

顺丰控股2021年度 可持续发展报告



目录 CONTENTS

前 言	004-015	
	董事长致辞	
	关于顺丰	
	公司愿景和企业文化	
	可持续发展管理	
管治篇	016-029	环境篇 030-046
	专题：共推高质量发展	专题：共赴双碳目标
	规范企业管治	应对气候变化
	内部控制与风险管理	可持续物流
	商业道德管理	推动循环经济
	数据安全治理	
社会篇	047-085	服务篇 086-101
	专题：共创美好生活	专题：共缔智慧国际枢纽
	员工关爱与发展	科技创新与变革
	供应商管理	安全寄递
	社区支持	多元业务与服务
		结语
附 录	102-123	
	关于本报告	
	政策列表	
	ESG关键绩效表	
	GRI Standards Index	
	可持续发展会计准则委员会索引SASB Index	
	意见及反馈	



前言

董事长致辞 关于顺丰

公司愿景和企业文化
可持续发展管理

可持续发展管理架构
可持续发展重大议题
可持续发展目标进展

董事长致辞

2021年对于顺丰而言是挑战与机遇并存的一年。

新冠疫情给全球供应链与物流系统带来的考验仍未停止，而中国工业的平稳增长、进出口贸易的良好增势以及消费新动能的快速发展，带动了中国物流内需的增长。如何实现安全、稳定、高效、可持续的运输服务是物流企业在疫情时代面临的重要考验。

顺丰坚定走高质量发展路线，建立完善的可持续发展管理体系，从环境（E）、社会（S）、管治（G）及服务四大方面入手，致力于实现稳健创新发展与绿色低碳转型，构建与各利益相关方互利互惠的商业模式。

顺丰推动绿色变革。身处能源密集型行业，公司积极响应《巴黎协定》，集团上下合力同心打造碳中和标杆企业，从运输、中转、办公、包装等多维度发力，推动绿色低碳变革。2021年6月，顺丰发布了《碳目标白皮书》，在业内第一个制定了2025年和2030年中长期减碳目标和减碳行动路线图。

顺丰在疫情期间始终将服务社会、保障民生视为己任，通过高效协同的人力运力资源、端到端全流程的综合物流能力以及科技创新的应对变通能力，充分发挥时效性、稳定性的优势，为产业物资、生活物资及防疫物资提供安全高效的运送服务，包括紧急调派运输车辆及志愿者保障生活物资供给，投入无人机、无人车抗疫，降低人员接触风险，提升防疫工作效率。

顺丰开创了生鲜农产品从“田间”到“舌尖”的商业模式，积极联合并协助各地政府打造品牌，让更多农产品被消费者知晓，包括阳澄湖大闸蟹、烟台樱桃、岭南荔枝、云南鲜花、甘孜松茸等。公司助力农产品上行服务网络已覆盖全国2800多个县区级城市、4000余个生鲜品种。2021年共运送农产品375万吨、7.2亿件，预计助力农户创收超过1000亿元。

顺丰致力于打造全球优秀人才追求卓越、实现理想的事业平台，秉承平等尊重、协作共赢和创新包容的“球队”文化，让员工在“比赛”中成长，实现自我价值。不仅建立了公正透明的评价体系，还从培训赋能、晋升发展、组织氛围建设等多维度持续提升薪酬竞争力和员工满意度。2021年公司制定了“员工可持续发展保障计划”、“小哥低收激励”等多种激励方案，聚焦快递员职业生活质量提升。

顺丰以全球智慧供应链领导者为目标，坚持“深耕技术，智引未来”。公司通过自主创新和科创生态结合的方式实现科技在物流与供应链领域的落地和大规模推广，已在自动化、大数据、人工智能、高精度地图、智能硬件、综合物流解决方案等领域积累了超3000项专利，获评“中国智慧物流十大创新物流引领企业”。

顺丰相信合规运营是业务稳健发展的坚实基础。公司借助大数据持续提升风控模型的精准性与敏捷性，进一步完善风控智能化系统，同时还建立了“不敢、不能、不想”的反腐体系及业务区三道防线，实现贯穿全网络、全岗位的廉洁管理体系。

志之所趋，无远弗届。2022年，顺丰将口号定为“可持续健康发展”，灵活应对挑战，及时抓住机遇，全力实现公司的可持续、高质量发展。展望未来，公司将与利益相关方持续沟通，秉持诚信担当、成就员工、成就客户、创新包容、追求卓越的企业核心价值观，为全球消费者提供便捷、可靠和有温度的服务。

关于顺丰

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，满足不同细分市场需求，覆盖客户完整供应链条。经过多年发展，依托于公司拥有的覆盖全国和全球主要国家及地区的高渗透率的快递网络基础上，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。



公司愿景和企业文化

顺丰发展至今，已历经二十九载岁月。二十九载披荆斩棘，使我们沉淀出了具备顺丰深刻烙印的企业文化。对于顺丰来说，企业文化不只是一种信念，更是一种承诺与践行，它体现在所有顺丰员工的一言一行里，体现在顺丰的一切经营行为里，成为一股强韧的精神力量，深深熔铸在顺丰的凝聚力、竞争力和生命力之中。公司的愿景是构建数字生态，成就全球客户；实现共同富裕，享受美好生活。2021年，公司更新了企业价值观，以诚信担当、成就员工、成就客户、创新包容、追求卓越为核心理念。

公司愿景

愿景

构建数字生态，成就全球客户
实现共同富裕，享受美好生活



企业文化



诚信担当

诚信是担当的彰显，担当是诚信的基石。诚信担当是人的内在道德修养和外在行为准则的有机统一，是全体顺丰人的“精神底色”。



成就员工

以人性化的管理，真心帮助员工成长，让员工在公司充分实现个人价值和梦想，拥有更加精彩的人生。



成就客户

成就客户就是以客户为中心，快速响应其需求，持续为其创造价值。成就客户的过程，也是企业自身被赋能的过程。



创新包容

创新是企业发展的源动力。让我们以开放的心态鼓励有序创新，包容创新过程中可能出现的问题，为创新之苗生根发芽营造良好的环境。



追求卓越

卓越是从好到更好、从强到更强。追求卓越就是不断超越和完善自我，每天都比别人以及过去的自己好一点。



平等尊重

平等相待、彼此尊重、以人为本



正直

公正无私、坚持正义、敢言敢为



务实

脚踏实地、实事求是、与时俱进

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，团队的荣耀是每一位成员实现个人成就的最佳方式。



赢球



团队协作



识别弱项并提升



能者上



教练



阳光



2021年顺丰所获奖项

2021快递服务总体满意度和公众满意度第1名

《财富》2021最受赞赏的中国公司 第8名（连续5年上榜）

入选联合国全球契约组织《企业碳中和路径图》

2022年《财经》长青奖——可持续发展绿色奖

第四届（2021）《国际金融报》中国企业社会责任先锋奖

第二十三届《中国证券报》上市公司金牛社会责任奖

第十届（2021）金融界领航中国“上市公司杰出社会责任奖”

第三届（2021）中国益公司“年度公益慈善杰出企业”

第三届（2021）新财富“最佳上市公司”

2021财经风云榜“年度行业影响力”奖

2021年中国年度百强最佳雇主

顺丰公益基金会获民政部第四届“全国先进社会组织”称号

顺丰公益基金会获民政部授予“4A 基金会”

顺丰公益基金会上榜FTI2021大型非公募基金会透明度榜单，得分100分，评级A+

顺丰工会获全国总工会授予“全国工人先锋号”

顺丰工会获“全国模范职工之家”荣誉称号

顺丰工会获中华全国总工会授予“企业十佳平台”奖

顺丰工会获“全国双爱双评”先进企业

顺丰供应链获2021年“全球数字转型奖”

顺丰冷运荣登2020中国冷链物流百强企业榜首（连续三年）

顺丰冷运获“2021农产品供应链金穗奖之十佳农产品物流服务商”

顺丰国际创新保税业务模式获颁2021服贸会“全球服务实践案例”奖

2021年顺丰所获奖项

顺丰科技获“2020中国产业区块链企业50强”

顺丰科技获“2021数智化服务商Top10”、“赛迪2021区块链技术创新典型企业奖”

顺丰科技获中国数据智能应用典范金铃奖组委会颁发“多源数据融合处理典范”奖

顺丰物流时效管控项目获2020年度邮政行业科学技术奖二等奖

基于人工智能的物流预测及资源规划调度项目获“2021全球物流技术创新奖”

基于顺丰大数据的智慧物流追踪平台获2021大数据博览会“领先成果发布-优秀项目奖”

丰景台项目获“2021科学进步奖二等奖”

“针对顺丰先寄后付场景的联合风控建模”成为2021“星河”隐私计算标杆案例

鄂州花湖机场项目获2021年基础设施数字化光辉大奖

鄂州花湖机场项目获2021“运输与物流创新奖”

鄂州花湖机场项目获2021“创新杯”BIM大赛特等奖

顺丰员工郭旭获全国邮政行业劳动模范、全国五一劳动奖章

顺丰员工汪勇获由中央宣传部、中央文明办授予的第八届全国道德模范称号

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。

可持续发展管理架构

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

利益相关方识别与沟通

顺丰高度重视与利益相关方的沟通，针对不同相关方的特点建立了多样化沟通的渠道，及时向各利益相关方披露政策更新、日常经营、发展变革与特殊变动等相关信息，更新公司可持续发展工作的进展情况，并积极听取各相关方的建议与意见，了解各相关方对顺丰的期望与要求。

利益相关方沟通表

利益相关方	主要关注点	沟通方式	回应措施
政府／监管机构	遵纪守法 依法纳税 支持经济发展	信息披露 专题汇报 统计报表	➢ 依法合规经营 ➢ 预防重大安全事故 ➢ 提升当地就业率 ➢ 积极推进产业扶贫
投资者	经济价值创造 公司治理 合规与风险管理 责任管理	信息披露 股东会议 路演活动 实地考察	➢ 建立完善科学的决策及监督机制 ➢ 加强风险管控 ➢ 做好信息披露 ➢ 组织参与针对不同类型股东的活动
员工	多元化与人权保护 员工敬业度 员工关爱 培训与发展 健康与安全管理	员工代表大会 丰声平台 员工满意度调查 座谈、沟通等活动	➢ 依法保障员工各项权利 ➢ 积极开展各类培训 ➢ 完善人才晋升与薪酬机制 ➢ 加强职业健康与安全管理 ➢ 推行多样化的员工福利
社区居民／公益慈善组织	慈善与志愿服务 助力社区发展	建立沟通机制 实地考察调研 志愿者沟通	➢ 开展各类公益活动 ➢ 加强产业扶贫工作 ➢ 鼓励员工参加志愿服务
客户	产品服务优化 安全寄递与运输 数据安全 隐私保护	快递服务满意度调查 建立客户沟通及投诉渠道	➢ 提供高效、可靠、迅捷的物流服务 ➢ 完善客户理赔流程 ➢ 构建安全生态圈
合作伙伴／行业协会	可持续供应链 公平、公正、公开采购 加强交流与合作	签订协议合同 开展供应商培训 开展峰会活动	➢ 开展阳光采购 ➢ 杜绝商业贿赂 ➢ 参加行业交流活动
媒体／公众	信息公开 与媒体互动	信息披露 建立沟通机制	➢ 通过网站等官方平台积极沟通 ➢ 提供对外宣传资料

可持续发展重大议题

本年度公司邀请了专业顾问对顺丰可持续发展管理议题进行回顾及评估，确保各项议题与顺丰所在行业的高度关联性。顺丰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2021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。2021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2021年可持续发展重大性议题

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

联合国可持续发展目标进展

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，帮助员工及弱势群体获得优质的教育资源。
	目标八：体面工作和经济增长	顺丰为退伍军人、障碍人士、在校大学生提供合适的岗位与实习机会，保障特殊群体的体面就业与职业发展。
	目标十一：可持续城市和社区	顺丰研发了包含丰多宝 (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	顺丰设定2030年碳减排目标，从快递包裹运输的各个环节减少能耗消耗，识别气候变化风险，并主动采取应对措施。
直接目标		
	目标三：良好健康与福祉	顺丰制定覆盖全公司的健康与安全目标，搭建安全管理体系并通过ISO45001认证，并从运输、中转及仓储等角度制定措施，确保员工的健康与安全。
	目标五：性别平等	顺丰严格贯彻男女平等的原则，禁止一切形式的歧视，持续扩大女性员工人数，并为女性员工提供专属福利关爱。
	目标十：减少不平等	顺丰积极开展乡村振兴活动，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。
	目标七：经济适用的清洁能源	顺丰在义乌、合肥、泉州、无锡、芜湖、香港产业园发展光伏发电项目；采购大量新能源汽车及充电桩设备，组建清洁能源车队。
	目标九：产业、创新和基础设施	顺丰坚持自主创新，在快件的收、转、运、派各个环节研发新产品，打造智慧物流，赋能行业智能化。
	目标十二：负责任消费和生产	顺丰以可持续、智能化为产品发展方向，在物流领域积极促进包装产品绿色化、循环化。顺丰严格保障用户个人隐私，建立了完善的数据与隐私保护体系。

可持续发展绩效概览

2021年可持续发展亮点内容

本年度顺丰从业人员《反腐败承诺书》签订率92.9%，员工反腐败教育总时长为19,017小时，全年未发生与不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼事件或匿名举报者隐私泄露事件。

92.9 %

《反腐败承诺书》签订率

顺丰于2021年6月5日世界环境日当天发布《顺丰控股碳目标白皮书2021》，提出以2021年为基准，在2030年以前将自身碳效率提升55%，每个快件包裹的碳足迹降低70%的减碳目标。

55 % ↑

自身碳效率

70 % ↓

每个快件碳足迹

本年度温室气体排放强度32.9吨二氧化碳当量/百万营收，相较上一年度降低6.5%。

6.5 % ↓

二氧化碳排放强度降低

本年度通过绿色运输减少温室气体排放92万吨，通过绿色包装减少温室气体排放27.9万吨，投入共计5,500万元于绿色包装减量化、循环化、减塑化研发。

92 万吨 ↓

绿色运输减少温室气体排放

27.9 万吨 ↓

绿色包装减少温室气体排放

5,500 万元

绿色包装研发投入总计

顺丰秉持平等雇佣的原则，本年度女性从业人员占比14.7%。顺丰亦积极加强退伍军人、障碍人士、海外员工等特殊群体的雇佣，提升特殊人群就业率，展现企业社会责任担当。

14.7 %

女性从业人员比例

顺丰尊重员工集体协议与自由结社的权益。本年度顺丰工会组织112个，工会会员人数45万+人，集体谈判协议覆盖率40%，劳动合同签订率为100%。

112 ↑

顺丰工会组织



450,000 + 人

工会会员人数

40 %

集体谈判协议覆盖率

100 %

劳动合同签订率

本年度受训从业人员总人数为549,473人，线下培训总学时2,747,491小时，线上培训6,808,646人次，培训总投入1亿元。未来，顺丰计划继续加大在人才发展方面的投入。

1 亿元

培训投入总计

2021年可持续发展亮点内容

顺丰在公益慈善方面持续深耕，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，实际参与活动志愿者3,585名，志愿服务时长21,601小时。

9,889 万元

顺丰公益基金会全年公益总支出

顺丰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。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，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。

