

ENVIRONMENT
SOCIAL
GOVERNANCE



2022 顺丰控股 可持续发展报告



 **HOLDING**
顺丰控股

目录

CONTENTS

前言 P002-P014

董事长致辞
关于顺丰
可持续发展管理



P015-P028

专题：
**牢记初心使命
谱写发展新篇**
规范企业管治
强化风控管理
恪守商业道德
数据安全治理



P029-P048

专题：
**科技赋能碳管理
助力企业可持续**
打造绿色物流
推动循环经济
应对气候变化



P049-P077

专题：
**顺递点滴爱心
丰润美好社区**
成就人才队伍
保障安全生产
共建责任链条
传递社会担当

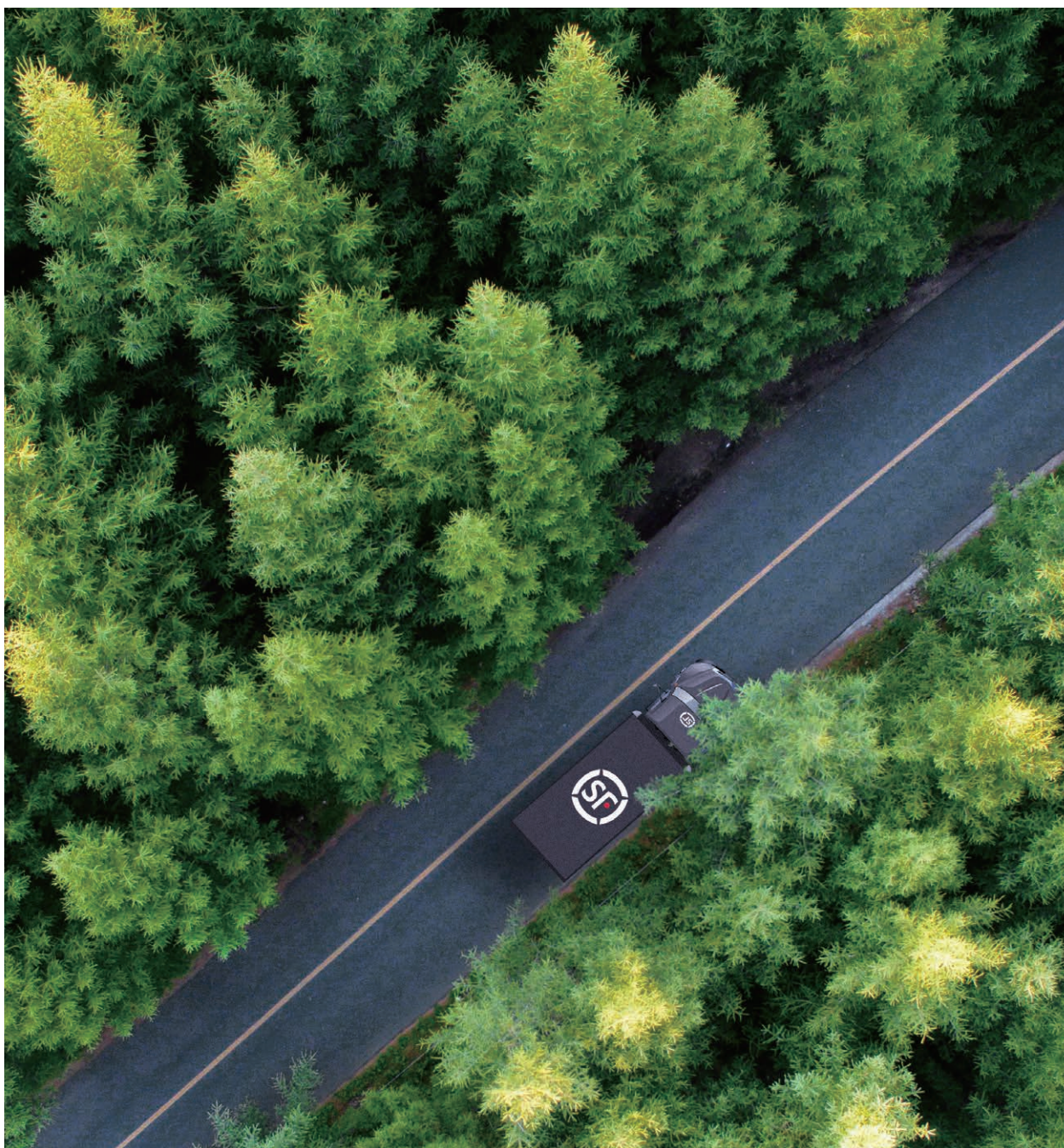


P078-P088

专题：
**构建数字生态
共创数智未来**
创新驱动发展
保障寄递安全
打造优质服务

附录 P090-P108

报告说明
政策列表
关键绩效
指标索引
意见反馈



前言

董事长致辞
关于顺丰
可持续发展管理

董事长致辞

2022年是我国进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年，也是全面实施“十四五”规划的关键一年；对顺丰而言则是又一个砥砺奋进的实干之年。这一年，顺丰坚定聚焦核心物流战略，坚持可持续健康发展，追求业务发展与社会价值的融合统一，致力于为全球消费者提供更便捷、更可靠、更贴心的服务。

踔厉奋发，勇立时代潮头

快递物流业联系千城百业、服务千家万户，是畅通生产与消费的重要渠道。顺丰始终胸怀“构建数字生态，成就全球客户，实现共同富裕，享受美好生活”的愿景，围绕物流生态圈，持续完善业务能力，并依托领先的科技研发能力，积极构建数字化供应链生态，携手合作伙伴共同打造高质量服务。2022年，顺丰首次跻身《财富》世界500强榜单，见证了从未停下的奋进步伐。

涓滴入海，守护绿水青山

顺丰深刻认识到践行绿色发展的重要意义，致力于打造可持续发展的绿色物流供应链服务，希望能以身作则，通过优化升级企业运营，给全行业乃至全社会带来积极影响。公司积极响应国家“双碳”政策，在各个业务环节推动绿色变革，通过加大新能源运力投入、打造光伏产业园、推行绿色包装、倡导绿色办公等举措，持续提升资源利用率，降低碳排放和能源消耗，践行绿色责任。2022年，顺丰推出行业内首个绿色环保计划“零碳未来”，将绿色价值延伸至产业链，携手上下游伙伴及客户，帮助合作伙伴加速低碳转型，赋能绿色社会发展。

饮水思源，助力乡村振兴

顺丰深知企业与社会一脉相系，始终将企业发展与社会责任紧密相连。2022年是国家持续全面推进乡村振兴的发力期，顺丰坚持以带动农村产业供给侧为目标，依托自身的物流优势，持续巩固及扩大扶贫攻坚成果。公司配合各地政府打造区域性农产品品牌，助力阳澄湖大闸蟹、烟台樱桃、岭南荔枝、云南鲜花、甘孜松茸等品牌化建设，畅通农产品上行渠道。截至报告期末，公司助力农产品上行服务网络覆盖全国2,800多个县区级城市，共计服务4,000余个生鲜品种，实现特色农产品运送362万吨，助力农户创收超千亿元。

三十年来的风雨兼程、勇毅奋斗，迎来了公司而立之年。我们始终相信，社会价值的持续创造，将反哺企业价值和业务发展，让公司行稳致远。展望未来，顺丰将继续紧跟国家发展战略，不忘初心，勇担社会责任，全心服务民生，坚持可持续健康发展，用优质服务传递美好价值。

关于顺丰

公司简介

1993年，顺丰诞生于广东顺德。经过多年发展，已成为国内领先的快递物流综合服务商、全球第四大快递公司。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，为客户提供涵盖多行业、多场景、智能化、一体化的智慧供应链解决方案。

顺丰围绕物流生态圈，横向拓展多元业务领域，纵深完善产品分层，满足不同细分市场的需求，覆盖客户完整供应链条。经过多年发展，依托公司拥有的覆盖全球主要国家及地区的快递网络，顺丰为客户提供贯穿采购、生产、流通、销售、售后的一体化供应链解决方案。同时，作为具有“天网+地网+信息网”网络规模优势的智能物流运营商，顺丰拥有对全网络强有力管控的经营模式。




顺丰文化

今年是顺丰成立的三十周年。三十载的历经锤炼，使公司沉淀出了具备顺丰深刻烙印的企业文化。对于顺丰来说，企业文化不只是一种信念，更是一种承诺与践行，它体现在所有顺丰员工的一言一行里，体现在顺丰的一切经营行为里，成为一股强韧的精神力量，深深熔铸在顺丰的凝聚力、竞争力和生命力之中。

公司愿景

公司愿景是顺丰的未来目标和理想蓝图，指引顺丰人前进的方向。



构建数字生态 成就全球客户
实现共同富裕 享受美好生活

社会视角里，顺丰是持续创造卓越社会价值的标杆企业。


客户视角里，顺丰是所有客户的首选合作伙伴。

公司视角里，顺丰是全球智慧供应链的领导者。

员工视角里，顺丰是全球优秀人才追求卓越、实现理想和引以为傲的事业平台。

核心价值观

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



诚信担当 成就员工
成就客户 创新包容 追求卓越

在顺丰，所有人都要秉承诚信担当的处事原则，
以成就员工、客户为己任，不断创新包容、追求卓越，共筑美好未来。

企业精神

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

平等尊重 正直 务实

待人处事平等尊重、公平正直、务实奋进，
这种企业精神是顺丰价值观践行的结果，
也是顺丰给社会大众最直观的认知。



球队文化

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



赢球 团结协作 识别弱项并提升 能者上 教练 阳光

公司就像一支球队，所有成员为了赢球这个共同目标聚集到一起，大家在这里学习成长、协同配合，一起训练、共同战斗，团队的荣誉是每一位成员实现个人成就的最佳方式。

荣誉奖项

2022年顺丰所获奖项

《财富》2022世界500强 第441名

《财富》2022年最受赞赏的中国公司 第5名

《财富》中国ESG影响力排行榜

2022年度BrandZ™最具价值中国品牌100强 第19名

2022年度中国民营物流企业50强 第1名

2022年度中国物流企业50强 第3名

全国工商联“2022年中国民营企业500强” 第27名

全国工商联“2022民营企业研发投入和发明专利500家”

中国企业联合会和中国企业家协会“2022中国企业500强” 第126名

新华社民族品牌工程办公室“2022外国人喜爱的中国品牌”

证券之星“2022年度最具社会责任上市公司奖”

品牌金融“2022年全球物流品牌价值25强” 第4名、“2022中国品牌价值500强” 第52名

《第一财经》“2022年度金字招牌”(连续3年)

顺丰供应链荣获杰出雇主调研机构(Top Employers Institute)授予“2022年中国杰出雇主”认证

顺丰供应链荣获由登罗戈研究发布“2022年中国供应链物流40强” 第3名

顺丰供应链荣获2022年AFLAS亚洲货运物流及供应链大奖之“最佳物流服务供应商—仓储”

顺丰冷链荣获2022中国冷链物流百强企业榜首(连续三年)

顺丰科技荣获BPAA第二届应用算法实践典范(世界人工智能大会主要品牌赛事)——商业赛道全球十强

顺丰科技荣获2022第八届WRE零售数字化转型峰会——年度最佳大数据智能应用奖

顺丰科技荣获中国产业区块链企业100强

年度绩效

管治绩效

本年度顺丰从业人员《反腐败承诺书》

签署率**94.6%**，较2021年提升**1.7%**。

其中三线管理人员《反腐败承诺书》签署率**96.5%**。

全年未发生

与不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼事件，

未发生

匿名举报者隐私泄露事件。



本年度开展风控周例会**24**场，共生成**56**项决议，

其中**4**场会议、**5**项决议涉及ESG相关议题，覆盖人员安全、生产安全等ESG议题。



环境绩效

碳目标达成情况

本年度温室气体排放强度**47.6 t CO₂e/百万营收**，

较2021年降低**2.1%**；

单票快件碳足迹**824.5 g CO₂e/件**，

较2021年降低**4.2%**。



绿色产业园

顺丰在义乌、合肥、香港等**9**个产业园发展光伏发电项目，

本年度可再生能源发电量**984.3**万千瓦时，

减少温室气体排放**6,792**吨。



绿色运输

本年度新增新能源车辆运力**4,911**辆。截至2022年底，累计投放新能源车辆超过**26,000**辆。

本年度顺丰通过截弯取直技术节约航空燃油量**1,234**吨，通过二次放行¹技术节约航空燃油量**707**吨。

本年度通过绿色运输举措减少温室气体排放**30.4**万吨。



¹ 二次放行：在确保航班安全正常运行的前提下，合理运用国际航线燃油政策，通过实施航班二次放行以减少飞机加油量，降低燃油消耗。

顺丰森林

本年度顺丰志愿者在河北省石家庄市种植碳中和林**214**亩，
种植侧柏、山桃、山杏树苗**33,628**棵。
截至2022年底，累计种植**369.7**亩共**50,828**棵碳中和林，
未来生长过程中至少可以吸收大气中二氧化碳**2,430**吨。

环境管理体系认证

顺丰在速运、医药运输、供应链服务等

多个业务模块获得

ISO14001 环境管理体系认证，

顺丰航空获得

ISO50001 能源管理体系认证



绿色包装

顺丰积极践行包装**减量化、再利用、可循环、可降解**。

2022年通过轻量化、减量化等绿色包装技术，减少原纸使用约**4.7**万吨，减少塑料使用约**15**万吨。

顺丰自主研发的全降解包装袋“丰小袋”，生物分解率达**90%**以上，本年度在北京、广州等地累计投放**超过6,251**万个。

本年度通过绿色包装举措**减少温室气体排放50.6**万吨。

社会绩效

平等与多元化

本年度**女性从业人员占比14.7%**。

本年度顺丰为退役军人提供了**超过9,400**个就业岗位，

较2021年提升**130%**；

为**200**名残障人士提供就业岗位，

较2021年**上升52%**。



民主管理

顺丰工会组织共**130**个，

本年度工会诉求解决率**97.1%**，

工会满意度**91.9**。

本年度集体谈判协议覆盖率**49%**。

公益慈善

本年度顺丰公益基金会全年公益总支出**11,740**万元。
22个志愿者协会共组织开展公益活动**148**场次，活动参与**7,226**人次，
志愿服务时长**1,206,286**小时。



乡村振兴

顺丰助力农产品上行服务网络已覆盖全国**2,800**多个县区级城市，
共计服务**4,000**余个生鲜品种，本年度运送特色农产品**362**万吨，
预计助力农户创收**超千亿元**。



服务绩效

本年度共受理消费者申诉²**37,050**件，其中有效申诉**351**件，
有效申诉率³**0.03 PPM**⁴，申诉处理率为**100%**。



本年度研发投入
总金额**35.3**亿元。

截至2022年底，顺丰已获得及申报中的专利**4,452**项，软件著作权**2,490**个，
其中发明专利数量占专利总量的**64%**，本年度**新增**专利数量**221**个。



² 数据来源：邮政业消费者服务平台

³ 有效申诉率=消费者有效申诉量/总件量*100%

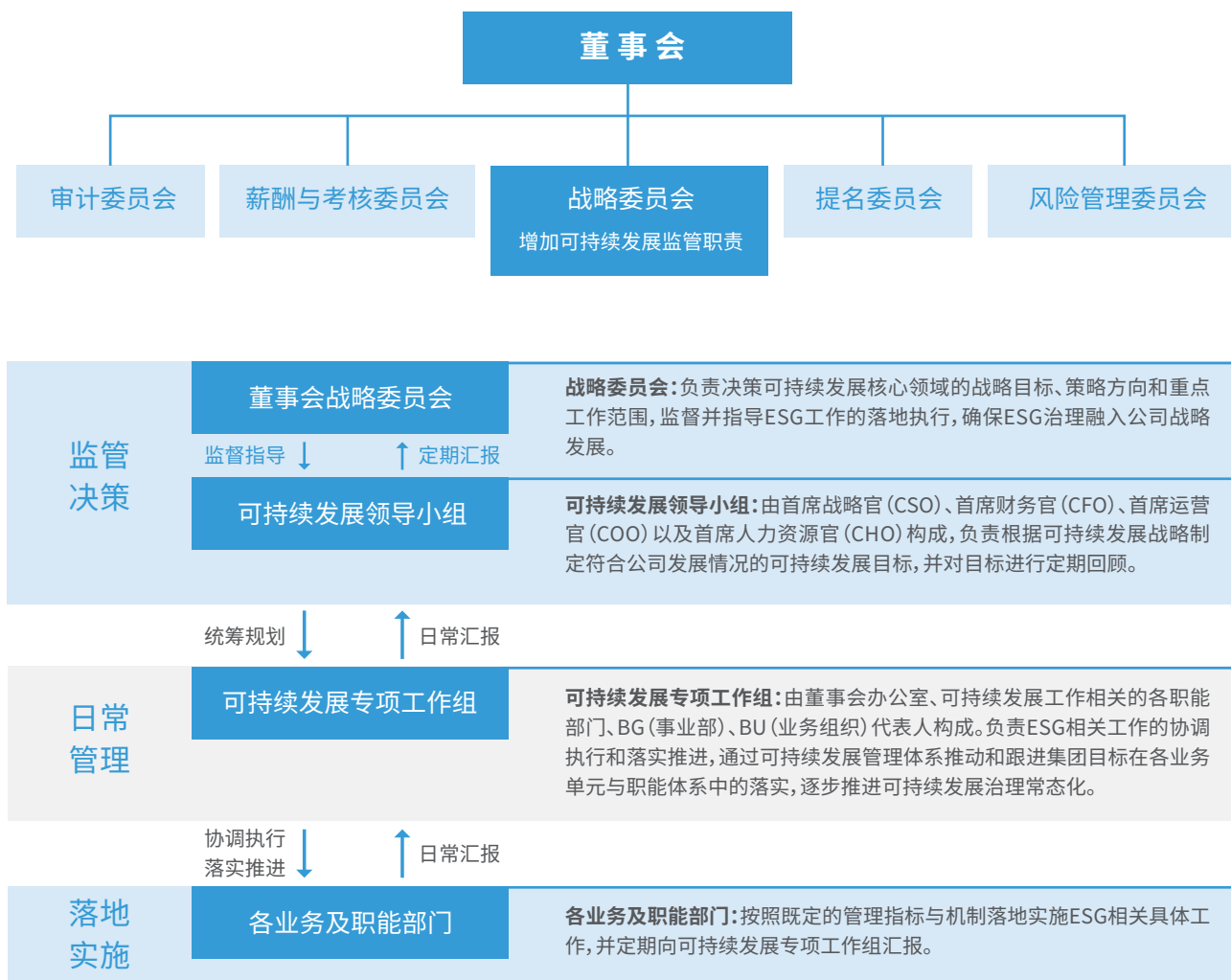
⁴ PPM (Part Per Million)：百万分比

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。

ESG治理体系

顺丰不断提升ESG管治水平，通过设立四级可持续发展管理架构，为可持续发展的目标和策略制定、定期评估以及相关风险的管理奠定稳固基础。2022年，董事会战略委员会新增可持续发展监管职责，负责监督和管理公司可持续发展事宜，将ESG专业管理工作提升至公司治理层。



利益相关方沟通

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

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
 董事、监事及高管	公司治理 合规风险 经营可持续	定期董事会会议	定期汇报 依法合规经营 加强风险管控
 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
 价值链伙伴	可持续供应链 公平、公正、公开采购	签订协议合同 开展供应商培训	开展阳光采购 杜绝商业贿赂
 行业协会组织	加强交流与合作 行业标准制定	开展峰会活动 组织技术交流	参加行业交流活动 牵头标准制定
 媒体/公众	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

重要性议题判定

顺丰持续关注行业的可持续发展动态和趋势，定期进行重要性可持续发展议题评估，确保各项议题与公司所在行业的高度关联性。公司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2022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。2022年重要性议题评估报告已呈交董事会，并由董事会确认。

顺丰2022年可持续发展重大性议题

议题序号	议题名称
1	产品与服务优化
2	履行社会责任
3	打造绿色与智慧的产业链
4	推行绿色包装
5	完善的企业管治
6	员工关爱
7	员工培训与发展
8	开展慈善与志愿服务
9	员工健康与安全管理
10	持续获得经济利益
11	安全寄递与运输
12	提升能源效率与应对气候变化
13	员工的多元化与人权保护
14	污染物排放及环境保护的管理
15	关注员工敬业度
16	合规与风险管理
17	反贪腐
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	数据安全与隐私保护
22	工会管理与发展
23	帮助当地社区发展

联合国可持续发展目标年度进展

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“丰多宝π-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，自购、租赁及外包等多种方式增加新能源车数量，向着“绿色营运”和“碳中和”的目标前进。
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。
	目标七：经济适用的清洁能源	顺丰在义乌、合肥、香港等9个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：减少不平等	顺丰积极开展乡村振兴活动，通过帮扶贫困地区增加就业促进区域经济发展，减少地区之间的不平等。
	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；搭建了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。



01

GOVERNANCE

管治篇

专题:牢记初心使命,谱写发展新篇

规范企业管治

强化风控管理

恪守商业道德

数据安全治理

专题 牢记初心使命 谱写发展新篇

2022年是“十四五”规划的承上启下之年，也是全面建设社会主义现代化国家新征程的开局之年。顺丰始终深刻铭记中国共产党百年奋斗的光辉历程，学习和传承中国共产党在长期奋斗中铸就的伟大精神，牢记使命、踔厉奋发，在新时代、新征程上展现新作为。

强化政治引领

坚持党建融入

在上级党委的指导下，顺丰党委认真研究并部署落实将党建融入公司治理的各环节，让党建融入公司治理进一步制度化、规范化、程序化，在推动公司治理持续优化的同时，保障企业的正确发展方向。公司落实党委班子“双向进入、交叉任职”领导体制，提升公司党委把方向、抓统筹、促协调的能力，强化党组织在公司治理执行、监督、落实等环节的责任担当。

深化党性教育

顺丰以新时代中国特色社会主义思想为指引，组织开展了一系列理论学习活动，不断深化党性教育。2022年10月16日，中国共产党第二十次全国代表大会顺利开幕，集团党委以“线上+线下”等方式组织党员观看开幕式直播，认真聆听和学习党的二十大报告。同时，为进一步学习宣传贯彻党的二十大精神，顺丰充分发挥党支部战斗堡垒作用，组织线下专题学习会，号召党员加强对党章的学习；充分借助学习强国、深圳智慧党建、微信公众号等线上平台，广泛宣传党的二十大报告，在全公司营造积极向上的学习氛围。



组织观看党的二十大宣讲会



组织参加党的二十大专题学习会

打牢组织基础

注重支部基础建设

顺丰把政治素养好、业务能力强的党员选派到党支部书记岗位，持续完善支部建设，2022年共完成62个党支部集中换届工作；灵活设立党小组，优化基层党组织设置，成立区域联合党支部，2022年共增设70个党小组；加强全网各分支机构党建工作的指导，提高党组织覆盖率。

强化党员队伍管理

顺丰认真落实“三会一课”制度，积极做好党员思想建设；多样化创新教育形式，通过应用深圳智慧党建系统组织党员参加专题考学，征订党建学习相关书籍，借助网络、党员微信群、顺丰党委微信公众号（先丰队）、丰声等线上平台发布集团党建动态及党建学习内容，提高党员学习活动覆盖面；针对党员发展对象开展培训，抓好党员发展质量关。

优化党建阵地建设

公司在原有集团党群服务中心、南山、福田、西乡、田贝党群服务站的基础上，新建前海、观澜、铁甲、爱联、坪山、大鹏、海鹏等7个党群服务站，在每个服务站建立党建书吧，为快递小哥提供充电、休息、学习等贴心服务，共增添党史、快递行业、心理类等书籍600多册。

巩固教育成果

公司广泛宣传参与评比评先进活动获奖党员的典型事迹，彰显榜样力量，营造庆祝二十大顺利召开的浓厚氛围。同时，公司持续巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，深入开展党史学习教育，推进主题教育常态化、长效化。



开展“学党史·向未来”党史知识竞赛活动



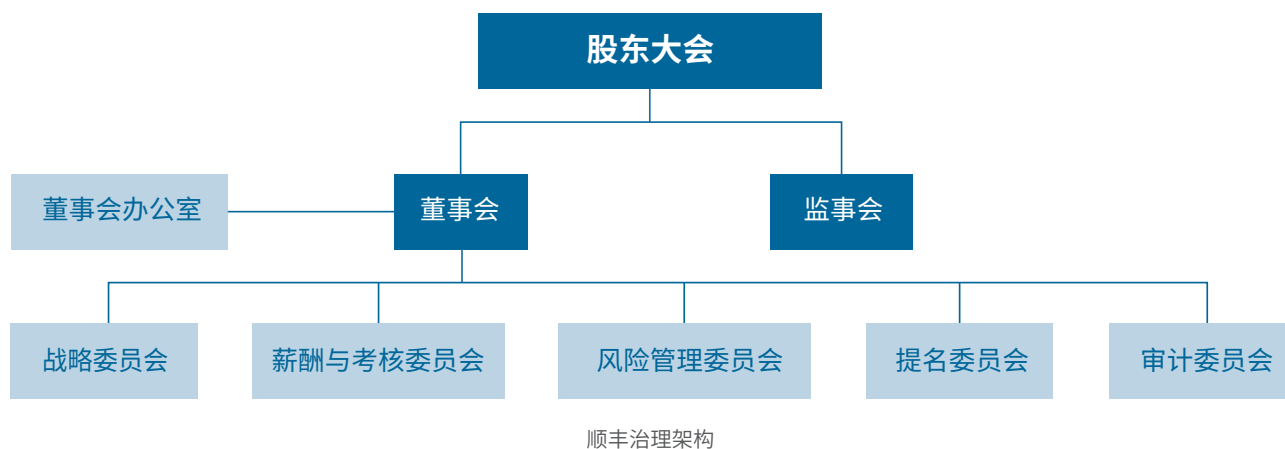
开展庆祝建党101周年主题活动暨“七一”表彰大会

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》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》及其他内部控制规章制度，完善内部法人治理结构，健全内部管理制度，规范公司行为。

