

港中旅华贸国际物流股份有限公司
2023 年环境、社会及治理（ESG）报告



2024 年 7 月

1 报告说明

本报告是 2023 年度港中旅华贸国际物流股份有限公司在环境、社会及治理（简称「ESG」）方面的策略、实践及成效，以展示本公司坚持践行企业社会责任，推动绿色可持续发展。

● 报告主体及称谓

港中旅华贸国际物流股份有限公司。为便于表述，在本报告中也以“华贸物流”“公司”表示。

● 报告范围

组织范围：包括华贸物流及下属各级控股子公司。详细报告组织范围请参见《华贸物流 2023 年年度报告》。

时间范围：2023 年 1 月 1 日-12 月 31 日，与公司财务报告一致。为保持信息的完整性和持续性，本报告中的部分事项内容可能超出此时间范围。

发布周期：本报告为年度报告。

● 编制依据

本报告主要依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》、国务院国资委《提高央企控股上市公司质量工作方案》《央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准 (GRI Standards)》编制完成。

● 数据说明

报告中使用的数据均来自公司正式文件和统计报告。由于统计口径原因，报告或对部分以往年份相关数据进行适当修正，如有差异，请以本报告为准。

如无特别说明，本报告涉及的货币计量币种均为人民币。

● 报告获取方式

您可以登录华贸物流官方网站 www.ctsfreight.com 在线浏览或下载本报告电子版。

● 联系方式

地址：中国上海市南京西路 338 号天安中心 20 楼

电话：86-21-63580088

邮箱：boardoffice@ctsfreight.com

2 董事会声明

华贸物流董事会一直致力于在公司业务不断发展的同时，持续完善 ESG 治理，推动经济、社会与环境的平衡发展，创造可持续的美好未来。公司董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》各项要求，对于 ESG 管理工作声明如下：

- **ESG 治理决策与监管**

公司董事会是 ESG 治理的最高决策和监管机构，对公司 ESG 事宜承担全部责任。董事会每年定期听取 ESG 事项的汇报，对重要事项进行审阅、检讨及指导，并监督决策落实情况。

- **ESG 管理方针与策略**

董事会每年初对内外部环境、行业最新趋势、公司战略规划和生产经营现状等开展分析和评估，更新 ESG 议题库并开展利益相关方问卷调研，确定重点议题，将议题管理和披露纳入年度管理策略，持续改进和提升 ESG 表现。

- **ESG 信息披露**

公司每年定期发布年度环境、社会及治理（ESG）报告，详细披露公司在环境、社会、治理等方面的相关事宜和年度进展，积极回应利益相关方关切，所有披露信息均经董事会审核并批准。

港中旅华贸国际物流股份有限公司董事会

2024 年 7 月

3 关于华贸物流

港中旅华贸国际物流股份有限公司成立于 1984 年 12 月 26 日，总部位于国际航运中心上海，2012 年在上海证券交易所挂牌上市，股票代码 603128，是中国物流集团有限公司的控股子公司。华贸物流肩负跨境物流“国家队”的责任使命，聚焦国际物流行业深耕不辍，逐渐发展成为品牌影响力强、服务专业化、网络全球化、产品多样化的跨境综合物流集成商，提供一站式专业国际物流解决方案。

华贸物流旗下分支机构已发展至 90 余家，遍布中国主要港口、内陆经济发达城市以及美国、新加坡、卢森堡、德国、法国、意大利、西班牙、匈牙利、荷兰、比利时、英国、越南等国家，拥有国际空运、国际海运、工程物流、铁路运输、仓储第三方物流、跨境电商物流、航材物流、报关报检等核心业务，实现了跨境物流产品的全覆盖。

华贸物流上海总部及多家分支机构被当地政府部门评为重点物流企业，具有领先的市场地位和综合竞争力。公司获评“中国物流与采购联合会 5A 物流企业”、“中国货代物流百强企业（连续十年排名均在行业前列）”、“全国优秀报关企业”和“AEO 高级认证企业”。根据全球领先的第三方物流市场研究机构 Armstrong & Associates 联手 Transport Topics 推出最新的“2023 年度全球货代 50 强榜单”，华贸物流分别位居全球海运货代、全球空运货代的第十四名和第十六名。

华贸物流有志于成为全球物流解决方案的提供者，建设海内外网络齐全、服务产品综合、平台优势显著、行业地位领先、品牌感召力强的世界一流跨境综合第三方物流企业。

4 可持续发展战略与管理

公司作为跨境物流龙头企业，借鉴国际物流巨头企业的发展路径，坚持按照国际物流产业发展规律进行传统物流业务的经营、改革和发展。坚持不断推动数字物流、跨境电商物流、大宗商品进口物流的新动能发展，对标国际高标准规则，打造“物流中国”品牌。华贸物流将 ESG 治理作为内生驱动的企业级战略，结合公司实际，持续强化构建科学、专业的 ESG 管理体系，以目标驱动管理策略，以创新深化 ESG 实践，有力确保环境、社会及治理的可持续性因素与企业发展同频共振。

4.1 战略体系与管理方针

公司以“为中国产业全球化发展提供国际物流供应链保障”为己任，以从跨境综合第三方物流企业到“全球综合物流方案解决者”的高质量变革为抓手，以进入全球综合物流前十强为目标，以信息披露为基础，以外部 ESG 评级为抓手，形成可持续发展战略体系与管理模式。

4.2 管治架构与 ESG 实践

华贸物流不断优化组织架构，为 ESG 治理提供组织支撑，同时积极学习研究国内外最新 ESG 标准，提升员工 ESG 治理意识，响应外部可持续发展倡议，与多方携手共同打造与企业可持续发展相适应的责任竞争力。

4.3 利益相关方参与

华贸物流持续关注各利益相关方需求，通过社区活动、问卷调研和日常对话等多途径了解他们的关切点，将关键议题融入公司运营决策。同时设立常态化沟通机制，持续收集利益相关方对公司策略和运营管理的建议，以便及时微调重点，确保精准响应。

利益相关方	关注的议题	回应方式
政府/监管机构	反腐败 反不正当竞争 环境管理 排放物与废弃物管理 气候变化与碳管理 能源消耗 水资源管理	依法纳税 定期汇报工作 项目审批 定期发布环境、社会及治理（ESG）报告 参与政策调研、规划制定
股东/投资者	公司治理 合规与风险防控 反腐败 气候变化与碳管理	股东大会 投资者沟通会 网络电话专题交流 定期发布财务报告 信息披露
客户	信息安全与隐私 产品质量与服务 客户健康与安全 可持续产品和解决方案	客户服务平台 客户满意度调查 客户会议与访谈 处理客户投诉
供应商	供应商管理 责任采购	供应商培训 供应商评估 发布可持续供应链白皮书
员工	职业健康与安全 员工权益保护 多元平等包容 职业发展与培训 民主管理与沟通	职工代表大会 员工座谈会 员工满意度调查 收集、回应员工意见与建议

5 提高公司质量工作

5.1 公司治理

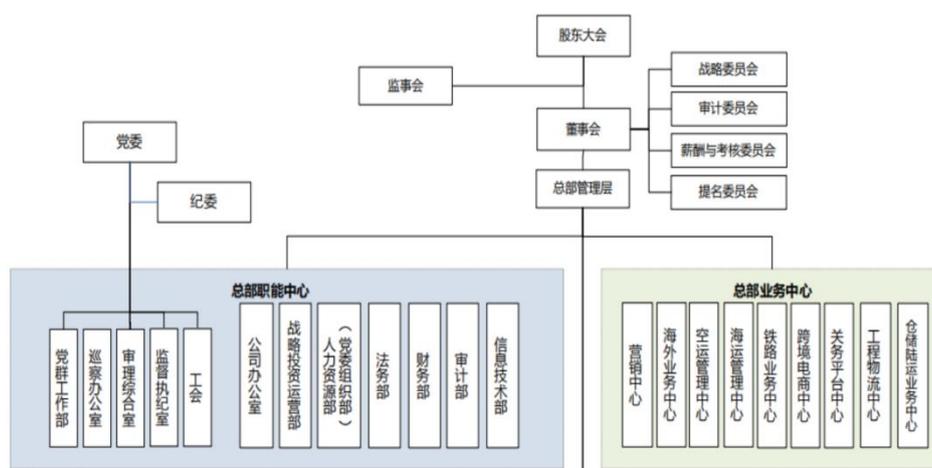
华贸物流严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》及中国证监会相关法律法规要求，持续完善公司章程，构建定位清晰、权责明确、流程规范的治理架构，通过制度保障规范企业运作，为股东、客户、员工等更多利益相关方创造稳健、长期价值。