424 家

补贴商户

6.1 亿元

为当地农户创收约



本年度开展风控周例会65场，共生成141项决议，其中12场会议、33项决议涉及ESG相关议题，覆盖人员安全、生产安全等ESG议题。

65 场

开展风控周例会

141 项

生成决议数

顺丰加强布局可再生能源发电，减少温室气体排放，本年度可再生能源发电量3,053,515千瓦时。

3,053,515 千瓦时

可再生能源发电量

顺丰速运、快运、医药运输、供应链服务等多个业务模块均获得ISO14001环境管理体系认证，航空运输获得ISO50001能源管理体系认证。



ISO14001

环境管理体系认证

ISO50001

能源管理体系认证

顺丰已通过ISO45001:2018（GB/T45001:2020）认证，覆盖快递服务运营管理所涉及的职业健康安全管理活动，损工事故发生率连年下降，年度百万票损失工作日数值相较上一年度下降26%，实现既定的安全目标。

26 %

损工事故发生率下降



01



管治篇

GOVERNANCE

2022年目标		
目标	上市主体内所有三线管理人员《反腐败承诺书》签署率达到100%。	
	供应商《廉洁协议》签署率达100%。	
	持续推动员工《保密协议》签署保密协议，加强数据安全保护。	
	指标	数据
2021年关键绩效	有效举报后续反馈率	100%
	匿名举报者隐私泄露事件数量	0次
	投诉事件“三个一”处理时效达成率	95.7%
	从业人员《反腐败承诺书》签署率	92.9%
	从业人员反腐败教育总时长	19,017小时
	采用智能化系统工具建立重点风控模型	超过100个
	开展风控例会场次及决议	65场，生成141项决议
	涉及ESG相关议题的风控会议场次及决议	12场，生成33项决议
	开展风控序列培训场次及总时长	33场，共计94小时
	通过SRC（应急响应中心）平台收录的有效高危漏洞修复率	100%
	开展国家级护网(HW)行动攻防演习	5次
	重大数据安全事件数量	0次



专题：共推高质量发展

2021年迎来中国共产党建党一百周年。党的十九届六中全会通过了《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》，全面总结了党的百年奋斗重大成就和历史经验。在党的百年华诞之际，顺丰开展了形式多样的庆祝建党100周年活动，积极落实党员教育工作，组织全体党员深入学习党的十九届六中全会精神。同时建立了健全的、确保党建质量的责任体系，加强党委自身建设，让党建源动力贯穿公司运行的方方面面，以高质量党建推动高质量发展。

规范组织建设，打造坚强堡垒

顺丰不断加强全网各分支机构的党建指导工作，制定《顺丰党委分支机构党建工作管理办法》，并优化基层党组织设置。2021年，深圳分公司、四川分公司、湖北分公司、北京分公司、东莞分公司升格为党委，在新起点上更好地发挥党组织政治核心、政治引领的作用。顺丰扎实做好基层党组织大型支部拆分工作，及时在新增加的业务单元建立党支部。依托深圳各区分部，成立10个区域联合党支部和1个职能党支部，在有5个党员（含流动党员）的分部成立了4个流动党员党支部，由优秀的分部经理和快递员党员担任基层党支部书记、委员。



线上线下结合，强化党员教育

顺丰规范落实“三会一课”制度。结合企业工作实际，组织制定“三会一课”指引内容，将学习贯彻《中国共产党支部工作条例（试行）》等有关基层党建的党内法规制度作为三会一课重点，要求各基层党组织制定年度党建工作计划，同时充分借助丰声、顺丰党委微信公众号等线上平台，定期发布集团党建动态及党建学习内容，将党员学习方式从“线下”扩展到“线上”，以多样化的创新的党员学习教育形式，在全公司营造积极的学习氛围。



高质量发挥党员先锋模范作用

顺丰推动党员亮身份、亮承诺、亮诚信，为客户提供优质服务。设立党员先锋岗，组建党员突击队，今年“双十一”“双十二”业务高峰期间，发出《党员先锋行动倡议》，组建党员突击队深入一线收派件，助力企业应对业务高峰，保障了业务正常开展。深圳“521”、“614”、“0107”局部疫情爆发，由共产党员、积极分子组成的抗疫情志愿者们，在疫情防控第一线贡献力量。



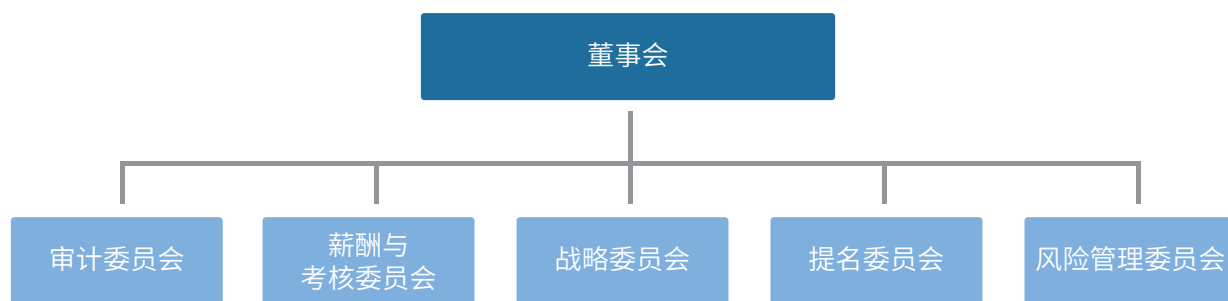
规范企业管治

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。公司明确决策、执行、监督等职责权限，形成股东大会、董事会、监事会之间有效的分工与约束机制。

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。2021年，顺丰共召开股东大会5次。

公司严格按照相关法律法规规定，选举产生董事人选，顺丰董事会由12名董事组成，其中独立董事4名，非独立董事8名。董事会下设审计、薪酬与考核、战略、提名及风险管理5个专业委员会。董事会及专业委员会的人数及人员构成符合法律法规的要求。公司董事会严格按照相关规定召集召开董事会，2021年，顺丰共召开董事会11次、专业委员会10次，各董事认真出席董事会，认真审议各项议案，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。

公司严格按照相关法律法规规定，选举产生监事人选，顺丰监事会由5名监事组成，其中职工代表监事2名，股东代表监事3名，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，2021年，顺丰共召开监事会8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。



顺丰董事会组成架构

表 报告期内董事、监事和高级管理人员报酬情况 (单位：人民币千元)

姓名	职务	性别	任职状态	2021年从公司获得的 税前报酬总额 ¹		是否在公司 关联方获取 报酬
				工资、奖金等	其他福利	
王卫	董事长、总经理	男	现任	1,122.00	0.00	否
林哲莹	副董事长	男	现任	-	-	是
张懿宸	董事	男	现任	-	-	是
邓伟栋	董事	男	现任	-	-	是
刘澄伟	董事	男	现任	-	-	是
何捷 ²	董事、副总经理、 财务负责人	男	现任	1,745.74	4.94	否
罗世礼	董事	男	现任	-	-	是
陈飞 ²	董事、副总经理	男	现任	6,258.03	77.76	否
伍玮婷	原董事、原副总经理、 原财务负责人	女	离任	2,901.20	51.85	否
周忠惠	独立董事	男	现任	680.00	-	是
金李	独立董事	男	现任	680.00	-	是
叶迪奇	独立董事	男	现任	680.00	-	否
周永健	独立董事	男	现任	680.00	-	是
孙逊	原监事会主席	男	离任	126.19	20.73	否
李莉	原职工代表监事	女	离任	843.64	14.60	否
刘冀鲁	监事	男	现任	-	-	是
岑子良	监事会主席	男	现任	1,171.61	72.76	否
李菊花	监事	女	现任	1,261.31	20.93	否
王佳	监事	女	现任	523.78	14.74	否
褚燕	监事	女	现任	666.63	41.25	否
李胜	副总经理	男	现任	3,880.80	48.55	否
许志君	副总经理	男	现任	2,607.95	71.33	否
甘玲	副总经理、董事会秘书	女	现任	2,167.20	31.97	否
合计				27,996.08	471.41	

1: 税前报酬总额为上述人员在2021年任职公司董监高期间在公司领取报酬的情况，包括工资、奖金、福利等。

2: 上表何捷先生、陈飞先生在报告期内从公司获得的工资、奖金等金额包括其从公司子公司嘉里物流领取的董事袍金。

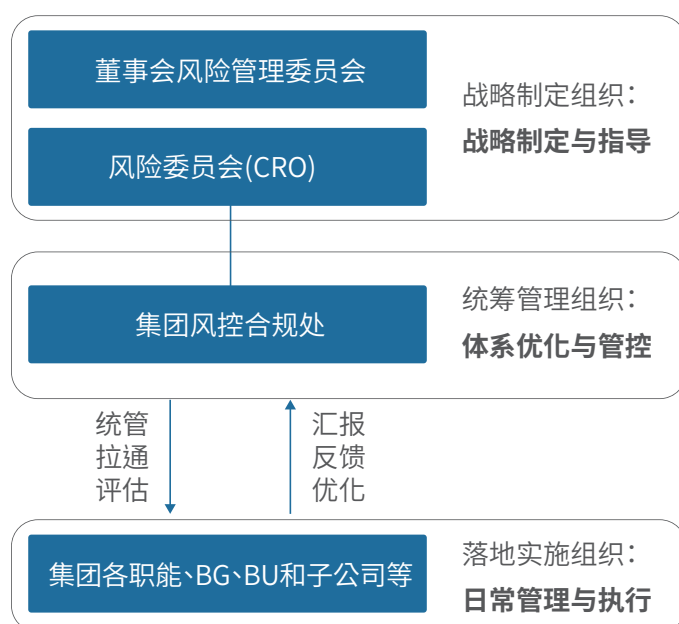
内部控制与风险管理

顺丰不断强化合规建设，制定完善的内控与风险管理体系，严格遵守监管及合规要求。公司针对企业运营及发展过程中存在的环境、社会及管治(ESG)风险进行识别与评估，明确此类风险的应对策略，始终将风险控制在完善的体系和有序的管理之下。

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《顺丰控股股份有限公司章程》，制定了《集团风控管理制度》《顺丰集团危机事件管理制度》，以制度的形式保障风险的有效识别与监控。

顺丰搭建了由董事会风险管理委员会领导的风险管理组织架构。董事会风险管理委员会下设风险委员会，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。集团首席风控官(CRO)负责落实集团风险管理战略，指导和评估各职能、BG(事业部Business Group)、BU(业务组织Business Unit)和地区的风控机制建立与完善；集团风控合规处统筹风控和合规相关管理工作；各职能负责人、BG、BU和地区负责人为相关风险控制的第一责任人，制定具体风险管控办法和实施细则等，并负责日常风险的识别、评估以及管控措施的落地执行。ESG风险同样在此风险管理组织架构下得到监督管理。



顺丰风险管理组织架构

每两年，顺丰依据公司内外部环境变化，对公司实现目标过程中所面临的风险进行识别与分析。2021年，公司借助大数据技术持续提升风控模型的精准性、敏捷性，进一步完善风控系统的智能化系统工具，已建立重点风控模型超过100个，形成集团风控系统与专业风控系统结合、“集团分析、专业管控”的系统模式。

顺丰在新员工入职环节，采用课程培训等方式，培养新员工风险管控意识。针对重点风险职能部门，顺丰制定了各风险管理上岗课程及专项培训，采用线上学习、考试通关等形式进行培训。2021年，顺丰开展风控序列培训94小时，共计33场，覆盖7大专题：风控基础、销售风险、采购风险、客诉风险、信息安全、舆论风险及生产安全，针对性地提升业务区风险管控能力。

2021年，顺丰开展风控序列培训94小时，共计33场，覆盖7大专题：风控基础、销售风险、采购风险、客诉风险、信息安全、舆论风险及生产安全，针对性地提升业务区风险管控能力。

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，四级风险中新增碳中和风险、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。2021年我们开展风控周例会65场，共生成141条决议，其中12场会议、33条决议涉及ESG相关议题，覆盖人员安全、生产安全等ESG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）



商业道德管理

顺丰重视商业道德管理，确定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。同时，公司基于过往经验，正在梳理制定《顺丰集团反腐败合规手册》，以期未来为员工提供廉洁行为的指引。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。

公司定期面向各业务部门开展内部风险研究，主动识别运营中潜在的商业道德风险。如员工对自身或他人行为存在合规疑虑时，可通过热线电话向工会、人力资源部门或其他相关部门进行制度咨询、问题反映，确保自身行为合规的同时，不断加深对各项制度要求的理解。

案例：顺丰加强行业沟通，共筑美好的商业社会

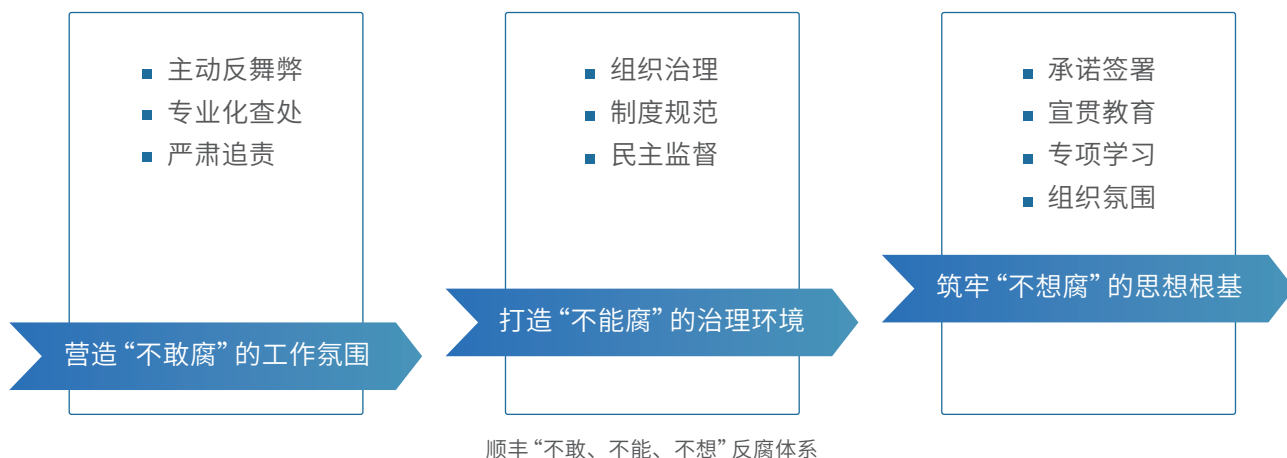
顺丰与外部组织紧密联系，深入合作摒弃不道德的商业行为。2015年6月18日，顺丰联合多家上市公司共同发起中国企业反舞弊联盟，于2017年发布“联盟成员信息共享系统”（又称“黑名单系统”），旨在提高不诚信行为的社会成本。

公司不断强化行业知名企业的内审交流与业务赋能，对标行业数字化审计标杆企业，与上市公司、行业联盟协会等组织加强沟通。2021年，顺丰内部审计数字化转型稿件收录于“内审人谈两会”系列话题，且在《中国内部审计》刊登。



