



2024年度

可持续发展报告

Sustainability Report



中国人的快递 世界因我们触手可得

品质圆通 · 科技圆通 · 绿色圆通 · 德善圆通

目录

关于本报告	01
董事局主席致辞	02
走进圆通速递	03
ESG治理	09

CONTENTS



1

稳健经营 合规治理

有序公司治理	14
恪守商业道德	21
筑就责任链条	24



2

绿色环保 低碳发展

提升环境管理	28
应对气候变化	29
践行绿色经营	40



3

以人为本 凝心聚力

保障员工权益	46
赋能人才培养	58
护航员工安全	62



4

精益服务 优质体验

创新产品服务	71
优质客户体验	74
加强信息安全	77



5

多方赋能 共富共荣

助力乡村振兴	82
热心公益慈善	84
携手合作共赢	86

附录

附录一：关键绩效汇总	87
附录二：报告索引	95

关于本报告

报告简介

本报告是圆通速递股份有限公司（以下简称“圆通速递”“圆通”“公司”或“我们”）发布的第一份可持续发展报告（以下简称“本报告”），旨在如实披露公司在 ESG 方面的表现，以及对于股东、客户、伙伴、员工、环境、社区等重要利益相关方的履责实践。本报告涵盖 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日财务年度（以下简称“报告期”）的工作，部分信息追溯以往年度。

报告范围

本报告中提供的政策及数据涵盖圆通速递及所属全资与控股子公司。其他除非特别注明，报告范围口径与《2024 年年度报告》一致。

确认及批准

本报告于 2025 年 4 月 28 日经公司董事局审议通过。

编制依据

本报告参照了全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告指南（GRI Standards）》（以下简称“GRI 标准”）和可持续会计准则委员会（SASB）标准编制，同时参考摩根士丹利资本国际公司 ESG 评级（即“MSCI ESG 评级”）、标普全球企业可持续发展评估（CSA）、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》等相关要求。

获取及联系方式

读者可通过上海证券交易所官网 <https://www.sse.com.cn> 或公司官网 www.yto.net.cn 获取本报告电子版。

如您对公司环境、社会及治理方面的披露和表现有任何意见或建议，请通过以下方式与公司取得联系：

邮箱：ir@yto.net.cn

电话：021-69213602

数据来源

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告和相关文件。公司董事局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。



董事局主席致辞

环中转袋等低碳方案践行环保理念，推动公司低碳绿色物流体系建设，着力打造“绿色圆通”。公司坚持“人才强企”理念，以“让员工更幸福”为目标，坚持合法用工，注重人才培养，致力于打造“年轻化、专业化、数字化、国际化”的人才团队以及“有创新、有担当、有格局、有信念”的人才梯队；公司亦通过建立员工质量服务委员会、开展基金帮扶及举行团建文体活动等多项举措展现员工关怀，并持续深化“圆梦行动”公益助残项目，为员工创造更加多元包容的工作与生活环境。同时，公司还遵循“德善圆通”发展指引，依托快递网络覆盖及产业布局优势，在乡村振兴、慈善捐款、便民服务及支持社区建设等方面积极承担社会责任，助力共同富裕。

2024年，快递行业延续稳步上升态势，业务规模再创新高，服务网络向纵深拓展，智能转型与绿色发展成效显著，行业发展迈上高质量新台阶。主要快递服务企业以实现规模和质量双重提升、推进全链路数智化转型、构建民生服务新生态为目标，加速布局智慧物流体系，深化无人配送、自动化分拣等技术应用，进一步提升服务品质、改善客户体验，增强网络综合实力。作为国内领先的综合性快递物流运营商及深具社会责任感的企業，公司坚持“服务社会、强企为国”的责任理念，2024年全体圆通人上下一心，砥砺前行，坚持一切以客户体验为中心，为客户创造价值的理念，抓住机遇、攻坚克难，通过不懈努力度过了极不平凡的一年，圆满完成各项工作任务，在实现圆通高质量发展之路中迈上一个新台阶。

2025年，公司将继续坚定深耕快递主业，着力提升服务质量，持续增强品牌溢价能力，运用人工智能等先进技术全面推动公司智能化转型升级，持续提高科技生产力；公司亦将强化成本精细化管理，探索创新营销模式，构建差异化产品与服务体系，并积极推进全网一体数字化、标准化落地见效，提升全网综合实力；同时，公司将继续践行国际化发展战略，依托自有航空、专业团队及全球网络等资源禀赋，搭建国际国内一体化的服务和网络运营体系，推动自有航空和国际业务的协同融合发展，全面增强公司综合服务和竞争能力。在可持续发展领域，公司也将以更开放的姿态倾听利益相关方诉求，以更透明的行动践行可持续发展使命，推进公司合规经营、规范治理、绿色发展。

2024年，公司秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，坚定深耕快递主业，坚持科技引领，全面推进数字化转型升级，广泛应用人工智能、云计算、大数据等前沿技术，赋能公司提质降本增效；公司扎实推进全网一体数字化、标准化落地见效，推动精益中心自驱改善，精细管控核心成本，并逐步完善差异化的产品与服务体系，增强客户服务及精准营销能力，快件时效、服务质量、客户体验等显著改善，履约能力和品牌溢价不断提升，全网盈利能力及经营实力稳步增强。公司持续深化国际化发展战略，把握“快递出海”战略机遇，秉承跟着跨境电商走出去、跟着华人华企走出去、跟着一带一路走出去的发展理念，积极制定明晰的发展规划，基于自有机队、优质航线、网络布局等优势资源，全面升级国际产品体系，着力发展国际快递、国际货运及供应链服务，平稳推进国际货物运输代理业务，稳步构建国际供应链一体化服务能力。今年，公司在连续八年披露《社会责任报告》的基础上，发布了《2024年度可持续发展报告》，系统性展现公司可持续发展成果。公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标号召，持续完善环境管理及制度体系；在经营生产环节，公司通过引入新能源车辆、改造节能设备及采购可循

做中国人的快递，是圆通人不变的誓言；打造“百年企业”，需要几代人共同的努力。未来，公司将继续坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，构建圆通网络生态命运共同体，以“提质增效、变革创新”为行动指南，秉持“安全、快速、便捷、可靠、科技”的十字方针，坚持走高质量发展道路，并积极回馈社会，注重规范运行和绿色安全，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通。

圆通速递股份有限公司董事局主席



● 公司概况

圆通速递定位于互联网信息技术的快递平台，是国内领先的综合性快递物流运营商，以自营的枢纽转运中心和扁平的终端加盟网络为基础，以快递服务为核心，推进数字化、智能化发展，积极布局物流生态，深化拓展国际市场，围绕客户需求提供国内、国际快递、仓配一体、商贸、航空货运及供应链等综合服务，致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商。

圆通速递坚定深耕快递主业，不断拓展、夯实快递服务网络，完善国内、国际综合服务体系，并推进全面数字化转型和智能化发展，聚焦提升品牌价值和溢价，重点改善服务质量和客户体验。圆通速递以电商快递为基础，强化与科技创新等资源的深度融合，增强人才、系统、网络的专业化能力，完善多层次产品体系，打造高品质、高时效的差异化产品与服务，并持续加大研发投入，推动公司运营数字化、智能化、自动化，打造以科技与信息技术为主要驱动力的智慧圆通，提升公司综合服务能力。

圆通速递快递服务网络覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达 99.89%。圆通速递动态优化网络布局，截至报告期末，公司加盟商数量 5,041 家，终端门店超 80,000 个；在全国范围拥有自营枢纽转运中心 76 个，布局自动化分拣设备 310 套；圆通速递全网干线运输车辆超 8,100 辆，其中自有干线运输车辆 5,913 辆，自有航空机队数量 13 架，其中波音 767-300 共 2 架，波音 757-200 共 10 架，ARJ21-700 共 1 架。报告期内，圆通速递持续深化国际化发展战略，加快国际网络布局，充分发挥覆盖全球的海外站点、深谙业务的专业团队、结构多样的自有机队、日益加密的航线网络等资源优势，围绕重点市场和优质客户，持续优化跨境物流产品矩阵，延伸跨境物流服务链路，着力发展国际快递、国际货运及供应链业务，国际供应链一体化服务能力持续增强。

快递业务完成量

265.73 亿件

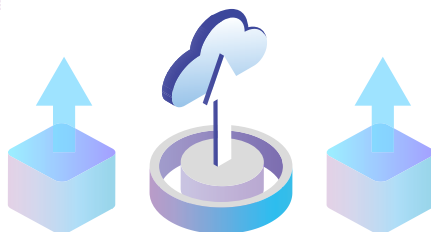
同比增长 **25.32%**



营业收入

690.33 亿元

同比增长 **19.67%**



归属于母公司股东净利润

40.12 亿元

同比增长 **7.78%**



关键绩效

快递服务网络县级以上城市覆盖

99.89%

终端门店超

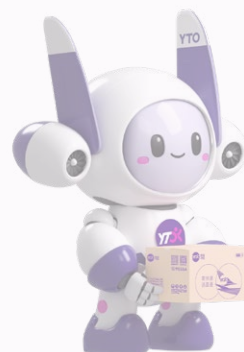
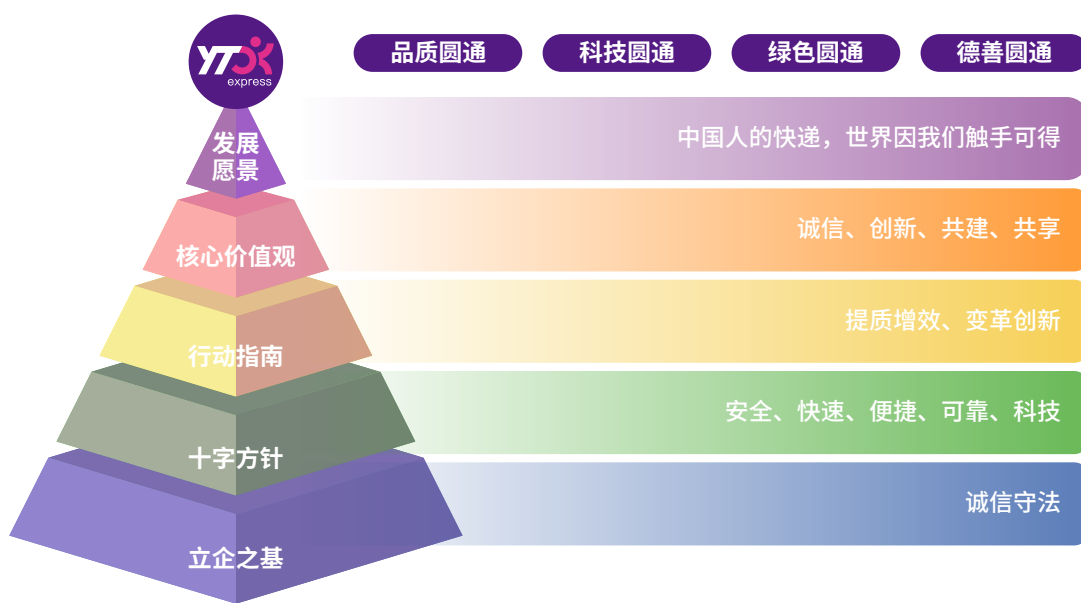
80,000 个

加盟商

5,041 家

● 圆通文化

圆通秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，以“诚信守法”为立企之基，坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，构建圆通网络生态命运共同体，以“提质增效、变革创新”为行动指南，秉持“安全、快速、便捷、可靠、科技”十字方针，注重绿色安全，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通。



圆通吉祥物“圆紫”

●年度荣誉

荣誉名称（部分）	颁奖机构
2024 年中国企业 ESG 100 指数	人民日报、中华环保联合会
2024 年《财富》中国 500 强（第 303 位）	《财富》中国
2024 年上海企业 100 强（第 40 名）	上海市企业联合会、上海市企业家协会、上海市经济团体联合会、解放日报社
2024 年上海民营企业 100 强（第 10 名）	上海市企业联合会、上海市企业家协会、解放日报社
2024 年上海服务业企业 100 强（第 19 名）	上海市企业联合会、上海市企业家联合会、上海市经济团体联合会、解放日报社
2024 年上海民营服务业企业 100 强（第 8 名）	上海市企业联合会、上海市企业家协会、解放日报社
2024 年长三角民营服务业企业 100 强（第 20 名）	上海市企业联合会、江苏省企业联合会、浙江省企业联合会、安徽省企业联合会、上海市企业家协会、江苏省企业家协会、浙江省企业家协会、安徽省企业家联合会
2024 年长三角民营企业 100 强（第 74 名）	上海市企业联合会、江苏省企业联合会、浙江省企业联合会、安徽省企业联合会、上海市企业家协会、江苏省企业家协会、浙江省企业家协会、安徽省企业家联合会
2024 年长三角服务业企业 100 强（第 52 名）	上海市企业联合会、江苏省企业联合会、浙江省企业联合会、安徽省企业联合会、上海市企业家协会、江苏省企业家协会、浙江省企业家协会、安徽省企业家联合会
2024 年中国新生代雇主（年度百强雇主）	58 同城
中国红十字奉献奖章	中国红十字会
“基于大数据分析的公交线网优化创新应用” 案例荣获“2024 年第二届交通企业智慧建设 创新实践典型案例”	中国交通企业管理协会
“面向物流行业智能客服应用平台”案例荣获 “2024 年第二届交通企业智慧建设创新实践 典型案例”	中国交通企业管理协会
2024 年上海市邮政快递业新闻宣传工作 “先进集体”	上海市快递行业协会

● 党建工作

圆通速递于 2007 年 6 月成立党支部，于 2012 年 6 月升格为党委，隶属于中共青浦区华新镇委员会。截至 2024 年末，全网共有 19 个直属党支部，33 个双重管理党支部，共有党员超 7,500 名。

公司始终秉承“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的工作思路，切实将党组织脉络融入公司业务发展中，于实践中形成“四维融合”党建工作法，围绕“组织融合、管理融合、阵地融合、文化融合”四个维度，全面提升党建工作质量，为企业的高质量发展提供坚强的组织保障和精神动力。

截至报告期末

19 个直属党支部

33 个双重管理党支部

共有党员超 **7,500** 名

组织融合，强化组织覆盖

坚持“网络拓展到哪里、党组织就覆盖到哪里”，实现全网区域总部党组织全覆盖，构建起横向到边、纵向到底的严密组织体系。

文化融合，强化理想信念引领

公司以红色文化、家国文化和德善文化为底色打造企业文化，让圆通更智慧、让员工更幸福、让人生更精彩。

管理融合，强化功能覆盖

实行党组织班子与企业高管“双向进入、交叉任职”，并持续推进党组织建设向一线延伸覆盖。

“四维融合” 党建工作法

阵地融合，强化线上线下场域

开通“圆通党建”线上平台、打造“圆通联播”电视台，充分发挥阵地学习教育、服务治理、宣传引导的功能。截至报告期末，全网共建设党群服务中心 30 余处。

案例

开展“红色教育月”系列活动，持续传承红色基因

2024年7月，公司党委组织开展“红色教育月”活动，通过一系列主题教育活动加强党的思想建设，不断提升党性修养、坚定理想信念。公司在上海召开党员大会，庆祝建党103周年，并在党的二十届三中全会闭幕后，第一时间组织全网党员学习会议精神，邀请党建专家开展专题党课；公司在红色革命遗址遵义召开管委会，安排参会代表参观遵义会议会址，瞻仰红军烈士陵园，传承红色基因，赓续红色血脉；同时，公司还举办了“长征精神闪新光，党建引领再出发”系列主题活动之“政治引领再出发”活动，其中，圆通速递信息科技党支部荣获“邮政快递先锋”党支部建设示范点称号，为公司党建工作树立了新的标杆。通过贯穿7月的红色教育月活动，公司进一步加强思想建设，弘扬革命精神，凝聚企业发展共识。



圆通速递在遵义召开网络十八届二次管委会



2024年1月，圆通速递信息科技党支部开展组织生活会和民主评议党员活动



2024年7月，圆通速递党委召开“庆祝建党103周年党员大会”，现场开展入党宣誓活动



2024年7月，圆通速递党支部学习贯彻党的二十届三中全会精神

ESG 治理

● ESG 管理体系

圆通将 ESG 理念融入公司经营发展之中，持续完善公司 ESG 管理体系，搭建了自上而下三级管理架构。公司董事局作为圆通 ESG 管治的最高决策机构，对公司 ESG 工作承担最终责任；公司资本运营部牵头联合核心业务和职能部门，组成可持续发展工作组，负责设计并组织推进可持续发展相关工作；公司各业务及相关职能部门负责落地执行 ESG 相关目标与工作，从而推动公司整体可持续发展目标的实现，践行可持续、高质量发展。



决策与监督

董事局

董事局高度重视公司 ESG 工作的管理与推进，将 ESG 理念与公司业务发展进行有机结合，负责公司 ESG 工作的相关决策与监督。



组织

可持续发展工作组

资本运营部牵头联合核心业务和职能部门，组成可持续发展工作组，根据上层 ESG 发展战略，设计并组织推进 ESG 相关工作。



执行

各业务及相关职能部门

负责公司 ESG 相关目标及工作的落地实施。

圆通速递 ESG 管理架构

● 利益相关方沟通

圆通高度重视与利益相关方的沟通，建立了透明、高效的利益相关方沟通渠道，及时收集与回应各类利益相关方群体的期望与诉求，并融入公司战略与经营管理之中。公司持续评估与管理利益相关方参与满意度，通过完善的监测及回应机制保障沟通效率，致力于构建和谐共生的利益相关方关系。

利益相关方类别	期望与建议	公司的回应	沟通渠道
 政府及监管机构	» 合规经营 » 产品服务质量 » 带动社会就业 » 推动技术创新 » 依法纳税	» 落实监管要求 » 助力地方经济发展 » 提升创新能力 » 依法纳税，合规经营	» 日常工作会议 » 信息报送 » 专题会议、培训 » 邀请参观视察
 股东与投资者	» 降低企业运营风险 » 规范化公司治理 » 资本增值 » 投资者权益维护	» 加强风险管控 » 提升企业盈利能力 » 完善公司治理体系 » 依法进行信息披露 » 中小投资者权益保护	» 股东会议、董事局会议 » 召开业绩说明会并及时回复投资者问题 » 信息披露及新闻宣传 » 安排投资者调研、举办路演活动
 客户与消费者	» 产品与服务质量 » 商业道德 » 隐私政策	» 坚持“客户要求，圆通使命” » 提供优质产品与服务 » 履行合同	» 满意度调查 » 拓展项目合作 » 客服技术培训
 员工	» 保障合法权益 » 畅通职业发展路径 » 健康舒适工作环境	» 遵守法律法规 » 职业发展规划 » 职业健康与员工关爱	» 职工代表大会 » 员工培训与发展规划 » 员工关爱活动
 合作伙伴	» 坚持诚信经营 » 开展公平交易 » 携手产业链伙伴履行社会责任	» 公开透明的采购原则和合作机制 » 互利共赢 » 加盟商管理 » 负责任采购	» 践行阳光采购 » 签订招标合同 » 产业链伙伴管理与培训 » 行业交流
 加盟商	» 互利共赢 » 全面赋能 » 支持与培训 » 数字化、标准化建设	» 友好合作，互相尊重 » 提供业务、技术等多方面支持 » 巩固品牌形象	» 培训与沟通 » 定期召开全网络大会 » 推进加盟网络数字化、标准化、绩效化
 社区	» 支持社区建设 » 参与社区公益与乡村振兴	» 参与公益与志愿服务 » 巩固脱贫攻坚，推进乡村振兴 » 布局社区和乡村终端网络	» 助力乡村振兴 » 公益慈善活动 » 开展“圆梦行动”等各类公益活动
 媒体	» 日常沟通 » 社会责任与可持续发展信息披露 » 专项采访和交流	» 信息披露 » 媒体采访与沟通	» 新闻发布 » 媒体交流 » 公司官网、公众号等

● 重要性议题评估

2024 年，公司开展 ESG 重要议题识别，依据上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》，考虑国际主流标准 GRI 和 SASB，同时参考 MSCI、CSA 等评级重点议题，分析内外部相关方对公司的关注重点，并结合国内外同行管理实践和自身经营管理重心，厘定对环境、社会、公司发展和长期价值有重要影响的 22 个重要性议题，并基于公司战略方向和利益相关方诉求对议题进行排序和确认。同时，公司将重要性评估结果纳入企业风险管理流程中。



