

2024 社會責任報告

Environmental, Social and
Governance Report



用我們的產品
造就更多人的幸福

NYSE: ZTO
SEHK: 2057.HK

目錄



CONTENTS

關於本報告	2	董事長致辭	3
報告簡介	2	關於中通	5
報告編制依據	2	2024年榮譽	7
報告範圍及邊界	2	ESG管理	8
資料來源及可靠性保證	2	ESG治理架構	8
確認及批准	2	利益相關方參與	9
獲取及聯繫方式	2	重要性議題評估	10

專題一

聚人心，鑄高質量發展根基 **11**

黨建引領 聚勢賦能	11
星火燎原 根系紅色	13

專題二

匯綠能，鋪氣候變化應對通途 **17**

氣候變化應對	18
綠色行動	26

執創新之筆 繪中通藍圖 **31**

厚植創新底蘊	33
篤行客戶優先	37
鍛造責任鏈路	45
共擎行業發展	49

聚齊心之能 匯萬物與共 **51**

傳遞員工關懷	53
助力員工發展	59
共建富美鄉村	66
廣行社區公益	68

以誠信為墨 書長治篇章 **69**

保障合規經營	71
夯實環境管理	75

附錄一：關鍵績效匯總	79
附錄二：ESG指標索引	83

用我們的產品 造就更多人的幸福

關於本報告

報告簡介

本報告是中通快遞(以下簡稱“中通”“公司”“我們”)發佈的第八份環境、社會及管治報告(以下簡稱“本報告”或“ESG報告”),旨在如實披露公司在ESG方面的表現,以及對於股東、客戶、夥伴、員工、環境、社區等重要利益相關方的履責實踐。本報告涵蓋2024年1月1日至2024年12月31日財務年度(“報告期”)的工作,特別說明之處除外。

報告編制依據

本報告參照香港聯合交易所有限公司(以下簡稱“香港聯交所”)證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱“香港聯交所《ESG報告守則》”)、全球可持續發展標準委員會(GSSB)發佈的《可持續發展報告指南(GRI Standards)》(以下簡稱“GRI標準”)、中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南》(CASS-ESG 5.0)、《聯合國可持續發展目標企業行動指南》(SDGs)相關要求進行編制。本報告遵循以下編制原則:

重要性:公司ESG事宜重要性由公司董事會厘定,利益相關方溝通、重要性議題識別過程及重要性議題矩陣均在本報告中進行披露。

量化:本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設及/或計算工具,以及轉換因數的來源均在報告釋義中進行說明。

平衡:本報告客觀公正地呈報公司報告期內的表現,避免因信息的選擇性披露、遺漏或呈現方式的不當安排,而對讀者的決策或判斷產生不恰當影響。

一致性:本報告披露數據所使用的統計方法及口徑,如無特別說明,均與往年保持一致。

本報告附錄二詳列ESG指標索引,以方便讀者快速查閱。

報告範圍及邊界

本報告中提供的政策及數據若無特別注明,口徑與年報一致。

資料來源及可靠性保證

本報告的數據和案例主要來源於公司統計報告和相關文件,且通過各部門層層審核。公司董事會承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述,並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告於2025年3月18日獲董事會通過。

獲取及聯繫方式

讀者可通過香港聯交所官網www.hkexnews.hk或公司官網www.zto.com“投資者關係”欄目獲取本報告電子版。如您對公司環境、社會及管治方面的披露和表現有任何意見或建議,請通過以下方式與我們取得聯繫。

總部地址:上海市青浦區華新鎮華志路1685號

郵政編碼:201708

聯繫電話:95311

企業郵箱:ga@zto.com

董事長致辭



中通快遞集團董事長兼首席執行官 賴梅松

2024年是中國快遞行業向高質量發展縱深推進的關鍵之年，也是我們錨定高質量發展目標、全面踐行“服務為先，實幹為要”戰略的關鍵節點。站在行業變革與時代機遇交匯的新起點，我們肩負著推動中國快遞業向更高層次躍升的使命，以堅定的信念、腳踏實地的行動，奮力書寫中通發展的新篇章。

中國快遞市場潛力大、前景廣闊，中通憑藉“規模、成本、基礎、品牌、網絡”五大核心優勢，始終走在行業前列。2024年，中通全網深入貫徹落實全國郵政管理工作會議精神，堅持“發展”與“安全”並重，以“重安全、提能力、強服務、抓效率、保透明、激活力、促協同、抓落實、建末端、強團隊”為行動主線，腳踏實地推進目標落地。我們深知，安全是發展的底線，效率是競爭的生命線，服務是品牌的生命力。通過數字化賦能、流程優化與末端網絡強化，中通在提升時效、保障服務的同時，為每一位合作夥伴築牢安全運營的護城河。

為應對氣候變化，中通主動肩負綠色使命，2024年持續推進“綠色物流”：擴大新能源車輛、光伏發電規模；推廣可降解包裝與循環中轉袋，打造綠色園區，探索碳足跡追蹤體系，為行業綠色轉型提供中通方案。

為提供創新動能，我們以技術重塑物流價值——推出操作場地全鏈路追溯系統、數字孿生和場地視覺化AI分揀系統；定制化服務覆蓋鮮花、生鮮等高附加值領域，客戶滿意度達96%；更依託跨境專線與海外倉網絡，助力“中國製造”高效連接全球市場。

上下同欲者勝，風雨同舟者興。中通今日的成就，離不開全網50萬夥伴的拼搏奉獻。我們始終堅信，一線小哥的汗水、網點的堅守、省區的統籌與總部的戰略協同，是中通最寶貴的財富。2024年，我們持續完善員工關懷體系，通過技能培訓、職業晉升通道與權益保障，讓每一位奮鬥者擁有獲得感、歸屬感與幸福感；同時，以黨建引領思想、以公益回饋社

會，踐行“綠色物流”使命，通過節能減排、循環包裝與新能源應用，為可持續發展注入中通力量。

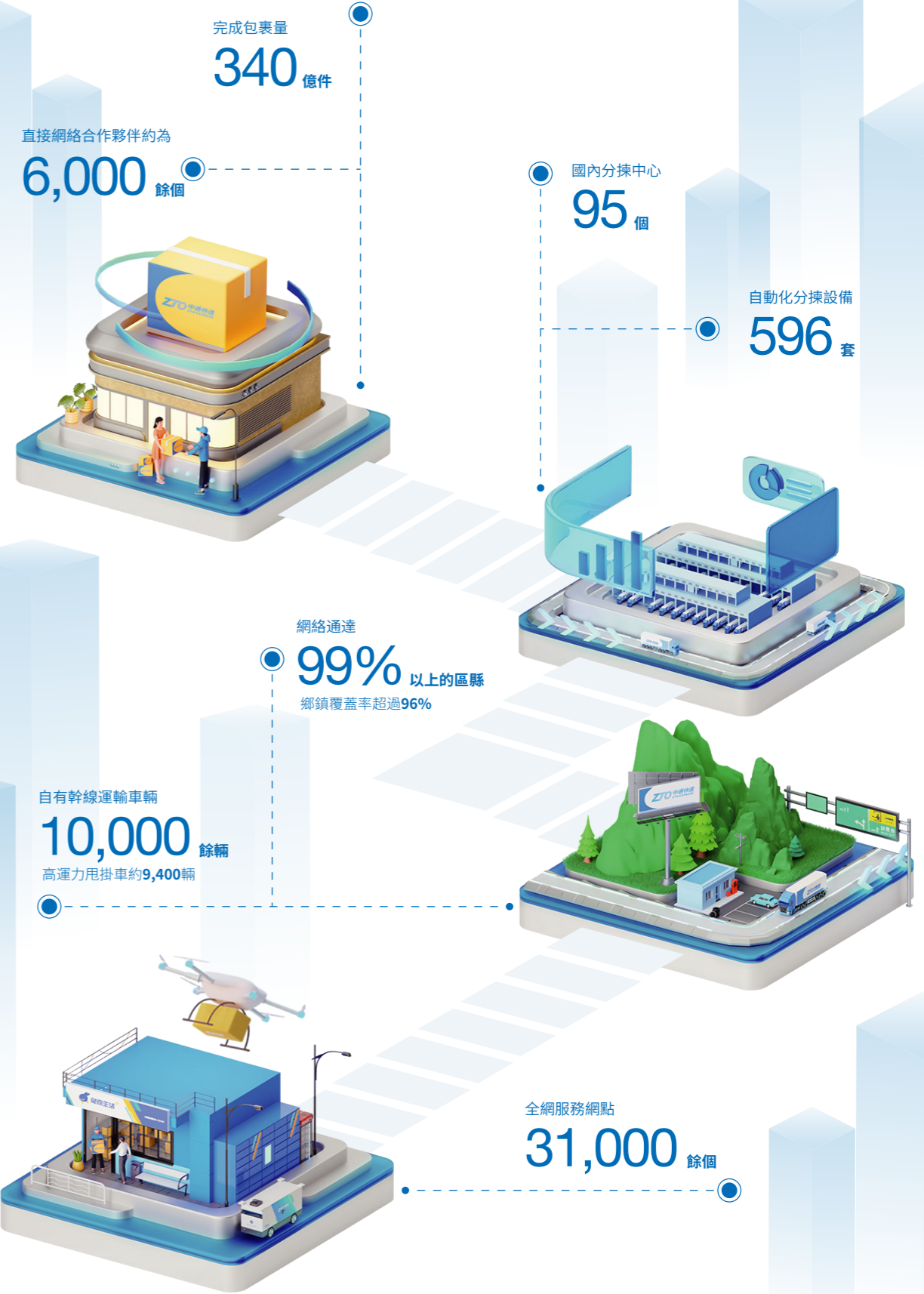
面對機遇與挑戰並存的新征程，全體中通人需以“決心、信心、恒心”為槳，以“創新、協同、執行”為帆，各司其職、攜手共進。集團職能條線精準統籌，省區高效引導，網點強韌執行，一線奮勇拼搏。唯有如此，我們方能突破重圍，在行業變革中贏得先機，讓中通成為客戶信賴、社會尊重、員工自豪的百年企業。

2025年，我們將以更加堅定的信心、更加務實的作風、更加創新的舉措，推動中通快遞邁向新的高度。讓我們攜手並肩，不負韶華，唯有奮鬥。相信在全體同仁的共同努力下，中通必將迎來更加輝煌的明天！

關於中通

中通快遞創建於2002年5月8日，是一家以快遞為核心業務，集跨境、快運、雲倉、冷鏈、金融、商業(免喜生活)等生態版塊於一體的綜合物流服務企業。2016年10月27日，中通快遞登陸美國紐約證券交易所。2020年9月29日，中通快遞根據《香港上市規則》第19C章在香港聯合交易所主板掛牌上市，成為第一家在美國和中國香港兩地上市的中國快遞企業。2023年5月1日，公司自願將其在香港交易所主板的二級上市身份轉換為主要上市身份，成為香港聯交所及美國紐交所雙重主要上市公司。

中通快遞是全球包裹量最大的快遞企業。2024年，中通快遞完成包裹量340億件，同比增長12.6%，連續九年市佔率穩居行業第一。中通快遞擁有國內最廣、最深、最密的民營快遞網絡。2024年，中通快遞全網服務網點31,000餘個，國內分撥中心95個，596套自動化分揀設備，直接網絡合作夥伴6,000餘個，自有幹線運輸車輛10,000餘輛，其中約9,400輛為高運力掛車，幹線運輸線路3,900餘條，網絡通達99%以上的區縣，鄉鎮覆蓋率超過96%。



2024年榮譽

報告期內，公司榮獲多項社會認可獎項：

榮譽名稱 (部分)	頒獎機構
2024年全國工人先鋒號	中華全國總工會
第一批交通強國郵政專項試點單位	國家郵政局
上海市品牌培育標杆企業 (2024-2027)	上海市經濟和信息化委員會
2024上海軟體與信息技術服務業百強企業	上海市經濟和信息化委員會
2024年“上海市快遞業與製造業深度融合發展”典型案例	上海市郵政局、上海市經濟和信息化委員會
2021-2023年度上海市文明單位	上海市文明辦
第六屆中國國際進口博覽會“最美服務窗口”	上海市精神文明建設辦公室
2023年度青浦區百強優秀企業	上海市青浦區人民政府
2023年度青浦區服務業十強	上海市青浦區人民政府
2023年度青浦區高新技術十強	上海市青浦區人民政府
青浦區快遞行業網絡文明品牌	上海市青浦區網信辦
2024中國民營企業500強 (323位)	中華全國工商業聯合會
2023年度助力鄉村振興貢獻獎	中國快遞協會
快遞助殘就業貢獻獎	中國快遞協會
2024年度綠色快遞示範站點 (中通綠色分撥中心)	中國快遞協會
2024中國物流企業50強 (13位)	中國物流與採購聯合會
首批降低全社會物流成本優秀案例	中國物流與採購聯合會
中物聯科學技術進步三等獎	中國物流與採購聯合會
2024年上海市郵政快遞業新聞宣傳工作先進集體	上海市快遞行業協會
2024上海企業100強 (55位)	上海市企業聯合會等
2024年度上海市供應鏈創新與應用優秀案例	上海市供應鏈發展促進會
2024長三角服務業企業100強 (67位)	上海市企聯、江蘇企聯、浙江企聯、安徽企聯等
2024最具影響力雇主、連續三年“最具影響力雇主”獎	海投網
2024年《財富》中國500強 (388位)	凱度BrandZ™
2024年凱度Brandz最具價值中國品牌100強 (48位)	《財富》雜誌
2024胡潤中國品牌榜 (58位)	胡潤研究院
2024年“最佳ESG獎”	《機構投資者》
第九屆最具社會責任上市公司	智通財經

ESG管理

中通快遞將ESG管理視為企業高效履行環境、社會責任，提升自身管理能力的良好地基；我們將ESG管理融入日常管理中，以期通過完善的ESG管理架構、戰略及政策，確保各項ESG工作的有序開展，為企業可持續發展保駕護航。

ESG治理架構

中通快遞從頂層架構佈局ESG戰略，建立了自上而下的覆蓋決策層、組織層、執行層的ESG治理架構，並將各項工作及議題管理落實至ESG工作小組，保障ESG治理在政策、執行等各層面都有效落地，提升公司的ESG治理能力。










公司ESG管治最高決策機構為董事會，對公司ESG工作承擔最終責任。董事會下設ESG委員會，負責協助董事會制定ESG戰略、政策、管治架構、運營管理事項等，並定期向董事會匯報ESG相關工作的績效表現與意見，監督落實相應改進方案。ESG委員會下設ESG工作小組，負責落實ESG方面具體行動，並協調推進相關ESG工作落地，協同本公司各部門、單位和子公司全面落實ESG工作，定期梳理匯總公司ESG相關工作進展與成效。



中通快遞ESG管理架構

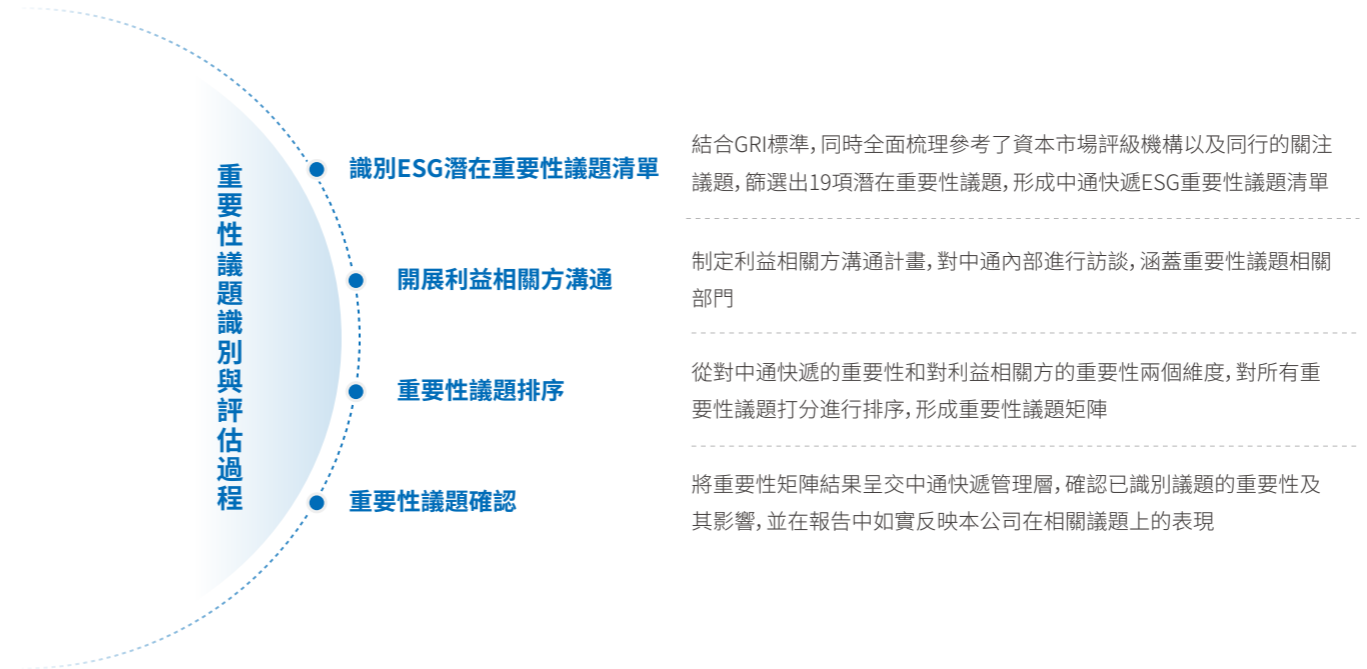
利益相關方參與

瞭解利益相關方的關注重點有助於我們厘定可持續發展計劃和未來業務方針。我們始終秉承開放、透明、合作的原則，積極開展利益相關方溝通，通過多元化的方式與各方保持緊密聯繫，以確保各方的訴求得到充分理解和有效回應，以瞭解他們對ESG議題的優次選擇和期望，收集其對公司ESG表現的建議與意見。

利益相關方類別	關注議題	溝通渠道
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 合規與商業道德 • 鄉村振興與共同富裕 • 廢棄物管理 • 包裝材料使用 • 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> • 信息披露 • 專題會議 • 定期公告 • 接待調研
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 風險管理 • 數據安全與隱私保護 • 投資者權益 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東會議 • 業績發佈會 • 新聞稿、公告及路演
 客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 寄遞安全 • 客戶服務 • 產品服務創新 • 數據隱私安全 • 包裝材料使用 	<ul style="list-style-type: none"> • 滿意度調查 • 定期溝通、座談 • 客戶調研 • 微信公眾號
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工權益與福利 • 員工培訓與發展 • 多元化與包容 • 職業健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工溝通 • 員工培訓 • 員工活動
 網點	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 網點評估考核 • 網點現場訪問
 供應商及承包商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商考核 • 供應商走訪
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 合規與商業道德 • 產品服務創新 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開透明招標程序 • 行業交流 • 實地調研
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 社區參與 • 鄉村振興與共同富裕 • 能源管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益慈善活動 • 志願服務
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 社區參與 • 鄉村振興 • 產品服務創新 	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞發佈 • 媒體交流 • 社會責任與可持續發展信息披露

重要性議題評估

中通快遞根據利益相關方的反饋與國內外可持續發展趨勢的評估，定期開展ESG議題管理工作，通過其對中通可持續發展的重要性和對利益相關方的重要性兩個維度展開調研。公司根據《香港交易所ESG守則》，結合GRI標準、SASB、資本市場評級機構以及同行的關注議題，考慮行業特色與企業文化，識別出與公司高度相關的19個重要性議題。



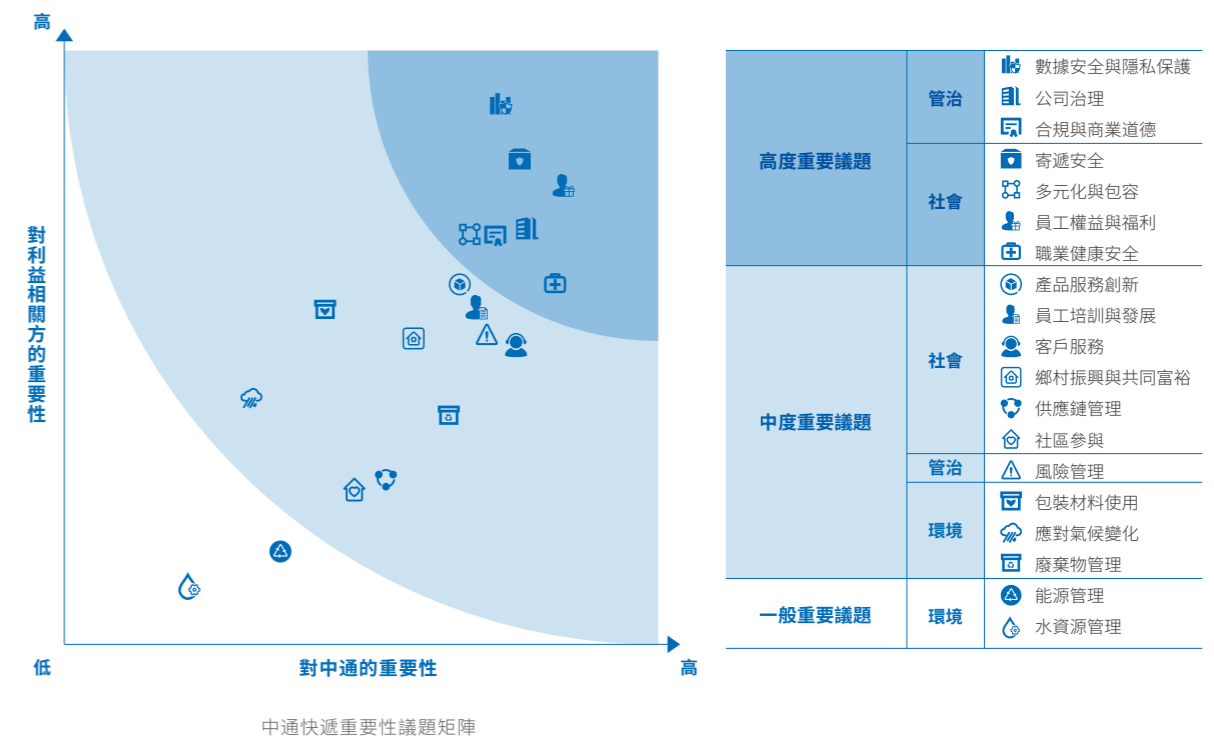
結合GRI標準，同時全面梳理參考了資本市場評級機構以及同行的關注議題，篩選出19項潛在重要性議題，形成中通快遞ESG重要性議題清單

