

杭州順豐同城實業股份有限公司

HANGZHOU SF INTRA-CITY INDUSTRIAL CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

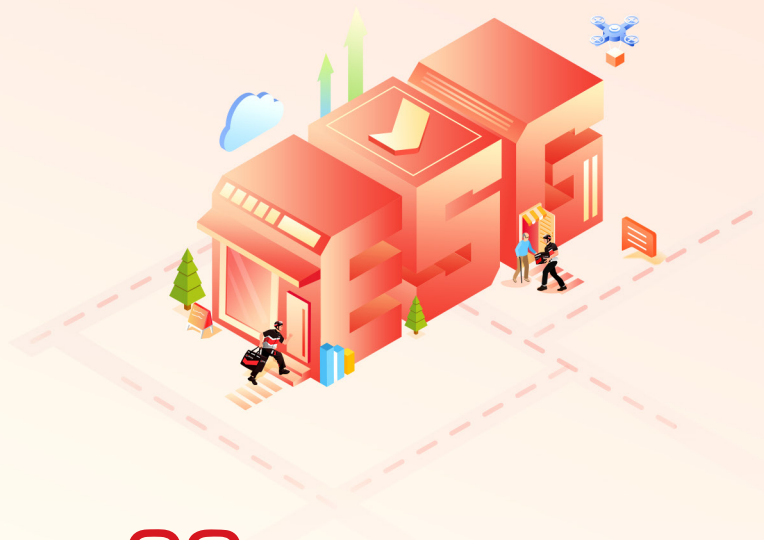
股份代號：9699

2023 | 順豐同城

環境、社會及管治報告



目錄



| | |
|---------------|---|
| 報告說明 | 2 |
| 董事會聲明 | 3 |
| 董事會主席兼首席執行官致辭 | 4 |

| | |
|---------|---|
| 年度大事記 | |
| ESG亮點績效 | 5 |
| 榮譽獎項 | 6 |

| | |
|--------------|----|
| 可持續發展管理 | |
| 利益相關方溝通 | 7 |
| 重大性議題判定 | 9 |
| 議題重要性分析流程 | 9 |
| 重要性矩陣 | 10 |
| 聯合國可持續發展目標回應 | 12 |

01

| | |
|-----------|----|
| 管治篇 | |
| 基石鑄就，共繪宏圖 | |
| 公司治理 | 14 |
| 風險管理 | 16 |
| 商業道德 | 19 |
| 信息安全建設 | 21 |

02

| | |
|-----------|----|
| 環境篇 | |
| 綠色行動，低碳未來 | |
| 應對氣候變化 | 26 |
| 踐行低碳營運 | 32 |

03

社會篇 攜手共進，同築和諧

| | |
|---------|----|
| 健全人才隊伍 | 36 |
| 騎手與共享經濟 | 44 |
| 投身社區建設 | 54 |
| 深化社區合作 | 55 |
| 城鄉發展 | 57 |
| 促進行業發展 | 58 |

04

服務篇 至誠至精，匠心質獻

| | |
|-----------|----|
| 打造優質服務 | 62 |
| 產品責任 | 62 |
| 產品提升和創新 | 63 |
| 客戶體驗與客訴管理 | 64 |
| 踐行責任採購 | 65 |

附錄

| | |
|----------|----|
| ESG關鍵績效表 | 68 |
| ESG指引索引表 | 73 |

| | |
|---------|----|
| 第三方鑒證報告 | 77 |
|---------|----|

報告說明

報告說明

杭州順豐同城實業股份有限公司(「順豐同城」、「我們」、「本公司」或「公司」)欣然呈獻2023年度的《環境、社會及管治報告》(「ESG報告」)，該報告根據香港聯合交易所證券上市規則(「上市規則」)的附錄C2《環境、社會及管治報告指引》編撰。我們嚴格遵循該指引中提出的「重要性」、「量化」、「平衡」以及「一致性」等核心原則。

| | 原則 | 我們的回應 |
|-----|--|---|
| 重要性 | 報告所涵蓋的議題應反映公司對經濟、環境及社會的重大影響，或實質上影響利益相關方評估及決定的範疇。 | 公司按照聯交所《環境、社會及管治報告指引》等相關原則要求，結合資本市場對公司ESG關注重點，通過與利益相關方的持續溝通交流，並結合公司發展、行業與業務狀況，識別出與公司發展有關的可持續發展議題。 |
| 量化 | 報告披露的關鍵績效指標須可予計量，以評估和驗證環境、社會及管治政策及管理系統的績效。 | 順豐同城建立了標準化ESG指標管理工具，對包括ESG報告指引中所有「環境」範疇及部分「社會」範疇的量化關鍵披露指標進行定期統計，並於年內進行匯總，最終形成本ESG報告對外披露。ESG量化數據詳見本ESG報告各章節。 |
| 平衡 | 報告應不偏不倚地反映公司績效的正面性和負面性，以便對整體績效進行合理評估。 | 本ESG報告不偏不倚地闡述了本公司針對有重大影響的可持續發展事宜的工作成果及所面對的挑戰。 |
| 一致性 | 公司應確保報告採用一致的披露原則，以便利利益相關方可分析及評估機構於不同時間的績效。機構應就任何方法的變化作出解釋。 | 除非另有說明，公司將確保ESG報告的披露範圍與匯報方法與往年保持一致。 |

通過對關鍵利益相關者進行調研和訪談，我們辨別了受關注的ESG議題，並收集了各利益相關者的看法以確定重要性議題，決定本ESG報告的披露範圍。ESG報告內提及的相關的數據和信息都經過了我們的嚴格審核以供報告編撰和董事會的審閱和批准。建議將本ESG報告與年度報告中「企業管治報告」一節結合閱讀。

本ESG報告的時間範圍與年度報告的報告期一致，從2023年1月1日至2023年12月31日(「報告期內」、「報告期間」或「2023年」)，部分內容追溯以往年份或涉及2024年。除非特別說明，本ESG報告的披露範圍與年度報告相一致，覆蓋了順豐同城及其所有附屬公司。中英文版本如有任何歧義，概以中文版本為準。

董事會聲明

本公司董事會是ESG事宜的最高負責及決策機構，對公司的ESG策略及本ESG報告承擔最終責任，監察可能影響公司業務或運作、股東與其他利益相關方的ESG相關事宜。董事會高度重視公司在ESG領域的可持續發展，專門設立ESG委員會，負責識別及評估與本公司有關的ESG風險，並確保本公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統，並就相關ESG目標達成的進度向董事會匯報及進行檢討。詳情請參閱本ESG報告「公司治理」章節。

順豐同城重視各利益相關方的建議與意見，確保充足的渠道與主要利益相關方開展溝通交流，討論並確定公司重要的ESG議題及可能面臨的ESG風險，持續完善ESG相關戰略和政策制度。董事會已對本年度ESG重大性議題進行審議，已通過對應對各項ESG議題的重要性程度的調整提案，確保了重大性議題矩陣的時效性與合理性。詳情請參閱本ESG報告「可持續發展管理」章節。

我們已制定了有關排放物、能源使用效益、水資源使用效益和廢棄物等指標的ESG目標管理體系，並由董事會按年度檢討目標進展情況及檢視任何必要的調整或改進，確保本公司在實現ESG目標方面持續取得進展。詳情請參閱本ESG報告「指標與目標」章節。

本ESG報告詳盡披露順豐同城公司2023年ESG工作的進展與成效，已於2024年3月26日經董事會會議審議通過。

董事會主席兼首席執行官致辭

董事會主席兼首席執行官致辭

在這個充滿挑戰和機遇的新時代，順豐同城持續秉承「讓更多人享受零距離美好生活」的使命。我們的服務不單是效率與便捷的代名詞，更是我們對可持續發展重要性認識的體現。我們認識到，作為即時配送行業的領跑者，我們有責任引領行業向著更綠色、更低碳的未來邁進。

綠色發展，共建家園。我們的承諾不僅體現在提供高效的物流服務上，我們還在企業的運營和管理的每一個層面上，將可持續發展的理念落到實處。我們通過採用清潔能源的配送工具、推廣可持續的包裝材料、強化ESG風險管理，並制定明確的節能減排目標，致力於建立一個綠色的配送生態系統。我們還將綠色理念融入員工的日常工作中，以實際行動保護我們賴以生存的地球家園。

心繫社會，共同進步。作為企業公民，順豐同城積極承擔社會責任，不斷在教育、平等就業等領域作出貢獻。我們通過賦能地區配送服務商，提供標準化的服務和系統支援，不僅優化了即時配送業務，也促進了當地經濟的發展。在治理上，我們於2023年成立了ESG委員會，並強化對環境績效指標的設定和管理，這象徵著我們對環境保護、社會責任和公司治理的堅定承諾。我們將通過內部審核確保業務活動遵循最高標準，相信這將提升公司運營的效率，並為我們的客戶、合作夥伴和投資者創造長期價值。

永續承諾，共創未來。我們的ESG努力是順豐同城文化的核心，與我們的經營理念和價值觀緊密結合。我們承諾，在未來的旅程中，將繼續探索和實施與ESG相關的策略和行動，確信通過持續的創新和可持續性的努力，順豐同城將助力創造一個更加綠色、健康、和諧的世界。

讓我們一起，為今天和未來的世代，承擔起構建一個可持續發展世界的責任。

孫海金

董事會主席兼首席執行官

年度大事記

ESG亮點績效



管治

- 首次聘任第三方機構對ESG報告開展核查工作。第三方依據AA1000AS v3標準，對ESG報告四項原則符合程度、部分特定績效數據可靠性及質量進行核查，並以發表獨立核查聲明的形式披露核查結果，期間未發現任何實質性錯誤；
- 持續提升良好企業管治和董事會多元化，公司董事會成員均有豐富的行業實戰經驗，年內新增2位女性董監高¹，佔比進一步提升至**34%**；
- 對貪腐行為秉持「零容忍」的原則，員工《反腐敗承諾書》簽訂率**100%**，高級管理層參加反貪腐培訓時長達**255**小時；
- 夯實網絡信息安全建設，「全體員工信息安全意識提升」、「紅藍演練」等線上培訓和宣導教育達成**100%**員工覆蓋；
- 廉潔宣傳和教育活動覆蓋了**9,023**人次，總計培訓時長**3,296**小時，確保了**100%**的參與率。



環境

- 首次核算並披露範圍三碳排放量，覆蓋騎手配送環節、僱員差旅以及供應商活動碳排放量，持續探索減排空間；
- 推動使用綠色運力，年度總配送距離超78億公里，其中使用電動交通工具配送距離超**98%**，使用綠色交通工具帶來的碳排節約為**230**萬噸；
- 踐行綠色包裝理念，年度投入使用**6.4**萬個可循環文件封，相當於減少**320**萬個紙質文件封的使用；
- 積極使用電子簽平臺，年度減少約**29**萬份紙質合同的使用，降低約**50.895**噸二氧化碳當量的碳排放。



社會

- 重視員工培訓，年內參與培訓員工總共**17,746**人次，培訓總投入**673**萬元，全面覆蓋各階段、各層級、各職能的員工，賦能員工能力提升；
- 員工關懷投入金額**285**萬元，關懷慰問員工及家屬達近**5**萬人次；
- 關注騎手發展，年內活躍騎手數量達**95**萬，以「薪酬+培養+關懷+文化」為騎手打造溫暖友善及可持續的發展平台；
- 保障騎手安全，公司大力投入智能化硬件裝備保障騎手作業安全，累計投放智能頭盔產品超**10,000**個；
- 傳遞社會價值，切實參與城鄉建設和鄉村振興，與各地社區在便民養老、民生保供等場景下積極聯動。

¹ 董監高包含公司董事、監事及中國公司法定義的高管。

年度大事記

服務

- 持續優質、高效、穩定履約承諾，節假日和惡劣天氣下時效達成率波動分別不超過**2%**和**3%**；
- 重視客戶聲音，端到端管理和提升用戶體驗，**100%**處理消費者投訴；
- 倡導廉潔、陽光、綠色採購，供應商廉潔協議簽署率**100%**，社會責任條款簽署率**100%**，將綠色環保納入供應商考核指標。

榮譽獎項

卓越服務

| | | |
|--|---|---|
| <p>2023第十三屆中國上市公司口碑榜</p> <p>(最具社會責任上市公司)</p> <p>主辦方：每日經濟新聞</p> | <p>2023中國物流年度獎</p> <p>(2023中國物流傑出企業)</p> <p>(2023中國物流社會責任貢獻獎)</p> <p>主辦方：中物聯雜誌社</p> | <p>2023瑞幸咖啡合作夥伴大會</p> <p>(五周年互信共贏獎)</p> <p>主辦方：瑞幸咖啡</p> |
| <p>中物聯即時物流行業年會暨14th電子商務物流大會</p> <p>(最佳合作夥伴)</p> <p>主辦方：中物聯同城即時物流分會</p> | <p>2023新獎評選</p> <p>(年度最具商業價值品牌獎)</p> <p>主辦方：《財經》</p> |  |

資本市場認可

| | | |
|---|---|--|
| <p>HKIRA 9th IR Awards 2023</p> <p>(Certificate of Excellence)</p> <p>主辦方：香港投資者關係協會</p> | <p>證券之星「資本力量」2023年度評選活動</p> <p>(年度行業影響力獎)</p> <p>主辦方：證券之星</p> | <p>2023中國上市公司投資價值「金梧桐」獎</p> <p>(最佳內部治理上市公司)</p> <p>主辦方：鈦媒體</p> |
| <p>2023同花順上市公司年度榜單</p> <p>(港美股投關菁英獎)</p> <p>(最具人氣上市公司TOP300)</p> <p>主辦方：同花順</p> | <p>2023年上市公司水晶球獎</p> <p>(最具投資價值上市公司)</p> <p>主辦方：證券市場週刊</p> | <p>雪球年度金榜</p> <p>(2023年度成長力上市公司100榜)</p> <p>主辦方：雪球</p> |
| <p>2023港美上市中國公司CFO精英100</p> <p>(年度優秀財務團隊)</p> <p>主辦方：巴倫中國</p> | | |

可持續發展管理

本公司秉持可持續發展原則，依託「專業，讓配送更有溫度」的品牌理念，積極承擔企業社會責任，通過建立有效的ESG管治架構、識別關鍵議題、與利益相關方保持定期良好溝通等方式，逐步提升ESG管理水平。同時，我們會持續發揮中國最大的第三方即時配送服務平台的價值，對股東、員工、騎手、合作夥伴等利益相關方履行責任。





利益相關方溝通

順豐同城高度重視與各利益相關方的溝通和交流，建立了常態化、多樣化及有針對性的溝通渠道，通過「線上+線下」相結合的方式開展各項溝通交流活動，保證交流質量。充分回應各利益相關方所關注ESG議題及事項的關注與訴求，並將其作為公司ESG工作不斷改進提升的重要依據，以不斷完善自身ESG管理水準。

本報告期內，我們識別出的主要利益相關方包括股東與投資者、員工、客戶、騎手、供應商及業務夥伴、政府和監管機構、行業協會、媒體及公眾。我們堅持積極地向市場傳遞公司價值，攜手各方深入分享交流ESG理念，積極研討並探索ESG相關工作的實施路徑與優秀實踐，持續優化ESG管理機制與工作方案，不斷強化公司可持續發展能力。

| 利益相關方 | 關注議題 | 溝通方式 | 回應措施 |
|---|---|---|--|
|  <p>股東與投資者</p> | <ul style="list-style-type: none"> 企業管治 風險管理 合規經營 商業道德與反貪腐 提供高質量產品服務 | <ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股東會議 路演活動 投資者峰會 投資者官網、熱線、郵件 現場及線上調研 | <ul style="list-style-type: none"> 做好信息披露及合規工作，豐富信息傳播途徑 落實風險識別到解決的閉環 組織和參與不同類型的投資者活動 股東溝通與關係維護 完善內部法人治理制度 |
|  <p>員工</p> | <ul style="list-style-type: none"> 員工培訓與發展 人才吸引與留存 員工健康與安全管理 員工權益與福利關懷 | <ul style="list-style-type: none"> 內部OA平台 員工滿意度調查 培訓活動 員工溝通座談會議 員工工會 | <ul style="list-style-type: none"> 依法保障員工權利 完善人才晉升與薪酬機制 積極開展各類培訓 推行多樣化的員工福利 |

可持續發展管理

| 利益相關方 | 關注議題 | 溝通方式 | 回應措施 |
|---|--|--|--|
|  客戶 | <ul style="list-style-type: none"> • 配送服務安全保障 • 數據安全與隱私保護 • 提供高質量產品服務 • 客戶體驗與客訴管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調研 • 客戶溝通與客服渠道通暢 • 順豐同城APP、官網、熱線等線上渠道 | <ul style="list-style-type: none"> • 提供安全、優質、高效服務 • 客服團隊即時跟進及解決 • 完善客訴和理賠流程 • 常態化開展使用者問卷及訪談調研，持續優化用戶體驗 |
|  騎手 | <ul style="list-style-type: none"> • 騎手健康與權益保護 • 配送服務安全保障 • 客戶體驗與客訴管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 騎手滿意度調研 • 線上+線下培訓活動 • 騎手APP、客服熱線 • 騎手關懷活動、座談會 | <ul style="list-style-type: none"> • 提供靈活就業機會 • 保障騎手合法權利 • 營造溫暖騎手社區 • 搭建線上線下渠道溝通 |
|  商業夥伴 供應商 | <ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈共生共贏 • 商業道德與反貪腐 • 風險管理 • 推行綠色包裝 • 提供高質量產品服務 | <ul style="list-style-type: none"> • 合作協議 • 實地考察 • 日常交流 • 問卷調研 | <ul style="list-style-type: none"> • 陽光採購，杜絕腐敗 • 一對一簽訂合作協議、社會責任協議、廉潔協議 • 定期開展實地考察及資質審核 |
|  政府／監管機構 | <ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 商業道德與反貪腐 • 社會公益 • 數據安全與隱私保護 • 應對氣候變化 • 提升能源使用效率 • 節約水資源 | <ul style="list-style-type: none"> • 監督檢查 • 信息披露 • 專題調研 • 意見徵求 | <ul style="list-style-type: none"> • 依法合規經營 • 積極承擔企業社會責任 • 配合政府工作開展 |
|  行業協會 媒體 公眾 | <ul style="list-style-type: none"> • 技術創新 • 社會公益 • 幫助當地社區發展 • 推行綠色包裝 • 應對氣候變化 | <ul style="list-style-type: none"> • 信息披露 • 建立溝通互動機制 • 參與行業白皮書撰寫、行業制度及標準的研討 | <ul style="list-style-type: none"> • 參與政府組織的調研與研討會 • 參與行業白皮書及規則制度的意見回饋 • 參加論壇、峰會等行業交流活動 • 積極與各方合作 |

表：利益相關方溝通表

重大性議題判定

本年度，我們聘請獨立專業機構對內外部持份者開展問卷調研，收集利益相關方的意見，並按照議題重要性分析對議題進行優先順序排序，為本公司完善ESG管理提供參考，更好地回應利益相關方的期望與訴求。我們在未來將基於公司ESG重大性議題矩陣，持續跟進各利益相關方的關注焦點，以確保ESG相關的重大性議題可以真實反映公司的現狀。

