

股票代码：603056

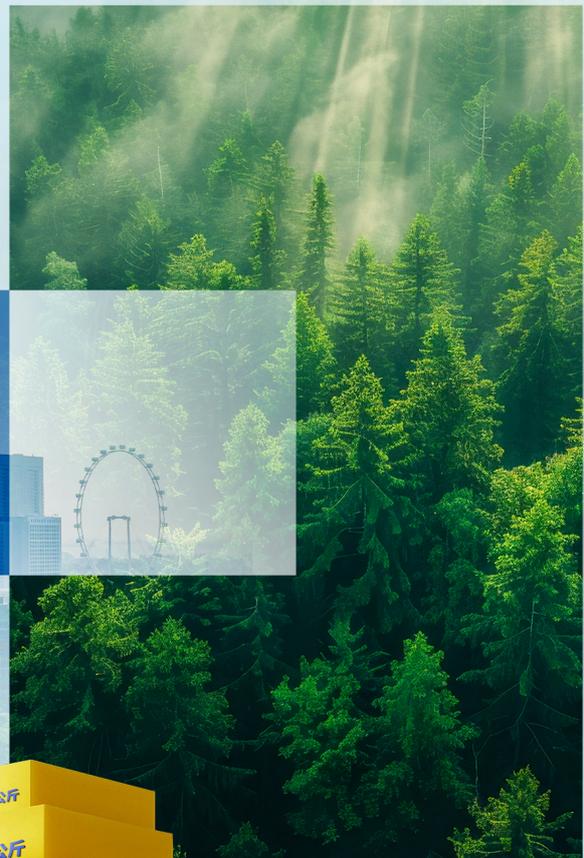


2024 年度

环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT

德邦物流股份有限公司



目录

CONTENTS



01 关于本报告

04 责任致辞

05 数说2024

走进德邦 07

公司简介	07
股权结构	09
企业文化	10
发展历程	11
品牌建设	13
企业荣誉	14

追求持续发展 15

可持续发展治理	15
利益相关方沟通	17
重要性议题管理	18

专题:开拓蓝海 深化“两进一出” 21

物流进村 构建农村快递物流辐射网	21
物流进厂 建设工业互联快递服务网	27
物流出海 开发国际快递智能跨境网	29

合规治理 夯实发展根基 33

紧跟党建发展	35
健全治理架构	36
优化风险管控	40
廉洁建设为本	43
维护股东权益	45

践行环保 守护绿色家园 47

应对气候变化	49
低碳运输与绿色供应链	52
绿色包装与循环经济	53
倡导绿色办公	54

科技赋能 打造优质服务 57

汇聚多元主业	59
创新驱动发展	62
臻于品质服务	65
可持续供应链	70
严守信息安全	73

关爱员工 共筑和谐社会 77

保障员工权益	79
携手员工成长	86
筑牢安全防线	91

恒守初心 践行社会责任 95

助力乡村振兴	97
勇为解危救难	99
践行公益活动	100

附录 101

关键绩效表	101
指标索引	109
意见反馈	115

关于本报告

本报告是德邦物流股份有限公司（以下简称“公司”）自 2018 年以来向社会公开发布的第七份年度环境、社会及公司治理 (ESG) 报告。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，旨在向股东与投资者、客户、供应商、员工、政府及监管机构等利益相关方披露公司 2024 年度在环境、社会与公司治理 (ESG) 方面的理念及实践绩效。



报告范围

本报告以“德邦物流股份有限公司”为主体，包括下属分子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。



报告时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（简称“报告期”）。为增强本报告的对比性和前瞻性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。



报告编制依据

- 上海证券交易所《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）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）



数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。



确认及批准

本报告于 2025 年 04 月 24 日获公司董事会批准，并与年报同期发布。董事会承诺对报告内容进行监督，并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述，对内容真实性、准确性和完整性负责。



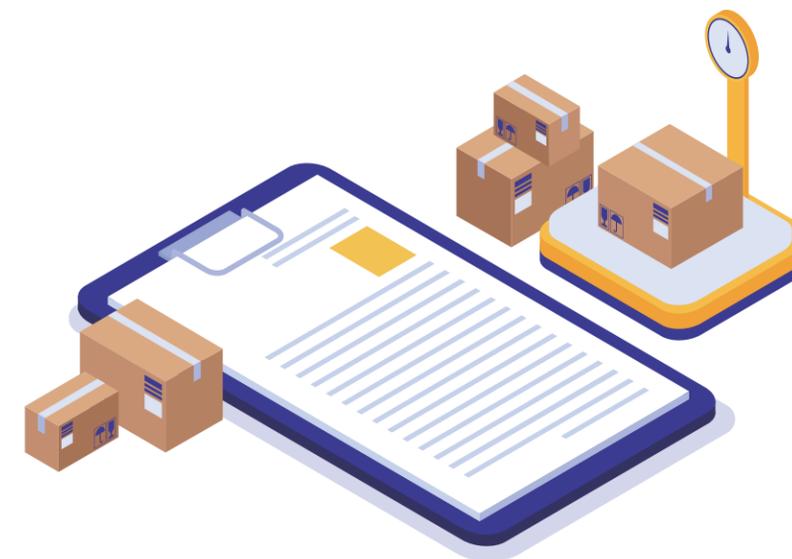
称谓说明

为便于表述和阅读，德邦物流股份有限公司在报告表述中使用“德邦股份”“德邦”“公司”或“我们”表示。此外，报告中的“国家”“政府”均指中华人民共和国及其行政机构。文中涉及简称内容的释义参照《德邦物流股份有限公司 2024 年年度报告》中释义部分。



报告获取

本报告以电子版式发布，电子版报告可在德邦物流股份有限公司官方网站（<https://www.deppon.com>）或上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）查询和下载。





责任致辞

◇ 不忘初心，稳中求进

面对复杂多变的外部环境，德邦快递坚持以客户为中心，聚焦核心业务，优化运营效率，推出时效产品，加大销售资源投入，不断提升服务质量。同时我们持续加大科技投入，推动数字化转型，构建智慧物流体系，以科技赋能业务发展，提升企业核心竞争力。2024年，公司实现营业收入稳步增长，为未来发展奠定了坚实基础。

◇ 绿色物流，低碳未来

公司积极响应国家“双碳”战略，将绿色发展理念融入企业运营各个环节。我们持续推进绿色运输、绿色包装、绿色仓储等举措，探索新能源车辆应用，优化运输路线，减少碳排放。同时，我们积极参与行业绿色标准制定，推动绿色物流生态体系建设，为实现物流行业低碳转型贡献力量。

◇ 以人为本，回馈社会

公司始终坚持以人为本，关注员工成长与发展，为员工提供良好的工作环境和平台。我们积极开展员工培训，提升员工技能水平，完善员工福利保障体系，构建和谐劳动关系。公司积极响应国家政策，深入践行“两进一出”，助力乡村振兴，强化现代物流对社会民生的服务保障。积极践行社会责任，当发生自然灾害时，德邦第一时间打开绿色通道，保障救灾物资送达受灾现场。同时，德邦已连续多年春节不打烊，保障客户寄递体验。

◇ 透明高效，诚信经营

我们注重董事会成员的多样性，确保决策的全面性和科学性；建立健全风险管理体系，识别和应对潜在风险，确保公司运营的稳定性和可持续性；坚守商业道德与诚信经营，维护与投资者良好关系，促进企业稳健运行；定期发布 ESG 报告，公开公司治理、环境保护和社会责任方面的信息，接受社会监督，提升公司透明度。

◇ 拥抱变化，共创未来

展望未来，公司将继续秉持“以客户为中心”的理念，拥抱变化，不断创新，为客户提供更加优质、高效、便捷的物流服务。公司将持续深化 ESG 实践，将可持续发展理念融入企业战略，与各方携手共进，共创美好未来！

数说2024



经济效益

营业收入 **403.63** 亿元 同比增长 **11.26%**

归属于上市公司股东的净利润 **8.61** 亿元 同比增长 **15.41%**

经营活动产生的现金流量净额 **33.36** 亿元 同比增长 **2.09%**

总资产 **169.70** 亿元 同比减少 **3.10%**

研发投入 **1.84** 亿元



治理绩效

董事会女性董事占比 **28.6%**

反商业贿赂与反贪污培训覆盖率 **100%**

重大风险事件 **0** 次

上证 e 互动平台互动回复率 **100%**



环境绩效

温室气体排放总量 **330.66** 万吨二氧化碳当量



社会绩效

员工总人数 **74,839** 人

员工培训投入 **531** 万元

女性员工占比 **17.6%**

社保覆盖率 **100%**

劳动合同签订率 **100%**



走进德邦

公司简介

公司于 1996 年在广东省成立,2004 年首创“卡车航班”业务,以“空运速度,汽运价格”的低价高效运作模式快速占领快运中高端市场;2013 年公司开始布局快递业务,旗下明星产品“3.60 特惠件”作为大件快递的雏形迅速赢得市场认可;2018 年公司成功在上海证券交易所主板上市(股票代码:603056),实现了新的飞跃。凭借强大的网络覆盖、先进的信息技术系统和专业的服务团队,公司在国内外市场上建立了良好的品牌声誉。德邦快递深耕大件市场,包含全公斤段快递、零担、整车、空运、仓储与供应链和跨境等综合性业务,为客户提供全供应链场景解决方案。



◆ 股权结构



◆ 企业文化

宣传语 超过3公斤, 大件发德邦

使命 物畅其流, 人尽其才



◆ 发展历程

1996 年

德邦快递前身“崔氏货运公司”成立。

2006 年

公司成为首家开启校园招聘的物流企业，提前布局关键人才梯队。

1998 年

承包中国南方航空（集团）公司老干部货运处，创新推出空运合大票的物流新模式。

2010 年

凭借全年 26.2 亿元的营业收入，一跃成为中国公路零担物流领域的龙头企业。

2013 年

公司大件快递业务正式上线，旗下明星产品“3.60 特惠件”作为大件快递的雏形迅速赢得市场认可。

2015 年

正式进军供应链业务，标志德邦向综合性物流迈出关键一步。

2016 年

正式开启国际业务，提供陆、海、空多式联运服务和跨境一体化解决方案。

2018 年

在上交所上市，简称“德邦股份”（代码：603056），品牌名称更名为“德邦快递”，全面聚焦大件寄递市场。

2020 年

引入战略投资者，提升公司整体效益和长期竞争力。

2021 年

收入突破 300 亿，持续优化网络，推动末端变革，夯实底盘建设。

2022 年

公司加入京东集团。

2023 年

公司与京东物流进行快运网络融合¹。

2024 年

收入突破 400 亿，推进产品分层，时效升级，重新聚焦快运市场。

注¹：网络融合项目指京东物流股份有限公司将原独立运营的快运业务的中转、运输等环节交由公司操作。

◆ 品牌建设

公司注重品牌建设，积极打造优质品牌印象，通过发布形象 IP 等方式，带动优质品牌走进千门万户。

德邦飞象

德邦以“负重强、速度快”的飞象为原型，结合德邦大件快递纸箱，创作了一个承载快递盒的飞象。“大象”给人以“稳重踏实”的印象，与德邦“扛重、踏实、值得信赖”的品牌形象十分契合；飞象可爱的表情彰显德邦快递员“亲切服务”的精神；飞象承载的 3 个不同公斤段的快递盒，体现从 3 公斤到 60 公斤再到 500 公斤都是德邦快递擅长的领域。

昵称 德邦飞象
 职位 德邦首席快递官/终身代言人
 生日 2024年1月1日
 口头禅 超过3公斤，大件发德邦
 擅长 及时揽收 专业打包 送货上楼
 优点 有力量、有担当、靠谱

◆ 校园寄递

公司自 2013 年开始，始终专注于校园寄递业务，目前已经形成了一系列的专业化服务流程，为毕业生们提供一站式的行李寄递解决方案，简化了以往繁琐的寄递步骤，显著提高了运输的效率和安全性。

>>

案例

2024 年 6 月 9 日，公司以“超过 3 公斤，毕业大件发德邦”为主题，走进清华校园，为毕业学子提供一站式的快递寄递咨询与服务。公司快递小哥现场为清华学子提供咨询服务，耐心讲解公司的快递运输流程和免费搬运等服务。同时，公司还在现场设置了互动展台，清华学子们可以凭学生证参与抽奖活动，奖品包括平板电脑、充电宝、太阳伞、小风扇、优惠券等。




◆ 企业荣誉

荣誉名称	授予单位
2024 年五星级诚信企业	中国企业改革与发展研究会 中国合作贸易企业协会
2024 年中国物流杰出企业	中国物流与采购杂志社
常务理事单位	中国物流与采购杂志社
年度中国影响力物流企业奖	第四届物流产业创新峰会组委会
AAAAA 物流企业	中国物流与采购联合会
副会长单位	中国物流与采购联合会
2023 年度青浦区百强优秀企业	上海市青浦区人民政府
中国零担三十强 & 全网快运十强	运联智库
绿色物流可持续发展践行者	运联智库
2023 “绣花精神”新时代榜样 ESG 可持续发展案例	羊城晚报报业集团
“慈善帮困 爱满人间”奖状	上海市慈善基金会



追求持续发展

可持续发展治理

公司高度重视可持续发展，将其深度融入战略规划、风险管理和日常运营中，积极响应国家物流行业发展战略，制定符合自身实际的可持续发展战略。通过在公司治理、环境保护、科技创新、人才培养和社会责任等领域的持续探索与实践，致力于推动公司可持续健康发展，为社会的可持续发展做出积极贡献。

公司设立 ESG 支撑小组，由证券部牵头负责，覆盖各部门相关负责人，开展 ESG 资料及数据收集与汇总、编制与审核等工作，推动落实各项 ESG 行动计划。未来，公司将持续重视 ESG 治理的整体表现，持续优化 ESG 治理体系，逐步推进公司朝着可持续发展的方向稳健前行。



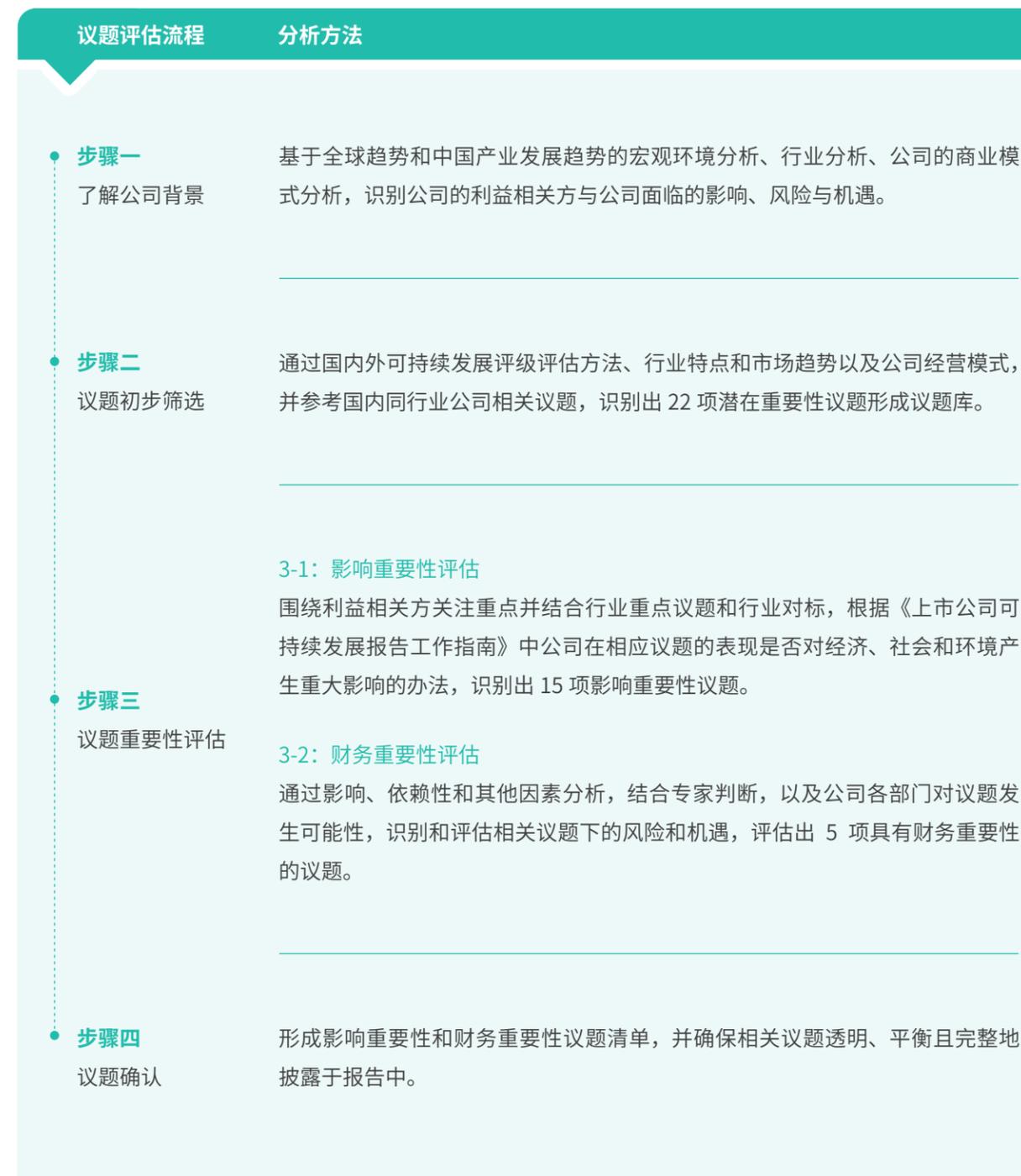
利益相关方沟通

公司积极识别利益相关方及其期望与诉求，持续完善与利益相关方的沟通机制，及时了解和回应各利益相关方的期望与诉求，携手共创可持续发展价值。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 投资者及股东	公司稳健经营 防范经营风险 透明信息披露 持续投资回报	规范公司治理 信息及时披露 业绩说明会 / 投资者活动 线上互动平台
 员工	健全薪酬福利 保障健康安全 加强培训与发展 保障员工权益	健全人力资源管理体系 加强职业健康保障 系统全面的培训 员工工会
 供应商	建立良好合作关系 诚信互惠 遵守商业道德	供应商交流与培训 合规采购 完善采购政策
 客户	保障产品安全和质量 提供优质服务体验 保护客户隐私安全	专业服务团队 健全服务机制 数智化转型
 媒体及公众	透明信息披露 良好媒体关系	媒体采访 提供新闻稿件
 公益组织或社区组织	践行社会公益 支持社区建设	志愿服务 公益活动
 政府及监察机构	响应国家战略 坚持依法纳税 促进就业发展	响应乡村振兴战略 现场检查 信息公开
 行业协会或科研机构	技术交流 人才发展	加强科研合作 举办校园招聘会 院校来访参观活动

重要性议题管理

公司高度重视重要性议题的识别与管理，参考《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）》和 GRI Standards 等国内外披露标准的评估方法，引入影响重要性和财务重要性的分析视角，识别和评估重要性议题，具体实施步骤如下：

