



服务篇

SERVICE

04

	2021年目标	2021年目标完成情况	2022年目标
目标	客户服务不满意度 ²⁰ 低于5%	2021年客户服务不满意度为4.30%	2022年客户服务不满意度低于5%
	N/A	N/A	通过自研、产研合作、投并等方式对AI、大数据、运筹、IOT及数字孪生、无人技术等前沿科技进行布局。

	指标	数据
2021年关键绩效	科技投入总金额	49.3亿元
	累计获得专利数量	1,680项
	新增专利数量	283项
	快递收派员寄递安全专项培训覆盖率	100
	寄递安全培训专项数目	26
	寄递安全培训合格率	99.9
	特种设备持证上岗率	100
	截留违法违规禁品件数	32,460
	消费者投诉处理率	100%
	社交平台客户声音受理数量	48万次
	客户声音受理闭环率	99.6%
	累计承运新冠疫苗数量	3.72亿剂



²⁰ 客户服务不满意度统计结果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不满意数/客户投诉总数

专题：共缔智慧国际枢纽

2020年8月，国家发改委印发《关于促进航空货运设施发展的意见》，提出加快补齐航空货运短板和弱项，促进我国航空货运设施发展。作为我国第一个专业性货运枢纽机场，鄂州花湖机场对于提高我国航空货运能力、加强航空业平稳快速发展具有重要意义。

顺丰旨在将以鄂州花湖机场为主体的湖北国际物流核心枢纽打造成为全球第四家、亚洲第一的专业航空物流枢纽。鄂州花湖机场是住建部首个基于建筑信息模型的造价管理改革试点，也是国内首个一次性交付实体工程与数字模型的机场项目。2021年12月29日，鄂州花湖机场已成功开启校飞，并于2022年3月19日完成实地验证试飞。2030年，预计机场年度货邮吞吐量超330万吨，客流量达150万人次。



● 树立绿色标杆

顺丰以领先的绿色理念，关注从项目设计、建设和施工至项目运营全流程的环境影响。项目建设屋面光伏**24.7万m²**、光伏幕墙**1.16万m²**，总装机容量达到**34.4MW**，积极采用地源热泵和水蓄冷等技术降低机场总体能耗，新技术已满足机场**45%**冷热用能需求。同时，公司通过智慧能源管控平台，根据实际情况灵活调度机场用电用能，预计可提高能效**10%**，碳减排达**5.37万吨／年**。2021年5月，鄂州花湖机场航站楼、综合楼等单体建筑已通过绿色建筑三星认证，可实现全场建筑节能率超**65%**。

5.37 万吨／年
机场碳减排达

65 %
↑
机场建筑节能率

● 建设多式联运综合交通体系

鄂州花湖机场的鄂州枢纽转运中心是国内第一个可以同时承接空运与陆运的大型综合枢纽。机场建成后，其2小时飞行圈可覆盖全国90%的经济总量，将成为我国航空要素资源的集成中心和配置中心，有助于加强武汉都市圈交通综合承载力的航空支撑和长江经济带的内外联通。

鄂州花湖机场将与武汉天河机场、阳逻港、三江港、吴家山铁路枢纽等交通枢纽形成有效的衔接，共同构成武汉城市圈“铁、水、公、空”多式联运体系，形成“水港、陆港、空港”三港联动的发展格局，全面提升水陆空一体化枢纽的时效标准。公司将同时引入人工智能视觉处理和高速安检等技术，实现入场快件全流程管控，提升货运安检效率。



● 科技赋能，打造智慧枢纽

创新是顺丰为客户提供便捷、智慧化服务体验的驱动力。公司通过搭建数字化底盘、建立全时全域信息感知、研发模拟运行等方式，创新应用智能跑道、模拟仿真、自动驾驶、协同决策、智慧安防、智慧能源等**15项新技术**，深入推进鄂州花湖机场的数字化建设，为客户提供优质、快速的智慧服务，为国家建成以机场信息化、创新基础设施为核心的智慧货运枢纽。目前，机场已获得运输与物流创新奖、“创新杯”BIM大赛特等奖、2021 Going Digital Awards等奖项，已申请各类专利、著作权**63项**。

