担对投诉人及投诉事件的保护和保密责任。

我们为举报开设多种渠道，举报人可以通过电话、邮件、举报系统、钉钉等方式对公司内外可能存在的违规、违纪、舞弊等行为进行举报与反馈，并由集团廉正合规（审计）中心进行独立审查。我们对商业腐败及舞弊行为，一经发现，一律采取绝对零容忍态度。



2023 年，申通快递提出并已审结的舞弊诉讼案件共计 **2** 起

申通快递举报途径

举报电话 400 - 654 - 5198

举报邮箱 lianjie@sto.cn

举报系统 <https://integrity-report.sto.cn>



钉钉 / 支付宝 / 微信
扫码举报



申通快递承诺保护每一位举报人的隐私及安全，严禁歧视、骚扰、不正当对待举报人及为举报调查提供帮助的员工等行为发生。本集团制定了完善的举报人保护机制，规定集团任何部门和个人不得以任何借口阻拦、压制举报人的举报或扣压举报材料，以保障举报渠道的畅通和举报人的安全。我们在取证调查过程中对举报人信息及举报内容进行严格保密，不对匿名举报人信息进行追查，保护举报人不受打击报复。同时，对于能够挽回集团名誉、避免损失、避免重大事故出现的举报人，公司根据其具体评估结果给予相应的奖励，但在接受举报人举报或向举报人核查情况时，绝不公开暴露举报人身份，严格保护举报人人身安全。对于打击报复举报人的情况，我们将依照相关制度严肃处理，其中涉嫌违法犯罪的依法移交司法机关处理。

针对实名举报

申通快递在取证调查过程中对举报人信息及举报内容进行严格保密

调查过程中

在接受举报人举报或向举报人核查情况时，绝不公开暴露举报人身份，严格保护举报人人身安全

针对匿名举报

申通快递不得以任何形式对匿名举报者个人信息进行追查

调查结束后

所有保密规定与协议仍然有效，在反舞弊案例分享与培训中对举报者个人信息进行脱敏保密处理，杜绝打击报复事件发生

申通快递
举报人保护
机制

>> 合规与商业道德培训

申通快递高度重视提升全体员工反腐倡廉的合规意识与能力，积极开展反腐败及反贿赂主题培训、政策行为规范宣贯及舞弊案例反面警示，稳步提升员工商业道德及廉洁意识。

公司通过建立面向新员工 / 管理者等群体的培训体系、定期通过集团官方微信公众号《申通之声》向合作伙伴发声、落实新员工《廉正诚信函》100% 签署、不定期向全体员工发送廉洁倡导邮件等多种方式，面向全体员工宣扬集团诚信及廉洁文化。报告期内，公司的廉洁宣传和教育覆盖 3,124 人次（其中参与培训的董监高人数 14 人、参与培训的员工人数 3,110 人），总培训时长达 3,494.25 小时。



报告期内，公司的廉洁宣传和教育覆盖 **3,124** 人次



总培训时长达 **3,494.25** 小时



董监高廉洁教育覆盖率 **100%**

>> 供应商廉洁规范

在合作伙伴廉洁管理方面，申通快递制定并推动供应商签署《廉洁诚信约定函》，明令禁止进行任何形式的索贿、行贿、受贿等有违商业道德合规性的行为。对于经申通廉正合规（审计）中心判定违反廉正合规要求的行为，处以淘汰、列入黑名单等处罚措施。

此外，如供应商发现任何影响公平合作或其他不合规行

为时，可以通过公司的举报系统、举报电话、举报邮箱进行投诉，申通快递将携手外部合作方共创清朗的商业环境。

2023 年度，廉正合规（审计）中心通过调查共发现 2 家供应商存在违反商业道德合规性的行为，并对其采取解除合作和列入黑名单处理。



利益相关方沟通

本集团高度重视与利益相关方的沟通，致力于与各类利益相关方秉承互惠共赢、平等和谐的合作关系，建立常态化沟通机制，携手并进，共同助力为企业转型发展注入长期动力。为深入了解利益相关方及社会各界对集团治理、环境保护、社会公益等方面提出的不同意见、诉求和期待，我们基于自身的业务范围及经营性质，将利益相关方的建议及关注点融入到生产经营及决策始终。同时，我们对与集团有密切联系的利益相关方进行识别分类，打造畅通、多元化的沟通机制，建立实时的长效沟通机制，并以集团的实际行动对利益相关方的建议做出针对性反馈。

报告期内，本集团多方了解利益相关方的期待和意见，通过多种（线上 / 线下，正式 / 非正式）方式使利益相关方参与到我们推行重大决策及其他相关战略调整始终，包括但不限于在官网设置投资者关系专栏、设立专门的投资者联络电话 / 传真 / 邮箱等方式，以帮助集团更有效的实施管理决策。我们根据集团经营现状，将与集团日常经营存在密切联系的利益相关方划分为 9 类，并收集、整理出 2023 年企业最受利益相关方关注议题清单。



重要性议题评估

报告期内，为更好地了解利益相关方的诉求与期望，申通快递开展了重大性议题调研工作，利益相关方调研覆盖了股东 / 投资者、高管、员工、供应商、客户及消费者、政府部门、社区与公众、媒体、行业组织协会等利益相关方共 1,339 人。此外，我们重点参考监管机构披露指引、资本市场期望、评级机构要求、国际报告标准机构以及同行企业关注的可持续发展议题，最终归纳总结了 2023 年度申通各项可持续发展议题的重要性，作为本报告的编制基础。2023 年重要性议题评估报告已呈交董事会，并由董事会确认。

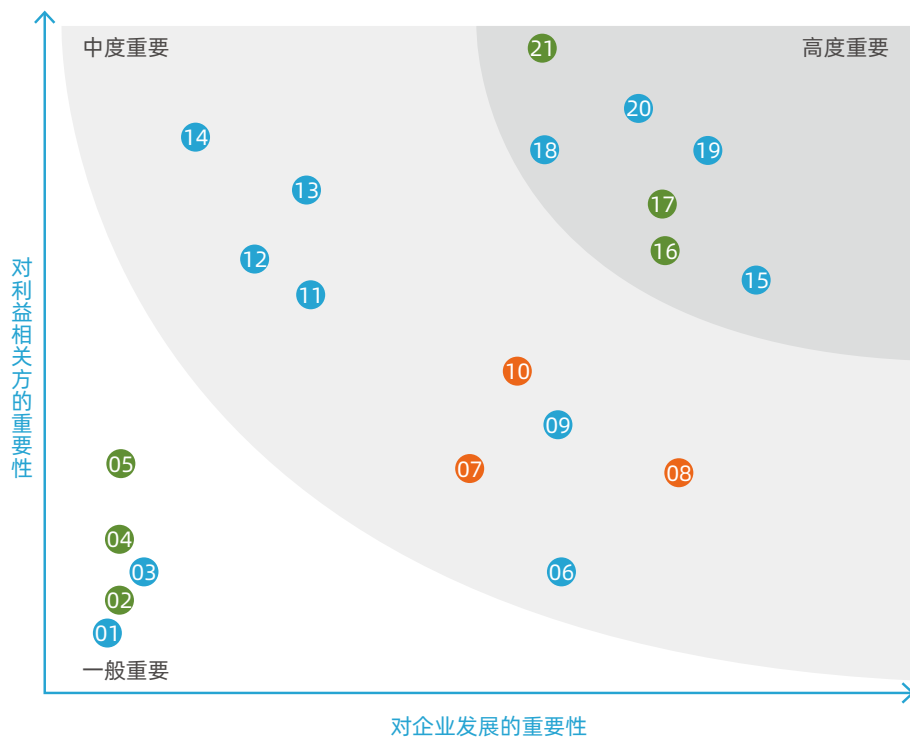
本集团通过以下流程对重大性议题进行识别与分析：

申通快递 2023 年重大性议题识别与分析流程



申通快递通过 ESG 重大性议题的识别，将利益相关方及其关注点融入 ESG 战略规划以及运营和决策过程，实现 ESG 与日常运营相结合，驱动良性循环发展。

申通快递 2023 年 ESG 报告议题重要性矩阵



- | | |
|-----------------|--------------|
| 01 供应链管理 | 12 数据安全与隐私保护 |
| 02 排放物与资源管理 | 13 员工权益保障 |
| 03 乡村振兴与战略公益 | 14 员工健康与安全管理 |
| 04 应对气候变化 | 15 员工关爱 |
| 05 水资源管理 | 16 仓储物流低碳管理 |
| 06 客户满意度与客户关系管理 | 17 推行绿色包装 |
| 07 合规制度建设 | 18 产品与服务优化 |
| 08 企业管治 | 19 人才培养与发展 |
| 09 科技创新与知识产权保护 | 20 安全寄递与运输 |
| 10 廉正诚信 | 21 废弃物管理与回收 |
| 11 履行社会责任 | |
- E: 环境议题 ■ S: 社会议题 ■ 管治议题

根据以上分析结果，我们共识别出 3 项公司治理议题、6 项环境议题及 12 项社会责任议题共 21 项对申通快递具有实质性影响的议题。结合快递行业的发展趋势以及资本市场关注重点，今年利益相关方对“环境”及“社会责任”两方面议题关注程度最高，其中，“环境”议题中，利益相关方最关注仓储物流低碳管理、推行绿色包装、废弃物管理与回收；“社会”议题层面，权益人利益相关方对产品与服务优化、员工关爱、人才培养与发展及安全寄递与运输四方面关注度显著提升。针对重要性议题，本集团制定与实施行为计划，持续提升相关议题的工作力度，并将在本报告中对其进行重点回应与披露。

党建引领

党的二十大报告指出，各级党组织要履行党章赋予的各项职责，把党的路线方针政策和党中央决策部署贯彻落实好，把各领域广大群众组织凝聚好。同时，要加强混合所有制企业、非公有制企业的党建工作，激励党员发挥先锋模范作用。

申通快递始终深刻铭记中国共产党百年奋斗的光辉历程，学习和传承中国共产党在长期奋斗中铸就的伟大精神，牢记使命、踔厉奋发，在新时代、新征程上展现新作为。

>> 探索新业态党建工作

申通快递党委坚持把党建引领作为企业发展壮大的旗帜和灵魂，以新的工作方式适应新的运行模式，始终坚持与经营管理、业务发展“同向、同频、同步”，探索出一条加强新业态、新就业群体党建工作新路径，沉淀出“四化四融”工作法，为企业高质量发展注入强大红色动能。2023年4月，申通快递党委“四化四融”工作案例荣获上海市社会工作党委“十大优秀案例”。

组织建设规范化
融合企业经营管理

党建活动多元化
融合企业队伍建设



阵地建设标准化
融合企业文化建设

联系服务精准化
融合企业中心工作

申通快递“四化四融”党建工作亮点举措

组织建设规范化 融合企业经营管理

- 推进党组织班子与企业高管“双向进入、交叉任职”，保障党委在企业决策中的主导权、话语权。
- 坚持以标准化推动规范化，在加强企业内部管理基础上，探索引入“基层组织建设质量管理体系”。

阵地建设标准化 融合企业文化建设

- 优化党建阵地建设，在办公楼场地建立了党员活动室、党建长廊、党建直播室等，将党的先进思想理念融入到企业文化建设中。
- 依托公司组织“上钉钉”的优势及时发布各类通知学习材料，并借助“申通快递党工团组织建设”微信公众号，对党委开展的百年党史天天读、我为群众办实事、党员先进事迹及党建活动等广泛宣传。

党建活动多元化 融合企业队伍建设

- 围绕学习贯彻党的二十大会议精神，以学习讨论、业务培训、外出参观等形式，开展“学党史、守初心、增党性”党建直播课堂、“家乡书记送党课”等主题党日活动。
- 推动快递企业、“快递小哥”与街镇社区、物业企业、社区党员群众等治理主体双向融入、双向服务，积极参与“党员亮身份”“啄木鸟工程”等服务基层治理项目。

联系服务精准化 融合企业中心工作

- 树牢党管人才思想，大力推进“双培”工作，努力把党员培养成业务骨干、把业务骨干培养成党员，让更多有为青年向党组织靠拢。
- 建立健全组织活动联动工作机制，在重大决策前期，组织管理层、加盟商、投资人走红色路线、接受红色教育。
- 坚持党建工作同业务工作相融合，在企业职工代表大会、三项合同签订、厂务公开制度、团代会等民主程序中，加强与公司行政沟通，并召开相关党政联席会议。

>> 加强新业态党组织建设

申通快递以新时代中国特色社会主义思想为指引，以“业务发展到哪里，党的组织就建到哪里”为根本遵循，逐步形成了覆盖全网、遍布全国的红色网络。

申通快递党组织和党员基本情况



省公司一级党支部

18 个



全网党员

498 人



转运中心一级党支部

14 个



党务工作者

66 人

2024 年，申通快递专设一级部门党委，调动大公共事务中心资源，助力全网党建开展。总部党委结合公司各业务管理归属及办公地点分布情况，重新对党委下设的 6 个支部进行调整，均衡各支部人员和资源。目前，由全网 21 个省区、大区综合部负责人及已建支部书记、委员负责属地党组织建设，实现公司与党委人员任免与组织架构进一步耦合，共同形成全网党务工作者的组织服务机制和网络。



>> 深化党性教育

为全面传播“红色基因”，凝聚思想，团结一心，申通快递党委组织开展了一系列培训与活动，不断深化党性教育，让党的声音传达到每一个员工。



申通快递党建学习活动室

申通快递创设党工团一体化活动室，结合党建学习、职工书屋等功能，不断完善党性教育，不定期倾注党建活动资源，以最“轻便”的方式、最“喜闻乐见”的形式组织申通党员代表开展线下活动，形成持久号召力。

同时，为发挥典型先锋带动作用，申通党委对外积极参加党建论坛及研讨会，强化文化引领；对内广泛宣传先进党员的典型事迹，彰显榜样力量。

申通快递践行“典型先锋带动”亮点工作

对外活动

作为青浦非公企业代表先后参加了上海市两新党建工作十大发布会、第二届长三角非公企业党建论坛、饿了么 & 阿里研究院两新党建研讨会等活动。

对内宣传

通过自有新媒体“申通之声”、内部钉钉服务号“申通党委”及内刊申通新风等，加强对连任两届全国工会代表大会代表关立平、全国妇女代表张越朵等先进典型党员的宣传力度，激励党员发挥先锋模范作用。

取得成果

在面向总部和省区职能人员的调研中，近 70% 的非党员群众明确表示“想入党”。目前申通已形成党员发展池，实现优中选优、持续发展。

>> 党建带工建旗帜鲜明讲政治

申通快递党委下设二级部门党委（工会）办公室，负责党工团一体化制度建设、活动策划、内外宣传、总部党支部支持等工作。报告期内，申通总部工会在总部党委领导下，秉承“规定动作做好、示范亮点打造、资源权益争取”策略，通过创新制度、完善机制、搭建平台，统筹全网党建工会管理。

申通快递党建工会管理亮点举措



创新制度

根据公司分管领导工作要求和部署，撰写并推动发布《申通快递党建工会管理制度（2023 版）》，明确各省级机构和符合条件的加盟商，在接受地方和行业上级工会领导的同时，接受总部业务指导，同时明确各省区综合部为党建工会责任部门，实现了职责清晰。



完善机制

确定每月 15 日为全网党建工会工作日，由总部解读最新工会政策、动态、要求，各地工会同步工作进展情况。



搭建平台

依托公司组织“上钉钉”优势，打造“申通党委”钉钉号，定期发布中央最新精神、行业和公司党建工会要闻等，实现党建工会工作到边到角。

绿色生态 低碳运营

02

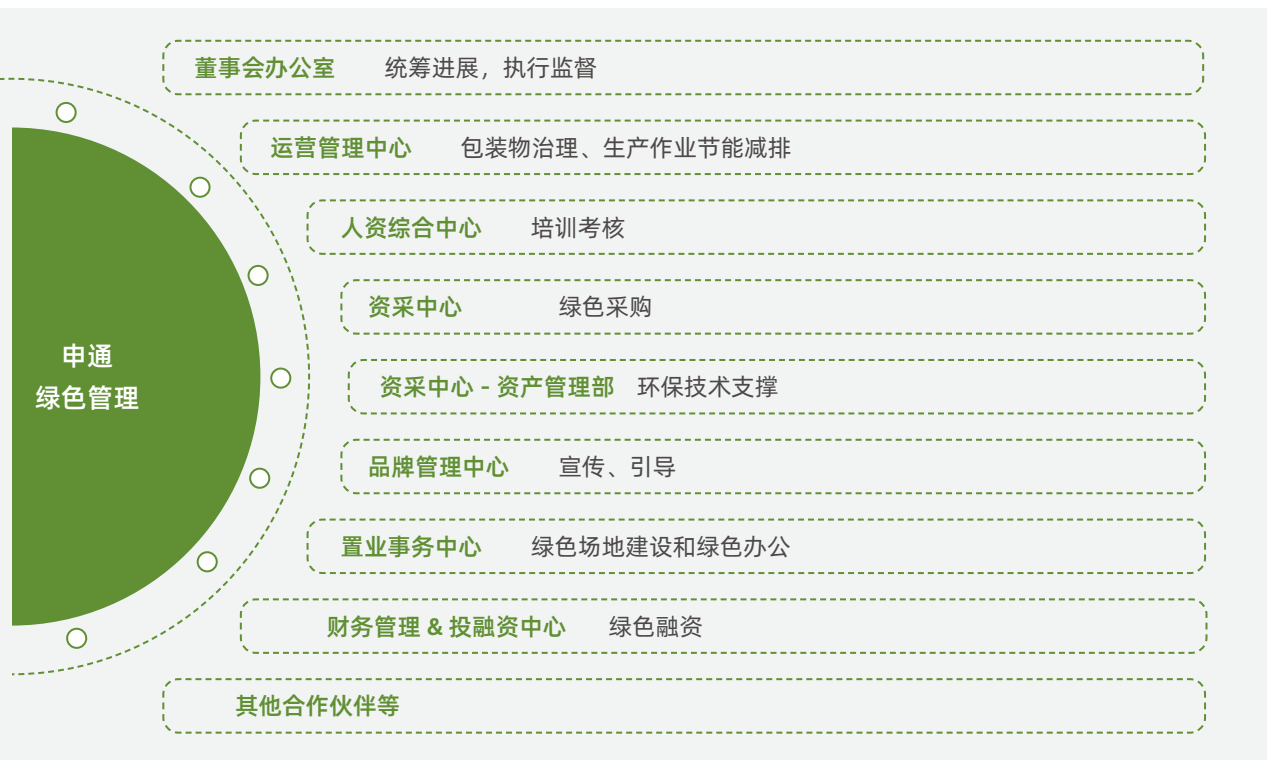
“绿水青山就是金山银山”。当前，我国已进入推动形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，超大规模的内需市场对流通提出了更高的要求，物流业是国民经济基础性、战略性、先导性产业，在市场经济中的地位越来越强。申通快递在“双循环”中积极彰显责任与担当，践行绿色发展理念，响应国家号召，将绿色低碳运营与自身业务特点相结合，坚持经济建设与资源节约、环境保护相协调，为行业高质量发展及建设美丽中国贡献申通力量。