5.1.1 治理架构

公司董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个专门委员会，各委员会分工明确，权责分明，运作有效。战略委员会由 3 名董事组成，其中独立董事 1 人；审计委员会由 3 名董事组成，独立董事 2 人，审计委员会主任委员由独立董事担任；提名委员会由 3 名董事组成，其中独立董事 2 人，主任委员由独立董事担任；薪酬与考核委员会由 3 名董事组成，其中独立董事 2 人，主任委员由独立董事担任。

公司坚持优化配备，增强董事会力量，构建多维度优势互补的差异化董事会结构。公司持续加大外部董事配备力度，同时在考虑内部董事的专业结构基础上，合理搭配了 3 位熟悉公司主业，并具有专业技术、风险管控等专长的独立董事。在专业赋能方面，华贸物流独立董事由法律、财经以及商业管理领域的专业人士担任，通过其开阔的视野、丰富的阅历，发挥专业的判断，可有效避免公司决策错误的风险；在独立互补方面，华贸物流的外部董事，特别是独立董事，可以跳出公司看公司，从第三方视角提供信息互补和风险预警，避免“一元化”决策；监督制衡方面，华贸物流外部董事可以有效监督内部董事以及高管人员，避免出现渎职失职等情况。

董事会每年定期向控股股东提交年度报告，控股股东结合日常管理掌握的情况，对董事会治理和运作情况进行评价考核，以持续提升董事会行权履责能力，充分发挥治理能效。



董事会多元化	从性别、年龄、文化教育、专业技能、工作经验等多方面综合选聘董事，促进董事会科学决策
董事会独立性	在审议重大生产经营决策等事项时，公司独立董事凭借自身专业知识、职业背景和行业经验做出审慎判断，并发表独立意见，确保董事会的客观性和独立性 公司外部董事积极参加董事会及各专委会会议，全体董事参与讨论，为管理层提出可行性建议，确保并监督公司战略决策的贯彻实施
董事会专业性	公司各委员会成员均具备相关行业经验和专业知识，独立董事或具备多年物流行业战略管理经验，或为经济金融领域知名学者，或为精通法律财务会计的专家

2023 年股东大会会议、董事会会议及监事会会议召开情况：

- 股东大会会议 3 场次
- 董事会会议 17 场次
- 监事会会议 6 场次
- 提名委员会会议 2 场次
- 薪酬与考核委员会会议 2 场次
- 审计委员会会议 6 场次

5.1.2 信息披露与投资者关系管理

公司董事会秘书负责公司的信息披露工作，对于对公司的生产经营可能产生重大影响、对公司股价有重大影响的信息，公司均会主动进行信息披露。指定《中国证券报》和上交所网站为公司信息披露的报纸和网站，公司严格按照法律、法规、《公司章程》和《上海

证券交易所股票上市规则》，以及公司信息披露制度的规定，及时、真实、准确、完整地进行信息披露，并确保所有股东、投资者有平等的机会及时获得信息。2023 年完成定期报告披露 4 次，临时公告披露 53 次，对公司股东大会、董事会以及监事会的决议以及重大事项等均及时进行了公告。

2023 年信息披露情况：

- 发布定期报告 4 份
- 发布临时报告 53 份

公司积极拓宽投资者沟通渠道、创新投资者交流方式。公司与投资者之间建立了公开、透明、多层的沟通机制，积极通过多种渠道如路演与反向路演、公司调研、上证 E 互动等加强与投资者的沟通交流。

5.2 持续实现良好投资回报

注重保护投资者特别是中小投资者的合法权益，持续实现良好投资回报。公司尊重、采纳中小投资者的意见和建议，及时根据中证中小投资者服务中心的建议，完善《公司章程》及《股东大会议事规则》。同时，公司不断健全完善科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，并积极回报投资者。2023 年，公司董事会制定了未来三年（2023—2025 年）股东分红回报规划，承诺公司在足额预留盈余公积金以后，每年向股东分配的股利不少于当年度实现的可分配利润的 60%。2023 年进行了前三季度分红和年度分红两次分红方案，共计向全体股东每 10 股派发人民币现金股利 3.3 元人民币（含税），占 2023 合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率达到百分之七十，为广大股东创造了可持续的投资回报。

5.3 合规管理

华贸物流遵照《中央企业合规管理办法》的各项要求，制定了《港中旅华贸国际物流股份有限公司内部控制管理手册》，已制定预计于 2024 年颁布《港中旅华贸国际物流股份有限公司合规管理制度》《港中旅华贸国际物流股份有限公司合规行为准则》《港中旅华贸国际物流股份有限公司全面风险管理制度》《港中旅华贸国际物流股份有限公司内部控制管理制度》，由制度中规定的部门分别履行各自的职责，确保规定能够严格施行。

2023 年合规管理举措

合规管理架构	<ul style="list-style-type: none"> ● 华贸物流总部设首席合规官岗位，职责范围包括合规政策的制定与实施、合规风险的识别与评估、合规培训的组织与监督等。 ● 总部法律事务部新增一位同事负责与中国物流集团有限公司的
---------------	--

	<p>法律合规部对接，制度设立和汇报等合规相关工作，协助首席合规官对各分子公司的合规情况进行定期审查和指导。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各分子公司设立或将新增质控人员，与总部法务部对接，负责日常业务合同中的风险控制，保证流程合规性。
<p>合规评价排查</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 根据公司“大监督体系”的要求，对各分子公司进行了年度巡检，由法务部、纪检部和审计部联合负责，针对出现的违反法律、法规或其他不合规行为提出纠正意见，监督或者协助有关部门予以整改。 ● 开展年度“标准化运营体系文件更新”工作，此前已引入第三方审计机构制作了《港中旅华贸国际物流股份有限公司内部控制管理手册》，并对公司整体的合规风险进行独立评估，确保合规管理的客观性和专业性；现阶段正在基于收集到的最新标准化运营体系文件，对该手册进行更新。 ● 定期合规及案件审查机制，每季度对各分子公司的合规及案件情况进行评估，发现问题及时整改、发现案件及时介入指导。
<p>合规文化宣贯</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 针对即将颁发的新规定，总部法务部已向华贸物流体系内的各经营单元征求意见，后续将开展合规宣传教育培训和制度解释工作，做到培训和宣传两手抓，宣传企业合规文化、加强员工合规意识。 ● 对各分子公司新增的质控人员，将以讲座、会议或邮件通知等多种形式进行更针对性的合规培训，确保其能够有效识别和控制业务合同中的风险，并定期向总部法务部汇报。
<p>合规信息化管控</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 正在与信息部门对接，计划优化公司的办公系统，后续将把公司用于引入客户的客户关系管理系统（CRM 系统）与公司的办公审批系统（OA 系统）进行联动，简化系统登录及切换的过程，做到双边数据及时互通共享，贯彻落实“科技驱动”新理念。由于该项系统优化涉及部门较多，目前仍在与审计部门和信息部门商议，后续会结合审计部的最终整改报告进行更有针对性的调整，保证系统和实质双重把控风险、提高效率。

5.4 风险管理

华贸物流每年对年度重大风险进行辨识。2023 年，公司内部控制未出现重要及重大缺陷，未发生颠覆性风险事件。

华贸物流不断夯实风险防控工作基础，对公司风险管理与内部控制要求在制度层面进

行明确和规范，构建系统完备、科学规范、运行有效的制度体系，实现各项管理要求有章可循、有章可依，并在各业务板块建立了相应的业务管理流程，固化嵌入业务信息系统，形成了较为完善的内部控制体系。为此，完善了《港中旅华贸国际物流股份有限公司内部控制评价办法》，更明确了内部控制评价的职责分工和组织协调，加强内部控制评价结果的运用，督促内部控制评价整改工作。

2023 年为持续优化企业内部管理制度系统，强化内部审计监督，公司加强审计部门对公司内部控制制度执行情况的监督力度，提高内部审计工作的深度和广度，对公司经营活动、内部控制制度建设与执行情况进行监督和检查，提出整改建议并督促落实。公司按照现代企业制度的管理要求，针对空运业务、海运业务、仓储业务、工程物流和特种物流，从组织结构、发展战略、人力资源、社会责任、企业文化、资金活动、采购业务、资产管理、销售业务、财务报告、关联交易、长期股权投资、全面预算、合同管理和信息系统等流程及相关控制环节进行了整体梳理更新，识别并评估风险、认定缺陷、开展缺陷整改工作。

2023 年，公司通过内控自评，新识别内控缺陷 10 项，制定整改计划。通过内控监督机制的常态化运行，公司将持续监督和跟进新发现内控缺陷整改情况，推动内控体系健全和完善。

公司建立风险管理与内部控制三道防线。每年定期向董事会审计委员会进行风险应对、内控内审等工作汇报，每年披露由董事会签署的《内部控制评价报告》，接受内外部控制审计，评价范围覆盖公司纳入评价范围单位截止 2023 年 12 月底资产总额占公司合并财务报表资产总额的 97.79%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额的 88.40%。近年来，公司内部控制未出现重要及重大缺陷，整体运行有效。

