



2024

可持续发展报告

申通快递股份有限公司



目录

关于本报告	01
总裁致辞	02
走进申通	03
数说申通 2024	07
可持续发展管理	12
<hr/>	
附录	91

01 规范治理 责任先行

优化公司治理	18
强化风险管理	21
恪守商业道德	22
坚持党建引领	27

02 绿色低碳 生态共赢

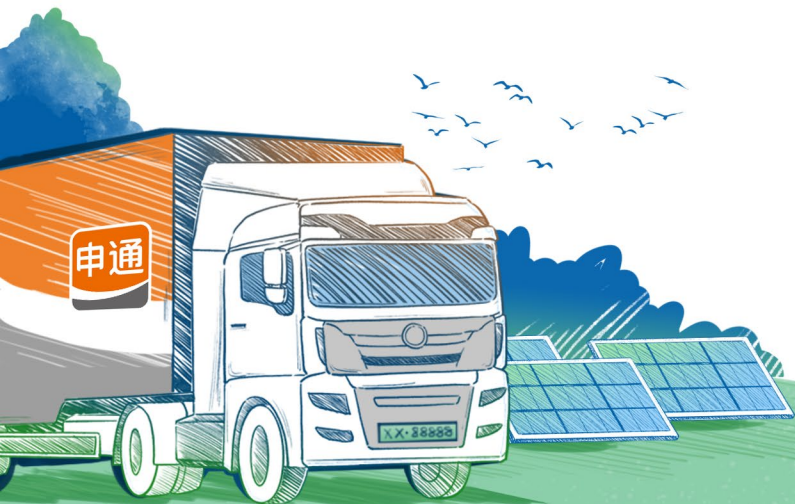
完善环境管理	30
减少污染排放	31
能源资源使用	33
推广绿色包装	37
应对气候变化	38
保护自然生态	42

03 数智物流 安全无忧

科技驱动发展	44
保障寄递安全	52
打造优质服务	61
可持续价值链	67
助力行业发展	71

04 人才驱动 社会共赢

保护员工权益	74
优化薪酬福利	76
职业健康安全	79
陪伴员工成长	82
共建和谐社会	86



关于本报告

本报告是申通快递股份有限公司发布的第二份可持续发展报告，报告秉承平衡性、完整性、准确性、可比性、时效性及可靠性的原则，重点披露申通快递股份有限公司在环境、社会和治理（ESG）方面的实践、管理和成效。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为保持信息的连续性与完整性，部分内容超出上述时间范围。

组织范围

本报告内容涵盖申通快递股份有限公司及其附属公司，与申通快递 2024 年年度报告一致。

编制依据

- 联合国《2030 年可持续发展议程》（UN SDGs）
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021）
- 可持续发展会计准则委员会（Sustainability Accounting Standards Board）《SASB 准则》
- 《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）披露建议》
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》

称谓说明

为方便表述和阅读，本报告中出现的“申通快递”“申通”“集团”“公司”和“我们”均指“申通快递股份有限公司”，“杭州申瑞”指杭州申瑞快递服务有限公司。

信息来源及可靠性保证

本报告中的财务数据来自 2024 年度综合财务报表，其他资料和数据来源于公司内部相关统计报告或文件。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。本报告经管理层确认后获董事会审议通过。

报告获取

本报告以简体中文版本进行发布，可登录深圳证券交易所网站（www.szse.cn）或申通快递官方网站（www.sto.cn）“投资者关系”栏目查阅和下载。

联系我们

我们十分重视权益人的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升本集团整体的可持续发展表现。

联系电话：021-60376669

企业邮箱：ir@sto.cn

总部地址：上海市青浦区重达路 58 号

总裁致辞

我为人人、人人为我

2024 年，伴随宏观经济稳步复苏与消费活力持续释放，快递行业迎来蓬勃发展的新机遇。这一年，申通快递锚定“打造中国体验领先的经济型快递”战略目标，构建“我为人人、人人为我”的新型加盟网络文化，全年累计完成快递业务量 227.29 亿件，同比增长 29.83%；实现归母净利润 10.40 亿元，同比增长 205.24%，公司以“好快省”的高性价比服务，成为百万商家伙伴的坚实后盾，以实力书写快递行业发展新篇章。

合规筑基

合规治理是上市公司行稳致远的根基。公司继续坚持“正道经营、长期主义”的发展理念，致力于“让我们的生意更加风清气正”，为所有利益相关方和未来可持续发展筑牢基石。

凭借公司在合规治理与 ESG 领域的突出表现，公司入选 2024 年度中国上市公司协会可持续发展最佳实践案例，揽获“ESG 新标杆企业奖”及“最佳公司治理责任奖”等多项荣誉，诠释民营企业规范治理的重要价值。

数智赋能

快递是流动的互联网。顺应人工智能穿透物流全链路 (AI in all) 的战略契机，公司发力产品和技术创新，带动物流降本增效和节能减排。

2024 年，公司积极拥抱人工智能，以创新工具为抓手，开发申通 AI 助手，搭建“申音”沟通平台，建立消费者体验评价体系，依托先进大模型技术与实时物流大数据，深度嵌入 ASR + 大模型语音识别技术，全面提升运营效率和服务质量，有效提升员工和客户满意度。

以人为本

人才是企业发展的核心引擎。公司秉持“以人为本”的理念，将员工利益与成长置于关键位置，通过搭建知识分享平台、开展定期专业培训助力员工技能提升；加速推进人才队伍年轻化，多轨道培养与晋升机制体系健全。

我们致力于为员工打造安全健康的工作环境，并设立爱心救助基金，为遭遇重大困难的员工提供有效的经济援助，打造全方位的关怀体系。

公益惠民

在公益路上，公司持续推进“311”社会责任体系建设，聚焦应急、绿色、农村三大公益方向和员工、客户两大责任，并秉持“众行者远”的理念带动上下游产业链一起做公益，“橙心”公益联盟朋友圈不断壮大，“申通快递”小程序寄件“单单捐”等项目渐成风潮，深受社会各界的支持。

“我为人人、人人为我”不仅是构建“三位一体”新型加盟网络的精髓，也是公司实现“民营企业 社会担当”可持续发展的注脚。展望未来，申通快递将继续深耕可持续发展领域，全力打造中国体验领先的经济型快递，为行业高质量发展注入源源不断的申通力量，携手各方共创美好未来！



王三林

走进申通

公司简介

申通快递股份有限公司（简称“申通快递”）初创于1993年，总部位于上海市青浦区，是国内率先成立的民营快递企业，公司是国家5A级物流企业、全国工商联中国民营企业500强、《财富》中国500强企业。2016年12月30日，申通快递在深圳证券交易所主板上市，股票代码002468。

公司主营业务为快递服务业，涵盖揽收、中转和派送三个环节以及提供全流程的快递信息服务。公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式，即核心转运中心实行直营化，末端网点采用加盟模式实现网络快速布局，提升公司业务区域的覆盖率。公司总部在平衡网点利益分配的基础上因城因地施策，充分调动末端网点的积极性和能动性，有效提升公司的业务量及服务质量。此外，公司还经营C2M产地仓、网格仓、集运仓等新兴业务板块。

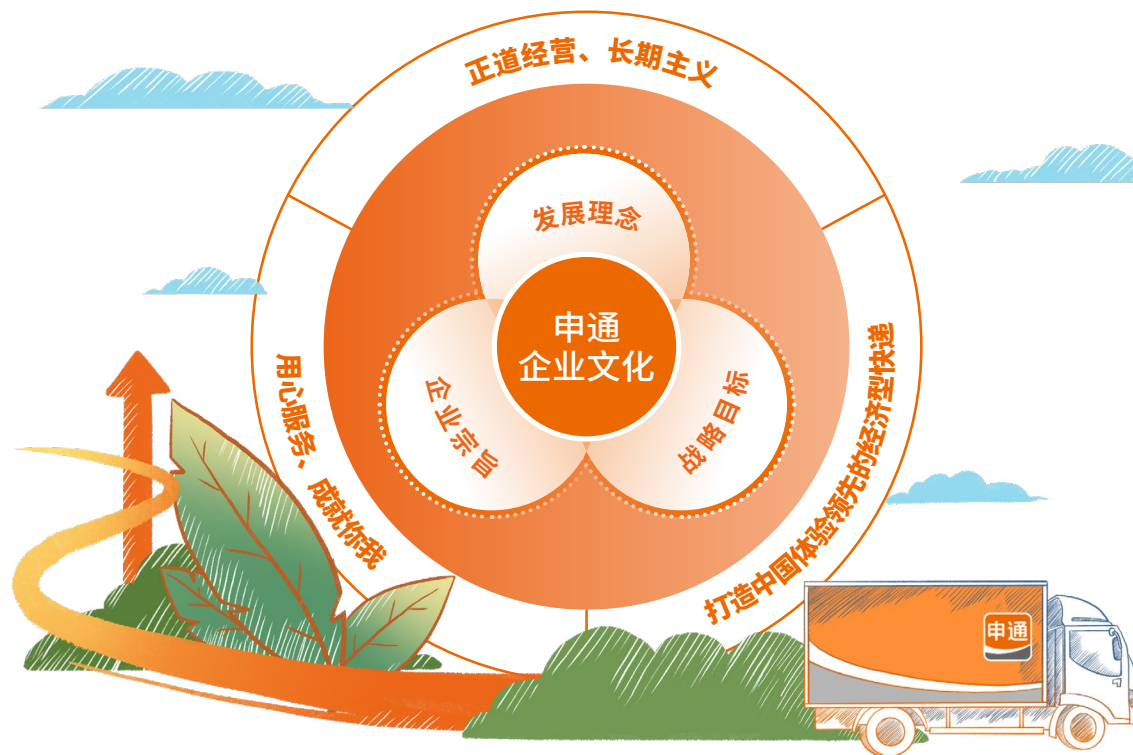
2024年，公司完成快递业务量227.29亿件，同比增长29.83%；市场占有率为12.98%，按照可比口径¹同比上升0.83个百分点；全网独立网点5,025家，服务站点及门店达7.9万余家；自有干线车辆7,412辆，同比增长23.70%，常态吞吐产能突破日均7,500万单。

¹2024年国家邮政局调整部分邮政快递企业快递业务口径，行业业务量基数变大，2023年和2024年的市场占有率按照新口径进行计算。



企业文化

申通快递秉承“正道经营、长期主义”的发展理念，聚焦“打造中国体验领先的经济型快递”的战略目标，构建“我为人人、人人为我”的新型加盟网络文化，坚持“用心服务、成就你我”的服务理念，以客户为中心，为客户提供高效、便捷的快递服务。近年来，公司通过持续投入基础设施建设，深耕网络末端服务能力，升级定制化产品体系等重要战略举措，顺利实现了“规模、体验、利润”三驾马车的显著增长。未来，公司将在“长期主义”理念的引领下，努力践行“让客户享受快递新生活，让员工实现个人价值，让企业担当社会责任”的使命，拒绝狭隘的零和竞争，助力快递行业可持续发展。



营业收入

471.69 亿元



市场占有率

12.98%



业务量

227.29 亿件



全网独立网点数量

5,025 家



全网服务站点及门店数量

7.9 万余家



自有干线车辆

7,412 辆



常态吞吐产能

7,500 万单/日

企业历程

2024

常态吞吐产能突破日均 **7,500** 万单，年业务量首破 **200** 亿件，实现量利双增的良好态势。

2023

申通快递成立 30 周年，成立纪念日 3 月 11 日设为社会责任日，发布“好快省”品牌战略，继续保持行业领先“量”的增幅。

2022

完成 **82** 个产能项目，网络片区化、干线大方车、客户规模化等政策落地开花，年底取得单量、营收、利润三大指标增幅行业第一。



2018

申通快递成立 25 周年，进一步推进重点城市转运中心直营化，加强对中转节点的重资产投入。

2019

申通快递与菜鸟达成战略合作提升快递物流行业的智慧能力、技术能力和服务能力。

2020

成为首家“云上快递”，实现全面上云。



2021

新一届经营管理团队提出“正道经营、长期主义”的发展理念，公司完成 **57** 个产能项目，年业务量首破 **100** 亿件。

2017

自主研发并沿用至今的“环保芯片中转袋”问世。

2016

申通快递于 2016 年 12 月 30 日正式挂牌上市，成功登陆资本市场。



2015

申通快递大规模应用电子面单，正式进入数字化时代。

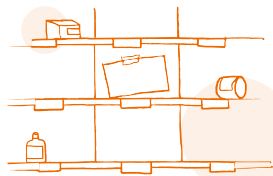
2014

申通快递 2014 年 11 月 11 日全网订单量达到 **3,050** 万单，再创行业新高。



2013

拓展至独立网点 **2,000** 余家，服务门店 **8,000** 余家，从业人员超 **18** 万人。



2012

“STO 申通快递”荣获中国驰名商标。

2011

全国独立网点超过 **1,000** 家，转运中心达 **30** 家，从业人员超 **8** 万人。



2005

携手淘宝电商，开辟增长曲线，转型商家服务。



2007

申通快递有限公司正式成立，成立中国民营快递首个党组织。

2008

申通快递向汶川地震灾区捐款、捐赠物资达 **800** 多万元。



2010

在石家庄、赣州、洛阳等地开办直属转运中心，同时，启动全国省内班车。

2002

创建信息技术团队，启用电脑查询、巴枪扫描等新型技术满足业务增长需求。

1998

正式注册“STO”商标。



1994

首推加盟制，奠定经济型快递发展基石。

1993

申通快递前身“神通综合服务部”正式启航。



数说申通 2024



经济绩效



业务量

29.83%

227.29 亿件



市场占有率

同比上升
0.83 个百分点

12.98%



营业收入

15.26%

471.69 亿元



归母净利润

205.24%

10.40 亿元



全网独立网点数量

0.50%

5,025 家



全网服务站点及门店数量

43.64%

79,000 余家



常态吞吐产能

25.00%

7,500 万单/日



自有干线车辆

23.70%

7,412 辆



累计投入自动化分拣设备数量

76.67%

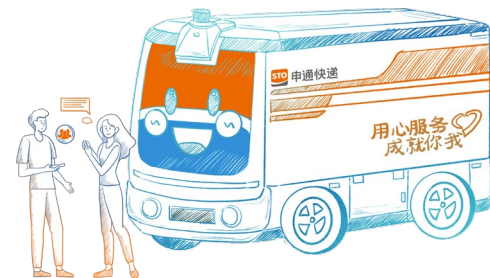
424 套



网点新增自动化设备数量

134.75%

554 套



环境绩效



温室气体排放总量(范围一、范围二)

1,163,071.12 吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放总量(类别3)

213,920.69 吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放总量(类别6)

1,630.46 吨二氧化碳当量

温室气体排放密度(范围一、范围二)

0.51 吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围三温室气体排放总量(类别5)

13,482.85 吨二氧化碳当量



综合能源消耗量

466,028 吨标煤



可再生能源消耗量

107.51 吨标煤



瘦身胶带使用率

100%



新增环保袋投入

860 万只

综合能源消耗密度

0.21 吨标煤 / 万件快递

可再生能源消耗量占比

0.02%



绿色循环中转袋使用次数

6.30 亿次



采用可降解塑料袋

130 万条

社会绩效



员工总数

9,293 人



女性员工占比

36.13%



研发投入金额

30,116.38 万元



社区公益投入金额

92.69 万元



员工培训总人数

6,518 人



安全生产费

5,969.02 万元



服务网络覆盖乡镇数量

37,801 个



乡镇网络覆盖率

98%

员工培训总时长

89,956 小时

安全培训总时长

123.20 万小时

地市级网络覆盖率

100%

区县级网络覆盖率

99.70%

员工培训覆盖率

70.14%

治理绩效



新员工《员工廉洁诚信承诺书》

签署率

100%



女性董事占比

14.29%



员工廉正培训总时长

4,940 小时



股东大会

3 次

发布公告

110 份

董事会

5 次

业绩说明会

4 场

监事会

4 次

荣誉奖项

工人先锋号

中华全国总工会

2024 年《财富》中国 500 强，第 371 位

《财富》、中金公司财富管理部

2023 年度最具价值的中国品牌

胡润研究院

2024 上市公司董事会优秀实践案例

中国上市公司协会

2024 上市公司可持续发展最佳实践案例

中国上市公司协会

“中国 ESG50 最值得关注榜
2025 领军企业”奖

《商业周刊》彭博绿金

2024 上市公司口碑榜上市公司
最佳董事会奖

每日经济新闻

2024 “金责奖”最佳公司治理（G）责任奖

新浪财经

2024 ESG 新标杆企业奖

证券之星

2024 年上市公司水晶球奖评选
最佳投资者关系管理上市公司

证券市场周刊

第八届中国卓越 IR 最佳信披奖

上市公司跨境路演平台

第八届中国卓越 IR 最佳资本市场沟通奖

上市公司跨境路演平台

2024 中国民营企业 500 强，第 296 位

中华全国工商业联合会

2024 中国服务业民营企业 100 强，第 67 位

中华全国工商业联合会

2024 年度上海市青浦区百强优秀企业

上海市青浦区人民政府

2024 年度上海市青浦区服务业十强

上海市青浦区人民政府

2024 中国物流数智化优秀服务商

中国物流与采购联合会

ESG 综合质量标杆企业

中国国际服务贸易交易会
中国国际经济管理技术论坛委员会

2024 上海民营服务企业 100 强，第 11 位

上海市企业联合会

2024 上海民营企业 100 强，第 13 位

上海市企业联合会

2024 上海服务业企业 100 强，第 26 位

上海市企业联合会

2024 上海企业 100 强，第 52 位

上海市企业联合会

2024 上海百强成长企业 50 强，第 46 位

上海市企业联合会

5A 级物流企业

中国物流与采购联合会

2024 年度中国物流企业 50 强，第 11 位

中国物流与采购联合会

2024 年度中国民营物流企业 50 强，第 6 位

中国物流与采购联合会

2024 年度浙江上市公司最佳内控奖 TOP30

浙江大学管理学院



可持续发展管理

ESG 治理

申通快递始终将可持续发展理念深度融入公司日常运营与管理体系，并将其作为战略发展的重要组成部分。通过持续完善 ESG 管理机制，结合内外部要求及公司发展规划，不断优化 ESG 管理体系，提升 ESG 管理水平。

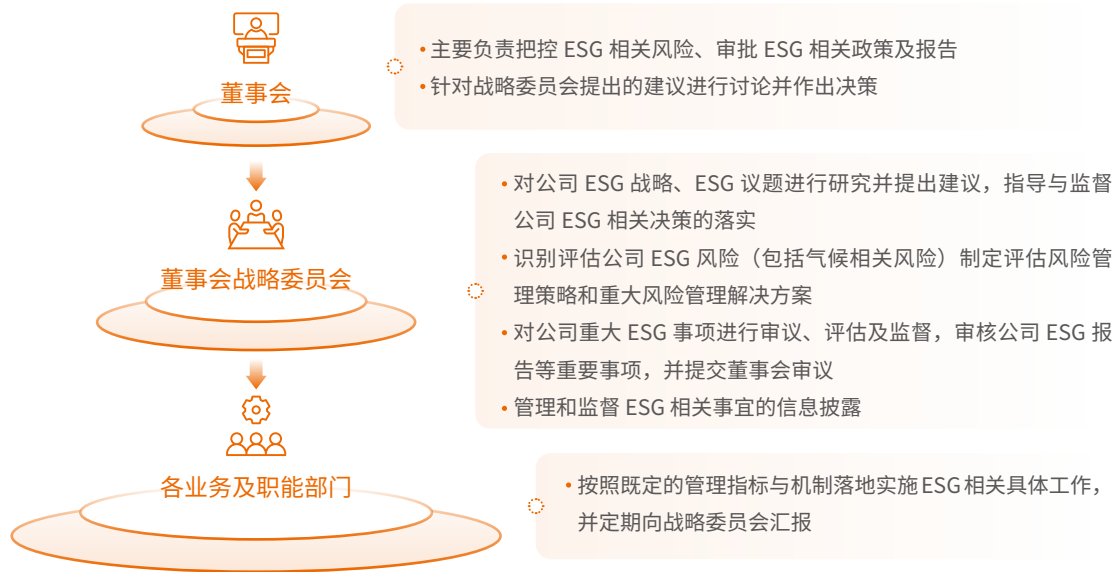
公司积极识别 ESG 相关重大风险，制定科学的风险管理策略，并通过系统化的方法和流程提升 ESG 风险管理效能，为业务稳健运营和可持续发展提供坚实保障。我们致力于推动企业实现经济、社会与环境的协同发展，助力行业迈向高质量发展之路。

ESG 治理架构

公司已经建立了“董事会—董事会战略委员会—各业务及职能部门”的三级治理架构，各层级职责明晰，确保公司在业务决策过程中能够充分考虑 ESG 因素的潜在影响、风险及机遇。

董事会作为公司 ESG 的最高管治机构，负责评估 ESG 相关风险的重要性，审批公司 ESG 战略与目标，制定 ESG 相关政策，监督 ESG 管理策略以及审核年度 ESG 报告，并对董事会战略委员会提出建议进行决策。

董事会下设董事会战略委员会，负责识别评估公司 ESG 风险（包括气候相关风险）并制定应对措施，对公司 ESG 议题及相关事项提供建议，制定并监督公司 ESG 战略及目标的实施，向董事会汇报 ESG 事宜及提供意见。各业务及职能部门负责按照既定的管理指标与机制落地实施 ESG 相关具体工作，并定期向董事会战略委员会汇报。



申通快递 ESG 治理架构

ESG 融入风险管理

董事会高度重视 ESG、可持续发展相关风险的管理，积极开展利益相关方沟通，对 ESG 重要议题进行识别、评估和优先排序，识别与业务相关的重大风险和机遇。本年度，我们对董事会战略委员会工作制度进一步完善，修订《董事会战略委员会工作规则（2024 年 10 月）》，将 ESG 风险管理职责纳入董事会及战略委员会的工作规则。公司安全风险治理委员会负责公司整体安全，其中包括但不限于信息安全、运输安全、生产安全等，同时法务部提供法律法规和规范制度方面的支持，内控部门通过评估公司整体内部管理流程，梳理优化相应内控措施并开展风险管理工作，证券部门则从公司治理规范、信息披露合规的角度，通过事前及时沟通、事中及时跟踪，监控事前事中风险，并设置双重复核机制保证信息披露的质量。

ESG 绩效融入薪酬考核体系

公司根据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》等法律、法规及《申通快递股份有限公司章程》的有关规定，优化《申通快递股份有限公司董事、监事及高级管理人员薪酬管理制度》，使董事、监事、高级管理人员薪酬与公司长远发展相结合，保障公司稳健可持续发展。公司将 ESG 相关表现与高管绩效挂钩，以保障公司可持续发展目标的有效落地。



利益相关方沟通

申通快递始终重视与利益相关方的沟通互动，秉持互利共赢、和谐发展的理念，致力于与各利益相关方建立长期、稳定、可持续的合作关系。公司积极构建常态化沟通机制，精准识别核心利益相关方，构建多元化、高效畅通的沟通渠道，并持续关注其核心诉求，及时回应各方期待，实现共同成长。