- ◎ 绿色管理体系
- ◎ 倡导绿色运营
- ◎ 弘扬绿色文化
- ◎ 应对气候变化
- ◎ 践行绿色快递



绿色管理体系

申通快递始终坚持低碳环保、绿色发展的理念，不断完善绿色管理体系，做好双碳战略顶层设计。为了减少碳排放，资采中心加强源头管理，持续推进绿色办公、绿色包装、绿色运输和绿色文化建设等。同时，我们建立绿色采购制度和统计制度等，设立绿色技术标准，全面协调推进绿色环保事业。



应对气候变化

近年来，随着极端天气事件频发，全球气候风险加剧，应对气候变化已成为全球共识。申通快递以践行国家双碳战略为导向，将应对气候变化融入公司的管理与经营实践，积极开展气候变化相关风险与机遇的识别，努力提升在气候相关议题的治理表现，致力于成为行业可持续发展引领者。申通快递参考气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosure(TCFD)）的建议框架，从治理体系、应对策略、风险管理、指标和目标四大领域披露气候相关的工作计划和成果。

治理体系

申通快递董事会持续推动公司气候相关风险与机遇的最高决策与治理工作，协同战略委员会共同管理监督公司气候治理相关工作落实，定期回顾工作进展。战略委员会负责统筹气候相关风险与机遇的日常管理工作，并协调对接各附属公司及业务体系的相关负责人落实推进相关工作，并负责定期汇报气候相关风险与机遇的治理工作落实。

应对策略

为积极应对气候变化，申通快递以习近平新时代生态文明建设思想为指导，坚持“全网共治、科技支撑、社会协同”的绿色发展思路。我们积极创新和应用先进技术，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放，在创造持续向好的经营业绩同时，不断降低对环境影响，以低碳高效的运营模式提升绿色竞争力，推动企业经营与社会生态环境的和谐发展。

风险管理

申通快递不断健全风险管理机制，完善气候风险识别及应对措施。申通快递安全与风险治理中心对气候变化可能引发的影响公司正常运营和安全的潜在风险进行判断，识别出包括台风、寒流、热浪等极端天气风险隐患，并制定和完善预警工作及应对机制，编制《应急救援点使用管理制度》等内部政策，成立申通应急组织并开展相关培训，降低实体风险对企业正常运营的影响。此外，公司还深入研究“双碳”领域相关政策，降低财务影响甚至违规风险，并尝试通过调整能源结构、践行绿色物流等方式，提升公司对转型风险的应对能力。

指标和目标

申通快递积极响应国家“双碳”战略目标，始终坚持绿色发展，将环保理念融入日常运营中，有序推进前瞻性布局。我们致力于通过应用先进技术、调整用能结构等方式，实现在减少温室气体排放方面达到行业领先水平。未来，我们将在做好自身节能减排的基础上，继续发挥行业影响力，带动价值链绿色低碳发展。

¹ 企业范围 1 温室气体排放主要包含化石燃料燃烧产生的排放及车辆使用尿素产生的排放，其中化石燃料燃烧排放计算方法及相关缺省值参考中国国家发展和改革委员会发布的《陆上交通运输业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》，车辆使用产生的甲烷、氧化亚氮排放及车辆使用尿素产生的排放依据香港联交所发布的《如何准备环境、社会及管制报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》计算方法及相关缺省值得出。企业范围 2 温室气体排放主要包含企业外购电力导致的排放，计算方法依据香港联交所发布的《如何准备环境、社会及管制报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》，其中，外购电力排放因子参考中国生态环境部发布的《关于做好 2023—2025 年部分重点行业企业温室气体排放报告与核查工作的通知》中的全国电网平均碳排放因子。

报告期内申通快递温室气体排放数据¹



报告期内申通快递温室气体排放强度



倡导绿色运营

申通快递遵循《中华人民共和国环境保护法》，大力推行可再生能源使用和资源循环利用，积极提升资源利用效率，严格遵守《中华人民共和国污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，持续优化污水、废弃物等排放物处理流程，降低排放带来的环境污染。同时，我们自觉依照《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》，致力于在办公、园区、门店等不同运营场景中建设资源节约型和环境友好型企业。

>> 能源管理

申通快递制定了《园区能源管理办法》，明确了园区内各单位的能源管理职责，要求各单位各部门制定能源管理制度，成立能源管理机构，系统地分析和评估能源消耗状况，找出节能潜力较大的环节，制定相应的节能改造措施。

申通快递运营管理中心在能源管理中起着关键作用，负责统筹全局、协调各方。运营管理中心主要职责为快递中转和运输环节的全链路管理，具体包括监控和调整车辆结构、优化运输方案、提高运输效率、提高转运中心设备使用效率和运营效率，从而实现能源的合理利用和降低能源消耗。为了实现这一目标，我们采取了多种措施，包括进行油耗专项管理、建设光伏发电项目等。

油耗管理

申通快递一直致力于实现能源的高效化利用，节约燃料成本，提升燃料使用效率。油耗管理系统作为现代车辆管理的重要组成部分，旨在通过对车辆油耗数据的收集、分析和处理，实现对能源消耗的合理控制。申通快递合理利用油耗管理系统来发挥节能减碳的重要作用：

申通快递油耗管理系统作用

异常油耗识别与预警

油耗管理系统能够实时监测车辆的油耗状况，自动识别异常油耗现象。一旦发现异常，系统会立即发出预警信号，提醒驾驶员及时排查故障，降低能源浪费。

能源消耗分析与优化

结合分拣用电和运输用油的数据统计，油耗管理系统可以全面了解申通快递各环节的能源消耗情况。通过对这些数据的深入分析，公司可以找出能源消耗的瓶颈环节，为制定切实可行的节能措施提供有力依据。

节能减排策略制定

在了解企业能源消耗状况的基础上，油耗管理系统可以为企业制定科学的节能减排策略。通过合理调整运输路线、优化车辆编队、提高驾驶员操作水平等措施，申通快递实现进一步降低能源消耗，减少碳排放。



报告期内，申通快递引入油耗竞标项目，对新承包及承包到期续包的车辆按照线路规定油耗标准。由车厂提供的驾训师，专门针对油耗高的线路进行油耗实测，测试的结果将定为该线路的油耗标准，且低于线路原实际油耗。同时，利用“昆仑系统”监控车辆在途油耗以及驾驶行为，找出个别司机油耗高的原因，并做出针对性改善。

通过上述举措，公司设立了合理的油耗指标和有效的激励机制，促使驾驶员在驾驶过程中更加注重节能、减少燃油用量。报告期内，申通快递车队已有 1,009 条线路完成油耗竞标，油耗竞标项目共节约 57 万升柴油，折合约降低二氧化碳排放 1,505 吨²。油耗竞标项目的实施，显著提升了运输效率，优化了能源结构，树立了行业节能减排的典范。

油耗竞标项目结果汇总



光伏建设

为实现能源清洁化转型，申通快递总部置业事务中心、资采中心联动各部门制定了一系列科学的绿色建筑推进方案，不断探索利用转运中心场地屋顶建设分布式光伏电站的方式，小步快跑，以点带面，持续发展。2023 年通过光伏项目供电，申通快递降低了二氧化碳排放约 496 吨³。

2023 年，申通快递在浙江杭州、浙江金华、湖北荆门及湖北孝感等转运中心建设大型光伏发电项目。其中，杭州转运中心光伏项目作为申通快递首个兆瓦级光伏发电项目，总装机容量 1.139 兆瓦，每年可提供约 127.6 万千瓦时绿色清洁电能。

杭州转运中心光伏项目节能减碳预估成效

与同等装机容量的传统火力发电装置相比，该项目每年：

可节约消耗

约 **510** 吨标准煤



可减少排放

约 **1,272** 吨二氧化碳



² 参考中国国家发展和改革委员会发布的《陆上交通运输业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》计算方法和相关缺省值，计算得出节约柴油消耗所降低的二氧化碳排放量。

³ 申通快递 2023 年度采用光伏项目供电量 869.718MWh，根据中国生态环境部最新发布的 2022 年度全国电网平均排放因子计算得出降低二氧化碳排放量。

该项目的成功并网，使申通快递直属转运中心光伏项目实现了从“0”到“1”的突破，标志着公司在快递行业新能源领域迈出了坚定步伐，对公司走绿色环保、可持续发展道路的实现具有示范意义。



申通快递杭州转运中心分布式光伏项目

申通湖北省区首个光伏发电项目 - 荆门分布式光伏项目已经基本建设完成，该项目通过在转运中心屋顶铺设 4,234 块光伏组件进行太阳能发电，采用自发自用、余电上网的并网模式，在满足转运中心用电需求的同时，多余电力还能供给园区内办公楼使用。

荆门分布式光伏项目总面积 11,000 平方米，总装机容量 2.329 兆瓦，项目建成后预计首年发电量 210.28 万千瓦时，每年可提供 196.97 万千瓦时绿色清洁能源。

荆门转运中心光伏项目节能减碳预估成效

与同等装机容量的传统火力发电装置相比，该项目每年：

可减少排放

约 **59.09** 吨二氧化硫



可节省消耗

约 **787.89** 吨脱硫煤



可减少排放

约 **1,584.05** 吨二氧化碳



此外，太阳能光伏发电系统的应用，可以有效降低建筑室内温度和电能消耗。在旺季保障工作中，光伏电站的使用可以有效缓解转运中心 24 小时运转的用电负荷问题。

孝感转运中心分布式光伏项目将于 2024 年中投入使用，通过荆门、孝感 2 个转运中心的分布式光伏项目，湖北申通每年可利用光伏发电超 700 万千瓦时。

申通湖北省区光伏项目节能减碳预估总成效

可节约脱硫煤

约 **3,000** 吨



可减排二氧化碳

约 **6,000** 吨



荆门、孝感两地转运中心光伏项目的建设，实现了申通光伏项目从 1 到“N”的发展，将推动光伏项目在申通全网的拓展，助力申通快递提升节能效益、打造绿色产业园。



申通快递湖北荆门光伏发电项目

报告期内申通快递按类型划分的直接及/或间接能源消耗量



报告期内申通快递按类型划分的直接及/或间接能源消耗强度



>> 水资源管理

申通快递在追求高效服务的同时，采取了一系列切实有效的措施对水资源的利用进行有效管理。通过优化内部水资源使用流程，引入先进的节水技术和设备，降低智慧物流园区及干线运输过程中的水资源消耗。此外，申通快递还与当地政府及环保组织合作，积极参与水资源保护和公益活动，共同推动物流行业的水资源管理工作。

公司用水均来自市政用水，不存在取水问题。

申通加强水资源管理的主要措施

引入节水技术和设备

在运营的各个环节，申通快递积极引入节能设备和节水技术，提高水资源利用效率，降低单位耗水量。我们使用先进的洗涤剂和清洗设备，减少水资源的无谓浪费。此外，公司还引进了太阳能技术、雨水收集系统等，以实现水资源的有效利用和循环利用。

强化水资源管理培训

申通正加强员工的水资源管理培训，提升员工的水资源意识和管理能力。公司通过开展丰富多样的培训活动，向员工传授节约水资源的知识和技巧，使每一个员工都能成为水资源的守护者。

与当地环保组织合作

申通积极与当地环保组织合作，共同推动水资源的保护和可持续利用。通过深度合作，我们能更好地了解当地水资源的状况，掌握最新的水资源保护技术和管理经验，从而更好地实现水资源的保护和可持续利用。

此外，申通快递因地制宜遵循运营所在地标准，不断强化生活污水等废水管理。报告期内本集团未发生任何污染水资源的事件及罚款。

报告期内申通快递废水排放物数据



油污水排放总量

8,213 吨



生活废水排放总量

1,151,299.1 吨



废气的有机溶剂排放总量

0 吨

通过实施上述一系列举措，我们提升了水资源利用效率，降低了水资源浪费。作为一家具有社会责任感和环保意识的企业，申通快递将持续关注水资源管理，不断创新和优化水资源管理方式，减少新鲜水的使用，以实现更为绿色环保的运营，为社会和环境的可持续发展贡献更多力量。

报告期内申通快递总耗水量



>> 污染物管理

申通快递遵守《国家邮政局关于全面加强生态环境保护坚决打好污染防治攻坚战的实施意见》等政策文件，制定并完善《申通快递办公环境管理制度》，规范排放物管理，对产生的废气、废弃物进行合规处理，杜绝因处置不当而引发的环境风险。同时，通过管理优化和设备升级改造，从源头减少污染物及废弃物的产生，降低生产运营对环境产生的负面影响。

废气减排

申通快递积极应用太阳能、液化天然气等清洁能源，减少废气产生。同时，通过合理规划运输干线，推广高运力车型，减少污染排放。

2023 年 5 月，生态环境部、工业和信息化部等部门联合发布了《关于实施汽车国六排放标准有关事宜的公告》。申通快递及各子公司积极响应国家对于大气环境管理的政策，严格遵守排放标准，努力打好蓝天保卫战。

2023 年申通快递采购国六标准新车 1,355 台，公司内国六标准车共计 2,179 台，占比达到 36.4%。同时，按照政府的要求，已将国四及以下标准车辆全部淘汰。

作为申通快递的全资子公司，杭州申瑞也持续在废气减排方面落实具体举措，要求司机严格使用国六标准车用尿素。2023 年国六标准车用尿素用量达到 1,726 万升。对于重型柴油车，氮氧化物和颗粒物的排放比国五阶段降低 60% 以上；车队的排放总量对比国五车减少 24% 左右。

杭州申瑞减少废气排放成果

相较于国五阶段：



重型燃油车：氮氧化物和颗粒物排放减少了
超过 **60%**



车队所有车辆：氮氧化物和颗粒物排放减少了
大约 **24%**

报告期内，本集团废气排放具体情况如下：



废弃物管理

在废弃物的分类、收集、存储和处理方面，申通快递建立了严格的标准和流程，实行精细化管理，旨在保障公司运营过程中产生的生活垃圾、包装废弃物和报废车辆得到合理、规范的处理，减少对环境的污染，提高资源利用率。

对于一般生活垃圾，申通快递全面推广垃圾分类收集，在办公区域、楼道内张贴垃圾分类标识，设置干湿垃圾以及可回收垃圾桶，倡导员工践行垃圾分类。同时，我们设立“办公用纸分类回收箱”，分为办公用纸、报刊报纸及包装用纸回收箱三类，分别收集双面用过的复印纸、旧信封、报纸、包装纸、包装箱等，促进资源循环使用。

对于快递包装废弃物，申通快递采用可回收的快递包装材料，努力降低快递包装废弃物的数量。同时，我们在末端网点设置回收点，鼓励客户回收快递包装，形成回收利用体系，实现快递包装的循环利用。我们还会与当地环保部门和第三方垃圾处理企业合作，确保废弃物得到妥善处理。

对于报废车辆处理，申通快递制定了严谨的全流程处置措施，同时严格遵守国务院《报废机动车回收管理办法》，努力降低报废车辆对环境的影响。



申通快递办公区域“垃圾分类”标识

申通快递报废车辆处理流程

报告期内，本集团废弃物排放具体情况如下：

报废审批

使用部门发起资产报废审批流程

报废评估

运营管理部、车维管理处根据报废车辆标准进行评估，确定是否进行报废处置

报废确定

提交公共事务部车档管理处进行报废车处置

报废处置

交由专业的报废机动车回收拆解企业进行处理

报废监督

请县级以上地方生态环境主管部门对回收拆解活动的环境污染防治工作进行监督处理，防止造成环境污染



生活垃圾（一次性用品、厨余、办公废纸等）

27,079.82 吨



建筑垃圾（工程建设项目产生）

8,573 吨



一次性反应袋、实验室固体废弃物、一次性耗材、蒸发残液等有害废弃物

0 吨



践行绿色快递

作为国内快递行业领军企业之一，申通快递始终坚持低碳环保、绿色发展的理念，走绿色快递、智能物流之路。

绿色包装

申通快递积极响应全面落实国家邮政局绿色发展“9218”工程，减少过度包装，不断加快推进“绿色快递”发展步伐。我们以快递包装绿色转型为牵引，以“绿色化、减量化、可循环”为目标，在全网范围内，大力倡导并推广电子面单、“瘦身胶带”、循环中转袋、循环快递包装盒等绿色低碳包装，不断优化包装结构，助力形成绿色低碳的生产运营方式和快递消费模式。

