

03



社会篇
SOCIETY

	2021年目标	2021年目标完成情况	2022年目标
目标	工会满意度87 工会诉求解决率95%	工会满意度89.6 工会诉求解决率97.9%	持续支持退伍军人、残障人士就业保障工作，提供就业机会
			“员工可持续发展保障计划”投入5亿元以上，聚焦快递员职业可持续发展和家庭生活质量提升
	1. 杜绝重大火灾事故发生 2. 杜绝重大伤亡事故发生 3. 百万票损失工作日目标值同比下降20%	1. 0起重大火灾事故发生 2. 0起重大伤亡事故发生 3. 百万票损失工作日目标值同比下降20%	1. 杜绝重大火灾事故发生 2. 杜绝重大伤亡事故发生 3. 2022年百万票损失工作日目标值同比下降5%
	N/A	N/A	在集中采购业务层面，采购供应链中心确保2022年供应商的社会责任、诚信廉洁、保密等条款签署率达100%
	指标	数据	
2021年关键绩效	集体谈判协议覆盖率	40%	
	劳动合同签订率	100%	
	全职员工社保覆盖率	100%	
	女性从业人员占比	14.7%	
	为退伍军人提供就业岗位	超过1,200个	
	为残障人士提供就业岗位	超过400个	
	“一哥丰收计划”专项资金投入	超过2亿元	
	“员工可持续发展保障计划”覆盖一二线快递小哥及其家属人数	超过20万名	
	损工事故发生率	0.0038%	
	安全生产投入金额	7.6亿元	
	承包商安全管理协议签订率	100%	
	顺丰航空自开航以来安全运行总时长	约54.5万小时	

安全演练次数	6,119场次
安全培训覆盖率	100%
顺丰公益基金会全年公益总支出	9,889万元
顺丰公益志愿者协会	20个
全年志愿者服务总时长	21,601小时
顺丰莲花小学项目累计建成乡村小学数量	10所
顺丰莲花助学项目累计资助贫困学生	30,152名
顺丰暖心项目累计救助患儿及孤儿数量	14,794名
助力农产品上行服务网络已覆盖全国县区级城市	2,800余个
特色农产品包裹运送量	374.6万吨、7.2亿个
贫困县乡村振兴专项帮扶补贴投入资金	1,300万元



专题：共创美好生活

2021年是“十四五”的开局之年，亦是乡村振兴的加速年。为积极配合国家乡村振兴战略，顺丰持续巩固及扩大“扶贫攻坚”成果，同乡村振兴有效衔接。同时，公司致力于携手员工及价值链上的合作伙伴一道，共同探索特色经济发展模式，赋能新产业，激发产业活力，共创美好生活。



携手共创，助力“振兴”

顺丰关注每一个农户、经销商的寄递需求，坚持用科技物流守护我们的生鲜自由，以实际行动助力农户增收。公司充分调动和发掘自身价值链上的资源优势，携手打造特色经济，秉承“将农产品带出去，经济实惠带进来”的互惠互利理念，积极开拓新场景业务，助力乡村振兴。

特色经济，乡村振兴

顺丰在巩固传统业务模式的基础上，充分利用上下游资源，不断开拓新场景业务机会，并取得阶段性进展，助力更多的农产品走出去，带给农民切实的经济收益。



产销融通：

依托强大的客户群体及产地端优质农特产品资源，搭建上下游撮合平台，丰富农产品销售品类，2021年上架**166个**品类农产品；



直播经济：

借助外部资源平台，助力产地优质农产品直播上行；



丰有礼：

结合节假日定制当季时令农特产品礼盒，满足顺丰内外部礼赠需求。特色经济在2021年端午、中秋两季均推出“丰有礼”场景业务，助推**10类**农产品走出产地。

2021年，顺丰助力农产品上行服务网络已覆盖全国超过2万县镇区域，共计服务**4,000**余个生鲜品种，全年累计配送超**7.2**亿个农产品包裹，累计为**2.4**亿人运送，全国平均**5**个人就有一个收到过来自顺丰的美味。

此外，顺丰针对全部832个已脱贫国家级贫困县及**240**多个已脱贫省级贫困县继续推进乡村振兴专项帮扶补贴计划，并在2020年物流补助的基础上，延伸区域品牌包材定制补贴和溯源补贴，补贴424家商户，累计发件**1,249**万票，为当地农户创收约**6.1**亿元。



心系员工，真挚关怀

对于顺丰而言，快递小哥就是企业的核心资产和最大财富。公司持续通过薪酬激励和福利保障的构建激励人才、留住人才，高度关注员工的成长和发展，施行多元化的福利关爱举措，制定多元化的收入激励政策，稳步提升小哥的薪酬福利水平。

一哥丰收计划

顺丰积极落实国家七部委发布《关于做好快递员群体合法权益保障工作意见》的号召，2021年8月1日起，在现有收派计提不变的基础上，顺丰新增投入2亿元以上专项资金，对服务质量优秀、业务达成突出的员工，给予现金及其他形式的奖励，以提升员工的收入水平。

我们制定多种特定场景激励方案：



小哥低收激励方案：

以新入职小哥、在贫困区域薪资较低的小哥为激励对象，年度预测投入**1.2**亿元，在正常薪资外，给予单票额外收派提成的方式进行激励保障、提高员工收入。



小哥时效产品提升激励方案：

为了增添激励方案的多元性，充分调动小哥参与时效产品提升的积极性，公司面向全网小哥制定时效产品提升激励方案，涉及时效产品激励共计**8,000**万元费用。截至报告期末，共投入**2,900**万元，累计45万人次获得时效激励奖金。



小哥服务质量提升激励方案：

顺丰面向服务质量优秀及进步的小哥和团队，制定质量提升激励方案，设立服务质量优秀奖励池用于相关奖励，共投入超过**7,000**万元，奖励累计覆盖31万人，人均获奖金额**203**元。其中，49位小哥最高获奖金额高达5万元，超过130位小哥获奖金额超1万元。

不遗余力，热心公益

顺丰在为用户打造优质服务和良好体验的同时，也不忘初心，积极践行公益，承担企业责任。在社会公益慈善方面，公司打造“2+N”业务体系，以教育发展和儿童医疗救治为主赛道，同时不断开拓譬如“顺丰森林”等符合社会发展需求的新方向。面对突发重大社会灾害，顺丰不遗余力，倾力奉献，用实际行动向社会传递善意与爱心。

河南汛情救灾

2021年7月，河南省遭遇极端强降雨天气，水害严重。公司第一时间对外宣布由顺丰公益基金会投入2,000万元用于支援河南防汛救灾和困难群众救助工作，同时紧急联络当地政府主管部门以及公益组织，调动顺丰全网应急资源支援抗灾。

本次救灾分为应急救援阶段和长期支持阶段。应急救援阶段主要通过物资捐赠和公益运输两种方式，发挥顺丰采购供应链、仓储、物流等优势，实现对灾情的快速响应。长期支持阶段以结合通过发挥顺丰公益基金会儿童医疗项目的专业优势，向河南省开展医疗支持。

此外，顺丰还开通河南救灾物资运输绿色通道，集中力量为各地政府、慈善组织提供抢险救灾和民生保障等紧急用品的公益运输。



员工关爱与发展

顺丰一直以来坚持以人为本，以提升员工满意度为理念，追求员工与公司的共同成长。公司视员工为最宝贵的财富和核心竞争力之一，充分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。

人才吸引与留存

雇员是顺丰可持续增长的主要驱动力。顺丰致力于成为优秀人才追求卓越、实现理想和引以为傲的事业平台，我们持续关注人才保有，从人员的精准规划、招聘质量的持续提升、员工的培训赋能、晋升发展以及组织氛围建设等多维度入手，持续推动员工的收入、满意度提升，从而保障公司经营持续健康发展。2021年，我们推出“员工可持续发展保障计划”，该计划将在今后一段时间持续5亿元以上，预计覆盖超过20万名一二线快递小哥及其家人，聚焦快递小哥职业可持续发展和家庭生活质量提升，为他们技能学历提升、转岗转型培训和家属福利等提供支持帮助。

员工招聘

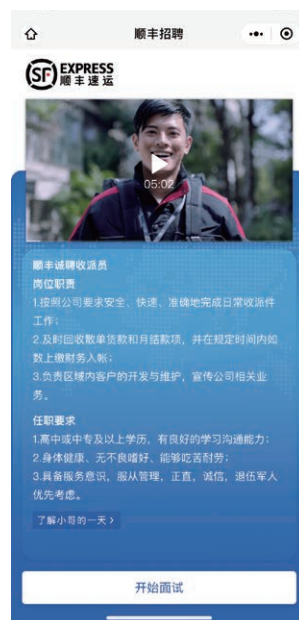
顺丰每年根据公司业务的发展需求和人才市场的变化制定员工招聘计划，加强员工队伍建设，保证员工队伍的稳定与活力。此外，公司高度重视人才队伍的多样化建设，由董事会层面保障人才队伍的多样性负责。2021年度，顺丰荣获“2021中国年度百强最佳雇主”奖项。