利益相关方	政府部门	股东 / 投资者	客户和消费者	员工	供应商及合作伙伴	行业协会组织	媒体	社区和公众
期望与诉求	<ul style="list-style-type: none"> • 合规管理 • 排放物管理 • 应对气候变化 • 商业道德 • 乡村振兴与公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 商业道德 • 产品与服务优化 • 客户满意度与客户关系管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 产品与服务优化 • 客户满意度与客户关系管理 • 安全寄件与运输 • 数据安全与客户隐私保护 • 履行社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工权益与福利 • 职业健康与安全 • 职场多元化与包容 • 人才培养与发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 供应链管理 • 商业道德 • 能源管理与碳减排 	<ul style="list-style-type: none"> • 科技创新与知识产权保护 • 推行绿色包装 • 安全寄递与运输 	<ul style="list-style-type: none"> • 合规管理 • ESG 治理 • 乡村振兴与公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> • 推行绿色包装 • 排放物管理 • 水资源管理 • 履行社会责任
沟通与回应方式	<ul style="list-style-type: none"> • 信息披露 • 定期考察 • 日常合规廉洁运营 	<ul style="list-style-type: none"> • 召开股东大会 • 举办业绩说明会 • 发布公告、新闻稿 • 举办投资者接待及路演活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 设置客户调研与客户热线 • 开展客户满意度调查 • 安全、风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 科学设置晋升与薪酬机制 • 定期开展员工沟通, 举办员工大会 • 开展员工满意度调查 • 丰富员工活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 开展供应商大会 • 供应商廉洁要求 	<ul style="list-style-type: none"> • 开展峰会活动 • 组织行业交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期信息披露 • 建立常规沟通机制 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供产业帮扶 • 开展志愿服务 • 开展公益活动

重要性议题识别与分析

申通快递综合考虑国内外可持续发展相关标准、行业发展趋势、资本市场关注等维度，结合公司业务发展实际，通过开展同行企业对标分析、专家评估、内外部利益相关方问卷调研和现场访谈等，识别和筛选出申通快递 2024 年 ESG 重要性议题清单，并于本报告中有针对性的披露高度重要性议题，更好地回应利益相关方关注。2024 年重要性议题评估结果已经由董事会审核确认。

申通快递 2024 年 ESG 重大性议题识别与分析流程：

1

议题识别

- 识别重要利益相关方：政府部门、股东 / 投资者、客户和消费者、员工、供应商及其他合作伙伴、行业协会组织、媒体、社区和公众。
- 识别重大性议题清单：通过多维度的数据分析，结合国内外 ESG 相关标准、国家监管政策要求、资本市场关注重点，开展行业对标分析，结合公司自身实际和业务布局，确保议题选取的科学性与代表性，筛选出 21 项 ESG 议题。

2

议题调研

- 面向内部及外部利益相关方开展问卷调研，广泛征询各方意见，邀请其评估议题重要性，共计回收有效问卷 1,047 份。

3

议题重要性排序

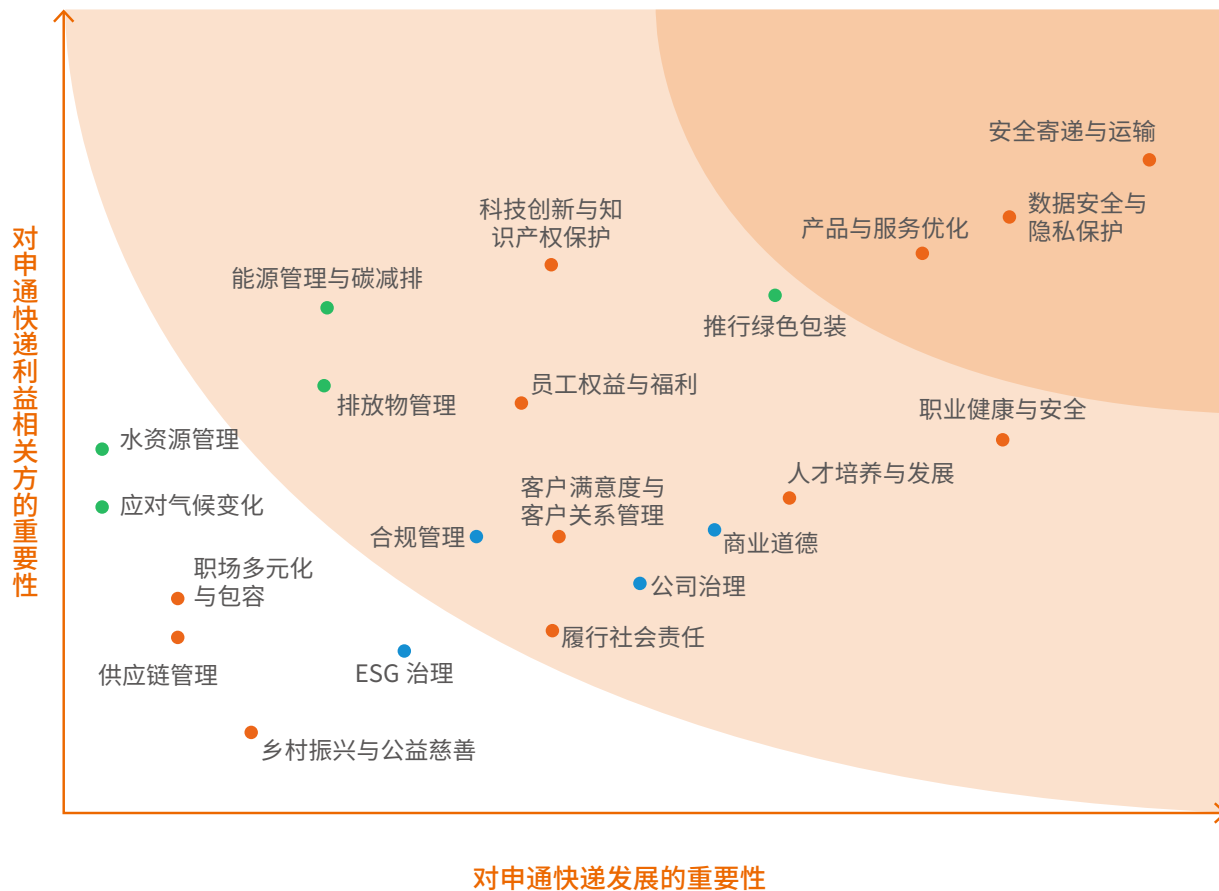
- 基于问卷调研结果，从“对申通快递发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度分析，对议题进行优先级次序排列，形成申通快递 2024 年 ESG 重要性议题矩阵。最终识别出对公司高度重要性 ESG 议题 3 项、中等重要性 ESG 议题 12 项、一般重要性议题 6 项。

4

议题审阅及批准

- 公司董事会战略委员会和外部专家对议题筛选结果进行审阅，由董事会审核确认与公司发展规划的一致性，对 ESG 重大性议题做出最终审批。最终确定高度重要性议题在本报告中进行重点披露，以更好地回应利益相关方的期待，指导公司后续可持续发展管理工作的深入开展。

申通快递 2024 年重要性议题矩阵



重要性	ESG 议题
高度重要性	<ul style="list-style-type: none"> 安全寄递与运输 数据安全与隐私保护 产品与服务优化
中度重要性	<ul style="list-style-type: none"> 推行绿色包装 职业健康与安全 人才培养与发展 员工权益与福利 商业道德 客户满意度与客户关系管理 公司治理 科技创新与知识产权保护 能源管理与碳减排 合规管理 排放物管理 履行社会责任
一般重要性	<ul style="list-style-type: none"> ESG 治理 水资源管理 应对气候变化 职场多元化与包容 乡村振兴与公益慈善 供应链管理

规范治理 责任先行

01

我们的行动

- 优化公司治理
- 恪守商业道德
- 强化风险管理
- 坚持党建引领

召开股东大会

3次

召开董事会会议

5次

召开监事会会议

4次

女性董事占比

14.29%

发布公告

110份

业绩说明会

4场

员工廉正培训总时长

4,940小时

新员工《员工廉洁诚信承诺书》签署率

100%

贡献 SDGs

16

和平、正义与
强大机构



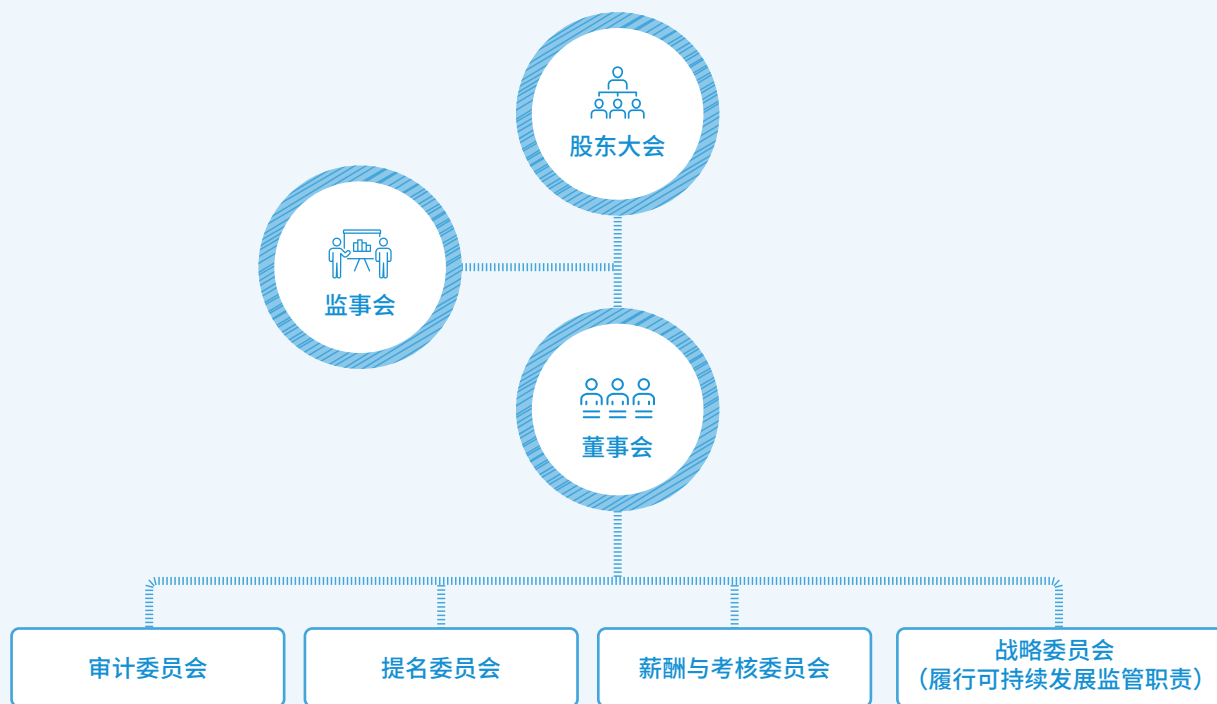
A1

95543
www.sto.cn



优化公司治理

申通快递严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》等法律法规和相关规范性文件要求，按照《申通快递股份有限公司章程》的相关规定，持续健全公司治理架构，提升企业治理水平，为公司的长期稳定发展提供有力保障。



申通快递治理架构

我们构建了股东大会、董事会和监事会协同互补的公司治理体系，董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会。董事会作为核心领导机构，负责公司的经营管理决策，审议和批准公司战略目标，并监督公司的业务执行、战略实施和整体表现。各专业委员会严格按照公司内部制度与实际治理需求，实施规范有效的管理决策和运行监督机制，为董事会的决策提供专业且精准的决策支持。

此外，我们按照公司《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等要求开展工作，积极召开股东大会、董事会、监事会，听取投资者提出的意见及建议，致力于提升运营透明度，充分保障公司及股东合法权益。2024 年，公司共召开股东大会 3 次，审议议案 20 项；召开董事会 5 次，审议议案 35 项；召开监事会 4 次，审议议案 23 项。各专门委员会共召开 6 次会议，其中审计委员会会议 4 次，战略委员会会议 1 次、薪酬与考核委员会会议 1 次。

股东与股东大会

申通快递依据《公司法》《公司章程》《股东大会议事规则》及相关法律法规，规范股东大会的召集、召开、出席人员资格及表决程序。公司高度重视股东权益保护，确保股东大会的召开和决策过程透明、公正，充分尊重和维护全体股东的合法权益，为股东提供充分的知情权和参与权，切实保证中小股东能够享有平等的权益。

董事与董事会

申通快递坚信董事会多元化对推动企业发展、提升公司综合价值至关重要。因此，公司基于多元化原则甄选董事会成员，综合考虑候选人的性别、年龄、文化、教育背景、种族、专业、行业经验、管理经验、技能、知识及服务任期等因素，确保董事会能够从不同角度在业务战略、风险防控等关键事务上提供专业且独立的意见与判断。董事会成员具备涵盖营销、人力资源、财务等方面丰富的行业经验和多领域的专业能力。

公司亦将董事会独立性视为公平及客观的关键，公司制定并遵循《独立董事工作制度》等规范性文件，强化独立董事在上市公司治理中的作用，促进公司的规范运作与高质量发展。截至 2024 年 12 月底，公司董事会由 7 名董事组成，其中独立董事 3 名，且 1 名独立董事为女性。

公司严格遵循相关法规要求，致力于维护会议程序的严谨性和合规性。每次董事会会议均按照规定提前通知所有董事，并确保会议的召集、召开程序、出席人员资格以及表决程序等各个环节符合规定。2024 年，申通快递共召开了 5 次董事会会议，董事会成员的出席率达 100%，对公司的多项重大事项进行了深入研究和科学决策，有效发挥了董事会的决策指导作用，为公司的稳健发展和战略实施提供了强有力的支持。

申通快递董事会、监事会成员及高级管理人员

姓名	职务	性别	任期起始日期	任期终止日期
陈德军	董事长	男	2016 年 12 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
王文彬	董事兼总经理	男	2021 年 02 月 01 日	2026 年 12 月 28 日
韩永彦	董事兼副总经理	男	2021 年 02 月 01 日	2026 年 12 月 28 日
路遥	董事	男	2022 年 10 月 17 日	2026 年 12 月 28 日
杨芳	独立董事	女	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
郝振江	独立董事	男	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
李路	独立董事	男	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
梁波	副总经理兼财务负责人	男	2021 年 07 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
唐锦	副总经理	男	2017 年 01 月 20 日	2026 年 12 月 28 日
江鑫勇	副总经理	男	2023 年 12 月 29 日	2026 年 12 月 28 日
郭林	董事会秘书	男	2021 年 07 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
顾利娟	监事会主席	女	2018 年 06 月 06 日	2026 年 12 月 28 日
王超群	监事	女	2020 年 10 月 23 日	2026 年 12 月 28 日
金建云	监事	女	2021 年 02 月 01 日	2026 年 12 月 28 日

监事与监事会

监事会严格按照相关规定召集召开监事会，2024 年，公司共召开监事会 4 次。监事会会议由监事会主席召集和主持，各位监事准时出席监事会会议，认真履行职责，对公司重大事项、关联交易、财务状况等进行监督并发表意见。公司监事会由 3 位监事组成，其中职工代表监事 2 位，非职工代表监事 1 位，监事会人数及人员构成符合法律法规的要求。监事会成员具备丰富的专业知识和行业经验，能够独立有效地履行职责。

信息披露

公司通过多元化的渠道和形式，不断加强与投资者的沟通，致力于推动投资者关系的健康可持续发展。在信息披露方面，公司始终坚持“真实、准确、完整、及时”的原则，严格履行信息披露义务，确保所披露的信息不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，以充分保障所有股东的知情权。公司在深圳证券交易所 2023-2024 年度信息披露工作评价中荣获 **A 级（优秀）评价**，并连续两年获得了中国上市公司协会颁发的《上市公司董事会优秀实践案例》及《上市公司董办优秀实践案例》奖。

为了提升信息披露的规范性和效率，公司已建立了一套完善的信息披露工作台账，并制定了详细的信息披露工作机制，实现了对关联交易、对外担保、诉讼仲裁等重点事项的每月动态监控，同时，公司及时复盘上月的披露工作，并制订下月的披露计划，确保信息披露工作清晰、细致。

2024 年，申通快递对外发布了共计 110 份公告，涵盖了定期报告和临时公告，对于股东和投资者关心的重大事项或突发事件，公司做到了及时披露，确保投资者能够公平、准确、完整地了解公司的真实运营状况，进一步增强了投资者对公司的信任和信心。

公司治理类奖项荣誉

2024 上市公司
董事会优秀实践案例

中国上市公司协会

2024 年度上市公司董办
优秀实践案例

中国上市公司协会

2024 “金责奖”
最佳公司治理（G）责任奖

新浪财经

2024 年上市公司水晶球奖评选
最佳投资者关系管理上市公司

证券市场周刊

第八届中国卓越 IR
最佳信披奖

上市公司跨境路演平台

第八届中国卓越 IR
最佳资本市场沟通奖

上市公司跨境路演平台

2024 年度浙江上市公司
最佳内控奖 TOP30

浙江大学管理学院

2024 上市公司口碑榜上市公司
最佳董事会奖

每日经济新闻

投资者交流

公司始终致力于保护股东、债权人以及其他利益相关方的合法权益，根据《申通快递股份有限公司投资者关系管理制度》，不断加强与投资者股东之间的有效沟通。通过业绩说明会、策略会、反向路演、互动易平台以及投资者热线等多种沟通方式，并结合公司官方网站、官方微信公众号等多个渠道，我们与投资者保持了紧密且稳定的联系与沟通。我们全方位地向投资者展示公司的运营状况、业绩表现以及发展战略，同时，我们也全面了解投资者的需求，倾听他们的意见和建议，从而形成了一种有效的投资者互动模式。

2024年，公司积极开展了多项投资者关系活动，召开了4场业绩说明会，参与深交所举办的“物流加速新赛道”集中路演1场，参加40场策略会，并在互动易平台上回复了投资者提出的119个问题。

投资者沟通渠道

投资者热线：021-60376669

邮箱：ir@sto.cn

网站：申通快递官方网站、深圳证券交易所互动易平台等

其他：股东大会、业绩说明会、路演等

强化风险管理

申通快递持续完善风险管理与内部控制体系，建立规范、有效的全面风险管理体系，规范公司风险和机遇的识别、评估、控制和监督相关流程，加强风险应对决策，为公司稳健发展提供保障。

公司持续完善全面风险管理架构，不断提升风险防范能力，建立统一领导、归口管理、专业负责、分工处理与全员参与相结合的全面风险管理工作机制，搭建由总经理/总裁办公会、风险管理职能部门、职能部门和各业务专业构成的全面风险管理组织体系。

公司不断优化风险识别流程，将环境、社会等方面的ESG相关风险纳入企业风险管理体系，推动全体员工参与风险与机遇的识别工作，制定相应的风险应对措施。2024年，面向申通快递总部及各省区实施了全面的风险评估管理，对风险应对措施和整改时间进行具体落实与跟踪，确保风险管理措施得到有效执行。



恪守商业道德

申通快递严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《反海外腐败法》（FCPA）等相关法律法规，制定《申通快递商业行为准则》《申通快递员工行为准则》等内部管理制度，明确界定腐败和贿赂等行为，确保贿赂、回扣、不当获利、洗钱等相关管控措施落到实处。

商业道德管理体系

申通快递始终坚守“让申通的生意风清气正”的初心，致力于打造一个健康、透明、可持续发展的商业环境。为此，公司专门成立廉正合规（审计）中心，负责公司内部的反腐败、反舞弊工作，通过“预防、宣教、调查”三大职能，推动舞弊风险的综合治理，夯实公司管理，成为健康业务的护航者和正气文化的捍卫者。

廉正合规（审计）中心主要工作职责：

制定、完善反舞弊工作标准；

建设反舞弊团队，提升反舞弊人员业务能力；

编制反舞弊工作计划并组织实施；

建立完善反舞弊体系，防范企业员工舞弊风险；

针对公司管理漏洞、薄弱点提出反舞弊建议，监督改善措施的执行情况；

全面落实新员工《员工廉洁诚信承诺书》签署；

组织开展廉正培训及诚信道德教育。



反腐败与举报人保护

为营造良好的廉洁氛围，申通快递高度重视廉洁运营的监督与管理，鼓励员工、供应商、合作伙伴等各利益相关方积极参与监督。公司明确要求处理投诉的相关知情人员必须承担对投诉人及投诉事件的保护和保密责任，确保举报人能够在安全、保密的环境中表达自己的关切。

申通快递为举报开设了多种便捷渠道，举报人可以通过电话、邮件、举报系统、钉钉等方式对公司内外可能存在的违规、违纪、舞弊等行为进行举报与反馈。这些举报渠道均由公司廉正合规（审计）中心进行独立审查，确保举报信息得到公正、客观的处理。

举报途径

- 举报电话：400-654-5198
- 举报邮箱：lianjie@sto.cn
- 举报系统：<https://integrity-report.sto.cn>



公司对商业腐败及舞弊行为采取绝对零容忍态度，一经发现，将依法依规严肃处理，绝不姑息。申通快递承诺保护每一位举报人的隐私及安全，严禁歧视、骚扰、不正当对待举报人及为举报调查提供帮助的员工等行为发生。申通快递制定了完善的举报人保护机制，明确规定任何部门和个人不得以任何借口阻拦、压制举报人的举报或扣压举报材料，以保障举报渠道的畅通和举报人的安全。对于打击报复举报人的情况，公司将依照相关制度严肃处理，其中涉嫌违法犯罪的公司依法移交司法机关处理。

申通快递建立了完善的举报处理流程和反馈机制，确保各类举报能够得到及时、有效的处理。举报处理流程主要分为以下三条流转途径：

廉正问题举报

针对涉及廉洁合规问题的举报，线索将被分配给专业的调查员进行跟进和调查处理，调查结果将提交至廉正合规（审计）中心进行审核，确保处理结果的公正性和合规性。

业务投诉处理

对于涉及公司业务流程、服务质量等方面的投诉，举报将被转交给相应的业务部门进行处理。业务部门需在规定时间内对投诉内容进行调查和处理，并将处理结果反馈至廉正合规（审计）中心。廉正合规（审计）中心将对处理结果进行审核，确保问题得到妥善解决，审核完成后该投诉处理完结。

无效举报处理

对于非廉正及非业务投诉的无效举报，经初步评估后将不予处理。公司会明确告知举报人其举报内容不符合处理范围，并感谢其对公司的关注。同时，公司会定期对无效举报进行分析，以优化举报处理流程，提高处理效率。

通过以上三条流转途径，申通快递确保举报处理流程的高效性和透明性，同时保障举报人的合法权益，营造风清气正的商业环境。

廉洁文化建设

申通快递高度重视提升全体员工反腐倡廉的合规意识与能力，积极营造廉洁从业的企业文化，通过线上线下全渠道铺设廉正合规宣教内容，多维度、全方位传递廉洁理念，让合规意识深入人心，为营造风清气正的工作环境奠定坚实基础。

我们积极开展廉洁文化培训，提升员工意识。2024 年，公司共计开展廉正培训 33 场，覆盖 4,680 人次，员工参与廉正培训总时长 4,940 小时，董事参与廉正培训总时长 42 小时，董监高参与廉正培训覆盖率 100%。

公司积极宣传廉洁文化，2024 年精心制作并发布了 37 篇廉正合规主题的线上推送文章，内容涵盖廉洁文化宣导、典型案例剖析以及行为准则解读等，浏览人次共计超 7.8 万次。公司通过在公共场所张贴海报、在办公区域投放钉钉视频等多种形式，将廉正合规的宣传内容广泛传播。通过线上线下的协同发力，公司成功构建了全方位的廉正合规宣教矩阵。

2024 年



开展廉正培训

33 场



覆盖

4,680 人次



员工廉正培训总时长

4,940 小时



廉正之音 为正义发声!