申通快递对物料品类进行梳理，制定物料绿色标准。此外，对于包装所需的塑料袋和胶带，申通参照国标制定了《环保袋使用标准及管理制度》、《可降解快递塑料袋技术标准管理制度》，规定可降解率达到 95% 以上，并进行简化版式设计，减少油墨。2023 年度，我们共计使用可降解塑料袋 112 万个。同时，申通快递制定了《快件包装规范指引》，对申通快递包装箱按照国标进行规范化，增加了多种尺寸，让网点可以按照实际需求选择合适的尺寸，从而减少过度包装。报告期内，申通快递不再二次包装的比例达 90%。

申通快递推广绿色包装举措

电子面单

一张一联单相比五联单节约了 4 张纸。申通快递通过管理，积极推动门店改进物料使用，减少价值链的包装废弃物产生。截至 2023 年底，申通快递加盟商电子面单使用率为 100%。



“瘦身胶带”

申通快递大力采购“瘦身胶带”并逐步在全网范围内推广使用。截至 2023 年底，申通快递节约的胶带数量约为 41,100 卷，通过降低原料消耗，间接降低生产胶带所产生的二氧化碳排放约 23 吨。



绿色循环中转袋

与传统的一次性编织袋相比，绿色循环中转袋可重复使用 100 次以上，单次使用成本节约 50% 以上。截至 2023 年底，全网可循环中转袋单年投入量 1,160 万只，累计投入量 3,288 万只。



包装回收

申通快递继续推进“回箱计划”，促进包装分类回收和循环使用。截至 2023 年底，设置绿色包装回收装置的网点数量 3,398 个。



报告期内，本集团制成品所用包装材料总量具体如下：



绿色物流

申通快递始终坚持“全网共治、科技支撑、社会协同”的绿色发展思路，持续开展智慧物流园建设、引入智能化设备，推动核心生产要素绿色化，致力于打造绿色物流。2023 年 2 月，申通（上海）快递智慧物流园、申通物料采集系统以及申通智能化设备节能降耗项目荣获中国快递协会“2022 年度绿色快递示范项目”。

案例：申通打造快递智慧物流园，推动绿色快递发展

长期以来，申通快递致力于在全国多地建设智慧物流园，重塑技术平台，全面实现智慧运营。其中，上海智慧物流产业示范基地是我们打造的行业标杆项目之一。项目一期工程占地面积 128 亩，操作面积超过 8 万平方米。该项目是集快递分拣、绿色环保、科技研发、智能仓储等功能于一体的自动化、智能化分拨中心。

智慧物流园配置了行业主流“单轨双层交叉带分拣系统”，提升空间使用率，使分拣更高效、精准。同时，我们特别采用了轻型化构造，达到低碳节能的效果，比常规的分拣系统节约电力近 40%，大幅度节约电能。此外，智慧物流园运用数字孪生技术，进行智能分拣中心的设计和 optimization，并通过超大型枢纽各种智能设备的无缝对接、能力匹配、接口协议的高效集合，使整个处理中心达到高效、智能、柔性的效果。

智慧物流园作为绿色快递的示范项目，是申通践行绿色发展的重要成果，也是展示快递行业环保良好形象的窗口。2023 年，申通（上海）快递智慧物流园二期如期交付。未来，申通快递将进一步打造绿色物流，降低快递中转对环境的影响，促进快递中转效率与节能效益的提高，推动快递业绿色转型发展。



申通（上海）快递智慧物流园

此外，申通快递还通过 AI 节能算法落地、清洁能源车辆推广、快递无人车应用等方式，多措并举推动快递绿色、健康发展。

申通快递践行绿色物流举措

落地 AI 算法节约电能

2023 年，申通快递将 AI 节能算法落地全国 31 个转运中心，平均降低 15% 耗电量，全年节约电能 6,411,440 千瓦时，约降低二氧化碳排放 3,656 吨

提升新能源车辆普及率

申通快递加快推进新能源、清洁能源快递车辆普及，网点通过自购、租赁等方式在揽收、派送环节采用新能源电动车，减少碳排放。目前，申通快递申瑞车队纯电牵引车比例已达到 16%。2023 年，申通快递投入天然气汽车数量共计 20 辆

推广快递无人车应用

申通全网共应用快递无人车近 50 台，累计运行里程超 15 万公里，有效节约资源

弘扬绿色文化

“不积跬步，无以至千里。”申通快递高度重视生态环保、绿色发展工作，不断提升自身在环保领域的表现。我们从办公区域到企业文化，多维度将绿色发展平常化，全方位落实可持续发展理念。

绿色办公

申通快递致力于培养员工节能环保习惯，倡导员工绿色办公。我们通过推广无纸化办公、提倡绿色通勤、应用节能设备、循环利用办公废物等措施，使绿色低碳意识深入人心。

申通快递绿色办公举措

提倡绿色通勤

提倡绿色出行，在鼓励员工公共交通出行的同时，合理安排公务用车，减少尾气排放

推广无纸化办公

公司充分利用“钉钉”等协同办公系统进行日常业务管理工作，减少日常办公中的用纸需求。我们通过推广无纸化办公，减少文印设备产生的能耗（纸张、墨盒、硒鼓、电能等），有效降低碳排放

应用节电设备

对计算机、打印机、复印机等办公设备不使用时设置成节电模式，杜绝白昼灯、长明灯，严格执行空调节能措施，减少资源消耗。2023 年，全网共新增 3,302 个照明声控 / 时空开关，各场地加强下班后用电巡查，有效降低用电量

循环利用办公废物

倡导全体员工对办公中产生的各种废物进行回收再利用，比如使用单面打印纸，可用背面干净处做草稿或者起草文件，使用过的信封再次重复使用。提倡使用再生纸、可替换内芯的笔、碳粉盒、充电电池及其它可循环使用的物品

环保活动

申通快递面向全网开展环保理念宣传活动，及时将国家邮政局下发的寄递企业环保工作任务清单等重要文件以及环保工作会议精神、工作要求下发至全网宣传学习。同时，我们将绿色环保融入社会实践，开展植树活动、参加“环境日”等主题宣传活动，弘扬绿色文化，提升全网环保意识。



案例：申通快递响应“世界环境日”号召，开展环保净滩活动

2023年6月，为响应“世界环境日”号召，申通快递积极践行申通311社会责任体系，联合崇明水务局海塘管理所，在中华鲟保护基地开展“环保净滩”活动，守护长江母亲河。21名申通员工自发报名，捡拾海洋垃圾，为保护当地珍稀动物和生态环境贡献申通力量。

为确保净滩活动顺利进行，申通快递公益项目组提前一周准备可降解手套和环保麻袋等工具。活动当天，志愿者们分成两块区域，横跨约1公里海岸线，有序捡拾游客游玩时留下的生活垃圾和涨潮后被卷上岸的海洋垃圾。这些垃圾难以降解且极易被动物吞食，为防止垃圾重新卷入海洋，申通快递志愿者们徒手将废旧电器、塑料瓶和燃放烟花后剩余的纸壳等一一拾起，共计清理25公斤垃圾。堆放整齐后，申通志愿者们将其交由海塘管理所统一进行处理。



申通快递“环保净滩”活动现场



以人为本 回馈社会

申通快递一直秉持“以人为本”的人才理念，充分发挥人才在推进事业发展中的主导作用，积极引进和培育行业顶尖人才，不断扩大高层次人才队伍，为企业的高品质发展注入强大动力。我们相信，只有员工的个人价值得到了实现，他们才能更加忠诚于企业，为企业的发展贡献更多的力量。

- ◎ 员工权益保障
- ◎ 助力员工发展
- ◎ 助力乡村振兴
- ◎ 丰富员工生活
- ◎ 注重员工关怀
- ◎ 传递社会责任

员工权益保障

申通快递严格遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《禁止童工劳动公约》、《就业和职业歧视公约》以及《强迫劳动公约》等相关法律法规，禁止雇佣童工和任何形式的强迫劳动。公司确保所有员工，均符合法定就业年龄，并为其提供符合法律规定的工资与工作条件。本集团亦坚决杜绝因员工性别、年龄、民族、残疾、怀孕、宗教信仰或婚姻状况等因素产生的歧视、骚扰及恶性竞争行为。我们积极倡导和实践多元化策略，营造公平、无歧视的工作环境，确保所有应聘者获得平等的就业机会。公司承诺将采取必要的措施，保护员工的合法权益。报告期内，本集团未发现任何使用童工或强制劳工的事件。

申通快递员工权益保障

确保机会平等

平等对待和尊重每一位员工，招聘、选拔、录用过程遵循公平、公正、公开的原则

禁止雇佣童工

禁止聘用未满 16 周岁未成年童工

反歧视与差别对待

禁止因性别、年龄、民族、残疾、怀孕、宗教信仰或婚姻状况等因素产生的歧视、骚扰和差别对待

禁止强迫劳动

禁止强迫员工从事违背其意愿的劳动，坚决禁止威胁员工或限制其行动



此外，2023年7月，申通快递（全网）一届一次职工代表大会（扩大）会议召开会议通过了《申通快递有限公司（全网）集体合同》和《申通快递有限公司（全网）职工代表大会（扩大）会议实施办法》，进一步明确劳动关系、保障员工权益、建立有效的沟通机制、促进和谐劳动关系、提升管理效率和企业社会责任感。



报告期内，申通快递工会人数

10,426 人



实现了集体协议覆盖率达

100%

申通快递力求通过严格且公平、公正、公开的标准化聘用流程，保障高匹配度且高质量的专业人才输送。报告期内，公司通过积极宣传高学历人才引进补贴政策，同时开展校园招聘、内部推荐、网络招聘等多种渠道吸纳新员工。通过这些举措，我们吸引和培养了更多高学历高素质人才，为企业的发展注入源源不断的活力和创新力。



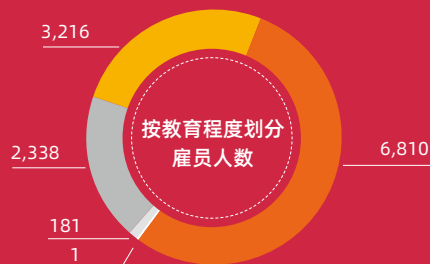
2023 年，申通快递在职硕士人数

181 人



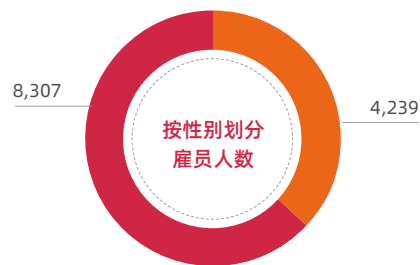
数量较去年增长

30.22%

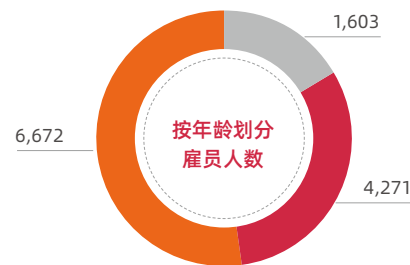


博士 硕士 本科 大专 高中及以下

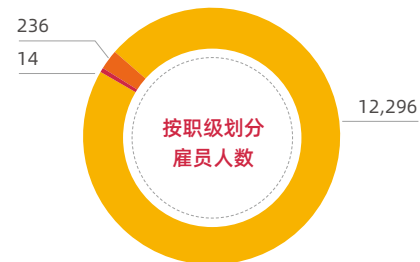
截至 2023 年 12 月 31 日，申通快递在职员工总数 12,546 人，按照性别、年龄组别、职级、雇佣类型与所属地区划分的员工组成情况如下图所示。



男 女



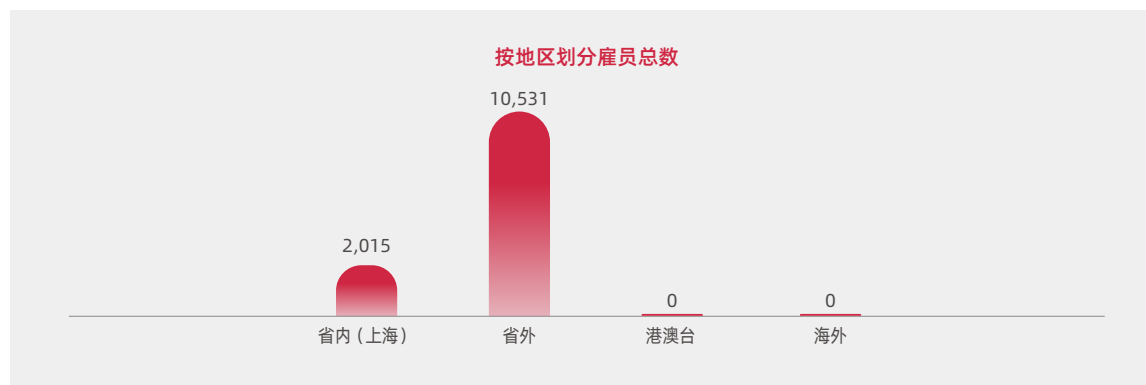
≤ 30 30-50 ≥ 50



高级管理层 中级管理层 普通员工



全职 兼职



>> 多元福利

申通快递严格遵守《中华人民共和国社会保险法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，在确保实现所有法定劳动福利的前提下，实施了一系列便捷多变的员工福利措施。

申通快递多元福利体系



员工保险

为员工缴纳社保，保障员工在养老、医疗、生育、工伤、失业等方面的相关权益



员工假期

公司设有事假、病假、婚假、产假、年休假等带薪假期



员工福利

提供员工食堂餐食、高温津贴、部门聚餐、外出旅游、及各类节假日发放实物礼品等福利



员工住行

提供员工公寓楼标准间，配套全部日常生活设施
提供免费通勤班车供员工乘坐



员工健康

为员工提供优质的体检资源，供员工按需选择



申通快递员工福利列举

丰富员工生活

申通快递深知员工是企业发展的根本动力，始终将员工的利益和需求放在首位。为了让员工在工作之余能够得到充分的放松和休息，申通快递积极开展多元化的员工活动，丰富员工的业余生活。公司定期组织各类文体比赛，如篮球、徒步、乒乓球等，让员工在竞技中释放压力，增强团队凝聚力。同时，公司还组织团队建设活动，如户外拓展、团队旅行等，让员工在轻松愉快的氛围中增进同事间的感情，形成良好的团队协作精神。此外，申通快递高度重视员工的健康，定期组织健康体检，为员工提供健康保障。

案例：江西省区举办夏日篮球赛

2023 年 7 月，申通快递江西省区举办了夏日篮球比赛，共有四支球队参与。这次比赛不仅丰富了员工的业余生活，还激发了他们的团队精神和拼搏意识。通过比赛，员工们加强了沟通交流，增进了彼此的了解和友谊，从而促进了申通江西省区内部的团队协作和员工关系。

夏日篮球比赛的举办，为申通江西省区的员工提供了一个展示团队精神和拼搏意识的平台。员工们在比赛中加强了沟通交流，增进了彼此的了解和友谊，进一步促进了申通江西省区内部的团队协作和员工关系。这次比赛的成功举办，彰显了申通快递对员工福利和企业文化的重视。



夏日篮球赛现场

案例：情义无价 申通与好朋友百城共“赢夏”

炎炎夏日，气温节节攀升，全国多地发布高温红色预警，部分地区气温突破四十度。面对这样的极端天气，快递行业上下游的一线员工仍然需要坚守岗位，他们的体感温度更甚，工作环境更为艰苦。为切实做好防暑降温工作，申通快递迅速成立“赢夏”项目组，为全国百城合作客户及网点一线操作人员送上“清凉大礼包”。

申通快递的“清凉大礼包”不仅包含了防暑降温的必需品，如清凉饮料、防晒霜、降温湿巾等，还特别加入了申通定制的文化衫、遮阳帽等实用又具有公司特色的物品。通过这样的实际行动，申通快递希望能够为一线员工带来一丝清凉，缓解他们在酷暑中的工作压力，同时也传递出公司对员工辛勤工作的认可和感激。



申通百城共“赢夏”

案例：河南省区举办第一届徒步大赛

为增强员工身体素质，提升团队的凝聚力、向心力和战斗力，展现申通人顽强拼搏和积极进取的良好精神风貌，6月7日，申通河南省公司人力资源部精心策划并成功举办了2023年河南省区第一届徒步大赛。这次活动不仅是一次体育竞赛，更是一次团队精神的展现，让申通人在激烈的竞争中体会到合作的重要性，同时也彰显了公司在企业文化建设上的决心和投入。

生命在于运动，事业的发展也离不开运动。申通河南省公司通过这次徒步大赛，鼓励员工在忙碌的工作之余，积极参与体育锻炼，提高健康水平，从而以更加饱满的热情投入到工作中。此次比赛不仅是团队协作彰显申通风采的大型活动，还是一次难得的部门之间的交流机会，促进了不同部门之间的沟通 and 理解，增强了整个公司的团队协作精神。通过这样的活动，申通河南省公司进一步提升了员工的归属感和企业认同感，为公司的长远发展注入了新的活力和动力。



