



韵达，用心成就每一次托付

✉ 邮箱: [ir@yundaex.com](mailto:ir@yundaex.com)

☎ 电话: 021-39296789

📍 地址: 上海市青浦区盈港东路6679号



# 韵达股份

2024年度可持续发展报告  
不择细流 利他则美

股票代码: 002120

## 关于本报告

### 报告简介

韵达控股集团股份有限公司自2019至2022年连续四年面向社会公开发布年度社会责任报告，自2023年开始发布可持续发展报告，本报告为第三份公开发布的可持续发展报告。

报告秉承客观、规范、透明和全面的原则，详细介绍了韵达控股集团股份有限公司及控股子公司于2024年期间在环境、社会及公司治理领域的管理策略、实践及绩效。

### 报告范围

时间范围：报告的时间范围是2024年1月1日至2024年12月31日。为提高报告的可比性和完整性，部分表述及数据适当追溯和延伸。

组织范围：如无特别说明，本报告覆盖韵达控股集团股份有限公司及控股子公司（具体详见韵达控股集团股份有限公司2024年年度报告）。

### 发布周期

本报告为可持续发展报告，每年度发布一次。

### 编制依据

- 《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》
- 《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）》
- 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）》
- 气候相关财务信息揭露（TCFD）框架
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 可持续发展会计准则委员会SASB准则

### 数据来源与说明

本报告的财务数据摘自韵达控股集团股份有限公司2024年年度报告，其他信息和数据来自公司各相关部门的数据统计汇总或公开文件，报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。如无特别说明，本报告中所涉及的货币金额均以人民币作为计量币种。

### 称谓说明

为便于表达和阅读，报告中“韵达”“公司”“我们”等称谓均指代“韵达控股集团股份有限公司”。

### 报告获取与反馈

本报告以纸质版和电子版的形式发布。读者可登录巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）、韵达控股集团股份有限公司官方网站（www.yundaex.com）及公司官方公众号查阅下载电子版报告。

若对报告有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们，联络方式如下：

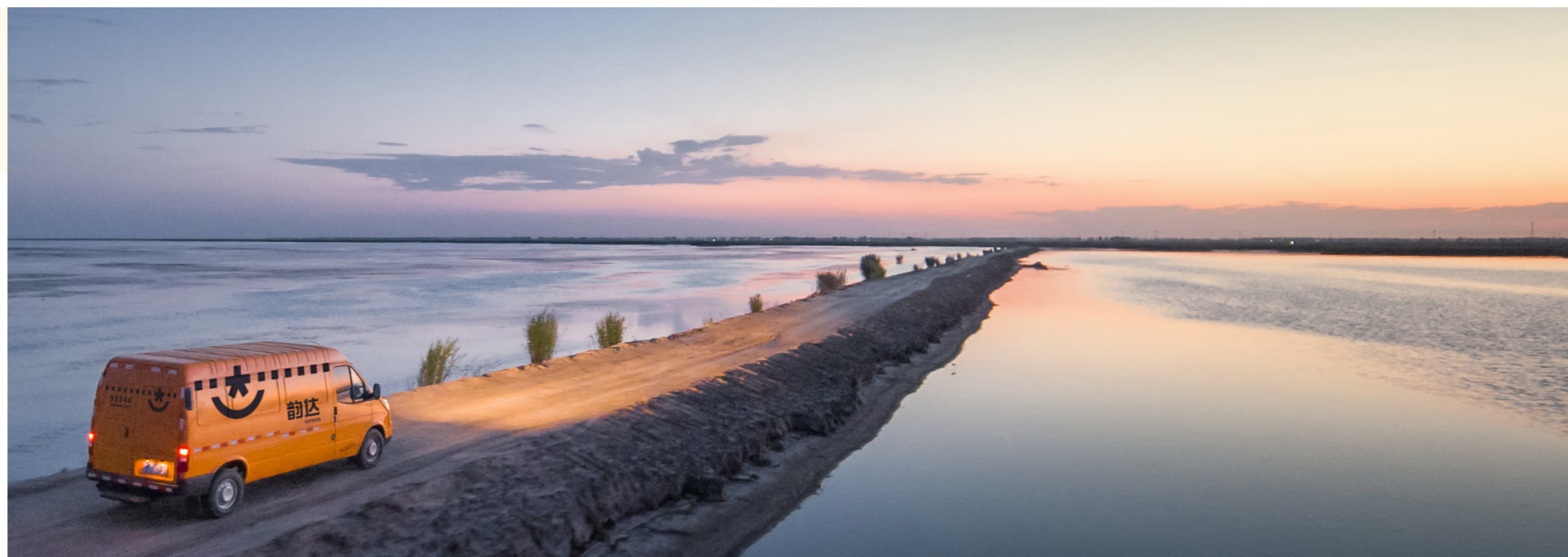
- 电话：021-39296789
- 传真：021-39296863
- 电子信箱：ir@yundaex.com
- 地址：上海市青浦区盈港东路6679号

# 目录 CONTENTS

关于本报告	/01
报告简介	/01
报告范围	/01
发布周期	/01
编制依据	/01
数据来源与说明	/02
称谓说明	/02
报告获取与反馈	/02

目录	/03
公司致辞	/05
年度荣誉	/07
展望未来	/107
附录	/109
指标索引表	/109
意见反馈表	/111

专题：循环驱动，谱写绿色物流链新篇章	/27
专题：科技赋能，构建高效物流生态系统	/33



## 走进韵达 01

公司简介	/09
战略布局	/10
企业文化	/14
发展历程	/15
数说2024	/17

## 低碳环保，做绿色家园的守护者 04

应对气候变化	/51
环境合规管理	/54
资源高效利用	/56
绿色循环再生	/59

## 可持续发展管理 02

可持续发展目标与愿景	/19
可持续发展治理	/21
利益相关方沟通	/23
重要性议题管理	/24

## 创新驱动，做长远价值的坚守者 05

创新驱动	/63
供应链管理	/67
服务安全与质量	/72
数据安全与隐私保护	/76

## 诚信合规，做精益治理的实践者 03

党建引领发展	/39
强化治理根基	/42
保护投资者权益	/45
弘扬清风正气	/47

## 携手同行，做传递温暖的奉献者 06

职业健康与安全	/83
合规雇佣	/88
员工培训与发展	/97
乡村振兴	/101
公益慈善	/105

## 公司致辞

“

岁月不居，时节如流。回首2024年，韵达在快递物流的广阔天地中勇立潮头、奋楫争先。这一年，是公司稳健成长、破局创新的一年，更是我们深度践行可持续发展理念，为行业发展注入新活力的关键一年。韵达正以破局之势，续写新时代的奋进长卷。

”

### 聚焦快递主业，构筑长坡厚雪

2024年，韵达以“质效领先、数智引领、创新驱动”为战略指引，坚守快递主业，持续深耕电商快递市场，凭借敏锐的市场洞察力和精准的战略决策，大力推进“客户分群、产品分层”策略，高附加值时效产品与散单业务实现了飞跃式发展。同时，我们不断优化服务网络，拓展业务版图，目前韵达的服务已全面覆盖全国31个省（区、市）及港澳台地区。

### 践行一体理念，增效加盟网络

我们积极践行“全网一体，同建共享”理念，全力优化末端加盟商利益分配政策，有效激发了加盟商的积极性与创造力，推动加盟商体系实现高质量发展。2024年，我们聚焦网络效能提升，总部与省区密切配合，关注网点的成长与发展，持续开展全方位、全覆盖、全过程的赋能培训，有效提升网点经营管理能力，为提升服务质量和效率提供了有力保障。

### 贯彻绿色工程，推进减污降碳

我们深入贯彻绿色物流与循环经济理念，全方位、多维度推进减污降碳工作。在绿色包装领域，我们大力推广使用可降解包装袋、可循环环保袋，从源头上减少包装污染。同时，制定了严格的绿色包装材料采购标准，确保每一个环节都符合环保要求。在能源利用方面，我们积极推动全网有条件的新建转运中心在屋顶安装光伏发电设施。目前，南昌、长沙等多地转运中心已成功并网发电，大幅降低了能源消耗和碳排放。此外，我们不断优化运输路线，加大新能源和清洁能源车辆在配送环节的应用，努力减少物流运输过程中的环境污染，为守护绿水青山贡献韵达力量。

### 实施数字战略，赋能经营网络

2024年，韵达坚定不移地实施“全面数字化”战略，将数字化理念深度融入经营网络的每一个环节。我们为省区转运中心、网点、客户和快递员量身定制数字化工具，实现了从管理到运营的全方位赋能。通过大数据分析和智能物流系统，我们能够精准预测货物流量和流向，合理规划和调整运输资源，不仅大幅提升了派送效率，还进一步降低了碳排放，实现了经济效益与环境效益的双赢。

### 重视人才培养，践行社会责任

我们积极举办各类技能大赛，为员工搭建成长与发展的舞台，表彰优秀员工，激发员工的创新活力与工作热情。同时，我们秉持“日行一善”的理念，践行“利他、利客户、利社会”的公益愿景，积极投身社会公益活动，传递韵达的温暖与担当，努力成为一家既有速度又有温度的企业。

未来，韵达将继续秉持“勤俭进取，实事求是”的企业核心价值观，始终坚持以客户为中心，不断提升网络协作能力、移动数字能力和融合服务能力。我们将进一步深化可持续发展战略，积极探索绿色、科技、人文协同发展的创新模式，向着打造全球综合物流服务商的宏伟目标稳步迈进，为推动行业的高质量发展贡献更多智慧和力量。

# 年度荣誉

## 韵达股份



2024年度ESG社会责任实践领先企业  
一金奖  
2024年5月

时代周报、时代财经APP、时代ESG与  
高质量发展研究院



青浦区巾帼文明岗  
2024年5月

青浦区妇女联合会、青浦区总工会



2024年全球浙商ESG经典100  
2024年9月

浙商发展研究院（浙商智库）《浙商》杂志、  
2024年全球浙商ESG大会组委会



2024年上市公司  
董事会优秀实践案例  
2024年11月

中国上市公司协会



2024年上市公司  
可持续发展优秀实践案例  
2024年11月

中国上市公司协会



2024年《财富》最受赞赏的中国公司  
交通、运输及物流行业明星榜  
2024年11月

《财富》



2024财联社·财联社第五届精英董秘评选  
最佳ESG信披奖  
2024年12月

财联社



2024年度上市公司  
董办最佳实践案例  
2024年12月

中国上市公司协会



2024年度ESG  
金曙光奖治理奖、环境责任奖  
2024年12月

证券市场周刊



2024年度上市公司  
最佳ESG实践奖  
2024年12月

价值在线



上市公司  
2023年年报业绩说明会优秀实践  
2024年12月

中国上市公司协会



2024年度ESG金曙光奖  
最佳诚信经营合规力  
2024年12月

证券市场周刊



卓越IR-最佳资本市场沟通奖  
2025年1月

Roadshow China 路演中、卓越IR



2024金融界“金智奖”杰出上市公司  
品牌奖  
2025年1月

金融界

## 韵达货运



物流业“金飞马”品牌TOP10  
2024年6月

物流时代周刊、中国国际物流节组委会



2024全球物流企业50强  
2024年6月

国际物流与运输学会



2024年度绿色快递示范项目  
—韵达环保袋项目  
2024年8月

中国快递协会



2024年度绿色快递示范项目  
—韵达与复海智能绿色循环文件袋试点项目  
2024年8月

中国快递协会



优秀组织奖  
2024年9月

中共上海市快递行业协会支部委员会、  
上海市快递行业协会



公益物流证书  
2024年10月

中国甘德县委铸牢中华民族共同体意识  
暨甘德县民族团结进步事业工作领导小组办公室

# 走进韵达

## 公司简介

韵达股份是国内领先的快递综合服务提供商。在以高质量发展为引领的新阶段，公司深入贯彻“全网一体、共建共享”的发展理念，以科技创新、精细管理为驱动，践行“绿色快递，智领未来”的发展观，实施“聚焦主航道”的发展战略，核心是：全网聚焦、聚力、聚势，共同将快递主业从市场规模、运营质量、服务水平、全程时效等维度做到行业领先水平，打造一张以规模化标准快递服务为基础、差异化分层服务不断扩大的高品质快递网络，用优秀的“韵达品牌”、“韵达服务”，为客户提供极致的快递服务体验和无与伦比的快递时效。

公司以服务实体经济为宗旨，以满足客户需求为导向，做大做强快递核心主业，以快递为核心，为客户提供“全程全域全场景一盘货的一站式解决方案”，巩固并不断扩大标准快递业务的品牌优势、规模优势和市场优势；同时，将优质的服务品质进行流量转化，积极实施快递业务“客户分群、产品分层”策略，大力发展韵达特快、散单、省内件、区域件等高附加值产品；协同发展韵达国际、韵达供应链、韵达门店驿站等周边产业链，为提升国民经济运行效率、推动新经济发展、提高居民消费水平等提供基础性支撑。



## 战略布局

### 核心优势

在“聚焦主航道”的发展战略指引下，公司深入贯彻“全网一体、共建共享”的发展理念，在网络布局、资产构建、科技创新、组织升级与企业文化建设等多维度，进行持续的能力建设，提升全网产能建设、运营效率及末端服务能力，已经在科技数智化、管理智慧化、设备智能化、核心枢纽转运中心直营化、人才团队稳定化等方面具有较明显的竞争优势，系公司的核心竞争力。



### 公司在构建平衡、稳定、高密度的快递服务网络方面具有比较优势

服务网络是快递企业的核心资源，锤炼一张密实、高效、均衡、稳定的网络是快递公司树立品牌、获取客户、持续经营最重要的条件。近年来，随着公司在核心枢纽转运中心投建、设备自动化智能化布局、运力运能提升以及数字化信息化建设等核心能力方面的累计投入，公司已构建一张稳健经营、张弛有度、富有弹性的快递服务网络。公司产能充足，目前在逐步加强网络的延伸性和末端网点的处理能力，公司高度重视网络建设，是较早实现网络扁平化、平台化、信息化的公司之一。截至2024年末，公司服务网络已覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市除海南的三沙市外已实现100%全覆盖；同时，在末端服务上，公司已经建成涵盖网点、韵达快递驿站、社会性资源共配等多元、立体式末端服务体系，截至2024年末，公司各类末端资源合计9.5万个。



### 公司正在全网、全链路构建“1+N+AI”的多层次科技能力优势

基于“自动化—信息化—数字化—智能化”演进路径，公司科技投入与创新工作不断迭代，正加紧构建“1+N+AI”的多层次科技战略，即：基于日均海量的包裹和多程序多目标管理，通过“强大的数字化能力”和全网全链路的业务场景，构建一个多层次的数据生成、数据采集、数据分析、数据决策、数据应用和数据安全管理体系，并积极拥抱嫁接人工智能技术，深度服务于日常经营、成本管理、服务提升、工单推送等工作；从快件揽收、中转运输、时效跟踪、破损监测到末端派送的全流程发力，通过一个“强大的数字化底座平台”及N种一体化应用系统程序，结合自动化分拣设备和无人机、无人车、无人驿站的落地后应用，实现立体式、一体化管理管控服务，大幅缩短快件周转时间，全面提升运营效率，持续降低链路成本，动态响应复杂多变的市场竞争和客户需求，为客户带来更加高效、优质的快递服务体验。



**公司在智能设备、弹性运能等核心资产资源方面具有先发先手优势**

长期以来，公司致力于掌握核心技术、提高设备自动化程度，保持对技术的升级迭代，并积累了丰富的设备配置和升级经验，形成明显的先发优势。2015年以来，公司率先探索自动化设备研发工作，自主研发集成了“全自动分拣系统”。该系统通过自主计算出分拣信息，系统对分拣数据进行处理后，推送至智能分拣系统，智能分拣系统根据前置数据进行快件分拣，并将快件准确、高效地输送至对应的分拣区域。

**充足、弹性的自有运力运能优势**

2017年以来，根据对行业的前瞻判断并基于技术仿真模型预测，公司在转运、干线运输及干支协同等方面维持合适的资本开支，持续构筑充足的运能资源，高效地支撑着公司“点对点”和“区域集散”的干线运输模式。公司可以根据快件货量流量、流向及淡旺季发货量因素，通过大路由系统、电子面单系统，对路由和运能进行灵活设计、优化和调整，满足快递业务的稳定增长和临时波动需求，有效解决城市之间点对点运输货量和运能不匹配问题，提高运输网络系统的稳定性、安全性和管理效率，保持运能运力的弹性和经济性。在动态智能化路由支持下，公司在核心线路、核心区域实施高效运能提升、运力转换计划，包括：扩大运力，提高全网装载率等。

**先进的末端智能化升级优势**

随着技术的不断进步和市场的持续发展，智慧物流成为推动快递行业转型升级的重要力量。公司深刻理解自动化、信息化、数字化、智能化在快递全生命周期中的重要性。公司通过持续投入枢纽转运中心、设备自动化智能化、运力运能提升、数字化信息化建设等核心资产，不断夯实快递网络服务底盘；同时依托科技赋能，深入实施“业务数字化”和“数字业务化”理念，将信息化系统（业务系统）、数字化系统（数据库）、智能化系统（算法系统）与硬件资源及快递物流全生命周期深度融合，率先实现智慧物流战略。当前，公司正深入实施“全面数字化”战略，牢固树立“数字化是管理，更是经营”的理念，促进全网在经营服务、运营效率、管理水平方面有更大提升，驱动公司在业务增长、服务质量、降本增效等方面获得持续优势。

**公司在敏捷经营和激励型企业文化方面具有持续的竞争、管理优势**

2024年，公司通过升级优化各类管理措施修炼好内功，实现成本费用方面较为明显的下降。成本端：转运中心方面，公司实施多项有效手段提高人均效能、动态调节设备运行时间；干线运输方面，公司积极优化配载和串联、车辆管理模式调整；同时随着业务规模逐步修复增长及能源价格相对稳定，接下来公司将积极利用数字化工具提高产能利用率、设备周转率，不断提升末端服务能力，提高快递服务履约交付质量，持续挖掘成本向下的空间。费用端：公司通过对周边业务合理收缩和资源优化，持续强化快递核心主业地位，在保持各环节高效运转的前提下，经营期间费用有序改善。2024年，公司单票核心运营成本同比下降21.91%；四项费用规模下降3.18亿元，同比下降比例为13.85%。

**业务板块**

## 快递网络：优化夯实快递服务根基，建设均衡有力的橄榄型网络

网络是公司发展的根基与筋脉。2024年，公司积极服务国家“乡村振兴”战略，加快实施“两进一出”工程。一方面，公司持续推动“向西向下向外”工程，加大快递进村的推广力度，提高公司快递网络县级、乡镇服务能力网络覆盖率，进一步提升公司快递网络服务能力，其中县级区域覆盖率99.6%以上，乡镇服务网络覆盖率99.8%以上，新增乡镇网点1,084家，网络覆盖面特别是在乡镇农村地区的服务范围得到了极大拓展，进一步夯实了国内业务发展的网络密度。另一方面，公司结合产业带、交通区位及“一个分拨—N个网点”的合理辐射关系，推动分拨改革，探索多级转运体系，减少重复操作和多边停靠，降低操作成本、提高干线时效。同时，完善网络布局，对部分“小弱散”网点进行功能调整和资源整合，重点提高经营规范、积极开拓、服务优质的加盟商网点的自动化、智能化、无人化科技水平，逐步打造一张辐射更加合理、对流更加均衡、服务更加优质、竞争更加有力的“橄榄型”服务网络，逐步建立一张向计算要边际、向AI技术要品质的规模化、智能化路由网络。

目前，公司在全国优化设立73个转运中心，在全国优化拥有4,775个一级加盟商，加盟比例为100%；公司末端门店、驿站等基础设施9.5万余个；网络已覆盖2,843个县级单位，其中向西新增覆盖5个以上的县级单位，服务网络已覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市除海南的三沙市外已实现100%全覆盖。报告期末，公司全网快递员数量超过20万人。



**73**个转运中心  
**31**省国内服务网络覆盖  
**4775**个一级加盟商  
**9.5万余**个末端门店、驿站等基础设施



## 企业文化



### 韵达使命

通过安全、快捷的服务，传爱心、送温暖、更便利



### 韵达愿景

成为受人尊敬、值得信赖、服务更好的一流快递公司



### 韵达经营理念

以客户为中心，以价值为目标，以奋斗者为本



### 韵达发展理念

搭建平台，协同资源，服务社会



### 韵达核心价值观

勤俭进取，实事求是



### 韵达人才理念

德才兼备、人岗匹配



### 韵达文化理念

快乐工作，快乐生活





## 发展历程



# 数说2024

## 经济绩效



## 环境绩效



## 公司治理绩效



## 社会绩效



# 可持续发展管理

## 可持续发展目标与愿景

韵达围绕自身的战略目标和企业文化，将可持续发展管理融入公司战略与经营。我们坚持“成为受人尊敬、值得信赖、服务更好的一流快递企业”的可持续发展战略愿景，建立起“公司治理、绿色低碳、优质服务、以人为本、伙伴共赢”五大战略支柱，并对标联合国可持续发展目标（SDGs），形成我们的ESG战略目标体系，引领公司可持续发展工作顺利进行。

### 公司治理

#### 韵达目标及承诺

- 确保董事会独立性与多元化，持续优化公司治理结构；
- 持续进行风险机遇识别和管理；
- 持续评估并应对重大商业道德风险，《廉洁从业承诺书》签订率100%。

#### 2024年韵达行动

我们坚持：①党建引领发展，强化党风廉政建设，打造特色党建品牌；②合规经营，强化合规经营与内控审计，严守底线思维，夯实风险屏障；③规范治理，持续完善科学治理体系，重视投资者价值共创，推动行业可持续发展标杆建设。

