

顺丰控股2020年度 可持续发展报告



S.F. HOLDING CO., LTD.

SUSTAINABILITY REPORT



目录 CONTENTS

01

P003-P010

开篇 **Opening**

P011-P022

章节一 **Chapter One**

丰·送合规稳健发展

02

P023-P049

章节二 **Chapter Two**

丰·送浓浓人文关怀



责任·担当
董事长致辞
关于本公司

- 公司概况
- 企业文化
- 获奖列表

可持续发展目标进展

可持续发展绩效概览

专题：争当党建“先丰”

- 1.1 规范企业管治
- 1.2 可持续发展管理
 - 1.2.1 可持续发展管理架构
 - 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

专题：同心齐抗疫

- 2.1 员工发展与关爱
 - 2.1.1 权益保障
 - 2.1.2 招聘与晋升
 - 2.1.3 培训与发展
 - 2.1.4 健康与安全
- 2.2 社区投入与支持
 - 2.2.1 赋能乡村振兴
 - 2.2.2 热心公益慈善

03

P050-P065

章节三 Chapter Three

丰·送绿色美好生活

04

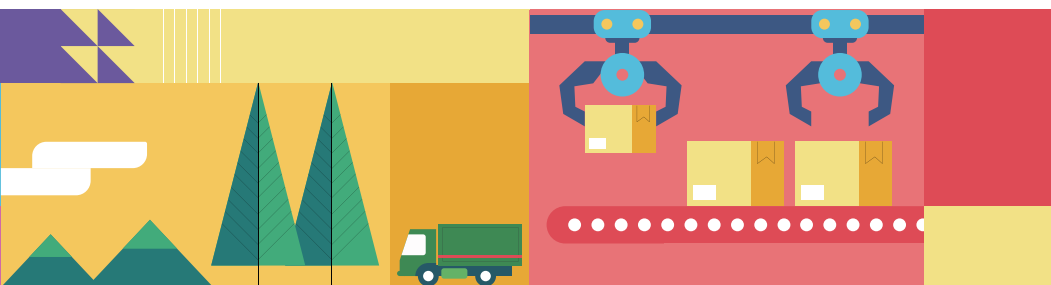
P066-P081

章节四 Chapter Four

丰·送创新智慧产业

P082-P102

结尾 Ending



专题：绿色每一公里

3.1 可持续运输

3.1.1 绿色运输

3.1.2 绿色转运

3.1.3 绿色办公

3.2 推动循环经济

3.2.1 绿色包装

3.3 应对气候变化

3.3.1 风险识别及评估

3.3.2 风险应对

专题：建设“一带一路”

4.1 产业创新

4.1.1 打造智慧物流

4.1.2 安全寄递与运输

4.2 客户服务优化

4.3 数据与网络安全

4.3.1 网络安全

4.3.2 数据与信息安全

4.4 供应商管理

4.4.1 供应商管理体系

4.4.2 合规廉洁采购

4.4.3 推动供应商履责

关于本报告

政策列表

ESG关键绩效表

GRI STANDARDS INDEX

意见及反馈

责任·担当

2020年是新冠疫情突然爆发之年，是脱贫攻坚战决胜之年，是碳中和目标提出之年，更是顺丰逆行而上，勇往直前，彰显企业责任担当之年。在疫情最严重时，顺丰提供了首个“逆飞”武汉的驰援航班；在助力乡村振兴上，顺丰推出智慧农业全产业链方案，协助政府落实扶农助农工作；对于国家提出的碳中和目标，顺丰在前瞻布局绿色包装、新能源运力解决方案的基础上搭建碳排放管理体系，认真研究、推进碳中和目标的制定和落实方案。未来，几十万顺丰人将继续如盏盏萤火般汇聚成光，传送包裹，更传送一路的责任与担当。



董事长致辞

过往的一年里，新冠肺炎肆虐全球，给各行各业带来了不同程度的冲击与影响，全球供应链与物流系统受到了严峻的挑战。疫情期间，顺丰不负国家、政府、企业、客户等各利益相关方的信任与托付，以敏捷、高效、智能的快递物流服务体系，为人民生活和社会和谐提供坚实的保障。

丰•送合规稳健发展。我们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，以科技手段赋能风控管理。顺丰将环境、社会及管治类风险充分融入日常风险识别及管控中，积极应对气候变化带来的不确定性。本年度，我们的风险管控培训覆盖100%的新入职人员，各风险领域培训覆盖100%的在岗人员。

丰•送浓浓人文关怀。平等尊重是顺丰的核心价值观。我们以核心价值观为基础，通过多元化和包容性的文化氛围，为员工打造平等、和谐、愉快的工作氛围，工会会员人数达到203,373人。我们为员工搭建了多样化与个性化的福利体系，使不同群体的员工均能获得切实有效的员工福利。顺丰始终将员工的安全放在第一位，建立了总部、区部、基层组成的三层安全管理组织，通过了ISO45001职业健康安全管理体系认证，以标准化、制度化的管理严格保障员工安全，并实现了零重大火灾事故、零重大伤亡事故的目标。

丰•送绿色美好生活。本年度，中国确定了2030实现碳达峰和2060实现碳中和的愿景，这对每个企业都提出了新的节能减排与可持续发展要求。顺丰关注每一单业务对环境的影响，不断提升自身的资源利用率，降低能源消耗和碳排放。2020年，我们投放了17,053辆新能源车，较2019年的投放量提高了50%，覆盖了185个城市。在打造绿色包装方面，顺丰对包装进行技术改造，实现了节省原纸约26,000吨，节省塑料约8,000吨，合计减少碳排放约7万吨的成果。

丰•送创新智慧产业。我们坚持“科技改变物流，物流改变生活”，通过“丰智云链”等物流产品打造多元化产品服务及解决方案，并使用科技赋能下单、中转、运输、派送等运营环节，提升准确性与效率。我们严格保障产品收寄和运输的安全，2020年成功截留违法违禁品10,713件，并获得了新《中华人民共和国药品管理法》实施后首个药品第三方物流“告知承诺公示制”资质，为疫情期间的药品和疫苗运输提供完善的保障。客户是顺丰重要的利益相关方，为客户提供更好的服务是我们不变的追求。本年度，在中国国家邮政局开展的满意度调查中，顺丰第12年蝉联行业榜首。

百舸争流，奋楫者先。疫情冲击之下机遇与挑战并存，我们将抓住机遇，不畏挑战，与每一位顺丰人携手并肩，为各利益相关方提供更加绿色、高效、安全的产品与服务，让生活因顺丰而顺心顺意。

关于本公司

1993年，顺丰诞生于广东顺德，经过多年发展，已成为国内领先的综合物流服务商，并致力于成为独立第三方行业解决方案的数据科技服务公司。

公司概况

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，持续优化产品体系与服务质量。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供应链解决方案及综合供应链服务，实现具有网络规模优势的智能物流运营商，拥有对全网络强有力管控的经营模式。

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。特别是在2020年，中国提出“二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和”的发展趋势下，顺丰敢为人先、勇立潮头，持续加大节能减排力度，深化企业绿色转型变革，积极树立行业标杆，为实现“碳中和”目标贡献企业力量。



顺丰发展至今,已历经二十八载岁月。二十八载披荆斩棘,使我们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。



企业文化

愿景	顺丰人共同的目标
核心价值观	顺丰人的行为指引
诚信基本准则	顺丰人的道德基础

核心价值观

成就客户	客户为先, 创造极致的服务体验
	按需而变, 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



诚信基本准则

不作假、不欺瞒	不损人利己, 不以公谋私
不损害客户及公司利益	不轻言毁诺, 不失信于人



获奖列表

2020年顺丰所获奖项

第二届(2020)新财富“最佳上市公司”

中华全国工商联－中国民营企业社会责任优秀案例(2020)

2020年《财经》杂志“可持续发展效益奖”

腾讯新闻2020“中国益公司”企业社会责任评选“ESG杰出绩效企业”奖

2020年中国卓越IR最佳信披奖

2019-2020中国冷链产业金链奖“十佳综合物流服务商”

顺丰工会荣获中华全国总工会“最美职工之家”

顺丰工会官方微信公众号荣获中央网信办、中华全国总工会“互联网+工会普惠服务企业十佳平台”

2019-2020年度中国新能源汽车产业－绿色责任奖

《公益时报》2020年度中国公益企业

顺丰公益基金会上榜《公益时报》2020中国慈善榜年度慈善榜样

顺丰暖心项目荣获第十届深圳关爱行动百佳市民满意项目、第五届鹏城慈善奖“典范项目奖”

顺丰公益基金会顺丰莲花助学项目荣获－中国社会组织扶贫案例50佳

第五届鹏城慈善奖“鹏城慈善捐赠企业金奖”

跨境电商抗击疫情社会责任杰出企业

2020中国年度最佳雇主－全国10强

2020中国年度最佳雇主－卓越成就雇主

2020年物流技术创新奖

2020年度邮政行业技术研发中心

2020年度邮政行业科学技术奖

2020物博会金牛奖－智慧物流技术装备创新企业奖

中物联科技创新人物奖

2020金铃奖－智慧抗疫特别奖

2020智慧物流十大创新引领企业

广东省大数据骨干企业

2020中国设计红星奖(五项)－楼宇配送机器人、无人机快递接驳柜、方舟无人机、H4四旋翼无人机、顺丰一键呼

汪勇荣获全国五四青年奖、全国抗疫先进个人、“感动中国”2020年度人物

张义标、陈春荣获全国劳动模范；刘华、谷聪荣获全国优秀共青团员；张丽荣获全国三八红旗手

核心目标



目标四：优质教育

顺丰为员工提供学历提升与技能认证的学费资助，并为贫困学生设立奖学金，帮助员工及弱势群体获得优质的教育资源。



目标八：体面工作和经济增长

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。



目标十一：可持续城市和社区

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，助力“无废城市”的实现。



目标十三：气候行动

顺丰从快递包裹运输的各个环节减少能耗消耗，识别气候变化风险，并主动采取应对措施。

直接目标



目标三：良好健康与福祉

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。



目标五：性别平等

顺丰严格贯彻男女平等的原则，禁止一切形式的歧视，持续扩大女性员工人数，并为女性员工提供专属福利关爱。



目标十：减少不平等

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。



目标七：经济适用的清洁能源

顺丰在义乌、合肥、香港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。



目标九：产业、创新和基础设施

顺丰坚持自主创新，在快件的收、转、运、派各个环节研发新产品，打造智慧物流，赋能行业智能化。



目标十二：负责任消费和生产

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。顺丰严格保障用户个人隐私，建立了完善的数据与隐私保护体系。

可持续发展绩效概览

2020年可持续发展亮点内容

- 武汉疫情爆发最严重时期, 顺丰在8天内**运送救援物资**超过**816吨**, 全网超过2,415万个包裹。
- 顺丰**廉洁举报渠道知晓率**连续两年有较高提升, 上升至**92.7%**。
- 顺丰工会荣获劳动模范、五一劳动奖章、五四青年奖、工人先锋号等**237项**荣誉。
- 顺丰2万余名**工会代表爱心服务**次数累计达到**214万次**。
- 顺丰公益基金会累计发放**高中助学金73,516人次**, 累计支出**12,357.1万元**;
发放**大学生奖学金4,934人次**, 累计支出**1,480.2万元**。
- 顺丰公益基金会全年**公益总支出131,290,048.5元**, 志愿服务时长1,580小时。
- 顺丰进一步完善安全专业人员队伍建设, 新增**43名**专业安全管理人员。
- 顺丰搭建集团**安全运营信息系统和车联网智能云平台**, 全网**11,502台**运营车辆安装车载安全监控设备。
- 顺丰安全生产月活动共有**20,221人**完成**安全责任书签订**, 开展了**7,935场次**安全培训,
2,736场次各类**安全应急演练**, 参与人员**531,223人次**。
- 顺丰在2020年投放了**17,053辆**新能源汽车, 相比2019年**增加50%**的投放量, 覆盖了185个城市。
- 顺丰对包装进行技术改造, 实现了**节省原纸约26,000吨**, **节省塑料约8,000吨**,
合计**减少碳排放约7万吨**的成果。
- 顺丰在中华人民共和国国家邮政局开展的**满意度调查中第12年**蝉联行业榜首。
- 顺丰开展了**2,100多次**供应商现场审核, **901次**由**第三方**进行的质量抽检。

可持续发展绩效指标名称	数据
从业人员《反腐败承诺书》签署率	89.1%
从业人员培训总学时数	1,905,093小时
工会会员人数	203,373人
累计获得学历教育支持总人数	1,191人
安全生产投入金额	2.8亿元
安全演练次数	6,000次
安全培训总小时数	7,993,041小时
从业人员安全培训覆盖率	100%
从业人员福利投入金额	6.8亿元
使用新能源车减少的碳排放量	7.8万吨
使用绿色包装减少的碳排放量	约7万吨
可再生能源发电量	1,577,170.5千瓦时
电子运单使用率	99.9%
科技投入金额	42.7亿元
已获得的专利数量	1,371项
供应商社会责任条款签署率	100%



丰·送合规稳健发展

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	95.0%
从业人员《反腐败承诺书》签署率	89.1%
从业人员反腐败教育总时长	17,500小时



专题：争当党建“先丰”

顺丰积极落实党员教育工作、充分发挥党员模范作用，让党建源动力贯穿公司运行的方方面面，让员工切实感受“党组织时时刻刻就在身边”，以好作风、好状态投入顺丰的发展。

狠抓制度建设，规范党建工作

为进一步规范党组织的工作，明确党建工作的标准和要求，强化各支部的队伍建设，使各支部的工作有章可依，顺丰根据自身情况不断加强制度建设。2020年，公司针对党组织数量增多、新支部成员业务不熟悉的情况，修订了《顺丰集团党委印章使用操作指引》《顺丰集团异地企业党组织党建工作的管理办法（试行）》等规章制度。

线上线下一结合，强化党员教育

顺丰公司党委树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，线下教育与线上教育双管齐下，巩固“不忘初心、牢记使命”主题活动的教育成果。

公司党委通过邀请书记讲党课、组织党组织书记和党务干部培训、开展“七一”表彰活动等方式，强化党员日常教育管理，将党建工作全面融入企业发展各个方面。同时，运用“互联网+”思维，整合深圳智慧党建平台、学习强国APP等教育资源，积极组织开展线上“三会一课”、“主题党日”、“十九大知识问答一线上争霸”等活动，并定期制作微党课、微视频上传至内部党员网供党员随时随地随心学习，形成了“面对面”和“键对键”相结合的党员教育管理模式，强化教育力度，巩固教育成果。

此外，顺丰集团总部48个党组织到汕尾、广州、中山等红色教育基地进行实地学习，让党员知史爱党、知史爱国。

发挥先锋模范，促进业务发展：

2020年双十一、双十二等业务高峰期，顺丰公司党委发出《党员先锋行动倡议》，号召党员“先丰队”冲锋在前。顺丰高管党员率先垂范，有力激发了员工工作热情。同时，顺丰注重在研发领域引导党员发挥先锋模范作用，打造研发领域党员“铁军团队”，创新技术方法，成功攻破快递无人机技术难题，为企业开辟无人机快递新业务打下坚实基础。



党员实地学习活动

坚持合力同行，实现共建互促

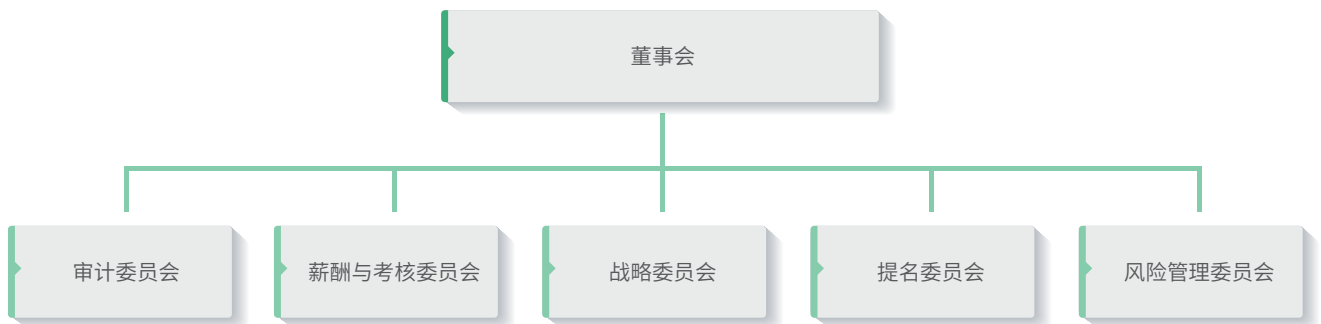
顺丰公司党委坚持构建畅通的基层党组织、党员以及收派员的沟通渠道，定期组织开展专题座谈会。我们建立了党员联系群众制度，利用“2+1”方法（即两名党员联系一个网点模式），在分部网点设立党建工作联系责任人，设置意见箱，畅通民意诉求渠道，有效打通联系和服务群众的最后一公里。

顺丰坚持抓党建、促发展，让党建内源动力贯穿公司运行的方方面面，让员工切实感受“党组织时时刻刻就在身边”，以好作风、好状态助力顺丰可持续发展。

1.1 / 规范企业管治

顺丰严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》和中国证监会及深圳证券交易所颁布的其他相关法律法规，制定《公司章程》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。我们明确决策、执行、监督等职责权限，形成股东大会、董事会、监事会之间有效的分工与约束机制。

顺丰董事会由12位董事组成，其中女性董事有1位。董事会下设审计、薪酬与考核、战略、提名及风险管理五个专门委员会。2020年，顺丰共召开董事会8次、监事会8次、股东大会2次。



顺丰董事会组成架构

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。

1.2.1 可持续发展管理架构

顺丰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。

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，针对不同相关方的特点建立了多样化沟通的渠道，及时向各利益相关方披露政策更新、日常经营、发展变革与特殊变动等相关信息，更新公司可持续发展工

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。

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

由于顺丰本年度经营业务及可持续发展管理均未发生重大变更，因此，在本年度可持续发展报告的准备过程中，我们邀请了专业顾问对顺丰年度可持续发展管理议题进行回顾及评估，确保各项议题与顺丰所在行业的高度关联性。我们通过参考国内外优秀同行企业的可持续发展议题，结合资本市场等相关方对于顺丰可持

续发展的关注点，在上一年度重大性议题分析的基础上，最终归纳、更新及总结了2020年度顺丰各项可持续发展议题的重要性，作为本报告的编制基础。2020年重要性议题评估报告已呈交董事会，并由董事会确认通过。

顺丰2020年可持续发展重大性议题

1	提升能源效率与应对气候变化
2	员工健康与安全管理
3	员工培训与发展
4	完善的企业管治
5	反贪腐
6	数据安全与隐私保护
7	员工的多元化与人权保护
8	打造绿色与智慧的产业链
9	合规与风险管理
10	持续获得经济利益
11	安全寄递与运输
12	产品与服务优化
13	推行绿色包装
14	污染物排放及环境保护的管理
15	关注员工敬业度
16	员工关爱
17	履行社会责任
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，严格遵守监管及合规要求。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，明确应对此类风险的策略，始终将可控风险处于完善有序的管控之下。

