

顺丰控股
可持续发展报告
2023
SUSTAINABILITY
REPORT



Environment Barcode





目录

CONTENTS

01

P002-P014

前言

董事长致辞
关于顺丰
可持续发展管理

02



P015-P031

管治篇

规范企业管治
强化风控管理
恪守商业道德
保障信息安全

03



P032-P054

环境篇

打造绿色物流
推动循环经济
保护生态环境
倡导绿色办公

04



P055-P094

社会篇

成就人才队伍
筑牢安全防线
共建责任链条
传递社会担当

05



P095-P110

服务篇

打造智慧物流
创新驱动发展
保障寄递安全
打造优质服务

06

P111-P120

气候相关 信息披露

序言
治理
策略
风险管理
指标和目标

07

P121-P145

附录

报告说明
外部审验声明
政策列表
关键绩效
指标索引
意见反馈

前言

Foreword to the Report

董事长致辞

关于顺丰

可持续发展管理



董事长致辞

2023年，社会生产及消费活动复苏推动快递及物流行业实现良好增长，中国快递全年件量首次突破1,320亿件。在全球供应链重塑、中国制造业升级出海的大背景下，顺丰作为亚洲最大、全球第四大综合物流企业，始终坚守初心、实干笃行，坚持可持续健康发展理念，通过提供高效、绿色、低碳的综合物流服务，赋能全球客户高质量发展，同时实现社会价值，展现企业责任与担当。

与时偕行，坚持可持续健康发展

在复杂多变的市场环境中，顺丰快速把握机遇，持续创新变革，夯实服务能力，构建产品体系更完善、覆盖链条更完整、服务场景更多元的综合物流服务版图，覆盖客户从采购生产到销售服务、从国内到国际的端到端供应链。2023年，顺丰已建成并投运亚洲最大的鄂州货运航空枢纽，逐步构建“轴辐射”网络，连接中国与全球，进一步提高服务时效竞争力。在2023年《财富》世界500强排行榜中，顺丰跃升至377位，连续第2年入围榜单，是唯一进入世界500强的中国民营快递企业。

知行合一，低碳行动落实于运营

顺丰致力于实现商业价值和社会价值的融合统一，在高质量发展的同时坚定履行对环境保护的承诺，稳步推进公司碳目标的达成。2023年，顺丰通过推进低碳运输、打造绿色产业园、研发可持续包装等举措，实现自身碳效率较目标基准年提升15%，取得可观进展。与此同时，公司加入“科学碳目标倡议”(SBTi)，并承诺在2050年前实现价值链温室气体“净零排放”。基于标准化碳管理底盘能力，2023年顺丰自研行业首个运单级碳计算模型，为多家全球头部客户提供定制化绿色低碳供应链解决方案和服务，深度赋能产业链上下游合作伙伴，共同推动行业供应链向零碳未来迈进。

服务民生，不忘企业发展初心

在不断提供高质量快递物流服务的同时，顺丰始终坚持履行社会责任，通过实实在在的行动回馈社会、服务民生。2023年，顺丰助力农产品产销网络覆盖全国2,700多个县区级城市，运送特色农产品458万吨，村级驿站合作点超10万个，逐步形成一张完备的乡村快递网络，持续为乡村振兴注入物流新动能。面对各类突发自然灾害，公司第一时间调动飞机、车辆等应急资源，积极援助云南保山地震、河北京津冀汛情、甘肃积石山地震等救灾行动，依托自身资源优势和高效的组织调配能力，持续贡献应有之力，与灾区人民守望相助，共渡难关。

一路栉风沐雨，一载耕耘收获。展望未来，顺丰将继续坚持长期主义和可持续健康发展理念，持续推进绿色低碳供应链生态建设，不断提升员工福利和关怀，践行社会责任，致力于成为持续创造卓越社会价值的标杆企业，为全球可持续发展传递持久动力。

关于顺丰

“顺丰控股是中国及亚洲最大、全球第四大综合物流服务提供商¹。”

公司围绕物流生态圈持续完善服务能力与产品体系，业务拓展至时效快递、经济快递、快运、冷运及医药、同城即时配送、国际快递、国际货运及代理、供应链等物流板块，为客户提供国内及国际端到端一站式供应链服务；同时，依托领先的科技研发能力，公司致力于构建数字化供应链生态，成为全球智慧供应链的领导者。

公司坚持可持续健康发展和前瞻长远的战略部署，在过去三十一年发展历程中准确抓住机遇，不断扩大规模，持续领跑行业，成为中国及亚洲物流行业中的领军企业，并跻身世界500强，排名第377位。公司的旗舰产品时效快递占据国内绝对领先的市场份额，并依托时效快递网络的资源与能力，快速高效地拓展至更多物流服务细分领域，从轻小包裹到大型重货，从标准快递到定制化供应链服务，从中国市场拓展到亚洲乃至全球市场。公司于国内的快递、快运、冷运、同城即时配送²及供应链³业务五个细分领域，以及于亚洲的快递、快运、同城即时配送²及国际业务⁴四个领域均处于细分市场第一的领先地位¹。

展望未来，公司致力于成为连接亚洲与世界的全球领先物流企业。公司将稳固在中国的市场领导地位，并持续扩大在亚洲和其他国际市场影响力；将国内成功经验快速复制于海外网络，并利用公司备受认可的品牌、领先的成本优势和综合物流服务能力拓展国际市场，推动公司业务持续健康增长，致力成为全球企业和个人客户首选的物流合作伙伴，携手客户共同成长，共创价值。

规模领先

亚洲最大

全球第四大

综合物流服务提供商

领导地位

亚洲第一

快递、零担快运、同城即时配送及国际业务

中国第一

快递、零担快运、冷运、同城即时配送及供应链

优质品牌

第一名

中国快递服务客户满意度

连续14年

¹ 根据弗若斯特沙利文报告，以2022年的收入统计

² 第三方同城即时配送服务提供商中

³ 民营第三方供应链解决方案提供商中

⁴ 亚洲综合物流服务提供商中

顺丰文化

砥砺奋进三十一载，春华秋实满庭芳。一次次的披荆斩棘与跨越突破，镌刻在顺丰快速发展的岁月里，使公司沉淀出了具备顺丰深刻烙印的企业文化。对于顺丰来说，企业文化不只是一种信念，更是一种承诺与践行，它体现在所有顺丰员工的一言一行里，体现在顺丰的一切经营行为里，成为一股强韧的精神力量，深深熔铸在顺丰的凝聚力、竞争力和生命力之中。

公司愿景

公司愿景是顺丰的未来目标和理想蓝图，指引顺丰人前进的方向。



核心价值观

核心价值观是顺丰人必须信奉和坚守的价值标准和基本信念，指引顺丰人为了实现公司愿景该如何去努力。



企业精神

企业精神是顺丰人在实践中展现出来的团队气质和精神风貌，是顺丰人的底色画像和外界对顺丰的直观认知。



球队文化

球队文化是顺丰基于公司愿景、核心价值观、企业文化而衍生出的具有组织特性的文化，引领顺丰人赢得比赛胜利。



可持续发展荣誉奖项

2023年顺丰可持续发展相关荣誉奖项

 <p>《财富》 “中国ESG影响力榜” (连续2年)</p> 	 <p>中国上市公司协会2023年度 “上市公司ESG最佳实践案例” “上市公司治理最佳实践案例” “上市公司董事会最佳实践案例”</p> 
 <p>《央视财经》 “中国ESG上市公司先锋100”</p> 	 <p>中国公司治理50人论坛 “2023年度中国上市公司ESG TOP50(非金融)”</p> 
 <p>《财经》长青奖2023年度 “可持续发展普惠奖”</p> 	 <p>绿点中国2023年度 “可持续实践案例绿点大奖”</p> 
 <p>《时代周报》2023年度 “上市公司ESG典范企业奖”</p> 	 <p>《证券之星》2023年度 “ESG新标杆企业奖” “ESG投资价值榜”</p> 
 <p>《华夏时报》2023年度 “ESG实践优秀案例”</p> 	 <p>Wind中国上市公司2023年度 “ESG最佳实践100强”</p> 
 <p>第十二届中华慈善奖 捐赠企业奖</p> 	 <p>第十二届“中华慈善奖” 慈善项目奖(顺丰暖心项目)</p> 

联合国可持续发展目标年度进展

管治篇



- 董事会成员中有2名女性董事，董事会女性人数占比达**28.6%**；
- 2023年，顺丰对风险场景进行了针对性刷新，并沉淀**26项**风险应对管控预案；
- 2023年，顺丰开展风险专项培训课程超**86,400小时**，风险专项培训新员工覆盖率达**100%**；
- 过去三年，顺丰商业道德内部审计对所有营运场地的开展覆盖率为**100%**；
- 2023年，顺丰开展线下反贪腐培训**20场**，员工覆盖率达**100%**，员工反贪腐教育总时长**70,073小时**；
- 员工《反腐败承诺书》签署率达**99%**；
- 2023年，顺丰科技通过**ISO 27001**信息安全管理体系认证及**ISO 27701**隐私信息管理体系认证；
- 截至2023年底，顺丰共主导和参与了**5项**数据安全相关的国家标准、行业标准制定工作，其中已有**3项**国家标准正式发布。

环境篇



- 2023年，顺丰碳效率⁵**41.1 tCO₂e/百万营收**，较碳目标基准年(2021年)提升**15.3%**；单票快件碳足迹**730.9 gCO₂e/件**，较碳目标基准年(2021年)降低**15.1%**；
- 2023年，顺丰自研**行业首个运单级碳计算模型**，基于实际业务数据，精准计算每票快件在各运输环节使用不同交通工具产生的碳排放量；
- 截至2023年底，顺丰累计投放新能源车车辆**超31,000辆**，覆盖**243个城市**；
- 截至2023年底，已有**14个产业园光伏项目**顺利投入运营，总装机容量达**64兆瓦**；2023年光伏发电量达**1,839万千瓦时**，减少温室气体排放**10,229 tCO₂e**；
- 2023年，顺丰通过包装减量化措施，累计减少原纸使用约**4.3万吨**，减少塑料使用约**16.2万吨**，减少温室气体排放约**16.4万吨**；
- 2023年，顺丰通过绿色包装举措减少温室气体排放约**54万吨**；
- 2023年，顺丰完成“双易”（易回收、易再生）胶袋的再生配方及制品研发，添加高达**30%**再生树脂(PCR)的同时，保持优异性能，符合快递袋国标要求，荣获“**塑料制品易回收易再生设计认证**”优秀评级证书；
- 2023年，顺丰在上海启动了**行业首个塑料包装废弃物全流程闭环回收再生项目试点**，投放超**88万个**“双易”包装胶袋，回收总量超**1.1吨**；
- 截至2023年底，顺丰与企业、员工和客户共同种植了超**5,000亩碳中和林**，累计种植超**60万棵树**，预计这些树木在未来生长过程中可吸收大气中**超11万吨**二氧化碳。

⁵ 此处仅统计顺丰的碳效率数据，不包含嘉里物流。

社会篇



- 截至2023年底，顺丰助力农产品产销的服务网络覆盖全国**2,700多个**县区级城市，囊括**6,000多种**特色农产品，2023年实现特色农产品运送约**458万吨**；
- 2023年，顺丰支持员工外派培训计划共计投入约**460万元**；通过“顺丰送你上大学”项目取得学历证书的员工共**21,445位**；
- 2023年，顺丰帮扶困难员工及家庭**2万余人**，救助金额约**1,161万元**；
- 2023年，顺丰**未发生**重大火灾事故和重大伤亡事故，百万快件人员伤亡事故率较2022年下降**15.1%**；
- 2023年，顺丰开展全网安全生产体系评估工作，**55%**地区和**100%**分拨区接受了总部安全生产体系评估；
- 2023年，顺丰承包商安全管理协议签订率**100%**，对**321家**承包商开展了实地安全检查；
- 2023年，顺丰开展各类安全培训共计达**9.6万次**，安全教育员工覆盖率**100%**；持有安全资格证书的员工人数达**940人**；
- 2023年，顺丰共开展消防安全应急演练**1.3万次**，累计参加人数达**44万人次**；
- 2023年，顺丰供应商廉洁协议签署率达**100%**；
- 2023年，顺丰公益总支出达**1.06亿元**，共计组织开展公益活动**155场次**，累计**8,861人次**参与，志愿服务总时长达**34,948小时**；
- 2023年，顺丰莲花助学项目在资助学生**13,718人**，共计发放奖助学金**3,119万元**；截至2023年底，顺丰暖心项目救助困境大病患儿及孤儿**21,379人**，为**35,803人次**患儿及家属提供人文关怀服务。

服务篇



- 顺丰打造了逼真度高、算法验证效率高的**物流数字孪生**，为众多场景寻找到最佳决策方案，提升真实世界中各环节的物流运营效率；
- 顺丰鄂州枢纽具备总长**52公里**的自动化分拣设备线路，每小时分拣货物峰值**28万件**；
- 2023年，顺丰受理消费者申诉共32,578件，较2022年**减少12.1%**，处理率达**100%**；
- 顺丰按季度开展客户满意度及NPS (Net Promoter Score, 净推荐值) 调研，2023年调研样本总量超过**10万个**，调研范围覆盖全国**数百个城市**，调研内容涉及**6大维度40多项**细分指标；
- 在国家邮政局发布的2023年快递服务公众满意度调研中，2023年前三季度顺丰均**排名第一**；根据Chnbrand发布的2023年中国顾客推荐度指数 (China Net Promoter Score, 简称C-NPS)，顺丰位列**快递服务推荐度第一**；
- 2023年，顺丰推出“顺丰ID”服务，支持用户设置自定义编码代替传统的地址信息，实现**全环节信息加密**，为用户提供更加便捷和隐私安全的寄件方式。

外部ESG评级关注



顺丰连续两年（2022-2023年）
MSCI评级为**BBB级**



顺丰连续两年（2022-2023年）
CDP气候变化问卷得分为**B级**



顺丰连续两年（2022-2023年）
Sustainalytics 评级为**低风险**



顺丰连续三年（2021-2023年）
纳入**富时罗素社会责任指数系列**



评级结果统计于2024年3月26日。

可持续发展管理

顺丰致力于实现企业价值与社会价值的融合统一，怀揣推动行业可持续发展的美好愿景，积极探索企业的可持续发展之路。公司不断完善可持续发展管理体系，积极将ESG理念融入价值链的每一个环节，提升可持续发展能力和商业韧性，实现公司的长期价值创造。

董事会声明

董事会及全体董事郑重声明，本报告内容真实、准确、完整，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对董事会的ESG监督及管理工作作出如下声明：

ESG管理方针与策略

董事会密切关注全球ESG的主要趋势和国内外宏观经济形势变化，结合公司当前的发展战略规划，积极与参与持份者沟通，准确识别ESG相关的风险和机遇，在必要时更新ESG管理方针及策略，确保顺丰的ESG理念与时俱进。

ESG风险管理

董事会高度重视ESG相关风险的管理，积极参与利益相关方沟通，对ESG议题的重要性进行评估、分析和排序，识别相关的风险和机遇，并在必要时更新管理方针及策略。顺丰已将包括气候变化在内的ESG相关风险融入公司风险评估体系，定期开展风险识别和评估，制定相应的风险应对措施。更多有关风险管理及内部监控的内容请参见本报告“管治篇—强化风控管理”章节，关于气候变化风险管理的内容请参见本报告“气候相关信息披露”章节。

ESG目标设定与进度检讨

董事会负责监督和管理公司可持续发展事宜，决策可持续发展核心领域的战略目标、策略方向和重点工作范围，监督并指导ESG工作的落地执行，确保ESG治理融入公司战略发展。董事会战略委员会下设的可持续发展领导小组成员薪酬与ESG绩效挂钩。2023年顺丰ESG目标均已完成，长期ESG目标的推进也取得了重要进展。董事会将继续优化公司ESG治理，定期检讨目标进度，积极回应利益相关方的关切，持续提升ESG管治水平。










ESG治理体系

顺丰将ESG理念融入公司发展战略，搭建科学、专业的ESG管理体系与清晰、透明的ESG治理架构，全面落实ESG相关策略，助力公司业务的可持续发展。



利益相关方沟通

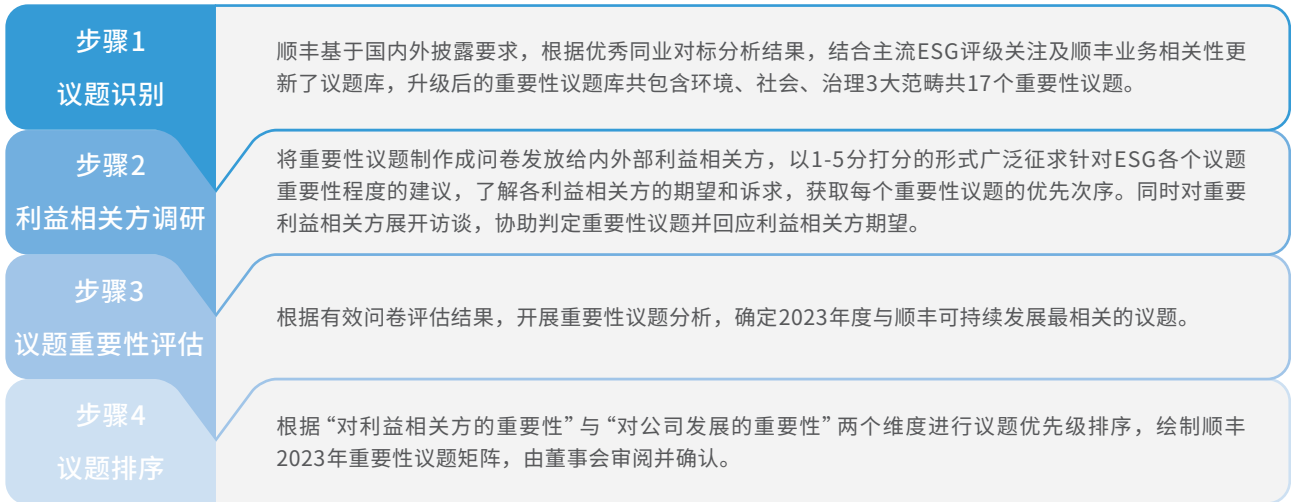
顺丰高度重视与利益相关方的沟通，针对不同相关方的特点，搭建了多样且高效的沟通渠道。通过与监管部门、投资者、员工、客户、价值链伙伴等九类利益相关方保持常态化、多元化的沟通，顺丰最大程度保障各利益相关方的知情权。同时，公司也积极考虑利益相关方的关注点，在战略和运营管理中融入了相关方的期望和诉求，定期检视各项议题在公司运营及发展中的重要性。

主要利益相关方群体	主要关注点	主要沟通渠道	回应措施
 监管部门	<ul style="list-style-type: none"> · 合规运营 · 依法纳税 · 廉洁建设 	<ul style="list-style-type: none"> · 信息披露 · 政策执行 · 机构考察 	依法合规经营 预防重大安全事故 提升当地就业率 积极推进产业扶贫
 员工	<ul style="list-style-type: none"> · 员工权益保障 · 员工发展与培训 · 员工关怀 · 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> · 员工沟通渠道 · 员工满意度调查 · 员工大会 · 员工活动 	依法保障员工各项权利 积极开展各类培训 完善人才晋升与薪酬机制 加强职业健康与安全管理 推行多样化的员工福利
 客户	<ul style="list-style-type: none"> · 安全寄递 · 消费者权益保护 · 客户隐私保护 · 负责任营销 	<ul style="list-style-type: none"> · 客户调研 · 客户热线 · 客户满意度调查 	提供高效、可靠、迅捷的物流服务 完善客户理赔流程 构建安全生态圈
 股东和投资人	<ul style="list-style-type: none"> · 投资回报 · 公司治理 · ESG管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 股东大会 · 公告及通函 · 投资者路演 	建立完善科学的决策及监督机制 加强风险管控 做好信息披露 组织参与针对不同类型股东的活动
 董事、监事及高管	<ul style="list-style-type: none"> · 公司治理 · 合规风险 · 可持续经营 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期董事会会议 	定期汇报 依法合规经营 加强风险管控
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> · 可持续采购 · 廉洁诚信 · 行业合作 	<ul style="list-style-type: none"> · 供应商大会 · 供应商培训 · 行业交流 	开展阳光采购 杜绝商业贿赂
 社区	<ul style="list-style-type: none"> · 公益慈善 · 社区发展 · 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> · 提供就业 · 产业帮扶 · 志愿服务 · 公益活动 	通过网站等官方平台互动 定期走访
 行业协会组织	<ul style="list-style-type: none"> · 加强交流与合作 · 行业标准制定 	<ul style="list-style-type: none"> · 开展峰会活动 · 组织技术交流 	参加行业交流活动 牵头标准制定
 媒体/公众	<ul style="list-style-type: none"> · 信息公开 · 与媒体互动 	<ul style="list-style-type: none"> · 信息披露 · 建立沟通机制 	通过网站等官方平台积极沟通 提供对外宣传资料

重要性议题评估

为回顾可持续发展方面的目标承诺、政策制度、管理策略、行动及绩效，同时回应利益相关方对公司可持续发展相关事宜的关注，顺丰每年通过问卷调查与现场访谈相结合的方式，识别和更新重要ESG议题并全面纳入公司的运营管理工作，持续加强公司可持续发展管理与实践。

重要性议题评估过程



重要性议题分析结果





管治篇 GOVERNANCE



专题:砥砺前行守初心,
齐力共谱新篇章

规范企业管治

强化风控管理

恪守商业道德

保障信息安全

专题 砥砺前行守初心，齐力共谱新篇章

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年。顺丰满怀信心面对新征程，开新局、展新貌，秉持“党建引领”的工作理念，推动党建工作与公司发展同频共振、齐头并进，履行企业社会责任，为时代发展贡献力量。

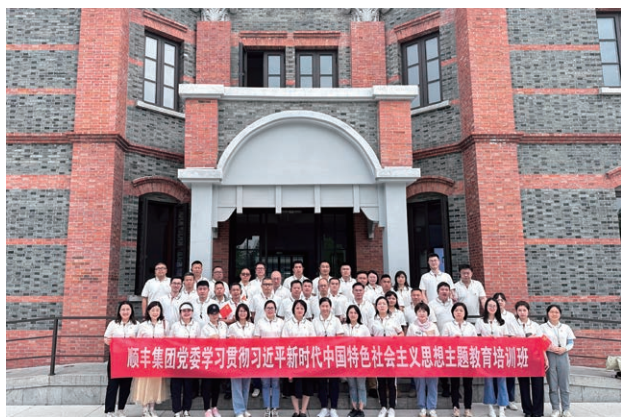
坚定理想信念，坚持党建引领

重发展，讲制度，党建融入管理

顺丰积极落实党委班子“双向进入、交叉任职”领导体制，党委委员均由公司高管担任；并将党建工作写入公司章程，保证公司在发展中贯彻落实党的方针政策。

重学习，讲政治，开展主题教育

2023年，顺丰深入开展习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作，学习贯彻党的二十大精神，制定发布全年度主题教育实施方案，倡导党员同志读原著、学原文、悟原理，并为党员同志订阅主题教育书籍合计4,400册。同时，公司还组织党务工作者前往嘉兴开展主题教育学习，努力以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干。



学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育培训班



顺丰党委荣获深圳市快递行业党委知识竞赛团体冠军

高标准落实组织建设，筑牢基层党建堡垒

坚持“一个同步”，加强“两个覆盖”

全面加强党的组织和覆盖，公司持续健全优化基层党组织建设，及时在新增加的业务单元建立党支部，提高党组织覆盖率。此外，顺丰对全国各地分支机构采取“总部指导、属地管理”的党建管理模式。2023年，管理党组织93个、党员2,323名，统筹管理全国范围内76个属地党组织。

强化党建阵地建设，筑牢党员精神堡垒

顺丰党委委托“1+N”模式，指导各地区打造党建阵地，以组织建设、党员风采展示等为重点制作党建文化墙，搭建服务党员群众的重要平台。同时，在现有集团党群服务中心的基础上，在深圳新设15个党建阵地，其中南山分部党群服务站被推荐为深圳市党员教育管理调研点。



顺丰集团党群服务中心

2023年，公司党建阵地覆盖率高达**85%**。

高质量开展党员活动，激发党员先锋活力

为全力迎战“双十一”业务高峰，顺丰党委发布《党员先锋行动倡议》，鼓励各基层党组织和广大党员同志主动积极参与，及时组建“党员先锋队”支援一线，为打赢“双十一”高峰攻坚战提供强有力的保障。

此外，顺丰开展庆祝建党102周年系列活动，引导快递员党员积极参与城市治理，在文明城市创建、市容环境、居民服务中发挥“移动探头”作用。



庆祝建党102周年主题活动暨“七一”表彰大会

 在“七个一”系列活动中，各基层党组织积极推荐优秀典型参与评比评先进活动



党员秦文冲荣获第27届“中国青年五四奖章”

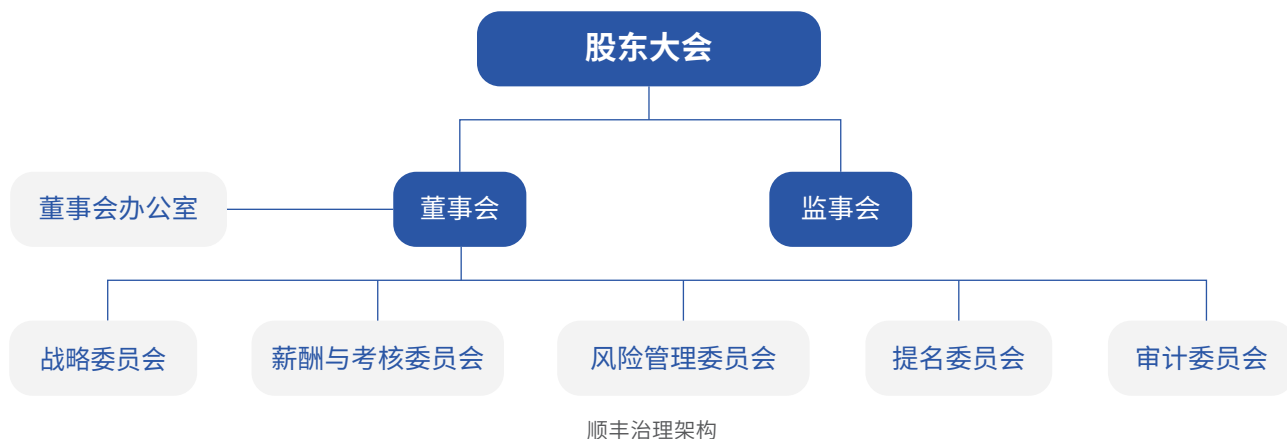


顺丰航空飞行部获评“全国工人先锋号”

规范企业管治

公司治理

顺丰制定《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》及其他内部控制规章制度，完善内部法人治理结构，健全内部管理制度，规范公司行为。公司明确决策、执行、监督等职责权限，建立了由股东大会、董事会、监事会组成的公司治理架构，形成权责明确、运作规范的分工与约束机制。



股东大会

公司严格按照相关法律法规规定，召集、召开股东大会，聘请律师列席股东大会并对股东大会的召开和表决程序出具法律意见书，充分尊重和维护全体股东及投资者的合法权益。公司控股股东严格规范自身行为，通过股东大会行使股东权利，未超越股东大会及董事会而直接或间接干预公司经营与决策。2023年，顺丰共召开3次股东大会。



董事会

公司董事会由7位董事组成，其中执行董事4位，独立非执行董事3位。2023年，公司共召开9次董事会会议，对公司日常关联交易、股权激励行权、对外担保等重大事项进行了研究和决策，充分发挥了董事会的决策指导作用。董事会会议完全按照《公司法》《公司章程》及中国证监会和深圳证券交易所有关法规的要求，严格履行会议相关程序，会后及时进行了信息披露。

董事会下设战略、薪酬与考核、风险管理、提名、审计5个专业委员会。2023年，顺丰各专业委员会共召开11次会议，各董事以认真负责的态度履行职责，勤勉尽责。独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，对重要及重大事项发表独立意见。

2023年顺丰董事会各专门委员会履职情况

战略委员会	审议公司总体发展战略及可持续发展战略，监督并指导ESG工作的执行，并向董事会提出建议。
薪酬与考核委员会	确保薪酬体系为公司的经营战略服务，并对其不断调整以支持公司长期发展。
风险管理委员会	指导公司全面风险管理工作，评估风险管理体系的完善性并出具意见，助力董事会履行风险管理职能。
提名委员会	决策公司董事、总经理以及其他高级管理人员的人选、选择标准和程序，并提出了专业建议。
审计委员会	充分发挥审计监督作用，每季度听取审计工作汇报并提出指导与建议，促进公司内部控制的建立健全，规范公司经营行为，改善经营管理，规避经营风险。

董事会多元化

董事会成员的经验及行业背景配置均衡，符合公司董事会多元化政策。各位董事拥有包括工学、经济、法律、会计、工商管理等多元的教育和行业背景。董事会目前有两名女性董事，董事会女性人数占比达28.6%。

监事会

公司监事会由5位监事组成，其中职工代表监事2位，非职工代表监事3位。2023年，顺丰共召开监事会6次，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。

合规的信息披露

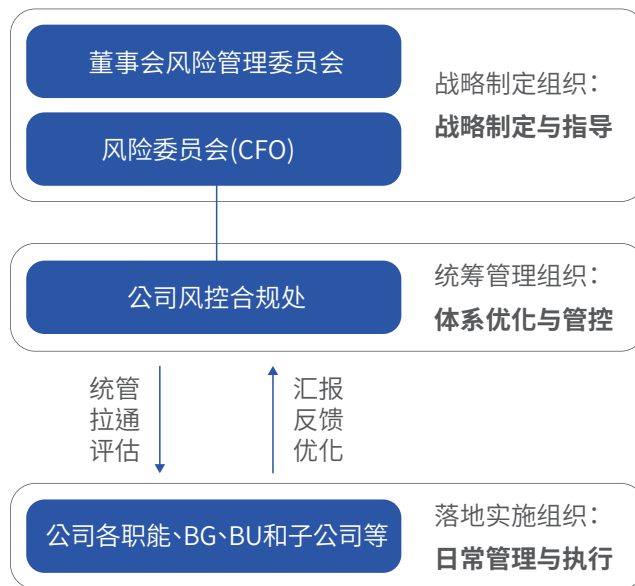
顺丰诚实履行信息披露义务，严格按照中国证监会以及深圳证券交易所关于信息披露的各项规定和要求，以及公司《信息披露事务管理制度》相关规定执行信息披露工作，强化对重大信息的搜集、反馈、整理、审核工作，确保所披露信息内容的真实、准确、完整和及时。

强化风控管理

顺丰构建了完善的内控与风险管理体系，加强和规范公司内部管理，不断提高风险预防及管控效果，促进公司可持续健康发展。针对运营及发展过程中存在的环境、社会及管治(ESG)风险，公司亦积极进行识别与评估，明确此类风险的应对策略，切实降低企业经营风险。

风险管理体系

顺丰搭建了由董事会风险管理委员会领导的风险管理架构。董事会风险管理委员会下设风险委员会作为公司风险统筹管控的专业决策机构，由公司首席财务官(CFO)领导，主要负责对公司风险管理体系建设、制度、重大风险预防及重大危机应对进行审议及决策。风险委员会每季度、年度向董事会风险管理委员会进行汇报。公司风控合规处负责统筹风控和合规相关管理工作；各职能负责人、BG(事业部Business Group)、BU(业务组织Business Unit)和地区负责人为相关风险控制的第一责任人，制定具体风险管控办法和实施细则，并负责日常风险的识别、评估以及管控措施的落地执行。






顺丰风险管理组织架构

风险管理实践

顺丰在公司全面风险管理体系的基础上，持续完善风险管理体系建设。2023年，顺丰通过全面梳理合规要求，参考国内外先进经验，新搭建了包括环境保护、生产安全、反垄断与不正当竞争等多个领域的合规风险管理体系，同步更新了《公司风控合规管理制度》《公司风险事件管理制度》等制度文件，夯实公司风险管理能力。

风险管理数字化能力的提升

顺丰持续加强数字化风险管理能力，持续升级公司风险管理系统、内控合规系统、合规管理系统，通过对系统的持续迭代优化，实现风险识别、评估、监控、预警、应对及闭环的全链条数字化，有效提高风险识别和管理效率。

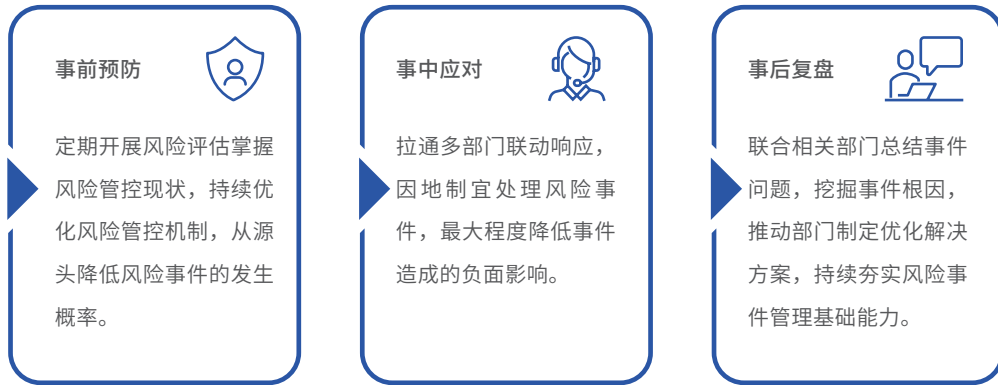
	<p>风险管理系统</p> <p>负责监控公司重点领域风险管控情况，并对风险事件进行管理。</p>
	<p>内控合规系统</p> <p>负责定期对公司业务流程进行内控检查并监督整改。</p>
	<p>合规管理系统</p> <p>负责对外规要求和舆论信息的智能抓取与分析，并对外规内化的质量进行监控。</p>

2023年，顺丰完成合规管理系统的搭建，系统应用智能算法对合规信息进行打标和归集，智能化提升公司对合规信息归集、沉淀、分析、分享及主动管理的能力，实现合规信息定岗推送，提高合规管理效率。此外，公司优化了风险事件管理功能，上线风险事件库移动端，进一步提升风险管理效率。



风险事件闭环管理

顺丰建立了完善的风险事件管理体系，通过风险标签实现风险事件分类分级管理，加强事前预防、事中应对及事后复盘的全流程风险管理，提升风险事件管控效率。



基于风险事件管理，2023年公司对风险场景进行了针对性刷新，并沉淀**26**项风险应对管控预案。

结合历史风险事件的总结应对经验，公司将中高风险点进行业务场景化代入，编制相关风险预案，实现中高风险点预案覆盖率**100%**。

ESG风险管理

顺丰定期开展风险信息库的识别和梳理，将环境、社会及管治类风险充分融入原有一级、二级、三级风险等级库中。ESG风险管理架构同顺丰风险管理组织架构保持一致，由董事会风险管理委员会作为最高风险管理机构，负责ESG风险的识别、预防和管控。

目前顺丰识别出的ESG风险包括自然灾害风险、知识产权风险、舞弊风险、生产安全风险、人力资源管理风险等共计16项风险，环境风险中包括碳中和风险、极端天气运营、高温作业风险等，覆盖ESG领域的多个方面。（关于气候变化风险的管治、应对措施及目标，请参考“气候相关信息披露”章节）

2023年，公司开展风控周例会**24**场，共生成**52**条决议，其中**4**场会议、**5**条决议涉及ESG相关议题。

风险管理培训

顺丰持续开展多元化的风险培训赋能课程，通过线下培训、线上学习、考试通关等形式，强化员工的风险意识。2023年公司共计在风险合规方面开展培训课程29个，培训内容覆盖产品与服务质量、反垄断与不正当竞争、出口管制与贸易制裁及知识产权等风险领域。全年累计开展专项培训课程超86,400小时，风险专项培训新员工覆盖率达100%。

