

2025 | 圆通速递 可持续发展报告

品质圆通 · 科技圆通 · 绿色圆通 · 德善圆通



中国人的快递 世界因我们触手可得

目录

关于本报告	01
董事局主席致辞	02
走进圆通速递	03
可持续治理	07

专题一 德善圆通 构筑残健共融向善蓝图

稳岗赋能，支持保障	11
公益帮扶，温暖同行	15



1 规范治理 促进企业长远发展

夯实治理根基	24
筑牢合规防线	30
强化供应链管理	38

专题二 科技圆通 数智驱动引领智慧发展

智能管理	18
智慧快递	19



2 绿色圆通 建设和谐友好生态

推进环保运营	43
应对气候变化	47
打造低碳业态	53

CONTENTS



3 聚力同行 共绘员工幸福篇章

加强团队建设	58
助力员工发展	67
共创和谐职场	75



4 品质圆通 精益服务优质体验

多维产品服务	81
改善客户体验	83
保障信息安全	91



5 责任与共 多方共筑美好家园

致力乡村振兴	97
传递公益温暖	100
共建行业生态	102



附录

附录一：关键绩效汇总	103
附录二：报告索引	109

关于本报告

报告简介

本报告是圆通速递股份有限公司（以下简称“圆通速递”“圆通”“公司”或“我们”）发布的第二份可持续发展报告（以下简称“本报告”），旨在如实披露公司在 ESG 方面的表现，并系统阐述我们对于股东、客户、伙伴、员工、环境、社区等重要利益相关方的履责实践。本报告涵盖 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日财务年度（以下简称“报告期”）的工作，部分信息追溯以往年度。



报告范围

本报告中提供的政策及数据涵盖圆通速递及所属全资与控股子公司。其他除非特别注明，报告范围口径与《2025 年年度报告》一致。



确认及批准

本报告于 2026 年 4 月 22 日经公司董事局审议通过。



编制依据

本报告参照了全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告指南（GRI Standards）》（以下简称“GRI 标准”）和可持续会计准则委员会（SASB）标准编制，同时参考明晟（MSCI）ESG 评级、标普全球企业可持续发展评估（S&P Global CSA）、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》等相关要求。



获取及联系方式

读者可通过上海证券交易所官网 <https://www.sse.com.cn> 或公司官网 www.yto.net.cn 获取本报告电子版。如您对公司环境、社会及治理方面的披露和表现有任何疑问或建议，请通过以下方式与公司取得联系：

邮箱：ir@yto.net.cn

电话：021-69213602



数据来源

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告和相关文件。公司董事局承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

董事局主席致辞



2025年，中国快递行业继续保持稳中有进的发展态势，业务规模与收入水平再创新高，服务质效稳步提升，行业集中度不断提高，行业正由规模扩张逐步迈入高质量发展新阶段。在此背景下，圆通速递作为国内领先的综合性快递物流运营商，始终坚守“服务社会、强企为国”的责任理念，持续深耕国内市场，稳步拓展国际市场，致力于构建国内国际一体化物流服务网络，坚持“一切以市场客户体验为中心，为客户创造价值”的服务宗旨，不断提升企业综合服务能力与品牌影响力。

回首2025，我们坚定深耕快递主业，持续推进数字化转型、智能化发展，创新应用人工智能等前沿技术，强化运营成本精细化管理，不仅实现了业务规模与经营业绩的稳健增长，更在服务质量与客户体验上取得长足进步，品牌价值与客户黏性同步增强。与此同时，公司积极顺应全球贸易与跨境电商发展的新趋势，紧跟“一带一路”倡议、跨境电商与华人华企的出海步伐，推动国际业务与圆通航空协同并进，加快完善全球网络布局，丰富国际产品体系，延伸综合物流服务链条，不断构建和提升跨境综合物流服务能力。这些成绩，源于全体圆通人对目标的执着追求与对挑战的积极应对，也为公司的可持续、稳健发展奠定了坚实基础。

可持续发展始终是企业长期发展的重要基石。圆通持续深化可持续发展理念，发布《2025年度可持续发展报告》，系统展示公司在环境、社会及治理（ESG）领域的实践与成果。治理层面，公司持续强化顶层设计，于2025年10月完成第十二届董事局及管理层换届选举，并将董事局下设的“战略委员会”升级为“战略与可持续发展委员会”，进一步推动公司战略发展与可持续发展工作的协同推进。环境层面，公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，通过智能规划路由、采购节能设备及扩大转运中心光伏铺设规模等举措，系统推进运输、中转等环节的节能减排，加快构建智慧低碳的物流运营体系；社会层面，我们坚持“以人为本”的理念，围绕“让圆通更智慧、让员工更幸福、让人生更精彩”的目标，切实保障员工权益与福利，并依托科技赋能，筑牢人才与标准体系根基，深化“年轻化、专业化、数字化、国际化”的人才队伍建设；同时，公司不断深化“德善圆通”公益品牌建设，通过“圆梦行动”等项目推动助残就业与社会公益实践，为残障员工提供坚

实的就业与发展支持，公司荣获国家级“全国残疾人工作先进集体”荣誉称号，企业社会责任实践不断取得新的进展。

2026年，公司将继续坚定深耕快递主业，坚持以客户体验为中心，全方位提升服务质量与运营效率，深化人工智能等前沿技术的全链路应用，全面推动公司智能化发展，加速培育科技生产力；公司亦将持续聚焦成本精细化管理，探索创新营销模式，打造差异化产品和服务矩阵，并积极赋能全网一体数字化、标准化建设，增强网络整体效能和综合竞争力；同时，公司将进一步强化治理根基，优化治理架构，完善风险管控体系，筑牢商业道德底线，推动企业规范、透明、健康发展。在绿色低碳领域，公司将加快构建绿色低碳运营体系，加大新能源车辆投用比例，深化光伏等清洁能源应用，并持续优化智能路由规划等智能化应用，多维度降低运营能耗，助力“双碳”目标落地。同时，我们将在公益领域持续深化“德善圆通”实践，通过“圆梦行动”搭建更多助残就业创业平台，并拓展助农、助学等公益项目，以科技赋能社会价值创造，让责任与温度融入企业发展血脉。公司将持续倾听各方声音，以更透明的沟通、更坚实的行动，与伙伴们携手共建网络生态命运共同体。

展望未来，圆通将继续秉持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，以“安全、快速、便捷、可靠、科技”为行动指引，坚定不移地走高质量发展之路。未来的圆通，必将是品质圆通，以卓越服务赢得客户信赖；是科技圆通，以智能创新引领行业变革；是绿色圆通，以低碳运营守护青山绿水；是德善圆通，以向善之力回馈国家社会。“做中国人的快递”是圆通人不变的誓言；打造“百年企业”，需要我们接续奋斗，全体圆通人将上下一心，稳步推进圆通网络生态命运共同体可持续、高质量发展，为广大股东、员工、客户及社会创造更大价值。

圆通速递股份有限公司
董事局主席

走进圆通速递

公司概况

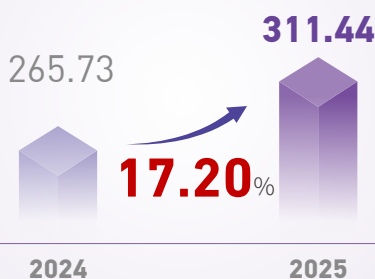
圆通速递定位于互联网信息技术的快递平台，是国内领先的综合性快递物流运营商，以自营的枢纽转运中心和扁平的终端加盟网络为基础，以快递服务为核心，推进数字化、智能化发展，积极布局物流生态，深化拓展国际市场，围绕客户需求提供国内、国际快递、仓配一体、商贸、航空货运及供应链等综合服务。

圆通速递深耕快递主业，以客户体验为中心，创新应用人工智能等前沿技术，全面推进智能化发展。公司快递服务流程的主要环节包括快件揽收、快件中转、干线运输、快件派送，其中，快件中转环节主要由公司自营枢纽转运中心体系承担，快件揽收和派送环节主要由加盟商网络承担。公司通过自主研发的信息化平台、数字化系统等进行路由管控、操作节点监控、转运中心及加盟商管理、资金结算等，实现快件生命周期的全程信息化控制与跟踪，以及全网数字化、智能化管理。同时，公司深化国际化发展布局，依托自有机队、优质航线、全球网络和专业团队等优势资源，着力拓展国际快递、国际货运和国际供应链业务，并不断强化国内国际一体化协同，增强跨境全链路物流服务能力，国际综合服务能力稳步提升。

截至报告期末，圆通速递快递服务网络覆盖全国 31 个省、自治区和直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达 99.96%；公司加盟商数量 4,972 家，终端门店超 78,000 个；在全国范围拥有自营枢纽转运中心 76 个，布局自动化分拣设备 386 套；公司全网干线运输车辆超 8,400 辆，其中自有干线运输车辆 6,810 辆，自有航空机队数量 13 架，其中波音 767-300 共 2 架，波音 757-200 共 10 架，ARJ21-700 共 1 架。

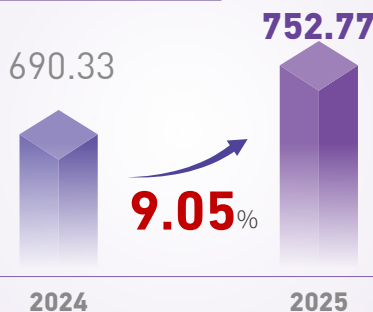
快递业务完成量

单位：亿件



营业收入

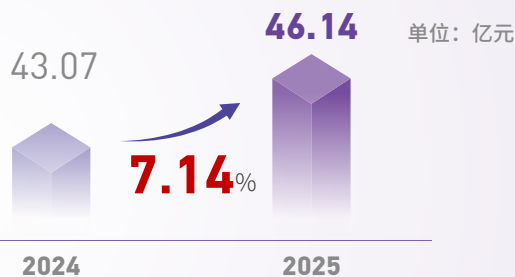
单位：亿元



归属于母公司股东净利润

归属于母公司股东净利润：**43.22** 亿元

同比增长 **7.73%**



快递业务归属于母公司股东净利润

关键绩效

快递服务网络县级
以上城市覆盖

99.96%

覆盖全国省、自治区
和直辖市

31 个

加盟商

4,972 家

国内自营枢纽转运中心

76 个

终端门店超

78,000 个

全网干线运输车辆超

8,400 辆

自动化分拣设备

386 套

自有航空机队数量

13 架

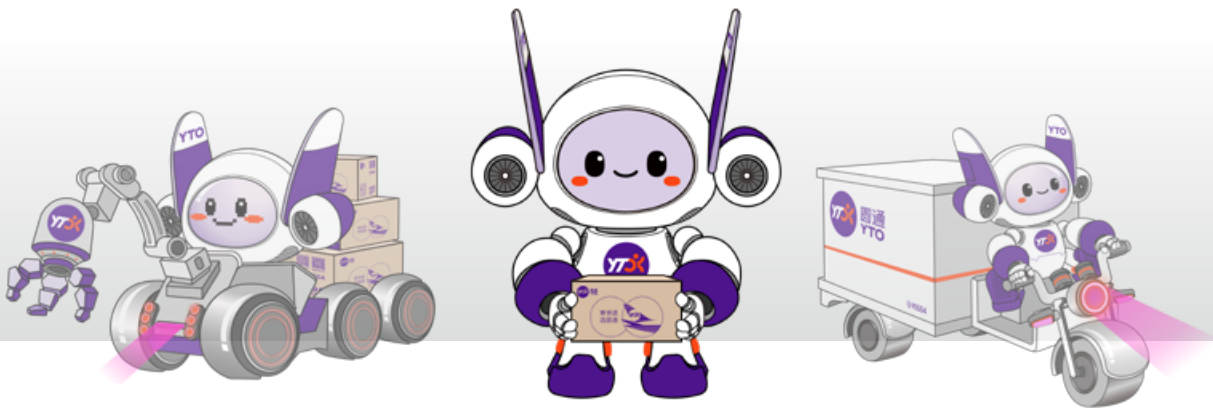
其中自有干线运输车辆

6,810 辆



圆通文化

圆通秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，以“诚信守法”为立企之基，坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，构建圆通网络生态命运共同体，以“提质增效、变革创新”为行动指南，秉持“安全、快速、便捷、可靠、科技”十字方针，注重绿色安全，打造品质圆通、科技圆通、绿色圆通、德善圆通。



吉祥物“圆紫”

年度荣誉



2025 年上海企业 100 强

2025 年上海民营企业 100 强

2025 年上海民营服务企业 100 强

上海市企业联合会、上海市企业家协会、上海市经济团体联合会、解放日报社

2025 年中国 500 强排行榜

《财富》中国

全国残疾人工作先进集体

国务院残工委、中国残联、人社部

2024-2025 年度信息披露

评级为 A
上海证券交易所

2025 年中国企业 ESG100 指数

中华环保联合会、中国质量认证中心、人民日报海外网

2025 上市公司董事会办公室
最佳实践

中国上市公司

最佳出海企业

财联社

2025 中国年度最佳雇主

智联招聘

2025 年度上市公司 ESG
价值传递奖

易董、价值在线

2025 年度上市公司卓越
投关建设奖

ESG 评级进展

标普全球企业可持续发展评估 S&P Global CSA

2025 **42** 分
2024 15 分

明晟 (MSCI) ESG 评级

2025 **B** 等级
2024 CCC 等级

晨星 Sustainalytics ESG Risk Ratings

2025 **24.7** 分
2024 25.9 分
分数越低，风险越低，表现越好

万得 Wind ESG 评级

2025 **AA** 等级
2024 BB 等级

恒生指数可持续发展表现评级

2025 **BBB-** 等级
2024 BB+ 等级

中证指数 ESG 评级

2025 **A** 等级
2024 A 等级

可持续治理

ESG 管理体系

圆通速递致力于将 ESG 理念深度融入经营发展，不断提升公司可持续发展能力和商业韧性，创造长期价值。公司积极探索 ESG 绩效与薪酬挂钩机制，将风险管理、关联交易防控、职业健康与安全、应对气候变化等 ESG 相关指标纳入董事局与高级管理人员的绩效考核体系，彰显公司对 ESG 治理的重视与实现长期可持续发展的坚定决心。

为有效推进落实可持续发展各项工作，公司构建并持续完善“监督与决策 - 管理 - 执行”三层级可持续治理架构。



圆通速递 ESG 管理架构

利益相关方沟通

圆通速递高度重视利益相关方的意见和诉求，积极拓宽沟通渠道，建立透明、高效的沟通机制。公司主动倾听并及时回应利益相关方的关切和期望，将相关诉求纳入整体战略决策和经营管理中，推动公司治理水平持续提升，与利益相关方携手共建互利共赢、长期稳定的可持续发展格局。

利益相关方类别	期望与建议	公司的回应	沟通渠道
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> » 合规经营 » 廉洁建设 » 产品服务质量 » 带动社会就业 » 推动技术创新 » 依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> » 落实监管要求 » 助力地方经济发展 » 提升创新能力 » 依法纳税，合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> » 日常工作会议 » 信息披露 » 专题会议 » 邀请参观视察 » 回应监管机构问询和关注
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> » 降低企业运营风险 » 规范化公司治理 » 资本增值 » 投资者权益维护 	<ul style="list-style-type: none"> » 加强风险管控 » 提升企业盈利能力 » 完善公司治理体系 » 优化决策及监督机制 » 依法进行信息披露 » 中小投资者权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> » 股东会、董事局会议 » 召开业绩说明会并及时回复投资者问题 » 信息披露及新闻宣传 » 接待或安排投资者调研、举办（反）路演活动
 客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> » 产品与服务质量 » 商业道德 » 隐私政策 	<ul style="list-style-type: none"> » 坚持“客户要求，圆通使命” » 提供优质产品与服务 » 履行合同 » 完善客户服务及理赔流程 » 开展客服技术培训 	<ul style="list-style-type: none"> » 满意度调查 » 客户沟通及反馈渠道 » 拓展项目合作
 员工	<ul style="list-style-type: none"> » 保障合法权益 » 畅通职业发展路径 » 健康舒适的工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> » 依法保障员工权益 » 完善员工薪酬激励机制 » 职业发展规划与培训 » 职业健康与员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> » 职工代表大会 » 员工培训与发展规划 » 员工满意度调查 » 员工关爱活动
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> » 坚持诚信经营 » 开展公平交易 » 携手产业链伙伴履行社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> » 公开透明的采购原则和合作机制 » 互利共赢 » 加盟商管理 » 负责任采购 	<ul style="list-style-type: none"> » 践行阳光采购 » 签订招标合同 » 产业链伙伴管理与培训 » 实地调研 » 行业交流
 加盟商	<ul style="list-style-type: none"> » 互利共赢 » 全面赋能 » 支持与培训 » 数字化、标准化建设 	<ul style="list-style-type: none"> » 友好合作，互相尊重 » 提供业务、技术等多方面支持 » 巩固品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> » 培训与沟通 » 定期召开全网络大会 » 推进加盟网络数字化、标准化、绩效化
 社区	<ul style="list-style-type: none"> » 支持社区建设 » 参与社区公益与乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> » 参与公益与志愿服务 » 巩固脱贫攻坚成果，推进乡村振兴 » 布局社区和乡村终端网络 	<ul style="list-style-type: none"> » 助力乡村振兴 » 公益慈善活动 » 开展“圆梦行动”等各类公益活动
 媒体 / 公众	<ul style="list-style-type: none"> » 日常沟通 » 社会责任与可持续发展信息披露 » 专项采访和交流 	<ul style="list-style-type: none"> » 信息披露 » 媒体采访与沟通 	<ul style="list-style-type: none"> » 新闻发布 » 媒体交流 » 公司官网、公众号等

重要性议题评估

圆通速递将双重重要性评估作为企业 ESG 风险和机遇影响评价的工具，每年开展重要性评估工作，将评估结果作为企业风险管理和战略决策的参考依据。2025 年，我们根据监管要求、行业特征、价值链定位、公司经营发展实际及内外部利益相关方关注，持续优化重要性议题识别与评估机制，确定对环境、社会、公司发展和长期价值有重要影响的 24 个议题，开展双重重要性（“影响重要性”和“财务重要性”）评估工作。

我们参考以下指引及标准

- 上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）
- 全球报告倡议组织（GRI）标准
- 联合国可持续发展目标（UNSDG_s）
- 可持续会计准则委员会（SASB）准则
- 标普全球企业可持续发展评估（S&P Global CSA）
- 气候相关财务信息披露建议（TCFD）
- 明晟（MSCI）ESG 评级

双重重要性识别和评估机制

双重重要性议题识别

- 根据政府及监管机构要求、国际倡议、政策分析、资本市场关注点，结合同业实践，识别出与公司业务发展和经营有关的议题，并按照治理、社会和环境维度分类

利益相关方沟通

- 确定“影响重要性”和“财务重要性”调研问卷涉及的内外部利益相关方
- 影响重要性评估**：邀请公司内外部重要利益相关方评估议题影响重要性
- 财务重要性评估**：邀请公司董事局成员及管理层从“经营机遇”和“经营风险”两个维度评估议题财务重要性

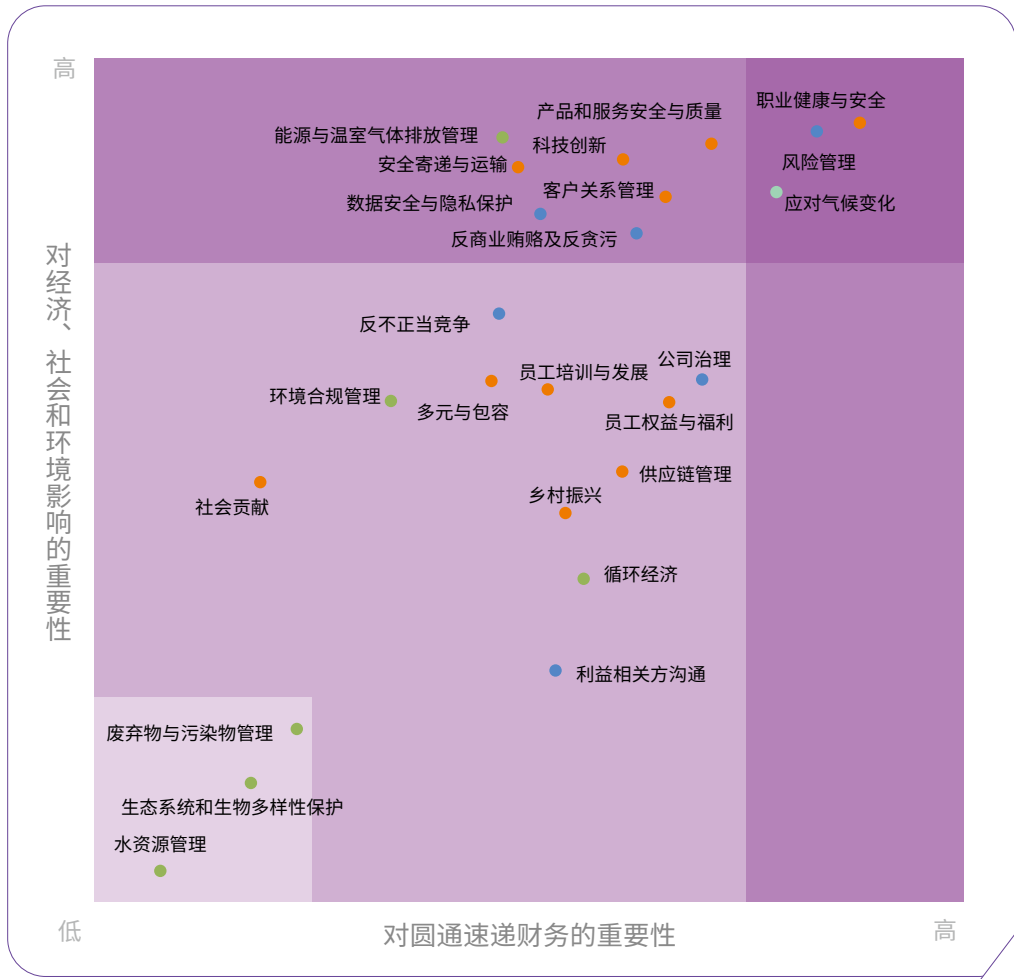
双重重要性议题确认

- 结合内部及外部相关意见，调整并确定双重重要性议题
- 公司董事局对双重重要性矩阵结果进行审议，形成最终圆通速递 2025 年双重重要性矩阵

双重重要性议题评估及排序

- 梳理各利益相关方反馈的双重重要性调查问卷及评分结果
- 围绕“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，处理分析调查问卷数据，评估和排序所有重要性议题，形成双重重要性议题矩阵

双重重要性分析



圆通速递双重重要性评估矩阵

维度	议题	价值链	受影响利益相关方	主要风险 / 机遇影响	应对行动披露章节
环境	应对气候变化	公司运营下游	客户与消费者 员工	极端天气（暴雨、台风、高温等）影响下：公司房屋建筑、运营设备可能造成损毁破坏，带来资产减值、维修及重置成本上升；物流运输线路中断、作业效率下降，影响货物交付时效与履约能力，影响企业经营收入。 公司绿色低碳的物流服务模式响应市场绿色消费需求，带来营业收入增长。	应对气候变化
社会	职业健康与安全	公司运营	员工	如若监控管理不到位，可能存在安全隐患未能及时发现，影响员工健康安全。	共创和谐职场
治理	风险管理	公司运营	政府及监管机构 股东与投资者	如若未做好各运营环节的潜在风险识别、评估与应对，可能增加突发事件的概率，影响企业正常经营。	筑牢合规防线

圆通速递前三大双重重要性议题分析

专题一

德善圆通

构筑残健共融向善蓝图



圆通速递践行“德善圆通”的理念，将残疾人士关怀与企业社会责任深度融合，积极构建平等包容的就业平台与多方位支持机制，多措并举帮助残疾人士实现稳定就业与体面劳动，打造新时代高质量助残共富新模式。同时，我们向社会各界残疾人士传递向善力量，开展多元化公益帮扶活动，以实际行动诠释企业责任与温度。

稳岗赋能，支持保障

圆通速递以“平等、尊重、赋能、共赢”为核心导向，以让残疾人士“就业更便捷、创业更简单、生活更幸福、人生更精彩”为目标，帮助残障员工搭建公平的就业平台、舒心的工作环境与科学的成长通道，努力保障其合法权益，助力其实现职业价值。



组织与制度保障

为切实推进助残就业工作，公司成立“德善圆通”委员会，由董事局主席牵头，总裁、各条线副总裁及一级部门负责人共同参与，全面指导“德善圆通”工作安排，保障项目战略决策部署与资源统筹调配高效落地。公司同步建立总部、省区、加盟公司三级工作专班，主动对接中国残联及地方残联，通过签订战略合作协议、建立专项对接机制等形式，深化政企协作，构建政府引导、企业实施的助残就业协同工作体系。

同时，2025 年公司正式成立残疾员工权益维护委员会，由工会、德善圆通事业部、网络服务管理中心、人力资源中心、法务部等关键部门负责人及残障员工代表共同组成。公司同步制定《残障员工权益维护委员会章程》，规范常态化沟通与问题解决机制，及时响应残障员工诉求，切实解决其实际困难。

以上述委员会为组织基础，公司通过持续完善《残障员工关怀管理办法》《残障员工荣誉管理办法》《圆梦助残基金管理实施细则》《圆梦助残基金使用申请流程》等 50 余项服务标准和流程，构建覆盖生活关怀、荣誉激励、职业发展与基金帮扶的残障员工管理体系，为残障员工稳定就业与合法权益保护提供坚实的制度保障。

就业与成长保障

2021年5月，公司基于多年在助残、助农、助学等领域的公益实践积累，携手中国残联启动“圆梦行动”公益助残项目，依托网络与产业优势，打造“新就业形态+快递+社会责任”的助残新模式。2024年8月，公司与中国残联召开深化战略合作座谈会，系统总结首期三年合作成果，并签署为期五年的第二期战略合作协议，持续助力残疾人实现高质量就业与创业，共同探索产业助残共富新路径。

