

# 2023 年度

## 环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT

德邦物流股份有限公司





# 目录

## CONTENTS

01 关于本报告

03 责任致辞

05 关键绩效

### 走进德邦 07

公司简介	07
股权结构	09
企业文化	10
发展历程	11
品牌建设	13
企业荣誉及市场评价	13

### ESG责任治理 15

实质性议题分析	17
利益相关方沟通	18

### 专题:响应国家政策 深化“两进一出” 19

推进快递进村 当好乡村振兴的“排头兵”	21
推进快递进厂 当好中国制造业的“神助攻”	27
推进快递出海 当好“一带一路”的“护航员”	29

### 治理先行 守护企业发展 31

坚持党建引领	33
完善公司治理	35
强化内部控制	37
深化反腐倡廉	39
维护投资者权益	41

### 数智驱动 赋能品质服务 43

聚焦主业	45
科技赋能	47
品质服务	50
可持续供应链	54
行业共进	56

### 以人为本 携手共谋未来 57

招聘与就业	59
民主管理	63
培训与发展	63
员工生活	67
安全保障	68

### 服务社会 传递温暖善意 73

防汛救灾 保障物资输送	75
弘扬正义 树立榜样精神	76

### 绿色物流 共享循环经济 79

应对气候变化	81
优化能源结构	82
绿色包装与循环经济	83
绿色办公	84

### 展望未来 85

### 附录 87

指标索引	87
温室气体核查声明	91
意见反馈表	93



# 关于本报告

本报告是德邦物流股份有限公司自2018年以来向社会公开发布的第六份年度环境、社会及公司治理(ESG)报告。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则,旨在向股东与投资者、客户、供应商、员工、政府及监管机构等利益相关方披露公司2023年度在环境、社会与公司治理(ESG)方面的理念及实践绩效。

## 报告范围

本报告以“德邦物流股份有限公司”为主体,包括下属分子公司,除特别说明外,本报告范围与本公司年报范围保持一致。为了便于表述和阅读,本报告中“德邦物流股份有限公司”也以“德邦股份”“德邦”“公司”或“我们”表示。

## 编制依据

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》  
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS—ESG 5.0)》  
全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准(GRI Standards)》  
联合国可持续发展目标(SDGs)



## 时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日(简称“报告期”)。为增强本报告的对比性和前瞻性,部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。本报告的发布周期为一年一次,与财务年度保持一致。

## 数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位,若与财务报告不一致之处,以财务报告为准。

## 确认及批准

本报告于2024年4月26日获公司董事会批准,并与年报同期发布。董事会承诺对报告内容进行监督,并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述,并对内容真实性、准确性和完整性负责。

## 报告获取

本报告以电子版式发布,电子版报告可在德邦物流股份有限公司官方网站(<https://www.deppon.com>)、上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn>)中查询和下载。



# 责任致辞

宏伟蓝图鼓舞人心，时代号角催人奋进。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年、是踏上实现第二个百年奋斗目标新征程重要时刻。德邦在党的二十大精神指引下，坚决落实国家发展战略，深入贯彻“一带一路”倡议，积极助力业务属地经济发展，切实履行社会责任，增进民生福祉，努力促进环境、社会及公司治理(ESG)实践能力提升，为构建人类命运共同体贡献了新力量，在共同富裕道路上迈出有力步伐。



## 夯实治理·行稳致远

公司将可持续发展的理念融入企业运营及服务的全过程，持续完善治理，以合规运营为基石，全面管理风险、优化内部控制、坚守商业道德，并保持与投资者之间的开放交流，让坚实的治理体系为公司高质量发展保驾护航。

## 立足主业·携手并进

公司立足主业，加强客户服务管理，持续推行上门取件、大件快递送货上楼等服务举措，实现服务效率与质量双提升。公司积极推动可持续供应链建设，开展供应商廉洁培训，参与行业交流活动，共促高质量发展。

## 以人为本·安全相伴

公司不断完善员工管理体系，重视员工个人成长，通过打造多元培训体系，为员工个人能力的提高提供优良环境。同时，公司不断强化安全管理措施，加强安全管理，全方位保障员工健康与安全。

## 责任担当·服务社会

公司贯彻落实党中央战略部署，践行“两进一出”，对内大力实施快递进村，推进物流基础设施下沉；对外拓展海运业务，建立通往欧美市场的海运航线。积极承担社会责任，助力地区抢险救灾，用实际行动践行社会担当。

## 践行低碳·助力环保

公司响应国家“双碳”政策，推动绿色变革，通过投入新能源运力、打造光伏园区、推行绿色仓储和包材循环使用等举措，提升资源利用率，降低碳排放和能源消耗，践行绿色责任。

蓝图绘就，前程远大。未来，德邦将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，不忘初心，勇担社会责任，全心服务民生，坚持可持续健康发展，用优质服务传递美好价值。



# 关键绩效

## 经济效益

收入 **362.79亿元**  
同比增长15.57%

归母净利润 **7.46亿元**  
同比增长13.32%

总资产 **175.77亿元**  
同比增长16.91%

快运 **322.80亿元**

快递 **27.28亿元**

其他业务 **12.71亿元**

## 治理绩效

董事会女性董事占比 **28.57%**

反腐败培训次数 **4次**

重大风险事件 **0件**

内部董监高反腐培训覆盖率 **100.00%**

“e互动”平台互动回复率 **100.00%**

## 社会绩效

研发投入 **超4亿元**

员工总人数 **76,042人**

女性员工占比 **17.40%**

合同签订率 **100.00%**

社保覆盖率 **100.00%**

员工培训投入 **1,033.98万元**

## 环境绩效

温室气体排放总量 **2,766,407.86 tCO<sub>2</sub>e**





# 走进德邦

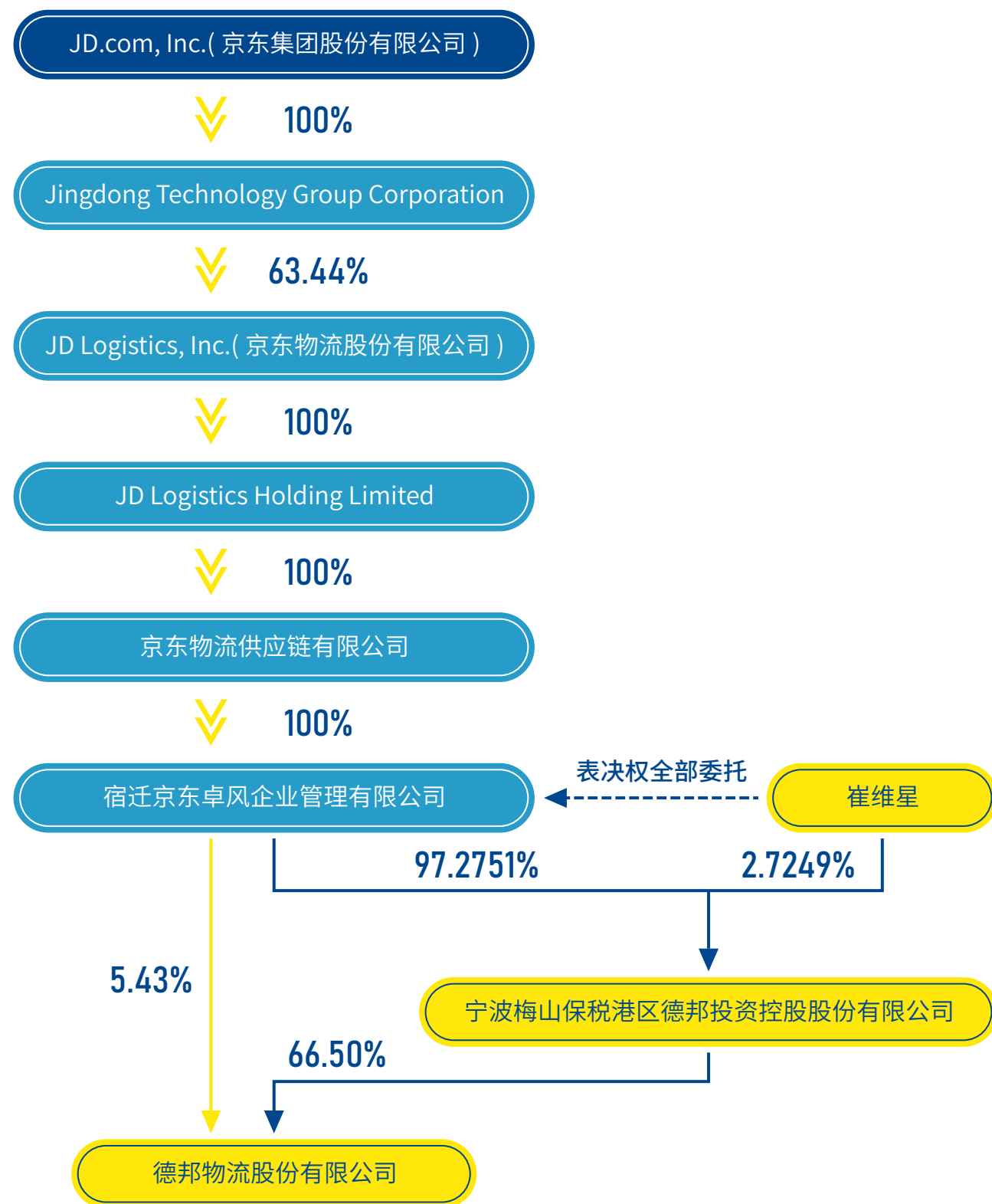
## 公司简介

德邦股份于 1996 年在广东省成立，2004 年首创“卡车航班”业务，以“空运速度，汽运价格”的低价高效运作模式快速占领快运中高端市场；2013 年公司以大件快递为切入点布局快递业务，旗下明星产品“3.60 特惠件”作为大件快递的雏形迅速赢得市场认可；2018 年德邦股份成功在上海证券交易所主板上市（股票代码：603056），实现了新的飞跃。经过多年深耕细作，公司已成长为一覆盖快运、快递、跨境、仓储与供应链的综合性物流供应商。



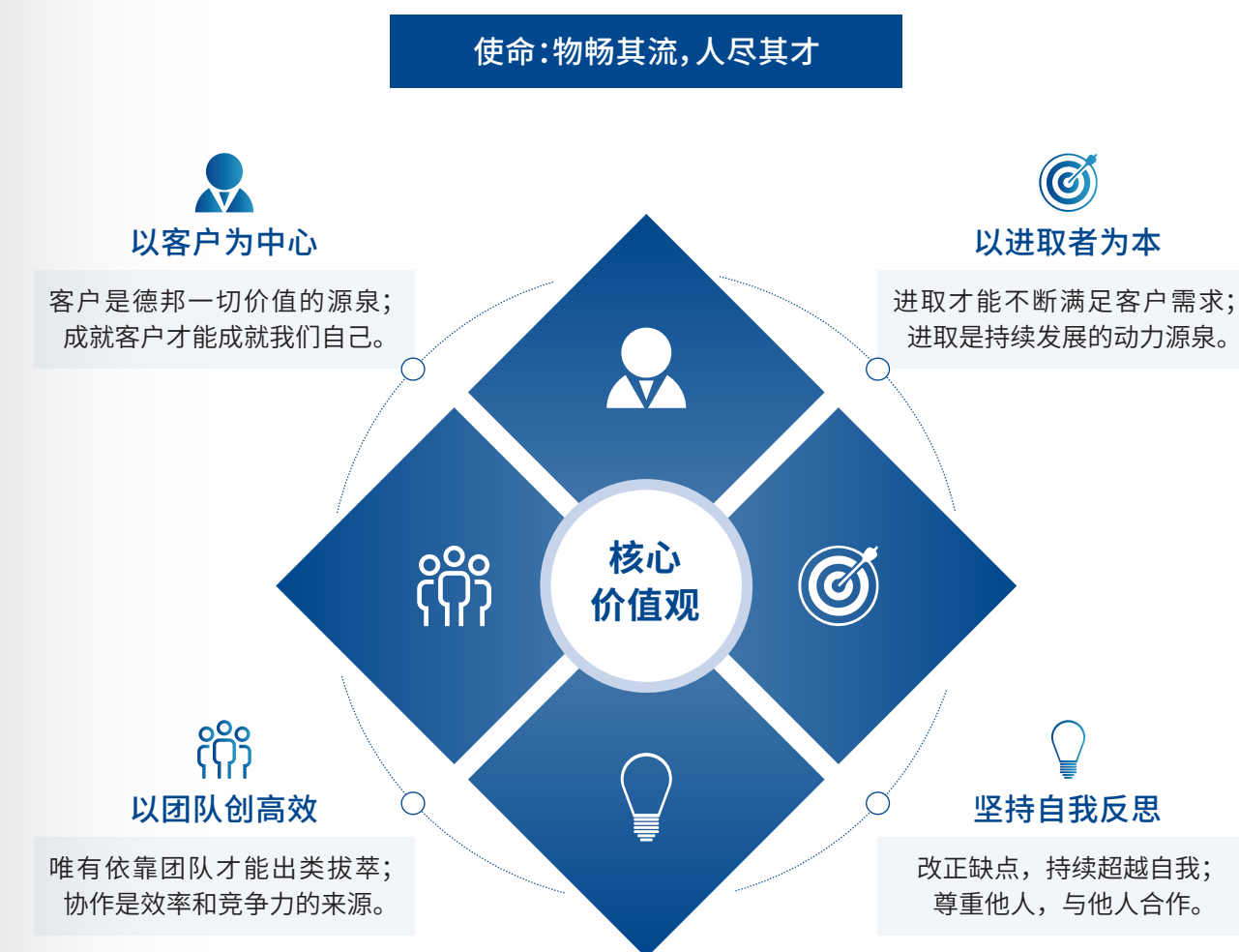


## 股权结构



## 企业文化

企业文化是公司发展过程中沉淀的价值标准、基本信念和行为准则。公司秉持“物畅其流，人尽其才”的使命，践行“以客户为中心、以进取者为本、以团队创高效、坚持自我反思”的核心价值观。





# 发展历程

德邦快递前身“崔氏货运公司”成立。

1996年

公司成为首家开启校园招聘的物流企业，提前布局关键人才梯队。

2006年

公司快递业务正式上线，旗下明星产品“3.60 特惠件”作为大件快递的雏形迅速赢得市场认可。

2013年

承包中国南方航空（集团）公司老干部货运处，创新推出空运合大票的物流新模式。

1998年

2010年

凭借全年26.2亿元的营业收入，一跃成为中国公路零担物流领域的龙头企业。

2015年

正式进军仓储与供应链业务，标志德邦向综合性物流迈出关键一步。

正式开启跨境业务，提供陆、海、空多式联运服务和跨境一体化解决方案。

2016年

引入战略投资者，提升公司整体效益和长期竞争力。

2020年

公司加入京东集团。

2022年

收入突破300亿，持续优化网络，推动末端变革，夯实底盘建设。

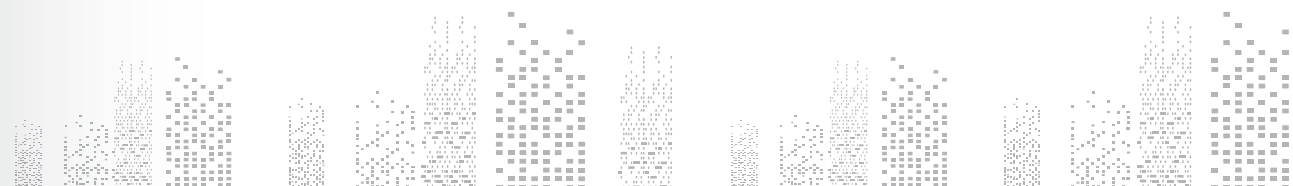
2021年

公司与京东物流进行快运网络融合<sup>①</sup>

2023年

在上交所上市，简称“德邦股份”（代码：603056），品牌名称更名为“德邦快递”，全面聚焦大件快递市场。

2018年



注解①：网络融合项目指京东物流股份有限公司将原独立运营的快运业务的中转、运输环节交由公司操作。



## 品牌建设

德邦注重品牌建设，积极打造优质品牌印象，通过发布形象IP等方式，带动优质品牌走进千家万户。

### “德邦飞象”新形象



德邦股份以“负重强、速度快”的飞象为原型，结合德邦大件快递纸箱，创作了一个承载快递盒的飞象，作为德邦的象征，旨在进一步加深大众的品牌印象。2024年1月1日，德邦官宣：德邦IP“飞象”正式发布。

## 企业荣誉及市场评价

2023 年企业荣誉	颁发单位
2022 中国物流创新示范企业	中国物流与采购联合会
保通保畅贡献奖 (2022 年)	中国快递协会
上海市交通运输行业协会 (网络货运) 分会常务理事单位	上海市交通运输行业协会
第三届邮政行业科学技术奖	中国快递协会
中国服务业民营企业 100 强	中国全国工商业联合会
中国民营企业 500 强	中国全国工商业联合会
人民交通突出贡献奖	《人民交通》杂志社
2023 中国零担 30 强 & 全网快运 12 强	运联智库
2023 年度青浦区百强优秀企业	上海市青浦区人民政府
2022 年度全国先进物流企业	中国交通运输协会
2023 吉司 GISE 杰出影响力伙伴	中国物流与采购联合会







## ESG责任治理

德邦积极履行社会责任，将可持续发展理念切实融入企业决策、运营和发展过程中，在创造经济效益的同时，积极响应国家政策，回馈社会，主动承担保护各利益相关方合法权益的责任，助力公司长远发展。