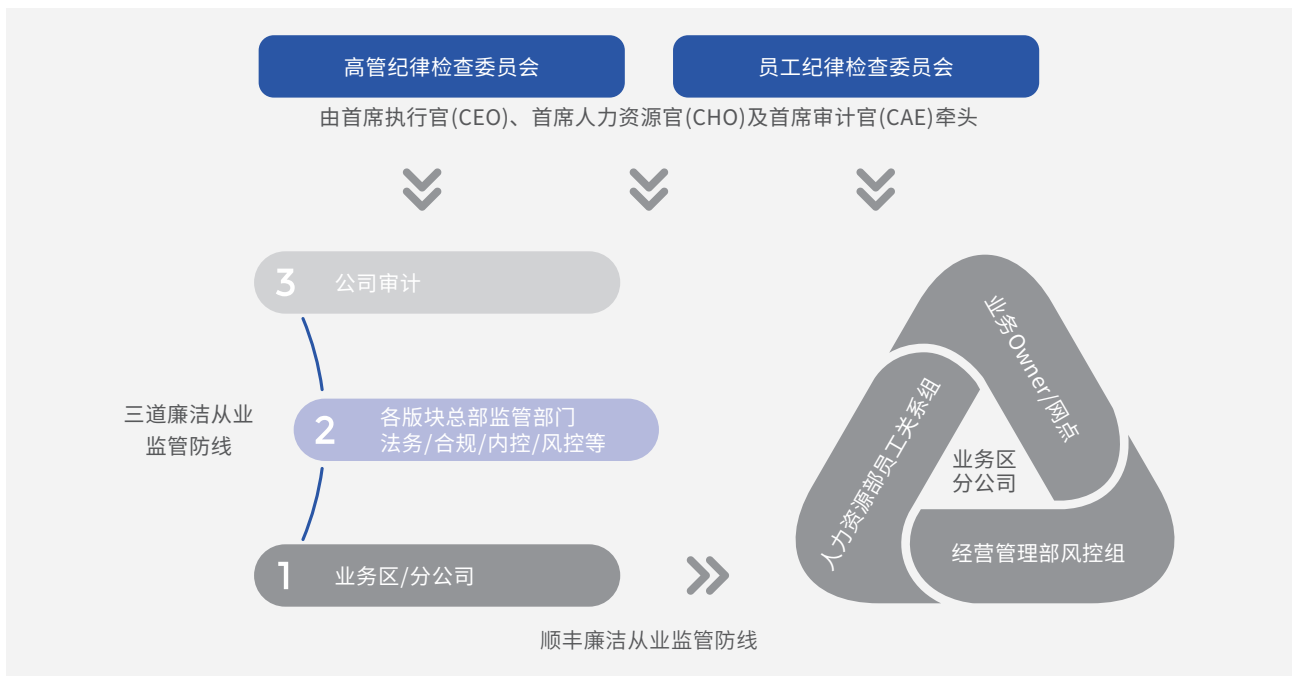
恪守商业道德

顺丰坚持合规经营，恪守商业道德。公司制定了由董事会审计委员会领导的管理机制，首席审计官负责统筹管理公司包括反贪腐、反洗钱、反不正当竞争等商业道德事务，并定期向审计委员会报告。针对基层管理者，公司制定“369行为准则”，杜绝三项违背商业道德的行为，要求六项事务公开，设立九条准则，督促管理者以身作则，在运营管理中坚守商业道德。2023年，顺丰未发生与不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼事件。

廉洁管理体系

为确保廉洁管理的有效性，顺丰每年会根据查处的贪腐事件分析原因，确认是否存在流程、制度的缺陷，并对制度进行必要的迭代更新，确保公司反腐败政策制度的有效性。顺丰在各相关政策中明令禁止行贿受贿、非法回扣、不合规商业礼品馈赠与收受等违规行为，明确涉及大额礼品等敏感交易的审批管控流程，并为员工和管理层提供了可接受行为及其批准程序的具体细则和操作指南。2023年，公司进一步迭代更新了《奖励与处罚管理规定》等廉洁管理相关制度，完善诚信类事件违规处罚细则，为员工及管理层在面临商业道德困境时提供指导。

公司建立了从董事会审计委员会、总部监管部门到业务区/分公司的廉洁从业监管防线。在业务区/分公司内部也同步建立起三道防线，实现贯穿管理的全网络、全岗位的廉洁管理体系。在双层三道防线外，公司也设立了由首席执行官(CEO)、首席人力资源官(CHO)及首席审计官(CAE)牵头的高管纪律检查委员会及员工纪律检查委员会，分别负责高管层级员工和其他员工的廉洁纪律管理。



为营造公平、公正、公开的工作氛围，顺丰还建立了“不敢、不能、不想”的反贪腐体系，严防严惩行受贿、侵占、欺诈等违规、腐败行为。



顺丰“不敢、不能、不想”反贪腐体系

反腐败管理

顺丰将反腐败管理融入日常运营中，通过反腐败风险评估、反腐败审计、开展反腐败教育等举措，持续夯实公司反腐败、反贿赂、反洗钱等商业道德行为管控能力。

反腐败风险评估

顺丰搭建了反贪腐风险评估机制，识别评估各业务领域存在的相关风险，同步制定相关应对举措，加强反腐败风险管理。2023年，顺丰继续开展反舞弊风险探索，识别并输出异常线索超500条，并发起“清风行动”对潜在风险点进行整改。

此外，顺丰每年对内部控制的有效性与合规性开展审查，以预防并及时发现贿赂与腐败风险，并直接向董事会审计委员会报告相关风险、违规行为和应对措施。

反腐败审计

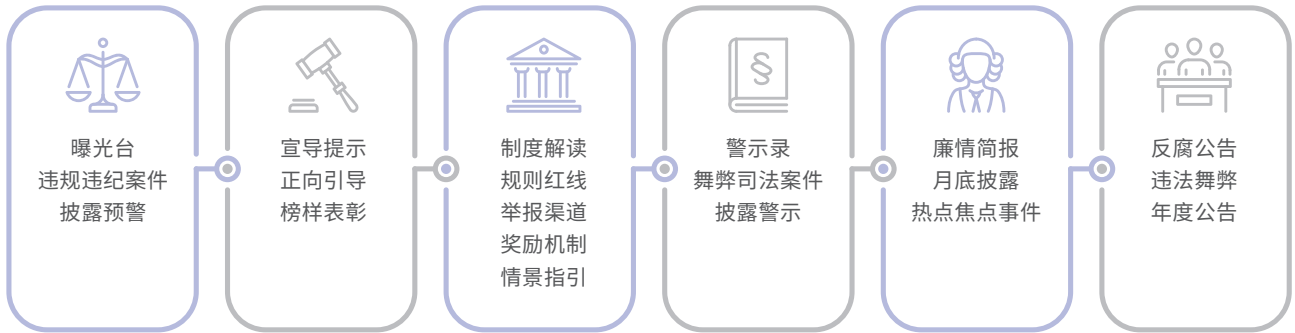
顺丰将反腐败列入重点审计领域中，识别、评估潜在风险，确保内部反腐败管理体系的有效性，保障公司合规经营。在过去三年，公司对内部运营场所开展内部审计（含商业道德审计）的覆盖率为100%。

此外，顺丰每年开展第三方外部审计，对公司商业道德进行独立审查，梳理识别公司运营过程中潜在的商业道德相关风险。

反腐败教育

顺丰制定《员工手册》和《诚信手册》，阐明公司对于内外部诚信行为的定义，明确违规行为的定义及对应的处罚，为全体员工提供清晰可靠的行为准则，规范员工行为，倡导廉洁从业。

公司通过定期开展廉洁指数调研了解内部廉洁建设情况，同时持续开展覆盖全体员工的廉洁文化宣传教育，通过制度解读、廉情简报、反腐公告等形式，向员工宣贯反腐败制度和举措，采用线上案例和线下培训相结合的方式，开展廉洁文化正面宣导及舞弊案例反面警示，强化员工反腐败意识。



顺丰反腐败宣贯教育内容

2023年，顺丰通过线上、线下多种方式和渠道积极开展廉洁专题培训，组织全体员工共同学规、知规、守规，员工覆盖率达100%，反腐败教育总时长70,073小时。其中，全年开展线下反贪腐专题培训20场。



2023年廉洁培训项目

为预防和打击各类腐败行为，保障公司、员工、客户及合作伙伴的合法利益不受侵犯，促进公司可持续健康发展，顺丰积极推动全体员工签署《反腐败承诺书》。2023年，顺丰从业人员《反腐败承诺书》签署率达99.0%，较2022年提升4.4%。

此外，公司要求合作供应商签署《廉洁协议》，携手供应商打造廉洁价值链。2023年，供应商《廉洁协议》签署率达100%。

员工《反腐败承诺书》内容节选：

- 在职期间不从事任何行贿、受贿、侵占及其他不正当商业行为。
- 在职期间不从事任何与公司利益冲突的行为，除非事先征得公司书面明确意向。
- 在职期间如任何与公司业务有关的单位与个人，向本人提供或索取任何馈赠，本人应当场予以拒绝，并及时向公司反映。

举报渠道

顺丰为内部与外部利益相关方提供了7*24小时开放的多种举报渠道，包括电子邮箱、热线电话、公司官网等，鼓励员工、供应商等利益相关方积极揭发违规行为。同时，公司建立了双向沟通机制，通过员工座谈会、内部媒体等形式了解员工在商业道德方面的困境。

举报渠道		面向群体
举报邮箱	sf5198@sf-express.com	内部所有从业人员及外部利益相关方
顺丰官网	关于我们 —— 我要举报	
信件邮寄	顺丰总部 — 公司审计(收)	
丰声APP	服务 —— 我要举报	内部所有从业人员
工会热线	4006883783	

顺丰在收到举报信息后，将第一时间跟进处理，要求主管部门按照“三个一”时效要求跟进，快速响应、积极处理。

“三个一”时效要求：

- 一个工作日内响应：接收举报后，一个工作日内响应举报人。
- 一个星期内确认立案：接收举报后，一个星期内确认是否需立案开展调查。
- 一个月完成调查：确认立案后，一个月内完成举报调查及结果回复。

任何违规行为在经过调查核实后，公司将视其违规严重程度对涉事责任人进行惩处，若涉嫌违法，则将涉事责任人移交给司法机关进行处理。

2023年，顺丰有效举报后续反馈率为**100%**，投诉事件“三个一”处理时效达成率**96%**。

举报人保护

顺丰在《举报管理办法》中明确规定了对举报人的信息保密要求：任何接触到举报信息的员工均应对知悉信息进行保密。各组织负责人为证人(含举报人)保护的第一责任人，应采取合理措施对证人(含举报人)进行保护，保证证人(含举报人)基本权益不受侵害，杜绝任何形式的打击报复。

2023年，顺丰未发生匿名举报者隐私泄露事件。

顺丰《举报管理办法》中，对举报人信息保密的规定，包含但不限于以下情形：

- 收到举报信息的所有人员，应当将信息转至举报主管部门，不得随意转发其他人员。
- 举报跟进相关人员，不得将举报信息透露给其他人员。
- 处罚意见评估公示前，不得提前透露调查结果及处理意见。
- 调查报告及证据材料，不得随意转发其他人员。

知识产权保护

顺丰重视知识产权保护，持续完善知识产权内部管理制度。2023年，公司修订《专利(软件著作权)成果管理制度》，更新了知识产权无形资产管理规则、知识产权资产盘点及资本运用规则，同时制定了知识产权分级分类标准，由各领域专家完成现有知识产权的分级分类，实现知识产权价值的精细化管理。

公司积极开展知识产权保护培训，通过开展《知识产权保护与运营》《专利挖掘与申请培训》《业务出海的专利保护与合规》等培训课程，鼓励各类人才在专业领域精深发展，同时强化员工知识产权保护意识。

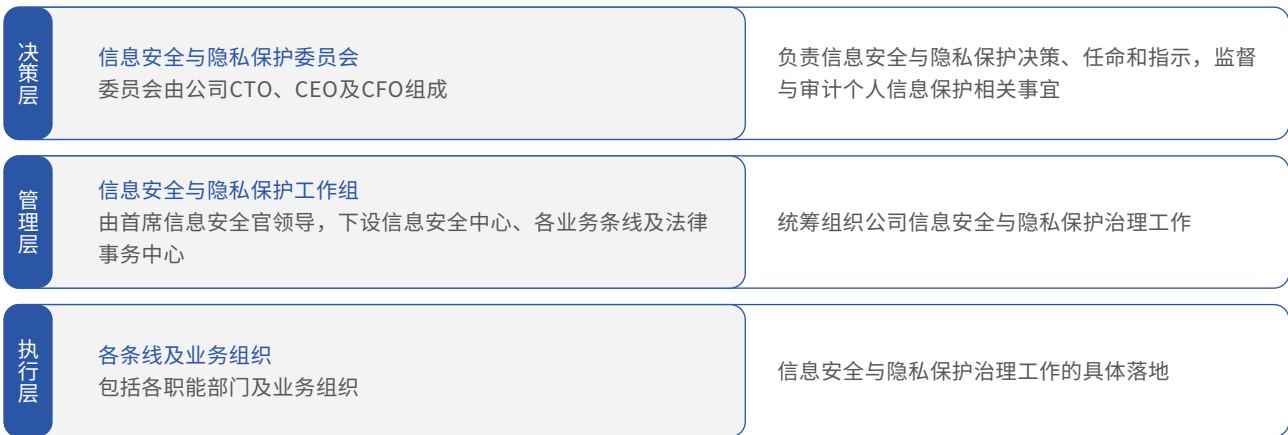
截至报告期末，顺丰生效中的及申报中的专利**4,093**项，软件著作权**2,490**个，其中发明专利数量占专利总量的**59.3%**。

保障信息安全

信息与网络安全管理体系

顺丰时刻对信息安全及网络安全风险保持高度警觉，持续完善内部信息与网络安全管理体系建设，依据国内外最新相关法律法规及数据保护标准更新迭代内部制度及相关举措，夯实数据隐私保护与网络信息安全基础。

2023年，顺丰更新信息与网络安全治理架构，建立了由决策组织、管理组织、执行组织组成的三层信息安全与隐私保护管理组织架构。



信息与网络安全治理架构

顺丰科技信息与网络安全管理体系已通过ISO 27001信息安全管理体系认证及ISO 27701隐私信息管理体系认证，覆盖公司主营业务运营场景。此外，顺丰速运APP已通过网络安全等级保护三级保护测评及CCRC移动互联网应用程序(App)Andriod/IOS安全认证。



三级网络等保证书

信息与网络安全管理

顺丰高度重视信息与网络安全，制定多重制度指导信息与网络安全事件的响应机制及处理措施，并通过网络安全漏洞检测、网络安全实战演习等举措提升公司的安全防御水平；同时，明确内部信息与网络安全的高风险行为以及相应的违规处罚原则，以规范员工在信息与网络安全方面的行为。

顺丰依据国内外最新法律法规，规范用户隐私数据的收集、使用、共享、保留等活动，确保通过合法、透明的方式获取用户数据，并秉持数据收集“最小化”原则，将用户数据的收集和处理控制在规定范围。

公司定期围绕最新监管法规要求，开展数据安全审计，对数据安全风险开展内外部评估，并根据评估结果完善信息与网络安全管理体系建设。



等级保护测评：

根据国家标准和行业标准规范，对信息系统的安全合规性实施监测评估。及时掌握信息系统安全保护状况，评判系统安全保护能力，针对安全问题及风险隐患，提出针对性的整改措施。



管理体系内审：

依据ISO 27001、ISO 27701等体系规范开展数据安全管理体系内审，从符合性、适用性、充分性三方面审核管理体系，对发现问题及时整改，保障公司信息与网络安全体系可靠性。



安全应急响应中心(SRC)：

通过顺丰安全应急响应中心向广大用户悬赏发现和业务的安全漏洞，从外部视角发现公司内部潜在风险并及时调整提升。

顺丰数据安全风险评估

为强化公司信息与网络安全管理能力，公司多措并举，强化全公司对于数据安全认知、提升数据安全及个人信息保护的能力、夯实顺丰数据安全基石。

红蓝演练对抗

2023年3月，顺丰联合外部安全公司攻击队，开展了持续两周的实战红蓝演练，通过模拟各种外部网络安全攻击的经典场景，在红蓝演练中不断发现自身网络安全防御弱点并复盘改进，提升安全团队协同作战能力及紧急事件应急能力，夯实公司数据安全能力。

员工培训

网络安全分享：2023年顺丰组织开展了共计16次网络安全技术类分享活动及28期安全意识宣导活动，培训覆盖相关专业人员。

数据生命周期：顺丰围绕数据全生命周期制定了系列培训课程，内容包括数据的采集、分类分级、传输、使用、交换及销毁等内容，极大提升了员工对数据安全的专业认知，强化员工隐私合规意识。2023年，相关培训总时长超过1,200小时。

全员信息安全教育：顺丰持续开展全体员工信息安全教育，通过专题培训、宣贯等多种形式，强调隐私保护重要性，提高全员信息安全意识。2023年，顺丰数据安全教育基本实现全覆盖，覆盖人员累计超过65万人次。

截至2023年末，顺丰共主导和参与了5项数据安全相关的国家标准、行业标准制定工作，其中已有3项国家标准正式发布，为推动行业数据安全标准化及规范化进程贡献力量。

相关标准名称		编制情况
1	国标《信息安全技术－快递物流服务数据安全要求》(GB/T 42013-2022)	已于2022年10月正式发布
2	国标《信息安全技术－移动互联网应用程序(App)收集个人信息基本要求》(GB/T 41391-2022)	已于2022年4月正式发布
3	国标《信息安全技术－个人信息处理中告知和同意的实施指南》(GB/T 42574-2023)	已于2023年5月正式发布
4	国标《信息安全技术－敏感个人信息处理安全要求》	已于2023年8月正式公开征求意见
5	《网络安全标准实践指南－网络数据分类分级指引》	已于2021年12月正式发布



第三方数据管理

顺丰亦关注与第三方伙伴开展合作过程中的数据安全。对涉及数据交互的第三方合作伙伴，公司在合作前开展数据安全尽职调查，对其信息安全资质、信息安全策略、人力资源安全、物理安全、数据安全（包含数据收集、存储、提供、使用、备份、灾备等）开展风险评估，降低第三方合作中涉及的数据安全风险。

2023年，公司更新了供应链安全协议，在协议中增加了对供应商的数据安全相关要求，包括合作完成后的数据销毁及返还、数据安全事件应急预案的建立、数据中心的保护、业务连续性计划建立等，规范管理合作过程中的数据安全。

个人信息保护

顺丰深知个人信息安全的重要性，基于相关法律法规及行业最佳实践构建了全面的隐私保护管理体系，制定并持续完善覆盖数据全生命周期的个人信息安全与合规的制度文件，指导个人隐私保护相关工作有序开展。为将个人信息保护工作落到实处，公司采取了覆盖数字全生命周期的多样化举措，以负责任的态度保障客户隐私安全。2023年，顺丰未发生重大个人信息安全事件。



夯实隐私保护技术基础

顺丰持续加强自身在统一权限管理平台、自动加解密平台、日志管理与分析工具、个人数据脱敏功能等数据安全技术方面的能力建设，以防止用户个人信息遭到未经授权的访问、篡改、披露、损坏或丢失。



全生命周期个人数据安全

依照数据全生命周期理论，顺丰对业务经营活动中涉及的个人信息的分类分级管理，根据数据敏感程度与最小必要原则，在数据采集、传输、使用、存储等阶段，对数据进行加密与去标识化和访问控制等保护举措，切实保护个人信息安全。



安全事件检测与响应

顺丰通过安全事件调查与响应平台实时监控内外部针对敏感数据的威胁信号，及时识别系统异常操作与高危行为，在识别异常后第一时间开展调查并采取措施，尽可能在源头减少个人信息泄露风险。



个人信息权利受理与响应机制

顺丰已建立个人信息权利受理机制，在业务需收集处理用户数据前，通过提供隐私协议勾选、设备弹窗等方式，及时告知用户其拥有的个人信息权利等相关信息，亦按照法律要求在声明时限内响应用户行权请求。



隐私面单保护

顺丰对快递面单中涉及用户个人信息字段，即收寄件人姓名、联系方式以及地址信息进行脱敏展示，同时收派员、客服使用虚拟号码联系客户，管控数据共享风险，提升用户隐私体验。

个人信息保护措施



环境篇 ENVIRONMENT

专题：“碳”索价值，

“零”跑未来

打造绿色物流

推动循环经济

保护生态环境

倡导绿色办公



专题 “碳”索价值，“零”跑未来

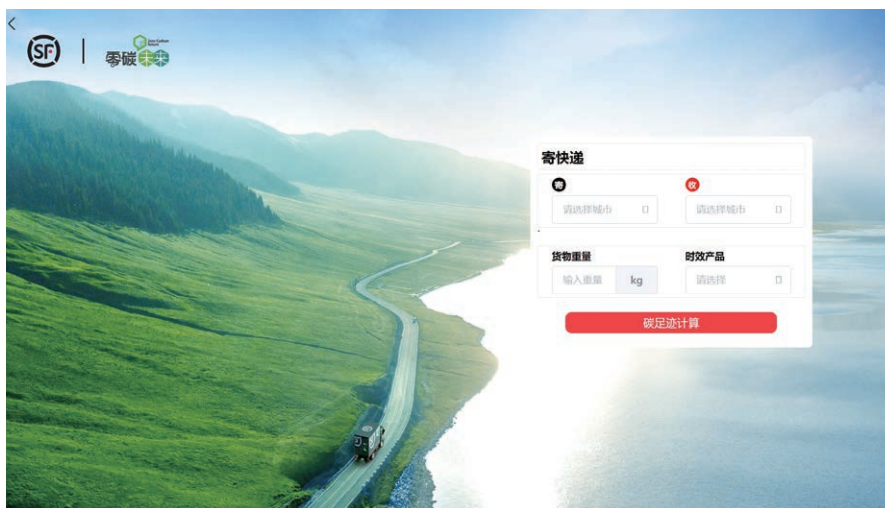
随着国家“双碳”战略的提出，绿色低碳的发展理念已逐步渗透到各行各业的经济活动中。物流业是支撑国民经济发展的基础性、战略性、先导性产业，构建绿色低碳且高效的物流运输配送体系，是整个物流行业的大势所趋。

作为一家肩负社会责任的企业，顺丰积极响应国家“双碳”政策，始终坚持可持续发展的初心，致力于以自身力量推动行业绿色低碳变革，并将绿色价值延伸至产业链，携手上下游合作伙伴共赴零碳未来。

行业首创碳计算模型，夯实绿色科技底盘

顺丰自2021年正式发布碳目标白皮书以来，始终致力于打造可持续性发展的环保、绿色、低碳的一体化绿色低碳供应链服务能力，旨在通过对产业链全环节下的供应链碳排管理，减少温室气体对全球环境的影响。近年来，公司通过构建标准的碳管理体系、自研数智碳管理平台——“丰和可持续发展平台”，整合集团碳排放与碳减排数据，覆盖包装、运输、中转、派送等多个环节。

基于顺丰标准化碳管理底盘能力，2023年，顺丰自主研发了行业首个运单级碳计算模型。不仅能够模拟货物运输场景计算多种运输方式产生的温室气体排放量，还支持计算每一票快件在“收转运派”各环节产生的真实温室气体排放量和减排量，实现海量运单碳数据的精细化、自动化计算，持续夯实绿色科技底盘能力。



顺丰自研行业首个运单级碳计算模型

低碳供应链解决方案，赋能产业链合作伙伴

作为积极推进和实施“双碳”战略的物流供应链标杆企业，顺丰深知绿色价值不止在自身，更将延伸至整个产业链。基于标准化的碳管理体系和精细化的碳计算能力，叠加领先的物流行业经验，顺丰已深度触达新能源、高科技、服装鞋帽、消费品、奢侈品等行业，为品牌大客户提供定制化的绿色低碳供应链解决方案和服务，深度赋能产业链上下游合作伙伴，携手客户加速低碳转型，共同推动行业向零碳未来迈进。

与全球奢侈品头部品牌携手，启动供应链级碳中和加速计划

2023年，顺丰与某全球奢侈品头部品牌签署“全链路物流之碳足迹系统、碳足迹管理”低碳战略服务协议意向书，正式启动针对物流供应链场景下顺丰主持的LNA+（即“供应链级<范围三>碳中和加速”）计划。

通过该计划，不仅实现每票运单的精准碳足迹计算，提升品牌商与物流商之间供应链服务场景下的碳信息透明度和精准度，同时还包含提高可持续供应链气候韧性的定制化综合改善行动，优化其上下游物流商的运输模式，支持其供应链温室气体减排与抵消行动，降低企业的环保履约成本与运营中的气候风险，全面提升全物流供应链的绿色低碳运营韧性。



顺丰智慧装箱算法解决方案，助力某摩托车零配件公司绿色价值提升

为帮助某摩托车零配件公司解决仓库装箱效率低下、包材浪费严重、运输成本居高不下等难题，顺丰为其定制了智慧装箱算法系统。

系统通过电脑模拟打包装箱环节，利用算法精确计算出每个订单所需的最适配箱型尺寸。相较于传统的凭借员工经验的打包方式，数字化的包装工具算法实现了选箱的精准化、高效化，提升包装箱装载率，大幅减少包装材料的使用量。同时，箱型的适配也有效减少了运输过程中的空间浪费，提升运输资源使用效率的同时也降低了运输成本。不仅为客户解决了仓库装箱难题，还为客户带来了环保与经济效益的双重提升。



顺丰智慧装箱算法解决方案

构建绿色低碳物流生态，共绘全球碳中和蓝图

在实现全球碳中和的宏伟蓝图中，构建零碳商业社会至关重要。多年来，顺丰一直重视跨行业交流与合作，致力于与合作伙伴建立长期稳定的友好关系。

基于可持续发展的核心价值理念，顺丰充分发挥公司在绿色低碳物流领域的领先优势和成功实践，推动跨行业合作，通过参与和开展持续性的绿色低碳专项研讨、相互赋能以及建立行业标准，在实现合作共赢的同时，带动产业链向绿色低碳方向发展，释放顺丰绿色影响力，与商业伙伴携手共建绿色低碳的物流生态，助力推动全球可持续发展。

顺丰加入China ESG Alliance联盟，聚力共筑绿色未来

2023年，顺丰正式加入由行业众多知名企业及机构共同发起的China ESG Alliance联盟（以下简称“联盟”），该联盟聚合ESG专业视角与生态化资源，打造以创新为驱动力、以数字化技术为中心的交流平台，孵化绿色可持续解决方案，助力企业提升 ESG 价值。

作为联盟的一员，顺丰充分发挥公司在绿色科技创新、低碳物流解决方案等ESG领域的领先优势和成功实践，加强跨行业交流与合作，发挥联盟成员企业的影响力，合力推进ESG在各行各业的深入发展，引领社会绿色转型。



顺丰开展集团绿色低碳能力建设培训

为积极响应客户对绿色低碳供应链的需求，实现客户粘度的提升以及公司核心竞争力的巩固，2024年1月，顺丰开展了以“碳”索价值，“零”跑未来为主题的线下绿色低碳能力建设集训。

本次集训围绕顺丰绿色低碳能力发展要求，聚焦以客户为中心，从宏观环境和客户视角的维度，让员工获取更多元、更真实的外部声音。培训现场不仅邀请了新能源、高科技、服装鞋帽、消费品、奢侈品等多个行业的国内外品牌客户分享各行各业的绿色低碳实践和需求，还开展了群策群力的内部研讨。在加深理解绿色低碳能力建设的意义和价值同时，共同梳理了公司在绿色低碳领域实现能力共建的方向和路径。



“碳”索价值，“零”跑未来——顺丰绿色低碳能力建设培训

打造绿色物流

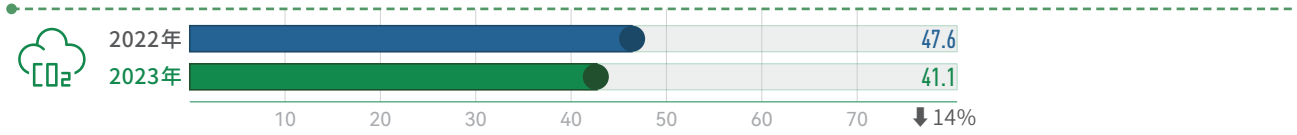
顺丰以保护环境、节能减排为目标，不断完善环境管理体系，通过推进低碳运输、打造绿色产业园、研发可持续包装以及绿色科技应用等举措，实现覆盖物流全生命周期的绿色管理，积极打造可持续物流。

2023年度，
顺丰减少温室气体排放量达**1,945,917** tCO₂e

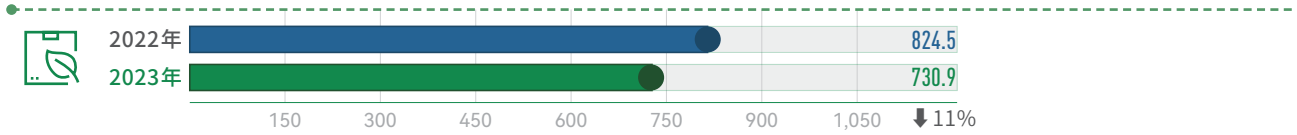
减碳举措及成效



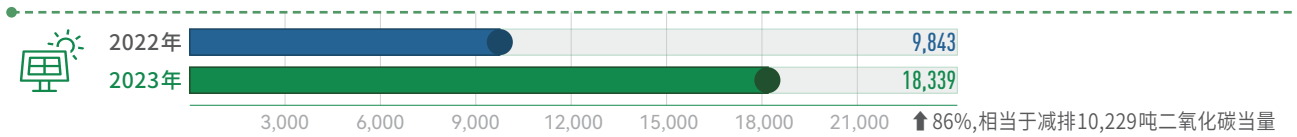
温室气体排放强度 (吨二氧化碳当量/百万营收)⁶



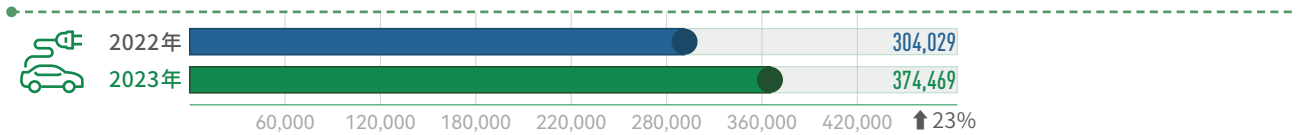
单票快件碳足迹 (克二氧化碳当量/件)



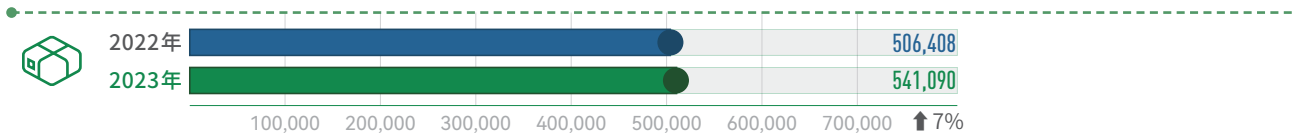
光伏发电总量 (兆瓦时)



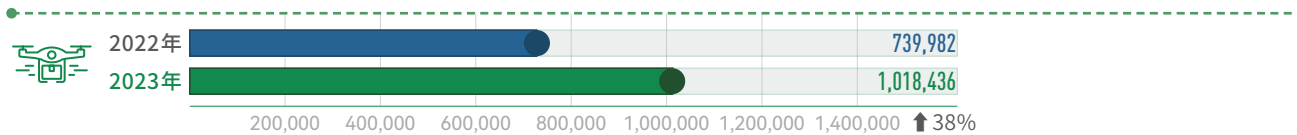
通过绿色运输减少的温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)



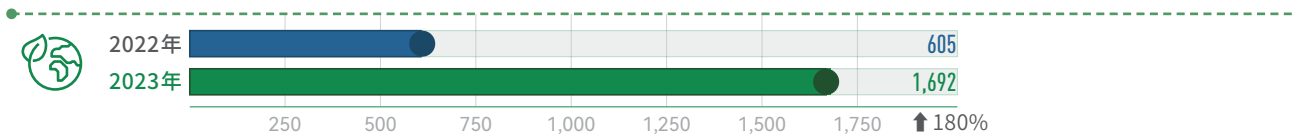
通过绿色包装减少的温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)



通过绿色科技应用减少的温室气体排放量 (吨二氧化碳当量)



其他举措贡献的减排量 (吨二氧化碳当量) (含“顺丰森林”)



⁶ 此处仅统计顺丰的温室气体排放强度数据，不包含嘉里物流。

完善环境管理体系

顺丰建立了完善的环境管理体系和能源管理体系，持续推进各业务板块完成环境和能源管理体系认证。截至报告期末，公司主营业务板块均已通过ISO 14001环境管理体系认证，顺丰航空获得ISO 50001能源管理体系认证。

ISO 14001环境管理体系	深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司
	顺丰速运有限公司
	顺丰速运集团(上海)速运有限公司
	贵州顺丰速运有限公司
	深圳顺丰快运股份有限公司
	顺丰医药供应链有限公司
	丰翼科技(深圳)有限公司
	江西丰羽顺途科技有限公司
	深圳市顺丰综合物流服务有限公司
	顺丰多式联运有限公司
	深圳顺丰国际供应链管理有限公司
	浙江双捷供应链科技有限公司
	上海顺啸丰运输有限公司
	武汉顺丰智达物流有限公司
	深圳市兴顺智慧供应链有限公司
	深圳丰朗供应链有限公司
深圳成丰商企服务有限公司	
ISO 50001能源管理体系	顺丰航空有限公司
RB/T 104-2013交通运输企业能源管理体系	顺丰航空有限公司

推进低碳运输

顺丰以绿色可持续发展为核心，将低碳理念深植于经营实践中，不断筑牢环境管理体系，大力推进多种低碳运输场景，为构建可持续物流体系奠定坚实基础，实现企业价值增长与环境保护的和谐发展。

绿色陆运

道路运输作为顺丰在物流运营中的关键碳排放环节之一，顺丰致力于推动绿色陆运的全面发展，通过加大新能源物流车辆投入、优化燃油物流车辆选型、建立智能监控平台以实时追踪车辆能耗情况，以及运用先进的物流科技手段优化运输线路等方式，力求在陆运过程中减少对大气的污染，并降低温室气体排放。

运力结构优化

优化运输运力结构是物流运输行业实现绿色、高效和可持续发展的重要举措之一。作为行业领军者，顺丰通过自购、租赁等多元方式进一步扩大绿色车队规模，逐步替换传统燃油运输车辆。2023年，公司新增投入运营使用的新能源车辆超5,000台，主要用于城市内短途支线、接驳和末端收派，以及跨省市的一二级干线等多样化的运输场景。截至报告期末，顺丰累计投放的新能源车辆已超31,000辆，服务范围覆盖243个城市。

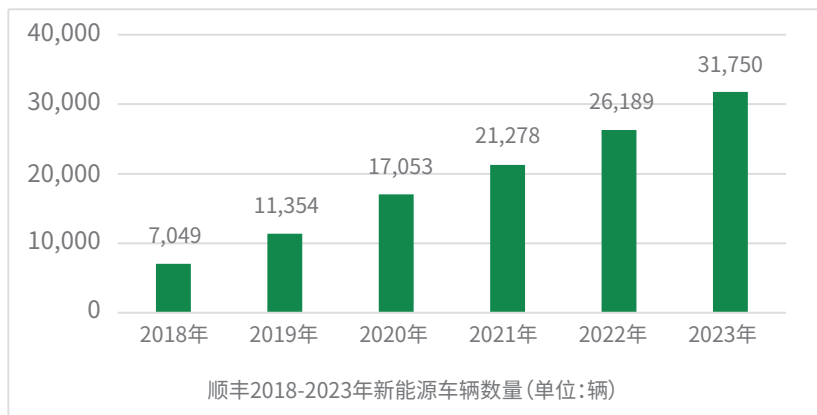


累计投放新能源车**31,750**辆



服务范围覆盖城市**243**个

此外，顺丰持续深入探索可再生能源车辆的广泛投运，结合新能源车辆技术及补能条件的成熟度，并综合考量实际运营的适用性和可行性，对部分区域及线路进行LNG天然气、氢燃料车辆的试点运营。2023年，顺丰共有11辆氢燃料供能的轻型卡车在上海地区运营，2辆LNG牵引车在北京地区运营。



用能数据监控

为了更精确地评估和管理新能源车辆的能源使用效率，顺丰持续优化新能源汽车系统管理平台，以实时监控新能源车辆的日常运行数据。该平台对车辆行驶里程、行驶时长、充电时长以及使用和充电时段分布进行可视化数据分析，从而有针对性地优化新能源车车辆用能管理策略，提高车辆的运行及能源使用效率。