公司还与全国各省市残联、高校建立战略合作，通过举办残疾人专场招聘会、赞助残疾人创业大赛、开展课题研究等多种形式，促进残疾人就业。同时，公司积极拓展海外助残合作渠道，联动海外分支机构与当地助残组织，搭建海外就业平台，开展跨文化就业指导，帮助海外残疾人拓宽职业发展渠道，推动全球残疾人就业事业协同发展。2025年，圆通速递哈萨克斯坦加盟公司聘用了首位海外残障员工，成为公司助残公益走向国际化的重要标志，相关举措获得了中国残联主席及当地残奥委会秘书长的高度肯定。

残疾人专场招聘会

2025年，公司在北京、江苏、天津、江西、河北、海南等十余个省区开展30余场残疾专场招聘会，残疾人求职者累计超100人。

残疾人创业赛事

2025年12月，公司与浙江省残联签署深化战略合作协议，计划投入1,000万元专项基金用于支持全国残疾人创新创业邀请赛等专项活动。

残疾人就业课题研究

2025年，圆通速递与浙江大学开展“开辟新业态助残就业、创业新空间”系列研究合作，围绕残疾人就业进行理论研究和实践探索。该项研究成功完成了《新业态助残就业的企业路径探索与社会价值共创——基于圆通“圆梦行动”助残项目的案例研究》这一成果，并被中国民主同盟中央委员会启真智库专报采纳，为推动残疾人就业政策制定与社会资源整合提供理论支撑和实践依据。

公司高度重视残障员工的工作条件，积极推进助残基地与残健共融基地建设。截至报告期末，公司已在杭州萧山、桐庐及北京建成**3个集中就业基地**，并在淮安、郑州建立**2个残健融合基地**。各基地贯彻人文设计理念，确保无障碍设施在办公区与生活区全域覆盖，并完善食宿保障、文娱休闲与心理辅导等综合服务，为残障员工打造温馨舒适、健康安全的工作环境，持续提升其幸福感与归属感。



北京集中就业基地



桐庐集中就业基地



郑州残健融合基地

为进一步实现残疾人用工的系统化、精准化管理，公司打造覆盖残障员工“选、用、育、留”全流程的一体化数字平台“圆梦工作台”，全面保障残疾人士的就业权益。

选

- 支持直营与加盟体系全流程招聘管理，实现职位发布、简历投递、应聘登记等环节的数字化管理
- 优化面试话术与入职流程，减轻残障员工心理压力，营造平等、尊重的应聘氛围
- 通过技术手段进行自动身份核验，高效识别残障员工身份，保护员工隐私

- 从面试到入职各环节为残障员工设置专属标签，便于后台精准管理、动态跟踪其需求与状态，提供针对性服务
- 优化绩效考核体系，通过数字化手段科学管理残障员工绩效

用

育

- 根据岗位类型及业务条线，为残障员工开设定制化线上培训课程
- 设置残健融合、手语课程等残障员工专属课程，帮助残障员工平等、顺利地融入新环境，助力其实现自我价值与职业成长

- 集成关怀活动、权益维护、心理咨询、法律与政策咨询、圆梦到家心愿池等人性化功能，为残障员工提供精准服务

留

圆梦工作台核心功能

沟通与服务保障

为让残障员工享有便捷、高效的线上服务，公司持续优化“圆梦·与爱同行”小程序，打造覆盖权益维护、心理咨询、精彩活动、内部推荐、创业申请、政策导航、培训赋能等内容的一站式服务助手，为残障员工提供全方位精准服务。

截至报告期末，该小程序已在北京、杭州等助残基地试点使用，惠及用户累计达 **4,000** 余人。

“圆梦到家”：精准传递关怀，共筑幸福家园

为深入践行企业社会责任，将关怀精准送达每一位残障员工及其家庭，圆通速递于2025年发起“圆梦到家”专项助残活动。该活动以“圆梦助残基金”为依托，面向全网残障员工及其家庭提供困难帮扶和成长助力，持续提升员工及家属幸福感与归属感。

圆梦安居：暖心助力员工构筑幸福之家

针对北京助残基地一对残障员工夫妇的居住诉求，公司协调安排温馨独立的夫妻宿舍，以实际行动护航员工幸福生活，传递企业温度。

赋能增效：科技帮扶提升岗位工作效能

四川省金子乡“圆梦家园”驿站店长因身体病患日常行走不便。公司为其配备自动出库仪，有效降低其操作难度，大幅提升驿站运转效率，在改善员工工作条件的同时，也为当地群众提供更加便捷的快递服务，实现企业关怀与社会服务双向赋能。

残健融合集市：沉浸式互动，营造包容无碍工作氛围

2025年5月第35个全国助残日期间，公司以“融合无碍，共筑温暖”为主题，联合上海市残联举办“残健融合集市”活动。该活动设置轮椅体验、手语竞猜、黑暗探索、融合共创四大沉浸式互动区域，让员工亲身感受残疾人士日常场景，增强对残疾群体的理解、尊重与关爱。本次活动吸引了超300人次参与，切实营造了平等、包容、残健共融的文化氛围。



为更好地倾听残障员工心声、掌握服务实效，公司建立常态化残障员工满意度调研机制，重点了解员工对各类助残活动与服务项目的真实感受及实际需求。公司每季度对全网在职残障员工、残障员工管理人员、各省区助残项目负责人等群体开展问卷调研，并根据调研反馈结果持续优化服务流程，完善保障措施，提升服务质效。



公益帮扶，温暖同行

面向社会，公司积极联动政府部门、公益组织等社会各界资源，开展精准化、多元化的助残公益实践，助力广大残疾人平等参与社会生活、实现自我价值。

圆梦盲童·通向未来：文化助盲，守护视障儿童成长之路

为保障视障群体阅读权益，推动无障碍环境建设与《无障碍环境建设法》《马拉喀什条约》的落地实施，圆通速递于 2023 年与中国盲文出版社达成三年战略合作，启动“圆梦盲童·通向未来”文化助盲项目，每年投入 **100 万元** 公益资金，面向特殊教育学习及盲童群体，资助开展“读说写训练营”、教具辅具展览、无障碍文化产品捐赠等活动，提升盲童综合学习能力。

2025 年 6 月，该项目第二期活动在江西省南昌市特殊教育学校顺利举办，覆盖江西各地 200 余名盲生。活动期间，公司向南昌市、景德镇市特殊教育学校捐赠盲文读物、大字资料、写字板、盲笔、书包等无障碍学习资源与用品，切实改善视障学生学习条件。



圆通助残专栏：数字赋能，拓宽残疾人就业创业渠道

2025年，圆通速递在中国残疾人就业创业网络服务平台开设专属“圆通助残”专栏，持续优化残疾人就业服务渠道。该专栏聚焦就业帮扶核心需求，集中展示助残就业创业模式、发布招聘岗位、上线技能培训课程、宣传助残典型事迹等内容，以数字化、常态化服务助力残疾人实现就业更便捷、创业更简单。



2025年，公司积极履行社会责任，在助残公益、青年担当、志愿服务、岗位奉献等方面成效显著，荣获国家级、省部级等多项权威荣誉，充分展现了企业担当与员工风采。

★★★★★ 公司集体荣誉 ★★★★★

全国残疾人工作先进集体

2025年5月

★★★★★

圆通速递有限公司被国务院残疾人工作委员会、人力资源社会保障部、中国残疾人联合会授予“全国残疾人工作先进集体”。

2024年度上海市交通系统青年文明号集体

2025年5月

★★★★★

“圆梦行动”项目部被共青团上海市交通工作委员会授予“2024年度上海市交通系统青年文明号集体”。

上海光彩典型项目

2025年6月

★★★★★

“圆梦行动”项目被上海市光彩事业促进会评为“上海光彩典型项目”。

专题二

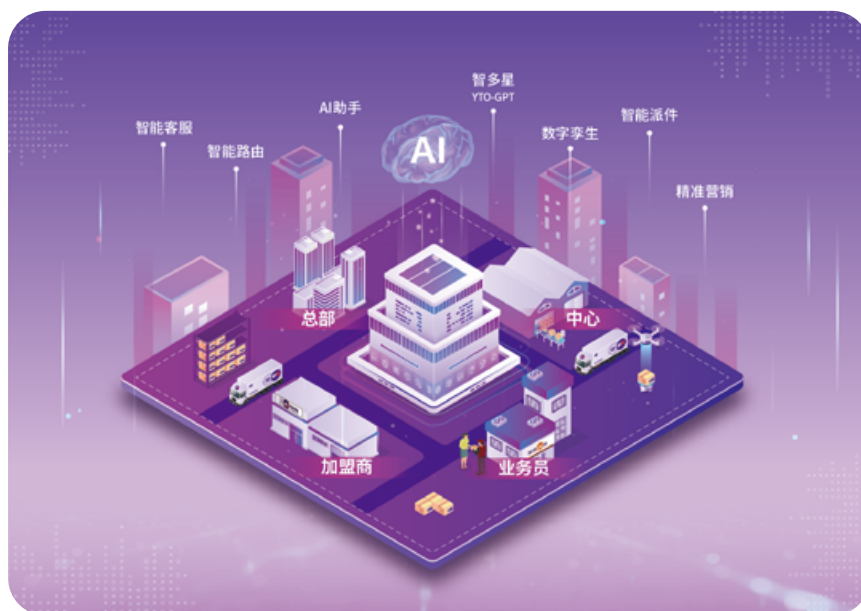
科技圆通

数智驱动引领智慧发展

圆通速递紧跟行业智慧物流发展趋势，贯彻“科技引领”战略，秉持“数字化、移动化、实时化、可视化”原则，高度重视科技研发及投入。公司不断推进数字化转型和智能化发展，构建全链路智能化管理矩阵，覆盖公司管理及核心业务环节，有效提升全网管理决策效率与综合管控能力。

管理层面，公司深化智多星（“YTO-GPT”）和 AI 助手等智能体全网应用，提高管理效率和操作人效；业务层面，公司研发精准揽派系统、智能安检系统、智慧路由系统、客户管家 ERP 系统等智能系统，并使用智能设备，覆盖揽收、中转、派送、客服等全业务流程，对快件流转全生命周期进行信息监控、跟踪及资源调度，助力公司实现服务质量、时效提升、成本管理、网络管理等方面的精细管控。

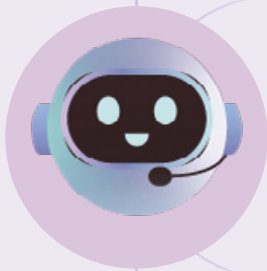
合规治理层面，公司构建了系统化的科技制度保障体系，先后制定《科技伦理审查制度》《算法安全监测制度》《算法安全事件应急处置制度》《算法安全自评估制度》《算法违法违规处置制度》等多项制度，涵盖数据隐私保护、网络安全、算法偏见防控、用户知情权、人机回圈（Human-in-the-loop）、人工智能透明度与解释性、问责制、权限边界等内容，明确要求 AI 数据中心及模型具有低生态足迹，不使用有害操纵和欺骗类、对脆弱性的有害利用类、社会评分类等人工智能系统。公司在开发应用人工智能项目过程中，限制敏感 AI 功能（如面部识别）访问，标记 AI 生成内容及决策结果，检测纠正模型漂移，并完成 AI 算法备案，定期评估 AI 模型伦理及公平性，对相关员工开展人工智能伦理及安全培训，保障人工智能应用合法合规、安全可控。



智能管理

圆通速递积极部署并推进智能管理建设，深化自然语言理解、大模型等前沿技术的垂直应用，智能化调取和分析经营管理数据，全网应用智多星（“YTO-GPT”）赋能各部门对人员、成本、质量、市场等多维度高效管控，推动管理决策向数字化、信息化、智能化转型，提升全网管理能力和效率。公司于快递中转运输过程中使用物流停滞智能预警功能，上线线路时效 GPT 分析系统赋能公司物流品质管理；同时，公司设立智能风控系统，实现人、车、货、场全域的机器视觉追踪监测，以科技力量保障人员及包裹安全。

针对一线员工，公司为管理人员、业务员、操作工等群体打造专属 AI 助手，通过数据自动抓取、智能分析、前置提醒和主动推送，有效减少人为误差与管理盲区，进一步提升决策效率、强化风险防控能力、优化资源配置水平、降低整体运营成本，夯实管理效能。



部长助手

上线质量及安全模块，提升实时数据查看及寻找责任人效率；实时监控转运中心快件，推送破损情况；智能分析转运中心运营成本情况。

操作工助手

分岗制定，覆盖 21 个岗位，进行日常工作总结、专项推荐学习。

经理助手

上线网点经理智能助手，定期推送网点服务质量与操作情况：

- 质量环节，设定散单当日待取件提醒、工单及时解决率提醒、追踪驿站服务质量
- 管理环节，追踪分析市场和网点财务状况

业务员助手

开发者助手功能，每日可节省 30-60 分钟工作时间：

- 操作环节，应用智能外呼，设置异常提醒
- 质量环节，设定工单实时提醒

圆通速递 AI 助手

智慧快递

智慧揽派

为持续提升物流末端运营效率、优化客户服务体验，圆通速递聚焦末端服务核心场景，以技术创新为支撑，整合精准揽派系统与末端智能设备两大核心要素，推动揽派环节数字化、智能化，实现精准化、高效化、便捷化运营。

精准揽派系统

末端智能设备

精准揽派系统

圆通速递研发并推广“精准揽派”系统，深度融合人工智能与业务运营数据，持续优化精准化、差异化服务标准，创新开发智能分拣提示、送货区与投递点管理、小区楼栋可视化导航、历史签收信息带出等功能，显著提升服务精度、客户满意度与运营管理效率，有效解决末端服务中客户诉求识别不精准、重点人群服务标准不统一、服务过程缺乏数字化工具支撑等问题。

精准化服务

构建客户画像体系，每日动态标记服务需求，稳步推动末端服务由“被动响应”向“主动预判、精准履约”智能化转型，有效改善上门履约率。报告期内，公司散单首揽及时率稳步提升。

智能化派件

开发收派两端问题智能化分析功能，实时监测网点快件派送与签收状态，及时识别异常快件并自动触发预警，辅助业务员异常件处理及日常事务管理，实现质量问题的精准定位与责任追溯。

圆通速递精准揽派系统

差异化服务

在 75 个重点城市搭建差异化服务体系，针对重点客户与区域，提供稳定、高品质、可感知的专属服务。

标准化管理

通过数字化工具统一服务标准、简化操作流程，为一线员工提供技术支撑，降低工作强度与操作门槛，提升整体运营管理效率。

● 末端智能设备



智能自助驿站

推出“无人值守+远程监控”智能自助驿站，整合扫码取件、批量盲投、远程异常处理、智能温控等功能，降低运营成本。



无人配送车

推广小型无人配送车，采用无驾驶室设计，专注提升货物运输效率。业务员通过手持终端，完成多场景装卸车及调车、挪车操作，配送时效提升约 30%。截至报告期末，无人配送车已覆盖 31 个省区，投放规模累计超 1,400 辆。



全自动分拣设备

推进加盟网络自动化建设，通过对分拣效率、操作时长等关键指标实时监控与追溯，强化对加盟网络的运营管控能力，有效减少治理盲区。

圆通速递末端智能设备

● 智慧中转

圆通速递积极推进转运中心数字化创新服务建设，开发并落地应用数字孪生系统、智能安检机系统，赋能中转全流程优化管理，实现风险精准预警、作业效能提升、人力合理配置，切实保障包裹中转时效质量与运输安全。

数字孪生系统

构建全流程实时监控与状态管理体系，精准把控快件在转运中心的运行状况，通过智能分析实现潜在风险及时预警，保障包裹高效、精准流转。借助数字孪生系统，各转运中心可实时监控整体操作环节，对错分等异常情况即时预警，提高问题发现速度和整改处置效率。2025 年，公司数字孪生系统已覆盖 76 个转运中心，推动客户投诉率下降约 15%，车辆等待时长下降约 28.6%。

智能安检系统

系统完成多元化功能开发与实际应用，成功实现图单绑定、安检明细查询、自动判图、自动剔除等核心功能落地，可适配末端窄带、大件交叉带跨轨道、大件交叉带揽收口以及人工线四种作业模式，提升安检环节的运营效率与管控水平。其中，无人安检机已实现违禁品自动识别及精准剔除，与智能安检系统深度协同，助力安检环节全流程智能化改造，优化人力配置、提升作业效能。2025 年，公司累计应用智能安检机 153 台，其中包含无人值守智能安检设备 115 台。

智慧运输

为推动物流运输环节数字化、智能化转型，提升运输效率、降低运营成本，圆通速递以智能路由技术为牵引，构建起高效协同、精准可控的智能运输体系，持续夯实运输环节核心竞争力，助力物流高质量发展。

智能路由

圆通速递在运输环节上线“智能路由”系统，深度融合大数据、AI 及地理信息系统 (GIS) 技术，构建“数据驱动、AI 决策、闭环管理”的智能路由体系，精准识别线路运行过程中的各类异常情况，同时动态平衡“成本”与“时效”两大核心运营指标，助力物流链路高效、经济运转，有效解决传统人工路由在面对全网海量线路、车型及动态业务需求时，存在的决策周期长、人力成本高、优化难度大等痛点。

全量数据分析

每日对全网干线车辆、转运中心、运输线路的运行数据，进行实时采集与深度分析，为系统提供精准、全面的数据支撑，保障运营决策的科学性。

多场景智能输出

聚焦中转线路、直发线路等关键业务场景，自动输出最优一体化路由方案，包括中转中心选择、车型选型、车辆运行方式等，提升场景适配性与运营效率。

管理模式优化

“系统自动分析、智能定位优化、精准输出方案、人工审核落地”的智能化闭环管理流程，打破“系统出数据、人工做分析、手动出方案”的传统管理模式，提升物流运营管理的规范化、高效化水平。

智享客服

圆通速递以提供更优质可靠的服务为驱动，深度融合科学技术，不断完善客户服务体系，推进智能客服建设、客户管家 ERP 系统开发等工作，对核心客服流程进行自动化与闭环管理，实现工单自动同步、实时流转、状态闭环，有效解决以往信息滞后导致的协同低效、客户等待等问题，实现客户需求的快速响应、高效处理与实时跟进。公司亦开展在线智能客服算法备案工作，依托大模型、多模态、OCR 技术，通过 AI 助手为用户提供寄件、查件、违禁品、运费时效等便捷服务，显著提升用户寄递效率与服务体验。2025 年，公司进一步升级数智化接待服务，新增 19 个流程场景，实现咨询需求智能分流处理，持续提升客服服务效能。

智能
客服

圆通速递建立“AI 机器人 + 人工坐席”客服模式，可自主处理订单查询、物流跟踪、问题件反馈等常规咨询业务。

● 响应时间缩短至 **1** 秒以内

● 日均处理咨询量超 **150** 万次

干预前移 提高有效服务触点

- 智能客服系统具备智能接待和智能外呼功能，可自动判断时效并创建物流工单，针对超时效或异常情况实施无缝转接人工，显著提升有效进线率

智能质检与判责 保障服务真实合规

- 开展实时质检工作，实现 AI 技术 100% 覆盖在线和话务场景，智能识别业务员与客服电话内容，有效防范工单虚假完结等问题
- 建立智能判责机制，通过大模型自动识别客户诉求与申诉凭证，精准完成责任判定与改责操作，确保服务流程合规可追溯

服务质量培训自动化 驱动服务持续改进

- 建立“问题发现 - 归因分析 - 优化改进”自动化服务质量培训闭环流程，确保各项服务改进举措有效落地，推进服务质量迭代优化

圆通速递智能客服响应功能

客户管家 ERP 系统

客户管家 ERP 系统依托数智化工具，贯通“服务 - 销售 - 效率 - 运营”链路，为客户提供商品管理、库存管控、售后保障等一系列核心优势功能，以科技赋能供应链解决方案。



01



规范治理

促进企业长远发展

圆通速递遵守法律法规，优化顶层设计，完善治理主体权责，加强内部控制，夯实廉洁管理，规范信息披露，搭建多元化沟通桥梁增进利益相关方信任。公司推进可持续供应链全流程管理，推动ESG与价值链建设协同发展，保障产业链稳定高效，切实维护企业长期稳健发展。



关注的议题

- ◆ 公司治理
- ◆ 风险管理
- ◆ 利益相关方沟通
- ◆ 反商业贿赂及反贪污
- ◆ 反不正当竞争
- ◆ 供应链管理

开展的行动

- 完善公司治理体系，提升运营透明度与决策科学性
- 推进党建“两个覆盖”工程，加强“两支队伍”建设，夯实党建工作根基
- 常态化开展风险管理，前瞻性识别新兴风险，深化智能风控与内审体系建设
- 打造多元化廉洁宣导方式和文化产品，强化全员廉洁合规意识
- 促进可持续供应链建设，增强供应链韧性

夯实治理根基

公司治理

圆通速递遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》及《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规与监管要求，不断优化公司治理体系，形成了由股东会、董事局、经营管理层构成的高效治理格局。2025年，为响应中国证监会关于上市公司内部监督机构的最新要求，公司取消监事会及监事职位设置，原由监事会行使的职权转由董事局审计委员会承担，以进一步优化治理结构、强化监督效能；公司亦结合经营实际及规范要求，将董事局战略委员会调整为董事局战略与可持续发展委员会，负责统筹制定公司可持续发展战略并督导其有效执行，全面推动公司可持续发展。

同时，公司主动顺应监管新规，对包含《公司章程》在内的25项治理相关制度进行系统性修订，强化经营管理的规范性、稳定性、透明度与决策的科学性，切实保障公司及全体股东的合法权益。



圆通速递治理架构及组织架构

股东和股东会

2025年，公司修订完善《股东会议事规则》，依据相关规章制度，规范召集和召开股东会。会议审议事项均采用现场表决与网络投票相结合的方式，并聘请专业律师对会议召集程序及召开过程进行见证，确保全体股东（特别是中小股东）平等享有公司重大事项的知情权、参与权与表决权。



报告期内，公司召开股东会情况如下：

年度股东会

1次

临时股东会

2次

审议通过议案

19项

其中中小股东单独计票议案

14项

董事和董事局

圆通速递遵守相关法律法规，于报告期内修订《董事局议事规则》等管理制度，不断完善董事局的议事方式和决策程序，促进董事和董事局有效履行职责。

报告期内，公司召开董事局会议情况如下：

董事局会议

7次

审议通过议案

46项

董事出席率

100%



董事局下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略与可持续发展委员会四个专门委员会。各委员会分工明确，对公司各类事项开展研究，并提出专业意见及建议，为董事局科学决策、高效治理提供坚实支撑，推动公司规范、稳健、高质量运行。2025年，公司修订《董事局审计委员会工作规则》《董事局提名委员会工作规则》《董事局薪酬与考核委员会工作规则》《董事局战略与可持续发展委员会工作规则》，进一步优化各专门委员会运作机制，规范议事流程，提升专业履职效能。

圆通速递董事局专门委员会

审计委员会

由三名董事组成，独立董事占 50% 以上。负责审核公司财务信息披露、监督内外部审计及内部控制运行，为公司财务合规与风险管控提供专业保障。

提名委员会

由三名董事组成，独立董事占 50% 以上。负责拟定董事及高级管理人员的遴选标准与程序，对相关人选进行资格审核并向董事局提出建议，确保选人用人规范透明。

薪酬与考核委员会

由三名董事组成，独立董事占 50% 以上。负责制定董事及高级管理人员的考核标准并进行考核，审议股权激励、员工持股等相关方案并提出建议，保障激励约束机制公平合理。

战略与可持续发展委员会

由三名董事组成。负责对公司长期发展战略、重大投融资决策及可持续发展相关工作进行研究，为董事局科学决策提供专业建议，引领公司可持续发展战略落地实施。

董事局多元化

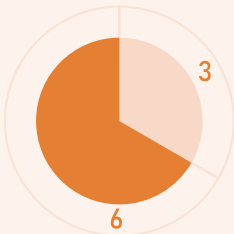
董事局多元化是推动企业高质量发展、提升核心竞争力的重要支撑。公司着手构建董事局多元化治理体系；制定了《董事会多元化政策》¹；在董事换届选举过程中，坚持多元化理念，综合考量教育背景、职业履历、专业经验、技能结构、性别、年龄、文化、民族、国籍等多重维度，并对多元化落实情况进行评估，确保董事局成员结构多元、视角全面、专业互补。

截至报告期末：

公司董事局共有成员 **9** 名

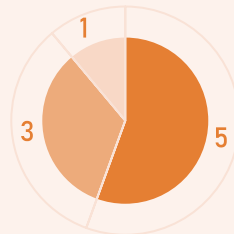
其中女性董事 **3** 名

占比为 **33.33%**



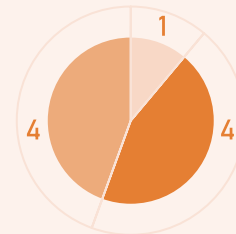
董事局性别多元化

■ 男 ■ 女



董事局年龄多元化

■ 50 岁以上 ■ 40-49 岁 ■ 20-29 岁



董事局学历多元化

■ 学士及以下 ■ 硕士 ■ 博士

单位：人

董事局独立性

公司持续完善对内部董事的约束和监督机制，修订《独立董事工作制度》，明确独立董事原则上最多在三家境内上市公司兼任独立董事，确保其有足够的时间和精力有效地履行各项职责。为保障专门委员会运作的独立性，董事局下设的审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会中独立董事占比超过半数并担任召集人；审计委员会成员均为不在公司担任高级管理人员的董事，且由会计专业人士担任召集人。

截至报告期末：

公司董事局共有独立董事 占比为

3 名

33.33%

董事局专业性

董事局专业性是公司战略决策的基本保障，公司董事局成员拥有快递物流、财务审计、风险管理、安全管理、战略投资等领域的丰富实践经验，具备履行职责所需的专业知识和技能，为公司的战略决策提供科学性、前瞻性的专业意见，助力公司在复杂多变的市场环境中实现可持续高质量发展。

- **独立董事许军利先生** 历任多家律师事务所合伙人职务，具有深厚的法律专业背景，拥有丰富的法律知识及实操经验，为公司合规运营与风险管控提供有力保障；
- **独立董事黄蓉女士** 现于复旦大学管理学院担任会计学教授，凭借长期会计学术研究与实践积累，深度参与公司财务体系建设，以专业能力助力公司强化财务风险识别、完善内控机制，推动企业持续稳健运营。
- **独立董事魏保江先生** 拥有逾四十年铁路及交通运输领域从业经验，具备深厚的行业战略与管理积淀，以其资深行业洞察赋能公司多式联运发展，助力物流战略持续优化。