徒步大赛现场合影

案例：健康体检送关爱 上门义诊进公司

为进一步关爱员工身体健康，构建全方位的健康防线，申通浙江省公司携手杭州西溪医院，推出健康体检及上门义诊活动，为公司员工送去温暖和关爱，为公司持续发展保驾护航。

2023年3月18日，申通浙江省公司组织一线员工前往杭州西溪医院体检，大家严格按照流程有序排队进行各项体检。3月22日，杭州西溪医院的专家团队再次来到申通浙江省公司，为员工们带来了上门义诊服务，并根据检查结果给予了专业的建议和解答各种健康疑问。



助力员工发展

申通快递高度重视人才资源对企业发展所起到的突出作用。基于“简单信任、说到做到”的公司文化，公司着重培养员工在工作中保持简单的态度，认真工作、踏实做事；保持积极的心态与热情，持续进步，自我成长；以结果为导向，看到过程，拿到结果。2023 年申通快递人才发展工作规划旨在进一步提升公司核心竞争力，通过优化人才结构、提升员工素质和加强人才培养体系建设，为实现公司长远发展目标提供坚实的人才支持。

2023 年申通快递人才发展工作重点



培训赋能

申通快递非常重视人才的培养和发展，认为员工是公司最宝贵的财富。因此，申通快递会定期组织各种培训和赋能活动，例如，通过在线学习平台、内部讲师计划等方式，让员工能够自主选择学习内容和节奏，提升自身的知识和技能。同时，通过搭建知识分享平台，鼓励员工之间的交流和分享，共同成长和进步



薪酬体系优化

申通快递定期梳理和优化标准化体系和运营体系，以确保薪酬体系的合理性和科学性。通过规范 SSC（共享服务中心）工作流程，提高薪酬管理的效率和准确性，同时确保员工的薪酬待遇与市场保持竞争力，以吸引和留住优秀人才



数据治理和数据报表

申通快递注重数据治理和数据分析，通过建立完善的数据管理机制，确保数据的准确性和完整性。同时，通过数据分析，挖掘潜在的业务机会和问题，为决策提供有力支持



共享服务中心体系完善

申通快递致力于完善共享服务中心体系，通过整合资源和优化流程，提高共享服务中心的服务质量和效率。例如，通过引入先进的信息技术，实现人力资源服务的自动化和智能化，从而提升员工体验和满意度



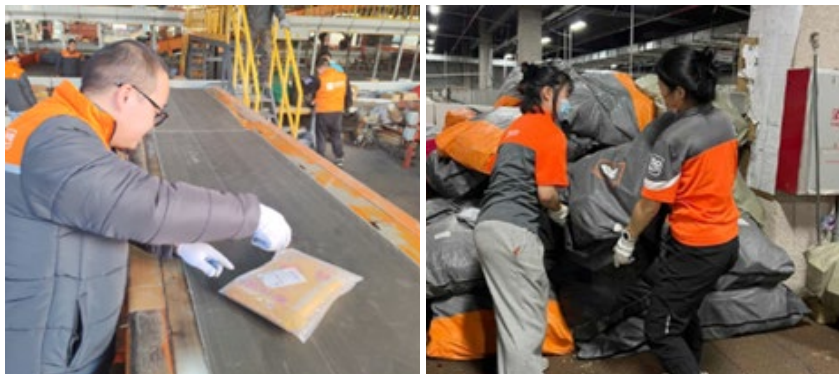
人力数字化项目 2.0

申通快递积极推动人力数字化项目 2.0，通过引入先进的人力资源信息系统，实现人力资源管理的全面数字化，包括招聘、培训、绩效管理、员工关系管理等，以提高工作效率和员工满意度

申通快递为员工提供良好的成长环境和广阔的发展平台，助力员工实现职业梦想，创造职业价值。同时，公司注重员工培训和发展，实现员工个人目标与企业发展的和谐统一，提高了员工工作满意度，促进了员工忠诚度，还为企业培养了更多高素质的人才，增强了企业的核心竞争力。

案例：首届“同舟计划”正式收官

“同舟计划”是公司于 2023 年首次启动的总部管理人员一线实操项目，分为春夏秋冬四期，总部管理人员奔赴全国 16 个省区，通过为期约一周的转运中心、网点一线实操活动，在实践中累积经验，发现问题并提出建设性解决方案。同舟计划要求总部管理人员在一线“真听、真看、真感受”，把在实践中发现的问题带回总部，经过管理层集中研讨，针对部分核心问题由总部带领省区和网点尽快出台解决方案，赋能加盟网络健康运行。



申通冬季“同舟计划”

案例：凝“新”聚力 驰骋未来 上海市区 2023 届仕官生座谈会圆满结束

为了更深入地了解仕官生的工作情况和状况，同时帮助他们更好地融入申通集团，适应从校园到职场的角色转换，解决在工作和生活中遇到的困惑，上海市区于 2023 年 2 月特意召开了一次仕官生座谈会。本次座谈会共有 11 位仕官生参与，大家以面对面的方式进行了真诚的交流和互动。此次座谈会的成功举办，让仕官生们感受到了公司对他们成长的关心和支持，也让他们更加坚定了在申通集团发展的信心。

通过这次座谈会，仕官生们将更好地融入公司，为实现自己的职业目标而努力奋斗。同时，公司也将持续关注仕官生的成长，为他们提供更多的机会和平台，共同创造美好的未来。



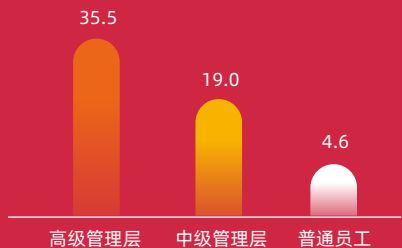
仕官生座谈会现场

案例：新员工完成总部培训 同起步共赴新征程

2023 年 10 月，总部各中心共 52 名近期入职新员工共同参与并完成了名为“百年申通”的课程学习。这是一次全面而深入的培训，旨在让新员工对申通集团有更全面、更深入的了解。在培训过程中，公司特邀专业的老师和人力资源各个模块的讲师为大家热情讲授，全方面为员工介绍申通的历史、现在及未来展望，培训涵盖了理论课、中心和网点实操、廉政合规等内容。通过这次培训，新员工们系统地了解了申通的发展历程、企业文化和价值观，以及公司的组织结构和业务模式。这些理论知识为他们日后的工作提供了基础和指导，他们对公司的归属感和认同感也得到了提升。相信在未来的工作中，他们会将这些知识和经验应用到实际中，为申通的发展贡献自己的力量。

报告期内，申通快递培训总人数为 6,701 人，培训总时长为 61,653 小时，员工培训覆盖率为 53.41%，以下为具体员工培训情况：

按职级划分员工完成培训的平均时数（小时）



注重员工关怀

申通快递重视每一位员工的心声和需求。为了更好地倾听员工真实声音，解决员工合理诉求，公司搭建完善的沟通与反馈机制，定期举行员工座谈会，采取意见箱、在线反馈平台等多元渠道，鼓励员工畅所欲言。对于员工提出的问题提出解决方案并积极落实，不断提升员工工作体验感与归属感，为公司的长远发展打下坚实基础。



案例：湖北省区荆门转运中心开展人工集包套包组员工座谈会

3月20日，荆门转运中心组织了人工集包套包组员工座谈会，组长和班组成员坐在一起亲切交谈，组长从操作安全、操作质量、出错问题点等各个方面进行了详细的梳理和总结。此次座谈会不仅增进了组长与班组成员之间的感情，也为大家提供了一个交流学习的平台，有助于提升整个人工集包套包组的工作效率和服务质量。通过面对面的沟通，组长与班组成员共同为转运中心的工作进步出谋划策，为实现公司的服务目标而努力。



案例：倾听“心”声音助力“新”成长 晋城转运中心召开员工座谈会

为进一步倾听员工的心声，解决员工切实问题，山西省区晋城转运中心开展了员工座谈会。座谈会议题涵盖了员工的日常生活和工作中的各个方面，包括衣食住行等基本生活需求，操作过程中遇到的问题，以及对未来计件方案的预估和期待等。这些议题的讨论，有助于管理层更全面地了解员工的生活和工作状况，从而制定出更加合理和人性化的管理政策和服务措施。通过这样的座谈会，不仅能够解决员工实际问题，提高员工的工作满意度和幸福感，也有助于增进员工对公司的认同感和归属感，促进团队合作和整体工作效率的提升。此外，座谈会还有助于建立起一种良好的沟通机制，使得管理层能够及时了解员工的需求和反馈，员工也能够及时了解公司的政策和决策，从而形成一种良性循环，推动公司的持续发展和进步。



晋城转运中心员工座谈会

申通快递高度重视员工的流失问题并通过持续不断的努力降低员工流失率。公司制定了一系列的策略和措施，其中包括确保公司的薪酬结构与市场保持竞争力，提供吸引人的福利薪资，为员工提供职业发展机会，建立开放的沟通渠道，鼓励员工提出意见和反馈以及定期进行员工满意度调查并及时响应员工的需求。如果发生员工辞职，申通快递会进行离职面谈，了解员工离职的原因，以便对症下药，改进公司的管理和工作环境。同时，公司也会对离职员工的反馈进行整理和分析，以便更好地优化公司的管理策略和提升员工满意度。

助力乡村振兴

申通快递始终秉持“用心服务，成就你我”的企业理念，积极响应国家号召，投身乡村振兴战略，为实现农村全面进步、农民全面发展贡献自己的力量。在乡村振兴战略中，申通快递将发挥自身优势，深耕农村市场，为乡村振兴提供有力支撑。

案例：暖心计划 情益浓农

3月26日，一年一度的中国发展绿色农业高峰论坛在河北廊坊隆重举行。会上，申通快递与中国社会福利基金会等机构签订协议，联合发起“暖心计划 - 情益浓农”助农公益项目，携手助力乡村振兴。

申通快递高度重视社会公益，农村是申通公益的3大主攻方向之一，此次与中国社会福利基金会合作，共同推动助农益农是申通快递积极践行社会责任、助力乡村振兴的又一举措。同时，公司作为唯一入选的快递品牌，体现了公司在农村地区的快递服务正在得到越来越多的认可。



暖心计划 - 情益浓农”助农公益项目合作签约仪式

案例：申通快递打造农户柑橘“致富果”

2023年12月，申通生鲜正式与福建省南平市顺昌县签署战略合作协议。申通将发挥经济型快递的性价比优势，助力当地盛产的柑橘等农产品走出福建，进一步打通销售渠道、延伸产业链条、推动融合发展。为了实现这一目标，申通生鲜件服务将深入到果园一线，直接帮助果农打包水果，从产地直发。此外，申通福建省区设置了专车专线运输，在三明集散中心开辟了绿色通道，确保生鲜快递能够第一时间卸货中转，发往全国各地。为了避免顺昌柑橘在运输过程中容易受到挤压，顺昌公司采用了定制的轻量化双层泡沫托+珍珠棉，给水果外观上“双保险”的同时，尽可能减少包装给当地农户带来的成本负担。申通生鲜的这一战略举措，不仅有助于提升顺昌县农产品的市场竞争力，也为申通自身在生鲜物流领域的拓展奠定了基础。通过深入到果园一线，直接协助果农打包和运输，申通展现了其在供应链管理和服务上的专业能力，同时也体现了企业社会责任，为当地经济发展做出了积极贡献。



申通快递与福建省南平市顺昌县合作柑橘运输

案例：申通升级“快递进村” 打造共富“金钥匙”

2023 年，申通快递加快“快递进村”的步伐，将末端服务能力建设到乡村，畅通消费品下乡进村、农产品出村进城。在“快递进村”的推动过程中，申通快递省区和网点积极配合乡村振兴工作，提供优质便民服务、拓宽农产品销售渠道，打造乡村共富的“金钥匙”。随着果蔬上市，申通快递持续积极完善农产品寄递物流体系建设，为农户减少中间流通环节，降低流通成本。

申通拓展“线上销售 + 线下寄递”模式，通过直播带动农村电商发展。在浙江嘉兴王江泾镇宇四浜村的共富驿站内，申通快递搭建了一个助农直播间，进一步带动村民驶向致富“快车道”。

与此同时，申通发挥自身优势，开展团购同城配送、就近城市配送等活动，让农产品以更新鲜的状态快速送到城里，助力农户实现致富增收。



浙江嘉兴王江泾镇宇四浜村的申通快递共富驿站



传递社会责任

申通快递积极承担企业社会责任，始终秉持回馈社会的初心。在不断创造企业价值的同时，申通快递长期投身于公益事业，将公益精神融入企业文化，倡导员工积极参与公益志愿活动，以实际行动践行企业社会责任。2023 年，公司全年在医疗、教育、扶贫领域的社区贡献时间为 172 小时，总计贡献金额 104.83 万元。公司高度关注社会公益事业，致力于为社会创造更多福祉和希望。公司以支援灾情、公益献血、爱心捐赠等实际行动，展现了企业的社会责任感，为构建美好家园、实现可持续发展目标共同努力。



2023 年，公司全年在医疗、教育、扶贫领域的社区贡献时间为

172 小时



总计贡献金额

104.83 万元

案例：支援灾情 申通在行动

2023 年 7 月，受台风“杜苏芮”影响，京津冀地区持续强降雨。由于极端强降雨天气和上游河道泄洪等因素，河北省涿州市内涝风险加剧，防汛形势十分严峻。闻“风”而动，逆“风”而行，申通快递第一时间组织人力物力投入到抢险救灾工作中。申通快递总部跳跳公益团队立刻统筹资源，安排满载救援物资的货车由专人专车送达约有 6,000 余人聚集的涿州第三中学安置点，为灾区群众生命安全上了一道保险。危难时刻申通人亦挺身而出，灾害发生后，申通快递涿州公司组建由党员和入党积极分子组成的申通爱心救援队，共有 11 名员工。他们根据自身专长，奔赴不同的受灾区域，参与转移村民、疏通交通、帮助受困市民脱困等工作。

申通快递及员工面对自然灾害时，第一时间伸出友爱之手，用实际行动践行“一方有难、八方支援”的中华民族传统美德，充分发扬万众一心、众志成城、不畏艰险、百折不挠的抗震救灾精神。



2023 年申通在河北参与洪涝救援

2023 年申通运送洪涝救援物资

案例：奔赴 2300 公里 申通公益走进大凉山

2023 年 4 月，申通快递展开了一次充满爱心的捐赠行动。此次捐赠的物资价值十多万元，全部来自于上海、广东、福建等地区，包括衣物、鞋子、书籍、洗衣液以及床上用品等生活必需品。这些物资跨越了 2,300 公里的距离，最终送到了四川大凉山彝族自治州昭觉县的孩子和村民们手中。

这次捐赠行动为大凉山的孩子们带来了温暖和希望。衣物、鞋子等生活用品为他们提供了基本的生活保障，让他们在寒冷的山区能够感受到社会的关爱。书籍的捐赠则为他们带来了知识的光芒，让他们在求知的道路上更进一步。洗衣液和床上用品等物品的提供，也使得他们的生活更加便利和舒适。申通快递以实际行动践行社会责任，为大凉山的孩子们送去了温暖和希望，也为全社会树立了良好的榜样。

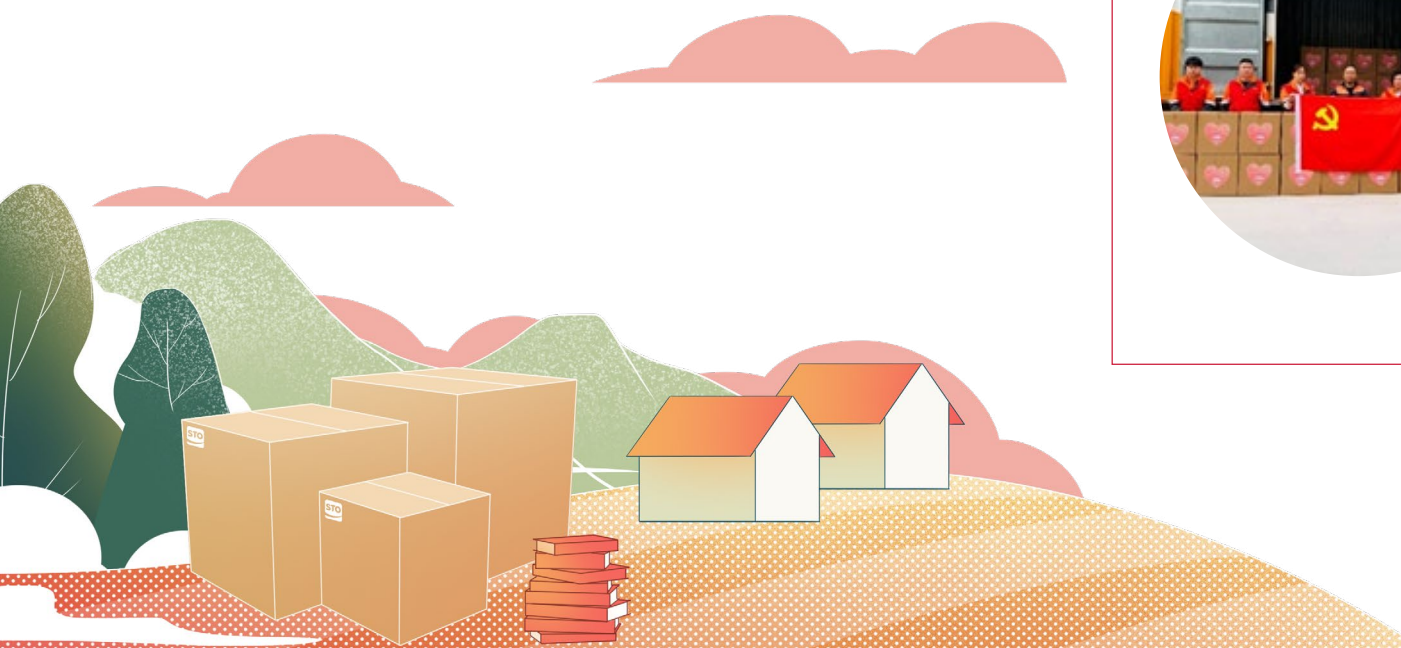
案例：用书香传递爱心 嘉兴申通为希望小学寄递书籍

2023 年 4 月 11 日下午，嘉兴申通党支部志愿者积极开展公益活动，为爱心书籍打包装车。这些书籍是由浙师大附属秀洲实验学校的小学生们共同捐献的，展现了孩子们关爱同龄人的精神风貌。公司承担全程运输任务，将这些书籍送往江西省横峰县方志敏希望小学的爱心书屋。