识别 ESG 潜在 重要性议题

- 结合政府及监管机构要求、同业实践、政策分析、对标资本市场关注点，筛选议题；
- 将议题按照治理与经济、社会和环境维度分类。



利益相关方沟通

- 确定利益相关方群体，并邀请重点内、外部利益相关方填写调研问卷；
- 就其对 ESG 议题库中各项议题的关注程度打分。



重要性评估与排序

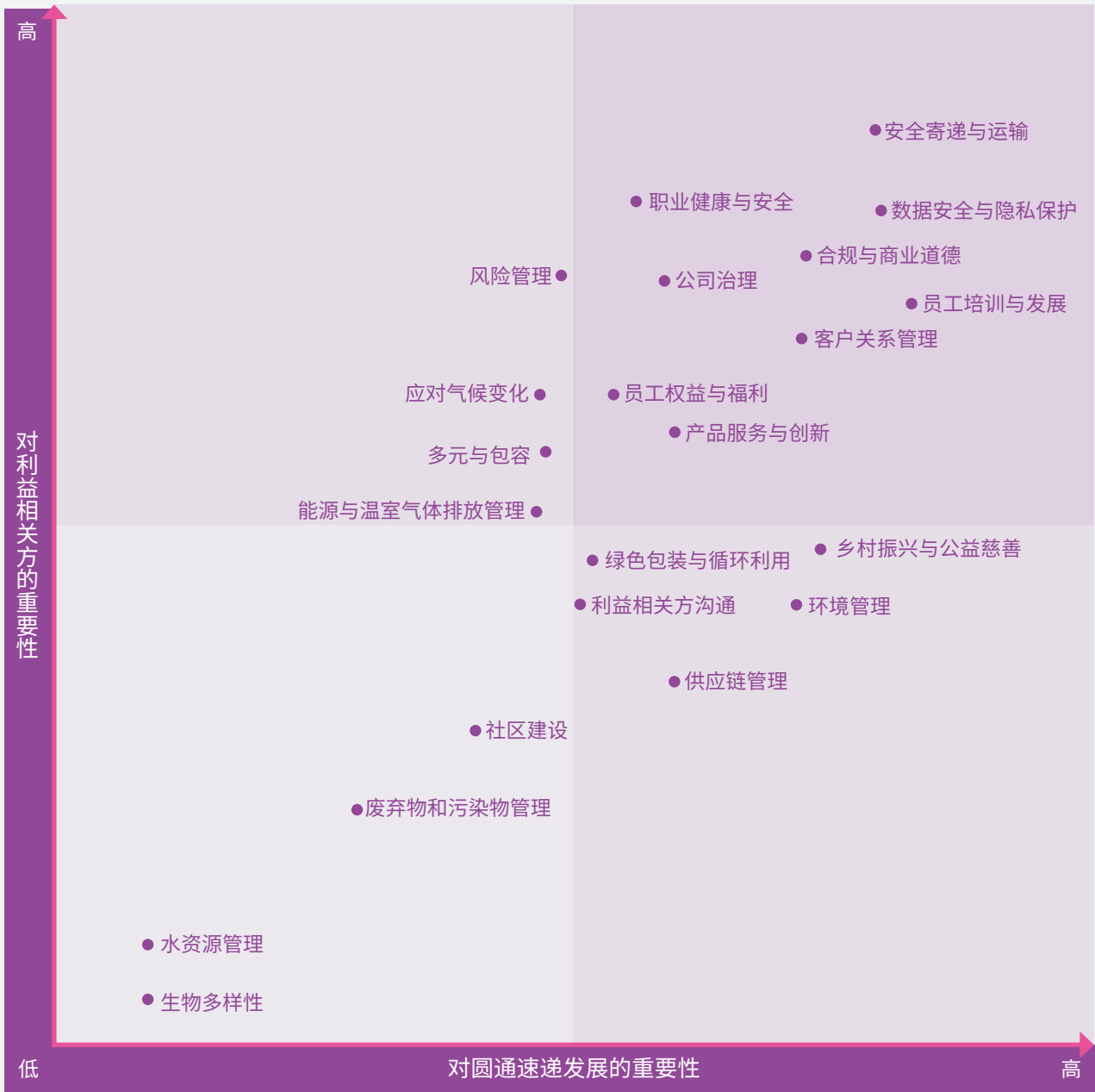
- 对各利益相关方对相关方问卷反馈和评分结果进行梳理；
- 识别议题内、外部影响程度，并对所有重要性议题进行评估和排序，形成重要性议题矩阵。



重要性议题确认

- 结合内、外部相关意见，调整或确认实质性议题；
- 将重要性矩阵结果呈交董事局，最终确认已识别议题的重要性及其影响。

重要性议题识别与评估过程



圆通速递 ESG 重要性议题矩阵



稳健经营 合规治理



关注的议题

- ◆ 公司治理
- ◆ 风险管理
- ◆ 合规与商业道德
- ◆ 供应链管理

开展的行动

- 内外部审计结合，建立“三道防线”风险管理架构，全方位开展风险防控
- 搭建智慧审计模型，实时监控关键指标，降低商业道德风险
- 数字化管理供应商，推进廉洁采购，打造高效稳健的供应链

有序公司治理

圆通速递遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规，持续加强公司管治，构建职权清晰的公司治理架构，建立健全内部控制制度，推进规范经营管理。

● 公司治理

圆通速递不断优化治理架构，夯实内部管理，搭建了由股东大会、董事局、监事会、经营管理层构成的公司治理架构，董事、监事工作勤勉尽责，经营管理层忠实履行职责，科学决策，协调运行，形成了各机构间相互协调、互相制衡，且全面、高效、权责分明的治理机制。

报告期内，公司持续完善上市公司规范体系，对《股东大会议事规则》《董事局议事规则》《独立董事工作制度》等制度进行修订，运营透明度稳步提升，决策科学性持续增强，进一步保障公司及股东合法权益。



股东和股东大会

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

报告期内，公司召开股东大会情况如下：



1 次
年度股东大会



2 次
临时股东大会



17 项
审议通过议案



8 项
中小股东单独计票议案



2023 年年度股东大会现场

董事和董事局

公司按照《公司章程》和《董事局议事规则》等相关规定召集、召开董事局会议。公司董事局由 9 名成员组成，其中女性董事 3 名，占比为 33.33%。所有董事均具备履行职责所需的专业知识，勤勉尽责，积极参加董事局会议，认真审议各项议案。同时，独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，保护中小股东合法权益。

报告期内，公司召开董事局会议情况如下：

6 次

董事局会议

39 项

审议通过议案

100%

董事出席率

公司董事局下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会，四个专门委员会整体运作情况良好有效，各委员会各司其职，为董事局对公司各项重大经营的科学决策提供了充分保障。具体工作情况如下：

审计委员会

审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制。

提名委员会

对公司董事、高级管理人员的人选及其任职资格进行审查并提出建议。

薪酬与考核委员会

对公司董事和高级管理人员的薪酬政策和方案向董事局提出建议；对董事和高级管理人员进行考核。

战略委员会

对公司长期发展战略和重大投资进行研究并提出建议。

审计委员会由三名董事组成，独立董事占 50% 以上。其中，主任委员由具有专业会计资格的独立董事董静女士担任，公司董事局主席喻会蛟先生担任审计委员会委员，拥有多年快递行业经验。

薪酬与考核委员会由三名董事组成，其中独立董事占 50% 以上，由独立董事许军利先生担任主任委员，主持对公司董事和高级管理人员的薪酬政策方案及绩效考核工作，并对董事局负责。2024 年 1 月，公司修订了《董事局薪酬与考核委员会工作规则》，依照客观、真实原则评定绩效表现，对董事局治理绩效开展定期自评。公司将风险管理、关联交易防范等 ESG 绩效指标纳入董事局业绩考核标准，以促进可持续的绩效薪酬激励机制建设。

监事和监事会

公司监事会由 3 位监事组成，其中女性监事 1 名，占比为 33.33%；职工代表监事 1 名，占比为 33.33%。公司监事始终致力于维护公司及股东的合法权益，认真了解公司经营现状，检查公司财务情况，对董事和高级管理人员履职情况进行监督，贯彻落实监督职能，充分发挥监督制衡作用。公司按照《公司章程》和《监事会议事规则》等相关规定召集、召开监事会会议。

报告期内，公司召开监事会会议情况如下：

6 次

监事会会议

20 项

审议通过议案

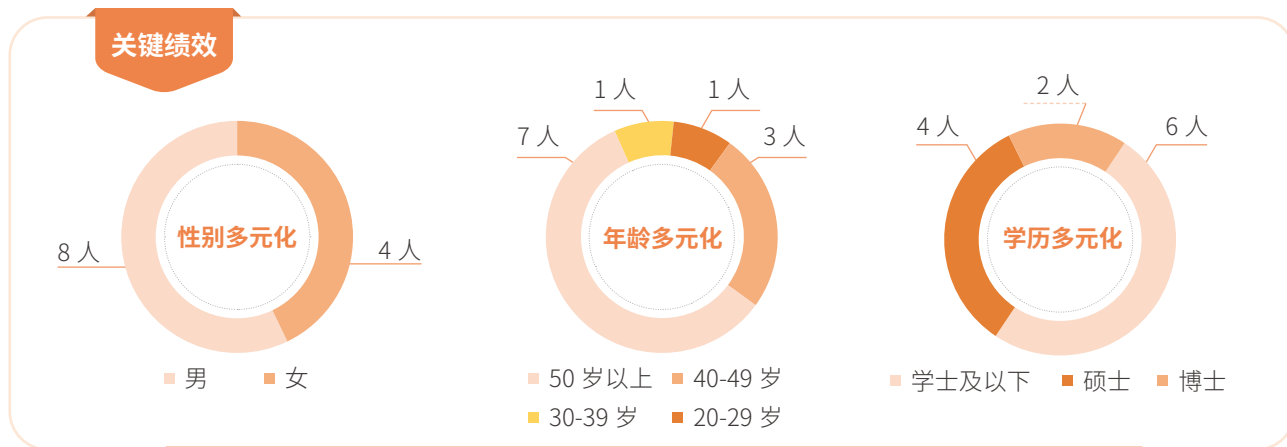
100%

监事出席率

多元化治理

圆通速递坚信董事局多元化是助力企业可持续发展，提高企业竞争力的重要因素。公司按照《公司章程》等规定进行董事选举，并秉持多元化理念，包括但不限于教育背景、专业经验、技能、知识、既往成绩、性别、年龄、文化、民族、种族、国籍等，进行董事局成员甄选，以确保成员和决策观点的多样性、全面性和专业性。公司制定了《董事会成员多元化政策》¹，从制度层面对多元化治理进行完善。

截至报告期末，公司董事局、监事会多元化构成（人）如下：



董事局独立性及专业性

圆通速递不断强化上市公司合规治理，于本年度修订了《独立董事工作制度》，要求董事局成员中至少包括三分之一独立董事。独立董事参与董事局决策，并对所议事项发表明确意见，对于《上市公司独立董事管理办法》所列的公司与其控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员之间的潜在重大利益冲突事项进行监督，促使董事局决策符合公司整体利益，保护中小股东合法权益。

关键绩效

截至报告期末，圆通速递董事共 **9** 名，其中独立董事 **3** 名，占比为 **33.33%**。

同时，圆通速递董事局成员拥有快递物流、安全管理、财务审计、风险管理、战略投资等领域的丰富经验，具备履行职能所需的专业知识和技能。其中，独立董事许军利先生具有深厚的法律专业背景，拥有丰富的法律知识及实操经验，为公司风险管理提供有力支持；独立董事董静女士凭借多年会计学术研究及教学积淀，深度参与公司财务体系优化，以专业视角强化风险识别与内控机制，推进公司稳健经营。

¹ 该政策适用于圆通国际快递（6123.HK）。

投资者关系

公司不断加强投资者关系管理，制定了《投资者关系管理制度》，与投资者保持充分沟通，积极传播圆通速递投资价值。

公司积极向市场展示经营发展动态，畅通线下和线上沟通渠道，通过接待投资者调研、召开业绩说明会、参加券商策略会等形式，实现与投资者多层次、多形式的交流；通过面对面谈、投资者热线电话、邮箱、上证 e 互动平台等多种形式，及时回复投资者问题，以多种方式加强与投资者的互动交流，切实维护投资者的合法利益。

公司亦积极践行创新、主动的沟通交流新举措，积极邀请广大股东、研究员深入公司省管理区、转运中心、各加盟公司走访调研，与相关负责人深度交流，全面了解公司的经营情况、网络生态等情况。同时，公司在定期报告披露后主动召开业绩说明会，及时向投资者传递公司业绩。2024 年公司投资者关系团队荣获第十三届金融界“金智奖”杰出投资者关系 (IR) 团队奖等奖项。

报告期内，公司投资者沟通交流情况如下：

业绩交流会

3 场



公司组织接待投资者调研、参加策略会及路演活动累计超

100 场次



投资者关系邮箱回复率

100%



路演中心业绩说明会

3 场



上证 e 互动等互动平台回复率

100%



投资者热线接听率

100%

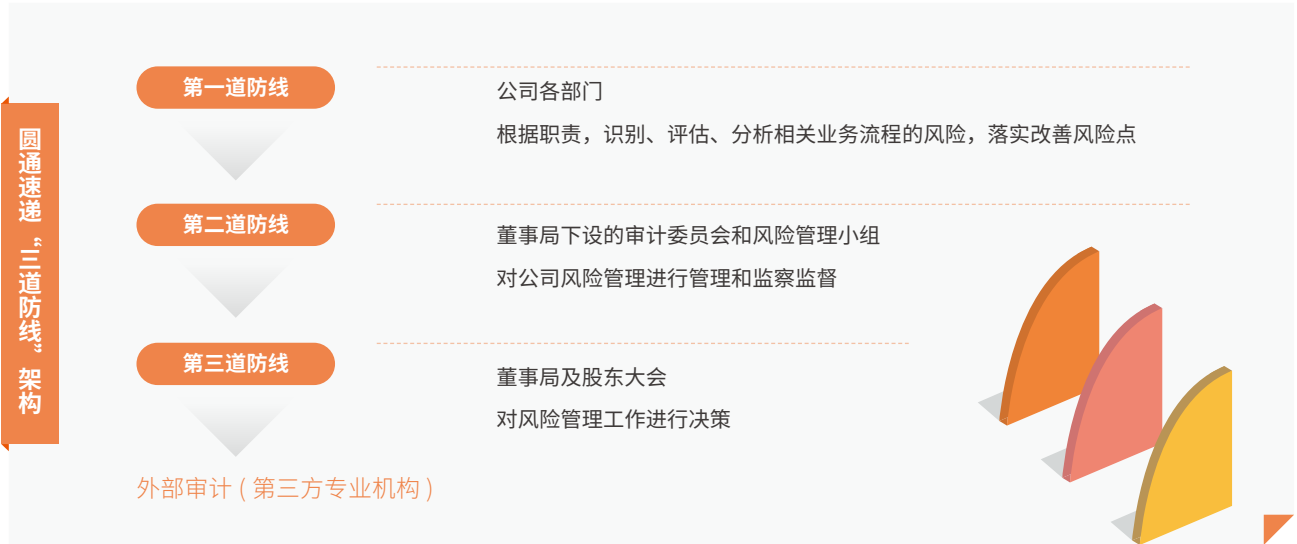


● 风险合规管理

圆通速递不断探索有效、规范的风险管理模式，依据《中华人民共和国公司法》《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《上海证券交易所上市公司内部控制指引》等法律法规的有关规定，从公司实际情况出发，制定了《全面风险管理制度》及《内部控制手册》，并每年聘请第三方机构对公司进行内部控制审计，以确保内控体系的合理性和科学性。同时，公司持续完善风险管控机制，健全风险管理架构，定期开展风险识别和内部审计，以数字化赋能风险防控与审计工作，并开展风险文化建设，促进风险管理提质增效。

风险管理体系

公司建立了以董事局为风险管理最高决策机构的风险管理架构，由总裁负责统筹组织各部门及分、子公司开展风险管理的日常工作，并对董事局汇报；董事局下设的审计委员会由审计部、法务部、资本运营部组成的风险管理小组，对公司风险管理进行监察监督；内部审计机构定期对公司风险管理和合规流程有效性进行内部审计，并将结果汇报给审计委员会。公司还聘请外部审计机构进行内控审计，共同推动内控风险体系的强化。



风险识别和管控

公司依据《全面风险管理制度》《内部审计制度》，建立了“识别 - 评估 - 应对 - 监督和检查”的风险识别与管控流程，每年邀请第三方对公司内部控制进行审计，包含内部风险管理流程及策略。公司围绕财务风险、战略风险、经营风险、法律风险、投资风险，每年开展内外部风险敞口评估及防控、隐患排查和常态管理工作。对于已识别的现有风险和潜在风险，内审部门持续追踪并监督改善情况。公司将风险管理纳入产品和服务开发过程，基于风险的影响程度、影响范围、影响时间分析，对业务环节中的风险漏洞开展针对性整改举措。

2024 年，公司基于风险分类框架开展全面的内部审计工作，围绕财务、营运、营销、网管、采购等方面，识别分析多种风险源，并未发现重大风险项。同时，公司持续关注人工智能、气候风险等新兴风险，并针对气候变化（包含实体风险和转型风险）开展了进一步识别、分析和应对工作，在此报告中的环境章节进行详细披露。



风险文化建设

圆通速递将风险管理文化建设作为公司发展战略的组成部分，建立了“全面覆盖+重点补强”的风险防控与预防教育机制，每年为全体工作人员及各级管理层提供公司所涉及的各类风险管理原则的培训，通过内部刊物、内部网站等渠道进行风险管理宣传教育，树立正确的风险管理理念，增强员工、合作伙伴的风险管理意识。根据监管要求，公司所有董事（含执行董事、非执行董事、独立董事）定期参加由外部专家开展的风险合规培训，以提升公司董事局的风险管控能力。2024年，公司开展了营销合同法律风险规避、采购合同法律、标准合同使用方法和路径、加盟公司和末端网点纠纷案件风险控制、《快递市场管理办法》新规背景下的合规风险解读等培训，覆盖公司所有风险管理原则，并结合考核环节以加强学习效果。



标准合同使用相关培训



营销合同法律风险培训

知识产权保护

圆通速递将知识产权管理融入公司经营管理体系，并根据公司业务发展需求制定了《专利管理标准》《商标管理标准》等知识产权保护制度，根据知名度、影响力、使用的地理范围、保护需求、用途等，公司将商标分为核心、重要、普通三个级别，进行分类分级保护，并聘请第三方机构开展全球商标注册预警，每月提供全球全类检测报告。

报告期内，公司知识产权保护成果如下：

关键绩效

商标完成注册 **1** 件，新申请 **26** 件；

著作权完成登记 **95** 件，新申请 **106** 件；

专利完成授权 **8** 件，新申请 **58** 件，转入 **2** 件。





恪守商业道德

圆通速递恪守商业道德，秉持“正本清源，正风肃纪”的理念，不断强化廉洁、反舞弊、反洗钱、反不正当竞争等商业道德方面的风险防控，定期对日常经营管理全过程的商业道德相关行为开展审计、监督、管理工作，加强廉洁文化建设，完善举报管理机制，规范员工、加盟商、供应商行为，营造健康有序的商业环境。报告期内，公司未发生与不正当竞争、垄断、洗钱或内幕交易、歧视或骚扰相关的重大法律诉讼事件。

● 商业道德管理体系

公司遵守国家法律法规，制定了《圆通速递股份有限公司商业道德政策》《廉洁自律十项禁令》《管理人员问责制实施办法》《廉洁建设实施办法》《廉正纪察制度》《违规违法案件线索处理工作规范》《廉正纪察宣导会会议管理办法》《巡视督察规范》《内部审计制度》《离任审计制度》《伙伴廉洁建设管理办法》《失信对象清单管理办法》，对腐败、贿赂、舞弊、洗钱、不正当竞争、利益冲突、歧视、信息保密、内幕交易、环境、健康和安全、举报等行为和违反处理做出清晰要求，规范各主体在商务、安全等活动中的诚信自律，包括慈善捐款和行业捐赠等活动，并将商业道德表现和员工招聘、培养、薪酬、年终考评等挂钩。

同时，公司不断加强商业道德体系建设，由董事局直接领导监督管理相关工作，廉正纪察中心、审计部独立执行内部审计、督察和纪查任务，定期向董事局汇报。

圆通速递对于违反商业道德零容忍，给予警告、解除雇佣关系等处理办法。根据情节严重程度，公司给予不同种类处罚，包括批评教育、纪律处分、组织措施、经济处罚、追缴追偿、司法处理。



批评教育

包括通报批评、诫勉谈话、责令作出书面检查、责令公开道歉。



纪律处分

包括警告、记过、辞退（解除劳动合同）。



组织措施

包括取消评优资格，调整岗位，留岗察看，暂缓转正、晋职，停职，降级，免职。



经济处罚

包括负激励、降薪。



追缴追偿

包括追偿退赔损失、追缴违纪违法所得、收回激励股权。



司法处理

将涉嫌犯罪人员移送司法部门处理，被依法追究刑事责任的，应当予以解除劳动合同，并加入公司黑名单永不录用。

圆通速递对于发现的不正当行为或经证实的举报事项采取的追责机制

● 廉洁行动

廉正审计行动

圆通速递每年开展常态化商业道德审核管控，覆盖所有业务环节，搭建了智慧审计模型，凭借智能化、数字化平台监督防控舞弊贪污腐败，将商业道德风险管控融入常规审计中。智慧审计模型共有运能成本审计模型、市场营销审计模型、平衡基金审计模型、采购审计模型。针对常规审计中常见的问题及日常管理中存在内控的较为薄弱、商业道德风险程度较高的重点领域，公司搭建“审计预警模型”，实时监控关键指标，缩短审计时间及成本，提升审计效率。2024 年，公司共开展常规审计工作 12 次。