¹ 该政策适用于圆通国际快递（6123.HK）。

投资者关系

投资者沟通

公司依据《上市公司投资者关系管理工作指引》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规、规范性文件及《公司章程》，制定《投资者关系管理制度》，规范投资者关系管理工作，进一步加强公司与投资者之间的沟通交流。

公司遵循合规性、平等性、主动性、诚实守信的基本原则，积极向市场展现经营进展，搭建多渠道、多平台、多方式的投资者沟通体系。公司依托官网、新媒体平台、投资者热线、传真、电子邮箱，并充分利用中国投资者网和上海证券交易所、证券登记结算机构等公共平台，通过召开股东会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访调研、座谈交流等方式，及时回应投资者及市场关注问题，确保沟通渠道公开可及、高效畅通，切实维护投资者的合法权益。

报告期内，公司投资者沟通交流情况如下：



合规信息披露

为规范信息披露事务管理，圆通速递制定《信息披露管理制度》等相关制度，规范信息披露具体义务，强化内幕信息保密措施，提高信息披露工作质量。报告期内，公司面向所有投资者发布公告 71 项，切实履行信息披露义务，保障投资者知情权。在 ESG 信息披露上，公司《2024 年度可持续发展报告》获得中国交通企业管理协会“2024 交通企业社会责任 (ESG) 报告 - 卓越报告”等荣誉。

党建工作

圆通速递积极开展党建工作，围绕“政治、组织、思想、制度”四个维度和快递员合法权益保障，推进落实“两个覆盖”工作要求，加强“两支队伍”建设，贯彻党的二十大精神。公司依据《中国共产党章程》《中国共产党支部工作条例（试行）》《中国共产党党务工作者队伍建设指导意见》及上级党组织相关工作要求，制定《党支部工作标准化手册》《基层党支部考核方案》《基层党务干部绩效考核方案》等制度文件，规范基层党组织党务工作，建立导向明晰、奖惩分明的考核评价机制，不断提升公司党建工作科学化、规范化水平。

2025年，公司在庆祝中国共产党成立104周年党员大会上，揭牌成立圆通速递党员管理服务委员会，明确党建工作责任主体，深度融合党建工作与公司治理，确保各项党建工作部署落地见效。



圆通速递庆祝中国共产党成立104周年党员大会

报告期内，公司党建工作特色案例《党建有力量圆通路路通》入选中央社会工作部编撰的《新时代非公有制企业“党建强、发展强”》典型案例集。圆通党委支部荣获2025年度“先进基层党组织”，江苏、浙江等多个省区党委先后荣获江苏省快递行业“先进基层党组织”、浙江省及杭州市快递行业“先进基层党组织”等多项荣誉。

“两个覆盖”工程

圆通速递启动“两个覆盖”集中推进工作，着力推进党组织“有形覆盖”向“有效覆盖”转变。2025年，公司召开全网部署推进会议及专题调度会议，明确工作方向与实施步骤，制定工作推进计划与任务清单，确保各项工作有序开展、分步落实、按期见效。我们亦将《党建补充协议》纳入加盟公司合作合同，实现党建入约全覆盖，促进党建工作与网络管理深度融合。

截至报告期末：

公司全网共有党员超

10,000名

总部职能部门党支部

13个

省区党支部

32个

转运中心党支部

20个

加盟公司党支部

304个

“两支队伍”建设

圆通速递积极关注党性教育，坚持学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神、党的二十大精神、党的二十届四中全会精神。公司统筹总部集中培训、各省区党支部自主学习，开展各类主题教育与专题培训，积极参与快递行业党建交流与业务培训，加强“两支队伍”能力建设，提升党性修养、坚定理想信念。

开展党建专项培训及活动，提升“两支队伍”建设质量

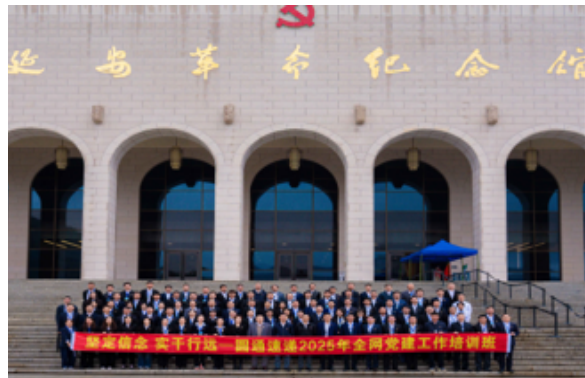
2025年10月，公司在陕西延安干部学院围绕“坚定信念，实干行远”主题，组织开展全网党建工作培训班，党委班子成员、党员管理服务委员会成员、各党支部书记及党务工作者等百余人参加培训。此次培训通过专题授课、现场教学、工作宣贯、分组研讨等形式，引导参训人员深刻领会延安精神的丰富内涵与时代价值，助力实现“党建强，圆通强”。除本次集中培训外，公司还常态化开展系列党建专项培训，通过邀请专家授课、组织红色教育基地参观及观看“9.3”阅兵等方式，持续强化党员干部的理论素养与实践能力，凝聚奋进力量，推动党建工作与企业高质量发展深度融合。



参加甘肃省快递业“两个覆盖”集中攻坚培训



全网党员及职工集中观看9·3阅兵直播



2025 年全网党建工作培训

筑牢合规防线


商业道德


商业道德管理是企业治理的基石。圆通速递秉持“正本清源，正风肃纪”的理念，遵守高标准的商业道德规范，将廉洁、反舞弊、反洗钱、反不正当竞争等商业道德要求全面融入企业运营全流程与各环节，努力营造公平、透明、规范的商业环境。公司持续推进商业道德体系建设，不断完善内外部投诉举报机制，定期开展内外部商业道德审计工作，积极通过各种平台、方式培训宣贯公司商业道德要求，倡导全体员工、加盟商、供应商在日常工作和行为准则中坚守道德底线。报告期内，公司未发生涉及腐败贿赂、不正当竞争、垄断、洗钱、内幕交易、利益冲突、歧视或骚扰、客户隐私数据等方面的重大²违规行为及法律诉讼事件，亦未因违反反腐败、反贿赂相关法律法规而被罚款。

商业道德管理体系

圆通速递遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定并完善《商业道德政策》《廉洁自律十项禁令》《廉洁建设实施办法》《廉正纪察制度》《合作伙伴廉洁建设管理办法》等覆盖公司运营全流程的商业道德政策及管理机制，明确在反腐败、反贿赂、反舞弊、反洗钱、反不正当竞争、利益冲突管理、反歧视、信息保密、“环境、健康和安全”（EHS）、举报等方面的行为原则与标准，监管和约束圆通速递及其分子公司全体员工以及与公司有业务往来的利益相关方（包括所有供应商、承包商、加盟商及客户等）在商务往来、礼品指南、安全管理、慈善捐款、行业捐赠等各类经营活动中的诚信自律。公司反腐败和贿赂政策对违规处置程序及处分作出明确规定，并要求开展反腐败和贿赂相关培训，进一步加强廉洁治理。

 圆通速递持续完善商业道德管理体系，由**董事局审计委员会**统筹监督商业道德相关工作；

 依据公司商业道德相关政策及管理要求，公司廉正纪察中心通过年度巡查结合不定期专项审查等方式开展商业道德相关审计工作（含反腐败和贿赂审计）和风险评估，确保**每三年内 100% 覆盖所有运营地及所有业务**；

 公司亦将商业道德表现与员工招聘、培养、薪酬及年度绩效考核等挂钩，营造廉洁的商业环境。



² 经证实的重大事件或违法行为指的是经司法机关认定的重大违法行为或导致直接损失金额大于或等于合并营业收入的 1% 的事件。

廉洁风险管控

公司构建“事前、事中、事后”全链条廉洁风险防控体系，实现廉洁风险智能预警、违规行为精准问责与问题整改高效闭环。

事前预防：

针对常规审计中的薄弱环节及商业道德风险较高的重点领域，公司搭建“审计预警模型”，依托数字化技术实现关键指标的实时智能监控，提前识别并预警廉洁风险；开展多形式廉正宣教，深入构筑商业道德思想防线。

事中查控：

公司采用效能洞察、智能审计、督察巡查、线索核查四大核心手段，推进廉洁风险专项排查工作，对审计过程中发现的商业道德风险及时采取管控措施。

事后整改：

公司建立廉洁风险标准化整改流程，通过案件复盘、系统分析及平台数据，深挖条线团队、管理模式、运营效能、机制建设等根源问题，推进专项整改工作，全程监督整改进度与成效；公司搭建廉洁档案管理体系，将事后整改经验转化为事前防控的优化依据，形成“识别 - 整改 - 优化 - 防控”的闭环管理。

举报机制与举报人保护

圆通速递健全优化举报及举报人保护管理机制，畅通内外部举报渠道，鼓励全网员工及外部利益相关方（加盟商、供应商、合作伙伴、投资者及其他知情者）积极举报和反映各类侵犯公司的财产和声誉等合法权益、公共利益或违反国家法律法规、公司规章制度的实际或者可疑行为。所有投诉举报交由廉正纪察中心受理调查，全面收集、核查相关证据，监督相关部门出具专业调查报告，并将相关事项上报公司管理层审核。对经查证属实的举报，公司依据《举报有功人员奖励办法》等制度，给予举报人相应奖励。

举报人保护

公司接受实名及匿名举报，制定《举报人保护政策》《廉正纪察制度》《商业道德政策》，对举报内容及举报人的个人信息进行保密，对报复零容忍，严禁以任何形式对举报人进行打击报复。



举报途径与方式

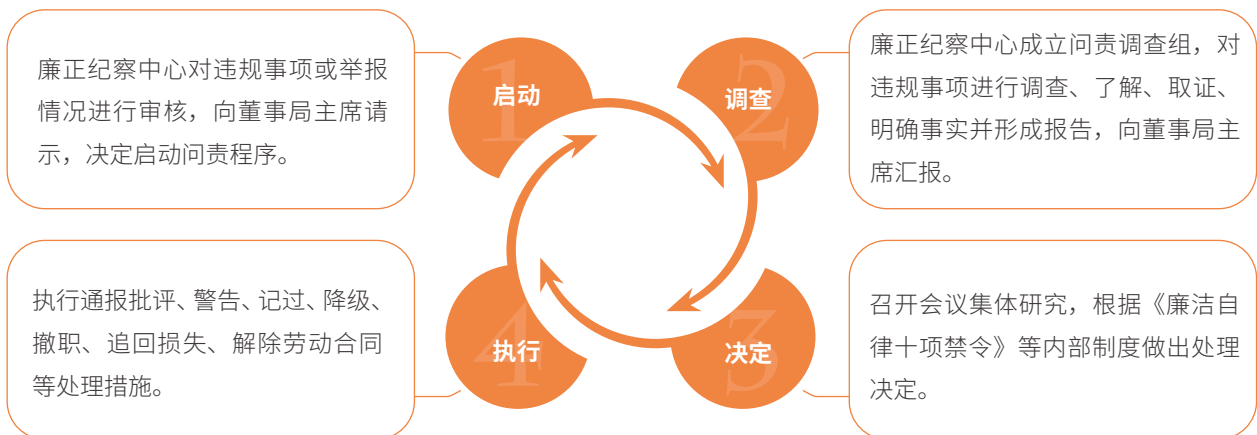
为进一步畅通内外部监督举报渠道，公司增设公众号举报平台、视频号及抖音举报渠道，构建多元化、全覆盖、立体化的廉洁监督体系。公司将各类举报渠道深度融入各类培训载体，通过可视化、场景化方式培训正确使用举报渠道及举报流程，保障内外部相关方全面了解公司举报申诉路径。

圆通速递公开举报渠道

<p>线上工作台举报</p> <p>圆通施政</p>	<p>邮箱举报</p> <p>110@yto.net.cn</p>	<p>电话举报</p> <p>16602110110 (7*24 小时响应)</p>
<p>来访来信</p> <p>上海市青浦区华新镇华徐公路 3029 弄 18 号廉正纪检监察中心 邮编：201705</p>	<p>公众号举报</p> <p>廉正圆通</p>	<p>视频举报</p> <p>视频号廉正圆通及抖音</p>

举报处理与追责机制

公司对于各类违反商业道德的行为采取“零容忍”态度，制定《违规违法案件线索处理工作规范》《管理人员问责制实施办法》，明确不正当行为调查问责流程和标准，视情节严重程度给予批评教育、纪律处分、组织措施、经济处罚、追缴追偿、司法处理等分级分类处罚措施。



圆通速递违反商业道德调查问责流程

廉洁文化建设

圆通速递致力于打造“多层次、多维度、多形式、多载体、广泛式、分布式、系统性、沉浸式、多主体、全流程、可量化、可追溯”的廉洁自律思想防线体系。公司面向全体员工（包含全职员工和兼职员工）及合作伙伴（如加盟商、供应商、承包商等）定期开展商业道德培训和教育活动，持续提升全员廉洁合规意识。

报告期内：

公司针对总部及各省区单位共开展廉洁主题线上及线下培训超

1,500 场

人均培训时长超

2 小时

员工覆盖率达

100%

公司积极推进廉洁文化创新，打造廉洁微电影、短视频、节日海报、《漫说廉正》《图图读懂》专栏及快闪活动等系列产品，同步优化线上宣传矩阵，提升公众号、抖音、视频号、圆通联播、廉洁卫士等平台传播效能。2025 年，公司廉洁文化宣传覆盖总人数超 30 万，圆通联播及相关公众号及视频号核心内容浏览量实现万级增长。



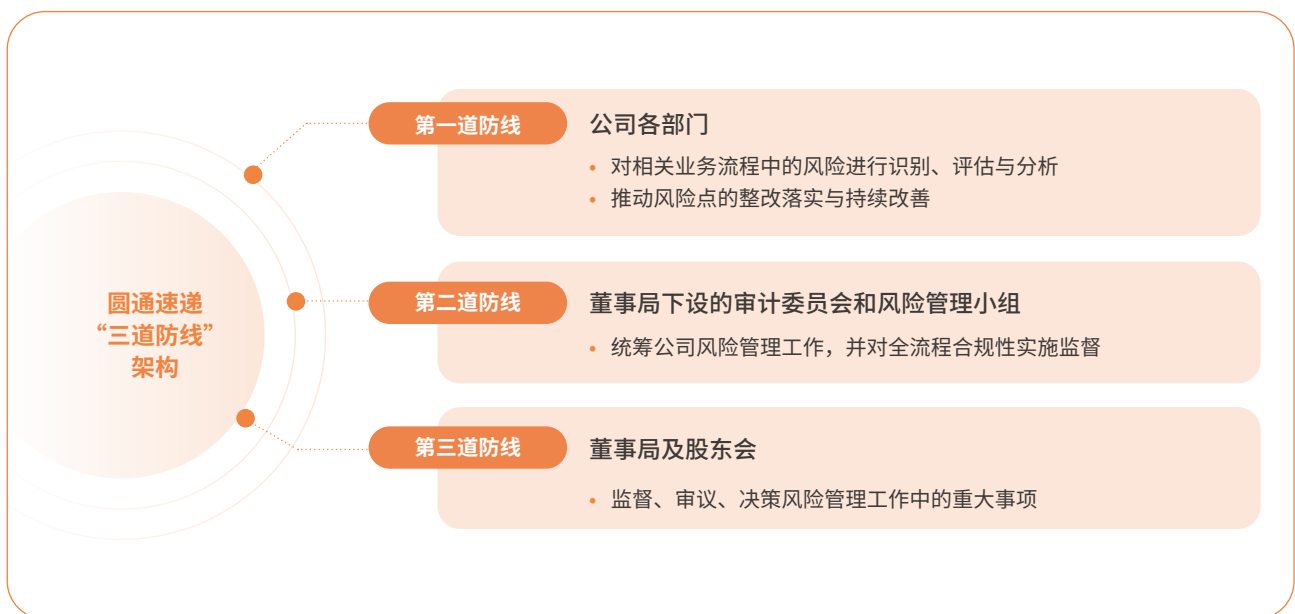
风险管理

圆通速递积极应对风险环境变化，建立健全内控与风险管理体系。公司遵守《上海证券交易所上市公司内部控制指引》等法律法规，不断完善《全面风险管理制度》《内部控制手册》等制度文件，明确风险管理全流程，针对性制定风险管理策略与预防措施，确保各类风险得到及时有效管控。2025年，公司重点强化对加盟商及合作伙伴的合规管理要求，进一步规范采购、差旅、接待等业务环节的工作标准，并制定标准化举报受理流程，前置风险防控，提升合规管控水平。

治理体系

圆通速递构建系统性的风险管理体系，搭建三道防线风险管理架构，明确董事局、审计委员会和风险管理小组、公司各部门在风险管控机制中的分工职责，夯实内部监察、风险管控、业务管理的协同机制。董事局作为风险管理最高监督与决策机构，由总裁统筹组织各部门及分、子公司开展风险管理工作，并向董事局汇报。内部审计机构定期对公司风险管理体系及合规管理流程的有效性开展内部审计，并向审计委员会汇报审计结果。公司定期聘请外部审计机构进行内控审计，全方位识别、管理及应对各类风险。

在重大风险防控方面，公司将法务、安全、廉正等关键领域纳入管理范畴，并针对重大廉正风险与重大安全风险等事项建立优先汇报机制，完善重大风险的上报、研判及处置闭环。在监督层面，公司明确重大案件、稽查审计等重要事项须向董事局主席专题汇报并进行审批，进一步夯实监督责任，强化风险治理。同时，公司内部审计机构定期开展风险管理审计，并聘请外部审计机构实施内控审计，共同强化风险管理监督。





圆通速递“三道防线”架构

治理策略

新兴风险识别与管理

基于对未来 3-5 年业务环境的前瞻性研判，圆通速递参照世界经济论坛《2025 年全球风险报告》框架，系统识别与公司核心业务高度相关的新兴风险，以主动应对潜在挑战，保障业务稳健发展。

新兴风险	风险描述	应对策略
 <p>地缘政治冲突</p>	<p>全球主要经济体间竞争加剧，将影响跨境物流通道安全与效率，加剧能源价格波动与跨境清关政策的不确定性，可能导致运输时效延误、合规成本及运营成本上升，进而对公司全球网络布局的稳定与发展构成挑战。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续跟踪关键市场政策变化，建立健全跨境运输路线和方式动态调整机制 加强合规管理，优化跨境清关流程 通过多口岸、多式联运布局，降低对单一通道的依赖，缓解业务中断风险及额外成本压力
 <p>极端天气事件</p>	<p>极端天气频发，将对转运中心、运输车辆及仓储设施造成影响，增加员工安全作业风险，进而导致运输时效延误与服务稳定性下降。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立极端天气预警与应急响应机制，优化设施抗灾设计 优化转运中心布局、动态调整运输路线 加强员工安全保障，制定业务连续性计划，确保核心服务稳定

风险管理文化建设

圆通速递构建“全面覆盖+重点补强”的风险防控与预防教育机制，开展多元化风险培训课程，提升各层级风险管理能力。公司每年面向全体员工及管理層开展覆盖公司所有风险管理原则的专项培训，包括合同管理、出口管制合规、国际制裁应对合规、法务纠纷、劳动用工、授权管理合规等领域，并通过内部刊物、内部网站等渠道开展常态化宣传教育，确保全员知悉内部风险控制政策与程序，深入了解行业及市场环境，把握所在国家和地区的法律法规与政策导向，有效应对内外部合规风险挑战。

公司每年聘请外部专家对全体董事（包括执行董事、非执行董事、独立董事）开展风险管理培训，不断提升董事局的风险管控能力。公司将安全生产等关键风险管理指标与相关管理人员及员工的绩效考核、晋升及薪酬分配直接挂钩，推动风险管理责任有效落地。



国际制裁应对合规风险专项培训



法务纠纷风险专项培训

内部及外部审计

公司制定《内部审计制度》《离任审计制度》等相关管理制度，每年根据风险管理目标与业务重点制定年度内部审计计划，由内部审计部门对公司风险管理流程及业务运营情况开展全面评估与审核，覆盖财务审计、离任审计、采购审计等多个领域。同时，公司每年聘请外部专业机构，对公司财务状况、内部控制体系、信息安全管理、风险管理流程等方面进行独立外部审计。过去三年，公司实现对所有运营地及所有业务开展内部审计（含商业道德专项审计），覆盖率达到 100%。

公司持续深化智能风控体系建设，以数字化赋能审计工作，推动提质增效。在运能成本、市场营销、基金补贴、网络管理、采购等关键领域搭建智慧审计模型，构建“预警-分析-核实-报告-整改-跟踪”的全流程标准化内部审计工作机制，筑牢公司风险管理与内部控制防线。2025 年，公司在财务管理、网络管理、市场营销、采购管理方面新增 5 个智慧审计模型，进一步提升审计工作效率。



财务管理

• 网点毛利模型（新增）

实时掌握全网网点盈利水平，预警盈利异常波动，提升审计事中介入能力

• 运能成本审计模型

对车辆装载、运费结算等关键环节进行动态管理，保障成本管理规范透明



市场营销

• 市场营销审计模型

系统分析营销政策执行与费用管理情况，保障市场推广活动规范高效，维护品牌价值

• 商家模型（新增）

实时监控全网商家经营动态，优化商家管理体系，促进网络生态健康有序发展



网络管理

• 平衡基金模型

建立基金补贴合理性评估机制，确保基金使用符合政策导向与公司规范，提升资金配置效能

• 风险基金报表模型（新增）

实时追踪全网风险基金运行态势，预警潜在合规风险，保障省区经营管理的稳定性与可持续性

• 终端基金报表模型（新增）

统筹终端基金支出与建设成效，规范补贴流程，推动终端网络高质量发展



采购管理

• 采购审计模型

强化供应商准入与招投标全流程管理，确保采购活动合规有序，维护公平透明的供应链生态

• 采购数据模型（新增）

实现采购数据全面收集与智能分析，监控并识别异常采购行为，提升采购管理的精细化与风险防控能力

影响、风险和机遇管理

公司建立“识别 - 评估 - 应对 - 监督和检查”的风险管控流程，每年开展内外部风险评估及防控、隐患排查和常态化管理工作，针对业务环节中的风险隐患开展整改举措，将风险管理全面纳入产品和服务开发过程，不断增强公司风险抵御能力。

圆通速递风险识别与管控流程

风险识别

- 系统识别内部风险（如战略风险、财务风险、经营风险、法律风险、投资风险等）及外部风险（如政策风险、市场风险等），并将环境风险、供应链风险等 ESG 相关风险融入公司风险库

风险评估

- 对已识别风险的潜在影响程度、影响范围、影响时间进行全面评估，并依据“发生可能性”与“影响程度”的综合评估结果进行风险评级与排序，明确风险管理的优先级，为资源配置与决策提供依据

风险应对

- 综合考量风险评估结果、风险偏好、管理成本等因素，联合各业务部门制定并执行风险接受、降低或规避等应对策略，降低或消除风险影响

风险监督和检查

- 公司内审部门持续追踪并监督风险改善情况，检查现有应对措施的有效性，推动各部门优化风险控制方案，持续提升风险管理能力

指标与目标

截至报告期末：

圆通速递法务部面向市场营销、网络管理等相关部门组织开展线上线下风险防控培训共计 **9** 场次

发布风险宣贯视频课程 **7** 部

参训人员达 **355** 人次

知识产权保护

圆通速递遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规，结合业务发展制定《专利管理标准》《商标管理标准》等制度，规范公司知识产权保护工作机制。公司实施对商标等知识产权的分类分级管理，委托第三方机构开展全球商标注册预警与风险监测，有效防范海外商标侵权及注册风险，维护公司合法权益。

报告期内：

公司商标注册 **9** 件，新申请 **1** 件

软件著作权完成登记 **78** 件，新申请 **79** 件

专利授权 **7** 件，新申请 **50** 件

强化供应链管理

可持续供应链

圆通速递将可持续发展理念融入供应链管理，致力于建设稳定可靠的价值链生态，推动平等、透明、阳光的供应链合作。公司遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国劳动法》等法律法规，参考国际劳工组织公约、《世界人权宣言》等国际准则，制定并持续完善《供应商管理政策》，明确供应商在可持续发展方面的责任和义务。公司从环境、社会、治理三个维度对供应商提出明确要求，并定期审查供应商采购行为，确保其与公司供应商行为准则要求保持一致，由董事局监督供应商 ESG 管理计划实施进展。



环境

- 环境合规
- 生物多样性（包括禁止森林砍伐、保护土地）
- 能源管理
- 温室气体排放管理
- 废弃物合规处置
- 资源循环利用
- 资源效益
- 绿色包装



社会

- 公平的劳动条件：禁止强迫劳动、童工、歧视与骚扰；确保工作条件（工作时长、工作场所的体力和精神要求、薪酬、福利）符合当地法律法规
- 工资福利
- 职业健康与安全
- 结社自由和集体协议



治理

- 反垄断与知识产权保护
- 数据隐私保护
- 反商业贿赂反腐败
- 反不正当竞争

圆通速递供应商 ESG 行为准则

公司将 ESG 理念融入供应商“开发 - 准入 - 考核 - 退出”的全生命周期管理，并把供应商的 ESG 表现纳入评估范围，优先选择 ESG 表现优良的供应商开展合作，对未在规定时间内满足 ESG 要求的供应商，实施暂停合作或淘汰机制。公司亦定期为采购人员和供应商提供 ESG 培训与宣贯，推动供应链 ESG 管理落地见效，提升合作伙伴在商业道德、环境合规、职业健康与安全等方面的可持续发展意识和管理能力。

开发

- 供应商管理小组定期制定供应商开发计划，依据采购物资类别要求供应商提供满足或符合相关要求的资质证明；其中，特种设备、IT 服务、安全防护设备及专用物料等特殊类别供应商须提供专业许可证，确保其持有行业准入资质