制定利益相關方溝通計畫，對中通內部進行訪談，涵蓋重要性議題相關部門

從對中通快遞的重要性和對利益相關方的重要性兩個維度，對所有重要性議題打分進行排序，形成重要性議題矩陣

將重要性矩陣結果呈交中通快遞管理層，確認已識別議題的重要性及其影響，並在報告中如實反映本公司在相關議題上的表現

報告期內，我們對重要性議題開展調研，並持續關注和分配資源，管理所有影響公司及利益相關方的議題。具體重要性議題矩陣圖如下：



專題一

聚人心，鑄高質量發展根基

在新時代黨的建設總要求指引下，中通快遞牢牢把握“圍繞發展抓黨建、抓好黨建促發展”的工作主線。當前，面對百年未有之大變局和中華民族偉大復興戰略全局，加強黨的建設既是築牢政治根基的必然要求，更是推動事業高質量發展的根本保障；我們通過強化政治引領、創新組織機制、深化責任擔當，將黨的政治優勢轉化為推動綠色轉型、履行社會責任、實現長遠發展的治理效果，為構建更具韌性的可持續發展體系提供組織保障與創新經驗。

黨建引領 聚勢賦能

中通快遞將黨的政治優勢、組織優勢轉化為企業高質量發展的創新動能，在發展中深度激活基層黨組織在戰略轉型、資源整合、價值共創中的核心引擎作用；通過學習先進思想，為企業發展裝上紅色引擎。中通在全網採取業務和黨建相融合的發展模式，以黨的先進思想助力業務更好發展。



發揮快遞優勢，將黨史等相關書籍“送學上門”



結合業務培訓，開展多場黨史巡迴主題講座



通過“中通之聲”定期發佈宣傳和學習資料



屬地黨委開闢快遞企業“學習直通車”



黨風廉政建設，提升思想高度

以公司章程為依據，制定了《中通快遞集團廉潔監察實施條例》等一系列反舞弊和廉政建設規章制度，並在集團總部企業展廳專設“廉潔中通”板塊，引導員工築牢思想防線。

在全網舉辦“廉潔教育宣傳周”活動，活動包括廉潔從業專題講座、廉潔作品評選、廉政微電影展播、供應商合規論壇、廉政監督員專題會、參觀廉政教育基地等多種形式內容。





“党建+快递”，中通探索基层治理新模式

中通浙江管理中心党总支（简称“党总支”）强化党建引领、组织推动，通过积极探索基层治理新模式，以省区党组织为中心，聚焦新业态劳动者，蹚出企业发展新路子，有效激活了浙江管理中心业务发展“红色引擎”，为企业发展“赋能添翼”。

党总支紧扣“党建引领‘小包裹’服务‘大发展’”主题，大力实施“红色根脉强基”工程，深耕“红色速递”党建品牌，走出一条具有地方特色的发展道路。党总支通过2个党支部统筹管理全省各转运中心党支部、网点党支部，实现党总支规划指导、全省各地党支部联动抓落实的“总部型”党建模式。这种创新模式有效解决了快递行业党组织“点多面广”、党员“量大分散”的痛点。

同时，在企业经营管理上，通过党组织队伍，开展党企议事会、书记列席等形式，严格推动落实“双向进入、交叉任职、双向培养”的领导机制，坚持自主培养、内部选拔提升等方式。



星火燎原 根系红色

为深入贯彻党建引领，加强思想建设，中通快递各地党组织“听党话、感恩党、跟党走”，深入各地红色基地，感悟红色文化，以实地研学、上党课等形式开展红色教育；以学正风、以学促干，不断推动服务理念走深走实，推动快递物流服务的快速发展和提升。

四川中通新都网点党支部于6月组织党员代表赴湖南韶山开展“追溯红色记忆，缅怀伟人初心”主题党日活动。

组织参观毛泽东故居等红色教育基地，重温了党的光辉历程，缅怀了革命先烈的丰功伟绩。

同时，开展了一次深刻的党纪教育学习，让党员们更加坚定理想信念，增强党性修养。党员代表纷纷表示，将把学习成果转化为工作动力，推进“党员服务先锋队”作用，以实际行动践行新时代快递人的责任和担当，推动中通新都网点高质量发展。



江苏中通丹阳网点党支部组织了“我心向党，递送大爱”无偿献血，以及书记上党课、参观红色革命教育基地等活动，使公司全体党员和员工更好地传承和弘扬“奉献、有爱、互助、进步”的志愿精神，彰显企业的社会责任与担当。

网点党支部始终坚持党建引领，以“三心”工作法为抓手，以初心指路，促使命必达，积极擦亮“红色快递，幸福蓝骑”党建品牌，为快递物流行业高质量发展注入源源不断的“红色”动力。

丹阳网点党支部的目标是切实将党建工作的“软实力”转化为推动发展的“硬支撑”，跑出行业高质量发展“加速度”。

党支部建立以来，新疆中通喀什网点高度重视党建引领新疆地区快递物流工作，网点党员业务员以身作则，以构建更高质量的新疆农村寄递物流体系为己任，以快递为舞台，用责任和担当展现党员的无私奉献，确保每一份包裹安全送达。

网点负责人张磊定期组织开展党史学习教育，将“办实事、开新局”的滚滚热潮深度贯彻至快递工作中。



江西中通新余网点党支部自成立起，始终坚持党的领导，将党建工作与企业发展紧密结合，积极探索党建工作与快递业务发展的融合点，通过建立健全党组织架构、加强党员教育培训、开展丰富多彩的党建活动，有效提升了党支部的凝聚力和战斗力。

在党建引领下，新余中通实现了高质量发展，党支部带领员工积极投身于业务拓展、服务提升、技术创新等领域，以高效、便捷、优质的服务赢得了广大客户的信赖和好评。

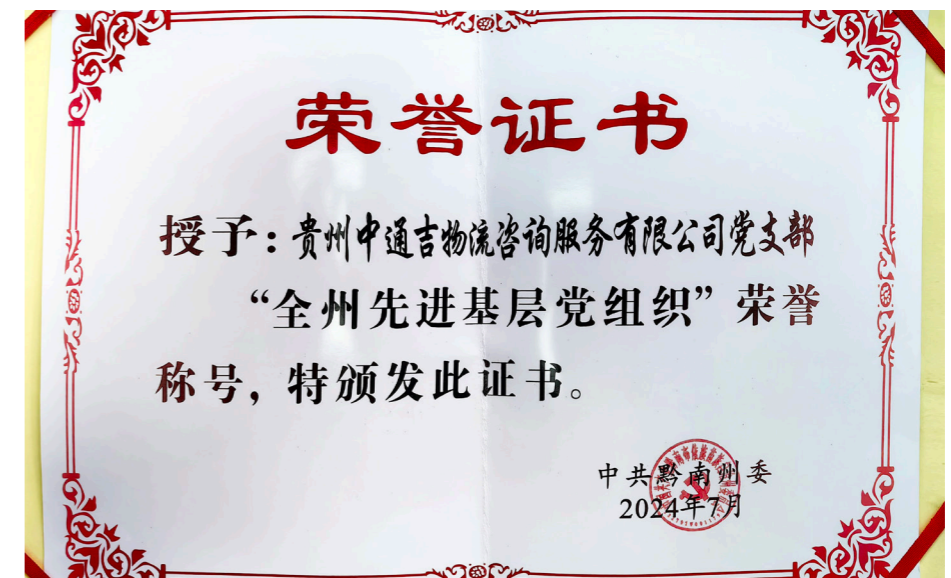
中通全网党支部积极探索融入区域化党建的实现形式和工作路径，推动企业与地区联动、互利共赢，获得喜人成就。



贵州中通党支部获评“先进基层党组织”

中通快递贵州管理中心以党建引领高质量发展，强化基层党组织建设，开展各类主题活动，持续擦亮“红色蓝骑”党建品牌，用红色力量领航快速发展；2024年7月，贵州中通吉物流咨询服务股份有限公司党支部荣获“全州先进基层党组织”荣誉称号。

党支部积极探索实施“领航行动”、“堡垒行动”、“聚力行动”、“反哺行动”四大行动，持续擦亮“红色蓝骑”党建品牌，用红色力量领航快递发展；“建党节”前夕，党支部赴遵义开展主题活动，追寻红色足迹，强化党建引领，聚焦“强品牌、促业务、聚人心”，践行“不忘初心中通梦，坚定不移跟党走”的初心使命。



專題二

匯綠能，鋪氣候變化應對通途

為積極響應國家“雙碳政策”，持續助力“碳達峰、碳中和”目標達成，中通快遞作為物流行業領先者，圍繞“綠色攬收、綠色中轉、綠色運輸、綠色末端”4個方面，主動開展綠色物流體系搭建，並建立健全氣候管理機制，對可能存在的風險制定應對措施，提升自身抵禦氣候風險的能力，減輕氣候變化影響。

我們關注的議題

- 應對氣候變化
- 能源管理

對應的SDGs



我們的行動

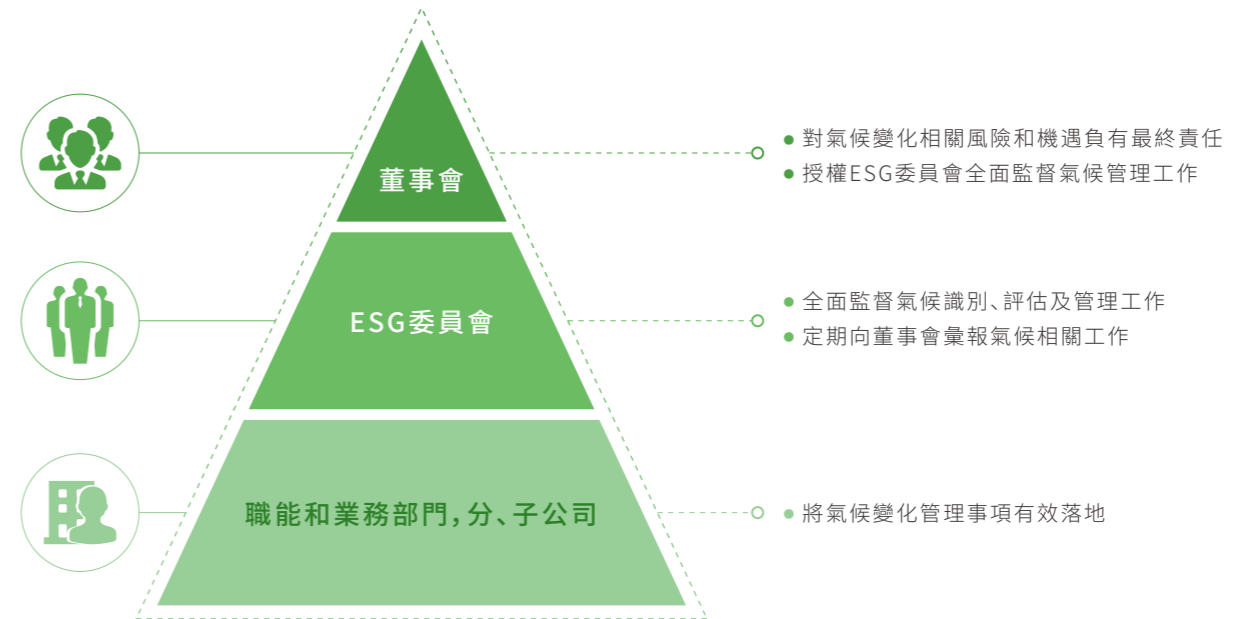
- 開展氣候風險和機遇點及影響路徑識別
- 建立氣候風險應對舉措
- 開展情景分析
- 清潔能源使用
- 綠色園區建設及規劃

氣候變化應對

全球氣候異常對經濟發展影響深遠，氣候變化已成為全球性挑戰，我們深刻認識到氣候變化應對管理的重要性，在內部制定《滅火和應急疏散預案演練制度》《防汛應急預案》等管理制度，降低實體風險對企業正常運營的影響，持續夯實氣候應對能力。我們依據氣候相關財務披露工作組 (TCFD) 的披露方法及建議，將氣候變化納入企業治理和戰略框架，每年開展氣候變化風險與機遇識別及評估工作，並及時追蹤企業低碳作業效果，優化相關措施，開展全面的氣候變化應對舉措。

氣候治理

中通快遞將氣候變化納入公司現有的治理和戰略框架，建立自上而下的氣候風險管理架構，並將公司應對氣候變化表現和董事會薪酬績效掛鉤，進一步夯實公司氣候治理：



中通快遞氣候變化治理體系

氣候變化策略

• 氣候風險、機遇識別和影響性評估

轉型風險識別、影響性分析				
風險類型	風險描述		潛在財務影響	價值鏈環節
政策風險	能源結構轉型	<ul style="list-style-type: none"> 能源結構將由化石能源轉變為清潔能源，公司清潔能源的採購及相關項目建設、投資、管理等方面持續加碼 	投資支出增加	運營 運輸 投資
	政策及法律	<ul style="list-style-type: none"> 國家雙碳政策及監管合規要求不斷加碼，企業開展低碳轉型，增加額外成本投入 	合規成本增加	運營 運輸
技術風險	低碳技術及產品	<ul style="list-style-type: none"> 企業投入低碳技術及產品研發，增加相關支出 	技術投入增加	運營 運輸
市場風險	市場供需變化	<ul style="list-style-type: none"> 伴隨著綠色消費趨勢發展，若企業無法及時回應市場需求，提供綠色物流產品，則會在市場逐漸失去優勢 	銷售收入下降	銷售
聲譽風險	評價變化	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關方持續關注上市公司氣候應對表現，若公司未採取恰當的措施來開展氣候相關應對工作，可能會造成公司聲譽受到影響 	營業收入降低 融資成本增加	運營 融資

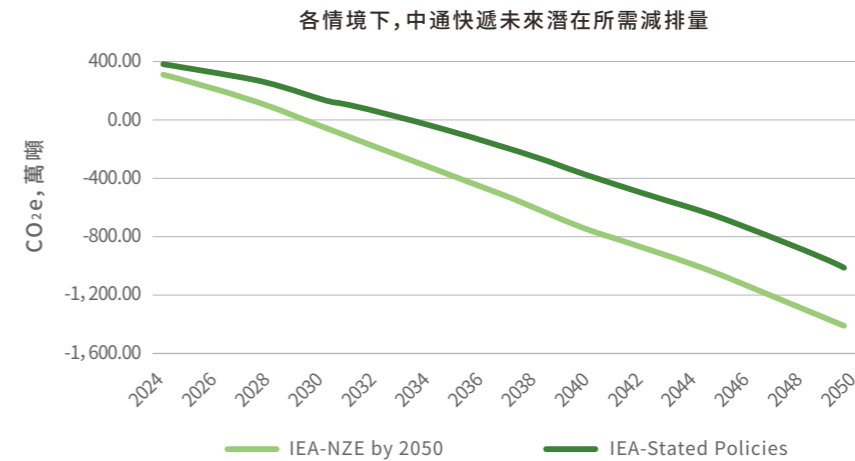
物理風險識別、影響性分析			
風險類型	潛在風險影響路徑	潛在財務影響	價值鏈環節
極端高溫天氣	<ul style="list-style-type: none"> 高溫天氣影響員工健康安全，或導致生產經營活動效率降低甚至經營生產活動中斷，同時增加公司對防暑降溫用品的需求 增加製冷需求 	營業收入減少 運營成本增加	運營 運輸
極端降水或洪水	<ul style="list-style-type: none"> 低窪處的轉運中心、運營網點淹水、受損風險增加 影響運輸時效性，快遞派送延遲及快件損毀遺失風險提升 對公司設備及車輛造成嚴重破壞 對公司設施，包括電力設施等造成破壞，影響運營地的正常運營，影響員工通勤 	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少	運營 運輸
氣旋/颱風/颶風	<ul style="list-style-type: none"> 運營線路受損，影響快遞運輸派送 颱風登陸附近相關運營網點受損風險增加 員工包含司機等戶外作業風險增加 	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少 保險成本上升	運營 運輸
極寒	<ul style="list-style-type: none"> 對物流園區的用水、用電造成影響，幹擾正常生產運營 員工包含司機等戶外作業風險增加 廠房運營中的保障恆溫的能源消耗增加 	運營成本增加 營業收入減少	運營 運輸
海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> 位於高風險沿海地區資產及運輸線路運營穩定性降低 	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少	運營 運輸

機遇識別、影響性分析				
機遇類型	機遇描述		潛在財務影響	價值鏈環節
資源使用效率	節能技術及設備運營	<ul style="list-style-type: none"> 採用高能效設備生產運營,可提高能源使用效率,節能降耗 	能源成本下降	運營 運輸
	能源管理	<ul style="list-style-type: none"> 數字化能源,可提高能效,減少能源支出 		
能源種類	可再生能源使用	<ul style="list-style-type: none"> 發展清潔能源項目和購買綠色電力等措施,有效降低碳排放,減少能源購置成本 		
產品和服務	低碳產品	<ul style="list-style-type: none"> 綠色低碳產品創新,響應客戶和消費者需求,提高在行業中的競爭優勢 	營業收入增加	運營 運輸
氣候適應性	綠色技術	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色技術及研發綠色低碳產品,可有效提升公司產品適應力,形成新的收益增長 	營業收入增加	運營 運輸

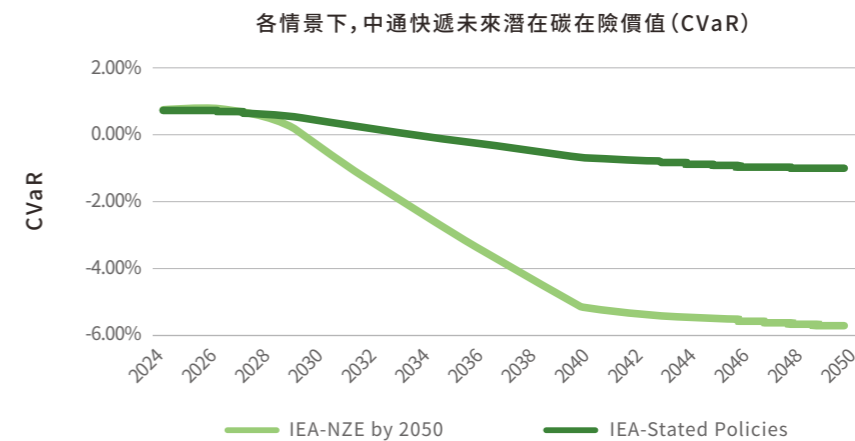
• 氣候情景分析

為深入識別氣候變化影響,中通快遞積極開展情景分析,將未來氣候變化對公司業務的潛在衝擊情況納入風險評估範疇。我們參考政府氣候變化專門委員會(IPCC)最新發佈的共享社會經濟路徑(SSP)假設,對於公司日常經營活動開展分析。此外,我們也將國際能源署(IEA)對未來低碳經濟模式下的碳排放影響進一步分析,從而識別中通快遞未來可能面臨的碳排衝擊。

轉型風險



在碳減排方面: 低碳排情景下(IEA-NZE by 2050), 公司到2050年前潛在累計所需減排量為1.46億噸CO₂e; 高排放情景下(IEA-Stated Policies), 公司到2034年開始面臨潛在減排風險, 到2050年前累計所需減排量為6,783萬噸CO₂e。



公司從2030年開始面臨減排壓力, 帶來潛在成本支出。在低碳排情景下(IEA-NZE by 2050), 公司面臨的潛在碳減排成本支出壓力較大, 是高排放情景下(IEA-Stated Policies)的5.26倍。高排放情景下(IEA-Stated Policies), 公司到2050年因碳減排帶來的財務影響CVaR¹值為1.08%。