公司通过监督部门的日常工作需求，搭建廉正云数据库，引入大数据分析工具，处理海量数据，缩短数据反馈时间，提升工作效率，为廉洁行动工作及常规审计工作添砖加瓦。

廉洁文化

公司对内部所有人员（包含兼职人员）及合作伙伴（如加盟商、供应商、承包商等）开展商业道德相关的培训和教育活动，特别是提升高管、采购岗位等人员的廉洁意识和道德标准。公司通过案例分析、专题讲座和互相讨论等形式开展培训，促进员工和合作伙伴了解相关法律法规要求，明确反舞弊的重要性。对合作伙伴，公司根据实际情况进行约谈培训；对于公司内部人员，公司定期开展商业道德培训。报告期内，公司持续开展廉洁培训，覆盖员工 **100%**，人均累计时长达 **2** 小时。



● 举报管理机制

圆通速递鼓励全网员工、合作伙伴、投资者和其他知情者对公司有关任何违背商业道德或不法行为进行踊跃检举举报。公司建立常态化的举报人信息保密机制，《廉正纪察制度》及《商业道德政策》规定所有举报信息和查信办案记录将登记在案件管理平台中，并由专人负责对相关资料进行保管，对举报人信息进行保密，确保举报人的个人利益不受损害。

公司推进正本清源、正风肃纪、反腐促廉，严厉打击一切违法违规行为。通过畅通举报平台，开设 24 小时投诉热线、电子邮箱、信箱等渠道，公司内外部人员均可通过上述方式提供举报线索，公司统一受理投诉举报。同时，为拓展举报信息来源，公司设立了举报奖励机制，制定《举报有功人员奖励办法》，对举报属实的案件，公司将给予举报人员适当激励，并予以保密。

公司在接受投诉举报后，由廉正纪察中心按照《廉正纪察制度》展开调查核实，收集相关证据。根据调查结果，相关部门出具相应的调查报告，层报上级领导审核，并设立专员负责维护案件管理平台，跟踪所有投诉案件的处理情况。

举报渠道



线上工作台举报：
圆通施政



邮箱举报：
110@yto.net.cn



电话举报：
16602110110
(7*24 小时响应)



来访来信：上海市青浦区华新镇华徐公路 3029 弄 18 号廉正纪察中心，邮编：201705



筑就责任链条

公司的稳步发展，离不开优质、稳定、可靠的供应链系统。圆通速递不断完善供应链管理，将可持续发展理念融入供应链管理体系中，深化落实对供应商的风险管控。同时，公司开展供应商相关培训宣贯，充分贯彻落实公司的供应商选用及管理标准，携手供应商合作共进，实现互惠共赢。

● 供应商管理

圆通速递致力于搭建一个可持续的供应链网络，不断优化供应链管理体系，满足多样化采购需求，助力企业稳步发展。公司遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，结合业务实际需求，制定了《采购管理制度》《供应商管理制度》，从供应商开发、准入、考核、退出等环节及往来规定进行规范化管理，对供应商从准入到退出的全流程管理进行把控。同时，公司将部分供应商违规行为（包含产品质量、交期、服务等方面）纳入采购人员绩效考核。2024 年，公司对采购部门开展专项审计工作，对 67 家供应商开展现场调研及审核，对部分供应商进行实地回访。



《供应商管理制度》规定不同采购的物资对应不同的要求，供应商需根据所属类别，提供满足或符合相关要求的资质，特殊行业必须提供行业准入资质。



公司对供应商资质的真实性开展调查，通过函电确认、数据分析、资料查询、实地考察等形式，并参考《供应商管理政策》中对供应商在商业道德、禁用童工、环境保护、尊重人权、职业健康与安全等方面的要求，评估其信用状况、财务状况，评估法律风险等，筛选并剔除资质及条件不良的供应商，待审核通过后，可列入供应商资源库并开展合作，对于初审不合格的供应商，列入不合格供应商名录。



公司采购人员根据《供应商管理制度》要求，每周、每月针对供应商的质量、时效及商务合作情况开展供应商考核，根据评级结果，并结合《供应商管理政策》中对供应商行为准则方面的相关要求，对供应商进行分级分类，并以此作为下月采购量的重要依据；
基于考核结果，低于 70 分的供应商，根据合同等条款进行相应处罚机制，包括但不限于约谈，警告，处罚。



被列入“不合格供应商名录”的供应商，两年内不得与其开展业务合作。

2024 年度，公司同超 **4,200** 家供应商开展合作，包括但不限于采购机械设备、干线车辆、工程材料、中介服务等，具体情况如下：

供应商情况	单位	2024 年数据
供应商总数	家	4,295
一级供应商	家	138
重要供应商	家	34
一级中重要供应商	家	24
非一级供应商中重要供应商	家	10

数字化供应商管理

为提高公司在采购过程中的效率、透明度、管理水平，圆通速递应用信息化物资采购系统进行采购管理。采购人员、预算管理和仓储管理部门可实现信息共享，提高协作效率；所有采购过程均有记录，方便审计和跟踪，并设置审批流程和合规管理，确保采购活动遵循公司政策和法律法规，降低采购合规风险；数据分析功能提供实施决策支持，优化采购决策。

采购需求管理

- ◆ 各部门可在线提交采购需求；
- ◆ 系统支持需求审批流程，确保需求的合理性和合规性。

供应商管理

- ◆ 管理供应商信息，评价供应商的资质、信誉和服务质量；
- ◆ 支持供应商的审批与注册流程；
- ◆ 统购物资，减少每个订单确认、签约等的审批环节，节省资源。

采购计划制定

- ◆ 根据需求与供应商信息，自动生成采购计划；
- ◆ 对采购计划进行调整与优化，提高资源利用率。

订单管理

- ◆ 实时跟踪记录订单状态和进度；
- ◆ 支持采购合同管理，确保合同条款的执行。

入库与验收

- ◆ 物资到货后，系统支持入库流程及质量验收的管理；
- ◆ 记录物资的存货情况及使用情况，减少库存积压。

数据分析与报表

- ◆ 提供定制化报表，分析采购效率、成本控制及供应商表现；
- ◆ 通过数据分析支持决策，优化采购策略。

预算管理与控制

- ◆ 根据预算进行自动审核，确保采购不超出预算；
- ◆ 提供预算使用情况的实时监控。

供应商帮扶

公司开展供应商整改帮扶机制，推动与供应商的合作共赢。供应商管理组通过收集供应商的不良行为信息（包括不接收订单、延迟发货、质量、服务等问题），按要求向采购质控部门报送，并参与供应商整改情况。公司对相应供应商提出具体整改要求；供应商整改完成后，相关部门对供应商的整改结果进行验收并出具验收报告。如供应商在规定期限内未达到整改要求，则将其列入不合格供应商名录，停止合作。2024 年，公司共对 54 家供应商开展整改帮扶计划。

● 可持续供应链

供应商表现对供应链的运行效率有着重要影响。为此，公司持续关注供应商在 ESG 方面的表现，由董事局监督对供应商实施的 ESG 相关计划，制定了《供应商管理政策》，在采购要求中引入职业健康与安全、商业道德、劳工权益保障、环境保护等 ESG 方面的考量。公司基于供应商在 ESG 方面的表现，择优选择；对于未能在规定时间内满足 ESG 最低要求的供应商，公司则不予考虑合作。同时，公司将持续追踪审查供应商在 ESG 方面的表现，公司董事局对供应商 ESG 管理的实施进行监督，以推动供应商加强自身环境、社会维度的表现，进一步增强公司供应链韧性。

廉洁采购

圆通速递加强廉洁采购管理，不断完善廉洁采购管理体系。公司制定了《采购管理制度》《供应商管理制度》规范采购廉洁行为，对于公司和供应商往来作明确要求，遵守相关法律法规，并坚持“公开、公平、公正、共赢”的原则，严禁发生收受贿赂等贪腐行为。公司不定期对采购人员和供应商开展廉洁谈话及培训，不定期对采购人员部分工作进行调整，并要求采购人员及供应商签署《廉洁保密协议》。

报告期内，公司廉洁采购成果如下：

关键绩效

开展供应商单独廉洁谈话 **6** 次；《廉洁保密协议》签署率 **100%**；包含环境保护、职业健康安全、商业道德、客户隐私保密要求条款合同占比为 **100%**。

开展采购员廉洁培训 **12** 次，单独廉洁谈话 **15** 次；《廉洁保密协议》签署率 **100%**。

● 供应商培训

圆通速递对内部采购、供应商管理人员及外部供应商积极开展供应商管理培训，对合作过程中易发生的漏洞进行针对性培训，形成更加稳固的供应链合作关系。2024 年，公司针对营运项目供应商发货、验收周期长的情况，特别安排两次主题为“供应商发货与质检”和“项目验收重要问题及售后问题培训”的线上培训，参与供应商 23 家，覆盖全部营运（项目）供应商；针对物料类供应商，公司建立了多个专项沟通群，对供应商提供点对点的长期在线支持，及时解决双方合作中存在的问题，同时在群内不定期发布最新的工作动态、技术标准供供应商学习借鉴。



绿色环保 低碳发展



关注的议题

- ◆ 环境管理
- ◆ 废弃物和污染物管理
- ◆ 应对气候变化
- ◆ 绿色包装与循环利用
- ◆ 能源与温室气体排放管理
- ◆ 生物多样性
- ◆ 水资源管理

开展的行动

- 制定温室气体减排目标
- 积极探索清洁能源，自发自用太阳能电力
- 识别气候风险和机遇，开展气候应对工作
- 推广绿色经营，加强能源管理，推进绿色包装应用，减少废弃物排放，提高水资源使用效率



提升环境管理

圆通速递遵守《中华人民共和国环境保护法》等国家及各运营地的法律法规，并参考 ISO14001 环境管理体系标准要求，制定了《圆通绿色生态环保统计制度》等内部环境管理制度，覆盖自身生产运营和业务措施、产品和服务、配送和物流、尽职调查、废弃物管理等环节，适用于所有员工、加盟商、供应商或承包商、合作伙伴等关键利益相关方。

公司设立自上而下的环境管理架构，由董事局监督的“绿色工作委员会”负责公司环境管理工作。该委员会设立董事兼总裁为环境管理的最高负责人，副总裁担任委员会成员，负责涵盖气候变化应对、能源管理、废弃物管理、水资源管理等环境管理工作，各部门及转运中心负责执行并落实环境管理的具体工作。

公司结合实际经营情况，设定减少环境影响的目标，并承诺持续改善环境绩效。同时，公司通过培训、宣贯等方式，提高内外部利益相关方对环境管理政策和环境影响的认知，进一步落实绿色物流体系的建设。

本报告期内，圆通速递环保投入
总计 **8,899.92** 万元。



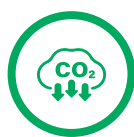
未发生对环境造成重大的影响事件，
未发生重大环境违规处罚²。

● 环境管理体系

公司致力于打造“绿色圆通”，持续夯实环境管理体系，规范环境管理要求，加强公司环境风险防控能力。截至报告期末，圆通速递已获得 ISO14001 环境管理体系认证。



² 重大环境违规处罚为罚款金额大于 1 万美元的事件。



应对气候变化

在气候变化成为全球挑战的背景下，圆通速递已认识到应对气候变化重要性和紧迫性。公司秉持绿色发展理念，积极开展气候应对工作。根据气候相关财务信息工作组（TCFD）的披露方法及建议，公司主动识别气候变化对自身经营及价值链的影响，分析和评估潜在的气候风险和机遇，开展全面的气候变化应对及管理工作，努力提供绿色物流解决方案，增强企业自身气候应对韧性及适应能力，助力国家实现“碳达峰、碳中和”目标及绿色发展。

公司建立了气候应对管理工作机制，由董事局对气候变化应对相关工作进行监督，绿色工作委员会负责气候风险和机遇管理工作，其他各个部门配合落实，将气候变化应对纳入风险评估及管理体系，形成“识别 - 分析 - 应对 - 追踪监测”的气候风险和机遇管理机制，开展气候风险及机遇的识别与评估工作，并每年定期向董事局汇报气候相关的 ESG 事宜。

● 气候行动目标

在全球变暖的背景下，各国纷纷作出温室气体减排承诺。圆通速递积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标号召，制定自身温室气体减排目标，推动企业绿色低碳物流体系建设，降低对传统化石燃料的依赖，减少自然资源消耗和温室气体排放。公司聚焦“揽收 - 运输 - 中转 - 派送”环节中的绿色低碳运营，基于包装使用绿色化、能源消耗清洁化、运输作业低碳化，努力实现 15% 的温室气体减排目标。同时，公司每年开展温室气体盘查工作，定期追踪目标实施进展，确保目标有效达成。

指标	基准年	2030 目标
单票快件碳排放量 (克二氧化碳当量 / 件)	2024	下降 15%

圆通速递温室气体减排目标



气候风险和机遇识别、评估及应对

◆ 实体风险识别、影响评估及应对措施

风险	潜在财务影响	影响周期	影响环节	应对措施
急性	台风 » 台风事件对转运中心设备造成损毁、房屋损坏，带来资产减值和维修成本支出； » 台风影响物流运输进度，导致货物滞留无法准时送达目的地，影响交付时效，影响客户满意度和收入。	短期 中期	揽收 运输 中转 派送	» 选址前开展风险评估，避免气候灾害高风险地区； » 建立应急响应预案及灾害管理计划，储备应急物资； » 及时关注气候预警信息，提前调整工作计划，保障安全； » 定期评估应对措施有效性，确保企业灾害有效应对； » 购买保险减少气候灾害损失。
	极端降水 » 极端降水可能中断运输线路，导致快递延误，影响收入。			
	洪涝 » 仓库或转运中心存在洪涝淹没的风险，造成设备损坏和货物损失，运输车辆也可能因积水而受损，造成资产减值和增加维修成本。			
	极端高温 » 极端高温降低户外作业人员工作效率，同时影响员工健康，增加公司对防暑用品、高温补贴的投入。			
	极寒 » 极寒影响运输车辆性能，降低运输效率，增加运输事故发生可能性，造成运输的中断或延迟，影响公司收入。			
慢性	海平面上升 » 沿海地区的转运中心或运营地可能会因海平面上升，面临基础设施的损毁，带来资产减值影响。	长期	中转	

◆ 转型风险识别、影响评估及应对措施

风险		潜在财务影响	影响周期	影响环节	应对措施
政策	披露要求	» 2024 年《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》要求披露应对气候变化内容，合规成本增加。	短期 中期	揽收 运输 中转 派送	» 按照监管机构要求，对企业气候相关信息进行定期披露。
	能源结构转型	» 国家能源转型背景下，公司清洁能源采购及相关项目投资持续加码，投资支出增加。	短期 中期 长期	运输 中转	» 公司逐步减少汽油、柴油等化石能源消耗，加大可再生能源及清洁能源采购及建设。
技术	低碳转型物流技术研发	» 公司对新型低碳环保物流产品技术进行研发，带来投入成本增加。	短期 中期 长期	揽收 运输 中转 派送	» 推进节能减排技术使用，将绿色低碳理念融入物流技术方案。
市场	市场供需变化	» 随着绿色消费意识不断提高，公司需及时回应市场对绿色低碳物流的需求。	长期	揽收 派送	» 关注消费者偏好，聚焦绿色物流解决方案。
声誉	评价变化	» 利益相关方对气候变化开始持续关注，若公司不能及时建立应对举措，声誉将会受到影响，带来营业收入降低和融资成本增加。	中期 长期	揽收 派送	» 披露与气候相关的风险和机遇及其应对措施，并加强与利益相关方对气候相关问题的沟通。

◆ 转型风险情景分析

为进一步加强气候风险管理工作，我们开展了转型风险情景分析，全面深入了解不同政策下，未来碳定价和碳排放对公司带来的影响。我们参考国际能源署（IEA）最新发布的世界能源展望报告（World Energy Outlook 2024），选择低排放情景（2050 净零排放情景³）、中排放情景（已宣布承诺情景⁴）及高排放情景（既定政策情景⁵），对潜在所需减碳量、碳减排带来的财务影响（气候在险价值，CVaR⁶）开展分析，为公司日后应对碳排放风险方面提供决策支持。

分析结果显示：

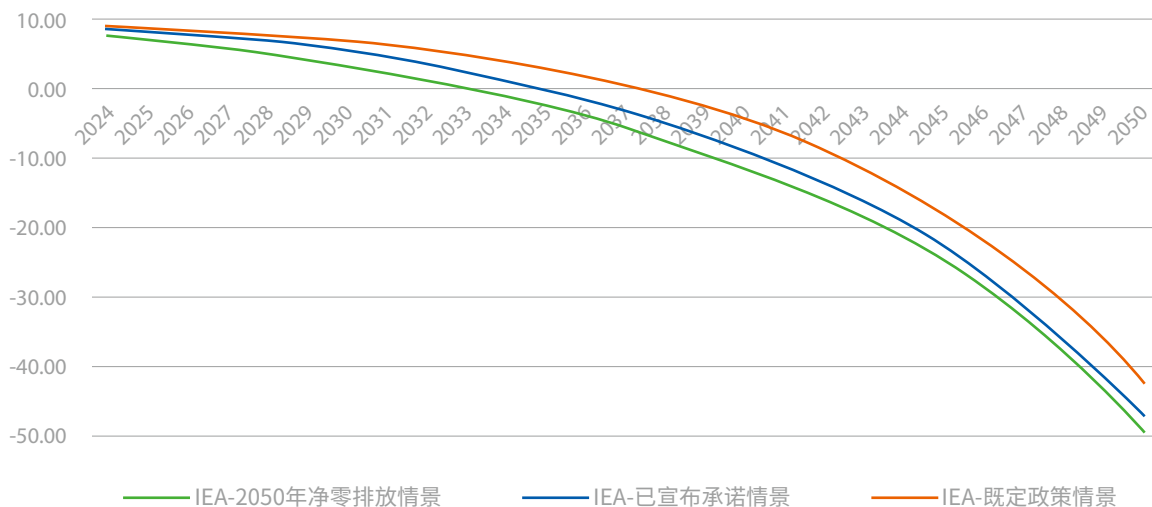
潜在所需减排量测算

在未来，公司到 2033 年开始面临碳减排。在严苛的低排放情景（2050 年净零排放情景）下，公司面临较大的转型风险，截至 2050 年，公司累计潜在的所需减排量为 297.32 百万吨 CO₂e。在高排放情景（既定政策情景）下，公司面临较小的转型风险，到 2037 年开始面临碳减排压力。

转型风险的财务影响测算

公司未来因碳减排产生额外的潜在成本支出。在符合《巴黎协定》目标的低排放情景（2050 净零排放情景）下，碳减排给公司带来的气候在险价值（CVaR）在 2050 年为 12.99%。在中排放情景下（已宣布承诺情景），公司 2050 年面临的气候在险价值（CVaR）是高排放情景（既定政策情景）的 3 倍多。

圆通速递未来潜在所需减碳量(百万吨CO₂e)