● 第一道防线：业务部门	<ul style="list-style-type: none"> ● 承担风险识别与防控的首要责任 ● 建设业务流程标准化,保障业务高效稳健运作
● 第二道防线：风险管理 部门	<ul style="list-style-type: none"> ● 指导和协助一道防线管理运营和财务风险 ● 建立公司内控体系
● 第三道防线：审计部门	<ul style="list-style-type: none"> ● 监督各业务部门,确保其严格遵循公司既定的业务流程标准化和内控制度执行 ● 独立评估现有的内控制度是否有效,是否存在控制漏洞,并提出改进建议 ● 建立持续监控机制,以实时跟踪风险管理和内控的执行情况

5.4.1 举报管理

公司持续完善举报管理机制，不断健全《华贸物流纪检信访举报工作办法》《华贸物流纪检问题线索管理办法》，畅通信访举报渠道。

针对收到的举报情况，公司根据《华贸物流纪检信访举报工作办法》，以坚持实事求是、依规依纪依法、保障合法权利、实行分级负责的基本原则，受理信访举报件。对于对信访举报件反映的问题线索，经集体研究、综合分析，按照《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》规定的谈话函询、初步核实、暂存待查、予以了结四类处置方式，自收到之日起 1 个月内提出处置意见。

5.4.2 商业道德

层面	主题	制度文件
基础	商业道德	<ul style="list-style-type: none"> 《华贸物流总部直管人员禁止性行为清单》
具体要求	反腐败	<ul style="list-style-type: none"> 《华贸物流廉洁风险防控手册》 《华贸物流总部直管人员任前廉洁谈话制度》 《华贸物流关于禁止与总部直管人员、关键岗位和重要人员亲属及其他特定关系人从事营利活动发生业务往来的规定》 《华贸物流贯彻落实〈国有企业领导人员廉洁从业若干规定〉实施办法》 《华贸物流总部直管人员操办婚丧喜庆事宜的规定》

5.5 加强廉洁文化建设

公司坚决落实中央八项规定及其实施细则精神，持续纠治“四风”问题。紧盯关键时间节点，通过明察暗访、专项检查等方式，加大对形式主义、官僚主义的整治力度。此外，公司注重加强廉洁文化建设，通过举办“廉洁文化月”活动，营造崇廉拒腐的良好氛围。同时，积极开展警示教育，组织党员干部参观反腐倡廉教育基地，引导大家从反面典型中汲取教训，增强拒腐防变的能力。

6 生态优先，绿色发展

6.1 环境管理

华贸物流严格遵守国家和地区关于生态环境保护的法律法规，健全环境管理体系和制度体系，建立全员、全过程、全方位的环境风险识别、控制与管理机制，持续规范污染物管理，从源头消除或降低生产运营对环境的影响至最小。

环境管理制度

层面	主题	制度文件	主要内容
基础	环境管理	环境保护及节能减排管理制度	公司节能减排管理工作，建立节能减排长效机制，预防和减少环保事故的发生，实现节能减排、环境保护、降本增效的可持续发展目标。

2023 年环境管理举措

管控环境风险	制定计划，监督落实、建立机制，严控用能；加强车辆管理，控制车辆用油；提倡节约办公，控制用品消耗。
开展专项整治	结合自身运营情况及特点，开展环境、安全危险源风险识别，并对相关危险源制定管控措施，以降低风发生的频率与系数
做好证书管理	ISO14001:2015
环境意识培训	组织观看国资委网站绿色节能专题纪录片《中央企业大力推动节能降碳、加快绿色转型和高质量发展》《中国船舶：低碳发展新技术，绿色造船新模式》《中国石油：节能降碳、绿色转型》等节能宣传片

6.2 污染防治

公司紧抓双碳战略机遇，共促绿色低碳发展，严格遵守国家关于废气、废水、废弃物、土壤和地下水等污染物排放的标准和要求，积极开展。

案例：公司受邀参加中兴通讯绿色新能源海运首发仪式

2023 年 8 月 21 日，中兴通讯绿色新能源海运首发仪式在深圳盐田港国际集装箱码头隆重举行。公司总经理助理胡志波应邀参加，并与中兴通讯、赫伯罗特、深圳盐田码头等企业代表，共同研讨新发展理念背景下绿色航运、物流及供应链领域的工作创新与实践，促进国际物流绿色、低碳、数字、健康新发展，助力商贸流通产业碳达峰、碳中和目标的实现。



6.3 气候变化

应对气候变化的挑战之下，每个国家、每个企业在推动低碳转型、绿色发展上都责无旁贷。华贸物流积极响应《巴黎协定》“2度以内、力争1.5度”温控目标和中国“双碳”目标，将应对气候变化纳入公司战略，设定减碳目标，制定行动路径和工作机制，稳步推进长期行动，为应对气候变化作出积极贡献。

6.4 资源使用

华贸物流重视资源管理，在生产过程中持续优化能源利用结构，做好节水型企业建设，降低资源消耗的同时提升资源效能，构建高效、清洁、绿色的生产体系。

公司高度重视水资源管理，管理供排水设施和用水设备，常态化开展水计量管理、水平衡测试、水风险评估、节水技术改造、重点用水企业增效行动等，提高水资源循环利用率，减少用水量。

6.5 生态保护

倡导以节能降耗，以“节约一滴水、节约一度电、节约一滴油、节约一分钱办公经费”为切入点，大力弘扬勤俭节约的好习惯好传统，反对铺张浪费，合理使用资源，提高能源利用效率，保护资源环境，树立节约从点滴入手、从小事做起的思想，倡导节约光荣、浪费可耻的行为，全面提高节能意识。

7 安全第一，筑牢底线

7.1 安全管理

以安全管理强化年为主线，坚持人民至上、生命至上，坚持统筹发展和安全，坚持系统观念，制定了《2023 年安全生产目标责任书》，按照坚持人民至上、生命至上，树牢安全发展理念，落实公司安全生产主体责任，进一步明确从公司领导班子到职能部门、业务中心、区域中心、分子公司、专业化公司负责人的工作目标、安全责任范围及责任内容。

同时，要求各经营单元全覆盖，与全体员工签订目标责任书或岗位承诺书，确保安全管理责任层层落实、责任到人。

根据《中国物流集团有限公司安全生产十五条硬措施的 30 条细化实施措施》，结合集团安全管理强化年行动方案、重大事故隐患专项排查整治 2023 行动总体方案及公司安全生产管理要求，在公司全网络进行了全面排查，全年排查一般隐患 93 项，已完成整改 93 项，整改率 100%，无重大安全隐患。

	
<p>昆明机场货站安全检查</p>	<p>上海分进口仓库安全检查</p>
	
<p>铁运堆场安全检查</p>	<p>中重物流干线站点安全检查</p>

7.2 应急管理

公司制定了《突发事件总体应急预案》，并根据业务场景分别细化了《仓库突发事故（事件）应急预案》《道路运输突发事故（事件）应急预案》以及《重大自然灾害救助应急预案》。

<p>华贸物流组织办公楼前消防演练</p>	<p>华贸物流组织仓库消防演练培训</p>
<p>华贸物流组织仓库疏散消防演练</p>	<p>华贸物流组织仓库灭会消防演练</p>

7.3 化学品管理

危化品管理主要涉及从境外海运到上海的集装箱货物中少量的贴有危险标志的货物的拆箱中转储运。主要储存海关监管分转的：第 3 类易燃液体、第 4.1 类易燃固体、第 5.1 类氧化剂及第 8 类腐蚀品。每个仓间内都安装有可燃气体报警仪，烟雾报警仪，通排风系统以及防溢流挡板，并制定了相应的应急预案。

<p>德祥物流化学品仓库</p>	<p>危化品存放</p>

8 人才兴企，共享精彩

8.1 员工权益

华贸物流秉承以人为本的理念，严格遵守中国及各海外运营地区的法律法规，坚持“公平、公正、透明”的依法合规用工原则，建立完善的人力资源管理体系，规范招聘雇佣、薪酬福利、劳工关系、社会保险等管理，维护员工的合法权益。

	
<p>华贸物流武汉公司关爱哺乳期女职工，在办公区域设立母婴室</p>	<p>华贸物流总部在办公区域设立自助图书馆</p>
	
<p>佳成国际在办公区域开辟出健身角</p>	<p>华贸物流深圳子公司在夏季为员工提供凉茶</p>

劳工人权管理制度

层面	主题	制度文件	主要内容
基础	员工权益保护	华贸通字[2021]72号《基本人力资源管理指导手册》	规范招聘流程和标准，规定用工形式、劳动合同管理、绩效考核标准、员工入职-转

