



2025

可持续发展报告

申通快递股份有限公司

# 目录

关于本报告	01
总裁致辞	02
关于申通	03
申通快递2025年成绩	07
可持续发展管理	12
附录	85



## 正道笃行 申行万里

夯实公司治理	18
深化合规经营	22
恪守商业道德	23
坚持党建引领	27

## 绿色发展 低碳永续

应对气候变化	31
强化环境管理	35
优化资源利用	36
推动循环经济	41
践行绿色经营	43
保护自然生态	47

## 数智赋能 寄递无忧

数智创新驱动	49
守护寄递安全	55
追求卓越服务	62
构建责任链条	66
共擎行业发展	67

## 聚力同行 川流不息

维护员工权益	69
优化薪酬福利	71
关注员工健康	76
赋能员工成长	78
传递社会温暖	81

# 关于本报告

本报告是申通快递股份有限公司发布的第三份可持续发展报告，报告秉承平衡性、完整性、准确性、可比性、时效性及可靠性的原则，系统披露申通快递股份有限公司在环境、社会和治理（ESG）方面的管理举措、实践成果与履责成效。

## 时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，为保持信息的连续性与完整性，部分内容超出上述时间范围。

## 组织范围

本报告内容涵盖申通快递股份有限公司及其附属公司，与申通快递 2025 年年度报告一致。

## 编制依据

- 联合国《2030 年可持续发展议程》（UN SDGs）
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》及《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》

## 称谓说明

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

## 信息来源及可靠性保证

本报告财务数据均取自 2025 年度综合财务报表，其他资料和数据来源于公司内部相关统计报告或文件。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。本报告经管理层确认后获董事会审议通过。

## 报告获取

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

## 联系我们

我们高度重视利益相关方的反馈与建议，诚挚欢迎读者通过以下渠道与我们沟通交流。您的宝贵意见将助力我们持续提升公司可持续发展工作表现。

联系电话：021-60376669

企业邮箱：ir@sto.cn

总部地址：上海市青浦区重达路 58 号

# 总裁致辞

回望 2025 年，申通快递始终锚定“打造中国体验领先的经济性快递”的方向笃定前行，我们深知企业的常青之道不在于短期的爆发，而在于“正道经营、长期主义”的定力与视野。这一年，我们以“聚焦客户体验、助力网点经营”为核心策略，将 ESG 理念深度植入底层业务逻辑，以治理为基、以绿色为脉、以数智为翼、以共生为魂，在挑战中沉淀根基，在变革中书写了一份高质量可持续发展的申通答卷。

## 治理为基：以高效治理护航申行万里

规范透明的治理结构，是企业应对不确定性的最大确定性。2025 年，申通快递持续完善专业、规范、高效的公司治理体系。我们严守合规经营红线，将风险管控与商业道德准则内化为经营刚性约束。这一年，公司不仅实现了业务的稳健增长，更在资本市场赢得认可。我们连续两年获评深交所信息披露 A 级优秀评价，并斩获 Wind ESG 评级 AA 级及中国上市公司协会“可持续发展最佳实践案例”等多项荣誉。

## 绿色为脉：以低碳转型共建“行业生态”

生态环境是人类生存之本，也是快递企业转型升级的必

修课。这一年，申通快递系统性构建全链路绿色运营体系。干线运输规模化投入 166 台新能源电动重卡，有效优化能源结构。包装环节坚守绿色化、减量化、可循环原则，通过技术升级与消费模式引导，让每一份包裹都承载绿色承诺。园区层面盘活转运中心屋顶资源，布局分布式光伏发电，稳步推进智慧低碳园区建设，以技术与模式创新构建绿色低碳物流体系。

## 数智为翼：以 AI 全域驱动“内涵式增长”

科技是第一生产力，也是实现可持续发展最强有力的杠杆。这一年，申通快递全面落地“人人拥抱 AI”核心战略，推动人工智能、数字孪生、智能调度等前沿技术与快递业务深度融合，以数智化转型实现内涵式价值增长。依托智慧物流数字平台，我们打造了可视、可感、可用的智能服务体系，在为客户提供高品质寄递体验的同时，显著提升末端网点的经营效率。

## 共生为魂：以责任同心传递“民生温度”

快递链接各行各业，服务民生保障“小快递大民生”。申通快递的长远发展离不开全网员工、合作伙伴与社会各界的同心同行。对内，我们致力于构建“发展共同体”，

## / 深耕长期价值，共筑韧性未来 /

保障员工权益，赋能职业成长。对外，我们坚守公益初心，依托全网下沉优势，创新打造“快递+乡村振兴”服务模式，深耕民生服务场景，以实际行动传递企业责任与温暖。

百舸争流，奋楫者先；千帆竞发，智者长行。立足高质量发展新起点，申通快递将持续秉持长期主义经营理念，升级智能化运营网络，优化民生服务品质，构筑更具韧性的可持续发展模式。

未来，我们将携手各方伙伴同心共进、韧性成长，以实干担当助推快递物流产业高质量发展，持续为社会流通与区域经济贡献申通力量。



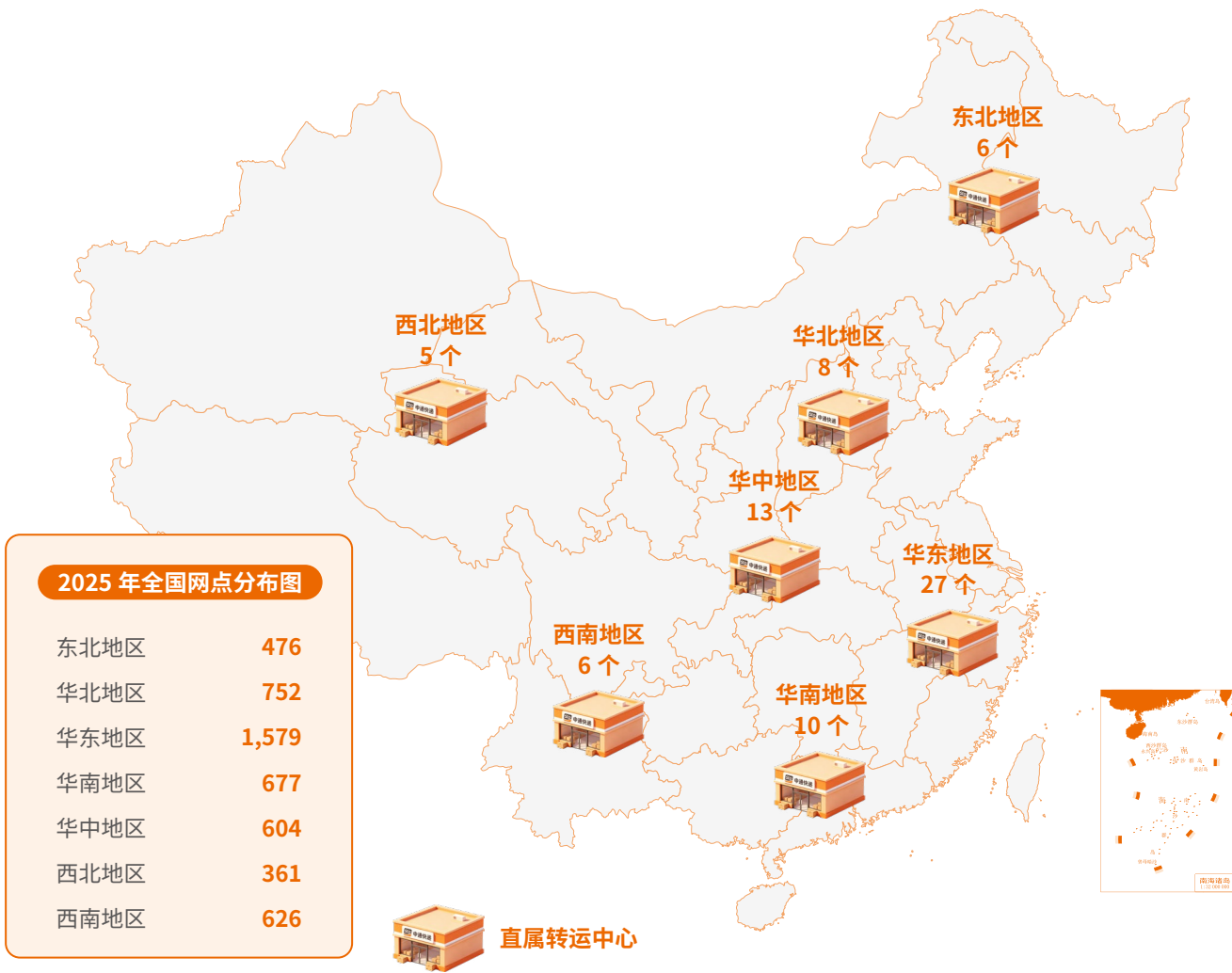
申通快递  
总裁：韩永彦

# 关于申通

## 公司简介

申通快递股份有限公司（简称“申通快递”）初创于 1993 年，总部位于上海市青浦区，是国内早期创立的民营快递企业，公司先后获评国家 5A 级物流企业、全国工商联中国民营企业 500 强、《财富》中国 500 强等荣誉资质。2016 年 12 月 30 日，公司于深圳证券交易所主板挂牌上市，股票代码为 002468。

公司主营业务为快递服务业，涵盖揽收、中转和派送三个环节以及提供全流程的快递信息服务。公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式，即核心转运中心实行直营化，末端网点采用加盟模式实现网络快速布局，提升公司业务区域覆盖率。公司总部在平衡网点利益分配的基础上因地制宜施策，充分调动末端网点的积极性和能动性，有效提升公司的业务量及服务质量。2025 年，公司战略收购浙江丹鸟物流科技有限公司，构建起“加盟 + 直营”双网协同的发展新格局。



## 企业文化

2025 年，是公司职业化改革 5 年来成效集中释放的一年，也是业务板块取得突破性进展的一年。这一年，公司继续坚守“正道经营、长期主义”，锚定“体验领先”战略目标，以“聚焦客户体验、助力网点经营”为核心策略，通过强化数智驱动、精益运营管理、优化产品结构、丰富产品体系，以及战略性收购丹鸟物流，打通“加盟+直营”双网协同路径，从传统“以价换量”的低效模式转向“体验、市占、利润”均衡增长的新范式。报告期内，公司业务规模重回前三，主管部门和电商平台指数排名持续提升，网点对总部、省区的满意率保持高位，市场地位进一步巩固，为公司健康可持续发展奠定基石。



## 发展历程



1993

“神通综合服务部”诞生，中国民营快递在此启航。

1994

首创加盟模式，奠定经济型快递发展基石。

1998

提速全国重点城市加盟网络，“申通 STO”商标正式注册。

2002

成立信息技术团队，开启经济型快递信息化转型。



2011

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

2010

在石家庄、赣州、洛阳等地开办直属转运中心，同时启动全国省内班车。

2009

为行业谏言共促新《邮政法》落地，民营快递终获合法地位。

2005

携手淘宝电商，开辟增长曲线，转型商家服务。

2012

“STO 申通快递”荣获中国驰名商标。

2013

独立网点数超过 2,000 家，服务门店 8,000 余家，从业人员超 18 万人。

2014

申通快递“双 11”订单突破 3,000 万，再创行业新高。



**2015**

申通快递大规模应用电子面单，正式进入数字化时代。

**2016**

2016 年 12 月 30 日正式挂牌上市，成功登陆资本市场。

**2017**

启动大区管理机制，自主研发并沿用至今的“环保芯片中转袋”问世。

**2019**

与菜鸟达成战略合作，共促快递行业数智化发展。

**2023**

申通快递成立 30 周年，成立纪念日 **3 月 11 日** 设为社会责任日，“好快省”全新品牌战略发布。

**2022**

启动 3 年百亿基础设施投资计划，常态吞吐产能不断提升，单量、营收、利润三大指标年度增幅行业第一。

**2021**

提出“正道经营、长期主义”的发展理念，年业务量首破 **100 亿件**。

**2020**

实现全站上云，成为行业首家“云上快递”。

**2024**

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

**2025**

战略性收购丹鸟物流，构建行业稀缺的“加盟+直营”双网运营，“双 11”峰值日订单与揽收量双双破亿。



# 申通快递 2025 年成绩

## ESG 亮点绩效



### 经济



业务量

261.39 亿件

+15.00%



市场占有率

13.14 %

+0.16 个百分点



营业收入

555.86 亿元

+17.84%



归母净利润

13.69 亿元

+31.61%



扣非归母净利润

13.95 亿元

+37.22%



全网独立网点数量

5,075 家

+1%



全网服务站点及门店数量

98,000+ 家



累计投入自动化分拣设备数量

743 套



日均常态吞吐产能

9,000 万单

+20%



自有干线车辆

8,823 辆

+19.04%

## 环境



温室气体排放总量（范围一、范围二）- 基于位置

**1,384,463.74**

吨二氧化碳当量



温室气体排放密度（范围一、范围二）- 基于位置

**0.53** 吨二氧化碳当量 / 万件快递



范围三温室气体排放总量

（类别 3、类别 5、类别 6）

**298,912.39** 吨二氧化碳当量



综合能源消耗量

**564,577.70** 吨标煤



综合能源消耗密度

**0.22** 吨标煤 / 万件快递



可再生能源消耗量

**2,589.62** 吨标煤



可再生能源消耗量占比

**0.46** %



瘦身胶带使用率

**100** %



绿色循环中转袋使用次数

**10** 亿次



新增环保袋投入

**600** 万只



采用可降解塑料袋

**219** 万只



## 社会



员工总数

12,637 人



女性员工占比

33.96 %



员工培训总人数

9,353 人



员工培训总时长

96,243 小时



员工培训覆盖率

74.01 %



安全生产费

7,162.06 万元



安全培训时长

1,858,000 小时



研发投入金额

30,446.27 万元



社区公益投入金额

238.16 万元



服务网络覆盖乡镇数量

37,822 个



地市级网络覆盖率

100 %



乡镇网络覆盖率

98.08 %



区县级网络覆盖率

99.7 %



## 治理



股东会

4 次



董事会

8 次



女性董事占比

14.29 %



新员工《员工廉洁诚信承诺书》签署率

100 %



员工廉正培训总时长

8,820 小时



# 奖项与认可



2025 中国民营企业 500 强，  
第 259 位

---

中华全国工商业联合会

2025 年中国服务业民营企业  
100 强，第 58 位

---

中华全国工商业联合会

2025 年中国服务业企业 500 强，  
第 172 位

---

中国企业联合会

5A 级物流企业

---

中国物流与采购联合会

2025 年中国物流民营企业  
50 强，第 6 位

---

中国物流与采购联合会

2025 年中国物流企业 50 强，  
第 10 位

---

中国物流与采购联合会

2024-2025 年度信息披露  
工作 A 级

---

深圳证券交易所

2025 上市公司可持续发展  
最佳实践案例

---

中国上市公司协会

2025 年上市公司董事会  
最佳实践案例

---

中国上市公司协会

载运工具类优秀案例

---

中国交通报、中国交通  
运输协会

2025 年上海民营企业 100 强，  
第 15 位

---

上海市企业联合会

2025 年上海企业 100 强，  
第 45 位

---

上海市企业联合会

2025年胡润中国品牌榜，  
第 370 位  
★  
胡润百富

2025年《财富》中国 500 强，  
第 323 位  
★  
《财富》、中金公司财富管理部

第十六届天马奖投资者关系  
管理优秀团队奖  
★  
证券时报

2025 年 ESG 新标杆企业  
★  
证券之星

百佳 ESG 公司  
★  
聚董秘

百佳 IRM 公司  
★  
聚董秘

卓越物流客服奖  
★  
抖音电商

潜力服务商奖  
★  
抖音电商

2025 年 IDC 中国  
未来企业大奖优秀奖  
★  
IDC



# 可持续发展管理

## ESG 管理

申通快递坚守“正道经营、长期主义”发展理念，将 ESG 理念深度融入公司发展战略，推动经济效益、环境效益与社会效益协同发展，携手各相关方并肩前行、韧性成长。

### ESG 治理架构

公司持续完善“董事会—董事会战略委员会—各业务及职能部门”ESG 治理架构，由董事会决策审议、战略委员会评估监督、各业务及职能部门协同落实，形成权责清晰、层级明确、运转高效的管理机制，为 ESG 核心要素全面融入公司战略规划、经营决策与日常运营提供坚实的组织保障。

公司建立健全长效激励约束机制，优化《申通快递董事、高级管理人员薪酬管理制度》，使董事、高级管理人员薪酬与公司长远发展相结合，保障公司稳健可持续发展。公司将 ESG 相关表现与高管绩效挂钩，以保障可持续发展目标的有效落地。

2025 年，公司结合自身治理实践持续完善 ESG 制度体系，系统性修订《董事会议事规则》等核心制度，构建规范完备、务实高效的 ESG 制度保障体系。



申通快递 ESG 治理架构

## ESG 风险管理

公司将 ESG 风险纳入全面风险管理体系，建立常态化风险与机遇识别、评估及应对机制，主动防范风险、把握可持续发展机遇。公司明确 ESG 风险管理职责，根据《董事会战略委员会工作规则》，将其纳入董事会及战略委员会工作规则，由顶层统筹监督。其中战略委员会负责识别、评估和应对公司经营中面临的重大经营、财务、合规风险及 ESG 风险（包含气候相关风险），评估风险管理策略和重大风险管理解决方案；安全风险治理委员会统筹公司整体安全管理，涵盖信息安全、运输安全、生产安全等关键领域；法务部负责提供法律法规及合规制度支撑；内控部门通过全面评估内部管理流程，梳理并优化内控措施，强化风险管控；董事会办公室聚焦公司治理规范与信息披露合规，通过事前沟通、事中跟踪实现全流程风险监控，并建立双重复核机制保障信息披露真实、准确、完整。



## ESG 培训

公司持续推进全员 ESG 理念培育与专业能力建设，开展 ESG 资讯共享与议题交流。组织相关部门进行专项培训与工作研讨，同步行业前沿趋势及监管最新要求，系统性提升公司 ESG 管理能力。同时，公司积极推动 ESG 文化深度融入日常运营与员工行为规范。2025 年 3 月 11 日，公司以成立 32 周年为契机，开展社会责任日系列主题活动，丰富文化传播载体，助力 ESG 理念内化于心、外化于行。

活动期间，公司围绕“敢·超越”主题，面向全体员工开展绘画、摄影及手工艺品征集活动，充分展现员工积极进取、勇于突破的精神风貌。同步落地公益义卖、“中心助农”等公益实践项目，在关注员工成长、帮扶流动儿童群体的同时，进一步强化全员廉洁合规理念。与此同时，公司各区域同步组织员工生日会、植树造林、社区志愿服务等多元活动，以有温度、接地气的务实举措，构建总部统筹引领、全国网络协同联动的 ESG 宣导与实践体系，持续厚植可持续发展文化根基，夯实企业长效发展软实力。

## 利益相关方沟通

公司高度重视利益相关方沟通工作，构建透明、高效、多维度的沟通渠道，持续深化与各方的互动与交流，并结合各方反馈动态优化 ESG 工作目标方向，不断提升沟通效能与价值共创水平。