15 项
创新技术

63 项
专利/著作权



科技创新与变革

顺丰坚持走创新驱动的可持续发展之路。公司以打造开放互联的新技术生态为目标，聚焦物流大网和供应链底盘的数智化转型升级，打通物流环节的数字闭环，打造顺丰的智慧大脑，提升客户体验并降低运营成本；并依托自研、投并、产研等方式研发科技产品，结合行业特征场景，快速赋能外部客户，促进物流业务多元化、智能化发展。

打造智慧物流

顺丰通过建设核心技术能力打造智慧物流体系。公司坚定执行国家《关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见》、《推动物流业制造业深度融合创新发展实施方案》等有关指示，不断夯实技术能力底盘，形成围绕物流与供应链科技变革的良性创新生态循环。同时，公司持续增加技术预研投入，布局区块链、隐私计算、无人X等新兴技术，推进顺丰在多元化业态发展中行稳致远，为客户提供最优质的智能化物流服务。截至2021年底，顺丰已获授权专利1,680项，软件著作权2,137个，商标4,542件。其中，2021年度新增授权专利283项，专利持有量在国内快递行业排名居于领先地位。

2021年，科技投入总金额为

49.3 亿元

智慧物流体系

顺丰基于助力行业数智化改造、促进物流行业高质量发展的初衷，积极推动提升物流行业智慧化水平。为应对多元化业务需求，公司积极探索区块链、大数据、人工智能等技术，提升物流营运效率与服务质量。

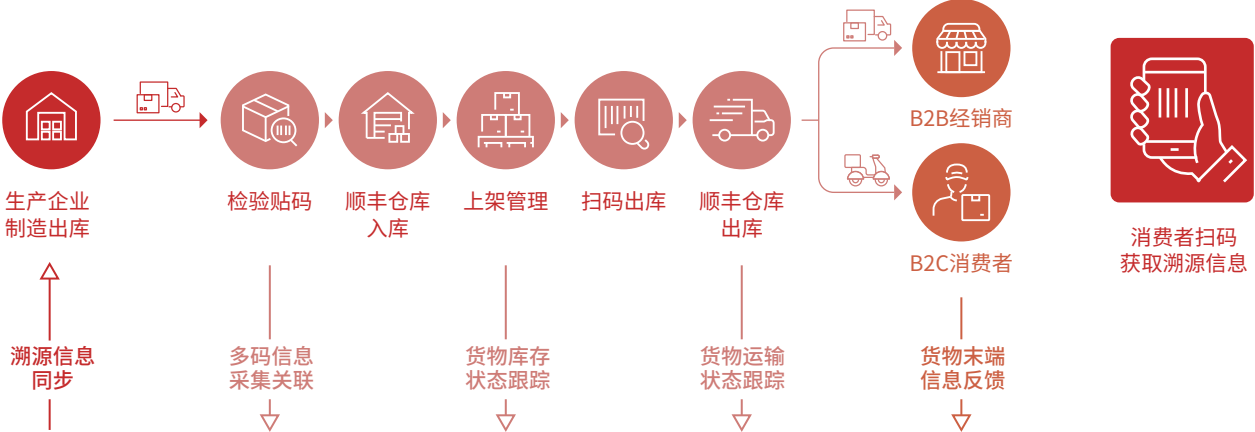
区块链技术——“丰溯”“丰证”

丰溯是顺丰商品溯源平台。我们通过打通数据物流，确保寄递产品一物一码，让客户能获知目标快件的相关信息，并对货品进行溯源。丰溯已在农产品、药品等二十余种业务场景落地，覆盖种植／生产、运输、仓储、配送、逆向物流等十余个环节，实现多业态溯源管理，保障商品真实性。