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》，结合《顺丰控股股份有限公司章程》，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。

2020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。

顺丰搭建了由董事会风险管理委员会领导的风险管理组织架构。董事会风险管理委员会下设风险管理工作委员会，负责制定风险管理战略，统筹公司重大风险的预防、管控和应对。风险管理工作委员会每季度、年度向董事会风险管理委员会进行汇报。集团首席风控官(CRO)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；各职能负责人、BG、BU和地区负责人作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等，并负责日常风险的识别、评估以及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得到监督管理。2020年，顺丰深化一线风险管控，于各业务区下初步设立地区风控组，整合业务区风控资源，提供风险管控抓手。



顺丰风险管理组织架构



每两年，顺丰依据公司内外部环境变化，对公司实现目标过程中所面临的风险进行识别与分析。我们搭建了风险管理IT系统并不断更新迭代，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。2020年，顺丰大数据、AI等信息化技术持续探索智能风险管控，针对重点业务场景设计相应的风控模型、实时预警和监控风险。

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、法律与合规以及经营中。顺丰根据一级、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风险包括知识产权风险、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。

气候变化风险识别与应对

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，均按照公司的风险管理流程进行定期识别与评估。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。



商业道德管理架构

公司定期面向各业务部门开展内部风险研究，主动识别运营中潜在的商业道德风险。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。

顺丰同时也与外部组织紧密联系，深入合作摒弃不道德的商业行为。2015年6月18日，顺丰联合多家上市公司共同发起中国企业反舞弊联盟，于2017年发布“联盟成员信息共享系统”（又称“黑名单系统”），旨在提高不诚信行为的社会成本。

中国企业反舞弊联盟

中国企业反舞弊联盟每年收集各企业针对商业道德、反舞弊等的典型案例与先进管理经验，汇编中国企业反舞弊调查报告蓝皮书。2020年，《中国企业反舞弊调查报告2019》正式发布。该调查报告通过多种现实案例为各行业提供商业道德管理的最佳管理实践，助力营造公正公平、诚实守信、风清气正的商业环境。



中国企业反舞弊联盟发布调查报告

顺丰深度参与国际反舞弊工作组的项目部署

2020年，深圳标准院（简称“深标院”）对接国际反舞弊工作组(ISO/TC309)及国内技术工作，协同各领域代表参与国际舞弊控制特别工作组(AHG Fraud Control)与国际标准化组织，研讨有关国际舞弊控制新工作项目的提案。顺丰作为工作组副组长单位，顺丰首席审计官任该工作组副组长。为加强国内专家的沟通与交流，深标院协同国内反舞弊联盟与顺丰一起拟制《机构治理技术委员国内技术对口反舞弊工作组》章程、秘书处工作细则及工作计划。

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，制定覆盖全集团的《顺丰集团反腐败管理制度》《奖励与处罚管理规定》等制度。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。

为确保廉洁管理体系的有效性，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，并评估是否迭代更新。2020年，我们进一步修订《亲属回避管理办法》，细化亲属回避情形，新增员工申报个人及亲属关系投资／任职公司信息的内容，确保全面严防不诚信行为。报告期内，顺丰未发生与不当竞争及垄断相关的法律诉讼事件。

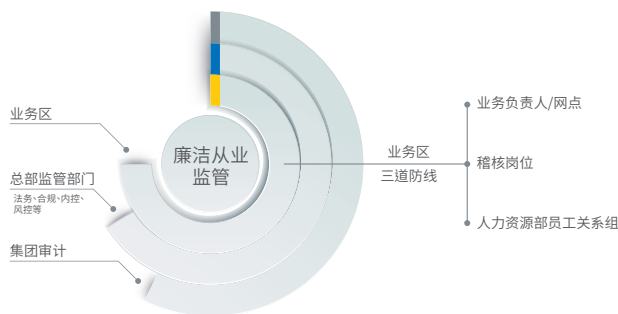
反贪腐行为定义

- **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。

覆盖范围

顺丰全体从业人员¹

公司建立了从董事会、审计委员会、总部监管部门到业务区的集团层面的防控体系。同时，我们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人力资源总监）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纪律管理。



顺丰廉洁从业监管防线

¹ 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。

1.4.2 反腐败举措

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。

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，明确了违规行为及对应的处罚，

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。

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。我们通过线上案例、线下培训等多种形式，针对基层员工和业务区管理层开展廉洁文化正面宣导及舞弊案例反面警示。我们还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》。2020年，顺丰从业人员《反腐败承诺书》签订率89.1%。

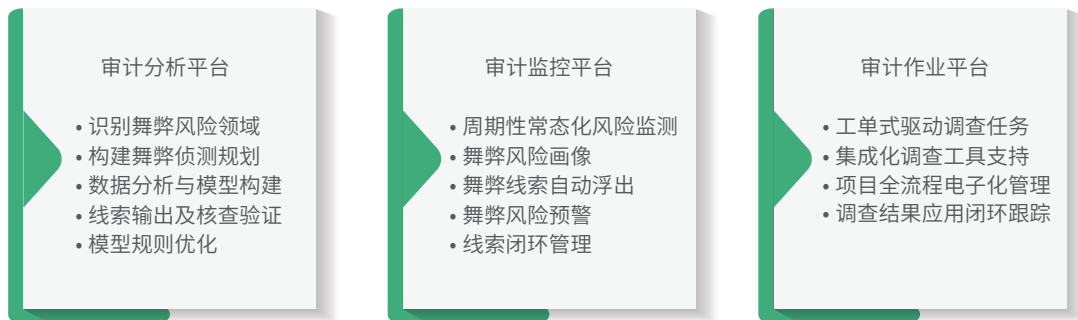
员工《反腐败承诺书》，包括但不限于：

- 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。

2020年，顺丰共开展了7场廉洁专题培训，覆盖人群超800人，包括职能线、销售线、航管线及人资线岗位员工。在新员工入职培训中设置诚信廉洁教育模块，合计培训近66,000人次，培训总时长17,500小时。通过声丰“廉洁顺丰”频道发布专题宣传22期，累计阅读量102万。

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，搭建由审计分析平台、审计监控平台、审计作业平台组成的大数据审计平台。



数字化审计发现舞弊线索

腐败事件举报与处理

顺丰制定了《举报管理办法》《员工沟通管理规定》，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，并要求投诉处理相关知情人员承担对投诉人及投诉事件的保护和保密责任。常态化管理中，我们每月开展投诉报告分析，将分析结果上报到

集团审计部，由集团发布面向所有员工的“每月廉情简报”。2020年，顺丰增设监察管理系统—地区投诉管理平台，了解业务区被投诉的要点。目前，顺丰主要举报渠道为官方网站、举报电话、丰声平台、地区投诉管理平台、邮箱和信件五种举报渠道。

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
监察系统内部管理平台	地区投诉管理平台	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

2020年，顺丰将廉洁指数调研工作常态化，共发放51.3万份廉情调研问卷，回收31万份。调研结果显示，员工在“公司当前廉洁氛围”“未来廉洁建设信心”“所在组织廉洁氛围”三个关键维度评分连续两年提升。举报渠道知晓率连续两年有较高提升，上升至92.7%。

顺丰依据《关于发布“842好人不忧”自主申报机制的通知》，杜绝任何人对举报者的打击报复，明确各组织负责人为证人保护的的第一责任人，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。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。

公司遵循“统一管理、归口办理、分层分级负责”原则，制定《员工沟通管理规定》，明确了由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

事件的机制，建立了从接收举报、立案调查，到发布调查报告、责任人处理，再到结案回复的闭环处理体系确保事件有效处理。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。

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》给予处罚建议或依法移交司法机关处理。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》。

2020年，顺丰有效举报反馈率为100%，“三个一”的处理时效95%。

02

丰·送浓浓人文关怀

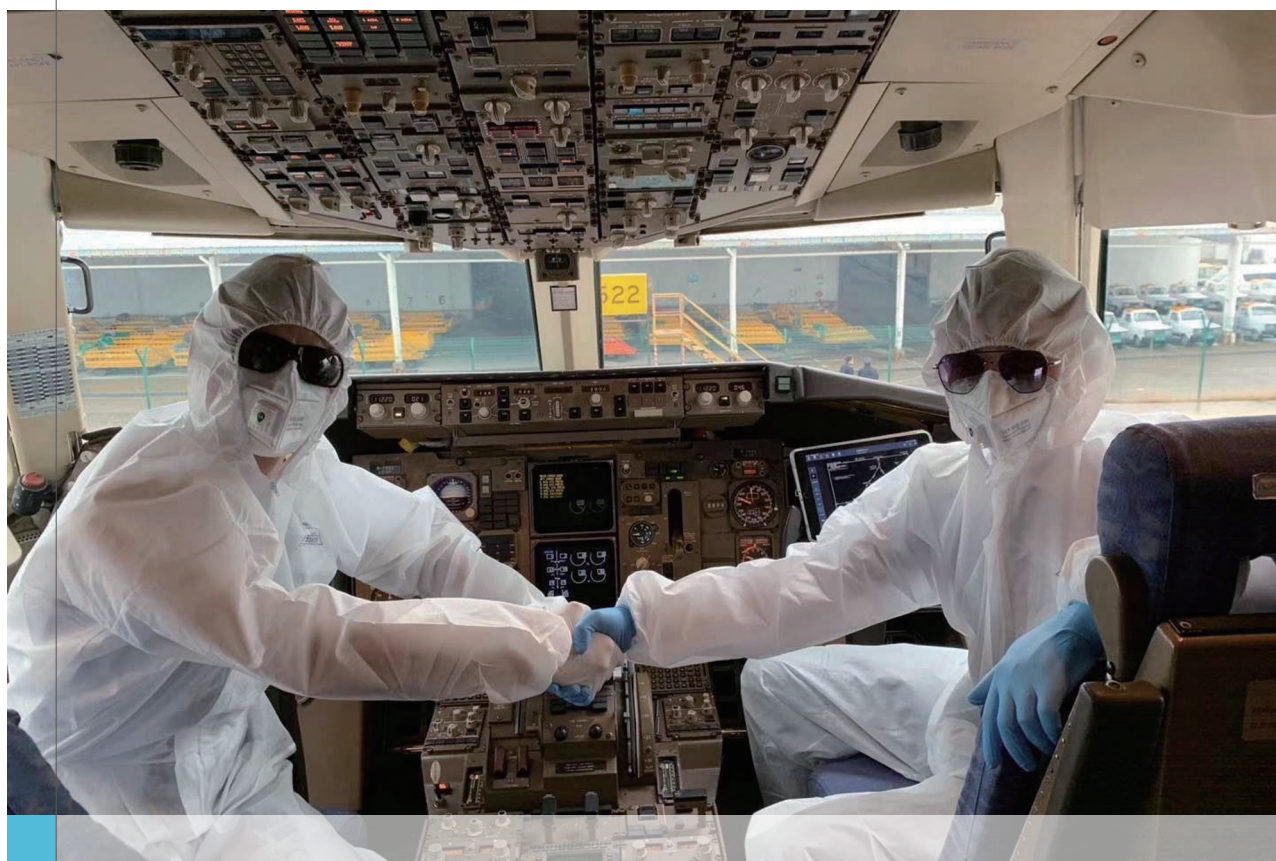


目标	2020年目标	2020年目标完成情况	2021年目标
	关键绩效	员工健康与安全目标： 1. 杜绝重大火灾事故发生； 2. 杜绝重大伤亡事故发生； 3. 以2019年为基准年，2020年人身伤害事故总量下降超过10%，人员安全指数上升超过10%。	员工健康与安全目标： 1. 0起重大火灾事故发生； 2. 0起重大伤亡事故发生； 3. 以2019年为基准年，2020年人身伤害事故总量下降超过12%。
指标		数据	
总从业人员人数		634,328人	
受训从业人员总人数		486,895人	
从业人员培训总投入		1.5亿元	
学历教育累计支持总人数		1,191人	
工会会员人数		203,373	
女性从业人员占比		14.7%	
农村户籍从业人员		70.7%	
一线人员流失率		19.2%	
损工事故发生率	0.004%		
基于2019年的损工事故发生率的趋势	下降20%		

专题：同心齐抗疫

2020年1月24日，顺丰航空首个防疫物资运输航班从深圳起飞，成为国内首个“逆飞”武汉的驰援航班，也是疫情期间飞行援汉航班架次最多的快递物流公司。在疫情最严重的时刻，顺丰利用无人机将医疗和防疫物资直接送到金银潭医院医护人员手中，保障生命救援物资的及时送达。2020年，几十万顺丰员工用铿锵的脚步，不畏新冠疫情的严峻，踏出人间温情、人间至美。

2020年，顺丰公益基金会为湖北鄂州地区捐款2,000万元，并发起“顺丰湖北公益计划”，累计公益支出5,291万元。



速度保障

运送医疗物资。顺丰为保障疫情期间防疫用品及医疗物资的运送，对防疫物资进行重点监控、优先处理。疫情初始，顺丰公益基金会迅速启动救灾应急机制，将政府和慈善组织救援物资的运输全部归口到公益基金会，对公益运输的单位资质和物品进行审核，由基金会负责后台下单，便捷政府和慈善组织的捐助流程。自武汉封城到解封，顺丰公益基金会的公益运输订单共计103,419个，运输抗疫物资3,464吨。

畅通物资采购。新冠肺炎疫情暴发以来，顺丰无人机在武汉市、十堰市、赣州市、温州市、哈尔滨市执行了飞行任务，共计飞行5,200架次，飞行里程2.2万公里，累计运送防护服、手套、食品和药品等物资20吨，缓解疫区物资运输压力。

生活保障

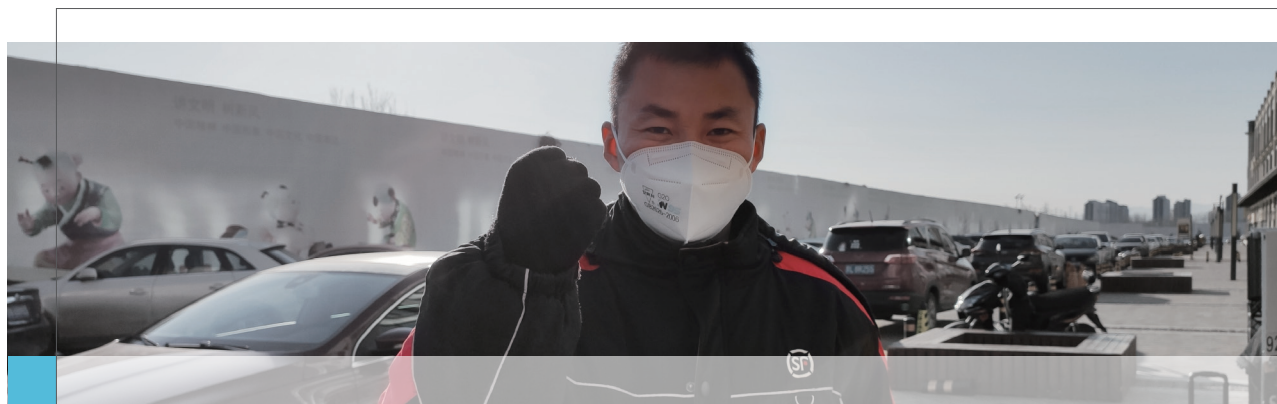
支援社区。疫情平稳后，顺丰公益基金会发起一系列顺丰湖北公益计划，包括为湖北援鄂医疗团队免费提供返程行李的寄递；与武汉22个社区合作，为1,000名老人提供为期一年的生活关爱包；与公益教育组织合作，招募625名大学生为武汉328名小学生提供在线一对一辅导。

帮助弱势群体。顺丰公益基金会开展了针对弱势群体的新冠疫情防控支援，在全国39个项目县新增资助学生3,826人。另与湖北省扶贫办合作，在湖北省8个受疫情影响较大的贫困县开展顺丰莲花助学抗疫特别计划，资助贫困学生4,379人，提供莲花助学抗疫助学金1,401.3万元。

安全保障

员工安全。顺丰严格遵守《加强防疫时期物业场地人员入场检查、场地消杀及安全管理操作指引2.0》等规定，每一位员工需要遵循指引中的防疫要求，每天进行信息登记与打卡。我们对公共区域、操作区域、办公区域等各场地进行无死角消杀，保障员工工作安全。

服务安全。顺丰快速建立疫情包装研发项目组，一个月内发布4类28种43份方案标准，如《医用酒精包装操作指引》等，为抗击疫情贡献力量。并与高校开展关于抑菌降解塑料的合作研究。同时，顺丰对海外快件车有着严格的车辆消毒标准，对于运送来自不同风险地区的快件车进行分区管理，标准化车辆消毒流程。对于风险地区所在的快件车辆，在遵循当地消毒流程要求的同时，还需额外进行消毒处理。



在这里，我们用图片去回忆那段惊心动魄同疫情作斗争的日子，这是能力的角力，也是精神的对垒。我们相信鞭策全体顺丰人迎难而上，日夜兼程的一定是我们发自内心的责任感、爱心、正义和奉献精神。我们的坚守、付出赢得了社会各界的认可和尊重。



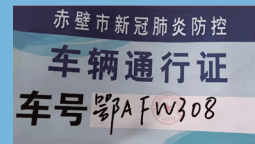
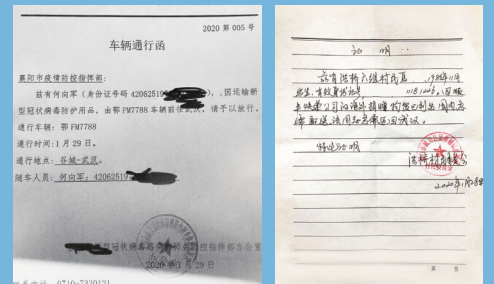
疫情突发，除夕前日湖北顺丰召开关键决策会



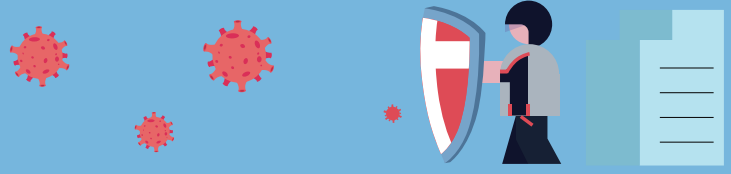
湖北顺丰工会打响战役第一枪



异地员工迅速响应，克服重重困难，通过各种方式返回工作返岗



“我做了力所能及的事，我不后悔。”从除夕夜开始，湖北顺丰快递收派员汪勇便开始了他的义举：接送武汉金银潭医院医护人员上下班，为他们筹集物资和餐食，提供尽可能多的生活便利和帮助。基于这一系列爱心行动，汪荣获颁第24届“中国青年五四奖章”，当选“疫情防控最美志愿者”，并被评为全国抗击新冠肺炎疫情先进个人，荣获“感动中国2020年度人物”。



《人民日报》称赞汪勇是抗疫时期的“生命摆渡人”
《新闻联播》评价他“聚拢温暖、守护英雄”





2020年1月24日,除夕,顺丰航空两架满载防疫物资的航班飞抵天河机场,其中深圳-武汉航班成为国内首个“逆飞”武汉的驰援航班



顺丰迅速凝聚各业务板块的力量,以社会为先,以生命为本,不舍昼夜运输防疫、生活物资



由于高速路口禁止车辆通行,快递员需徒步搬运接驳件



收派员为自己加油



携手同心 不负所托

03



湖北省新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团自疫情爆发以来, 秉承社会责任, 迅速响应, 全力驰援, 为疫情防控做出了重要贡献...