同时，为进一步满足新能源车辆的补能充电需求，顺丰积极开发并持续优化自有充电平台系统的搭建。2023年，顺丰整合自有充电桩资源，并积极与市场上的第三方充电桩服务商展开合作，汇集多方资源，不断优化升级平台系统的功能，拓展更多三方服务商的互联互通，有效获取新能源车辆充电用能数据的同时，为顺丰新能源车辆提供更加便捷、高效的充电服务。



置换燃油车辆

在道路运输场景中，置换传统燃油车辆是推动能源转型的关键一环，对降低空气污染物和温室气体排放具有至关重要的作用。2023年，顺丰积极对传统燃油车辆进行持续的选型和置换优化工作，通过增加车辆装载容积、置换高轴数车型、淘汰高油耗车辆等手段，全面提升燃油使用效率，并显著减少燃油车辆尾气排放对环境的负面影响。2023年，顺丰共置换清退超2,000辆传统燃油车。

<p>淘汰装载能力不足的车型</p>	<p>置换高轴数车型</p>	<p>精细化管理燃油</p>	<p>严格落实“国六”排放标准</p>
<p>积极采用“小车换大车”的策略，置换和淘汰装载能力不足的车型，通过提升运输装载容积，以减少运行次数并优化运力投入效率。</p>	<p>逐步置换高轴数车辆为低轴数车型，低轴数车型通常在燃油经济性和环保性能方面表现更为出色，有效减少不必要的燃油消耗。</p>	<p>针对高油耗车型，采用油耗标定和速比调整等管理手段来降低燃油消耗，对改善无效车型进行清退，以确保车队整体燃油效率得到提升。</p>	<p>严格按照国家及地方要求及标准，实施“国六”排放标准，提前处置排放标准未达标的燃油车辆。</p>

车辆油耗管控

为了有效控制运输车辆的油耗，顺丰采用了管理赋能与举措落地双重手段并行的策略，不断提升燃油车队的油耗管控能力，以进一步降低车辆燃油消耗水平。从管理角度出发，顺丰制定并落实《营运车辆油耗包干方案》，依据不同业务场景，科学设定了油耗标准，明确了油耗目标，并细化了油耗奖惩规则，实现燃油的高效利用和运输成本的有效控制。

为确保油耗管控措施有效落地，顺丰不定期整改车辆高油耗量异常输出的情况，并通过上线和优化智能油耗管理平台，从实测油耗、规范驾驶行为等维度全方位对车辆油耗进行精准管理。此外，顺丰定期对驾驶员开展油耗管控及节能减排相关的培训，推出了自营车油耗管控课程，并针对不同地区的实际情况，开展了油耗管控专项培训，以增强驾驶员的节油意识。

运输路径优化

在陆运环节，顺丰综合考虑快件时效和距离等因素，通过智能算法为运输提供最优路径。在运输过程中，顺丰采用运前规划预警、运中自动化预警及干预措施，以及运后的潮汐分析与超时处理，提早识别道路拥堵路段并全方位优化运输路径，确保运输时效性的提升。同时依托数据分析和深度学习技术，精准匹配货运路线与运力资源，确保车辆与货物的最佳组合，从而大幅提升整体运输效率。

绿色航空

顺丰航空积极贯彻“双控”（即控制能耗总量和能耗强度）理念，稳步推进绿色航空建设。通过建立顺丰航空能源管理架构，持续优化能源管理体系，不断推进航空运输模块的各项节能减排工作，将节能降碳渗透到航班运行的每一个环节。



驾驶行为模型建设

结合数据技术，建立驾驶行为数据库，涵盖怠速、超速等维度，实现了油耗管控线上工具从无到有的突破。



油耗数据分析工具

针对线路、车型、轴数、排放标准等因素进行了深入的油耗分析，为优化油耗管控提供了有力支持。



管理及培训赋能

通过内部例会分享优秀管理方法，包括换车、换岗、停车学习等，以持续改进油耗管控措施；针对重点地区，实施油耗管理扶持措施，成功使车辆油耗下降了1%—5%不等。

能源管理工作小组

- 开展航空煤油、汽油、柴油、燃气、水、电等能源数据的统计分析
- 制定具体的能源管理工作方案和措施
- 推进能源管理工作方案和措施的落地
- 定期向领导小组汇报项目进展

节能减排领导小组及管理委员会

- 指导能源管理工作小组开展工作
- 审核和评定能源管理工作小组提出的工作方案和措施

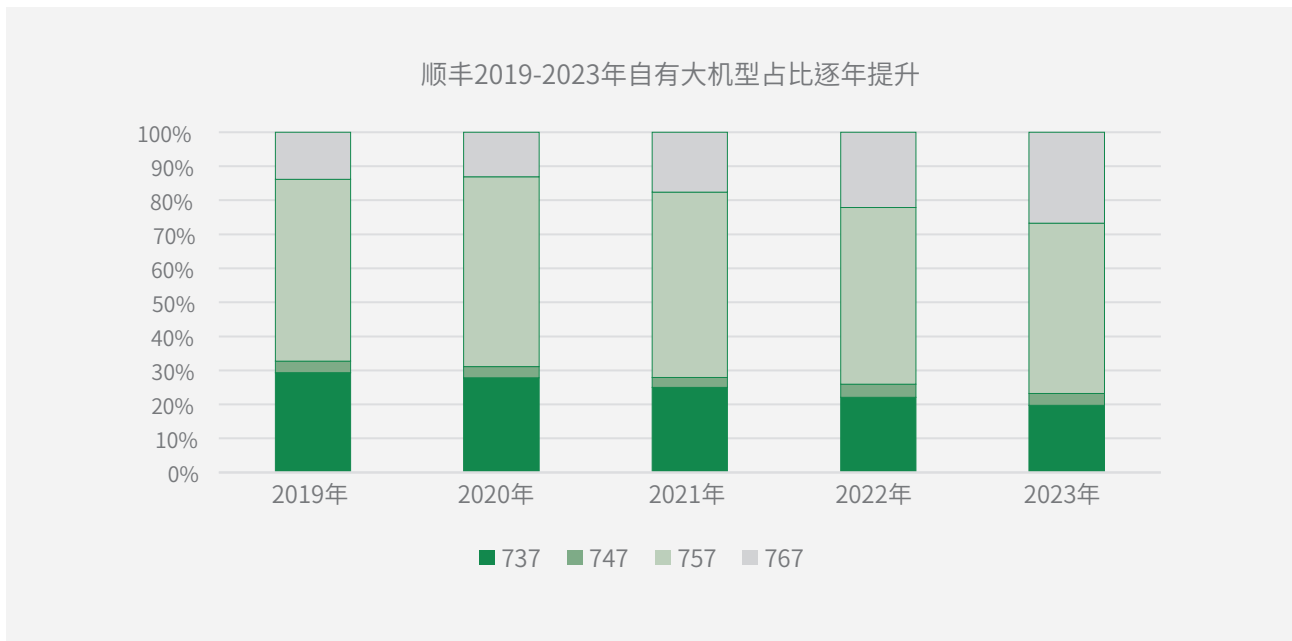
顺丰航空能源管理架构

为确保航空运输碳排放数据的真实性和可靠性，满足监管机构的碳排放监测要求，顺丰航空每年邀请第三方核查机构对其温室气体排放数据进行严格核查，并出具权威的核查报告。2023年，顺丰航空已通过生态环境部的年度碳排放核查，并顺利完成ISO50001能源管理体系认证。此外，公司积极开展环境内审工作，编制《顺丰航空节能自查报告》，全面展示了顺丰在航空运输节能减排方面的努力和成果。

2023年，顺丰航空持续以低能耗和可持续运营为核心目标，通过优化机型组合、应用节油技术、航油监控管理、优化地面车队等方式，积极探索和实践绿色航空，提升能源及燃油利用效率，减少温室气体等其他污染物的排放，降低公司业务对环境的影响。

优化机型组成

顺丰致力于打造低能耗、高效率的“绿色机队”，积极引进747、767等大型全货机，并逐年增加宽体货机占比。相较于传统的737机型，新引进的大型货机在满载情况下展现出更高的碳排放效率和更低的每吨载重油耗量。截至2023年底，顺丰共有86架自有全货机。



应用节油技术

顺丰航空持续探索和优化航空运输领域的节油技术，积极应用一系列创新节油举措，包括优化飞行高度层、精细化业载管理、根据预测业载动态调配机型、实施二次放行⁷策略、截弯取直航线以及关断辅助动力装置等，有效降低航空燃油的消耗。

国际航线二次放行

在确保飞行安全的前提下，通过实施国际航线二次放行策略，精准地减少起飞时的燃油量，进而增加航班的业务载量。2023年，顺丰通过应用“二次放行”节油技术，节约航空燃油量约**3,292**吨，减少二氧化碳排放**9,981 tCO₂e**

航线截弯取直

通过优化飞行航线，减少不必要的绕行和转弯，进一步缩短飞行距离，降低燃油消耗。2023年，顺丰通过截弯取直技术累计节省航空燃油量约**1,183**吨，减少二氧化碳排放约**3,587 tCO₂e**

⁷ 在确保航班安全正常运行的前提下，合理运用国际航线燃油政策，通过实施航班二次放行以减少飞机加油量，降低燃油消耗。

航油管理监测系统

顺丰航空持续完善线上燃油管理系统，通过科学设置不同的节油项目，对每一航班的航油消耗情况进行动态监控和管理，旨在提高燃油使用效率。经过四年的系统建设和不断更新迭代，目前国际航线二次放行、截弯取直等各项节油指标已全面接入燃油管理系统，实现了对燃油数据的全程跟踪和监测。

升级节油奖励

为激发飞行员和签派员在保障安全的同时积极采取节能减排措施，顺丰航空设立了航班落地剩油考核制度。顺丰航空在燃油管理系统中开发了飞行员和签派员落地剩油指标评价体系，每季度统计并分析飞行员和签派员的节油量及排名数据，对落地剩油控制优异的人员发放奖励，以更精准地衡量和激励节能表现，达到节能减排的效果。

优化地面车队

为达成“力争在2030年前实现航空基地场内车辆装备电动化率达100%”的目标，顺丰针对航空基地逐步淘汰柴油和汽油型车辆装备，积极引入新能源特种车辆，包括传送带车、升降平台车和牵引车等，以推动航空基地车辆的电动化进程。2023年，顺丰在各航空基地持续购置新能源车辆装备，以进一步提升车辆装备电动化率。



各航空基地2023年车辆装备电动化进度

严控污染防治

顺丰航空致力于在航空运输业务场景中实施严格的污染物排放管控。针对飞机维修中产生的废弃机油，制定并落实内部操作管理规范，明确废弃燃油、液压油及润滑油等的处置要求。在噪声污染控制方面，顺丰航空采取了多种减噪措施，优化离场飞行程序和货机离场策略，并积极推进定期噪声监测工作，以降低飞机噪音对周边环境的影响。

打造绿色产业园

顺丰积极打造绿色低碳产业园，以绿色基础设施建设和减碳技术创新为基础，从规划设计、仓库建设、运营管理等多个方面推进产业园绿色化运营。通过铺设屋面光伏、引入智能水电管理、优化仓库空间布局等多种方式，全面提升中转环节效率与节能效益，降低中转环节对环境的影响。2023年，顺丰在长沙和佛山的产业园获得中国仓储与配送协会的“一级绿色仓库”认证，贵州产业园获得贵州省物流与采购联合会颁发的“绿色物流园区”认证。



一级绿色仓库认证（长沙）



一级绿色仓库认证（佛山）



省级绿色物流园区认证（贵州）

公司结合制度规范和数字化赋能，从提升运营效率、智慧能耗管理、安装节能设备等方面，持续提升环境管理能力。

提升运营效率

为提升园区运营管理效率，顺丰搭建了物业系统，整合了园区环境绿化、安防消防管理、设施设备维修检测等关键物业模块，已覆盖所有在运营园区，确保园区整体运营高效且安全。

安装节能设备

顺丰持续开展新能源充电桩铺设工作，满足园区客户的绿色出行需求。截至报告期末，已有30个产业园区完成新能源充电桩建设，共安装280余台充电设备、提供了超过500个充电车位。

智慧能耗管理

顺丰制定了《产业园能耗管理制度》，并通过安装智能水电系统，对各园区公共能耗使用情况进行规范管理，有效提升园区资源使用效率。截至2023年底，产业园智能水电系统已在5个园区投建运行，已运营园区的公共区域水电能耗与2022年相比，水耗下降8.9%，电耗下降12%。

此外，顺丰积极推进透水混凝土工艺建设，开展园区内雨水收集工作，将回收雨水循环再利用为绿化用水，有效提高了水资源利用率，节约水资源使用，在保护生态环境方面起到良好的示范作用。

顺丰不断提升清洁能源的使用比例，积极布局可再生能源发电计划，持续推进产业园光伏项目建设进度。2023年，顺丰制定了《产业园光伏项目管理实施制度》，明确了从光伏项目从选址到运营的全流程管理标准，包括供应商准入标准、光伏项目投建标准、设备材料质量标准、建设期间管理标准以及后续运营管理要求等。

产业园光伏项目投建进度及计划

截至2023年底，顺丰已顺利推进26个产业园光伏项目建设，其中14个产业园光伏项目已投入运营，装机容量累计已达64兆瓦，清洁能源年发电量达1,839万千瓦时。

顺丰将继续推进产业园光伏项目的投建，预计在2025年底全面完成光伏项目的建设并投入运营。届时，园区内的光伏设备总装机容量将达到140兆瓦，年发电量预计将超过1亿千瓦时。



研发可持续包装

顺丰积极响应绿色包装趋势，坚决贯彻邮政业绿色发展“9917”工程指导，持续加大可持续包装材料研发的投入，力求在绿色包装技术、模式及应用创新上取得突破。顺丰以可持续和智能化为引领，全面推行包装减量化、循环化、无害化、标准化，为绿色物流贡献力量。同时，顺丰致力于深化可持续包装的精细化管理，与产业链上下游伙伴紧密合作，共同推动绿色包装的发展。

减量化包装

为了从源头上解决快递过度包装的问题，顺丰从前端减量化、标准化包装的角度出发，积极推进包装技术创新，减少包装用量，以实现绿色包装治理。在管理层面上，顺丰深化实践《顺丰包装操作规范》，开展过度包装专项工作，为不同类型托寄物的包装提供具体的操作指南，以确保绿色包装要求的落实。同时，公司继续升级顺丰智慧包装服务平台，利用数字化手段连接小哥终端，不断收集小哥反馈，优化包装方案，通过视频、图片等多媒体手段，为快递小哥提供包装技巧培训，指导他们对各类托寄物进行标准化合理包装，避免过度包装。

2023年，顺丰继续以“丰景计划”为核心，针对胶袋、胶纸、贴纸、封条等八大类物料进行减量化、标准化、场景化创新研发，通过轻量化、减量化等手段，减少塑料的消耗。通过包装减量化措施，2023年累计减少原纸使用约4.3万吨，减少塑料使用约16.2万吨，共计减少碳排放约16.4万吨。

减量不减质：薄款文件类防水袋替代传统胶袋

雨季时，为防止文件票据类快递的湿损，快递小哥通常会在文件封外套上标准胶袋，这约占文件封使用量的4.5%。为减少该场景的材料消耗，顺丰推出文件类专用防水袋，厚度减少40%，简化制造工艺，从三层共挤膜优化为单层共挤膜，并且免去印刷更加环保。

2023年，顺丰全网申请使用量约为255万个，减少约19吨塑料消耗，减少碳排放约67吨。



顺丰薄款文件防水袋

可循环包装

顺丰根据不同业务场景，不断探索并开发适用于各类场景且功能全面的可循环包装容器，实现容器与载具之间的标准化应用，成功降低产品损坏率、缩短操作时长，并有效降低作业成本。2023年，顺丰积极推进循环包装容器的创新研发，开发出适合19种场景的系列包装，促进公司内部运营底盘效率的同时，更为客户提供了更优质、便捷的循环包装解决方案。

顺丰在中转环节广泛应用循环编织袋替代一次性编织袋，结合各地区用袋需求，通过利旧调拨的方式，确保编织袋得到有效循环。截至报告期末，每个循环编织袋的平均使用次数已超过24次。2023年，公司新增投入约2,300万个循环编织袋，进一步推动编织袋的循环使用。



顺丰循环编织袋

此外，顺丰针对客户不同行业及场景对循环包装的需求，研发并投用了医药精准温控箱、冷运循环保温箱、大件标准循环围板箱等可循环包装容器。2023年，顺丰通过可循环包装举措，共计贡献碳减排量约37.7万吨。

医药运输场景 —— 医药温控循环箱

医药温控循环箱采用循环温控包装技术，有效替代了一次性泡沫箱。顺丰通过不断升级和优化材料，提高了包装箱的循环使用次数。与传统泡沫箱相比，每次使用医药温控循环箱可减少约207g的碳排放。



冷链运输场景 —— 冷运循环保温箱

冷运循环保温箱相较于传统的白色泡沫箱具有轻质抗压、无毒环保的特性，能够为冷运物流提供更安全、更环保的解决方案。2023年顺丰在冷链运输场景试点投放冷运循环箱约4,000个，累计循环使用超过2万次，减少碳排放约5吨。



大件运输场景

- **循环围板箱：**采用PP/PE材质制作（100%可回收利用），具有较强的抗压性和抗攻击性，无钉化作业降低工伤风险的同时，有效减少工业大件及不规则件对传统木架、木箱、木托的依赖。截至报告期末已投放循环围板箱3万余个，累计循环使用超过17万次；
- **循环蜂窝板：**主要采用PP材质制作（约97%可回收利用），具有较强的抗攻击性，可替代电视机防护所用的气排或蜂窝纸板。截至报告期末已投放循环蜂窝板约1.1万个，累计循环使用超过5.4万次。



“丰多宝π-Box”循环包装箱：

丰多宝π-Box碳中和循环箱是顺丰自主研发的可多次循环利用的外包装箱，采用对人体无害、对环境友好的环保PP材料制作，全箱97%可回收，免去使用胶带纸、拉链等易耗材料。截至2023年12月底，已累计投放“丰多宝π-Box”循环包装箱超过129万个，覆盖119个城市，累计循环使用超过2,064万次。



全生物降解包装

顺丰积极开展生物降解包装材料的研发工作，与外部科研机构、高校展开一系列的合作研究，不断扩充和深化自身在生物降解包装前沿技术方面的知识储备。截至2023年底，顺丰已在北京、海南、广州、浙江等地区累计投放数亿个“丰小袋”。

同时，顺丰还对各类生物降解包装材料开展试点工作，以进一步验证可降解包装物料在实际应用中的可行性。2023年，顺丰完成全生物可降解编织袋的研制，并完成试点。

绿色包装标准建设

为了加速推进快递包装的绿色化转型，确立绿色包装相关的行业标准，并全面完善产业链的绿色包装体系，具有至关重要的意义。作为行业的领军者，顺丰深入参与快递包装相关的国家与行业标准制定工作。2023年，顺丰牵头编制《限制快递过度包装要求》国家标准，并作为核心企业参与编制《电子商务绿色包装技术和管理规范》等多项行业标准。



标准先行，顺丰包装实验室荣膺2022年中国标准创新贡献奖

2023年，顺丰包装实验室联合多家机构共同参编的国家标准GB/T 37422 - 2019《绿色包装评价方法与准则》荣获2022年中国标准创新贡献二等奖，该国家标准从包装的“全生命周期”视角出发，结合包装设计、生产、使用、废弃再利用等环节，建立了完整度高、可操作性强和具有行业普适性的绿色包装评价指标体系，填补了我国包装行业绿色评价的空白。

中国标准创新贡献奖作为我国标准化领域的最高荣誉，旨在表彰在标准化活动中作出杰出贡献的组织和个人。顺丰包装实验室此次获奖，标志着在绿色包装领域的标准化工作达到国内领先水平。



顺丰包装实验室荣获《中国标准创新贡献奖》

顺丰不仅积极推动绿色包装标准的制定，更通过成立包装实验室检测中心，深化对快递物流包装材料的检测、包装方案的安全验证评估以及包装标准的创新研究工作。顺丰包装实验室检测中心具备全面的测试实力，覆盖45个包装品类、超过140个测试标准以及400个项目的测试能力。凭借这些努力，顺丰获得了行业首批“邮政行业绿色包装技术研发中心”资质，并顺利通过了ISTA认证（国际安全运输协会认证）和CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认证，为行业绿色转型提供了有力支持。

2023年，顺丰包装实验室再次通过CNAS的复审及扩项认可，获CNAS认可的检测能力从原本的22项提升至66项。同时，顺丰包装实验室与外部第三方检测机构进行了9项检测能力比对，比对结果能力一致，充分验证了顺丰包装实验室检测方法与外部检测机构的一致性和可靠性。



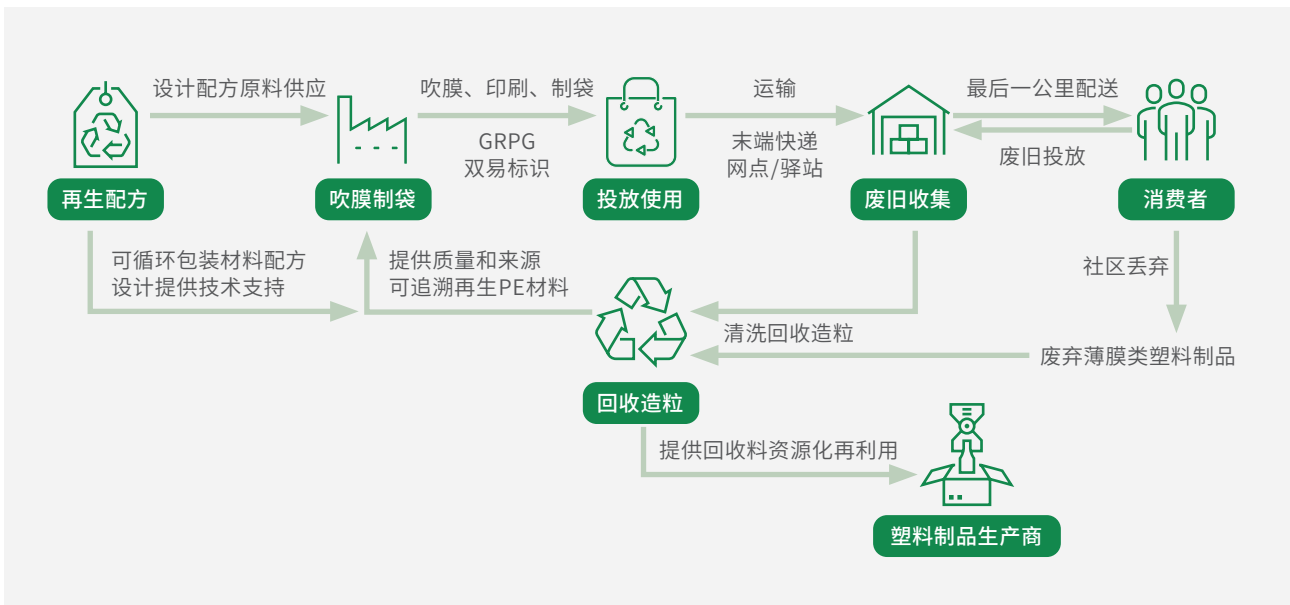
CNAS证书

推动循环经济

顺丰致力于与产业链上下游携手合作，共同打造回收再生包装体系，并致力于培养公众的环保意识，以推动循环经济的发展，共建共享“无废城市”，为实现绿色、可持续的未来贡献力量。

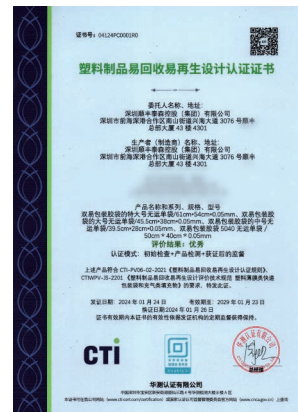
回收再生快递包装

推行回收再生快递包装是顺丰致力于推动可持续物流和探索“无废城市”的关键举措之一。顺丰积极打造快递包装循环生态圈，整合内外部资源，全面推进从制定行业标准、开展技术研究，到实现快递包装回收再生的闭环链条的验证与实践，优化塑料回收利用途径，携手上下游企业共探再生塑料的合理再利用新模式，为构建“塑料包装设计—生产—消费—回收—再生—高值化应用”的完整体系奠定坚实基础。



快递易回收、易再生循环体系

2023年，顺丰持续完善快递胶袋回收再生闭环模式，通过与内部业务条线的紧密联动，以及与上下游企业的深入合作，完成“双易”（易回收、易再生）胶袋的技术创新及落地实践。在前端技术研究领域，顺丰已完成“双易”胶袋的再生配方及制品研发，添加高达30%再生树脂（PCR）的同时，保持优异的机械性能，符合快递袋国标要求，实现单一材质易回收的价值，荣获第三方权威机构颁发的“塑料制品易回收易再生设计认证”优秀评级证书，充分展现了公司在构建创新循环经济模式方面的领先能力。



“塑料制品易回收易再生设计认证”优秀评级证书

2023年，顺丰在上海启动了行业首个塑料包装废弃物全流程闭环回收再生项目试点，携手上下游产业链合作，旨在将废弃快递袋收集并造粒，通过技术创新实现高性能产品，打通循环回路，打破了传统的“制造—使用—废弃”线性模式，实现从快递袋到快递袋循环商业模式，最大限度地减少快递垃圾对环境的影响。

使用端：2023年在上海已投放超过**88万个**“双易”包装胶袋，2024年计划在7个主要地区扩大应用，全面切换投放“双易”包装胶袋，对比常规聚乙烯（PE）材料胶袋，每年减少碳排放约**1,000吨**。

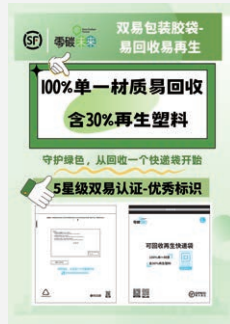
回收端：2023年上海末端回收点已增加至**35个**，覆盖校园、网点等多个场景。顺丰在多个回收点张贴相关宣传海报，积极推广“无废”理念。截至报告期末，回收总量已超过**1.1吨**。顺丰未来计划将末端回收点的数量增加**30%**，并力争将回收总量提升**40%**以上。



顺丰“双易”包装胶袋



末端回收点



回收宣传海报

培养公众环保意识

顺丰积极在社会层面推行环保理念，致力于提升公众的绿色环保意识。通过开展丰富多样的环保活动，激发公众积极参与环保行动的热情，携手推动可持续发展，共建“零碳未来”。

“箱”伴计划，共创绿色可持续未来

顺丰持续开展“箱”伴计划，鼓励全民参与，利用闲置的快递箱进行DIY创意改造，让纸箱焕发新生，实现二次利用、变废为宝。

2023年是“箱”伴计划的第4年，顺丰打造快递“种草箱”，号召社会民众利用闲置快递箱“种草”。同时联动植物循环社区组织打造线下快闪“种草花园”，吸引大家沉浸式体验纸箱种植领养，传递“箱”伴计划的绿色环保理念。

此外，顺丰与某国际母婴品牌联手开展“绿意‘箱’伴宝宝成长”主题亲子活动，为亲子家庭们准备了联名“种草箱”，鼓励家长们带着孩子使用快递箱进行DIY创作，向孩子们传递将快递箱变废为宝、再生利用的环保理念。



DIY后的“种草箱”

打造绿色碳能量平台，促进可持续消费新模式

顺丰持续打造绿色碳能量平台，鼓励公众在寄快递时使用循环包装、同城急送、电子回单、拍照回传、EPP温控箱、专享急件等低碳服务和产品，促进可持续的消费行为。用户在使用低碳服务后将获得“碳能量”奖励，可在顺丰平台内换取积分等权益，用于抵扣运费或兑换积分商城礼品。提升广大用户对顺丰绿色物流服务的感知，携手用户共同践行低碳环保生活。



玩转碳能量
长按识别二维码

顺丰绿色碳能量平台

顺丰发布《零碳星愿》公益宣传片，倡导全民践行低碳减排行动

2023年，顺丰发布公益宣传片《零碳星愿》，向社会公众、员工及合作伙伴传递低碳生活的理念。12月5日国际志愿者日，顺丰在深圳举办《零碳星愿》首映礼，吸引了近百位志愿者线下参与活动。通过在活动现场开展碳中和知识挑战赛、邀请顺丰森林“种树达人”分享低碳生活经验、共同观看公益影片，提高员工和志愿者的绿色环保意识，唤起大家对环保的深刻思考，从点滴之处践行低碳减排。



《零碳星愿》公益广告首映礼
签到现场

保护生态环境

顺丰积极履行保护生态环境的责任，采取多种环境保护行动以减少自身运营对自然环境及生物多样性的影响，努力实现公司发展和生态环境保护的协调统一，共建人与自然和谐共生美丽家园。

顺丰森林

为践行减碳目标，成为可持续发展领域的推动者，顺丰持续开展顺丰森林—碳中和项目（简称顺丰森林），以实际行动践行顺丰对环境保护的承诺。顺丰森林项目以线上“顺丰森林”应用、线下碳中和林为基础，通过公益广告宣传等多元途径，向志愿者、员工、客户等倡导“零碳”理念，积极参与顺丰森林项目。

碳中和林种植

通过科学规划和精心实施，顺丰森林在有效地抵减温室气体排放的同时，也维护了生物多样性和生态系统的稳定性，从而构建了一个健康、可持续的生态环境。顺丰森林项目自2019年起与中国绿色碳汇基金会在应对气候变化、生态保护修复等多个领域开展战略合作。2023年，顺丰于河北涿源、四川色达开展碳中和林种植项目，积极推动生态建设。

截至2023年底，顺丰与企业、员工共同种植了超**5,000**亩的碳中和林，累计超过**60万**棵树，预计这些树木在未来的生长过程中，将能够吸收大气中超过**11万**吨的二氧化碳，为减缓全球气候变暖做出积极贡献。

2023年，顺丰森林-碳中和项目荣登《南方周末》“中国公益品牌项目榜”。

顺丰四川色达碳中和林项目

2023年7月，顺丰启动“顺丰四川色达碳中和林”项目，注重选择适合当地生态环境的树种，并遵循科学的种植和管理维护方法，确保树木健康生长和生态效益的最大化。2023年，顺丰于四川省甘孜州色达县然充乡德玛村种植4,500亩碳中和林，共计514,530棵云杉。此外，顺丰关怀当地社区，定期向护林员、儿童、老人等群体提供必要的生活物资，确保他们的基本生活得到满足。



顺丰碳中和林实地种植

顺丰森林线上应用

顺丰倡导绿色环保理念，鼓励志愿者践行低碳行动，并提供多元化的公益参与方式。顺丰将绿色理念与互联网技术紧密结合，推出了“顺丰森林”线上应用，为用户带来了一种全新的互动体验。通过线上“云种树”，用户可轻松了解森林的种植、生长及环保成果。应用内还设有多种互动功能，如测碳排、领养和养成树苗等，并通过任务奖励机制激发用户参与热情。

截至2023年底

已有超过**80,000**名用户参与，
领养超过**70,000**棵树苗，
捐赠金额超过**500,000**元；

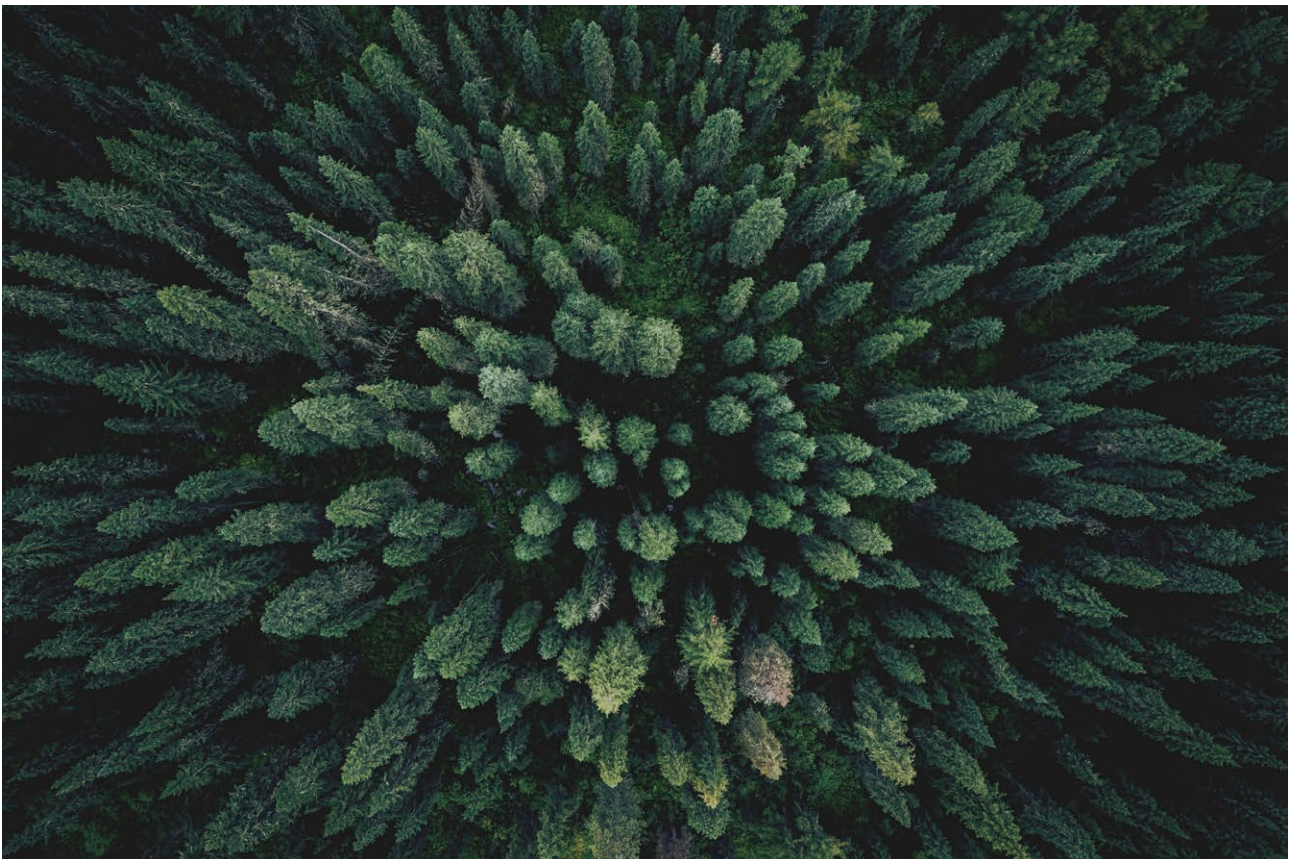
2023年

共领养树苗**37,837**棵，
较2022年增加**85%**。

待树苗养成后，将进行实地种植，
为地球增添更多绿色。



“顺丰森林”线上应用界面



倡导绿色办公

顺丰建立《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，积极推动绿色发展理念融入日常工作，注重资源的科学合理利用和排放物管理，同时鼓励员工践行低碳行为，持续提高员工的环境保护意识，共同营造绿色环保的办公环境，构建资源能源节约型企业。

能源管理

能源管理是企业可持续发展的重要课题，为实现绿色、低碳的办公环境，顺丰积极推行一系列能源管理措施。

节能改造

- 将部分室外路灯更换成太阳能路灯，在保证亮度的情况下间隔性关闭路灯，实现节能；
- 将部分廊灯改造为间隔式红外人体感应灯，廊灯设计为2路开关，一路为常开状态并安装红外人体感应灯，另一路为人工控制开关，可根据需求自由选择开关时间，实现能耗管理，如顺丰在马鞍山园区的一期综合楼每层每天节约用电0.672千瓦时；
- 对总部场地进行节能改造，包括照明灯、显示屏等，改造后月节省用电超13,000千瓦时。

办公设备用电

- 通过采购节能型电脑、打印机等办公设备，并合理配置设备数量，减少待机和无效工作时间，从而降低能源消耗；
- 要求长时间不使用情况下应关闭办公设备电源，充电完成后应及时切断电源，下班时必须关闭所有办公设备电源，避免过充造成浪费及带来安全隐患。