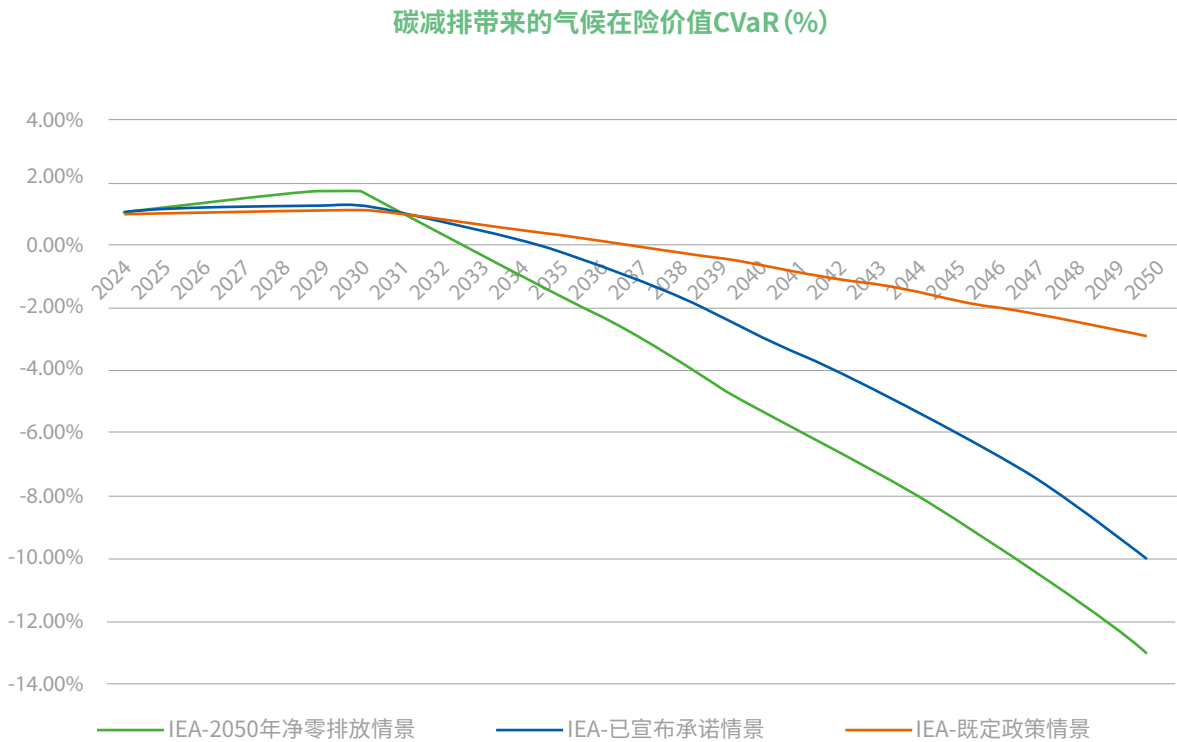


³ 2050 净零排放情景，全球能源部门到 2050 年实现温室气体净零排放。

⁴ 已宣布承诺情景，各个国家积极且全面实施其国家气候变化应对相关的政策及承诺。

⁵ 既定政策情景，对未来气候变化更保守的测算，为各国政府实现其宣布目标留有余地。

⁶ 气候在险价值（Climate Value at Risk, CVaR）代表了在特定时间范围内，因碳价造成的成本占企业营业收入的比值。



◆ 气候机遇识别、影响评估

机遇	潜在财务影响	影响周期	影响环节
可再生能源使用	» 公司积极在各转运中心投用、建设和运营光伏项目，有效减少能源购置成本，降低碳排放，减少未来因碳排放产生的潜在损失风险。	短期 中期 长期	中转
资源使用效率	» 公司使用数字化系统开展能源管理，追踪能源使用情况，提高能源使用效率，减少能源成本支出。	短期 中期 长期	运输 中转
绿色低碳的物流服务	» 公司构建全链路生态环保体系，推广可循环快递箱应用，优化包材使用，全网一体绿色减排。同时，公司采用更有效的运输模式，降低物流成本的同时，节能降碳。	短期 中期 长期	揽收 运输 中转 派送

● 节能低碳行动

圆通高度重视生态环保及绿色发展工作，积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等运营所在地的相关法律法规，从能源效率提升、可再生能源利用、碳排放数字化管理、绿色航空及工程建设节能等多方面践行绿色发展理念，持续推进节能降碳。

能源效率提升

圆通积极推进节能降耗，制定《关于全网中心实施节能降耗七项措施的通知》《圆通节能降耗管理制度及标准》等内部政策，建立能耗管控责任体系与巡查机制，并将提升营运中心效能作为关键举措，提升能源使用效率。报告期内，公司在全网范围推动实施一系列节能减耗举措，包括但不限于节能设施设备改造与更换、新能源车充电规范管理等，避免能源浪费，降低能源消耗。公司积极推动全网中心参与：

节能设施设备改造

- » 操作区、公共区域、办公区照明设备分段控制，如为连片控制则改造线路，避免浪费；
- » 办公区、宿舍区、公共楼道照明改为雷达感应灯或红外人体感应灯；
- » 地库照明采用双亮 LED 灯。

能源统一计量管理

- » 安装新能源车、非机动车充电设备，接入统一管理平台，为员工提供免费充电服务；
- » 公用洗衣机使用统一的管理与维护；
- » 电表计量设备统一安装。

能耗管控分工与考核

- » 全网各转运中心建立能耗管控区域划分，健全责任分工，责任到人；
- » 建立能耗管控巡查机制，确立考核奖罚标准，避免能耗浪费，细化能源管控。

圆通全网中心节能降耗措施

公司营运中心将全网转运中心的效能提升作为减少能源消耗的重要抓手，统一实施系统化的能源管控举措。报告期内，公司通过转运中心设备汰换优化、无人化设备投入、波峰波谷用电管控等举措，提升精益管理能力，实现效能提升与能源节约。

营运效能提升

公司主抓出港建包、出港收件、进港卸车、进港分拣四大环节的效能提升，全年效能提升 **4.15%**，因效能提升减少用电 **21,232,760** kWh。

波峰波谷用电管控

全网各中心实施波峰波谷用电管控，全网中心每年总用电量减少 **12,790,819** kWh。

声控照明设备替换

全网各中心推动声控灯的安装，安装完成后全网中心每年减少用电 **484,895** kWh。

圆通营运中心效能提升举措

能源消耗 ⁷	单位	2024 年数据
能源消耗总量	吨标煤	469,031.86
不可再生能源消耗总量	吨标煤	468,575.80
直接能源消耗量	吨标煤	401,922.10
- 柴油消耗量	吨	275,700.55
- 汽油消耗量	吨	135.13
间接能源消耗量	吨标煤	67,109.76
- 外购电力	兆瓦时	542,340.93
- 可再生能源消耗量	兆瓦时	3,710.81
直接能源消耗密度	吨标煤 / 万元人民币	0.058
间接能源消耗密度	吨标煤 / 万元人民币	0.010
综合能源消耗密度	吨标煤 / 万元人民币	0.068

可再生能源使用

为进一步推动“绿色圆通”建设，公司不断调整能源使用结构，减少化石燃料使用，提升清洁能源和可再生能源的使用比例。报告期内，公司持续推进转运中心光伏发电项目建设，结合光伏发电与储能技术，助力打造低碳环保的绿色园区。

⁷ 能源消耗量的计算参照中华人民共和国国家标准《GB/T2589-2020 综合能耗计算通则》。

案例

积极推进光伏发电项目

圆通积极布局可再生能源发电计划，陆续在杭州转运中心、揭阳转运中心、上海转运中心等安装光伏发电项目并投入使用。截至报告期末，公司光伏设施累计铺设面积达**6.42**万平方米，均采用自发自用、余电上网的并网运行方式。



上海转运中心光伏发电设施

光伏发电项目	单位	2024 年数据
光伏铺设总面积	万平方米	6.42
光伏总装机量	千瓦	5,699.25
光伏发电总量	千瓦时	6,894,952.80
光伏发电使用量	千瓦时	3,710,805.10

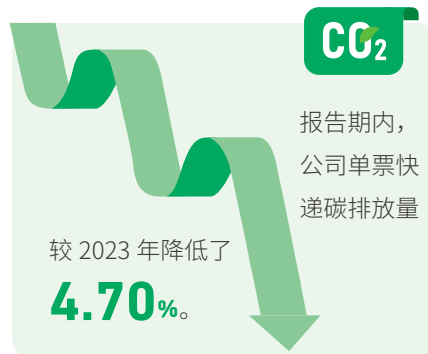
碳排放管理

圆通积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，致力于把绿色低碳贯穿于快递服务的全链路过程。报告期内，公司持续完善自主研发的碳排放数字化管理系统，并通过加大投入新能源物流运输车辆、利用动态路由系统优化运输路线等方式，践行绿色发展理念，推进绿色运输场景，实现快递物流的绿色、高效、可持续。

案例

开展“碳足迹”数字化管理，夯实绿色发展科技底座

近年来，公司着重提升碳排放数字化管理能力，自行研发并持续优化“碳足迹”数字化管理系统。该系统覆盖快递包裹的“收、转、派”全生命周期，实时收集运输环节（油耗）、操作环节（用电）、快递包装耗材三大类碳排放情况，并以年、月为时间维度，实现圆通全网各转运中心的碳排放指标的可视化监测；同时，系统支持计算单票快件的温室气体排放量与减排量，实现对全网包裹的碳排放情况全流程、数字化、清晰化管理。



报告期内，圆通在运输环节积极探索推进绿色低碳举措，致力于实现快件绿色运输、绿色派送，进一步推动绿色圆通理念落地，为“碳达峰、碳中和”目标贡献圆通力量。

投放新能源车辆

新能源干线卡车和厢式货车陆续投放使用，与传统车型相比减排效果显著，为转运中心运输和末端网点派送提供绿色动力。

智能路由规划

持续探索智能驾驶领域，利用智能路径规划技术，通过 AI 算法动态优化干线路由和配送路线，降低车辆行驶里程数，减少空驶率，提高车辆使用效率，进而减少运输环节的碳排放。

经济性驾驶培训

对公司全网驾驶员就节油驾驶技巧、驾驶习惯培养等开展系统性培训，提高驾驶员经济性驾驶水平，提升能源利用效率进而减少碳排放。

2024 年，通过全国性的经济性驾驶培训，公司在运输环节平均节油 **0.02**L/KM，全年累计减少碳排放约 **6.2** 万吨 CO₂e。

圆通绿色低碳运输举措

案例

“逐绿而行”，河北邢台圆通加盟商应用新能源电车

公司认识到新能源车辆的投放和推广是实现绿色快递的重要途径之一。河北省邢台市信都区六区的圆通加盟商将柴油车更换为新能源电车，并在经营区域内安装新能源汽车充电桩，在派件量不断增长的背景下，实现了派件效率的提升、人工成本的下降，并减少了运输产生的碳排放与噪声污染，实现了经济效益与低碳环保的双赢，树立绿色快递新风。该项目入选中国快递协会 2024 年度绿色快递示范项目。



荣获中国快递协会 2024 年度绿色快递示范项目



河北省邢台市信都区六区圆通加盟商使用新能源车辆

温室气体排放 ⁸	单位	2024 年数据
范围一	吨二氧化碳当量	1,478,466
范围二	吨二氧化碳当量	285,247
范围三	吨二氧化碳当量	3,555,000
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	5,318,713
其中：快递业务温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	4,964,597
直接排放密度（范围一）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.214
间接排放密度（范围二）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.041
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.770

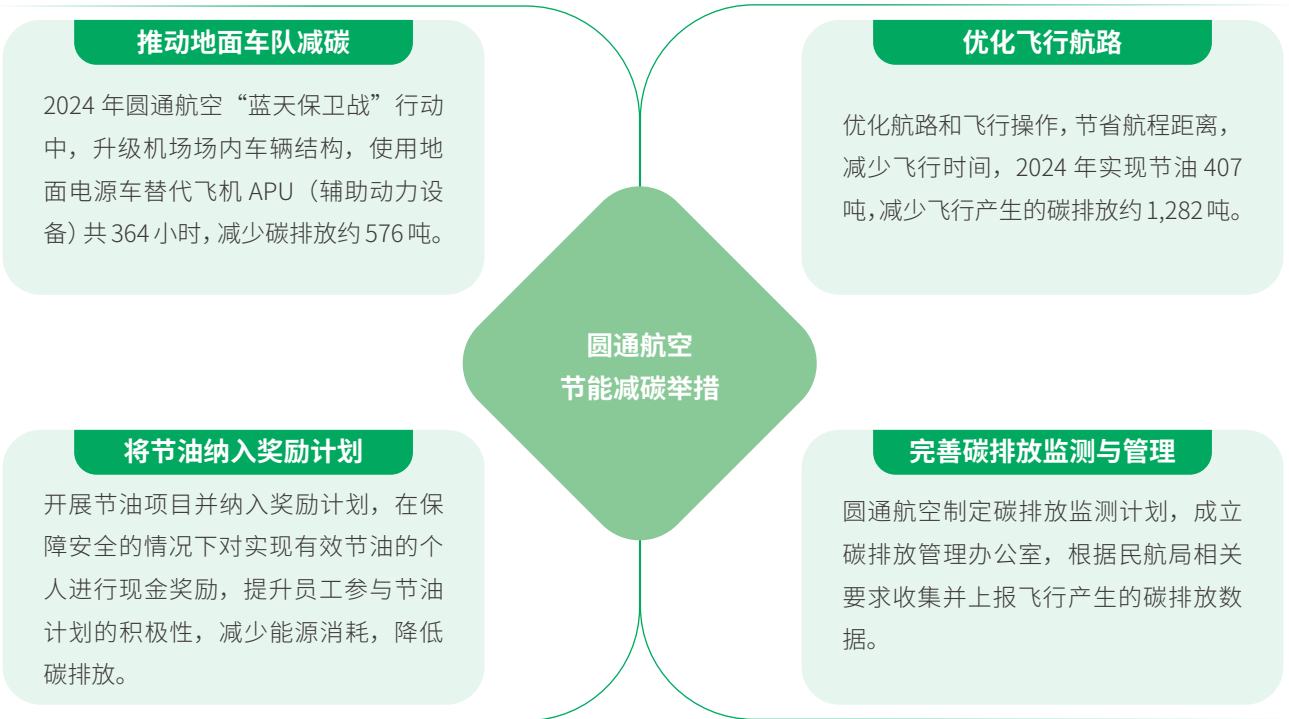
绿色航空

圆通速递在航空业务板块采取多项措施，提升航空运输能源效率，减少航空运输碳排放进而推进绿色航空发展；同时，公司积极关注、评估并适时应用新兴节能减排技术、新设备，助力行业绿色低碳发展。

飞机机龄	单位	2024 年数据
公司飞机平均机龄	年	22.7
>13 年机龄的飞机占比	%	92
7-13 年机龄的飞机占比	%	0
<7 年机龄的飞机占比	%	8

⁸ 温室气体排放量的计算参照《快递业温室气体排放测量方法》，电力折算系数（2022 年全国电力平均二氧化碳排放因子：0.5366 千克 CO₂/kWh）参照国家生态环境部《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

报告期内，公司多措并举，致力于提升飞机燃油效率，实现节能减碳：



绿色建筑

公司在各运营所在地开展工程建设期间，遵守《绿色建筑评价标准》《绿色建筑设计及工程验收标准》《公共建筑节能设计标准》等国家及地方绿色建筑及节能相关标准，遵循绿色设计原则，采用环保建筑材料，购置节能设施，并建立能耗监控系统，持续推进节能降耗，保障工程建设项目的绿色、可持续和高质量。





践行绿色经营

圆通倡导企业经营发展与环境保护的协调统一，积极落地可持续发展理念，推动资源节约，并切实践行低污染、低排放，最大程度减少自身业务活动对环境的潜在影响，为快递业可持续、高质量发展贡献力量。

● 水资源管理

圆通遵守运营所在地有关水资源管理的法律法规，重视资源节约与保护。公司建立健全标准化管理体系，采用节水设备设施，并积极开展节水宣传，以提升水资源利用效率，避免水资源浪费。

报告期内，公司使用的水资源均来自市政用水，不涉及从存在水资源压力的地区大量取用水资源的情况，公司亦不涉及易对水资源造成污染的产品及业务。

水资源	单位	2024 年数据
总取水量	万吨	489.84
水资源使用强度	吨 / 万元营收	0.710



圆通全网中心张贴节水标识

圆通全网中心节水举措

- 公共区域全部更换按压式或感应式水龙头，避免长流水无人管控造成浪费；
- 水龙头必须安装起泡器，以节约用水；
- 精心设计节水标识并张贴于全网各中心，提高员工的节水意识。



案例

优化水资源利用，圆通江西（南昌）智创园打造绿色园区

在圆通速递江西（南昌）智创园，公司积极践行资源节约与保护，采用先进的绿色基础设施，助力打造绿色园区。在园区内，公司采用了二级能效的节水器具，全年可实现节水量达 **5,703.3** 吨；同时，通过设置透水铺装、雨水花园、下凹式绿地等绿色雨水设施，满足《南昌市海绵城市建设规划设计导则》的要求，优化水资源管理与利用；园区设置中水回用系统，回收建筑中优质杂排水，经处理达标后回用于冲厕和绿化喷灌，有效提升水资源利用率，实现资源节约与环境友好。

● 污染防治

圆通高度重视废弃物与污染治理，遵守《中华人民共和国环境保护法》《固体废物污染环境防治法》《邮件快件包装管理办法》等有关法律法规要求，完善废弃物、废气及噪声管理相关内部制度与标准，逐步加强对废弃物处置的投入，并持续推进污染物排放减少，降低业务活动对生态环境的负面影响。

废弃物管理

公司通过包装减量化与循环利用、废弃物分类处理及委外合规处理的方式保障废弃物合规处理，减少废弃物的产生；同时，公司对转运中心及加盟商员工进行环保培训，推广标准化废弃物分类流程，持续完善废弃物管理程序。

报告期内，公司业务活动产生的主要废弃物种类及处理方式如下：

废弃物种类	废弃物处理方式
可回收物（如纸箱）	在部分加盟商和末端网点设置包装回收箱，鼓励用户返还纸箱重复使用，建立网点回收体系。
不可回收垃圾	进入运营所在地市政环卫系统进行焚烧或填埋处理。
危险废弃物（如废机油）	委托有专业资质、符合国家标准的第三方环保企业处理。

废水、废气与噪声管理

公司遵守运营所在地有关废水、废气与噪声管理的法律法规，确保废水合规排放，强化噪声管控，并通过加大采购低排放标准车辆，致力于减少企业运营对环境及周边社区的影响，坚持走绿色、可持续发展之路。



废水管理

公司废水排放主要为工程建设废水与生活污水。在工程建设项目开展期间，建立三级沉淀池处理施工废水，确保达标排放；生活污水经化粪池处理后接入市政管网。

公司工程建设项目期间，采用先进土方作业技术，对施工现场进行全面的洒水降尘，并设置全封闭围挡、自动喷淋系统及雾炮车等，2024 年，公司施工扬尘达标率 100%；

公司自有干线运输车辆实施减碳绿色运营策略，持续开展运输车辆汰换计划，加大采购更低排放标准的国六标准车，淘汰国四及国五标准车辆，减少氮氧化物和颗粒物等空气污染物排放。



废气管理



噪声管理

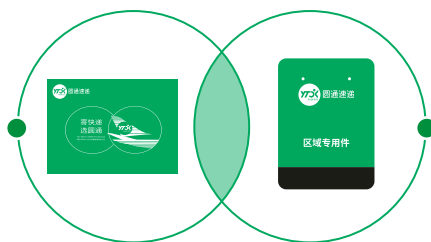
公司在全网转运中心采取建隔音屏、种植隔音绿化、建隔音门封等降噪举措，并在工程建设过程中选用低噪声设备、优化作业时序；同时，公司夜间施工经环保部门审批，确保施工噪音不会对周边居民的生活造成干扰，最大程度减少噪声污染。

● 包装材料使用

圆通积极响应《快递市场管理办法》等相关制度对快递经营绿色包装的要求，目前已制定《快件包装规范指引》《关于明确绿色包装内部申购的通知》《进一步加强过度包装治理方案》等内部管理制度与办法，推广可循环快递（盒）、减少包装填充物、降低电商快件二次包装比例并持续推进包装操作规范化，最大限度减少包装废弃物的环境影响，为行业绿色低碳转型做出贡献。截至 2024 年末，公司采取的举措及成果如下：

关键绩效

电商快件不再二次包装
比例超 **90%**



全网新增投入可循环中
转袋达 **800 万**个

报告期内，公司开展一系列举措推进快递包装的绿色化、减量化、可循环转型：



案例

持续提升环保集装袋使用效率

报告期内，公司在转运环节进一步推广并规范环保集装袋使用，制定环保集装袋使用量目标，积极推动行业绿色转型。圆通环保集装袋的材料为高密度聚乙烯，不含铅、铬、汞、铜等重金属和多溴联苯、多溴二苯醚等有害物质，袋身强度高，单个环保袋预计可使用次数在140次以上，在实际流通中圆通环保袋平均使用次数达到了100次。

报告期内，公司环保集装袋使用情况如下：

出港环保袋使用量目标为 **6.05** 亿次，实际达成 **6.79** 亿次；

出港环保袋使用率达 **84.15%**；

进出港共使用环保袋 **12.70** 亿次，按照一条编织袋可使用两次计算，共计节约编织袋 **6.35** 亿条。



● 生物多样性保护

圆通高度重视对运营所在地周边生态环境及生物多样性的保护，遵守当地政府相关政策，履行生态保护责任。公司执行《中华人民共和国环境影响评价法》及行业规范，在工程项目规划阶段开展系统性生态影响评估，并执行一系列生态缓释与补偿措施，同时组织开展生物多样性保护培训，提升生态环保意识，努力实现企业经营与生态保护的和谐统一。

报告期内，公司对全国范围内重点工程项目进行生态影响评估，评估内容涵盖生物多样性风险、水土保持、环境敏感区等核心指标：

生物多样性风险

重点监测国家及省级保护物种，评估项目对栖息地连通性的影响。

水土保持

量化分析施工导致的水土流失风险，制定植被覆盖恢复目标。

环境敏感区管控

对穿越自然保护区的工程实施“占一补一”生态补偿机制，确保生态功能不降级。

圆通工程建设项目开展系统性生态评估

公司在工程项目施工结束后按照相关法律法规同步开展生物多样性缓释、生态修补与补偿行动，如开展植被恢复，并优先选用本地物种提升生态适应性；建设生物廊道，在穿越野生动物栖息地的路段设置生态通道等，减少对生态环境和生物多样性的影响。