#### 联合国可持续发展目标（SDGs）对标



### 绿色低碳

#### 韵达目标及承诺

- 在服务和运营过程中考虑对环境的影响；
- 减少碳排放，使用可再生能源，助力国家碳达峰碳中和目标实现

#### 2024年韵达行动

我们依据国家政策逐步完善公司与气候相关的制度，通过数字化转型降低能源消耗，重视公司碳排放数据，积极推动低碳运输。

#### 联合国可持续发展目标（SDGs）对标



### 优质服务

#### 韵达目标及承诺

- 完善客户服务管理，致力于为客户提供高效和高质量的快递服务；
- 积极应对客户投诉，实现客户投诉解决率100%；
- 确保客户隐私泄露事故“零”发生

#### 2024年韵达行动

我们持续完善客户服务体系，满足多元化客户需求，完善客诉响应机制，定期调查客户满意度，加强寄递安全保障，为客户提供优质服务。

#### 联合国可持续发展目标（SDGs）对标



### 以人为本

#### 韵达目标及承诺

- 确保所有员工在招聘、职业发展和晋升中享有平等机会；
- 灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展；
- 打造安全健康工作环境，努力实现“零”安全事故；
- 精准关怀，提升员工幸福感，致力于实现员工满意度100%；
- 支持社区发展，积极开展公益慈善活动，努力为社会创造价值

#### 2024年韵达行动

我们坚持多元化人才引进，关心员工身心健康，完善薪酬福利体系，保障员工合法权益，积极响应国家乡村振兴战略，进行乡村帮扶工作，投身社会公益事业。

#### 联合国可持续发展目标（SDGs）对标



### 伙伴共赢

#### 韵达目标及承诺

- 完善供应链管理体系，将供应商ESG风险纳入识别、防范和管控流程；
- 增进行业内合作，推动行业健康、可持续发展

#### 2024年韵达行动

我们完善供应商审查及管理程序，优化加盟商辅导提升体系，加强供应商廉洁管理工作，将ESG理念融入供应链管理中，加强供应链可持续发展。

#### 联合国可持续发展目标（SDGs）对标



# 可持续发展治理

## 治理架构

韵达设有自上而下的ESG管理体系，将经营管理层、各职能部门、各业务板块纳入ESG管理体系中，充分发挥各层级优势，工作开展遵循《ESG管理制度》，全面、有效地落实可持续发展理念。

韵达可持续发展架构



## 可持续发展培训

### 案例 24周年庆——中高层管理者ESG培训

2024年，在韵达24周年庆会议上，公司ESG委员会成员对公司中高层管理者进行“韵达股份可持续发展实践”主题培训，培训内容包括ESG理念，韵达可持续发展治理行动及成效以及可持续发展治理工作下的未来展望。此次培训不仅是公司落实国家“双碳”目标和响应全球可持续发展倡议的具体行动，也彰显了韵达将ESG理念深度融入企业治理与业务发展的决心。此次培训既是一次知识传递，也标志着公司从战略到执行的全方位转型，通过制度化、数据化、协同化的治理模式，为行业高质量发展贡献力量。参与会议的中高层管理者200余人，其中董监高11人（不含独董），参与培训比例100%。中高级管理者190余人。



中高层管理者ESG培训-1



中高层管理者ESG培训-2

## 利益相关方沟通

韵达重视与利益相关方之间的沟通，建立多元的沟通平台，广泛且深入地获取各利益相关方的诉求，并以实际行动积极回应来自各利益相关方对企业的期望和诉求，与利益相关方携手共创可持续未来。

利益相关方	期望与诉求	我们的回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>规范公司治理</li> <li>合规及风险管理</li> <li>税务合规</li> <li>反贿赂与反贪污</li> <li>反垄断与反不正当竞争</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>党建引领发展</li> <li>强化治理根基</li> <li>弘扬清风正气</li> </ul>
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东权益保护</li> <li>利益相关方沟通</li> <li>研发与创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利益相关方沟通</li> <li>保护投资者权益</li> <li>研发创新举措及成效</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康与生产安全</li> <li>员工培训与发展</li> <li>保护员工合法权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康与安全</li> <li>员工权益保障</li> <li>薪酬福利管理</li> <li>倾听员工心声</li> <li>员工关怀</li> <li>员工培训与发展</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>数据安全与隐私保护</li> <li>服务安全与质量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全管理</li> <li>客户服务管理</li> <li>保障寄递安全</li> </ul>
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理</li> <li>责任采购</li> <li>加盟商管理</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>环境合规管理</li> <li>废弃物处理</li> <li>能源利用</li> <li>循环经济</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>温室气体排放管理</li> <li>环境合规管理</li> <li>提高资源利用效率</li> <li>绿色循环再生</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>乡村振兴</li> <li>社会贡献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>帮扶地区乡村振兴</li> <li>参与社会公益活动</li> </ul>

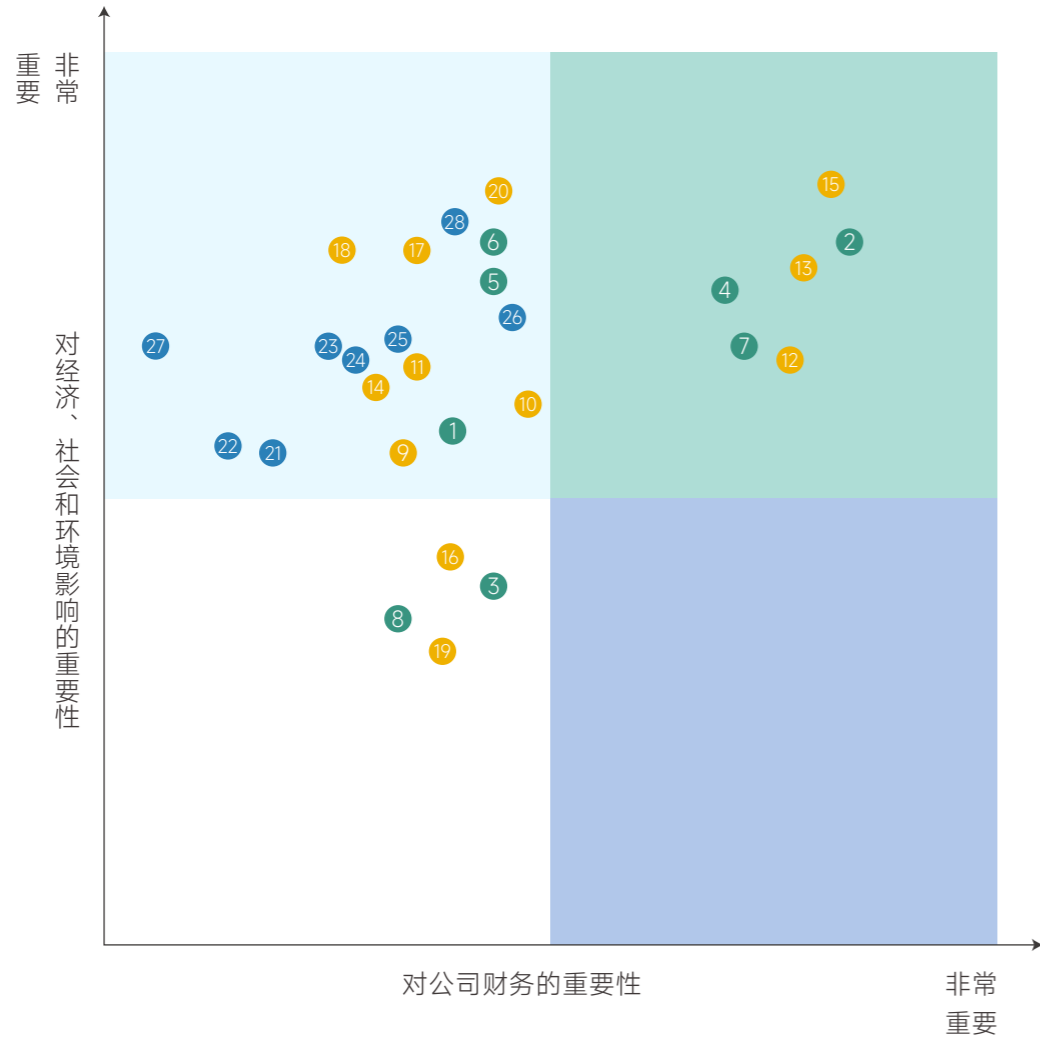
## 重要性议题管理

### 评估流程与方法

公司充分参考《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）》（以下简称“《指引》”），并紧密结合所处行业特性及公司经营实际情况，全面评估公司在各相关议题方面的表现状况，判断其是否会对经济、社会以及环境层面产生重大影响（即影响重要性），同时考量每个议题是否会对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、现金流、融资方式及成本、价值链等带来较大影响（即财务重要性）。通过对此双重重要性的考量，同时参照国际主流可持续发展报告标准相关要求，对公司议题库内议题进行重要性分析，具体实施步骤如下：



## 重要性议题识别结果



- |                   |                |                |                      |
|-------------------|----------------|----------------|----------------------|
| ● 01 环境合规管理       | ● 09 保护员工合法权益  | ● 21 规范公司治理    | ■ 同时具有财务重要性与影响重要性    |
| ● 02 能源利用         | ● 10 职业健康与安全   | ● 22 股东权益保护    | ■ 具有财务重要性但不具有影响重要性   |
| ● 03 污染物排放        | ● 11 员工培训与发展   | ● 23 税务合规      | ■ 具有影响重要性但不具有财务重要性   |
| ● 04 循环经济         | ● 12 研发与创新     | ● 24 反商业贿赂及反贪污 | ■ 既不具有财务重要性也不具有影响重要性 |
| ● 05 水资源利用        | ● 13 服务安全与质量   | ● 25 合规及风险管理   |                      |
| ● 06 废弃物处理        | ● 14 客户权益保护    | ● 26 反不正当竞争    |                      |
| ● 07 应对气候变化       | ● 15 信息安全与隐私保护 | ● 27 利益相关方沟通   |                      |
| ● 08 生态系统和生物多样性保护 | ● 16 科技伦理      | ● 28 ESG治理     |                      |
|                   | ● 17 负责任供应链管理  |                |                      |
|                   | ● 18 社会贡献      |                |                      |
|                   | ● 19 平等对待中小企业  |                |                      |
|                   | ● 20 乡村振兴      |                |                      |

维度	重要性说明	议题
E	应对气候变化	双重重要性
	环境合规管理	影响重要性
	污染物排放	既不是财务重要性，也不是影响重要性
	废弃物处理	影响重要性
	能源利用	双重重要性
	水资源利用	影响重要性
	循环经济	双重重要性
	生态系统和生物多样性保护	既不是财务重要性，也不是影响重要性
S	保护员工合法权益	影响重要性
	员工培训与发展	影响重要性
	职业健康与安全	影响重要性
	信息安全与隐私保护	双重重要性
	服务安全与质量	双重重要性
	客户权益保护	影响重要性
	负责任供应链管理	影响重要性
	乡村振兴	影响重要性
	社会贡献	影响重要性
	研发与创新	双重重要性
	平等对待中小企业	既不是财务重要性，也不是影响重要性
科技伦理	既不是财务重要性，也不是影响重要性	
G	ESG治理	影响重要性
	利益相关方沟通	影响重要性
	规范公司治理	影响重要性
	合规及风险管理	影响重要性
	税务合规	影响重要性
	股东权益保护	影响重要性
反商业贿赂及反贪污	影响重要性	
反不正当竞争	影响重要性	

## 专题

# 循环驱动 谱写绿色物流链新篇章

韵达始终将环境保护作为企业可持续发展的重要战略之一，积极推行绿色物流与循环经济理念，通过优化运输路线、推广新能源车辆、减少包装浪费等措施，降低运营过程中的碳排放和资源消耗。



## 绿色包装革新

为全面贯彻落实各级邮政管理部门生态环保工作要求和部署，韵达依据《年度邮政业生态环保工作要点》，对照《邮政业封装用胶带》《快递封装用品》《快递包装产品绿色认证目录》等文件中关于绿色治理的要求，积极落实“双碳”战略，坚持标准化、循环化、减量化、无害化原则，强化总部的主导引领作用，实现全网的协同推进，制定了《韵达绿色采购制度》《韵达生态环保统计制度》等制度，保证生态环保各项工作有章可循，全网协同，高效执行。

### 电子面单

公司全面推广使用电子面单，相较于传统纸质面单，多联式面单，电子面单具有减少资源消耗、优化操作流程、推动经济循环的优势，是公司绿色转型的核心工具。其电子面单的环保效益不仅体现在直接减少纸张和胶带使用，更通过智能化技术赋能全链条低碳运营，为“双碳”目标提供重要支撑。目前韵达全网电子面单使用率超过99.9%。

### 环保印刷

韵达使用总部集中采购的方式，推进包装标准化。同时，通过降低包装印刷面积，减少油墨消耗，实现资源有效利用，进一步促进绿色环保。

### “瘦身”胶带

韵达积极响应“胶带瘦身”计划，优先采购符合国家标准、行业标准及国家有关规定的45毫米以下“瘦身胶带”，逐步在全网范围内推广使用，并多次举办瘦身胶带操作培训课程，向快递小哥讲授胶带缠绕规范，进一步减少在快递包装过程中胶带的消耗。2024年公司使用瘦身胶带404.63万卷，一卷展开长度大约50米，减少胶带投放量910.42万平方米。

## 绿色中转升级

公司贯彻落实国家发展改革委、商务部、国家邮政局关于组织开展可循环快递包装规模化应用试点的要求，公司积极制定《快件绿色包装内部管控办法》，根据快件包装操作规范，助力快件包装标准化、减量化。加快推进快递包装标准化、循环化、减量化、无害化，通过多项举措，加快推进快递包裹绿色运转，推动实现企业绿色低碳发展。对照“四个目标”“六项内容”，认真研究应用场景，推进与相关环保企业的合作。公司将可循环文件袋作为可循环快递包装规模化应用试点的载体，与建设绿色转运中心、绿色网点工作相衔接，通过“系统对接、数据链接、业务衔接”的“三接”模式，推进可循环文件袋的投放使用。公司大力推广使用RFID可循环中转袋，并且使用的环保袋采用可降解PE材质，具有循环利用、耐磨性好、材质环保、统一规范、定位追踪、安全可靠等特点。

韵达大力推广使用RFID可循环中转袋，截至2024年底已累计投放超3,000万条，累计循环使用达27亿次，相当于减少不可降解编织袋23.1万吨。韵达环保袋采用可降解PE材质，具有循环利用、耐磨性好、材质环保、统一规范、定位追踪、安全可靠等众多优点。每个环保袋均有唯一的RFID芯片，可通过扫描记录环保袋轨迹，配合管理系统，精准定位、一目了然。2024年，韵达继续延续环保袋版面印刷油墨为环保油墨的设计，油墨使用量减少了约4,500kg，全年降低重金属、溶剂、有机挥发物等污染物约16,650kg，印刷油墨使用量减少50%以上，重金属、溶剂、有机挥发物等污染物下降95%以上。

指标	单位	2022年	2023年	2024年
循环中转袋投放数量	万条	831.00	1,173.00	1,205.08
循环中转袋使用次数	万次	52,875.94	73,780.60	84,097.10
循环中转袋使用率	%	77.84	89.48	95.87



环保袋样式



RFID芯片

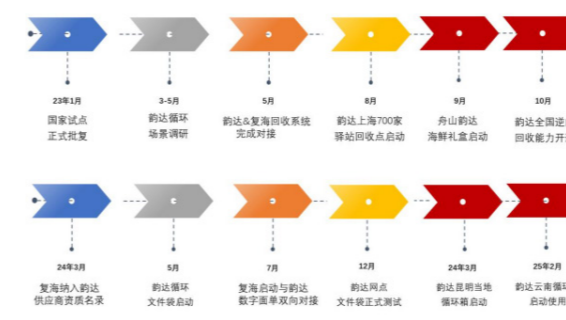
除了已投入使用的循环环保袋外，公司推广可循环智能文件袋在网络内流转。这款文件袋具备防水、防火、防脏污的特性，袋子可重复使用1,000次，无需使用胶带，既省去了耗材又符合环保理念。公司在使用可循环文件袋的过程中，实现了包装物联网化，通过签收逻辑实现与用户的交互，在给予用户信息安全保障与用户体验的同时，通过包裹动态信息等多层次增值服务，提高用户黏性，提升回收率。在接下来的工作中，公司将在试点应用的基础上，进一步扩大可循环文件袋的使用范围，增加使用数量，以期通过此次试点和推广，让快递服务更智慧、更绿色。可循环智能文件袋不仅是对循环经济发展的崭新尝试，也展现了韵达在强化客户快件安全方面的全新探索。



可循环智能文件袋样式

案例 韵达和复海联合开展可循环快递包装规模化应用试点工作

自2023年开始，韵达和复海组织开展了可循环快递包装规模化应用联合试点工作，成功培育了五个不同业务场景的循环模式；研发并推广了五种可循环包装产品；实现了韵达与复海RBOX循环包装管理系统（全国逆向回收和数字面单）双向信息的互通互联；验证了制约循环回收调拨运营的难点和堵点；构建了可循环快递包装的成本模型。



韵达-复海可循环快递包装规模化应用试点历程



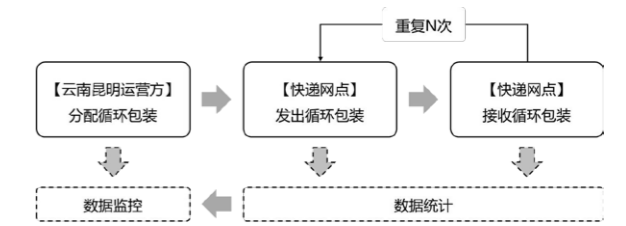
RBOX循环核心数据看板

案例 滇鹰同城中转循环管理系统应用

2024年，云南滇鹰组织开展昆明市可循环快递包装规模化应用试点，云南韵达公司安排昆明主城区网点参与昆明同城中转循环箱试点和云南邮政局发起的循环中转试点。截至目前，昆明全市范围共投放带二维码的循环箱30,000个，带二维码的循环袋20,000个，其中韵达分配数量为1,200个循环箱，累计被扫码开箱记录1,780次，累计减碳减排490kg。通过滇鹰的组织推动，云南韵达与复海的合作，成功开发并推广了基于二维码的循环包装管理系统。该系统不仅有效降低了运营成本，还通过技术创新实现了对循环包装的高效管理。



循环箱



RBOX循环核心数据看板



## 绿色分拨优化

韵达积极倡导绿色低碳理念，着力打造环保型物流园区。公司以绿色基础设施建设和减碳技术创新为支持，积极推动全网有条件新建转运中心在屋顶安装光伏发电。2024年，公司在全网共19个转运中心/产业园建造光伏屋顶，进一步减少温室气体的排放。报告期内，韵达完成南昌、长沙等五地转运中心的并网发电。



南昌光伏



长沙光伏



余姚光伏



西安光伏

韵达光伏建设数据

指标	单位	2022年	2023年	2024年
并网发电光伏转运中心数量	个	1	3	5
光伏屋顶铺设面积	平方米	50,000.00	92,554.00	136,554.00
光伏发电量	千瓦时	1,328,640.00	8,741,183.00	16,157,760.00
减少二氧化碳排放	吨二氧化碳当量	1,105.43	7,272.66	13,265.52

## 绿色运输领航

公司积极推广清洁能源和新能源车辆的使用，公司采购符合国家排放标准的车型，减少车辆二氧化碳排放；根据车辆规格大小、距离等业务实际制定合理的耗油量管控标准，并开展驾驶员培训，培养驾驶员良好驾驶习惯，减少油料浪费和二氧化碳等气体排放；推行省内和区域内甩挂，减少车头使用数和总车辆使用数，提升车辆利用率，实现提效减排。此外，公司积极鼓励全网加盟商，加大力度采购、使用新能源车辆和电动三轮车，努力实现快件绿色运输、绿色派送。

截至2024年末，韵达全网共有大约3,875辆新能源车辆，其中网点自有2,298辆，租赁1,577辆，同时在北京、海南、苏州、合肥等15个省份、22个城市网点投入运行末端派送的无人车。

2024年2月，智能驾驶重卡在测试投入运营。智能重卡不仅提升了快递运输的安全性和效率，还可在驾驶过程中通过精确控制车辆速度和加速度，实现智能节油，提高运输效率，服务更低碳。



韵达新能源车辆

截至2024年末  
韵达全网共有大约  
**3,875**辆新能源车辆

其中  
网点自有  
**2,298**辆

租赁  
**1,577**辆



## 专题

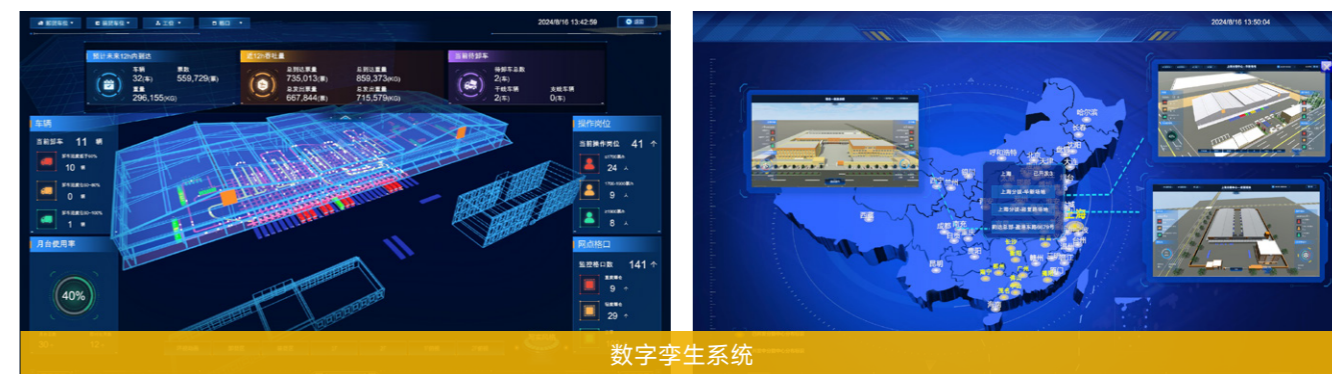
# 科技赋能 构建高效物流生态系统

作为快递领军企业之一，韵达坚定不移地实施“全面数字化”战略，通过信息化手段、科技能力把生产运营监控体系和服务质控体系覆盖到快递全生命周期的运营管理，在促进企业自身发展的同时，助力中国快递业由“快速增长”向“高质量发展”转变。

## 推行全面数字化战略

韵达聚焦数智化转型，通过引入大数据、云计算、物联网等先进技术，构建起一套完整的智慧物流体系。公司开发的智慧路由、智慧视觉、智慧客服等多项智能化系统，有效提高了每个环节的效率和准确性，减少了人工误差。