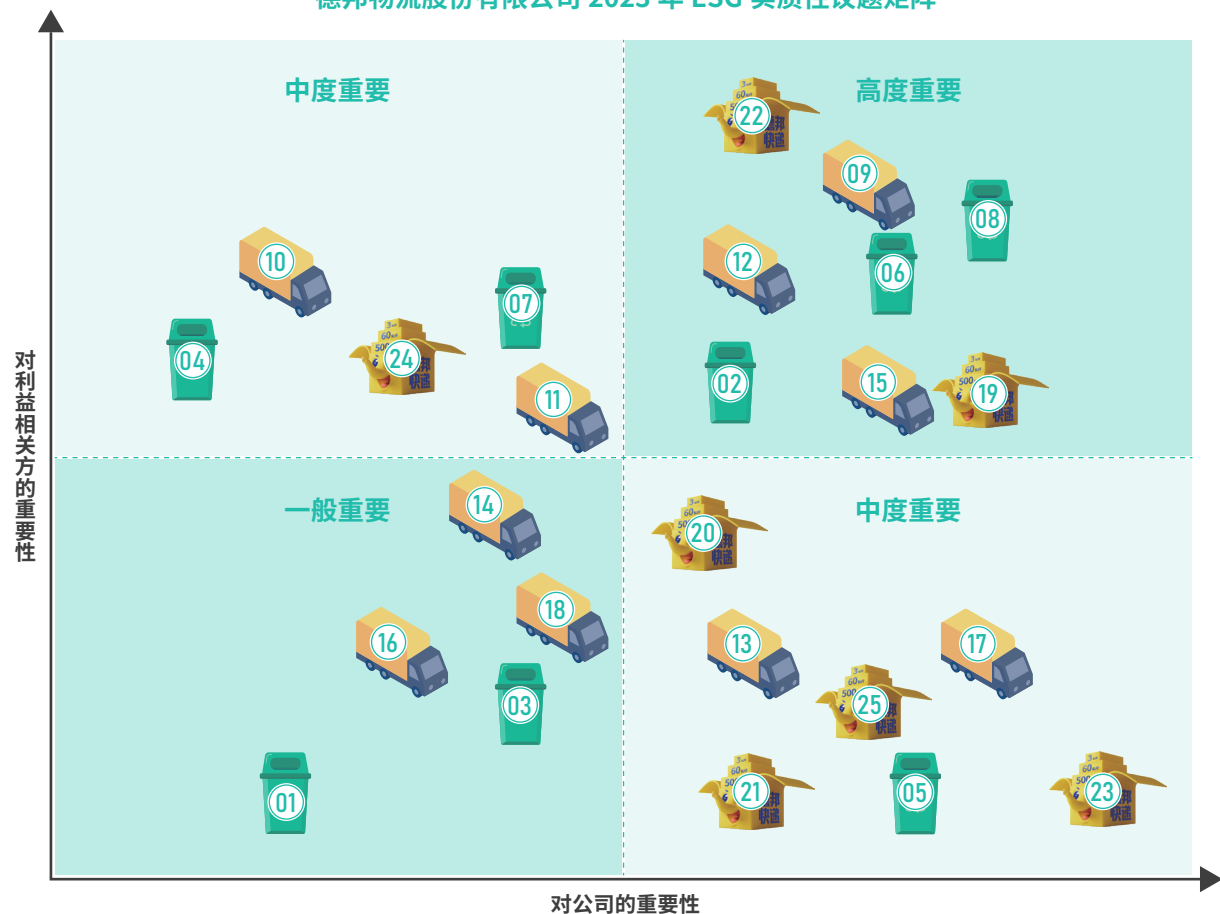
公司证券部牵头组建ESG报告工作小组，全面统筹、协调并推动相关工作进程。业务部门积极参与，根据各自职能承担相应工作职责，协助ESG报告编制工作的顺利进行。



## 实质性议题分析

公司通过开展利益相关方问卷调查，对标同行业上市公司议题披露事项，围绕“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，识别出25项ESG实质性议题，并进行重要性排序，指导公司有目标、有重点地推进ESG工作。

德邦物流股份有限公司 2023 年 ESG 实质性议题矩阵



### 环境议题

- 01. 应对气候变化
- 02. 能源管理
- 03. 水资源管理
- 04. 废弃物管理
- 05. 绿色运营
- 06. 绿色包装
- 07. 环境保护
- 08. 双碳目标响应

### 社会议题

- 09. 合规雇佣
- 10. 员工权益与薪酬福利
- 11. 人才培养与发展
- 12. 职业健康与安全
- 13. 供应商管理
- 14. 客户满意度
- 15. 客户隐私及数据安全
- 16. 负责任营销
- 17. 行业交流
- 18. 社会公益

### 治理议题

- 19. 公司治理
- 20. 董事会多元化
- 21. 风险管控
- 22. 商业道德
- 23. 党建工作
- 24. 信息披露
- 25. 投资者关系管理

## 利益相关方沟通

德邦重视与利益相关方的沟通，积极建立常态化沟通渠道，倾听各利益相关方的期望与诉求，并以此为基础，进一步完善企业环境、社会与治理方面的工作，深化ESG实践，积极有效地回应利益相关方诉求。

利益相关方	诉求与期望	沟通与回应
员工	健全薪酬福利 维护员工权益 助力职业发展 保障职业健康	完善内部管理制度 员工工作生活保障 加强职业健康建设 员工沟通反馈机制
供应商	构建良好合作 交易诚信互惠 遵守商业道德 实行公开采购	日常沟通 专题会议 采购政策与招标程序 供应商交流会
客户	提供优质产品 服务快速响应 遵守诚信交易 保护客户隐私	专业服务团队 日常运营交流 售后服务团队
政府或监察机构	经营合法合规 坚持依法纳税 落实国家政策 促进就业发展	现场检查 工作汇报 信息公开
媒体或公众	保持透明信息披露 构建良好媒体关系	接受媒体采访 提供新闻稿件
社会组织或非政府机构	践行社会公益 关注弱势群体 助力社区发展	参与公益慈善活动 社区沟通 / 共建活动
投资者或股东	创造稳健回报 防范经营风险 规范公司治理	信息及时披露 业绩说明会 / 路演 投资者服务热线





## 专题:响应国家政策 深化“两进一出”

公司持续响应国家乡村振兴的战略部署、国家邮政局《“十四五”邮政业发展规划》，深入践行“两进一出”工程，大力推进落实快递进村进厂出海，助力乡村振兴与现代化经济体系建设。



## 推进快递进村 当好乡村振兴的“排头兵”

作为乡村振兴的基础设施，乡村快递是助力农民丰收的重要力量，“快递进村”既让消费品进得来，也让农产品更好地运出去。一直以来，德邦利用自身业务优势，推动县、乡、村快递服务体系建设，推进物流基础设施下沉，扩大快递可到可派的服务范围，实现“快递进村”“村村通快递”，帮助越来越多的农产品走出大山销往全国及全球，助力更多农民脱贫致富，构建起乡村振兴“快车道”。

截至报告期末

公司共有网点  
9,194个

其中



直营网点

5,814个



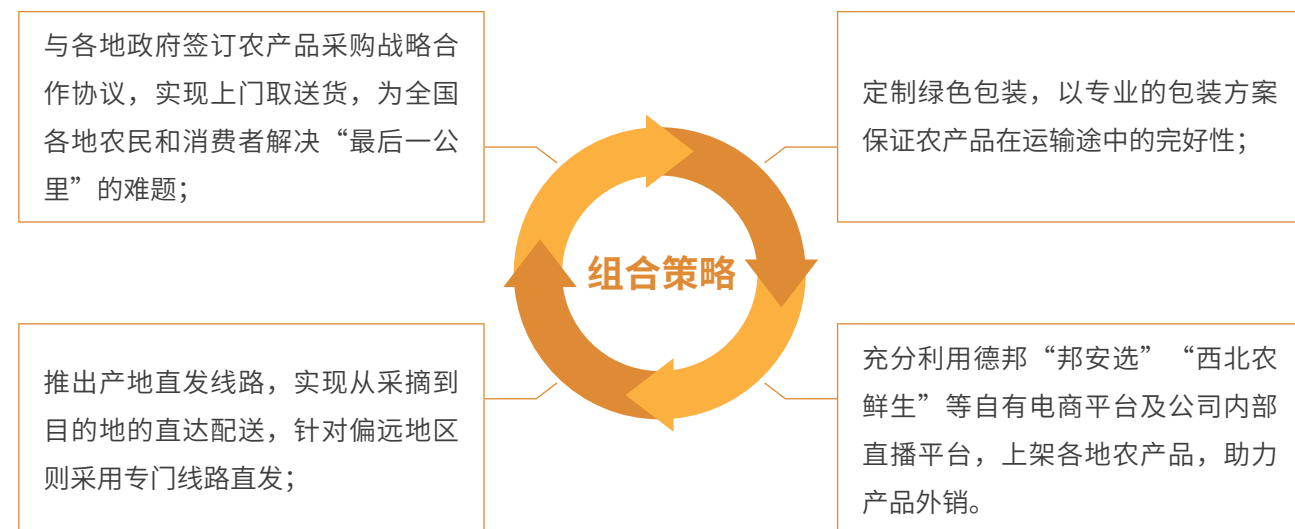
合伙人网点

3,380个

已基本实现全国地级、区  
级城市的全覆盖,乡镇覆  
盖率

93.94%

凭借多年快运的丰富经验与沉淀，依托庞大的全国直营网络，德邦建立了一套高效安全的生鲜农产品运输体系，在100多个专业市场品类中打造了标准化的寄递方案，实现了“南果北上、北果南输”，加速全国大市场的生鲜物资流动，打破地方特产的区域限制，让千家万户随时享用新鲜美味。同时，德邦在促进果农、商户增收、拉动地方经济上贡献力量，奔赴“共同富裕”之路。



2023年，德邦主动承担助农兴农的重任，充分发挥直营、大件优势，帮助各地特色农产品寄送至全国，构建起高质量的助农快递通道。

### 案例

#### 阳山水蜜桃, 德邦护航

2023年，无锡阳山古潭阳山水蜜桃丰收喜人，德邦持续关注桃农需求，为其打造定制化包装，开启“产地直发”服务，采用空陆联运的方式，更稳更好地将水蜜桃送到千家万户；同时为桃农、桃商提供电商客户折扣价格，并以成本价提供定制化包装，在快递这一环节降低成本，切实将助农、惠农落到实处。截至2023年水蜜桃季节，阳山水蜜桃发货订单量同比增长500%以上。



### 案例

#### 为乡村振兴献“荔”量

2023年荔枝季，德邦为茂名荔枝寄递制定专业化的解决方案，在揽收、转运、运输、派送、售后五个环节推出升级举措，快速响应接货需求，提供驻地揽收服务，今年新增揽收点达200余个，覆盖了茂名地区的荔枝核心产区，期间采取冷链揽收、定制包装等措施，保证荔枝鲜甜的同时将其寄送到全国各地。德邦持续助力为广大果农增收、配合茂名地区实践乡村振兴战略，优化农村特色产业，为进一步提高农村特色产业集群的高质量发展积极贡献“荔”量。





### 案例 德邦让新疆果农过上“甜日子”

近年来,新疆西梅和小白杏凭借着独特的口感、丰富的营养价值,成为水果新宠。尤其是西梅,作为新疆“一村一品”项目,已成为助民增收的重要来源之一。

为了让新疆西梅和小白杏走向更多家庭,德邦不断升级服务体系,打造了“产地直发”+“空运直达”的服务。当前,西梅由产地专车直发至喀什机场,快递直飞线路由1条新增至6条;小白杏通过产地直发乌鲁木齐机场,直飞线路为20条,以高效的运输体系助力新疆果农增收。



### 案例 助力“致富果”顺利出山



德邦员工上山帮助农户运果

炎陵黄桃是国家农产品地理标志保护产品,同时也是当地的“致富果”,生长于海拔400—1400米的山上,从采摘到运输都面临着重重困难。了解到农户的难处,德邦的员工们爬上山帮农户打包、装箱再运送至揽收点。德邦用有温度的服务赢得了当地政府的点赞:“德邦是真正能上山、能进村、能下乡、能走到农户家里,把黄桃运输出来的快递,能为农户着想的公司”。

### 案例 德邦助眉县“猕猴桃产业全域全链发展”

公司率先响应国家“快递进村”的号召,十余年前即进入眉县猕猴桃市场,以高质量的快递服务,助力果农打开销路。德邦将时效稳定作为首要标准,推出了覆盖全国的产地直发线路,40多条直飞航线覆盖31个省市自治区,基本实现省内24小时送达,全国48小时送达,针对新疆等偏远地区,公司推出4条直发线路,实现从采摘到目的地的直达。

2023年,德邦启用1万平米的猕猴桃专用分拣仓,同时投入100辆尾板车用于眉县猕猴桃电商快递服务,并提供多频次上门揽收、全程可视化跟踪、60公斤以内送货上楼等服务,让消费者满意。

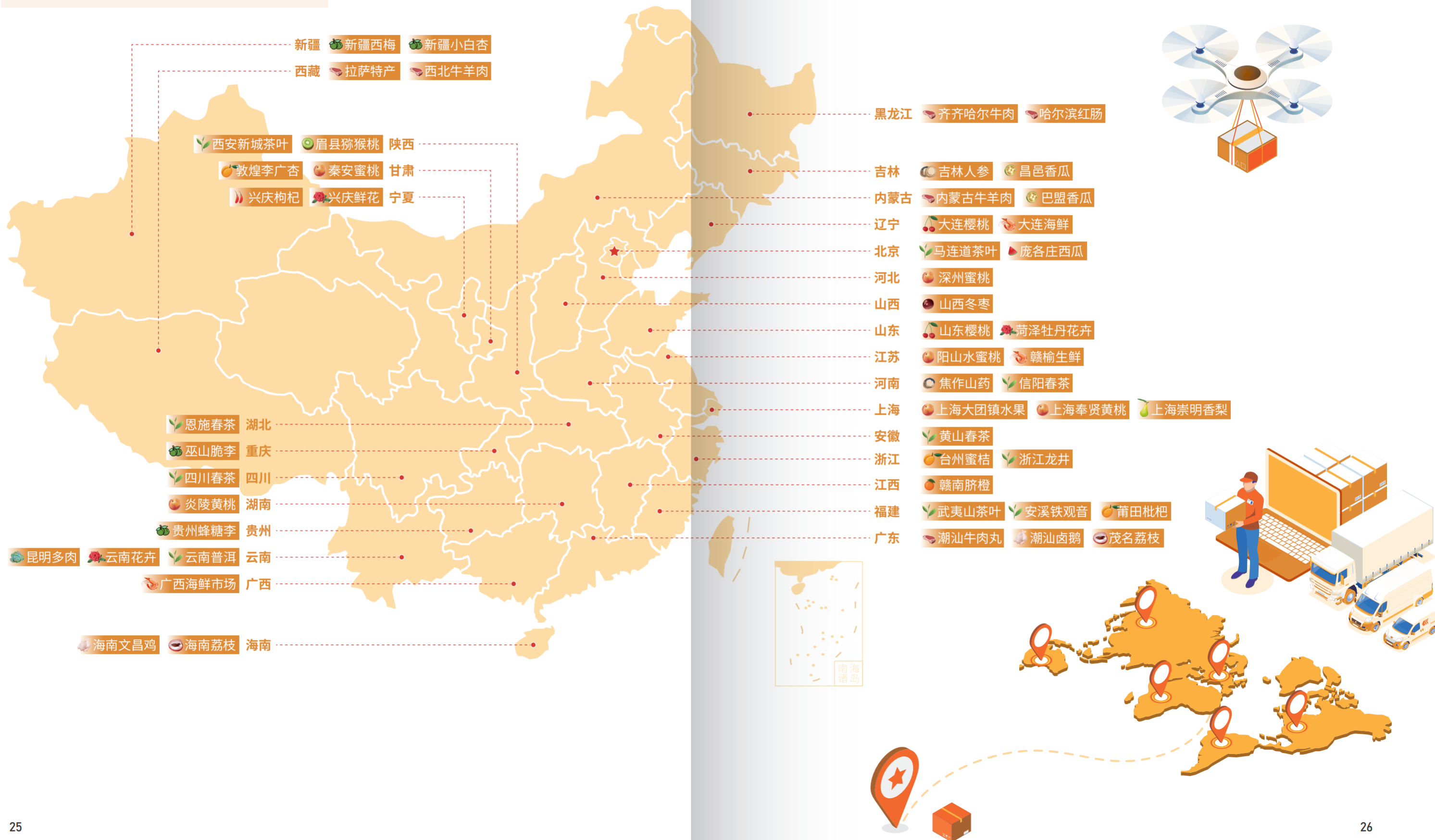


快递员运送眉县猕猴桃





## 2023 德邦部分农产品空运情况





## 推进快递进厂 当好中国制造业的“神助攻”

产业结构升级进程加速，现代供应链需求将充分释放，“快递进厂”被列为邮政业更高水平产业协同的突破口。德邦积极响应号召，向专业化供应链延伸，在结合当地实际、与特色行业融合发展的道路上，公司探索“快递进厂”新模式的脚步从未停止。

截至报告期末



公司共有仓库  
200个

总面积达114.95万平方米,遍布全国各地,依托德邦全网布局及搭建能力,通过自主研发CPS、DPC、WWS、TMS,实现企业供应链集成与数据交换,为客户提供一站式仓储配送等综合服务。

德邦围绕五大场景给客户定制化和专业化仓储供应链服务,为客户提供仓+配+系统一站式服务,为客户找到履约要求和成本控制的最佳平衡点。截至2023年底,公司累计为近200个核心客户提供服务,业务年复合增速约100%。