案例

开展生物多样性保护主题培训，提升员工生态保护意识

在工程建设项目过程中，公司建立了“三级环保培训体系”，覆盖管理层、项目负责人及一线员工。2024年，圆通智慧航空物流装备生产基地项目组举行“动物及水源保护宣传”主题培训，培训内容包括施工期生态保护要点（如湿地保护、野生动物避让）、污染防治技术（扬尘控制、废水处理）以及“碳足迹”数字化管理系统操作等内容，有效提升了员工的环保合规意识，助力生态保护措施的落地执行。



开展“动物及水源保护宣传”主题培训



以人为本 凝心聚力



关注的议题

- ◆ 多元与包容
- ◆ 员工权益与福利
- ◆ 员工培训与发展
- ◆ 职业健康与安全

开展的行动

- 开展并推进“圆梦行动”，打造残疾人士专属就业渠道，建立多元化工作环境
- 组建员工质量服务委员会，深度落实“让员工更幸福”目标
- 开展民主沟通，进行满意度调查，切实满足员工需求
- 建立“334”培养体系，聚焦公司及行业实际用工需求，打破传统培养模式

保障员工权益

圆通速递坚持以人为本，围绕“让员工更幸福”的目标，持续优化劳工管理制度，建立多元包容及平等尊重的就业环境，搭建规范合理的薪酬体系。同时，公司还为员工提供多方位的福利待遇体系，重视员工沟通和交流，切实做好员工关怀，落实员工权益保护，维护职场公平公正。

● 合规雇佣

圆通速递坚持合法用工，遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，制定了《人权保护政策》《员工手册》《招聘管理制度》，规范公司员工招聘与录用流程，并持续夯实用工制度，以维护和尊重员工人权及合法权益。为此，公司定期开展合规雇佣风险评估和建立相应的管理程序。

报告期内，公司劳动合同签订率

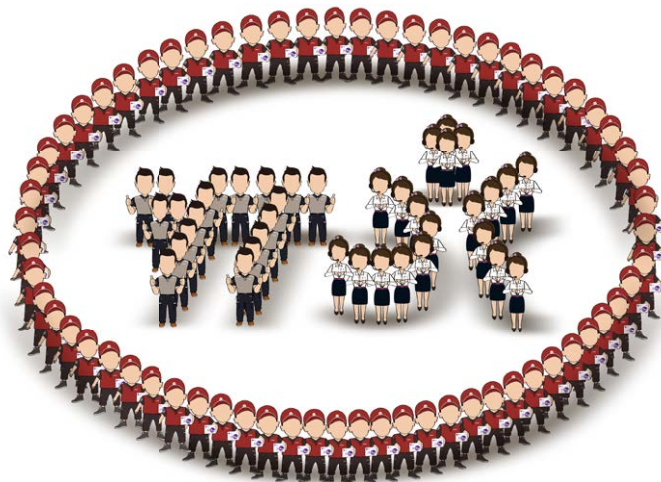
100%；

所有雇员均为 18 岁以上成年人，
未发生雇佣童工、强迫劳动等事件。

公司严禁任何形式的雇佣童工，在征求员工同意前提下，对员工身份开展背景调查，以确保用工合法性。公司反对一切形式的强迫劳动和虐待行为，禁止以暴力、威胁或者非法限制人身自由、强制加班等形式强迫劳动，限制员工自由。公司还禁止骚扰，反对歧视，坚持公平公正对待不同种族、民族、年龄、性别、宗教、身体状况、婚姻状况等员工。

公司定期开展人权评估，通过审核内部政策、员工投诉、离职面谈反馈等方式，对员工、供应商开展评估，识别基于性别、种族、年龄、宗教、性取向等方面是否遭遇歧视或骚扰风险。同时，公司对自身的招聘用工流程及供应商、承包商等合作伙伴开展强迫劳动风险识别。

对于违反人权的事件，公司建立多渠道匿名举报系统，并对举报人采取保护措施，员工可以匿名方式通过热线电话、电子邮件等渠道报告歧视、骚扰、强迫劳动等侵犯人权事件发生。针对接到的举报，公司成立专项小组进行处理。公司加强培训，针对事件调查结果及时修订相关政策，弥补漏洞，优化举报、调查和应急处理流程。



人才分布

圆通速递致力于构建科学合理的人才队伍。截至报告期末，本公司共有员工 **19,497** 人，均为全职员工，员

工总流失率为 **20.51%**。

员工概况

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工总数	人	17,240	17,804	19,497
按雇佣类型划分：				
全职员工	人	17,240	17,804	19,497
兼职员工	人	0	0	0
按性别划分：				
男性员工	人	10,873	11,464	12,893
女性员工	人	6,367	6,340	6,604
按年龄划分：				
29 岁及以下员工	人	4,484	4,523	5,062
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	10,596	10,792	12,033
50 岁以上员工	人	2,160	2,489	2,402
按职级划分：				
高级管理人员	人	8	8	9
中级管理人员	人	239	247	256
初级管理人员	人	1,485	1,491	1,653
一般员工	人	15,508	16,058	17,579
按国籍划分：				
中国国籍（含港、澳、台）	人	16,866	17,516	19,223
其他国籍	人	374	288	274

新进员工

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
新进员工总数	人	6,351	4,876	5,336
按性别划分：				
男性员工	人	3,936	3,201	3,736
女性员工	人	2,415	1,675	1,600
按年龄划分：				
29 岁及以下员工	人	3,267	2,602	3,146
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	2,859	2,128	2,110
50 岁以上员工	人	225	146	80
按管理层级划分：				
高级管理人员	人	1	1	0
中级管理人员	人	31	42	36
初级管理人员	人	114	138	179
按国籍划分：				
中国国籍（含港、澳、台）	人	6,282	4,829	5,276
其他国籍	人	69	47	60

注：其他国籍包括阿拉伯联合酋长国、埃及、澳大利亚、巴基斯坦、巴西、菲律宾、哈萨克斯坦、韩国、柬埔寨、马来西亚、美国、孟加拉国、墨西哥、日本、萨尔瓦多、斯里兰卡、泰国、新加坡、匈牙利、意大利、印度、印度尼西亚、约旦、越南。

员工流失情况				
指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工流失人数总数	人	5,839	5,066	5,030
员工自愿离职率	%	11.82	17.08	16.88
员工总流失率	%	25.30	22.15	20.51
按性别划分：				
男员工流失率	%	26.17	22.02	19.98
女员工流失率	%	23.76	22.38	21.52
按年龄划分：				
29 岁及以下流失率	%	35.43	31.61	30.23
30 岁至 50 岁流失率（含 50 岁）	%	21.34	18.53	16.76
50 岁以上流失率	%	18.92	17.28	14.73
按管理层级划分：				
高级管理人员流失率	%	0.00	0.00	0.00
中级管理人员流失率	%	9.13	9.85	9.22
初级管理人员流失率	%	10.00	11.14	11.70
按国籍划分：				
中国国籍员工流失率	%	25.46	22.25	20.40
外籍员工流失率	%	17.07	15.79	27.70

● 多元包容

公司致力于搭建多元包容、平等尊重的工作环境，充分尊重不同身体条件、性别、年龄、种族、国籍、宗教信仰的员工，在招聘、用工、薪酬、培养和晋升等环节中坚持公平公正。公司遵循《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国残疾人保障法》，保障女性、残疾人等群体在职场中的平等权益，禁止任何形式的歧视行为。

圆梦行动

- **2021年5月**，公司与中国残联正式签署合作协议，启动“圆梦行动”公益助残项目。
- **2024年8月**，公司与中国残联签署第二期战略合作协议，继续深化开展“圆梦行动”，帮助残疾人高质量就业、创业，为残疾人士提供合适的工作岗位和创业扶持，行“分享之事”，铸包容就业环境。

公司为支持残疾人士就业，在招聘和任用过程中禁止歧视残疾人士的行为，保障残疾员工的合法权益；同时，公司成立了德善圆通委员会⁹，下设“圆梦行动”专项项目小组，着力于实现“就业有岗位、创业有扶持、上岗有培训、收入有增长、绩优有晋升、生活有关爱”，搭建全方位的助残就业服务体系，助力特殊群体多元化就业，实现公司让残疾人“就业更便捷、创业更简单、生活更幸福、人生更精彩”的目标。截至报告期末，公司残疾员工共 **780** 人。

关键绩效

截至 2024 年 12 月，公司共设立 **104** 个残疾人岗位
涵盖 7 种残疾类型，4 个残疾等级，涉及 31 个省区、73 个转运中心、近 3,000 家加盟商；

2 个助残基地（北京、杭州） 淮安、桐庐、郑州助残基地筹建中；

公司累次帮助残疾员工及其家属就业创业达 **18,300** 人次；

开展残疾人专场招聘会 **20** 余场。



⁹德善圆通委员会，由董事局主席担任主任，总裁担任副主任，各条线副总裁作为成员。

案例

圆通速递打造残疾人包容职场环境

2024 年，圆通速递针对残疾人招聘、就业、赋能培训、残疾人节日关怀开展一系列支持工作，打造新时代高质量多元包容雇佣模式。



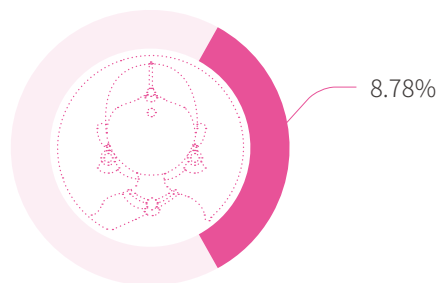
残疾人安全消防专项培训

圆通速递“国际手语日”主题活动



公司尊重并保障女性员工权益，坚持男女平等、同工同酬的原则，提供平等就业机会，在员工的定级、晋升、薪酬调整中不歧视女性。报告期内，女性员工共 6,604 名，占员工总数的 33.87%，其中管理职位中女性员工占比 14.44%，高级管理职位中女性员工占比 11.11%，初级管理职位中女性员工占比 15.49%，创收部门中女性员工占比 21.82%，STEM（科学、技术、工程和数学）相关职位中女性员工占比 17.03%。

同时，公司关注不同文化和民族员工的生活，充分尊重其文化习俗和习惯，拥抱多元文化，广泛吸纳不同文化背景的人才。截至报告期末，公司女性员工及少数民族员工情况如下：

女性员工共 **6,604** 名少数民族员工共 **1,711** 人

●薪酬福利

圆通速递建立科学有效、兼具内部公平性和市场竞争性的薪酬管理体系，并在日常经营管理中充分考虑员工福祉，为全体员工提供良好的福利待遇，落实员工关怀。

薪酬管理

圆通速递在员工薪酬分配上以“责任和利益一致、能力与价值一致、风险与回报一致、业绩与收益一致”为目标，制定了《薪酬管理制度》《编制及薪酬管理办法》，明确面向全体员工的基于绩效的薪酬激励机制，遵循以下基准开展内部薪酬管理，针对不同群体并结合实际情况不断优化薪酬结构，以促进公司可持续、健康、稳定的发展：

以同工同酬为原则，以岗定薪。根据员工岗位需求，结合市场水平，并综合考虑能力、经验及绩效水平，合理设计相匹配的薪酬结构。

1

公司坚持付出与回报对等，以绩效结果为基础，开展绩效激励，将薪酬激励和绩效表现相关联，调动员工积极性。

2

以公平、公开、透明为前提，员工可通过公开透明的制度或者面谈的方式，了解薪酬结构。

3



员工福利

圆通速递始终践行“让员工更幸福”的目标，遵从《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》《女职工劳动保护特别规定》，制定《员工福利管理制度》《考勤管理制度》，并结合自身经营特点，从实际情况出发，建立了覆盖全体员工的多元福利体系。同时，公司还积极为全体员工提供除薪酬以外的各类福利保障，涵盖社会福利和补充福利两大类。公司也致力于女性员工的关怀，在特定节日，公司开展各类关爱女性员工相关的主题活动，如妇女节日的茶歇、礼物发放、插花活动等。公司持续跟进了解员工实际需求，不断优化福利，提升员工幸福感。

关键绩效

2024 年，公司全体员工缴纳五险一金（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金），缴纳比例达 **100%**，并在法定基础上，按员工职级提供补充公积金；

对物流师、电子商务师、供应链管理师、人力资源管理师、互联网营销师等技能竞赛项目，发放竞赛补贴 **13.9** 万余元；

在职工职业培训方面，公司对员工补贴共计 **22.62** 万余元。



社会福利

- 法定节假日、婚假、产假、流产假、产检假、哺乳假、育儿假、丧假、工伤假、年休假、病假
- 社会保险（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险）
- 住房公积金
- 职业健康检查



补充福利

- 关怀福利：含补充公积金、年度体检、高温补贴等；提供食堂、宿舍、停车位、通勤班车等生活福利设施
- 节日福利：中秋节、春节、妇女节活动、员工生日会
- 经济福利：含交通补贴、食宿补贴、花费补贴、补充商业保险
- 学习与成长福利：提供在职期间的证书考取津贴



● 员工关怀

圆通速递高度重视员工的需求，建立员工质量服务委员会，开展“3456”计划，运营专项基金对员工进行帮扶。公司积极开展丰富多样的文体活动，倡导工作和生活的平衡，关注员工心理健康，为员工提供精神与物质层面的双重支持。

“3456”计划

报告期内，公司开展“3456”计划，成立面向总部的“员工质量委员会”以及面向转运中心的“中心员工质量委员会”，以可靠的组织、贴心的举措、公开信息化的监督为3大支撑，以“稳定、公平、和谐、满意”为4大任务，围绕“有竞争力的人均薪酬、持续较好的新工留存、公开透明的全员绩效、多劳多得、公平公正的晋升机制、高素质的管理层、团结协作的氛围、贴心的生活关怀、舒适的环境设施”开展员工关怀行动，落地56项员工关怀举措，解决员工切身需求。

团建文体活动

报告期内，公司举办一系列的体育比赛（如足球赛、篮球赛等），以及各类团建活动（如趣味运动会、节日主题活动、文化主题月等），丰富员工的业余生活。公司鼓励员工发展个人爱好并自发组织多样化的兴趣小组，通过开展多样化的社团活动为员工提供一个展示多元化才能的平台。

案例

举办全网参与的YBA篮球赛

2024年8月23日，圆通速递举办覆盖全网的YBA篮球赛，覆盖31个省区，7个大区，决赛现场通过圆通内部传播平台“圆通联播”进行现场直播，单场观看量峰值一度超15万人次，赛后发放奖金共计36.4万元，提高了员工的归属感，激发员工的工作热情。



案例

总部举办足球超级联赛

2024年10月14日，圆通速递举办足球超级联赛，在总部范围内试点进行，共计**7**支队伍**107**名足球队员参加。经过**21**场国际标准积分赛制的激烈对战，最终诞生了团队奖冠军、亚军、季军，及个人奖**3**名，金手套**1**名、金靴**1**名、助攻王**1**名。赛后奖励参赛获奖人员共计**47**人次，为公司后续活动开展树立标杆。



基金帮扶

公司现已建立“不离不弃基金”及“助学基金”两大基金，面向圆通人进行专项帮扶。2024年，两项基金的帮扶范围从原本直营体系进一步扩展到快递全网，帮扶事项涉及医疗、返贫、就业等方面，解决员工的后顾之忧，助力员工学子成才。

关键绩效

报告期内，基金会拨款近**200**万元，惠及员工超**400**人。



心理健康活动

圆通速递重视员工的心理健康，在公司总部及淮安客服基地设置员工活动室、缓压室，为一线客服提供放松、交流、缓解工作压力的空间。公司还邀请外部专业心理咨询师为客服人员提供心理疏导，开展心理沙盘测试及压力管理相关主题的培训。2024年，公司开展心理培训**2**次，累计时长达**6**小时。

● 民主沟通

圆通速递重视倾听员工真实的声音和需求，致力于搭建高效、畅通的多元员工沟通渠道，员工可通过员工满意度调研、电子邮件、电话等线上反馈渠道，职工代表大会、员工心声座谈会等线下面对面交流活动的方式，反馈对公司的问题和建议。同时，公司及时响应员工的需求和建议，结合具体问题针对性开展整改工作，提升员工满意度和幸福感。

员工质量服务委员会至少每两个月开展满意度调研，面向总部职能工作人员、客服条线工作人员、地区操作工，满意度调研秉持“让员工更幸福”的理念，囊括员工敬业程度、对公司激励机制和薪酬公平性、对职业发展与培训的满意度、对工作团队氛围的满意度、文化建设满意度、对工作环境与设施的满意度和对人力资源服务的满意度等相关内容。2024年，满意度调研结果显示：公司员工满意度为91.6%，满意度调查的员工参与率达80%。

2024 年度的调研结果显示，公司
员工满意度为 **91.6%**

满意度调查的员工参与率达

80%



公司针对满意度调研结果，开展月度分析，输出改善清单，并由总部委员会监督改善进展，同时上线“智多星（YTO-GPT）”、举措上墙及配套考核机制，促进整改效果，真正实现“让员工更幸福”的目标。

总部职能员工在本年度满意度调研工作中，积极参与建言献策，共贡献有效意见 1,685 条，涉及薪酬绩效、活动氛围、员工招聘、培训发展、人资服务、食堂与住宿、行政管理等 7 个科目。

圆通速递尊重员工结社自由和集体谈判的权利，成立企业工会，建立职工代表大会及工会制度，畅通民主沟通渠道，定期召开职工代表大会会议，积极听取员工意见。为确保职工的权益制度化、合法化、规范化，公司制定了《圆通速递有限公司（全网）集体合同》，覆盖直营体系及加盟公司员工，有效维护全网员工的合法权益和民主权利。



关键绩效

截至报告期末，圆通速递在全网共有工会代表 **221** 人，集体协商代表 **7** 人。

2024 年，公司共召开 1 次职工代表大会，《圆通速递有限公司（全网）集体合同》的员工覆盖率 **100%**。



圆通速递《（全网）集体合同》主要涉及内容：





赋能人才培养

圆通速递聚焦于业务实际需求，通过产学研结合的模式，打造高价值人才培养体系，加快构建圆通国际供应链生态命运共同体。公司致力于培养“年轻化、专业化、数字化、国际化”人才，打造“有创新、有担当、有格局、有信念”的人才梯队，并搭建人才培养闭环机制，打通人才培养和人才任用通道，形成一套人才评估、人才竞聘、人才培养、人才选拔的流程。公司始终坚持公平、公开、公正的招聘原则，建立畅通的晋升通道。

● 人才吸引

圆通速递秉持“百年圆通，人才为基”的理念，致力于打造“四化四有”人才团队。为此，公司构建覆盖多层次、多维度的多元招聘体系，努力构建包容性、国际化的用工环境：

在多元化吸纳人才方面，公司面向社会公开招聘、校园招聘、残障人士定向招聘等多渠道并举，覆盖快递运营、技术研发、市场营销、精益操作等核心岗位。2024 年，公司通过招聘引入领军人才、管培生、新锐生等累计超 **600** 人，残疾人 **228** 名。

在国际化人才布局方面，公司通过设立海外人才招聘专项组，吸引具有国际物流经验的专业人才加入国际业务板块，重点引入跨境物流、关务及多语言沟通的复合型人才及海外留学生，以支撑全球化战略落地。截至 2024 年末，公司已有外籍员工 **274** 名，来自 **24** 个国家和地区。

案例

案例：开展校企合作，深化产学研联动，促进大学生就业

圆通速递与全国 25 所高校建立合作关系，构建“产教融合”协同育人生态，形成“课程开发 - 实践教学 - 就业孵化”三位一体的全链条人才培养体系。公司通过参与高校教学，共同建立产教融合平台，如智能物流实训基地，将行业前沿技术标准转化为教学资源。同时，公司开展“产学研联动”，创新“双导师制”培养机制，由公司管理人才与高校教授联合指导毕业设计，推动科研成果实现产业化应用。

公司开展“启航计划”等管培生项目，构建从校园到职场的发展通道，并设立“圆通奖学金”。公司通过合作院校物流专业，前置职业素养培训、岗位胜任力认证等机制，帮助大学生实现从“专业技能”到“职场胜任力”的跨越式成长，提升就业质量，为行业输送高素质人才。



● 人才培养

公司注重人才培养，结合公司和行业实际需求，设置“334”课程体系。公司打破传统人才培养方式，强调理论的实际运用，以战训实践成果作为重要人才评估依据，培养公司人才。同时，公司针对不同岗位和人群所需具备的技能特征，进行相应的培养重点和方向设定，上线在线学习平台“圆课堂”。公司提供职业培训补贴以鼓励员工积极参与培训和发展。

课程类型	权重	培养目标
公共课程	30%	开展目标管理、团队建设、执行力，辅以企业文化、领导力等，优先聘请相关领域外部专家，开拓学员视野，提升学员知识的系统性及专业性。
实战课程	30%	围绕市场占有率、利润、服务质量等领域，设计实战课程，优选本行业或泛物流供应链行业实战派专家，提升学员实战能力和水平。
战训课程	40%	联合业务及主管部门，围绕行动方案、解决措施，阶段性指标、复盘再提升 4 大阶段进行追踪及专项指导，用以实际成效及结果。