議題重要性分析流程

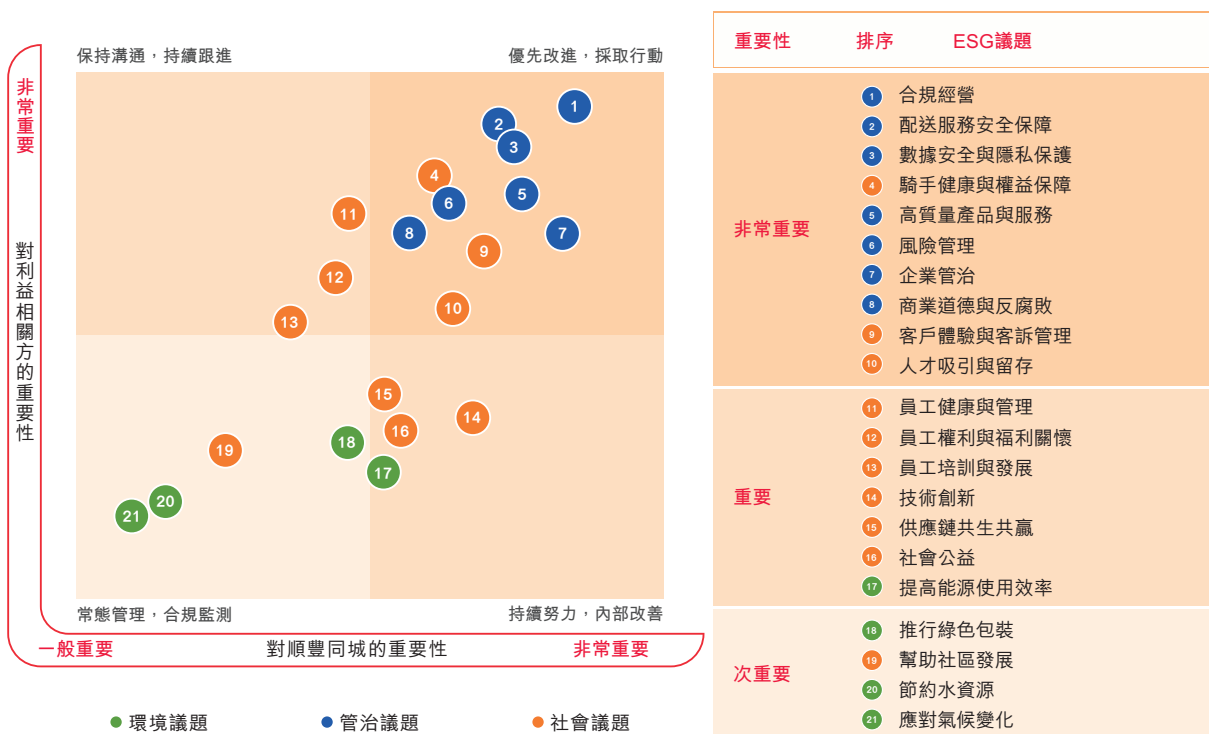
在議題重要性分析流程中，我們採用問卷調研並結合雙重實質性分析的方法，通過以下四個步驟，識別並確認本年度重要性議題。



圖：識別重要議題流程

可持續發展管理

重要性矩陣

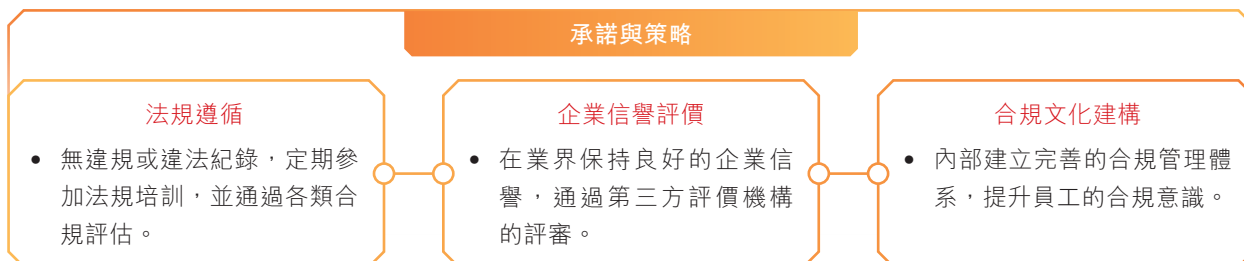


在得到相關重要議題後，我們從中挑選了三個最重要的ESG議題並進一步進行深入分析，具體如下：

1. 合規經營

對順豐同城的重要性

合規經營是企業可持續發展的基石。對我們而言，合規涉及遵守道路及交通安全規定、職業健康規定、環保政策、勞動保護法等多個方面。透過確保合規，公司能夠減少法律風險，提高企業聲譽，並維持業務的連續性和穩定性。



2. 配送服務安全保障

對順豐同城的重要性

配送服務安全直接影響客戶的利益和企業的營運效率。配送過程中可能會面臨各種風險，包括交通事故、天氣災害、商品遺失或損壞等。順豐同城需要透過一系列措施確保配送服務的安全可靠。

承諾與策略

配送安全培訓

- 所有配送人員都須接受安全培訓，並通過相關評估。

配送設備和工具維護

- 定期檢查和維護保養配送設備和工具的安全性。

安全事故率

- 每年的百萬單安全事故率下降。

3. 數據安全與隱私保護

對順豐同城的重要性

在數字化和網絡化日益發達的今天，數據安全與隱私保護的重要性日益凸顯，為保護平台上騎手、商家和用戶的數據安全，公司需要建立嚴格的數據安全和隱私保護措施來防止數據被非法獲取、使用或泄露。

承諾與策略

數據加密和存取控制

- 所有敏感數據都必須使用強加密存儲，並且實施嚴格的存取控制措施。

員工數據安全培訓

- 定期對所有員工進行數據安全和隱私保護培訓，並確保他們瞭解和遵守相關政策。

數據安全合規性

- 遵循適用的數據保護法律和標準，例如ISO 27001信息安全系統等。

數據泄露應急預案

- 定期更新數據泄露應急預案，保證在出現數據泄露時能夠迅速採取措施，減少損害。

可持續發展管理

聯合國可持續發展目標回應

| 利益相關方 | 對應SDGs | 對應章節 |
|------------|---|------------|
| 股東與投資者 |   | 管治篇 |
| 員工 |     | 社會篇 |
| 客戶 |   | |
| 騎手 |       | |
| 商業夥伴／供應商 |  | |
| 政府／監管機構 |  | |
| 行業協會／媒體／公眾 |         | 社會篇 環境篇 |

01

管治篇

基石鑄就，共繪宏圖

- 14 公司治理
- 16 風險管理
- 19 商業道德
- 21 信息安全建設

管治篇 基石鑄就，共繪宏圖

公司治理

企業管治

企業管治是順豐同城維護公司健康和促進可持續發展的基石。我們深知良好的企業管治對於建立投資者信心、提升企業透明度以及增強市場競爭力的重要性。因此，我們以專業性、領導力以及透明度原則為基礎，形成了科學規範、權責清晰、運作高效、制衡有序的治理機制和管治架構。

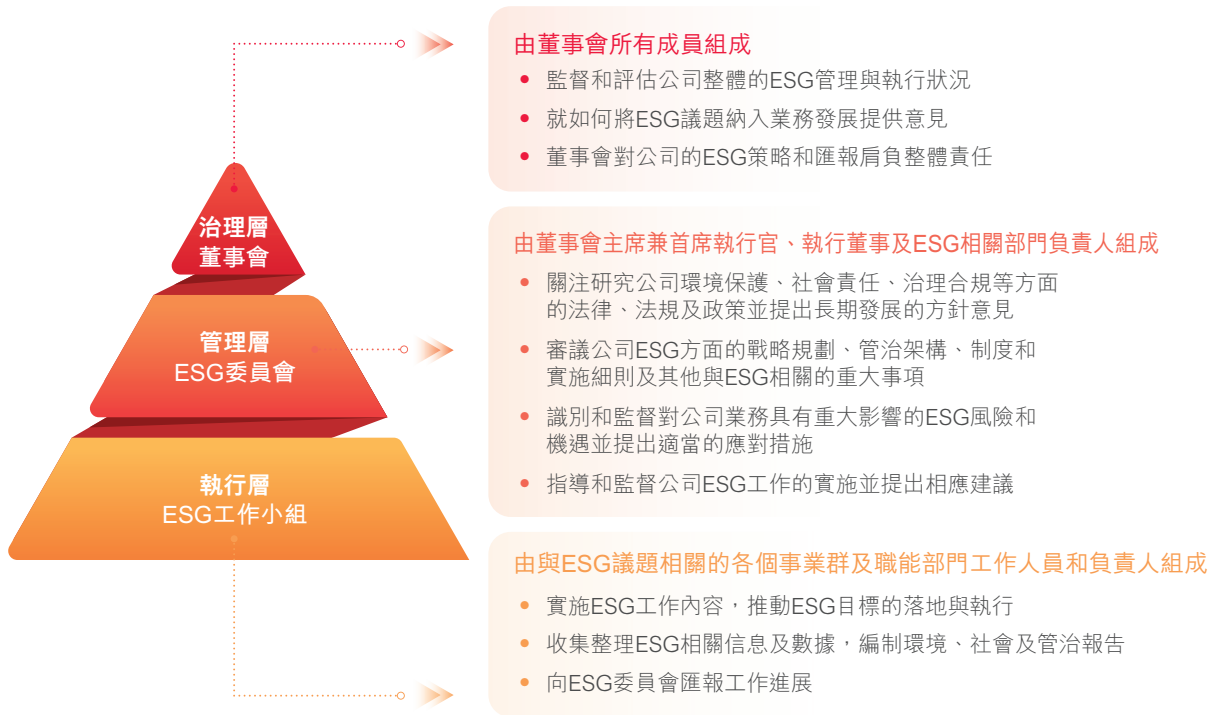
我們的管理團隊匯聚了各界人才，他們擁有不同的背景與專業知識，這種多元化與專業化保證了決策過程的全面性和創新性。管理團隊不斷追求卓越，定期審視和更新我們的企業管治策略，對公司業務發展和內部治理進行全面有效的監督並持續積極找尋機會改進其企業管治方法、規範經營、改善內部控制機制、執行良好的企業管治及披露措施，全力維護股東和公司的利益，以符合國際標準和應對不斷變化的市場環境，保障公司持續長遠的健康發展。

可持續發展架構

順豐同城建立了以董事會為核心的三級ESG管治架構，形成了一套自上而下的「治理－管理－執行－匯報」的閉環管理機制。董事會全面帶領並指導管理層，不僅在傳統的經營管理和財務表現監督方面，同時也在ESG實踐的推進上。我們致力於制定、審閱並改進我們的企業管治制度，確保我們的內部控制和風險管理體系不斷適應這個快速變化的世界，並滿足可持續發展的要求。

於報告期內，我們深感榮幸地宣佈新設立了ESG委員會，由董事會主席兼首席執行官孫海金先生、公司執行董事及ESG相關部門負責人等管理層出任委員，這是我們對可持續發展承諾的重要一步。該委員會的成立標誌著我們將環境保護、社會責任和良好治理融入公司的核心運營之中，進一步強化了公司的企業管治架構。ESG委員會將負責監察公司在環境、社會和治理方面的策略、實踐和表現，確保這些活動與我們的企業價值和股東期望相一致。ESG委員會還將推動公司在可持續性領域的創新，促進透明度，並與所有利益相關者進行積極溝通。

董事會定期聽取ESG委員會匯報，對重大議題發表意見，監督並評估公司ESG工作的開展進度並提供改進意見。通過這樣的三級架構，公司能夠確保ESG議題得到深入的討論和有效的管理，確保策略的正確實施，並對外展示公司的責任和承諾，為促進即時配送行業ESG管理水平的提升貢獻力量。



圖：順豐同城可持續發展管治架構

董事會多元化

為了進一步提升我們的企業管治水平，本公司一直致力於實施和持續完善董監高多元化政策。多元化不僅是一種價值觀，它對於增強公司治理結構、提高決策質量以及推動創新都是至關重要的。我們的董事會和高級管理團隊在性別、年齡、教育背景、專業技能、工作經驗以及行業知識上具有廣泛的多樣性，這確保了我們能從不同角度分析問題，作出更為全面和均衡的決策。

本年度，本公司的董監高成員來自各個領域，包括物流、O2O互聯網、科技、零售與新消費、戰略投資和財務管理、審計鑒證、風險管理、供應鏈管理及市場營銷等領域，他們的豐富經驗為公司的持續增長和創新提供了堅實的基礎。此外，為了保持這些專業技能與知識的前瞻性和相關性，公司定期為董監高成員安排合規培訓和提供最新的閱讀材料，以支持他們的專業發展和職能提升。

本年度，我們新委任1名女性非執行董事和1名女性監事，女性董監高佔比進一步提升至34%。我們堅信，性別平衡對於增進團隊合作、促進創造性思維以及提升董事會效能都是不可或缺的，也會持續對女性董監高的繼任者進行培養和篩選。在未來，我們將繼續堅持和發展我們的多元化政策，不僅限於性別多元化，我們也將努力在年齡、文化、專業技能和地域背景等其他方面實現更廣泛的多元化，以促進公司的長期成功和可持續發展。

管治篇 基石鑄就，共繪宏圖

風險管理

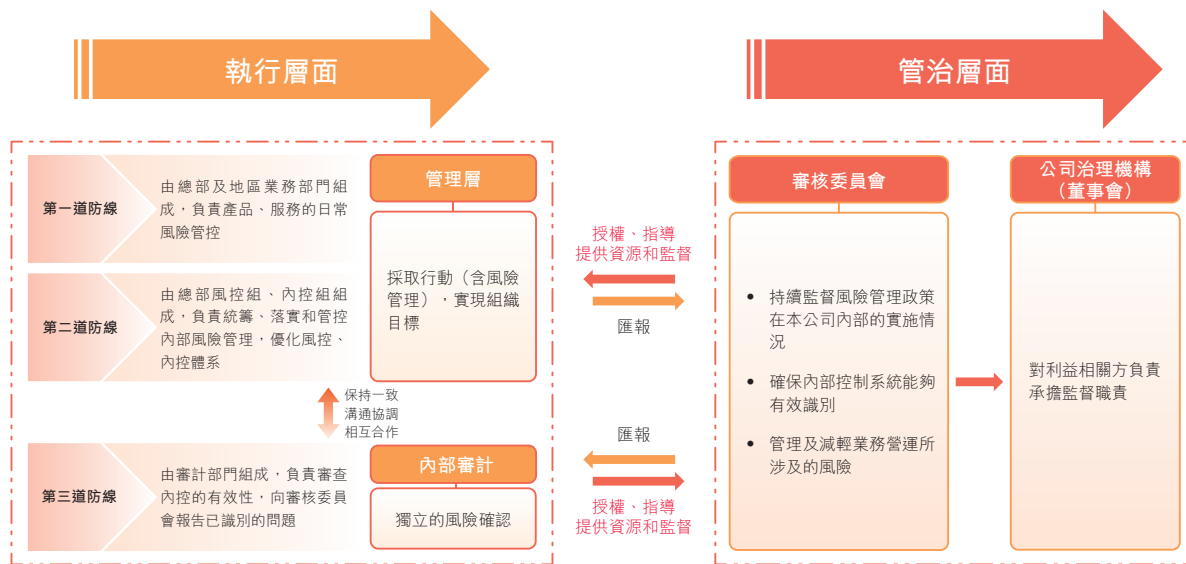
順豐同城堅決致力於風險控制能力的建設。我們制定了一系列內部管理制度，包括《順豐同城風控管理制度》、《順豐同城內部控制實施手冊》和《順豐同城內部控制評價方法》等。這些制度為我們建立和完善風險管理體系提供了強大的支援。此外，內部審計也深入貫穿到公司的每一個經營環節，我們不斷對公司流程、內控及風控事項進行檢查與評估，及時發現任何潛在的內控缺陷和風險薄弱環節。一旦發現任何問題或不足，我們將立即採取行動進行整改，包括改進流程、強化控制、員工培訓等一系列措施，以保證公司整體運營和發展的健康與穩定。

風險管理架構

我們建立並持續優化風險和內控管理架構，形成風險管理常態化機制，確保風險得到有效管控。

在管治層，公司董事會為風險管理的最高風險責任機構，多位非執行董事擁有豐富的風險管理與審計鑒證經驗，具備嫺熟的風險管理技能。董事會與其下轄的審核委員會共同構成了風險控制戰略的決策組織，負責指導風險管理工作及制定風險管理戰略，對公司業務合規風險以及內部控制的有效性進行管理與監督。

在執行層，公司管理層為風險管理直接負責機構，我們搭建了三道防線的管理體系，實現了全崗位、全流程的風險管理。第一道防線為總部及地區業務部門，其負責產品、服務以及日常風險的管控；第二道防線由總部的風險控制組和內控組構成，負責協調、實施和管控內部風險管理，優化風險控制和內控體系；第三道防線則是審計部門，他們獨立審查內部控制的有效性，並向審計委員會報告已經識別出的問題。因此，管理層和內部審計部門共同構成了風險管理的執行層，由管理層採取行動落實組織目標，由內部審計負責獨立性審計及風險確認。



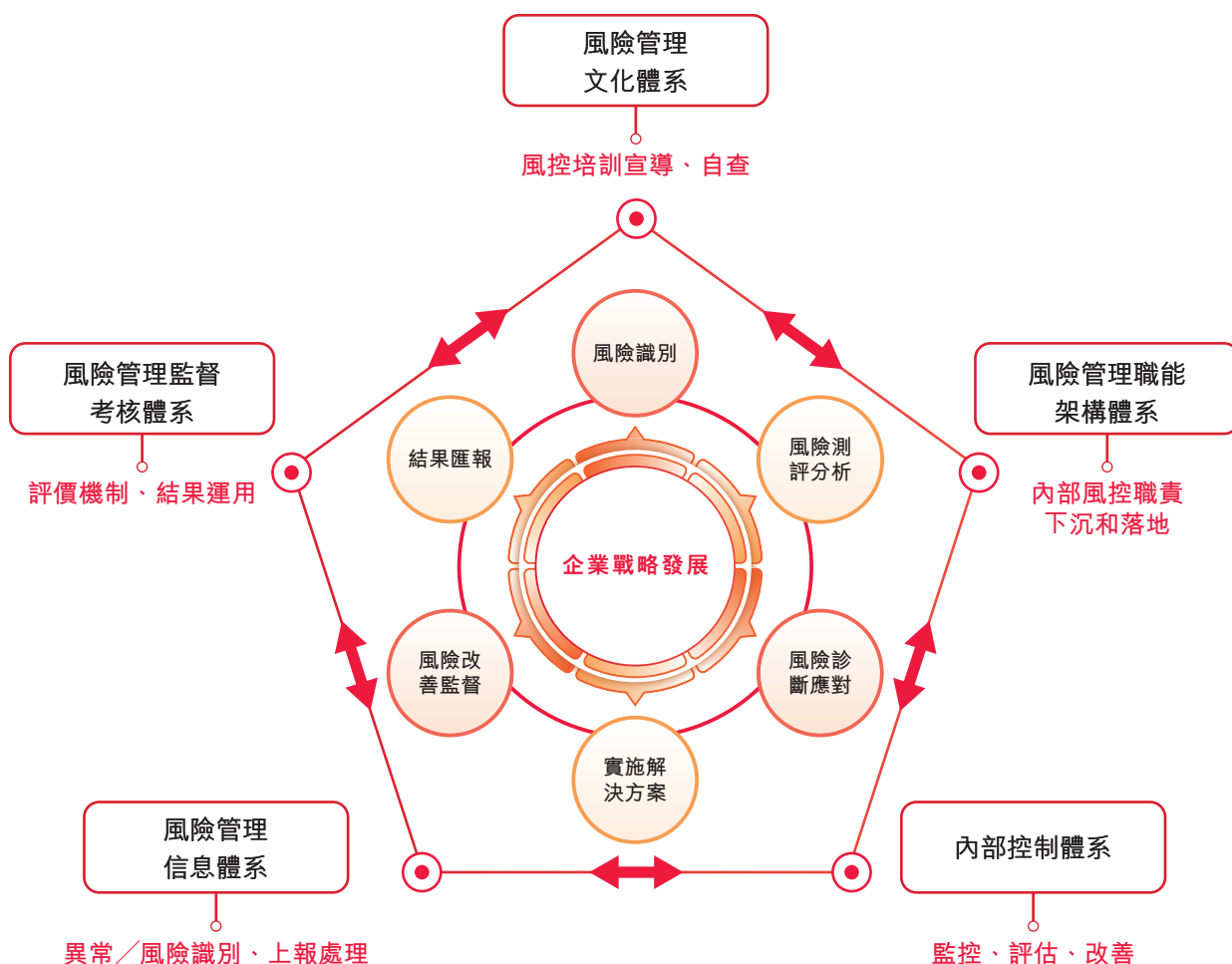
圖：風險管理架構

風險管理體系

順豐同城持續深化風險管理和內部控制體系的建設和融合，以公司的發展戰略目標為中心，構建了「五位一體」的全面風險管理體系。包括：風險管理文化體系、風險管理職能架構體系、內部控制體系、風險管理信息體系和風險管理監督考核體系。

該體系幫助我們形成了一個完整的風險管理閉環，包括風險識別、風險評估分析、風險診斷應對、實施解決方案、風險改善監督到結果匯報的各個環節。這個閉環不僅能夠幫助我們及時識別和評估風險，還能夠讓我們對風險進行有效的應對和解決，以及對風險改善的效果進行監督，最終將風險管理的結果進行匯報。