公司将数字孪生技术引入传统物流行业，通过实时数据采集和分析技术与3D数字化结合，使快递物流企业可通过虚拟世界完成实时管理工作。以上海转运中心为例，数字孪生系统1:1高度还原上海转运中心，直观地展示了场地的整体布局和快递流转情况，包括车辆停靠位置、快递来源与去向等，通过AI和模型算法，精准计算场地堆积率，确保快递及时流转。对于不熟悉场地的司机，系统还能提供详细的车辆路径指引，引导司机快速卸货。



数字孪生系统

## 积极布局智能设备

公司不断加强基础设施建设，积极布局智能分拣、无人机、无人车、无人驿站等先进技术设备，运输转运能力日益增强，网络体系逐步完善，服务效率和质量持续提升。公司自主研发集成的“全自动分拣系统”，能够自主计算出分拣信息，系统对分拣数据进行处理后，推送至智能分拣系统，智能分拣系统根据前置数据进行快件分拣，并将快件准确、高效地输送至对应的分拣区域。公司通过应用无人机、无人车、无人驿站，扎实推进快递进厂、进村和出海工作，不仅为消费者带来更加便捷、安全的配送服务，也有助于推动物流行业进行绿色智能升级。



智能分拣系统



无人车



无人机



无人驿站

## 探索协同发展新模式

韵达通过数字化工具，高效调动并协同全网核心资源，在提升运营品质的同时，实现全网全链路一体式数智化管理管控，持续提升全网的服务能力和快递服务履约质量，为客户提供更加精准、便捷的服务体验。

公司积极探索快递业和制造业深度融合新模式，针对快消、生鲜、电子信息等多行业的客户需求，提供标准化解决方案和定制化综合解决方案，加速快递业和制造业的融合，为提升国民经济运行效率、推动新经济发展提供基础性支撑。

### 案例 韵达一项目入选“上海两业融合发展典型案例”

2024年7月，“韵达助力打造高效供应链—金红叶纸业合作案例”项目入选“上海两业融合发展典型案例”。公司研发的运营管家系统为金红叶所有订单匹配最优模型组合，通过对供应链资源科学调配，实现精细化管理；利用大数据、物联网等现代信息技术，对物流过程进行实时监控，提高了包裹的物流效率，降低了金红叶的运营成本。同时，韵达物流协同平台支持时效、轨迹、运营数据的可视化，与客户的多系统打通，实现了供应链各环节信息的自动流转，物流配送与客户销售、库存、发货、退货等环节高效率协同，为客户销售策略优化、库存管理和订单履约质量提升等提供了有效支撑。



## 强化全链路数字化底座，构建“1+N+AI”科技战略

2024年，公司科技投入与创新工作不断迭代，目前正构建“1+N+AI”的多层次科技战略，即基于一个“强大的数字化能力”和全网全链路的业务场景，构建一个多层次的数据管理、数据分析、数据决策和数据应用体系，并积极拥抱嫁接人工智能技术，来赋能、提升公司经营和网络服务工作。

### 数字化底座建设 ▶

长期以来，公司十分重视研发投入工作，积极拓展AI技术在全网运营管理中的广泛应用，推动新兴技术在业务运营中的落地。公司强化数字链路建设，用智慧经营系统、信息化数字化能力赋能网络，提高全网运营效率。同时，公司深知无人车、无人机等新兴物流配送方式是推动快递行业高质量发展的重要引擎，公司积极部署无人机、无人车等末端配送方式，截至目前，公司已在黑龙江、陕西、北京、内蒙古、浙江、安徽、广西、山东等地区分别进行无人车或无人机的试点工作。

### N种数字化应用赋能 ▶

在“全面数字化”战略指引下，公司以实用性为导向，通过科技能力，全面覆盖中转运营体系和末端服务体系，实现全网全链路的移动化、实时化、智能化，打造公司核心驱动力；同时，公司将数字化的经营思路从管理层面进一步应用到经营网络层面，从总部到省区、网点、快递小哥、客户，贯穿业务全链路，贴近用户需求，完善了省区经营管家、客户管家、网点管家、快递员揽派四大数字化经营工具，满足商家、客户和消费者多元化的服务需求，保障服务网络健康发展。公司通过先进数字化经营工具的开发完善及数字化升级迭代，深化网络精细化管理，提升末端服务能力，提高快递服务履约交付质量，完成数据化，到信息化、数字化、智能化的转型，为商家、客户提供更便利更快捷的实时服务与支持，为加盟商提升经营水平和市场竞争力。

### 拥抱人工智能赋能 ▶

公司整合了国内多个领先的大模型技术，打造AI应用服务中心，通过深度分析各模型的技术优势，量身定制最优行业解决方案，在客服与仲裁环节率先研发应用了“微笑系统”、“小达机器人”等，持续引领快递物流行业的智能化升级。作为致力于打造“数字化、智能化、标准化”智慧物流综合服务商的先行者，2025年一季度公司已积极部署应用DeepSeek大模型，以人工智能为驱动引擎，向内赋能推动公司业务和服务的工具从“人工+智能”向深度智能化转型，为商家、客户和消费者提供更智慧化的服务体验。公司通过AI能力的应用与落地，将进一步助力提升服务质量和水平，优化管理流程，具体应用场景包括智能终端、智能客服以及智能决策支持等。以智能终端为例，应用后将为快递员提供全方位工作支持，快递员通过语音或关键词即可实现多功能快捷操作。在智能决策支持方面，针对不同业务场景构建了专业化知识库与智能助手，有效打破信息壁垒，降低决策成本。具体到业务层面，应用后可支持加盟网点高效处理客户咨询、包裹拦截、地址变更等多元操作，为运营决策提供有力支撑。

# 03

## 诚信合规 做精益治理的实践者

### ○ 响应的SDGs

16 和平、正义与  
强大机构



### ○ 我们的理念

韵达坚持党建引领发展，持续完善科学治理体系，构建多层次风险防控机制，强化合规经营与内控审计，筑牢业务稳健发展屏障。公司始终重视投资者价值共创，依托定期沟通、透明披露与ESG理念践行，深化市场信任，严守商业道德准则，推动行业可持续发展标杆建设。

### ○ 我们的行动

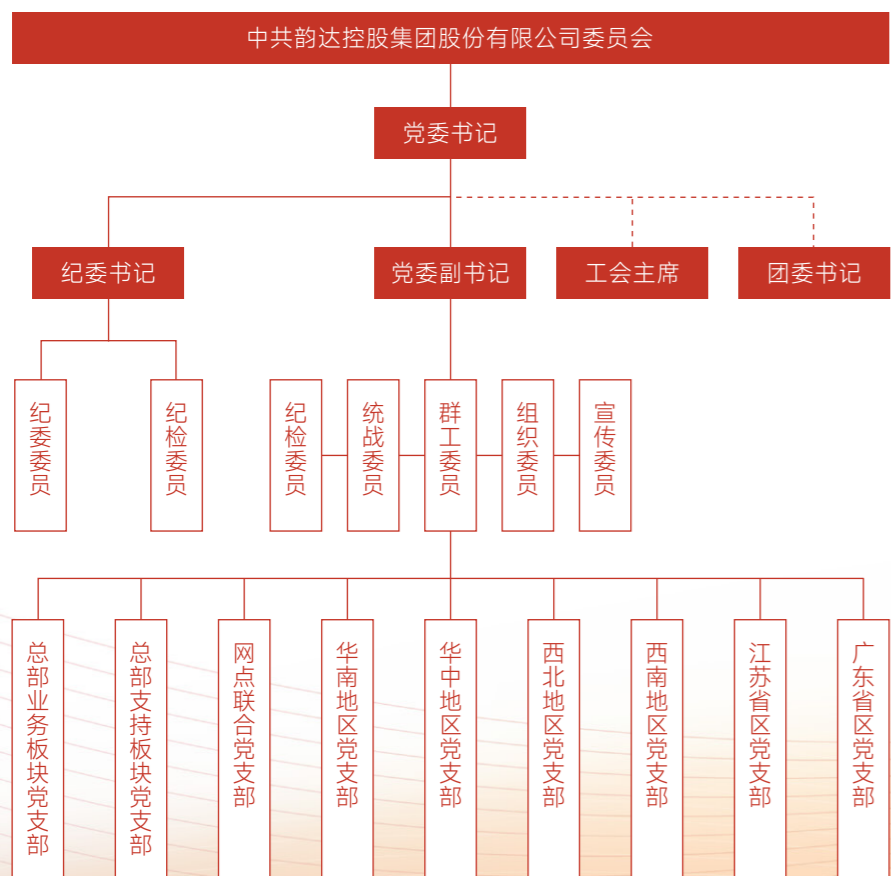
坚持党建引领、规范公司治理、加强内部控制、关联交易管理、保护投资者权益、践行商业道德

## 党建引领发展

韵达始终坚持党建引领企业发展，深入贯彻党的二十大精神，全面落实新时代党的建设总要求，将党的领导融入公司治理各环节，强化党风廉政建设，建立廉政风险防控体系，确保企业行稳致远，为实现高质量发展提供坚强政治保障。

### 夯实组织根基，织密党建网络

韵达公司党组织自2007年成立以来，始终坚持以党建引领发展。为实现“政治素质过硬、领导班子过硬、党员队伍过硬、履职能力过硬”四维目标，韵达党委持续优化组织架构，织密党建网络，将党建工作深度融入公司决策与生产经营各环节，为企业高质量发展筑牢红色根基。2024年，韵达共新增入党申请人16人，吸收入党积极分子4名，确定发展对象3名，接收预备党员7名，预备党员转正5人，党员队伍持续壮大。



韵达党委组织架构图



2024年，  
韵达共新增入党申请人

16人

吸收入党积极分子

4名

确定发展对象

3名

接收预备党员

7名

预备党员转正

5人

### 擦亮先锋品牌，凝聚发展合力

韵达围绕“扛起责任担当，使命必达筑芳华”理念，多维度激发党组织活力，全力打造特色党建品牌。在公司发展过程中，韵达始终坚持党建引领，将党建融入公司决策、生产经营各个环节，着力创建“韵心向党 使命必达”党建品牌，为党组织建设注入新活力、新内涵，促进党建工作质效全面提升，为公司发展作出更大贡献。

我们通过组建“红流”支部联盟，联动街道、快递企业及浙商学院等高校，以及校企协同开设“物流班”，吸纳优秀实习生入党等行动，推动产学研融合与品牌价值双提升，实现资源共享与战略合作深化；通过设立“党员先锋岗”“五星白金快递员”等激励项目，联合工会开展节日慰问、困难帮扶，营造“有困难找党组织”的暖心氛围，推动党建与业务深度融合。同时，韵达党委在践行社会责任中彰显担当，以“党员先锋队”为引领，深度参与基层治理，开展“百企公益”结对、“微心愿”派送及洁美家园等志愿服务。通过党建与公益的深度协同，韵达持续擦亮品牌底色，凝聚发展动能，为行业高质量发展注入红色力量。

### 创新活动载体，激发红色动能

韵达党委以党员教育管理为核心，扎实抓好“三会一课”制度的落实，注重党员的政治素质与工作能力培养，面向党员及发展党员开展党务工作、廉政教育等主题培训。同时韵达创新活动载体，联合工会、公益团队及人力行政中心，通过党建与文体活动深度融合，打造多元化活动矩阵，推动党工群工作焕发新活力，为企业高质量发展凝聚强大合力。2024年，韵达共组织党内学习12次，组织生活会及民主评议党员各1次；开展主题党日活动12次；开展党员志愿者服务活动6次。



2024年，  
韵达共组织党内学习

12次

组织生活会及民主评议党员各

1次

开展主题党日活动

12次

开展党员志愿者服务活动

6次

#### 案例 党纪学习教育暨“世界读书日”主题党日活动

2024年4月23日，韵达党委组织党员在韵达济南转运中心开展党纪学习教育暨“世界读书日”主题党日活动。参会人员认真学习习近平总书记关于党纪学习教育的重要讲话和重要指示精神，传达香花桥街道党工委关于党纪学习教育的相关要求，认真学习《中国共产党纪律处分条例》，进一步统一认识、统一思想、统一行动，确保党组织党纪学习教育走深走实。



读红色书籍 扬清风正气-1



读红色书籍 扬清风正气-2

**案例** 韵达党委赴山东台儿庄战区、沂蒙山革命老区开展红色教育活动

2024年4月底，韵达党委组织10余名党员赴山东地区开展“传承红色基因，践行初心使命”红色教育活动，参观台儿庄大战纪念馆、大青山胜利突围纪念馆以及孟良崮战役纪念馆，三个教育基地形成“视听震撼 - 精神共鸣 - 思想升华”的教育链条，使党员在历史现场感悟革命精神的内核，通过文物活化、场景复现、仪式教育等多元形式，实现从感性认知到理性认同的转化，最终达成“史料呈现 - 情感共鸣 - 价值内化 - 行动自觉”的思政教育闭环。



传承红色基因 践行初心使命

**案例** 韵达党委联合工会向一线小哥“高温送清凉”

2024年7月，为切实保障一线员工的身心健康，韵达党委联合工会开展“高温送清凉”慰问活动，先后到韵达上海车墩镇网点、宜山路网点、新华网点、上海转运中心开展活动，把清凉送到一线，使一线工作人员感受到了韵达党委、工会的关怀，增强了归属感和幸福感。



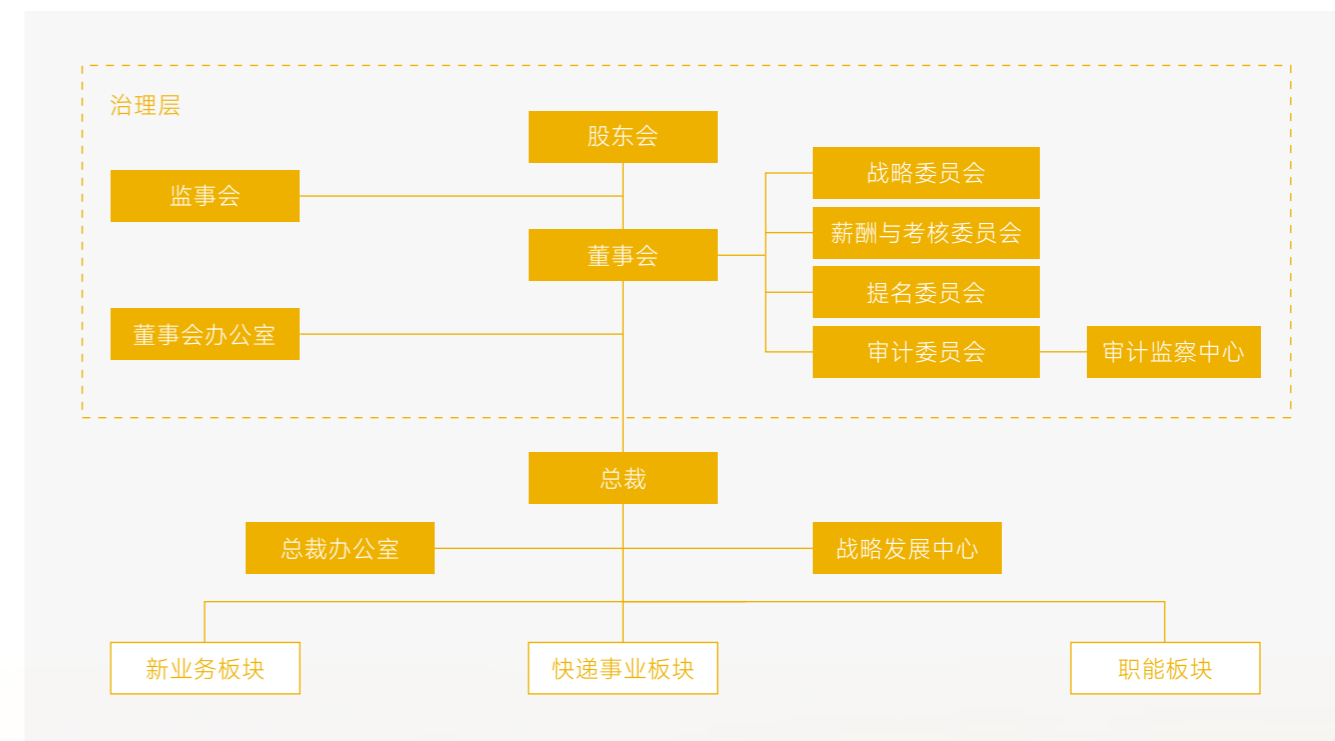
高温慰问到一线 情系职工送清凉

## 强化治理根基

公司以优化治理体系为基础，全面强化合规管理与风险防控，切实维护股东及投资者合法权益。通过建立科学决策机制、完善信息披露制度并深化与投资者的多维互动，公司持续推动治理效能升级，赋能企业高质量发展。

### 治理架构

韵达严格遵守《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）等相关法律法规，制定了《韵达控股集团股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等内部管理制度，建立了由股东会、董事会、监事会及经营层组成的权责分明、相互协调、相互制衡的公司治理架构。



## 三会运作

### 股东会

股东会是公司的最高权力机构。公司依据《公司法》《证券法》《上市公司股东大会规则》《深圳证券交易所股票上市规则》及其他有关法律法规和规范性文件的规定和《公司章程》结合公司实际情况制定《股东会议事规则》，保证公司股东能够依法召集、召开并充分行使其职权，促进公司规范化运作。



关键绩效

报告期内

公司召开股东会会议 审议并通过议案

3次<sup>1</sup> 18项

<sup>1</sup>2024年10月韵达将“股东大会”统一调整为“股东会”，3次股东会会议中包括股东会会议1次，股东大会会议2次。

### 董事会

董事会是公司的决策机构，负责公司日常经营决策的制定和执行。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会四个专门委员会，各委员会依据《公司章程》和各委员会工作细则的规定履行职权，为董事会的决策提供专业建议和支持。



关键绩效

报告期内

公司召开董事会会议 通过董事会决议

8次 38项

战略委员会召开会议 审议议案

1次 2项

薪酬与考核委员会召开会议 审议议案

3次 3项

提名委员会召开会议 审议议案

2次 2项

审计委员会召开会议 审议议案

4次 11项

#### 多元化

公司不断优化董事会人员构成，推动董事会架构多元化建设，董事会由8名董事组成，其中女性董事1名，占比12.5%。董事会成员工作经验丰富，专业背景覆盖管理、经济、法学等领域，为公司决策提供良好保障。

#### 独立性

公司注重董事会的独立性，发挥独立董事在公司规范运作中的积极作用，切实维护公司和全体股东的权益。报告期内，公司共有3名独立董事，占比37.5%。

### 监事会

监事会是公司的监督机构，负责对董事会和高级管理人员的决策和经营活动进行监督。监事会严格按照《公司章程》《监事会议事规则》等规定要求开展工作，维护全体股东的合法权益。公司监事会由3名成员组成，设监事会主席1人，监事人数和人员构成符合法律法规的要求。



关键绩效

报告期内

公司召开监事会会议 审议议案

5次 18项

## 董监高薪酬管理

公司董事会下设薪酬与考核委员会，薪酬与考核委员会遵守《高级管理人员薪酬管理制度》《薪酬与考核委员会工作规则》的有关规定，负责制订董事与高级管理人员考核的标准，进行考核并提出建议，以及拟定、审查董事及高级管理人员的薪酬政策与方案。

## 加强合规建设

### 内部控制

韵达重视风险防范与内部审计监察工作，为了充分发挥内部审计的管理、监督和风险控制的职能，公司根据《中华人民共和国审计法》《中国内部审计准则》等相关法律法规以及《公司章程》，制定《内部审计监察制度》，加强风险防范能力，提升经济效益。公司设立审计监察中心，在公司董事会的领导下开展工作，审计和监察各项经济和管理活动的运行情况。

报告期内，公司对2024年度的内部控制有效进行了自我评价，并聘请第三方会计师事务所对公司内部控制设计与运行的有效性进行审计。除此之外，公司在报告期内也会以部门为单位出具部门相关内控报告。

韵达高度重视风险合规教育，通过组织内部风险培训，向员工宣贯相关法规政策及公司规章制度的内容，普及内部风险控制相关知识，提高员工风险防范及合规经营意识。



关键绩效

报告期内

公司内部风险培训次数

5次

内部风险控制培训总人次

1,962次

内部风险控制培训总小时

1,552小时

## 税务管理

韵达严格遵循《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国增值税暂行条例》《中华人民共和国企业所得税法》等国家相关法律法规和政策的规定，积极履行纳税义务，并公开披露相关纳税情况，有效降低纳税风险，提高公司税务管理水平。税务部门作为公司税务风险管理团队，负责进行财税情况的风险控制，确保公司严格履行纳税义务，防范潜在税务风险。

## 关联交易

公司依据《公司法》《证券法》等相关法律法规，制定《关联交易管理制度》。①建立常态化关联交易审核控制形式，对关联方名单识别、交易审核、公允定价，合规决策等方面形成规范机制；②明确交易与关联交易的决策权限和审议程序以及回避表决制度；③通过定期信息披露向投资者完整披露交易背景、定价依据及对公司经营的影响，维护公司资产安全及全体股东合法权益。

## 保护投资者权益

韵达将保护投资者权益作为经营管理的重要内容，持续完善信息披露机制，加强与投资者之间的沟通，切实保障投资者权益。

## 信息披露

韵达严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规要求，制定《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人登记制度》及《特定对象来访接待及信息披露备查登记管理制度》三项核心规范，明确信息披露范围、义务主体、报告流程及合规标准，确立“真实、准确、完整、及时”的信息披露原则。同时定期开展合规自查与专项培训，将主动报告、分级审查、依法披露的监管要求嵌入业务全流程，有效防范选择性披露风险，保障资本市场信息透明度与公司治理公信力。



关键绩效

报告期内

公司披露定期报告

6份

临时公告

143份

## 投资者关系管理

韵达注重与投资者的沟通，严格遵守《投资者关系管理制度》，公司通过多种渠道主动加强与投资者的互动交流，如公司开放日、投资者热线电话、互动易等多种方式，确保投资者能够及时、准确地了解公司发展战略、业务模式、企业价值等最新情况，与投资者之间建立起有效的沟通桥梁。