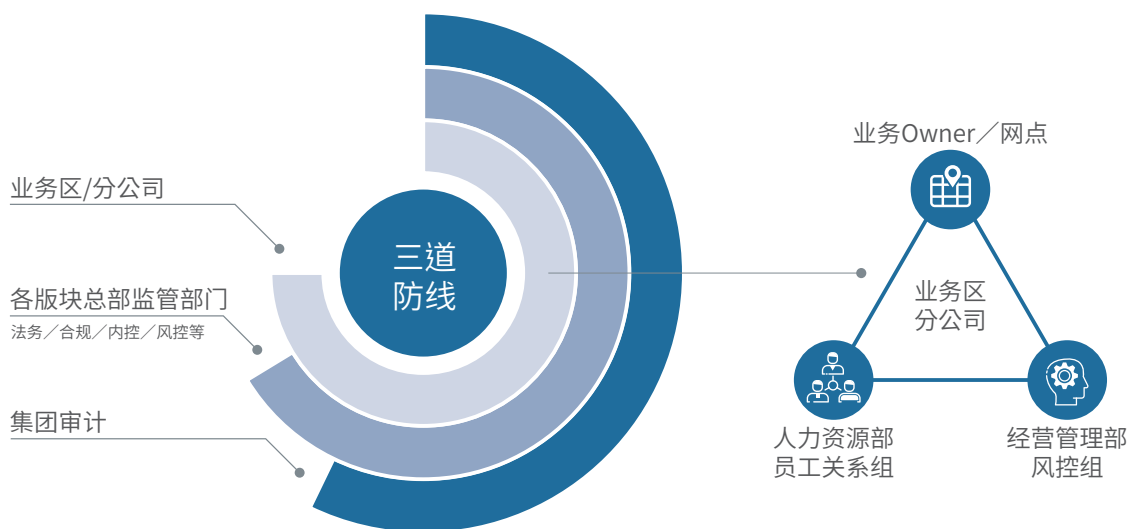
廉洁管理体系

为确保廉洁管理体系的有效性，顺丰每年会根据查处的贪腐事件分析原因，确认是否存在流程、制度的缺陷，并对制度进行必要的迭代更新。2021年，公司进一步修订覆盖全集团的《顺丰集团反腐败管理制度》《反腐败承诺书》《诚信廉洁协议》，新增反腐败职责及反腐败行为准则，同时在反腐败要求中增加了违规行为描述，包括行贿、礼品馈赠、对外宴请等。此外，公司亦升级了原有的“教防管罚”机制，建立“不敢、不能、不想”的反贪腐体系，以更全面的体系和具体的条例严防不诚信行为。



顺丰严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，制定如《奖励与处罚管理规定》《举报管理办法》等制度。公司在《顺丰诚信手册》和《亲属回避管理办法》中明确阐述对“腐败行为”“利益冲突”和“便利费”等的定义，避免公私利益冲突。

公司建立了从董事会、审计委员会、总部监管部门到业务区的集团层面的防控体系。在业务区内部也同步建立起三道防线，实现贯穿管理的全网络、全岗位的廉洁管理体系。在双层三道防线外，公司建立由CEO（Chief Executive Officer首席执行官）、CHO（Chief Human Resources Officer首席人力资源官）及CAE（Chief Audit Executive首席审计官）牵头的高管纪律检查委员会，以及员工纪律检查委员会，分别负责高管层级员工和其他员工的廉洁纪律管理。



顺丰廉洁从业监管防线

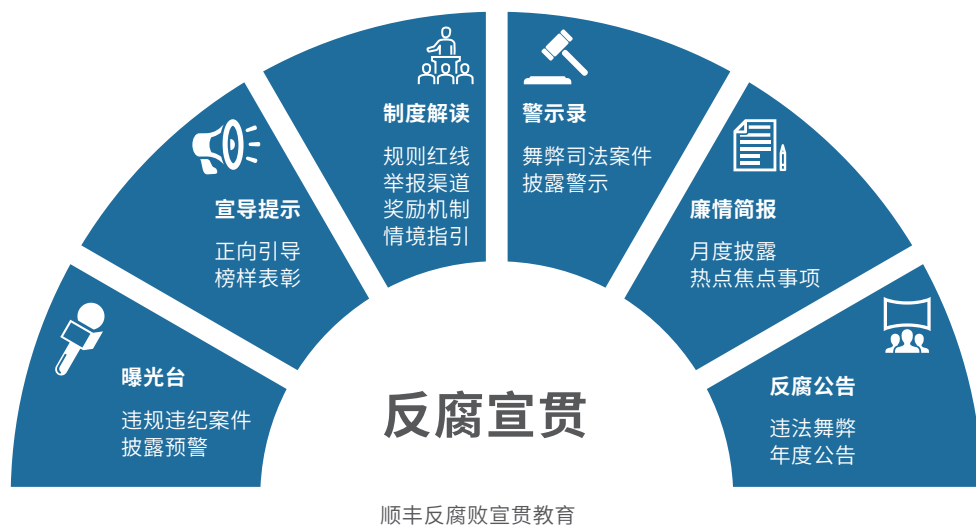
反腐败举措

顺丰着力开拓“数据驱动、科技赋能”的科技反腐败管理，致力于打造“后端风险研究驱动、中端风险平台监控、前端审计项目输出”的完整价值链管理机制。

开展反腐败培训

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

顺丰搭建了廉洁文化宣传体系，通过制度解读、廉情简报以及反腐公告等形式，主动向员工宣贯公司反腐败制度及措施。通过线上案例、线下培训等多种形式，针对基层员工和业务区管理层开展廉洁文化正面宣导及舞弊案例反面警示。我们还对新员工开展反腐入职培训，并推动员工每年确认并签署《反腐败承诺书》。2021年，顺丰从业人员《反腐败承诺书》签订率92.9%。



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。

2021年，顺丰共开展了6场廉洁教育专题培训，并在新员工入职培训中设置诚信廉洁教育模块。针对高管，共计开展了9场文化大讲堂，围绕企业诚信廉洁文化及核心价值观进行交流探讨。此外通过廉洁顺丰资讯平台面向全网发布推文24期，内容涵盖廉情简报、警示录等。2021年，员工反腐败教育总时长为19,017小时。

腐败事件举报与处理

顺丰制定了《举报管理办法》《员工沟通管理规定》，鼓励员工、供应商、合作伙伴等各利益相关方监督公司廉洁运营，并要求投诉处理相关知情人员承担对投诉人及投诉事件的保护和保密责任。

目前，顺丰主要举报渠道为官方网站、举报电话、丰声平台、地区投诉管理平台、邮箱和信件六种举报渠道。2021年，公司对举报渠道设计进行了优化，增加举报渠道信息收集结构，改善投诉举报用户体验，有效提升投诉举报质量和问题核查效率。

表 顺丰举报渠道

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

公司遵循“统一管理、归口办理、分层分级负责”原则，制定《员工沟通管理规定》，明确了由集团审计统筹举报管理，各业务区负责本区域投诉处理事宜。此外，公司还制定了《举报管理办法》，进一步明确了从接收举报、立案调查，到发布调查报告、责任人处理，再到结案回复的闭环处理体系，以确保事件得到有效处理。在事件处理时效方面，公司制定“三个一”原则，要求各负责部门“一个工作日内回应举报人，一个星期内确认是否立案调查，一个月内完成调查、回复举报人及结果公示”，保障事件处理流程的有效性。

2021年，顺丰有效举报后续反馈率为100%，投诉事件“三个一”处理时效达成率为95.67%。

公司对腐败行为进行立案调查，并出具书面调查报告。对于属实的问题，依据《奖励与处罚管理规定》给予处罚建议或依法移交司法机关处理。针对违反商业道德等企业诚信的供应商，一经发现将被从合格供应商资源池中冻结或删除，并被顺丰采购部门记入《黑名单供应商》。

举报人保护

顺丰依据《关于发布“842好人不忧”自主申报机制的通知》，杜绝任何人对举报者的打击报复行为，明确各组织负责人为证人保护的第一责任人，要求各组织采取合理措施对证人及举报人进行保护，保障其基本权益不受侵害。与举报相关的接收、受理、调查、处罚等各环节所有参与及知情人员，均需对举报人个人信息及投诉内容严格保密，保护举报人的合法权益。2021年，顺丰未发生匿名举报者隐私泄露事件。

数据安全治理

顺丰时刻对信息安全及数据合规风险保持高度警觉。公司进一步完善数据隐私与网络安全保护政策及管理架构，从底线要求、运维措施、方法论、生态场景等维度建立了四大安全能力体系，其中包括安全能力基线、安全运营能力、DevOps³安全能力、安全生态能力，保障数据安全规范化管理。

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

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

网络安全

顺丰制定《顺丰集团信息安全事件应急预案》，明确发生网络安全事件时的具体响应机制及处理措施，并于2021年更新《网络安全事件管理规定》和《顺丰速运集团安全技术规范》，明确网络安全事件处理流程以及管理要求，为公司网络安全保驾护航。

顺丰定期通过内外部对网络安全进行监测。公司内部日常进行基本的配置漏洞检查，并设立“蓝军团队”，每季度对公司网络进行大规模渗透测试。此外，公司通过SRC（应急响应中心）平台，邀请外部人员测试顺丰相关系统的安全性，自2017年平台开放以来，累计注册外部测试人员1,349名。2021年，通过SRC平台共收录有效高危漏洞112个，修复112个，修复率100%。

针对不同类型的网络攻击事件，顺丰均制定了详细的应急响应及补救措施，确保迅速、妥善地处理各类网络安全事件。2021年，顺丰开展了一次国家级护网(HW)行动，在内部展开了5次攻防演习，提升了公司的安全防御水平。

顺丰积极参与政府主导的网络安全国家标准制定。2021年，顺丰参与制定了《信息安全技术快递物流服务数据安全指南》(暂定)和《信息安全技术网络数据分类分级要求》等行业标准，推动行业数据安全规范化。

3 DevOps是开发(Dev)和运营(Ops)的复合词，指过程、方法于系统的统称。

信息安全

2021年，顺丰更新了《员工信息使用安全管理规定》《信息安全奖惩管理办法》《信息泄露类安全事件管理办法》，并制定了《隐私数据安全合规管理规定》。

公司通过定期召开的风控例会统筹和监控整体信息安全。信息安全职能各负责人在例会中对内外部安全风险进行分析与应对，并部署公司重大信息安全事项，包括公司业务高峰信息安全保障、红蓝对抗部署、重大风险处置决策等。此外，公司不断提升抗安全攻击能力，严格保护客户数据与隐私安全。通过开展信息系统安全等级保护测评、GDPR合规工作和APP隐私合规工作等一系列措施，在个人信息处理及业务系统建设方面持续进行安全介入，确保客户隐私不因系统受到攻击而向外界泄露。

同时，公司也组织了一系列信息安全培训及宣导，结合国家的法律法规以及监管要求，梳理内部隐私泄露风险点，形成隐私保护课程并向员工传达。2021年，顺丰持续推进全体员工开展信息安全培训及考试，有效提升了员工的信息安全意识。



02



环境篇

ENVIRONMENT

	2021年目标	2021年目标完成情况	2022年目标
目标			绿色包装目标：
	绿色包装目标： 2021年，绿色包装计划减少温室气体排放6万吨。	2021年，通过绿色包装减少温室气体排放27.9万吨。	1、2022年丰多宝（π-box）循环包装箱保有量超过220万，预计减少1.39万吨二氧化碳排放量。
			2、2022年通过减量化措施，大宗包材预计减少约7.6万吨二氧化碳排放量。
	绿色运输目标： 以2020年为基准年，在2021年新增8,000台新能源车。	2021年新增超过8,900台新能源车运力。	绿色运输目标： 2022年新增3,000台新能源车运力。
	N/A	N/A	清洁能源目标： 2022年产业园清洁能源发电量达到2,000万千瓦时。
			顺丰航空： 力争在2030年前实现航空基地场内车辆装备电动化率达100%。

	指标	数据
2021年关键绩效	通过绿色包装减少温室气体排放	27.9万吨
	通过绿色运输减少温室气体排放	92.0万吨
	通过可再生能源发电减少温室气体排放	0.24万吨
	可再生能源发电量	3,053,515千瓦时
	温室气体减排总量	1,201,297.6吨二氧化碳当量
	温室气体排放总量	6,883,274.9吨二氧化碳当量
	温室气体排放强度	32.9吨二氧化碳当量／百万营收
	单票快件温室气体排放量	652.44克二氧化碳当量／件



专题：共赴双碳目标

近年来，气候变化是全球备受关注的议题，为实现《巴黎协定》的目标，全球碳中和蓝图逐渐铺开。2020年，中国以大国姿态，基于推动实现可持续发展的内在要求和构建人类命运共同体的责任担当，提出了二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和的伟大目标，在应对气候变化新征程上展示出前所未有的决心。



减碳目标发布

作为一家肩负社会责任的企业，顺丰充分意识到自身业务对环境的影响，一直致力于打造可持续发展的供应链服务，希望能以身作则，通过企业运营的优化与升级，对全行业乃至全社会带来积极影响。基于过去的减碳成果，顺丰制定了更具雄心的碳减排目标与战略规划，并于2021年6月5日世界环境日当天发布《顺丰控股碳目标白皮书2021》。



2030年 碳效率提升 **55%**↑

2030年 每个快件包裹的碳足迹降低 **70%**↓

顺丰控股碳目标白皮书2021

顺丰承诺，将善用科技力量，推动绿色低碳变革，在2030年实现自身碳效率相较于2021年提升55%；同时，为打造气候友好型快递，顺丰将在2030年实现每个快件包裹的碳足迹相较于2021年降低70%。

减碳行动路线图

68%

用能结构调整

采取可再生能源解决方案，在合适的产业园投建光伏，并逐步加大新能源车辆应用，转变能源使用类型，以极大降低业务运营碳排放。

12%

减碳科技应用

逐步构建碳排放管理平台，运用人工智能、大数据、物联网等领先科技实现低碳智慧运营。

11%

运输及业务模式升级

通逐步推进多式联运，利用货运航空枢纽改善航线，使用绿色低碳包装，智慧化企业管理，以及向客户提供All Green绿色供应链解决方案等提升运营效率和减少碳排。

9%

其他

针对无法避免的碳排放，采用种植“顺丰碳中和林”及购买碳补偿额度等方式实现抵消。



碳排管理升级

为响应国家“双碳”目标并保证顺丰2030年碳目标的实现，2021年，顺丰搭建了碳排放管理平台“丰和”，克服业务范围广、细分场景多、对接系统繁多、数据底盘复杂等诸多挑战，整合集团碳排放与碳减排数据，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。平台纳入的数据源包括车辆用能、货机用能、铁路运输、场地用电、冷仓冷剂、员工通勤及各碳减排项目的排放数据，实现碳排放数据数字化管控，协助追踪碳目标完成进度。

绿色科技实践

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。

在末端收派环节，顺丰应用自研大、小型无人机，运用智能无人机技术，扩大业务投送范围，提供高效率、高经济性且低碳的物流服务，同时通过推广丰多宝(π-box)循环包装箱等绿色包装的应用，实现循环经济在物流行业的实践。

在中转环节，顺丰基于大数据最优配置仓储资源，引进全自动化分拣和场地管理系统，实现仓储和转运的效率提升，提高能源使用效率。

在运输环节，顺丰应用智能地图进行运输路线规划，结合快件时效、距离等因素，通过智能算法提供路径最优解。同时，公司依托大数据分析和深度学习技术，整合货运路线与运力资源，实现车辆与货物的精准匹配，提升陆地运输效率。

顺丰将低碳科技服务渗透至行业供应链的各个环节，实现端到端供应链全链条碳足迹的降低，帮助合作伙伴加速低碳转型，从源头减少能源消耗带来的碳排放，提升企业运营过程的碳效率，实现绿色发展，共建零碳社会。

应对气候变化

气候变化所带来的影响受到当今全世界的普遍关注。对企业而言，气候变化风险是企业整体风险管理中的一环。顺丰深刻认识到提高能源利用效率、减少温室气体排放、应对极端天气变化是公司实现可持续发展、提升自身竞争力的重要举措。公司参照气候相关财务信息披露(TCFD)工作组的建议，通过治理、策略、风险管理及指针和目标四个方面对公司识别及应对气候相关风险与机遇的工作进行披露。