举报方式:

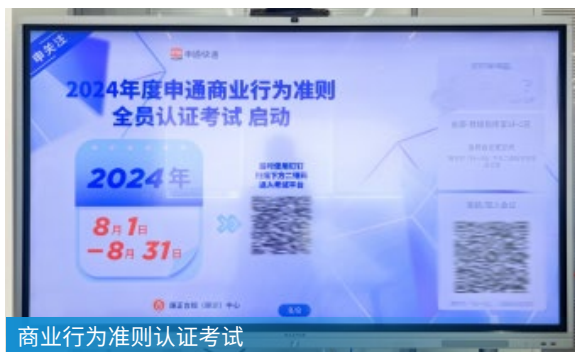
廉正电话: 400-654-5198
廉正邮箱: lianjie@sto.cn
廉正咨询钉钉号: 廉正咨询/投诉 (钉钉搜索19521441178)
也可使用钉钉、支付宝、微信扫描右侧二维码进行举报



案例：申通快递组织商业行为准则认证考试



申通快递廉正合规（审计）中心首次组织了覆盖一线操作工和车队驾驶员的商业行为准则认证考试，通过考试人数超 5.4 万人。本次准则认证考试结束后，廉正对各部门的参与情况、考试成绩及易错题展开了全面的数据分析，对易错题的剖析为后续廉正工作提供了宝贵的反馈信息，精准指引我们持续优化廉正宣教的内容与方法。



商业行为准则认证考试



案例：申通快递开展“廉正月”活动



2024 年 9 月，申通快递廉正合规（审计）中心开启以“月圆人聚，廉洁为伴”为主题的廉正月活动。活动通知覆盖约 17 万名申通员工及网点员工，活动内容浏览量突破 1.3 万人次，800 余人参与了线下互动活动。这场活动不仅提升了员工的自律意识，也展现了申通上下对廉正文化的重视，强化了企业的正道形象。



活动内容浏览量突破

1.3 万人次



“廉正月”活动现场



供应商廉洁管理

为保证与所有商业供应商合作过程中的公平、公开性，申通快递已要求所有员工必须遵守《申通快递商业行为准则》《申通快递员工纪律制度》《申通快递礼品处理条例》《申通快递员工利益冲突管理细则》等规章制度，新员工入职时已 100% 签订《员工廉洁诚信承诺书》。公司制定并推动供应商签署《廉洁诚信约定函》，遵守商业行为规范，明令禁止进行任何形式的索贿、行贿、受贿等有违商业道德合规性的行为。如供应商发现任何影响公平合作或其他不合规行为时，可以通过公司的举报系统、举报电话、举报邮箱进行投诉，以共同维护廉洁、诚信、透明的商业行为规范。

2024 年度，廉正合规（审计）中心通过调查共发现 21 家供应商存在违反商业道德合规性的行为，并对其采取解除合作和列入黑名单处理。

反垄断与公平竞争

公司严格遵守竞争和反垄断相关法律法规。基于这样的理念，我们严格禁止对合作伙伴做出不合理限制，对客户做出不合理的差别待遇等。我们通过公平的方式参与竞争，为客户提供优质的产品和服务。我们本着诚实、透明的态度参与市场活动，我们了解并遵守相关反贪腐法律法规，对于捐赠、招聘、第三方管理等都遵循严格的合规程序。

在公司与供应商签署的《廉洁诚信约定函》中亦设立反不正当利益约定。为保障公平商业竞争，供应商承诺不为促成合同的签订、履行，或获得比任何第三方更高的商业利益、更优厚的商业待遇、或证券市场增值等，而直接或间接向申通快递员工提供任何形式的不正当利益。

税务管控及风险管理

为规范税务管理流程、降低税务风险，申通快递制定了《税务管理制度》，并建立了完善的税务管理架构与职责体系。公司设立税务服务部，全面负责集团总部及所属各分子公司的税务工作，包括但不限于税务筹划、纳税申报、风险管理等。各分子公司财务部门则协助总部完成各项税务属地化工作，确保税务事项的顺利开展。

申通快递注重税务筹划和风险管理，通过合理安排生产经营、调整业务流程、利用税收优惠政策等方式，实现税务筹划的目标，同时确保税务筹划方案的合法性和合规性。未来我们将继续优化税务管理流程，深化税务风险评估机制，搭建闭环式风险防控系统，确保税务管理的合规性和效率，致力于打造一个规范、透明、高效的税务管理体系，为公司的可持续发展提供有力保障。



新员工《员工廉洁诚信承诺书》签署率

100%

坚持党建引领

申通快递始终牢记使命，踔厉奋发，在新时代、新征程上展现新作为。公司坚持以党的二十大精神为指引，将党建工作与企业高质量发展深度融合，积极探索党建引领企业高质量发展的新路径。通过建立“党委-支部-党员”三级联动机制，申通快递不仅提升了企业的凝聚力和战斗力，还为员工提供了更加广阔的发展空间，激励广大员工在各自的岗位上发挥先锋模范作用，为实现企业的长远发展目标贡献力量。

强化思想政治引领

申通快递坚持将强化思想政治引领确立为党建工作的核心战略，致力于激发全体员工的奋斗精神，通过深化建功机制，推动全员在本职岗位上踔厉奋进。公司创建了全网首个党建品牌“申橙力量”，寓意着“通达之源、不忘初心，扎根申城、纵横四海”，标志着申通党建工作迎来了新的起点、新的征程。公司在党建活动中充分发挥榜样力量，组织劳模、三八红旗手、五一劳动奖章获得者等优秀员工开展巡回演讲，传播正能量，激发全员奋斗精神。通过“申通党委”钉钉号，定期发布党中央最新精神、行业动态和公司党建工会的重要新闻，确保党建工会工作全覆盖、无死角。为进一步深化党建工作，公司积极推动末端网点成立党支部，让党的组织覆盖到每一个角落，同时设立车队司机党员示范岗，坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，充分发挥党员先锋模范作用。

2024年，申通党委组织开展了全网首届“两优一先”表彰发布会，共表彰首届优秀共产党员45人、优秀党务工作者20人、先进党支部10个。其中，近50%的获表彰个人和组织来自公司一线。



案例：申通快递顺利举办上海市快递行业“长征精神闪新光 党建引领再出发”系列主题活动

申通快递积极参与上海市快递行业“长征精神闪新光 党建引领再出发”系列主题活动，承办“发展引领再出发”板块。活动中，申通党委副书记强调坚持“正道经营、长期主义”理念，推动党建与业务同频共振，助力行业新质生产力提升。会议启动“政治引领、发展引领、先进引领、服务引领”四大项目，通过理论研讨、示范评选、阵地建设等举措，将党建优势转化为发展动能，展现企业以党建促治理、以责任促转型的ESG实践路径。



夯实组织建设基础

公司积极推进党组织建设，不断深化和拓展党组织的覆盖面和影响力。申通党委获选上海市委“党的组织体系全覆盖”试点，总部、省区、片管多方统筹联动，号召流动党员回归，丰富党建品牌，成立功能党支部等系列举措，将党建工作与日常管理场景紧密结合，完成党员群众对党组织“有感知、有服务、有发展”的认知转变。2024年，公司的党员队伍由年初200人增加至245人，其中包括10名预备党员和235名正式党员，另有53名入党申请，各支部活力显著提升。

此外，我们顺利完成了国家邮政局政策法规司“党建内容列入加盟协议”的工作，依托申通“三位一体”的加盟制网络，总部带动全网实现党组织体系全覆盖。申通快递“坚持总部带全网，全面推进党建全覆盖落地见效”案例荣获国家邮政局快递业党建工作案例。



省公司一级党支部

21 ↑



党务工作者

66 人

政企共建促发展

支持行业发展

承办上海市快递行业党委“长征精神闪新光 党建引领再出发”系列主题活动启动仪式暨“发展引领再出发”活动，对于凝聚数百万快递人的精气神、加快打造交通强国邮政新篇章具有重要意义。

共建创新

申通被选为青浦区委党校现场教学基地和上海市工会干部教育培训基地，迎接上海市党建带团建互学互访活动、上海市长宁区机关工会等到公司参观，扩大申通党工团干部“朋友圈”。

融入社区治理

启动“平安申行者”项目，组织发动快递员加入到平安志愿者队伍，打造“政企合作”的平安新模式，让快递员群体发挥优势，成为发现问题隐患的“眼睛”和“耳朵”。

各省公司党支部先后承办了合肥市“平安小蜜蜂”志愿服务队伍成立启动仪式、浙江省快递行业党建成果汇报暨庆祝中华人民共和国成立75周年活动、山东省快递行业党建工作推进会暨落实中央社会工作会议精神培训班等活动。

绿色低碳 生态共赢

02

我们的行动

- 完善环境管理
- 能源资源使用
- 应对气候变化
- 减少污染排放
- 推广绿色包装
- 保护自然生态

温室气体排放总量（范围一、范围二）

1,163,071.12 吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放总量（类别 3）

213,920.69 吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放总量（类别 5）

13,482.85 吨二氧化碳当量

综合能源消耗量

466,028 吨标煤

范围三温室气体排放总量（类别 6）

1,630.46 吨二氧化碳当量

可再生能源消耗量

107.51 吨标煤

贡献 SDGs



完善环境管理

申通快递积极践行绿色发展的理念，持续优化环境管理体系，确保环境管理责任的贯彻实施，为全球清洁能源发展贡献更多力量。

环境管理目标

我们参考相关国家标准，结合公司业务发展的实际，合理制定了公司环境管理目标，并通过制定相应的实施计划和保障措施，以确保环境目标的有效落实。

申通快递环境目标

能源管理目标

积极开展油耗专项管理、建设光伏发电项目

碳减排目标

优化运力结构，提升新能源车车辆占比

加大高运力车辆投放，提升装载率

应用智能辅助驾驶技术，实现智能节油

原材料与包装材料管理目标

全面推行包装减塑化、减量化、循环化、无害化、标准化

废弃物管理目标

采购新版国标车辆，淘汰老旧车辆

推广使用绿色循环中转袋

环境管理体系

我们恪守对环境保护的承诺，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》和《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，建立健全内部管理制度。2024 年公司环保技术部牵头制定《申通快递生态环保工作方案》，进一步完善规范了环保奖惩管理以及环境风险评估和控制管理，通过源头管理、过程治理等方式严格管控生产和运营过程中的环境影响，助力实现绿色生产与绿色运营。2024 年，公司已获得 ISO

14001 环境管理体系认证，未发生环境事故或环境方面的行政处罚。

公司高度重视环保合规管理，持续强化环境风险防控能力，常态化开展环保风险隐患排查整治，强化对敏感区域、重点环节风险的专项排查，制定环境保护问题整改方案并完成整改。不断完善环保应急管理体系，积极开展突发环境事件演练与培训，提高员工应急处置能力。



2024 年，公司已获得

ISO 14001 环境管理体系认证



未发生

环境事故或环境方面的行政处罚

减少污染排放

申通快递严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，规范管理废气、废弃物，杜绝因处置不当而引发的环境风险。同时，通过管理优化和设备升级改造，从源头减少污染物及废弃物的产生，降低生产运营对环境产生的负面影响。

废气减排

申通快递实施严格的车辆准入机制，定期开展车辆尾气排放合规性检查，确保车辆尾气排放符合相关标准。我们通过采购新版国标车辆，逐步推广使用新能源车辆，淘汰老旧车辆，合理规划运输干线等措施，以减少废气和温室气体排放。杭州申瑞为车辆配备车用尿素，通过定期对车辆进行尿素系统检查和维护，用以降低氮氧化物排放量，提升燃油效率。

2024 年

NO_x 排放量

6,648.47 吨

SO_x 排放量

5.28 吨



PM(颗粒物) 排放量

478.16 吨

废水管理

申通快递围绕废水减量、循环利用与合规处理目标，因地制宜遵循运营所在地标准，不断强化生活污水等废水管理。申通快递运营活动中不涉及大规模的废水排放，亦不涉及易对水资源造成污染的业务。报告期内，公司未发生任何污染水资源的事件及罚款。

2024 年



废水排放量

1,841,293.71 吨



废水排放密度

0.81 吨 / 万件快递



生活废水

1,764,781.71 吨

废弃物管理

申通快递建立了严格的标准和流程，对废弃物的分类、收集、存储和处理进行精细化管理，旨在保障公司运营过程中产生的废弃物得到合理、规范的处理，减少对环境的污染，提高资源利用率。



对于报废车辆处理，我们严格遵守国务院《报废机动车回收管理办法》，制定了全流程处置措施，努力降低报废车辆对环境的影响。我们将根据报废车辆标准对车辆进行评估，确认报废处置的必要性后提交车档管理处进行报废车处置。公司将报废机动车交由专业机构统一进行拆解、回收和处理，并由相关监管部门对回收拆解活动的环境污染防治工作进行监督，以避免对环境的影响。我们亦对废旧的传送皮带进行回收利用，将其作为转运中心车辆倒车卸货口的缓冲垫，以保护货台和车辆不受损坏。



针对生活垃圾、废弃文具用品、纸碎等一般废弃物，我们推广垃圾分类收集，在办公区域、楼道内张贴垃圾分类标识，设置干湿垃圾以及可回收垃圾桶，倡导员工践行垃圾分类。在完成分类收集后，及时运送至指定的废弃物存放地点，交由环卫部门进行处理，并详细记录处理情况。



针对废灯管、蓄电池、废打印机的色带 / 硒鼓等有害废弃物，由公司集中收集后交由拥有专业资质的第三方机构进行统一回收处理。

2024 年

有害废弃物产生量

0 吨

有害废弃物产生密度

0 吨 / 万件快递

无害废弃物产生量

53,700.69 吨

无害废弃物产生密度

0.02 吨 / 万件快递

能源资源使用

能源管理

申通快递严格遵循《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国电力法》等法律法规，制定《园区能源管理办法》，明确管理职责，系统地分析和评估能源消耗状况，找出节能潜力较大的环节，制定相应的节能改造措施。

公司运营管理中心在能源管理中起着关键作用，其主要职责为快递中转和运输环节的全链路管理，具体包括监控和调整车辆结构、优化运输方案、提高运输效率、提高转运中心设备使用效率和运营效率，从而实现能源合理利用和降低能源消耗。为了实现这一目标，我们多措并举，积极开展油耗专项管理、建设光伏发电等项目。

2024 年

综合能源消耗量

466,028 吨标煤

综合能源消耗密度

0.21 吨标煤 / 万件快递

电力

515,882.21 兆瓦时

汽油

150.16 吨

柴油

273,061.54 吨

液化天然气

2,106.15 吨

天然气

8.39 万标方

外购热力

20,936 吉焦

可再生能源消耗量

107.51 吨标煤

可再生能源消耗量占比

0.02 %

油耗管理

申通快递的油耗管理工作是整合了经济、环境、技术和社会责任的系统性工程。其目标体现了公司从短期成本优化向长期可持续发展的延伸，既服务于自身经营需求，也契合社会绿色发展的宏观导向，旨在实现能源的高效化利用，节约燃料成本、提升燃料使用效率。



油耗监测系统

杭州申瑞引入了先进的油耗监测系统易流云，根据喷油嘴喷出的油量和 GPS 检测的里程实时监测车辆油耗情况，及时发现并解决油耗异常问题。通过数据分析，优化驾驶行为，降低燃油消耗。



油耗定标司机考核

通过油耗定标的方式，制定标准油耗，给司机设立油耗考核，将节能减排纳入考核指标，以此方式激励司机采取节能驾驶策略，提升司机的节能意识和积极性。



提高车辆装载率

通过优化运输计划和装载方案，提高车辆的装载率，减少空驶和装载不足的情况。引入智能调度系统，根据货物量和运输需求，合理调配车辆资源。

案例：油耗竞标项目



报告期内，申通快递继续引入油耗竞标项目，对新承包及承包到期续包的车辆按照线路规定油耗标准。由车厂提供的驾训师，专门针对油耗高的线路进行油耗实测，测试的结果将定为该线路的油耗标准。同时，利用“昆仑系统”监控车辆在途油耗以及驾驶行为，找出个别司机油耗高的原因，并做出针对性改善。通过上述举措，公司设立了合理的油耗指标和有效的激励机制，促使驾驶员在驾驶过程中更加注重节能、减少燃油用量。2024 年，公司油耗竞标项目共计节约柴油 3,268.6 万升。

竞标线路

1,839 条

燃油用量下降

3,268.6 万升

竞标车辆

4,575 辆

百公里油耗下降

0.8 升

水资源管理

申通快递加强对用水设备的维护保养，减少用水浪费，同时积极开展节水宣传，增强员工节水意识，实现节约用水。公司的用水来源均为市政用水，在运营过程中并不涉及大量水资源使用和废水排放，亦不涉及易对水资源造成污染的产品及业务。

引入节水技术和设备

在运营的各个环节引入节能设备和节水技术，提高水资源利用效率，降低单位耗水量。使用先进的洗涤剂和清洗设备，减少水资源的无谓浪费。此外，还引进了太阳能技术、雨水收集系统等，以实现水资源的有效利用和循环利用。

强化水资源管理培训

开展丰富多样的培训活动，向员工传授节约水资源的知识和技巧，提升员工的水资源意识和管理能力。

与当地环保组织合作

积极与当地环保组织合作，共同推动水资源的保护和可持续利用。通过深度合作，公司能更好地了解当地水资源的状况，掌握最新的水资源保护技术和管理经验，从而更好地实现水资源的保护和可持续利用。

2024 年

耗水总量

2,610,329 吨

耗水密度

1.15 吨 / 万件快递

自来水耗水量

2,579,709 吨

地下水耗水量

30,620 吨

循环利用水量

23,628 吨

绿色办公

公司制定了《申通快递办公环境管理制度》，从办公区域到企业文化，多维度将绿色发展常态化，全方位落实可持续发展理念，持续推行绿色办公，采取多种形式把绿色低碳、节约能源的理念贯穿到日常工作和生活中。

申通快递绿色办公举措

低碳出行

- 提倡绿色出行，在鼓励员工公共交通出行的同时，合理安排公务用车，减少尾气排放



节约用纸

- 充分利用“钉钉”等协同办公系统进行日常业务管理工作，减少日常办公中的用纸需求
- 通过推广无纸化办公，减少文印设备产生的能耗，有效降低碳排放



节约用电

- 对计算机、打印机、复印机等办公设备不使用时设置成节电模式，杜绝白昼灯、长明灯，严格执行空调节能措施，减少资源消耗
- 设置照明声控 / 时控开关，各场地加强下班后用电巡查，有效降低用电量



废物循环

- 倡导全体员工对办公中产生的各种废物进行回收再利用，比如使用单面打印纸、信封重复使用等
- 提倡使用再生纸、可替换内芯的笔、碳粉盒、充电电池及其它可循环使用的物品



推广绿色包装

公司严格遵守并组织学习《快递市场管理办法》《深入推进快递包装绿色转型行动方案》《快递包装重金属与特定物质限量》等文件，以快递包装绿色转型为牵引，以“绿色化、减量化、可循环”为目标，坚持“全网共治、科技支撑、社会协同”的绿色发展思路。

2024 年，申通快递“瘦身胶带”使用率 100%，新增投入绿色循环中转袋 860 万只，使用绿色循环中转袋（环保袋）6.3 亿次，采用可降解塑料袋 130 万条。



电子面单

为贯彻落实“绿色邮政”发展理念，减少纸质面单的使用量，申通快递大力推进电子面单的使用推广工作。2024 年申通快递加盟商电子面单使用率为 100%。



“瘦身胶带”

胶带使用量大且难回收、难降解，一直是制约行业绿色发展的痛点。为科学推动减量化，我们推广“瘦身胶带”等绿色物资的广泛使用。2024 年申通快递“瘦身胶带”使用率 100%。



绿色循环中转袋

公司积极推广可循环快递包装。绿色循环中转袋可重复使用 100 次以上，相比传统一次性编织袋，单次使用成本节省超 50%。2024 年，公司新增投入绿色循环中转袋 860 万只，截至 2024 年底累计投入绿色循环中转袋 4,148 万只。



减少过度包装

通过包装操作规范化建设，禁止使用有毒有害物质，尽量减少过度包装，制定并审核包装标准操作规范。同时，确保所有相关人员完成岗前培训。报告期内，申通快递不再二次包装的比例达 90%。

案例：专属面单纸环保材料说明



公司推出头等舱、生鲜尊享等创新服务产品，上述产品拥有专属面单纸，享有六大服务权益，为客户提供卓越的服务体验。根据《申通快递热敏纸技术标准管理制度（2024 版）》的内容，公司专属面单纸满足以下安全环保的标准：

环保材料

在距离 20cm 内不能闻到刺鼻气味，使用纸张、油墨需符合国家环保标准，确保安全性。

重金属限量

专属面单纸中的铅、汞、镉、铬总量应不大于 100mg/kg，且每种重金属的限量也有明确规定。

2024 年度绿色快递示范站点

申通快递合肥转运中心

2024 年度绿色快递示范项目

申通智能驾驶车辆节能降耗项目

申通上海智慧物流园区项目

申通循环中转袋项目



应对气候变化

申通快递积极响应国际社会对气候议题的关注，参照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的框架建议，公司从治理、策略、风险管理以及指标与目标四个维度，系统性地推进气候变化管理工作。

气候治理

申通快递将应对气候变化议题的管治纳入公司整体 ESG 管治架构中，董事会作为公司 ESG 事务的最高决策机构，负责审议和确定气候变化相关目标。战略委员会负责气候变化相关战略制定与风险评估，积极推进气候战略和行动计划的执行。



气候风险管理

申通快递依据行业的特殊性和自身的业务运营现状,识别气候变化相关的实体风险和转型风险,探寻气候变化带来的潜在机遇,并据此制定相应的应对措施。

风险类型	风险描述	公司应对举措
实体风险	<p>急性</p> <ul style="list-style-type: none"> 若台风、洪水或高温等极端天气频发,会对公司的基础设施(仓库、办公场所、运输设施)、员工健康和正常运作等造成一定影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定紧急事件应急预案,定期开展应急演练,最大程度减少损失。
	<p>慢性</p> <ul style="list-style-type: none"> 全球变暖、海平面上升等可能会使位于高风险沿海地区的运营地现有资产冲销和提前报废的风险增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 积极参与应对气候变化行动,保护生态环境。
转型风险	<p>政策和法律</p> <ul style="list-style-type: none"> 双碳政策和法规的陆续出台对公司运营模式产生影响,导致公司在环保及节能减排等相关方面费用支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 鼓励开展节能降耗,推广新能源车辆使用及屋顶光伏建设; 应用绿色减碳包装,打造绿色循环经济。
	<p>技术</p> <ul style="list-style-type: none"> 随着替换节能设备以及进行绿色包装技术研发,公司运营成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 加大绿色环保技术研发投入,提升研发效率。
	<p>市场</p> <ul style="list-style-type: none"> 客户对绿色环保运输方式及可循环包装的偏好增加,若公司未能进行可持续发展转型,则可能导致客户流失。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强业务模式持续绿色转型的宣传,塑造低碳品牌形象。
机遇	<p>声誉</p> <ul style="list-style-type: none"> 利益相关方对应对气候变化的关注度高,若公司未能及时响应诉求,可能会对声誉产生负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强利益相关方沟通,积极回应相关诉求,及时披露公司在应对气候变化方面做出的努力。
	<p>发展循环经济</p> <ul style="list-style-type: none"> 在国家绿色物流政策的引导下,通过提升包装材料的可循环性、可再生性,公司可以降低物流成本。合理使用再生材料和回收包装,不仅能够减轻环境负担,还有望降低企业运营成本,提高整体竞争力。 	<ul style="list-style-type: none"> 在快递运输的全流程中推行包装材料的绿色化、减量化、可循环再生。
	<p>使用新能源</p> <ul style="list-style-type: none"> 降低道路运输与产品运输过程中的碳排放是市场未来的需求主流,作为中国快递行业的领军者,优先考虑使用新能源,加快绿色低碳物流转型有助于增加公司盈利并提高美誉度。 	<ul style="list-style-type: none"> 汰换老旧车辆,降低油耗,提升综合运输效率,降低物流成本,助力运输环节节能降碳; 在干线运输领域持续增加新能源车辆的部署。