顺丰开展校园招聘、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。同时，公司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，有针对性地进行宣传及通道部署。2021年，顺丰一线员工流失率18.74%⁹，同比改善幅度2.3%。

2021年，顺丰响应政府号召，深入贯彻党中央、国务院“稳就业”、“保就业”决策部署，全力促进高校毕业生更加充分、更高质量就业。公司积极开展高校合作，创新校企合作模式，举办“顺丰杯”物流创新创想大赛暨数字化供应链人才发展交流峰会，链接高校与学生，助力社会人才培养与发展。

案例：顺丰AI面试

2021年顺丰全面应用AI面试，工具已深度覆盖一线岗位，覆盖率高达98%。AI面试工具通过人机交互开展多维度面试考核，报告结果可辅助业务部门做出用人决策。AI面试时间地点灵活，候选人体验好，面试满意度高达98%。



9 仅包含快递收派员。

顺丰2020-2021年从业人员数据¹⁰

类别	单位	2020年	2021年
从业人员数量	人	634,328	678,413
按性别划分	男性	540,956	578,854
	女性	93,372	99,559
按工作职能划分	管理类(含基层管理人员)	20,351	22,020
	职能类	36,722	41,368
	基层人员	577,255	615,025
按学历划分	大学本科及以上	41,577	46,463
	大专	105,869	116,988
	高中 / 中专及以下	486,882	514,962
按年龄划分	30岁以下	288,316	239,743
	30-40岁	275,765	336,844
	40-50岁	65,920	93,131
	50岁以上	4,327	8,695
按地区划分	中国籍员工人数	633,363	677,430
	非中国籍员工人数	965	983

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。2021年，顺丰女性从业人员占比为14.7%。

此外，顺丰积极加强针对退伍军人、障碍人士等特殊群体的雇佣，优化人才队伍，提升特殊人群就业率，展现企业社会责任担当。

退伍军人招聘：在军民人才共建方面，顺丰高度重视并积极推动退伍军人的转业安置及就业工作。除了通过网络媒介传播就业机会以外，公司还积极联动各级政府和相关单位，深入军队、退伍军人事务厅、地方人力资源与社会保障部门进行专场招聘宣讲。同时采取“优先聘用、加速成长、破格提拔”的人才政策，在入职后开展专业技能培训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。2021年，顺丰为退伍军人提供了超过1,200个岗位，覆盖管理、职能专业、收派、仓管、客服、司机和安检等岗位。

障碍人士招聘：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。2021年顺丰为障碍人士提供超过400个岗位。

运营地当地招聘：顺丰的海外分(子)公司员工主要从运营地进行招聘，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、市场以及政策更为了解的优势，并有效提升了当地就业率。截至2021年底，顺丰共有近千名外籍员工。

¹⁰ 因快递物流行业用工需求灵活的行业特点，通常采用长期合同、业务外包等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，包含自有及外包员工。

权益保障

顺丰倡导多元化和包容性的文化氛围，积极与员工、客户、供应商和社区等利益相关方进行对话，并通过自身力量为其赋能，实现共同成长。公司对所有从业人员平等相待，不因雇佣类型的差异而区别对待，严格保障所有员工的权益，用心陪伴每一位员工成长。

顺丰设有工会，依法保障全体员工的合法权益，并积极维护员工利益。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、提升员工福利等方面的意见和改进建议。

2021年，顺丰工会组织112个，专职工会人员185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。工会会员人数超过45万人，全部快递从业人员入会率71%，集体谈判协议¹¹覆盖率40%，劳动合同签订率为100%。

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。

顺丰运用智能系统保障合法用工，严防雇佣童工。公司要求所有应聘者必须在线应聘，通过系统自动识别应聘者身份证年龄，对于不满16岁人员，一律禁止面试。应聘者办理入职时，线上系统进行人脸识别，判断是否人证合一。线上线下多轮排查童工、未成年人的应聘。



11 截至报告期末，顺丰60个独立工会组织中，有24个独立工会组织代表员工与公司签订集体谈判协议。

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。

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、产假等带薪年假。

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，无论其是以全职、兼职或其他临时形式为公司工作。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、合规的用工措施，并提供预防性维护和安全的 workflows，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，保障员工的职业安全。

2021年，顺丰未涉及重大劳动争议事件或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，并建立了《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、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。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。

2021年，顺丰全职员工社保覆盖率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。

民主管理

2021年，集团工联会职工代表队伍236人，共举办4次职工代表大会，对8项涉及员工切身利益的规章制度履行民主程序，充分保障了职工代表的知情权、参与权、表达权以及监督权。

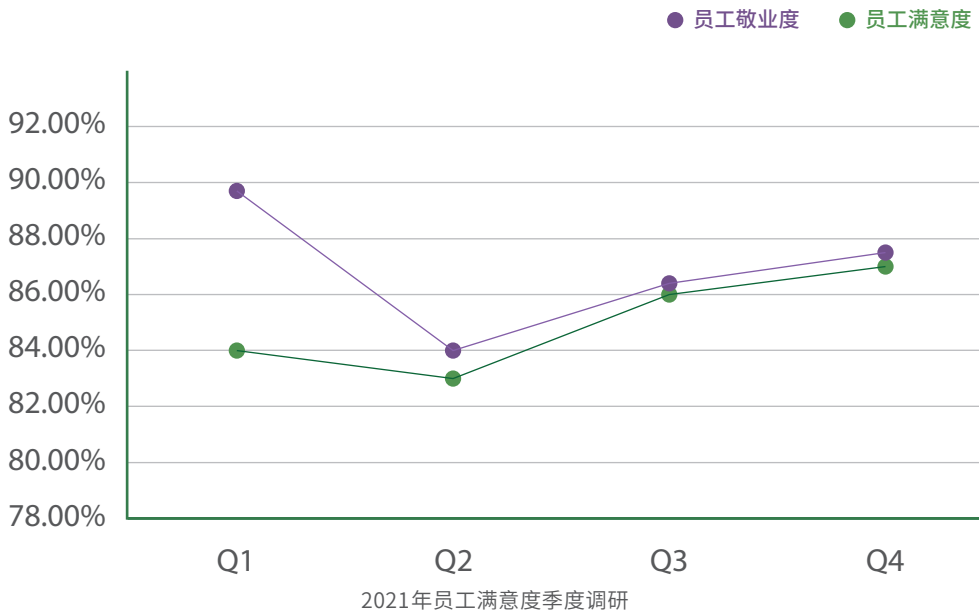
2021年，顺丰受理从业人员沟通及建议事件23,797起，沟通解决率97.9%¹²。

顺丰通过员工声音了解公司实际情况，听取员工建议，解决员工诉求，让声音创造价值，营造开放、健康、有活力的组织氛围。2021年，公司制定并发布了《关于规章制度履行民主程序的实施指引》，进一步加强内部民主管理建设，并确保员工的诉求得到合理解决。同时，我们优化《员工诉求管理全流程》等制度，明确员工沟通方式及后续跟进措施，鼓励员工同工会等组织进行沟通交流。

民主沟通及诉求沟通渠道

诉求直通车	工会主动向员工了解诉求，每月初向一、二线员工发布诉求直通车调研问卷，并将有效诉求准确传达至地区负责人。2021年回收有效诉求22,919个，有效诉求解决率98.4%。
建言献策	组建工会代表建言献策群，组织200余位代表结合日常收派服务需求提报相关合理化建议。本年度共采纳建议38起，包括小哥全天揽收率取数规则优化、客服人员电话号码信息保密等。
有事找工会	通过每月的走访谈心、工会代表接待日收集员工的诉求，解决问题，并及时公示相关诉求的推动工作，提升员工感知。

2021年，公司以季度为单位，面向全体员工开展了员工满意度调研活动。在第二季度出现降幅后，公司积极分析问题并联动业务部门制定相应举措，闭环解决问题。在第三、第四季度中，员工满意度及敬业度都有了稳步提升。