能源监测

- 建立完善的能源监测和管理制度，通过安装能源计量仪表，实时监测办公区域的用电、用水等能源消耗情况，结合数据分析，及时发现能源浪费的环节和原因，并制定相应的改进措施。

废弃物管理

顺丰严控运营中的废弃物管理，致力于通过废弃物分类、资源回收利用等方式妥善处理废弃物，努力降低对环境的负面影响。公司制定并实施垃圾分类制度，在办公区域和运营场所积极落实垃圾分类的相关举措。针对各类废弃物，设置了明确的垃圾分类标识，并制定了具体的处理流程。

一般废弃物

对于生活垃圾、废文件用品、废生活用胶袋、废文件夹、废纸屑、废碎布、废手套等一般废弃物，分类收集完成后及时清运至指定的废弃物场所，由环卫部门进行处置，并将处理情况做好登记。

可回收废弃物

针对废纸及纸制品、废卡板等可回收废弃物，统一收集到指定位置，并根据可回收废弃物的使用状况，联系合格回收商上门收购，做到物尽其用。

危险废弃物

针对废灯管、蓄电池、废打印机色带/硒鼓等有害废弃物，由顺丰集中收集后交由拥有专业资质的第三方机构进行统一回收处理。

此外，顺丰持续开展垃圾分类系列培训活动，全面提升员工的垃圾分类意识和实际操作能力，培训活动覆盖了垃圾分类的各个方面，包括基础知识、实际操作技巧、相关法律法规以及政策要求等。

废气与噪音管理

为了确保废气和噪音排放符合相关法规标准，顺丰积极开展废气与噪音的识别、评估及管理工作，以降低在运营过程中对周围环境的影响。

在噪音污染管控方面，顺丰在办公大楼优先采用降噪隔音玻璃，并对部分设备进行升级改造，以进一步隔离和减少噪声干扰。

在废气排放管理方面，顺丰按国家要求严格落实车辆准入标准，要求所购车辆必须符合环保排放标准，并通过年检的形式定期进行车辆尾气排放检测，确保车辆尾气排放达标，减少空气污染物排放。

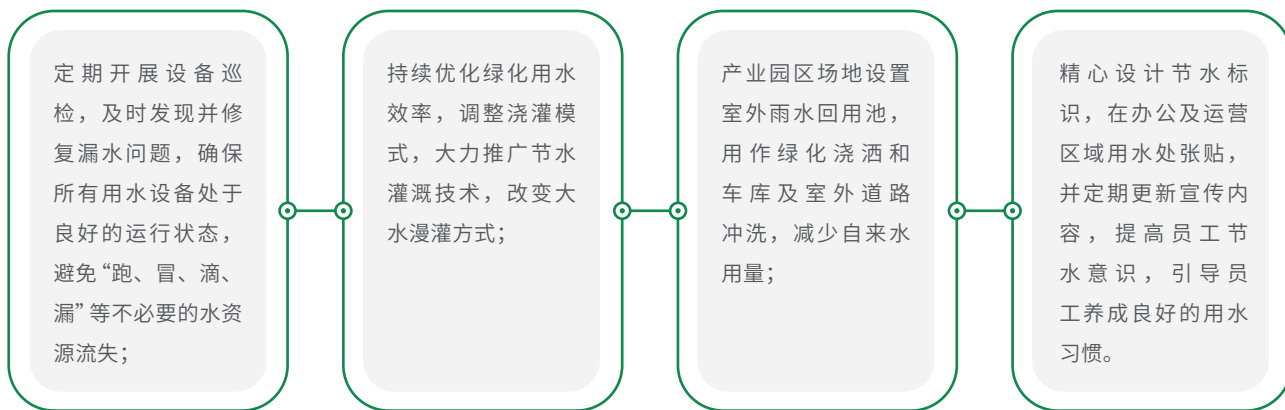


顺丰垃圾分类宣传海报

水资源管理

顺丰通过制定《水电管理办法》等用水管理制度规范用水行为，控制用水量，提高水资源利用效率。公司加强对用水设备的维护保养，减少用水浪费，同时积极开展节水宣传，增强员工节水意识，实现节约用水。公司的用水来源均为市政用水，在运营过程中并不涉及大量水资源使用和废水排放，亦不涉及易对水资源造成污染的产品及业务。

顺丰实施的有效节水措施包括：



U4

社会篇 SOCIETY

专题:打造特色农产品经济产业链,
助力乡村振兴发展

- 成就人才队伍
- 筑牢安全防线
- 共建责任链条
- 传递社会担当



专题 打造特色农产品经济产业链，助力乡村振兴发展

顺丰积极响应国家乡村振兴、共同富裕的战略。作为国内领先的综合性物流服务提供商，始终以“与时间赛跑”核心理念，深耕农产品寄递领域。无数顺丰小哥驻扎在原产地最初一公里，助力实现农产品从“田间”到“舌尖”的商业模式，赢得了广大消费者的信赖和好评。

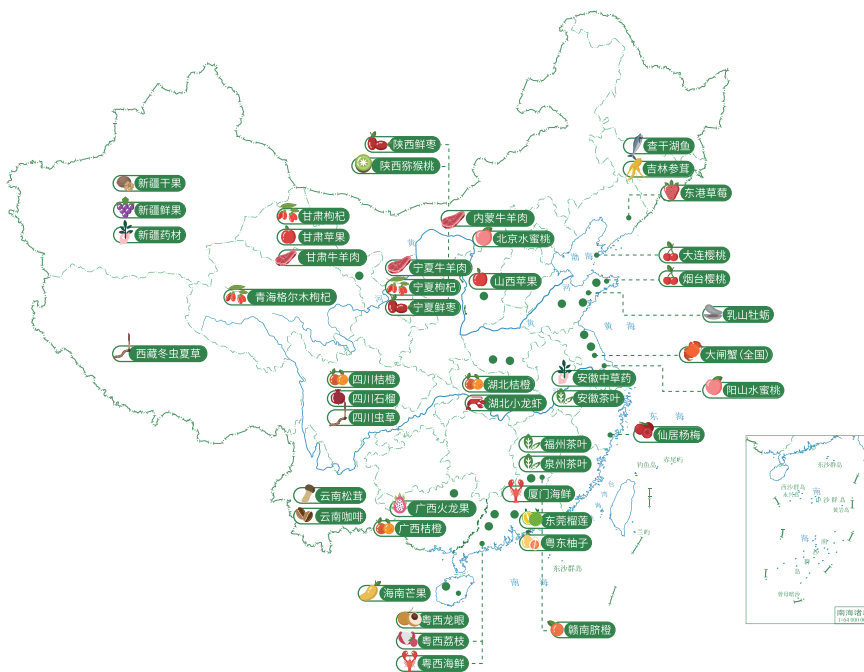
畅通农产品流通渠道，助力乡村振兴

响应推动“三农”工作进程中，顺丰聚焦农产品流通领域的难题。为促进农产品上行，助力乡村经济跨越式发展，顺丰以建设物流前端为核心，科学配置物流运力，下沉揽收触点，为乡村振兴注入新动能。此外，多年来顺丰积极探索乡村区域品牌的建设之路，通过定制品牌包装、建立完整溯源体系、举办品牌造势活动等方式，帮助区域农产品提升品牌溢价能力。不仅把好的农产品运出去，更要把好的农产品品牌“运”出去，是顺丰一直以来坚持的助农思路。

2023年，
顺丰实现特色农产品运送**458万吨**

顺丰坚持在田间地头建设农产品集收点，投入适应小批量分拨的移动分拣车，建设贴近产地的生鲜预处理中心。针对众多生鲜品类，通过研发设计专属包装，确保产品新鲜、安全。在特色农产品丰收季，顺丰整合航空、高铁、冷链等多种运力资源，确保农产品高效、高速送达全国各地。为了保障整个流程的服务质量，顺丰在“生鲜季”成立专门的项目组，借助科技数据可视化系统，对收、转、运、派各个环节进行实时监控和预警。

顺丰凭借强大物流网络、先进包装技术和快速配送能力，攻克了多个高运输难度生鲜品类，助力大闸蟹、活鱼、海产品、牛羊肉、荔枝、樱桃、杨梅、草莓、松茸等快递运输，实现全国范围内的农产品直送、直达模式。



顺丰农产品服务网络

共建产销生态链，推动乡村产业发展

顺丰持续推动农业产业链上下游的协同发展，围绕精细化服务、助力产销、科技赋能、品牌打造四个方面，构建全国性的农产品上行服务网络，促进农民增收，推动乡村产业高质量发展，助力实现共同富裕。



顺丰助力农产品上行服务生态图

截止报告期末，顺丰助力农产品产销的服务网络覆盖全国2,700多个县区级城市，囊括全国226类累计6,000多种特色农产品。顺丰以实际行动全面助力农产品上行，为乡村振兴贡献顺丰力量，让更多地方品牌的特色农产品被国人所知晓、品尝、认可。

2023年，顺丰助力农产品产销服务网络覆盖全国**2,700**多个县区级城市，累计服务特色农产品**6,000**多种。

推出蟹行业运输解决方案，助力“徽蟹”产业品牌升级

2023年8月，“2023顺丰速运蟹行业解决方案发布会暨‘当涂螃蟹’品牌推介会”于安徽省马鞍山市盛大开启。顺丰与安徽各地的闸蟹商家合作多年，得到当地水产行业协会的认可，授牌“当涂螃蟹指定物流供应商”。

顺丰持续推出准确有效的蟹行业运输解决方案，在产品端，升级20公斤以上产品，实现门到门交付；在包装端，升级“徽蟹”专属包装，助力闸蟹领“鲜”到家；在科技端，溯源体系加持，从源头品正宗鲜味；在品牌端，利用自身品牌优势，带动区域公共品牌发展；在销售端，开展产销撮合，帮助产区拓宽销售渠道，助力“徽蟹”出院。



“2023顺丰速运蟹行业解决方案发布会暨‘当涂螃蟹’品牌推介会”现场

打造天麻全链路物流体系，助力新鲜天麻快速“出滇”

近年来，彝良县抢抓云南省打造世界一流“三张牌”政策机遇，把天麻产业作为“一县一业”强县富民工程的主导产业。2023年，顺丰积极响应彝良县的发展建设要求，从成本、时效、安全、售后、渠道和科技等多个维度入手，全力保障天麻新鲜快速“出滇”。除了搭建“航空+陆运+高铁”立体运输网络，确保运输高效和顺畅，还成立了天麻项目团队，在交易市场设置多个揽收点，为天麻的快速“出滇”提供有力保障。



顺丰小哥揽收新鲜天麻

加速“快递进村”，促进区域经济发展

多年来，顺丰坚持基础设施下沉，持续发力“快递进村”，通过建立五级行政区划地址库，支持乡镇村资源投放决策，精准识别乡村件，保障“快递进村”的时效承诺达成，打造“精准进村”的优质服务。

截至2023年12月31日，顺丰村级驿站合作点超10万个，逐步形成了一张较为完备的乡村快递网络，服务网络的乡镇覆盖率超93%，日处理乡镇包裹量226万件。在高质量物流服务的基础上，延伸至产业链的前端到全流程的服务让农户在村内就能享受到更加便利、便捷的快递服务。

历时15年，顺丰不断探索、稳步推进，始终坚守在乡村振兴之路上，推动快递服务下乡入村，构建农产品上行服务网络，以实际行动践行社会责任，持续为乡村振兴注入新动能。

成就人才队伍

顺丰坚持以人才驱动业务，持续建设“自我造血”的人才机制和精英化的人才队伍，形成健康、可持续的人才供应链，支撑公司的快速成长和未来竞争优势。公司不断加大对人才队伍建设的投入，助力员工与公司的共同成长，高度重视员工权益保护，全面实施员工关怀与福利，致力于打造一支高素质、高凝聚力的人才队伍。

员工权益保护

公司通过制定完善的劳工管理制度、建立多元化员工沟通渠道和培养创新包容、平等尊重的团队，构建和谐劳动关系，始终尊重和保护员工权益。

人权保护

顺丰始终坚守在全球化商业活动中保护人权的承诺，尊重业务运营相关的所有群体的人权。公司严格遵守业务运营所在地人权相关的法律法规，承诺遵循《同工同酬公约》《最低就业年龄公约》《禁止童工劳动公约》《就业和职业歧视公约》《强迫劳动公约》《废除强迫劳动公约》《职业安全与卫生公约》等国际劳工组织核心公约与联合国的全球契约等相关公约。

顺丰人权保护承诺

- 确保机会平等：平等对待和尊重每一位员工，不以岗位分工、职务高低区别对待，选拔任用遵循公平、公正、公开的原则。
- 反歧视与差别对待：禁止因性别、民族、信仰、年龄等一切受法律保护的特征所带来的歧视。
- 禁止雇佣童工：明确规定未满16周岁者不得聘用。
- 禁止人口贩卖：坚决禁止在公司业务及供应链的任何环节发生奴隶制或人口贩卖情况。
- 集体协议与自由结社：尊重员工根据当地法律与第三方组织建立联系或不联系，加入、组建或不加入工会。加入工会的员工可自愿加入集体谈判协议合同。员工有权参加或组建符合运营地国家法律法规的社团。
- 自由表达意见：顺丰尊重法律边界内的员工言论自由，鼓励员工自由表达意见，积极与管理层沟通交流。
- 禁止骚扰：“对同事无礼、言语挑衅等不尊重他人的行为”和“对同事、客户或外部合作商进行言语等骚扰”均是制度所不允许的行为。
- 禁止强迫劳动：顺丰不会强迫员工从事违背其意愿的劳动，坚决禁止威胁员工或限制其行动。
- 休息休假权利：依据员工所在地法律法规，提供员工依法享有的年假、病假、婚假、产假等带薪假期。
- 隐私保护：在经过公司及个人授权的情况下，不允许向他人提供任何员工的个人信息。

以上承诺适用于顺丰控股股份有限公司及附属公司的全体董事、管理人员及所有从业人员。

顺丰对任何强迫劳动、雇佣童工、歧视与骚扰等行为零容忍。公司在《员工手册》《招聘管理制度》中明文规定禁止雇佣童工和强制劳动、反对歧视和不平等待遇、确保男女同工同酬、工作时长限制、保障女性员工权益、促进残障人士就业等相关内容。此外，顺丰在《奖励与处罚管理规定》中明确了关于骚扰行为的违规违纪处分细则。公司要求所有员工线上查阅并签署《奖励与处罚管理规定》，同时还在线下推动各地区组织进行宣导，覆盖所有从业人员。2023年，顺丰未发生歧视事件。

在员工招聘方面，顺丰要求所有应聘者在应聘阶段线上登记个人信息，并通过系统自动识别身份证年龄，对于未满18岁人员，一律禁止面试。应聘者在办理入职阶段还需通过系统进行人脸识别认证，确保人证合一。在选聘第三方合作伙伴方面，顺丰要求合作伙伴提交文件，以证明其劳工管理符合顺丰的用工标准，并且没有出现雇佣童工、强迫劳工等侵犯人权的情况。

顺丰在《员工手册》《考勤管理规定》《劳动合同》中均对工作时间进行规定，并制定了《弹性工作制》，为有特殊工作时间需求的员工提供便利。在节假日及业务高峰期通过聘用灵活就业人员等方式，在部分临时性、辅助性工作岗位补充用工人数，降低在岗员工的工作强度，保障员工休息时间。公司对各类从业人员均一视同仁，在员工管理和权益保障方面采取同样的标准。顺丰或第三方公司与所有临时性员工均依法签订合同或协议，按规定支付劳动报酬，为临时性员工购买雇主责任险(含意外)或工伤保险。2023年，顺丰未涉及重大劳动争议事件，未收到有关人权问题的投诉。

若发生重大重组或变革的情况，公司会提前30日向工会或者全体员工说明情况，并在充分听取工会或者员工的意见后，与员工妥善解除或终止劳动合同。

多元化与平等

顺丰在人才招聘中坚持平等雇佣原则，绝不因性别、区域、民族、宗教信仰、经济能力等因素限制员工招聘与录用。随着公司海外业务规模的持续扩张，建设多元化且包容的人才团队能够帮助公司更好地适应复杂多变的市场环境，更深入理解不同地区与国家的客户需求，并为公司面临的业务挑战提供全新的视角和解决方案。

多元化招聘：2023年，顺丰女性从业人员占比15.8%，较2022年增长1.1%；少数民族员工占比6.1%，较去年增加3,200人。此外，顺丰的海外分(子)公司还积极聘用运营地当地人员，截至2023年底，共有2,510名在岗外籍员工，较2022年增长近2倍。

女性高级管理人员：131人



高级管理人员：478人

<p>员工招聘</p>	<p>坚持公正平等的原则，制定透明的招聘流程，并明确、正式地传达给所有候选人，且不会因为性别、地理位置、民族、宗教信仰或经济状况等因素而对员工的招募和录用产生任何限制。</p>
<p>员工晋升</p>	<p>通过公开透明的内部竞聘或评审机制来确定人才选拔与晋升路径，为所有员工提供平等晋升机会。</p>
<p>薪酬管理</p>	<p>实施公平、公正、公开的薪酬管理制度，始终坚守性别平等和同工同酬的原则，确保所有员工共享公司发展成果。</p>

顺丰在员工招聘、晋升与薪酬管理中的平等原则

致敬“她”力量 —— 女性员工成长故事

顺丰始终秉持平等与包容的核心价值观，努力促进女性员工在公司中的成长和发展。在物流领域，公司相信女性员工同样拥有卓越的技能和巨大的潜能。她们凭借敏锐的洞察力、细致入微的工作态度和坚定不移的毅力，为公司的可持续发展做出了不可或缺的贡献。



王焕贞 | 从业13年

王焕贞是山东潍坊顺丰的一名快递员。入职顺丰后每天风雨无阻，装卸车、分发快递，看到客户快件赶上最快班次她才安心下班。凭借着勤恳的工作，王焕贞也成为了行业能手，荣获了省级“巾帼建功先进个人”等荣誉称号。



冯丽梅 | 从业10年

冯丽梅是陕西顺丰西安城北片区业务经理，也是西安近3万名快递员的主理人。作为西安市邮政快递业工会联合会主席，冯丽梅每年平均走访200个网点，收集职工需求800余条。凭借对快递员的赤诚关怀，冯丽梅在2023年荣获“全国五一巾帼标兵”称号。



李美玉 | 从业9年

李美玉是马来西亚人，目前在新加坡顺丰担任客服个案组长。作为“金牌客服”，李美玉秉持“主动出击，事事有回应”的服务理念，认真听取并及时响应每一位客户的问题，积极为客户解决难题。凭借对客户的热忱服务，李美玉先后多次获得“最佳客服”“Star Award”“2023个人优秀”等荣誉称号。

弱势群体招聘：在满足业务以及岗位要求的情况下，顺丰积极为社会弱势群体提供就业机会，匹配体力强度较低的岗位（如客服、管理、仓管、专业等），促进弱势群体的就业。截至报告期末，顺丰在岗残障人士超过600人。

女性权益保障

顺丰尊重女性员工平等发展的权利和追求个人事业的决心，坚决消除职场上的性别偏见。公司在总部及各地区办公场所设置了34间母婴室，努力满足女性员工孕育、哺乳等特殊时期的需求，同时还设有“暖心关爱箱”，提供红枣黑糖姜茶、暖宝宝贴、护手霜等女性用品。此外，顺丰工会还为女性员工开展免费的“两癌”检查专场活动，并在每年“三八”妇女节为所有女性员工发放关爱礼物。

2023年开展女性“两癌”筛查覆盖员工人数 **15,556**人

2023年，为促进女性员工权益得到有效保障，顺丰工会成立了女职工委员会，并且将女性员工孕期、产期、哺乳期等特殊权益写入集体合同中。

开展女性主题活动，展现顺丰巾帼“丰”采

为了肯定女性员工为公司经营发展做出的突出贡献，鼓励女职工立足岗位、奋发向前、创先争优，2023年3月，顺丰集团工会组织开展了“最美‘她’力量，百变女神绽芳华”女神节主题活动。通过开展“最美女职工”评选、美妆教学直播等活动，帮助女性员工缓解压力的同时，展现巾帼“丰”采。

员工沟通与交流

顺丰重视员工的声音和建议，设立多种公开透明、响应迅速的渠道，鼓励员工高效、大胆发声。对于提出有益于经营的声音及建议的员工，给予更大的激励和更多的成长机会；对于积极听取发声及建议，并推动问题改善和解决的组织，给予肯定和表扬。

除常规的电话渠道（工会热线-4006883783）、网络渠道（回声平台、我要举报）、邮箱外，公司结合不同场景搭建了能够快速解决员工问题的发声渠道，包括智能答复“回声帮帮忙”、工会代表走访、可连线全网的“云端师父”等，快速解决员工问题和诉求。

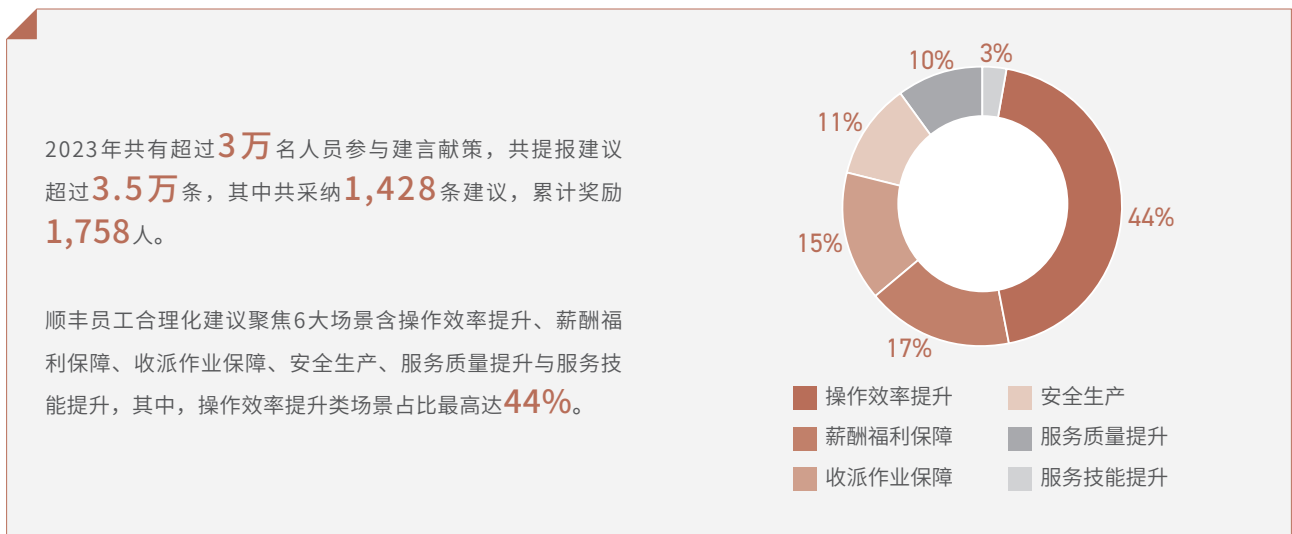
顺丰基层员工沟通渠道

 <p>诉求 直通车</p>	<p>每月通过“诉求直通车”向员工收集诉求，并下发给各关联组织进行处理解决。</p>	<p>2023年 13,834起 收集诉求数量</p> <p>98.4% 诉求直通车解决率</p>
 <p>前线 直通车</p>	<p>以直播形式向基层员工第一时间传达公司发布的政策信息，包括制度流程、系统工具、业务发展、质量提升、后勤保障、员工福利等。</p>	<p>2023年 13期 前线直通车直播次数</p> <p>超137万人次 视频直播浏览量</p>
 <p>员工关怀 热线</p>	<p>开通员工关怀热线，保障工作日、节假日员工需求渠道通畅，为员工提供及时的心理支持和问题解决途径。</p>	<p>2023年 14,946条 员工关怀热线中心受理电话</p> <p>96.1% 热线电话接通率</p>
 <p>工会代表</p>	<p>通过工会代表走访等形式倾听员工心声，与员工面对面交流，了解员工的工作状况、福利待遇以及职业发展等方面的情况，并将员工的意见和建议及时反馈给相关部门。</p>	<p>2023年 3,863条 通过工会代表渠道收集员工需求</p> <p>95.8% 需求解决率</p>
 <p>智能工具</p>	<p>应用行业领先的大语言模型技术，结合顺丰实际场景内化打造小哥智能服务中心，可与小哥开展实时人机对话，回应小哥提问，快速解决小哥问题。2023年实现全网推广。</p>	<p>2023年 40,563次 智能答复“回声帮帮忙”</p> <p>98.9% 回声平台需求解决率 解决员工问题数量</p>

建言献策

为鼓励员工正向发声，顺丰持续加大“建言献策”机制的宣传推广力度，鼓励员工围绕“五小”（小发明、小创造、小革新、小设计、小建议）提出合理化建议，推动制度、流程优化以及降本增收。

2023年，公司基于《合理建议管理机制》，搭建了配套的実施指引和奖励机制，同时建立了61个合理化建议评审团，从专业角度识别合理性及可行性，评估价值点和价值贡献，并对确定采纳的建议给予不同程度的奖励。此外，公司还上线了合理化建议提报平台，为员工提供一个更灵活、快捷、民主的建言献策途径。



民主管理

顺丰尊重员工自由结社和集体谈判的权利，努力提升民主管理水平，持续优化基层员工的沟通渠道，认真听取员工声音，切实提高基层员工的幸福指数。公司积极推动各地区建立工会组织，聚焦基层员工的实际需求。

截至报告期末，顺丰在全网共建立了**130**个工会组织，工会代表高达**2.1万**人。

顺丰每年通过民主选举的方式选举职工代表，并召开顺丰职工代表大会，就薪酬补贴、保险福利、职业培训等员工权益相关事宜进行讨论与沟通。

2023年，顺丰经选举的职工代表共**161**人，召开**5**期职工代表大会。

2023年，顺丰开展“助力顺丰高质量发展，成就幸福劳动者”集体协商会议（即职工代表大会），与职工代表顺利签订了覆盖全网职工的集体合同。

顺丰集体合同签约仪式顺利举行

为确保所有从业人员的权益得到有效保障，2023年7月，顺丰举办“助力顺丰高质量发展，成就幸福劳动者”集体协商会议暨集体合同签约仪式。在761名职工代表的远程见证下，集团企业方和职工方共12名协商代表围绕快递行业职工的诉求和困惑展开沟通、协商、说明，拟就集体合同草案，并经161名职工代表民主投票全票通过后，顺利完成集体合同的签订。

100%
顺丰集体合同覆盖的员工占比



企业方与职工方代表签署集体合同



顺丰集体协商会议现场



员工满意度

顺丰按季度面向全体员工开展满意度调研，持续跟踪员工满意度与员工敬业度的变化趋势，根据调研结果分析和制定改善方案，落地举措接受广大员工监督，并阶段性回顾改善效果。2023年员工满意度87.8%，较2022年提升1.4%；2023年，因公司深化营运模式变革，员工敬业度调研结果呈现小幅下降。公司已聚焦和分析重点问题，快速响应并制定关键改善举措，2023年已完成115个优化点的整改闭环。

2021-2023年员工满意度调研结果

	2023年	2022年	2021年
员工满意度	87.8%	86.4%	86.9%
员工敬业度	84.7%	86.2%	87.5%

人才梯队建设

顺丰将人才作为核心竞争力，注重人才的引进与激励，建立吸引优质人才的环境，打造全面的人才培训与发展平台，倾力支持员工职业发展，致力于构建稳定、高效的人才梯队。

人才吸引与保留

顺丰通过丰富多元的人才战略和培养计划，广泛吸纳优秀人才，建立科学且有效的绩效管理体系，规范员工绩效管理全流程，优化薪酬与激励体系，提供具有竞争力的薪酬，全力保障人才队伍的稳定与活力。

人才引进

顺丰通过校园招聘、内部推荐、网络招聘等线上线下结合的多元招聘渠道，推进实习生项目及校企合作，吸纳优秀人才，强化公司人才储备。

深化校企合作，筑牢物流应用型人才培养链

2023年12月，顺丰与珠海科技学院物流管理与工程学院就进一步深化校企合作，构建更高效、更实用的物流应用型人才培养模式开展座谈交流。在座谈交流中，双方就“顺丰班”的开展进行了回顾与小结，共同探讨了关于组建2024年“顺丰班”的计划以及将要开展的相关课程。



校企合作交流座谈现场

SF-X智慧供应链高校精英挑战赛

SF-X智慧供应链高校精英挑战赛是顺丰面向全国高校学生举办的大型物流竞赛，大赛要求参赛团队提供智慧供应链的创新解决方案，致力于培养具有实干精神的创新型人才。2023年，整场赛事覆盖603所高校，报名参与4,649人，向表现优异的学生发放PASS卡（校园招聘面试直通卡）163张。



SF-X智慧供应链高校精英挑战赛现场

绩效评估

顺丰坚持“高质量、高产出、高回报”的绩效管理原则，塑造“上下同欲、落地有声”的员工绩效管理文化，有效牵引员工与公司共同进步。2023年，公司升级员工绩效管理机制，构建多元化评价体系，深化首问责任制运作体系，进一步规范了员工绩效管理全流程。

多元价值创造体系

为有效牵引员工的价值创造方向，顺丰构建以践行文化价值观为底线，以“本岗交付价值”“跨组织协作价值”和“服务支持价值”为核心，以“攻坚克难价值”“人才沉淀价值”和“知识赋能价值”为支撑的多元化评价体系，坚定明确员工价值创造方向，客观、有效衡量员工价值创造，识别和激励优秀人才。



顺丰构建“多元化评价体系”

首问责任制

为牵引职能员工更好地落实首问服务理念，顺丰将首问责任制纳入员工多元化评价体系，实现更客观、更立体的个人价值贡献评价。2023年，员工整体好评率从84.6%提升至98.4%，平均需求解决时效从40小时缩短至28小时。



顺丰推行“首问责任制”

顺丰定期绩效评价与沟通机制



- 顺丰每年对所有员工开展一次年度绩效评价，同时按照经营管理需求对不同岗位的员工开展月度或季度绩效评价。2023年，公司接受过定期绩效评价的员工占比为100%。



- 顺丰建立员工绩效面谈机制，通过面谈向员工反馈绩效考核结果，保证绩效考核的公平性和客观性。
- 顺丰关注绩效面谈质量，组织开展《绩效面谈与绩效提升计划签订优秀案例分享》活动，编写《绩效面谈指引》，加强管理者绩效辅导意识及绩效面谈能力。

人才激励

顺丰秉承“高绩效高回报”的薪酬理念，建立以价值创造为导向、以绩效考核为基础的薪酬管理体系。对于高价值贡献的员工，公司提供具有市场竞争力的薪酬回报体系，确保公司可持续发展的内在动力。公司以岗定薪，员工奖金与公司业绩相关联。通过差异化、多元化长短期激励机制，吸引和保留公司核心人才，使核心人员更紧密地与股东、公司的利益保持一致，驱动公司长期经营业绩持续增长。

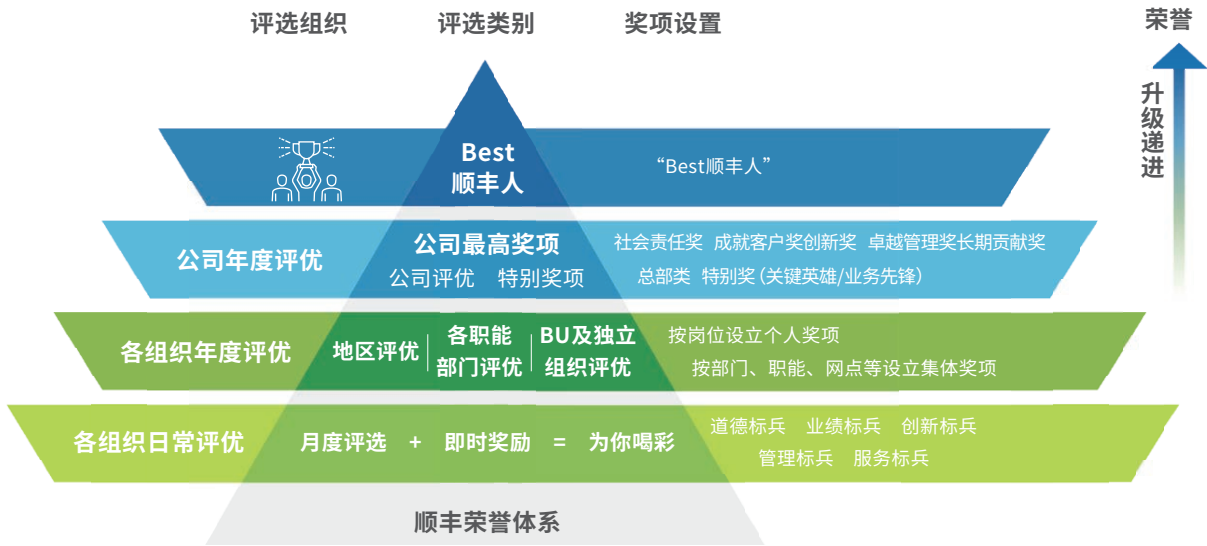
公司设有完善的薪酬沟通渠道，通过提供线上薪酬查询工具和线下面谈相结合的方式，让员工充分了解薪酬结构。此外，公司定期开展薪酬激励机制回顾，分析薪酬竞争力，监测薪酬平等，确保薪酬水平公平合理且具有竞争力。

股权激励

顺丰向董事、高级管理人员、核心管理人员、核心骨干人员授予股票期权。2023年，公司2022年股票期权激励计划首次授予股票期权第一个行权期行权条件已成就，实际行权的激励对象共1,252人。

荣誉体系

顺丰将荣誉授勋和荣誉体系相结合，树立标杆人物，激励优秀员工。



顺丰人才保留举措

顺丰针对绩效考评中表现突出的绩优员工，分别从关怀与奖励、职业生涯管理、留任及回访方面给予激励，多措并举加强优秀人才的保留。

关怀与奖励

- 股票期权激励
- 额外奖励2天带薪假期
- 展示绩优名单并发放专属激励礼品、活动基金

职业生涯管理

- 依托“职业发展助手”平台牵引员工自驱发展，并针对绩优员工发放奖金
- 提供绩优员工培养基金

保留及回访

- 进行离职面谈挽留
- 对离职员工进行定期回访，在特殊节日寄送礼品等

人才培养与发展

顺丰高度关注员工的成长和发展，通过建立科学、全面的人才培养体系，提升员工专业素养和综合能力，为员工提供畅通的职业发展路径，助力员工实现长期职业发展。

人才培养

顺丰建立了覆盖所有从业人员的人才培养体系，涵盖领导力培训、专业能力培训等多种培训。2023年，公司对培训体系进行升级优化，迭代课程及讲师管理机制，鼓励优质内容创造、激发讲师授课意愿；围绕关键人才队伍的实际业务需求场景匹配课程资源，打造全流程的培养机制；同时通过数字化平台改造，支撑人才培养工作闭环管理。实现培训需求“更精准”、培训内容“有供给”、培训资源“被找到”、人才队伍培养“有依据”。此外，以“场景化”“分层化”“专业化”为方向，持续迭代人才队伍培训。