強大的風險控制文化是公司成功的關鍵。我們定期組織內部控制評價、內部及外部審計與風險管理的培訓和教育，並通過激勵和獎勵來鼓勵員工積極參與風險管理，嚴格禁止任何觸碰合規風險紅線的行為。我們的目標是使每個員工都能理解風險，學習如何識別和主動報告潛在風險，以及如何在日常工作中實施有效的風險控制措施。傳統上，審計被視為一種事後調查的工具，主要用於發現和糾正已經出現的問題。然而，我們認識到，對於構建健康、可持續的公司文化而言，這種方法並不足夠。因此，我們的風險控制文化更強調事前的管控和預防，我們將更加關注制度的建設和執行，以防止問題的發生。



圖：風險管理體系

風險識別與緩解方案

為了識別和預防潛在風險，我們採取了一系列措施來增強內部控制和風險管理能力。

- 定期內部控制檢查：根據《順豐同城內控檢查考核制度》，公司全年多次進行內部控制評估項目。著重於騎手管理、銷售、採購、資金活動等高風險領域。
- 不定期內部稽核：依照年度計劃，不定期進行涵蓋所有產品線、業務單位及業務流程的內部稽核。對於審計過程中發現的問題，公司依照相應制度及時預警，並敦促責任部門進行整改，監督整改效果。
- 外部獨立審計：公司聘請外部審計師，每年進行獨立第三方審計。對外部審計師指出的風險，公司及時呈遞至董事會下轄審核委員會，並將改善措施落實到責任部門和責任人。
- 風險管理培訓：結合關鍵職位特性，我們提供風險管理培訓課程及項目培訓，系統講解風控管理政策制度要求，提升員工的風險識別和管理意識，並透過內部控制等措施及時控制風險，盡量減少風險帶來的影響。2023年度，公司累計有1,572人次參與過風險管理培訓。

業務風險管理

在業務層面，順豐同城專注於識別和管理與配送安全、交通安全、權益保障、供應鏈穩定性以及客戶滿意度相關的關鍵風險。公司同時也將隱私保護作為公司整體風險管理的一部分。我們透過定期的市場分析、競爭對手動態監控、技術安全評估以及供應鏈效能檢測，確保能夠及時回應產業變化和潛在挑戰。針對客戶需求的多變性，我們實施了靈活的策略規劃和緊急應變計劃，以確保服務品質和客戶忠誠度。

財稅風險管理

順豐同城深知稅務透明度和合規性是公司的重要責任。我們堅持遵守所有相關的稅收法規，並積極推動稅務透明度。我們嚴格按照國家稅務總局頒發的《千戶集團名冊管理辦法》的要求，與稅務機構對接，報送完整、準確的企業資訊。這是我們對稅務透明度和合規性承諾的一部分，也是我們風險管理體系的一個重要組成部分。此外，我們的內部審計計劃貫穿了公司經營的全環節，以確保內部控制和風險控制措施始終得到有效執行。根據公司業務發展定義核心重點業務場景和流程，我們的內部審計團隊會定期做覆蓋性或專項檢查，以識別和糾正潛在的問題，從而持續改進我們的控制環境。

新興風險管理

| 新興風險類型 | 影響 | 應對方法 |
|-----------|----------------------------|--|
| 自然災害與氣候變化 | 極端天氣事件可能導致運輸中斷、設施損壞和供應鏈延誤。 | 加強供應鏈的韌性，例如建立多樣化的供應商網路和多模式運輸能力。 |
| | 氣候變遷可能導致某些地區的物流成本增加。 | 進行氣候風險評估，制定適應策略。 投資綠色物流解決方案，減少碳排足跡。 |
| 信息安全威脅 | 惡意攻擊和數據泄露可能導致信譽損失和法律問題。 | 加強信息安全基礎設施，實施定期的安全審計和監控。 |
| | 信息安全事件可能中斷企業營運，造成經濟損失。 | 員工信息安全意識教育與訓練。 |

商業道德

本公司採取堅決的措施來構建和維護一個強大的廉潔管理體系，以「零容忍」的原則對待任何形式的貪腐行為。我們嚴格遵循《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，並制定了一系列內部管理制度，如《順豐同城舉報管理辦法》、《順豐同城反腐敗管理辦法》和《順豐同城親屬回避管理制度》，系統性闡述了員工需遵守的行為準則，違規時的紀律處分等級（如警告、解僱等），公司各部門在履行行為準則中的責任、職能和上報流程亦有內部制度加以明確，以確保將廉潔觀念深植於公司的所有業務流程之中，盡力規範內外部利益相關方的行為，主動識別並有效規避商業賄賂及貪腐風險。

廉潔宣傳與培訓

我們公司高度重視對員工進行廉潔宣傳和培訓，提升他們的合規意識和能力。我們通過線上課程、新員工反腐倡廉入職培訓、定期的線下審計培訓以及不定期發送的廉潔宣導郵件等多種方式，推動了一個涵蓋全體員工的廉潔文化宣傳體系。在報告期內，廉潔宣傳和教育活動覆蓋了9,023人次，總計培訓時長3,296小時，確保了100%的參與率。同時，我們宣導員工簽署《反腐敗承諾書》，提升個人反貪腐責任和意識。2023年，員工《反腐敗承諾書》簽訂率達100%。

員工《反腐敗承諾書》是公司為了強化內部管理、預防和制止腐敗行為而制定的一項重要文件，包括但不限於：

- 不從事不正當商業行為：員工在職期間，承諾不從事任何形式的行賄、受賄、侵佔等不正當商業行為。
- 拒絕並報告不當饋贈：如果在職期間遇到任何與公司業務相關的單位或個人提供或索取饋贈，員工應立即拒絕，並及時向公司反映。
- 保護公司和客戶資產：員工承諾在任職期間不侵佔或挪用公司或客戶的資金和資產。

在報告期內，公司沒有發生任何針對其或員工的貪污訴訟案件，公司亦無任何貪污、利益衝突、洗錢或內幕交易相關違規事件。

管治篇 基石鑄就，共繪宏圖

貪腐舉報管理

為了營造一個公正、透明且廉潔的工作環境，公司非常鼓勵騎手、員工、供應商、合作夥伴以及其他所有利害關係人積極參與監督公司的廉潔營運。公司為了便利和鼓勵舉報，提供了多種渠道，以方便相關方在發現任何違規、違紀或舞弊行為時能夠及時舉報。我們承諾對所有收到的舉報進行嚴肅處理，並根據需要採取相應的調查措施。公司希望增強所有員工和合作夥伴對於公司廉潔承諾的信任，並共同維護一個健康的商業環境。

| 違規事件舉報渠道 | | 面向群體 |
|----------|-----------------------------------|------------------------|
| APP | 順豐同城騎士APP— 騎士舉報 | 騎手 |
| 郵箱 | sftcjsjubao@sf-express.com | 內部從業人員及第三方等 外部利益相關方 |
| 熱線 | 400-188-1888 | |
| 信件郵寄地址 | 廣東省深圳市南山區興海大道3076號順豐總部大廈21樓審計處(收) | |

根據《順豐同城舉報管理辦法》，公司制定了一套舉報案件處理流程並實現了案件流轉工作的全面線上化。透過不同渠道接收的舉報訊息會統一歸口至舉報工作台處理，大大提高了舉報監管和案件調查的效率。在收到檢舉後，公司會在一個工作天內主動聯繫檢舉人確認情況，並在一週內決定是否立案進行調查。立案後，公司會根據案件的重要性和影響程度安排調查資源，並力爭在一個月內完成調查並出具書面調查報告。調查結束後，會將調查報告和關鍵證據底稿歸檔保存並保密。我們對所有接觸舉報資訊的員工都要求嚴格保密，並委任組織負責人作為證人保護的第一責任人，積極採取措施保護證人(包括舉報人)的安全，並依法保障其合法權益，杜絕打擊報復行為，以保障公正和透明的舉報環境。

信息安全建設

本公司視信息安全為業務發展的基礎，高度重視信息安全和用戶隱私。

信息安全管理架構

本公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》、《互聯網安全保護技術措施規定》等相關法律法規，構建內部程序和制度，搭建信息安全管治架構，貫徹落實對信息安全和用戶個人信息的保護。

在信息安全管理機構上，公司已依據ISO 27001標準搭建了「決策－管理－落實」三級信息安全管理架構，並通過審計報告和其他表單等方式記錄各項流程的執行成果，從網絡安全、信息安全和數據安全三大維度進行全面的信息安全管控，不斷加強信息安全管理，降低數據洩露和濫用的風險，保障客戶與合作夥伴的隱私安全。

公司以信息安全決策委員會作為最高領導機構，承擔安全決策、任命或指示的職責；科技中心信息安全團隊負責信息安全日常管理和監控，同時協調跨部門工作，組織規劃和落實本公司各項信息安全工作及信息安全培訓指導；各業務部門信息安全負責人監督確認本部門的信息安全管理工作，執行和推動各項信息安全要求及措施在本組織的具體落實。以上三級組織架構彼此有效聯動，實現在業務和職能維度對信息安全的管理和落實。同時，公司根據《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規確定公司首席技術官為公司網絡安全負責人，以根據前述法律法規落實網絡安全保護責任。



圖：信息安全管理組織架構

管治篇 基石鑄就，共繪宏圖

安全體系建設

本公司圍繞著網絡安全、數據安全和信息安全三個維度持續完善信息和數據安全管理體系建設，踐行「以技術為手段、以人員為關鍵、以管理為保障」的安全體系發展理念，推動形成「管理與技術並重，技術與措施融合」的長效運行機制。

為此，公司以法律法規要求和ISO 27001標準為核心，制定《順豐同城信息安全及隱私管理策略手冊》、《順豐同城系統隱私數據安全管理規範》、《順豐同城科技體系信息安全及隱私風險評估管理規定》、《數據資產密級、標識及處置管理制度》等一系列管理制度與流程體系，並於2023年公司基於業務情形和自身強化和細化的信息安全管理要求，修訂更新了《數據資產密級、標識及處置管理制度》並發佈實施了《業務系統後臺數據提取管理流程制度》。公司遵循上述管理制度與流程體系，為保障信息和數據安全、捍衛用戶隱私構築牢固的防禦屏障。

網絡安全保障

在網絡安全保障方面，公司在物理、網絡、主機和應用等多個層次上，均規定和設置有信息安全管理措施，包括配備具有病毒查殺功能的系統和軟件、定期覆核系統訪問權限、要求設置高強度密碼、進行漏洞掃描、漏洞分級管理和定期安全漏洞評估等，確保持續安全管理，防範安全風險。

為確保在技術上實現全方位的網絡和信息安全保障，公司積極從網絡安全、應用安全、主機安全、雲原生安全、辦公安全、網絡安全運營等方面推動技術建設，採用防火牆、入侵檢測、容器安全防護等技術，建立網絡安全技術防護體系。公司要求員工的遠程辦公需要以實施有效安全控制措施為前提，2023年公司全面採用零信任安全防護理念產品替換傳統VPN，以加強員工遠程接入的安全性。

於2023年，公司概未收到任何客戶有關信息安全漏洞的投訴。

數據安全保障

在數據安全保障方面，公司嚴格遵守法律法規要求，一方面對數據進行嚴格的分類分級，對不同類別數據採取不同的安全保護和管控措施；另一方面採用全生命週期安全防護理念，對數據的採集、傳輸、存儲、使用、共享、銷毀等環節，均規定了安全管理和保護要求，保證相關數據的保密性、完整性、可用性。

公司設定並遵循與數據備份相關的管理規範和策略，對數據採取相應備份措施，防止數據丟失或損壞，將數據風險降至最低。針對隱私數據，公司制定並執行強化的管理規範，包括加密傳輸、加密存儲、使用環節以密文或脫敏展示、進行訪問控制、記錄相關操作日誌等全流程措施，嚴格控制隱私洩漏風險，且該等強化的隱私數據管理規範覆蓋公司的整體運營過程，包括與供應商間的經營互動。根據《順豐同城系統隱私數據安全管理規範》，員工發現隱私數據違規行為應及時向科技中心信息安全團隊報告，同時公司將根據《順豐同城信息安全獎懲管理辦法》等規定對該等違規行為進行嚴肅懲罰。

公司採用一系列脫敏和管控技術對用戶隱私信息進行安全技術防護，包括公司自2019年起，即引入使用虛擬號技術，用於保護用戶和騎手的個人信息。

用戶信息權利保障

為提供安全可靠的平台服務，本公司遵照法律法規制定並遵守分別適用於客戶端和騎手端的《順豐同城隱私政策》。

順豐同城急送和騎手APP首次運行時通過彈窗等顯著方式，提示閱讀隱私政策，清晰地向用戶或騎手介紹個人信息保護的原則、個人信息的收集和處理方式、保護措施和機制、其作為個人信息主體享有的權利以及權利行使方式；不會以默認選擇同意等非明示授權的方式，徵求用戶對簽署隱私政策的同意；如果用戶明確表示不同意隱私政策，公司不會收集其個人信息或打開收集個人信息的權限；用戶以主動授權方式明示同意隱私政策後，公司嚴格遵守必要原則，僅收集與公司提供的服務有關的個人信息。

公司積極促進全產業鏈生態的信息安全保護。對於公司的合作企業，公司設置了《順豐同城供應商安全評估調查明細》和《順豐同城供應商安全基線》等與網絡、數據和信息安全有關的准入規範和要求，並通過與合作方簽署相關協議約定、對合作方網絡、數據和信息安全方面的能力及資質進行審核評估等方式，推動合作夥伴遵守與網絡、數據和信息安全相關的標準和規範。除此以外，公司還為供應商提供信息安全方面的技術支持以及規範要求，以有效控制和避免供應商在准入和執行基礎架構變更過程中發生的信息安全風險。

信息安全應急響應

為確保對信息安全突發事件的及時應對、響應和處置，公司形成了覆蓋信息安全事件管理、信息安全應急預案、連續性管理、災難恢復等內容的制度、計劃與流程，並遵循該等制度、計劃與流程，提高公司的風險防範能力，保障信息系統的安全、穩定運行和業務的連續性。公司對連續性計劃和應急方案明確規定有測試週期和方法，公司每年定期進行一次生產環境故障恢復演練。

公司於2023年未發生信息洩露等觸發信息安全應急預案的信息安全突發事件。但為鍛煉員工信息安全應急技能、提升人員安全意識和知識、確保公司應急相應能力的有效性，公司定期開展應急響應演練等信息安全相關演練。2023年公司開展覆蓋全體員工的反釣魚、紅藍攻防等演練共5次，覆蓋人員達100%，提高了員工對網絡安全問題的認識和應對能力。

信息安全理念和能力培養

公司重視樹立員工對信息安全和隱私保護的理念，注重提升員工的相關安全保護意識和能力。

公司與員工簽署保密協議並要求員工遵守信息安全承諾，通過《順豐同城信息安全及隱私管理策略手冊》等制度設置調崗和離職人員的信息歸還、權限終止和調整等信息安全管理要求，同時向全體員工提供持續性的信息安全相關培訓和宣導教育。

管治篇 基石鑄就，共繪宏圖

對於全體在職員工，公司定期組織信息安全和隱私意識教育、有關信息安全及隱私政策的培訓。同時，公司亦就內部制定和更新的信息安全政策和制度及時進行相應的內部宣導。2023年公司組織完成「全體員工信息安全意識提升」、「紅藍演練工作安全」等覆蓋100%全體員工的線上培訓和宣導教育共7場，內容涵蓋信息保密、權限管理、數據傳輸、釣魚郵件、賬號密碼、個人電腦管理、存儲管理等多個維度和方面。

公司同時通過考核和應急響應演練及時發現培訓計劃中可優化之處，依據這些反饋結果調整培訓的課程設置、時間計劃以及培訓重點。2023年公司組織了以全體員工為對象的線上員工信息安全考試，對個人信息安全、數據安全、網絡安全內容進行考核和教育。

信息安全認證與審計

本公司已通過第三方獨立認證，獲得ISO 27001信息安全體系認證，並根據法律法規就公司主要業務系統獲得公安機關頒發的「信息系統安全等級保護三級」備案證明。公司每年至少組織一次外部第三方專業機構的信息安全審計，同時制定了《信息安全審計管理規範》，定期按照內部審核計劃組織實施內部審計。該等外部和內部審計針對整體信息安全管理體系，包含隱私安全、網絡安全等多個方面，確保在此基礎上對相應的信息安全管理體系運行的有效性、充分性和適宜性進行評價，並持續優化和加強自身的信息安全管理。公司還定期聘請第三方專業機構對公司APP進行隱私合規評估安全檢測，且至少每年與第三方專業機構合作進行一次信息安全及隱私風險評估，識別和分析信息系統及其管理體系存在的脆弱性，評估其導致安全事件風險的可能性及影響。

知識產權保護

技術創新對本公司發展有著驅動作用，公司因此重視和尊重知識產權的保護和積累，以便有效地保障創新發展。順豐同城嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》，注重建設知識產權保護體系並開展知識產權管理。

公司制定了《順豐同城商標（商號）管理制度》、《順豐同城專利（軟件著作權）成果管理制度》等制度，強化落實知識產權形成與保護於運營的各個環節，進一步規範公司知識產權管理，並設有負責知識產權管理職能的部門和專門崗位，與各個知識產權產出部門對接並提供知識產權相關的指導。公司同時通過線上監控、線下行動、內部管理等多個舉措對公司專利、商標、版權、域名等進行保護及維權。截至2023年12月31日，公司累計獲得授權專利43項，累計持有知識產權119項²，2023年度新獲得授權專利13項，新獲得知識產權17項。

公司以創新求變作為長久不變的追求，鼓勵發明創造和技術創新活動，注重培育創新文化和精神。公司通過落實知識產權管理制度、提供創新獎勵等舉措，鼓勵員工創新。

² 於2023年5月5日，本公司（作為賣方）與深圳豐享信息技術有限公司（作為買方，本公司控股股東之一的非全資附屬公司）訂立買賣協議，據此本公司有條件同意出售而買方有條件同意購買上海豐贊科技公司的全部股權以及本公司對上海豐贊科技有限公司及其附屬公司擁有的債權。先決條件根據買賣協議已獲達成，交割於2023年5月10日完成。

故此，上海豐贊科技有限公司所持有的授權專利、知識產權不再屬於本公司所有，因此不計入本公司報告期內相應統計。

02

環境篇

綠色行動，低碳未來

26 應對氣候變化

32 踐行低碳營運

環境篇 綠色行動，低碳未來

在順豐同城，我們高度關注氣候變化及生態和諧，遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國水法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等以及所在運營地的相關法律法規要求。結合本公司對數據和創新的熱情，積極倡導綠色配送，綠色運營，關注清潔能源的應用，推廣綠色包裝，踐行節能減排，提供環境友好的配送服務。

應對氣候變化

應對氣候變遷是全球的當務之急，是各行業具有前瞻性思維的公司的共識。順豐同城作為領先的第三方即時配送服務平台，認識到自己在這一領域發揮的關鍵作用。我們了解我們的營運和產品對我們的客戶和業務合作夥伴有直接和間接的影響。因此，應對氣候變遷不僅是企業的責任，也是企業的策略要務。順豐同城以實踐國家雙碳策略為導向，將應對氣候變遷融入公司的管理與經營實踐，積極進行氣候變遷相關風險與機會的識別，並努力提升在氣候相關議題的治理表現，致力於成為產業永續發展領導者。順豐同城參考氣候相關財務信息披露工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD))的建議框架，從管治、策略、風險管理、指標和目標四大領域披露氣候相關的工作計劃和成果，以清楚概述我們應對氣候問題的方法，並表明我們致力於解決這些問題的決心。

管治

氣候變化風險同其他風險一致，已被納入本公司風險管理體系，由董事會作為最高風險管理機構，負責ESG風險的識別、預防和管控。ESG工作委員會每年統籌整理ESG相關政策與制度更新情況，整合年度ESG實踐績效，並對本公司ESG年度表現、目標實現進度進行檢討，向董事會匯報相關信息，確保ESG工作推進的有效性。

策略

順豐同城一直致力於提高公司應對氣候相關風險、機會和影響的相關信息披露。本公司參照TCFD指引，在業務開發及營運管理的過程中，將環保和氣候變化的因素納入考量，並積極識別和評估氣候變遷風險和機遇，體系化地梳理了應對氣候變遷的因應策略。在應對氣候變遷的短期、中期和長期的風險時，因應其潛在影響，進一步研究分析其對公司自身營運及業務發展產生的影響，並以此為基礎制定針對性因應措施，將氣候變遷風險管理融入企業風險管理體系中，提升對氣候變遷的適應力。