武汉市新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部物资保障组

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 克服重重困难, 保障防疫物资供应, 为武汉抗疫一线提供了有力支持...

中央广播电视总台

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 保障防疫物资供应, 为抗击疫情做出了重要贡献...

荆门市人民政府

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 保障防疫物资供应, 为抗击疫情做出了重要贡献...

湖北省邮政管理局

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 保障防疫物资供应, 为抗击疫情做出了重要贡献...

武汉市交通运输局

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 保障防疫物资供应, 为抗击疫情做出了重要贡献...

武汉市邮政管理局

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 保障防疫物资供应, 为抗击疫情做出了重要贡献...

宜昌市邮政管理局

感谢信

尊敬的顺丰快递集团领导: 您好! 顺丰快递集团在疫情期间, 保障防疫物资供应, 为抗击疫情做出了重要贡献...

2.1 / 员工发展与关爱

顺丰视员工为公司最宝贵的财富和核心竞争力之一。我们充分尊重并严格保障员工的各项权益，致力于为全体员工打造公平公正的职场氛围、安全健康的工作环境和多元包容的企业文化。同时，我们助力员工全面成长，提供多样化的培训支持，为员工的才能和创意搭建广阔的展示平台，并通过具备市场竞争力的薪酬和全方位的福利体系，回报每一位员工的辛勤劳动与倾情付出。未来，顺丰将一如既往地用心关爱全体员工，携手员工一起成长，谱写新的奋斗华章。

2.1.1 权益保障

顺丰以核心价值观为基础，通过多元化和包容性的文化氛围，更好地沟通员工、客户、供应商和社区等利益相关方，并通过自身力量为其赋能，实现共同成长。我们对所有从业人员平等相待，与招聘、培训、晋升、福利、职业安全与健康等方面相关的人力资源管理措施皆不因员工雇佣类型的差别而区别对待，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

我们的发展植根于蓬勃发展的多样性和包容性文化中，丰富多元的员工背景及能力是公司充满创新活力的源泉。多元化和包容性有助于我们更好地了解 and 满足客户需求，并使工作氛围更加和谐，使员工更加成功，从而有利于我们业务的经济可持续性。顺丰深刻认识到建立多元化的员工队伍始于平等、开放地招聘人才，之后我们依据员工的技能、知识、经验和绩效来奖励和提升员工。

我们致力于在整个全球的运营中保护人权，并尊重我们所涉及社区内所有人民的人权。顺丰以《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》为原则，制定了顺丰《员工手册》《劳动合同》等规章制度。《员工手册》《顺丰招聘管理制度》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。若发现童工违规现象，我们将即刻对相关责任人根据情节严重做出严肃处理，并将情况上报至劳动保障行政部门，积极协助联系法定监护人。

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、提升员工福利等建议和意见。

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。承诺适用于顺丰控股股份有限公司及附属公司的全体董事、管理人员、员工，无论是以全职、兼职或其他临时形式为公司工作。

- **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，选拔任用时遵循公平、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。
- **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。
- **自有表达意见：**顺丰尊重法律边界内的员工言论自由，鼓励员工反馈意见，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。
- **禁止强迫劳动：**顺丰不会故意从事强迫、强制或其他违背员工意愿的劳动，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，依法享受年假、病假、婚假、产假等有薪假期。
- **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。

同时，顺丰在与供应商签订的合约中明确规定，供应商需尊重人权，施行公平、合规用工的措施，并提供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风险，保障员工职业安全。

- 2020年，顺丰未发生重大劳动争议事件，未收到人权问题投诉。
- 2020年，顺丰工会组织112个，专职工会人员199名，有超过2万名工会代表活跃在各个层级的最小业务组织。工会会员人数203,373人，全部快递从业人员入会率32.1%，集体谈判协议覆盖率31.0%，劳动合同签订率为100%。

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，并建立了《弹性工作制》，为有特殊工作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、直接招聘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，保障员工的休息与个人时间。顺丰对各类灵活用工模式下的从业人员均一视同仁，与顺丰自有员工采取同样的管理标准。我们或第三方公司均与所有的临时性人员依法签订合同或协议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

顺丰通过《价值贡献管理》体系，明确员工价值贡献管理规则及评估流程。我们严格保障公平、公正、公开地评估员工工作表现，以岗定薪，对于高价值贡献的员工，提供有市场竞争力的薪酬回报，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。

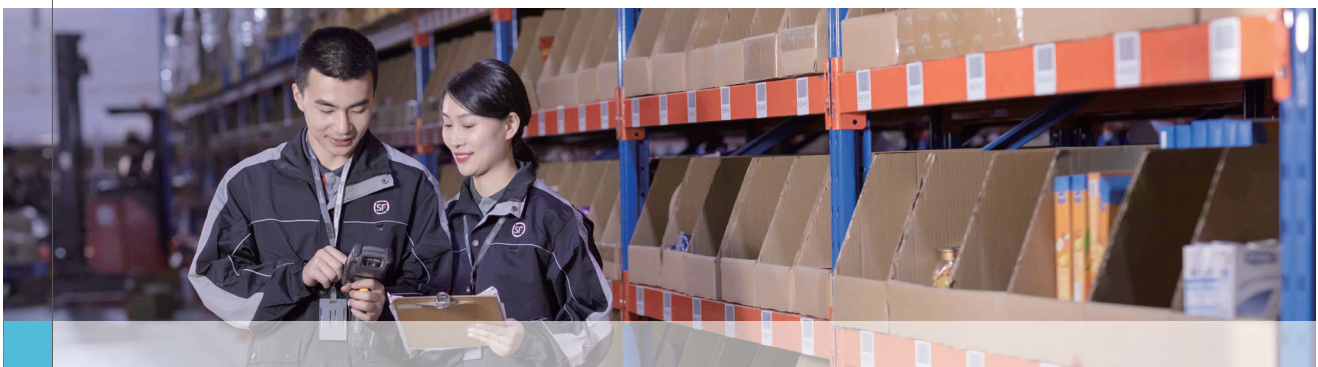
顺丰员工的绩效奖金主要由月度/季度/半年以及年度绩效奖金组成，绩效奖金的发放周期以及绩效考核标准根据相应职位的考核方案而定。2020年，顺丰更新了《职员工绩效管理实施细则》，补充月度等级评定规则，完善赋分表现与绩效结果相关联的具体细则，进一步规范各类碎片化的绩效管理，给予员工更为公正、有效的绩效管理方法。

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，为人才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。



② 截至报告期末，顺丰58个独立工会组织中，有18个独立工会组织代表员工与公司签订集体谈判协议。

民主管理机制

本年度，顺丰更新了《顺丰工会代表民主管理委员会工作指引》，着重推动工会代表管理委员会引导广大员工自主自发参与到公司经营建设当中。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，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。2020年，顺丰开展了“聚力沟通”、“诉求上会研讨”、“区总接待日”等民主沟通项目。其中，“聚力沟通”开了119场，超过5,000人次参与；“诉求上会研讨”将员工诉求转化成生产力助力公司经营管理；开展14场区总开放日活动，搭建管理者与员工间畅通的沟通桥梁。



2020年，顺丰受理从业人员沟通及建议事件约21,000起，沟通解决率约96%。

顺丰每年开展员工满意度调研活动，调研之后会形成员工调研分析报告，结合调研情况输出改善举措，并公示，让员工充分监督。2020年，顺丰通过内部平台开展员工满意度调研，调研范围为顺丰全网员工，调研结果作为各部门开展管理工作的重要参考依据。调研结果显示，2020年顺丰员工满意度为88.1%。其中“内部员工推荐率”是顺丰员工满意度的重要指标之一，2020年“内部员工推荐率”达到85.7%。

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，建立了多元、广泛的福利与关爱体系。福利体系既包含覆盖全体从业人员的福利内容，也包括基于不同群体特点提供的针对性福利，实现各类群体均有所匹配，且获得切实有效、有用的员工福利。

关爱体系持续完善贯穿全体从业人员全生命周期过程、特殊场景、关键时刻、重大家事等主要节点及场景，建立健全员工激励与福利机制，增强多元化。通过多维度、下沉式的保障和关爱机制，帮助员工解决实际问题，提升员工的归属感和幸福感。

2020年，顺丰员工福利投入金额6.8亿元，其中员工关怀投入7,625万元，关怀慰问240余万员工人次。

顺丰员工福利关爱体系

福利对象	福利内容	2020年福利绩效
全体从业人员	<ul style="list-style-type: none"> 保险福利：为建立雇佣关系的人员，全员全险缴纳社会保险 节日福利：以员工生日、节日为契机，送上礼物与祝福 技能比武：通过技能比武、劳模分享会提升员工专业能力 	<ul style="list-style-type: none"> 组织举办各式生日会5,000余场次，累计支出1,964万元 在世界读书日升级50个职工书屋，为100名劳模标杆代表赠送书刊
快递收派员	<ul style="list-style-type: none"> 特殊时节：高温高寒时，提供手持风扇、防暑药品、暖饮热食等慰问物品 	<ul style="list-style-type: none"> 特殊时节慰问支出708万元⁴
女性员工	<ul style="list-style-type: none"> 节日福利：提供专属福利礼品，严格保障法定育儿假 生育福利：对于生育员工，采购母婴用品进行探望慰问 	<ul style="list-style-type: none"> 发起“最美女职工评选”及“最美家属评选”活动，推选出106名最美女职工和36名最美家属 通过微信公众号推出了8期女性职工风采报道
残疾/重疾员工	<ul style="list-style-type: none"> 特殊关爱：纳入员工关爱组，对其施以特定的员工关怀和慰问补助 	<ul style="list-style-type: none"> 探望慰问重疾员工52人次
家庭困难员工	<ul style="list-style-type: none"> 金秋助学：针对家庭困难员工及其子女提供学费支持，并开展家访、圆梦、送学习用品等活动 关怀慰问：针对困难员工，通过上门看望，发放慰问金等形式关怀。春节时期，对困难员工、重疾员工及家属送上日用物资 	<ul style="list-style-type: none"> 帮扶困难员工4,030人，帮扶投入金额954.5万元
退休或临近退休员工	<ul style="list-style-type: none"> 荣退仪式、感恩祝福信，工作烙印，退休返聘政策 离职面谈、感恩祝福、老员工回归通道、SF校友会 	<ul style="list-style-type: none"> 离职面谈覆盖100%离退休员工 退休返聘24人
单身员工	<ul style="list-style-type: none"> 举办单身交友活动 	<ul style="list-style-type: none"> 举办单身交友活动117场次，共计4,000名员工参加

⁴ 由顺丰工会提供的慰问支出金额。

此外，我们特别设立了“暖丰计划”，以“暖身心、丰健康”为主题，关注员工的心理与生理健康。“暖丰计划”包含暖丰身心健康热线、暖丰填填圈、暖丰大讲堂、暖丰大使、暖丰心灵减压舱、暖丰健康测评六大模块，为员工提供全方位的身心健康支持。2020年，暖丰平台共接获咨询417人次。我们也开展了线上咨询分享、线上课程直播、线下关爱讲座等心理健康项目。其中，线下讲座开展了108场，覆盖3万名员工。

顺丰每年都会组织丰富多彩的活动，支持员工发展自身的兴趣爱好。2020年，顺丰文化活动主题“成长、向上、精进”，重点开展了线上才艺大赛、文化活力跑、总部赢战618和大学堂氛围营造、线上司庆等活动。



足球协会活动



顺丰大学堂



SF talk— 顺丰的力量演讲活动



“丰华秋实”创意市集活动

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。

员工招聘

顺丰通过开展校招、内荐、网络招聘等多种招聘形式吸纳新员工，力求通过严格且公平、公正、公开的标准化聘用流程，保障高质量且合适的人才输送，及时满足公司对人才的需求。同时，顺丰还建立了退伍军人招聘和障碍人士招聘等多种人才招聘渠道，进行有针对性地宣传及通道部署。2020年，顺丰一线员工流失率为19.2%。2020年，顺丰获得了“2020中国年度最佳雇主—全国10强”、“2020中国年度最佳雇主—卓越成就雇主”、“2020年度中国卓越雇主五十强”、“2020年度中国大学生最佳雇主100强”等多个奖项。

顺丰2019-2020年从业人员数据

类别	单位	2019年	2020年
从业人员数量 ^⑤	人	522,912	634,328
按性别划分	男性	450,106	540,956
	女性	72,806	93,372
按工作职能划分	管理类(含基层管理人员)	18,313	20,351
	职能类	33,203	36,722
按学历划分	基层人员	471,396	577,255
	大学本科及以上	34,729	41,577
	大专	83,641	105,869
按年龄划分	高中/中专及以下	404,542	486,882
	30岁以下	236,703	288,316
	30-40岁	224,313	275,765
	40-50岁	57,572	65,920
	50岁以上	4,324	4,327
按地区划分	中国籍员工人数	-	633,363
	非中国籍员工人数	-	965

^⑤ 仅包含快递收派员。

^⑥ 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

顺丰在人才招聘中坚持平等雇佣原则，保障人才多元化发展，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。2020年，顺丰女性从业人员占比在14.7%以上，管理人员中女性占比为23.7%；农村户籍从业人员占比71%；在中国大陆，顺丰从业人员已覆盖45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，展现企业社会责任担当。

退伍军人招聘。顺丰采取“优先聘用、加速成长、破格提拔”的招聘政策，在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。2020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。截至2020年底，顺丰已有上百名障碍人士在职。

运营地当地招聘。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2020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。

顺丰不断完善双通道晋升机制：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

顺丰坚持为员工提供科学、完善、与时俱进的培训体系，并于本年度新修订《顺丰讲师管理制度》《课程管理制度》。顺丰坚持以员工外派培训与内训形成互补，并提供个性化培训内容，为员工打造全面、适宜的培训体系。2020年，我们围绕“互联网大学”建设目标，对“顺丰大学”组织架构和职能团队进行了调整更新，并持续进行培训平台建设。

2020年，顺丰新入职从业人员培训205,127人次，受训从业人员总人数为486,895人，线下培训总学时1,905,094小时，线上培训6,238,439人次，培训总投入1.5亿元。

顺丰2020年从业人员培训数据

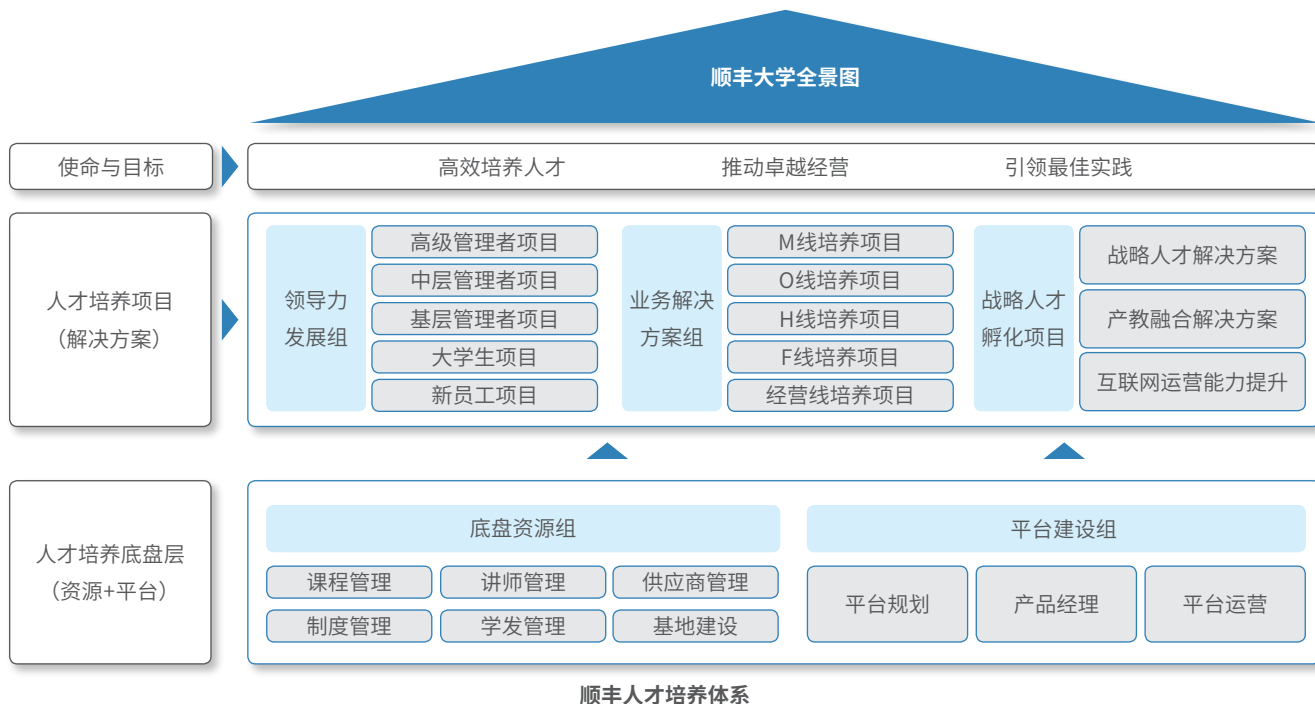
类别	培训覆盖率		线上培训人次		线下人均受训小时数		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
按性别划分	男性	81.9	77.2	3,345,835	5,126,141	5.1	3.2
	女性	69.2	68.6	696,463	1,112,298	4.1	1.7
按工作职能划分	管理类 ⁸	97.5	98.3	577,037	1,022,739	18.4	11.5
	职能类	87.0	90.4	792,194	1,261,115	5.8	2.1
	基层人员	79.1	74.3	2,673,067	3,954,585	4.4	1.4

注：2020年因疫情原因，集中安排的线下课程有所减少，顺丰大学开发了更多线上课程供员工学习。

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。



顺丰人才培养体系

⁸ 含基层管理人员。

顺丰2020年领导力培训项目

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。2020年，我们着重开展了网点负责人项目、后备部负责人项目和高管项目三大领导力培训项目。