气候行动应对

为积极应对气候变化，申通快递以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将绿色发展理念贯穿于企业运营的各个环节，致力于实现企业经济效益与环境效益的双赢。公司坚持“全网共治、科技支撑、社会协同”的绿色发展思路，通过多方协作与创新驱动，推动可持续发展。短期我们聚焦于节能减排和资源优化，长期则致力于实现双碳目标。公司亦通过技术创新和业务模式转型，推动可持续发展。

清洁能源建设

申通快递响应国家号召，全网开展节能降耗计划，如实施光伏项目、清洁能源车辆、无人车等的统一布局。为实现能源清洁化转型，公司总部置业事务中心、资采中心联动各部门制定了一系列科学的绿色建筑推进方案，不断探索利用转运中心场地屋顶建设分布式光伏发电站的方式，小步快跑，以点带面，持续发展。

公司在多个转运中心启动分布式光伏发电项目，有效降低建筑室内温度和电能消耗，助力省区打造绿色产业园。截至 2024 年底，已有 8 个光伏项目顺利并网，分别落地杭州、南宁、上海、荆门、孝感、义乌、合肥、长沙，用于转运中心运转和办公日常用电；总装机容量超 14,000kwp，年均发电量可达 1,470 万 kWh。



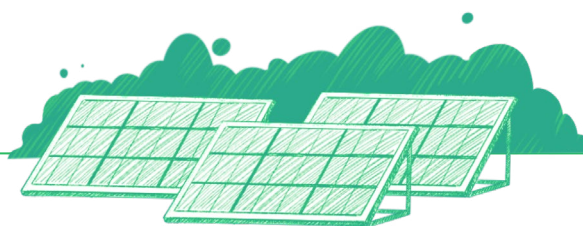
总装机容量超

14,000 kwp



年均发电量可达

1,470 万 kWh



案例：合肥转运中心光伏发电项目



申通快递合肥转运中心光伏发电项目成功入选中国快递协会“2024 年度绿色快递示范站点”。

该项目通过利用操作场地屋顶建设光伏电站，采用先进的“六点 400V 并网”，实施“自发自用，余电上网”运行方式，项目光伏装机容量约 2.4MWp，全站首年发电量约 260 万 kWh，每年可节约标准煤约 794.3t，每年可减少 CO₂ 排放量约 2,117.76t，还可减少大量的灰渣及烟尘排放，并减少相应的废水排放，节能减排效益显著。

绿色物流

申通快递高度重视科技创新在绿色发展中的关键作用，积极投入研发和应用先进技术和设备，为绿色物流提供有力支撑。公司利用大数据、人工智能等技术，优化物流配送网络，实现精准调度和智能配送，提高运输效率，降低能源消耗。同时，引入新能源车辆、电动叉车等绿色运输设备，逐步替换传统燃油车辆，降低运输过程中的碳排放。



投入清洁能源车辆

公司加快推进新能源、清洁能源快递车辆普及，网点通过自购、租赁等方式在揽收、派送环节采用新能源电动车，减少碳排放。公司 2024 年新增投入燃气牵引车 20 台，主要用于西北线路，助力节能减排。截至 2024 年底，公司累计拥有天然气汽车 40 台。



引入纯电牵引车

公司正在积极研究批量引入纯电牵引车计划，2024 年，已与各主机厂商沟通联合开发适用于快递干线 300km-500km 内线路的新车型，预计 2025 年将会引入第一批。

指标与目标

申通快递重视应对气候变化的行动，作为行业领先的快递企业，我们积极响应国家“双碳”战略目标，始终将绿色发展作为企业核心战略之一。公司不仅在理念上倡导环保，更将这一理念深度融入日常运营的各个环节，通过前瞻性的布局和创新实践，推动企业可持续发展。

碳减排目标

◆ 优化运力结构，提升新能源车占比

◆ 加大高运力车辆投放，提升装载率

◆ 应用智能辅助驾驶技术，实现智能节油

2024 年

温室气体排放总量（范围一、范围二）

1,163,071.12

吨二氧化碳当量

温室气体排放密度（范围一、范围二）

0.51

吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围一温室气体排放总量

884,415.16

吨二氧化碳当量

范围一温室气体排放密度

0.39

吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围二温室气体排放总量

278,655.96

吨二氧化碳当量

范围二温室气体排放密度

0.12

吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围三温室气体排放总量（类别 3）

213,920.69

吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放总量（类别 5）

13,482.85

吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放总量（类别 6）

1,630.46

吨二氧化碳当量

保护自然生态

申通快递始终以生物多样性保护和生态文明建设为使命，积极响应中国共产党第二十次全国代表大会“建设人与自然和谐共生的现代化”及“推进美丽中国建设”的重要号召，积极承担企业社会责任，为保护生物多样性贡献力量。同时，公司积极响应联合国《生物多样性公约》并鼓励利益相关方一同参与保护生物多样性的活动。

案例：申通快递自发组织植树护林活动



2024年3月12日，是世界第46个植树节，同时“绿色”也是申通“311社会责任体系”三大公益方向之一，申通快递自发组织植树护林活动，全国各省区中心积极响应，绿色建筑成果在全国遍地开花。植树节期间，申通快递多地省公司纷纷投入植树护林活动，组织员工参与活动，以实际行动支持生态保护。在公司总部周边及物流园区种植了多种本地适生树种，并对栽种的树木定期进行健康检查，确保树木的存活率。这一活动有效提升了员工的环保意识，也为改善区域生态环境作出了贡献。



各省区员工参加“植树护林”活动现场

数智物流 安全无忧

03

我们的行动

- 科技驱动发展
- 打造优质服务
- 助力行业发展
- 保障寄递安全
- 可持续供应链

电话服务满意度

98.90%

客户投诉处理率达

100%

累计授权专利数量

90 件

服务网络覆盖乡镇数量

37,801 ↑

贡献 SDGs



在线服务满意度

92.07%

研发投入金额

30,116.38 万元

累计软件著作权数量

127 件

乡镇网络覆盖率

98%



科技驱动发展

申通快递秉持“五星五力”的服务理念，依托智能算法持续优化运营效率，通过数字化驱动打造差异化服务，构建竞争优势。公司积极引入 AI、可视化系统等前沿技术，实现全链路数字化升级，以智慧物流体系提升服务效能。在推进数字化转型的过程中，公司始终将知识产权保护视为重要工作内容，严格保护公司自有知识产权，尊重第三方知识产权，也要求其他合作方遵守知识产权保护相关约定，共同维护公平竞争的市场环境。

打造智慧物流

申通快递深耕软件开发、系统集成、IT 咨询及服务等领域，系统性地整合应用系统设计、IoT 物联网、大数据分析、AI 智能等前沿技术手段，构建全方位的智慧物流数字化解决方案。公司致力于通过业务数字化升级，打造端到端的高效物流服务，以科技赋能实现卓越交付。



打造基础设施建设

申通快递通过智能化分拣系统与自动化设备网络布局，持续提升物流基础设施效能。

● 交叉带分拣机系统

2024年，申通快递成功建成并投入运营全网首个三层超高速交叉带分拣机系统。该系统采用永磁同步电机驱动技术，配合自主研发的电控系统和智能操作系统，实现了电力资源优化配置和故障智能预警。同时，该系统配置70余个高效供件台，使高峰时段处理能力突破每小时10万包裹的行业领先水平。通过整体优化设计，超高速交叉带分拣机配合创新智能气动格口技术实现全自动路线切换，在零人力增配前提下有效应对高峰期分拣压力，最终推动整体运营效率突破每小时16.3万件。

● 全面自动化

申通快递全面推进物流网络智能化升级，在转运中心建设方面，公司持续投入自动化分拣设备强化核心节点效能。本年度，公司新增投入67套小件侧滑式分拣机、上百套矩阵窄带分拣机和装车窄带分拣机，有效提升分拣效率及中心进出港装卸货效率，显著降低分拣成本。此外，公司同步推进运输网络效能优化，针对重点省份关键线路实施交货衔接机制创新、动态发车调度系统升级及干线路由智能规划等专项措施，实现全链路数字化协同。

2024年



完成产能提升项目

42 个



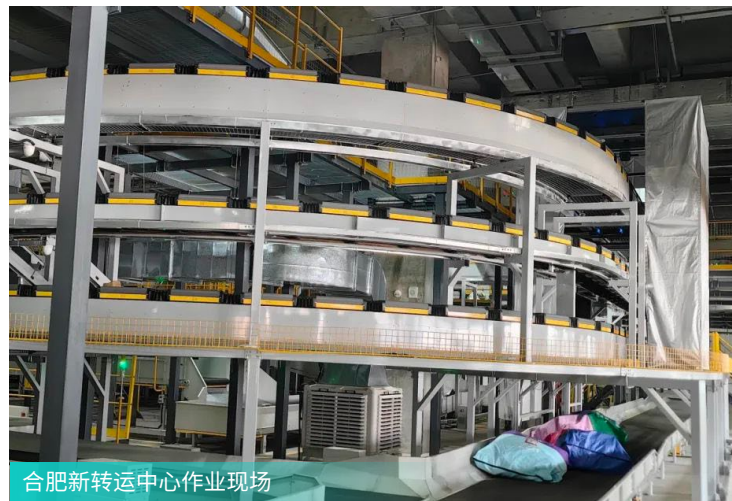
累计投入自动化分拣设备

424 套

案例：申通快递合肥智能转运中心打造智慧物流新标杆



2024年5月，申通快递合肥新转运中心正式投产，该项目建筑面积11.3万平方米，采用三层立体库智能设计，集成了全球领先的物流技术装备。中心配备三层超高速交叉带分拣系统、NC分拣机及智能异形件集包设备，实现每小时20万件包裹处理能力，进出港产能突破500万件，效率较原场地提升300%。该中心配备了安全监控系统，实现包裹轨迹全链路追踪及异常实时预警，有效提升寄递安全水平。此外，新转运中心场地100%使用可循环物流包装材料和高效节能设备，成功实现了快递中转流程的低碳化和高效化运营。

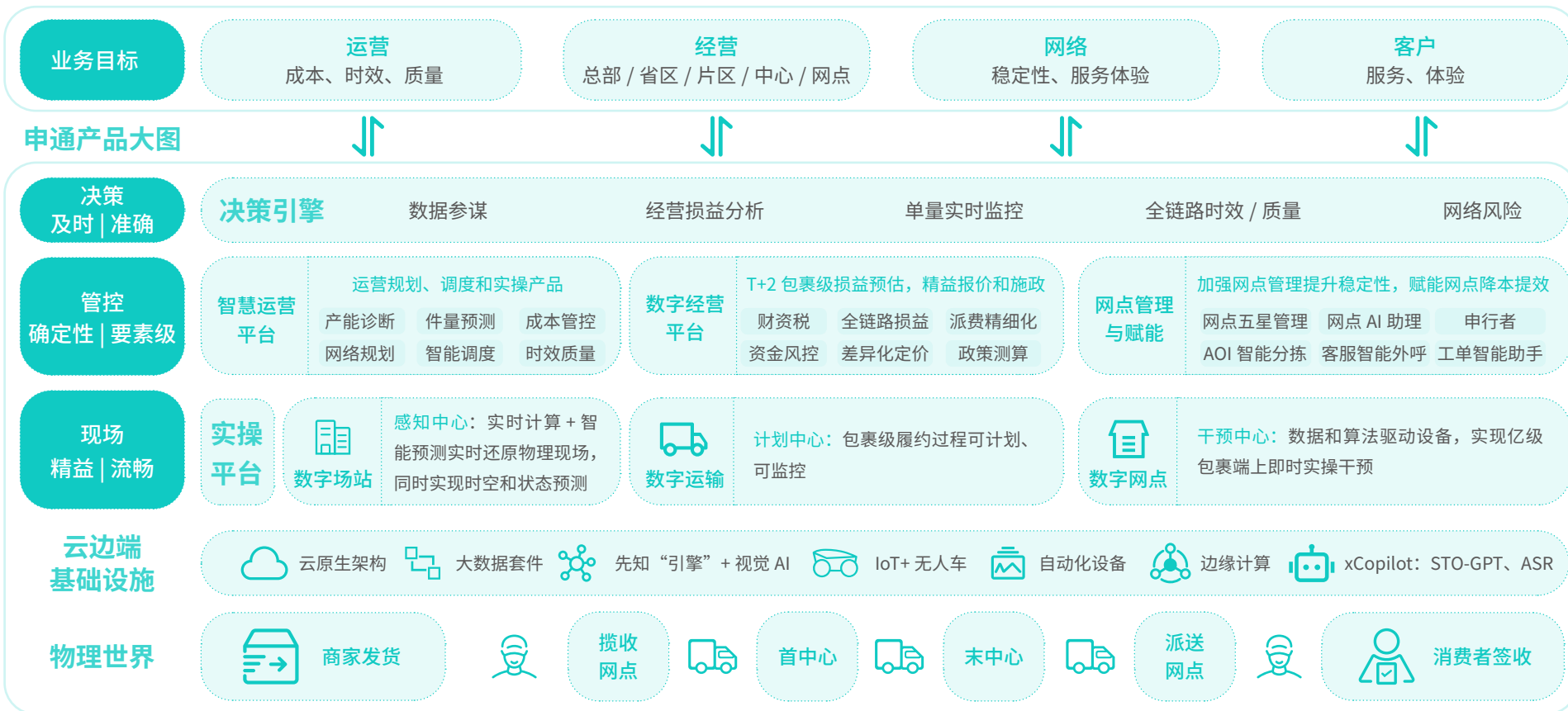


合肥新转运中心作业现场

数字化赋能管理

公司持续加大数字化研发投入，全面拥抱人工智能技术，以创新工具为抓手，全面提升运营效率与服务质量，助力行业数字化转型与高质量发展。

公司已搭建完成一整套自上而下的数智化系统和产品，在总部决策层面，通过数据参谋、经营损益分析等平台，实现了对单量、时效、服务质量以及损益等方面的决策分析；在运营管控方面，智能运营平台——昆仑系统持续升级，实现了产能诊断、件量预测、网络规划以及成本管控；在快递全链路层面，相关产品已经全面覆盖揽派、运输、中转等操作场景，实现了对快件及时、准确、完整的状态感知，让快件的履约过程可计划和可监控，做到亿级包裹端上即时干预等技术手段，实现物流的信息化、自动化、智能化。



申通 AI 助手 - 智能驱动网点运营与服务升级

为深化“数智化转型”战略布局，赋能网点智慧化升级，公司正式推出自主研发的申通 AI 助手。该平台依托先进的大模型技术，深度融合实时物流大数据，构建起“数据感知 - 智能分析 - 策略生成 - 闭环验证”的全链路决策引擎。在日常运营管理方面，申通 AI 助手以其卓越的分析能力，实现了对运营全流程的实时监控，能够迅速响应并解决各种运营难题，极大地提升了网点的运营效率和客户的体验。为了适应不同网点运营模式和业务需求的差异性，申通 AI 助手提供了高度灵活的个性化配置选项，网点管理者可以根据自身实际情况，自由定制功能模块与分析指标，确保每一次应用都能精准满足自身需求。申通 AI 助手的成功应用标志着公司在“数智化转型”道路上又迈出了关键一步。展望未来，公司将持续加大技术投入，不断巩固和强化申通 AI 助手在公司数智化生态体系中的核心地位，致力于将其打造成为每个网点的智能助手，共同推进快递物流行业的智能化变革。



“申音”沟通平台 - 助力客户服务高效链接

“申音”是公司精心打造的一款专注于解决运单问题的实时沟通平台，实现了公众号、小程序、申行者、微信、钉钉等多元化渠道的互通，满足了客服与消费者、商家、快递员等多角色间的在线高效沟通需求。通过将沟通能力组件化，深度嵌入 ASR+ 大模型语音识别技术，实现了客服沟通与单据处理的无缝连接。凭借多平台互通、沟通能力组件化和快捷处理三大核心优势，“申音”有效地解决了客服常见的沟通痛点，实现了客服在线沟通无障碍，同时引入智能外呼系统及智能工单质检技术，大幅提升了信息流转效率，优化了客服服务体验。



建立消费者体验评价体系，驱动客户服务升级

公司构建了一套全面科学的消费者体验评价体系，立足于消费者视角，深度融合了内部运单全链路的数据诊断分析，打造物流服务体验指标模型。管理者能够精确捕捉到消费者的真实反馈，真诚聆听消费者声音，并通过持续反馈与优化，推动公司从传统的以一线履约考核为主的运营模式向以客户体验为核心的模式转型升级。



先知引擎 - 全链路数据实时计算和预测

先知引擎是针对物流行业中包裹量大、“揽-签”履约周期长、包裹流转环境复杂等因素导致的数据差异问题而设计的一款全方位实时数据预测模型，具备海量实时数据的统计分析能力。在先知引擎架构设计中，数据链路层作为上游数据统一输入负责引擎数据模型构建，网关负责冷热数据路由和统一业务指标查询出入口，预测模块主要针对物流详情以及末端中心进行主观预测，AI·OS 引擎是公司高性能存储计算引擎，指标管理平台突出易用、统一性，而引擎管理平台主要负责稳定性模块，由此实现了集先进性、稳定性、高性能、易用性为一体的全方位实时数据预测模型。先知引擎是实现数据链路一致性的一本“账”，是可以穿透到每一个包裹的“账本”，快递全链路的所有相关数据，都必须从这个“账本”上统计汇总而来，实现快速查账、快速对齐、快速分析，为业务赋能，支撑业务的快速发展和创新。

派件 AOI 地图 - 助力派件精细化管理

派件 AOI 地图是一款面向总部和网点开发的针对区域派件情况精细化管理的工具。该工具融合了公司特有的地理信息技术，通过对区域数据进行精细划分，沉淀出不同的派件数字标签，结合区域特征、派送方式等多维信息，构建出派件难度的差异化模型，从而对派件合理性进行有效的诊断与预警。派件 AOI 地图克服了传统表单在派件调度管理上的复杂性和局限性，使得派件分类、调度差异一目了然。借助派件 AOI 地图，末端网点能够更清晰地把握自身产能状况，有利于网点实现更精细化的管理，有效提高派件效率，同时降低派件成本。

智能视觉平台 - 打造线下数据可视化链路

智能视觉平台是一款可实时采集并存储调阅生产现场各要素的视觉分析及管理系统，该平台通过流媒体技术和云边一体化架构打造了可视化数据供应链，可提供图片采集、图片存储、视频直播、视频回放、视频截取等基础能力。该平台的视觉识别能力，可做到对交叉带实时监控、实时预警，防止因交叉带分拣落格和上件时的堵塞而造成的包裹错分，降低包裹的错分率，同时结合 AI 算法实现了包裹全链路追踪，为遗失件的追踪和售后理赔举证等业务提供有力支撑。此外，系统通过车辆到站识别、传送带攀行为识别等功能，为生产安全类现场管理提供了强有力的抓手。视觉平台的上线实现了物流包裹信息从纯文字到图片与视频相结合的转变，为公司的问题件治理和生产现场的安全管理起到重要作用。



科技驱动行业新生态

申通快递通过数智化技术深化与合作伙伴的协同创新，打造端到端的智慧物流解决方案。

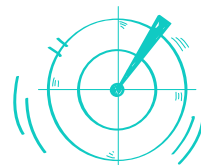
为消费品牌客户创新推出“一键托管”服务，通过智能仓储系统和自动化分拣设备承接备货、封装等全流程操作，帮助客户降低 5% 物流成本。针对大促期间的爆单场景，公司运用大数据预测和智能调度系统，组建多部门协同团队并前置运力资源，实现 99% 的揽收及时率，有效降低物流退单率。通过智能退货拦截系统、柔性运输矩阵设计，依托区域性智能前置仓网络和全程优先处理机制，有效提升退货拦截率、降低商品破损风险、缩短全链路时长，以数字化物流服务助力客户提升消费者体验。

为汽车制造业客户量身打造更具行业特性的数字化供应链解决方案。针对客户快件体积较大、防护要求较高以及多仓协同的复杂需求，公司为其定制“五星五力”全生命周期解决方案，借助数智生产监控平台精准触发调度指令，预留干线仓位，避免快件延误；定制中转工艺，使用窄带 + 摆轮分拣工艺，降低汽车配件破损率。此外，我们打造“空中加油站”多仓订单协同调配服务，推出自有仓配操作系统“超级仓库”，实现库存共享、订单跨仓调拨、异地协同生产等一系列业内领先技术，有效缩短全链路时长，为制造业供应链数字化转型提供标杆范例。

研发创新管理

申通快递坚持研发创新，构建层次清晰、协同高效的管理体系。通过打造以产品技术中心为中枢的研发组织架构，实现从技术研发到产品落地的全链路贯通。在此基础上，公司不断强化自主创新能力建设，完善创新成果转化机制，让创新成果快速赋能业务发展，为客户创造更多价值。

研发与创新管理目标



短期目标

在未来三年内，申通快递将重点研发 AI 驱动的绿色技术解决方案，实现绿色技术在全业务流程中的深度应用，大幅提升运营效率和客户满意度。

长期目标

通过科技创新，将申通快递打造为行业内技术领先、绿色环保、服务卓越的快递企业。

研发与创新管理体系

申通快递建立层次分明、协同高效的研发与创新管理体系，以产品技术中心为核心领导部门，下设覆盖经营域、运营域、大网络域及客服域等六大业务部门，以实现组织效能最大化。在技术支撑层面，质量技术部、技术服务项目部、体验设计部及平台技术部共同组成中台技术研发队伍，专注于核心技术攻关和平台化能力建设。各部门之间建立了顺畅的协作机制，确保研发创新与业务需求深度对接，持续提升企业竞争力。

申通快递下属子公司
上海申雪供应链管理有限公司
获“高新技术企业”证书



研发创新活力

申通快递通过多维度布局打造技术竞争力。在人才梯队建设方面，公司组建了超 400 人的专业化研发团队，实行老带新培养机制，并定期邀请外部资深者组织技术培训与分享会，促进知识共享与团队成长。为提升研发效能，公司搭建了三大技术平台。云上实验室实现研发环境的快速部署与远程协作，DevOps 工具链保障软件交付效率与质量，数据中台整合内外部数据资源提供智能支撑，显著提高研发效率。2024 年，公司研发投入金额为 30,116.38 万元。

申通快递建立完善的研发激励机制，制定《研发项目季度奖励制度》等制度，定期对研发项目进行评审，对优秀项目团队给予奖金和宣传表彰，激发研发队伍的科研热情。公司积极开展外部合作及创新研究，包括与菜鸟等伙伴建立技术委托开发合作关系，邀请行业专家进行交流研讨，定期举办创新分享会，交流行业动态。2024 年，公司共申报专利 20 件，软件著作权 20 件。