健全的治理体系

公司明确决策、执行、监督等职责权限，建立了由股东大会、董事会、监事会组成的公司治理架构，形成权责明确、运作规范的分工与约束机制。



股东大会召开情况

公司严格按照相关法律法规规定，召集、召开股东大会，平等对待所有投资者，聘请律师列席股东大会并对股东大会的召开和表决程序出具法律意见书，充分尊重和维护全体股东的合法权益。公司控股股东严格规范自身行为，通过股东大会行使股东权利，未超越股东大会及董事会而直接或间接干预公司经营与决策。2022年，顺丰共召开股东大会4次。

董事会会议召开情况

公司严格按照相关法律法规规定，选举产生董事人选。2022年公司完成董事会换届选举，新一届董事会由7位董事组成，其中独立董事3位，非独立董事4位。2022年公司共召开11次董事会会议，对公司日常关联交易、股权激励、对外担保、股份回购等重大事项进行了研究和决策，充分发挥了董事会的决策指导作用。董事会会议完全按照《公司法》《公司章程》及中国证监会和深圳证券交易所有关法规的要求，严格履行会议相关程序，会后及时进行了信息披露。

董事会下设战略、薪酬与考核、风险管理、提名、审计5个专业委员会。2022年度，顺丰各专业委员会共召开12次会议，各董事以认真负责的态度履行职责，勤勉尽责。独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，对重要及重大事项发表独立意见。

2022年度顺丰董事会各专门委员会履职情况

战略委员会	针对董事会重大财务决算等决策的实施情况进行督查，确保了董事会决策事项的有效执行。
薪酬与考核委员会	确保了公司薪酬体系为公司的经营战略服务，不断调整以支持公司的进一步发展。
风险管理委员会	指导了公司全面风险管理工作，评估风险管理体系的完善性并出具意见，为董事会履行风险管理职能提供了支持。
提名委员会	对公司董事、总经理以及其他高级管理人员的人选、选择标准和程序进行了选择并提出了专业建议。
审计委员会	充分发挥了审计监督作用，每季度听取审计工作汇报并提出指导与建议，促进公司内部控制的建立健全，规范公司经营行为，改善经营管理，规避经营风险。

监事会会议召开情况

公司严格按照相关法律法规，选举产生监事人选。顺丰监事会由5位监事组成，其中职工代表监事2位，非职工代表监事3位，监事会人数及人员构成符合法律法规的要求。公司监事会严格按照相关规定召集召开监事会，2022年，顺丰共召开监事会9次，各监事认真出席监事会，认真履行职责，对公司重大事项、关联交易、财务状况等进行监督并发表意见。

合规的信息披露

顺丰持续加强信息披露管理，诚实履行信息披露义务，严格按照中国证监会、深圳证券交易所关于信息披露的各项规定和要求，以及公司《信息披露事务管理制度》相关规定执行信息披露工作，进一步加强对重大信息的搜集、反馈、整理、审核工作，确保所披露信息内容的真实、准确、完整和及时。

强化风控管理

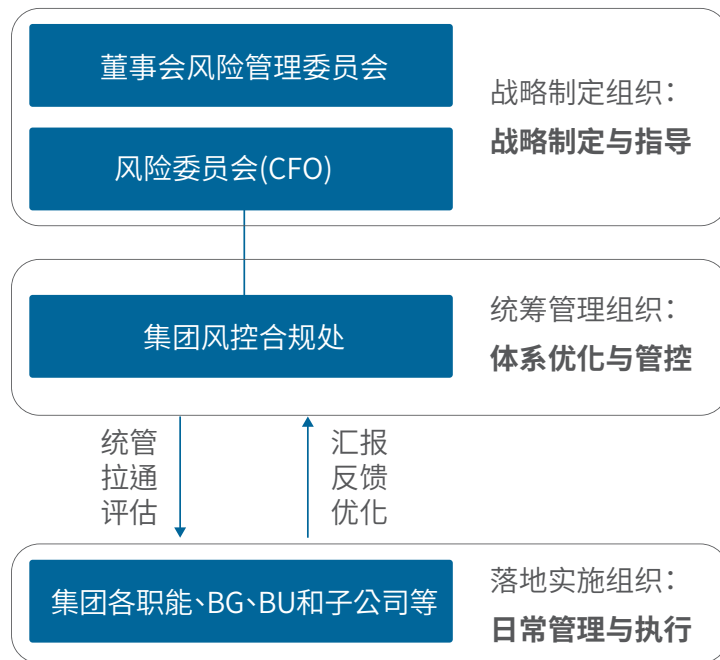
顺丰构建了完善的内控与风险管理体系，加强和规范公司内部管理，不断提高公司风险预防及管控效果，促进公司可持续健康发展。公司针对运营及发展过程中存在的环境、社会及管治(ESG)风险进行识别与评估，明确此类风险的应对策略，有效降低企业经营风险。

风险管理体系

顺丰根据《企业内部控制基本规范》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等法律法规，同时参考《企业风险管理框架》，结合《公司章程》，制定了《顺丰集团风控管理制度》《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。2022年，公司修订了《顺丰集团风控管理制度》《顺丰集团危机事件管理制度》《风险委员会运作细则》等制度，持续优化风险管理体系。

顺丰搭建了由董事会风险管理委员会领导的风险管理架构。董事会风险管理委员会下设风险委员会，是集团风险统筹管控的专业决策机构，主要负责对集团风险管理体系建设、制度、重大风险预防及重大危机应对进行审议及决策。风险委员会每季度、年度向董事会风险管理委员会进行汇报。

公司首席财务官(CFO)负责落实集团风险管理战略，指导和评估各职能、BG(事业部Business Group)、BU(业务组织Business Unit)和地区风控机制的建立与完善；集团风控合规处负责统筹风控和合规相关管理工作；各职能负责人、BG、BU和地区负责人为相关风险控制的第一责任人，制定具体风险管控办法和实施细则，并负责日常风险的识别、评估以及管控措施的落地执行。



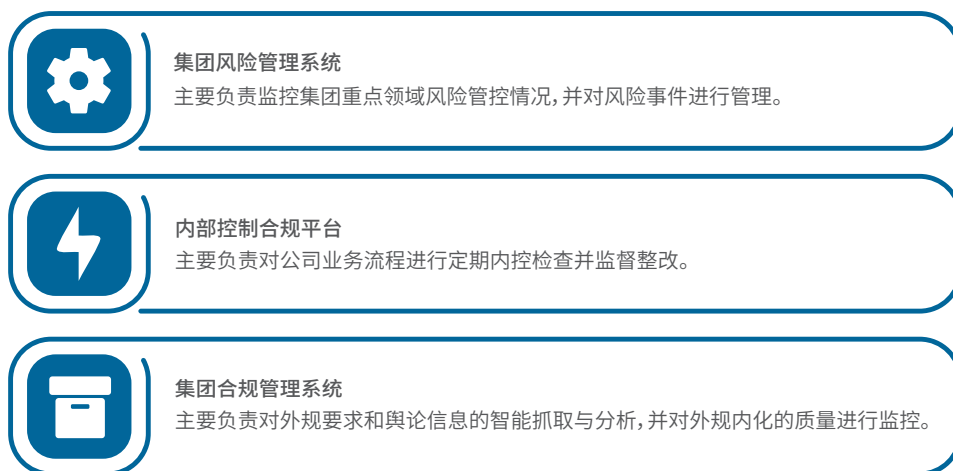
顺丰风险管理组织架构

风险事件应对

针对风险事件，顺丰采取“应对→复盘→沉淀”的三个阶段措施，实现风险事件全链条闭环管理。“事中”拉通多个职能部门，有效应对，降低负面影响，维护品牌形象；“事后”联动多个相关地区及组织，全面复盘和闭环，回溯根因，完善管控。基于风险事件管理，2022年，公司沉淀了10项管控预案，优化了20项管控事项。

风险管理数字化

公司搭建了集团风险管理系统、内部控制合规平台，并进行集团合规管理系统开发，通过对系统的持续迭代优化，实现风险识别、评估、监控、预警、应对及闭环的全链条数字化，有效提高风险识别和管理效率。



2022年，顺丰对集团风险管理系统进行了功能重构，已完成风险事件管理模块的优化上线，能够覆盖从地区到总部、跨职能线的风险事件管理场景，涵盖事件上报、处置方案确定、事件复盘、整改优化等功能。集团合规管理系统已完成系统功能设计，预计2023年完成系统开发。

ESG风险管理

顺丰在进行风险信息库的识别和梳理，以及一级、二级、三级风险等级划分中充分融入了环境、社会及管治类风险。目前识别出的ESG风险包括自然灾害风险、知识产权风险、舞弊风险、生产安全风险、人力资源管理风险等共计15项二级风险，四级风险中碳中和风险、极端天气运营风险，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。2022年公司开展风控周例会24场，共生成56条决议，其中4场会议、5条决议涉及ESG相关议题。（关于气候变化风险的管治、应对措施及目标，请参考“应对气候变化”章节）

风险管理培训

顺丰持续开展多元化的风险培训赋能课程，采用线上学习、考试通关等形式，强化员工的风险意识。2022年公司共计开展12场总部专项课程，涉及《业务风控专题培训》《近期主要风险点核查培训》、《业务风控系统新功能培训》等内容；10期地区风控大师课程，涉及《对于地区业务风控体系搭建》、《违规计重风险管控及稽查》等内容。全年累计开展风险专项培训课程89,800小时，风险专项培训新员工覆盖率达100%。

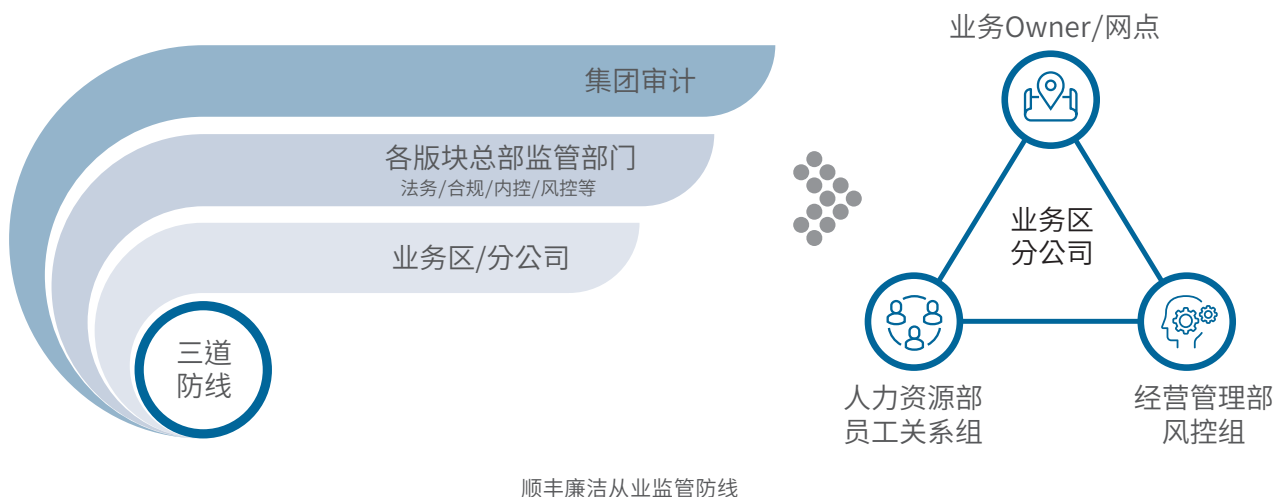
恪守商业道德

顺丰坚持合规经营，重视商业道德管理。公司制定了由董事会审计委员会领导的管理机制，首席审计官负责统筹管理公司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，公司制定“369行为准则”，杜绝三项违背商业道德的行为，要求六项事务公开，设立九条准则，使管理者在商业道德管理中以身作则。报告期内，顺丰未发生与不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼事件。

廉洁管理体系

为确保廉洁管理的有效性，顺丰每年会根据查处的贪腐事件分析原因，确认是否存在流程、制度的缺陷，并对制度进行必要的迭代更新。2022年，公司修订了覆盖全集团的《亲属回避管理办法》，细化了个人及亲属竞投关系界定、任职回避及工作回避情形以及亲属申报和处理机制，同时也更新了《反腐败承诺书》和《诚信廉洁协议》的内容，进一步完善廉洁管理制度。

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



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



顺丰“不敢、不能、不想”的反贪腐体系

2022年，顺丰积极开展数字化主动反舞弊探索。通过一系列反舞弊整治专项，将已发现的具体业务场景风险输出至主管部门，并督促其完善优化。同时，公司还建立了反舞弊相关审计模型，对商业道德风险进行常态化监控。

反腐败教育

顺丰制定了《员工手册》和《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。

公司持续开展廉洁文化宣传教育，通过制度解读、廉情简报、反腐公告等形式，向员工宣贯公司反腐败制度和举措。针对基层员工和业务区管理层，公司采用线上案例和线下培训相结合的方式，开展廉洁文化正面宣导及舞弊案例反面警示；针对新入职员工，公司持续开展反腐败入职培训，并推动员工签署《反腐败承诺书》。2022年，顺丰从业人员《反腐败承诺书》签署率达94.6%，较2021年提升1.7%。其中，三线管理人员《反腐败承诺书》签署率96.5%。

此外，公司还积极推动供应商签署《廉洁协议》，携手供应商打造廉洁价值链。2022年，供应商《廉洁协议》签署率达100%。

2022年，顺丰开展廉洁指数调研和反腐倡廉专题培训，组织全体员工学规、知规、守规。全年累计开展线下反贪腐培训20场，员工反腐败教育总时长21,300小时。



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。

举报管理

顺丰制定了《举报管理办法》《员工沟通管理规定》，规范违规违纪举报事件处理流程、标准及管理要求，完善公司监督体系，防止与纠正违规违纪行为，保护员工、客户、合作伙伴的合法权益，促进公司可持续健康经营与发展。2022年，公司进一步修订了《举报管理办法》，优化举报渠道、立案标准、举报调查流程等内容，进一步明确了举报跟进时效要求。

举报渠道

顺丰面向不同群体设立了邮箱、热线、官网等六种举报渠道。

举报渠道		面向群体
举报邮箱	sf5198@sf-express.com	内部所有从业人员及外部利益相关方
工会热线	4006883783	
顺丰官网	关于我们——我要举报	
信件邮寄	顺丰总部—集团审计(收)	
丰声APP	服务——我要举报	内部所有从业人员
监察系统	地区投诉管理平台	

处理时效

在事件处理时效方面，公司要求主管部门按照“三个一”时效要求跟进，快速响应、积极处理。2022年，顺丰有效举报后续反馈率为100%，投诉事件“三个一”处理时效达成率96%。

“三个一”时效要求：

一个工作日内响应：接收举报后，一个工作日内响应举报人；

一个星期内确认立案：接收举报后，一个星期内确认是否需立案开展调查；

一个月内完成调查：确认立案后，一个月内完成举报调查及结果回复。

举报人保护

顺丰在《举报管理办法》中明确规定了对举报人的信息保密要求：任何接触到举报信息的员工均应对知悉信息进行保密。各组织负责人为证人（含举报人）保护的第一责任人，应采取合理措施对证人（含举报人）进行保护，保证证人（含举报人）基本权益不受侵害，杜绝任何形式的打击报复。2022年，顺丰未发生匿名举报者隐私泄露事件。

《举报管理办法》—— 举报人信息保密要求

包含但不限于以下情形：

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

知识产权保护

顺丰重视知识产权保护。公司严格遵循《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》，制定《集团商标（商号）管理制度》《集团侵权事件处理操作指引》等内部制度，并于2022年更新《集团专利（软件著作权）成果管理制度》，进一步完善对公司专利成果及软件著作权成果的管理和保护。

2022年，顺丰新增授权专利221项，商标申请446件，软件著作权申请480件，涵盖智慧物流、智慧供应链、人工智能和大数据等领域，为公司的技术创新保驾护航。截至2022年底，顺丰已获授权专利1,851项，商标5,183件，软件著作权2,449个。

2022年度



截至2022年底, 累计



数据安全治理

顺丰时刻对信息安全及网络安全风险保持高度警觉。公司制定了《顺丰集团信息安全事件应急预案》《网络安全事件管理规定》《信息泄露类安全事件管理办法》《信息安全奖惩管理办法》等内部制度，并陆续更新《信息安全高危行为管理办法》《信息安全奖惩管理办法》，不断完善数据隐私与网络信息安全制度保障体系。

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架构。技术委员会作为最高决策组织，负责信息安全决策、任命和指示，由首席执行官（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。2022年，公司优化了风险决议流程，将重大数据隐私与网络安全风险纳入风险委员会的决议范畴。

维护网络安全

顺丰制定了《顺丰集团信息安全事件应急预案》《网络安全事件管理规定》等内部制度，明确发生网络安全事件时的响应机制及处理措施，通过网络安全漏洞检测、网络安全实战演习，提升公司安全防御水平，为公司网络安全保驾护航。

2022年，顺丰参与中华人民共和国公安部组织的大型攻防实战演习，以0失分的表现获得行业优异成绩，网络安全能力于业内处于领先地位。



顺丰集团2022年大型网络安全攻防演练

顺丰自2020年起组建专业网络安全蓝军，持续开展内部红蓝演练对抗，通过模拟各种外部网络安全攻击手段，在红蓝演练中不断发现自身网络安全防御弱点并复盘改进，提升安全团队协同作战能力，为公司经营保驾护航。2022年，顺丰共开展了4次红蓝演练对抗。

公司建立了常态化网络安全培训机制“543安全技术角”，通过定制化培训课程，保持人员能力与安全态势的持续匹配，推动顺丰全员网络安全认知水平稳步上升，2022年共开展17场技术培训，累计覆盖人数超过700人。此外公司还开展了“网络安全意识月”专题活动，针对职场安全、日常办公意识安全、邮件钓鱼、社工钓鱼等高发、突发的安全事件和案例对全体员工进行高频宣导。

信息安全管理

顺丰高度重视信息安全管理，杜绝信息安全事件的发生。2022年，公司更新《信息安全高危行为管理办法》《信息安全奖惩管理办法》，明确信息安全高危行为及其违规处罚原则，通过设立特殊奖惩机制，强化全体员工保护公司内部信息的安全意识。

顺丰持续开展数据安全审计。2022年，公司结合最新监管法规要求，开展数据安全内外部风险评估。

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

公司管理体系内审：2022年，顺丰开展数据安全管理体系内审，从符合性、适用性、充分性三方面审核管理体系，保证了集团数据安全、隐私保护的整体水平，推进集团数据安全建设工作的可持续发展。

安全应急响应中心(SRC)：通过顺丰安全应急响应中心向广大用户悬赏发现系统和业务的安全漏洞。截止2022年底，SRC平台累计吸引入驻2,100名外部测试人员。

顺丰要求所有员工签署《员工信息安全承诺书》，对内部数据、客户信息及隐私、员工个人信息等作出信息安全与保密的承诺。同时加强全体员工信息安全教育，通过专题培训、宣贯等多种形式，提高全员信息安全意识。2022年，顺丰数据安全教育基本实现全覆盖，覆盖人员累计超过48万人次，培训时长累计超过960万小时。

2022年，顺丰共主导和参与了6项数据安全相关的国家标准、行业标准制定工作，不断推动行业数据安全标准化、规范化进程。

顺丰主导和参与制定的信息安全/网络安全相关标准

1	国标《信息安全技术—快递物流服务数据安全要求》(GB/T 42013-2022)
2	国标《信息安全技术-App收集个人信息基本要求》(GB/T 41391-2022)
3	国标《信息安全技术—网络数据分类分级要求》
4	国标《信息安全技术—敏感个人信息处理安全要求》
5	《网络安全标准实践指南—网络数据分类分级指引》
6	《网络安全标准实践指南—组织数据安全治理能力建设指南》



ENVIRONMENT

02

环境篇

专题：科技赋能碳管理，助力企业可持续

打造绿色物流

推动循环经济

应对气候变化

专题 科技赋能碳管理 助力企业可持续

面对全球气候变化带来的影响，顺丰坚持以科技创新持续提升自身资源能源利用效率，减少各业务环节的碳排放。同时，顺丰致力于通过科技赋能合作伙伴，推动行业绿色转型升级，共同响应国家“双碳”目标。作为助力碳中和的先行者和推进者，顺丰通过在人工智能、大数据、机器人、物联网、物流地图、智慧包装等前沿科技领域进行前瞻性布局，结合新能源应用，将科技力量注入每个快件的全生命周期，助力“收转运派”全流程的提质增效和低碳减排。

绿色科技底盘，加速碳管理标准化

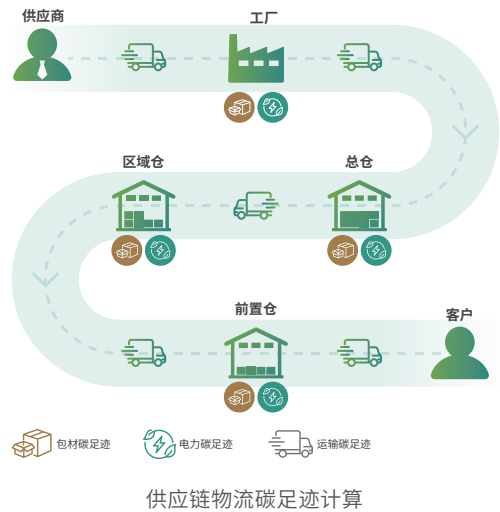
顺丰首创行业绿色低碳转型范例，打造数智碳管理平台——“丰和可持续发展平台”（以下简称“平台”），平台由碳核算、碳目标、碳资产管理等部分组成，覆盖包装、运输、中转、派送等多个环节，共计60余个典型场景120余项指标。平台可实时核算企业端到端环节碳排放，实现设定碳目标达成情况的实时监控。2022年，丰和可持续发展平台通过了第三方专家团队的严格评估，平台的温室气体盘查功能符合国际通用的温室气体核查标准，“排放源的识别、排放系数的设定、温室气体排放量与减排量的量化”四个基本功能版块是完整、合理且准确的，能够满足顺丰温室气体盘查需求。



丰和可持续发展管理平台看板

数智化碳平台，推动供应链可持续

顺丰基于平台的标准化碳管理底盘能力，帮助客户了解运输和物流相关活动中的温室气体排放量，提升供应链物流的碳排放数据透明化程度，对高排放环节进行分析和优化，实现运营过程中的有效识别与管控。叠加先进的物流技术应用经验，公司正携手多个品牌大客户实施供应链重塑，积极打造可持续发展的供应链服务。例如通过仓储、包装、运输、派送等环节的碳减排措施，降低客户碳排放。顺丰通过提供定制化低碳供应链解决方案，将平台能力快速复用至产业链上下游伙伴，助力客户实现碳中和效果可视可控，携手客户加速低碳转型。



案例：定制化绿色物流解决方案，助力客户创造绿色价值

为助力某服装行业品牌客户绿色转型，顺丰借助“丰和平台”的碳排放计算模型，帮助客户了解运输过程中的温室气体排放量，提升碳排放数据透明化程度。同时基于碳核算结果，对高排放环节进行分析和优化，为客户提供定制化绿色物流解决方案，采用仓库直发铁路站点的模式，通过铁路运输每月帮助客户减少碳排放30.5吨二氧化碳当量。

赋能行业发展，携手共赴零碳未来

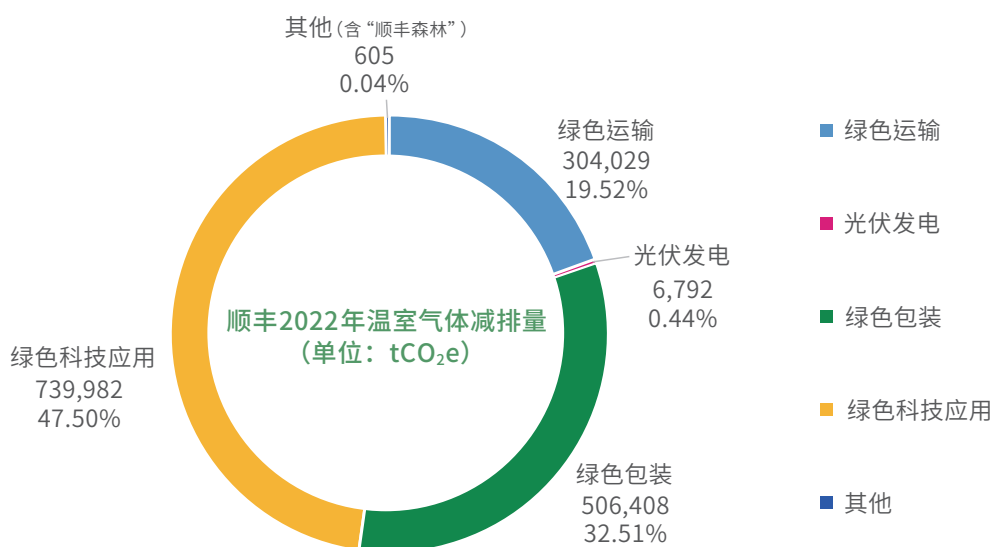
在实现全球碳中和的蓝图里，建设零碳的商业社会至关重要。除了提供可视化、可量化的低碳产品、低碳服务，帮助客户向外展示他们对于环境的承诺，助力客户创造绿色价值之外，顺丰还与商业合作伙伴分享自身的碳管理经验，参与建立物流行业的碳排放核查、碳资产管理相关标准。2022年顺丰参与了《企业绿色物流评估指标》行业标准的编制工作，为评估物流企业绿色发展水平提供技术支持，有助于推进物流行业的节能降碳、促进物流行业绿色低碳发展，携手行业伙伴共赴零碳未来。



