

2025 可持續發展報告

Sustainability Report



用我們的產品
造就更多人的幸福

NYSE: ZTO
SEHK: 2057.HK

目錄 CONTENTS



關於本報告	02
董事長致辭	03
關於中通	05
2025年可持續發展榮譽	07
ESG治理	08
專題：同心共築偉業，合力再譜新篇	13

01 踐行綠色發展 共築低碳物流

環境管理	19
應對氣候變化	20
低碳物流	32
綠色包裝	35

02 驅動創新引擎 精進客戶服務

夯實創新根基	39
用心服務客戶	41

03 深耕人才發展 守護職場健康

保障員工權益	47
賦能員工發展	53
護航職業健康	55
心繫員工關懷	59

05 夯實治理根基 築牢合規防線

保障合規經營	73
數據安全與隱私防護	78

04 協同多方價值 共創責任生態

可持續供應鏈	63
共建行業發展	67
服務國家戰略	68
心連社會民生	70

附錄一：關鍵績效匯總	83
附錄二：ESG指標索引	89



用我們的產品 造就更多人的幸福

關於本報告

報告簡介

本報告是中通快遞(開曼)有限公司發佈的第九份可持續發展報告(以下簡稱“本報告”)。本報告中所稱“中通”、“中通快遞”、“公司”、“集團”或“我們”,均指中通快遞(開曼)有限公司及其不時的子公司及并表附屬實體。本報告旨在如實披露公司在可持續發展方面的表現,以及對於股東、客戶、夥伴、員工、環境、社區等重要利益相關方的履責實踐。本報告涵蓋2025年1月1日至2025年12月31日財務年度(“報告期”)的工作,特別說明之處除外。

自本報告年度起,中通快遞正式將社會責任報告(原)更名為可持續發展報告。基於對全球可持續發展趨勢的深刻理解和對利益相關方需求的積極回應,新名稱下的報告不僅在內容上實現了從“社會責任”到“可持續發展”的全面拓展,更在戰略定位上完成了從“履責披露”到“價值創造”的升級轉型,標志著中通快遞正以更系統化、更國際化、更戰略化的視角,更加全面、廣泛地呈現公司在可持續發展道路上的實踐與承諾,積極響應監管要求、回應利益相關方關切。

報告編制依據

本報告參照香港聯合交易所有限公司(以下簡稱“香港聯交所”)證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱“香港聯交所《ESG報告守則》”)、相關的行業指標如《國際財務報告準則S1號—一般要求》《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》、氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)、全球可持續發展標準委員會(GSSB)發佈的《可持續發展報告指南(GRI Standards)》《聯合國可持續發展目標企業行動指南》(SDGs)等相關要求進行編制。本報告遵循以下編制原則:

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

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

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

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

本報告附錄二詳列了ESG指標索引,以方便讀者快速查閱。

報告範圍及邊界

本報告中提供的政策及數據若無特別注明,口徑與年報一致。

資料來源及可靠性保證

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

確認及批准

本報告於2026年3月17日獲董事會通過。

獲取及聯繫方式

讀者可通過香港聯交所官網www.hkexnews.hk或公司官網zto.investorroom.com“可持續發展”欄目獲取本報告電子版。如您對公司可持續發展方面的披露和表現有任何意見或建議,請通過以下方式與我們取得聯繫。

總部地址:上海市青浦區華新鎮華志路1685號

郵政編碼:201708

聯繫電話:95311

企業郵箱:ga@zto.com

董事長致辭



中通快遞董事長兼首席執行官 賴梅松

2025年是“十四五”規劃收官之年，郵政快遞業高質量發展續寫新篇。這一年，全國快遞業務量完成1,990億件，連續12年穩居全球第一。行業在服務民生、暢通循環、助力實體經濟中彰顯了更大價值。

回望這一年，面對複雜的外部環境與行業轉型的深刻課題，中通始終堅守長期主義，堅持党建引领與經營發展深度融合，將企業發展深度融入國家戰略與民生所需，以“同建共享”為根基、以“實幹奮鬥”為底色，交出了一份兼具規模、韌性與責任的答卷。我們始終堅信，可持續發展從來不是企業發展的“附加題”，而是邁向高質量發展的“必答题”，更是我們踐行“用我們的產品造就更多人幸福”企業使命、實現“利他利社會”的核心路徑。

我們堅持綠色發展，築就低碳物流新生態。面對全球氣候變化的嚴峻挑戰，我們始終將綠色發展融入企業戰略核心。2025年，我們

持續推進綠色運輸、綠色包裝與綠色轉運中心建設，紮實完善環境與廢棄物管理機制，全面推廣新能源車輛應用，積極探索氫燃料車輛實踐，攜手上下游夥伴共建綠色物流運輸體系。我們堅信，綠色轉型已從“合規成本”轉向“價值創造”，並將繼續以實際行動踐行“雙碳”目標，打造高效、低碳、可循環的綠色物流產業生態，為美麗中國貢獻快遞力量。

我們秉持以人為本，共築有溫度的發展共同體。員工、網點夥伴、客戶與消費者，是中通最寶貴的財富。我們持續優化總部、網點、業務員的利益分配機制，加大對基層網點的扶持力度，讓網點盈利能力更強、業務員獲得感更高。我們關注客戶體驗，用科技與服務傳遞溫度，實現客戶滿意度持續提升。我們積極履行社會責任、服務國家戰略，服務網絡深入鄉村、走進工廠、邁向海外，讓信任在每一次寄遞中生生不息。

我們堅守合規經營，護航企業長遠發展。合規是企業行穩致遠的基石，我們始終將依法合規、誠信經

營作為不可逾越的底線，不斷完善公司治理結構，強化內控體系與風險管理，確保在數據安全、公司治理、商業道德等關鍵領域透明、規範運作，我們將以更高的標準要求自己，以合規護航創新、以責任引領發展，贏得長久信賴。

風物長宜放眼量，初心如磐向未來。中通的使命，從來不止於包裹的傳遞，更在於其承載的興企報國的責任。展望“十五五”新征程，我們將全面貫徹落實國家郵政局“兩促進、三提升”的工作要求，圍繞“重安全、強服務，真調優、增效益，建公平、聚人心，強執行、挖潛力”的工作主線，持續做強三條增長曲線，堅守自律發展、以人為本、利他利社會的初心，與各界夥伴攜手同行，在服務美好生活的進程中，走得更穩、更遠、更有溫度！

關於中通

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

中通快遞是全球包裹量最大的快遞企業。2025年，中通快遞完成包裹量**385**億件，連續10年市占率穩居行業第一。中通快遞擁有國內最廣、最深、最密的民營快遞網絡。2025年，中通快遞全網服務網點**31,000**餘個，分揀中心**93**個，**781**套自動化分揀設備，直接網絡合作夥伴**6,000**餘個，自有幹線運輸車輛**10,000**餘輛，其中約**9,700**輛為高運力甩掛車，幹線運輸線路**3,800**餘條，網絡通達**99%**以上的區縣，鄉鎮覆蓋率超**96%**。



2025年可持續發展榮譽

報告期內，公司憑藉在可持續發展領域的卓越表現，榮獲多項權威榮譽，充分體現了社會各界對公司踐行可持續發展理念的高度認可。

中央宣傳思想文化工作領導小組	中華全國工商業聯合會	交通運輸部、國家郵政局
全國文明單位	2025中國民營企業500強(280位) 2025中國服務業民營企業100強(第63位)	第二批交通強國郵政專項試點
中共上海市委、上海市人民政府	浙江省工商業聯合會、浙商總會	共青團上海市交通工作委員會
上海市模範集體	2025浙江省民營企業200強(第56位) 2025浙江省服務業民營企業100強(第15位) 2025浙江省民營企業研發投入200家(第40位)	2024年度上海市交通系統青年文明號集體
上海市青浦區人民政府	中國證券報	新理財雜誌社
2024年度青浦區百強優秀企業 2024年度青浦區服務業十強 2024年度燈塔獎	2025年度社會責任金牛獎	2024中國企業ESG實踐示範單位
上海市企業聯合會、上海市企業家協會、上海市經濟團體聯合會、解放日報社	中國交通報社有限公司	
2025上海企業100強(第48名) 2025上海民營企業100強(第17名) 2025上海服務業企業100強(第23名)	2025上海民營服務業企業100強(第9名) 2025上海百強成長企業100強(第83名)	第二屆綠色物流優秀案例 (載運工具類)
中國物流與採購雜誌社	中國物流與採購聯合會	中國交通運輸協會
2025物流行業與供應鏈領域企業創新 實踐應用案例	2025中國物流企業前50名	2025年交通與物流領域創新典型案例
《財經》雜誌	品牌聯盟(北京)諮詢股份公司評估中心	智通財經
2025“鼎革獎”年度財務轉型典範	中國品牌500強價值證書	最具社會責任上市公司
凱度BrandZ	Extel(原《機構投資者(亞洲)》)	
2025年凱度BrandZ最具價值中國 品牌100強(第58位)	2025年“最佳ESG”獎	



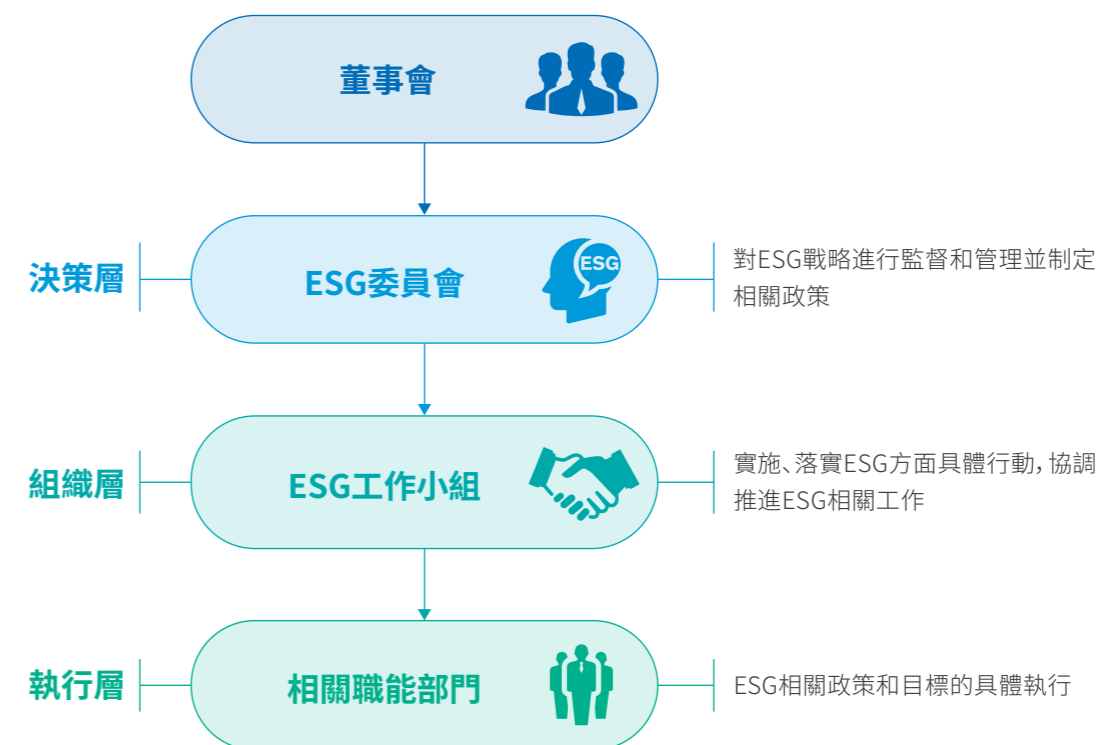
ESG治理

我們持續推動ESG理念深度融入戰略規劃與日常運營，通過構建職責清晰的治理架構、系統化的戰略部署以及配套的政策機制，推動 ESG 工作規範化、常態化、協同化開展，為企業穩健運行和可持續發展夯實管理基礎。

ESG治理架構

我們構建了權責清晰、協同運作的ESG治理機制，建立起由決策層、管理層、執行層構成的三級治理架構，將相關職責與議題逐級落實到ESG工作小組，確保ESG管理要求在政策制定、組織協調及具體執行等各環節有效落地，持續提升整體治理效能。

董事會作為ESG管理的最高決策機構，對ESG相關工作承擔最終責任。董事會下設ESG委員會，負責協助董事會制定ESG戰略、政策、治理架構、運營管理事項等，監督落實相應改進方案，並定期向董事會匯報ESG相關工作的履職成效與改進建議。ESG委員會下設ESG工作小組，具體負責推動ESG行動方案的落實，協同公司各職能部門、業務單位及子公司全面落實ESG工作，定期梳理匯總公司ESG相關工作進展與成效。





中通快遞ESG治理架構

利益相關方參與

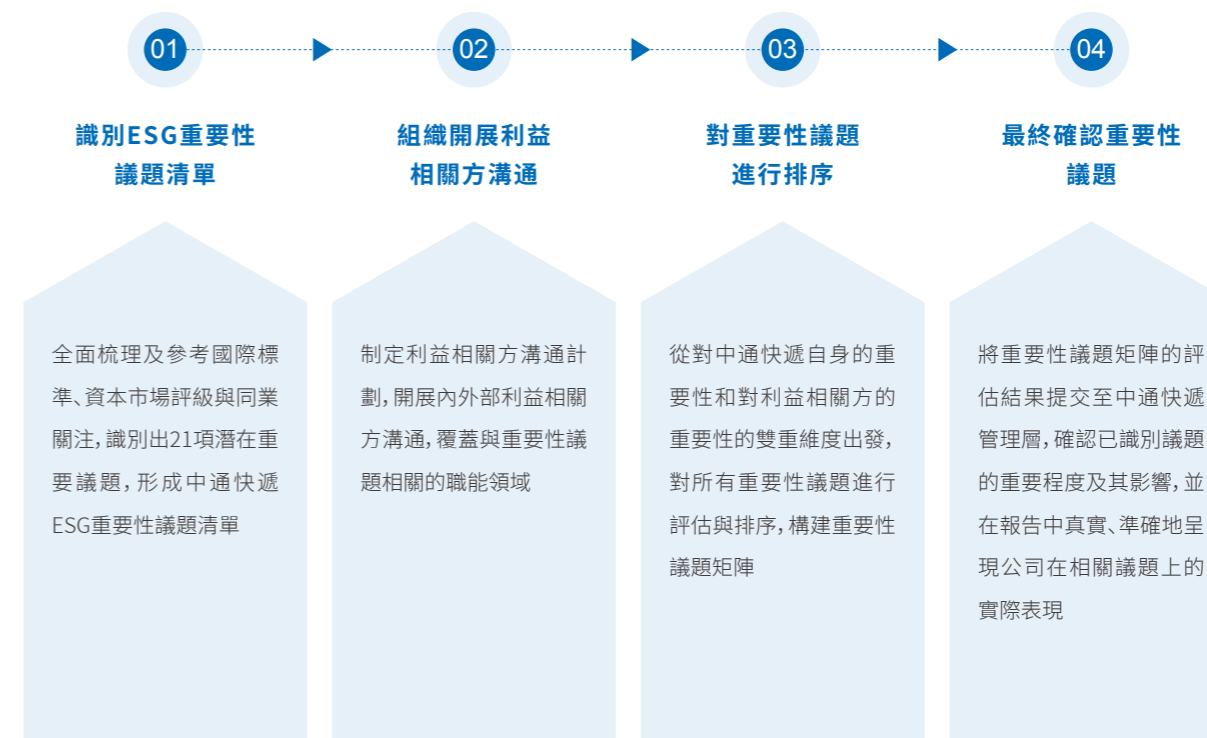
我們始終秉持開放、透明、合作的原則，圍繞自身戰略規劃與業務發展方向，系統識別並持續關注利益相關方的核心訴求，構建了多層次、多元化的溝通機制，及時回應關切事項，充分吸收其在ESG相關議題上的意見與建議，為持續優化ESG管理與實踐提供決策支持。

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

 社區	<ul style="list-style-type: none"> 社區參與 鄉村振興與共同富裕 能源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活動 志願服務
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> 社區參與 鄉村振興與共同富裕 產品服務創新 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞發佈 媒體交流 社會責任與可持續發展信息披露

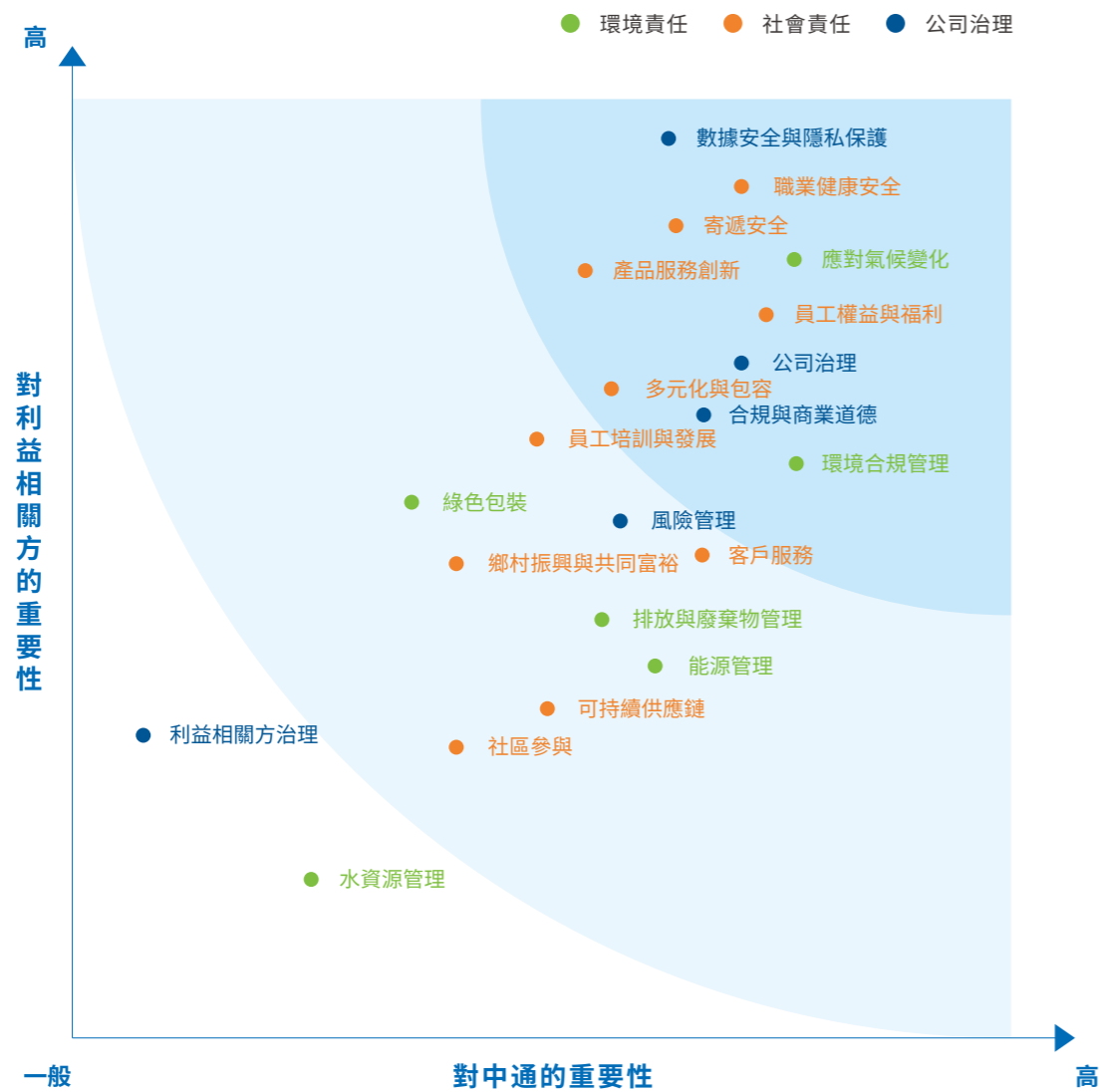
重要性議題評估

基於與利益相關方的持續溝通與全球可持續發展趨勢的深入研判，中通快遞從實際業務出發，每年圍繞“對中通的重要性”與“對利益相關方的重要性”開展專項調研與分析。2025年，我們全面結合監管要求、對標行業準則與利益相關方共同關注，識別出21項高度相關的實質性議題。

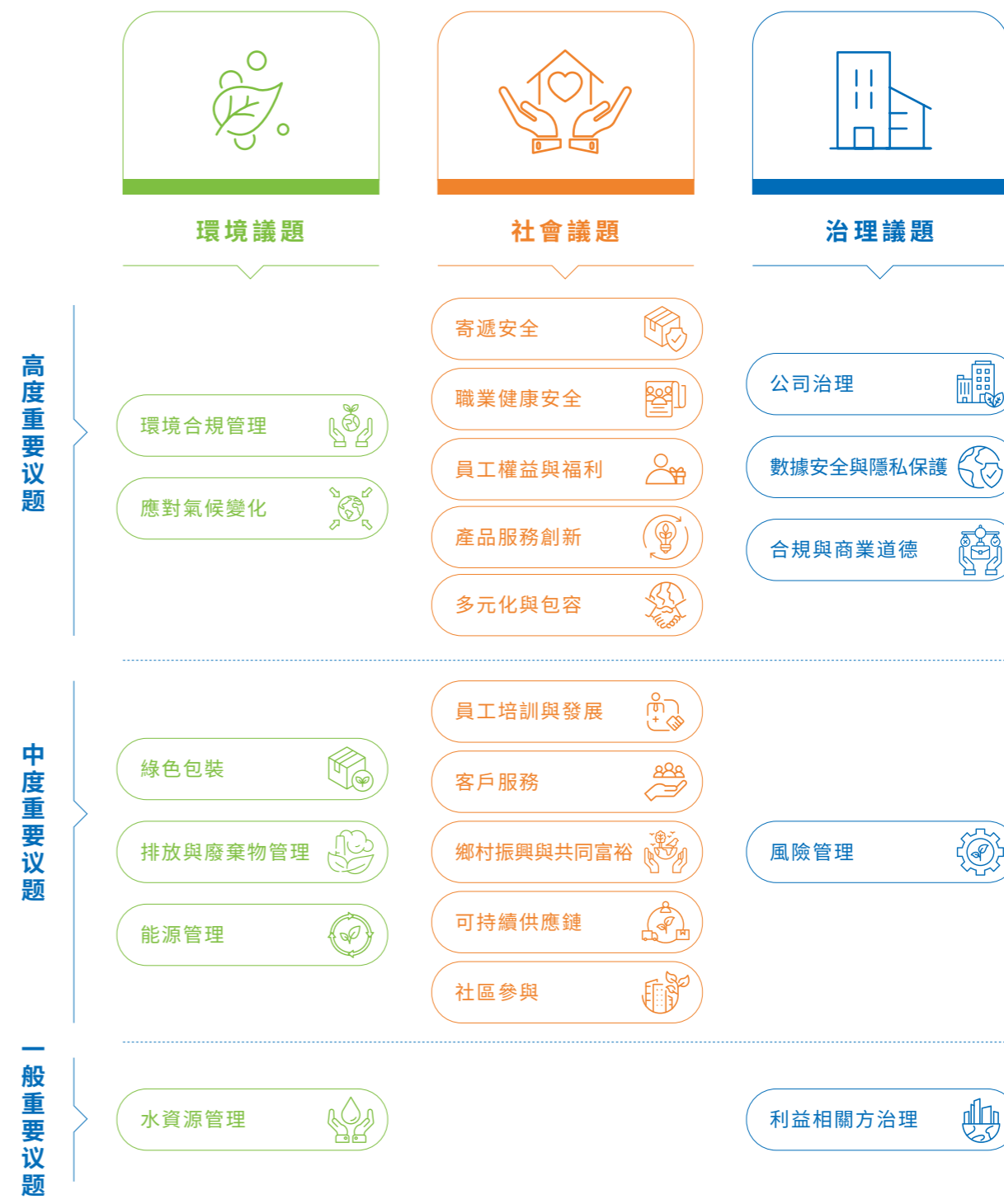


重要性議題識別與評估流程

報告期內，我們對重要性議題開展調研，以合理分配資源並有效管理所有對公司及利益相關方具有實質影響的事項。具體重要性矩陣如下：



中通快遞重要性議題矩陣



同心共築偉業 合力再譜新篇

專題

中通快遞堅持以黨建引領企業高質量發展，圍繞組織建設、思想引領、廉潔合規、業務融合、示範激勵及社會責任等重點方向，系統推進黨建工作，採取業務和黨建相融合方式，持續夯實黨建根基，凝聚奮進力量，推動黨建工作與企業發展同頻共振、互促共進。