### 定制化解决方案

基于客户业务发展制定专业高效解决方案

- 全国分仓布局规划 · 运营环节梳理 · 销量数据可视化 · 仓配统筹管理

### 精细化仓储管理

提供精细化仓储管理,保仓库高效运营

- 标准化作业流程 · 规范化人员管理 · 科学库区规划 · 多预案大促设计

### 专业系统服务

自主研发,全方位供应链系统集成,满足多个场景供应链系统需求

- CPS- 客户自助系统 · DPC- 订单管理系统 · WMS- 仓储管理系统 · TMS - 配送管理系统

### 专业配送服务

提供多样化配送产品服务

- 集中配送管理 · 统一调度配送资源 · 路由全程可追溯 · 集约管理降低成本 · 异常预警,提前处理

### 项目管理服务

提供一对一项目制服务

- 专业项目团队 · 明确项目职责 · 健全项目推进机制 · 完善项目考核机制 · 成熟异常处理体系

### 案例

#### 某知名调味品客户服务体验提升解决方案

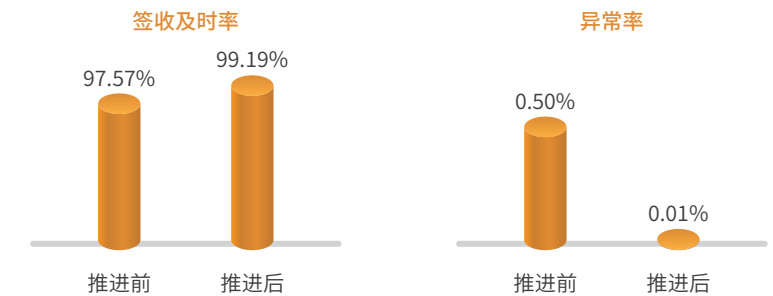
随着整体业务的增长,客户将市场拓展至海外,在为其提供匹配的仓网布局方案实现成本节降之后,2023年因服务范围扩大,客户将关注点由成本节降转至品质服务上,服务体验及风险把控成为重要突破口。

德邦主要通过以下措施为客户提供保障: ①轨迹线上化及智慧大屏上线,让全链路操作情况展示得更直观,数据反馈更及时,便于客户及运营者更精准识别异常点并形成解决闭环,降低运营风险提升客户体验。②推进智能客服上线,提供全渠道接入端口,为客户提供更多咨询途径的选择,同时取代群聊实现一对一服务,保障客户咨询内容的隐私性,机器人辅助座席加持,提升客户咨询响应速度。③计费线上化,减少双方费用核对误差,提升核对效率。

数智化运营服务逐步推进后,签收及时率、运营异常率、客户服务投诉均有明显改善,客户满意度明显提升。



异常预警闭环  
签收及时、准确





## 推进快递出海 当好“一带一路”的“护航员”

随着国际贸易的不断升温,跨境电商作为国际贸易的新兴业态,逆势上扬,快递出海也成为各方关注的焦点。德邦密切响应国家政策号召和市场需求,对外积极拓展海外业务,已形成国际快件、FBA进仓、国际联运、电商小包四位一体的立体式产品布局,满足客户不同需求,为跨境贸易保驾护航。公司在加快布局海外网点的同时,不断提升跨境服务水平,通过多口岸交货、跨境在线下单查件和提供仓储等服务,保证跨境物流的高效运转,为国内外制造企业、贸易企业、跨境电商等提供稳定的跨境运输服务。

截至报告期末

公司已开通跨境线路

 1,338条

包括

			
班列59条	海运584条	陆运79条	空运616条

覆盖美国、加拿大、欧洲全境、港澳台、日韩、东南亚等220多个国家及地区,联通海、陆、空等多种运输方式

### 案例

#### 亚马逊电商卖家跨境战略开发解决方案

通过老客户引荐,公司接触到了亚马逊鞋服类卖家迅总,对其业务需求和痛点进行深入了解后,提出了针对性的解决方案。

业务需求方面:①客户的仓库分布于厦门、广州等地,出货结构为10%空派、30%标快、60%海运,与公司现有渠道相符;②针对产品组,公司就货品、货型及货量进行多轮沟通,充分了解以降低成本。

走货需求方面:①公司提供仓库上楼接货服务,并每周提前了解其预计出货量,预留柜子及板位,根据需求变化及时调度,确保货物按时发出;②对客户的全量订单进行跟单,直至订单上架。每日更新走货进展至对接群内,使客户运营人员能及时了解货物状况,便于安排采购进出货,提升客户沟通对接满意度。

最终,公司成功引入客户,新签当月试发货量超过15万。目前,双方已建立稳定合作关系,发货量逐月增长。







## 治理先行 守护企业发展

德邦持续优化完善治理结构，全面推进规范运作，牢固树立合规经营理念，恪守商业道德，不断提高风险防控能力，夯实高质量发展根基。



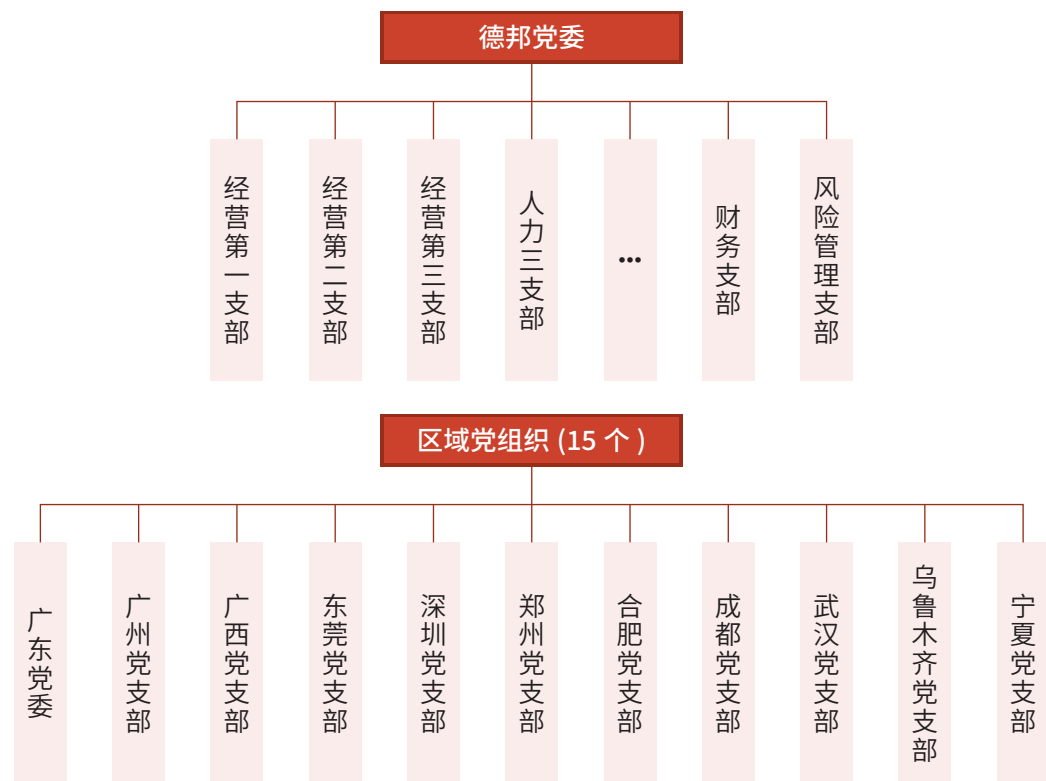


## 坚持党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的政策和方针，不忘初心、牢记使命，积极落实上级党委的部署，充分发挥党组织领导作用和党员先锋模范作用，进一步加强党建工作，持续推动党建与业务融合。

### 党组织建设

公司积极发挥党组织政治核心作用，大力推动党组织建设，发挥支部委员会领导作用，着力打造坚强的组织战斗堡垒。党组织自成立以来不断发展，党员队伍不断壮大，逐渐建设起完善的党建管理体系。



### 党建实践

公司党委积极发挥领导作用，坚持理论学习与现场活动相结合，拓宽学习渠道，以多元化党建活动为载体，持续推进党史学习教育走实走深。报告期内，公司党委及各支部积极开展主题教育专题学习，组织多项党建活动，扎实有效地推进党员队伍的思想、组织、作风建设，带动员工群众共同进步、共同提高。

### 案例

10月，广东精准德邦物流有限公司党委举办“寻迹红色之旅”活动，加强党员教育管理，确保党员保持党性修养。



### 案例

9月21日，陆家角村党总支与陆家角村“两新党支部”的书记和党员，以及德邦党支部的快递小哥们共同开展“双向奔赴，暖心敬老”主题党日活动，为陆家嘴村的高龄老人送去关怀与问候。

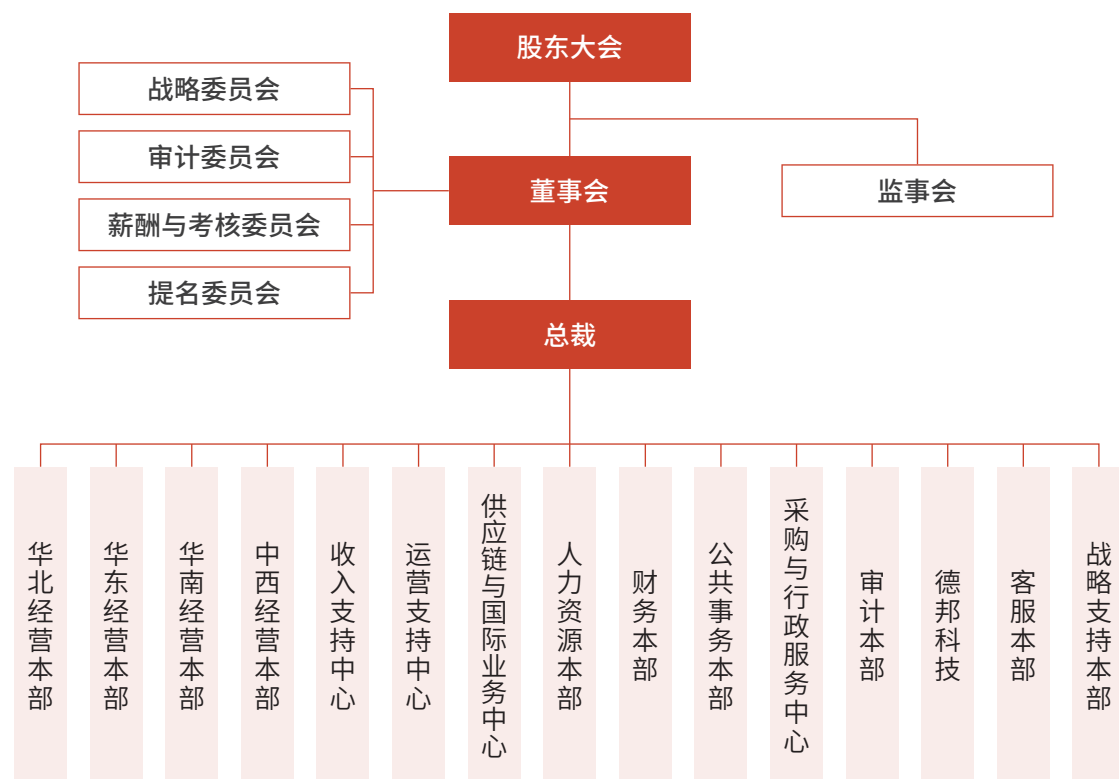




## 完善公司治理

德邦严格按照法律法规要求，建立了由股东大会、董事会、监事会及各经营层组成的现代公司治理架构，形成权责明确、运作规范的分工与约束机制，各治理主体之间各司其职，既协调有序又相互制衡。

报告期内，公司重新修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事工作制度》及董事会各专门委员会工作细则等相关制度，明确决策、执行、监督等职责权限，进一步完善公司治理体系。



### 股东大会

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《公司章程》《股东大会议事规则》等有关规定，规范股东大会的议事方法和召集、召开、表决等程序，提高股东大会议事效率。公司切实维护股东特别是中小股东的合法权益，对影响中小投资者利益的重大议题实行中小投资者单独计票，充分保障中小投资者的合法权利。

#### 关键绩效

报告期内，共召开股东大会5次，临时股东大会4次，审议事项数18项。

### 董事会

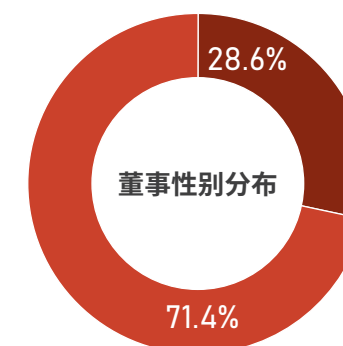
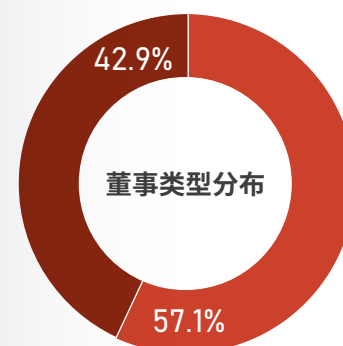
董事会是公司日常决策机构，对公司经营活动中的重大事项进行审议，向股东大会负责。公司按照《公司章程》《董事会议事规则》的规定召集、召开董事会会议，依法行使职权，充分发挥董事特别是独立董事在公司规范运作中的积极作用。

#### 关键绩效

报告期内，召开董事会10次，审议事项数45项。

### 多元化

公司注重董事会的多元化建设，在选举董事会成员时综合考虑候选人的性别、教育背景、专业经验和服务任期等因素，确保董事会拥有均衡多元的技能、经验及观点，提高董事会决策的科学性和正确性。2023年，公司董事会由7名董事组成，其中，女性董事2名。



### 独立性

公司制定《独立董事工作制度》，充分发挥独立董事的作用，公司设立独立董事3名，占比42.9%。报告期内，独立董事对关联交易等相关重大事项发表了独立意见。

公司董事会下设战略、提名、薪酬与考核、审计四个专门委员会，为董事会决策提供专业意见和建议，提升公司治理水平；同时公司制定了专门委员会工作细则，确保专门委员会合法合规履行职责。

#### 关键绩效

报告期内，召开审计委员会会议9次；提名委员会会议3次；薪酬与考核委员会会议2次；战略委员会会议2次。



## 监事会

公司严格按照相关法律法规，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1位。公司监事会严格按照相关规定召集召开会议，各监事认真出席监事会，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。

### 关键绩效

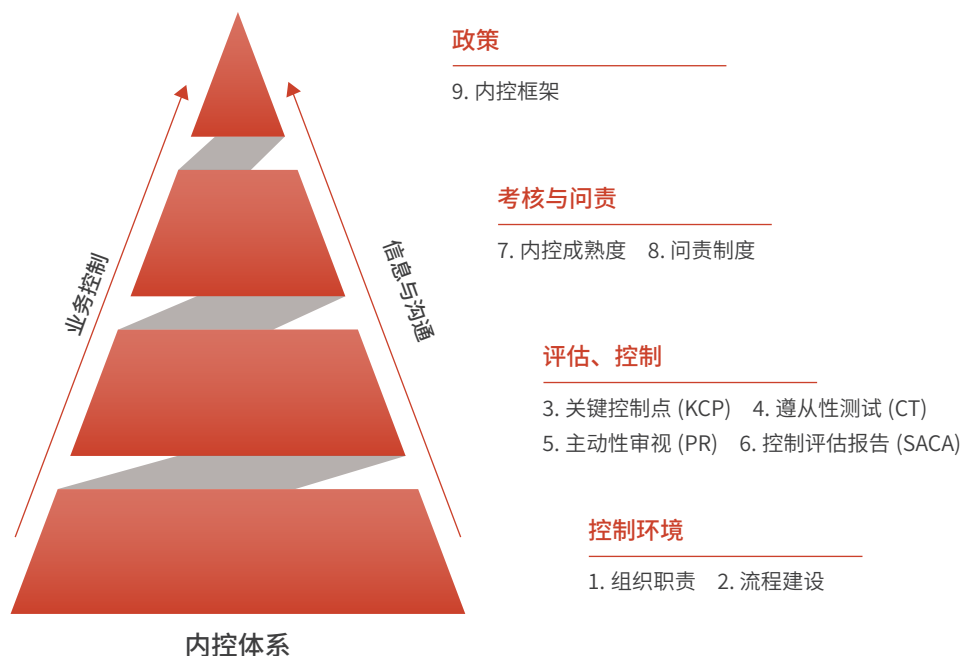
报告期内，共召开监事会10次，审议事项数26项。

## 强化内部控制

德邦坚持依法合规，培养全员合规意识，完善内部控制，优化管理机制和业务规则，积极防范重大合规风险，助力公司平稳发展。

## 内控体系

公司根据《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》的要求，制定了《德邦快递内部控制管理框架》，确定内部控制管理目标，明晰内部控制体系建设的范围和内容，建立统一、规范、有效的内部控制体系，增强公司风险防范能力，为公司战略发展提供合理保障。



## 风险管理

公司整合和团结现有的内控及监管力量，建立三道防线机制进行风险管理。一道防线担责，负责流程体系建设，保障业务高效稳健运作；二道防线协助，指导和协助一道防线管理运营和财务风险，对公司整体内控负责；三道防线监督，通过独立评估和事后调查建立冷威慑。通过三道防线实现业务、内控、审计三方协同，促进公司业务长期有效增长。



## 规范关联交易

为维护公司、所有股东及债权人的合法权益，保证公司与关联人之间的关联交易符合公平、公正、公开的原则，德邦依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规以及《公司章程》有关规定，修订了《关联交易管理制度》，对关联交易的定价、审议程序和信息披露做出明确规定。公司严格执行关联回避机制，在审议关联交易事项时，关联董事、关联股东必须回避表决。同时，公司通过修订《资金往来的管理制度》对关联方资金往来管理相关事项进行了规定，避免关联方占用公司资金，保障公司及投资者合法权益。



## 深化反腐倡廉

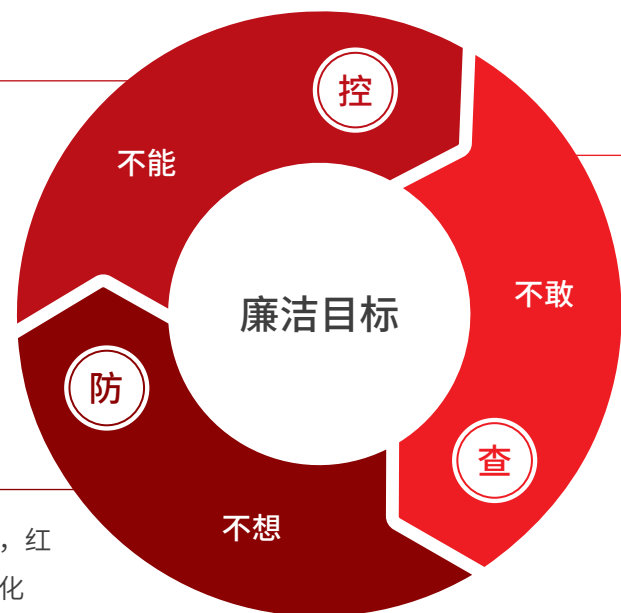
德邦坚持以“零容忍”态度惩治腐败，通过建立健全廉洁制度体系，开展廉洁专项学习和警示教育活动，加强对权力的制约和监督，在公司内形成风清气正的良好环境。