关键绩效

公司接待投资调研

6次

接待投资者调研共计

526人次

在互动易与投资者互动

62次

举办公司开放日

1次

接听投资者电话次数

540次

注：2023年年度业绩说明会以文字回复投资者问答形式；深交所物流行业集中路演因无法统计投资者数量，以上两次调研活动未统计至接待投资者人次

### 案例 物流行业上市公司2024年度集中路演活动

2024年9月26日，韵达参加了由深圳证券交易所举办的主题为“物流加速新赛道”的物流行业集中路演活动。本次路演活动面向全体投资者，公司围绕基本情况、2024年半年度经营业绩及核心竞争力等方面进行了介绍。在路演问答环节，公司针对投资者普遍关注的问题进行了详细解答，内容涵盖物流行业未来增长驱动因素、公司应对行业传统旺季的战略布局、对行业高质量发展的理解，以及公司在可持续发展领域的具体实践等问题。通过集中路演活动公司进一步加强了与广大投资者的互动交流，促进提升公司质量和投资价值。

### 案例 “了解我的上市公司——走进江浙沪”韵达专场成功举办

2024年10月24日，“了解我的上市公司——走进地方特色”系列活动韵达专场在韵达总部举办。由个人投资者、财经记者、证券分析师和机构投资者等组成的调研团一行20余人莅临韵达进行了参观座谈交流，调研团实地参观了韵达上海转运中心自动化转运设备、无人化运输设备、智能化经营管理系统等多个运营环节，通过参观让调研团成员对于韵达的发展历程、主营业务、技术创新、智能运营有了更深入地了解。



了解我的上市公司——走进江浙沪



## 股东权益保护

公司高度重视投资者回报，牢固树立以投资者为本的理念，严格执行《公司章程》中规定的利润分配政策制定和决策程序，兼顾股东的即期利益和长远利益，制定科学、合理、稳定的利润分配方案，确保利润分配政策的连续性和稳定性。

在公司盈利、现金流满足公司正常经营和长期发展的前提下，公司实施积极的现金股利分配。截至2024年，公司已连续八年实现现金分红，并连续两年实施回购工作。

公司近三年现金分红情况				
指标	单位	2022年	2023年	2024年
每股现金分红	元	0.052	0.170	0.200 <sup>2</sup>
派现总额	亿元	1.51	5.12	6.13
占合并报表中归属于上市公司股东净利润的比例	%	10.18	31.50	32.05

<sup>2</sup>公司2024年度通过集中竞价交易方式回购公司股份累计支付资金总额35,059,596.68元（不含交易费用），以本次权益分派实施时股权登记日的公司总股本减去公司回购专户股份后的股份总数为基数，向全体股东每10股派发现金红利2.00元（含税）。

## 弘扬清风正气

韵达严格抵制任何对公司声誉产生不良影响的腐败行为，支持和维护公平自由的市场竞争关系，推行廉洁文化建设，健全监督约束机制，倡导守法、廉洁、诚信的商业道德规范。

## 反贿赂与反贪污

### 廉洁管理体系

韵达严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，构建覆盖内外部的廉洁管理体系。公司审计监察中心关注反舞弊重点领域与关键环节，在内部审计中专项核查潜在舞弊行为，确保业务全流程的诚信与透明。

针对员工管理，与新入职员工签署《廉政从业承诺书》，明确反舞弊职责及个人廉洁目标，严禁利用职权谋取私利或损害企业利益；针对供应链合作方，通过《供应商廉政管理规定》规范合作行为，将廉洁条款纳入合同约束，推动合作伙伴诚信经营。报告期内，公司未发生商业贿赂及贪污事件，廉政从业等有关商业道德书签署率100%。

### 廉洁意识培养

韵达高度重视员工廉洁意识培养，将清正履职理念深度融入组织基因。公司通过多渠道宣传反腐倡廉，强调公司价值观和行为规范，同时面向员工定期开展廉洁文化培训，提升员工的廉洁诚信意识，努力营造风清气正的企业环境。报告期内，公司向管理层提供的反商业贿赂及反贪污培训总时长1,040小时。

#### 案例 廉政建设培训

报告期内，韵达开展廉政建设主题培训，系统性宣贯公司廉政建设体系，通过制度解读、案例警示、责任强化三大维度，深化全员廉洁意识，构建“不敢腐、不能腐、不想腐”的长效机制，为韵达高质量发展营造风清气正的经营环境。



### 举报渠道

公司注重保持公司内部监控举报和投诉渠道的畅通，设立包括举报电话、微信、线上匿名举报电子邮箱、专线电话、举报箱以及现场举报等多种方式在内的举报渠道。同时，公司制定举报人保护规定，允许匿名举报，严格禁止任何形式的打击报复行为。

## 反垄断与反不正当竞争

韵达严格遵守国家反垄断和反不正当竞争相关法规，坚持以公平竞争的原则开展业务活动，尊重并保护竞争对手的合法权益，维护自由公平的经济市场秩序和商业环境。公司通过多维度战略布局推动行业良性竞争与服务升级，构建覆盖全链路的反不正当竞争体系。



# 04

## 低碳环保 做绿色家园的守护者

### ○ 响应的SDGs



### ○ 我们的理念

韵达进一步树牢绿色低碳发展理念，坚决贯彻落实“双碳”战略，按照国家邮政局工作要求和部署，做好生态环保和可循环包装试点工作。同时，公司积极应对气候变化，不断加强绿色运输管理，提高资源利用效率，让快递服务更加智慧、更加绿色。

### ○ 我们的行动

应对气候变化、加强环境管理、推行绿色包装、践行节能减排、加强水资源管理、倡导绿色运营

## 应对气候变化

积极应对气候变化是我国实现可持续发展的内在要求，也是加强生态文明建设、实现美丽中国目标的重要抓手。作为国内快递行业的代表，韵达严格遵循邮政快递业绿色低碳发展的要求，推动绿色低碳在管理全领域、业务全链条的落地执行，加大绿色运输与设施建设力度，深入推进快递绿色低碳环保工作。

### 治理

韵达积极落实“双碳”战略，按照《碳排放权交易管理办法（试行）》等政策要求，逐步建立和完善气候变化管理制度体系，不断提升公司适应气候变化的能力。公司在产业园板块设立双碳事业部，主要负责统筹实施公司双碳管理目标，对各单位进行节能减排考核；统筹实施公司水电、光伏、储能、车辆等方面的能耗管理与商务谈判；定期向董事会办公室、战略中心报告减碳措施与成效等。

### 战略

韵达参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议，识别与公司经营相关的气候风险及机遇，并开展气候变化风险的管理工作，减少极端天气带来的影响。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性 <sup>3</sup>	影响时间范围 <sup>4</sup>	预期财务影响	应对措施
物理风险	急性风险 低温、雨雪、暴雨、台风等极端天气频发，可能会对快递公司的基础设施（仓库、办公场所、运输设施）、员工健康以及企业正常运作产生一定影响	中	短期	成本增加	1、制定紧急事件应急预案，定期开展应急演练 2、对重要设施、设备、建筑物采取加固等防护措施
	慢性风险 全球气候变暖引发海平面上升，导致高温、干旱等自然灾害事件发生，从而影响公司生产经营	中	中长期	收入下降	1、制定高温应急预案 2、采取节水措施，减少水资源的消耗 3、积极参与应对气候变化行动，保护生态环境

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
转型风险	政策风险 双碳政策和法规的陆续出台对快递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	高	短期	成本增加	1、持续关注相关法律法规的要求 2、推广新能源车辆使用及屋顶光伏建设 3、应用绿色减碳包装，打造绿色循环经济
	技术风险 企业在替换节能设备以及进行绿色包装技术研发时可能遭遇技术瓶颈，导致资源利用率提升受限	低	短中期	成本增加	加大绿色环保技术研发投入，提升研发效率
	市场风险 客户对绿色环保运输方式的偏好增加，若公司未进行可持续发展转型，则可能导致客户流失	低	短中长期	收入下降	1、加强市场调研与趋势分析，了解客户需求、竞争对手动态以及行业政策走向 2、加强韵达业务模式持续绿色转型的宣传，塑造低碳品牌形象
机遇	资源效率 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，快递企业可以降低物流成本	高	短中长期	成本降低	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
	能源替代 作为中国快递行业的领军者之一，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	高	短中长期	成本下降、收入增加	增加新能源车辆使用

<sup>3</sup>发生可能性是指风险/机遇发生的频次间隔、发生的可能性，主要根据历史发生的概率、外部情景、政策实施的进展和专家预测判断。发生可能性从“低”到“高”。

<sup>4</sup>影响时间范围是指不同的气候相关风险和机遇将在不同时间段对公司产生影响，公司将影响的时间范畴划分为短期（0-1年）、中期（1-5年）、长期（5年以上）。

## 影响、风险和机遇管理

公司构建系统性识别、科学评估、动态应对及透明化披露的气候风险管理闭环体系，在筑牢财务安全与运营韧性双重防线的同时，为低碳转型与可持续发展注入确定性保障。



## 指标与目标

为贯彻碳达峰、碳中和的国家战略，公司制定《双碳工作方案》，设立产业及能源结构调整优化、新型电力系统的构建、绿色低碳技术研发的推广与应用以及碳资产管理等工作目标，逐步建立健全公司绿色低碳安全高效且可循环发展的能源管理体系。



韵达制定碳数据采集计划，通过碳资产数字化运营平台，对数据中心、转运中心、仓储、办公、住宿、运输、包装、城市配送等多个环节的碳排放数据进行采集，并通过数据来监测碳排放情况。报告期内，韵达因自身运营而产生的每百万碳排放量为51.87吨二氧化碳当量/百万票，同比下降40.38%。

指标	2022年	2023年	2024年
范围一（吨二氧化碳当量/百万票） <sup>5</sup>	74.44	69.80	44.19
范围二（吨二氧化碳当量/百万票） <sup>6</sup>	18.38	17.20	7.68

<sup>5</sup>二氧化碳（范围一）排放主要来源于车辆燃油消耗量以及液化石油气。

<sup>6</sup>二氧化碳（范围二）排放主要来源于外购电力。

## 环境合规管理

公司以“严格控制污染物的排放，确保污染物稳定达标排放；杜绝环境污染与生态破坏事故；实施污染减排，持续改善环境质量”为环境管理目标，积极响应生态文明号召，切实履行环境保护责任，将绿色低碳理念贯穿于公司运营的各方面，不断优化环境管理体系建设，积极探索绿色发展路径，以稳步提升绿色环保表现。公司不属于环境保护部门公布的重点排污单位。报告期内，公司未发生环境突发事件，未发生违反环保法律法规或受监管部门处罚的情况。

## 环境管理体系

韵达严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等运营所在国家和地区法律法规进行环境管理工作，制定并实施《环境保护管理制度》，从制度上落实保护生态环境，防止建设和运营过程中对环境的污染和破坏，以促进公司经济持续健康发展。

公司成立绿色环保委员会，在主管部门建立上传下达机制、在全网执行落地机制和合作伙伴协同推进机制等“绿色环保”常态化工作机制，继续深入推进“绿色快递”行动计划。同时，构建办公室末端组织，对接质控员岗位和网点管理，做到绿色环保工作有归口，坚决落实责任到人，积极建设绿色快递。

公司及下属单位加强环境保护的宣传教育工作，各单位制订年度环境保护培训计划，采取内部培训和外送学习的方式进行。通过对员工进行环境教育，使节约资源、降低消耗、减少污染、增加效益成为员工的自觉行动，全面提高员工的环境保护意识和环境参与能力。韵达将包装操作列入员工岗前培训和在岗培训内容，组织加盟网点和员工学习行业生态环保相关法律法规和政策文件，积极推行简约包装，有效降低邮件快件包装平均用量，杜绝快件过度包装和随意包装。完善末端网点分拣、投递工作流程和操作规范，大幅减少被动式二次包装和过度包装。



关键绩效

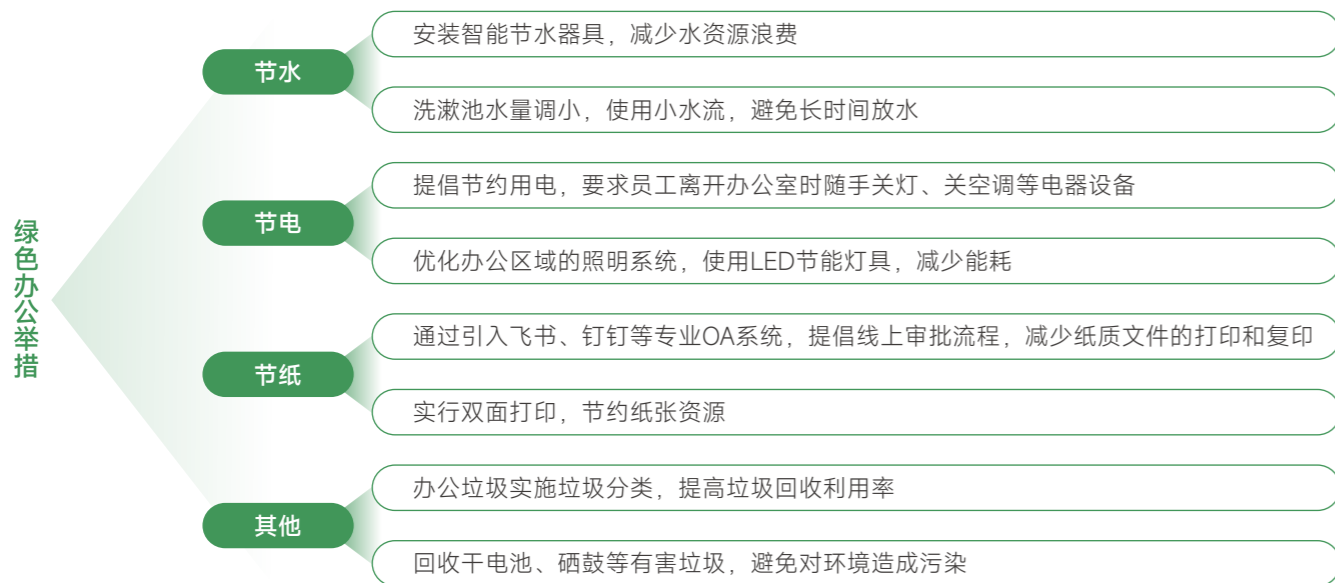
2024年，  
公司环保投入总金额  
**8,500**万元

环保培训参加人次  
**200,337**余人次

培训时长  
**200,455**余小时

## 塑造绿色风尚

韵达倡导绿色环保理念，将绿色环保意识融入到公司日常行政办公中，并且加强对员工的培训和宣贯，提升全员节约资源意识，持续优化内部资源管控措施，包括从源头上消除或减少对资源的索取、采用资源节约型的设备设施以及考虑资源的重复利用等，以多种手段实现绿色办公和运营。



垃圾分类

## 资源高效利用

韵达注重能源的高效利用，开展多项节能项目，落实能源管理目标，同时倡导全员节约用水，优化水资源管理，提高用水效率，保障水资源的可持续使用。

### 资源管理体系

韵达严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》《工业节能管理办法》等国家法律法规和运营所在地规定，采取多项措施提高资源的利用效率。公司运营所需能源种类包含柴油、电力和液化石油气，其中柴油是公司的主要能源；新鲜水来源为市政供水水源。在报告期内，韵达未发生与取水、排水相关的重大事故。



韵达不断加强组织领导，制定了《分拨水电费专项管控方案》《宿舍水电费定量管理》等管理制度，持续推进资源的全方位管控。公司人力行政中心组织和设备和运营时效中心共同成立水电费管控项目组，一同协作达成水电费全年管控目标。



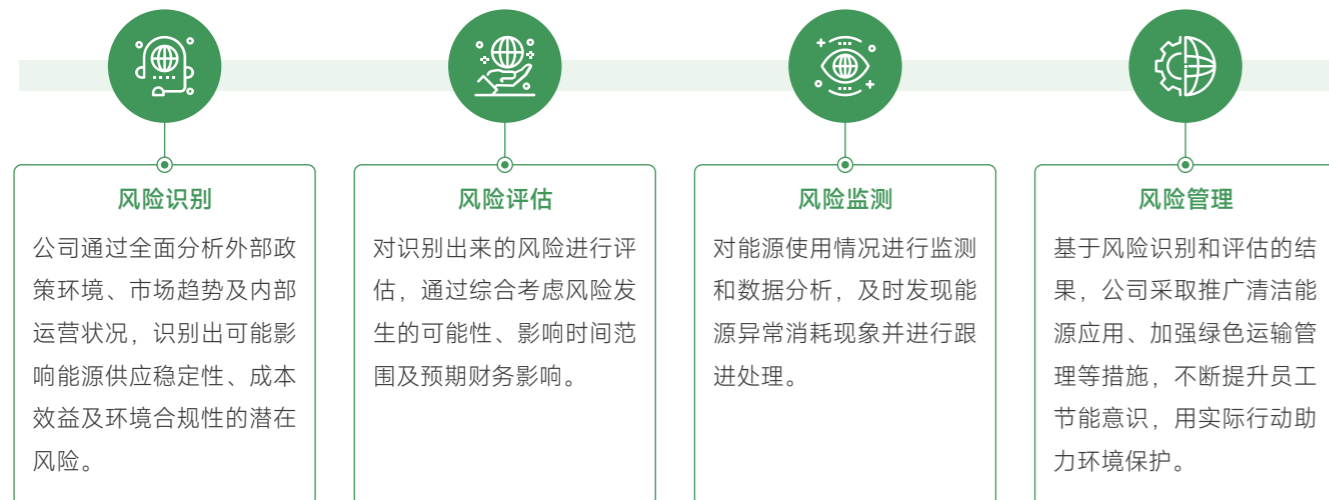
韵达在业务及管理过程中电能耗较高，公司积极开展能源相关的风险和机遇识别，以减少能源的消耗，切实提高公司能源管理水平，助力建设资源节约型、环境友好型社会。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性 <sup>3</sup>	影响时间范围 <sup>4</sup>	预期财务影响	应对措施	
风险	市场	能源价格的波动可能导致日常快递经营成本阶段性上升	低	短期	成本增加	节约能源，加大光伏建设，持续优化能源使用结构
机遇	技术	研发低碳技术减少能源消耗，为企业带来创新竞争优势	高	短中长期	成本下降、收入增加	1、加大对低碳物流技术的研发投入，同时与科研机构等开展合作，共同推动技术创新 2、推广新能源车辆，实现绿色运输



### 影响、风险和机遇管理

公司持续完善能源风险管理流程，通过风险识别、评估、监测、管理等，降低能源利用带来的风险，为企业创造多维价值。



### 指标与目标

公司设立2024年能耗管控目标，并定期追踪目标的进展情况，降低异常能耗带来的水电费支出。

指标	目标内容	达成情况
万票水电费用（元）	在2023年基础上下降10%	已达成，2024年度同比下降18%

## 能源利用

韵达制定《节能降耗的倡议与措施》，倡议公司总部、各转运中心、网点等实施绿色低碳生活新风尚，提高全员节能意识，从点滴小事做起；坚决抵制资源浪费行为，增强资源忧患意识；加强公司用能管理，建立“高效率、低能耗”生产模式。

### 操作设备用电管理

- 转运中心按照分拣功能划分5大区域，每个区域指定照明灯启停和设备启停负责人
- 合理安排操作时间，及时关停空运转设备

### 光伏发电及节能改造

- 自建转运场地开发第三方合作建设光伏发电和储能设备
- 安装智能变频器，可在设备运转的情况下通过变频进行优化用电量
- 转运操作区、办公区、生活区安装智能水电表，通过线上实时监控分析能耗消耗水平，对异常消耗及时跟进处理
- 公共区域安装光感或声控时控设备、自动开关照明设备等

指标	2022年	2023年	2024年
柴油消耗量（吨/百万票）	20.09	18.83	13.99
液化石油气消耗量（吨/百万票）	0.044	0.052	0.060
电力（千瓦时/百万票）	27,206.99	25,381.20	14,825.18

（柴油）数据口径说明：根据班车车型规格（进口/国产：不同仓位对应不同油耗）的油耗标准（百公里/L）×实际运行里程，因计算结果为总升数，需换算为吨，2024年按照国家标准1吨≈1176升进行换算；2022年、2023年披露换算标准为1吨=1000升，故存在数据差异。

## 水资源利用

韵达根据自身生产特点，于转运中心建设、办公过程等环节采取多种有效节水措施，不断提高水资源利用和管理水平。2024年，公司共消耗186.43吨/百万票市政用水，每百万票用水同比去年下降23.55%。

### 韵达节水措施

<p>用水节能改造</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 办公/园区绿化提倡循环用水，尽量使用雨水或再生水</li> <li>• 推广喷灌、微灌、滴灌等节水灌溉方式</li> <li>• 检查各区域自来水管、水龙头等用水器具周围是否出现“滴”“漏”“冒”“跑”“渗”情况，及时维修</li> </ul>
<p>节约用水提示</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在显著位置张贴节水标志和警示语</li> <li>• 直饮水严禁做洗碗、洗漱、洗衣、洁具清洗等其他非饮用使用</li> </ul>
<p>节水教育宣传</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过张贴节水主题宣传海报、摆放节水宣传展板、线上公众号推送进行节水宣传等方式普及节水知识，提高全员节水意识</li> </ul>
<p>水电能耗监测</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每天按时抄水电表能耗数据，提交水电费日清数据，确保数据准确</li> <li>• 对每天抄表数据差异进行核对，及时分析差异并找出具体原因，及时进行能耗管控</li> </ul>

## 绿色循环再生

韵达始终秉持“绿色快递”理念，将可持续发展融入企业战略和日常运营，致力于构建绿色循环再生体系，推动快递行业绿色发展。

### 循环经济管理体系

在公司的运营中，主要涉及的物料类别为包装材料，为提升可持续发展水平，韵达深入贯彻落实国家发改委和国家邮政局等部门关于推进快递包装减量化的要求与部署，加大对绿色包装产品的研发和创新，致力于从原发包装、包装材料减量化等多方面推动绿色包装，以积极响应环保倡议，降低碳足迹。

#### 治理

为了更好地统筹公司的物料管理相关工作，公司采购管理中心采购交付部主要负责日常的物料采购、管理、回收、循环利用的工作。同时，公司制定了《物料管理制度》，包括物料采购、入库、出库、储备及收货等方面的规定，确保物料利用的全过程都有章可循、有据可查、管理合规。

公司高度重视包装管理的规范化与环保化，对员工开展环保袋精细化培训，对包装材料的使用进行监督与考核。为落实《快递市场管理办法》等法律法规的要求，加盟网点积极响应和采购使用绿色包装袋，禁止使用违规的包装材料及环包袋等（如重金属）。公司会对违规责任网点处以违约金，同时情节严重的取消其加盟关系，且需承担因此产生的民事责任。

