

# 顺丰控股 2019年度 可持续发展报告



S.F. HOLDING CO., LTD.  
SUSTAINABILITY REPORT



# 目录

## CONTENTS



P02-P07

**关于本报告**

**董事长致辞**

**2019年可持续发展亮点展示**

**2019年可持续发展绩效概览**

定量绩效

荣誉列表



## 管治篇

### GOVERNANCE

P08-P20

**1.1 关于本公司**

**1.2 可持续发展管理**

- 1.2.1 可持续发展管治架构
- 1.2.2 利益相关方识别与沟通
- 1.2.3 重大性议题判定

**1.3 内部控制与风险管理**

- 1.3.1 风险管理体系
- 1.3.2 ESG风险管理

**1.4 商业道德管理**

- 1.4.1 廉洁管理体系
- 1.4.2 反腐败举措



## 社会篇

### SOCIETY

P21-P40

**2.1 员工关爱与发展**

- 2.1.1 权益保障
- 2.1.2 雇佣与晋升
- 2.1.3 培训与发展
- 2.1.4 健康与安全
- 2.1.5 福利与关爱

**2.2 公益投入与支持**

- 2.2.1 爱心助学
- 2.2.2 医疗健康
- 2.2.3 灾害救援
- 2.2.4 扶贫济困
- 2.2.5 志愿服务



P41-P54

**3.1 打造绿色物流**

- 3.1.1 绿色包装
- 3.1.2 绿色运输
- 3.1.3 绿色转运

**3.2 应对气候变化**

**3.3 建设环保文化**

- 3.3.1 环保活动
- 3.3.2 绿色办公



P55-P69

**4.1 服务与产品优化**

- 4.1.1 客户与服务优化
- 4.1.2 科技与产品创新
- 4.1.3 安全寄递与运输
- 4.1.4 数据与网络安全

**4.2 供应商合作**

- 4.2.1 供应商管理机制
- 4.2.2 廉洁公平采购
- 4.2.3 推动供应商履责

# 05

P70-P86

**政策列表**

**ESG关键绩效表**

**GRI STANDARDS 索引表**

**意见反馈表**



关于本报告

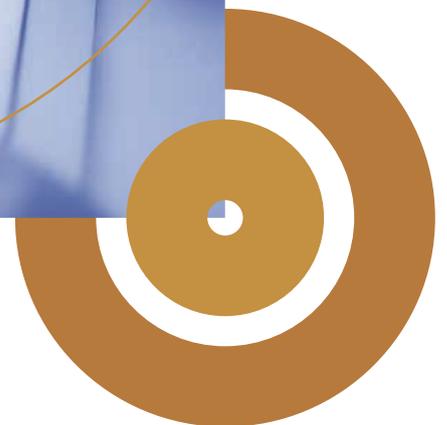
董事长致辞

2019年可持续发展亮点展示

2019年可持续发展绩效概览

定量绩效

荣誉列表



# 关于本报告

本报告是顺丰控股股份有限公司发布的第一份年度可持续发展报告。秉承平衡性、可比性、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。

## 时间范围

本报告的时间跨度为二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日。

## 覆盖范围

本报告组织范围为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、英国、新加坡、马来西亚等其他地区的业务。

## 数据说明

环境数据口径覆盖范围：陆路运输数据覆盖中国大陆及港澳地区车辆；航空运输数据覆盖顺丰自有全货机；航空运输地面运营数据覆盖深圳总部、北京基地及杭州基地；办公及运营网点数据覆盖总部办公大楼；产业园数据覆盖中国大陆及香港自营产业园。

顺丰亦在持续提升环境数据管理水平，未来将逐步把租赁车队、机队、物业、产业园、仓储及中转场等纳入环境数据统计口径范围。

本次报告中无信息重述。除另有说明，本报告以人民币为货币单位。

## 编制依据

联合国可持续发展目标(Sustainable Development Goals)

全球可持续发展标准委员会(GSSB)《可持续发展报告指南(GRI Standards)》

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

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

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。

## 报告称谓

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

## 报告批准

本报告经管理层确认后，于二零二零年七月七日获董事会通过。

## 报告获取

您可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。

# 董事长致辞

2019年，受到国际形势不明朗及国内市场需求增速放缓的影响，行业竞争形势较为严峻。顺丰不忘初心，砥砺前行，努力用科技引领物流服务。公司坚持以客户为中心，深化供应链服务能力，着力提供最优综合解决方案，通过科技赋能合作共赢；同时，公司深入绿色物流建设，重视员工关怀，努力践行社会责任，促进公司的可持续发展。

2019年是顺丰成立第26周年，在经营业绩不断增长的同时，如何平衡好经济、环境、社会及管治之间的关系，通过科技赋能提升ESG表现，为行业及社会探索创新出一条可持续发展之路，是我们所肩负的企业责任与担当。我们希望藉由此份可持续发展报告，向利益相关方充分展示公司可持续发展的经营理念和成果。秉持开放、透明、积极的态度，我们广泛征集利益相关方对顺丰的要求与期望，评估可持续发展实质性议题，并在此份报告中进行真实、有效地回应。

**持续优化企业管治：**顺丰制定了明确的风险管理战略目标，着力于持续优化内部控制体系；在原有的四个专业委员会的基础上，公司增设了“风险管理委员会”，梳理并形成了包含ESG风险在内的风险信息库；在管理方式上，公司主动实现跨部门联动，及时推动多项风险管控工作闭环，并利用信息技术对公司风险实施智能管控。2019年公司独立董事勤勉尽职，并通过“独董日”活动对公司冷链、同城、特色经济等业务进行了实地调研，加深了对公司的理解，并提出建设性意见。

**铺就绿色低碳之路：**顺丰对内提倡绿色运营及绿色包装，积极打造包装循环生态圈；对外致力于倡导和推动绿色物流的发展。2019年，我们采取了箱型配比优化、原纸减重及包装减量化、广泛布局新能源汽车等绿色物流措施。在供应链板块，公司已成功为光伏客户提供了“循环包装+仓储+物流”的业务，既为客户解决了运输的高成本与安全问题，也为绿色能源产业的发展贡献了一份力量。此外，我们亦对气候变化带来的风险与机遇进行了识别与管控，董事会将有效管理气候变化带来的转型风险与实体风险，并及时把握机遇，推动公司迈上可持续发展新的阶段。

**携手员工共同成长：**对于顺丰而言，员工是顺丰最大财富以及核心资产，顺丰携手员工共享利益、患难与共，通过各种内部管理平台，打造一家人和睦、相爱、互助的关系。顺丰重视员工多元化雇佣与权益保障，加强退伍军人、障碍人士、本地员工等群体的多元化雇佣，并建立“顺丰工会代表制度”，现有工会代表1.5万人。我们积极培育人才，为员工提供学历提升及取得技能证书等方面的支持。公司已经搭建了沟通平台，全力解决员工各类需求。我们以员工的健康安全为运营基石，建立了“四位一体”的安全管理机制，实现人员安全、消防安全、快件安全与设备安全的全方位管理体系。公司除法定福利和社会保障外，还提供雇主责任附加意外保障、重大疾病险等。“丰享”福利平台结合“医食住教”福利项目，实现线上、线下双通道，全方位的多元福利体系。

**同心战疫不负所托：**2020年初，新冠疫情来势凶猛，原本欢声笑语、阖家团圆的春节期间，被疫情笼上一层似乎挥之不去的阴影。春节返乡所导致的人手缺失，各地疫情防控所形成的道路封锁，新冠病毒所产生的员工健康安全风险，种种困境与压力面前，顺丰上下迎难而上，以全球化的物流网络及端到端的客户定制化服务，为医疗药品、精密仪器、生产设备、民生物资等的抗疫物资运送提供了强有力的专业保障。我们在很短的时间内凝聚了各业务板块的力量，很多快递收派员冒着高风险，自愿留在公司岗位，春节期间运输防疫物资超过4,600吨，累计执行驰援航班190个。疫情期间，供应链就是社会的“生命线”，经过此次危机与压力测试，顺丰不负国家、政府、企业、消费者的信任与托付，以敏捷、高效、智能的快递物流服务体系，为“生命线”注入源源不断的生机与活力。

最后，我们向所有一线员工致敬，是你们不舍昼夜、无畏风雨的奔波运送，实现了顺丰的每一份承诺；向所有后台员工致敬，是你们兢兢业业、默默无闻的支持，成就了顺丰的每一步成长。未来，我们期望携手各相关方，促进实现更具价值的顺丰、更绿色高效的物流行业、更美好幸福的明天。

# 2019 年可持续发展亮点展示

亮点内容	
管治篇	开展年度廉洁指数专项调研，结果显示：遇到腐败等情况时，选择及时向公司反馈的员工同比提升6.2%。
社会篇	加强员工多元化雇佣，包括退伍军人、障碍人士、海外本地从业人员等群体上万人。
	积极支持员工取得学历证书或技能认证，2019年共支持555人，投入4,622,686元。
	搭建了“暖丰计划”员工关怀福利平台，并建立了12个员工俱乐部，组织超过480次俱乐部活动，帮助员工平衡工作与生活。
	搭建了职业健康安全管理体系，通过了ISO45001认证。
环境篇	为新型冠状病毒肺炎疫情捐助2,000万元，并集合顺丰多方力量，支援防疫物资的运输，保证客户寄递安全。
	对纸箱、包装胶袋、文件封等包装进行减量化，研发丰BOX循环箱，2019年通过绿色包装计划减少温室气体排放约3.6万吨。
	2019年投入11,000多台新能源车辆，降低温室气体排放约6.7万吨。
	顺丰义乌及合肥产业园光伏发电项目共计发电1,296,826.4千瓦时，两大园区逐步提升清洁能源的使用比例。
经济篇	2019年集团年会通过植树造林实现年会碳中和。
	顺丰温州区使用智能化电力管理系统，减少未来电力资源的不必要浪费。
	对微信公众号、官网以及微信小程序进行了无障碍优化，便于视障用户下单。
	运用科技手段，搭建“天犬”预警系统，把控物品流转的每个环节，确保寄递安全。
经济篇	通过了ISO29151个人信息信息保护实践指南认证及ISO27701：2019全新隐私信息管理国际标准认证。
	制定《采购供应链中心绿色采购管理规定》，在供应商认证标准、招投标规定、合同签署、日常管理等环节加入相应环保要求，以保障绿色采购理念贯彻落实。
经济篇	在与供应商签订的合同中补充社会责任条款，明确规定所有合作方在公司运营中的环境和员工方面的责任，并实现100%签署率。

# 2019 年可持续发展绩效概览

## 定量绩效

指标名称	数据
从业人员《反腐败承诺书》签署率	87.9%
从业人员培训总学时数	2,575,721小时
累计获得学历教育资助总人数	555人
安全生产投入金额	5,651万元
安全演练次数	1,339场
从业人员安全培训覆盖率	100%
从业人员关怀投入金额	6,770万元
使用新能源车辆减少的碳排放量	6.7万吨
使用绿色包装减少的碳排放量	3.6万吨
可再生能源发电量	1,296,826.4千瓦时
电子运单使用率	99.7%
科技投入金额	366,776.8万元
已获得的专利数量	1,005项
重大网络安全与信息泄露事件	0件
供应商社会责任条款签署率	100%

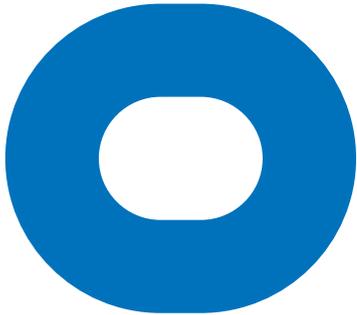
## 荣誉列表

奖项
2019年“国家高新技术企业”政府级资质
2019年“最受赞赏的中国公司”第9位
新中国成立70周年70品牌
2019中国品牌强国盛典年度新锐品牌荣誉
2015-2018年度企业反舞弊工作十佳单位
2019中国年度最佳雇主全国30强
顺丰速运有限公司位列第十六届中国慈善榜76位
2019年度中国益公司
在DIA中国智造大赛中，顺丰丰BOX获佳作奖
“环保重生，创益再生”项目获得中国创新传播大奖（蒲公英奖）可持续发展类奖项金奖
2019年《麻省理工科技评论》全球“50家聪明的公司”（TR50）
2019年度科技企业奖
2019年度中国物流与采购联合会科学技术奖一等奖
2019中国智慧物流十大创新物流引领企业
2019中国智慧物流高质量品牌企业
顺丰数据灯塔获得邮政行业首届“科学技术奖一等奖”
顺丰大数据平台获得“十佳大数据案例”奖
顺丰大数据平台获第六届中国国际大数据大会“2019年度大数据行业——创新产品奖”
“慧眼神瞳”获中国物流与采购联合会“2019年度物流技术创新奖”
2019年度五星级冷链物流企业（综合型）
2018-2019年度医药供应链“金质奖”十佳物流企业

01

管治篇

GOVERNANCE



政策	《集团风控管理制度》	
	《顺丰集团危机事件管理制度》	
	《顺丰集团反腐败管理制度》	
	《顺丰诚信手册》	
	《亲属回避管理办法》	
	《奖励与处罚管理规定》	
	《举报管理办法》	
	《员工手册》中英文版	
关键绩效	指标	数据
	有效举报后续反馈率	100%
	投诉事件处理时效“三个一”的完成率	99%
	从业人员《反腐败承诺书》签署率	87.9%
	从业人员反腐败教育总时长	9,738小时

联合国可持续发展目标	本章回应情况
------------	--------

目标十三：气候行动		<p>顺丰积极开展气候变化风险与机遇的识别，将气候变化风险纳入企业风险信息库，进行完善、有效地识别与管控。</p>
-----------	--	---

## 1.1 关于本公司

顺丰是国内领先的快递物流综合服务商。经过多年发展，顺丰已初步建立起为客户提供一体化综合物流解决方案的能力，同时还是一家具有网络规模优势的智能物流运营商。经过多年潜心经营和前瞻性战略布局，顺丰已形成拥有“天网+ 地网+ 信息网”三网合一，可覆盖国内外的综合物流服务网络。顺丰采用直营的经营模式，由总部对各分支机构实施统一经营、统一管理，保障了网络整体运营质量。

世界经济日新月异的发展，整体稳定与局部动荡并存。随着顺丰的发展与壮大，我们深知可持续发展对于企业的重要性。我们认为，在实现公司经营目标，为股东创造长远价值的同时，促进环境与社会永续发展，为各利益相关方的幸福而不懈努力亦是顺丰所肩负的责任。

顺丰以“成就客户、创新包容、平等尊重、开放共赢”为核心价值观，践行诚信基本准则，使公司发展不断迈上新的台阶。

二十七年的蓬勃发展，也让顺丰沉淀出了具备顺丰烙印的优秀企业文化，成就客户、平等尊重、创新、团结、担责等都是顺丰文化的一部分。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，并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。

### 核心价值观

#### 成就客户

客户为先，创造极致的服务体验  
随需而变，创就卓越的客户价值

#### 创新包容

以创新之心，探求未知之路  
以包容之道，佑护创新前行

#### 平等尊重

平等相待，视对方为另一个自己  
彼此尊重，用倾听和理解接纳他人

#### 开放共赢

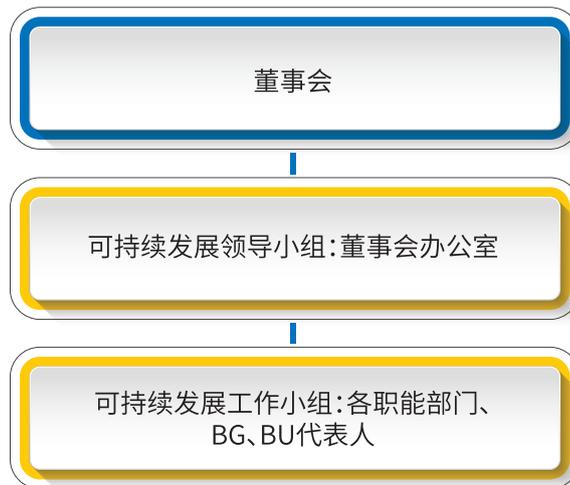
拥抱变化，在开放中寻发展  
求同存异，在合作中赢未来

## 1.2 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。我们建立了可持续发展管理架构，与各利益相关方保持密切的沟通，用心聆听多方意见，从而识别出可持续发展重大议题并进行回应。

### 1.2.1 可持续发展管治架构

为系统化、有序化、落地化地推进顺丰的可持续发展工作，我们设立了三级可持续发展架构。由董事会办公室担任可持续发展领导小组，负责统筹顺丰可持续发展工作，收集并检讨各利益相关方对各项可持续发展工作的建议，汇总提呈至董事会；牵头及审阅可持续发展报告编制工作，报告最终交由董事会审阅批准。可持续发展工作相关的各职能部门、BG(Business Group)、BU(Business Unit)代表人组成可持续发展工作小组，作为践行可持续发展工作的主体，负责落实可持续发展日常工作，提供相关信息及数据用于编制可持续发展报告。



顺丰可持续发展管治架构

## 1.2.2利益相关方识别与沟通

顺丰高度重视与利益相关方的沟通，建立了针对不同相关方特点的多样化沟通渠道，并保证渠道的畅通有效。我们及时向相关方披露政策更新、日常经营、发展变革、特殊变动等相关信息，以及公司可持续发展工作的进展情况，并积极听取各相关方的建议与意见，了解各相关方对顺丰的期望与要求，不断更新迭代可持续发展工作，推动公司可持续发展治理与经营水平的日益提升。2019年，我们召开了四次股东大会，与投资者进行了有效地沟通交流。

利益相关方沟通表

利益相关方	主要关注点	沟通方式	回应措施
政府／监管机构	遵纪守法 依法纳税 支持经济发展	信息披露 专题汇报 统计报表	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
投资者	经济价值创造 公司治理 合规与风险管理 责任管理	信息披露 股东会议 路演活动 实地考察	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
员工	多元化与人权保护 员工敬业度 员工关爱 培训与发展 健康与安全管理	员工代表大会 丰声平台 员工满意度调查 座谈、沟通等活动	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
社区居民／公益慈善组织	慈善与志愿服务 助力社区发展	建立沟通机制 实地考察调研 志愿者沟通	开展各类公益活动 加强产业扶贫工作 鼓励员工参加志愿服务
客户	产品服务优化 安全寄递与运输 数据安全 隐私保护	快递服务满意度调查 建立客户沟通及投诉渠道	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
合作伙伴／行业协会	可持续供应链 公平、公正、公开采购 加强交流与合作	签订协议合同 开展供应商培训 开展峰会活动	开展阳光采购 杜绝商业贿赂 参加行业交流活动
媒体／公众	信息公开 与媒体互动	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

### 1.2.3 重大性议题判定

为充分了解利益相关方对顺丰可持续发展议题的关注程度，并在本报告中对各议题进行有的放矢地回应，我们通过以下三个步骤开展了2019年顺丰可持续发展重大性议题判定工作。



#### 步骤一：搭建可持续发展议题库

通过进行快递物流行业的政策趋势分析、资本市场ESG评级分析、国内外同行对标分析以及国内外可持续发展报告编制标准的分析，筛选及判定各个议题对顺丰的适用性，并对议题进行合并精简，从而形成了可持续发展议题库，议题库中包含员工责任、客户与产品责任、企业经营发展责任和环境责任四大范畴，23项可持续发展议题。



#### 步骤二：利益相关方调研

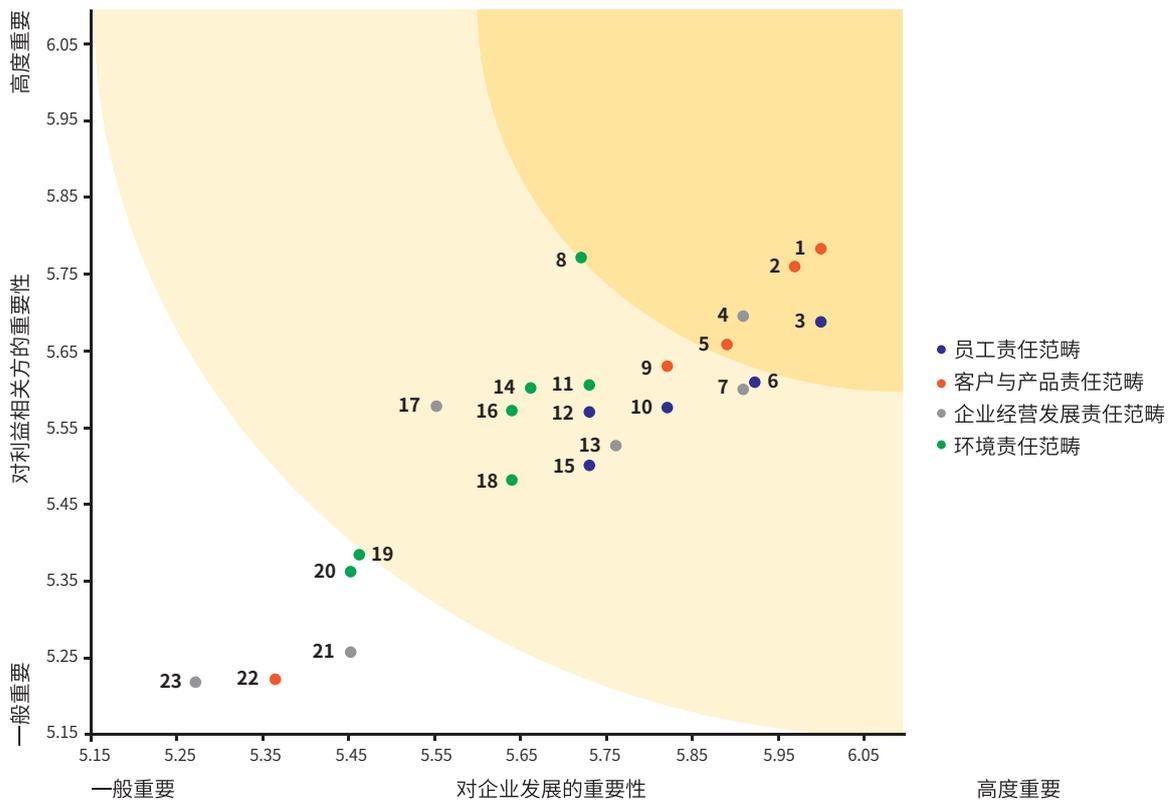
顺丰通过网络调研问卷、丰声平台的形式向各利益相关方发送问卷，并对议题进行口语化解释，确保各利益相关方对议题能有充分地理解与思考。2019年利益相关方调研活动覆盖了政府/监管机构、投资者、顺丰董事及管理层、员工、社区居民/公益慈善组织、客户、合作伙伴/行业协会、媒体/公众等相关方，共回收32,773份问卷。