利益相关方	政府部门	股东和投资者	客户和消费者	员工	供应商和合作伙伴	行业协会组织	媒体	社区和公众
期望与诉求	<ul style="list-style-type: none"> <li>反商业贿赂及反贪污</li> <li>环境合规管理</li> <li>应对气候变化</li> <li>履行社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>合规与风险管理</li> <li>反商业贿赂及反贪污</li> <li>科技创新</li> <li>能源利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品与服务优化</li> <li>客户满意度与客户关系管理</li> <li>安全寄递与运输</li> <li>数据安全与客户隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工权益与福利</li> <li>人才培养与发展</li> <li>职业健康与安全</li> <li>职场多元化与包容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理</li> <li>反不正当竞争</li> <li>循环经济</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>科技创新</li> <li>绿色包装</li> <li>生态系统和生物多样性保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>履行社会责任</li> <li>利益相关方沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>乡村振兴与公益慈善</li> <li>利益相关方沟通</li> <li>废弃物和污染物管理</li> <li>水资源管理</li> </ul>
沟通与回应	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>拜访交流</li> <li>会议活动</li> <li>日常合规廉洁运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东会</li> <li>业绩说明会</li> <li>投资者接待</li> <li>路演活动</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户调研</li> <li>客户热线</li> <li>客户开放日</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绩效沟通</li> <li>员工培训</li> <li>员工大会</li> <li>企业文化活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>沟通会议</li> <li>招投标活动</li> <li>供应商大会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>峰会活动</li> <li>行业交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体沟通活动</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产业帮扶</li> <li>志愿服务</li> <li>公益项目</li> </ul>
沟通频率	不定期	定期	不定期	定期	不定期	不定期	不定期	不定期

## 重要性议题识别与判定

公司结合全球可持续发展趋势、监管机构要求、行业特点与自身业务发展实际，系统识别内外部利益相关方关注重点，梳理形成申通快递 2025 年 ESG 议题清单。从“财务重要性、影响重要性”两方面开展双重重要性评估，确定议题优先顺序，形成 2025 年重要性议题矩阵，并在本报告中对相关议题予以重点回应。

### 双重重要性议题评估流程

# 01

#### 建立 ESG 议题清单

公司遵循《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》和《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》要求，综合考量国内外 ESG 评级关注重点、同行业优秀实践，对申通快递 ESG 议题清单进行优化调整，最终形成涵盖环境、社会及治理三大领域的 25 项 ESG 议题。

# 02

#### 议题重要性评估与确认

##### 影响重要性评估



公司通过问卷调研，邀请内外部利益相关方，围绕影响规模、范围、不可补救性及发生可能性等维度，系统评估各 ESG 议题的影响重要性。共计回收有效问卷 968 份，经数据分析形成最终影响重要性评估结论。

##### 财务重要性评估



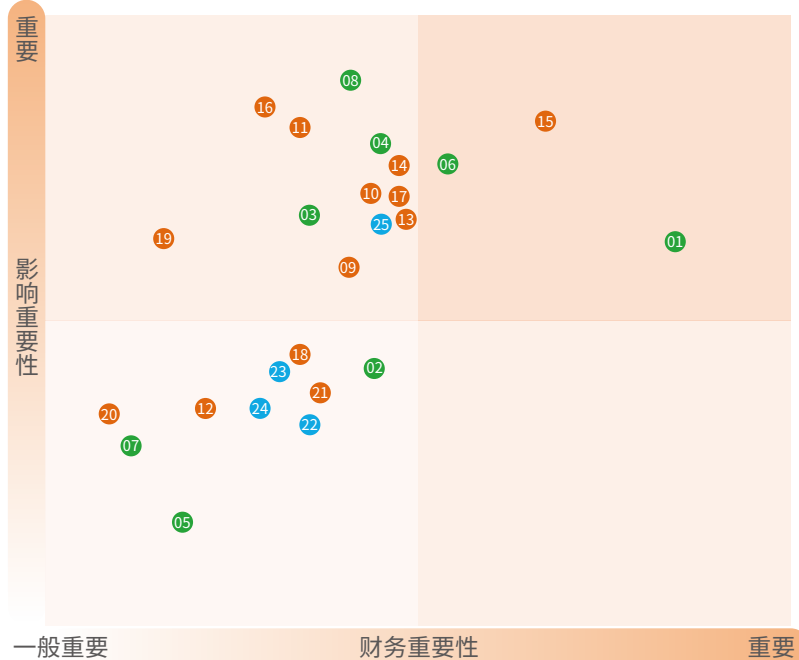
公司通过调研内部相关部门负责人、外部 ESG 专家，全面识别各项 ESG 议题可能对公司业务运营、财务状况、经营成果及现金流等产生的财务影响，围绕财务影响发生可能性、严重性两大维度综合研判，最终形成财务重要性评估结论。

# 03

## 重要性议题排序

公司根据议题重要性评估结果，围绕财务重要性、影响重要性两大维度，对议题进行优先级次序排列，以矩阵可视化形式呈现各议题整体的重要性优先级，形成申通快递 2025 年双重重要性分析矩阵。

申通快递 2025 年双重重要性分析矩阵



### 环境

- 01 应对气候变化
- 02 环境合规管理
- 03 废弃物和污染物管理
- 04 能源利用
- 05 水资源管理
- 06 循环经济
- 07 生态系统和生物多样性保护
- 08 绿色包装

### 社会

- 09 人才培养与发展
- 10 员工权益与福利
- 11 职业健康与安全
- 12 职场多元化与包容
- 13 产品与服务优化
- 14 客户满意度与客户关系管理
- 15 安全寄递与运输
- 16 数据安全与客户隐私保护
- 17 科技创新
- 18 供应链管理
- 19 履行社会责任
- 20 乡村振兴与公益慈善
- 21 利益相关方沟通

### 治理

- 22 反商业贿赂及反贪污
- 23 反不正当竞争
- 24 合规与风险管理
- 25 公司治理

# 04

## 重要议题审阅与披露

公司 2025 年双重重要性分析矩阵经董事会战略委员会审阅确认后，予以报告和披露。公司识别评估得出具有财务重要性的议题为安全寄递与运输、循环经济和应对气候变化，按照“治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标”四要素框架对相关议题进行披露。

# 01 正道笃行 申行万里

## 我们的行动

- 夯实公司治理
- 深化合规经营
- 恪守商业道德
- 坚持党建引领

## 我们的绩效

董事会

8 次

女性董事占比

14.29%

新员工《员工廉洁诚信承诺书》签署率

100%

员工廉洁培训总时长

8,820 小时



贡献 SDGs

16 和平、正义与  
强大机构



## 夯实公司治理

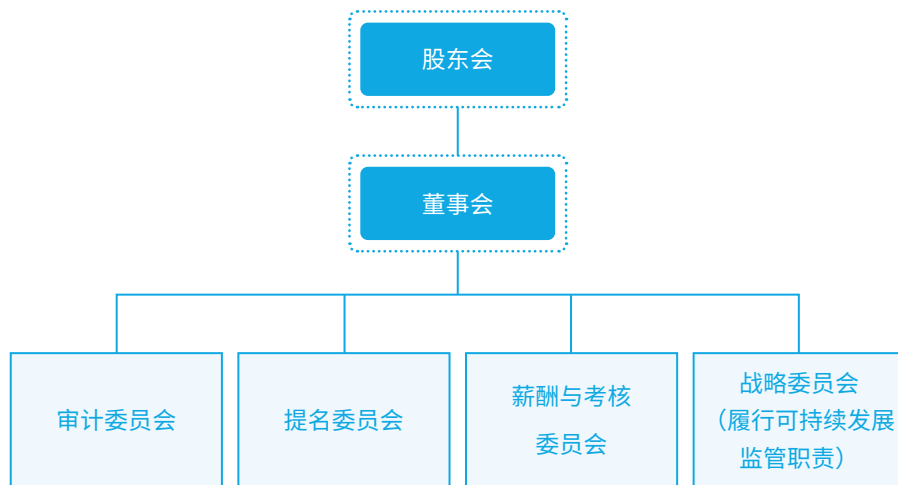
申通快递严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》等法律法规和相关规范性文件要求，修订《申通快递股份有限公司章程》，完善公司治理架构，健全内部管理制度，规范公司行为。

### 公司治理架构

申通快递构建专业、规范、高效的公司治理体系，董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会等专门委员会，作为董事会的专业决策支持机构。各委员会依据公司章程及授权履行职责，相关提案均提交董事会审议决策，保障公司长期稳健发展。

董事会负责制定专门委员会工作规程，持续规范运作流程，确保其履职尽责。其中，审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会均由独立董事占多数并担任召集人，且审计委员会召集人为会计专业人士，充分保障委员会运作的独立性、客观性与专业性。

2025 年，公司依据《中华人民共和国公司法》《关于新公司法配套制度规则实施相关过渡期安排》等法律法规要求，取消监事会及监事职位，原监事会职权由董事会审计委员会行使。公司通过构建内部监督协同机制，实现监督职能有机整合与高效运行，进一步提升公司治理效能与内部控制水平，切实维护公司及全体股东的合法权益。



申通快递治理架构

## 董事会多元化

申通快递相信构建多元化、包容性的董事会架构是激发组织活力、增强战略韧性的核心驱动力，对推动企业高质量发展具有重要意义。在董事提名与遴选环节，公司综合考量候选人的性别、年龄、文化、教育背景、种族、专业、行业经验、管理经验、技能、知识及服务任期等因素，确保董事会能够从不同角度在业务战略、风险防控等关键事务上提供专业且独立的意见与判断，以满足公司战略发展需求。

截至 2025 年底，公司董事会共有 7 名董事，其中独立董事 3 名、占比 43%；女性董事 1 名、占比 14%。现任董事会成员具备涵盖业务、法务、财务、技术等方面丰富的行业经验和多领域的专业能力，多元互补的知识结构与经验配置，有力增强了董事会的战略研判与风险把控能力。

## 申通快递董事会成员及高级管理人员

姓名	职务	性别	任期起始日期	任期终止日期
陈德军	董事长	男	2016 年 12 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
王文彬	副董事长	男	2026 年 02 月 06 日	2026 年 12 月 28 日
韩永彦	董事兼总经理	男	2026 年 02 月 06 日	2026 年 12 月 28 日
路遥	职工董事	男	2026 年 02 月 06 日	2026 年 12 月 28 日
杨芳	独立董事	女	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
郝振江	独立董事	男	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
李路	独立董事	男	2022 年 12 月 27 日	2026 年 12 月 28 日
梁波	副总经理兼财务负责人	男	2021 年 07 月 28 日	2026 年 12 月 28 日
唐锦	副总经理	男	2017 年 01 月 20 日	2026 年 12 月 28 日
江鑫勇	副总经理	男	2023 年 12 月 29 日	2026 年 12 月 28 日
郭林	董事会秘书	男	2021 年 07 月 28 日	2026 年 12 月 28 日



## 董事会独立性及有效性

公司持续强化上市公司合规治理建设，本年度修订《公司章程》《独立董事工作制度》等核心治理制度，从制度规范、独董履职管理、关联交易回避等维度系统性保障董事会运作独立性。



### 制度建设层面

明确独立董事占董事会成员比例不低于三分之一，且至少包含一名会计专业人士。审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会均由独立董事占多数并担任召集人。独立董事按规定开展年度独立性自查，董事会出具独立董事独立性年度专项评估意见并随年度报告公开披露。



### 独立董事履职管理层面

明确独立董事应具备五年以上法律、经济等相关专业工作经验，原则上最多同时在三家境内上市公司兼任职务。未取得任职资格证书的候选人须承诺在规定时间内取得，并持续参加监管培训。公司为独立董事履职提供充分保障，配备专职人员支持工作开展，确保独立董事充分享有信息知情权、会议参与权等履职保障。独立董事依法履行决策参与、监督制衡、专业咨询职责，切实维护公司整体利益及中小股东合法权益。



### 关联交易管控层面

通过《董事会议事规则》《关联交易管理制度》明确关联董事回避表决机制，关联董事不得参与相关议案的讨论、表决，亦不得委托其他董事代为行使表决权，关联交易事项须经非关联董事过半数审议通过。独立董事对关联交易的公允性、合规性发表独立意见，审计委员会履行事前审核职责。董事会审议关联交易事项前，须经独立董事专门会议事先认可。此外，公司严格规范独立董事提名与选举程序，从源头保障独立董事的独立性与专业性。

2025 年



- 独立董事占比 **43%**
- 审计委员会独立董事占比 **100%**
- 薪酬委员会独立董事占比 **67%**
- 提名委员会独立董事占比 **67%**
- 股东会召开会议 **4** 次，审议议案 **30** 项
- 董事会召开会议 **8** 次，审议议案 **63** 项
- 董事会成员出席率 **100%**
- 审计委员会召开会议 **5** 次，审议议案 **21** 项
- 薪酬与考核委员会召开会议 **3** 次，审议议案 **5** 项
- 战略委员会召开会议 **3** 次，审议议案 **5** 项

## 股东权益保护

公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《申通快递股份有限公司章程》及《股东会议事规则》等法律法规与内部制度，规范股东会召集、召开、参会资格及表决程序，确保会议决策公开、透明、公正。公司依法召开股东会，充分听取投资者意见与建议，尊重并保障全体股东合法权益，保障股东知情权、参与权有效落实，切实维护中小股东享有平等权益。2025 年，公司共计召开股东会 4 次，审议议案 30 项。



## 投资者关系管理

公司持续健全信息披露管理机制，修订《投资者关系管理制度》并新增《市值管理制度》，不断提升投资者沟通质效。公司严格遵循真实、准确、完整、及时、公平的信息披露原则，切实履行披露义务，确保信息不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，充分保障全体股东知情权。

公司依托业绩说明会、机构策略会、反向路演、互动易平台及投资者热线等多元化渠道，全面向投资者传递经营状况、财务业绩与发展战略。通过组织投资者实地调研末端网点与枢纽转运中心，直观展示网络运营实效，增进资本市场对公司业务的深度理解。2025 年初，公司邀请近百家投资机构及媒体参与杭州线下调研，实地走访网点、合作电商客户及智能分拣中心，直观展现“三位一体”协同发展成效，进一步增强投资者对公司稳健高质量发展的信心。

公司高度重视中小投资者沟通与诉求响应，畅通投资者热线、IR 邮箱、互动易等多元反馈渠道，确保投资者意见建议高效直达决策层，构建公开透明、良性互动的投资者关系管理体系。

2025 年



- 披露定期报告 **4** 份
- 发布公告 **167** 份
- 举办业绩说明会 **4** 场，合计参会人数 **300** 余人
- 互动易平台回复投资者问题 **53** 个
- 接待投资机构及媒体线下调研 **100** 余人

投资者沟通渠道



投资者热线：021-60376669

邮箱：ir@sto.cn

网站：申通快递官方网站、深圳证券交易所互动易平台等

其他：股东会、业绩说明会、路演等

## 深化合规经营

申通快递持续完善风险管理与内部控制体系，构建全流程、系统化的合规风险管理机制，不断提升重大风险前瞻识别、精准评估与主动防控能力，为公司合规运营与长期稳健发展筑牢坚实保障。

### 合规经营

公司秉承“正道经营、长期主义”的发展理念，坚持“用心服务、成就你我”的服务理念，以廉洁文化宣教基地为依托，以“《申通快递商业行为准则》系列制度的升级迭代”“廉洁宣传服务专号宣传”“廉洁培训全面覆盖”等行动为抓手，全面营造尊廉、崇廉、尚廉的浓厚氛围，向全体员工、合作伙伴传播“正道经营”的理念。公司深化跨部门协同治理，以高效精准的合规管控赋能公司提质增效、稳健盈利。

### 风险管理

公司持续完善风险管理体系，规范公司风险和机遇的识别、评估、控制和监督相关流程，加强风险应对决策，为稳健经营与可持续发展提供系统性保障。

公司构建统一领导、归口管理、专业负责、分工协同、全员参与的全面风险管理工作机制，形成由总经理 / 总裁办公室、风险管理职能部门、各职能及业务单元组成的风险管理组织架构。依托 AI 技术创新构建多元化智能风险防控模式，聚焦核心风险识别与预警，强化关键业务环节与重点岗位全流程监督管控。通过多维度、跨部门协同联动，系统梳理各类风险敞口，实现风险管控覆盖全业务链条末端。公司依托科学化评估模型，对关键风险指标实施动态监测与趋势研判，在外部不确定性

中强化风险预判与应对能力，持续提升企业风险韧性。

公司将 ESG 风险要素融入风险管理体系，推动全员参与风险与机遇的常态化识别，并制定针对性风险应对措施。定期开展风险识别与内部审计工作，围绕战略风险、财务风险、经营风险、法律合规风险等重点领域，实施风险评估、隐患排查与常态化管控；持续关注商业变革、绿色包装、数据安全、气候转型等新兴及行业风险，统筹推进风险识别、分析研判与应对处置。此外，公司重视风险文化建设，通过内部刊物、官方平台等渠道开展合规与风险宣传教育，面向全体员工及各级管理层组织风险管理专项培训，持续强化全员风险防控意识。



## 恪守商业道德

申通快递严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，坚决抵制员工和供应商的贪污、腐败及贿赂行为，持续完善反腐败管理体系，常态化推进廉洁培训教育，持续强化内部监督与廉正建设，全面护航企业的高质量发展，致力于打造一个健康、透明、可持续发展的商业生态。

### 反商业贿赂及反贪污

公司建立健全反贪污腐败管理体系，由廉正合规（审计）中心统筹负责公司反腐败、反舞弊全流程工作，具体包括制定并完善反舞弊管理制度与工作标准，加强反舞弊专业团队建设与能力提升，编制并组织实施反舞弊工作计划，构建系统化反舞弊管控机制，防范员工舞弊行为，针对内部管理薄弱环节与管控漏洞提出改进建议并监督整改落实，以及组织新员工签署《员工廉洁诚信承诺书》，常态化开展廉洁培训与诚信道德教育，筑牢合规诚信防线。

我们始终坚守对舞弊行为“零容忍”的坚定立场，制定并发布《申通快递商业行为准则》《申通快递员行为准则》等反贪污腐败管理制度，规范员工及供应商的商业行为，对利益冲突管理、礼品往来、保密义务等关键环节作出详尽指引，确保每一位员工“行有所止、令有所禁”，严守企业经营纪律红线。

### 举报与投诉机制

公司建立健全举报投诉处理机制，开通电话、邮件、线上举报系统、钉钉等多元举报渠道，鼓励员工及利益相关方对各类违规、违纪、舞弊行为如实举报。由廉正合规（审计）中心独立归口管理、全程独立审查，确保举报事项及时受理、公正核查、高效处置。

公司建立严格的举报人保护制度，明确禁止任何部门、个人以任何理由阻拦举报、压制投诉、扣押举报材料。公司对举报人信息与隐私安全实行全程保密，坚决杜绝打击报复，切实保障举报人合法权益。对打击报复行为依规严肃追责，涉嫌违法犯罪的，依法移送司法机关处理。

#### 举报途径

举报电话：400-654-5198

举报邮箱：lianjie@sto.cn

举报系统：<https://integrity-report.sto.cn>

数字化平台：扫码举报



公司持续优化举报处理全流程，坚持独立、客观、公正的调查原则，配备专职调查人员，对受理线索实行全流程闭环核查与处置。建立举报线索分类分级管理机制，根据事项性质差异化处置，保障举报处理高效规范、及时到位。



涉及廉洁合规类举报，由专职调查员专项核查，调查结果报送廉正合规（审计）中心审核，确保处置过程与结论公正合规。



涉及业务流程及服务质量类投诉，转由对应业务部门限期核查办理，处理结果须经廉正合规（审计）中心审核确认后方可办结。



经初步甄别不属于廉洁合规及业务范畴的无效举报，及时向举报人明确反馈并致谢，同时定期开展数据复盘分析，持续优化举报流程、提升处置效能。

## 供应商廉洁管理

公司搭建全流程供应商反商业贿赂管控体系，从准入、交易、履约全链条筑牢供应链廉洁风险防线。

### 严把准入关口，夯实合规基础

在供应商准入环节，公司建立严格的资质审核与利益冲突申报机制，要求所有拟入库供应商主动、如实申报关联关系，从源头规范准入管理，筑牢廉洁合作根基。

### 规范招标采购流程，保障公平公正

在招投标环节，公司实施全流程穿透式监督核查，依托数字化审查手段全面核验供应商关联关系，精准识别并防范串标、围标等隐性违规行为，坚决遏制不正当竞争，确保招标采购公开、公平、公正、透明。