准入

- 制定《供应商管理政策》《绿色包装供应商准入特别规定》，重点评估供应商在商业道德、禁用童工、环境保护、尊重人权、职业健康与安全等环境、社会、治理、业务相关方面的表现，优先引入 ESG 表现较好的供应商
- 通过数据分析、现场考察、函电确认等方式，对供应商资质真实性及业务相关性进行全面调查与评估
- 综合考量供应商信用状况、财务状况、法律风险、重大舆情等因素，密切关注供应商所在国家、行业及特定商品相关的潜在风险，无法达到公司 ESG 标准的供应商列入“不合格供应商名录”，不与其开展合作

考核

- 采购人员根据《供应商管理制度》，通过案头评估、现场考察等方式，对供应商进行周度、月度及年度考核，考核内容覆盖质量、时效性、合作关系、ESG 表现等，确保供应商符合公司 ESG 要求
- 依据考核结果对供应商实施分级分类管理，并将考核评分作为供应商采购量的重要依据
- 对考核分数低于 70 分的供应商实施约谈、警告、处罚等措施，并协助供应商制定纠正改进计划

退出

- 针对考核过程中存在质量管控、廉洁合规或利益冲突等重大问题的供应商，公司将责令其限期制定并执行整改方案
- 对于连续考核不达标或整改后仍未达到标准的供应商，公司将依据合同条款终止合作关系，并将其列入“不合格供应商名录”，两年内禁止其与公司开展业务合作

圆通速递供应商管理流程

供应商管理绩效³

指标	单位	2025 年数据
供应商总数	家	11,217
一级供应商	家	325
重要供应商	家	122
重要一级供应商	家	122
重要非一级供应商	家	0

阳光采购

圆通速递致力于打造公开透明采购环境，将廉洁和合规原则融入采购管理体系。在供应商反贿赂反贪腐管理方面，公司根据国家《反不正当竞争法》等法律法规及《合作伙伴廉洁建设管理办法》《关联交易限制管理办法》等内部管理制度，制定覆盖所有供应商的《供应商管理政策》《商业道德政策》《廉洁保密协议》，明确公司廉洁要求和违约责任，禁止索取或接受回扣、礼金、违规宴请等触犯廉洁红线的行为，并要求公司内部采购人员及所有合作供应商签署。报告期内，采购人员及供应商《廉洁保密协议》签署率均达 100%。公司积极对采购人员及供应商开展培训宣贯和廉洁谈话，内容全面覆盖反商业贿赂、反不正当竞争等内容，构建风清气正的合作环境。

报告期内：

公司开展常态化廉洁培训共

12次

覆盖公司内部采购人员与外部供应商

供应链管理亮点举措

永磁电动滚筒因节能效果突出，成为公司设备采购与升级改造的重点方向。2025 年，公司形成永磁电动滚筒规模化采购，全年累计节电量达 15,540,313 千瓦时。

绿色采购

流程自动化：上线采购订单自动化功能，实现采购全流程自动化流转，订单平均处理时效同比提升 51%。

移动质检：推出质检微信小程序，支持供应商通过移动端实时查看质检问题，助力公司高效跟进整改进度，实现问题从发现到解决的全流程闭环管理。同时，各相关部门可通过系统在线反馈与协作沟通，提升流程透明度，缩短问题处置周期。

数字化采购

售后集成：新增采购售后管理功能，集成反馈录入、维修记录登记、退换货申请提交等核心模块，可自动触发售后处理流程，并实时同步数据至各关联环节，有效减少信息延迟和人为失误。

³ 公司本年度进一步规范统计范围及口径，覆盖子公司圆通国际快递供应链科技有限公司的供应商数据。

供应商评估与赋能

供应商评估

公司持续关注供应商 ESG 表现，响应《联合国世界人权宣言》《联合国工商企业与人权指导原则》，开展供应商自评及现场审核，确保其符合公司在供应链的 ESG 要求。报告期内，公司对 99 家供应商开展现场实地调研（其中包括重要供应商 9 家），识别其在可持续管理、合规运营等方面存在的问题，并推动整改落实，对部分供应商进行实地回访，持续提升供应链整体可持续发展能力。

供应商赋能

圆通速递将供应商视为企业成长的重要合作伙伴，秉持合作共赢的理念，持续完善供应商赋能机制。公司定期围绕商业道德、产品质量、绿色环保等 ESG 相关内容及供应商普遍关注议题，组织开展专项培训，充分宣贯公司 ESG 政策要求，分享 ESG 优秀实践案例，助力供应商综合能力全面提升。

针对合作过程中易出现的问题及供应商普遍关注的内容，公司开展定向培训和专项帮扶工作。2025 年，针对“项目验收资产盘点”问题，公司专门安排线上专项培训，共有 20 家供应商参与，覆盖全部运营（项目）供应商。

报告期内：

公司累计开展 供应商培训	总培训时长	覆盖供应商
9 场	9 小时	147 家

参与公司能力建设与帮扶 计划的供应商数量共	其中重要供应商
27 家	13 家

重要供应商赋能

指标	单位	2025 年数据
获得发展支持的重要供应商	家	13
经评估存在重大实际或潜在负面影响的重要供应商	家	1
其中，制定纠正措施或改进计划	家	1
已终止合作	家	1

供应商沟通

公司搭建高效、畅通的供应商沟通渠道，建立多个专属沟通群，提供长期定向支持，实现合作过程中问题的快速响应与解决。公司不定期在供应商专群内发布最新政策动态和技术标准等信息，确保供应商及时了解公司供应链管理要求。

02

绿色圆通

建设和谐友好生态

环境保护是圆通速递可持续发展的重要基石，公司以环境合规管理为底线，积极应对气候变化，统筹推进能源与资源的高效利用，立足企业与环境的长远发展，努力推动公司运营的绿色低碳转型。



关注的议题

- ◆ 环境合规管理
- ◆ 应对气候变化
- ◆ 能源与温室气体排放管理
- ◆ 水资源管理
- ◆ 废弃物与污染物管理
- ◆ 循环经济
- ◆ 生态系统与生物多样性保护

开展的行动

- 建立自上而下、职责分明的环境管理架构
- 围绕“治理-战略-风险管理-影响、风险和机遇管理-指标与目标”四个维度，系统性开展气候变化管理
- 开展绿色低碳节能行动，首次引入可持续航空燃料（SAF）使用

推进环保运营

管理体系与架构

圆通速递遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，制定《圆通绿色生态环保统计制度》《环境管理政策》⁴等环境管理制度，不断优化环境管理体系，提升在环境保护方面的绩效表现。2025 年，圆通速递已获得 ISO 14001 环境管理体系认证。



圆通速递 ISO 14001 环境管理体系认证证书

为保证环保政策及目标能得到充足资源并有效落地，公司搭建完善、科学的环境管理架构：董事局战略与可持续发展委员会审批环境政策及目标，并监督管理实施进展；绿色工作委员会统筹规划资源使用（水资源、能源）、低碳转型、应对气候变化等环境管理相关工作，并定期向董事局汇报；各部门（包括职能部门和业务部门）及转运中心根据公司整体环保部署和自身业务实际，执行具体环境管理任务，确保各项举措有效落地。近四年来，公司坚持高标准的环境生态保护管理，未曾发生因违反环境或生态保护规定而被处以重大行政处罚的情况⁵。



⁴ 明确董事局为环境政策最高决策与实施责任机构，政策适用于自身运营、供应商及合作伙伴。

⁵ 重大行政处罚指罚款金额超过 1 万美元。

水资源管理

圆通速递重视水资源的合理利用，不断加强科学用水管理，积极开展节水行动。2025年，公司建立能耗分析模型，收集并分析公司用水数据，诊断用水异常行为，精准定位漏点，全年共排查出水资源使用异常点21处，并推进漏点维修整改，为公司节约用水约15万吨。义乌航空物流枢纽基地、湘西智创园、济南智创园等项目按照国家要求开展海绵城市专项设计施工，通过“渗、滞、蓄、净、用、排”实现对雨水的自然积存、渗透净化、循环利用，在节约水资源的同时缓解城市内涝及径流污染风险。公司亦定期开展员工节水教育培训，深化全员节水意识和水资源管理认知。

报告期内，公司所从事的业务及生产的产品均不属于高污染、易对水资源环境造成影响的类别。

水资源使用	单位	2025年数据
总取水量 ⁶	万吨	510.43
水资源使用密度	吨 / 万元人民币	0.678

废弃物与污染物管理

圆通速递在经营发展中践行循环经济原则，遵守《中华人民共和国环境保护法》《固体废物污染环境防治法》《邮件快件包装管理办法》等国家环境保护法律法规及标准体系，针对固体废弃物、废水、废气、噪声构建污染防治矩阵，坚持源头减量、过程控制、末端治理的管理思路，积极推行废弃物与污染物的减量化、资源化和无害化处置。公司亦积极开展废弃物分类回收专项培训，提高员工危险废弃物管理水平。

废弃物管理

圆通速递开展废弃物审查工作，对废弃物分类分级处理，并开展回收再利用行动，降低对环境的影响：对运营过程中产生的可回收无害废弃物进行再利用；建立网点回收体系，在部分加盟商和末端网点设置包装回收箱，鼓励用户返还纸箱重复使用；对于不可回收和有害废弃物，公司委托具备合法专业资质的第三方机构进行安全处置，确保处置过程合规可控。公司亦结合航空业务特点，针对性开展航空废弃物专项治理工作，持续优化航空相关废弃物的减量和处置机制。

开罐航化品管理

圆通航空业务板块制定《开罐航化品管理工作程序》，明确开罐航化品的报废流程及要求，规范管控开罐航化品的使用与储存，覆盖报废时限、退料与储存流程、领用与监管等关键环节，保障航化品质量，降低因使用或储存不当导致的资源损耗，从而减少废弃物产生，降低废弃物处置风险。

⁶ 公司报告期内生产经营所用水资源均来自市政供水，不存在从水资源紧张地区大量取水的情形。

污染物管理

圆通速递针对运营过程中产生的废水、废气和噪声，分别制定专项管控措施，实现分类治理和精准防控。2025年，公司进一步强化危险化学品全生命周期管理，重点开展航空业务板块常用化学品的替换升级工作，对原使用的危险化学品进行全面替换，有效防范环境污染风险。



废气管理

工程建设：采用先进土方作业技术，通过洒水降尘、全封闭围挡、自动喷淋系统、雾炮车等措施减少施工现场扬尘。



废水管理

工程废水：在工程项目施工期间，建立三级沉淀池处理工程废水。
生活污水：经化粪池处理后统一排入市政官网。



噪声管理

使用隔音材料：在转运中心采取建造隔音屏、种植隔音绿化、建造隔音门封等降噪举措，部分重点项目的宿舍墙面采用隔音减振设计。
控制施工时间：确保夜间施工均经过环保部门审批。

生物多样性

圆通速递积极推进生物多样性保护工作，遵守《中华人民共和国环境影响评价法》等相关法律法规，将恪守生态红线、保护生物多样性、保持水土等关键要素深度融入项目规划、设计、建设及运营等环节，通过科学评估、精准施策与持续优化，努力实现企业发展与生态保护和谐并进。公司制定无毁林（无净毁林和无严重毁林）相关政策，承诺不砍伐森林，积极保护生态系统，履行生态责任。我们亦要求价值链上下游做出承诺，避免在重要生物多样性地区开展业务活动，并避免或减少从重要生物多样性地区开展采购。公司同时承诺与利益相关方就生物多样性议题开展交流，进一步提升各方对生物多样性的认知，推动保护行动落地实施。

公司结合实际情况，对项目建设地、运营所在地及其邻近地区开展生物多样性评估，根据风险评估结果实施分级管理与应对，按照避免风险、限制风险、减少风险、恢复补偿等方式处置不同等级的生物多样性风险，明确优先区域的生物多样性保护目标，推动当地生态环境及生物多样性保护工作，努力实现生态积极影响承诺。

2025年，公司参考并使用生物多样性影响评估工具（BIA）以及世界自然基金会（WWF）开发的生物多样性风险过滤器（BRF），识别和评估主要运营地生产经营活动对自然的直接或间接影响与依赖。评估结果显示，公司国内主要运营地与自然保护区之间已保持充足安全距离，不存在对生物多样性具有重大影响的场地。

圆通速递对工程建设类项目，遵循生态环境部门相关要求和标准，开展生态影响评估工作，覆盖生物多样性风险、水土保持、环境敏感区等核心评估维度，前置制定生态风险缓释措施，降低对生态环境的影响。

监测

分析

缓释

生物多样性风险

重点监测项目区域内国家及省级重点保护野生动植物物种的分布、规模及栖息环境，系统评估工程建设对栖息地的潜在影响。

水土保持

针对工程建设可能引发的水土流失风险，公司采用量化分析模型，精确评估施工扰动对土壤结构、植被覆盖及水文过程的影响程度，并制定水土恢复目标。

环境敏感区管控

对于穿越自然保护区的工程项目，公司严格执行“占一补一”的生态补偿机制，通过异地修复、功能提升等方式，确保生态系统功能的稳定。

圆通速递工程建设项目生态管理流程

圆通速递大湾区智慧供应链项目生态修复工程

项目以安全治理、生态重建、产业赋能三位一体为核心实施路径，整体统筹边坡稳定、水土保持、生态恢复等需求。工程主体采用综合支护体系，挡土墙设计以重力式结构为主体，局部复杂地段根据地形地质条件优化采用扶壁式或锚杆式结构，通过精细化结构选型与受力验算，有效抵御侧向土压力，显著提升边坡整体稳定性，从源头防范滑坡、坍塌等地质安全风险。

同时，公司稳步开展当地生态系统修复工作，通过植被重建、坡面覆绿、水土保持等措施，显著提升区域绿化覆盖率，改善区域生态景观与局部微气候，增强水源涵养、水土保持及固土护坡能力，实现生态效益与工程安全效益协同提升。



应对气候变化

为科学有效披露气候变化应对工作，圆通速递遵循气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的披露方法及建议，围绕“治理 - 策略 - 影响、风险和机遇管理 - 指标与目标”四个维度披露公司气候管理体系和应对行动。

治理架构与管理机制

面对政策监管的日趋严格与市场绿色转型的迫切需求，圆通速递建立权责清晰的气候风险治理架构与闭环的管理机制，将节能减排等气候相关绩效考核要求纳入相应高管、部门负责人、职责岗位的年度个人绩效中，以薪酬激励的方式推动相关工作有效落实。



应对策略

为进一步明晰各类气候风险和机遇对公司产生的影响，我们围绕三个时间维度（即短期、中期、长期）开展物理风险、转型风险和机遇的识别、评估和管理工作。针对物理风险，公司对现有及新业务所涉及地区建立气候灾害适应计划；针对转型风险，公司开展温室气体（覆盖范围 1、2、3）的节能减排行动，并与利益相关方（价值链、行业协会、政府部门等）共同探讨低碳转型计划，努力与《巴黎协定》倡导的全球变暖限制在 1.5 摄氏度目标保持一致。

短期 1 年以内

中期 1-5 年（含五年）

长期 5 年以上

气候影响时期

风险和机遇识别、影响评估及应对举措

风险类型		潜在影响	影响周期	价值链影响	应对措施
物理	急性	台风、洪涝等极端天气事件对转运中心的房屋建筑、运营设备造成直接损毁，引发资产减值、维修及重置成本上升。 极端降水、台风导致物流运输线路中断、作业效率下降，货物滞留积压，无法按时送达目的地，直接影响交付时效与履约能力，进而降低客户满意度，对企业经营收入与品牌信誉带来不利影响。 极端高温、极寒天气会影响运输车辆正常性能，降低运输效率，提升运输事故风险，易引发运输中断或延迟，进而对公司营业收入造成不利影响；亦会对员工身体健康与职业安全构成直接影响，增加企业在防暑降温物资、高温津贴及健康保障等方面的运营成本与管理投入。	短期 中期	揽收 运输 中转 派送	建立《应急救援响应流程》，形成“响应启动 - 现场处置 - 组织抢险 - 善后总结”的闭环管理机制。 选址前开展风险评估，规避气候灾害高风险区域。 实时关注气候预警信息，提前调整工作计划，全力保障人员与运营安全。 定期评估应对措施有效性，持续优化提升企业灾害处置能力。 购置保险，降低气候灾害造成的经济损失。
	慢性	沿海地区的转运中心及运营场地，受海平面上升等气候因素影响，可能面临基础设施受损、运营中断等风险，进而对企业资产价值及持续经营产生不利影响。	长期	中转	
转型	政策法规	国内外气候变化信息披露相关监管要求日趋严格，上海证券交易所发布《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》，明确要求上市公司强化气候相关信息披露，增加企业合规管理成本。	短期 中期	揽收 运输 中转 派送	遵循国内外气候相关信息披露监管要求，建立内部跨部门披露协同机制，优化数据收集、梳理与校验流程，确保气候信息真实、准确、完整披露，实现常态化、规范化披露。
	能源结构转型	受国家“双碳”战略与能源转型发展大局影响，清洁能源采购及相关绿色项目投入增加，导致公司相关投资支出上升。	短期 中期 长期	运输 中转	逐步削减汽油、柴油等化石能源消耗，大力推进光伏设施建设与绿色运输布局。

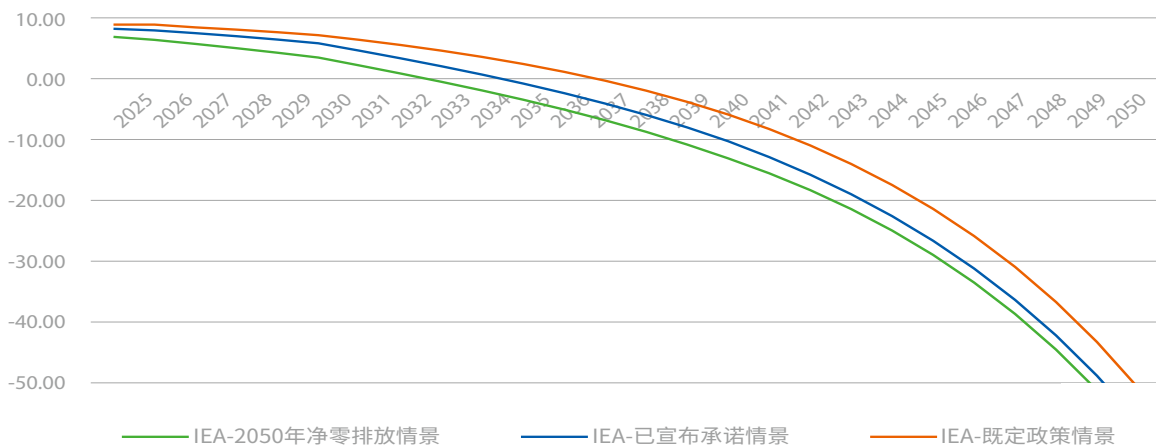
风险类型		潜在影响	影响周期	价值链影响	应对措施	
转型	技术	低碳转型物流技术研发	为落实企业碳排放控制目标，公司开展低碳环保物流新技术与新产品的研发创新，研发投入增加。	短期 中期 长期	揽收 运输 中转 派送	积极推进节能减排技术的推广与应用，将绿色低碳理念深度融入物流全流程技术方案，同时加强外部合作与协同创新，通过多方协作有效降低研发成本、提升研发效率。 部署“碳足迹”数字化管理系统，覆盖快递包裹的“收、转、派”全生命周期，实时追踪运输环节（油耗）、操作环节（用电）、快递包装耗材的碳排放，实现对全网包裹的碳排放情况全流程、数字化、清晰化管理。
	市场	市场需求与消费者偏好变化	随着社会绿色消费意识快速提升，市场对低碳物流服务的要求持续升级，若未能及时适配快速变化的市场趋势，可能导致企业运营成本上升、市场竞争力减弱，进而对业务营收与经营效益产生不利影响。	长期	揽收 派送	密切关注消费者偏好变化，聚焦绿色低碳物流解决方案，持续提升服务适配性与市场响应能力。
	声誉	评价变化	当前利益相关方对气候变化议题的关注度持续提升，对企业气候风险防控与机遇应对能力的要求日益提高。若公司未能及时构建系统有效的应对机制，可能对企业声誉造成负面影响，进而引发营业收入下滑、融资成本上升等风险。	中期 长期	揽收 派送	主动披露与气候相关的风险、机遇及应对措施。持续加强与利益相关方在气候议题上的沟通与交流，不断提升气候治理透明度与责任公信力。

机遇类型	潜在影响	影响周期	价值链影响	应对措施
可再生能源使用	国家推动能源变革，全力打造绿色低碳、安全可靠、高效集约的现代化能源体系。圆通速递使用自建光伏有助于降低自身温室气体排放，节约外购电力成本、碳履约成本等。	短期 中期 长期	运输 中转 派送	积极在各转运中心推进光伏项目的投用、建设与运营。
资源与能源管理	在国家“双碳”战略引领下，绿色低碳、节能降碳成为企业生产经营与长期发展方向。企业通过科学高效的用能管理与资源配置，践行环保责任，并有效控制运营成本、提升综合效益。	短期 中期 长期	运输 中转	依托数字化能源管理系统，对全链路能源消耗进行精准监测与智能调控，持续提升能源利用效率、降低能源成本支出。 积极推广循环材料在包装、运输容器等场景的应用，通过材料回收复用与循环利用，进一步降低资源消耗与环境足迹。
绿色低碳的物流服务	消费者选择物流服务时考量绿色低碳，社会对环保物流的需求持续增长。公司低碳环保的物流服务响应客户和消费者需求，增强在行业中的竞争优势，带来营收增长。	短期 中期 长期	揽收 运输 中转 派送	构建全链路生态环保体系，推广可循环快递箱应用，优化包装材料使用，推动全网一体化绿色减排。 优化运输路线及模式，在降低物流成本的同时，实现节能降碳，助力绿色低碳发展。 推广新能源运输车辆干线运输、城配及末端配送场景的应用。

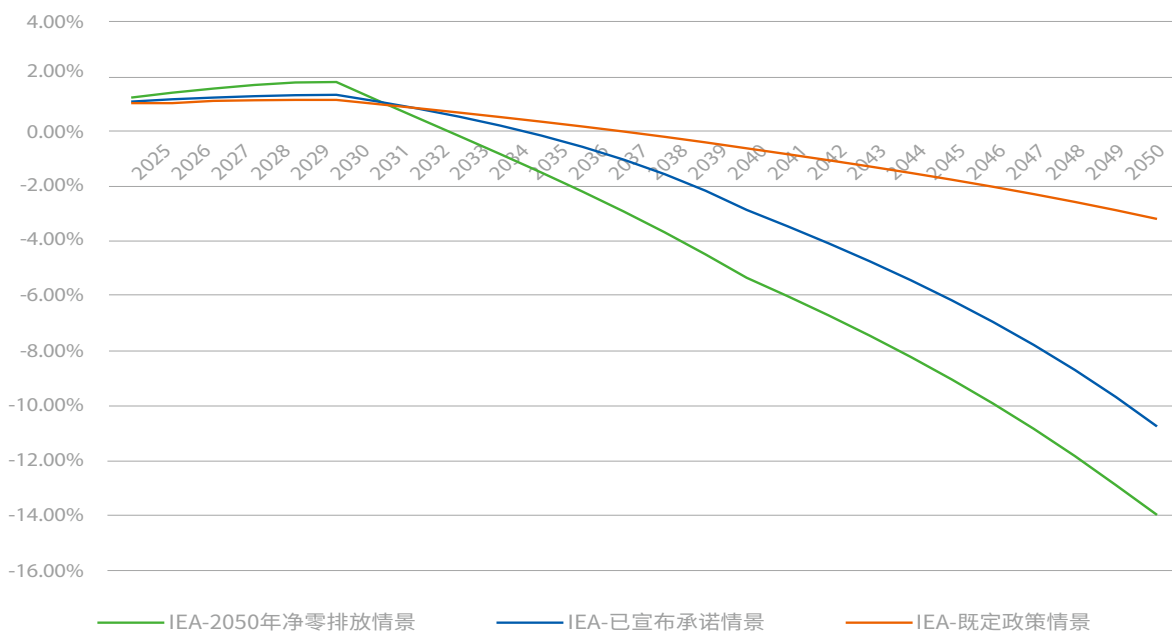
情景分析

为深入识别气候变化带来的影响（机遇和风险），圆通速递开展情景分析工作，将未来气候变化的影响纳入评估范畴。对于物理风险，公司选取联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）的低排放情景（SSP1-2.6）和高排放情景（SSP5-8.5），对气候灾害带来的影响进行分析，结果表明：在高排放情景（SSP5-8.5）下，未来全球极端天气频繁发生，严重程度加剧，可能影响公司正常生产经营、损伤公司设施设备。对于转型风险，我们选择国际能源署（IEA）的低排放情景（2050 净零排放情景）、中排放情景（宣布承诺情景）及高排放情景（既定政策情景），结合不同升温情景下的气候模型，分析不同政策下未来碳定价和碳排放对公司带来的短中长期财务影响（以气候在险价值 Climate Value-at-Risk⁷，CVaR 表征）。我们重点测算净零排放情景下，自身运营环节在碳排放方面的气候在险价值（CVaR），明确公司在与《巴黎协定》目标一致的情况下，于 2050 年的转型风险水平（CVaR 为 13.98%），为公司应对合规要求、低碳转型规划等方面的策略及资源配置提供决策支持。

圆通速递未来潜在所需减碳量(百万吨CO₂e)



碳减排带来的气候在险价值CVaR (%)



⁷ 气候在险价值（Climate Value at Risk, CVaR）代表了在特定时间范围内，因碳价造成的成本占企业营业收入的比值。

影响、风险和机遇管理

公司将气候变化应对全面纳入企业整体风险评估及管理体系，建立“识别 - 分析 - 应对 - 追踪监测”的风险管理流程，常态化开展气候风险与机遇的识别、评估及应对工作，并每年定期向董事局汇报气候相关工作进展，确保公司的气候变化应对工作成效符合预期。



指标与目标

圆通速递设立明确的碳排放控制目标，围绕目标制定并落地一系列减排措施，持续推进绿色低碳发展。在目标实施过程中，公司对各项举措的减排效果进行严密监控，动态跟踪目标完成进度，确保碳排放管控工作有序推进、落地见效，稳步推动碳减排目标如期实现。