#### 步骤三：重大性议题分析

通过对调研问卷结果进行统计与分析，将打分按照“对利益相关方的重要性”和“对企业发展的的重要性”进行分数排序，形成二维重大性矩阵。

顺丰2019年可持续发展重大性议题矩阵



1	客户数据安全性与隐私保护
2	安全寄递与运输
3	员工健康与安全管理
4	合规与风险管理
5	产品服务与创新
6	员工培训与发展
7	完善的企业管治
8	减少温室气体排放
9	打造可持续（绿色）的供应链
10	关注员工敬业度
11	推行绿色包装
12	员工关爱
13	履行社会责任
14	提高能源效率
15	员工的多元化与人权保护
16	污染物排放及环境保护管理
17	持续获得经济利益
18	废弃物管理与回收
19	开展环保活动
20	管理水资源的使用
21	开展慈善与志愿服务
22	工会的管理与发展
23	帮助当地社区发展

# 1.3 内部控制与风险管理

顺丰不断强化合规建设，制定完善的内控与风险管理体系，严格满足监管及合规要求。我们针对企业运营及发展过程中存在的环境、社会及管治(ESG)风险进行识别与评估，明确应对此类风险策略，始终将可控风险处于完善有序的管控之下。

**风险管控目标：**识别影响公司的潜在事项，在企业风险偏好范围内有效管理风险，为实现公司目标提供合理保障。

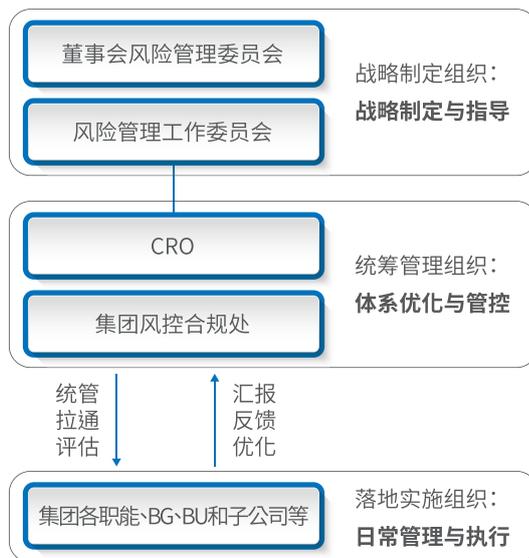
## 1.3.1 风险管理体系

顺丰根据《企业内部控制基本规范》《深圳证券交易所中小板上市公司规范运作指引》等法律法规，同时参考《企业风险管理框架》，制定了公司风险与内部控制管理体系。2019年，我们在内部控制体系上持续优化，以风险导向为原则，制定以“满足监管与合规要求”“主业集中和多元发展”“运营安全高效”“保证良好声誉”和“财务健康稳健”为目标的风险管理战略。

2019年，顺丰风险管控培训覆盖100%的新入职人员，各风险领域培训覆盖100%的在岗人员。

顺丰依据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》和《顺丰控股股份有限公司章程》等有关法律和内部规定，结合顺丰实际情况，制定了《集团风控管理制度》《顺丰集团危机事件管理制度》，以制度的形式保障风险的有效识别与监控。

顺丰搭建了风险管理组织架构，董事会风险管理委员会代表董事会指导集团全面风险管理工作，下设风险管理工作委员会，负责制定公司整体风险管理战略，决策公司重大风险的预防、管控和应对；集团首席风控官(CRO)经董事会风险管理委员会授权，负责落实集团风险管理战略，指导和评估各职能、BG、BU和地区的风控机制建立与完善；集团风控合规处统筹风控和合规相关管理工作，向CRO汇报；各职能负责人、BG、BU和地区负责人为相关风险控制的第一责任人，制定相关工作领域内的风险管控办法和实施细则等，并负责日常风险的识别、评估、管控措施的落地执行。ESG风险同样在此风险管理组织架构下进行监督管理。



顺丰风险管理组织架构

顺丰通过专项培训和IT平台内容宣导，将风险管理理念从公司总部有效落地到业务一线，实现对风险从“事前、事中和事后”的有效管控。同时，我们积极利用自身的科技优势，持续搭建和迭代风险管理IT系统，已初步形成“常规风控、危机管理、风险评估、风控模型”等6大功能模块，含27个功能点的部分上线和开发。风险管理IT系统的部分重要功能已经覆盖顺丰各事业群和紧密公司。我们也在业务IT系统中增加和优化风险管理功能，从业务层面推动实现风控工作智能化。

顺丰通过技术手段进行风险管理的同时，也注重加强员工风险防控意识。在新员工入职环节，采用课程培训、岗位应知应会、知识地图等形式，培养新员工风险管控意识。针对重点风险职能部门，顺丰制定各风险管理上岗课程及专项培训，采用线上学习、考试通关等形式，提升人员风控管理水平。

### 1.3.2 ESG风险管理

顺丰在进行风险信息库的识别和梳理过程中，充分融入了环境、社会及管治类风险，此类风险主要分布在战略风险、法律和合规风险以及经营风险当中，并根据一级、二级、三级风险等级进行了梳理划分，形成ESG风险信息库。目前识别出的ESG风险如知识产权风险、自然灾害风险、生产安全风险、用工安全风险、人力资源管理风险等共计15项二级风险，覆盖ESG领域的多个方面。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，负责决策ESG风险的识别、预防和管控，并致力于管理与气候变化有关的声誉和市场风险。

顺丰ESG风险信息库

一级风险	战略风险	法律与合规风险	经营风险	
二级风险	海外环境风险	知识产权风险	业务连续性风险	人力资源管理风险
	公司治理风险	合规风险	自然灾害风险	思想道德风险
		产权风险	资源保障风险	舞弊风险
			信息安全风险	生产安全风险
			系统工具风险	用工安全风险

#### 气候变化风险识别与应对

随着气候变化导致的极端天气事件增多、全球气候变暖等环境变化，自然灾害发生的频率上升，将对顺丰的快递及物流运输业务产生重大影响，并由此带来一系列的实体风险及转型风险。顺丰现有的风险信息库中已经包含气候变化有关的风险，如台风暴雨、地震火山等带来的自然灾害风险，以及由此导致的机组人员疾病、受伤和死亡等人员安全风险。

气候变化风险同其他各类风险一样，均按照公司的风险评估流程进行定期评估与识别。董事会风险管理委员会对气候变化风险已有清晰的认知，并作为最高风险管理机构对气候变化风险拟定应对策略，集团风控合规处负责编制包含气候变化风险在内的集团整体风险报告，提呈至CRO，由CRO向董事会汇报。（更多气候变化风险应对措施，请参考“应对气候变化”章节）

## 1.4 商业道德管理

顺丰恪守诚信道德，“不作假，不欺瞒，不损人利己，不以公谋私”，致力于解决商业道德风险，确保公司诚信运营。公司明晰商业道德的管理职责，确定由董事会及审计委员会为最高负责人，首席审计官负责统筹管理公司的商业道德事务，并定期向审计委员会报告。针对基层管理者，我们制定“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，使管理者在商业道德管理中以身作则。



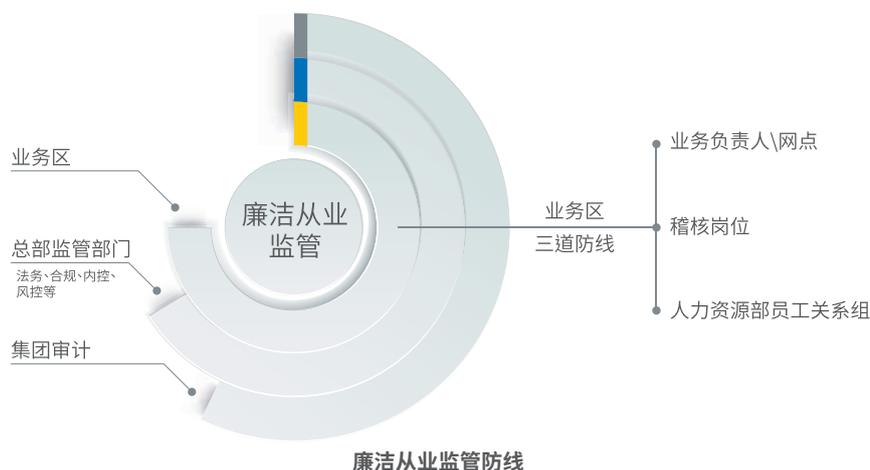
公司定期对各业务部门开展内部的风险研究，主动识别运营中潜在的商业道德风险。我们以月度例会等形式展开讨论，商定改进措施，持续加强商业道德管理，巩固公司诚信文化。此外，如员工对自身或他人行为存在合规疑虑时，可通过热线电话向工会、人力资源部门或其他相关部门进行制度咨询、问题反映，确保自身行为合规的同时，不断加深对各项制度要求的理解。

### 1.4.1 廉洁管理体系

顺丰严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，共同发起中国企业反舞弊联盟，共同监督行业廉洁发展。公司制定《顺丰集团反腐败管理制度》《奖励与处罚管理规定》等制度，规范反腐败事件处理流程及职责，预防和打击各类腐败行为。此外，公司在《顺丰诚信手册》和《亲属回避管理办法》中明确阐述对“腐败行为”“利益冲突”和“便利费”等的定义，避免公私利益冲突，禁止不诚信行为。2019年，顺丰未发生与不正当竞争及垄断相关的法律诉讼事件。

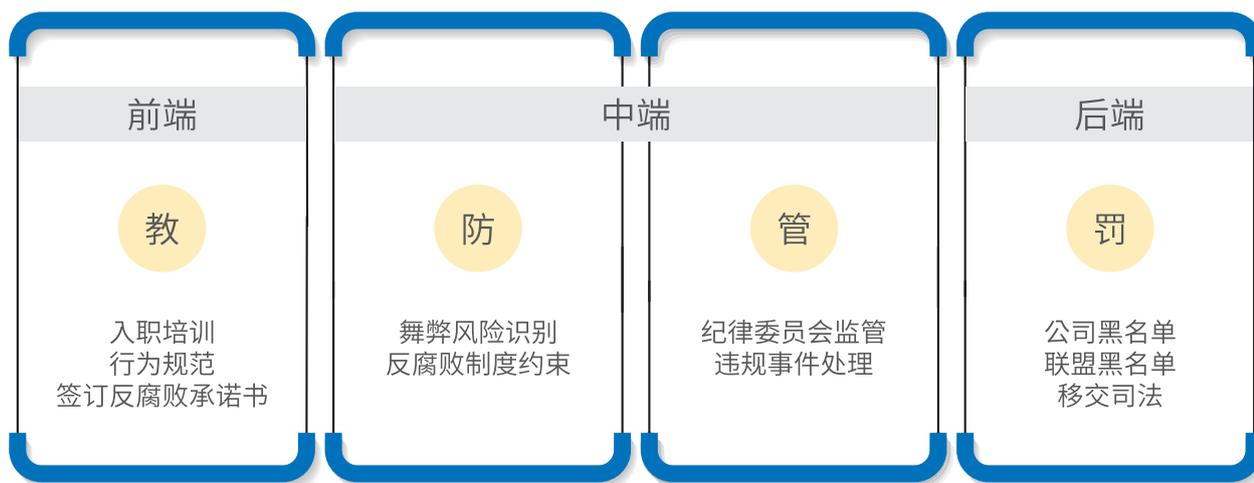
- **腐败行为定义：**《反不正当竞争法》《刑法》等法律法规有关“商业贿赂”“行贿”“受贿”“职务侵占”规定的行为。
- **利益冲突定义：**可能影响员工客观公正的履行工作职责的员工个人活动、私人关系等，例如自己经营或与他人合伙经营公司同类业务。
- **便利费定义：**现金和实物，以及假借赞助费、咨询费、佣金等名义，或者以报销各种费用等方式给付的现金或现金等价物。

公司建立了自上而下的廉洁监管三层架构，在业务区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，公司建立由CEO（Chief Executive Officer首席执行官）、CHO（Chief Human Resources Officer首席人力资源官）及CAE（Chief Audit Executive首席审计官）牵头的高管纪律检查委员会，以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管理。



## 1.4.2 反腐败举措

为加强反腐败举措的日常落地执行，顺丰着力开拓“数据驱动、科技赋能”的科技反腐败管理，致力于打造“后端风险研究驱动、中端风险平台监控、前端审计项目输出”的完整价值链管理机制。公司在三道防线体系的基础上，围绕着廉洁文化建设、风险识别、事件处理等关键事项建立起“教、防、管、罚”的闭环管理机制，以切实可行的具体措施，推动各项廉洁反腐制度的贯彻执行，并多层次、多方式开展廉洁宣传和警示教育，建设“不想腐、不敢腐、不能腐”的廉洁文化。



## 营造廉洁文化

顺丰致力于采取积极的预防性措施，通过提供明确的沟通和指导，严防违规行为的发生。公司制定《员工手册》《诚信手册》，并针对海外员工提供英文版本的《Employee Handbook》，阐明公司对于内外部诚信行为的定义，明确了哪些是不可接受的行为以及对应的处罚，为全体员工提供可接受行为的准则，规范员工行为，倡导廉洁从业。

**诚信的内部行为：**直接坦率地沟通，廉洁的财务关系，合理使用并保护公司资产，回避公司利益冲突。

**诚信的外部行为：**诚信的客户服务，阳光透明的供应商关系，保护公司声誉，诚信的社会责任。



顺丰中英版员工手册

顺丰搭建了廉洁文化宣传体系，主动向员工宣贯公司的反腐败制度。我们针对基层员工制定《廉洁顺丰·你我共筑》，针对业务区管理层制定《诚信廉洁·坚守底线》，通过线上案例、线下培训等多种形式，开展廉洁文化正面宣导及舞弊案例反面警示。我们对新员工开展反腐败入职培训，并推动员工每年确认并签署《反腐败承诺书》，使员工明确自己的廉洁职责。

#### 员工《反腐败承诺书》，包括但不限于：

- 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。

2019年，从业人员《反腐败承诺书》签订率87.9%，从业人员反腐败教育总时长达到9,738小时。

#### 案例：顺丰廉洁氛围指数及信心指数均正向提升

自2018年起，公司以“让每一位员工都能充分自主地表达对公司廉洁建设的看法和期望”为宗旨，每年开展年度廉洁指数专项调研。2019年，共计242,275名从业人员参与，员工对公司的廉洁反腐工作给予了正向评价。调研结果显示，在遇到贪腐等突破廉洁底线的情况时，选择及时向公司反馈的从业人员同比提升6.2%，反馈问题的受理率较上年度提升了12%。

## 腐败风险识别与评估

顺丰积极探索“数字化反舞弊”举措，建立数字化审计处，通过数字化审计处这一内部监控系统主动识别业务领域的舞弊风险，及时发现腐败事件。公司在日常运营中通过大数据分析，主动挖掘舞弊线索，依据线索及对风险点的评估将风险点输出至各业务部门，由各业务部门进行核实并反馈结果。最终以反馈为依据搭建模型监控风险，通过周期性的运行，评估风险是否下降，确保事件闭环处理。

## 腐败事件举报与处理

顺丰制定了《举报管理办法》，鼓励员工、供应商、合作伙伴等各利益相关方监督公司廉洁运营，并提供举报电话、丰声平台、邮箱和信件四种举报渠道，其中丰声平台可接受7×24小时受理举报。同时，公司不断推动各业务地区完善问题反馈渠道，提升员工的信任感，鼓励员工如实反馈问题。对于员工提供的举报线索，经调查属实，为公司反腐工作做出贡献的，按照《举报管理办法》给予奖励。根据贡献度，最高可给予举报人挽回直接经济损失的20%作为奖励。

违规事件举报渠道		面向群体
丰声平台	微服务－我要举报	内部所有从业人员
热线	400-688-3783	内部所有从业人员及第三方等外部利益相关方
邮箱	sf5198@sf-express.com	内部所有从业人员及第三方等外部利益相关方
信件邮寄地址	顺丰总部集团审计部	内部所有从业人员及第三方等外部利益相关方
顺丰中国大陆官网	https://www.sf-express.com	内部所有从业人员及第三方等外部利益相关方

2019年，顺丰从业人员对公司设立的举报渠道知晓率达到87%，同比提升36%。

顺丰依据《关于发布“842好人不忧”自主申报机制的通知》，杜绝任何人举报者的打击报复，明确各组织负责人为证人保护的第一责任人，要求各组织采取合理措施对证人及举报人进行保护，保障其基本权益不受侵害。与举报相关的接收、受理、调查、处罚等各环节所有参与及知情人员，均需对举报人个人信息及投诉内容严格保密，保护举报人的合法权益。

## 违规事件调查与处理

公司遵循“统一管理、归口办理、分层分级负责”原则，明确了审计部监察处牵头统筹，各业务区负责本区域投诉处理事宜，集团审计处接收各业务区提交的转接办理事件。为确保事件有效处理，我们建立了从接收举报、立案调查、发布调查报告、责任人处理，再到结案回复的闭环处理体系。



公司对腐败行为进行立案调查，并出具书面调查报告。对于属实的问题根据违规程度，依据《奖励与处罚管理规定》给予处罚建议，并定期检查责任人处罚落实情况；对于涉嫌违法犯罪的人员，公司将依法移交司法机关处理，同时录入中国企业反舞弊联盟黑名单。因违反商业道德等企业诚信的供应商，一经发现将被从合格供应商资源池中冻结或删除，并被顺丰采购部门记入《黑名单供应商》。此外，我们建立“廉洁顺丰”反腐倡廉平台，不定期发布违规违纪案件调查处理结果、违法犯罪案件司法进展等，并将处理流程及结果存档记录。

在事件处理时效方面，顺丰制定“三个一”原则，要求各负责部门“一个工作日内回应举报人，一个星期内确认是否立案调查，一个月内完成调查、回复举报人及结果公示”，保障事件处理流程的有效性。

2019年，公司有效举报反馈率为100%，“三个一”的处理时效99%。



02

社会篇  
SOCIETY

<b>目标</b>	<p>人权保护目标：2020年，加强全体从业人员关于尊重人权的培训。</p> <p>员工健康与安全目标：杜绝火灾事故发生；杜绝重大伤亡事故发生；以2019年为基准年，2020年人身伤害事故总量下降超过10%，人员安全指数上升超过10%。</p>	
<b>政策</b>	<p>《员工手册》中英文版</p> <p>《考勤管理规定》</p> <p>《职业健康安全管理手册》</p> <p>《安全生产责任制》</p> <p>《消防安全管理制度》</p> <p>《物流供应商安全管理规定》</p> <p>《安全检查、隐患排查与治理管理规定》</p> <p>《突发事件应急预案管理制度》</p>	
<b>关键绩效</b>	<p>指标</p> <p>总从业人员人数</p> <p>受训从业人员总人数</p> <p>从业人员培训总投入</p> <p>学历教育资助总人数</p> <p>工会会员人数</p> <p>女性从业人员占比</p> <p>农村户籍从业人员</p> <p>一线人员流失率</p> <p>总可记录伤害率</p> <p>损工事故发生率</p> <p>基于2018年的损工事故发生率的趋势</p>	<p>数据</p> <p>522,912人</p> <p>459,715人</p> <p>1.3亿元</p> <p>555人</p> <p>15万人</p> <p>13.9%</p> <p>80%以上</p> <p>20.9%</p> <p>0.004%</p> <p>0.005%</p> <p>-37.5%</p>

联合国可持续发展目标	本章回应情况
<p>目标三：良好健康与福祉</p> 	<p>顺丰制定覆盖全公司的健康与安全目标，搭建安全管理体系并通过ISO45001认证，并从运输、中转及仓储等角度制定措施，确保员工的健康与安全。</p>
<p>目标四：优质教育</p> 	<p>顺丰为员工提供学历提升与技能认证的学费资助，帮助员工在职业发展阶段获得持续的再教育。</p>
<p>目标五：性别平等</p> 	<p>顺丰严格贯彻男女平等的原则，禁止一切形式的歧视，积极扩大女性员工人数，并为女性员工提供专属福利关爱。</p>
<p>目标八：体面工作和经济增长</p> 	<p>顺丰为退伍军人、障碍人士、在校大学生提供合适的岗位与实习机会，保障特殊群体的体面就业与职业发展。</p>
<p>目标十：减少不平等</p> 	<p>顺丰积极开展扶贫济困活动，通过产业扶贫帮扶贫困地区提升经济收入，减少地区之间的不平等。</p>