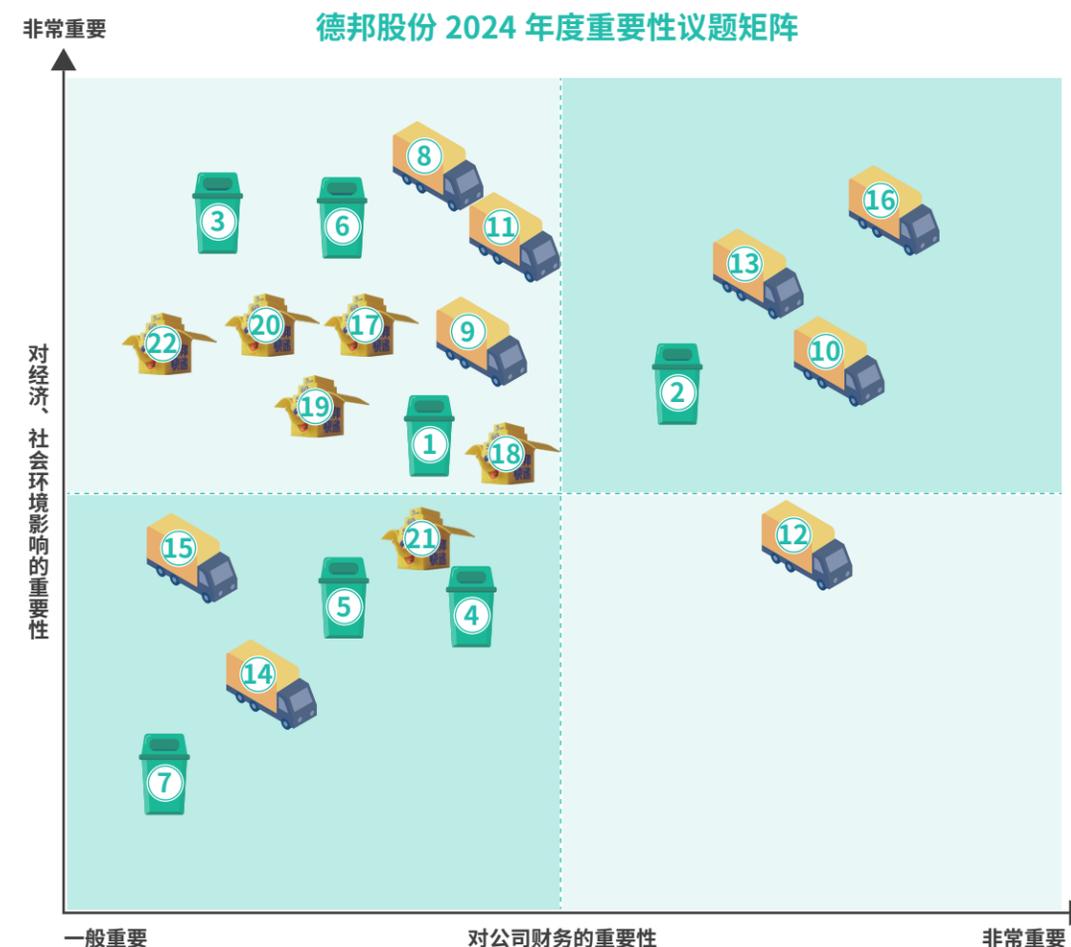


2024 年议题库

议题范围	议题名称	较上年变化
环境议题	环境合规管理 应对气候变化 能源利用 水资源利用 废弃物处理 循环经济 生态系统和生物多样性	<ul style="list-style-type: none"> 根据《指引》议题，能源管理改为能源利用，水资源管理改为水资源利用，废弃物管理改为废弃物处理，统一议题名称； 议题应对气候变化与双碳目标响应合并为应对气候变化，议题绿色运营与环境保护合并为环境合规管理，绿色包装调整为循环经济，拓宽议题内涵； 根据《指引》要求，新增议题生态系统和生物多样性。
社会议题	保护员工合法权益 人才培养与发展 职业健康与安全 创新驱动 产品安全与服务质量 数据安全与客户隐私保护 供应链安全 社会贡献 乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> 议题合规雇佣和员工权益与薪酬福利合并为保护员工合法权益； 根据《指引》要求，新增议题创新驱动，议题行业交流合并进创新驱动；议题客户满意度与负责任营销合并改为产品安全与服务质量，拓宽议题内涵；议题社会公益拆分为社会贡献与乡村振兴，细化议题内容； 根据《指引》要求，议题客户隐私与数据安全改为数据安全与客户隐私保护，议题供应商管理改为供应链安全，统一议题名称。
治理议题	公司治理 风险管控 反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争 利益相关方沟通 党建工作	<ul style="list-style-type: none"> 议题公司治理、董事会多元化、信息披露与投资者关系管理合并为公司治理，拓宽议题内涵； 根据《指引》要求，议题商业道德拆分为反商业贿赂及反贪污和反不正当竞争，细化议题内容。

重要性评估结果

基于议题库，从财务重要性和影响重要性两个维度形成形成重要性议题矩阵。



- | | | | |
|---------------|-----------------|----------------|------------|
| 01. 环境合规管理 | 02. 应对气候变化 | 03. 能源利用 | 04. 水资源利用 |
| 05. 废弃物处理 | 06. 循环经济 | 07. 生态系统和生物多样性 | |
| 08. 保护员工合法权益 | 09. 人才培养与发展 | 10. 职业健康与安全 | 11. 创新驱动 |
| 12. 产品安全与服务质量 | 13. 数据安全与客户隐私保护 | 14. 供应链安全 | 15. 社会贡献 |
| 16. 乡村振兴 | | | |
| 17. 公司治理 | 18. 风险管控 | 19. 反商业贿赂及反贪污 | 20. 反不正当竞争 |
| 21. 利益相关方沟通 | 22. 党建工作 | | |

专题



开拓蓝海 深化「两进一出」

公司高度重视国家乡村振兴发展战略,严格遵守《“十四五”现代物流发展规划》以“两进一出”工程,助力乡村振兴,强化现代物流对社会民生的服务保障,延伸物流服务价值链条,构建可持续物流新生态。

◆ 物流进村 构建农村快递物流辐射网

农村寄递物流是农产品出村进城、消费品下乡进村的重要渠道之一,对满足农村群众生产生活需要、释放农村消费潜力、促进乡村振兴具有重要意义。近年来,公司利用自身业务优势,不断健全县、乡、村寄递服务体系,补齐农村寄递物流基础设施短板,推动农村地区流通体系建设,扩大快递可到可派的服务范围,实现乡乡有网点、村村有服务,农产品运得出、消费品进得去。

截至 2024 年底,公司拥有末端网点 7,773 个,乡镇覆盖率约 94.94%,同比提升 1 个百分点,构建起乡村振兴“快车道”。

作为大件配送领导者,德邦凭借强大的直营优势和大件物品寄递服务能力,不断激活城乡快递市场活力,建立起高效安全的生鲜农产品运输体系,在 100 多个专业市场品类中打造了标准化的寄递方案,实现了“南果北上、北果南输”,加速全国大市场的生鲜物资流动,打破地方特产的区域限制,让千家万户随时享用新鲜美味。同时,公司采取组合策略,将服务触角延伸至偏远地区,促进农村消费升级和帮助农产品外销,在促进果农、商户增收的同时,拉动了地方经济的向前跃进。

组合策略

与各地政府签订农产品采购战略合作协议,实现上门取送货,为全国各地农民和消费者解决“最后一公里”的难题;

定制绿色包装,以专业的包装方案保证农产品在运输途中的完好性;

推出产地直发线路,实现从采摘到目的地的直达配送,针对偏远地区则采用专门线路直发;

充分利用德邦“邦安选”等自有电商平台,将各地农产品上架,助力产品外销。

2024 年,公司主动承担助农兴农的重任,充分发挥直营、大件优势,帮助各地特色农产品寄送至全国,构建起高质量的助农快递通道。

>> 德邦助力广安蜜梨“畅”达四方

七月高温时节,德邦通过提供高效、专业的物流服务,助力广安蜜梨远销北京、上海、广州、深圳等地,帮助果农们将丰收的果实转化为实实在在的收入。

为了确保蜜梨在运输途中的完好无损,德邦特别定制了专业化包装,采用纸隔板和泡沫托两款包装材料的组合方式,有效保护蜜梨免受挤压和碰撞,从而保证蜜梨的口感。正值蜜梨采摘阶段,为了帮助客户尽早将蜜梨揽收寄走,快递员每天提前抵达果园,帮助果农采摘、打包,将服务做到实处,以实际行动助力农户增收。

案例



>> 一路领“鲜”,助力齐齐哈尔牛羊肉“食”力出圈



年终岁尾,天气转凉,全国各地对于牛羊肉的需求激增,为保障牛羊肉的鲜美口感,德邦根据客户不同的时效需求,提供当日达、次日达、隔日达等产品,可保证跨省最快 6 小时内妥投,全国平均时效 6-12 小时。同时,德邦提供专业的定制包装,有效防止湿气和其他腐败因素进入,保证肉品的新鲜安全,助力齐齐哈尔牛羊肉销往祖国大江南北,以“食”力出圈,让更多消费者品尝这份鲜美。

案例



>> 德邦高效运输将甜蜜送全国

水蜜桃成熟上市的时节，德邦积极响应市场需求，为水蜜桃量身定制专业运输解决方案。专业化包装方面，德邦提供纸箱、珍珠棉、海绵垫等材料，外层使用塑封机实现整体包装；时效性方面，德邦定制特快专递和航空大件次日达服务，让水蜜桃以更快的速度抵达消费者的手中。德邦凭借专业的服务和高效的运输，将这份甜蜜与新鲜从乡村传递到城市的每一个角落。

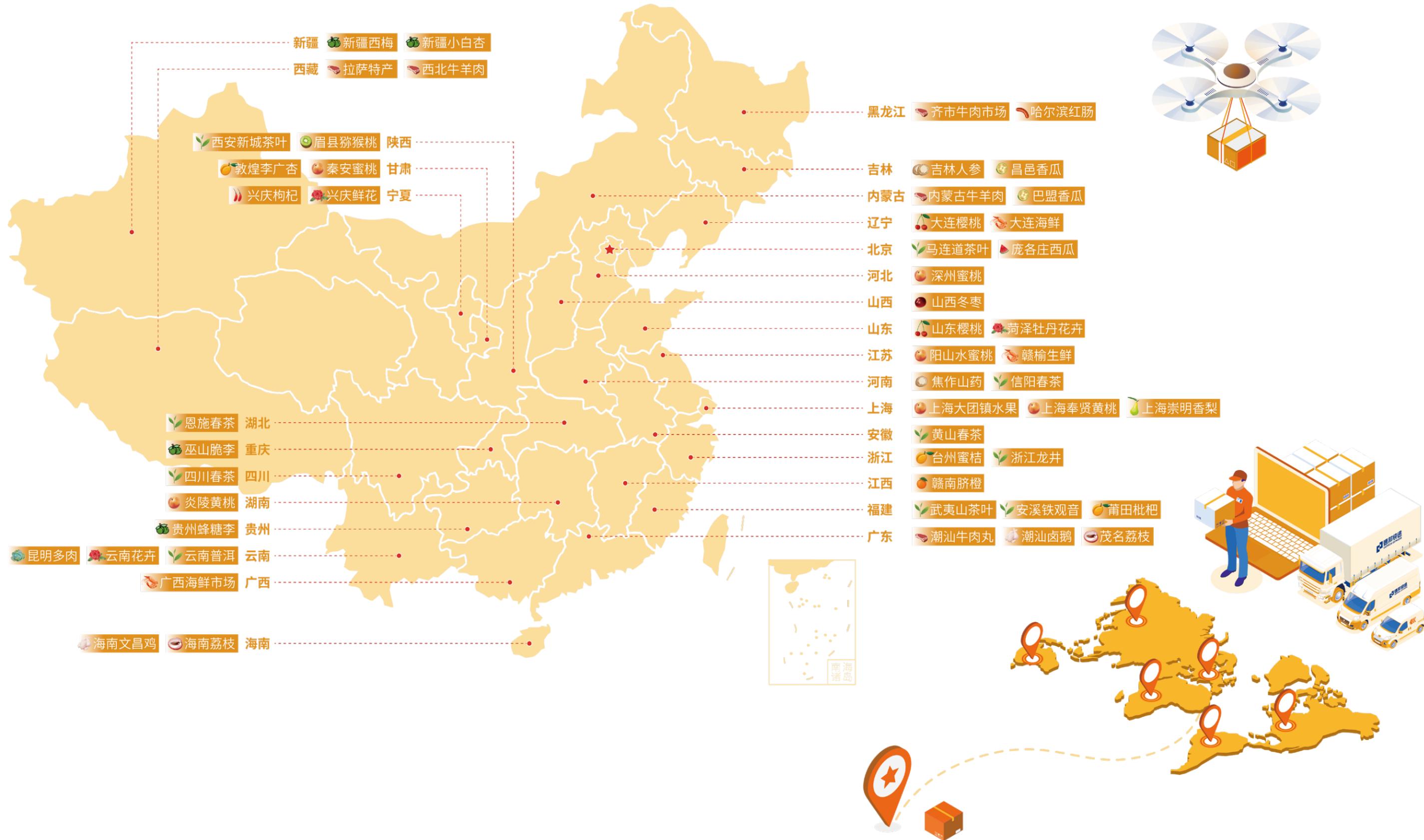


>> 德邦护航苹果从枝头到舌尖的新鲜跃迁

立冬节气一过，又到了苹果成熟的季节。德邦迅速进入忙碌季，通过创新联运模式直发 6 条线路，覆盖货量 40%，整体时效平均提升 38 小时。另外，德邦注重服务优化，提供 100% 送货上门服务，满足客户的多样化需求，通过不断优化的物流方案，助力阿克苏苹果和烟台苹果走向更广阔的市场，持续书写着小城大业新篇章。



◆ 2024年德邦农产品空运情况



◆ 物流进厂 建设工业互联快递服务网

公司秉承国家的号召,贯彻“两业融合”的理念,持续推进“物流进厂”战略,为企业提供供应链配送系统的一体化服务,不断加速现代物流的转型升级,深入挖掘现代物流关键领域的潜力。

公司始终坚信“物流进厂”是物流业服务实体经济的关键路径,公司围绕客户需求不断深化仓储配送等供应链服务,通过定制化服务、数字化技术和供应链集成系统,直接嵌入制造企业的生产、供应链、流通等环节,助力降本增效,并不断优化“厂到家”“厂到店”的直链模式,为客户提供高效、敏捷的物流服务。

截至报告期末,公司累计共有仓库 195 个,遍布全国各地,总面积超 126.45 万平方米。

 1	定制化服务 仓库布局规划,实现高效快捷配送;仓配、运营管理梳理,高效低成本运营;可视化销售数据
 2	精细化管理 标准化、规范化管理,明确人员作业流程;合理高效库区摆放规划,节省货物进出厂时间;多预案大促设计
 3	数字化管理 自主研发并集成 CPS (客户自助系统)、DPC (订单调配系统)、WMS (仓库管理系统)、TMS (运输管理系统),实现公司供应链数据实时共享,满足客户多场景系统需求,大幅提升工作效率
 4	多样化配送 实现集中管理,统一调度配送资源,降低成本;配送全程记录供追溯,预防异常事故发生;多场景发货,实现碎片化管理
 5	项目制服务 完善的项目服务机制、专业的项目团队,针对性项目解决方案
 6	智能化投入 引入自动化分拣设备、智能路由系统及“防暴力分拣”技术,提升分拣效率 AI 算法优化运输路线,里程减少,提升燃油效率
 7	全链路服务 受益于国家家电以旧换新政策,公司与家电厂商合作,提供从厂区到消费者的全链路服务

>> 多场景发货解决鞋服行业寄递痛点

在鞋服行业领域,我们为鞋服客户提供从工厂、仓库、门店等多个地点及多样化场景的发货支持。服务范围涵盖订单接收、货物揽收、中途转运、终端派送以及退货处理等五大核心环节,有效助力企业实现对全渠道线上订单的精细化管理。在货物揽收环节,公司凭借强大的 IT 系统支撑,成功实现与大客户系统的无缝对接、单号预置及即时扫描贴标功能,覆盖电商、O2O 模式、逆向物流等多元化业务场景,切实实现从包含下单、揽收、转运、派送、退货在内的全流程一站式服务。



案例

>> 酒类行业供应链全环节解决方案

公司针对酒类行业高峰期销售渠道多样化、碎片化等痛点,提供定制化、一件代发等云仓服务,提高酒企出货效率,实现“一盘货”管理。运输方面,公司通过整拼、联运和产地直发的模式,解决了门店调拨、零售经销时效性慢的问题,帮助酒企提升链路效率,降低成本。此外,公司依托科技力量,打造数智化场景化解决方案,帮助酒企实现全国统筹、异地调货、多仓分发仓货、统一对账、统一结算等功能。

针对某酒企客户货物价值高、溯源管理难、容易窜货,以及运输中的中转多、货损严重且派送时效难保证等痛点,德邦为客户定制了供应链一体化的解决方案。结果显示,48 小时覆盖率由 84.6% 提升至 96%;核心品质交付全面达标,包括 100% 发运及时率、零损耗和零遗失。实现末端全流程可视,节省客户订单跟单管理成本 30%,效果显著。



案例

◆ 物流出海 开发国际快递智能跨境网

公司近年来积极布局国际物流市场，依托其国内大件配送与供应链管理优势，逐步推进“物流出海”战略，重点服务于跨境电商、外贸企业及海外华人市场。通过搭建跨境干线网络、合作海外仓资源、优化清关体系，公司在东南亚、欧美等主要贸易区域推出了 FBA 进仓、电商小包、国际快件、国际联运、海外仓配等多个产品，提供头程进仓、门到门国际快递、直邮小包裹、贸易 / 国际展会 / 批量采购的运输，以及大小件一件代发、海外供应链等服务，全场景覆盖跨境商家的物流需求。面对持续增长的跨境物流需求，德邦将持续关注市场需求变化，不断优化产品与服务，致力于成为跨境物流领跑者，成为助力企业出海、推动跨境电商持续提质增效的重要力量。

截至报告期末，公司国际业务覆盖美国、欧洲、加拿大、日韩、东南亚、港澳台等 **220** 多个国家及地区，提供海运、空运、班列、陆运等多式联运服务，开通 **1,950** 条线路。



» 2024 亚马逊全球开店跨境峰会

案例

2024 年 12 月 9 日，高质量出海，创新链未来—2024 亚马逊全球开店跨境峰会在南京国际博览中心开幕。展会现场，亚马逊 SPN 服务商德邦快递亮相展区，全面展示了服务于各场景的物流解决方案，工作人员详细解答了关于跨境电商、FBA 物流发货等问题，助力跨境商家提前进行业务布局。据了解，亚马逊 SPN 服务商是经过官方严格审核和认证的第三方服务提供商，选择亚马逊 SPN 服务商，意味着服务质量和效率有保障，且服务内容与价格相匹配。德邦正是凭借专业的服务体系和丰富的实战经验，拥有大量成功的客户案例和良好的市场口碑，已成为国际品牌成功拓展海外市场的坚实支撑。