### 廉洁建设

为规范员工诚实守信、廉洁自律、追求正向业绩，反对虚假、欺骗等损害公司利益的行为，报告期内，公司进一步修订完善《德邦快递监察管理规定》，强化干部责任担当，明确部门、员工在监察工作中应尽的义务，围绕“不敢腐、不能腐、不想腐”的廉洁目标，营造风清气正经营生态，为公司高质量发展提供坚强保障。

#### 治理机制

扎紧制度的笼子，堵塞制度的漏洞



#### 监督机制

独立、及时的监督大数据，精准定位异常区域，定期巡视高风险地区

#### 廉政文化

价值观、组织文化案例学习，红线考试，高管会议，廉洁物化

### 廉洁教育

公司强调对干部的思想建设，打造廉洁清明的干部体系，让干部带头做好榜样；通过不定期组织开展反腐败与廉洁教育培训、设置公司纪律监察报等方式，宣传正面案例与反面教材，增强员工廉洁意识，共建廉洁环境。

2023年，公司通过实战演练、外训拓展、事业部与大区例会、德邦E站季度廉洁学习、组织职能部门参观看守所等方式，进行反腐败培训与廉洁意识宣贯。

### 关键绩效

报告期内，共开展大规模反腐败培训4次；全年累计参与反腐败培训的董事及高管5人，内部董监高培训覆盖率100%，员工培训覆盖率100%。

### 案例



德邦E站廉洁思想学习



组织参观看守所进行反腐警示教育

### 案例

2023年10月13日，公司中层及以上管理人员，共同参与2023年德邦股份廉洁宣誓大会，将廉洁承诺化于心，风清气正践于行，增强拒腐防变能力。





## 廉洁举报

报告期内，公司修订了《德邦快递监察管理规定》，进一步优化了举报受理等内容，持续保持内部监控举报和投诉渠道的畅通，鼓励公司在职工、供应商、代理商及其他利益相关者通过电话、微信、邮箱和系统举报等多种渠道，举报任何涉及公司的违法违规违纪行为或违反公司商业道德相关制度的违规行为。2023年，公司收到反贪污反腐败举报1,936起。

同时，公司明确举报人保护办法，审计本部调查人员需签署并遵守《监察保密协定》，保护举报人的合法权益，坚决不泄露举报人个人信息，避免打击报复行为。



### 举报渠道

- 电话举报：139-2223-1315
- 微信举报：depponjcb
- 邮箱举报：jcb315@deppon.com.cn
- 系统举报：OA 办公平台—人品举报

## 维护投资者权益

德邦通过不断规范治理、加强信息披露与投资者交流等方式，促进公司和投资者之间建立长期、稳定的良好关系，促进公司诚信自律、规范运作，提升公司的投资价值，实现公司价值最大化和股东利益最大化。

## 信息披露

公司遵守相关法律法规，认真履行《信息披露管理制度》，坚持及时、准确、完整、公平披露的原则，持续完善信息披露体系，提升信息披露质量。同时，公司严格落实《内幕信息知情人登记备案制度》《外部信息使用人管理制度》等制度，做好内幕信息知情人的登记备案工作，确保内幕信息安全，切实维护投资者的合法权益。

### 关键绩效

报告期内，公司共披露**4**份定期报告，**117**份临时公告。

## 投资者沟通

公司重视投资者关系管理，通过制定《投资者关系管理制度》，加强投资者关系管理工作，切实保障投资者合法权益。公司持续拓展投资者沟通渠道，充分保障投资者权益，加深投资者对公司的了解和认同，稳定和增强投资者信心，通过召开业绩说明会、接待投资者实地调研、接听投资者热线、维护公司网站投资者关系管理专栏、回复投资者邮件等多种渠道积极与投资者进行沟通，回应投资者所关心的问题，注重保障投资者的知情权，形成公司与投资者之间长期、稳定、和谐的良好互动关系。公司尤其重视与中小股东的沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，解答中小股东的疑问。

### 关键绩效

2023年投资者沟通交流情况如下：

接待投资者现场调研**49**次

“上证e互动”平台互动**51**次，回复率**100%**

## 债权人权益保护

公司注重对股东权益保护的同时，同样注重对债权人合法权益的保护。在日常经营中，充分考虑债权人的合法权益，严格按照签订的合同履行偿债付息义务。报告期内未出现损害债权人利益的情形。







## 数智驱动 赋能品质服务

公司始终秉持“以客户为中心”的理念，持续深耕主业发展，推进数字化建设，强化信息安全保护，致力于提供更高品质的服务，携手上下游伙伴共同实现可持续发展。

<p><b>9</b> 产业、创新和基础设施</p> 	<p><b>12</b> 负责任消费和生产</p> 	<p><b>17</b> 促进目标实现的伙伴关系</p> 
--	---	--



## 聚焦主业

德邦始终秉承“承载信任、助力成功”的服务理念，以客户为中心，聚焦大件市场，业务涉及快运、快递、仓储供应链等多元业务的综合性物流供应商，为跨行业的客户提供综合性物流选择。

### 快运业务

快运业务为公司的传统主业及优势业务。早年，在面对“小、散、乱”的快运市场，公司率先在行业内推出零担精准产品——“卡车航班”，凭借“空运速度，汽运价格”的显著优势迅速占领零担物流中高端市场。多年来，德邦以客户为中心，不断完善快运业务服务体系，拥有了行业领先的网络布局、市场渠道、服务体验、管理模式和运营模式，可满足不同行业不同客户的多元化服务需求。

#### 快运主要产品

##### 大件



##### 大件快递 3·60

上楼无忧、包接包送、件数不限、计价简单、旺季不限收



##### 航空大件

次日达覆盖、服务致优、价格优势

##### 零担



##### 精准卡航

汽运快时效产品，全网覆盖、全程可视、安全送达，8大增值服务满足各类客户需求



##### 精准空运

我司时效最快的零担产品，干线通过航空运输满足长距离线路客户的快时效需求



##### 精准汽运

普通时效产品，性价比更高，全网覆盖，8大增值服务满足各类客户需求



##### 重包入户

主打票重 60kg-200kg 大件货物寄递，包接包送，末端提供优质的入户服务

##### 整车



##### 精整车

门到门的整车标准化产品，时效保障，全天发货，车源充足



##### 大票直达

大票货物高性价比产品，价格实惠，服务保障，全程无忧

### 快递业务

公司深耕快运行业，聚焦大件业务，涉及少量小件快递业务，主要为满足部分客户“大小件齐发”的需求，为低票重的小件货物提供标准快递运输服务，实现公斤段不断层，多产品全覆盖。

#### 快递主要产品



##### 标准快递

小件标快产品，安全可靠、服务专业、稳定准时



##### 特快专递

高时效，高品质产品，时效保障、精准高效、服务致优





## 仓储与供应链及跨境业务

基于客户需求和战略布局需要，公司在业务量较大的地区开展仓储供应链服务，为客户提供一体化的解决方案。

跨境业务方面公司已形成FBA、电商小包、国际快件、国际联运四位一体的立体式产品布局，全程跟踪并提供多种增值服务。截至报告期末，已开通大陆至日韩、欧美、东南亚港澳台等1338条精品线路，新线路陆续开通中。

### 仓储与供应链及跨境服务主要产品



#### 仓储与供应链

依托德邦全网布局及大件能力，通过自主研发仓储、配送等管理系统，实现企业供应链系统集成与数据交换，为客户提供一站式仓储配送等综合服务

聚焦家具、家电、快消等行业，提供定制化解决方案、精细化仓储管理、定制化系统、客服及项目管理等



**FBA进仓:**为跨境电商提供空运快递(快时效)、空运专线(经济时效)、海运(慢时效)三种运输方式

**电商小包:**为跨境电商出口卖家提供邮政小包(全球覆盖)和热门线路的国际专线(邮政价格,快递时效)

**国际快件:**门到门，时效稳定，安全可靠，业务范围覆盖美国、加拿大、欧洲全境、港澳台、日韩、东南亚等 220 个国家及地区

**国际联运:**为客户提供全球范围内的港到港或门到门的多式联运服务

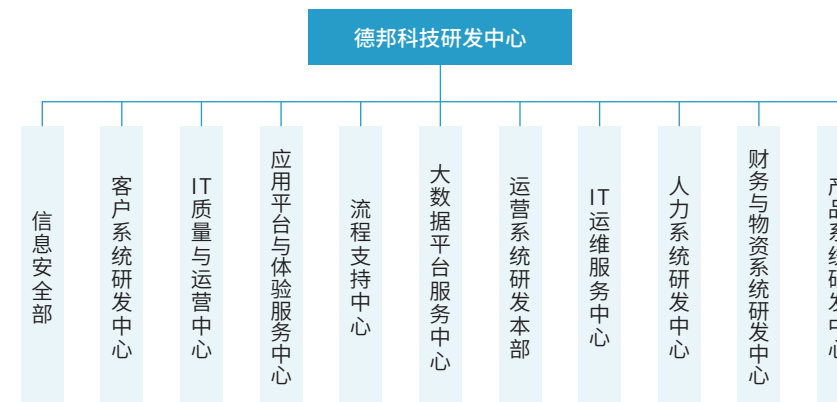
## 增值服务

### 主要的增值服务

- ◇ 代收货款 ◇
- ◇ 保价运输 ◇
- ◇ 安全包装 ◇
- ◇ 签收回单 ◇
- ◇ 综合信息 ◇
- ◇ 送货服务 ◇

## 科技赋能

德邦重视技术创新，不断打造先进的研发团队，持续推进物流数字化建设，致力于将科技的力量融入企业发展的每一个细节，不断探索和应用科技创新解决方案，为物流行业发展持续注入技术新动力。



### 关键绩效

研发投入超过**4亿元** 占营业收入比超过 **1%**

## 数智化建设

2023年，公司围绕核心主业，持续推进科研成果的转化及应用，为客户在收派、中转、运输各运营环节提供更优质、更快速的智慧服务，为高质量发展赋能。

### 全环节智能化管理

#### 收派环节

- 为快速开发客户，公司推出“销管家”“客户画像”“自动化营销”帮助一线挖掘优质销售线索；
- 为提升收派体验，公司推出“1小时揽收”，促使快递小哥及时上门收件，派件环节及时与客户交互，按要求送货；
- 为提高派送效率，公司研发新的地图平台，应用智能分区系统，持续优化快递员跑动距离，有效解决快递员定人定区难的问题。

#### 中转环节

- 为提升操作效率，公司不断推进场站自动化升级，大小件融合分拣系统、分拣机器人极大地提高中转分拣效率；
- 为降低货物破损，公司推出防暴力分拣系统，通过操作监控、视频追踪，将事中干预与事后查处相结合，实现破损细节全程可视化，差错管理自动化，使用科技手段辅助现场管理；
- 为提升管理效率，公司通过智慧场站数字化系统，实时作用到最小操作单位，通过产能管理达到资源精准匹配，降低管理成本和外场风险。



### 全环节智能化管理

#### 运输环节

- 为实现全网路由最优规划，公司研发智能路由系统，输出时效、成本、体验最优线路方案；
- 为实现运输调度数智化，公司推出自动调度系统，极大地提高了司机、快递员接送货效率；
- 为实现驾驶路径可视化管理，公司根据历史线路分析总结，利用系统测算并推荐最优经济线路，实现路径可视化动态管理。

#### 客户体验

- 通过客户机器人与客户直接交互，实现售后7\*24小时服务；
- 通过95353热线、在线客服、官网、小程序、德邦快递APP等为客户提供多渠道服务，帮助客户即时解决服务问题；
- 通过CAST系统将信息技术与客户体验管理相结合，搭建客户体验数字化管理体系，在整个服务链路中邀请客户进行即时有效评价，监测实际评价数据，针对性出具差异化解决方案，实现系统与客户的互动从下单到售后全生命周期的覆盖。

#### 管理支撑

- 搭建360数据分析体系，围绕核心管理指标，梳理业务逻辑，通过多维分析技术快速识别短板，逐层下钻定位原因，辅助管理人员快速决策，提升管理效率；
- 研发流程支持系统，通过梳理各部门职责，明确操作标准，保障流程顺畅运行和持续优化；
- 搭建流程线上化管理平台，规范管理业务流程，提高流程运作效率和质量、降低流程运作成本和风险。



德邦荣获2023中国邮政行业科学技术奖

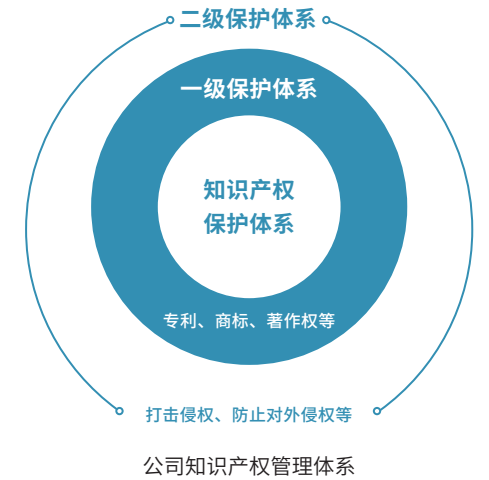
7月26日，由中国快递协会、国家邮政局发展研究中心主办的2023中国快递绿色科技发展大会在京召开。大会颁布了第三届邮政行业科学技术奖，大件快递领导者德邦荣获邮政行业科学技术奖（2022）三等奖。



### 知识产权管理

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，不断健全知识产权管理体系，推动和加强公司知识产权应用、管理和保护。公司拥有较为完善的知识产权保护体系，对商标、专利、著作权、域名四方面进行双层级保护，严厉打击侵权行为。

公司持续鼓励员工申请专利、保护研发创新，在日常工作中贯彻落实知识产权激励机制，给予专利发明人/团队专利奖金，激发员工创新积极性。



#### 关键绩效

截至2023年底，德邦已获授权专利**265**项，软件著作权**415**项，商标**310**项。

### 品质服务

德邦坚持“以客户为中心”的理念，从客户的角度出发，不断精进与提升交付质量，为客户提供更规范、高品质的服务，与客户共创价值。

### 优化服务质量

公司建立并持续完善客户服务管理体系，实现客户服务问题、客户投诉问题、定责、理赔以及客户体验全流程管理，致力于以规范的流程为客户提供更好的服务。

公司运用多项科技实现了7\*24小时的不间断自主在线服务，包括：优化在线客服智能互动服务机器人，通过动态载入、意图理解、深度推理、多轮对话等技术，实现客户问题实时解答、历史订单实时推送，客户服务前置化；完善多渠道自主服务功能，微信、APP等理赔自主申请渠道使用率提升至90.8%。

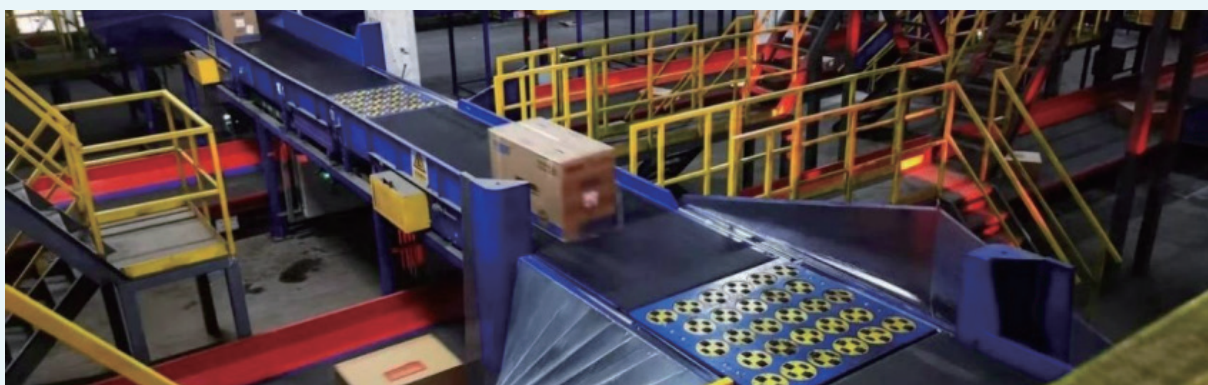




公司将末端服务能力及品质持续提升作为重要考核指标，通过培训、宣传、活动开展、内部监督等多种方式增强员工服务意识，强化末端员工客户服务理念。在售后服务方面，公司通过客服团队和科技应用，为客户解决时效、安全、服务、破损等核心诉求，积累市场口碑，提升客户黏性和满意度。

### 德邦备战618

德邦从5月开始备战618，分别从收入、体验、安全、效率等方面做准备，并成立618项目组，保证消费者大件线上购物大促和日常消费体验一致。2023年，德邦不断提升产品竞争力，尤其是改善行业内大件快递送货上楼的痛点需求，提升消费者购买最后一公里的消费体验。