¹ CVaR (Carbon Value at Risk) 碳在險價值, 即企業在特定時間內因碳價產生的成本佔企業營業收入的百分比。

物理風險

類別		SSP1	SSP3
物理風險 ²	升溫	2040年較前工業化時期上升1.5°C (2100年上升1.5°C)	2040年較前工業化時期上升1.6°C (2100年上升3.9°C)
	海平面上升	2040年較現在上升0.1米 (2100年上升0.4米)	2040年較現在上升0.1米 (2100年上升0.6米)
	極端氣候 (氣旋/颱風/颶風)	頻率和強度一定程度上增加	頻率和強度大幅增加
	陸上強降水	氣溫上升1.5°C-2°C時，降水強度會增加10.5%-14%	氣溫上升2.0-4.0°C時，降水強度會增加14.0%-30.2%

氣候變化風險管理

為減緩氣候風險影響，中通快遞積極開展氣候變化風險管理，針對潛在風險點制定前置措施，以靈活應對氣候變化影響。

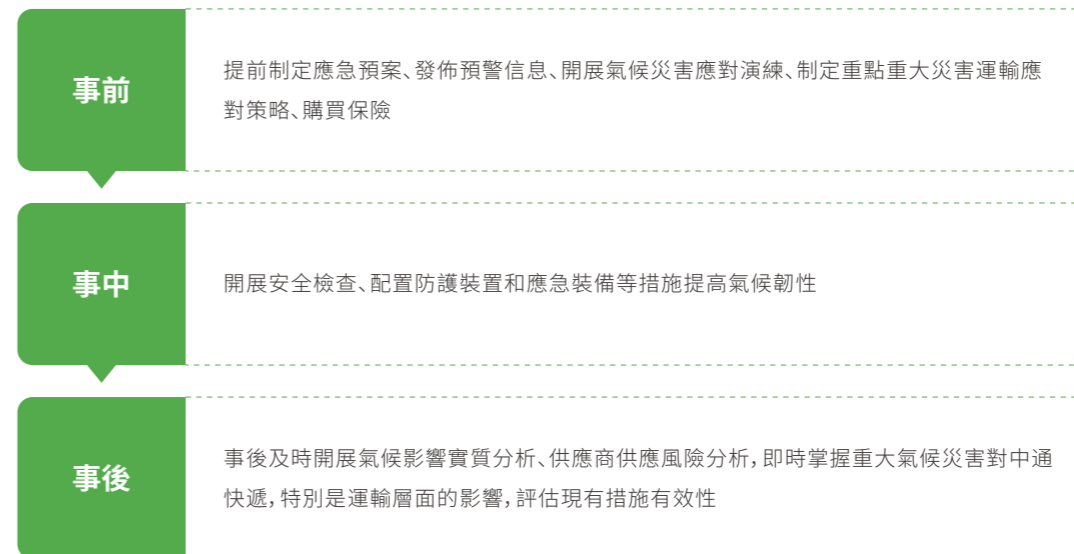
轉型風險應對策略

風險類型	風險點	應對措施
政策風險	能源結構轉型	<ul style="list-style-type: none"> 降低化石能源消耗 加大清潔能源採購 積極開展清潔能源建設項目
	政策及法律	<ul style="list-style-type: none"> 按照監管及法律要求與規則，高質量準確披露氣候相關內容
技術風險	低碳技術及產品	<ul style="list-style-type: none"> 將綠色低碳理念融入產品及服務 推廣節能減排技術應用
市場風險	市場供需變化	<ul style="list-style-type: none"> 積極關注消費者偏好趨勢，聚焦綠色產品及服務的開發
聲譽風險	評價變化	<ul style="list-style-type: none"> 加強與資本市場利益相關方（投資者、評級機構、消費者）溝通 全面提升公司內部氣候管理水準，為員工提供氣候應對培訓

² 數據來源：IPCC AR 6 Climate Change 2021: The Physical Science Basis

物理風險應對策略

聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 的氣候科學報告指出，未來每升溫0.5°C，大部分地區極端天氣的頻率和強度將會受顯著影響和改變。中通快遞積極部署氣候災害應對措施，從事前、事中、事後等多方面綜合提升風險應對能力。此外，公司制定《滅火和應急疏散預案演練制度》《防汛應急預案》等政策制度，降低物理風險對企業正常運營的影響。



氣候變化指標及目標

我們將持續推動內部低碳轉型，明確企業低碳發展目標，按年度開展績效考核，確保既定目標的有效達成。

中通快遞溫室氣體減排目標進展

指標	目標類型	基準年	2024年現狀	2028年目標
單件快件溫室氣體排放強度 (千克CO ₂ 當量/件)	強度	2023	0.056	減少20%
			62.5%	

2023年基準

2024年進度



中通快遞2024年溫室氣體排放進展

溫室氣體排放 ³		單位	2024年數據
直接排放(範圍一)		噸二氧化碳當量	1,497,388
間接排放(範圍二)		噸二氧化碳當量	410,742
其他間接排放 (範圍三)	透明膠帶	噸二氧化碳當量	2,655
	面單	噸二氧化碳當量	70,298
	其他	噸二氧化碳當量	117,390
溫室氣體排放總量		噸二氧化碳當量	2,098,473
溫室氣體排放密度			
直接排放密度(範圍一)		千克二氧化碳當量/萬元人民幣	338.01
間接排放密度(範圍二)		千克二氧化碳當量/萬元人民幣	92.76
溫室氣體排放密度		千克二氧化碳當量/萬元人民幣	473.90

中通快遞2024年能源使用進展

能源消耗	單位	2024年數據
綜合能耗量	噸標煤	775,570
直接能源消耗量	噸標煤	681,496
柴油	噸	461,778
天然氣	立方米	6,496,370
可再生能源	兆瓦時	36,890
間接能源消耗量	噸標煤	94,074
外購電力	兆瓦時	765,452
能源消耗密度 ⁴		
直接能源消耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.154
間接能源消耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.021
綜合能源消耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.175

3 溫室氣體排放量的計算參照《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、中華人民共和國國家發展改革委《工業其他行業企業溫室氣體核算方法與報告指南(試行)》、電力折算係數(2022全國電力平均二氧化碳排放因數:0.5366kgCO₂e/kWh)參照國家生態環境部《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》。

4 能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《GB/T2589-2020綜合能耗計算通則》。

綠色行動

中通快遞響應綠色發展趨勢，圍繞綠色攬收、綠色中轉、綠色運輸、綠色末端，錨定包裝材料的環保使用、清潔能源的投入、高效運作模式、新興科技手段等積極開展綠色行動，建設綠色物流體系。

綠色攬收

在綠色攬收環節，我們主要圍繞快件所涉及的膠帶、面單、包裝材料這三個維度開展綠色行動：



瘦身膠帶

在不影響使用效果情況下，降低膠帶寬度，並在全網投入使用，減少過度包裝帶來的資源浪費



優化面單

面單從五聯單優化為一聯單，減少面單紙張使用，減少環境影響



綠色包裝

圍繞包裝減量化、可降解材料使用、包裝材料回收三個方向積極提高包材使用效率，以觸達綠色包材

規範包材使用

中通快遞積極響應國家針對快遞包裝使用的要求規範，以《郵件快件包裝管理辦法》《關於加快推進快遞包裝綠色轉型的意見》，並在公司內部制定《中通郵件快件管理辦法》《中通快遞快件包裝操作規範》，力求最大程度減少包裝材料對環境的污染和影響。

包裝減量化

- 公司制定《中通郵件快件包裝管理辦法》，明確了包裝的原則，規範了包裝方式，包裝的工具和包裝材料的選擇標準，節約使用資源，避免過度包裝，防止污染環境
- 利用大數據和人工智能技術，優化包裝流程，減少包裝材料的使用，提高包裝的空間利用率，減少空隙和浪費
- 採用輕量化、可循環利用的包裝材料，減少包裝物的體積和重量，例如：使用新型環保材料替代傳統的瓦楞紙箱，推廣使用電子面單。目前全網電子面單的使用率達到100%
- 在電商環節落實電商協定客戶管理。擴大用戶對環保包材的選擇範圍。鼓勵商家和消費者選擇簡約的包裝，減少不必要的裝飾和包裝層數，以降低包裝材料的消耗
- 通過推廣電商快件原裝直發、向上游提供前置包裝服務等方式，減少包裝使用，降低二次包裝率。2024年中通電商件不再二次包裝占比95.61%

可降解材料推廣

- 截止2024年底，中通快遞投入887萬個循環袋，累計投入5,343萬個循環袋
- 報告期內，開展綠色包裝相關的培訓13場

包裝材料回收

- 中通快遞開展“綠色快遞，你我同行”讓包裝再寄讓資源回收再利用活動，采用取快遞留下包裝，發放精美禮品的形式，在快遞驛站開展綠色回收活動。回收復用質量完好的瓦楞紙箱達12,767萬個

包材使用培訓

- 公司圍繞國家政策，開展網點包材使用培訓，在公司內發佈綠色包裝標準告知書，為全網進行講解培訓，增加對政策的理解，並規範網點行為，以促進網點自身及網點客戶使用符合環境標準的綠色無害快遞包裝材料，減少廢棄快遞包裝對環境的污染

循環包裝使用

- 報告期內，投入887萬+個循環袋
- 累計投入5,343萬+個循環袋

綠色培訓

- 包裝相關培訓13場
- 新能源車推廣相關培訓12場，參與人數上千人

包裝採購量	單位	2024年數據
透明膠帶	千克	960,312
面單	千克	37,552,446
其他包裝	千克	48,174,890
包材密度	千克/百萬人民幣	1,958

綠色運輸

在綠色運輸方面，公司圍繞提高運輸效率、採用綠色運輸設備、科學規劃運輸路線三個維度，減少傳統化石能源使用，降低溫室氣體排放。我們採用高運力甩掛車，升級裝貨容量，提高運輸效率，減少能源消耗，使用綠色運輸設備，如LNG天然氣車輛；還定期追蹤運輸路線，分析路線科學性，利用先進演算法，規劃科學的運輸路線，有效減少污染物排放。

截至2024年底，我們的幹線運輸路由約3,900條，幹線運輸線車輛數超10,000輛，其中自有高運力甩掛車約9,400輛，裝載率2024年較2023年全年提升約4%。

綠色中轉

在綠色中轉方面，我們對轉運中心積極開展節能降耗行動，並在轉運中心增加光伏面板，持續探索綠色能源使用，致力於打造綠色園區，公司從設計-建造-改造等多個階段開展行動，有效開展綠色園區及綠色建築建設。

在項目設計階段，針對颱風等惡劣天氣對建築、廠房的衝擊程度，公司在設計上採用加高女兒牆的方法，加強廠房屋頂堅固性；針對極端降雨等天氣，我們開展防雨設計，增加防水材料層數。外牆採用自保溫牆體及保溫裝飾一體板，提高建築的耐久性和使用年限，減少施工工序，縮短施工工期，減少對環境的影響。我們還加強圍護結構氣密性，採用斷橋鋁合金雙層中空玻璃，減少熱輻射，提高熱傳導性能，減少室內冷熱能源的消耗。此外，屋面採用淺色材料，有助於反射熱量。

在項目施工過程中，我們開展綠色施工管理。通過優化施工方案、採用節能環保材料和設備、實施資源回收利用等措施來降低施工對環境的影響。此外，我們還會對施工現場的空氣、水質、噪音等環境因素進行監測和管控，確保施工符合環保標準。

綠色園區

清潔能源使用

- 高效清潔的能源利用是可持續建築設計的目標之一，積極採用可再生能源，在建設項目中採用太陽能光伏發電系統和太陽能熱水，提高能源利用效率，減少污染

節能設備使用

- 照明光源採用高效螢光燈，緊湊型節能燈，LED燈等節能燈具，照明功率密度低於規範的目標值。對建築室內照度，統一眩光值、一般顯色指數等指標，並符合現行國家標準《建築照明設計標準》GB 50034
- 生活水泵，風機等設備採用變頻控制。變頻器設置消諧單元，從而消除諧波影響。電動機能效限定值輸出功率的效率不低於2級規定，實現節能降耗

智慧化照明系統

- 走道、門廳、公共空間等場所照明系統採取分區、定時、感應等節能控制措施
- 根據建築功能佈局，設置智慧調光系統，建築採光區的人工照明隨天然光照度自動調節。照明產品均選用對人體無害的產品

環境友好改造行動

- 小件自動供件：利用疊件分離、單件分離、異常識別剔除、高速供包等多種技術相結合的方案，實現交叉帶分揀機的高效自動供包，提高作業效率減少能源消耗
- 大件自動裝車：裝車區實現從卸車區過來的包裹自動輸送、分揀到對應的裝車口，主要包括疊件分離、單件分離、六面掃、RFID(射頻識別)、輸送線、滑槽等設備，節能降耗，降低碳排

節能降耗行動

中通快递積極開展節能降耗行動，通過全面開展能源使用管理和工藝技術提升，持續優化能源使用效率。我們制定節能評估流程，圍繞“分析設備使用的運行數據、計算中心設備使用的達成情況、篩選異常值並列為待優化中心、分析設備運行異常數據項、提出優化方案、優化中心整改、覆核優化中心整改結果、持續追蹤優化中心設備數據”的閉環管理，全面提高公司能源使用效率。

淮安轉運中心設備聯網管理，自我調整調節皮帶速度，節能降耗

中通快递淮安轉運中心與行業內領先的科技公司合作，共同推進轉運中心的設備聯網管理項目。該項目圍繞轉運中心輸送線進行設備聯網管理，通過4G數據獲取器(DTU)設備，監測輸送線的電流電壓變化，從而感知輸送線上的載貨量，實現皮帶速度的自適應調節。貨量較大時全速運行，貨量較小或者空載時低速運行，進而達到節能效果。該項技術日均節省428.5度電，這不僅為企業帶來了顯著的節能效益，也為綠色物流發展樹立了新的標杆。



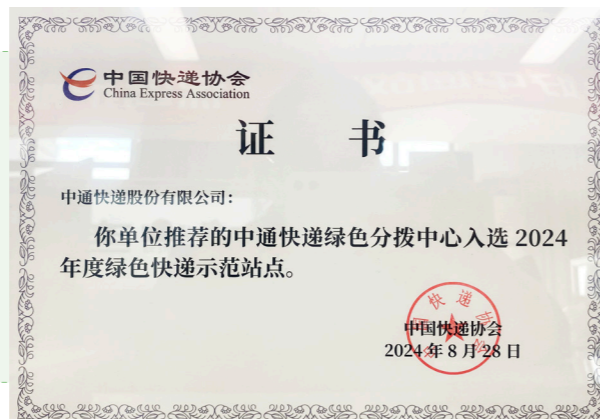
清潔能源建設

我們積極推行能源結構優化，大力開展清潔能源建設。截至2024年，中通快递共計75個分佈式屋頂光伏項目，其中已有38個光伏項目投產，37個項目正在建設中。光伏鋪設總面積約62萬平方米，年發電量達53,410兆瓦時，自用電量36,890兆瓦時，光伏發電量同比增長33%，可減少約2萬噸溫室氣體排放(CO₂e)。

公司本年度太陽能使用總量
36,890兆瓦時

可減少溫室氣體排放約
20,000噸CO₂e

2024年8月，在中國快递協會組織開展的綠色快递示範案例徵集活動中，中通快递的“綠色分撥中心”項目成功入選2024年度綠色快递示範網站。



綠色末端

在綠色末端配送環節，我們積極應用創新技術構建智慧物流體系。通過利用無人車和無人機技術，形成人機協同的高效派送網絡。同時，我們也將綠色配送車輛應用至末端投遞，採用電力驅動以及混動車輛，將燃料電池作為動力源，減少傳統化石燃料能源消耗，降低碳排放。在包裝環節實施循環經濟模式，通過分類回收系統和紙箱複用體系實現資源循環利用。

開展無人車配送，提升運輸效率，減少碳排放

2024年，中通快递在多地持續加大無人車投運。中通冷鏈在甘肅嘉峪關網點推出了西北地方首輛冷鏈無人車。該設備配備了先進的感知系統，能夠精準識別道路環境及狀況，動態規劃路線，實現自動駕駛，並減少額外資源消耗。同時它還裝載了智慧溫控系统，用科學手段保障生鮮貨物質量，有效減少能耗支出。

同年12月，中通快递在四川新都上新5輛8m³容量無人配送車，對比原有的5m³容量的無人車，新款無人車的裝載能力顯著提升，滿載狀態下可裝載大約900票貨物，裝載率提高了約125%。此次無人車設備上新，能夠在保證安全穩定的前提下，大幅提升單次配送貨物量，提升運輸效率，減少能源消耗，同時有效縮短配送週期，提升客戶滿意度。



執創新之筆 繪中通藍圖

中通快遞深耕快遞主業，致力於以創新的產品和優質的服務更好滿足人民群眾日益增長的美好生活的寄遞需求。以“同建共享”的網絡合作夥伴模式，集中管理的自有中天系統，構建差異化的加盟網絡，利用核心快遞基礎設施和資源接入整合能力，逐步構建起綜合物流生態圈，用實際行動兌現“用我們的產品造就更多人的幸福”的企業使命。



我們關注的議題

- 客戶服務
- 數據安全與隱私保護
- 產品服務創新
- 寄遞安全
- 供應鏈管理

對應SDGs



我們的行動

- 數字化創新驅動，並通過定制化服務滿足市場需求
- 安全寄遞，安全信息管理，提供優質快遞服務
- 標準升級，設備更新，賦能網點向好發展
- 打造可持續供應鏈，提升公司供應鏈韌性
- 積極參與行業活動，助力行業發展

厚植創新底蘊

公司在產品研發方面積極佈局，旨在通過數字化和定制化服務創新驅動，提升快遞運營的效率、精準性與服務質量，深度滿足客戶多樣化需求。通過數字化支援系統的基礎數據、數據映射以及強大的平臺能力建設，為產品研發與質量提升提供堅實的創新技術支撐。同時，公司始終堅持以用戶為中心的理念，根據客戶特定需求，落地更貼合用戶體驗的產品方案，確保產品能夠滿足各類客戶的使用需求，實現多場景服務。

數位化創新驅動

2024年，公司主要圍繞操作場地全鏈路追溯、數字孿生和場地視覺化這兩大目標，開展數字化創新服務建設。目前，公司成功實現憑藉運單號即可快速追溯包裹全鏈路視頻，提高了對包裹運輸過程的透明度與安全性。此外，數字孿生和場地視覺化，大幅提升了包裹識別、分揀的精確度，將錯誤率降低至萬分之四以下。3D場地視覺化系統與智慧決策系統的協同應用，使場地管理更加高效、科學，有效提升了公司的整體運營水平。

操作場地全鏈路追溯



公司將2024年度數字化進程的重點聚焦於操作場地全鏈路追溯體系的構建。深度整合分揀掃描、月臺、線體等關鍵環節的數據與監控資源，打造高度集成的追溯系統。通過建立強大的數據庫，對海量數據進行分類存儲與高效管理，確保數據的準確性與完整性。

同時，研發視頻自動轉存系統，實現視頻證據的快速提取與轉存，大幅提升了舉證效率，有效解決了中心和網點長期以來舉證難的問題，顯著增強了客戶對公司服務的信任度與滿意度。

數字孿生和場地視覺化



公司全力搭建3D場地視覺化系統，實現對場地的實時、全方位監控。通過優化告警機制，引入先進的AI算法，對設備故障、異常操作等情況進行及時預警，確保場地運營的安全性與穩定性。

積極推進數據整合與智慧決策系統的建設，將場地運營過程中的各類數據進行深度融合與分析，為管理層提供科學、準確的決策依據。

在機器視覺領域，加大算法研發投入，不斷優化包裹識別、分揀算法，提升包裹處理的精確度與效率。

精準分揀掃描數據追溯

公司引入先進自動掃描設備，不僅實時、精準記錄每個快件的位置信息和分揀狀態，還通過與設備關聯的監控系統無縫對接，實現對歷史快件分揀重播視頻的便捷追溯，確保快件在分揀環節的全程可查，為後續的跟蹤和定位提供堅實基礎，有效避免錯分、漏分等問題，提高分揀效率和準確性。

月臺作業視覺化追溯

公司創新性地將月臺與監控系統進行關聯配置。進行月臺裝卸作業時，系統自動記錄並保存相關視頻，使每個快件包裹的裝卸過程均實現歷史視頻追溯，有助及時發現月臺作業中的異常情況，如貨物損壞、裝卸違規等，並為後續責任界定和問題排查提供有力證據，進一步提升月臺作業規範性和安全性。

智能線體監控與預測

全新建立的線體體系是公司快件跟蹤定位的亮點。通過線體合理配置監控設備，深度還原現場分揀鏈路，結合先進算法，精準預測快件包裹下格口時間，為現場操作人員提供及時、準確的作業指導，優化分揀流程，減少人工幹預誤差。同時，通過建立線體上的監控視頻追溯機制，確保快件線上體運輸全程可視、可追溯，有效提升快件流轉速度。

分揀設備集成追溯

公司成功實現分揀設備與掃描數據系統深度集成，並為分揀設備配置了監控視頻。系統能夠根據時間因素，快速、準確地找到對應的監控視頻，對分揀設備上票件傳送的全程追溯，及時發現分揀設備的故障和異常，提高設備的維護效率和使用壽命，保障快件在分揀環節的準確性和安全性，避免因設備故障導致的快件延誤和丟失等問題。