加強思想引領， 築牢企業發展的“根”與“魂”

我們不斷推動黨史學習教育常態化長效化，通過開展形式多樣的理論學習、專題培訓和主題黨日活動，提升黨員幹部的政治判斷力、政治領悟力、政治執行力，為企業高質量發展提供堅強的思想保障。

三抓三帶強黨建，全網同心促發展

2025年12月16日，中通快遞在上海總部舉辦以“三抓三帶強黨建，全網同心促發展”為主題的全網黨建工作交流暨黨組織書記培訓會，通過專題黨課、警示教育片和分組討論，進一步提升黨建賦能業務能力，強化快遞員關愛，並組織參會人員重溫入黨誓詞，堅定理想信念與使命擔當。



表彰先進典型，凝聚奮進力量

2025年7月1日，中通快遞在總部舉行了黨建表彰大會暨“我和中通的故事”主題演講比賽，集中表彰了先進黨支部、優秀黨員等，通過講述一線奮鬥故事，增強黨建引領作用，激發員工責任感與使命感。



“抓總部、帶全網”，強化統籌引領功能

中通快遞持續織密建強基層黨組織，將黨建納入企業加盟協議中，加強新業態、新就業群體黨建工作，深度融入鄉村振興、服務提升、社會責任等業務場景，切實發揮基層黨組織和黨員的先鋒模範作用。

關鍵績效
全網所有省區、轉運中心及核心生態板塊已**100%** 建立黨組織

田間採收助農，服務鄉村振興

2025年9月10日，貴州中通黨支部在龍裡縣穀腳鎮茶香村刺梨種植基地開展“黨員田間助採收，刺梨飄香暖民心”主題黨日活動，並組織黨員代表參與義務採收工作，支持農產品採收與流通，助力鄉村振興，切實將黨建工作融入社會責任實踐。



強化紀律作風，推進紅色教育實踐

湖北管理中心黨支部以“百年黨旗紅，中通先鋒行”為主題，組織黨員、入黨積極分子及業務骨幹先進代表，開展沉浸式紅色教育實踐與“紅色黨課”，專題宣講中央八項規定精神，強調黨員幹部要以嚴的標準修身律己、以實的作風幹事創業，持續保持克勤克儉、清正廉潔的政治本色，進一步推動紀律意識轉化為企業發展的內生動力。



江西新餘中通黨支部開展敬老慰問

江西中通新餘網點黨支部組織黨員前往革命老區人和鄉三山村委上湖村頤養之家開展慰問活動。慰問團隊為老人們送上食用油、大米等生活物資，細緻詢問老人的飲食起居、身體狀況，耐心傾聽他們的日常需求。未來，江西中通新餘網點黨支部將繼續發揮黨建引領作用，帶領員工積極參與社會公益。



山東中通獲評“黨建工作先進單位”

2025年，山東中通憑藉“黨建引領發展”的突出成效，獲評“全市快遞行業黨建工作先進單位”。山東中通表示，將持續發揮黨建引領作用，落實“暖蜂行動”，進一步夯實服務質量基礎，推動企業穩健發展。



多地開展主題黨日活動

為慶祝中國共產黨成立104周年，中通快遞多地黨支部積極開展形式多樣的主題黨日活動，深化黨史學習教育，強化使命擔當。貴州中通黨支部組織黨員代表赴湖南韶山，參觀毛澤東故居，現場感悟革命精神；新疆中通黨支部前往烏魯木齊市博物館聆聽專題黨課；四川中通黨支部重走長征路，從哈達鋪、會寧到六盤山，在革命聖地沉浸式學習長征精神；山西中通黨支部組織參觀麻田八路軍總部紀念館；陝西中通與山東中通黨支部聯合赴革命聖地延安開展學習，進一步領悟初心使命。



踐行綠色發展 共築低碳物流

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

我們關注的議題

- 環境合規管理
- 應對氣候變化
- 綠色包裝
- 排放與廢棄物管理
- 能源管理
- 水資源管理

我們的行動

- 夯實環境合規管理體系
- 開展綠色辦公、水資源與廢棄物治理
- 開展氣候風險與機遇分析
- 打造綠色低碳物流
- 推進綠色包裝全生命週期管理

對應SDGs



環境管理

報告年度，我們持續完善環境治理體系，強化綠色辦公管理，推進節能降耗、水資源管理、廢棄物管理舉措，將環境保護深度融入運營流程，以實際行動助力行業低碳發展。

• 環境管理體系

在董事會的領導下，我們嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》的相關規定，制定《中通環境政策》，覆蓋基礎設施運營、產品與服務、物流配送、廢棄物處置、盡職調查、併購與收購等各個環節的業務活動，旨在提升資源使用效率，降低運營對環境帶來的負面影響，並持續推動環境績效的改進。該政策的適用範圍也延伸至供應商、承包商、服務提供商及其他重要商業夥伴。此外，公司以ISO14001環境管理體系為框架，系統化開展環境管理工作，定期監測關鍵環境指標，及時識別並報告環境問題，同時積極與各利益相關方溝通協作，不斷提升環境治理的透明度與實效性。

報告期內，公司順利完成ISO14001體系的年度審核，未發生重大環保違規行為。

• 綠色辦公

中通快遞將綠色發展理念深度融入企業運營管理體系，全面推進綠色辦公實踐引導與文化薰陶，通過數字化轉型、節能降耗、資源循環利用和環保文化培育等多元化措施，持續優化辦公運營模式，有效降低能源消耗與環境負面影響。

節能降耗



長沙、義烏、餘姚、邢邯、廣州、寧波等各中心積極開展節能降耗與節能燈試點項目，使用新型照明能夠節省近50%照明用電量，有效減少能源與資源消耗。此外，我們推進全網RFID電子資產標籤項目，2025年全集團電子簽應用量已突破88萬餘份，每年減少使用不乾膠標籤約20萬張，廣泛覆蓋勞動合同、採購、工程、網點相關協議及財務單據等多類核心業務場景。

水資源管理



嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》和《中華人民共和國水法》的相關規定，持續健全水資源管理與保護機制。公司所有業務及辦公運營均使用市政供水，不涉及從自然水體或地下水源直接取水的行為，有效規避對自然水系統的直接干預。

在日常運營和辦公管理中，公司全面落實各項節水措施，系統開展水資源使用效率的評估工作。通過深入分析所在區域的市政給排水能力、水資源分佈狀況及氣候環境特徵，識別用水環節中的優化空間，及時發現並改進水資源利用中的薄弱環節，制定科學合理的用水管理方案，持續提升水資源的使用效能。同時，我們通過定期的培訓與宣傳，向全體員工傳遞節水理念，推動節水文化融入日常運營。為確保水資源管理工作的持續改進，公司設立年度水資源管理目標，並通過實施節水技術改造、加強水循環利用等具體舉措，不斷提升水資源管理的規範化。

廢棄物管理



嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《國家危險廢物名錄》等國家法律法規，全面落實《國家郵政局關於全面加强生態環境保護堅決打好污染防治攻堅戰的實施意見》等行業監管要求，切實履行公司在廢棄物管理方面的合規責任。為確保各類污染物和廢棄物的規範處置，公司對運營過程中產生的廢棄物（如皮帶、油料廢物等）進行系統性評估，並委託具備資質的專業機構進行回收與處理，杜絕非法排放或不當處置風險。2025年，我們推進鋁制掛廂綠色循環處置項目，對480台下線鋁制掛廂進行處置，所有車輛鋁材進入標準化再生製造體系，為社會提供了高質量的再生鋁原料，實現約1,500噸鋁材的100%再生利用。



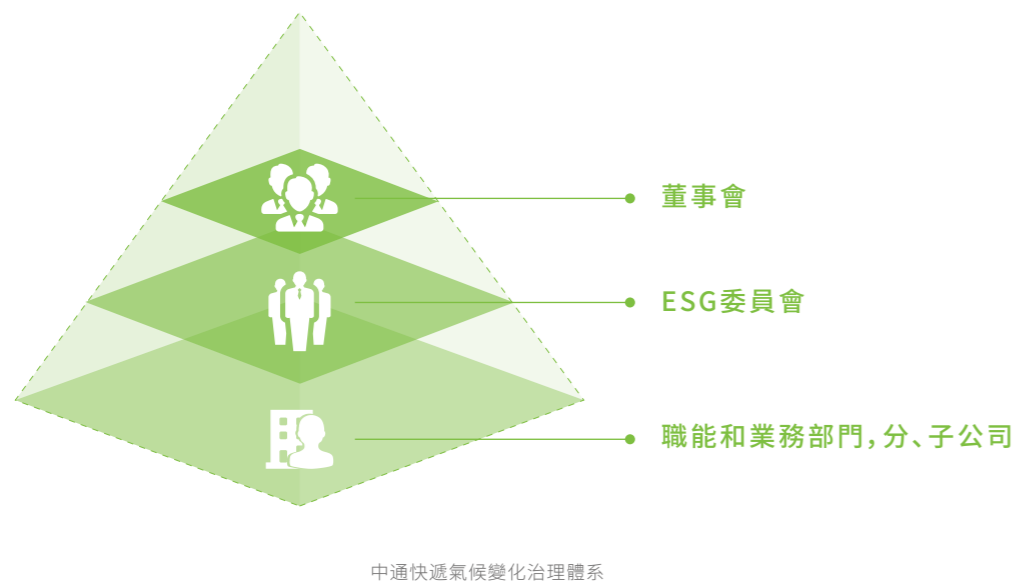
應對氣候變化

我們深刻意識到應對氣候變化的緊迫性與責任，建立了董事會層級的氣候變化治理架構，將低碳轉型融入自身發展戰略和日常運營中。同時，我們充分識別了未來可能應對的氣候變化風險與機遇，設立溫室氣體減排目標，致力於通過系統性的減排、技術創新與綠色運營，在保障物流網絡高效運轉的同時，積極推動全鏈路綠色轉型，為全球氣候目標的實現貢獻中通力量。

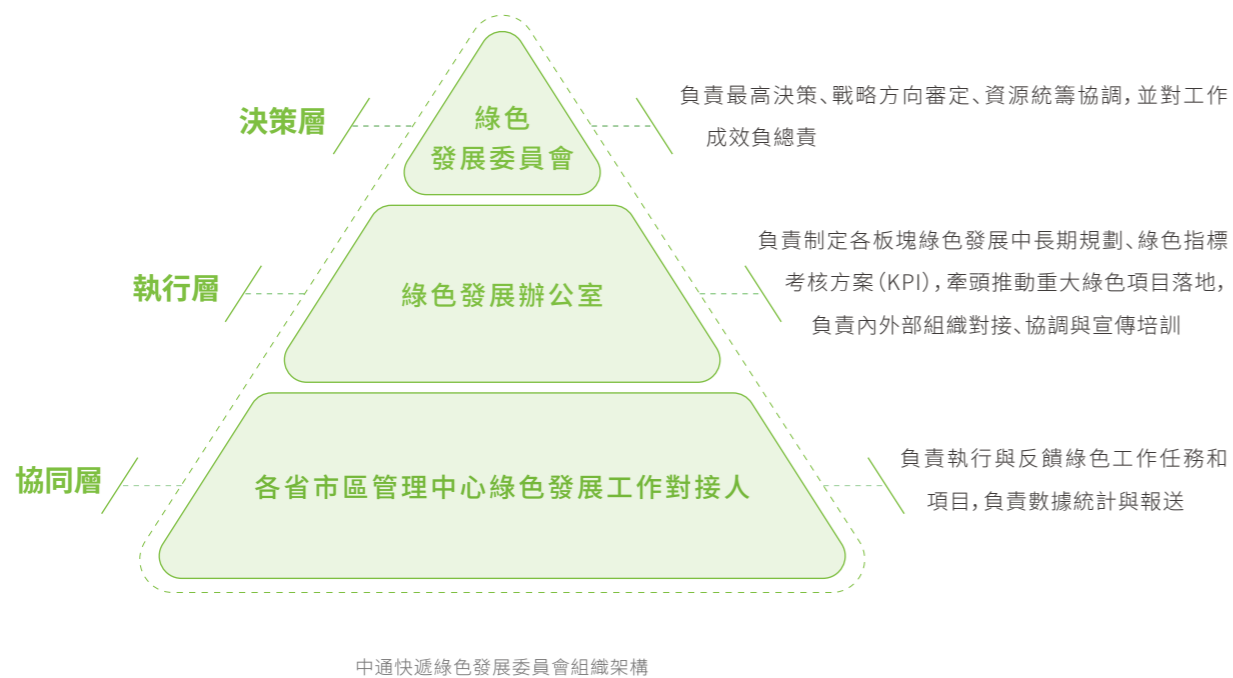
• 治理

治理架構

我們將氣候變化納入公司現有的治理和戰略框架，建立起包括董事會、ESG委員會以及各職能和業務部門在內的三級治理架構，高效推進公司應對氣候變化舉措的監督與落地。董事會授權ESG委員會全面監督管理氣候管理工作，對氣候變化相關風險和機遇負有最終責任，應對氣候變化表現與董事會薪酬績效掛鉤。ESG委員會負責全面監督氣候風險與機遇的識別、評估和管理工作，並定期向董事會進行匯報。各職能和業務部門，分、子公司負責將氣候變化管理事項有效落地。同時，為保證公司能夠更好地識別與監督氣候風險與機遇，將其融入企業長期發展戰略與風險管理框架中，我們每年開展董事會ESG培訓與賦能，確保戰略決策層充分具備應對氣候相關風險與機遇的技能和能力，推動公司ESG治理水平持續提升。



此外，為貫徹落實國家“雙碳”目標，建立系統化、專業化、長效化的綠色發展機制，中通快遞於報告年度成立了集團層面的綠色發展委員會，採用“決策層—執行層—協同層”三級模式，統籌協調覆蓋多部門內部資源，並將綠色指標（如循環材料使用率、單位包裹碳減排量、新能源車占比等）納入相關業務單元及負責人的年度績效考核，同時設立專項獎勵基金，旨在構建自身綠色發展的頂層設計與執行體系。



工作機制

綠色發展委員會會議每半年召開一次，審議重大決策、聽取工作匯報、評估工作進展；綠色發展辦公室會議每季度召開一次，部署具體工作、解決執行問題、跟蹤項目進度，按季度向委員會提報《綠色發展工作報告》。



策略

在全球氣候變化的嚴峻挑戰下，極端天氣頻發、能源結構轉型、政策監管趨嚴正深刻重塑物流運輸行業的運營模式與發展格局。我們高度重視氣候變化帶來的系統性風險與綠色轉型戰略機遇，全面評估短期（0-3年）¹、中期（3—10年）²和長期（10年以上）³範圍內氣候變化對公司運營網絡、基礎設施、能源消耗、成本結構及供應鏈韌性可能產生的影響，為公司制定前瞻性的風險管理策略、提升氣候韌性提供綜合性的分析與權衡。

1 短期：對於與環境和氣候相關的舉措，我們認為短期期限在 0 至 3 年之間。這一時間範圍對日常運作的影響有限，對戰略規劃的重大改變要求也有限。
 2 中期：我們密切關注市場趨勢以及預計會給中通帶來機遇或重大影響的外部力量。我們會根據這些趨勢調整戰略、運營流程、資產和產品組合，這些趨勢可能會持續 3 到 10 年。
 3 長期：所有重大戰略、決策、投資組合審查和收購都要根據長期趨勢、機遇和風險（10 年以上）進行審查。這些審查考慮了監管、氣候變化、能源和原材料市場以及消費者需求等全球趨勢的演變。此外，我們還通過長期展望來發現設計新解決方案的機會，從而實現產品和服務的低碳化。

氣候情景分析

為識別、評估和管理氣候相關風險與機遇，我們每年定期開展並報告氣候相關情景分析，模擬不同升溫路徑下中通快遞在能源結構、運輸效率、成本結構與市場格局中的潛在影響，旨在識別關鍵轉型風險與綠色機遇，並將其納入公司整體風險評估範疇。報告期內，我們參考政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 最新發布的共享社會經濟路徑⁴ (SSP1-1.9和SSP5-8.5) 和國際能源署 (IEA) 2050淨零排放情景⁵，結合公司日常運營活動開展氣候情景分析。

情景比較概覽

類別	SSP1-1.9	SSP5-8.5	IEA-NZE by 2050	
物理風險	升溫	較工業化前，到2100年全球升溫控制在1.5°C以內	較工業化前，到2100年全球升溫超過5°C	到2100年全球升溫控制在1.5°C以內
	海平面上升	到2050年海平面上升0.15-0.23米左右；到2100年海平面上升0.28-0.55米左右	到2050年海平面上升0.2-0.29米左右；到2100年海平面上升0.63-1.01米左右	低
	極端氣候 (氣旋/颱風/颶風)	頻率和強度一定程度上增加	頻率和強度大幅增加	頻率和強度一定程度上增加
	陸上強降水	在2081-2100年間，全球陸地年均降水量相比1995-2014年間增加-0.2%至4.7%	在2081-2100年間，全球陸地年均降水量相比1995-2014年間增加0.9%至12.9%	頻率和強度一定程度上增加
轉型風險	各國政府承諾採取氣候行動，制定更有力度的支持快速向低碳經濟過渡的政策與法規	各國政府大力採用化石燃料	各國政府都為實現全球淨零排放而合作，制定更廣泛的能源政策和配套措施，以減少排放	

⁴ 數據來源: Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), 2024, IPCC AR6 Synthesis Report LR Figure 3.4 (a): Sea level rise: observations and projections 2020-2100, 2150, 2300 (relative to 1900), NASA Socioeconomic Data and Applications Center (SEDAC), IPCC DDC, <https://doi.org/10.7927/adkr-bn17>.

IPCC Scenarios Data Explorer.

IPCC, Future Global Climate: Scenario-based Projections and Near-term Information

⁵ 數據來源: IEA《全球能源部門2050年淨零排放路線圖》

類別	SSP1-1.9	SSP5-8.5	IEA-NZE by 2050	
轉型風險	市場	清潔能源投資加大，市場普遍採用可再生能源技術	化石燃料需求持續上升	政府加大清潔能源投資，市場廣泛採用可再生能源技術
	能源	可再生能源與低碳燃料需求大幅上升	化石燃料需求持續上升	石油和天然氣需求迅速下降，可再生能源與可再生燃料使用加大
	技術	可再生能源技術快速發展	新技術發展滯後	開發新興清潔能源技術和推進現有清潔能源技術
	碳價	到2100年，碳價達238.82美元/噸二氧化碳 ⁶	無碳價	到2050年，發達經濟體達250美元/噸二氧化碳；部分新興市場和發展中經濟體達200美元/噸二氧化碳 ⁷

以上的三種情景覆蓋了從“全球積極減排”到“高排放失控”再到“能源系統深度轉型”的三種典型路徑，充分幫助設想未來的潛在結果以充分理解並積極應對，提升中通的氣候韌性。

在SSP1-1.9與IEA淨零情境下

全球社會經濟系統加速向低碳化、可持續方向演進，碳成本上升、可再生能源需求量上升，綠色物流將成為合規與市場准入的門檻，消費者與企業客戶對綠色服務的偏好顯著增強。物流運輸企業若未能建立綠色運營體系，將面臨客戶流失、市場准入受限、融資成本上升等多重壓力。若以報告期內全國全年碳交易均價 (62.36元/噸⁸) 及燃油車隊碳排放量測算，到2050年中通快遞碳成本將上升2.79億美元⁷。考慮到全球對行業碳排放標準的收緊程度以及未來新能源車輛技術進步和充電基礎設施建設進展加快等重大不確定因素，中通快遞正加速開展新能源車輛的應用、綠色包裝與綠色園區建設，將綠色能力建設納入核心戰略，以應對時代機遇。

⁶ 以2005年美元計

⁷ 以2019年美元計

⁸ 數據來源: 中華人民共和國生態環境部

在SSP5-8.5情境下

極端高溫、強降雨、颱風、洪澇等氣候災害事件頻率與強度顯著上升，全球化石燃料需求持續加大。中通作為大型物流運輸企業，我們的分揀中心、運輸線路、末端網點等運營環節廣泛分佈於氣候敏感區域，尤其是沿海、低窪、高溫高濕地區，面臨著嚴峻的物理風險挑戰。此外，燃油價格的波動和存量遞減將進一步推高運營成本。考慮到未來極端天氣的頻率、持續時間以及未來燃油價格波動等重大不確定因素，中通快遞正不斷強化氣候適應能力，建立“事前、事中、事後”的物理風險管理閉環機制，優化“氣候適應性”的建築設計，提升基礎設施防洪抗災能力，以保障在極端天氣與市場波動下的運營韌性。