>> 无缝对接“丝滑”走货，立体式产品布局满足多元化需求

中国假发看许昌。作为全球最大的发制品产业基地，这里各种各样的发制品远销世界 120 多个国家和地区。数据显示，“许昌假发”常年居全球速卖通海外热销榜前 3 位，每天全球销量达 4 万套，跨境电商成为许昌外贸经济高质量发展的“新引擎”。

早在四五年前，德邦快递即与知名假发品牌客户开展深度合作，助力其产品飞往美国、欧洲等地。作为一家集发制品及发用纤维原料的研制、开发、生产、销售于一体的发制品专业公司，客户的时尚产品备受国内外消费者青睐，畅销北美、西欧、亚洲、非洲的 40 多个国家和国内 100 多个大中城市。如今双方的合作流程已经十分“丝滑”，发货时微信群对接需求后，德邦快递小哥上门取货，统计相关产品资料，发出后工作人员及时回传单号，并继续跟踪轨迹，直至产品最终安全抵达。同时，德邦快递还为客户提供上门提货、代报关服务、保价服务以及月结账期等增值服务。此外，针对客户不同的销售目的地，德邦快递也为其开展针对性服务，对于欧洲业务，提供海运和空运服务，海运 25 天送达，而空运仅需十天左右。美国则采取海运业务，帮助品牌降本增效。



>> 专业服务赢得信赖，推动商家打开境外鞋服市场

德邦国际业务：专业服务助力鞋服企业跨境出海，让德邦快递赢得了客户的信赖。自 2020 年起，厦门某鞋服贸易公司依托德邦国际业务，高效开拓海外市场：1 精准解决仓储痛点：客户仓库偏远且容量不足，德邦提供上门接货 + 网点仓储托管服务，销售团队每日主动提货并协调周转，化解仓储瓶颈。2 优化“泡货”物流成本：针对鞋服体积大、运输成本高的难题，通过渠道重组 + 重泡比方案调整，为客户降低超 10% 物流支出。3 严控出货风险：销售主动协助货物二次核验，及时发现标签错误并紧急修正，避免物流纠纷；客服定制全链路跟踪表，同步亚马逊政策与货运异常，售后响应时效≤2 小时。4 口碑驱动增长：凭借稳定服务与团队专业度，客户周出货量超 1,000 箱，并带动同行合作。德邦持续深耕跨境物流，以黑五网一旺季保障方案助力中国品牌抢占全球商机。

以客户需求为导向，以专业服务为基石，德邦快递国际业务已成为众多跨境商家信赖的合作伙伴。未来，德邦快递将持续优化跨境物流解决方案，提升服务品质，助力更多跨境商家把握黑五网一等销售机遇，为更多中国品牌出海提供强有力的物流支撑，实现业务的快速增长与突破。



合规治理 夯实发展根基

良好的公司治理是公司实现可持续发展的重要基础。德邦将责任治理深度融入公司发展和运营中，全面提升合规治理水平，加强内部控制和风险管理，全力构筑稳健、透明、可持续的企业发展环境。

- 35 紧跟党建发展
- 36 健全治理架构
- 40 优化风险管控
- 43 廉洁建设为本
- 45 维护股东权益

16 和平、正义与强大机构



紧跟党建发展

党建体系

公司始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十大精神，聚焦新兴领域党建带团建工作实际，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，全力推动各项工作顺利开展。

近年来，公司顺应市场环境变化结合自身发展情况，逐步做出业务架构调整。公司党总支紧跟公司发展步伐，报告期内，以公司业务架构为方向新增 9 个党支部，实现党建与业务的有机融合。

公司党组织不断加强一线员工入党积极分子队伍建设，不断壮大后备力量，加强一线员工的事业心、责任心，在发展党员时始终贯彻执行党章规定标准，确保发展人员质量，持续提高党员队伍素质，扩大基层党员在基层工作中的模范带头作用，进一步增强基层党组织的凝聚力、战斗力，使基层党组织能更好地服务群众。

截至报告期末，公司共有党总支 1 个，党支部 24 个，党员人数 625 人，共召开党委会 73 次。

党建活动

德邦党委围绕新时代党的建设总要求，严格落实“学思想、强党性、重实践、建新功”的学习总要求，定期开展主题教育工作，并不断探索创新学习形式，开展丰富多样的党建活动，促进党的理论知识与实践经营深度融合。报告期内，公司创新“党建+业务”模式，将党建工作与业务工作深度融合，有效提升工作效能；开展“党员先锋岗”活动，充分发挥党员先锋模范作用，推动各项工作争先创优；以党建带动工建，带动工会积极做好员工关怀工作，让员工感受到组织的温暖，凝聚员工力量。



学深悟透二十大精神，党建引领促发展

北京德邦党支部组织企业管理层和党员共商共学，每月组织党员干部在北京党员会议室现场参加集中学习，交流学习心得和体会，促进思想碰撞和共识形成。上海德邦党支部组织全体党员开展书记党课“学党章全面领会党的二十大精神”、线上学习《党史学习教育工作条例》等主题党日学习活动。



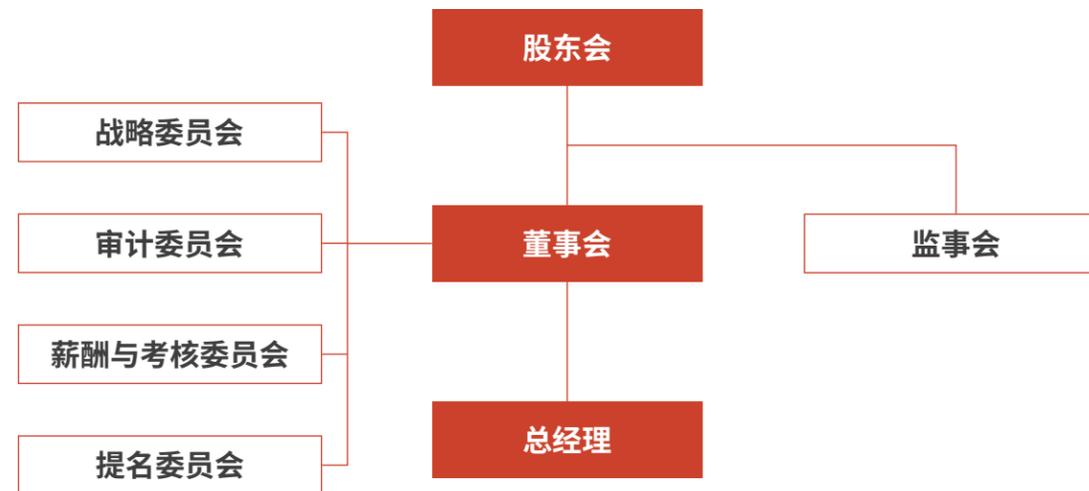
党建引领送清凉，纾困解难暖人心

8 月，广州党支部在党委书记的发动带领下，到一线部门进行夏季送清凉，关怀快递员活动。通过互动慰问，了解快递员工作实际与困难，解答快递员工作中遇到的问题，帮扶低收入快递员。



健全治理架构

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规，进一步修订了《德邦物流股份有限公司章程》，以保障公司依法规范管理。公司搭建由股东会、董事会、监事会和总经理组成的治理架构，并制定股东会、董事会和监事会的议事规则，形成各层级相互协调和制衡的治理机制，为公司的高效、规范运行提供保障。



股东会

公司按照法律法规、规范性文件和《公司章程》《股东会议事规则》的相关规定，规范股东会的召集、召开和表决程序，平等对待所有股东，特别是保证中小股东享有合法权益，在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决单独计票，保障所有股东对公司重大事项的知情权、参与权、表决权，使其充分行使股东合法权利。

报告期内

■ 共召开股东会 **3** 次，包括年度股东会 **1** 次和临时股东会 **2** 次，共审议议案 **17** 项。



董事会

董事会作为公司经营决策的常设机构，对股东会负责。公司制定了《董事会议事规则》，规范公司董事会的议事方式和决策程序，促使董事和董事会有效地履行其职责。董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会，各专门委员会各司其职、履职尽责，充分发挥其专业效能支持董事会做出良好决策。

报告期内

■ 共召开董事会 **6** 次，审议议案 **42** 项。

■ 共召开专门委员会会议 **12** 次，其中：审计委员会会议 **6** 次，提名委员会会议 **2** 次，薪酬与考核委员会会议 **3** 次，战略委员会会议 **1** 次。

独立性

报告期内，公司修订了《独立董事工作制度》，切实加强独立董事履职保障，使其职权行使透明化、履职方式常态化。公司独立董事在审计、提名和薪酬委员会中占多数并担任召集人，进一步充分发挥独立董事在上市公司治理中的作用，为公司董事会的决策提供科学专业的意见与参考。公司董事会由 **7** 名董事组成，其中独立董事 **3** 名。

	独立董事 (名)	非独立董事 (名)	独董是否担任主任委员
审计委员会	2	1	是
提名委员会	2	1	是
薪酬与考核委员会	2	1	是
战略委员会	0	3	否

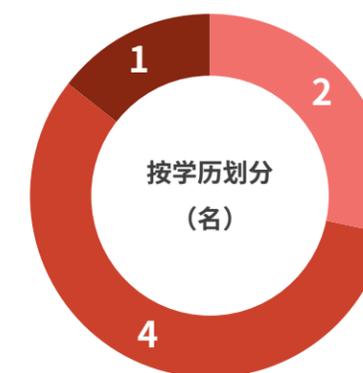
多元化

董事会的多元化能够促进不同观点的交汇融合，最大化董事会的治理效率。公司董事会成员选举从多个方面充分考虑，现任董事会成员在法律、管理、财务等领域具备丰富的经验，能够综合多方面视角为公司决策提供科学保障。

董事会构成



■ 男性 ■ 女性



■ 博士 ■ 硕士 ■ 本科及以下

监事会

监事会作为内部监督机构，严格按照国家法律法规及《公司章程》规定，对董事会和高级管理层及其成员履职尽责情况、财务活动、内部控制、风险管理等进行监督，维护公司及股东的合法权益。公司监事会成员依据相关法律法规及公司内部规定选举产生，并认真履行自己的职责，出席股东会、列席董事会，诚信、勤勉、尽责地履行监事会职责。截至报告期末，公司监事会由 **3** 名监事组成，其中职工代表监事 **1** 名。

报告期内

■ 共召开监事会会议 **6** 次，审议议案 **22** 项。

董监高薪酬管理

为有效调动工作积极性和创造性，持续提升企业业绩，提升公司法人治理水平，公司制定了《董事、监事、高级管理人员薪酬与考核管理制度》《人力资源管理制度》《薪酬福利管理制度》，建立了经营业绩目标与董监高业绩相结合的考核指标体系。公司实行以外部薪酬调研水平、企业经营业绩为基础，结合其岗位价值、承担责任和该任职人员的能力等进行薪酬分配。通过兼具外部公平、内部公平以及个体公平的原则，更好地激发董监高的工作热情，提升治理水平和持续发展竞争能力。

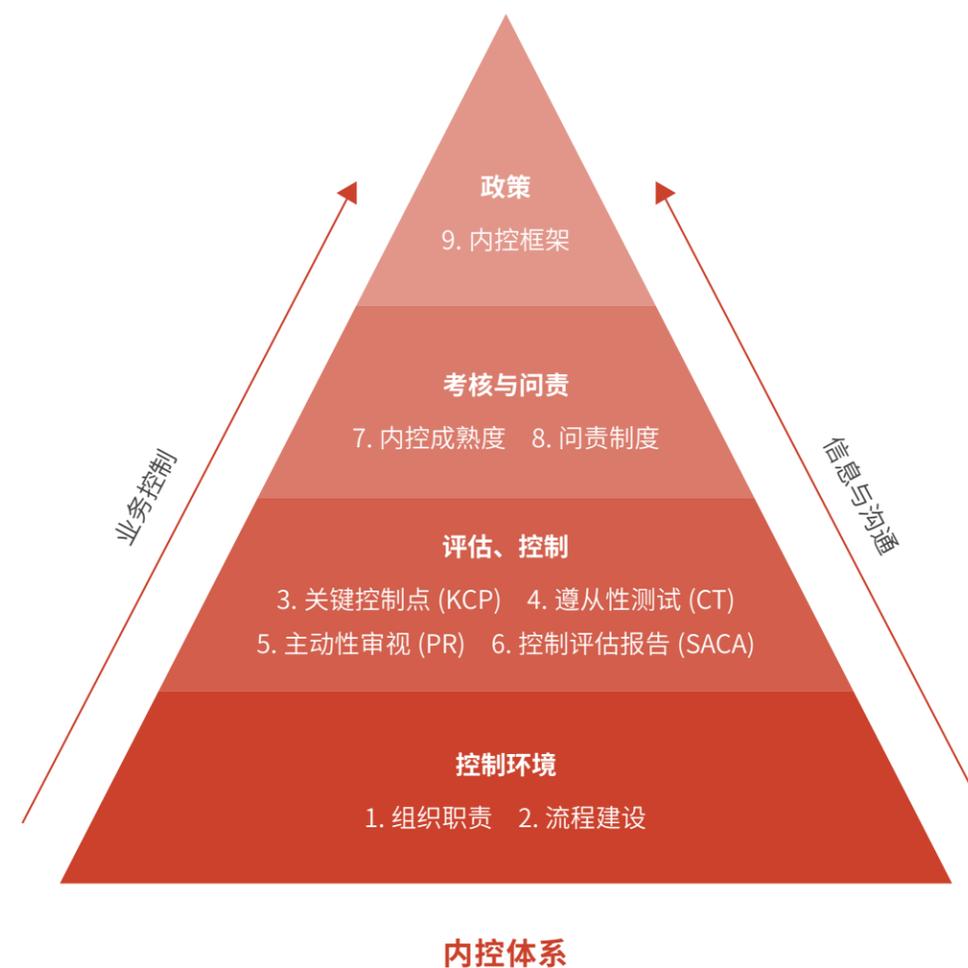


优化风险管控

成熟的内控体系是企业行稳致远的保障，也是实现长期可持续发展的前提。公司不断完善有效的内控管理系统，定期识别公司所面临的相关风险，切实提高合规经营意识和重大风险防控能力。

内部控制

公司根据《中国内部审计准则》《国际内部审计专业实务标准》及其他相关法律和法规，制定了德邦快递内部控制管理框架，建立起多层次、多功能的内部控制体系并有效执行。审计部对公司内部控制运行、财务收支、资金安全等重点事项开展专项审计，确保公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整。2024 年，公司不存在财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷，公司内部控制体系运行良好，在所有重大方面保持了有效的内部控制。



风险管理

公司将风险防控作为一项常态化工作，审计部通过对公司流程清单中流程的评估，梳理出风险流程，同时与高层访谈，了解公司战略方向，制定针对性措施予以防范化解，保证审计项目实现对公司风险流程的基本覆盖。此外，公司持续加大对法律风险、安全风险、政治风险等各类风险的监督、防范力度，确保公司不发生系统性、重大性风险。

公司参考反虚假财务报告委员会（COSO）《企业风险管理框架》，建立三道防线并清晰界定管理职责。一道防线担责，负责流程体系建设，保障业务高效稳健运作；二道防线协助，公司专业部门事前事中管控，统筹内控管理，并推进流程整改；三道防线监督，通过独立评估和事后调查建立冷威慑。通过三道防线实现业务、内控、审计三方协同，构建防范体系。



关联交易

公司严格遵守相关法律法规及《公司章程》等有关规定，制定了《关联交易管理制度》，由董事会下设的审计委员会履行公司关联交易控制和日常管理的职责，并依据《关于规范与关联方资金往来的管理制度》行使职权，定期查看关联交易情况，防范控股股东、实际控制人及关联方资金占用、转移公司资金、资产及资源的可能，维护公司股东、特别是中小股东的合法权益。2024 年，公司所进行的关联交易行为均履行了相应的决策程序和信息披露义务。

税务风险管理

公司坚持依法纳税，杜绝偷税漏税行为，严格遵守《中华人民共和国税收征收管理法》等法律法规，确保公司依法合规履行纳税义务，并依据《税务稽查管理规定》，设立公司税务支持部对税务稽查事宜进行统筹管理。公司审计部门定期依法对公司的财务收支及经济活动的真实性、合法性和效益性进行系统审计和监督，确保公司所得税缴纳符合规定，降低税务风险。

合规经营

公司严格遵守国家法律法规和监管要求，不断强化合规建设，防范化解合规风险。公司审计部全面统筹并管理公司的各项合规工作，落实日常检查与专项督察，严肃查处失职失责、违规违纪问题。同时，公司重视员工合规风控意识，积极开展风控培训课程，让合规意识深入人心，实现常态化内控合规运作，全面防范运营风险。

关键绩效

■ 报告期内，公司开展法律培训 **10** 次，累计参与培训员工 **41,641** 人，累计培训总时长 **416,410** 小时；开展风险管理培训 **8** 次，累计参与培训员工 **746** 人，累计培训总时长 **11,936** 小时。

◆ 廉洁建设为本

公司对腐败、舞弊等不道德行为秉承“零容忍”态度，坚守高标准的商业道德与诚信经营，致力于在合作关系中秉持诚实正直的态度，严格遵循相关法律法规开展业务。公司禁止任何对公司的诚信和声誉产生不良影响的活动发生，严格抵制任何形式的腐败行为。

反商业贿赂与反贪污

为加强商业道德问题管控，预防和降低公司内部舞弊风险，公司制定了《德邦快递监察管理规定》，建立起“防、控、查”闭环管理机制，强化治理与监督责任，防止公司在管理过程中出现行贿、受贿、欺诈、利益冲突等违反商业道德的行为，督促树立廉洁清正的工作作风，推进实现“不敢腐、不能腐、不想腐”的廉洁目标。为进一步加强管控，公司制定《行政员工受礼管理制度》，明确礼品管理规范、礼品处置流程等内容，并要求全体员工应避免受贿或者发生使人怀疑受贿的行为。

廉政文化

价值观、组织文化案例学习，红线考试，高管会议，廉洁物化



公司积极营造廉洁氛围，加强廉洁从业教育，包括发布《纪律监察报》、开展纪律教育学习工作等，相关工作覆盖全体员工，以全面提升员工廉洁意识，树立廉洁从业理念，防范商业道德风险。

关键绩效

- 报告期内，共开展大规模反腐败培训 **1** 次；全年累计参与反腐败培训的董事及高管 **5** 人，内部董监高培训覆盖率 **100%**，员工培训覆盖率 **100%**。



2024年10月15日，公司843名B8及以上管理干部，共同参与2024年德邦快递廉洁宣誓大会，警钟长鸣，防腐拒变，廉洁之风深入人心，坚守原则不坠其志。大会于上海总部开设主会场，全国各区域开设分会场。本次大会分为廉洁宣讲、宣誓签字两个环节，包括近一年反腐数据通晒、重点案件解读、信息安全警示、制度法规及违反后果解读四项内容，为大家讲解近一年公司各层级涉及的各种类型违规违法重大典型案件。



案例

反垄断与反不正当竞争

公司致力于维护公平、有序的市场竞争环境，严格遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规，积极防范和主动应对市场中的垄断和不正当竞争风险，依法公平有序地参与市场竞争。报告期内，公司未发生不正当竞争事件。