全鏈路數據立體整合

通過對分揀數據、線體、月臺、電控和分揀設備、監控等多維度關係的立體化建立，公司構建全鏈路追溯系統，只需輸入運單號，即可快速、全面地追溯出該快件在整個操作場地的全鏈路視頻監控，對快件的跟蹤和定位更加精準、高效，及時發現並解決潛在問題，提高快遞運營整體效率和服務質量。

視頻自動轉存與舉證創新

公司自主研发的視頻自動轉存系統取得領先突破，可自動將與運單相關的視頻進行一鍵轉存，並直接舉證到客服仲裁系統，實現高度自動化操作流程，提升舉證效率，縮短客服仲裁的處理時間，為客戶提供更加快捷、透明的服務體驗，有效提升客戶滿意度和公司品牌形象。

場地編碼和噴碼規範

公司針對全網月臺編號和噴碼規範展開全面深入的治理工作，治理涵蓋月臺編號的制定原則統一、噴碼的具體標準及位置規範、編碼與系統的精準對接以及相關人員的培訓與執行監督等多個方面，有效解決不同人員對現場編碼的理解差異，提升整體運營效率和協同效果。

• 知識產權保護

中通快遞按照《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規開展各類創新活動，並在內部修訂《知識產權管理制度》，通過強化專利質量管控體系，引導員工深度參與創新成果轉化應用，有效提升企業技術研發效能與核心競爭優勢。報告期末，公司獲得專利授權77件，軟件著作權4件，商標新增59件。



• 數字化創新

中通快遞在快遞行業數字孿生和場地視覺化領域積極探索創新，以提升業務的智慧化、精細化水準以及實時反應能力，提升公司的運營效率、現場管理和設備維護能力，為公司可持續發展注入驅動力。



數字孿生與 3D 視覺化系統助力直觀決策

公司成功搭建全域覆蓋的3D場地視覺化系統，以1:1的比例高度逼真地還原現場，能夠實時、精準地展示分揀現場的每一個細節和狀態。管理層可直觀地瞭解各個區域的工作進展、設備運行情況以及人員流動狀況等，從而為決策提供最為直接、準確的依據，提高決策效率，有效提升公司的運營管理水準。



實時告警與指揮系統保障高效運營

公司對場地安全監控和告警機制進行全面優化，通過引入AI算法，對設備和異常管理實時、智慧監控。系統可自動識別設備的運行狀態，一旦發現異常，立即發出精準告警，並迅速啟動指揮調度流程。同時，借助數字孿生技術的虛擬環境模擬，管理人員可第一時間對異常情況進行全面評估和分析，制定合理、有效的解決方案，最大限度地減少了因設備故障或異常事件而導致的運營中斷和損失。



現場還原與數據展示支持快速決策

借助數字孿生技術，公司管理層能夠全面、深入地監控每個業務環節和設備的運行情況。同時，結合大數據分析和AI智慧算法，系統能自動生成詳細、準確的業務報告，涵蓋從分揀效率、包裹流量到設備利用率等各個方面的關鍵指標和趨勢分析，為管理層提供豐富的數據支持和深度洞察，使其在短時間內準確把握業務全域，快速做出科學、合理決策，適應市場變化和客戶需求，進一步提升公司的競爭力和市場應變能力。



數據整合與智慧決策提升運營效率和決策精準度

公司積極推進業務數據整合工作，打破各部門之間的數據壁壘，實現運輸線路、包裹追溯等關鍵業務數據的視覺化展示，使公司內部的信息流通更加順暢、透明，各部門之間的協同合作更加緊密、高效。管理人員通過視覺化界面快速瞭解整個快遞業務流程的實時狀態，及時發現潛在問題和瓶頸，並借助智慧決策系統提供的分析和建議，迅速做出優化調整。

報告期內，公司通過數字化創新技術改善運輸、分揀等各環節效率，取得顯著成效：



運輸環節

精準規劃路徑，縮短車輛運輸時間，降低能源消耗與運營成本。
運輸時間較以往平均縮短7%，運輸效率提高2%。



分揀環節

準確地識別包裹信息，實現自動化分揀。
錯發、漏發等問題發生率降低15%，單位時間內的分揀量提升10%，有效緩解業務高峰時期分揀壓力。



庫存管理環節

借助物聯網技術實現庫存動態實時更新，有效避免庫存積壓或少貨現象。
庫存周轉率提升8%，延誤率減少1.6%。



網點運營效率

通過對網點包裹流量、客戶需求等數據的分析，為網點的人員配置、服務優化提供科學依據。

定制化客戶服務

中通快遞針對不同的客戶群體，提供相應的創新服務，以確保響應服務需求的精準性和獨特性。

• 企業端服務

在拓展企業端業務時，重點進行中台運營底層能力的磨合，包括快遞側綜合物流系統能力的標準化、快遞快運綜合物流系統的打通，同時探索除快遞、快運場景外的整車、專線業務模式，為客戶提供高效、全方位的解決方案。截止2024年12月，大客戶營銷部已落地供應鏈場景客戶66家。

快遞快運融合整車、專線新業務模式，以達高效靈活物流服務

中通快遞為根據酒品類企業端客戶運輸需求及業務特徵，充分發揮中台運營能力，以高效的業務對接和執行，從首次接觸客戶到最終實現合作發貨，僅用時12天。在快遞業務方面，我們提供定制化包裝、專人對接、保價到付及48小時簽收時效保障等服務，確保省內件的運輸時效和末端服務質量。同時，通過實時發貨明細跟蹤和每日數據匯總反饋，說明客戶實現物流全程透明化管理。在快運業務方面，我們通過專人對接、掃碼登記、嚴格打包標準及簽收回單等流程，確保貨物運輸安全。

針對批量發貨需求，採用快運VIP服務，提供優先轉運、派前電聯、預約上門等增值服務，滿足客戶對高效、安全運輸的高標準要求。此外，在整車業務方面，我們針對客戶的產品特徵，執行廂式貨車運輸、封條蓋章等標準化操作，以確保貨物在運輸過程中的安全。通過專人專車押運和快速送達服務，降低運輸過程中的風險，同時提升客戶物流體驗。

我們不僅提供快遞、快運領域的綜合物流系統，也成功觸達整車、專線等新業務模式，持續優化中台運營能力和多元化拓展業務。未來，我們也將繼續深耕企業端業務，為客戶提供更高效、更靈活的物流解決方案。

• 平臺端服務

中通快遞針對電商平臺所需時效性和購物節等旺季快遞流量大等特點，建立定制化服務，提供“好快”產品服務。2024年，中通好快對於C端對客承諾不上門必賠的範圍擴增至今年355城（2023年為66城）。同時，客服端提供主動跟單服務，主動發現中通好快件在流轉過程中未閉環的節點，進行人工前置管控，最大程度滿足中高端客戶對於末端送貨上門的需求，提升產品服務質量。對於指定送貨上門的服務，隨平臺每月更新的目標和要求，中通總部實時聯動管區跟進網點履約，通過1,000+場次培訓賦能、2,000+網點實地診斷賦能等推動工作執行。

篤行客戶優先

中通快遞錨定以客戶為中心的發展理念，重視消費者體驗，以客戶需求為中心，不斷提升寄遞安全、服務質量，並進行客戶信息隱私保護，提供及時、負責任的高品質快遞體驗。

安全寄遞

中通快遞嚴格遵守《中華人民共和國郵政法》《郵政行業安全監督管理辦法》《快遞安全生產操作規範》等法律法規，落實“實名收寄、開箱驗視、過機安檢”三項制度，以確保平安寄遞。本年度持續加強違禁品管控力度，並開展相關培訓，保障寄遞安全。

針對“三項制度”落實，本年度在全網34個省區召開宣貫動員大會，並製作“三項制度”培訓視頻供全國網點學習。目前全網學習12.23萬人次，並進行考核，通過率100%。此外，我們開展線上巡查和線下走訪結合的方式，對網點開展巡查。本年度累計走訪網點2,919家，並採取快件測試、實地走訪的方式對問題網點二次複查其整改情況，對整改不合格網點進行處罰。同時，我們開展信息化改造，根據國家三項制度專項整治行動要求，梳理15個改造項。其中，實名收寄11項、開箱驗視1項、過機安檢3項。

寄遞安全目標及達成情況

寄遞安全目標分類分級

無害貨物管控：2024年，通過中心安檢查獲和派件網點主動上報的方式，全網違規貨物快件累計較2023年下降18%；設立重點違規管區

涉詐快件管控：2024年，對網點受理涉詐快件實行懲罰舉措和舉報獎勵舉措

高危違禁品快件管控：2024年，共計查獲高危違禁品票量同比下降6.8%；關注主要違規物品類型涉及二手電池、打火機、蓄電池、管制刀具、化學品毒害品、易燃易爆壓力罐、管制器械、打火機燃料、煙花爆竹

整改舉措：

規範網點寄遞流程，網點自查自糾，警示約談

達成情況：

2024年，快件安全性有所提高。失破損有責率萬分之0.11，同比降幅55%，寄遞安全事故0起，違禁品導致的重大事故事件0起；累計查處易燃易爆類高危違禁品較2023年上升18%；網格長、責任業務員約談及時率100%。

• 寄遞安全管控

中通快遞開展寄遞安全管控，針對因寄遞安全帶來的燒車損失、網點信息延遲、網點有貨不可收等問題，針對低風險貨物、高危禁運品、高溫天氣二手電池類產品進行專項寄遞安全提升，以管控寄遞安全，保證服務質量。此外，我們每季度進行違禁品升級管控，全年重點以管控高危風險貨物為主，其中，1-2月重點管控煙花爆竹等易燃易爆危險貨物，3-4月重點管控會議地區違禁品，5-10月重點管控高溫二手電池類產品，11-12月重點管控已備案貨物的寄遞。

同時，我們規範實名收寄管控，抓取非實名寄件，並下發至各管區整改，2024年整改率為100%。中通快遞還和企業客戶簽署安全寄遞協定，進一步管控寄遞安全。

寄遞專項管控措施



低風險貨物

- 主動對接網點，測試各品類，對整體需求滿足率持續改善
- 多樣化解決方案：客戶場地實地走訪、同行下單測試、貨物安全測試等方式，持續提升備案貨量



高危禁運品（包含高溫天氣二手電池類產品）

- 加強對高危禁運品宣貫，例如開展專項會議，視頻培訓，並進行考核
- 建立高危禁運品升級管控機制，以處罰升級、約談升級為主導，完善高危禁運品的閉環管理工作
- 開展高危禁運品/高溫天氣二手電池類產品查處
- 數據複盤，緊盯高風險網點，要求數據持續惡化網點立即整改，並對該類網點開展專項培訓會議，整改不合格部門進行約談
- 高危數據進日播報，對重點管控高危物品（電池、易燃易爆品等）開具處罰書，並體現處罰梯度及重點



寄遞安全條例抽查，組織專項培訓

公司對寄遞安全開展賦能培訓，針對網點違禁品諮詢較多省份，我們定期抽查重點區域網點業務員條例知曉情況，並針對抽查不合格地區，組織寄遞安全管理條例專項賦能培訓。截至目前，在江蘇、河北、浙南、浙北、廣州、福建6個省區開展高危禁運品專項培訓，累計培訓網點人數超1,000人。

針對國家郵政局“三項制度”專項整治方案通知，我們製作網點三項制度規範操作培訓視頻，進行制度要求、執行步驟完善，並逐步拆分講解，同時對全網各省區進行推廣、培訓、宣貫，要求各網點業務員、攬收員學習攬收環節操作規範。2024年，共計培訓12.23萬員工，學習完成率100%。

提供優質的快遞服務

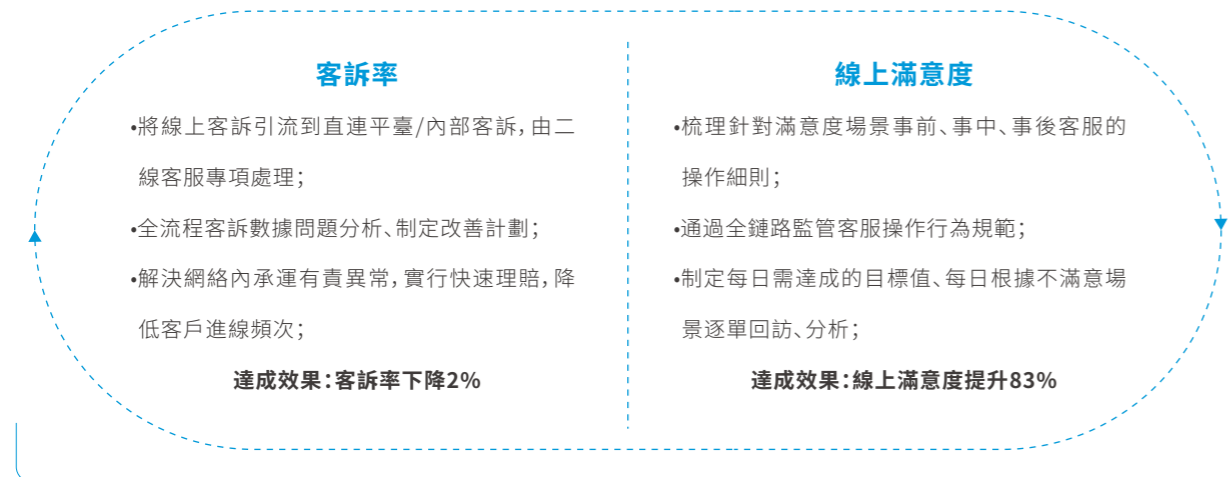
中通快遞嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》，以客戶為導向，高度重視客戶權益保護，持續提升客戶滿意度。

• 優化管理舉措

2024年，公司聚焦於客戶投訴，提升網點一次性解決問題的能力，將客戶投訴後客服一次性解決的滿意度納入考核，並對售後服務部進行重點管控，通過客訴數據過程視覺化播報透傳、客服處理過程邀請好評、內部超標團隊負激勵罰款、增加小額備用金賠付等途徑多維度提升客戶滿意度。此外，部門增加日複盤診斷會議，並強力監管，報告期內，中通快遞客戶投訴率為萬分之1.95，較2023年下降2.0%。

客訴率和線上滿意度雙管齊下，提升消費者服務體驗

應客戶要求，公司針對會影響消費者服務體驗的客訴率和線上滿意度這兩項考核數據，安排多人專人專項跟進負責。



線上策略和線上客戶	單位	2021	2022	2023	2024
使用線上服務/平臺的客戶數量占總客戶量的百分比	%	92	94	95	94
線上渠道帶來的收入占總收入的百分比	%	90.3	92.1	92.4	88.9

• 客戶反饋

中通快遞始終堅持提升客戶滿意度，打造多渠道反饋機制，包含全量收集客戶訴求，目前共有95311官方渠道、線上機器人、官方小程序等受理渠道20餘個，搭建與客戶溝通的橋樑，瞭解客戶訴求，為客戶提供優質服務。中通快遞定期開展多元化的客戶滿意度調查，以收集客戶對公司所提供的服務質量、價格等方面的意見和評分，並對調查結果分析進行分析和總結，不斷改進服務質量。

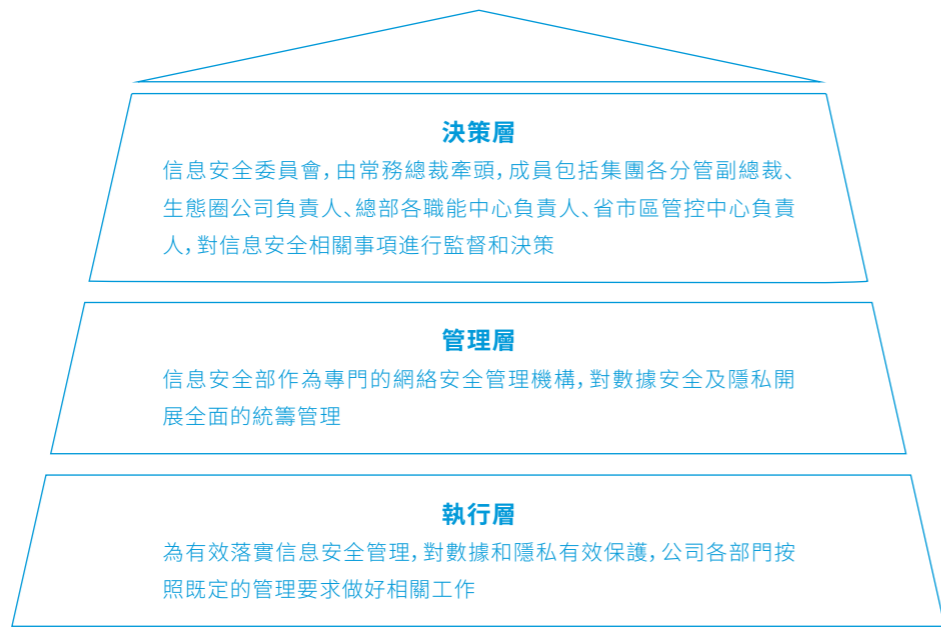
客戶滿意度			
客戶滿意度 (近四年)	2021年	90.8	%
	2022年	91	%
	2023年	94	%
	2024年	96	%
2024年客戶滿意度覆蓋範圍		93	%
2024年客戶滿意度目標		95	%

信息安全與隱私保護

中通快遞一直以來高度重視信息安全和用戶隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》等國家及行業相關法律法規，制定《數據安全管理制度》《安全事件管理辦法》《中通快遞隱私政策》《個人信息保護管理辦法》和《個人信息安全影響評估辦法》等制度，2024年度更新了《中通快遞集團帳號與權限管理辦法》，持續優化完善信息安全和用戶隱私保護管理體系，確保了用戶信息的隱私性和安全性。同時，公司的用戶隱私政策也適用於供應商等合作夥伴。

• 信息安全管理體系

中通快递深刻認識到信息安全與隱私保護的重要性，不斷健全信息安全管理體系，並制定相關政策，確保客戶信息及隱私安全。



中通快递信息安全與隱私保護管理架構

公司針對開發、應用系統、IT架構、運維服務等核心業務系統開展體系認證，順利完成2024年ISO 27001、ISO 27701的複審工作。此外，也具備ISO 9001質量管制體系認證，並獲得英國皇家認可委員會 (UKAS) 和中國合格評定國家認可委員會 (CNAS) 認可標誌。公司每年開展信息安全與隱私管理體系內審及協力廠商審計。2024年度，公司開展隱私政策及信息安全審計共18次：

- ◆ 每月定期開展IT內審，總計12次
- ◆ 開展個人信息保護移動互聯網應用風險隱患排查工作3次，針對包括掌中通、寶盒；中通快递隱私政策修改發佈3次
- ◆ 完成等保測評、通保測評，針對中通快递的核心系統網絡安全，開展防護測評
- ◆ 完成“浦江護航”重要數據風險評測工作



• 數據隱私與安全政策目標及承諾

我們設立信息安全與隱私保護目標，並超額完成，以補齊短板，消除已知的全部重大業務安全以及應用安全風險，保障業務順利開展，包括加強風控系統能力、自動化攔截策略等5個以上場景；完成業務核心數據安全管理體系的搭建；落地個人信息加密存儲方案；保障安全監管無重要風險項，並對數據隱私與安全政策做出承諾。2024年，我們為實現信息安全與隱私保護目標，開展以下措施：

信息安全與隱私保護年度目標和績效考核掛鉤

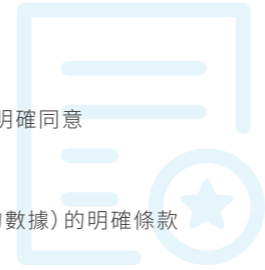
- 針對信息安全團隊人員，目標拆解成各項組達成目標，與個人績效掛鉤
- 科技中心每年組織全員安全意識培訓及考核，培訓、考核結果與績效掛鉤，無故缺席及補考不通過人員，績效不超過B

完善現有信息管理與隱私保護管理體系

- 更新信息安全和隱私保護相關政策
- 2024年度更新帳號與權限管理制度，加大權限管控力度
- 優化應用上線流程，移動應用程序上線前新增測試針對軟件開發工具包(SDK)的檢測，以便實時更新用戶數據共享說明清單，從源頭減少隱私合規監管風險
- 完善數據洩露應急響應預案，優化事件處理SOP，同時成立跨部門應急響應小組，新增法務及各業務線對接人，明確職責，提升應對能力

數據隱私與安全政策主要承諾

- 承諾在政策變更或數據洩露時，及時通知數據當事人
- 承諾執行領先的數據保護標準
- 承諾通過合法、透明的方式獲取用戶數據，必要時征得數據主體的明確同意
- 承諾收集和處理用戶數據僅限於所述目的
- 政策有涉及收集、使用、共享和保留用戶數據（包括轉讓給第三方的數據）的明確條款
- 承諾要求與之共享數據的協力廠商遵守公司政策
- 公司用戶隱私信息與安全政策適用所有業務