## 2.1 员工关爱与发展

顺丰视员工为公司最宝贵的财富。我们严格保障员工的各项权益，为员工搭建广阔的发展平台，提供多样化的培训支持，并通过全方位的福利体系，肯定每一位员工的辛勤付出。

快递物流业务逐年增长迅猛，用人需求不断增大，全年中存在明显的用人峰谷，且在不同地域对人力资源的需求不同，这样的行业特点使物流产业链人员流动性加大。施行灵活的用工模式则可以在保障员工权益与发展的同时，给予其充分的职业自主选择空间，并降低因人员变动而造成的经营风险、成本上升及服务质量风险。因此，顺丰管理的从业人员包含正式员工，以及其他灵活用工模式下的物流产业从业人员。我们严格保障所有从业人员的各项权益，对所有从业人员一视同仁。

### 2.1.1 权益保障

平等尊重是顺丰的核心价值观之一：平等相待，视对方为另一个自己；彼此尊重，用倾听和理解接纳他人。我们坚持用平等尊重的价值观去招聘、晋升、培训每一位员工，保障其各项合法权益，并提供广阔的成长平台。顺丰对所有员工平等相待，招聘、培训、晋升、福利、职业安全与健康等的人力资源管理措施皆不因员工雇佣类型的差别而产生区别对待，严格保障所有员工的权益，用心陪伴每一位员工成长。

#### 人权保护

顺丰遵照《中华人民共和国劳动法》《未成年人保护法》《国际劳工公约》《世界人权宣言》以及海外运营地相关法律法规、制度原则，制定了顺丰《员工手册》《劳动合同》《员工离职管理规定》《新员工管理办法》等规章制度。《员工手册》中明确规定了禁止雇佣童工与强迫劳动、反歧视与差别对待、保障男女同工同酬、工作时间限制、保障女性员工权益、促进障碍人士就业等内容。

顺丰设有工会代表员工利益，依法保障全体员工的合法权益。工会下设劳动争议调解委员会、女职工委员会、经费审查委员会。工会负责监督公司的员工权益保障情况，以员工视角参与企业制定与员工切身利益相关的制度，并向管理层提供加强员工多元化、保障职业健康与安全、提升员工福利、促进沟通交流的建议和意见。截至2019年底，工会与顺丰签订了《集体劳动合同》《工资专项合同》《女职工权益保护专项集体合同》《劳动安全卫生专项集体合同》等22个集体协商类合同。

#### 顺丰人权保护承诺：

顺丰视人权保护为提供平等工作环境的最低标准，在《员工手册》及《劳动合同》中做出以下人权保护承诺，承诺适用于整个顺丰：

- **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周岁者属于不得聘用；
- **集体协议：**通过工会签订集体谈判协议，保障员工合法权益；
- **休息休假权利：**所有员工均能享受年假、病假、婚假、产假等有薪假期；
- **禁止骚扰：**“对同事无礼、言语挑衅等不尊重他人行为的”“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；
- **隐私保护：**在经过公司及个人授权情况下不允许向他人提供任何员工的个人信息。

2019年，顺丰未发生重大劳动争议事件，未收到人权问题投诉。

2019年，顺丰工会会员人数约15万人，集体谈判协议覆盖率<sup>1</sup>20.7%，劳动合同签订率为100%。

<sup>1</sup> 截至报告期末，顺丰58个独立工会组织中，有12个工会签订集体谈判协议。

针对员工工作时间，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：按照标准工时制，每日工作8小时，每周工作40小时。我们建立了《不定时工作制》，为有特殊工作时间需求的员工提供便利。此外，在快递行业业务高峰或其他需求期间，顺丰通过第三方公司、直接招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员工人数，降低在岗员工的工作强度，保障员工的休息与个人时间。顺丰或第三方公司均与所有的临时性人员依法签订合同并按规定支付劳动报酬，且由顺丰或第三方公司为临时性员工购买雇主责任险(含意外)或工伤保险。

针对劳动合同解除的情况，如顺丰发生重大重组或变革时，将提前三十日向工会或者全体员工说明情况，充分听取工会或者员工的意见后进行裁员决议。

## 薪酬与绩效

顺丰秉承高绩效、高回报的薪酬理念，以价值创造为激励导向，对于高价值贡献的员工，公司提供有市场竞争力的薪酬回报体系。《员工手册》中明确规定了员工的薪酬与福利构成，公司以岗定薪，同时通过差异化、多元化长短期激励机制，吸引和保留公司核心人才。

顺丰员工的薪酬构成由岗位工资和可变薪酬组成。可变薪酬包括绩效奖金、补贴和福利。其中，绩效奖金主要由月度/季度/半年以及年度绩效奖金组成，绩效奖金的发放周期以及绩效考核标准根据相应职位的考核方案而定。此外，为吸引和留住优秀人才，有效调动公司核心人才的积极性，顺丰设立了员工股权激励持股计划，制定了《限制性股票激励计划》，对公司未来经营和发展起到重要作用的核心人才给予限制性股票。针对受政策限制无法纳入限制性股票激励计划的核心人才，我们制订了《股票增值权激励计划》，以在海外工作的核心人才为虚拟股票授予对象，由公司现金方式支付行权价格与兑付价格之间的差额作为激励额度。

《员工手册》中明确列示了员工绩效管理的相关内容，顺丰的员工绩效管理强调绩效与回报密切关联，绩效管理兼顾过程与结果，绩效标准的设定则与岗位职责密切相关。所有员工均定期接受绩效考核与晋升评估，月度、季度以业绩考核为主，半年、年度主要对工作业绩和能力进行综合考评，考核结果将与员工的奖金发放、薪资调整及职业发展挂钩。

### 顺丰留住人才的举措

绩优员工是在绩效考评中表现突出的员工，他们是顺丰最重要的战略资源。顺丰制定了《绩优员工管理规定》，分别从识别、培训、留任和退出等方面，发现人才、发展人才、留住人才并及时给予肯定与激励。

针对绩优人才，顺丰采取了一系列留住人才的举措：

- 除常规培训外，绩优人才将有机会参加统一组织的专项培训或个性化外派培训；
- 建立关怀责任制，导师或上级将定期或不定期与其进行沟通交流；
- 额外奖励带薪假期2天；
- 其他精神及物质奖励。





## 民主管理

顺丰提倡良好、融洽、和谐的人际和团队合作关系，积极实践民主管理，促进开放反馈的企业文化，鼓励员工同其他员工、导师、上司、工会等个人或组织进行沟通交流，为公司的管理和发展提出合理化建议。我们制定了《员工沟通管理规定》，明确员工沟通方式及后续跟进措施。顺丰建立了四大沟通平台，采取“主动+被动”“线上+线下”等相互补充的方式，多渠道、全方位地聆听员工声音，并全力解决员工需求。针对员工管理问题，顺丰工会通过组织员工与管理者共同参与的“聚力沟通”会议，加强基层与管理层之间的沟通。

2019年，顺丰受理从业人员沟通及建议事件约18,000起，沟通解决率约93%。



顺丰每年开展员工满意度调研活动，通过员工满意度调研，了解并收集员工意见与建议。调研之后会形成员工调研分析报告，我们要求各职能部门制定员工满意度整体改善计划，并向全网公布调研结果及改善方案，让员工能充分监督改善动作的进展。顺丰员工满意度调研活动覆盖100%的顺丰从业人员，所有从业人员均可参与调研，广泛聆听员工的心声与建议。2019年，员工满意度调研结果为87%。

## 2.1.2 招聘与晋升

顺丰每年根据公司发展需求、人才市场变化制定员工招聘计划，加强员工队伍建设，保证员工队伍的活力与先进性。此外，我们自上而下高度重视人才队伍的多样化建设，女性成员在顺丰董事会中占据重要地位，董事会对保障人才队伍的多样性负责。为有效招聘到不同类型的人才，顺丰建立了校招、社招、退伍军人招聘、障碍人士招聘等多种人才招聘渠道，并根据不同类型人才的特点，进行有针对性地宣传及通道部署。我们作为唯一入选的中国快递企业，入选了《福布斯》2018年全球最佳雇主榜单。2019年，顺丰一线员工流失率为20.9%<sup>2</sup>。

顺丰2019年从业人员数据

	类别	人数 / 人
<b>从业人员数量<sup>3</sup></b>		522,912
<b>按性别划分</b>	男性	450,106
	女性	72,806
<b>按工作职能划分</b>	管理类(含基层管理人员)	18,313
	职能类	33,203
	基层人员	471,396
<b>按学历划分</b>	大学本科及以上	34,729
	大专	83,641
	高中 / 中专及以下	404,542
<b>按年龄划分</b>	30岁以下	236,703
	30-40岁	224,313
	40-50岁	57,572
	50岁以上	4,324

<sup>2</sup> 仅包含快递收派员。

<sup>3</sup> 因快递物流行业用工需求灵活的行业特点，通常采用多种用工模式相结合的方式。此处从业人员数量为服务顺丰的人员总数。





### 顺丰加强员工多元化

顺丰重视人才的多元化，在人员招聘过程中，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。2019年，顺丰女性从业人员占比在13.9%以上，并涌现出许多优秀的女性基层管理人员（分部经理）、女性收派员等；农村户籍从业人员占比80%以上；在中国大陆，顺丰从业人员已覆盖53个民族。

此外，针对退伍军人、障碍人士、海外员工等特殊群体，顺丰积极加强雇佣，优化人才队伍，提升当地就业率，展现企业责任心。

- **退伍军人招聘**

顺丰高度重视并支持推动退伍军人的转业安置，实现部队与企业人才共建，人才资源互补。我们对于退伍军人的招聘采取“优先聘用、加速成长、破格提拔”的政策，入职后开展专业技能培养以及学历再教育提升，对于优秀退伍军人进行管理岗位适配。在2019年，顺丰招聘了近万名退伍军人。

- **障碍人士招聘**

顺丰充分考虑到障碍人士求业、求知的心理及富有耐心的性格特点，在体力强度较低的岗位，如呼叫中心等提供障碍人士岗位，帮助障碍人士靠勤劳和智慧换取更高质量的生活。截至2019年底，顺丰已有上百名障碍人士在职。

- **本地招聘**

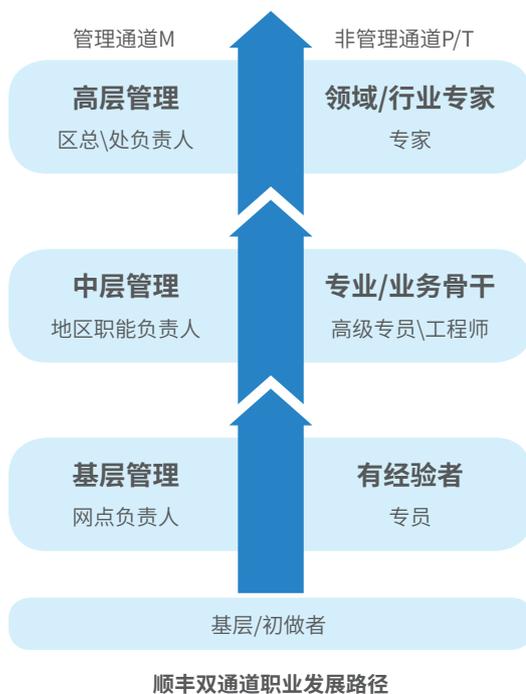
顺丰的海外运营分子公司员工主要从当地进行招聘，人资、行政、财务、市场、营运等岗位均有当地员工，充分发挥了当地员工对地域文化、市场、政策更为了解的优势，并有效提升了当地就业率。截至2019年底，顺丰共有近千名外籍员工。



## 员工晋升

顺丰制定了《人才晋升管理制度》，并由此衍生出《非高管晋升管理指引》《高管晋升管理操作指引》，针对不同类别的员工对晋升要求进行了明确的规范与指导，强调价值与贡献的员工晋升机制是顺丰保留人才资源的坚实保障。

为了加强人才吸引与留存，充分发挥人才的专业能力，避免因配置不合理而造成的人才资源浪费，顺丰为员工设立了双通道晋升机制：建立管理发展通道，让具有一定管理能力的员工通过该通道，参与企业运营管理；建立专业发展通道，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。



## 2.1.3 培训与发展

在通过年度招聘计划为公司补充“新鲜血液”的同时，我们积极提升内部“造血”能力。顺丰坚持为员工提供科学、完善的培训体系，制定了《顺丰讲师管理制度》《顺丰教材管理制度》《外派培训管理制度》，规范管理员工培训相关事宜，持续完善教材体系，培养和建设顺丰讲师队伍，以员工外派培训与内训形成互补，并提供个性化培训内容。

顺丰设立了“顺丰大学”作为培训规划和标准体系的构建者，负责公司整体培训的规划、研究、标准化与协调。同时兼具人才培养基地职能，专注公司培训资源和培训平台的建设与关键人才培养项目的设计、实施。2019年，顺丰新入职从业人员培训120,828人次。

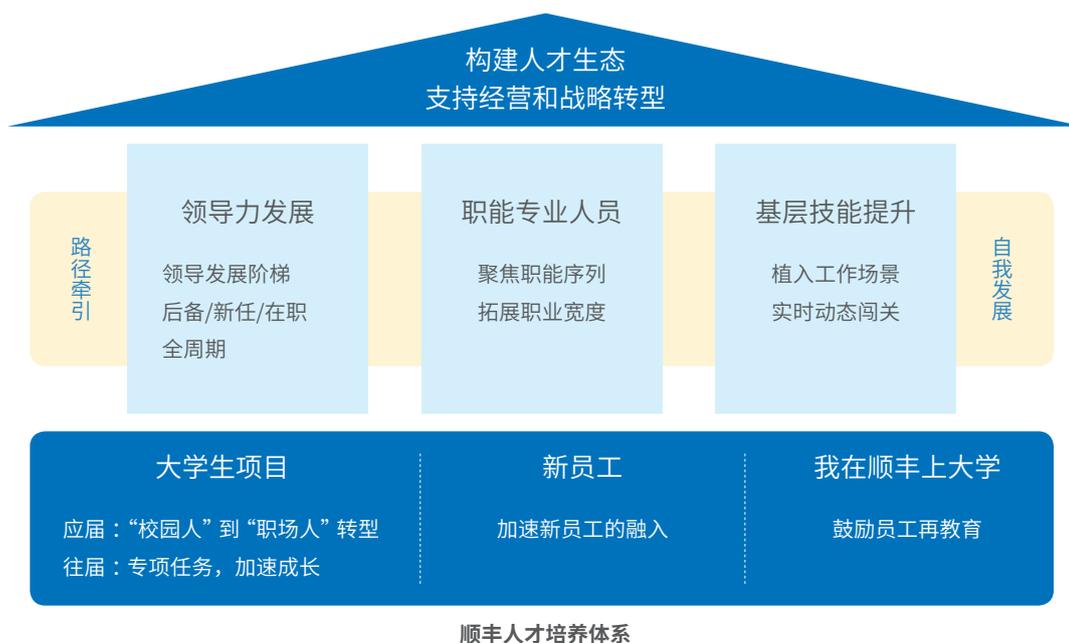
2019年，受训从业人员总人数为459,715人，线下培训总学时2,575,721小时，线上培训22,285,007人次，培训总投入1.3亿元。<sup>4</sup>

顺丰2019年从业人员培训数据

	类别	培训覆盖率	线上培训人次	线下人均受训时长 (小时)
按性别划分	男性	89.7%	17,202,641	5.1
	女性	85.2%	5,082,366	4.1
按工作职能划分	管理类 (含基层管理人员)	97.1%	4,118,818	18.4
	职能类	88.5%	5,779,978	5.8
	基层人员	88.8%	12,386,211	4.4

### 通用培训体系

顺丰建立了从员工入职、员工晋升、员工再教育的“顺丰大学”人才生态培养体系，培训体系及培训内容向顺丰所有从业人员开放。快递收派员、后台客服、区域经理、总部职能人员等各岗位、各角色的顺丰员工均能在培训体系中得到成长与历练。我们提供广泛的培训与就业机会，特别针对在校及应届毕业生设置了大学生培养项目，增强初入社会群体的适应能力。我们设立岗位导师制度，为大学生匹配合适的导师，导师在整个项目培养过程中均会提供相应指导。导师负责指导大学生的历练转型，解答生活或工作上的迷惑，评估及反馈大学生在培养项目中的表现。



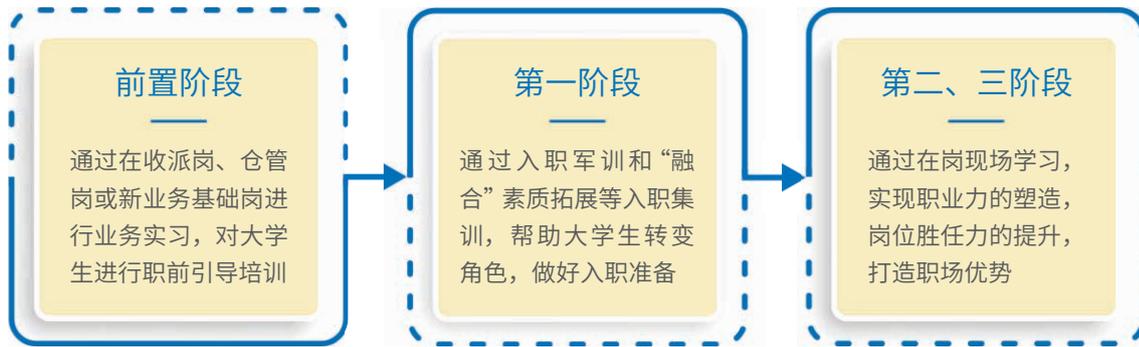
<sup>4</sup> 线上培训为 KMS 学习平台内知识、课程、博客、直播学习次数，线下培训为员工参与的班级课时时长，数据不包含业务领域的专项培训。

## 顺丰大学生培养项目

顺丰培养体系将大学生划分为应届大学生及往届大学生，针对应届大学生促进“学校人”到“职能人”的转型，针对往届大学生加速其成长与发展。

对2019年新入职应届大学生员工，顺丰建立了“校招大学生培养项目”，对管培生、职能方向员工、网点方向员工进行为期1-3年的针对性培养。项目通过四个阶段帮助大学生完成从学生到职场人的转变，通过班主任、学员伙伴的参与，为大学生提供及时的指导与反馈。2019年，顺丰校招大学生培养项目中，管培生培养89人，职能专业大学生培养427人，经营管理大学生培养163人。

### 校招大学生培养项目阶段



## 顺丰领导力培训体系

顺丰重视员工与企业共同成长，建立了基层、中层、高层不同维度的领导力培训体系，并将培养与实践相结合，使员工在培养中学习如何领导团队，在实践中塑造自身领导力。

### 基层领导力培训——新丰计划

新丰计划培训形式为线上线下相结合的形式，通过线下的管理场景、业务场景、产品/服务形成场景化历练任务库。学员自主选择历练任务，并结合已有的场景化课程与培训案例，形成自己的历练输出。

### 中层领导力培训——远丰计划

远丰计划培训形式由线上学习、线下集中学习、标杆学习相结合，并通过线上测试、案例PK、大赛评比、月度绩效考评追踪的形式，持续确认学习效果。培训内容主要为赋能学员领导力，解决学员面临的领导力挑战与困难，培养具备客制化解决方案能力的高效协同经营管理团队。

### 高层领导力培训——领丰计划

领丰计划通过开展线下学习交流班的形式，交流学员之间的管理与业务心得，发掘业务痛点与机遇点，促进各业务组织间的互相理解及能力融合，使高层管理人员在日益激烈的竞争中保持领先的市场洞察与客户理解能力。



新丰计划培训



远丰计划培训



领丰计划培训

## 学历提升培训

随着社会日新月异的发展，学历提升与技能认证成为提升个人竞争力的有效途径。为帮助员工与企业实现共同的可持续发展，顺丰积极推动公司内部人才能力优化，鼓励在职员工参加学历教育与技能认证，提升员工的满意度与归属感。

截至2019年底，顺丰累计支持学历提升人数555人，总支持金额4,622,686元。

### 再教育学历提升 — “我在顺丰上大学”

自2016年开始，顺丰开展了“我在顺丰上大学”再教育学历提升项目，员工可以选择MBA、自学考试、成人高考、国家开放大学等方式进行在职学历提升。取得学历认证的员工，可以按照顺丰《外派培训申请流程》的培训费用报销规定，进行一定比例的报销，减轻员工再教育负担。

## 培训管理平台

针对知识与培训管理，顺丰建立了知识管理平台（Knowledge Management System, KMS），对顺丰在运营及发展过程中积累的大量有价值的方案、策划、成果、经验等知识进行分类存储和管理，形成顺丰的知识资源库。2019年，我们对KMS系统进行了全面升级，加强了知识资产信息的安全智能化管控，提供一体化知识与学习管理方案，实现知识与员工更加匹配。