### 强化契约约束，压实廉洁责任

在合同签订环节，公司将廉洁条款作为合作前置要件，与供应商统一签订《廉洁诚信约定函》，明确廉洁举报渠道，强化供应商廉洁履约意识与合规责任。

公司从技术防控与制度约束双维度协同发力，持续迭代升级采购管理系统，不断强化风险自动识别与智能预警能力，实现串标围标智能预警、供应商关联关系自动识别等功能。建立供应商黑名单管理机制，根据供应商违规情节与风险等级实施差异化合作限制，有效防范商业贿赂及不正当竞争行为。

## 廉洁文化建设

公司创新廉洁教育形式，以“身边人讲身边事”的典型事例强化警示震慑，推动廉洁从业理念从思想认知转化为全员行动自觉。坚持“精准施教、全员覆盖、筑牢防线”原则，结合不同岗位风险特征与合规要求，面向新员工、管理人员、高风险岗位人员及新加盟网点负责人等关键群体，定制差异化培训方案。报告期内，公司累计开展廉洁培训 67 场，覆盖 9,332 人次，员工参与廉正培训总时长 8,820 小时；董事参与廉正培训总时长 42 小时；董监高参与廉正培训覆盖率 100%。

我们通过开展网络廉洁环境专项调研，依托数据分析精准研判风险差异，为廉洁决策优化与预防机制部署提供数据支撑，持续构建清朗有序的网络廉洁生态。创新推行“廉正 + 公益”融合模式，结合司庆、主题月等重要节点开展特色义卖活动，打通廉洁拍卖与线上商铺场景，以沉浸式体验深化全员廉洁自律意识。活动所得善款全部用于帮扶流动儿童，实现廉洁文化建设与企业社会责任担当有机融合、双向赋能。

2025 年



新加盟网点负责人廉洁培训覆盖率

100%

## 申通快递 2025 年廉洁培训成果

### 夯实基础，筑牢入职廉洁

- 开展新员工廉正培训 **20** 场，帮助新入职员工快速建立廉洁从业认知，筑牢合规入门防线。

### 下沉一线，强化区域宣贯

- 举办省公司廉正专场培训 **24** 场，将合规理念深入区域层级，有效提升属地化管理水平。

### 对症下药，破解岗位痛点

- 组织职能条线专场培训 **13** 场，精准匹配各条线业务特点，直击岗位合规痛点与难点。

### 规范经营，净化供应链条

- 实施网点负责人廉正专场培训 **10** 场，着力规范加盟网点经营行为，全面筑牢供应链廉洁防线。



## 申通快递组织开展丹鸟物流商业行为准则认证考试

2025 年 11 月，丹鸟物流正式成为申通快递全资子公司。为加速新并入团队的融合与合规建设，申通廉正合规（审计）中心迅速启动适配工作，部署丹鸟物流全员开展《商业行为准则》专项认证。通过搭建“廉正课程学习+专项考试+廉洁承诺签署”三位一体的认证体系，实现覆盖 4,000 余名丹鸟员工的考核闭环。同时，全域开通举报与申报渠道，推动廉洁合规理念快速落地，确保合规管理无缝对接、高效贯通。



## 以善为媒，让廉洁文化落地生根

申通快递依托 3 月司庆日、8 月廉洁主题月和 12 月年末市集三大节点契机，精心策划并举办廉正义卖活动。活动通知累计触达约 19 万名申通员工及网点人员，上千人线下参与互动，义卖筹得善款金额再创新高。申通快递将部分善款捐赠至上海市慈善基金会，专项用于流动儿童帮扶，实现了廉洁文化建设与社会公益担当的双向融合、价值升华。



## 反垄断与公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，积极维护公平、公正的市场竞争秩序，自觉抵制商业贿赂与欺诈。我们严格禁止对合作伙伴做出不合理限制，对客户做出不合理的差别待遇，对于捐赠、招聘、第三方管理等都遵循严格的合规程序，本着诚实、透明的态度参与市场活动，为客户提供优质的产品和服务。

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



## 坚持党建引领

### 强化政治引领，筑牢思想根基

面对新业态蓬勃发展的时代浪潮，申通快递党委始终秉持“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”核心理念，将思想政治建设作为凝心聚力根本，构建全方位、立体化党员教育管理体系，以高质量党建引领企业行稳致远。

### 创新教育载体，筑牢思想根基

针对快递行业党员基数大、分布散、流动快的特点，党委探索“互联网+党建”新模式，构建“线上+线下”双轨机制，破解基层党员教育集中难、覆盖难问题。2025年，公司累计组织党建类活动42次，全网各级党组织开展活动500余次，覆盖党员及职工20,000余人次，实现党员教育管理常态化、长效化。



**拓展“云端”阵地：**依托钉钉群、申通党委服务号、“申行者”APP等数字化载体，突破地域与时间限制，将学习资源精准推送至每一位党员，确保流动党员“离乡不离党、流动不流失”。



**丰富“线下”形式：**开展“专题观影”“红色观展”等沉浸式活动，增强教育培训吸引力，让党的声音“声”入人心。

### 观展、观影、观阅兵“三观”系列党建活动



2025年9月，申通快递总部党员赴上海四行仓库纪念馆参观，观看电影《南京照相馆》，重温家国情怀。公司总部及各省公司组织党员员工观看抗战胜利纪念大会与阅兵直播，通过“线下+云端”联动，将红色基因融入企业文化。



为纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年，申通快递组织全网员工开展系列爱国主义教育活动

## 树立先进典型，发挥示范效应

公司党委将典型培树作为党员队伍建设重要抓手，深挖基层一线先进事迹。2025 年，公司共有 12 名员工及集体获国家级荣誉，11 名员工及集体获省级荣誉。公司开展“学先进、树典型、立新风”活动，弘扬工匠精神，以点带面激发全网员工干事创业热情，为企业高质量发展注入精神动力。

### 2025 年度中国青年五四奖章——“鼓浪屿好小哥”快递青年服务队



“鼓浪屿好小哥”团队成立于 2020 年 7 月，现有成员 43 人（党员 4 人），以肖梅滨为带头人，是一支青年突击队。团队坚持党建引领，成立联合党支部，将组织优势转化为服务优势：一是创新“爱心邮路”服务模式，依托微信联络群建立“需求清单—认领对接—近邻服务”机制，精准帮扶居民；二是开展志愿服务，为游客提供免费导游，为老人提供搬家、理发等服务，累计服务时长 2,100 小时。2025 年 4 月，该团队荣获“中国青年五四奖章集体”。

## 健全组织体系，激发堡垒活力

公司以快递从业人员需求为切入点，将新就业群体纳入组织视野，推动党建与行业治理深度对接，确保党的声音传递至基层一线。

### 织密组织体系

公司 2006 年成立党支部，目前已实现 21 个省区 / 大区党组织全覆盖，全网设立基层党支部 108 个，构建上下贯通、执行有力的组织网络。依托“总部带全网”模式，实现党员动态化、精细化管理。

### 拓展党建朋友圈

践行“党建联建”机制，联动金融、医疗、科技等领域单位合作共赢。2025 年联合农行设立“户外劳动者爱心接力站”，联动社区卫生服务中心设立“健康驿站”，与伙伴共研数字化解决方案，实现党建与业务深度融合。



## 聚焦职工权益，传递组织温暖

公司党委结合企业实际，推动党的政策与工会、团委工作相融合，构建全方位员工服务体系。

### 完善薪酬体系

聚焦快递员薪酬权益，建立加盟商欠薪保障机制与派费直达制度，督促加盟商按时、足额发放薪酬，实现派费直达 100% 覆盖加盟网点。召开全网劳动规则恳谈会，签订劳动规则协议，提升民主管理水平。

### 搭建成长平台

构建多层次技能培育体系，2025 年组织供应链管理师等技能培训，200 余名员工参训，百余人取得技能证书。依托申安学院举办 12 期安全专项培训，覆盖超 30 万人次。在全国邮政行业职业技能竞赛中，14 人入围总决赛，斩获 2 个二等奖、3 个三等奖，创历史最佳。

### 落实员工关怀

2025 年全网组织义诊 148 场，服务员工超 20,000 人次。建成“爱心驿站”“司机之家”等暖心服务站点 100 余处，解决员工“冷可取暖、热可纳凉、急可求助”需求。

### 融入社会治理

发挥一线员工“人熟地熟”优势，推动其参与地方平安建设与社区服务。上海组建“平安申行者”“禁毒宣传骑行队”，安徽参与“平安小蜜蜂”志愿服务，北京加入“骑士联盟”，内蒙古担任“五级平安员”，切实提升员工社会认同与职业荣誉感。



# 02 绿色发展 低碳永续

## 我们的行动

- 应对气候变化
- 强化环境管理
- 优化资源利用
- 推动循环经济
- 践行绿色经营
- 保护自然生态

## 我们的绩效

温室气体排放总量（范围一、范围二）- 基于位置

**1,384,463.74** 吨二氧化碳当量

综合能源消耗量

**564,577.70** 吨标煤

可再生能源消耗量

**2,589.62** 吨标煤

绿色循环中转袋使用次数

**10** 亿次



贡献 SDGs

6

清洁饮水和卫生设施



7

经济适用的清洁能源



13

气候行动



14

水下生物



15

陆地生物



## 应对气候变化

申通快递认真贯彻国家“双碳”战略部署，严格遵循《联合国气候变化框架公约》《京都议定书》《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》等国际公约，根据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》相关要求和气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，从治理、战略、风险和机遇管理、指标和目标四大维度，提升气候风险应对韧性，助力行业绿色低碳发展。

### 治理

公司将应对气候变化议题的管治纳入公司整体 ESG 管治架构中，董事会作为公司 ESG 事务的最高决策机构，负责审议和确定气候变化相关目标。董事会战略委员会负责气候变化相关战略制定与风险评估，持续推动气候行动方案的实施，确保气候管理举措与公司长远发展战略深度融合、有效执行。我们已建立健全可持续发展信息披露机制，由董事会战略委员会每半年向董事会汇报相关进展，确保董事会对气候变化治理工作的有效监督与指导。

### 战略

公司紧跟快递物流行业发展趋势，立足自身业务发展布局，系统性地开展气候变化相关风险与机遇的识别与评估工作，全面推进气候韧性建设与低碳转型。



## 气候变化风险识别及应对

风险 / 机遇类型	影响时间范围 <sup>1</sup>	风险 / 机遇描述	财务影响	应对措施
<b>物理风险</b>				
急性风险	短期	若台风、暴雨、高温等极端天气频发，可能导致沿海重点区域的分拨中心和转运中心仓库进水、设备损坏、运输线路中断，一线员工出勤率下降，影响快件时效与客户体验	<ul style="list-style-type: none"> <li>极端天气引发的运营中断将导致临时调度成本上升、客户赔偿支出增加，维修、抢修投入加大，直接影响当季利润。同时，应对台风、暴雨等极端天气的预防性支出上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善区域级应急预案，建立灾前预警响应机制</li> <li>在高风险地区配置防洪设施、备用电源和移动作业设备</li> <li>加强一线人员安全培训与应急保障</li> </ul>
慢性风险	中期、长期	长期气温升高、降水模式变化可能加速部分老旧场地基础设施老化，沿海城市站点面临长期积水或地基沉降风险，影响资产使用寿命	<ul style="list-style-type: none"> <li>被迫搬迁将带来额外资本支出，且新址选址受限可能推高租金成本，长期影响资产回报率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在转运中心升级改造中优先评估气候韧性指标</li> <li>新建设施避开洪涝高风险区，提升建筑防灾标准</li> <li>探索保险机制对冲长期资产风险</li> </ul>
<b>转型风险</b>				
政策和法律风险	短期、中期	“双碳”目标下，地方政府对物流园区能耗、排放监管趋严，公司可能需要投入资金进行碳核算体系建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期需投入系统建设与第三方服务费用，部分区域可能面临限电、限行等政策约束，间接影响运营效率</li> <li>公司在环保及节能减排相关方面的支出增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立总部统筹的碳管理机制，统一推进重点园区节能改造</li> <li>鼓励开展节能降耗，推广新能源车辆使用及屋顶光伏建设</li> <li>应用绿色减碳包装，打造绿色循环经济</li> </ul>
技术风险	中期	推进新能源车替换、自动化分拣设备升级及绿色包装研发，增加公司资本开支压力，尤其在低单量区域投资回报周期增长	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源车购置成本高于传统燃油车，且充电配套尚未完全覆盖</li> <li>包装研发需持续投入，成本回收周期长</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大绿色环保技术研发投入，提升研发效率</li> <li>分阶段推进车辆电动化，优先在高单量、高频次城市试点</li> <li>联合供应商共建循环包装共用体系，降低单次使用成本</li> </ul>

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

风险 / 机遇类型	影响时间范围	风险 / 机遇描述	财务影响	应对措施
市场风险	中期、长期	电商平台及大客户逐步将“绿色物流”纳入供应商准入标准，若申通未建立可验证的减碳数据体系，可能在招投标中失去竞争优势	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户流失或订单份额下降将直接影响营收规模，尤其影响与大型平台的战略合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强业务模式持续绿色转型的宣传，塑造低碳品牌形象</li> </ul>
声誉风险	中期、长期	投资者、媒体及公众对企业 ESG 表现关注度提升，若信息披露不充分或应对不力，可能引发负面舆情，影响品牌形象与融资环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>负面舆情可能导致品牌价值受损，影响资本市场估值，甚至影响绿色债券等融资工具的发行条件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强利益相关方沟通，积极回应相关诉求，及时披露公司在应对气候变化方面做出的努力</li> </ul>
机遇				
发展循环经济	中期、长期	在国家绿色物流政策的引导下，通过提升包装材料的可循环性、可再生性，降低物流成本 合理使用再生材料和回收包装，不仅能够减轻环境负担，还有望降低企业运营成本，提高整体竞争力	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期需投入建设回收系统，但长期可减少包装耗材支出，降低公司运营成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在快递运输的全流程中推行包装材料的绿色化、减量化、可循环再生</li> </ul>
使用新能源	中期、长期	降低道路运输与产品运输过程中的碳排放是未来市场的需求主流，作为行业领先的快递企业，优先考虑使用新能源，加快绿色低碳物流转型有助于增加公司盈利并提高美誉度	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源车辆的规模化应用可显著降低燃油成本和维修费用</li> <li>随着充电网络完善和电池技术进步，车辆全生命周期运营成本将持续下降</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>汰换老旧车辆，降低油耗，提升综合运输效率，降低物流成本，助力运输环节节能降碳</li> <li>积极应用绿色能源技术，在干线运输领域持续增加新能源车辆的部署，推动运输装备向清洁化、低碳化方向转型升级</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

公司在风险管理体系建设中，充分考虑极端天气、能源转型及客户绿色需求上升等因素对分拨中心运营、运输网络稳定性、成本结构及品牌形象的影响，将气候相关风险的识别与评估纳入公司风险管理体系。按照风险类型、影响范围和发生概率，实施分类分级管理，明确责任主体与响应机制，实现对重点环节的精准防控与闭环管理，助力构建安全、高效、可持续的智慧物流网络。

### 风险识别

结合国家政策、行业特点与公司业务，系统识别各阶段气候相关风险

### 风险评估

科学分析风险发生概率与影响，量化风险敞口，支撑决策

### 风险管理

将气候风险纳入公司整体风控体系，建立应对机制，制定管控方案，保障运营稳定与可持续发展

气候风险管理流程图

## 指标与目标

申通快递高度重视气候变化应对工作，作为行业领先的快递企业，积极落实国家“双碳”战略部署，将绿色发展深度融入企业核心战略。公司不仅在理念上倡导环保，更将绿色要求贯穿于全链条实践，通过系统性规划与创新举措，持续推动绿色转型，增强气候韧性，助力实现可持续发展。

### 目标



优化运力结构，提升新能源车辆占比，应用智能辅助驾驶技术，实现智能节油。



公司围绕“揽收 - 运输 - 中转 - 派送”环节中的绿色低碳运营，基于推广绿色包装、应用清洁能源等方式，努力实现单票快件碳排放量呈现稳步下降趋势。

### 2025 年



温室气体排放总量（范围一、范围二）  
- 基于位置  
**1,384,463.74**  
吨二氧化碳当量

温室气体排放密度（范围一、范围二）  
- 基于位置  
**0.53**  
吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围一温室气体排放总量  
**1,073,051.02**  
吨二氧化碳当量

范围一温室气体排放密度  
**0.41**  
吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围二温室气体排放总量 - 基于位置  
**311,412.72**  
吨二氧化碳当量

范围二温室气体排放密度 - 基于位置  
**0.12**  
吨二氧化碳当量 / 万件快递

范围三温室气体排放量（类别 3）  
**282,817.81**  
吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放量（类别 5）  
**14,227.57**  
吨二氧化碳当量

范围三温室气体排放量（类别 6）  
**1,867.01**  
吨二氧化碳当量

## 强化环境管理

申通快递持续健全环境管理体系，将绿色低碳要求贯穿于网络运营全流程。稳步提升全链条环境管理绩效与绿色运营水平。公司未被列入生态环境主管部门公布的重点排污单位名录。报告期内，公司未发生环境突发事件，不存在违反环境保护相关法律法规及受到监管部门行政处罚的情形。

## 环境管理目标与进展

公司结合行业发展趋势与自身业务运营实际，合理制定环境管理目标，并通过配套实施计划与保障措施，确保各项环境目标有序推进、有效落地。

	2025 年设定目标	2025 年目标进展	2026 年设定目标
能源管理目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极开展油耗专项管理、建设光伏发电项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续开展“油耗竞标”专项工作，节约柴油消耗量 <b>4,500</b> 万升</li> <li>截至 2025 年底，累计建设运营 <b>7</b> 个光伏发电项目，总装机容量超过 <b>21</b> MWp，年发电量预计可达 <b>2,187</b> 万度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续开展“油耗竞标”专项工作，节约柴油消耗，减少温室气体排放量</li> <li>优先考虑使用清洁能源，持续提升新能源车辆占比，减少温室气体排放</li> </ul>
碳减排目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化运力结构，提升新能源车辆占比</li> <li>加大高运力车辆投放，提升装载率</li> <li>应用智能辅助驾驶技术，实现智能节油</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国累计投用新能源电动重卡 <b>166</b> 台，对比传统柴油车辆，实现全年减少柴油消耗约 <b>1,200</b> 万升，节约标准煤 <b>1.4</b> 万吨；颗粒物排放下降 <b>98%</b>，氮氧化物减排超 <b>85%</b>；减少二氧化碳排放 <b>3.2</b> 万吨</li> <li>2025 年运能较 2024 年提升 <b>5%</b></li> <li>2025 年装载率较 2024 年提升 <b>1.4%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累计投入不少于 100 台新能源电动重卡，减少柴油消耗 700 万升，节约标准煤 0.8 万吨，减少温室气体排放 1.9 万吨二氧化碳当量</li> <li>公司围绕“揽收 - 运输 - 中转 - 派送”环节中的绿色低碳运营，基于推广绿色包装、应用清洁能源等方式，努力实现单票快件碳排放量呈现稳步下降趋势</li> </ul>
循环经济目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面推行包装减塑化、减量化、循环化、无害化、标准化</li> <li>推广使用绿色循环中转袋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>电子面单使用率 <b>100%</b></li> <li>截至 2025 年底，“瘦身胶带”使用率 <b>100%</b></li> <li>截至 2025 年底，累计投放绿色循环中转袋 <b>4,748</b> 万只</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>电子面单使用率保持 100%</li> <li>“瘦身胶带”使用率保持 100%</li> <li>2026 年新增投放绿色循环中转袋不少于 650 万只</li> </ul>

## 环境管理体系建设

公司严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，制定并发布《申通快递生态环保工作方案》，系统整合环保奖惩管理、环境风险评估与控制等核心内容，为公司生态环保工作提供全面规范与行动指引。同时，持续优化环境管理组织架构，由环保技术部统筹公司环保工作，各相关职能部门及业务部门依据权责分工协同落实，各层级环境管理职责清晰明确，确保生产运营全流程的环境影响得到有效管控。