			正-晋升-调动-离职全流程、人力资源规划及管理要求等
具体要求	体面工作条件	华贸通字[2021]72号《基本人力资源管理指导手册》 华贸通字[2023]60号《员工手册》	规定员工的薪酬福利和休假制度标准，包括薪酬构成、核算调整机制、福利项目、休假申请条件、审批流程和休假待遇等
	民主管理与沟通		明确工会工作的职责、权限、流程、协调机制等具体要求，职工代表的选举与权责
	职业发展与培训	华贸通字[2022]108号《员工培训管理办法》	规定员工绩效目标的设定、评估与反馈以及绩效结果的激励，提出培训实施和管理要求

8.1.1 劳动权益

我们严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规的相关规定，所有下属企业均签署《规范用工责任书》，从平等就业、社会保障、工作环境等方面实施规范用工管理并进行年度考核，确保用工管理合法合规，保障员工合法劳动权益。

平等就业	<ul style="list-style-type: none"> 坚持平等雇佣，严禁招用年龄未满十六周岁的未成年人和任何形式的强迫劳动，在平等自愿、协商一致、诚实信用的基础上依法订立劳动合同和解除劳动关系
社会保障	<ul style="list-style-type: none"> 依法足额缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金，按时发放薪酬，保障休息休假权益
工作环境	<ul style="list-style-type: none"> 在招聘、任职/晋升、离职等流程方面为员工提供公平、公正、合理的工作机会，做到标准明确、程序公开、操作规范
劳资关系	<ul style="list-style-type: none"> 与工会签订《集体劳动合同》《女员工特殊利益保护专项合同》《工资集体协议》，约定双方有权提出临时召开协商会，就合同及附件中的有关条款进行协商和修改，并按原流程通过和备案

案例：华贸物流工会开展“夏日送清凉”慰问活动

天气炎热，酷暑难当，一线员工的生产生活情况始终是公司领导班子心中的牵挂。为切实做好夏季安全生产和防暑降温工作，保障一线员工身体健康，公司工会牵头组织开展了“夏日送清凉”慰问活动。

7月20日，公司党委书记、董事长吴春权赴北京公司亲切慰问了宏远拼装库操作现场的一线员工，仔细询问了解货物入仓、操作、装配、申报、清关等作业环节，叮嘱大家一定要做好防暑降温，确保安全生产。



7月17日，公司党委副书记、纪委书记祝琳海赴合肥公司新桥机场货运站工作区，把关怀和清凉及时传递到一线职工当中，并叮嘱大家要做好防暑降温工作，注意做好个人防护，牢记安全第一。



7月27日，公司副总经理吴灏赴广州公司空运操作中心慰问了一线员工。他实地查看了空运普货中转仓和TAPA仓库的硬件设备，并仔细询问仓库运转情况以及存在的困难，提醒仓库人员注意防暑降温，做到及时补水，保障休息，劳逸结合。

7月24日，公司总经理助理胡志波赴青岛公司慰问机场现场作业的一线员工，他指出高温酷暑下现场作业条件艰苦，叮嘱一线员工要注意防暑降温，现场作业避开中午高温时段，如有身体不适及时休息调整，并强调安全工作是重中之重，要确保安全生产。



案例：情系海外职工节日慰问暖人心

正值中秋、国庆双节来临之际，公司工会组织开展了关心关爱海外职工慰问活动，为坚守在岗位的职工家属送去了节日祝福与慰问。公司旗下分支机构遍布全球，海外职工积极响应公司号召，舍小家顾大家，投身海外公司建设与国际市场开拓中，工作中攻坚克难，取得了良好业绩。这离不开自身的辛勤付出与家属的全力支持，家属们在背后的默默支持是他们前行的动力，也是公司高质量发展的动力。

通过慰问，进一步拉近了海外职工与公司的距离，加深了职工与公司的感情，增强了职工们的归属感，也赢得了职工家属的理解和支持，为海外职工安心工作提供了强大的精神支持，为公司高质量发展注入动力。



8.1.2 民主管理

我们尊重员工结社自由的权利，总部及各下属企业均建立了工会组织和以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，关注员工诉求和切身利益，构建开放、透明、民主的沟通机制，确保员工对公司管理进行有效监督并参与决策过程。

案例：开展新春佳节走访慰问活动

春节即将到来之际，公司领导班子分赴南京公司、合肥公司、佳成国际、上海公司空运部、郑州公司、重庆公司、广州公司、深圳公司、北京公司、上海高投、德祥物流、西安公司、成都公司、济南公司、黑龙江公司、大连公司、华贸铁运、华安润通等经营单元开展慰问走访，对广大干部员工一直以来的坚守付出和无私奉献表示衷心感谢，并向奋战在一线的员工送上新春祝福和慰问品。



案例：魅力女性，尽在华贸

为提升广大女职工形象，展示新时代女性积极向上的精神风貌，华贸物流工会于3月8日“三八”国际妇女节当天，特邀外部美妆培训机构专业讲师，从职场妆容的角度切入，开展了以“魅力女性 尽在华贸”为主题的美妆专题讲座，帮助女职工掌握和提升职场化妆

技巧，展示华贸女性优雅风采，为女职工们送上了一份特殊的节日礼物，共 100 余位女职工参加了此次活动。



8.1.1 福利与关爱

薪酬	<ul style="list-style-type: none"> ● 员工薪酬与市场水平相符且不低于其所在运营地法定最低工资标准 ● 员工薪酬与岗位价值和员工绩效表现挂钩 ● 根据公司业绩和员工考核表现情况提供奖金
福利	<ul style="list-style-type: none"> ● 为员工提供商业医疗保险 ● 节日补贴、生日慰问、员工体检、企业年金、食堂等公司福利
休假	<ul style="list-style-type: none"> ● 国家法定节假日、带薪年假、婚假、丧假、产假/陪产假、育儿假，以及子女家长会半日带薪假等 ● 允许员工面临特殊情况时申请灵活的工作模式和工作时间

2023 年员工关爱举措

文体活动	<ul style="list-style-type: none"> ● 组织广大职工积极参加中国物流集团有限公司“中储杯”羽毛球赛 ● 参加集团工会组织的征集微电影、征文、摄影等优秀文化作品 ● 参加中华全国铁路总工会、铁道党校举办的“纪念中华全国铁路总工会成立 100 周年”理论征文活动，荣获二等奖 ● 组织员工开展观影活动，持续推动“职工书架”“健身房”等活动场所建设，促进职工身心健康、全面发展
帮扶慰问	<ul style="list-style-type: none"> ● 中秋、国庆双节组织开展关心关爱海外职工慰问活动，为海外职工国内家属送去节日祝福和慰问 ● 开展了“冬日送温暖 春节慰问走访”“工会送清凉暑期慰问活动” ● 当职工患病时，积极做好员工的医疗报销支持，并送去深切关怀与问候
员工诉求	<ul style="list-style-type: none"> ● 聆听广大员工的心声，尽力为广大职工争取到更好、更加合理的福利待遇
关爱弱势群体	<ul style="list-style-type: none"> ● 为困难职工申请发放困难补助



(洛阳中重运输工会开展“奋进新征程 建功新时代”庆“三八”趣味运动会)



(武汉公司开展“庆三八·心向党-关爱女性健康”主题知识



(南京支部开展“党建引领凝聚力 巾帼力量绽芳华”妇女节系列活动——“关爱女性 共享健康”直播讲座、“幸福生活随手拍”及牛首山踏青活动)



(郑州公司领导班子带着鲜花与巧克力给全体女员工送上真诚的节日问候和美好祝福)



(中特物流工会和湖南电力物流工会分别在北京和株洲开展“优雅女神 花漾生活”插花和“甜蜜有约 倍感幸福”蛋糕 DIY 活动)



(重庆公司召开“展巾帼风采、谱事业华章”三八妇女节交流座谈会)



8.2 多元平等包容

华贸物流尊重个体差异，接纳不同背景的人员前来应聘工作岗位，确保所有员工享有公平的工作机会；严禁雇佣童工和强迫劳动等违法行为，反对任何形式的歧视和骚扰行为；为女性员工、残疾员工、少数民族员工等少数和弱势群体提供相应的保障和支持，为全体员工打造多元、平等、包容的工作环境。

母公司在职员工的数量	1,804
主要子公司在职员工的数量	2,432
在职员工的数量合计	4,236
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	0
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
技术人员	2,427
操作人员	1,003
管理人员	551
财务人员	245
合计	4,226
教育程度	
教育程度类别	数量(人)
研究生及以上	175