打造绿色物流

顺丰以保护环境、节能减排为目标，不断完善环境管理体系，通过推进低碳运输、打造绿色产业园、践行可持续绿色包装以及绿色科技应用等举措，实现覆盖物流全生命周期的绿色管理，积极打造可持续物流。2022年度，顺丰减少温室气体排放量达1,557,816.4 tCO₂e。

减碳方向	减碳举措
绿色运输	绿色陆运： <ul style="list-style-type: none"> 优化运力结构，提升新能源车运力占比 提升车辆装载容积、置换高轴数车辆、清退高油耗车型 绿色航空： <ul style="list-style-type: none"> 提升低能耗高效率的大型货机占比 提升航空基地场内新能源车占比 采用截弯取直、二次放行等节省航空燃油技术
光伏发电	<ul style="list-style-type: none"> 持续加大产业园光伏建设，提升清洁能源使用占比
绿色包装	<ul style="list-style-type: none"> 推行包装减量化、再利用、可循环、可降解
绿色科技应用	<ul style="list-style-type: none"> 通过智能运输路径规划，减少运输能耗 推广电子回单、拍照回传、无纸化报销
其他	<ul style="list-style-type: none"> 种植顺丰碳中和林实现碳抵消 通过劳保工服积分置换机制，激励小哥降低劳保工服替换频次，减少物料消耗



环境管理体系认证

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

顺丰环境管理体系与能源管理体系认证

ISO 14001环境管理体系	深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司
	顺丰速运有限公司
	贵州顺丰速运有限公司
	浙江顺丰速运有限公司
	深圳市顺丰综合物流服务有限公司
	深圳顺丰快运股份有限公司
	顺丰医药供应链有限公司
	顺丰多式联运有限公司
	深圳顺丰国际供应链管理有限公司
	深圳丰朗供应链有限公司
	湖北楚融丰供应链有限公司
	浙江双捷供应链科技有限公司
ISO 50001:2018能源管理体系	顺丰航空有限公司
RB/T 104-2013交通运输企业能源管理体系	

推进低碳运输

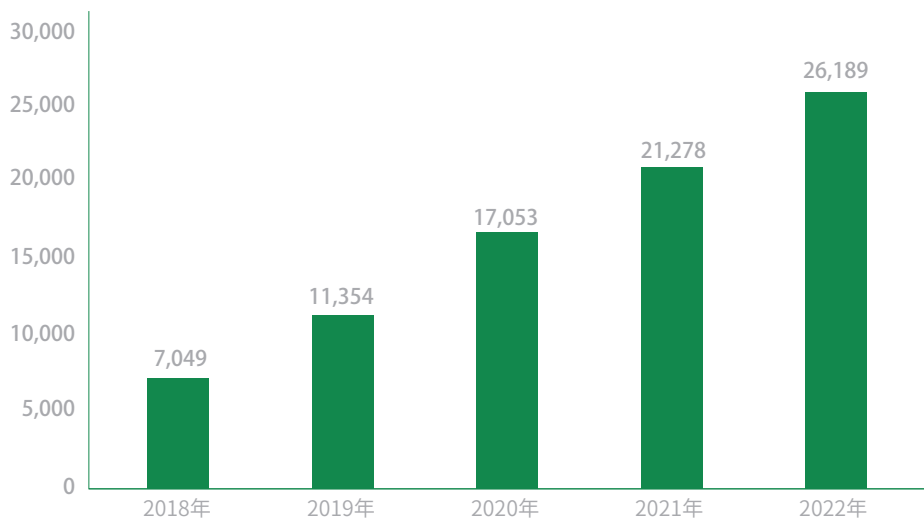
为了降低运输过程中对环境的影响，提升能源使用效率，顺丰持续推进运输环节的绿色低碳转型。

绿色陆运

陆路运输是顺丰提供物流服务的主要运输方式。公司持续优化运力用能结构，通过提升新能源车辆运力占比、优化燃油车辆选型、管控车辆油耗等方式来减少运输过程中的碳排放。此外，公司还搭建了能源管理平台实现用能数据管控，并采用大数据、云计算等科技手段进行运输线路优化，逐步推动陆路运输环节的节能减排工作。

运力结构优化

顺丰通过自购、租赁等方式不断提升新能源车数量，持续扩大绿色车队规模。2022年新增投入运营使用的新能源车辆超过4,900台，覆盖城市内普通及大件收派、短途干支线及接驳运输等场景。截至报告期末，顺丰累计投放新能源车超过26,000辆，已覆盖232个城市。



顺丰2018-2022年自有及租赁新能源车数量 (单位：辆)

对于长距离运输和北方寒冷地区运输的场景，公司进行氢燃料、LNG天然气车辆的试点引入。2022年，共有20台氢燃料供能的轻型卡车在上海地区运营，2台LNG牵引车在北京地区运营。



顺丰新能源车辆

此外，顺丰正积极探索车辆换电模式，开展新能源换电车型在干支线运输场景的应用研究，在提升充换电效率的同时，减少电池搭载数量，延长车辆续航里程。

用能数据监控

顺丰通过新能源汽车系统管理平台对新能源车辆的日常数据进行实时监测，实现了车辆行驶里程、行驶时长、充电时长以及使用和充电时段分布的可视化数据分析。

2022年，顺丰启动了自有充电平台系统的搭建。该系统将整合汇集公司自有及市场公用的充电桩资源，并能够实时更新充电桩资源分布，可及时高效地满足新能源车车辆电力补充的需求。预计在2023年完成系统建设并投入使用。

燃油车辆置换

顺丰持续对传统燃油车辆进行选型优化与置换，通过提升车辆装载容积、置换高轴数车辆、清退高油耗车型等举措，提升能耗使用效率，减少燃油车辆的排放对环境造成的影响。2022年，公司累计置换清退了超过800台燃油车辆。

2022年燃油车辆置换淘汰举措：

- 1、置换和清退容积不足的车型，通过提升装载容积节降运力投入；
- 2、置换高轴数车辆，通过选用低轴数车型减少车辆能耗；
- 3、通过油耗标定、调整速比等方式，对油耗较高的车辆进行管理优化，对改善无效车型进行清退；
- 4、集中清退国III、国IV车辆。

此外，公司通过车辆节能测试、规范供应商合作要求，筛选出符合业务场景且成本最优的车型配置，实现车辆品牌集中化管理。

车辆油耗管控

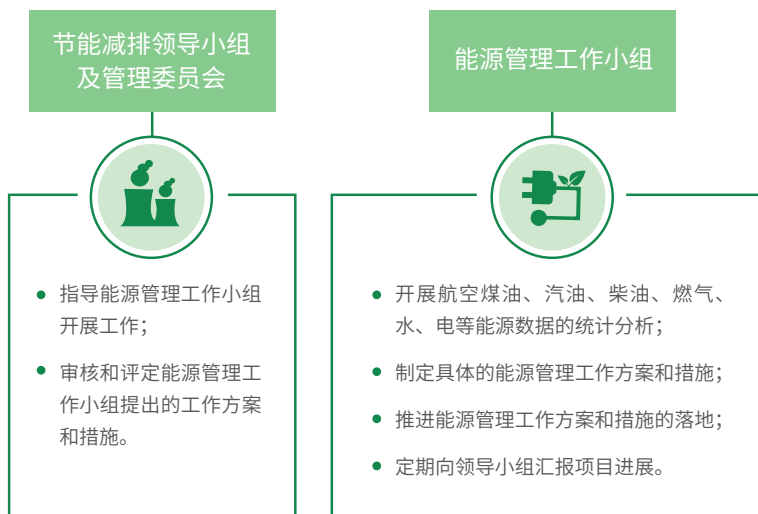
顺丰制定了《营运车辆油耗包干方案》，根据业务场景确定油耗标准，明确油耗目标、细化油耗奖罚规则，实现对车辆的油耗管控。同时，公司定期对驾驶员开展油耗管控及节能减排相关的培训，提高驾驶员的节油意识，降低营运车辆燃油消耗水平。

运输路径优化

顺丰智能地图赋能运输线路规划，减少过程能耗，通过结合快件需求的时效要求、距离等因素，采用智能算法提供最优解。同时，顺丰依托大数据分析和深度学习技术，整合货运线路和运力资源，提升陆地运输效率，实现车辆与货物的精准匹配。基于地理信息大数据提醒司机优化驾驶习惯，利用预见性导航和节油算法，减少运输能耗。

绿色航空

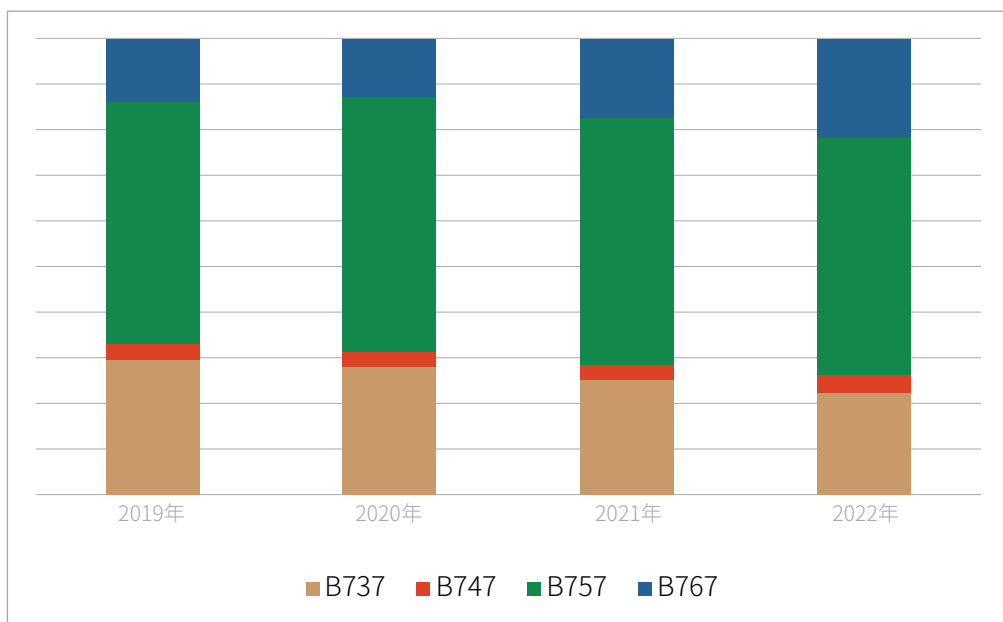
顺丰严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《广东省节约能源条例》等法律法规，持续完善能源管理制度体系。公司建立了《顺丰航空能源管理制度》，同时设有航空碳排放工作组，统筹推进航空运输模块的各项节能减碳工作。



顺丰航空能源管理架构

为保证碳排放数据的真实可靠性，满足监管机构的碳排放监测要求，公司每年邀请第三方核查机构对顺丰航空的温室气体排放数据进行核查，并出具核查报告。2022年，顺丰航空通过民航局与生态环境部的碳排放核查，并开展环境内审，完成了年度ISO50001能源管理体系认证。

优化机型组成：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。截至2022年底，顺丰共有77架自有全货机。



顺丰2019-2022年自有大机型占比逐年提升

- **应用节油技术：**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。2022年，顺丰通过截弯取直技术节约航空燃油量约1,234吨，减少二氧化碳排放量约3,742 tCO₂e，通过二次放行节约航空燃油量约707吨，减少二氧化碳排放量约2,144 tCO₂e。
- **线上燃油管理：**顺丰搭建了航空燃油管理系统，该系统能够有效辅助监控公司航空燃油数据，可实现月度燃油消耗数据统计、节油项目动态监控，并通过系统内置精细化管理模块，提高飞行计划与实际运行的吻合度，全面提升运行品质。2022年，系统进一步完善了燃油数据统计功能，并完成了B747F飞机构型与燃油管理系统的适配工作。
- **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》，对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。
- **升级节油激励：**基于燃油管理系统的油耗数据统计功能，定期对签派员节油数据进行排名，便于签派员掌握自身节油水平，提高节油意识。2022年，公司更新了飞行和签派节油规则及飞行员激励标准，对飞行员的节能飞行实行绩效管理，通过设置激励奖金，调动飞行员践行节油的积极性。
- **优化地面车队：**为达成“力争在2030年前实现航空基地场内车辆装备电动化率达100%”的目标，顺丰针对航空基地的实际情况，主动清退柴油、汽油客车，新增新能源传送带车、升降平台车、牵引车等特种车辆，逐步提高机场车辆电动化占比。

机场基地2022年车辆装备电动化进度

深圳总部	新增18辆新能源车辆	清退11辆柴油车
杭州基地	新增6辆新能源特种车辆	
北京基地	新增19辆新能源特种车辆和2辆电动客车	清退1辆柴油客车



航空基地新能源传送带车



航空基地新能源拖头车

绿色机场

- 智慧能源管控：顺丰参与建设的湖北鄂州花湖机场项目引入了智慧能源管控平台。机场投入运营后，该平台可以实现能源从源端到末端的全程管控，利用算法模型实现不同能源形式（光伏、充电桩、能源站、外购电力等）的能源协调和优化，预计可将机场综合能耗效率提高10%。
- 可再生能源利用：机场可再生能源率达25.6%。光伏发电设施每年可提供电能3,531万千瓦时，地源热泵装机负荷12,362千瓦，大幅度降低化石能源消耗，减少温室气体排放量。



打造绿色产业园

顺丰致力于打造绿色产业园，通过铺设屋面光伏、优化仓库空间布局等多种方式，提高中转效率与节能效益，降低中转环节对环境的影响。

顺丰针对园区管理工作制定了《物业设备管理制度》和《物业环境管理制度》，通过设备管理、安全管理、装修管理、环境管理等多个模块约束用水用电行为。2022年，公司更新《园区水电管理规定》《产业园设施设备维保管理指引》《产业园物业服务标准》，明确设施设备维护保养标准及流程，规范了园区水电管理。

案例：雨水收集再利用，有效节约水资源

2022年，顺丰在杭州、南宁产业园区进行透水混凝土工艺建设，试点开展园区内雨水收集工作，将回收雨水循环再利用为绿化用水，有效提高了水资源利用率，节约水资源使用，在保护生态环境方面起到良好的示范作用。

- 杭州园区铺设透水混凝土面积10,535平方米，2022年度收集雨水2,000吨用于绿化浇灌；
- 南宁园区铺设透水混凝土面积6,612平方米，2022年度收集雨水1,264吨用于绿化浇灌。



杭州园区透水混凝土工艺



南宁园区透水混凝土工艺

为提升园区物业管理效率，顺丰搭建了物业系统，包含园区环境绿化、安防消防管理、设施设备维修检测等物业模块。截至报告期末，物业系统已覆盖产业园所有在运营园区。

案例：搭建智能水电表系统，动态监测水电数据

顺丰通过改造园区智能水电表，建立统一的智能化、可视化水电管理平台，实现园区用电用水数据监管，提高了产业园运营效率。截至报告期末，已有24个园区完成智能化水电表改造。



公司不断加强清洁能源的使用，积极布局可再生能源发电计划。截至2022年底，共完成9个产业园区的屋面光伏电站建设，光伏铺设面积9.5万平方米，总体装机容量达到13兆瓦以上，年发电量984.3万千瓦时。

	2022目标	2022目标达成情况	2023年目标
清洁能源	2022年产业园清洁能源发电量达到2,000万千瓦时。	2022年产业园清洁能源发电量共计984.3万千瓦时 ⁵ 。	2023年产业园光伏设备总装机容量达到100WM，清洁能源发电量达到4,000万千瓦时。



顺丰光伏产业园

此外，顺丰持续开展充电桩铺设工作，满足园区客户的绿色出行需求。截至报告期末，已完成13个园区的充电桩投建工作，安装充电桩148个，充电枪位222个。

⁵ 2022年因受部分城市阶段性静态管理及现场施工天气影响，产业园光伏项目的建设工期及商务流程进度放缓，部分项目未能并网发电。

倡导绿色办公

顺丰建立《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，积极推动绿色发展理念融入日常工作，鼓励员工践行低碳行为，共同营造绿色环保的办公环境，构建资源能源节约型企业。

公司鼓励员工开展线上会议，减少不必要的差旅出行，倡导共享办公与常态化远程办公，实现节能减排。公司在运营过程中并不涉及大量水资源使用和废水排放，亦不涉及易对水资源造成污染的产品及业务。

办公节能举措

节约用电

-  **20:00点起每小时自动关闭**
对公共办公区域照明灯进行周期性闲时断电管控，如设置下班时间段20:00点起每小时自动关闭，照明开启调整为手动开启模式。
-  **优先采用自然光代替照明灯**
日间用电鼓励员工优先采用自然光代替照明灯，降低电能消耗。
-  **设置合理的空调温度**
根据季节动态调整空调自动开启功能，通过设置合理的空调温度，保证员工舒适办公的同时减少用电浪费。
-  **加装人体感应开关**
加强场地用电管理，对部分区域加装节能管控设备，如独立办公室加装人体感应开关以控制照明设备合理使用等。

节约用水

-  **避免“跑、冒、滴、漏”**
加强运营场地用水设备巡检，及时上报问题并维修设备，避免“跑、冒、滴、漏”等水资源浪费情况的发生。

践行可持续包装

顺丰顺应绿色包装发展趋势，坚定落实邮政业绿色发展“9917”工程的具体要求，加大包装材料研发的投入，寻求绿色包装材料的技术创新、变革与应用，并不断探索循环包装精细化运营，与产业链上下游合作，促进绿色包装发展。公司以可持续、智能化为方向，推行包装减量化、再利用、可循环、可降解。2022年，顺丰通过推广绿色包装的使用，减少碳排放约50.6万吨。

减量化包装

为了减少资源浪费和环境污染，顺丰加强源头管理，通过开展过度包装治理专项工作，发布《顺丰包装操作规范》，针对不同种类的托寄物细化包装操作要领，落实绿色包装要求。公司通过智慧包装服务平台持续优化包装方案库，并采用视频、图片等多种形式赋能快递员小哥对不同类型托寄物进行合理包装，在保障快件安全的基础上，减少过度包装。

2022年，顺丰继续推行“丰景计划”，对胶袋、胶纸、贴纸、封条等8大类物料进行减量化、标准化、场景化创新研发，通过轻量化、减量化，可折叠等手段，减少塑料消耗。2022年累计减少原纸使用约4.7万吨，减少塑料使用约15万吨。通过包装减量化措施，2022年共计减少碳排放约15万吨。

案例：气柱包装替代泡沫

气柱包装运用物力原理，利用自然空气，提供全面性包覆的气柱式抗震缓冲保护，将产品运输损失率降至最低。顺丰推广气柱类包装的使用，替代原有泡沫、珍珠棉等缓冲材料，能够较好地贴合物品形状，减少包装用材，在降低成本、提升包装操作效率的同时实现绿色环保。



可循环包装

顺丰贴合不同业务场景，开发满足全场景、全功能应用的可循环包装容器，实现容器与载具之间标准化，达到降低损坏、缩短操作时长、降低作业成本的目的。同时开发了智能化管理运营平台，辅助智能容器管理。

公司针对不同行业和场景投用了保密运输箱、航空一集装温控箱、易碎品循环中转箱、食品循环保温箱、医药循环围板箱等成熟产品，有效解决了传统包装和容器成本高、破损多、操作效率低、资源浪费等问题。2022年，循环箱循环使用次数超过3,200万次，贡献碳减排量1.3万吨。

案例：碳中和产品——“丰多宝π-Box”循环包装箱

顺丰推出碳中和产品“丰多宝π-Box”循环包装箱，采用易回收的单一化材料PP蜂窝板材，并使用自锁底折叠结构和全箱体魔术粘贴合模式，免去使用胶带纸、拉链等易耗材料。截至2022年底，“丰多宝π-Box”循环包装箱累计投放量达到125.8万个，覆盖全国170余座城市，累计实现1,798万次的循环使用，减少碳排放约5,219吨。

此外，公司搭建了“丰多宝π-Box”循环包装箱全环节管控平台，具备收、派、库存、调拨等功能，同时引入物联网设备试点，以支持后续出入库扫描操作的无人化应用。



“丰多宝π-Box”循环包装箱

针对医药运输场景，顺丰为客户提供定制化绿色包装解决方案。通过使用可循环医药温控箱和医药围板箱，为客户提供安全运输服务的同时，提升客户绿色服务体验，助力客户降本增效。

医药温控场景

采用循环温控包装设计替代一次性泡沫箱，通过材料升级迭代增加包装箱的循环使用次数。2022年，医药温控箱共计循环使用10万次。



循环医药温控箱

医药常温场景

采用可循环医药围板箱替代纸箱等一次性包装，在减少填充物使用的基础上进一步提高防护性能，有效解决医药等易碎品类的损坏防护问题。可循环围板箱采用卡扣式组装，无钉化作业可降低工伤风险；同时可折叠的设计可减少贮运体积，降低运输成本。2022年，可循环医药围板箱共计使用超过2,300次。



循环医药围板箱

可降解包装

顺丰持续开展生物降解包装材料的研发，积极进行生物降解包装的技术储备。公司自主研发的全降解包装袋“丰小袋”已在全国推广应用，生物分解率可达90%以上。截至报告期末，“丰小袋”已在北京、广州等地累计投放超过6,251万个。



全降解包装胶袋“丰小袋”

此外，公司还对各类生物降解包装材料开展试点工作，包括可降解环保胶带、可降解缓冲物料等，逐步减少一次性不可降解塑料的使用，履行环境保护责任，践行可持续绿色包装。

绿色包装标准制定

为配合国家邮政管理部门不断健全绿色包装相关法规标准政策体系的工作，顺丰积极参与快递包装相关的国家与行业标准制定工作。2022年，顺丰作为核心企业参与编制了《电子商务物流可循环包装管理规范》和《邮件快件包装回收与循环指南》两项国家标准，致力于推动快递包装绿色治理工作，促进包装资源循环利用，以达到减少环境污染和实现可持续发展的目标。



ISTA证书

此外，顺丰还成立了包装实验室检测中心，专注于快递物流包装材料检测、包装方案安全验证评估以及包装标准创新研究工作，具备检测45个包装品类、超140个测试标准、400个项目的测试能力，已获得行业首批“邮政行业绿色包装技术研发中心”资质，并通过了ISTA认证（国际安全运输协会认证）和CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认证。



CNAS证书

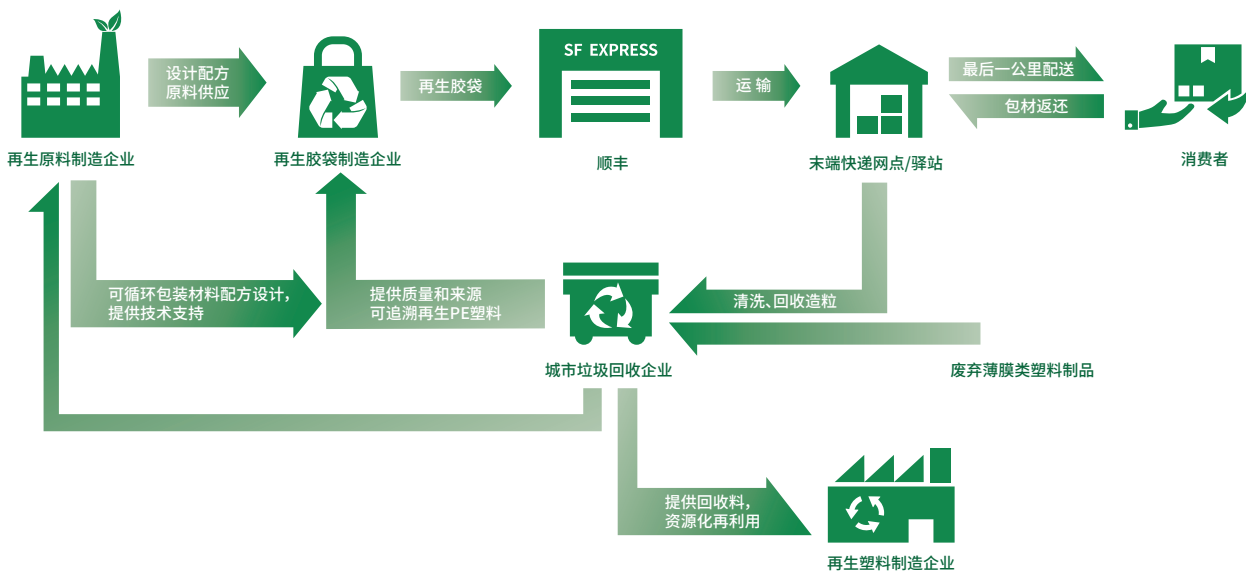
顺丰包装实验室检测中心不断加强基础研究力度，在功能性包装技术、生鲜保鲜温控、绿色化技术、包装碳排放评价、国行企标标准化方面，与数十所高校建立联系，构建专家资源库，开展多项研究课题，助力物流模式转型，并填补行业空白。