2019年，KMS系统日均学习51,217人次，月均有1,254篇课程上传，年度发布674场直播，16万人参与观看。

针对快递收派员时间碎片化、学习设备单一、工作场景固定等特点，顺丰打造了“小蜜丰”学习APP，作为快递收派员的主要学习平台。小蜜丰APP提供的许多培训内容仅需30-60秒即可阅读完成，内容精简、聚焦重点且针对快递收派员的情况进行精准推送。快递收派员也可进行时间较长的技能培训、热点知识及制度学习，如快件安全教育、客户沟通技巧、客户隐私保护制度、员工反腐败制度等内容，助力快递收派员实现职业的可持续发展。

## 2.1.4 健康与安全

顺丰秉持“以人为本，安全第一”的方针，始终将员工的安全放在第一位。公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《生产安全事故应急预案管理办法》等法律法规，建立了系统性的安全生产制度文件体系，制定相应的安全管理制度，从安全管理体系建设、隐患排查及整改、安全教育及培训等多个方面严格管控风险，防范事故发生，保障员工的安全。

**员工健康与安全目标：**杜绝火灾事故发生；杜绝重大伤亡事故发生，以2019年为基准年，2020年人身伤害事故总量下降超过10%，人员安全指数上升超过10%

2019年，公司人员安全指数<sup>5</sup>提高至900，工伤指数下降25%，超额完成任务。公司的总可记录伤害率为0.004%，损工事故发生率为0.005%，其中损工事故发生率较2018年相比，同比下降37.5%。（关于职业健康与安全管理的完整绩效表现，请翻阅ESG关键绩效表）

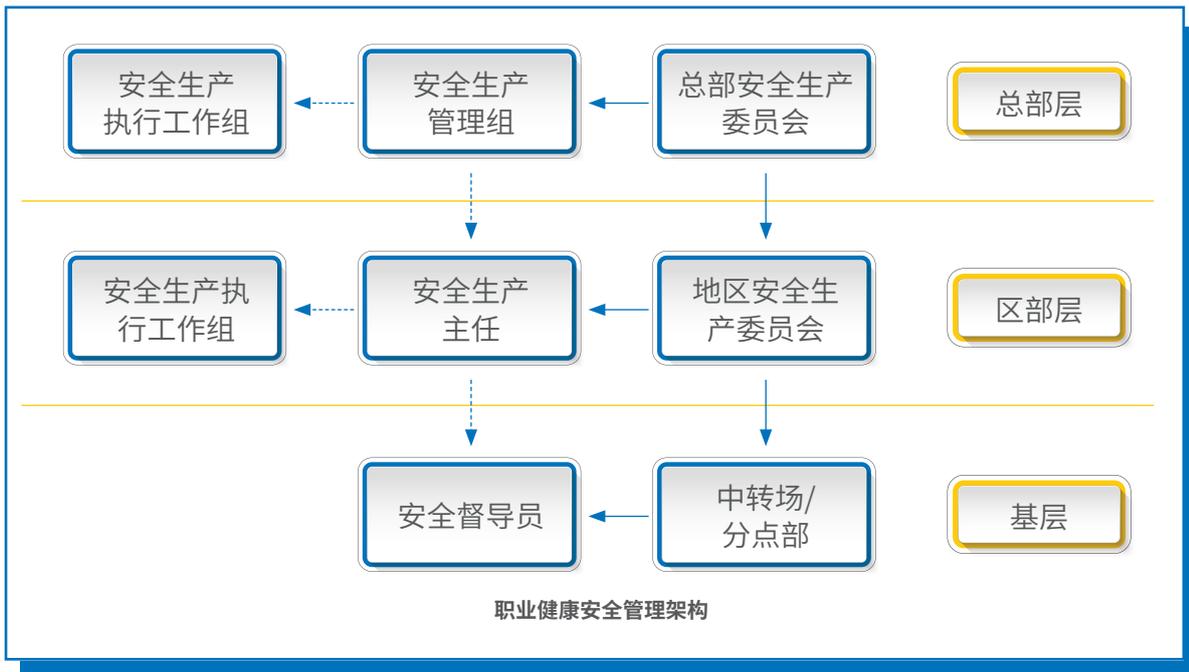
<sup>5</sup> 人员安全指数 = 平均在职人数 / 事故系数



## 安全管理体系

顺丰建立了自上而下的安全管理组织架构，配备专职的职业健康安全负责人，明确了以总部、区部、基层组成的三层管理组织，并制定《安全生产责任制》，确定了各级组织、岗位的安全生产职责，界定了公司内每一层员工应承担的职责：

- 总部安全管理委员会（安委会）负责制定中长期安全规划及设立健康与安全目标，制定安全措施。其中，CEO为公司的安全生产第一责任人，全面负责预防工作相关的人身伤害和健康损害，以及提供安全健康的工作场所和活动，承担安全生产最高责任，并做出提供安全健康工作条件的承诺。
- 职业健康安全负责人代表CEO管理职业健康安全管理，分析与总结本月或每季度安全运营情况，参与安全事故的调查与处理，并定期向CEO汇报；
- 安全生产管理组隶属于总部安委会，负责推进重大安全工作事项的归口管理部门，统筹管理公司安全生产工作；
- 地区安委会由各职能管理层组成。地区同时设置“安全主任”岗位，实现职能线矩阵式的安全管理，以执行安全要求，完善安全管理组织体系；
- 安全生产执行组由各职能负责人组成，负责日常安全生产工作的落实，推动职业健康安全目标的实现。



在现有的管理架构下，公司依据ISO45001：2018（GB/T45001：2020），搭建了职业健康安全管理体系，覆盖公司快递服务运营管理所涉及的职业健康安全管理活动，并通过了ISO45001认证。公司制定了《职业健康安全管理手册》，明确安全管理体系的范围，将客户、员工、供应商以及市场监督部门等利益相关方纳入体系考量范畴中。

为保证职业健康与安全管理体系的有效性，公司持续追踪记录安全绩效数据，并进行每年至少一次的内部审核，以评估安全目标的完成情况、体系实施效果等内容，以便及时发现存在的问题并采取纠正措施。公司的内部审核由CHO牵头，审核组负责对纠正整改情况进行跟踪核查，内审结果将作为公司职业健康安全体系改进、完善的依据。2019年，我们依据内部审核及绩效核查的结果，结合国家政策要求，对健康与安全政策进行及时更新，保持政策的适用性及先进性。最近一次职业健康与安全相关的政策更新时间为2020年3月。

2020年，顺丰通过ISO 45001：2018（GB/T 45001：2020）认证。



## 安全管理措施

顺丰制定了《营运车辆与驾驶员安全管理办法》《消防安全管理制度》《物业场地消防设施设备管理办法》等制度，从运输及中转两大方面入手，严格安全管理。我们每年签订一次《安全生产责任书》，将安全责任层层分解直至每名员工，并将安全健康绩效与高管、负责人的绩效和年终奖挂钩。例如，如发生重大安全事故，高管的绩效与薪酬会受影响；将安全指数以10%-15%的权重纳入地区及人力资源负责人绩效考核中。此外，公司每月或每季度召开一次安全讲评会，分析与总结安全运营情况，并将分析总结输出为安全管理分析报告。报告分析安全措施落地执行、流程机制等方面的问题，切实改善安全管理问题。

对外，顺丰高度重视供应商的职业健康与安全管理。公司制定《物流供应商安全管理规定》，一方面与供应商签订专门的安全管理协议，如《物流装卸与分拣服务安全管理协议》《道路货物运输服务安全管理协议》等，另一方面根据具体业务场景，将相关的安全管理内容细化到合同条款中，规范供应商的岗位安全操作，以及人员伤亡事故的处理应对措施等。

2019年，顺丰安全生产投入金额为5,651万元。

## 防范安全风险

顺丰梳理快件运输与中转过程中的关键安全风险点，以针对性的措施和有效的安全保险，运用科技手段防范安全风险，为员工提供安全保障。

**运输安全——车辆安全。**为有效管控运输车队的行驶安全，公司对自有车辆进行5大项、17小项的日常检查，做好车辆安全保障。公司搭建车辆安全管理平台——Marvin平台，通过大数据整合危险驾驶行为、历史事故原因、安全培训等130多个维度的数据，建立交通安全预测模型；通过高级辅助驾驶系统(ADAS)及驾驶员监测系统(DMS)，收集车辆数据及司机驾驶行为数据，智能判断疲劳、分神、超速、跟车过近、车道偏离等风险因素，实时纠正运营行驶中的危险驾驶行为。截至2019年底，ADAS、DMS系统的车辆装配率为36.7%。我们通过系统抓取数据，定期对驾驶员的安全驾驶行为进行数据统计分析，并将事故记录及安全里程距离等指标与驾驶员考核挂钩，以此提高安全驾驶意识，减少交通事故发生。



Marvin平台识别车辆安全风险

**运输安全——航空安全。**为保障航空安全，顺丰搭建了安全管理体系(Safety Management System (SMS))。自开航以来，顺丰航空运输已安全运行约34.6万小时。2019年，公司连续第十年获得中国民用航空局授予的“中南地区安全责任考核达标单位”。

**中转安全。**顺丰制定《皮带线(分拣)安全操作》《叉车安全操作规程》等操作指引，确保皮带机、自动分拣等设备正常运行。公司投入专项资金研发和设计作业装备、劳动防护用品，尽最大可能地提升员工穿戴设施的安全性，避免造成员工伤害。

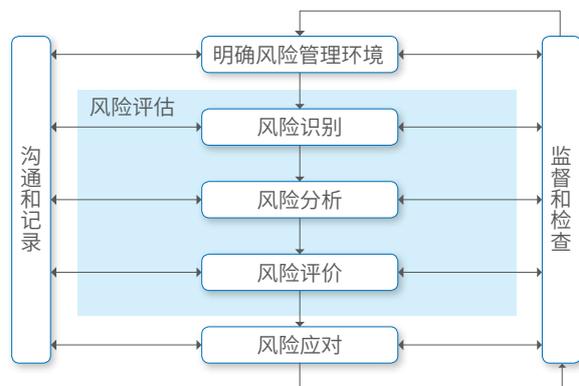
**场所安全。**顺丰依据《消防安全管理制度》《物业场地消防设施设备管理办法》，规范场所用电及消防安全，成立消防应急领导小组以及义务消防队。每月至少开展一次自查，一年至少开展2次专项检查，确保场所的安全管理。

在各项措施的基础上，我们为员工提供全方位的安全保险保障，如雇主责任险、员工重大疾病保险等。员工若因意外导致工伤事故，可获得雇主责任险及意外险两部分保障；因职业病导致的工伤可享受雇主责任险的保障。工会亦代表员工利益，与管理层沟通员工职业健康与安全相关的事务。如在2019年，工会针对员工反映的劳保用品的供应保障问题与地区及集团相关部门进行及时沟通，积极协调解决问题。

## 安全隐患排查

隐患识别是企业安全管理的基础工作。顺丰制定《安全检查、隐患排查与治理管理规定》，以全面、专业、及时的原则，定期对各生产运营岗位的安全隐患因素进行排查，并要求相应部门限期整改。

顺丰整理地区辨识出的危险源，审核各项风控措施，从控制措施的状态、人员暴露于危险环境的频繁程度、事故后果等多维度对风险进行评估并分级，最终发布危险源识别与风控清单。2019年，顺丰开展了多项日常、综合、专项安全检查，统计自查10,687个分点部，193,714台车辆；各项安全检查与活动发现、整改隐患共56,832条。

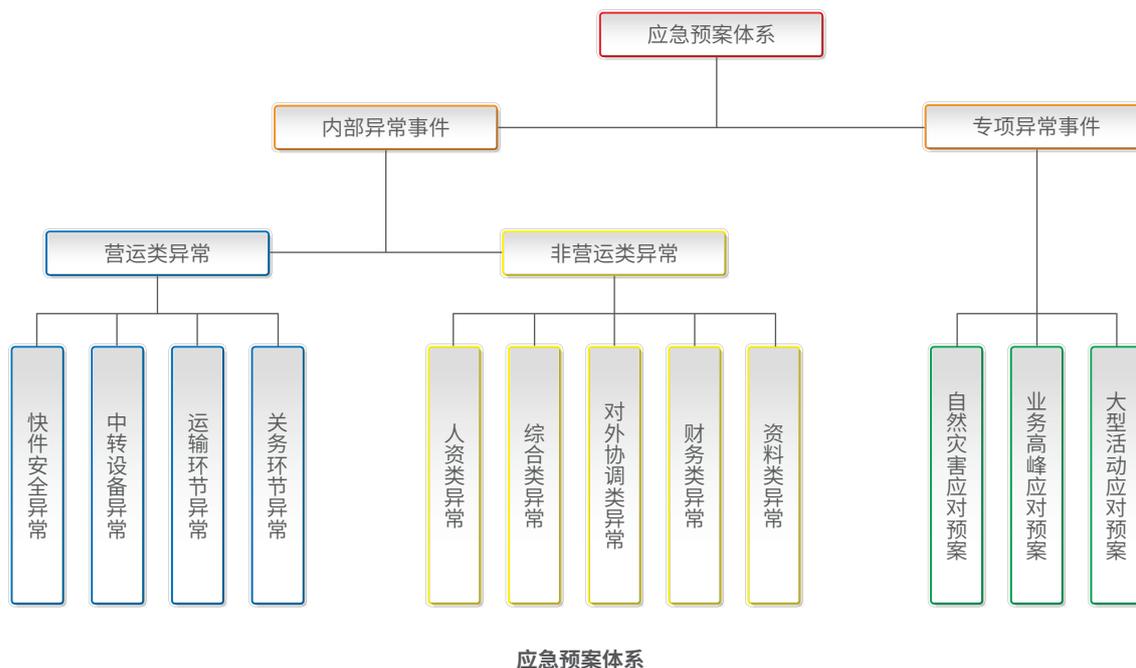


安全危险源识别与整改管理流程

## 安全意识培养

顺丰注重员工安全意识的培养，不断完善应急预案体系，实施有针对性的安全培训措施，规范安全培训内容，切实提升员工的安全意识与技能，防止安全事故的发生。

**提升应急能力。**公司针对内部异常事件与专项异常事件建立了应急预案体系，制定《突发事件应急预案管理制度》，规范了从预警、应急处置到后期处置的操作，并明确了应急预案宣传与演练的内容，不断提升全员应急能力。



在应急预案体系下，公司进一步建立了由综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案组成的三级安全生产应急救援管理体系。该体系引入了“互联网+安全风险”理念，建立事故响应信息平台，迅速和妥善地处理各类安全事故，增强对安全生产事故的应急救援能力。

依据《突发事件应急预案管理制度》，公司明确了针对应急事件做出响应的过程，强调积极完善响应措施，建立定期试验和演练响应措施的能力，并在必要时修订措施。2019年，顺丰开展交通安全、场地火灾、特种设备事故、人伤事故应急演练等共计1,339场次安全演练。

2019年，顺丰发生重大快件火灾事故0件，场地一、二级火灾事故0件。

## 开展安全培训

顺丰制定《安全教育培训管理规定》，明确了新员工培训、特殊作业人员培训（车辆驾驶员及特种设备作业人员等）、定期全员培训三类别为主的培训体系，确定了以笔试、实操测验等形式的考核办法，提高从业人员安全管控意识与能力。

2019年，顺丰从业人员安全培训覆盖率为100%，共组织开展35期驾驶员岗位安全培训，9期收派员岗位培训。其中，驾驶员岗位每期覆盖培训人数2.5万人左右，收派员岗位培训每期覆盖人数34万人左右。

除培训外，公司通过丰声平台、小蜜丰APP、安全生产知识地图、快递收派员巴枪<sup>6</sup>启动页安全提醒、安全标识标牌等途径发布各类安全信息，通过文字、图画、视频等多种表现形式提升员工安全意识，打造安全生产的氛围。



安全知识分享

## 2.1.5福利与关爱

顺丰制定了《速运事业群员工福利管理制度》《重疾员工配套管理指引》《突发事件员工关怀应急处理机制》等员工关爱方面的制度，切实保障员工各项权利的同时，为员工提供最好的福利与关怀，积极帮助员工促进工作与生活的平衡。

2019年，顺丰合计关怀慰问从业人员及其家属超过161万人次，关怀投入6,770万元。

为保障员工及员工家庭利益、减轻员工家庭负担，公司除法定福利和社会保障外，还为员工提供雇主责任附加24小时意外、重大疾病险等，为家庭提供重大疾病意外险等，为员工和家属提供“顺e保百万医疗”。

顺丰致力于打造全方位、多渠道、多元化的员工福利关爱体系，对员工的职场全流程进行福利关怀，以生日福利关怀、节日祝福、入职周年庆祝等方式作为基础福利关怀，搭建了“暖丰计划”员工关怀福利平台。



<sup>6</sup> “巴枪”系统是以手机或PDA终端作为数据存储的载体，连接条码扫描枪，形成一套数据采集传输系统。

员工关怀福利平台包含三大模块：“暖丰E-HOME”，为员工提供医、食、住、教四个维度优质产品的优惠折扣以及贴心福利；“暖丰健康”，以暖丰健康热线、暖丰大讲堂、暖丰心灵减压舱、暖丰资讯四个方式，及时帮助有困扰的员工心灵减压和心理安抚，关注员工的心理健康；“丰吧俱乐部”，搭建顺丰员工线上社团交流平台，鼓励员工主动发展个人兴趣爱好，帮助员工更好地融入工作氛围。

截至2019年底，“丰吧俱乐部”已有5,000名入群团员，建立了12个俱乐部，全年共开展超过480次俱乐部活动。



“丰吧俱乐部”—跆拳道社



“丰吧俱乐部”—音乐社



“丰吧俱乐部”—足球社

针对女性员工、障碍人士员工等群体，顺丰为其提供专属的福利关怀。我们在每年的3月8日当天为女性员工派发专属福利礼品，2019年组织了240场女性员工心理健康、职场发展讲座，并严格按照国家规定向员工提供育儿假；对符合条件的残疾员工以及重疾员工，按照公司规定可纳入员工关爱组，对其施以特定的员工关怀和慰问补助。

#### 案例：顺丰2019年员工亮点活动

- “追梦向前冲”顺丰26周年庆：在3月下旬，顺丰以周年庆纪念为契机，展开覆盖全体顺丰人的线上、线下大型文化活动，提升员工凝聚力。
- “我在顺丰奋斗的日子”全网影像大赛：在7-9月，顺丰开展全网影像大赛，丰富员工工作之余的生活。
- 各类员工团建：在8-9月，各职能部门、BG、BU组织员工团建活动，增强团队凝聚力。

## 2.2 公益投入与支持

顺丰致力于投身于社区支持与社会公益当中，并鼓励员工积极参与志愿服务活动中，为社会奉献爱心，实现个人及企业的社会责任与价值。为了更好地推动顺丰的公益事业，2012年，经国家民政部批准，公司的控股股东和公司下属子公司共同成立了非公募性质的顺丰公益基金会，顺丰主要依托顺丰公益基金会开展公益慈善活动，基金会制定了《顺丰公益基金会章程》《顺丰公益基金会公益项目管理制度》等规章，规范基金会的运作与管理。顺丰公益基金会专注于教育、医疗救助、扶贫济困等公益活动，同时顺丰发挥物流优势，积极参与灾害救援，通过帮助弱势社区与群体，促进群体之间的平等，社区之间的均衡发展。2019年，顺丰不涉及对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点。（更多关于顺丰在社区投入、公益慈善方面的内容请参阅《顺丰公益基金会2019年度工作报告》：<http://www.sfgy.org/newsInfo?id=558&moduleId=14>）

2019年，顺丰公益基金会全年公益总支出92,448,564.6元，共有5,414名志愿者，志愿服务时长56,021小时。

### 2.2.1 爱心助学

顺丰莲花助学是顺丰公益基金会开展的主要教育类公益项目之一，该项目启动于2012年，主要致力于为贫困高中生提供经济资助，以及开展夏令营、梦想分享会、班主任计划、陪伴人计划、反哺计划等陪伴支持项目。顺丰莲花助学项目在2019年“深圳教育改革创新大奖”评选中获得“年度最具社会影响力教育公益项目”的奖项。2019年，顺丰公益基金会在帮扶贫困学生群体方面投入总金额超过4,000万元，帮扶人数超过7,000人。



顺丰莲花小学项目



2019年顺丰莲花助学夏令营

## 2.2.2 医疗救助

顺丰公益基金会的医疗救助项目分为三大模块：先天性心脏病、血液病和恶性肿瘤。项目通过义诊筛查、医疗救助、人文关怀等方式，推动相关疾病患儿的早发现、早治疗、早康复，在战胜疾病和温暖心灵两方面助力孤贫患儿的身心健康成长。