2025 年



公司顺利通过

ISO 14001 环境管理体系复审



投入环保资金

1.8 亿元

## 环境风险管控

公司高度重视环保合规管理，持续提升环境风险防控水平，常态化推进环保风险隐患排查与整治工作，重点针对敏感区域与关键环节开展专项排查，制定并落实环境保护问题整改方案，确保整改闭环。同时，公司不断健全环境应急管理体系，积极组织突发环境事件应急演练与培训，全面提升员工应急响应与处置能力。

## 优化资源利用

申通快递遵守《中华人民共和国能源法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国电力法》等相关法律法规，制定并实施《园区能源管理办法》，明确能源管理职责，系统开展能耗数据监测、分析与评估，精准识别节能潜力突出的关键环节，科学制定并推进针对性的节能改造措施，致力于减少能源消耗。

公司不断优化能源管理组织架构，由运营管理中心全面统筹负责快递中转与运输环节的全链路能源管理。通过优化车辆结构、提升运输方案科学性、提高转运中心设备利用率和整体运营效率等路径，推动能源的高效配置与消耗降低。

2025 年



综合能源消耗量

564,577.70 吨标煤



综合能源消耗密度

0.22 吨标煤 / 万件快递



电力

580,644.60 兆瓦时



汽油

145.32 吨



柴油

331,429.62 吨



液化天然气

4,883.00 吨



天然气

35.00 万标方



外购热力

30,206.33 吉焦

## 运输能源优化

公司通过强化车辆能效管理、优化运输网络布局、推广新能源运输工具、提升中转效率以及推进绿色能源应用，实现能耗与排放数据的精准监控与动态优化，显著提升绿色运营水平，为可持续发展提供有力支撑。2025 年，申通快递累计投用天然气牵引车 132 台，同时联合厂商开发适配 300-500 公里快递干线场景的专用车型，投用新能源电动重卡 166 台。



智能监测  
精准控油

杭州申瑞上线易流云油耗监测系统，通过喷油数据与 GPS 里程实时监控车辆油耗，及时识别并整改异常情况。依托数据驱动优化驾驶行为，从源头减少燃油消耗。



考核激励  
驱动节能

建立油耗定标与节能考核机制，为车辆设定标准油耗，并将节能减排纳入司机绩效考核。对油耗超标行为进行规范管控，对节油表现优秀的司机给予奖励，充分激发驾驶员节能驾驶的主动性与责任感。



满载优运  
降耗增效

通过优化运输计划、装载方案及智能调度系统，合理匹配货量与车辆资源，提升车辆实载率，减少空驶与低效运输。以更高的运输效率降低单位货物的能源消耗与碳排放。



### 首批智能驾驶新能源重卡 正式投入运营



在第 56 个世界地球日来临之际，申通快递首批 36 台智能驾驶新能源重卡正式投入江浙沪 23 条核心干线运营，成为全国首家规模化应用新能源重卡的快递品牌。申通快递此次投用的智能驾驶新能源重卡，通过“新能源动力 + 智能驾驶”双技术融合，集“超低能耗、智能驾驶、超大载量”三大核心技术于一体，全面推动干线运输的高效化、低碳化、智能化升级。



### 携手宁德时代推动快递干 线运输绿色化降本



2026 年 3 月 26 日，申通快递与宁德时代正式签署战略合作协议。双方将围绕党建共建、绿色物流、车辆电动化、充换电设施及电池全生命周期管理等领域开展深度协同，助力快递行业低碳转型与高质量发展。此次战略合作将充分发挥双方资源与技术优势，打造新能源与快递物流融合发展的标杆，推动行业向绿色、智能、高效方向升级。



### 申通快递入选绿色物流 优秀案例



在 2025 数字交通大会上，申通快递“绿色智慧物流全链减碳方案”入选第二届绿色物流优秀案例“载运工具类优秀案例”，成为快递物流行业绿色转型的标杆。公司构建了“全链路、数字化、可复制”的减碳体系，贯穿运输与转运核心环节。在智慧车队方面，规模化应用新能源车辆，自研“昆仑系统”实现智能调度与能耗精细管控。结合区域能源特点，在雄安新区布局纯电动牵引车、在西北推广天然气车辆，持续优化运力结构。



## 清洁能源布局

公司积极优化能源结构，推动光伏发电、储能系统等清洁能源在园区及运营场景中的落地应用，稳步推进能源使用的绿色转型，着力构建安全、高效、可持续的现代能源管理机制，为行业绿色发展提供有力支撑。

我们在多个转运中心积极部署光伏发电项目，以减少能源消耗。截至 2025 年底，杭州、南宁、上海、孝感、义乌、荆门、长沙 7 个光伏项目持续运营，总装机容量达 21,870.32kWp，总发电量预计可达 2,187 万 kWh。



### 申通快递上海转运中心“光储充一体化”项目正式投运

申通快递在上海转运中心创新部署 22 套智能储能单元，与园区 6MW 光伏系统深度协同，构建“光伏发电 + 储能调峰 + 智能调度”闭环系统，实现白天储能、夜间供电的绿色用能模式。作为“绿色快递示范项目”，该中心已集成光伏、储能、智能照明及卡车充电等多项绿色设施，通过“光储充一体化”解决方案，打造物流行业绿色低碳转型的样板工程。



## 水资源管理

申通快递严格遵守《中华人民共和国水法》，积极践行水资源节约与高效利用理念，公司运营用水全部来自市政供水，业务过程不涉及大规模用水及工业性废水排放，亦无可能造成水资源污染的产品或经营活动，整体用水影响较小，环境风险可控。

在节水管理方面，公司通过加强节水设备投入与日常维护，开展节水宣传与培训等措施，持续提升员工节水意识，有效控制用水量，提高水资源利用效率，将水资源节约融入日常运营。



### 技术升级

积极推广节能设备与先进节水技术，采用高效洗涤剂 and 智能清洗设备，优化清洁流程，减少水资源消耗。探索引入雨水收集与再利用设施，推动水资源循环利用，助力绿色运营。



### 意识提升

普及水资源保护知识、节能操作规范及实用节水技巧，通过开展环保培训活动，持续提升员工节水意识，并在显著位置张贴节水标志和警示语。



### 外部协同

联动当地环保组织，共同开展水资源保护行动。通过深度合作，及时掌握区域水资源现状，学习先进保护技术与管理经验，不断提升企业水资源管理的水平。

2025 年



耗水总量

3,025,460.47 吨



耗水密度

1.16 吨 / 万件快递



循环利用水量

2,000 吨



自来水耗水量

2,983,552.47 吨



地下水耗水量

39,908.00 吨

## 推动循环经济

申通快递深入贯彻落实“绿色邮政”发展理念，积极构建循环经济体系，加大绿色包装产品的研发与创新力度。围绕包装绿色化、减量化、可循环三大方向，推进体系化建设，助力形成绿色循环再生的良好生态。

### 治理

公司资采中心负责绿色循环包装的采购，运营服务中心负责绿色环保包装的管理、回收与循环利用。公司制定《申通快递可降解快递塑料袋技术标准管理制度》《申通快递普通快递塑料袋技术标准管理制度》，规范包装材料的采购、管理、储备等关键环节，确保绿色循环物料的科学有序管理。

公司严格遵循《快递市场管理办法》《深入推进快递包装绿色转型行动方案》《快递包装重金属与特定物质限量》等相关规定，制定《申通快递环保袋使用标准及管理制度》等内部管理制度与办法，要求加盟网点推广可循环快递箱（盒）、减少包装填充物、降低电商快件二次包装比例，持续推进包装操作规范化，最大限度减少包装废弃物对环境的影响。

#### 《申通快递环保袋使用标准及管理制度》

申通快递高度重视环保包装材料的推广应用，为更好的保障环保袋在运营中的使用，加强环保袋的规范化管理，公司制定了《申通快递环保袋使用标准及管理制度》，管理范围全面覆盖总公司各部门、各大区、省公司、转运中心、网点公司。该制度从系统操作、物料准备、环保袋类型、材料的申领调拨与审核、装车、封包拆包、异常和破损登记等方面，对环保袋的使用进行了全面和规范化的要求说明，确保员工合规合理使用环保袋。

### 战略

公司将绿色循环经济作为核心发展战略，深度融合快递全链路运营与商业模式升级，全面推进绿色转型。围绕物料全生命周期管理，公司系统识别运输、分拣、包装等全流程中的循环经济风险与机遇，构建覆盖“采购—使用—回收—再利用”的全链路物料生命周期管理体系，推动资源利用效率持续提升。

未来，公司将持续深化物料管理创新，迭代绿色包装、循环周转、智能分拣等技术模式，在降低环境影响的同时优化运营成本，实现经济效益与环境效益的协同创造。

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	影响时间范围	应对措施
风险	资源循环体系待进一步完善，包装轻量化、减量化水平有待进一步提升，上述问题将推高长期运营成本，同时在行业绿色转型趋势下削弱市场竞争力，面临客户流失与市场份额下滑的风险。	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立并完善包装标准操作流程，优化包装设计，全面推广电子面单，减少材料消耗</li> <li>推广使用可降解、可循环包装材料，全面应用绿色循环中转袋，实现循环再用</li> <li>建立包装回收网络，提升资源利用率</li> </ul>
	新型环保包装存在性能与成本双重挑战，性能不足可能增加货损及售后成本，原材料价格偏高则会直接压缩利润空间，对盈利稳定性造成影响。	中期	
机遇	构建废弃物及快递包装回收循环利用体系，降低新物料、新包装的采购成本。	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与绿色包装创新研发，把握市场机遇</li> <li>加强与政府部门、外部相关方的沟通合作，推动行业绿色转型和相关标准的制定与完善</li> </ul>
	与大型电商平台开展合作，成为其绿色包装标准达标物流服务商，有助于稳定平台订单规模，深化战略合作关系。	中长期	



#### 电子面单

全面普及电子面单应用，从源头减少纸质面单消耗。2025 年，公司电子面单使用率达 100%。



#### “瘦身胶带”

推进包装减量化，推广“瘦身胶带”等绿色物资，破解胶带使用量大、回收及降解难度高的行业绿色发展痛点。截至 2025 年底，公司瘦身胶带使用率已达 100%。



#### 绿色循环中转袋

相较于传统一次性编织袋，绿色循环中转袋可重复使用超 100 次，单次使用成本降低 50% 以上，实现环境效益与经济效益双赢。2025 年，公司新增投放绿色循环中转袋 600 万只；截至 2025 年底，累计投放量达 4,748 万只。



#### 减少过度包装

推进包装操作规范化管理，严格落实有毒有害物质禁用要求，着力遏制过度包装行为；组织相关岗位人员开展岗前培训，确保全员合规上岗。2025 年，电商快件不再二次包装的比例达 90%。

## 影响、风险和机遇管理

公司系统识别物料管理与循环利用相关风险，以业务流程为依托，评估相关风险影响，积极制定风险应对措施，推广绿色包装与循环经济模式，挖掘市场与业务机遇。

## 指标与目标

申通快递致力于持续优化物料管理体系，加大循环包装材料投入。2025 年设立“电子面单使用率保持 100%、‘瘦身胶带’使用率保持 100%、2026 年新增投放绿色循环中转袋不少于 650 万只”的目标。



## 践行绿色经营

申通快递严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，规范废气、废水与固体废物管理，持续探索绿色发展路径，切实降低生产运营对环境的影响。

### 废气管理

公司的废气主要来自于快递运输车辆的尾气排放。2025 年，公司聚焦运输车辆尾气排放管控，秉持合规减排、责任落实的管理原则，以车用尿素规范应用为核心抓手，通过优化运力结构、规模化推广新能源车辆、有序淘汰高排放老旧车辆及科学规划运输干线等多项举措，持续降低车辆尾气污染物排放，切实保障公司环保运营目标落地。



### 强化车辆运维 及尿素加注

公司全面推行驾驶员尾气减排责任制，明确驾驶员为第一责任人，要求其在出车前及行驶补给环节自主完成车用尿素的检查与加注，确保液位充足、使用规范。严格采购符合国家环保标准的优质尿素，加强专项操作培训与日常监督，保障尾气处理系统高效运行，有效分解氮氧化物。同时，责任部门定期对发动机、尾气处理装置、喷油系统等核心部件进行专业保养与维修，及时更换老化损坏部件，提升燃油燃烧效率，从源头减少污染物排放。

### 优化驾驶行为 与运营调度

组织驾驶员专项培训，推广平稳驾驶、匀速行驶等绿色驾驶技巧，引导养成节能驾驶习惯，降低燃油消耗与尾气排放；同时优化运输线路规划，减少车辆空驶及拥堵滞留时间，提升运输效率，降低单位货物运输的尾气排放水平。

### 推进绿色运力 替代与升级

持续优化车队运力结构，优先选用节能环保型低排放车辆，有序淘汰高耗能高排放老旧车辆；结合运营线路实际，试点推广燃气牵引车等清洁能源车辆，与现有柴油车辆减排措施协同发力，构建多元化绿色运力体系，持续降低整体尾气排放。

2025 年

NO<sub>x</sub> 排放量  
**7,968.73** 吨

SO<sub>x</sub> 排放量  
**6.36** 吨

PM (颗粒物) 排放量  
**572.99** 吨

## 污水管理

公司主营业务为物流运输服务，不涉及生产制造环节和大规模废水排放，亦不开展易对水资源造成污染的相关业务。围绕废水减量、循环利用与合规处置目标，公司结合运营所在地相关标准，因地制宜强化生活污水等废水管控。报告期内，公司未发生水资源污染事件，亦无相关环保处罚记录。

公司废水排放主要包括工程建设废水和生活污水。工程建设期间，通过沉淀、过滤等方式对施工废水进行处理，符合回用标准的废水用于施工洒水、混凝土搅拌、车辆冲洗、场地降尘，无法利用的废水确保达标排放；生活污水统一接入市政污水管网进行处置。

2025 年



废水排放量

**2,149,491.39** 吨



废水排放密度

**0.82** 吨 / 万件快递



生活废水

**2,134,691.70** 吨

## 废弃物管理

申通快递建立健全废弃物管理标准与操作流程，明确分类、收集、贮存、处置各环节标准与操作规范，实现废弃物管理流程化、标准化、合规化，最大限度降低环境影响。公司坚持源头减量与资源化利用双核心导向，通过强化源头管控、优化物料使用、提升循环利用水平，持续削减废弃物产生量。



### 报废车辆及废旧物资管理

公司严格执行《报废机动车回收管理办法》，建立淘汰、报废车辆全流程闭环处置机制。公司按规定将淘汰、报废车辆统一交由具备合法资质的第三方专业机构进行处置，确保合规环保、风险可控。同时，积极推进废旧物资资源化利用，将废旧传送皮带改造为转运中心卸货口缓冲垫，有效保护货台与车辆，实现废旧物料循环再利用。



### 无害废弃物管理

公司无害废弃物主要包括一般工业固废、办公垃圾及生活垃圾等。针对办公区、转运中心及末端网点产生的生活垃圾、废纸、废弃文具、包装边角料等，全面实施分类收集、定点投放、规范归集。通过张贴分类标识、配置分类收集容器，引导员工与网点人员落实垃圾分类要求；分类后的废弃物及时转运至指定存放点，由环卫部门统一合规处置，并建立完整处置台账，实现无害废弃物全过程可追溯、规范化管理。



### 有害废弃物管理

针对废灯管、蓄电池、废打印机硒鼓、色带等危险废弃物，公司实行专项分类、集中贮存、统一管控，严格委托具备资质的第三方专业机构回收处置，全过程符合危险废物管理相关法规要求，有效防范环境污染与生态风险，实现有害废弃物全流程安全合规管控。

2025 年



无害废弃物产生量

**56,289.25** 吨

无害废弃物产生密度

**0.02** 吨 / 万件快递



有害废弃物产生量

**0** 吨

有害废弃物产生密度

**0** 吨 / 万件快递



回收再利用废弃物总量

**91.25** 吨

回收再利用的废弃物占比

**0.16** %



## 绿色办公

公司制定并实施《申通快递办公环境管理制度》，将绿色低碳、节能环保的理念深度融入日常办公与员工行为习惯，持续打造环境友好型工作模式。



### 能耗数据监控

- 完善能耗监测台账，重点跟踪办公园区用电、用水数据变化，动态识别异常消耗与浪费行为
- 通过数据驱动管理，总部园区全年水电费用控制约为 227.9 万元，较 2024 年同比下降 1.6%



### 能源精细化管理

- 夏季空调温度设定不低于 26°C，冬季不高于 20°C，并实行每日定时刷新，下班前半小时关闭空调
- 全面推广 LED 节能灯具，公共区域加装感应式照明控制系统，实现“人走灯灭”，杜绝“长明灯”“无人灯”等浪费现象



### 强化节水措施

- 加强水龙头、管道等设施日常巡检，及时发现并修复跑冒滴漏问题
- 倡导“光瓶行动”，会议鼓励自带水杯，减少一次性瓶装水使用
- 发布《申通快递饮用水管理制度（2025 版）》，明确用水规范与标准，系统提升水资源利用率



### 绿色出行倡导

- 推行“135”绿色出行倡议：1 公里内步行、3 公里内骑行、5 公里左右优先选择公共交通，引导员工践行低碳通勤
- 公务用车更新时优先采购纯电动或油电混车型，从源头减少燃油消耗与尾气排放，助力绿色交通转型



### 绿色餐饮实践

- 食堂推行分餐制与“光盘行动”，按需取餐，有效减少食物浪费
- 员工外卖点餐时鼓励备注“免一次性餐具”，从源头减少塑料与纸制品消耗



### 绿色文化培育

- 通过宣传栏、企业内部平台等多渠道普及绿色办公理念，倡导员工从节约“一度电、一张纸”等细微处做起，营造“人人参与、人人受益”的低碳文化氛围
- 持续开展环保宣导，增强员工责任感与行动力



## 保护自然生态

公司积极响应生物多样性国际倡议与行动目标，严格遵守国家及地方生态环保法律法规与行业规范，依法依规开展环境影响评价工作。针对转运中心选址、设计、建设及运营全周期，系统排查对区域生物多样性、生态系统及植被等潜在环境影响，基于评估结论制定并落实针对性预防与减缓措施，最大限度降低生态影响。

在公司 32 周年庆暨社会责任日期间，申通快递以植树造林、生态修复为核心载体，联动全国各省区同步开展生态公益活动。各区域网点广泛组织员工参与植树增绿、绿地养护等实践行动，切实改善区域生态环境、构筑生态绿色屏障，推动企业发展与生态保护深度协同，以实际行动践行企业社会责任，为可持续发展持续注入绿色动能。



保护生态植树节活动



# 03 数智赋能 寄递无忧

## 我们的行动

- 数智创新驱动
- 守护寄递安全
- 追求卓越服务
- 构建责任链条
- 共擎行业发展

## 我们的绩效

研发投入金额

30,446.27 万元

累计授权专利数量

98 件

全网电话满意度

98.6%

服务网络覆盖乡镇数量

37,822 个



## 贡献 SDGs

3

良好  
健康与福祉



9

产业、创新和  
基础设施



12

负责任  
消费和生产



17

促进目标实现的  
伙伴关系



## 数智创新驱动

申通快递坚持以数智创新为核心驱动，持续加大数字化、智能化投入，不断优化网络布局与运营效能，强化技术赋能与网点支撑能力，以更智慧的网络、更高效的运营、更有温度的服务，实现高质量、可持续、更具韧性的健康发展，与社会各界携手共进、协同成长。

### 创新研发管理

申通快递始终坚持科技驱动战略，持续加大研发投入与系统建设，推动网络信息平台、AI 智能技术、自动化智能设备与业务场景深度融合，构建覆盖决策、运营、执行全层级的数智化管理体系，实现运营成本持续优化与服务效率稳步提升。公司已搭建完成一整套自上而下的数智化系统矩阵与产品体系，全面支撑总部决策、运营管控、现场执行与全链路履约管理。2025 年，公司下属子公司上海申雪供应链管理有限公司继续获得高新技术企业认定。