氣候風險、機遇識別和影響性評估

風險類型	氣候相關風險	對業務模式和價值鏈的影響 (當前和預期)	財務影響	價值鏈環節	時間維度	可能性與程度	應對措施 (當前和預期)
氣候相關物理風險 (SSP5-8.5情境下)							
急性風險	<ul style="list-style-type: none"> 極端降水或洪水 氣旋/颱風/颶風 極寒 	<ul style="list-style-type: none"> 地勢低窪的轉運中心、運營網點淹水、受損風險增加 運輸延遲或快件損毀、遺失 設備及運輸車輛破壞 應急調度成本激增 員工作業風險增加 運營能耗與保溫包裝需求增加 	<ul style="list-style-type: none"> 資產減值損失 運營成本增加 營業收入與現金流減少 保險成本上升 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 下游 	中、長期	可能性較高、影響程度較大	<ul style="list-style-type: none"> 將車間屋面雨水重現期提高按100年設計，增加屋面溢流口及雨水管，大屋面排水採用虹吸雨水系統 廠房採用岩棉夾芯一體板，整體剛度提高，能承受強風和暴雪等極端天氣 設置海綿生態設施滯留淨化，起到錯峰緩排的效果 加強氣象預警與信息通報機制，優化運輸與操作調度安排 強化員工安全保障，建立應急聯絡機制
慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> 極端高溫天氣 海平面上升 生物多樣性喪失 	<ul style="list-style-type: none"> 員工防暑降溫需求增加，中暑風險上升 冷鏈運輸失效，貨損率上升 沿海地區資產及運輸線路運營穩定性降低，基礎設施維護成本上升 生物多樣性喪失導致農業系統脆弱，致使運力需求不穩定，價格波動大 	<ul style="list-style-type: none"> 資產減值損失 運營成本增加 營業收入與現金流減少 保險成本上升 	<ul style="list-style-type: none"> 上游 自身運營 下游 	短、中、長期	可能性高、影響程度一般	<ul style="list-style-type: none"> 科學調整作業安排，為員工提供防中暑物資、高溫補貼，加強員工專業健康培訓與健康監測 加強基礎設施定期維護，建立冷鏈快件優先處理機制
氣候相關轉型風險 (在SSP1-1.9與IEA淨零情境下)							
政策及法律風險	<ul style="list-style-type: none"> 政策與法律 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色物流法規要求趨嚴，促使企業低碳轉型 綠色包裝法規趨嚴，促使企業建立綠色包裝體系 歐美等國際主流市場的准入機制對企業的低碳轉型要求 	<ul style="list-style-type: none"> 合規成本增加 運營成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 下游 	短、中、長期	可能性高、影響程度大	<ul style="list-style-type: none"> 推廣新能源車輛、氫燃料電池車輛替代 設立碳減排目標，定期監測目標進展 推廣包裝輕量化、減量化和循環化，開展網點包裝回收行動 參與國際環境管理體系ISO14001認證

風險類型	氣候相關風險	對業務模式和價值鏈的影響 (當前和預期)	財務影響	價值鏈環節	時間維度	可能性與程度	應對措施 (當前和預期)
技術風險	<ul style="list-style-type: none"> 能源結構與綠色包裝轉型 低碳技術與產品 	<ul style="list-style-type: none"> 能源的綠色轉型驅使企業投入綠色項目建設與綠色產品研發 	<ul style="list-style-type: none"> 運營成本增加 研發投入增加 現金流減少 	<ul style="list-style-type: none"> 上游 自身運營 	短、中、長期	可能性高、影響程度較大	<ul style="list-style-type: none"> 成立綠色發展委員會，統籌協調內部資源，系統部署推進綠色轉型 推廣新能源車輛、氫燃料電池車輛替代 推廣包裝輕量化、減量化和循環化，開展網點包裝回收行動 開發光伏項目 推廣節能燈應用
市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 市場供需變化 碳市場機制 競爭格局重塑 	<ul style="list-style-type: none"> 下游企業、個人客戶對綠色服務、綠色產品的偏好加強 碳市場機制的逐步完善倒逼企業參與碳市場交易 綠色投融資需求逐年上升，促使企業低碳轉型 同業領先企業積極佈局綠色低碳產業，差異化競爭優勢凸顯 	<ul style="list-style-type: none"> 營業收入減少 運營成本增加 融資成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 下游 	短、中、長期	可能性高、影響程度大	<ul style="list-style-type: none"> 推廣新能源車輛與綠色包裝研發 開展綠色低碳園區建設
聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關方問責 評級機構 	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關方對可持續信息披露的高要求促使企業定期披露可持續績效 評級機構日益加強的ESG評級要求倒逼企業強化ESG管理 	<ul style="list-style-type: none"> 融資成本增加 運營成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 下游 	短、中、長期	可能性較高、影響程度一般	<ul style="list-style-type: none"> 年度披露可持續發展相關實踐與績效，豐富利益相關方溝通形式 加強ESG績效日常監測與管理，主動參與主流ESG評級溝通

機遇類型	氣候相關機遇	對業務模式和價值鏈的影響 (當前和預期)	財務影響	價值鏈環節	時間維度	可能性與程度	應對措施 (當前和預期)
資源效率	<ul style="list-style-type: none"> 能源管理 更高效的運輸方式和調度系統 循環包裝 	<ul style="list-style-type: none"> 採用高能效、低排放的設備運營能夠提升能源使用效率，降低能耗 提升運營效率，提高產能 增加包裝的循環和重複使用性，減少資源消耗 	<ul style="list-style-type: none"> 運營成本下降 營業收入增加 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 	短、中、長期	可能性高、影響程度大	<ul style="list-style-type: none"> 成立綠色發展委員會，統籌協調內部資源，系統部署推進綠色轉型 推廣新能源車輛，推廣採用低能耗的運營設備 開展數字化創新服務建設，賦能運營效率提升 推廣包裝輕量化、減量化和循環化，開展網點包裝回收行動
能源來源	<ul style="list-style-type: none"> 綠色電力 新能源車輛 清潔能源項目 	<ul style="list-style-type: none"> 實現新能源車輛的替代和綠色電力應用，能夠有效降低燃油與能源成本，規避未來化石燃料價格上升風險 降低長期能源支出，提升成本穩定性 	<ul style="list-style-type: none"> 運營成本下降 	<ul style="list-style-type: none"> 上游 自身運營 	中、長期	可能性高、影響程度大	<ul style="list-style-type: none"> 推廣新能源車輛、氫燃料電池車輛替代 開發光伏項目
產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> 低碳產品 	<ul style="list-style-type: none"> 低碳產品和服務的開發有助於滿足下游企業和個人客戶的低碳轉型要求，形成差異化競爭優勢 	<ul style="list-style-type: none"> 營業收入增加 現金流增加 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 下游 	中、長期	可能性較高、影響程度大	<ul style="list-style-type: none"> 推廣包裝輕量化、減量化和循環化，開展網點包裝回收行動 推進綠色低碳與智慧物流建設
市場	<ul style="list-style-type: none"> 海外市場拓展 碳市場 綠色投融資支援 	<ul style="list-style-type: none"> 滿足歐美等海外主流市場低碳轉型要求，拓展業務 盤活碳資源，積極利用碳市場創造營收 滿足綠色投融資偏好，降低融資成本 	<ul style="list-style-type: none"> 營業收入增加 融資成本降低 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 下游 	短、中、長期	可能性較高、影響程度較大	<ul style="list-style-type: none"> 參與國際環境管理體系ISO14001認證 主動參與ESG評級溝通，提升ESG評級、吸引長期資本

機遇類型	氣候相關機遇	對業務模式和價值鏈的影響(當前和預期)	財務影響	價值鏈環節	時間維度	可能性與程度	應對措施(當前和預期)
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 品牌形象 政府與社會認可 員工認同與人才吸引 	<ul style="list-style-type: none"> 良好的ESG表現有利於企業樹立品牌形象，減少政府與機構的過渡監管，吸引人才 	<ul style="list-style-type: none"> 合規成本降低 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 	短、中、長期	可能性較高、影響程度較大	<ul style="list-style-type: none"> 服務國家戰略，樹立負責任的品牌形象
氣候韌性	<ul style="list-style-type: none"> 能源與基礎設施優化 	<ul style="list-style-type: none"> 通過數字化調度、氣候適應型倉儲設計等，提升運營持續性，降低運營中斷與賠償風險 	<ul style="list-style-type: none"> 運營成本降低 	<ul style="list-style-type: none"> 自身運營 	中、長期	可能性高、影響程度大	<ul style="list-style-type: none"> 開展綠色園區建設，優化數字化創新服務能力



持續關注並分析國內外最新政策法規與准入機制，緊跟全球綠色轉型趨勢，結合自身網絡特點，深度研判包括市場、技術、聲譽以及能源在內的轉型風險與機遇，以及極端天氣等物理風險，梳理出可能影響運營和成本的關鍵氣候相關問題。



開展重要性評估，結合企業運營實際以理清各類問題的輕重緩急，通過內部討論和數據分析，明確優先和重點領域，為公司的戰略規劃提供科學、可借鑒的參考。



針對識別出的重點問題和重點領域，充分協調內外部資源，推動務實可行的應對措施落地，將綠色運營和風險防控納入日常運營管理，確保相關戰略任務有效實施。



充分利用現有的數據庫和運營管理系統，持續對重點領域的內外部關鍵環節進行監測，定期追蹤最新政策動態，定期統計新能源車使用情況、光伏項目發電量、碳排放量、碳排放強度等數據，實現綠色轉型的動態跟蹤。



持續對氣候相關風險與機遇管理工作進行回顧和改進，定期回顧重點措施和實施效果，及時調整工作模式，在日常工作中不斷優化風險管控機制和管理能力。

風險管理

為應對和減緩氣候相關風險與機遇影響，我們持續加強氣候風險與機遇評估與應急預案建設，建立健全風險與機遇管理機制流程，將氣候相關風險與機遇管理融入戰略規劃與日常運營中，不斷優化自身風險防控機制和管理能力，增強氣候韌性。

我們建立了完善的氣候相關風險與機遇識別、評估、監測與管理流程，旨在系統地應對氣候變化帶來的物理與轉型風險和機遇，形成了一套氣候風險與機遇因素閉環管理體系。



中通快遞氣候風險管理流程

指標與目標

我們高度重視《巴黎協定》及歷屆聯合國氣候變化大會(COP)達成的共識，積極踐行“雙碳”目標，持續推動價值鏈低碳轉型，採用行業通用的、科學的脫碳路徑，制定適用於整個集團的到2028年單件快遞溫室氣體(包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮和外購電力)排放強度減少20%的溫室氣體強度減排目標。為實現相關目標，我們推廣使用新能源車輛、優化運輸網絡、加大清潔能源使用比例、推進綠色包裝，系統地推進全鏈路節能減排，並定期監測目標的達成情況，開展年度績效考核，確保目標能夠有效達成。

中通快遞溫室氣體減排目標進展

指標	目標類型	基準年	基準年數據	2025年現狀	2028年目標(範圍一、範圍二)
單件快遞溫室氣體排放強度(千克CO ₂ 當量/件)	強度目標 總量目標	2023	0.059	0.052	減少20%

中通快遞2025年溫室氣體排放進展⁹

溫室氣體排放	單位	2025數據	
範圍一	噸二氧化碳當量	1,558,444	
範圍二-基於地域	噸二氧化碳當量	434,298	
範圍三	透明膠帶	噸二氧化碳當量	3,393
	面單	噸二氧化碳當量	79,615
	其他	噸二氧化碳當量	126,993
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	2,202,744	
溫室氣體排放密度			
範圍一	千克二氧化碳當量/萬元人民幣	317.42	
範圍二-基於地域	千克二氧化碳當量/萬元人民幣	88.45	
範圍三	千克二氧化碳當量/萬元人民幣	42.77	
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量/萬元人民幣	448.64	

中通快遞2025年能源使用進展¹⁰

能源消耗	單位	2025數據
柴油	噸	454,908
天然氣(辦公場所)	萬立方米	123
天然氣(LNG車)	千克	31,110,620
外購電力	兆瓦時	818,504
綜合能耗量	兆瓦時	6,753,255
直接能源消耗量	兆瓦時	5,851,541
間接能源消耗量	兆瓦時	901,714
可再生能源使用量	兆瓦時	83,210
不可再生能源使用量	兆瓦時	6,670,045
直接能源消耗密度	兆瓦時/萬元人民幣	1.19
間接能源消耗密度	兆瓦時/萬元人民幣	1.84
綜合能源消耗密度	兆瓦時/萬元人民幣	1.38

⁹ 溫室氣體排放量的計算參照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》、《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、中華人民共和國國家發展改革委員會《工業其他行業企業溫室氣體核算方法與報告指南(試行)》、電力折算系數(2023年全國電力平均二氧化碳排放因子: 0.5306kgCO₂e/kWh)參照國家生態環境部《關於發布2023年電力二氧化碳排放因子的公告》，因其被國際廣泛採納，具備科學性和可比性，有助於提升信息披露的透明度與公信力

¹⁰ 能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《GB/T2589-2020綜合能耗計算通則》；為提升能源數據的完整性和準確性，我們於報告期內依據《GB/T 45482-2025 企業綜合能耗確權核算通則》，將光伏發電納入綜合能源消耗量的統計口徑，基於此，本報告年度綜合能源消耗總量及間接能源消耗總量中包含可再生能源消耗量，較往年統計口徑存在差異，公司後續將保持此統計口徑的一致性與連續性，以確保數據的可比性。

低碳物流

中通快遞堅持將綠色低碳發展理念貫穿物流運輸全鏈條環節，系統推進綠色攬收、綠色中轉、綠色運輸與綠色末端協同升級，打造覆蓋“收、轉、運、派”的全流程綠色物流體系，持續優化各環節的能源結構與資源利用效率，推動快遞服務向低能耗、低排放、高效率轉型。

• 綠色攬收

攬收作為快遞服務的“第一公里”，是連接客戶與物流網絡的關鍵觸點，也是綠色轉型的重要起點。中通快遞將環保理念前置至攬收環節，通過推廣電子面單、瘦身膠帶、綠色包裝等方式，減少資源消耗與一次性廢棄物產生。同時，依託智能終端機與數字化調度系統，提升攬收效率，降低空駛率與重複出行，實現服務便捷性與環境友好性的雙重提升。



瘦身膠帶

在確保封裝強度與使用性能的前提下，推行窄幅膠帶應用，並在全國網絡全面推廣，有效減少過度包裝帶來的資源消耗。



優化面單

推動面單由傳統五聯單升級為一聯電子面單，大幅降低紙張使用量，減少對環境的影響。



綠色包裝

聚焦包裝減量化、可降解材料應用及包裝材料回收利用三大方向，系統提升快遞包材的使用效率與循環水平。

• 綠色中轉

中轉環節作為快遞網絡的核心節點，是物流全鏈條中能源消耗與碳排放的關鍵環節，中通快遞將綠色低碳轉型深度融入中轉中心的規劃、建設與運營全過程，通過推進綠色基礎設施升級、節能技術應用、清潔能源項目建設及智能化管理，持續優化中轉環節的資源利用效率，降低環境影響，打造高效、智能、可持續的現代化物流樞紐體系。

關鍵績效

光伏項目年發電量約**1.3億度**，
年度節省電費約**2,700萬**，
二氧化碳減排約**4.4萬噸**

在規劃設計方面。充分結合項目條件，合理優化能源系統結構，制定各階段節能目標，因地制宜地利用自然能源和可再生能源，綜合考慮被動式節能技術和主動式節能技術。

在能源利用方面。報告年度新增投產光伏電站22個，累計發電60個項目，裝機容量共140MW，年發電量約1.3億度，節省電費約2,700萬元，二氧化碳減排約4.4萬噸。此外，我們採用符合現行國家標準《建築照明設計標準》規定的節能燈具，走道、門廳、公共空間等場所照明系統採取分區、定時、感應等節能控制措施。

在水資源利用方面。充分瞭解並分析所在區域的市政給排水條件、水資源狀況、氣候特點，制定水資源利用方案，提高水資源循環利用效率。使用節水技術及設備，管網設計上採取有效漏損措施，合理設計水系統分區壓力。使用較高用水效率等級的衛生器具，採用節水型室外綠化灌溉系統，屋面優質雨水直接收集存蓄，作為資源回用的水源。



四川自貢中通鋪設綠色光伏發電

2025年6月，四川中通自貢轉運中心在5棟分揀場地大樓頂部安裝了10,000塊光伏板，總容量達5.8兆瓦，這是自貢郵政快遞業首次使用光伏發電，初步預估每年至少可以發電200萬度，每月可節約電費2萬至3萬元，不僅降低了企業的運營成本，提高了經濟效益，還降低了二氧化碳等溫室氣體的排放，為應對氣候變化作出積極貢獻。



綠色運輸

中通快遞持續推進運輸結構優化、能源清潔化和運營智能化，通過規模化投入新能源車輛、優化運輸網絡與線路規劃、積極探索綠色燃料與智慧調度技術應用等多種方式，加快構建低碳高效的綠色運輸體系。

我們持續優化車隊結構，嚴格按照國家標準汰換、下線非標車輛，並逐步增加LNG車輛數。截至報告年度，國六排放標準的高校節能車型1,800餘輛，全年新增900餘輛；其中，LNG車輛占700餘輛，全年新增600餘輛。此外，我們依託智能調度系統能力，通過數據建模與路由仿真，識別異常路由並給出優化建議，實現降本增效的同時實現數據驅動綠色高效運輸，年降低燃油量約460萬升。同時，為激勵物流運營相關的環保績效，我們實行節油獎勵，責任到駕駛員，燃油消耗低給與獎勵、消耗高超標部分承擔對應責任，實現一線運輸燃油消耗下降近400萬升。



中通快遞與美錦能源達成戰略合作，共同推動快遞物流綠色轉型

2025年4月，中通快遞和山西美錦能源股份有限公司（簡稱“美錦能源”）在中通總部舉行戰略合作簽約儀式，雙方將在氫燃料電池車輛推廣、綠色物流體系構建、氫能產業鏈整合等方面開展戰略合作。中通與美錦能源將聚焦清潔能源運力戰略升級，構建全鏈路零碳物流解決方案，共建氫能多模態應用創新中心與智慧氫能數字生態平台，同時圍繞快遞末端配送、快運幹線運輸、倉儲管理優化、冷鏈全程監控等關鍵場景，建立深度合作機制，共同構建綠色物流產業生態。



綠色末端

2025年，中通持續推進綠色末端配送體系建設，通過新能源車輛規模化應用、智能快遞櫃高效佈局、可循環包裝推廣以及末端網點低碳無人配送能力建設與智能化調度等多維舉措，不斷降低包裹碳足跡，提升無人車任務匹配與路徑效率，減少空駛與重複派送，提升資源利用效率。

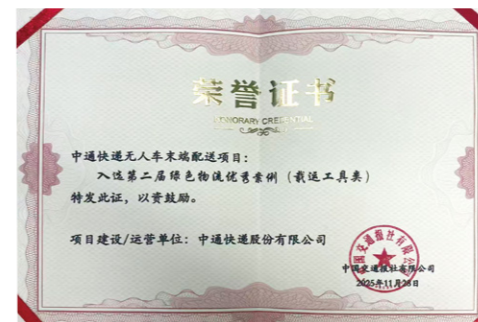


賦能綠色末端鏈路

中通組建了行業規模最大的無人配送車隊，將數字化能力延伸至收、轉、運、派全流程，通過智能路徑規劃系統對配送路線進行動態優化，結合24小時全天候運營能力，末端配送效率顯著提升，構建起高效穩定的低碳末端配送網絡，大幅縮減單票配送碳足跡。

截至2025年底，超3,400台中通無人配送車每天在逾268個城市運送超820萬件包裹，累計運行里程已逾3,600萬公里。

2025年，中通快遞“無人車末端配送項目”成功獲評“中國交通報2025年度綠色物流優秀案例”。



綠色包裝

中通快遞始終秉持讓快遞包裝“瘦身增綠”的理念，制定《中通郵件快件管理辦法》《中通快遞快件包裝操作規範》，從快遞包裝減量化、平台企業引領行動、可循環包裝推廣、快遞包裝回收利用和處置行動、快遞包裝監管、主題宣傳等方面，攜手上下游共建綠色物流新生態。

包裝設計與製造

自研推薦功能匹配包材：系統根據訂單信息推薦適配型號紙箱，避免小商品大包裝。目前，倉儲系統升級後的包材智能推薦功能準確性已達90%以上，耗材使用量整體可降低約20%，已在全國近300個倉庫推廣應用。

簡化打包方式節約耗材：採取“一字型”“十字型”等簡化粘貼包裝法。

採用瘦身包材減少污染：使用45毫米及以下的窄膠帶和3層瓦楞紙的包裝箱，整體減少30%包材。

推行原裝發貨：對符合條件的商品實行原裝貼單發貨，不再二次包裝。

研發推出“雙命箱”：針對一些高頻退換貨商品，中通快遞聯合研發推出“雙命箱”，紙箱頂部有2條水封膠條，水溶即可粘貼，可反復使用，紙箱100%可回收。

包裝回收

在全國主要末端門店統一設置“快遞包裝箱回收處”，開展紙箱回收活動，並贈予用戶專屬環保獎勵。C端積分商城發貨全面採用Ecobondix科技循環材料，創新打造綠色低碳可循環包裝，單位包裝碳排放較行業常規一次性快遞紙箱降低 50.47%。

包裝全生命週期管理

完成環保箱系統上線，打通環保循環箱全流程管理與追蹤機制，並在內蒙古區域實現環保循環箱規模化投用，推動包裝減量與周轉複用。此外，針對網點使用循環袋遺失現象，總部成立專項小組給予指導方案，並做出使用規定。

末端網點管理

要求網點在自行採購快遞包裝過程中，供應商必須出具來自權威檢測機構的檢測報告，以證明其材料符合新的重金屬與特定物質限量的標準。同時，發佈違反新規定的處理方案，確保包裝的安全性與合規性。

監管與監測

主動牽頭協同陝西、天津、吉林、東莞、西藏及京津冀等多個地區的團隊與合作夥伴，全面啟動包裝材料檢測籌備工作，集中力量細化檢測標準、梳理檢測流程、敲定實施計劃。

理念宣貫

開展快遞包裝法律法規專項培訓，根據《限制快遞過度包裝要求》強標要求，修改《中通快遞快件包裝操作規範-2025年修訂》，製作快件包裝相關培訓課程，組織面向全網的“限制快遞過度包裝”線上培訓。



關鍵績效

截至2025年底，中通快遞累計投入**6,019萬**個循環袋，中心循環袋使用率達**100%**

截至2025年底，開展圍繞綠色包裝、循環包裝、無害化包裝、新能源車推廣等相關線上線下培訓累計**26**次，累計培訓人次過萬

回收復用質量完好的瓦楞紙箱達**12.7萬**個，設置了包括山東菏澤、浙江杭州、浙江義烏、上海靜安等在內的**2,493**個回收網點



上海網點獲評“無廢城市細胞”

上海中通靜安二部網點成功獲選2025年度市級“無廢城市細胞”典型案例名單。作為行業“無廢”示範標杆，靜安二部構建了全鏈條綠色運營體系——擴容包裝回收專區，實現可降解袋、循環箱100%覆蓋，紙箱回收率達92%，二次利用率超80%。同時，網點通過“培訓+評選”強化員工環保意識，自發引導客戶參與綠色寄遞超2萬人次。



驅動創新引擎 精進客戶服務

中通快递始終堅持將科技創新作為提升服務質量的核心驅動力，通過數字化技術的深度應用與知識產權體系的完善，不斷夯實創新根基，致力於為客戶提供安全、高效、滿意的寄遞體驗。

我們關注的議題

- 產品服務創新
- 客戶服務
- 寄遞安全
- 利益相關方治理

我們的行動

- 以數智化驅動全鏈路升級
- 完善知識產權保護體系，強化創新成果轉化與管控
- 推行服務分層分類策略，提供定制化物流與履約方案
- 築牢寄遞安全底線
- 升級客戶服務體制機制