顺丰暖心项目

## 2.2.3 灾害救援

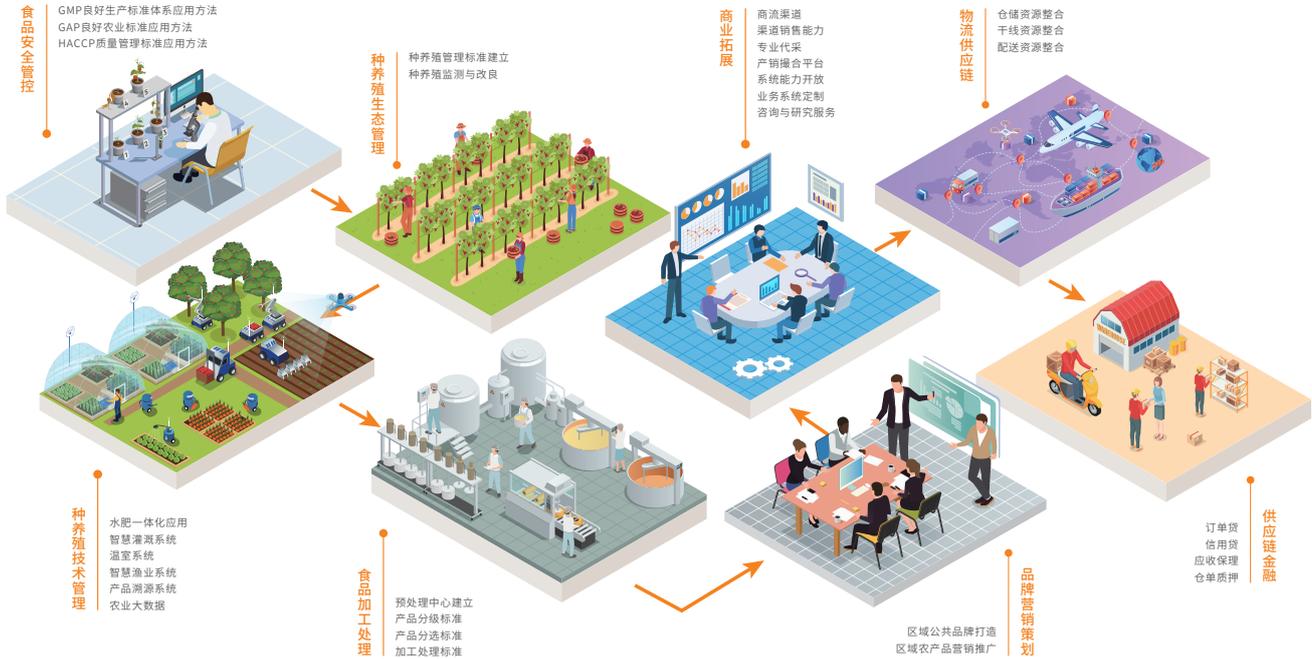
顺丰在每一次灾害发生后，都会积极响应，利用自身优势投入到灾害救助中去。2020年初，新型冠状病毒肺炎疫情爆发后，顺丰在2020年1月24日至3月11日期间，累计执行驰援航班190个，运输防疫物资超过4,600吨；顺丰陆运开行了1,800多个车次，累计运输防疫物资超过9,800吨；顺丰全网合计运输超过1亿件包裹至湖北。（更多详情，请参考顺丰2019年社会责任报告：<https://www.sf-express.com/cn/sc/download/20200324-IR-17-2019.PDF>）



装载新型冠状病毒肺炎抗疫物资

## 2.2.4 扶贫济困

顺丰在扶贫济困领域的工作方向主要为实践“丰农项目”以及推进产业扶贫。丰农项目主要通过产业扶贫的方式，大力扶持当地农业，从农产品种植到销售的全链条服务图谱，切实帮助农民解决产业发展中遇到的各类问题，助力乡村振兴、产业兴旺，彰显自身的社会责任担当。



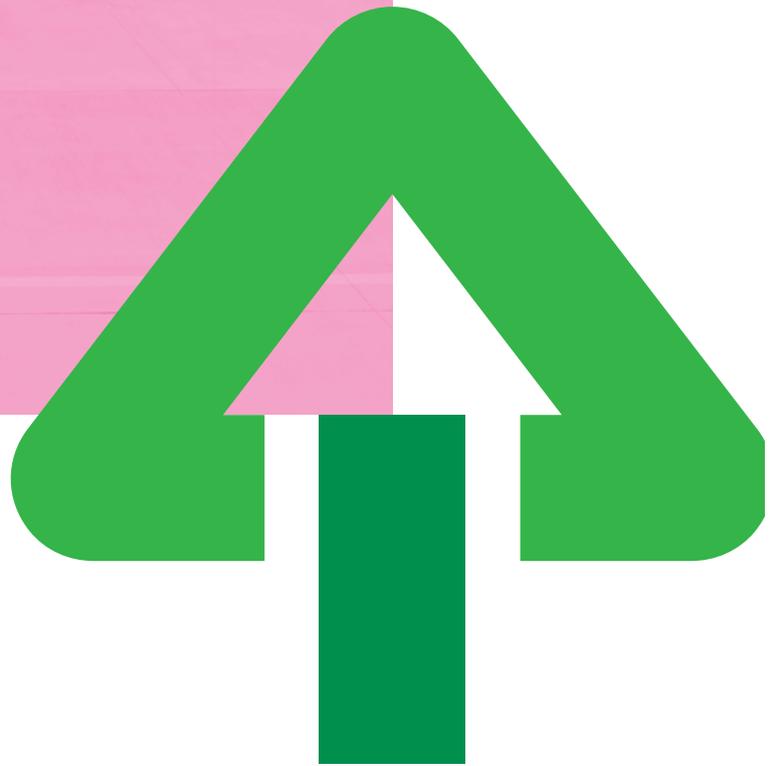
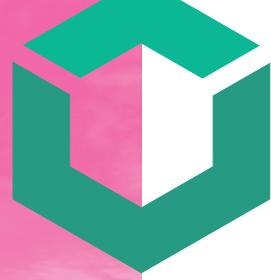
丰农服务图谱

## 2.2.5 志愿服务

顺丰号召企业内部员工积极参与公益志愿服务活动，营造良好公益文化氛围，唤醒更多潜在的善能量。截至2019年底，顺丰累计成立19个志愿者协会。在志愿者管理方面，顺丰上线了顺丰公益信息管理系统，以便捷、迅速、高效为目标，以互联网为手段，通过信息管理平台的搭建，构建了一个基金会管理人员、工作人员、志愿者、受益对象等多方之间进行信息管理和数据交流的通道，通过对人员、项目、活动等数据的汇总，使得基金会的管理人员可迅捷而全面地对机构项目的运作情况进行了解，并能及时进行受助对象的信息反馈的收集。



顺丰志愿者



03

环境篇

ENVIRONMENT

目标	绿色包装减排目标：到2025年，绿色包装材料计划减少温室气体排放40万吨。	
	绿色运输目标：到2020年，新增30%的新能源车辆投入。	
	航空运输目标：到2021年，地面汽柴油消费量下降率达0.1%。	
政策	《减排奖惩制度》	
	《废弃油液管理规范》	
	《场内新能源车运行方案及管理办法》	
	《办公场地管理办法》	
关键绩效	指标	数据
	通过绿色包装减少温室气体排放	3.6万吨
	通过绿色运输减少温室气体排放	6.7万吨
	可再生能源发电量	1,296,826.4 kW·h
	温室气体排放总量	1,280,462.5 tCO <sub>2</sub> e
	温室气体排放强度	11.4 tCO <sub>2</sub> e / 百万营收

联合国可持续发展目标	本章回应情况
<b>目标六：清洁饮水和卫生设备</b> 	顺丰在企业内部倡导珍惜每一滴水，并设立《水电管理办法》等制度。在施工期间，顺丰要求废水排放必须符合国家标准。同时顺丰在自身的运营过程中，一直避免大规模水资源使用及水污染业务。
<b>目标七：经济适用的清洁能源</b> 	顺丰在义乌及合肥产业园发展光伏发电项目；采购大量新能源汽车及充电桩设备，组建清洁能源车队。
<b>目标十一：可持续城市和社区</b> 	为应对部分城市出现的“垃圾围城”问题，同时为了减少人类活动对城市的负面环境影响，顺丰提出了“无废城市”的理念。顺丰研发了包含丰BOX等一系列循环快递容器，搭建循环运营平台进行数据管理，积极联合相关方打造快递包装循环生态圈。
<b>目标十二：负责任消费和生产</b> 	顺丰以可持续、智能化为产品发展方向，在物流领域积极促进包装产品绿色化、循环化。
<b>目标十三：气候行动</b> 	顺丰识别出与自身运营有关的气候变化风险，并采取了一系列节能减排措施，提前发展产业转型，提升产业绿色水平，并积极参与国家气候变化相关的政策制定。

## 3.1 打造绿色物流

顺丰从环境保护和节约资源的目标出发，积极打造绿色物流，促进企业经济利益、社会利益和环境利益的统一。我们通过绿色包装、绿色运输、绿色转运等途径，实现覆盖物流生命周期的温室气体减排计划。我们在2019年着手建立环境管理体系认证，积极实现环境管理方针和承诺，并达到预期的环境目标，该体系预计2020年8月完成。

2019年，顺丰首次进行全集团层面的温室气体核算统计，对所有环境数据指标及口径进行了梳理，此次报告中披露的环境数据基本为自有口径。经核算，2019年，顺丰综合能源消耗量为4,540,461,748.0 kW·h，温室气体排放量为1,280,462.5 tCO<sub>2</sub>e，温室气体排放强度为11.4 tCO<sub>2</sub>e/百万营收。未来，我们将逐步扩大统计范畴，将租赁口径、产业链上下游口径等纳入统计范畴，持续推进绿色环保事业发展，实现可持续的企业运营。

### 3.1.1 绿色包装

顺丰致力于可持续包装产品的研发和应用，建立具有行业影响力的包装研发、检测中心和参数化设计系统，并以为之底盘，建立了包装产品的循环使用、减量化和回收再利用三个研发渠道，搭建了减量化包装方案及可持续包装循环体系。同时，我们认识到推行绿色包装需要全产业链的共同努力，顺丰积极与上下游产业链合作，从包材制造商到物流企业，从消费者到回收企业，通过打通各个环节，推动绿色包装在全社会的发展。

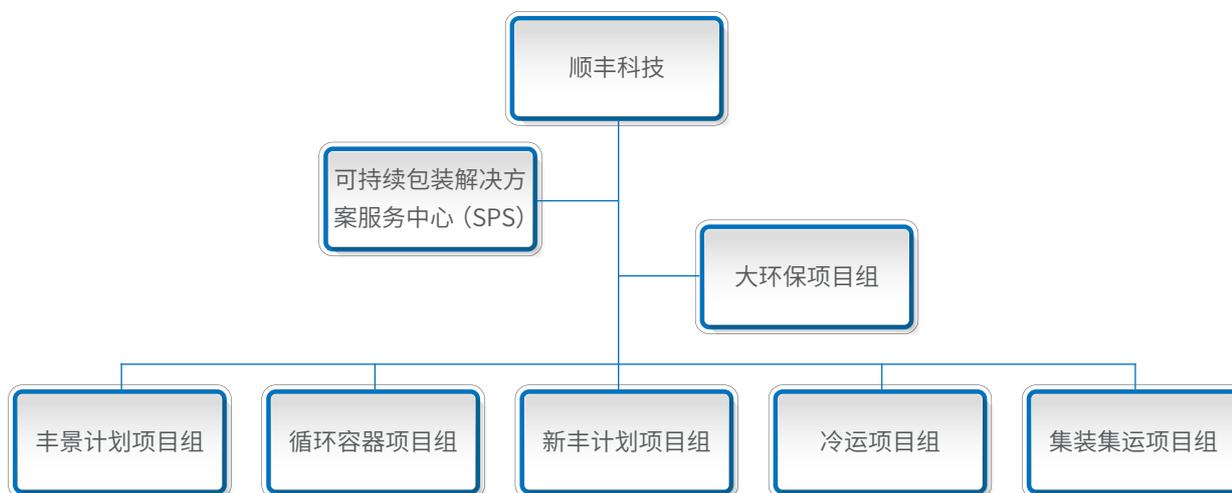
2019年，通过绿色包装材料计划减少温室气体排放约3.6万吨。

**绿色包装目标：**2020年，绿色包装材料计划预计减少温室气体排放5万吨。以2020年为基准，到2025年，绿色包装材料计划预计共减少温室气体排放40万吨。

顺丰2019年包装材料使用数据

	单位	2019年
纸质类包装材料	快递封套使用量	kg 77,556,302.1
	运单使用量	kg 18,569,099.2
	纸箱使用量	kg 235,122,326.8
塑料泡沫类包装材料	塑料包装袋使用量	kg 21,099,363.4
	透明胶带使用量	kg 23,360,289.1

顺丰于2013年成立了“包装实验室”，开始探索快递物流包装的标准化、定制化。2018年12月，国家邮政局制定发布了《快递业绿色包装指南（试行）》；2020年1月19日，国家发改委和生态环境部发布《进一步加强塑料污染治理的意见》。为有效推动绿色包装计划的落地执行，“包装实验室”于2018年升级为“可持续包装解决方案服务中心(SPS)”，以可持续、智能化为方向，在快递、冷链、重货、特种等物流领域积极推动行业变革，促进行业绿色化、循环化。



可持续包装解决方案服务中心管理架构

## 绿色包装计划

2019年初，顺丰包装实验室制定了计划减少温室气体排放约3.6万吨的目标，并计划通过减量化包装，循环化包装及环保包材三种措施，完成这一目标。其中，模数化纸箱及丰BOX循环箱起到了重要作用。

**2019年绿色包装目标完成情况：**2019年，顺丰通过丰BOX、模数化纸箱、文件封、电子运单四大举措共节省原纸物料12,344吨，等效碳排放19,620吨。同时，通过葫芦气泡膜、包装胶袋及紧固包装技术共计减少塑料5,142吨，等效碳排放16,408吨。

### 顺丰绿色包装措施

减量化包装	循环化包装	环保包材
模数化纸箱	丰BOX	新封计划
塑胶袋减厚	集装容器	降解材料
文件封减薄	笼车	
缠绕膜缩减库存单位	循环文件封	
扫码运单双改单		
电子运单三改二 <sup>7</sup>		

<sup>7</sup> 电子运单三改二：运单由过去的3层改为2层，节省原纸消耗。

## 加强研发创新

顺丰坚持用科技创新赋能快递行业，为快递业探索绿色发展方向。2019年，顺丰的包装类专利申报近200项，其中环保直接相关的专利20余项，涉及重复使用、塑料减量、绿色印刷等领域。同时，顺丰亦获得8项国家级绿色产品大奖。

顺丰不仅关注企业自身的绿色环保包装政策，同时积极与政府部门及高校合作，利用顺丰自身的企业优势，举办多场绿色包装大赛，参与国家相关标准的制定，助力快递及物流行业可持续发展。

截至2019年底，顺丰在绿色包装方面共参与5项国家及行业标准的制定，3项国家标准的修订工作。

### 案例：顺丰开展校企合作项目推动可持续包装

顺丰搭建了与各大高校的合作关系，提升理论知识转化成应用和生产力的速度。2018年至2019年间，顺丰与6所高校就包装材料测试、设计系统开发、包材的用户体验提升、材料基础研究、生鲜机理研究等方向开展了7个项目。基于第二次包装设计大赛优秀成果基础上，顺丰进行了二次开发，以纸浆模塑材质取代EPE，以十连袋取代单个袋，将专业珠宝市场的玉镯包装操作效率提升5倍、装载量提升近50%，获得客户和快递收派员的一致认可。

**减量化包装：**顺丰于2018年启动“丰景计划”，采用各类环保材料和技术，对快递网络使用量最大的纸箱、胶带、文件封及填充物和编织袋等进行优化升级。“丰景计划”以绿色包装物料为基础，开发并制定绿色包装整体解决方案和碳排放评价标准，以智慧化、系统化、数据化、可视化的物料应用与管理模式，提升资源使用效率。2019年，“丰景计划”共节约了30,000余吨的碳排放，相当于减少27万颗树的砍伐，电子运单使用率达99.7%。



顺丰减量化包装项目

### 案例：顺丰开展模数化纸箱项目推动包装减量化

模数化纸箱项目是通过箱型尺寸规格的配比优化的方式，减少纸箱与寄托物的空间，在避免破损的同时，最大化利用纸箱的空间，降低原材料消耗。作为顺丰减量化包装的重点项目，具有以下3大优势：

- 优化尺寸规格，降低原材料用量（同等纸箱数量，原纸用量降低）；
- 堆码整齐，空间利用率高，且与托盘匹配；
- 方便自动化堆码操作，为自动化操作奠定基础；

通过箱型尺寸规格的配比优化，顺丰2019年节省原纸约2,500吨，等效减少碳排放约2,800吨。



顺丰模数化纸箱

**循环化包装：**由于大量固体废物利用不充分，部分城市出现了“垃圾围城”问题，因此提出了“无废城市”的理念。结合这一理念，顺丰研发了包含丰BOX、集装箱、笼车、循环文件封四大类的循环快递容器，搭建了顺丰循环运营平台进行数据管理，并积极联合各利益相关方打造快递包装循环生态圈，将快递运营所造成的环境影响降到最低。

### 案例：顺丰运用丰BOX循环包装箱替代传统纸箱

丰BOX是一种共享循环箱，顾客在收到用“丰BOX”包装的快递后，快递收派员随即可以将丰BOX回收。与一次性包装相比，丰BOX有效解决了成本高、破损多、操作效率低、资源浪费等问题。

丰BOX更拥有多达数十次乃至上百次的使用寿命，1,000万个丰BOX将可替代5亿个纸箱、14亿米胶带以及225万立方米内填充物的投入使用。丰BOX共获得15项国家专利，目前已在北京、上海、广州、深圳、天津、苏州等6个城市（地区）进行试点运营。



顺丰“丰BOX”

**环保包材：**顺丰“新封计划”以“新技术、新材料、新模式”为实施途径。2019年，“新封计划”在快递行业首创无墨印刷纸箱（即激光纸箱），采用激光雕刻技术替代传统油墨印刷，可以100%节省印刷油墨的消耗，同时具有字迹不易磨损、加工精度高及印刷速度快等优点，实现绿色环保的同时具有较高的经济价值。目前，激光纸箱已在5个地区投放3.6万个进行试点，在未来将会逐步替代传统纸箱，帮助顺丰实现绿色化包装目标。

### 3.1.2 绿色运输

顺丰一直注重自身业务对环境的影响，积极实施节能减排措施，抑制快递运输对环境造成危害，使资源得到最充分的利用。在陆运方面，顺丰积极推广新能源车辆，为客户提供绿色供应链解决方案。在空运方面，顺丰提升能源利用效率，通过更新航路、增多直线飞行、降低辅助动力装置使用时间，减少能源消耗，保卫纯净蓝天。

**陆路运输目标：**以2019年为基准年，在采购及租赁1.1万台新能源车辆的基础之上，2020年新增30%的新能源车辆投入。以2019年为基准年，到2020年，温室气体减排总量将在6.7万吨的基础上增加30%。

**航空运输目标：**以2019年为基准，到2021年，地面汽柴油消费量逐年下降0.1%。

顺丰2019年陆运及航空运输能源消耗数据<sup>8</sup>

	单位	2019年
陆运电力使用量	kW·h	74,324,061.4
陆运汽油消耗量	L	206,472.0
陆运柴油消耗量	L	151,920,855.0
航空煤油使用量	t	240,125.0
航空地面水资源使用量	t	39,557.5
航空地面电力使用量	kW·h	4,072,429.9
航空地面汽油使用量	L	94,105.8
航空地面柴油使用量	L	753,549.7
陆运及航空运输温室气体排放总量	tCO <sub>2</sub> e	1,237,414.0

<sup>8</sup> 陆运相关环境数据覆盖中国大陆及港澳地区能源消耗数据；航空地面运营相关的环境数据覆盖深圳本部、北京基地及杭州基地；陆运电力使用量覆盖车辆类型包括新能源自有营运车、四轮收派车，陆运汽油及柴油使用量覆盖车辆类型包括自有营运车；航空煤油使用量覆盖顺丰自有全货机的能源消耗数据；航空地面汽油使用量为机场内行政车辆的汽油消耗，航空地面柴油使用量为机场内特种作业车辆消耗。

## 陆路运输

陆路运输是当前顺丰最主要的运输方式，顺丰一直关注如何有效降低陆路运输的碳排放问题。顺丰从2015年起，正式批量采购新能源微面车型。同时顺丰设立“丰能”专项组负责新能源项目的运营与实施，加大新能源汽车的投入，组建绿色运输车队。

顺丰在日行驶里程180km以内的运输场景全面使用新能源车辆，涉及支线、重货收派、普通收派。为了契合重货收派业务，我们正在与主流厂家进行重货收派车辆的定制与开发，预计2020年上半年开始投放。此外，针对冷链运输，主要开发了新能源轻卡4.2米及5.3米车型；对于长续航运输及北方寒冷地区运输，主要计划进行氢燃料、增程式轻卡的试点引入，且顺丰冷链运输过程中使用的冷剂均为非臭氧消耗物质。

截至2019年底，顺丰已在全国22个省、150多个城市布局了新能源汽车。通过租、购等方式，投入使用新能源汽车11,155台，新能源充电桩846根。

### 顺丰利用科技驱动绿色供应链发展

顺丰以新能源汽车为抓手，为客户提供绿色供应链的定制化解决方案。

- 绿色：顺丰积极参与政府的绿色示范项目及行业标准的制定工作。
- 科技－网联：新能源汽车通过车桩网联可获取大数据信息，为后续的运营优化、互联打下基础。
- 科技－智能：利用顺丰数据优势，实现对人、车、货的全环节定位监控，并结合顺陆平台的运力管理功能，实现智能任务指派。
- 科技－共享：与客户、供应商的系统进行数据共享，实现车辆运营的平台化运作。
- 供应链－模式创新：开展了反向定制、采购及租赁平台化、融资租赁及车电分离等创新模式。
- 供应链－客户价值：通过新能源汽车的信息化属性，打通供应链上下游，提升整体服务能力，为客户提供绿色供应链解决方案。