报告期内，公司集装袋经检测符合YZ/T0167-2018《快件集装容器 第2部分：集装袋》技术要求。

#### 战略

在可持续发展背景下及快递行业绿色转型的浪潮中，物料管理也是影响实现公司全面可持续发展体系的环节之一。作为年业务量超百亿件的头部企业，物料管理利用体系影响着企业的运营成本和环境责任履行，通过系统识别物料利用中的资源消耗、浪费风险及循环经济潜力等可优化节点，构建全链路物料生命周期管理体系，物料管理创新将继续释放生态红利，实现经济效益与环境效益的双赢。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	产品与服务风险 过度包装或使用不可降解的包材可能导致资源浪费和环境污染	中	中期	运营成本增加	1、推广使用可降解、可循环包装材料 2、优化包装设计，减少材料使用 3、建立包装回收体系，提升资源利用率

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
机遇	政策机遇 国家对绿色物流、循环经济的政策支持力度不断加大	高	中长期	享受政策补贴，降低合规成本	1、密切关注政策动态，积极参与政策试点项目 2、争取政府补贴和税收优惠，降低绿色转型成本 3、加强与政府部门的沟通，推动行业标准制定

#### 影响、风险和机遇管理

公司以岗位为基础、以业务流程为依托，动态收集与物料利用相关的风险信息，积极应对包装浪费、资源消耗等风险，推广绿色包装与循环经济模式，把握市场对绿色物流的需求、政策支持及技术创新带来的机遇。通过优化资源配置、加强物料管理、物料追踪等方式进行风险管控，有效提高物料利用效率。

#### 指标与目标

为持续加强物料利用管理，公司设计了一套全面且细致的管理指标，旨在准确反映物料使用的效率、浪费情况及改进潜力。

指标	目标内容	达成情况
循环中转袋使用率	90%以上	已达成，95.87%

### 物料管理

韵达持续规范物料管理工作，保证物料用品的安全完整，杜绝物料管理漏洞的发生，减少物料保管期间及在运输过程中出现短少、遗失等问题，保障公司及加盟网点的利益。同时，通过推广可降解、可循环包装材料，优化包装设计以减少资源消耗，并建立包装回收网络，推动二手包装的再制造与再利用。

在快件派送末端环节，韵达推广使用快递绿色回收箱、可降解包装袋和可循环环保袋，推行简约包装，引导客户对可循环使用的纸箱等回收再使用。



### 废弃物管理

韵达以废弃物总量削减与废弃物资源化为策略，加强技术改善、原物料减量等源头管理措施，减少废弃物产出，达到废弃物减量。公司无害废弃物主要包括一般工业固体废物、生活/办公垃圾等。公司按照无害废弃物处理方式或行业有关无害废弃物分类方式进行分类处理，在处理过程中注重源头削减、再利用、再循环和加工等层级削减原则。对于可回收的无害废弃物，如纸张、塑料等，公司进行回收利用，减少资源浪费；对于无法再利用的无害废弃物，公司选择变卖和废旧回收等处理方式，确保处理过程不对环境造成二次污染。



# 05 创新驱动 做长远价值的坚守者

## ○ 响应的SDGs

<b>9</b> 产业、创新和基础设施 	<b>12</b> 负责任消费和生产 	<b>17</b> 促进目标实现的伙伴关系 
-------------------------	------------------------	---------------------------

## ○ 我们的理念

韵达秉持“以客户为中心，以价值为目标，以奋斗者为本”的经营理念，通过坚持科技创新驱动发展、构建高效、稳定、可靠的供应链体系、落实信息安全与隐私管控体系、持续完善寄递安全管理、健全客户服务管理机制等，推动公司可持续、高质量发展。

## ○ 我们的行动

坚持研发创新、保护知识产权、信息安全与隐私保护、保障寄递安全、优化客户服务、加强供应商管理



## 创新驱动

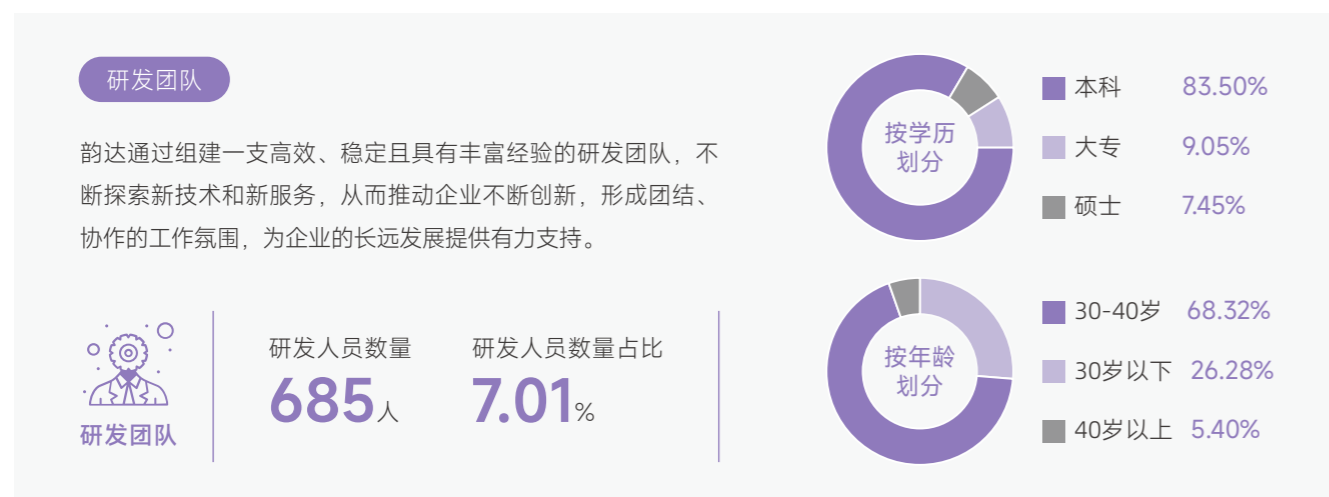
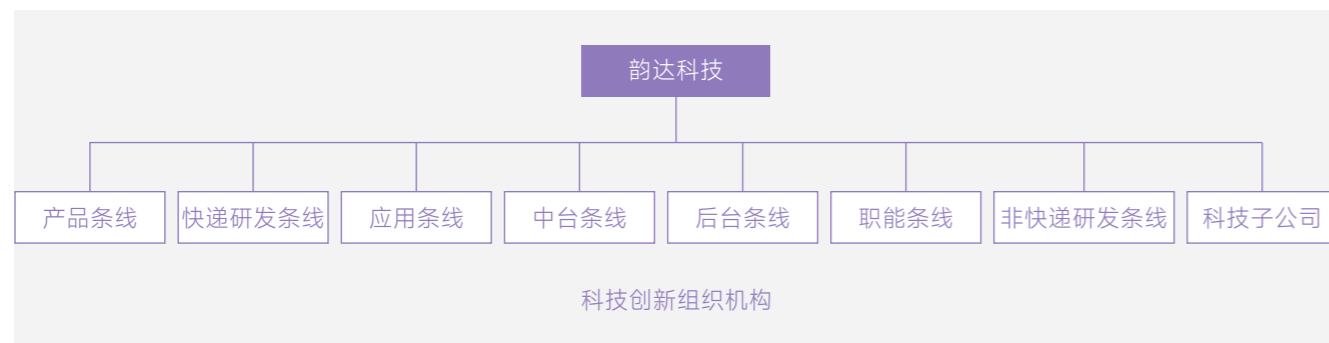
韵达以科技创新、精细管理为驱动，通过优化科技管理体系、加大创新激励、加强资源整合、布局关键技术领域等，树立研发服务意识，推动技术创新和成果转化，不断增强企业的核心竞争力。

### 创新管理体系



#### 研发体系

韵达高度重视研发创新工作，不断优化研发体系和管理流程，以创新驱动高质量发展。公司持续完善科技创新相关制度，设立创新组织架构，有效推动公司研发创新能力提升和研发成果共享。



#### 研发投入



2024年，  
公司研发投入  
**2.93**亿元

韵达近三年研发投入情况				
绩效指标	单位	2022年	2023年	2024年
研发投入金额	万元	36,511.68	31,186.30	29,253.33
研发投入总额占营业收入比例	%	0.77	0.69	0.60



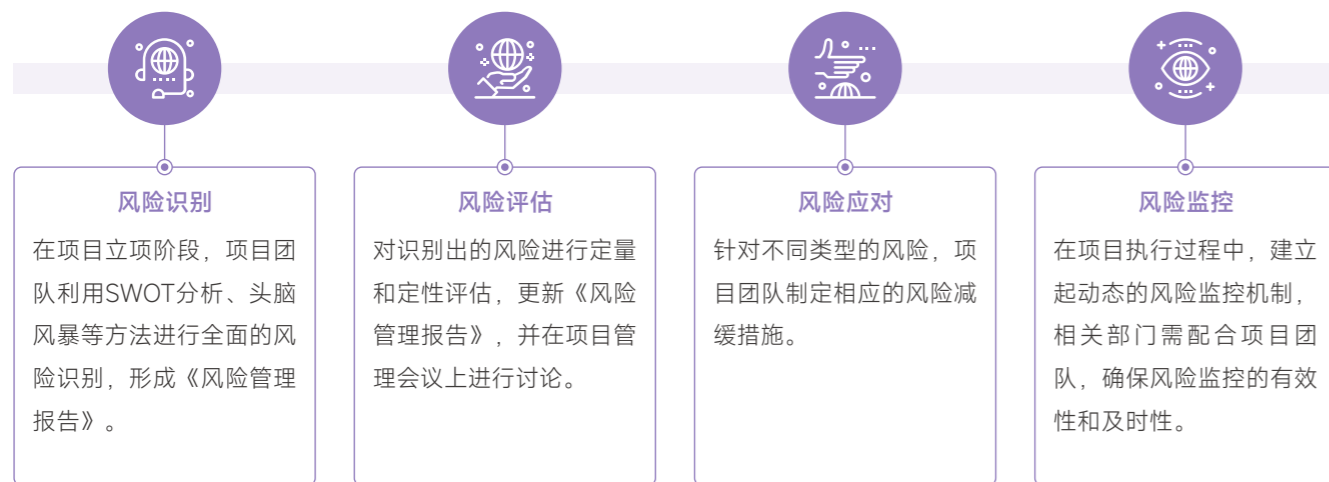
#### 战略

韵达识别和评估科技创新过程中存在的风险和机遇，并及时采取应对措施，提升公司的研发创新能力和竞争优势。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	市场竞争风险 我国快递业较为成熟，快递企业积极以各种方式扩大业务领域和网络范围，抢占市场先机并扩大市场份额	中	短中长期	市场份额减少、收入减少	充分发挥科技优势和规模优势，用信息技术和大数据对在途人、车、货进行更加先进的管理
机遇	技术领先 人工智能、大数据等新兴技术的快速发展为公司业务发展带来新的机遇，有助于提升公司竞争力	高	短中长期	收入增加	1、建立多种信息处理平台，实现业务流程的数字化和智能化 2、重视AI技术人才的培养和引进 3、开发智慧物流方向的路由优化系统、智慧视觉系统等多项应用功能，提升物流服务的智能化水平

## 影响、风险和机遇管理

科技研发项目因其复杂性和不确定性，存在多种风险因素，韵达通过明确风险管理流程，最大限度地降低这些风险对项目的影



## 指标与目标

韵达积极拓展人工智能（AI）技术在其全网运营管理中的广泛应用，并制定了以大数据及人工智能相关技术驱动的战略规划。公司持续关注行业内的新技术和新趋势，以推动数智赋能物流全链路升级、探索更多应用场景等为目标，不断尝试新的科技手段来改善服务质量和运营效率，推动公司乃至整个行业的高质量发展。公司还计划在未来两年内，在京、沪、广、深等一线城市逐步推进AI应用的大规模部署。此外，韵达将继续探索无人机运输及低空物流服务，满足医药、特需、特殊地理需求等多元化应用场景。2024年公司在低空物流领域也取得了显著进展，2024年9月在浙江杭州开启了首条无人机快递配送航线，2025年1月又在济南成功试航首条低空物流线路。

## 研发创新举措及成效

### 鼓励研发与创新

为激励公司员工在研发创作和技术提升方面发挥更大的作用，韵达制定了《知识产权创造工作指引及奖励办法》，以鼓励员工积极申报专利，提升科技成果转化。根据申报工作难度系数，公司将给予相应的奖励，以充分认可员工在知识产权领域的努力和贡献。

## 产学研合作

韵达秉持平等互利、优势互补、共同发展的原则，与英特尔（中国）有限公司等开展合作。报告期内，公司已建立标准化、信息化的物流运输体系，在保证数据隐私性与安全性的前提下，与英特尔开展利用AI人工智能技术、数据隐私计算技术、数据中心优化方案、边缘计算最佳实践等方面的合作，有效降低了硬件成本的投入，保证数据中心平稳运行。

## 创新成果

韵达持续加大研发投入，通过技术赋能推动全网时效及服务质量持续优化，品牌认可度不断提升，终端获客能力、网络综合竞争力显著增强。截至报告期末，公司累计授权专利558项，其中授权发明专利累计156项，授权实用新型专利累计260项，授权外观设计专利累计142项，软件著作权累计316项，商标累计2,068项，发表论文2篇。

2024年，子公司上海东普信息科技有限公司获得高新技术企业、软件企业等多项荣誉。子公司上海韵达货运有限公司也荣获了科技进步三等奖，彰显了公司在市场中的专业性和创新活力。

韵达2024年科技创新类奖项获奖情况

获奖名称	颁发部门
高新技术企业	科技部、财政部、国家税务总局
软件企业	上海软件行业协会
上海市高新技术成果转化	上海市科学技术委员会
2024上海软件和信息技术服务业百强	上海市经济和信息化委员会
2024年长三角百家品牌软件企业	上海软件行业协会
中国软件和信息服务业企业信用评价3A级认证	中国软件行业协会
CSA 2023安全革新奖	云安全联盟大中华区
物流技术装备推荐品牌	中国物流与采购联合会
中国物流与采购联合会科技进步三等奖	中国物流与采购联合会

截至报告期末，

公司累计授权专利

**558**项，其中

授权发明专利累计

**156**项

授权实用新型专利累计

**260**项

外观设计专利累计

**142**项

软件著作权累计

**316**项

商标累计

**2,068**项

发表论文

**2**篇

知识产权保护获得的奖项情况

**3**项



## 知识产权保护

韵达严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，持续完善知识产权管理体系，规范公司在知识产权的申请、使用及维护等方面的管理工作，不断提升企业辨识度和行业竞争力，努力打造知识产权优势企业。公司定期开展知识产权培训，进一步提升全员知识产权的保护和运用能力。报告期内，公司召开管理评审会议评估公司知识产权管理体系运作的适宜性、有效性和充分性，确保知识产权管理体系持续满足GB/T 29490-2013标准要求和公司发展需要，并确定改进方案。



知识产权管理体系认证证书

## 供应链管理

韵达的供应商涵盖了为公司提供生产物料、设备、用品、工程施工、维修保养、服务咨询等相关业务活动的外部公司及其分支机构、个体工商户等。公司持续推动责任供应链建设，将自身的可持续发展要求扩展至上下游供应链。同时，公司加强与加盟商的紧密沟通和协作，不断推动网络服务的持续改进与优化，促进整个行业的可持续发展。

## 供应链管理体系



治理

韵达制定《供应商管理制度》《供应商安全管理制度》等制度，持续优化公司供应结构，完善公司供应体系，确保供应商的供货质量、价格、生产交付能力符合公司要求。公司明确相关部门的职责分工，有效保障业务有序、高效运行。

总部安保部

制定和修改供应商安全管理制度和培训教材，参与供应商安全相关的评审和考核。

采购中心

负责对供应商进行评审、管理签订合同、制定合格供方清单名录、组织供应商绩效评估、向供应商传递本公司职业健康安全和环境管理要求。

使用部门

提出采购需求、督促供应商履行合同，并对供应商的职业健康安全工作进行日常监督管理。

转运中心安保部

对外来施工队伍、特种作业人员等进行审核、管理，并出具评估报告。

供应商准入

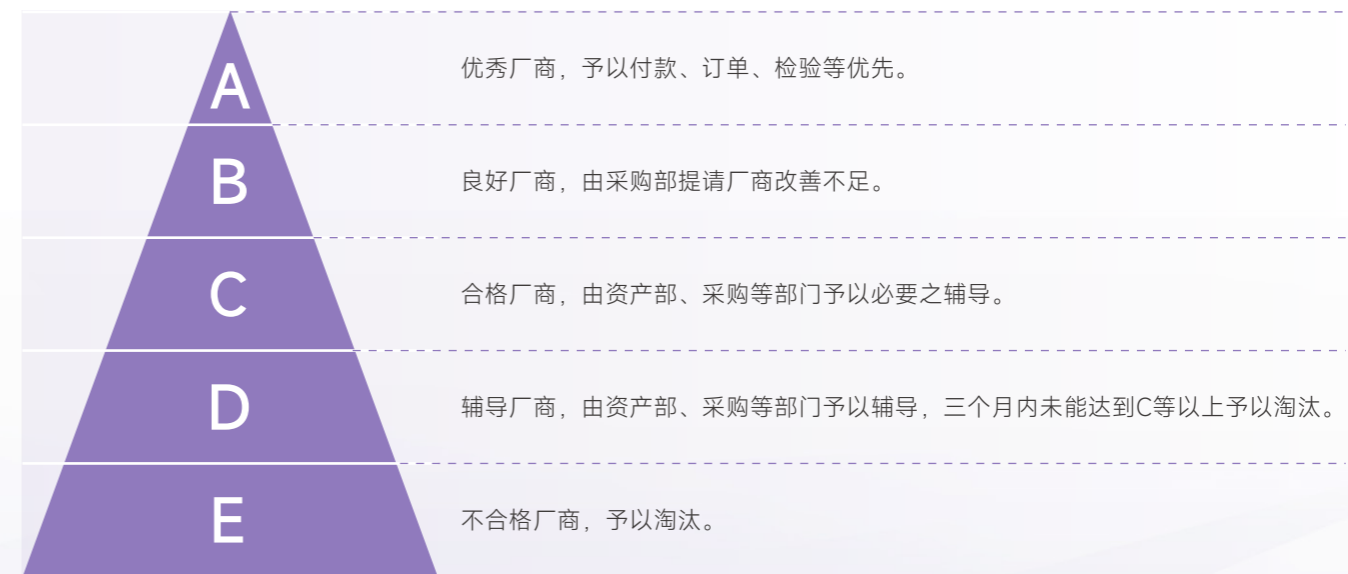
韵达设立供应商评定小组，明确供应商准入的基本条件以及新供应商的评定标准，对于工程类的供应商，公司对其要求接受转运中心安保部门的供应商培训，并将其记录在《供应商安全培训记录卡》中，只有完成培训并获得记录，才能参与实地施工。此外，公司还着重要求采购中心与工程类供应商签订合同，并在合同中明确签署供应商安全管理协议，保障双方在业务往来中的合法权益。

供应商审查与评估

韵达定期对供应商的负责任建设情况进行审查与评估。对于违反公司安全规定的供应商，转运中心安保部会出具《供应商违规告知单》，然后交由总部相关部门审核。在收到违规告知单后，供应商需在一周内提出整改措施。若因违反安全管理规定导致安全事故，造成公司财产损失及人员伤亡，供应商需承担全部责任，并全额赔偿公司损失。

供应商年度评审

韵达每半年或一年进行一次供应商评审，根据评审结果和评分将供应商分为A、B、C、D、E五个等级。



## 战略

韵达积极识别和评估供应链管理中存在的风险和机遇，并及时采取应对措施，不断提高供应链的效率和稳定性。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	原材料价格波动	高	短期	成本增加	与主要供应商签订长期合同，锁定价格，减少价格波动的影响
	供应链中断	中	短期	收入增加	与多个供应商建立合作关系，减少对单一供应商的依赖，降低供应链中断风险
机遇	供应链数字化转型	高	短中长期	成本降低	构建“数智化”的精益供应链体系，通过物联网、大数据、云计算等智能制造关键技术的有机结合，实现数智末端到应用端融合
	替代原材料的开发	中	短中长期	成本降低	投入研发资源，开发或寻找更环保、成本更低的替代原材料

## 影响、风险和机遇管理

公司通过构建完善的供应链风险管理流程，为供应链稳定性与业务连续性提供保障。



### 风险识别

收集和分析各种数据和信息，了解供应商、客户、物流等方面的具体情况，以及外部环境的影响因素，从而识别出潜在的风险点。



### 风险评估

在识别出风险后，综合评估风险发生的概率、影响时间范围以及预期财务影响等。



### 风险监测

加强对供应链的监控，及时发现并解决潜在的风险问题。



### 风险管理

根据风险评估的结果，制定相应的风险控制措施；建立备用供应商，减少对单一供应商的依赖。



## 指标与目标

为强化供应链风险防范，完善供应链风险管理，公司设置相应的供应链管理目标，不断增强供应链的稳定性和可持续性。



关键绩效

### 报告期内

公司共有车辆供应商

**20**个

设备供应商

**283**个

物料供应商

**153**个



## 供应商可持续发展管理

韵达积极构建可持续采购供应链管理体系，将ESG理念融入供应链管理各环节。在选择供应商的过程中，不仅要考虑采购产品的价格、质量和交付时间等经济因素，同时考虑供应商在职业健康安全、环境绩效等方面的表现，筛选ESG表现良好的供应商，并鼓励供应商将ESG因素纳入自身的风险管理，从而提升企业供应链韧性和竞争力。

## 负责任采购



### 廉洁采购

为确保合作公开、透明，维护双方利益与形象，公司制定《供应商廉政管理规定》《廉政举报奖励规定》等制度，明确公司与供应商合作过程中有关廉政方面的要求，如有违反，可通过电话、微信、邮箱等方式进行举报，并将该供应商纳入黑名单永不合作。同时，公司要求供应商签订《廉洁从业承诺书》，督促供应商合法、合规，共同营造廉洁、公平、公正、公开的供应链环境。



### 数字化采购

公司构建“数智化”的精益供应链体系，通过物联网、大数据、云计算等智能制造关键技术的有机组合，实现数智末端到应用端融合，通过科技服务为经营管理数智化提速，助力企业实现高质量发展。同时，公司搭建了供应商协同平台，促进信息共享与实时沟通，提升整体供应链的协同效率。