温室气体排放 ⁸	单位	2025年数据
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	6,331,685.93
快递业务温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	6,013,340.22
范围一	吨二氧化碳当量	1,842,963.25
范围二	吨二氧化碳当量	343,722.68
范围三	吨二氧化碳当量	4,145,000.00
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.841
直接排放密度（范围一）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.245
间接排放密度（范围二）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.046
其他间接排放密度（范围三）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.551

⁸ 圆通速递进一步规范统计口径、计算方法，并更新排放因子。温室气体排放量的计算参照《快递业温室气体排放测量方法》，电力折算系数（2023年全国电力平均二氧化碳排放因子：0.5306 千克 CO₂ / kWh）参照国家生态环境部《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

打造低碳业态

能源使用

圆通速递积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，建立《关于全网中心实施节能降耗七项措施的通知》《圆通节能降耗管理制度及标准》制度，不断完善内部能源管理体系，提升全网直营单位能耗管控能力，提高资源利用效率，助力企业节能减排、降本增效，推动用能管理向数字化、指标化、绩效化转型。

公司从运营全流程出发，系统性开展节能减排工作：应用能耗监控系统实时追踪能耗情况，定期分析能源使用数据，挖掘潜在节能空间，避免资源浪费；实施节能改造与设备升级，提高用能效率；推广绿色建筑建设与应用，提升基础设施节能环保水平；构建绿色物流体系，推动主要运营环节的低碳化转型；开展光伏等清洁能源建设，优化公司用能结构。公司亦开展能效专项培训，培养员工节能意识，减少能源浪费。

节能减排行动

节能灯具改造

2025 年，公司大力推进节能灯具改造，在 6 个试点中心完成约 3,000 盏灯具更换。



节能改造

智能驿站节能货架



全面推广智能快递柜（含室内智能柜）与节能型货架，采用低功耗芯片与智能温控系统，降低驿站基础能耗。

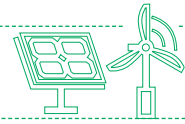
绿色建筑



圆通速递将低碳绿色理念融入建筑设计过程，在全国多地智创园项目中采用装配式建造模式，以工业化生产替代传统建造方式，大幅减少现场作业量与施工周期，从源头减少施工过程中的能源消耗、建筑垃圾产生与原材料浪费，降低项目全周期碳排放量。

截至报告期末，公司建成项目中，江西（南昌）智创园按照江西省绿色建筑一星级标准进行设计；公司在建项目中，山东（济南）科技智创园项目、浙江（义乌）航空物流枢纽基地项目均按照绿色建筑一星级标准进行设计，广东（广州）华南国际商贸航空枢纽港项目按照绿色建筑二星级标准进行设计。

绿色能源



为降低对传统化石能源依赖，构建清洁、高效、低碳的能源结构，公司积极布局光伏建设与规模化使用，在园区、场地等区域建设光伏设施，充分利用可再生太阳能资源，实现清洁电力自发自用、余电并网。2025年，公司在海口、潍坊、上海地区新增3个光伏并网发电项目。

截至报告期末：

公司已累计落地光伏发电项目 **6** 个
 光伏组件铺设总面积达到 **15.6** 万平方米
 绿色能源建设规模稳步提升，为企业能源供给增添绿色动能

光伏发电情况	单位	2025年数据
光伏装机总量	千瓦	13,834
光伏发电总量	千瓦时	8,740,000
光伏发电使用量	千瓦时	5,370,000

绿色物流

陆地运输



圆通速递积极开展运输车辆汰换计划，持续加大国六排放标准车辆采购力度，有序淘汰国四、国五排放标准车辆，并加快新能源车辆推广应用。同时，公司依托智能路由系统、智能重卡等智能化技术与装备，优化运输路径与模式，有效推动干线运输向绿色低碳方向转型。2025年，公司亦开展陆路运输节油驾驶培训，覆盖节油驾驶技巧、驾驶习惯等方面，提高能源利用效率。



圆通速递陆地运输绿色举措（部分）

智能重卡

公司应用为快递物流行业定制化设计的智能重卡，搭载数字化智能驾驶系统，配备激光雷达、高清摄像头、自动驾驶计算平台等智能驾驶硬件，具备精确算法、复杂路线规划及智能节油技术，有效提高长途货运的安全性和运营效率。2025年，公司累计投入使用709台智能重卡，相较于普通燃油车辆，智能重卡每百公里可节约0.5L的燃油消耗，有效降低运营成本，实现环境效益与经济效益的双重提升。

航空运输



碳排放监测与核查

建立健全碳排放监测与核查机制，按年度开展碳排放核算，并对能耗相关数据实施系统化、规范化管理，持续夯实航空运营低碳管理基础。

节油行动

起飞前精准核算配载率和油量；优化缩短航线，选择最优高度层，避免强逆风航段，保持经济飞行；开展节油驾驶培训；监测、统计各航班节油情况，对节油措施落实良好的机长予以奖励；2025 年，公司节约航空燃油量达 451.64 吨，减少温室气体排放超 1,400 吨。

可持续航空燃料

2025 年，公司响应航空业脱碳号召，开展可持续航空燃料（SAF）使用。报告期内，共计使用 155.24 吨可持续航空燃料（SAF）。



截至 2025 年，公司飞机平均机龄 23.5 年

能源消耗	单位	2025 年数据
能源消耗总量	兆瓦时	5,621,879.13
不可再生能源消耗总量	兆瓦时	5,616,509.13
直接能源消耗总量	兆瓦时	4,944,758.71
- 柴油消耗量	兆瓦时	3,765,513.94
- 汽油消耗量	兆瓦时	5,469.32
- 航空燃油消耗量	兆瓦时	1,168,405.46
- 可再生能源消耗量	兆瓦时	5,370.00
间接能源消耗量	兆瓦时	677,120.42
- 外购电力	兆瓦时	677,120.42
综合能源消耗密度	兆瓦时 / 万元人民币	0.747
直接能源消耗密度	兆瓦时 / 万元人民币	0.657
间接能源消耗密度	兆瓦时 / 万元人民币	0.090

循环材料

圆通速递积极应用循环材料，推动资源高效利用与环境保护。公司秉持“减量化、再利用、资源化”原则，聚焦环保建材与绿色包装两大核心应用领域，持续推进循环材料技术与运营模式的创新实践。

工程钢结构设计

公司在工程项目中采用钢结构建筑形式，利用钢材可100%回收与循环利用的特性，从源头减少建筑垃圾产生，实现建筑材料的高效循环。相较于传统混凝土结构，钢结构建筑在全生命周期内资源损耗更低、碳排放显著减少，以绿色低碳建造方式助力可持续发展。



绿色包装

环保袋项目

公司大力推广环保袋使用，单个环保袋可循环使用约180次。同时，公司依托转运中心场地设立自营维修工厂，每日维修约4万条，进一步促进环保袋高效循环复用。2025年，公司环保袋使用频次达15.6亿次，整体使用率超90%，相当于减少使用传统编织袋7.8亿个。截至报告期末，圆通速递环保袋已通过质量与安全合规性检测。



胶带使用减量

针对传统胶带难以回收、降解周期长、易造成塑料污染的痛点，圆通速递积极推行胶带减量化措施，通过优化包装工艺、推广简约封装等方式，从源头控制胶带消耗。报告期内，公司胶带使用量控制在755万个，累计减少胶带使用面积588,900平方米，以实际行动降低不可降解塑料耗材对环境的影响，持续完善绿色包装体系。

03



聚力同行

共绘员工幸福篇章

圆通速递坚持“以人为本”的理念，遵守劳动法律法规，构建公平公正、兼具竞争力与保障性的薪酬福利体系。公司推行系统完善的人才引育与留存机制，为员工提供高质量的学习资源与培训机会。我们积极营造多元、平等、包容、安全的职场氛围，致力于为员工搭建有价值、有温度的发展平台，与员工共同成长。



关注的议题

- ◆ 多元与包容
- ◆ 员工权益与福利
- ◆ 员工培训与发展
- ◆ 职业健康与安全

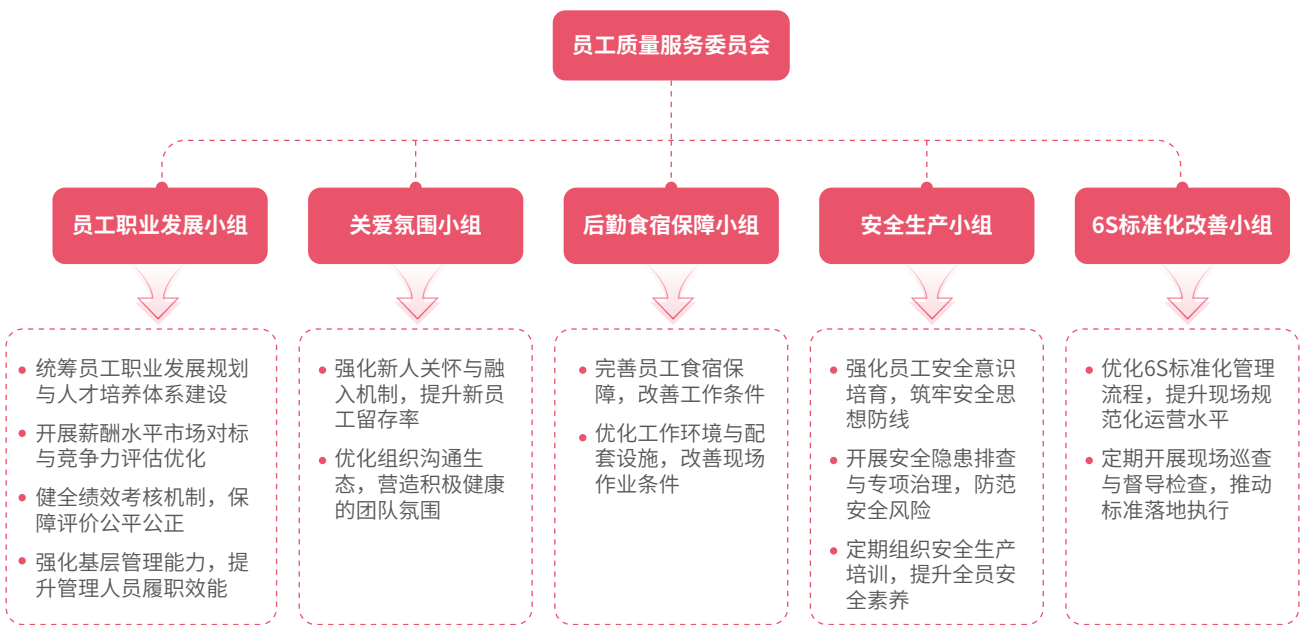
开展的行动

- 建立全流程劳工风险管控体系，保障员工合法权益，营造平等就业环境
- 构建系统完善的人才培养与发展体系，打造“四化四有”人才队伍
- 促进性别平等、民族包容与员工关怀，共建和谐职场生态
- 强化职业健康安全管理，健全安全管理体系

加强团队建设

合规雇佣

圆通速递坚持合规雇佣原则，杜绝童工、强迫劳动等违规行为，定期对自身及供应链开展劳工风险评估与管控。公司设立员工质量服务委员会，建立常态化会议机制，围绕职业发展、人文关怀、工作条件、安全保障、标准化改善五大维度开展工作，主动识别并解决劳工管理相关的实际问题，及时响应员工的关切与期望，全面保障员工的合法权益。该委员会每月召开专项会议，对已整改事项进行跟踪复盘，针对重点难点问题制定专项解决方案，确保员工管理工作闭环落地。



2025年，公司全面启动人力资源标准流程项目，搭建人力资源标准化数字中心，通过梳理管理流程、完善数字化审批链路、发布标准制度等举措，有效提升管理效率。同时，公司不断深化人力资源信息化系统建设，围绕线上OA审批、数字化管理看板、员工服务体验、业务流程支撑、基础能力建设五大核心板块，上线并优化系统功能900余项，助力管理层科学决策，完善员工服务应用，规范薪酬绩效管理。

劳工权益

圆通速递遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求，建立并完善《员工手册》《招聘管理制度》《背调管理制度》等内部管理制度，规范员工招聘、录用全流程管理，强化员工身份信息核实与背景调查，确保人才招聘及选用过程公正透明、合法合规。

公司广泛参考《世界人权宣言》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国残疾人保障法》等国际劳工公约及法律法规，制定《人权保护政策》并承诺：

圆通速递《人权保护政策》节选

严禁雇佣童工及任何形式的人口贩卖、强迫劳动，杜绝以暴力、威胁、非法限制人身自由、强制加班等方式侵害员工权益，充分保障员工人身自由与人格尊严；

坚持公平公正、同工同酬原则，杜绝基于种族、民族、年龄、性别、宗教信仰、身体状况、婚姻状况等因素的职场歧视与骚扰（包含性骚扰）行为，对歧视行为零容忍，明确歧视与骚扰事件的逐级上报流程机制，严肃处理违规行为，视情况严重程度给予纠正或惩处措施；

面向所有员工开展工作场所的多元化、反歧视与反骚扰意识培训，持续强化全员人权保护意识；

尊重员工依法享有自由结社、依法集体谈判的权利，支持通过集体谈判与友好协商解决劳资问题，保障员工与管理层的平等对话机制；

明确每周工作最长时间上限，监测员工工作时长，避免或减少加班，保障员工休息；在经营活动确需加班情况下，须以员工自愿为前提，履行内部加班审批程序；

依照国家法律支付员工相应的劳动报酬，不低于公司所在地或劳动合同履行地的最低工资标准，保障员工基本生活需求；

当公司面临重大重组或变革时，公司将提前向工会或全体职工进行情况说明，设定必要的咨询与通知期，充分听取意见，妥善处理相关的劳动合同变更、解除或终止事项；

遵守国家法律法规，让员工享受带薪年假，并积极为全体员工提供除薪酬以外的各类福利保障，涵盖社会福利和补充福利两大类；

提供各类培训以增强员工的工作及生活技能，包含沟通协作、工业技术更迭、气候转型变化等相关主题。

《人权保护政策》适用于圆通速递及所属全资与控股子公司的全体员工，包括全职和兼职员工、实习生、志愿者等，并倡议包括加盟商、承包商、供应商在内的所有与公司有业务关系的合作伙伴遵守此政策。

劳工风险管理

公司每年开展覆盖自身经营、业务活动、供应链、承包商及新业务关系（包括合并、收购、合资等）的人权风险评估，主动识别并防范童工、强迫劳动、人口贩卖、歧视、结社自由和集体谈判等方面的风险，对潜在问题定期系统性检查评估，持续完善人权保障体系。

对于违反或侵犯人权的事件，公司建立多渠道匿名举报系统，并对举报人采取保护措施，员工可以匿名方式通过热线电话、电子邮件等渠道报告歧视、骚扰、强迫劳动等侵犯人权事件发生。针对接到的举报，公司制定逐级汇报流程和响应程序，成立专项小组进行处理，并视情况严

重程度给予相应的纠正及纪律处分。公司加强歧视与骚扰相关培训，针对事件调查结果及时修订相关政策，弥补漏洞，优化举报、调查和应急处理流程。

2025 年，公司重点推进用工风险全流程管控工作，持续迭代升级招聘管理系统，进一步规范员工信息核实、劳动合同签订等雇佣流程，从源头规避用工合规风险。公司为新入职员工组织全面体检，重点筛查与岗位履职相关的健康指标，并定期开展员工心理测评，及时识别员工潜在心理压力并提供必要的引导与支持，助力员工快速适应岗位与工作环境，营造健康、稳定的职场氛围。

人才分布

截至报告期末，本公司共有员工 **21,409** 人，均为全职员工，员工总流失率为 **20.83%**。

员工概况

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工总数	人	17,804	19,497	21,409
按雇佣类型划分：				
全职员工	人	17,804	19,497	21,409
兼职员工	人	0	0	0
按性别划分：				
男性员工	人	11,464	12,893	14,478
女性员工	人	6,340	6,604	6,931
按年龄划分：				
29 岁及以下员工	人	4,523	5,062	6,155
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	10,792	12,033	12,706
50 岁以上员工	人	2,489	2,402	2,548
按职级划分：				
高级管理人员 ⁹	人	8	9	8
中级管理人员	人	247	256	263
初级管理人员	人	1,491	1,653	1,989
一般员工	人	16,058	17,579	19,149
按国籍划分：				
中国国籍（含港、澳、台）	人	17,516	19,223	21,076
其他国籍 ¹⁰	人	288	274	333

⁹ 2025 年公司高级管理人员人数由 9 人调整为 8 人，主要系原高级管理人员相峰先生自 2025 年 10 月起不再担任公司高级管理人员职务，但仍在公司担任其他职务，继续参与公司发展与战略支持工作。

¹⁰ 其他国籍包括阿拉伯联合酋长国、埃及、澳大利亚、巴基斯坦、巴西、菲律宾、哈萨克斯坦、韩国、柬埔寨、马来西亚、美国、孟加拉国、墨西哥、日本、萨尔瓦多、斯里兰卡、泰国、新加坡、匈牙利、意大利、印度、印度尼西亚、约旦、越南。

新进员工情况

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
新进员工总数	人	4,876	5,336	6,179
按性别划分：				
男性员工	人	3,201	3,736	4,635
女性员工	人	1,675	1,600	1,544
按年龄划分：				
29 岁及以下员工	人	2,602	3,146	4,231
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	2,128	2,110	1,880
50 岁以上员工	人	146	80	68
按管理层级划分：				
高级管理人员	人	1	0	0
中级管理人员	人	42	36	25
初级管理人员	人	138	179	368
按国籍划分：				
中国国籍（含港、澳、台）	人	4,829	5,276	6,048
其他国籍	人	47	60	131

员工流失情况

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工流失人数总数	人	5,066	5,030	5,633
员工自愿离职率	%	17.08	16.88	17.52
员工总流失率	%	22.15	20.51	20.83
按性别划分：				
男员工流失率	%	22.02	19.98	20.80
女员工流失率	%	22.38	21.52	20.89
按年龄划分：				
29 岁及以下流失率	%	31.61	30.23	31.74
30 岁至 50 岁流失率（含 50 岁）	%	18.53	16.76	15.75
50 岁以上流失率	%	17.28	14.73	13.42
按管理层级划分：				
高级管理人员流失率	%	0.00	0.00	0.00
中级管理人员流失率	%	9.85	9.22	7.39
初级管理人员流失率	%	11.14	11.70	12.11
按国籍划分：				
中国国籍员工流失率	%	22.25	20.40	20.84
外籍员工流失率	%	15.79	27.70	20.53

薪酬福利

圆通速递在经营发展中始终重视员工福祉，持续优化薪酬与绩效管理体系，为全体员工提供完善的福利保障，致力实现“让员工更幸福”的目标。

薪酬绩效管理

公司制定《薪酬管理制度》《编制及薪酬管理办法》等，建立以绩效为导向的工资分配机制，定期监测员工薪酬差距，确保员工薪酬不因性别、宗教、政治面貌、婚姻状况等因素产生差异，落实同工同酬。公司定期开展薪酬诊断与对标分析，基于岗位序列、职位层级、职级及市场薪酬水平，系统评估薪酬内外部竞争力，并依据内部制度规范开展动态调薪工作，确保薪酬水平能够满足员工基本生活需求、保障合理生活品质。

公司建立员工年终绩效奖金、项目激励奖金、股权激励等多元化长效激励机制，将薪酬激励与员工绩效表现、岗位贡献紧密挂钩，充分调动员工积极性与创造力，有效稳定并保留公司核心人才。2025年，公司顺利实施第三期股票期权激励计划，激励对象覆盖核心业务人员、技术人员及骨干员工共计 **140** 人，进一步健全长期价值共享机制，增强团队凝聚力与企业发展动能。

员工福利管理

公司遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》《女职工劳动保护特别规定》等相关法律法规，制定《员工福利管理制度》《考勤管理制度》等内部制度，结合企业经营实际与发展特点，构建覆盖全体员工的多元福利保障体系。公司依法为全体员工支付年假工资，并确保员工足额休享法定带薪年假。公司持续完善员工安全与健康保障，按规范标准配齐各类医疗保障设备，并常态化组织全员健康体检，实现医疗设备配置达标率 100%，健康体检覆盖率 100%。

社会基本福利

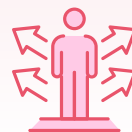
法定节假日、婚假、产假、流产假、产检假、哺乳假、育儿假、丧假、工伤假、年休假、病假
 社会保险（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险）
 住房公积金
 职业健康检查

圆通特色福利

关怀福利：含补充公积金、年度体检、高温补贴等；提供食堂、宿舍、停车位、通勤班车等生活福利设施
 节日福利：中秋节、春节、妇女节活动、员工生日会
 经济福利：含交通补贴、食宿补贴、话费补贴、补充商业保险
 学习与成长福利：提供在职期间的证书考取津贴

2025 年

公司全体员工缴纳五险一金（医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金），缴纳比例达 **100%**



员工关怀项目

圆通速递始终重视员工关怀，致力于构建全方位、多层次的员工支持体系。公司建立加班管理机制，规范加班审批流程，监控并尽量减少加班时长，通过弹性工作制、带薪年假等制度切实保障员工休息权益，助力员工实现生活与工作的平衡。我们定期开展运动会、文艺汇演、户外拓展等文体活动，丰富员工业余生活，增强团队凝聚力与归属感。同时，公司设立“不离不弃基金”等专项帮扶基金，为困难员工提供及时的经济支持与人文关怀。

员工文体活动

公司设立圆通文体委员会，负责指导、支持全国各区域文体相关工作，统筹管理总部员工兴趣俱乐部，并组织开展全国性重大文体活动。截至报告期末，公司共设有 5 个员工兴趣俱乐部，各俱乐部按季度常态化开展活动，每季度活动频次不少于 3 次。

丰富员工活动载体，凝聚企业发展合力

2025 年，公司聚焦员工精神文化建设与身体素质提升，策划并开展系列文化体育活动，搭建员工展示自我、交流互动的平台，进一步增强团队凝聚力与向心力。

在文化方面，公司成功举办两届圆通达人秀，累计选拔优秀达人超 200 名，为活动参演人员设立专项激励，并成立由董事局主席亲自命名的“青春之光文创社”，充分展现员工风采、凝聚青春力量。

在体育方面，公司同步举办 2025 年 YBA 全国联赛及足球超级联赛，吸引广大热爱体育的员工积极参与，营造协作友好的企业氛围。



举办 2025 年圆通达人秀



举办 2025 年圆通速递足球超级联赛



举办 2025 年 YBA 全国联赛



参加“非遗焕新”青年文化主题活动

2025 年 12 月，在共青团中央于北京大学举办的“非遗焕新”青年文化主题活动中，圆通速递原创歌曲《搬梦人》在北京大学百周年纪念讲堂展演，展现新就业形态劳动者的职业风貌。该作品由公司品牌传播中心策划创作，取材于一线员工真实工作场景，以文艺形式致敬基层劳动者。



员工基金帮扶

公司设立“不离不弃基金”与“助学基金”两大专项帮扶基金，为员工提供多维度关怀与支持，帮扶内容涵盖医疗救助、困难帮扶、子女教育助学等领域。2025 年，公司对“不离不弃基金”进行优化升级，将保障范围拓展至各加盟公司，新增因工伤亡救助、自然灾害帮扶等支持项目，进一步健全员工关怀保障体系。

2025 年

圆通速递基金会拨款 **305.7** 万元
累计惠及 **677** 人

2025 年

公司开展心理健康主题活动共 **9** 场
累计覆盖 **820** 余人次

心理健康关怀

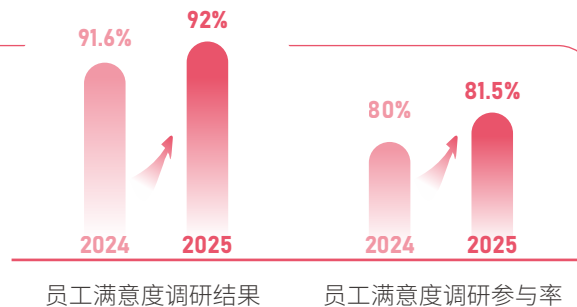
公司高度重视员工心理健康，常态化提供专业心理咨询、压力疏导及心理培训等健康服务，并设立员工活动室、解压室等功能场所，帮助员工及时缓解工作压力。2025 年，公司总部团委联合上海青浦区团委开设情绪管理、燃脂拳击操等员工健康课程，倡导员工积极参与体育锻炼，全方位守护员工身心健康。

员工沟通

圆通速递积极倾听员工心声，及时有效地响应员工需求，持续构建高效、多元、畅通的员工沟通渠道。公司员工可通过员工满意度调研、员工专属热线及意见邮箱等线上渠道，以及职工代表大会、员工座谈会等线下沟通平台，向公司反馈各类意见建议。公司以匿名方式收集员工意见，梳理形成“让员工更幸福”改进清单，由员工质量服务委员会联合员工代表开展现场研讨、制定改善方案并公示整改情况，并主动接受员工监督。2025年，公司根据员工反馈落实多项重点问题的专项整改：针对极寒作业点位、高温作业区域等特殊岗位的环境设施问题，逐一梳理排查，并高效推进整改，实现环境设施问题解决率达100%；持续改善食堂餐饮服务，完善绩效提成机制，优化薪酬核算与查询机制，多措并举改善员工工作与生活条件。

员工满意度

公司每月开展各区域一线操作人员满意度调研，每季度开展职能岗员工满意度调研。调研内容涵盖员工敬业度、满意度、工作幸福感、工作压力状况、激励机制与薪酬公平性、职业发展与培训体验、团队氛围、企业文化建设、工作环境设施及人力资源服务满意度等多个维度。



民主沟通

公司尊重并依法保障员工结社自由与集体谈判权利，鼓励员工积极参与沟通协商，构建和谐稳定的劳动关系。公司建立健全职工代表大会与工会相关管理制度，定期召开职工代表大会，围绕工作条件、职业健康与安全、薪酬福利、劳动保障等员工权益相关重要事项，与职工代表进行充分沟通与协商，切实保障员工的知情权、参与权与监督权。2025年，公司工会重点推进加盟公司建会工作，全年新建加盟公司工会500余家，实现工会组织全网深度覆盖；同时，工会积极争取“会、站、家”专项补贴，持续开展“四季守护”行动，为困难员工提供帮扶资金，发放各类福利礼包近万份，推动基层工会服务升级优化。