投诉与举报

公司鼓励员工及合作伙伴对违反廉洁从业规范的行为和舞弊事项进行举报，审计内控合规部设立举报受理小组，全面收集发生在各个领域的各类腐败信息并组织开展调查。同时，公司建立相应的举报人保护机制，调查部门任职人员须签署并严格遵守《监察保密协定》，对举报人所有信息应严格保密，严防任何形式的打击报复，保护合法举报人的权益。

举报渠道

- 电话举报：139-2223-1315
- 微信举报：deponjcb
- 邮箱举报：jcb315@depon.com.cn
- 系统举报：OA办公平台—人品举报

维护股东权益

公司重视与投资者的沟通交流，将保护投资者的利益置于重要位置，聚焦投资者回报。公司通过制定投资者权益保护制度，定期进行信息披露，畅通投资者沟通渠道等方式，与投资者建立良好关系，提升公司形象，增加股东价值。

信息披露

公司严格遵守相关法律法规的要求，制定了《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》等制度，真实、准确、完整、及时、公平地履行信息披露义务，不断深化信息披露工作的制度化、规范化水平，提升信息披露质量，持续提升公司透明度。同时，公司严格执行《内幕信息知情人登记管理制度》《外部信息使用人管理制度》等制度，做好内幕信息知情人登记备案工作、内幕信息保密工作，切实维护投资者的合法权益。

关键绩效

- 报告期内，公司共披露公告 **87** 份，其中定期报告 **4** 份，临时公告 **83** 份。

投资者沟通

公司制定了《投资者关系管理制度》，建立健全的投资者关系管理机制，积极做好投资者关系管理工作。通过多种形式加强与股东、社会公众的沟通 and 交流，包括上证 e 互动平台交流、股东会、业绩说明会、邮件沟通、接待投资者调研等多种渠道，耐心回应投资者提问，客观、真实地向市场传递公司信息，切实保障投资者知情权，加深投资者对公司的了解和认同。

关键绩效

- 接待投资者现场调研 **197** 次，接待投资者现场调研人数 **498** 人次
- 回复上证 e 互动平台提问 **29** 次，回复率 **100%**
- 通过邮件沟通 / 社交平台沟通次数 **53** 次

股东回报

公司着眼于长远的和可持续发展的目标，充分重视对投资者的合理回报，在保证公司正常经营和持续发展的前提下，加大股东回报力度，合理制定现金分红方案，向全体股东分配股息、与股东共享经营发展成果。

2023 年度实施现金分红情况

- 向全体股东每 10 股派发现金股利 **0.79** 元 (含税)，合计派发现金股利 **80,565,415.65** 元 (含

债权人权益保护

公司注重对股东权益保护的同时，同样注重对债权人合法权益的保护。在经营过程中，充分考虑债权人的合法权益，严格按照与债权人签订的合同履行债务与还债义务，并积极与债权人沟通，及时通报与其权益相关的重大信息。报告期内未出现损害债权人利益的情形。



践行环保 守护绿色家园

德邦积极响应国家“双碳”目标，持续在应对气候变化、绿色物流、绿色包装、绿色运营等多方面开展实践，致力于将绿色环保理念贯穿于企业运营的每一个环节，推进节能减排与环境保护工作有序开展，助力构建绿色美好的家园。

49 应对气候变化

54 低碳运输与绿色供应链

53 绿色包装与循环经济

56 倡导绿色办公

7

经济适用的
清洁能源



13

气候行动



应对气候变化

全球气候变化已成为 21 世纪最紧迫的挑战之一。极端天气频发、生态系统退化等，不仅威胁人类社会的可持续发展，也对公司运营、供应链稳定及长期价值创造提出了更高要求。作为物流行业领域的重要参与者，公司深刻认识到应对气候变化不仅是履行环境责任的核心议题，更是推动创新、增强韧性与把握低碳经济机遇的战略选择。公司高度关注气候变化的潜在影响，参考建议国际可持续准则理事会 (ISSB)《国际财务报告准则第 2 号——气候相关披露》及相关指引要求开展气候风险管理工作。

治理

公司严格遵守国家及地方政府关于应对气候变化的相关法律法规，逐步推进应对气候变化管理体系建设。公司董事会负责审议包括应对气候变化议题在内的 ESG 报告。针对识别出的物理风险，公司制定《自然灾害应急管理规定》，建立健全的自然灾害应急管理体系，对突发自然灾害事件预警 - 应对 - 后续处理全流程进行规范，各个经营部门、运作场地及车队协同配合，以不断提高公司面对气候灾害时的应急处理能力，最大限度地减少人员伤亡、财务损失以及迅速恢复营运生产。

战略

机遇

类型	描述	潜在财务影响	影响周期
资源效率	通过持续推进物流数字化与绿色化建设，不断优化运力配置与运输调度，提升运输效率，降低运输环节的资源消耗。	节省更多的能源成本并提升运输效率，提升业务量，增加营收。	中长期
产品和服务	下游客户及消费者对绿色低碳有更高的要求，公司积极践行包装减量化、再利用与循环化，推动绿色低碳转型有助于获取竞争优势，获取客户青睐。	公司品牌影响力提升，具备市场竞争优势，对公司业务有极大的推进作用，提高营收。	中长期

物理风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
急性风险	极端天气如台风、冰雹等可能造成中转场、仓库、网点等基础设施、设备损坏，进而影响正常运营。	成本增加：基础设施、设备等资产损失增加，维修成本上升；货物赔偿、履约赔偿损失增加。 收入减少：运输服务效率下降导致客户满意度下降，业务减少，收入降低。	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注国家气象局的天气预报信息，评估恶劣天气可能造成的影响，提前做好工作部署。 制定《自然灾害应急预案》，对极端天气进行预防和制定应急处理方案，提升应急处理能力。 中转场、仓库等应考虑极端天气及地理位置影响，针对性增加排水设施与加固改造等。 	短期
	极端天气如洪水、强降水等，部分地区中转场、仓库等受地势影响可能出现被积水、淹没或浸水，存储物品遭遇浸泡、受损，造成赔偿损失。极端天气如暴雨、沙尘暴等可能影响公司在物流运输环节的正常工作的，导致货物滞留在中转点或仓库，无法及时送达，造成履约风险。			
慢性风险	随着平均气温上升，冷链运输等能耗增加；高温环境容易导致物流配送人员疲劳、中暑等，进而影响工作效率。	成本增加：制冷成本增加；高温补贴等费用增加； 收入减少：配送效率下降，导致客户流失，营收下降。	<ul style="list-style-type: none"> 实施高温作业补贴与提供降温物资，合理安排工作时长，保障员工的职业安全。 	中长期



转型风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
政策风险	愈发严苛的气候政策与绿色低碳转型要求，例如《“十四五”现代物流发展规划》，对公司现有业务运营方面提出了新的环保要求，公司如未能符合相关政策要求，可能面临处罚风险。	运营成本增加：响应政策，推行节能减排措施，导致成本增加；产生违法成本：因罚款导致的成本增加。	<ul style="list-style-type: none"> 及时关注、严格遵守国内外气候相关法律法规及政策； 主动开展碳排放情况排查，对碳管理进行全面评估和有效管理。 	中长期
技术风险	新能源与减碳、环保技术等愈发受到市场关注，公司在运输及中转等环节加大低碳技术开发应用以及新能源布局，需要投入大量资金。	成本增加：公司需要投入更多的研发人力、物力或资金，导致成本增加。	<ul style="list-style-type: none"> 增加光伏发电项目、投入新能源汽车等，降低传统能源的使用。 使用绿色包装材料。 	短中期
声誉风险	若公司未能及时公开其应对气候变化策略，未能回应利益相关方对可持续发展的期望，可能会对其品牌声誉产生不利影响。	收入下降：公司声誉的负面影响可能导致业务量下降，营业收入减少。	<ul style="list-style-type: none"> 及时披露应对气候相关信息，加强与利益相关方沟通。 	中长期

气候变化风险管理

为有效开展气候相关风险管理，公司初步建立起“识别 - 分析 - 评估 - 风险应对”的气候风险管理流程，以提升公司的风险管理能力及水平。公司参考 IFRS S2 框架列举的气候相关风险和机遇清单，综合考量公司业务、外部政策变化等因素，初步识别出对公司运营及业务有影响的 5 项气候风险和 2 项机遇；结合公司业务和战略实际情况，采用定性方式对主要风险及机遇进行评估，并分析每一项对公司潜在的财务影响与影响周期；根据评估结果，采取应对措施，旨在降低相关风险，提升公司应对气候的适应能力，保障公司稳定发展，并把握机遇带来的发展契机。

指标与目标

为加强应对气候变化的治理，公司采用关键指标来评估和管理气候相关的风险与机遇。其中，温室气体排放指标是衡量气候相关风险的关键因素。公司持续开展温室气体盘查与核算工作，按要求出具温室气体核查报告，定期追踪温室气体排放指标，以此检视目标达成情况并有效的管理措施，以实现低碳环保的发展目标，助力国家“双碳”目标的达成。

年份	2022	2023	2024
范围一 ¹ (吨二氧化碳当量)	609,348.57	741,714.28	798,639.97
范围二 ² (吨二氧化碳当量)	160,838.11	184,287.48	175,860.58
范围三 ³ (吨二氧化碳当量)	1,192,889.15	1,840,406.10	2,332,133.31
温室气体排放总量(吨二氧化碳当量)	1,963,075.76	2,766,407.86	3,306,633.86

注¹：范围一包括公司拥有或控制车辆汽油燃烧产生的直接温室气体排放。

注²：范围二包括公司消耗的外购电力和热力所产生的间接温室气体排放。

注³：范围三主要包括外购商品和服务（包装材料）、燃料和能源相关活动、上游运输与配送、运营中产生的废物或员工通勤（班车）。



温室气体核查书

低碳运输与绿色供应链

公司持续推进“绿色物流”的发展理念，贯穿运输、中转、供应链等全流程实施多种措施，推进节能减排工作实践与绿色园区建设，致力于实现低碳运输，为构建绿色物流体系助力。

- 持续投入新能源汽车，扩大绿色车队规模，逐步替代传统燃油运输车辆，减少碳排放量。2024 年，公司新增干支线新能源车车辆 **411** 辆；截至报告期末累计使用干支线新能源车车辆 **1,582** 辆。
- 运用智能路由平台、自动调度系统等先进技术优化运输路线，实现智能调控，减少无效行驶和不必要的绕道，提升车辆使用效率；同时，通过科技手段优化供应链流程，提升管理效率，降低运输、供应链环节的能源消耗和排放水平。
- 园区内加大电叉车投入使用，逐步替代场内柴油叉车，减少柴油产生尾气，截至报告期末，累计投入使用电叉车 **1,885** 台。

绿色包装与循环经济

公司紧跟国家邮政局绿色包装治理步伐，严格执行《邮件快件包装管理办法》《邮件快件绿色包装规范》等政策文件要求，践行邮件快件包装标准化、循环化、减量化、无害化原则，从采购、研发、运营、末端回收等环节推行绿色包装，减少快递包装废弃物的产生，实现资源节约与循环利用，减少对环境的负面影响，助力快递行业绿色发展。

公司在采购源头充分考虑包装材料对环境的保护，严格控制包装材料对环境的影响，优先选择低耗、易用、可回收、废弃时对环境影响小的产品，为低碳排放、环境保护行应尽的义务。公司包装袋主要供应商均通过环境管理体系认证。

公司加强与业界同行、院校以及第三方机构紧密合作，促进产学研一体化进程，探索包装创新，共同推进包装绿色化、减量化、可循环化。

公司运营过程中推进使用电子面单、循环纤袋、循环围板箱、全降解防水袋、全降解胶带、小型聚丙烯中空箱、智能循环箱、无胶带纸箱等绿色包装材料，进一步加强包装瘦身和包装循环的行动力度；同时，加强对快递员的包装技巧培训，减少二次包装；为不同物品制定合适的包装方案，避免过度包装。

公司重视可持续包装的回收利用，上线相关回收管理规定，明确包装使用流程，避免可循环使用包装的浪费。公司于 2019 年开始推广使用包装回收装置，在全国多地直营和合伙人网点投放包装废弃物回收装置，带动公众共同参与，在末端环节回收可循环的使用包装材料如纸箱、可循环纤袋等，加大可循环产品的使用与重复利用率，减少包装废弃物对环境的污染。

电子面单 >>>

公司缩减面单体量，统一更换为一联面单，从而减少了纸张浪费、打印耗材的使用，降低碳排放。2024 年，公司快递电子面单使用率 **99.95%**。

循环纤袋 >>>

公司使用高密度聚乙烯环保袋和 RFID 芯片的循环纤袋替代了传统的一次性丙烯编织袋，减少了一次性垃圾的产生，避免了不必要的垃圾处理，同时减少了生产过程中的能源消耗和碳排放。

截至报告期末，公司 2024 年采购循环纤袋 **13** 万个，循环纤袋累计保有量 **24** 万个，覆盖全部外场，日均使用 **6.5** 万个。

循环围板箱 >>>

循环围板箱采用无毒、环保的材料，性能优越，能够有效替代传统的木包装、木架等一次性消耗的包装产品，并且能够多次重复利用，可以显著降低公司包装耗材使用和成本。同时循环围板箱采用标准化、模块化设计，利于自动化处理、分拣等操作，有效地提升运输效率，节约运输能耗。

截至报告期末，公司保有循环围板箱 **6.7** 万套。

全降解包装 >>>

公司采购的快递包装产品均为全降解防水袋、全降解胶带，均获得快递包装绿色产品认证。

倡导绿色办公

公司将绿色发展理念贯穿于日常运营的各个环节和具体实践中，严格落实环保政策要求，加强废物排放管理，提升资源利用效率，通过多种途径持续培养和提升全体员工的环保意识，积极引导员工在日常工作中节约用水和用电，持续推进无纸化办公，杜绝任何形式的浪费，实现节能减排，推动企业向绿色低碳转型。

环境合规管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规开展生产经营活动，采取各种措施预防和减少运营过程中对环境产生的污染。

公司运营各个环节不涉及工业废水排放，产生废气主要为运输车辆尾气排放，公司严格加强车辆尾气排放管理与监测，确保达标排放，致力于减少对空气的负面影响；产生的废弃物主要包括报废车辆、废弃包装材料、日常办公产生废弃物及生活垃圾等。公司各园区实施垃圾分类管理，将产生的报废车辆及大型废弃机械物料进行统一处理，以售卖或再次利用为主；产生的生活垃圾由市容管理局相关部门统一清运处理，妥善处理各类废弃物。

能源管理

公司能源使用主要包括物流运输车辆消耗的柴油，以及中转、供应链和日常办公等环节所需的电力。公司严格遵循《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，并根据《营运车辆管理规定》，对车辆用油品质标准、用油申请流程、油耗数据等方面进行系统化管理，在各个环节设立相应的责任人进行实时监控，针对不同车队制定了相应的油耗考核标准，同时要求责任部门对油耗数据异常情况做到尽职调查，确保公司妥善合理用能。公司还持续推进绿色运输、绿色供应链等多项节能减排措施，并定期对公司用能情况进行统计和分析，针对异常用能情况采取改进优化措施，持续改进公司能源管理水平。

2024 年 外购电力 (千瓦时)

3.25 亿

2024 年 外购热力 (吉焦)

11,611.33

2024 年 柴油 (升)

2.78 亿

日常用电管理

- 公司控制室内空调温度，夏季空调温度设置不低于 26°C，冬季空调温度设置不高于 20°C。
- 部门 / 场地用电设施：每天下班前除必要用电设施器材，例如：监控、电瓶车充电等，其余用电设施均须关闭，



水资源利用

公司水资源消耗主要来自日常办公、运营使用的市政供水。公司严格遵守《中华人民共和国水法》等相关法律法规，遵循节约、保护的原则进行水资源管理，每月对水资源的使用情况进行统计并分析，对用水异常情况进行排查，确保水资源的合理使用。

无纸化办公

公司持续推行无纸化办公，在内部积极推广线上会议，普及使用办公自动化 (OA)、企业资源规划 (SAP) 等软件工具，减少日常工作中对纸质文件的依赖；倡导双面打印，减少日常办公过程的纸张浪费；同时，公司持续推进使用安卓版个人数字助理 (PDA) 设备来替代传统的仓库纸质收货与拣货流程。目前，仓库中采用 PDA 进行操作的比例已达到 **100%**。2024 年，公司 A4 打印纸消耗量减少 **40.55%**，通过线上签署人事文件数量 **457,972** 件，电子发票开具数量 **398.45** 万张。

物资管理

为了提高公司内部物资管理水平，公司制定并实施《仓库物资管理规定》，对包装材料、办公用品、固定资产、劳保用品等物资严加管理。由公司区域采购与物资支持组负责统筹管理，公司供应链本部及其他部门执行职责，从物资的领用、到库、入库、出库，以及日常的盘点、调库管理，均制定了标准化的工作流程。



科技赋能 打造优质服务

德邦依托前沿科技革新物流、加强数智化物流布局，协同供应商精研服务品质，落实信息安全，为客户呈献高效、精准、贴心的优质物流体验。

- 59 汇聚快递主业
- 62 创新驱动发展
- 65 臻于品质服务
- 70 可持续供应链
- 73 严守信息安全



◆ 汇聚多元主业

公司始终秉承“以客户为中心”的理念，专注于大件物流市场，提供包括快运、快递、供应链等在内的多样化物流服务。作为一家综合性的物流供应商，公司为国内外客户提供了全方位的物流解决方案和选择。

快运业务

快运业务为公司的传统主业及优势业务。早年，在面对“小、散、乱”的快运市场，公司率先在行业内推出零担精准产品——“卡车航班”，凭借“空运速度，汽运价格”的显著优势迅速占领零担物流中高端市场。多年来，公司以客户为中心，不断完善快运业务服务体系，拥有了行业领先的网络布局、市场渠道、服务体验、管理模式和运营模式，可满足不同行业不同客户的多元化服务需求。

快运主要产品

时效产品

- 特快当日：** 时效稳定 (6-12 小时)、专享服务、超时退费
- 特快次日：** 时效稳定 (今发明至)、服务致优、优先操作
- 特快隔日：** 时效稳定 (48-72 小时)、精准高效、性价比高

标准产品

- 大件快递：** 上楼无忧、包接包送、件数不限、计费简单、旺季不限收
- 精准卡航：** 全网覆盖、全程可视、安全送达、8 大增值服务

定制化产品

- 精准大票：** 越重越优惠、包接包送货、增值服务全、网络覆盖广
- 经济大票：** 直发低破损、特惠高保障、接运送无忧、全轨迹可视
- 精准整车：** 到车及时、成本更优、安全保障、客制服务

快递业务

公司深耕快运行业，聚焦大件业务，涉及少量小件快递业务，主要为满足部分客户“大小件齐发”的需求，为低票重的小件货物提供标准快递运输服务，实现公斤段不断层，多产品全覆盖。