- **网点负责人项目：**针对在职、新任和后备网点负责人，通过464个案例和64门课程，提供针对性的资源与培训项目，帮助网点负责人提升业务实际开展能力。
- **后备部负责人项目：**对培训学员进行分层，鼓励随时随地线上学习。顺丰提供包含24门课程、236个实践案例的学习资源。学员以答辩方式进行关键节点考核，以此督促学员加快学习与培训周期，2020年参训344人。
- **高管项目：**培训内容以战略和经营为主，形式是内部组织与外部专家分享相结合的方式，以此提升高级管理人员的外部视野，实现复合型人才战略。本年度，高管项目覆盖500多名学员，线上线下各类课程等共计24,580学习人次。



学历提升培训

顺丰鼓励在职员工参加学历教育与技能认证，为其提供学习费用报销等支持，帮助员工实现更好、更优的自我。顺丰学历教育与技能认证的支持对象覆盖顺丰全体员工。学历教育认证包括获得国家承认的学历 / 学位证书的在职学历教育，含专科、本科、研究生 / MBA、博士 / EMBA等学历教育；技能认证包括叉车作业操作资格证书、人力资源管理师认证考试、PMP项目管理资格证书等多种与岗位相关的技能认证。

除加入顺丰的员工可以获得学历与技能认证支持外，顺丰通过顺丰公益基金会为贫困大学生提供助学奖学金支持，帮助他们顺利完成学业。2020年，顺丰公益基金会发放大学生奖学金4,934人次，累计支出1,480.2万元。

截至2020年底，顺丰累计支持学历提升人数1,191人，总支持金额746.6万元。

培训资源管理

2020年，为了实现培训项目“两个一体化”，并沉淀培训数据，顺丰建立了“顺丰大学新培训平台”。针对培训课程，我们持续拓展课程的深度及广度，以关键人才培养为需求导向，结合人才培养方案，提供灵活、及时、多品类的学习资源，满足各群体的学习需求，共新增414门课程。此外，我们注重对讲师开展培训，新增讲师激励体系，以统筹赋能方式开展全网讲师招募培养，本年度共新增认证讲师2,292名。基于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。

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。顺丰已通过ISO45001：2018 (GB/T 45001：2020) 认证，认证范围覆盖快递服务运营管理所涉及的职业健康安全活动，与顺丰控股保持一致。

安全管理目标

顺丰制定了员工健康与安全目标，量化安全生产要求，推动安全生产项目的落地执行。为实现年度安全管理目标，顺丰制定了完善的安全管理制度与管理架构，确保安全责任落实到每个员工。我们识别出车辆安全、中转安全、场所安全三个风险较高的业务场景与环节，通过科技赋能安全管理，夯实安全管理底盘；通过安全风险识别与消除、安全意识培养两大途径，消除潜在隐患。对于其中的关键运营风险，如火灾、重大伤亡等，我们进行定期追踪，评估关键风险目标的完成情况、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，确保目标实现。我们通过AESP系统对安全事件进行实时动态的跟踪监控，每日输出安全异常事件报告，跟进事件闭环管理。每月定期对集团、地区的百万票损失工作日、场地有责火灾事故、快件自燃等关键指标的达成情况进行评估，责令落后地区向总部安全管理组作安全绩效改善述职报告。

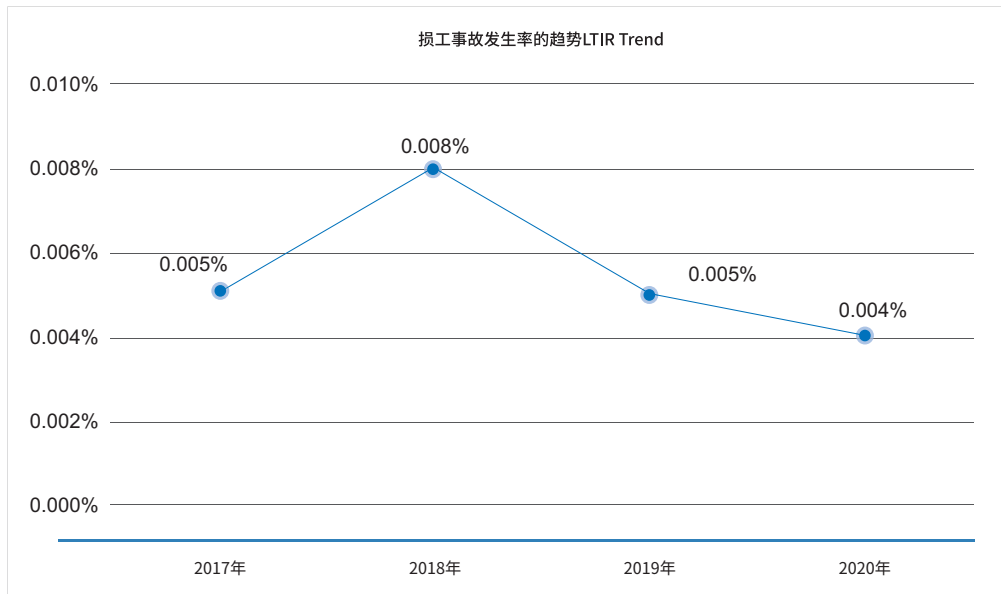
顺丰员工健康与安全目标追踪与设定情况

2020年目标	2020年目标完成情况	2021年目标
1. 杜绝重大火灾事故发生	1. 0起重大火灾事故发生	1. 杜绝重大火灾事故发生
2. 杜绝重大伤亡事故发生	2. 0起重大伤亡事故发生	2. 杜绝重大伤亡事故发生
3. 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%。	3. 以2019年为基准年，2020年人身伤害事故总量下降超过12%。	3. 百万票损失工作日目标值比上一年度下降20%。

同时，我们持续追踪多项员工健康与安全相关定量指标，如人员安全指数、场地重大火灾事故数等。顺丰损工事故发生率逐年下降，展现了我们逐步提升的安全生产绩效。

顺丰持续追踪员工健康与安全定量指标

定量指标	2018年	2019年	2020年
人员安全指数	-	900	1,700
场地重大火灾事故数	0	0	0
自营车辆百万公里责任率	0.7044	0.5968	0.5065



安全管理制度

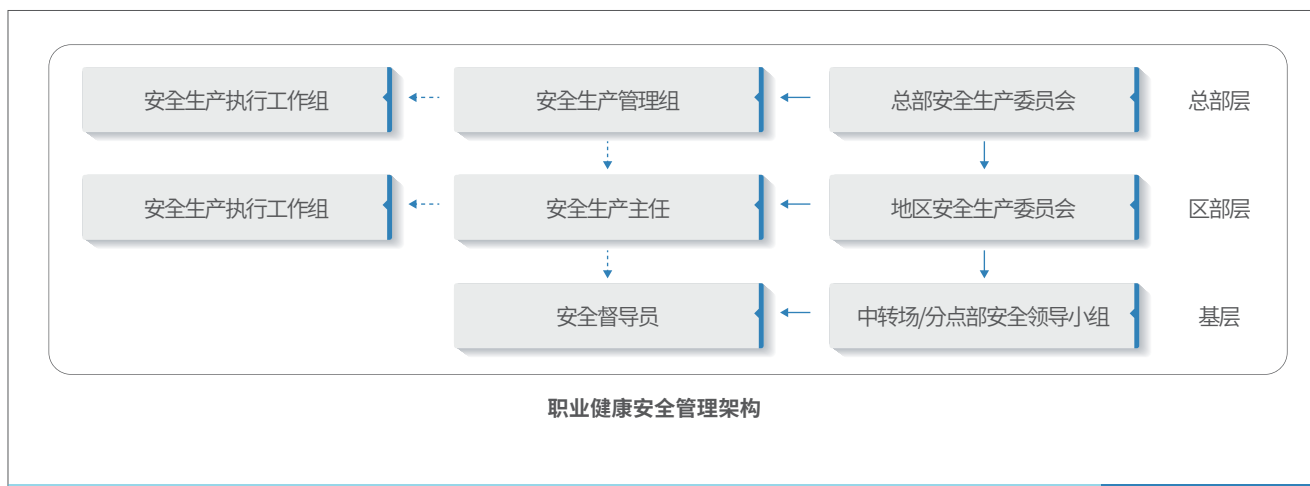
顺丰制定了《职业健康安全手册》《物业场地消防设施设备管理办法》等内部制度，明确各项职业健康与安全管理制度，并积极将客户、员工、供应商以及市场监督部门等利益相关方纳入安全管理考量范畴中。

为确保安全管理制度的有效性，顺丰采取常规更新制度与特殊更新制度相结合的方式。常规更新为每年对所发行的安全管理制度，评估其制度适宜性、合理性、有效性等，根据评估结果确定制度修订计划。特殊更新包括发现风险管控失效、法律法规及相关方要求发生变化、组织安全职责变更等，则会立即进行制度更新。2020年，顺丰紧密联系安全管理与运营发展情况，新增两项内部制度，并修订了《岗位安全操作规程》《收派车辆与驾驶员安全管理办法》等6项已有制度。

安全管理架构

顺丰建立了自上而下的安全管理组织架构，明确了以总部、区部、基层组成的三层管理组织，并在2020年对33个重点地区增配专职安全生产主任岗位。我们制定了《安全生产责任制》，确定了各级组织、岗位、每一层员工应承担的安全职责。其中，董事会成员之一的CEO为公司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，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。

安全生产工作列入每季度首席运营官(COO)例会重要议事议程，定期回顾安全管理工作，研讨和决策重大安全生产事项。2020年，我们分析和研判公司安全生产形势，共计向CEO进行了6次安全生产专项汇报。



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。2020年，顺丰强化安全考核与激励机制，新增了《安全考核与激励管理规定》，明确地区各级人员安全绩效考核范围以及标准。由此，顺丰通过制度的形式，明确将安全生产绩效与高级管理层、部门负责人的绩效和年终奖挂钩，进一步促进安全生产绩效提升，例如，当发生重大安全事故，高管的绩效与薪酬会被影响；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。

顺丰通过安全生产激励措施促进安全生产绩效

顺丰从管理层至全体员工均制定了安全生产激励方案，促使所有人员更投入、更高效地开展安全生产工作。2020年，顺丰共向员工发放170余万元安全生产激励金。

- **地区安全管理人员：**为激励地区安全生产开展工作，顺丰对60个地区提供每月3,000元 / 月经费支持。
- **表现突出人员：**对在全网参与安全生产月活动表现突出的员工进行奖励。
- **全体员工：**为调动员工上报安全隐患，安全检查、参与地区知识竞赛、演习，提出安全建议等的积极性与意识，顺丰给予60个地区每月5,000元的安全生产活动经费。

安全管理措施

顺丰制定相应的安全管理制度，从安全风险管控、隐患排查与治理及安全科技创新与信息化系统建设等方面降低与防范伤亡事故，增强安全生产合规性，保障员工的健康与安全。

2020年，顺丰安全生产投入金为2.8亿元。

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。我们搭建了车辆安全管理平台 — Marvin平台。

顺丰持续优化推进车辆安全管理平台 — Marvin平台

2020年，顺丰持续优化Marvin平台，实现含风险干预、风险预测模型、电子事故报告等11项系统功能线上化、信息化。此外，Marvin平台进一步拓展为“车联网智能云平台”，全面监控各个车辆的实时位置、轨迹、高危路段等运行情况。截止2020年底，共有11,502台营运车辆安装Marvin平台，并在东莞区、广州区、河南区和南京区试点收派车辆1,902台。试点结果显示，使用Marvin平台的百车事故率比未使用事故率下降10%。

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44万小时。2020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”。

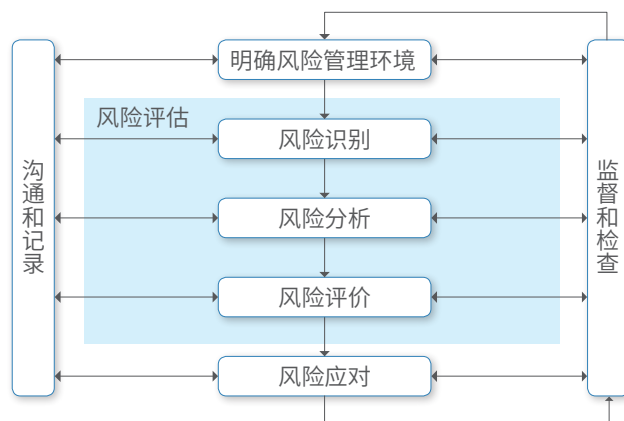
中转安全。针对分拣设备安全风险较高的情况，顺丰制定了《皮带线(分拣)安全操作》《叉车安全操作规程》等操作指引，并投入专项资金研发和设计作业装备、劳动防护用品。2020年，我们开展了皮带安全隐患排查与治理专项活动，排查了48,600多条皮带机，共发现2,005个安全隐患。

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。截止2020年底，顺丰已成立义务消防队300余支，包含近3,000名义务消防员，且所有中转场地均配置微型消防站等专业救援设施。

2020年，顺丰持续提升室内充电房消防火灾预警智能化水平，对无法移至室外的761个室内充电房进行消防设施设备升级改造，增设无线智能烟雾探测器。顺丰在1,398个场地安装了“慧眼神瞳”人工智能系统，利用视频图像自动化分析场地安全违规事件，实现实时干预。

2020年，顺丰发生重大快件火灾事故0件，场地一、二级有责火灾事故0件。

安全风险识别。顺丰制定《危险源辨识、风险评价与风险控制管理规定》《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风险因素进行排查与隐患治理，并要求相应部门限期整改。针对关键安全风险，由CHO牵头，每年开展至少一次的内部安全审计。



关键安全风险识别与整改管理流程

顺丰每年进行内部安全审核，在内部安全审核中，顺丰从风险控制措施的状态、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。2020年，我们识别出898个危险源，并按风险程度分红橙黄蓝四色，对危险源实行总部—地区—网点—岗位四级管控。



“防风险，除隐患·遏事故，保平安”安全专项活动



邀请公安部门对网点负责人进行寄递安全专项培训

承包商安全管理。顺丰制定了《物流供应商安全管理规定》，与承包商签订《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》等安全管理协议，并根据具体业务场景，将安全管理内容细化到合同条款中。顺丰已与100%的承包商签订安全管理协议。同时，顺丰也会根据规定在准入前对供应商进行资质证照、安全管理现状、保险情况及主要服务客户的审查，并在与其合作过程中做定期与不定期的安全检查以督促其安全履职。

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。顺丰制定了《突发事件应急预案管理制度》。通过完善的管理体系，我们明确了针对应急事件做出响应的过程，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。2020年，顺丰开展场地火灾、人伤类交通事故、特种设备(叉车)事故、车辆自然事故、流水线伤人事故等各类应急演练6,000余场次，覆盖10万人次。

开展安全培训。顺丰制定《安全教育培训管理规定》，并在2020年进一步制定了《地区安全生产主任工作指引》，提高地区级别的安全生产管理人员专业技能。顺丰安全培训包括新员工培训、特殊作业人员培训(车辆驾驶员及特种设备作业人员等)、定期全员培训三种类别，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。2020年，顺丰组织了12期，覆盖60个地区的安全专员员工培训。



顺丰开展消防应急演练活动

此外，本年度我们联合外部安全专业培训机构，共同打造符合寄递行业安全风险特点《安全专业人员能力提升培育方案》，从风险识别与管控、人物事的安全管理、事故处理与应急保障和安全赋能四个方面，打造“四位一体”培训。

2020年，顺丰共开展85期安全知识宣传和培训，参与3,063,985人次。

除培训外，我们通过丰声平台、小蜜丰APP、安全生产知识地图、快递收派员巴枪启动页安全提醒、安全标识标牌等途径发布各类安全信息，确保安全信息宣贯覆盖100%员工。2020年，顺丰通过视频、动画等多媒体教材，制作了22部安全培训视频，2部安全管理专业人员培训视频。

顺丰开展安全生产月活动

顺丰以“消除事故隐患、遏制事故发生”为目标，开展了2020年度安全生产月活动。安全生产月分四阶段开展，包括“最美安全践行者”“拍视频，树观念”等9项活动，活动范围覆盖全部网点/分点部、中转场地。活动期间，共有20,221人完成安全责任书签订，开展了7,935场次安全培训，2,736场次各类安全应急演练，参与人员531,223人次。

场所负责人安全责任书签订



员工万人签名



安全标语张贴



顺丰在各运营环节开展安全生产月活动

“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。

案例：顺丰无人机助力特殊地区及物品运送

针对地处偏远地区或交通不便地区的客户，顺丰利用物流无人机为其提供快速、便捷的高品质物流服务。此外，顺丰的无人机服务也可在城市内部、城市间开展特殊物品的运送服务。2020年12月，顺丰获批深圳市内及大湾区多条无人机飞行航线，成为首个无人机在城市开展常态化商业运营的公司。

牛羊肉：内蒙古鄂托克前旗是远近闻名的牛羊肉产地，该地区有560亩草牧场被国家认定为有机草牧场。阿尔巴斯羊肉作为当地特产，味道鲜美、营养价值高，被称为“肉中人参”。但内蒙古地广人稀，交通不便，揽收和运输难度大。顺丰试点投入型号为FH-98的大型无人机支持运营，牛羊肉的平均运输效率提高了60%。



顺丰无人机运输内蒙古牛羊肉

海鲜水产：舟山盛产海鲜，但舟山岛屿众多使得交通不便，且海鲜对运输时效和运输条件要求极高，“运输较难”成为影响当地渔民收入提升的一大障碍。顺丰联合舟山政府实施了无人机运输海鲜方案，投入了多种无人机机型支持运营，有效满足舟山各分散岛屿的多种运输需求。采用无人机运输后，由渔船到码头的运输时间从3小时缩短到12分钟。



顺丰无人机的舟山提供海鲜运输

案例：陕西樱桃预处理中心助力灞桥产业扶贫

为提升灞桥地区生产自动化水平，顺丰投入3条果农可以无偿使用的樱桃自动化分选线，提高樱桃规格分拣效率的同时，保证果品质量，促进灞桥品牌建设。除投入3架樱桃专机、30台冷藏车等运输保障资源外，2020年，顺丰累计运输37.5万箱灞桥樱桃，助力当地贫困农户增收约3,000万元。



顺丰设置于产地的预处理中心

除了提供高效物流配送，顺丰积极协助各地政府打造区域性公共品牌，让更多农产品被消费者知晓。多年来顺丰联合政府、产地协会等举办以物流或产销为主题的活动，打造了阳澄湖大闸蟹、烟台樱桃、岭南荔枝、云南鲜花、甘孜松茸等特色经济项目。