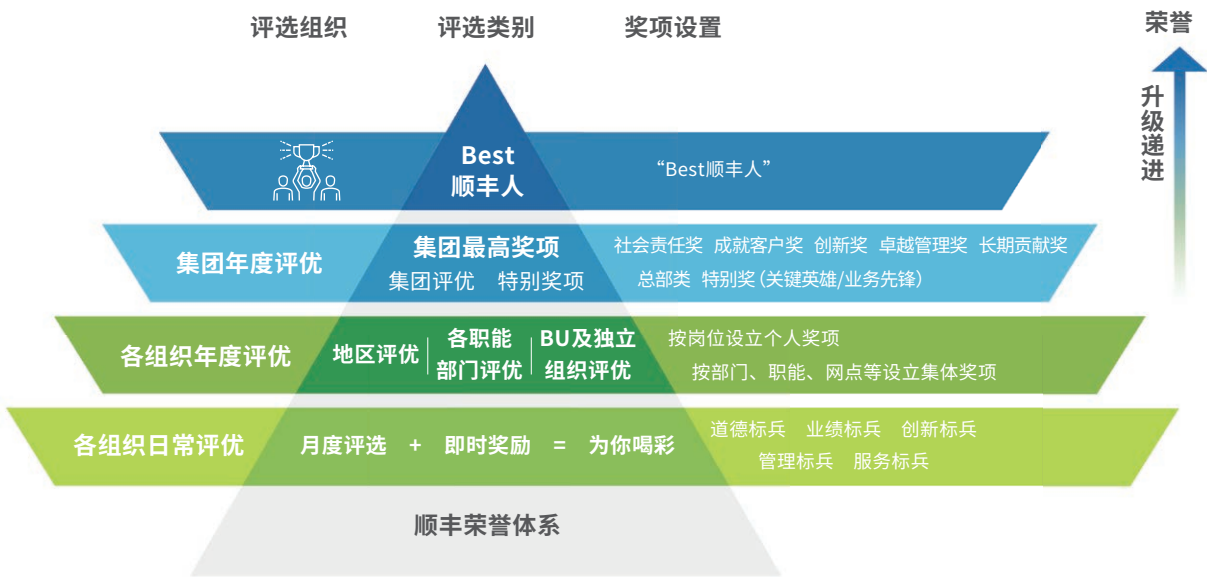


12 沟通及建议事件、沟通解决率数据来源于工会渠道。

薪酬激励

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。2021年，公司搭建了价值贡献标尺、服务对象评价规则、绩效管理配套等机制，并进行宣贯落地。为激发员工价值创造，我们还打通了DTI工作评价在员工个人绩效的应用，以直观地体现员工的价值贡献。

顺丰建立了基于价值贡献的短中长期激励机制，梳理不同类型组织的短中长期激励体系，确定不同岗位、职级、绩效的差异化激励结构和标准，并积极推动激励工具及薪酬管理线上化。为进一步加强绩优员工管理，留住公司优秀人才，顺丰于2021年5月修订发布《绩优员工管理办法》，明确绩优员工享有的关怀与奖励，规划职业发展及培养方案，及时给予肯定与激励，有效激发绩优员工的工作积极性。此外，我们还搭建了顺丰特有的荣誉体系，将荣誉授勋和荣誉体系相结合，树立标杆人物，激励优秀员工。



顺丰留住人才的举措

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
 - 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。

员工关怀

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，提升员工的归属感和幸福感。

2021年，顺丰工会经费支出1亿300余万元，其中员工关怀投入1亿元，关怀慰问240余万¹³员工人次。

顺丰员工福利关爱体系

福利对象	福利内容
全体从业人员	— 保险福利：为建立雇佣关系的人员缴纳社会保险 — 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
快递收派员	— 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
女性员工	— 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
残疾／重疾员工	— 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
家庭困难员工	— 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
退休或临近退休员工	— 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
单身员工	— 举办单身交友活动

案例：将员工关怀落到细微处

2021年，公司通过网点走访以及调研，主动了解员工最切实的需求。例如：公司关注到在卸车工作中员工需要频繁弯腰，长此以往会带来腰部劳损。通过意见征集，公司为司机发放了腰部按摩仪，帮助他们缓解腰部不适；针对快递小哥户外流动作业特性，公司为20万小哥配发了暖心随身包，使他们在帮助自己的同时，可以帮助他人；针对女性员工，公司为哺乳期的女职工设置母婴室，当前共有母婴室37间。



顺丰暖心包



母婴室

13 仅计算高温、高寒、高峰、生日四类活动频次。

此外，顺丰工会打造员工心理健康关爱平台“顺心如意”，开展线上咨询、线下心理辅导讲座、顺心驿站、顺心解压室等心理健康关爱项目。公司每年组织丰富多彩的文娱活动，支持员工发展个人兴趣爱好。2021年，顺丰文化活动主题为“迎丰向更好”，重点开展了“优秀小哥总部开放日”、“万千家属进顺丰”、“乘丰共赢追求卓越”线上表彰大会、球队文化氛围营造、线上周年庆等活动。

案例：顺丰员工关怀专项行动

面对危难，顺丰及时行动，开展专项关怀。2021年7月，河南、宁波等地发生特大洪灾，公司为河南员工开通心理专线、线上微课帮助员工缓解灾害来临时的恐慌情绪，并拨款采购便捷式慰问品，为全国河南籍宁波籍受灾、员工发放慰问金，帮助员工重建家园、共克时艰，涉及费用共计约150余万元。面对反复的疫情，公司针对临时封控区、管控区域员工及时做好慰问关怀，拨付专项经费解决员工用餐、住宿等方面问题，并对封控人员开展一对一心理辅导。



员工培训与发展

顺丰坚持为员工提供科学、完善、与时俱进的培训体系。公司于2021年修订了《讲师管理制度》和《课程管理制度》，并制定了《导师管理制度》和《培养721落地指引》，将外派培训和内训相结合，并提供个性化培训内容，为员工打造全面的培训体系。

2021年，顺丰新入职从业人员培训229,623人次，受训从业人员总人数为549,473人。线下培训¹⁴总学时2,747,491小时，线上培训¹⁵6,808,646人次，培训总投入1亿元。

顺丰2021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	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021
按性别划分	男性	77.2	82	5,126,141	5,966,421	3.2	4
	女性	68.6	68.4	1,112,298	842,225	1.7	3.8
按工作职能划分	管理类 ¹⁶	98.3	98.6	1,022,739	1,081,611	11.5	15.1
	职能类	90.4	92.7	1,261,115	918,988	2.1	5.5
	基层人员	74.3	78.6	3,954,585	4,808,047	1.4	3.4

注：因疫情原因，我们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。

¹⁴ 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。

¹⁵ 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。

¹⁶ 含基层管理人员。

通用培训体系

2021年，顺丰从支撑公司战略发展及人才发展的角度，搭建了全流程的人才生态培养体系，针对员工发展设置管理与专业“双通道”培养路径，关注大学生在公司的成长与融入，并通过关键项目以及战略项目识别优秀人才，提供员工快速成长通道的时候，为公司孵化战略人才，实现公司与员工的共同成长。

为有效帮助各人才培养项目的学习资源沉淀，满足不同组织的差异化培养落地需求，公司打造了人才培养一站式平台“学堂在线”APP。平台集学习管理、班级管理、课程管理、导师辅导管理、讲师管理等功能于一体，并提供线上学习、考试测评、班级通关、作业等多样化的学习功能，覆盖企业培训的全部场景。同时平台为员工提供多种形式（如音视频、文档、图片、资讯等）的学习资源，满足员工随时随地的学习需求。截至2021年底，平台已上线课程资源超过3,600门，平台用户累计31万人，全年累计学习时长30万小时。



学堂在线

针对快递收派员时间碎片化、学习设备单一、工作场景固定等特点，顺丰打造了“小蜜丰”学习APP，作为快递收派员的主要学习平台。通过碎片化知识点线上推送直达小哥，驱动及培养小哥主动学、轻松学的学习气氛，辅助小哥提升个人技能。

此外，公司注重对讲师的培养，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。2021年共有活跃讲师4,890名。



“小蜜丰”学习平台

案例：顺丰2021年领导力培训体系

顺丰重视员工与企业共同成长，建立了基层、中层、高层不同维度的领导力培训体系，并将培养与实践相结合，使员工在培养中学习如何领导团队，在实践中塑造自身领导力。2021年，公司着重开展了高级管理者培养项目、中层管理者培养项目和基层管理者培养项目三大领导力培训项目，线下领导力发展培训共计140,468人次。

- **高级管理者培养项目：**高级管理者是公司的核心战略人才，我们着重打造多元化、复合型、创新性的高级管理者人才梯队，通过内部组织和外部专家分享相结合的方式，持续开展针对区域总经理、职能高管的针对性培养项目。2021年，共有近50位区域总经理及职能高管参与分享，总计30余万人次参与学习，极大促进了各组织、人才之间的交流融通。



- **中层管理者培养项目：**自2011年起，公司针对中层管理者量身打造的“丰云计划”培养项目一直延续至今。“丰云计划”是顺丰优秀青年骨干成长的摇篮，亦是公司的中高层干部后备人才蓄水池工程。2021年，公司围绕“转角色”、“懂业务”、“善领导”三个维度，通过线上集训、业务研讨、案例PK、区总导师辅导、轮岗历练等多种形式开展培养，累计培养近700人，有效帮助员工实现职业发展的关键转型。