#### 短期目标

在未来三年内，申通快递将重点围绕 AI 驱动进行技术研发，实现绿色技术在全业务流程中的深度应用，提升运营效率和客户体验，数智驱动降本增效。

#### 研发与创新 管理目标

#### 长期目标

继续坚守“正道经营、长期主义”，锚定“体验领先”战略目标，以“聚焦客户体验、助力网点经营”为核心策略，通过强化数智驱动、精益运营管理、优化产品结构、丰富产品体系，打造“加盟 + 直营”双网协同与可持续发展的快递企业。

公司从多维度构建核心技术竞争力。人才建设方面，打造专业研发团队，推行“领航员带教成长”培养体系，并常态化开展外部专家技术培训与交流，推动知识沉淀与团队能力提升。研发激励方面，制定并实施《研发项目季度奖励制度》等规定，定期开展研发项目评审，对优秀项目与团队予以奖金及表彰激励，充分激发技术人员创新活力。此外，为强化研发效能，公司搭建三大技术平台：云上实验室支持研发环境快速部署与远程协同，DevOps 工具链保障软件开发交付效率与质量，数据中台整合内外部数据资源并提供智能决策支撑，全面提升研发效率。



## 深化数智化转型

申通快递以数智驱动为核心，系统推进运营管理协同化、末端网络数智化及客户服务智能化，通过自主研发与生态合作，构建全链路数字应用体系，实现从商家发货到末端派送的多环节高效协同。

### 运营管理协同化

在运营管控方面，智能运营平台 - 昆仑系统持续升级，实现了产能诊断、件量预测、网络规划以及成本管控。在快递全链路层面，相关产品已经全面覆盖揽派、运输、中转等实操场景，实现对快件状态及时、准确、完整的感知，让快件的履约过程可计划和可监控，做到亿级包裹端上即时干预等技术手段，实现物流的信息化、自动化、智能化。





### 视觉平台

申通快递自研智能视觉平台深度贴合快递行业核心运营需求，具备规模大、场景全的显著优势，全面深度覆盖快递分拣全流程与场地管理全场景，广泛应用于堵包识别、错分检测、破损件识别拦截、分拣中心场地安全监控、场地 6S 规范巡查等关键环节，全方位适配快递分拣枢纽的精细化运营诉求，实现场景化视觉智能深度赋能。该平台采用自研云端协同架构搭建，支持实时干预与调度，可实现边缘侧快件视频与图像的实时处理，端到端延迟控制在 100 毫秒以内。平台的视觉识别能力可对交叉带进行实时监控、实时预警，防止因交叉带分拣落格和上件时的堵塞而造成的包裹错分。同时，该平台的视觉模型深度学习前沿算法与快递实际应用场景，已积累覆盖快递包裹、面单、人员、车辆、设备、工服、场地标识等 10 余种物体的行业标注数据，形成全层级模型矩阵，可针对行业质量、运营效率、运营安全等核心问题提供贴定制化解决方案。



### 先知引擎

先知引擎是公司面向快递物流自主研发的全链路实时数据预测与计算平台，针对包裹量大、履约周期长、流转环境复杂等带来的数据一致性问题，具备海量实时数据统计分析与智能预测能力。在先知引擎架构设计中，数据链路层统一上游数据输入，网关负责冷热数据路由与业务指标出口，预测模块实现物流全链路与末端节点智能预判，AI·OS 引擎提供高性能存储与算力支持，指标管理平台保障数据统一易用，引擎管理平台确保系统稳定运行，由此实现了集先进性、稳定性、高性能、易用性为一体的全方位实时数据预测模型。

## 末端网络数智化

为应对物流行业日趋激烈的市场竞争与客户对服务时效与体验提出的更高要求，推进网点数智化升级已成为公司强化核心竞争力的重要举措。一方面，为鼓励网点规模化部署自动化分拣设备，公司通过资金支持与补贴政策引导，助力网点降本增效，全面提升全网运营能力与可持续发展水平。另一方面，公司持续研发并打造针对末端网点及快递员的数字化产品及应用，提升末端运营效率。

2025 年



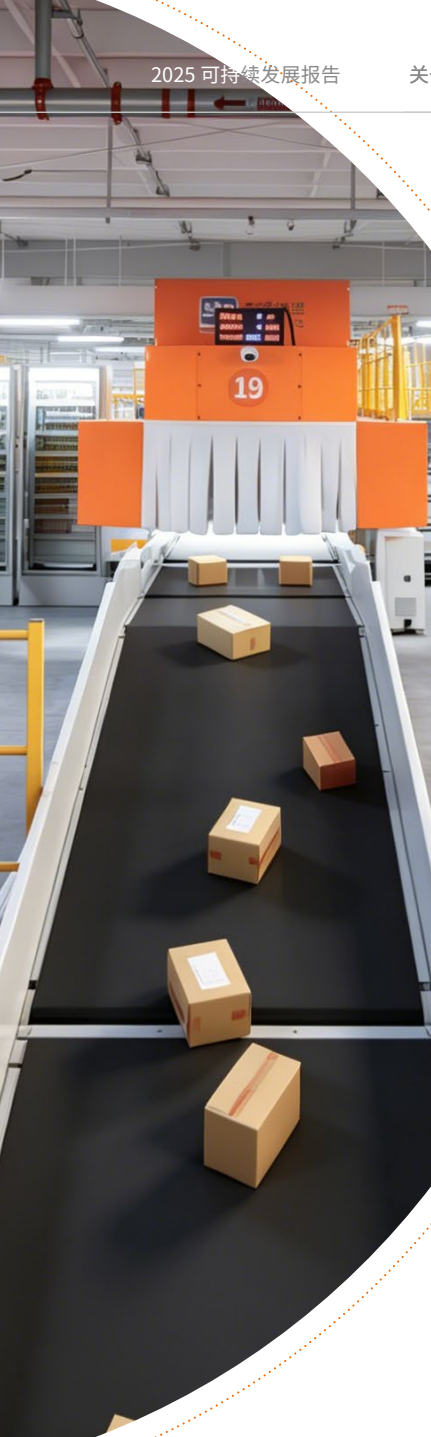
网点新增自动化设备

523 套



投入金额约

4.2 亿元



### ► GPS 管理工具

以“实时数据可视化 + 实操过程可追溯”为核心，实现末端派送全链路透明化管控，为网点精细化运营筑牢数据根基。系统可实时追踪小件员位置、作业状态与派送进度，消除事中监管盲区；自动留存运行轨迹与操作节点，为虚假签收、跨区揽件等纠纷提供客观依据；赋能客服精准跟单、快速响应客户咨询；同时下沉 AOI 维度数据，优化运力配置与运营策略，推动管理决策从经验导向转为数据驱动。



### ► AI 电联代打

依托智能呼叫技术实现多线路并发作业，有效释放小件员精力、提升派送效率。系统可自动采集并留存客户收件意愿、详细地址、联系方式等关键信息，在签收环节开展意愿校验，筑牢服务质量管控关口。AI 可精准解答客户包裹来源、收货地址等常见咨询，大幅降低沟通成本；实时识别送货上门、投诉等个性化诉求，动态生成适配话术，兼顾派送效率与客户需求响应，实现高效服务与优质体验双向提升。



### ► 网点视觉平台

在网点运营环节，视觉智能平台有效助力解决错分件问题。该平台通过动态捕捉与实时分析分拣设备上的包裹运行轨迹，结合钉钉预警、灯光提示、现场语音播报等多维度触达方式，实现异常情况即时通知与现场快速干预，有效提升分拣质量与快件转运时效。AI 错分预警实现了从事后追溯到事前主动发现的管理模式转变，识别准确率稳定在 85% 以上，大幅降低错分发生率。



### ► AI 网点管家

致力于将其打造成为每一个申通网点的专属智能管理助手。目前平台已接入 40 余项网点核心指标，全面覆盖网点运营、服务质量、业绩考核等关键维度，可实现核心数据一键查询、快速调取。同时，面向中大型网点推出定制化 IT 管家系统，聚焦客户经营、指标管理、小件员计薪三大核心场景，实现合同、对账、损益全流程线上化，显著提升对账效率与管理效能。小件员计薪体系也同步优化，薪酬结构更加合理，四星及以上小件员占比由 22% 提升至 45%，派件成本持续优化。截至 2025 年末，公司已为 13 家中大型网点提供定制化服务，覆盖日均业务量超 300 万，以数据驱动推动科技与业务深度融合。

## 客户服务智能化

为深耕客户服务智能化建设，公司聚焦数智化服务升级主线，持续优化客服工具与智能系统，依托前沿 AI 技术重构服务流程、强化全流程管控，不断提升客服响应效率、服务质量与风险管控能力，打造高效、精准、贴心的数智化服务体系，筑牢客户服务核心竞争力。

### AI 数字客服



构建“低人工干预、高度智能化”的人机协同服务新模式。系统融合语义理解、意图识别、智能外呼等核心技术，覆盖包裹签收、催件安抚、投诉响应等 20 余类物流全场景服务，与后台业务系统实时联动，打造闭环智能服务体系，有效提升响应效率、服务品质与客户满意度，增强企业运营韧性。

### SR 语音转文字与智能摘要功能



热线侧依托实时语音转写技术，同步推送话术与服务建议，通话后自动生成总结，人效提升 20% 以上。工单侧支持通话记录、智能外呼录音转写，AI 自动提炼核心摘要，帮助客服快速抓取关键信息，省去逐句听录音环节，大幅提升事后处理效率与研判精准度。

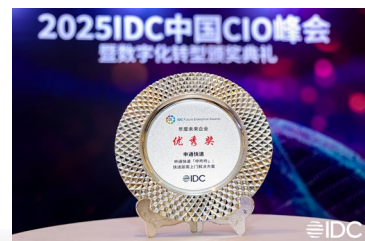
### 小模型智能外呼与自动总结功能



聚焦首跟、核签等高频标准化场景，支持客服一键发起智能外呼，摆脱重复性手动操作。通话结束后，AI 自动提炼客户意向、承诺节点、问题焦点等关键信息，生成结构化笔记，既释放客服人力，又可沉淀核心交互数据，为后续客户跟进与工作决策提供有力支撑。



“申通 AI 数字客服”入围中国计算机学会  
“2025CCF 企业数字化发展优秀案例”



“申咚咚”快递按需上门解决方案荣获  
IDC “年度未来企业优秀奖”

## 知识产权保护

申通快递严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，构建覆盖研发立项、技术创新到成果转化全流程、多层次知识产权保护体系。

在制度赋能与激励引导层面，公司依托内部办公平台开展常态化知识产权激励政策宣导，通过对专利发明人给予专项激励，充分激发员工技术创新与成果转化的主动性与积极性；同时将保密要求嵌入员工全职业周期管理，在入职环节统一签署保密协议，明确技术秘密与商业信息的保护责任，从源头筑牢知识产权风险防控防线。在专业培训与能力建设层面，公司面向研发、法务、运营等核心岗位开展常态化知识产权培训体系，围绕专利挖掘、风险防控等实务内容开展专题培训，推动理论知识与业务场景深度融合，全面提升员工知识产权创造、运用与保护的综合能力。

截至 2025 年末



累计授权专利数量

98 件



累计软件著作权数量

147 件



## 守护寄递安全

申通快递以安全为基、客户为先，严守法律法规，构建全方位安全寄递体系。同时打造全场景闭环服务管理体系，推动服务从“被动响应”向“主动优化”转变，持续提升客户体验与满意度，以实际行动践行服务质量承诺。

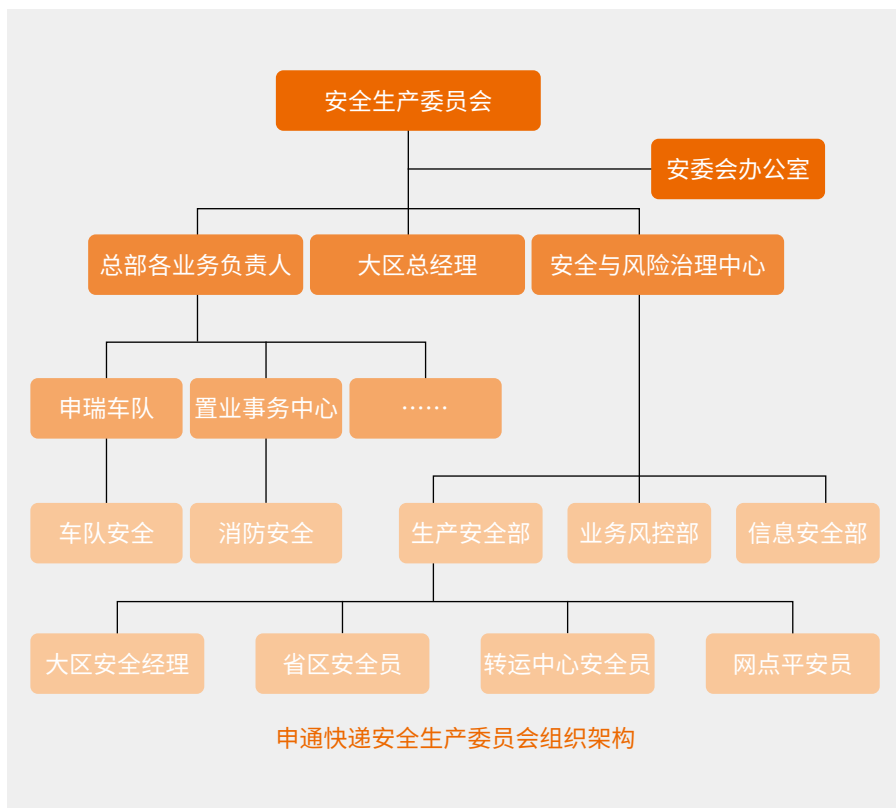
### 治理

申通快递严格遵守《中华人民共和国邮政法》《禁止寄递物品管理规定》《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》等法律法规，制定并实施《申通快递全网禁限寄物品管理条例（2025 版）》《申通快递寄递网络安全检查管理制度》《申通快递信息安全红线管理制度》等制度，构建全方位、多层次的安全寄递体系。

公司设立申通安全生产委员会（简称“安委会”），负责对全网安全生产工作实施统一领导、统筹部署与督促落实，全面领导并监督申通快递日常安全生产及风险管理工作。总部各业务职能部门、各大区及省公司负责人在安委会统一领导下，承担本部门、大区及省区安全生产管理与统筹职责，严格执行安委会工作要求，协同推进各项安全管理工作落地。

安全生产委员会办公室作为安委会常设办事机构，承担会议组织、重要活动承办、会议决议督办检查及安委会交办的其他相关工作。

安全与风险治理中心作为公司安全管理专业执行部门，牵头开展日常安全管理工作，监督各部门协同履行安全管理职责，并推动安全管理要求逐级传导、层层落实至各管理处。



## 战略

安全寄递是物流行业的生命线。随着客户对包裹完整性与运输过程可控性的需求持续升级，物流服务竞争正从基础效率比拼转向以安全信任为核心的价值竞争。申通快递对寄递安全相关风险与机遇开展全面识别与系统评估，并通过制定并实施合理有效应对措施，持续提升安全保障水平。

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	影响时间范围	应对措施
 <p>风险</p>	<p>若收寄验视环节把关不严，导致危险化学品、违禁品流入寄递渠道并引发安全事件，或发生内部盗窃或外部抢劫案件，公司可能面临货物损失与赔付、品牌声誉损毁与法律追责风险。</p>	<p>短、中期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格落实收寄验视等安全管理制度，强化全流程闭环管控</li> <li>完善内外部安防机制，防范违禁品流入、内盗外抢等事件</li> </ul>
 <p>机遇</p>	<p>安全寄递与运输能力已成为公司差异化竞争核心，高保价等高端服务需求持续增长。公司广泛运用前沿数字技术，实现货物全程可追溯、信息防篡改，既可作为增值服务提升溢价空间，也能有效降低货损与安全事故风险。</p>	<p>短、中、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦高保价等高端需求，打造全程可追溯、防篡改的数字化安全寄递体系，推出增值服务拓展溢价空间，强化差异化竞争核心优势</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

申通快递高度重视寄递安全全流程风险管控，通过规范实施风险识别、风险评估、风险应对等闭环管理环节，及时排查并化解各类寄递安全风险，保障公司业务持续稳健运行。

### 风险识别

公司围绕寄递全链路，明确风险辨识范围，覆盖运输安全、工程安全、禁限物品管控、应急管理、数据与隐私安全等全场景；划分作业单元，细化收寄、分拣、运输、末端派送等各环节；选用科学辨识方法，全面实施风险辨识，系统识别各环节潜在安全风险与影响因素。

### 风险评估

针对辨识出的寄递安全风险，公司选用专业评估方法，开展多维度分析与分级评定，科学划分风险等级，明确各作业单元的风险级别，量化风险发生概率与潜在影响，形成完整风险评估结果，为后续管控提供依据。

### 风险应对

公司基于风险评估结果，制定分级分类风险管控措施，经严格评审后落地实施；同步编制风险管理信息台账，开展全流程安全风险告知，落实风险分级管控责任；定期开展安全风险评审，动态更新管控档案，形成“辨识 - 评估 - 管控 - 改进”的闭环管理，持续优化寄递安全管理体系，筑牢安全运营防线。

## 指标与目标

寄递件安全关乎公共安全与群众切身利益。申通将寄递安全作为运营核心，聚焦重点环节，制定精准目标，全面保障客户权益。

2025 年



重大数据泄露或用户隐私安全事故

0 起



营运车辆卫星定位设备覆盖率

100%



开展数据安全应急演练

10 次



百万公里烧车次数降低

79%



员工数据安全培训覆盖率

100%



## 服务保障

### 落实“三项制度”要求



制作网点“三项制度”规范操作培训视频，围绕制度要求与执行步骤进行系统完善与分步讲解，并在全网各省区推广、培训与宣贯，组织各网点快递员学习揽收环节操作规范。

### 强化工程安全管理



制定《申通快递工程质量事故管理制度》《申通快递工程质量管理体系维护制度》等内部规章，构建覆盖工程设计、施工、运维、优化及监察全流程的安全管理体系；在项目巡检与验收阶段，严格执行质量评价机制，确保各关键节点安全达标；工程落成后，组织专项质量评审，保障工程质量持续符合安全标准；建立工程质量事故分级管理机制，明确上报与处置要求，压实各部门责任，全面筑牢工程安全防线。

### 强化运输安全管理



推广智能 AEBS 防碰撞系统，依托视觉感知与 AI 算法等前沿技术实现前向碰撞预警、减速及紧急制动，安装率达 93%，前向碰撞事故下降 38%；安装胎温胎压智能监测设备，监控员 24 小时实时干预异常报警，有效预防自燃；建立标准化动态监控管理体系，严格按照每 100 台车辆配置 1 名专职监控人员标准配齐配强监控队伍，所有监控人员均经专业培训、考核合格后上岗履职，全链路保障运输安全。

### 管控禁限寄物品



建立违禁品分级管控机制，将违禁品划分为一、二、三、四级实施分级分类管控。定期通报高危违禁品揽收异常情况，持续跟踪督导问题加盟商，压实整改责任、落实闭环管理，从源头防范寄递安全风险。



## 安全应急管理

公司遵循《中华人民共和国突发事件应对法》《国家邮政业突发事件综合应急预案》等法规要求，制定并更新《申通快递突发事件应急管理制度》《申通快递交通运输安全综合应急管理制度》等内部制度，从源头预防和降低突发事件影响，保障快递网络顺畅与服务连续性。

建立健全应急管理组织体系，明确各部门职责分工。应急响应与项目保障部牵头统筹应急管理体系规划与建设，梳理风险场景、建立预案库、组织演练，并负责突发事件定级、响应协助与事后复盘；业务及大区 / 省公司应急管理组负责一线风险梳理、预案维护、应急演练及执行响应；专业支持部门提供专业意见，协助应急决策，确保整个应急管理体系规范高效运作，全方位保障员工及客户的人身与财产安全。