風險管理

氣候風險和機會識別

本公司從自身業務類型與公司營運角度出發，識別有較大影響和可能性的實體風險和轉型風險，並尋找潛在機遇。我們已經認識到可能對我們產生短期（3年以內）、中期（3-5年）和長期（5年以上）影響的關鍵氣候風險，這些風險來自環境的物理變化和從向低碳經濟轉型。風險控制機構將針對各項潛在風險進行深入研究，透過其對風控管理目標實現的影響程度評估本公司的風險承受度。本公司識別到的實體風險、轉型風險及潛在影響和應對措施如下表所示。

實體風險：氣候變化對資產、供應鏈、運輸鏈、人員安全等造成的實體破壞或損害。

| 風險類型 | 氣候相關風險 | 時期 | 潛在影響 | 應對措施 |
|--------|----------------------|----|---|---|
| ➢ 急性風險 | 颱風、極端降水、洪水、極熱天氣、極寒天氣 | 短期 | 由極端天氣事件驅動的風險 | <ul style="list-style-type: none"> 緊密注意天氣狀況，公司針對惡劣天氣制定了應急響應機制，通過騎手APP及時發布異常天氣預警，並在極特殊天氣下建議騎手暫緩接單，並透過提供緊急裝備、進行相關訓練等方式確保配送安全 在高溫或極寒天氣向騎手發放高溫補貼、在騎士驛站提供食品供給（如綠豆湯、薑湯等），靈活調配運力，保障員工及騎手健康與安全 與不同運營地區作即時反饋，並適度賦與運營地區制定緊急應變計劃的權限，以因應突發天氣事件 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 造成嚴重的供應鏈中斷 交通基礎設施受損，延誤配送過程 後台系統供電不穩或網絡故障，影響業務開展 增加騎手派送過程中的安全風險 運輸停滯導致物品受損賠償 增加修復或更換損壞、毀壞資產的費用，造成嚴重經濟成本損失 | |
| ➢ 慢性風險 | 熱壓力、海平面上升和沿海洪水。 | 長期 | 由長期氣候變遷帶來的極端長期影響 | 對慢性氣候風險趨勢進行監控及評估，並將其納入基礎設施開發和決策中 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 對硬件設施性能產生影響，導致公司現有資產提前報廢 沿海城市業務發展受限 | |

環境篇 綠色行動，低碳未來

轉型風險：向低碳經濟轉型期間，外部環境在政策、法律、技術和市場等方面產生的廣泛變化。

| 風險類型 | 氣候相關風險 | 時期 | 潛在影響 | 應對措施 |
|-----------|-------------------|-------|--|--|
| ➤ 政策及法規風險 | 強制性排放的相關信息披露和脫碳目標 | 短期 | <ul style="list-style-type: none"> 為滿足合規要求增加的成本，如辦公設備節能改造、購買碳配額 增加信息披露風險 | <ul style="list-style-type: none"> 隨時了解並遵守相關監管法規，並提升披露標準 強化內部碳排放會計管理 |
| | 電網脫碳進展 | 中期 | <ul style="list-style-type: none"> 電網脫碳進展緩慢，潔淨能源價格上升導致的配送成本增加 | 探索再生能源和其他替代能源，如風能电站合作為騎手電動車充電 |
| ➤ 技術風險 | 綠色技術的不穩定性 | 中期 | <ul style="list-style-type: none"> 技術更迭造成的設備更新帶來的過渡成本，如採購、測試、培訓等 | 我們透過合作夥伴關係從外部觀察技術創新，以確保對多樣化的技術掌握 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 綠色技術進步在投資風險、上市時間以及滿足市場當前和未來需求的能力方面存在不確定性 | |
| ➤ 市場風險 | 客戶對綠色服務及產品的需求 | 短期至中期 | <ul style="list-style-type: none"> 向消費者傳遞綠色運輸的環保理念的成本 | 探索低碳足跡服務及產品設計，並將排放考量納入供應鏈開發和決策中 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 社會大眾對即時配送服務需求繼續增加，對服務的質量要求提高 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 客戶加深對低碳的了解，更偏好綠色環保的即時配送服務 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 鑑於綠色採購的要求，產品成本可能會增加 | |
| ➤ 信譽風險 | 缺乏對氣候行動投資和領導力 | 長期 | <ul style="list-style-type: none"> 對於低碳轉型期間，政府對產品或項目的態度影響融資成本 | <ul style="list-style-type: none"> 持續關注並參與認可度高或適用性強的綠色環保活動，提升產業競爭力與企業聲譽 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 對極端天氣下即時配送行業運輸延誤的顧慮可能會影響投資 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 要求企業就可持續發展與ESG相關議題定期開展匯報溝通 | |

能源和資源

| 機遇類型 | 氣候相關機遇 | 時期 | 潛在影響 |
|--------|--------|-------|---|
| ➤ 資源效率 | 直接節省成本 | 短期至中期 | <ul style="list-style-type: none"> 即時配送企業通過數字化與智能化技術提升運營效率，降低運營成本 企業節約水電資源，節約企業營運支出 |
| ➤ 營運效率 | 提高營運效率 | 短期至中期 | <ul style="list-style-type: none"> 發展智慧營運，以更加精細、動態的方式管控運輸、經營、服務和管理的各個環節 洞察即時配送清潔能源發展趨勢 |
| ➤ 融資機會 | 參與綠色金融 | 中期至長期 | <ul style="list-style-type: none"> 金融機構或將貸款利率與綠色環保數據相掛鉤，採取可持續發展舉措並在實現目標方面取得進展的企業或可獲得銀行更加優惠的融資利率，降低融資成本 |

產品和服務

| 機遇類型 | 氣候相關機遇 | 時期 | 潛在影響 |
|-----------|----------------|-------|---|
| ➤ 研發和創新 | 提高運力效能 | 短期至中期 | <ul style="list-style-type: none"> 提升運力效能，可降低未來能源價格上漲風險 在現有即時配送配套，滿足日益上升的服務需求量 |
| ➤ 消費者偏好轉變 | 以綠色低碳形象增加市場競爭力 | 短期至中期 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者存在綠色偏好，會增加對綠色低碳服務模式的需求，對即時配送行業的可持續發展表現更為關注 企業可順應消費者偏好轉變，增加對綠色運輸的研究、運用和宣傳 積極應對因極端天氣引發大範圍的配送延誤以及配送失誤等事件，避免因此造成企業負面聲譽影響 |
| ➤ 投資者偏好 | 成為綠色投資 | 中期至長期 | <ul style="list-style-type: none"> 投資者為對低碳的綠色營運企業投資將會加大，企業周轉資金增加，資金鏈更為穩固 |

表：本公司氣候相關機遇列表

環境篇 綠色行動，低碳未來

氣候情境分析

為了更好地了解氣候相關風險的影響，順豐同城進行了情境分析，以確定在兩種不同的共享社會經濟路徑(SSP)下發生的可能性和潛在的財務影響，這些路徑摘自於2021年8月發佈氣候變遷第六次評估報告政府間氣候變遷專門委員會(IPCC)：

| 情境 | 低溫室氣體排放情境(SSP1-2.6) | 高溫室氣體排放情境(SSP3-7.0) |
|------|--|--|
| 情境描述 | 代表了一種積極的情景，即全球二氧化碳排放量將在2075年左右減少至淨零，預計全球平均氣溫到2080-2100年可能增加1.8°C | 代表了一種負面情景，即全球二氧化碳排放量到2100年將增加一倍，預計全球平均氣溫到2080-2100年可能增加3.6°C |

在選定的兩種情境下，我們進行了分析並確定了對公司有潛在影響的一系列全面的氣候風險。而後，透過與各個業務部門和內部持份者合作，評估這些風險並確定優先順序，同時考慮發生的可能性以及短期、中期和長期時間範圍內的正面或負面影響。

| 分類 | 規模 | 定義 |
|-----|----|---|
| 影響 | 嚴重 | <ul style="list-style-type: none">市場潛力／地位／聲譽持續喪失對長期競爭優勢產生重大影響 |
| | 適度 | <ul style="list-style-type: none">對市場潛力／地位／聲譽的一些影響對長期競爭優勢的一些影響 |
| | 輕微 | <ul style="list-style-type: none">對市場潛力／地位／聲譽沒有影響或影響很小對長期競爭優勢沒有影響或影響很小 |
| 可能性 | 高 | 發生幾率高 |
| | 中 | 發生幾率中 |
| | 低 | 發生幾率低 |

基於本公司業務的特性，在以上兩種情境下，並未發現對公司長期財務具有影響嚴重和可能性高的事項。

| SSP1-2.6 | | 可能性 | | |
|----------|-----|--|--|---|
| | | 低 | 中 | 高 |
| 影響 | 嚴重的 | <ul style="list-style-type: none"> - 缺乏政府的主導行動 - 技術進步的不確定性 | <ul style="list-style-type: none"> - 缺乏行動會影響公司聲譽 | <ul style="list-style-type: none"> - 強制性排放資料披露 - 客戶需要更高要求的服務 - 更環保的供應鏈 |
| | 中等的 | <ul style="list-style-type: none"> - 長期氣候變化 | <ul style="list-style-type: none"> - 複雜的服務組合 - 行業污名化 - 極端天氣事件 - 綠色融資 - 員工環保綠色偏好 | <ul style="list-style-type: none"> - 政府脫碳目標 |
| | 輕微的 | | | <ul style="list-style-type: none"> - 強制回收 - 碳定價與稅收 |

| SSP3-7.0 | | 可能性 | | |
|----------|-----|--|---|--|
| | | 低 | 中 | 高 |
| 影響 | 嚴重的 | <ul style="list-style-type: none"> - 更環保的供應鏈 - 缺乏行動會影響公司聲譽 | <ul style="list-style-type: none"> - 強制性的排放資料披露 - 客戶需要更高要求的服務 | <ul style="list-style-type: none"> - 極端天氣事件 - 缺乏政府的主導行動 - 技術進步的不確定性 |
| | 中等的 | <ul style="list-style-type: none"> - 碳定價與稅收 - 複雜的服務組合 - 行業污名化 - 綠色融資 - 員工環保綠色偏好 | <ul style="list-style-type: none"> - 長期氣候變化 - 政府主導的減碳需求 | |
| | 輕微的 | | <ul style="list-style-type: none"> - 強制回收 - 碳定價與稅收 | |

環境篇 綠色行動，低碳未來

指標與目標

本公司將在每年度的環境、社會及管治報告中持續披露能源消耗量及密度、溫室氣體排放量及密度等與氣候變化相關的環境指標（詳情請參閱本ESG報告「ESG關鍵績效表」），通過量化指標衡量公司在氣候變化應對方面的工作成果。

本公司於2023年制定了排放物、能源、水資源與廢棄物相關目標，並於本年度成功達成。為有效降低運營過程中的環境影響，公司持續推進2024年環境目標設定工作。

| 指標 | 2023年目標 | 2023年目標達成情況 | 2024年目標 |
|---------|---------------------|-------------|--|
| 排放物目標 | 溫室氣體排放密度較2022年降低。 | 已完成 | 由於公司自身運營不涉及相關排放，故暫不設定下年度目標。後續如果因公司運營發生變化而產生相關排放，將考慮設定目標。 |
| 能源使用效益 | 辦公用電密度較2022年降低。 | 已完成 | 辦公用電密度較2023年降低。 |
| 水資源使用效益 | 辦公用水密度較2022年降低。 | 已完成 | 辦公用水密度較2023年降低。 |
| 廢棄物產生 | 辦公廢棄物產生密度較2022年減少。 | 已完成 | 辦公廢棄物產生密度較2023年減少。 |
| | 總部辦公運營區域實現100%垃圾分類。 | | 總部辦公運營區域實現100%垃圾分類。 |

踐行低碳營運

本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規。公司通過制定一系列內部管理制度並採取環保措施，致力於通過綠色配送、綠色營運及綠色包裝等途徑降低企業環境影響，打造綠色可持續即時配送服務。為降低氣候風險對本公司的影響程度，緊抓氣候變化帶來的新機遇，本公司不斷改善運力用能結構，提升新能源車輛運力佔比，持續更新和完善企業的綠色業務創新，向價值鏈輸出綠色環保產品，通過積極主動的應對措施以降低轉型風險的影響。

綠色配送

順豐同城在提供優質、高效、全場景同城即時配送服務同時，也注重提升配送系統的綠色、低碳水平。我們致力於通過構建更加環保的即時配送模式，為更多消費者提供「綠色服務」，以實踐國家雙碳策略以及2060碳中和目標奉獻自身力量。

本公司即時配送業務的主要運力載具為電動二輪車及少量電動四輪車，約95%的活躍騎手透過電動工具履行訂單。此外，我們透過城市物流系統（「CLS」）對騎手的實時位置、發單位置等多方因素進行考量，實現最優路線規劃，縮短行駛里程、提升並單效率，減少能耗。

順豐同城透過騎手電動交通工具滿足客戶的配送需求，取代了潛在的貨車配送或私家車出行採購、消費者個人專程跑腿取送的需求，減少社會範圍內的碳排放。在報告期間，順豐同城即時配送服務的配送距離超過78億公里，電動交通工具佔總配送距離超過98%，「範圍4」避免碳排放量減少了約230萬噸碳排放³。

綠色營運

本公司業務作為服務平台，順豐同城的營運管理強調積極開發和使用數字工具，利用技術潛力為環境及其居民帶來正面成果。順豐同城的業務以數字化進行，推廣採用電子面單模式。從用戶下單到收件人取貨，順豐同城盡可能採用電子面單，促進永續發展。

同時，順豐同城的用水主要是辦公區的生活用水，本公司就求取使用水源上沒有任何問題。本公司在營運過程中不涉及大量水資源的使用及廢水排放，因此並不涉及對水資源易造成污染的產品及業務，未對環境及天然資源造成重大影響。在日常營運中，順豐同城積極推動綠色發展理念融入日常工作，鼓勵員工踐行低碳行為，如使用公共交通工具出行、減少不必要的差旅，通過多項措施提高員工節約用水用能效率、減少辦公用品浪費和廢棄物產生等，共同營造綠色環保的辦公環境，構建資源能源節約型企業，打造綠色低碳辦公方式，減少環境影響。

本公司鼓勵員工開展線上會議，本年度共有近4,800人通過線上方式參會，會議時數合計81萬小時，減少不必要的差旅出行，實現節能減排。

³ 汽油車配送溫室氣體排放量計算依據中華人民共和國國家標準《汽車、掛車及汽車列車外廓尺寸、軸荷及質量限值》GB 1589-2016、中華人民共和國國家標準《乘用車燃料消耗量限值》GB 19578-2021、國家發展改革委員會發布的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》以及《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

環境篇 綠色行動，低碳未來

順豐同城通過「3R Reduce(減少)、Reuse(再利用)和Recycle(回收)」原則，有效地實現廢物最小化，實踐綠色低碳辦公。

| 減少 | 再利用 | 回收 |
|---|-----------------|---|
| 全面推廣無紙化辦公，線上簽章系統、無紙化檔案管理、鼓勵黑白雙面打 | 加強電子辦公設備日常維護和維修 | 在辦公室設置廢紙回收箱、塑料瓶回收箱； 在大廈一樓設置垃圾分類點 |
| 溫控和照明統一管理，鼓勵員工非工作時段隨手關燈 | 循環使用文件封 | 電動車舊電池回收 |
| 倡導閒置電腦及時關機，確保「人走機關，機關電斷」 | 辦公環境裝飾用品重複使用 | 廢舊電腦及辦公消耗品（如墨盒）回收 |
| 制定《順豐同城辦公場地配置指引》，針對辦公用品及辦公耗材進行合理配置，在共享區域設置文具自助領用櫃並張貼節約提醒，要求員工按需自助領取 | / | / |

綠色包裝

本公司致力於承擔更多企業責任，作為綠色環保的倡導者和實踐者，積極響應國家政策，遵循《電子商務物流可循環包裝管理規範》等國家標準，透過各項研發及合作活動，身體力行帶動合作夥伴推動即時配送行業可持續發展。

我們堅持使用「原包裝」，避免二次包裝，減少包裝廢棄物的產生。對於一些使用產品原包裝即可實現打包／運輸目的的，我們盡量避免過度包裝，從源頭上減少包裝廢棄物，從而降低對環境造成的影響。

我們主動研發並投入使用可循環文件封，以降低一次性文件封使用量，每投入一個循環文件封預計可以減少50個紙質文件封的使用量，促進資源節約循環高效使用，降低產品碳足跡。在2023年，我們共使用了64,000個可循環文件封，相當於減少了3,200,000個紙質文件封的使用，助力包裝實現可持續發展。

此外，本公司聯合商家推出包裝回收再利用服務，鼓勵商家推行保溫袋循環使用。騎手對使用循環包裝的用戶致謝並鼓勵，培養公眾環保意識，優化整體配送流程，節能增效的同時促進用戶環保意識提升，推動大眾綠色消費趨勢，為共創綠色社會貢獻力量。

03

社會篇

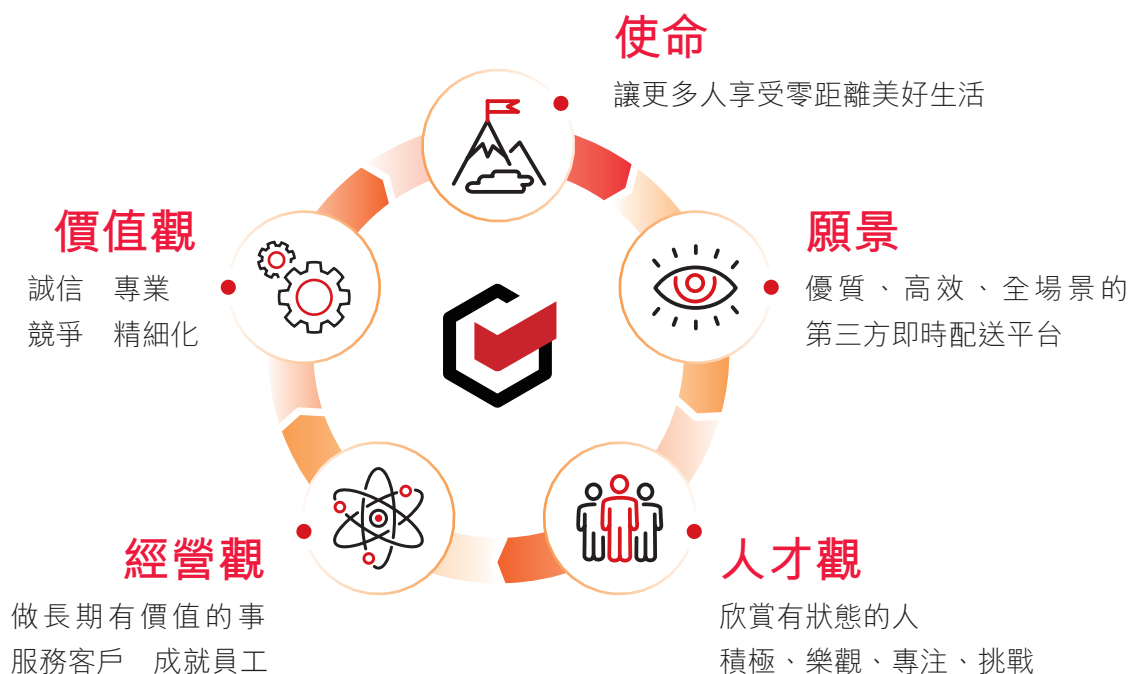
攜手共進，同築和諧

- 36 健全人才隊伍
- 44 騎手與共享經濟
- 54 投身社區建設
- 55 深化社區合作
- 57 城鄉發展
- 58 促進行業發展

社會篇 攜手共進，同築和諧

健全人才隊伍

順豐同城堅信高質量人才是公司最寶貴的資源與財富。公司堅持以人為本，以平等、包容的態度對待每一位員工，依法保障員工權益，建立並完善人才招聘、人才激勵及薪酬福利體系，營造安全、健康、尊重的工作環境，守護員工身心健康。我們榮幸地看到，所有員工都深深認同並致力於踐行我們的公司文化。



圖：順豐同城企業文化

員工權益

我們堅持以「公平、公正、公開」的態度吸引更多優秀人才的加入，為每一位員工打造乾淨友好的工作環境、多元包容的企業文化、民主自由的溝通機制和有競爭力的薪酬體系，充分尊重和保障員工權益。