- **基层管理者培养项目：**网点负责人是公司数量最庞大的基层管理者队伍，公司制定针对性人才培养项目——“启点联盟”，致力于培养具备“懂业务、懂经营、懂数字化管理”综合能力的网点管理人才，并针对其后备、新任、在职群体开展差异化培养。2021年，顺丰搭建了一套差异化培养资源和体系性工具同时开展“全网训战营”、“明日之星PLUS项目”等特色活动，帮助网点负责人有效提升业务能力及管理能力。



启点联盟业务训练营

学历提升培训

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MBA、自学考试、成人高考等方式进行在职学历提升。在有条件地区，我们也会积极与当地高等院校进行校企合作，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与岗位相关的技能纳入认证范围，助推员工个人的长远发展。

学历等级	大专	本科	研究生或MBA	博士或EMBA
资助标准	5,000元	10,000元	30,000元	60,000元

截至2021年底，顺丰组织开展收派员、仓管员、运管员等超9,500人的技能证书认定，累计支持学历提升人数1,299人，总支持金额8,157,674元。

晋升管理

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。

公司不断完善双通道晋升机制，为员工提供良好的发展平台：通过建立管理发展通道，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。



员工健康与安全

顺丰始终秉持“以人为本，安全第一”的理念，将员工的安全放在第一位，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。公司已通过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管理活动。

公司主体	深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司	深圳顺丰快运股份有限公司	深圳丰朗供应链有限公司
认证范围	快递服务运营管理、普通货物冷链运输运营管理所涉及的职业健康安全管理活动	快运及物流服务管理	资质许可范围内的普通货物运输、预包装食品的销售；办公用品的销售所涉及的职业健康安全管理活动
认证证书	 深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司 ISO45001认证	 深圳顺丰快运股份有限公司 ISO45001认证	 深圳丰朗供应链有限公司 ISO45001认证

公司主体	顺丰医药供应链有限公司	深圳市顺丰综合物流服务有限公司	深圳顺丰国际供应链管理有限公司	浙江双捷供应链科技有限公司
认证范围	资质许可范围内药品与医疗器械的储存与运输服务	许可范围内普通货运及相关管理活动	普通货物仓储及物流服务	普通货物仓储服务（不含危险化学品）
认证证书	 顺丰医药供应链有限公司 ISO45001认证	 深圳市顺丰综合物流服务有限公司 ISO45001认证	 深圳顺丰国际供应链管理有限公司 ISO45001认证	 浙江双捷供应链科技有限公司 ISO45001认证

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，我们不断完善安全管理架构和安全生产管理制度，建设并落实安全生产责任制，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。

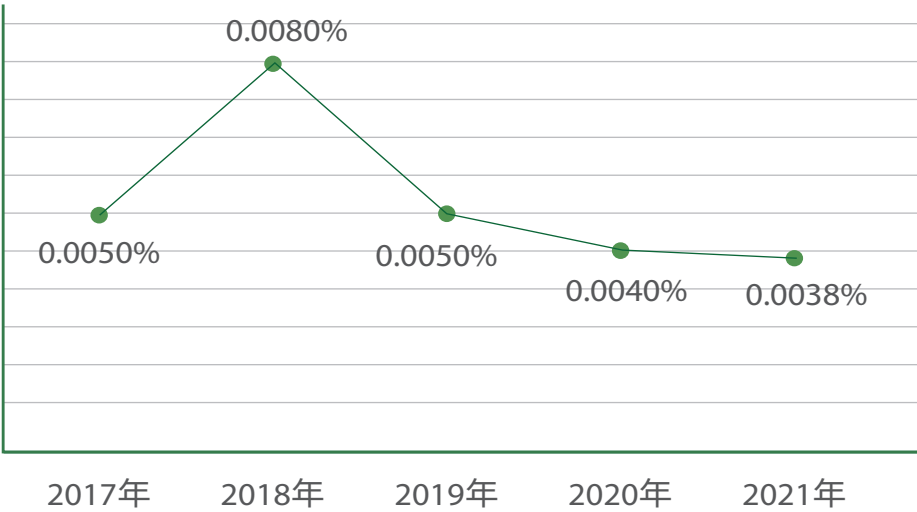
顺丰员工健康与安全目标追踪与设定情况

2021年目标	2021年目标完成情况	2022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. 百万票损失工作日目标值比上一年度下降20%	3. 百万票损失工作日目标值比上一年度下降20%	3. 以2021年为基准年，2022年百万票损失工作日下降5%

公司每月定期对集团、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。顺丰损工事故发生率逐年下降，展现了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	2020年	2021年
百万票损失工作日	77	57
场地重大火灾事故数	0	0

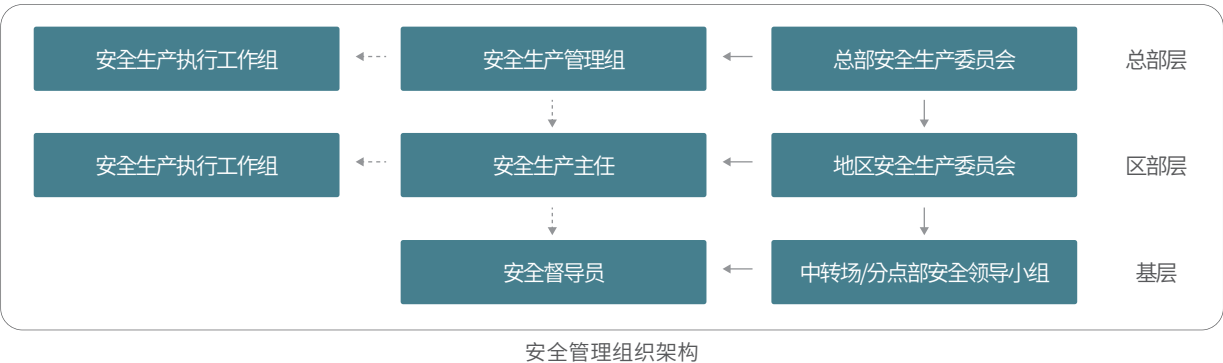


损工事故发生率的趋势 LTIP Trend

安全管理体系

管理架构

顺丰成立安全生产委员会，由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。在总部层面设立专职安全生产管理组，统筹建立公司安全生产管理制度、管理标准以及管理规范等；在区域层面设立地区安全主任岗位，负责承接总部安全战略部署以及搭建本地区安全管理体系；并在总部及区域成立安全生产执行工作组，负责日常生产工作的落实。



此外，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。2021年，我们分析和研判公司安全生产形势，每季度向风险委员会进行安全生产专项汇报。

管理制度

顺丰制定了《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，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。

2021年，为了提升安全生产绩效，公司新增《分拨区域负责人安全生产责任书》、《业务区负责人安全生产责任书》，强化各级管理者安全生产职责，确定地区区域负责人为地区安全生产第一责任人，明确了年度安全生产指标与安全生产职责，全面负责地区安全生产工作，确保安全责任贯穿于生产经营的所有环节。

此外，公司还制定了《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，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，全力确保安全管理目标达成。

2021年，顺丰安全生产投入金额为

7.6 亿元

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，并积极将客户、员工、供应商以及市场监管部门等利益相关方纳入安全管理考量范畴中。结合集团安全管理与运营发展情况，2021年，公司新增了6项内部制度，修订《安全事故报告、调查处理与统计分析管理规定》、《危险作业管理规定》等7项已有制度。

运输安全管理

运输安全风险对顺丰的威胁持续存在，公司识别出驾驶安全、车辆安全、航空安全、仓储安全四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，降低运输安全风险。

驾驶安全

为了加强车辆驾驶安全风险管控，顺丰搭建了营运车辆安全管理智能化平台——Marvin平台，将风险干预、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，全面监控各个车辆的实时位置、轨迹、高危路段等运行情况。此外，公司制定了《外包车辆与驾驶员安全管理办法》，用于规范和指导外包车辆及驾驶员安全管理，交通事故率显著下降。

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，对于外包及合作伙伴车辆进行半月、季度检查，全面做好车辆检查工作。此外，公司通过研发创新阻燃箱，减少快件自燃事故发生，从而确保安全运输。

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，顺丰航空已安全运行约54.5万小时。2021年，公司已达成中国民航局及民航中南地区管理局设定的年度航空安全目标。

仓储安全

中转安全：为了加强分拣设备安全风险管控，顺丰在实行《皮带线(分拣)安全操作》《叉车安全操作规程》等操作指引的基础上，2021年新增《中转场操作安全管理制度》《分拣—输送设备安装施工安全管理制度》，实现从施工到运营阶段的全流程闭环安全管控。