持续强化应急能力建设，立足不同岗位特性开展针对性培训。申通快递车队定期组织驾驶员及相关人员开展安全生产教育培训，内容覆盖交通安全法规、应急处置技能及安全驾驶操作规范等核心科目，全面提升员工的安全素养与实操能力。

### 驾驶员安全培训

公司聚焦驾驶员安全管理，构建全周期、全覆盖的安全教育培训体系，筑牢运输安全防线。培训覆盖新入职与在职驾驶员，岗前培训涵盖业务流程、技能及安全规范，在职驾驶员每月开展不少于 1 学时常态化教育，重点围绕车辆自燃预防、疲劳驾驶管控等专题实施精准教学，实现 100% 培训覆盖，考核不合格者补考合格后方可上岗。

同时，培训采用“线下集中面授 + 线上自主学习”多元化模式，加速数字化升级。截至 2025 年底，专属培训平台全面投用，具备人脸识别认证、防作弊、轨迹记录及档案管理等功能，实现线上视频学习与线下培训记录一体化管理，显著提升培训精准度与规范性，为道路运输安全提供坚实支撑。



## 信息安全与隐私保护

申通快递持续深化数据安全治理体系建设，秉持“安全即服务，隐私即合规”理念，构建“端-网-云”立体化数据防护网，将数据安全与隐私保护全方位融入业务全流程布局，致力于构建让客户信赖、符合监管要求的数字信任体系，筑牢数智化运营的安全根基。

### 网络与数据安全

申通快递建立健全网络与数据安全架构，专项成立信息安全领导小组，由公司副总裁担任组长，首席技术官、首席风险官出任副组长，统筹推进各项安全部署落地，确保数据安全战略与公司整体业务发展目标精准对齐、高效协同。

公司严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《网络安全等级保护基本要求》等相关法规，制定《申通快递信息安全红线管理制度》《申通网点信息安全管理制度》《申通电子数据安全管理制度》《申通信息安全管理办法》等管理制度，明确数据安全及隐私保护的义务、责任与执行要求，为各项安全管控工作提供坚实制度保障。

### 网络与数据安全举措

#### 规范数据全生命周期管理

严格管控数据传输、存储、加工、分析及应用全环节，在产品阶段引入“隐私设计”理念，严守数据采集最小必要原则，杜绝过度收集；建立 S1-S4 四级数据分类分级体系，依托专项制度对敏感数据实施严苛管控，厘清数据资产、明晰敏感度等级，实现数据资产精细化保护与高效利用。

#### 强化第三方风险管理

建立供应商数据安全能力要求，对所有涉及数据处理的第三方开展准入审查和定期跟踪，严控供应链数据安全风险。

#### 推进合规体系认证

2025 年，成功通过 ISO 27001 信息安全管理体系监督审核，认证范围覆盖核心业务及支撑平台；完成 5 个三级系统、3 个二级系统网络安全等级保护测评以及 2 个系统通保测评，确保关键基础设施符合国家强制要求，持续提升系统安全防护水平。

#### 健全信息安全审查机制

构建覆盖合规审计、技术检测、供应商评估、开发安全的全方位审核体系，全年按计划完成各类审查工作，实现核心系统全覆盖、关键业务流程全覆盖。通过常态化漏洞扫描、配置核查及渗透测试，有效识别并处置各类安全风险，针对发现的问题实行闭环管理，推动管理优化与技术升级，保障信息安全管理体系持续有效运行。

### 夯实硬件安全与备份能力

基于阿里云原生能力，构建覆盖 ECS、RDS、OSS 的全栈云上备份体系，核心系统每日自动快照，数据库支持 7 天内任意时间点恢复，对象存储启用合规保留策略，有效抵御勒索软件攻击，全力保障业务连续性与数据安全。

### 搭建技术防护体系

部署 API 安全态势感知平台，对全网 API 接口进行动态测绘与异常行为监测，拦截数据爬取攻击；升级终端 DLP 策略，新增对大模型渠道外发的识别与阻断，防范员工误操作或恶意外发行为。

### 完善应急处置管理

制定《申通信息安全事件应急预案》《申通信息安全预警管理办法》《申通信息安全事件与脆弱性报告和处置制度》等制度。2025 年，应急响应小组围绕勒索软件、内部泄露及供应链攻击场景开展实战演练，通过演练优化跨部门协同机制，建立与监管机构的即时沟通通道，切实保障业务连续性与客户数据安全。

公司多措并举提升全员信息安全意识。2025 年，公司依托“申通 110”平台面向全员开展信息安全宣贯 32 次，并通过钓鱼邮件演练及专项培训等形式，持续强化安全意识，全年共开展钓鱼邮件演练 7 次，钓鱼邮件点击率较上年下降 7%。同时，针对产品经理等关键岗位，发布《产品经理的安全锦囊》月刊 10 期，内容覆盖数据全生命周期安全要求，从源头强化产品合规意识。

## 客户隐私保护

申通快递高度重视客户隐私保护工作，严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规以及《数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求》等规范要求，制定《申通个人信息保护管理制度》等管理制度，为隐私保护工作提供制度保障。公司指定个人信息保护负责人，设立专职工作机构统筹隐私保护相关事宜，并由安全与法务团队联合组成专项小组，负责用户隐私请求的受理与处置。

公司实现自有渠道隐私面单 100% 覆盖，确保寄递环节用户个人信息的隐匿性；依托数据保护伞系统对数据资产实施分类分级管理，设立敏感数据查询双重审批机制，涉及敏感数据访问时，须经员工所属部门负责人及数据安全部门共同审批。同时，围绕《网络数据安全条例》开展合规差距分析、敏感个人信息识别治理及用户权利响应能力提升等工作，在 APP 及 Web 端全面落实用户同意留存机制，保障用户的知情权、访问权、更正权及删除权。

公司设立专用隐私邮箱由安全与法务团队联合处理用户隐私相关请求，承诺 48 小时内确认收悉，并在法定期限内完成响应。2025 年，累计处理用户隐私请求 3 件，响应时间优于法定时限要求，全年未发生重大消费者隐私泄露事件，用户隐私权益得到切实保障。

2025 年



累计处理用户隐私请求

3 件



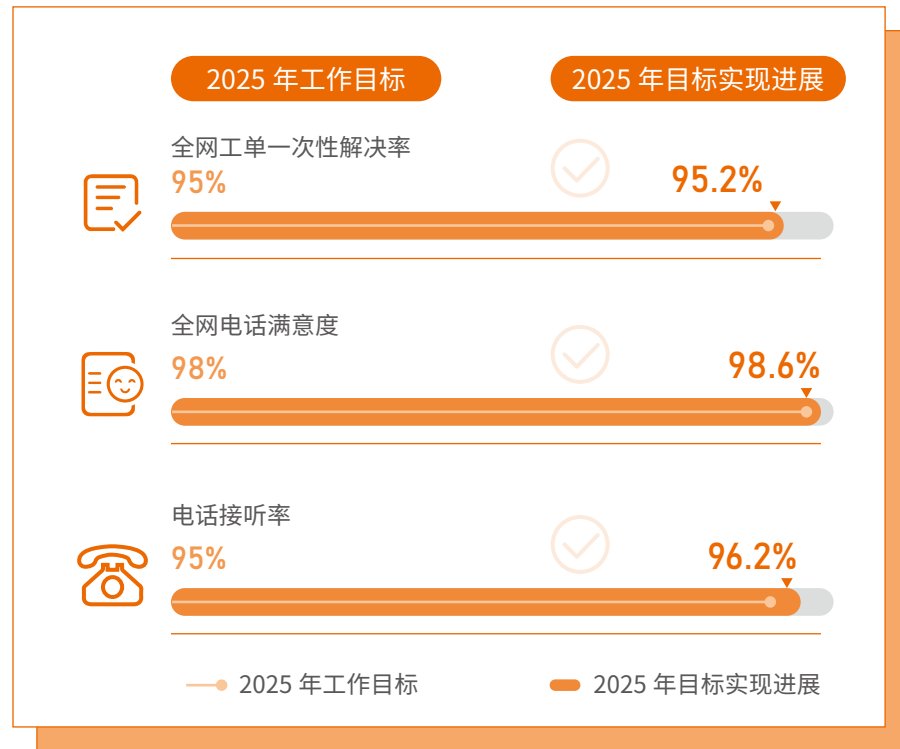
重大消费者隐私泄露事件

0 发生

# 追求卓越服务

## 优化服务体验

申通快递以“客户为先、护航网点”为核心目标，聚焦“数智赋能、质量管控、服务优化、团队支撑、数据驱动”五大核心抓手，搭建完善客户关系管理体系。该体系贯穿寄递全服务流程与客服全管理环节，在推动服务体验、管理效能双提升的基础上，形成覆盖全场景、全链路的闭环式服务响应、客户关系维护及团队支撑体系，为前端业务拓展、网点稳定运营筑牢基础。



## 优化服务质量管控体系

公司以“强化质检与外包治理、规范服务行为”为目标，持续优化服务质量管控体系。

公司将禁语、不文明用语、虚假服务三级违规项纳入客服考核体系，采用线上线下相结合的方式全面排查相关问题。2025 年，公司累计排查通话 11.2 万通，线上月录音质检比例提升至 96.4%，质检得分从 92 分提升至 96 分以上，三级违规量降幅达 99.4%，有效规范客服服务质量，为客户提供优质服务体验。

公司健全外包客服备案系统，实现外包情况线上备案与总部统一资质审核，同步搭建外包公司星级评价体系，以星级量化服务质量，助力网点识别外包服务水平。截至 2025 年末，公司累计汰换不符合资质的外包供应商 339 家。

2025 年，公司构建“申通商家服务指数”，通过指标达成情况量化评估对商家的服务质量，并建立主动预警机制，推动服务模式从“被动响应”向“主动优化”转变。该指数累计覆盖核心商家 10,000 余家，重点聚焦低星商家攻坚，持续提升商家合作体验与满意度。

## 优化先行理赔服务

公司完善先行理赔服务制度，明确在线赔付流程、用户直赔模式实施标准及网点使用率考核要求。针对处理链路冗长、时效低下等痛点，2025 年上线先行理赔在线赔付功能，进一步提升理赔流程效率，网点使用率达 84%，理赔时效较此前缩短 5.7 天。

## 提升客户满意度

公司以客户体验为核心，建立健全质量监测与持续优化闭环体系。通过常态化客户满意度调研、客户开放日等多元渠道，与客户建立双向高效沟通机制，精准捕捉客户诉求，驱动服务流程迭代、时效提升与问题快速解决，持续夯实客户满意度与品牌口碑。



申通快递海南客户开放日

## 客服团队赋能与培训

公司持续加强客服人才队伍建设，通过岗位专项培训、系统操作与细则培训、“未来之星”训练营等多层次赋能举措，全面提升团队专业素养与服务能力，为高质量客户服务提供坚实人才支撑。



岗位专项培训

系统梳理各岗位业务知识，编制专属课件，优化培训流程，结合岗位职责与需求开展针对性培训，助力新员工快速掌握业务知识与岗位技能，实现独立上岗。2025 年，累计开展相关培训 3,058 场，覆盖 16,256 人次，学员满意度达 97.52%，培训内容测试合格率达 97.83%，培训成效显著。



系统操作与细则  
培训

聚焦网点、省区、运营等核心群体，开展系统操作及细则调整专项培训 12 场，覆盖 15,263 人。培训重点围绕申诉系统功能使用、虚假问题件投诉处理等内容，在规范网点问题件操作流程、统一服务标准的同时，精准匹配大网运营实际需求，助力相关岗位人员提升业务技能与服务水平，保障各项工作顺畅推进。



“未来之星”  
训练营

成功举办第二期“未来之星”训练营，采用研讨会形式，充分激发基层员工发散思维，打磨团队合作意识，聚焦团队管理提升，积极探索可落地、可执行的管理方法，为团队建设注入新生动力。

### “申音系统” 上线



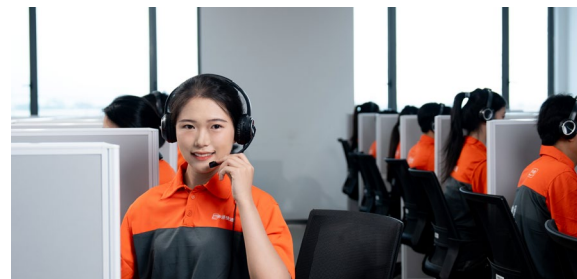
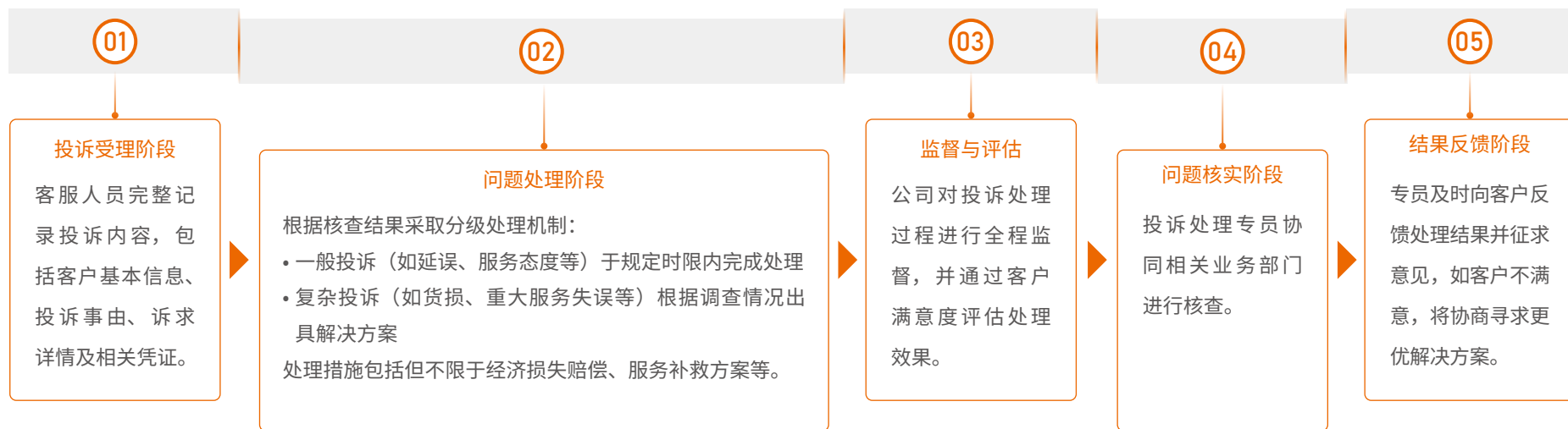
2025 年，申通快递自主研发的“申音系统”正式上线，实现客服与客户无接触在线沟通，无需添加私人联系方式，历史记录可追溯，系统使用率达 100%。在此基础上，系统持续优化多场景沟通模式，群模式沟通将收发步骤从 15 步缩减至 5 步，效率提升超 60%；客服与快递员无需多端切换，沟通更顺畅；商家沟通引入自动化工具，问题件处理时长减少 30% 以上，联系商家时长缩短 80% 以上。申音系统在强化隐私保护的同时，实现了服务体验与管理效能的双重提升。



## 响应客户诉求

公司持续完善客户投诉处理机制，制定并实施《申通快递服务管理条例（2025 版）》，从服务质量规范、电话及在线客服操作标准、工单处理流程、邮政申诉考核、理赔仲裁等方面形成系统化管理制度。

### 客户投诉处理机制



## 构建责任链条

申通快递始终将合规、透明、可持续的供应链治理作为企业稳健运营的核心支撑，持续完善供应商管理体系。

公司建立《申通快递供应商管理制度》《申通快递采购管理制度》等内部规范，从入库、认证、信息变更、绩效评估、退出五大环节实施全流程管控，构建供应商全生命周期闭环管理体系；将供应商状态划分为潜在、已认证、合作三类并实施动态管理，确保供应商能力与业务需求精准匹配，并通过动态风险识别与分级管控，强化供应链合规与运营风险防范。公司搭建供应商电子招采平台，打通各类服务接口，持续优化采购机制，保障供应链合规运营与稳健发展。

2025 年



供应商总数

1,392 家

## 供应商 ESG 管理

公司强化供应商 ESG 全流程管理，在筛选准入环节将环境、社会等 ESG 因素纳入评估标准，对供应商营业执照、信誉资质等开展合规性与可靠性综合审查，优先选择具备 ISO 14001 环境管理体系认证、绿色低碳认证及可提供环保标识材料的合作方。在保障质量与运营效率的前提下推行本地化采购，减少运输碳排放，助力地方经济发展。通过初步筛选的供应商，需经专业团队现场考察与打样试用，重点评估其生产能力与质量管理体系，达标后方可获得准入资格。在绩效评估环节，公司建立多维度评价体系，从交付表现、质量、安全、社会责任等方面开展综合考核，评估周期按供应商类型灵活设置为月度 / 季度，采用打分制并协同多部门评审，结果分为 A、B、C、C-、D 五个等级，年度评级为 D 级的供应商将被直接淘汰。

## 供应商沟通与赋能

公司高度重视与供应商的协同发展，构建高效透明的双向沟通机制。在日常合作中，公司不仅通过绩效评估识别运营问题，还主动为供应商提供针对性改进建议，助力其优化管理水平。每年定期举办供应商大会，表彰表现优异的合作伙伴并搭建经验交流平台，促进同业互学互鉴；同时通过宣传册、官网专栏等渠道推广优秀供应商案例，帮助其拓展行业影响力与业务渠道，实现公司与供应商的双向赋能与共赢发展。

## 平等对待中小企业

公司严格恪守公平竞争原则，在供应商准入、评审及合作全流程中平等对待中小企业，坚决消除规模歧视与准入壁垒，为中小供应商提供与大型企业同等的市场参与机会与合作条件。公司高度重视中小供应商现金流保障，建立规范透明的付款流程与账款管理机制，严格防范逾期未支付款项，切实保障中小供应商合法权益与资金安全。

## 共擎行业发展

作为中国快递行业的先行者，申通快递在行业标准建设、绿色物流实践、产学研协同及区域网络优化等方面持续发力，全面助力行业可持续发展。2025年6月19日，申通快递与中国交通报社联合主办2025年快递行业智能新能源重卡应用交流会，共同探讨快递行业智能新能源重卡应用最新进展及未来趋势。

在行业标准与规范建设方面，公司积极参与推动寄递服务标准统一和跨区域信息互联互通，支持破除地方保护与市场分割，助力构建高效畅通的全国物流网络。公司依托覆盖全国的5,075家独立网点和超9.8万家服务站点及门店的网络基础，持续推进全链路数智化升级，实现降本增效与服务标准化，为行业提供可复制的运营样板。

### 申通快递参与《寄递企业应急预案编制规则》行业标准模拟实施工作

申通快递积极响应安徽省邮政管理局工作部署，深度参与《寄递企业应急预案编制规则》行业标准模拟实施试点工作，主动发挥标杆示范作用，助力行业应急管理体系规范化建设。公司紧扣行业标准初稿要求先行先试，迭代优化应急预案。聚焦网络运营阻断、火灾、车辆伤害、机械伤害、触电等突发事件类型，常态化开展现场实操演练与桌面推演，以实践验证标准落地成效，为行业标准完善推广、全行业安全应急能力提质升级贡献实践经验。

在绿色低碳转型方面，公司积极响应“双碳”目标，通过智能化分拣系统、云仓管理与能源优化技术，显著提升资源利用效率。同时，深化产学研用协同创新，探索新能源重卡、无人车等新技术应用场景，推动物流装备智能化与绿色化融合发展。