丰证是基于区块链技术，结合密码学和隐私保护机制，实现高效、安全的电子数据存证的区块链存证平台。目前丰证已与司法机构实现对接，保证存证的公信力，确保相关信息与数据的安全得到有效保护。目前，丰证技术已在电子合同、供应链存证等方面得到了有效运用。

案例：丰溯 — 区块链酒水溯源系统方案

为解决酒水行业假货串货现象严重、物流成本较高、销售无法监控等痛点，顺丰提出丰溯 — 区块链酒水溯源解决方案，打通酒水生产信息、仓储物流信息和末端派送信息，记录酒水运输全程信息，满足企业对供应链下游的管控要求解决信息孤岛和对过程把控的问题，为消费者提供可信赖的酒水产品。



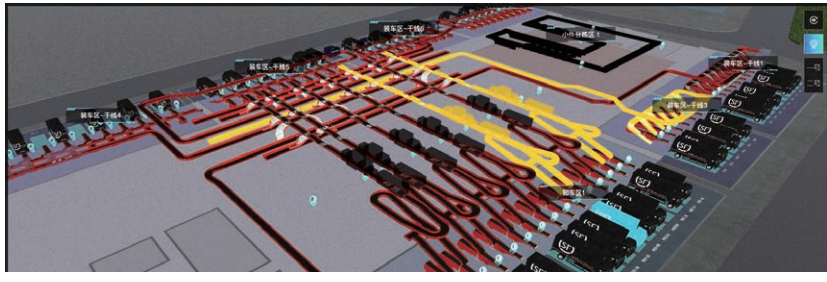
丰溯（物流全链路端到端信息打通，区块链保证数据不可篡改）



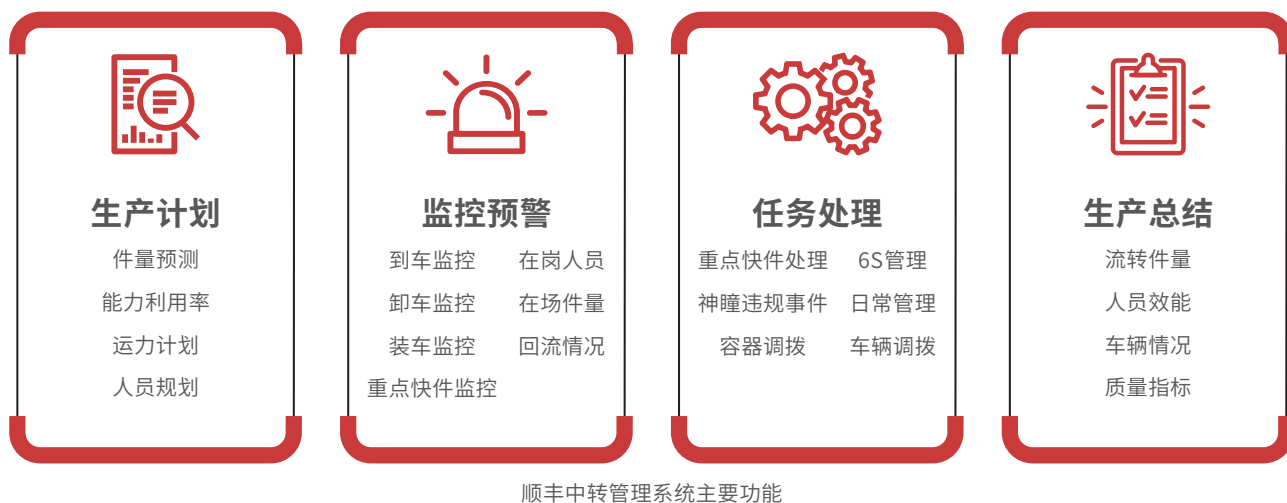
丰溯物流溯源管理流程

中转管理系统

中转管理系统是顺丰为中转环节管理与运营打造的一站式平台，通过打通各环节人员、运力、场地、快件、设备等数据信息，利用AI视觉识别、大数据运筹算法、机器学习、边缘云计算等技术，实现业务提前预测、车辆智能调度、资源精准投放、全程3D可视，帮助场地管理人员对事前生产计划、事中生产监控、事后生产总结改善进行有效把控，大幅提升中转效能和质量。