### 绿色采购

公司明确绿色采购的目标和原则，制定相应的采购政策和标准，优先选择环保表现良好的供应商和合作伙伴，推动上下游企业共同践行绿色理念。同时，公司推行电子化采购，在提高效率的同时，降低对环境的影响。

## 加盟商管理

韵达秉承“韵达，用心成就每一次托付”的理念，不断优化和完善加盟商辅导提升体系，与加盟商携手共进，提升客户服务体验，为客户创造更大的价值。公司编撰了《新加盟网点常见问题指导手册》，并邀请外部讲师加入，丰富了培训产品和服务。2024年，为深入贯彻公司“高质量发展年”的目标要求，韵达对新加盟商入网辅导进行了全面的系统设计，将培训分为四个阶段：走下去、请回来、集中辅导、辅导复盘。韵达总部与省区密切配合，关注网点的成长与发展，持续开展全方位、全覆盖、全过程的赋能培训，有效提升网点经营管理能力，助力韵达网络持续、健康发展。

### 案例 韵达举办加盟商能力升级专题培训会

2024年7月，韵达加盟网点入网辅导升级培训会（上海站）举行，韵达长三角、山东、河南区域加盟网点负责人及相关工作人员50余人参加培训。本次培训是集中辅导，围绕提升能力、提升服务、让客户满意等核心要素展开。培训中，来自总部各板块的讲师、优秀网点负责人针对学员们的提问进行解答，在为网点负责人支招的同时，进一步向所有参训人员分享能力提升、客户服务的方法和技巧。



加盟商能力升级专题培训会

### 案例 韵达举办第五期加盟商赋能培训

2024年11月，韵达成功举办第五期新加盟商辅导提升训练营，聚焦“增收入、降成本、提质效、管团队”四大核心主题。加盟商通过参观韵达的末端样板门店驿站及标杆网点，参加小范围的加盟商私董会，深入理解品牌理念并汲取实践经验。此次活动是韵达持续辅导加盟商成长“培伴”计划的重要环节，彰显了韵达对提升客户服务体验及加盟商能力的高度重视。



第五期加盟商赋能培训



关键绩效

#### 报告期内

韵达通过协发委会议为新加盟网点赋能培训，线下

**5**场，线上**2**场

覆盖了  
**32**个地区

累计参训学员  
**418**人

开展覆盖网点培训率  
**92.6%**

培训时长累计  
**15,048**小时



## 服务安全与质量

韵达始终秉持“以客户为中心”的服务理念，不断完善优化现有的服务质量管理体系，致力于满足客户多元化需求，为客户带来一流服务体验。

## 客户服务保障体系

### 治理

客户是公司一切价值的源泉。为加强快递网络的安全管理，维护快件寄递安全，公司严格遵守《中华人民共和国邮政法》（以下简称“《邮政法》”）《禁止寄递物品管理规定》等相关法律法规，确保为顾客提供安全、优质的服务。

韵达弘扬“忠诚为本、勤劳为基、创造为荣、守护为责”的小蜜蜂精神，不断优化“稳快准”的服务体系，增强客户黏性，提升服务质量。公司制定了《大客户运营操作规范》，全面提高工作效率，提升市场占有率和服务质量。

### 战略

韵达识别和评估关于服务质量的风险和机遇，并采取合理的应对措施对风险进行管控，不断提升服务质量。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	相关法律法规的更新，特别是对物流服务规范、消费者权益保护的严格要求，公司需及时适应并遵守，以避免合规性问题	高	短中期	罚款增加	及时关注相关法律法规更新并严格遵守
	若因安全措施不到位导致货物损毁或丢失，公司需承担相应的赔偿责任；一旦服务质量出现问题，容易引发客户投诉和纠纷	中	短中期	成本增加，利润下降	采取必要的安全措施，防止快递包裹在运输过程中受损或丢失
机遇	消费者对物流服务的质量要求日益提高，这种需求趋势为公司提供了优化服务模式、提升品牌形象和市场份额的机遇	高	中长期	市场份额增加、收入增加	提供更加安全、环保的服务，满足消费者的新需求
	随着智能制造和数字化转型的推进，公司可以利用大数据、人工智能等技术手段，优化服务流程，提高物流运作的效率和准确性，并为客户提供更加个性化的服务	中	中长期	成本降低、利润增加	加大科技研发投入，促进公司数字化转型

## 影响、风险和机遇管理

韵达高度重视服务相关风险管控，通过风险识别、风险评估、风险监测、风险应对等环节的有效实施，及时发现并解决服务过程中的各种风险，从而确保公司业务稳定运行和客户的满意度。



## 指标与目标

寄递安全事关公共安全及群众信息与财产安全，韵达高度关注客户服务安全与质量，制定相应的目标，以不断完善客户服务，切实保障客户权益。

指标	目标内容	达成情况
客户投诉解决率	客户投诉解决率96%	已达成
客户满意度	客户满意度98%以上	已达成

## 客诉处理

韵达客诉处理主要依托“韵享+系统”“韵呼宝”和“韵智星”平台进行，公司制定《客户投诉与申诉处理标准》《韵达客户咨询&查件&投诉受理标准》，其中包含“韵享+系统”投诉管理规定、“韵呼宝”管理规定以及“韵智星”人工在线客服规定。同时韵达会面向员工进行以上平台的操作培训，以保障快递售后服务工作，统一服务标准，高效解决客户投诉问题，提高客户服务满意度。报告期内，公司客户投诉响应专项培训次数249次，客户投诉响应专项培训总时长300.5小时，应对客户投诉响应考核通过率92.60%。



**案例** 2024韵达客户服务培训

2024年，韵达开展多次客户服务培训，培训内容覆盖“韵享+系统”客诉处理培训以及“韵呼宝”和“韵智星”平台操作培训。通过相关培训，员工可以依托智能平台更加熟练地进行客户服务，提高客户服务质量。



## 客户满意度

韵达坚持客户至上原则，实行“系统分配”服务流程，更好地满足客户需求，同时不断提高售后服务质量，提升客户满意度。



## 保障寄递安全

为加强寄递物品安全管理，促进双方顺利履行寄递合同，韵达制定《三项安全检查制度》《寄递安全管理办法》等规章制度，与为委托网点或公司分部提供寄递服务的法人、其他组织、个体经营者等签订《寄递安全保障协议》，并要求网点在收寄对网络安全运转构成较大安全风险的物品时，必须签署《寄递安全承诺书》。截至报告期末，公司《寄递安全承诺书》签署率100%。

此外，韵达重视违禁品排查工作，严格落实实名登记、收寄验视、过机安检三项制度，并通过为员工开展寄递安全教育培训，不断增强员工安全意识，为寄递安全提供保障。

**案例** 快递行业安全教育培训

韵达分别于2024年4月及7月面向员工开展快递行业安全教育培训，培训内容包括工作场所用火用电安全、邮件快件处理场所、营业场所安全管理规范化二十条细则等内容，提升员工作业安全意识，保障寄递安全。



快递行业安全隐患、安全培训-线下学习照片

**案例** 三项制度培训

2024年7月，韵达面向全体员工开展寄递渠道安全教育培训，培训内容包括寄递安全三项制度、禁止寄递物品类别以及违禁品处理流程。



## 数据安全与隐私保护

数字经济时代，数据安全与隐私保护至关重要。韵达始终将用户数据安全视为生命线，严格遵守法律法规，构建全方位数据安全体系，保障用户信息安全，为可持续发展保驾护航。

## 信息安全管理体

韵达在提供的过程中会收集大量客户信息，为加强公司对信息安全事件的管理水平和处置能力，预防、降低信息安全事件带来的损失和影响，公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等国家法律法规，建立和持续完善信息安全和隐私保护体系。报告期内，韵达未发生数据安全及客户隐私泄露事件。

## 治理

韵达制定了《信息安全事件管理办法》《计算机信息安全系统管理办法》《数据合规管理制度》，确保信息资产的保密性、完整性和可用性。公司下设信息管理中心、信息安全事件领导小组和信息安全事件工作小组，负责公司信息安全风险监控体系建立的指导和监督，以及信息安全事件的接报、通报、协调、处理、汇总分析、监督整改等工作，强化信息安全管理，落实信息安全监控体系。公司部署先进的安全审计系统，对数据访问、操作行为进行实时监控，完整记录关键事件。同时，定期邀请外部专业机构开展评估审计，全方位保障公司数据安全始终维持在高标准。报告期内，公司已通过ISO27001信息安全管理体系认证、ISO27701隐私信息管理体系认证、ISO29151个人身份信息保护管理体系认证。



信息安全管理体系认证证书



隐私信息管理体系认证证书



个人身份信息保护管理体系认证证书

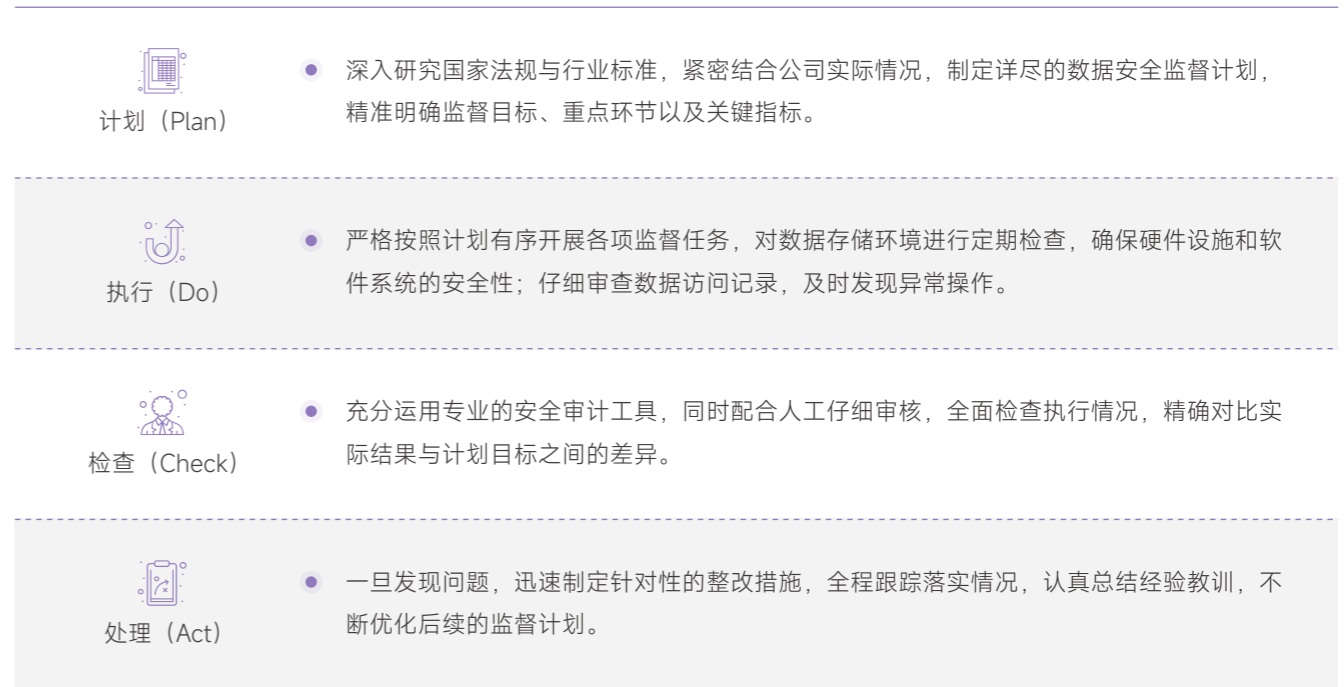
## 战略

信息安全已成为物流企业可持续发展的核心议题，韵达通过构建全方位信息安全管理体系，在应对数据泄露、网络攻击等风险的同时，把握智慧物流发展新机遇，为客户提供更安全、可靠的快递服务。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	声誉风险 若发生数据泄露事件，客户和投资者对企业的信任度将大幅下降，可能导致市场份额减少、股价下跌等问题	低	中长期	收入下降	1、落实公司信息安全监控体系，内部改进与预防 2、运用加密、身份认证等技术手段，部署审计监控系统，加强技术防护 3、定期开展信息安全审计
机遇	技术机遇 通过跨界融合和协同创新，公司可以开发出更加先进和实用的数据安全解决方案	高	中长期	成本下降，收入增加	1、加强技术创新和研发投入 2、积极寻求与其他行业、企业、科研机构等的跨界合作

## 影响、风险和机遇管理

为切实保障信息系统稳定运行和数据安全，保障客户权益，公司在数据安全监督方面构建了一套严谨且高效的体系，监督流程遵循PDCA循环模式。



## 指标与目标

随着互联网技术的飞速发展，韵达始终将维护信息安全放在首位。公司制定相应的信息安全工作目标，确保个人信息在各个环节的安全。





指标	目标内容	达成情况
数据安全管理制度	严格符合国家法规和行业标准，并建立有效的审批与变更机制	已达成
保障数据质量	制定并执行数据清洗维护以及分类标记的规范	已达成
数据安全与隐私保护	维护客户数据的保密性、完整性和可用性	已达成， 公司通过ISO27701个人信息保护认证



## 常态化安全治理措施

公司高度重视信息安全保障工作，严格遵照《计算机信息安全系统管理办法》，规定了运行安全、网络安全、网上信息传输安全、主机及操作系统安全等各类信息安全保护措施。此外，为规范公司对各类人员的信息安全管理要求，公司与从业人员签订了信息保密协议。

### 韵达信息安全保护举措

- 
**运行安全**
  - 公司统一部署安全策略和软件。网点计算机按要求连接网络，任何人员不得擅自将办公计算机接入业务网操作业务或改变计算机网线的连接和IP地址等信息。
- 
**网络安全**
  - 公司定期检查机房通讯设备和文档，并定期备份设备配置文件，及时更新和升级网络设备管理和网络安全管理软件包，杜绝网络安全漏洞。
- 
**网上信息传输安全**
  - 公司规定使用电子邮件进行网上信息交流，应遵守公司保密规定，任何单位和个人不得直接或间接在国际互联网或其他公共信息网络上存储、传递涉密信息。
- 
**主机及操作系统安全**
  - 公司定期检查机房主机和存储设备，及时更新和升级操作系统补丁版本，并定期进行数据库灾难恢复测试及演练。

## 客户信息管理

快递管理系统及运单中承载的海量公民个人信息，韵达秉持高度责任感，严格遵循国家法律法规，积极实施全方位安全管理举措，力保客户数据安全无虞。

公司基于SGX（软件保护扩展）技术自研个人数据安全中心，集中存放姓名、地址、电话等敏感信息。该平台运用多重加密算法，确保数据在CPU内部独立环境中加密存储，摒弃了传统数据库的同时从源头阻断泄露风险。同时，融合非对称加密、对称加密、动态传输密钥及同态加密等多种技术，全方位保障数据传输与存储安全。

公司严格实施知情同意原则，通过简明的隐私政策和弹窗，清晰告知客户数据用途，确保客户在充分知晓的情况下授权数据使用。充分保障客户注销退出的权利，提供便捷的注销渠道，迅速响应并删除相关数据，确保客户数据不留隐患。严格限制隐私数据收集，仅收集与业务开展必要相关的数据，避免过度收集。同时，对于拓展功能，实施二次授权机制，当客户使用拓展功能时，再次明确告知所需数据及用途，征得客户同意后才进行数据收集，最大程度保护客户隐私安全。

## 应急事件管理

公司积极推进应急体系的建设，为提高突发事件的处置应变能力，公司信息安全工作小组指导和监督公司与经营合作单位建立健全信息安全应急处置机制，以确保第一时间响应信息安全事件，及时调动资源和人力，提供应对策略，将事件损失和影响降到最低。

报告期内，公司对超360个数据库实例的所有表敏感数据进行了排查，确保了应用系统符合数据安全要求；执行了超2,000个数据库备份实例的恢复演练，每轮恢复周期从15天缩短为7天，提高效率约50%，确保了数据的完整性和可恢复性。

## 信息安全教育

韵达高度重视信息安全教育，致力于提升员工的信息安全意识和技能。2024年，公司继续推进信息安全教育工作，由信息安全部组织制定培训计划、编写信息安全培训教材，通过线上线下相结合的方式，组织全员进行信息安全培训，并联合各部门开展信息安全考核。



快件信息管控安全培训



信息安全宣传标语

报告期内，公司通过线下方式进行信息安全脱产培训，覆盖科技关键岗位员工90余人。该课程录制版已规划纳入2025年韵达学苑，作为全员必修信息安全课。同时，公司针对科技全员组织了5类共计8学时信息安全培训；针对前端员工组织了6类共计30次培训和考试，月均参训人员超过18万人次，参训考试通过率达到了95%以上。



关键绩效

2024年

公司已申购

**16**学时的信息安全培训

培训参与人次

**485,985**人次

公司累计开展信息安全培训

**12**次

培训员工覆盖率

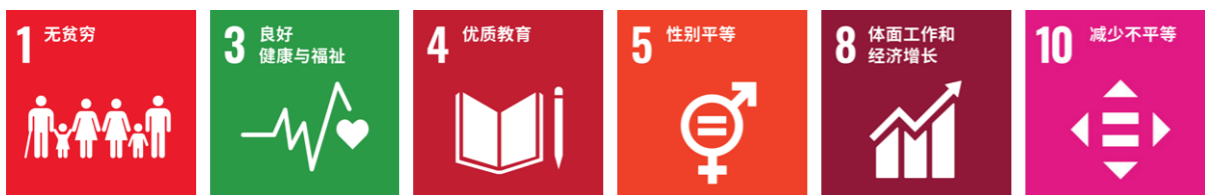
**90%**





# 携手同行 做传递温暖的奉献者

## ○ 响应的SDGs



## ○ 我们的理念

公司坚持“实事求是，以人为本”的核心价值观，尊重并保护员工的合法权益，为员工提供平等、多元与包容的工作环境；畅通职业发展通道，携手员工共同成长；强化安全管理，全力保障员工的生命安全与健康；积极履行社会责任，与员工及社会各界携手共筑公益事业。

## ○ 我们的行动

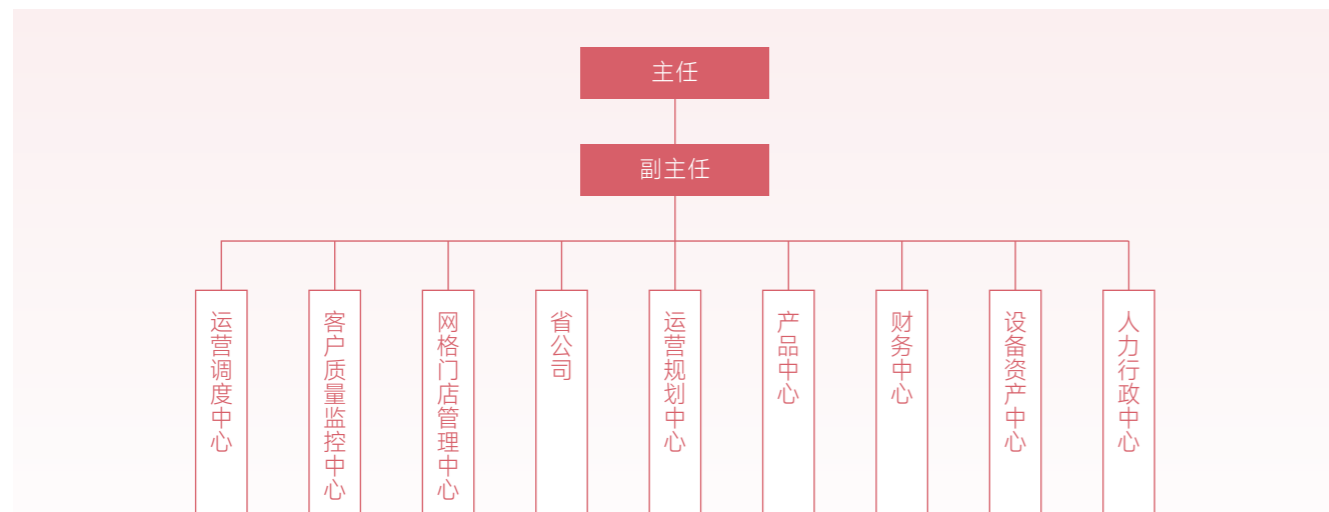
保障职业健康与安全、维护员工权益、给予员工福利与关怀、加强民主管理、赋能员工培训与发展、助力乡村振兴、开展公益慈善

## 职业健康与安全

公司秉承“以人为本、关爱生命、改善提高、遵规守法、事前预防、强化意识、提高全员安全素质、逐级落实责任、创建平安民生企业”的职业健康安全方针，积极落实职业健康与安全相关工作，开展安全教育和培训，保障员工健康与安全。

### 安全健康管理体系

韵达严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》（以下简称“《安全生产法》”）等相关法律法规，制定《职业健康安全管理手册》《设备设施安全管理制度》等制度，切实保障员工生命安全和职业健康。公司成立安全生产委员会，负责统筹领导公司安全生产工作，监督管理公司各个业务环节的安全生产情况，并制定落实安全生产工作计划。



安全生产管理委员会组织架构

公司认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，强化“谁主管、谁负责”的原则，制定《安全生产事故考核办法》等制度，明确安全事故考核标准，落实安全管理责任，签订安全生产责任书，控制和减少各类安全事故的发生。报告期内，公司已通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证，并定期进行内部审核和管理评审，确保管理体系的有效性和持续改进。

公司制定《安全生产中长期（总体）规划（2023-2025）》，建立安全生产长效机制，明确安全生产的总体目标和分类目标。公司层层分解目标落实到各部门和管理人员，要求各转运中心签订安全生产目标责任书，按照岗位职责开展工作。公司定期检查各级管理人员安全目标完成情况，并予以考核。



上海韵达货运有限公司通过ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证



## 安全健康管理措施

### 安全风险管控

韵达持续强化危险源管控，组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，制定《危险源辨识和评价控制程序》《安全检查与隐患排查制度》等制度，对公司范围内所有的危险源进行辨识、评价，确定出重大职业健康安全风险，并就此制定职业健康安全风险控制措施，保障员工生命安全。

公司明确安全检查的标准和要求，定期对公司及其分子公司、网点进行隐患排查，覆盖消防、用电、交通、机械操作等高风险隐患点开展专项检查行动和隐患排查治理工作。如发现隐患，公司要求必须在限定时间内完成整改，并定期对整改情况进行跟踪验收与考核。报告期内，公司共开展隐患排查334次隐患行动，排查安全隐患464,229条，整改率100%。