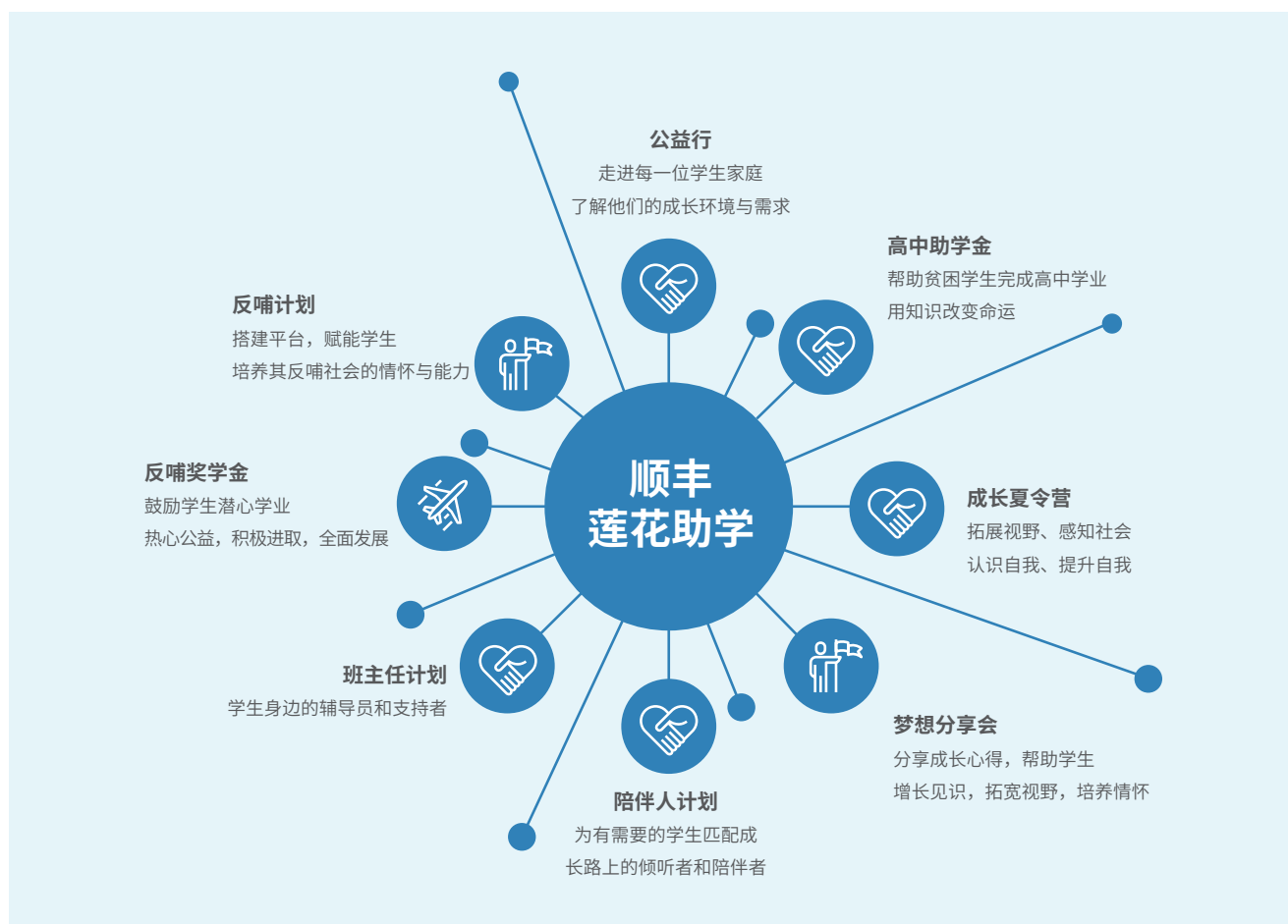
2.2.2 热心公益慈善

顺丰公益基金会重点围绕推动教育发展、儿童医疗救助、扶贫济困等公益领域开展业务活动，主要公益项目有顺丰莲花助学、顺丰暖心、顺丰莲花小学、顺丰凉山爱心班等。

教育公益

在教育公益方面，2020年顺丰公益基金会主要开展了顺丰莲花助学、顺丰莲花小学和顺丰凉山爱心班三个项目。

顺丰莲花助学项目。顺丰莲花助学项目启动于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。2020年，顺丰莲花助学项目在全国39个项目县新增资助学生3,826人。



顺丰莲花助学项目架构

2020年，顺丰莲花助学共计支出4,414.5万元（含抗疫助学金1,401.3万元）。

利益相关方故事：一笔特别的捐赠

2020年底，顺丰公益基金会收到一笔特别的捐赠—768.95元。捐赠人叫韩旭，是顺丰莲花助学项目在甘肃陇西县资助的第一批学生，因家庭暂处困境而申请了莲花助学项目的资助。

2018年，韩旭考入西安交通大学，同时加入了顺丰莲花助学反哺计划，组织参与了反哺计划在陕西的众多活动。2019年，韩旭以反哺志愿者的身份参加了顺丰莲花助学2019年深圳夏令营活动，从受助人转变为助人者，而这笔捐赠是他作为顺丰莲花助学大学生培养计划的第一批大学生，在顺丰兼职工作第一个月的工资。



韩旭作为志愿者服务2019年顺丰莲花助学梦想夏令营（深圳）

顺丰莲花小学项目。顺丰莲花小学项目成立于2013年，支持对象除了贫困山区农村小学生之外，也惠及山区老师群体。截止2020年底，顺丰基金会参与建设的10所顺丰莲花小学全部竣工。此外，顺丰基金会组织反哺计划大学生在贵州、湖南、甘肃三省的5所顺丰莲花小学开展27天的乡村夏令营活动，共计53名大学生参加活动，为342名小学生提供教育支持。

截止2020年底，顺丰莲花小学项目共计投入建校工程款18,626,468.2元。

利益相关方故事：反哺支教夏令营开营

2020年7-8月，顺丰公益基金会先后在湖南隆回黄家顺丰莲花小学、贵州榕江怎华普洛斯顺丰莲花小学、贵州榕江高略顺丰莲花小学、甘肃甘谷红崖沟顺丰莲花小学和甘肃甘谷杨家湾顺丰莲花小学启动反哺乡村支教夏令营。夏令营由顺丰公益基金会提供培训、经费等支持，活动为期14日，通过手工绘画、情景故事等参与式和体验式教学，引导中小学生对自我认知、情绪管理和人际交往的方法。



顺丰志愿者参与夏令营

顺丰凉山爱心班项目。顺丰凉山爱心班是顺丰自2010年开始，与凉山州玛薇社工发展中心合作开展的项目。项目关注于凉山失依儿童（失去父亲或母亲，生活无所依靠的孩子）及贫困女生的生活学习状况。

截止2020年底，顺丰凉山爱心班累计开设21个，帮助凉山失依儿童和贫困女生1,157人。2020年，项目投入1,173,173.3元。

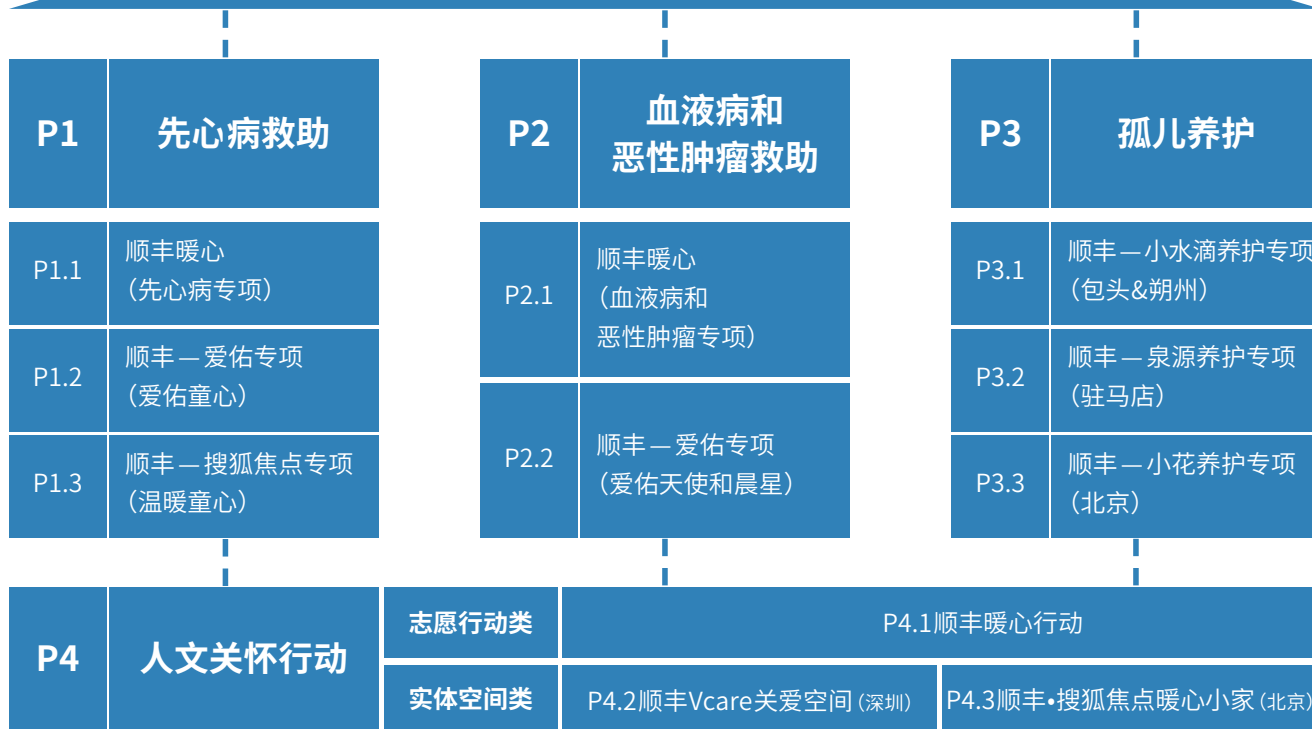
儿童医疗救助

顺丰暖心项目启动于2014年，项目包含儿童先心病救助、儿童血液病和恶性肿瘤救助、孤儿养护三大救助模块，同时在各救助模块融合人文关怀行动，形成多个子项目并行的儿童医疗救助项目矩阵，为孤贫儿童提供及时高效的医疗救助和人文关怀服务。2020年，顺丰暖心项目投入资金4,025万元，救助患儿及孤儿2,432名。

项目矩阵

顺丰暖心

儿童医疗救助项目矩阵



顺丰暖心项目儿童医疗救助项目矩阵

截止2020年底，顺丰暖心项目已累计投入2.8亿元，共计救助患儿及孤儿12,115名。

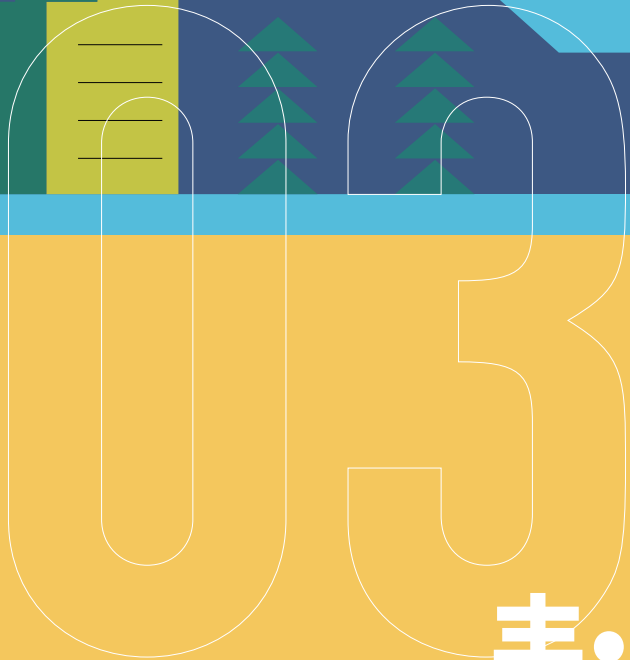
利益相关方故事：桂林到深圳，顺丰暖心一路

“感谢顺丰公益和医护人员，是你们救了我的孩子，你们的热心善举给了宝宝健康和希望。”这是来自广西桂林的小岚爸爸在孩子出院前留下的朴实话语。

小岚出生几天即被查出患有先天性心脏病，且出现了严重的并发症，在桂林当地辗转3家医院均未得到有效治疗。在顺丰暖心项目及各方的共同努力下，小岚通过第三方医疗团队经高铁转运的方式从桂林平安到达深圳市儿童医院，并顺利进行了手术。顺丰暖心项目全程参与小岚的救治过程，并根据手术费用及时确定资助额度，使小岚的救治进程未因高额治疗费用受到影响。



顺丰暖心项目志愿者及主治医生探望患病儿童



丰·送绿色美好生活

	2020年目标	2020年目标完成情况	2021年目标
目标	<p>绿色包装目标：到2025年，绿色包装材料计划减少温室气体排放40万吨。</p> <p>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上，2020年新增30%的新能源车辆投入。</p>	<p>绿色包装目标：2020年，绿色包装材料减碳约7万吨。</p> <p>陆路运输目标：2020年，新能源车辆投放17,053辆，相比2019年增加50%，超额实现目标。</p>	<p>绿色包装目标：2021年，绿色包装计划减少温室气体排放6万吨。</p> <p>绿色运输目标：以2020年为基准年，在2021年新增8,000台新能源车。</p>
	指标		数据
关键绩效	通过绿色包装减少温室气体排放		约7万吨
	通过绿色运输减少温室气体排放		7.8万吨
	可再生能源发电量		1,577,170.5千瓦时
	温室气体排放总量		5,426,964.7吨二氧化碳当量
	温室气体排放强度		48.4吨二氧化碳当量 / 百万营收



专题：绿色每一公里

顺丰紧紧围绕“绿色物流低碳生活”的环保主题，关注每一票快件在取件、运输、转运、派送全流程中对环境的影响，不断提升自身的资源利用率，降低碳排放和能源消耗，践行环保社会责任，促进社会可持续发展。

取件



顺丰对包装材料进行减量化、循环化处理，并加强环保材料的使用。我们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，减少原材料的使用；研发丰BOX、集装箱、笼车、循环文件封等循环快递容器，增加包装材料的重复利用次数，并推动同城快递包装循环生态圈的建立；采用激光雕刻技术替代传统油墨印刷，100%节省印刷油墨的消耗，实现绿色环保的同时产生高经济价值。

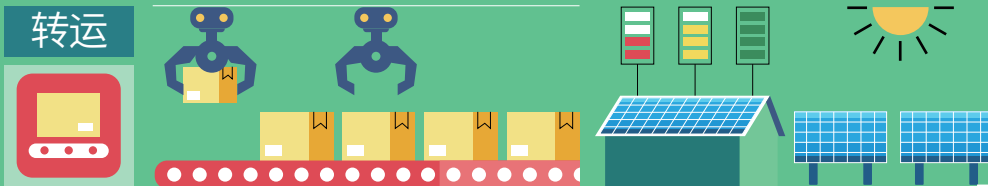
运输



航空运输：顺丰打造低能耗高效率的“绿色机队”，引进747、757、767等满载情况下碳排放效率更高、每吨载重每小时油耗更低的大型货机；采取截弯取直，二次放行等一系列措施，持续降低飞机能耗；

陆路运输：我们持续对新能源物流车进行投放，2020年投放规模为17,053辆，覆盖185个城市；此外，我们持续探索天然气车辆的推广应用，在上海区投入20台氢燃料轻型卡车，在北京地区投入2台LNG（液化天然气）牵引车，未来将持续拓展应用场景与地区。

转运



我们加强产业园、中转场等场景的可再生能源利用，减少温室气体的排放，目前已在义乌、合肥及香港三个产业园建设了光伏发电站，以求替代部分来源于化石燃料的电力。此外，各产业园通过加装恒压供水装置、优化二次供水设备、改造升级感应开关，实现节水节电。

派送



在快递服务的最后一公里上，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。截止2020年底，顺丰在收派环节累计投放的新能源电力车辆（四轮车）总计减少2.7万吨碳排放。

顺丰期望在自身各个业务环节，与行业更多伙伴共建、共赢、共享技术与创新，让快递物流行业能够更加积极健康地向上发展，为国家碳中和目标做出更多贡献。

3.1 / 可持续运输

顺丰通过绿色包装、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。我们已建立环境管理体系与能源管理体系，并于2020年7月及12月分别获得ISO14001和ISO50001认证。为更好地应对碳中和目标和气候变化风险，2020年，顺丰持续扩大碳排放数据的覆盖范围，将更多租赁类、外包类的场地和运输能源消耗纳入统计和管控范畴中。



顺丰环境和能源管理体系认证主体

认证名称	公司主体	认证范围
环境管理体系ISO14001	深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司	快递服务运营管理所涉及的环境管理活动
能源管理体系ISO50001	顺丰航空有限公司	覆盖顺丰航空物流业务服务过程中所涉及的能源管理活动及节能技术的应用



环境管理体系ISO14001认证证书



能源管理体系ISO50001认证证书

3.1.1 绿色运输

在陆运方面，顺丰持续推广新能源车辆的投入和使用，携手供应商研发氢燃料、天然气燃料等适用于不同快递业务场景的新型燃料车辆。在航空运输方面，顺丰通过更新航线、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。

顺丰2019-2020年陆运及航空运输资源消耗数据

	单位	2019年	2020年 ¹¹
陆运电力使用量	kW·h	74,324,061.4	117,336,376.5
陆运汽油消耗量	L	206,472.0	69,067,775.7
陆运柴油消耗量	L	151,920,855.0	913,116,365.4
陆运运输温室气体排放总量	tCO ₂ e	477,390.9	2,705,510.6
航空煤油使用量	t	240,125.0	500,657.7
航空地面水资源使用量	t	39,557.5	39,116.0
航空地面电力使用量	kW·h	4,072,429.9	7,731,677.5
航空地面汽油使用量	L	94,105.8	81,891.6
航空地面柴油使用量	L	753,549.7	1,149,079.0
航空运输温室气体排放总量	tCO ₂ e	760,028.5	1,585,863.2

陆路运输

从2015年起，顺丰正式批量采购新能源汽车，并设立“丰能”专项组负责新能源项目的运营与实施。除加强能源管控外，我们针对车辆清洗过程中消耗的水资源同样进行有力管理，力求减少各类资源消耗。

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，我们与主流厂家进行重货收派车辆的定制与开发，并逐步开始投放。对于长续航运输及北方寒冷地区运输，我们进行氢燃料、LNG天然气车辆的试点引入。2020年，顺丰在上海地区投入了20台氢燃料供能的轻型卡车，在北京地区投入了2台LNG牵引车。

为更好地对新能源车进行管控，顺丰搭建了新能源汽车系统平台。平台可以全面、实时反映当前日期所有新能源车辆数量及使用情况，系统自动对比车辆利用率，反映车辆、充电桩在各节点的使用数量情况，以便及时协调车辆使用情况。



新能源汽车系统平台

¹¹ 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各航空场站基地；2020年陆运电力、汽油及柴油消耗量统计口径新增中国大陆及港澳地区、部分海外地区的自有和租赁营运车、四轮收派车；2020年航空煤油使用量统计口径新增租赁航空全货机；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。