對應SDGs



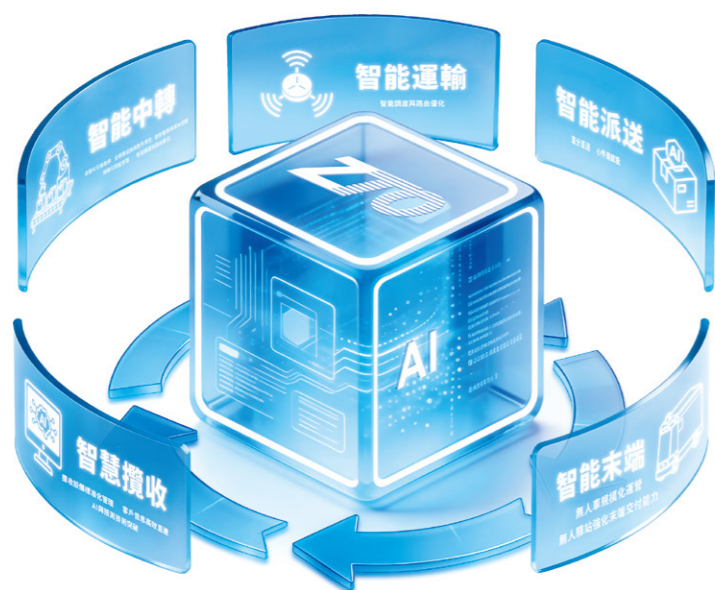
夯實創新根基

中通快遞始終將數字化與智能化視為企業高質量發展的核心引擎，持續加大研發投入，深化AI與大數據在業務全場景的應用，構建了覆蓋攬收、中轉、運輸及末端派送的全鏈路數智化體系，有效提升運營效率、降低物流成本。

數智化創新

創新機制

我們持續完善創新機制、優化資源配置，設立創新工程研發部，牽頭AI、大模型、機器視覺等相關創新工作，公司基礎平台部負責系統性應用相關技術，設計配套流程，將成熟技術轉化為工具，供各產研部門使用。在創新研發方面，我們正積極推進國家郵政局人工智能方向技術研發中心申報，組織大模型應用挑戰創新賽事，積極評選可應用推廣的優質成果。



智慧攬收

攬收設備標準化管理：為提升攬收效率，我們對一線攬收設備進行標準化管理，新准入設備性能較原有設備最高可提升至304%，並實現了配置評估與試用驗證的全流程線上化。

客戶信息高效直連：推出“快遞管家”系統，集成寄件下單、物流追蹤、快件管理、時效查詢等一站式服務，構建起客戶與網點之間高效直連的溝通橋樑。同時，積極幫助網點及客服部門精準感知客戶發件情況、時效需求及服務質量反饋，及時提醒客戶信息、行業價格等變動，有效助力客戶關係的精細化維護。

AI與預測技術突破：件量預測準確率達96%、重量預測準確率達85%，實現調度助手智能排班、提前規劃、及時干預，確保運行最優。

智能中轉

自動化分揀集群：持續推進轉運中心自動化建設，全年在用自動化設備781套，通過異常件與錯分系統治理，日均減少人工二次分揀28.5萬票。在新建成的北方總部創新運用了垂直式分揀動線佈局，實現“到件—分揀—發件”單向流轉，分揀效率達8萬件/小時，分揀差錯率低至萬分之一。

全鏈路追溯與數字孿生：構建操作場地全鏈路追溯系統，通過深度整合分揀掃描數據、線體監控與月臺信息，實現“憑運單號秒級調取全鏈路視頻”的功能，大幅提升了問題件的舉證與處理效率。同時，搭建3D場地視覺化系統（數字孿生），按1:1比例還原作業現場，結合AI演算法對設備故障、異常操作進行實時監控與預警，實現了從“人管現場”到“數據管現場”的跨越。

能效管理與成本控制：上線“中心360”運營平台，提供全鏈路質量監控與成本分析工具，通過設備聯網技術，實現智能化節能降耗。

精細化班組管理：2025年，公司全網推行了“操作工數字化排班定崗”項目，構建了覆蓋23種崗位類型、4.1萬個點位數據的數字底座。通過上線“穩態排班”智能工具，根據預測貨量自動生成排班計劃，將常規排班自動化率提升至90%以上，並實現了員工績效核算的100%數字化落地，徹底改變了傳統的派工模式。

智能運輸

智能調度與路由優化：全面升級調度助手，支持正班、加班及臨時物流車的全場景計劃創建與自動審批，將路由系統與分揀系統深度融合，實現了實時動態路由全覆蓋，利用AI演算法結合高德地圖數據推薦最優軌跡，避免繞行，並將時效預測準確度大幅提升。

智能派送

直分直送：建設“直分直送”規劃系統，面向網點到驛站/片區的微觀場景提供路徑與資源規劃能力。通過減少二次分揀與中間搬運環節，顯著提升了派送時效與人效。

小件員賦能：融合AI客服、大模型及視覺識別技術，實現同類訂單智能聚合處理與外呼通知自動化，可根據派送場景進行差異化撥號，顯著降低小件員重複性操作。同時，完成掌中通工具功能升級，新增時效預警、攬派路線智能規劃等模塊，為小件員提供數據驅動的作業輔助，全面提升末端履約效率。

智能末端

無人車規模化運營：依託自研“中通智駕無人車運營管理平台”，實現了對全國車輛的實時路權管控、路徑智能規劃及電量狀態監控，不僅在城市末端解決了派送成本高、招工難的問題，更在農村地區打通了“快遞進村”的“最後一公里”，助力農產品高效上行。

無人驛站強化末端交付能力：我們的免喜無人驛站已升級至3.0版本，智能聲光引導系統效率提升30倍，實現包裹“秒級定位”，並能通過遠端視頻協助解決無人門店客服真空問題，實現門禁、監控、智能貨架等設備互聯互通。報告期內，鋪設並激活快遞櫃格口約1,800萬個。

知識產權保護

中通快遞嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，並在內部執行《知識產權管理制度》，明確了知識產權管理機構的設置與職責分工，優化了申請流程及獎勵規則，並規定了知識產權的維護及保護管理要求，構建了完善的知識產權保護體系。

我們高度重視創新成果的轉化與保護，通過專利年費自主代繳、低價值專利優化等措施，在保障核心技術儲備的同時實現了成本的有效管控。同時，公司建立了常態化的激勵機制，有效激發了員工的創新活力。報告期內，我們在知識產權創造方面取得了顯著成果。2025年，公司共獲得專利授權26項，軟件著作權登記15件，商標新增113件。

用心服務客戶

我們始終將客戶服務置於企業發展的核心，持續優化服務網絡、提升運營效率、強化科技賦能，致力於為客戶提供更安全、更高效、更便捷的快遞服務體驗，推動服務質量與可持續發展的深度融合，引領行業向高質量、高價值服務轉型。

定制化客戶服務

中通快遞嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定了《中通快遞品牌授權管理規定》《中通快遞品牌管理辦法》《中通快遞品牌危機管理辦法》以及《中通快遞商標管理辦法》等一系列內部管理制度，構建了從營銷內容審核、產品標識規範到消費者權益保障的全流程管理制度體系，切實維護公平競爭的市場秩序與客戶和消費者的合法權益。

企業端：定制化解決方案

針對企業客戶日益複雜的供應鏈需求，我們制定了“綜合物流生態圈”戰略，從單一的快遞服務向倉配一體、逆向物流及快運冷鏈融合轉型。我們建立了“前端客戶運營+中台數據支撐”的服務架構，致力於為品牌客戶提供全鏈路的定制化物流解決方案。報告期內，公司已拓展37個B端大客戶，業務覆蓋雲倉、快運及倉配一體等綜合物流場景。

我們在多個垂直領域落地了深度的定制化服務：

- ◆ 針對電器客戶的“取舊派新”需求，定制了專屬面單與掌中通系統提醒功能，確保業務員在回收舊機的同時精準派送新機，實現了正逆向物流的閉環管控。
- ◆ 針對直播電商的高爆發特性，深圳羅湖網點推出了“倉儲+配送”一體化方案，通過夜間彈性攬收與加厚包裝定制，助力商家銷售額增長近200%。
- ◆ 通過“小微商直鏈”模式，直接服務超7,000個小微商家，日均貢獻超7,500個直鏈單量，解決了小微商家在物流端“議價難、服務不穩定”的痛點，降低經營門檻和資金周轉壓力。
- ◆ 在結算服務上，通過電子簽平臺與線上對賬系統，實現了合同簽署週期的大幅縮短與資金流轉的透明化，極大提升了B端客戶的商務協同效率。

平臺端：差異化服務體驗

我們持續提升產品與服務質量，基於“服務分層、產品分類”的競爭策略，重點強化“送貨上門”與差異化服務的履約能力。通過與主流電商平臺的系統互聯，推動“中通好快”產品契合平臺用戶送貨上門等個性化收貨需求，承諾不上門必賠，重塑末端服務標準。為提升履約質量，公司上線了“履約質量監管體系2.0”，通過語音質檢、軌跡驗真及拍照簽收等技術手段，重點保障“送貨上門”服務的真實性與質量。



陽澄湖大閘蟹專屬寄遞方案

針對鮮活生鮮寄遞需求，我們推出了“航空+冷鏈”的大閘蟹專屬寄遞方案，在陽澄湖產地設置多個攬收點與移動冷鏈車，並在運輸環節新增多條航空線路。為確保服務體驗，公司承諾“單單上門、開箱驗活”，並推出了超時必賠服務。該項目實現了全國200城次日達，江浙滬主要城市當日達，並在行業內首次推出有償驗活服務，極大地提升了中高端市場的客戶滿意度。

寄遞安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國郵政法》《郵政行業安全監督管理辦法》《快遞安全生產操作規範》等法律法規，積極落實“實名收寄、收寄驗視、過機安檢”三項制度，2025年全網三項制度培訓考核通過率達100%。

違禁品全流程管控

聚焦寄遞環節違禁品排查，從前端業務員宣貫、中端中心安檢、後端隱患複盤三個維度，構建全鏈條違禁品管控機制。

前端業務員管控

- ◆ **宣貫培訓**：通過線上線下結合模式，開展違禁品識別、寄遞合規性培訓，結合季節及政策開展專項培訓（如年底煙花爆竹管控、高溫季節電池管控等），提升業務員違禁品識別能力。
- ◆ **巡查暗訪**：不定期成立巡查小組，對重點區域開展寄遞違禁品巡查暗訪，強化業務員安全意識，規避源頭寄遞風險。
- ◆ **信息化支撐**：開發業務員一鍵上報系統，業務員可將可疑違禁品上報，由專人測試評判，明確是否可寄遞；搭建實倉機器人、問小通等諮詢平臺，業務員可實時諮詢貨物攬收合規性，及時解決寄遞疑問。

中端中心管控

- ◆ **硬件升級**：推廣智能安檢機與AI識別系統，提升違禁品查處效率和準確性，降低人工排查遺漏風險。
- ◆ **人員升級**：推行安檢員持證上崗制度，通過考核提升安檢人員業務能力，確保違禁品及時排查。

過程與後端管控

- ◆ **動態預警**：在寄遞系統中設置違禁品提醒預警功能，業務員攬收時，系統自動提醒，違規寄遞時及時通知網點負責人，阻止違禁品流入寄遞網絡。
- ◆ **市場調研**：定期對寄遞市場開展走訪調研，掌握各類違禁品的新型形態、流通規律，優化違禁品管控措施，完善底層數據庫。
- ◆ **案例複盤**：將典型違禁品寄遞違規案例納入培訓內容，強化全員警示意識。

寄遞安全專項舉措和目標

重大會議保障

針對兩會、“軍閩會”等重大會議，成立全國安全寄遞支援小組，統籌總部與省區協同，隨時抽調安檢人員支援重點區域，並對重點流向快件剛性落實“二次安檢”制度，確保“件件落實到位”，旨在杜絕寄遞安全風險。

季節及政策管控

按季節、政策調整郵路寄遞安全管控重點，如兩會期間強化寄遞安全管控、夏季強化易燃易爆物品（化學品、二手電池）寄遞管控，確保郵路寄遞合規，旨在杜絕因違禁品導致的安全事故。

築牢反詐安全防線

面對日益嚴峻的電信詐騙風險，中通於2025年5月正式成立了“反詐工作領導小組”，確立了從“事後處置”向“事前預防”轉型的治理思路。通過大數據分析異常物流信息，公司建立了涉詐快件的快速攔截與資金凍結機制，2025年12月，公司舉辦了反詐專題培訓，邀請警方專家深剖詐騙手法，覆蓋1,800餘名員工，旨在切實守護用戶的“包裹安全”與“財產安全”。

客戶體驗

中通快遞嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》，建立了完善的《客戶服務管理制度》。為提升客戶溝通效率，我們建立了“全渠道接入、分層受理、智能閉環”的管理體系，整合了95311熱線、線上客服及小程序等受理渠道，確立了“前置預警、總部直控、聯動溯源”的敏捷回應機制，實現從“被動投訴處理”向“主動風險治理”的轉變。同時，我們根據客戶需求、產品屬性等提供差異化服務，實現普通客戶標準化服務，平台客戶定制化、個性化服務，特殊客戶群體/緊急業務場景客戶“優先受理、快速流轉、高效解決”。此外，中通客服系統全面引入大模型技術，智能客服可以7*24小時不間斷處理攔截、改地址等異常情況，已能處理80%的常見需求，處理成功率高達99%。

我們搭建了常態化的商家/消費者滿意度監測機制，每日復盤客訴數據，針對異常投訴實行“總部客服第一時間介入”原則，直接聯動省區進行根因分析及整改。2025年，我們持續推進服務管理機制優化，聚焦差異化分層服務模式落地，不斷提升整體服務質量，共受理產品與服務相關投訴521,799起¹¹，每萬件客戶投訴率0.135起¹²。此外，在國家郵政局發布的排名中，中通連續7年位列時效妥投率行業前二名。

此外，我們常態化開展客戶滿意度調研，服務結束後主動邀請客戶評價，依託即時反饋深化客企溝通互動，精準洞察客戶需求，持續優化服務體驗。2025年，我們依託覆蓋全國34個省、自治區、直轄市的調研體系，構建全渠道客戶反饋機制，基於超過429萬次真實服務交互調研數據，在精準滿足客戶需求的同時，主動預判服務趨勢，不斷優化服務流程、提升服務質量，以客戶滿意為核心推動服務水平持續升級。

客戶滿意度數據 ¹³		
客戶滿意度(近四年)	2022年	95.44%
	2023年	96.03%
	2024年	96.93%
	2025年	97.36%
2025年客戶滿意度目標		97%



¹¹ 數據來源：郵政業申訴服務平台受理投訴事件數

¹² (1) 計算方式：每萬件客戶投訴率=(受理投訴事件數 ÷ 業務量) × 10,000; (2) 口徑說明：2025年受理投訴事件數來源於郵政業申訴服務平台，2024年受理投訴事件數為公司內部統計口徑。鑒於上述兩個年度的數據來源、統計範圍及收集方法存在差異，2025年與2024年的相關數據不具備直接可比性。

¹³ 本年度對客戶滿意度統計口徑進行了優化，並對2022-2024年歷史數據按照新口徑進行了追溯調整。現統計口徑基於內部客戶服務系統向實際使用公司服務的用戶發起滿意度評價，客戶覆蓋範圍及類型更為廣泛。



深耕人才發展 守護職場健康

中通快遞始終堅持保障員工權益, 建立多元、包容的職場文化, 賦能員工能力提升, 完善職業健康與安全措施, 開展豐富的激勵與關懷活動, 全方位推動員工成長成才, 致力於為員工創造長期價值。

我們關注的議題

- 員工權益與福利
- 多元化與包容
- 職業健康安全
- 員工培訓與發展
- 利益相關方治理

我們的行動

- 完善人權保護機制, 保障員工權益
- 提升工作場所安全水平
- 實施多元化人才培養項目, 提供全面的職業發展支持
- 營造公平、安全、包容、幸福的職場環境

對應SDGs



保障員工權益

中通快遞始終將人才視為推動可持續發展的關鍵引擎,我們嚴格遵守國家法律法規,全面保障員工各項合法權益,扎實推進多元化關懷舉措與福利體系建設,著力營造尊重、包容、富有凝聚力的工作環境。

• 人權保護

人權政策

我們嚴格遵循《國際勞工組織章程》《消除就業和職業歧視公約》《廢止強迫勞動公約》《同工同酬公約》《最低就業年齡公約》《禁止童工勞動公約》等國際勞工標準,認真貫徹《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國公司法》及各運營所在地相關法律法規,持續優化內部人權管理制度,明確禁止人口販賣、強迫勞動、使用童工,以及任何形式的暴力和騷擾行為,切實保障員工基本權利和工作尊嚴。我們對任何形式的歧視與騷擾行為持零容忍態度,並在《人權政策》中明確規定了相關處罰機制和處理流程,對於暴力威脅、騷擾等影響團隊秩序的行為,視情節輕重採取溝通糾正或相應紀律處分。我們將反歧視、反騷擾及人權保護內容納入員工日常培訓,增強全員意識,切實維護員工合法權益,為有效預防和及時發現不當行為,公司設有全天候、多語言的匿名舉報渠道,包括專用郵箱和電話熱線,並嚴格保護舉報人隱私,針對收到的舉報,公司將及時統計並公開舉報數量、涉及的違規類型及處理結果,主動接受內外部監督。

工時管理

我們在《集體合同》與《員工關係手冊》中明確了工作時間政策,規定工作時長,設定標準工作時段與核心在崗時間,充分保障員工享有合理休息與各類休假權益,嚴格規範加班及調休流程。

人權評估

我們始終關注供應商和合作夥伴在人權方面的實踐,積極推動雙方在這一領域達成一致,在合作政策中明確要求各方遵守公司的人權標準,通過加強溝通與管理,推動建立安全、公平、尊重的職場環境。為此,我們建立了常態化的人權評估機制,定期對內部員工與重要供應商開展全面評估,精準識別潛在的人權風險。報告期內,未發生任何侵犯人權的不良事件,也未出現重大勞動爭議。

民主管理

我們充分尊重並保障員工的結社自由及集體談判等合法權益,成立集團工會聯合會,初步構建“集團—區域—網點”三級組織覆蓋體系,為其提供必要的溝通協調流程與渠道,確保結社行為合規有序。圍繞員工最關切的收入保障、用工合規、職業健康與民主參與等議題,我們持續完善員工意見徵集、民主協商與反饋閉環機制,推動員工訴求有效轉化為制度安排,順利簽訂《女職工權益保護專項集體合同》《工資專項集體合同》等一系列重要文件。

關鍵績效

截至報告期末,
全網管理中心均已完成建會,工會組織達**79**個(較去年新增**7**個),直營體系員工入會率動態保持**95%**;
總部員工滿意度達**94%**,覆蓋率**77.6%**¹⁴

全網勞動規則協商懇談會

2025年,中通快遞在總部牽頭組織全網勞動規則協商懇談會,邀請一線快遞員代表參與平等協商,聚焦收入結算透明化、薪酬優化、派費直鏈、職業健康及民主參與等核心議題,共同簽署全網勞動規則協議,同步健全薪酬保障、申訴反饋、資金墊付等配套機制,通過工會參與、月度協商、信息公開推動落地,切實將協商成果轉化為員工可感可及的權益保障,助力構建穩定、公平、可持續的勞動關係。全網累計開展300余場勞動規則協商懇談會,覆蓋6,000余人次。



• 招聘與雇傭

我們嚴格遵守各運營所在地法律法規,在招聘與雇傭管理中始終堅持合法合規、公平公正,明確禁止因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰、家庭狀況或健康狀況等因素產生的歧視行為,招聘過程堅持自願入職原則,並在人才選拔中積極踐行多樣化與包容性理念,確保為所有應聘者提供平等的就業機會,切實保障勞動者自由擇業的權利。

勞動關係管理

公司依法規範勞動合同簽訂、試用期管理及解除流程,同步建立短期工招聘與管理機制,嚴格審查候選人背景,加強員工全生命週期信息動態管控,有效防範用工風險,保障雙方合法權益。此外,我們通過系統梳理歷年勞動仲裁與司法判例,提煉典型風險點並向各地管理團隊發出風險提示,定期開展勞動關係專題培訓,發佈風險分析報告,提升前端預防能力。公司在過去三年中未發生過罷工/停工事件。

¹⁴ 公司立足基礎管理要素,開展全員滿意度調研,系統評估員工綜合體驗感知。覆蓋率為有效問卷回收總數除以問卷發放總數。

招聘效能提升

針對區域用工差異，開展省區招聘賦能專項，完成多省份招聘流程診斷與定制化支持，有效保障一線崗位的穩定供給。同時，全面實施HRBP機制，支援業務單元開展組織診斷、架構優化與人員配置調整，同步推進人崗匹配優化。為維護招聘公正性，公司建立親屬任職回避與面試官回避機制，防止因利益關聯影響招聘結果。

人才儲備建設

公司積極吸納高校應屆畢業生，不斷完善管培生選拔與培養體系，人才儲備穩步推進。為進一步提升新員工融入效果，推行全網一體化保留策略，我們將新員工留存率納入區域績效考核，並由總部牽頭搭建線上一站式服務平台，集成入職指引、培訓資源與關懷機制，全面提升入職體驗與組織認同，助力人才長期發展。



2025年新進員工		單位	2025
員工新進人數總數		人	4,441
平均雇傭成本		元人民幣	131.06
性別	男員工	人	2,723
	女員工	人	1,718
年齡	29歲及以下員工	人	2,728
	30歲至50歲員工(含50歲)	人	1,636
	50歲以上員工	人	77
民族	少數民族員工	人	570
	高級管理人員	人	4
職級	中級管理人員	人	127
	初級管理人員	人	159
	基層員工	人	4,151
國籍	中國國籍(含港、澳、台)	人	4,392
	老撾	人	49