2024 年



研发员工人数

461 人



研发人员比例

4.96 %



研发投入金额

30,116.38 万元



研发投入占营业收入比例

0.64 %

知识产权保护

申通快递高度重视知识产权保护工作，严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定《知识产权激励制度》，建立并持续完善知识产权管理体系。

为切实保护自身知识产权，培育创新文化，公司通过多措并举的方式强化知识产权管理。在制度建设方面，公司依托内部办公系统等渠道持续宣导知识产权激励制度，通过对专利发明人给予现金奖励等方式，有效激发员工创新积极性。此外，公司建立了规范的知识产权培训体系，定期面向研发、法务、运营等核心部门员工开展专题培训。培训内容不仅涵盖专利、著作权等基础知识，还包括最新法律法规解读及实务操作技巧，以确保理论与实践的紧密结合。

为确保知识产权培训的实效性与时效性，根据业务发展和政策变化动态化更新培训内容。通过制度激励与系统培训相结合的方式，显著提升全员的知识产权保护意识和实务能力。

截至 2024 年 12 月 31 日



累计授权专利数量

90 件



每百万营收有效专利数量

0.0019 件 / 百万营收



累计软件著作权数量

127 件



每百万营收有效软件著作权数量

0.0027 件 / 百万营收



保障寄递安全

申通快递始终将安全管理放在首位，构建了覆盖寄递、运输、信息数据等多维度的安全管理体系，确保货物从寄件到收件的全过程安全、高效、可靠。在寄递和运输环节，公司通过严格的安全管理制度和智能化技术手段，实现了交付准时率达到 98%、破损率不超过 0.001% 的优异成绩。在保障交付效率和质量的同时，公司高度重视员工安全，建立应急预案体系，设立不发生重大寄递安全事件的年度目标。此外，公司建立了完善的信息安全管理体系，保障客户信息及内部文档的安全。2024 年，公司已通过了 ISO27001 信息安全管理体系认证，确保数据信息管理符合国际标准。

安全寄递

申通快递严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国邮政法》《禁止寄递物品管理规定》《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》等法律法规，制定并实施《申通快递禁限寄物品管理条例（2025 版）》《申通快递网点安全监督管理制度》《申通快递安全生产检查管理制度》《特殊作业管理制度》《申通快递消防安全管理制度》等安全管理制度，搭建清晰的安全与风险治理组织架构，定期执行安全监测与审计工作，构建完善全面的安全管理体系。从管理层到一线员工，申通快递全员共同承担安全责任，切实做到“人人讲安全、人人管安全、人人守安全”。

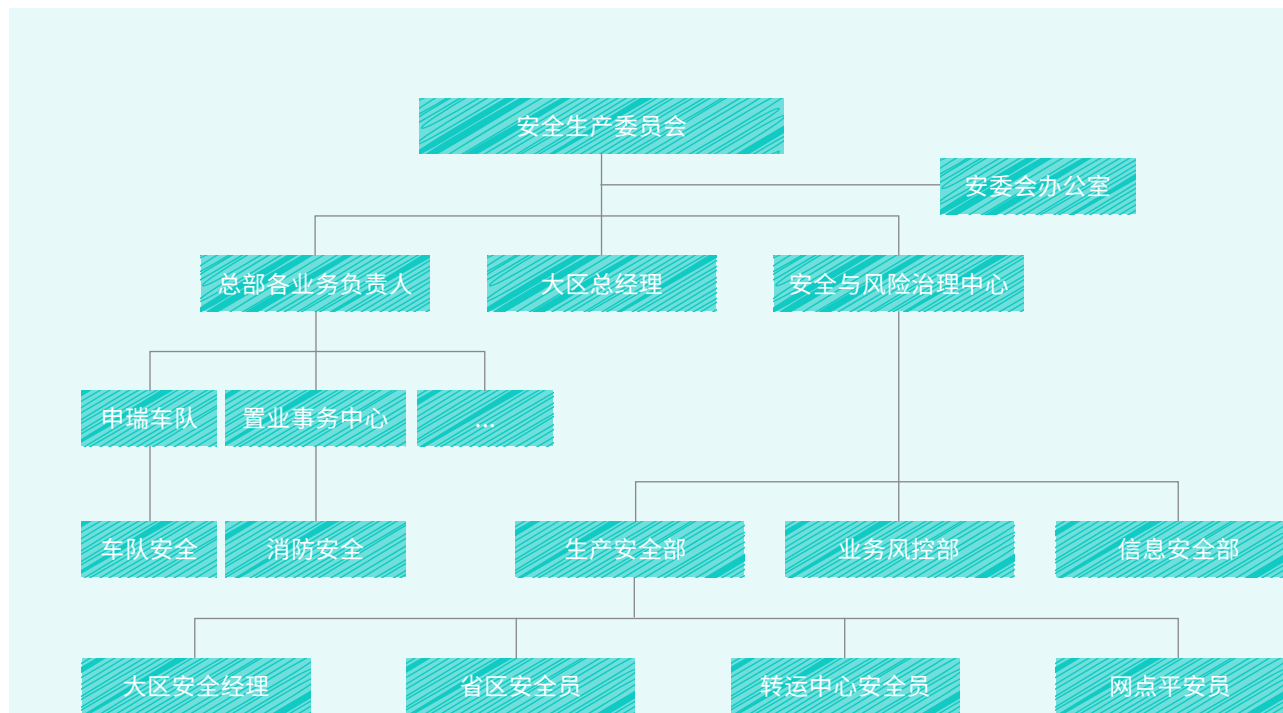


安全管理架构

公司设立了申通安全生产委员会（简称“安委会”），旨在加强对全网安全生产工作的统一领导、促进安全生产工作落实。安委会负责领导监督申通快递日常安全生产及风险管理工作，其他总部各业务职能部门、各大区、省公司的负责人受安委会领导，管理及统筹相应部门、大区、省区的安全生产工作，响应安委会的要求，积极配合相关安全管理工作的落实。

安全生产委员会办公室作为安委会的办事机构，负责承办安委会召开的会议和重要活动，督促、检查安委会会议决定事项的贯彻落实情况，以及承办安委会交办的其他事项。

在安委会的领导下，安全与风险治理中心作为安全管理专业部门，负责公司的日常安全管理工作，监督其他部门协同履行安全管理职责，并将安全管理要求逐层下发落实到各管理处。



申通快递安全生产委员会组织架构

寄递安全保障措施

申通快递构建全方位、多层次的安全寄递体系，有效保障运输安全和寄递服务质量。公司围绕日常安全管理、岗位安全规范、数字化系统管理采取一系列切实有效的措施，进一步提升运输过程的安全性和可靠性，实现寄递安全与服务效能的双重跃升，为客户提供更加高效、可靠的服务体验。

日常安全管理



保证工作区域的安全性，所有通道必须畅通无阻，保障紧急情况下的安全疏散；对于大件物品的存放和搬运，优先考虑稳定性和安全性，防止意外砸落伤人；定期检查和维护设备，不定期对车辆进行隐患排查及维护，为安全运输提供坚实保障。

岗位安全规范



结合各关键岗位特点，制定岗位安全操作规范并张贴于岗位明显可见处，严格规范员工所在岗位的安全准备、安全操作、常见隐患及禁止行为，保证员工在工作过程中的人身安全。

数字化系统管理



申通快递积极运用智能化与数字化技术，全面优化服务效率并强化员工安全保障。成功推出智能安全监控系统 and 数字化运营管理平台两大数字化系统，显著提升了快递服务全流程的安全性与效率。

防碰撞系统：

为运输车辆安装智能的 AEBS 防碰撞设备，利用视觉感知、毫米波探测报警和 AI 智能算法，评估车辆在行驶过程中存在的前向碰撞风险，实现预警、减速、紧急制动功能，有效管控事故风险。

胎温胎压监测系统：

为运输车辆安装胎温胎压智能设备，实时监测在途车辆的胎温、胎压异常情况。监控员 24 小时在线监控，及时对异常报警车辆进行智能云呼干预。驾驶员接到警告后及时下车为轮胎降温，避免轮胎高温自燃。

智能化运输管理：

引进高德最优路径规划，动态优化运输路线和运力配置，实现路段级成本最优跑车线路，最大限度降低延误和货损风险。

危险品运输管理

公司高度重视危险品的运输管理，围绕“源头预防 - 过程管理 - 应急响应”全流程采取多项措施确保危险品不流入寄递渠道，并对已流入的危险品进行严格管控。

源头上



采取开箱验视、过机安检及实名寄递等多种措施防止危险品流入公司寄递渠道。在收件环节，工作人员对所有包裹进行开箱验视，使用智能安检设备对包裹进行全方位扫描，识别潜在危险品，通过实名寄递制度进一步强化寄件人责任，确保每一件包裹都可追溯。

过程中



按照相关规定禁止危险品快递运输，若转运过程中排查发现危险品，将严格按照《申通快递禁限寄物品管理条例（2025版）》对危险品进行分级处理。针对高风险物品会立即现场扣留并存放至指定安全区域，同时启动应急预案。必要时公司会追究相关人员的法律责任，确保责任落实到人。

应急安全保障

申通快递不断提升对快递服务安全的关注，致力于完善应急管理体系及风险防控机制，加强公司安全管理，确保及时发现并解决安全问题，提升公司整体的安全水平和应对能力。

报告期内，公司从应急管理制度建设、应急管理能力提升与应急处置及救援能力建设三方面入手，对公司的突发事件进行分类定级，合理配置资源、确定应急响应级别和相应措施。公司依照要求应对并管理突发事件，确保在紧急情况下快递服务的安全和高效运行，保护员工和公众的安全并减少不必要的财产损失。

公司参照《中华人民共和国突发事件应对法》《国家邮政业突发事件综合应急预案》等相关法规要求，制定并更新《申通快递突发事件应急管理制度》《申通快递交通运输安全综合应急管理制度》等内部管理制度，最大限度预防和减少突发事件造成的影响，确保快递网络的顺畅和安全运营，保障快递服务的连续性。

公司成立应急管理组织，清晰厘定各部门的职责和任务，确保在突发事件中能够迅速、有效地做出响应，减少突发事件对快递服务造成的影响，最大限度地保障员工及客户的人身及财产安全。

应急响应与项目保障部

牵头规划及建设申通突发事件应急管理体系，制定申通通用风险场景，建立和维护应急预案，开展应急演练；对突发事件进行定级，协助对突发事件进行应急响应和事后复盘。

业务及大区 / 省公司应急管理组

负责梳理风险应急场景、建立维护应急预案、开展应急演练、执行对突发事件监控预警；根据事件分级和应急预案负责应急响应、执行应急处置、落实应急决策。

专业支持部门

负责在应急管理的各个环节提供专业意见，协助应急决策，保障应急管理体系的有效运作。

车队安全管理

申通快递车队根据相关法规要求制定《驾驶人员安全生产管理制度》《交通安全培训保障制度》《从业人员安全管理制度》等内部安全驾驶管理制度以及《行车安全考核与奖惩》等相关人员安全管理制度，确保车队管理有章可循，有据可依。为全面落实安全责任，直营干线车队要求全体管理人员签订目标责任书，明确各级管理人员的职责与任务，形成层层落实的责任机制。此外，公司搭建了覆盖全车队的安全管理网络与应急响应网络，确保在突发事件中能够快速反应、有效处置。

案例：培训全覆盖，安全再升级——申通快递申瑞车队行车安全培训成效显著



申通快递旗下申瑞车队以月度为单位，对全体驾驶员及安全员开展行车安全培训，累计参与人数达9,000余人次，单司机年度培训时长达12学时，实现了培训人员的100%全覆盖。培训内容涵盖多个实用模块，包括不同天气条件下的行车安全注意事项、事故预防与应急处置、行车检查及车辆维修、运输车辆保养等，旨在全面提升驾驶员的安全意识和操作技能。通过系统化的培训，申瑞车队在2024年取得了显著成效，在运输方面实现事故次数同比下降13%。



累计参与人数

9,000 余人次



单司机年度培训时长

12 学时



培训人员

100% 全覆盖

工程安全管理

申通快递制定《申通快递工程质量事故管理制度》《申通快递工程质量管理体系维护制度》等内部制度，构建覆盖工程设计、施工、维护、优化及监察全流程的安全管理体系，确保工程安全可控、风险可防。项目巡检及验收阶段，公司严格执行质量评价机制，确保每个关键节点安全达标。工程落成阶段，公司组织工程质量评审，确保工程质量持续符合安全标准。同时，公司对于质量事故进行分级，要求相关部门及时上报，对事故进行处理，全面保障工程安全。



应急预案及演练

申通快递高度重视应急管理体系建设,通过“事前预防、技术管理、出车检查、定期巡检、车辆维保升级”等多维度措施,全面提升应急预案的科学性和可操作性。在事前预防方面,公司制定了详细的应急预案,涵盖火灾、交通事故、自然灾害等多种突发场景,并定期组织全员应急演练,确保员工熟练掌握应急处置流程。技术管理方面,公司引入智能化监控系统,实时跟踪车辆状态和驾驶员行为,及时预警潜在风险。出车检查与定期巡检相结合,确保车辆设备始终处于最佳运行状态,杜绝安全隐患。此外,公司持续升级车辆维保体系,采用高标准维护流程,延长车辆使用寿命,降低故障率。

案例：消防演练强技能，设施检查保安全



2024年11月29日,申通快递湖北省公司在申通(孝感)智慧物流园组织了一场冬季专项消防安全演练,并同步开展了消防设施检查工作。活动现场,消防救援队员们对灭火器的正确使用、初期火灾扑救、人员紧急疏散流程进行详细讲解,并指导参训员工分组操作。演练期间,消防救援大队对园区内消防设施进行了全覆盖检查,确保设备运行正常,符合消防安全标准。经过此次演练,员工们进一步明确突发火灾的应对流程,提升消防安全意识和应急处置能力。



申通快递湖北省公司员工进行消防演练

案例：学急救技能，筑安全防线



2024年12月,申通快递山西省区与阳曲县红十字会联合开展了一场应急救援培训活动,培训内容涵盖心肺复苏、创伤救护等应急救援内容。通过实景模拟、情景复原,讲师指导员工进行实际操作练习,确保每位参与者掌握正确的应急救援技巧。针对创伤救护,讲师详细演示了如何快速、有效地止血、包扎伤口以及骨折固定的正确方法,切实提升了员工应对意外伤害的能力。



申通快递员工参加阳曲县红十字会应急救援培训讲座

安全文化培训

申通快递持续深化安全文化建设，制定《申通快递安全培训与教育管理制度》。针对不同岗位特点优化培训内容与形式，确保培训的针对性和实效性。申通快递车队依据《从业人员培训、教育制度》，定期为驾驶员及相关人员提供安全生产教育培训，内容涵盖交通安全法规、应急处置技能及安全驾驶操作规范等多个方面，全面提升员工的安全意识和实操能力。同时，公司还通过安全生产月、安全知识竞赛等活动，持续强化员工的安全意识。



2024 年事故率同比下降

30 %

案例：多元形式促学习，安全培训结硕果



申通快递为全网一线员工举行“申安学院”一期培训，参与人数达 3,000 余人。培训内容涵盖寄递安全、交通安全、法律法规、消防安全等七个板块，培训时长约 7 个学时。培训采用理论与实践相结合的方式，通过案例分析、情景模拟、互动问答等多种形式，使学员能够深入理解并掌握相关知识和技能。培训结束后，组织对所有参培人员进行了考核，确保每位学员达到培训要求。

信息安全与隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《网络安全等级保护基本要求》等相关法规，并制定《申通快递信息安全红线管理制度》《申通网点信息安全管理规定》《申通电子数据安全管理制度》《申通信息安全管理办法》等内部管理文件，要求相关人员对客户数据及信息严格保密，明确数据安全及隐私保护的义务和责任，确保客户信息得到有效保护。

为进一步提升信息安全管理水平，申通快递积极引入国际标准，构建更加规范化的信息安全管理体系。2024 年，申通快递经过国际认可论坛（IAF）和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）组织的评审，获得 ISO27001 信息安全管理体系认证证书，为客户信息和隐私保护提供坚实保障。本年度，申通快递未发生重大客户隐私泄露的事件。



申通快递 ISO27001 信息安全管理体系认证证书



本年度，申通快递

未发生

重大客户隐私泄露的事件

信息安全与隐私保护管理

申通快递成立信息安全领导小组，全面负责信息安全工作的战略规划、跨部门协调、安全事件跟踪处置及执行监督。该小组以公司副总裁为牵头人，协同网络、数据、运维、产品、技术等多个部门的核心人员，针对技术安全、应急响应、系统运维、网络运维、数据安全、业务对接六个核心模块，建立跨部门协同工作机制，确保信息安全管理覆盖从系统开发、数据存储到客户服务的全业务流程。



信息安全与隐私保护措施

申通快递高度重视信息系统的安全防护，构建多层次信息安全防御体系，提升企业内部网络安全管理和技术防护的整体水平，保障企业运营的稳定性和用户数据的安全性。本年度，申通快递未发生任何因信息合规问题导致被监控部门问责处罚的事件。

技术加固

采购并部署防火墙等专业的网络安全防护设备，对信息系统持续进行漏洞整改与加固，定期开展系统维护与升级，确保信息系统的安全性和稳定性。

合规认证

严格依据国家网络安全法的要求，针对核心应用系统接受公安部组织的网络安全等级保护测评和通保测评，全面检测和评估关键信息基础设施的安全保护能力，不断提升系统的安全防护水平。2024年，申通所有核心业务系统均顺利通过国家监管部门组织的“网络安全等级保护测评”，并留存测评报告，确保系统的安全保护能力符合法规要求。

客户隐私保护

申通快递参照《快递电子运单国家标准》的要求，通过技术改造实现了自有渠道隐私面单的全覆盖，有效保护用户隐私信息。通过采用数据保护伞系统，对敏感数据资产进行分级管理，依据风险高低将数据划分为S1至S4四个级别（如S1为设备信息，S4为身份证号码、银行卡号等高敏感信息）。此外，公司设立数据权限，员工调取S2及以上级别的敏感数据时，需经过用户部门领导和总部数据安全部门的双重审批，确保数据调取的合规性和安全性。

内部数据安全

申通快递在所有职能员工的办公电脑上部署DGS数据安全防护软件，对所有工作文档进行加密处理。员工如需向公司外部人员发送工作文档，必须在数据安全软件中提交外发申请流程，经直属领导审核后方可解密发出。公司信息安全部门工程师定期对文件外发日志进行跟踪审计，对存在违规行为的员工依据公司信息安全管理制度的及时处置，确保数据安全管理的严格执行。

信息安全文化培训

申通快递严格依照《申通信息安全培训及教育管理办法》的规定，定期对员工进行信息安全培训，提升员工在保护公司数据资产和客户隐私方面的专业能力，进一步强化公司的信息安全防线。公司采用线上线下的双轨并行的培训模式，针对不同岗位特点，实施员工信息安全的分层化培训：

新入职员工

推出百年申通新入职员工安全意识培训，提升新员工的信息安全意识。

系统研发部门

实施“理论+实践”专项能力提升计划，要求部门全员进行安全意识培训及考试，确保技术团队具备实战化防护能力。

案例：申通快递钓鱼邮件演练助力信息安全提升



申通快递每季度随机抽取总部及省区员工邮箱，开展模拟钓鱼邮件攻击演练，通过高度仿真的钓鱼邮件场景，员工在安全环境中深入了解攻击手段及潜在危害，显著提升对钓鱼邮件的识别与防范能力。针对点击邮件的员工，公司组织“一对一”防钓鱼专题培训，强化其风险意识与应对技能。

案例：实战演练强能力，行业协作筑安全——申通快递网络安全应急演练圆满举办



2024年9月12日，上海市网络安全应急演练日主题活动暨青浦区“申通快递工控系统”网络安全应急演练在申通快递总部成功举办。此次活动中，申通等6家快递公司联合发起倡议，呼吁全行业增强网络安全意识、加强信息安全保护，共建安全、高效的快递物流网络环境。本次演练内容涵盖工控系统病毒感染、包裹物流积压应急处理等，公司凭借出色的组织协调与实战表现，被授予“青浦区网络安全示范基地”称号。



申通快递网络安全示范基地授牌仪式

打造优质服务

申通快递始终秉持“先行服务客户，主动护航网点”的服务理念，以“共资源、降成本、增质量”为目标，全面升级客户服务系统，完善服务体系，深耕服务机制。通过打造全场景的客服 AI 助手、优化主动服务能力、建设五星体系客服，持续强化专业化与数智化服务水平，全面提升全网服务能力。申通快递致力于为客户提供个性化的专属服务，在保障客户基本权益的同时，不断优化客户服务体验，推动服务质量的持续提升。

提升客户体验

为全面提升客户体验，申通快递从客户服务系统优化、数字化工具应用及人才队伍建设三个方面持续发力。通过升级服务系统、引入智能化工具、培养专业化团队，公司致力于为客户提供更高效、更精准、更贴心的服务体验，推动服务质量的全面升级。

优化客户服务，保障客户体验

申通快递在托管中心建设、服务质量升级、理赔流程优化、任务工具升级及差异化服务创新等方面采取了一系列举措，切实保障客户权益，提升服务满意度。



托管中心：专业化服务赋能网点与客户

公司持续强化托管客户服务能力，助力网点服务质量提升。目前南宁和吉安智能客户服务中心人员增加至 900 余人，托管服务内容扩展至 19 项，服务网点超 4,000 家，托管后网点的服务质量指标显著提升。

公司通过优化系统功能，通过引入可视化看板、微信版智能客服、强托服务功能，以及自动化账单推送，提升服务监控和管理效率。



服务质量升级：提升服务效率

申通快递通过 72 小时一次性解决率指标监测客户重复进线情况，强化网点服务效能管控；设立星级客服评价体系，实时诊断网点服务水平；研发消费者体验模型，整合全链路数据构建多维度评价体系，推动服务模式向“客户体验中心”制转型，显著提升服务质量与客户满意度。



理赔升级：优化流程提升客户满意度

申通快递推出先行理赔策略，显著优化了理赔流程。责任网点可在发现遗失或破损后主动赔付，平均处理时长缩短至 75 小时，网点先行理赔率从 8.4% 跃升至 77%。此外，公司搭建理赔运单资料证据库，实现运单资料便捷查看与文件上传，进一步提高整体理赔效率。



任务工具升级：高效协作提升服务质量

公司通过重构工单下发路由逻辑、实施结构化回复模板、精简任务类型及严格限定任务发起条件等举措，全面优化任务管理流程，日均处理量显著下降，有效减轻网点工作负担。



“申咚咚”：个性化服务提升客户体验

申通快递推出的“申咚咚”升级服务，通过全流程优先处理、时效保障及 100% 按需派送，精准满足消费者个性化需求。该服务配备智能履约监测系统和专属客服团队，承诺秒级响应及爽约全额退赔。目前该服务已覆盖全国多座城市。



集运服务：携手电商平台破解偏远地区寄递难题

申通快递与各大电商平台深度协同，陆续在新疆、西藏、甘肃、青海、宁夏、内蒙古等地开通了集运服务，携手平台共同破解了偏远地区长期存在的“不包邮”、“取件不便”、“退换货繁琐”等行业难题。2024 年全年处理量超过 1 亿件，包裹平均运费降低了 80%，运输时效提升了 20%，极大地激发了偏远地区的消费活力，释放了内需潜力。此外，集运仓储网络的多点布局与联动互补，也为偏远地区消费者提供了更为稳定可靠的包裹配送服务。