嘉兴申通党支部志愿者积极参与此类公益活动，通过书香传递爱心，展现企业社会责任担当，为孩子们打开一扇了解外面世界的窗户，激发他们对学习的热情，助力他们成长。



寄递书籍现场



>> 申通快递全网齐动员 慰问城市最美守护者

在这个炎热的夏天，申通快递总部的领导和员工们却心系那些在户外辛勤工作的城市守护者。他们深知，无论是穿梭于大街小巷的快递小哥，还是长途跋涉的货车司机，抑或是清晨就开始劳作的环卫工人，他们都是这座城市的无名英雄，他们的辛勤汗水换来了城市的正常运转和生活的便利。为了表达对这些城市劳动者们的敬意和关爱，申通快递总部决定联合省区的车队和各地网点，共同发起一场温馨的慰问活动。这次活动的筹备工作从2023年8月15日开始，一直持续到8月31日。在浙江柯桥、嘉兴、义乌、永康以及北京、上海、山东临沂的八个网点，近160名志愿者积极参与其中。他们像一家人一样，齐心协力，将8,364件慰问物资细心地装入车厢，每一件都承载着志愿者们的心意和对城市守护者的敬意。

本场慰问活动不仅给城市守护者带来了实际的帮助和关爱，更让他们感受到了社会对他们的尊重和认可。这份来自申通总部的温暖和关怀，像一缕清风，吹散了夏日里的炎热，也吹进了城市守护者的心田，激励他们继续坚守岗位，为城市的美好明天而努力。

>> 申通小哥捐献造血干细胞 为病患儿童点燃生命之光

2023年4月，申通快递江苏灌云公司大家庭迎来了一位特别的英雄——李正忠。这位年轻的员工即将进行一项伟大的善举，他即将捐献自己的造血干细胞，用以拯救他人的生命。副县长、县红十字会会长周建军亲自出席了这个意义非凡的捐献仪式。周建军代表县政府对李正忠的善行义举表示了崇高敬意和衷心感谢。李正忠的善举，向社会展现申通力量，以真情温暖世界，他的行为激励着更多的人投身于公益事业，用自己的力量去改变世界，去拯救生命。李正忠，这位平凡的申通员工，以他的实际行动，成为了社会的大爱象征，他的名字将被铭记，他的善举将永远传递。



智慧物流 品质服务

申通快递秉持“五星五力”的服务理念，持续提升运营效率、打造独具特色的差异化服务、保持价格竞争力，并积极引入先进科技，全面提升快递服务的整体水平，致力以一流的客户服务体验实现卓越的物流服务目标。

- ◎ 加强基础设施建设
- ◎ 卓越客户服务
- ◎ 打造智慧物流
- ◎ 提升乡镇服务力





申通快递“五星五力”服务理念



加强基础设施建设

>> 中心建设再发力，产能再上新台阶

2023 年，申通快递继续推进三年百亿产能提升项目，通过转运中心升级改造和标准化建设，在关键节点上进行扩容调优，进一步扩充全网吞吐产能，做大做强枢纽转运能力。公司全年共实施 37 个产能提升项目和 18 个改造优化项目，主要涉及南宁、泰州、贵阳、西安、南昌、兰州等城市。上述项目顺利竣工投产，推动公司常态吞吐产能突破日均 6,000 万单。

申通快递三年百亿产能提升项目数量及成果



随着单量快速增长以及产能利用率居于高位，公司将继续投入基础设施建设，进一步加强重要中心节点的产能供给，推动公司产能再上新台阶，预计 2024 年内公司常态吞吐产能有望提升至日均 7,500 万单以上。

» 优化物流设备，提升转运中心效率

申通快递 2023 年持续增加在自动化分拣设备方面的投入，一是不断优化设备及工艺，全面保障新交付项目的设备质量，同时对老场地的设备进行升级改造，随着矩阵区柔性滑槽改造以及旧设备接口的改造升级，有效降低了分拣破损率；二是引进侧滑式分拣机以提升小件及异形件处理效率，降低分拣成本；三是在原有自研的高速交叉带基础上，全新开发了多层超高速交叉带，可满足转运中心不同的产能需求，供件效率较全网均值提升 13% 以上，飘格率下降 78%；四是针对自研设备开发管理系统，并不断扩大自研设备的接入范围，逐渐形成覆盖全网的动态、实时业务数据系统，进一步提升转运中心的数智化管理能力与精细化运营水平。截至报告期末，公司累计拥有 240 套交叉带自动化分拣设备。此外，公司持续加强转运中心的标准化建设、精细化管理，促进转运中心的人效、时效、坪效进一步提升。

» 数智化能力加持，运输效率显著提高

2023 年，公司重点围绕“数智化车队”的运营管理，加大智能调度系统投入及运输车辆的智能设备覆盖，大幅提升了运输安全性和运输效率。在运输安全方面，围绕安全人防，聚焦司机群体，升级“申行者·司机版”2.0 版本，通过搭建司机智能培训和考试系统，提升司机安全意识；引入华为 OCR 识别技术，实现司机证照数智化管理，识别风险司机；通过行车检查，及时甄别车辆风险。围绕安全车防，全面推广安装 AEBS 防碰撞设备，配套 T-EBS 系统防急刹制动、胎压胎温实时监控，搭建安全监控平台，实现全链路管理，显著降低了运输过程中的事故风险，保障了货物和人员的安全。本报告期内，事故件数大幅减少 56.76%、事故费用显著降低 85.27%。

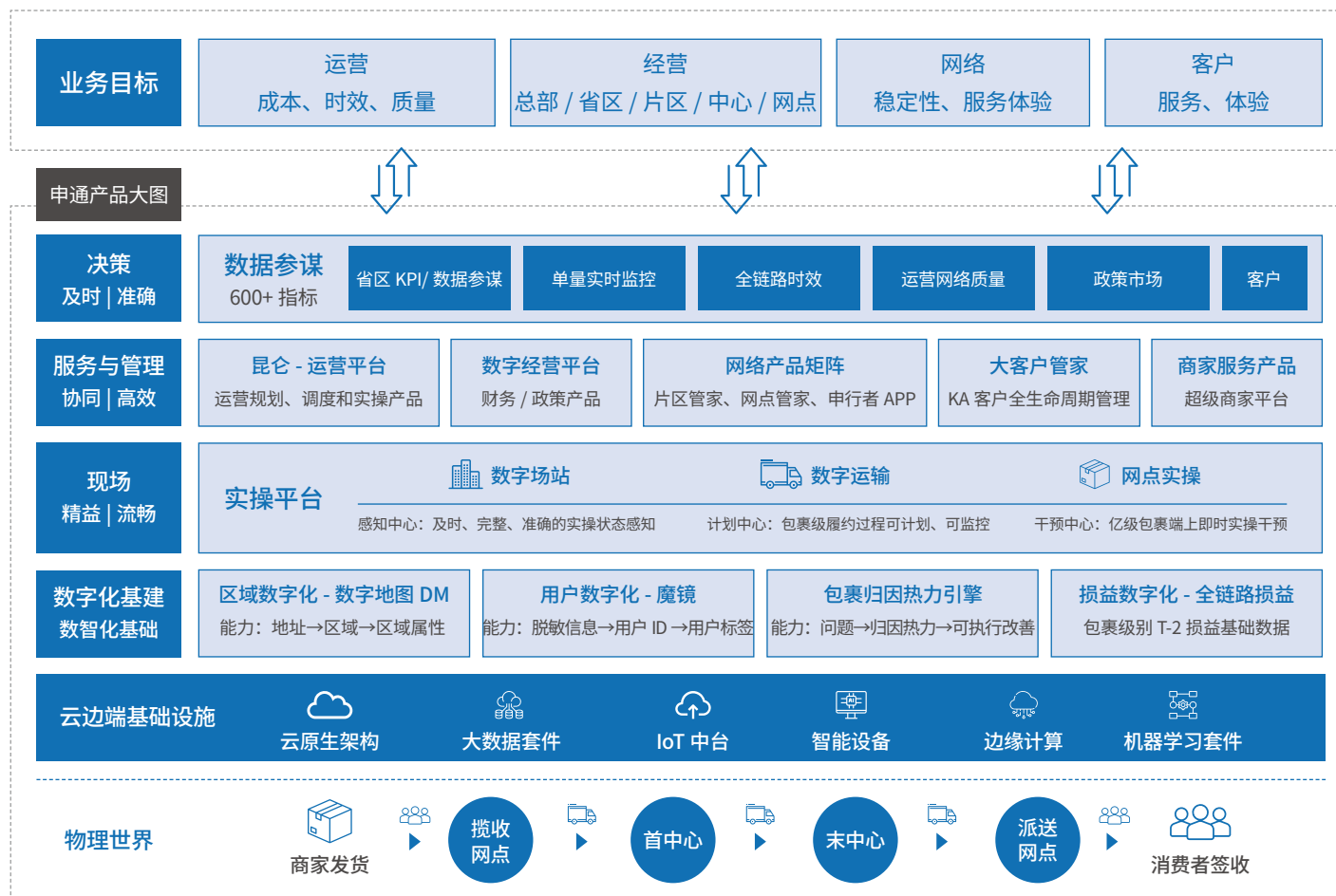
公司通过安全升级不仅提高了市场竞争力，同时也增强了客户对公司服务的信任，进一步提升了整体的服务质量和客户满意度。



打造智慧物流

申通快递致力于通过数字化转型构建智能化物流体系，运用先进的自动化设备、优化手机 APP 功能模块、制定奖励计划以及实施全程监控和精确调度等综合手段，强化物流管理和客户服务，提升客户满意度和用户服务体验，确保物流过程的透明化和高效化。

申通快递已搭建完成一整套自上而下的数字化系统和产品，在总部决策层面，已上线数据参谋平台，实现了对单量、时效、服务质量以及损益等方面的决策分析；在运营管控方面，智能运营平台 - 昆仑系统已投入使用，实现了产能诊断、件量预测、网络规划以及成本管控；在快递全链路层面，相关产品已经全面覆盖揽派、运输、中转等实操场景，实现了对快件及时、准确、完整的状态感知，让快件的履约过程可计划和可监控，做到亿级包裹端上即时干预等技术手段，实现物流的信息化、自动化、智能化。

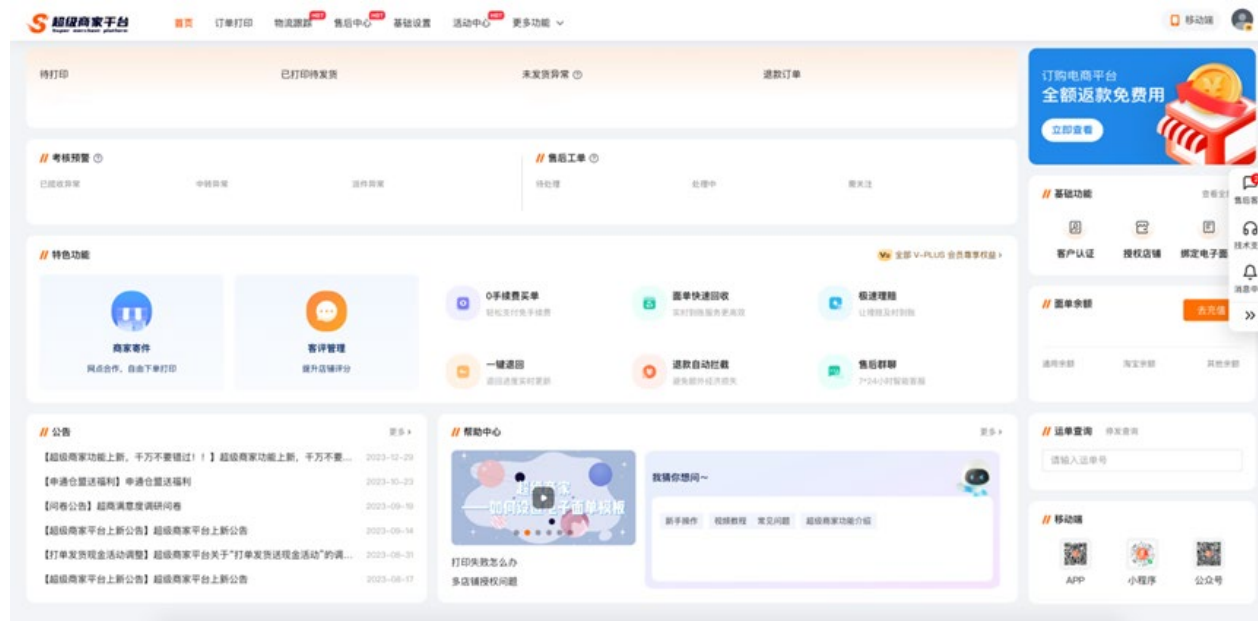


申通数字化产品大图

>> 优化超级商家平台，提供一站式快递服务方案

超级商家平台是公司围绕客户视角打造的一款为商家提供高效优质、简单易用的一站式快递服务解决方案的产品。该产品不仅可以为商家提供从打单发货到售后服务的快递全链路服务，还支持多平台、多家快递公司的订单管理，具备一键合并订单、爆款订单一键筛选等特色功能。

通过系统的优化和升级，该产品可以为商家带来更加精准和高效的服务，一是通过物流流转过程中的时效预警、物流跟踪模块，实现了每一票快件的主动监测、主动预警；二是通过平台搭建的全场景物流智能售后能力以及主动服务能力，实现了简单问题智能客服秒级处理；三是通过开发退款自动拦截、线上理赔及线上理赔免举证功能，实现了退款自动拦截以及全网理赔线上化，充分保证了商家权益。



超级商家平台界面

» 开发时效控制塔，改善客户服务体验

时效控制塔是面向现场管理者设计开发的一款实时监控包裹全链路时效的产品。该产品通过先进的数据控制塔技术以及领先的先知引擎算法实现了客户订单、网点揽收、网点交货、中心卸车、操作、设备状态、设备效率、中心发车、在途、未中心卸车等全方位的数据监控功能以及重点异常的预警功能。凭借控制塔技术强大的数据支撑能力，现场管理者可通过实时数据快速定位问题件，及时干预，及时处理，保证每一个包裹的时效与质量，改善客户服务体验。

» 开发班组计件，实现班组数据可视化

班组计件是面向转运中心经理和班组长设计开发的一款实操员工班组管理工具。该产品的上线将实操员工的工作数据从中心维度下沉至班组维度并将业务量精准到人，采用大数据流处理框架构建实时计算链路，全面实现人岗绑定，为基层管理人员提供更全面、更细致的现场数据，让管理者能够快速了解一线实操员工的工作成果，对每一个岗位做到精细化管理。此外，在一线实操员工计薪时，该产品的操作分结算评价体系能够为管理者提供更及时、更透明的数据支撑，同时还可做到操作成本预测、规划和控制，有利于提升一线实操员工的留存率与工作效率。

» 推出申通星计划，培养优秀末端服务团队

申通快递推出申通星计划，利用数据和技术来优化物流服务链的各个环节，通过激励机制来提升快递员的服务质量和业务水平。该计划通过现金奖励四至五星级的优秀快递员，同时不断升级个人荣誉宣传和权益激励，数据驱动的方法确保了奖励的公正性和透明性，增强业务员的积极性和荣誉感，鼓励快递员提高自己的工作效率和服务质量。对于表现不佳的快递员，申通物流通过系统信息直接链接实现在线风险预警，针对性地推送学习考试以及实施线上智能管控干预，帮助网点进行人员管理和汰换，确保团队的整体素质和服务水平，从而提升整体服务质量。

数字化 2.0 实践 - 激励相融

班组计件：激发每个理性人的潜能

精益管理（管控）

精细化管理遇到的挑战

- 强管控，无法激发个人积极性
- 人人头上有指标，但指标设定存在层层博弈，信息“交易成本”过高



激励相融（+ 激励）

机制变革：从管控到激励

- 降低信息获取成本，增加信息隐瞒成本
- 设计激励相融的机制，激发理性人的积极性

数智化实践 - 时效产品

时效控制塔实时现场决策

时效控制塔：实时现场 + 算法预测 => 现场决策

出港：交货、操作、发车、在途、目的地进港

进港：进港预测、卸车排队、网点回货



先知引擎

- 实时时空检索引擎 Complex Time-Space HSAP (百亿量级检索, 20W TPS 实时更新)
- 时空序列预测
- 神经网络模型的状态预测, 如投诉概率、遗失概率等
- 宏观微观一致、SQL 即业务