公司共开展隐患排查  
**334**次隐患行动

排查安全隐患  
**464,229**条

整改率  
**100%**



安全隐患排查

### 安全应急管理

为进一步贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》《安全生产事故报告和调查处理条例》等相关法律法规，公司制定《安全生产事故应急预案》，建立健全韵达快递突发事件应急工作机制，健全应急预案体系，推动各转运中心应急管理工作融入地方应急管理体系。公司成立韵达快递突发事件应急工作领导小组，负责全国应急管理工作，总裁任组长，副总裁任副组长，相关部门主要负责人任成员，韵达快递应急领导小组下设韵达快递突发事件应急工作办公室，设在运营交付和质控中心，其他有关部门参与、协助做好相关工作。

公司定期组织应急演练，报告期内，韵达及分子公司共开展552次应急演练，有效提高员工应对各类突发事件能力，最大程度预防和减少韵达快递突发事件及其造成的损害。

**案例** 消防应急演练

2024年5月，韵达开展消防应急演练，通过模拟真实事故，使公司员工能够有效应对突发性的安全生产事故，提高应对安全生产事故的应急反应能力和处置水平，确保一旦发生安全生产事故，公司能够有效组织、快速反应、高效运转、临事不乱，最大限度地减少安全生产事故的危害。



消防应急演练

**安全数字化管理平台**

韵达持续开展安全生产信息化建设，建立高效灵敏、反应快捷、运行可靠的信息体系，利用现代通讯、信息网络等技术，及时掌握安全生产动态，从而不断提高公司安全生产监督、管理信息化水平。公司自主研发了作业厂区智能抓拍系统，通过平台实时视频监控现场安全，并上传至安全隐患上报系统指派整改验收闭环，有助于提高工作效率、降低转运安全隐患。截至2024年底，公司已将73个转运中心、8,434路摄像头、13个监控场景纳入智能安防范围。



智能抓拍系统截图

**安全文化建设**

韵达积极培育安全文化，通过开展安全培训、教育、宣传等活动，引导员工树立正确的安全行为准则，使员工树立起“安全第一、生命至上”的本能意识。

**安全宣传活动**

韵达通过多种形式开展安全宣传活动，包括但不限于公司打造的学习平台“韵达学苑”、公司官媒宣传渠道、现场悬挂安全条幅和张贴安全海报、现场播放机投放宣传内容、线下组织员工参加安全活动、现场讲解安全知识和安全预防技巧。2024年，公司通过以上宣传方式，进行了防震减灾、防暑降温、防火、防寒防冻、防范人身伤害等活动共10余次。

**安全生产月活动**

2024年，公司成立安全生产月活动开展领导小组，由安委会主任担任组长，安委会副主任担任副组长，各中心职能部门负责人为组员，结合国家邮政局文件要求及上半年度行业内外安全事故情况进行研讨与分析。围绕“人人讲安全，个个会应急——畅通生命通道”的安全月主题，公司开展了安全生产月宣传、安全知识特色活动竞赛、安全警示片观看学习、安全大排查大整治行动和应急演练，进一步提高了安全管理人员的专业能力，营造了浓厚的安全氛围。



安全月活动启动仪式及专场培训



隐患随手拍竞赛活动



安全生产月宣传



消防应急逃生演练

### 安全教育培训

韵达根据《安全生产法》《邮政法》等法律法规的要求，制定并完善《安全教育培训制度》，明确安全教育培训的受训对象、培训内容、培训师资、培训开展和考核机制等。报告期内，公司开展安全作业规程、安全管理与履职、季节性安全预防等方面的培训，通过PPT面授、短视频播放机投放、韵达学苑自主学习等方式，不断提高员工的专业技能。



关键绩效

2024年

安全教育培训总投入

**50.77** 万元

安全教育培训

**666,931** 人次

安全教育培训

**5,782** 场

安全教育培训总时长

**650,039** 小时

安全风险防护培训覆盖率

**100%**



## 供应商可持续发展管理

为保障职工在生产劳动过程中不受职业病危害因素的影响，预防职业病的发生，公司制定《职业健康管理制度》《职业健康监测与测量管理程序》《安全生产工伤事故调查制度》等制度，组织实施职业病防治工作，保障从业人员的职业健康。

### 健康体检

员工在上岗前及在岗期间，我们都为其提供由公立二级乙等及以上医院开展的职业健康检查，并将检查结果告知员工并存入员工档案。

### 配备劳动防护用品

按照岗位要求、SOP或其他相关工作要求，为操作人员根据需求分别配发安全帽、绝缘鞋、防护口罩等防护用品，并督促员工使用。

### 体系运行情况检查

各中心根据《过程检查记录》对体系运行情况进行检查；品质和安全保障部负责对公司体系的运行情况及各中心自查、归口检查情况进行监督检查。

### 职业健康安全的监测和测量

每年进行一次现场消防设施设备的监测和检验。

### 安全警示标志

在生产或可能产生职业病危害因素的工作岗位设置警示标牌及警示标志。

## 合规雇佣

韵达视人才为企业发展的核心资源，坚持“德才兼备、人岗匹配”的用人原则，全方位维护员工合法权益。公司致力于打造开放包容、多元共融的工作环境，构建公平公正的职业发展通道，同时持续关注员工身心健康，培育积极进取的组织文化，实现企业与员工的共同成长与价值提升。

## 员工权益保障

韵达严格遵守《中华人民共和国劳动法》（以下简称“《劳动法》”）《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称“《劳动合同法》”）《禁止使用童工规定》等相关法律法规，承诺在员工招聘、员工发展等员工管理方面遵循公平、公开、公正的原则，反对任何因国籍、种族、性别、宗教信仰及文化背景等因素的歧视行为，严格禁止雇佣童工和强迫劳动，合法合规保障员工平等的雇佣关系。



关键绩效

2024年  
自有员工劳动合同签订率  
**100%**；  
未发生违法雇佣、使用童工和强迫劳动申诉事件。

### 多元平等与民族融合

韵达始终践行平等多元的职场文化，着力构建开放包容的组织生态。公司严格贯彻同工同酬原则，充分尊重各民族员工的传统文化与生活习惯，为保障少数民族员工权益，在新疆地区专门设立汉民、回民食堂，满足不同民族员工的餐饮需求。同时，开展本土化培训课程，如上海话学习等。截至报告期末，公司已聘用656名少数民族员工，管理层中少数民族员工数22人，以实际行动促进民族团结，推动企业和谐发展。



公司已聘用  
**656**名少数民族员工  
管理层中少数民族员工数  
**22**人

### 雇佣残疾员工

韵达努力保障所有人均获得平等就业机会。为确保残疾员工能更好融入和适应韵达的工作，我们结合自身业务特点和需求，在工作安排方面酌情考虑，赋能残疾员工实现自身劳动价值。报告期内，公司共聘用残疾员工69人。



公司共聘用残疾员工  
**69**人

### 反侵害与反歧视

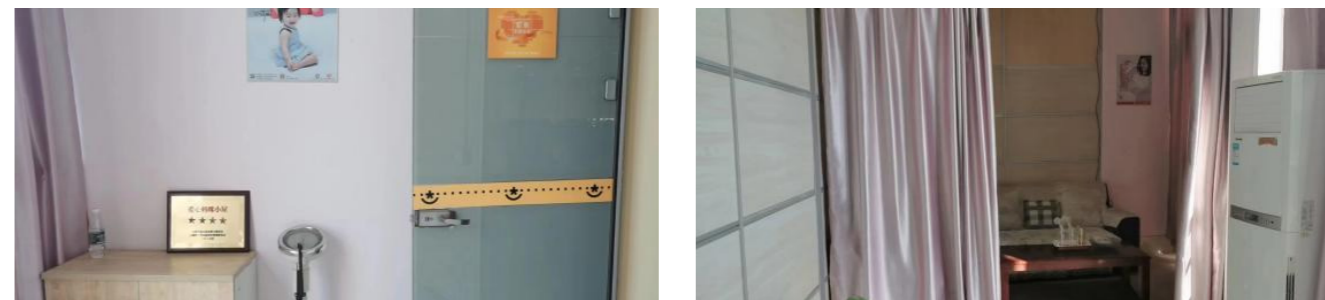
公司坚持给予员工人道待遇，反对任何形式的威逼、恐吓、侮辱、暴力威胁、强迫劳动等非人道行为，反对性别歧视、残障歧视、民族歧视等歧视行为，并制定了相关制度来预防和约束这类行为的发生。当员工受到以上不公正待遇时，可以通过员工热线、员工信箱、SOA系统、微信公众平台等渠道进行投诉。报告期内，公司未发生侵害、歧视、不公正待遇事件。

### 杜绝雇佣童工

公司制定相关规定，未满18周岁者不得成为本公司员工，致力于保障未成年人的权益和健康。我们在招聘宣传中明确了入职的年龄要求，在员工入职前，检查是否符合年龄要求，办理入职手续时将员工信息录入人事系统，系统设置限制，以确保年龄低于18周岁的员工无法被录入。

### 女性权益保护

公司高度关心女职工权益，落实好女职工劳动保护的各项措施，全方位提升女职工的工作体验。我们除向生育期女员工提供国家法律规定的婚假、产假、哺乳假等假期外，还关注女性员工的成长和发展，对在工作中表现优秀的女性员工给予表彰和奖励，激发她们的工作创造力；关注女性员工的身心健康，定期开展心理健康讲座和健康体检活动，帮助她们应对工作压力，保持良好的心理状态；关注哺乳期女职工，办公区设置母婴室，内设空调、沙发、冰箱、恒温水壶等设施，为特殊生理阶段的女职工营造舒适贴心的环境。



韵达母婴室

### 案例 韵达女神节活动

2024年3月8日，韵达工会举办了“情暖三月天，花韵绽芳华”主题插花品茗活动。与此同时，韵达各地转运中心也举办了丰富多彩的“三八”妇女节活动。活动中，每位女性员工获得公司最诚挚的祝福，她们不仅是公司不可或缺的力量，也是生活中最美的风景。



“情暖三月天，花韵绽芳华”主题插花品茗活动



关键绩效

2024年  
公司享受产假员工  
**155**人

产假返岗率  
**100%**

享受育儿假员工  
**673**人

享受育儿假员工返岗率  
**100%**

## 人才招聘与留任

### 人才招聘

韵达将人才多元化视为企业可持续发展的战略支撑，持续提升雇主品牌价值。公司制定《招聘选拔管理办法》，秉持开放包容的用人理念，为不同年龄层次、性别特征、民族背景及宗教信仰的求职者提供平等就业机会。公司通过校园招聘与社会招聘双渠道广纳贤才，夯实人才储备基础，构建多元化人才引进体系，打造具有竞争力的选才用才机制。

公司借助猎聘、BOSS直聘、58同城等多元化的线上招聘渠道，以及现场招聘会、社区招聘等线下招聘的形式，以满足不同类型岗位的人才需求。同时，公司开展校园招聘活动，2024年共计在南昌大学、安徽工业大学、郑州大学、河南工业大学等多所高校召开了14场校园宣讲会，吸引了众多应届毕业生的关注与参与，参加宣讲的人数累计达到788人。



校园招聘宣讲会



关键绩效

2024年 公司新引进员工 **1,718**人

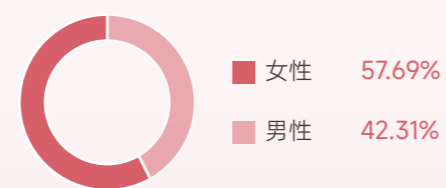
其中 校招 **14**人 社招 **1,180**人 其他招聘渠道 **524**人

男性 **727**人 女性 **991**人

按招聘渠道划分的新进员工数



按性别划分的新进员工数



### 人才留任

我们重视人才保留，不断规范绩效管理，以岗位为基础、以工作绩效考核为核心，多种分配方式并存的正向激励机制。为增强员工主人翁精神和担当意识、保持核心人才梯队的稳定性，公司持续实施限制性股票、股票期权和员工持股等多种股权激励计划，吸引和留住优秀人才、稳定公司经营队伍，持续激发核心管理人员及技术骨干的工作积极性和工作热情。

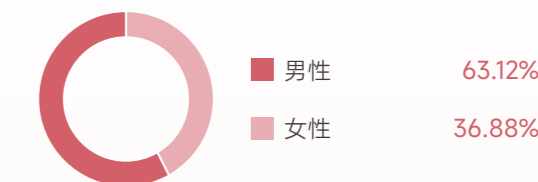
除特殊情况外，公司一般不会主动终止或解除与员工的劳动合同关系。对于员工提出辞职和合同到期两种情形亦有不同的流程以及相关操作规定。

### 多元化人才构成

韵达致力于营造一个多元化、和谐共融的职场环境。公司坚决反对一切歧视行为，全面保障员工基本人权，通过对员工性别、年龄、专业、职位等多方面分析各部门结构的合理性，优化员工队伍，推动企业的可持续发展。截至2024年底，员工总数达9,765人。

员工总数达 **9,765**人

按性别划分员工数



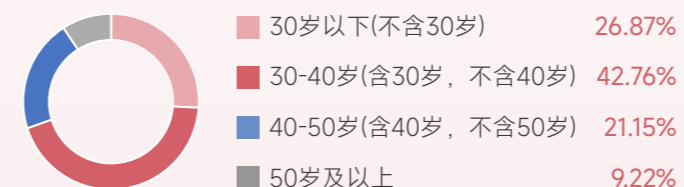
按职级划分员工数



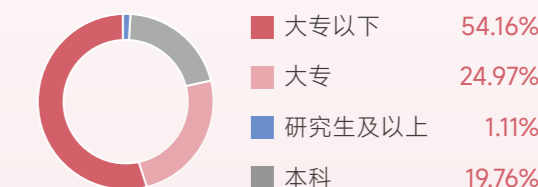
按专业划分员工数



按年龄划分员工数



按学历划分员工数



## 薪酬福利管理

### 薪酬与绩效考核

公司依据相关法律法规，结合公司特点和实际情况建立了科学、规范、完善的薪酬管理与绩效考核体系，制定《薪酬福利管理制度》《员工绩效管理制度》，将员工薪酬与岗位价值、能力素质、绩效贡献紧密挂钩，实现员工价值与企业发展的良性互动。薪酬由岗位工资、岗位补贴/加班工资、工龄工资、学历工资、津补贴、奖金六大项目构成，形成多元、弹性，覆盖各群体的薪资结构体系，打造进取灵敏的人才体系。同时，公司建立绩效考核申诉机制，员工可以就考核过程是否公平、公正、公开与工作环境提出意见与建议。自公布考核结果之日起，对考核成绩有异议的员工准予依照规定程序在7个工作日内向总部人力行政中心、审计监察中心提起申诉。总部人力行政中心、审计监察中心是员工考核成绩的复议部门。人力行政中心、审计监察中心对员工的投诉或申诉必须详细做好书面记录，及时汇总情况进行处理并调查申诉的真实性、有效性出具报告，且向被考核人、人力行政中心反馈，经复议和监督程序纠正后的员工考核成绩为员工的最终有效考核成绩。

### 员工福利

公司持续完善员工福利保障，在社会保险、法定节假日等法定福利之外，结合员工的实际需求，为员工提供物质激励福利、硬件设施福利、文娱性福利等各类公司福利，全面提升员工幸福感、归属感，激发员工的工作热情。

#### 法定福利

社会保险、法定节假、法定休假

#### 物质激励福利

高温补贴、食宿补贴、夜班补贴、通讯补贴、地域性补贴等

#### 硬件设施福利

为全体员工提供两餐工作餐、住宿、班车等福利，为员工宿舍提供空调、热水器等基础设施

#### 教育培训福利

入职培训、达标培训、储备发展培训、劳动技能竞赛等

#### 文娱性福利

每年会根据实际情况举办形式多样的体育活动和文艺活动



报告期内

公司自有员工社会保险覆盖率 **100%**。



## 倾听员工心声

### 员工民主管理

为建立和谐稳定的劳动关系，维护职工合法权益，公司根据相关法律法规的有关规定成立职工代表大会。截至报告期末，工会会员超过2,400人，入会率超过90%。工会持续关注员工需求，通过职工代表大会制度等方式保障员工的知情权、参与权、表决权。

#### 案例 韵达（全网）一届三次职工代表大会（扩大）会议

2024年5月15日，韵达在上海召开一届三次职工代表大会（扩大）会议，就广大员工关心的议题进行协商和表决：推动《厂务公开管理办法》《韵达荣誉体系》《韵达职业技能提升管理体系》三项制度的编制、审核、意见征询、审议及发布，让员工“说话有人听”“成长有动力”“提升有途径”。



韵达（全网）一届三次职工代表大会（扩大）会议



关键绩效

2024年

韵达召开职工代表大会

**1**次

职代会审议通过项目

**3**项



### 员工沟通渠道

韵达持续完善员工沟通机制，构建多元化意见反馈体系，包括定期座谈会、意见箱、热线电话及劳动争议调解工作站等平台，确保员工诉求得到及时响应与有效解决。

公司内部设置劳动争议调解委员会韵达工作站，配置专业调解人员。在劳动争议事件处理上，公司以《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》为处理宗旨，处理方案经人力行政中心及法务部审核，调解一致后，签订协议。



## 员工关怀

韵达重视员工工作与生活平衡，积极组织节日庆祝活动、体育活动和各类文体活动，建立保障员工心理健康机制、日常及节日关怀和走访机制，主动帮助困难员工，增强员工的凝聚力与归属感。

### 丰富员工活动

韵达秉持“快乐工作，健康生活”的理念，在推动员工职业发展的同时，注重提升员工生活品质。公司精心打造多元化文体活动体系，涵盖运动健身、文化艺术、生活休闲等领域，定期举办企业运动会、周年庆典等特色活动，为员工提供放松减压、展示才华的平台。通过丰富员工业余文化生活，促进工作与生活有机平衡，不断增强员工的幸福感与组织认同感，营造积极向上的企业文化氛围。



六一儿童节



中秋嘉年华



嘉年华



第十四届运动会 - 开幕



端午节



第十四届运动会 - 啦啦操



“韵心同路 悦跑未来”韵达控股第七届MINI马拉松



第十四届运动会 - 篮球



第十四届运动会 - 拔河



第十四届运动会 - 足球



### 维护心理健康

公司设有心理咨询热线，广泛地面向职工常见的心理问题答疑解惑，例如：情绪问题、情感问题、压力缓解等。同时，公司开展心理健康培训课程，向职工介绍现代人产生压力的原因及如何有效缓解各种压力，并引导职工积极参与互动交流，帮助职工树立心理健康意识，增强心理调适能力，预防和缓解心理压力，用健康阳光的心态去对待和处理生活、工作中遇到的问题。

### 困难员工帮扶

2015年5月，韵达集团内部帮扶基金——爱心互助基金开始在全集团范围内实施。这项基金的设立旨在建立员工与员工间、集团与员工间互帮互助的良好机制，发扬公司员工团结友爱，互助互惠的精神，解决员工后顾之忧，增强企业的凝聚力和向心力，共筑和谐韵达。



关键绩效

截至2024年

爱心互助基金共计帮扶

**50**名韵达家人

共计帮扶金额超过

**80**万元

自爱心互助基金成立起，累计帮扶

**279**人

金额超过

**390**万元

## 员工培训与发展

韵达秉持“德才兼备、以奋斗者为本”的人才理念，重视员工成长与发展，构建完善的人才培养培训体系，提供多元化职业发展通道，为人才发展提供广阔空间，为业务的高质量发展提供人才储备和组织保障。

### 员工培训管理

2024年，韵达深刻围绕人力资源社会保障部“高质量技能发展、打造专业技术人才梯队”为指导思想，结合韵达“标准化、数智化、高质量”战略，从人力资源开发、员工培训发展、专业技能提升等角度开展了科学的系统工作。

#### 培训体系

韵达学习发展板块持续优化人才标准，开发了包含省总、转运中心经理、网管经理、客服经理、网点负责人、快递小哥等关键人员群体的能力标准，覆盖全网各序列人才，紧密结合岗位胜任能力及当下业务重点配套职业培训体系，为员工赋能充电，用人才发展驱动业务进步。同时，围绕快递员全生命周期，建立了分阶段的培训体系。

#### 韵达人才培养项目体系

- 构建互联网学习平台，打造以韵达核心人才关键能力为基础的人才供应链一体化方案并落地实施；
- 建立并推动加盟网点的经营能力和一线员工技能提升的标准化培养体系。

经营岗位  
培养项目管理序列  
培养项目专业岗位  
培养项目基线一层  
培养项目加盟商  
培养项目

人才管理数字化

培训管理数字化

文化价值观

韵达人才培养项目体系

韵达已经形成了一线全岗位的能力标准及应知应会知识体系，以及基于核心能力构建的“萃学练考用”模式，2024年覆盖的岗位包括快递员17万人、操作员4.9万人，网点客服1.8万人，合计约23万人。同时，公司加大技能人才等级鉴定工作，培育高技能人才。2024年，技能等级认定在既有资质基础上延伸到16个省区，全面推广安检员、站点管理师、设备运维师，并积极与行业协会合作，推进快递员技能等级认定。加大总部技能人才等级认定，供应链管理师二级认定513人，通过243人；供应链管理师三级认定607人，通过392人；快件处理员三级认定34人，通过20人；快件处理员四级认定211人，通过146人；快件处理员五级认定439人，通过269人；其他竞赛认定（物流服务师&电子商务师、企业人力资源管理师）257人，通过199人。



2024年，公司围绕稳健经营、做大做强平台、赋能网络总体战略方向，持续加强加盟商培训，分新加盟商、在营加盟商、优秀加盟商案例推广工作，累计开展150余场，覆盖网点约1万次/个。针对新加盟网点采用“开业辅导四步骤”，为新加盟商提供了全方位、全过程的支持和指导。



#### 2024年韵达总体培训绩效数据

员工培训总投入约	210万元	培训总场次	26,916场
培训总时长	3,164,754小时	接受培训总人数	272,635人
接受培训总人次	2,791,621人次	员工培训覆盖率	100%
每名员工每年接受培训的平均时长	11.6小时/人		
按职级划分平均受训时长			
高级管理层	40小时/人	中级管理层	25小时/人
		基层员工	7.2小时/人