公司制定了覆盖全体员工及加盟公司员工的《圆通速递有限公司（全网）集体合同》，合同内容涵盖劳动保护、福利保障、劳动报酬、激励机制、女职工特殊权益保护、职业技能培训等多个方面。

2025年

公司召开（全网）一届三次
职工代表大会（扩大）会议

圆通职工代表参会共计
211名

其中一线职工代表
168人

占代表总数的
79.62%

截至报告期末，《圆通速递有限公司（全网）集体合同》的员工覆盖率达100%

助力员工发展

人才吸引与发展

圆通速递秉持“百年圆通，人才为基”理念，将战略发展与组织人才选育深度融合，着力构建科学规范的员工发展体系，打造“年轻化、专业化、数字化、国际化”人才队伍。公司聚焦核心岗位与人才需求，积极拓宽多元化人才引进渠道，持续优化招聘标准与筛选流程，精准吸纳兼具专业能力与职业素养的各类优质人才。同时，公司为员工提供多元化专业学习资源，结合不同层级、岗位员工的差异化需求，定制职业发展培训与指导，构建清晰透明的职业发展路径，助力员工与企业同频共振、共同成长。

2025 年，公司凭借卓越的人才管理，荣获 2025 上海年度非凡雇主、2025 中国年度最佳雇主、最爱人才雇主及最受大学生欢迎企业等多项权威荣誉。

人才招聘

公司坚持人才价值观与公司发展理念高度契合，积极引进“有创新、有担当、有格局、有信念”的各类优秀人才，实施全球引才与本土培育相结合的人才吸引战略，构建覆盖多层次、多维度的多元化招聘体系，打造开放包容、国际化的职场环境，通过校园招聘、社会公开招聘、专项招聘及海外人才引进等多元渠道，为企业长远发展汇聚高素质专业人才。

校招工作升级

公司持续推进校园招聘体系优化升级，面向浙江大学、南京大学、西安交通大学等 30 余所全国重点高校开展规模化校园招聘，着力储备适配国际化业务发展的优秀人才，不断强化人才梯队建设。公司建立系统化轮岗培养机制，旨在打造具备发展潜力的中层管理及核心业务骨干队伍，为公司高质量发展与国际化战略提供坚实的人才支撑。

领军人才引入

公司不断强化领军人才队伍建设，构建全方位人才发展体系，通过多项举措夯实人才基础、拓宽人才渠道。2025 年，公司聚焦行业内兼具专业度和影响力的顶尖人才，精准引进高阶优秀管理人员 100 余人，充实核心管理团队力量，提升管理效能；在公司内部，我们常态化开展干部选拔、竞聘及培训工作，累计举办数十届针对不同层级干部的选拔培育活动，夯实内部管理人才梯队建设。

内部招聘流程

公司坚持公开、公平、公正的内部人才选拔理念，将内部招聘与人才培养、晋升发展有机结合，为员工搭建畅通的职业成长通道。公司不断夯实内部人才梯队，推进后备干部储备与梯队建设，常态化开展各层级管理岗位公开选拔，系统化实施分层分类培养计划；加快管培生及青年人才培养节奏，优化成长路径与资源保障，大幅提升青年员工成长与晋升效率。2025年，公司共开展2期领军岗位选拔班，组织主管级以上选拔40余场，多名员工通过内部竞聘实现职业晋升。

搭建产教融合平台，夯实国际化智能化人才支撑

圆通速递坚持产教融合、校企协同育人，积极搭建行业与高校深度对接的人才培养平台。2025年7月，公司总部举办以“携手圆通·链动未来”为主题的国际化、智能化快递供应链校企交流会，是快递行业首次大规模高校走进企业交流活动，汇聚来自浙江大学、同济大学、西安交通大学、华中科技大学、中山大学等全国重点高校代表参会。公司董事局主席向同济大学颁发“校企战略合作单位”牌匾，持续深化双方在奖教金设立、联合办学、课题研究等方面的战略合作，共同打造快递物流领域校企合作标杆。公司与18所高校签署校企合作意向框架协议，计划在人才培养、科研创新、实践教学等方面开展深度合作。



人才发展

圆通速递重视每位员工的职业目标与规划，建立健全绩效管理和表彰激励机制，提供清晰的职业发展路径和晋升渠道。公司根据不同岗位特性与员工类别，采用季度考核与年度评价相结合的方式，运用目标管理、多维度评估、团队协同评价及敏捷谈话¹¹等方式开展绩效考核，为薪酬管理、人才选用与培养发展提供科学依据。

绩效考核

公司结合业务特点与岗位属性，建立覆盖全员、科学规范的绩效激励与考核体系，推行得分奖金制、等级奖金制、提成奖金制、项目奖金制四种绩效考核模式，充分激发员工积极性与组织活力。

得分奖金制

根据绩效考核得分核定员工绩效奖金。

等级奖金制

每半年开展综合绩效等级评定，设置 A+、A、B+、B、C、D 六档评价等级，结合等级系数核定奖金。

提成奖金制

依据公司统一提成方案，结合员工工作量与实际业绩核算奖金。

项目奖金制

围绕项目目标与完成情况开展评级，基于评级结果实施奖金分配。

绩效反馈与申诉

公司持续健全绩效反馈、绩效公示与绩效申诉机制，保障考核过程公开透明、结果公平公正。

绩效反馈与辅导

绩效结果评定后，由直属上级与员工开展绩效沟通，客观反馈评价结果，帮助员工总结优势、明确改进方向。对绩效有待提升的员工，制定针对性改进计划，共同明确下一阶段工作目标与发展要求。

绩效结果公示

绩效结果确定后，在相应评价范围内依规进行公示，规范公示主体、时间及形式，并对相关流程予以存档，保障评价工作公开透明。

绩效申诉与复核

公司实行逐级沟通协调机制，员工对绩效结果存在异议时可按规定流程向人力资源部门提出申诉并提交说明材料；若问题未解决，由一级部门负责人在 24 小时内进行沟通协调；若仍未达成一致，由薪酬绩效激励部开展核查并确定最终绩效结果，切实保障员工合法权益与评价公平公正。

¹¹ 敏捷绩效管理是一种全年持续管理员工绩效和发展的非结构化方法，涉及定期对话和持续反馈。敏捷绩效管理不仅仅关注目标（即年度绩效结果或评级），更关注目标的实现过程，包括定期重新设定目标，以达有效绩效。

人才培养

公司深入了解经营管理与员工发展需求，面向不同岗位、不同层级员工（覆盖公司 100% 全职及兼职员工）制定差异化培养方案，覆盖领导力提升、新员工成长、数字化能力建设及跨文化交流等多元维度，依托线上及线下渠道开展分层分类精准培训。公司不断完善讲师管理制度、人才培养与选拔制度等核心制度，并结合业务发展持续迭代优化培训体系，全面强化全员能力提升与组织能力建设，为人才梯队高质量发展筑牢坚实基础。

2025 年，公司对“圆课堂”线上培训系统进行全面升级，实现与绩效考核平台的深度对接，依托智能数据系统构建员工培训闭环管理体系。该系统通过分析绩效数据精准识别员工能力提升空间与培训需求，结合岗位能力模型与个人发展路径实现“人课匹配”，构建“数据驱动、人课匹配、跨端同步、互动深化”的智能培训体系，有效助力员工能力进阶与组织效能提升。

“新芽计划”助力新进人才快速融入成长

公司构建分层分类、理论与实践相结合的新员工培养体系，针对不同层级新员工定制化开展培训，帮助员工快速理解企业文化、熟悉业务流程、树立职业规范。



2025 年 9 月

公司面向新入职员工开展专项培训，采用“理论+实操”模式，围绕企业文化、产品知识、品牌宣传等内容开展理论教学，并组织学员深入关键岗位实践学习，强化业务实操能力。

2025 年 12 月

公司面向中层管理岗开展第四季度精英班新员工培训，课程涵盖圆通核心理念、产品体系、廉正教育等内容，并结合公司展示馆参观、集运中心实地学习等形式，深化员工对公司战略与运营模式的认知。



多层次干部梯队培养，夯实企业管理根基

基层主管后备队培养

为提升基层管理队伍的领导力、管理能力与团队协作水平，强化沟通技巧与人际管理能力，2025 年公司共开展 34 期基层主管后备队培训，覆盖网管、营运、客服、人力资源等多条业务线主管群体，成功培育出一批潜力突出的基层管理后备力量。



经理后备队培养

围绕“赋能网络管理发展、筑牢人才发展根基”的核心目标，公司聚焦经理级人才的综合能力提升开展专项培训。2025 年 12 月，公司开展网管条线经理后备队培训，结合业务实际需求，精心设置系统思维与决策、网络综合管理、网络管理实操、终端管理、省区财务管理、精益管理、国际供应链管理、团队管理、企业文化、廉正教育等多元化课程，全方位赋能学员综合素养提升，助力经理级后备人才快速成长，建设适配公司发展的核心管理力量。



区域总后备人才培养

为强化区域管理团队建设，培育高素质区域总后备人才，推动区域运营管理水平全面提升，2025 年 12 月，公司组织开展区域总后备人才培养选拔班。此次培训以“强化区域管理综合能力、打造优秀后备管理团队”为核心，构建系统化、专业化的课程体系，课程涵盖企业文化、人力资源管理重点工作、网络管理、非财务人员的财务管理、廉正教育等关键内容，为公司区域管理储备优质骨干力量。



数字化能力提升培训，赋能 AI 垂直应用

为深入推进公司 AI 战略落地，强化全员数字化能力建设，助力数字化转型提质增效，公司于 2025 年 12 月开展“AI 在地址标准化与智能纠错中的应用实践”专项培训。本次培训采用现场工作坊形式，课程内容深度融合理论讲解、案例分析与实操讨论，并邀请行业资深讲师分享先进标准化技术案例，带领学员系统理解并掌握智能解析、纠错和补全数据等核心算法能力，为公司构建高效、精准、可扩展的地址数据处理体系提供技术支撑，进一步提升全员数字化应用意识及能力，夯实公司数字化发展人才基础。



同时，公司将科技赋能理念融入各类人才培养项目，推动技术与业务深度融合。其中，信息科技班（数智圆通一期）以“提升思维层次、强化管理能力”为核心，聚焦科技引领发展，帮助学员开拓国际化视野、提升系统性思维与管理能力，助力实现“科技为业务赋能、科技引领企业发展”的战略目标。在公共事务班、区域总班等重点人才培养项目中，公司亦纳入人工智能运用能力提升、运用 AI 提升工作效率等相关课程，强化全员科技赋能意识，推动员工掌握数字化工具与方法，促进技术应用与业务发展深度融合。



2025 年，公司全面试点推行“因人施教、因材施教、灵活变新”的实战化人才培养模式，创新构建“622”课程体系，即 60% 核心业务专业课程、20% 企业文化与领导力等通识课程、20% 聚焦跨部门协同与全局视野的拓展课程，并强化“学-思-用”一体化培养闭环，通过论文撰写、沙盘演练、主题研讨等多元形式检验学习成果，有效推动知识向能力转化、学习向业绩落地，显著提升人才培养的针对性、实效性与价值贡献。

2025 年度亮点人才培养项目（部分）

项目名称	培养对象	主要培训内容
精益圆通·网管人才培养班	网管主管 / 经理 / 专员、主管 / 高级专员 / 专员；网管经理级选拔对象	网运销协同、质量管理、终端管理、网管实操、团队管理、系统思维与决策、廉正、圆通文化、精益管理、省区财务管理等
灯塔圆通·财务人才培养班	省区财务负责人 / 专员；财务经理级选拔对象	财务管理、定价管理、预算及成本管理、高效沟通、系统思维、圆通核心理念、廉正等
数智圆通·信息科技班	经理 / 工程师；经理级选拔对象	项目管理、科技产品全景图、圆通文化、团队管理、营销、客服体系、国际供应链管理等
圆承班人才培养项目	加盟公司总经理 / 副总经理等	营销蓝海与客户思维、高效沟通和团队领导力、目标管理及高效执行力、服务质量及行业趋势、圆通核心理念、高品质快递与国际件开发管理、市场趋势等

公司在各类人才培养中设置学员交流与研讨环节，培训后开展结业总结并建立学习小组与线上交流群组，鼓励跨省区、跨部门员工共同交流，促进知识沉淀、经验共享与持续学习，营造互助共进的团队学习氛围。



2025 年，致远学堂各人才培养项目均深度融入文化课程，强化“百年圆通”愿景下的价值共识与文化认同，为对外包容协作筑牢思想基础。公司在重点培训班次中开设国际供应链管理相关课程与跨文化沟通专项模块，增强员工对多元主体的理解与协同能力，持续提升员工国际化素养，为企业全球化战略落地提供坚实支撑。

不同类别员工人均受训时数

类别	单位	2025年
培训总时长	小时	149,408
按管理层级划分	高级管理层平均培训时数	6
	中级管理层平均培训时数	16
	初级员工平均培训时数	26



学历与资质支持计划

为持续强化员工专业能力、提升综合素养，公司鼓励员工考取与岗位相关的职业资格证书、提升学历，并根据岗位类型及相关标准为全体员工提供资源支持。针对成功考取合格证书、取得更高学历的员工，公司发放专项津贴等资金激励，充分调动员工自我提升的积极性。同时，公司结合业务发展需求与员工岗位特点，常态化开展职业技能竞赛及各类职业培训，覆盖基础技能、专业能力、管理素养等多个维度，全方位助力员工提升职业能力，推动员工个人成长与企业高质量发展双向共赢。

2025年

公司对物流师、供应链管理师、人力资源管理师、互联网营销师等技能竞赛项目

发放竞赛补贴

19万余元

员工获得助力职业资格证书

190名

在职工职业培训方面，公司对员工补贴共计

31万余元

共创和谐职场

多元平等包容

圆通速递致力于打造多元、包容、平等的工作环境，尊重并保障不同群体员工的多样化需求，避免在招聘、录用、薪酬、晋升等就业全流程中，因性别、种族、年龄、婚姻状况、身体状况、姓氏、地域、宗教信仰等差异而产生任何形式的歧视，切实维护每一位员工的平等权益与职业尊严。



女性员工关怀

公司关注女性员工关怀与权益保障，遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》及相关内部制度，落实婚假、产假、育儿假、妇女节假期等休假权益，保障女性员工在产假期间的薪酬待遇与合法权益。公司坚持同工同酬原则，建立公平规范的薪酬体系，为女性员工提供平等的晋升机会与广阔的发展空间，支持女性员工实现职业价值与个人成长。

报告期内

女性员工 **6,931** 名
占员工总数的 **32.37%**

公司结合岗位劳动强度进行科学配置，为女性员工提供适配的工作岗位与发展平台。每年3月，公司定期开展女性健康知识宣讲，转运中心联合会及专业医疗机构为女性员工提供“两癌”筛查服务，切实守护女性员工身心健康。在妇女节等重要节日期间，公司常态化开展茶歇交流、礼品发放、插花艺术等暖心主题活动，落实女性专属福利保障。

职位类别	女性员工占比 (%)
所有管理职位	13.14
高级管理职位	12.50
初级管理职位	10.61
创收部门	14.16
STEM (科学、技术、工程和数学) 相关职位	20.27



少数民族关怀

公司始终倡导并践行多元包容文化，关注不同民族、不同文化背景员工的生活与需求，充分尊重各民族文化习俗、传统节日与生活习惯，切实维护员工民族习俗与宗教信仰自由。在日常管理中，公司结合员工实际需求，提供相应的习俗尊重与便利保障，包括尊重民族传统节日、饮食习惯、文化礼仪等，在节日关怀、后勤保障、活动安排等方面充分兼顾多元文化差异。公司积极拥抱文化多样性，广泛吸纳海内外不同文化背景的优秀人才，鼓励文化交流与平等包容，共同推动企业与员工协同发展。

报告期内

少数民族员工 **1,586** 名
占员工总数的 **7.41%**

职业健康与安全

圆通速递始终遵循“生命至上，安全第一，安全生产责任重于泰山”及“预防为主，综合治理，全员责任，齐抓共管”的指导思想，将员工职业健康与安全置于首要位置。公司持续健全安全风险防控体系，强化安全宣贯与教育培训，全力守护员工生命安全与身体健康。

治理体系

公司持续完善安全治理体系，构建“董事局 - 安全委员会 - 总部及各省区安全部门 - 加盟公司”的四级安全管理架构，对公司安全管理工作进行部署与统筹推进，形成权责明晰、协同联动的管理效能。

决策层

公司董事局全面监督职业健康与安全政策及目标实施，确立公司董事兼总裁为安全管理第一责任人。

安全委员会由总裁（CEO）、安全副总裁、各分管副总裁及各职能部门负责人共同组成，负责职业健康安全工作的统筹规划与管理目标制定，并将 CEO 薪酬和安全绩效挂钩。总部安全生产保障中心负责评估安全管理体系运行状况，常态化开展安全信息收集、安全事件调查与改进建议研判，并定期向安全委员会汇报体系运行成效及优化方向。

管理层

执行层

总部各业务部门安全机构与各省区安保监察部门依照公司管理体系要求，规范推进安全执行与文件管控工作；各转运中心、加盟公司均设置专职/兼职安全管理人员，负责安全信息传达与现场安全管理落地。全体员工自主履行岗位安全责任，构建起自上而下、全员尽责的安全生产责任闭环。

管理策略

职业健康与安全管理体系

圆通速递遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，建立并持续完善《安全管理制度》《全员安全生产责任制》《职业健康安全管理规范》《职业健康安全声明》等制度体系，明确将职业健康安全管理条例加入加盟协议或采购合同，及相应的安全责任和义务；制定安全管理优先顺序和行动计划；承诺持续改进职业健康安全管理绩效；制定职业健康安全绩效的改进目标，相关政策适用于全体员工（包含全职和兼职）、加盟商、承包商、供应商及业务合作伙伴。公司积极推进职业健康与安全管理体系建设，并已顺利通过 ISO 45001 职业健康安全管理认证，覆盖 100% 运营地。

公司在职业健康安全政策的制定与修订过程中，坚持全员参与、多方协同，围绕职业健康防护、作业安全规范、应急处置流程等关键内容，广泛听取职工代表意见，并联合各业务条线负责人对制度条款的合规性、岗位适配性与可操作性进行全面审核与优化。



圆通速递 ISO 45001: 2018
职业健康安全管理认证
证书

应急管理程序

公司建立《应急管理办法》等应急管理制度，针对火灾、机械伤害、高处坠落、触电、危化品泄漏、公共卫生事件等场景制定专项应急处置预案，持续完善应急预案体系，强化应急演练，提升应急处置能力，确保高效应对各类突发事件，最大限度降低人员伤亡与财产损失。

公司坚持预防为主、应急为辅的安全治理理念，依据事故类别与严重程度建立科学的分级调查处置流程，明确针对工伤、疾病及安全事故的调查与处置程序，构建“事故接报 - 信息核实 - 组织调查 - 原因分析 - 责任界定”的管理闭环。报告期内，公司修订完善《事故上报、调查处理与整改管理规范 2.0》，优化事故信息推送机制，明确分级调查组织架构，强化安全事故提级调查标准与闭环管理要求；同步发布《生产安全事故现场处置方案汇编》，进一步完善全场景现场应急处置体系。一旦事故发生，公司将第一时间启动应急预案，成立专项处置小组，高效开展现场应急救援、人员安置及货物安全转移等工作，切实将事故影响降至最低。

2025 年

公司共开展应急演练

186 次

员工参与率达

100%



安全文化建设

公司制定《安全教育培训管理规定》，建立常态化安全教育培训体系，围绕基础安全规范、职业健康防护、安全风险防控及法规政策宣贯四大核心主题，系统开展职业健康与安全培训，持续强化全体员工及加盟商安全意识，筑牢安全发展基础。

通用安全教育培训

法律法规

应急管理

标准制度

事故警示

双重预防

职业健康

专项安全教育培训

营运安全

运输安全

寄递安全

公共安全

消防安全

信息安全

培训覆盖范围

全网员工100%覆盖：总部月度新员工安全教育培训；各省区/中心月度、季度安全培训及专项安全会议；各单位日常安全教育培训
重点岗位100%覆盖：一线操作员、管理人员、车辆司机、安检员、加盟商负责人/平安员

多元化培训形式

线上平台：圆课堂课程、小程序微课、线上考试
线下实操：各集运中心模拟演练、设备操作、安全行为规范训练
案例教学：行业安全事故分析、工伤警示教育

分层分级培训重点

管理人员：安全领导力、安全责任制、法律法规培训
一线员工：场景化操作规程、现场纠错指导、安全警示教育

以赛强基，以技护航——圆通速递首届全网安检技能大赛

为落实寄递安全与合规经营要求，2025年圆通速递举办首届安检人员技能大赛。此次大赛面向全网专职、兼职及储备安检员开展，共计350余人参赛。该赛事成立专项领导小组与执行委员会，规范流程、评分与监督机制，通过技能比拼、专业赋能与正向激励，选拔优秀选手授予荣誉并认证安检培训讲师，形成安全技能传帮带机制。此次大赛进一步完善了公司安全合规管理体系，有效提升全员安全合规意识、违禁品识别能力与应急处置水平，助力公司持续提升安全治理能力。

2025年

公司员工安全培训累计时长达

65万小时

参与人次超

33.5万

覆盖率达

100%

影响、风险和机遇管理

为筑牢安全管理基础，公司制定并实施《危险源辨识、风险评价与风险控制标准》《安全检查与隐患排查治理管理规定》等管理政策，明确各层级安全检查频次、核心内容，规范隐患分类分级标准、整改期限及考核要求，扎实推进安全检查与隐患排查治理各项工作。

公司建立健全安全检查与风险管理机制，构建“总部督查、省区巡查、网点及中心自查”的三级检查体系，常态化开展危险源辨识与风险评估，引导一线员工开展岗位安全隐患自查。基于检查与评估结果，公司科学划分安全风险等级，针对性制定并实施风险闭环管控措施，持续强化安全生产风险防控能力。同时，公司畅通员工安全建言渠道，依托“圆通施政”等数字化平台，广泛收集员工在安全生产举报、安全隐患上报等方面的风险反馈，以及作业环境改善、防护措施优化等方面的建议，公司对员工的合理诉求及时响应并推动落实。

为规范员工安全操作行为，切实保障员工生命财产安全，公司建立专项奖惩机制，覆盖违规处置、隐患整改、事故上报等关键环节，以系统化、数字化管理推动安全责任落实到位。

人员违规管理

每月开展两次全网操作场地监控全覆盖巡查，对发现的违规操作执行“责任人-直接领导-跨级领导”三级问责考核，强化管理层监督领导责任，系统性降低违规行为发生率。

隐患整改

每月对隐患管理系统上报的整改情况开展专项核查，对虚假整改、整改验收不合格的，严肃考核整改责任人并追究验收人连带责任，确保隐患整改真实有效、形成管理闭环。

事故上报

建立月度工伤信息核对机制，由安全部门协同人力资源、财务部门开展交叉验证，对迟报、瞒报行为依规严肃考核，保障事故信息及时透明；制定发布《安全生产举报管理制度》，设立安全违规举报奖励，充分调动全员参与安全工作的积极性，提升基层人员安全意识。

公司构建“内部自查 + 外部监督”的安全审计机制，围绕法律法规与标准制度合规性、个体防护装备管理、作业环境与职业危害监测、安全培训与意识提升、事故与应急管理、健康监护与职业病防治、相关方管理、管理体系持续改进及职业健康风险识别与管控九大核心维度，全面开展职业健康安全专项审计，持续提升安全风险防控与综合治理能力。

报告期内

公司安全隐患整改率达 **100%** 公司持续开展安全生产标准化内部评审工作，覆盖 **76** 个中心安全评分同比增长 **7.38%**

指标与目标

公司建立并持续完善职业健康安全目标体系，明确各绩效指标的管控标准、实施路径及提升方向，并将安全相关目标达成情况与公司安全管理及生产相关员工的绩效考核、薪酬、晋升等挂钩。

公司制定专项职业健康安全管理计划，结合职业健康安全管理全流程中识别的各类风险隐患，科学研判并确定行动计划的优先顺序，将行动计划与量化目标进行深度融合，针对性制定风险防控及应对措施，定期追踪目标达成进展，以检视安全管理工作成效，确保各类安全风险得到有效管控。

圆通速递 2025 年度主要安全管理目标

目标	目标值	完成情况
百万快件人员伤亡事故率 ¹²	同比下降 40%	已达成
0 起重大安全事故	0	已达成



¹² 针对转运中心现场发生的、与生产活动直接相关的安全事故进行统计。

04

品质圆通

精益服务优质体验

圆通速递坚守“客户要求，圆通使命”的宗旨，坚持以客户体验为中心，通过产品体系多元化、服务质量标准化、客户响应高效化，持续构建高效、安全、可靠的产品及服务。公司不断完善客户服务全流程管理体系，健全客户反馈与满意度提升机制，持续优化服务体验，保障客户合法权益。同时，公司落实全链路寄递安全风险管控，建立数据安全与个人信息保护体系，强化信息系统安全防护，切实保障运输安全与客户隐私。