推动循环经济

顺丰积极响应国家全面推行循环经济的号召，将提高资源利用效率、减少温室气体排放作为绿色发展方向，与产业链上下游开展合作，共同助力“无废城市”建设。

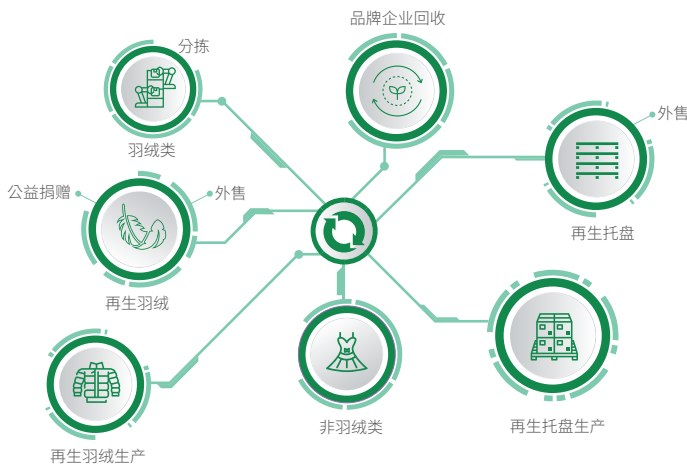
绿色产业发展

顺丰持续打造快递包装循环生态圈，积极与产业链上下游合作，共同推进可持续包装发展进程。2022年，顺丰参与绿色再生塑料供应链联合工作组 (Green Recycled Plastic Supply Chain Joint Working Group (GRPG)) 发起的塑料包装高值化利用研究项目，共同探索塑料绿色低碳循环发展新模式和快递“双易” (易回收、易再生) 标准的制定，致力于打造“包装研发+社会运营”的企业协同模式，即由专门回收企业回收快递包装后重新投入生产制造，打破了传统的“制造—使用—废弃”的线性模式，致力于构建“塑料包装设计—生产—消费—回收—再生—高值化应用”体系，最大化降低塑料废弃物对生活环境的影响，打造全流程绿色闭环。



快递易回收、易再生循环体系

此外，顺丰积极开展旧衣物、电子产品、纸箱等物品的回收再利用，通过量化回收循环过程中的碳排放量，带动客户参与循环回收的积极性，同时有效节约原材料的使用，减少对自然资源的消耗，促进循环经济发展。



培养公众环保意识

顺丰致力于提高社会公众的绿色环保意识，不仅在公司内部开展环保活动，同时也积极在社会层面推行环保理念。通过开展丰富多样的环保活动，激发社会公众和合作伙伴的环保意识，实现绿色发展，共建“零碳未来”。

案例：顺丰森林

顺丰森林项目是公司参与碳中和新模式的积极探索，以线上顺丰森林应用、线下种植顺丰碳中和林为基础，面向志愿者、员工、客户倡导“零碳”理念。

顺丰森林应用：已在微信和丰声平台上线，用户可以在应用内测算在一定时间内直接或间接产生的温室气体排放总量，通过植树造林的形式，抵消自身产生的二氧化碳排放量，实现二氧化碳“零排放”，并提供捐步浇水、树苗养成奖励等玩法。截至2022年12月底，共计46,156人参与线上活动，8,111人线上领养树苗36,301棵。其中，2022年新增18,801人参与活动，共计领养树苗20,471棵，同比2021年增加3,180棵。

顺丰碳中和林：截至2022年底，顺丰已在河北实地种植超过300亩碳中和林，种植树苗超过5万棵，未来生长过程中至少可以吸收大气中二氧化碳超过2,400吨。



志愿者在顺丰碳中和林实地植树

“箱”伴计划：

自2020年起，顺丰推出“箱”伴计划，发起创意的纸箱改造行动，旨在号召全民利用闲置快递箱，一起动手DIY，让纸箱资源二次利用、变废为宝。

2022年“双十一”大促后，大量快递纸箱堆积在用户手中，顺丰在多个互联网平台发起“箱伴计划——益起纸造美好”之“双11快递箱变废为宝”活动，以备受年轻用户喜爱的萌宠为主题，鼓励和号召用户将收到的快递纸箱改造成各类宠物用品，还联合知名博主输出纸箱改造教程，集结多平台手工达人参与“箱”伴计划，以带动更多的普通用户参与。



绿色校招礼盒：

在校园招聘中，顺丰采用全降解包装胶带和激光无墨印刷的方式制作校招礼盒，采用激光雕刻技术替代传统油墨，解决礼盒生产中的油墨污染问题，向高校学生传递绿色包装理念。



绿色碳能量平台：

顺丰上线绿色碳能量平台，倡导消费者通过选择使用循环包装获得“绿色能量”。2022年4月，顺丰“碳能量平台”升级，新增了更多减碳场景，用户在使用同城急送、循环包装、电子回单及拍照回传等低碳的服务时，均可获取“绿色能量”，并可兑换积分，携手用户共创低碳生活。



应对气候变化

近年来，随着极端天气事件频发，全球气候风险加剧，应对气候变化已成为全球共识。顺丰以践行国家双碳战略为导向，将应对气候变化融入公司的管理与经营实践，积极开展气候变化相关风险与机遇的识别，努力提升在气候相关议题的治理表现，致力于成为行业可持续发展引领者。顺丰参考气候相关财务信息披露工作组(Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD))的建议框架，从治理体系、应对策略、风险管理、指标和目标四大领域披露气候相关的工作计划和成果。

治理

顺丰已将气候变化风险充分融入到风险管理体系中，并按照公司整体的风险管理流程进行定期识别与评估。董事会风险管理委员会对气候变化风险已有清晰的认知，代表董事会指导公司的全面风险管理工作。风险委员会为董事会风险管理委员会的下设机构，负责制定公司包括气候变化风险在内的整体风险管理战略，决策公司重大风险预防、管控和应对策略。集团风控合规处定期就气候变化相关问题开展研讨和分析，编制包含气候变化风险在内的集团整体风险报告，提呈至董事会风险管理委员会汇报。（更多风险管理架构及风险识别与评估流程相关内容，请参考“风险管理体系”章节）

策略

顺丰通过定期问卷调查、团队讨论、专家咨询、情景分析、政策分析和行业标杆对比等方法识别风险，依据TCFD气候相关风险分类列出以下潜在风险清单：

实体风险

急性风险：台风、极端降水、洪水、极热天气、极寒天气

慢性风险：温度上升、海平面上升

转型风险

政策及法规风险：能源结构及能源使用、碳定价、环境信息披露

技术风险：能源技术、绿色包装、绿色运输、绿色销售、绿色办公

市场风险：消费偏好转变

其他利益相关方影响：投资者关注、供应链上下游需求、当地社区关注、员工需求

风险控制部门针对各项潜在风险进行深入研究，通过其对风控管理目标实现的影响程度评估公司的风险承受度。

风险管理

顺丰不断健全风险管理机制，完善气候风险识别及应对措施，2022年，公司从实体风险与转型风险两个维度，梳理已经识别出来的气候变化风险，并检视更新应对策略。

风险类别	风险名称	应对措施
实体风险		
急性风险 — 极端天气	运营风险	<p>陆运：公司对处于异常天气区域的车辆使用实施前置预警；针对新能源车，公司开发了冬季使用、充电、补电、保养等注意事项的课程供车辆管理人员学习。</p> <p>空运：公司为雷雨、颠簸、低空风切变等恶劣天气下的运行保障制订标准操作手册，并设置气象工程师岗位，对天气形势及重要天气系统发展进行监控、预警等工作，充分保障日常航班稳定运行。</p> <p>产业园：公司在物业系统开发了天气预警功能，包括派发应急工单、发送天气预警及应急准备短信，提升产业园区应对极端天气的反应速度，减少极端天气带来的负面影响。</p>
	包装材料安全风险	公司基于全国城市温度数据和路由数据采集，制定了环境温度模型，将全国划分为不同温区，采用不同的温控材料以及复合温控技术等，形成基于温区、流向的温控包装方案和冷媒配置要求，以应对冬季低温、夏季高温以及南北温差带来的对于托寄物的潜在不利影响。
慢性风险 — 温度上升	员工健康风险	<p>·公司在“热射病”高发地区发布黄色及以上高温预警，在高温时段根据件量进行区域/班次合并，减少高温时段户外作业人数。同时，为员工配备防暑物资，如便携风扇、帽子、防暑药品等。</p> <p>·公司在运营场地配备降温设备（风扇、空调等）；在屋顶安装隔热层进行防晒隔热，使场地不会受太阳辐射而温度过高；针对阳光直射的窗户加装防晒窗帘。</p>
	绿色能源政策风险	公司高度关注绿色能源相关的政策动向，以及时响应监管要求，推动内部管理优化。公司成立了国家和地方政策研究团队，深入分析已出台的各项相关政策，结合内外部环境的变化，进行前瞻性布局。
政策及法规风险	境外合规风险	随着顺丰航空机队规模的快速扩张以及洲际航线的需求增加，顺丰高度关注国际碳排放相关法令和监管要求。公司成立了欧盟航线碳排放工作组，编写了欧盟碳排放工作规划，以应对欧盟政策变化，提前熟悉欧盟碳市场运行机制，保障欧盟航线正常运行。
	绿色包装政策风险	公司致力于绿色包装的可持续性探索与研发创新，推进包装减量化、再利用、可循环及可降解，陆续推出“丰多宝π-Box”循环包装箱、“丰小袋”全降解包装胶袋等绿色包装产品。
技术风险	低碳转型风险	公司结合外部环境和政策的变化，敏锐洞察行业发展趋势，关注自身环境影响，制定《碳目标白皮书》，利用人工智能、大数据等科技力量，调整用能结构，升级运输及业务模式，推动绿色低碳变革。
市场风险	消费偏好转变	积极响应绿色消费趋势，通过采用可持续的物流方案、减少资源浪费、推广绿色物流服务、优化物流网络和设施以及支持环保组织和倡议等方式，为消费者提供更环保、可持续的物流服务。

气候变化导致的外部环境变化在对公司产生新风险的同时，也带来新的机遇。

机遇类别	机遇内容	应对措施
绿色包材市场化机遇	在国家绿色包材的政策引导下，市场对于绿色包装的需求将会逐渐扩大。	顺丰在绿色包装设计研发领域深耕已久，掌握数量可观的知识产权。一旦市场环境成熟，顺丰可快速推广绿色包装，加快循环包装市场化进程，提升公司声誉，进而提升市场接受度。
绿色供应链市场机遇	随着气候变化愈发成为世界关注焦点，顺丰所服务的客户会对供应商提出绿色、清洁的服务需求。	作为行业内较早布局新能源运力资源的企业，顺丰正加快推进末端配送的绿色转型，不断提高绿色车队占比，获得更多绿色供应链认证。

指标和目标

顺丰致力于通过量化指标衡量自身在应对气候变化风险与机遇方面的工作成果。公司将在每年度的可持续发展报告中持续披露能源消耗量及密度、温室气体排放量及密度等与气候变化相关的环境指标及目标完成进度，努力实现自身2030年减碳目标，助力国家实现“双碳”目标。

长期目标⁶

- 在2030年实现自身碳效率相较于2021年提升55%
- 在2030年实现每个快件包裹的碳足迹相较于2021年降低70%

中、短期目标

基于2030年减碳目标，顺丰制定了阶段性目标，协同各业务模块共同助力碳目标的达成。

目标类别	2023年目标
绿色运输	2023年预计新增2,000台新能源车辆运力投入。
清洁能源	2023年产业园清洁能源发电量预计达4,000万千瓦时。
绿色包装	2023年通过包装减量化措施，预计减少二氧化碳排放量达8.8万吨。

⁶ 因嘉里物流已制定和公布其碳减排目标，且顺丰与嘉里物流在业务形态上存在差异，因此该长期目标不包含嘉里物流。

03

SOCIETY

社会篇

专题:顺递点滴爱心, 丰润美好社区

成就人才队伍
保障安全生产
共建责任链条
传递社会担当



专题 顺递点滴爱心 丰润美好社区

在我们身边，有这样一群顺丰小哥，长期奔忙于城市角落，穿梭在大街小巷。日常工作中的他们，在平凡的岗位上兢兢业业，当他人或社会需要的时候，又总能第一时间挺身而出，为有需要的人主动伸出援手。逆行灭火、挽救生命、助力保供……在看似不起眼的日常当中，有许多平凡而又伟大、简单但却感人的事迹，在顺丰人的行动下悄然发生。勇敢、暖心、平凡的顺丰小哥，不仅传递着手中的快件，还传递着人心的温度。

派件途中遇火情，小哥化身逆行者

2022年7月，山东临沭顺丰小哥刘磊在收派过程中，途经当地某商业街时，发现无人看管的移动餐车出现火情。在此危急情况下，刘磊一边紧急疏散群众，一边协同物业工作人员灭火。救火过程中，刘磊发现餐车内仍有两个煤气罐，危急关头他不顾个人安危，冒着生命危险从着火的餐车中徒手“抢”出煤气罐，避免二次事故发生，保护了周围群众的生命财产安全。

事后，餐车车主带着锦旗来到顺丰营业网点，感谢刘磊的英勇行为。小小的锦旗不仅代表着车主对顺丰小哥的感激，更传递着顺丰人向上向善的正能量。



餐车车主为刘磊送来感谢信和锦旗

爬楼救人“叠罗汉”，顺丰小哥的“众”力量

2022年8月，黑龙江顺丰小哥张岩、张剑宇、李新波和仓管员赫飞在卸车时听到有人呼救，循声而去竟有名老人悬在居民楼三层窗外，其神志迷离随时都有可能失足摔落。小哥张岩立即拨打报警电话并展开营救，由于老人患有海默兹氏症，为防止其失足摔落，两人在下方奋力托举，一人手握窗框探出去扶助，还有一人在楼道内照应帮忙，远远看去几位顺丰小哥凌空搭出了稳稳的“众”字形结构。待附近民警及时赶到，大家合力把老人救回了室内。

顺丰小哥的双手，托得起客户的信赖，也托得住生命的重量。小哥们遇险相救、见义勇为的行动让周围驻足的居民自发地为他们送上了掌声。



顺丰小哥“叠罗汉”救下老人

连续救援40+小时，搭起生命之桥

2022年6月，广东北部受强降雨影响突发汛情，收派员莫启乐所在的蓝天救援队第一时间赶往受灾区县进行救灾。在当地应急管理部的安排下，莫启乐和同行队员迅速投入到受困居民转移工作当中。遇到冲锋艇前行受限的地方，他们便将受困者背在身上，跨过涉水路段前往安全地带；因洪水细菌多，就在水中结成“人桥”，让孕妇、小孩等易感人群踩着肩膀走到冲锋艇上。在小哥莫启乐和队友的共同努力下，打通了生命救援通道，将受困居民安全转移。



小哥莫启乐在洪水中营救被困者

热血、可靠、正能量……顺丰人身上的这些大众标签绝非偶然，背后是无数次振奋人心的挺身而出，是无数次毅然决然的勇敢担当。

落其实者思其树，饮其流者怀其源。顺丰深知企业与社会一脉相系，在发展的道路上，始终坚持全心服务民生，以真诚回馈社会，将承担社会责任作为可持续发展的内在动力，不遗余力，倾力奉献，用实际行动向社会传递善意与爱心。

成就人才队伍

顺丰致力于营造公平、公正、公开的人才环境，建设“自我造血”的人才机制和精英化的人才队伍，形成健康、可持续的人才供应链，支撑公司的快速成长和未来竞争优势，以人才驱动业务，助力顺丰成为全球优秀人才追求卓越、实现理想和引以为傲的事业平台。

保障员工权益

顺丰严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，保障员工在人权保护、雇佣招聘、职业发展、薪酬福利、健康安全等方面的合法权益，构建和谐和谐的劳动关系。

人权保护

顺丰致力于在全球运营中保护人权，并尊重运营所涉及社区内所有群体的人权。公司以《国际劳工公约》《世界人权宣言》为原则，遵守《中华人民共和国劳动法》《未成年人保护法》，制定了顺丰《员工手册》《劳动合同》等规章制度。《员工手册》和《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，公司将根据情节严重程度立即对相关责任人做出严肃处理，并将情况上报至劳动保障行政部门。

顺丰人权保护承诺

确保机会平等：平等对待和尊重每一位员工，不以岗位分工、职务高低区别对待，选拔任用时遵循公平、公正、公开的原则。

反歧视与差别对待：禁止因性别、民族、信仰、年龄等一切受法律保护的特征所带来的歧视。

禁止雇佣童工：明确规定未满16周岁者不得聘用。

禁止人口贩卖：坚决禁止在公司业务及供应链的任何环节发生奴隶制或人口贩卖情况。

集体协议与自由结社：尊重员工根据当地法律与第三方组织建立联系或不联系，加入、组建或不加入工会。加入工会的员工可自愿加入集体谈判协议合同。员工有权参加或组建符合运营地国家法律法规的社团。

自由表达意见：顺丰尊重法律边界内的员工言论自由，鼓励员工自由表达意见，积极与管理层沟通交流。

禁止骚扰：“对同事无礼、言语挑衅等不尊重他人的行为”和“对同事、客户或外部合作商进行言语等骚扰”均是制度所不允许的行为。

禁止强迫劳动：顺丰不会强迫员工从事违背其意愿的劳动，坚决禁止威胁员工或限制其行动。

休息休假权利：依据员工所在地法律法规，提供员工依法享有的年假、病假、婚假、产假等带薪假期。

隐私保护：在未经过公司及个人授权的情况下，不允许向他人提供任何员工的个人信息。

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

顺丰通过系统保障合法用工，严防雇佣童工。公司要求所有应聘者线上登记个人信息，通过系统自动识别身份证年龄，对于未满16岁人员，一律禁止面试。应聘者办理入职时，需通过系统进行人脸识别认证，确保人证合一。

2022年，顺丰未涉及重大劳动争议事件，未收到有关人权问题的投诉。

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，并制定了《弹性工作制》，为有特殊工作时间需求的员工提供便利。此外，在节假日及业务高峰期间，顺丰通过与第三方公司合作聘用灵活就业人员等方式，在部分临时性、辅助性工作岗位补充用工人数，降低在岗员工的工作强度，保障员工的休息与个人时间。公司对各类灵活用工模式下的从业人员均一视同仁，与自有员工采取同样的管理标准。顺丰或第三方公司与所有临时性员工均依法签订合同或协议，并按规定支付劳动报酬，且为临时性员工购买雇主责任险(含意外)或工伤保险。

2022年，顺丰全职工工社保覆盖率100%。

针对劳动合同解除的情况，如顺丰发生重大重组或变革，将提前30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再进行决议。

人才引进

顺丰每年根据公司业务的发展需求和人才市场的变化制定员工招聘计划，加强员工队伍建设，保证员工队伍的稳定与活力。公司通过开展校园招聘、内部推荐、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，保障高匹配度且高质量的人才输送。2022年，公司修订《顺丰招聘管理制度》，进一步明确了招聘原则、标准以及招聘实施的流程，对各招聘环节进行规范管理，为公司可持续发展提供专业、持续、及时的人才引入保障机制。

顺丰2021-2022年从业人员数据⁷

	类别	单位	2021年	2022年
从业人员数量		人	678,413	699,474
按性别划分	男性	人	578,854	596,478
	女性	人	99,559	102,996
按工作职能划分	管理类(含基层管理)	人	22,020	21,630
	职能类	人	41,368	39,379
	基层类	人	615,025	638,465
按学历划分	大学本科及以上	人	46,463	47,664
	大专	人	116,988	124,651
	高中/中专及以下	人	514,962	527,159
按年龄划分	30岁以下	人	239,743	227,799
	30-40岁	人	336,844	351,476
	40-50岁	人	93,131	109,905
	50岁以上	人	8,695	10,294
按地区划分	中国籍人数	人	677,430	698,645
	非中国籍人数	人	983	829

⁷ 不含嘉里物流人数信息。

平等与多元化

顺丰在人才招聘中坚持平等雇佣原则，绝不因性别、区域、民族、宗教信仰、经济能力等因素限制员工招聘与录用，保障人才多元化发展。2022年，顺丰女性从业人员占比14.7%。

此外，顺丰积极加强障碍人士等群体的雇佣，优化人才队伍，提升就业率，展现企业社会责任担当。

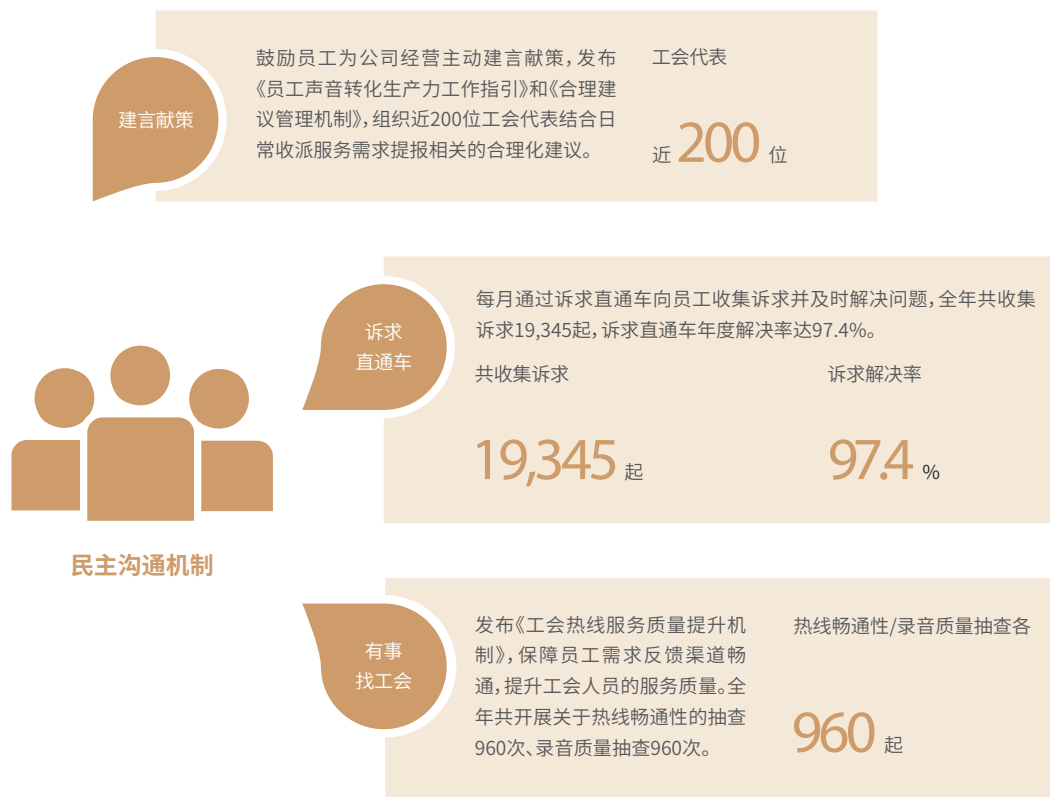
残障人士招聘：顺丰遵循各地障碍人士安置政策，为障碍人士提供就业机会。公司充分考虑到障碍人士求业、求知的心理及富有耐心的性格特点，匹配体力强度较低的岗位，如客服、管理、仓管、专业等岗位。2022年，顺丰为200名残障人士提供就业岗位，较2021年增加68人，同比上升52%。截至报告期末，顺丰在岗残障人士达781人。

外籍人员招聘：顺丰的海外分(子)公司员工主要从运营地当地进行招聘，人资、行政、财务、市场、营运等岗位均聘有当地员工，充分发挥了员工对地域文化、市场以及政策更为了解的优势，并有效提升了当地就业率。截至2022年底，顺丰共有近千名外籍员工。



民主管理

顺丰加强民主管理，设立工会负责监督员工权益保障情况，倾听员工真实声音，解决员工合理诉求。2022年，公司建立《诉求全流程管理机制》和《工会渠道员工诉求处理工作指引》，不断完善民主沟通与诉求机制，保护员工切身利益。



同时，顺丰认同员工自由结社和集体谈判的权利，尊重员工与第三方组织建立联系、加入或组建工会的权利，加入工会的员工可自愿加入集体谈判协议合同。

2022年，顺丰职工代表共236人，召开5期职工代表大会；

工会组织共130个，专职工会人员197名，有超过2.1万名工会代表活跃在各个层级的最小业务组织。其中在61个独立工会组织中，有30个独立工会组织代表员工与公司签订集体谈判协议，集体谈判协议覆盖率为49%。

此外，公司按季度面向全体员工开展满意度调研，根据调研结果分析并制定改善方案，落地举措接受广大员工监督，并阶段性回顾改善效果。2022年顺丰员工敬业度86.2%，员工满意度86.4%。

人才激励

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，确保公司可持续发展的内在动力。公司以岗定薪，薪酬水平市场化。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，使核心人员更紧密地与股东、公司的利益保持一致，驱动公司长期经营业绩持续增长。

为激发员工创造，实现更客观、更立体的评价个人的价值贡献产出，2022年，公司推行“首问责任制”，通过提升组织协同效率，激发员工自驱力，优化个人价值贡献产出评价。

首问责任制

定义：第一个接到需求的人员即为首问责任人，需负责推动问题闭环解决。

理念：以解决问题为导向，以服务经营为核心。

态度：主动承担不推诿，横向协同不畏难。

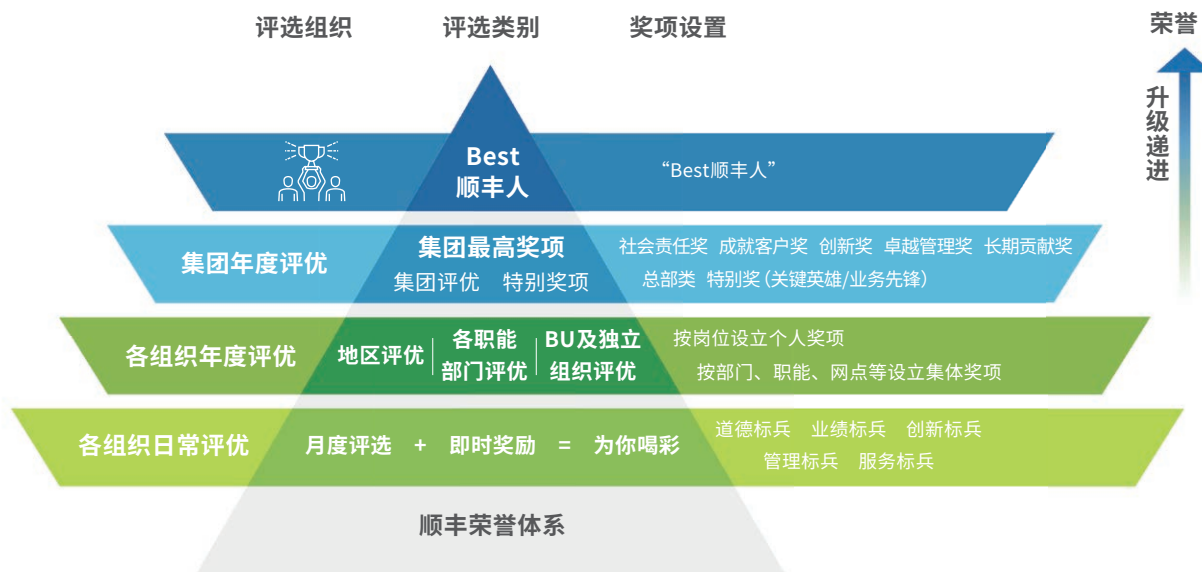
配套机制：评价体系和激励体系。让真正解决问题的同事的价值被看见，让被看见的价值可兑现。