未来，申通将继续以技术创新为驱动，以生态共建为路径，携手上下游伙伴共同构建开放、协同、绿色、智能的现代物流体系，为行业可持续发展注入持久动能。



# 04 聚力同行 川流不息

## 我们的行动

- 维护员工权益
- 优化薪酬福利
- 关注员工健康
- 赋能员工成长
- 传递社会温暖

## 我们的绩效

员工总数

12,637 人

员工培训总时长

96,243 小时

安全生产费

7,162.06 万元

社区公益投入金额

238.16 万元



贡献 SDGs

3

良好  
健康与福祉



4

优质教育



5

性别平等



8

体面工作和  
经济增长



## 维护员工权益

申通快递坚持依法合规、公平公正的用工原则，坚决维护劳动者基本权益，着力营造公平公正的职场环境。

### 合规雇佣

公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，以及《消除就业和职业歧视公约》《禁止童工劳动公约》《就业和职业歧视公约》《强迫劳动公约》等国际劳工组织核心公约，制定并实施《平台用工模式管理制度》《社会招聘管理规范》《面试官红线管理制度》等制度，规范用工流程，与全体员工签订合法有效的劳动合同，确保劳动关系合法合规。

公司充分尊重和保障员工基本人权，坚决禁止雇佣童工和任何形式的强迫劳动等行为。在招聘入职环节严格核验身份证件等信息，对年龄信息予以严格核验，从源头规避用工违规风险。依法建立规范工时制度，保障员工法定工作时间。2025 年，公司未发生任何使用童工或强制劳工的事件。

## 多元、平等与包容

公司秉持平等就业、多元包容的用人理念，在招聘录用、培训发展、绩效考核、晋升激励等全流程管理中，严格杜绝基于性别、年龄、民族、孕期状况、宗教信仰、身体条件、婚姻状况等任何形式的歧视、骚扰及不正当竞争行为，致力于构建尊重差异、包容多元的工作氛围。

招聘环节中，公司严禁使用带有歧视性倾向的表述，以岗位胜任力与工作能力为选聘核心标准，不对应聘者性别、应届毕业生身份设置限制性条件或排斥性条件，对少数民族劳动者、残障人士、退役军人等群体依法予以平等对待，实行公平竞争、择优录用，确保招聘过程公开、公平、公正。不断完善制度保障体系，制定《员工绩效管理制度》《晋升管理制度》等规范性文件，明确平等就业与职业发展机制，切实保障全体员工享有平等的就业机会、晋升通道与发展空间。

公司持续深化人才多元化建设，广泛吸纳不同背景、经历与专业特长的人才，不断优化人才结构，增强组织韧性与市场适应能力。2025 年，公司总部共录用非实习类职能员工 536 名，员工来自新疆、宁夏、内蒙古等多个少数民族地区。

截至 2025 年底

员工总数  
12,637 人

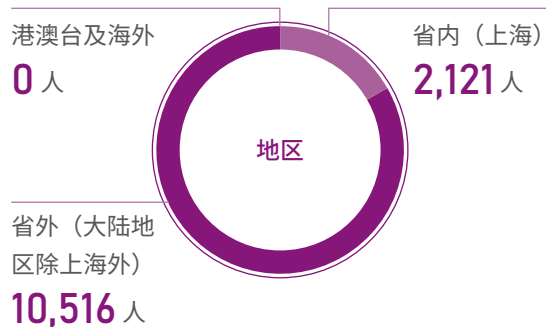
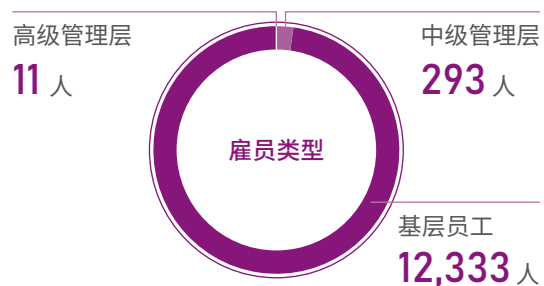
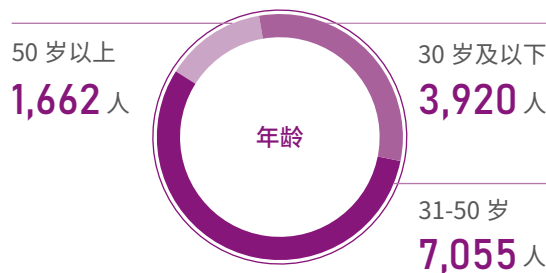
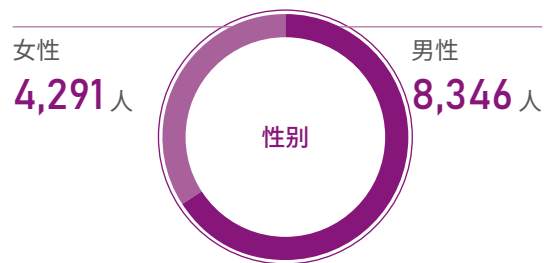
2025 年度共招聘

少数民族员工  
268 人

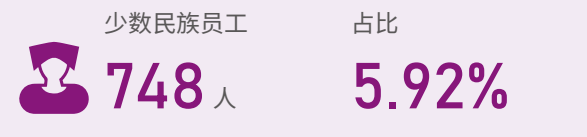
退役军人  
41 人

残疾人  
7 人





截至 2025 年底



## 优化薪酬福利

申通快递持续完善薪酬福利体系，通过全方位、多层次的权益保障举措，提升员工的获得感与归属感。

### 员工薪酬

公司严格遵守《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国劳动法》等法律法规，构建规范透明、结构合理的薪酬保障体系，确保薪酬管理与公司治理要求相契合。薪酬体系以岗位价值与绩效结果为核心依据，兼顾内部公平性与外部市场竞争力。

2025 年，公司秉持“与员工价值共创、长期共赢”的理念，构建“长期股权激励+中期超额奖金+专项项目激励”激励体系，与公司可持续发展战略深度匹配，在稳定核心人才队伍的同时，推动短期经营目标与长期价值创造协同发展，实现企业与员工利益共赢。



#### 长期激励

公司严格按照《上市公司股权激励管理办法》，实施限制性股票激励计划与员工持股计划，覆盖核心管理人员及关键业务、技术骨干。通过分阶段解锁和业绩考核安排，强化员工与公司长期利益绑定，提升核心人才稳定性与组织凝聚力。2025 年实施的限制性股票激励计划首次授予。

#### 短中期激励

公司持续优化与经营业绩紧密挂钩的短中期奖金机制，通过季度绩效奖金、客服计提奖金、返岗激励、春节不打烊激励等多种形式，强化组织业绩与个人贡献的直接联动。

#### 专项激励

针对重大研发项目、关键业务突破及创新成果，公司对表现优异的团队与个人实施专项奖励，激发创新活力与攻坚动力。

## 员工福利

公司持续完善多元化、差异化、多层次的员工福利保障机制，有效提升员工保障水平，助力员工生活品质稳步提升。

### 员工保险

依法为员工缴纳五险一金，提供多样化自选商业保险方案，覆盖医疗、意外、重大疾病等多重保障。

### 员工住行

为异地调动员工提供调动及搬迁补贴，同时提供工作日餐补、免费班车及免费住宿。

### 节日福利

常态化开展节日慰问，在中秋、春节等传统节日为员工发放节日礼盒与福利红包。

### 员工假期

依法落实年假、婚假、产假、陪产假、病假等各类法定假期，保障员工休息休假权益。

### 学历补贴

设立学历提升专项补贴，鼓励员工自主学习、持续深造。

### 女性员工关怀

为女性员工提供产假、哺乳假等专属假期保障，规范设置母婴室等关怀设施，切实加强女性员工权益保护保护。



重阳节气球花 DIY 活动



3.8 女神节庆祝活动



员工生日会



新年主题活动



中秋节特色主题活动

## 员工关爱

公司持续深化全方位员工关怀体系，切实守护员工身心健康与生活福祉，稳步提升员工归属感、幸福感与认同感，着力打造和谐稳定、包容共进的优质职场生态。

公司积极倡导全员参与公益实践与健康行动，有序开展“钉钉健康走”“夏日送清凉”等关怀活动，同时常态化组织篮球、跑步、乒乓球等多元文体项目，丰富员工业余生活，强化团队协作能力，涵养积极向上的企业文化。

2025 年，公司创新推出首届“申通万人欢乐跑”线上活动，围绕“万人参与、欢乐同行、为申行者而跑”理念，打造“运动+公益”融合模式。活动以累计里程换算公益资金，覆盖总部、各片区、中转中心、客服、车队及全网网点全体人员，累计完成里程 40 万公里，以全民健身赋能员工公益参与。

此外，公司持续完善困难员工帮扶体系，搭建覆盖全网加盟网络的员工关爱基金，建立常态化救助机制，精准帮扶困难员工、缓解实际生活压力。截至 2025 年底，申通员工关爱基金累计帮扶困难员工 157 人，累计支出金额 238.85 万元，切实传递企业温度，筑牢员工保障防线。

### “申行者关爱金”计划

2025 年 9 月，申通快递依托首届“万人欢乐跑”活动，在全国网络大会上推出“申行者关爱金”计划，以“运动+公益”形式募集初始基金，通过里程累计扩容资金规模，承诺三年内投入 1,000 万元，覆盖助医、助困、助学等领域，进一步完善员工关怀体系，切实增强一线员工的归属感与幸福感。



全国网络大会“申行者关爱金”计划宣布现场



元宵节送汤圆活动



申通快递 2025 年全国网络大会·万人欢乐跑



七夕“百花齐放”活动



春季趣味运动会



“薪火相传、橙星相伴”暑期留守儿童夏令营



申通快递篮球赛



免费观影活动



## 员工沟通

公司坚持民主管理，充分尊重员工结社自由与集体协商权利，持续畅通员工沟通及意见反馈渠道。通过职工代表大会、员工座谈会、意见箱、在线反馈平台、员工热线等多元途径，倾听员工诉求，切实保障员工知情权、参与权与表达权。成立申通快递工会，率先实现各省区工会组织全覆盖。

为精准捕捉员工需求、持续提升管理效能与员工体验，公司常态化开展申通 eNPS 员工满意度调研，调研范围覆盖总部及各省区职能部门、车队等各类岗位，全面收集各条线员工真实反馈与工作体验。经统计分析，公司年度职能条线整体 eNPS 值为 33%，高于 30% 的年度目标，顺利完成年度调研工作目标，为管理优化提供坚实数据支撑。



## 关注员工健康

申通快递严格遵循《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规要求。建立健全职业健康安全管理体系，全面压实安全责任，强化风险防控，守护员工生命安全与身体健康。

### 职业健康与安全管理

公司建立从高层管理人员至一线作业员工的分级安全责任体系，明确各层级安全管理职责，严格执行高管重大安全事项一票否决制，并将安全绩效与薪酬考核直接挂钩，强化安全责任刚性约束。通过定期召开职业健康安全专题会议，全面开展安全风险辨识与管控，推动各项安全管理举措落地见效。

在制度体系建设方面，公司制定《职业卫生管理制度》等内部规章，构建覆盖全运营网络的职业健康安全管理体系，保障管理要求在各业务单元全面贯彻执行。设定年度事故率下降 30% 的安全目标，并将目标逐级分解至各部门及岗位，强化目标导向与过程管控。2025 年，公司顺利通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，安全管理规范化、标准化水平显著提升。

## 职业健康与安全保障

公司从作业防护、风险防控、应急响应等维度，全面提升安全保障能力。



### 作业防护方面

结合季节特征与作业场景，为一线员工配备防寒服、防滑手套、安全头盔等劳保用品，切实保障一线作业安全。



### 风险防控方面

引入智能分拣设备及“智慧哨兵”智能预警系统，实现风险主动识别与提前预警。常态化开展安全隐患专项排查，重点对仓储场地、运输车辆、分拣设备等关键环节开展检查与闭环整改，持续提升运营安全水平。



### 应急响应方面

公司制定《申通快递突发事件应急管理制度》，建立覆盖火灾、自然灾害、设备故障、公共卫生事件等场景的应急预案体系，明确预防、响应、处置全流程规范，形成事前预防、事中响应、事后整改的安全闭环管理，全面提升突发事件应急处置能力，最大限度降低安全风险影响。

公司为全体员工依法缴纳工伤保险，实现基础劳动风险全面覆盖。定期委托第三方专业机构开展作业场所职业危害因素检测，并结合岗位特性实施差异化职业健康管理。针对重体力岗位重点开展腰椎、关节检查，对长期使用电子设备岗位强化视力与颈椎筛查，有效防范职业健康风险。公司积极推进“会站家”建设，设立工会综合服务点，配置急救箱、血压计等基础医疗设施，安排经专业急救培训的人员提供现场服务，为一线员工突发身体不适等情况进行及时处置，进一步提升健康服务可及性与关怀力度。

## 职业健康与安全培训

公司常态化开展安全培训与应急演练，全力保障业务高峰期安全生产。在“双十一”、元旦、春节等业务高峰来临前，面向全体一线快递员组织职业健康安全专项培训，涵盖交通安全、货物装卸安全、消防安全等内容，并同步组织实战化应急演练，切实提升员工安全意识与应急处置能力，筑牢安全防线。

### “安全生产月”应急演练活动

2025年6月，在第24个全国“安全生产月”中，申通快递围绕“人人讲安全、个个会应急”主题，在全网范围内开展系列消防应急演练活动，累计上万名员工参与，重点开展模拟火情处置、高温中暑救援等实战化科目演练，切实提升员工应急响应能力，强化全员安全责任意识。



“安全生产月”应急演练活动现场

### 首届“安康杯”安全生产竞赛

2025年6月，申通快递面向全国一线员工组织举办首届“安康杯”安全生产竞赛全国总决赛。活动以安全生产为核心主题，数千名员工参与各区域初赛比拼，最终选拔18名优秀选手晋级全国总决赛，以赛促学、以赛促安，全面提升员工安全意识与实操技能。



“安康杯”安全生产竞赛现场

## 保障员工身心健康

公司高度重视员工身心健康，持续完善健康管理体系，推动形成涵盖预防、干预与支持的综合性健康保障机制。2025年，公司引入专业健康服务资源，为管理层提供年度体检服务，并为员工提供自费体检渠道及配套优惠方案。同时，公司引入健康讲座、医疗咨询及心理支持等服务资源，促进员工身心健康与组织稳定发展。



“夏季关爱  
岗位调整计划”  
暑期体检



冬季安康保  
障专项体检

## 赋能员工成长

申通快递坚持人才引领、创新驱动发展理念，构建系统化培训体系与多元化职业发展通道，持续提升员工专业能力与综合素养，助力员工成长成才，实现个人价值提升与企业高质量发展同频共振、协同共进。

### 人才引入

公司建立全流程人才管理机制，构建科学完善的人才发展体系，持续优化人才结构、赋能员工成长，为企业长远发展夯实人才基础。

公司实施多元化引才策略，搭建多层次高素质人才梯队。通过落实高学历人才引进补贴政策，整合校园招聘、内部推荐、社会招聘、校企合作等多元渠道，广泛集聚优质人才，不断扩充高学历人才储备。2025 年，公司总部及各省区累计吸纳三年内应届毕业生 424 人，为企业创新发展注入持续动力。



## 人才培养

公司制定《申通快递管理干部及核心人员转正、异动流程管理规范》等专项制度，不断完善员工转正、晋升全流程机制，进一步畅通人才发展通道、强化人才梯队建设，精准满足员工多样化、个性化的职业发展需求。

为保障晋升管理的科学性与公平性，公司构建系统化考核评价体系，为晋升机制落地提供坚实支撑，体系涵盖 361 考核与 KPI 考核两大核心维度。其中，361 考核坚持长期价值导向，统筹阶段性目标达成与员工能力成长，从结果交付、过程品质、能力提升及团队管理四个维度实施综合评价。KPI 考核聚焦核心业务产出，以结果闭环为核心导向，强化经营管理责任落实。员工晋升评定与绩效表现、廉洁合规、学习成长深度绑定，同步嵌入安全生产、环境保护等关键考核指标，通过多维度、全方位评估，切实保障晋升过程的公平、公正、透明，驱动员工成长与企业高质量发展同频协同。

公司针对不同员工群体设计差异化成长路径，系统提升全员职业素养与岗位能力。常态化开展专业培训与赋能活动，采用线上线下融合的模式支持员工全面提升专业素养与业务技能。同时，公司搭建内部知识共享平台，鼓励员工通过案例分享、经验交流、专题研讨等形式互动学习，营造浓厚的学习氛围。

2025 年，我们通过分层分类的梯队培养、标准化的储备机制、迭代升级的校招体系及生态化的网点赋能，全面激活组织活力与人才潜力，组织效能、人才储备质量与生态协同能力显著提升。

校招生培养  
迭代双轨体系  
加速战略人才成长

基层人员培养  
夯实业务基础  
激活基层活力

中层人员培养  
深化实战赋能  
提升攻坚能力

储备干部培养  
健全竞聘机制  
实现可视化储备

网点加盟商培养  
拓展生态赋能  
提升终端竞争力



### “新申力量”

作为公司战略人才工程，实行三年跟踪培养与职能、一线双轨发展模式，定向培育高潜储备干部。2025 年招录校招生 300 余人，运营方向 37 名人员全部完成班长历练，5 人晋升操作主管；网络方向 78 名人员完成实操与轮岗，预计 2026 年该群体 80% 可顺利完成培养出池。



### “武备堂”项目

面向总部及省区基层人员，全年开展 6 场专题分享，采用“总部现场 + 线上、省区线下集中”的多元化学习模式，累计覆盖 8,900 余人次，有效普及业务知识、夯实操作技能，推动员工业务达标率提升 22%。



### “同舟计划”

全年覆盖中层管理者 86 人，以“看见问题、解决问题”为核心目标，推动管理者以第一责任人身份深入一线业务场景攻坚，累计排查并解决多项核心业务问题，有效强化中层管理人员的一线视角与实战攻坚能力。



### “活水项目”

覆盖总部及省区人员 120 人，围绕“前台扩视角、中后台懂业务”推动人才跨条线、跨区域交流轮岗，补齐中后台业务经验短板。中层人员一线经验覆盖率大幅提升，项目助力省区解决实际业务问题贡献率达 68%。



### 建立三级阶梯式培养体系

通过实战淬炼、多维历练、流程化培养，完善干部内部竞聘与选拔机制。首批储备人员上岗率分别为：省总 40%、中心经理 64%、操作主管 79%；第二批 81 名储备操作主管完成轮岗竞聘，65 人成功出池上岗，形成全层级可视化人才梯队。



### “申一代 + 申二代”全覆盖的加盟商生态培养体系

全年有序开展三期“申一代”训练营，54 名优秀网点负责人顺利结业。“申二代”20 名学员经过 6 个月的高强度实战训练，全面完成各项培养任务。通过经验分享、难点研讨、管理共创，创新网点学习模式，有效强化终端管理能力，推动服务体验持续升级，实现全网生态协同高质量发展。

## 网点加盟商培养



2025 年，公司有序开展三期“申一代”训练营，累计选拔 54 名优秀网点负责人参训并顺利结业。培训围绕经营管理难点破解、实战经验共享开展深度研讨，组织学员走进全国标杆网点观摩学习，借鉴先进管理模式，拓宽经营发展视野。培训结束后，同步启动为期 3 至 6 个月的网点专项提升行动，由总部及省区共计 72 名管理人员组建专项服务小组，为 28 家网点提供深度赋能支持。通过实地走访调研、精准诊断经营痛点，量身定制并落地优化方案；其中 9 家网点成功推行绩效化管理模式，助力网点搭建职业化管理体系，强化管理层目标管控意识，有效推动组织升级，全面提升网点综合运营管理能力。

同期，第二期“申二代”培养项目稳步推进，20 名学员历经六个月系统化课程学习与一线轮岗实操，扎实锤炼业务本领与实战能力，顺利完成行业新人向合格网点管理者的转型成长。公司依托“申一代+申二代”分层人才培养体系，打造差异化、长效化人才培育模式，持续为全网输送优质管理骨干，夯实终端人才梯队建设，助力末端服务提质升级，推动全网生态协同高质量发展。