中转管理系统现场场景



慧眼神瞳

顺丰重视站场的运营和管理。慧眼神瞳通过摄像头等各类传感器对场地内相关运营数据进行全面采集，利用人工智能技术构建实时计算平台、可视化分析平台、运维管理平台，达成对人、车、物、场进行全环节智能检测与分析，实现顺丰站场的生产要素数字化、经营运营可视化、运维服务可控化，避免物流快件在运输途中发生损坏，同时降低安全隐患带来的风险，降低维护成本。

创新培育机制

重视技术能力的建设，挖掘各个场景中的创新潜力，是顺丰行稳致远的重要保障。2021年，顺丰继续落实创新培育、创新生成与创新应用三大板块，通过引导和激发员工对创新的思考，搭建“发现问题、挖掘问题、讨论问题、落地反馈”的闭环平台，促进我们创造更多的创新成果。

2021年，顺丰通过科技创新机制共获得

2,125 个创新作品与方案

参与人数覆盖率达

68.3%

科技技术应用创新孵化器

2021年，顺丰继续落实“科技应用技术创新孵化器”，截至2021年底，参与团队增至20余个，共近200人次深入各领域和业务场景中探索与创新，其中已有8个创新团队分别在数据生态应用、商业模式创新、底盘能力提升、末端运力提升、企业数智化转型等领域立项，助力顺丰数智化发展，提升科技创新能力。

技术嘉年华

顺丰科技开展了第六届技术嘉年华活动，为员工打造技术分享、交流、学习、竞赛的综合性开放舞台。本次技术嘉年华主要打造了“产品马拉松”“编程马拉松”“数据算法挑战赛”“智慧运维挑战赛”四项赛事，共收获162个创新作品，有效地促进了内部技术的交流，让创新理念充分落地，营造顺丰开放创新的技术氛围。

高校产学研合作

公司携手高校开展合作创新，积极推进产学研结合，与高校共建智慧物流行业生态，打通从学术到产业应用的桥梁。

案例：创π—首届智慧物流应用式创新大赛

由浙江大学科技园、顺丰科技有限公司主办的“创π—首届智慧物流应用式创新大赛”已于2021年成功举办。大赛聚焦智慧物流领域，集聚科技创新创业人才、项目与成果，深入结合顺丰体系创新需求与产业导向，通过“以赛为媒”的方式促进产学研融合，形成完整的智慧链条闭环，助力物流行业相关技术、人才、服务、应用的有机融合。



创π—首届智慧物流应用式创新大赛现场

提升运输时效

快件的时滞性一直是行业痛点。为提升快递运输时效，2021年，顺丰完善了物流软件系统框架的建设，形成我们的供应链科技底盘，并通过大数据支撑系统加持，较大程度降低快件的运输时间。同时，我们优化了预测调拨方案，对物流全环节及大数据分析进行整合应用，提升快件的运输和分发水平，为客户提供更迅捷、安全的寄递服务。

巩固供应链科技底盘

供应链科技底盘基于各环节系统，形成订单、仓储、运输、结算等全流程闭环，可根据服务对象和需求差异进行横向协同，实现高效的物流服务。同时，辅以大数据系统，达成供应链全链路透明化，预测与分析更加准确，协助企业高效合理运营。