顺丰推行“首问责任制”

顺丰建立了基于价值贡献的短中长期激励体系，明确不同岗位、职级、绩效的差异化激励结构和标准，同时强化总部牵引效果，重塑组织考核及组织激励框架。

为倡导激励资源向高价值员工倾斜，通过绩效管理工具真正维护用人氛围，树立风清气正的管理导向，2022年，公司绩效管理策略倡导“更科学更精细化的管理”，通过进一步明确与完善高绩效员工的标准，牵引员工追求卓越，激发员工潜能，帮助公司识别高绩效人才，推动公司人才队伍的健康发展，助力公司经营策略落地。



为了保持公司的行业领先地位，不断提升公司的竞争实力，进一步建立、健全公司长效激励机制，吸引和留住优秀人才，有效调动公司核心人才的积极性，公司于2022年4月审议通过《2022年股票期权激励计划（草案）及其摘要》，并分别于2022年7月和2022年11月完成激励对象首次和预留授予登记，合计授予登记1,493人。

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，是顺丰最重要的战略资源。顺丰制定了《绩优员工管理办法》，分别从识别、培训、留任和退出等方面，给予人才及时的肯定与激励。

➤ 关怀与奖励

- 股票期权激励
- 建立关怀责任制，开展在职面谈和定期辅导；
- 额外奖励2天带薪假期；
- 展示绩优名单并发放专属激励礼品、活动基金。

➤ 职业生涯管理

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

➤ 保有及回访

- 进行离职面谈挽留；对离职员工进行定期回访，在特殊节日寄送礼品等。



助力员工成长

顺丰构建科学、全面的人才管理体系，制定清晰的人才发展路径，同时不断提升员工的职业素养和能力，为员工提供良好的成长环境和广阔的发展平台，助力员工实现职业梦想，创造职业价值。

2022年，公司对《人才管理制度》进行了两次修订，结合企业愿景和“球队文化”组织特性，更新用人理念与管理者责任，同时新增了关键人才规划、人才标准构建等模块，并结合绩效政策，更新晋升管理制度。

晋升管理

顺丰重视员工职业发展，基于“竞争、激励、淘汰”用人理念，落实“双价”用人标准，促进符合价值观要求、具备使命感、持续优秀的人才浮出并发展。

公司在《人才管理制度》中，明确规定了晋升原则和不同类别员工的晋升要求，强调人岗匹配和价值贡献。对于价值贡献突出的员工给予更多发展机会，并将学习、激励等资源进行倾斜。

2022年，公司持续完善管理和专业发展双通道成长机制，为员工提供良好的发展平台：通过管理发展通道，让具备一定管理能力的员工参与企业运营管理；通过专业发展通道，让技术类员工通过不断提升个人技能，积累专业经验，成为各领域专家。

人才培养

顺丰秉持“人才是第一生产力”的理念，持续高度关注员工的成长和发展。

2022年培训以全面推进人才队伍精益运营为核心：夯实“一个蓄水池”，从源头提升质量，加强对入职大学生的培养管理；聚焦“两条赛道”，升级管理队伍与专业队伍的管理体系；从端到端完善“三个底盘”，提供人才管理全流程的工具、流程、制度支持，打造可持续的人才生态，支撑业务发展需要。

2022年，顺丰新入职从业人员培训160,736人次，受训从业人员总人数为513,934人。线下培训⁸总学时2,532,405小时，线上培训⁹5,981,149人次，培训总投入6,500万元。

	类别	培训覆盖率		线上培训人次		线下人均受训小时	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
按性别划分	男性	82	75	5,966,421	5,109,845	4	5.4
	女性	68.4	66	842,225	871,304	3.8	4.2
按工作职能划分	管理类(含基层管理)	98.6	88	220,879	173,303	15.1	16.8
	职能类 ¹⁰	92.7	65	327,021	256,058	5.5	7.5
	基层员工 ¹¹	78.6	73	6,260,746	5,551,788	3.4	3.8

⁸ 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。公司减少集中安排的线下课程，开发了更多线上课程供员工学习。

⁹ 线上培训为“学堂在线”学习平台内文档学习及课程学习的次数。

¹⁰ 三线非管理人员

¹¹ 一、二线人员

公司建立了面向基层员工、中层梯队、专业队伍、高层管理者的培训体系，并对讲师管理制度进行优化迭代，完成了学习平台讲师系统升级，存量讲师超12,000人。同时，公司鼓励员工参加各类技能比赛，助力员工发掘自身潜能。

人才培养体系

 <p>基层员工培养</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 针对收派员、仓管、客服、销售等员工群体，关注其服务意识、安全意识、沟通技巧的培养，在关注人员业绩提升的同时，强调人员的可持续发展，助力基层人员学历提升，关注个人长远发展。
 <p>中层梯队建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在大学生培养方面，优化培养路径，明确培养体系，增加运营活动实践。例如，优化大学生新入职培养课程及导师管理，通过“丰识”、“大学生加油站”等线上直播渠道，促进大学生交流分享。 ● 在公司基层管理者(如网点负责人)、中层管理者(如片区管理者等)、高层管理者(如地区负责人等)培养方面，更新迭代了不同维度的领导力培养体系，如“网点负责人培养项目”、“丰云计划—后备职能部门负责人培养计划”、“灯塔行动—在职高管训战营”等，倡导培养与实战结合，赋能员工实现向管理者的快速转型，通过轮岗、参与项目历练等方式进行“干中学”、“干中练”，打造精英化的管理梯队，帮助员工在实践中塑造自身领导力及业务能力，从而助力公司战略目标达成，支持业务经营。
 <p>专业队伍建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 围绕专业人员按照专业领域，设置专委会，主要由专家组成，负责确定专业能力规划、评价专家能力、掌控专业技术精进方向等。同时开展定制化的专业能力培养项目，如预备专家培养、专家大讲堂、专家论坛等，并提供职场通用力、专业能力精品课程学习资源，帮助员工在专业领域内不断精进，提升专业能力，助力员工长远发展。
 <p>高层管理者培养</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 坚持差异化培养，覆盖在职、新入、储备管理层三大群体。其中，烽火训练营、丰+集训、丰行集训等帮助管理者探寻领导力之本和竞争之核，以从容、稳健、前瞻的步伐，应对变局、把握机遇、增强意志、提升素养；帮助高管系统认知顺丰，共迎挑战，面向顺丰未来发展需要，提升战略、创新、变革、超越的精神，传承焕新，共创未来。

“丰云集训”助力提升后备职能部门负责人通用领导力

“丰云集训”是2022年专为后备职能部门负责人全新设计的通用领导力训练营，是深入工作中面临的挑战和问题，量身定制符合管理的混合式学习型项目。它聚焦根源，直击痛点，助力精准攀登，令中层管理者快速成长为公司基石力量。

项目从“转角色”“通管理”“懂业务”“强素质”四个方面，甄选企业内外部优质资源，通过线上线下授课、研讨、工作坊以及标杆企业考察等形式，帮助学员提升后备准备度，以确保岗位有缺时能及时补上，上岗后也能快速正常工作。



项目覆盖全网约300名后备学员，学习旅程为4-6个月，在项目实施过程中，采用了云上答疑、纵深交流等学习方式以及“品牌化”项目运作模式，保证了项目的整体效果，获得了学员一致好评。

举办“顺丰杯”全国岗位技能大赛

为进一步激发前线员工钻研专业技能，提高服务质量水平，为客户提供优质服务，顺丰以“强技能，提质量，优服务”为主题举办首届“顺丰杯”全国岗位技能大赛，此项技能大赛是由集团首次统筹四岗位（收派、仓管、司机、中转）集中技能大赛，通过“线上+线下”模式，线上理论参赛人数42.2万人，员工参赛率72%；各地区择优推选优秀员工参加技能大赛，决出最后胜者。



“顺丰杯”全国岗位技能大赛

学历提升

顺丰鼓励所有在职员工参加学历教育与技能认证，并为其提供费用报销等支持，帮助员工实现自我发展。所有符合条件的员工均可选择自学考试、成人高考等方式进行在职学历提升。

公司积极与高等院校开展校企合作，帮助员工进行学历提升。针对技能提升，公司制定了《顺丰集团职业技能等级认证实施方案》，规范技能认证机制，将叉车作业操作资格证书、人力资源管理师资格证书、PMP项目管理资格证书等多种证书纳入认证范围，助推员工个人长远发展。

学历等级	大专	本科
资助标准	5,000元	10,000元

截至2022年底，顺丰组织开展收派员、仓管员、运作业员等超**11,209**人的技能证书认定。

践行员工关爱

顺丰建立了全面且多元的福利关爱体系，覆盖员工在工作和生活中的特殊场景、关键时刻、重大家事等场景。通过多维度、下沉式的保障和关爱机制，了解员工真实需求，帮助员工解决实际问题，提升员工归属感和幸福感，增强员工凝聚力和认同感。

	<p>提供基础福利</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供补贴补助、帮扶慰问、节日福利关怀等，如端午节福利、中秋节福利、三八节关怀。
<p>全体员工</p>	<p>关爱员工身心健康</p> <ul style="list-style-type: none"> 开展人员安全防护营活动，包含急救培训、爱心义诊及心理健康讲座，2022年累计覆盖超过16万人； 开展“在线问诊”，2022年“顺丰医管家”累计服务超7.5万人； 引入外部医疗资源入驻丰声、微信公众号，为全体员工及家属提供在线问诊、视频问诊、便捷购药、健康资讯等服务，2022年问诊人数达5.6万。
	<p>提供保险福利</p> <ul style="list-style-type: none"> 为所有员工购买社会保险 为员工提供商业保险福利，2022年： <ul style="list-style-type: none"> 为6万员工提供公费重疾； 为6.6万名员工提供优秀小哥家属福利保险。
<p>关爱新员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 管理者对新员工入职后的关键节点(入职、上岗、发薪)进行重点关怀和访谈。
<p>关怀小哥</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在夏日高温地区，为员工配备小风扇、冰背心、冰垫子； 在极寒天气，为高寒地区员工配发发热围脖、熬制红薯姜汤； 在寄件高峰期，为夜晚收派件员工配发磁吸灯； 持续建立职工之家，帮助基层员工改善工作与休息环境，报告期内新建159个。

关爱心理健康

顺丰关爱员工心理健康，通过“顺心如意平台”“顺心热线”“云心理咨询”“顺心驿站”“金牌顺心大使”等多种形式，为员工提供心理咨询服务，科普心理学知识。

开展的心理健康活动包括：

顺心如意平台：浏览人次超88.2万。

顺心热线：线上心理咨询服务452人次。

云心理咨询：视频心理咨询服务40人次。

金牌顺心大使：一对一心理疏导服务664人次。

顺心驿站：线下心理咨询服务68人次。

顺心如意大讲堂：累计开展188场，覆盖人次超32万，满意度4.9分。

工会心理疏导：一对一线上线下服务594人次。

线上图文科普：通过内部丰声、服务号等多渠道，推送心理健康知识49篇，浏览量超20万。

关爱员工家庭

顺丰启动“万千家属顺丰有礼”“顺丰奖学金”系列关爱活动，为员工的配偶以及子女提供公司福利，提升员工幸福感和归属感。

<p>提供助学奖励/帮扶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开展金秋助学：帮助重疾员工及家属、重大困难员工家庭，2022年累计帮助困难员工子女759名，发放助学金272万元。 顺丰奖学金：为158名被高校录取的员工子女发放顺丰奖学金，2022年累计发放24万元。 高考加油包：为参加高考的员工子女发放高考加油包，2022年惠及人数3,320人。
<p>促进家庭和谐</p>	<ul style="list-style-type: none"> 线上夏令营：组织员工与子女参加线上夏令营，通过才艺展示、互动游戏、感恩环节等加深员工亲子关系，参与人数130人，满意度4.9分(满分5分)。 暑假亲子直播：邀请专业心理讲师，开展线上暑期亲子关系课程直播，累计超5.8万人次观看，满意度4.9分(满分5分)。 “万千家属顺丰有礼”：对职业为医师、教师的员工家属发放节日礼品以及家书和短信祝福，2022年累计覆盖8,000余员工。

关爱特殊人群

顺丰积极帮扶女性员工、困难员工等特殊人群，主动关心员工工作与生活，让员工感受公司的温暖关怀。

<p>女性员工</p>	<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
<p>残疾/重疾员工</p>	<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
<p>家庭困难员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 慰问帮扶：2022年为1.62万名困难员工及家庭提供慰问帮扶，帮扶金额约1,000万元，其中为40余名遭受自然灾害的员工提供23.7万元关怀费，帮助员工重建家园。

平衡工作生活

顺丰开展健康向上、形式多样的员工活动，充实员工业余生活，满足精神需求，平衡员工工作与生活。2022年，公司开展“丰吧”文体活动，包括瑜伽、篮球、游泳、桌游、羽毛球、搏击等活动，总部人数覆盖超过8,000人；开展线上直播、话题征集、主题视频等线上互动活动，丰富员工生活；设置办公休闲区域，帮助员工合理调节工作状态。



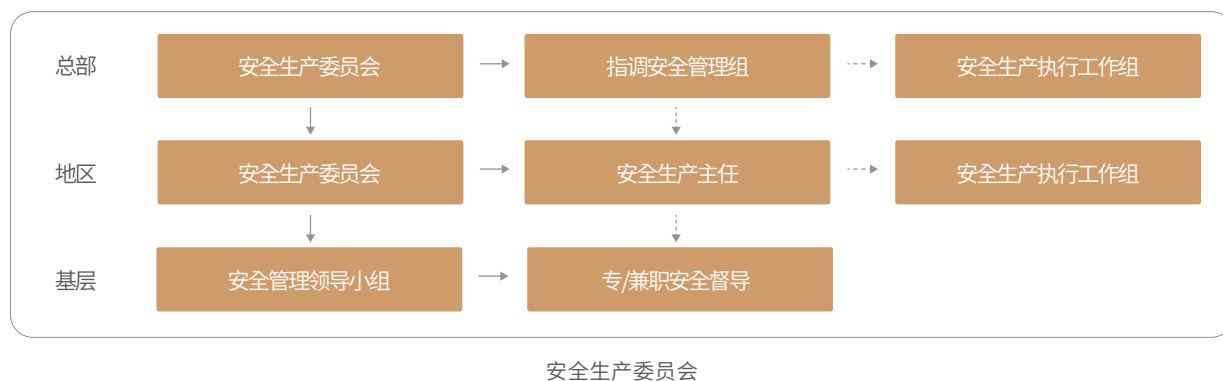
保障安全生产

顺丰严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国突发事件应对法》等法律法规，坚决贯彻“安全第一，预防为主，合法合规，全员履职，持续改进，健康发展”的安全生产管理方针，制定公司的安全生产管理原则和政策。

安全管理体系

安全管理架构

顺丰成立安全生产委员会，首席运营官(COO)担任委员会主任，设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，制定和完善了一系列安全制度，以保障公司的安全生产运营。安全生产委员会每季度召开一次，在特殊情况下，经安委会主任同意，适时召开。安全生产重要工作事项将被写入COO例会会议议程，定期回顾工作进展。



安全生产责任制

顺丰建立了全员安全生产责任制，确定了各级组织、岗位和每层级员工应承担的安全职责。董事会成员之一的CEO为公司安全生产第一责任人，全面负责人身伤害和健康损害相关的预防工作，并承担安全生产最高责任，并做出保障公司安全健康工作条件的承诺。同时，各层级主要负责人对其所辖范围内安全生产工作全面负责。

安全管理体系认证

公司持续推进各业务板块完成职业健康安全管理体系认证。截至报告期末，共12家公司主体通过了ISO45001职业健康安全管理体系认证。

顺丰ISO45001职业健康安全管理体系

ISO45001认证情况	深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司	深圳市顺丰综合物流服务有限公司
	顺丰速运有限公司	顺丰多式联运有限公司
	浙江顺丰速运有限公司	深圳顺丰国际供应链管理有限公司
	深圳顺丰快运股份有限公司	浙江双捷供应链科技有限公司
	深圳丰朗供应链有限公司	贵州顺丰速运有限公司
	顺丰医药供应链有限公司	湖北楚融丰供应链有限公司

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，公司不断完善安全管理架构和安全管理制度，深化落实全员安全生产责任制，强化安全风险管控，丰富安全宣传，提高全员安全意识，将安全风险降至最低。

公司每月定期对百万票损失工作日、场地有责火灾事故、快件火灾事故等关键指标的达成情况进行评估，并与安全管理人员的绩效挂钩。此外，公司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。2022年，顺丰未发生重大火灾事故和重大伤亡事故。

2023年安全管理目标
杜绝重大火灾事故发生
杜绝重大伤亡事故发生
百万票快件事故发生率同比下降10%

顺丰持续追踪员工健康与安全定量指标

	2020年	2021年	2022年
百万票损失工作日	77	57	62
场地重大火灾事故数	0	0	0
场地重大伤亡事故数	0	0	0

安全管理制度

为进一步完善公司安全生产管理体系，防止安全生产事故发生，公司修订《生产安全管理手册》，强化安全生产风险识别及管理能力，并通过《相关方安全管理程序》确保相关方符合公司安全生产管理要求。为确保安全管理制度的有效性，顺丰定期审查修订安全制度体系，持续完善各项职业健康与安全管理制度。2022年，公司组织各地区开展安全管理制度文件内部审核，对58项制度进行合规性自查，修订《岗位安全操作标准》《收寄验视制度》《快件火灾应急处置操作指引》《邮件快件“三项制度”管理规定》等制度，逐步完善安全制度体系。

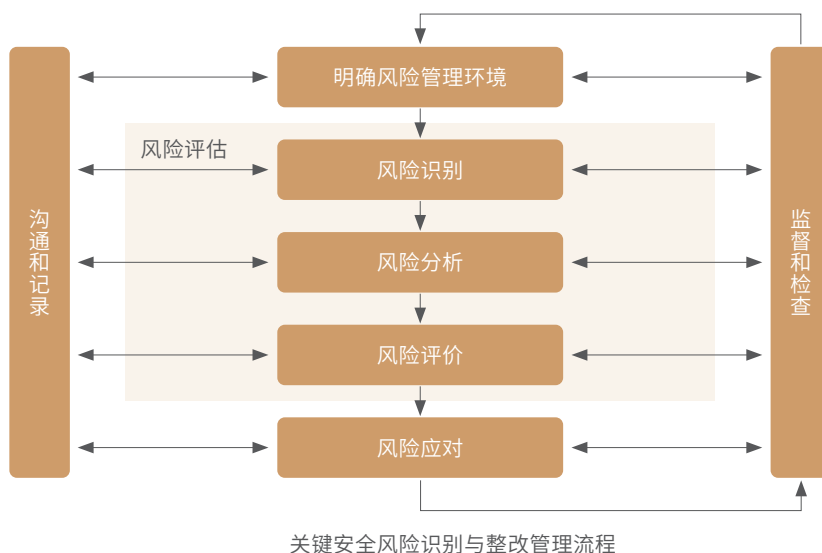
此外，公司通过制定《安全考核与激励管理规定》，明确地区各级人员安全绩效考核范围以及标准，将安全生产绩效与高级管理层、部门负责人绩效和年终奖挂钩，全力确保安全管理目标达成。

防范安全风险

顺丰将风险管理融入生产经营的各个环节中，鼓励全员参与危险源辨识、风险评价和风险控制等风险管理活动，通过安全风险管控、隐患排查与治理及安全意识培养等方面增强安全生产合规性，保障员工的健康与安全，防范伤亡事故发生，助力安全目标的达成。

风险识别及管控

公司制定《危险源辨识、风险评价和控制管理程序》，确定风险评价标准，识别与生产经营活动有关的安全管理风险，梳理并确定安全风险清单，并对风险清单进行定期评审，确保风险清单及时更新，保持风险控制措施的针对性和有效性。



公司制定《危险源辨识、风险评价与控制管理规定》，采用MES风险评价法¹²，定期组织地区进行风险源辨识，根据分级管控原则以及业务组织设置，将风险分为五个层级，并明确各层级风险管控主体。2022年，顺丰组织全网开展风险源辨识工作，共识别出954项各类安全风险，并在场地醒目位置设置重要危险源公示牌、安全风险告知卡、各类安全警示标志，实现场所设备设施安全警示标志全覆盖，降低安全风险。

风险等级	MES风险评估分值	风险管控主体
五级(蓝色标识)	低于或等于18分	岗位/员工
四级(蓝色标识)	20分~48分	岗位/员工
三级(黄色标识)	50分~80分	中转场或分点部
二级(橙色标识)	90分~150分	地区
一级(红色标识)	等于或大于150分	集团

重点隐患整治

报告期内，公司针对重点安全隐患，组织开展多次专项整治行动，不断提升员工安全防护意识，消除企业潜在安全隐患。

分拣—输送设备安全隐患排查整治	<ul style="list-style-type: none"> 公司针对分拣—输送设备的对转功能，底部滚筒防护网缺失，辊轴防护罩缺失等19项检查内容，开展全面排查梳理，及时解决各项暴露问题。
“人车分流”专项整治工作	<ul style="list-style-type: none"> 公司通过划设行人专用通道，设置减速带、警示牌、栅栏或隔离桩等设备，彻底实现人车分流；通过安全广播提示，设置凸面镜缩小盲区等措施，提高场内行车安全。
场内行车安全风险专项整治	<ul style="list-style-type: none"> 明确车辆从进场至出场的11个作业环节中驾驶员、场内人员安全操作要求和作业标准，规定场内任何作业人员不得在装卸区、回车区域停留，实现风险区域人车零交互。
消防用电安全风险专项整治	<ul style="list-style-type: none"> 开展火灾隐患排查整治，对多个工作场所消防安全、消防器材配备合规性、车辆消防安全、充电区域消防安全、人员消防安全培训等方面进行工作部署，有效减少火灾事件发生，保障人员、车辆、快件安全。
行车安全专项整治	<ul style="list-style-type: none"> 与承运商签订安全管理协议—明确双方安全生产管理职责，已完成与所有外包供应商签订安全管理协议书，合作供应商覆盖率100%。

承包商安全管理

顺丰制定《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。截至报告期末，顺丰已与100%的承包商签订安全管理协议，公司内部的安全管理制度及规程，同样适用于外包方及其人员的安全管理。此外，公司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，并在合作过程中进行定期的安全检查以督促其安全履职。

2022年，顺丰承包商安全管理协议签订率100%。

¹² MES风险评价法：M：表示控制措施状态；E：表示人(物)暴露于危险环境的频繁程度；S：表示事故后果。风险程度(等级)R=MES。

科技赋能强安

顺丰应用科技手段赋能安全生产，通过全面推进安全管理体系的数字化变革，建立立体化、全天候的安全监控预警体系，有效提升了公司的安全管理能力。

案例：升级“慧眼神瞳”，减少安全违规行为发生

“慧眼神瞳”综合运用计算机视觉与深度学习技术，全面解析各场景下的关键生产要素，形成覆盖全网的实时业务动态数据，通过业务风险分析、自动化决策等数字化手段，有效保障了业务风险管控及生产安全，提高了管理效能与服务质量。

顺丰不断扩大神瞳系统应用范围，2022年在所有作业场地实现智能识别人员上皮带机、违规下月台、着装不规范、场地吸烟等违规行为，搭建高风险行为智能管理平台，并对接场地手机端APP生成安全违规任务工单，针对违规行为进行稽查通报，违规作业人员须进行再教育后方可上岗作业。报告期内，未发生因违规上皮带机导致的死亡事故。

案例：搭建车辆安全监控平台，有效规范安全驾驶行为

2022年，顺丰搭建车辆安全监控平台，并对全网14,054台干线运营车辆完成车载监控设备安装，上线风险干预、语音提醒、电子事故报告和保险理赔分析看板等14项系统功能，动态监控全网不规范驾驶行为。

安全培训及演练

顺丰注重员工安全意识及能力的培养，规范安全培训内容，切实提升员工的安全意识与技能；同时，不断完善应急预案体系，加强安全应急演练工作，防止安全事故的发生。

安全培训

顺丰制定了《安全教育培训管理规定》《能力评价及培训管理程序》，明确了相关岗位人员资质要求和条件，确保其具备相应的工作能力。员工在上岗前，公司对其岗位胜任能力进行评估，对在岗人员进行安全管理知识培训，不断提高其意识和能力。

安全应急演练

顺丰编制《安全生产综合应急预案》《应急准备与响应管理程序》《应急预案管理规定》，用于指导地区开展各类应急处置工作和演练活动。2022年，基层场地组织开展触电、机械伤害、车辆伤害、快件自燃等事故应急救援演练，共1,392场，共计参与118,249人次。