3: 30

中山转运中心

2023.4.23 真实案例

收到出港控制塔发出在途延误预警, 从中山发往杭州的一班车, 通过 GPS 轨迹和到车预测, 预估延迟 3 个小时到达杭州中心。预估到车时间 6:02, 将会错过一派到车截止时间 5:15。中山控制塔调度员, 通过系统建议给司机电话协商尽量提速早到, 这样才有可能追回。

5: 30

杭州转运中心

司机提速, 提前 30 分钟到杭州, 虽错过了一派到车截止时间, 但只错过 15 分钟, 离一派发件截止时间还有 1H。中山调度员按系统方案电话跟杭州中心沟通, 优先抢此趟车的时效。



6: 05

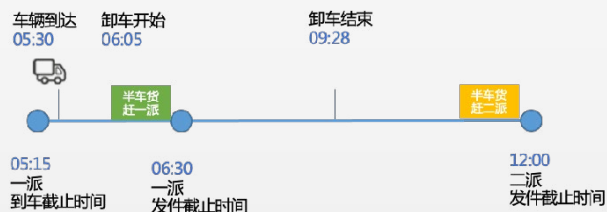
杭州转运中心

班车开始优先卸车

6: 30

杭州转运中心

杭州一派发件截止时间到。这班在途延误 3 个小时的车, 通过出港控制塔的信息协同抢出了半个小时的卸货量, 赶上了一派发件, 挽回了半车包裹的时效。



卓越客户服务

>> 推出“申咚咚”产品

快递末端服务体验是评价服务质量的重要一环。2023 年，申通快递推出“申咚咚”产品服务。该产品是一款能够根据消费者的个性化需求，稳定、多样化派送的升级服务产品，能够有效改善消费者的服务体验。受“申咚咚”服务保障的包裹在物流全流程享受优先操作和保障时效保障。同时，在末端派送环节，“申咚咚”承诺 100% 按需派送，满足消费者的个性化派送需求。在售后保障方面，公司申通全程智能检测履约情况，配套专属客服团队秒级响应，并承诺爽约 100% 退赔。目前，“申咚咚”按需配送服务范围已覆盖 113 城。

>> 开展“区域时效件”业务

此外，申通快递还积极探索并提高差异化服务能力，在京津冀、长三角、珠三角等经济圈开展次日达业务，公司专门启用分拨中心次日达绿色通道，搭建专门的干线通道，定时发车，同时借助单量规模均摊成本的方式，提高服务成本的经济性，做到用更低的价格、更短的时效为消费者提供更优质的快递服务。申通快递致力于提供卓越的客户服务，打造“满分客服”。公司通过不断开发和完善智能化信息系统、加强制度建设、规范网络管理、优化客户投诉处理流程并加强服务能力的培养，以确保服务质量的持续提升。同时，申通快递还通过服务前置和延伸服务触角，提前满足客户需求，从而切实提高客户的体验感和满意度。



>> 启用智能客户服务中心

在报告期内，申通快递启用了全新的智能客户服务中心。首批启用的南宁和吉安客户服务中心面向当地招聘了 532 人，组建成了一支专业素养极高的服务团队。团队面向客户提供电话咨询、工单处理、协作任务和理赔复核等服务，覆盖了 2,561 家大网托管网点，占总网点数的 51%。截至报告期末，中心可以实现 96.6% 的客户服务接听率和 95.68% 的工单一次性解决率，这两项指标均显著高于全网平均水平及网点自身管理标准。未来，申通物流将继续致力于实现“共享资源、降低成本、提升服务质量”的目标，通过数字化能力的建设和科技的赋能，进一步提高服务效率，为全网提供统一和规范化的高品质服务。



截至报告期末，中心可以实现

96.6% 的客户服务接听率

工单一次性解决率

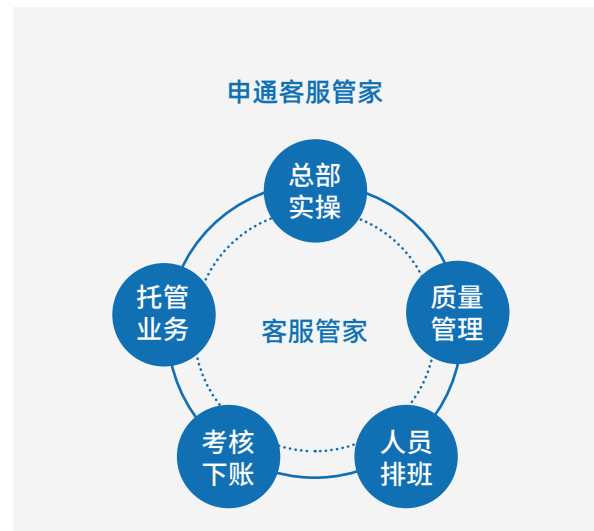
95.68%

>> 优化客诉处理与跟进节点，革新服务交互方式

申通快递通过实施数字化管理，成功构建了一套工单质量的标准作业程序（SOP）度量体系。该体系将客户投诉相关数据逐级下传，实现了对每张工单处理质量的实时监控。这一创新举措大幅缩短了问题处理周期，将发现问题的时间减少了 80%。通过诉求前置干预和拦截，申通物流能够快速响应客户需求，实现了诉求的即时查询、自动回复以及处理反馈的秒级响应，显著提升了客户服务效率和满意度。

申通快递完成了“客服管家”系统的整体架构的设计与实施，实现了总部、省区到托管中心的全量菜单页面迁移和集成。该系统支持总部实操、质量管理、托管业务、考核下账以及人员排班等多项业务流程的高效处理。

目前，总部已有超过 30% 的员工使用该系统，产品的用户体验得到了显著提升，有效提高了客服的工作效率。同时，通过对客服处理流程节点的优化和兜底策略的加强，系统从后置的结果考核转向前置工单处理的干预，这一变革进一步提高了工单处理的质量和全网的一次性问题解决率。



提升乡镇服务力

申通快递通过积极实施乡镇补贴、进村补贴等政策，全面推进乡镇覆盖，并合理调整补贴金额，确保乡镇网点的全面覆盖。同时，申通快递大力推进与国家邮政管理系统及菜鸟总对总合作业务，丰富邮快合作模式，优先考虑总对总合作，并以网点自主洽谈沟通为辅助，灵活调整覆盖方案。此外，申通快递还与其他快递企业携手，通过自主共建建站或末端快递柜建设等多种方式，拓宽服务范围，提高服务效率。

申通物流业务覆盖情况

乡镇覆盖数量

36,250 个

乡镇覆盖率

94%

行政村覆盖数

35 万个

行政村覆盖比例

超 50%

进村件量

9,432 万票

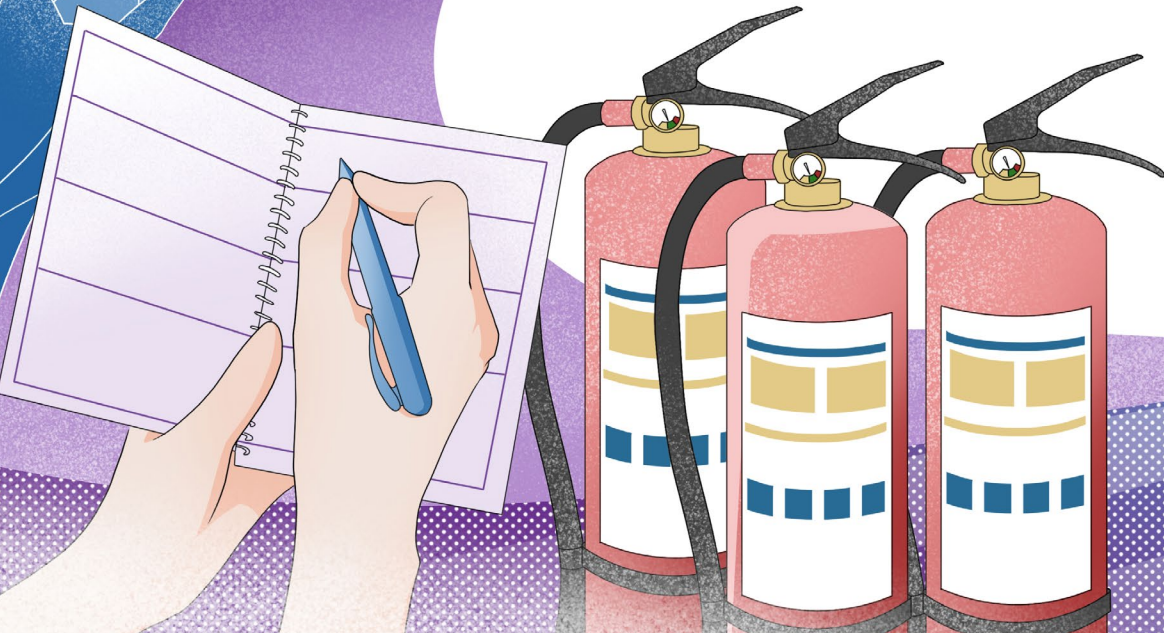
在乡镇覆盖方面，申通快递致力于构建一个高效、便捷的快递服务体系，为乡镇居民提供优质服务。通过持续优化乡镇网点布局，申通快递将进一步提升乡镇地区的快递服务水平，更好地满足广大消费者的需求，也为我国乡镇地区的经济发展和民生改善做出了积极贡献。



安全寄递 合作共赢

2023年申通快递积极顺应产业变革趋势，稳定拓展网络布局，推动科技赋能产业。我们始终秉持着安全寄递、合作共赢的理念，切实提升服务品质，整体迈入高质量发展的新阶段。

- ◎ 安全管理体系
- ◎ 安全寄递与运输
- ◎ 安全文化培育
- ◎ 供应商管理
- ◎ 价值链赋能



安全管理体系

申通快递在快速发展的同时，始终将安全管理放在首位，公司严格遵守相关法规要求，通过制定完善的安全管理政策、搭建清晰的安全与风险治理组织架构，以及定期执行安全监测与审计工作，构建全面的安全管理体系。申通快递从管理层到一线员工，共同承担安全责任，为公司可持续发展保驾护航。

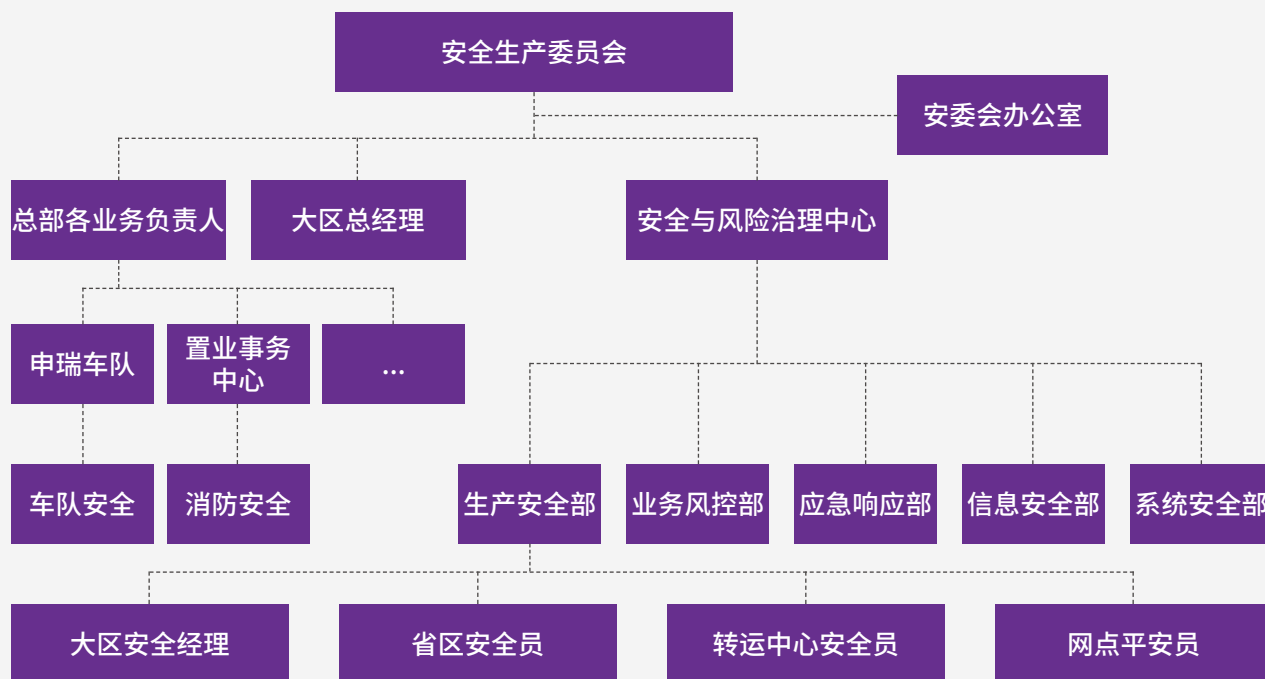
>> 安全管理架构

申通安全生产委员会（以下简称“安委会”）是为了加强对全国安全生产工作的统一领导、促进安全生产工作落实而成立的公司安全领导机构，由公司总裁任主任，安全与风险治理中心负责人任副主任。安委会负责领导监督申通快递日常安全生产及风险管理工作，其他总部各业务职能部门、各大区、省公司的负责人受安委会领导，管理及统筹相应部门、大区、省区的安全生产工作，响应安委会的要求，积极配合相关安全管理工作的落实。

安委会设立安全生产委员会办公室，作为安委会的办事机构。负责承办安委会召开的会议和重要活动，督促、检查安委会会议决定事项的贯彻落实情况；承办安委会交办的其他事项。

同时在安委会的领导下，安全与风险治理中心作为安全管理专业部门，负责公司的日常安全管理工作，监督其他部门协同履行安全管理职责，并将安全管理要求逐层下发落实到各管理处。

安全组织架构图



>> 安全管理制度

申通快递严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等相关法规要求，完善修订《申通快递安全生产检查管理制度》、《特殊作业管理制度》等安全生产管理制度，《申通快递消防安全管理制度》等消防安全管理制度以及《职业卫生管理制度》等职业健康管理相关内部制度。公司始终将安全管理放在首要位置，不断完善安全管理制度体系，为公司的稳定运营提供保障。

直营干线车队安全制度体系

申通快递车队根据相关法规要求，制定《驾驶人员安全生产管理制度》、《交通安全培训保障制度》、《从业人员安全管理制度》等内部安全驾驶管理制度以及《行车安全考核与奖惩》等相关人员安全管理制度。同时，车队依据《从业人员培训、教育制度》为相关人员提供定期安全生产教育培训。直营干线车队建立完善的安全管理制度体系，各级管理人员签订目标责任书，履行安全管理职责，搭建车队安全管理网络与应急网络，强化员工安全意识，保障员工的人身安全。



>> 应急安全保障

在 2023 年，申通快递不断提升对快递服务安全的关注，致力于完善应急管理体系及风险防控机制，加强公司安全管理，确保及时发现并解决安全问题，提升公司整体的安全水平和应对能力。

报告期内，申通快递从应急管理制度建设、应急管理能力提升与应急处置及救援能力建设三方面入手，对公司的突发事件进行分类定级，合理配置资源、确定应急响应级别和相应措施。公司依照要求应对并管理突发事件，确保在紧急情况下快递服务的安全和高效运行，保护员工和公众的安全并减少不必要的财产损失。

应急管理制度建设

为提升应对突发事件的能力，申通快递参照《中华人民共和国突发事件应对法》、《国家突发公共事件总体应急预案》、《国家邮政业突发事件综合应急预案》等相关法规要求，制定并更新《申通快递突发事件应急管理制度》及《申通快递交通运输安全综合应急管理制度》等内部管理制度。旨在对应急工作进行系统化的管理，最大限度地预防和减少突发事件造成的影响，确保快递网络的顺畅和安全运营，保障快递服务的连续性。



应急管理能力提升

申通快递应急管理组织由应急响应与项目保障部、各业务线及省区应急管理组以及专业支持部门组成。公司通过明确各部门的职责和任务，确保在突发事件中能够迅速、有效地做出响应，减少突发事件对快递服务造成的影响，最大限度地保障员工及客户的人身及财产安全。

申通快递应急管理组织

应急响应与 项目保障部

- 牵头规划及建设申通突发事件应急管理体系，负责编写、更新及维护本总则及相关细则
- 牵头制定申通通用风险场景，建立和维护应急预案，开展应急演练
- 突发事件的定级，协助对突发事件进行应急响应
- 应急响应过程中牵头品宣、法务、政府事务
- 对突发事件进行事后复盘，对突发事件的处理过程及结果档案进行归档管理

业务及大区 / 省公司应急 管理组

- 负责梳理本业务线风险应急场景、建立维护应急预案、开展应急演练、执行对突发事件监控预警
- 定期向应急响应与项目保障部同步应急管理近况
- 根据事件分级和应急预案负责应急响应、执行应急处置、落实应急决策
- 业务或大区 / 省公司应急管理组设一名或多名应急秘书长，协助组长进行应急事件的处置、复盘

专业支持 部门

- 专业支持部门包括但不限于运营管理中心、车队、产品技术中心、人资综合中心、置业事务中心、品牌管理中心、政府事务部、生产安全部、信息安全与监管合规部、基础安全部、财务管理和投融资中心、客服管理中心等
- 专业支持部门的人员负责在应急管理的各个环节提供专业意见，协助应急决策，保障应急管理体系的有效运作

应急处置及救援能力建设

2023 年申通快递在全国完成了 72 个申通 110 应急救援站的建设，同时，在 12 月发布了中心建设应急救援点的通知，启动申通 110 应急救援点的建设，目前已经建成 20 个应急救援点，均已进入试用阶段，下一步会在全国进行广泛推广。