- **订单管理系统 (OMS系统)：**多渠道订单归集和订单全流程监控，智能化订单配货策略实现最优的仓配方案；同时，仓库／门店智能补货，合理补货调拨，提升服务水平和帮助客户降低成本；
- **仓库管理系统 (WMS系统)：**实现商品从入库—库内—出库仓内全链路流程监控及管理；仓库布局规划、仓内优化及装箱优化，实现最优操作路径和库存智能预警，提升仓内空间利用率和装载率，提升时效，降低成本；
- **运输管理系统 (TMS系统)：**支持不同运输工具，输出规划周期线路，实现同一产品的运输形成不同方案，合理、自由调度整体配送。通过与仓储环节结合，满足客户多样化需求（如前置仓、退换货等），提升仓配一体化协同效率，提高配送时效；
- **计费管理系统 (BMS系统)：**多维度结算账户、灵活的结算周期和收付周期极大提升账单流转流程；标准化流程确保每笔资金都有完整的审核及调整记录，形成完整的物流业务经营管理闭环；
- **大数据平台：**全流程订单跟踪和状态预警，核心KPI监控，数据展示，保障了供应链全链条透明化，预测与分析更为准确，协助客户更高效合理地进行经营及运营。

优化预测调拨

随着经济发展以及物流行业规模的扩大，以及末端消费者需求个性化等要求的提升，客户供应链面临重大的挑战，特别是覆盖区域多仓库的业务，仓储、运输成本居高不下。顺丰及时为客户提供需求预测及补货策略优化系统解决方案，为客户找到履约要求和成本控制的最佳平衡点，将产品送至下游经销商或消费者手中。

案例：为某知名调味品企业提供优化预测调拨方案

该客户的工厂及仓库分布在全国各地，日常调拨均为人工计划，管理分散且经销商众多，导致销售订单交货时间较长、补货预测与实际偏差较大、生产到销售各环节缺乏协同。顺丰针对其业务痛点，为其提供需求预测和补货优化系统解决方案，通过对各地需求还原、协同生产部门，进行库存策略优化、缺货和呆滞库存预警设置等措施，输出自动补货计划，替代原有人工计划，提升客户供应链数字化及智能化水平。目前，客户月度整体需求预测准确率提升至90%，持货成本下降76%，库存周转天数缩短68%，环节仓储压力，提升运输时效，有效降低整体成本。



安全寄递

将快递安全、完好地送到客户手中是我们的职责。顺丰严格遵守并配合监管要求，不断提升快件安全管理水平，通过研发安全管理设备，细化安全管控，加强各环节的安全管理，保障寄递安全。公司针对运输环节客户的特殊需求，进行了针对性的安全管理提升，同时加强快件的疫情传播防控、违法违规品管控以及用户隐私安全保障等措施的执行与落地。

寄递安全管理

顺丰严格遵守《邮政业寄递安全监督管理办法》，在2021年优化了《含锂电池类快件收寄营运操作流程》《实名收寄操作流程》等制度，进一步完善寄递安全管理。

疫情期间快件安全管理

顺丰积极响应国家各项防疫工作政策，严格落实“外防输入、内防反弹”的总体防控策略，根据《疫情防控期间邮政快递业生产操作规范建议》，从人员、快件、场所及设备等各方面入手，持续做好新冠肺炎各项常态化防控工作。同时，公司编制了《重大传染性疾病疫情应对指引汇编》，确保对疫情突发事件快速准确地应对，保障寄递每一个环节的安全。



表 顺丰防疫措施

人员防疫	● 公司加强宣传，确保全体一线员工按各地政府部门要求完成疫苗接种和核酸检测，并科学实施个人防护以及收派工具清洁消毒工作，落实人员进场管控，确保所有人员进入公司营运或作业场所前，需佩戴口罩、进行测温并查验健康码与行程码。 ● 同时，公司优化揽投服务模式，在与客户确定交接方式的前提下，推广使用丰巢柜，尽量避免人员接触，降低疫情传播风险。
快件消毒	● 公司对所有快件进行全面消毒。针对国际快件，公司在首站处理场所设立单独的进场消毒区、静置囤货区、滞留件处理区、离场消毒区，将快件按设置区域进行消毒、静置处理。同时安排专人、专区进行分拣作业，确保作业人员全程佩戴防护服，相关工作人员每周至少完成2次核酸检测。
场所及设备消毒	● 在日常运营中对各办公场所、营业网点及中转作业场所进消毒，并确保在进场前和卸货后对运输车辆进行全面消毒。