圆通速递“334”课程体系

人才培养体系	启航计划（新员工培养）				领航计划（干部培养）					远航计划（在职培养）			
	新员工培训	管培生培训	新锐生培训	新羽生培训	主管后备	经理后备	高级经理后备	区域总后备	总监后备	国内线培训	国际线培训	信息科技线	航空线培训
培养对象	社招新员工	校招生	中心校招生	客服校招生	储备主管	储备经理 / 高级经理		储备区域总	储备总监	国内业务在职员工	国际在职员工	科技在职员工	航空在职员工
培养能力	沟通协作、问题解决、企业融入				战略决策、团队引领、创新担当					专业精进、协作创新、执行传承			
培养方式	致远学堂 & 圆课堂学习平台 & OFF-JT & OJT												
底盘建设	组织体系		制度机制		课程体系			讲师队伍			培训技术		

圆通速递人才培养体系

不同类别员工人均受训时数

类别		单位	2024 年
培训总时长		小时	135,313.84
管理层级	高级管理层平均时数	小时	56
	中级管理层平均时数	小时	24
	初级员工平均时数	小时	24

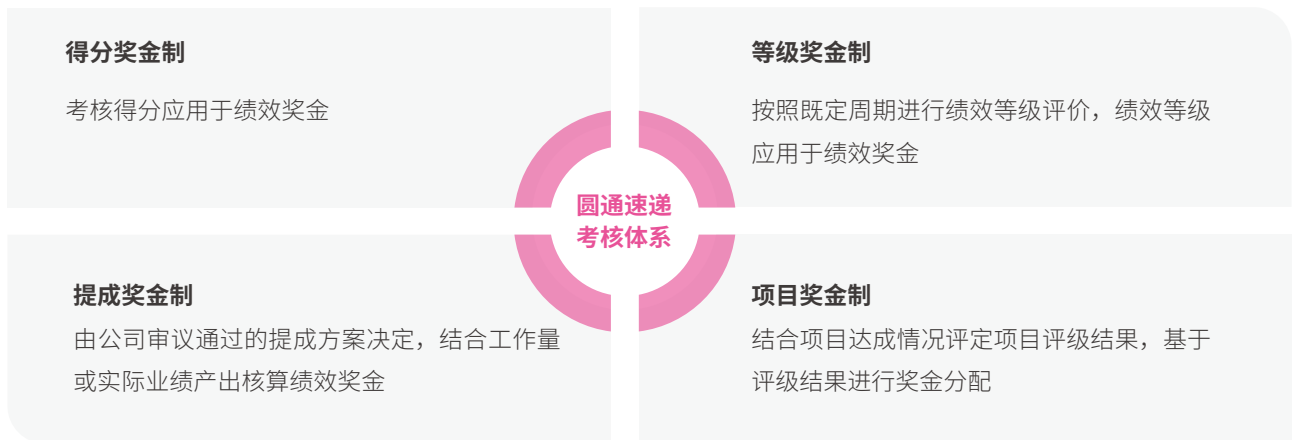
公司针对新入职员工，开展新员工 NHT 培训项目，涵盖企业文化、安全培训、产品介绍、信息安全、品牌宣传等课程，2024 年参训人数共计 **24,489** 人次；针对基层储备组长、主管、经理、高级经理、总监，开展后备队 RTT 培训项目，涵盖目标管理、团队管理、人员管理、营运管理等能力培养，2024 年参训人数共计 **2,207** 人次；同时，公司针对岗位所需技能，开展在岗赋能 OJT 培训项目，面向一线操作工、业务员、客服人员、职能人员，进行遗失破损处理、投诉沟通技巧、违禁品管控等专项培训，2024 年参训人数超 **6 万** 人次。

2024 年培养项目部分案例

培训项目	培训对象	项目情况
省总后备人才培养项目	省总、区域总、业务条线副总监	围绕文化、战略、网络、营运等内容，对理解力、执行力、决断力、人际连接能力进行培养，共计 8 天。
国际精彩计划项目	国际遴选具有国际化业务能力的外派人员	围绕企业文化、国际空海运、快递产品、营运、供应链、关务、客服等课程，为优秀的员工提供全球范围的发展机会，共计 27 天。
圆承班人才培养项目	加盟商总经理、副总经理及业务负责人	结合“圆二代”及新生代加盟公司负责人岗位能力胜任模型，提绩增效，培养实战人才为目标整体设计课程，共计 14 天。

● 人才发展

圆通速递关注人才留存和晋升，积极畅通晋升渠道。公司基于业务发展需求，根据各职能履职所需技能和经验，将员工职业目标、规划纳入考量，设计了科学、合理的考评标准，建立了面对所有员工的绩效激励考核体系。针对不同岗位和人群，采取季度与年度考核相结合的方式，通过多维度、基于团队的绩效评估、敏捷谈话¹⁰等方法开展绩效评估，为薪酬分配、人才选拔及培养提供数据支撑。



◇ 股权激励

根据中国证监会《上市公司股权激励管理办法》相关要求，圆通速递现已建立股票期权激励机制。截至 2024 年末，公司股权激励计划累计覆盖 461 人次，充分调动公司核心业务人员、技术人员及骨干员工的积极性和创造性。

◇ 绩效申诉机制

公司设立了绩效申诉流程，员工可基于实际情况通过以下渠道进行申诉：

被考核人向公司提出申诉，必须提供合理的申诉理由及详细的举证材料，公司人资部门和被考核人的隔级进行沟通协调；若无法解决，则和一级部门负责人进行沟通协调，一级部门负责人需在 24 小时内进行答复；若一级部门负责人仍无法达成共识，则由专门部门进行申诉事实调研，并进行汇报，确定最终绩效等级。

¹⁰ 敏捷绩效管理是一种全持续年管理员工绩效和发展的非结构化方法。它涉及定期对话和持续反馈。敏捷绩效管理不仅仅关注目标（即年度绩效结果或评级），更关注目标的实现过程，包括定期重新设定目标，以达有效绩效。



护航员工安全

圆通速递高度重视员工的生命安全，不断加强安全管理，并持续完善风险管控措施，加大安全宣贯和教育力度，为员工的生命安全保驾护航。

安全管理

圆通速递将安全生产视为公司发展的重要基石，以“生命至上，安全第一，安全生产责任重于泰山”及“预防为主，综合治理，全员责任，齐抓共管”为指导思想，建立安全生产与职业健康管理体系，持续夯实安全管理和防范工作，并围绕“控事故、强发现”2个安全生产核心，以“标准化、制度化、流程化、数智化、绩效化”为基础，严守安全底线，努力为员工提供健康安全的工作环境。本报告期内，公司重点优先推进安全管理体系完善工作、安全隐患排查治理加强工作、应急处置能力提升工作和安全文化建设工作等。

安全制度管理体系

圆通速递遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等相关法律法规要求，制定了面向全员的《安全管理制度》《全员安全生产责任制》等制度，开展安全与健康管理体系建设工作，并通过了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

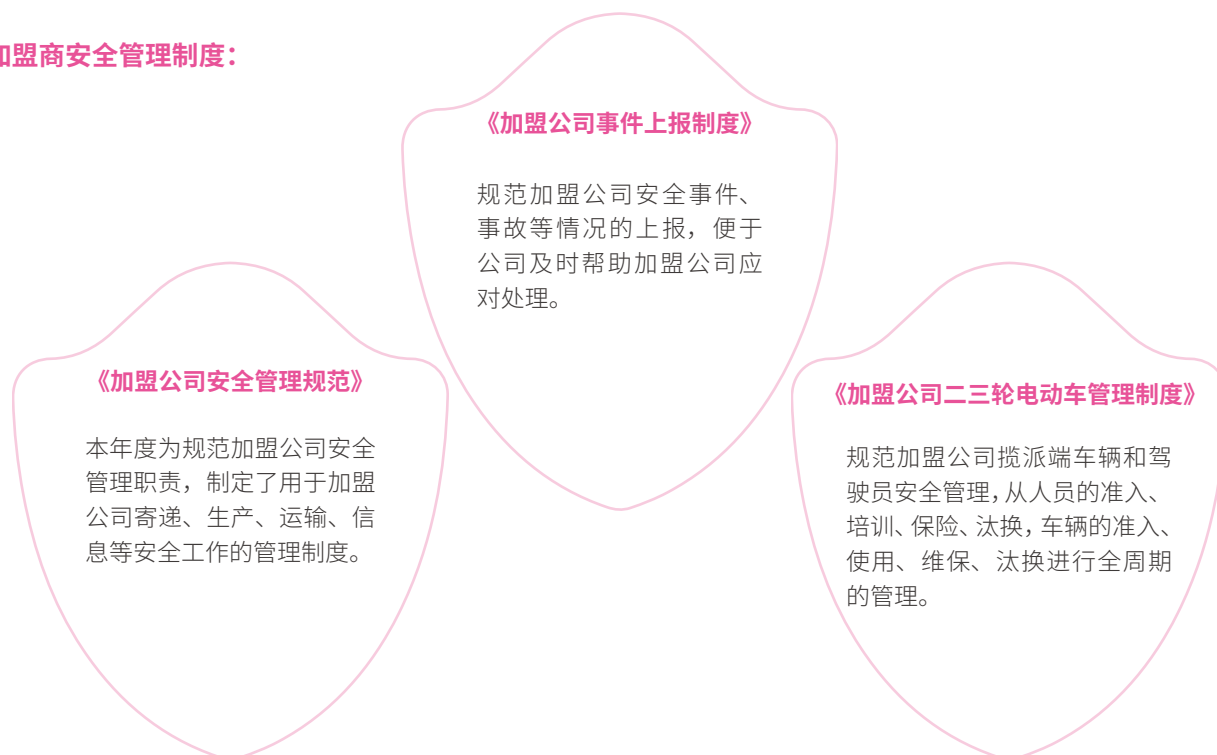
同时，公司的安全管理政策也覆盖所有的加盟商、末端网点、供应商、承包商等合作伙伴：

- ◆ 将职业健康安全管理条例加入加盟协议 / 采购合同，明确其安全责任和义务；
- ◆ 定期组织安全培训，提高其安全意识和技能；
- ◆ 提供技术支持，帮助加盟商建立完善的安全管理体系；
- ◆ 定期对其进行安全检查及评估，督促其整改安全隐患。



圆通速递 ISO 45001: 2018 职业健康安全管理体系认证证书

加盟商安全管理制度：



关键绩效

所有加盟公司安全协议每年一签，覆盖率 **100%**。



安全管理架构

圆通速递开展安全生产规范化建设，明确自上而下的安全管理架构，成立了安全委员会，落实安全相关管理工作，保障公司安全健康平稳运行。董事局对公司安全管理开展全面监督工作，董事兼总裁担任公司安全管理第一责任人，全面负责公司生产安全管理。安全委员会由总裁、安全副总裁、各分管副总裁及各部门负责人组成，负责公司整体安全的规划、目标及管理工作；总部安全生产保障中心定期评估安全管理体系实施情况，收集安全相关信息、调查安全相关事件，对安全有关事务提出建议和意见；并对安全委员会报告安全管理体系的运行进展和改进需求。总部各业务部门安全机构、省区安保安监察部按照公司安全管理体系要求，实施安全管理和文件控制；各中心、加盟公司安全管理机构安排专人，对公司安全信息进行传达，落实部门日常安全管理工作；每位员工均负有岗位安全责任。

安全目标

圆通速递重视安全管理，在相关政策指引下，每年设定覆盖加盟商的职业健康与安全生产管理目标。公司以自身实际情况为出发点，结合管理层要求及上一年度安全目标达成情况，将本年度安全要求量化，并以此为导向继续推动安全管理工作。公司高度重视员工在安全管理中的效用，员工参与安全目标的制定，并充分听取员工的意见和建议，确保目标的科学性及可行性。

同时，公司定期开展目标追踪，以检视安全管理工作进展及成效。2024 年，为进一步强化安全责任落实，公司明确了各部门、各岗位的安全责任，将安全相关目标达成情况与公司安全管理及生产相关员工的绩效考核、薪酬、晋升等挂钩。同时，公司鼓励基层员工积极参与安全管理工作，及时上报发现的安全隐患。

2024 年，圆通速递未发生重大安全事故，百万快件人员伤亡事故率同比下降 **35%**，成功达成目标。未来，公司将持续努力，力争在 2024 年的基础上，于 2025 年实现百万快件人员伤亡事故率下降 **5%** 及 **0** 重大安全事故的目标。

圆通速递安全管理目标	2024 年达成情况
0 起重大安全事故	已达成
百万快件人员伤亡事故率同比下降 35%	已达成

● 安全风险管控机制

公司始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化安全风险管控，定期开展安全检查与隐患排查工作，消除事故隐患。公司制定并实施《安全检查与隐患排查治理管理规定》，规范各层级检查频次、检查内容、对隐患的分类分级、整改期限和考核等，切实做好安全检查与隐患排查治理工作。2024 年，公司上线隐患管理信息化系统，实现隐患排查治理全员上报、过程提醒、整改闭环全过程信息化。公司全年系统上报 1.8 万余条预警信息，每月根据各级、各部门隐患排查治理工作情况落实考核，改善现场安全操作环境，降低安全事故发生。

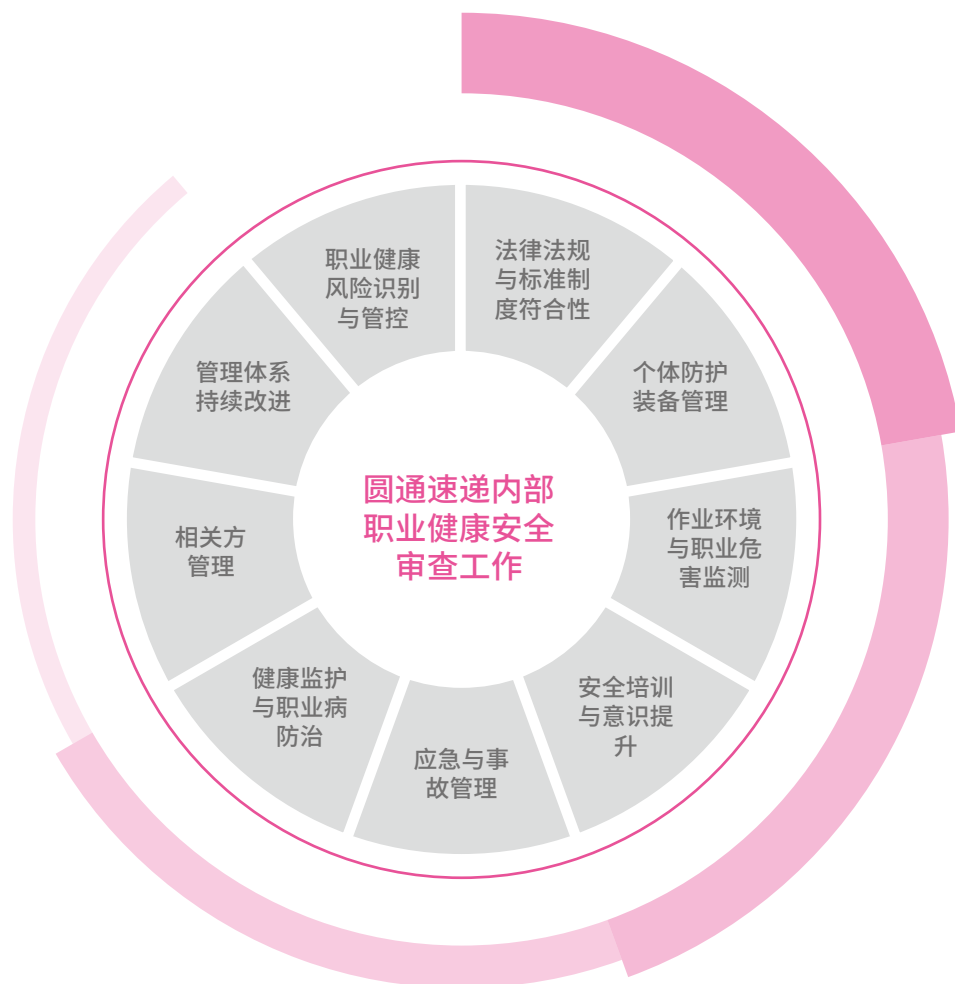
关键绩效

报告期内，公司安全隐患整改率达 **100%**。



安全审计

圆通速递通过内部自查和外部监督相结合的方式，围绕以下 9 个方向对职业健康与安全开展审计工作，加强安全生产体系建设：



圆通速递内部职业健康安全审查工作

关键绩效

报告期内，公司内部开展安全生产标准化评审工作，涉及 **76** 个中心，包含 **10** 个类别、**100** 个大项内容，经审查安全评分同比增长 **4.3%**。



应急程序

公司致力于提升应急处置能力，不断完善应急预案体系，持续加强应急演练，以高效应对突发事件，减少损失。中心安全员对公司安全事故和工伤处理在 24 小时内上报，并组织监督事故现场处置；总部每日统计分析公司安全事故和工伤事故，每月进行通报处置，对于典型事故和重大事故，按照“事故原因未查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过”原则进行事故调查和处置。

公司设立的专项应急处置预案：

预案	适用场景	法规 / 行业依据
火灾应急处置预案	适用于转运中心、加盟商或末端网点因电气故障、违规动火作业、易燃物堆积等引发的火灾应急处置。	《中华人民共和国消防法》 《生产安全事故应急条例》
机械伤害事故应急处置预案	处理在快递分拣、装卸等作业过程中，员工因操作不当、设备故障或防护装置缺失，遭受机械设备的挤压、碰撞、卷入。	《中华人民共和国安全生产法》 《工伤保险条例》
高处坠落事故应急处置预案	员工在进行高处设备维护、搭建货架、悬挂标识等作业时，因未正确使用安全防护设备、作业平台不稳固等原因，发生从高处坠落事故，造成人员伤亡。	《中华人民共和国安全生产法》 《建筑施工高处作业安全技术规范》
触电事故应急处置预案	电气设备安装不规范、线路老化破损、员工违规操作电气设备等，导致员工触电，引发人员伤亡和设备损坏。	《中华人民共和国安全生产法》 《电气安全工作规程》
特种设备事故应急处置预案	公司使用的电梯、叉车等特种设备，因未定期维护保养、操作人员违规操作、设备故障等原因，发生故障或事故，如电梯困人、叉车侧翻等，危及人员安全。	《特种设备安全监察条例》 《特种设备事故报告和调查处理规定》

预案	适用场景	法规 / 行业依据
危化品泄漏应急处置预案	违规寄递危化品（如锂电池自燃、液体泄漏）引发的事故。	《危险化学品安全管理条例》 《快递暂行条例》
重大交通事故应急处置预案	干线运输车辆连环追尾、侧翻导致人员伤亡、货物损毁。	《道路交通安全法》 《生产安全事故报告和调查处理条例》
公共卫生事件应急预案	疫情爆发（如传染病传播）、大规模员工集体食物中毒。	《突发公共卫生事件应急条例》 《快递企业疫情防控操作指引》
自然灾害应对预案	台风、洪水、地震等导致转运中心损毁、运输网络中断。	《国家突发公共事件总体应急预案》 《快递业自然灾害应急响应规范》

对于现场处置，公司制定《现场处置方案指导手册》，按照事故严重程度，将突发事件应急响应等级分为 5 个等级，分别制定对应的响应程序，并且落实责任到人，执行 24 小时值班制，保障及时响应，以便开展应急处置工作。同时，公司持续修订更新各类生产、经营、施工等业务场景遇到突发事件的现场处置方案，以更好应对突发安全事件。

事故调查和处理流程

公司根据事故的类别和严重程度，建立相应的调查和处置流程。对于重大事故及起火事故，公司开展深度调查，安排人员现场处置及货物转移，并且内部启动紧急预案，联系相关资源追踪办案进展，并建立处置群，各部门分工明确，协调指挥。

运输安全管理

公司建立了完善的运输安全管理体系，制定《车辆安全标准化评审标准》《车辆安全监控运行标准化手册》等制度规范，定期开展运输安全风险评估，制定风险缓释措施与应急预案，并对驾驶员开展运输安全培训，持续提升运输安全管理水平，保障寄递安全。报告期内，公司《运输安全风险识别、评估报告》经过第三方专业机构浙江省交通运输科学研究院评审认证。

2024 年，公司开展运输安全风险评估，按照危险等级对风险进行分类，并制定相应控制措施，降低运输安全风险。

运输安全风险识别与缓释措施

疲劳风险控制

- » 加强安全驾驶教育，各运输公司在明显位置放置严禁“疲劳驾驶”的警示标语，三级监控平台督促预防“疲劳驾驶”，并每日在驾驶员微信内推送相关提示；
- » 所有车辆配置动态风险监控设备，实时检测驾驶员和车辆状态，一旦发现疲劳驾驶风险，驾驶室端设备提醒驾驶员、24 小时监控人员进行语音对讲，确保缓解驾驶员疲劳，跟踪至服务区休息，直至风险消除；
- » 执行巡查机制，24 小时监控人员进行实时视频巡查，如发现疲劳驾驶情况立即进行干预。