报告期内，申通快递发布 3 次寒潮预警，开展“315 应急演练”及消防应急演练等相关活动，及时有效的控制公司可能存在的风险。



报告期内，申通快递发布

4 次风险预警



包括

3 次寒潮预警

案例：申通快递 2023 年消防应急演练

申通快递十分重视消防安全管理，公司定期组织实地演示和培训活动，确保全体员工都能够学习并掌握灭火器的正确使用方法和灭火的关键技巧。

通过消防演习，员工能够更加深入地了解火灾的危害性和预防措施，提高消防安全意识。员工在演习中学习并掌握灭火器和疏散逃生的正确方法，增强员工在火灾发生时的自救能力，提高员工的安全意识和自救能力，保障员工的人身安全。同时，申通快递通过定期进行消防演习，发现和整改潜在的火灾隐患，减少火灾发生的风险，致力于为公司发展提供坚实的安全保障。



申通快递 2023 年消防应急演练

应急响应事件

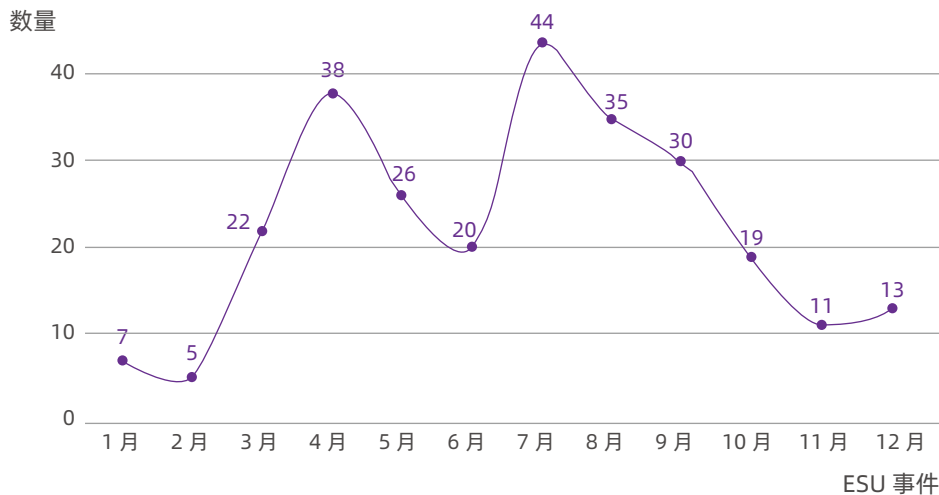
报告期内，申通快递共发生应急响应（ESU）事件 270 起，公司通过加强专项治理提升应急管理能力和针对风险事件进行专项治理，进一步降低风险事件的发生率。应急响应事件从 2023 年 7 月达到顶峰以来，下半年持续降低，截至报告期末控制在较为稳定的范围内。



报告期内，申通快递共发生应急响应（ESU）事件

270 起

2023 年应急响应事件变化趋势



申通快递应急演练现场

安全寄递与运输

申通快递秉持高度的安全责任感，将安全寄递视为企业发展的基石。我们致力于构建全面的安全生产管理体系，营造积极向上的安全文化氛围。同时，我们积极拥抱科技创新，利用先进的数字化手段，为公司的安全管理工作注入新的活力。我们始终坚守对员工和客户信息安全与隐私保护的承诺，不断提升寄递服务的综合安全性能，以满足社会和时代的更高要求。

>> 安全寄递

为确保安全寄递与运输，申通快递从日常安全管理、岗位安全规范以及数字化管理提升三方面入手，通过安全文化建设、安全培训和安全检查等措施加强日常安全管理。公司针对不同岗位制定安全操作规程，以规范岗位安全。同时，公司利用智能监控系统、数据分析与优化以及信息化管理系统等数字化手段，提升安全管理效率和效果，进一步提高员工安全保障，优化服务流程，助力公司打造安全可靠寄递环境。

日常安全管理

申通快递致力于提升日常安全管理工作，确保工作区域保持整洁并设置必要的安全警示标志。公司注重物品安全，预防损坏和潜在风险，并在关键环节安装安全设施，定期进行设备设施检查以确保其有效性。此外，申通快递加强工作环境的管理，包括采取通风、防暑降温、保暖防冻等措施，并定期对员工进行安全培训，确保员工正确使用防护用品。公司通过制定有效的管理措施保障快递服务的质量和员工的人身安全，为建立安全可靠快递环境持续努力。

申通快递日常安全管理措施



工作区域的安全性

- 保持工作环境的整洁，通道无阻碍，保障紧急情况下的安全疏散
- 工作台面和地面必须平整且稳固，防止工作中因平台不稳导致意外伤害
- 各类警示标志清晰可见，提醒员工注意潜在的安全风险



快件的安全性（主要针对大件）

- 对于大件物品的存放和搬运，考虑其稳定性和安全性，防止因摆放不当造成物品掉落或损坏
- 检查包装是否完好，防止在运输过程中因为包装不牢固而导致物品受损或者产生安全隐患
- 对于有液体泄漏、毒性、污染或者特殊要求的大件，需要遵守相关的安全操作规程



设备的安全性

- 定期检查和维护设备是确保其安全运行的关键，确保所有的防护装置和保险措施正常工作
- 操作规程要贴在显眼位置，员工需要按照规程进行操作，避免因操作不当引起的设备伤害



其他防护的安全性

- 工作环境的通风、防暑降温、保暖防冻等措施
- 防护用品的配备和正确使用培训，如安全帽、防护眼镜、耳塞、防尘口罩、防护手套等
- 员工的个人防护，比如穿着合适的衣服鞋袜，避免长发等导致的安全隐患

岗位安全规范

申通快递为确保各岗位安全操作，结合各关键岗位特点，制定岗位安全操作规范，并张贴于岗位明显可见处，严格规范员工所在岗位的安全准备、安全操作、常见隐患及禁止行为，保证员工在工作过程中的人身安全。

申通快递为确保员工操作安全，在各个关键岗位处分别张贴员工操作安全宣传海报，时刻提醒员工将保障自身安全置于第一位。



岗位安全操作规范



岗位张贴安全操作指引



分拣中心员工操作安全宣传海报

数字化管理提升

报告期内，申通快递致力于通过智能化和数字化手段，提升公司服务效率和员工安全保障。公司通过加强数字化管理，提高快递服务的质量和效率，同时，为员工提供更加安全和健康的工作环境。

智慧哨兵—违规智能识别项目

2023年7月，申通快递成立“智慧哨兵—违规智能识别项目”，通过智能视觉算法，实现针对违规攀爬传送带行为的实时识别及预警。截至12月，系统平台完成搭建并有效运用至全国25个转运中心，有效预警26,721次攀爬传送带危险行为，抓取典型违规行为249次。申通快递通过实施“智慧哨兵”项目，利用智能视觉算法成功降低了违规攀爬传送带行为的危险，显著提升了转运中心的安全管理水平。


2024年申通快递计划实现智慧哨兵100%转运中心覆盖。通过持续优化算法精度，改进打标偏移问题，实现准确度稳定程度达到90%以上，并且在现有产品能力基础上，拓展其他违规场景智能识别应用，通过智能化与数字化手段不断提升员工安全保障。

>> 信息安全与隐私保护

申通快递深知客户信息对企业至关重要，公司始终将客户信息安全和隐私保护作为重点管理内容，采取严格的信息安全保护措施，确保客户信息不被泄露、滥用或非法获取。针对数据及信息安全管理，公司严格遵守《中华人民共和国数据安全法》等相关法规，并制定《申通快递信息安全红线管理制度》、《申通网点信息安全管理制度》、《申通电子数据安全管理制度》等行为准则，要求相关人员对客户数据及信息严格保密，明确数据安全及隐私保护的义务和责任，确保客户信息得到有效保护。

网络安全防护

申通快递采购并部署专业的网络安全防护设备，对信息系统进行持续的漏洞整改与加固，并且定期进行系统维护与升级。同时，公司通过定期进行网络安全等级保护测评，保障信息系统的安全防护能力。



2023 年，申通快递
未发生
任何客户隐私泄露的事件



案例：申通快递网络安全等级保护测评及通保测评

申通快递依据国家网络安全法的要求，每年针对核心应用系统接受公安部组织的网络安全等级保护测评和通保测评，并取得相应的评测报告及授权文件。通过定期进行网络安全等级保护测评，确保系统的安全保护水平符合法规要求。同时，通过接受通保测评，公司对关键信息基础设施安全保护能力进行全面检测和评估，并根据评测结果，采取必要的整改措施，不断提升系统的安全防护能力。

通过这些测评和审查，确保企业的信息系统能够抵御各种网络威胁，保障企业运营的稳定性和用户数据的安全性，提高企业内部网络安全管理和技术防护的整体水平。



网络安全等级保护评测报告及定级备案证明



信息安全培训

为了应对日益复杂的信息安全挑战，申通快递严格依照《申通信息安全培训及教育管理办法》的规定，定期对员工进行信息安全培训，深化员工对信息安全的认识，提升员工在保护公司数据资产和客户隐私方面的专业能力，进一步强化公司的信息安全防线。

案例：信息安全意识教育培训

为了深化员工对信息安全的认识，申通快递采取了一种创新的教育培训模式，将钉钉线上视频与线下培训相结合。公司累计超过 100 万人次的员工参与了这些精心设计的课程，显著增强了整个组织的安全意识。2023 年，员工就安全合规问题向总部信息安全部门的咨询量激增至 2022 年的 3 倍。这一跃升不仅表明员工对信息安全知识的渴求得到了满足，也证明了我们培训内容的实用性和有效性。

在报告期内，申通快递未发生任何因信息合规问题导致被监控部门问责处罚的事件，这一成绩不仅展示了我们在信息安全防护方面的坚实能力，也体现了我们在维护商业伦理和履行社会责任方面的决心。

案例：钓鱼邮件演练中招员工培训

申通快递每季度随机抽取部分员工邮箱，向其发送钓鱼邮件进行演练，对点击邮件的员工进行防钓鱼专题培训，报告期内抽查总部及省区共 35 人。申通快递通过模拟真实的钓鱼邮件攻击，让员工在安全的环境中了解到钓鱼攻击的方式和危害，提高员工对这类攻击的警觉性。培训后的员工更能够识别并避免真实的钓鱼邮件，降低公司内部信息泄露和网络被攻击的风险，致力于营造公司内部信息安全的文化，让员工意识到信息安全的重要性，并将其内化为日常工作的一部分。

经过此次培训，公司员工信息安全意识得到有效提升，在 2023 年国家护网攻防演练行动中，申通快递未发生员工因点击钓鱼邮件而导致内网和靶标系统被攻陷的安全事件。

安全文化培育

申通快递十分重视企业安全文化培训，将提升员工的安全意识、知识和技能置于公司培训体系的重要地位。公司设计的培训内容全面覆盖安全生产法律法规、企业安全生产规章制度以及安全操作规程。同时，公司采用线上与线下相结合、实操演练、案例分析等多种形式确保培训效果。

>> 安全培训

2023 年申通快递通过持续开展安全教育、安全学习和安全宣贯，使一线员工安全知识、自我防范意识得到进一步提高，为公司的安全生产和客户的服务质量提供了坚实保障。

筹备安全 培训课件

生产安全部制作涵盖法律法规解读、安全员工作制作、重大会议期间安全保障、网点板块安全知识、安全培训等课件 35 个

开展安全 知识培训

生产安全部主导开展涵盖安全员工作职责、事故上报、安全法律法规解读、隐患排查整治、园区交通安全、信息安全防范、消防安全、寄递安全等培训，覆盖率 93%

推动安全 教育培训

生产安全部定期对各单位安全教育培训情况进行跟进，2023 年各转运中心共组织开展涵盖操作安全、着装规范、交通安全、消防安全、“两个专题片”学习、事故案例学习等培训，直属转运中心员工培训覆盖率 95% 以上

申通快递全网整体安全事件较 2022 年下降

46.9%

违规攀爬、下钻传送带等违规行为环比下降

90%

申通快递安全培训情况



安全知识培训

38 场次



培训省公司、转运中心安全员

2,364 人次



安全教育培训

9,600 场次



安全教育培训累计参与

16.2 万人次

案例：申通快递安全生产月活动

2023 年 6 月是申通快递全国第 5 届“安全生产月”，申通快递举办以“人人讲安全，个个会应急”为主题的安全生产月活动，通过开展线上培训教育，线下演练巡检等多种形式，进一步提高企业全体从业人员的安全意识和避险逃生能力，此次安全生产月，全网参与培训超过 3 万人。

此次活动不仅加强了申通快递员工的安全素质，进一步形成良好的企业安全文化氛围，展示了企业的社会责任感，同时也为企业的长期稳健发展打下了牢固的基础。



“安全生产月”活动现场

案例：新员工入职培训

申通快递将安全生产视为企业发展的基石，在培训新员工时，杜绝采取“边干边学”的方式，而是通过系统的安全教育和实操培训，确保员工具备必要的安全生产知识和技能后，再安排其进入工作岗位，最大程度地保障员工的生命安全和身体健康。

这一做法在提高员工安全素质、降低安全风险、维护企业稳定运营、提升企业形象和履行社会责任等方面产生了积极的影响，为企业的可持续发展奠定了坚实的基础。



申通快递太原新员工入职培训

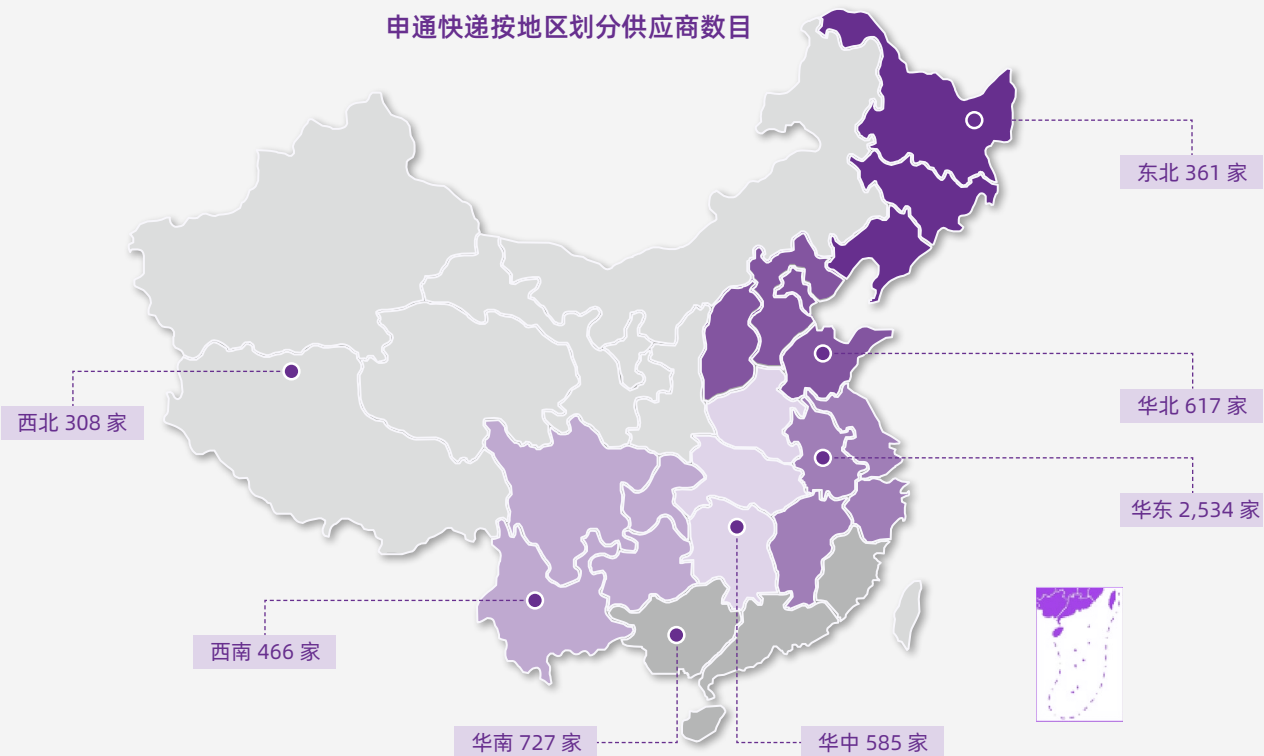
供应商管理

申通快递十分重视供应链管理，坚持与伙伴共创双赢、共谋成长。公司依靠供应商全生命周期管理体系确保产品质量和供应的稳定性。公司持续优化供应链，重点提升合作伙伴竞争力，通过共享资源，共同促进双方繁荣和可持续发展，实现共赢。