顺丰充分考虑客户健康安全的寄递需求，加强与客户的沟通。公司通过微信或短信的形式主动告知客户疫情影响，让客户及时同步了解快件信息。针对疫情影响特殊区域，快递员通过智能外呼，与客户确认解决方案，如退回寄件地、转寄新地址、疫情后再派送、作废处理等，确保客户不因接触快件而影响安全和健康。考虑生鲜物品的特殊性，在快件受疫情影响发生损坏时，我们主动与客户协商解决方案，保障客户权益。

违法违禁品管理

违禁品安全检查是保障顺丰、客户、国家安全的必备手段。2021年，顺丰制定了《违法违禁品管控专项管控方案3.0》《自查违法违禁品奖励》等管控制度，通过组织员工参与相关培训，明确违禁品安全检查激励机制，并使用高速安检机、违禁品AI识图等智能化设备，全方位减少违禁品运输现象发生，维护国家安全，保障客户权益。



本年度，公司新增《自查违法违禁品奖励管理办法》，让员工自主识别快件的违法违禁情况，并通过标准化方式确保违法违禁危险品得到合法合规处置，保证有关货物不会影响寄递客户。同时，公司设置丰厚的自查奖励，极大地提升快递员对托寄物进行安全检查的积极性，从而落实危险品识别、评估、控制等一系列动作，降低寄递风险。

违禁品安全检查激励情况：

公司将业务划分为7个小组，采取月度指标考核激励，向排名第一的小组发放5,000元奖励。2021年5月至12月，共计奖励8次，合计50.4万元。违法违禁品检查失误差环比去年改善20.5%。

此外，对于中转场和业务区，公司要求员工对快件托寄物进行安全检查，上报违法违禁品，并以月度为周期对上报人进行奖金奖励。2021年共计奖励金额284.4万元。

用户隐私

顺丰严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，致力于保护客户的隐私安全。2021年，公司制定了《隐私数据安全合规管理规定》，加强对数据安全保护的力度，围绕业务流的“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，全方位保障客户数据与隐私安全。

下单	收派	中转／售后	运营
采用丰密面单，隐藏收方电话中间4位，对寄方信息、货物信息均自定义是否打印，最大程度保护客户隐私。	使用创新巴枪进行收派时，通话界面、通话记录、短信界面，使用星号隐藏部分号码，或使用虚拟号联系客户。	使用数据脱敏和智能外呼联系客户，通话界面为脱敏保护号码，或由后台直接呼叫客户，顺丰工作人员无需知道客户电话。	使用加密存储、加密传输，对各业务系统、大数据平台存储的客户信息进行加密，在数据流转时实现密文传输。



多元业务与服务

顺丰尊重并保障客户享受高质量物流服务的权利。公司不断深化完善客户服务体系，持续关注社会需求变化，提供与时俱进的物流服务，以不断提升服务质量为己任，深度倾听并了解客户的声音和反馈，致力于为客户提供快捷、可靠、智能的物流服务。

2021年，消费者投诉处理率达

100%

社交平台客户声音受理量达

48 万次

客户声音受理闭环率达

99.6%

关注社会需求

企业与社会和谐共生是可持续发展的重要议题。顺丰以需求为导向，为社会和客户及时且可靠的针对性服务。2021年，基于新冠疫情防控方面的需求变化，公司为社会和客户及时提供新冠疫苗和核酸样本运输服务与针对疫情防控优化的物流服务，助力开展新冠疫情防控，促进社会可持续发展。

新冠疫苗运输

顺丰与众多新冠疫苗产商联动，迅速建立疫苗专项项目组，协同各个组织制定新冠疫苗运输标准及操作SOP。公司与国药集团中国生物、交通运输部、中物联等单位互换意见，共同为国家建立新冠疫苗运输标准建言献策。截至报告期末，顺丰已累计承运新冠疫苗3.72亿剂。