多元化招聘

公司鼓勵和尊重人才的多元化，秉持「公平、公正、公開」的招聘原則，為每位應聘者提供平等就業機會，充分尊重和包容員工的多元化。我們提供校園招聘、社會招聘和內部轉崗、伯樂推薦等多元化招聘渠道，採用線上、線下多種招聘形式，吸納多重背景的業內優秀人才，為企業注入持久的新鮮與活力。

本年度，公司聘用的女性員工比例為27%，我們的目標為截至2024年12月31日，該佔比提升0.5%即達到27.5%。STEM⁴相關職位的員工中，女性佔比為31.80%，我們的目標為截至2024年12月31日，該佔比提升0.2%即達到32.0%。

2023年，公司新招聘僱員共369人，其中內部候選人填補空缺職位的百分比為18%。截至2023年底，新員工佔總員工數比例為13%，新僱員的分佈情況如下(單位：人)：

| 指標類別及名稱 | 2023年數據 |
|---------------|---------|
| 新僱員總數 | 369 |
| 按性別劃分的新僱員人數 | |
| 男性 | 234 |
| 女性 | 135 |
| 按僱傭類型劃分的新僱員人數 | |
| 管理層 | 2 |
| 非管理層 | 367 |
| 按年齡組別劃分的新僱員人數 | |
| 29歲及以下 | 239 |
| 30-49歲 | 130 |
| 50歲或以上 | 0 |
| 按地區劃分的新僱員人數 | |
| 中國大陸 | 367 |
| 港澳台及海外地區 | 2 |

⁴ STEM職位是指在科學、技術、工程和數學領域的工作崗位。

社會篇 攜手共進，同築和諧

合規僱傭

公司堅持合法合規用工，嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國就業促進法》、《未成年人保護法》及有關法律法規，制定並持續完善《順豐同城招聘管理制度》、《員工日常安全管理辦法》等內部管理制度，並按員工類型與每一位員工簽訂勞動合同或相關協議，並與合同到期的員工及時進行合同續簽工作。

我們堅持尊重和保護人權，尊重員工人格和保障員工信仰自由。我們堅決禁止對員工進行體罰、精神或肉體脅迫、言語侮辱及其他任何形式的虐待。我們高度重視女性員工的感受，按照國家有關規定對女職工實施特殊勞動保護，促進公平就業和合規僱傭原則的實施。

杜絕童工和強制勞動

我們堅決反對使用童工和強迫勞動，嚴格杜絕任何形式的此類情況發生。同時我們也採取了驗證措施，在員工入職時，借助國家公安部門聯網信息，對員工身份進行嚴格審核，避免因瞞報或誤報導致僱用童工的情況發生。同時，公司尊重和維護每一位員工的勞動意願，確保合理的工作時長和假期待遇，禁止各種形式的強制勞動。截至報告期末，本公司未發生童工及強制勞工事件。

避免歧視和職場騷擾

我們始終秉承公平公正、平等包容的僱傭政策，堅持尊重和保護人權，尊重員工人格及保障員工信仰自由，致力於維護一個無歧視和無任何形式騷擾的職場環境。我們堅決禁止對員工進行體罰、精神或肉體脅迫、言語侮辱及其他任何形式的虐待或霸凌，對任何基於性別、年齡、種族、宗教或任何其他受到法律保護的特徵的歧視行為和所有形式的職場性騷擾和其他騷擾行為採取零容忍態度，包括但不限於任何不受歡迎的性言語、行動或行為，並按照《女職工勞動保護特別規定》等國家有關規定加強對女職工的特殊勞動保護。公司《員工手冊》中明確規定了反歧視與差別對待、保障男女同工同酬、保障女性員工權益等內容，人資管理工作制度中也匹配了關於工作場所歧視和騷擾的培訓，相關事件的上報流程及發生歧視行為或騷擾時採取的糾正或紀律處分。截至報告期末，本公司未發生歧視行為或職場騷擾事件。

薪酬績效

為保障薪酬與福利發放機制的高效運轉，客觀公平體現員工價值，公司制定並遵循《順豐同城員工績效管理制度》和《順豐同城員工福利管理制度》，明確薪酬與福利管理標準，為員工提供在行業內具有競爭力的薪資水平。同時，公司通過靈活的調薪機制、以價值貢獻為導向的獎金激勵以及多元化的福利體系吸引人才，調動員工積極性和潛力發揮，進一步吸引和留住人才。

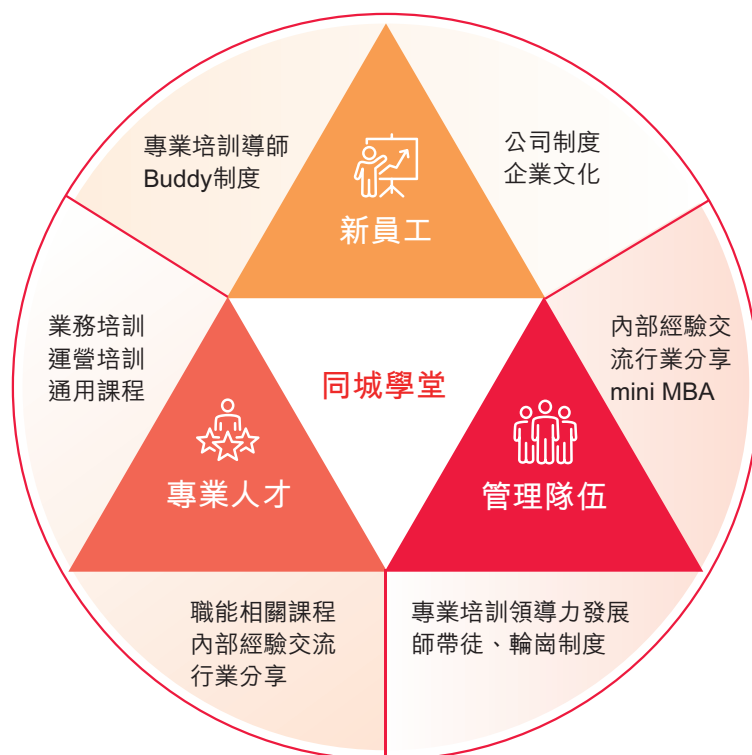
員工發展

人才培養路徑

在順豐同城，對於不同類型及特質的關鍵人群，我們提供了多種培養路徑來加強他們的專業成長和組織適應性。

對於新員工，我們通過公司制度和企業文化的融入，結合專業培訓和導師制度(Buddy制度)，來幫助他們快速適應公司環境並開始他們的職業生涯。對於專業人才，則通過業務培訓、運營培訓、通用課程以及職能相關課程來提升他們的專業能力。對於管理隊伍的培養則更加注重領導力的發展。我們通過專業培訓、師帶徒制度、輪崗制度來加強他們的領導技能，同時也提供mini MBA課程以拓寬他們的商業視野。

為了支撐這些培養方式，我們將同城學堂作為資源底盤，匯集專業講師隊伍，為加速人才梯隊建設提供了強大的支持。通過全面的培訓體系、豐富的課程資源，不同崗位的人才能夠得到針對性的專業培訓，員工們可以扎實業務根基、激發綜合潛能、實現能力躍升。同時，我們為員工提供清晰的職業路徑規劃、多元的職場能力輔導、豐富的輪崗歷練機會，成就員工職業發展夢想。



圖：順豐同城人才培養體系

社會篇 攜手共進，同築和諧

人才培訓賦能

順豐同城的人才培訓體系充分考慮了員工多樣化的成長需求和職涯發展路徑。我們採用差異化的培訓模式，針對不同群體設計了專屬的賦能渠道，確保每位員工都能得到適合其職涯階段和專業需求的培養。為了滿足我們全國化的網路和人才需求，同城學堂扮演了不可或缺的角色。它提供了一個共同學習和發展平台，讓員工隨時隨地接受培訓，確保了培訓的便利性和實效性。同城學堂的存在，大大促進了我們人才培育的廣度和深度，使我們能夠更靈活地滿足各地人才和業務的獨特需求。

新員工培訓

通用能力提升：對於剛入職的員工，特別是大學畢業生，培訓重點放在基礎職場技能的提升上，例如團隊合作、時間管理、溝通技能等。

融入公司文化：通過線下集訓和線上課程相結合的方式，輔以導師制度，幫助新員工快速理解公司文化和業務流程，建立起良好的職業素養。

專業人才培訓

具體技能支持：強調對專業人才具體技能的加強，提供專業培訓課程，豐富他們的知識儲備。

實戰能力培養：通過崗位輪換和實務項目，增強專業人才的實際工作能力，提升他們在特定領域的專業競爭力。

管理隊伍培訓

精細化培養計劃：為經營儲備崗位、儲備城市主理人計劃以及新任城市主理人等關鍵職位設計詳細的培養計劃。

知識與技能學習：包含知識學習和技能培訓，確保員工能夠掌握管理所需的各項能力。

職位歷練與挑戰：通過實際職位的歷練和挑戰，配合導師的個性化輔導，加速關鍵崗位員工的成長。

員工安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《工傷保險條例》及《中華人民共和國消防法》等有關職業健康、生產和工作場所安全的法律法規，高度關注員工的健康與安全狀況，持續完善安全管理制度。公司制定了《員工日常安全管理辦法》，明確員工在工作過程中應當遵循的安全操作規程。我們持續執行前述安全管理制度和操作規程，並由我們的高管層擔任相應的最高決策機構。我們還通過安全操作規程宣講、應急預案演練、安全知識培訓等方式，提高員工的安全意識和應急處理能力，全力保障職業健康安全，與員工共建安全、健康的工作環境，降低經營風險。2023年，順豐同城在職員工安全宣傳及培訓覆蓋率100%。

案例：員工急救知識培訓

於報告期內，順豐同城義工隊成功組織開展了急救培訓活動。此次活動邀請了深圳市緊急救助隊的專業人士作為主講嘉賓，向員工們教學了心臟復甦、海姆立克急救法、應對低血糖三個板塊的急救知識。講解、指導、示範三者結合的方式讓每位到場的同事都受益匪淺，增強了自我防範意識，認識到急救知識的重要性。義工隊也為急救知識的傳播和普及貢獻了一份力量。



圖：義工隊急救活動現場合影

員工關愛

福利關懷

順豐同城竭盡所能為每一位員工提供全方位的關愛和照顧，不斷提高員工的幸福感。公司制定《順豐同城員工福利管理制度》，通過持續完善福利保障體系、實行多元化的福利關愛舉措，提升員工滿意度和歸屬感，打造有溫度的健康文化氛圍。

| 福利項目 | 內容 |
|--------|---|
| 基礎福利 | 公司為員工繳納五險一金，並提供帶薪休假、通訊補貼、生日福利、年度免費體檢、女性員工孕產假期、男性員工陪產假、優秀員工績優假等。 |
| 人才安居計劃 | 為緩解員工租房買房負擔，公司對符合條件的員工提供住房補貼經濟支持。在家庭關懷方面，異地工作員工享有探親假、探親交通補貼等。 |
| 人文關懷 | 公司為新員工舉行入職歡迎儀式，並為員工精心準備各種節日福利，如組織文娛活動、定制禮品、新年利是等。 |
| 生活娛樂支持 | 公司提供月度活動經費，每季度為員工舉辦主題生日會，為生日員工獻上祝福和同城商城禮券。 公司鼓勵員工成立社團，並為活動提供一定的經費支持，公司已成立籃球社、游泳社、登山團等活動社團。公司也會在每週三組織瑜伽日幫助員工放鬆身心。 |

此外，公司還每季度開展員工生日會活動以及女神節、端午節、感恩節主題活動，為員工營造快樂的工作氛圍。公司還自主開發了一套文化桌游《最強狀態》，讓新員工、大學生群體在體驗桌遊的過程中瞭解文化、共創文化，同時增加跨部門之間的互動，促進組織協作。

社會篇 攜手共進，同築和諧



圖：員工生日會活動



圖：冰壺挑戰活動



圖：公司自主開發桌游《最強狀態》體驗活動



圖：中秋節主題活動

工會關愛與支持

在本公司，工會不僅是員工權益的捍衛者，更是我們社會責任體系中不可或缺的核心力量。針對面臨重大疾病挑戰的員工，我們的工會將提供全方位的關懷和支持，組織上門慰問，為員工及其家庭送去溫暖以及慰問補助等實質的援助，以減輕他們在困難時期的經濟壓力。

此外，對於家庭經濟狀況不佳的員工，我們特別關注他們子女的教育問題。為此，我們提供學費支持，確保這些孩子能夠無憂地繼續他們的學業。我們不僅停留在經濟援助上，還會進行家訪、圓夢以及贈送學習用品等活動，這些溫馨的舉動旨在給予他們信心和動力，讓他們感受到社會的溫暖和公司大家庭的關懷。報告期內，順豐同城累計關懷慰問員工及其家人合計近5萬人次，投入285萬元用於支持及關懷員工。

員工社團

我們鼓勵員工「享受工作、盡情生活」，為此公司大力支持員工娛樂社團活動，讓員工在工作之餘健康放鬆，通過愛好結識其他部門同事，促進組織協作。截至報告期末，公司已打造籃球、羽毛球、搏擊操、瑜伽、游泳、乒乓球6大俱樂部，舉辦近380次各類團建活動，參與人數超過6,200人次。



圖：公司各大社團活動剪影

企業文化

順豐同城欣賞「有狀態的員工」，這種正面的示範效應是我們企業文化中不可或缺的一部分，我們致力於挖掘和弘揚榜樣的力量。透過《順豐同城黑板報》，我們深入報道那些在日常工作中表現出色的同事，介紹他們的故事以及他們在過程中的思考，樹立典型事例，展現其優秀成就。這種方式不僅對個人成就給予了肯定，也為其他員工提供了優秀的做法實踐，增強了員工之間的凝聚力，推動上下一心，朝著共同的目標邁進。

此外，我們還開展《CEO面對面》、《文化大家談》等活動以打通多元溝通渠道，讓CEO直接解答員工關心的問題，營造開放溝通、平等尊重的文化氛圍。

為了搭建公司管理層和員工之間的暢通機制，我們在本年內組織了10場CEO面對面活動，就公司戰略、業務佈局、人才文化等主題進行互動交流、碰撞想法，迅速能夠拉近員工與高管之間的距離。

「文化大家談」是我們今年新推出的一項員工活動，我們認為「文化是由員工構建的」，我們希望讓員工參與文化的定義過程，而不僅僅是遵照和執行。為此，我們今年組織2場訪談，完成100+次對話，總結出「誠信、專業、競爭、精細化」作為公司的企業文化，得到廣泛員工的一致認同。

社會篇 攜手共進，同築和諧

騎手與共享經濟

在國家信息中心發佈的《2023中國共享經濟發展報告》中，明確提出共享經濟在穩崗穩就業中發揮重要作用。

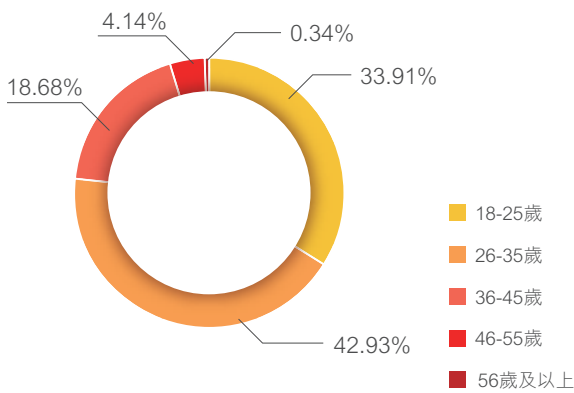
同城配送的業務模式充分體現了共享經濟理念，未來隨著技術創新的持續升級、即時零售深入居民生活，消費者對即時零售及其配套服務的要求也逐步提高，由此騎手群體將繼續在豐富就業形態、活躍勞動力市場、提升消費端體驗等方面發揮重要作用。

順豐同城視騎手為第一合作夥伴，致力於在行業內搭建騎手友好型平台。我們發佈了《2023騎士生態報告》，關注和探討在當前即時配送行業發展態勢和相關政策的背景下，騎手是如何貢獻他們的力量，在保就業、促民生中發揮重要作用。我們重視騎手的安全，完善「全過程」安全管理體系，重視騎手職業發展，搭建體系化騎手權益體系，著力構建騎手文化，深化騎手關愛舉措。我們致力於構建一個持續良性發展的騎手生態，匯聚力量、共同成長、相互關懷，創造一個更加美好的未來。

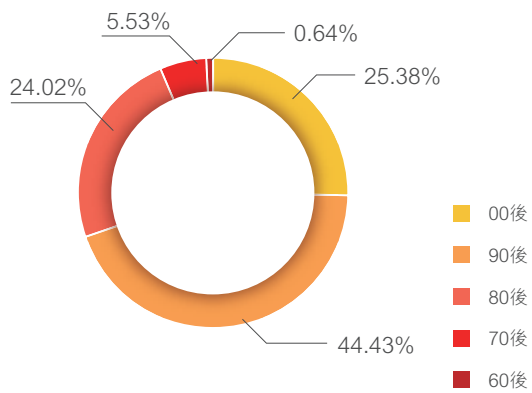
騎手團隊構成

順豐同城積極貫徹落實國家政策，為眾多騎手提供就業機會，進一步擴大騎手職業的「就業蓄水池」價值，助力國家穩定就業大局。本年度，活躍騎手數達到95萬。

騎手年齡分佈



騎手出生年代分佈



根據《2023騎士生態報告》統計，騎手年齡分佈上，約七成騎手年齡在35歲以下，80、90和00後是主力。

騎手安全保障

「全過程」安全管理體系

為了提升騎手的安全保障和身心健康，降低事故發生的可能性，公司已制定騎手工作場所及工作過程的安全準則，構建了「全過程」安全管理體系，涵蓋事前防範、事中監管和事後復盤三個階段。

我們通過為騎手提供上崗前培訓、購買保險、配送作業中配備防護設備及設置安全提醒、發生意外後的處理等，整體提升騎手服務中的安全體驗，不斷建立健全騎手安全保障體系，為騎手的安全提供堅實保障。

| | |
|------|---|
| 事前防範 | <ul style="list-style-type: none">• 新人崗前培訓：為新註冊騎手提供崗前培訓，考試通過後方可上崗• 設備防護：為騎手提供防護頭盔、行車記錄儀• 系統預警提示：在系統中添加特殊天氣預警、擁堵及事故路段提醒功能• 保險保障：要求騎手購買職業傷害保障等保險 |
| 事中監管 | <ul style="list-style-type: none">• 作業安全提醒：嚴格把控騎手上線時長，避免疲勞和極限作業• 意識防護：在騎手系統中增加安全知識、安全警示案例推送• 安全培訓：線上線下結合，系統推送安全知識專欄，聯合交警開展培訓 |
| 事後復盤 | <ul style="list-style-type: none">• 理賠線上化：建立騎手出險處理應對機制，為騎手提供事故應對理賠指導• 事後復盤：匹配接單約束和回爐深造，培訓考試通過後方可再接單 |

安全培訓與意識提升

順豐同城重視騎手安全培訓工作，以提升騎手安全意識。對於新騎手，在其首次上線前需接受新騎手培訓，其中包含安全知識課程。當新騎手完成學習並通過考試，方可具備上線接單的權限。

騎手日常管理方面，騎手APP每週向騎手推送安全知識，包含交通安全知識、安全事故案例、急救知識等內容，並提供不同場景的安全培訓課程。於2023年5月，我們上線新模塊，每週針對上線騎手推送安全知識並安排考試檢驗學習成果。自5月上線到年底，每月學習人次超10萬，累計學習人次超80萬。

此外，我們還定期安排主題安全活動、安全專項工作，持續提高騎手安全意識。2023年，我們共開展線上+線下安全培訓1,500餘次，參與人數超110萬。

社會篇 攜手共進，同築和諧



圖：支持交警進行交通安全宣傳

案例：

在第十二個「122全國交通安全日」到來之際，為防止交通安全事故發生，讓騎手養成遵守交通規則的習慣，順豐同城深莞地區聯合交警隊對騎手開展「文明交通，你我同行」安全培訓，培訓人數共50多人。交警隊圍繞交通安全、道路安全等內容，通過講解交通違法案例等方式進行培訓宣傳，增強騎手交通安全意識和自我保護能力。