治理

气候变化风险同其他各类风险一致，均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，并作为最高风险管理机构对包含气候变化风险在内的ESG风险拟定应对策略；集团风控合规处负责编制包含气候变化风险在内的集团整体风险报告，提呈至CRO（Chief Risk Officer，首席风险官），由CRO向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。基于评估结果，2021年度顺丰针对气候变化问题于风险清单中新增了两个四级风险。

表 2021年新增气候变化相关四级风险

风险名称	风险类型	风险描述
“碳中和”风险	转型风险	随着国家“双碳”计划开展，环保及节能减排相关政策出台，可能对快递企业服务及营运模式产生影响，导致快递企业在环保及节能减排等相关方面费用支出增加。同时，若企业未能依法合规履行绿色环保义务，不仅会遭受相关行政处罚，亦会对企业社会形象造成不良影响。
极端天气运营风险	实体风险	由于气候环境问题，极端天气频发，如冬季暴雪、夏季暴雨，影响公司业务连续性，造成业务中断及瘫痪。

气候变化带来的外部环境改变在对公司产生新的风险的同时，也带来的新的机遇。

- 从运输服务出发，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，作为较早布局新能源运力资源的物流服务提供商，顺丰会因此得到客户的青睐，抓住绿色供应链市场机遇。
- 从绿色包装出发，顺丰拥有快递包装设计研发能力，并在绿色包装领域深耕已久，掌握数量可观的相关知识产权。在政策引导下，市场对于绿色包装的需求扩大便于顺丰推广绿色包装，加快循环包装市场化进程，进而提升公司声誉，提升市场接受度。

风险管理

为有效管理气候变化相关风险，顺丰针对新增的两个四级风险提出了应对措施

风险名称	应对措施
“碳中和”风险	公司高度关注政策动向及政府侧绿色能源要求，以及时响应政策，推动公司管理优化。法务及各业务线均已建立国家和地方政策的研究团队，深度分析已出台的各项相关政策，结合外部环境的整体变化，科学预测政策方向和趋势，实施前瞻性布局和调整，充分利用相关政策利好规避风险，借力行业政策东风，助力业务经营。
	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。
	随着顺丰航空机队规模的快速扩张以及对欧盟等地区的洲际航线需求增多，顺丰受欧盟碳排放相关法令监管的压力逐渐增强。公司成立欧盟航线碳排放工作组，编写了2022上半年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。
	为应对国家相继出台的绿色包装相关政策，顺丰在绿色包装方面进行减量化、循环化、减塑化研发，2021年共计投入5,500万元。
极端天气运营风险	针对极端天气，公司制定了应急处置程序，制定了不同影响程度下的应急处置检查清单，并规范了信息通报流程，明确了责任人，确保应急处置的及时性。
	包装：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。
	运输： 陆运：公司针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，“丰能”项目组开发了冬季使用、充电、补电、保养等注意事项的课程供车辆管理人员学习。
	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。
	员工： 公司对高温地区和高寒地区有清晰界定，结合中国天气网预告，提前为员工配备防暑防寒工具，如便携式小风扇、电热马甲、围脖、帽子等物资，为员工身体健康保驾护航。 此外，公司还制定了《突发事件员工关怀应急处理机制》，纳入自然灾害类、流行疾病类、公共因素类、社会活动类事件，根据异常事件的发展演化以及对公司造成的影响进行事件分级，对应采取不同的措施给予员工关怀。

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

- 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。

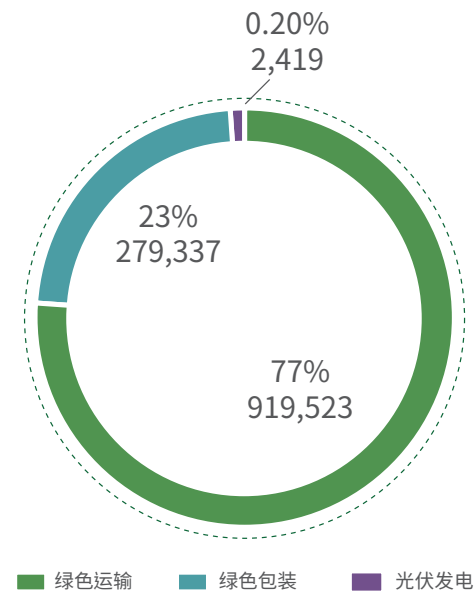
陆路运输	2022年新增3,000台新能源车运力。
航空运输	力争在2030年前实现航空基地场内车辆装备电动化率达100%。
绿色转运	2022年产业园清洁能源发电量达2,000万千瓦时。
绿色包装	1、2022年丰多宝 (π-box) 循环包装箱保有量超过220万，预计减少约1.39万吨二氧化碳排放量。 2、2022年通过减量化措施，大宗包材预计减少约7.6万吨二氧化碳排放量。



可持续物流

顺丰以保护环境、节能减排为目标，通过绿色运输、绿色转运、绿色包装等途径，实现覆盖物流生命周期的温室气体减排计划，积极打造可持续物流。2021年，顺丰减少温室气体排放达1,201,298 tCO₂e。

顺丰搭建了健全的环境管理体系与能源管理体系，推动各业务模块完成环境及能源管理体系认证。截至目前，包括速运、快运、医药运输、供应链服务等在内的多个业务模块均获得ISO 14001环境管理体系认证，航空运输获得ISO 50001能源管理体系认证。



顺丰2021年温室气体减排量 (单位：tCO₂e)

表 顺丰环境管理体系与能源管理体系认证

公司主体	认证名称	认证范围
深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司	ISO14001环境管理体系	快递服务运营管理、普通货物冷链运输运营管理所涉及的环境管理活动
浙江顺丰速运有限公司	ISO14001环境管理体系	Apple产品的仓储服务及相关管理活动（授权委托）
深圳顺丰快运股份有限公司	ISO14001环境管理体系	快运及物流服务管理
深圳丰朗供应链有限公司	ISO14001环境管理体系	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环境管理活动
顺丰医药供应链有限公司	ISO14001环境管理体系	资质许可范围内药品与医疗器械的储存与运输服务
顺丰航空有限公司	ISO50001:2018及RB/T 104-2013 《能源管理体系交通运输企业认证要求》	顺丰航空物流业务服务过程所涉及的能源管理活动及节能技术的应用
深圳市顺丰综合物流服务有限公司	ISO14001环境管理体系	许可范围内普通货运及相关管理活动
顺丰多式联运有限公司	ISO14001环境管理体系	普通货运、集装箱货物运输物流服务
深圳顺丰国际供应链管理有限公司	ISO14001环境管理体系	普通货物仓储及物流服务
浙江双捷供应链科技有限公司	ISO14001环境管理体系	普通货物仓储服务（不含危险化学品）

绿色运输

在陆路运输方面，顺丰通过多种途径加大新能源车辆的投入和使用，与合作伙伴共同探索新能源物流车高效化运营机制，提升运输能源使用效率，降低对环境的影响。在航空运输方面，顺丰加强能源管理工作，通过燃油管理系统进行精细化管理，实施各项节能减排措施，并积极跟进国家生物航油试点工作，保卫纯净蓝天。

表 顺丰2020-2021年陆运及航空运输资源消耗数据⁴

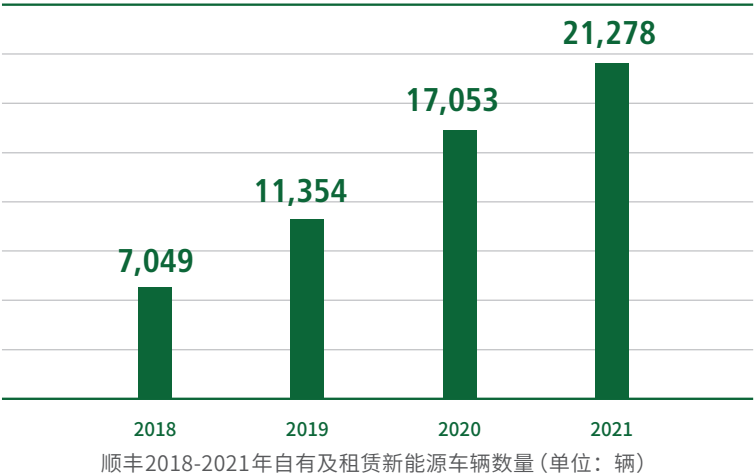
	单位	2020年	2021年
陆运电力使用量 ⁵	kW·h	117,336,376.5	104,746,128.0
陆运汽油消耗量	L	69,067,775.7	109,833,639.6
陆运柴油消耗量	L	913,116,365.4	1,108,470,842.4
陆运运输温室气体排放总量	tCO ₂ e	2,705,510.6	3,263,703.2
航空煤油使用量	t	500,657.7	424,717.8
航空地面水资源使用量	t	39,116	44,504
航空地面电力使用量	kW·h	7,731,677.5	12,032,767.1
航空地面汽油使用量	L	81,891.6	101,554.0
航空地面柴油使用量	L	1,149,079.0	1,069,811.7
航空运输温室气体排放总量	tCO ₂ e	1,585,863.2	1,297,990.4

陆路运输

陆路运输是顺丰提供物流服务的主要的运输方式。如何提高能源使用效率，降低陆路运输的碳排放是顺丰长期以来重点关注的问题。公司通过投入新能源车辆、更换燃油车辆进行运力用能结构优化，搭建平台系统监控车辆用能情况，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

自2015年起，顺丰进行新能源汽车的批量采购，并由“丰能”专项组负责新能源项目的运营与实施。7年以来，顺丰通过自购、租赁及外包等方式不断提升新能源车数量，持续扩大绿色车队规模。



4 陆路运输相关环境数据覆盖中国大陆及港澳地区能源消耗数据；航空运输地面运营相关的环境数据覆盖各航空场站基地；2021年陆路运输电力、汽油及柴油消耗量统计口径新增中国大陆及港澳地区的员工自带及外包营运车数据，温室气体排放数据新增车辆驾驶舱制冷剂使用、冷运车辆冷藏室制冷剂使用、自有柴油车尿素分解及多式联运产生的排放。

5 2020年陆运电力数据包含新能源车通过网点自有充电桩及租赁外部充电桩获得的电量，2021年仅包含通过外部租赁充电桩获得的电量。通过网点自有充电桩充电数据包含至“办公及服务网点电力消耗量”中。

顺丰新能源车辆的运输场景覆盖城市内普通收派及重货收派，城市内短途支线、接驳以及跨省市的一二级干线运输。截至2021年12月底，新能源车辆投放已覆盖215个城市。对于长距离运输及北方寒冷地区运输，公司进行氢燃料、LNG天然气车辆的试点引入。目前，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。

在传统燃油车辆方面，2021年顺丰购置符合国家第六阶段机动车污染物排放标准的车辆共1,464辆，降低运输过程中对环境的影响。

用能数据监控

顺丰通过新能源汽车系统平台实现对新能源车的用能管控。平台可以全面、实时地反映当前日期所有新能源车辆的数量、利用率、接入及出勤率等情况，通过能耗数据追踪车辆的用能效率。此外，系统还能够对车辆的日均行驶里程、行驶时长、充电时长以及使用和充电时段的分布进行可视化数据分析，以便及时对车辆和充电桩的使用作出调整，从而提升用能效率。



2021年，顺丰针对燃油车辆制定了《营运车辆油耗包干方案》，通过制定油耗目标值及节油奖励机制，引导驾驶员操作，实现整体油耗的下降。为配合方案落地，顺丰指定专人跟进能源使用管理，由上至下，通过总部组织、地区组织及车队，层层管控。

表 顺丰能源使用管理架构

管理层级	管理职责
总部组织	由专人跟进所有车辆能源事项：
	能源采购；能源使用、消耗管理及监控体系搭建；自有车辆能源消耗监控；能源消耗异常跟进；核查工作安排及结果跟进；能源使用相关培训安排及组织；新模式、新工具引入、试点、推广等。
地区组织	由专人跟进相关区域能源管控工作：
	地区能源消耗目标值制定；能源使用、管理工作宣导及落地执行；地区能源消耗监控；消耗异常人车核查、检修、培训等改善工作落地执行；调查结果跟进等。
车队	由车队管理员负责所辖人车能源消耗情况：
	车辆能源消耗监控；异常消耗跟进核查工作；车辆技术状况检查安排；驾驶员跟车培训等。

公司邀请内外部讲师进行节油驾驶、新能源管理等相关专题的线上培训，提升车辆管理人员及驾驶员的车辆知识储备，改善不良驾驶习惯，通过规范日常驾驶操作降低车辆油耗。2021年共完成25场线上培训，覆盖车辆管理人员8,293人次。

运输路径优化

顺丰智能地图赋能运输线路规划，结合产品的时效要求、距离等因素，采用智能算法提供路径规划最优解。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。此外，平台还能够基于地理信息大数据提醒司机优化驾驶习惯，利用预见性导航与节油算法，减少运输能耗。

航空运输

顺丰严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《广东省节约能源条例》等节能降耗管理条例，制定了《能源计量管理制度》等内部制度推进航空运输节能减排工作。

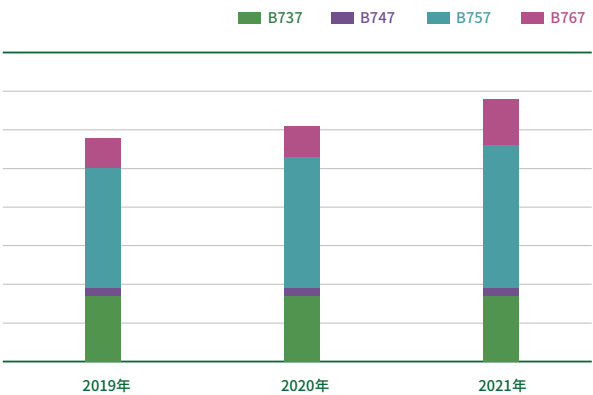
表 顺丰航空能源管理架构

节能减排领导小组及管理委员会	指导能源管理工作小组开展工作；
	审核和评定工作小组提出的工作方案和措施。
能源管理工作小组	开展航空煤油、汽油、柴油、燃气、水、电等能源数据的统计分析；
	制定具体的能源管理工作方案和措施；
	推进能源管理工作方案和措施的落地；
	定期向领导小组汇报项目进展。

2021年，顺丰航空成立碳排放工作组，编制各部门能源管理方案，并于各能耗部门设置固定接口人，负责考核评价节能降耗执行情况。依据中国民用航空局颁布的《民用航空飞行活动二氧化碳排放监测暂行管理办法》要求，顺丰于每年4月30日前向民航局提交上一年度经核查的温室气体排放报告。为保证数据的真实可靠性，自2020年起，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。

绿色航空

- 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。2021年，顺丰共有68架自有全货机。
- 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。2021年，顺丰通过截弯取直技术节约航空燃油量约1,532吨，通过二次放行节约航空燃油量约888吨。



顺丰2019-2021年自有大机型占比逐年提升

- 线上燃油管理：顺丰于2021年4月完成航空燃油管理系统初验，并于12月1日完成系统终验。该系统有效地辅助公司燃油管理制度的建立及燃油管理进度监控，目前可实现截弯取直、二次放行、落地剩油等燃油管理项目的数据统计工作，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。此外，该系统内的碳排放模块可协助完成生态环境部、民航局等单位要求的定期碳排放统计及核查工作。



- 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：公司制定《顺丰航空2021年度燃油节省激励方案》，设立了节能奖励基金，对节能工作中有显著成绩的部门和个人给予表彰和奖励。2021年，顺丰完成节油激励方案的更新，新方案考核工作已成功开展，进一步强化了员工的节能意识。