• 信息與隱私安全風險識別及防控

公司每年定期開展信息安全與隱私保護方面的風險評估工作，圍繞網絡安全、數據安全、信息安全開展風險識別及防控工作。

	風險識別	防控措施
網絡安全	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡設備、安全設備依然存在登錄口令可能被惡意用戶猜測獲得，合法用戶身份被仿冒所導致的非授權訪問風險 • 缺少直接關聯事件，導致響應時長較久，影響應急相應處理時效 	<ul style="list-style-type: none"> • 部署設備認證管理系統集中管理網絡設備和安全設備，使用短信驗證碼、動態口令、人臉識別等多因子認證方式取代原本的靜態帳號口令登錄 • 網絡設備、安全設備未採用兩種或兩種以上組合的鑒別技術，僅允許網絡設備、安全設備管理員用戶通過堡壘機進行遠端存取，對終端的接入方式進行了限制
數據安全	<ul style="list-style-type: none"> • 異地備份策略不完善，未提供實時異地備份功能 	<ul style="list-style-type: none"> • 數據庫數據每天全量熱備至本地，每月對數據庫進行全量冷備份 • 辦公區部署數據存儲服務器，將重要數據從機房備份至總部 • 利用虛擬專項網絡將重要數據實時傳送至備用場地，實現數據實時異地備份
個人信息保護	<ul style="list-style-type: none"> • 移動應用產品第三方隱私合規核查機制不完善，尤其是第三方個人信息共享，包括SDK清單更新同步不及時 	<ul style="list-style-type: none"> • 使用SDK 自動化檢查工具輔助人工核查，提高內部員工側移動應用產品所集成的第三方SDK權限信息核查的完整性和及時性，以確保內部員工的個人信息收集及處理依法合規

• 信息與隱私安全培訓

中通快遞建立完善的信息安全培訓體系，每年定期在全公司和整個生態系統內開展信息安全培訓活動，以提升大家對信息安全與隱私保護的認知和專業技能，進一步夯實公司信息安全。

信息安全月



覆蓋全網及生態圈，各中心負責人信息安全承諾書簽署率達100%，並組織全網職能辦公人員完成《信息安全自查表》共111,163份，全網基礎安全培訓及考試超1.3萬人次參與

網絡“釣魚”演練



面向全網及生態圈職能辦公人員開展網絡釣魚演練，總計發送“釣魚”郵件941封，同時完成防範專題培訓1場，共計129人參加，參與率100%

專項培訓



部門專項培訓，組織負責信息安全和隱私保護的部門專項信息安全培訓，共1,089人參加，參與率100%；安全技術專項培訓，組織1場，培訓參與率100%

服務號日常宣貫



中通信息安全部服務號“信息安全宣貫”專題，進行全網推送8次，閱讀量總計超12萬

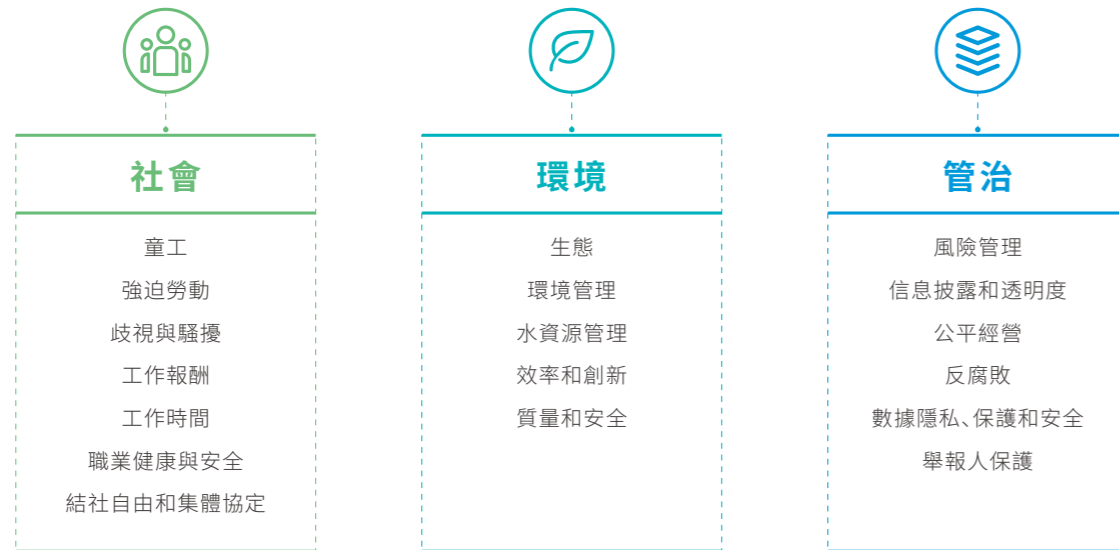


鍛造責任鏈路

中通以構建綠色物流體系為戰略目標，將環境友好實踐與社會責任承諾深植於供應鏈全週期管理，並賦能各網點一起構建負責任的供應鏈，驅動產業生態向可持續發展模式系統性轉型。

可持續供應鏈管理

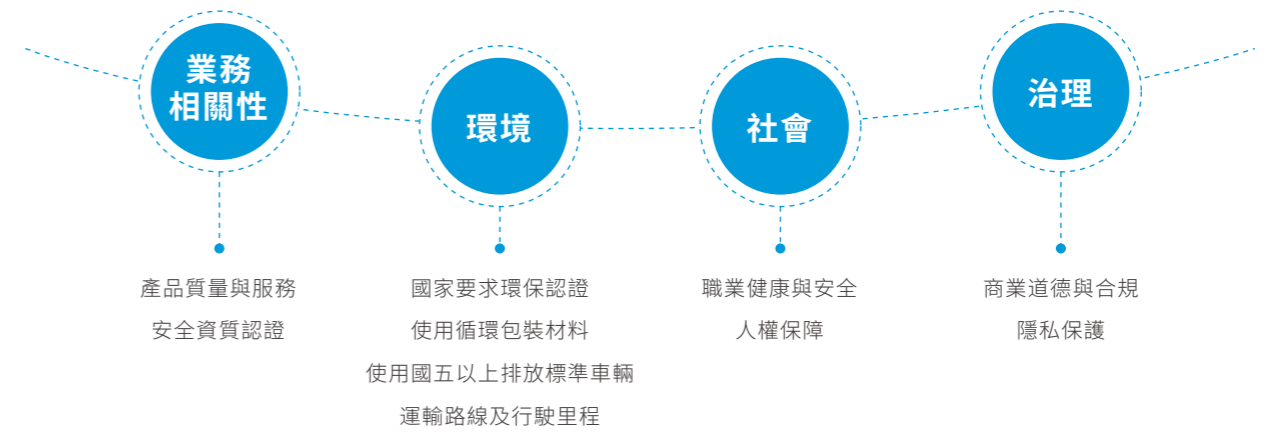
中通制定《供應商管理制度》《供應商動態管理制度》《供應商指導原則》《綠色採購制度》，以不斷完善供應商管理機制，優化供應商資源，提升供應鏈韌性。公司從社會、環境、治理各方面規範全體供應商行為，並由公司高級管理層負責具體計劃實施情況的監督與考核，具體涉及的範疇包括：



我們將ESG因素融入供應商管理的全流程中，從供應商准入、考核、整改、退出各環節發力，保證對供應商的管理嚴格遵守公司的各類政策指引。報告期內，本公司所有供應商均遵循上述做法。針對供應商不良行為，公司亦制定《供應商不良行為管理細則》，對不符合公司管理規定的供應商進行相應處罰。報告期內，公司就供應商不當行為對2家供應商進行處罰。

• 供應商篩選及准入

在供應商篩選階段，公司業務部門重點評估供應商的業務相關性及供應商風險，並將ESG因素作為加分項，衡量待合作供應商在商業道德、職業健康安全、環境治理等方面的政策及舉措，選擇ESG表現較好的供應商；針對無法達到公司ESG標準的供應商，我們將其排除在供應商庫範疇外，不與其建立合作關係；對新准入供應商，公司就企業相關資質、財務狀況實施實地考察，並對產品進行測試。在篩選重要供應商時，還會關注供應商所屬國家風險、行業和商品等特定風險，以保證自身供應鏈的可持續性。



• 供應商管理及評估

中通快遞依據供應商提供業務類型，將供應商分類管理，針對不同供應商劃分至相應業務部門對接管理，且結合供應商風險將供應商劃分至白名單供應商、合格供應商及不良行為供應商，對不同名單中供應商制定不同的年度考核評估計劃。

公司針對供應商開展日常項目管理和定期考核評估相結合的考核方式，每年度一季度完成對上一年度考核範圍內供應商的年度考核，由管理人員對供應商依據《供應商管理制度》對全體供應商開展案頭評估或現場評估，確保供應商行為符合公司ESG要求，並開展供應商溝通交流會；依據評估結果將供應商劃分為四個等級，依據等級確定年度合作情況。在評估考核中發現的問題，我們也協助供應商制定糾錯計劃。

• 供應商退出

公司依據《供應商不良行為管理細則》等規章制度，每年度梳理評定等級並及時更新供應商進入與退出狀態。對於審核過程中涉及的問題，如涉及廉政問題、利益衝突、信息洩露、誠信問題、產品質量問題的供應商進行下調評級、責令整改或停止合作。同時公司及時跟進問題供應商的違規整改情況；如整改結果仍不達標，公司則結束與該類供應商的合作。

• 供應商賦能

公司不僅重視內部可持續供應鏈管理，也積極參與供應商賦能，開展各類培訓，充分宣貫供應商ESG政策要求、建設情況，以期提升供應商ESG能力。報告期內，公司開展供應商ESG相關培訓1次，供應商參與數為22家，供應商培訓時長2小時。

公司開展“清風行動”廉潔教育宣傳周活動，並針對供應商開展合規論壇，與供應商一道開展廉政建設。



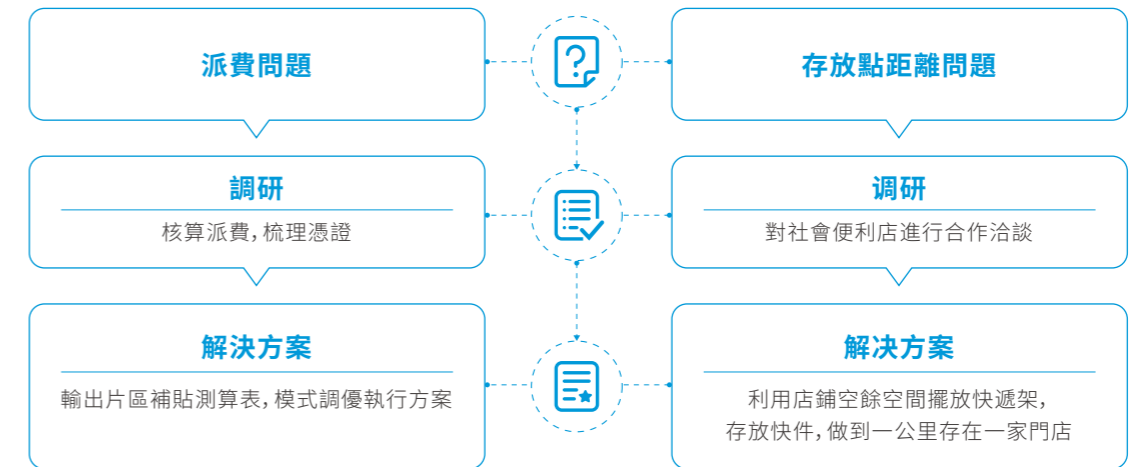
	關鍵績效指標	2024年(家)
中通快遞也將各類數位化技術融入供應商管理中，建立供應商信息管理系統，將物料下單、合同、付款等流程移至線上統一管理，提升供應商管理效率。報告期內，國內外供應商數量均有所增加：	供應商總數	7,215
	中國大陸	7,103
	境外地區	112
	一級供應商總數	276
	一級重要供應商總數	5

末端網點賦能

中通快遞在不斷擴大末端市場數量和業務規模的同時，也積極進行末端網點賦能工作；協助網點識別、解決問題，更新網點設備，提升網點服務效率及質量，共同打造服務型網點。

治理能力優化	<ul style="list-style-type: none"> 網點分級治理：依據網點體量大小、網點指數（業務發展、服務能力、調優模式、經營健康、安全合規）綜合客觀評價；提出“小要合”、“大且差要拆”、“大且好要分倉”治理模式 治理成果：截至報告期末，已完成分級治理網點76家
設備更新	<ul style="list-style-type: none"> 末端裝車線自動化改造：優化後的設備相較於優化前設備回流率降低，提高設備分揀率提高；設備產峰值提升43% 增加網點自動化分揀設備，提升網點效能，達到降本增效目的
智慧化設備	<ul style="list-style-type: none"> 2024年9月推出自動化線上報修系統：透過線上報修模式，系統可實現數據留痕分析，作為供應商考核依據，並實現報修渠道統一，提升設備問題處理響應時效。同時總部透過該系統實現統一監管，提升售後品質與網點滿意度
回收裝置	<ul style="list-style-type: none"> 網點、驛站等設置包裝廢棄回收裝置，已設置回收裝置的網點數量占網點總數90%

中通快遞協助網點定期開展數據分析複盤，定期與區域負責人一起落實改善方案，並將責任對接至人，實時跟蹤整改計劃。報告期內，公司網點服務KPI年度得分為74.37分，網點合格率为89.5%，服務表現整體穩定。



公司也為加盟網點提供交流平臺，在官方社交媒體推出“卓越貢獻網點”欄目，促進網點優秀經驗和做法的分享，共同推動網點工作向好發展。

上海中通靜安二部網點獲得“無廢細胞獎”

6月3日，上海市靜安區生態環保局舉辦了以“綠色靜安，向美而行”為主題的“六五環境日”主題宣傳活動，並完成了首批23個“無廢細胞”的評估認定，上海中通靜安二部網點獲得“無廢細胞”獎項。

2024年，該網點將“無廢”工作納入網點的日常運營管理中，建立安全責任制度，設立安全責任人，統一內部採購合格包裝材料，並每月對員工進行生態環保操作培訓。

在日常寄遞過程中，網點認真改進包裝方式，使用可降解和可循環材料轉運，減少二次包裝，推動廢棄紙箱類二次利用。



上海浦東中心舉辦網點交流會

公司在上海浦東中心舉辦聚焦網點發展的交流研討會。本次會議由浦東片區組織，有23位網點負責人積極參與。

會議深度交流網點發展經驗，分享降本增效的實用經驗，為2025年上海省區網點健康發展築牢根基。在現場，各網點代表圍繞運營管理、服務提升等話題展開討論，以“學”促“進”，攜手探索發展新路徑。



共擎行業發展

在數字經濟與低碳轉型雙輪驅動的時代，快遞行業正從“規模擴張”的單一增長邏輯向“價值共創”的生態範式躍遷。中通快遞也發揮自身所長積極融入變革熱潮，依託各類領先技術，優化快遞服務，並且積極為行業發展建言獻策。

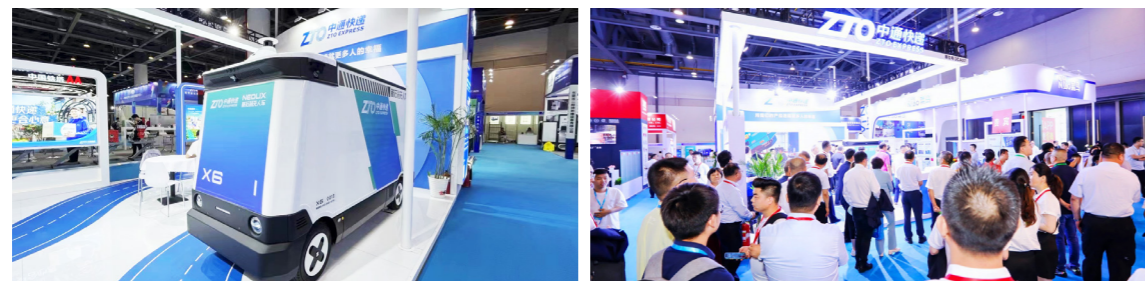
公司積極實現行業領先技術創新與探索，在多項技術上有顯著突破，為快遞行業更快更好發展貢獻中通力量，報告期內，公司共參加行業會議150餘場，參與兩場大型交流展會。

中通快遞亮相2024長三角快遞物流創新高質量發展論壇

2024年7月8日，由中國快遞協會指導，浙江省快遞行業協會主辦，上海市、江蘇省、安徽省快遞協會聯合主辦的“2024長三角快遞物流創新高質量發展論壇暨2024長三角快遞物流供應鏈與技術裝備展覽會”在杭州開幕。中通快遞集團副總裁應邀出席並參加開幕式剪綵。

活動以“科技創新·綠色環保”為主題，展示快遞物流上下游領域的創新解決方案，促進行業合作共融，整合升級提升行業服務價值。

中通快遞針對無人車應用、生態構建、末端服務優化等方面開展亮點分享，獲得多方認可。



中通於服貿會參展無人配送最新科技成果

2024年9月12日至16日，中國國際服務貿易交易會（下稱“服貿會”）在京舉辦，以“全球服務，互惠共享”為主題，開展展覽展示、洽談推介、成果發佈及各類配套活動；中通快遞集團受邀於“供應鏈交通專題”版塊“快遞服務”區域展覽，集中展示中通國內、國際及多項綜合物流版塊業務，並重點展示中通在無人配送領域最新科技成果“中通智駕無人車運營管理平臺”等。

服貿會上，中通展示江蘇、湖北、山東、四川、貴州等地區投入使用的無人配送設備，這些無人配送設備，具有自動駕駛能力，適用於城市公開道路，可逐步覆蓋半徑50千米場景，延伸至城市物流全網絡，可實現30秒快速換電，賦能中通快遞高效完成末端無人配送，提高運輸安全性和高效性，具有運載能力強等特點；這一將無人快遞配送應用到實處的案例，是中通加速培育發展新質生產力的有效探索，為進一步解決快遞無人配送的標準化、規範化、高效化難題，將全力打造中通智駕無人車運營管理平臺，打通快遞“最後一公里”配送痛點，填補這一行業空白。未來中通將繼續深入末端配送領域，加速智慧設備在物流新場景下的廣泛應用。



聚齊心之能 匯萬物與共

中通快遞秉持“以人為本”理念，構建零歧視職場環境，通過系統化人才培養機制，優化管理結構，推動管理層性別比例均衡發展。同時，公司創新實施員工關愛計劃，強化員工歸屬感建設，並以科技賦能農產品流通體系，搭建鄉村產業數字化橋梁，突破地域發展瓶頸。公司持續開展教育幫扶及社區公益服務，踐行社會責任。未來，中通快遞將積極構建人、社會、環境協同發展模式，為行業高質量發展與社會進步持續貢獻中通力量。



我們關注的議題

- 員工權益與福利
- 多元化與包容
- 職業健康安全
- 員工培訓與發展
- 社區參與
- 鄉村振興與共同富裕

對應的SDGs



我們的行動

- 依法保障員工權益、落實關懷福利，重視安全風險管理體系建設，營造良好安全健康的工作環境
- 積極引才，科學激勵，搭建完善人才培訓與發展平臺，全方位助力員工職業發展
- 將多元包容理念深度融入人才發展戰略，尊重並珍視每位少數群體員工，切實保障其權益，激發員工潛能
- 通過洞察農產品流通問題，借助科技與創新服務搭建城鄉互通橋樑，為鄉村經濟發展提供助力
- 持續推進慈善項目，履行社會責任

傳遞員工關懷

中通快遞視人才為業務發展的核心驅動力。公司嚴格遵循法規，全方位保障員工權益，全面落實員工關懷與福利舉措，精心營造良好工作氛圍。同時，公司高度重視安全風險管理體系建設，持續強化投入，竭力為全體從業人員構建更安全、更健康的工作環境。

員工權益保護

中通快遞以員工發展為核心，全面落實人權保護與平等僱傭，嚴格依據法律法規，完善勞工管理制度，保障員工權益。同時，積極培育創新包容、平等尊重的團隊文化，鼓勵不同背景員工交流互鑒，激發創新活力。全方位構建和諧勞動關係，助力員工與公司攜手共進。

• 人權保護

中通快遞始終堅守保護人權的承諾，尊重業務運營相關的所有群體的人權。積極支援《國際勞工組織章程》《消除就業和職業歧視公約》《廢止強迫勞動公約》《同工同酬公約》《最低就業年齡公約》《禁止童工勞動公約》等國際人權公約、章程及原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國公司法》等國家相關法律法規，嚴令禁止人口販賣。致力於營造公平公正的就業環境，搭建廣闊的員工發展平臺，切實保障員工合法權益。

2024年，公司對《招聘制度》進行了新一輪修訂，旨在為員工提供平等的就業和職業發展機會。秉持公正平等原則，參與招聘的人員會客觀公正地考察每位符合基本要求的候選人，擇優錄用。在招聘篩選過程中，堅決不因性別、民族、宗教、文化背景等差異而區別對待。此外，招聘時嚴格篩查，杜絕強迫勞動和錄用童工，明確設置最低年齡要求，切實保障勞動者權益。公司《員工手冊》披露了工作時間政策，明確規定工作時長，設定標準工作時段。保障員工享有合理休息與各類休假權益，嚴格規範加班及調休流程。