供应商数量

申通快递目前总计有 5,598 家供应商。分别分布在东北、华北、华东、华中、华南、西南及西北。公司目前没有中国境外（包括港澳台地区）供应商。供应商分布情况如下：

申通快递按地区划分供应商数目

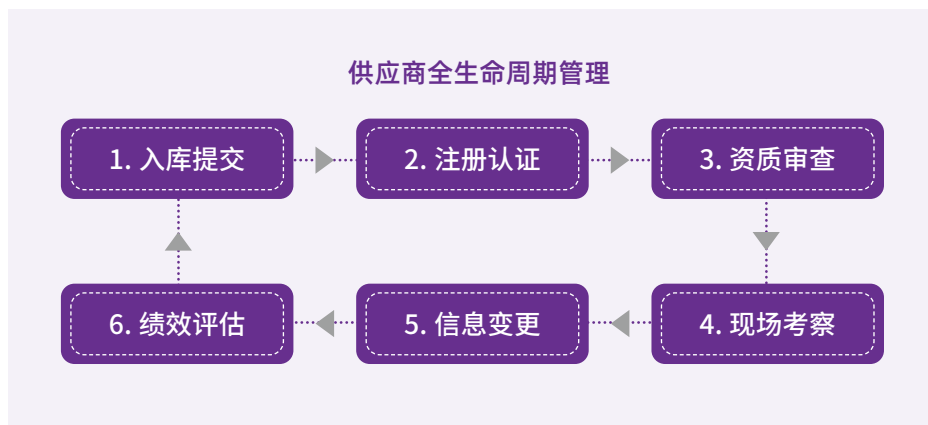


>> 供应商管理体系

申通快递重视供应链管理，从供应商入库、供应商认证、供应商信息变更及供应商绩效评估四方面严格把关，实现对供应商全生命周期管理。申通快递严格遵循《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法规要求，在内部建立《申通快递供应商管理制度（2023 版）》，公司在制度中对供应商管理进行明确要求，对供应商来源、供应商资质审查等流程做出严格规定，在采购过程中遵循标准化、规范化的采购程序。此外，集团不断优化采购机制，规范供应商管理，带动供应商共同履责。

供应商全生命周期管理

报告期内，申通快递实现对供应商从注册认证、资质审查、现场考察、样品试用、绩效评估到淘汰退出的全生命周期管理。供应商从入库起便接受申通快递的严格管理，对供应商营业执照、业务授权委托书等必要资料进行资质审查；供应商入库成功后，采购员依据各类商品类认证标准发起供应商认证，公司对于供应商的资质要求（如注册资金、行业资质等）、内部管理文件、合同记录、订单记录及供应商能力标签等相关信息进行严格管理并及时维护更新。采购员定期将对已合作供应商的技术、质量、响应、交付、成本及其他六方面进行绩效评估，并将 ESG 相关管理因素纳入对供应商的考核评价当中，与供应商共同推动公司可持续发展。



价值链赋能

申通快递赋能合作伙伴共建项目，为申通快递及其合作伙伴在产业的高质量发展中共同成长提供了坚实的基础，同时为公司可持续发展及社会责任发展注入新的活力。申通快递在合作伙伴共建项目上不断努力，持续优化物流网络，共同提升服务质量，助力快递行业高质量发展。

>> 供应商赋能

申通快递践行合作共赢的理念，联合供应商共同推进循环包装、定期开展社会责任相关论坛、举办社会责任共建项目等，倡导可持续发展合作，共同构建可持续发展的行业生态。

社会责任圆桌论坛

2023 年 10 月，集善乐业董事长、斯巴克斯董事长等申通生态伙伴共同参与生态伙伴大会中的社会责任圆桌论坛。在论坛上，申通快递生态伙伴共同回顾以往商业合作中产生的社会价值，并探讨在未来承担更多的社会责任。

申通快递赋能合作伙伴共建项目



申通快递赋能伙伴，帮助残障人士走上工作岗位

集善乐业通过和申通快递客服业务的合作，帮助残障人士成功走上工作岗位，使得他们获得可观收入，提高家庭生活水平，并且重新融入社会



申通快递携手合作伙伴，共同助力碳减排

斯巴克斯和申通合作的电动滚筒业务和申通快递合作覆盖 31 个省份、90 个场地，装载 10 万台设备。每年节省的总电量超 1,800 万度，一年减少碳排放将近 10,000 吨



案例：申通快递赋能供应商共同推进循环包装

为适应绿色快递发展需求，2023 年申通快递斥资 200 万元以上，联手供应商在线下实际场景中反复测试，成功研制出文件环保循环袋。该文件环保循环袋充分考虑了快递行业特点及文件运输需求，与一次性包装相比，该产品有效解决了成本高、破损多、操作效率低、资源浪费等问题，不仅开创了文件包装袋中易拆封、可折叠、可站立、内绑定等产品结构创新，并且增加了防水、阻燃等特殊性能。此外，文件环保循环袋更拥有多达上百次的使用寿命，能最大化地从实际意义上践行绿色可循环的环保理念。

这一突破性的创新成果，不仅展示了申通快递在绿色包装领域的决心和实力，同时也为整个快递行业的可持续发展提供了新的启示，树立了实践绿色发展的典范。这一成果也将鼓励更多企业关注并投入绿色包装的研发与应用，共同推动我国快递包装行业的绿色转型。



申通快递联合供应商研发文件环保循环袋

案例：申通快递启动“橙心·快递生态社会责任共建项目”

上海市青浦区副区长、区商务委党组书记、申通快递总裁以及其他与会代表共同开启了“橙心·快递生态社会责任共建项目”。该项目邀请中国快递协会绿色环保专业委员会作为指导单位，由申通快递牵头，吸引 30 家生态伙伴加入。作为快递行业首个社会责任合作项目，“橙心项目”每年切合业务主题，实实在在开展有意义、有效果、有影响的项目，同时，申通快递与合作伙伴共同推动企业发展，践行社会责任行动，共建社会责任合作生态。



申通快递启动“橙心·快递生态社会责任共建项目”

案例：申通快递举办首届“信之所向 质胜未来”生态伙伴大会

2023 年 10 月，申通快递首届生态伙伴大会“信之所向，质胜未来”在上海举行。上海市青浦区副区长、区商务委党组书记、重固镇党委书记，以及申通快递总裁、常务副总裁、资采中心兼置业中心负责人等公司高管以及超 400 名申通的生态伙伴和业务代表参加了本次大会。

申通快递作为以加盟制为核心的经济型快递企业，合作伙伴的信心大于一切。近 3 年，申通快递的公司文化及团队建设，都发生了巨大的变化，业务量也保持领先行业平均水平的高速增长。未来申通会继续在产能建设、服务质量提升方面加大投入。同时，申通快递加强与生态伙伴合作，将公司的投资效率最大化，申通快递与生态伙伴共同严守产品质量关，加大技术研发投入，一起坚守“正道经营、长期主义”的价值观，赋能业务发展，共同实现申通的共赢变革。

未来，申通将培养 30 至 50 家核心“朋友圈”，通过产品质量和服务体验赢得更多合作机会，给予生态伙伴更多元的支持。



申通快递举办首届“信之所向 质胜未来”生态伙伴大会

>> 加盟商赋能

为适应行业精细化运营、高质量发展的要求，增强网络的竞争力，作为快递行业加盟制的开创者，近年来申通快递推出了一系列的调整和变革，与网点达成共生共赢的合作关系。

末端加盟网点是公司提供优质快递服务的基础，2023 年，面对纷繁复杂的外部环境和激烈的市场竞争，申通快递更加重视网点管理，在网点赋能帮扶上逐步加大投入。公司通过网络政策扶持、数智化系统支持、强化片区落地能力、健全网点培训等方式，全方位赋能加盟网点，帮助网点提升经营管理能力，强化服务质量，推动网络生态稳定发展。

网络政策扶持，网点自动化效率提升

2023 年，公司网点在资本开支上与公司保持同频共振，公司亦从多方面为网点提供支持，一是协调战略合作银行为网点融资提供支持并在 30 周年庆典发布网点普惠金融方案“中意金”计划，该计划具备授信高、到账快、还款灵活等优势，此外，网点还将享受到更低的融资成本，切实帮助网点解决融资痛点；二是提供配套政策鼓励规模化网点投入自动化分拣设备，提升生产经营效率，2023 年网点新增自动化设备 236 套，投入资金总额约 2.86 亿元，网点自动化效率大幅提升。

升级网点管家，赋能网点精细化运营

网点管家 2.0 作为一款面向网点管理者的经营管理系统，该系统以快捷导航、快速定位为理念，通过梳理各职能岗位日常工作，整合构建了财务工作台和质控工作台，使网点管理者能够准确地将数据问题明确到人，具体到单。此外，该系统优化了派费结算、考核结算以及对账等功能，为网点管理者的日常经营管理工作提供了极大的助力。

2023 年，公司对网点管家系统进行了全面升级，升级后的系统集实操、质控、财务、数据分析等功能于一体，让网点管理者可以便捷查看网点的经营状况和日常实操情况，实时跟进揽收、签收及上门考核情况，全面提升网点的服务质量和实操效率。

强化片区落地能力，聚焦末端服务改善

申通快递自 2022 年全面启动网格化服务项目。经过两年多的努力和沉淀，片区管家已经和网点形成了黏性和信任，在总部、省区、网点三位一体不断突破和前进的过程中发挥了积极的纽带作用。

随着单量的不断提升，服务品质的重要性更加凸显。片区管家在帮助网点做好服务和经营支持的同时，依托总部先进的数智化管理工具、精准的政策指导和成熟的落地方案，帮助网点准确地定位问题、解决问题，推动网点改善服务水平，提升客户体验，用“服务和口碑”促进公司业务增长。

健全网点培训体系，促进共同发展

为进一步完善网点的培训体系，网络培训团队积极调动总部、省区、网点三级资源，从服务提质、降本增效、人员管理、末端发展、财务管理五个方面，积极开展网点培训帮扶工作。报告期内，公司累计开展线上培训 20 场，覆盖学员 8,963 人次，在网点端取得了积极的成效。

报告期内，公司累计开展线上培训

20 场

覆盖学员

8,963 人次



网点覆盖持续增长 网点景气度持续提升

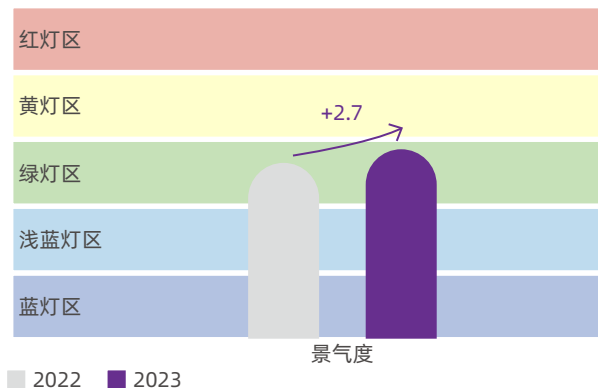
2023 年，公司继续推进网点优化工作，全网实施网点星级评定，一方面从服务质量、创收能力、发展意愿、投资能力等多维度动态监测网点情况，制订明确标准并针对落后网点实施主动汰换措施，促进网点与公司同步发展；另一方面有序推进末端网点扁平化改革，推动快递网络向西、向下发展，激发网点活力，促进网络稳定且高效运营，进一步提升公司核心竞争力。

截至 2023 年底，公司全网独立网点达到 5,000 家，同比增长 3%；全国地市级区域网络覆盖率达 100%，区县级区域网络覆盖率达 99.5%，全网服务站点及门店达 55,000 余家，公司全网常态快递员数量约 20.82 万人，已经形成了覆盖率较为全面的快递服务网络。

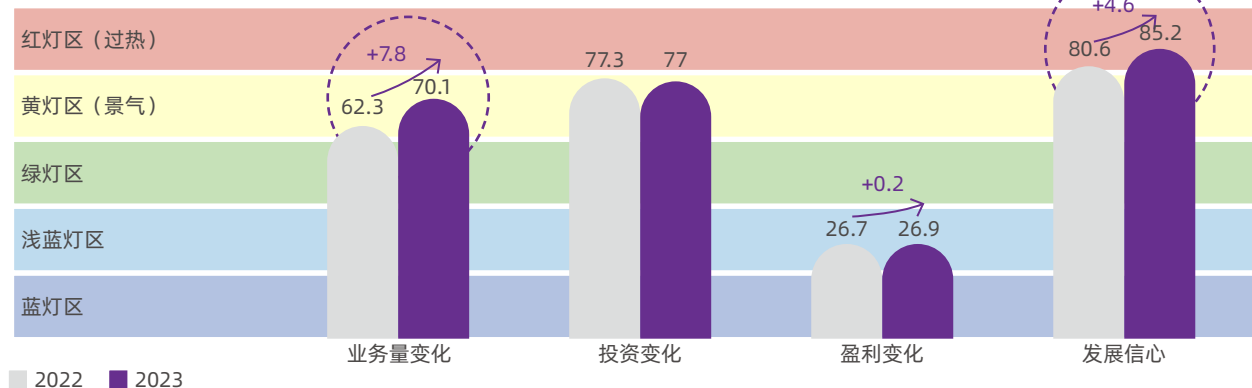
经过三年职业化改革，申通快递实现了逆势增长，2022-2023 年全网产能大幅提升，网络时效明显改善，并在服务质量方面表现优异。根据双壹咨询出具的《申通快递基层网络生存现状暨景气指数研究报告》的统计结果，申通快递 2023 年网点景气度与 2022 年相比提升 2.7 分。从二级指标来看，业务量景气度为 70.1 分，较 2022 年提升 7.8 分，业务量景气度指标显著提升，带动了网点信心指数提升 4.6 分至 85.2 分，申通基层网络整体士气大振，对未来发展充满信心。



基层网点景气指数总得分



景气指数二级指标得分



附录

>> GRI Standards 内容索引

议题标准	披露项	页码
GRI 2: 一般披露	2-1 组织详细情况	P03-P10
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P3
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P3
	2-4 信息重述	P3
	2-5 外部鉴证	N/A
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	N/A
	2-7 员工	P43-P51
	2-8 员工之外的工作者	N/A
	2-9 管治架构和组成	P12-P16
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P12-P16
	2-11 最高管治机构的主席	P12-P16
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P12-P16
	2-13 为管理影响的责任授权	P12-P16
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	P12-P16
	2-15 利益冲突	P12-P16
	2-16 重要关切问题的沟通	P12-P116
	2-17 最高管治机构的共同知识	N/A
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	N/A
	2-19 薪酬政策	N/A

议题标准	披露项	页码	
GRI 2: 一般披露	2-20 确定薪酬的程序	N/A	
	2-21 年度总薪酬比率	N/A	
	2-22 关于可持续发展战略的声明	N/A	
	2-23 政策承诺	P10-P19	
	2-24 融合政策承诺	N/A	
	2-25 补救负面影响的程序	N/A	
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	N/A	
	2-27 遵守法律法规	P12-P19	
	2-28 协会的成员资格	N/A	
	2-29 利益相关方参与的方法	P19-P75	
	2-30 集体谈判协议	P43	
	GRI 3: 实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	P21
		3-2 实质性议题清单	P22
3-3 实质性议题的管理		P21-P22	
GRI 201: 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	N/A	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P28-P29	

议题标准	披露项	页码
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	P45
	201-4 政府给予的财政补贴	N/A
GRI 202: 市场表现	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	N/A
	202-2 从当地社区雇用高管的比例	N/A
GRI 203: 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	N/A
	203-2 重大间接经济影响	N/A
GRI 204: 采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	N/A
GRI 205: 反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	N/A
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P17-P19
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P17-P19
GRI 206: 反竞争行为	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	N/A
GRI 207: 税务	207-1 税务方针	N/A
	207-2 税务治理、控制及风险管理	N/A
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	N/A
	207-4 国别报告	N/A
GRI 301: 物料	301-1 所用物料的重量或体积	P36-P37
	301-2 所用循环利用的进料	P36-P37
	301-3 再生产品及其包装材料	P36-P37
GRI 302: 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P30-P33
	302-2 组织外部的能源消耗量	P30-P33
	302-3 能源强度	P30-P33
	302-4 降低能源消耗量	P30-P33
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	P30-P33

议题标准	披露项	页码
GRI 303: 水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P34-P35
	303-2 管理与排水相关的影响	P34-P35
	303-3 取水	P34-P35
	303-4 排水	P34-P35
	303-5 耗水	P34-P35
GRI 304: 生物多样性	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	N/A
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	N/A
	304-3 受保护或经修复的栖息地	N/A
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	N/A
GRI 305: 排放	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	P29
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P29
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	N/A
	305-4 温室气体排放强度	P29
	305-5 温室气体减排量	P30-P33
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	N/A
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	P36-P37
GRI 306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P36-P40
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P36-P40
	306-3 产生的废弃物	P36-P40
	306-4 从处置中转移的废弃物	P36-P40
	306-5 进入处置的废弃	P36-P40
GRI 307: 环境合规	307-1 违反环境法律法规	P28-P41

议题标准	披露项	页码
GRI 308: 供应商环境评估	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P79-P80
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	P79-P80
GRI 401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P43-P44
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P45-P47
	401-3 育儿假	P45
GRI 402: 劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期	N/A
GRI 403: 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	P68-P72
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	P68-P72
	403-3 职业健康服务	P68-P72
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	P68-P72
	403-5 工作者职业健康安全培训	P77-P78
	403-6 促进工作者健康	P68-P78
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P68-P78
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	P68-P78
	403-9 工伤	P69
	403-10 工作相关的健康问题	P68-P78
GRI 404: 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P50
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P48-P50
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	N/A
GRI 405: 多元化与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	P13
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	N/A

议题标准	披露项	页码
GRI 406: 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P43
GRI 407: 结社自由与集体谈判	407-1 结社自由与集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	N/A
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P43
GRI 409: 强迫或强制劳动	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P43
GRI 410: 安保实践	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	N/A
GRI 411: 原住民权利	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	N/A
GRI 413: 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	N/A
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	N/A
GRI 414: 供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P79-P80
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	P79-P80
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐助	N/A
GRI 416: 客户健康与安全	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	P59-P66
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	P59-P66
GRI 417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P59-P66
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	P59-P66
	417-3 涉及营销传播的违规事件	P59-P66
GRI 418: 客户隐私	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	P75-P76