提升騎手行車安全

順豐同城將騎手的安全放在第一位，嚴格落實騎手安全管理的相關舉措。從騎手防護裝備、騎手系統提醒到發生事故後的處置，持續監控和提升騎手在配送作業中的行車安全。

公司在智能頭盔使用、服裝標識優化、車輪防滑、車輛反光標識等方面積極開展行動，從多角度全方位保障騎手騎行安全。公司積極推動智能頭盔合作試點，助力騎手減少在跑單過程中手動操作手機的頻次，騎手能專注於路面情況，從而減輕安全隱患，最大程度提升配送的安全系數。自智能頭盔產品發佈至今，累計投放10,000個以上。通過事故出險率對比分析，使用智能頭盔後出險人數下降，切實保障騎手出行安全。

2023年，順豐同城在多地試點投入行車記錄儀。通過記錄儀的管理移動服務端，為騎手提供車輛監控、錄影重播、歷史軌跡等功能，有效提升騎手駕駛安全，防止盜搶事件。在不可避免的事故發生時，亦可為後續事故處理提供依據，保護騎手權益。

系統方面，公司亦設置了智能安全提醒。公司通過CLS系統為每位騎手設置每日建議工作時長，提醒騎手每工作4小時需要休息20分鐘，對連續上線超過25天的騎手推送休息提醒，以保證騎手合理休息，預防因過勞導致的意外事件發生。

此外，我們通過評估騎手實時的訂單數量、配送路線、配送經驗及能力等級等信息，為騎手預留充分緩沖時間。我們亦將騎手安全及事故納入安全騎手獎勵，開展相關月度評選，發揮正向引導作用。

事故後處置與復盤

在事故發生後的應急處理上，系統有交通事故上報功能並配套完整處理流程，支持騎手一鍵上報、便捷處理。在騎手遇到交通事故時，訂單可由其他騎手繼續進行訂單配送，為保障騎手安全和訂單履約交付。

此外，公司在日常管理中，也會通過對事故率等數據進行監控、對事故原因進行模型分析、制定安全台賬、探索高效管理模式等底盤管理方式減少交通事故的發生。

騎手職業發展

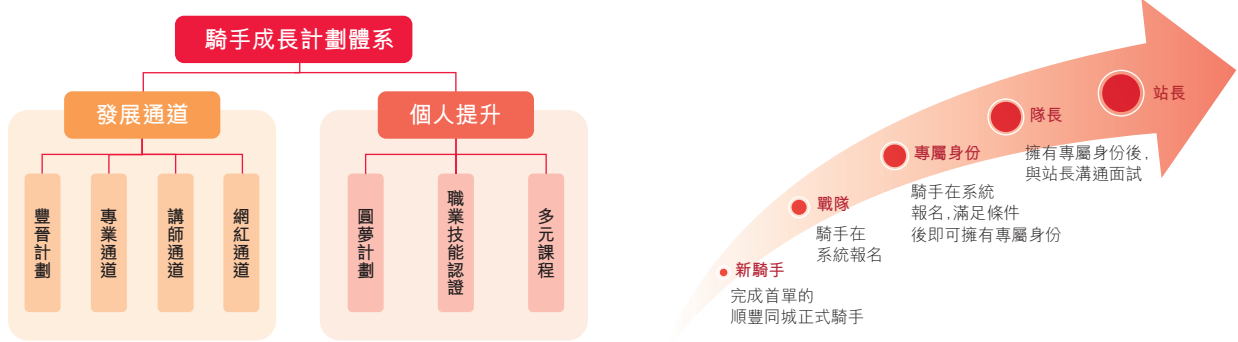
公司重視騎手的個人發展和技能提升，建立並持續完善騎手培訓體系，課程覆蓋了新手必備、常見配送異常、專項提升、回爐培訓、健康安全、騎手經驗分享等多個分類。多樣化的課程不僅覆蓋全業務流程所需要的指導和規範，也涉及個人能力提升相關的支持。這些學習資源均上線了順豐同城騎手學院，免費開放給所有騎手。我們內部亦搭建了一支專業的騎手講師隊伍，定期組織課程分享，公司也會對他們進行講師星級認證。我們仍在持續豐富騎手學院的在線學習資源，並鼓勵我們的騎手參與網約配送員職業認證。

同時，公司搭建了騎手成長體系，提供多元職業發展通道，每條通道都有清晰的成長路徑和發展前景，騎手可根據個人興趣進行自由選擇。騎手成長共有4個發展通道，包含豐晉計劃（管理通道）、專業通道（專屬身份）、講師通道（培訓講師）和網紅通道（風采騎士）。其中，「豐晉計劃」為騎手提供由騎手到隊長，再到站長及其他管理崗位的晉升路徑。

我們還給騎手在個人提升方面提供了多方面的支援，包括為騎手提供圓夢計劃（學歷提升渠道）、職業技能認證（國家網約配送員職業認證）和多元課程（非業務類的綜合素質類課程）。「圓夢計劃」方面，我們通過與深圳開放大學合作，為騎手提供獎學金和助學金，讓騎手得以儲備知識，獲得更廣闊的職業發展空間，幫助騎手打造專業能力，在某一領域深造，提升職業競爭力。

2023年，順豐同城有240萬人次騎手學習10大類200門課程，由此拓展技能、沉澱能力。有超過8,000位騎手一年內發展為隊長，近200位隊長在一年內晉升為站長。有超過200位騎手參與帶教、授課，並達到順豐同城星級講師的認證要求，獲得講師津貼。在聯動外部資源為騎手提供更多樣化的培訓提升機會方面，近一年已培養15位騎士意見領袖，另有540人通過各地市級的職業資格認證。

社會篇 攜手共進，同築和諧



圖：騎手成長計劃體系

圖：「豐晉計劃」發展路徑

案例：

「越努力，越幸運」— 僅用1年由騎手成長為管理者

來自浙江的女騎手李蓉蓉在順豐同城平臺，從一線配送員到儲備站點負責人，再到助理站點負責人，她僅僅用了1年時間。今天的她，已成長為一名有豐富經驗、有充足幹勁、有清晰目標的基層管理者。

2019年的李蓉蓉，加入順豐同城，選擇成為一名一線配送員。在跑單過程中，她還跟著站長、職能人員學習訂單調度，統計哪些地方出現超時；晚上，她觀摩參與複盤，分析導致時效不好的原因。因熟悉站點的管理工作，她成功競聘成為儲備站點負責人，後又經過半年多的沉澱與學習，順利晉升為站點負責人。2021年因出色的項目管理能力，她晉升為組負責人。2022年中，在團隊管理能力的加持下，她連晉兩級，晉升為運作管理經理和業務組負責人，實現從騎手到管理者的職業跳躍。

李蓉蓉在公司內部通訊軟件上的個性簽名上寫著「越努力，越幸運」，始終保持「終身學習」的姿態。依託平臺的飛速發展，她也駛入了自己成長的快車道，譜寫著「越努力，越幸運」的人生。她的成功，讓更多騎手看到成長的可能，在工作中尋找價值，並積極創造屬於自己的成長空間。

騎士權益體系

順豐同城建立了體系化的權益管理模式，一方面，運用多重方式將主動權交給騎士，以此更充分發揮騎士的主觀能動性，更符合騎士的期待。另一方面，公司也透過搭建靈活的騎士激勵機制，完善的申訴、保險、理賠流程，做好底盤支撐，服務好在平臺上工作的每位騎士。

騎士激勵與保護機制

順豐同城對騎士群體的辛勞和貢獻保持高度的認可與敬意。每位騎士都是「追逐自由，相信付出就會有回報」的夢想追求者，順豐同城與騎士共同努力，共同成長，從物質到精神層面給予騎士激勵，助力騎士夢想實現。

- 我們常態化監控各業務場景騎士市場收入水準，即時回應調整，同時提供多樣化的激勵和補貼，保障順豐同城騎士收入水準具有強有力的競爭力。
- 在特殊節假日、惡劣天氣(如酷暑、寒冬及颱風等)等特殊時段，提供騎士專屬激勵方案和保障政策，以及特殊品類的裝備和部署。
- 我們進一步完善騎士積分體系，擴充「同城幣」的應用場景，方便廣大騎士用以兌換權益券，如減少因突發情況造成的單損或扣罰的免罰券、收入翻倍的豐倍券及其他各類抵扣券等，有效地幫助騎士減損增收。通過將騎士崗位進一步職業化、規範化、穩定化，增加騎士崗位的吸引力，這對於我們建設高質量騎士隊伍亦有積極意義。
- 我們推崇人性化管理，在特殊場景下(如惡劣天氣、非自發配送異常)會對質量扣罰開啟免罰。生成扣罰後，騎士也可以通過線上或線下渠道進行申訴，由平臺專業團隊審核，審核通過後不會予以扣罰。另外針對部分扣罰場景，平臺推出免罰挑戰活動，騎士通過學習及完成挑戰後可以原路退回扣罰，給予騎士多元、公平的完整扣罰申訴通道。
- 我們對騎士開放保護期政策，比如新手不熟悉業務，或遇到突發情況，可通過兌換免罰券或者申訴來減少或避免損失；反過來，如果當天跑單順利，騎士亦可兌換豐倍券、豐厚券，放大自身的收益，如此更充分調動騎士的積極性。

專屬身份助力收入增長

騎士可以通過順豐同城的專屬身份發展通道提升自我價值，每月有近6萬名騎士獲得專屬身份。此舉驅動了騎士在平臺跑單的積極性，也為專注創收的騎士提供了進一步提升收入的能力基礎。相比去年同期，本年度中高收入水平騎士數增長31%，形成「跑單—技能提升—收入提升」的良性循環。

社會篇 攜手共進，同築和諧

保險保障及事故理賠指引

我們為騎手提供職業傷害保障，騎手接單前必須購買保險。2023年，我們聯動保險公司免費為騎手提供隨身診所及10,000份重大疾病保險。此外，我們對保險險種進行優化組合，針對騎手配送特點，在基礎保險上提升騎手保險保障，保額增加到100萬元，以最大程度保障騎手權益。

公司已建立騎手出險處理應對機制，如意外發生，將會給騎手提供事故應對、後續治療與理賠指導。我們優化騎手APP產品功能，已實現騎手實時查詢保險狀態、報案理賠、設置緊急聯繫人等功能。通過打通線上化保險賠付鏈路，出險騎手可便捷、高效地直接與保險公司溝通並進行事故理賠。

騎手關愛

順豐同城以關懷和尊重的態度對待每一位騎手，着力構建騎手關懷文化。公司通過宣揚騎手文化、完善騎手激勵措施、關愛女性騎手等方面逐步深化對騎手的關愛，不斷提升騎手對同城事業的歸屬感和認同感。我們通過各種形式的關懷與鼓勵，致力於為騎手提供一個有溫度的工作平台。

騎手福利保障

公司持續優化常規的騎手關愛措施，例如建成騎士驛站，給騎手提供可休息場所，並聯動在線醫生做健康關懷及心理諮詢，形成線上線下雙渠道的騎手身心健康關懷體系，為騎手群體創造良好的工作環境和配套福利。此外，我們為特殊群體、女性騎手提供特別專屬福利保障，為他們的配送作業提供強有力支持，確保他們能夠順利、安心地配送。

常規福利：

- 全國累計建成騎士驛站超過3,000個，主要城市完成100%覆蓋。為騎手提供累可歇腳、熱可納涼、冷可取暖、渴可飲水、餓可熱飯、傷可用藥的能量補給站；
- 夏季冬季關懷，給騎手送裝備、送清涼飲品、送溫暖姜湯，累計覆蓋24萬人次；
- 應急救助箱，有體溫計、消毒及包紮醫用材料等，做到全國主城全覆蓋；
- 引入在線問診醫生，給騎手提供免費問診服務；
- 開通騎手心理諮詢熱線，為騎手舒緩壓力、排憂解難。

特別關懷：

- 女性騎手：提供乳腺癌宮頸癌免費篩查；推出女騎手專屬戰袍；聯合開展女性騎手關懷公益活動，推行女騎手專屬配送及專屬福利；
- 退役軍人：為退役軍人提供靈活就業選擇，拓寬就業渠道；
- 殘障人士：我們對APP、小程序等界面的線上功能進行了升級改善如提供智能語音工具支持；
- 騎手家人：為騎手家人提供大病關懷，為有需要的騎手子女提供教育關懷；
- 騎手體檢：在北上廣深成都五地區開展騎手免費體檢工作，針對騎手職業病定制體檢套餐。

行業先例：

作為業內騎手福利保障領先的即配平台，順豐同城一直把騎手當成第一用戶，始終將保障騎手健康權益放在突出位置。針對騎手們跑單過程中容易產生的危害健康問題，順豐同城聯合廣州市體質健康管理協會，對騎手進行健康情況摸底，在廣州試點為騎手建立「健康檔案」，開展有針對性的腰、腿、肩頸傷病篩查，並提供治療解決方案，成為行業先例。

特色社群運營，傾聽騎手聲音

我們傾聽並重視騎手的聲音與意見，已建立並形成特色社群運營模式。我們每月舉辦騎手交心會，聆聽騎手的聲音，同時開展騎手關懷相關工作；每月進行騎手滿意度調研；通過騎手微信公眾號與騎手論壇不定期溝通。

2023年，我們拓寬了騎手文化傳播渠道與傳播形式，在騎手微信公眾號圖文傳播的基礎上，成功建立騎手微信視頻號、騎手抖音號等短視頻傳播渠道。通過三號的內容運營，進一步將騎手安全、騎手培訓、騎手關懷等與騎手利益相關的內容串聯融合，為騎手答疑解惑，豐富騎手的跑單生活，營造正能量騎手文化氛圍，提升騎手對平臺的歸屬感。

根據騎手滿意度調研，2023年約七成騎手表示感知到平臺提供的關懷，高於行業平均，且對順豐同城平臺關懷滿意度亦優於平均情況。

社會篇 攜手共進，同築和諧

案例：

2023年7月，視頻號推出《順豐同城騎士的B面人生》系列騎士故事視頻，截至目前，已更新4集，分別展現了4位騎士的真實故事與人生經歷。

2023年917騎士節期間，邀請6位騎士拍攝採訪視頻《這裡跑單就是順》、vlog視頻《騎士風采》，人物涵蓋退伍軍人騎士、女騎士、進城務工騎士、優秀站長、優秀講師、優秀MCN網紅騎士，充分凸顯了順豐同城騎士的勞動風採和精神風貌，展現了騎士的崗位榮譽感、責任感和使命感。



圖：騎士B面人生

一年一度騎士節，表彰榮譽騎手

順豐同城還注重提升騎手的榮譽感和成就感。公司內部設有「服務大使」、「正義大使」、「奉獻之星」和「敬業大使」等10種騎手榮譽，結合實際情況確定現金、同城幣、獎杯獎章等獎勵。獲得榮譽後，系統會在騎手APP主頁點亮響應榮譽勳章，提升騎手職業榮譽感。

2023年，公司舉辦第五屆「917騎士節」活動，活動上公佈了騎手隊伍建設成果和騎手關懷新舉措，發佈了《2023騎士生態報告》，並對成長迅速、表現優異的優秀講師、優秀隊長、優秀站長，以及做出突出貢獻、弘揚社會正能量的正義大使騎手等進行了榮譽表彰，肯定並鼓勵更多騎手努力拼搏、崇德尚義、和順共為、向善而行。本屆「騎士節」共表彰了來自全國各地超過60,000名騎手。



圖：2023年度「917騎士節」



圖：騎手APP端榮譽勳章牆

社會篇 攜手共進，同築和諧

投身社區建設

順豐同城圍繞社會公益、應急救災等領域積極行動，發揚好人文化，服務美好社會。2023年，順豐同城持續擴大其公益影響力，通過看似平凡的行動，卻譜寫出了不平凡的英雄篇章，為社會帶來了更多的正向影響。

員工暖心公益行

案例一：黑排角海灘公益淨灘行動

2023年11月18日，順豐同城義工隊首次集結，前往廣東惠州黑排角海岸線，開展徒步淨灘環保公益活動。義工隊共25人，沿著全長約12公里的路線一路前行，多次彎腰細心撿拾起沿途的包裝袋、飲料瓶等垃圾。通過公益淨灘，喚起更多人們綠色環保、低碳生活的意識與決心理念，共同投入環境保護的事業當中，共同建設綠色生態家園。

案例二：公益捐步

順豐同城義工隊啟動公益捐步，徒步、清野累計的步數，可以通過騰訊公益的「一塊走」兌換公益金，捐贈至阿拉善植樹項目，踐行低碳環保理念，支持綠色公益，為拯救荒漠貢獻力量，讓走的每一步都有意義。

騎手熱心顯真情

- 上海地區騎手李東嶽憑藉其獨特的造血幹細胞條件，無償獻血101次，挽救了十多人生命，榮獲「全國無償獻血奉獻金獎」。
- 中部地區騎手黃超多年來熱心公益，共計獻血143次，救助無數破碎的家庭，榮獲全國「無償獻血終身榮譽獎」。
- 東北地區騎手陳祭強不僅在危急情況下救助被櫻桃核卡喉兒童，他也是公益愛心團隊成員，長期資助貧困學生讀書，資助年限最長達7年，讓5名學生走進校園。
- 蘇皖地區騎手梁坤救起溺水女子，而後不留姓名默默離去，用行動彰顯了新時代青年的責任與擔當。
- 山東臨沂騎手張煦晨積極處置火災，全力保護了商舖及周邊居民的生命財產安全。

騎手們熱心助人的一幕幕每天都在上演。這些行為展現了騎手們的真情與擔當，他們用實際行動保護和服務社會，是順豐同城最寶貴的財富。

深化社區合作

共享經濟

2023年我國共享經濟市場規模持續擴大，在增強經濟發展韌性、穩崗穩就業和增加居民收入方面發揮著積極作用。順豐同城作為即時物流配送業務平台，通過加強新就業群體培訓，提供靈活多樣的用工形式，成為社會零散群體的「蓄水池」。

推動共享經濟發展方面，順豐同城主動對接社區資源，以企業力量賦能社區服務，同時為當地提供就業機會。公司充分利用自身的專業化的彈性運力網絡，與社區在便民、養老等服務方面進行聯動。以互惠發展為着力點，這一舉措為企業整體業務發展創造更多機會，形成社企聯動的良性循環。

同時，共享經濟遵循減量化、再使用和再循環原則，有利於提高資源利用，助力經濟社會和環境的綠色可持續發展。順豐同城依託共享經濟助力綠色低碳發展，詳情請參閱本ESG報告「踐行低碳營運」章節。

社區合作

上海黃浦老西門街道助老服務

順豐同城積極響應國家《關於發展銀髮經濟增進老年人福祉的意見》等政策要求，助力實現「老有所依」，提升養老服務品質。自2022年起，我們與上海黃浦老西門街道合作，為社區老人提供服務。2023年，我們在原有基礎上，進一步結合社區老人需求，根據老西門街道特殊因素深化系統管理和技術創新，為社區老人打造有溫度的助餐配送服務。

• 助老食為先

2023年，老西門街道開展轄區內65歲老人政府補貼餐品服務，亟需第三方即時配送商支持。順豐同城上海地區收到需求後第一時間響應，主動承擔社會責任。通過對街道區塊化劃分，我們將街道餐飲訂單導入順豐同城的訂單配置系統，實現了訂單全流程、鏈路可視化，並分版塊、分時段定崗智能調度運力，為騎手智能規劃最優路線，進一步提升了配送效率。我們充分運用科技賦能，大大減少了餐食到老人餐桌的時間，讓老人更早享用到熱騰騰的餐食。

提起送餐，社區長者食堂的負責人說道：「在與順豐同城這樣專業的社會企業合作後，超時、誤送、缺餐推諉等問題都有效避免了，老人終於每天能收到熱氣騰騰的飯菜，我們只要專心負責營養美味的餐點，減輕了不少工作壓力，小哥們也很專業、熱情，經常與我交流，確保配送各個環節無誤。」

我們累計為街道老人送餐6萬餘次，並獲得老人和家屬以及社區的一致認可，榮獲多家上海官媒的認可和表彰報導。

社會篇 攜手共進，同築和諧

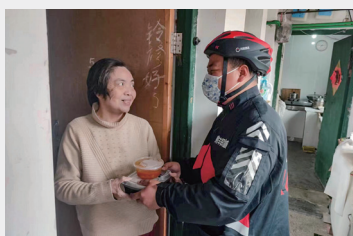
• 以用心、協力、專業讓社區服務更有溫度

案例：



轄區老人范爺爺今年84歲，這位歷經歲月變遷的老者雖精神矍鑠，但孑然一身，無人照料。

「有一次看見老爺子前一天的餐還在外面，敲了半天門沒有反應，心裡很慌，立馬聯繫了街道的工作人員，後來確認是睡午覺。」順豐同城騎手鐘一鳴說到，「老爺子雖然耳朵有點背，但是頭腦很清醒，單量不多的時候，偶爾陪他聊聊天」。