2022年安全培训数据

员工参加安全培训总人次	12,374,382
安全培训覆盖率	100%
特种设备持证上岗率	100%

案例：开展安全文化系列活动，调动员工安全学习积极性

2022年，公司针对全体从业人员开展了丰富多彩的安全文化活动，营造积极向上的安全文化学习氛围，增强员工的安全生产意识和技能。

- 开展“我最喜欢的安全精品课”活动，组织各地区负责人开发安全精品课程，专项学习《刑法修正案》《新安法》等相关安全生产法律法规，2022年累计组织培训1,921次，参与73,559人次。
- 开展安全生产“公开课”“大家谈”“班组会”等学习活动，内容包含生产安全、寄递安全、应急救援等，2022年累计组织学习活动1,977次，共计48万余人次参与。
- 开展安全知识竞赛活动，组织对全网安全管理人员进行培训，2022年累计9,123人参与培训并通过考试。
- 开展“美好生活从安全开始”主题作品征集活动，鼓励员工通过丰声App“顺丰脸谱”应用程序制作安全宣传短视频。活动共征集了安全宣传短视频作品402个，并对高质量作品进行奖励。

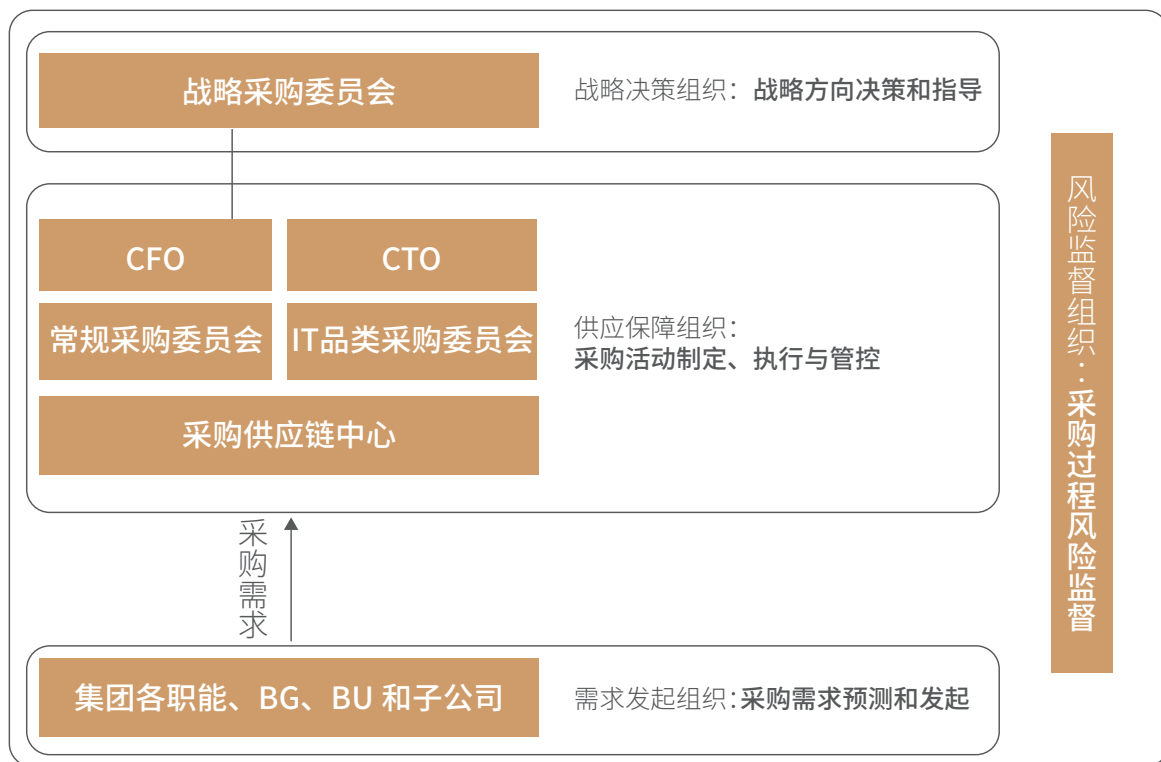
共建责任链条

顺丰重视供应商管理，秉持诚信担当的核心价值观，倡导建立平等、尊重、透明、发展、共赢、阳光的合作环境，多年来与供应商及合作伙伴建立了长期稳定、互利共赢的合作关系，携手共建负责任供应链。

供应商管理体系

顺丰致力于将供应链中的环境、社会及管治风险降至最低，不断加强供应商管理。公司设有采购监督委员会，负责采购过程的风险监督。同时采取分级管理的模式——战略采购委员会作为战略决策组织，负责战略方向的决策与指导；常规采购委员会和IT品类采购委员会负责采购活动策略制定；下设采购供应链中心，负责执行采购决策、采购需求分析以及供应商管理工作。

2022年，顺丰修订《采购供应商管理规定》，对相关部门的职责分工、供应商分类分级、绩效管理和日常管理进行了优化调整，新增了供应商处罚管理和退出管理等规定，持续完善供应商全生命周期管理体系。



采购监督管理委员会架构图

顺丰供应商全生命周期管理



引入认证

从供应商的引入渠道、准入条件、认证审核流程以及风险评估等维度,明确供应商引入认证的规范要求。



分类分级

根据供应商的合作资格、合作深度、绩效表现等情况,对供应商采取分级分类管理,建立差异化、动态化的分级发展规范。



绩效管理

建立科学、合理、及时的绩效管理评估机制,实施量化的绩效评估标准,并联合多部门进行评价,促进供应商良性竞争。



日常管理

建立培训与辅导机制、日常审核考察机制、信息变更审批机制三种机制强化供应商日常管理。



处罚管理

对业务合作过程中存在违约违纪行为的供应商,参照《顺丰集团供应商处罚管理办法》给予警告、罚金、暂停、淘汰等管理措施。



退出管理

设置处罚退出和非处罚退出两种供应商退出管理形式。

此外,顺丰持续优化采购流程管理,搭建数智化采购平台(DIPP),涵盖供应商全生命周期、采购全流程管理两大体系,加强与供应商的协同合作,提升采购管理效率。

推动可持续采购

顺丰坚持诚信原则和公平、公正、公开的合作宗旨,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,保障可持续的采购环境。

2023年供应商管理目标

在集中采购业务层面,确保供应商的社会责任、诚信廉洁、信息保密等条款签署率达100%。

采购廉洁管理

2022年，顺丰更新《阳光采购告知函》，进一步明确规定双方的廉洁共建责任以及所享有的权利，务求建设高标准的商业道德范例。同时，公司与供应商签署《诚信廉洁协议》，禁止在双方之间的经济交往活动中进行任何形式的索贿、行贿、受贿行为。

此外，公司将采购流程进行线上化管理，通过流程控制关键节点，逐步完善合规及潜在廉洁风险在系统上的预警功能，包含关联关系风险提示、利益冲突申报功能等。

负责任采购

顺丰制定《绿色采购管理规定》，在供应商全生命周期管理的各环节加入环保要求，并在一定程度上优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的原材料、产品和服务，以保障绿色采购理念贯彻落实。

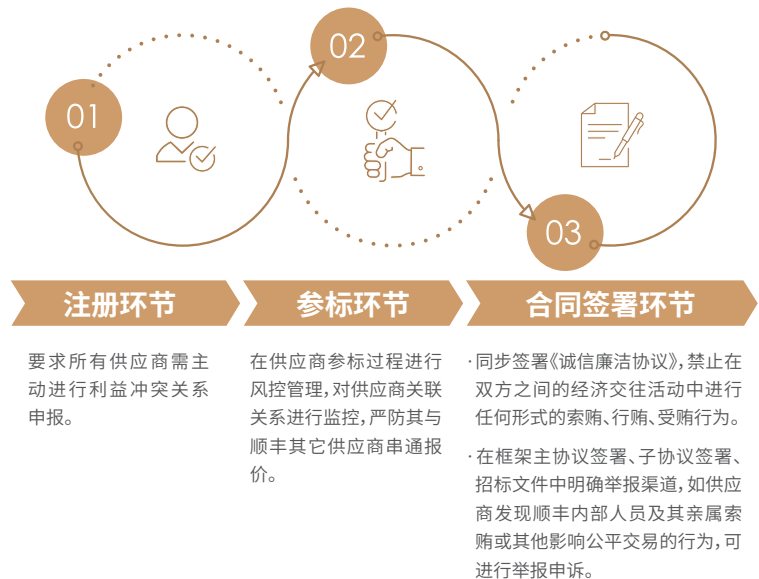
同时，顺丰严格规范供应商在环境、社会及劳工权益等领域的行为，关注供应商在ISO环境、职业健康安全及信息安全相关体系方面的认证，并将环境健康责任作为供应商定期评审考核的指标之一，以此推动供应商加强自身环境、安全等社会责任表现。

供应商培训

顺丰定期举办供应商培训，向供应商传递绿色环保、诚信廉洁的合作理念。2022年供应商培训包括质量管理、诚信合作、绿色环保等六大模块内容。其中，诚信合作模块培训内容包括管理要求、违约处理以及投诉反馈渠道，提升供应商诚信履约的意识。

针对重点合作供应商，公司以视频和直播课程的方式进行线上培训，培训满意度达99%；针对全量供应商，公司以发布SRM系统（供应商关系管理系统）培训公告的形式，上传培训材料，通知供应商下载培训课程材料并自行完成培训。

采购廉洁管理举措：



顺丰开展线上供应商培训

传递社会担当

顺丰积极履行企业社会责任，支持公益慈善，在医疗、教育、环保等多领域持续开展志愿公益活动；聚焦乡村振兴，以数字技术赋能乡村地区农业发展；支持稳产保供，利用自身供应链及科技优势保障生活物资快速运送，努力为建设和谐社会贡献一己之力。

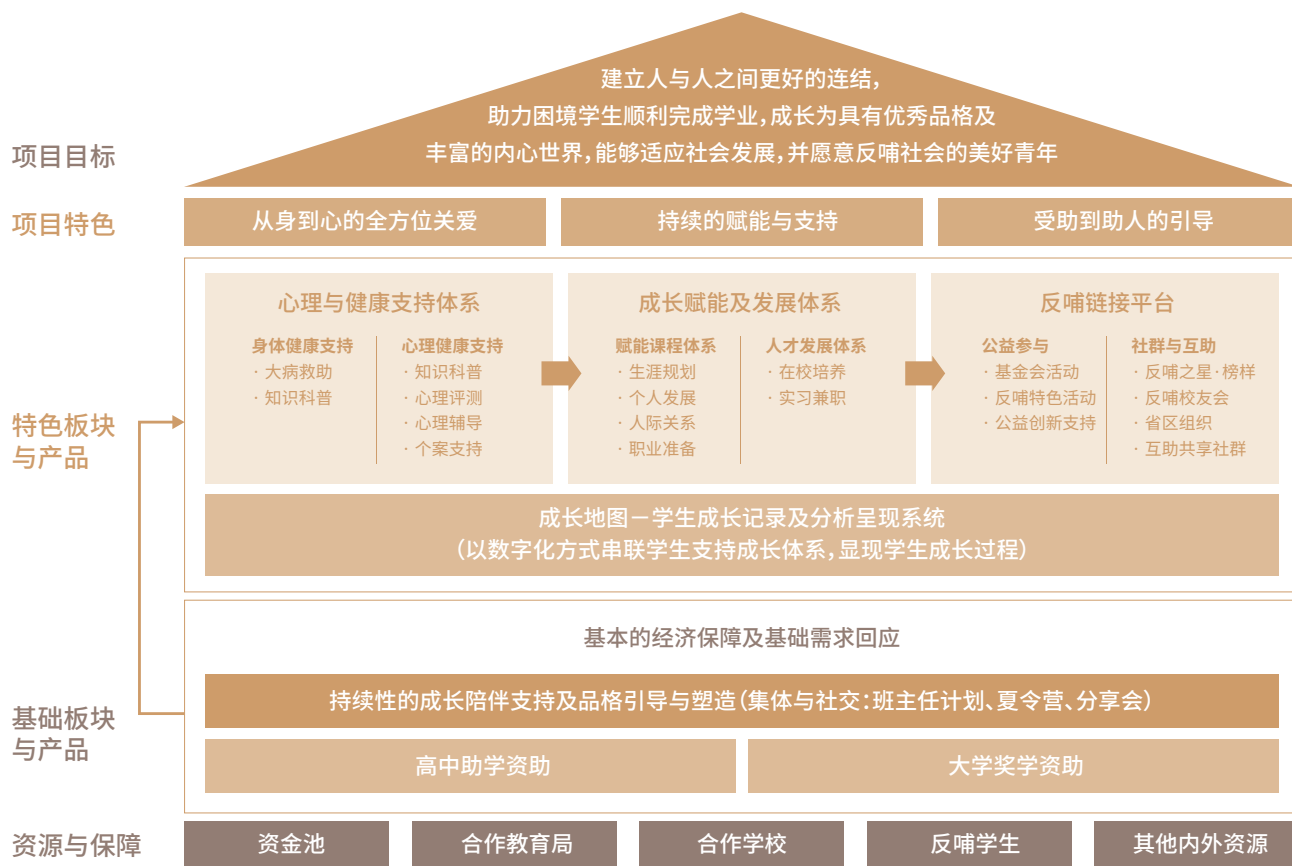
践行公益慈善

2022年，顺丰公益基金会全年公益总支出11,740万元。

22个志愿者协会组织开展公益活动148场次，活动参与7,226人次，志愿服务时长1,206,286小时。

教育公益

顺丰莲花助学项目启动于2012年，旨在建立人与人之间更好的连结，帮助困境学生顺利完成学业，成长为具有优秀品格，能够适应社会发展，并愿意反哺社会的美好青年。



顺丰莲花助学项目全景图

2022年，顺丰莲花助学项目总投入3,182万元，其中奖助学金发放2,938万元。

2022年，顺丰公益基金会持续深化莲花助学项目落地实施，在“经济支持”、“心理与健康”、“成长赋能”方面完成了项目整体架构优化和升级的目标。



2022年，顺丰莲花助学项目全新升级奖助学金发放系统，系统提现体验、识别准确率大幅提升。项目当年新增资助困境高中学生3,942人，全年在资助高中生11,595人，发放高中助学金2,480万元；全年发放反哺大学奖学金1,494人459万元。

集体与社交：

- 班主任计划——2022年度共计在67所项目学校设立73位班主任，各校共开展7期主题班会。
- 梦想分享会——2022年共计开展5场梦想分享会活动。

心理健康：搭建心理支持框架，与高校建立心理支持合作。对项目学生进行3年调研，掌握项目学生在不同阶段的整体心理健康状态变化及面临的共性健康困扰问题，并针对项目学校老师开展心理健康知识的培训。

大病救助：在困难救助项目基础上，针对莲花学子开放大病救助申请。

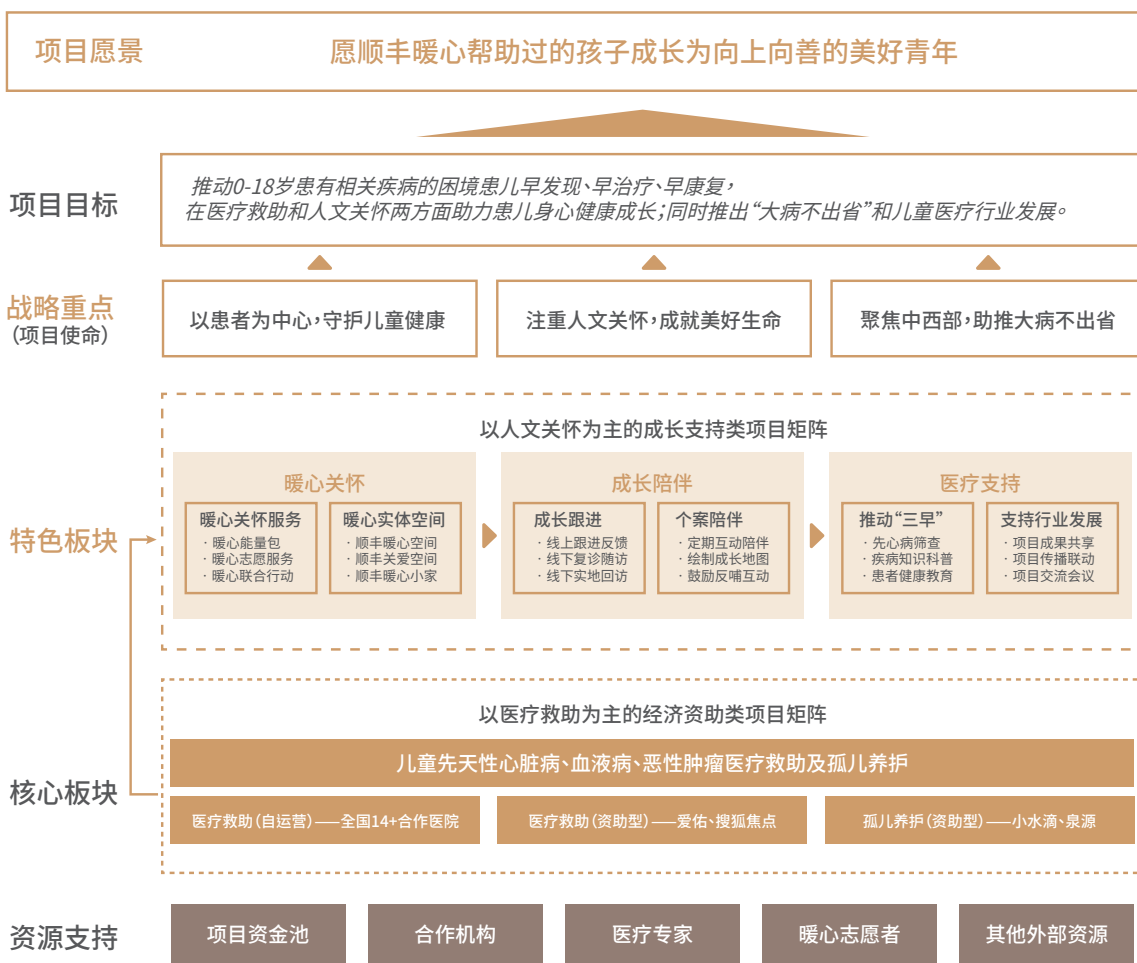
赋能课程：2022年共开展53次赋能课程活动，2,454人参与。

赋能活动：2022年累计开展92场次赋能活动，包括哺乡村夏令营、创课大赛、回母校交流活动，共计700人参与。

2022年，顺丰莲花助学项目共计资助/奖励困境学生13,089人，发放奖助学金共计2,938万元。截至报告期末，项目累计资助困境高中生34,094人，共计17,254万元；奖励项目大学生8,155人次，共计2,457万元。

医疗救助

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



顺丰暖心项目全景图

2022年，顺丰暖心项目全年投入5,027万元，医疗救助模块新增资助患儿及孤儿3,160名；人文关怀模块的6处顺丰暖心空间共服务患儿及家人4,420人次。



顺丰暖心项目

2022年，顺丰公益基金会在医疗救助模块全面升级项目救助管理系统，提升用户体验和患儿救助效率。报告期内，顺丰暖心项目在14家直接合作的定点救治医院新增救助大病儿童1,849人，资助3,291人次，项目救助规模较2021年增长近2倍，全年累计资助患儿医疗费用3,601万元，同比增长187%。顺丰还通过资助其他公益机构执行医疗救助项目，新增救助大病儿童及孤儿1,311人，全年累计新增救助3,160人。

2022年，顺丰暖心项目基于新的战略规划，在全面筑牢医疗救助基本盘的同时，大力发展“人文关怀”这一项目特色，通过一系列的暖心关怀和成长陪伴举措，助力顺丰暖心帮助过的孩子成长为向上向善的美好青年。

暖心能量包，为困境患儿加持能量，传递温暖

暖心能量包是顺丰公益基金会基于顺丰暖心项目服务理念开发的一款人文关怀公益产品，旨在以暖心能量包为载体，为困境患儿提供更有温度、更加多元的关怀和陪伴。

2022年，顺丰公益基金会与某知名校服品牌联合推出新年定制版暖心能量包，为困境患儿提供儿童新衣、暖心纪念册。项目采取家长自愿申请的方式，共为山西、河北、湖南等地救助的309位“暖心小勇士”送上新年版暖心能量包，获得定点医院和患儿家长的一致好评。

虽说孩子很不幸有先心病，但是从开始的心情沉重，到后来顺丰公益的大力资助，让先心病儿童的家长在绝望中看到了曙光，重新对生活有了信心。对于一个普通家庭来说，顺丰公益的爱心善举真的是雪中送炭。孩子术后恢复的很好，收到暖心能量包也非常开心。

—— 患儿家长

正值2022年新春，顺丰开展了暖心能量包项目，让仍然与病魔小怪兽斗争的孩子们实现“新年穿新衣”的愿望。当看到孩子们那一张张笑脸，以及家长们反馈的一段段感谢文字时，我的内心充满成就感。我们希望这些孩子在与病魔抗争的同时，也知道有很多人一直在陪伴和守护着他们，我希望他们以后能健康长大，长大后成为一个向上向善的美好青年。

—— 顺丰暖心志愿者



顺丰暖心项目

顺丰暖心空间——病房里的儿童乐园

顺丰暖心空间是顺丰暖心项目设立在项目定点医院实体空间的，这里不仅是病房里的儿童乐园和患儿家长的休憩减压地，也是顺丰暖心项目为患儿提供在院人文关怀服务的主阵地。

2022年，顺丰公益基金会联合山西省儿童医院设立在胸心外科的顺丰暖心空间，通过前期的装修改造和试运营后，开始面向患儿及家长全面开放。通过拉通医疗救助和人文关怀，并开展暖心小课堂、患者宣教会、动画大放送、亲子手工坊、节日庆祝趴等暖心服务，该空间全年共举办特色主题活动25场，累计服务患儿及家长共计1718人次，全面助力患儿身心健康成长。



暖心关怀公益行——爱的联结陪伴患儿成长

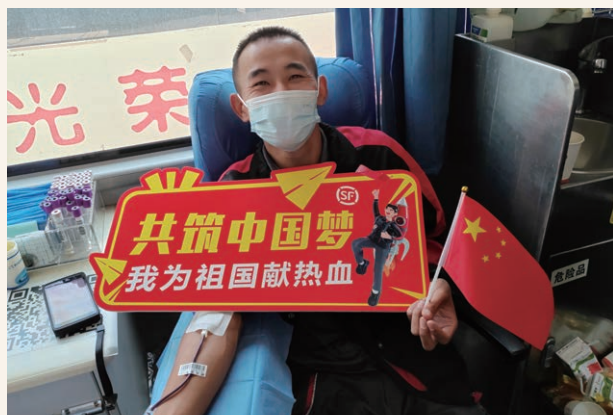
作为顺丰暖心项目“人文关怀—成长陪伴”模块的重要内容，通过线上和线下相结合的方式开展患儿回访和成长跟进，了解孩子康复情况，传递善意和希望，助力顺丰暖心帮助过的孩子成长为向上向善的美好青年。

例如：2022年8月，顺丰暖心项目团队在山西太原开展暖心关怀公益行，共完成141位患儿家庭的线上线下回访跟进。通过此次公益行，不仅为暖心患儿和家长送去了暖心关怀，同时也与他们建立了更深度的联结，为开展长期的成长陪伴奠定基础。



无偿献血

顺丰公益基金会联动各业务区志愿者协会及组织，举办“顺丰公益献血日”活动，号召顺丰员工积极参与无偿献血。截至报告期末，已在23个城市开展了35场顺丰专场献血活动，累计2,668人次参与献血，献血量超过72万毫升。



助力乡村振兴

顺丰是国内第一家将生鲜农产品以快递形式从农户手中直送城市消费者的快递物流企业，从此开启了从“田间”到“舌尖”的商业模式。一直以来，大量优质农产品在流通过程中遇到“易损、难包装、环节多、无法形成规模化”等问题，在市场推广中遇到“渠道少、形式单一、受众面小、无法形成品牌效应”等问题，久而久之，农户收效甚微，农产品创收盈利更无从谈起。把好的农产品运出去，更把好的农产品品牌“运”出去，是顺丰坚持的助农思路。

在田间地头建设农产品集收点、研发投入适应小批量分拨的移动分拣车、建设贴近产地的生鲜预处理中心、针对众多生鲜品类设计专属包装、在特色农产品丰收季调配专用冷藏车辆、专属全货机及多种运力资源等方式，公司不断刷新农产品在流通过程中的交付速度、不断创新生鲜品类在运送过程中的保鲜手段，帮助农户把来自田间地头的优质农产品，运出大山，送到千家万户的餐桌。

凭借自身强大物流网络、先进包装技术及快速配送能力，大闸蟹、牛羊肉、活鱼、海产品、荔枝、樱桃、草莓、水蜜桃、松茸等，公司攻克一个个快递运输中难度最高的品类，实现独具中国特色、覆盖全国范围的农产品直送、直达模式。公司继续坚持通过物流模式创新、降本增效、紧贴市场定价等举措，扩展服务品类及业务场景；同时通过科技赋能，研究并投入销果裹、丰收、一件代发等便捷科技工具，助力农户销售、发货、结算一站式便捷高效地经营。

2022年是国家持续全面推进乡村振兴的发力期。为积极配合国家战略，持续巩固及扩大扶贫攻坚成果，同乡村振兴有效衔接，在快递物流服务之外，公司亦延伸配合各地政府打造区域性农产品品牌，助力品牌化建设，让更多地方品牌的特色农产品被国人所知晓、品尝、认可。2022年，公司制定区域品牌包材定制专项资金补贴机制，投入300万专项资金，还联动地方政府，获取品牌授权，设计品牌包装，助力共建16个农产品区域品牌，为当地农户创收超5亿元。此外，顺丰响应绿色物流理念，试点农产品绿色环保包装材料，还提供产品溯源、农残检测等一系列科技服务，取得用户一致好评。目前公司助力农产品上行服务网络已覆盖全国2,800多个县区级城市，共计服务4,000余个生鲜品种，2022年实现特色农产品运送362万吨，预计助力农户创收超千亿元。