顺丰人才培养体系	
基层员工培养	针对收派员、仓管、客服、销售等员工群体，关注其服务意识、安全意识、沟通技巧的培养，在关注人员业绩提升的同时，强调人员的可持续发展，助力基层人员学历提升，关注个人长远发展。
中层梯队建设	<p>在大学生培养方面，作为集团人才梯队的重要来源，开展大学生专项人才项目独立运营，精益运营“新鹰实习生计划、优才计划、管培生项目”，坚持“大胆用新，人才流动，自我成长”3个原则，通过轮岗实践历练、体系化课程学习、双导师辅导等培养举措，过程识别高潜大学生，配套快速发展机制，促进大学生成长为专业核心岗位/关键管理岗位。</p> <p>在基层管理者(如网点负责人)方面，精准识别实际的业务需求场景，多场次、多地区开展“网点负责人线下特训营”、“需求场景直播间”活动，以线上线下相结合的方式为基层管理者提供更多有效的培养资源。</p> <p>在中层管理者(如地区职能部门负责人)方面，从后备到在职进行分层培养，迭代“丰云计划—后备职能部门负责人培养计划”，以情景领导力培养、实岗历练、情景任务模拟等为核心重点培养后备人员，提升后备质量，实现可持续、高质量的人才供给。</p>
专业队伍建设	公司围绕专业领域，梳理各功能组织能力情况，并通过针对性的培养举措促进能力提升。持续开展定制化的专业能力培养项目，如预备专家培养、专家大讲堂、专家论坛等，并提供职场通用力、专业能力精品课程学习资源，帮助员工在专业领域内不断精进，提升专业能力，助力员工长远发展。
高层管理层培养	<p>秉承差异化赋能、精细化管理、常态化运营的导向及原则，覆盖经营管理者、职能部门高管、后备高管梯队三大群体，开展烽火训练营、丰行计划、后备高管训战营等高层干部培养项目：</p> <p>针对高层经营管理者，聚焦“定方向、做决策、带团队”，通过行业大咖交流、标杆参访、跨界交流、海外游学等学习方式，帮助管理者提升不确定性下高质量决策和带领团队快速行动的能力，助力公司营运模式变革的全面推广落地，和经营可持续健康发展；</p> <p>针对高层职能管理者，基于公司战略导向及业务需求，帮助各条线职能高管“链经营、拓视野、提能力、补短板”，提升支撑经营服务的有效性，同时为有潜力的高管提供差异化的学习资源和实际历练场景；</p> <p>针对高层后备梯队人员，通过训战结合的方式，围绕目标岗位角色转型、领导力提升、战略业务融通等核心维度，为后备梯队定制开发课程及学习内容，同时提供多场景的实战历练岗位和任务，有效帮助后备干部提升目标岗位的能力匹配度。</p>

讲师队伍建设

顺丰对讲师采取内部市场化激励措施，提高讲师课程开发与授课的意愿及质量：

2期
集中创课活动

超过
2,000人
课程开发活动参与人数

超过
700门
通过认证的课程

平均月度有效授课时长增加813小时，较去年增长31.9%

年度新增575位讲师，讲师活跃率达55.7%，较去年增长10%

“集智丰课”，打造关键队伍精品课程

为了向关键队伍提供更加准确、符合实际需求的培训资源，2023年，顺丰举办“集智丰课”活动，汇聚各方优秀经验，集百家之长，创造实用性强、易复制、能解决问题的精品需求场景课，有效扩充关键队伍精品课程资源，提高技能人才培养质量。此次“集智丰课”共计9,376人参与课程开发与评审，最终生成超过500门的优质课程资源。

实施“标准化+”理念，重塑网点后备管理人才培养体系

顺丰聚焦网点后备管理人才，优化从选拔到培养的端到端方案，实施“标准化+”的理念，打造高效有力的网点人才输血泵。

2023年，顺丰明确标准化的选拔流程，实现精准识人，为人才选拔下好“先手棋”的同时，统筹开展多场线下集训活动，包括6场点部负责人能力素质特训营、10场后备片长“锐丰计划”集训。此外，各区域结合个性化培养需求建立二级学堂，持续丰富区域人才的线上学习资源，并在本地区开展了多场针对后备及在岗人员的集训赋能活动。



点部负责人特训营

聚焦“对标先进、拓宽视野”，深化数字化转型学习

顺丰中转队伍的培训体系聚焦“对标先进、拓宽视野”，积极向数字化转型成功并成为行业标杆的企业学习。

2023年，顺丰中转队伍共组织实施三期“外部标杆企业参访”，以“现场参访+主题交流”为核心，学习标杆企业高效运营的秘诀，并结合内部精益诊断与外部标杆参访的亮点进行价值点匹配，有效引发中转人才的思考，深化数字化转型学习，为顺丰中转场地的持续精益化提供人才保障。



外部标杆企业参访

职业发展

顺丰重视员工的职业发展，致力于为员工打造畅通的晋升渠道、提供全方位的职业发展支持以及多元开放的职业发展机会。

晋升管理

顺丰持续完善管理和专业发展双通道成长机制，为员工提供良好的发展平台：通过管理发展通道，让具备一定管理能力的员工参与企业运营管理；通过专业发展通道，让技术类员工通过不断提升个人技能，积累专业经验，成为各领域专家。

学历提升

顺丰鼓励所有从业人员参加学历教育与技能认证，并为其提供费用报销等支持，帮助员工实现自我发展。同时，公司积极开展“顺丰送你上大学”项目，为基层员工搭建学历、技能和综合素质全面提升的成长平台。



学历等级	大专	本科
资助标准	5,000元	10,000元



“顺丰送你上大学”项目

举办第二届“顺丰杯”全国岗位技能大赛

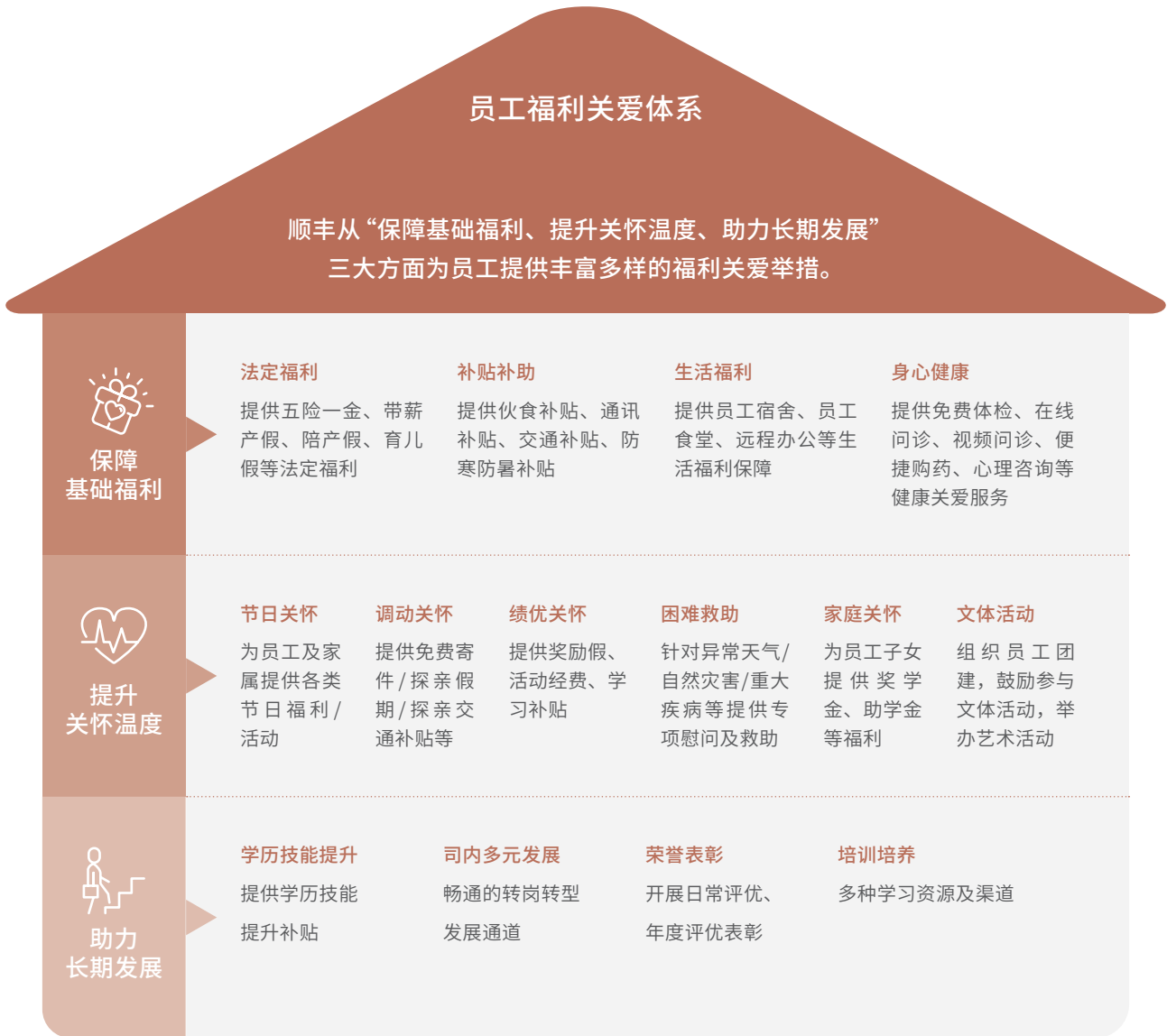
2023年，公司举办第二届“顺丰杯”全国岗位技能大赛，激发前线员工钻研专业技能的热情，进一步“强技能、提质量、优服务、促发展”，让不同岗位的同事展现个人价值。大赛主要围绕收派、仓管、司机、中转四大岗位开展。经过地区资格赛及半决赛的激烈角逐，共有225名选手入围总决赛，奔赴深圳进行巅峰对决。



“顺丰杯”全国岗位技能大赛

员工福利关怀

顺丰建立了全面多元的福利关怀体系，覆盖员工及家属的方方面面，以工作保障、衣食住行、重要节日、重要时刻等场景作为切入点，建立多维度、下沉式的保障和关爱机制，了解员工真实需求，帮助员工解决实际问题，提升员工归属感和幸福感，增强员工凝聚力和认同感。



员工福利关爱体系

保障基础福利

除法定福利外，顺丰还为员工提供全面多样的生活福利保障，包括提供食堂、宿舍等生活福利设施，允许员工选择远程办公和弹性工作时间，以满足员工个性化办公需求。此外，公司根据员工从事岗位兑现伙食补贴、通讯补贴、交通补贴、防寒防暑补贴等多项关怀举措，将关爱员工行动落到实处，提高员工生活质量和幸福感。

员工宿舍覆盖业务区**43**个，提供床位**12,677**张

关爱员工身心健康

顺丰始终将员工的健康安全放在第一位，坚持“以人为本”的发展理念，为员工提供全方位的身体和心理健康支持，全力守护员工身心健康。

守护身体健康

顺丰关心员工身体健康，为全体员工提供年度健康体检，并根据员工年龄与工作岗位划分提供不同的体检套餐，帮助员工识别健康隐患并获得及时的就医提醒。



健康检查

组织员工健康检查，惠及**19.2万**人次，包含女职工两癌筛查、疗休养，以及中医、牙科、眼科等义诊。



医管家服务

“丰声”平台引入医管家服务，提供线上问诊、购药优惠服务，累计线上问诊**2,657**次、购药服务**5,468**次。

守护小哥健康

顺丰始终将保障小哥权益放在首位，多措并举守护小哥的健康与安全



小哥安全

运营在线医疗问诊平台，便捷服务小哥，年度累计问诊约**1.9万**人次

配置急救药箱，全网点配置超过**2.5万**个



极端天气

在夏日高温地区举办夏送清凉活动，覆盖网点**1万**多个，惠及小哥逾**63万**人次

极寒天气全网配置围巾、手套、护膝等防寒物资，高寒地区发放专属发热围脖



购买保险

为**所有小哥**购买商业险，投入费用约**5,500万元**

优秀小哥奖励重疾险，累计受益**5.7万**人，投入费用约**860万元**

关爱心理健康

顺丰十分重视员工的心理健康，通过设立心理关爱服务热线、搭建心理辅导平台、提供心理疏导服务、举办心理健康讲座等活动，帮助员工建立正确的心理健康理念，掌握心理健康知识，疏导情绪和压力。



心理健康活动

提升关怀温度

顺丰深入了解员工需求，关心员工及家属的生活及工作状态，帮助解决实际困难问题，并开展丰富的员工活动，促进工作与生活平衡，让员工关怀更有温度。

家庭关怀

顺丰积极开展员工家属关爱活动，为员工家属提供福利，提升员工归属感。

提供助学奖励

金秋助学：向**446**位重疾员工及重大困难员工的家庭发放奖学金**162.4万**

高考奖学金：向**158**名被高校录取的员工子女放奖学金**36.2万**

开展慰问帮扶

慰问困难员工及家庭**2万**余人，救助金额约**1,161万元**



司庆巡游车



万千家属进顺丰

文体活动

顺丰开展健康向上、形式多样的员工活动，让员工在工作之余放松身心，激发员工活力与凝聚力，增加员工的幸福感和归属感，同时平衡员工工作与生活。2023年，公司举办生日会、座谈会、趣味运动会等精彩纷呈的文体类活动共计14,164次，覆盖48.4万人次。

开展“丰吧”文体活动

11个兴趣社团，社团成员约8,700人，举办大型体育赛事超过20项



“丰吧”文体活动

顺丰举办首届“幸福小哥节”暨“第四届文化艺术节”

2023年，顺丰举办了首届“幸福小哥节”暨“第四届文化艺术节”。此次活动汇聚了60余个组织，吸引了300余位员工参与艺术节的作品评选。活动现场800余名小哥欢聚一堂，线上直播间流量达56万多人次，不仅为员工提供了一个展示才华、交流艺术的平台，也进一步增强了凝聚力和向心力。



顺丰举办首届“幸福小哥节”暨“第四届文化艺术节”

筑牢安全防线

为积极应对外部政策环境的变化，支持公司多元化业务的稳步拓展，顺丰高度关注并持续加强公司的安全风险管理体系建设，致力于为所有从业人员打造更安全、健康的工作环境。

安全管理体系

顺丰根据安全生产领域的国家法律法规与标准规范，结合职业健康与安全管理体系标准(ISO 45001)、《企业安全生产标准化基本规范》标准(GB/T33000)以及NOSA五星安健环管理标准要求，搭建安全生产全景图，涵盖11个单元，共计66个安全生产的要素，形成公司安全生产合规库。



安全生产全景图

方针与承诺

安全管理方针

安全第一，预防为主，合法合规，全员履职，持续改进，健康发展。

安全管理承诺

- 1、遵守国家法律法规、标准规范，遵守管理要求；
- 2、公司最高管理者是顺丰的安全第一责任人，各组织主要负责人是本组织安全第一责任人，在日常工作中践行有感领导行为准则，发挥安全领导力；
- 3、坚持以人为本，预防为主，努力实现“零事故”的目标；
- 4、提供必要的人力、物力和财力等资源支持；
- 5、建立畅顺的沟通渠道，就安全管理事项与所有员工及各相关方保持良好沟通；
- 6、对生产安全风险进行有效管理并制定措施将风险控制到最低程度；
- 7、优化配置安全管理资源，持续改进安全管理；

顺丰所有员工、承包商等相关方都有责任维护公司对生产安全管理做出的承诺。

安全管理架构及职责

为全面落实公司安全管理政策和标准，确保各地区安全管理工作得到有效监督和管理，顺丰明确了以总部、区域、基层组成的三层管理组织，制定和完善了一系列安全制度，以保障公司的安全生产运营。董事会风险管理委员会负责指导公司全面风险管理工作（包括安全风险），评估安全风险管理体系的完善性与有效性并出具意见。董事长兼首席执行官(CEO)作为顺丰安全生产第一责任人对公司整体的安全生产全面负责；公司安全生产委员会由CEO担任主任，并由各业务高级管理层担任委员会成员，负责监督与管理公司整体安全生产的战略、目标及绩效的落地与执行情况，并定期向董事会风险管理委员会汇报安全风险管理工作进展。

总部	安全生产委员会	由CEO与各业务高级管理层组成，负责制定并督导公司整体安全管理工作方针、目标与规划，并针对高风险安全事件进行责任分析。
区域	地区安全生产委员会	由区域及地区各职能部门负责人组成，负责落实公司安委会各项安全管理工作要求。
基层	安全管理领导小组	由总部指挥与安全中心、各职能部门以及各分公司安全管理负责人组成，负责协调安全工作、快速推进安全工作事项落实。

顺丰安全管理架构

安全生产管理制度

顺丰每年定期审查和更新安全管理制度文件，为各职能部门提供科学、合适和高效的安全生产管理指导。根据国家邮政局《企业、快递企业安全管理体系(SMS)建设指南(试行)》管理要求以及顺丰安全管理工作规划，公司在2023年对安全管理体系进行了优化升级，依照职业健康与安全管理体系ISO 45001关键要素，全面梳理完善安全生产管理体系，补充并更新了42份管理体系制度文件。

为了进一步落实安全生产主体责任，预防和减少生产安全事故，保障人员生命和财产安全，顺丰每年组织全体员工签署《安全生产责任书》，进一步加强各层级安全管理负责人的目标职责。董事长兼CEO全面负责安全生产的管理目标，承担安全生产最高责任，并对保障公司所有人员安全健康的工作条件做出承诺。同时，各层级主要负责人对其所辖范围内安全生产工作全面负责。

安全管理目标

顺丰每年制定年度安全管理目标，量化安全生产要求，定期回顾与检讨安全管理工作以及管理成效，其达成情况与全体管理人员绩效挂钩。公司持续追踪多项员工以及承包商的健康与安全相关定量指标。2023年，顺丰未发生重大火灾事故和重大伤亡事故，百万快件人员伤亡事故率较2022年下降15.1%，成功达成2023年安全管理目标。我们还将继续努力，力争在2024年实现百万快件人员伤亡事故率同比下降5%的目标。

2023年安全管理目标达成情况	
0起重大火灾事故发生	已达成
0起重大伤亡事故发生	已达成
百万快件人员伤亡事故率 ⁸ 同比下降10%	已达成

⁸ 百万快件人员伤亡率数据覆盖范围包括顺丰所有从业人员。

安全管理体系认证

公司已获得所有业务运营所需的职业健康与安全管理体系(ISO 45001)认证。

ISO 45001管理覆盖的业务运营地百分比 **100%**

ISO 45001认证情况	深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司	江西丰羽顺途科技有限公司
	顺丰速运有限公司	深圳市顺丰综合物流服务有限公司
	顺丰速运集团(上海)速运有限公司	顺丰多式联运有限公司
	贵州顺丰速运有限公司	深圳顺丰国际供应链管理有限公司
	深圳顺丰快运股份有限公司	浙江双捷供应链科技有限公司
	深圳丰朗供应链有限公司	上海顺啸丰运输有限公司
	顺丰医药供应链有限公司	武汉顺丰智达物流有限公司
	丰翼科技(深圳)有限公司	深圳市兴顺智慧供应链有限公司

顺丰航空通过安全管理体系(SMS)第三方审核

2023年11月,顺丰航空顺利通过中国民航管理干部学院审核团队进行的安全管理体系(SMS)第三方审核,进一步验证了公司安全管理体系建设的完整性、符合性和有效性。



顺丰航空接受安全管理体系(SMS)第三方审核

安全管理措施

顺丰正不断完善风险分级管控和隐患排查治理“双重预防机制”的建设工作，在安全风险防控与隐患治理方面建立了科学化、系统化的管理流程，构筑防范生产安全事故的两道防火墙，持续提升安全管理能力，全方位保障公司的生产运营安全。

顺丰安全风险识别、评估与管控框架

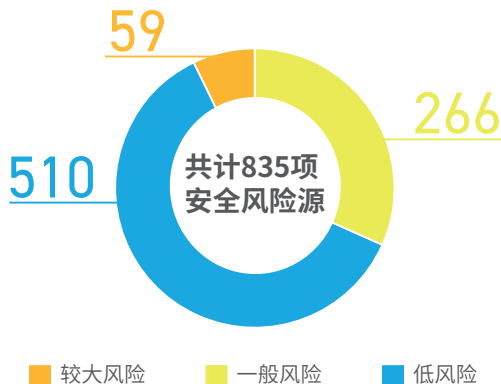


安全风险分级管控

顺丰将安全风险评估方法从MES风险评价法调整为LEC风险评价法，根据风险识别确定的危害因素的暴露频率、所导致的后果影响程度及损失后果事件发生可能性的乘积确定风险值的大小。各地区根据《危险源辨识、风险评价与控制管理规定》的要求，每年至少开展一次安全风险辨识与风险评估活动，对照公司风险分级管控原则将风险分为四个层级，并明确各层级风险管控级别。

风险等级	LEC法风险评估值(D)	风险管控级别
一级：重大风险	$D \geq 320$	公司级（总部职能部门）
二级：较大风险	$160 \leq D < 320$	部门级（业务区/分拨区）
三级：一般风险	$70 \leq D < 160$	车间级（中转场、网点/集配站）
四级：低风险	$D < 70$	班组/岗位级

2023年，公司组织全网55个地区对所有岗位的工作流程开展全面的安全风险辨识与评估工作，共计识别出835项安全风险源，并制定风险管控措施，包括推广安全风险源辨识工具、安全风险源管理流程优化、安全风险培训宣贯等。



基于2023年的生产安全风险清单，公司面向全网安全管理人员及各职能部门开展《生产安全关键风险及管控措施》专项培训，通过丰富的案例、图片，加强全员对本年度安全风险清单的了解，同时对重点安全风险管控措施进行了深入的学习和研讨。



顺丰安全风险培训现场

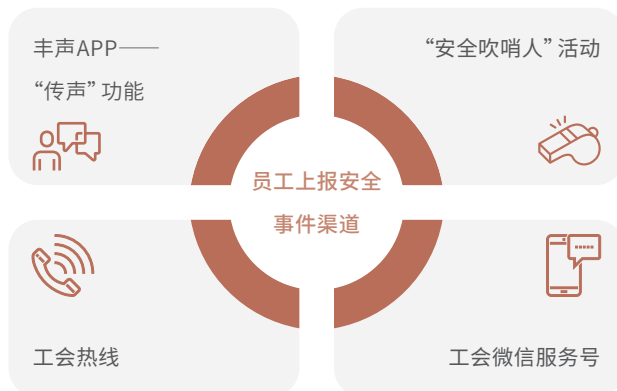
顺丰开展第三方安全风险评估工作

2023年，顺丰聘请了独立第三方专业评估机构，对华南和东北地区的分拨区、中转场、集散点以及营业点等多个业务运营场所进行了全面且独立的安全现状评估和风险源识别工作。公司依据第三方安全风险评估结果，对现有的安全风险源识别工具进行了优化和升级，从而进一步提高了评估体系工具的适用性和全面性。随着评估工具在全网的广泛应用和推广，公司在安全风险评估方面的工作效率得到了显著提升。



顺丰安全风险评估现场

公司重视员工对安全管理工作提出的反馈意见、建议和问询，鼓励员工通过多种途径向安全生产委员会提交安全管理的优化建议和意见，以及时发现并预防新出现的潜在安全风险，逐步提升安全管理水平。



安全隐患排查与治理

顺丰实行“总部督查、区域互查、地区自查”的生产安全评估机制，旨在持续加强地区自主安全管理能力，力求从源头减少或消除安全隐患。总部还定期对全网各地区中转场以及营业网点开展安全生产体系评估工作。2023年，总部对全网31个地区及所辖41个中转场和61个营业网点进行安全生产体系评估工作，同时推动全网各地区进行安全生产体系自主评价，开展自查自纠活动。

此外，顺丰在报告期内修订并更新了《安全隐患排查治理管理办法》，增加了重大安全隐患排查判定、报送、整改等要求，并制定排查激励与问责条款，进一步规范和加强安全事故隐患排查治理工作，统一公司安全隐患管理标准。

55%

已接受公司总部安全生产体系评估的地区占比

100%

已接受公司总部安全生产体系评估的分拨区⁹占比

重点隐患整治

2023年，公司共计开展逾36次各类风险专项整治活动，包括

综合安全整治工作	专项安全整治工作
<ul style="list-style-type: none"> • 安全生产重大事故隐患排查整治工作 • 安全隐患排查整治工作 • 危险源辨识评价工作 • 安全体系评估工作 	<p>中转场管理：违规上皮带机清零专项、设备挂牌上锁专项、叉车专项、笼车专项、雨雪天房屋建筑结构专项</p> <p>车辆管理：车辆大检查专项、尾板车专项、厢式车与笼车固定专项</p> <p>物业管理：夏季/冬季消防用电专项、充电区域改造专项</p> <p>末端管理：二三轮车安全与形象管理标准化专项</p>



⁹ 分拨区是指物流运输过程中用于接收、储存、装车和发运货物的特定区域。

业务与用电安全

充电区消防安全风险专项整治

对全网运营场地的充电区域进行消防安全隐患排查，并制定相应的火灾防范安全管理措施，如：

装配悬挂式干粉灭火器

24小时视频监控巡查等



运营场地充电区域充电柜

中转区域的人员操作安全

月台处违规行为专项整治

运用神瞳系统抓拍功能和智能视频识别技术，实时抓取人员下月台不安全行为，及时向场地人员以及视频监督管理人员发出违规行为预警，避免安全事故发生。



中转场“慧眼神瞳”监控屏幕

承包商安全管理

顺丰的安全管理制度同样适用于承包商及其人员的安全管理。公司在《生产安全管理手册》中明确规定所有承包商都需要遵守顺丰安全管理规定并承担相关责任。为加强承包商安全监督管理工作，2023年，公司对《承包商安全管理规定》进行优化更新，进一步细化了承包商作业过程管理，同时结合绩效考核、定期评审、事故管理、沟通机制和资格终止等对承包商加强安全管理，持续提升对承包商的安全管理要求。

100%
承包商安全管理协议签订率

此外，顺丰根据业务场景将相关安全管理要求融入与承包商签订的合同条款中，与承包商签订安全管理协议，确保承包商严格遵守顺丰安全管理标准，消除安全风险隐患。2023年，公司总部指挥与安全中心联合各业务职能部门对321家承包商开展了实地安全检查。

顺丰承包商安全管理资格初选要求

承包商资格初选的必备要求包括：

- 1 具备与其所提供的业务服务活动相匹配的经营许可证；
- 2 一年内无较大及以上安全生产责任事故；
- 3 具备适用的人员资格证明、特种设备使用登记与运输车辆证照等；
- 4 为员工购买必要的保险，如运输、仓储或人身伤害（意外）保险等。

职业健康与安全培训

顺丰已建立完善的安全培训体系，根据不同职级和岗位制定针对性的安全培训内容。公司定期开展安全生产月、安全知识竞赛、查找身边安全隐患等线下培训活动，并向所有员工线上推送假日安全、高峰安全、季节性安全以及突发事故相关的安全培训材料，持续加强全体员工的安全意识。

100%
2023年安全培训覆盖率
(包括员工以及承包商)



顺丰安全培训体系

2023年顺丰安全培训绩效数据

9.6万次 

顺丰共开展安全培训


67.6万人 

累计参训人数达


针对安全管理专业人员，共开展**27**次安全培训，包括：

16期 

安全管理分享会

6次 

外部讲师培训赋能

5次 

安全专项赋能

顺丰为安全管理人员考取专业资格证书提供内部培训资源，截至报告期末，持有安全资格证书的员工人数达**940人**

安全应急演练

顺丰依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》等国家法律法规要求，制定一系列突发事件应急响应工作程序与规范，建立健全预案体系，指导各类突发事件的应急处理工作，切实提高突发事件的处置能力。2023年，公司进一步完善《安全生产综合预案》体系文件，共补充更新35部应急响应预案。除按照国家规定开展消防应急演练，公司每年均定期开展防爆、反恐、交通、公共卫生等多样化应急演练工作，夯实公司安全应急能力基础。

为提升员工安全意识和应急处理能力，保障公司财产、快件和人员生命安全，2023年公司组织开展涉及全网55个地区的安全知识培训及应急演练工作，并对组织演练积极及表现优异的地区给予奖励。

2023年消防安全应急演练

共开展**1.3万**场次，累计参加人数达**44万**人次



顺丰消防应急演练现场实况

顺丰航空开展民航首次夜间大规模应急救援综合演练

2023年12月，顺丰航空联动深圳、鄂州两地，配合鄂州花湖机场开展“使命必达·2023”大型应急救援综合演练。本次演练是国内枢纽机场首次在夜间以全货机为模拟机型开展的大规模应急救援综合演练，同时也是公司首次以“一演两地”的方式开展实战演练（即在总部设立应急指挥中心，联合深圳、鄂州两地协同处置）。

本次演练顺利完成了消防灭火、医疗救援、航空器搬移等实操演练科目，达到了强化两地应急协同意识、提升合成应急能力的目的，为公司应急能力持续、稳步提升积累了宝贵的实战经验。



顺丰航空夜间紧急救援综合演练现场实况

共建责任链条

顺丰高度重视供应商管理，始终坚持诚信担当的核心价值观，倡导建立平等、尊重、透明、发展、共赢、阳光的合作环境，多年来致力于与供应商及合作伙伴建立长期稳定、互利共赢的合作关系，携手共建负责任供应链。

供应商管理体系

顺丰建立了完善供应商管理体系，执行严格的供应商管理制度，强化供应链ESG风险识别与管理。2023年，公司对《供应商管理标准》进行了优化，进一步补充完善了供应商准入流程标准、准入条件、绩效评估标准、现场评审标准等内容，不断加强供应商精细化管理能力，降低供应商合作风险。

采购监督管理架构

顺丰在采购活动决策和执行的过程中，设有风险监督组织对整个过程中进行独立风险监督。

同时公司通过采购委员会的集体决策模式，进行采购活动策略的制定及决策，下设采购供应链中心，负责执行采购决策、采购需求分析以及供应商管理工作。



采购监督管理架构

供应商全生命周期管理

 <p>引入认证 明确供应商引入渠道、准入条件、认证审核等引入认证规范要求。</p>	 <p>分类分级 根据供应商合作绩效表现等维度，对供应商采取差异化、动态化的分级分类管理。</p>
 <p>绩效管理 建立科学合理的绩效管理评估机制，制定量化绩效评估标准，联合多部门开展绩效评价。</p>	 <p>日常管理 建立了培训与辅导、日常审核考察、信息变更审批三种供应商日常管理机制。</p>
 <p>处罚管理 参照《顺丰集团供应商处罚管理办法》对合作过程中存在违约违纪的供应商给予相应处罚。</p>	 <p>退出管理 设置处罚退出和非处罚退出两种退出管理形式，规范供应商退出流程。</p>

供应商数智化管理

顺丰持续推进供应商数智化管理升级，通过搭建供应商管理看板、供应商数字档案及标签体系、建立供应商风险模型等举措，提升供应商管理效率，加强供应商合作风险管控能力。



供应商管理看板

建立不同层级和品类维度的供应商管理看板，实现供应商资源动态实时监控，为管理提供决策辅助。



供应商档案履历

逐步优化供应商画像，加强供应商履历管理，为决策人员提供更完善的供应商信息，降低采购风险。



供应商标签体系

搭建供应商标签体系，并将标签植入业务系统中，供员工快速识别和预防供应商合作风险，提升采购决策效率。



供应商风险模型

搭建包括贸易合规风险排查、关联关系识别、供应商信用评价在内的供应商风险模型，实现供应商全流程风险管控。

供应链风险识别与管理

公司定期开展供应链环境、健康与安全、劳工权益和道德风险的评估与识别。通过现场审核、书面审核等方式，顺丰评估供应商合作绩效，并依据绩效评估结果针对性地制定培训与改善计划，对供应商提出限期改进的要求，敦促整改并及时跟进其改进情况。同时，公司亦对表现突出的供应商进行评优表彰，树立优秀合作范例。

2023年，顺丰对供应商进行全面的评估管理：

- 现场审核超**1,600**家供应商，审核合格率达**93.6%**
- 开展供应商评优工作，表彰超过**60家**优秀供应商
- 基于企业社会责任 (CSR) 标准筛选的新供应商占比**99.29%**
- 经企业社会责任 (CSR) 评估的目标供应商占比**100%**
- 经企业社会责任 (CSR) 现场审核的目标供应商占比**96.46%**
- 经公司审核后参与改进行动或能力培养的供应商占比**79.03%**


供应商环境与社会影响评估


顺丰关注供应商在环境与社会方面的表现，严格规范供应商在环境、社会及劳工权益等领域的行为，以此推动供应商加强自身环境、安全等社会责任表现。


顺丰供应商环境与社会风险评估关注以下领域：


环境保护	健康与安全	劳动要求及保护
环境许可与报告	职业安全	用工要求
预防污染	应急准备	公平平等
废气排放		员工保护

2023年，公司持续通过以下举措打造对社会、环境有正面影响的价值链：

- 

将包括环境保护、健康与安全及劳工权益等企业社会责任条款纳入供应商合同
- 

在准入及评估时，关注供应商在ISO环境、职业健康安全及信息安全相关体系方面的认证
- 

定期对供应商在环境与社会方面的实践进行评估，将该方面表现作为供应商定期评审考核的指标之一
- 

围绕环境与社会关键议题对供应商开展现场审计，对存在问题缺陷的供应商提供整改意见及支持

2023年，**99.29%**的新供应商完成了包含环境、劳工和人权要求条款的协议签署。

打造可持续供应链

秉持诚信原则及公平、公正、公开的合作宗旨，顺丰建立了“准入透明化”“过程公平化”及“监督公平化”的采购标准，构建负责任的可持续采购环境。

绿色采购

顺丰制定《绿色采购管理规定》，在供应商全生命周期管理的各环节加入环保要求。公司通过线上线下培训、日常宣贯等举措提升采购管理专业人员的可持续发展理念，在一定程度上优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的原材料、产品和服务，贯彻落实绿色采购理念。



绿色采购培训相关课程

采购廉洁管理

为加强采购廉洁管理能力，顺丰持续着力打造全面、深刻的反腐败合规管理制度。公司制定《阳光采购告知函》明确双方的廉洁共建责任以及所享有的权利，以建设高标准的商业道德范例；同时与供应商签署《诚信廉洁协议》，禁止在双方之间的经济交往活动中进行任何形式的索贿、行贿、受贿行为。

2023年，供应商廉洁协议条款签署率达**100%**。

- 1

注册环节

要求所有供应商主动进行利益冲突关系申报，2023年申报覆盖率达100%。
- 2

参标环节

对供应商关联关系进行排查，严防串通投标的发生。
- 3

合同签署环节

签署《诚信廉洁协议》并在框架主协议、子协议及招标文件中明确举报渠道，如供应商发现索贿等行为，可进行举报申诉。

采购廉洁管理举措

顺丰持续升级优化数智化采购管理系统。2023年，公司深化串通投标识别系统的搭建，实现了合规及潜在廉洁风险的高效预警。对系统识别预警的串通投标行为，公司第一时间开展廉洁行动，有效维护招采工作的公平公正。此外，公司亦通过规范员工道德行为、开展全员廉洁合规培训、定期进行采购岗位轮换等举措，提升对采购贪腐风险的管控能力。

采购廉洁相关培训

“诚信担当，防控风险”：

2023年9月，顺丰面向采购全员开展“诚信担当，防控风险”廉洁主题培训，覆盖人数超**300人**。

“阳光合作，健康共赢”：

2023年，顺丰面向外部供应商开展“阳光合作，健康共赢”廉洁主题培训，覆盖供应商超**150家**。

供应商培训

顺丰定期举办供应商培训，向供应商传递绿色环保、诚信廉洁的合作理念。2023年，公司面向合作供应商开展线上培训，培训内容覆盖应知应会、质量管理、订单交付、诚信合作、绿色环保五大模块。

重点合作供应商

以视频和直播课程的方式进行线上培训。

全量供应商

于SRM系统（供应商关系管理系统）发布培训公告并上传培训材料，通知供应商下载培训课程材料并自行完成培训。



供应商在线培训交流会

顺丰举办包装材料供应商大会，倡导可持续发展合作

2023年9月，顺丰开展包装材料供应商大会，共邀请超60家供应商合作伙伴莅临现场，围绕采购业务变革、市场宏观环境变化、包材管理机制等话题开展深入探讨和交流，并鼓励供应商积极分享自身经验。大会充分传递了阳光透明、聚力同行的合作理念，倡导可持续发展合作，共同构建可持续发展的行业生态。



顺丰包装材料供应商大会

传递社会担当

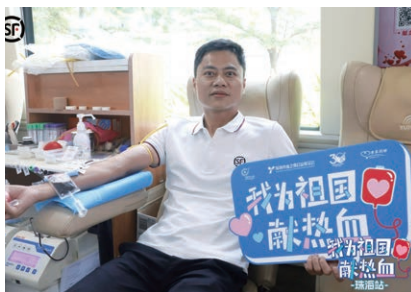
顺丰深知企业与社会一脉相系，始终不忘初心，持续投身公益事业，积极履行社会责任。2012年顺丰成立公益基金会，在医疗、教育、环保等多领域开展了丰富多样的社会公益项目和志愿服务活动，以点滴行动积极回馈社会。

2023年，顺丰公益基金会全年总支出约**1.06亿元**。

21个志愿者协会共计开展公益活动**155**场次，累计**8,861**人次参与，志愿服务总时长**34,948**小时。



2023年，顺丰控股上榜“2023中国企业志愿服务品牌榜TOP10”。



2023年，顺丰26个业务区/组织在全国37城发起59场“顺丰公益献血日”活动，2,904人次参与，共计2,236人次成功献全血77,7430毫升、血小板25个治疗量。