公司制定《人權政策》制度文件，規範歧視與騷擾（含性騷擾）事件，對歧視零容忍，明確逐級匯報流程。對暴力威脅、騷擾等影響團體秩序行為嚴肅處理，先談話糾紛，嚴重的視情況處分。日常培訓也會融入相關內容，提升員工人權保護與反歧視騷擾意識，保障員工權益。

為防範侵犯人權行為，公司開通全天候多語言匿名舉報郵箱與電話熱線，嚴格保護舉報人信息，鼓勵員工積極舉報。針對收到的舉報，公司會及時公開舉報數量、不當行為及處理措施，主動接受各方監督。同時，我們高度重視合作夥伴在人權保障領域的表現。在合作政策中，明確要求供應商及合作夥伴與我們秉持一致的人權標準，嚴格遵守人權政策。通過緊密協作，共同為所有員工營造安全無虞、公平公正的職場環境，推動整個人權保障體系在供應鏈及合作網絡中全面落实。

公司建立了常態化的人權評估機制，定期針對內部員工與重要供應商開展全面評估，旨在精準識別潛在的人權風險。在報告期內，未發生任何侵犯人權的不良事件，也未出現重大勞動爭議。同時，公司高度重視員工權益保障，充分尊重員工的結社自由以及集體談判等合法權利，並在《人權政策》中披露了結社自由政策。通過積極主動地與員工溝通協商，公司順利簽訂了《集體合同》《女職工權益保護專項集體合同》《工資專項集體合同》等一系列重要文件，截至報告期末，集體協議覆蓋率已實現100%。

• 招聘與僱傭

中通快遞依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規開展員工招聘與僱傭工作，在內部修訂完善《招聘管理制度》《培訓管理辦法》《員工晉升管理辦法》《福利管理制度》等規章制度。2024年，為滿足公司發展對人才的需求，公司持續完善招聘流程，全方位提升招聘質量，在各招聘板塊積極革新。根據市場動態和公司實際需求，對一線招聘、校園招聘、社會招聘以及面試官等方面都進行了針對性調整。

中通采取的一系列舉措成效顯著。社會招聘中，相較於2023年，2024年招聘完成率提升3%，及時率提升12%，保留率提升2%，招聘質量QH值提高12%，這意味著公司能更高效、穩定地引入並留住人才。針對2025屆學生的校園招聘，三方協定簽約達成率較2024屆提升12%，招聘質量QH值較2024屆提高4.82%，顯示出校招在簽約數量和人才質量上都取得了進步，為公司注入了更多優質新生力量。

為降低員工流失率，公司採取系列舉措。完善組織發展體系，定制培訓課程，採用多元方式助力員工提升技能。加大身心健康疏導，舉辦講座、諮詢活動，引入健康監測設備，緩解員工壓力，提升歸屬感與忠誠度。

直播招聘賦能

2024年，公司創新招聘策略，新增新媒體直播作為招聘管道，廣泛應用於多種崗位的招聘工作中，賦能校園招聘，還有IT崗位、業務、職能以及一線藍領等難招崗位。

在校園招聘方面，通過BOSS直聘平臺舉辦空中演講會直播，共收到664份簡歷；針對難招崗位開展的微信平臺直播，也收到近100份簡歷。與2023年相比，2024年新媒體直播入職人數增長75%，充分彰顯了新媒體直播在招聘工作中的顯著成效與巨大潛力。

員工數量		2023	2024	2024年員工流失率		
員工總數		23,554	24,477	員工總流失率	23.35%	
僱傭類型	全職員工	23,554	24,477	員工自願離職率	23.26%	
	兼職員工	0	0	性別	男	22.21%
性別	男性員工	15,072	15,636		女	25.28%
	女性員工	8,482	8,841	29歲及以下流失率	34.49%	
年齡	29歲及以下員工	5,771	6,191	30歲至50歲流失率(含50歲)	18.99%	
	30歲至50歲員工(含50歲)	15,031	15,216	50歲以上流失率	17.03%	
	50歲以上員工	2,752	3,070	高級管理層流失率	4.78%	
國籍	中國國籍(含港、澳、台)	23,103	24,104	中級管理層流失率	11.87%	
	柬埔寨	278	274	基層員工流失率	24.68%	
	老撾	86	95	民族	少數民族流失率	32.86%
	泰國	30	2		中國國籍(含港、澳、台)流失率	23.31%
	美國	1	1	外籍員工流失率	25.70%	
	日本	1	1	國籍	外籍員工流失率-柬埔寨	0%
	緬甸 ⁵	49	0		外籍員工流失率-老撾	35.37%
	越南 ⁵	6	0		外籍員工流失率-泰國	93.75%

2024年新進員工		單位	2024
員工新進人數總數		人	6,589
平均僱傭成本		元人民幣	166.6
性別	男員工	人	4,019
	女員工	人	2,570
年齡	29歲及以下員工	人	3,762
	30歲至50歲員工(含50歲)	人	2,596
	50歲以上員工	人	231
職級 ⁶	高級管理人員	人	4
	中級管理人員	人	179
	基層員工	人	6,406
國籍	中國國籍(含港、澳、台)	人	6,528
	柬埔寨	人	0
	老撾	人	60
	泰國	人	1

公司在過去三年中未發生過罷工/停工事件*

5 緬甸及越南地區2024年起無經營業務及員工。

6 該職級劃分參照交易所及評級指引，結合自身情況劃分。



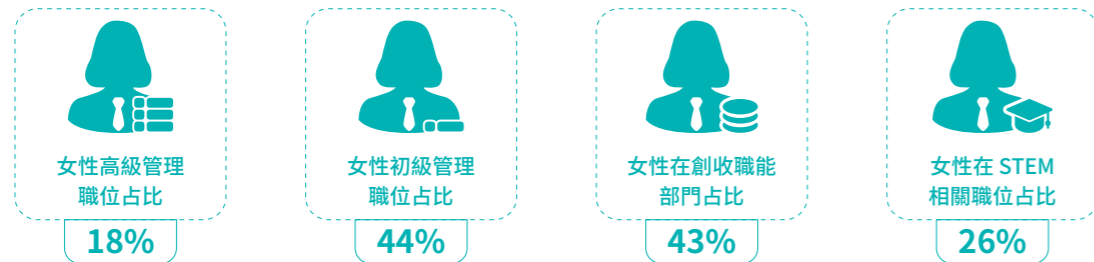
• 員工薪酬福利

2024年度，公司堅守以人為本的發展理念，全面統籌福利保障工作，確保保障體系覆蓋全體員工，致力於讓每一位員工都能切實感受到公司的關懷與支持。公司嚴格落實法定社會保險和住房公積金，報告期內，公司員工五險一金繳納比例達到100%，主要照顧者的帶薪育兒假331周。同時，公司還為員工打造了多元化補充福利體系。節日福利上，發放年貨禮包、端午粽子、中秋月餅；出行保障上，提供通勤班車；健康關懷上，多次舉辦健康講座、理療問診活動，製作並發放健康手冊。

• 多元化與包容性

中通快遞將多元包容理念深度融入人才發展戰略。快遞業務覆蓋廣、類型豐富，工作場景與崗位需求多樣。女性、殘障人士、少數民族、外籍員工等少數群體，憑藉自身技能、視角和文化背景，能在不同崗位彰顯獨特價值。中通快遞尊重並珍視每位少數群體員工，切實保障其權益，激發他們的潛能，共同推動快遞服務品質提升，引領行業發展。

報告期內，公司員工共24,477人，其中少數民族員工占比為6%，女性員工占比為36%，女性管理者（包括初級、中級、高級）占比為38%，其中各管理層級女性員工占比如下：



中通快遞始終堅守平等與包容的核心價值觀，將女性員工的成長與發展視為推動企業進步的重要力量，為此，公司設定目標，截至2030年末，管理職位中女性所佔比例提高約1%（基準年為2024年）。

女性權益保障—中通女員工“兩癌”篩查活動

中通快遞始終將女性員工的健康關懷放在重要位置，積極聯合多方力量，多次開展女職工“兩癌”篩查關愛活動，累計共有705名女性員工從中受益。

2024年5月，中通快遞集團工會攜手全國總工會赴中通快遞蹲點組、中國職工發展基金會，共同舉辦了為期兩天的“粉藍絲帶防治行動”，為505位中通女性職工免費提供“兩癌”篩查公益服務。同年8月8日至13日，山西中通快遞工會在祁縣總工會聯合縣委社會工作部、縣衛計局、縣婦幼保健計劃生育服務中心的支援下，組織35歲以上的100餘名女性快遞勞動者，分批進行“兩癌”篩查體檢。10月10日，在廣東省、東莞市兩級總工會的支持下，沙田鎮總工會於中通莞深管理中心舉辦“情暖新業態 工會護健康”女職工“兩癌”篩查關愛活動，100餘名女性一線快遞員工參與其中。這些活動中，醫護人員都專業細緻地為女性員工檢查並耐心答疑，旨在幫助她們及時發現和預防潛在健康風險，增強自我保健意識。通過一系列舉措，中通持續為女職工的健康保駕護航。



職業健康安全

中通快遞重視安全風險管理體系建設，不斷加大資源投入，完善風險評估與預警機制，持續優化安全管理流程，致力於為從業人員打造更安全、健康的工作環境。

• 安全管理體系

中通快遞嚴格遵守運營地區的相關法律法規，以《中華人民共和國安全生產法》《建設工程安全生產管理條例》等作為安全管理指引。2024年，中通快遞集團依據國家郵政局“安全生產體系143項”及“重大隱患判定標準”，對場地安全管理制度進行了全面檢查與更新，其中涵蓋第三方安全管理制度，明確了對第三方承包商、合作方的安全責任要求（與正式員工標準相同）及處罰機制。同時，中通快遞集團自上而下開展學習、推進、落實“重大隱患判定標準”，充分組織研究結合公司實際情況制定工作方案，於2024年12月10日組織集團安全生產委員會工作會議統一思想，明確職責，同時於12月11日內網發佈關於深入貫徹落實《郵政企業、快遞企業安全生產重大事故隱患判定標準》工作的通知。在職業健康安全管理方面，中通快遞於2024年12月開展ISO45001職業健康安全管理體系認證的年審工作，目前已順利通過。

公司搭建了完善的健康安全管理組織架構，董事會作為職業健康安全管理政策的最高決策層。安全管理中心各部門會定期開展公司自查、內部審查，監督評估安全生產狀況，保證相關制度和要求切實落地。同時，依據公司管理層要求、自身實際與上年度安全績效，設定安全管理績效目標，承諾持續優化職業健康安全績效。員工代表參與基層職業健康安全委員會，負責識別、評估運營中的健康安全問題。公司針對這些問題，確定處理級別，按優先順序制定整改行動計劃與定量目標，積極推進整改工作。

• 安全管理目標

安全類別	安全目標	實現目標舉措	目標達成情況
場地安全	<ul style="list-style-type: none"> 場地安全事故發生率同比下降，重大事故“零發生” 隱患排查整改率達到100% 員工安全培訓、應急演練覆蓋率100% 	<ul style="list-style-type: none"> 完善場地安全管理制度，推動制度標準化、規範化 開展防暑防汛、電氣消防、業務旺季等全網專項隱患排查整改工作 全網落實每季度應急演練計劃和培訓，提升突發事件處置能力 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年場地安全事件發生率顯著下降 場地隱患排查整改率達到100% 員工安全培訓覆蓋率100%，員工安全意識顯著提升
道路安全	<ul style="list-style-type: none"> 2024年道路事故同比2023年道路事故實際完成值總體顯著下降 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化ADAS預警系統平臺功能 典型事故案例等進行全網宣貫；作為高風險駕駛員，對篩選的違規操作行為進行過程問責，並進行專項改善 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年道路事故同比2023年道路事故顯著下降
郵路安全	<ul style="list-style-type: none"> 攬收違禁品導致發生事故件數為零 	<ul style="list-style-type: none"> 開發掌中通等系統，在重大會議、管控季節對源頭攬收貨物標準進行統一，對涉及禁、限寄物品進行語音、信息提醒和攔截 提升智能安检機的在線使用率，減少人工操作，提升攬收到的風險貨物識別時效，責任到人並進行專項整改 	<ul style="list-style-type: none"> 因攬收違禁品導致發生事故事件為零

• 安全管理實踐

在安全管理實踐中，中通快遞于風險管控、事故處理、績效考核、安全培訓等方面成果顯著，有力保障員工安全，降低公司事故率。

風險管控

線上管控

- 全國網絡班車全部安裝胎溫胎壓監測設備，並與知輪合作實現監測設備100%覆蓋及100%在線率
- 全網各車隊監控員對在途胎溫胎壓報警車輛實時語音幹預提醒駕駛員檢查輪胎異常



線下管控

- 駕駛員出車六檢100%執行，檢查輪胎異常，異常項直接系統推送車隊安全管理員安排維修
- 車隊安全員每日對廠區內車輛巡檢，重點檢查輪胎磨損、握手閥氣路異常等，及時安排車輛維修



道路安全預警系統

為持續優化ADAS預警系統平臺功能，提升在途預警、實時幹預、後臺數據分析及總體管控能力，運輸部門與科技部門聯動，建立並完善自研車聯網平臺，以滿足實際安全監管需求。2024年，網絡班車監控平臺完成從協力廠商平臺到中通自研監控平臺的遷移，並組建了7×24小時線上客服團隊，確保系統和設備出現異常問題時，能及時得到解答與解決。

2024年，通過對全網在途車輛和駕駛員的管控，高危預警數據同比2023年下降53%。

事故處理

規範處理流程

- 事故信息上報：駕駛員第一時間將事故基本信息（時間、地點、人傷、車損、物損等）上報車隊
- 製作事故簡報：車隊瞭解信息後，30分鐘內製作事故簡報發送車隊管理部、推送至全網道路安全群
- 製作事故報告：現場事故處理完畢後，調取相關視頻並製作事故報告發送至車隊管理部、道路安全管控部
- 錄入系統：車隊將事故信息及時錄入星河系統
- 信息更新：事故結案或有進展時，車隊及時更新事故進展，完善信息

加強管控舉措

- 嚴抓過程數據：增加違規變道（含實線變道），彎道、匝道超速，異常天氣超速考核；每週新增監控員考核（每週不低於5人次），通過視頻巡檢增加高風險駕駛員篩選維度
- 落實過程問責：協同車隊管理部做好聯動，對篩選的違規操作行為作為高風險駕駛員進行過程問責，並進行專項改善（評估後方可繼續運營）
- 做好工作複盤：安排專人做好工作抽查及複盤工作

績效考核

2024年度安全考核秉持“以結果數據”為導向的原則，同時大力強化過程管控的考核力度。對於那些在過程中執行未到位，並且最終結果不佳的人員，將會影響其績效與年終獎勵；對於執行到位且效果優異的人員，會給予專項獎勵。在具體實施方面，有責事故指標完成情況與車隊安全管理人員績效緊密掛鉤；監控員需要對所監管車隊車輛進行分包，包乾監控員要對包乾車輛所發生的事故承擔連帶責任。

安全培訓

培訓部門	具體舉措	詳細內容
場地安全	應急管理能力提升	優化完善7套場地防恐防暴、自然災害救助等安全應急預案，全網落實每季度應急演練計劃
	月度學考	月度開展全員學考，覆蓋41萬餘人次，合格率從80%上升至97%
	安全手冊發放	印刷163,217本安全手冊，覆蓋所有中心及一級網點
道路安全	每月安全月例會	每月宣貫道路安全重點項目、核心隱患點、典型事故案例；向部分車隊下發風險隱患告知函
	季度研討會	每季度組織排名前五、後五車隊負責人開展研討會，研討安全風險及危害項並給出解決方案
郵路安全	重點網點抽查與培訓	在違禁品諮詢較多省份，定期抽查重點網點業務員條例知曉情況，對不知曉網點登記並組織專項賦能培訓，已在江蘇等6省區開展高危禁運品專項培訓，培訓網點人數1000餘人
	培訓視頻製作與推廣	製作網點三項制度規範操作培訓視頻，並在全網各省區推廣、培訓、宣貫；2024年總計12.23萬員工完成學習，學習完成率100%

安全培訓數據	單位	2024年
培訓場次	場次	28,030
參與人次	人次	1,183,574
員工覆蓋率	%	100
培訓時長	小時	2,000,042
人均培訓時長	小時/人次	77

安全統計	單位	2024年
因工死亡人數	人	6
因工亡故比率	%	0.02%
因工損失工作日數	天	1,161
損失工時事故率 (LTIFR) ⁷	百萬工時	1.44

⁷ 本年度對過去計算結果進行追溯和修正。

助力員工發展

中通快遞始終秉持“人才就是硬實力”的人才理念，將人才視為核心競爭力。公司不僅積極引才、科學激勵，全力營造卓越的工作環境，更心系員工生活。公司精心組織各類活動給予員工關懷，搭建完善的人才培訓與發展平臺，全方位助力員工職業發展，致力於打造穩定高效的人才梯隊，為企業長遠發展築牢根基。

管理制度升級



修訂《中通快遞集團員工晉升管理制度》

2024年初，公司全面複盤2023年晉升和積分提名實施過程中出現的問題，據此對《中通快遞集團員工晉升管理制度》和《中通快遞集團員工晉升積分管理辦法》的部分細節進行修訂。2024年2月，公司在內網公示修訂後的文件，使制度更貼合實際需求。



調整員工發展通道規劃

為優化集團人力資源配置，打造職業化、專業化組織，提升人才核心競爭力，同時為員工提供清晰的發展路徑，2024年1月，公司對現有集團員工發展通道規劃進行調整，細化部分通道的職級、職等和職務名稱，以適應集團發展需要。



規範公司職級體系

為給薪酬體系建立提供參考，公司人力資源中心聯動總部相關業務管理層，組織28個省市區管理中心開展崗位價值評估工作。

依據全網達成的共識，公司制定省市區管理中心各崗位職級配置標準，規範其職級體系。2024年2月，公司發佈《關於規範公司職級體系的通知》，內含《中通集團省市區管理中心各崗位職級地圖》與《中通集團中心各崗位職級地圖》。

培訓體系深化

報告期內，公司精心構建的“三大人才+三大賦能+一大平臺”人才培養體系（簡稱“331人才培養體系”）運行態勢良好，在2024年取得了如下進展。

• 三大人才培訓

培訓項目	百優之鷹 (雛鷹、飛鷹、雄鷹、精鷹)培訓	“藍天計劃”-管培生	梯隊人才培訓
培訓目的	提升員工管理意識，加強自我管理毅力，加快骨幹員工成長，滿足集團對高素質管理人才需求，提升中高層管理者領導力等	幫助初入職場管培生融入中通，認同企業文化，瞭解核心業務，掌握工作技能	保障各管理層人才數量和質量
培訓安排	雛鷹：每季度針對2級員工開展線上錄播培訓；飛鷹、雄鷹：跨年開展，分3階段，主題分別為“夯實業務基礎”“提升管理理念”“強化管理技能”；精鷹：線下集訓	從入職集訓開始，3年內以課程培訓、部門輪崗、導師帶教等形式培養	全網管理層至少儲備一位候選接班人，集團按“271”原則培養
2024年培訓情況	雛鷹：開展4期，2,607人參訓，前3期1,294人結業；飛鷹、雄鷹：2024級已到第二期，316人參訓；精鷹：線下集訓1期，92人參訓，課程《當責不讓》由外部講師講授2天	入職培訓14天，學習25門課程，近80人參加培訓	開展6期，183人參訓，104人結業，培訓對象依職級細分為儲備初、中、高級管理人員，其中儲備高階管理人員課程由內部講師針對性開發，並提供定制化賦能培訓



• 三大賦能培訓

培訓類別	培訓項目	2024年進展	重點內容
基礎保障培訓	新員工培訓	總部374名員工完成11門課程培訓	課程以《辦公安全》《廉潔教育》等通識、信息普及類為主
集團內部兼職講師培訓	兼職講師培訓	完成32名初級兼職講師選拔，30名學員通過，培訓模式改為“1+1 模式”	“1+1模式”指1個前期線上直播基礎輔導和1個線下集訓與考核認證，學員獲晉升積分需完成一次授課
省區專項賦能	各省管理中心賦能培訓	完成24個省區賦能培訓，賦能1,633人，平均培訓16小時，每省區單場3門課	滿足省區基礎培訓需求
	人才儲備培訓	開展8期，圍繞5個主題，約300人次操作管理層學員授課	緩解操作板塊人才缺失問題
	網點管理效能提升培訓	35個省區推選出53位優秀網點負責人參加，涵蓋11門課程，設專題環節	提升網點負責人管理能力

• 中通學園升級

2024年，中通學園課程上新，種類豐富、覆蓋面擴大，涵蓋客服、管理等多類課程。亮點課程“業務員258工作法”，經多地調研撰寫並配套視頻，超16萬業務員完成學習。同年，中通學園平臺瀏覽量超1.21億人次，訪客量近2,510萬人次。



業務員系列培訓

公司針對業務員技能提升開展系列培訓，整體學習完成率達70%。培訓全程採用線上形式，定點推送了4個系列課程，內容涵蓋業務員能力提升、降低末端投訴率學習以及掌中通使用操作講解。