加强技术支持，创新服务系统

公司从智能服务机制优化、多场景沟通平台搭建到质检系统完善，全方位打造高效、精准、贴心的服务体系，为客户提供更优质的服务体验，推动行业服务标准的提升。

● 智能服务机制优化：打造“满分客服”

申通快递优化智能服务机制，全面提升客户服务体验。公司升级 95543 语音导航，从单一调配升级至全网电话灵活调配，简单查件、催件需求实现智能化服务，有效减轻网点服务压力。此外，针对多次进线客诉，系统自动预警并指派专员介入处理，显著减少客户重复进线。

2024 年，申通快递构建了 AI 智能化热线工作台，依托实时自动语音识别和 AI 大模型能力，显著提高了客服接待效率、提升服务质量、缩短处理时长。

● 多场景沟通平台：实现全渠道互通

申通快递打造了多场景沟通平台“申音”，整合公众号、小程序、申行者等多端入口，构建无缝衔接的沟通桥梁，满足客服与消费者、商家、快递员等多角色、多场景的沟通需求。

群模式沟通

通过简化流程和集中管理，减少发送和查看回复的步骤，整体效率提升超 60%，助力团队协作和客户服务。

快递员沟通

通过整合沟通渠道，客服无需在微信等其他平台补充信息，可直接与快递员自由沟通。所有沟通在一个系统内完成，无需多端发送和查看消息，助力物流运营更加高效顺畅。

客服沟通

通过智定位功能，实现 100% 精准定位到目标联系人，无需多端切换，直接发起沟通，提升效率。

客户沟通

“申音”支持客服在发送消息前无需索要客户微信，节省 100% 的等待时间；每条工单联系客户时，节省至少一条短信或电话费用，显著降低沟通成本，助力企业提供更优质的服务。

商家沟通

通过简化流程和自动化工具，“申音”将问题件处理时长减少 30% 以上。操作步骤进一步简化，客服可直接使用系统默认消息，减少重复编辑，提升效率。

● 质检系统：规范服务标准

公司建立自有质检系统平台，启用质检功能，规范全网客服沟通标准。为确保质检全面性，我们将质检系统服务器扩容，并对系统层面无法抓取到的虚假行为进行人工抽检，使服务过程及结果得到有效监控。

● 专项优化：提高履约能力

2024 年，公司月度揽签时效最快缩短至 44 小时以内，在多家电商平台的物流指数排名同比显著提升。2024 年第四季度国家邮政局快递服务时限测试中，公司在全链路时效、72 小时准时率两大核心指标均排名行业九大品牌前三。

案例：申通“申鲜尊享”获评商贸物流供应链服务优秀案例



2024 年 3 月，中国商业联合会指导举办的第十三届全国商贸与物流供应链企业家年会暨城市消费品流通体系建设高峰论坛在杭州市成功召开。申通快递申鲜尊享服务获得“2023 年商贸物流供应链服务优秀案例”称号。

申鲜尊享服务是申通打造的针对生鲜件的标准化配送解决方案，为生鲜件提供全流程的寄递保障。选择申鲜尊享服务可享受异色面单；产地直发，优先中转；末端派前电联，按需派送；末端短信提醒，催派催签；24h 主动服务；破损可赔付等权益。

客户服务质量培训体系

为提升客户服务体验，申通快递在公司层面统一筛选培训讲师并实施标准化培训，确保培训内容的专业性与一致性。2024 年，客服中心共开展员工培训 1,742 场，覆盖 9,983 人次。



客服中心开展员工培训

1,742 场

覆盖

9,983 人次

新员工培训

夯实基础，快速上岗

针对新入职员工，公司开展新员工培训，课程涵盖《基础业务知识》《电话接听话术与禁语》等 20 余门课程，实现企业文化到实操技能全面覆盖，确保新员工快速融入并胜任岗位。

职能部门培训

提升管理与领导能力

针对职能部门，公司结合业务实际开展精准化培训，课程涵盖平台新规解读、增值服务开发等五大模块，对关键业务模块实施线上答题考核，确保专业知识转化为管理效能，为网点运营提供强有力的管理支持。

业务专项培训

赋能全网，提升服务水平

针对网点、省区及运营相关业务人员，培训内容聚焦三件判罚规则、网点先行理赔规则变更及快速赔付功能使用等，帮助全网业务人员提升技能水平，优化服务质量。

全面推进乡镇覆盖，助力乡村振兴

申通快递通过积极实施乡镇补贴、进村补贴等政策，建立“共富驿站”，全面推进快递进村及乡镇网点覆盖，并合理调整补贴金额，确保乡镇网点的全面布局。同时，公司大力推进与国家邮政管理部门的合作，推动邮快合作模式，优先推进总对总合作，并以网点自主洽谈为辅助，灵活调整覆盖方案。此外，申通快递还与其他快递企业携手，通过自主共配建站、末端快递柜建设等多种方式，拓宽服务范围，提升服务效率。

申通快递通过持续优化乡镇网点布局，进一步提升了乡镇地区的快递服务水平，更好地满足了广大消费者的需求。截至 2024 年 12 月底，公司在全国地市级网络覆盖率达 100%，区县级网络覆盖率达 99.7%，已经形成了覆盖率较为全面的快递服务网络。

客户满意度调查

申通快递始终以客户体验为核心，构建覆盖服务全流程的质量监测与持续优化体系。通过定期开展客户满意度调研、客户开放日活动、大客户复盘会等，与客户建立双向沟通机制。2024 年，申通快递电话服务满意度达到 98.90%、工单处理满意度达 84.19%、在线服务满意度达 92.07%。

为进一步提升服务质量，2024 年公司将客户满意度调研频次增加至每年两次。在 12 月开展的“网点代客服务”专项调研中，我们收集到来自全国 2,712 家网点的客户对服务升级、操作优化等内容的反馈。基于这些宝贵反馈，申通快递快速响应，将客户需求转化为服务创新动力，不断提升服务品质和客户体验。

案例：开放共享创新成果 携手共赢美好未来



2024 年 6 月，申通快递在福建厦门举办“好朋友共潮生”2024 年客户开放日活动，在活动现场，申通快递正式推出全面升级的高端定制服务“头等舱”、按需配送产品“申咚咚”、仓储产品“惠选仓”“优选仓”、基于多模态和 AI 的“智能客服”等服务产品，以提供电商端领先的服务，塑造差异化的优势。申通快递秉持让客户先赢的理念，全心全意支持客户高质量增长，持续提升申通快递专业化、智能化的客户服务能力。



倾听客户诉求

申通快递严格遵守《消费者权益保护法》《快递暂行条例》等法律法规，制定《申通大网服务规则》等内部管理文件，建立完善的客户投诉处理与服务体系。我们严格对待每次投诉，对每项投诉进行专业核查，确保处理流程规范合规。同时，我们建立了严格的信息安全管理机制，对客户信息实行全流程加密保护，坚决杜绝信息泄露风险。为方便客户反馈问题，我们打造便捷高效的多渠道投诉入口：



客服电话：客户可拨打全国客服热线 400-889-5543 进行投诉。

在线客服：客户可登录申通快递官网，在“投诉建议”栏目填写相关信息，或通过官网在线客服窗口与客服实时交流，反馈问题。

社交媒体平台：客户可通过申通快递的官方微博、微信公众号等社交媒体账号进行投诉。

第三方平台：客户可通过邮政申诉网站等第三方平台进行投诉。

大客户专属通道：公司在不同项目设置客户专属热线 / 专属社交群 / 在线聊天入口，畅通沟通渠道及方式。

客户投诉处理机制

我们建立完善的投诉处理机制，确保客户诉求得到及时、合规的解决。2024 年，公司投诉处理率达 100%。



客户投诉处理机制

可持续价值链

申通快递高度重视供应商及加盟商管理，致力于构建协同高效、可持续发展的供应链生态。公司依托供应商全生命周期管理体系，从准入评估、绩效监控到退出机制，保障产品质量和供应稳定性。深化供应链协同，严格筛选网点作为加盟商，通过技术赋能与资源整合，助力加盟商实现精细化运营，共同推进行业高质量发展。

供应商管理

申通快递严格遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法规要求，建立《申通快递供应商管理制度》《申通快递采购管理制度》等内部管理制度，从供应商入库、供应商认证、供应商信息变更、供应商绩效评估及供应商退出机制五方面严格把关，实现对供应商全生命周期管理。同时，公司开发供应商电子招采平台，共享申通各类服务接口，不断优化采购机制，推进实现合规管理及供应链稳健运营。2024 年，公司供应商数量为 1,430 个。



供应商数量

1,430 个

供应商全生命周期管理

申通快递依据供应商参与公司业务的程度，将其状态分为潜在、已认证、合作三类，并实施动态化管理，确保供应商质量与业务需求相匹配。在供应商筛选与准入环节，公司将环境、社会等 ESG 因素融入供应商筛选标准中，对供应商的营业执照、公司信誉、资质情况进行综合审查，确保其合规性和可靠性。在此基础上，公司优先选用具有 ISO 14001 环保管理体系认证、绿色低碳认证的供应商，倾向于与提供环保标识材料的供应商合作。

在保证质量、运营效率的情况下，公司优先考虑本地化采购，以减少运输过程中的碳排放，助力本地经济发展。供应商通过初步筛选后，公司会组织专业团队进行现场考察及打样试用，重点评估其生产能力、质量管理体系，确保合作供应商产品及服务质量与公司要求高度匹配。通过严格考察的供应商才可以获得准入资格，正式成为公司的认证合作伙伴。

在供应商绩效评估环节，公司建立全面的评估体系，要求采购员从交付表现、质量、安全、社会责任等多个维度对供应商进行综合评估，评估周期根据供应商类型灵活设置为月度考核、季度考核等。评估采用打分制，协同多个部门共同参与，保证评审过程的公平性和客观性。考核结果分为 A、B、C、C-、D 五个等级，对于年度评分为 D 级的供应商，公司将直接淘汰。

供应商沟通与培训

公司高度重视与供应商的协作关系,畅通沟通渠道,确保双方信息传递的高效与透明。在日常合作中,公司不仅从供应商绩效考核评估中发现问题,还主动为供应商提供针对性的改进建议,帮助其优化运营和管理。为进一步加强合作,公司每年定期举办供应商大会,表彰表现优异的供应商,并为他们搭建经验交流的平台,促进供应商之间的学习与借鉴,从而共同提升服务质量。此外,公司还通过宣传册、官网专栏等多种形式,积极推广优秀供应商的成功案例,帮助其扩大行业影响力,拓宽业务渠道,最终实现公司与供应商的双向赋能与共赢发展。

为提升供应商的综合能力,公司为供应商安排系统化的定期培训。2024年,公司对所有设备供应商进行大规模安全培训,实现100%供应商覆盖。培训内容涵盖安全生产制度、应急处理方案等,旨在全面提升供应商的安全管理水平。同时,公司逐家约谈供应商,通过深入交流了解其在安全管理方面的制度体系完善情况,并针对具体问题提供切实可行的改进建议。这种深度沟通与培训机制不仅帮助供应商增强专业能力,还进一步巩固公司与供应商之间的合作关系。

申通快递注重与合作伙伴的彼此赋能,集善乐业通过和申通快递客服业务的合作,帮助残障人士成功走上工作岗位,使得他们获得可观收入,提高家庭生活水平,并且重新融入社会;依托“青浦圆桌会议”平台,申通快递向西藏企业捐赠了交叉带、翻板机等分拣设备,助力当地快递物流建设发展。

案例：夏日送清凉，携手共前行



2024年7月中旬,申通快递在全国20多个省份举办“赢夏而绽,和好朋友一路同行”送清凉活动,为合作伙伴带来夏日清凉物资。本次活动,申通快递累计为近200家合作伙伴及直营仓、网点加盟仓的一线操作人员送去消暑清凉包、水饮、凉茶等降温消暑物资,用实际行动为他们在夏日中减轻负担。这一暖心举措不仅体现了申通快递对供应商伙伴的深切关怀,也进一步拉近了与合作伙伴的距离,彰显了双方携手共进、互利共赢的合作理念。



加盟商管理

申通快递始终坚持以网点为核心，致力于与网点建立共生共赢的合作关系。在这一过程中，公司高度重视网点管理，并持续加大在网点赋能帮扶方面的投入力度。通过引入数智化系统支持、强化片区落地能力以及健全网点培训体系等多维度举措，申通快递全方位赋能加盟网点，助力其提升经营管理能力和服务质量，实现公司与网点的协同共进。



提升网点运营效率

为全面提升网点运营效率，申通快递采用普惠金融与技术支持等形式，助力网点实现高质量发展。在普惠金融方面，公司协调战略合作银行为网点提供融资支持，并升级“申意金”至 2.0 版本，推出门槛更低、额度更高、利率更低且无中介费的融资方案，有效降低了网点在扩大规模、提升产能及日常运营中的资金成本。同时，申通总部与多家银行协商，加大网点授信力度，进一步降低了申请门槛，让更多网点享受到这一福利。

案例：金融赋能解燃眉，服务升级惠万家



申通快递绍兴市柯桥区网点在“申意金 2.0”计划推出后不到一周的时间，成功获得 300 万的授信，用于开拓新的客户。“申意金 2.0”计划的推出为网点业务发展带来助力。申通快递致力于通过这一计划帮助网点提升服务能力，让更多用户享受到“好快省”的优质服务体验。

赋能加盟商服务能力

优化末端网点结构， 促进同步发展



公司从服务质量、创收能力、发展意愿、投资能力等多维度动态监测网点情况，制订明确标准并针对落后网点实施主动汰换措施，促进网点与公司同步发展。公司有序推进末端网点扁平化改革，推动快递网络向西、向下发展，激发网点活力。

数字化赋能， 提升网点管理效率



“网点管家 2.0”作为一款面向网点管理者的经营管理系统，以快捷导航、快速定位为理念，通过梳理各职能岗位日常工作，整合构建财务工作台和质控工作台，帮助网点管理者精准定位数据问题。此外，该系统优化派费结算、考核结算以及对账等功能，为网点管理者的日常经营管理工作提供强有力的支持，显著提升管理效率。

强化片区落地能力， 改善末端服务

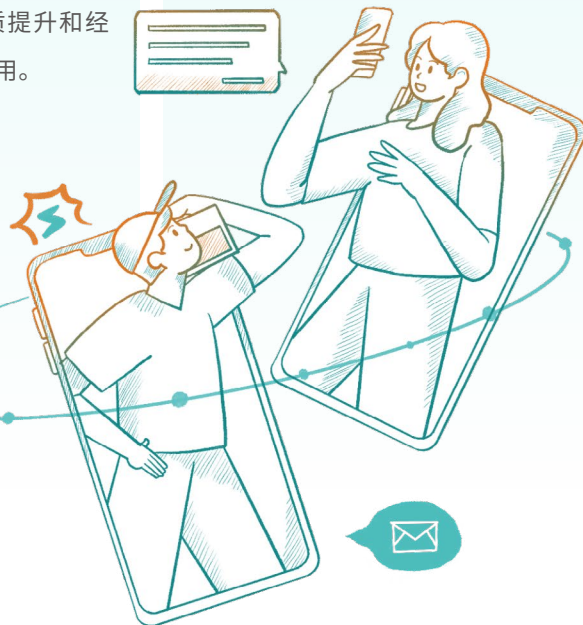
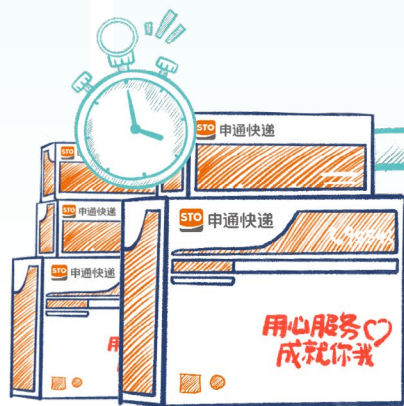


自 2022 年全面启动网格化服务项目以来，片区管家与网点之间建立了深厚的黏性与信任，成为总部、省区、网点三位一体协同发展的重要纽带。片区管家依托总部先进的数智化管理工具、精准的政策指导和成熟的落地方案，帮助网点准确定位问题并解决问题，在服务品质提升和经营支持方面发挥了积极作用。

完善培训体系， 提升网点综合能力



为进一步完善网点的培训体系，网络培训团队积极调动总部、省区、网点三级资源，从服务提质、降本增效、人员管理、末端发展、财务管理五个方面，积极开展网点培训帮扶工作。



助力行业发展

2024 年申通快递在政府合作与行业发展中展现了较强的战略执行力，通过深化政企合作推动产业融合与技术试点，借助政策红利优化产能布局，推动跨界合作与数智化投入，有效提升运营效率与市场竞争力。

深化与政府部门合作，推动业务创新

申通快递积极推动完成与政府部门的合作，强化政企协同效应。在申通快递网络大会上，公司与工业和信息化部新闻宣传中心达成战略合作，双方将共同致力于提升“两业融合”的社会认知度和影响力，推动行业协同发展。同时，公司推进“国邮指数”项目，与国家邮政局发展研究中心合作，持续开展全国重点地区快递服务时限测试，有效提升服务质量，助力企业高质量发展。

设立集运仓，夯实差异化服务能力

申通快递与合作伙伴在偏远地区逐步试点推行包邮计划，通过建立区域集运仓实现了运输、分拣、投递等环节的资源整合，大幅提高快递的处理效率，有效降低物流成本，让偏远地区的消费者同样体验到“好快省”的服务。

2024 年，申通快递陆续开设甘青宁西安集运仓、西藏成都集运仓、内蒙固安集运仓、内蒙太原集运仓、内蒙沈阳集运仓，通过集运仓之间的无间配合和物流路线的优化，偏远地区的运费降低 80% 以上，全年约有超亿件商品实现了顺利履约。



升级枢纽网络，驱动行业协同

申通快递全网多个转运枢纽中心已完成升级改造，枢纽建设成果显著，得到政府高度认可。2024 年，申通快递多地成功入选由国家交通运输部和财政部联合发起的“国家综合货运枢纽补链强链重点项目”，获得千万级奖补资金。

案例：三年目标定方向，亿件网络共担当



2024 年 9 月 23 日，申通快递在广州举办以“一起拼·有 WE 来”为主题的 2024 年全国网络大会，提出公司今后三年将继续聚焦“打造中国体验最佳的经济型快递”的战略目标，坚持“我为人人、人人为我”建成一张日均承载 1 亿包裹的川流不息的网络。公司将持续推动网点围绕产能投入、经营管理、客户服务和人才培养打造四个“极致”，实现服务体验大飞跃。



案例：“网聚同心圆 信服温暖家”青浦区优化营商环境网络环境论坛



2024年5月，由上海市委网信办指导，青浦区委网信办主办的“网聚同心圆 信服温暖家”青浦区优化营商环境网络环境论坛在申通快递上海总部举行，首批“优化营商环境网络涉企侵权信息宣传点位”正式成立。作为快递物流行业的代表，申通快递受邀与宠物用品、化妆品等不同行业代表，以及区委网信办、公安青浦分局代表一同围绕“优化营商环境网络环境”开展圆桌讨论，共同探讨如何优化营商环境网络环境，打击恶意损坏企业商誉和利益的不轨行为。此次论坛不仅为行业间的合作与交流搭建了平台，也为优化营商环境网络环境提供了切实可行的解决方案，助力行业在规范、健康的网络环境中实现高质量发展。



青浦区优化营商环境网络环境论坛合影

案例：体育赋能多元融合，物流助力区域发展



2024年12月，长三角·青浦新城半程马拉松比赛在青浦区青立方运动中心正式开赛，吸引了约5,000名参赛选手。作为本次赛事的官方唯一指定物流合作伙伴，申通快递提供了全流程、全链路的物流支持，全面助力赛事顺利举办。赛前，利用仓盟资源为赛事物资提供高效仓储服务；赛中，调配21辆专业转运车为4,500名选手提供参赛包短驳、补给站配送等全程保障；赛后，为参赛者送上“跑友专属大额寄递折扣券”，并定制青风披风寄递服务，确保活动人员寄递无忧。此次赛事通过“体育+”多元融合模式，串联起文化、旅游、商业等多个领域，不仅丰富了区域文体活动，也推动了相关产业的协同发展。



参加马拉松的申通快递百人跑团合影

人才驱动 社会共赢

04

我们的行动

- 保护员工权益
- 职业健康安全
- 共建和谐社会
- 优化薪酬福利
- 陪伴员工成长

员工总数

9,293 人

女性员工占比

36.13%

员工培训总人数

6,518 人

员工培训总时长

89,956 小时

安全生产费

5,969.02 万元

安全培训总时长

123.20 万小时

全网安全教育培训

22,000 场次

安全培训累计参与

77 万人次

贡献 SDGs



保护员工权益

公司高度重视员工权益保护，秉持合法合规的用人原则，严格执行规范的招聘流程，坚决反对任何形式的歧视行为。我们致力于打造一个公平、公正的就业环境，让人才选拔完全基于个人能力和岗位需求的匹配度，真正实现人尽其才、才尽其用。

合规雇佣

申通快递严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，遵循《消除就业和职业歧视公约》《禁止童工劳动公约》《就业和职业歧视公约》《强迫劳动公约》等国际劳工组织核心公约，制定并实施《平台用工模式管理制度》，坚持依法合规雇佣，保护员工人权，杜绝雇佣童工及任何形式的强迫劳动行为。我们确保所有员工均达到法定就业年龄，在招聘过程中，要求所有应聘者提供有效的身份证明文件并核实其年龄信息，进一步防范违规事件发生。报告期内，公司未发生任何使用童工或强制劳工的事件。

2024 年



集体协议覆盖率

100%

多元化与包容

申通快递在雇佣及用工过程中杜绝任何基于性别、年龄、民族、怀孕、宗教信仰、身体原因或婚姻状况等因素的歧视、骚扰及不正当竞争行为。我们禁止在招聘会及公司宣传中出现可能使读者产生歧视误解的表述。公司招聘以实际招聘需求和工作经验为核心关注点，不因性别或应届生身份设限，同时对少数民族员工、残障人士、退伍军人一视同仁，确保公平公正。此外，我们积极推行多元化战略，建设多元化且包容的人才团队，吸纳不同背景、经验和能力的员工，进一步丰富公司人才结构，帮助公司更好地适应复杂的市场环境。为保障多元化战略的有效实施，我们制定《员工绩效管理制度》《晋升管理制度》等内部制度，打造公平、包容的工作环境，确保所有应聘者享有平等的就业、晋升、发展机会。本年度，公司共招聘残疾员工 104 名，退伍复员军人 110 名。