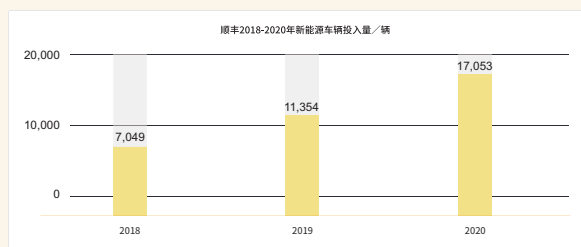
针对传统燃油车辆，我们通过线上理论培训和线下实操相结合的方式，开展节油驾驶、车辆维护、新技术使用等相关的培训，提升车辆管理人员及驾驶员车辆知识储备，改善不良驾驶习惯，从日常使用上尽可能降低车辆油耗。2020年，我们共完成6场线上化培训，覆盖车辆管理人员915人次。

顺丰持续加大新能源车辆投入与燃油车辆改进

新能源车辆：自从蓝天保卫战以来，顺丰持续加大对新能源物流车的投放，新能源车辆规模始终居于国内领先水平。2020年投放了17,053辆新能源车，相比2019年增加50%的投放量，覆盖了185个城市。

传统燃油车辆：顺丰致力于长期减少运输过程中的污染物及温室气体排放。2021年，顺丰规划投入更多排放标准更高、车型更大的燃油车辆以提高燃油效率，减少碳排放量，预计通过新车型的投放将在当年减少碳排放1,800吨二氧化碳当量。

2020年，顺丰新能源车辆投入共计减少7.8万吨温室气体排放，并获得了“2019-2020年度中国新能源汽车产业—绿色责任奖”，以表彰我们在新能源汽车投放领域的有力推进工作。



顺丰获得2019-2020年度中国新能源汽车产业—绿色责任奖

在最后一公里的节能降耗方面，顺丰主要依靠新能源电力车辆（四轮车）、电动三轮车及电单车实现收派的“第一公里”和“最后一公里”。2020年，我们启动了“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。截止报告期末，顺丰收派环节投放使用的新能源电力车辆（四轮车）约8,200台、电动三轮车约19.5万辆、电单车约3.8万辆。



顺丰电动三轮车及电单车

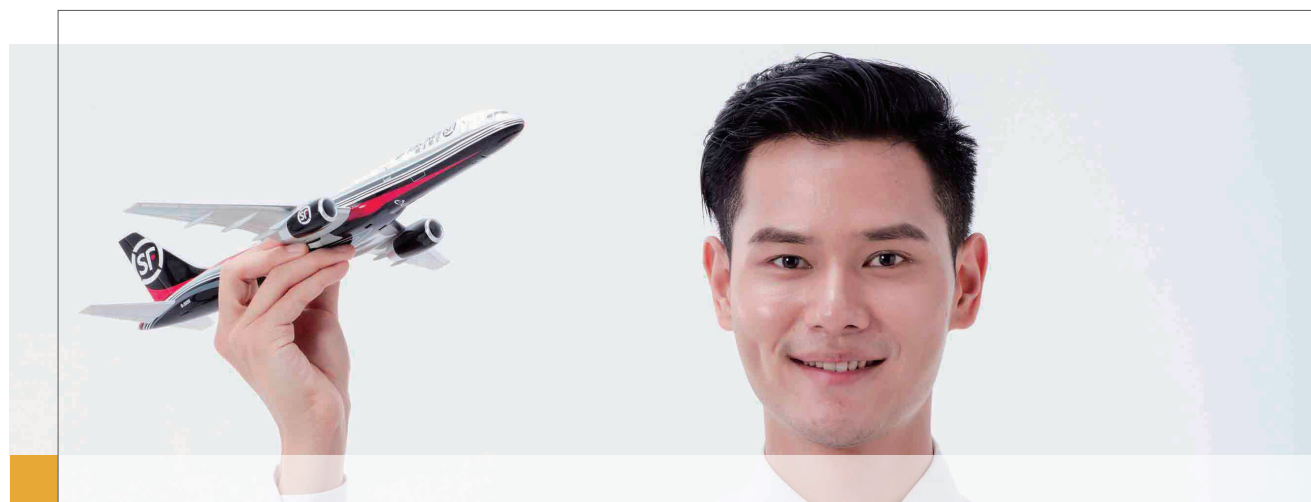
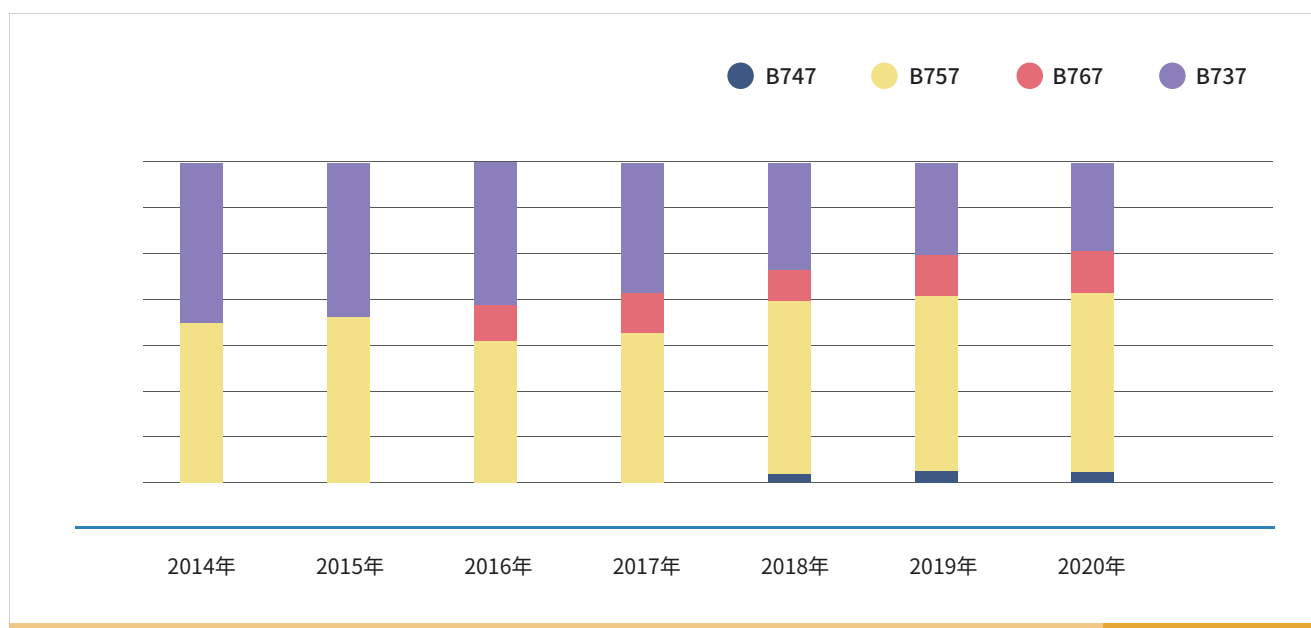
航空运输

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》，制定了《能源计量管理制度》等。我们制定《减排奖惩制度》，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，设立节能减排领导小组及管理委员会，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。

升级“绿色机队”。顺丰致力于打造低能耗高效率的“绿色机队”，自2018年起，顺丰积极引进747、757、767等大型货机。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、吨公里油耗更低的优点。2020年，顺丰引进B757型货机3架，共有61架自有全货机。

顺丰2014-2019年自有大机型占比逐年提升



应用节能技术。顺丰通过飞行高度层优化、精细化业载、根据预测业载动态调配机型、二次放行、截弯取直和关断辅助动力装置等多项节能减排措施，减少燃油消耗。例如，顺丰获取了B757机型拉萨机场RNP AR运营批准，缩短航行飞行距离，有效节约燃料；我们优化完善了EFB（电子飞行包），取代传统的纸质资料，减轻了飞机重量；开展深圳机位协调，与空管协调就近跑道落地以减少地面滑行时间等措施。2020年，顺丰航空能耗强度指标为4.16吨标准煤/万吨公里，相比2019年下降9.6%，节能效果明显。

严防维修污染。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。2020年，顺丰从使用清洁剂清洗发动机变更为使用自来水清洗发动机，降低飞机维护过程中对环境的不利影响。

开展节能宣传。顺丰建立了《节能宣传教育和培训规定》，定期组织节能宣传活动，将节能宣贯融入日常培训中，引导员工积极参与节能低碳工作。

地面节能降耗。顺丰通过监控车辆，合理规划线路，引进新能源车辆，车辆尾气达标改造等措施，持续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。

节能自查工作。中国民用航空局颁布《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测暂行管理办法》，依据该文件，顺丰航空向民航总局递交《顺丰航空有限公司监测计划》，并于每年4月30日前向民航局提交上一年度经核查的二氧化碳排放报告。为保证数据的真实可靠性，自2020年开始，顺丰航空每年邀请第三方核查机构对顺丰航空进行审计核查，并出具核查报告提交民航局。

报告编号：EC02(B)2021023

顺丰航空有限公司
2020年度温室气体排放核查报告

核查机构名称（公章）：中国船级社质量认证公司

核查报告签发日期：2021年02月26日

顺丰航空2020年度温室气体排放核查报告

3.1.2 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。

我们推动各产业园加装恒压供水、优化二次供水设备，提升水资源使用效率。同时，我们将手动照明开关升级为感应开关，在没有人员通过或光线充足的时候自动熄灭，并加装时控开关，根据季节变换、日照长度的变化调整照明自动开关时间，从而实现能源节约的效果。

顺丰产业园及中转场2019-2020年环境数据

	单位	2019年	2020年
水资源消耗量	t	326,459.5	620,251.7
废弃物产生量	kg	12,331,681.4	16,703,832.4
可再生能源发电量	kW·h	1,296,826.4	1,577,170.5
电力消耗量	kW·h	44,872,756.0	299,143,742.31
温室气体排放量	tCO ₂ e	36,494.5	265,091.6

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、合肥及香港三个产业园建设了光伏发电站，共计发电1,577,170.5千瓦时，清洁能源使用量占产业园电力使用量的5.4%。



义乌产业园光伏电站



合肥园区光伏电站



香港产业园光伏电站

产业园相关环境数据覆盖中国大陆及香港地区的顺丰产业园，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2019-2020年陆运及航空运输资源消耗数据”及“ESG关键绩效表”中。2020年水资源使用量、电力消耗量及温室气体排放量统计数据新增中国大陆地区中转场数据。

案例：义乌园区光伏电站能效管理

顺丰利用智慧用电监测平台，在两组光伏并网柜上加装计量监测表计，实现光伏发电量数据的实时查看。通过智慧用电监测平台，在手机端即可实时了解发电量情况及光伏系统的运行性能，根据光伏电站的日常事件处理及光伏发电量日常数据，统计分析光伏电站的月度运行报告，确保光伏电站的稳定运行。



手机端智慧用电检测平台



3.1.3 绿色办公

顺丰在内部设立了《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，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。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。

顺丰办公及服务网点2019-2020年环境数据

	单位	2019年	2020年
办公及服务网点用纸量	kg	26,249.6	31,961.5
办公及服务网点电力消耗量	kW·h	5,459,125.6	252,084,789.6
办公及服务网点废弃物产生量	kg	1,528,800.0	4,098,124.8
办公及服务网点水资源消耗量	t	72,174.9	43,600.3
办公及服务网点温室气体排放量	tCO ₂ e	4,567.7	216,385.5

顺丰积极倡导绿色办公、节能环保文化。2020年，通过各项节约资源措施，顺丰运营场地共计节约300万元水电费用。

- **用水管理：**顺丰对100%的运营网点定期巡查用水设备情况，对出现问题的设备及时上报修理，通常在1天内完成维修，减少水资源的无故浪费。2020年，顺丰开展了节水器安装工作，范围涉及全网60个地区。
- **能耗管理：**顺丰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。2020年，温州区作为顺丰首个智能电表试点单位，共完成168个智能电表安装。河南区、苏州区已在2020年12月完成智能电表的招标投标工作，计划2021年进行安装和试点。未来，我们将基于试点评估情况，持续将智能电表模式在更多网点场地进行推广。
- **装修管理：**顺丰对办公场所的施工加以规范，要求在装修场地使用节能灯具，并严格遵守当地对于噪声管理的要求，不影响当地居民生活。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。

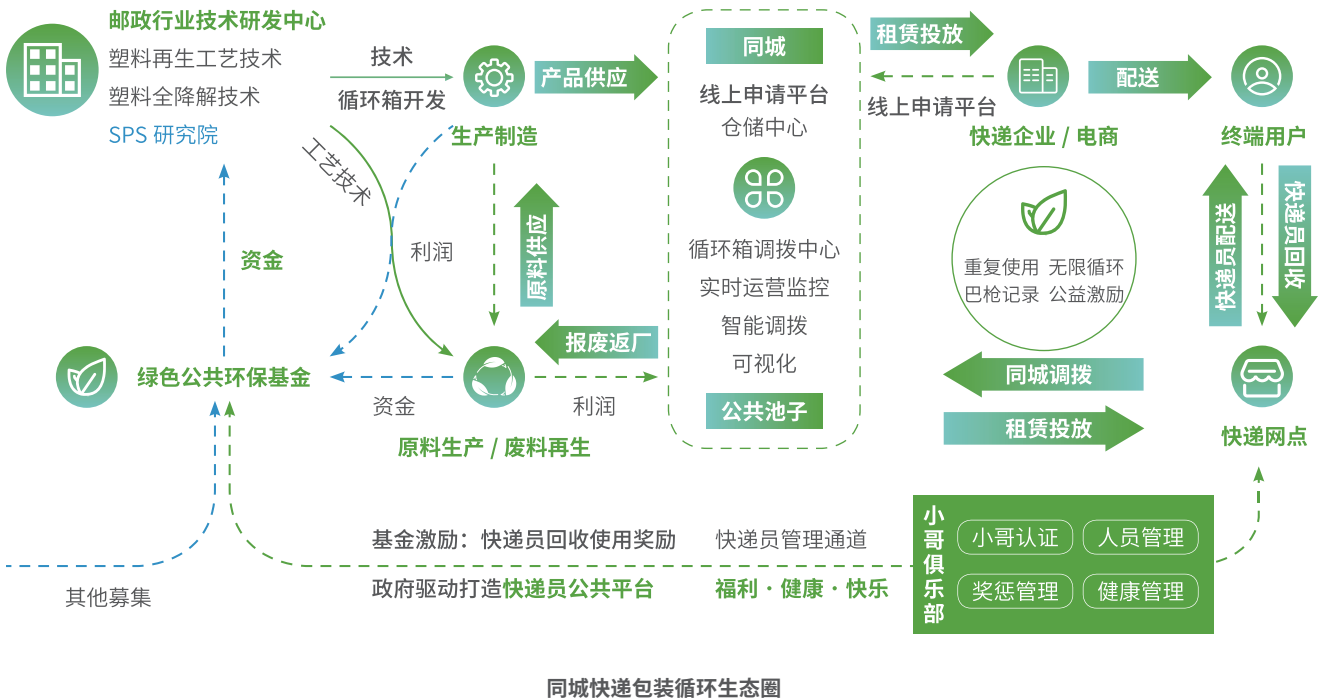


顺丰开展节水节能宣传

14 2020年顺丰办公及服务网点的电力消耗量和温室气体排放统计口径新增中国大陆地区的各类办公场所和服务网点。用纸量、废弃物产生量及水资源消耗量则只覆盖深圳产业基地大楼、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（统称为总部办公大楼）。

3.2 / 推动循环经济

顺丰致力于可持续包装产品的研发和应用，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，并以此推动循环经济发展与无废城市建设。同时，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循环利用。截止2020年底，顺丰投入社会使用的循环产品总计2,760万个，总循环次数9,350万次。



3.2.1 绿色包装

2020年，国家发展改革委、国家邮政局、工业和信息化部等八部委联合发布《关于加快推进快递包装绿色转型的意见》，推进快递包装“绿色革命”。顺丰顺应绿色包装发展趋势，持续推动绿色包装计划的落地执行。

研发绿色包装技术

2019年，顺丰包装实验室制定了减少温室气体排放约5万吨的目标，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目标。2020年，顺丰对包装进行技术改造，实现了节省原纸约26,000吨，节省塑料约8,000吨，合计减少碳排放约7万吨的成果，超额完成2019年所制定的目标。

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。2020年，顺丰绿色包装相关专利99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4项国家级绿色产品大奖。

顺丰2019-2020年包装材料使用数据

	单位	2019年	2020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	塑料包装袋袋使用量	kg	21,099,363.4
	透明胶带使用量	kg	23,360,289.1
包装材料温室气体排放量	tCO ₂ e	631,110.9	654,113.9

减量化包装。顺丰于2018年启动“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。2020年，我们基于前两年工作基础，推进了扫码运单、电子运单优化改型，并建设完成了大宗包材物理性能数据库，为量化修订标准，减少过度包装奠定基础。

循环化包装。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，并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。截止2020年底，顺丰投放了8个循环产品，共计实现9,350万次循环。其中，2020年丰BOX循环约700万次。

环保包材。顺丰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。2020年，顺丰对无墨印刷纸箱、文件封已试点成功，正逐步进行全网推广。



丰BOX



激光纸箱



集装箱C-BOX

开展绿色包装活动

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，减少温室气体排放，同时积极在社会层面推行环保理念。

2020年，顺丰参与了3项国家及行业标准的制定或修订工作。

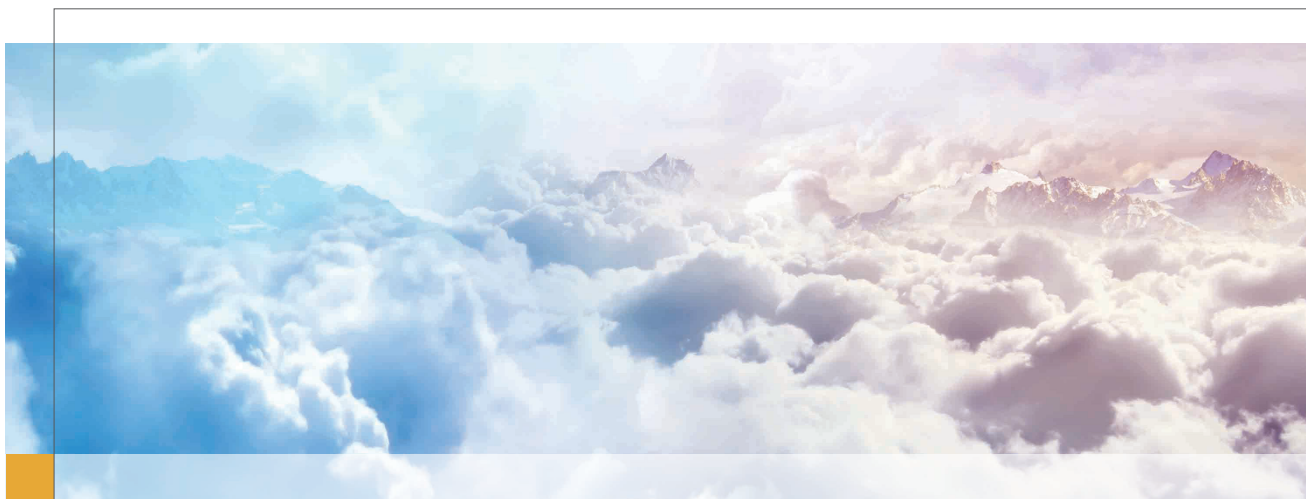
顺丰积极与政府部门及高校合作，利用顺丰自身的企业优势，举办绿色包装大赛，提升社会绿色环保意识。2020年，顺丰共举办1场设计大赛及6场大型品牌参展。此外，我们也积极参加行业交流，赋能自身知识与能力水平。2020年，顺丰作为主讲单位参加了邮政局绿色包装培训、亚洲瓦楞包装协会培训等培训活动，与各相关方对绿色包装技术与包装循环模式进行了探讨，携手推动绿色包装在全社会的发展。