報告期內，公司培訓團隊赴湖南、重慶等地開展實地調研後撰寫《業務員258工作法》，同步配套視頻課程，賦能超16萬業務員。通過培訓，達成顯著效果，業務能力考核低於70分人員的整改率從之前的57.59%提升至61.70%；派簽求助率從推送前的7.87%降至5.53%；掌中通業務中，業務員處理工單的占比從35%提升至55%，處理解決率也從78%提升至86%。公司針對業務員技能提升開展系列培訓，整體學習完成率70%。

不同類別員工人均受訓時數

類別	單位	2024年
培訓總時長	小時	317,971
職級	高級管理層平均時數	13
	中級管理層平均時數	6
	基層員工平均時數	14
年齡	29歲及以下員工	10
	30歲至50歲員工(含50歲)	16
	50歲以上員工	5
性別	女性員工平均時數	15
	男性員工平均時數	12

不同類別員工受訓人數及占比

類別	單位	2024年
職級	高級管理層受訓人數	126
	高級管理層受訓百分比	0.67
	中級管理層受訓人數	2,008
	中級管理層受訓百分比	10.67
	基層員工受訓人數	16,685
	基層員工受訓百分比	88.66
性別	女性員工受訓人數	5,709
	女性員工受訓百分比	30.34
	男性員工受訓人數	13,110
	男性員工受訓百分比	69.66

培訓投入項目	單位	2024年
總培訓場次	場	1,030
總受訓人次	人次	34,643
總受訓人數	人	18,819
人均受訓時長	小時	13
人均培訓投入金額	元人民幣	73
人力資本投資回報率		2.5
受訓人員占總人數百分比	%	76.88

心系員工生活

• 員工關愛

在追求卓越與可持續發展的道路中，公司始終將員工視為核心競爭力的源泉。公司工會積極作為，策劃並開展一系列豐富多彩的活動，全方位給予員工關懷，切實增強員工歸屬感，激發昂揚鬥志。

活動主題	活動內容	現場圖片
家庭互動	<p>中通快遞聯合華新鎮新時代文明實踐分中心、西朗口腔以及花田·草社開展母親節活動。參與者走進中通智慧物流展廳，瞭解物流運作流程；在專業花藝師指導下製作插花，借花束傳遞對母親的祝福；子女與母親在時光留影環節合影，定格美好瞬間。</p> <p>在上海、四川、江西、遼寧、潮汕等省市區管理中心舉辦兒童節關愛活動，設置親子互動遊戲，增進親子感情；開展科普教育，拓寬孩子知識面；組織遊戲競賽，激發孩子參與熱情；對有需要的家庭進行慰問幫扶，營造溫馨氛圍，促進員工家庭關係和諧。</p>	<p>母親節活動</p>  <p>兒童節活動</p> 
	<p>2024年，中通快遞連續第三年實施員工子女高考獎勵計劃。獎勵對象為全網入職滿一年及以上、2024年參加高考並被錄取且公佈在光榮榜的員工子女。具體獎勵標準為：考取清華、北大的員工子女獎勵10,000元，考取985院校獎勵8,000元，考取211院校獎勵5,000元。此外，子女獲得高校錄取通知的員工還可享受報到假期1天、接送服務與畢業後優先錄用。過去兩年，共計238名員工子女上榜，此計劃不僅踐行了企業價值觀，還弘揚了中通的“家文化”。</p>	<p>高考獎勵計劃</p> 
健康保障	<p>中通快遞總部工會聯合青浦區快遞行業聯合工會組織一線操作員、駕駛員40人，前往上海醫大醫院進行健康體檢。檢查項目涵蓋一般檢查、內科常規檢查、心電圖、肝功能、血常規、胸部CT檢查等項目。此次體檢，不僅讓員工全面瞭解身體健康狀況，也進一步增強了自我防護意識，實現了疾病“早診斷、早預防、早治療”的目標。</p>	<p>健康體檢</p> 

活動主題	活動內容	現場圖片
生活品質	<p>在中通快遞集團年度總部表彰大會暨迎新聯歡會上，公司為職工精心準備了雜技、舞蹈和喜劇小品等文藝節目，讓一線職工在工作之餘感受到歡樂和溫暖，增強了職工之間的凝聚力和團隊合作精神。</p> <p>此外，公司聯動上海市總工會開展“幸福直通車”公益市集專場活動。該公益市集由上海市工會牽頭，整合多方優質資源，將上海本土“中華老字號”等知名品牌引入，涵蓋食品、日化用品、醫療健康、文創休閒、服裝、家紡、優質農產品等類別，為職工提供產品諮詢、體驗、銷售服務。該活動豐富了員工業餘生活，並為他們提供了優質商品選擇。</p>	<p>迎新聯歡會</p>  <p>“幸福直通車”公益市集</p> 
法律科普	<p>中通快遞聯合青浦區總工會開展2024年青浦工會新就業形態勞動者法律講座。上海駟言律師事務所律師通過以案說法、以案釋法的形式，講解《工會法》《勞動法》等與新就業形態勞動者權益保障密切相關的法律知識。區人社局、區司法局等多部門現場發放了宣傳材料，提供法律諮詢服務，增強員工法律意識。</p>	<p>法律宣傳講座</p> 



“暖蜂行動”之應急救援培訓活動

快遞行業工作環境複雜，員工日常易遇交通事故、突發疾病等狀況。為提升員工自救互救與應急處置能力，中通快遞自2019年啟動“暖蜂行動”應急救援培訓，截至目前，已舉辦13次，超3,000位員工完成心肺復蘇和自動體外除顫儀相關課程，成為社會急救新力量。2024年6月安全生產月期間，集團總部聯動全國16個管理中心再次開展培訓，覆蓋一線及職能員工。

培訓聯合各地紅十字會、醫療機構等專業機構共同開展，內容涵蓋心肺復蘇術、AED使用方法、常見急救知識與突發事件應對策略。通過專業講師的理論講解、借助設備的實操演練，以及嚴格的考核認證，員工成功獲得急救證書。同時，中通在部分管理中心安裝了AED設備，如上海浦西管理中心，為急救爭取寶貴時間。

經系統培訓，員工掌握了急救技能，能夠在突發狀況下進行自救互救，提升了應對突發事件的能力，有助於在服務社會大眾和社區急救中發揮積極作用。該培訓不僅增強了員工安全意識與沉穩應對能力，也傳遞了“人人學急救，急救為人人”的公益理念，同時提升了快遞行業的社會形象。



“暖蜂行動”員工心理關愛活動

在快遞業務旺季，一線快遞員工面臨工作壓力大、節奏快的挑戰，心理健康問題尤為突出。為維護員工身心健康，提升心理健康意識，中通快遞2024年在全國十地（上海、江蘇等）開展“暖蜂行動”之“從心開始，溫暖同行”員工心理關愛活動，此活動已是連續舉辦五年的“暖蜂行動”重要部分。

通過知識宣傳、舉辦講座、開通24小時輔導熱線等方式，公司強化了心理健康知識宣教工作；現場還設置了“修身養心”等心理撫慰攤位，並開展互動遊戲、手工紮染體驗活動，幫助員工在輕鬆氛圍中學習心理調節方法。

活動成效顯著，員工對心理健康問題認識提升，並掌握科學調節方法，通過活動，員工有效釋放了壓力、提升了工作積極性。此外，活動還增強員工凝聚力，提升歸屬感與幸福感。



企業文化

為進一步增強員工歸屬感，提升團隊凝聚力，中通快遞積極組織各類豐富多彩的企業文化活動。希望員工在參與活動的過程中，能深入領會企業的核心價值觀與使命，在互動合作裡鍛煉並提升團隊協作能力，從而更加緊密地團結在企業的發展目標之下。

亮點維度	具體內容	主要成果
融入地方賽事	深度融入桐廬品牌賽事，完成桐廬騎行、馬拉松、游泳等系列賽事。	助推家鄉發展，讓中通人加深對公司瞭解，提升品牌形象，在更多媒體平臺展現品牌。
創新活動形式	重視員工體驗，關注基層及省市區員工需求，舉辦“家庭日”活動聚焦一線員工	提升員工幸福感，優化總部舉辦活動模式，為省市區提供展示機會。
深化春晚系列	2024年度迎新聯歡活動線上直播，觀看人次56.1萬，舉辦年夜飯與團拜會等活動	擴大社會影響力，推動品牌建設，樹立企業良好形象，增強員工認同感與歸屬感，加深員工與公司情感紐帶，進一步提升員工滿意度和忠誠度

員工溝通

中通快遞高度重視與員工的溝通交流。2024年6月13日，浙北管理中心杭州中心舉辦新員工交流懇談會，約140人參與，新員工就工作流程、設施及福利建言，相關負責人積極回應並承諾改進，增強了新員工歸屬感。同年12月20日，上海管理中心在冬至舉辦“第四季度快遞員權益保障懇談會”，近20位網點、快遞員和客服代表參會，通過分享交流、互動參觀等環節，負責人傾聽並記錄問題，並將持續推進此類活動，以提升快遞員幸福感。此外，公司打造“有話直說”平臺，方便一線員工向總部反饋意見建議。公司全力提升流程效率，加強總部與網點協作，力求高效解決員工問題，進一步提升員工滿意度；報告期內，公司開展員工滿意度調查，內容涵蓋員工工作狀態、心理健康情況等內容。此次滿意度調查覆蓋率達71%，調查結果顯示超88%的員工感到滿意。



共建富美鄉村

在鄉村振興與共同富裕的時代宏圖中，中通快遞勇擔使命。洞察農產品流通困境，以科技為筆，繪就農產品上行新畫卷。憑藉創新舉措與高效服務，搭建城鄉互通橋樑，為鄉村經濟跨越式發展注入澎湃動力。

中通無人機服務秭歸臍橙飛躍長江

2024年11月，中通快遞以科技創新賦能農產品物流，在湖北省秭歸縣啟用“無人機+無人車”配送體系，為秭歸臍橙派送提供了全新解決方案。借助智慧物流技術，一箱箱臍橙在24小時內跨越長江天塹，從枝頭迅速抵達餐桌，開啟了高效新鮮的旅程。

在秭歸縣九畹溪鎮桂坪村，四架農用採摘無人機同時升空，僅用10分鐘，便將農戶果園裡20筐、總計2,000斤的臍橙，從山上穩穩運送到了家門口的空地。隨後，秭歸網點的中通快遞員迅速接力，將每筐約120斤的臍橙整齊碼放在貨車上。下午6點半，滿載臍橙的貨車準時發車，踏上前往武漢的幹線運輸之旅，次日清晨，這些新鮮的臍橙便順利抵達武漢。

在秭歸，中通的無人機定制服務如同貼心管家，村民只要下單，中通便即刻上門服務。中通無人機負責採摘，貨車直接開到果農家門口，從家門口發貨到轉運中心，整個過程一氣呵成，運輸時間大幅縮短6小時。

無人機的廣泛運用，徹底改變了傳統的臍橙運輸模式。它不僅讓村民從繁重的搬運工作中解脫出來，還省去了雇車將臍橙運至代收點的環節。如此一來，轉運成本顯著降低，效率卻大幅提升，同時，物流的安全性也得到了更好的保障，真正實現了讓農產品高效出山，助力鄉村經濟發展。



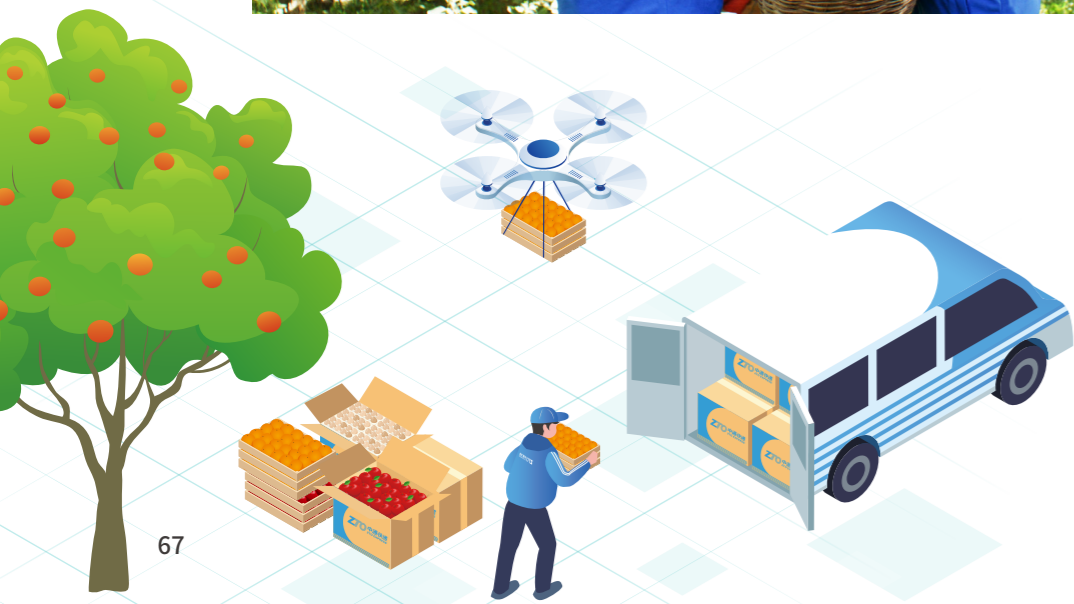


中通助農直播，服務阿克蘇蘋果出疆

在新疆阿克蘇，中通快遞積極作為，多管齊下助力蘋果運輸。通過直播，搭建起農戶與消費者線上溝通的橋樑，讓消費者更直觀地瞭解阿克蘇蘋果的品質。為保證蘋果在運輸途中的新鮮和完整，中通統一定制專屬包材，用心守護每一份美味。運輸環節則由旗下“中通好快”產品擔綱，幫助農戶跳過中間商，實現“從田野到餐桌”的直接對接，最大程度保證農戶收益與消費者體驗。

自2024年秋季以來，阿克蘇蘋果搭乘中通快遞的高效物流網絡，每日發單量穩定在3,000單左右。從2024年11月至2025年2月，預計發貨量可達140萬單，高峰期時，日均發貨量更是高達2.5萬單左右，數字背後是市場的認可與中通的可靠服務。

除了阿克蘇蘋果，中通還致力於推動新疆更多特色農產品走向全國年貨市場。在新疆開通多條物流專線，在西安設立中轉集運倉，整合物流資源，優化運輸路徑。開通冷鏈專線，搭配多個新增航空航班，保障農產品新鮮、快速送達。旗下大型無人機也在新疆廣袤大地上開展送貨任務，通過科技賦能，突破地理限制，讓新疆特色農產品跨越千山萬水，走進千家萬戶，為全國人民的年貨清單增添豐富選擇。



廣行社區公益

中通快遞深諳企業與社會一脈相連，始終堅守初心，投身公益事業。在教育扶智、綠色環保、社區共建等領域，開展多元公益項目與志願服務，以細微行動，踐行社會責任，積極反饋社會。



中通公益助學助力河北省承德市平泉市宋杖子小學教育

中通於2020年出資為宋杖子小學新建綜合性教學樓，新校舍建設面積約1,600平方米，每個教室均安裝了多媒體一體機，並配備電腦室、圖書室、活動中心以及運動場。2022年，中通為學校更新教學輔具和設備；2023年，中通捐建了新操場，為孩子們提供了媲美城市的活動場地；2024年9月，“早改水”校園廁所改建也在中通的資助下完成。

多年來，中通快遞持續關注公益助學，並通過“扶貧”“扶志”“扶智”相結合的形式，通過捐資助學、免費運輸愛心物資等多種多樣形式，參與各界愛心的傳遞，主動參與到愛心助學、教育扶貧事業中。



“圓夢1+1”愛心助學公益活動

2024年，“圓夢1+1”活動步入第十三個年頭。中通快遞集團聚焦偏遠地區教育需求，攜手政府部門、全國管理中心與社會各界，持續拓展公益版圖。因多年堅守，“圓夢1+1”愛心助學公益小組獲“2024年感動上海年度人物提名獎”，備受社會認可。

3-7月，中通倡導並聯合全國十個管理中心共同參與“圓夢1+1”助學活動，收集愛心物資，提供舊衣物“0元寄”公益服務。8月，總部舉辦公益市集活動，籌集到的每一筆善款全部用來支援雲南等貧困地區學生教育事業。同時，聯動華新鎮為貧困地區學生們捐獻178箱愛心物資，預估價值超11萬元。

自2020年起，中通快遞“圓夢1+1”愛心助學公益項目還聯合上海市青浦區愛心助學促進會，共同組織開展扶貧助學活動，通過集中捐贈和發動中通員工“一對一”資助相結合的形式，為偏遠地區的孩子們提供6到9年的學業所需費用支援，截至目前已累計資助414人次，並且仍在持續中。



以誠信為墨 書長治篇章

中通快遞以法治合規、生態優先為雙輪驅動，深化現代企業治理與環境管理體系。公司構建“三會一層”治理架構，強化董事會ESG職能，將廉潔文化融入業務鏈，通過“清風行動”實現全員合規培訓，建立供應商審查機制，提升治理透明度。同時，公司創新採用“智慧節水+循環經濟”模式，大力推進綠色化改造，深入拓展新能源及循環包裝材料的應用，完成多個樞紐的節能減排升級工作。展望未來，公司將兼顧發展與安全，憑藉制度創新與科技助力，構建可持續發展的全新模式。

我們關注的議題

- 公司治理
- 合規與商業道德
- 多元化與包容
- 風險管理
- 廢棄物管理
- 水資源管理
- 包裝材料使用

對應的SDGs



我們的行動

- 通過打造獨立和多元化管治，優化董事會績效薪酬體系
- 持續優化風控合規，完善內部審查機制，開展內部審計，優化內部風險管理
- 開展反腐內審及反腐培訓，進一步踐行商業道德理念
- 規範包材使用，減少環境影響
- 完善水資源、廢棄物管理，助力潔淨生態



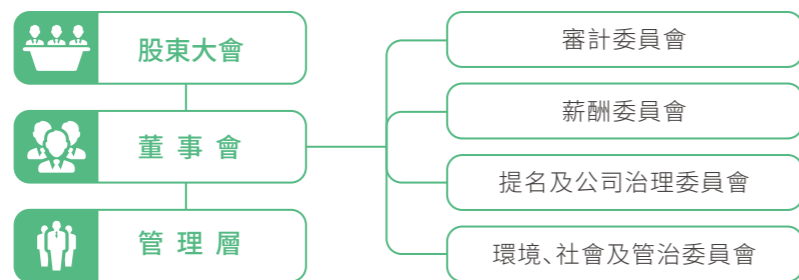
保障合規經營

合規穩健的公司治理是企業發展的基石，中通快遞始終以恪守合規、誠信為前提，開展所有經營活動。我們通過持續夯實公司治理，加強風控合規管理，切實落實廉潔企業文化，維護各利益相關方的長期利益，全面提升公司經營韌性，以實現可持續發展。

公司治理

科學規範的公司治理是建設可持續發展企業的基礎，中通快遞以持續完善治理體系及有效的治理機制為前提，嚴格遵循國家及交易所的相關監管要求及規範：《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司股票上市規則》，打造穩健有效的治理體系。

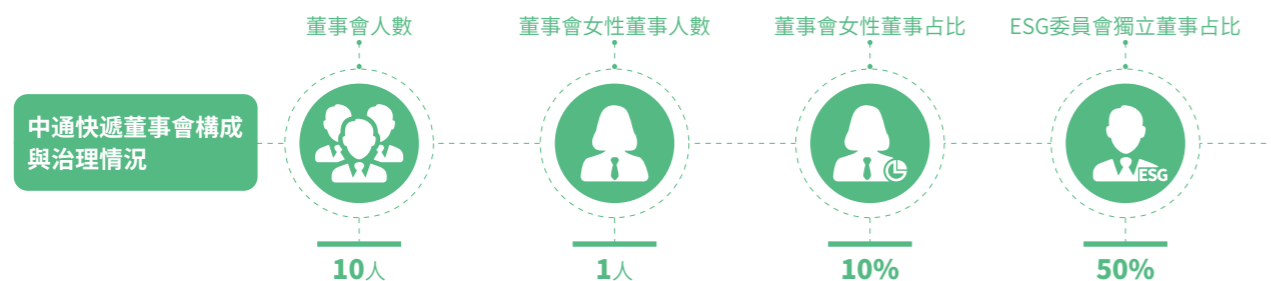
• 公司治理架構



中通快遞構建股東大會、董事會和管理層協同互補的公司治理體系，董事會具備完善的決策機制，下設專門委員會：審計委員會、薪酬委員會、提名及公司治理委員會、環境、社會及管治委員會，各委員會嚴格按照公司內部制度和實際管理需求，規範落實管理決策，並為董事會的決策提供專業精準的決策支援，形成權責分明、互相協調的治理機制，有力保障公司和股東的合法權益。

• 董事會獨立性與多元化

中通快遞堅信公司治理體系的多元化可以積極推動企業發展、提升企業綜合價值。基於多元化原則，公司在甄選董事候選人時，除考察候選人專業技能、職業操守、個人誠信等方面外，同時綜合考慮候選人的國籍、性別、年齡、文化、民族、種族及文化背景等因素，結合業務模式及實際工作，對各領域人才合理任用。依據相關法律法規及監管要求，公司聘任獨立董事，現有董事會成員擁有風險管理、互聯網、人工智能、金融等領域的豐富經驗，以多元的背景和視角為公司發展提供有效的決策支援。