### 培训评估与考核

为确保各项培训工作高效、优质、有序开展，我们采用柯氏四级评估模型进行全程管理，对所有培训课程实施多维度评估与反馈。各中心需每半年向学习发展部提交培训总结报告，核算培训积分并评估学习发展指标完成情况；各省级分子公司则需定期向所属版块培训组汇报当地培训进展，具体执行标准以各版块培训细则为准。

### 内训师队伍建设

为同步提升培训质量和人员培训水平，我们制定《内训师培养大纲》，涵盖内训师培训发展、讲师管理、讲师履职及激励等内容。为支撑人才梯队的培养，韵达学苑以专项培训项目为纽带，建立各专项课程认证讲师。同时针对省区、转运中心建立一线带教师傅（带导师）机制，针对末端网点建立“韵师傅”带教机制。



关键绩效

截至报告期末  
我们选拔培养一线韵师傅  
**6,000**余人  
韵达讲师  
**269**人

### 学习平台建设

韵达倡导“持续学习，终身学习”的价值观，积极营造“共同成长”的学习氛围，打造集“知识管理+培训管理”于一体的一站式数字化学习平台“韵达学苑”，并设置了丰富的系列课程与培训资料，解决了线下、实时培训的时间限制问题，有力解决了员工学习和工作的矛盾，让员工更加灵活地管理学习时间。



关键绩效

截至报告期末  
韵达学苑实现在线讲师管理及运营  
**1,000**人

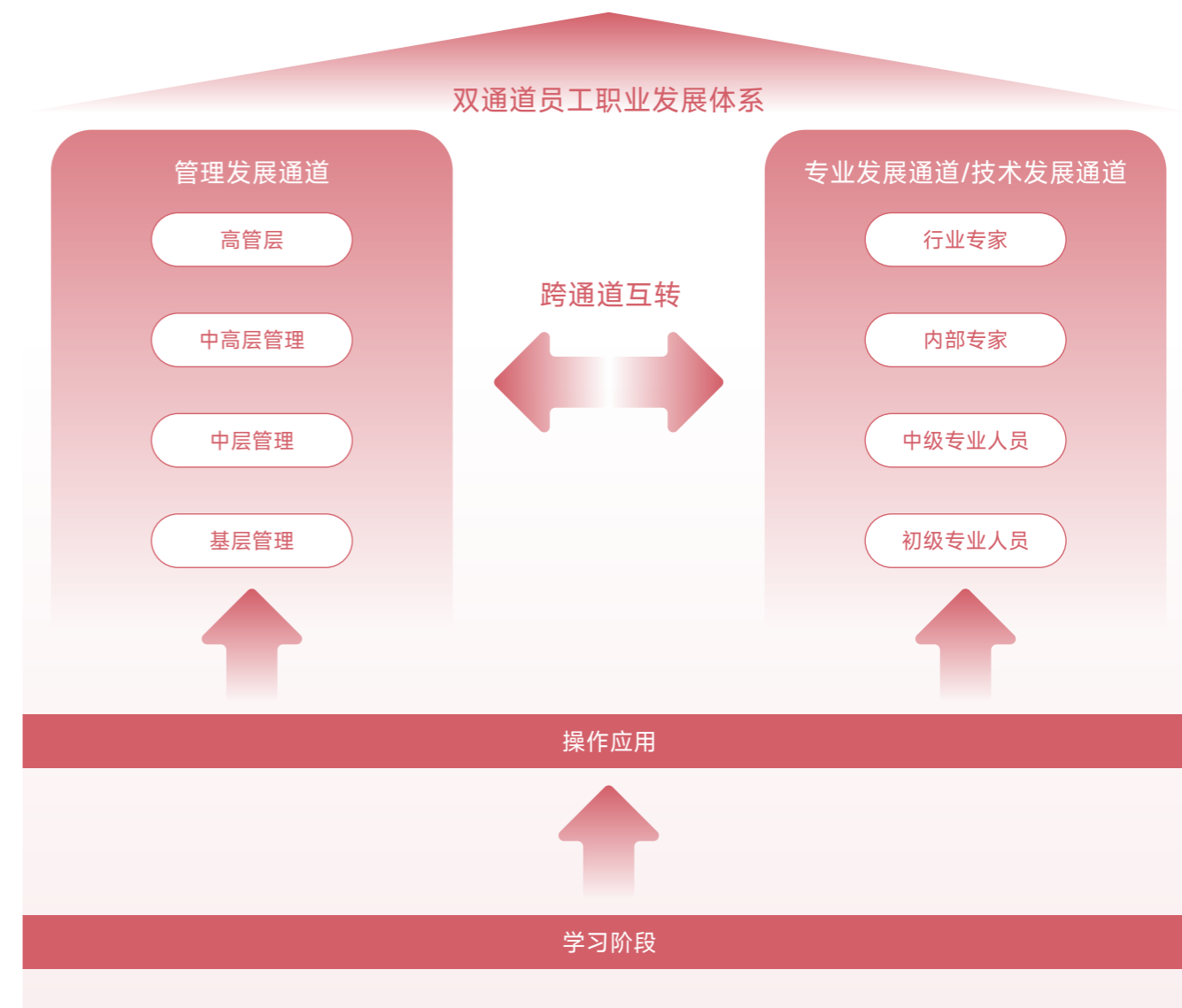
累计培训  
**300**万人次、**233**万总课时

考试  
**184**万人次



## 职业晋升与发展

我们为员工搭建畅通的职业晋升道路，建立完善的员工晋升机制，规范员工的职业晋升流程，明晰员工职业晋升发展渠道。此外，我们在公司内部设立管理（M）、专业（P/T）两大职业发展通道，允许专业岗位和管理岗位的员工互相流动，让更优秀、更专业的人才更大程度地发挥个人的优势，在培养复合型人才的同时，为员工提供了扩展视野、实现个人价值的优质平台。



# 乡村振兴

韵达积极响应国家乡村振兴战略，以数字化驱动乡村物流网络智能升级，激活城乡经济循环动能。通过构建“县乡村”三级物流服务体系，打造以县级枢纽为核心、乡镇网点为骨架、村级站点为末梢的全域配送体系，创新“共同配送+资源整合”模式，有效破解农产品上行“最初一公里”与工业品下乡“最后一公里”双向梗阻。公司通过集约化运营降本增效，赋能特色农产品供应链标准化、品牌化发展，带动农户增收超30%。此外，韵达同步拓展乡村末端服务站点，新增就业岗位1.2万个，促进本地化就业与消费升级。



## 案例 韵达股份助农项目入选“2024上市公司乡村振兴最佳实践案例”

2025年2月，韵达申报的“快递进村，全面助力乡村振兴”项目入选“2024上市公司乡村振兴最佳实践案例”。作为国内快递行业的头部企业之一，韵达加大农村地区快递网络布局和设施建设，持续提高包裹操作效率，提升农产品出港时效。公司各地网点深入原产地，深耕细耕农村市场，积极寻求与农业基地、农村电商、果园场及农户的合作，破解网购农产品、生鲜水果运输难题。公司还推出高端时效产品“智橙网”，全程保障高品质运输和服务质量，成立助农小组，通过多维度、多举措拓宽农产品销售渠道，助力农户、果农、种植业者打开销路，实现增收。



韵达助农项目

## 产业扶持

韵达以实际行动助力乡村产业发展，通过在各地建立全域配送体系，有效扩大乡村特色农产品的消费市场，以产业协同助力果农增收，为乡村振兴注入动能。

## 案例 甘肃广河羊肉寄递

韵达为助力甘肃广河县当地牛羊特色产业升级，在韵达广河网点创新打造牛羊肉寄递标准化服务体系，通过“专人上门揽收+当日直发”保障时效，并依托“智橙网”绿色通道优先中转与精准派送，破解生鲜运输难题。目前，网点日均发运牛羊肉8吨，带动500余票包裹走出县域，预计冬季业务量将增长40%。韵达以高效物流贯通农产品上行“最后一公里”，拓宽了广河牛羊肉的全国消费市场，助力农户增收与地域经济可持续发展。



甘肃广河羊肉寄递

案例 云南蒙自石榴寄递

韵达蒙自网点聚焦石榴寄递痛点，构建“村-城-网”一体化服务链路，在石榴主产村镇设立4个庭院揽收点，派驻专人协助果农打包，实现“源头直采”；加密蒙自至昆明班车线路，日发5趟专车衔接昆明转运中心生鲜绿色通道，以“专业车辆+优先中转”保障运输时效与品质；同步配备专属客服团队，全程响应果农需求。石榴季期间，网点日均发运石榴快件6,000票，畅通“枝头到舌尖”的产销链路，既以高效物流激活“红果经济”，又以产业协同助力果农增收，为乡村振兴注入可持续动能。

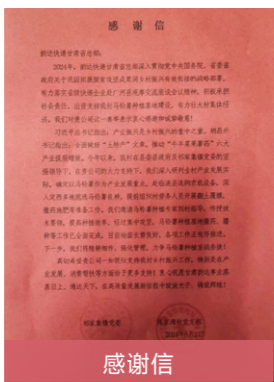


云南蒙自石榴寄递

案例 支持乡村振兴，韵达甘肃省公司获肯定

2024年初，韵达甘肃省公司积极响应甘肃省快递行业协会倡议，为甘肃省邮政管理局对口帮扶村--广河县祁家集镇陈家湾村马铃薯基地建设项目提供帮扶资金。在韵达等快递企业帮扶资金的支持下，陈家湾村选购了农机设备，挑选了马铃薯良种，提前组织村劳务人员开展翻土覆膜，邀请马铃薯种植专家到村指导，做好撒药施肥等工作。通过几方努力，陈家湾村的马铃薯种植取得了丰收。

2024年8月5日，祁家集镇向韵达甘肃省公司送上感谢信和锦旗，将感谢信和“为民造福暖民心 助农增收促振兴”锦旗送到韵达甘肃省公司负责人手中，并衷心感谢韵达速递以实际行动助力乡村振兴。



感谢信



锦旗合影

就业扶持

就业扶持是乡村振兴的重要抓手，韵达通过构建“物流+就业”模式，在乡村物流网点、转运中心及配送环节创造大量就业岗位，为农村劳动力提供就近就业机会，也为乡村经济注入活力，推动城乡融合发展，为实现乡村振兴提供坚实支撑。

案例 平邑县门店开业

为了促进平邑县经济发展，助力乡村振兴，韵达山东平邑网点在当地农村地区开设了100多家门店，这些门店可以一店两用，前面是门店，售卖生活日用品，后面是快递货架。平邑县门店驿站开张营业后，解决了200多人的就业问题。更重要的是，韵达在进村的同时也把当地葡萄、山楂、石榴、黄桃等特色农产品运往各地，助力农户增收致富。



平邑县韵达门店

为了促进农村经济发展，助力乡村振兴，作为国内知名快递品牌，韵达股份也不断健全农村配送网络，依托网络和规模优势，为电商进村、服务农民夯实根基，提供支撑，坚持用心、用情、用力为乡村振兴贡献快递力量。

下沉式助力农村物流

01 加大快递网络布局

公司加大了农村地区的快递网络布局和设施建设，以促进农村经济发展，2024年末，公司县级区域覆盖率99.6%以上，乡镇服务网络覆盖率99.8%以上，新增乡镇网点1,084家，网络覆盖面特别是在乡镇农村地区的服务范围得到了极大拓展，进一步夯实了国内业务发展的网络密度。

02 推出高端时效产品

韵达推出了“智橙网”，作为韵达快递旗下的高端时效产品，公司各分拨中心安排智橙网专属通道，做到优先中转，派前电联，送货上门，快递价格优惠等高端的快递服务，韵达“智橙网”和果农直接合作，为当地打造定制化专属物流寄递方案，助力生鲜农产品无阻抵达消费者。

### 03 深入原产地合作

公司深入农村市场，将揽收点设在果园门口，与农业基地、农村电商、果园场及农户合作，解决网购农产品和生鲜水果的运输难题。同时灵活揽收，解决山地散户寄递痛点，对于比较偏僻的种植户，上门揽收，采摘、打包等，很大程度上方便了果农的寄递需求。

### 04 成立助农小组

除了在各个农村地区设立固定揽收点外，公司还成立了助农小组配备专业人员，分布在乡镇、冷库、货运市场等地，专门跟进揽收事宜，解决农户寄件难问题。公司网点也针对不同状况道路，特地准备了多个型号的货车，确保触达每一个村落、每一户人家，实现农产品现摘现发。

### 05 提前对接果农

在乡村地区，培养一支懂技术、会管理、善服务的物流队伍，在水果成熟前提前布局，韵达提前与果农对接，提前备足纸箱、胶带、套袋、填充材料等物料供果农使用，通过多维度、多举措拓宽农产品销售渠道，帮助农户、果农、种植业者打开销路，实现增收。

公司通过多方措施为促进农村经济发展和乡村振兴中的积极贡献，通过科技驱动和资源共享，构建了开放的服务平台，形成了与快递主业的协同发展。公司作为中国民营快递企业主力军之一，韵达将秉承公司“以客户为中心，以价值为目标，以奋斗者为本”的经营理念，积极响应国家政策，在发展的同时始终聚焦社会责任，利用公司平台优势，充分发挥行业优势，积极投身乡村振兴，通过快递包裹连接果农与消费者，帮助果农、种植业者创收增收，让各地特色农产品运出去、让农户的腰包鼓起来，全力为乡村振兴贡献韵达力量。通过建立更加完善的农村物流体系，持续提升农村人民生活水平，成为构建和谐社会的中坚力量。

## 公益慈善

韵达主动投身社会公益事业，积极参与各种公益慈善活动，通过捐赠资金、物资和人力的方式，努力改善教育、医疗、环保等领域的现状。此外，韵达携手社会各界力量，助力区域经济协同发展，为社会的和谐与进步贡献一份力量。报告期内，公司社会公益捐赠总投入924.16万元，组织开展志愿服务2次，员工志愿服务100余人。

 公司社会公益捐赠总投入  
**924.16** 万元  
 组织开展志愿服务  
**2** 次  
 员工志愿服务  
**100** 余人

### 案例 “韵·苗”助学

2024年，上海韵达公益基金会“韵·苗”助学金捐赠活动在四川省金阳中学举行、贵州安龙县第八中学、贵州金沙县第一中学、河南西平县谭店中学以及新疆喀什第六中学展开，为以上中学的1,800名困难学子提供经济援助。韵达希望能与各中学进行深度合作，携手共进，共同探索更多有益于学生成长的公益项目和教育活动，为同学们营造更加温馨、和谐、富有活力的学习氛围，确保每一位学子都能在充满爱的校园里茁壮成长，实现自己的人生理想。



### 案例 “助力‘新经济’——浙沪民企基金会促企业高质量发展”研习营

2024年12月16日至18日，“助力‘新经济’——浙沪民企基金会促企业高质量发展”研习营在杭州顺利举办。上海韵达公益基金会相关代表参加了本次活动。研习营通过专题授课、现场教学、分组研讨等多样化的教学和实践活动，为参与者提供了深入学习和交流的平台，旨在希望沪浙两地民营企业和基金会加强交流合作，不断探索商业与社会、公益之间共生共荣的广阔空间，通过公益和商业相互赋能，创新商业模式回馈社会，以“公益+商业”新模式助力可持续发展。



## 展望未来

韵达股份始终秉承“传递美好生活”的使命，将环境、社会与治理（ESG）理念深度融入企业战略。展望2025年，韵达将以科技创新为引擎、以责任担当为基石，引领快递物流行业向绿色化、智能化、人性化方向进阶，为社会创造长期价值。

### 打造韧性发展引擎

韵达将强化ESG治理体系的顶层设计，通过董事会层面的战略统筹，将可持续发展目标转化为可落地的管理标准与考核机制。在风险防控方面，公司致力于构建更具前瞻性的合规框架，覆盖供应链伦理、数据安全与气候适应性管理，确保业务增长与风险管控的动态平衡。与此同时，韵达将深化行业协同，携手政府、企业及国际组织共商绿色物流标准，推动中国快递行业的ESG实践与国际接轨，为全球可持续发展贡献中国方案。

### 引领绿色物流革命

韵达将持续推动全链路低碳转型，探索物流行业与生态环境和谐共生的新范式，通过深化新能源技术的规模化应用，优化运输能效与仓储管理，逐步构建覆盖“仓储 - 运输 - 末端”的绿色网络。在包装领域，公司将进一步整合循环经济理念，推广轻量化、可降解材料的普及，联动上下游伙伴打造闭环回收体系。同时，依托人工智能与大数据技术，韵达将加速物流全流程的数字化减碳，让每一份包裹的绿色足迹清晰可溯、可量、可优化，为行业碳中和目标提供创新样本。

### 共筑包容性未来

员工、客户与社区是韵达可持续发展的核心伙伴。2025年，韵达将进一步完善员工权益保障体系，通过技能培训与职业发展通道的拓展，赋能数十万快递从业者的个人成长，使其成为智慧物流时代的“新蓝领”。在社会服务层面，韵达将持续完善农村物流网络，助力城乡资源双向流动，让偏远地区共享电商普惠红利；在应急救援、公益帮扶等领域，公司将以更敏捷的响应机制践行企业公民责任。对于消费者，韵达将深化绿色服务创新，通过透明化碳足迹、隐私保护升级等举措，传递安全、可信、可持续的服务体验。



# 附录

## 指标索引表

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-可持续发展 6.0)》	《上市公司自律监管指引第17号 - 可持续发展报告（试行）》
关于本报告	2-2/2-3	P1.1/P1.2	第四条/第六条
公司致辞	/	P2.1	/
走进韵达			
公司简介	2-1	P3.1/P3.3	/
战略布局	/	P3.2	/
企业文化	/	P3.2	/
发展历程	/	P3.4	/
数说2024	201-1	A2	/
可持续发展管理			
可持续发展目标与愿景	/	G1.1.11	第十九条
可持续发展治理	2-14/2-17	G1.1.1/G1.1.2/G1.1.3	第十二条
利益相关方沟通	2-16/2-29	G1.3.2	第九条/第五十三条
重要性议题管理	2-29/3-1/3-2/3-3	G1.1.9	第五条
专题：循环驱动，谱写绿色物流链新篇章			
	301-1/301-2/301-3/302-4/ 302-5/305-5/306-2/306-4	E1.1.16/E1.1.19/E3.1.4/E3.1.5/ E3.3.2	第三十四条/第三十五条 第三十七条
专题：科技赋能，构建高效物流生态系统			
	/	S2.1.13	第四十二条
诚信合规，做精益治理的实践者			
党建引领发展	/	/	/
强化治理根基	2-9/2-10/2-11/2-12/2-13/2-15/ 2-19/2-20/207-2	/	/
保护投资者权益	2-16	/	第五十三条
弘扬清风正气	2-25/2-26/2-27/205-2	G2.1.1/G2.1.2/G2.1.3/G2.2.1	第五十四条/第五十五条/第五十六条

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-可持续发展 6.0)》	《上市公司自律监管指引第17号 - 可持续发展报告（试行）》
低碳环保，做绿色家园的守护者			
应对气候变化	201-2/305-4	E1.1.1/E1.1.2/E1.1.3/E1.1.4/E1.1.5/ E1.1.6/E1.1.7/E1.1.8/E1.1.14/E1.1.16	第十一条/第二十条/第二十一条 第二十二條/第二十三條/第二十四條
环境合规管理	303-2	E2.1.1/E2.4.3/E2.4.4	第二十九條/第三十三條
资源高效利用	302-1/302-3/302-4/303-5	E3.1.2/E3.1.3/E3.1.5/E3.2.2/ E3.2.3	第十一条/第三十四條/第三十五條 第三十六條
绿色循环再生	301-3/306-2	E2.2.6/E3.3.1/E3.3.2/E3.3.4	第十一条/第三十一條/第三十七條
创新驱动，做长远价值的坚守者			
创新驱动	/	S2.1.1/S2.1.2/S2.1.3/S2.1.4/ S2.1.5/S2.1.6/S2.1.7/S2.1.8/ S2.1.10/S2.1.11/S2.1.12/S2.1.13	第十一条/第四十二條
供应链管理	2-6/308-1/308-2/414-1/414-2	S3.1.1/S3.1.2/S3.1.3/S3.1.4	第十一条/第四十五條
服务安全与质量	416-1	S3.3.1/S3.3.6	第十一条/第四十七條
数据安全与隐私保护	418-1	S3.4.1/S3.4.2/S3.4.3/S3.4.4	第十一条/第四十八條
携手同行，做传递温暖的奉献者			
职业健康与安全	403-1/403-2/403-3/403-4/ 403-5/403-6/403-7	S4.2.1/S4.2.2/S4.2.3/S4.2.4/ S4.2.6	第四十九條/第五十條
合规雇佣	2-7/2-26/201-3/401-2/401-3/ 403-6/405-1/406-1/408-1/ 409-1	S4.1.1/S4.1.2/S4.1.3/S4.1.4/ S4.1.5/S4.1.6/S4.1.10/S4.1.11/ S4.1.12	第四十九條/第五十條
员工培训与发展	404-2	S4.3.1/S4.3.2/S4.3.3/S4.3.4/ S4.3.5/S4.3.6	第四十九條/第五十條
乡村振兴	203-1/203-2	S1.1.1/S1.1.2/S1.1.4/S1.1.5	第三十八條/第三十九條
公益慈善	203-1	S1.2.1/S1.2.2/S1.2.3/S1.2.5/S1.2.6	第三十八條/第四十條
展望未来			
	/	A1	/
附录			
指标索引表	/	A3	第五十七條
意见反馈表	/	A6	/



## 意见反馈表

感谢您阅读《韵达控股集团股份有限公司2024年度可持续发展报告》。为改进韵达在环境、社会和公司治理等方面的工作，进一步提升公司可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

您的信息

姓名：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

单位：\_\_\_\_\_ 电子邮箱：\_\_\_\_\_

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对韵达2024年度可持续发展报告的总体评价：

好     一般     待提高     不了解

2. 您认为韵达在客户服务方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

3. 您认为韵达在科技创新方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

4. 您认为韵达在公司治理方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

5. 您认为韵达在员工队伍建设方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

6. 您认为韵达在社会公益方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

7. 您认为韵达在环境保护方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

8. 您认为韵达在可持续供应链方面做得如何？

好     一般     待提高     不了解

9. 您对韵达在可持续发展工作方面的其他意见？

---

---