本科	1,660
专科	1,291
专科以下	1,110
合计	4,236

防止童工	<ul style="list-style-type: none"> ● 明确规定公司不得雇用未满 16 周岁的童工，且不支持其它相关企业、工厂或社会团体雇用童工的行为 ● 严格核查应聘人信息，对童工进行劝返，并实施补救行动及教育
防止强迫劳动	<ul style="list-style-type: none"> ● 明确禁止保留应聘人或员工身份证件、限制其人身自由、强迫员工非自愿加班等强迫劳动的行为 ● 因工作需要临时加班，按国家要求支付加班费
反歧视与骚扰	<ul style="list-style-type: none"> ● 招聘流程公开透明，明确规定不以种族、社会阶层、宗教信仰、残疾、性别、性取向、年龄、婚育状况、怀孕或政治关系为理由作出任何歧视性区别对待 ● 坚持男女平等、同工同酬，仅以工作能力作为职业发展和晋升标准
外包/劳务派遣人员权益	<ul style="list-style-type: none"> ● 规定劳务派遣人员的协议、合同与社会保险情况，并定期进行监督和检查 ● 对承包方的工作进行相应考核和监督，并在外包合同中明确承包方应与其所使用的从业人员签订书面劳动合同，建立劳动关系 ● 节日时为外包人员及劳务派遣人员提供福利，给予人文关怀
预防和补救	<ul style="list-style-type: none"> ● 面向全体员工开展劳工人权培训，提升员工对侵害行为的认识和维权手段 ● 通过定期自查、风险评估、内外部审计等方式确保不发生侵害劳工人权的事件 ● 设置申诉渠道，对侵害劳工人权的行为展开调查并为受害人提供支持

8.3 人才发展

华贸物流重视人才引进与人才培养，进一步完善人才晋升机制，畅通职业发展通道，构建各类人才交流交换途径，持续为员工提供渐进式的职业生涯规划和专业赋能。

2023 年促进员工职业发展举措

打通职业顶层通道	<ul style="list-style-type: none"> ● 推动双通道机制落地，推进管理、专业、营销、操作四大类人才多元晋升通道，突出业绩，依据能力，同时，探索推动跨通道专家顾问落地，针对年龄大、技术优、专业强的管理人员尝试从管理岗位
-----------------	---

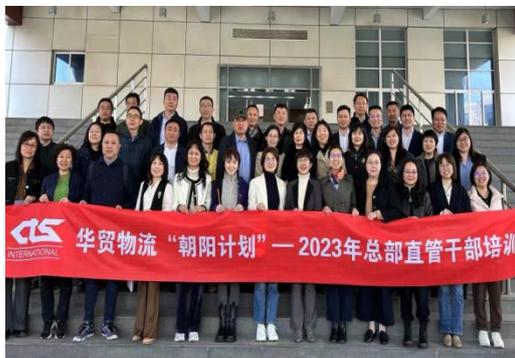
	退出，以专业通道高级岗位承接，为年轻干部畅通晋升空间，为公司最大化发挥人才效能提供新的路径。
支持人才内部流动	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司制定实施《管理人员轮岗交流制度》《员工培训管理办法》《后备干部管理办法（试行）》，对人才队伍的选拔、管理、考核、监督和培养做出了系统性的制度化设计，积极探索适应公司发展要求的选人用人机制，加强优秀年轻人才的培养和选拔工作，逐步实现了公司干部管理的科学化、规范化和制度化，不断优化干部队伍结构，增强干部队伍活力。
吸纳本地优秀人才	<ul style="list-style-type: none"> ● 在外部干部引进工作中一直坚持用市场化的选聘方式，通过经营业绩责任书明确外部引进干部的工作方向和考核目标，同时以绩效成效评价外部引进干部的工作成效，以市场化机制完善外部引进干部的退出渠道，通过外部引进干部良性流动持续推动公司的高速发展，并取得了良好的效果。

2023 年员工培训举措

案例：公司顺利开展总部直管高级管理人员培训

为切实加强领军人才队伍建设，进一步提升直管高级管理人员战略思维，打造高标准运营体系，9月23日至9月24日，公司开展了为期2天的总部直管高级管理人员培训。

本次培训精心选聘了外部讲师，以《战略运营管理工作坊》为主题，以战略屋工具为模型，从战略到现实的系统方法论进行赋能，对公司愿景与使命、商机定位与战略选择、价值定位、战略重点以及战略执行等方面进行系统讲解，增强了学员们对战略管理逻辑全景图的理解度；采用分组讨论形式，通过课堂演练、团队讨论、汇报发言等形式引导学员对公司所面临的发展难题进行系统地分析研究，增强了学员们对未来发展战略全局的认识度和对管理团队行动路径的掌握度。



公司实施全面绩效管理，建立覆盖短、中、长期的多元激励机制，将员工激励与员工

的责任、能力和贡献直接紧密挂钩，有效提升员工发展能力和创造业绩的积极性。

2023 年员工考核和激励举措

<p>绩效管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 华贸物流遵循业绩贡献决定薪酬分配的原则，努力实现市场化薪酬体系。
<p>多元激励</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定差异化的薪酬管理制度，针对不同层级不同群体，努力保障薪酬外部竞争性和内部公平性。 ● 强调业务为导向，适度拉开前端业务岗位和后台职能岗位薪酬水平，激励一线，向艰苦岗位倾斜。 ● 以贡献定激励，增加浮动工资占比，适度拉开经理层成员收入分配差异，实现业绩增薪酬增，业绩降薪酬降。

8.4 社区参与

华贸物流深入参与社区公益事业，发挥自身资源及专业优势，以实际行动积极响应国家战略，为乡村振兴建设贡献力量。深入参与社区发展和慈善公益事业，主动践行企业社会责任，赋能社区建设，促进企业与社区的良性互动，坚持与社会共享其发展成果，展现企业责任担当。

2023 年是学习贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是上海市黄浦区创建全国文明城区争创提名区的攻坚年。华贸物流积极响应上海市黄浦区半淞园街道的号召通过与辖区居委党建联建的方式全力配合黄浦区创建全国文明城区，积极投身到创建全国文明城区志愿者队伍中。

志愿者队伍以公司党员为主，他们走上街头，向市民发放宣传资料，讲解环保知识；在公共场所进行文明劝导，提醒市民遵守公共秩序；对公共设施进行巡查和维护，确保其正常运行；同时深入社区开展清洁卫生服务活动，为居民提供实实在在的帮助。

华贸物流积极深入参与各项社区志愿者活动取得了显著成果。首先，环保宣传活动深入人心，市民的环保意识得到了显著提高；其次，文明劝导工作取得了良好效果，公共场所的秩序得到了有效维护；再次，公共设施得到了及时维修和保养，保障了市民的正常生活；最后，社区清洁卫生服务活动得到了居民的广泛好评，增强了社区的凝聚力和向心力。在活动中，志愿者们充分展示了他们的奉献精神和服务意识，成为了活动的一大亮点。他们用自己的实际行动诠释了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，为创建全国文明城区贡献了力量。

8.5 乡村振兴

2023 年度华贸物流对口乡村振兴帮扶湖北省孝昌县卫店镇及上海市崇明区横沙乡民生村。一年来，华贸物流积极履行央企社会责任，认真按照上级有关要求开展工作，较好完成了乡村振兴帮扶任务。

案例：现场调研卫店镇

9月5日上午，华贸物流党委副书记、纪委书记祝琳海带队参加中国物流集团有限公司定点帮扶孝昌县工作现场推进会。当日下午，前往公司对口帮扶的孝昌县卫店镇进行现场调研，与卫店镇党委书记汪国明、镇长李红珍就帮扶工作交换意见，并赴产业帮扶联系点、党建共建联系点实地调研交流。



案例：与崇明岛横沙乡民生村续签结对帮扶协议

2023年8月30日，华贸物流党委副书记、纪委书记带队赴崇明区横沙乡民生村进行乡村振兴现场调研，与村支部班子进行了工作交流，双方续签了城乡党组织结对帮扶框架协议。根据协议，主要从为民办事助老健康、暖阳守护老人儿童、党建共建党课共享三个合作项目切入乡村振兴工作。2023年9月5日上午，华贸物流党委副书记、纪委书记带队参加中国物流集团有限公司乡村振兴帮扶孝昌县工作现场推进会。围绕“六个一”乡村振兴帮扶任务，结合卫店镇实际，确定了具体帮扶项目。

在结对期间，双方党组织携手助推乡村全面振兴，发挥示范带动作用，促进城乡组织对接、理念对接、人才对接、资源对接、发展对接，推动驻村帮扶政策、工作、任务落实落地。



8.6 乡村振兴项目完成情况

2023 年度华贸物流乡村振兴帮扶湖北省孝昌县卫店镇，按照“六个一”帮扶工作任务，共计实施帮扶项目 5 个，投入资金 30 万元，具体如下：

8.6.1 党建共建点建设及村湾厕所改造

彭店村下辖八个自然湾十三个村民小组，总户数 609 户，总人口 2518 人，党员 74 人。2022 年度，卫店镇围绕红色刘家营，投资 200 万资金对党群服务中心进行了改造提升。在此基础上 2023 年使用华贸物流帮扶资金添置办公设施设备以及改造一间村湾厕所，共计使用资金 8.5 万元，办公设施设备添置与村湾厕所改造已经全部完成。