圖：助老送餐服務

范爺爺和鐘一鳴的相處模式是所有老人和助老同城騎手們縮影。一句問候，一些關心就能讓老人感受關懷與溫暖。未來老西門街道將會繼續致力於為社區老人提供更優質、更便捷的為老服務，屆時順豐同城也將秉承著社會責任感，積極公益，熱心投入，參與其中，在建設養老事業和產業中貢獻同城力量。

志願者服務

2023年，公司主動加入深圳市義工聯、深圳市南山區志願者聯合會，榮幸成為企業團體義工隊的一員。我們積極踐行志願者聯合會的綱領和精神，在公司人力資源部積極推動下，累計有46名員工報名並正式註冊成為深圳義工，為社區發展和城市建設貢獻個人力量。

年內，公司也主動發起了徒步環保、獻血公益等系列活動。未來我們會繼續開展綠色環保、助老護老等相關活動，讓員工在放鬆身心的同時，貢獻市民力量、投入社會建設、踐行企業責任。



圖：南山區志願者聯合會順豐同城志願服務隊

城鄉發展

鄉村物流配送作為基礎設施承載著農產品上行、工業品下行的作用，對於全面振興鄉村，釋放農村消費活力具有重要意義。我們積極響應國家相關政策的號召，將「即時配送+最後一公里」與助力鄉村振興落到實處。

下沉市場一直是我們業務的重點深耕領域。我們相信，即時配送業態和靈活用工模式能夠為城鄉發展注入新思路、新活力。自2022年起，公司在全國範圍內創新性開展城市代理模式，不斷優化精進即時配送模式，賦能區域配送服務商，提振當地就業、支持個體創業，為低線市縣鄉提供更標準的服務與系統支援。

在推動鄉村振興的道路上，我們公司不斷探索和實踐新的商業模式，以提升下沉市場的服務品質和效率。通過在四川甘孜等地的創新實踐，我們已在配送效率、設施建設和農產品直銷領域取得了顯著進步。這些實踐不僅加強了供應鏈的ESG表現，還增加了當地的經濟收入，提高了居民的生活品質並向他們提供了更便捷的購物體驗。

案例：四川甘孜的多元化實踐

長久以來，我們位於四川甘孜的代理商主要負責快遞下鄉。然而，隨著直播帶貨的興起，我們的代理商發現了一個新的商業模式：將貨物銷售給鄉村居民的同時通過直播帶貨，反向物流將鄉村的貨物運輸到城市，實現了農村居民的電商銷售能力。

在此過程中，我們還與當地政府和本地化平臺進行了深度合作。通過這種合作，我們不僅提升了當地的稅收，確保了稅收的穩定，而且還發展了當地語系化的生活服務平臺，如「玩轉甘孜」，提供包括購物、餐飲、娛樂等在內的多元化本地生活服務。

在此過程中，我們不僅提供了多元化的生活服務，而且也為當地的經濟發展和社區建設做出了貢獻。這是我們實踐ESG責任的一個重要方面，展示了順豐同城作為企業，對人民，對社會的責任。

案例：寶雞代理商供應鏈優化的創新實踐

在陝西寶雞的鮮花配送業務中，我們早期採用的是一種線性的配送模式：從原產地開始，途經中轉站，然後逐家逐戶的送到每一家花店。毫無疑問，這種配送模式可以滿足商家和消費者的基本需求，但當遇到高峰期時，配送的時效性和效率問題便開始顯現。

為了解決這一問題，我們在寶雞的代理商與當地花店進行合作，實施了一項創新的供應鏈優化方案，可將貨物直接從原產地運送到各個商圈的網站，再由最後的騎手將貨物分發到各個花店。這種改變大大提高了配送效率，能更好地滿足鮮花對配送時效性的高要求。這項供應鏈優化方案不僅提高了我們的業務效率，吸納了當地騎手就業，還減少了運輸過程中的能源消耗和碳排放，有助於環保。同時，提供高效的配送服務也體現了我們的社會責任實踐以及滿足客戶的需求所做的努力。

社會篇 攜手共進，同築和諧

案例：濟南代理商的社區團購改造

我們位於濟南的代理商成功地進行了社區團購的升級改造，以滿足園區發展和民生需求。在改造之前，園區的社區團購主要是自提為主。這種模式雖然在一定程度上滿足了社區居民的需求，但它也存在一些問題，比如貨物的損耗問題。

為了改善這些問題並滿足居民更多的需求，我們的代理商進行了一次創新的升級改造。改造後的社區團購模式不再僅限於自提，而是增加了上門服務。這個改造不僅降低了貨物的損耗和貨損，也更好地滿足了社區居民的需求。同時，我們的代理商還投資建設了物流基礎設施，以支援這種新的配送模式。這些設施包括倉儲設施、配送中心和配送車輛等，它們都是為了提供更好、更高效的上門服務。這次濟南代理商的社區團購的升級改造展示了我們如何通過優化業務流程和提升服務品質，更好地滿足社區居民的需求。

促進行業發展

作為中國最大的第三方即時配送服務平臺，順豐同城以中立開放、包容互利和公平可信作為行業合作交流的原則，此等原則相互關聯，共同構成了順豐同城在市場上的行為準則與發展路線。

參與行業協會及標準制定與研究

為了推動社區團購與即時零售業的標準化與規範化，提升整個產業的服務品質與效率，我們與相關部門和研究院共同參與了圍繞即時配送履約能力相關的團體標準研究工作。2023年國家市場監督管理總局、國家標準化管理委員會發佈首個即時配送領域的國家標準《即時配送服務規範》，順豐同城作為行業代表企業全程參與該標準的制定。同時，為了更好地服務餐飲企業的外送需求，推動外送服務標準的及時更新，我們聯合本地的餐飲連鎖品牌共同發起成立了「餐飲配送服務業協會」。此項措施不僅反映了順豐同城在業界的領導地位，也顯示了我們在推動產業進步、維護市場秩序方面所承擔的社會責任。

此外，順豐同城積極參與行業合作交流活動，助推行業互通與經驗分享，與包括中國物流與採購聯合會、中國連鎖經營協會、中國飯店協會、廣州市道路運輸行業協會、北京市快遞協會等行業協會建立聯繫，不斷提升同業企業和夥伴之間的溝通與交流。

截至本報告發佈，順豐同城參與的所有協會都遵循巴黎協議框架，並以加強ESG建設為己任。

整合政企資源以提升服務能力

我們致力於為各種規模的商家提供服務，同時對市場的變化保持敏感並快速回應，確保能夠適應不斷變化的消費需求和技術進步。同時，我們對與不同的合作夥伴建立合作關係保持開放態度，通過共用資源和資訊，提升服務效率，創造一個共贏的商業環境。公平可信則是順豐同城在與合作夥伴關係中的核心承諾，確保在合作中維護誠信和透明度，建立穩固的信任基礎。借此，我們不斷提升服務品質、技術創新、進行政企合作以及參與行業標準制定，推動即時配送服務行業的整體進步和自身的持續成長。

透過同業合作，順豐同城擴大了配送網絡並提升了商家經營效率；跨產業合作上，透過接取合作夥伴智慧雲和生成式人工智能(AIGC)技術，我們探索了物流業務場景的創新應用，不僅提高了使用者體驗，更在智慧客服、騎手問題搜尋問答、培訓內容創作與宣導等方面的效率得到了進一步提升；政企合作方面，順豐同城在深圳市人社局的指導下，針對全職員工和配送騎手開展了工傷保險和宣傳教育的專項行動，旨在提高他們的工傷預防能力。

社會篇 攜手共進，同築和諧

重視女性騎手權益

順豐同城一直將騎手成長關懷作為企業發展的重要議題，並在女騎手關懷方面不斷加大投入，為即配「她」力量全面護航。

順豐同城切實將「即配之花」的權益放在心上，將關懷落到實處。配送安排上，譬如各網站的排班安排，會對女騎手給與便利，盡量安排在白天，避免在夜晚等相對安全風險較大的時段；女騎手們亦可結合接、送單過程中的實際場景，調整順豐同城APP上的接單設置。我們還設置了智能化的調度邏輯，對女騎手承接的訂單品類作出「輕量化、精細化」傾向，讓女性騎手更多承接如鮮花蛋糕、珠寶奢品等配送，適度照顧女性體能條件，並發揮她們嚴謹細緻的優勢。

福利保障上，順豐同城推出了女騎手專屬工服，為行業先例。本年度，順豐同城於2023年10月在廣州、深圳兩城陸續組織符合條件的女性騎手參與「兩癌」篩查關愛活動，增強女性騎手的「防癌控癌」意識。

順豐同城尊重、關愛每一位女性騎手，以切實行動傾聽女騎手聲音，關注女騎手權益，發揮順豐同城「她」力量。



圖：順豐同城女騎手配送文件



圖：順豐同城女騎手配送鮮花

04

服務篇

至誠至精，匠心質獻

- 62 打造優質服務
- 62 產品責任
- 63 產品提升和創新
- 64 客戶體驗與客訴管理
- 65 踐行責任採購

服務篇 至誠至精，匠心質獻

打造優質服務

作為中國最大的第三方即時配送服務平台，順豐同城致力於為客戶提供優質、高效、全場景的即時配送服務。公司始終秉承「以用戶為中心，以需求為導向，以體驗為根本」的服務理念，持續優化服務質量，以全渠道、全場景的業務模式有效滿足商家和消費者不斷變化的需求。公司通過科技賦能服務，從客戶應用場景和客戶服務體驗出發，打造用戶權益保護機制，並且在更廣泛的生活及工作場景中為商家和個人用戶提供更迅速、更高質量的服務。

我們的即時配送服務主要服務於客戶即時性、高時效的配送需求。公司認為提供優質高效的履約服務是核心競爭力所在。面對日益豐富的同城即時配送和服務場景，順豐同城努力豐富產品矩陣、深耕行業解決方案，從即時配送服務向個人履約服務不斷拓寬業務場景，持續提供優質服務。

產品責任

保障配送安全

配送安全是公司運營的根本和基礎，確保物品安全送到客戶手中是我們長期堅守的承諾，公司高度重視配送安全保障工作。一方面，公司實現數字化運營，訂單信息全流程線上化、訂單狀態查詢實時化，可以在後台實時追蹤訂單狀態並進行異常預警。另一方面，公司對每位註冊騎手都進行取送規範指導和安全培訓（詳情請參閱本ESG報告管治篇「騎手安全保障」章節），確保每個在崗騎手都理解並能盡最大程度實現配送的安全性。

對客戶而言，可以在下單時選擇隱私保護、設置取件簽收碼、保價等多種方式保護個人隱私和物品安全，提升客戶對公司配送安全的滿意度和認可度。此外，為實現違法違禁品管控，公司制訂了禁止配送物品列表，包括易燃物、爆炸物、武器、汽油及毒品等。客戶在下單前需要說明其配送物品的屬性，並在要求騎手在處理所有包裹前進行檢查，以維護公共安全、保障客戶權益。

信息隱私保護

為提供安全可靠的平台服務，本公司依據國標《信息安全技術個人信息安全規範》、《網絡安全法》、《個人信息保護法》和《數據安全法》制定了分別適用於用戶端和騎手端的《順豐同城隱私政策》以及《順豐同城信息安全與隱私管理策略手冊》和《順豐同城系統隱私數據安全管理規範》等內部制度。公司通過官方網站、APP等多元化渠道，透明化地向用戶和騎手傳達個人信息保護的原則。這些原則包括個人信息的收集範圍、處理方式、保護措施以及機制。通過這種方式，用戶和騎手能夠清楚了解自己的個人信息如何被公司搜集、使用以及保護，從而增強對公司服務的信任感和安全感。（詳情請參閱本ESG報告管治篇「信息安全建設」章節）。

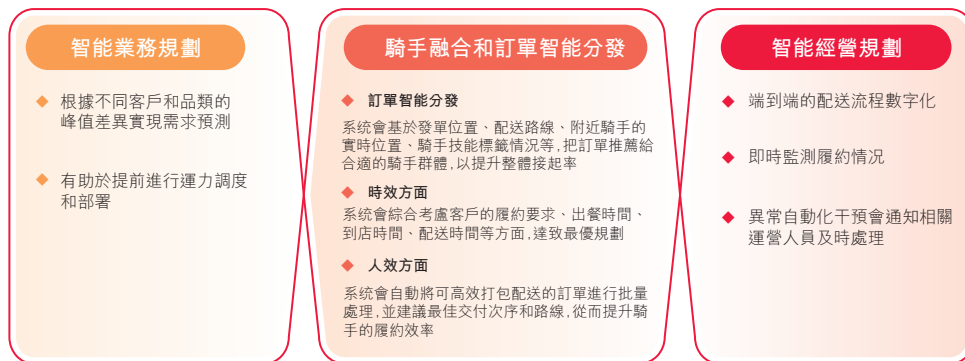
負責任營銷

我們清楚地認識到在營銷活動中可能遇到的風險以及應當承擔的法律責任，因此公司高度重視營銷公正性及消費者權益保障。公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，並遵循《順豐同城社會化媒體管理制度》要求，透過設置嚴格的品牌營銷管理機制來規範品牌的管理、運營和內容審核等各項工作，從而避免任何虛假、誤導、欺詐、不公平或模糊營銷行為的發生。

產品提升和創新

圍繞「優質、高效、全場景」，我們已經形成了多元產品矩陣，滿足商家和消費者的定制化和標準化的即時配送服務需求。詳情請參閱年報業務部分。

我們的技術能力及技術基礎設施的穩定性對我們的業務運營至關重要。堅持以科技為驅動鑄造能力壁壘。我們的客戶來自各行各業，在配送物品、時效、距離等配送需求方面有顯著的差異性。而公司自主研發的CLS通過三大核心功能，有效支撐巨大體量、高度差異化的訂單，在短時間內完成最高效的匹配和分發，並滿足各項履約需求，持續提升配送效率和客戶體驗，構築專業化、差異化配送能力壁壘。



圖：城市物流系統三大核心功能

截至報告期末，公司提供的配送服務覆蓋全國範圍內2,000多個市縣，履約時效達成率95%。在節假日和惡劣天氣條件下，時效達成率波動分別不超過2%和3%。

堅持科技創新和對外賦能。基於自身科技能力的沉澱，公司推出了「豐配雲」SaaS實時物流系統，為即時配送服務商和有自配送業務的品牌商提供一站式同城物流解決方案。「豐配雲」即時物流系統旨在通過開放自身平台系統能力，實現智能調度能力全場景覆蓋、智能管理系統全流程監管、智能運營中心大數據輔助和智能仿真系統精準化模擬，以幫助合作夥伴更好佈局即時零售，獲得業務發展機遇。

服務篇 至誠至精，匠心質獻

積極響應國家號召，堅持科技向善。為了讓特殊人群能方便地使用即時配送服務，我們對APP、小程序等界面的線上功能進行了升級改善。圍繞視覺障礙用戶，公司在下單關鍵路徑上，為可點擊區域或按鈕增加描述性標籤，當視覺障礙用戶觸摸到指定位置時，便會發出語音提示，幫助他們順利下單。圍繞聾啞騎手，在人機交互、客戶溝通等方面提供智能語音工具支持，優化短信模塊支持短信便捷發送，進一步改善特殊騎手群體的工作生活體驗。圍繞中老年用戶，公司積極推動產品適老化改造，中老年用戶可通過開啟語音提醒、調節音量大小，及時獲取騎手接單動態等信息。

客戶體驗與客訴管理

面向用戶，我們堅持以體驗驅動優化。目前，公司內部已建立「端到端體驗監測和管理」的全流程體系，對包含商家、騎手和消費者的內外部用戶持續關注，形成從認知到體驗的全面監控和管理，包括平台品牌認知、考慮使用因素、滿意度NPS、潛在需求、客訴及處理等各方面內容。

圍繞用戶體驗和需求洞察，公司通過線上線下相結合的方式，開展周期監控和專項調研。基於情況和反饋，針對特定品類、人群、環節、產品等進行進一步問題深挖，了解各類痛點、需求，定性定量分析綜合輸出問題定位和提出優化方案，並滾動監控落地效果，實現客戶體驗管理閉環。該體系通過內外部結合、定性定量結合、周期和專項研究結合的方式，不斷輸出產品服務改進方案和新市場機會信息，能持續有效地提升客戶體驗。報告期內，我們已篩選並識別出一些要改進的問題，如客戶未能找到系統發票入口、騎手無法聯繫到下單方等，經分析後立即制定優化方案，客訴處理平均時效提升，消費者、騎手的體驗亦大幅提升。面對排名前十需改進的問題，公司高度重視並積極推動優化措施。通過追蹤和分析問題的痛點，針對薄弱環節制定專門的提升方案，並監控執行效果，確保問題得到閉環解決。



圖：客戶體驗管理體系

圍繞用戶投訴和問題解決，用戶可透過多個渠道方便快捷地聯繫平台進行查詢及投訴，包括電話熱線、APP投訴和在線客服等。為規範客戶投訴受理和理賠流程，本公司完善《順豐同城急送客戶投訴處理操作指引》、《個人客戶理賠條款》等制度文件，在處理客戶投訴的過程中，客服人員將對問題進行識別、分類，並篩選出安全類、品牌類、違規舉報類等高風險重大異常問題，採取對應升級機制，力爭問題得以快速處理並妥善解決。報告期內，公司積極推動智能化工單系統，減少客服冗繁的人工操作，提升工單處理效率。另外，考慮到全天候提供服務的市縣增加，在線客服時間調整為24小時，來滿足客戶全時段的服務需求。報告期內，我們客訴率為192次每百萬單，對消費者投訴處理率達100%。

2023年，公司已開展包含商家、騎手、消費者在內的全鏈條、全覆蓋的滿意度體驗調查，滿意度均位於行業前列。

踐行責任採購

順豐同城秉承誠信與廉潔、理解與溝通、提升與優化的合作理念，致力於打造負責任供應鏈，確保產品服務的高質量交付，攜手上下游夥伴建立緊密、穩固的合作關係，共同構建合作共贏的行業生態。

供應商制度化管理

公司不斷完善全流程的供應商管理體系，設立了專門的採購部門，並制定一系列內部管理制度，包括《供應商引入管理辦法》、《集採供應商認證管理辦法》、《供應商現場審核操作指引》、《採購管理制度》和《供應商管理制度》等。此等制度明確對供應商的標準和要求，從入庫認證、日常管理到履約績效評估，對供應商進行全流程管理，以最大限度地管控供應鏈風險，為構建規範、可持續供應鏈體系提供有效保障。

2023年，公司修訂並完善《採購管理制度》，對於特殊採購，新增相關審批流程節點，進一步提升公司內部控制力度。

供應商准入與評價

在供應商揀選過程中，我們嚴格遵循《供應商引入管理辦法》對供應商進行盡職調查。採購團隊按採購需求，對供應商整體情況等資質進行材料評審，並由業務主導部門作技術評估，經採購委員會審批通過後方可納入合格供應商。此外，對於部分採購類型如持續性採購，採購團隊會結合現場評審考察，綜合評審合格的供應商通過認證後引入。

為確保引入的供應商服務或產品品質符合本公司的標準和期望，我們根據《供應商管理制度》，每年度對供應商開展績效評估工作。從產品品質、服務能力、配合度和回應度方面，綜合考量供應商表現。我們為表現優異的供應商頒發「優秀供應商」獎項，並與績效評估不合格的供應商暫停合作，如整改後仍評審不合格將對其做退出管理。

服務篇 至誠至精，匠心質獻

供應商合規管理

本公司堅持公平、公正、誠信陽光的採購基本原則，保證採購全過程實現採購前端「准入透明化」、中端「過程公平化」、後端「監督公平化」，確保誠信廉潔、陽光透明的採購環境。

公司制定並推動供應商在簽署合同時一併簽訂《順豐同城誠信廉潔協議》，並提供《陽光採購告知函》，以確保他們遵守公司的商業倫理和採購規則，禁止任何形式的索賄、行賄、受賄行為。同時，公司在招標文件中會明確供應商的舉報渠道，如供應商發現任何影響公平交易的行為或其他不合規行為時，可進行舉報申訴。