驾驶员心理辅导

- » 定期对驾驶员心理健康状态进行检查，并进行心理疏导；
- » 加强安全教育，引导驾驶员文明驾驶；
- » 做好应急演练工作，提高驾驶员应急处置能力；
- » 加强动态监督管理，一旦发现驾驶员问题及时提醒。

酒精和药物检查

- » 出车任务之前 24 小时内，禁止驾驶员饮酒；
- » 所有车队配备 2-3 个酒精测试仪，在发车点对驾驶员生理状态和精神心理状态进行检查；
- » 规定驾驶员服用国家管控的精神药品或者麻醉药品或其他妨碍驾驶安全的其他药品不得驾驶机动车；
- » 设立举报机制，举报经核实后确认醉酒驾驶或使用妨碍驾驶安全药品为事实的，给予举报人现金奖励。

● 安全文化

为加强员工及加盟商的安全生产意识，提高其自我防范保护能力，圆通速递积极制定《安全教育培训管理规定》，定期组织开展安全演练和培训。公司贯彻“强培训、严考核”的原则，开展线上平台、线下实操、案例教学等多元培训方式，降低主动违规导致的工伤。

2024 年，公司安全培训考核通过率超 98%，具体情况如下：

关键绩效

员工安全培训累计时长达 **64.9** 万小时，共 **32.5** 万人次参与，覆盖率 **100%**；

应急预案演练次数 **292** 次，应急演练参与率 **100%**；

安全文化宣传活动 **365** 次，覆盖率 **100%**。



公司着重对驾驶员和车辆安全管理人员开展安全培训，培训内容涵盖应急处理、出车检查、防御性驾驶、事故案例学习、车队风险防控等，以提升驾驶员安全驾驶意识及车辆安全管理水平。

驾驶员安全培训

2024 年，公司各车队每月进行 2 次安全培训和 1 次车辆起火消防演练，培训主题包括事故案例学习、防御性驾驶、出车检查、应急处置等，培训覆盖 **100%** 驾驶员，共 **22.6** 万人次，累计 **792** 场次，提升驾驶员安全意识与应急处置能力。

车辆安全管理人员培训

2024 年，公司在华东、华北和西南等区域开展车辆安全管理人员培训，主要课程包括安全岗位全知晓、车辆起火事故防范与处理、较大交通事故案例深度解析、驾驶员风险管理、安全领导力与执行力等，累计培训人数 **76** 人次，首次培训考核通过率 **98%**，补考通过率 **100%**，实现车辆安全管理人员 **100%** 覆盖。

妈妈驿站



精益服务 优质体验



9 工业、创新和基础设施



12 负责任的消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系

关注的议题

- ◆ 创新产品服务
- ◆ 优质客户体验
- ◆ 加强信息安全

开展的行动

- 推动数字化转型、智能化发展，通过自主研发与产品创新提升运营效能与客户体验
- 以客户体验为中心，持续加强时效管控、提升服务质量、改善客户体验，稳步提高客户满意度和品牌美誉度，增强品牌溢价能力
- 落实寄递安全管理举措，开展运输安全标准化建设，保障安全寄递
- 建立并不断完善信息安全与隐私保护管理体系，持续提升员工信息安全保护意识



创新产品服务

圆通坚持科技创新引领发展，建立并持续优化研发创新管理体系，依托领先的科技创新和自主研发能力，在行业领先的数字化应用基础上，推动自然语言理解、机器视觉、语音识别、地图技术、人机交互等人工智能技术的创新应用，全面推进智能化升级，以科技生产力提升公司综合竞争力，并助力全社会物流成本持续降低，促进行业的可持续、高质量发展。

● 研发创新

研发创新体系

公司遵守《国家重点研发计划管理暂行办法》《中华人民共和国科学技术进步法》等有关科技创新管理的政策法规，制定并完善内部研发管理制度，持续提升研发流程的规范性和透明度，将创新科技与快递业务的关键场景结合，提升运营效率，改善客户体验，为企业可持续长效发展注入动力。

报告期内，公司自主研发及优化了“管理驾驶舱”“网点管家”“客户管家”“智多星（YTO-GPT）”“智能客服”“动态路由”等核心系统和应用，实现了对快件流转全生命周期的监控、跟踪和管理，为公司服务质量、时效提升等提供有效抓手，助力业务运营实现实时监控、精细考核、智能决策，切实提升服务质量与客户体验。

案例

智能客服——为客户提供更为优质、高效的服务体验

为全面提升客户服务质量及客户接待的便捷性与高效性，圆通推出智能客服，在客户接待场景实现实时推荐、智能应答、自动生成小结并一键完成登记等操作，提高接待效率。同时，“智能质检”功能帮助客服管理人员及时察觉并介入复杂问题处理，借助质检报表精准剖析“问题人员、问题环节”，形成闭环管理，持续优化服务质量。

智能客服的在线机器人功能已实现覆盖多轮与单轮客服接待场景，包括地址变更、退货拦截、催促取件、延误补偿等，功能上线后，用户满意度提升 12.4%，客户服务质量得到显著提升。



案例

业务员 AI 助手——提升揽派工作效率，赋能业务发展

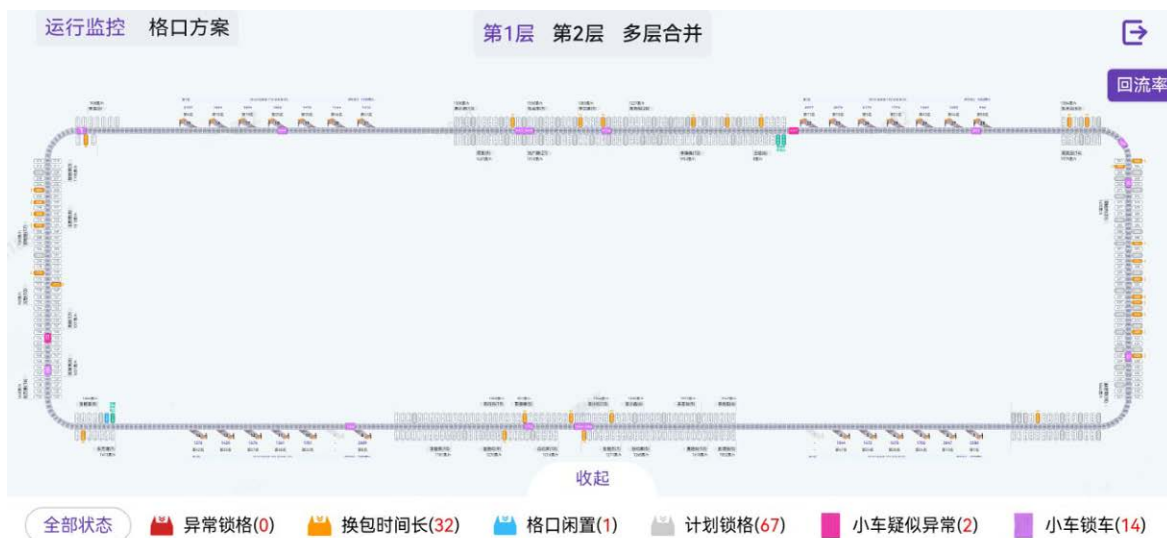
2024 年，圆通推出业务员 AI 助手，围绕业务员在揽派工作中的实际操作场景，帮助解答业务实际开展中的各类操作问题，并为业务员提供其他业务类和生活类帮助。AI 助手支持单轮或多轮语音交互，在快件分拣、分堆装车、揽派操作、异常件及工单处理等各个环节提升业务员的操作效率。根据测算，AI 助手可为每位业务员每天节省 30 至 60 分钟工作时间，实现了业务员工作效率及派件服务效率的进一步提升。

案例

转运环节数智化，圆通全网转运中心推进数字孪生

2024 年，圆通在全网转运中心陆续上线交叉带全局视角平面图和可视化移动端，实现管理人员对格口、小车、供件台的实时监控，以及异常情况的预警提醒；支持管理人员在手机等移动设备上实时查看设备运行状态，以及设备运行的关键监控指标，帮助管理人员及时发现问题，降低运营风险，提升运营效率。

截至 2024 年末，数字孪生及交叉带可视化等相关应用覆盖了 **100%** 的转运中心以及 **86.2%** 的加盟商，为中心管理者提供决策依据，系统性提升圆通中心管理能力、质量和效率。



可视化交叉带全局视角平面图

● 产品创新

圆通始终坚持“客户要求，圆通使命”的宗旨，以客户体验为中心，为客户创造价值的理念，完善产品矩阵，分行业、分场景为客户定制化产品与行业解决方案，不断提升差异化产品能力。

报告期内，圆通坚持产品创新，形成面向客户不同需求的产品矩阵并持续提升产品力。



圆通快递服务产品

圆通基于对不同行业特性的深刻理解与丰富的服务经验，以圆通自营枢纽转运中心及网络能力为基础，为不同行业客户提供一体化供应链解决方案。同时，圆通积极开发校园、景区、医院、酒店等多个不同场景的快递物流服务需求，为客户制定专业解决方案，满足客户多样化需求，助力行业发展。

圆通分行业、分场景的定制化专业解决方案

快消品行业：采用产地仓、销地仓、前置仓、干线直发等业务模式，提供有效期管理、批次管理等增值服务；

鞋服行业：采用仓配一体、门店调拨（O2O）等多种业务模式，提供库存优化、定制化包装、熨烫、清洗、更换吊牌等增值服务；

3 C 行业：采用恒温仓、贵重物品仓等业务模式，提供派前电联、送货上门、逆向退件、定制化密封 + RFID 包装 + 隐私包装方案、串码管理、批次管理等。

行业解决方案

商务区：对区域寄件快递进行集中时间揽收，减少业务员揽收次数、提升工作效率；

专业市场：对新型有潜力市场定制专业解决方案。例如医院建立驿站、电子城快递整合、生鲜及酒水特色包装等。



场景解决方案

案例

圆通数字化集配解决方案，为商家提供全链路一体化服务

公司基于自身物流网络和自主研发的数字化系统，推出集配数字化产品以及全链路一体化的集配解决方案。集配解决方案包含仓网规划、全链路履约、多渠道履约、专业化品类 / 多温层仓、专业品类包装方案定制等一体化服务模式；数字化管理系统可提升仓配管理效率，实现增效降本，并优化消费者服务体验，助力实体经济可持续高质量发展。



优质客户体验

● 寄递安全

圆通遵守《中华人民共和国邮政法》《加强对邮件、快件寄递的安全管理工作的若干意见》《禁止寄递物品管理规定》等法律法规及行业规范，制定《圆通寄递安全管理规定》等内部管理制度，建立健全运输安全管理体系，落实各项寄递安全相关管理举措，保障快件寄递安全，为员工安全保驾护航。

寄递安全管理目标及达成情况：

报告期内，

重大交通事故率目标为同比下降 15%，实际同比下降 86%；

一般交通事故率目标为同比下降 15%，实际同比下降 16%。

重大交通事故率



一般交通事故率



收寄安全管理

公司制定了《寄递安全管理规定》等管理制度，明确规定快件“揽、转、运、派”全流程管理要求，包括揽收标准、协议客户管理、违禁品管理、重大活动内容，确保快件寄递的安全合规。

**收寄验视**

对于不同类型的收件方式，圆通皆要求各业务员对寄递物品必须开箱验视，以确保不存在禁寄物品。

**实名收寄**

核对快递运单所填写的用户姓名或单位名称、地址等身份信息与提供证件信息是否一致，并采集有效身份证件信息以备查。

**业务员培训**

要求各加盟商根据国家有关寄递安全法律规定对业务员进行培训，确保业务员知晓正确的揽收流程，并对禁寄物品具有基本的识别能力。

**安全检查员设立**

要求各加盟商设立安全检查员，该检查员必须参加由政府职能部门组织的安全培训和考核，熟练掌握禁寄物品相关知识。

**巡检机制建立**

公司组织人员成立巡检队伍，定期对各加盟商的收寄验视、实名收寄工作进行抽检，抽检结果作为对加盟商考核的重要依据。

圆通快件收寄安全管理举措

禁限寄物品管控

公司制定并定期修订《禁限寄物品分级管控清单》《安检工作管理制度》等内部管理制度，开展禁限寄物品管控，对违禁品进行分级管控，防范违法违禁品进入寄递渠道，维护寄递渠道的安全稳定。

违禁品分级管控

建立违禁品分级管控机制，从合规性、危险性、危害性、舆情性四个方面，将违禁品分为高危、中危、低危、轻危四个等级，每日重点通报高危违禁品揽收情况，跟踪问题加盟商并整改。

违禁品分季管控

按季节评估寄件风险，夏季高危严控易燃易爆压力罐产品及锂电池产品，冬季春节前后严控烟花爆竹、丁烷压力罐产品。

报告期内，公司建立产业带专项管控机制，根据低风险产品的质量、包装等信息，制定专项管控方案，降低寄递安全风险。同时，针对锂电池开展安全管控专项行动，对广东地区开展驻点帮扶工作，通过数据摸排、风险评估，建立客户白名单等措施，有效降低快件自燃风险。

关键绩效

报告期内，违禁品通报整改率达 **99%**，因违禁品导致的重大事故为 **0** 起。



● 客户关系管理

圆通速递为优化服务，提升客户体验，针对业务场景建立服务制度。对于专项服务，公司制定了《圆准达售后服务标准》《直通总部工单售后服务标准》等标准；对于通用服务，公司制定了《前台接待客服管理制度》《客户投诉处理流程及管理办法》《客户口碑调研管理标准》；2024年，公司制度体系新增了《重复进线提级管控操作指导》《航空件售后服务标准》《直营客服业务承接管理标准》，并修订了《客户口碑调研管理标准》，深入贯彻“客户要求，圆通使命”的服务宗旨，落实“一切以客户体验为中心，为客户创造价值”的服务理念。报告期内，公司使用线上服务/平台的客户数量占总客户量的百分比超**95%**，线上渠道带来的收入占总收入的百分比超**95%**。

关键绩效



2024年，公司荣获中国客户服务节“最佳明星班组”

报告期内，公司稳步推进郑州呼叫中心建设，推广智能客服等智慧化工具应用，建立直通总部快速理赔渠道，持续提升服务质量，改善客户体验。2024年，公司客户服务全渠道接通率达**97%**，并同步开展客户服务满意度调查。

	2024 年目标	2024 年目标完成情况	2025 年目标
客户服务满意度	96.00%	96.35%	96.50%





加强信息安全

圆通速递聚焦信息安全管理与隐私保护，遵守《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》等国家法律法规，参照 ISO 27001 隐私信息安全管理标准，制定了《信息安全管理方针与策略》《信息安全管理体系文件控制管理办法》，明确对公司总体网络、信息、数据的安全管理办法和策略，并围绕信息事件安全管理、个人信息和数据安全管理、运行安全管理、人员信息安全管理、系统建设管理、信息安全组织管理制定了一系列信息安全的制度，共计 33 个，以更全面触达信息安全和隐私保护制度化、规范化、标准化管理。公司信息安全与隐私保护政策适用于全部运营过程，包括加盟商、供应商等合作伙伴。同时，公司将员工的信息安全行为全面纳入绩效考核体系。对违反安全规定的员工，视情节轻重进行相应的教育或处罚，以此强化员工的信息安全责任意识。

关键绩效



2024 年，圆通速递

未发生重大信息安全事件；

未发生系统层面的信息泄露；

未发生系统中断和网络攻击成功的事件。

● 信息安全与隐私保护管理体系

为高效开展信息安全与隐私保护管理，公司建立了信息安全委员会，负责信息安全工作的指导、协调与决策，涵盖个人信息保护、数据安全等重大事项。公司制定了《信息安全管理委员会章程》《信息安全组织建设管理办法》，以明确信息安全管理委员会架构与职责和信息安全管理的职责部门和组织成员。

该委员会由董事兼总裁担任委员会主任，副总裁任委员会执行代表兼副主任，并制定信息安全工作组负责总体信息安全保护工作、信息安全整体规划与建设、信息安全方针政策制定、信息安全检查审计和指导，并督促公司各部门依据信息安全委员会决议及相关要求，落实信息安全建设各项具体工作。

公司每年开展信息安全管理评审，定期对隐私政策等相关内容的合规性进行审查，并推进相关修订工作。公司董事兼总裁潘水苗先生作为信息安全管理委员会主任参与了年度信息安全管理评审，对信息安全管理策略、目标、指标的执行情况进行评审监督。2024 年，年度信息安全合规检查包括物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全、安全策略和管理制度、安全管理机构和人员、安全建设管理、安全运维管理共十个方面的 53 个控制点，对发现的问题项，推进相关部门全部完成整改。

圆通速递每年邀请第三方机构对隐私的合规性和有效性进行审核。报告期内，公司通过了 ISO27001 信息安全管理体系统认证与 ISO 27701 隐私信息管理体系认证¹¹；妈妈驿站相关系统获得信息系统安全等级保护备案证明（三级）。



¹¹ 由圆通速递子公司上海圆擎信息科技有限公司获得，上海圆擎信息科技有限公司为圆通速递提供信息安全与隐私保护服务。

● 信息安全与隐私保护风险管控

网络安全风险管控

- 在网络边界部署 IPS、防火墙、WAF 等安全设备，进行出入向网络风险检测和防护；
- 在主机上部署 HIDS、蜜罐、杀软等，对主机进行安全防护。

隐私数据风控管控

- 隐私数据采集方面，通过隐私政策告知用户如何收集和使用、共享个人信息，以及用户主体权利等；
- 在隐私数据传输方面，采用安全传输协议或定制化接口传输机制，对数据进行安全传输；
- 在隐私数据存储方面，对隐私数据，如手机号、身份证号进行加密存储、脱敏存储；
- 在隐私数据使用方面，记录对隐私数据的查询日志，对敏感操作进行监控，对异常操作进行告警，并由专人进行处置，同时通过查询限额措施降低查询风险。

应用安全风险管控

- 通过一审三测机制，将隐私安全嵌入开发生命周期中，将隐私安全前置，提前控制风险；
- 对应用侧安全漏洞及主机侧系统漏洞定期的检测和扫描，对于检测发现的安全漏洞，及时修复。

风险评估

- 对隐私数据进行识别，开展风险评估，对推进问题整改；
- 建立了风险监控平台，监控用户对隐私信息的敏感操作行为，对于异常行为生成告警，由专人进行处置。

注：一审三测机制，指在需求创建时，对需求进行安全评审，输出信息安全要求；在系统测试阶段，渗透测试工程师对系统进行安全测试，并推进安全漏洞的整改；在系统发布阶段，通过安全组件对依赖包的版本、编码规范进行扫描，防止系统带病上线；在系统发布后，会对系统的安全需求进行验证，确保系统符合安全合规要求。

举报流程

圆通速递设立多渠道的线上举报平台，包括金刚、驾驶舱、网点管家、邮箱及电话等举报途径，全方位鼓励员工积极报告可疑的安全事件或违规行为。公司对信息安全和隐私泄露事件零容忍，根据《客户信息安全管理制度》相关规定，依据情节轻重按照制度进行惩处，涉事员工将受到纪律处分，情节严重者终止雇佣关系。对于积极举报安全问题的员工，公司依据《信息安全事件举报奖励实施细则》的规定，给予相应的奖励或公开表彰，营造全员参与信息安全维护的良好氛围。

外部合作加强隐私保护

公司建立了安全响应平台（SRC 平台），鼓励外部安全团队对公司系统进行安全测试，对于提交的漏洞进行验证，并推进修复。2024 年，公司参加了国家和属地监管机构组织的年度网络安全攻防演练，有效检验和完善自身的网络安全防护体系，提高突发网络安全事件的应对能力与处置能力。

个人信息保护



公司建立《第三方合作公司数据对接操作规范》，在与外部第三方合作公司开展业务过程中，对于需要进行数据交互的，信息安全管理部门会对传输数据类型的必要性、合理性、安全性进行审核，并要求相关方对不符合要求的进行整改。同时，公司对第三方合作公司的信息安全能力（包括人员安全、物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全、应急响应等方面）进行评估，降低与第三方合作中涉及的数据安全风险。在推送数据前需要与第三方合作公司签署保密协议，约定保密责任和违约责任。

公司在圆通速递小程序、APP、官网的用户注册、登录界面均需要用户同意隐私政策后方可登录、注册。同时用户可在“我的信息”中查看隐私政策内容¹²。在隐私政策中说明了如何收集、使用、保护用户个人信息，以及用户如何行使对自己个人信息的权利。



公司持续加强系统权限管控，通过数据权限、菜单权限的访问控制，防止用户个人信息遭到未授权的访问、篡改、披露、损坏或丢失；对数据进行分类分级，依据数据生命周期理论；实施隐私快递面单，保护用户隐私；采用隐私面单隐藏或加密处理客户个人信息，如手机号码、姓名、地址等，减少信息泄露风险。