8.6.2. 产业发展项目建设

孝昌易美农业生态园位于孝昌县卫店镇彭店村委会北 107 国道沿线，是孝昌易美农业生态有限公司自筹资金投资建设的新型农业和休闲度假的综合体，规划总面积约为 500 余亩，是以果蔬采摘区、花卉观赏区、儿童游乐区、自养动物区、垂钓烧烤区、CS 演练区、企业团建活动、接待培训为一体的综合型新农业生态园。2023 年使用华贸物流帮扶资金 10 万元用于农业的基础设施提升。其中主要是 10 亩蓝莓基地基础设施提升，包括防鸟网，围栏的安装等，8 亩塘堰垂钓基础设施设备改造提升及 3 个果蔬大棚的维修加固、灌溉设施安装等。园区基础设施提升已经全部完成。

8.6.3. 关爱一批留守儿童

为了帮助卫店镇留守儿童度过一个思想有引领、安全有保障、健康有呵护、情感有抚慰的快乐假期，做儿童成长的引路人、儿童权益的守护人、儿童未来的筑梦人，助力培养德智体美劳全面发展的新时代好儿童，开展了“少年儿童心向党，关爱守护伴成长”2023 年卫店镇关爱留守儿童“彩虹行动”活动。使用华贸物流帮扶资金 1.5 万元用于开展留守儿童相关活动。主要包括发放慰问物资、DIY 手工制作材料等物品。所有关爱活动已经全部完成。

8.6.4. 清泉村上李岗基础设施提升

清泉村上李岗属于清泉村下辖的砂塘村的自然湾，位于卫店镇西北部，全湾共有 35 户 162 人，有五季线穿村而过，是清泉村村民进出的必经之地，地理位置优越，交通便利。为了提升上李岗村民的幸福感、满意度，提升村容村貌，为建设美丽乡村提供保障，引领乡村振兴，打造清泉模板，2023 年度使用华贸物流帮扶资金 5 万元用于上李岗环境卫生整治

和基础设施提升。主要包括湾内沟渠建设、机耕路提升、古树保护围栏建设等内容。所有项目已经全部完成。

8.6.5. 久隆村卫生室基础设施提升

久隆村卫生室主要承担久隆村的基本医疗服务和基本公共卫生服务，位于久隆街，全村有 3,566 人，卫生室面积有 120 平方米，设置诊疗室、诊断室、处置室、药房，服务人数达 2,500 多人。卫生室在医疗设施和基础设施等方面还有待提升。2023 年度使用华贸物流帮扶资金 5 万元用于村级卫生室的改造提升，主要包括卫生室室内墙面 1000 余平米的整体提升、病床的购置、相关制度牌子及房门的更新升级、室外整体招牌的打造更新等。所有项目已经全部完成。

8.7 社区建设

公司举办“社区沟通周”活动，邀请运营地所在的政府机构、合作伙伴、客户及社区公众等利益相关方参观企业，通过座谈交流、实地参观、启蒙教育及科普讲座等多样化的互动形式，了解公司在可持续发展方面的战略规划、实施行动及取得的成果，普及安全、消防、节能环保等相关知识等，促进构建更加和谐、互信的社区关系。

案例：重庆华贸第七届“让爱继续”捐资助

2023 年华贸物流重庆分公司进一步贯彻落实公司党委的决策部署，把履行央企社会责任，扛在肩上，放在心上，落实到行动上，继续大力开展乡村教育振兴帮扶工作。

2023 年 10 月，重庆华贸第七届“让爱继续”捐资助学爱心探访活动经过与巫溪县红池坝镇董家村校校方沟通商定，确定了向 8 名受资助学生名单、13 名学龄前儿童捐赠爱心助学金、爱心衣物、教学器材、文体用品，共计投入爱心款项 1 万 9 千余元。

华贸物流重庆公司积极响应习近平总书记和党中央的有关号召，大力投身乡村教育振兴工作，践行央企社会责任，彰显央企担当精神；为山区孩子营造良好的教育环境、为乡村教育营造良好的教学氛围。截至 2023 年该活动已连续七届。



案例：“种一棵小树 绿一方净土”

在第 45 个植树节来临之际，华贸铁运党支部组织开展“种一棵小树 绿一方净土”植树节特别活动。在重庆红岭溪谷义务植树基地，阳光明媚、春意盎然，参加活动的职工热情高涨，纷纷挥锄挖坑、扶苗培土、踏土夯苗，个个干劲十足，齐心协力地将桃树苗栽入土地中，充分发扬了“团结、友爱、互助、进步”的志愿精神。



9 合作至信，携手共赢

9.1 供应商管理

华贸物流遵循合作共赢原则，制定《供应商行为准则》《可持续采购管理办法》等制度，实行覆盖供应商准入、聘用、评估、退出的全生命周期管理，推动供应商规范化管控。

9.2 供应商准入

严格落实供应商准入机制，加强内部审批程序。确保所有供应商必须通过详细的审核程序才能合作，确保供应商选择和批准过程中的透明度和严谨性。特别是针对特殊行业，如食品保健品清关，必须要求供应商具备相应的专业资质和经验，包括但不限于查看其过去的业绩、客户合作情况、行业资质认证等。

9.3 供应商聘用

供应商定期评估和监督。建立定期评估机制，对供应商的运营过程进行检查和评估，确保其持续符合公司要求和标准。

强化日常检查和稽查。建立日常巡查和稽查制度，确保对供应商的运营过程进行定期检查，发现和纠正问题的同时加强管控力度。

10 全面质量管理，精益求精

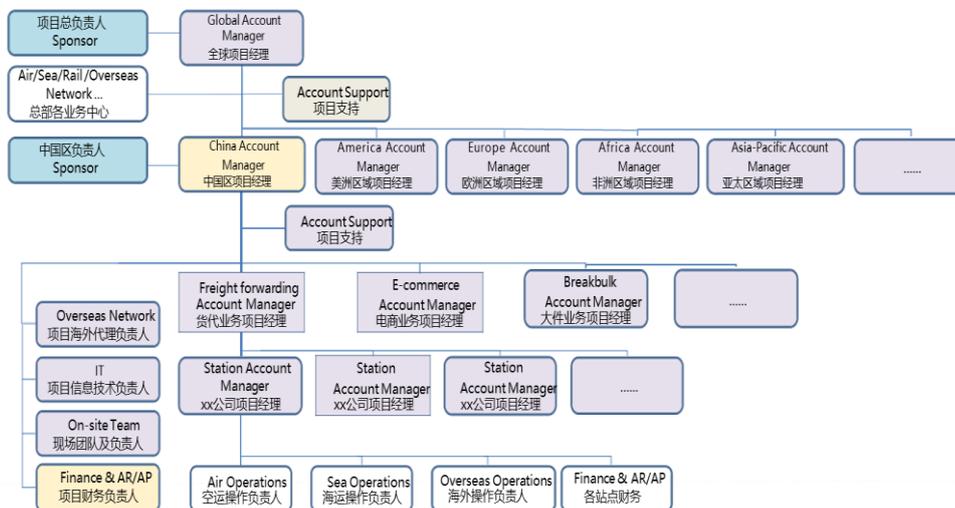
当今时代，科技创新已成为推动社会进步和企业发展的引擎。对于华贸物流而言，科技创新更是可以提高核心竞争力、实现高质量发展的一条路。近年来，在公司领导的带领下，华贸物流在研发投资方面持续加大力度，不断推动科技创新的研究与应用。通过加大研发资源投入，提高创新意识，结合华贸物流现有业务架构模式，寻求突破，不断探索创新在业务层面的转化和应用。

10.1 科技创新

10.1.1 坚持科技创新，推进双轮驱动，发挥引领示范作用

华贸物流身处国际物流服务行业。习近平总书记指出，要贯彻新发展理念，推动高质量发展，深化供给侧结构性改革，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，统筹推进现代流通体系硬件和软件建设，发展流通新技术新业态新模式。传统物流产业数字化转型是深化供给侧结构性改革的重要抓手，华贸物流顺应产业升级趋势，以产品和服务数字化、智能化为导向推进业务转型升级，推动从产品驱动到以客户为中心的价值创造。

一是构建稳定高效的“总部—区域中心—分子公司”三级营销管理体系，推进营销驱动增长的模式，进行从市场线索到销售回款的营销运作管理变革和能力提升。在这一体系中，公司总部、区域中心和分子公司各自发挥着关键作用：公司总部主要负责牵头公司级客户的营销工作，制定并实施营销管理机制，组织并协调各行业的营销工作，并规划和建设信息系统，确保营销工作的高效运行；区域中心主要负责统筹区域级客户的营销工作，落实公司总部的营销管控要求，进行区域营销团队的建设与培训，确保区域营销工作协调