绿色转运

顺丰致力于打造绿色产业园，通过建设光伏发电站、优化仓库空间布局等多种方式，促进快递中转效率与节能效益的提高，降低快递中转对环境的污染。

2021年，顺丰针对产业园设备设施管理制定了《顺丰丰泰产业园工程机电管理手册》，并要求各园区对设施设备进行定期维护保养与检测，确保正常运行，减少因设备老化、设备故障带来的能耗损失。公司推动各产业园加装恒压供水、优化二次供水设备，提升水资源使用效率。园区每年两次定期清洗水池，总部每季度对各园区进行品质检查，对供水设备的运行状态进行检查评估，对水质进行有效监管，保障用水安全。

顺丰针对园区内租户管理工作制定了《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租户用水用电行为。各园区不定期开展节能降耗宣传活动，针对国家出台的能源管理政策进行学习，向员工与园区租户宣贯政策内容，并将政策内容转化为管理措施落实到园区管理工作中。

- 优化地面车队：依据国家最新发布的《2030年前碳达峰行动方案》要求，到2030年，民用运输机场场内车辆装备等力争全面实现电动化。地面车队自2021年起全面引进电动能源车，共计引进13台电动内场车以及7台新能源行政车，并积极开展针对新能源车辆维修保养的员工培训。
- 开展节能宣传：公司建立了《顺丰航空办公场地公共区域管理规定》，积极组织宣传公司已经实施的节能、节水、节电、节材等工作，逐步打造节约低碳型公司文化，引导员工积极参与节能低碳办公，营造“节约光荣、浪费可耻”的氛围。

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。

案例：采用智能化管理平台(IPS)实现产业园园区用水用电精细化管理

智能化管理平台(IPS)可实现园区用水、用电数据监管，平台功能包括能耗阈值预警、故障实时报警等，协助园区物业掌握各区域能耗动态情况。

- 2021年，产业园为智能化分拣设备、冷库设备及办公空调等用电设备加装智能电表，并接入智能化管理平台，实现园区用电精细化管理。
- 针对水资源使用情况，智能化管理平台可实现对各园区内各用水单位用水量的动态数据分析，发现用水超标及时预警，并协助定位异常区域，提高故障修复工作效率，减少水资源浪费。

表 顺丰产业园及中转场2020-2021年环境数据⁶

	单位	2020年	2021年
水资源消耗量	t	620,251.7	653,893
废弃物产生量	kg	16,703,832.4	23,934,635
可再生能源发电量	kW·h	1,577,170.5	3,053,515
电力消耗量	kW·h	299,143,742.3	847,387,358.4
温室气体排放量	tCO ₂ e	265,091.6	725,267.7

顺丰积极加强可再生能源利用，布局可再生能源发电计划，减少温室气体的排放。2021年新增4个园区屋面光伏电站，节约碳排放约1万吨。截至目前，产业园共完成9个园区的屋面光伏电站的建设，装机容量达13兆瓦，年发电量1,000万千瓦时以上。



光伏产业园

⁶ 产业园相关环境数据覆盖中国大陆及香港地区的顺丰自营产业园，产业园内属于外部租户的环境数据不包含在内。2021年中转场用电数据范围新增中国大陆租赁中转场。

绿色办公

顺丰设立了《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，有效推动共享办公与常态化远程办公，提升办公空间使用效率。公司在运营过程中并不涉及大量水资源的使用及废水排放，亦不涉及易对水资源造成污染的产品及业务。

表 顺丰办公及服务网点2020-2021年环境数据⁷

	单位	2020年	2021年
办公及服务网点用纸量	kg	31,961.5	38,331.2
办公及服务网点电力消耗量 ⁸	kW·h	252,084,789.6	542,971,434.1
办公及服务网点废弃物产生量	kg	4,098,124.8	6,785,980.0
办公及服务网点水资源消耗量	t	43,600.3	123,485.0
办公及服务网点温室气体排放量	tCO ₂ e	216,385.5	503,650.8

顺丰积极倡导绿色办公、节能环保文化，通过各项资源节约措施，减少用水用电浪费，实现办公环节提质增效。2021年，顺丰运营场地共计节约262万元水·电费用。

用水管理

顺丰对100%的运营网点进行用水设备情况的定期巡查，对出现问题的设备及时上报修理，通常在1天内完成维修，减少水资源的无故浪费。

用电管理

顺丰积极对场地用电管理进行改进，对部分场地的用电系统加装智能管理系统，减少未来能源消耗。2021年，共有11个地区873个网点安装了智能电表，实现了电量可视化，电费同比下降4.6%。公司将持续在更多的网点场地推广智能电表模式。

装修管理

顺丰对办公场所的施工加以规范，要求在装修场地使用节能灯具，并严格遵守当地对于噪声管理的要求，不影响当地居民生活。装修过程中产生的装修垃圾、废水等全部按照绿色施工标准排放或由专业第三方公司回收，将对环境造成的污染降至最低。

绿色包装

2021年，国家发展改革委在《进一步加强塑料污染治理的意见》中提出，到2022年底，北京、上海、江苏、浙江、福建、广东等省市的邮政快递网点，先行禁止使用不可降解的塑料 包装袋、一次性塑料编织袋等，降低不可降解的塑料胶带使用量。到2025年底，全国范围邮政快递网点禁止使用不可降解 的塑料包装袋、塑料胶带、一次性塑料编织袋等。

顺丰顺应绿色包装发展趋势，持续推动绿色包装计划的落地执行，制定了《顺丰包装操作规范》，针对不同种类的内件细化包装操作要领，落实绿色包装要求。此外，公司针对5类大宗包材制定了《绿色产品技术规格书》，对绿色包装的选型与应用起到指导作用。2021年，顺丰针对绿色包装研发投入总额达5,500万元，新增绿色包装相关知识产权20个。

⁷ 2021年办公及服务网点环境数据较2020年新增部分自有及租赁办公场所，覆盖中国大陆及港澳地区办公场所。

⁸ 2021年办公及服务网点用电量数据较2020年新增新能源汽车通过网点自有充电桩获取的电量。

减量化包装

2021年，顺丰完成“丰景计划”2.0升级，启动对胶袋、胶纸、贴纸、封条等8大类物料的减量化、标准化、场景化创新开发。在保障品质的前提下，含有再生材料的胶袋已在4个地区陆续投放试点，细分场景下的减量化低粘胶纸也已投放试点逾1万卷。同时，顺丰针对封条SKU进行精简研发，从31款缩减至14款，并对34款有常规贴纸启动无底纸化研发，预计可减少约50%的纸张用量。此外，公司通过对多种快递场景和用户场景的研究，实现包材适配的精细化改型创新，结合限制过度包装的操作规程，减少原纸使用约3.4万吨，减少塑料使用约6,200吨。



丰多宝 (π-box)

循环化包装

顺丰针对不同场景投用了保密运输箱、机场循环箱、易碎品循环中转项、食品循环箱、太阳能光伏板循环包装等成熟产品。2021年，在原有丰-box的基础上，顺丰推出碳中和产品丰多宝 (π-box) 循环包装箱，采用更易回收的单一化材料PP蜂窝板材，易清理、抗戳穿，加强对快递内件的保护。丰多宝 (π-box) 于2021年7月1日起试点投放运营，截至2021年12月底已投放丰多宝 (π-box) 72万个，实现280万次的循环使用。



医药围板箱

此外，顺丰为有药品运输需求的客户提供定制化绿色包装解决方案。通过使用可循环的医药围板箱，为客户提供安全运输服务的同时，减少围板箱在运输过程中的浪费，提升客户绿色服务体验，助力客户降本增效。截至2021年底，医药围板箱循环使用超1万次。

减少塑料使用

2021年，顺丰研发定型系列可降解胶袋“丰小袋”、降解封箱胶纸。为减少EPS泡沫的使用，公司引入纸塑包装、生鲜EPP、EPE温控、蜂窝纸等替代方案，并陆续投入试点和使用。顺丰自研的无墨激光纸箱、纤维素封箱胶带、无墨凸文件封等包装制品于2021年度入围《邮政行业绿色产品、技术、模式名录》；标准纸箱获得绿色产品认证证书。



快递包装箱绿色产品认证证书

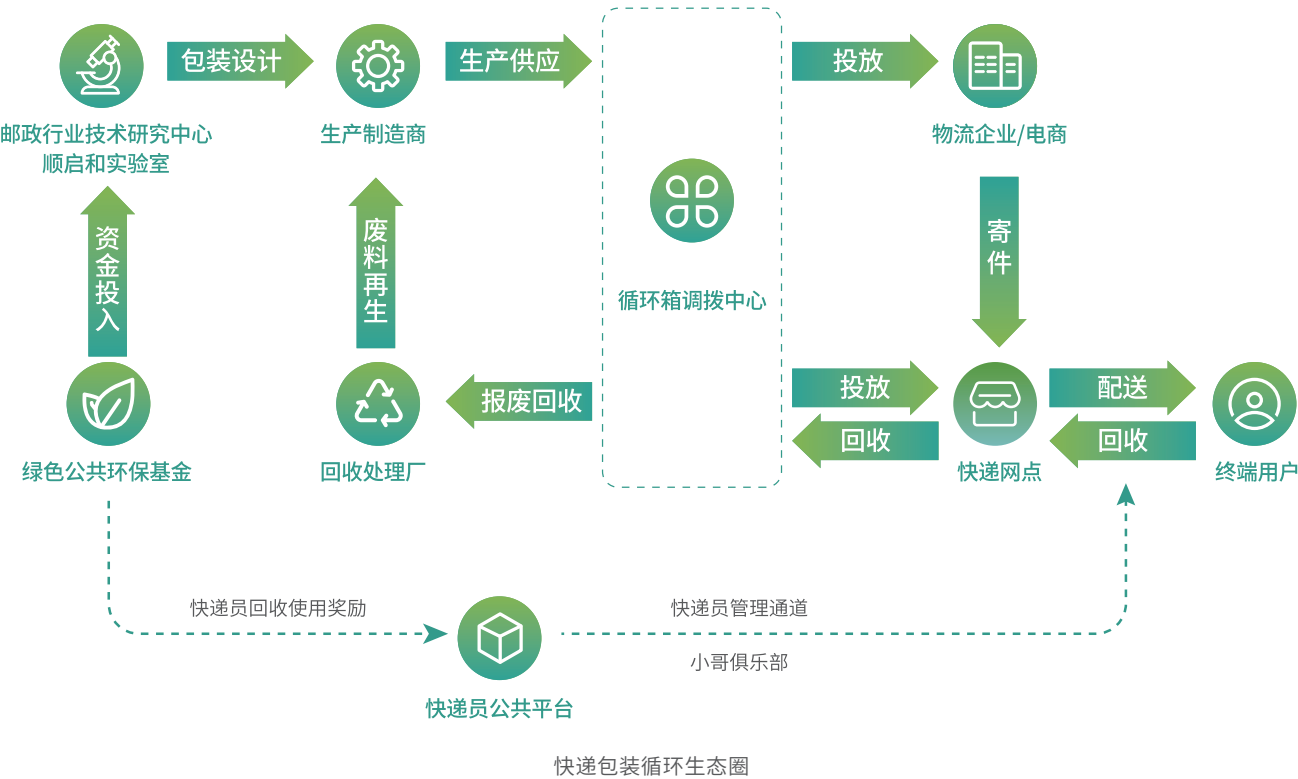
推动循环经济

发展循环经济是我国经济社会发展的一项重大战略。“十四五”时期我国进入新发展阶段，大力发展循环经济对保障国家资源安全、推动实现碳达峰碳中和具有重大意义。顺丰深入推进循环经济发展，积极与上下游产业链合作，同时在社会层面推行环保理念，推动绿色产业发展。

绿色产业发展

顺丰建立了包装产品的循环使用、减量化和回收再利用三个研发渠道，以此推动循环经济发展与无废城市建设。公司积极与上下游产业链合作，通过打通从包材制造商到物流企业、从消费者到回收企业的各个环节，推动绿色包装在全社会循环利用。

2021年，顺丰上线了智慧包装服务平台一期，初步构建数字化包装方案库，覆盖1,300多种托寄物品类。该平台有效赋能一线人员，实现托寄物的定制化科学合理包装，避免浪费。公司坚持丰多宝（π-box）项目的可持续运营，尝试推行商业化模式，以包装使用费的形式向客户收取费用，同时对个人客户进行碳能量积分激励，客户可使用积分兑换相应礼品。此外，我们还为月结客户提供碳能量报告。



顺丰积极与外部机构开展合作，为行业的绿色发展添砖加瓦。公司与北京绿创公益基金会（绿创）达成公益合作，向绿创捐赠22万元。此外还参与物流行业绿色低碳发展行动倡议，协助制定《企业绿色物流评估指标》和《物流企业温室气体排放核算方法》两项行业标准，并资助和开展防治污染、防治生态环境恶化的公益活动。

公司积极参与行业研讨，深入沟通交流环保经验。本年度，顺丰作为特邀会员单位参加了“中国纸基绿色包装专委会成立大会暨纸基绿色包装研讨会”等行业会议，还主导编制了邮政行业标准YZ/T 0178-2021《邮件快件限制过度包装要求》，进一步推动邮件快件包装行为规范化，减少资源消耗，推动邮政行业绿色发展。

公众意识培养

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

• 环保平台

2021年，顺丰基金会主导的顺丰森林微应用在丰声上线，员工可以在应用内测算一定时间内直接或间接产生的温室气体排放总量，并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”。2021年，顺丰共计27,883人参与了线上活动，5,001人线上领养树苗18,168棵。

面向广大员工，我们打造内部平台，通过顺丰森林微应用，倡导低碳生活理念、提高减碳意识。针对C端客户，我们推出碳账户平台，上线碳积分、碳能量功能，客户可通过绿色包装等减碳方式获得碳积分以兑换礼品。面向社会公众，我们计划投放碳中和公益广告，助力广大人民群众加深对碳中和的认知，从而推动自身减碳行动。

• 环保活动

顺丰立足行业，积极与政府部门及高校展开环保活动的合作，提升社会绿色环保意识。2021年，顺丰共举办1场大赛及4场大型品牌参展，携手推动绿色包装在全社会的发展。

案例：“箱”伴计划2.0掀起环保新浪潮

2021年是顺丰发起“箱”伴活动的第二年，我们号召全民利用闲置快递箱，一起动手DIY。顺丰进行了纸箱创意改造并且增加视频教学，同时也更加注重模型的实用性，通过纸箱造出笔筒、置物架等。我们在上海、深圳、广州等城市投放了数十万个限定版创意纸箱，触达更为广泛的群体，进一步培养公众的环保意识。



“箱”伴计划2.0

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	工会满意度89.6	持续支持退伍军人、残障人士就业保障工作，提供就业机会
	工会诉求解决率95%	工会诉求解决率97.9%	“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	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同比下降20%	3. 百万票损失工作日目标值同比下降20%	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

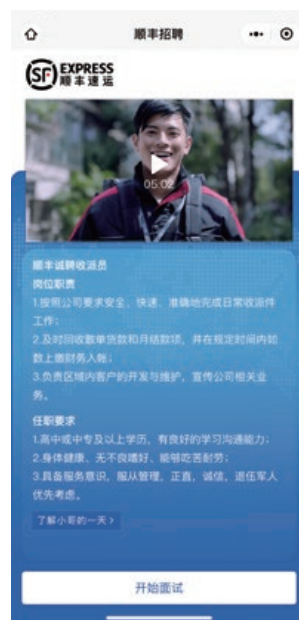
顺丰每年根据公司业务的发展需求和人才市场的变化制定员工招聘计划，加强员工队伍建设，保证员工队伍的稳定与活力。此外，公司高度重视人才队伍的多样化建设，由董事会层面保障人才队伍的多样性负责。2021年度，顺丰荣获“2021中国年度百强最佳雇主”奖项。