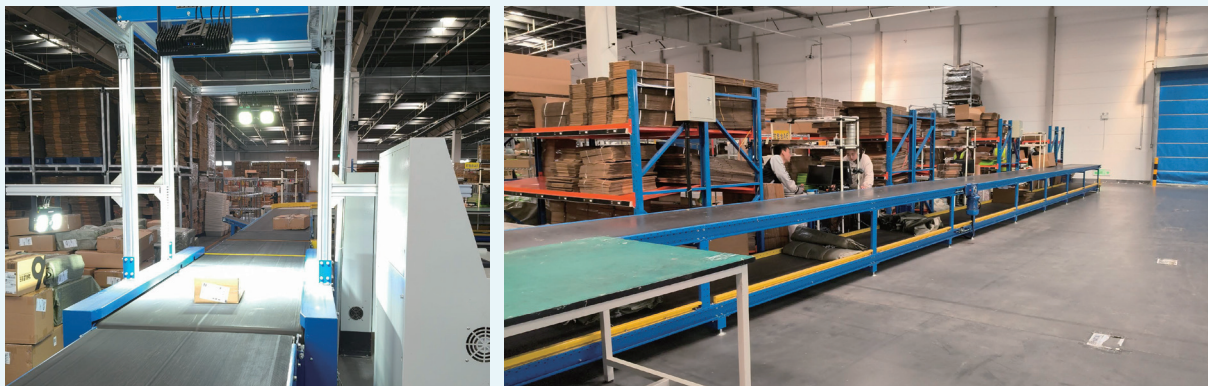


### 推进自动化设备应用，提高业务效率

德邦通过引入自动化设备和系统，实现货物高效搬运和处理，降低错误率；通过存储设备的升级和新技术应用，进一步提高业务效率和准确性，实现更快速、更高效、更优质的交付。

2023年7月，德邦服务的某行业标杆客户，需要通过线上线下渠道的仓配融合实现提效与降低库存持有成本。德邦结合客户的商品特征、销售渠道、订单结构等多维度要求，对项目进行方案设计和交付实施。通过引入自动传输设备、自动化分拣设备、定制化存储设备、智能称重量方等一系列自动化设备，大幅提升了仓储端作业效率，仓储操作人效提升77%，B/C处理能力提升43%。

与此同时，德邦不断提升自身研发能力，在食品、电商、酒水、新式茶饮等行业，实施应用智能化设备产品，实现行业仓配运营操作效率的大幅提升，获得行业客户的充分肯定。



### 客户投诉管理

公司高度重视用户体验，建立完善的客户沟通机制。为及时有效解决客户问题，提高客户投诉处理准确性和投诉客户的满意度，德邦制定《客户投诉处理管理规定》，进一步明确了从接收投诉、责任划分，到责任调查、责任统计，再到投诉解决的行为规范，确保投诉得到有效处理。

公司根据客户投诉的严重程度，将投诉业务类型分成三个级别，对各渠道投诉的跟进解决进行考核，量化服务质量，根据考核结果对员工进行相应的奖惩措施；同时，组织员工开展投诉响应专项培训，切实提高员工服务专业能力，有效提高投诉解决效率。报告期内，公司进行客户投诉响应专项培训共52次，培训课程总时长达98.5小时，考试通过率达99.2%。

为更精准、更高效地解决客户的异常问题，公司通过语音识别、语义理解、意图识别、语音合成等智能语音应答技术应用实现了全场景语音机器人与客户直接交互。截至报告期末，公司智能语音分流业务量达66.9%。2023年，客户投诉一次性解决率提升3个百分点，客户理赔满意度提升14.9%。

德邦向客户提供内外部多种投诉渠道，根据投诉渠道不同，进一步细化普通投诉、媒体投诉、邮政投诉、平台投诉管理等具体投诉管理流程，致力于及时有效地解决客户投诉问题，提升客户体验。



#### 客户投诉渠道

##### 内部平台投诉：

投诉热线：95353

投诉邮箱：deppon315@deppon.com.cn

官网及相关平台：<http://www.deppon.com>、

德邦微信公众号、在线客服等

##### 外部平台投诉：

邮政局、运管局、微博、消协等媒体渠道

### 客户满意度调查

德邦主动拓宽收集客户问题与需求的渠道，从售前、仓储、揽收、投递、售后等客户体验旅程的全触点对物流产品展开在线调研和线下访谈，了解客户诉求，倾听客户建议。通过探索客户视角下对服务的关注和期望，挖掘客户对公司业务体验的优点及不足之处。调研的同时，公司也在各个城市针对不同的产品进行实地发货测试，再针对客户核心关注的系统问题、产品问题、服务问题，邀请客户进行深入的访谈，发掘问题根本原因，持续改善用户体验。

2023年，德邦接电满意度达**94.5%**。



### 保障客户隐私

德邦高度重视信息安全与网络安全风险问题，认真贯彻执行《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，制定了《客户信息管理制度》《信息保密管理制度》等内部制度及信息安全技术标准，同时，在企业内部设立负责信息安全与隐私保护工作的专职机构，识别信息安全风险，并进行风险评估，不断完善信息安全与数据隐私保障体系。公司已获得 ISO 27001 信息安全体系认证，对核心业务系统进行等保三级测评并通过备案。

公司依据数据全生命周期进行信息安全管理，在网络边界部署了安全设备，防范网络攻击，在对客端使用隐私面单进行个人信息保护，在内部对敏感数据展示、传输、存储进行加密或去标识化，并严格管控数据权限，定期开展系统代码扫描、测试，保障敏感数据不被泄露、篡改、损毁或非法获取。

同时，公司加强对全体员工信息安全教育，通过全员信息安全意识培训及关键岗位专题培训，提升全员信息安全意识。此外，信息安全部会定期组织稽核，对于违反管理规定的行为，严格按照《德邦信息安全奖惩管理规定》对相关责任人予以处罚和问责，切实保护信息安全管理。

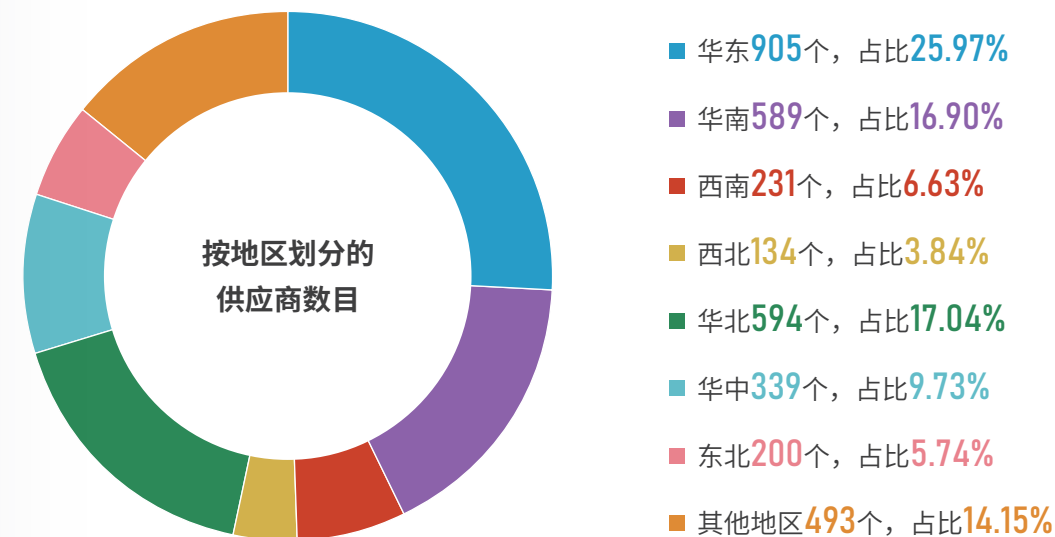
报告期内，公司依据制度标准开展信息安全检查，保障安全措施落地实施，公司未发生泄露客户信息事件。

#### 关键绩效

报告期内，数据安全投入达**435.1万元**；开展信息安全与隐私培训**4次**，实践、培训人数达**14万人次**；培训覆盖率达**100%**。

### 可持续供应链

德邦始终将供应商视为战略合作伙伴，积极与在品质、创新和可持续性方面表现出色的企业建立长期、稳定的合作关系，坚持阳光采购、责任采购，建立可持续供应链体系。



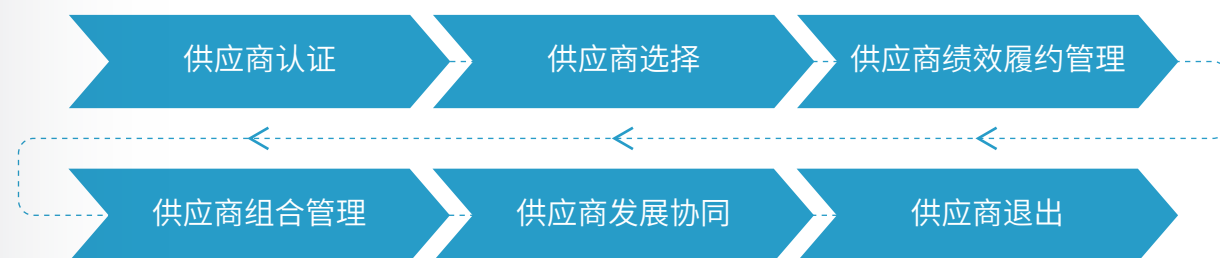
#### 关键绩效

供应商廉洁协议签署覆盖率：**100%** 拥有质量管理体系认证的供应商数目：**1,686个**  
因不合规被中止合作的供应商数目：**0个** 因不合规被否决的潜在供应商数目：**3个**

### 供应商管理

为加强对供应商的管理，建立规范化的供应商管理模式，提升公司供应链管理水平和公司制定并实施《供应商绩效管理规定》，严格规范供应商的准入、评审以及退出机制，持续强化合规流程。

#### 供应商管理流程



### 公司开展信息安全培训



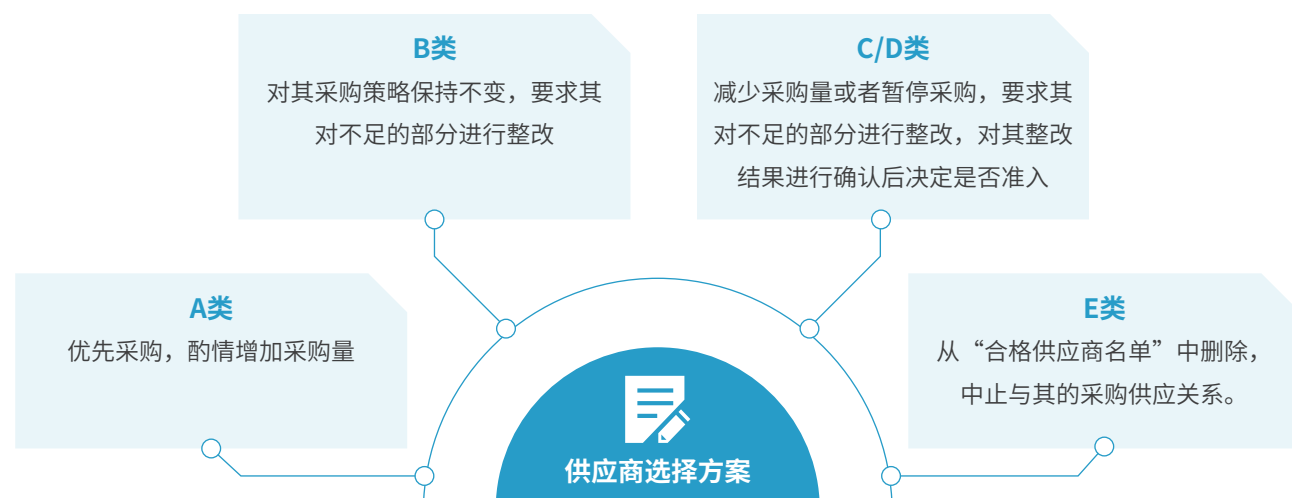


## 供应商准入

公司严格执行供应商选择要求，所有供应商认证审核通过后，才可被纳入合格供应商名录，与公司后续开展相关合作。供应商认证包含新供应商引入情形、市场调研、新供应商引入申请、质量体系认证、框架协议签订、物料认证和供应商库管理。

## 供应商分级与淘汰

公司根据实际情况建立供应商绩效考核机制，定期对供应商进行考核，并根据考核结果动态调整合作策略。公司参考供应商交付、验收、维修、解决及时性等因素，对供应商综合情况进行评分，并定期就供应商绩效评估结果与供应商进行沟通，严格执行供应商考核并落实奖惩，在保证评估公平公正的前提下，实施优胜劣汰，推动每个层级的供应商不断提升。



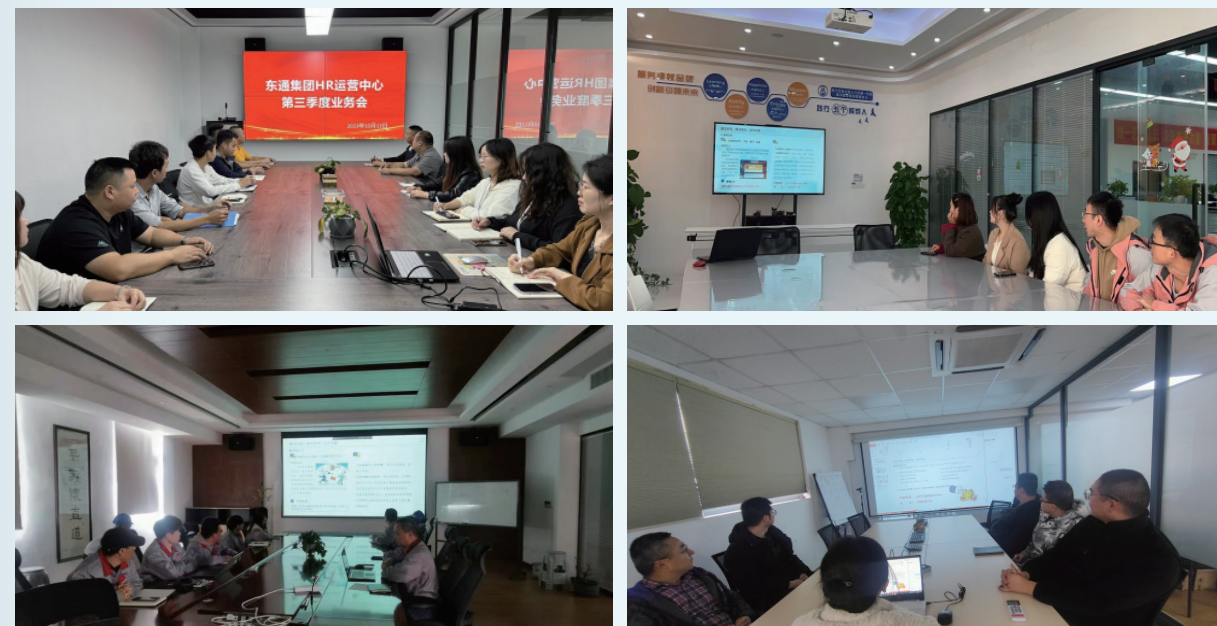
## 责任采购

采购是公司经营最核心的环节之一。公司在采购环节中秉持诚信和自律的工作作风，严格遵守相关法律法规，坚持廉洁采购、绿色采购。为规范公司采购物资的质量管控标准及流程，公司制定《采购物资质量管理规定》《采购管理规定》等制度，加强对采购活动的管理与监督，防范采购风险，提升公司采购管理综合水平。公司在采购环节遵守环境保护规定，在一定程度上优先采购更环保的产品，鼓励合作供应商实施减碳行动，共同为低碳排放、环境保护履行应尽的义务。

德邦积极弘扬廉洁文化的正面作用，把廉洁文化渗透到企业经营管理的全过程，在供应商注册准入过程中，供应商需通过供应商廉洁考试，签署《诚信廉洁承诺书》，保障双方在业务往来中的合法权益，共同构筑高标准的商业道德惯例。

为加强廉洁文化建设，德邦与供应商联手，多次开展廉洁文化培训工作。培训以“廉洁‘阳光’采购”为主题，并以课后读后感的方式，加深学习人员印象。

## 供应商参与德邦“廉洁”宣传培训



## 行业共进

德邦在精进自身发展的同时积极参与行业协会、同行业公司等各相关方的交流合作，共同对前沿技术和行业趋势进行研讨，希望通过交流加强行业合作，促进经验共享和技术创新，提高行业标准与规范。

### 案例

### 公司参加汽车售后备件物流大会，推出汽车行业解决方案

由中国物流与采购联合会汽车物流分会举办的“首届新能源动力电池供应链物流大会&汽车售后备件物流大会”在江苏常州召开，公司收入支持中心销售本部总裁陈总受邀出席，并进行《德邦快递在汽车行业的解决方案与创新》主题演讲。







## 以人为本 携手共谋未来

人才是企业的核心资源，德邦高度重视人才的培养和选拔，充分尊重员工基本权益，建立完善的招聘、培训、绩效考核、福利等制度体系，精心打造员工成长平台，打通员工职业发展通道，关心关爱员工，为公司提供强大的人才支撑和发展保障。





## 招聘与就业

德邦严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规，秉持“公开、平等、竞争、择优”的原则，制定《人力资源管理制度》等相关制度，明确招聘实施流程，对各招聘环节进行规范管理，为公司可持续发展提供人才保障。

### 平等与包容性

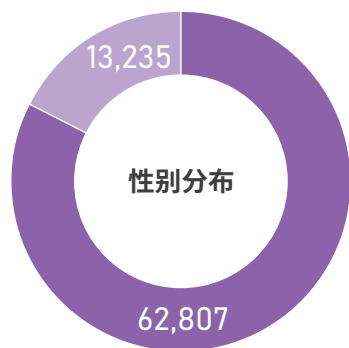
德邦重视人权保护，反对歧视与差别对待，在《人力资源管理制度》中明确禁止录用童工，坚决杜绝强迫劳动，与每位符合录用的员工遵循平等自愿、协商一致的原则，签订劳动合同；秉承平等、开放、包容的态度平等雇佣人才，不因应聘者的性别、民族、宗教信仰等不同而区别对待。同时，公司在制度中明确禁止职场骚扰等行为出现，一经发现将予以解除劳动合同，切实维护员工权益。