科技驱动的绿色供应链示意图

在最后一公里的节能降耗方面，顺丰积极投放电动三轮车及电单车，减少化石能源的使用，以及因使用汽油、柴油带来的大气污染物排放，增强最后一公里的绿色环保属性。截至报告期末，顺丰投入使用超过5.3万台电动单车，超过13.7万台电动三轮车。公司已启动“二三轮收派车辆智能模块系统”项目，进一步监控和管理收派环节的运营和能耗数据。

## 航空运输

顺丰从制度、管理、监测及措施等层面，多方面行动，减少航空运输带来的环境影响。

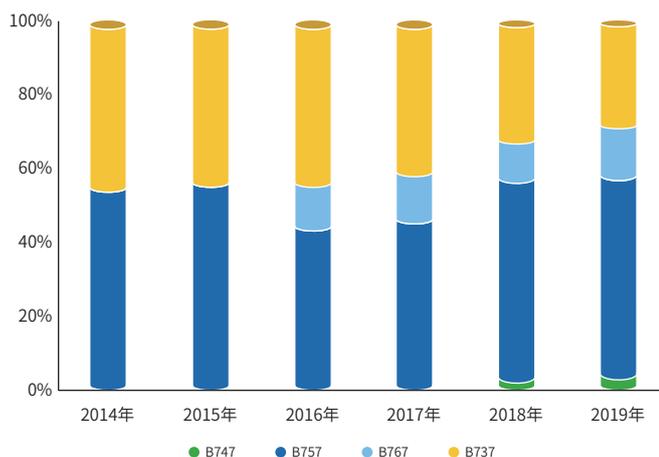
顺丰严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《广东省节约能源条例》及《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测暂行管理办法》，内部制定了《节能宣传教育培训规定》《减排奖惩制度》《能源计量管理制度》等。同时顺丰设立了节能奖励基金，对节能工作中有显著成绩的部门和个人给予表彰和奖励。

顺丰建立了航空能源管理架构，设立领导小组，负责指导能源管理工作小组开展工作，对工作小组提出的工作方案和措施进行审核和评定；领导小组下设工作小组，负责制定具体的能源管理工作方案和措施，开展航空煤油、汽油、柴油、燃气、水、电等能源数据的统计分析，推进方案和措施的落地，并定期向领导小组汇报项目进展。同时，按照中国民航总局相关要求，顺丰每年年度会对运营过程中消耗的航空煤油及水电等数据进行审计核查，通过抽凭检查、穿行测试等方式，保证数据的真实可靠性，并将经审计后的数据上报中国民航总局，以供相关政府部门检查。

顺丰依据《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测、报告和核查管理暂行办法》，并结合自身科技优势，搭建了顺丰航空温室气体排放监测系统。在监测开始时，会首先核查燃油监测数据，在数据完整的情况下，直接计算每个航班实际燃油并计算排放量。当运行控制部发现数据记录不完整时，运行控制部使用QAR数据或空管账单等评估工具补充，得出航空煤油消耗，保证数据的完整性和真实性。

截至2019年底，顺丰共有58架自有全货机，平均机龄23.5年。顺丰致力于打造低能耗高效率的“绿色机队”，自2018年起，顺丰坚持不再采购并将逐渐替代现有的17架737货机，转而引进747、757、767等大型货机，新购入大型货机占比逐年提升，且未来机型引进也将以大型货机为主。新购入的大型货机相较于传统的737货机，拥有满载情况下碳排放效率更高、每吨载重每小时油耗更低的优点。2019年，顺丰机队新投入1架波音747货机，3架波音767货机、5架波音757货机。相较于737货机，747货机燃油消耗可降低约50%，767货机可降低约45%，757货机可以降低约27%。

顺丰2014-2019年自有大机型占比逐年提升



### 顺丰2019年飞机燃油节能减排计划

顺丰航空经过大量数据调研，在2019年开展燃油节能减排计划，降低航空煤油消耗。

- 计划落地剩油控制：当航班所携带燃油过多时，将额外产生不必要的燃油消耗，通过合理降低航班的计划落地剩油量，减少“油耗油”情况以达到节省燃油目的。
- 截弯取直：通过协调军方及管制单位，落实截弯取直的具体方案，提高可直飞航路使用率，缩短飞行距离，节省燃油消耗。
- 飞行高度层优化：航班运行过程中，根据当时的外界条件，当飞行在更优化的高度层时，所消耗的燃油最小，降低巡航耗油。
- 精细化业载：通过此优化项目，减少实际业载与预估业载误差值，防止航班携带多余燃油，减少燃油虚耗。
- 根据预测业载动态调配机型：根据此优化项目，避免舱位浪费，提高效率并降低能源消耗与成本。

针对飞机维修过程中产生的废弃机油，顺丰制定了《废弃油液管理规范》，将飞机维修过程中放出的废弃燃油、液压油及润滑油的处理进行明确规定，要求维修人员按照《危险品管理程序》对储存起来的废弃油液进行规范管理。储存废弃油液的油罐需严格遵循“三不落地原则”，避免废弃航化产品产生FOD<sup>9</sup>。

## 地面节能降耗

在机场地面，顺丰持续助力打赢“蓝天保卫战”活动，不仅要求顺丰的航班节能降耗，也要求地面的车辆降低能源使用。通过监控车辆，合理规划线路，引进新能源车辆，车辆尾气达标改造等措施，2019年对车辆进行了环保尾气改造，制定了《场内新能源车辆运行方案及管理办法》，并积极开展针对新能源车辆使用的员工培训。

### 3.1.3绿色转运

顺丰积极打造绿色产业园，降低快递中转对环境的污染，合理进行仓库空间布局等方面的提升，促进快递中转效率与节能效益的提高。

顺丰产业园2019年环境数据<sup>10</sup>

	单位	2019年
水资源消耗量	t	326,459.5
废弃物产生量	kg	12,331,681.4
可再生能源发电量	kW·h	1,296,826.4
电力消耗量	kW·h	44,872,756.0
产业园温室气体排放量	tCO <sub>2</sub> e	36,494.5

顺丰积极加强可再生能源利用，开展可再生能源计划，减少温室气体的排放，目前已在义乌及合肥两个产业园建设了光伏电站。

- 顺丰义乌产业园太阳能光伏电站为总装机容量723.84KW的分布式光伏电站，采用0.38KV电压等级，以“自发自用，余电上网”用户侧并网方式接入国家电网系统，该项目于2017年正式投入使用。
- 顺丰合肥产业园太阳能光伏电站为总装机容量792KW的分布式光伏电站，采用0.38KV电压等级，以“自发自用，余电上网”用户侧并网方式接入国家电网系统项目，该项目于2019年正式投入使用。



义乌产业园光伏电站



合肥园区光伏电站

<sup>9</sup> FOD 即可能损伤航空器的某种外来的物质、碎屑或物体。

<sup>10</sup> 产业园相关环境数据覆盖中国大陆及香港地区的顺丰自营产业园，产业园内属于外部租户的环境数据不包含在内。华南 HUB 产业园中属于顺丰航空地面运营消耗的电力及水资源亦不包含在内，此部分数据统计在“表 顺丰 2019 年陆运及航空运输能源消耗数据”及“ESG 关键绩效表”中。

### 案例：顺丰香港产业园获得LEED绿色建筑认证

香港产业园（亚洲物流中心－顺丰大厦）在筹建初期就融入绿色环保元素概念，要求园区达到节能、减废及可持续发展的运营目标。2016年，顺丰香港产业园荣获LEED-CS绿色环保建筑金奖。



顺丰香港产业园LEED认证证书



顺丰香港产业园

## 3.2 应对气候变化

气候变化所带来的系列影响是当今全世界范围普遍关注的一项议题。对企业来说，评估气候变化对生产运营可能产生的中期到长期重要影响，识别相关的转型风险及实体风险具有重要意义。顺丰深刻地认识到，提高能源利用效率，减少温室气体排放，应对极端天气变化是公司实现可持续发展，提升自身竞争力的重要举措。

通过航空、机务人员及陆路运输人员的反馈，我们意识到雷雨天气、台风、极寒天气、温室气体排放等气候变化因素会带来诸多安全及运营风险。通过公司定期开展的风险识别及评估工作，我们梳理出如下气候变化相关的风险：

### 政策风险

为实现《巴黎协定》的长期目标，各成员国政府将会实施各种政策法规，来实现将平均气温升幅控制在工业革命前水平2摄氏度之内的目标，资本市场及行业协会亦会跟进。这将带来潜在的政策及标准合规风险。

### 成本风险

快递运输过程中消耗大量的能源，如汽油、柴油及航空用油，此类能源的消耗是温室气体排放的重要来源之一。随着全球对环境保护的愈加关注，可再生能源被提到了更高的位置。相比于化石类能源，可再生能源对于企业来说可能需要重新购买或改装运输工具，由此造成了成本上升的风险。

### 极端天气变化风险

- 极端天气增多影响运输安全：由于全球气候变暖，雷暴、暴雨、冰雹、晴空湍流等极端天气事件频发，导致恶劣天气的变异特征增强，影响运输安全。
- 全球变暖导致起飞限重天数增加：气候变暖，大气密度减小，机翼产生的升力将减小。由于温度较高，满载飞机在某些时候不能安全起飞，必须进行减载或延误。
- 低能见度天气增多影响航班准点率：气候变暖导致低能见天气增多，造成起降不够标准，影响航班起飞准点率，航班延误增多，飞机的安全飞行风险增高。

#### 顺丰气候变化风险应对措施

**参与标准制定，降低政策风险：**顺丰积极参与邮政快递行业、国家运输政策及标准的制定与实施，紧跟政策趋势，规避政策变动带来的运营风险。

- 参加交通部和中國物流与采购联合会组织的“2019年城市绿色货运配送现场推进会”暨“第三届城市新能源物流车应用发展论坛”，并做主题经验推广发言。
- 参加国家邮政局、发展研究中心组织的“邮政业绿色产品、绿色模式、绿色技术评审”。
- 参加智慧货运中国组织的“智慧货运论坛高效和绿色城市货运”，探讨中国在实现绿色和可持续货运中面临的挑战和解决方案。

**加强节能减排，减少温室气体：**顺丰通过绿色包装、绿色运输、绿色转运等贯穿包裹全生命周期的绿色物流措施，如加强新能源汽车的采购、开展飞机燃油节能减排计划，从而提高能源利用效率，减少每一个包裹的温室气体排放。

**发展绿色供应链，促进行业变革：**顺丰在绿色包装、陆路运输方面均为客户提供循环包装生态圈、绿色供应链方案，携手上下游客户共同深化行业节能减排效果。

**预估天气变化，提早应对部署：**顺丰根据经民航当局认可的气象系统提供的气象资料，合理安排运输作业。顺丰通过运营控制中心对航班运行做总体控制，气象席位<sup>11</sup>做预判，保障航班安全正点运营。

<sup>11</sup> 气象席位是指是空管的气象管理部门，管理包括雷达、卫星、服务终端各类保障系统。主要职责包括预判及发布气象资料。

## 3.3 建设环保文化

顺丰关注企业自身可持续发展的同时，积极传播环保文化。2019年，顺丰举办多次环保活动，如“顺丰莲花小学百变快递箱创意绘画赛”“环保重生，创益再生环保创意展”等。在企业内部，顺丰致力于培养顺丰员工节能环保意识，制定了《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，倡导企业员工保护环境。

### 3.3.1 环保活动

顺丰始终致力于倡导和推动绿色物流的发展，不仅在企业内部各个运营层面推行环保活动，采取碳中和、碳补偿等措施，减少温室气体排放，同时积极在社会层面推行环保理念。

#### 案例：“加入纸箱回收，在我们心里种点“树”——顺丰纸箱回收计划

2019年8月，顺丰在业内开展纸箱回收活动。顺丰的纸箱回收方案包括纸箱回收再使用，以及给予快递收派员一定的激励。为快递收派员进行创收的同时，回收纸箱减少污染及资源浪费。

2019年10月，顺丰建立纸箱回收流程并完成纸箱回收报表开发，并于11月开始在4个地区进行纸箱回收试点，2020年2月开始在全国进行推广。2019年度，顺丰累计回收纸箱16.3万个，2020年1月至5月期间，顺丰累计回收纸箱1,784.7万个，全网平均每天回收纸箱19.3万个。

#### 案例：顺丰2019年企业年会实现碳中和

通过第三方专业公司核算，顺丰2019年企业年会二氧化碳排放以及隐含温室气体排放，共计204 tCO<sub>2</sub>e。为中和年会产生的碳排放，我们在河北省邯郸市涉县种植了36亩“顺丰集团2019年会碳中和林”，共计4,000株侧柏。此次种植的碳中和林预计未来在生长过程中，至少可以吸收大气中384吨二氧化碳。因此，通过此次碳中和公益项目造林活动的开展，未来可将此次顺丰2019年年会举办期间产生的温室气体排放全部吸收，实现顺丰年会的碳中和。



顺丰2019年年会碳中和证书

### 3.3.2 绿色办公

顺丰积极推行绿色办公理念，倡导员工从身边的小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油、每一件办公用品。我们在内部设立了《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，确保地区办公场地合理投入，有效推动共享办公与常态化远程办公，提升办公空间使用效率。在环保施工方面，顺丰要求地区小型装修工程采用的各种材料均有产品合格证或材料检测表。同时施工期间严格遵守相关政府规定，对噪音、装修垃圾及废弃物处理等方面做出了严格规定。

## 顺丰办公及营业网点2019年环境数据<sup>12</sup>

	单位	2019年
总部办公用纸量	kg	26,249.6
总部办公电力消耗量	kW·h	5,459,125.6
总部办公废弃物产生量	kg	1,528,800.0
总部办公水资源消耗量	t	72,174.9
总部办公温室气体排放量	tCO <sub>2</sub> e	4,567.7

### 绿色办公措施

顺丰各个部门积极倡导绿色办公、节能环保，鼓励员工增强责任意识和环保意识，从细节入手，加强节能环保宣传和开展绿色施工，营造绿色办公的良好氛围。此外，顺丰亦积极对场地用电管理进行改进，对部分场地的用电系统加装智能管理系统，减少未来能源消耗。顺丰运营过程中并不涉及大量水资源的使用及废水排放，亦不涉及对水资源易造成污染的产品及业务。

截至2019年底，顺丰在全网共19,576个场地装有多种节能设备。

#### 案例：顺丰温州用电智能管控项目

顺丰在温州市164个网点引入安德利电能监控系统，实现点对点智能管控，及时发现异常，主动排查隐患。通过该电力管理系统，可以实现对能耗动态监测，对用电数据进行定期分析，发掘用电异常及存在节电潜力的情况，及时采取应对措施，以此减少未来用电消耗。该系统截至2019年2月，已减少用电成本20.67万元，节约用电约38万千瓦时。

#### 顺丰绿色办公措施

- 在合同打印盖章环节研发电子合同签章，未来对于大客户可以实现电子合同签章，以减少办公用纸资源投入。
- 电脑设置合适亮度及电源使用方案。
- 告别白昼灯、长明灯，充分利用自然光。
- 减少办公场地／营运用电设备的待机耗能。
- 空调温度设置在25-28摄氏度，关闭门窗，无人使用时关闭空调电源。
- 适当控制水流量，避免大开水龙头，用完后及时关闭。
- 供水设备出现损坏时及时报修。

#### 环保施工措施

- 地区小型装修工程采用市场上通用品牌的材料，各种材料均有产品合格证或材料检测表。
- 装修过程中产生的装修垃圾，废水等全部按照绿色施工标准排放或由专业第三方公司回收，对环境造成的污染降至最低。
- 装修场地的灯具全部为节能灯具。
- 装修期间严格遵守当地对于噪声管理的要求，不影响当地居民生活。

<sup>12</sup> 顺丰办公及营业网点相关环境数据覆盖深圳软件产业基地大楼、深圳万基商务大厦、深圳彩讯科技大厦及深圳创智天地大厦中顺丰办公及运营所涉及的楼层（统称为总部办公）。2020年，顺丰正着手完善全国网点的环境数据收集方式，未来将逐步扩大数据口径覆盖范围。



04

经济篇  
ECONOMY

<b>目标</b>	客户服务目标：2020年客户服务不满意度低于6%。	
<b>政策</b>	《隐私政策》 《数据合规管理制度》 《顺丰集团信息安全事件应急预案》 《信息泄露类安全事件管理办法》 《采购供应链中心绿色采购管理规定》 《阳光采购告知函》	
<b>关键绩效</b>	指标	数据
	重大网络安全与信息泄露事件	0件
	社会责任条款签署率	100%
	供应商廉洁协议签署率	100%

联合国可持续发展目标	本章回应情况
<b>目标九：产业、创新和基础设施</b> 	顺丰积极创新，在快件的收、转、运、派各个环节研发新产品，打造智慧物流，提升行业竞争力。
<b>目标十三：气候行动</b> 	顺丰倡导绿色采购，加强对供应商的环保要求，强调供应商运营的环保合规，推动绿色发展。

## 4.1 服务与产品优化

顺丰秉承“以客户为中心，以体验为根本”的理念，持续优化服务质量，保护客户隐私，促进产品创新，确保快件寄递过程中的安全，致力于为客户提供迅捷、安心、智能的快递服务。为提高服务感知度，发现客户满意度调查中存在的盲点，顺丰在2020年主动调整方向，强调关注客户短信、微信调研中的工单处理整体不满意度，按环节、流向等分析客户不满意的原因，从而提升服务质量。

**客户服务目标：**2020年，顺丰重点关注客户不满意度点，并设立不满意度低于6%的目标。

### 4.1.1 客户与服务优化

顺丰制定《客户线奖惩细则》《时效类的异常处理机制》《客户差异化服务》制度，从客户群体的服务场景出发，深挖不同场景下客户服务及其他个性化需求。我们针对服务产品类型及客户不同需求，设计适合不同客户的服务方案，明确收派员操作及中转操作指引，搭建售前售后客服必需知识库，保障有针对性的差异化优质服务。

为打造一支优质精干的服务团队，顺丰整合全网优质培训课程资源，结合实际业务情景，制作易懂易学的网络学习课程；通过客户满意率、客服失误率、邮政申诉率、理赔处理时长等指标对客服人员考核，并将考核结果用于绩效管理，以激励等多元化的方式提升客服人员服务水平。

#### 顺丰关注特殊用户体验，保障特殊用户下单需求

顺丰关注所有用户群体的使用体验。为满足障碍用户下单寄件等需求，2019年，我们对公司微信公众号、官网以及微信小程序进行了无障碍优化，并定期邀请障碍用户进行体验，收集用户反馈意见。目前，障碍用户可通过公司微信公众号、小程序以及官网，足不出户独立完成下单寄件、预约快递收派员上门取件功能，通过微信公众号及小程序可查询运单、修改配送时间、更改转运地址等，给障碍用户的生活带来极大的便利。

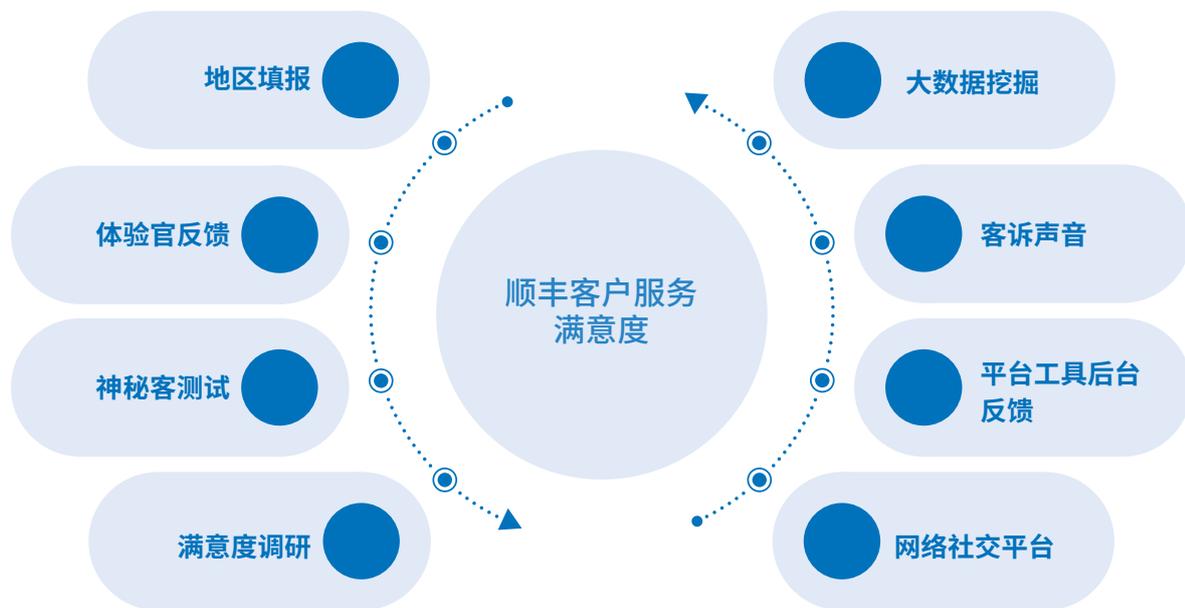


障碍人士体验顺丰下单寄件

## 加强与客户的沟通交流

顺丰重视客户意见，主动拓宽收集客户问题与需求的渠道，以大数据挖掘、平台工具后台反馈、监控网络社交平台、满意度调研等方式，了解客户诉求，倾听客户建议，如发现问题则主动介入，最终实现闭环处理。