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。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。

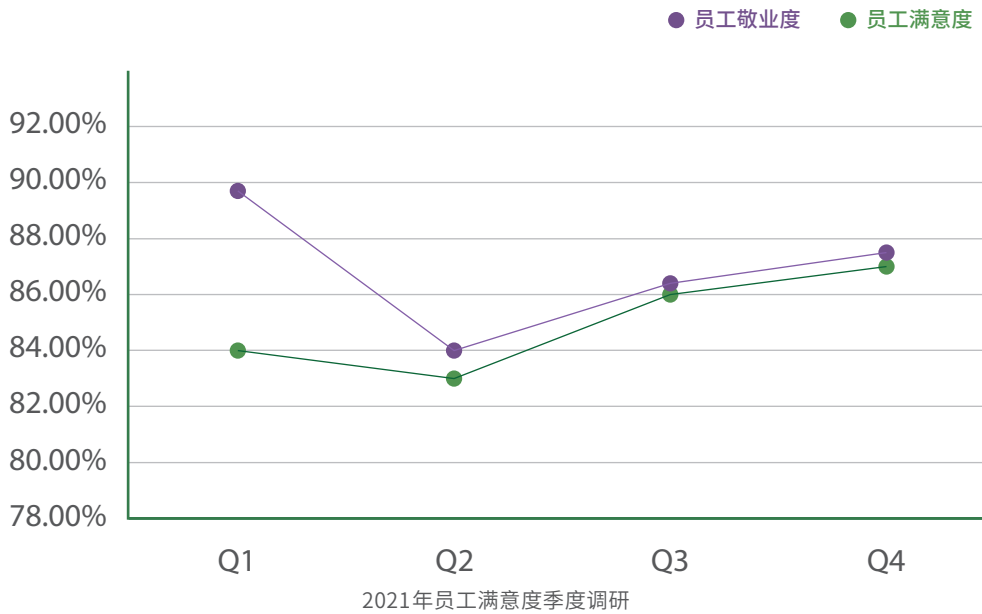
2021年，顺丰受理从业人员沟通及建议事件23,797起，沟通解决率97.9%¹²。

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。

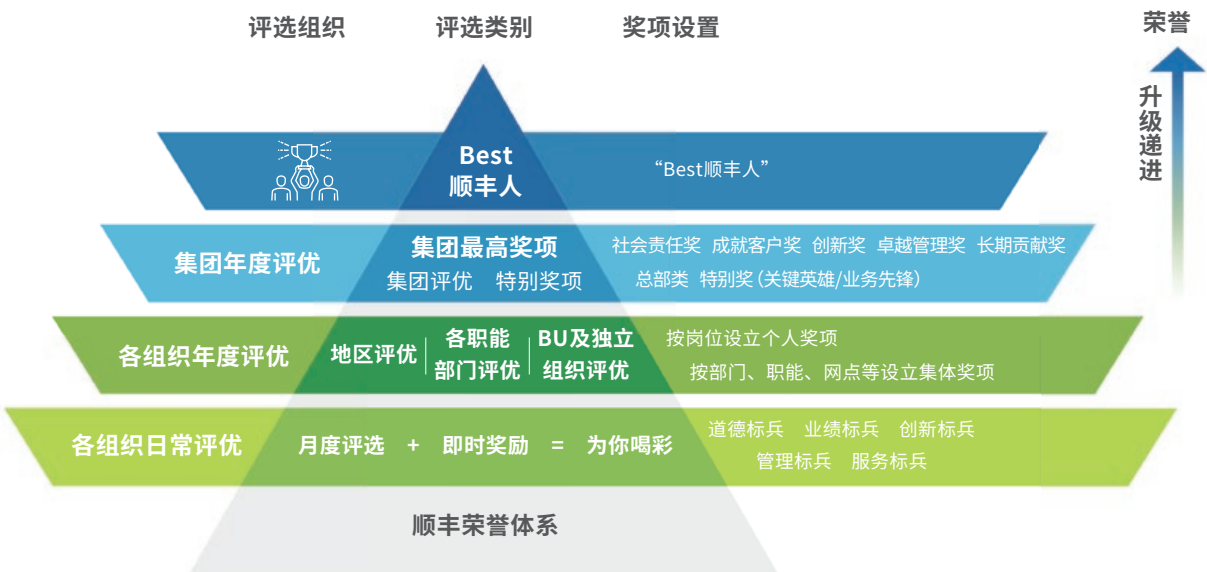


12 沟通及建议事件、沟通解决率数据来源于工会渠道。

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、绩效管理模式的配套机制，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。

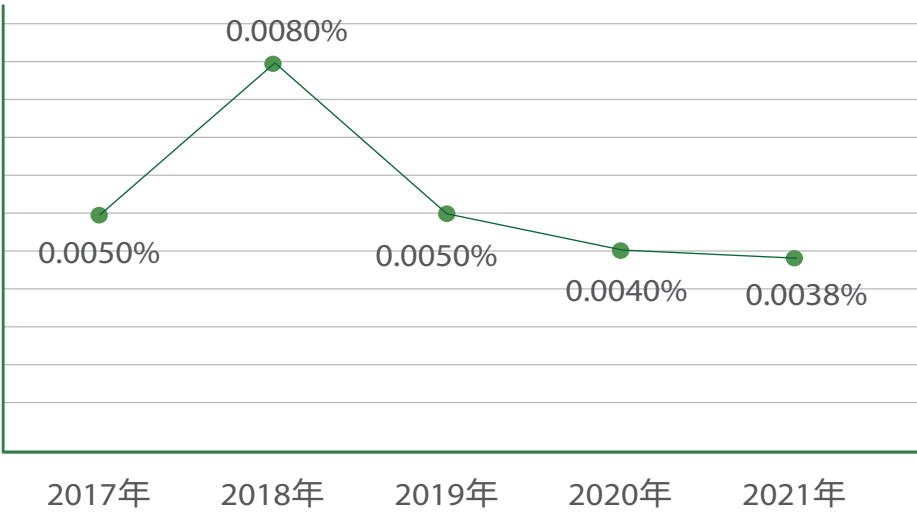
顺丰员工健康与安全目标追踪与设定情况

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

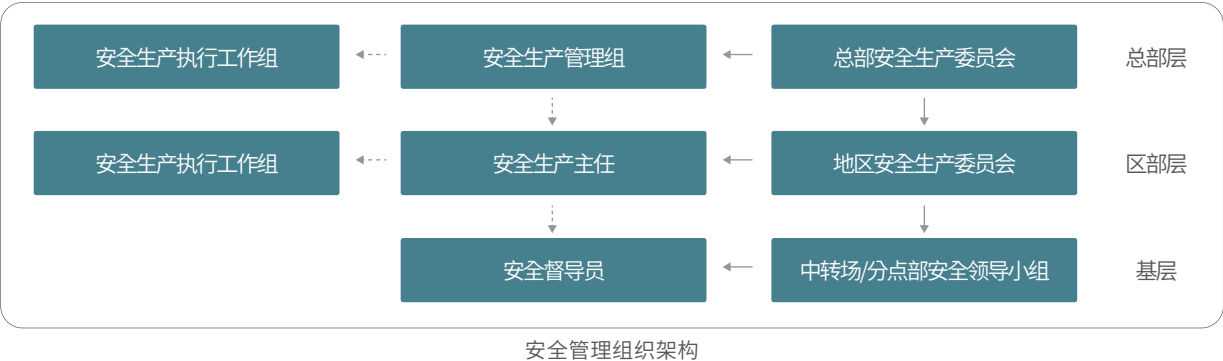


损工事故发生率的趋势 LTIP Trend

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。

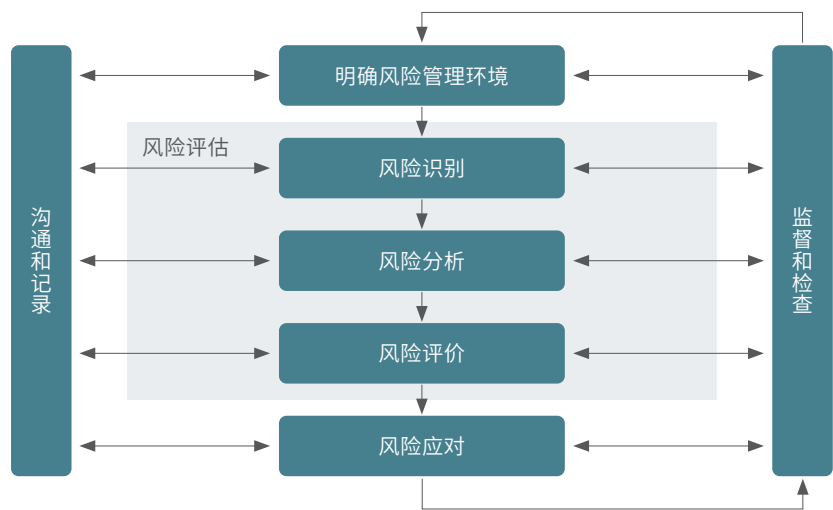
试点网点通过安装无线烟感，绑定责任人，火情发生触发报警器后，可立即向绑定责任人发送短信提醒，同时全国无线烟感信息平台实时同步，总部、地区可通过平台了解各试点网点消防安全情况。截至报告末期，已联网1,600个无线烟感，在东北地区、浙江地区部分网点进行试点。