2023年，德邦少数民族员工**5,376**人，占比**7.07%**；残疾员工**612**人，占比**0.80%**。

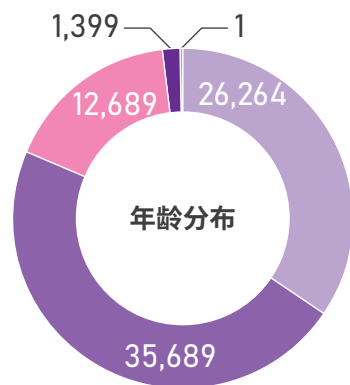
### 关键绩效

劳动合同签订率**100%** 管理人员中女性人数占比**21%**

### 员工结构

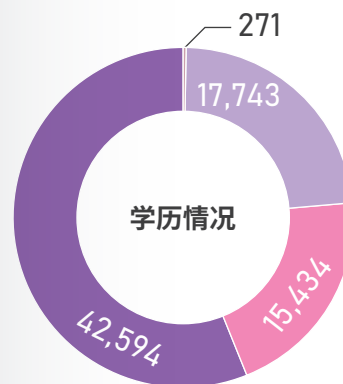


- 男
- 女

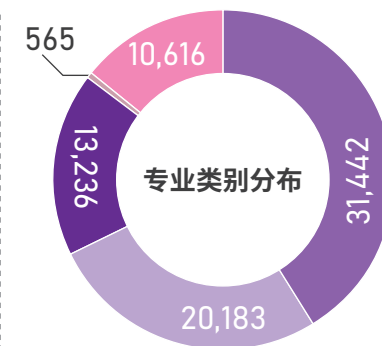


- 30岁以下(不含30岁)
- 30-40岁(含30岁,不含40岁)
- 40-50岁(含40岁,不含50岁)
- 50-60岁(含50岁,不含60岁)
- 60岁及以上

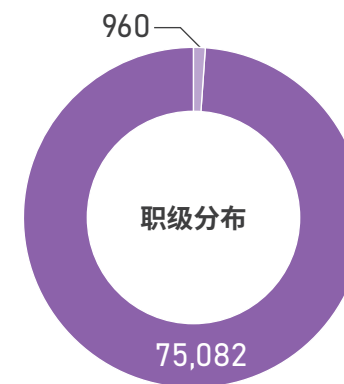
### 员工结构



- 研究生及以上
- 本科
- 专科
- 专科以下



- 营业部人员
- 运营操作人员
- 管理人员
- IT人员
- 文职及其他人员

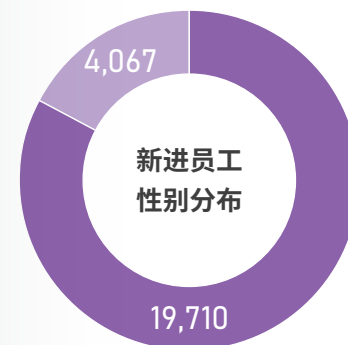


- 中高级管理人员
- 基层管理人员及员工

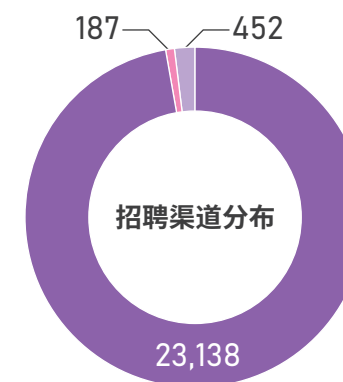
### 多渠道招聘

公司通过内部推荐、社会招聘、校园招聘、校企合作，以及线上、线下相结合的招聘方式，快速锁定优秀青年人，为德邦人才资源库注入强劲动力。

报告期内，公司通过线上招聘、内部推荐、猎头供应商推荐等方式，从外部渠道招聘高端人才235人（含基层管理岗位后备）。同时，采取“进校招聘”+“线上招聘”相结合，奔赴全国17个城市、在超过52所学校开展110余场宣讲（线上+线下），为应届生在全国范围内提供多个就业岗位。



- 男
- 女



- 社会招聘
- 校园招聘
- 其他渠道招聘



### 德邦在各高校开展校园招聘活动



哈尔滨理工大学招聘活动



大连海事大学招聘活动



同济大学招聘活动



东北林业大学招聘活动

### 就业育人

德邦深入贯彻落实党中央、国务院“稳就业、保就业”决策部署，持续开展教育部供需对接就业育人项目，深入校企合作，联合高校共同做好人才培养及就业工作，推动“人才链”与“产业链”的深度融合，提高毕业生就业能力和就业质量。报告期内，公司在48所学校持续推进就业育人合作项目，打造德邦特色的合作机制，开展超过60场系列雇主活动，形式涵盖物流行业线上公益分享、就业能力建设、校企交流互动及企业开放日，搭建沟通机制，加深学生对物流行业的感知。

### 案例

5月31日，德邦与同济大学经济与管理学院联合开展“教育部二期就业育人德邦快递—同济经管人力资源提升项目”校企交流活动，吸引近10位国际学生和交通学院学生共40余人共同参与。

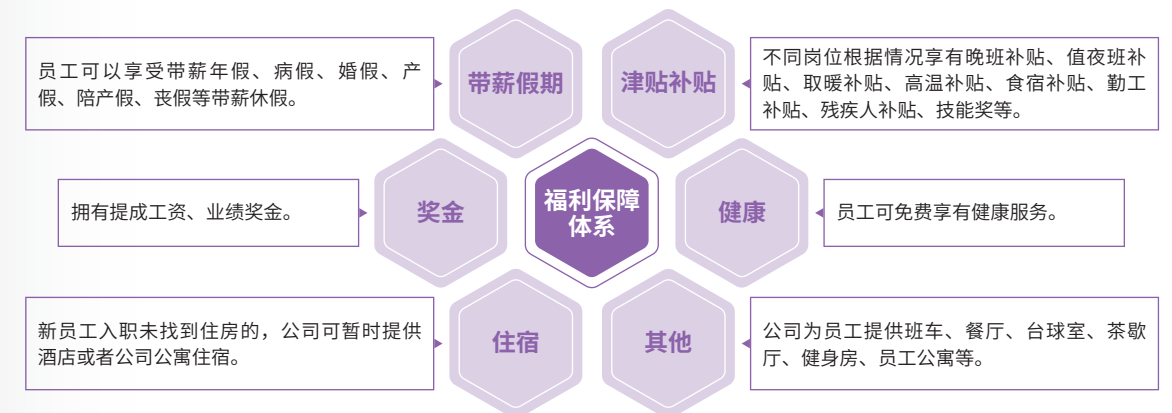


### 薪酬与福利

德邦坚持以人为本，注重员工权益保护，遵守相关法律法规并结合实际及自身经营特点制定《薪酬福利管理制度》等规章，建立全面薪酬理念，为员工提供具有竞争力的薪酬福利体系。

公司为全体员工搭建了由固定收入、浮动奖金、津贴补贴、长期激励和福利组成的薪酬架构，其中，浮动奖金与员工绩效及公司业绩挂钩，以此激励员工，保障员工个人价值最大化，充分发挥薪酬制度对人才的激励作用。

公司高度重视对员工的关怀，按照国家和地方有关规定，为在职员工缴纳养老、医疗、工伤、生育、失业等社会保险，提供年假、产假等带薪假期，并根据不同岗位落实相关补贴等，从多维度为员工打造福利体系。



### 特色福利类别



### 案例

### 员工住房保障基金计划

为了奖励员工对公司的贡献，帮助员工实现安居乐业的目标，公司实施员工住房保障基金计划，为2022年11月22日及之后购买中国大陆地区范围内的家庭首套房的自有员工提供一定金额的贴息支持。



#### 员工住房保障基金

**一、享受及申请条件**

1、享受条件

2022年11月22日及之后购买的**家庭首套房**的自有员工。截至员工住房贷款**首次还款日**须满足以下条件：

- ①入职满5年
- ②经营/运作：近一年绩效无C/D/一星级  
职能/营运职能：近一年绩效无C/D，且近2个半年度/4个季度/12个月度绩效有A/A+
- ③近一年无公司处分记录（以限制晋升表为准）
- ④若夫妻双方均为公司员工，仅一方可以享受

2、申请路径：

电脑端OA—HR自助—薪酬福利—住房保障基金申请



**案例** 为员工举办集体婚礼



## 民主管理

公司建立并持续完善民主管理制度，鼓励员工通过多种渠道参与企业民主管理，切实保障员工的知情权、参与权和监督权。公司定期召开职工代表大会，广泛征求职工代表意见，并设置员工热线、总裁在线、政委在线、员工心声调研等沟通渠道与员工保持沟通，充分调动员工建言献策的积极性，提升员工认同感和主人翁意识。

公司重视员工反馈，倾听员工诉求，收集问题意见，通过调研深挖问题与根因，了解员工视角下对工作的需求及对公司的期望，及时且持续进行改善，让员工安心、安身、安业，力所能及地帮助员工，实现员工与企业共同成长。2023年，公司针对一线蓝领员工开展员工满意度月度调研，蓝领员工满意度整体得分在4.33分（满分5分），较2022年提升11.0%。

## 培训与发展

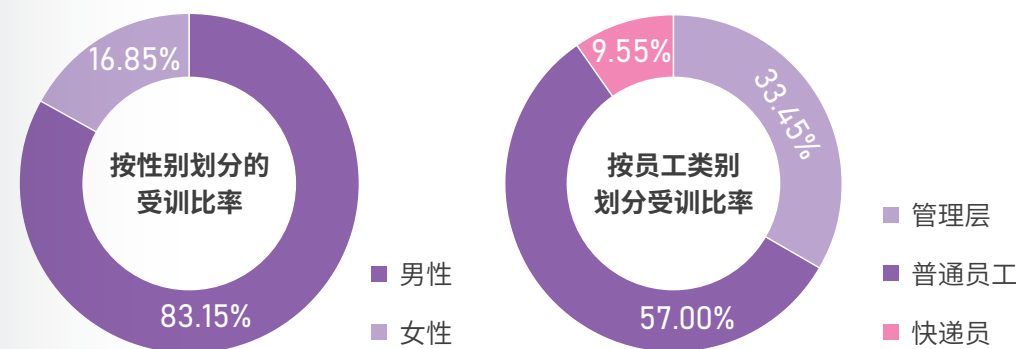
### 员工培训

为满足公司及员工个人发展的需求，德邦围绕“以客户为中心、以进取者为本、以团队创高效、坚持自我反思”的核心价值观，以《人力资源管理制度》为基础，制定《培训管理规定》《培训操作手册》等一系列相关制度，建立特色化的成长和发展体系，针对不同群体、不同需求制定差异化的培训战略。

公司按需求类型将培训分为常规类培训、项目推广类培训、业务技能类培训。其中，常规类培训由德邦培训中心发起，包含新员工培训、储备类培训、销售培训等，全年在全国各营业部开展相关培训。同时，德邦培训中心推出多种培训方案，围绕“邦帮帮”平台和销售大咖直播平台推行线上化培训，以“线上+线下”双驱动模式动态满足学员学习需求。

### 关键绩效

员工培训投入：1,033.98万元      培训场次：4,791场      参与培训总人数：32,307人次  
 培训覆盖率：42.62%      培训总时长：24,456.90小时



### 能力提升培训

#### 新员工文化融入培训

围绕“融入—理解—践行”的理念，新员工文化融入培训项目设计了自学、晨训、面授、研讨等体验度高、参与范围广的培训环节，并邀请集团高管、资深绩优人员等为新员工授课或进行深度交流，帮助新员工快速融入职场。

#### 海豚人才发展培训

海豚计划是公司的高潜人才培养计划，旨在为公司培养懂业务、一线经验丰富的精英人才，通过一线多岗位轮动、定期曝光等形式促进人才快速晋升，定向培养复合型人才。

#### 基层管理培训

基层管理培训项目通过“集训+见习”的训战方式，对优秀经理苗子在岗前充分锤炼其管理与销售能力；通过新经理训战和配备新经理导师的形式，更快地促使新经理完成员工到经理的转变。

#### 中高层管理培训

该培训旨在提升后备中高层干部的业务和管理技能，选拔优秀中高层人才。同时，针对核心关键岗位搭建战略预备队，通过训战结合的方式赋能核心层级。



### 职业技能培训

#### 快递员 训战培养

对于新快递员的培养，德邦培训中心提供系统规范的教学内容，通过讲师授课的方式帮助新快递员快速上手；对于老员工的培养，培训中心推出回炉培训，针对快递员业务重点差项进行赋能培训，提升快递员技能。

#### 销售赋能

从产品型销售、顾问式销售、方案策略式销售，到战略价值导向型销售，德邦培训中心根据各阶段销售画像，设计不同的培训项目，建立销售人员全生命周期培养体系。同时，德邦培训中心把方法论融入模拟实战中，保证学员在场景化的训战中反复演练。

#### 案例

### “破浪疾驰，无可阻挡”——2023年快递员技能大比武

为提升快递员自主学习意识、强化蓝领底盘技能建设，公司组织开展快递员技能大比武。参赛员工从理论、实操等多方面进行比拼，最终评选冠军1人、亚军2人、季军3人、最强战队1支、最强个人5人、优胜奖30人。本次活动开展有效提升快递员专业技能和全局观念意识。



#### 案例

### 海豚136成长计划赋能活动

2024年1月18—19日，德邦人才发展部举办了第23届海豚136成长计划赋能活动，为学员们开展了高管授课、勋章授予、主题分享等一系列活动，加深学员们对各业务领域的理解，提高个人能力。

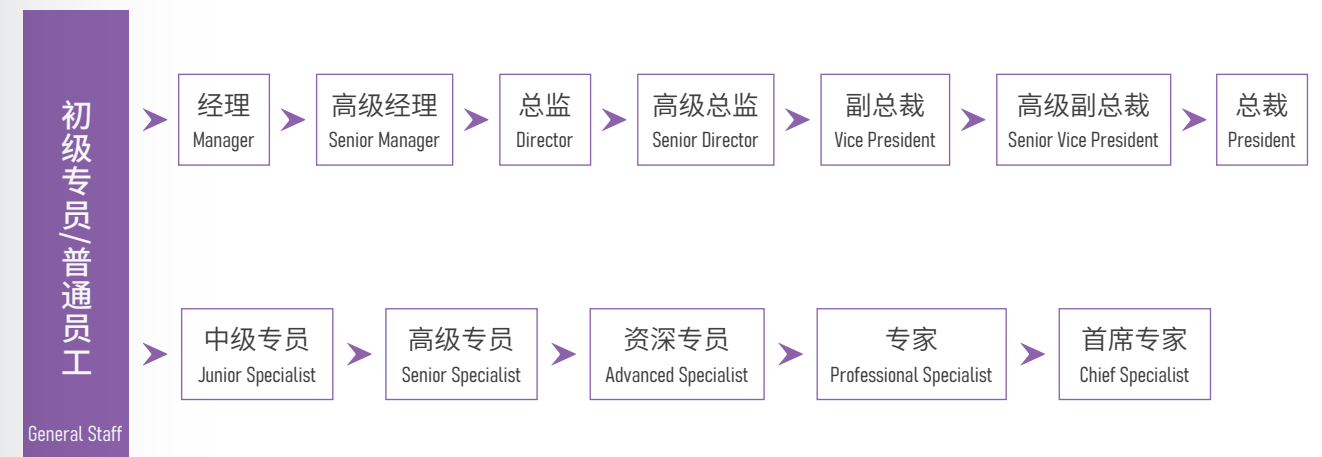


### 员工发展

公司重视员工职业发展，围绕战略目标，制定了《人力资源管理制度》《选拔管理规定》《总监及以上干部任命制度》，为员工设计了管理和专业双发展通道，打造公平、公开的晋升机制，畅通员工发展渠道，为员工提供更良好的发展平台，让员工能在各个岗位实现自我价值，与公司共同成长。

同时公司为激活干部队伍，助力员工成长，设计了干部的任期制度，每个任期为3年，如果绩优则可以继续留任1年，最长不超过4年，公司每年将结合干部任期情况，持续进行有序调整。

2023年，公司共提拔管理干部4,641人，同比2022年增长16%；提拔专业人才1,105人，同比2022年增长46%。





### 案例 女性力量

加入德邦5年的胡琼芳，从洗车工转岗为成都德邦转运场的电叉司机。叉车工作是保证转运场高效运转的重要一环。在转运场里，每天她得来回两三百趟。工作看着简单，但要把货物放准位置，每一趟都不白跑，并不容易。胡琼芳发挥女性心细的特点，仔细观察并熟记区域线路，做得越来越出色，晋升成为叉车二组的组长。



## 员工生活

公司注重员工的工作平衡和生活品质，持续推进员工关怀工作，提高员工幸福感和归属感，增强员工凝聚力，打造上下一心、和衷共济的团队。



德邦年夜饭



双十一员工慰问



## 安全保障

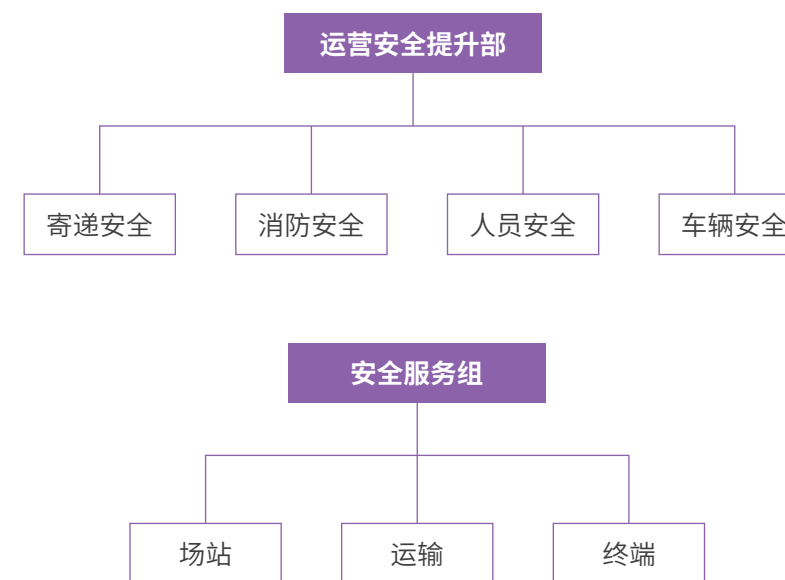
公司将员工安全放在第一位，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《生产安全事故应急预案管理办法》等法律法规，制定了《转运中心园区管理规定》《营运工伤预防管理规定》《快递员交通安全管理规定》等一系列安全管理制度，建立了较为完备的安全管理体系，从安全管理体系建设、隐患排查及整改、安全教育及培训等多个方面严格管控风险，防范事故发生，保障员工安全。同时，公司要求所有事业部营运人员每年签订一次《安全责任书》，将安全责任层层分解、落实，并与高管、负责人的绩效挂钩，由上而下重视安全生产理念。