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，配备消防应急领导小组以及义务消防队。

智能烟感系统

为了完善网点消防设施，顺丰联合综合物业试点智能无线烟感系统，构建报警系统，确保火情发生后，第一时间接收到报警信息，组织人员进行救火抢险。

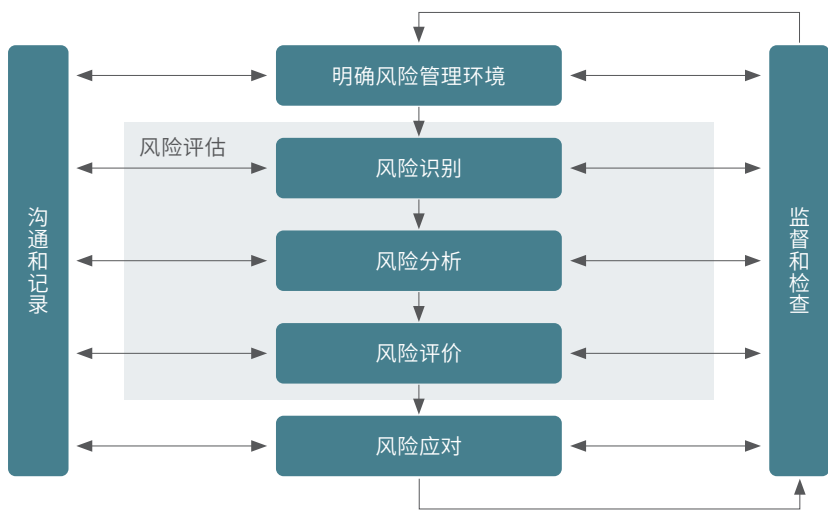
试点网点通过安装无线烟感，绑定责任人，火情发生触发报警器后，可立即向绑定责任人发送短信提醒，同时全国无线烟感信息平台实时同步，总部、地区可通过平台了解各试点网点消防安全情况。截至报告末期，已联网1,600个无线烟感，在东北地区、浙江地区部分网点进行试点。

安全风险防范

顺丰致力于将整个业务运营过程中安全风险降至最低，我们从安全风险管控、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，降低与防范伤亡事故，助力安全目标的达成。

➤ 风险识别与管控

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¹⁷，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5个层级，并明确各层级风险管控主体。



关键安全风险识别与整改管理流程

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

2021年，公司识别出954项危险源，形成重要风险清单，包括10项一级风险与9项二级风险，并制定相应的控制措施，降低安全风险。

17 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。

重点隐患整治

顺丰明确要求各级组织对辖区内的危险源进行动态监控，对于所识别出来的关键运营风险，如火灾、重大伤亡等，制定专项安全隐患检查行动，以便及时发现存在的问题，高效落实安全管控措施，杜绝安全隐患。公司通过异常上报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。

重点风险隐患	应对措施
场内人伤事故风险	规范化提升行动 分拣 — 输送设备专项治理 皮带机对接处和人车分流双项治理 伸缩机末端防夹手专项治理
场内火灾风险隐患（如充电区域重点防火部位）	组织夏季、冬季防火灾除隐患专项检查 分派专人巡检 设置隔间并加装无线烟感和悬挂式灭火器 推广智能电表、智能充电柜

此外，针对违反安全行为，公司通过线上“慧眼神瞳系统”系统和人工视频抽查，以及线下人员巡检的混合方式，对场内违规作业、违规指挥、违反劳动纪律的人员及时进行纠偏，避免事故发生。



分拣 — 输送设备安全专项整治



人车分流专项整治



消防安全专项整治



承包商安全管理

2021年，顺丰更新了《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，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。

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。

➤ 安全培训

公司制定了《安全教育培训管理规定》与年度安全培训计划，以提高全体员工的安全生产专业技能。2021年，依托“学堂在线”学习平台、安全管理丰声资讯号，公司以线上线下相结合的培训模式，开展场地安全与应急管理、法律法规、能力与技术以及寄递安全等方面的安全教育培训工作，覆盖新入职员工、特殊作业人员（车辆驾驶员及特种设备作业人员等）以及地区负责人等，提高从业人员安全管控意识与能力。

针对各地区负责人、网点及中转场负责人：通过丰声资讯号和线下安全生产“大讲堂”等形式，对国家最新安全生产相关政策和制度进行宣贯，提高全员安全意识，落实安全生产责任。2021年，全网共计组织培训19,361次，共计481,612人次参与。

针对施工现场风险隐患特点：组织《施工安全》系列培训，对制度标准、吊装作业、高处作业、动火作业、临时用电等内容进行培训。

针对员工操作安全风险、车辆驾驶风险、寄递安全风险：制作员工安全漫画40幅，并通过“学堂在线”学习平台、丰声资讯号进行推广宣传。

2021年安全培训相关数据

员工参加安全培训总人次：

14,904,903 人次

安全培训覆盖率：

100%

特种设备持证上岗率：

100%



安全培训

► 安全文化

顺丰重视安全文化建设，通过开展“安全生产月”“百日安全活动”“春节高峰保障”等综合安全活动，营造安全文化氛围，提升员工安全意识和能力。

2021年，公司开展优秀安全文化作品征集活动，发动各地区结合近年来发生的典型生产安全、寄递安全责任事件，总结经验教训，各地区共报送21篇事故案例文以及25个原创安全教育微视频，包括安全演讲、安全操作、安全意识培训、安全方法介绍等方面。

开展“落实安全责任，推动安全发展”安全宣传活动

为提高全体员工安全意识，激发员工自查自纠动力，同时发挥家属在“八小时以外”的监督作用，各地区组织员工及其家属，共计512,890人次参与。此外，各地区共计、展示展板、悬挂横幅、资讯号等安全文化产品，促进了整体安全文化的提升。



► 提升应急能力

顺丰制定《突发事件应急预案管理制度》，通过完善的管理体系，明确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。2021年，顺丰组织开展消防疏散、触电事故、设备伤人救援、快件自燃等各类应急救援演练共计6,119场次。



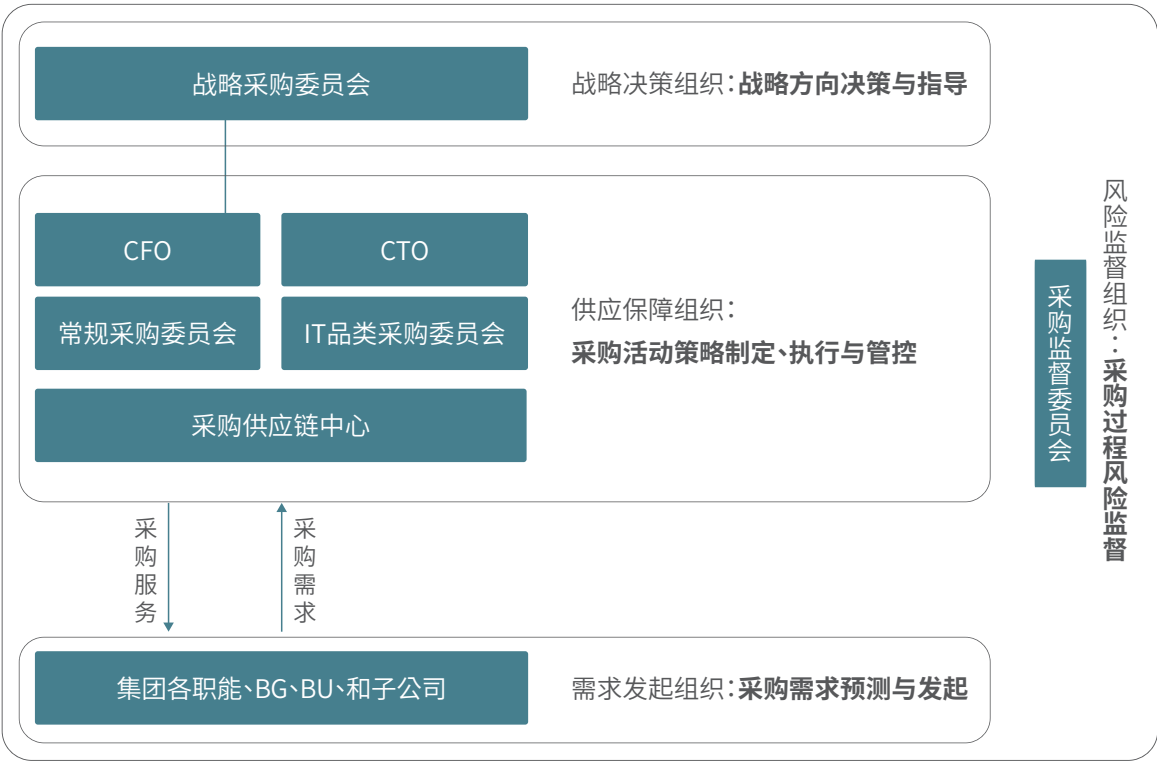
消防安全演练

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。

采购与供应商管理体系

顺丰一直致力于将供应链中的环境、社会及管治风险降至最低，不断加强内部供应商管理，成立采购监督委员会，采取分级管理的模式，分为战略采委会、常规采委会及IT品类采委会，负责战略方向决策、采购活动策略管理。下设采购供应链中心，负责执行采购决策、采购需求分析以及供应商管理工作。