绿色包装设计大赛

3.3 / 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。对企业而言，气候变化风险是企业整体风险管理中的一环。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。



3.3.1 风险识别及评估

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。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：

转型风险

- **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。

实体风险

- **极端天气增多：**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。极端寒冷天气下，电池包温度下降、活性降低，使车辆充电效率、电池续航明显下降。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。
- **全球气候变暖：**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。夏天炎热环境下，纯电动新能源车辆在充电、行驶过程中，因电池箱内部电压和温度的变化，易发生自燃起火事故。

3.3.2 风险应对

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。

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。

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。

应对极端天气，降低业务风险：

- 针对高温电池易燃易爆的问题，顺丰定期进行车辆电池安全巡检，对于热稳定性较差的三元锂电池进行限制引入，并联合车辆主机厂商对投入使用的车辆电池安全监控。
- 顺丰在车辆引入时明确要求北方及寒冷地区车辆增加电加热功能，对于部分冬季温度过低的地区，结合增程式电动车、燃料电池车的投放情况，对性能表现较差的电动车辆进行替换，降低极寒天气车辆使用风险。

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，气象席位做预判，保障航班安全整点运营。
- 针对长江流域水灾，在防汛的重点地区，顺丰启动了防汛应急工作。从预警、排查、物资储备、人员逃生线路、安置点梳理及汛期丰声报平安等方面均全面保障灾区安全运营。累计覆盖长江流域约161,010人参加防汛知识考核。对于部分受到水灾影响，造成损失的地区，顺丰通过已投保的保险体系获取理赔，减少损失。



丰·送创新智慧产业

目标

客户服务目标：2021年客户服务不满意度低于5%。

关键绩效

指标

数据

社会责任条款签署率

100%

供应商廉洁协议签署率

100%



专题：建设“一带一路”

2013年，中国提出建设“一带一路”的重要国际合作倡议，积极发展与沿线国家的经济合作伙伴关系。

顺丰早在2010年开始拓展国际业务，为国内外制造企业、贸易企业、跨境电商以及消费者提供便捷可靠的国际快递、国际电商、国际货代、国际仓储、集货转运服务，根据客户需求量身定制包括市场准入、运输、清关、派送、仓储、系统在内的一体化的进出口供应链解决方案，旨在帮助中国内地优秀企业/商品“走出去”，亦将海外优质企业/商品“引进来”。在“一带一路”倡议发出后，顺丰利用自身优势积极布局海外市场助力中资企业布局海外，基于企业的多样化需求提供定制化跨境供应链解决方案，打造国际端到端一站式的综合物流服务能力。

稳定的国际航空网络

国际航空网络是顺丰提供国际物流和供应链服务的核心能力。顺丰已发展为国内全货机数量最多的货运航空公司，目前拥有61架自营全货机，上半年国际航线共执行3,532班，同比增长353%。

可靠的海外地面网络

顺丰国际在海外20多个国家及地区设有分公司，在俄罗斯莫斯科、德国法兰克福、美国洛杉矶、英国利物浦、泰国曼谷、澳大利亚悉尼等国家和地区建有10个海外仓，在全球逐步搭建起可靠的服务网络和本地化服务团队。

自有的清关保障能力

顺丰国际在北京、上海、广州、深圳、杭州、青岛等建设有6个国际操作中心，在国内开通了超过20个通关口岸，具有AEO资质¹⁶认证，可以根据客户需求提供多种报关方式。在海外，顺丰目前已在美国（ECFS清关资质¹⁷）、新加坡、韩国、蒙古、马来西亚等多个自营口岸具有自营清关资质和开展清关业务。

截止2020年底，顺丰国际快递业务覆盖美国、欧盟、俄罗斯、加拿大、日本等78个国家及地区，国际小包业务覆盖225个国家及地区。



顺丰海外网点



顺丰海外员工

案例：顺丰大力拓展国际物流业务，为“一带一路”贡献企业力量

2018年，顺丰与印尼某公司成立合资公司A，逐步在印尼本土建立快递、仓配、国际快递及货运等业务。在此基础上，顺丰持续扩大投资合作规模，进一步为建设“一带一路”输出力量。

- **2018年**：下半年成立合资公司A，在顺丰国际的科技团队协助下，快速打造出公司营运系统。
- **2019年**：成立合资公司B经营仓配业务。
- **2020年**：合资公司A已跻身当地前十快递公司，日均收件量达25万单，员工人数超4,000人，并荣获“印尼数字创新大奖”“2020年度最佳品牌”等奖项。
- **2023年**：合资公司A计划至少增加2,000~2,500个工作岗位，并以跻身当地物流龙头企业为目标，为当地人民提供优质的平价快递服务。

¹⁶ Authorized Economic Operator (经认证的经营者)，由世界海关组织提出，中国海关总署颁发。

¹⁷ ECFS：Electronic Container Freight Station (电子化货物清关监管场地)。

4.1 / 产业创新

顺丰通过“丰智云链”等产品打造多元化产品服务及解决方案，并使用科技赋能下单、中转、运输、派送等各运营环节，提升业务准确性与效率。顺丰建立了完善的知识产权保护制度与创新机制，并通过微创新作品评审与年度创新赛事等方式，提升内部创新活力。

4.1.1 打造智慧物流

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。

2020年，顺丰科技投入金额为42.7亿元，其中研发投入金额30.0亿元。

多元化物流产品

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，用心打造多元化产品服务及解决方案。2020年，顺丰研发了智慧供应链平台——“丰智云链”，可以为客户提供端到端一站式的物流提效智能化全链路解决方案，实现从供应链计划制定到实际运输、仓储等各个环节的降本增效。

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。我们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、大数据、信息安全、智能运维管理等多个平台，覆盖各个业务环节和场景，进一步推动物流全链路的信息互联互通，打造出智慧化的坚实底盘。

此外，顺丰通过社交化、游戏化、视频化等互联网手段让收派员更容易、更快速地学习知识与业务，提高收派效能以及服务质量。2020年，通过全新的线上培训，快递收派员的收派效能提升了7%，一次性运单准确率提高了27%。

案例：2020年顺丰深化科技赋能物流

区块链溯源平台

2020年，顺丰为各地特色农副食品建立了区块链溯源平台。该平台为产品提供唯一的溯源码，全程追踪产品从田间到餐桌的流向，实现农业端到端产业链的数据自动采集，确保每个环节食品质量、安全、来源等信息透明可追溯。特别是在新冠疫情的背景下，对农副食品全流程可溯是实现防疫监控的有力保障。

自动化与机器人

顺丰通过自主创新和研发逐步解决物流场景无人化领域中的技术难题，在仓储、包装、运输、配送等诸多领域的应用场景中积极推进无人化。2020年，顺丰持续建设无人化中转场，通过完全自主知识产权的无人供上件系统降低人力投入，提升供件效率；错分检测和智慧扫码系统的开发与导入，有效实现了小件自动化分拣过程管理精细化与质量提升，引领行业技术发展方向和标准制定。



楼宇机器人



分拣机械臂



冷链环境信息记录仪

内部创新激发机制

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出发点，持续鼓励创新，推动创新应用。

- **创新培育**：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提供展示平台，采用高额奖励与日常激励机制。
- **创新应用**：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，达到拟对外产品市场化前知识产权100%申请。

2020年，顺丰新增“科技应用技术创新孵化器”项目，打通自下而上的创新孵化通道。我们建立了包括招募组队、培训赋能、业务调研、导师帮扶、过程管理、评审立项、激励投产等一系列环节，形成系统、完善的创新机制，激发自主创新力量。共有11个课题团队入驻项目，参与总人数超过100人。截止2020年底，已有4个团队正式通过立项，内容涵盖数字化管理、商机挖掘、快递员收派载具及供应链等核心业务，科技创新机制已取得初步成效。

2020年，顺丰通过科技创新机制共获得1,195个创新作品与方案，各类产品与活动板块参与人数覆盖率达85%，已获得及申报中的专利共3,027项。



顺丰科技2020年度创新大赛

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》，制定了《集团商标（商号）管理制度》《集团专利（软件著作权）成果管理制度》《集团侵权事件处理操作指引》等内部制度，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。

截至2020年底，顺丰已获授权专利1,371项，软件著作权1,562个，商标4,237件。其中，2020年度新增授权专利420项，专利持有量在国内快递行业排名居于领先地位。

在措施方面，顺丰通过线上监控、线下行动、内部管理等多项措施来保护自身产品知识产权：

- **线上维权**：如在各大电商平台检索到存在假冒顺丰商标、品牌的商品链接，我们会联动顺丰物资、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不利影响。2020年，顺丰在各大电商平台清除超过1万条违规链接。
- **线下维权**：如在发现实体店、公司名称违规侵权等线索，我们会依托律师事务所，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。
- **内部管理**：我们建立了核心技术外发安全评审机制，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，从而更好地健全集团的核心技术保护体系。

顺丰注重知识产权保护，积极开展相关培训，以现场或线上会议研讨、电话和邮件等形式向员工介绍知识产权相关的法律法规。



4.1.2 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。2020年，我们优化并发布了《电池类快递包装操作规范V1.0》。

源头严控高风险物品输入

实名寄件。顺丰内部设立了寄递实名制推广落实工作组，并运用科技手段，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，确保快件强制实名，以及认证信息的真实与有效性。我们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。2020年，顺丰整体快件实名登记率接近100%。

顺丰实名认证系统2020年更新内容

- 上线未实名数据推送快递收派员，要求其自主管理及补录
- 增加寄付现结、月结实名限制
- 试点并推动客户微信扫码强制实名认证，降低实名信息真实性风险
- 上线身份证号验证规则，避免不合规身份信息输入风险

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。

2020年，顺丰成功截留违法违规禁品10,713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、违法违规品类及数量等，提升安检效率和准确率。

过程加强针对性安保措施

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。如针对电子产品类（锂电池）快件单独交接，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。2020年，顺丰特别开展了《锂电池包装视频》专项培训，严防锂电池运输中的爆炸等隐患。

确保冷链运输物品安全。顺丰制定了《冷运事业部食品安全风险分级管理规程》，提供专业、高效、端到端、全程可视可控的冷链物流服务，保障食品新鲜安全。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。2020年，顺丰获得新《药品管理法》实施后首个药品第三方物流“告知承诺公示制”资质的企业。

2020年，顺丰获2019-2020中国冷链产业金链奖“十佳综合物流服务商”。

加强运输安管理。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。

顺丰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，以此有力推动各项安全措施落实到位。我们积极开展寄递安全培训，为快递收派员及安全专职人员提供知识与技术支持。2020年，我们举办了安全生产专业知识竞赛，共计9,817名安全生产主任、寄递安全接口人及安全督导员参加。

2020年，针对寄递安全高风险场景，顺丰开展了寄递安全专项治理活动。我们发布了《2020年违法违禁品专项管控方案》，对有危险品运输需求的客户进行专项治理，加强及提高陆运电池件管控要求，持续提升寄递渠道整体安全防范意识。

2020年，顺丰开展快递收派员寄递安全专项学习31项，共有390万人次参加考试，参训合格率达到99.8%。



4.2 / 客户服务优化

顺丰持续优化服务质量，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。截止2020年底，顺丰依托39万快递收派员为客户提供面对面有温度的收派服务；顺丰在中国（含港澳台）及海外地区拥有4个呼叫中心及6个理赔中心，每天人工受理58万业务量，自助受理102万业务量。

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。2020年，顺丰对服务网点进行了重塑和升级：加密网点布局，全方位覆盖生活场景；开通线上预约服务，减少客户等待时间。

2020年，顺丰主动监控网络社交平台并介入闭环处理39万条客户声音，在中华人民共和国国家邮政局开展的满意度调查中第12年蝉联行业榜首。

顺丰注重协同智能化工具，运用科技驱动管理、辅助服务，提供更快捷、更极致的售后服务体验。2020年，顺丰通过模式变革和客服智能化两大途径，持续优化客户体验，年投诉处理满意度由2019年的85%提升至95%。

此外，为满足障碍用户下单寄件等需求，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，为障碍用户的生活带来极大的便利。针对患病等需特殊照顾的人群，顺丰全面实践智慧医疗解决方案，借助科技工具实现线上问诊配药、中药代煎、病案打印等多种寄递服务，2020年累计服务患者超过150万人次。

2020年，顺丰开展多次客户满意度调研活动，从下单、揽收、等待、签收、售后等环节进行全方位调研，重点关注客户对服务的关注点，提升情感化服务能力。调研覆盖全国不同城市、不同行业的客户，共回收10,000多份有效调研问卷。调研的同时，也进行了城市之间的快件时效测试、并邀请客户进行小程序下单可用性测试。结合线上调研与线下访谈，挖掘出客户对于顺丰最关注且顺丰待提升的环节，进行跟进闭环与改善体验，使得价格透明度、上门取件准时性、优惠券使用便捷性和服务变更便捷性4个方面的客户满意度有了明显提升。

2020年，顺丰邮政有效申诉
满意率达99.6%。



顺丰便民服务收寄点

案例：顺丰客服用心达成客户需求，避免客户经济损失

2020年10月29日，顺丰客服收到来自一位客户的紧急派送需求。客户需求10月28日发出的信件务必在10月30日9点前送达，否则会造成重大经济损失。了解到该情况后，顺丰客服第一时间介入该票快递的全程追踪，安抚客户情绪，同时快速联动各环节，核实快件准确状态和到达时间，及时告知客户进展。后续顺丰调度负责人同步介入协调资源跟进，直至确保快件能及时特派到客户手中。

4.3 / 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，2020年，我们主导编写了国家重点标准《快递物流服务数据安全要求》。

截止2020年底，顺丰已通过国家信息安全等级保护三级认证、ISO27001、ISO27701、ISO29151四项标准认证：

认证名称	证书有效期	认证范围
国家信息安全等级保护三级认证		人力资源管理系统；在线业务系统；核心营运系统；财务管理系统；门户网站系统；大数据平台系统。
ISO27001 信息安全管理体系认证	2019年8月9日至 2021年11月16日	
ISO27701 隐私信息管理体系认证	2019年11月5日至 2021年11月16日	网络技术、信息技术、电子产品技术的开发、技术服务、技术咨询技术转让；计算机硬件开发与销售。
ISO29151 个人可识别信息安全认证	2019年8月9日至 2021年11月16日	



数据隐私与网络安全政策

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，数据隐私与网络安全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，由董事会成员CEO担任技术委员会委员长，作为数据隐私与网络安全的最高负责人。对于员工，我们要求所有快递从业人员均需签署《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
技术委员会 — 决策组织	<ul style="list-style-type: none"> 最高领导机构 信息安全决策、任命或指示 由董事会成员之一担任委员长
信息安全与内控部风控委员会 — 管理组织	<ul style="list-style-type: none"> 制定数据隐私与网络安全策略及标准 规划和落实数据隐私与网络安全工作 负责数据隐私与网络安全审计 为决策组织提供必要的决策所需信息 负责数据隐私与网络安全相关培训和指导
网络安全部门、各中心负责人 — 落实组织	<ul style="list-style-type: none"> 监督确认本部门的数据隐私与网络安全管理工作 负责具体数据隐私与网络安全控制措施的执行和开展 协调和推动各项数据隐私与网络安全要求在本组织的具体落实

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；目的明确原则；真实准确原则；透明性原则；同意原则。

个人信息的保存期限：顺丰承诺在法律法规要求的规定时间内删除用户个人信息

- 用户的账户信息及账户内相关权益、虚拟资产信息将在用户注销账户后立即删除，但个别下单渠道的账户设有一定期限的反悔期(如三十天)，信息将在该期限后删除。该等信息一经删除，不可恢复。
- 为满足用户的查询需要，运单信息在顺丰前台系统将保留三十天到六个月不等的期限(视具体下单渠道而定)。满足该期限后，顺丰将在顺丰前台系统中去除运单信息，使其保持不可被检索、访问的状态，或对其进行匿名化处理。
- 用户的个人信息将在顺丰后台系统保存更长的期限，具体期限根据个人信息的类型、法律法规要求和满足本政策所述目的确定。

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。
- 如果将个人信息传输给第三方，则必须将个人信息接收方的身份或类别告知个人信息主体。
- 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/)

4.3.1 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。2020年，我们对《网络安全管理规范》进行了更新，明确规定了运营网络及隔离带网络等允许和严格禁止的访问行为。政策适用于全体员工，包含外包类员工、临时员工、勤工俭学员工等各类员工。

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。2020年，顺丰结合可能出现的网络安全故障和攻击行为，开展了6次网络安全应急演练。

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。顺丰通过SRC（应急响应中心）平台，邀请外部人员测试顺丰相关系统安全性，自2017年开放以来，平台累计注册外部测试人员1,349名。2020年，我们通过外部人员对系统攻击测试，收到了273个有效漏洞，后续漏洞修补完成率99%。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。

顺丰积极加强员工网络安全意识教育活动，100%的新入职员工均会在入职时参加网络安全教育内容；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，2020年对459名专业人员提供了培训。2020年，顺丰开展了“技术开放日”活动，向公司内部研发、运维、安全人员进行网络安全技术培训，举办闭门会议、高管授课、技术分享等专项活动，提升专业人员的安全意识、安全技能和安全视野。

4.3.2 数据与信息安全

顺丰制定了多项信息安全制度，覆盖办公安全、应用系统安全、网络安全、数据安全、云安全等范围。

文化营造。顺丰严格保障信息安全，通过多种措施持续营造数据与信息安全保护文化，如开展全员钓鱼演习、举办“最强丰脑安全专题”大赛、建立安全简报机制、加强员工违规高危行为宣传力度等。

夯实底盘。顺丰持续完善信息技术基础设施在运行维护阶段的安全能力，搭建了以商业软件为底层，联通相关系统为上层，具备全局一体视角的“安全运营中心”，实现对底层平台、网络控制、上层应用的多种安全风险及时检查与跟踪修复。

风险内审。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。我们每年开展信息与数据安全内审工作，2020年开展了一次信息安全内审工作，通过扩大监控范围，增加监控模型，中高危数据违规操作发现率比2019年提升30%，有力排查了安全隐患的存在。