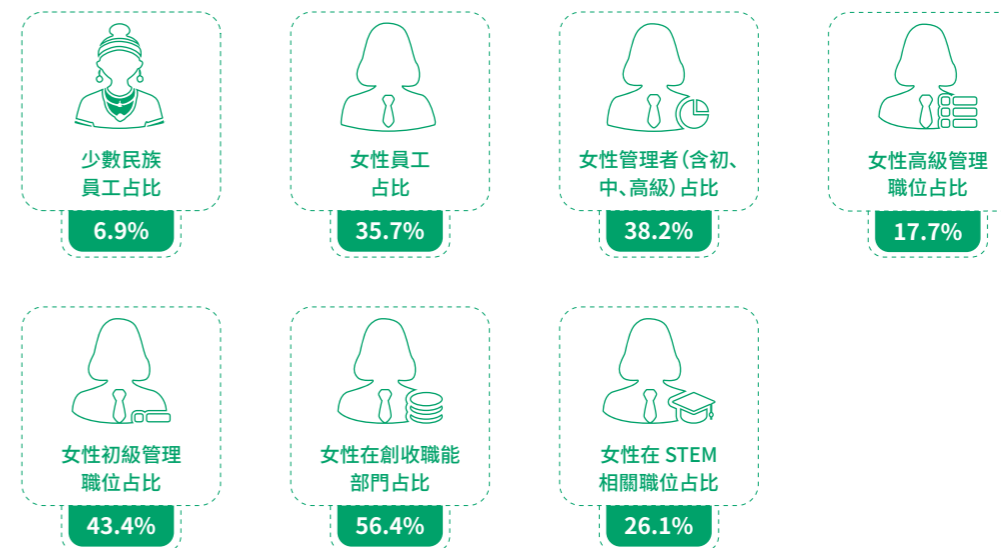
薪酬福利

公司嚴格遵守國家法律法規,全面落實社會保險、住房公積金及各類帶薪假期,包括年休假、婚假、病假、喪假、育兒假、產檢假、產假與哺乳假等,員工達到法定退休條件後可依法申領養老金。對市場化程度較高及核心崗位實施動態薪酬調整機制,績效工資與個人績效評分掛鉤,部分場景結合360度反饋用於晉升或述職評估。此外,我們提供工齡補貼、伙食補貼、住宿補貼、商業險補貼、團建經費、通勤班車、健康講座、員工座談會等常態化補充福利,並設立多項特色關愛項目:



多元化與包容

中通快遞將多元包容理念深度融入人才發展戰略,憑藉廣泛的業務覆蓋和多樣化的工作場景,積極吸納不同性別、殘障人士、少數民族及外籍員工等多元化背景人才,設立到2030年底,將管理崗位中女性比例提高1%的多元化目標(基準年為2024年)。針對少數民族員工飲食習慣差異問題以及殘障人士生活工作不便等問題,實施一系列定制化、人性化的舉措,切實保障每一位員工的權益。



科技賦能,助力快遞小哥“握住人生”

在“快遞小哥的100個願望”活動中,中通快遞關注到殘疾快遞員群體在工作與生活中的實際需求。2025年,公司聯合強腦科技,為3名中通肢殘快遞員免費安裝智能義肢,實現抓握、負重等實用功能,幫助其顯著提升工作效率與生活質量。同時,公司進一步擴大幫扶範圍,向桐廬縣慈善總會捐贈105萬元,用於為21名肢體殘疾人免費安裝智能義肢。



賦能員工發展

中通快遞堅持圍繞集團發展戰略，持續深化人才梯隊建設、賦能組織能力升級，系統推進員工培訓與能力發展工作，全面支撐企業戰略落地與長期競爭力提升。

人才制度建設

我們持續完善員工晉升與人才發展制度體系建設，以《中通快遞員工晉升管理制度》為基本依據，圍繞組織能力提升與關鍵崗位人才保障，系統推進人才選拔、培養與晉升的全流程閉環管理。我們全面推進“千人儲備計劃”，優化管培生培養體系，並通過幹部與核心崗位人才儲備計劃，強化晉升標準與流程透明度，優化人才培養與崗位匹配機制，實現人才與組織發展的動態協同。同時，我們加快人才發展平台數字化建設，構建涵蓋“基礎屬性—能力素質—業績表現—發展潛力”的多維度人才畫像體系，引入AI技術分析崗位合理性與組織健康度，建立風險預警機制，全面支撐高質量人才體系建設與組織效能持續提升。

培訓機制深化

我們構建了“三大人才+三大組織+一大平臺”的“331”人才培養體系，為員工提供AI等數字化培訓，組織“物流服務師”“供應鏈管理師”“人力資源管理師”等國家職業技能認證，同步加強兼職員工培訓，通過崗前、在崗及安全合規培訓，實現關鍵崗位能力全覆蓋，推動全員能力提升與組織可持續發展。

三大人才

培訓項目	項目目標	亮點內容	培訓成果
百優之鷹	旨在系統性培養從骨幹到經理級的梯隊人才	<ul style="list-style-type: none"> 雜鷹：通過線上模式規模化覆蓋骨幹員工 飛鷹、雄鷹：聚焦跨部門協作與團隊管理能力提升，創新開展聯合業務線上答疑直播 精鷹：聚焦高層管理者戰略視野與文化引領力，引入外部優質領導力範疇課程 	<ul style="list-style-type: none"> 培訓滿意度均分達9.5分以上，課程滿意度均分超9.0分(滿分10分) 雜鷹全年實施4期，累計培養2,396人，結業1,468人 飛鷹、雄鷹參訓學員共226人 精鷹參訓學員共計89人
藍天計劃-管培生	旨在系統性幫助校園招聘的管培生實現“融入、融創、融合”目標	<ul style="list-style-type: none"> 邀請集團總裁、高管面對面授課，分享行業前景與戰略思考 引入各業務中心一線負責人進行案例教學 創新加入趣味運動會、嗨唱中通、入職派對等環節，強化團隊凝聚力 設立優秀學長學姐分享機制，進行實用經驗傳承 	<ul style="list-style-type: none"> 共計培養266名管培生，近兩屆平均留存率達95% 全年組織培訓超過30場，累計參訓200餘人次

培訓項目	項目目標	亮點內容	培訓成果
梯隊人才	旨在為關鍵管理崗位儲備繼任者，保障各管理層人才供應鏈穩定	<ul style="list-style-type: none"> 緊密圍繞各層級梯隊人才的實際挑戰，開展前置需求調研，與高級講師共同開發定制化特色課程 	<ul style="list-style-type: none"> 採用“全網線上線下同步直播”的創新模式，共實施12場定制化培訓 為管理崗位提供了穩定、優質的人才供給，截至2025年底，在冊儲備人才1,300人

三大組織

培訓類目	培訓目標	培訓成果
總部職能中心	推動知識傳承與人才加速成長，助力員工融入與發展	<ul style="list-style-type: none"> 實施全覆蓋的“導師計劃”，一線推行“師帶徒”並持證上崗，帶教成效與績效掛鉤 管培生配備“雙導師”全程帶教 建立內訓師培養的導師機制，4位高級講師帶教538名兼職講師
省市區中心	全面提升全網業務單元的管理與執行能力，深化一線組織能力	<ul style="list-style-type: none"> 緊密圍繞“當責與執行力”“溝通協調”及“AI提升能效”等主題 全年累計完成26場專題培訓，輸送精品課程超30門，覆蓋各業務一線骨幹及管理者1,800餘人次
網點	聚焦網點負責人及網點管理層綜合能力提升	<ul style="list-style-type: none"> 優選168個網點，在總部開展“網點負責人培訓”，共16門課程 針對網點管理層開展6場管理者綜合能力提升培訓，共覆蓋457人

一大平台

“中通學園”線上學習平台集錄播和直播兩種形式，涵蓋客服、管理等多類課程。錄播亮點課程“業務員 258 工作法”，經多地調研撰寫並配套視頻，已有超16萬業務員線上學習並實現能力轉化。

護航職業健康

我們始終將員工視為最寶貴的財富，嚴格遵守運營所在地相關法律法規，持續深化職業健康安全管理，通過不斷完善職業健康安全體系，開展常態化安全培訓，落實風險防控措施，並設定量化的管理指標與改進目標，穩步推進安全管理標準化、規範化建設，致力於為每一位元快遞網絡夥伴和一線員工提供安全、健康的工作環境。

職業健康安全治理

政策

中通快遞嚴格遵守運營所在地的相關法律法規，以《中華人民共和國安全生產法》《建設工程安全生產管理條例》《郵政企業、快遞企業安全生產重大事故隱患判定標準》等作為安全管理的基本遵循，不斷細化內部《快件操作場地信息安全管理規範》《消防安全管理條例》《應急準備與回應控制細則》等規章制度，制定並發佈《中通工作場所健康安全政策》，適用於集團、子公司的全體員工以及第三方承包商，明確其安全責任要求（與正式員工執行相同標準）及相應的處罰機制。

管理

董事會為最高決策機構，安全管理中心統籌並開展定期自查與內部審查，監督安全生產制度的執行與落實，員工代表參與基層職業健康安全委員會，共同識別和評估運營中的健康安全風險。針對發現的問題，按嚴重程度分級，依優先順序制定整改計劃與量化目標，扎實推進閉環整改。於網點而言，我們於合同要求中引入職業健康安全標準，通過制定統一的場地安全與操作規範，依託全流程視頻監控與車載風控設備等技術手段進行實時管控，所有員工上岗前必須接受強制性的安全培訓與考核，定期組織安全檢查與演練，並在事故發生後啟動整改與複訓，構建事前、事中、事後的閉環管理機制。

報告期內，公司順利通過ISO45001職業健康安全認證。

職業健康安全風險管理

中通快遞通過政策解讀清單、工作職責清單、檢查整改工作清單、文件案管理清單的“清單制”全面細化強化安全工作落地，並嚴格實行“事前調研—過程回饋—事後覆核”的全流程閉環安全管理機制，推動重大隱患動態清零。同時，通過強化重點區域和關鍵環節的風險管控，持續壓降高風險暴露水平，有效防範安全事故發生，為員工生命安全和生產運營穩定提供保障。



線上管控

- 全國網絡班車全部安裝胎溫胎壓監測設備，在保障安全的同時，延長配件使用壽命，降低運營成本。
- 協同推進自研車聯網平台建設，新增59個功能點、61項優化，上線8項智能報警功能。
- 聯合第三方地圖實現全網線路風險識別與分級預警，通過人臉輪巡實時幹預疲勞駕駛。
- 360影像設備全覆蓋，實現掛車無死角監控，提升變道、倒車安全性。



線下管控

- 全年組織開展防暑防汛、電氣消防、業務旺季等專項隱患排查整治14次，累計排查隱患4,219項，整改完成率達100%，並下發風險警示函74份。
- 駕駛員出車六檢100%執行，如發現異常情況修復後才能發車。
- 安全員巡場同時複檢車輛隱患。
- 圍繞加油站、維修站、園區倉儲及高風險物品存儲等重點場景，持續開展安全隱患排查和風險治理。
- 全網設立92個“司機之家”，保障司機安全與福祉。

此外，為充分識別與評估生產過程中的安全風險，我們制定《危險辨識、風險評價和控制管理辦法》，明確了危險源的識別、評估流程和風險分級分類管理措施，達到事前預防、消滅危害、控制風險的目的。



中通快遞危險源辨識與風險評價流程

我們依據LEC風險評價法（事故發生的可能性—暴露於風險環境的頻繁程度—後果嚴重性）系統開展安全風險評估，將風險等級劃分為重大事故隱患、一般事故隱患、高度風險、中度風險及低度風險五個層級，並明確各類風險的管控責任與應對措施。公司建立動態風險管理機制，每三年至少組織專業人員對《中、高度風險清單》進行一次全面評審，確保風險識別的時效性與準確性；每年對現有風險控制措施的有效性開展評估，持續優化管控策略。通過分級管理與定期評審，確保各類潛在安全風險得到及時識別、科學評估和有效控制。

D值 (危險性分值)	危險程度	風險等級	控制措施	實施期限
D ≥ 320	極其危險,不能繼續作業	一級	在採取措施降低危害前,不能繼續作業,對改進措施進行評估	立刻
160 ≤ D < 320	高度危險,要立即整改	二級	採取緊急措施降低風險,建立運行控制程序,定期檢查、測量及評估	立刻或近期整改
70 ≤ D < 160	顯著危險,需要整改	三級	可考慮建立目標、建立操作規程,加強培訓及溝通	立即整改
20 ≤ D < 70	一般危險,需要注意	四級	可考慮建立操作規程、作業指導書但需定期檢查	限期整改
D < 20	稍有危險,可以接受		無需採用控制措施,但需保存記錄	限期整改

中通快遞LEC風險分級分類評價準則

職業健康安全培訓

我們針對特定工種開展對應的培訓與包括安檢合格證、安全員合格證在內的考證要求,通過制度宣貫、專業培訓、技能實操與應急演練相結合的方式,持續強化員工風險防範意識與規範操作能力。

關鍵績效

國家級文件培訓宣貫覆蓋率**100%**
內部持證培訓覆蓋率**100%**

培訓類別	培訓內容	培訓成效
安全管理與制度培訓	《重大隱患判定標準》培訓考核	線上和線下培訓相結合,共覆蓋10萬人次
	安全管理人員系統培訓	開設九大科目和五大證書考核,推動安全管理專業化及合規化
安全技能與實操培訓	工傷體驗式培訓	在高風險省區對一線班長和組長實施工傷體驗式培訓,通過情景模擬強化實操能力,共覆蓋上千人次
	年度安全技能大賽	按“省區報名→片區初賽→總部決賽”三級賽程推進,設置理論考核與實操考核兩大核心環節

培訓類別	培訓內容	培訓成效
應急管理與救援培訓	應急志願者培訓	開展4次應急志願者培訓,覆蓋1.8萬人次,涉及消防逃生、心肺復蘇、中暑急救、AED使用、繃帶及三角巾包紮等課程
	應急管理能力提升	優化完善7套場地防恐防暴、自然災害救助等安全應急預案,全網落實每季度應急演練計劃
全員安全教育與文化建設	開展安全教育主題活動	以“人人講安全、個個會應急——查找身邊安全隱患”為主題開展活動,觀看教育片後進行消防演練、風險辨識和隱患排查,並舉辦安全知識競賽,培訓考核合格率达100%
	安全月培訓	共計培訓463場次,4萬人次參與培訓

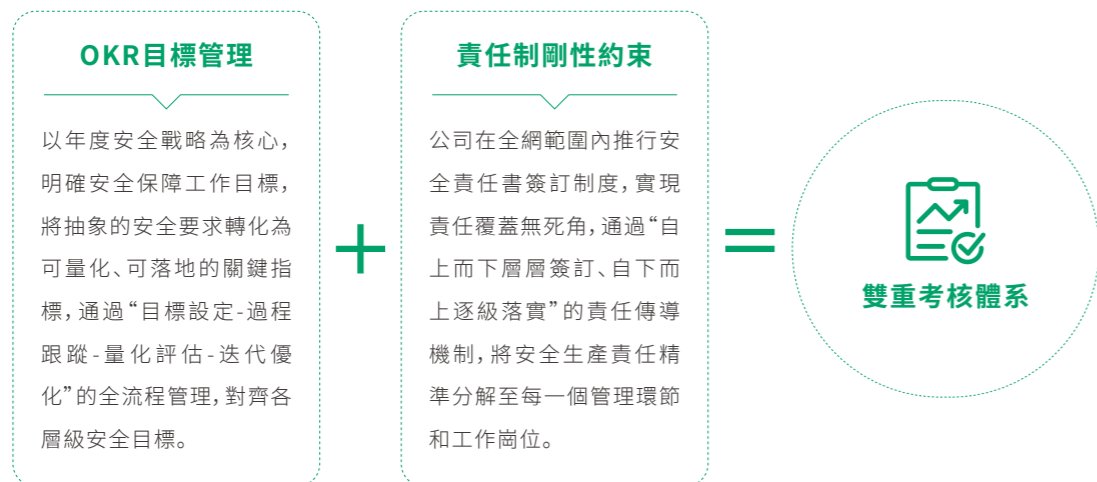
職業健康安全指標與目標

2025年全年整體事故總量下降3%,重大事故、有責事故呈下降趨勢,安全管理工作執行穩步向好。

類別	管理舉措	指標
場地安全	<ul style="list-style-type: none"> 強化場地安全管理體系建設,推動制度標準化、規範化 利用自研安全巡檢系統,落實現場每日隱患排查,推動按時完成整改工作 常態化考核與演練 	<ul style="list-style-type: none"> 完善綜合應急預案、15套專項應急處置方案 全網各中心按季度進行實戰演練,覆蓋18萬餘人次 《重大事故隱患判定標準》參與學習6.4萬人/次,培訓參與率100%,考試通過率100% 應急志願者演練4,500人次/季度,參與率100% 省區工傷體驗培訓853人次,班組長覆蓋率100%
道路安全	<ul style="list-style-type: none"> 對司機實時動態風險監測管理,推行在途違規行為抓取常態化機制 為提升車輛安全管理水平,實現隱患治理全程可控,建立車輛隱患排查閉環機制 強化各中心駕駛員休息保障,全面推進司機之家建設 	<ul style="list-style-type: none"> 對在途違規駕駛員100%組織教育整改及理論考核 司機出車檢查與省區隱患倒查100%整改落实 全網建設92個司機之家,100%落實休息區域乾淨、整潔、衛生
郵路安全	<ul style="list-style-type: none"> 推廣智能安檢落地 查處非法行為 深度宣貫 	<ul style="list-style-type: none"> 通過現場直播、視頻推送與線上考試相結合的方式開展深度宣貫,覆蓋參訓人員達73.3萬人次

績效考核

2025年,我們以量化考核為導向,將過程和結果相結合,構建“OKR目標管理+責任制剛性約束”的雙重考核體系,推動安全責任層層傳導、安全目標精準落地。



心繫員工關懷

我們將員工關愛視為推動企業高質量發展的重要抓手,通過策劃並開展一系列豐富多彩的活動,全方位給予員工關懷,營造安全、包容、有溫度的職場環境,切實增強員工幸福感、獲得感。

活動主題	亮點內容
節日主題活動	<p>在全國多地管理中心及網點開展元宵節主題活動,通過吃元宵、猜燈謎、做花燈等趣味互動,為返崗員工營造溫馨節日氛圍,增強員工情感認同與團隊凝聚力,傳遞“中通大家庭”的溫暖歸屬。</p> 
關懷活動	<p>“來涼快一夏”: 2025年7至8月,公司在全國100個地區開展送清涼活動,依託中通網點及免喜門店,為快遞員、外賣員、環衛工等戶外工作者免費發放防曬冰袖、清涼飲料及藿香正氣水等物資。該活動已連續開展四年,累計惠及數十萬人次。</p> 

活動主題	亮點內容
關懷活動	<p>“有你的冬天不太冷”:精選柔軟圍脖、防風防滑手套、厚實帽子、長效暖貼、滋潤護手霜等實用溫暖物資,贈送給中通網點、快遞員等內部員工與戶外工作者,切實解決了戶外勞動者的禦寒需求,傳遞了企業的溫度。活動覆蓋黑龍江、吉林、遼寧等北方嚴寒省區,四川、貴州、陝西等中西部地區以及北京、上海、天津等全國60個城市。</p> 
心理健康	<p>開展“暖蜂行動”,在多省區開展沉浸式心理關愛活動,結合沙畫療愈、正念冥想、心理測評、互動遊戲及女性專場等形式,為一線員工提供情緒疏導與壓力支持。</p> 
身體健康	<p>中通在總部開展婚孕檢健康快閃活動,將體檢服務與一對一健康諮詢送到一線員工身邊,便捷高效地滿足婚育健康需求,提升健康服務可及性。</p>  <p>中通聯合各地方工會開展一線員工集中體檢,提供血常規、彩超等多項健康檢查,將專業醫療服務送到崗位身邊。</p> 
家庭關愛	<p>中通快遞在總部隆重舉辦“樂享中通幸福家”家庭日暨文藝節活動,特別邀請了來自全網的23對家庭代表參與,提升了員工的幸福感與歸屬感,增強了團隊的凝聚力和向心力。</p> 

協同多方價值 共創責任生態

作為物流生態的重要參與者，中通快遞始終將可持續發展理念深度融入供應鏈全流程管理中，扎實推進供應鏈的可持續與韌性建設，並積極攜手行業合作夥伴，為行業可持續發展注入新動能。此外，我們充分發揮網絡優勢，積極參與服務國家戰略、社區公益等活動，以多元形式回饋社區，為美好社會貢獻中通力量。

我們關注的議題

- 可持續供應鏈
- 鄉村振興與共同富裕
- 社區參與

我們的行動

- 可持續供應鏈管理
- 賦能末端網點，攜手創造價值
- 引領行業高質量轉型，推動行業價值共生
- 服務國家戰略，心系社區公益

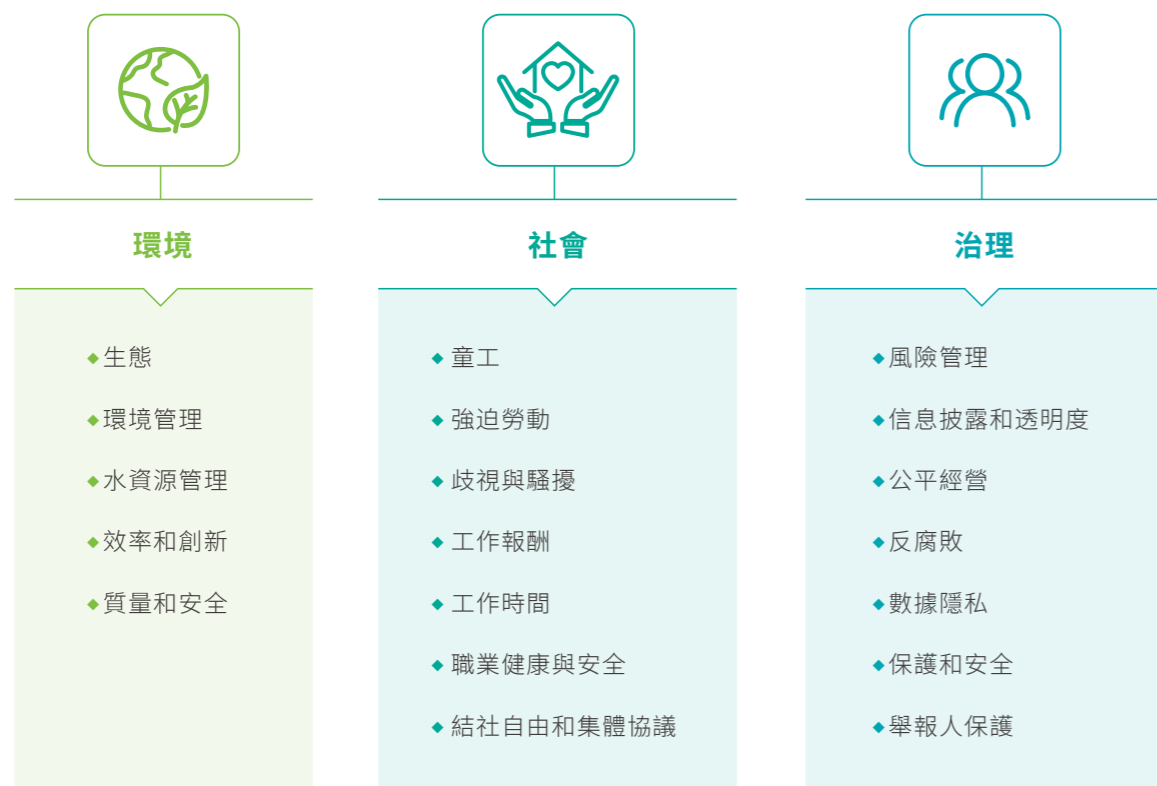
對應SDGs



可持續供應鏈

我們深知供應鏈的韌性與可持續性是企業長期價值創造的根基，始終致力於構建“綠色、透明、合規、共贏”的供應鏈生態體系，通過制定嚴格的准入標準、實施全生命週期的精細化管理以及深度的賦能培訓，攜手供應商共同創造可持續價值。