员工总数

9,293 人

女性
3,358 人



男性
5,935 人

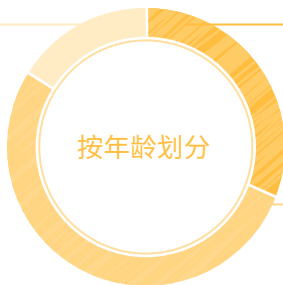
中级管理层
203 人



高级管理层
14 人

基层员工
9,076 人

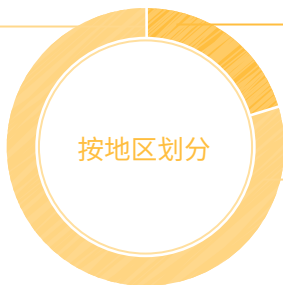
50 岁以上
1,482 人



30 岁及以下
2,891 人

31-50 岁
4,920 人

港澳台
及海外
0 人



省内(上海)
1,886 人

省外(大陆地区除上海外)
7,407 人



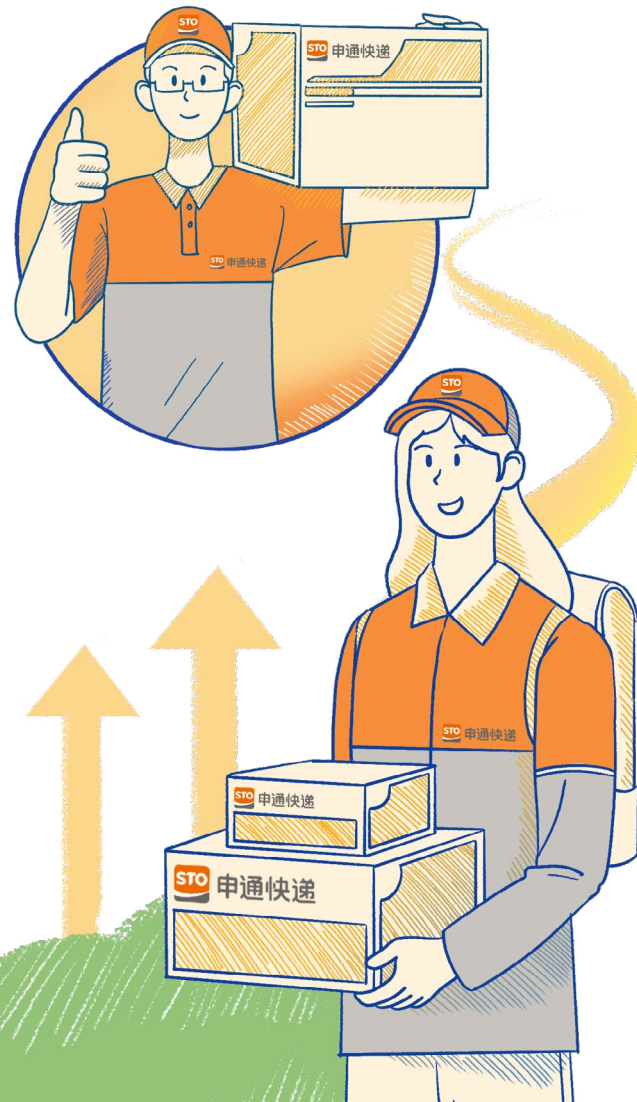
少数民族员工数量

485 人



退伍复员军人数量

110 人



优化薪酬福利

申通快递严格遵守《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，制定《董事、监事及高级管理人员薪酬管理制度》等内部管理制度，构建完善的薪酬保障体系和多元化福利体系，提升员工的幸福感与归属感。

员工薪酬与福利

申通快递综合考虑公司战略规划、财务状况、业务发展阶段等内部因素，并深入调研市场薪酬水平，构建了一套科学、公平、具有激励性及显著市场竞争力的全面薪酬激励体系。公司执行“高贡献高回报”的分配原则，建立以基本工资为基础，涵盖岗位津贴和福利补贴等固定组成部分，引入激励等浮动薪酬模块的薪酬激励体系。该体系既确保了员工的基本收入保障，又通过绩效挂钩机制为优秀人才提供了具有竞争力的回报空间。此外，公司还推行了短期、长期和专项激励相结合的激励机制，以保障员工利益与公司长期发展目标的紧密结合，进一步激励员工创造更高价值。

为保障薪酬绩效管理公平性与透明度，公司制定并实施《员工绩效管理制度》，建立完善的绩效申诉机制，通过线上沟通确认和线下绩效面谈等方式，多元化的绩效申诉渠道，通过线上确认和线下绩效面谈等方式，帮助员工清晰了解薪酬结构，确保薪酬绩效公平合理。

短期激励

公司通过季度绩效奖金，例如客服计提奖金、返岗激励及不打烊激励等形式，及时兑现员工贡献。



长期激励

公司实施股权激励计划，公司向公司未来经营与业绩增长有直接且重要影响和贡献的董事、监事、高级管理人员、核心管理人员及核心骨干人员授予相应股票，激发核心团队的积极性与创造力。2024年底，公司第一期员工持股计划共有181名员工参与，合计持有1,955.99万股，占上市公司总股本的1.28%。



专项激励

公司针对重大研发项目设立项目奖金，如云顶激励奖金，对表现突出的团队和个人给予特别奖励。



员工福利

申通快递遵守《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国工会法》等相关法律法规，为员工提供全面的法定福利和特色补充福利，提升员工幸福感。



员工保险

为员工缴纳社保，保障员工在养老、医疗、生育、工伤、失业等方面的相关权益



节日福利

春节、端午、中秋等传统节日的礼品慰问



学历补贴

鼓励员工持续学习深造，设立学历提升补贴



员工假期

提供病假、婚假、产假、年休假等带薪假期



员工住行

针对异地调动员工提供调动补贴和搬迁补贴；为员工提供工作日餐补，免费班车，免费住宿



女性员工福利

高度重视女性员工的权益保障，设立了母婴室等便利设施，提供包括妇女节专属假期、带薪产假、哺乳假、配偶陪产假等在内的特殊福利

员工沟通

公司关注员工的期望与诉求，鼓励员工建言献策，设立员工座谈会、意见箱、在线反馈平台、员工热线等公开透明的意见反馈渠道，倾听员工声音。公司尊重员工自由结社与集体谈判权利，依法成立了申通快递工会，率先实现省区工会全覆盖。截至2024年底，公司总部入会率已达100%，各省区入会率已达90%以上。此外，公司定期召开职工代表大会，讨论公司制度修订情况及涉及员工切身利益的重要事项，确保决策充分吸纳员工意见。



员工关爱

申通快递高度重视员工福利，致力于打造全方位、多层次的人文关怀体系。公司定期组织各类文体比赛，如篮球、徒步、乒乓球等，让员工增进团队协作精神，增强团队凝聚力。同时，公司还组织团队建设活动，鼓励员工参与公益活动，如，“钉钉健康走”和“夏日送清凉”等活动，帮助员工实现个人价值，营造积极向上的工作氛围。

公司设立覆盖申通加盟网络的申通员工关爱基金，为困难员工提供及时有效的经济援助，切实解决员工的实际困难。自 2017 年起，申通员工关爱基金累计帮扶困难员工 149 人，累计支出金额 230.95 万元。

2024 年申通快递工会立足“服务发展、服务职工”宗旨，以“快递员温暖服务季”为主线，聚焦思想引领、权益保障等重点领域，扎实推进各项工作，切实提升广东、安徽、浙江等 21 个大区 / 省公司一线群体的获得感、幸福感、安全感。2024 年，我们在“快递员温暖服务季”投入专项经费 34 万元，新增工会综合服务点 11 个，集成休息用餐、知识提升、医疗急救等几大功能模块。

案例：运动凝聚力量，激情点燃申通——申通快递首届“运动月”圆满落幕



2024 年 4 月，申通快递成功举办第一届“申通运动月”活动。本次活动由总部统筹规划，各省区协同组织，共同开展趣味运动会，实现全国省区 100% 全覆盖，累计参与员工人数近 6,000 人。运动会内容包括百米接力障碍赛、乒乓球比赛、拔河比赛等。各地员工踊跃参与，展现出良好的团队协作精神。此外，申通快递组织“申通篮球比赛直播秀”，来自 21 个省区的员工组成 20 个战队，展开激烈角逐。本次活动丰富了员工的业余文化生活，增强了团队凝聚力。



案例：冬送温暖，节送关怀



2024 年 11 月 29 日，申通快递总部联动各省公司工会开展“冬送温暖”行动，公司副总裁亲临福建泉州转运中心为一线员工发放防寒物资包，传递公司关怀。春节前夕，公司开展“节送关怀”计划，上海、福建、江西等省区工会联合当地政府对春节保障项目组进行专项慰问。同时，公司举办云端春晚直播活动，通过线上平台覆盖全网生态员工及其家庭，让分散在全国各地的申通人都能感受到浓浓的年味和公司的温暖。

职业健康安全

申通快递始终将员工职业健康与安全放在首位，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》，制定《职业卫生管理》等内部制度，建立覆盖全运营网络的职业健康安全管理体系。为进一步推动职业健康安全管理体系的落地实施，公司明确了 2024 年事故率降低 30% 的年度目标，并将其分解到各个部门和岗位，确保目标可量化、可执行。2024 年，公司已获 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

职业健康与安全管理

公司建立了科学完善的职业健康与安全管理体系，覆盖从高层管理到一线员工的各级责任机制。为强化管理层对安全责任的重视，公司实施高管重大安全一票否决制，将安全管理绩效与高管薪酬直接挂钩。此外，公司定期开展职业健康安全会议，分析安全隐患，制定改进措施，确保安全管理体系持续优化。

为提高安全风险应对的能力，公司针对火灾、自然灾害、设备故障、公共卫生事件等多种易对员工身体健康产生重大威胁的突发情况，制定《申通快递突发事件应急管理制度（2023 版）》，建立系统化的职业健康与安全应急预案。该预案遵循“加强预防、快速反应、分级负责、安全第一、事后回顾”的原则，构建“事前预防—事中响应—事后整改”的全流程应急管理体系，确保突发事件发生时能够高效响应，最大限度降低损失。



事前预防 ▶

公司全面梳理各业务线风险场景，结合历史突发事件处置经验、风险排查结果及监管要求，制定科学有效的应急预案，建立常态化监测预警机制，确保风险早发现、早干预。

事中响应 ▶

依据事件严重程度及对公司、客户、合作伙伴的影响，公司将应急事件划分为黑色（最高级）、红色、黄色、蓝色（最低级）四级，实施分级决策与动态响应，确保资源精准调配，快速控制事态发展。

事后整改 ▶

突发事件处置完成后，公司及时组织复盘分析，总结应急经验，优化处置流程，并落实整改措施，持续完善应急预案，形成管理闭环。

职业健康与安全措施

公司构建立体化职业健康安全防护体系，通过标准化装备配置与智能化管理实现双轮驱动，全方位保障员工职业与健康安全。公司高度重视劳动防护用品的配备，为一线快递员配备防寒服、防滑手套、安全帽等专业防护用品等，确保他们在恶劣天气和高强度工作环境下的安全与健康。同时，公司还根据季节变化和工作需求，动态调整防护用品的种类和数量，确保每位员工都能获得最适合的防护支持。此外，公司引进智能化分拣机器人和“智慧哨兵”系统，及时发现潜在危险并自动触发预警机制，避免事故扩大化。

申通快递始终将员工健康安全放在首位，采取多维度措施，为员工健康安全提供坚实保障。在基础保障方面，公司为全体员工购买工伤保险，实现风险保障全覆盖，确保员工职业健康安全无后顾之忧。每年定期组织员工体检，打造“体检前心理疏导 - 体检中全程陪伴 - 体检后专业解读”的全流程服务闭环，邀请专业医师对体检报告进行解读，并提供健康管理建议，切实守护员工身体健康。

在职业病防治方面，公司坚持“预防为主，防治结合”的原则，定期邀请专业机构对工作环境进行危害因素检

测。公司根据岗位特性，为员工提供定制化体检方案和职业病防治建议。针对长期从事重体力劳动的快递员，为其增加腰椎、关节等部位的专项检查；对于长期接触电子设备的员工，重点关注其视力保护和颈椎筛查等。

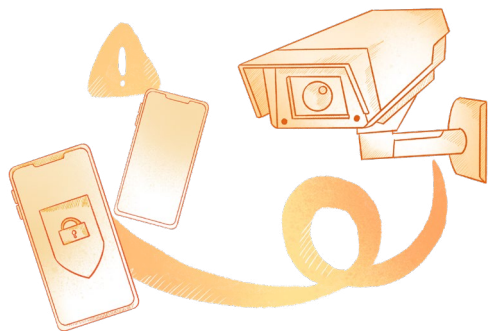
为确保业务高峰期的安全生产，公司建立了完善的应对机制。在“双十一”、元旦、春节等业务高峰期前，公司组织开展覆盖全体一线快递员的职业健康安全培训，内容涵盖交通安全、货物装卸安全、消防安全等多个板块，确保员工掌握必要的安全健康知识和应急处理技能。同时，我们开展安全隐患大排查专项行动，对仓库、运输车辆、分拣设备等进行全面检查，及时发现并整改隐患，确保工作环境的安全性和可靠性。本年度，公司安全培训总时长为 123.20 万小时，安全生产费投入 5,969.02 万元。

此外，公司积极推进“会站家”建设，新增多个工会综合服务点，将健康服务延伸到工作一线。这些服务点不仅配备了急救箱、血压计等基础医疗设备，还安排了经过专业急救培训的工作人员值守，确保在快递员遇到突发身体不适时能够第一时间得到初步的医疗救助。

案例：智能监控筑防线，数智赋能保安全



申通快递打造“智慧哨兵”系统，通过智能监控与预警的技术为安全违规行为整治提供数智化解决方案。“智慧哨兵”系统搭载先进的智能视觉算法，通过中心覆盖的高清摄像头实时监控作业现场，自动识别相关人员安全违规情况，判定违规后下发至对应中心整改考核，实现从“事后处罚”到“事中干预”的转变。本年度，该项目已实现全网转运中心 100% 覆盖，有效保障员工安全。



案例：政企联动筑安全，培训赋能促发展



2024年12月15日到19日，申通快递联合应急管理组织了一期安全生产专题培训，培训对象涵盖公司总裁、分管领导及全网各级安管人员。培训内容包括安全理论、法规解读、消防安全、用电安全等核心模块，总培训时长达35学时。通过培训，参训人员的安全生产意识和专业能力得到显著提升，企业内部安全管理水平迈上新台阶。同时，培训加强了企业与政府部门的沟通协作，实现了政企合作共赢，进一步增强了申通快递的法律合规性和社会责任感。

2024年

安全生产费

5,969.02 万元

安全生产费占相应营业收入的比例
1%

安全培训总时长

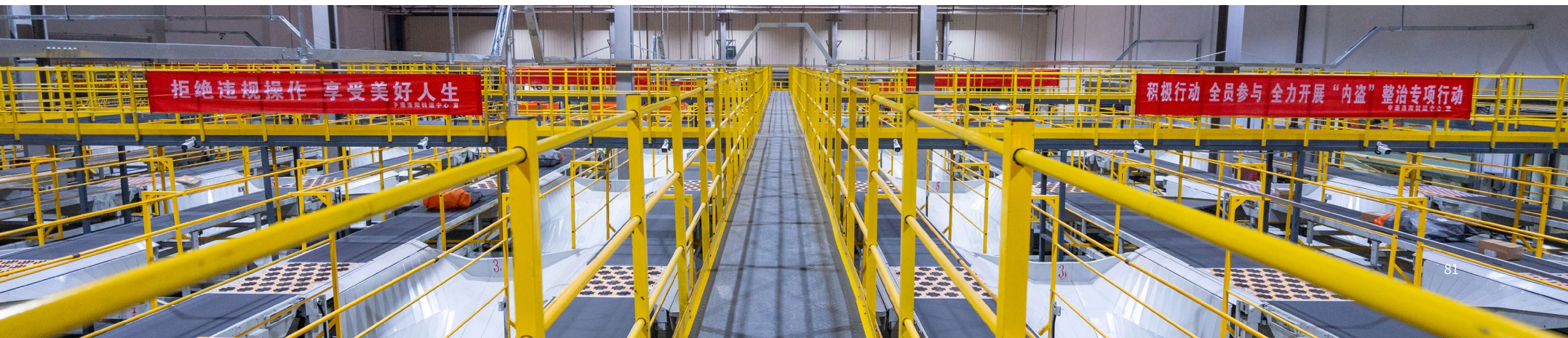
123.20 万小时

人均安全培训时长
5.87 小时

全网安全教育培训

22,000 场次

安全培训累计参与
77 万人次



陪伴员工成长

申通快递尊崇“简单信任、说到做到”的企业文化，致力于培养员工认真工作、踏实做事、持续进步、自我成长的职业素养，通过系统化的人才管理机制，全面提升企业核心竞争力。在人才选育用留的全周期管理中，我们建立科学的人才发展体系，进一步优化人才结构，助力员工成长，为实现公司长远发展目标提供坚实的人才支持。

公司通过多元化人才引进策略，积极构建高素质人才梯队，优化人才结构。我们大力宣传高学历人才引进补贴政策，通过校园招聘、内部推荐、网络招聘、校企合作等多渠道吸纳优秀人才，实现高学历人才储备，为企业发展注入创新活力。其次，2024年是申通校招招生规模化招聘元年，公司加大投入，积极推进与吉林大学、中南财经政法大学、长安大学等重点高校的战略合作，提高申通快递校园端的雇主品牌影响力。本年度，公司成功实现391名本科及以上学历毕业生的招募目标，为人才储备奠定坚实的基础。

申通快递持续推进数字化转型升级，通过科技赋能提升管理效能。我们在招聘及内部管理全流程中深度应用数字化技术，显著提升了运营效率和管理水平，实现企业管理效能与员工满意度的双提升。



招聘过程

公司应用AI面试系统，推动招聘流程周期压缩率突破52%，使校招面试评估更加标准化、立体化，显著提升招聘效率。同时，我们加强Moka招聘系统的应用，确保职能职位在职位发布、渠道关联、面试安排、背调发起、offer发送等整个招聘流程系统留痕，实现招聘过程的全流程数字化管理和透明化操作。



内部管理

公司注重内部管理优化，持续推进共享服务中心体系建设，通过资源整合与流程再造，全面提升服务质量和运营效率。在人力资源领域，我们积极引入先进的信息技术，实现人力资源服务的智能化转型，显著提升了员工体验和满意度。例如，我们的人力数字化项目2.0，引入涵盖招聘、培训、绩效管理、员工关系等核心模块的全面数字化人力资源管理系统。这一系统的使用显著提高人力信息管理的效率，更为员工提供了更加便捷、高效的服务体验。

员工职业发展通道

申通快递为员工提供良好的成长环境和广阔的发展平台，助力员工实现职业梦想，创造职业价值。公司制定《申通快递管理干部及核心人员转正、异动流程管理规范》等内部管理制度，健全员工转正、晋升等流程管理机制。在晋升考核体系中，我们将员工的晋升资质与绩效表现、廉正红线、学习成长深度绑定，同时将安全、环保相关指标纳入考核体系。这一多维度的评估机制不仅确保了晋升的公平公正，也引导员工全面发展，实现个人成长与企业发展的同频共振。

员工培训与发展

申通快递重视人才的培养和发展，建立系统化、多层次的人才培养体系。公司定期组织各类专业培训和赋能活动，采用线上线下相结合的灵活形式，员工可根据自身需求自主选择学习内容和进度，全面提升专业知识与技能水平。为促进知识共享与经验传承，公司搭建了内部知识分享平台，鼓励员工通过案例分享、经验交流、专题研讨等形式进行互动学习，营造良好的学习氛围。针对不同层级、不同岗位的员工，我们制定了特色化培养方案：



《同舟培养计划》：“同舟项目”旨在提升中层以上管理者的战略分解和高效执行能力。该项目分为春夏秋冬四期，总部管理人员奔赴一线，通过为期一周的省区及网点一线实操活动“真听、真看、真感受”，在实践中积累经验、发现问题，并将实践中发现的问题带回总部，针对部分核心问题由总部带领省区和网点快出台解决方案，赋能加盟网络健康运行。2024年是“同舟计划”启动并实施的第二年，累计144名中层以上管理者奔赴21个省区进行一线实操，取得了积极的成效。



《活水项目计划》：2024年公司进一步加强中层管理者的基层业务实践能力的提升，全新推出“活水项目”。该项目通过中后台职能员工到前台业务兼岗学习，在实践中积累经验、发现问题并解决问题。截至2024年底，该项目累计覆盖47名中层管理者。未来，公司将持续推动活水项目，进一步加强总部与省区的业务交流，提升集团关键干部的作战能力。



《储备经理培训方案》：公司为现任操作主管、异常件主管、总部/省区运营线人员设立快速晋升通道，提供成为储备经理的机会，通过系统的评估与培养机制，表现优异的员工可在3个月内实现晋升。



《仕官生迭代方案》：公司为校招生量身定制了“从一线成长到管理岗位”的培养计划，通过“仕官生-操作主管-储备经理”的清晰晋升路径，帮助优秀人才快速成长。在这一体系下，表现优异的校招生最快可在一年半内晋升为储备经理，定向培养成为中心经理。



《申通新申力量培养规则》：对于申通快递中所有当届和前一届入职的应往届毕业生，我们打造定制化培养方案。该方案为新申力量配备专业带教老师，分业务板块进行轮岗实践，在入司后会系统化培养三年，助力其快速成为职能专业骨干。而且，我们采用积分制激励，调动学员学习热情，营造良好的学习氛围。

《武备堂方案迭代》：我们采取讲座的形式，全面升级学习平台体系。通过整合优化平台资源、丰富课程品类、拓展内容维度，我们将原有的申通职能学习平台升级为覆盖全网的学习平台，以各省区作为枢纽节点，构建起连接网点与总部的学习网络，打造“总部-省区-网点”三位一体的学习机制。这种上下联动的学习模式，有效促进了知识经验的共享与传承。

《2024 飞云项目》：申通快递构建了“总部赋能-省区主导-区域落地”的三级培训体系。在这一体系中，总部充分发挥资源整合优势，为各省区提供专业的讲师团队、标准化的工具包和系统化的培训方案；各省区则根据区域特点，制定个性化的落地计划。我们开发课题共创模式，对管理问题组织跨部门、跨区域的团队成员进行深度研讨，助力企业人才梯队建设和业务能力提升。

公司建立覆盖所有员工的能力培训体系，涵盖领导力培训、专业能力培训等主题。通过多样化培训，员工进一步夯实专业技能，增强个人的核心竞争力，实现个人目标与企业发展的和谐统一。



员工培训总人数

6,518 人



员工培训总时长

89,956 小时



员工培训覆盖率

70.14%



员工人均培训时长

9.68 小时

案例：头部仕官生培养计划



2024年5月，申通快递人资综合中心与运营服务中心联合启动“头部仕官生培养计划”，从687名仕官生中遴选出28名头部仕官生，进行为期3个月的培养。其中，16名学员成为操作主管。9月25日，所有头部仕官生在上海总部参加集训，集训课程涵盖执行力、中心规范化管理、质量、时效路由、6S、成本管控、沟通协作、现场管理与廉正管理等内容。通过理论授课、案例分析、情景模拟等多种教学方式，全面提升学员的综合管理能力。这一培养计划的成功实施，不仅为公司储备了优秀的管理人才，也为后续仕官生培养计划的优化提供了宝贵经验。

案例：在职中心经理培训项目



2024年5月23日，申通快递在合肥开展为期2天的“在职中心经理培训项目”，本年上岗的22名中心经理及副经理全部参与培训，实现100%培训全覆盖。培训内容涵盖现场管理、执行力、成本管理、团队管理、廉正合规、课程共创等课题。我们采用分组讨论、案例分享等形式，激发学员的主动思考和经验交流，确保培训内容与实际工作紧密结合。