2019年，顺丰共受理超过5万条客户需求，客户综合满意度为96%，完成93%的原定目标，在中华人民共和国国家邮政局开展的满意度调查中第11年蝉联行业榜首。



顺丰2019年客户服务满意度调研项目

满意度调研项目	调研内容
大客户专项客服	对客服关于处理时效或解决问题能力等的满意度
数据灯塔	线上工具的功能
速打和月结管家	线上工具的功能
快运	快运业务整体及各环节满意度
网点自寄自取	网点形象与服务态度
小程序	线上工具的功能

## 4.1.2科技与产品创新

顺丰坚持“科技改变物流，物流改变生活”，持续布局多元化产品，打造全生命周期的智慧物流体系，提升行业运营效率。

2019年，顺丰科技投入金额为366,776.8万元，其中研发投入金额256,540.0万元。

### 多元化物流产品

基于不同行业、客群、场景的需求多样化，顺丰秉承“以用户为中心，以需求为导向，以体验为根本”的产品设计思维，聚焦行业特性，从客户应用场景出发，深挖不同场景下客户端到端全流程触点需求及其他个性化需求，设计适合客户的产品服务及解决方案。纵向上丰富产品序列，布局时效快递、经济快递、快运业务、冷运及医药业务、同城急送、国际业务、供应链业务；横向上丰富产品层次，满足更多细分市场客户需求。同时，顺丰利用科技赋能产品创新，形成行业解决方案，为客户提供一体化的综合物流服务。多年来，顺丰持续创新，不断铸造高品质服务体验，为客户成功提供坚实有力的支持。

### 打造智慧物流体系

顺丰通过技术创新引领智能化、数字化、可视化、精细化物流行业建设，自主研发的完整智慧网平台，不仅包括下单、收、转、运、派各项核心营运系统，还融合顺丰地图平台、大数据平台、信息安全平台、智能运维管理平台等，覆盖各个业务环节和场景，快速、灵活、安全、全面地赋能业务，进一步推动物流全链路的信息互联互通，为公司多元业务发展打造智慧化的坚实底盘。同时顺丰还整合内部资源，依托海量内外部数据，运用大数据计算与分析、运筹优化、人工智能等技术打造物流运营分析平台、业务预测平台等智慧管理与智能决策平台，以数据和科技驱动决策、引领经营，简化决策和管理流程，提升经营决策效率和科学性，打造顺丰“智慧大脑”，实现数据驱动科技、科技赋能物流。



一个快件背后的科技力量

**下单环节：**在客户下单环节，顺丰以地址匹配服务，帮助用户完成地址录入，提升地址规范化水平及用户体验；通过智能语音交互，以及启发式的话术设计代替人工客服，精准识别客户的意图并获取关键信息。

**收派环节：**顺丰针对收派员工作场景，定制了可穿戴智能蓝牙耳机，支持语音唤醒和语音指令交互，辅助收派员的日常工作。使用有加密隐藏功能的电子运单加强客户的私人信息保护，同时进一步实现绿色环保物流。研发可追踪可回收的丰BOX、食品医药温控的包装体系以及专业的重货包装解决方案，为不同包装需求提供了多元化、智能化的选择。

**中转与仓储环节：**顺丰研发了多种低成本、高可靠性的自动化分拣系统，通过部署快递物流自动化分拣设备，实现24小时连续高速处理包裹，有效降低分拣差错率。我们构建了完整的顺丰云仓数字化和自动化体系，支持冷链仓、医药仓等多种仓储业务形态，通过多维度数据分析与智慧分仓，打造细分行业的系统解决方案研发及应用。

### 案例：顺丰应用计算机视觉技术提高场地运作效率

“慧眼神瞳”是顺丰针对物流行业自主研发的国内首创Intelligent Video Analysis (IVA)行业产品。该产品实现快件全流程可视化追溯及破损情况检测，可实时监测各场地各类违规操作，有效降低破损件和丢失件概率。



违规行为识别

**运输环节：**顺丰基于海量业务数据，运用深度学习、数据分析与挖掘等技术，有效地整合运力资源，实现车货的精准匹配，提升运输效率。我们构建了网络与线路规划算法系统，根据特定的物流产品需求，结合时效、运力容量等关键指标，合理高效地配置运力与作业资源。为解决诸多特殊场景的运输难题，公司全面布局物流无人机领域，使其作为公司现有运力补充的同时，实现对服务覆盖范围的延伸。

### 案例：顺丰应用无人机，助力松茸“第一公里”运输

2019年，顺丰推出松茸寄递服务，投入百余架无人机参与松茸“第一公里”运输，无人机搭载货物从陆路不便的山头运输单程仅需30分钟，效率提升逾4倍，充分保障产品运输时效，帮助当地社区实现产业升级和发展。



## 激发内部创新

顺丰注重创新，追求“以创新之心，探求未知之路”，以创新培育、创新生成与创新应用三大板块为抓手，持续鼓励创新推动创新应用。

2019年，顺丰共获得1,235个创新作品与方案，各类产品创新与活动板块参与人数覆盖率85.3%，相关知识产权内容助力公司获得9个以上政府资助项目。

### 创新培育

顺丰以提升员工基础创新能力、营造创新氛围为出发点，通过培训创新思考相关工具、搭建发现问题、挖掘问题、讨论问题、落地反馈的闭环平台，促进员工加强创新思维与方法的培育。

### 创新生成

通过日常工作中的微创新作品评审与年度创新赛事，顺丰提供优秀创新项目的展示平台，利用高额奖励与日常激励机制，促使员工关注创新，学习创新，投身创新，并将优秀的经验、思路以及可复用的优秀工具及作品，应用于个人工作之中。

### 创新应用

顺丰关注知识产权机制的搭建，通过对每一个对外产品的跟踪与梳理，重点关注高价值知识产权，达到拟对外产品市场化前知识产权100%申请，增强知识产权应用价值。

### 案例：顺丰开展创新大赛，激发全员技术创新

在2019年度创新大赛中，公司共收到135项创新作品，其中科技技术预研方案类作品共有63项。通过市场价值、创新性、价值产出、技术能力等维度的考核，以及3轮评审，最终有6项优秀作品获得了优秀作品奖。



2019年度创新大赛决赛路演

## 知识产权保护

顺丰严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》，制定《集团侵权事件处理操作指引》《集团商标（商号）管理制度》等，规范专利的管理及公司的商标（商号）的使用，预防、制止侵权行为。2019年，顺丰无侵犯知识产权事件的发生。

截至2019年底，顺丰已获得授权的专利数量1,005项，其中2019年度新增授权专利数量为328项，专利持有量在国内快递行业排名第一。

对内，公司建立核心技术安全评审机制，根据核心技术不同的级别，对应不同的审批层级，避免核心技术泄露，健全核心技术保护体系。

对外，公司通过线上监控、线下行动等多项措施来保护自身产品版权，严厉打击盗版行为。

- 线上，公司通过淘宝、京东、拼多多等各大电商平台，检索存在假冒顺丰商标、品牌的商品链接。我们通过联动顺丰物资、客服等部门，进行线上平台投诉，以平台删除违规链接的方式尽量减轻对公司品牌的影响。
- 线下，我们依托律师事务所，对于各地区出现的实体店、公司名称违规侵权等线索的分析，通过出具律师函、向地方市场监督管理局投诉举报等形式进行维权。

**知识产权培训。**顺丰注重产权保护，积极开展相关培训，以现场会议研讨、电话或丰声会议研讨、邮件等形式向员工介绍知识产权相关的法律法规。此外，公司结合各业务部门的需要，不定期举办新颁布法律法规、司法解释等规范的解读研讨，以及知识产权典型案例分享。2019年，顺丰共组织知识产权相关各类培训共计11次。

### 4.1.3 安全寄递与运输

顺丰严格遵循《邮政业寄递安全监督管理办法》，依据行业特性制定《危险品运输手册》《含锂电池类快件收寄营运操作流程》《快件揽收实名收寄操作流程》等制度，建立寄递实名制推广落实工作组，明确职责分工，从收寄标准、查验操作、责任奖惩等多个维度加强管控，全程管控物品流转的每个环节，确保物品安全无误的送达。

#### 下单与收件：严控高风险物品输入

**实名寄件。**顺丰运用科技手段，从流程植入、系统强制实名、考核监控等维度，实现实名认证制度的有效执行。公司将实名规则及要求植入系统，不断优化系统逻辑，确保快件强制实名，以及认证信息的真实与有效性。此外，公司将实名情况在系统线上展示，实行网点监控，并将未实名数据纳入收派员的考核标准中。

**收寄验视。**公司采取下单过滤、分级提醒的措施，根据下单客户性质，发出“新”“查”“严查”等订单提醒，并为每一个快递收派员配备手持终端违禁品查询数据库，指引快递收派员进行相应操作。除在寄件源头开箱验视外，我们搭建“天犬”预警系统，从多个维度进行高风险识别，并不断优化预警条件，严控高风险物品流入快递渠道。



2019年，顺丰成功截留违法违规禁品10,573件。

**过机安检。**公司研发智慧安检系统，通过采集和展示安检机运行状态、过机包裹数量、违法违规禁品类别及数量等，提升安检效率和准确率。2019年，顺丰组织安检人员专项培训7期，参与培训人员329人。

## 运输与中转：确保快件安全运输

**保障高自燃风险快件安全。**公司通过快件集约、专业容器装载等方式，降低电池类、易碎类等物品的自燃及损坏风险：针对电子产品类（锂电池）快件等A标件单独交接，使用阻燃容器归集运输，并在运输车辆中配置火灾自动报警系统、防静电拖地带、防静电聚集包材等，确保快件安全。

**确保冷链运输物品安全。**公司制定《冷运事业部食品安全风险分级管理规程》，搭建了完善的质量管理体系，保障冷链物流过程的食物质量。针对医药运输，我们建立了覆盖医药物流全过程的物流服务标准和内控标准，配置专门的医药运输车辆和设施设备，建立全链条温度保障和监控体系，以及具备医药产品可追踪、可视化的物流系统，确保医药产品运输质量。

### 案例：顺丰通过ISO22000认证并获得药品和医疗器械第三方物流资质

2019年，顺丰先后获得了“五星级冷链物流企业（综合型）”“餐饮冷链物流服务规范行业标准达标企业”“冷链物流标准化工作先进单位”资质，并通过ISO 22000食品安全管理体系国际标准认证，成为国内首家获得该认证的物流企业。

2019年，顺丰在湖北省新获得药品和医疗器械第三方物流资质，并保有四川省（药品、医疗器械）和广东省（药品）第三方物流资质，获得《涉药运输企业医药物流质量及服务能力评估标准》运输规模硬件能力、运输质量及服务能力双五星认证。

**加强运输安保管理。**公司采用厢式货车运输，实行实体锁或电子锁、封签等，并在运输途中实时监控车辆停靠位置，规范停靠时间与行车线路，保障快件在运输中转环节的安全。

为保障各项措施落实到位，公司将寄递安全与员工考核挂钩，针对寄递安全有责事故对地区营运负责人进行行政处罚，考评结果直接影响年终绩效。

2019年，顺丰开展快递收派员寄递安全专项学习29项，共有776万人次参加考试，参训合格率达到99.4%。

## 4.1.4数据与网络安全

顺丰建立了完善的数据隐私与网络安全保护政策及管理架构，定期对数据隐私与网络安全进行内外部测试，并制定详细的应急响应指引。针对庞大的客户隐私保护，我们建立了全链条客户隐私保护策略，用心守护每一位客户的信任与期待。

顺丰积极协助中华人民共和国国家邮政局开展信息与网络安全的标准制定工作。2015年完成《邮政业信息系统安全等级保护定级指南》编写和发布，2016年完成《邮政业信息系统安全等级保护基本要求》编写和发布，2018年完成《邮政业信息系统安全等级保护实施指南》编写和发布，为提升全行业信息安全治理水平贡献着自己的力量。在物联网安全标准方面，顺丰参与深圳市标准技术研究院牵头制定的《物联网平台安全技术规范》和《物联网感知层设备安全技术规范》，于2019年6月25日发布，前瞻性地提出物联网在安全管控方面的标准，推动促进物联网应用安全健康发展。

2019年，顺丰未发生重大网络安全与信息泄露事件。

2019年，顺丰在通过ISO27001认证标准、国家信息安全等级保护三级认证、国家信息安全等级保护二级认证的基础上，通过ISO29151个人信息信息保护实践指南认证及ISO27701：2019全新隐私信息管理国际标准认证。



## 数据隐私与网络安全政策

作为一家全球性公司，顺丰在全球范围内遵守其应适用的数据收集与处理相关的法律法规，如严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《个人资料（隐私）条例》、欧洲《通用隐私保护法规》(GDPR)、日本《个人信息保护法》、美国《医疗保险和携带法案》(HIPPA)及加拿大《个人信息保护及电子文件法案》等各个国家和地区的数据隐私与网络安全政策。

顺丰建立了决策组织、管理组织、落实组织的三层数据隐私与网络安全管理机构，网络安全与隐私保护工作均在此架构下进行管理。技术委员会作为最高领导机构，负责信息安全决策、任命或指示，由CEO担任技术委员会委员长，作为信息与数据安全的最高负责人。对于员工，我们要求所有员工均需签署《员工信息安全承诺书》，对公司数据、客户信息及隐私、员工个人信息等做出有关信息安全与保密的承诺。

### 顺丰信息与数据安全组织管理职责

管理层级	工作职责
决策组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>最高领导机构</li> <li>信息安全决策、任命或指示</li> </ul>
管理组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定信息与数据安全策略及标准</li> <li>规划和落实信息与数据安全工作</li> <li>负责信息与数据安全审计</li> <li>为决策组织提供必要的决策所需信息</li> <li>负责信息与数据安全相关培训和指导</li> </ul>
落实组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>监督确认本部门的信息与数据安全管理工作</li> <li>负责具体信息与数据安全控制措施的执行和开展</li> <li>协调和推动各项信息与数据安全要求在本组织的具体落实</li> </ul>



顺丰信息与数据安全组织架构

顺丰在其官方网站明确公布《隐私政策》，该隐私政策适用于顺丰速运有限公司及其关联公司；制定了《数据合规管理制度》，该政策适用于顺丰全网络（含海外）各成员公司，并需传达到所有部门的所有岗位。在《数据合规管理制度》中，顺丰做出明确规定及承诺，如采用领先的数据保护标准，在处理个人信息时，应遵循包括但不限于以下原则：

- **合法、正当、必要原则。**除了与个人信息主体另有约定外，处理数据的行为必须是提供商品或服务所必须的。处理数据应当是出于合法、正当的目的。
- **目的明确原则。**收集的个人信息只能用于收集之时向个人信息主体公布且获得其同意的目的。如果后续个人信息的处理目的超过了当初公布的目的，则应当就此目的取得个人信息主体的同意。
- **真实准确原则。**成员公司应当采取适当措施，确保在接到个人信息主体的请求或投诉之后，根据法律规定，及时删除、更正或补充不准确或不完整的个人信息。
- **透明性原则。**应当以明确、易懂和合理的方式向个人信息主体告知成员公司处理个人信息的目的、方式、范围、数据控制者、数据处理者，以及其他可能接收数据的第三方或第三方的类别。
- **同意原则。**在收集个人信息之前或之时，必须取得个人信息主体的同意。

此外，顺丰在《数据合规管理制度》中明确规定了个人信息主体的权力，包括但不限于：

- 个人信息主体可请求提供信息：所存储的与其有关的个人信息的类型、收集方式、收集目的、存储年限、数据控制者、数据处理者等。
- 如果个人信息不正确、不完整，个人信息主体可要求更正、删除。
- 如个人数据发生泄漏则会及时通知信息主体。
- 如对个人数据信息有任何质询，可通过官方客服电话进行联系。一般情况下，将在十五天内回复。

（如需获取全部内容，请查阅顺丰《隐私政策》：

[https://www.sf-express.com/cn/sc/Privacy\\_Policy/](https://www.sf-express.com/cn/sc/Privacy_Policy/))

## 网络安全

顺丰建立了三层信息与数据安全架构，制定了《顺丰集团信息安全事件应急预案》，明确发生网络安全事件时的具体响应机制及处理措施。针对不同类型的网络攻击事件，均制定了详细的应急响应及补救措施，确保迅速、妥善处理各类网络安全事件。

顺丰定期通过内外部对网络安全进行监测，公司内部日常进行基本的配置漏洞检查，并设立“蓝军团队”，每季度对公司网络进行大规模渗透测试；设立了“顺丰安全应急响应中心”，白帽子可以通过此平台反映顺丰系统和业务的安全漏洞。目前平台已拥有白帽子用户1,136个，每日漏洞提交数及用户活跃度较高。顺丰与外部安全媒体及网络信息安全公司建立合作关系，帮助顺丰挖掘系统存在的安全隐患，从而不断提升顺丰网络系统和业务的安全性。2019年6-9月，顺丰完成了互联网WEB应用安全测试及漏洞整改活动，以及安全事件应急响应预案演练活动。



顺丰安全应急响应中心

顺丰积极加强员工网络安全意识教育活动，针对新入职员工，在入职培训课程中包含网络安全教育内容；针对系统开发及网络安全维护人员，提供专业技能培训，确保专业人员保持技术的先进性。

## 数据与信息安全

顺丰制定了《集团信息安全管理策略手册》《IT系统应急预案制定与执行管理指引》等信息安全制度，规范公司信息安全管理工作，明确公司整体的信息安全管理策略及要求。顺丰已经搭建起从数据的创建、存储、使用到共享的系统化数据安全平台，从数据资产的管理，到敏感数据的保护，再到数据的追根溯源，顺丰将一系列数据管理与保护串联起来，全方位保障公司核心数据，避免用户隐私泄露。针对顺丰员工，我们通过定期培训的方式加强员工的数据及隐私保护意识。

顺丰每年通过内部及外部的评估与测试对业务系统进行风险评估及内审工作，发现存在的漏洞及威胁，进行及时修补，防止发生客户信息、员工及公司信息泄露事件。2019年，顺丰开展了2次内审工作，共发现25条中低风险不符合项，均在规定时间内进行了整改。

### 顺丰信息与数据安全风险评估与内审工作

内部风险评估	日常例行开展安全审核，包括日志审核、漏洞扫描、基线审核等。 定期进行风险评估，包括系统面临的威胁、存在的弱点、造成的影响，以及三者综合作用带来风险的可能性，通常每年进行一次评估。
内部体系审核	每年开展隐私信息管理体系内部审核，通过审核发现问题进行整改，最小化公司机密及隐私信息，系统和网络所面临的安全威胁，提升隐私保护整体水平。
外部渗透测试	主要通过白帽子渗透测试技术，发现深层次安全问题，如缓冲区溢出等编程漏洞、业务流程漏洞、通信协议中存在的漏洞和弱口令等。

此外，顺丰制定了《信息泄露类安全事件管理办法》《顺丰集团信息安全事件应急预案》，将客户信息、个人信息、经营信息等信息泄露事件风险级别由高到低定位一级、二级、三级，明确应急响应小组名单及响应措施，详细列明信息泄露事件的处理流程。

## 顺丰信息泄露事件监控及处理流程

接收上报	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全监控组通过监控调度平台、邮箱、电话、外部渠道等各种渠道接收上报的信息泄露类安全事件。</li> </ul>
初步分析及定级	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对上报事件进行初步分析，包括问题初步定位、客户信息和影响范围等。</li> <li>结合初步分析结果和事件分级标准，对事件进行定级。</li> </ul>
调查分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>涉及客户运单及账号的，对运单异常查询、账号登录及操作日志分析，定位人员、异常操作内容及系统异常。</li> <li>涉及员工个人信息的，通过SAP、丰声平台等系统，结合邮件、上网行为等管理系统，定位到人员或系统异常。</li> <li>涉及经营信息的，对信息所在平台进行操作日志分析，并结合邮件外发、上网行为、联软系统等日志定位到人员或系统异常。</li> </ul>
整改处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据调查结果，出具整改建议，涉及到人员审查的可以协同安保组进行处理，同时提交调查报告至人资处理，级别严重的可提交给法务。</li> </ul>

### 顺丰采用全链路客户隐私保护策略

顺丰严格保护客户的各项数据与隐私安全，围绕业务流“下单、收派、中转、售后、运营”，依据数据生命周期的“采集、传输、存储、处理、交换、销毁”各阶段，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。

#### 数据与隐私全生命周期安全管控流程

采集	传输	存储	访问	使用	协作
<ul style="list-style-type: none"> <li>合理收集</li> <li>用户授权</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>授信通道</li> <li>上下游鉴权</li> <li>通道/内容加密</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>资源/列级加密</li> <li>备份加密</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用户鉴权</li> <li>功能权限控制</li> <li>数据权限控制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>查询脱敏</li> <li>导出脱敏</li> <li>测试脱敏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>权限控制</li> <li>保密协议</li> </ul>