為確保供應鏈管理機制的有效落地，我們制定了嚴格的《供應商動態管理制度》《供應商指導原則》《綠色採購制度》及《供應商不良行為管理細則》，將環境、社會及管治因素納入供應商准入、評估、退出、賦能等各個環節，並由公司高級管理層具體負責計劃實施情況的監督與考核。報告期內，公司所有供應商遵循這些政策。具體涉及的因素如下：



• 供應商篩選與准入

我們將ESG、業務相關性等因素納入供應商准入考量，關注供應商所屬國家風險、行業和商品等特定風險，優先選擇在ESG方面表現較好的供應商。我們通過“中通電子簽平台”對供應商進行註冊與資質認證，嚴格審查其環境合規性、勞工權益保護及商業道德表現，於採購合同中植入反腐敗條款，若供應商存在行賄行為，可能面臨嚴重處罰，明確了對於賄賂行為的零容忍態度。

• 供應商管理與評估

我們建立了動態供應商績效評估體系，每年對供應商進行多維度考評，評估指標不僅涵蓋質量、交期與成本，更明確納入了“環境管理體系認證”“環保違規情況”“應對氣候變化措施”及“循環再生績效”等指標，針對環境及社會風險，公司倡導商業夥伴評估其對短期和長期業務運營的影響，並制定風險管理方法，確保供應商行為符合公司ESG要求。

關鍵績效

報告期內，通過案頭或現場的方式評估**307**家供應商，接受評估的特殊重要供應商占比為**100%**

績效指標	2025年(家)
供應商總數	7,309
一級供應商總數	307
一級重要供應商總數	5
非一級重要供應商總數	7,001
重要供應商總數(一級和非一級)	7,006
通過案頭評估/現場評估進行評估的重要供應商總數	307
通過案頭評估/現場評估進行評估的重要供應商目標	307

• 供應商退出

我們依據《供應商動態管理制度》《供應商指導原則》《供應商不良行為管理細則》等規章制度對供應商實施動態管理。針對考核評級為“D級”的供應商，執行強制退出程序，並規定退出後2年內不得再次准入；若需再次准入，必須提交書面整改方案並經歸口管理部門嚴格審批。對於涉及商業賄賂、洩露商業秘密等觸犯“紅線”的行為，除立即取消合作資格外，列入黑名單並在3年內禁止採購其產品或服務。

2025年，我們進一步強化了退出機制的執行力度，確保供應鏈的透明與高效。針對在年度考評中環保違規、質量不達標或存在誠信問題的供應商，嚴格執行清退流程，並確保在退出前完成所有業務結算，有效規避法律與財務風險。

• 供應商賦能

我們積極開展供應商賦能活動，充分向供應商宣貫ESG政策要求，致力於提升供應鏈合作夥伴的ESG管理能力與合規水平。我們將綠色低碳、商業道德及質量安全納入供應商賦能體系，通過培訓、論壇及聯合創新等形式，推動供應商向“生態共榮”轉型。2025年，中通快遞在上海總部舉辦了第三屆“清風行動”供應商合規論壇，43家核心供應商代表受邀出席，與會供應商現場簽署了《廉潔合規承諾書》，並接受了ESG管理賦能培訓，共同承諾構築廉潔自律的商業生態。

• 韌性網點賦能

我們深入推進“網點韌性提升計劃”，從金融保障、數字化工具賦能、設備升級等維度，全方位增強網點的抗風險能力與盈利能力，構建“總部—省區—網點”緊密咬合的命運共同體。

總目標

保公平、強賦能、優服務
切實賦能網點，提升網點能力
築牢網絡高質量發展根基

金融與權益保障

為全網快遞員投保“小哥寶”意外險，保額20萬元，覆蓋全場景風險，投保率達100%，報告期內年度累計賠付超700萬元，有效化解了網點因工傷意外導致的經營風險。同時，推行“派費直鏈”與備用金墊付機制，提升結算時效，業務員可通過“掌中通”APP實時查詢派費明細。落實偏遠地區、嚴寒、旺季等專項補貼，確保補貼直達員工個人帳戶，鼓勵網點落實最低收入保障機制，保障員工基本收入。

數字化提效

針對網點設備運維難題，推出“網點快修小程序”，實現設備異常“一鍵報修、直轉工單”，日均處理異常工單約200單，大幅降低設備停機對運營的影響。

賦能培訓

為提升網點服務質量，採取線上公開課程、視頻資料推送以及每日問答活動等多種方式進行內部培訓，以促進服務質量標準的普及和理解。

在一線快遞員權益保障方面，我們全面落實工會維權服務新就業形態勞動者專項行動，推廣“末端直鏈”模式，減少業務員分揀時間，提升派送效率，推進“大區域劃小”，控制日均派件量在100至200件之間，避免過勞，建立“防疲勞”預警機制，系統監測高強度工作，提醒網點強制安排休息。此外，我們建立了多渠道、多層級的員工訴求反饋機制，確保一線快遞員訴求表達渠道暢通，並通過一系列管理措施，持續優化員工權益保障機制，基本實現員工訴求“件件有回應、事事有落實”。報告期內，加盟網點工會組織達1,121家（較去年新增424家），網點會員超7萬人。

關鍵績效

報告期內，
申訴處理正確率**99.98%**，
“有話直說”平台處理及時率**94.69%**、
解決率**85.49%**

快遞員訴求反饋機制



專項懇談機制

各管區、管理中心每季度至少召開一次“小哥面對面懇談會”，由網點負責人、管理層與業務員代表面對面交流，聽取一線意見建議。



線上反饋渠道

設立快遞員“有話直說”匿名反饋通道，支持員工通過掌中通APP、熱線電話、小程序等方式反映問題。



投訴維權專線

設立快遞員投訴維權渠道，包括郵箱、電話，保障快遞員合法權益。



爭議處理機制

設立專門的爭議處理流程，處理結果與職能部門績效考核掛鉤，確保問題有人管、有回應、有結果。

共建行業發展

中通快遞始終堅持以科技賦能與模式創新深度參與行業生態重塑，從技術落地到生態協同，從產業推進到人才培育，通過物流運輸全流程的數字化與綠色化變革，致力於向行業輸出可複製、可推廣的智慧路徑，系統化助力構建高效、韌性、可持續的現代物流新範式。

“中通智駕”方案

在2025年中國國際服務貿易交易會(CIFTIS)上，中通快遞重點展示了自研的“中通智駕無人車運營管理平臺”及北方總部智慧樞紐沙盤。該平臺呈現了如何通過數字化手段管理全國超3,000台無人車，實現路徑智能優化與全程視覺化監控，為行業解決“最後一公里”配送難題提供了可複製的“中通方案”。



智慧物流科普

上海科技節期間，中通快遞舉辦“科技讓生活更美好”主題科普活動，120餘名師生走進中通智慧物流科普基地，通過實地參觀、互動體驗及科普課堂，近距離感受行業技術革新。活動重點展示自動化分揀設備、新能源無人車等智慧技術，普及可降解快遞袋等環保理念，為青少年搭建科創認知橋樑，助力培育行業未來人才。



服務國家戰略

我們積極回應快遞行業“進村、進廠、出海”國家戰略，將企業發展與國家戰略同頻共振，持續打通農村市場、深耕製造業供應鏈、佈局全球物流網絡，為構建新發展格局注入強勁物流動能。

進村

中通快遞積極回應鄉村振興戰略，縱深推進“快遞進村”工程，織密寄遞網絡、暢通農產品出村通道，以高效物流服務賦能鄉村產業升級。為系統性提升農村末端門店服務質量、優化運營成本結構，在全國村組區域規模化推進“智能快遞櫃+驛站”融合模式，形成“物流服務+零售經營”的雙贏生態。

關鍵績效

395,910個村級位址開通服務範圍，農村覆蓋率達84.6%，自建村級快遞便民服務站2.1萬家，累計村站建設補貼66.8萬元，進村路由補貼金額達2,687.7萬元

數智物流賦能高原振興

中通快遞開通成都—拉薩直營川藏直跑班線，採用17.5米高運力車輛，時效由70餘小時壓縮至40餘小時，帶動進港件同比增幅超30%。同時，升級拉薩轉運中心，投用全自動分揀線，分揀效率提升40%，每小時可處理約1.2萬件快件，日均進出港量分別達8萬件、2萬件，以更快更智能的寄遞網絡，推動高原物流從“到得了”升級為“到得快”，助力“藏貨出藏”與民生提質。



“直播+物流”打造產業融合示範樣本

中通快遞深度落實“快遞進村”戰略，攜手湖北本地電商打造“田間直播、產地直發”助農模式。針對仙桃15萬公斤滯銷大白菜，中通將17.5米貨車直抵田間地頭，實現採摘、打包、直播、裝車同步推進，並開通武漢轉運中心優先分揀綠色通道，保障省內次日日達、全國高效履約。2025年，湖北中通已聯動6,000餘家電商實現直播帶貨商品訂單總金額達2億元，切實助力農戶增收與鄉村產業振興。



進廠

中通快遞深度踐行物流業與製造業融合發展理念，實施“快遞進廠”與供應鏈融合戰略，依託一體化供應鏈服務能力，嵌入製造企業生產、銷售全鏈條，提供定制化物流解決方案，從單純的“包裹承運商”轉型為“製造業供應鏈合作夥伴”，助力企業降本增效、轉型升級。



車企客戶精益生產倉配一體化項目

中通快遞承接某車企工廠的廠內物流業務，通過數字化系統打通了生產計劃與倉儲物流的數據連結。在作業現場，導入了視覺收貨系統、AMR無人配送機器人及智能燈光揀選系統，通過“系統過點拉動”與“訂單協同”，實現了物料配送與生產節拍的及時同步，大幅縮短了物料周轉週期，不僅降低了工廠的庫存積壓壓力，更以智能化手段保障了整車生產的連續性與高效性，打造了“快遞進廠”的智慧物流標杆。

出海

我們在東南亞協同國內製造業、電商平台等合作夥伴走出國門，伴隨國家“一帶一路”的延展，營造高賦能型的物流業務模式，為出海商品和服務提供高效便捷的雙向物流通道。此外，我們在保留企業核心標準如時效、服務等基因的同時，深度適配海外本土運營端的柔性迭代，適配當地的法律法規和文化習俗。

目前，中通國際服務可達全球220多個國家和地區，重點佈局東南亞以及日韓地區。中通國際在中國香港地區、柬埔寨、老撾自建轉運中心、海外倉，鋪設運營網點，在深圳、廣州、昆明、瑞麗等地設立出口轉運倉。



以專業冷鏈服務助力中國品牌深耕海外市場

中通國際回應“快遞出海”戰略，依託“提前預冷+標準化操作”，為伊利定制覆蓋全鏈路的跨境冷鏈解決方案，破解熱帶地區冰淇淋溫控難、易損耗的出海痛點。貨物抵達柬埔寨後，經入庫測溫與優先分揀綠色通道，由專屬冷凍車配送，實現金邊市內3小時達、市外次日達。



心連社會民生

中通快遞始終將企業發展深度融入社會民生福祉之中，積極投身社會公益與社區治理，統籌推進公益捐贈、災害救助、社區關愛與愛心助學實踐，將關愛延伸至環衛工人、交警等廣泛的戶外勞動者群體，以實際行動踐行企業公民責任。

關鍵績效

2025年，中通快遞對外捐贈總額達**1,799萬元**



馳援香港大埔救災重建工作

2025年11月26日，香港大埔多棟住宅樓發生火災，造成重大人員傷亡，災情牽動著社會各界的心。中通快遞秉持“利他、利社會”的理念，向香港特區政府“大埔宏福苑援助基金”捐款1,000萬港元，善款將全部用作受災居民的緊急救援、過渡安置、生活物資補給與災後重建。



“圓夢1+1”愛心助學捐贈儀式

第十個“中華慈善日”，中通快遞在總部舉辦主題為“中通傳遞·成長加速度”的“圓夢1+1”愛心助學公益活動捐贈儀式。活動創新設立13個公益捐贈站，推出“公益角+優惠券”機制，同步舉辦義賣公益市集，累計募集愛心物資470餘箱、估值近29萬元，已送達貧困學校及家庭。項目累計捐贈超10萬本書籍、建成8所希望學校，捐贈款物數百萬元，“一對一”資助金額超46萬元。





夯實治理根基 築牢合規防線

中通快遞始終堅持以高標準構建現代化企業治理體系, 持續優化董事會架構與職能, 堅持誠信經營、倡導公平競爭、不斷完善風險識別、評估與應對機制, 深化信息安全保護制度建設, 致力於營造風清氣正的經營環境, 為股東、員工、客戶及社會創造長期、穩定、可信賴的價值。

我們關注的議題

- 公司治理
- 數據安全與隱私保護
- 合規與商業道德
- 風險管理

我們的行動

- 完善公司治理架構與制度機制
- 強化內控審計與風險管控
- 健全商業道德制度體系
- 構建全生命週期數據安全防線
- 開展多元化合規培訓宣貫

對應SDGs



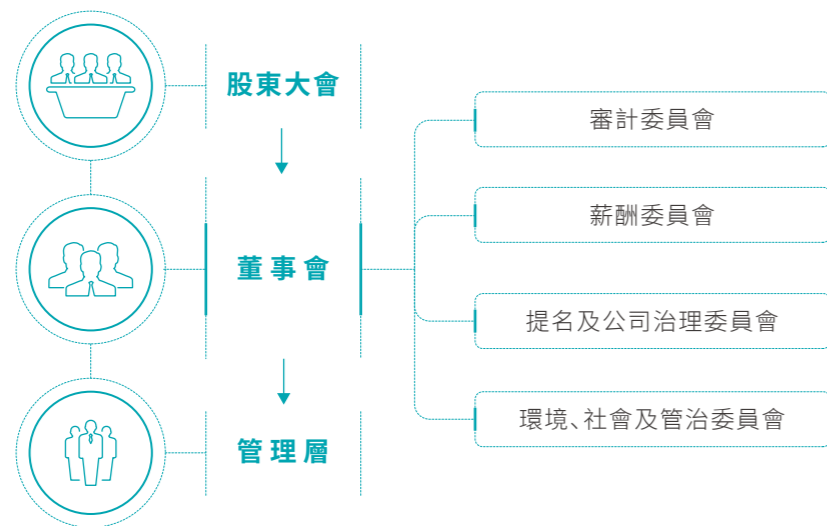
保障合規經營

我們視合規經營為企業穩健發展的基石, 致力於通過完善的治理架構、健全的風控體系與高標準的商業道德建設, 築牢企業發展的合規防線。

• 公司治理

治理架構

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司股票上市規則》等監管要求及規範, 建立了由股東大會、董事會及其下設委員會、管理層構成的“三會一層”治理架構。董事會作為核心決策機構, 下設審計委員會、薪酬委員會、提名及公司治理委員會, 以及環境、社會及管治 (ESG) 委員會, 負責為董事會的決策提供專業精準的支持, 各個層級權責分明、相互協調, 有效保障公司和股東的合法權益。



董事會獨立性和多元化

為確保決策的客觀公正, 公司已建立正式及非正式渠道來確保董事會可獲得獨立觀點及意見, 公司審計委員會委員全部由獨立非執行董事及非執行董事組成, 薪酬委員會、提名和公司治理委員會、環境、社會及管治委員會主席均為獨立非執行董事, 各委員會在運作中保持獨立決策。同時, 公司已制定《董事會多元化政策》, 認可並相信董事會多元化是維持競爭優勢並增強人才吸引力的基本要素, 在審查及評估董事人選時, 會綜合考慮性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識以及行業經驗等多個因素, 出現董事更替或戰略需要時, 會基於多元化政策物色新候選人。

截至報告期末, 本公司共有9名董事, 包括執行董事3名, 非執行董事2名、獨立非執行董事4名。其中, 女性董事2名, 占比達22%。董事會成員在技能、經驗及專業方面涵蓋風險管理、互聯網、人工智能、金融、物流等多元化領域。

績效和薪酬

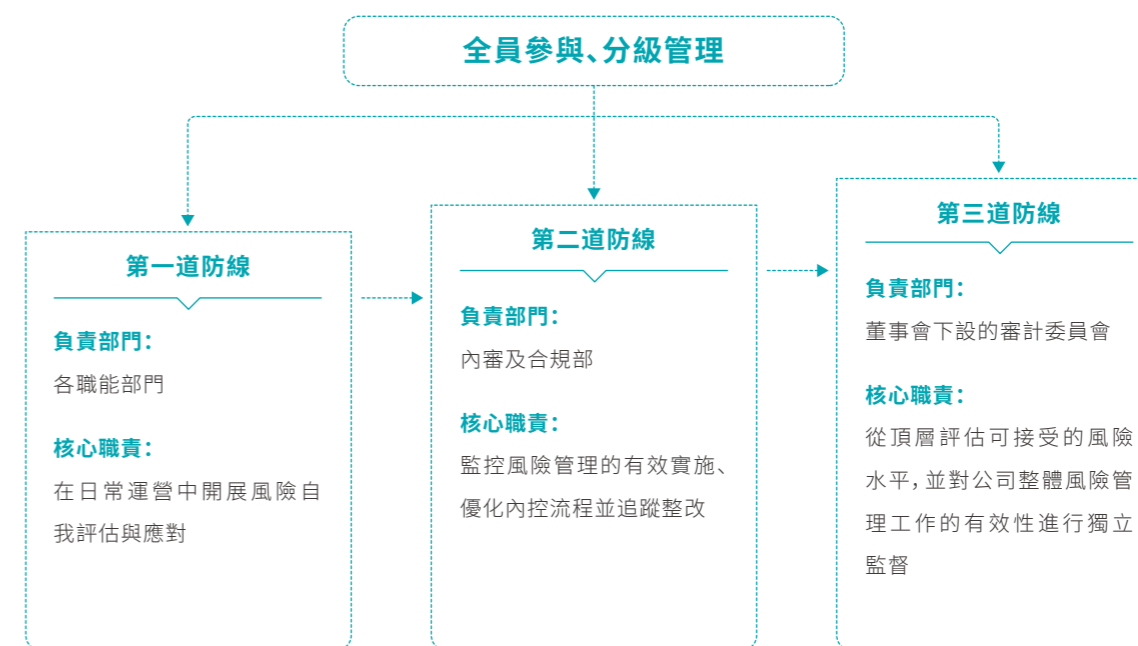
我們已建立多維度的年度評估體系, 評估範圍覆蓋董事會整體、各專門委員會及每位董事個人, 採用自我問卷與會議評估相結合的形式, 評估維度包括戰略貢獻、風險監督、決策質量、團隊協作等, 評估結果直接用於改進董事會運作效率、規劃董事培訓及作為董事重選的參考依據。

• 風控合規

風險治理體系

中通快遞高度重視風險管理體系建設, 嚴格遵守《薩班斯-奧克斯利法案》(SOX) 及上市地監管要求, 建立了覆蓋全業務流程的風險治理架構。2025年, 公司進一步完善了《中通快遞審計制度》, 明確了審計監察的權力義務, 確保了風險管控機制的剛性執行。

我們明確了“三道防線”的風險管控職責: 各職能部門作為風險管控的第一道防線, 負責在日常運營中開展風險自我評估與應對; 內審及合規部作為第二道防線, 負責監控風險管理的有效實施、優化內控流程並追蹤整改; 董事會下設的審計委員會作為第三道防線, 負責從頂層評估可接受的風險水平, 並對公司整體風險管理工作的有效性進行定期的獨立監督。



風險識別與管控

2025年,我們採取了更為主動和數字化的風險管理策略,重點強化了對財務報告風險、運營風險及新興風險的管控:

全週期SOX內控審計



從內控流程風險評估開始,依次開展了覆蓋全年四個季度的三輪內控執行有效性測試,通過全週期的審計監控,確保關鍵控制點的有效運行,實現全年業務風險與IT風險的全面評估和精準管控。

常態化風險識別與整改



搭建標準化業務流程圖,按月召開跨部門溝通會,針對日常運營中的風險漏洞開展專項研討,對識別出的風險逐一制定解決方案與整改計劃,全程跟蹤監督落地。

關鍵業務風險專項治理



針對年度識別出的“財務系統更新”及“固定資產管理”等關鍵風險領域,實施專項管控措施,梳理財務系統憑證生成邏輯,優化固定資產投產流程與標準,有效降低資產管理環節合規隱患。

新興風險管理



我們高度關注數字化轉型帶來的新興風險,重點識別了系統相容性、數據安全保護及網絡攻擊防範等潛在風險,並將其納入風險管理範疇。針對此類風險,我們建立了多維度的緩解措施,包括定期評估技術更新必要性、加大新技術安全投資以及建立異地災備機房,確保在極端情況下業務的連續性。

風險文化建設

為提升全員風險管理專業能力,我們聘請第三方專業機構為內審、合規部及關鍵崗位員工開展了內控風險專項培訓,培訓內容深度覆蓋了“業務流程穿行測試方法論”“信息系統一般控制”及“信息系統依賴性測試”三大核心模組。通過對系統權限合規性、接口數據傳輸完整性等實戰場景的解析,進一步強化了團隊在數字化環境下的風險識別與防範能力。

商業道德

商業道德制度

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反貪污賄賂法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國刑法》和《中華人民共和國監察法》等國家政策法規,修訂了《中通快遞廉潔監察實施條例》,明確界定了行賄受賄、職務侵佔、利益衝突及洩露商業秘密等違紀行為的處罰標準,規定新入職員工必須簽署廉潔合規承諾書。同時,公司嚴格執行《反腐敗政策》《商業行為和道德守則》和《供應商指導原則》,將廉潔要求延伸至所有員工、供應商及合作夥伴。

商業道德審計

設立紀律監察委員會作為紀律監督的專責機構,下設網絡和廉潔監察室,承擔具體執行職能。紀律監察委員會依法獨立行使調查與審計職權,包括查閱、封存被調查單位的財務會計資料及經濟合同,約談相關當事人等。2025年,公司開展了經濟責任審計項目4個及專項審計項目5個,處理監察工單11,355個,重點針對收入、資產、成本等核心板塊進行風險識別。此外,公司開展廉潔審查31批次,涉及關鍵崗位人員1,202人次,通過內部自查發現的內部貪污或賄賂違規事件30起,利益衝突違規事件4起。所有違規事件均已依據公司制度嚴肅處理並持續跟蹤進展。針對2024年發現的貪污行為,公司已於當年向有關部門移交線索並積極配合調查,相關司法程序仍在進行中,尚未有案件審結。截至報告期末,未新增因貪污行為提起的訴訟案件。

舉報機制

中通快遞建立了全天候、多渠道、保護嚴密的舉報體系,鼓勵員工及商業夥伴主動揭發違規行為。

多元化舉報渠道

公司設立了暢通的舉報平台,且在官網同步,覆蓋電話、網絡、郵件及實體信函:



電話舉報

18930660110



郵箱舉報

lianzheng@zto.com



移動端舉報

“中通寶盒”APP中的“廉潔監察舉報”模組;駕駛員可通過“優運APP”舉報。



信函舉報

寄送至上海總部網絡和廉潔監察室。

舉報受理與閉環處理

建立線索統一受理機制，所有線索均由廉政監察部集中受理，安排專人對接跟進，並向舉報人承諾在處理完畢後予以回復。對不屬於受理範圍的線索及時轉交相關部門處理。2025年公司共計受理各類舉報線索1,015條，其中有效線索860條，累計成案60條。

舉報人保護與獎勵

建立健全舉報人保護與激勵機制，明確要求審計監察人員對舉報人信息嚴格保密，相關人員均需簽署保密承諾書。同時，嚴禁任何單位或個人對舉報人實施打擊報復，一經發現將嚴肅追究其紀律責任，若行為構成犯罪則依法移送司法機關處理。此外，公司會根據舉報線索的查處結果，對有功的舉報人予以相應獎勵。

商業道德培訓

我們建立了全方位、多層次的商業道德培訓體系，覆蓋董事會成員、管理層到普通員工各個層級。2025年，公司通過常態化宣貫與專項集中行動相結合的方式，將廉潔文化深度融入企業運營，切實將監督關口前移，做到抓早抓小、防微杜漸，持續鞏固“不想腐”的思想堤壩。

關鍵績效

截至報告期末，公司全年累計開展廉政宣傳活動**143**次，覆蓋員工約**8,000**人次，拍攝微電影**2**部，對各級員工開展廉政談話**22**次

針對全體員工

將反腐敗政策及相關制度納入新員工入職培訓及定期培訓中，組織全網職能中心及各管區開展廉潔合規測試，共計2.8萬人參與，以考促學，確保制度入腦入心。



針對董事會及管理層

每年聘請外部專業機構，對所有董事開展風險管理與履職培訓，提升管治水平；召開廉政監督員專題會，詳細解讀工作規範，明確監督權利與義務。



第三屆“清風行動”廉潔教育宣傳周

2025年12月15日至19日，中通快遞成功舉辦第三屆“清風行動——廉潔教育宣傳周”活動，本屆宣傳周活動形式多樣、內容扎實，涵蓋廉潔作品評選、廉潔從業暨合規管理培訓、廉政微電影及廉潔寄語的展播、供應商合規論壇、全網黨組織書記培訓、反詐培訓、廉政監督員專題會、廉政教育基地參觀、主題遊園會等內容，旨在全面提升員工廉潔從業意識，強化網點及供應商合規經營理念，積極營造風清氣正、廉潔自律的企業生態。



數據安全與隱私防護

作為快遞企業，數據安全與隱私防護是守護用戶信任的生命線，我們始終恪守合規底線，構建了自上而下的數據安全治理架構，打造全方位的縱深防禦體系，致力於通過完善的治理機制與技術保障，築牢數據全生命週期的安全防線，切實守護每一位用戶的信任與權益。

信息安全管理體系

政策

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，修訂《中通快遞個人信息保護管理辦法》《中通快遞數據安全管理制度》《中通快遞信息安全事件管理辦法》《中通快遞帳號與權限管理辦法》等多項核心制度，制定並發佈《中通快遞隱私政策》，向用戶做出公開承諾，明確告知使用者信息收集的類型及具體用途，並承諾僅在法律法規要求及必要場景下與第三方共享信息。公司嚴格限定了信息的存儲期限，承諾在超出保留期限或達成存儲目的後，對客戶信息進行刪除或匿名化處理，從源頭降低隱私權洩露風險。公司承諾持續改進信息安全系統，並通過一系列風險防控措施不斷監控和應對信息安全威脅，確保數據的完整性與保密性。我們的隱私政策適用於全集團運營、第三方與合作夥伴。此外，我們制定《科技與信息中心紅線制度》，用於規範員工基本行為，劃定員工行為禁區，針對違反公司法規的錯誤行為，將給予扣除當季績效工資、降職降薪、解除勞動合同等處罰。

管理

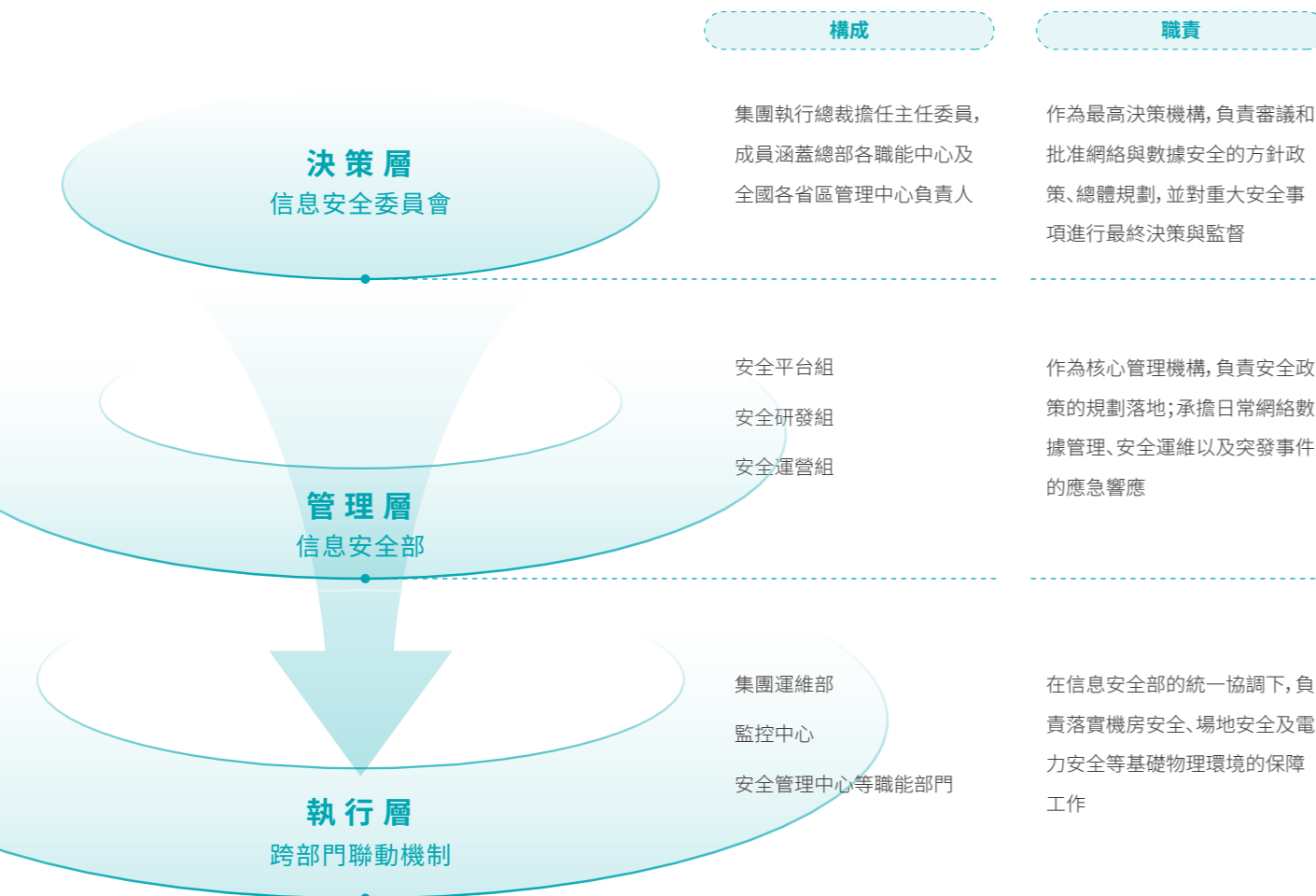
設立信息安全委員會並由執行總裁擔任主任,統籌全網數據安全戰略,下設信息安全部作為管理層以及集團職能部門作為執行層,構建了自上而下三級治理架構。我們依據ISO國際標準定期開展內外部審計,以及涵蓋帳號安全、數據洩露、敏感信息傳播等領域的月度專項檢查。2025年,公司順利通過了ISO27001信息安全管理体系及ISO27701隱私信息管理体系的年度審核,並獲得中國合格評定國家認可委員會(CNAS)及美國國家認可委員會(ANAB)認可標誌。

关键绩效

報告期內,各項信息安全審核超**70**次

完成**11**次信息安全內部月度審計,未發現重大風險項;完成**1**次ISMS&PIMS內部審核,未發現重大不符合項

核心業務系統通過國家網絡安全等級保護三級測評



績效考核

公司建立“獎懲結合”的績效考核機制,將培訓考核結果與員工績效、晉升及轉正直接掛鉤。新員工、在職員工及研發人員須分別通過入職基礎、年度常規及代碼架構專項安全考核。實行安全違規紅線制度,違規者予以嚴肅處理,同時設有明確的獎勵機制,對提供安全線索或舉報問題的員工直接發放獎金,以強化全員安全責任意識。

信息安全風險管理

我們建立了常態化的信息安全風險評估與技術防禦機制,確保新業務上線前通過嚴格的隱私合規審查,從源頭識別並阻斷風險。

網絡安全



災難恢復政策、計劃或流程

制定了覆蓋核心系統的災難恢復計劃,於報告期內開展了全鏈路切換演練,覆蓋從網絡、接入、應用到數據的全路徑,實現了10%常態流量災備及40+核心業務應用的“0故障”切換,驗證了系統在極端情況下的快速恢復能力。



主動防禦與API治理

開發API安全管理工具,強制收斂未開啟認證的API接口,並對API接口定期進行漏洞掃描和風險預警,實現了對API全生命週期的主動和動態防禦。



實戰攻防演練

每年參與國家級、市級攻防演練,通過實戰驗證防護能力。

數據安全



核心數據加密存儲

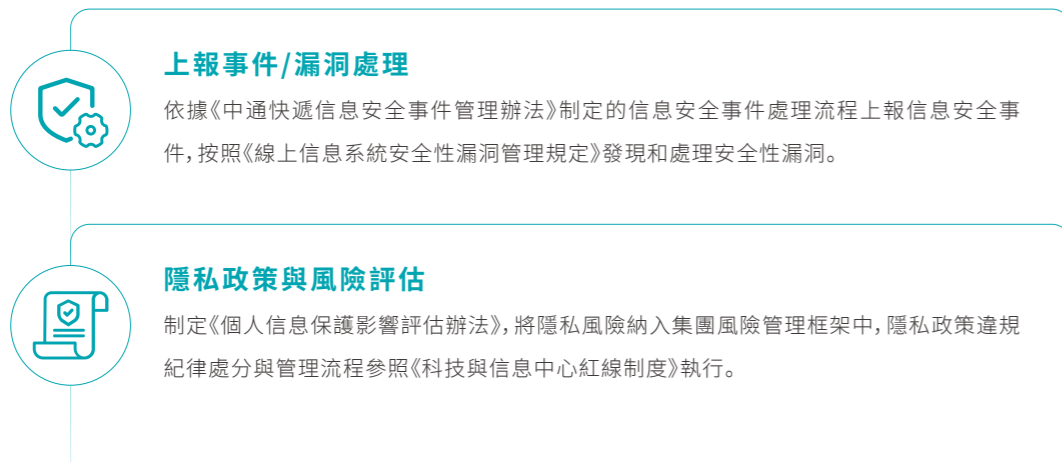
新增接入加密場景17個,完成了大數據訂單、寄遞數據、CRM系統、人事檔案及通訊錄等核心敏感性數據的加密改造,從源頭防止非授權訪問。



零信任帳號體系

針對異地登錄、Cookie盜用及帳號借用構建實時攔截機制,並引入新設備二次校驗流程,防止帳號被劫持。

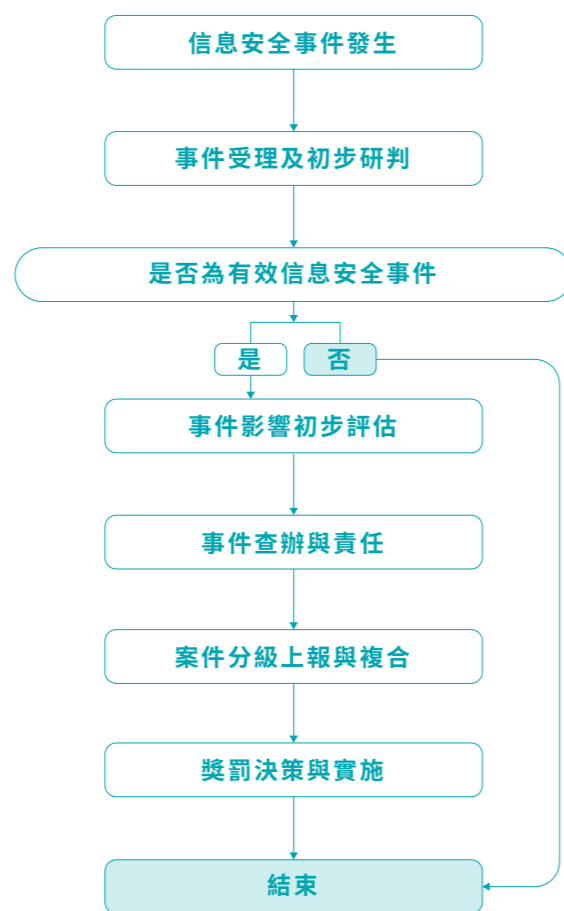
個人信息保護



我們建立了系統化、規範化的信息安全事故處理流程,旨在快速響應、有效處置各類安全事件,最大限度降低信息安全事故影響。一般/較大案件提交信息安全委員會審閱備案,重大案件提交至信息安全委員會進行覆議審核,並批復最終意見。

關鍵績效

2025年
公司信息安全違規事件數量為**0**起;
外部糾察客戶隱私數據違規事件**0**起;
未發生因違規導致的重大負面影響



中通快遞信息安全事故處理流程

信息安全培訓與賦能

我們將信息安全培訓融入全體員工日常培訓中,對關鍵崗位人員提出更高要求,每年開展兩場重點信息安全培訓活動、每年至少開展一次管理評審,強化全員安全意識普及與能力提升。作為新員工入職培訓考核的重要內容之一,考核不通過不予轉正直至補考通過,考核補考成績仍未及格者,取消晉升報名資格,並要求重新學習信息安全相關課程。

關鍵績效

集團職能員工全員信息安全意識培訓參與率**100%**
安全技術培訓參與率**100%**
考核通過率**100%**

信息安全提升月

依託“中通學院”平台開展線上課程培訓,針對防釣魚、反詐騙開展專項培訓,同步通過線上辦公渠道、線下海報手冊及安全宣傳周邊進行宣貫,配套下發安全檢查任務、開展調查問卷。活動期間,發放安全宣傳資料近1萬份,總體完成率達90%以上,信息安全責任承諾書簽署、信息安全意識培訓考核、隱患自查完成率均超98%,各一級網點負責人簽署共計1,298份《信息安全承諾書》,全網重點崗位人員完成了5,121份《信息安全自查表》,全網基礎安全培訓及考試參與人次超過1.3萬。

信息安全宣傳周

以寓教於樂為核心,通過現場擺攤、互動遊戲、問卷答題等多元化形式,向員工普及信息安全注意事項、預警熱門安全事件。中通信息安全服務號專題全網推送20次,全網網絡安全宣傳周有效參與4,588人次。



附錄一：關鍵績效匯總

關鍵績效指標	單位	2023年	2024年	2025年	
業務績效					
業務量	億件	302	340	385	
服務網點數	個	31,000	31,000	31,000	
國內分撥中心	個	99	95	93	
自動化分揀設備	套	464	596	781	
幹線運輸車輛數	輛	10,000	10,000	10,000	
幹線運輸線路數	條	3,900	3,900	3,800	
高運力甩掛車數	輛	9,200	9,400	9,700	
環境範疇					
能源消耗¹⁵					
直接能源消耗	噸標煤	648,856.31	681,496.33	719,154.34	
間接能源消耗	噸標煤	83,763.42	94,074.06	110,820.65	
綜合能源消耗	噸標煤	732,619.73	775,570.39	829,974.99	
可再生能源使用量	兆瓦時	26,010	36,890	83,210	
綜合能耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.191	0.175	0.169	
直接能源消耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.169	0.154	0.146	
間接能源消耗密度	噸標煤/萬元人民幣	0.022	0.021	0.023	
溫室氣體排放					
直接排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	1,402,275	1,497,388	1,558,444	
間接排放(範圍二-基於地域)	噸二氧化碳當量	388,692	410,742	434,298	
其他間接排放 (範圍三)	透明膠帶	噸二氧化碳當量	2,151	2,655	3,393
	面單	噸二氧化碳當量	54,537	70,298	79,614
	其他	噸二氧化碳當量	98,277	117,390	126,993
溫室氣體排放總量 (範圍一+範圍二-基於地域+範圍三)	噸二氧化碳當量	1,945,932	2,098,473	2,202,743	
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量/萬元人民幣	507	474	449	
	千克二氧化碳當量/件快遞 (範圍一+範圍二)	0.059	0.056	0.052	

關鍵績效指標	單位	2023年	2024年	2025年
水資源				
取水量	萬噸	742	758	806
排水量	萬噸	516.6	720	765
耗水量	萬噸	27.2	38	40
水耗密度	噸/百萬元人民幣	5.67	8.56	8.15
廢棄物				
無害廢棄物總量	噸	9,464	11,696	9,098
無害廢棄物排放密度	噸/百萬元人民幣	0.246	0.264	0.185
有害廢棄物總量	噸	98	121	105
有害廢棄物排放密度	噸/百萬元人民幣	0.002	0.003	0.002
廢氣排放物				
硫氧化物	噸	8.40	8.85	8.72
氮氧化物	噸	7,313	7,364	7,286
顆粒物	噸	624	639	635
包裝耗材				
包裝物料總量	噸	64,617	86,688	93,086
包裝物料密度	噸/百萬元人民幣	1.682	1.958	1.896
電子面單使用率	%	100	100	100
累計投入綠色循環中轉袋	萬個	4,415	5,343	6,019
總部採購瘦身膠帶的比例	%	100	100	100
環保培訓				
環保培訓	次	12	13	26
社會範疇				
員工概況				
員工總數	人	23,554	24,477	23,399
全職員工	人	23,554	24,477	23,399

¹⁵ 能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《GB/T2589-2020綜合能耗計算通則》；為提升能源數據的完整性和準確性，我們於報告期內依據《GB/T 45482-2025 企業綜合能耗確權核算通則》，將光伏發電納入綜合能源消耗量的統計口徑，基於此，本報告年度綜合能源消耗總量及間接能源消耗總量中包含可再生能源消耗量，較往年統計口徑存在差異，公司後續將保持此統計口徑的一致性與連續性，以確保數據的可比性。

關鍵績效指標	單位	2023年	2024年	2025年
兼職員工	人	0	0	0
臨時工所占百分比	%	/	/	0
男性員工	人	15,072	15,636	15,053
男性員工占比	%	64.0	63.9	64.3
女性員工	人	8,482	8,841	8,346
女性員工占比	%	36.0	36.1	35.7
29歲及以下員工	人	5,771	6,191	5,597
30歲至50歲員工	人	15,031	15,216	14,197
50歲以上員工	人	2,752	3,070	3,605
中國地區(含港、澳、台)員工	人	/	/	22,915
海外地區員工	人	/	/	484
柬埔寨地區員工	人	/	/	327
老撾地區員工	人	/	/	150
泰國地區員工	人	/	/	4
緬甸地區員工	人	/	/	3
中國國籍(含港、澳、台)員工	人	23,103	24,104	23,009
外籍員工	人	451	373	390
柬埔寨員工	人	278	274	274
老撾員工	人	86	95	112
泰國員工	人	30	2	2
美國員工	人	1	1	1
日本員工	人	1	1	1
少數民族員工比例	%	5.9	6.2	6.9
初級管理人員少數民族員工比例	%	/	/	15.3
中級管理人員少數民族員工比例	%	/	/	8.9
高級管理人員少數民族員工比例	%	/	/	0.3
殘疾員工比例	%	0.2	0.2	0.2
員工流失率	%	24.3	23.4	21.1

關鍵績效指標	單位	2023年	2024年	2025年
員工自願流失率	%	24.2	23.3	18.0
男性員工流失率	%	22.4	22.2	19.9
女性員工流失率	%	27.5	25.3	23.2
少數民族員工流失率	%	29.9	32.9	28.8
29歲及以下員工流失率	%	35.2	34.5	32.1
30-50歲員工流失率	%	20.1	19.0	16.9
50歲以上員工流失率	%	19.0	17.0	18.0
中國地區(含港、澳、台)員工流失率	%	/	/	21.32
柬埔寨地區員工流失率	%	/	/	0
老撾地區員工流失率	%	/	/	23.86
緬甸地區員工流失率	%	/	/	0
泰國地區員工流失率	%	/	/	0
中國國籍(含港、澳、台)流失率	%	22.9	23.3	21.3
外籍員工流失率	%	60.9	25.7	22.2
柬埔寨員工流失率	%	20.1	0	0
老撾員工流失率	%	27.1	35.4	22.2
泰國員工流失率	%	81.0	93.8	0
基層員工流失率	%	25.6	24.7	25.1
初級管理人員流失率	%	/	/	10.4
中級管理人員流失率	%	13.4	11.9	7.1
高級管理人員流失率	%	8.2	4.8	2.2
職業健康安全				
百萬工時損失工時工傷率(LTIFR)	百萬工時	1.40	1.44	1.44
因工亡故人數	人	8	6	3
因工亡故比例	%	0.03	0.02	0.01
因工損失工作日數	天	1,147	1,161	1,057
員工培訓				
員工培訓次數	次	302	1,030	1,714

關鍵績效指標	單位	2023年	2024年	2025年
員工培訓總時長	小時	194,780	317,971	361,959
員工培訓覆蓋率	%	41	77	77
總受訓人次	人次	12,661	34,643	39,475
總受訓人數	人	9,739	18,819	17,969
員工平均受訓時數	小時	20	13	16
人均培訓投入金額	元	134	73	111
人力資本投資回報率	/	2.3	2.5	2.8
男性員工平均受訓時數	小時	14	12	15
男性員工受訓人數	人	6,431	13,110	12,934
男性員工受訓百分比	%	66	70	72
女性員工平均受訓時數	小時	26	15	16
女性員工受訓人數	人	3,308	5,709	5,035
女性員工受訓百分比	%	34	30	28
高級管理層平均受訓時數	小時	13	13	15
高級管理人員受訓人數	人	189	126	129
高級管理人員受訓百分比	%	2	1	1
中級管理層平均受訓時數	小時	18	6	8
中級管理人員受訓人數	人	2,026	2,008	2,359
中級管理人員受訓百分比	%	21	11	13
基層員工平均受訓時數	小時	28	14	17
基層員工受訓人數	人	7,524	16,685	15,481
基層員工受訓百分比	%	77	89	86
29歲及以下員工平均受訓時數	小時	15	10	8
29歲及以下員工受訓人數	人	/	/	5,024
30歲至50歲(含50歲)員工平均受訓時數	小時	38	16	20
30歲至50歲(含50歲)員工受訓人數	人	/	/	11,939
50歲以上員工平均受訓時數	小時	7	5	9
50歲以上員工受訓人數	人	/	/	1,005
少數民族員工受訓人數	人	/	/	3,088