采购监督委员会架构图

2021年，公司修订《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》，扩大对供应商寻源、管控及评价的管理范畴，实现从供应商注册、准入到退出的全生命周期管理。

注册管理

顺丰基于行业分析及业务需求，诚挚邀请供应商注册成为我司供应商，创造双方合作的空间与机会。同时，公司也持续拓宽对外公示的渠道，传递最新合作信息，供应商可基于合作意向主动注册成为公司供应商。此外，公司应用供应商关系管理系统SRM对供应商进行注册管理。依托系统线上化管理，进一步加强供应链风险管理，提升与供应商的沟通协同能力。

日常管理

对于关键品类交付或质量风险较高的供应商，我们通过现场监查、远程视频监控等方式对供应商进行质量、交付管控，同时，公司每年对合作金额较大、风险较高的供应商开展年度审核，通过现场评估、商务资质、财务信用审核的方式，全方面审查高风险供应商综合能力，以匹配公司最新供应商要求。此外，公司定期组织采购专员对供应商进行绩效评估，其评估结果将应用于采购寻源管理、供应商分级与发展、供应商绩效整改、供应商供货资格暂停、供应商淘汰等相关方面。

此外，我们更新了供应商退出内容，明确供应商退出是基于品类的退出，存在全品类退出及限定品类退出两种方式，类型主要包括处罚退出及呆滞退出。

退出类型	类型描述
处罚退出	因被予以加黑、淘汰、暂停处罚而退出合作：
	1) 加黑：全品类退出；
	2) 淘汰：全品类／限定品类退出；
	3) 暂停：限定品类、限定区域、限定时间的退出。
呆滞退出	连续18个月以上周期未发生合作的供应商，由品类／区域采购专员处理与供应商的未结事项，将其从《供应商名录》中移除的供应商。

2021年，顺丰拉黑及处罚供应商超200家，清理呆滞供应商超1,000家。

引入管理

在供应商准入过程中，根据公司业务运营需求，我们制定《供应商准入条件》，从合法经营、安全、环保认证¹⁸及评估等维度，设置新供应商集中采购与地区分采准入条件，其中严格把控供应商的准入门槛，保证供应商符合公司要求，具备可靠的质量保障，减小供应风险，降低供应商管理成本。

退出管理

2021年，顺丰更新了供应商处罚内容，从供应商认证及引入、招投标过程、签订合同、履约交付、重大损失、泄密、违法等多个环节，参照《供应商处罚标准表》进行评价，结合供应商违约违纪情节严重程度，执行加黑、淘汰、暂停、警告、罚金惩罚措施。

18 《供应商准入条件》中规定智能机电产品研发类物资、珍珠棉、物业服务、电动三轮车、充电桩等品类均需具备环评或者ISO14001的相关证书，同时物业服务还要求供应商需具备ISO45001。

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。

供应商管理目标

在集中采购业务层面，采购供应链中心将确保2022年供应商的社会责任、诚信廉洁、保密等条款签署率达100%。

在供应商注册准入过程中，公司要求所有供应商需主动进行利益冲突关系申报，同时在《顺丰阳光采购告知函》中，明确规定双方的廉洁共建责任以及所享有的权利，务求建设及落实高标准的商业道德惯例。

顺丰合规廉洁采购保障措施

供应商参标	签订合同	举报机制
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。	- 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。	在框架主协议签署、子协议签署、招标文件中明确举报渠道，如供应商针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。



推动供应商履责

为推动价值链履行社会责任，落实绿色低碳采购理念，顺丰制定《采购供应链中心绿色采购管理规定》，在品类推广计划、供应商全生命周期管理、招投标规定、合同签署、日常管理等环节加入相应环保要求，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。

此外，我们致力于规范供应商在环境、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重要指标之一，以此推动供应商加强自身环境、安全等社会责任表现。

➤ 供应商合作

顺丰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。2021年，顺丰与供应商在包装材料、新能源方面开展创新合作。

类别	合作内容
包装材料方面	· 针对电商客户集收业务场景推出新版电商客户专用的5C回料包装胶袋，目前已在多地试点推广；
	· 研发创新循环容器（循环箱），满足于全场景循环应用需求，并建立闭环管理，快速推进绿色循环可持续发展。
新能源车辆方面	· 目前运营二、三轮车已实现全面采购及租赁新能源车辆，未来将持续推进营运四轮车在清洁能源方面的采购及租赁；
	· 目前已全面采购及租赁新能源叉车。

➤ 供应商培训

2021年顺丰组织开展供应商直播交流大会，旨在宣贯最新的政策及信息，促进双方合作共赢，培训内容包括：合作理念、应知应会、系统操作、质量管理、订单交付、诚信合作、绿色环保共7个模块的内容，共邀请2,200家供应商参会，整体效果满意度达99.7%，专业度达99.4%，及实用性达99.1%。

顺丰针对供应商反贪腐培训，设置诚信合作培训模块，内容包括对供应商诚信合作的管理要求，违约处理以及投诉及反馈渠道，向供应商充分传达了诚信廉洁的合作理念，加强供应链上各伙伴企业承担社会责任与诚信履约的能力。

社区支持

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，始终通过实实在在的行动推动社会点滴进步。公司将不忘初心，继续保持积极的态度、向上的精神，聚集各方力量。2021年，顺丰不涉及对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点。（更多关于顺丰在社区投入、公益慈善方面的内容将在《顺丰公益基金会2021年度工作报告》中进行披露）

公益慈善

公司制定《顺丰公益基金会章程》和《顺丰公益基金会志愿者协会管理制度》，保障基金会的规范运作与管理，确保资金及服务专注于社会慈善事业。

2021年，顺丰公益基金会全年公益总支出9,889万元，设有20个志愿者协会，实际参与活动3,585¹⁹名志愿者，志愿服务时长21,601小时。

2021年顺丰公益基金会开展调研并对过往项目进行痛点分析，以“成就美好生命，共筑向善社会”为使命和战略，明确助学、医疗、碳中和及其他可持续发展议题四大工作领域，并针对前三大领域制定五年发展规划。