案例：顺丰制定专属物流解决方案，助力阳澄湖大闸蟹产业发展

顺丰依托自身强大的供应链能力、专业冷链温控技术以及遍布全国的资源网络优势，以定制化专属物流解决方案，帮助阳澄湖大闸蟹安全、快速、鲜活的走向全国各地的餐桌，助力阳澄湖蟹农、蟹商增收，实现社会效益与地方经济共赢。2022年，顺丰部署了13架“大闸蟹”运输专机，并调动储备南京、无锡、杭州等周边城市的机场仓位资源，充分利用长三角经济圈运力资源，全面开展“航空/高铁+大闸蟹”的跨城专享急件服务，实现跨城最快4小时送达。



案例：云南顺丰“十城万店”，拉动地方旅游经济

顺丰深耕云南省旅游区域的快件寄递业务，2022年7月在昆明、大理、丽江、西双版纳、香格里拉、建水、弥勒、腾冲、楚雄、玉溪十大旅游城市，推出“十城万店”计划。顺丰通过投入顺丰城市驿站、代办点等末端资源，在满足游客的寄递需求的同时，也为拉动地方旅游经济注入了新动力。顺丰不断延伸快递网络，为云南人民的乡村生活带来了便利，也极大的助力了“云品出滇”，带动了农村电商、高原特色产业的高质量发展。



顺丰小哥揽收消费扶贫超市高原特产



丽江古城忠义市场土特产店顺丰合作点



顺丰定制香格里拉松茸专属包装箱



普洱茶顺丰专机首航



SERVICE

04

服务篇

专题:构建数字生态, 共创数智未来

创新驱动发展

保障寄递安全

打造优质服务

专题 构建数字生态 共创数智未来

数智时代，科技赋能的物流与供应链服务组成衔接虚拟与实体世界的重要一环——数智技术在实体世界物流价值链条之上，构建了一条数字化的信息价值链条。在此背景下，顺丰在数字化与智能化转型实践中，从场景和需求出发，自内而外、自当下至未来，为数智时代的全面到来积蓄力量。顺丰在数智化中做出的努力，既是自身的发展需要，也推动了生态合作伙伴加速进入数智化时代；既顺应了市场对企业的数智化的要求，也承担了作为重要经济与社会基础设施的服务供应商应该承担的社会责任和使命。

数智化物流履约服务

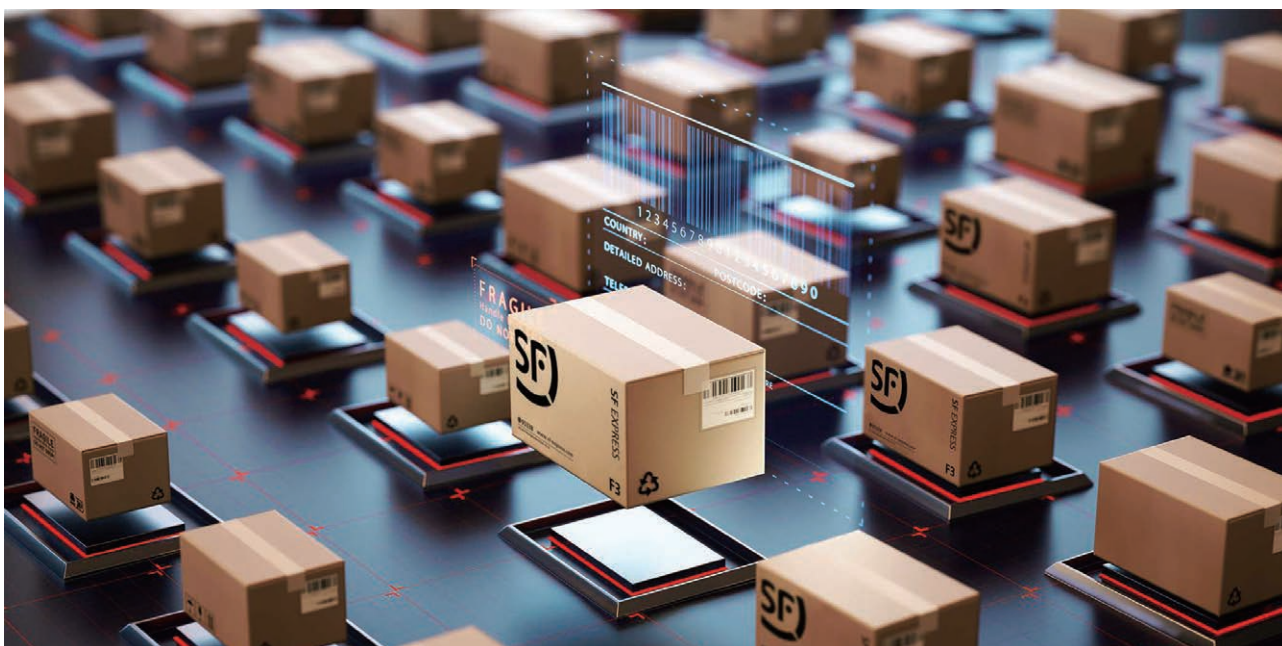
随着客户对高品质物流服务的需求与日俱增，客户从时效、成本、服务三个层次，对数智化物流履约服务提出新的要求。顺丰凭借自主可控的物流网络，针对各类客户在全链路物流配送中的场景和需求，通过相应的系统开发和特定环节数智化定制改造，响应客户差异化诉求，为各行业各类企业客户提供高品质的快递与其他物流履约服务。

案例：函证全生命周期管理解决方案

针对专业服务行业客户的特殊文件需求（如会计师与律师事务所），顺丰定制开发了一站式函证物流解决方案。

顺丰科技深入融合事务所函证处理场景，为客户提供一套函证文件处理全生命周期的管理系统，该系统包括函证的数据整理、生成、内部审批、邮件发送确认、回件分拣、回件扫描、信息采集、数据归档等多个功能，支撑函证处理全流程闭环管理。配合顺丰为客户提供的文件快递履约服务，构建起一个标准的函证科技物流解决方案。

该方案启用后，可兼顾客户函件物流的时效要求、流程处理的成本控制要求以及监管要求，实现函证100%全流程数字化管理，同时协助客户人均效能提升125%，人工成本降低87%，为行业提供了一种新思路，形成示范效应。



数智化供应链综合服务

当前，传统供应链服务管理面临仓配成本高、库存协同难调配、线上线数据割裂以及预测系统缺失等诸多挑战。作为提供数智化供应链综合服务的第三方物流服务商，顺丰借助大数据、云计算、万物互联、人工智能等垂直科技，针对各个行业的特殊需求，输出场景化、一体化、灵活化的全链条服务解决方案。

案例：推出智慧供应链整体解决方案，助力企业转型升级

某灯具照明头部企业在全国有多个仓库，在售SKU种类数过万。该企业希望持续提升终端消费者体验的同时降低运营成本。

顺丰从一体化供应链优化的角度，提出仓网规划+库存智慧补货调拨+运输规划+包装箱型推荐的智慧供应链综合解决方案：

仓网规划：通过对运营成本结构、历史订单等数据的梳理及分析，结合相关业务约束和规律，设定订单时效及降本目标，输出全国仓网布局优化方案，优化仓库订单发货规则，从全局的角度提效降本。

库存智慧补货：通过整合大数据技术及运营经验，对客户业务进行数据全链路分析，打造可视化的智慧调拨管理系统，对销售订单进行预测分析，输出合理的采购计划以及多仓补货调拨计划，帮助企业降低跨仓发货问题，降低运输成本，提升订单发运时效，提升客户满意度。

运输优化：通过智能算法+系统集成+精益运营，兼顾成本优化和业务效率，为客户提供可落地执行的“货物装车、线路规划、车辆调度、运输过程可视化”系统及业务流程方案。从客户需求出发，全局优化运输成本，结合客户订单结构定制串点线路、顺序、车型等建议，助力客户提升运输时效、降低运营成本。

包装箱型推荐：通过智能装箱优化算法，为每一笔订单匹配最佳包装箱型，并通过3D可视图辅助作业人员高效装箱，解决仓库包装发货环节中的装箱率低、包材成本高、内外部对账难度大、下游客户满意度低等问题。

方案落地后，助力客户每年降低百万以上成本，且提升平均配送时效和订单满足率。客户的终端消费者体验和满意度也大幅提升。



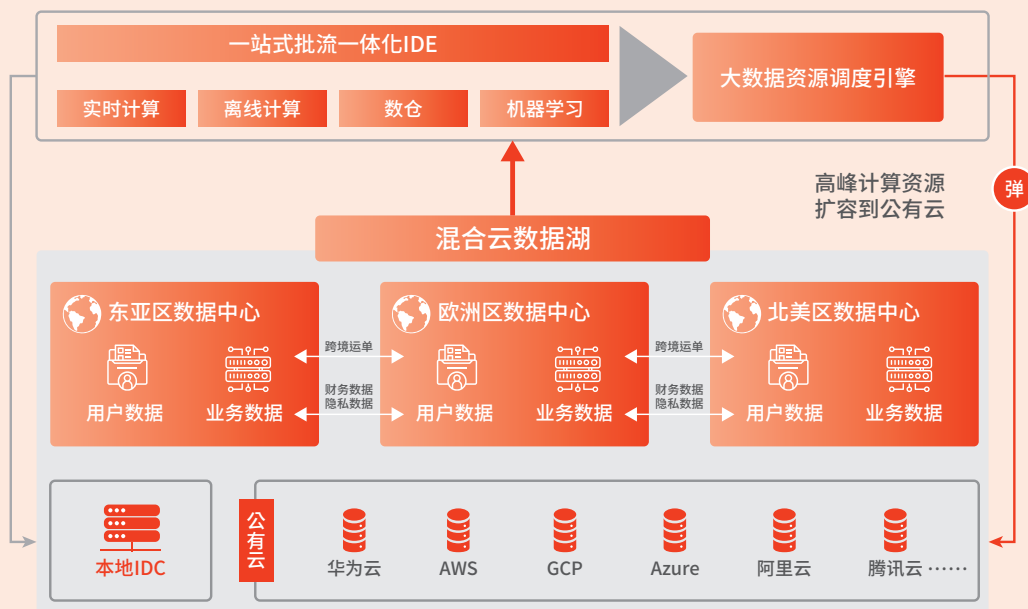
数智化科技服务产品

现阶段，诸多企业面临着业务和管理数智化转型的挑战。顺丰基于数智化物流网络建设过程中沉淀的科技能力与产品，特别是大数据与区块链、人工智能、无人技术等领域开发的适用于多行业转型需求的标准化工具、解决方案与服务能力。

案例：运用跨云数据湖，降低多个数据运营中心管理成本

某跨国企业客户累积了海量的数据，但业务系统数据不规范，数据管理不完善，导致数据时效和准确率得不到保障。为提升业务竞争力及精细化经营，客户对数据能力和价值利用提出了迫切的需求。

顺丰帮助客户实现跨中国(顺丰云)、新加坡(GCP)多中心的混合云数据湖，解决国际大数据的统一管理、融合计算和安全合规问题。



面向数智未来，顺丰将以物流大网的履约服务能力为基础，协同业务优势与数智科技能力，加速运行与管理效率提升，进一步提升综合物流服务和一体化供应链服务能力，探索数据科技的更多可能。同时，数智化将进一步夯实顺丰物流履约服务的时效性、稳定性和品质口碑，推动行业运行效率的提升，实现与实体经济价值链的深度共融，助力实体经济的转型升级。

创新驱动发展

完善创新管理

创新是企业进步发展的灵魂。顺丰重视创新研发，致力于将创新转化为积极的企业生产力，鼓励员工用新颖且令人惊喜的方式，为公司创造价值。公司搭建了完善的创新管理机制，为企业的科技赋能持续注入动力。

科技创新成果

截至2022年底，顺丰已获得及申报中的专利4,452项，软件著作权2,490个，其中发明专利数量占专利总量的64%。

顺丰自2016年起搭建创新机制——创新工场，以机制推动创新从想法到落地应用，目前已实现从创新培育、创新生成到创新落地的闭环。

顺丰持续优化创新机制，不断提升组织创新效能。2022年累计开展6次创新工作坊直播课程、12次精选微创新评审和4次创新先锋奖评审，同时设立半年度创新成果奖持续激发员工创新活力。全年共沉淀产出1,650项创新成果，员工参与覆盖率达到70%。



顺丰创新机制——创新工场

打造智慧物流

顺丰践行“科技改变物流，物流改变生活”的理念，持续提升物流网络的数字化、智能化水平，通过收派、中转、运输全链路运营数字化，结合大数据预测、可视化的监控与预警，实现全域智能规划调度、资源动态匹配、扁平化的高效管理；再结合AIoT、自动化、无人化投入，提高网络运营效率，保障寄递安全，助力公司降本增效。

2022年，研发投入总金额

35.3 亿元

规划与调度数智化：基于大数据、运筹以及人工智能，构建“预测→预警→调度→反馈”的全域智慧决策体系。

- **前置预测：**2022年在外部环境不确定性变化难以参考历史表现的情况下，持续提升预测的颗粒度、精度、稳定性、时效性，不断新增预测的业务场景，针对颗粒度更细的场地班次预测进行探索并应用，支持精细化营运。通过准确及时刷新高峰节假日预测货量，帮助场地、运力、网点等各环节提前做好资源规划与储备，提高资源投入精准度，改善高峰节假日期间业务盈利能力。双十一期间提前一天全网收派准确率达97%，业务区层级收派准确率可达90%以上；通过动态预测每2小时刷新预测，对于超出场地处理能力的班次进行预警，帮助场地、在途车辆及时调整，保障服务质量。
- **网络规划：**打造智能的网络规划系统工具，支持营运合理规划资源投入，实现降本提效，2022年整体降本达亿级，时效提升票数达千万票。其中，干线方面，通过线路优化工具支持线路直发、提频的规划排布，结合日常、高峰的线路投入策略的财务测算，指导资源规划精准匹配和执行；支线方面，实现全网应用数智化工具对支线线路进行规划，新增覆盖节假日、特色经济等场景的线上化应用；空运方面，首次预研航班计划/板箱流向/板箱配载模型，并应用至双十一高峰。
- **实时调度：**实时联动全网基层操作岗位、数万台干支线车辆、数千条航空/铁路线路等各类资源，搭建运输—中转—收派全环节的线上化异常监控、预警与挽救，保障可能延误的快件时效，实现全环节异常监控与调度处理的线上闭环，平日日均挽救26万票，高峰日均挽救90万票。

中转环节数智化：致力于建设自动化、可视化、智能化中转场，打造高效率智慧物流场地。

- **自动化：**2022年累计完成47个中转场自动化设备的投入升级，提升中转处理产能和效率。截至报告期末，小件自动化分拣比率超86%，单发件（指不做集包处理的快件）自动化分拣比率超60%。
- **智能化：**搭建了“规划驱动分拣计划和动态调整分拣计划”的系统底盘体系，以数智化手段打通规划与实际分拣作业壁垒，让规划更好指导实际生产；实现线上化动态调整分拣计划，让分拣计划调整更加快速、自动化。系统上线后分拣计划流程耗时平均从30分钟减少至2分钟，中转目的地错发改善36.28%，回流率改善47.42%。此外，依据对场地产能的计算以及件量预测信息，对中转场班次超产能进行预警，辅助场地提前规避爆仓风险、保障中转时效，双十一期间60.2%的班次做到提前准确预警超产能。
- **可视化：**通过计算机视觉技术，以进行视频追踪、操作监控，实现全流程可视化追溯，帮助解决中转场地的质量管理和安全风险难题。

运输环节数智化：持续完善航空、陆运、铁运等多种运输模式全链路端到端信息化打通、数字化管理。

- **空运方面：**聚焦资源线上化管理，搭建资源池，实现资源共享、专享急件动态订舱，支持多产品、不同保障等级运营模式的线上化支持和履约保障。同时，与深圳机场开展“货运一个码”试点，共同提升航空货物物流轨迹数字化水平。
- **汽运方面：**通过智能调度车辆、司机人效变革及精细化油耗管控，实现自营资源最大化应用，提升自营资源利用率。通过外包资源统招、保证金全流程场景线上化、多种资源同时竞价、智能线路组合工具，支撑各业务区的共同采购，提升双边干线发运率，外部运力实现降本达上亿元。通过建立常态化运输时效管控机制，实现运力全链路时效闭环管控，提升供应商满意度及运输时效。
- **铁运方面：**在快递快运业务，实现高铁、普列、班列资源从需求到结算全流程线上闭环；在大宗运输业务，参与了交通部第三批多式联运示范工程，实现了支持铁路运输从接取送达需求至结算贯通的民营企业。

末端管理数智化：以动态数字地图作业地理区域(AOI)技术为基础，实现末端收派全面数字化运营、线上化管理。

- **提升收派能力：**完善收派区域问题诊断与资源投入模型，智能化输出更优策略方案，提升问题改善率，其中采用了系统智能推荐方案的问题区域，超时揽收改善率22.65%，超时派送改善率30.62%，催收改善率52.57%；搭建和完善SOP标准平台，及时更新收派操作标准，提升新工上手速度；搭建小哥的服务质量评价模型，实现线上化质量评分、可视化质量管控，实现公平透明的管理；此外搭建基于客户偏好、票件属性、区域特征等多因素的快件派送模型，助力快件匹配最优投递渠道，以及贴合客户需求实现差异化末端派送，提升客户体验。
- **末端网络建设：**对网点的作业工具、管理工具进行升级改造，整体降低小哥的劳动强度和面客时长，同时降低快件的损坏率，支持综合网点的大小件同场作业等；通过对低效益网点的线上化管理闭环，及时识别与整改低效益网点，实现场地成本节约。

产学研合作

顺丰不断深化产学研合作，与多个高校、研究单位建立合作关系，在智慧物流、供应链运筹等技术方面进行合作研发，增强企业创新能力。

案例：联合高等院校，研发数智化技术

顺丰与同济、浙大、哈工大等17家国内外顶尖高校建立合作，围绕运筹、数字孪生、区块链与隐私计算三大技术布局，甄选领先高校开展科研、人才基地建设及招聘、品牌活动等全方位、多形式的合作。

- 2022年，顺丰与浙江大学延续紧密的合作关系，联合举办“创π—第二届智慧物流应用式创新大赛”。其中优质项目“智能无人仓整体解决方案”、“衔尾蛇包装碳中和”等已实现在公司内部业务的合作对接，达成业务场景的数智化提升，为公司发展注入创新活力。
- 顺丰首次主办物流与供应链行业运筹与优化技术交流峰会，聚集清华、同济、浙大、北航、深大等5所运筹领域顶尖高校教授，带动高质量技术应用议题的思维碰撞，受到行业与学界一众好评，在垂直领域专家、高校人才及行业中广泛传播，极大提升了顺丰在运筹优化领域的影响力。
- 2022年，顺丰与哈工大软件学院首次合作开展企业导师项目。项目由顺丰的技术骨干担任导师，由计算机专业的在校学生组成伙伴小组，通过开展日常对话、讲座、集体研讨等形式，推动技术交流。



第二届智慧物流应用式创新大赛

保障寄递安全

寄递安全事关公共安全及群众信息与财产安全。顺丰严格遵守《邮政业寄递安全监督管理办法》，不断提升快件安全管理水平，通过完善管理制度、落实实名认证、加强违法违规品管控，保障寄递安全。

2022年，公司修订《实名收寄操作流程》《自查违禁品奖励机制》《违法违规品管控专项管控方案》《含电池类快件操作管理规定》等管理制度，进一步完善寄递安全管理。

实名认证管理

顺丰严格落实实名登记管理，从流程植入、系统强制、考核监控的维度，推动实名认证制度的有效执行，确保寄递过程安全合规。

<p>流程植入</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在微信小程序及APP下单页面中增加“线上实名”提示及实名链接，引导客户在下单前完成实名认证操作； 定期对月结客户（企业客户）进行实名信息校验，对于错误数据进行系统提示修改，提升实名信息准确性。
<p>系统强制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 下线身份证实名信息手动录入功能，仅可通过OCR/NFC方式自动识别客户身份证，大幅减少实名信息错误采集的情况。
<p>考核监控</p>	<ul style="list-style-type: none"> 针对客户使用外国公民护照实名认证时出现的信息不准确问题，通过日报输出至地区并跟进改善，同步制定解决方案； 针对被国家邮政局监控的企业实名异常通报数据进行原因分析，同步以日报形式输出地区进行问题改善。

违法违规品管理

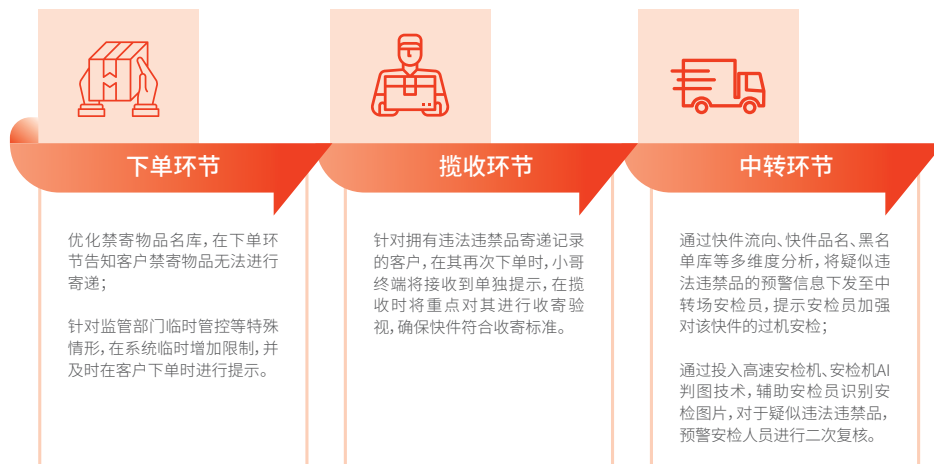
顺丰定期开展寄递安全专项整治工作，不断加强违法违规品排查管理力度，通过加强员工培训、制定违禁品安全检查激励机制，全方位减少违禁品运输，维护公众安全，保障客户权益。

寄递安全整治

2022年，公司开展“禁毒管控”、“危险化学品管控”等专项活动，同时通过寄递安全知识培训、寄递安全责任状签署以及建立专项改善督导小组等举措，有效防范涉枪涉爆物品、涉毒物品、危险化学品、非法出版物等违法违规品进入寄递渠道。

违禁品排查与管理

违禁品安全检查是保障顺丰、客户、公共安全的必要手段。2022年，顺丰从下单、揽收、中转等派送环节着手，打造全流程违禁品排查与管理闭环，保障客户权益。



违禁品识别培训

为提升员工违法违禁品识别能力，顺丰积极组织基层员工参与违法违禁品识别的培训活动。2022年，公司组织安检员参加安检员专业能力提升培训。此外，公司面向地区职能人员、一二线人员，定期推送寄递安全相关培训资料并开展培训，累计开展培训约40次，同时张贴“禁毒、扫黄”等违法违禁品宣传海报，强化防范意识。

寄递安全数智化管理

顺丰应用大数据、AI、区块链等技术，智能化捕捉安全风险因素，提升寄递安全性。

- **智能挖掘快件安全风险：**顺丰通过大数据挖掘与分析，定位破损、遗失的具体因素点，搭建快件安全管控体系，覆盖10+种安全管控场景。公司通过闭环跟踪相关风险线路、场地、智能物联网设备等黑点数据（指破损和遗失场景的快件数据采集），完善遗失预警流程，定位损坏高风险环节及操作。
- **智慧安检：**首创规模化应用图码绑定，实现数据全链路可追溯。同时通过AI减少安检员人力投入，违禁查获率以及放行失误率均优于传统安检。

打造优质服务

顺丰坚持多元化布局，基于成熟高效的快递网络，通过“内部培育+外部并购”，围绕物流生态圈，横向拓展新业务、整合优秀行业伙伴，逐步打造成为服务覆盖时效快递、经济快递、快运、冷运及医药、同城急送、国际快递、国际货运及代理、供应链业务的中国第一大快递物流服务商。

同时，公司纵向完善产品矩阵，通过直营、加盟、外部合作等多种模式，在每个业务板块的细分市场，均推出对标中高端市场要求的高品质服务，以及对标下沉市场需求的高性价比服务。通过完善的产品分层及不同产品之间的有机组合，能够满足客户多元化需求，形成完整端到端一站式的综合物流解决方案。

公司的服务已渗透到工业制造、商业流通、农产品上行、食品及医药冷链、国际贸易、本地生活等各个领域，覆盖社会生产及民生的方方面面。同时，积极拥抱行业新业态、新趋势，助力客户创新商业模式，提升消费者感知体验，践行美好生活的传递者、守护者。

经过三十年的潜心经营，顺丰已经在行业内享有广泛的赞誉和知名度，树立了“快”、“准时”、“安全”的品牌形象，优质服务塑造了良好品牌价值，得到客户、行业及社会的广泛认可。

提升客户体验

顺丰坚持以客户为中心，致力于提供高品质的产品与服务，持续优化服务流程与标准，提升客户体验。

	2022目标	2022年目标完成情况	2023年目标
客户服务	客诉服务 不满意度 ¹³ 低于5%	2022年客诉服务 不满意度为4.8%	2023年客诉服务 不满意度低于5%

完善客户服务制度

顺丰严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》，持续优化服务质量。2022年，公司进一步完善客户服务制度，包括《客服线奖惩细则》《时效类的异常处理机制》《客户差异化服务》《网络舆情投诉管控指引》等，强化客户服务管理，持续提升客户体验。