• 績效和薪酬

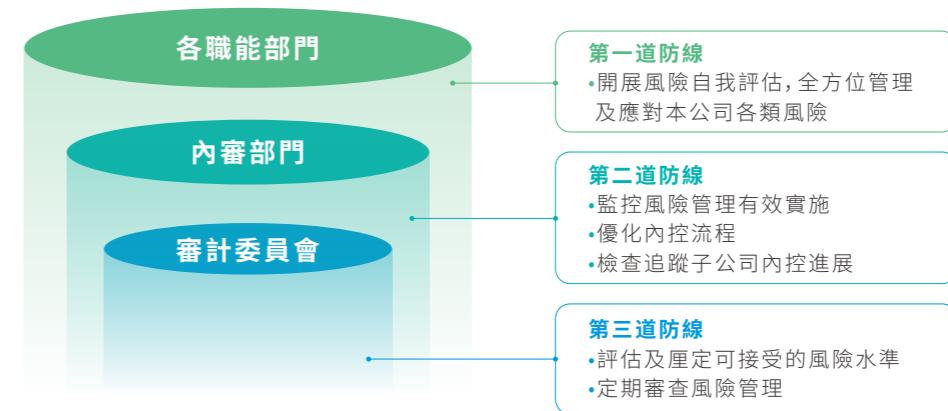
中通快遞薪酬委員建立透明合理的薪酬政策及架構，對董事會治理績效開展年度自評，促進董事及員工履職能力。我們將ESG績效指標納入董事會業績考核標準中，與董事會績效掛鉤，考核內容包括：ESG體系建設、風險管理及關鍵指標績效等，從而形成以可持續發展理念為核心的薪酬激勵機制。

風控合規

中通快遞高度重視合規治理及風險管控，建立完善的風險管理組織體系，規範和加強公司內部管理，將風控合規貫徹至公司運營各環節，切實做好風險防控，以達到公司的可持續發展。對內，公司遵守《薩班斯-奧克斯利法案》(SOX) 法規要求，圍繞找、防、控三個環節，明確公司內部治理風險管理規範。對外，我們制定《中通快遞集團供應商管理制度》，考察供應商履約能力、誠信情況、反腐敗合規執行情況，優化供應商資源、規避採購合規風險。本年度，公司針對違規供應商開展商業道德培訓，並將違規情節嚴重者納入失信名單。

風險管理體系

中通快遞建立並持續優化風險管理體系，明確公司審計委員會、內審部門、各職能部門在風險控制種的職責分工，覆蓋公司全部業務部門及成員企業。



中通快遞“三道防線”架構

• 風險識別與管控

中通快遞定期開展風險識別與評估工作，依據SOX規定，對公司內部風險（尤其影響財務的重大風險）進行全面排查，識別各項流程中的關鍵風險因素，建立相應的風險控制措施，提高企業的風險防控能力。本年度，公司識別出的主要風險包括系統權限管理中的潛在風險，如權限與實際業務角色不匹配、角色權限濫用等，以及供應鏈管理過程中產生的穩定性風險、質量風險和成本風險等。針對上述風險，公司採取了多項措施，全面梳理並重新分配全域角色權限，優化實時變更機制，確保崗位變動時權限同步調整；同時，優化供應商准入、考核等管理流程，規範供應商的選擇、准入以及評定等流程，以有效降低相關風險。

此外，公司還開展新興風險識別工作。除氣候風險外，公司還識別出因數位化轉型可能引發的潛在風險，包括系統相容性差異、數據安全保護以及網絡攻擊防範等問題。為此，公司建立多維度緩解措施：

 <h3>持續投入與更新</h3> <ul style="list-style-type: none"> 定期評估技術更新的必要性和可行性 加大對新技術的投資，確保技術與市場需求相匹配 積極開發新系統模組以適應新業務發展需要，提高運營效率和服務質量 	 <h3>加強網絡安全防護</h3> <ul style="list-style-type: none"> 建立健全完善的網絡安全管理制度 定期進行系統安全檢查和升級，強化防火牆、加密技術、入侵偵測系統等安全措施 對員工進行網絡安全培訓，提高其安全意識和防範能力 	 <h3>加強備份與恢復</h3> <ul style="list-style-type: none"> 新建異地災備機房，定期備份重要數據，確保在系統故障或數據丟失的情況下能夠快速恢復業務運營 搭建良好的系統數據備份體系，為積極嘗試新業務形態提供有力的系統技術層面支援
--	---	--

• 內部控制

公司於2024年制定《中通快遞集團審計制度》《中通快遞集團網絡監察管理條例》《合規審查措施實施手冊》，進一步明確內部審計監察的權力義務，確保審計監察在正確的範圍內行使，使中通員工及網點的合法權益得到有效保障。2024年，公司對侯馬轉運中心、湖南婁底、浙南黃岩電商服務部開展合規審查工作，通過審查，相關業務部門的整體的合規經營意識和水平均有明顯提升。

• 風險文化建設

中通快遞每年為全體員工及各級管理層提供風險管理培訓，定期聘請外部機構對公司所有董事（含執行董事、非執行董事、獨立董事）開展風險管理培訓。同時，公司還面向供應商開展合規培訓，通過內外雙重加碼，持續強化員工及合作夥伴對風險管理的認識和風控意識，築牢風險防範的堅實防線。

外部供應商合規培訓

中通快遞不僅對內加強風險管理，還致力於規範並穩定與外部供應商的合作關係。2024年12月，中通快遞舉辦外部供應商合規論壇，對《中通快遞集團供應商管理制度》與商業道德知識進行詳細解讀，50餘家供應商代表參會。通過案例通報，供應商們深入瞭解了公司的合作規範與要求。此外，中通還開展圓桌會議討論，促進公司與供應商之間的交流，共同探討合規發展路徑。

商業道德

中通快遞將商業道德管理視為公司治理的重中之重，秉持著誠信經營理念和廉潔價值觀，嚴格遵守國家法律法規的要求，持續優化商業道德審計機制，以“清風行動”為主線，不斷推進廉潔經營、反貪腐體系搭建，完善舉報投訴機制，積極宣貫反腐工作，以堅決反對任何形式的貪汙腐敗和不正当競爭。

• 商業道德與反腐敗

中通快遞崇廉尚潔，要求全體員工以誠信理念和態度開展工作，涵養風清氣正的企業環境，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反貪汙賄賂法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國刑法》和《中華人民共和國監察法》等國家政策法規，制定了《廉政監察實施條例》《商業行為和道德守則》等一系列廉潔管理制度，明確公司全體員工嚴格杜絕腐敗、賄賂、舞弊、洗錢、不正當競爭、利益衝突、破壞環境、傷害健康與安全等行為，並將相關廉潔要求拓展至供應商及承包商層面。

此外，為進一步夯實公司內部商業道德管理水準，我們將商業道德表現與員工績效掛鉤，並同時將反腐敗和賄賂政策適用於慈善捐贈和政治捐贈等活動。

• 反貪腐審計

中通快遞每年開展反腐敗與商業道德審計，並根據具體業務需要，進行不定期專項審查，並制定相關審查制度，由董事會審計委員會監督，網絡和廉政監察室作為獨立主管部門，對全部運營地、所有業務及承包商開展反腐敗與商業道德審計。2024年，為夯實內部商業道德治理，開展廉潔審查22次，覆蓋超620家網點。報告期內，公司未發生腐敗賄賂、歧視與騷擾、洗錢或內幕交易相關事件；公司通過內部自查發現內部行賄受賄事件30起，客戶隱私泄露事件1起，利益沖突事件12起，上述事件均已按照公司相關管理制度和處理辦法及時處理。

針對廉潔巡查過程中發現的問題，我們與各部門協作開展糾正提升行動。針對突出個人問題，開展廉政談話；針對差旅報銷，員工自行提報流程，避免額外超規接待；針對萬元採購業務，加強對可能存在的替票報銷、未签合同、對私報銷行為的審查力度，嚴審慎批。2024年，公司制定了《中通快遞管理層廉政談話工作規定》，開展對各級員工的廉政談話。

• 反貪腐培訓

中通快遞高度重視遵規守紀、崇廉尚潔的氛圍營造，公司面向董事、全體員工及供應商開展多種形式的廉政宣貫活動，幫助其瞭解公司商業道德準則，識別工作所涉及的商業道德事件，並簽署《合規承諾書》，以確保遵守商業道德。



多種教育形式，加強廉政宣貫，築牢腐敗防線

中通快遞“清風行動—廉潔教育宣傳周”

2024年12月，中通快遞開展“清風行動—廉潔教育宣傳周”活動。通過廉政宣貫、組織廉潔從業專題研討會、放映廉政微電影、完善廉潔教育陣地、發佈清風中通朋友圈等方式，讓廉政建設工作深入人心。2024年，共計開展廉政宣傳活動153次，拍攝廉政微電影2部。

重要節日廉潔示警

在中秋、國慶等廉潔問題易發的時間段，在公司內部發佈廉潔從業通知，引導員工自警自戒，築牢拒腐防變的思想堤壩。

拓寬暢通舉報渠道

中通快遞積極拓寬信訪渠道，夯實開誠佈公的溝通環境，除了可通過電子郵件、電話、信函、預約來訪、廉政舉報平臺等途徑向公司進行舉報外，我們將集團有話直說平臺和廉政舉報平臺打通，認真構築全網舉報線索平臺，將有效舉報渠道傳遞到全網員工，引導員工依法依規舉報，並發佈了《廉政舉報獎勵辦法》。此外，我們也鼓勵供應商及其他合作夥伴參與廉潔誠信的監督。

同時，公司嚴格保密舉報人個人信息、舉報辦理情況等信息，嚴格禁止對舉報人的打擊報復行為，保護舉報人不因舉報而遭受解雇、降職、停職、職場歧視和偏見等不合理對待。



夯實環境管理

中通快遞在董事會的帶領下，完善環境治理，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，並制定《中通環境政策》，指導公司在運營中實現可持續發展，提升資源使用效率，持續改善環境績效，減少對環境的不利影響；在運營過程中，公司依據ISO14001環境管理體系開展環境治理，也不斷監控自身的各類環境指標，定期報告環境問題，與利益相關方開展環境治理溝通，不斷提升環境治理效率。

公司內部環境政策對運營各環節進行監督約束，涵蓋運營和業務設施、產品和服務、配送、廢棄物管理、盡職調查、並購和收購等環節；政策適用範圍也涵蓋供應商、承包商、服務提供者及其他關鍵業務商業夥伴。

報告期內，公司通過ISO14001環境管理體系年度審核工作，未發生年度環保違規重大處罰事件，年末也無應計環境負債。



水資源管理

中通快遞嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國水法》，持續完善水資源利用和保護的內部管理制度。公司所有業務活動用水均來自市政用水，不直接從自然取水。

公司在業務及辦公流程中都嚴格貫徹各項節水舉措，充分開展各環節水資源使用效率評估工作瞭解所在區域市政給排水條件、水資源狀況及氣候特點，進行全面分析，以切實完善存在的水資源利用不當問題，並及時調整，形成水資源利用方案，提升水資源利用效率；我們也在日常的培訓宣貫中向員工傳遞公司的節水理念，督促其節約、高效用水。

公司制定年度水資源管理目標，通過各項節水、替代水源使用、水循環措施以達成目標。



水資源 ⁸	單位	2024年數據
取水量 ⁹	萬噸	758
排水量	萬噸	720
耗水量	萬噸	38
水耗密度	噸/百萬元人民幣	8.56

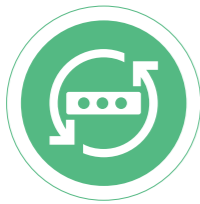
⁸ 公司水資源來源主要為市政供水。

⁹ 本年度對過去計算結果進行追溯和修正。

廢棄物治理

中通嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《國家危險廢棄物名錄》及《國家郵政局關於全面加强生態環境保護堅決打好污染防治攻堅戰的實施意見》等法律法規；為確保污染物及廢棄物的合規排放，針對業務流程中產生的廢棄物，如皮帶、油料廢物等開展廢棄物評估，以確定其種類和數量，並將其交由專業機構回收處理，保證廢棄物均得到合規處理。

報告期內，我們制定污染物及廢棄物管理目標，並在目標指引下開展廢棄物治理，開展以下重點舉措：



采用低能耗低汙染設備技術工藝，如：輸送設備滾筒結構，引進免維護無汙染傳動結構，降低設備由於潤滑導致的環境汙染



對設備的使用產生的廢料，如：皮帶、油類廢料，交由專業機構進行回收處理，可以將廢棄潤滑油進行再生利用，避免對環境造成汙染



在辦公環節，逐步將各類流程移至線上，推行無紙化辦公



廢氣 ¹⁰	單位	2024年數據
總排放量	噸	8,012
氮氧化物 (NOx)	噸	7,364
硫氧化物 (SOx)	噸	9
顆粒物	噸	639

廢棄物排放量	單位	2024年數據
無害廢棄物總量	噸	11,696
有害廢棄物總量	噸	121

¹⁰ 廢氣排放物來源於柴油車輛，廢氣排放量計算參照香港聯交所《上市規則》《附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》。



開展員工環保培訓，賦能員工環保技能

公司為增加環保袋的使用壽命，增加周轉次數，開展網點環保袋操作培訓；培訓圍繞規範使用環保袋及操作中注意事項展開；以期減少循環袋損失率及遺失率，降低滯留率，從而提升環保袋循環使用次數及使用率，達到減少廢棄包材的效果。



附錄一：關鍵績效匯總

關鍵績效指標	單位	2022年	2023年	2024年	
業務績效					
業務量	億件	244	302	340	
服務網點數	個	31,000	31,000	31,000	
國內分撥中心	個	98	99	95	
自動化分揀設備	套	458	464	596	
幹線運輸車輛數	輛	11,000	10,000	10,000	
幹線運輸線路數	條	3,750	3,900	3,900	
高運力甩掛車數	輛	9,700	9,200	9,400	
環境範疇					
直接能源使用					
柴油	噸	420,256	444,284	461,778	
間接能源使用					
外購電力	兆瓦時	558,351	681,557	765,452	
能源消耗					
直接能源消耗	噸標煤	612,355.02	648,856.31	681,496.33	
間接能源消耗	噸標煤	68,621.33	83,763.42	94,074.06	
綜合能源消耗	噸標煤	680,976.35	732,619.73	775,570.39	
能耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.192	0.191	0.175	
溫室氣體排放					
直接排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	1,324,339	1,402,275	1,497,388	
間接排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	318,428	388,692	410,742	
其他間接排放 (範圍三)	透明膠帶	噸二氧化碳當量	1,718	2,151	2,655
	面單	噸二氧化碳當量	49,251	54,537	70,298
	其他	噸二氧化碳當量	78,945	98,277	117,390
溫室氣體排放總量 (範圍一+範圍二+範圍三)	噸二氧化碳當量	1,772,680	1,945,932	2,098,473	
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量/萬元人民幣	501	507	474	
	千克二氧化碳當量/件快遞	0.073	0.064	0.062	

關鍵績效指標	單位	2022年	2023年	2024年
水資源				
總取水量*	萬噸	885	742	758
廢棄物				
無害廢棄物總量	噸	3,168	9,464	11,696
無害廢棄物排放密度	噸/百萬元人民幣	0.090	0.246	0.264
有害廢棄物總量	千克	3,936	97,568	120,579
有害廢棄物排放密度	千克/百萬元人民幣	0.112	2.540	2.720
廢氣排放物				
硫氧化物	噸	7.96	8.40	8.85
氮氧化物	噸	7,241	7,313	7,364
顆粒物	噸	599	624	639
包裝耗材				
包裝物料總量	噸	57,383,105	64,617,003	86,687,647
包裝物料密度	千克/百萬元人民幣	1,622.05	1,681.91	1,957.68
電子面單使用率	%	100	100	100
累計投入綠色循環中轉袋	萬個	3,225	4,415	5,343
綠色回收裝置累計投入	個	25,327	26,683	28,017
總部採購瘦身膠帶的比例	%	100	100	100
環保培訓				
環保培訓	次	10	12	13
社會範疇				
員工概況				
員工總數	人	24,888	23,554	24,477
全職員工	人	24,888	23,554	24,477
兼職員工	人	0	0	0
男性員工	人	15,941	15,072	15,636
女性員工	人	8,947	8,482	8,841

關鍵績效指標	單位	2022年	2023年	2024年
29歲及以下員工	人	6,753	5,771	6,191
30歲至50歲員工	人	14,982	15,031	15,216
50歲以上員工	人	3,153	2,752	3,070
高級管理人員女性員工比例	%	18	18	18
少數民族員工比例	%	5.52	5.88	6.22
殘疾員工比例	%	0	0	0
員工流失率	%	24.09	24.32	23.35
男性員工流失率	%	22.68	22.40	22.21
女性員工流失率	%	26.48	27.50	25.28
29歲及以下員工流失率	%	35.67	35.21	34.49
30-50歲員工流失率	%	18.69	20.12	18.99
50歲以上員工流失率	%	18.38	18.99	17.03
中国国籍(含港、澳、台)流失率	%	/	22.91	23.31
外籍員工流失率	%	/	60.92	25.70
柬埔寨員工流失率	%	/	20.11	0.00
老挝員工流失率	%	/	27.12	35.37
泰國員工流失率	%	/	81.01	93.75
職業健康安全				
百萬工時損失工時工傷率	百萬工時	1.32	1.40	1.44
因工亡故的人數	人	7	8	6
因工亡故比例	%	0.03	0.03	0.02
員工培訓				
員工培訓次數	次	334	302	1,030
員工培訓總時長	小時	55,465	194,780	34,643
員工培訓覆蓋率	%	27.85	41.35	76.88
員工平均受訓時數	小時	8	20	13

關鍵績效指標	單位	2022年	2023年	2024年
男性員工受訓人數	人	4,159	6,431	13,110
女性員工受訓人數	人	2,773	3,308	5,709
高級管理人員受訓人數	人	21	189	126
中級管理人員受訓人數	人	821	2,026	2,008
基層員工受訓人數	人	6,090	7,524	16,685
客戶服務				
客戶滿意度	分	91	94	96
每萬件客戶投訴數量	次	/	1.99	1.95
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	%	—	—	公司不生產實物產 品, 主要提供快遞服 務, 不涉及回收產品

附錄二：ESG指標索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2024 環境、社會與 管治報告
A. 環境		
層面 A1	排放物	
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	氣候變化應對 夯實環境管理
關鍵績效 指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	氣候變化應對 夯實環境管理 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 A1.2	直接(範疇1)及能源間接(範疇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)。	氣候變化應對 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 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)。	夯實環境管理 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 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)。	夯實環境管理 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 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。	氣候變化應對 夯實環境管理
關鍵績效 指標 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。	夯實環境管理
層面 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。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	氣候變化應對 綠色行動 夯實環境管理
關鍵績效 指標 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)。	氣候變化應對 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	夯實環境管理 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 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。	氣候變化應對 夯實環境管理
關鍵績效 指標 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。	夯實環境管理
關鍵績效 指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	綠色行動

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2024 環境、社會與 管治報告
層面 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。	氣候變化應對 綠色行動 夯實環境管理
關鍵績效 指標 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。	氣候變化應對 綠色行動 夯實環境管理
層面 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。	氣候變化應對
關鍵績效 指標 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。	氣候變化應對
B. 社會		
層面 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。	傳遞員工關懷
關鍵績效 指標 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雇員總數。	傳遞員工關懷 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	傳遞員工關懷 關鍵績效匯總
層面 B2	健康與安全	
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇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。	傳遞員工關懷
關鍵績效 指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	傳遞員工關懷 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	傳遞員工關懷
關鍵績效 指標 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。	傳遞員工關懷
層面 B3	發展及培訓	
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	助力員工發展
關鍵績效 指標 B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓雇員百分比。	助力員工發展 關鍵績效匯總
關鍵績效 指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	助力員工發展 關鍵績效匯總

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2024 環境、社會與 管治報告
層面 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。	傳遞員工關懷
關鍵績效 指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	傳遞員工關懷
關鍵績效 指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	傳遞員工關懷
層面 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。	鍛造責任鏈路
關鍵績效 指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	鍛造責任鏈路
關鍵績效 指標 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。	鍛造責任鏈路
關鍵績效 指標 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。	鍛造責任鏈路
關鍵績效 指標 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。	鍛造責任鏈路
層面 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。	篤行客戶優先
關鍵績效 指標 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。	不適用公司業務情況
關鍵績效 指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	篤行客戶優先
關鍵績效 指標 B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	厚植創新底蘊
關鍵績效 指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用公司業務情況
關鍵績效 指標 B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	篤行客戶優先

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2024 環境、社會與 管治報告
層面 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。	保障合規經營
關鍵績效 指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	保障合規經營
關鍵績效 指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	保障合規經營
關鍵績效 指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	保障合規經營
層面 B8	社區投資	
一般披露	有關以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。	共建富美鄉村 廣行社區公益
關鍵績效 指標 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)。	共建富美鄉村 廣行社區公益
關鍵績效 指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	共建富美鄉村 廣行社區公益



總部地址：上海市青浦區華新鎮華志路1685號

中通官網：www.zto.com

郵遞區號：201708