快递主要产品

- 标准快递：** 小件标快产品，安全可靠、服务专业、稳定准时。
- 特快专送：** 高时效，高品质产品，时效保障、精准高效、服务致优。



国际业务

随着国家“一带一路”倡议的深入推进及跨境电商的迅猛发展，公司于 2016 年 5 月开通国际业务，目前已成功构建了 FBA 进仓、电商小包、国际快件、国际联运、海外仓配五位一体的立体式产品布局，实现货物全程跟踪，并提供多种增值服务，以满足不同客户在国际物流方面的多元化需求。截至报告期末，公司国际业务覆盖美国、欧洲、加拿大、日韩、东南亚、港澳台等 220 多个国家及地区，开通 1,950 条线路，提供海运、空运、班列、陆运等多式联运服务。

国际业务主要产品

FBA 进仓

为跨境电商提供空运快递（快时效）、空运专线（经济时效）、海运（慢时效）三种运输方式

电商小包

为跨境电商出口卖家提供邮政小包（全球覆盖）和热门线路的国际专线（邮政价格，快递时效）

国际快件



门到门，时效稳定，安全可靠，业务范围覆盖美国、加拿大、欧洲全境、中国港澳台、日韩、东南亚等 220 个国家及地区

国际联运

为客户提供全球范围内的港到港或门到门的多式联运服务

海外仓配

提供一站式海外仓配解决方案，包含头程、入库、仓储、出库等多种增值服务，覆盖欧美主流国家，系统对接，全程可视

供应链业务

公司聚焦客户全场景物流服务需求，升级战略布局，于 2015 年 10 月推出供应链服务，为客户提供端到端的仓配一体化解决方案。供应链业务依托于公司全网布局及大件能力，通过自主研发的 CPS（客户自助系统）、DPC（订单调配系统）、WMS（仓库管理系统）、TMS（运输管理系统）等业务系统，支撑渠道、订单、仓储及运输一体化，实现企业供应链系统集成及数据交换，助力客户快速迭代升级供应链能力，缩短供应链流程化、系统化、数据化、自动化的能力构建周期，从而提升配送体验、降低物流成本、节约管理精力。截至报告期末，德邦供应链在全球拥有 195 个仓库，总面积 126.45 万平方米，已为多家国内外知名企业提供仓配一体化服务及供应链变革服务。

供应链主要产品

依托公司全网布局及大件能力，通过自主研发供应链、配送等管理系统，实现企业供应链系统集成与数据交换，为客户提供一站式供应链配送等综合服务



聚焦家具、家电、快消等行业，提供定制化解决方案、精细化供应链管理、定制化系统、客服及项目管理等服务

增值服务

主要的增值服务



代收货款



保价运输



安全包装



签收回单



预约派送



送货进仓

创新驱动发展

公司坚持创新驱动，将科技力量深度融入企业发展的各个环节，积极探索并应用前沿科技创新解决方案，持续推动物流数字化转型升级，赋能企业运营管理全面提质增效，增强企业核心竞争力。

关键绩效

研发投入：1.84 亿元

数智化物流

公司全力拥抱数智化浪潮，依托大数据、人工智能等前沿技术赋能物流全流程，实现智能收派管理、运输调度实时优化、客户服务智能交互，打造高效、智能、精准的现代化物流体系。

收派环节

- 持续研发高效便捷的营销工具，如“销管家”“客户画像”“自动化营销”等，帮助一线挖掘优质销售线索，快速开发客户。
- 推出“1 小时揽收”，确保快递小哥能够迅速响应，及时上门收件；派件环节及时与客户交互，按要求送货，提升客户收派体验；构建更精准的行政区划地图，升级 GIS 地址解析能力，提升乡镇地址识别准确率，实现末端精准覆盖，减少派送异常。
- 推出片区诊断功能，结合 AOI、地图和收派情况，识别问题片区，输出针对性解决方案，实现快递员智能定人定区，提高收派效率。

中转环节

- 持续推进场站自动化升级，引入大小件融合分拣系统、分拣机器人等先进设备，极大地提高中转分拣效率。
- 推出防暴力分拣系统，通过视频追踪，将实时干预与事后查处相结合，实现货物破损全程可视化，差错管理自动化，降低货物破损，提升中转质量。
- 研发货量预测模型，升级智慧场站数字化系统，将装卸车、分拣预测货量与外场人效相结合，自动生成人员出勤计划，实现资源系统化配置，提升管理效率，降低外场风险，确保中转环节的高效与稳定。

运输环节

- 持续升级智能路由系统，全面考虑时效性、成本和客户体验等多重要素，实现动态路由实时调整，输出全网最优路由方案。
- 研发自动调度系统，结合实时货量动态调整车货匹配，实现运输调度数智化，极大地提高司机、快递员接送货效率。
- 推出驾驶路径可视化管理功能，分析历史线路驾驶情况，系统自动测算、推荐最优的经济驾驶路径，在确保运输计划能够按时保质完成的同时，实现运输成本的最优化，提升运输环节的运营效率和经济效益。

运营支撑端

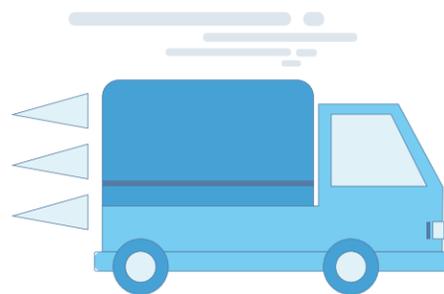
- 研发各项管理工具，持续改善客户体验，提高客户满意度，不断提升数据驱动决策能力，支撑管理提效。

客户体验方面

- 构建客户体验数字化管理体系，通过 CAST 系统将信息技术与客户体验管理相结合，在整个服务链路中收集客户即时有效反馈，持续监测评价数据，以便针对性地出具差异化的解决方案，实现系统与客户的互动从下单到售后全生命周期的覆盖。
- 研发战略客户揽收看板，为每个战略客户输出定制化揽收数据报告，深入分析客户揽收痛点，提供个性化的服务方案，有效提升客户满意度。

管理支撑方面

- 搭建 360 数据分析体系，围绕核心管理指标，梳理业务逻辑，运用多维分析技术快速识别短板，逐层下钻精准定位问题根源，为管理人员提供有力的数据支撑，辅助快速决策，提升管理效率。
- 研发流程支持系统，明确各部门职责和操作标准，保障业务流程顺畅运行和持续优化，有助于各部门高效协同，减少工作摩擦和误差。



货物分拣环节无人化作业

德邦快递采用大小件融合多层立体自动化分拣系统，提升大件货物分拣效率与安全性。2023 年试点推广大件直线窄带技术，研发大小件一体化分拣和落地分拣两种窄带应用模式，2024 年自主探索窄带“侧导入 + 步递缓存”等技术，实现矩阵回流自动化，减少异常处理人力成本的同时，实现货物分拣环节无人化作业，真正做到智能化操作。搭配以往摆轮、自动模组，以及配套六面扫、RFID 等自动化设备，进一步提升总体运营自动化水平。截至目前，全国分拣处理能力跃升至每小时超百万件，效率提升 3 倍以上。



案例

知识产权管理

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，构筑起一套全方位、多层次的知识产权保护体系，通过对内加强公司知识产权应用、管理和保护的一级保护体系、对外防止并严厉打击侵权二级保护体系相结合，对商标、专利、著作权、域名四维度进行双层级保护，坚决杜绝侵权行为。

此外，公司搭建起完善的创新激励与成果保护双重架构，通过设立丰厚的创新奖励基金，充分点燃员工的创新热情，激发员工创新积极性。



关键绩效

截至报告期末，公司已获授权专利 **284** 项，软件著作权 **333** 项，商标 **357** 项。

臻于品质服务

公司坚持以客户为中心，致力于为客户提供更高品质的服务体验，从高效流畅的下单流程，到运输途中的实时跟踪、客户需求的及时响应、售后问题的快速处理，全链路雕琢服务细节，不断提升交付质量，提升客户满意度。

服务管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，建立并持续完善包括《大客户标准管理》《客户投诉处理管理规定》等制度在内的客户服务管理体系，明确客户需求管理、客户过程服务、售后服务等全流程管理规范，全面提升服务品质，致力为客户提供更好的服务。

产品和服务安全与质量战略

风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
法律法规变化风险	行业监管部门持续出台相关政策，对寄递规范、快件安全各方面提出更严格的规范要求，如不能及时符合政策要求，可能受到监管处罚。	为符合行业要求规范，公司需加大相关投入，运营成本增加。	及时了解法规及政策变化，确保各项业务开展符合规范要求。	短中期
质量问题或客户投诉	在货物的装卸、搬运、运输过程中，由于操作不规范、包装不当、监管不到位等原因，可能会出现货物损坏、丢失的情况，引发客户投诉和索赔，损害公司声誉。	货物出现损坏、丢失等情况，赔偿支出增加。因服务问题导致客户要求退款或折扣，也会增加公司的成本支出。	<ul style="list-style-type: none"> 制定严格的装卸操作规范，加强员工培训，提高操作技能。 根据货物特性，提供专业、定制化的包装服务，采用先进的包装材料和技术。 在分拣和派送环节，利用物联网设备实时监控货物状态，确保货物安全。 健全售后服务机制与投诉处理流程，确保快速响应与及时解决客户投诉问题。 	短中期

风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
市场风险	不同客户对物流服务的需求差异较大，如对配送时间、包装要求、增值服务等方面有个性化需求。如果公司不能提供灵活多样的服务，满足客户的个性化需求，可能会失去部分客户。	为获取更多客户，公司需增加广告投放、拓展销售渠道等，成本大幅增加。为留住现有客户，可能需要提供更多的优惠和增值服务，进一步提高客户维护成本。	加强销售团队建设，通过问卷调查、客户访谈、大数据分析等方式，及时了解客户的个性化需求和需求变化趋势。根据客户需求，快速调整服务策略和产品，提供定制化的解决方案。	中长期

机遇

类型	描述	潜在财务影响	影响周期
市场机遇	随着电商行业的持续繁荣，家具、家电等大件商品的线上销售规模不断扩大，为企业提供了升级产品、提升品牌形象和市场份额的机遇。公司在大件物流领域具有专业优势，可凭借其成熟的大件运输配送体系，为电商企业提供运输和配送的一站式大件物流服务，满足电商客户对大件商品快速、安全送达的需求。	公司可通过优化物流配送流程、提高运输效率等方式，降低运营成本；同时，品牌形象提升与市场份额提升，带来营业收入增长。	短中长期
智能化与数字化转型	随着智能制造和数字化转型的推进，企业可以利用大数据、人工智能等技术手段，推进数字化建设，实现全链路提质增效，为客户带来更优质的体验与个性化服务选择，提升客户满意度与提升品牌形象。		

指标与目标

公司一直以来高度重视客户满意度，将其视为企业发展的核心动力和衡量标准，通过识别客户服务方面相关指标，并持续跟踪与检视指标量化完成情况，推动服务流程的不断优化与改进，持续提升客户满意度与增强客户粘性。

指标	2024 年完成情况
接电满意度	94.9%
客户投诉响应专项培训人次	2,076 人次
客户投诉一次性解决率	同比提升 3.6%
客户理赔满意度	同比提升 3.9%

服务质量保障

公司坚持以客户为中心的服务理念，通过畅通客服渠道、提升服务质量、改善货物交付安全等多方面举措，持续改善客户体验。

多元客服渠道：提供客服电话、官网、在线客服、微信公众号及手机 app 客服等多种接入方式，并提升智能语音分流业务量占比，让客户能便捷、快速地联系到客服；通过客服机器人实现与客户直接交互，提供售后 7×24 小时不间断服务。

推送自助链接引导客户自助



提升团队专业化：通过培训、宣传、活动开展等多种方式，不断提升员工服务水平与专业能力，并将服务质量纳入考核，通过完善的监督机制，强化员工服务意识。

强化末端服务质量：末端网点及快递员是公司直接接触达客户的关键环节，通过优化配送路线等方式在配送时效上持续发力，力求包裹能以最快速度送达客户手中，减少等待时长；聚焦快递员的专业素养提升，推进末端网点升级，并配套更适应的工具设备，提升网点整体功能性及坪效，做好“最后一公里”服务工作，以持续提升客户对公司快递服务的满意度与忠诚度。

货物安全交付：公司聚焦货物破损、丢货等问题，持续采取一系列措施进行改善。针对破损改善：收件环节，推广使用更适配包装方案 分拣环节，加强现场管理，完善分拣设备自检流程，并配备专用工具进行大小件分离；运输环节，升级车辆配套工具等，多措并举降低破损率。针对丢单治理：分拣环节，通过卸车差异系统看板进行过程干预管理，及时处理差异，减少丢单上报；派送环节，实现长期滞留预警，对超期未签收货物系统自动上报，协助区域确认货物安全。

德邦快递助力医药展会搭乘高品质物流快车

为了给药机博览会和全国药品交易会提供高品质物流服务，德邦快递提前开展人员部署，梳理客户运输需求，规划专项行动方案，让展会物流服务“省心省力更省钱”，全力保证参展商顺利参展。公司通过多维度服务优化参展商的物流体验：

服务流程精细化

针对货物同质化高、易串货问题，开展专项培训并规范流程，通过“做记号、备份登记”等方式精准管理货物。撤展时专人驻场揽收，开设专用运输通道减少等待时间，现场完成打包、开单等操作，提升效率。

增值服务全面化

提供 7 天免费仓储、全程托管服务，降低客户成本与操作压力。设立展会专属电销客服小组，快速响应需求，投入超百人团队及基础工具保障服务及时性。

时效保障差异化

推出“当日达、次日达、隔日达”三级时效产品，跨省最快 6 小时送达，满足紧急运输需求。

价格方案灵活化

根据货物类型提供大件快递、卡航、精准大票等多元化产品，定制运输方案，优惠低至 7 折。

公司通过以上措施，从服务响应、流程管控、时效保障到成本优化，全方位解决展会物流痛点，助力参展商实现“省心、省力、省钱”的物流体验。



售后服务管理

客户投诉处理

公司制定《客户投诉处理管理规定》，严格规范从接收投诉、责任划分，到责任调查、投诉解决的工作程序，确保及时有效解决客户问题，提高客户投诉处理的准确性和满意度。公司根据客户投诉的严重程度，将投诉业务类型分成三个级别，对各渠道投诉的跟进解决进行考核，量化服务质量，根据考核结果对员工进行相应的奖惩措施，有效提高投诉解决效率。

目前，公司开设了内外部多种投诉渠道，根据投诉渠道不同，进一步细化普通投诉、媒体投诉、邮政投诉、平台投诉管理等具体投诉管理流程，客户可依据自身需求，通过任何一种渠道进行投诉，反映服务质量问题。一旦接到投诉，公司会迅速将客户投诉内容及要求反馈至客户服务中心、被投诉的一线网点或者对应人员，要求相关部门立即核实投诉内容，并在 24 小时内联系客户，以此保障投诉处理时效。

客户投诉渠道

- 内部平台投诉：
 - 投诉热线 :95353
 - 投诉邮箱 :deppon315@deppon.com.cn
 - 官网及相关平台 :http://www.deppon.com、德邦微信公众号、在线客服等

客户满意度调查

公司注重客户意见与反馈，主动拓宽客户问题与需求收集渠道，通过在线调研或线下访谈等方式，了解、收集客户对公司业务、产品、服务等方面的意见和建议，并以此不断改进服务流程和产品设计，持续改善客户体验。



◆ 可持续供应链

公司致力于建立公平、透明、可持续的供应链管理体系，制定并实施《采购物资质量管理规定》《采购管理规定》等制度，明确采购管理和供应商管理职责、方法、流程，确保了各项采购管理工作规范有序地开展。多年来致力于与供应商及合作伙伴建立长期稳定、互利共赢的合作关系，携手共建负责任供应链。

关键绩效

- 供应商廉洁协议签署覆盖率 :100%
- 因不合规被中止合作的供应商数目 :7 个
- 拥有质量管理体系认证的供应商数目 :312 个
- 因不合规被否决的潜在供应商数目 :0 个

供应商管理

公司持续加强对供应商的管理，制定《供应商绩效管理规定》，严格规范供应商的准入、评审以及退出机制，积极推进供应商提高自身可持续发展能力，确保供应链的可持续发展。

供应商管理流程



供应链准入

公司严格执行供应商选择要求，所有供应商认证审核通过后，才可被纳入合格供应商名录，与公司后续开展相关合作。供应商认证包含新供应商引入情形、市场调研、新供应商引入申请、质量体系认证、框架协议签订、物料认证和供应商库管理。

供应商评估及考核

公司建立全面的供应商绩效考核机制，定期对供应商进行考核，按照供应商交付、验收、维修、解决及时性等多项指标作为综合考核评价的基准，确保对供应商进行全面而公正的评估。基于评审结果，将供应商分为 A、B、C /D 和 E 四个等级，进行分层管理，根据分层分级的结果制定不同的管理策略，推动每个层级的供应商不断提升。

供应商级别 供应商选择方案

A 类

优先采购，酌情增加采购量

B 类

对其采购策略保持不变，要求其对不足的部分进行整改，并将整改结果以书面形式提交至采购内控与质量支持组，认证组将结果附于采购策略中。

C/D 类

减少采购量或者暂停采购，要求其对不足的部分进行整改，并将整改结果以书面形式提交至采购内控与质量支持组，品类委员会对其整改结果进行确认后决定是否准入，认证组将结果附于采购策略中。

E 类

从“合格供应商名单”中删除，中止与其的采购供应关系

供应商退出

为了高效管理供应商资源，促进供应商之间的良性竞争和共同发展，公司对供应商实施动态管理。供应商提供的产品或服务出现严重质量问题，经多次整改仍无法解决，对公司的业务运营或客户满意度造成重大影响应予以退出。

廉洁采购

公司把廉洁文化渗透到企业经营全过程，为进一步保障采购活动的透明度和公正性，公司制定《采购违规问责规定》，规范采购及泛采购人员的业务行为，明确对采购过程出现违规行为实施处罚，加强制度管控。同时，与供应商签署《诚信廉洁承诺书》，禁止在双方之间的经济交往活动中进行任何形式的索贿、行贿、受贿行为。公司重视文化渲染，借内部宣传平台传播廉洁理念，树立榜样标杆，在企业上下营造廉洁的采购生态，为公司持续健康发展筑牢根基。

案例

采购与行政服务中心 2024 年度廉洁宣誓大会

12 月 23 日，采购与行政服务中心举办廉洁宣誓大会，主要从审计宣讲、员工案例分享、集体宣誓、廉洁承诺等方面提醒我们严守廉洁底线，遵守宣誓承诺，做知廉、倡廉、行廉的德邦人！



严守信息安全

信息安全治理

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规，制定《德邦信息安全管理度》《IT 系统信息安全管理办法》《德邦数据与隐私安全管理制度》等相关制度及配套的标准，明确公司内信息安全总体目标和方针，指导公司进行数据安全及客户隐私信息保障工作，并根据制度要求定期开展审查，确保制度规范有效落实，促进公司信息化健康发展。

公司设立信息安全管理委员会作为网络安全领导机构，下设信息安全部，设置专门安全管理岗位，严格落实数据及信息安全相关工作，并对网络安全等级保护工作进行部署，相关人员已获得 CCSC/CISA 等相关信息安全资质。报告期内，公司已获得 ISO 27001 信息安全管理体系认证。