关注的议题

- ◆ 科技创新
- ◆ 产品和服务安全与质量
- ◆ 安全寄递与运输
- ◆ 客户关系管理
- ◆ 数据安全与隐私保护

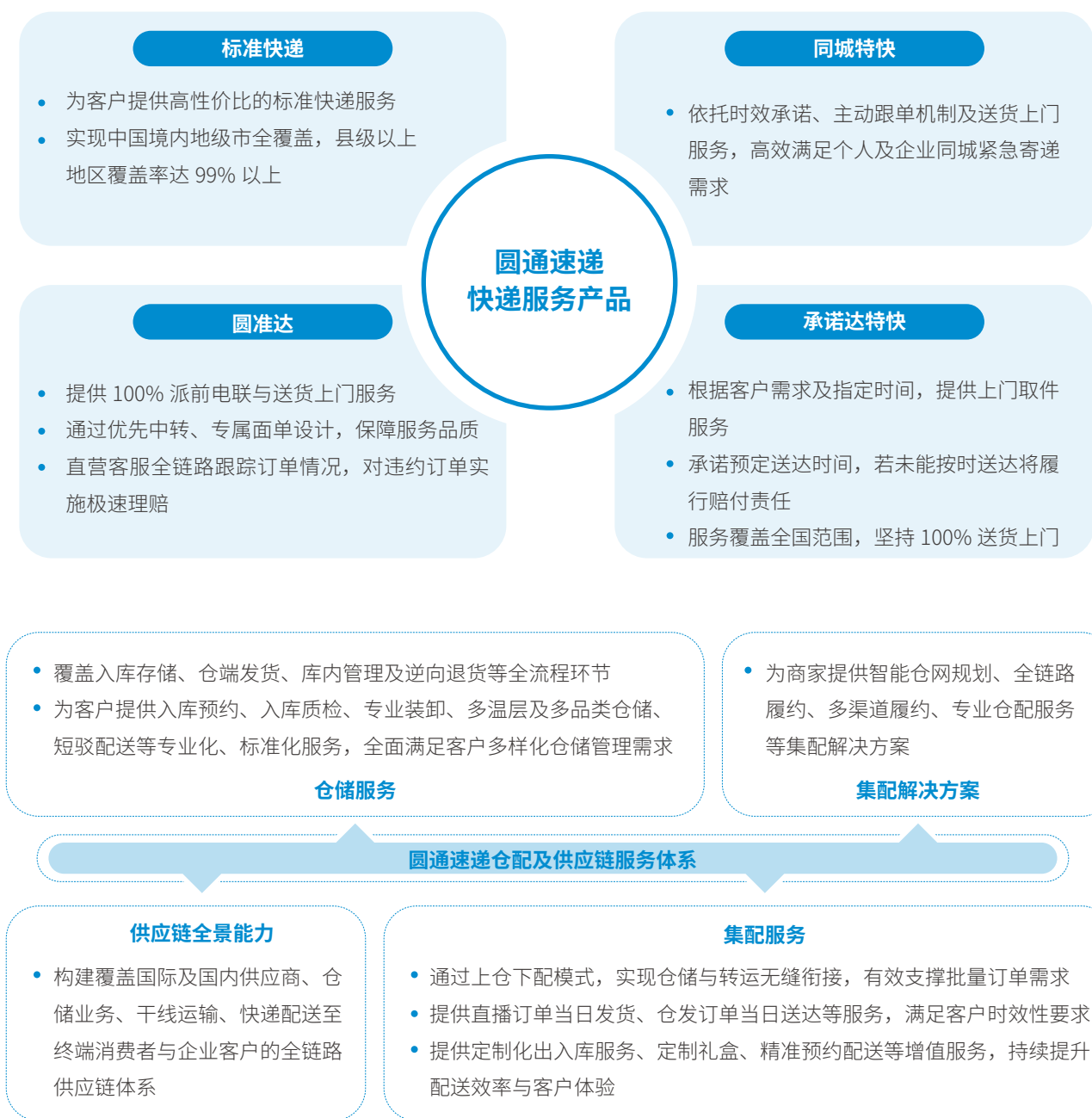
开展的行动

- 开发多元化产品服务矩阵
- 按客户场景定制化服务解决方案
- 开展安全寄递风险管控
- 优化信息安全管理架构，持续开展信息安全与隐私保护防控举措

多维产品服务

产品服务矩阵

公司专注为客户提供综合物流服务，形成覆盖全国的标准化、差异化快递服务体系与一体化仓配供应链能力。在快递服务方面，公司围绕客户寄递需求，打造时效稳定、服务规范的产品矩阵，持续提升末端服务体验与客户满意度。在仓储与供应链领域，公司依托完善的仓储网络、智能分拣系统与高效配送体系，为客户提供入库存储、库内管理、订单履约、快速发货、逆向退换等一站式服务，不断优化服务品质与综合物流体验。



定制化解决方案

公司依托自营枢纽转运中心体系及覆盖广泛的服务网络，深度洞察行业发展特征与客户核心诉求，致力于打造定制化、差异化的解决方案：

深耕多元场景

针对校园、景区、医院、酒店等特定场景挖掘个性化需求，提供专属物流解决方案，满足民生与商业服务的多样化需要。

赋能平台生态

紧扣合作平台的业务特点，聚焦信息安全管控及物流全链路（揽收、中转、派送、异常处理）的关键痛点，输出精细化管理方案。

行业解决方案

- 快消品行业：**采用产地仓、销地仓、前置仓及干线直发等业务模式，提供效期管理、批次管理等增值服务，保障货品高效流转；
- 鞋服行业：**推行仓配一体、门店调拨（O2O）等业务模式，提供库存优化、定制化包装、熨烫清洗、更换吊牌等增值服务，满足行业差异化运营需求；
- 3C行业：**配备恒温仓、贵重物品仓等专业设施，提供派前电联、上门退件、逆向退货、定制化密封包装、RFID溯源、隐私包装、串码管理及批次管理等服务，保障货品安全与交付品质。

场景解决方案

- 商务区：**实行集中时段揽收模式，有效提升揽派效率与服务响应速度；
- 终端服务：**以妈妈驿站、企业小邮局等形式，为客户提供就近便捷的寄取服务；
- 智能服务：**运用袋鼠快递柜、自助寄件机、云打印设备等智能化设施，提升服务自动化与便利化水平；
- 流动服务：**通过流动服务车灵活布局，突破场地限制，降低运营成本，提升覆盖能力；
- 专业市场：**针对医院、电子城、生鲜酒水、地方特色经济等细分场景，推行“一客一价”定制化服务方案。

平台解决方案

- 履约时效：**重点提升时效达成率与滞留清理率；
- 客户体验：**加强管控虚假签收率与未送货上门率；
- 信息质量：**保障物流信息传递的及时性、准确性与完整性；
- 平台服务：**提供平台逆向退货、平台集运、在途拦截、平台小商家扫码寄、正逆向一体化及仓配一体化等核心服务，助力平台高效稳定运营。

改善客户体验

优质服务

圆通速递聚焦终端客户服务体验，围绕客户核心需求持续优化服务体系、提升服务质量。公司不断夯实时效履约能力与服务品质保障，以高效、稳定、负责任的服务标准，为广大客户提供安全、便捷、可靠的高品质快递服务体验。针对各类业务场景建立健全标准化服务体系，公司制定并落实《圆通达售后服务标准》《直通总部工单售后服务标准》等专项服务制度规范，并持续完善《前台接待客服管理制度》《客户投诉处理流程及管理办法》《客户口碑调研管理标准》等通用服务管理机制，不断深化服务能力，提升客户满意度与服务口碑。

2025 年，我们新增制定五项客户服务相关管理文件，进一步规范服务流程、强化服务管控，切实保障客户合法权益。

制度名称	主要内容	制度实施成效
《CCR 重复进线管控制度》	建立系统性管控机制，聚焦客户重复进线率管控，从源头优化服务流程，降低客户重复进线频次。	客户重复进线率较 2024 年下降超 14%。
《贵重物品找回考核管理办法》	以提升客户体验为核心导向，明确全网各业务环节在贵重物品查找工作中的具体职责，建立责任到人、层层落实的考核机制，保障贵重物品查找工作有序推进。	专项物品找回率持续提升，累计为客户挽回经济损失超过 1,000 万元。
《五次工单售后处理标准》	针对客户发起五次及以上的复杂售后工单，统一规范处理流程、明确解决方案及闭环管理要求，确保复杂售后问题得到规范、高效处置。	复杂售后工单闭环率提升至 67%，有效提升复杂售后问题的处置效率与客户满意度。
《省区内部客服帮扶管理制度》	建立省区内部优秀加盟公司之间的协同帮扶机制，充分调动全网网络资源，凝聚服务合力，协同解决客户服务过程中遇到的各类难题。	该制度已在 12 个省区成功推行，有效强化末端服务协同能力，提升客户问题的一次性解决率。

提升服务质量

公司围绕服务质量提升与客户体验优化，持续健全服务质量奖惩与考核体系，强化平台指标管控与内部运营督导，深入推进破损专项整改、时效分析及退回件全流程优化，并通过优秀案例宣贯、全员质控培训等方式强化服务能力，多措并举提升服务品质与客户满意度。

智能化物流 时效管控

物流智能停滞预警功能：针对物流运行各环节异常情况实现实时预警，及时防范运营风险；
线路时效 GPT 分析系统：上线智能化时效分析系统，通过实时根因分析快速定位问题环节，围绕路由规划、交件交接、中心出港、干线运输、中心进港、末端派件等流程节点开展问题诊断，持续优化运输时效。

破损专项更改

视觉识别系统：上线暴力分拣视觉识别系统，开发暴力分拣视频流解析功能，构建“行为抓拍 - 破损关联 - 精准定责”的闭环管理体系，依托视频流精准采集与分析数据，从源头减少暴力分拣行为；
破损率管控：采用“总部 + 省区”联合监管模式，实现上下同频联动、协同管控；
高端易碎品专项整改：开展破损专项整治工作，通过优化包装方案、使用定制标签、实施差异化操作流程等举措，实现整体破损率稳步下降。

退回件 全流程优化

原因分析：梳理退回件产生的核心原因并对退回件实施分类管理，针对性优化全流程管控措施；
始发端整改：依托客户管家系统及 95554 智能机器人，实现 7*24 小时自助受理客户退回申请，提升客户诉求响应效率，为客户提供便捷高效的退回服务；
操作端整改：设置拦截退回提醒，明确退回件操作时效。

服务能力建设

全员培训：紧密结合实际工作需求开展全员质量服务意识培训，培训内容涵盖破损管控、平台指数、CCR 重复进线、稽核违规等核心工作模块，全年开展线上专业培训 8 次，覆盖员工超 1 万人次，全面提升一线质控人员的专业素养与业务能力；
案例分析：全年整理破损管控优秀案例共 65 个，编制成册并下发至各省区开展学习宣贯，推动质量管控经验复用。

服务质量 奖惩机制

外部指标考核：建立重点平台时效专项考核机制，进一步强化与核心平台的协同效能，提升平台服务适配度；
内部绩效管理：结合快件破损情况与包裹形态进行综合评估，规范运输人员操作流程；
责任追溯机制：推行“责任到人”管理方针，配套上线破损责任到人追踪系统，实现破损问题可追溯、可考核、可追责。

报告期内

公司使用线上服务 / 平台的客户数量
占总客户量的百分比超 **95%**

线上渠道带来的收入占总收入
的百分比超 **95%**

客户投诉与反馈

公司重视客户意见与服务反馈，坚持以客户需求为导向，不断健全客户投诉管理机制，持续优化客户服务渠道与响应流程，切实提升问题解决效率与客户满意度。2025 年，公司新增制定《升级投诉管理办法》《客诉工单处理流程及管理办法》，完善客户投诉相关的考核机制，明确工单责任判定、处理时效及绩效挂钩的全流程管理闭环，显著提升客户投诉处理率。

同时，公司依托科技赋能，积极推进核心流程自动化与逆向服务能力建设，开发应用基于人工智能的客服聊天机器人，提升客户服务综合效能。凭借“体验可靠、系统智能”的服务口碑，公司已成为各电商平台新业务拓展与服务升级的优先合作伙伴。



公司定期开展客户满意度调研，系统收集并分析客户体验、关注内容与改进建议，将客户反馈有效转化为服务优化举措，融入公司产品与服务的设计开发，持续提升服务质量与服务能力，用心守护客户权益，不断增强客户信任感与获得感。2025 年，我们通过官网、公众号等形式开展客户满意度调查问卷收集，客户服务全渠道覆盖近 97% 的客户。

2025 年客户满意度目标

96.50%

2025 年目标完成情况

98.07%

2025 年，公司在客户服务领域的创新实践与服务成效获得多项行业认可及荣誉

中国物流与采购联合会
科学技术奖三等奖

快递 100
“卓越服务标杆奖”

圆通速递客户服务荣誉奖项

寄递安全

圆通速递遵守《中华人民共和国邮政法》《关于加强邮件、快件寄递的安全管理工作的若干意见》《禁止寄递物品管理规定》等法律法规及行业规范，不断提升寄递安全管理水平。公司制定《圆通寄递安全管理规定》《安检工作管理制度》等制度文件，明确快件揽收标准、协议客户管理、违禁品管理、安全检查工作管理等方面的要求，保障快件寄递安全，为员工安全保驾护航。

公司持续追踪并努力降低寄递安全事件发生数量，每年制定科学合理、切实可行的寄递安全管理目标，明确“揽、转、运、派”各环节安全管控标准、责任分工及考核要求，确保安全管理工作有序实施、有效落实，全力防范各类寄递安全风险。

目标

一般交通事故率

≤0.35

达成情况

一般交通事故率 0.32

同比下降 8.5%

2025 年寄递安全管理目标

收寄安全管理

为筑牢寄递安全源头防线，公司制定并完善《寄递安全协议》，在客户端与员工端双向开展收寄安全管理工作，通过针对性管控举措规范双方寄递行为、明确安全责任，提升收寄环节的合规性、规范性与安全性。

客户收寄管理

通过客户管理系统(CRM)对协议客户的实名信息开展核验，全面排查异常数据，并对未签订《寄递安全协议》的客户实施全面补签工作。

依托“总部-省区-加盟公司”三级联动机制有序推进，客户实名异常数据整改率达99.82%，《寄递安全协议》补签整改率达99.45%，从源头显著提升协议客户合规率，落实实名收寄与安全管控工作。

员工行为管理

实施员工发货管控机制，通过系统功能限制业务人员每日寄件额度，杜绝违规寄件行为，内部自寄件数量下降约97%。

借助数字化工具开展前端管控，全面清理内部员工实名异常数据，整改率达97%。

加盟商安全管理

要求各加盟商根据国家有关寄递安全法律规定对业务员进行培训，确保业务员知晓正确的揽收流程，并对禁寄物品具有基本识别能力。

要求各加盟商设立安全检查员，并要求安全检查员必须参加由政府职能部门组织的安全培训和考核，熟练掌握禁寄物品相关知识。

公司巡检队伍定期对各加盟商的收寄验视、实名收寄工作进行抽检，并将抽检结果作为对加盟商考核的重要依据。

禁限寄物品管理

公司依据国家相关法律法规制定《禁限寄物品分级管控清单》，每年结合法律法规修订情况、行业安全新形势及业务实际需求，对清单内容进行动态更新完善，推进违禁品及危险品分级、分季管理及全流程闭环管控，防范寄递风险。

报告期内

公司因违禁品导致的重大事故为

0 起

清单动态细化

对违禁品管控清单进行动态优化，新增医疗感染性物质管控要求，明确烟花爆竹半成品、原材料及包装的禁寄要求，进一步完善禁限寄品类覆盖。

电子产品收寄标准

针对电子产品等特殊物品，设定明确的电池容量管控标准与安全认证要求，细化高风险物品收寄管理标准。

风险等级与考核

所有禁限寄物品均依据合规性、危险性、危害性、舆情性四个核心维度，通过系统划分为高危Ⅰ类、高危Ⅱ类、中危、低危等多个风险等级，并为每类物品配套明确的考核标准；

每日重点通报高危违禁品揽收情况，跟踪问题加盟商并督促整改。

圆通速递违禁品细化管理措施

系统录入与查询管控

- 依据《禁限寄物品分级管控清单》进行定义和分类，并嵌入业务系统
- 在客户下单、业务员开单等关键环节，配备违禁品库自动核验与查询功能，可实时拦截或提示高危禁寄物品
- 对协议客户实施动态风险分级，设定差异化抽查频率，实现从源头精准管控高危货品

工作手册与操作指引完善

- 将高危物品识别标准、处置流程、考核规则全面纳入《圆通寄递安全管理规定》及《防电诈工作指引》《烟花爆竹管控工作指引》等核心管理制度
- 明确各类高危物品（如爆炸物、放射性物品、危化品）在揽收、中转、派送各环节的标准化应急处置程序
- 为一线员工提供高危物品检查清单及上报指引等工具，提升员工风险辨识和应对能力

圆通速递高危物品管控措施

智能化安全管理

圆通速递以科技力量保障人员及包裹安全，设立智能风控系统，实现人、车、货、场全域的机器视觉追踪监测，构建从源头到末端的无缝管控体系，形成“预防、拦截、处置、追溯、改进”的全流程管理闭环。

揽派环节：系统配备违禁品库自动核验与查询功能，实时拦截或提示高危禁寄物品。

中转环节：依托日益完善的安检网络和风险快件稽核系统，对各类风险快件进行过滤。

运输环节：动态监控车辆定位、行驶信息、驾驶员状态、路况信息、胎温胎压情况等关键信息，并根据采集的各类信息形成风险等级预警，通过算法构建驾驶员及车辆风险画像，对高风险驾驶员实施闭环管理。

公司开发“智能安检”系统，实现图单绑定、智能判图及自动剔除等功能；针对疑似涉诈快件，建立“短期、批量、轻薄、模糊品名、虚拟地址”风控模型。报告期内，该功能精准拦截涉诈印刷品、二维码卡片等违规物料 1.2 万件，协助相关部门破获跨省涉诈物料寄递案件 8 起，以数字化实践筑牢行业反诈防线，切实履行寄递渠道安全保障责任。

运输安全管理

公司制定《车辆安全标准化评审标准》《车辆安全监控运行标准化手册》等制度文件，依托数字化、智能化技术手段，从事前预防、事中处置、事后改善三大关键环节，全面规范运输相关从业人员行为，构建以制度为基础、以技术为支撑、以人员为核心的全流程运输安全闭环管理体系。

2025 年，公司接受国家邮政局安全生产管理体系专项审核，涵盖安全生产目标与指标、安全人员配置、寄递安全管理、安全风险分级控制、事故管理等 17 个评估维度，及时发现并整改 7 项问题。同时，公司积极开展运输车队合规内审，覆盖 55 家运输公司，其中 23 家运输公司获得满分，所有参评运输公司合规评审得分均达到 70 分以上，有效强化运输车队合规管理水平，夯实运输安全管理基础。

公司重视运输安全风险防控，主动开展运输安全风险识别与分析工作。2025 年，公司聚焦驾驶员行为、运输车辆状况、环境因素及管理因素等主要运输安全风险，结合实际运营场景科学研判风险点、评估风险等级，制定针对性风险缓释措施，有效降低各类运输安全风险发生概率，筑牢运输安全防线。

风险类别	风险描述	风险应对措施
	<p>驾驶员存在疲劳、注意力分散、接打电话、超速、前碰撞预警等高风险行为</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引入智能驾驶舱系统，通过面部识别、行为分析实时监测驾驶员状态，预警疲劳驾驶行为 推行长途驾驶员轮岗制，明确单次驾驶时长不超过 4 小时 每日核查高风险车辆，对连续两天出现高风险行为的人员予以处罚并上报总部 提升监控室高风险干预率至 99%，实现驾驶员每千公里行驶风险值同比下降 22%
<p>驾驶员行为</p>	<p>驾驶员在车辆异常报警后未及时处置、长下坡路段频繁刹车、交通事故撞击等，或安全培训不到位</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引入胎温胎压监测设备，对轮胎高温情况实时报警且干预率达 100% 建立胎温胎压监测设备使用管理周例会机制，定期通报问题并监督整改 每月组织全体驾驶员（包括自有运输岗位人员及承运商驾驶员）参加安全意识培训，每季度开展消防演练
	<p>驾驶员存在酒驾、用药上岗等违规行为</p>	<ul style="list-style-type: none"> 规定驾驶员服用国家管控的精神药品或者麻醉药品或其他妨碍驾驶安全的其他药品不得驾驶机动车，明确出车任务之前 24 小时内驾驶员禁止饮酒 建立“岗前抽查 + 随机抽查”机制，所有车队配备酒精测试仪，在发车点对驾驶员状态进行检查，全年累计检查驾驶员 5,111 人次，未发现违规饮酒、用药上岗情况；重大节假日前后强化检查，确保检查覆盖率达 100% 设立举报机制，举报经核实后，确认驾驶员醉酒驾驶或使用妨碍驾驶安全药品的，给予举报人现金奖励
	<p>驾驶员心理状态不佳</p>	<ul style="list-style-type: none"> 定期对驾驶员心理健康状态进行检查，并进行心理疏导，规范其操作行为，降低事故发生风险
<p>运输车辆状况</p>	<p>车辆存在刹车失灵、轮胎爆裂、灯光故障、设备老旧、缺乏安全装置等问题，易引发安全事故</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每次发车前开展车辆全面检查，发现故障及时维修，杜绝故障车辆上路

风险类别	风险描述	风险应对措施
运输车辆状况	车辆出现机械故障、超期维保等异常，易引发车辆起火事故	<ul style="list-style-type: none"> 每季度对所有车辆进行全面排查，规范执行车辆定期维保制度，从源头防范车辆起火风险
环境因素	驾驶途中遇到恶劣天气（如雨雪雾冰）、复杂路况（如山路、施工区）、夜间照明不足、交通拥堵或事故多发路段等情况，影响行车安全	<ul style="list-style-type: none"> 制定恶劣天气专项应急预案，确保驾驶员熟知应急操作 依托高风险地图实时推送前方路况，及时通知驾驶员注意行车安全
	山区道路长下坡路段存在行车安全隐患	<ul style="list-style-type: none"> 将全国长下坡路段录入高风险地图，通过地图实时报告前方路况，提醒驾驶员规范行车
管理因素	存在安全制度缺失、监控不到位、应急响应慢、调度不合理、未开展隐患排查等管理漏洞	<ul style="list-style-type: none"> 定期复盘安全制度完整性，每月开展安全隐患排查，建立“风险台账”并落实闭环整改 利用驾驶舱平台实现行车全过程可视化监管
	车辆存在装载不规范（如集载、偏载）问题，胎温胎压监测设备出现离线情况	<ul style="list-style-type: none"> 依托 GPS 系统、动态监控系统、胎温胎压监测系统、车辆中控台等设备，全面采集车辆定位、驾驶员状态、轮胎及发动机状况等各类信息 整合各类信息形成分级风险预警，监控室收到预警后需在 10 秒内开展干预措施 通过算法生成车辆及驾驶员风险画像，赋予分值权重并得出安全风险综合得分，对高风险车辆及驾驶员实施闭环管理

报告期内

公司仅开展货物运输业务，不涉及乘客运输，故未发生任何涉及乘客伤亡的事故，公司对所有运输岗位人员及承运商开展运输安全培训，培训覆盖率达 **100%**

全年通过设备监测
预防车辆起火事故 **88** 起

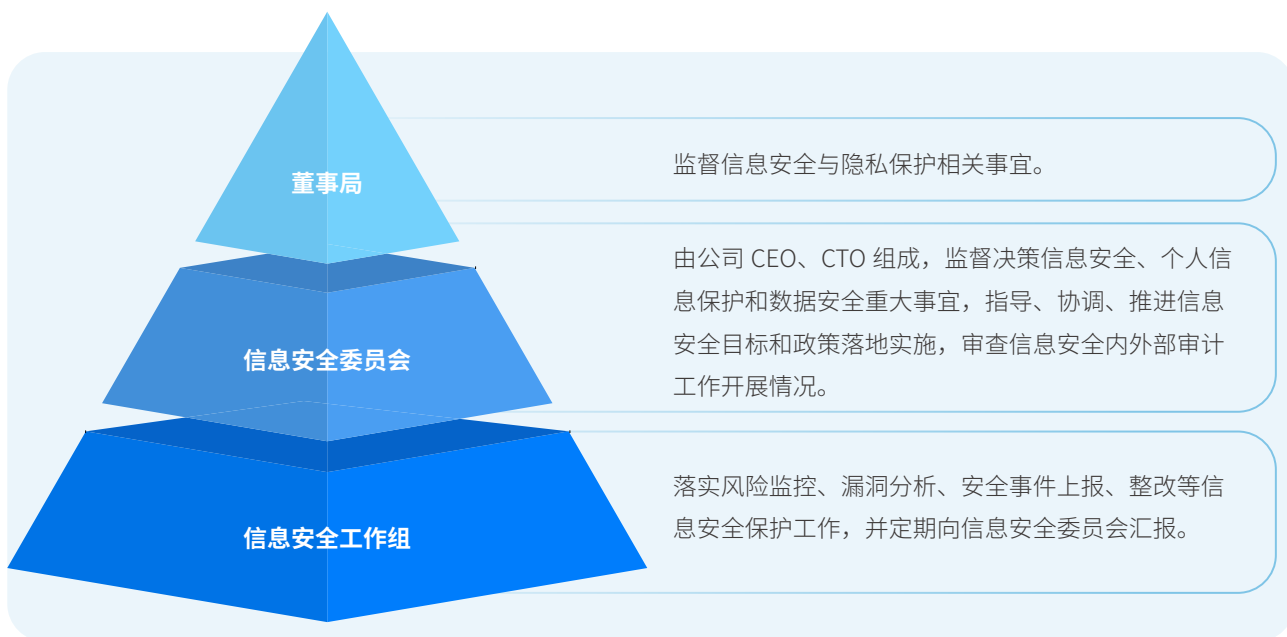
驾驶员凭借消防演练经
验成功处置起火事件 **3** 起

挽回事故
损失金额 **超 9,000** 万元

保障信息安全

管理体系

信息安全与隐私保护是圆通速递与客户、员工及合作伙伴实现长远合作的基础，公司遵守国家法律法规，围绕信息安全合规、防止信息泄露、隐私保护、信息安全文化建设等方面，持续优化信息安全管理体系统，不断提升信息安全防护能力。2025 年，圆通速递全年未发生重大信息数据安全事件，无隐私泄露事件，无系统中断和网络攻击成功事件。



圆通速递信息安全治理架构



圆通速递不断优化信息安全与隐私保护相关的内部管理制度及应对举措，持续提升信息安全治理能力。公司密切跟踪国内外信息安全领域最新标准，围绕数据完整性、数据安全保护、信息安全事件管理、个人信息及数据安全管控等维度，制定一系列信息安全及隐私保护政策制度，覆盖公司全运营流程，且适用于加盟商、供应商等合作伙伴，实现信息安全与隐私保护的全链条管理。