如有發生違反商業道德的事件，公司採取「零容忍」原則，會與相關供應商及時終止合作，並將其除出合格供應商名錄。公司如收到涉及供應商的舉報或主動發現供應商存在舞弊的行為，會依據舉報管理辦法評估是否受理、調查，正式開展調查的舉報會出具書面調查報告，由需求部門、採購部門對供應商進行處理處罰。如涉及犯罪，公司將向公安機關報案，追究相關人員的刑事責任及民事責任。

2023年，供應商廉潔協議簽署率達100%，收到舞弊的舉報或投訴件數為0。

供應商環境與社會責任管理

為更好管理供應商相關的環境、社會風險，我們鼓勵供應商將環境、社會及管治因素納入自身的風險管理，並與本公司相關的責任政策及行為守則保持一致。

公司對環境和社會的承諾貫穿整個供應鏈。在對生產類供應商現場審查時，會將ISO 9000認證、《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》(Restriction of Hazardous Substances, RoHS)等環保要求納入考量範圍，評估供應商環境和社會風險。對於已經確定合作關係的供應商，我們與之簽署《合作合同書》，其中包含有關環境保護、社會責任的條款，明確供應商需履行相應責任，落實綠色採購理念。

如若當前供應商因環境及社會風險與問題停止運營時，我們將啟用備用供應商，以保障採購需求的穩定落地以及確保產品或服務的及時交付。

推行綠色採購理念

本公司致力於承擔更多企業責任，作為綠色環保的倡議者和實踐者，積極響應國家政策，通過各項研發及合作活動，身體力行帶動合作夥伴推動即時配送行業可持續發展。

包裝方面，我們主動研發並投入使用可循環文件封，以降低一次性文件封使用量。每投入一個循環文件封相當於減少50個紙質文件封的使用量，促進資源的節約、循環高效使用，降低產品碳足跡。



圖：可循環文件封



圖：可循環利用蛋糕袋

搭建透明陽光採購平台

2023年，公司投入建設並使用「企業購商城」。透過智能、高效、透明的一體化採購管理平台，能有效沉澱公司的供應商資源，提升公司供應商管理效率。

該商城從預算管理、需求申請到採購付款，實現閉環一體。功能包括供應商自助註冊、認證管理、分級分類管理、訂單管理、合同管理、績效管理等內容，通過在線發佈和管理採購信息，實現採購流程在線化，達成內外高效協同，既保證了採購過程的透明度，又提升了採購效率。

ESG關鍵績效表

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 |
|---|---------------|---|---|
| A：環境¹ | | | |
| A1：排放物 | | | |
| A1.1 | 噸二氧化碳當量 | 本公司自身運營不涉及氣體燃料消耗及汽車的使用，暫無空氣污染物SO ₂ /NO _x /PM排放數據。 | 本公司自身運營不涉及氣體燃料消耗及汽車的使用，暫無空氣污染物SO ₂ /NO _x /PM排放數據。 |
| A1.2 | | | |
| 直接溫室氣體排放量（範圍一） ² | 噸二氧化碳當量 | 0 | 0 |
| 間接溫室氣體排放量（範圍二） ³ | 噸二氧化碳當量 | 350.35 | 311.79 |
| 除範圍二外的間接溫室氣體排放（範圍三） | 噸二氧化碳當量 | 93,783.94 | 2023年新增 |
| 一類別一：銷售產品使用排放量 ⁴ | 噸二氧化碳當量 | 83,272.92 | 2023年新增 |
| 一類別二：僱員商務旅行排放量 ⁵ | 噸二氧化碳當量 | 455.58 | 2023年新增 |
| 一類別三：售出的商品和服務排放量（供應商活動）排放量 ⁶ | 噸二氧化碳當量 | 10,055.44 | 2023年新增 |
| 溫室氣體排放總量 | 噸二氧化碳當量 | 94,134.29 | 311.79 |
| 溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量／百萬元營收 | 7.60 | 0.03 |
| A1.3 | | | |
| 有害廢棄物總量 | 噸 | 本公司自身運營不涉及大量有害廢棄物產生，辦公過程中的有害廢棄物產生未統計。 | 本公司自身運營不涉及大量有害廢棄物產生，辦公過程中的有害廢棄物產生未統計。 |
| 有害廢棄物密度 | 噸／僱員 | | |
| A1.4 | | | |
| 無害廢棄物總量 ⁷ | 噸 | 2.02 | 1.98 |
| 無害廢棄物密度 | 噸／僱員 | 0.0002 | 0.001 |

1 環境數據覆蓋順豐同城及附屬公司自有辦公場所。

2 本公司自身運營範圍內暫不涉及直接能源消耗產生的溫室氣體排放。

3 電網溫室氣體排放因子來源《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

4 指配送環節碳排放量。

5 商務旅行數據為航空旅行數據。溫室氣體排放因子來源國際民用航空組織(ICAO)資料。

6 指供應商活動碳排放量。已選取納入計算範圍的供應商總採購金額佔比約六成。

7 無害廢棄物總量僅包含辦公用紙產生的廢紙，報廢電子設備未按重量統計。

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 |
|-------------------------|-----------|----------------|------------|
| A2：資源使用 | | | |
| A2.1 | | | |
| 外購電力 | 千瓦時 | 614,334.27 | 546,719.24 |
| 綜合能耗(不含配送環節) | 兆瓦時 | 614.33 | 546.72 |
| 綜合能耗(不含配送環節)密度 | 兆瓦時／百萬元營收 | 0.05 | 0.05 |
| 配送環節資源使用 ⁸ | | | |
| 配送環節耗電量 | 千瓦時 | 146,016,000.00 | 2023年新增 |
| 綜合能耗(含配送環節) | 兆瓦時 | 146,630.33 | 2023年新增 |
| 綜合能耗(含配送環節)密度 | 兆瓦時／百萬元營收 | 11.84 | 2023年新增 |
| A2.2 | | | |
| 總耗水量 | 立方米 | 6,923.00 | 5,879.87 |
| 總耗水密度 | 立方米／百萬元營收 | 0.56 | 0.57 |
| A2.5 | | | |
| 包裝材料總量 | 噸 | 10.36 | 152.38 |
| 包裝材料使用密度 | 噸／百萬元營收 | 0.0008 | 0.01 |
| B：社會 | | | |
| B1：僱傭 | | | |
| B1.1⁹ | | | |
| 僱員總數 | 人 | 2,041 | 2,178 |
| 按性別劃分的僱員人數 | | | |
| 男性 | 人 | 1,485 | 1,574 |
| 女性 | 人 | 556 | 604 |
| 按僱傭類型劃分的僱員人數 | | | |
| 管理層 | 人 | 40 | 34 |
| 非管理層 | 人 | 2,001 | 2,144 |
| 按年齡組別劃分的僱員人數 | | | |
| 29歲及以下 | 人 | 737 | 863 |
| 30-49歲 | 人 | 1,290 | 1,304 |
| 50歲或以上 | 人 | 14 | 11 |
| 按地區劃分的僱員人數 | | | |
| 中國大陸 | 人 | 2,039 | 2,176 |
| 港澳台及海外地區 | 人 | 2 | 2 |

8 配送環節資源使用是指本公司騎手的電動車耗電量。這些消耗不包含在我們的業務經營中。儘管如此，相關數據會在本公司的範圍三計算中採用。

9 僱員總數包含與本公司簽訂了正式勞動合同的全日制僱員人數。

附錄

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 |
|--------------------------|------|---------|---------|
| B1.2¹⁰ | | | |
| 僱員總流失比率 | 百分比 | 28.47% | 27.96% |
| 僱員自願離職比率 | 百分比 | 23.99% | 2023年新增 |
| 按性別劃分的僱員流失比率 | | | |
| 男性 | 百分比 | 28.48% | 27.83% |
| 女性 | 百分比 | 28.42% | 28.31% |
| 按年齡組別劃分的僱員流失比率 | | | |
| 29歲及以下 | 百分比 | 34.19% | 34.65% |
| 30-49歲 | 百分比 | 25.27% | 23.54% |
| 50歲或以上 | 百分比 | 21.43% | 27.27% |
| 按地區劃分的僱員流失比率 | | | |
| 中國大陸 | 百分比 | 28.40% | 27.94% |
| 港澳台及海外地區 | 百分比 | 100% | 50.00% |

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 | 2021年數據 |
|-----------------|------|---------|---------|---------|
| B2：健康與安全 | | | | |
| B2.1 | | | | |
| 因工作關係而死亡的僱員人數 | 人 | 0 | 0 | 0 |
| 因工作關係而死亡的僱員人數佔比 | 百分比 | 0% | 0% | 0% |

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 |
|-------------|------|---------|---------|
| B2.2 | | | |
| 僱員因工傷損失工作天數 | 天 | 0 | 0 |

10 僱員流失比率計算公式為：本年度各類別離職人數 / 本年度各類別僱員期末人數 * 100%

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 |
|------------------|------|---------|---------|
| B3：發展及培訓 | | | |
| B3.1 | | | |
| 僱員總受訓百分比 | 百分比 | 99.80% | 99.86% |
| 按性別劃分的受訓僱員百分比 | | | |
| 男性 | 百分比 | 99.87% | 99.81% |
| 女性 | 百分比 | 99.64% | 100% |
| 按僱員類別劃分的受訓僱員百分比 | | | |
| 管理層 | 百分比 | 100% | 100% |
| 非管理層 | 百分比 | 99.80% | 99.86% |
| B3.2 | | | |
| 僱員人均受訓時數 | 小時 | 42.53 | 37.77 |
| 按性別劃分的僱員人均受訓時數 | | | |
| 男性 | 小時 | 42.64 | 39.97 |
| 女性 | 小時 | 42.22 | 32.03 |
| 按僱員類別劃分的僱員人均受訓時數 | | | |
| 管理層 | 小時 | 80.60 | 23.68 |
| 非管理層 | 小時 | 41.77 | 37.99 |
| B5：供應鏈管理 | | | |
| B5.1 | | | |
| 中國大陸供應商數目 | 家 | 335 | 634 |
| 港澳台及海外地區供應商數目 | 家 | 5 | 30 |

附錄

| 關鍵績效指標類別及名稱 | 指標單位 | 2023年數據 | 2022年數據 |
|-------------------------------|-------|---|---|
| B6：產品責任 | | | |
| B6.1 | | | |
| 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比 | 百分比 | 本公司僅提供配送業務，對配送的貨物本身不承擔相應責任（由我司責任產生的如配送過程中丟失、破損等理賠情況除外），不涉及產品回收情況。 | 本公司僅提供配送業務，對配送的貨物本身不承擔相應責任（由我司責任產生的如配送過程中丟失、破損等理賠情況除外），不涉及產品回收情況。 |
| B6.2 | | | |
| 接獲關於產品及服務的投訴率 | 次／百萬單 | 192 | 187 |
| B7：反貪污 | | | |
| B7.1 | | | |
| 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目 | 件 | 0 | 0 |
| B7.3 | | | |
| 反貪污培訓總時長 | 小時 | 3,296 | 2,236 |
| 反貪污培訓參與總人次 | 人次 | 9,023 | 8,414 |
| 參與反貪腐培訓的董事會成員、高級管理職人次 | 人次 | 170 | 161 |
| 董事會及管理層反貪污培訓時長 | 小時 | 255 | 287 |
| 社區 | | | |
| B8：社區投資 | | | |
| B8.2 | | | |
| 騎手公益項目投入 | 萬元 | 10+ | 18 |
| 志願活動投入人次 | 人次 | 60 | 2023年新增 |
| 志願活動投入時長 | 小時 | 360 | 2023年新增 |

ESG 指引索引表

| 層面 | 指標編號 | 指標內容 | 所在報告位置 |
|--------------|------|--|-----------|
| A. 環境 | | | |
| A1：排放物 | 一般披露 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： a. 政策；及 b. 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 踐行低碳營運 |
| | A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | ESG 關鍵績效表 |
| | A1.2 | 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | ESG 關鍵績效表 |
| | A1.3 | 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | ESG 關鍵績效表 |
| | A1.4 | 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | ESG 關鍵績效表 |
| | A1.5 | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 指標與目標 |
| | A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 踐行低碳營運 |
| A2：資源使用 | 一般披露 | 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 | 踐行低碳營運 |
| | A2.1 | 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | ESG 關鍵績效表 |
| | A2.2 | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | ESG 關鍵績效表 |
| | A2.3 | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 指標與目標 |
| | A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 指標與目標 |
| | A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。 | ESG 關鍵績效表 |

附錄

| 層面 | 指標編號 | 指標內容 | 所在報告位置 |
|--------------|------|--|----------|
| A3：環境及天然資源 | 一般披露 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 | 踐行低碳營運 |
| | A3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 踐行低碳營運 |
| A4：氣候變化 | 一般披露 | 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 | 應對氣候變化 |
| | A4.1 | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 | 應對氣候變化 |
| B. 社會 | | | |
| B1：僱傭 | 一般披露 | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： a. 政策；及 b. 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 健全人才隊伍 |
| | B1.1 | 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | ESG關鍵績效表 |
| | B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | ESG關鍵績效表 |
| B2：健康與安全 | 一般披露 | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： a. 政策；及 b. 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 員工安全 |
| | B2.1 | 過去三年（包含匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。 | ESG關鍵績效表 |
| | B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | ESG關鍵績效表 |
| | B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 員工安全 |

| 層面 | 指標編號 | 指標內容 | 所在報告位置 |
|----------|------|--|----------|
| B3：發展及培訓 | 一般披露 | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 | 員工發展 |
| | B3.1 | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。 | ESG關鍵績效表 |
| | B3.2 | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 | ESG關鍵績效表 |
| B4：勞工準則 | 一般披露 | 有關防止童工或強制勞工的： a. 政策；及 b. 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 員工權益 |
| | B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | 員工權益 |
| | B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | 員工權益 |
| B5：供應鏈管理 | 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 踐行責任採購 |
| | B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | ESG關鍵績效表 |
| | B5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。 | 踐行責任採購 |
| | B5.3 | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 踐行責任採購 |
| | B5.4 | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 踐行責任採購 |

附錄

| 層面 | 指標編號 | 指標內容 | 所在報告位置 |
|-----------|------|--|-------------------|
| B6：產品責任 | 一般披露 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： a.政策；及 b.遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 產品責任 |
| | B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 | ESG關鍵績效表 |
| | B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 打造優質服務 |
| | B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 知識產權保護 |
| | B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 本公司業務不涉及產品的生產製造活動 |
| | B6.5 | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 | 信息安全建設 |
| B7：反貪污 | 一般披露 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： a.政策；及 b.遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 商業道德 |
| | B7.1 | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | ESG關鍵績效表 |
| | B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 | 商業道德 |
| | B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 商業道德 |
| 社區 | | | |
| B8：社區投資 | 一般披露 | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 | 投身社區建設 |
| | B8.1 | 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。 | 投身社區建設 |
| | B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | ESG關鍵績效表 |



《杭州順豐同城實業股份有限公司2023年度ESG報告》

第三方獨立核查聲明

(一) 核查性質和範圍

中誠信認證(深圳)有限公司(以下簡稱「中誠信認證」或「核查機構」)受杭州順豐同城實業股份有限公司(以下簡稱「順豐同城」或「報告組織」)委託,對順豐同城2023年度ESG報告(以下簡稱「ESG報告」)披露的可持續信息進行第三方核查工作,並以發表獨立核查聲明的形式向ESG報告的使用者披露核查結果。

(二) 核查聲明的使用者

本核查聲明意圖提供給所有順豐同城的利益相關方。

(三) 責任聲明

順豐同城的責任是依據上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》編製ESG報告,並遵循與核查機構約定的核查內容和範圍,向核查機構提供核查所需的文件資料,建立適當的核查績效指標管理和監控體系,保障核查的績效數據將在核查後的各類披露文件中保持一致。

核查機構的責任是依據核查標準,遵循與報告組織約定的核查內容和範圍,對報告組織的ESG報告範圍內的相關事項進行核查,通過內部控制程序,合理的對核查內容進行評價,旨在告知報告組織的利益相關方,在以下規定的核查範圍內表達對文本、數據的意見。

(四) 核查主要依據

中誠信認證依據中國合格評定國家認可委員會CNAS-CV01、ISO/IEC 17029:2019《合格評定審定與核查機構通用原則和要求》制定的核查方案,採用AA1000AS v3標準,對順豐同城2023年度ESG報告開展「類型-2中度核查」。

(五) 核查內容和範圍

- 依據核查類型和深度,對順豐同城編製的ESG報告遵循AA1000四項核查原則(包容性、實質性、回應性及影響性)的程度進行核查;
- 對報告中部分特定績效信息的可靠性及質量進行評估;
- 核查界限一般與報告組織合併報表覆蓋範圍一致,部分績效數據界限有所調整。

第三方鑒證報告

(六) 核查方法

中誠信認證為保證核查工作的有效實施制定核查實施方案及時間計劃表，本着客觀態度開展核查工作，主要包括以下過程方法：

- 中誠信認證分別與報告編製及提供有關信息的管理層人員進行線上訪談；
- 對報告組織遵循AA1000原則程度的流程進行評估，並基於訪談和收集的佐證材料對利益相關方管理實踐、業務流程進行審視和檢查；
- 對選定的特定績效信息的可靠性和質量進行抽樣檢查；
- 對選定的特定績效信息進行重新計算；以及
- 中誠信認證認為必要的其他工作。

(七) 發現與結論

中誠信認證依據AA1000AS v3標準，對報告組織的ESG報告中披露的可持續發展信息開展了「類型一2中度核查」，得出如下結論：

ESG報告AA1000(2018)原則的符合性

- **包容性**：順豐同城已識別主要利益相關方，包括股東與投資者、員工、客戶、騎手、供應商與合作夥伴、政府和監管機構、行業協會、媒體及公眾等。同時與利益相關方保持常態化、積極有效的溝通，持續關注利益相關方的期望，並適當組織核心利益相關方參與公司決策，ESG報告基本符合包容性原則要求。
- **實質性**：順豐同城收集利益相關方關注重點，結合自身發展規劃、行業特性及國家政策要求對可持續發展重大議題開展評估，並披露了重要議題評估過程及優先級評估結果，ESG報告基本符合實質性原則要求。
- **回應性**：順豐同城在ESG報告中就利益相關方關注的可持續重要議題做出了回應，ESG報告基本符合回應性原則要求。
- **影響性**：順豐同城積極開展可持續重要議題的影響性評估，將重大議題識別結果與風險管理相融合，落實公司內部控制與風險控制管理體系。同時開展氣候風險識別及內外部影響分析，從而預防潛在風險，ESG報告基本符合影響性原則要求。

ESG報告特定績效信息質量（若無特殊說明，以下特定信息統計範圍均為「順豐同城及其附屬公司」）

- 外購電力
- 總耗水量
- 綜合能耗（不含配送環節）

- 溫室氣體排放總量
- 直接溫室氣體排放量範圍1
- 間接溫室氣體排放量範圍2
- 無害廢棄物總量
- 僱員總數
- 女性僱員人數
- 因工作關係而死亡的僱員人數
- 僱員因工傷損失工作天數
- 中國大陸供應商數目
- 港澳台及海外地區供應商數目

以上特定績效信息核查過程中，未發現任何系統性的或實質性錯誤。

(八) 局限性

- 由於非財務資料未有國際公認和通用的用於評估和計量的標準，故此不同但可接受的評估方式和計量技術會對不同機構的數據可比性產生一定影響；
- 中誠信認證未對除核查聲明所示指標之外的其他關鍵績效指標展開核查；
- 此次核查只對順豐同城相關部門管理人員進行訪談和查證文件，並未涉及到外部利益相關方。


(九) 獨立性與能力

中誠信認證是一家專業從事認證服務的獨立第三方機構，核查團隊由ESG行業內專業人員組成，並且對AA1000AS v3具有充分的理解，具備實施ESG核查的能力。中誠信認證及核查組成員未與順豐同城及其董事、高級管理人員存在業務關係，同時在中誠信認證內部防火牆隔離等措施的控制下，與順豐同城不存在利益衝突，能夠保證本次核查工作的獨立性。

(十) 獨立核查意見

基於上述方法論和所進行的核查，對順豐同城《2023年度ESG報告》中包含的上述核驗信息和數據經確認是準確的、可靠的。核查機構認為，該報告可由報告組織的利益相關方所使用。

簽字：



代表中誠信認證(深圳)有限公司

中誠信認證(深圳)有限公司
2024年4月9日

杭州順豐同城實業股份有限公司

HANGZHOU SF INTRA-CITY INDUSTRIAL CO., LTD.

www.sf-cityrush.com