一致、执行有力；分子公司主要负责具体落实营销管控要求，制定详细的营销工作目标，开展客户营销工作，确保公司业绩目标的实现。二是加速形成柔性化组织，基于市场需求、环境变化和项目任务，在营销系统内快速建立项目团队，深度挖掘客户需求，高质量完成客户服务。

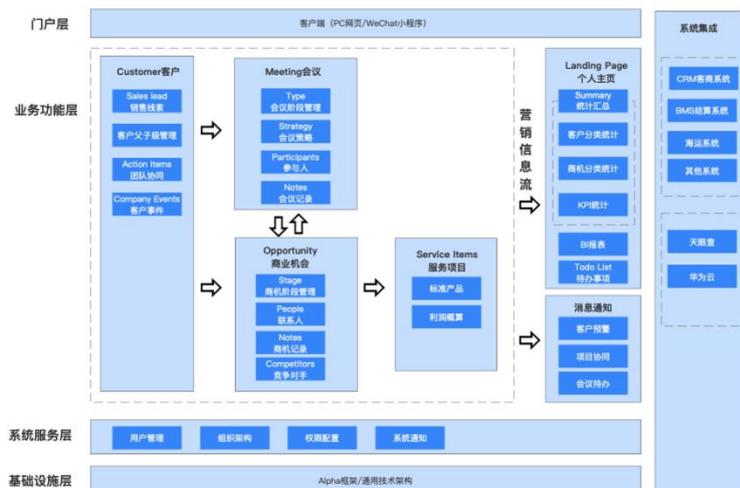
华贸物流面向公司级客户的项目服务小组

华贸物流客户画像分析是对存量客户以及目标客户群体进行全面而深入的描述的工具。它不仅包括基本的公司信息，还深入挖掘了客户的潜在货量、招标方式、结算方式等多个层面的数据。通过客户画像，公司可以更好地了解客户的需求、期望和偏好，从而更有针对性地提供个性化的产品和服务，实现精细管理、精准营销、提升客户体验。在进行客户画像分析时，一是进行数据收集，收集与目标市场相关的各种数据，包括但不限于基本信息、行业地位、业务类型等。二是进行数据清洗和整合，对收集到的数据进行清洗和整合，确保数据的准确性和可靠性。三是建立模型，通过完善销售过程管理（CRM-SMS）系统建设，使用数据分析工具和技术，建立客户画像模型。四是验证和调整，对建立的客户画像模型进行验证和调整，以确保其准确性。同时，根据市场变化和竞争环境进行调整和优化。五是达成应用和实施，将客户画像应用于市场营销、销售策略和产品开发等方面，以提高效率和利润。同时，营销是一场“双向奔赴”，公司通过在系统内同步建立销售员工能力画像，并建立客户画像与销售画像两个数据库的联系，找两者之间最优化的匹配关系，用最合适的销售人员，执行更为精准的营销工作。

通过 CRM-SMS 系统建设，华贸物流明确销售开发工作动态管理流程，推动营销过程可控、结果量化、成效可查，多措并举，提升公司销售触达率、转化率、留存率，保障销售落地。一是建立健全营销记录标准。对客户信息进行标签管理，确保每个客户都有明确的属性分类，同时制定统一的营销考核标准，确保各级营销人员的绩效评估具有一致性和公正性。通过 CRM-SMS 系统对营销全过程进行量化管理，记录并分析每一个销售环节的数据，提供详尽的业务洞察。二是打破信息沟通壁垒。通过电子邮件、应用通知等多种渠道进行信息推送，确保销售人员和客户能够及时获取重要信息。CRM-SMS 系统提供灵活的信息交流渠道，客户和销售人員可以主动查询相关信息，系统也会在关键节点自动发送通知，确保信息传递的及时性和准确性。三是形成高效协同。通过可视化的营销数据面板，实时监控销售过程中的各项指标，帮助管理层和销售团队及时发现和解决问题。实现从市场线索获取、销售机会管理、客户转化到完成服务的全流程闭环管理，确保每一个环节都在系统的掌控之中。通过 CRM-SMS 系统实现对销售过程的多维度管控，从人员绩效、客户满意度到销售数据分析，提供全面的管理支持。

自公司营销驱动战略实施以来，推动营销工作数字化转型升级后，改变了公司客户结

构单一、同行占比过高的局面，驱动公司客户结构稳步向物流价值中高端转移升级，公司直接客户营收贡献占比从 20%逐年提升至 50%，有效推动了公司经营质效的提升。



图： 华贸物流 CRM-SMS 系统框架图示

10.1.2 深化科技驱动，向科技型物流企业转型

华贸物流以“管理信息化、业务信息化、决策信息化”为建设目标，积极推进“华贸智慧物流信息平台”建设，满足客户个性化需要的高组合性模块化物流解决方案，推动数字化技术与企业生产经营管理深度融合，向科技型物流企业转型升级。公司将“科技驱动”作为企业重大发展战略，全力推动管理创新、模式创新和技术创新，致力将科技货运代理技术上的可视化、自动化、数据化运用到物流的各个环节中。

一是推动信息科技公司管理变革。公司加大研发投入力度。通过优化资源配置，提升团队凝聚力和创新力，信息科技公司在技术研发方面取得了显著进展。未来，公司将继续加大研发投入，鼓励技术创新，不断提升企业的核心竞争力和市场应变能力，为公司的长远发展提供坚实的技术支撑。

二是加大信息系统创新建设。公司立足企业经营管理实际与战略发展需要，对标行业技术发展前沿，完成包含 MSDI（客户关系管理系统）、OMS（订单管理系统）、FMS（货代管理系统）、WMS（仓储管理系统）、TMS（运输管理系统）、CS（关务系统）六个部分在内的华贸物流信息集成平台建设，着力打通各业务交易环节与产业链上下游企业数据的标准化、可视化瓶颈，实现业务、资源、资产等数据高效集成，加强物流数据资源获取、整合、挖掘能力，实现业务板块间的信息共享。此外，公司紧跟行业科技前沿，加大科技创新力度，把数字技术和数据要素融入信息化建设工作，先后研发“华贸通”APP、花猫国际APP、花猫集运APP，面向外部市场，通过运用 B/S 架构、移动端技术、微服务架构、智能算法、大数据、人工智能、物联网和云计算等先进技术，实现了线下物流场景的数字化，为长尾客户提供在线询价、订单跟踪、仓储、结算等国际物流全过程服务，确保了业务流程的透明可控，在降低公司获客成本的同时，也有效节约客户物流费用，综合降低全社会

物流成本。

10.1.3 标准化运营体系建设

标准化运营体系建设是公司在新发展阶段推动企业高质量发展的一项基础性工程，同时也是公司落实改革三年行动与对标世界一流管理提升行动的具体举措。公司运营体系建设的覆盖面宽、范围广，兼顾了国际空运物流、国际海运物流等成熟业态，同时覆盖跨境电商、仓储陆运等新兴业态。

一是规划建立标准化运营体系框架。华贸物流标准化运营体系建设以公司全局角度，建立以客户需求、业务发展为导向的流程管理机制。流程框架的制定采用分层分级的方式，结构化、可视化地展现了公司业务的价值链体系。

二是全面完成流程文件梳理工作。通过对现有流程进行盘点和梳理，把一些尚未固化的隐性流程显性化，对在实际运行过程中不规范、不清晰的流程进行分析和确认，使得流程运行线路和各岗位职责清晰明确，流程参与人员对整个流程的运行达成共识，公司的管理思想也能够在流程体系建设中得到有效贯彻。

三是导入先进的流程优化方式方法，达到提质增效的管理目标。公司全面分析运转逻辑及管理需求，采用先进管理方法，识别优化点并设计优化方案，最大化地保留和增加增值活动，去除和减少不增值活动，提升组织内部管理运营的效率。

2023 年产品质量管理主要工作

<p>规范质量管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 习近平总书记指出，质量是人类生产生活的重要保障。公司强化对于质量管理的重视程度，成立公司质量管理领导小组与工作小组，搭建总部职能部门牵头一区域及业务中心协同一分子公司推动执行的三级质控组织，构建以全员参与为基础的全面质量控制管理体系，做到事前预防、事中控制、事后检查，将影响质量的各个环节和因素纳入全面质量管理体系进行全面控制。 ● 自公司质量管理小组成立以来，一方面按季度推进各经营单元质量自查工作，强化质量管理事中控制与事后检查过程；另一方面建立对于异常业务事件的调查、复盘与通报机制，剖析异常原因，明确责任主体，进一步规范各经营单元运营行为，提升运营质量与效率，降低运营成本，保障标准化运营体系落地执行，塑造精细化管理的基因和文化。
<p>开展风险自查</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 质量管理小组根据工作部署，按季度实施质量跟进工作，通过常规性质量自查自纠，结合督导督查，让标准化运营体系建设落到实处、取得实效。 ● 质量管理小组牵头各业务中心与职能部门，按季度制定自查工作表，覆盖标准化运营体系要求、近阶段重点管控内容以及容易出现风险的