顺丰数据隐私与网络安全风险评估与内审工作

内部风险评估	<p>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。</p> <p>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。</p>
内部体系审核	<p>每年开展数据隐私与网络安全体系内部审核，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。</p>
外部渗透测试	<p>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。</p>

应急响应。顺丰制定了《信息泄露类安全事件管理办法》，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为一级、二级、三级，明确应急响应小组名单及响应措施，详细列明信息泄漏事件的处理流程：接收上报、初步分析及定级、调查分析和整改处理。

顺丰采用全链路客户隐私保护策略

顺丰严格保护客户数据与隐私安全，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，顺丰工作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。



4.4 / 供应商管理

顺丰注重供应链一体化建设，秉持正直与协作、理解与沟通、提升与优化的核心价值观，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。

4.4.1 供应商管理体系

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，规范了从供应商注册与准入，日常管理考核，再到退出的供应商全生命周期管理。

截止2020年底，顺丰共有11,168家供应商。

供应商注册。顺丰应用供应商关系管理系统SRM和供应商结算互动平台SSP，对供应商进行注册管理。2020年，我们重构供应商关系管理系统，为更好地践行阳光采购提供系统支撑。新的SRM系统在招采管理、合同签订、订单管理上均有相应的改进提升，例如供应商关联关系核查、线上评标、电子签章、交付协同、结算对账线上化等，加强风险管理，提升与供应商的沟通协同能力。

供应商认证。在供应商准入过程中，公司从商务认证、财务评估、现场审核、样品评估等方面对供应商进行评定，严格把控供应商的准入门槛。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。2020年，公司共引入8,566家供应商，其中集采供应商1,008家，分采供应商7,639家，均已通过相关认证要求。

供应商日常管理。公司严格把控供应质量，针对供应商开展季度、半年度、年度及项目绩效评估。2020年，顺丰更新现场审核评分标准，新增现场审核的《顺丰供应商现场考察通知函》，采用执法记录仪进行全程录像，采用敏捷项目方式请集团其他部门人员参与现场审核，尽可能降低现场审核存在的风险，确保现场审核评分的客观性。

2020年，顺丰开展了2,100多次供应商现场审核，901次由第三方进行的质量抽检。

供应商退出。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。2020年，我们优化了处罚流程，由供应商管理岗统筹负责处罚事项，确保处罚闭环，并加强呆滞供应商的定期清理，共退出1,900多家供应商。

此外，我们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。2020年，顺丰共开展2次供应商大会，覆盖供应商70多家。



顺丰召开供应商大会

4.4.2 合规廉洁采购

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。2020年，顺丰准入的供应商廉洁协议签署率为100%。

顺丰合规廉洁采购保障措施

供应商参标	签署合同	举报机制
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 在框架主协议签署、子协议签署、招标文件中明确举报渠道，如供应商发现顺丰内部人员及亲属索贿或其他影响公平交易的行为，或其他不合规行为时，可进行举报申诉。

针对供应商的反腐败调查与监督，顺丰主要通过日常监督、专项排查、专案调查、离任稽查四种模式进行：

- **日常监督**：内控人员通过对采委会决策进行单风险排查、参与采委会现场会议、接受内外部投诉，以及其它工作接触等方式，对采购业务风险与合规性进行的例行监督。
- **专项排查**：内控人员对关键采购业务项目进行数据收集及统计分析，排查采购业务风险与合规性。
- **专案调查**：内控人员通过日常监督、专项排查发现可疑的违规情况，视需要成立专案进行调查取证。
- **离任稽查**：采购供应链中心的管理人员，因工作调整或离职而离开原工作岗位时，内控人员对其任职期间履行职责的情况进行稽查，评估其任期内的业务风险情况。

顺丰在对供应商进行现场考核前，会先要求供应商签署确认《顺丰供应商现场考察通知函》。通知函中明确声明顺丰不收来自供应商、中介人及其他利害关系人的任何财物或其他好处，不接受供应商安排的超规格宴请和一切娱乐服务，严守考察纪律。同时，通知函中亦列出了所禁止的供应商贿赂行为。如出现禁止的行为，则考察结果直接评定为不合格并被列入顺丰合作黑名单。



4.4.3 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，落实绿色采购理念，共同推动绿色发展。

顺丰在供应商准入和现场审核中均会对某些适用品类的供应商进行质量体系、环境体系、职业健康体系、环评认证和信息安全的考核，各项考核均有具体的考核指标与评分方式，以此推动供应商加强自身环境、安全等社会责任表现。

供应商环境、社会责任考核内容	
考核维度	考核内容
环境保护	<ul style="list-style-type: none">有毒有害物质的排放是否符合国家法律法规的要求？产品绿色环保有无推行？
安全生产与职业健康	<ul style="list-style-type: none">是否配置足够的消防安全设施并定期检查以保证其可有效使用？消防设施前和消防通道是否保持通畅无堵塞？危险环境或接触危险品作业，有无必要的安全警示和健康防护措施保障员工健康和人身安全？
信息安全	<ul style="list-style-type: none">是否取得如ISO27001、等级测评等信息安全资质证书？如未取得，则需填写《供应商信息安全调查表》，交由顺丰相关信息安全人员进行评估。

除通过资格准入、日常审核等方面推动供应商履责，我们也积极利用自身的力量，为供应商提供支持帮助，协同合作推动行业可持续发展。2020年，顺丰与供应商合作在包装材料、新能源方面合作开展联合创新。在包装材料方面，公司与供应商合作开发无墨激光纸箱、新型绿色可降解胶纸、无墨文件封等环保材料；顺丰根据《快递包装绿色产品评价技术要求》，向主要合作供应商宣导并推动了供应商绿色包装认证工作。在新能源车方面，顺丰与供应商进行技术合作研发，推进二、三、四轮燃油车及叉车油改电工作。

此外，我们通过增加社会责任相关合同条款的形式，强调顺丰对推动供应商履责的积极态度。我们在与供应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，公司规定供应商施行公平、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风险，保障员工职业安全。

2020年，顺丰准入的供应商社会责任条款签署率为100%。

关于本报告

本报告是顺丰控股股份有限公司发布的第二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。

时间范围

本报告的时间跨度为二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日。

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、韩国、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：

所有环境数据不包含子公司顺丰DHL、新夏晖、顺心快运。

陆路运输数据覆盖中国大陆及港澳地区自有及租赁车辆，以及部分海外自有和租赁车辆；航空运输数据覆盖自有及租赁航空全货机；航空运输地面运营数据覆盖中国大陆地区各场站基地；办公及服务网点数据覆盖中国大陆地区办公楼宇、服务网点，但部分指标只覆盖总部办公大楼；产业园及中转场数据覆盖中国大陆及香港产业园、中国大陆中转场。

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，于二零二一年三月十七日获董事会通过。

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。

政策列表

丰·送合规稳健发展政策名称

《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》

《反腐败承诺书》

《员工沟通管理规定》

《顺丰集团党委印章使用操作指引》

《顺丰集团异地企业党组织党建工作的管理办法(试行)》

丰·送浓浓人文关怀政策名称

《员工手册》
《考勤管理规定》
《劳动合同》
《弹性工作制》
《顺丰招聘管理制度》
《价值贡献管理办法》
《职能员工绩效管理实施细则》
《绩优员工管理规定》
《员工沟通管理规定》
《顺丰工会代表民主管理委员会工作指引》
《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》
《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》
《课程管理制度》
《职业健康安全管理手册》
《安全生产责任制》
《收派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》
《安全考核与激励管理规定》
《危险作业安全管理规定》
《岗位安全操作规程》
《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》
《危险源辨识、风险评价与风险控制管理规定》
《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》
《地区安全生产主任工作指引》
《安全专业人员能力提升培育方案》
《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》

丰·送绿色美好生活政策名称

《能源计量管理制度》

《减排奖惩制度》

《废弃油液管理规范》

《危险品管理程序》

《节能宣传教育和培训规定》

《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》

丰·送创新智慧产业政策名称

《集团侵权事件处理操作指引》

《集团商标（商号）管理制度》

《集团专利（软件著作权）成果管理制度》

《危险品运输手册》

《含锂电池类快件收寄营运操作流程》

《快件揽收实名收寄操作流程》

《电池类快递包装操作规范V1.0》

《冷运事业部食品安全风险分级管理规程》

《2020年违法违禁品专项管控方案》

《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》

《网络安全管理规范》

《信息泄露类安全事件管理办法》

《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》

《诚信廉洁协议》

《采购供应链中心绿色采购管理规定》

ESG关键绩效表

指标名称 — 丰·送合规稳健发展	单位	2019年数据	2020年数据
股东大会召开次数	次	4	2
有效举报后续反馈率	%	100	100
投诉事件处理时效“三个一”的完成率	%	99.0	95.0
从业人员《反腐败承诺书》签署率	%	87.9	89.1
从业人员反腐败教育总时长	小时	9,738	17,500

指标名称 — 丰·送浓浓人文关怀	单位	2019年数据	2020年数据
工会会员人数	万人	15	20
集体谈判协议覆盖率	%	20.7	31.0
从业人员沟通及建议事件解决率	%	93	96
员工满意度调查结果	%	87	88
劳动合同签订率	%	100	100
总从业人员数量	人	522,912	634,328
一线从业人员流失率	%	20.9	19.2
农村户籍从业人员占比	%	80.0	70.7
从业人员培训总人次	人次	4,042,298	6,238,439
从业人员培训总学时	小时	2,575,721	1,905,094
从业人员培训总投入	亿元	1.3	1.5
男性从业人员线上培训人次	人次	3,345,835	5,126,141
女性从业人员线上培训人次	人次	696,463	1,112,298
新入职从业人员培训人次	人次	120,828	205,127
累计获得学历认证支持总人数	人	555	1,191
累计学历认证支持总金额	元	4,622,686	7,466,000
损工事故发生率	%	0.005	0.004
基于2019年的损工事故发生率的趋势	%	-37.5	-20
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
人员安全指数	-	900	1,700
安全生产投入金额	万元	5,651	28,000
安全检查与活动安全隐患整改率	%	100	100
安全演练次数	次	1,339	6,000
安全演练场地	个	1,320	3,008
安全培训覆盖率	%	100	100
关怀慰问员工及其家属人次	万人次	161	240
从业人员关怀投入金额	万元	6,770	7,625

指标名称 — 丰·送绿色美好生活	单位	2019年数据	2020年数据
汽油消耗量	L	300,577.8	69,149,667.3
— 陆运汽油消耗量	L	206,472.0	69,067,775.7
— 航空地面汽油使用量	L	94,105.8	81,891.6
柴油消耗量	L	152,674,404.7	914,265,444.4
— 陆运柴油消耗量	L	151,920,855.0	913,116,365.4
— 航空地面柴油使用量	L	753,549.7	1,149,079.0
电力使用量	kW·h	128,728,372.9	676,296,585.9
— 陆运电力使用量	kW·h	74,324,061.4	117,336,376.5
— 航空地面电力使用量	kW·h	4,072,429.9	7,731,677.5
— 产业园及中转场电力消耗量 ¹⁹	kW·h	44,872,756.0	299,143,742.3
— 办公及服务网点电力消耗量	kW·h	5,459,125.6	252,084,789.6
航空煤油使用量	t	240,125.0	500,657.7
冷剂使用温室气体排放	tCO ₂ e	1,986.4	2,941.4
综合能耗 ²⁰	kW·h	4,540,461,748.0	16,321,547,680.4
综合能耗强度	kW·h/百万营收	40,470.1	145,477.4
温室气体排放总量 ²¹	tCO ₂ e	1,278,481.6	5,426,964.7
— 温室气体排放 (范畴一)	tCO ₂ e	1,167,057.0	4,182,419.2
— 温室气体排放 (范畴二)	tCO ₂ e	111,424.6	590,431.6
— 温室气体排放 (范畴三)	tCO ₂ e	-	654,113.9
温室气体排放强度	tCO ₂ e/百万营收	11.4	48.4
水资源消耗量	t	438,191.9	702,968.0
— 产业园及中转场水资源消耗量	t	326,459.5	620,251.7
— 办公及服务网点水资源消耗量	t	72,174.9	43,600.3
— 航空地面水资源使用量	t	39,557.5	39,116.0
废弃物产生量	kg	13,860,481.4	20,801,957.2
— 产业园及中转场废弃物产生量	kg	12,331,681.4	16,703,832.4
— 办公及服务网点废弃物产生量	kg	1,528,800.0	4,098,124.8
总部办公用纸量	kg	26,249.6	31,961.5
包装类物品使用总量	kg	375,707,380.6	381,894,401.3
— 快递封套使用量	kg	77,556,302.1	75,051,139.1
— 运单使用量	kg	18,569,099.2	22,287,605.8
— 纸箱使用量	kg	235,122,326.8	231,477,670.1
— 塑料包装袋使用量	kg	21,099,363.4	26,761,002.0
— 透明胶带使用量	kg	23,360,289.1	26,316,984.3

¹⁹ 2020年产业园电力消耗量中已包含1,577,170.5 kW·h 可再生能源发电量。

²⁰ 2020年综合能耗及温室气体数据新增中国大陆地区的服务网点、中转场、租赁航空全货机，中国大陆及港澳地区、部分海外地区的自有和租赁营运车、收派车，以及海外包装材料使用量。

指标名称 — 丰·送创新智慧产业	单位	2019年数据	2020年数据
科技投入金额	亿元	36.7	42.7
研发投入金额	亿元	25.7	30.0
已获得的专利数量	项	1,005	1,371
新增专利数量	项	328	420
快递收派员寄递安全专项培训覆盖率	%	81.4	84.0
寄递安全培训专项数目	项	29	31
寄递安全培训合格率	%	99.4	99.8
特种设备持证上岗率	%	100	100
截留违法违禁品件数	件	10,573	10,713
消费者有效投诉率	PPM	0.15	0.03
消费者投诉处理率	%	100	100
信息安全内审开展次数	次	2	1
中国境内供应商数目	家	18,212	11,126
港澳台地区供应商数目	家	22	11
美洲供应商数目	家	4	3
欧洲供应商数目	家	3	2
亚洲(不含中国)供应商数目	家	2	2
实现系统化管理供应商	家	18,243	111,44
新引入集采供应商	家	701	1,008
新引入分采供应商	家	2,456	7,558
供应商社会责任条款签署率	%	100	100
供应商廉洁协议签署率	%	100	100
供应商满意度	%	92.8	2020年未开展 供应商满意度调查

GRI STANDARDS INDEX

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
机构概况		
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	招聘与晋升
102-9	供应链	供应商管理体系
102-10	组织及其供应链的重大变化	供应商管理体系
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
战略		
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
道德与诚信		
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
管治		
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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
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
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	请参照年报
102-36	决定报酬的过程	权益保障
利益相关方沟通		
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
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	请参照年报

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
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

经济

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	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 201经济绩效

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	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；社区投入与支持；热心公益慈善
201-1	直接产生和分配的经济价值	赋能乡村振兴；热心公益慈善
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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
GRI 202市场表现		
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；招聘与晋升
103-3	管理方法的评估	权益保障；招聘与晋升
203间接经济影响		
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	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
204采购实践		
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	合规廉洁采购
103-3	管理方法的评估	合规廉洁采购
205反腐败		
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	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
-----------	---------	---------

206反竞争行为

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

环境

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

GRI 301物料

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

302能源

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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色运输
303水资源		
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	不适用
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
304生物多样性		
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
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
305排放		
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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
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
306污水和废弃物		
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
103-3	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
307环境合规		
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；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	未对环境造成不利影响
308供应商环境评估		
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	推动供应商履责

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
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
社会		
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
103-3	管理方法的评估	权益保障
401雇佣		
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
401-1	新进员工和员工流动率	招聘与晋升
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	权益保障
401-3	育儿假	权益保障
402劳资关系		
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
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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
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；招聘与晋升
103-3	管理方法的评估	权益保障；招聘与晋升
405-1	管治机构与员工的多元化	雇佣与晋升
406 反歧视		
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
407 结社自由与集体谈判		
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
408 童工		
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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
409强迫与强制劳动		
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
410安保实践		
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
411原住民权利		
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
412人权评估		
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
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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
413当地社区		
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	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	热心公益慈善
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
414供应商社会评估		
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	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
415公共政策		
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
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
416 客户健康与安全		
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	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
417 营销与标识		
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	打造智慧物流
103-3	管理方法的评估	打造智慧物流
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	打造智慧物流
418 客户隐私		
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
419 社会经济合规		
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

意见及反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！这是我们发布的《顺丰控股2020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2020年度可持续发展报告意见回馈表》

姓名 _____

工作单位 _____

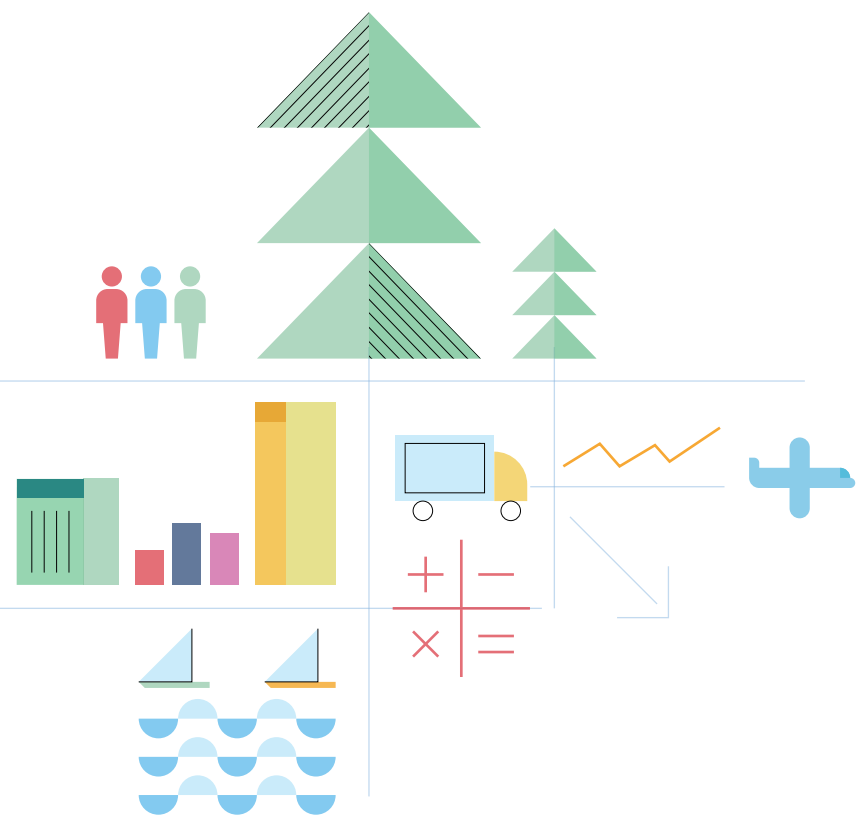
职务 _____

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	很差
1. 认为本报告是否突出反映本集团在环境、社会及管治方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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