信息安全战略

风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
法律风险	数据及客户隐私泄露将违反信息安全相关法律法规、监管机构与客户稽核要求，面临通报、法律诉讼或处罚风险。	因罚款和判决导致的违法成本增加。	按公司规定制度定期开展内部审计、网络安全监测，确保满足法律法规、监管机构、用户稽核的合规要求。	短中期
声誉风险	公司业务涉及大量客户信息，包括运单信息、地址、联系方式等。如果数据管理不善，可能导致客户信息泄露，给客户带来损失，导致客户信任度下降，同时也会损害公司声誉。	因声誉问题导致公司业务受阻，营收下滑。	<ul style="list-style-type: none"> 对敏感信息进行加密处理，限制数据访问权限，确保只有授权人员能够访问关键数据。 制定严格的信息安全管理制度，强化内部管理。 建立应急响应机制，开展攻防演练，提升应急处理能力。 	中长期

机遇

类型	描述	潜在财务影响	影响周期
市场机遇	用户对数据安全以及个人隐私愈发看重，公司提前布局，引入先进安全技术，以增强数据的安全性和隐私保护能力，能够帮助公司获得更多市场机会。	提供更符合市场需求的安全服务，提升业务量，增加营收。	中长期

指标与目标

公司清晰确立了信息安全的总体目标，致力于以更完善的举措、更严格的标准，为信息安全保驾护航。报告期内，公司未发生信息安全与隐私保护违规事件。

指标	2024 年完成情况
信息安全投入	640 万元
客户信息泄露事件	0
员工信息安全培训覆盖率	100%

信息安全管理措施

公司十分重视信息安全，通过持续完善信息安全管理体系、加强技术防范、提升员工安全意识和技能等措施，确保公司业务稳健运行和客户信息安全。并通过以下措施进行日常信息安全管理：

- 通过安全设备对网络安全进行监控检测，对用户行为 / 设备流量 / 外部情报进行深入分析，异常行为将实时预警并转工单处理；
- 建立并严格落实数据分类分级制度。
- 每季度进行信息资产清单的收集和确认；在数据安全流程进行管控，进行系统菜单的数据脱敏，推广隐私面单，落实数据全流程安全保护措施，实现数据动态审查。
- 建立数据安全考评制度，依据制度对数据安全问题进行追责考评。

信息安全应急演练

公司制定《信息安全应急响应预案》制度，对可能出现的安全事件制定应急预案，确保以最快速度响应并妥善处理，降低安全事件的影响。报告期内，公司在 618 与双十一期间组织开展了相关攻防演练。

2024年“双十一”全员信息安全考试通知

为保障：“双十一”信息安全，提高全员信息安全意识，防范网络安全风险，信息安全部组织全员开展信息安全考试，请各部门重视并组织人员进行考试。

考试规则	题目类型	单选题、多选题、判断题
	分值设定	共10题，每题10分，满分100分，可补考2次
	参考人员	全员
	考试时间	2024年10月22日08:00-29日24:00
考试路径	1、OA首页-系统导航-爱学习知识分享-我的-考试 2、移动办公-知识分享-考试中心	

信息安全小贴士

钓鱼邮件水很深，相关操作要留心；
文件传输须加密，黑客破解不容易；
附件可能带病毒，执行文件要严审；
默认浏览器非IE，陌生链接勿点击；
遇事冷静莫慌张，安全确认是保障。

信息安全意识培训

为进一步强化员工信息安全意识，公司积极开展公司全员的安全教育工作，定期组织开展全员网络安全宣传教育，对各本部安全员进行职责和安全意识专题培训。2024 年，通过在内部公众号、培训考试系统下发、现场培训等方式完成培训 24 次，参训人次 10W+ 人次，培训覆盖率 100%。

国家网络安全宣传周

网络安全为人民 网络安全靠人民

2024年9月9日至15日

每个人必须掌握的网络安全知识

- 不要随意访问不明网站或运行不明程序，运行程序前进行安全扫描
- 不要出借个人的账号或非必要授权口令
- 不要私接小型无线路由器或交换机到内网
- 不要将客户信息发送至不相关的任何第三方，同时内部信息也不要对外公开
- 电脑要设置开机密码，不要让外部人员进出办公场地

信息安全部宣

信息守护“五禁”

- 禁止** 泄露、出售或非法提供客户信息
- 禁止** 利用个人权限获取非工作必要的保密信息
- 禁止** 将公司保密信息发送给外部人员
- 禁止** 账号共用或向第三方提供我司系统操作账号
- 禁止** 私自使用拍照、录音、摄像等手段获取公司保密信息
- 注意** 公司未对外发布、未经授权的公司信息都属于保密信息

打粮很重要 守粮更重要
(文化与成长部&信息安全部宣)

客户隐私保护

公司高度重视客户隐私信息保护工作，建立了严格的信息安全、个人信息保护制度及配套的标准，对个人信息的采集、使用、传输、存储、删除、共享和披露等各个环节，均进行详细要求，防范客户信息泄露风险；通过个人信息保护影响评估，对涉及个人信息的场景进行记录，结合技术手段进行个人信息数据脱敏，切实保护个人信息权益和安全。同时，在官方网站、微信小程序及 APP 等明确发布《隐私政策》，对产品或服务中涉及个人信息的获取、使用等进行说明，并由用户明确授权同意。



关爱员工 共筑和谐社会

公司始终将员工视为公司最宝贵的财富，坚持“以人为本”的理念，全方位保护员工的合法权益。建立健全的人力资源体系，搭建多元化的成长平台与畅通的职业发展通道，让每位员工都能在工作中找到价值、获得成长，与公司携手共进，实现个人与企业的共同发展。

79 保障员工权益

86 携手员工成长

90 筑牢安全防线



保障员工权益

公司严格落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规,制定《人力资源管理制度》等相关制度,规范招聘流程、人才选拔、劳动用工、劳动合同、劳动纪律以及员工休息休假等管理,全方位切实保障员工权益。报告期内,公司不存在违规用工的情况,也未接到任何关于人权问题的申诉。

招聘与就业

公司秉持“公开、平等、竞争、择优”的招聘原则,系统化招聘以及入职流程,平等招聘不同种族、性别、地域、民族、宗教信仰的员工。截至报告期末,公司员工总数 **74,839** 人。

多元招聘渠道

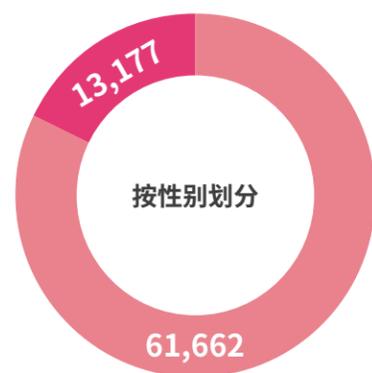
公司构建了多元化招聘渠道,通过内部招聘与外部招聘相结合,为公司选拔出合格、优秀的人才。

内部招聘

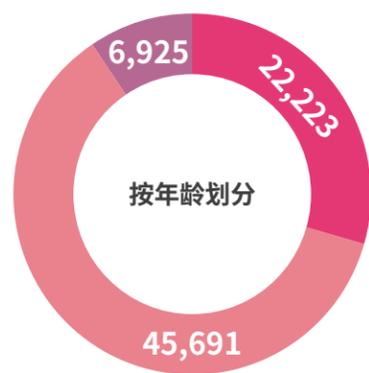
内部选拔、人才储备库、自行申请等

外部招聘

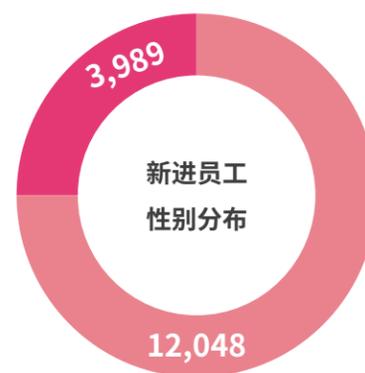
校园招聘、社会招聘、内部推荐



■ 男 (人) ■ 女 (人)



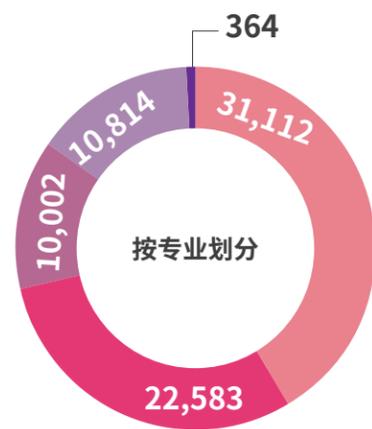
■ 30岁及以下 (人) ■ 30岁-45岁 (人)
■ 45岁以上 (人)



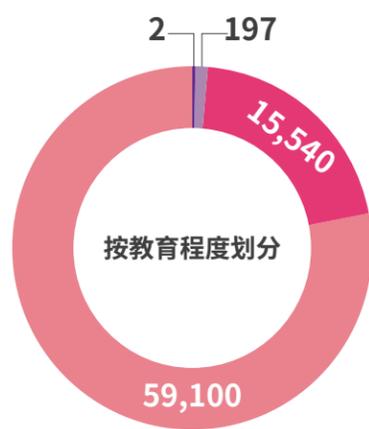
■ 男 (人) ■ 女 (人)



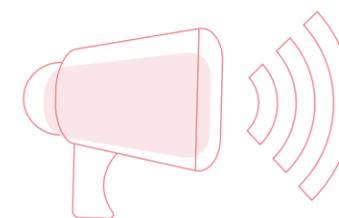
■ 社会招聘 ■ 校园招聘



■ 营业部人员 (人) ■ 运营操作人员 (人)
■ 管理人员 (人) ■ IT人员 (人)
■ 文职人员及其他人员 (人)



■ 博士 (人) ■ 硕士研究生 (人)
■ 本科 (人) ■ 大专及以下 (人)



同济大学新生生涯教育论坛



同济大学师生参访德邦嘉年华



武汉理工大学就业指导

就业育人

公司积极响应党中央、国务院关于“稳就业、保就业”的重大战略部署，深度参与并高效推进教育部供需对接就业育人项目、宏志助航计划等就业专项活动，全面深化校企合作机制，与各大高校携手，共同构建人才培养与就业服务的全新业态，形成德邦特色人才生态供应链，促进学生高质量就业，同时为企业自身及整个物流行业的发展注入新的活力与动能。

报告期内，公司在 61 所知名高校成功实施并持续优化就业育人合作项目，打造公司特色产教融合体系。开展近百场系列雇主活动，涵盖就业能力提升培训、访企拓岗、企业开放日等，搭建沟通机制，深化合作内容，加深学生对物流行业的感知。

案例



公司与中南大学携手打造的“四进四出两计划”人力资源提升项目，通过定制化课程设计、实践导师制度、校企联合实训合作、多元化评价体系、就业跟踪与反馈机制，构建了长效合作机制，增强育人实效。为公司引进高质量人才，实现招聘新突破。

该项目荣获快递行业唯一企业入选教育部供需对接就业育人项目典型案例。



多元、平等与包容

公司致力于构建多元、平等、包容的职场环境。在女性权益保护方面，德邦确保招聘、晋升环节一视同仁，女性员工在各岗位、各层级均有充分发展空间。公司为女性员工提供专属福利，如生理期关怀、孕期特殊照顾、母婴室设置等，还组织各类女性成长活动，涵盖职业技能提升、心理健康辅导、亲子教育等，助力女性员工平衡工作与生活，实现个人价值。

在反强迫劳动与反歧视领域，公司坚决遵守法律法规，明确反对任何形式的强迫劳动，保障员工自主择业权与工作自由，确保工作时长、强度合理，杜绝不合理加班。公司严格执行反歧视政策，在雇佣、薪酬、福利、培训等方面，不因员工性别、年龄、种族、宗教信仰、残疾等因素而区别对待，一旦发现歧视行为，立即严肃处理。

关键绩效

- 劳动合同签订率 **100%**，管理人员中女性人数占比 **19%**
- 少数民族员工 **5,543** 人，占比 **7.4%**；残疾员工 **856** 人，占比 **1.1%**。

民主管理

公司建立以职工代表大会为核心的民主管理机制，定期召开职工代表大会，广泛征求职工代表意见，并鼓励员工通过多种渠道参与企业民主管理，调动员工建言献策的积极性，依法维护员工知情权、参与权、表达权和监督权，营造民主和谐的劳动环境。

公司重视与员工之间的沟通，畅通员工沟通与申诉渠道，通过设置“总裁在线”“政委在线”“员工心声调研”等方式，倾听员工心声。当员工认为个人利益受到不应有的侵犯，或对公司的经营管理措施有不同意见，或发现有违反公司各项规定的行为时，可选择适当的渠道向公司申诉。

沟通

公司通过官网、OA 平台、德邦 e 站平台、德邦 e 站微信公众号、德邦内刊《德邦人》《纪律监察报》《管理优化》、滚动新闻等多种形式发布信息

申诉

面谈、电话和书面三种形式

员工满意度

公司重视员工反馈，倾听员工诉求，收集问题意见，通过调研深挖问题与根因，了解员工视角下对工作的需求及对公司的期望，及时且持续进行改善，让员工安心、安身、安业，力所能及地帮助员工，实现员工与企业共同成长。

2024 年，公司针对一线蓝领员工开展员工满意度月度调研，蓝领员工满意度整体得分在 **4.66** 分（满分 5 分），较 2023 年提升 **7.6%**。

薪酬与福利

公司根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，结合公司实际情况制定了一系列薪酬制度，包括《薪酬福利管理制度》《考核管理制度》等。公司的主要薪酬制度内容如下：

公司的薪酬理念：公司建立全面薪酬理念，为员工提供富有竞争力的薪酬待遇，吸引和保留优秀人才。薪酬的评定以能力、贡献、责任为主，按照工作岗位、工作经验、工作能力、工作绩效的差异确定不同的工资级别。

公司的薪酬策略：公司的薪酬策略是将企业战略和薪酬理念、外部环境有机结合而制定的薪酬管理的指导原则。对于不同级别的员工，通过快速晋升通道以及特色福利，使全面薪酬具有良好的竞争力。

公司的薪酬结构：公司实行基本工资、补贴、奖金相结合的薪酬结构，具体包括岗位工资标准、食宿补贴、贡献奖、晚班补贴、高温取暖补贴、话费补贴、勤工津贴、绩效奖金、提成工资、公司福利等。岗位工资原则上根据岗位级别确定；绩效奖金由公司绩效、部门绩效、个人绩效决定，不同层级、不同性质的岗位采用不同的绩效奖金计算方法。公司福利主要包括“亲情 1+1”、中秋寄情、家庭全程无忧、住房保障基金等。

薪酬结构

公司建立以职位价值和绩效为导向的薪资结构，按照市场化原则，提供行业内具有竞争力的薪酬，吸引和保留优秀人才。薪酬的评定基于岗位价值，鼓励创造高价值的员工；提供与业绩紧密链接的奖金，让德邦人共享企业成果；实施领先一步具备前瞻性思维的福利，提升德邦人未来长远的职业价值。

薪酬结构 = 固定收入 + 浮动奖金 + 津贴补贴 + 福利

绩效反馈与申诉

公司建立了高效的绩效申诉机制，明确员工申诉程序，员工对考核有任何疑问，可通过邮箱、企业微信、申诉热线等进行申诉。

- 向本部 / 事业部 / 枢纽绩效专员申诉，说清申诉事实，由绩效专员进行核实调查，并在本部 / 事业部 / 枢纽内部拉通处理；
- 向绩效薪酬部申诉，由绩效薪酬部进行 360 调研，并结合评价事实，决策是否调整等级。

员工福利

公司构建完善的员工福利体系，为员工提供社会保险及国家法定节日休假等法定福利，根据不同岗位落实相关补贴，并提供食宿补贴、特殊福利等其他福利。

福利保障体系

- 带薪假期**
 - 员工可以享受带薪年假、病假、婚假、产假、陪产假、丧假等带薪休假。
- 津贴补贴**
 - 不同岗位根据情况享有晚班补贴、值夜班补贴、取暖补贴、高温补贴、食宿补贴、勤工补贴、残疾人补贴、技能奖等。
- 奖金**
 - 拥有提成工资、业绩奖金。
- 健康**
 - 公司为有需要的员工提供免费体检服务。
- 住宿**
 - 新员工入职未找到住房的，公司可暂时提供酒店或者公司公寓住宿。
- 其他**
 - 公司为员工提供班车、餐厅、台球室、茶歇厅、健身房、员工公寓等。
- 特色福利**
 - 家庭全程无忧福利、亲情 1+1、中秋寄情、住房保障基金等。

关键绩效

■ 社会保险覆盖率 **100%**



中秋寄情

员工关怀

公司真切关怀员工，深入了解员工在工作和生活中面临的实际问题，设立员工互助基金，进行互助关爱，切实为困难员工提供帮助经济援助。

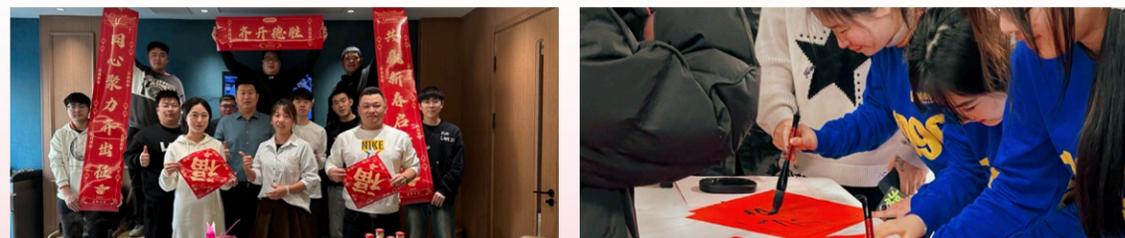
2024年，公司员工申请员工互助基金 215 人次，合计金额 5,428,167.96 元。

同时，公司精心策划组织一系列的员工关怀活动，为员工送去温暖与关怀，提升员工幸福感与归属感。

>> 春节不打烊 - 年夜饭活动

案例

对于春节期间的员工关怀，公司提供多场景的关怀活动。除夕夜的春节年夜饭活动、写春联贴春联活动、春节发红包活动等，帮助我司春节值班员工感知到春节期间的年味及公司的温暖，提升员工满意度及归属感。



>> 清凉饮品福利

案例

在 7-9 月连续三个月的夏日高温期间，公司为蓝领群体提供每月的清凉饮品福利，增强公司在炎炎夏日对一线员工的关怀。



>> 高峰慰问关怀

案例

618、双十一、双十二等战役期间，公司提供及时的高峰慰问活动，提升全员战斗士气和战斗激情。



携手员工成长

人才培养

德邦快速发展过程中，一直追求与员工的共同成长。为保障公司培训开展的准确性和合理性，保证员工培养工作在各组织落实到位，公司建立了自上而下、权责明晰的培训组织体系，保证各项培训工作有专人负责且贯彻落实到位。

1、文化与成长部：文化与成长部作为公司培训规划和培训标准的构建者，坚持“训战结合、让最优秀的人培养更优秀的人”的培训理念，负责全公司的业务赋能、文化传承和优秀经验萃取。文化与成长部专注公司关键人才培养项目的设计、实施以及培训资源、培训平台的搭建，通过能力提升培训、岗位技能培训、线上化培训平台建设及知识分享等方式保障德邦人才梯队建设。