### 关键绩效

- 一线员工安全教育培训总投入：**110.91万元**
- 一线员工安全教育培训场次：**2,868场**
- 一线员工参与安全教育培训人数：**16,238人**
- 一线员工安全教育培训总时长：**5,661.9小时**

### 安全架构

为健全安全管理体系，落实管理责任，持续提升安全管理水平，公司设立总部、事业部两级安全管理架构，营运安全提升部统筹公司安全管理工作，下设寄递安全、消防安全、人员安全、车辆安全四个部门分别负责对应模块安全研究与统筹工作，横向管理场站、运输、终端三个本部下设的安全服务组。





## 寄递安全

公司严格落实实名收寄、收寄验视、过机安检“三项制度”，加大违禁品上报奖励力度，坚决防范涉枪涉爆、管制刀具、涉黄涉非、涉毒涉危等禁寄物品流入寄递渠道。



线上通过实名系统升级改造，系统后台设置强制执行，堵住快递员不实名和虚假实名漏洞，逐步实现从散客到协议客户的全面实名寄递。严厉打击快递员自寄件行为，公司每日按事业部对快递员自寄件进行排名。



《快递收货管理制度》要求开箱且照片上传系统。事业部安全管理组考核“散客开箱验货率”，营运安全提升部每天定量抽查，异常情况包括内物照与开箱验货内物照不符、未执行开箱验货、虚假上传开箱照片等，抽查结果每天通报，开箱率与管理层考核挂钩。



公司积极完善安检机配置，全国转运场X光机配备率100%；认真落实好专业岗位人员的岗前培训。实现24小时在途监控、精准定位在途危险货物，实现违禁品精准定位、实时拦截。

此外，公司不断优化易燃易爆违禁品退货制度，加大违禁品上报奖励力度，对违禁品拦截人奖励由200元/票提升至400元/票；易燃易爆品拦截后，责任收取人自费退货。

## 运输安全

为保证运输过程中人员、货物的安全，公司制定《运输车辆安全管理规定》《快递员交通安全管理规定》，筛选合格的司机，并定期对其进行专业技能、安全意识培训。公司安排区域安全监控排班，针对疲劳驾驶、路口直行/转弯超速、分心驾驶等高危隐患行为，及时干预和整改，严格规范运输车辆驾驶行为，预防安全事故发生，同时对事故的追责工作进行规范性处理。

## 消防安全

德邦根据国家安全生产法规、消防法规、消防设计标准，制定《营运消防管理规定》，用于规范公司安全生产行为，规避消防事故损失，提高公司员工消防事故应急能力。2023年，各枢纽中心组织开展消防演习，累计开展548次。

### 1 风险场景

《营运消防管理规定》对于仓库、办公室等运营场所制定了详细的消防安全要求。

### 2 起火源预防

对于运营场地中电路等起火源，进行定期备案检查。在运营场地内严禁无备案动火作业及非抽烟区域内抽烟。

### 3 消防设施

按照《建筑设计防火规范》《建筑灭火器配置规范》，对消防器材和设施进行安装和设计。

### 4 应急救援

为预防发生消防事故，公司每一季度都对员工进行消防培训及演习。

### 5 压实责任

对齐新安法“三管三必须”要求，发生火灾后对相应责任人落实责任机制。





### 安全预防

#### 设备投入

德邦持续加强车辆安全管理,通过加强安全设备采购,进一步优化升级司机安全管理和多设备集成平台一体化防控平台,通过车辆IoT设备采集信息,实现线上平台与边缘设备的互通,对驾驶行为、车辆行为进行分析,构建车辆安全管理线上化流程,从技术、设备上有效预防事故发生。

规范司机驾驶行为管理闭环



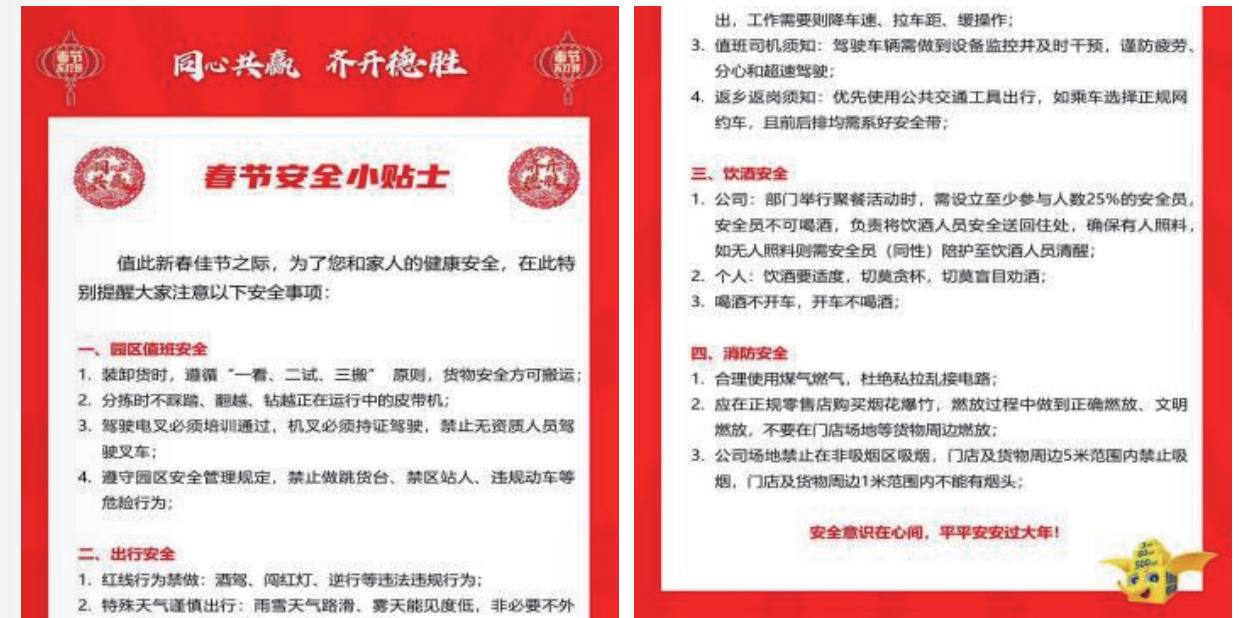
#### 安全教育

德邦成立了专项安全部门,定期召开安全会议,监督部门人员每日安排晨会,加强员工安全意识。对于有违纪违章行为的员工,停止其收派工作并进行集中培训,培训考核通过后才可继续进行收派工作。快递部门负责人定期对负责区域内快递员进行安全抽检,如发现不戴头盔、逆行、横穿马路等违反交通法规的行为,将立即要求快递员停岗学习。除此之外,公司利用线上培训平台、快递员收发系统等渠道,多方位传递安全知识,让安全教育培训深入人心。

### 案例 各营业部开展安全生产教育工作



### 案例 节日安全宣传教育



#### 预防演练

公司坚持教育为先,预防为主的观念,各地车队定期举办安全大会,主要通过学习规章制度、事故案例回顾、交通安全宣讲等方式提高司机安全意识,并针对车速快、疲劳驾驶、跟车近、分心驾驶、出车六检规范等行为作出重要预防措施,不断补充应急预案体系并加强演练,实现对事故与预知风险的事前控制。







## 服务社会 传递温暖善意

德邦不忘初心，在实现企业价值的同时，心系社会，主动承担社会责任，以实际行动践行企业社会责任担当，为构建美好和谐社会贡献德邦力量。





## 防汛救灾 保障物资输送

公司始终坚持人民至上、生命至上，报告期内，德邦切实发挥物流企业责任担当，积极响应社会诉求，利用自身运力资源，全力支援自然灾害的救灾工作和救灾物资运输工作，为社会尽责。

### 案例 救灾前线,保障物资供应

2023年8月，台风“杜苏芮”带来的强降雨刷新历史，北京、河北等地均遭遇罕见的洪涝灾害。德邦第一时间予以响应，加入驰援救灾行列，大力支援救灾物资运输。

德邦开通涿州救灾物资运输绿色通道，优先为有组织的救援物资提供免费公益运输服务。8月4日，德邦首批运输物资送达一线灾区，累计8吨货物、700多箱物资。8月5日，德邦安排专车从江西南昌青山湖区万方公司出发，全程1500公里为救援物资提供免费运输服务。随后，德邦保定转运中心协助将捐赠赈灾物品分别配送至涿州、易县、徐水疾控中心等多个受灾严重的地区，保障灾区人民生活安全。此外，德邦积极配合房山区商务局的救援物资下发工作，免费派出5台4.2米的货车，紧急前往受灾区域运输救灾物资。



### 案例 抗震救灾

2023年12月18日，甘肃省临夏州积石山县发生6.2级地震，积石山县及周边区域受灾严重。为助力积石山县抗震救灾，及时保障灾区群众的生活需要，德邦运用自身运力资源，开通救灾物资运输绿色通道，优先为公益机构、医疗机构、企事业单位等有组织的救援提供免费运输服务。



## 弘扬正义 树立榜样精神

德邦积极弘扬中华传统美德，传递社会正能量，通过制定《德邦快递见义勇为人员奖励和保障规定》，设立“见义勇为”专项经费，正向激励员工在做好本职工作的同时谨记社会责任，形成了“企业激励员工，员工做好服务，共同回馈社会”的文化氛围。

2023年，公司发生25起见义勇为事件，共43名员工荣获“见义勇为”奖。

### 案例 司机孟康高速救火

2023年8月18日，宁波绕城高速上一辆白色轿车行驶途中突然发生自燃，情况危急。宁波车队江北组司机孟康驾驶车辆路过发现险情后，第一时间靠边停车，拿起车里配备的灭火器加入救援队伍中。在其他路过热心司机的协助下，众人将火势及时扑灭，避免了更大的人员财产损失。

为表彰宁波车队江北组司机孟康，公司授予他“德邦快递见义勇为英雄”的荣誉称号，并颁发见义勇为嘉奖令及15,000元奖金。





案例 快递员张锁根勇救落水小孩

2023年7月20日，江苏东台市时堰镇万颐广场一处荷花池塘，两名5岁左右的孩童意外落水。时堰镇快递员张锁根听到小孩哭喊呼救的声音，当即停下手头工作赶到池边，在一位派出所辅警的协助下，合力将两名孩童救上岸边。



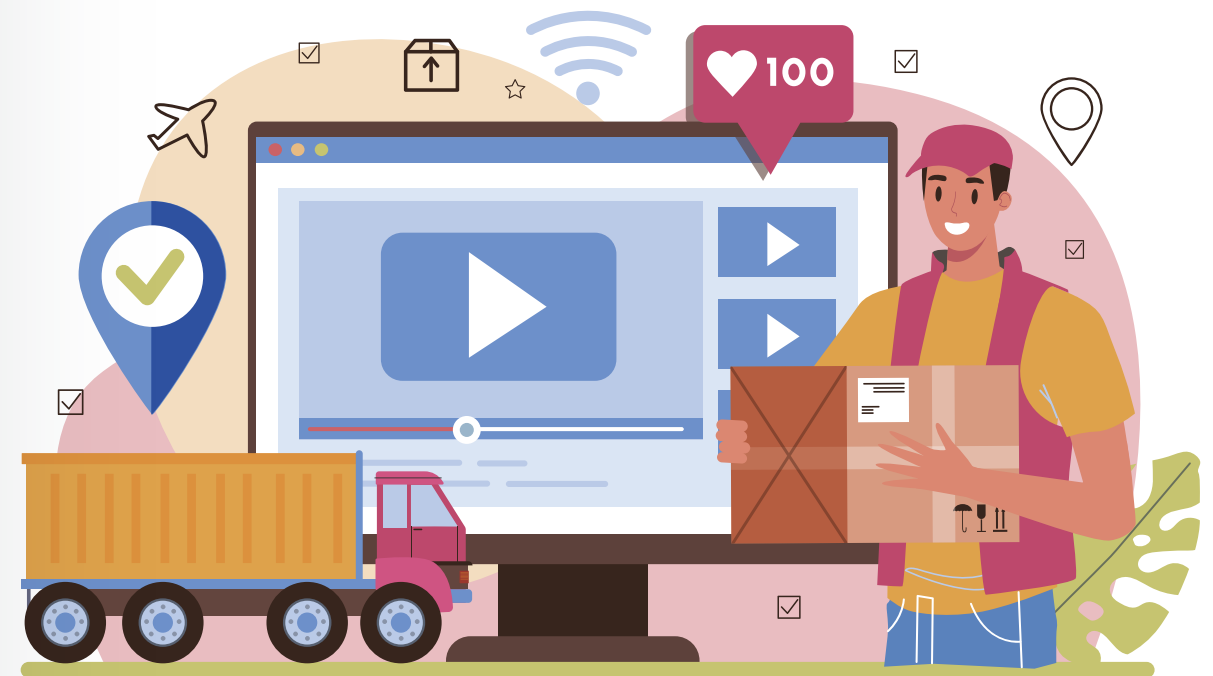
案例 武汉车队汉阳组司机张越、梅继杉齐救轻生男孩

2023年7月29日，武汉枢纽中心武汉车队汉阳组的两名司机张越、梅继杉送完货经过径河簰子径桥时，看见一个16岁的男孩穿过河边栏板跳进河里轻生，情况十分危急，张越和梅继杉见状相继跳入河里，一同将小男孩救了起来。8月1日，男孩父母亲自来到德邦总部对两名英雄司机表示衷心的感谢。



案例 营业部经理许士亮、快递员汪文明救三名落水者

2023年7月12日，上海市松江区北松公路营业部经理许士亮和快递员汪文明在工作期间，听到有人高声求救，他们迅速赶至事发地点，并及时报警。在紧急关头，许士亮与汪文明毫不犹豫从侧面栏杆下水，二人默契配合，成功先后将三名溺水者营救至岸边，并耐心等待120救护车到来，确保溺水者得到及时救治。鉴于许士亮和汪文明在关键时刻所展现出的英勇与智慧，公司对二人进行表彰和奖励。







## 绿色物流 共享循环经济

德邦积极响应国家“双碳”目标，积极推进“绿色物流”的发展理念，将绿色环保、循环经济的理念融入运输、办公、包装等各个环节，多措并举推进节能减排，共建绿色家园。





## 应对气候变化

### 气候变化风险识别

近年来，极端天气事件频繁发生，给全球社会 and 经济发展带来了潜在风险，积极应对气候变化已成为各国共识。德邦积极开展识别气候变化所带来的风险与挑战的工作，逐步将应对气候变化融入企业管理与经营实践中，以不断提升公司应对风险能力。公司通过对环境影响因素进行识别和评估，制定了《自然灾害应急管理规范》，规范气候灾害应急流程，提高公司面对气候灾害时的应急能力，减少财产损失，迅速恢复运营生产。

#### 案例

#### 制定应急预案，保障人员货物安全

2023年8月，受强降雨天气影响，河北省涿州市以及北京市门头沟区、房山区多地出现区域性洪水，物流行业正常运转受到影响。德邦密切关注灾情发展，提前做好应急预案，进行安全隐患排查，及时对营业部货物及固定资产进行安全转移，全力保障员工安全、货物安全、车辆及运输安全。



德邦仓库外积水情况

### 温室气体管理

德邦坚决响应国家“碳达峰、碳中和”的战略目标，践行低碳生产的发展理念。作为物流服务企业，公司落实温室气体管理，主动开展温室气体排放盘查与管制，认真执行所属企业的温室气体排放核查、核算等任务，并按要求出具温室气体核查报告，对企业的碳排放情况进行全面评估和有效管理，以实现低碳环保的目标。

#### 温室气体排放汇总表

类别	2022年	2023年
范围一	609,348.57 tCO <sub>2</sub> e	741,714.28 tCO <sub>2</sub> e
范围二	160,838.11 tCO <sub>2</sub> e	184,287.48 tCO <sub>2</sub> e
范围三	1,192,889.15 tCO <sub>2</sub> e	1,840,406.10 tCO <sub>2</sub> e
温室气体排放总量	1,963,075.76 tCO <sub>2</sub> e	2,766,407.86 tCO <sub>2</sub> e

#### 说明：

- > 范围一包括公司拥有或控制的业务/排放源，范围二包括外购电力和热力的排放，范围三包括外购商品和服务（包装材料）、燃料和能源相关活动、上游运输与配送、运营中产生的废物和员工通勤（班车）。
- > 报告期内，公司业务量增长导致温室气体排放量以及能源消耗量有所增加。
- > 德邦2023年温室气体排放数据已通过ISO 14064 验证，详见附件温室气体核查声明。

## 优化能源结构

德邦持续推进“绿色物流”的发展理念，贯彻落实可持续发展目标，推动节能减排工作的执行，以绿色能源代替传统能源，减少对环境的污染和对资源的浪费。德邦持续推动新能源汽车的布局，扩大绿色车队规模，通过智能路由等智能化平台优化运输路线，提高车辆利用率，减少排放。