#### 数据与隐私业务场景安全管控流程

下单	收派	中转/售后	运营
采用丰密面单，隐藏收方电话中间4位，对寄方信息、货物信息均自定义是否打印，最大程度保护客户隐私。	使用创新巴枪进行收派时，通话界面、通话记录、短信界面，使用星号隐藏部分号码，或使用虚拟号联系客户。	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，客服人员无需知道客户电话。	使用加密存储、加密传输，对各业务系统、大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。



## 4.2 供应商合作

顺丰注重供应链一体化建设，坚持平等协商、互利共赢的原则，建立公平、公正的供应商管理体系，推动与供应商的合作共赢。

### 4.2.1 供应商管理机制

顺丰制定了《采购供应链中心实物类采购寻源管理办法》《采购供应链中心实物类供应商管理办法》等制度，规范了从供应商准入，日常管理与考核，再到退出的供应商全生命周期管理。在管理中，公司应用供应商关系管理系统SRM和SSP供应商结算互动平台，实现供应商全生命周期线上化交互。

**准入阶段评审。**在供应商准入过程中，公司严格要求商务资质及财务信用，并从商务、质量、技术等多维度对供应商进行现场评估。此外，二级供应商对安全、环保等方面的遵守情况也是公司考量因素之一。2019年，公司共引入3,157家供应商，其中集采供应商701家，分采供应商2,456家，均已通过品类内相关认证要求。

**日常评估与考核。**公司严格把控供应质量，针对供应商开展季度绩效评估、半年度或年度绩效评估和项目绩效评估。在年度审核中，由采购专员主导对所有供应商进行评估审核并编制现场审核报告，按公司对供应商最新要求，再次匹配供应商综合能力，确保稳定的供应质量。按照绩效评分结果，供应商会被划分为A、B、C、D和E级5个等级，其中A级代表供应商表现卓越，而得分为E的供应商将会被淘汰。

**沟通与培训。**公司畅通与供应商的沟通渠道，根据业务开展情况不定期与供应商开展沟通交流活动，促使双方在专业领域加强合作。我们围绕着公司发展、实际操作技能及员工安全等议题不定期组织供应商培训。当公司的供应商质量标准等有更新，或有问题预防、质量改进等经验可以分享时，我们就相关主题对相应供应商进行现场或远程培训辅导，让供应商及时了解相关信息动态，促进产品质量的提升。

**退出机制。**顺丰规定了8个场景下的供应商退出机制，明确：当供应商出现重大质量或交付异常，整改后仍未通过评审；绩效评估连续两次为D，季度为E的供应商；不配合整改或整改未通过审查的供应商；或年度绩效为E的供应商，将被从《合格供应商名录》中删除。

#### 案例：顺丰组织供应商培训，促进行业交流

2019年，我们开展了形式多样的交流培训会提高供应商产品专业知识，与运输分拣、信息技术、机电设备、交通运输、包装材料行业的品牌供应商开展产品专题分享活动，促进行业交流。

## 4.2.2 廉洁公平采购

顺丰坚持诚信原则和公平、公开、公正原则，建立采购前端“准入透明化”、采购中端“过程公平化”、采购后端“监督公平化”的标准，确保廉洁的采购环境。

授权原则	公司授权采购部门作为对供应商进行商业承诺的唯一组织，其他部门绕过采购部门对供应商进行类似的承诺是无效的，而且是违规行为。
诚信原则	与供应商合作及所有的商业活动必须遵循诚信与商业道德标准。
公平、公开、公正原则	采购部门负责为公司获取最佳的总体价值，确保采购行为的公开性，对待供应商的公平性，采购决策的公正性。

公司在供应商参标过程进行风控模型管理，对供应商关联关系等方面进行监控，严防其与顺丰其它供应商串通报价。在签署合作合同时，我们与供应商同步签署《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。顺丰审计部负责开展异常调查，重点审视采购道德行为，监督采购业务的公开、公正、公平。

为了更好地预防采购相关风险，公司制订了《阳光采购告知函》，分别植入到“供应商认证”“采购寻源”“物资交付确认”和“供应商绩效评估”四个环节，并开展供应商“阳光合作，健康共赢”培训，向供应商宣导了相关保密权、申诉权、举报权和知情权，以及采购业务的申诉渠道。2019年，顺丰针对合作供应商进行了满意度调查，识别与供应商合作过程中存在的问题，营造公平公正、阳光透明的经营环境。调查覆盖集采、分采共300家供应商，涉及的内容包含采购以及人员能力素养等。调查结果显示，2019年供应商综合满意度为92.8%。

2019年，顺丰准入的供应商廉洁协议签署率达到100%。

## 4.2.3 推动供应商履责

顺丰重视供应链中的责任承担，畅通沟通渠道，加强多方合作，持续推动供应商履责。公司响应国家邮政局关于绿色采购试点的号召，制定《采购供应链中心绿色采购管理规定》，在供应商认证标准、招投标规定、合同签署、日常管理等环节加入相应环保要求，同时在采购内部宣导供应商引入，管理中加入绿色环保门槛的要求，以保障绿色采购理念贯彻落实，共同推动绿色发展。

2019年，公司在与承包商签订的合同中补充《社会责任条款》，明确所有合作方在公司运营中的环境和员工方面的责任，并强调顺丰对此方面的要求。在环境责任方面，公司强调环保合规，要求供应商制定预防污染以及排放管理等有效措施；员工方面，公司规定乙方需尊重人权，施行公平、合规用工的措施，要求乙方以预防性维护和安全工作流程，以及持续的安全培训来降低员工可能遇到的潜在安全危险，保障员工职业安全。

2019年，顺丰准入的供应商社会责任条款签署率达到100%。

# 政策列表

## 管治篇政策名称

《顺丰控股股份有限公司章程》

《集团风控管理制度》

《顺丰集团危机事件管理制度》

《顺丰集团反腐败管理制度》

《顺丰诚信手册》

《亲属回避管理办法》

《奖励与处罚管理规定》

《举报管理办法》

《关于发布“842好人不忧”自主申报机制的通知》

《员工手册》

《Employee Handbook》

《反腐败承诺书》

《诚信廉洁协议》

## 社会篇政策名称

《员工手册》

《员工离职管理规定》

《新员工管理办法》

《考勤管理规定》

《劳动合同》

《不定时工作制》

《股票增值权激励计划》

《绩优员工管理规定》

《员工沟通管理规定》

《人才晋升管理制度》

《非高管晋升管理指引》

《高管晋升管理操作指引》

《顺丰讲师管理制度》

《顺丰教材管理制度》

《外派培训管理制度》

《外派培训申请流程》

《职业健康安全管理手册》

《安全生产责任制》

《营运车辆与驾驶员安全管理办法》

《消防安全管理制度》

《物业场地消防设施设备管理办法》

《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》

《道路货物运输服务安全管理协议》

《皮带线（分拣）安全操作》

《叉车安全操作规程》

《安全检查、隐患排查与治理管理规定》

《突发事件应急预案管理制度》

《安全教育培训管理规定》

## 环境篇政策名称

《减排奖惩制度》

《废弃油液管理规范》

《场内新能源车辆运行方案及管理办法》

《办公场地管理办法》

《水电管理办法》

## 经济篇政策名称

《客户线奖惩细则》

《时效类的异常处理机制》

《客户差异化服务》

《集团侵权事件处理操作指引》

《集团商标（商号）管理制度》

《危险品运输手册》

《含锂电池类快件收寄营运操作流程》

《冷运事业部食品安全风险分级管理规程》

《员工信息安全承诺书》

《数据合规管理制度》

《隐私政策》

《顺丰集团信息安全事件应急预案》

《集团信息安全管理策略手册》

《IT系统应急预案制定与执行管理指引》

《信息泄露类安全事件管理办法》

《采购供应链中心实物类供应商管理办法》

《采购供应链中心绿色采购管理规定》

《阳光采购告知函》

# ESG 关键绩效表

指标名称 (管治篇)	单位	2019年数据
股东大会召开次数	次	4
有效举报后续反馈率	%	100
投诉事件处理时效“三个一”的完成率	%	99
从业人员《反腐败承诺书》签署率	%	87.9
从业人员反腐败教育总时长	小时	9,738

指标名称 (社会篇)	单位	2019年数据
工会会员人数	万人	15
集体谈判协议覆盖率	%	20.7
从业人员沟通及建议事件解决率	%	93
员工满意度调查结果	%	87
劳动合同签订率	%	100
总从业人员数量	人	522,912
一线从业人员流失率	%	20.9
农村户籍从业人员占比	%	80
从业人员线上培训总人次	人次	22,285,007
从业人员培训总学时	小时	2,575,721
从业人员培训总投入	亿元	1.3
男性从业人员线上培训人次	人次	17,202,641
女性从业人员线上培训人次	人次	5,082,366
新入职员工培训人次	人次	120,828
累计获得学历认证总人数	人	555
累计学历认证资助总金额	元	4,622,686
整体可记录性人员伤害比率	%	0.004
损工事故发生率	%	0.005
基于2018年的损工事故发生率的趋势	%	-37.5
重大快件火灾事故	起	0
场地一、二级火灾事故	起	0
人员安全指数	-	900
安全生产投入金额	万元	5,651
各项安全检查与活动发现、整改隐患数量	条	56,832
安全演练次数	次	1,339
安全演练场地	个	1,320
安全培训覆盖率	%	100
关怀慰问员工及其家属人次	万人次	161
从业人员关怀投入金额	万元	6,770

指标名称 (环境篇)	单位	2019年数据
汽油消耗量	L	300,577.8
—— 陆运汽油消耗量	L	206,472.0
—— 航空地面汽油使用量	L	94,105.8
柴油消耗量	L	152,355,602.3
—— 陆运柴油消耗量	L	151,920,855.0
—— 航空地面柴油使用量	L	753,549.7
电力使用量	kW·h	128,728,372.9
—— 陆运电力使用量	kW·h	74,324,061.4
—— 航空地面电力使用量	kW·h	4,072,429.9
—— 产业园电力消耗量 <sup>13</sup>	kW·h	44,872,756.0
—— 总部办公电力消耗量	kW·h	5,459,125.6
航空煤油使用量	t	240,125.0
冷剂使用温室气体排放	tCO <sub>2</sub> e	1,986.4
综合能耗 <sup>14</sup>	kW·h	4,540,461,748.0
综合能耗强度	kW·h/百万营收	40,470.1
温室气体排放总量 <sup>15</sup>	tCO <sub>2</sub> e	1,280,462.5
—— 温室气体排放 (范畴一)	tCO <sub>2</sub> e	1,169,038.0
—— 温室气体排放 (范畴二)	tCO <sub>2</sub> e	111,424.6
温室气体排放强度	tCO <sub>2</sub> e/百万营收	11.4
水资源消耗量	t	438,191.9
—— 产业园水资源消耗量	t	326,459.5
—— 总部办公水资源消耗量	t	72,174.9
—— 航空地面水资源使用量	t	39,557.5
废弃物产生量	kg	13,860,481.4
—— 产业园废弃物产生量	kg	12,331,681.4
—— 总部办公废弃物产生量	kg	1,528,800.0
总部办公用纸量	kg	26,249.6
包装类物品使用总量	kg	375,707,380.6
—— 快递封套使用量	kg	77,556,302.1
—— 运单使用量	kg	18,569,099.2
—— 纸箱使用量	kg	235,122,326.8
—— 塑料包装袋使用量	kg	21,099,363.4
—— 透明胶带使用量	kg	23,360,289.1

<sup>13</sup> 产业园电力消耗量中已包含 1,296,826.4 kW·h 可再生能源发电量。

<sup>14</sup> 综合能耗及温室气体数据覆盖顺丰大陆及香港自营产业园、总部大楼、自有全货机、航空地面运输运营(深圳总部、北京基地及杭州基地)、中国大陆及港澳地区的部分自有车辆。

指标名称 (经济篇)	单位	2019年数据
科技投入金额	万元	366,776.8
研发投入金额	万元	256,540.0
已获得的专利数量	项	1,005
2019年新增专利数量	项	328
快递收派员寄递安全专项培训覆盖率	%	81.4
寄递安全培训专项数目	项	29
寄递安全培训合格率	%	99.4
特种设备持证上岗率	%	100
截留违法违禁品件数	件	10,573
重大网络安全与信息泄露事件	起	0
消费者有效投诉率	PPM	0.15
消费者投诉处理率	%	100
客户满意度	%	96
信息安全内审开展次数	次	2
中国境内供应商数目	家	18,212
港澳台地区供应商数目	家	22
美洲供应商数目	家	4
欧洲供应商数目	家	3
亚洲 (不含中国) 供应商数目	家	2
实现系统化管理供应商	家	18,243
2019年新引入集采供应商	家	701
2019年新引入分采供应商	家	2,456
供应商社会责任条款签署率	%	100
供应商廉洁协议签署率	%	100
供应商满意度	%	92.8

# GRI Standards 索引表

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>机构概况</b>		
102-1	组织名称	关于本公司
102-2	活动、品牌、产品与服务	关于本公司
102-3	总部位置	请参照年报
102-4	营运位置	请参照年报
102-5	所有权与法律形式	请参照年报
102-6	服务的市场	关于本公司
102-7	组织规模	关于本公司
102-8	关于员工和其他工作者的信息	雇佣与晋升
102-9	供应链	供应商管理机制
102-10	组织及其供应链的重大变化	供应商管理机制
102-11	预警原则或方针	绿色运输；绿色办公
102-12	外部倡议	廉洁管理体系
102-13	协会的成员资格	廉洁管理体系
<b>战略</b>		
102-14	高级决策者的声明	董事致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	ESG风险管理
<b>道德与诚信</b>		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	廉洁管理体系
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	廉洁管理体系；反腐败举措
<b>管治</b>		
102-18	管理架构	可持续发展管治架构
102-19	授权	可持续发展管治架构
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	可持续发展管治架构
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	利益相关方识别和沟通
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	请参照年报
102-23	最高管治机构主席	请参照年报
102-24	最高管治机构的提名和甄选	请参照年报
102-25	利益冲突	廉洁管理体系
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	可持续发展管治架构

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
102-27	最高管治机构的集体认识	利益相关方识别与沟通
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	重大性议题判定；ESG风险管理
102-30	风险管理流程的效果	风险管理体系
102-31	经济、环境和社会议题的评审	重大性议题判定
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	可持续发展管治架构
102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方识别与沟通
102-34	重要关切问题的性质和总数	利益相关方识别与沟通；重大性议题判定
102-35	报酬政策	权益保障
102-36	决定报酬的过程	权益保障
<b>利益相关方沟通</b>		
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方识别与沟通
102-41	集体谈判协议	权益保障
102-42	利益相关方的识别和遴选	利益相关方识别与沟通
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方识别与沟通
102-44	提出的主要议题和关切问题	重大性议题判定
<b>报告实践</b>		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	请参照年报
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告
102-47	实质性议题列表	重大性议题判定
102-48	信息重述	关于本报告
102-49	报告变化	不适用
102-50	报告期	关于本报告
102-51	最近报告日期	不适用
102-52	报告周期	关于本报告
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	关于本报告
102-55	GRI内容索引	GRI Standards Index
<b>经济</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	廉洁管理体系；供应商管理机制
103-3	管理方法的评估	反腐败举措；供应商管理机制

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>GRI 201经济绩效</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	ESG风险管理；应对气候变化
103-3	管理方法的评估	ESG风险管理；应对气候变化；公益投入与支持；扶贫济困
201-1	直接产生和分配的经济价值	公益投入与支持；扶贫济困
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	ESG风险管理；应对气候变化
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	权益保障
<b>GRI 202市场表现</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障；晋升与雇佣
103-3	管理方法的评估	权益保障；晋升与雇佣
<b>203间接经济影响</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	社区投入与支持
103-3	管理方法的评估	社区投入与支持
203-1	基础设施投资和支持性服务	社区投入与支持
203-2	重要间接经济影响	社区投入与支持
<b>204采购实践</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	廉洁公平采购
103-3	管理方法的评估	廉洁公平采购
<b>205反腐败</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	廉洁管理体系；反腐败举措
103-3	管理方法的评估	廉洁管理体系；反腐败举措
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	廉洁管理体系
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	廉洁管理体系；反腐败举措
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	反腐败举措

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>206反竞争行为</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
206-1	竞争行为和垄断行为的法律诉讼	廉洁管理体系
<b>环境</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色包装；绿色运输
103-3	管理方法的评估	绿色包装；绿色运输；绿色办公
<b>GRI 301物料</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色包装
103-3	管理方法的评估	绿色包装
301-1	所用物料的重量或体积	绿色包装
301-2	所使用的回收进料	绿色包装
301-3	回收产品及其包装材料	绿色包装
<b>302能源</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色运输
103-3	管理方法的评估	绿色运输
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色转运
302-3	能源强度	绿色运输
302-4	能耗节约	绿色运输
302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色运输
<b>303水资源</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色办公
103-3	管理方法的评估	绿色办公
303-1	按源头划分的取水	不适用
303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303-3	水循环与再利用	绿色办公

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>304生物多样性</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	不适用
103-2	管理方法及其组成部分	不适用
103-3	管理方法的评估	不适用
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	不适用
304-3	受保护或经修复的栖息地	不适用
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入IUCN红色名录及国家保护名册的物种	不适用
<b>305排放</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色包装；绿色运输
103-3	管理方法的评估	绿色包装；绿色运输
305-1	直接（范畴1）温室气体排放	ESG关键绩效列表
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	ESG关键绩效列表
305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	ESG关键绩效列表
305-4	温室气体排放强度	ESG关键绩效列表
305-5	温室气体减排量	ESG关键绩效列表
305-6	臭氧消耗物质(ODS)的排放	绿色运输
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	ESG关键绩效列表
<b>306污水和废弃物</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-3	管理方法的评估	绿色办公
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色办公
306-3	重大泄漏	不适用
306-4	危险废物运输	不适用
306-5	受排水和/或径流影响的水体	不适用

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>307环境合规</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色运输；应对气候变化
103-3	管理方法的评估	绿色运输；应对气候变化
307-1	违反环境法律法规	打造绿色物流
<b>308供应商环境评估</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	推动供应商履责
103-3	管理方法的评估	推动供应商履责
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	推动供应商履责
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	推动供应商履责
<b>社会</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
<b>401雇佣</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
401-1	新进员工和员工流动率	雇佣与晋升
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	福利与关爱
401-3	育儿假	福利与关爱
<b>402劳资关系</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
402-1	有关运营变更的最短通知期	权益保障

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
-----------	---------	---------

#### 403职业健康与安全

##### GRI 103管理方法

103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	健康与安全
103-3	管理方法的评估	健康与安全
403-1	职业健康安全管理体系	健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	健康与安全
403-3	职业健康服务	健康与安全
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	健康与安全
403-6	促进工作者健康	健康与安全
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	健康与安全
403-9	工伤	健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	健康与安全

#### 404培训与教育

##### GRI 103管理方法

103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	培训与发展
103-3	管理方法的评估	培训与发展
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	培训与发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	培训与发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	培训与发展

#### 405多元化与平等机会

##### GRI 103管理方法

103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障；雇佣与晋升
103-3	管理方法的评估	权益保障；雇佣与晋升
405-1	管治机构与员工的多元化	雇佣与晋升

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>406反歧视</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	权益保障
<b>407结社自由与集体谈判</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
<b>408童工</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
<b>409强迫与强制劳动</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
<b>410安保实践</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	不适用
103-2	管理方法及其组成部分	不适用
103-3	管理方法的评估	不适用
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	不适用
<b>411原住民权利</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	不适用
103-2	管理方法及其组成部分	不适用
103-3	管理方法的评估	不适用
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>412人权评估</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	权益保障
103-3	管理方法的评估	权益保障
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	推动供应商履责
<b>413当地社区</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	社区投入与支持
103-3	管理方法的评估	社区投入与支持
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	扶贫济困
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	社区投入与支持
<b>414供应商社会评估</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	供应商管理机制
103-3	管理方法的评估	供应商管理机制
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	推动供应商履责
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应商管理机制
<b>415公共政策</b>		
<b>GRI 103管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	不适用
103-2	管理方法及其组成部分	不适用
103-3	管理方法的评估	不适用
415-1	政治捐款	不适用

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
<b>416客户健康与安全</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	安全寄递与运输
103-3	管理方法的评估	安全寄递与运输
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	安全寄递与运输
<b>417营销与标识</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	科技与产品创新
103-3	管理方法的评估	科技与产品创新
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	科技与产品创新
<b>418客户隐私</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	数据与网络安全
103-3	管理方法的评估	数据与网络安全
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	数据与网络安全
<b>419社会经济合规</b>		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	商业道德管理
103-3	管理方法的评估	商业道德管理

# 意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！这是我们发布的《顺丰控股2019年度可持续发展报告》，我们非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助我们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2019年度可持续发展报告意见回馈表》

姓名\_\_\_\_\_

工作单位\_\_\_\_\_

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	很差
您认为本报告是否突出反映顺丰在环境、社会及管治方面的重要信息？	<input type="checkbox"/>				
您认为本报告披露的信息、指标是否清晰、准确、完整？	<input type="checkbox"/>				
您认为本报告的内容编排和风格设计是否便于阅读？	<input type="checkbox"/>				

您对报告哪一部分内容最感兴趣？

\_\_\_\_\_

您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？

\_\_\_\_\_

您对我们今后发布可持续发展报告有什么建议？

\_\_\_\_\_

**承诺 为每一份托付**

**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: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