¹³ 客诉服务不满意度来源于客户针对其投诉问题处理的满意度评价，即客户对投诉问题处理的不满意数量/客户投诉总数。

客户体验数智化

顺丰搭建企业客户服务能力和产品平台，拓展企业经营和服务场景，实现99%的企业客户自助对接；通过数据和线上化手段实现物流产品管理的数字化升级，助力构筑产品竞争力护城河。

公司结合一站式理赔作业平台，沉淀理赔数据，搭建自助理赔模型及理赔方案模型，实现无人化、智能化快速处理理赔，提升客户理赔体验。全自助理赔用户满意率98.7%，处理时效较人工理赔提升98%。

在主动客户服务方面，公司通过AOI区域、客户行为数据模型及AI能力迭代优化，主动挖掘派前预约、异常件处理、智能外呼等新型服务场景，实现千人千面精细化、差异化客户服务。

客户满意度调研

顺丰通过开展客户满意度调研，全面了解客户的声音，落实服务改进措施。2022年，公司按季度开展满意度及NPS调研，从快件时效、快件安全、收派服务、销售服务、售后服务、系统服务等六大维度识别客户服务薄弱环节，分析和挖掘存在的问题，并及时采取有效的改进措施，持续提升服务品质和客户体验。

2022年，顺丰拓宽客户诉求受理渠道，以客户为中心、以解决问题为导向，及时响应客户诉求。除电话热线、在线平台、官网等渠道受理客户诉求外，公司主动监控外部社交媒体舆情，及时处理负面声音。

客户隐私保护

顺丰严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，制定了《隐私数据安全合规管理规定》等内部制度，围绕业务流程的“下单、收派、中转、售后、运营”各环节，以及数据生命周期的“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。

2022年，公司持续推进隐私面单工作，将客户电话号码中间隐藏位数由4位提升至6位，同时支持客户差异化隐私保护需求，对姓名和地址信息进行保护，全方位保障客户数据与隐私安全。

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

未来展望

2022年是不平凡的一年，也是充满挑战的一年。面临复杂且严峻的外部环境，顺丰始终不畏艰难，砥砺前行，在高质量发展的同时肩负起环境、社会和治理责任。凭借在改善环境、保护员工、支持社区等方面做出的卓越努力，顺丰入选了《财富》首份中国ESG影响力榜单，成为唯一上榜的快递物流企业。

2023年迎来了顺丰成立三十周年。三十年来，顺丰人勇立潮头、奋楫笃行，从几十人的初创企业，成长为全球快递物流综合服务商；三十年来，顺丰人夙兴夜寐、守正创新，从人力送货到航线密织，以数智化技术为依托全力深耕智慧物流。三十年的奋斗和成长，留给顺丰人时刻铭记的财富：唯有始终践行长期主义，坚持可持续健康发展，才能成就自己，赢得未来。

百舸争流，当奋楫者先；凝心聚力，方行稳致远。而立之年的顺丰，将会以更加坚定的信心、更加坚实的步伐，围绕链条再构建、网络再优化、生态再融合、运营再升级应势而谋，持续推进绿色物流体系建设，提升员工福利和关怀，践行社会责任，致力于成为持续创造卓越社会价值的标杆企业，为社会的可持续发展传递源源不断的持久动力。



附录

报告说明

本报告是顺丰控股股份有限公司发布的第四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二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日。

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。除另有说明，报告纳入的实体名单与顺丰控股发布的2022年度财务报告一致。

数据说明

2022年，顺丰控股对嘉里物流进行ESG管理，优先开展ESG数据整合及分析工作。报告期内，顺丰完成嘉里物流环境类指标数据的整合（详见附录“关键绩效－环境篇”）；社会类指标方面，由于嘉里物流业务形态及运营所在地区监管要求的差异，社会类指标管理口径尚未统一，基于清晰性及可靠性原则，本报告披露范围暂未包括嘉里物流社会类数据。顺丰将在未来逐步完善对嘉里物流的社会类指标管理及披露。

顺丰控股于2023年3月顺利通过国际独立第三方审验机构SGS通标标准技术服务有限公司的核查，完成了2021年度和2022年度温室气体排放量的第三方核证，并获得温室气体核查声明证书。



2021年核查声明证书



2022年核查声明证书

2021年环境指标数据重述原因：

2022年顺丰对碳盘查组织边界确定方法进行变更，从财务权控制法变更为运营权控制法，公司认为采用运营权控制法更能反映顺丰真实的碳排放情况；组织边界的调整，导致运营边界的扩大，进而影响数据收集范围的变化，故对2021年若干环境指标数据进行重述。

环境数据覆盖范围：

2022年所有环境数据包含顺丰集团（不包含子公司顺丰丰豪、新夏晖）、顺丰同城、嘉里物流数据。

陆路运输数据覆盖中国大陆及港澳地区自有、租赁、员工自带及外包车辆和多式联运；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及港澳地区自有及租赁办公楼宇、服务网点；产业园及中转场数据覆盖中国大陆及香港自营产业园、中国大陆自有及租赁的中转场和中国大陆自有及租赁的仓库。

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”“集团”“本公司”“公司”代指“顺丰控股股份有限公司”。

报告发布

本报告经管理层确认后，于二零二三年三月二十九日获董事会通过并发布。本报告每年与年度财务报告同期发布。

报告获取

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

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

外部审验声明

本报告中的数据（除年报中的经济数据）已经由国际独立第三方审验机构SGS通标标准技术服务有限公司核查验证。



验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展活动报告—顺丰控股股份有限公司提交的 《顺丰控股2022年度可持续发展报告》

查证/验证的性质和范围

SGS通标标准有限公司（以下简称“SGS”）受顺丰控股股份有限公司（以下简称“顺丰控股”）的委托，对《顺丰控股2022年度可持续发展报告》进行独立验证。

验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有顺丰控股的利益相关方。

责任声明

顺丰控股的《顺丰控股2022年度可持续发展报告》中的信息及报告由其董事会及相关职能部门负责。

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

验证标准、类型与验证等级

SGS已根据国际公认标准和指南，为ESG&可持续发展报告验证开发了一套规章，包括：

全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：

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

AA1000系列标准和/或ISAE3000中的验证等级指南

本报告的验证依据下列审验标准开展：

SGS ESG & SRA 验证规章（基于GRI原则与AA1000指南）

本报告以中级审查进行验证。

验证范围和报告标准

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

GRI Standards 2021（参照）

验证方法

验证包括验证前调研、现场采访位于广东省深圳市南山区科技南一路深投控创智天地大厦B座的员工，线上采访位于其他基地的部分相关员工；必要时与外部机构和/或利益相关方进行文档和记录审查和确认。

审验局限性

报告中的财务数据由其他第三方独立审计提取中的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

审验方式为集团审验，未包含对顺丰控股下属子公司原始数据的全面溯源。

本次验证只对顺丰控股集团层面相关部门主管和部分员工进行访谈和查阅相关文件，访谈并未涉及到外部利益相关方。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。SGS集团是检验、测试和验证领域的全球领导者，在140多个国家/地区开展业务，提供包括管理体系和服务认证在内的服务；质量、环境、社会和道德审核和培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与顺丰控股为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的。

发现与结论

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，顺丰控股2022年度可持续发展报告中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对顺丰控股在2022年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。

该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

验证团队认为，顺丰控股2022年度可持续发展报告参照GRI Standards 2021进行报告，遵循了标准规定的报告原则和管理方法的披露要求。

原则

准确性

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

平衡性

顺丰控股基于利益相关方期望实事求是地进行了可持续发展议题的披露。

清晰性

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

可比性

顺丰控股的报告披露了2022年度的各项相关绩效指标，部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其企业社会责任绩效进行直观对比和了解。

完整性

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

可持续发展背景

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

时效性

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

可验证性

报告中的数据和信息皆可被追溯和验证。

管理方法

顺丰控股的报告对所选择的实质性议题进行了管理方法的披露。

一般披露

顺丰控股的报告根据GRI2：一般披露 2021披露了部分指标。

议题专项披露

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

发现和建议

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

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin

Sr. Director – Knowledge

北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2023年3月23日

WWW.SGS.COM

政策列表

ESG指标	2022年内部制度	
管治篇	《股东大会议事规则》	
	《董事会议事规则》	
	《监事会议事规则》	
	《信息披露事务管理制度》	
	《风控管理制度》	
	《危机事件管理制度》	
	《风险委员会运作细则》	
	《反腐败承诺书》	
	《诚信廉洁协议》	
	《亲属回避管理办法》	
	《员工手册》	
	《诚信手册》	
	《奖励与处罚管理规定》	
	《Employee Handbook》	
	《举报管理办法》	
	《员工沟通管理规定》	
	《商标(商号)管理制度》	
	《侵权事件处理操作指引》	
	《专利(软件著作权)成果管理制度》	
	《顺丰控股股份有限公司章程》	
	《信息安全事件应急预案》	
	《网络安全事件管理规定》	
	《客户信息管理办法》	
	《员工信息使用安全管理规定》	
	《系统隐私数据安全管理制度》	
	《信息泄露类安全事件管理办法》	
	《信息安全奖惩管理办法》	
	《信息安全高危行为管理办法》	
	环境篇	《园区水电管理规定》
		《产业园设施设备维养管理指引》
《产业园物业服务标准》		
《能源计量管理制度》		
《危险品管理程序》		
《办公场地管理办法》		
《顺丰丰泰产业园工程机电管理手册》		
《物业设备管理制度》		
《物业环境管理制度》		
《营运车辆油耗包干方案》		
《顺丰航空能源管理制度(暂行)》		

ESG指标	2022年内部制度
社会篇	《生产安全管理手册》
	《相关方安全管理程序》
	《岗位安全操作标准》
	《收寄验视制度》
	《快件火灾应急处置操作指引》
	《邮件快件“三项制度”管理规定》
	《安全考核与激励管理规定》
	《危险源辨识、风险评价和控制管理程序》
	《物流供应商安全管理规定》
	《物流装卸与分拣服务安全管理协议》
	《道路货物运输服务安全管理协议》
	《安全教育培训管理规定》
	《能力评价及培训管理程序》
	《安全生产综合应急预案》
	《应急准备与响应管理程序》
	《应急预案管理规定》
	《工会渠道员工诉求处理工作指引》
	《诉求全流程管理机制》
	《诉求全流程质量提升规划》
	《工会热线服务质量提升机制》
	《员工声音转化生产力工作指引》
	《合理建议管理机制》
	《员工福利管理制度》
	《人才晋升管理制度》
	《员工关怀操作指引手册》
	《顺丰速运生产安全管理手册》
	《安全生产目标责任书》
	《实名收寄操作流程》
	《自查违禁品奖励机制》
	《违法违禁品管控专项管控方案》
	《含电池类快件操作管理规定》
	《场院车辆运行安全管理规定》
	《招聘管理制度》
	《采购供应商管理规定》
	《供应商处罚管理办法》
	《阳光采购告知函》
	《采购风险管理规定》
	《采购岗族管理规定》
	《采购供应链中心绿色采购管理规定》
	《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》	

ESG指标	2022年内部制度
服务篇	《实名收寄操作流程》
	《含电池类快件操作管理规定》
	《自查违禁品奖励机制》
	《违法违规品管控专项管控方案》
	《危险品运输手册》
	《自查违法违规品奖励管理办法》
	《含锂电池类快件收寄营运操作流程》
	《隐私数据安全合规管理规定》
	《客服线奖惩细则》
	《时效类的异常处理机制》
	《客户差异化服务》
	《网络舆情投诉管控指引》

关键绩效

指标名称 — 管治篇 ¹⁴	单位	2020	2021	2022
股东大会召开次数	次	2	5	4
有效举报后续反馈率	%	100	100	100
投诉事件处理时效“三个一”的完成率	%	95	96	96
从业人员《反腐败承诺书》签署率	%	89.1	92.9	94.6
从业人员反腐败教育总时长	小时	17,500	19,017	21,300

指标名称 — 环境篇	单位	2020	2021	2022		
				顺丰	嘉里物流	
温室气体排放						
温室气体排放量	总量	tCO ₂ e	5,426,964.7	9,079,312.0	9,185,355.1	2,472,955.0
	范畴一		4,182,419.2	2,834,500.1	3,143,752.0	322,253.0
	范畴二		590,431.6	1,684,937.7	1,804,248.5	80,543.0
	范畴三		654,113.9	4,559,874.1	4,237,354.6	2,070,159.0
温室气体排放强度	tCO ₂ e/百万营收	35.2	48.6	47.6	33.1	
单票快件温室气体排放量 ¹⁵	g CO ₂ e/件	666.7	860.6	824.5	N/A ¹⁶	

¹⁴ 管治类指标不包含嘉里物流数据。

¹⁵ 单票快件温室气体排放量由报告期内温室气体排放总量和总件量计算得出，总件量不包含嘉里物流于海外国家的快递业务件量。

¹⁶ 因业务形态差异，该指标不适用于嘉里物流。

指标名称—环境篇		单位	2020	2021	2022	
					顺丰	嘉里物流
能源消耗						
汽油消耗量	总量	L	69,149,667.3	120,521,385.4	113,514,553.9	1,653,241.5
	陆运		69,067,775.7	120,419,831.4	113,401,568.7	
	航空地面		81,891.6	101,554.0	112,985.3	
柴油消耗量	总量	L	914,265,444.4	1,169,914,459.3	1,176,328,146.3	103,351,869.9
	陆运		913,116,365.4	1,168,844,647.6	1,175,178,580.0	
	航空地面		1,149,079.0	1,069,811.7	1,149,566.3	
外购电力使用量	总量	kW.h	676,296,585.9	1,759,180,709.8	1,840,522,716.8	164,389,000
	陆运		117,336,376.5	125,767,090.0	142,288,089.0	
	航空地面		7,731,677.5	12,032,767.1	10,773,210.0	
	产业园及中转场		299,143,742.3	994,552,136.8	1,090,926,407.1	
	办公及服务网点		252,084,789.6	563,540,011.0	530,138,728.8	
	仓库		/	63,288,704.8	66,396,281.9	
航空煤油使用量		t	500,657.7	516,508.1	514,485.7	N/A ¹⁷
综合能耗		kW.h	16,321,547,680.4	20,781,811,956.3	20,839,156,761.0	1,215,138,800
综合能耗强度		kW.h/百万营收	105,993.1	111,176.9	108,072.9	16,274.4
资源消耗						
水资源消耗量	总量	t	702,968	821,882.0	1,423,452.0	1,169,181
	产业园及中转场 ¹⁸		620,251.7	653,893.0	1,215,171.0	
	办公及营业网点		43,600.3	123,485.0	120,993.0	
	航空地面		39,116	44,504.0	87,288.0	
废弃物						
无害废弃物产生量	总量	kg	20,801,957.2	27,131,393.4	46,096,330.9	28,442,000
	产业园 ¹⁹		16,703,832.4	23,934,635.0	42,134,677.0	
	总部办公		4,098,124.8	3,196,758.4	3,961,653.9	
包装材料						
包装类物品使用量	总量	kg	358,264,904.0	455,273,842.3	445,093,236.0	9,203,000
	快递封套		75,051,139.1	80,221,238.6	75,219,380.0	
	运单		22,287,605.8	22,855,775.1	17,620,130.4	
	纸箱		231,477,670.1	239,793,264.9	241,291,360.0	
	塑料包装		26,761,002.0	37,327,243.6	41,596,926.6	
	透明胶带		26,316,984.3	29,820,095.9	28,412,018.0	
	发泡类填充物		/	28,169,587.6	12,814,718.2	
	充气类填充物		/	17,086,636.6	28,138,702.8	

¹⁷ 因业务形态差异，该指标不适用于嘉里物流。

¹⁸ 2022年新增18个产业园投入运营，故水资源消耗量较2021年上升。

¹⁹ 2022年新增18个产业园投入运营，故无害废弃物产生量较2021年上升。

指标名称 — 社会篇 ²⁰	单位	2020	2021	2022
民主管理				
工会会员人数	万人	20	45	57
集体谈判协议覆盖率	%	31	40	49
从业人员沟通及建议事件解决率	%	96	98	97
员工与雇佣				
劳动合同签订率	%	100	100	100
总从业人员数量	人	634,328	678,413	699,474
一线从业人员流失率	%	19.2	18.7	19.8
培训与发展				
从业人员培训总人次	人次	6,238,439	7,178,737	8,584,201
从业人员培训总学时	小时	1,905,093	2,747,491	2,532,405
从业人员培训总投入	亿元	1.3	1	0.65
男性从业人员线上培训人次	人次	5,126,141	5,966,421	5,109,844
女性从业人员线上培训人次	人次	1,112,298	842,225	871,304
新入职从业人员培训人次	人次	205,127	229,623	160,736
累计获得学历认证支持总人数	人	1,191	1,299	1,557
累计学历认证支持总金额	元	7,466,000	8,157,674	9,261,131
健康与安全				
重大快件火灾事故	起	0	0	0
重大场地一、二级火灾事故	起	0	0	0
百万票损失工作日	天	77	57	62
安全检查与活动安全隐患整改率	%	100	100	100
安全演练次数	次	6,000	6,119	5,850
安全培训覆盖率	%	100	100	100
员工满意度与关怀				
员工满意度	%	88	86	86
关怀慰问员工及其家属人次	万人次	240	240	349
从业人员关怀投入金额	万元	7,625	28,718	31,004

²⁰ 社会类指标不包含嘉里物流数据。

指标名称 — 社会篇 ²⁰	单位	2020	2021	2022
供应链管理				
中国境内供应商数目	家	11,126	8,938	10,767
港澳台地区供应商数目	家	11	22	25
欧美供应商数目	家	5	5	5
亚洲(不含中国)供应商数目	家	2	2	4
实现系统化管理供应商	家	11,144	8,967	10,801
新引入集采供应商	家	1,008	664	1,406
新引入分采供应商	家	7,558	2,222	2,330
供应商社会责任条款签署率	%	100	100	100
供应商廉洁协议签署率	%	100	100	100
指标名称 — 服务篇 ²¹	单位	2020	2021	2022
科技研发				
已获授权专利数量	项	1,371	1,680	1,851
新增授权专利数量	项	420	283	221
寄递安全				
快递收派员寄递安全专项培训覆盖率	%	84	100	100
寄递安全培训专项数目	项	31	26	39
寄递安全培训合格率	%	99.8	99.9	99.9
特种设备持证上岗率	%	100	100	100
截留违法违规品件数	件	10,713	32,460	44,040
客户服务				
消费者有效投诉率	PPM ²²	0.03	0.04	0.03
消费者投诉处理率	%	100	100	100

²¹ 服务类指标不包含嘉里物流数据。

²² PPM(Part Per Million): 百万分比

指标索引 GRI Standard Index

使用说明	顺丰控股股份有限公司在2022年1月1日至2022年12月31日期间参照GRI标准编制报告。
使用的GRI 1	GRI 1: 基础2021

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 2: 一般披露2021		
2-1	组织详细情况	关于顺丰
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告说明
2-4	信息重述	报告说明
2-5	外部鉴证	报告说明
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于顺丰 共建责任链条
2-7	员工	成就人才队伍 关键绩效
2-8	员工之外的工作者	传递社会担当
2-9	管治架构和组成	规范企业管治
2-10	最高管治机构的提名和遴选	请参照年报
2-11	最高管治机构的主席	请参照年报
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	规范企业管治
2-13	为管理影响的责任授权	规范企业管治
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG治理体系
2-15	利益冲突	恪守商业道德
2-16	重要关切问题的沟通	规范企业管治 可持续发展管理
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管理 规范企业管治
2-18	对最高管治机构的绩效评估	请参照年报
2-19	薪酬政策	请参照年报
2-20	确定薪酬的程序	请参照年报

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
2-21	年度总薪酬比率	请参照年报
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
2-23	政策承诺	成就人才队伍
2-24	融合政策承诺	规范企业管治
2-25	补救负面影响的程序	强化风险管控
2-26	寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理
2-27	遵守法律法规	报告期内没有重大违规事例
2-28	协会的成员资格	年度绩效 打造绿色物流
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	成就人才队伍 关键绩效
GRI 3: 实质性议题的披露项2021		
3-1	确定实质性议题的过程	重要性议题判定
3-2	实质性议题清单	重要性议题判定
GRI 201: 经济效益2016		
3-3	实质性议题的管理	强化风控管理 应对气候变化 践行公益慈善 助力乡村振兴
201-1	直接产生和分配的经济价值	传递社会担当
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化 强化风控管理
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	成就人才队伍
201-4	政府给予的财政补贴	请参照年报
GRI 202: 市场表现2016		
3-3	实质性议题的管理	成就人才队伍
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	成就人才队伍
GRI 203: 间接经济影响2016		
3-3	实质性议题的管理	传递社会担当
203-1	基础设施投资和支持性服务	传递社会担当
203-2	重大间接经济影响	传递社会担当

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 205: 反腐败2016		
3-3	实质性议题的管理	恪守商业道德
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	恪守商业道德
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	恪守商业道德
GRI 206: 反竞争行为2016		
3-3	实质性议题的管理	恪守商业道德
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	恪守商业道德
GRI 301: 物料2016		
3-3	实质性议题的管理	践行可持续包装
301-1	所用物料的重量或体积	践行可持续包装
301-2	所用循环利用的进料	践行可持续包装
301-3	再生产品及其包装材料	践行可持续包装
GRI 302: 能源2016		
3-3	实质性议题的管理	环境管理体系认证 推进低碳运输
302-1	组织内部的能源消耗量	推进低碳运输
302-2	组织外部的能源消耗量	推进低碳运输
302-3	能源强度	推进低碳运输
302-4	减少能源消耗	推进低碳运输
302-5	产品和服务的能源需求下降	推进低碳运输 推动循环经济
GRI 303: 水资源和污水2018		
3-3	实质性议题的管理	倡导绿色办公 打造绿色产业园
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	倡导绿色办公 打造绿色产业园
303-2	管理与排水相关的影响	倡导绿色办公 打造绿色产业园
GRI 303: 水资源和污水2018		
3-3	实质性议题的管理	倡导绿色办公 打造绿色产业园
303-5	耗水	关键绩效

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 305: 排放2016		
3-3	实质性议题的管理	践行可持续包装 推进低碳运输
305-1	直接(范围1)温室气体排放	关键绩效
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	关键绩效
305-3	其他间接(范围3)温室气体排放	关键绩效
305-4	温室气体排放强度	关键绩效
305-5	温室气体减排量	关键绩效
GRI 306: 废弃物2020		
3-3	实质性议题的管理	绿色产业发展
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色产业发展
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色产业发展
306-3	产生的废弃物	关键绩效
GRI 308: 供应商环境评估2016		
3-3	实质性议题的管理	共建责任链条
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	共建责任链条
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	共建责任链条
GRI 401: 雇佣2016		
3-3	实质性议题的管理	成就人才队伍
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	践行员工关爱
401-3	育儿假	践行员工关爱
GRI 402: 劳资关系2016		
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益
402-1	有关运营变更的最短通知期	保障员工权益
GRI 403: 职业健康与安全2018		
3-3	实质性议题的管理	保障安全生产
403-1	职业健康安全管理体系	保障安全生产
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	保障安全生产
403-3	职业健康服务	保障安全生产

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	保障安全生产
403-5	工作者职业健康安全培训	保障安全生产
403-6	促进工作者健康	保障安全生产
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	保障安全生产
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	保障安全生产 关键绩效
403-9	工伤	保障安全生产 关键绩效
403-10	工作相关的健康问题	保障安全生产
GRI 404：培训与教育2016		
3-3	实质性议题的管理	助力员工成长 关键绩效
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	助力员工成长
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	助力员工成长
GRI 405：多元化与平等机会2016		
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益
405-1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益 关键绩效
GRI 406：反歧视2016		
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	保障员工权益
GRI 407：结社自由与集体谈判2016		
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	保障员工权益
GRI 408：童工2016		
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	保障员工权益
GRI 409：强迫或强制劳动2016		
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	保障员工权益 共建责任链条

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置/说明
GRI 413: 当地社区2016		
3-3	实质性议题的管理	传递社会担当
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	传递社会担当
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	传递社会担当
GRI 414: 供应商社会评估2016		
3-3	实质性议题的管理	共建责任链条
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	共建责任链条
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	共建责任链条
GRI 416: 客户健康与安全2016		
3-3	实质性议题的管理	保障寄递安全 打造优质服务
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	保障寄递安全
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	保障寄递安全 打造优质服务
GRI 417: 营销与标识2016		
3-3	实质性议题的管理	打造优质服务
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	打造优质服务
GRI 418: 客户隐私2016		
3-3	实质性议题的管理	客户隐私保护 保障寄递安全 数据安全治理 举报管理
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	客户隐私保护 保障寄递安全 举报管理

可持续发展会计准则委员会索引SASB Index

可持续发展披露议题和会计指标列表

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

活动指标列表

活动指标	类别	编号	章节
(1)公路运输和(2)航空运输的每吨公里的营收(RTK)	量化	TR-AF-000.A	/
载运率：(1)公路运输(2)航空运输	量化	TR-AF-000.B	推进低碳运输
员工人数、卡车司机人数	量化	TR-AF-000.C	关键绩效

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！这是顺丰发布的《顺丰控股2022年度可持续发展报告》，顺丰非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助顺丰对报告进行持续改进。

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

《顺丰控股2022年度可持续发展报告意见回馈表》

姓名_____

工作单位_____

职务_____

联系电话_____

电子邮箱_____

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

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

4. 您对报告哪一部分内容最感兴趣？

5. 您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？

6. 您对顺丰今后发布可持续发展报告有什么建议？



一路相伴 不负所托

顺丰控股股份有限公司

邮编: 518057 客服热线: 95338 网址: <http://www.sf-express.com>
地址: 广东省深圳市南山区科技南一路深投控创智天地大厦B座