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。



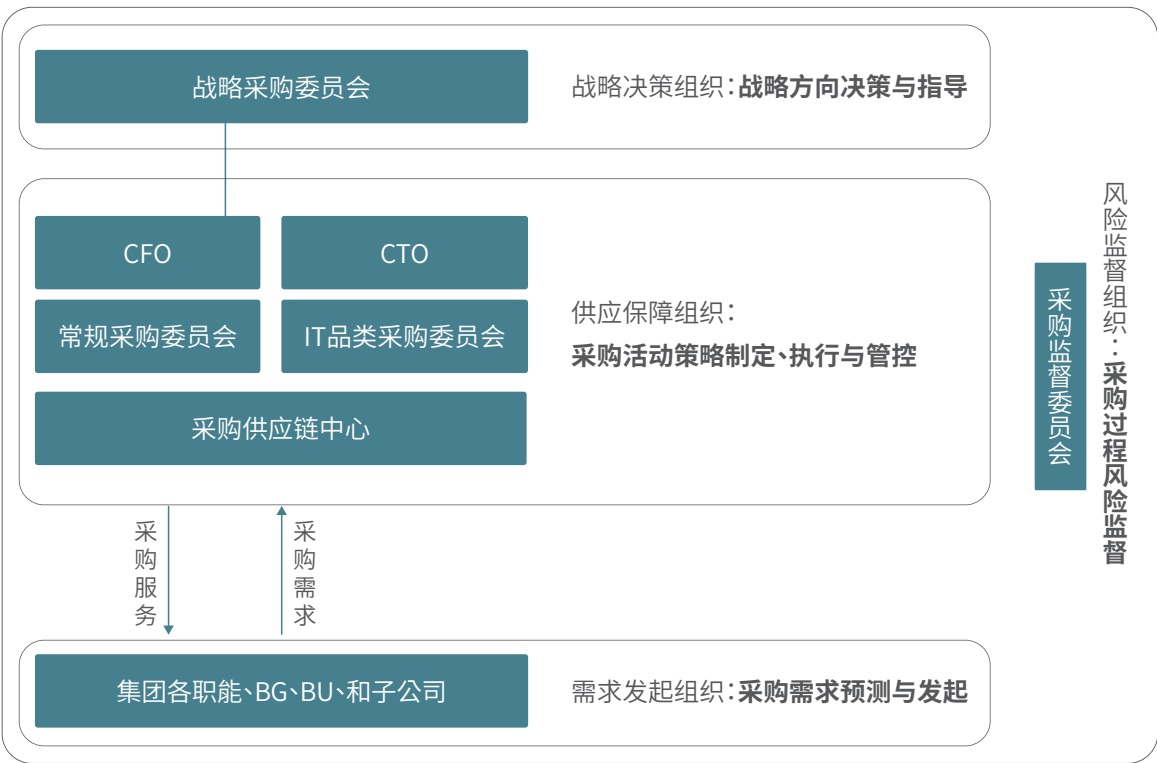
消防安全演练

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。

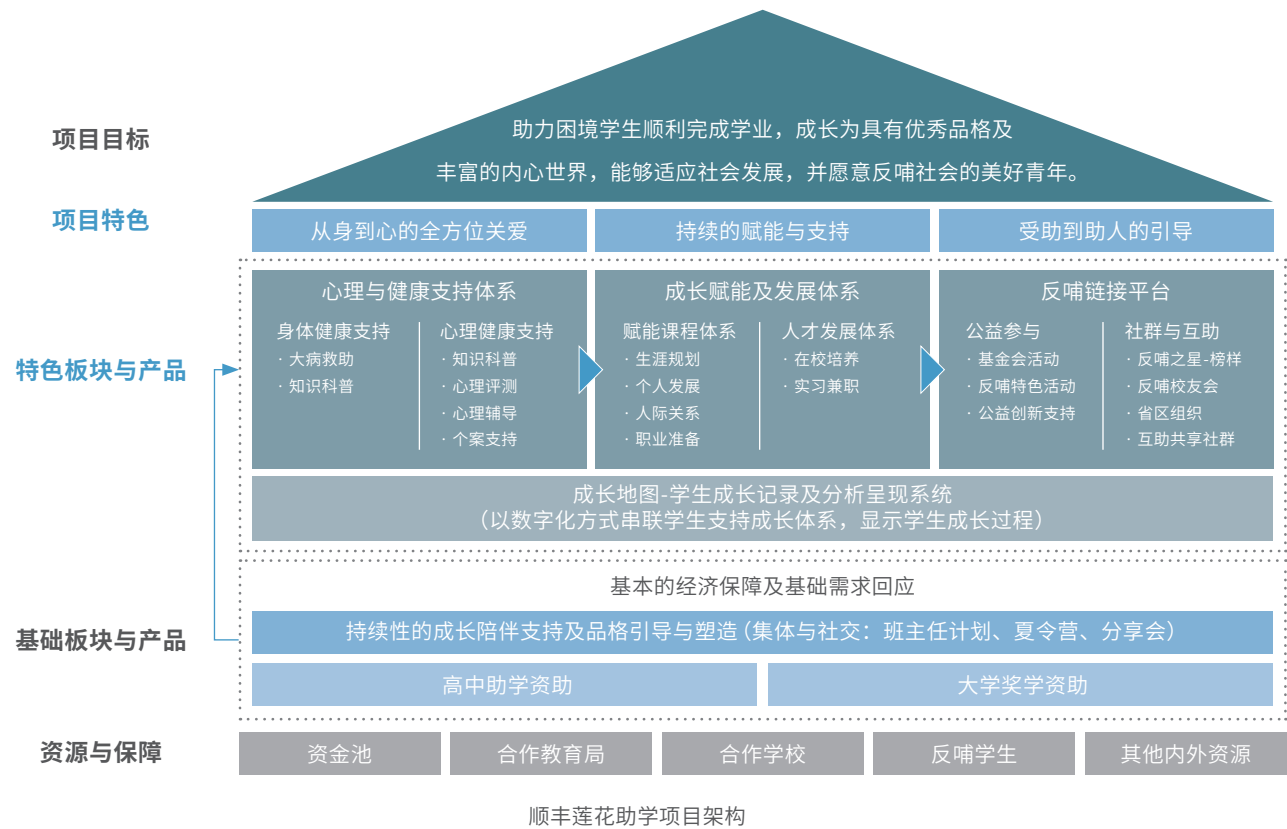


19 截止2021年底，顺丰公益基金会系统注册志愿者为25,744人。

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

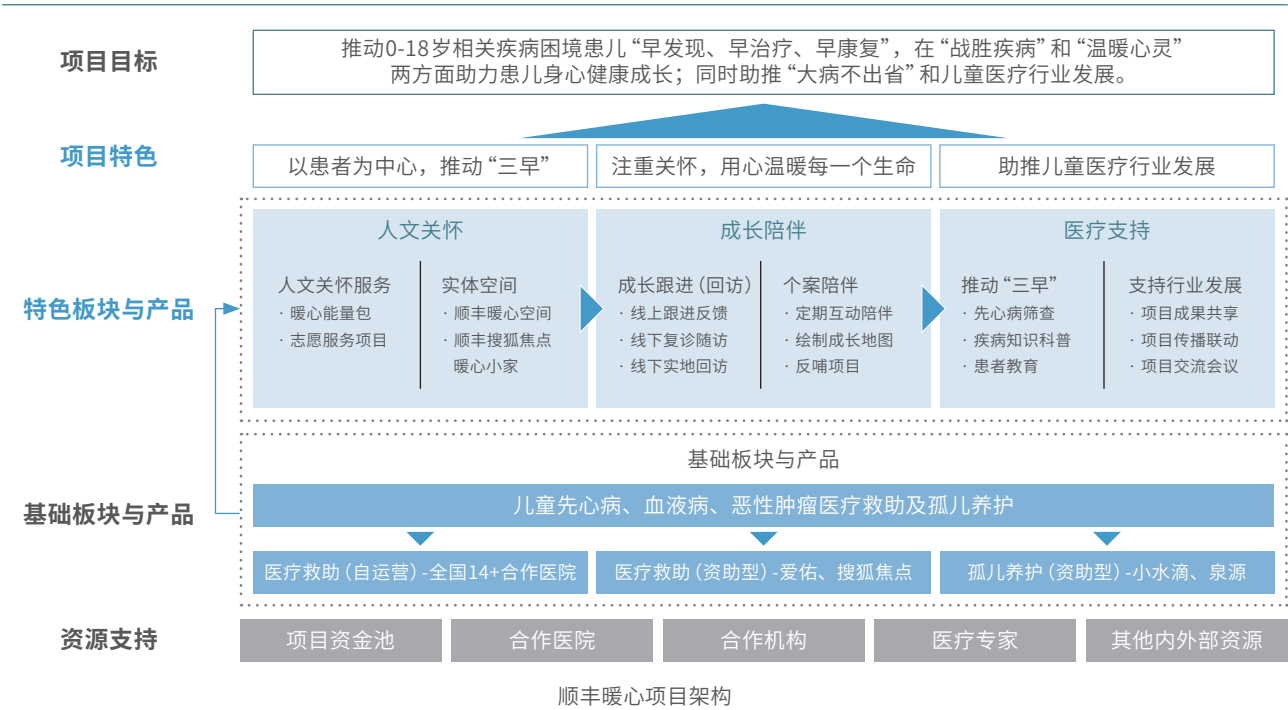
顺丰凉山爱心班项目。凉山爱心班是顺丰自2010年起，与凉山州玛薇社工发展中心合作开展的项目。项目关注凉山失依儿童及贫困女生的生活学习状况。2021年顺丰凉山爱心班春季毕业2个班级，1个高中班、1个初中班，毕业110人。截至2021年12月，项目累积资助班级21个，人数1,167人，2021年在资助班级9个，在读学生509人。



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。

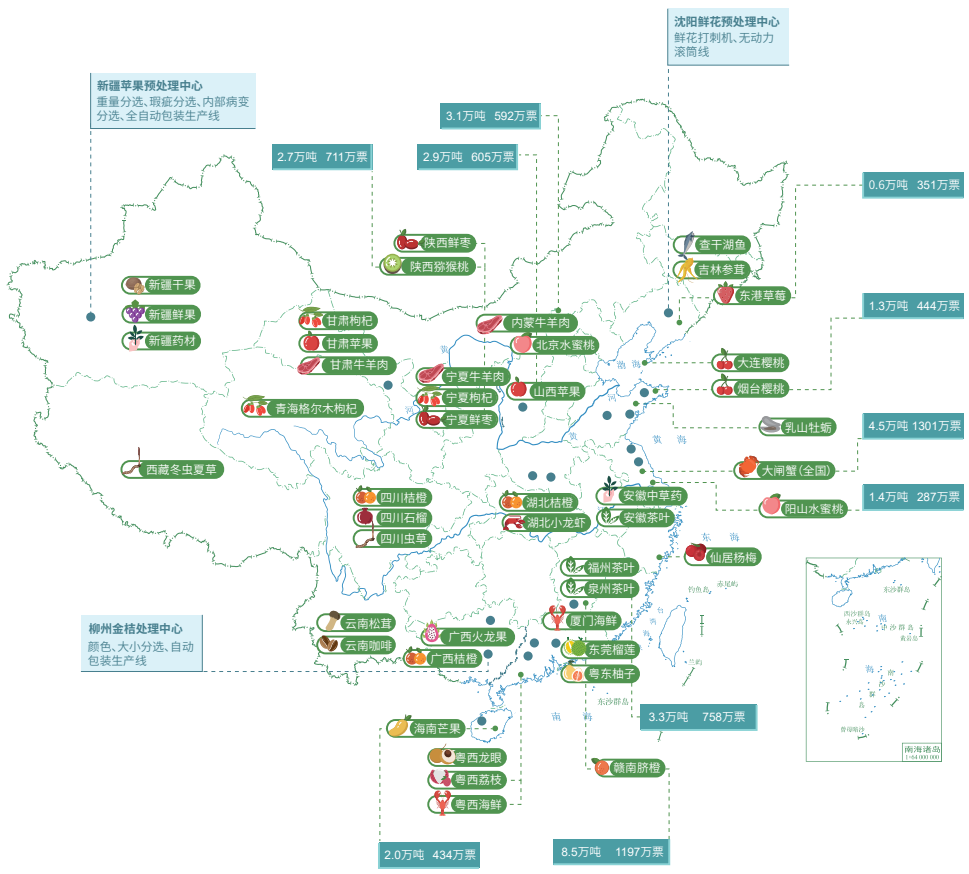
乡村振兴

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。



注：● 农产品预处理中心
● 2021年单品类农产品运送重量及件量

顺丰助农地图

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、国际的防疫形势，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议物资需求。



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名顺丰威海分拣分拨中心的志愿者，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余人被困。为保障被困人员的日常生活，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



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度/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创新技术生态为目标，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。

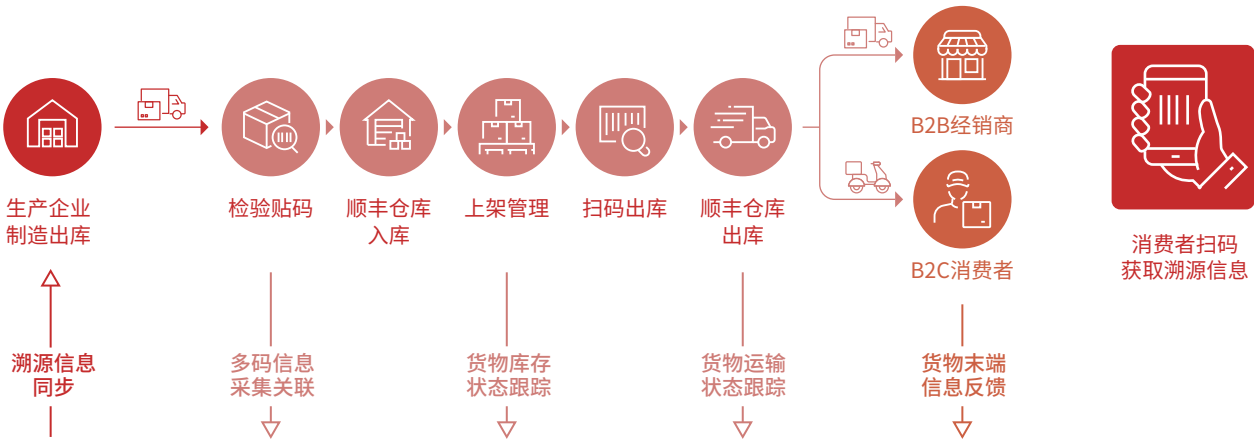
区块链技术——“丰溯”“丰证”

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。



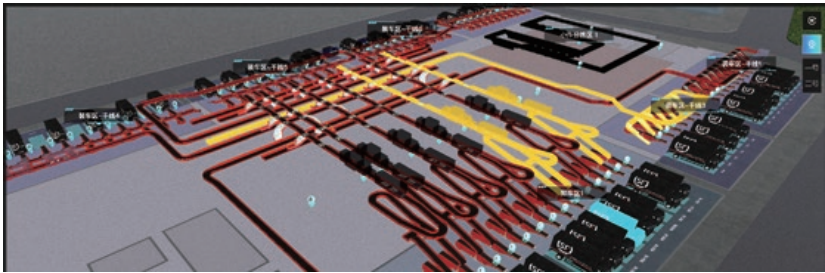
丰溯（物流全链路端到端信息打通，区块链保证数据不可篡改）



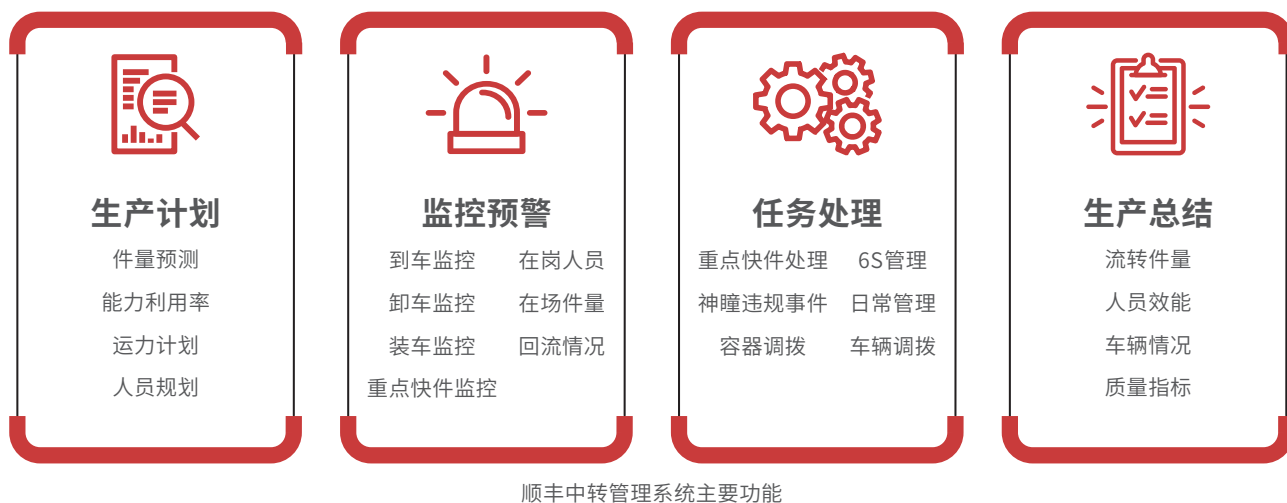
丰溯物流溯源管理流程

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、违法违禁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。



关于本报告

本报告是顺丰控股股份有限公司发布的第三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零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日。

覆盖范围

本报告组织范围为顺丰控股股份有限公司、顺丰控股在中华人民共和国运营的主要子公司及顺丰控股在美国、韩国、新加坡、马来西亚等其他地区的业务。

数据说明

2021年，顺丰控股收购嘉里物流51.5%的股份，并于9月28日完成交割，嘉里物流纳入公司财务报表合并范围。由于该收购于第三季度末完成，顺丰未对嘉里物流收购前的ESG工作进行管理，基于清晰性及可靠性原则，本报告披露范围暂不包括嘉里物流。顺丰将在下一年度报告中进行数据的整合及说明。

顺丰在专业第三方机构SGS的协助下，依据ISO 14064标准并参考GHG Protocol和《IPCC 2006年国家温室气体清单指南》文件，进行了范围一二三温室气体排放量的盘查。

环境数据口径覆盖范围：

所有环境数据不包含子公司顺丰丰豪、新夏晖、顺心快运。

陆路运输数据覆盖中国大陆及港澳地区自有、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，但空调制冷剂使用量、水资源消耗量及办公用纸只覆盖总部办公大楼；产业园及中转场数据覆盖中国大陆及香港自营产业园、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。

本次报告中无信息重述。除另有说明，本报告以人民币为货币单位。

编制依据

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

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

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

资本市场评级机构对企业环境、社会及管治 (Environmental, Social and Governance, ESG) 表现评级的关键指标

本报告的内容是按照一套有系统的程序厘定的。有关程序包括调研与访谈、识别重要的利益相关方、识别ESG相关的重要议题、了解各利益相关方的意见、确定议题的重要性、决定可持续发展报告的披露范围、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”及“公司”代指“顺丰控股股份有限公司”。

报告批准

本报告经管理层确认后，于二零二二年三月三十日获董事会通过。

报告获取

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

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

政策列表

ESG指标	2021年内部制度
管治篇	《顺丰集团党委印章使用操作指引》
	《顺丰集团异地企业党组织党建工作的管理办法（试行）》
	《顺丰党委分支机构党建工作管理办法》
	《党员先锋行动倡议》
	《顺丰控股股份有限公司章程》
	《集团风控管理制度2.0 试行版》
	《顺丰集团危机事件管理制度V3.0》
	《顺丰集团风险委员会实施细则V1.0》
	《举报管理办法》
	《顺丰集团反腐败管理制度》
	《举报管理办法》
	《亲属回避管理办法》
	《奖励与处罚管理规定》
	《关于发布“842好人不忧”自主申报机制的通知》
	《反腐败承诺书》
	《顺丰诚信手册》
	《诚信廉洁协议》
	《员工手册》
	《专利成果奖励报酬标准》
	《集团专利（软件著作权）成果管理制度》
	《集团商标（商号）管理制度》
	《员工沟通管理规定》
	《数据合规管理制度》
	《顺丰隐私政策》
	《员工信息使用安全管理规定》
	《隐私数据安全合规管理规定》
	《顺丰集团信息安全事件应急预案》
	《信息安全奖惩管理办法》
	《顺丰速运集团安全技术规范》
	《网络安全事件管理规定》
	《网络安全管理规范》
	《信息泄露类安全事件管理办法》

ESG指标	2021年内部制度
环境篇	《营运车辆油耗包干方案》
	《能源计量管理制度》
	《顺丰航空2021年度燃油节省激励方案》
	《废弃油液管理规范》
	《顺丰航空办公场地公共区域管理规定》
	《危险品管理程序》
	《办公场地管理办法》
	《水电管理办法》
	《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》
	《顺丰包装操作规范》
	《绿色产品技术规格书》
社会篇	《考勤管理规定》
	《劳动合同》
	《弹性工作制》
	《顺丰招聘管理制度》
	《二次入职V4.0》
	《价值贡献管理办法》
	《职能员工绩效管理实施细则》
	《绩优员工管理办法》
	《三线职能员工绩效管理实施细则2.1版》
	《顺丰工会代表管理办法V1.1》
	《顺丰工会代表建言献策机制（试行）》
	《顺丰工会代表民主管理委员会工作指引V3.0》
	《工会渠道员工诉求处理工作指引》
	《工会主席任免实施指引》
	《工会线关键队伍盘活细则V2.0》
	《员工心理健康关爱指引》
	《诉求系统操作指引》
	《关于规章制度履行民主程序的实施指引》
	《员工诉求管理全流程》
	《走访谈心指引》
	《速运事业群员工福利管理制度》
	《重疾员工配套管理指引》
	《突发事件员工关怀应急处理机制》
	《人才晋升管理制度》
	《非高管晋升管理指引》
	《高管晋升管理操作指引》
	《顺丰讲师管理制度》
	《课程管理制度》
	《导师管理制度》
	《培养721落地指引》
	《外派培训管理办法》
	《顺丰集团职业技能等级认证实施方案》
	《职业健康安全管理手册》
	《顺丰速运安全管理手册》