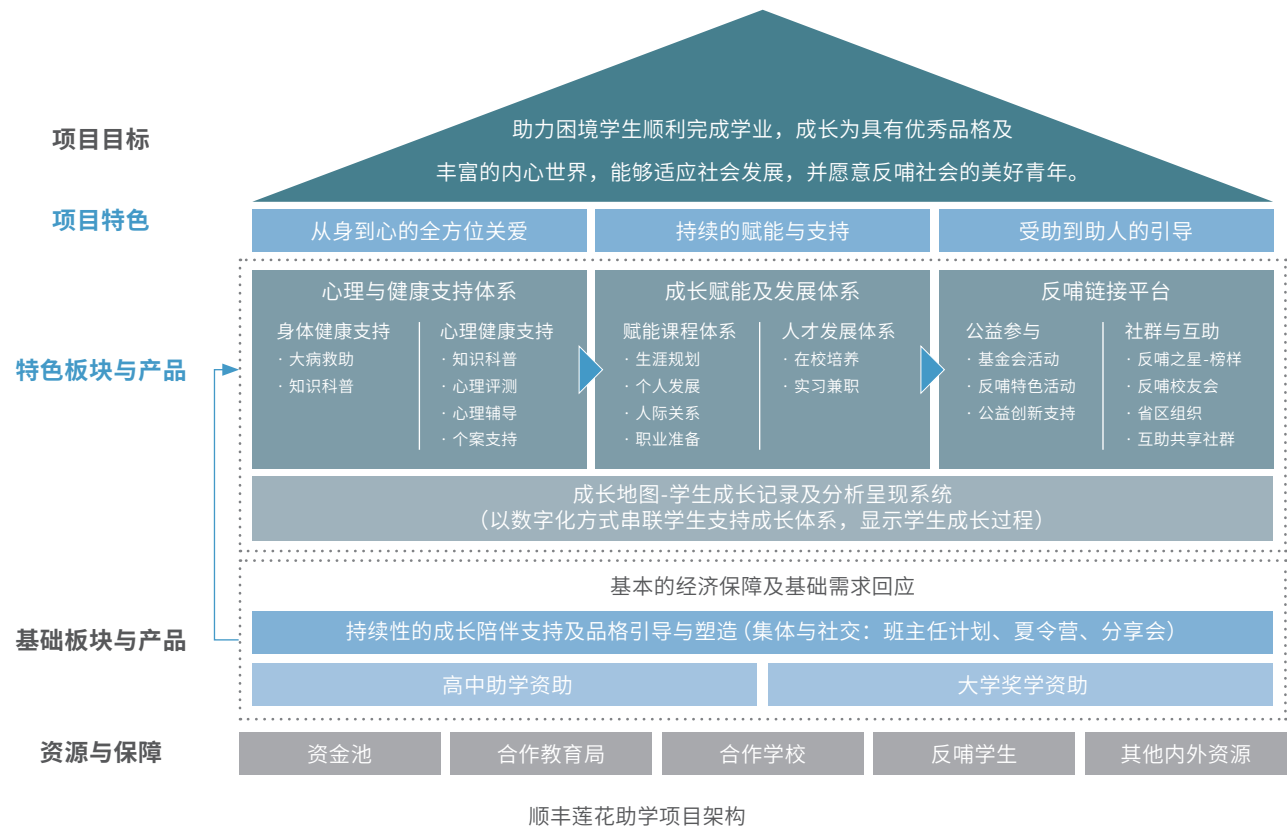


19 截止2021年底，顺丰公益基金会系统注册志愿者为25,744人。

奖教助学

在教育公益方面，2021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等项目。

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。2021年顺丰莲花助学项目在全国39个项目县新增资助贫困高中学生3,869人，全年在资助高中学生11,614人。新增注册反哺大学生2,209人，大学生年度奖学金审核发放1,728人。全年发放高中助学金2,417.12万元，大学奖学金518.4万元。历年累计资助30,152名贫困学生，其中16,869人完成高中学业，超11,000人升入本科。



2021年，顺丰莲花助学共计项目总投入31,804,929.83元。项目2014年至2021年累计总投入179,531,768.72元。

顺丰莲花小学项目。顺丰莲花小学项目成立于2013年，项目主要面向经济落后、生源稳定、校舍破旧但当地教育经费有限短期内不能予以改善的乡村学校提供整校援建支持。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。项目自2013年启动至今结项，已先后在甘肃、湖南、云南、贵州建成10所乡村小学，累计援建资金约1,863万元。

案例：贵州黔东南榕江县怎华普洛斯顺丰莲花小学

怎华小学始建于1965年，原校区主要为木质结构，办学条件艰苦，加之山区气候湿润对校舍木料腐蚀极大，原校区木质用房均出现不同程度倾斜、楼板门窗榫头霉腐等现象，存在诸多安全隐患。2016年，顺丰公益基金会经评估立项，携手普洛斯，与榕江县签署怎华、高略顺丰莲花小学援建合作协议。怎华普洛斯顺丰莲花小学因高寒山区雨雾频密影响，项目2017年奠基，2019年完成主体工程交付使用，2021年3月全面竣工挂牌。新校集综合教学楼、教师宿舍楼、学生食堂、运动场为一体，是周边寨子里最漂亮的建筑。怎华普洛斯顺丰莲花小学是顺丰莲花小学项目完成的第10所乡村小学，后续顺丰公益基金会将持续关注学校教学质量及相关配套提升。



怎华普洛斯顺丰莲花小学

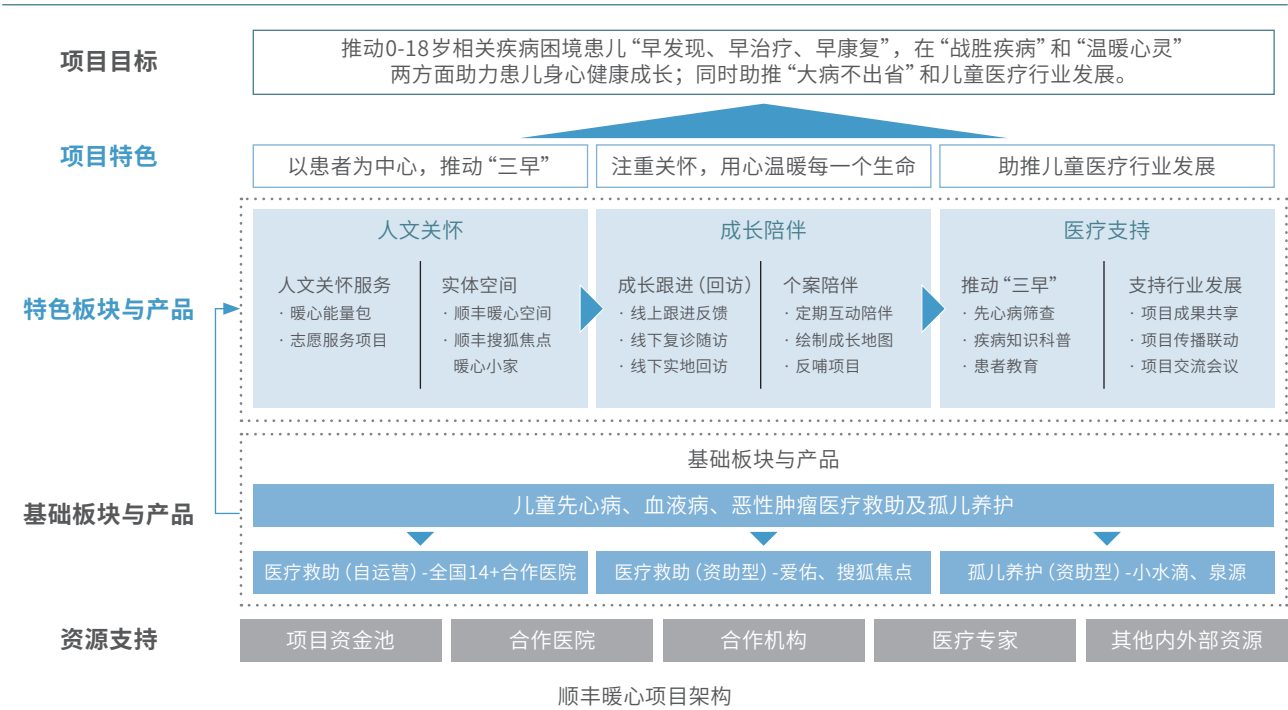
顺丰凉山爱心班项目。凉山爱心班是顺丰自2010年起，与凉山州玛薇社工发展中心合作开展的项目。项目关注凉山失依儿童及贫困女生的生活学习状况。2021年顺丰凉山爱心班春季毕业2个班级，1个高中班、1个初中班，毕业110人。截至2021年12月，项目累积资助班级21个，人数1,167人，2021年在资助班级9个，在读学生509人。



医疗健康

顺丰暖心—儿童医疗救助项目（简称顺丰暖心）启动于2014年，目前已形成“以医疗救助为主的经济资助类项目矩阵”和“以人文关怀为主的成长支持类项目矩阵”协同发展的综合项目体。项目坚持以患者为中心，以成就美好生命为使命，秉承高质量、有温度、可持续的项目发展理念，坚持救助与关怀并举，致力于推动0-18岁相关疾病困境患儿早发现、早治疗、早康复，在战胜疾病和温暖心灵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。2021年，顺丰暖心项目全年投入4,803万元，救助患儿及孤儿共计2,679名。截至2021年底，顺丰暖心已累计投入3.32亿元，共计救助患儿及孤儿14,794名，人文关怀模块中的实体空间（深圳市儿童医院·顺丰Vcare关爱空间和顺丰·搜狐焦点暖心小家）累计为13,355个患儿及家人提供陪伴、住宿等服务。