教育公益

顺丰莲花助学

顺丰莲花助学项目启动于2012年，通过集中申请、家庭走访、持续资助及陪伴等方式，助力困境学生顺利完成学业，成长为具有优秀品格及丰富内心世界、能够适应社会发展并愿意回馈社会和反哺家乡的美好青年。

2023年，顺丰莲花助学项目在资助学生**13,718**人，共计发放奖助学金**3,119万元**。

截止2023年12月底，项目累计发放奖助学金**2.28亿元**，累计资助困境学生**38,067**人。

经济支持

2023年全年在资助高中生11,762人，共计发放高中助学金2,509万元；奖励大学生1,956人，共计发放奖学金610万元。

📖 志愿者逐一上门家访，当年新增资助3,973名困境学生

2023年，顺丰公益基金会共计组织志愿者公益行走访活动40场，来自顺丰员工、莲花助学大学生、社会爱心志愿者1,200余人次参与，先后奔赴贵州、甘肃、广西等地，上门走访学生家庭4,094户，最终确认新增资助困境学生3,973人。项目全年在资助学生13,718人，共计发放奖助学金3,119.28万元。



顺丰莲花助学公益行活动现场

身心健康支持

莲花助学项目关注学子身心健康，全年累计开展主题班会367节次；面向16,800名高中及大学生开展心理测评活动

📖 梦想分享会，畅想美好未来

2023年，顺丰莲花助学项目为在校学子们开展了40场形式多样的梦想分享会，邀请优秀反哺计划大学生、顺丰管理层、志愿者等分享人生道路上的梦想、奋斗、蜕变及感恩，并通过现场互动提问、励志歌曲演唱、舞蹈表演等趣味方式，鼓励学子们畅想未来、努力拼搏，勇敢追梦。2023年，顺丰莲花助学项目共计在35个县开展梦想分享会，参与学生达3,807人。



梦想分享会

反哺赋能

2023年全年共开展各类反哺赋能活动共计32场，共计3,908人次参与；开展反哺乡村夏令营、创课大赛、回母校交流活动、高考志愿填报咨询等公益活动117场次，共计1,142人次反哺大学生参与。

多元化赋能，助力反哺学子综合成长

2023年，顺丰公益基金会通过反哺归巢会等社群互助平台、鼓励公益活动参与（如乡村夏令营支教、助学走访等）、组织赋能课程（学习生涯规划、个人发展、职业准备等）、开展顺丰在校培养计划和顺丰实习兼职等多种方式，助力顺丰莲花助学项目大学生互助共学、同辈陪伴成长，持续提升综合能力，为未来的职场生活做好准备。



反哺赋能线下课程

反哺乡村夏令营，乡村儿童的夏日盛宴

2023年夏季，顺丰莲花助学反哺计划大学生在湖南、山西、陕西、云南、河南、甘肃6省份10所乡村小学开展了为期15天的乡村夏令营，共计141名反哺大学生志愿者参与，为711名乡村儿童提供“音体美”、心理辅导、趣味运动会等活动，打造专属乡村儿童的夏日盛宴。在丰富乡村儿童暑期活动之余，助力儿童在艺术、体育、心理健康方面全方位成长。



反哺乡村夏令营活动现场

顺丰凉山爱心班

顺丰凉山爱心班是顺丰公益基金会与凉山州玛薇社工发展中心（原凉山彝族妇女儿童发展中心）合作开展的帮助凉山失依儿童（失去父亲或母亲，生活无所依靠的孩子）及贫困中学女生的公益项目，项目致力于改善凉山失依儿童的生活现状，支持处于困境女高中生完成学业，为他们提供平等的受教育机会，享受均等的教育资源。

2023年，项目全年在资助困境学生共计8个班451人，当年毕业4个班209人，新增资助2个班120人。截止2023年12月底，项目累计设立爱心班25个，资助孤贫儿童和贫困女生1,407人。



顺丰凉山爱心班

医疗救助

顺丰暖心—儿童医疗救助项目（简称顺丰暖心）致力于为0-18岁患有相关疾病困境患儿提供支持，让患儿早发现、早治疗、早康复，在医疗救助和人文关怀两方面助力患儿身心健康成长，同时助推“大病不出省”和儿童医疗行业发展。

截至2023年末，顺丰暖心项目累计投入约4.33亿元，救助困境大病患儿及孤儿21,379人，并为35,803人次的患儿、家人以及医护人员提供人文关怀服务。

- 2023年新增救助困境大病患儿及孤儿共计**3,424**人。
- 顺丰暖心自运营的15家定点救治医院，2023年共新增救助先心病、血液病和恶性肿瘤患儿**2,134**人，较2022年增长**13%**。
- 2023年，顺丰暖心-儿童医疗救助项目荣获第十二届“**中华慈善奖**”。

儿童先心病筛查救助健康行

2023年，顺丰暖心与香港大学深圳医院儿童心脏科团队深度合作，陆续赴广东龙川、西藏察隅、广东隆都开展筛查救助工作，通过专业医疗检查帮助孩童及时发现先心病问题，帮助幼儿早发现、早干预、早治疗。

- 2023年，顺丰暖心在西藏自治区林芝市察隅县开展第四期筛查救助健康行，继去年启动2所小学的全面入校筛查后，今年又深入最偏远的察瓦隆乡和古拉乡开展入校筛查，累计筛查儿童1,233人，新确诊先心病阳性且需要手术7人。
- 2023年，顺丰暖心在广东省汕头市隆都镇，创新性地以“心脏超声入园普筛”的方式，连续在11家幼儿园开展普筛工作，及时发现先心病阳性儿童55人，并指导幼儿园和家长做好后续的复查随访工作，用心守护幼儿“心”健康。



顺丰暖心西藏察隅儿童先心病筛查活动



顺丰暖心广东汕头儿童先心病筛查活动

人文关怀

2023年提供成长陪伴等人文关怀服务，覆盖患儿、家长及医护人员共计**10,765**人次
 开展暖心志愿服务**20**场，累计志愿服务时长达**1,010**小时，覆盖患儿、家长及医护人员**1,232**名
 发放暖心能量包**1,151**份

人文关怀公益行，陪伴患儿暖心成长

2023年8月，顺丰暖心在郑州举行以“成长跟进”为主题的人文关怀公益行活动，对河南省儿童医院已救助的108名血液病和恶性肿瘤患儿进行线上线下相结合的回访跟进，关怀患儿现况，了解未来诉求，为今后的成长活动奠定基础，陪伴患儿健康成长。



顺丰暖心人文关怀公益行— 郑州站

与此同时，顺丰亦关注乡村医疗能力建设，推动农村地区基层医疗服务的持续改进和发展，提升乡镇地区居民就医体验。

关注基层医疗能力打造，助力建设青河镇卫生院

2023年，顺丰公益基金会支持河北省平泉市青河镇卫生院基础建设，在卫生院新建预检分诊、发热诊室和肠道门诊场所，优化患者就医流程，改善乡村居民就医环境。



河北省平泉市青河镇卫生院

此外，顺丰公益基金会持续推动顺丰暖心项目的数字化升级，对顺丰暖心医疗救助管理系统进行升级迭代，同时完成顺丰暖心人文关怀管理系统研发，提升患儿和家属从初期救助到后期人文关怀的全流程体验。

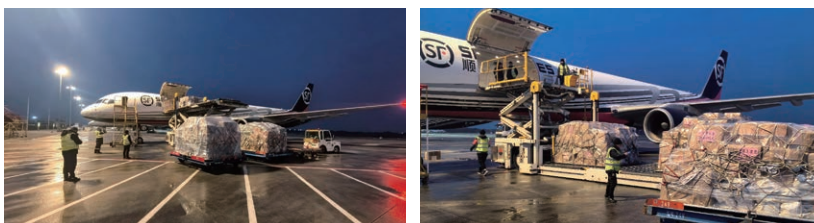
灾害驰援

灾难无情，顺丰有爱。面对各类自然灾害，顺丰始终将服务社会、保障民生视为己任，密切关注灾害地受灾情况，第一时间调动全网应急资源支援救灾。依托自身资源优势和高效的组织调配能力，持续贡献应有之力，与灾区人民守望相助，共渡难关。

2023年，顺丰积极援助云南保山地震救灾、河北京津冀防汛救灾以及甘肃积石山地震救灾行动，依托运力资源优势紧急将救灾物资公益运往灾区，为灾区重建捐献物资及资金。公司持续关注灾情态势，动态调度救援力量，为灾后重建提供帮扶和支持。



2023年12月，甘肃积石山县发生地震，顺丰动用B757全货机开通“无锡=兰州”航线，将20吨救援物资快速运往灾区，为地震救援工作提供物流运输保障。



顺丰航空保障地震救援物资运输

2023年8月，河北京津冀发生洪涝灾害，顺丰紧急调拨20台救援车辆装食品等急需物资抵达灾区，第一时间发放给当地受灾群众。同时，顺丰公益基金会宣布捐赠1,000万元优先解决灾区应急需求，并为灾后重建提供帮扶与支持。

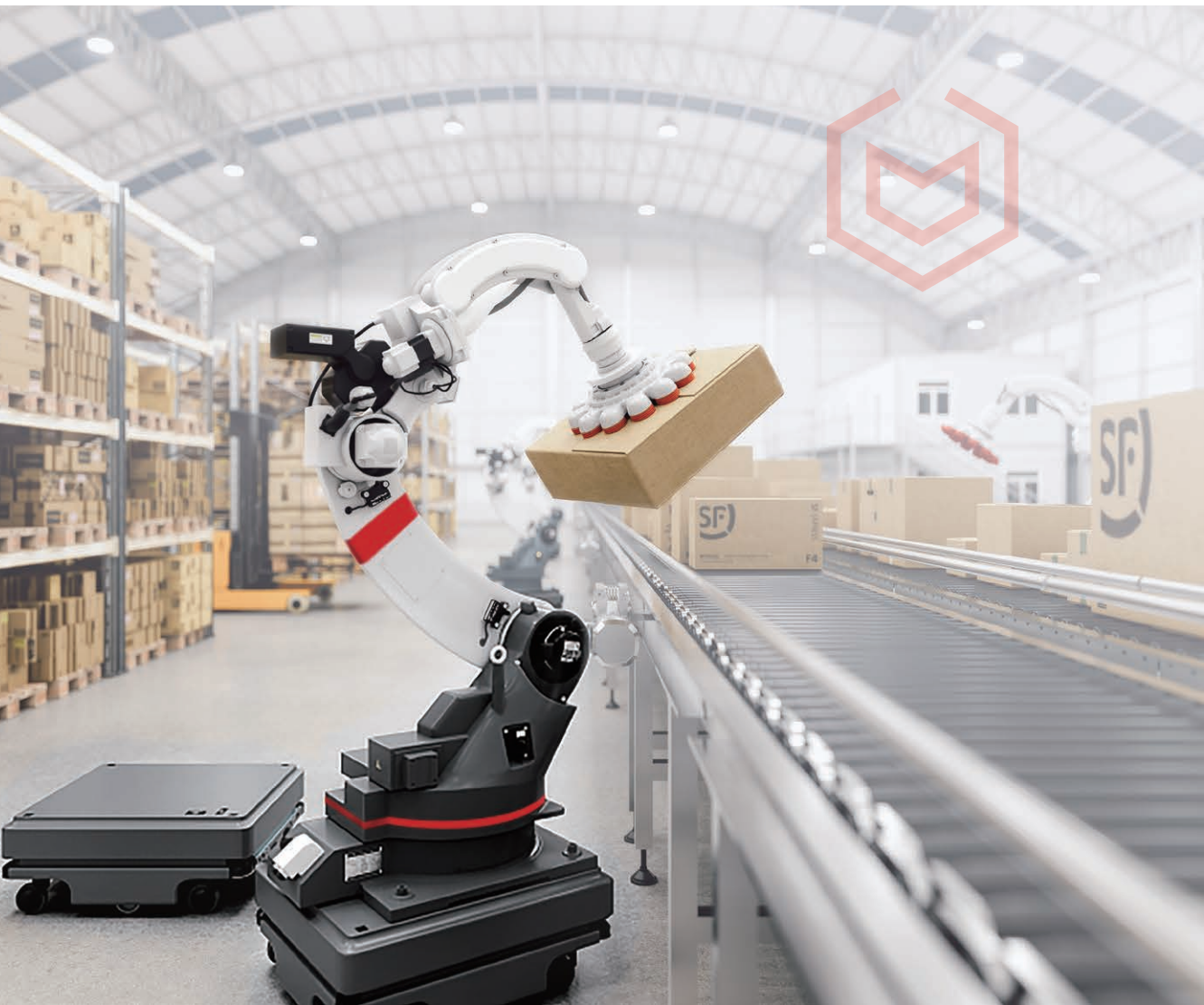


顺丰参与河北京津冀洪涝救灾支援

2023年5月，云南保山隆阳发生地震，顺丰通过各方渠道紧急采购救援物资，并专门抽调人员和车辆将应急物资装卸和发运至灾区，保障灾区物资供应。



顺丰参与云南隆阳地震救灾支援



服务篇 SERVICE

专题:智慧供应链技术
应用,助力客户供应链
转型升级

打造智慧物流
创新驱动发展
保障寄递安全
打造优质服务

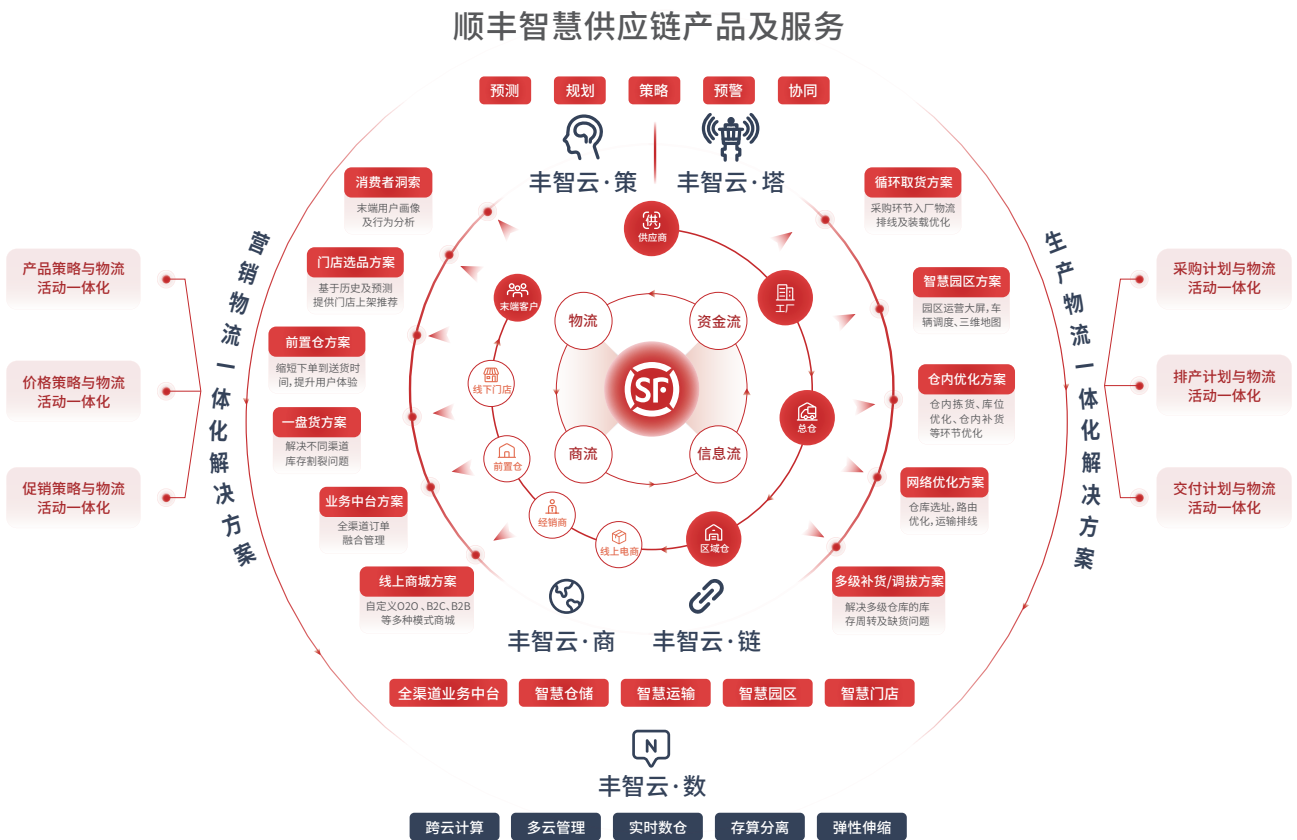
05






专题 智慧供应链技术应用，助力客户供应链转型升级

在数智时代，顺丰始终致力于以科技创新赋能物流与供应链服务，通过对业务的数智化改造，实现“数据支持决策”“数据驱动业务”“数据赋能客户”。基于运筹规划、区块链等技术能力，综合顺丰领先的行业经验，将数智化能力嵌入客户价值链条，为客户提供产销全场景、全可视、一站式、可溯源的智慧供应链服务。同时通过生产物流一体化、营销物流一体化服务，助力各行各业打造高效响应、柔性智能、可持续发展的供应链体系，推动产业升级、实现降本增效。

构筑智慧供应链产品标杆

顺丰将整套技术能力，通过整合形成面向客户不同层次诉求的智慧供应链产品——丰智云链、丰智云策、丰智云塔、丰智云数、丰智云商。



	<p>物流供应链运营系统。通过订单、仓储、运输、结算等模块实现企业仓配一体、智慧仓储、智慧运输的全流程供应链运营服务。</p>
	<p>供应链智能计划/决策系统。通过仓网规划、智能选址、商品布局、需求预测、销售计划、计划协同、库存策略优化/仿真、智能补调、路径优化、运力优化、执行监控、指标体系、根因分析等能力，解决企业供应链在规划、计划、执行不同阶段的智能决策问题。</p>
	<p>供应链智能控制系统。通过建立订单、仓储、运输、结算等全流程数据指标实现全域可视；基于核心节点数据挖掘和分析实现风险预警、效率优化；通过宏观视角洞察业务全盘，助力业务决策，并生成工单任务，驱动业务协同。</p>
	<p>云原生混合云数据管理平台。基于云原生实时场景，实现全量数据单一存储的集中式存储库，产品整体上分为四部分，包括弹性存储层、融合计算层、数据洞察层，数据应用层。此外还提供会员数据平台、会员管理、营销能力。</p>
	<p>商流供应链运营系统。通过商城管理、订单中心、库存中心等，为企业提供轻量化多模式商城解决方案，提供一盘货、全渠道业务中台解决方案，及智慧物流解决方案，实现全域库存共享、线上线下融合等供应链模式变革。</p>



提供智慧供应链解决方案

顺丰基于完善的智慧供应链产品，细分客户需求，深度触达美妆、3C、快消等几十个行业，为数十个领域的4,000多家企业深度赋能，与各界伙伴共同应对数智化浪潮下的转型挑战。

某连锁咖啡食饮巨头智慧供应链项目

围绕企业客户在门店补货、门店运营及供应链运营等方面存在的问题，顺丰与客户共创智慧门店管理系统及智能预测补货体系，通过应用贴近业务场景的算法，智慧赋能客户供应链。



自动盘点

- 引入RFID、重力、视觉物联网设备和平台，实现自动盘点



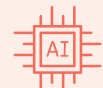
智能补货

- 基于智能需求预测，利用运筹优化算法和规则引擎实现门店自动补货



供应链控制塔

- 订单履约全流程和库存管理可视化
- 多源异构数据集成
- 自动报表，业务分析和BI决策支持



供应网络优化

- 前置仓网络规划及落地推广
- 多场景订单履约和库存共享



帮助客户实现：

门店库存减少

30%

仓网配送成本降低

15%

单店报废降低

1.4%

预测准确率相对提升

5-20%

某照明品牌全链路供应链项目

通过供应链运营持续优化、数据分析及算法策略应用，顺丰为某照明品牌提供了包括仓网覆盖优化、智能补货策略、订单策略优化及包装运输优化在内的智慧供应链科技服务，以数智化手段提升该品牌快递履约时效，降低跨仓率，减少滞销库存，提升供应链运营效率。



根据业务情况整合算法策略，每日提前输出科学合理的**补货、调拨计划建议**。



开发可视化、自动化的**补货监控看板**，每日输出调拨、点检结果，提高该品牌快递履约时效，降低跨仓率。



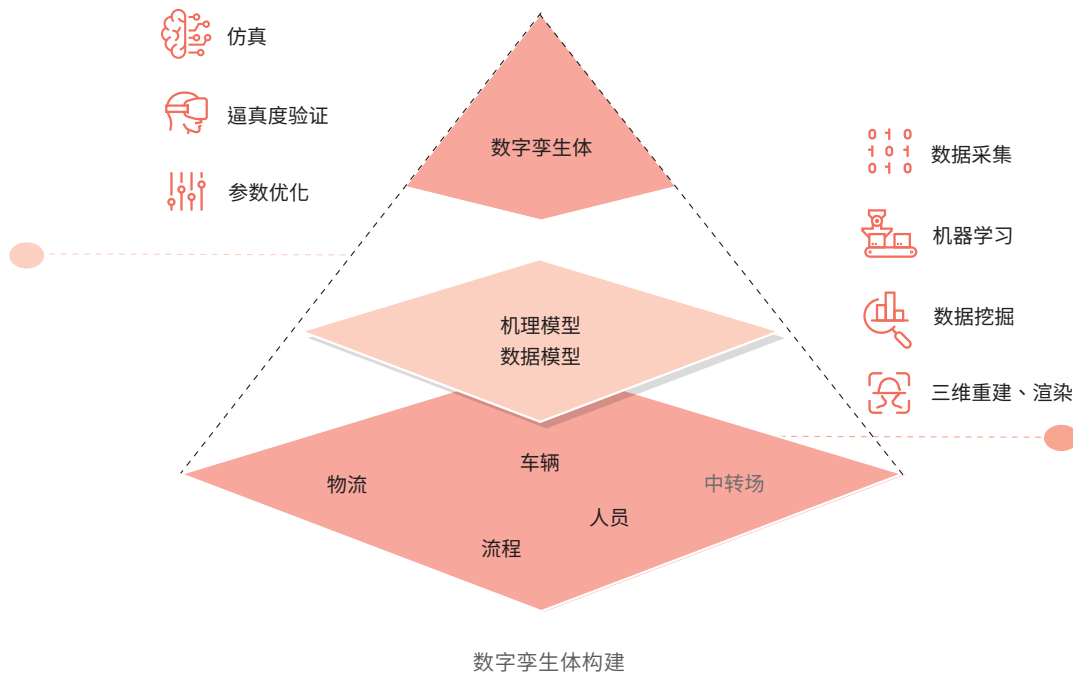
提供**大促策略及包装运输优化服务**，同时对调拨的执行率进行管控及异常问题跟进，助力品牌降低滞销库存，同时提高包装利用率。

打造智慧物流

顺丰致力于构建数字时代的智慧供应链生态，成为智慧供应链的领导者。顺丰科技基于多年业务实践和服务内外部行业客户，沉淀了覆盖供应链全场景、全要素和全能力的科技产品和解决方案，推动供应链全环节技术创新、助力各行业客户打造高效响应的现代化供应链体系。

物流数字孪生技术应用：用数字替代经验，让算法验证未来

数字孪生技术是指在数字虚拟世界中搭建一个从外形、内在机理构成到行为方式都和真实世界高度相似的孪生体，通过这种模拟技术，实现在虚拟世界中以极低的成本和试错代价，验证并优化真实世界中的各项策略。顺丰积极探索数字孪生技术在物流行业的应用场景，将数智与业务深度融合，推动物流行业的创新变革。



近年来，顺丰打造了逼真度高、算法验证效率高的物流数字孪生，在虚拟的中转场景与物流网络路径规划场景中对实际业务场景进行模拟测算，为众多场景寻找到最佳决策方案，逐步探索、提升真实世界中各环节的物流运营效率。通过数字孪生技术，顺丰能够以极低的模拟成本及试错代价在虚拟世界中高效模拟、验证并优化真实世界中的各项策略，助力物流行业在仓储设计运营、物流网络设计等方面实现高效的智慧化改造。

中转分拣场景

顺丰借助数字孪生技术，通过在虚拟世界中对分拣计划可行性和有效性的快速验证，帮助真实世界的中转场实现几乎零成本、高质量的分拣计划切换，极大提升了中转分拣效率。

相同件量下，数字孪生新分拣计划可缩短实际分拣时长超

10%

固定分拣时长下，数字孪生新分拣计划可提升实际平均产能超

8%

物流网络路径规划

顺丰通过应用数字孪生技术，在虚拟世界中仿真网点及车辆等现实物理实体，模拟物流线路涉及各类参数，在评估整体策略后为车辆输出最佳决策方案，切实提高现实物流效率，优化资源配置。

通过综合应用基于数字孪生的运筹优化技术，平均每个城市每月可节省500条以上的运输线路。

**500
多条线路**

数字孪生技术仍持续迭代，现已初步实现：

数字孪生推荐策略采纳率

95%以上

孪生优化使线路方案验证效率提升600倍，极大节约验证所耗人力物力

600倍

2023年9月，顺丰于第十五届国际交通技术与设备展览会期间举办了“顺丰数字孪生新闻发布会”，并于2023年12月发布《物流数字孪生白皮书》，向公众介绍顺丰数字孪生技术实力。

物流网络数智化升级

顺丰持续提升物流网络的数字化、智能化水平，通过收派、中转、运输全链路运营数字化，结合数据预测、可视化的监控与预警，实现全域智能规划调度、资源动态匹配、扁平化的高效管理。

规划与调度数智化

基于数据、运筹以及智能化，构建“预测→预警→调度→反馈”的全域智慧决策体系。

前置预测：顺丰的货量流向预测已实现从总量、省到省、城市到城市等多种流向维度，进行包含长期、短期、动态等多种时间维度下的预测，营运基于预测结果同步刷新事前、事中等资源的排布规划，对各类资源进行动态调整，进一步提升资源排布与调度的合理性与精确性。

网络规划：通过打造、聚合智能网络规划系统工具，不断提高空网、陆网的网络规划质量。利用数字化空间能力，将客户需求导向和市场热力数据可视化呈现，指导多网融通下各类场地的投入和调整。综合不同产品标准和生鲜时令产品等货量动态变化，精准匹配航空资源。构建多网融通的陆运干支线网络模型，利用算法动态调整策略与方案，支撑陆运新模式、陆—空资源联动、航空大件灵活路由配载等多种场景，实现资源效益最大化，提升空运和陆运产品时效和竞争力。

实时调度：基于全环节运营监控体系，通过对天气异常、航班延误、交通管制等异常信息的自动化抓取、智能化告警升级，及时掌握运营状况，智能推荐调整方案，并实时推送干预任务至全网基层操作岗位，及时挽救时效，优化产品的稳定交付和主动服务。

中转环节数智化

致力于建设自动化、可视化、智能化、可视化中转场，打造高效率智慧物流场地。

自动化：2023年完成100多个场地自动化新建投入或改造升级项目，全网中转分拣产能和效率进一步提升。

智能化：搭建场地各大工序的数智化生产管理能力。场地管理者可通过系统提前预知各工序的异常风险并采纳解决方案，对设备、人员、车辆等资源进行更精细化的调配，提升快件的时效达成，保障场地高峰时段的顺畅有序运营。

系统可提供**10分钟级别**的件量预测信息和场地产能估算，提前对场地超产能环节进行预警并提供建议的解决方案。

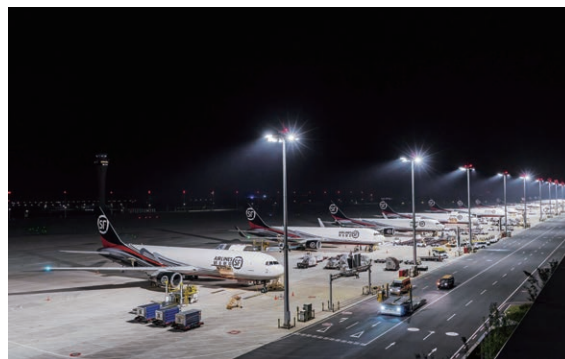
可视化：以图像识别及视频识别技术为基础，技防与人防相结合，保障快件在生产过程中的运输安全以及人员在业务过程中的人身安全，为快件和人员提供生产安全保障，解决中转场地的质量管理和安全风险难题。

打造数智化的国际航空货运枢纽 —— 鄂州枢纽

鄂州枢纽综合运用建筑信息模型等技术，夯实枢纽数字底盘；利用运筹优化、计算机视觉等算法，精细化枢纽运营管理，有效保障货件时效。

协同调度

- 以保障枢纽货件转运时效为目标，从起飞到降落，全环节感知推演，协同优化作业流程，提升资源利用效率。
- 自主研发停机位分配算法，兼顾时效、转运效率、飞机滑行效率及数十个业务运营自动形成预分配方案，并根据航班动态实时调整，有效降低运控人员的工作复杂度，提高运营效率。
- 自动采集机位保障节点，通过摄像头实时监控，智能算法高效识别，精准采集飞机入位、飞机推出等实时节点数据信息。



鄂州枢纽现场作业

分拣管理

自动化设备和智能算法，助力转运中心提升产能。鄂州枢纽具备总长52公里的自动化分拣设备线路，每小时分拣货物峰值28万件。快件经由算法得出的最优快件行走路径，平稳精准落入打板或装车口。监控全场自动化设备状态，预警设备亚健康，空闲时间保养，有效降低设备故障率和故障恢复时长。

机房网络

多机房互备，5GWIFI信号全覆盖，装卸车区、拆板打板区等重点作业区信号加强，提高转运中心可靠性，保障基础IT设施及智能移动终端稳定运行。



运输环节数智化

持续完善航空、陆运、铁运等多种运输模式全链路端到端的数智化管理能力。

空运方面：全货机方面，基于鄂州枢纽，搭建全货机转飞转运等枢纽场景的异常动态调度能力，保障时效；散航方面，通过精细化数智管理工具实现散航舱位采需、采用分离，提升招采效率和资源与需求匹配度，提升风险管控和降低成本，保障资源稳定、满足客户时效需求。

汽运方面：通过智能线路组合、资源结构设计，指导资源储备，达成更优的成本结构。

在运力资源匹配方面，顺丰基于机器学习技术，预测各线路流向的成本、任务、货量等维度的数据，输出预期的不同运力资源结构；同时通过智能算法将线路按照多种策略进行“打包”组合并匹配最合适的运力资源，以有效控制成本。

在事中执行阶段，顺丰通过数智化系统，由人工派单转为系统派单，若出现临时新增运输需求，系统将优先指派空闲可控运力资源承接，最大化降低临时资源依赖。

在运力资源采购与定价方面，顺丰搭建了线路价格底盘，根据行业的市场均价、里程等因素，由智能算法计算出对应线路的价格；在此基础上打造数智化运力资源采购系统，基于智能线路价格底盘与运力资源的前置规划数据，输出采购策略，并智能判断合同或交易的合理性，保障运力资源采购的合理、透明、健康。

铁运方面：通过数智化升级，提升铁路端到端运营标准化，支撑基于高铁货动、高铁固定车、特快班列、普列行李车等多样化资源接入应用，为客户提供差异化运输服务，提升运输履约时效及客户满意度。

末端管理数智化

持续精进末端收派的全面数字化运营、线上化管理。

收派能力提升

- 结合预测件量、作业难度、小哥专业能力、小哥休息意愿等因素提供智能化的末端资源规划与动态调度建议，合理分配收派任务，提升小哥服务能力，从而保障客户体验。
- 依据收派难度、作业模式、场景特殊性和区域相似性进行动态差异化定价和补贴，使小哥获得更合理的报酬。优化收派线上SOP，根据客户偏好、托寄物品特性等情况快速制定个性化作业要求及操作指引，动态下发至小哥手机或手持终端设备上，提升小哥作业操作规范性。
- 同时，上线智能机器人“小哥服务中心”，为小哥快速提供智能、精准、易理解的综合资讯问答服务，系统回答准确率达90%。搭建包装推荐工具，根据不同的托寄物品精准推荐对应的环保包装方案和材料，提升包装质量，保障客户快件安全，避免过度包装和浪费。

末端网络建设

- 整合升级末端运力调度系统及作业工具，实现大小件收派员融通，有效加强末端收派能力的灵活性。
- 与此同时，通过系统能力升级进一步提升营业点、丰巢柜、驿站等多种末端渠道的协同能力，满足差异化的客户收寄件需求，在提升客户体验的同时提升整个末端网络的资源利用率。

末端运输应用

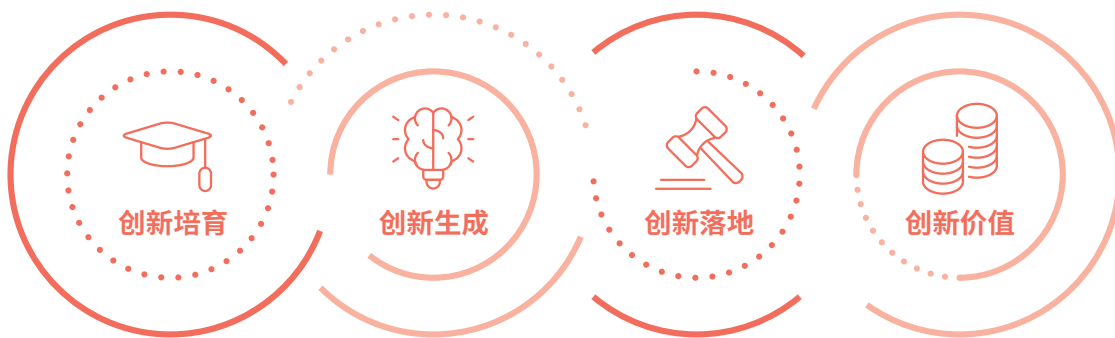
- 末端收派作业模式与无人化运载、智能机器人结合运用，增强配送效率。在工业园区等办公场景下，通过无人收派车运输、楼宇机器人上门运输派送，提高收派效率，分担小哥压力，目前已在北京、上海、深圳、苏州、无锡、合肥等多地进行投入推广。

创新驱动发展

创新培育机制

创新是企业进步发展的灵魂。顺丰重视创新研发，致力于将创新转化为积极的企业生产力，鼓励员工用新颖且具有突破性的方式为顺丰创造价值。集团目前已搭建完善的创新管理机制，为科技持续创新发展注入活力。

顺丰以机制推动创新从想法到落地应用，自2016年起搭建创新工场并持续更新迭代，目前已完成从创新培育、创新生成、创新落地到创新价值的全流程闭环。



2023年，顺丰持续优化创新机制，开展多样创新活动，不断提升组织创新效能：

全年累计开展： 4次创新工作坊课程 12次精选微创新评审 4次创新先锋奖评审

共沉淀产出： 超2,500项创新成果 80%员工参与覆盖率

推动产学研合作

顺丰持续以开放共赢的态度与研究所、高校等伙伴开展合作，推动数字孪生、区块链、运筹等创新技术发展，共创智慧物流新时代。

联合高等院校，产学研合作创新

创新大赛：2023年，顺丰与浙江大学国家大学科技园主办“创π—第三届智慧物流应用式创新大赛”，吸引国内外一流高校及科研院所参与，汇聚科技创新项目成果，结合区域发展及物流业务场景需求，推动智慧物流领域的创新发展，为产业生态的构建贡献创新力量。



创π—第三届智慧物流应用式创新大赛

协同研发：顺丰与西安电子科技大学及珠海复旦创新研究院合作研发“基于国密和区块链的供应链协同管理和金融服务平台”，目前已基本完成系统搭建和区块链解决方案设计，提高了内部供应链系统平台的数据可信度，同时通过行业推广提升上下游信任穿透水平。

产业基地：顺丰与香港中文大学(深圳)合作建设“物流中转场数字孪生成果产业化基地”，逐步推动物流中转场数字孪生体构建和智能运维建设，为物流中转场地部署效率提升和运作计划优化提供行业典型示范。