圆通速递信息安全与隐私保护政策与承诺

- 政策涵盖数据完整性和数据安全保护相关要求；
- 政策规定董事局为信息安全与隐私保护最高监督责任机构，并由公司总裁（CEO）决策管理；
- 将隐私保护纳入公司整体风险管控体系，定期对隐私合规性开展内外部审计，对数据隐私泄露零容忍；
- 承诺持续更新优化信息安全系统。2025年，公司完成对业务系统的信息安全排查，并推进权限梳理、数据加密、数据脱敏展示等一系列改进优化举措；
- 承诺定期开展信息安全风险监测与识别工作，针对发现的风险及时采取应对措施，确保风险可控；
- 承诺持续强化全体员工的信息安全与隐私保护责任意识，对违反信息安全规定的员工，将根据情节轻重采取相应的教育或处罚措施；
- 政策已将员工信息安全行为纳入绩效考核体系，强化全员信息安全履职意识；
- 针对第三方（含供应商）明确制定了用户信息收集、使用、共享及留存的相关条款，规范第三方信息管理行为。

公司每年开展内外部信息安全审计工作，定期对信息安全及隐私保护相关政策的落实情况及管理工
作合规性进行全面审查。2025年，公司组织开展年度信息安全合规评审工作，覆盖网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全、安全策略和管理制度等4个方面的93个控制点；针对评审过程中发现的信息安全风险点，公司逐一制定整改优化措施并推动落地执行，确保信息安全管理工
作合规有序。报告期内，公司通过ISO 27001信息安全管理体系认证与ISO 27701隐私信息管理体系认证¹³。



¹³ 由圆通速递子公司上海圆擎信息科技有限公司获得，上海圆擎信息科技有限公司为圆通速递提供信息安全与隐私保护服务。

管理措施

圆通速递积极搭建多渠道的线上举报平台，鼓励员工主动上报信息安全可疑事件及违规行为，并对举报属实人员给予相应的奖励或公开表彰。公司对信息安全和隐私泄露事件实行零容忍态度，将依据相关管理制度，根据违规情节轻重对相关责任人予以惩处，对情节严重者依法终止雇佣关系，筑牢信息安全防护底线。

信息安全风险监测

公司搭建信息安全风险监控平台，对员工在业务系统中查询、操作客户收寄件电话、地址等敏感信息的行为实施全流程实时监控。针对异常操作行为，平台可实现自动实施告警，由专人跟进处置工作，并对存在风险的账号采取禁用等管控措施，确保信息安全风险得到及时控制与有效缓解。2025 年，公司信息安全监控系统新增语音语义识别功能，重点强化电话诈骗场景的识别与监控，持续提升信息安全防护能力。

信息安全风险管控

圆通速递信息安全与隐私保护常态化管控机制

网络安全风险管控

- 出入向网络风险检测和防护：在网络边界部署入侵防护系统（IPS）、防火墙、Web 应用防火墙（WAF）等安全设备
- 主机安全防护：在主机上部署入侵检测系统（IDS）、蜜罐、杀毒软件等安全防护工具

隐私数据风险管控

- 采集：通过隐私政策告知用户如何收集和使用、共享个人信息，以及用户主体权利等
- 传输：采用安全传输协议或定制化接口传输机制，对数据进行安全传输
- 存储：对手机号、身份证号等隐私数据进行加密、脱敏存储
- 使用：记录对隐私数据的查询日志，及时监控并处置数据敏感操作，并通过限制数据查询次数等措施，降低隐私泄露风险

应用安全风险管控

- 建立“一审三测”机制，将隐私安全嵌入开发生命周期中，前置隐私安全风险管控
- 定期检测和扫描应用侧安全漏洞及主机侧系统漏洞，及时修复安全漏洞

注：“一审三测”机制，指在需求创建时，对需求进行安全评审，输出信息安全要求；在系统测试阶段，由渗透测试工程师对系统进行安全测试，并推进安全漏洞的整改；在系统发布阶段，通过安全组件对系统组件的版本、编码规范进行扫描，防止系统存在病毒隐患；在系统发布后，对系统的安全需求进行验证，确保系统符合信息安全合规要求。

个人信息保护

- 建立《第三方合作公司数据对接操作规范》，明确与外部合作的数据要求
- 在圆通速递小程序、APP、官网的用户注册及登录界面，均设置隐私政策告知与授权机制，用户可查阅个人信息收集、使用、保护规则及个人信息相关的权利行使路径
- 持续加强系统权限管控，防止用户个人信息遭到未授权的访问、篡改、披露、损坏或丢失
- 采用隐私面单隐藏或加密处理客户个人信息，减少信息泄露风险

安全漏洞分析

公司积极开展外部合作，联合第三方专业机构开展安全漏洞扫描与风险分析，针对排查发现的问题及时制定整改方案并推进整改落实，全面强化信息安全与隐私保护能力。2025年，公司配合公安部门顺利完成2场大型网络攻防演练，演练聚焦网络架构、核心系统、数据资产及应用程序等关键领域，实施了全方位的重点防护与风险排查。针对演练中暴露的潜在风险及模拟攻击事件，公司迅速响应、妥善处置，并深入复盘分析，形成专项总结报告与整改清单，显著提升了公司在复杂网络环境下的实战防护水平。



安全事件报告流程

信息安全事件响应

公司建立健全信息安全事件响应机制，依据《信息安全事件与应急管理办法》《信息安全事件调查与处理规范》，明确信息安全事件、漏洞及可疑活动的上报及调查流程，结合事件造成的经济损失、社会影响等因素，对信息安全事件实施分类分级管理。针对重大信息安全事件，公司制定《重大信息安全应急管理办法》及应急处置流程，成立紧急应急小组，明确各岗位人员职责分工，确保信息安全事件得到及时、高效处置。对于个人信息安全事件，公司按照监管部门要求规范上报事件情况及处置结果。

信息安全文化建设

信息安全培训

公司高度重视信息安全与隐私保护工作，积极面向全体员工及加盟商开展信息安全培训与宣贯，全面深化相关人员信息安全意识。为推动培训工作精准化、常态化开展，公司建立多层次培训体系：每周推送信息安全小贴士，强化日常防护意识；开展防钓鱼专项培训和模拟测试，提升全员风险识别与防范能力；每月面向新员工开展基础信息安全培训，并针对加盟商平安员及负责人开展定向培训；每季度对客服等关键岗位开展重点专项培训；不定期对信息科技人员开展专业技能培训，持续提升技术防控水平。

报告期内

公司累计开展信息安全专项培训
190 场

其中线上培训
76 场

线下培训
114 场

**整体实现
全员覆盖**

信息安全竞赛

公司每年度鼓励全体网络与信息安全管理积极参与全国网络安全行业职业技能大赛，并聘请外部专业培训机构讲师，组织参赛学员专项学习与竞赛集训，着力提升相关员工的网络安全专业知识储备、实际问题分析判断能力及实操处置水平，强化信息安全人才队伍建设。

05



责任与共

多方共筑美好家园

圆通速递积极响应国家乡村振兴战略，密切关注社会及弱势群体需求，发挥自身产业、技术、市场等优势，助力乡村发展、深化公益实践、携手伙伴共促行业良性生态建设，推动企业发展与社会进步同频共振、协同共进。



关注的议题

- ◆ 乡村振兴
- ◆ 社会贡献
- ◆ 利益相关方沟通

开展的行动

- 积极投身乡村振兴事业，开展基础设施建设和助农行动
- 快速响应社会需求，开展公益慈善、社会爱心活动
- 主动参与行业建设，助力国标、团标搭建；携手合作伙伴助力行业良性发展

致力乡村振兴

圆通速递积极参与乡村振兴事业，推动企业自身发展与区域经济增长的深度融合，实现多方互利共赢、共同发展。

2025 年

公司开展扶贫及乡村振兴项目 **12** 个

公司全国快递服务网络村级以上

累计投入 **43.42** 万元

覆盖率达 **95%**

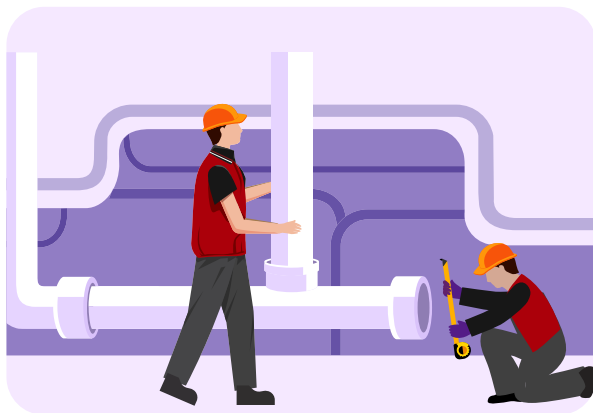


助力乡村建设

圆通速递聚焦解决乡村地区百姓民生问题，围绕改善乡村基础生活条件与丰富乡村精神文化两个维度，积极开展支持行动，包括捐款助力乡村水利设施建设、资助村社开展戏曲文化活动、庙会以及文创研学基地建设。公司通过对乡村生活“硬件提升”与“软件优化”的协同推进，助力构建宜居宜业的美丽乡村。

助力党坝镇戴家沟村建设供水设施

党坝镇戴家沟村位于平泉市南部，受气候干旱、水源季节性影响，长期面临供水严重不足的问题。圆通速递积极履行社会责任，捐款支持该村实施自来水建设工程，推动深水井、泵房、给水管网、深井泵等关键基础设施落地。项目实施过程中，公司遵循安全施工规范与工程质量标准，科学规划供水管网布局，有效扩大供水覆盖范围，保障饮用水水质达标，解决该村饮水困难问题，改善村民生产生活条件。



开展助农行动

圆通速递助力“三农”发展，深入农产品源头产地，开展特色农产品直采；通过肥料帮扶等举措，解决农户生产难题，促进稳产增收；推动数字平台进村入户，打通农村信息、流通、服务的“最后一公里”。2025年，公司累计采购农特产品超2.1万吨，采购区域覆盖新疆、甘肃、山西、重庆、江西等苹果、橘橙主产区，实现助农销售额超11亿元。同时，公司助农行动新增物流分拣、配送、仓储等就业达3,500人，促进当地农民增收与就业双提升。

大水沟村草果种植示范基地建设项目

为推动大水沟村产业发展、优化产业帮扶施策、拓宽农民增收渠道，圆通速递结合当地实际，为当地“草果良种良法种植示范基地”提供肥料资金帮扶，助力基地提质增效。该项目自2024年开始，基地面积达238.85亩，项目收益纳入村级集体经济统一分配，直接受益人数达2,779人，切实增加农民收入，夯实乡村产业振兴基础。

电商平台进村物流服务项目

圆通速递联合多家主流电商平台推进快递进村工作，已建设快件进村中转仓28个，并顺利完成西南、华南部分地区村镇平台单进村试点工作，同步完成抖音新疆地区进村前期对接并进入试运阶段，日均试发快件约1,000票，为全面接入平台进村快件奠定基础。通过在实际运营中不断优化配送流程、提升服务效率，公司有效打通农村快递“最后一公里”，有力支撑农产品上行与农村商贸流通高质量发展。



关爱弱势群体

圆通速递关注乡村弱势群体的生活困境，通过资源投入和人文关怀等方式，为其提供切实帮助。

桐庐乡村养老帮扶项目

为积极应对人口老龄化，践行企业社会责任，圆通速递定点帮扶桐庐凤联村老年群体，为该村 70 岁以上老人统一发放生活保障金，惠及老人 443 人，累计投入帮扶资金 22.15 万元。公司以务实的民生帮扶，为乡村老年人提供稳定经济支持，减轻老年群体生活负担，传递企业关怀，助力构建更有温度的乡村养老保障体系。



凤联·富美号无人机助老送餐项目

圆通速递依托低空物流民生提优项目，创新推出“凤联·富美号”无人机助老送餐服务。公司规划并获批 5 条专业无人机航线，运用低空物流技术，为凤联村 5 个自然村 168 名山区老人提供日常餐食配送服务，有效突破山区地形与天气条件限制，实现热餐准时安全送达。公司以科技赋能养老服务，切实提升山区养老服务便利化水平，将科技养老从理念转化为可感可及的民生实效。



传递公益温暖

圆通速递积极回应社会，鼓励广大员工参与公益志愿活动，助力社区建设与社会和谐发展。

报告期内

公司积极开展社会慈善公益项目 **17** 个

累计投入 **1,552.87** 万元



开展慈善捐助

圆通速递关注社会需求，对突发事件快速响应，及时提供物资与资源支持；对于长期性公益项目持续加大投入力度，用行动表达公司对社会的关怀与承诺。

香港火灾救助

2025年11月，香港新界大埔屋邨宏福苑发生火灾，群众生命财产安全受到严重影响。圆通速递第一时间响应灾情，通过青浦区红十字会捐赠1,000万港元，专项用于受灾居民紧急安置、基本生活保障及灾后重建工作，以实际行动为受灾同胞送去温暖与支持。



驰援西藏地震灾区

2025年1月，西藏日喀则市定日县突发6.8级地震。灾害发生后，圆通速递迅速启动应急救援预案，第一时间投入抗震救灾工作：一方面紧急调配救援物资对接灾区需求，另一方面投入超20万元资金采购电力救援设备，解决灾区电力供应紧张的迫切问题；同时，公司组建专项工作团队火速赶赴灾区一线，全力配合当地政府开展人员安置、物资转运及现场秩序保障等工作。通过快速响应、精准施策与全程支援，圆通速递高效助力抗震救灾及灾后重建，切实保障了受灾群众的基本生活需求，以实际行动彰显了企业的社会责任与使命担当。



社会爱心活动

公司积极参与各类社会爱心活动，以实际行动践行企业使命。

服务援藏教师返乡，致敬奉献精神

为致敬扎根高原、默默耕耘的援藏教师群体，圆通速递开展援藏教师返乡关爱专项服务，为返乡援藏教师提供免费包裹收寄、优先运输等专属服务，累计收寄行李及物品 800 余件，总重量近 7 吨。圆通速递以物流力量为援藏教师保驾护航，确保满载援藏记忆与生活点滴的行囊安全、高效、便捷送达。



资助困难学子，共筑美好明天

圆通速递持续推进教育帮扶，助力困难学子成长成才。针对基础教育阶段学生，公司重点面向湖南、重庆、湖北、江西等地区贫困中小学生，提供每人 3,000 元的生活与学习专项资助；针对高等教育阶段学生，对来自河南、贵州、湖北、湖南、安徽等地考入知名高校的优秀困难学生，提供每人 10,000 元升学奖励。公司以教育帮扶为纽带，将企业担当融入每一份资助中，鼓励学子以知识改变命运，用实际行动传递“助学育人、筑梦未来”的企业温度。

共建行业生态

圆通速递将共建行业生态作为推动协同创新与高质量发展的重要路径，主动与科研机构、产业伙伴及上下游企业开展联合研发与技术协作，通过共享研发成果与实践经验，推动技术互通与优势互补。

参与标准编写

圆通速递坚持以高标准推动高质量发展，积极投身行业标准化建设工作，深度参与国家标准与团体标准编制。报告期内，公司参与三项国家标准、一项团体标准的研究与编制工作，在技术创新、流程规范、质量提升等关键领域形成指导性成果。

物流业与制造业融合
物流企业业务流程融合指南
GB/T46915-2025

旨在指导企业将关键物流服务与制造核心流程对接融合，以提升效率、降低成本，深化两业战略合作，促进物流一体化运作。

物流企业温室气体排放数据的
数字化管理指南
GB/T 46808-2025

确立了物流企业温室气体排放数据的数字化管理规则，为物流企业的温室气体排放管理提供保障和指导。

互联网道路货物运输平台数据安
全管理要求
T/CACEM 40-2025

规定了互联网道路货物运输平台经营者处理数据的安全管理要求。

参加外部合作

圆通速递始终坚信合作赋能创新、协同驱动发展。公司积极构建多元化的外部合作体系，与高等院校、科研机构及政府部门携手，共同开展高水平研究项目。报告期内，圆通速递与外部合作研究领域覆盖无人机技术、数据安全、物流大模型及基础设施建设等多个方向，在关键技术研发、场景应用落地等方面实现资源互补和优势共享，为行业进步贡献圆通力量。

数据流通安全治理典型案例研究

圆通速递与国家信息中心联合开展深度研究，从政策法规要求、安全治理分类、评价标准制定等多个维度，系统分析不同行业、不同地区开展数据安全治理的特点和最佳实践模式，形成《数据流通安全治理典型案例研究报告》，提供行业可借鉴的经验与模式，促进数据高效合规利用，助力构建安全、有序、高效的物流数据生态。

附录一：关键绩效汇总

关键绩效指标	单位	2024 年	2025 年
业务绩效			
业务完成量	亿件	265.73	311.44
营业收入	万元	6,903,266.69	7,527,684.74
直营转运中心	个	76	76
环境范畴¹⁴			
直接能源使用			
柴油	兆瓦时	3,268,700.34	3,765,513.94
汽油	兆瓦时	1,617.82	5,469.32
航空燃油	兆瓦时	1,327,513.75	1,168,405.46
可再生能源消耗量	兆瓦时	3,710.81	5,370.00
间接能源使用			
外购电力	兆瓦时	542,340.93	677,120.42
能源消耗			
能源消耗总量	兆瓦时	5,143,883.64	5,621,879.13
直接能源消耗	兆瓦时	4,601,542.71	4,944,758.71
间接能源消耗	兆瓦时	542,340.93	677,120.42
不可再生能源消耗总量	兆瓦时	5,140,172.83	5,616,509.13
直接能源消耗密度	兆瓦时 / 万元人民币	0.667	0.657
间接能源消耗密度	兆瓦时 / 万元人民币	0.079	0.090
综合能耗密度	兆瓦时 / 万元人民币	0.745	0.747
温室气体排放			
直接排放（范围一）	吨二氧化碳当量	1,756,941.90	1,842,963.25
间接排放（范围二）	吨二氧化碳当量	283,196.19	343,722.68

¹⁴ 圆通速递进一步规范统计口径、计算方法，并更新排放因子，2024 年数据在本年度报告按照最新统计及计算方式更新，密度值分母为当年度营业收入金额。

关键绩效指标	单位	2024 年	2025 年
其他间接排放（范围三）	吨二氧化碳当量	3,555,000.00	4,145,000.00
温室气体排放总量（范围一 + 范围二 + 范围三）	吨二氧化碳当量	5,595,138.09	6,331,685.93
其中：快递业务温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	5,243,072.73	6,013,340.22
单票快件碳排放量	克二氧化碳当量	197.30	193.08
直接排放密度（范围一）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.255	0.245
间接排放密度（范围二）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.041	0.046
其他间接排放密度（范围三）	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.515	0.551
温室气体排放密度	吨二氧化碳 / 万元人民币	0.811	0.841
水资源			
总取水量	万吨	489.84	510.43
水资源使用密度	吨 / 万元人民币	0.710	0.678
社会范畴			
员工概况			
员工总数	人	19,497	21,409
按雇佣类型划分：			
全职员工	人	19,497	21,409
兼职员工	人	0	0
按性别划分：			
男性员工	人	12,893	14,478
女性员工	人	6,604	6,931
按年龄划分：			
29 岁及以下员工	人	5,062	6,155
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	12,033	12,706
50 岁以上员工	人	2,402	2,548

关键绩效指标	单位	2024 年	2025 年
按职级划分：			
高级管理人员	人	9	8
中级管理人员	人	256	263
初级管理人员	人	1,653	1,989
一般员工	人	17,579	19,149
按国籍划分：			
中国国籍（含港、澳、台）	人	19,223	21,076
其他国籍	人	274	333
多元与包容			
少数民族员工	人	1,711	1,586
残疾员工	人	780	711
女性在所有管理人员（初级、中级、高级）中的比例	%	14.44	13.14
女性在高级管理人员中的比例	%	11.11	12.50
女性在初级管理人员中的比例	%	15.49	10.61
在创收职能部门（如销售部门）担任管理职务的女性占有此类管理人员的比例	%	21.82	14.16
女性在 STEM 相关职位中的比例	%	17.03	20.27
新进员工			
新进员工总数	人	5,336	6,179
按性别划分			
男性员工	人	3,736	4,635
女性员工	人	1,600	1,544
按年龄划分：			
29 岁及以下员工	人	3,146	4,231
30 岁至 50 岁员工（含 50 岁）	人	2,110	1,880
50 岁以上员工	人	80	68

关键绩效指标	单位	2024 年	2025 年
按管理层级划分			
高级管理人员	人	0	0
中级管理人员	人	36	25
初级管理人员	人	179	368
按国籍划分：			
中国国籍（含港、澳、台）	人	5,276	6,048
其他国籍	人	60	131
员工流失情况			
员工流失人数总数	人	5,030	5,633
员工自愿离职率	%	16.88	17.52
员工总流失率	%	20.51	20.83
按性别划分：			
男员工流失人数	人	3,219	3,803
男员工流失率	%	19.98	20.80
女员工流失人数	人	1,811	1,830
女员工流失率	%	21.52	20.89
按年龄划分：			
29 岁及以下流失人数	人	2,193	2,862
29 岁及以下流失率	%	30.23	31.74
30 岁至 50 岁流失人数（含 50 岁）	人	2,422	2,376
30 岁至 50 岁流失率（含 50 岁）	%	16.76	15.75
50 岁以上流失人数	人	415	395
50 岁以上流失率	%	14.73	13.42
按管理层级划分：			
高级管理人员流失人数	人	0	0
高级管理人员流失率	%	0.00	0.00
中级管理人员流失人数	人	26	21

关键绩效指标	单位	2024 年	2025 年
中级管理人员流失率	%	9.22	7.39
初级管理人员流失人数	人	219	274
初级管理人员流失率	%	11.70	12.11
按国籍划分			
中国国籍员工流失人数	人	4,925	5,547
中国国籍员工流失率	%	20.40	20.84
外籍员工流失人数	人	105	86
外籍员工流失率	%	27.70	20.53
员工培训			
总培训场次	场	3,000	3,366
总受训人次	人次	90,000	93,905
总受训人数	人	19,000	21,049
培训总时长	时	135,314	149,360
年度培训支出金额	万元人民币	350	283
人均受训时长	小时 / 人	7.12	7.10
人均培训投入金额	元人民币	184.20	134.64
受训人员占总人数百分比	%	97.70	98.32
按管理层级划分：			
高级管理人员受训人数	人	5	8
高级管理人员受训百分比	%	56	100
中级管理人员受训人数	人	50	64
中级管理人员受训百分比	%	20	24
初级管理人员受训人数	人	780	1,140
初级管理人员受训百分比	%	48	57
按类型划分：			
廉洁类培训场数	场	30	18
业务类场数	场	400	563
信息安全类场数	场	125	190

关键绩效指标	单位	2024 年	2025 年
按管理层级划分			
高级管理人员平均培训时数	小时	56	6
中级管理人员平均培训时数	小时	24	16
初级管理人员平均培训时数	小时	24	26
员工权益			
劳动合同签订率	%	100	100
五险一金缴纳覆盖率	%	100	100
有独立工会代表或由集体谈判协议覆盖的员工占员工总数的百分比	%	100	100
有集体谈判协议的员工比例	%	100	100
劳工诉讼案件数	件	0	0
罢工 / 停工事件数量	件	0	0
员工满意度			
员工满意度调查参与率	%	80	82
员工满意度结果	%	91.6	92.0
职业健康安全			
因工死亡人数	人	3	0
因工亡故比例	%	0.015	0.000
损失工时事故率 (LTIFR) ¹⁵	百万工时	1.54	1.80
工伤保险投入金额	万元	700.32	909.57
工伤保险人员覆盖率	%	100	100
职业健康安全资金总投入	万元	/	3,381.30
职业健康与安全培训场次	场次	1,324	1,339
职业健康与安全培训参与人次	人次	325,000	335,268
职业健康与安全培训时长	小时	649,000	650,628
职业健康与安全培训人均培训时长	小时 / 人次	2	2

¹⁵ 损失工时事故率 = 损失工时事故的数量 ÷ 实际工作时数 × 1,000,000

附录二：报告索引

披露要求	对应的本报告章节 (上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号 ——可持续发展报告编制)
应对气候变化	应对气候变化
污染物排放	推进环保运营
废弃物处理	推进环保运营
生态系统和生物多样性保护	推进环保运营
环境合规管理	推进环保运营
能源利用	打造低碳业态
水资源利用	推进环保运营
循环经济	打造低碳业态
乡村振兴	致力乡村振兴
社会贡献	德善圆通 构建残健康共融向善蓝图、传递公益温暖
创新驱动	科技圆通 数智驱动引领智慧发展、多维产品服务、共建行业生态
科技伦理	科技圆通 数智驱动引领智慧发展
供应链安全	强化供应链管理
平等对待中小企业	强化供应链管理
产品和服务安全与质量	多维产品服务、改善客户体验
数据安全与客户隐私保护	保障信息安全
员工	德善圆通 构建残健康共融向善蓝图、加强团队建设、助力员工发展、共创和谐职场
尽职调查	可持续治理
利益相关方沟通	可持续治理
反商业贿赂及反贪污	筑牢合规防线
反不正当竞争	筑牢合规防线
自主披露的议题	夯实治理根基

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《圆通速递股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》。我们非常重视并希望聆听您对圆通速递可持续发展工作报告的反馈意见，以帮助我们对报告进行持续改进。如您对公司的可持续发展工作有任何意见或建议，欢迎发送电子邮件至 ir@yto.net.cn。

您对本报告的评价：

选择题（请在相应的位置打√）

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1. 您认为本报告是否能反映圆通速递在环境、社会及管治方面的重要信息？ | 是 <input type="checkbox"/> | 一般 <input type="checkbox"/> | 否 <input type="checkbox"/> |
| 2. 您认为本报告披露的信息是否全面？ | 是 <input type="checkbox"/> | 一般 <input type="checkbox"/> | 否 <input type="checkbox"/> |
| 3. 您认为本报告披露的信息是否具有可读性？ | 是 <input type="checkbox"/> | 一般 <input type="checkbox"/> | 否 <input type="checkbox"/> |

开放性问题

1. 您对报告哪一部分内容最感兴趣？
2. 您认为还有哪些您关注的信息未在本报告中披露？
3. 您认为本报告还有哪些可以改进的地方？



圆通速递股份有限公司

YTO Express Group Co.,Ltd.

地址：上海市青浦区华新镇新协路 28 号

电话：021-69213602

邮箱：ir@yto.net.cn



官方微信公众号