项目全景架构图



截至2021年底，顺丰暖心项目已累计投入3.32亿元，共计救助患儿及孤儿14,794名。

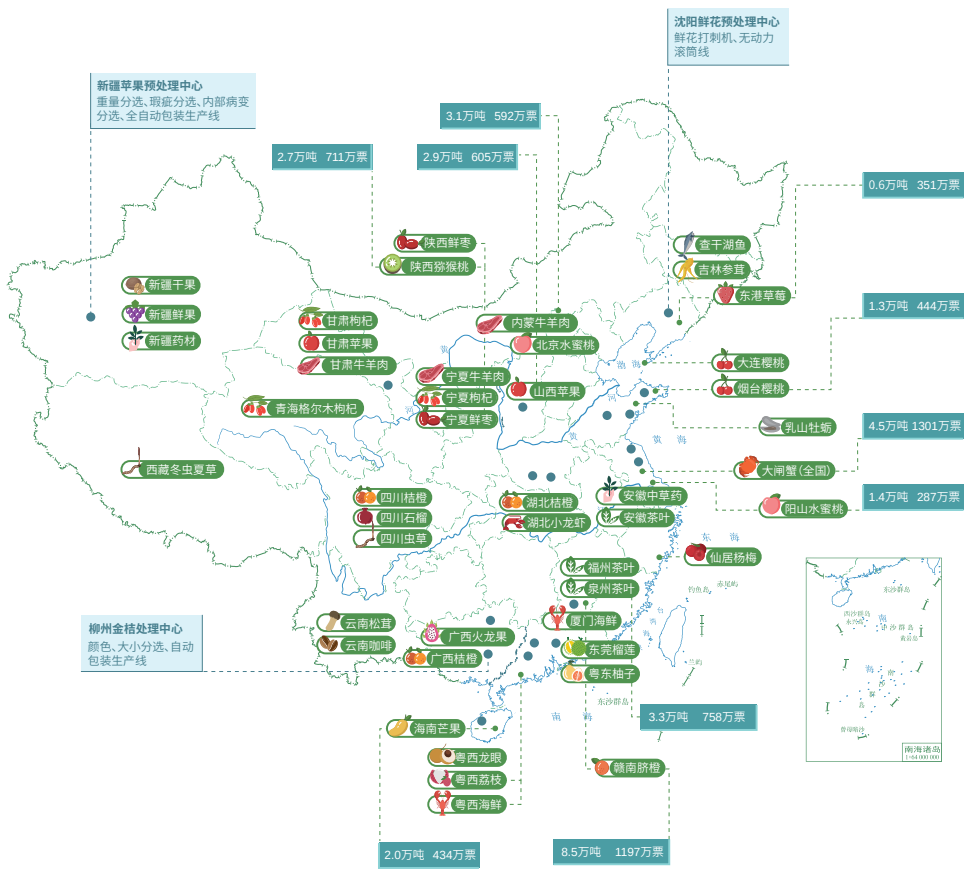
乡村振兴

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，农户收益低，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。

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。

截至目前，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。2021年，顺丰实现特色农产品运送374.6万吨、7.2亿件，同比2020年提升30%，预计助力农户创收超1,000亿元，同比2020年提升30%。

2021年是全面推进乡村振兴的发力期。为积极配合国家乡村振兴战略，持续巩固及扩大扶贫攻坚成果，顺丰制定了乡村振兴专项资金补贴机制，针对全部832个已脱贫国家级贫困县及240多个已脱贫省级贫困县继续推进乡村振兴专项帮扶补贴计划，并在2020年物流补助的基础上，延伸区域品牌包材定制补贴和溯源补贴，投入1,300万专项资金，最终实现补贴424家商户，累计发件1,249万票，为当地农户创收约6.1亿元，助力脱贫乡村实现可持续发展。



案例：顺丰乡村振兴服务方案，助力奉节脐橙品牌建设

2021年，在“聚势提质增效，决胜消费市场”圆桌论坛上，顺丰发布了助力乡村振兴服务方案。顺丰将从做标准、建品牌、提价值三个方面，助推奉节脐橙产业的交流与合作，让好脐橙走向全国、走向世界。通过全自动化流水线的投入和各环节保障，顺丰脐橙售后率下降400%以上，预处理中心的投入使用，也成功为当地解决就业超200人次。此外，针对奉节脐橙快件，顺丰还开设专属通道，部分流向免费为脐橙升级服务，如从陆运免费提升至空运，最大限度保障脐橙新鲜。

随着国家乡村振兴政策的贯彻落实，未来会有更多区域品牌诞生。顺丰也将持续发挥行业表率作用，帮助更多好生鲜走出去，助力乡村振兴。



顺丰无人车亮相第三届中国·重庆奉节国际橙博会暨中国奉节脐橙高质量发展论坛

同心抗疫

疫情时期，顺丰始终密切关注国内、国际的防疫形式，将服务社会、保障民生视为己任，致力于发挥顺丰在时效性、稳定性方面的优势，为产业物资、生活物资及防疫物资的运输提供安全高效的运送服务。公司向正在各地抗疫一线的各界人士和医务人员致以崇高敬意，也将密切关注各地疫情发展态势，调动更多资源，持续贡献应有之力，与全社会同心抗疫。

科技助力抗疫

顺丰动用科技力量，投入无人机、无人车等高效运输及配送工具支持防疫工作开展，在各地疫情严峻时期协助运送防疫物资及生活物资，降低人员接触风险，提升防疫工作效率。

案例：顺丰无人机助力核酸标本运输

为解决医疗地点分散，检验中心部分地区交通管制的问题，深圳罗湖医院集团自2021年6月起，与顺丰联合开展用无人机送检医疗样本的常态化运输项目。无人机可实现少量多次送检样本，采用自动化飞行与无接触配送，不受地面交通情况影响，在交通高峰期依然保障送检时效，实现空中距离10.3公里以13分钟送达的高效要求。截至2021年底，已完成近1,200架次运输项目，完成超过23万件样本运输，最高单日样本运送量达1.2万个。

此外，顺丰无人机还在浙江台州医院投入使用，助力核酸样本在老院区及东院区之间的运送，实现单趟12分钟送达，运输效率提升70%。

无人机运输加快了核酸检测的节奏，提高了检验报告的发布效率，用科技手段最大限度地满足了新冠疫情的防控要求。



罗湖医院集团顺丰无人机检测样本运输



投入核酸样本运输的顺丰无人机

案例：顺丰无人车助力生活物资配送

深圳疫情防控期间，两辆顺丰无人车“白白”先后入驻深圳益田社区，分别用于快递配送及协助运输社区内防疫物资工作，缓解了因为疫情突然而至所面临的人手紧缺情况。无人车的投入减轻了部分物流人员的配送压力，同时减少了社区内人员接触风险，为深圳疫情防控增添了一份动力。



顺丰无人车“白白”运送物资

防疫物资运输

全国各地疫情防控工作开展带来对各项防疫物资的紧急需求，顺丰调用运力资源，积极配合国家物资调配，开通专线专班全力支持疫情防控期间物资运输工作。

案例：顺丰航空紧急运送近30万支病毒采样管至吉林长春

为快速响应长春市疫情防控指挥部的防疫物资运输需求，顺丰航空组建专项保障团队，快速制定运输方案、落实配套资源，在短时间内完成了航线时刻申请、异地运力调配、集货装载等开航准备工作。采用B757全货机执行“重庆—长春”航班，第一时间将30万支一次性使用病毒采样管运抵长春，全力保障防疫物资的运输时效。



重庆江北机场病毒采样管装机现场

案例：顺丰航空开通“深圳=香港”货运航线助港抗疫

2022年初，香港疫情起伏，日常往来深圳与香港的两地物流车辆陆续停运，香港物资供给及城市运转受到严重影响。为促进对港物流供应链的恢复、助力香港抗疫，顺丰航空使用B747-400型全货机开通“深圳=香港”航线，保障入港快件及防疫物资的运输。该航线是目前顺丰航空运行过的“最短航线”，航程仅需30分钟，为两地的物流需求搭建了高密度、高稳定性的航空货运通道。

此外，顺丰在了解香港疫情严峻形势后，第一时间出手相援，捐赠2,000万港币支援香港抗击疫情，保障医护人员和市民抗疫物资需求。



供港专机执飞飞行员

生活物资保供

疫情期间因封闭防控措施的陆续开展带来了大量物资配送需求，顺丰积极配合物资供给需求，调派运输车辆及志愿者支援生活物资供给及社区物资配送，提供疫情期间居民生活保障。

案例：生活物资运送，吉林顺丰护航

顺丰被列入吉林省重点生活必需品保供物流配送企业。疫情防控期间，公司接到吉林省商务厅关于长春市生活必需品保供物资运输的紧急需求，第一时间制定运输方案，调度运力资源，已调配出70台运输车辆，建立400人保供小组，随时待命，全力保障生活必需品保供物资运输。



吉林顺丰保供小组待命

案例：爱在威海 同心抗疫

2022年初，威海防疫形势严峻，为保障居民生活物资供应，顺丰派出15辆配送车及30名顺丰威海分拨分拨中心的志愿者，往返于临港区三个物资保供单位，为各社区、村庄免费提供送菜服务。



威海顺丰生活物资装车现场

案例：“11勇士”逆行而上，彰显大爱担当

疫情期间，上海嘉定区包装城有11栋大楼被封，4,000余人受困。为保障受困人员的日常生活，上海区在全区发出“动员令”，上百名小哥请缨上阵，随后在1小时内完成队伍创建，11名志愿者完成集结，投入战疫之中。11位小哥要负责4,000余人的一日三餐，一天下来，他们每人平均要送1,000多份外卖，连续14天，他们用“舍”和“守”诠释新顺丰人的担当和奉献。

每一位奔走在战疫一线的顺丰人，凭借着高度的责任感和使命感，发挥专业优势，在疫情防控、民生保障等方面发挥着应尽的责任与义务，展现顺丰人的责任和担当。



11名志愿者组成顺丰先锋队