科研工作站：顺丰科技博士后科研工作站于2023年正式面向全球招收、培养高精尖人才，在培养物流人才的同时与国内外一流高校建立联合培养合作关系，推动在数字孪生、运筹优化、供应链优化等领域的产学研融合发展。



顺丰科技博士后科研工作站

保障寄递安全

顺丰严格遵守《中华人民共和国邮政法》《邮政业寄递安全监督管理办法》《邮件快件实名收寄管理办法》《禁止寄递物品管理规定》等法律法规，不断提升寄递安全管理水平。

2023年，公司制定并发布了《寄递安全“三项制度”管理规定》，明确内部“三项制度”（实名收寄、收寄验视、过机安检）管控原则，切实落实“三项制度”管控要求，通过完善内部管理制度、落实实名认证、加强违法违禁品管控等多项举措，保障快件寄递安全。

实名认证管理

顺丰严格执行实名认证，通过流程植入、系统强制、考核监控的方式推动实名收寄，确保寄递过程安全合规。

2023年

顺丰实名线上登记率**99.84%**，较2022年提升0.31%。



流程植入

- 实名寄递对接公安部“国家网络身份认证平台”，借助公安权威平台对用户信息进行认证，确保信息真实有效；
- 在微信小程序及APP下单页面中显示“线上实名”提示及实名链接，引导客户在下单前完成实名认证操作；
- 定期对月结客户（企业客户）进行实名信息校验，对于错误数据进行系统提示修改，提升实名信息准确性。



系统强制

- 通过OCR/NFC方式自动识别客户身份证，并采取身份证原件+二要素校验模式确保实名认证有效性；
- 增加扫“我”实名功能，用户使用微信扫码后自动跳转小程序进行实名认证；
- 优化实名提示，在下单前、下单时、下单后均增加实名认证提示，并提前通知用户准备有效证件。



考核监控

- 针对被国家邮政局监控的企业实名异常通报数据进行原因分析，同步以日报形式输出，并敦促相关组织进行问题整改。

违法违禁品管理

顺丰严格依照《禁止寄递物品管理规定》，制定《常见收寄物托寄标准》并按月度进行更新发布。公司定期开展寄递安全专项整治工作，通过加强排查管理、开展员工培训、制定激励机制等举措，防止禁止寄递物品进入寄递渠道，妥善处置进入寄递渠道的违禁物品，维护寄递渠道安全畅通，为公众营造安全稳定的寄递服务环境。

违禁品排查与管理

顺丰与国家相关部门加强合作，共同打击违法违禁品运输，对每件包裹实施全面严格的安全检查，确保每件快递包裹的安全性。2023年，顺丰采取一系列行动全方位减少违禁品运输，进一步提升寄递安全风险防范水平，累计排查违法违禁品38,500件。



收寄验视

将《常见托寄物收寄标准》植入系统，在客户下单及小哥揽收环节对不符合标准的物品进行预警和拦截；
在收寄验视基础上，对高风险快件进行强制拍照验视并上传系统。



安检投入

增加高速安检设备投入，提高安检质量。截至报告期末，已投入高速安检机1,100多台；
自研智慧安检平台，在自动化分拣过程中同时进行安检，代替人工研判99%的包裹。此外还支持安全检查人员远程同时研判多场地疑似违禁品。



政企联动

加强与公安、国家安全等部门合作，精准跟踪可疑人员快件，在收寄、中转等环节拦截查验。对可疑物品积极与相关部门沟通，并配合后续处理。



正向激励

制定《自查违法违禁品奖励管理办法》，面向安全检查人员设置正向激励，鼓励其积极发现并上报疑似禁寄物品。2023年已对800多名安全检查人员予以奖励。

2023年，顺丰开展“电池类快件管控”“烟花爆竹等易燃易爆物品寄递管控”等专项整治行动，有效防范易燃易爆物品、涉毒物品、危险化学品、非法出版物等违法违禁品进入寄递渠道。

顺丰为成都第31届大学生运动会安全寄递保驾护航

2023年8月，在四川省成都举办的第31届大学生运动会顺利闭幕。在赛事举办期间，顺丰为大运会和运动员相关物品、文件的安全寄递提供了完善的服务保障。

在赛事筹备阶段，顺丰积极对接实时部署，提前联动相关部门制定全流程方案，多次前往现场梳理操作流程，提前发现问题并及时解决，确保了赛事期间集中安检运转顺利，实现整个大运会期间寄递安全事件“零”发生。顺丰的寄递安全服务保障工作获外界高度肯定，荣获“成都市第31届世界大学生夏季运动会四川省寄递安保工作成绩突出企业”奖牌。



顺丰荣获“成都市第31届世界大学生夏季运动会四川省寄递安保工作成绩突出企业”奖牌

违禁品识别培训

为持续提升员工违法违禁品识别能力，顺丰定期面向基层员工开展违法违禁品识别培训活动。2023年，公司开展安全检查人员专业能力提升培训，通过内部线上平台推送寄递安全相关培训资料、线下开展地区新员工培训、自训、晨会等形式进行。

截至报告期末，顺丰累计开展约**500**场寄递安全相关的线下培训；
2023年，一线收派员寄递安全专项培训覆盖率**100%**，寄递安全培训合格率**99.9%**。

此外，公司在各营业场所统一张贴“禁毒、扫黄、刀具”等违法违禁品宣传海报，进一步强化防范意识。

危险品运输管理

顺丰严格遵守危险品运输相关法律法规，建立了《危险品运输手册》《机上危险品事故应急处理指南》等完善的危险品运输管理制度，制定了详细的安全标准，规范了危险品的分类、识别、包装、收运、检查、交付等操作流程，加强对危险品运输过程中的监控和管理。在危险品运输资质方面，顺丰航空获得自用航材和商业运输第1~9类危险品资质，并成为国内首家获取A99国际空运认证批准的航司。

2023年11月23日，顺丰航空成功从鄂州运送某头部新能源汽车厂商大型动力锂电池至德国。此为该新能源汽车厂商大型动力锂电池产品首次通过国内航司空运出口，表明顺丰在危险品跨境航空运输服务能力上的提升。

顺丰制定运输保障方案，准备特殊批准A99材料，严格执行运输操作要求，按照国际标准顺利完成锂电池和包装安全测试。顺丰航空与鄂州机场按照“危险品在货库范围起火应急处置”等预设情景对机场应急预案与顺丰航空应急处置能力进行检验，确保运输安全。



顺丰助力大型动力锂电池首航运输

顺丰积极投入危险品运输技术研发，2023年11月，顺丰首次作为锂电行业标杆物流企业参与国家重点研发计划项目《动力锂电池运输安全防护技术与装备》示范应用，研发动力锂电池运输安全防护装备关键技术，健全我国运输安全风险预警与事故防控体系，支撑我国新能源汽车产业高质量发展。

打造优质服务

顺丰始终坚持以客户为中心，不断提升服务质量和差异化服务竞争力，持续为客户提供高时效高品质服务。公司的服务已渗透到工业制造、商业流通、农产品上行、食品及医药冷链、国际贸易、本地生活等各个领域，覆盖社会生产及民生的方方面面，树立了“快”“准时”“安全”的品牌形象，得到客户、行业及社会的广泛认可。

提升客户体验

公司持续完善各细分领域的行业服务标准，致力于为客户提供高品质的服务，以客户声音驱动运营全环节协同交付，推动内部服务标准流程优化，为客户提供有速度有温度的服务，不断提升客户满意度。

2023年客诉服务目标完成情况及2024年客诉服务目标

	2023年目标	2023年 目标完成情况	2024年目标
客户服务	客诉服务不满意度 ¹⁰ 低于5%	2023年客诉服务不满意度为3.7%	2024年客诉服务不满意度低于5%

2023年，顺丰受理消费者申诉共32,578件，较2022年减少**12.1%**，处理率达**100%**。

2023年，顺丰通过打造线上客服中心、精进专业客服队伍、拓展多元客服渠道等举措，持续推动客户满意度提升。

打造线上客服中心：为客户提供更便利的统一售后服务数字化工具，全方位提升售后服务环节的客户体验。针对不同的理赔场景，搭建差异化直赔模式，在帮助员工提升作业效率的同时，为优质客户理赔场景提供极速服务。同时通过深度分析客户体验反馈信息，全方面挖掘客户声音，精准洞察客户痛点，提升客户体验。

精进专业客服队伍：通过“能力诊断—专题赋能—资源线上化—效果稽核”，全流程提升客服专业能力，以神秘客拨测、业务测试等方式强化效果评估，并将评估结果应用至流程、工具的优化。

拓展多元客服渠道：面向部分企业客户提供企业微信一对一专属服务渠道，同时逐步搭建企业微信自助处理能力，实现简单场景自助处理。2023年已实现12个场景的自助处理，为客户提供快速响应、7*24小时不间断的服务。

客户满意度调研

顺丰按季度开展客户满意度及NPS (Net Promoter Score, 净推荐值) 调研，采用线上问卷调研，随机分层抽样，持续监测企业与客户NPS及客户满意度得分，收集客户意见。2023年全年调研样本总量超过10万个，调研范围覆盖全国数百个城市，调研内容涉及快件时效、快件安全、揽派服务、销售服务、售后服务、系统服务6大维度40多项细分指标。

¹⁰ 客诉服务不满意度来源于客户针对其投诉问题处理的满意度评价，即客户对投诉问题处理的不满意数量/客户投诉总数。

从调研结果来看，顺丰客户满意度和NPS持续稳步上升。根据国家邮政局发布的2023年快递服务公众满意度得分情况，顺丰在2023年前三季度均排名第一¹¹。根据Chnbrand发布的2023年中国顾客推荐度指数 (China Net Promoter Score, 简称C-NPS)，顺丰位列快递服务推荐度排名第一。

理赔服务再升级，自助操作更便捷

为了有效解决处理周期长、处理进度不透明等理赔痛点，2023年，顺丰基于风险模型及数据智能赔付算法升级理赔服务，推出线上自助理赔。客户可通过顺丰app或小程序线上自助操作，上传相关理赔凭证，快速完成申请，让理赔过程更便捷。最快可实现5分钟内快速赔付，极大提升了理赔体验。

保护客户隐私

顺丰关注用户的隐私保护，围绕“下单、收派、中转、售后、运营”各环节，施行全链路客户数据安全保护策略，全方位保障客户数据与隐私安全。

顺丰各业务环节保护客户隐私举措

业务环节	下单环节	收派环节	中转/售后环节	运营环节
保护举措	通过推广国家邮政局安易递实名二维码、顺丰实名二维码等方式，引导客户在下单前自主完成线上实名认证，并且在寄件现场通过虚拟二维码的方式进行信息采集。	对于标书、人事档案等密封类文件，禁止对封条进行拆封验视，通过对快件外包装进行拍照上传，确保在寄出前快件密封完好。	使用数据脱敏和智能外呼联系客户，通话界面为脱敏保护号码，或由后台直接呼叫客户，确保客户电话信息保密。	使用加密存储、加密传输，对各业务系统、数据平台存储的客户信息进行加密，在数据流转时实现密文传输。

公司自2017年起率先推出顺丰隐私面单——“丰密面单”，通过对收寄件双方电话号码中间6位进行隐藏，在快递面单上实现个人信息加密，同时通过信息系统安全技术实现收派员、客服使用虚拟号码联系客户。此外还支持客户差异化隐私保护需求，对姓名和地址信息进行保护，全方位保障客户数据与隐私安全。

2023年11月，顺丰在行业内率先推出创新性的“顺丰ID”服务，为用户提供更加便捷和隐私安全的寄件方式。“顺丰ID”服务支持用户设置自定义编码（数字和字母组合），以代替传统的地址信息。完成设置后，用户不再需要向寄件方提供电话、地址等详细信息，只需要提供“顺丰ID”即可进行收寄，其余信息将被加密隐藏，从而实现全环节的信息加密，极大地保护了个人隐私安全。



顺丰ID界面

¹¹ 截至本报告披露日，2023年度快递服务公众满意度调查数据尚未发布。



气候相关信息披露
**CLIMATE-RELATED
DISCLOSURES**

序言

气候变化关乎全人类福祉和未来，积极应对气候变化已形成全球化共识。《联合国气候变化框架公约》与《巴黎协定》奠定了全球气候治理的方向，呼吁全球各界利益相关方携手合作，共同探索并建立全面、高效的气候治理新机制，以应对极端天气给人类带来的挑战，迈向绿色、低碳的未来，守护我们共同的地球家园。

2023年，《联合国气候变化框架公约》第二十八次缔约方大会(COP28)就《巴黎协定》生效以来首次进行了全球盘点，总结了各国在实现《巴黎协定》温控目标方面取得的进展成绩和缺口，并重申了各国自主贡献、能源系统转型、1.5°C温控目标等重要关切事项。中国作为全球气候治理进程的重要参与者、贡献者和引领者，进一步深化“双碳”目标，坚持绿色低碳发展理念，积极参与全球气候治理，为构建人类命运共同体贡献力量。

在国家“双碳”目标的背景下，物流行业作为国民经济发展的重要支柱产业之一，肩负着节能降碳的重要使命。顺丰作为物流行业绿色低碳转型之路上的重要参与者，始终坚守可持续发展的初心，致力于利用科技力量引领绿色供应链的变革。顺丰已将可持续发展理念与公司战略深度融合，将绿色价值延伸至产业链，为上下游合作伙伴及客户提供数智技术支持的绿色低碳解决方案，在包装、运输、转运等各个环节，追求更高效、更低碳的物流方式，与合作伙伴共同构建绿色供应链生态圈，为实现全球气候目标贡献顺丰力量。

顺丰自2019年起发布可持续发展报告，积极回应各利益相关方对可持续发展议题的关注。2021年，我们又发布了碳目标白皮书，提出了“在2030年实现自身碳效率相较于2021年提升55%；每个快件包裹的碳足迹相较于2021年降低70%”的气候承诺。2023年，顺丰迈出重要一步，加入“科学碳目标倡议”(SBTi)并承诺在2050年前实现价值链温室气体“净零排放”。

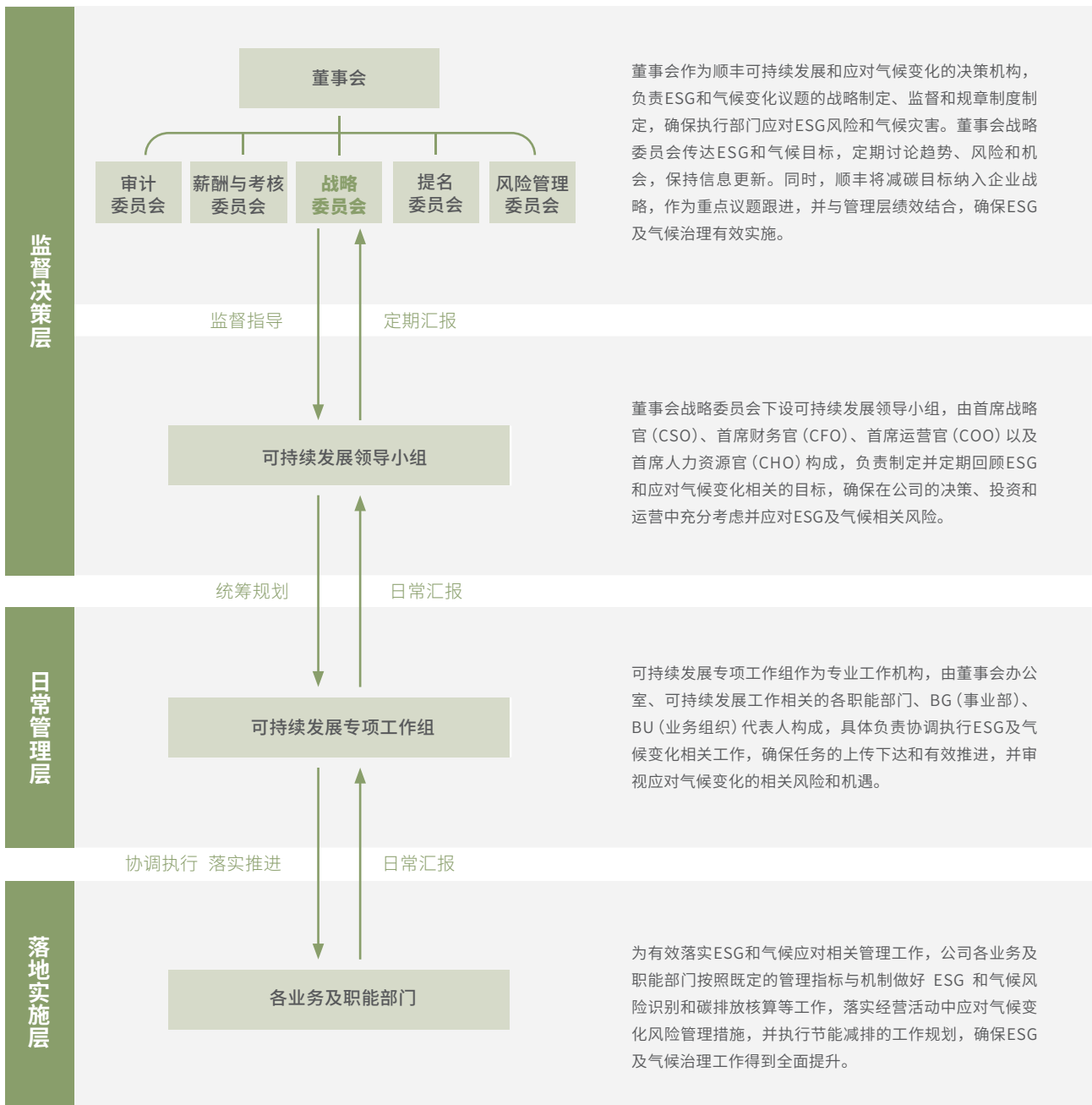
为进一步深入地理解气候变化带来的风险与机遇，顺丰充分采纳气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的管理建议和披露框架，加大气候信息披露力度。我们通过政策研究、行业对标等手段，全面开展气候相关风险和机会的评估与解析，准确识别关键风险与机遇，并制定相应的应对策略。同时，我们也在不断优化和完善相关的衡量指标与目标管理，以确保我们的策略能够有效应对气候变化带来的挑战。

应对气候变化必须雄心与务实兼备，顺丰立足当前、放眼未来，不断提升对气候变化风险与机遇的理解，积极探索绿色创新路径，持续推进运营低碳转型，并与各利益相关方携手，共同推动我们的行业向科技、高效、清洁、绿色迈进。



治理

顺丰深刻认识到气候变化对公司战略规划和业务运营产生的重大影响，并将气候变化治理纳入公司环境、社会和治理 (ESG) 体系的重要组成部分。为了有效应对气候风险，不断提升公司ESG管治水平，顺丰自2019年构建可持续发展管治架构，不断完善ESG治理体系，并于2022年将ESG专业管理工作提升至公司治理层，在董事会战略委员会新增可持续发展监管职责，负责监督和管理包括应对气候变化之内的可持续发展事宜，将气候风险及机遇纳入公司战略规划中。



顺丰可持续发展管治架构

策略

为更有效地识别和评估气候相关风险及机遇对公司产生的影响，顺丰依据TCFD框架建议及广泛的行业调研，采用联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 第六次评估报告中的两个共享社会经济路径 (Shared Socioeconomic Pathways, SSPs)，即SSP1-2.6(低排放情景) 和SSP5-8.5(高排放情景)，分析公司在不同气候情景下的风险与机遇。对于物理风险，公司重点考量高排放情境下急性和慢性物理风险的影响。对于转型风险，则主要考虑低排放情境下，各类外部政策、市场、技术等因素的变化对顺丰的影响。

顺丰采用的气候情景如下：



情景类型	选用情景	情景来源	情景应用说明
高排放情景	SSP5-8.5	政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 第六次评估报告 (AR6)	<ul style="list-style-type: none"> 该情景假设是由于持续开采化石燃料作为主要能源以推动全球经济增长，预计到2100年之前的温室气体排放将处于高水平，这可能加剧极端天气事件的发生； 在该情景下，政府和市场未能采取有效的气候应对干预措施，导致温室气体排放量大幅增加，企业面临的物理风险也会随之上升。
低排放情景	SSP1-2.6	政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 第六次评估报告 (AR6)	<ul style="list-style-type: none"> 该情景假设是从依赖化石燃料经济快速转变为可再生能源驱动的经济，且多国开始实施强有力的气候减缓措施，以控制本世纪全球变暖幅度不超过工业革命前 (1850年) 2.0°C； 在该情景下，为致力于达成更低碳经济环境，政策监管愈加严格，企业会面临较高的转型风险。

同时，顺丰对短、中和长期的气候风险及机遇进行识别评估，并将风险管理与公司短、中、长期的战略目标和行动规划相对应。2023年，顺丰将气候相关风险与机遇的时间框架定义为短期 (0~2年)、中期 (2~5年)、长期 (5~10年)，以评估在不同时间范围内，各个气候情景下风险与机遇的影响及变化趋势，从而制定更具前瞻性与弹性的风险管理策略。

物理风险

物理风险是指气候条件变化对顺丰的经营发展带来的影响，包括急性物理风险（如台风、洪水等）以及慢性物理风险（如平均气温上升等）。2023年，顺丰对急性和慢性物理风险进行了全面的风险筛查，识别并分析了重点物理风险对公司的财务影响。

顺丰识别的物理风险如下：

风险类型	风险因素	影响时期	影响程度
急性风险	台风	短期、中期、长期	低至中
风险分析			
<ul style="list-style-type: none"> 在中转环节，顺丰拥有大量国内外自营及代理的网点、中转场、物流产业园区及仓库。频繁的台风带来的强风和暴雨可能导致中转场中的设施受损，如仓库屋顶损坏、中转设备破损等，从而导致中转站点无法正常运营，维修费用及运营成本或将增加。 在运输环节，顺丰采用航空、陆地、铁路等多种运输方式为客户提供国内及跨境多式联运服务。严重台风事件或影响整体物流运输的正常进行，导致货物滞留在中转站点或仓库中，无法及时将货物送达目的地，从而影响物流履约风险并造成收入损失。 			
应对举措			
<ul style="list-style-type: none"> 在规划中转场地（如产业园区）的设计和建造时，充分考虑台风带来的强风及暴雨的影响，在满足当地的建筑法规要求下，避免采用多坡路面设计，以防止在强降雨条件下形成内陷沟壑。 在航空运输方面，顺丰航空已于航空运行指挥中心设置了气象席位，及时发布天气预警和预报信息，精细化评估恶劣天气具体强度、范围以及影响时间段，并将信息及时传达至放行签派等各运行保障单位，为航班决策调整等提供气象支持。 			

风险类型	风险因素	影响时期	影响程度
急性风险	洪水	短期、中期、长期	低至中
风险分析			
<ul style="list-style-type: none"> 在中转环节中，特别是在易受洪涝影响的区域，公司中转场、仓库和产业园区可能会遭遇洪水淹没仓库或周围环境水浸的情况，可能导致储存的物品受损；同时，物流基础设施，如运输设备、管道系统、仓库设施等，可能会遭到损坏，造成资产损失和维修成本的增加。 洪水可能导致道路、桥梁等交通基础设施严重受损，造成物流运输的线路受阻、物流延迟，从而影响顺丰的运输效率并造成营收的减少。 			
应对举措			
<ul style="list-style-type: none"> 针对地处低洼地势的中转场、仓库和产业园区，提前进行排水设施的排查，按当地要求进行防洪排涝的改造，以应对洪涝风险。 结合国家气象局、水利部发布的消息，公司指挥与安全中心通过邮件等形式向全网发布《防汛应急预案》和《异常天气应对预案》等应急预案计划，提前进行工作部署，包括组织保障、日常防范（包括人员安全、快件安全、行车安全、场地安全和物资储备）和过程应对等，以此防范汛期带来的安全风险。 			

风险类型	风险因素	影响时期	影响程度
慢性风险	平均气温上升	长期	低至中
风险分析			
<ul style="list-style-type: none"> 随着气温的持续上升，户外作业人员（如快递小哥、分拣人员等）的工作效率受到显著影响。高温可能导致他们疲劳、中暑或身体不适，进而降低工作效率；同时，高温补贴、环境改善产生的费用或增加运营成本。 由于受高温影响，公司的冷链物流（如冷仓、冷运车辆）可能需要增加制冷剂的使用，可能导致制冷成本增加。 夏季高温以及业务范围内因地理位置导致的温差都可能对托寄物的储存与运输产生不利影响，或造成收入损失。 			
应对举措			
<ul style="list-style-type: none"> 结合外部天气预报，逐步建立并完善天气的监测系统，提前做出高温指标的提示，使工作人员能够提前应对极端高温风险。 实施高温工作的安全和健康措施，包括提供便携式风扇等降温物资、开展通风降温专项改造工程、合理安排工作时间和休息时间等，避免极端高温对人员造成的伤害。 基于全国城市温度数据和路由数据采集，制定了环境温度模型，将全国划分为不同温区，采用不同的温控材料以及复合温控技术等，形成基于温区、流向的温控包装方案和冷媒配置要求，以应对极端温度对于托寄物的潜在不利影响。 			

转型风险

转型风险是在应对气候变化、转向可持续发展型经济的过程中，由于政策、法律、技术、市场等一系列改变给企业带来的相关风险。顺丰通过剖析宏观环境、行业特点及内部调研等，并结合自身的商业模式特点，针对政策及法规风险、技术风险、市场风险和声誉风险四类转型风险开展了深度分析。

顺丰识别的主要转型风险如下：

风险类型	风险因素	影响时期	影响程度
政策及法规风险	温室气体减排政策压力	短期、中期、长期	中至高
风险分析			
<ul style="list-style-type: none"> 自中国宣布“双碳”目标后，中国针对能源、交通、物流等领域陆续出台了一系列相关政策，例如《“十四五”现代物流发展规划》《绿色航空制造业发展纲要(2023-2035年)》等，以推动经济的绿色低碳转型。这些相关的宏观政策调整压力将会传导至顺丰的快递运输、仓储服务等核心业务活动，可能对公司营运模式产生影响，亦可能导致公司在环保及节能减排等相关费用支出增加。 在境外合规方面，欧盟ETS碳排放交易体系已将航空运输行业纳入其中，旨在通过市场机制来减少航空碳排放。随着顺丰航空机队规模的快速扩张以及洲际航线的需求增加，顺丰航空未来存在被纳入碳排放权交易管控范围内的可能性，或造成额外的运营成本增加。 			
应对举措			
<ul style="list-style-type: none"> 顺丰成立了国家政策和地方政策的研究团队，深度分析各项已出台的相关政策，持续跟踪国内外法律法规进展并纳入风险评估流程，并结合内外部环境的变化，提前做好战略布局。 针对国际航线，顺丰持续监控欧盟航线航班量并密切跟进欧盟ETS碳排放交易体系政策变化。公司成立了欧盟航线碳排放工作组并制定《欧盟航线碳排放工作指引》，全方位建设碳管理能力，拉通相关渠道，培养专业人才，提前布局应对风险。 顺丰每年度邀请第三方专业机构开展碳排放核查工作，深入了解自身碳排放情况，同时实施精细化的节能降碳管理，以推动科学、规范的减排工作。 			

风险类型	风险因素	影响时期	影响程度
技术风险	低碳转型技术研发及投资	短期、中期、长期	中至高
风险分析			
<ul style="list-style-type: none"> 在政策及外部市场环境的共同推动下，新能源及减碳技术在物流运输领域各应用场景的研发投资逐渐受到广泛关注，如氢燃料电池汽车、可持续航空燃油(SAF)等创新技术在运输环节的应用。顺丰在陆路运输方面正加大新能源车辆的投入，同时在航空运输领域也持续扩展自有货机队伍。新能源创新技术在运输场景的研发和应用需要大量资金投入，可能增加短期成本。 			
应对举措			
<ul style="list-style-type: none"> 顺丰积极参与多次国际和国内的可持续航空燃料(SAF)发展研讨会，深入了解SAF的前沿技术和市场动态，并据此探索布局SAF项目的可行性，以推动航空运输的绿色低碳转型。 综合考虑新能源车辆技术的成熟度和补能设施条件，计划未来在某些特定区域或线路上开展LNG、CNG、甲醇、氢等新型燃料车辆的试点运营。 			

气候机遇

在通往低碳经济转型的道路上，随着能源结构转变、市场需求变化、技术创新涌现，顺丰积极采取前瞻性的气候适应措施和行动，也为公司带来了新的发展机遇，包括开发新产品和服务、优化供应链韧性等。

机遇类型	机遇因素	影响时期	影响程度
产品和服务机遇	低排放产品和服务的开发和/或扩展	短期、中期、长期	中至高

机遇分析

- 从政策角度出发，中国近年来已陆续出台了《“十四五”循环经济发展规划》《关于加快废旧物资循环利用体系建设的指导意见》等多项政策，明确指出全面推行循环型生产方式，并为各行业提供了有力的指导和支持，以大力推动循环经济发展模式。
- 从市场角度出发，随着气候变化愈发成为各界关注焦点，下游客户及消费者将偏好转向更加绿色低碳的服务需求，并寻求可持续供应链解决方案。积极应对客户对绿色低碳服务的需求，将有助于顺丰赢得客户青睐和竞争优势，同时助力推动上下游供应链的绿色低碳转型。

应对举措

- 顺丰顺应循环经济发展趋势，深入打造快递包装循环生态圈，携手产业链向下游合作，积极参与塑料绿色低碳循环发展新模式和快递“双易”（易回收、易再生）等绿色包装标准的制定，持续推行“丰景计划”，积极践行包装减量化、再利用、可循环、可降解，带动客户参与循环回收的积极性，促进循环经济发展。
- 顺丰已与多家品牌客户合作，通过自研的数智化“丰和平台”的碳排放计算模型，帮助客户了解运输过程中的温室气体排放量，提升碳排放数据透明化程度，为客户提供更绿色低碳的物流解决方案。

机遇类型	机遇因素	影响时期	影响程度
资源效率	采用更有效的运输模式	短期、中期、长期	中至高

机遇分析

- 随着绿色物流的不断普及和推广，多式联运作为推动绿色物流进步的关键策略之一受到广泛关注。为了确保多式联运支持政策加速落地，中国持续推进《多式联运发展优化调整运输结构工作方案（2021 - 2025年）》，建立统一开放、竞争有序的运输服务市场，推动各种交通运输方式深度融合，提升综合运输效率，降低物流成本，促进运输环节的节能降碳。

应对举措

- 顺丰充分利用自身的空运、陆运、寄递枢纽等资源，发展公铁水航等多式联运模式。在大宗运输业务方面，顺丰参与了国家多式联运示范工程项目，不断优化运输组织模式，实现了支持铁路运输从接取送达需求至结算贯通，进一步增强顺丰的业务竞争优势。同时，顺丰积极探索空铁轨联运物流新模式，分别已在无锡、深圳等地开展示范项目，与合作伙伴共同推进轨道交通与现代物流业融合发展，通过充分利用城市轨道交通运力资源，减少路面交通拥堵，助力物流绿色化、低碳化发展。

风险管理

顺丰依据企业风险管理框架搭建了公司层面的风险管理框架，并将气候变化风险充分融入到公司风险管理体系中，并按照公司整体的风险管理流程进行定期识别与评估，以识别、管理和披露与气候相关的重大风险。

董事会风险管理委员会作为顺丰风险管理的最高决策机构，对公司风险管理体系的有效性负责，主要负责识别、预防、监控气候风险及ESG相关风险，并制定风险应对策略。风险委员会作为董事会风险管理委员会下设机构，负责审议和决策气候变化风险在内的风险管理体系、制度、重大风险预防和危机应对。此外，公司风控合规处定期就气候变化相关问题开展研讨和分析，编制综合考量气候变化风险在内的公司整体风险报告，并提呈至董事会风险管理委员会进行审议。顺丰通过定期汇报和沟通机制确保了气候风险在内的风险信息的及时传递和有效处理，从而形成了高效协作和紧密沟通的风险管理机制。

为对气候风险进行有效管理，顺丰将气候风险评估和风险管理进行有机结合，建立了完善的气候风险识别、评估、管控及监督的管理机制与流程，形成“风险环境分析—风控目标设定和风险辨识—风险评估—风险应对—监督与改进”的风险管理流程工作。

 <p>风险环境分析</p>	<p>顺丰持续关注并分析气候相关风险带来的内外部环境的变化，考察维度涵盖外部政策压力、市场变化趋势、公司风险承受力、业务运营模式等。若环境变化对风险管理策略或措施造成重大影响，公司风控管控部门会及时作出风控战略规划的调整。</p>
 <p>风控目标设定和 风险辨识</p>	<p>结合公司层面设定的风控目标，顺丰深入研究和分析影响目标实现的内外部条件及关键事项，涵盖了内部管理、外部经济环境、自然环境以及法律法规政策等多个方面，识别并梳理出气候变化相关的风险清单。</p>
 <p>风险评估</p>	<p>顺丰运用定量与定性相结合的方式对气候风险分析评估，基于风险发生的可能性和对公司目标的影响程度，将识别的风险进行优先排序，确定重点关注和优先管控的风险，为公司发展战略的制定与调整提供参考信息。</p>
 <p>风险应对</p>	<p>结合风险发生原因和承受度，公司会权衡风险与收益、品牌声誉、社会责任等因素，根据风险分析结果，董事会将进行审议并确定适当且有效的风险应对方案，保障公司稳定发展。</p>
 <p>监督与改进</p>	<p>顺丰持续针对气候相关风险的处置工作情况进行跟进、监测并管理。在日常工作中，不断优化风控管控机制和管理能力，提升公司对气候风险的应对能力。</p>

指标和目标

作为中国及亚洲最大、全球第四大综合物流服务提供商，顺丰始终坚持可持续健康发展的理念，我们深知参与全球气候行动的重要性，积极响应全球减碳倡议，践行国家双碳战略，助力实现《巴黎协定》的长期目标，将全球气温上升幅度限制在工业化前水平以上1.5°C之内。基于过去的减碳成果，顺丰发布了业内首份《碳目标白皮书》，承诺在2030年实现自身碳效率相较于2021年提升55%，每个快件包裹的碳足迹相较于2021年降低70%。2023年11月，顺丰已正式签署并向“科学碳目标倡议”组织（SBTi）提交了《企业雄心助力1.5°C限温目标承诺函》，表明公司致力于实现基于科学的温室气体减排目标并努力在2050年实现价值链净零排放的决心与承诺。

长期
目标

2030年碳效率
较2021年提升

55%

2030年每个快件包裹的
碳足迹较2021年降低

70%

	指标	气候行动进展	短、中期未来计划/目标设定
范围一及范围二	清洁能源	<ul style="list-style-type: none"> 截至2023年底，顺丰运营及建设中的产业园光伏项目共26个，总装机容量达116兆瓦。 已投入运营的14个产业园光伏项目在2023年共产生了1,839万千瓦时的光伏发电量。 	<p>顺丰计划在2024年继续投建产业园光伏项目，在2025年底前，预计所有光伏项目将全部建成并投入运营。</p> <p>届时，预计产业园内的光伏设备总装机容量将达到140兆瓦，年发电量将超过1亿千瓦时，实现绿色电能的稳定供应。</p>
	绿色运输	<ul style="list-style-type: none"> 2023年，顺丰积极调整运输车辆结构，持续对传统燃油车进行优化选型及置换，并进一步扩大新能源车队的占比。截至2023年底，顺丰累计投放的新能源车辆已超31,000辆，服务范围覆盖243个城市。 	<p>2024年将结合新能源车辆电池技术及补能条件等因素的成熟度，选择部分区域或线路LNG、CNG、甲醇、氢等燃料车辆进行试点及应用。</p> <p>2030年前力争实现航空基地场内车辆装备电动化率达100%。</p>
范围三	绿色包装	<ul style="list-style-type: none"> 2023年，通过包装减量化、可循环、可降解等绿色包装举措减少碳排约54万吨，减少包装原纸使用4.3万吨，减少塑料使用约16.2万吨。 	<p>2024年，顺丰将继续完成对多款包材开展前端减量化技术研发，完成《限制快递过度包装要求》的强制性国标的制定；并完成在7个主要城市的双易再生胶袋的规模化切换，同时将再生技术应用在其他包材，提升再生塑料的含量。</p> <p>在2030年前，力争100%的标准胶袋全部切换成再生胶袋。</p>