關鍵績效指標	單位	2023年	2024年	2025年
客戶服務				
客戶滿意度	分	96.03	96.93	97.36
供應商				
供應商總數	家	7,394	7,215	7,309
華北地區	家	/	/	1,111
華東地區	家	/	/	2,729
華中地區	家	/	/	820
華南地區	家	/	/	968
西南地區	家	/	/	745
西北地區	家	/	/	507
東北地區	家	/	/	380
港澳台	家	/	/	33
海外	家	/	/	16
治理範疇				
信息安全違規事件數量	起	0	/	0
數據被用於次要用途的客戶占比	%	/	/	0
內部自查貪污或賄賂違規事件	起	39	30	30

附錄二：ESG指標索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
A部分：引言			
守則	要求		
	(1) 本守則B部分載列強制披露規定。必須在環境、社會及管治報告中提供當中所述資料。	ESG指標索引	/
	(2) 本守則C部分載列“不遵守就解釋”條文，須按“不遵守就解釋”原則在環境、社會及管治報告中匯報相關資料。	ESG指標索引	/
	(3) (a) 管治 – 用於監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序；	應對氣候變化(治理)	/
	(3) (b) 策略 – 管理氣候相關風險和機遇的策略；	應對氣候變化(策略)	/
	(3) (c) 風險管理 – 用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並持續監察的流程；	應對氣候變化(風險管理)	/
	(3) (d) 指標及目標 – 用於瞭解自己在氣候相關風險和機遇方面表現的指標及目標，包括達致所設定氣候相關目標的進度，以及法例規定須達致的目標。	應對氣候變化(指標與目標)	/
	須按照本守則中的“不遵守就解釋”條文作匯報，須提供經過審慎考慮的理由。	ESG指標索引	/
	(1) 須每年刊發其環境、社會及管治報告，有關資料所涵蓋的期間須與其年報內容涵蓋的時間相同。登載於發行人的年報中又或自成一獨立報告。必須登載於本交易所及該發行人的網站。	關於本報告	/
	(2) (a) 以電子方式向股東提供環境、社會及管治報告。(b) 刊發年報時，同時刊發環境、社會及管治報告。	關於本報告	/
	識別及披露其他反映發行人對環境及社會有重大影響又或對持份者的評估及決策有重大影響的環境、社會及管治事宜和關鍵績效指標。應持續地安排持份者參與其中，瞭解他們的意見，並更妥善地符合他們的期望。	利益相關方參與、關鍵績效匯總	/
	可參考與其行業有關的現有國際環境、社會及管治報告準則。	關於本報告	/
	發行人可尋求獨立驗證，以加強所披露的環境、社會及管治資料的可信性。	/	本年度報告所披露的ESG相關數據均基於公司內部統計系統、運營記錄及標準化核算方法進行匯總與編制，我們已經建立跨部門數據審核機制，確保關鍵指標的準確性與可追溯性。未來，我們將完善與外部專業機構的合作，逐步推進重點ESG績效指標的三方核實，並適時引入全面鑒證機制，以增強報告的透明度與可信度。
	董事會對發行人的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任。	ESG治理架構	/

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
匯報原則	(i) 重要性：當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。須披露合理預期可能影響其短期、中期或長期現金流量、融資渠道和資本成本的氣候相關風險和機遇。	關於本報告、應對氣候變化(策略)	/
	(ii) 量化：有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	應對氣候變化(指標與目標)	/
	(iii) 平衡：環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現。	關於本報告	/
	(iv) 一致性：應使用一致的披露統計方法。	關於本報告	/
配合董事報告“業務審視”部分中有關環境、社會及管治事宜討論的規定	(i) 環境(包括氣候相關)政策及表現；(ii) 遵守對其有重大影響的有關法律及規例的情況；以及(iii) 說明與僱員、顧客及供應商的重要關係，以及說明與符合以下說明的其他人士的重要關係：該等人士對發行人有重大影響，而發行人的興盛基於該等人士。	踐行綠色發展，共築低碳物流驅動創新引擎，精進客戶服務深耕人才發展，守護職場健康協同多方價值，共創責任生態夯實治理根基，築牢合規防線	這些部分是對董事報告中相關章節的補充，包括： (i) 探討環境(包括氣候相關)政策及表現； (ii) 探討遵守對我們有重大影響的有關法律及規例的情況； (iii) 說明與我們的僱員、顧客及供應商的重要關係，以及其他對我們有重大影響和關係到我們興盛的人士。
B部分強制披露規定			
管治架構	要求		
	(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；	ESG治理架構	/
	(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜的過程；及	ESG治理架構、應對氣候變化(治理)	/
	(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。	ESG治理架構、應對氣候變化(治理)	/
匯報原則	重要性：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。	利益相關方參與、重要性議題評估	/
	量化：有關匯報排放量/能源耗用所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	應對氣候變化(指標與目標)	/
	一致性：在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更。	關於本報告	/
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍。	關於本報告	/
C部分不遵守就解釋條文			
A.環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的有關法律及規例的資料。	環境管理	/
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	關鍵績效匯總	/

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理、 低碳物流、 綠色包裝	我們深刻認識到物流運輸及倉儲運營過程中產生的廢氣排放對環境和氣候變化的影響，儘管我們目前尚未制定具體的、量化的廢棄物排放量目標，但我們正加快綠色低碳轉型、積極推廣新能源車輛、優化運輸網絡與綠色倉儲建設。未來，我們將持續完善內部能源與排放數據統計機制，評估設定減排目標的可能性，提升信息披露的完整度與透明度。
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，以及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	快遞行業在運營過程中可能產生一定量的運營廢棄物，尤其是包裝材料的使用帶來的潛在環境影響。儘管我們目前尚未設定具體的、量化的減廢目標，但我們正通過系統性措施持續推動包裝減量與廢棄物循環利用。未來，我們將持續完善有害及無害廢棄物數據統計體系，評估設定減廢目標的可行性，並與合作夥伴協同推進包裝循環及廢棄物處理的創新模式，持續提升廢棄物管理的透明度。
層面A2: 資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境管理	/
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。	應對氣候變化 (指標與目標)	/
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	能源消耗是物流運營中的重要環境影響因素，儘管我們目前尚未訂立具體的、量化的能源使用效益目標，但我們正通過技術升級與運營優化，持續提升能源使用效率。未來，我們將優先完善能源消耗的分類統計與基線測算工作，評估設定能源效率提升目標的可行性，持續提升能源管理的系統性與透明度。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	目前，我們尚未訂立具體的、量化的用水效益目標，但我們正通過基礎管理與技術措施，推動水資源的節約與高效利用。未來，我們將推動核心運營場地的用水數據獲取與基線建立，評估設定用水效益目標的可行性，持續提升水資源管理的系統性與透明度。
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量。	關鍵績效匯總	/
層面A3: 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境管理	/
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境管理、應對氣候變化、 低碳物流、 綠色包裝	/
B. 社會			
層面B1: 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益	/
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效匯總	/
層面B2: 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	護航職業健康	/
關鍵績效指標B2.1	過去三年每年因工亡故的人數及比率。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	護航職業健康	/
層面B3: 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主支付的內外部課程	賦能員工發展	/

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
關鍵績效指標B3.1	按性別及雇員類別劃分的受訓雇員百分比。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標B3.2	按性別及雇員類別劃分,每名雇員完成受訓的平均時數。	關鍵績效匯總	/
層面B4: 勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益	/
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益	/
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益	/
層面B5: 供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	可持續供應鏈	/
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	關鍵績效匯總	/
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例,向其執行有關慣例的供應商數目,以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈	/
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例,以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈	/
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例,以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈	/
層面B6: 產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私私隱事宜以及補救方法的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	用心服務客戶	/
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不涉及	我們作為物流服務提供者,不參與商品的生產、設計、銷售或質量管控環節,亦不擁有所運輸物品的所有權。因此,我們不涉及因產品安全與健康問題導致的召回或回收責任,該指標不適用於本企業運營範疇。
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	用心服務客戶	/
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障智能財產權有關的慣例。	夯實創新根基	/

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不涉及	我們作為物流服務提供者,不參與商品的生產、設計、銷售或質量管控環節,亦不擁有所運輸物品的所有權。因此,我們不涉及因產品安全與健康問題導致的召回或回收責任,該指標不適用於本企業運營範疇。
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策,以及相關執行及監察方法。	數據安全與隱私防護	/
層面B7: 反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障合規經營	/
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	保障合規經營	/
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	保障合規經營	/
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	保障合規經營	/
B. 社區			
層面B8: 社區投資			
一般披露	有關社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	/	目前,我們尚未制定獨立的相關政策,但我們始終重視業務運營對所在地社區的影響,並通過公益慈善、災害救助、社區關愛與愛心助學等多種方式積極回應社區關切,支持地方發展。未來,我們將系統梳理現有實踐,參考國際標準框架(如GRI、ISO26000等),逐步建立制度化的社區溝通政策與參與機制,確保業務活動更好地兼顧社區利益。
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇。	服務國家戰略、心連社會民生	/
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源。	心連社會民生	/
D部分氣候相關披露			
披露責任	發行人須按“不遵守就解釋”原則在環境、社會及管治報告中披露本部分規定的氣候相關資料。如未能披露,必須提供經過審慎考慮的理由。	ESG指標索引	/
	發行人須按第28(a)、28(b)及29段的規定強制披露其範圍1溫室氣體排放及範圍2溫室氣體排放。	應對氣候變化(指標與目標)	/

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
管治	(a)負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構或個人的信息:	(i) 如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略;	應對氣候變化(治理) /
		(ii) 獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率;	應對氣候變化(治理) /
		(iii) 在監督策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中, 如何考慮氣候相關風險和機遇	應對氣候變化(策略) /
		是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估	應對氣候變化(策略) /
		(iv) 如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度, 包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入;	應對氣候變化(治理、指標與目標) /
	(b)管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色, 包括以下信息:	(i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會	應對氣候變化(治理) /
		如何對該人員或委員會進行監督	應對氣候變化(治理) /
		(ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇;	應對氣候變化(治理) /
		如有, 這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。	應對氣候變化(治理) /
策略	其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇:	(a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇;	應對氣候變化(策略) /
		(b) 就已識別的每項氣候相關風險, 解釋是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險;	應對氣候變化(策略) /
		(c) 就已識別的每項氣候相關風險和機遇, 具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期); 及	應對氣候變化(策略) /
		(d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期, 以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	應對氣候變化(策略) /
	瞭解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的信息:	(a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人業務模式的當前和預期影響 價值鏈的當前和預期影響	應對氣候變化(策略) /
		(b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中, 氣候相關風險和機遇集中的地方。	應對氣候變化(策略) /

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註	
策略	(a)已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的信息, 包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標, 以及任何法律或法規要求達到的目標:	(i) 在當前及預期將來對發行人業務模式作出的變動;	應對氣候變化(策略) /	
		(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作;	應對氣候變化(策略) /	
		(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃(包括制定轉型計劃時使用的主要假設的信息, 以及該計劃所依賴的因素);	應對氣候變化(策略) /	
		適當的否定聲明	不適用 /	
		(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標;	應對氣候變化(指標與目標) /	
	(b) 當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。	應對氣候變化(治理) /		
	發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。	低碳物流 /		
	當前財務影響 發行人須披露以下定性和量化資料:	(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人 在匯報期的 財務狀況 財務表現 現金流量 應對氣候變化(策略)	目前, 我們已通過情景分析方法, 識別並評估了氣候變化對業務運營的主要風險與機遇, 並完成了相關財務影響的定性分析, 由於氣候相關財務影響涉及多重變數(如碳價機制、能源轉型、區域政策差異等), 且部分數據尚處於積累與驗證階段, 現階段我們暫未對各項風險與機遇進行精確的財務量化。未來, 我們將持續完善數據獲取系統, 為開展氣候相關財務量化分析與披露奠定基礎。	
		(b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時, 關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的信息。	/	我們已通過情景分析識別並評估了氣候變化對業務運營的主要物理風險與轉型風險。基於當前可預見的情景分析, 我們評估認為, 在下一匯報年度內, 相關氣候風險與機遇不會導致財務報表中資產和負債的帳面價值發生重大調整。
	預期財務影響 發行人須披露以下定性和量化資料:	(a) 預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化: 其投資及處置計劃; 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源; 應對氣候變化(策略)	目前, 我們已通過情景分析方法, 識別並評估了氣候變化對業務運營的主要風險與機遇, 並完成了相關財務影響的定性分析, 由於氣候相關財務影響涉及多重變數(如碳價機制、能源轉型、區域政策差異等), 且部分數據尚處於積累與驗證階段, 現階段我們暫未對各項風險與機遇進行精確的財務量化。未來, 我們將持續完善數據獲取系統, 為開展氣候相關財務量化分析與披露奠定基礎。	
	(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略, 其預計其: 財務業績在短期、中期及長期的變化 現金流量在短期、中期及長期的變化 應對氣候變化(策略)			

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
策略	(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估：	(i) 分析結果對其策略和業務模式的影響；	應對氣候變化 (策略) /
		(ii) 對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；	應對氣候變化 (策略) /
		(iii) 根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力；	應對氣候變化 (策略) /
	(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：	(i) 使用的輸入數據，包括： (1) 發行人在分析中使用的氣候相關情景及其來源；	應對氣候變化 (策略) /
		(2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景；	應對氣候變化 (策略) /
		(3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關；	應對氣候變化 (策略) /
		(4) 在其情景中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景；	應對氣候變化 (策略) /
		(5) 為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關；	應對氣候變化 (策略) /
		(6) 在分析中所使用的時間範圍；	應對氣候變化 (策略) /
		(7) 分析所涵蓋的營運範圍	應對氣候變化 (策略) /
		(ii) 在分析中所作的關鍵假設；	應對氣候變化 (策略) /
		(iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。	應對氣候變化 (策略) /
		風險管理	(a) 用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；
(ii) 可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險；	應對氣候變化 (策略) /		
(iii) 如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度；	應對氣候變化 (策略) /		
(iv) 可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排序；	/		目前，中通快遞尚未對氣候相關風險與其他類型風險進行獨立的優先順序排序。但我們已將氣候風險納入公司整體風險管理體系，並在戰略規劃與日常運營中予以考量。未來，我們擬通過年度風險識別與評估流程，對風險台賬進行排序、監控與針對性應對。
(v) 如何監察其氣候相關風險；	應對氣候變化 (風險管理) /		

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
風險管理	(vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程；	不適用	與上一匯報期相比，我們在本報告期內未對氣候相關風險管理流程進行重大調整。我們評估認為，現有流程仍能有效支援公司對氣候風險的識別、評估與應對，並確保信息披露的完整性與一致性。
	(b) 用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程；	應對氣候變化 (策略、風險管理) /	
	(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程：	如何融入整體風險管理流程 融入的程度	應對氣候變化 (策略、風險管理) / 應對氣候變化 (治理) /
指標及目標	披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量，並分為：	(a) 範圍1溫室氣體排放；	關鍵績效匯總 /
		(b) 範圍2溫室氣體排放；及	關鍵績效匯總 /
	(c) 範圍3溫室氣體排放。	關鍵績效匯總	我們高度重視價值鏈的碳排放管理，並已依據所述標準開展範圍三排放的核算工作。目前，我們基於數據可得性高、核算基礎較成熟，且符合當前多數企業分階段推進範圍三核算與披露的普遍實踐，優先核算了類別一：外購商品和服務的碳排放。鑒於範圍三在《企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》描述中涵蓋了15個類別，涉及價值鏈上下游眾多外部主體，數據收集難度大、邊界複雜，我們正持續完善碳排放核算體系，加強與價值鏈上下游協同合作，提升數據收集與管理能力。未來，我們將依據國際主流核算與披露標準，逐步擴展至其他類別，全面提升披露完整性與透明度。
	(a) 根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；	應對氣候變化 (指標與目標) /	
	(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：	(i) 用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入信息及假設；	應對氣候變化 (指標與目標) /
(ii) 為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；		應對氣候變化 (指標與目標) /	
(iii) 在匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因；		/	與上一匯報期相比，我們在本報告期內未對計量溫室氣體排放的方法、輸入資料、假設進行重大調整。我們評估認為，現有方法仍能有效支援公司計量溫室氣體排放，並確保信息披露的完整性與一致性。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
指標及目標	(c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放,披露: (d) 根據《溫室氣體核算體系:企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。	以地域為基準的範圍2溫室氣體排放 提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的信息 關鍵績效匯總	/
			截至目前,中通快遞尚未參與市場化綠電交易(如綠證交易、直接購電協定PPA等),因此暫無相關合約文書。但我們已通過自主投資建設分散式光伏發電系統,在全國多個分撥中心實現綠色電力的“自發自用”。未來,隨著綠電價格機制完善、綠證與碳市場聯動加強,我們將積極評估參與綠電交易的可行性,進一步拓展綠色電力獲取渠道。
		關鍵績效匯總	我們高度重視價值鏈的碳排放管理,並已依據所述標準開展範圍三排放的核算工作。目前,我們基於數據可得性高、核算基礎較成熟,且符合當前多數企業分階段推進範圍三核算與披露的普遍實踐,優先核算了類別一:外購商品和服務的碳排放。鑒於範圍三在《企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》描述中涵蓋了15個類別,涉及價值鏈上下游眾多外部主體,數據收集難度大、邊界複雜,我們正持續完善碳排放核算體系,加強與價值鏈上下游協同合作,提升數據收集與管理能力。未來,我們將依據國際主流核算與披露標準,逐步擴展至其他類別,全面提升披露完整性與透明度。
容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的:	金額 百分比	/	目前,我們已通過情景分析方法,識別並評估了氣候變化對業務運營的主要風險與機遇,並完成了相關財務影響的定性分析,由於氣候相關財務影響涉及多重變數(如碳價機制、能源轉型、區域政策差異等),且部分數據尚處於積累與驗證階段,現階段我們暫未對各項風險與機遇進行精確的財務量化。未來,我們將持續完善數據獲取系統,為開展氣候相關財務量化分析與披露奠定基礎。
容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的:	金額 百分比	/	
涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	金額 百分比	/	
用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	資本開支金額 融資或投資金額	/	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
指標及目標	(a) 可有及如何在決策中應用碳定價; (b) 用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價;或適當的否定聲明,確認發行人沒有在決策中應用碳定價	/	截至報告年度,本公司尚未在投資決策、轉移定價或情景分析中正式應用內部碳定價機制。主要原因為現階段通過能效管理、新能源替代等非定價手段已可有效推動減排。然而,本公司持續關注碳價政策發展趨勢,並已在情景分析中參考碳價變化路徑評估未來轉型風險。未來,公司將評估引入內部碳定價的可行性,以增強氣候韌性與長期競爭力。
	披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策,或提供適當的否定聲明。	應對氣候變化(治理、指標與目標)	/
	披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標,或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。	關於本報告	/
(a) 為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標;及(b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標,包括任何溫室氣體排放目標。	(a) 用以設定目標的指標; (b) 目標的目的; (c) 目標的適用範圍; (d) 目標的適用期間; (e) 衡量進度的基準期間;	應對氣候變化(指標與目標)	/
	(f) 階段性目標或中期目標;	/	我們目前尚未設定具體的階段性或中期減排目標,但已將綠色低碳發展納入自身可持續發展戰略,並通過持續投入節能減排項目、優化能源結構、提升運營效率等方式,穩步推進碳排放強度下降。未來將根據國家政策導向、行業標準完善及內部數據基礎成熟情況,適時制定科學、可量化的中長期減排目標。
	(g) 如屬量化目標,其屬絕對目標還是強度目標;	應對氣候變化(指標與目標)	/
	(h) 最新氣候變化國際協議如何為發行人設定目標提供信息。	應對氣候變化(指標與目標)	/

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
指標及目標	披露其設定及審核每項目標的方法, 以及其如何監察達標進度, 包括:	(a) 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證;	/
		(b) 發行人審核目標的程序;	應對氣候變化(治理) /
		(c) 用於監察達標進度的指標;	應對氣候變化(治理、指標與目標) /
		(d) 任何修訂目標的內容及原因。	/
			目前, 我們尚未完成碳減排目標的第三方驗證, 但我們正積極完善內部數據管理體系, 已連續多年開展碳排放核算。未來, 我們將結合自身運營實際, 逐步推進碳數據與目標的外部驗證工作, 提升ESG信息披露的質量與公信力。
			與上一匯報期相比, 我們在本報告期內未對計量溫室氣體排放的方法、輸入資料、假設進行重大調整與修訂, 溫室氣體減排目標仍在有效期內。我們評估認為, 現有方法仍能有效支援公司計量溫室氣體排放, 並確保信息披露的完整性與一致性。未來, 我們將在適當節點結合最新政策與行業減排要求, 對溫室氣體減排目標進行系統性評估與優化。
披露有關每項氣候相關目標的:	績效信息	應對氣候變化(治理、指標與目標)	/
	發行人績效的趨勢或變化分析	關鍵績效匯總	/
就披露的每一項溫室氣體排放目標, 發行人須披露:	(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體;	應對氣候變化(指標與目標)	/
	(b) 目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放;	應對氣候變化(指標與目標)	目前, 我們的碳減排目標主要聚焦於公司直接控制範圍內的排放(範圍一和範圍二), 尚未將範圍三排放納入正式目標體系。儘管如此, 我們持續跟蹤行業趨勢, 建立跨部門協作小組, 嘗試開展範圍三的排放源識別, 積極探索可行的數據獲取機制。未來, 我們將逐步加強範圍三排放的核算與管理能力, 積極評估設定涵蓋範圍三減排目標的可行性, 致力於向利益相關方提供更全面、更可信的環境績效數據。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		2025可持續發展報告	解釋/備註
指標及目標	(c) 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。	應對氣候變化(指標與目標)	/
	如為溫室氣體排放淨額目標, 發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標;	/	/
	(d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的;	應對氣候變化(指標與目標)	/
	(e) 計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標: (i) 依賴使用碳信用以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式; (ii) 該碳信用將由哪些第三方計劃驗證或認證; (iii) 碳信用的類型; 相關抵消是否是基於自然還是基於科技的碳消除 相關抵消是通過減碳還是碳消除實現 (iv) 發行人計劃使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素。	/	目前, 中通快遞暫無使用碳信用抵銷溫室氣體排放的計劃, 我們堅持減排優先、抵消為輔的原則, 致力於通過能效提升、新能源替代、綠色包裝和智能運營等實質性措施, 系統性降低全鏈條碳排放強度。未來, 若在深度減排後仍存在難以消除的殘餘排放, 我們將審慎評估高質量碳信用的使用可行性。
	在編制披露內容以符合第21至36段及37至38段的規定時, 發行人須參考(i)跨行業指標(見第28至35段)及(ii)行業指標(見第36段)並考慮其是否適用。	關於本報告	/



ZTO EXPRESS (CAYMAN) INC.

中通快遞(開曼)有限公司

(於開曼群島註冊成立以不同投票權控制的有限責任公司)

總部地址：上海市青浦區華新鎮華志路1685號

中通官網：www.zto.com

郵遞區號：201708