ESG指标	2021年内部制度
	《安全生产责任制》 《危险源辨识、风险评价与控制管理规定》 《安全法律法规获取、识别与合规性评价管理规定》 《安全生产费用提取与使用管理规定》 《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》 《安全生产主任职管理规定》 《安全生产主任工作指引》 《安全督导员任职管理规定》 《岗位安全操作标准》 《中转场操作安全管理制度》 《安全检查、隐患排查与治理管理规定》 《安全考核与激励管理规定》 《突发事件应急预案管理制度》 《应急预案管理规定》 《安全教育培训管理规定》 《安全专业人员能力提升培育方案》 《收派与驾驶员安全管理办法》 《消防安全管理制度》 《物业场地消防设施设备管理办法》 《危险作业安全管理规定》 《岗位安全操作规程》 《物流供应商安全管理规定》 《物流装卸与分拣服务安全管理协议》 《顺丰车辆（汽车）安全驾驶操作标准》 《外包车辆与驾驶员安全管理办法》 《自营车辆与驾驶员安全管理办法》 《外包干支线安全服务管控指引》 《车辆防湿损工作指引》 《收派车辆与驾驶员管理办法》 《道路货物运输服务安全管理协议》 《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》 《顺丰阳光采购告知函》 《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》
服务篇	《集团侵权事件处理操作指引》 《分拣-输送设备安装施工安全管理规定》 《皮带线（分拣）安全操作》 《叉车安全操作规程》 《常用安全标志、标牌配置与使用管理办法》 《自查违法违禁品奖励管理办法》 《危险品运输手册》 《含锂电池类快件收寄营运操作流程》 《急救药箱管理规定》 《劳保用品管理规定》 《实名收寄操作流程》 《冷运事业部食品安全风险分级管理规程》 《员工信息安全承诺书》

ESG关键绩效表

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

指标名称 — 环境篇	单位	2020年数据	2021年数据
汽油消耗量	L	69,149,667.3	109,935,193.6
—— 陆运汽油消耗量	L	69,067,775.7	109,833,639.6
—— 航空地面汽油使用量	L	81,891.6	101,554.0
柴油消耗量	L	914,265,444.4	1,109,540,654.1
—— 陆运柴油消耗量	L	913,116,365.4	1,108,470,842.4
—— 航空地面柴油使用量	L	1,149,079.0	1,069,811.7
外购电力使用量	kW·h	676,296,585.9	1,568,141,421.8
—— 陆运电力使用量	kW·h	117,336,376.5	104,746,128.0
—— 航空地面电力使用量	kW·h	7,731,677.5	12,032,767.1
—— 产业园及中转场电力使用量 ²¹	kW·h	299,143,742.3	847,387,358.4
—— 办公及服务网点电力使用量	kW·h	252,084,789.6	542,971,434.1
—— 仓库电力消耗量	kW·h	N/A	61,003,734.1
航空煤油使用量	t	500,657.7	424,717.8

21 2021年产业园电力消耗量中已包含3,053,515 kW·h可再生能源发电量。

指标名称 — 环境篇	单位	2020年数据	2021年数据
综合能耗	kW·h	16,321,547,680.4	18,591,404,375.1
综合能耗强度 ²²	kW·h／百万营收	105,993.1	88,826.6
温室气体排放总量 ²³	tCO ₂ e	5,426,964.7	6,883,274.9
—— 温室气体排放 (范畴一)	tCO ₂ e	4,182,419.2	2,248,559.8
—— 温室气体排放 (范畴二)	tCO ₂ e	590,431.6	117,158.1
—— 温室气体排放 (范畴三)	tCO ₂ e	654,113.9	4,517,556.9
温室气体排放强度	tCO ₂ e／百万营收	35.2	32.9
单票快件温室气体排放量 ²⁴	g CO ₂ e／件	666.7	652.44
水资源消耗量	t	702,968	821,882
—— 产业园及中转场水资源消耗量	t	620,251.7	653,893.0
—— 办公及营业网点水资源消耗量	t	43,600.3	123,485.0
—— 航空地面水资源使用量	t	39,116	44,504
废弃物产生量	kg	20,801,957.2	30,720,615.0
—— 产业园废弃物产生量	kg	16,703,832.4	23,934,635.0
—— 总部办公废弃物产生量	kg	4,098,124.8	6,785,980.0
总部办公用纸量	kg	31,961.5	38,331.2
包装类物品使用总量	kg	358,264,904.0	410,749,708.2
—— 快递封套使用量	kg	75,051,139.1	80,620,029.4
—— 运单使用量	kg	22,287,605.8	23,026,516.6
—— 纸箱使用量	kg	231,477,670.1	239,955,822.7
—— 塑料包装袋使用量	kg	26,761,002.0	37,258,837.2
—— 透明胶带使用量	kg	26,316,984.3	29,888,502.4

22 强度类数据计算由采用报告期前一财年营收金额变更为采用报告期营收金额，对2020年综合能耗强度、温室气体排放强度进行重述。

23 顺丰在专业第三方机构SGS的协助下，依据ISO14064标准并参考GHG Protocol 和《IPCC 2006年国家温室气体清单指南》等文件，进行了范围一二三温室气体排放量的盘查，对各项排放数据的范围分类进行了调整。

24 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。

指标名称 — 社会篇	单位	2020年数据	2021年数据
工会会员人数	万人	20	45
集体谈判协议覆盖率	%	31.0	40
从业人员沟通及建议事件解决率	%	96	98
员工满意度调查结果	%	88	86
劳动合同签订率	%	100	100
总从业人员数量	人	634,328	678,413
一线从业人员流失率	%	19.2	18.7
从业人员培训总人次	人次	6,238,439	7,178,737
从业人员培训总学时	小时	1,905,093	2,747,491
从业人员培训总投入	亿元	1.3	1
男性从业人员线上培训人次	人次	5,126,141	5,966,421
女性从业人员线上培训人次	人次	1,112,298	842,225
新入职从业人员培训人次	人次	205,127	229,623
累计获得学历认证支持总人数	人	1,191	1,299
累计学历认证支持总金额	元	7,466,000	8,157,674
损工事故发生率	%	0.004	0.0038
重大快件火灾事故	起	0	0
重大场地一、二级火灾事故	起	0	0
百万票损失工作日	天	77	57
安全生产投入金额	亿元	2.8	7.6
安全检查与活动安全隐患整改率	%	100	100
安全演练次数	次	6,000	6,119
安全培训覆盖率	%	100	100
关怀慰问员工及其家属人次	万人次	240	240

指标名称 — 社会篇	单位	2020年数据	2021年数据
从业人员关怀投入金额	万元	7,625	28,718
中国境内供应商数目	家	11,126	8,938
港澳台地区供应商数目	家	11	22
美洲供应商数目	家	3	3
欧洲供应商数目	家	2	2
亚洲（不含中国）供应商数目	家	2	2
实现系统化管理供应商	家	11,144	8,967
新引入集采供应商	家	1,008	664
新引入分采供应商	家	7,558	2,222
供应商社会责任条款签署率	%	100	100
供应商廉洁协议签署率	%	100	100
供应商满意度	%	2020年未开展 供应商满意度调查	2021年未开展 供应商满意度调查

指标名 — 服务篇	单位	2020年数据	2021年数据
科技投入金额	亿元	42.7	49.3
已获得的专利数量	项	1,371	1,680
新增专利数量	项	420	283
快递收派员寄递安全专项培训覆盖率	%	84.0	100
寄递安全培训专项数目	项	31	26
寄递安全培训合格率	%	99.8	99.9
特种设备持证上岗率	%	100	100
截留违法违禁品件数	件	10,713	32,460
消费者有效投诉率	百万分率	0.03	0.04
消费者投诉处理率	%	100	100

GRI Standards Index

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

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
102-23	最高管治机构主席	请参照年报
102-24	最高管治机构的提名和甄选	请参照年报
102-25	利益冲突	廉洁管理体系
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	可持续发展管理架构
102-27	最高管治机构的集体认识	利益相关方识别与沟通
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	可持续发展重大性议题；ESG风险管理
102-30	风险管理流程的效果	风险管理体系
102-31	经济、环境和社会议题的评审	可持续发展重大性议题
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	可持续发展管理架构
102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方识别与沟通
102-34	重要关切问题的性质和总数	利益相关方识别与沟通；重大性议题判定
102-35	报酬政策	请参照年报
102-36	决定报酬的过程	人才吸引与留存
利益相关方沟通		
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方识别与沟通
102-41	集体谈判协议	人才吸引与留存
102-42	利益相关方的识别和遴选	利益相关方识别与沟通
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方识别与沟通
102-44	提出的主要议题和关切问题	重大性议题判定
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	请参照年报
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告
102-47	实质性议题列表	重大性议题判定
102-48	信息重述	关于本报告
102-49	报告变化	不适用
102-50	报告期	关于本报告
102-51	最近报告日期	不适用
102-52	报告周期	关于本报告
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	关于本报告
102-55	GRI内容索引	GRI Standards Index
经济		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	廉洁管理体系；供应商管理体系
103-3	管理方法的评估	反腐败举措；供应商管理体系
GRI 201经济绩效		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	ESG风险管理；应对气候变化
103-3	管理方法的评估	ESG风险管理；应对气候变化；公益慈善乡村振兴
201-1	直接产生和分配的经济价值	共创美好生活；社区支持
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	ESG风险管理；应对气候变化
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	人才吸引与留存
GRI 202市场表现		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	人才吸引与留存；员工培训与发展
103-3	管理方法的评估	人才吸引与留存；员工培训与发展
203间接经济影响		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	社区支持
103-3	管理方法的评估	社区支持
203-1	基础设施投资和支持性服务	社区支持
203-2	重要间接经济影响	社区支持

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
204采购实践		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	合规廉洁采购
103-3	管理方法的评估	合规廉洁采购
205反腐败		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	廉洁管理体系；反腐败举措
103-3	管理方法的评估	廉洁管理体系；反腐败举措
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	廉洁管理体系
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	廉洁管理体系；反腐败举措
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	反腐败举措
206反竞争行为		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
206-1	竞争行为和垄断行为的法律诉讼	廉洁管理体系
环境		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色包装；绿色运输
103-3	管理方法的评估	绿色包装；绿色运输；绿色办公
GRI 301物料		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色包装
103-3	管理方法的评估	绿色包装
301-1	所用物料的重量或体积	绿色包装
301-2	所使用的回收进料	绿色包装
301-3	回收产品及其包装材料	绿色包装

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
302能源		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色运输
103-3	管理方法的评估	绿色运输
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色转运
302-3	能源强度	绿色运输
302-4	能耗节约	绿色运输
302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色运输
303水资源		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	无
103-3	管理方法的评估	绿色办公
303-1	按源头划分的取水	不适用
303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303-3	水循环与再利用	绿色办公
304生物多样性		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	不适用
103-2	管理方法及其组成部分	不适用
103-3	管理方法的评估	不适用
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	不适用
304-3	受保护或经修复的栖息地	不适用
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入IUCN红色名录及国家保护名册的物种	不适用

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
305排放		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色包装；绿色运输
103-3	管理方法的评估	绿色包装；绿色运输
305-1	直接（范畴1）温室气体排放	ESG关键绩效列表
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	ESG关键绩效列表
305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	ESG关键绩效列表
305-4	温室气体排放强度	ESG关键绩效列表
305-5	温室气体减排量	ESG关键绩效列表
305-6	臭氧消耗物质(ODS)的排放	不适用
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	ESG关键绩效列表
306污水和废弃物		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-3	管理方法的评估	绿色办公
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色办公
306-3	重大泄漏	不适用
306-4	危险废物运输	不适用
306-5	受排水和／或径流影响的水体	不适用
307环境合规		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	绿色运输；应对气候变化
103-3	管理方法的评估	绿色运输；应对气候变化
307-1	违反环境法律法规	可持续物流
308供应商环境评估		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	推动供应商履责

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
103-3	管理方法的评估	推动供应商履责
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	推动供应商履责
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	推动供应商履责
社会		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	人才吸引与留存
103-3	管理方法的评估	人才吸引与留存
401雇佣		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	人才吸引与留存
103-3	管理方法的评估	人才吸引与留存
401-1	新进员工和员工流动率	人才吸引与留存
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	人才吸引与留存
401-3	育儿假	人才吸引与留存
402劳资关系		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	人才吸引与留存
103-3	管理方法的评估	人才吸引与留存
402-1	有关运营变更的最短通知期	人才吸引与留存
403职业健康与安全		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	员工健康与安全
103-3	管理方法的评估	员工健康与安全
403-1	职业健康安全管理体系	员工健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	员工健康与安全
403-3	职业健康服务	员工健康与安全

GRI准则指标序号	GRI准则指标	报告位置或解释
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	员工健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	员工健康与安全
403-6	促进工作者健康	员工健康与安全
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	员工健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	员工健康与安全
403-9	工伤	员工健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	员工健康与安全
404培训与教育		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	员工培训与发展
103-3	管理方法的评估	员工培训与发展
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	员工培训与发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工培训与发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	员工培训与发展
405多元化与平等机会		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	人才吸引与留存
103-3	管理方法的评估	人才吸引与留存
405-1	管治机构与员工的多元化	晋升管理
406反歧视		
GRI 103管理方法		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	重大性议题判定；关于本报告
103-2	管理方法及其组成部分	人才吸引与留存
103-3	管理方法的评估	人才吸引与留存
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	人才吸引与留存

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

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

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

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	可持续物流 ESG关键绩效表
	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	可持续物流 ESG关键绩效表
劳动准则	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	员工健康与安全 ESG关键绩效表
供应链管理	不同运输方式的温室气体总排放量	量化	TR-AF-430a.2	绿色包装 ESG关键绩效表
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	员工健康与安全 寄递安全管理
	航空事故数量	量化	TR-AF-540a.2	ESG关键绩效表
	道路事故和事件的数量	量化	TR-AF-540a.3	ESG关键绩效表

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	ESG关键绩效表
员工人数、卡车司机人数	量化	TR-AF-000.C	ESG关键绩效表

意见及反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！这是我们发布的《顺丰控股2021年度可持续发展报告》，我们非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助我们对报告进行持续改进。

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

《顺丰控股2021年度可持续发展报告意见回馈表》

姓名 _____

工作单位 _____

职务 _____

联系电话 _____

电子邮箱 _____

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

	很好	较好	一般	较差	很差
1. 认为本报告是否突出反映本集团在环境、社会及管治方面的重要信息	☐	☐	☐	☐	☐
2. 认为本报告披露的信息、指标是否清晰、准确、完整	☐	☐	☐	☐	☐
3. 认为本报告的内容编排和风格设计是否便于阅读	☐	☐	☐	☐	☐
4. 您对报告哪一部分内容最感兴趣？					

5. 您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？

6. 您对我们今后发布可持续发展报告有什么建议？

承诺
为每一份托付



顺丰控股股份有限公司

邮编
518057

客服热线
95338

网址
www.sf-express.com

地址
中国广东省深圳市南山区科技南一路深投控创智天地大厦B座