信息安全事件应急响应

公司建立信息安全事件管理机制，对事件进行分类分级管理，对于重大事件制定了《重大信息安全应急管理办法》，并制定应急处置流程，明确相关岗位责任人和职责。同时，公司每年开展信息安全应急演练，以提升应急流程的有效性和应急处理效率。

公司成立紧急应急小组，如若发生信息安全事故，将启动信息事故处理流程，进行内部调查，上报并通知监管部门，降低事故对用户影响，并在适当情况下采取推送通知、邮件、信函、电话等形式告知相关用户其被披露的信息、已采取或将采取的处置措施。同时，公司还按照监管部门要求，上报个人信息安全事件的处置情况。

制度	制度内容
《信息安全事件与应急管理办法》	明确信息安全事件分类分级标准，将信息安全事件根据起因、表现、结果等因素分为 7 个类型，根据信息安全事件对公司信息系统与数据的重要程度、业务损失和社会影响，将信息安全事件划分为 3 级，并针对不同级别的事件制定不同的应急处置措施等。
《信息安全事件调查与处理管理规范》	明确信息安全事件调查、处置与整改流程与各相关部门的责任。
《钓鱼邮件上报与奖励实施细则》	明确钓鱼邮件奖励规则。
《信息安全事件举报奖励实施细则》	对私拍面单、QQ 群聊客户信息、账号出租出借等违规行为实施举报奖励。
《重大信息安全应急管理办法》	明确了发生重大客户信息安全事件时的应急组织架构与职责、应急处置措施、应急组织成员及其紧急联系方式。

¹² 圆通速递隐私政策链接：<https://www.yto.net.cn/privacyPolicy.html/>

● 信息安全与隐私保护培训

圆通速递制定了《信息安全培训管理制度》，明确了对所有员工的信息安全与隐私保护培训要求、培训方式、考核办法，并将培训考核结果与相关员工绩效挂钩，以提高员工对信息安全和隐私保护的重视，提升培训效果。

培训主题	培训对象	培训效果
信息安全意识	客服、财务、网点负责人、平安员等	8.9 万人次参加
钓鱼专项培训和演练	总部职能部门	1,023 人次参加
客服信息安全培训	省区、总部的客服人员	0.9 万人次参加
海报宣传信息安全知识	全体员工	全体员工每周可获取信息安全要求及防护要点
视频培训信息安全与隐私保护	全体员工	全体员工可从线上平台“圆课堂”获取信息安全与隐私保护培训课程

圆通速递信息安全与隐私保护培训活动（部分）

案例

重点业务省份网点开展信息安全专题培训，提升网点信息安全管理能力

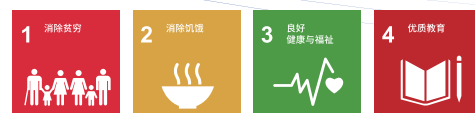
为促进加盟商和末端网点保护客户信息安全，圆通速递为重点业务省份的网点管理人员开展信息安全专题培训。公司针对当前信息安全的内外部环境，并结合行业特点，开展账号安全使用、即时通讯工具安全使用、终端安全使用、经营场地安全管理、信息安全法律法规等方面的培训，强化信息安全风险防范，提高信息安全应对和处置能力。2024 年，公司共开展 24 个场次培训，每场培训 60 分钟，覆盖 1,392 名网点管理人员。



信息安全专题培训



多方赋能 共富共荣



关注的议题

- ◆ 乡村振兴与公益慈善
- ◆ 社区建设

开展的行动

- 积极响应国家乡村振兴战略，以产业带动乡村振兴，推进便民服务工程
- 开展“圆梦行动”等公益项目，支持社区建设，传递社会温情



助力乡村振兴

圆通积极响应国家乡村振兴战略，利用自身供应链网络优势，通过“农产品上行”和“快递进村”等项目，带动农村产业发展，支持基础设施建设与民生服务，积极承担企业责任，助力共同富裕。2024 年，我们积极开展扶贫及乡村振兴项目，累计投入 **334.07** 万元。

● 促进乡村产业振兴

为促进农产品上行、助力乡村经济，公司深入产地田间地头，了解农户需求与市场需求，利用优势物流网络与渠道资源，帮助解决农产品销售和物流问题，助力提高农产品销量，共建美好新农村。

拓宽销售渠道

公司利用自身优质渠道资源，与电商平台、私域社群、达人直播、Tob 贸易批发及跨境贸易渠道等合力推广各地区农产品，助力其走向全国、走向世界。

解决物流问题

公司协调各方资源，了解各农产品产地市场运输及快递发货量和价格情况，精细分析，给到产地农户合作社合理且实惠的快递和物流价格，以此提高农户销量、提升农户收入，助力乡村振兴。

合作农产品基地

公司与当地合作社或与多个农户种植者直接开展合作，提前预估销量并计划产能，按计划招聘种植、管理、采摘、打包等各环节工人，创造就业岗位，改善农村就业情况，提升农民收入。

圆通农产品上行系列举措

案例

助力新疆红枣从青田出海

圆通旗下子公司圆嘉商贸联合新疆商贸物流集团在新疆阿克苏地区大批量采购干红枣，与丽水青田中智物产合作，携手并进，助力新疆红枣从青田出海。该项目借助青田县华侨资源和进口商贸优势，通过一系列举措全面打造集农产品采购、销售、出口等功能为一体的集散中心，圆嘉商贸从其他省份采购当地特色农产品，进一步扩大跨境贸易规模，助力新疆农产品走向全球。该项目成功实践了“‘全国买，全球卖’，出海首发在青田”的合作战略，有效带动当地经济发展，助力乡村振兴。

● 改善农村基础民生

圆通稳步推进“快递进村”工程，持续优化农村寄递物流体系建设，改善农村便民服务，助力农村电商的发展以及农民生活质量的提高；公司积极开展乡村基础设施建设支援，教育捐助等公益项目，为乡村发展贡献爱心力量。

关键绩效

截至 2024 年 12 月底，圆通通过上门派送和驿站建设，日均服务约 **460 万** 票乡镇快件，服务覆盖约 **22 万** 个建制村，其中乡镇妈妈驿站共建设约 **4.5 万** 家，覆盖大陆地区 **31** 个省，**17,655** 个乡镇，**27,332** 个村组。



乡村基础设施支援

平泉市东南部道虎沟乡老爷庙村有饮水工程 2 处，集中供水率未达到农村自来水普及率 75.5% 的要求，圆通捐赠 40 万元，助力道虎沟乡老爷庙村改建饮水设施。

公司捐助云南省德宏州瑞丽市勐秀乡等扎村民委员会，开展楼顶拱棚、电动伸缩大门建设项目，以便等扎村委会向 7 个村民小组共 1,842 名村民提供便民服务。



乡村基础教育捐助

公司在杭州市桐庐县钟山乡开展教育公益金助学助教项目，每年向桐庐县钟山乡捐赠 25 万元，以激励当地教师潜心钟山教育事业，同时鼓励学生坚持求学，为乡村基础教育出一份力。

案例

助力河北省永清县灾后重建，以实际行动彰显企业责任担当

河北省永清县受强台风“杜苏芮”影响，部分村镇发生严重洪涝灾害。为支援受灾村镇的灾后重建，帮助受灾群众渡过难关、重建家园，公司于 2024 年 2 月特向永清县红十字会捐款 300 万元，捐赠资金已全部用于道路、管道、消防系统等基础设施修复、灾后环境整治工程推进及受灾村民安置费发放等，有力推动了灾后重建进程，帮助受灾村民尽快重返家园、恢复正常生活，彰显企业社会责任担当。永清县红十字会授予圆通“助力永清县灾后重建（叁佰万整）捐赠证书”。



永清县红十字会授予“助力永清县灾后重建（叁佰万整）捐赠证书”



热心公益慈善

圆通坚持践行“德善圆通”理念，积极履行企业公民的社会责任，长期通过资金、物资捐赠、公益运输物资以及专项系列公益行动的开展，在助残共富、社区建设等方面贡献圆通力量，赋能弱势群体，支持社区发展，汇聚爱心与诚意，助力构建和谐社会。

● 残健共融

自 2021 年起，圆通捐资创立上海市圆通公益基金会（以下简称“圆通基金会”），始终坚守“弘扬中华民族扶贫济困的传统美德，致力于社会慈善事业，彰显德善圆通的企业价值观”的宗旨，积极投身于各类公益活动，为社会贡献力量。报告期内，圆通基金会以助残项目为重点，进一步推进残疾人就业创业、助力共富的助残新模式。

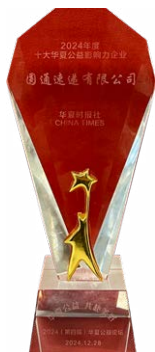
案例

圆通基金会设立助残专项基金，探索新时代助残共富新模式

早在 2021 年 5 月，圆通基金会便设立助残项目专项基金，致力于为残疾人提供多维度支持，涵盖职业培训、就业支持、生活保障等方面，旨在帮助残疾人更好地融入社会，促进残健共融。通过与政府、企业和其他组织的合作，圆通基金会助力构建一个对残疾人群体更加包容、关怀的环境。公司通过举办残疾人技能培训与招聘会、开展心理健康筛查和公益旅游等关怀活动以及捐赠等方式，帮助提升残疾人职业技能与素养，为残疾人创造更多的发展机会和支持性资源。2024 年，圆通基金会共开展 5 个专项助残项目，累计支出超 110 万元，持续探索新时代下助残共富的创新模式，为残疾人提供长期稳定的帮助和保障。

圆通公益慈善荣誉：

报告期内，华夏公益论坛授予“十大华夏公益影响力企业”；杭州市残疾人福利基金会、上海市杭州商会授予“朗索之夜”杭商新春慈善音乐会慈善捐赠证书。



“十大华夏公益影响力企业”
奖杯



“朗索之夜”杭商新春慈善
音乐会慈善捐赠证书

● 爱心公益

圆通积极投身公益事业，支持社区建设，通过开展多种形式的慈善公益活动，弘扬社会爱心，关爱弱势群体。

关键绩效

报告期内，公司积极开展社会慈善公益项目，累计投入

276.51 万元，受益人数超 **1,600** 人。

“清凉守护，高温关怀”，为一线工作者送去关怀

“清凉守护，高温关怀”项目：该项目旨在向高温下坚守岗位的一线消防人员和派出所工作人员提供必要的防暑降温物资，花费 4 万元购买相关物资，捐赠给一线工作者。

“我运动、我快乐”，资助青少年体育活动

为进一步丰富青少年业余生活，增强青少年体质，公司通过上海市慈善基金会青浦区代表处圆通专项基金资助上海市青浦区中小学生体育协会，支持青民足球队、篮球队开展各类足球、篮球活动，同时宣传慈善知识，渲染慈善氛围，发扬慈善精神。





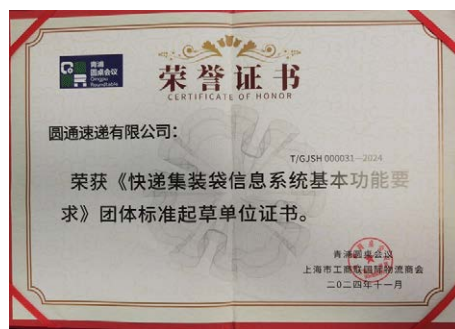
携手合作共赢

圆通积极参与行业前沿交流，推动行业合作，通过参与快递包装等行业标准制定、参与圆桌会议、研讨会等行业交流活动等，致力于推动合作伙伴共赢和行业的高质量发展，携手各方共赴可持续未来。

案例

参与《快递集装袋信息系统基本功能要求》团体标准起草工作

圆通注重行业协会参与和行业交流，助力行业标准化建设，为快递行业规范化发展贡献力量。2024 年，公司参与了《快递集装袋信息系统基本功能要求》团体标准的起草工作，凭借在快递集装袋管理领域的丰富经验和技術优势，公司为标准的制定提供了重要参考和支持，积极助力行业朝数字化、标准化发展方向迈进。



圆通《快递集装袋信息系统基本功能要求》
团体标准起草单位证书

案例

与业内领先车企开展无人车合作，助力圆通末端降本增效

2024 年 1 月，圆通与业内领先的车企开展合作，在加盟商和末端网点开始引入无人车。公司与合作车企的系统全面打通，实现了不同品牌无人车的统一调度和管理；公司还完成了无人车运营管理平台系统建设，覆盖无人车从购买评估、运营准备、运营实施、运营管理全流程线上闭环管理，为未来的数字化、智能化奠定了基础。截至 2024 年末，圆通全网已有超过 150 家加盟商使用了近 500 辆无人车。未来，圆通将进一步扩展其在末端寄件和派送等各个环节的应用，助力圆通可持续发展。



圆通网点使用无人车派送

附录一：关键绩效汇总

关键绩效指标	单位	2024 年
业务绩效		
业务完成量	亿件	265.73
营业收入	万元	6,903,266.69
直营转运中心	个	76
环境范畴		
直接能源使用		
柴油	吨	275,700.55
汽油	吨	135.13
可再生能源消耗量	兆瓦时	3,710.81
间接能源使用		
外购电力	兆瓦时	542,340.93
能源消耗		
直接能源消耗	吨标煤	401,922.10
间接能源消耗	吨标煤	67,109.76
不可再生能源消耗总量	吨标煤	468,575.80
直接能源消耗密度	吨标煤 / 万元人民币	0.058
间接能源消耗密度	吨标煤 / 万元人民币	0.010
能源消耗总量	吨标煤	469,031.86
综合能耗密度	吨标煤 / 万元人民币	0.068
温室气体排放		
直接排放（范围一）	吨二氧化碳当量	1,478,466
间接排放（范围二）	吨二氧化碳当量	285,247
其他间接排放（范围三）	吨二氧化碳当量	3,555,000

关键绩效指标	单位	2024 年
温室气体排放总量（范围一 + 范围二 + 范围三）	吨二氧化碳当量	5,318,713
其中：快递业务温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	4,964,597
单票快件碳排放量	克二氧化碳当量	187
直接排放密度（范围一）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.214
间接排放密度（范围二）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.041
温室气体排放密度	吨二氧化碳 / 万元人民币	0.770
水资源		
总取水量	万吨	489.84
水资源使用强度	吨 / 万元营收	0.710
社会范畴		
员工概况		
员工总数	人	19,497
按雇佣类型划分：		
全职员工	人	19,497
兼职员工	人	0
按性别划分		
男性员工	人	12,893
女性员工	人	6,604
按年龄划分：		
29 岁及以下员工	人	5,062
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	12,033
50 岁以上员工	人	2,402
按职级划分：		
高级管理人员	人	9

关键绩效指标	单位	2024 年
中级管理人员	人	256
初级管理人员	人	1,653
一般员工	人	17,579
按国籍划分：		
中国国籍（含港、澳、台）	人	19,223
其他国籍	人	274
阿拉伯联合酋长国	人	6
埃及	人	1
澳大利亚	人	2
巴基斯坦	人	5
巴西	人	2
菲律宾	人	5
哈萨克斯坦	人	5
韩国	人	28
柬埔寨	人	3
马来西亚	人	38
美国	人	11
孟加拉国	人	23
墨西哥	人	1
日本	人	6
萨尔瓦多	人	1
斯里兰卡	人	11
泰国	人	12
新加坡	人	9

关键绩效指标	单位	2024 年
匈牙利	人	1
意大利	人	1
印度	人	47
印度尼西亚	人	14
约旦	人	2
越南	人	40
多元与包容		
少数民族员工	人	1,711
残疾员工	人	780
女性在所有管理人员（初级、中级、高级）中的比例	%	14.44
女性在高级管理人员中的比例	%	11.11
女性在初级管理人员中的比例	%	15.49
在创收职能部门（如销售部门）担任管理职务的女性 占有此类管理人员的比例	%	21.82
女性在 STEM 相关职位中的比例	%	17.03
新进员工		
新进员工总数	人	5,336
按性别划分		
男性员工	人	3,736
女性员工	人	1,600
按年龄划分：		
29 岁及以下员工	人	3,146
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	2,110
50 岁以上员工	人	80
按管理层级划分		

关键绩效指标	单位	2024 年
高级管理人员	人	0
中级管理人员	人	36
初级管理人员	人	179
按国籍划分		
中国国籍（含港、澳、台）	人	5,276
其他国籍	人	60
阿拉伯联合酋长国	人	1
澳大利亚	人	2
菲律宾	人	1
哈萨克斯坦	人	9
韩国	人	1
柬埔寨	人	3
马来西亚	人	1
美国	人	2
孟加拉国	人	8
日本	人	2
斯里兰卡	人	3
新加坡	人	2
匈牙利	人	1
印度	人	8
印度尼西亚	人	8
越南	人	8
员工流失情况		
员工流失人数总数	人	5,030

关键绩效指标	单位	2024 年
员工自愿离职率	%	16.88
员工总流失率	%	20.51
按性别划分：		
男员工流失人数	人	3,219
男员工流失率	%	19.98
女员工流失人数	人	1,811
女员工流失率	%	21.52
按年龄划分		
29 岁及以下流失人数	人	2,193
29 岁及以下流失率	%	30.23
30 岁至 50 岁流失人数（含 50 岁）	人	2,422
30 岁至 50 岁流失率（含 50 岁）	%	16.76
50 岁以上流失人数	人	415
50 岁以上流失率	%	14.73
按管理层级划分：		
高级管理人员流失人数	人	0
高级管理人员流失率	%	0.00
中级管理人员流失人数	人	26
中级管理人员流失率	%	9.22
初级管理人员流失人数	人	219
初级管理人员流失率	%	11.70
按国籍划分		
中国国籍员工流失人数	人	4,925
中国国籍员工流失率	%	20.40

关键绩效指标	单位	2024 年
外籍员工流失人数	人	105
外籍员工流失率	%	27.70
员工培训		
总培训场次	场	3,000
总受训人次	人次	90,000
总受训人数	人	19,000
培训总时长	时	135,313.84
年度培训支出金额	万元人民币	350
人均受训时长	小时 / 人	7.12
人均培训投入金额	元人民币	184.2
受训人员占总人数百分比	%	97.70
按管理层级划分：		
高级管理人员受训人数	人	5
高级管理人员受训百分比	%	56
中级管理人员受训人数	人	50
中级管理人员受训百分比	%	20
初级管理人员受训人数	人	780
初级管理人员受训百分比	%	48
按类型划分：		
廉洁类培训场数	场	30
业务类场数	场	400
信息安全类场数	场	125
职业健康类场数	场	18
按管理层级划分		

关键绩效指标	单位	2024 年
高级管理人员平均培训时数	小时	56
中级管理人员平均培训时数	小时	24
初级管理人员平均培训时数	小时	24
员工权益		
劳动合同签订率	%	100
五险一金缴纳覆盖率	%	100
工会员工占总员工比例	%	1.08
有集体谈判协议的员工比例	%	100
劳工诉讼案件数	件	0
罢工 / 停工事件数量	件	0
员工满意度		
员工满意度调查参与率	%	80
员工满意度结果	%	91.6
职业健康安全		
因工死亡人数	人	3
因工亡故比例	%	0.015
损失工时事故率 (LTIFR) ¹³	百万工时	1.54
职业健康与安全培训场次	场次	418
职业健康与安全培训参与人次	人次	325,000
职业健康与安全培训时长	小时	649,000
职业健康与安全培训人均培训时长	小时 / 人次	2

¹³ 损失工时事故率 = 损失工时事故的数量 ÷ 实际工作时数 × 1,000,000

附录二：报告索引

披露要求	对应的本报告章节 (相关议题未披露的，根据《上市公司自律监管指引第 14 号—— 可持续发展报告（试行）》第七条要求进行充分说明)
应对气候变化	应对气候变化
污染物排放	践行绿色经营
废弃物处理	践行绿色经营
生态系统和生物多样性保护	践行绿色经营
环境合规管理	提升环境管理
能源利用	应对气候变化
水资源利用	践行绿色经营
循环经济	践行绿色经营
乡村振兴	助力乡村振兴
社会贡献	热心公益慈善
创新驱动	创新产品服务
科技伦理	不适用
供应链安全	筑就责任链条
平等对待中小企业	筑就责任链条
产品和服务安全与质量	优质客户体验
数据安全与客户隐私保护	加强信息安全
员工	保障员工权益、赋能人才培养、护航员工安全
尽职调查	ESG 治理
利益相关方沟通	ESG 治理
反商业贿赂及反贪污	恪守商业道德
反不正当竞争	恪守商业道德
自主披露的议题	有序公司治理

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《圆通速递股份有限公司 2024 年度可持续发展报告》。我们非常重视并希望聆听您对圆通速递可持续发展工作报告的反馈意见，以帮助我们对报告进行持续改进。如您对公司的可持续发展工作有任何意见或建议，欢迎发送电子邮件至 ir@yto.net.cn。

您对本报告的评价：

选择题（请在相应的位置打√）

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

开放性问题

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