	环节，并正式下发质量管理自查工作的通知。自查工作面向全部经营单元，覆盖境内、境外分子公司与专业化公司，通过区域中心督办，顺利完成自查表回收工作。
--	--

10.2 海外网络建设

国际物流是实现原材料、产成品等在国与国之间流动和转移的服务，是国内业务的延伸和扩展，是跨国界的、范围更大的流通，是中国物流集团有限公司未来重要着力的业务板块。华贸物流为全球一般贸易、海外工程建设、跨境电商、邮政、航材、危险化学品储运等各行各业各种类型的进出口贸易商，提供包括空运、海运、铁路运输，以及仓储、堆场、拖车、报关报检等一体化国际物流服务，具有较高的综合统筹服务能力。

公司持续加快海外网络建设，2023 年完成加拿大、南非、法国、坦桑尼亚、尼日利亚、巴西、智利、哈萨克斯坦 13 个新网点的建设，提升端到端综合服务能力。

公司以“战略驱动、项目带动、服务延伸”为原则，加速推进海外网点布局，紧抓全球物流产业链供应链体系重构机遇，海外自营网络超过 70 个城市和地区、有效增强网络覆盖度与稳定性，提升属地资源整合能力与运营能力，构建了海外物流差异化竞争优势，形成了可信赖的全球物流服务与保障体系。

公司国际跨境物流服务网络资源完善，在中国和全球主要物流节点拥有营运网点或国际合作同行，物流服务网络遍布世界 160 多个国家和地区，依托完善的网络布局，形成了可信赖的全球物流服务与保障体系。公司海外主要全资附属机构如附表。

序号	洲	国家	城市
1	亚洲	日本	东京
2		泰国	曼谷
3		越南	胡志明市
4			海防
5			河内
6		柬埔寨	金边
7		新加坡	新加坡
8	欧洲	德国	法兰克福
9		杜塞尔多夫	
10		荷兰	鹿特丹

序号	洲	国家	城市
11		法国	巴黎
12			里尔
13		西班牙	马德里
14			巴塞罗那
15		英国	伦敦
16		土耳其	伊斯坦布尔
17	非洲	南非	约翰内斯堡
18		坦桑尼亚	达累斯萨拉姆
19		尼日利亚	拉各斯
20	美洲	美国	洛杉矶
21			休斯敦
22			达拉斯
23			凤凰城
24			迈阿密
25			亚特兰大
26			纽约
27			芝加哥
28		加拿大	多伦多
29			温哥华
30		墨西哥	墨西哥城
31			瓜达拉哈拉市
32			蒂华纳
33			蒙特雷
34		巴拿马	科隆
35			巴拿马城
36		巴西	圣保罗
37		大洋洲	澳大利亚

10.3 营销管理

2023 年公司持续践行全员营销文化，不断加强营销活动力度，认真践行“领导带头跑，客户天天见”的营销文化，各级管理人员和员工进行全员营销，做到人人有营销指标，不断提升营销成果转化率。

通过营销引导公司上下从客户需求角度出发，整合干线运输资源，帮助不同类型的客户设计选择最佳的国际货运解决方案，提升公司核心竞争力。公司的全链条服务能力得到越来越多优质稳定客户的认可和选择，为包括阿里巴巴、京东、华为、荣耀、小米科技、海康威视、中兴通讯、大华技术、大疆创新、上汽集团、中国中车、中国医药、九安医疗、菜鸟物流、致欧家居、和而泰、迈瑞医疗等 500 家以上优质、稳定大客户直接服务。

公司积极开拓行业营销，在科技、医疗、汽车、快消、化工、电商、能源、大宗等八大重点行业提供物流解决方案，2023 年持续重点开发行业头部客户，为三星数据、天马微电子、国能重庆铁路运输、中国有色集团、特斯拉、瑞幸咖啡、浪潮信息、塞拉弗光伏、贵州习酒、贵州钢绳、盛威化工、中联重科、浔兴拉链、恒安纸业、安踏体育、五粮液、巴斯夫、朗盛、圣戈班集团、美兰集团、万华化学、宣伟化工、东风汽车等优质大客户直接服务。

10.4 深耕跨境物流 展现使命担当

华贸物流充分利用自身深耕跨境物流多年优势，在“一带一路”倡议引领下，苦练内功，快速融入国内国际双循环，不断提升国际竞争力，在工程物流、基础建设、仓储管理等业务领域取得显著成果。

案例：物流行业“国家队”助力羽毛球国家队

中国国家羽毛球队在泰国清迈设立了训练基地，以保障我国运动员有充足的训练和休息时间备战各项国际重要赛事。为此，需要确保训练器材、医疗设备和防护用品等物资按时往返国内和泰国清迈训练基地。在了解到中国羽毛球协会有此需求后，佳成国际迅速响应，组建工作小组制定运输方案，并与上海浦东口岸加强沟通寻求清关、放行领域的帮助和支持，最终圆满完成了相关物资的运输往返任务。

佳成国际收到来自中国羽毛球协会的一封感谢信，信中说道：“佳成国际圆满完成了相关物资运输至泰国以及运输回国的任务，为中国国家羽毛球队首次海外集训的顺利开展提供了有力的服务保障和支持”，对佳成国际高质量物流服务给予了高度肯定。

10.5 栉风沐雨担使命

案例：川渝特高压联网工程首台变压器成功进站

2023 年 12 月，岷江中下游，巍巍巨轮载着长 9.5 米、宽 5.25 米、高 5.05 米、重达 350 吨的变压器缓缓靠岸乐山大件码头。这是由华贸物流下属中特物流承运的川渝 1000 千伏特高压联网工程（以下简称“川渝环网工程”）首台变压器。

川渝环网工程是西南地区首个特高压交流工程，建成后能有效承接四川省川西甘孜、阿坝地区水电等清洁电能外送，保障成渝负荷中心用电需要，进一步推动成渝地区双城经济圈建设。中特物流参与该工程 4 个站中的其中 3 个站（成都东、天府南、铜梁站）共计 14 台±1000kv 变压器、14 台电抗器运输工作。



5 月，中特物流成立项目部，积极开展桥梁检算、前期方案优化、超限通行协调、道路整改方案等工作，11 月完成线路桥梁加固、道路整改、高空障碍整治、运输方案整体评审等前期工作。为保障万无一失，正式运输前，调集 47 轴线平板车、桥式车组和 3 台重型牵引车全程模拟筹划演练。

12 月，280 个轮胎同频转动，装载着 350 吨变压器的车组从乐山大件码头出发，经过 5 天紧张运输作业后顺利抵达成都东 1000kV 变电站现场。



案例：货运车辆进藏创纪录

2023 年 11 月 30 日凌晨 2 点 30 分，华贸物流子公司洛阳中重运输有限责任公司两辆重型大马力半挂平板车和一辆依维柯护送车共计 3 人，运输中信重工机械股份有限公司为西藏华泰龙矿业开发有限公司生产的矿用大型辊压机单重 98 吨挤压辊大件设备，安全到达西藏拉萨甲玛乡墨竹工卡的安装现场，创下了中重运输货运车辆首次进藏的记录。打破了货运车辆进藏“从无到有”的记录。



10.6 意见反馈表

感谢您阅读《华贸物流 2023 年环境、社会及治理（ESG）报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司可持续发展工作和此份环境、社会及治理（ESG）报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业社会责任信息披露水平、推进企业社会责任管理和实践的重要依据。您可填写下表，通过邮寄或电子邮件反馈给我们。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

您对本报告的总体评价
<input type="checkbox"/> 非常好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
您认为报告结构是否合理
<input type="checkbox"/> 非常合理 <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较不合理 <input type="checkbox"/> 不合理
您认为报告是否易读
<input type="checkbox"/> 非常易读 <input type="checkbox"/> 易读 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较不易读 <input type="checkbox"/> 不易读
您所关注信息在报告中披露程度如何
<input type="checkbox"/> 很全面 <input type="checkbox"/> 比较全面 <input type="checkbox"/> 有所涉及 <input type="checkbox"/> 涉及很少 <input type="checkbox"/> 未涉及
您还有哪些关注的信息未反映在报告中
您对公司环境、社会及治理（ESG）报告的建议
您可以通过以下方式联系我们： 地址：中国上海市南京西路 338 号天安中心 20 楼 电话：86-21-63580088 邮箱：boardoffice@ctsfreight.com