2023年

公司新增新能源车辆300多辆

#### 柴油消耗量

2022年 2.23亿升

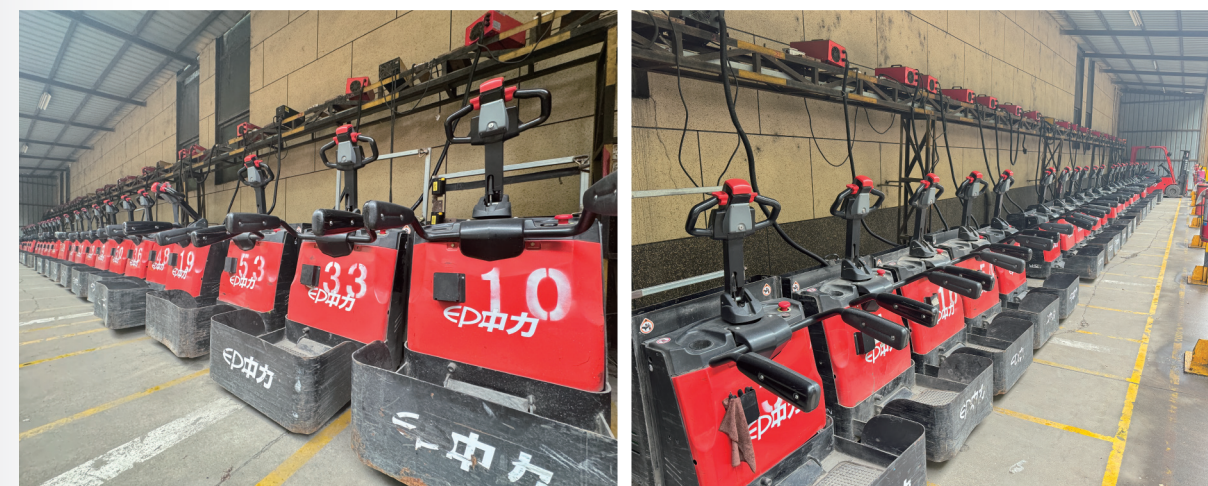
2023年 2.68亿升

为响应落实国家“双碳”战略要求，公司加快绿色转型的步伐，持续推进绿色园区建设进度，通过铺设分布式光伏设备、优化仓库管理、投入使用电叉车等多种方式，提升资源循环效率，减少在园区运营过程中对环境的影响。

#### 案例

#### 电叉车投入使用

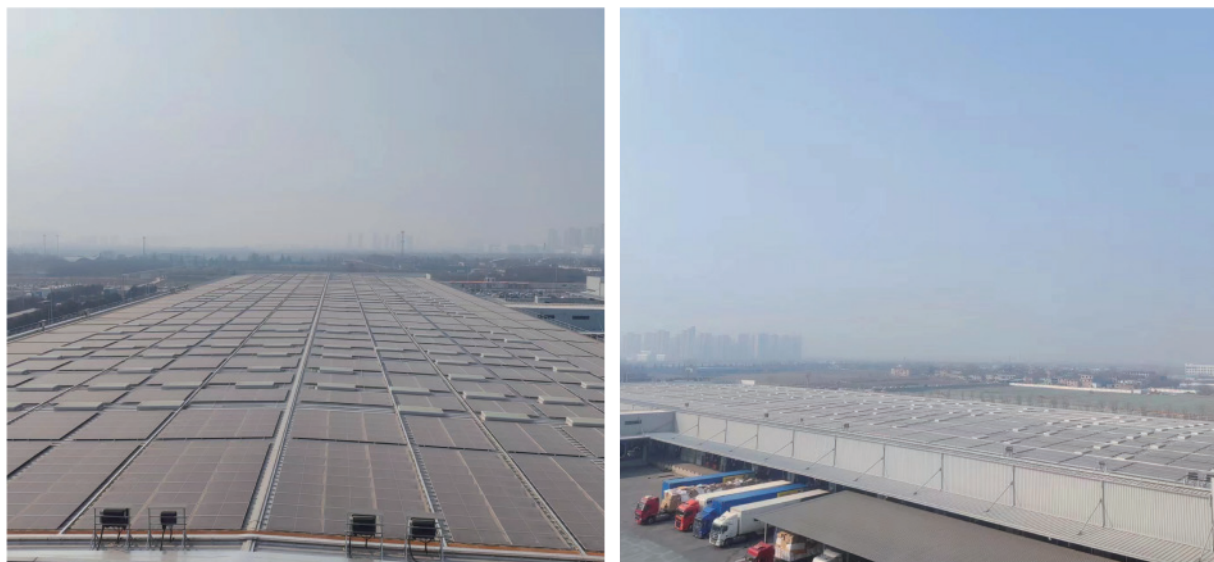
公司通过自有及租赁等方式增大园区电叉车的投入使用，逐步减少场内柴油叉车使用产生的尾气排放，2023年底累计投入使用电叉车4,451台。





**案例** 园区内铺设光伏设备

2023年，德邦开启了园区光伏设备铺设计划。截至报告期末，公司已完成部分园区光伏设备铺设工作。天气晴朗时，预计每月发电量可达180万度。



## 绿色包装与循环经济

德邦严格执行《邮件快件包装管理办法》《邮件快件绿色包装规范》等政策文件要求，积极响应《商贸物流高质量发展专项行动计划（2021—2025年）》，秉持实用、安全、环保原则，节约使用资源，避免过度包装，防止污染环境。

德邦积极推行可循环、可降解包装材料的使用，加强与同行、院校、第三方机构合作，推动产学研衔接，深化探索包装创新，共同推进包装绿色化、减量化、可循环化。

公司在采购环节遵守环境保护规定，从采购过程的初期控制对环境的影响，包装材料充分考虑对环境的保护，优先选择低耗、易用、可回收、废弃时对环境影响小的产品，为低碳排放、环境保护履行应尽的义务。公司包装袋主要供应商均通过环境管理体系认证。

公司运营过程中推进使用电子面单、循环纤袋、循环围板箱、小型聚丙烯中空箱、智能循环箱、无胶带纸箱等绿色包装材料，进一步加强包装瘦身和包装循环的行动力度，减少二次包装与过度包装。

公司重视可持续包装的回收利用，上线了相关回收管理规定，明确包装使用流程，避免可循环使用包装的浪费。同时，德邦加大力度宣传推广包装回收装置，回收利用可循环使用包装材料如纸箱、可循环纤维袋等，加大可循环产品的使用与重复利用率，减少包装废弃物对环境的污染。



### 电子面单

缩减面单体量，统一换成一联面单。

2023年，快递电子面单使用率99.90%



### 循环纤袋

快递小件建包环节，采用高密度聚乙烯环保袋+ RFID芯片替代原丙烯编织袋，承重能力强，密封性能好，起到了降低成本及减少污染的作用，结合智能RFID技术的概念，实现全路径跟踪管理。

截至2023年底，公司已累计采购循环纤袋249,595个，覆盖全部外场。



### 循环围板箱

德邦引入的循环围板箱，其顶盖+底托采用HDPE为材质，围板为PP中空板，空箱返货时可折叠，顶部承重可达1吨以上，送到客户后回收至出发部门，可循环重复使用。

2023年，公司采购循环围板箱1,286套，已累计投入2,196套。



### 包装回收

公司于2019年开始推广使用包装回收装置，在全国多地直营和合伙人网点投放包装废弃物回收装置。

## 绿色办公

公司积极推广绿色办公的环保理念，使环保理念深入人心。公司不断优化仓储管理形式，研发了线上仓储管理程序，实现自动化仓储管理，以线上单据的形式代替传统仓库纸质收货及拣货。2023年，公司使用PDA操作仓库占比100%。

### 理念先行，严加把控

办公区域放置标语，推行垃圾分类管理等环保措施。

### 节约用电，避免浪费

公司各转运中心园区内需按规定用电，合理控制用电时间，避免浪费。

### 空调控温，低碳生产

办公区、会议室、洽谈区等办公区，提倡人离开后随手关闭空调、灯等用电设备；其他公共区域的空调、灯由行政服务部的专业工程人员根据相应温度和照度标准进行开启关闭。

### 无纸办公，科技引领

公司内部推行线上会议，普及OA、SAP等企业办公和管理软件，倡导双面打印，减少日常办公过程的纸张浪费，推进无纸化办公。

2023年，公司A4打印纸消耗量同比减少11.61%。





## 展望未来

2024年，是实施“十四五”规划目标任务的关键一年。在新征程上，德邦将持续完善公司治理，加强合规体系与风险管理体系建设，以高效治理保障企业高质量发展；继续秉持“物畅其流，人尽其才”的使命，持续提升服务时效和优化服务体验，更好地发挥行业在服务生产、促进消费、畅通循环、服务民生方面的重要作用。

安全决定发展的深度，绿色决定发展的高度。德邦在加强安全监管能力建设的同时，也将坚持清洁低碳发展，开展绿色基础设施投资建设、绿色运营、绿色技术研发和产品创新等多重实践，强化绿色节能和低碳管理，为物流行业绿色低碳发展提供源源不断的动力。

以实干为要，以奋斗为本。德邦将积极响应国家号召，加快建设现代寄递物流体系，深入实施“两进一出”工程，推动快递业与现代农业、先进制造业融合发展，为开启建设邮政强国新篇章贡献德邦力量。





## 附录

### 指标索引

#### 全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》

指标编号	描述	报告章节
<b>GRI2:一般披露2021</b>		
2-1	组织详细情况	关于本报告、走进德邦
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	关于本报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	走进德邦
2-7	员工	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
2-8	员工之外的工作者	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
2-9	管治架构和构成	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
2-10	最高治理机构的提名和遴选	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
2-11	最高治理机构主席	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
2-12	在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	ESG 责任治理
2-16	关键问题的沟通	ESG 责任治理
2-17	最高治理机构的共同知识	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
2-19	薪酬政策	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG 责任治理
2-25	补救负面影响的程序	治理先行 守护企业发展 - 强化内部控制
2-26	寻求建议和提出关切的机制	ESG 责任治理 - 利益相关方沟通
2-27	遵守法律法规	治理先行 守护企业发展
2-29	利益相关方参与的方法	ESG 责任治理 - 利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	ESG 责任治理 - 利益相关方沟通

指标编号	描述	报告章节
<b>GRI 3: 实质性议题 2021</b>		
3-1	确定实质性议题的过程	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
3-2	实质性议题列表	ESG 责任治理 - 利益相关方沟通
3-3	实质性议题的管理	治理先行 守护企业发展 - 完善公司治理
<b>GRI 201: 经济绩效 2016</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关键绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色物流 共享循环经济 - 应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
<b>GRI 203: 间接经济影响2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务社会 传递温暖善意
<b>GRI 205: 反腐败 2016</b>		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	治理先行 守护企业发展 - 深化反腐倡廉
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	治理先行 守护企业发展 - 深化反腐倡廉
<b>GRI 301: 物料 2016</b>		
301-1	所用物料的重量或体积	绿色物流 共享循环经济 - 绿色包装与循环经济
301-2	所用循环利用的进料	绿色物流 共享循环经济 - 绿色包装与循环经济
301-3	再生产品及其包装材料	绿色物流 共享循环经济 - 绿色包装与循环经济
<b>GRI 302: 能源 2016</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色物流 共享循环经济 - 优化能源结构
302-2	组织外部的能源消耗量	绿色物流 共享循环经济 - 优化能源结构
302-3	能源强度	绿色物流 共享循环经济 - 优化能源结构
302-4	减少能源消耗量	绿色物流 共享循环经济 - 优化能源结构
302-5	产品和服务的能源需求下降	绿色物流 共享循环经济 - 优化能源结构
<b>GRI 305: 排放 2016</b>		
305-1	直接(范畴 1)温室气体排放	绿色物流 共享循环经济 - 应对气候变化
305-2	能源间接(范畴 2)温室气体排放	绿色物流 共享循环经济 - 应对气候变化
305-3	其他间接(范畴 3)温室气体排放	绿色物流 共享循环经济 - 应对气候变化



指标编号	描述	报告章节
<b>GRI 305: 排放 2016</b>		
305-4	温室气体排放强度	绿色物流 共享循环经济 - 应对气候变化
305-5	温室气体减排量	绿色物流 共享循环经济 - 应对气候变化
<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016</b>		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	绿色物流 共享循环经济 - 绿色包装与循环经济
308-2	供应链中的负面环境影响以及采取的行动	绿色物流 共享循环经济 - 绿色包装与循环经济
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-3	职业健康服务	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-5	工作者职业健康安全培训	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-6	促进工作者健康	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
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	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
403-10	工作相关的健康问题	以人为本 携手共谋未来 - 安全保障
<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	以人为本 携手共谋未来 - 培训与发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	以人为本 携手共谋未来 - 培训与发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	以人为本 携手共谋未来 - 培训与发展
<b>GRI 405: 多元性与平等机会 2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
405-2	男女基本工资和报酬的比例	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业

指标编号	描述	报告章节
<b>GRI 406: 反歧视 (2016)</b>		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
<b>GRI 408: 童工 (2016)</b>		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动 (2016)</b>		
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	以人为本 携手共谋未来 - 招聘与就业
<b>GRI 413: 当地社区2016</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	服务社会 传递温暖善意
<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016</b>		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	数智驱动 赋能品质服务 - 可持续供应链
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	数智驱动 赋能品质服务 - 可持续供应链
<b>GRI 418: 客户隐私 2016</b>		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	数智驱动 赋能品质服务 - 品质服务





温室气体核查声明



Bureau Veritas Certification

温室气体核查声明

授予

德邦物流股份有限公司

必维认证(北京)有限公司(以下简称“必维”)受德邦物流股份有限公司的委托,对其报告的温室气体排放量进行独立的第三方核查,本核查声明适用于下文所述工作范围内的相关信息。范围内确定的温室气体排放量由德邦物流股份有限公司全权负责提供。必维的职责是对所报告的温室气体排放量的准确性,以及与温室气体数据有关的收集、分析和计算相关的体系和流程提供独立的第三方核查。

核查范围:

- 核查场所名称: 德邦物流股份有限公司
• 核查地址: 总部和基于抽样的若干物流园区、分拣和转运中心、仓库和营业网点
• 温室气体报告期: 2023年01月01日-2023年12月31日

组织边界: 德邦物流股份有限公司实施运营控制的活动和设施

报告边界: 德邦物流股份有限公司组织边界内提供仓储物流服务和管理活动过程中产生的直接温室气体排放及其重要的间接温室气体排放

经核查的排放量:

- 范围一: 直接温室气体排放: 741,714.28 吨二氧化碳当量
• 范围二: 输入能源的间接温室气体排放: 184,287.48 吨二氧化碳当量
• 范围三: 重要间接温室气体排放: 1,840,406.10 吨二氧化碳当量
包括以下类别:

- 外购商品和服务(包装材料)
• 燃料和能源相关活动
• 上游运输与配送
• 运营中产生的废物
• 员工通勤(班车)

• 经量化的总排放量: 2,766,407.86 吨二氧化碳当量

限制性叙述: 排除非重要间接排放

温室气体核查依据:

- ISO 14064-1:2018 温室气体-部分1: 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南
• 温室气体核算体系-企业核算与报告标准
• 温室气体核算体系-企业价值链(范围三)核算与报告标准

温室气体核查依据:

- ISO 14064-3:2019 温室气体-部分3: 温室气体声明核查和审定规范及指南

保证等级:

- 合理保证等级

核查方法:

- 与员工进行访谈;
• 评审提供的文件证据;
• 评审数据和信息系统,以及GHG排放数据的收集、汇总和分析方法;
• 对GHG排放数据进行抽样核查。

核查意见:

基于核查工作实施过程和核查发现,德邦物流股份有限公司在核查报告中提供的温室气体排放量数据,

认证机构地址: 中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室, 邮编: 100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围,可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电: +86 010-59683888
第1页,共2页



Bureau Veritas Certification

与 ISO 14064-1: 2018 温室气体-部分1: 组织层面温室气体排放和移除的量化和报告的要求及指南、温室气体核算体系的企业核算与报告标准和企业价值链(范围三)核算与报告标准是相符的。

同时我们认为德邦物流股份有限公司建立了适当的系统和程序,用以收集、汇总和分析量化数据,从而可以得出上述边界和周期内的温室气体排放量结果。

独立、公正和胜任能力声明:

必维集团是一家拥有190多年历史,在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。必维核查团队与德邦物流股份有限公司及其管理人员不存在其它的商业关系,核查团队的核查活动是独立的、公正的,不存在任何利益冲突。必维在整个业务范围内实施商业道德准则,以确保员工在日常业务活动中保持最高的道德标准。

核查组长: 田品

核查日期: 2024年3月15日

声明书编号: EMICN100341A

签发日期: 2024年4月12日

版本号: No.1

必维认证(北京)有限公司授权代表

认证机构地址: 中国北京市东城区东长安街1号东方广场西一办公楼9层902室, 邮编: 100738
需获取温室气体核查报告或进一步澄清本声明书的核查范围,可直接向持本声明书者查询
要查证本声明书之有效状态请电: +86 010-59683888
第2页,共2页



## 意见反馈表

感谢您百忙之中阅读《德邦物流股份有限公司2023年度环境、社会及公司治理(ESG)报告》，我们十分重视并期望倾听您对公司ESG工作和可持续发展管理的宝贵意见与建议，您的建议与意见是我们持续改进ESG工作、提升可持续发展管理的重要依据，在此诚挚地邀请您协助完成反馈意见表中的相关问题并通过以下方式反馈给我们，再次感谢您对我们ESG工作的鼎力支持！

联系人：德邦物流股份有限公司

地址：上海市青浦区徐泾镇明珠路1018号

邮编：201702

邮箱：ir@deppon.com

对于德邦股份来说，您的身份是：

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

1. 您对本年度ESG报告的总体评价：

很好  较好  一般  较差  很差

2. 您认为本报告披露的信息是否准确、清晰、完整？

很好  较好  一般  较差  很差

3. 您认为本报告是否具有可读性？

很好  较好  一般  较差  很差

4. 您认为本报告是否能全面地反映公司对经济、社会、环境的重大影响？

很好  较好  一般  较差  很差

5. 您对本报告逻辑思维、结构安排、版式设计的评价？

很好  较好  一般  较差  很差

6. 本年度ESG报告的哪些议题最引起您的关注？

7. 您还希望从报告中获取哪些信息？

8. 您对我们的ESG报告或ESG工作和可持续发展管理方面的意见或建议