案例：深耕人才培养，赋能企业发展——申通快递首届“申二代”计划圆满启动



2024年3月6日，申通快递启动为期6个月的首届“申二代”培养计划，来自全国各地的20多名学员积极参与。在培训过程中，参训人员深入转运中心、网点一线进行实操训练，通过亲身参与日常运营，积累先进管理经验。随后，学员们将全面跟进网点的经营健康度，运用所学知识解决实际问题，检验实践成果，塑造职业化的务实主人翁精神。为全面提升学员的综合能力，我们采用理论授课、案例分析、情景模拟等多种教学方式，设计涵盖经营策略、管理实务、网络优化等全方位的课程体系，帮助学员系统掌握网点经营管理的核心技能。未来，我们将持续优化培养机制，扩大培养规模，为更多优秀人才提供成长平台。



“申二代”培养计划结业合影

共建和谐社会

申通快递始终坚守“用心服务，成就你我”的企业文化，积极承担企业社会责任，长期投身于公益事业。公司建立“311 社会责任体系”，从“应急”“绿色”“农村”三大公益方向，推动乡村振兴与公益慈善的深度融合。未来，公司计划进一步整合专家、志愿者和爱心企业的力量，加大资金投入进行教育支持、农村基础设施建设等。

助力乡村振兴

申通快递积极响应国家号召，投身乡村振兴战略，为实现农村全面进步、农民全面发展贡献自己的力量。在乡村振兴战略中，申通快递将发挥自身优势，通过创新性的“快递助农”模式，增加农村网点覆盖，搭建助农直播间，助力优质农产品走出大山、走向全国。本年度，公司实现公益寄递超 10,000 吨，总量超 500 万件。2024 年，公司与多地政府、农业合作社深度合作，创造大量就业岗位，打造一系列成功案例：



7月20日至8月15日，湖北申通联合江陵三湖黄桃协会，通过定制化走货方案和生鲜尊享增值服务，助力**58**个农户和合作社客户将**72.1**万吨黄桃高效送达全国，揽派时效提升**7**小时，消费者满意度提升**40%**。



双十一期间，河南鹿邑县政府推动“快递+商贸”项目，申通快递在**10**万亩蔬菜基地设立近百个代收点，实现**130**万吨绿色蔬菜**24**小时上餐桌。



11月，山东栖霞网点扩大揽收范围，覆盖**700**多个自然村，将**1,500**万吨苹果高效送往全国，成为当地电商快递首选。



案例：直播赋能乡村振兴，快递助力农民增收



申通快递创新推出“直播助农”新模式，通过“直播+快递”的深度融合，将湖北黄桃、福建柑橘、江西脐橙、山东冬枣等优质农产品高效送达全国消费者手中。依托申通强大的物流网络和专业的冷链技术，我们确保农产品从田间到餐桌的新鲜度，让消费者享受原汁原味的乡村美味。这一模式不仅屡创销售佳绩，更实现了农民收入与生活品质的双提升，为乡村振兴注入新动能。



助农快递专车

社区建设

公司通过建立常态化沟通机制，积极与社区利益相关方开展深度合作，推进社区共建，践行企业社会责任。公司成立“平安小蜜蜂”志愿服务队伍，在信息收集、安全宣传、治安巡逻和矛盾化解、社区治安综合治理等多个方面提供专业服务，成为社区治安综合治理的重要力量。同时，我们不定期开展“客户开放日”“网络大会”等活动，邀请客户等利益相关方实地参观公司运营，搭建起与各利益相关方之间的沟通桥梁。此外，公司积极拓展公益合作网络，与多家公益组织建立战略合作伙伴关系。

公司与“壹基金”合作建立应急救援机制，在突发事件中优先保障民生物资运输。2024年为河北涿州洪灾提供免费仓储与物资运输支持，彰显企业担当。

全国各省公司与当地社区红十字会等机构合作，常态化开展防灾减灾培训、公益献血、应急救援培训等活动，提升员工的安全意识和应急救援能力，促进社区和谐发展。

公司与上海联劝公益基金会达成战略合作，为公益组织提供免费、专享的快递运输服务，助力公益事业发展。

案例：创新治理新模式，共筑平安新篇章

2024年12月20日，青浦区重固镇人民政府与申通快递联合推出的社会治理创新品牌——“平安申行者”项目在重固镇综治中心正式启动。该项目充分利用申通快递在重固镇的区位优势，发挥其网点全覆盖及快递员“地熟、人熟、情熟”的特点，引导快递员积极参与平安建设，及时发现风险隐患，推动实现社会治理过程人民参与、成效人民评判、成果人民共享。“平安申行者”项目是公司创新参与基层治理、加强社会服务的重要举措。快递员将在日常工作中化身社情民意的“耳目喉舌”和城市管理的“移动助手”，为新业态从业者参与社会治理提供新范式。

社会贡献

公司高度关注社会公益事业，将公益精神融入企业文化，以支援灾情、公益献血、爱心捐赠、公益植树等实际行动，展现了企业的社会责任感。

在生态文明实践方面，我们定时组织大型植树活动，鼓励员工关注环境与生态保护。2024年，我们开展“爱心走”公益行动，将员工的每一步转化为爱心激励—员工步行积累的步数由公司兑换成公益基金，用于为贫困山区儿童购买学习用品和生活物资。

在社会公益服务方面，我们建立常态化的志愿服务机制，定期组织员工探访福利院，陪伴孤寡老人，为残障人士提供帮助。此外，公司组织开展面向驻沪官兵、军人家属、退役军人及其他优抚对象的崇敬公益志愿服务，打造拥军优属崇敬公益志愿服务工作品牌。2025年3月11日，申通快递捐出100万元善款成立专项基金，定向用于快递员、外卖员、环卫工等一线工作者的帮扶和救助。公司这些公益实践不仅为弱势群体带去了温暖和关爱，也让员工在服务过程中增强了社会责任感和同理心，培养了团队协作精神，实现了“助人自助”的双向成长。本年度，申通快递累计公益运输应急救援物资超100吨，行驶里程累计超5,000公里，社区公益投入金额达92.69万元。

案例：公益赋能安全，科技助力救援



2024年7月18日，申通快递“单单捐”公益计划与壹基金合作的“防灾减灾物资捐赠”仪式在涿州网点成功举行，标志着涿州公司成为全网首个获得总部赠予自动体外除颤器（AED）的加盟网点。“单单捐”项目为网点配备包含AED设备、应急发电机、冲锋舟、大型油锯等关键物资的灾害应对“百宝箱”，提升网点的应急响应能力。目前，所捐赠AED设备已接入线上应急救援地图，面向周边居民和户外从业者开放使用，为社区应急救援提供有力支持。



“单单捐”公益计划与壹基金合作捐赠的物资

案例：风雨同舟显担当，紧急驰援暖人心



2024年4月27日，广州市白云区钟落潭镇光明村、良田村等地遭遇强龙卷风袭击，持续阴雨引发洪涝灾害，导致部分厂房受损、人员受伤，抢险救灾任务艰巨。面对这一紧急情况，广东得泽申通工会和广东申瑞车队工会在接到钟落潭镇总工会的应援请求后，迅速成立应援小组，紧急采购近200箱矿泉水、泡面、八宝粥等应急物资，并在12小时内将物资送达灾区一线，及时缓解了救灾人员的物资短缺问题，为抢险救灾工作提供了有力支持，展现了申通快递的社会责任担当。



受助村民与应急物资合影

案例：书香传递希望，冬衣温暖人心



2024年11月11日，申通永康网点为当地5所农村学校捐赠了一批图书和书架。三年来，网点已累计为当地学校组建了300多个图书角。活动现场，孩子们积极参与图书搬运和整理，展现出蓬勃的朝气。2024年11月22日，申通苍南县网点携手益同善爱心衣舍，发起“‘衣’路有你，情暖寒冬”爱心捐衣活动，将募集到的冬衣送往四川大凉山，为困难家庭和弱势群体送去冬日温暖。这两次公益活动不仅体现了申通快递对教育事业的关注和对弱势群体的关怀，更展现了企业以实际行动践行社会责任的担当。



网点已累计为当地学校组建图书角

300 多个

案例：教育帮扶显担当，爱心传递暖童心



申通快递持续加大教育扶持力度，通过多样化的公益项目助力教育发展：在闽清县东桥镇，我们捐赠教学设备和学习用品，改善当地学校的教学条件；六一儿童节期间，申通贵州省区为谷脚小学的孩子们送去慰问品，丰富他们的节日体验；河南省区项城网点开展助学活动，资助贫困学子完成学业，帮助他们实现求学梦想；在永康，我们通过捐书活动为贫困地区的孩子们送去书籍，改善学习条件。这些举措不仅为孩子们提供了更好的学习环境，也展现了申通快递践行社会责任、助力教育发展的坚定承诺。



申通快递为永康市小学捐书现场

案例：公益赋能防灾，爱心汇聚减灾



2024年3月，申通快递发起“单单捐”公益计划，携手壹基金在防灾减灾公益领域展开深度合作。该计划通过“每单捐一分钱”的公益模式，将快递服务与公益事业有机结合，消费者在“申通快递”微信小程序下单后，每单快递运费中自动抽取一分钱投入“单单捐”公益基金。“单单捐”资金将专项用于防灾减灾领域的五大公益项目，包括建立应急物流体系、加强救灾志愿者队伍建设、开展防灾减灾公益培训、支持灾后重建工作。

2025年3月，申通快递正式升级推出“单单捐 2.0”公益计划，将“单单捐”服务范围拓展至农村发展领域，并设立“流动留守儿童微心愿”专项，聚焦外来务工人员子女群体，通过精准对接需求、实现个性化心愿的方式，预计将为超过500名流动留守儿童带来温暖与关爱。这一创新性公益模式不仅为消费者提供了参与公益的便捷渠道，也为防灾减灾事业提供了可持续的资金支持。

公益“申行者”



浙江嘉兴网点快递员翁燕华，作为退役军人，两次逆行火场，帮助扑灭火灾。



广东清远连州网点快递员胡伟德，热心公益，获“广东省五一劳动奖章”。



云南临沧网点负责人李招，联合多方力量，捐赠近百万元物资。

2024年



社区公益投入金额

92.69 万元



雇佣当地员工数量

3,986 人

附录

附录 1 2024 年关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2024 年
营业收入	亿元	471.69
资产总额	亿元	253.12
归母净利润	亿元	10.40
经营性现金流净额	亿元	39.44
业务量	亿件	227.29
市场占有率	%	12.98
全网独立网点数量	家	5,025
累计投入自动化分拣设备数量	套	424
网点新增自动化设备数量	套	554

环境绩效

指标	单位	2024 年	
废气	NO _x 排放量	吨	6,648.47
	SO _x 排放量	吨	5.28
	PM(颗粒物) 排放量	吨	478.16

	指标	单位	2024 年
废水	废水排放量	吨	1,841,293.71
	废水排放密度	吨 / 万件快递	0.81
	生活废水	吨	1,746,781.71
有害废弃物	有害废弃物产生量	吨	0
	有害废弃物产生密度	吨 / 万件快递	0
	每百万营收产生的有害废弃物总量	吨 / 百万营收	0
无害废弃物	无害废弃物产生量 ¹	吨	53,700.69
	无害废弃物产生密度	吨 / 万件快递	0.02
	每百万营收产生的无害废弃物总量	吨 / 百万营收	1.14
	综合能源消耗量 ²	吨标煤	466,028
	综合能源消耗密度	吨标煤 / 万件快递	0.21
	每百万营收能源消耗总量	吨标煤 / 百万营收	9.88
能源管理	电力	兆瓦时	515,882.21
	汽油	吨	150.16

¹ 无害废弃物产生量：统计范围包括一次性用品、厨余、办公废纸等生活垃圾。

² 综合能源消耗量：计算方式及能耗系数参考《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2020)。

	指标	单位	2024 年
能源管理	柴油	吨	273,061.54
	液化天然气	吨	2,106.15
	天然气	万标方	8.39
	外购热力	吉焦	20,936
	可再生能源消耗量	吨标煤	107.51
	可再生能源消耗量占比	%	0.02
	水资源	耗水总量	吨
耗水密度		吨 / 万件快递	1.15
自来水耗水量		吨	2,579,709
地下水耗水量		吨	30,620
循环利用水量		吨	23,628
温室气体	温室气体排放总量（范围一、范围二） ³	吨二氧化碳当量	1,163,071.12
	温室气体排放密度（范围一、范围二）	吨二氧化碳当量 / 万件快递	0.51
	每百万营收温室气体排放总量（范围一、范围二）	吨二氧化碳当量 / 百万营收	24.66

	指标	单位	2024 年	
温室气体	范围一温室气体排放总量	吨	884,415.16	
	范围一温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万件快递	0.39	
	范围二温室气体排放总量	吨	278,655.96	
	范围二温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万件快递	0.12	
	范围三温室气体排放总量（类别 3） ⁴	吨二氧化碳当量	213,920.69	
	范围三温室气体排放总量（类别 5）	吨二氧化碳当量	13,482.85	
	范围三温室气体排放总量（类别 6）	吨二氧化碳当量	1,630.46	
	每百万营收范围三温室气体排放总量（类别 3、类别 5、类别 6）	吨二氧化碳当量 / 百万营收	4.86	
	包装材料	内包材（镀膜胶塞、西林瓶等）	吨	0
		外包材（产品包装盒、底托等）	吨	0

³ 范围一、范围二温室气体排放：参考世界资源研究所发布的《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、中国国家发展和改革委员会发布的《陆上交通运输业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》及香港联交所发布的《如何准备环境、社会及管制报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》中的计算方法及相关缺省值得出，电力排放因子参照中国生态环境部发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

⁴ 范围三温室气体排放：主要包括类别 3 燃料和能源相关活动、类别 5 运营中的废弃物及类别 6 商务旅行。其中，类别 3 燃料和能源相关活动主要包含企业消耗的汽油、柴油、天然气、液化天然气、电力及热力的上游生产的相关排放、电力及热力的输送损失排放，这些排放未被计算在企业的范围一或范围二中；类别 5 运营中的废弃物包含企业运营活动产生废弃物的第三方处理和处置排放，主要包括生活垃圾和城镇污水的第三方助力处置产生的温室气体排放；类别 6 商务旅行包括企业雇员从事商务活动使用第三方拥有或运营的交通工具产生的排放，主要包括企业雇员差旅时搭乘飞机航班、高铁、网约车（含出租）及自驾出行产生的温室气体排放。上述三个类别均参考《温室气体核算体系 企业价值链（范围三）核算与报告标准》要求计算，排放因子来源于《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》《2024 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting》《中华人民共和国生态环境部关于发布 2023 年电力碳足迹因子数据的公告》中的相应数据。

社会绩效

	指标	单位	2024 年	
员工雇佣	员工总数	人	9,293	
	按性别划分员工总数	男性	人	5,935
		女性	人	3,358
	按雇佣类型划分员工总数	全职	人	9,293
		兼职	人	0
	按年龄划分员工总数	劳务派遣	人	0
		30 岁及以下	人	2,891
		31 岁 -50 岁	人	4,920
	按雇员类型划分员工总数	50 岁以上	人	1,482
		高级管理层	人	14
	按地区划分员工总数	中级管理层	人	203
		普通员工	人	9,076
		省内（上海）	人	1,886
	按地区划分员工总数	省外（大陆地区除上海外）	人	7,407
		港澳台及海外	人	0
	少数民族员工数量	人	485	
	少数民族员工数量占比	%	5.22	
	雇佣当地员工数量	人	3,986	
	雇佣当地员工数量占比	%	42.89	
	退伍复员军人数量	人	110	
退伍复员军人数量占比	%	1.18		

¹ 因工亡故人数：因安全生产事故造成的员工死亡人数。

² 安全培训时长：统计范围覆盖全网。

³ 安全生产费：公司部分下属子公司根据《企业安全生产费用提取和使用管理办法》计提。

	指标	单位	2024 年	
员工雇佣	残疾员工人数	人	104	
	残疾员工人数占比	%	1.12	
	雇员流失人数	人	3,253	
	雇员流失率	%	29.79	
	按性别划分员工流失率	男性	%	34.45
		女性	%	21.06
	按年龄划分员工流失率	30 岁及以下	%	38.80
		31 岁 -50 岁	%	31.24
		50 岁以上	%	3.45
	按地区划分员工流失率	省内（上海）	%	12.26
省外（大陆地区除上海外）		%	33.59	
	港澳台及海外	%	0	
职工健康与安全	因工伤损失工作日数	天	528	
	每百万营收因工伤损失工作日数	天 / 百万营收	0.01	
	因工亡故人数 ¹	人	1	
	每亿营收因工死亡人数	人 / 亿营收	0.002	
	安全培训时长 ²	小时	1,232,000	
	人均安全培训时长	小时 / 人	5.87	
安全生产费 ³	万元	5,969.02		
安全生产费占相应营业收入的比例	%	1		

指标	单位	2024 年
员工培训总人数	人	6,518
员工培训覆盖率	%	70.14
员工培训总时长	小时	89,956
员工人均培训时长	小时	9.68
按性别划分的受训雇员人数	男性	4,172
	女性	2,346
按性别划分的受训雇员占比	男性	64
	女性	36
按雇员类型划分的受训雇员人数	高级管理层	14
	中级管理层	203
	普通员工	6,301
按雇员类型划分的受训雇员占比	高级管理层	0.22
	中级管理层	3.11
	普通员工	96.67
按性别划分的受训雇员培训总时长	男性	57,256
	女性	32,700
按性别划分的平均培训时长	男性	9.65
	女性	9.74
按雇员类型划分的受训雇员培训总时长	高级管理层	208
	中级管理层	24,006
	普通员工	65,742

指标	单位	2024 年		
职工培训与发展	按雇员类别划分的高级管理层	小时	14.86	
	按雇员类别划分的中级管理层	小时	118.26	
	按雇员类别划分的普通员工	小时	7.24	
薪酬福利	困难员工帮扶人数	人	6	
	每百万营收困难员工帮扶人数	人 / 百万营收	0.0001	
产品责任	产品及服务的投诉数量	个	315,406	
	研发投入金额	万元	30,116.38	
研发创新	研发投入占营业收入比例	%	0.64	
	研发员工人数	人	461	
	研发员工比例	%	4.96	
	累计授权专利数量	件	90	
	每百万营收有效专利数	件 / 百万营收	0.0019	
	累计软件著作权数量	件	127	
	每百万营收软件著作权数量	件 / 百万营收	0.0027	
供应链管理	供应商总数	家	1,430	
	按地区划分的供应商数量	华东	家	638
		华南	家	182
		华中	家	159
		华北	家	201
		西北	家	56
		东北	家	90
西南	家	104		

	指标	单位	2024 年
社区公益	社区公益投入金额	万元	92.69
	每百万营收社区公益投入	万元 / 百万营 收	0.002
反贪污	参与廉正培训的董事人数	人	7
	董事参与廉正培训总时长	小时	42
	参与廉正培训的员工人数	人	4,464
	员工参与廉正培训总时长	小时	4,940

附录 2 GRI Standard 指标索引

使用说明	申通快递股份有限公司在 2024 年 1 月 1 日 -2024 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

指标编号	披露项	页码
	2-1 组织详细情况	3
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	1
	2-3 报告期, 报告频率和联系人	1
	2-6 活动, 价值链和其他业务关系	3, 67, 69
	2-7 员工	75, 93
	2-9 管治架构和组成	18-20
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	19
	2-11 最高管治机构主席	19
GRI 2 一般披露 2021	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	12, 13
	2-13 为管理影响的责任授权	12, 13
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	12, 14, 15
	2-16 重要关切问题的沟通	13, 14
	2-17 最高管治机构的共同知识	12
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	13
	2-19 薪酬政策	13, 76

指标编号	披露项	页码
	2-20 确定薪酬的程序	76
	2-22 关于可持续发展战略的声明	12, 13
GRI 2 一般披露 2021	2-23 政策承诺	74
	2-24 融合政策承诺	74
	2-27 遵守法律法规	22-26
	2-29 利益相关方参与的方法	14, 87
GRI 3 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的流程	15
	3-2 实质性议题清单	16
	3-3 实质性议题的管理	18-90
GRI 201 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	7, 91
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	38, 39
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	77
GRI 202 市场表现 2016	202-2 从当地社区雇用高管的比例	74-75, 90
GRI 203 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	45, 87, 88
	203-2 重大间接经济影响	87, 88
GRI 204 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	67
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	26
GRI 205 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	22-26
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	26



指标编号	披露项	页码
GRI 206 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	26
GRI 301 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	33-41
	301-2 所用循环利用的进料	37-38
	301-3 再生产品及其包装材料	37-38
GRI 302 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	33-35, 91, 92
	302-2 组织外部的能源消耗量	33-35, 91, 92
	302-3 能源强度	33-35, 91, 92
	302-4 降低能源消耗量	34, 40
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	34, 40
GRI 303 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	35
	303-2 管理与排水相关的影响	35
	303-3 取水	92
	303-4 排水	92
	303-5 耗水	92
GRI 304 生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	42
GRI 305 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	41
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	41
	305-4 温室气体排放强度	41
	305-5 温室气体减排量	41
	305-7 氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放	31, 91

指标编号	披露项	页码
GRI 306 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	32
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	32
	306-3 产生的废弃物	32, 91
	306-4 从处置中转移的废弃物	32
	306-5 进入处置的废弃物	32
GRI 308 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	67
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	67
GRI 401 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	93
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	77
	401-3 育儿假	77
GRI 403 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	79
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	79, 80
	403-3 职业健康服务	79, 80
	403-5 工作者职业健康安全培训	80, 81
	403-6 促进工作者健康	79, 80
403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	79, 80	
403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	79	
403-9 工伤	81, 93	

指标编号	披露项	页码
GRI 403	403-10 工作相关的健康问题	81, 93
职业健康与安全 2018		
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	94
GRI 404	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	83, 84, 85
培训与教育 2016		
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	75, 93
GRI 405		
多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	74
GRI 406 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	74
GRI 408 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	74
GRI 409	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	74
强迫或强制劳动 2016		
GRI 413	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	87, 88
当地社区 2016		
GRI 414	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	67
供应商社会评估 2016		
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	67
GRI 417	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	37, 38, 59
营销与标识 2016		
GRI 418	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	未收到相关投诉
客户隐私 2016		

附录 3 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》指标索引

维度	序号	议题	对应条款	报告章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	应对气候变化 附录 1 2024 年关键绩效表
	2	污染物排放	第三十条	环境管理体系 废气减排 废水管理 附录 1 2024 年关键绩效表
	3	废弃物处理	第三十一条	环境管理目标 废弃物管理 附录 1 2024 年关键绩效表
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	保护自然生态
	5	环境合规管理	第三十三条	完善环境管理
	6	能源利用	第三十五条	环境管理目标 能源资源使用 气候行动应对 附录 1 2024 年关键绩效表
	7	水资源利用	第三十六条	水资源管理 附录 1 2024 年关键绩效表
	8	循环经济	第三十七条	减少污染排放 能源资源使用 推广绿色包装 气候行动应对

维度	序号	议题	对应条款	报告章节
社会	9	乡村振兴	第三十九条	提升客户体验 助力乡村振兴
	10	社会贡献	第四十条	社区建设 社会贡献
	11	创新驱动	第四十二条	科技驱动发展
	12	科技伦理	第四十三条	不涉及
	13	供应链安全	第四十五条	可持续价值链 助力行业发展
	14	平等对待中小企业	第四十六条	不涉及
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	保障寄递安全 打造优质服务
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	信息安全与隐私保护
	17	员工	第五十条	保护员工权益 优化薪酬福利 职业健康安全 陪伴员工成长
	可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条
19		利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通
20		反商业贿赂及反贪污	第五十五条	恪守商业道德
21		反不正当竞争	第五十六条	反垄断与公平竞争