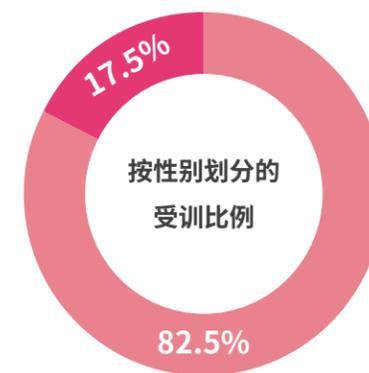
2、各级区域人才发展组织：负责各组织员工培训管理，专注各组织业务领域的日常培训计划、实施、跟踪等管理工作。

3、各级管理人员：是其下属员工的能力培养责任人，充分发挥“保驾护航”的作用，将下属培养纳入到日常工作中，为公司输出人才。

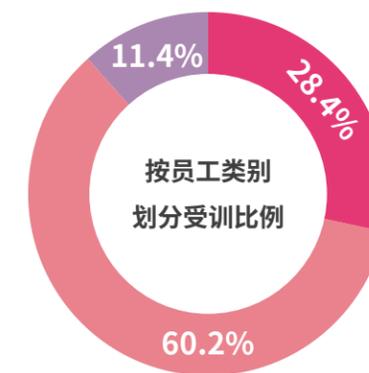
关键绩效

- 员工培训投入：**531** 万元
- 培训覆盖率：**37.72%**
- 培训场次：**4,991** 场
- 参与培训总人数：**28,231** 人
- 培训总时长：**297,140.3** 小时

注：员工培训情况统计口径为仅针对岗位所需相关技能、技巧等专项培训，未包括安全意识培训、反腐教育等。



■ 男 ■ 女



■ 管理层 ■ 普通员工 ■ 快递员

多元培训体系

为满足公司及员工个人发展的需求,公司以《人力资源管理制度》为基础,制定《培训管理规定》《培训操作手册》等一系列相关制度,建立特色化的成长和发展体系,针对不同群体、不同需求制定差异化的培训战略。

能力提升培训

新员工文化融入培训

围绕“秀才变成兵”主题,结合公司文化价值观,设计了拓展、面授、研讨等高体验、多参与的培训环节,并邀请公司高管、学长学姐等为新员工授课或面对面交流,在增进文化理解认同的同时,帮助员工实现职业转身。

海豚人才发展培训

海豚计划是公司的高潜人才培养计划,旨在为公司培养懂业务、一线经验丰富的精英人才,通过一线多岗位轮动、定期曝光等形式促进人才快速晋升,定向培养复合型人才。

基层管理培训

通过经理预备队“集训+见习”的训战方式,对优秀经理苗子在岗前充分锤炼其管理与销售能力;任命经理后,通过训战结合的方式对新经理进行赋能,同时在线上提供优秀经理经验沉淀萃取的门店战术手册,促使新经理快速完成员工到经理的转变;在岗阶段,对所有一线管理者进行样板间培训赋能,通过走进现场学习提升现场管理能力,打造样板间。

中高层管理培训

选拔优秀的中高层人才,通过角色认知、战略管理、业务管理等知识赋能,提升综合管理能力。同时,以战区为单位组织管理者实战,通过“业务赋能+荣誉表彰+团队建设”的方式,提升团队战斗力。

职业技能培训

快递员

对于快递员的培养,公司提供全生命周期的培养方案。新员工阶段线上闯关、线下集训,帮助新员工掌握基础的上岗技能;融入阶段100%分配导师,在实际工作场景中指导新工规范操作;在岗阶段关注信息传导、弱项赋能、评选业务标杆传播经验等帮助快递员多挣钱、少扣钱。

销售成长全流程培训

围绕销售驱动收入,搭建岗位分层差异化培训:

- 完善培训课程,管理面谈选人才:落实考试验收及训后面谈机制,提升新销售对培训的重视度和认可度。
- 新增拜师仪式,师徒同心创佳绩:师徒制体现对销售导师的尊重和新销售成长的重视,拉近师徒的关系。
- 转岗进阶培训,分阶教学促晋升:专员重点提升客户开发作战能力,经理重点提升带教新人管理能力。

>> 海豚系列赋能活动

为促进高潜人才快速发展,公司成立海豚“少将预备营”、“少将班”、“中将班”、“高潜快递员”等培养项目,通过集训赋能、导师带教、IDP制定与实施、现场见习等培养举措,提升综合能力,助力快速成长晋升。



海豚少将班集训与中将班集训

案例

>> “破浪疾驰,无可阻挡”——2024年快递员技能大比武

为了提升快递员自主学习意识、强化蓝领底盘操作技能,公司组织开展快递员技能大比武。经过理论测评、实操模拟、经验演讲等评选冠军1人、亚军2人、季军3人、最强战队1支、最强个人6人、巾帼英雄2人、包装能手3人。本次活动开展有效提升快递员专业技能和全局观念意识。



案例

打造内部讲师队伍

公司秉承“最优秀的人培养更优秀的人”的理念，制定《内部讲师管理办法》，不断完善人才培养体系，选拔培育内部讲师队伍 5,000 余人，涵盖快递业务、销售、消防、防御性驾驶安全多个类别。此外，公司通过明确讲师晋级制度，每年举办教师节活动、“金牌讲师”评选活动等，不断激励更多优秀讲师分享授课。由此打造出一支高素质、专业化的内训讲师队伍，为公司人才成长领航，推动企业奋勇向前。

战区管理者实战

2024 年组织开展战区、大区共 44 场管理者实战，102 名中高管参与授课，共计 3,441 位一线管理者参训。管理者实战以战区为单位，以业务赋能、荣誉颁奖、团队建设为主，有效提升管理人员的综合业务能力及团队氛围。



案例

创建学习平台

公司积极营造“共同成长”的学习氛围，构建起功能丰富的在线学习平台，并设置了丰富的系列课程，支持员工随时随地按需学习，同时，线下培训基地配备先进实操设施，以“线上+线下”双驱动模式，为员工开启便捷高效的学习之旅，有效推动员工能力提升，为企业发展注入强大动力。

为更好帮助学员掌握完成工作所需的具体技能和知识，融入公司、提升自我，公司内部开发文化、通用管理、技能类课程 402 门，并针对各个岗位开发视频类微课，上传至内部知识分享平台，供员工学习。

知识分享平台：

员工和管理人员在职学习平台，总课程数 1,566 个，总浏览人数 95.27 万，下半年案例分享 1,804 篇，管理人员分享率 91.76%。



邦帮帮 - 蓝领学习办公综合平台：

集蓝领岗前学习、精准学习、在线考试、资讯、工具申请、提成查询、星级查询、问卷调查等多项办公学习功能。共激活快递员、司机、理货员 10.6 万蓝领群体，平台日活 90%+。

晋升机制

公司重视员工职业发展，围绕战略目标，制定了《人力资源管理制度》《选拔管理规定》《总监及以上干部任命制度》，为员工设计了管理和专业双发展通道，打造公平、公开的晋升机制，畅通员工发展渠道，为员工提供更好的发展平台，让员工能在各个岗位实现自我价值，与公司共同成长。

同时公司为激活干部队伍，助力员工成长，设计了干部的任期制度，每个任期为 3 年，如果绩优则可以续留任 1 年，最长不超过 4 年，公司每年将结合干部任期情况，持续进行有序调整。

员工发展路径



筑牢安全防线

公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》，将安全视为企业发展的生命线，通过在物流仓库配备先进消防设施、优化货物搬运流程、定期开展员工安全培训、强化车辆运输安全管理等多举措并行，全方位筑牢安全防线，确保员工人身安全、货物运输安全以及运营环境安全，为企业稳健前行保驾护航。

安全治理

公司根据安全生产领域的国家法律法规与标准规范，结合职业健康与安全管理体系标准 (ISO 45001)、《企业安全生产标准化基本规范》标准 (GB/T33000)，搭建总部、事业部两级安全管理架构。运营安全提升部统筹公司安全管理工作，下设寄递安全、消防安全、人员安全、车辆安全四个部门分别负责对应模块安全研究与统筹工作，横向管理场站、运输、终端三个本部下设的安全服务组。公司严格落实《转运中心园区管理规定》《营运工伤预防管理规定》《快递员交通安全管理规定》等一系列安全管理制度，保障人员与货物运输的高效与安全。同时，公司要求所有事业部营运人员每年签订一次《安全责任书》，确保安全责任的逐级分解和执行，并将安全绩效与高管和负责人的考核挂钩，从而自上而下地强化安全生产的意识。



安全生产管理治理架构

安全管理战略

机遇

类型	描述	潜在财务影响	影响周期
市场机遇	随着电子商务、跨境物流等新兴市场的快速发展，为物流安全管理带来了新的市场需求。例如，跨境物流涉及不同国家和地区的法规、标准和文化差异，企业需要加强安全管理，确保货物在运输、通关等环节的安全，这为企业提供了拓展安全管理服务的空间。	有助于公司更加灵活地应对新兴市场发展趋势，提升市场表现。提高市场份额或开拓新市场。	长期

风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
法律风险	物流行业受到众多政策法规的监管，如交通运输法规、安全生产法规等。政策法规的不断变化可能对企业的安全生产提出新的要求，如果企业不能及时了解和适应这些变化，可能面临合规风险，如因不符合新的安全标准而被处罚。	公司物流运输过程中，可能造成人身伤害甚至死亡事故。事故曝光后，导致市场对企业的信任度降低，可能导致市场份额下降和品牌形象长期受损，进而影响企业的融资能力和市场拓展能力。	安排专人负责收集和研究政策法规动态，及时了解行业安全管理的新要求和新规定。组织企业内部相关人员进行学习和培训，确保企业的安全生产工作符合政策法规标准，避免合规风险。	长期
营运风险	物流运输车辆长时间在道路上行驶，面临路况复杂、天气多变以及其他交通参与者的不确定性等因素，容易引发交通事故。如在恶劣天气（暴雨、大雾、冰雪等）条件下，车辆制动距离增加，视线受阻，增加了碰撞、侧滑等事故的发生概率。	一旦发生安全事故，企业需要投入大量资金进行事故处理、现场恢复和后续整改。例如，需要承担员工的医疗费用、工伤赔偿以及可能的政府罚款，这些都会直接增加公司的运营成本。	结合实时路况、天气信息和历史事故数据，为车辆规划安全、高效的运输路线。避开事故多发路段、路况不佳区域和易受恶劣天气影响的路线。对于长途运输，提前做好中途停靠点和安全检查点。	中长期

指标与目标

为强化安全管理，公司识别安全相关指标，并制定具体的安全管理目标，旨在通过量化目标执行情况检视安全管理情况，持续改进，致力于保障员工生命及财产安全。

指标	完成情况
0起重大火灾事故发生	达成
0起重大伤亡事故发生	达成

安全风险管理的

公司在安全风险管理的方面，全面识别运输过程中涵盖交通事故、货物损坏丢失盗窃、车辆机械故障、驾驶员疲劳驾驶等各类潜在风险，同时考虑恶劣天气等外部因素影响，积极采取安装车辆定位与监控设备、加强驾驶员安全培训、制定完善应急预案等措施，实时监控运输状态，提升驾驶员安全意识，增强应对突发状况的能力，有效降低风险发生概率，保障物流运输安全、高效、稳定地进行，最大程度减少风险对业务及人员安全的不良影响。

寄递安全

公司始终将寄递安全作为核心要务，构建严谨且全面的管控体系，严格落实实名收寄、收寄验视、过机安检“三项制度”，从源头上杜绝涉枪涉爆、管制刀具等违禁品流入寄递渠道，严守安全底线，并通过持续优化易燃易爆违禁品返货制度和加大违禁品上报奖励力度，不断提升寄递安全管理水平。



线上通过实名系统升级改造，系统后台设置强制执行，堵住快递员不实名和虚假实名漏洞，逐步实现从散客到协议客户的全面实名寄递。严厉打击快递员自寄件行为，公司每日按事业部对快递员自寄件进行排名。



《快递收货管理制度》要求开箱且照片上传系统。事业部安全管理组考核“散客开箱验货率”，营运安全提升部每天定量抽查，异常情况包括内物照与开箱验货内物照不符、未执行开箱验货、虚假上传开箱照片等，抽查结果每天通报，开箱率与管理层考核挂钩。



公司积极完善安检机配置，全国转运场X光机配备率100%；认真落实好专业岗位人员的岗前培训。实现24小时在途监控、精准定位在途危险货物，实现违禁品精准定位、实时拦截。

运输安全

公司制定《运输车辆安全管理规定》《快递员交通安全管理规定》，构建全方位保障体系，司机选拔与培训依据严格标准，招经验足、记录好的司机，入职后持续培训交通法规、应急处置、防疲劳驾驶等内容，提升素养。路线规划用大数据与智能算法，综合路况等因素定最优路线，避开风险。同时制定完善应急预案，针对突发情况明确应对流程、分工，护航货物运输安全，确保物流链畅通。

消防安全

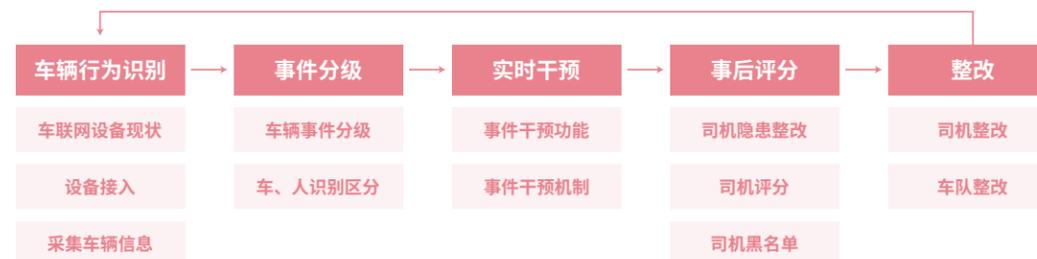
公司严格依照国家安全生产法规及消防设计相关规定，制度《营运消防管理规定》，对仓库、办公室等运营场所制定详细的消防安全要求，并配备智能烟雾报警器、灭火喷淋装置等消防器材，定期组织消防培训与演习，帮助员工熟悉消防设备使用、掌握逃生技能，提高应急救援能力。日常管理加强专人巡检，确保设施器材可用，通过落实责任机制，明确各岗位防火、灭火职责，多管齐下守护消防安全。2024年，各枢纽中心组织开展消防演习，累计开展 557 次。

安全预防

设备投入

公司持续优化司机安全管理和多设备集成平台一体化防控平台，加强车辆安全管理，布局车辆 IoT 设备，每一辆运输车辆都装载了先进的车载物联网终端，通过高精度 GPS 定位实时追踪车辆，调度中心据此精准规划、优化配送，车辆偏航或遇堵时能快速反应保时效；运行状态监测靠传感器采集车速、油温、胎压等数据，异常波动时，系统自动向驾驶员与运维人员报警，预防故障；驾驶员行为监督利用车内摄像头与智能算法，精准识别疲劳、超速、违规变道等行为并警示纠正，有效预防事故发生，为物流运输筑牢安全网。

规范司机驾驶行为管理闭环



安全培训

公司高度重视安全培训，通过定期召开安全会议、每日晨会警示、线下集中授课、线上平台学习、实地模拟演练等多种方式结合，传递安全知识，持续提高员工安全意识与实操技能，让安全教育培训深入人心。新员工入职时会接受全面的基础安全培训，在职员工也会按季度或半年进行复训与强化培训，对于有违纪违章行为的员工，停止其收派工作并进行集中培训，培训考核通过后才可继续进行收派工作，确保全体员工时刻保持高度的安全意识和专业的应对能力，为公司的安全运营筑牢坚实基础。



应急演练

公司依据《中华人民共和国突发事件应对法》等国家法律法规要求，建立突发事件应急机制，指导各类突发事件的应急处理工作，切实提高突发事件的处置能力。针对车速快、疲劳驾驶、跟车近、分心驾驶、出车六检规范等行为做出重要预防措施，不断补充应急预案体系并加强演练。还针对特殊天气影响供应链配送开展专项演练，提前编制预案、调配资源，保障货物配送。全方位演练让员工提高安全实操能力，使公司在复杂物流环境中稳健前行。



恒守初心 践行社会责任

公司始终不忘初心，关注乡村振兴，助力农村物流高质量发展，鼓励员工弘扬见义勇为精神，积极践行企业社会责任。

97 助力乡村振兴

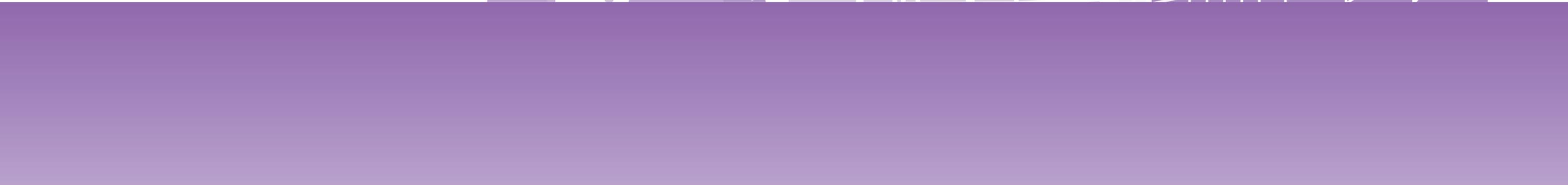
99 勇为解危救难

100 践行公益活动

1 无贫穷



11 可持续城市和社区



◆ 助力乡村振兴

在乡村振兴战略的宏大画卷中，公司积极作为，凭借自身物流优势，从多个维度为乡村发展注入强劲动力。公司通过优化配送网络、建立农产品上行绿色通道、参与基础设施建设，助力乡村经济转型升级，提升农产品市场竞争力，为乡村繁荣和可持续发展贡献力量。

>> 定制化包装护航农特产品

德邦针对不同农产品特性，投入专业化的研发设计，不断优化包装方式，提升运输安全水平。同时还积极为农户开拓销路，链接上下游资源，搭建“以销带运”的一站式服务体系，在助农增收方面发挥积极作用。



案例

>> 助力猕猴桃产业 服务赋能乡村振兴



在陕西周至与眉县乡村振兴的进程中，德邦推出覆盖全国的直发路线和直飞航线，实现省内 24 小时送达，全国大部分地区 48 小时送达服务，同时实时监控发货数据和异常情况，提供全方位物流保障。还针对大量发货农户提供量大从优的优惠政策。

案例

乡村振兴管理

在新时代乡村振兴战略的背景下，公司积极响应国家号召，将企业社会责任与乡村振兴战略深度融合，利用自身业务优势，推动县、乡、村快递服务体系建设，实现“物流进村”“村村通快递”，更好地服务支撑乡村振兴战略实施，助力农村地区经济繁荣、社会进步。

乡村振兴战略

公司深刻认识到乡村振兴对于国家发展的重大意义，持续聚焦于乡村领域，精准识别和评估乡村振兴过程中面临的风险与机遇。基于此，我们不断优化快递服务体系，推动乡村经济发展。