附录

报告说明

本报告是顺丰控股股份有限公司发布的第五份年度可持续发展报告。秉承平衡性、可比较性、准确性、时效性、清晰性及可靠性的原则，本报告重点披露顺丰控股股份有限公司在可持续发展方面的管理措施和成效。

报告称谓

为了便于表述与阅读，本报告中“顺丰”“公司”“我们”“集团”代指“顺丰控股股份有限公司”。

时间范围

本报告的时间跨度为零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日。

汇报范围

本报告一般披露和实质性议题管理内容、社会关键绩效指标的汇报范围与顺丰控股发布的《2023年度报告》一致，包括顺丰控股股份有限公司、顺丰控股在中华人民共和国运营的主要子公司及顺丰控股在美国、韩国、新加坡、马来西亚等其他地区的业务。本报告环境关键绩效指标的汇报范围包括顺丰集团（不包含子公司顺丰丰豪、新夏晖）、顺丰同城以及嘉里物流。为更全面、准确地反映公司的环境关键绩效，公司将不断完善各环境绩效指标的数据统计口径及方法，以确保数据的可靠性。若本报告对于部分信息覆盖范围另有解释说明，则以说明为准。

编制依据

本报告的内容是按照一套有系统的程序厘定的。有关程序包括调研与访谈、识别重要的利益相关方、识别ESG相关的重要议题、了解各利益相关方的意见、确定议题的重要性、决定ESG报告的披露范围、收集相关资料和数据、对资料和数据进行审核、根据收集的相关资料和数据编制报告、及董事会审阅和批准报告等。

本报告参考的编制依据包括：

- 《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告指引》
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》
- 全球可持续发展标准委员会(GSSB)《可持续发展报告指南(GRI Standards)》
- 《气候相关财务信息披露工作组建议》(TCFD)
- 可持续发展会计准则委员会《SASB可持续发展会计准则》
- 联合国可持续发展目标(Sustainable Development Goals)
- 资本市场评级机构对企业环境、社会及管治(Environmental, Social and Governance, ESG)表现评级的关键指标

汇报原则

本报告回应并遵循《环境、社会及管治报告指引》的汇报原则，包括重要性、量化、一致性以及平衡性。下表为公司对各项汇报原则应用情况的说明：

报告原则	公司回应
重要性	2023年顺丰通过实质性议题调研问卷分析并评估出与公司运营有关的重要议题，并提交顺丰高级管理层进行审阅与批复。公司将2023年重要性议题排序结果作为本报告编制的基础。
量化	本报告披露了顺丰关键量化绩效指标，并在适用的情况下设定了量化绩效目标。所有量化指标的计算标准、方法、假设和/或计算工具均已在相应的位置进行了说明。
一致性	除另有说明，本报告的信息选择、编制和报告方式与往年保持一致。若存在可能影响与往年报告进行对比的重大变更，我们会在相应位置进行了说明。
平衡性	本报告以客观资料和事实为依据，公正地公开公司正面和负面的信息，以防止可能对读者的决策或判断产生影响的描述或报告格式。

同时，本报告回应并遵循GRI标准的汇报原则，下表为公司对各项汇报原则应用情况的说明：

报告原则	公司回应
准确性	本报告进行严谨的审核，报告正确和足够详细的信息，以确保所披露数据准确性。
清晰性	本报告以读者易于理解的方式撰写，以通俗易懂的方式呈现信息。
完整性	本报告充分披露公司2023年识别的所有重要性议题。
可持续发展背景	本报告在广泛可持续发展的背景下披露公司相关信息。
时效性	公司每年披露ESG报告并与年度报告同期发布，及时提供给读者用于决策参考。
可验证性	本报告收集、记录、编制及分析的资料可通过审查，确保质量。

资料说明

2023年，顺丰控股对嘉里物流进行ESG管理，在报告期内完成嘉里物流环境类以及社会类指标数据的整合（详见附录“关键绩效”）。

顺丰控股于2024年3月顺利通过国际独立第三方审验机构SGS通标标准技术服务有限公司的核查，完成了2023年度温室气体排放量的第三方核证，并获得温室气体核查声明证书。



本报告中所阐述的货币金额，除另有指定外，均以人民币为计量货币。

本报告以中文和英文发布，倘若中文版本与英文版本存在歧义，请以中文版本为准。

报告发布

本报告经管理层确认后，于二零二四年三月二十七日获董事会通过并发布。本报告每年与年度财务报告同期发布。

报告获取

您可以通过以下网站获取本报告的电子版：顺丰官方网站 <https://www.sf-express.com>

如需进一步查询，或对本报告有任何意见或建议，请通过电子邮箱 sfir@sf-express.com 与顺丰联系。

外部审验声明



验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展活动报告 - 顺丰控股股份有限公司提交的《2023顺丰控股可持续发展报告》

查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受顺丰控股股份有限公司（以下简称“顺丰控股”）的委托，对《2023顺丰控股可持续发展报告》进行独立验证。

验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有顺丰控股的利益相关方。

责任声明

顺丰控股的《2023顺丰控股可持续发展报告》中的信息及报告由其董事会及相关职能部门负责。SGS并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有顺丰控股的利益相关方，在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

验证标准、类型与验证等级

SGS已根据国际公认标准和指南，为ESG&可持续发展报告验证开发了一套规章，包括：全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：

- GRI1：基础 2021，规定了报告信息质量的要求
- GRI2：一般披露 2021，用于组织说明报告实践和其他组织详情
- GRI3：实质性议题 2021，用于组织说明其确定实质性议题的过程、实质性议题清单以及每个议题的管理方法
- AA1000 系列标准和 ISAE3000 中的验证等级指南

本报告的验证依据下列验证标准开展：

验证标准	验证等级
SGS ESG & SRA 验证规章（基于 GRI 原则与 AA1000 指南）	中度

验证范围和报告标准

验证的内容包括评估下列指定绩效信息的质量、准确性和可靠性以及评估报告内容对下列报告标准的遵循情况：

报告标准
GRI Standards 2021（参照）

验证方法

验证包括验证前调研、现场采访位于中国广东省深圳市南山区科技南一路深投控创智天地大厦B座的员工。

验证局限性

从独立审计的财务报告提取中的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。报告中碳排放相关数据已通过第三方核查，本次验证仅进行抽样审核。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。SGS 集团是检验、测试和验证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务，提供包括管理体系和服务认证在内的服务；质量、环境、社会和道德审核和培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与顺丰控股为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的。

发现与结论

验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，《2023顺丰控股可持续发展报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对顺丰控股在2023年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。

特定绩效信息的质量和可靠性

- 未发现验证范围内特定绩效信息不真实现象。
- 对于选定的议题，与 2022 年度报告相比，2023 年度报告具有更好的完整性。
- 建议在后续报告的编制中，对报告的可比性和平衡性进行更多关注。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS认为，《2023顺丰控股可持续发展报告》参照GRI Standards 2021中所有关于内容和报告原则的要求。

原则**准确性**

顺丰控股的报告内容信息准确，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

平衡性

顺丰控股基于利益相关方期望实事求是地进行了可持续发展议题的披露。

清晰性

报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表达方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解。

可比性

顺丰控股的报告披露了2023年度的各项相关绩效指标，部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其企业社会责任绩效进行直观对比和了解。

完整性

顺丰控股的报告基本涵盖了所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可以评估顺丰控股在报告期间的绩效。

可持续发展背景

顺丰控股从管治、环境、社会与服务方面展现其在可持续发展上所做的努力，并将这些绩效结合可持续发展背景进行展现。

时效性

验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时、有效的。顺丰控股于2020年7月发布首份可持续发展报告，此后每年定期发布，具备良好的时效性。

可验证性

报告中的数据和信息皆可被追溯和验证。

管理方法

顺丰控股的报告对所选择的实质性议题进行了管理方法的披露。

一般披露

顺丰控股的报告根据GRI2：一般披露 2021披露了部分指标。

议题专项披露

对所确定的重要经济、环境和社会的实质性议题所涉及的专项议题按照GRI Standards 的要求进行了披露。

发现和建议

对于本次审验过程中发现的良好实践、社会责任报告及其管理过程中的建议，均在社会责任报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给了顺丰控股的相关管理部门，供其持续改进的参考。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin
Sr. Director – Business Assurance
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2024年3月21日
WWW.SGS.COM

政策列表

报告章节	章节名称	遵循的主要法律法规	顺丰主要的内部制度
管治篇	规范企业管治	《上市公司治理准则》 《深圳证券交易所股票上市规则》 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国证券法》	《董事会风险管理委员会议事规则》 《董事会审计委员会议事规则》 《董事会提名委员会议事规则》 《董事会薪酬与考核委员会议事规则》 《董事会议事规则》 《董事会战略委员会议事规则》 《独立董事工作制度》 《股东大会议事规则》 《监事会议事规则》 《顺丰控股股份有限公司章程》 《投资者关系管理制度》 《信息披露事务管理制度》
	强化风控管理	《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国反垄断法》 《企业内部控制基本规范》	《风控管理制度》 《风险委员会运作细则》 《集团风控合规管理制度》 《集团风险事件管理制度》 《危机事件管理制度》
	恪守商业道德	《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国审计法》 《中华人民共和国专利法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《企业会计准则—应用指南》 《审计署关于内部审计工作的规定》	《诚信手册》 《反腐败管理制度》 《奖励与处罚管理规定》 《举报管理办法》 《侵权事件处理操作指引》 《亲属及竞投回避管理办法》 《商标(商号)管理制度》 《员工沟通管理规定》 《专利(软件著作权)成果管理制度》
	保障信息安全	《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国网络安全法》	《信息安全事件管理规定》 《隐私数据安全合规管理标准》 《员工信息安全手册》

报告章节	章节名称	遵循的主要法律法规	顺丰主要的内部制度
环境篇	打造绿色物流	《绿色包装评价方法与准则》 《限制快递过度包装要求》	《顺丰航空能源管理制度(暂行)》 《营运车辆更新处置管理办法》 《营运车辆投入使用管理规定》 《营运车辆油耗包干方案》 《园区水电管理规定》 《产业园设施设备维保管理指引》 《产业园物业服务标准》 《顺丰包装操作规范》
	推动循环经济	《中华人民共和国循环经济促进法》	无相关内部管理制度
	保护生态环境	《中华人民共和国森林法》 《中华人民共和国森林法实施条例》 《中华人民共和国野生植物保护条例》	无相关内部管理制度
	倡导绿色办公	《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国水法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国土壤污染防治法》 《大气污染物综合排放标准》 《恶臭污染物排放标准》 《工业企业厂界环境噪声排放标准》 《建筑施工厂界噪声限值标准》 《排污单位自行监测技术指南总则》 《排污许可管理条例》 《污水综合排放标准》 《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》(GB 18599-2001) 《重点监管单位土壤污染隐患排查指南(试行)》	《办公场地管理办法》 《能源计量管理制度》 《危险品管理程序》 《物业场地水电管理办法》

报告章节	章节名称	遵循的主要法律法规	顺丰主要的内部制度
	成就人才队伍	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国工会法》 《中华人民共和国就业促进法》 《中华人民共和国妇女权益保障法》 《中华人民共和国社会保险法》 《工伤保险条例》 《禁止使用童工规定》 《女职工劳动保护特别规定》 《职工带薪休假条例》	《承包商管理规定》 《工会渠道员工诉求处理工作指引》 《工会热线服务质量提升机制》 《合理建议管理机制》 《奖励与处罚管理规定》 《亲属及竞投回避管理办法》 《人才管理制度》 《人才晋升管理制度》 《顺丰送你上大学项目管理办法》 《诉求全流程管理机制》 《诉求全流程质量提升规划》 《退休返聘管理方法》 《一二线员工调动管理办法》 《一二线员工多元发展重点岗位内聘发布规范要求》 《员工福利管理制度》 《员工关怀操作指引手册》 《员工声音转化生产力工作指引》 《员工手册》 《员工诉求信息公示指引》 《招聘管理制度》
社会篇	筑牢安全防线	《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国特种设备安全法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《职业健康安全管理体系要求及使用指南》 《生产安全事故应急条例》 《建设工程安全生产管理条例》	《安全教育培训管理规定》 《安全考核与激励管理规定》 《安全生产目标责任书》 《安全生产综合应急预案》 《场院车辆运行安全管理规定》 《道路货物运输服务安全管理协议》 《地区风险管控清单》 《岗位安全操作标准》 《关于地区定期开展危险源辨识评价工作暨完善双重预防体系建设的通知》 《快件火灾应急处置操作指引》 《能力评价及培训管理程序》 《生产安全风险评估标准》 《生产安全风险评估标准及量化建议》 《生产安全管理手册》 《生产安全体系评估标准及框架》 《生产安全体系评估指南》 《生产安全危险源辨识管控清单》 《顺丰速运生产安全管理手册》 《危险源辨识、风险评价和控制管理程序》 《物流供应商安全管理规定》 《物流装卸与分拣服务安全管理协议》 《相关方安全管理程序》 《应急预案管理规定》 《应急准备与响应管理程序》 《作业场所安全管理规范化提升行动方案》 《作业场所规范化提升指引》

报告章节	章节名称	遵循的主要法律法规	顺丰主要的内部制度
	共建责任链条	《中华人民共和国电子商务法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》	《采购风险管理规定》 《采购岗位管理规定》 《采购供应链中心绿色采购管理规定》 《采购供应商管理规定》 《供应商处罚管理办法》 《阳光采购告知函》
	传递社会担当	《中华人民共和国慈善法》	《顺丰公益基金会章程》 《顺丰公益基金会志愿者协会管理制度》
服务篇	打造智慧物流	无相关法律法规	无相关内部管理制度
	创新驱动发展	无相关法律法规	无相关内部管理制度
	保障寄递安全	《中华人民共和国邮政法》 《邮件快件实名收寄管理办法》 《邮政行业安全监督管理办法》 《邮政业寄递安全监督管理办法》 《禁止寄递物品管理规定》 《快递安全生产操作规范》	《常见收寄物托寄标准》 《含电池类快件操作管理规定》 《机上危险品事故应急处理指南》 《寄递安全“三项制度”管理规定》 《禁止寄递物品管理规定》 《实名收寄操作流程》 《收寄验视制度》 《危险品运输手册》 《违法违规品管控专项管控方案》 《邮件快件“三项制度”管理规定》 《自查违法违规品奖励管理办法》 《自查违禁品奖励机制》
	打造优质服务	无相关法律法规	《合理建议管理机制》 《客服线奖惩细则》 《客户差异化服务》 《客户声音归类标准》 《客户体验类客服操作流程》 《客诉问题受理办法》 《理赔管理办法》 《时效类的异常处理机制》 《投诉处理流程》 《投诉处理升级机制》 《网络舆情投诉管控指引》 《异常事件客户服务流程》 《应急处理能力体系》

关键绩效

环境关键绩效表

指标名称 – 环境篇		单位	2022			2023		
			顺丰	嘉里物流	合计	顺丰	嘉里物流	合计
温室气体排放								
温室气体排放量	总量	tCO ₂ e	9,185,355.1	2,472,955.0	11,658,310.1	8,748,710.7	2,451,355.0	11,200,065.7
	范畴一	tCO ₂ e	3,143,752.0	322,253.0	3,466,005.0	2,652,365.1	221,739.0	2,874,104.1
	范畴二	tCO ₂ e	1,804,248.5	80,543.0	1,884,791.5	1,465,521.8	79,916.0	1,545,437.8
	范畴三 ¹²	tCO ₂ e	4,237,354.6	2,070,159.0	6,307,513.6	4,630,823.8	2,149,700.0	6,780,523.8
	——类别1: 外购商品和服务	tCO ₂ e	2,522,391.5	N/A	2,522,391.5	775,202.1	N/A	775,202.1
	——类别3: 燃料和能源相关活动	tCO ₂ e	1,689,195.7	N/A	1,689,195.7	1,754,182.2	N/A	1,754,182.2
	——类别4: 上游运输及配送	tCO ₂ e	N/A	2,070,159.0	2,070,159.0	2,073,065.9	2,149,700.0	4,222,765.9
	——类别5: 运营中产生的废弃物	tCO ₂ e	1,492.1	N/A	1,492.1	3,303.1	N/A	3,303.1
	——类别7: 雇员通勤	tCO ₂ e	24,275.3	N/A	24,275.3	25,070.6	N/A	25,070.6
温室气体排放强度	tCO ₂ e/ 百万营收 (RMB)	47.6	33.1	43.5	41.1	53.5	43.3	
单票快件温室气体排放量 ¹³	gCO ₂ e/件	824.5	N/A	824.5	730.9	N/A	730.9	
新种植树木的温室气体清除量	tCO ₂ e	N/A	6.0	6.0	4.6	9.0	13.6	
排放物								
氮氧化物排放量	ton	25,555.5	2,416.0	27,971.5	27,246.4	1,907.0	29,153.4	
硫氧化物排放量	ton	20.6	6.0	26.6	18.2	3.0	21.2	
颗粒物排放量	ton	2,087.3	156.0	2,243.3	2,021.2	118.0	2,139.2	

¹² 公司不断完善温室气体范畴三各类别排放数据的统计。2023年，范畴三类别2、类别6、类别12、类别15的排放不适用于顺丰的主要业务运营场景，故不在此环境关键绩效表中列示。

¹³ 单票快件温室气体排放量由报告期内温室气体排放总量和总件量计算得出，总件量不包含嘉里物流于海外国家的快递业务件量。此外，因业务形态差异，该指标不适用于嘉里物流。

指标名称 - 环境篇		单位	2022			2023		
			顺丰	嘉里物流	合计	顺丰	嘉里物流	合计
能源消耗								
不可再生能源消耗量 ¹⁴	总量	MWh	18,546,599.7	1,673,098.0	20,219,697.7	17,506,785.1	1,005,665.0	18,512,450.1
	汽油消耗量	MWh	1,100,111.1	15,339.0	1,115,450.1	1,394,864.5	13,424.0	1,408,288.5
	柴油消耗量	MWh	12,590,526.5	1,035,410.0	13,625,936.5	10,681,630.0	780,440.0	11,462,070.0
	航空煤油使用量	MWh	4,855,962.1	N/A	4,855,962.1	5,430,290.5	N/A	5,430,290.5
	天然气消耗量	MWh	N/A	1,410.0	1,410.0	N/A	909.0	909.0
	液化石油气消耗量	MWh	N/A	2,808.0	2,808.0	N/A	2,112.0	2,112.0
	压缩天然气	MWh	N/A	614,100.0	614,100.0	N/A	204,405.0	204,405.0
	燃气石油消耗量	MWh	N/A	4,031.0	4,031.0	N/A	4,375.0	4,375.0
可再生能源消耗量	总量	MWh	7,271.2	901.0	8,172.2	15,712.0	1,402.0	17,114.0
	太阳能	MWh	7,271.2	768.0	8,039.2	15,712.0	1,378.0	17,090.0
	水力发电 ¹⁵	MWh	N/A	133.0	133.0	N/A	24.0	24.0
间接能源消耗量	外购电力使用量	MWh	1,840,522.7	164,389.0	2,004,911.7	2,100,998.5	167,799.0	2,268,797.5
已售能源总量		MWh	74.8	657.0	731.8	57.2	479.0	536.2
能源消耗总量		MWh	20,394,318.8	1,837,731.0	22,232,049.8	19,623,438.4	1,174,387.0	20,797,825.4
能源耗量密度		MWh/百万营收(RMB)	105.8	24.6	83.1	92.3	25.6	80.5
水资源使用								
取水量 ¹⁶		ton	1,423,452.0	1,169,181.0	2,592,633.0	1,601,051.4	1,042,625.0	2,643,676.4
废弃物								
无害废弃物产生量		kg	46,096,330.9	28,442,000.0	74,538,330.9	155,214,609.7	20,113,000.0	175,327,609.7
有害废弃物产生量		kg	N/A	142,000.0	142,000.0	N/A ¹⁷	54,000.0	54,000.0

¹⁴ 因顺丰与嘉里物流业务形态存在差异，不可再生能源消耗量中的部分指标不具备适用性，故在此环境关键绩效表中列示为N/A。

¹⁵ 因业务形态差异，该指标不适用于顺丰。

¹⁶ 公司的用水来源均为市政用水，统计数据均为取水总量，故对往年报告中披露的指标予以调整。

¹⁷ 顺丰自身运营不涉及大量有害废弃物产生，办公过程中的有害废弃物尚未统计。

指标名称 - 环境篇		单位	2022			2023		
			顺丰	嘉里物流	合计	顺丰	嘉里物流	合计
包装材料								
包装类物品 使用量 ¹⁸	总量	kg	445,093,236.0	9,203,000.0	454,296,236.0	477,113,830.4	5,672,000.0	482,785,830.4
	快递封套	kg	75,219,380.0			73,959,992.9	N/A	73,959,992.9
	运单	kg	17,620,130.4			14,257,402.5	N/A	14,257,402.5
	纸箱	kg	241,291,360.0			266,797,554.7	4,539,000.0	271,336,554.7
	塑料包装	kg	41,596,926.6			51,729,610.9	1,100,000.0	52,829,610.9
	透明胶带	kg	28,412,018.0			26,013,021.8	N/A	26,013,021.8
	发泡类填充物	kg	12,814,718.2			12,884,490.8	33,000.0	12,917,490.8
	充气类填充物	kg	28,138,702.8			31,471,756.8	N/A	31,471,756.8

社会关键绩效表

指标名称		单位	2022 ¹⁹	2023
雇佣				
从业人员人数				
从业人员总数		人	743,377	746,577
按性别划分	男性	人	623,980	627,408
	女性	人	119,397	119,169
按年龄划分	30岁以下	人	244,875	226,221
	30-50岁	人	485,308	508,251
	50岁以上	人	13,194	12,105
按学历划分	博士研究生	人	65	57
	硕士研究生	人	4,143	4,068
	大学本科	人	55,364	57,302
	大专	人	131,760	137,996
	高中/中专及以下	人	552,045	547,154

¹⁸ 因顺丰与嘉里物流业务形态存在差异，包装类物品使用量中的部分指标不具备适用性，故在此环境关键绩效表中列示为N/A。

¹⁹ 因顺丰2023年的社会关键绩效数据统计范围与年度报告披露范围一致，公司追溯并调整了2022年披露的社会关键绩效数据，将嘉里物流纳入顺丰的统计与披露范围，使2022年与2023年的数据具备了连续性与可比性。

指标名称		单位	2022 ¹⁹	2023
按工作职能划分	管理类(含基层管理)	人	25,374	26,025
	专业类	人	47,804	43,725
	基层类	人	670,167	676,827
新招聘人数		人	323,493	305,817
从业人员流失人数				
总流失人数		人	142,540	122,037
流失率 ²⁰		%	19.2	16.3
按性别划分 ²¹	男性	%	18.6	15.9
	女性	%	22.2	18.7
按年龄划分 ²¹	30岁以下	%	30.9	26.4
	30-50岁	%	13.6	12.1
	50岁以上	%	7.2	7.4
多元化雇佣				
新招聘员工中女性人数		人	61,606	53,894
健康与安全				
重大快件火灾事故		起	0	0
重大场地一、二级火灾事故		起	0	0
承包商安全管理协议签订率		%	100	100
安全培训覆盖率		%	100	100
损失工时事故率 ²²		每百万工时	1.76	2.35
航空事故数量		件	0	0

²⁰ 流失率= 总流失人数 ÷ 从业人员总人数

²¹ 各类别从业人员流失比率= 各类别从业人员流失人数 ÷ 各类别从业人员人数

²² 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

指标名称		单位	2022 ¹⁹	2023
培训与发展				
受训从业人员数量				
受训从业人员总数		人	728,201	724,277
受训从业人员占比		%	98.0	97.0
按性别划分 ²³	男性	%	84.2	84.5
	女性	%	15.8	15.5
培训总时数				
平均受训时数		小时	6.0	7.8
按性别划分 ²⁴	男性	小时	5.9	7.8
	女性	小时	6.1	7.9
供应链管理				
总供应商数量		家	12,414	10,932
按地区划分	中国大陆地区	家	11,728	10,271
	港澳台地区	家	169	51
	海外地区	家	517	519
新增供应商数量		家	3,830	2,766
产品责任				
知识产权				
累计已获授权的专利数量		项	1,851	2,002
年度新增授权专利数量		项	221	247
累计已获得的软件著作权数量		项	2,449	2,490
年度新增软件著作权申请量		项	480	285

²³ 各类别从业人员受训比率 = 各类别从业人员受训人数 ÷ 受训从业人员总人数

²⁴ 各类别从业人员平均受训时数 = 各类别从业人员受训总时数 ÷ 各类别受训从业人员人数

指标名称	单位	2022 ¹⁹	2023
反贪腐			
反贪腐培训			
参与反贪腐培训的人数	人	67,893	121,701
反贪腐培训总时长	小时	32,336	70,073
社区投资			
向社区活动捐助的善款	元	118,845,372	105,900,635
社区活动开销(除捐助善款外)	元	935,169	1,008,576

指标索引

指标索引GRI Standard Index

使用说明	顺丰控股股份有限公司在2023年1月1日至2023年12月31日期间参照GRI标准编制报告。
使用的GRI 1	GRI 1: 基础2021

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 2: 一般披露2021		
2-1	组织详细情况	关于顺丰
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	汇报范围
2-3	报告期、报告频率和联系人	时间范围 报告获取
2-4	信息重述	资料说明
2-5	外部鉴证	外部审验声明
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于顺丰
2-7	员工	社会关键绩效表
2-8	员工之外的工作者	社会关键绩效表
2-9	管治架构和组成	公司治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	公司治理
2-11	最高管治机构的主席	公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	公司治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG治理体系
2-15	利益冲突	反腐败管理
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	ESG管理方针与策略
2-18	对最高管治机构的绩效评估	ESG目标设定与进度检讨
2-19	薪酬政策	ESG目标设定与进度检讨
2-20	确定薪酬的程序	ESG目标设定与进度检讨

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
2-21	年度总薪酬比率	基于信息保密考量，暂不公开披露
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG管理方针与策略
2-23	政策承诺	员工权益保护
2-24	融合政策承诺	员工权益保护
2-25	补救负面影响的程序	员工权益保护
2-26	寻求建议和提出关切的机制	员工权益保护
2-27	遵守法律法规	廉洁管理体系
2-28	协会的成员资格	推动产学研合作
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	员工权益保护
GRI 3: 实质性议题2021		
3-3	实质性议题的管理	重要性议题评估过程 重要性议题评估结果
3-1	确定实质性议题的过程	重要性议题评估过程
3-2	实质性议题清单	重要性议题分析结果
3-3	实质性议题的管理	重要性议题分析结果
GRI 201: 经济效益2016		
3-3	实质性议题的管理	请参考公司年度报告
201-1	直接产生和分配的经济价值	请参考公司年度报告
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	物理风险 转型风险 气候机遇
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	员工福利关怀
201-4	政府给予的财政补贴	请参考公司年度报告
GRI 202: 市场表现2016		
3-3	实质性议题的管理	请参考公司年度报告
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	基于信息保密考量，暂不公开披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	基于信息保密考量，暂不公开披露

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 203: 间接经济影响2016		
3-3	实质性议题的管理	请参考公司年度报告
203-1	基础设施投资和支持性服务	加速“快递进村”，促进区域经济发展 医疗救助
203-2	重大间接经济影响	畅通农产品流通渠道，助力乡村振兴 共建产销生态链，推动乡村产业发展 加速“快递进村”，促进区域经济发展
GRI 204: 采购实践2016		
3-3	实质性议题的管理	供应链管理体系 打造可持续供应链
204-1	向当地供应商采购的支出比例	基于信息保密考量，暂不公开披露
GRI 205: 反腐败2016		
3-3	实质性议题的管理	廉洁管理体系 反腐败管理
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	反腐败管理
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反腐败管理
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	反腐败管理
GRI 206: 反竞争行为2016		
3-3	实质性议题的管理	风险管理实践
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	恪守商业道德
GRI 207: 税务2016		
3-3	实质性议题的管理	请参考公司年度报告
207-1	税务方针	请参考公司年度报告
207-2	税务治理、控制及风险管理	请参考公司年度报告
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	请参考公司年度报告
207-4	国别报告	请参考公司年度报告
GRI 301: 物料2016		
3-3	实质性议题的管理	研发可持续包装
301-1	所用物料的重量或体积	研发可持续包装 环境关键绩效表
301-2	所用循环利用的进料	研发可持续包装

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
301-3	再生产品及其包装材料	研发可持续包装
GRI 302: 能源2016		
3-3	实质性议题的管理	完善环境管理体系 推进低碳运输 能源管理
302-1	组织内部的能源消耗量	环境关键绩效表
302-2	组织外部的能源消耗量	环境关键绩效表
302-3	能源强度	环境关键绩效表
302-4	降低能源消耗量	推进低碳运输 打造绿色产业园 能源管理
302-5	降低产品和服务的能源需求量	推进低碳运输 推动循环经济
GRI 303: 水资源和污水2018		
3-3	实质性议题的管理	打造绿色产业园 水资源管理
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	打造绿色产业园 水资源管理
303-2	管理与排水相关的影响	打造绿色产业园 水资源管理
303-3	取水	水资源管理 环境关键绩效表
303-4	排水	水资源管理
303-5	耗水	不适用于本公司业务运营场景
GRI 304: 生物多样性2016		
3-3	实质性议题的管理	保护生态环境
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	顺丰森林
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	顺丰森林
304-3	受保护或经修复的栖息地	顺丰森林
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种	不适用, 公司运营影响区域的栖息地中无已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 305: 排放2016		
3-3	实质性议题的管理	推进低碳运输 打造绿色产业园 研发可持续包装 废气与噪音管理
305-1	直接(范围1)温室气体排放	环境关键绩效表
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	环境关键绩效表
305-3	其他间接(范围3)温室气体排放	环境关键绩效表
305-4	温室气体排放强度	减碳举措及成效 环境关键绩效表
305-5	温室气体减排量	减碳举措及成效 研发可持续包装
305-6	臭氧消耗物质(ODS)的排放	不适用于本公司业务运营场景
305-7	氮氧化物(NOx), 硫氧化物(SOX)和其他重大气体排放	环境关键绩效表
GRI 306: 废弃物2020		
3-3	实质性议题的管理	回收再生快递包装 废弃物管理
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	废弃物管理
306-2	废弃物相关重大影响的管理	废弃物管理
306-3	产生的废弃物	环境关键绩效表
306-4	从处置中转移的废弃物	废弃物管理
306-5	进入处置的废弃物	废弃物管理
GRI 308: 供应商环境评估2016		
3-3	实质性议题的管理	供应链管理体系 打造可持续供应链
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	供应链管理体系 打造可持续供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	供应链管理体系 打造可持续供应链

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 401: 雇佣2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护 员工福利关怀
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	社会关键绩效表
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	员工福利关怀
401-3	育儿假	员工福利关怀
GRI 402: 劳资关系2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护
402-1	有关运营变更的最短通知期	员工权益保护
GRI 403: 职业健康与安全2018		
3-3	实质性议题的管理	安全管理体系 安全管理措施 员工福利关怀
403-1	职业健康安全管理体系	安全管理体系
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	安全管理措施
403-3	职业健康服务	安全管理措施 员工福利关怀
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	安全管理体系 安全管理措施
403-5	工作者职业健康安全培训	安全管理措施
403-6	促进工作者健康	员工福利关怀
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	安全管理措施
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	安全管理体系
403-9	工伤	社会关键绩效表
403-10	工作相关的健康问题	社会关键绩效表
GRI 404: 培训与教育2016		
3-3	实质性议题的管理	人才梯队建设
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人才梯队建设 社会关键绩效表
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	人才梯队建设
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	人才梯队建设

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 405: 多元化与平等机会2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护
405-1	管治机构与员工的多元化	公司治理 员工权益保护 社会关键绩效表
405-2	男女基本工资和报酬的比例	基于信息保密的考量， 暂不对外公开披露
GRI 406: 反歧视2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工权益保护
GRI 407: 结社自由与集体谈判2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	员工权益保护
GRI 408: 童工2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工权益保护 供应商管理体系
GRI 409: 强迫或强制劳动2016		
3-3	实质性议题的管理	员工权益保护
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	员工权益保护 供应商管理体系
GRI 413: 当地社区2016		
3-3	实质性议题的管理	教育公益 医疗救助
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	不适用于本公司业务运营场景
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用于本公司业务运营场景
GRI 414: 供应商社会评估2016		
3-3	实质性议题的管理	供应商管理体系 打造可持续供应链
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	供应商管理体系 打造可持续供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应商管理体系 打造可持续供应链

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 416: 客户健康与安全2016		
3-3	实质性议题的管理	实名认证管理 违法违禁品管理 危险品运输管理
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	实名认证管理 违法违禁品管理 危险品运输管理
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	实名认证管理 违法违禁品管理 危险品运输管理
GRI 417: 营销与标识2016		
3-3	实质性议题的管理	提升客户体验
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	提升客户体验
417-2	涉及对产品和服务信息与标识的违规事件	2023年顺丰未发生涉及产品和服务信息与标识的违规事件。
417-3	涉及营销传播的违规事件	2023年顺丰未发生涉及营销传播的违规事件。
GRI 418: 客户隐私2016		
3-3	实质性议题的管理	保障信息安全 保护客户隐私
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	保障信息安全 提升客户体验

可持续发展会计准则委员会索引SASB Index

可持续发展披露议题和会计指标列表

议题	会计指标	类别	编号	章节
温室气体排放	覆盖全球运营的范围一的总排放量	量化	TR-AF-110a.1	环境关键绩效表
	针对范围一的温室气体排放量的长期和短期战略或计划、减少温室气体排放的目标指标的讨论，以及分析这些目标指标的表现。	讨论和分析	TR-AF-110a.2	气候相关信息披露
	(1)公路运输消耗的燃料：包含(a)天然气和(b)可再生能源的比例，以及(2)航空运输消耗的燃料：(a)替代能源和(b)可持续能源的比例	量化	TR-AF-110a.3	推进低碳运输 环境关键绩效表
空气质量	污染物的空气排放量：NO _x (不包括N ₂ O)、(2) SO _x 、(3)颗粒物(PM ₁₀)	量化	TR-AF-120a.1	环境关键绩效表
劳动准则	被归类为独立承包商的司机百分比	量化	TR-AF-310a.1	不适用
	与违反劳动法相关的法律诉讼造成的资金损失	量化	TR-AF-310a.2	不适用
员工健康与安全	(1)总可记录事故率(TRIR)和(2)(a)正式员工和(b)合同员工的死亡率	量化	TR-AF-320a.1	环境关键绩效表
供应链管理	高于承运人既定阈值的基本百分位数的比例，该阈值由联邦汽车运输安全管理局(FMCSA)确定	量化	TR-AF-430a.1	不适用
	不同运输方式的温室气体总排放量	量化	TR-AF-430a.2	环境关键绩效表
事故与安全管理	安全管理体系的实施和结果说明	讨论和分析	TR-AF-540a.1	安全管理体系
	航空事故数量	量化	TR-AF-540a.2	社会关键绩效表
	道路事故和事件的数量	量化	TR-AF-540a.3	不适用
	安全测量系统基本百分位数： (1)不安全驾驶，(2)服务时间合规，(3)司机健康，(4)受控物质/酒精，(5)车辆维护，(6)有害物质合规	量化	TR-AF-540a.4	不适用

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！这是顺丰发布的《顺丰控股2023年度可持续发展报告》，顺丰非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助顺丰对报告进行持续改进。

如您对本公司的可持续发展有任何意见或建议，欢迎发送电子邮件至sfir@sf-express.com

《顺丰控股2023年度可持续发展报告意见回馈表》

姓名_____

工作单位_____

职务_____

联系电话_____

电子邮箱_____

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

	很好	较好	一般	较差
1. 认为本报告是否突出反映本公司在环境、社会及管治方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 认为本报告披露的信息、指标是否清晰、准确、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 认为本报告的内容编排和风格设计是否便于阅读	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. 您对报告哪一部分内容最感兴趣？

5. 您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？

6. 您对顺丰今后发布可持续发展报告有什么建议？

An aerial photograph showing a dark asphalt road with yellow lane markings that winds through a lush, dense green forest. The road curves in an S-shape across the frame. The trees are vibrant green, and the overall scene is bright and natural.

一路相伴 不负所托

顺丰控股股份有限公司

邮编: 518057 客服热线: 95338

网址: <http://www.sf-express.com>

地址: 广东省深圳市南山区科技南一路深投控创智天地大厦B座