案例：在河南受困之际提供新冠疫苗运输服务

2021年7月，河南遭遇罕见暴雨，同时爆发新冠疫情。顺丰接到紧急任务后迅速响应，制定紧急疫苗运输保障方案，在不降低运输标准的情况下，在36小时内成功完成从北京到河南全境28家疾控中心超百万剂的新冠疫苗配送，实现疫苗零破损、零超时、零超温，为公众提供精准及时的服务。



河南新冠疫苗运输

核酸检测样本运输

顺丰依托完善的物流网络、丰富的应急经验、专业的保障团队，承担起多地区全员核酸筛查的样本运输工作和检测试剂、仪器的供应任务。通过制定完善的作业流程，采用专人专车、全程闭环、全程监控等管理方式，确保检测样本的安全和免受污染。2021年5月至12月，顺丰在广东突发的多轮疫情中，担当核酸检测样本的“运输兵”，累计运输核酸检测样本超500万份，助力当地落实联防联控机制，遏制疫情的蔓延。



顺丰员工提供核酸样本运输服务

试剂、仪器运输

针对需向中高风险区供应诊断试剂（2~8℃、-15~-25℃等多温区）和仪器（大型检测设备）的应急场景，顺丰为医疗器械生产客户定制全国分仓服务，利用仓网规划解决方案，帮助产商实现全国2,849个区县试剂、仪器24小时送达、覆盖率达88.6%，在疫情期间保障客户能第一时间将防疫物资运送到现场，为当地提供核酸检测服务。

提升客户满意度

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，提升客户对我们的满意度。2021年，公司完善客诉处理机制，拓宽客户诉求受理渠道，提升物流寄递时效保障，为客户提供差异化的优质服务，以提升客户的物流服务体验。此外，公司积极开展客户满意度调研，全面了解客户的声音，并落实服务改进措施。2021年，顺丰已在国家邮政局开展的满意度调查中连续13年蝉联行业榜首。

客服团队建设

顺丰搭建了内部客服达人分享平台，让客户职能有关的管理者和“专业咖”向全体员工分享客服经验，在客服职能内营造“人人为师、师从人人”的组织学习氛围，培养优秀的客服人才。公司每周召开与客户服务质量有关的例会，分析成果和不足，为后续工作的开展提供有效的经验总结和有效管理，不断提升服务品质。

优化客服机制

公司通过管控客户满意率、客服失误率、邮政申诉率、理赔处理时长等指标，压实客诉处理跟进责任，让客户的声音和诉求能够以最快速度受理并反馈，给予客户良好的投诉体验，并在后续为客户提供更好的物流服务。

客诉处理提升

不满意度分析：为提高服务感知，顺丰将客户不满意率纳为重要考量指标，深入分析客户不满意的原因，按客户、环节、标签等指标跟踪不满意度来源，从源头进行服务改进，提升服务质量；

人员技能提升：为帮助员工提升解决问题的能力，公司设计并启动了客服职能的“萃课计划”。通过搭建作业全流程的课程体系，统一作业语言和工作方法论，让员工真正懂得如何服务客户，如何解决客诉难题；

客服远程协助：公司对客服的智囊团进行精细化管理，对其设定服务指标，解决客诉环节难题，提升服务质量及问题解决效率。

结语

过去的一年是“十四五”的开局之年，顺丰在环境、社会、管治三方面均取得喜人成果，为未来的可持续发展工作奠定了坚实的基础。我们深谙实现可持续发展绝非一日之功，只有践行长期主义，才能持续构建“诚信担当、成就员工、成就客户、创新包容、追求卓越”的可持续发展生态。

展望未来，我们满腔热忱，积极设定下一年度可持续发展目标，不断朝着“构建数字生态，成就全球客户，实现共同富裕，享受美好生活”的企业愿景迈进，致力于成为物流行业在可持续发展领域的标杆。