风险

类型	描述	潜在财务影响	应对策略	影响周期
运营风险	乡村地区地广人稀，物流配送的订单密度低，单位物流成本相对较高。同时，为了保障农产品的新鲜度和品质，在冷链物流等方面的投入较大，如果业务量不能达到一定规模，难以实现成本的有效分摊，可能影响企业的盈利能力。	运输成本、供应链成本增加；降低毛利率。	<ul style="list-style-type: none"> 运用大数据和人工智能技术，优化物流配送路线，提高车辆满载率，降低运输成本。 与其他物流企业或相关机构开展合作，实现资源共享和协同配送，共同分摊成本。同时，通过规模效应降低冷链设备等采购和运营成本。 	中长期

机遇

类型	描述	潜在财务影响	影响周期
市场机遇	随着乡村振兴战略的深入实施，为企业提供更多市场机会和发展空间，企业通过建设乡村物流和运输网络，开拓农村市场，与乡村振兴深度融合，一定程度上能够扩大自身业务覆盖范围。	增加收入	中长期
新产品和服务	根据乡村地区的实际需求和特点，企业可以开发定制化的产品和服务，如针对农村电商的物流配送解决方案，为公司提供新的业务增长点。		
声誉	助力乡村振兴能够展现企业的社会责任感和担当精神。公司加强品牌传播与故事讲述，积极传播企业在乡村振兴中的努力和成果，有助于提升公司品牌的社会认知度和美誉度，增强消费者和投资者的信任。		

指标与目标

公司始终积极履行企业责任担当，巩固拓展脱贫攻坚成果，围绕产业帮扶、消费帮扶等方向多措并举投身乡村振兴。

指标	完成情况
网点乡镇覆盖率	94.94%

勇为解危救难

公司大力弘扬见义勇为精神，将其融入企业文化内核。日常工作中，诸多员工面对突发紧急情况，如路遇老人摔倒、车辆起火、财物遭窃等危急场景，毫不犹豫挺身而出，凭借自身果敢与机智，帮助救援伤者、勇敢参与灭火以及协助擒贼，以实际行动展现德邦人的社会担当，不仅为受助者送去希望，更为社会传递正能量，塑造出公司良好的企业形象。

2024 年，公司发生 18 起见义勇为事件，共为 19 名员工颁发“见义勇为”奖，合计奖金 4.6 万元。

案例

>> 张川松灭火解危

2024 年 12 月 17 日 20 点 37 分左右，张川松在华快高速石陂隧道行驶时，发现前方有私家车起火，便立即停车设置好警示标志，用灭火器扑灭车上明火，但底层火势仍在，随后拦下拖挂车借灭火器，最终扑灭火势。路政人员到达后，张川松确保现场安全后才驾车离开。

案例

>> 徐三建车祸救难

2024 年 10 月 22 日凌晨，徐州沙集转运场装卸车三组的员工徐三建，在下班途中行至睢宁外环路时，注意到前方地面上躺着一名女性，面部有血迹，旁边倒着一辆电瓶车，还有一辆大板车停在一旁。由于该路段缺乏照明设施，徐三建起初担心遭遇诈骗，但走近后确认这是一起真实的交通事故。他立即采取行动，将受伤女性移至路边安全地带，并联系了她的家人。同时，他拨打了报警电话和 120 急救电话。大约十分钟后，救护车抵达并接走了伤者。徐三建一直守候至警方到来，并向他们说明了事故经过后才离开。

践行公益活动

德邦积极承担物流企业社会责任，面对各类自然灾害时第一时间打开绿色通道，保障救灾物资送达受灾现场。公司响应百企公益、结对共建的组织精神，在 2021-2024 年期间组织党员及青年群众与徐泾镇德达医院党支部结对共建，本着守初心，担使命的初衷，青年群众主动报名参加公益活动，连续 4 年参与德达医院“公益献血”活动。此外，不定期组织快递小哥参与小哥加油站、爱心义诊等活动，为社会奉献一份爱心和力量。

>> 无偿献血活动

案例



附录

◆ 关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2024
营业收入	亿元人民币	403.63
归属于上市公司股东的净利润	亿元人民币	8.61
总资产	亿元人民币	169.70
经营活动产生的现金流量净额	亿元人民币	33.36
研发投入	亿元人民币	1.84

治理绩效

议题范围	指标	单位	2024
公司治理	股东会召开总次数	次	3
	临时股东会召开次数	次	2
	审议通过事项	项	17
	董事会成员人数	人	7
	董事会召开次数	次	6
	审议通过事项	项	42
	独立董事	人	3
	召开监事会会议次数	次	6
投关管理	审议通过事项	项	22
	接待投资者现场调研次数	次	197
	接待投资者现场调研人次	人次	498
	投资者问题回复率	%	100
	在 E 互动与投资者互动次数	次	29
	举办投资者开放交流会次数	次	3
	通过邮件沟通 / 社交平台沟通次数	次	53
	对外披露定期报告数量	份	4

议题范围	指标	单位	2024
投关管理	对外披露临时公告数量	份	83
	因信息披露方面违规而受到处罚次数	次	0
党建	党总支数量	个	1
	党支部数量	个	24
	召开党委会次数	次	73
	党员数量	人	625
反商业贿赂与反贪污	反商业贿赂与反贪污培训覆盖率	%	100
	全年累计参与反腐败培训的董事及高管	人	5
	内部董监高培训覆盖率	%	100
	员工培训覆盖率	%	100

社会绩效

议题范围	指标名称	单位	2024	
合规雇佣	员工总人数	人	74,839	
	新进员工人数	人	16,037	
	残障员工人数	人	856	
	少数民族员工人数	人	5,543	
	按雇佣类型划分的员工人数	全职	人	74,839
		非全职	人	7,388
	按性别划分的员工人数	男员工	人	61,662
		女员工	人	13,177
		按年龄划分的员工人数	30岁及以下	人
	30岁-45岁		人	45,691
	45岁以上		人	6,925
	按地区划分的员工人数	中国大陆地区	人	74,811
		中国港澳台地区及海外地区	人	28

议题范围	指标名称	单位	2024	
合规雇佣	按职能类型划分的员工人数	管理层	人	10,002
		员工层	人	64,837
	女性员工比例	%	17.6	
	管理岗位(含初、中、高级管理层)中女性比例	%	19.0	
	初级管理岗位中女性比例	%	19.4	
	高级管理岗位中女性比例	%	17.8	
	收入创造职能管理岗位中女性比例	%	18.7	
	STEM 相关岗位中女性比例 ¹	%	19.4	
	女性员工 / 管理者比例目标	%	452.2	
	员工自愿离职率	%	17	
	按雇佣类型划分的员工流失比例	合同员工	%	21.0
		劳务派遣用工	%	52.5
		其他(请注明具体类型)	%	-
	按性别划分的员工流失比例	男员工	%	24.3
		女员工	%	25.2
	按地区划分的员工流失比例	中国大陆地区	%	24.4
中国港澳台地区及海外地区		%	15.4	



议题范围	指标名称	单位	2024	
合规雇佣	按年龄划分的员工流失比例	30岁及以下	%	26.7
		30岁-45岁	%	12.3
		45岁以上	%	7.0
保护员工合法权益	员工满意度调查结果	/	4.66	
	满意度调查覆盖率	%	83.1	
	满意度调查参与人次	人次	921,004	
	员工社会保险覆盖率	%	100	
	申请员工互助基金人次	人次	215	
	员工互助基金申请金额	元	5,428,167.96	
员工培训与发展	员工培训总投入	万元	531	
	参与员工培训总人数	人	28,231	
	按雇员类别划分	管理层受训人数	人	8,028
		员工受训人数	人	20,203
	按性别划分	男性员工受训人数	人	23,299
		女性员工受训人数	人	4,932
	按职能类型划分	高级管理层受训人数	人	92
		中级管理层受训人数	人	1,684
		初级管理层受训人数	人	6,252
		技术人员受训人数	人	738
		生产人员受训人数	人	19,385
		其他(请注明具体类型)	人	80
	受训雇员占总雇员百分比	%	37.72	
按性别划分	男性员工占比	%	82.53	
	女性员工占比	%	17.47	

注¹:STEM 由科学 (Science)、技术 (Technology)、工程 (Engineering) 和数学 (Mathematics) 四部分的首字母组成, 通常 STEM 职位包括计算机程序员、web 开发人员、统计学家、工程师、物理学家、科学家等。

议题范围	指标名称	单位	2024	
员工培训与发展	按雇员类别划分	管理层占比	%	28.44
		普通员工(快递员除外)占比	%	60.19
		快递员占比	%	11.37
	员工培训总小时数		小时	297,140.3
	按雇员类别划分	管理层受训小时数	小时	112,939.3
		普通员工(快递员除外)受训小时数	小时	172,252.2
		快递员受训小时数	小时	11,948.8
	按性别划分	男性员工受训小时数	小时	224,789.5
		女性员工受训小时数	小时	72,350.8
	员工培训人均受训小时数		小时	3.97
	按雇员类别划分	管理层人均受训小时数	小时	13.19
		员工人均受训小时数	小时	2.79
	按性别划分	男性员工人均受训小时数	小时	3.66
女性员工人均受训小时数		小时	5.49	
职业健康与安全	安全生产总工伤人数		人	239
	安全教育培训场次		场	287,126
	安全教育培训覆盖比率		%	100
创新驱动	研发团队总人数		人	364
	按学历划分			
	本科以下		人	130
	本科		人	215
	硕士研究生		人	19
	博士研究生		人	0
	按性别划分			
	男性		人	236
女性		人	128	

议题范围	指标名称	单位	2024		
创新驱动	按年龄划分				
	30岁以下(不含30岁)		人	41	
	30-40岁(含30岁,不含40岁)		人	301	
	40-50岁(含40岁,不含50岁)		人	22	
	50岁及以上(含50岁)		人	0	
	授权专利累计数		项	284	
	授权发明专利累计数		项	56	
	授权实用新型专利累计数		项	170	
	授权外观设计专利累计数		项	58	
	软件著作权累计数		项	333	
	商标累计数		项	357	
	产品和服务安全与质量	接电满意度有效量(客户评价量)		份	1,502,272
		理赔满意度有效量(客户评价量)		份	36,159
接电满意度(%)		%	94.9		
客户投诉一次性解决率同比提升		%	3.6		
客户理赔满意度同比提升		%	3.9		
客户投诉响应专项培训人次		人次	2,076		
客户投诉响应专项培训总时长		小时	4,428		
客户投诉响应专项培训次数		次	12		
应对客户投诉响应考核次数		次	11		
应对客户投诉响应考核通过率		%	100%		
违反相关法律法规造成的损失		万元	0		



议题范围	指标名称	单位	2024
供应链安全	供应商总数	个	1,057
	拥有质量管理体系认证的供应商数目	个	312
	因不合规被否决的潜在供应商数目	个	0
	供应商廉洁协议签署覆盖率	%	100
数据安全与客户隐私保护	开展相关培训次数	次	24
	实践、培训参与人数	人次	100,000+
	实践、培训的员工覆盖人次 / 覆盖率	%	100
	数据安全总投入情况	万元	640
	报告期内是否发生信息安全与隐私保护违规事件	次	0
	发生泄露客户信息事件数量	件	0
乡村振兴	网点乡镇覆盖率	%	94.94%

环境绩效

议题范围	指标名称	单位	2024
应对气候变化	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	3,306,633.86
	范围一 ¹ (吨二氧化碳当量)	吨二氧化碳当量	798,639.97
	范围二 ² (吨二氧化碳当量)	吨二氧化碳当量	175,860.58
	范围三 ³ (吨二氧化碳当量)	吨二氧化碳当量	2,332,133.31
能源利用	外购电力	千瓦时	3.25 亿
	外购热力	吉焦	11,611.33
	柴油	升	2.78 亿
循环经济	循环纤包材(袋)	万个	13
	循环围板箱保有量	万套	6.7
	快递电子面单使用率	%	99.95



注1：范围一包括公司拥有或控制车辆汽油燃烧产生的直接温室气体排放。
 注2：范围二包括公司消耗的外购电力和热力所产生的间接温室气体排放。
 注3：范围三主要包括外购商品和服务（包装材料）、燃料和能源相关活动、上游运输与配送、运营中产生的废物或员工通勤（班车）



指标索引

全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准(GRI Standards)》索引

指标编号	描述	对应报告章节
一般披露G102		
组织情况		
102-1	组织名称	关于本报告、走进德邦
102-2	活动、品牌、产品和服务	走进德邦
102-3	总部位置	走进德邦
102-4	经营位置	走进德邦
102-5	所有权与法律形式	走进德邦
102-6	服务的市场	走进德邦
102-7	组织规模	走进德邦
102-8	关于员工和其他工作者的信息	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
102-9	供应链	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
102-10	组织及其供应链的重大变化	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
102-11	预警原则或方针	合规治理 夯实发展根基 - 优化风险管控
道德与诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	走进德邦
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
管治		
102-18	管治架构	合规治理 夯实发展根基 - 健全治理架构
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	合规治理 夯实发展根基 - 健全治理架构
102-30	风险管理流程的效果	合规治理 夯实发展根基 - 优化风险管控
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	稳步提升 追求持续发展 - 可持续发展治理
102-33	重要关切问题的沟通	合规治理 夯实发展根基 - 维护股东权益
102-34	重要关切问题的性质和总数	合规治理 夯实发展根基 - 维护股东权益

指标编号	描述	对应报告章节
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
102-41	集体谈判协议	稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
102-42	利益相关方的识别和遴选	稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
102-43	利益相关方参与方针	稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
102-44	提出的主要议题和关切问题	稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告
102-47	实质性议题列表	稳步提升 追求持续发展 - 重要性议题管理
102-48	信息重述	关于本报告
102-49	报告变化	关于本报告
102-50	报告期	关于本报告
102-51	最近报告日期	关于本报告
102-52	报告周期	关于本报告
102-53	有关本报告问题的联系人信息	附录 - 意见反馈
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告
102-55	GRI 内容索引	附录 - 指标索引
管理方法G103		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	稳步提升 追求持续发展 - 重要性议题管理
经济G200		
经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	数说 2024、关键绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	践行环保 守护绿色家园 - 应对气候变化
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	恒守初心 践行社会责任 - 践行公益活动

指标编号	描述	对应报告章节
203-2	重大间接经济影响	科技赋能 打造优质服务 - 创新驱动发展
采购实践		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
不正当竞争行为		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
环境G300		
能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
302-2	组织外部的能源消耗量	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
302-3	能源强度	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
302-4	减少能源消耗量	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
302-5	降低产品和服务的能源需求	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
水资源与污水		
303-1	组织与水(作为共有资源)的相互影响	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
303-2	管理与排水相关的影响	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
303-4	排水	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
排放		
305-1	直接(范畴 1)温室气体排放	践行环保 守护绿色家园 - 应对气候变化
305-2	能源间接(范畴 2)温室气体排放	践行环保 守护绿色家园 - 应对气候变化
305-5	温室气体减排量	践行环保 守护绿色家园 - 应对气候变化
污水和废弃物		
306-4	危险废物运输	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公

指标编号	描述	对应报告章节
环境合规		
307-1	违反环境法律法规	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
供应商环境评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
社会G400		
雇佣		
401-1	新进员工和员工流动率	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
401-3	育儿假	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
职业健康与安全		
403-1	职业健康安全管理体系	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-3	职业健康服务	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-5	工作者职业健康安全培训	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-6	促进工作者健康	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-9	工伤	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
403-10	工作相关的健康问题	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	关爱员工 共筑和谐社会 - 携手员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	关爱员工 共筑和谐社会 - 携手员工成长
多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	合规治理 夯实发展根基 - 健全治理架构 关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
405-2	男女基本工资和报酬的比例	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益

指标编号	描述	对应报告章节
反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
童工		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益
强迫或强制劳动		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	关爱员工 共筑和谐社会 - 保障员工权益 科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
人权评估		
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	关爱员工 共筑和谐社会 - 携手员工成长
当地社区		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	恒守初心 践行社会责任 - 践行公益活动
供应商社会评估		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
客户健康与安全		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	关爱员工 共筑和谐社会 - 筑牢安全防线
营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	科技赋能 打造优质服务 - 臻于品质服务
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	科技赋能 打造优质服务 - 臻于品质服务
417-3	涉及市场营销的违规事件	科技赋能 打造优质服务 - 臻于品质服务
客户隐私		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	科技赋能 打造优质服务 - 严守信息安全



上海证券交易所《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)》索引

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	践行环保 守护绿色家园 - 应对气候变化
污染物排放	未涉及
废弃物处理	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
生态系统和生物多样性保护	未涉及
环境合规管理	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
能源利用	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
水资源利用	践行环保 守护绿色家园 - 倡导绿色办公
循环经济	践行环保 守护绿色家园 - 绿色包装与循环经济
乡村振兴	恒守初心 践行社会责任 - 助力乡村振兴 专题：开拓蓝海 深化“两进一出”- 物流进村 构建农村快递物流辐射网
社会贡献	专题：开拓蓝海 深化“两进一出”- 物流进厂 建设工业互联快递服务网 恒守初心 践行社会责任 - 勇为解危救难 / 践行公益活动
创新驱动	科技赋能 打造优质服务 - 创新驱动发展
科技伦理	不适用
供应链安全	科技赋能 打造优质服务 - 可持续供应链
平等对待中小企业	不适用
产品和服务安全与质量	科技赋能 打造优质服务 - 臻于品质服务
数据安全与客户隐私保护	科技赋能 打造优质服务 - 严守信息安全
员工	关爱员工 共筑和谐社会 - 携手员工成长 / 保障员工权益 / 筑牢安全防线
尽职调查	合规治理 夯实发展根基 - 优化风险管控
利益相关方沟通	合规治理 夯实发展根基 - 维护股东权益 稳步提升 追求持续发展 - 利益相关方沟通
反商业贿赂及反贪污	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
反不正当竞争	合规治理 夯实发展根基 - 廉洁建设为本
风险管控	合规治理 夯实发展根基 - 优化风险管控
党建工作	合规治理 夯实发展根基 - 紧跟党建发展
公司治理	稳步提升 追求持续发展 - 可持续发展治理 合规治理 夯实发展根基 - 健全治理架构

◆ 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您百忙之中阅读《德邦物流股份有限公司 2024 年度环境、社会及公司治理(ESG)报告》，为了更好地提升可持续发展工作，我们十分希望倾听您的宝贵意见和建议，恳请您在百忙之中对我们的报告进行评价，以帮助我们对可持续发展工作进行改进。请您协助我们完成以下意见反馈表，并通过以下方式反馈给我们，再次感谢您对我们可持续发展工作的鼎力支持！

联系电话：021-39288106

地址：上海市青浦区徐泾镇徐祥路 316 号 1 幢

邮编：201702

邮箱：ir@deppon.com

1. 您属于以下哪类利益相关方：

投资者及股东 政府及监察机构 员工 客户 供应商 媒体及公众 行业协会或科研机构 公益组织或社区组织 其他 _____ (请注明)

2. 您对本年度可持续发展报告的总体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告披露的信息是否准确、清晰、完整？

很好 较好 一般 较差 很差

4. 您认为本报告是否具有可读性？

很好 较好 一般 较差 很差

5. 您认为本报告是否能全面地反映公司对经济、社会、环境的重大影响？

很好 较好 一般 较差 很差

您对我们的可持续发展报告或可持续发展管理还有哪些意见和建议？