## 网点专项培训



2025 年 2 月，公司全面开展三类网点专项培训，每月常态化实施。“新网点培训”面向新入网负责人，覆盖 200 个网点，助力多家网点实现星级快速提升；“持续 1&2 星培训”聚焦低星网点时效质量，培训 1,724 个网点，有效提升多家低星级网点评级；“8 大类培训”覆盖多岗位人员，惠及 4,868 个网点，通过全方位课程赋能，有效推动网点运营提质、星级升级。



## “片管 / 标杆培训”



2025 年 7 月，公司开展“片管 / 标杆培训”，其中片管培训每月每省区每片区 2 次，面向 8 大类不达标等各类尾部网点，共计培训 2,231 个网点；标杆培训每 2 个月每省区每片区 1 次，面向降本网点，共计培训 994 个网点。培训通过片管 1 对 1 约谈、标杆网点实操等形式赋能，成效显著，10 月片管培训向好网点占比 65%，9-10 月标杆培训向好网点占比 58%，有效提升网点健康度及星级。



2025 年



员工培训总人数

9,353 人



员工培训覆盖率

74.01%



员工培训总时长

96,243 小时



员工人均培训时长

10.29 小时



## 传递社会温暖

申通快递始终秉持“源于社会，回馈社会”的公益初心，将社会责任理念深度融入企业发展战略与核心价值观之中。公司致力于构建可持续的公益生态体系，积极探索多元化的帮扶路径，汇聚企业向善力量。通过搭建开放、包容的爱心桥梁，从“儿童关怀”到“乡村振兴”，从“物资捐赠”到“心智培育”，申通快递正在探索一条“公益 + 助农 + 物流”的特色路径。

2025 年



社区公益投入金额



238.16 万元

帮扶人口数量



7,102 人

乡村振兴投入金额



48 万元

惠及群体数量



11,000 人

## 乡村振兴

申通快递始终将乡村振兴作为履行社会责任的核心领域，坚持农业农村优先发展理念，深度融入国家乡村振兴画卷。公司充分发挥快递物流平台优势，整合多方资源、创新帮扶模式，积极赋能乡村产业升级与生态建设，秉持助农惠农初心，不断拓宽实践路径，为实现农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足持续贡献企业力量。

公司精准对接地方发展需求，积极配合国家邮政局开展河北省平泉市定点帮扶工作，持续提升帮扶实效。2025 年，公司向平泉市喇叭气村捐赠 40 万元实施太阳能路灯项目，安装路灯 180 盏，切实解决约 1,200 名村民夜间出行照明问题。同时，将平泉香菇等特色农产品纳入员工福利采购清单，以消费帮扶助力村民稳定增收。

此外，申通快递创新探索“物流 + 电商 + 直播”助农新模式，推动农产品上行由“被动寄递”向“主动营销”转型。依托全国覆盖的快递网络，将直播场景延伸至田间地头与生产一线，打造“直播带货 + 产地直发 + 高效配送”一体化消费帮扶体系，打破地域信息壁垒，让优质农特产品直通全国市场，并通过前端引流与后端运力协同，大幅缩短农产品流通链路。

2025 年，公司深入公安部定点帮扶的贵州省兴仁市，走进当地现代化面条厂，开展直播助农活动，全景式呈现从生产、包装到发货的完整链路。直播累计观看超 30 万人次，显著带动薏仁粥、薏仁面等特色产品销售。依托兴仁网点日均超万件的运力支撑，更多苗岭特色农货通过申通物流网络高效通达全国，切实以物流赋能乡村产业发展。



## 申通快递多元化帮扶赋能乡村振兴

## 快递进村

- 乡镇网络覆盖率达近 98.08%，村级服务站逐步覆盖
- 借助申通仓盟和集运项目，帮助偏远地区缩短配送时效和降低物流成本
- 物流网络下沉，实现农产品出村、工业品进村双向流通

## 产业帮扶

- “直播助农”提高农产品知名度和销售渠道
- “线上销售 + 线下寄递”模式帮助农产品销售额同比大幅增长
- 为农产品定制行业解决方案，形成快递进村与助农增收的良性闭环

## 就业帮扶

- 通过末端网点用工和定向岗位培养，为脱贫区域普通劳动人员和优秀人才提供就业帮扶，帮助脱贫人口进一步稳定和改善生活条件

## 福品福递·快递助农

2025 年 7 月起，申通快递联合福建省快递行业协会，在福建落地“福品福递·快递助农”专项行动，依托直播电商模式助力优质农产上行。活动精准对接地方特色农产品，累计销售莆田双福村荔枝 1,039 斤、建宁双溪村黄桃 2,050 斤。公司量身打造“现采现摘、产地直发、新鲜速达”专属寄递方案，保障省内 24 小时、省外 48 小时高效送达，最大程度保留农鲜品质。双方已建立长效合作机制，全年规划开展超 10 场助农直播，叠加流量扶持与“福递认证”专属标识赋能，助力省内千余家乡村合作社拓宽销售渠道，以快递物流优势赋能乡村产业振兴。

## “芒果熟了发申通”助农项目

2025 年 5 月，申通快递联动攀枝花多方政企单位，启动“芒果熟了发申通”助农项目。依托专属运输专线与绿色寄递通道，结合直播助销及完善售后保障，高效打通鲜果流通链路，项目累计发货超 50 万单，切实助力地方乡村振兴发展。



申通快递“直播助农”行动

快递进村

无人车进村

## 公益慈善

申通快递坚定不移地践行公益慈善事业，将“回馈社会、传递爱心”深植于企业文化基因之中。公司致力于构建多元化、常态化的公益参与机制，凝聚员工与社会各界的向善力量，积极营造充满温情与关怀的社会氛围。通过搭建开放包容的慈善平台，公司致力让公益理念根植人心，让爱心善举无远弗届，持续传递社会正能量。

### “单单捐”公益计划

2024年3月11日，申通快递正式发起“单单捐”公益计划。用户通过申通快递小程序下单寄件，公司每单捐赠1分钱，依托线上寄递流量优势，以轻量化公益模式链接快递服务与慈善事业，凝聚社会公益力量。

### “单单捐”关爱流动留守儿童

2025年5月14日，申通公益携手虎牙直播来到公安部定点帮扶的贵州省兴仁市，以公益直播形式落地申通“单单捐”关爱流动留守儿童公益项目，累计观看人次近40万。通过单单捐公益项目以及爱心员工自发捐赠，为金盾小学201名儿童圆梦“微心愿”，并捐赠图书、运动器材及投影设备，打造“星光电影院”，用光影陪伴为留守儿童留下温暖记忆。



## “包裹爱”关爱流动留守儿童项目

关爱流动留守儿童身心健康，联合政府部门、公益机构和企业伙伴为农村儿童送去科教、美育、心理等课程，并通过学习用品、运动设备、生活用品等物资捐赠和情感陪伴的形式，乡村儿童实现微心愿。



申通快递联合公益伙伴发布“包裹爱”关爱流动留守儿童公益项目

## “包裹爱”公益项目落地陕西铜川

2025 年，申通快递在陕西铜川柳林小学开展“包裹爱”关爱行动，为柳林小学的小朋友送去图书、画笔、篮球等爱心礼物。公司以实际行动传递温暖，真正实现了从投递物资到“投喂”心灵的跨越，搭建起企业与乡村儿童从“手中”到“心里”的情感联结。



## 情暖儿童，‘邮’我伴你成长

申通快递临沧网点持续 12 年公益助学行动再出发，深入临沧市乡村振兴定点帮扶村—炭山村炭山小学，开展“情暖儿童，‘邮’我伴你成长”爱心助学捐赠活动，为乡村师生送去价值 4 万元的物资与设备，包括打印机、热水器、饮水机等校园急需用品，以及 300 多份满载关怀的学习用品礼包和活动道具，用实际行动支持乡村教育事业发展，传递企业温暖和社会担当。

## 申通快递管理团队支援香港大埔火灾救援和重建

2025 年 11 月 26 日，中国香港大埔区宏福苑发生火灾，造成重大人员伤亡。灾害发生后，申通快递迅速响应，一周内筹集来自管理团队的 35 笔爱心捐款，总计 183.36 万元，捐赠至上海市慈善基金会青浦区代表处，专项用于支援大埔火灾的救援与灾后善后工作。公司管理团队秉持企业社会责任，坚持以实际行动回馈社会。



申通快递公益颁奖典礼

# 附录

## 附录 1 关键绩效表

### 经济绩效

指标	单位	2025 年
营业收入	亿元	555.86
资产总额	亿元	293.14
归母净利润	亿元	13.69
扣非归母净利润	亿元	13.95
经营性现金流净额	亿元	37.99
业务量	亿件	261.39
市场占有率	%	13.14
全网独立网点数量	家	5,075
累计投入自动化分拣设备数量	套	743
网点新增自动化设备数量	套	523

### 环境绩效

指标	单位	2025 年
NO <sub>x</sub> 排放总量	吨	7,968.73
SO <sub>x</sub> 排放总量	吨	6.36
PM(颗粒物) 排放总量	吨	572.99

指标	单位	2025 年	
废水	废水排放量	吨	2,149,491.39
	废水排放密度	吨 / 万件快递	0.82
	每百万营收产生的废水排放量	吨 / 百万营收	38.67
有害废弃物	生活废水	吨	2,134,691.70
	有害废弃物产生量	吨	0
	有害废弃物产生密度	吨 / 万件快递	0
无害废弃物	每百万营收产生的有害废弃物总量	吨 / 百万营收	0
	无害废弃物产生量	吨	56,289.25
	无害废弃物产生密度	吨 / 万件快递	0.02
无害废弃物	每百万营收产生的无害废弃物总量	吨 / 百万营收	1.01
	生活垃圾	吨	54,867.25
	建筑垃圾	吨	1,422.00
温室气体	回收再利用废弃物总量	吨	91.25
	每百万营收废弃物回收利用总量	吨 / 百万营收	0.002
	回收再利用废弃物占比	%	0.16
温室气体	温室气体排放总量(范围一、范围二)- 基于位置 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	1,384,463.74
	温室气体排放密度(范围一、范围二)- 基于位置	吨二氧化碳当量 / 万件快递	0.53

<sup>2</sup> 范围一、范围二温室气体排放：参考世界资源研究所发布的《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、中国国家发展和改革委员会发布的《陆上交通运输业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》及香港联交所发布的《如何准备环境、社会及管制报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》中的计算方法及相关缺省值得出，电力排放因子参照中国生态环境部发布的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

指标	单位	2025 年
每百万营收温室气体排放总量 (范围一、范围二) - 基于位置	吨二氧化碳当量 / 百万营收	24.91
范围一温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,073,051.02
范围一温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万件快递	0.41
范围二温室气体排放总量 - 基于位置	吨二氧化碳当量	311,412.72
温室气体 范围二温室气体排放密度 - 基于位置	吨二氧化碳当量 / 万件快递	0.12
范围二温室气体排放总量 - 基于市场	吨二氧化碳当量	346,438.56
范围三温室气体排放量 (类别 3) <sup>3</sup>	吨二氧化碳当量	282,817.81
范围三温室气体排放量 (类别 5)	吨二氧化碳当量	14,227.57
范围三温室气体排放量 (类别 6)	吨二氧化碳当量	1,867.01
每百万营收范围三温室气体排放总量 (类别 3、类别 5、类别 6)	吨二氧化碳当量 / 百万营收	5.38
综合能源消耗量	吨标煤	564,577.70
能源使用 综合能源消耗密度	吨标煤 / 万件快递	0.22
每百万营收能源消耗总量	吨标煤 / 百万营收	10.16

指标	单位	2025 年
直接能源消耗量	吨标煤	492,185.84
间接能源消耗量	吨标煤	72,391.86
电力	兆瓦时	580,644.60
外购绿电	兆瓦时	17,790.50
光伏发电	兆瓦时	3,280.44
能源使用 汽油	吨	145.32
柴油	吨	331,429.62
液化天然气	吨	4,883.00
天然气	万标方	35.00
外购热力	吉焦	30,206.33
可再生能源消耗量	吨标煤	2,589.62
可再生能源消耗量占比	%	0.46
耗水总量	吨	3,025,460.47
水资源使用 耗水密度	吨 / 万件快递	1.16
自来水耗水量	吨	2,983,552.47
地下水耗水量	吨	39,908.00
循环利用水量	吨	2,000.00
包装材料 内包材 (镀膜胶塞、西林瓶等)	吨	0
外包材 (产品包装盒、底托等)	吨	0

<sup>3</sup> 范围三温室气体排放: 主要包括类别 3 燃料和能源相关活动、类别 5 运营中的废弃物及类别 6 商务旅行。其中, 类别 3 燃料和能源相关活动主要包含企业消耗的汽油、柴油、天然气、液化天然气、电力及热力的上游生产的相关排放、电力及热力的输配送损失排放, 这些排放未被计算在企业的范围一或范围二中; 类别 5 运营中的废弃物包含企业运营活动产生废弃物的第三方处理和处置排放, 主要包括生活垃圾和城镇污水的第三方机构处置产生的温室气体排放; 类别 6 商务旅行包括企业雇员从事商务活动使用第三方拥有或运营的交通工具产生的排放, 主要包括企业雇员差旅时搭乘飞机航班、高铁、网约车 (含出租) 及自驾出行产生的温室气体排放。上述三个类别均参考《温室气体核算体系 企业价值链 (范围三) 核算与报告标准》要求计算, 排放因子来源于《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》《2025 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting》《中华人民共和国生态环境部关于发布 2024 年电力碳足迹因子数据的公告》中的相应数据。

## 社会绩效

指标	单位	2025 年
员工总数	人	12,637
按性别划分员工总数	男性	8,346
	女性	4,291
按雇佣类型划分员工总数	全职	12,637
	兼职	0
	劳务派遣	0
按年龄划分员工总数	30 岁及以下	3,920
	31 岁 -50 岁	7,055
	50 岁以上	1,662
按雇员类型划分员工总数	高级管理层	11
	中级管理层	293
	普通员工	12,333
按地区划分员工总数	省内（上海）	2,121
	省外（大陆地区除上海外）	10,516
	港澳台及海外	0
雇佣当地员工数量	人	5,345
雇佣当地员工数量占比	%	42.30

指标	单位	2025 年
退伍复员军人数量	人	137
退伍复员军人数量占比	%	1.08
残疾员工数量	人	30
残疾员工数量占比	%	0.24
少数民族员工数量	人	748
少数民族员工数量占比	%	5.92
雇员流失人数	人	2,511
雇员流失率	%	22.22
按性别划分员工流失率	男性	21.69
	女性	23.20
按年龄划分员工流失率	30 岁及以下	35.76
	31 岁 -50 岁	16.85
	50 岁以上	13.34
按地区划分员工流失率	省内（上海）	24.39
	省外（大陆地区除上海外）	21.74
	港澳台及海外	0

	指标	单位	2025 年	
职工健康与 安全	安全生产费 <sup>4</sup>	万元	7,162.06	
	安全生产费占相应营业收入的比例	%	1	
	安全培训时长 <sup>5</sup>	小时	1,858,000	
	人均安全培训时长	小时 / 人	18.58	
	因工亡故人数	人	0	
	因工亡故人数的比率	%	0	
	每亿营收因工亡故人数	人 / 亿营收	0	
	因工伤损失工作日数	天	422	
	每百万营收因工伤损失工作日数	天 / 百万营收	0.008	
	百万工时伤害率	件 / 百万工时	0.062	
职工培训与 发展	员工培训总人数	人	9,353	
	员工培训覆盖率	%	74.01	
	员工培训总时长	小时	96,243	
	员工人均培训时长	小时	10.29	
	按性别划分的受训 雇员人数	男性 女性	人 人	6,139 3,214

	指标	单位	2025 年	
职工培训与 发展	按性别划分的受训 雇员占比	男性 女性	% %	65.64 34.36
	按雇员类型划分的 受训雇员人数	高级管理层 中级管理层 普通员工	人 人 人	11 293 9,049
	按雇员类型划分的 受训雇员占比	高级管理层 中级管理层 普通员工	% % %	0.12 3.13 96.75
	按性别划分的受训 雇员培训总时长	男性 女性	小时 小时	63,678 32,565
	按性别划分的人均 培训时长	男性 女性	小时 小时	10.37 10.13
	职工待遇与 福利	困难员工帮扶人数 每百万营收困难员工帮扶人数	人 人 / 百万营收	8 0.0001
	产品责任	产品及服务的投诉数量	个	377,235

<sup>4</sup> 安全生产费：公司部分下属子公司根据《企业安全生产费用提取和使用管理办法》计提。

<sup>5</sup> 安全培训时长：统计范围覆盖全网。

## 治理绩效

	指标	单位	2025 年
研发与创新	累计授权专利数量	件	98
	每百万营收有效专利数	件 / 百万营收	0.0018
	累计软件著作权数量	件	147
	每百万营收软件著作权数量	件 / 百万营收	0.00265
	研发员工人数	人	567
	研发员工比例	%	4.49
	研发投入金额	万元	30,446.27
	研发投入占营业收入比例	%	0.55
供应链管理	供应商总数	家	1,932
	华东	家	1,075
	华南	家	209
	华中	家	150
	华北	家	211
	西北	家	59
	东北	家	60
西南	家	168	
社区公益	社区公益投入金额	万元	238.16
	每百万营收社区公益投入	万元 / 百万营收	0.004
	帮扶人口数量	人	7,102
	乡村振兴投入金额	万元	48
	乡村振兴惠及群体数量	人	11,000

	指标	单位	2025 年
反商业贿赂及反贪污	开展廉正培训场次	场	67
	参与廉正培训人次	人次	9,332
	员工参与廉正培训总时长	小时	8,820
	参与廉正培训的员工人数	人	9,022
	董事参与廉正培训总时长	小时	42
	参与廉正培训的董事人数	人	7
	董监高参与廉正培训覆盖率	%	100
	新员工《员工廉洁诚信承诺书》签署率	%	100
	董事人数	人	7
	独立董事	人	3
	女性董事	人	1
	女性董事占比	%	14.29
公司治理	审计委员会独立董事占比	%	100
	薪酬委员会独立董事占比	%	66.67
	提名委员会独立董事占比	%	66.67
	审计委员会会议次数	次	5
	薪酬与考核委员会会议次数	次	3
	战略委员会会议	次	3
	召开股东会次数	次	4
	召开董事会次数	次	8
	召开监事会次数	次	8
	发布公告	份	167
业绩说明会	场	4	

## 附录 2 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》指标索引

维度	序号	议题	对应条款	报告章节	维度	序号	议题	对应条款	报告章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	应对气候变化 附录 1 关键绩效表	社会	10	社会贡献	第四十条	传递社会温暖
	2	污染物排放	第三十条	践行绿色经营 附录 1 关键绩效表		11	创新驱动	第四十二条	数智创新驱动 共擎行业发展
	3	废弃物处理	第三十一条	强化环境管理 践行绿色经营 附录 1 关键绩效表		12	科技伦理	第四十三条	不涉及
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	保护自然生态		13	供应链安全	第四十五条	构建责任链条
	5	环境合规管理	第三十三条	强化环境管理		14	平等对待中小企业	第四十六条	构建责任链条
	6	能源利用	第三十五条	优化资源利用 应对气候变化 强化环境管理 附录 1 关键绩效表		15	产品和服务安全与质量	第四十七条	守护寄递安全 追求卓越服务
	7	水资源利用	第三十六条	优化资源利用 践行绿色经营 附录 1 关键绩效表		16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	守护寄递安全 追求卓越服务
	8	循环经济	第三十七条	应对气候变化 推动循环经济		17	员工	第五十条	维护员工权益 优化薪酬福利 关注员工健康 赋能员工成长
	社会	9	乡村振兴	第三十九条		传递社会温暖	18	尽职调查	第五十二条
可持续发展相 关治理					19	利益相关方沟通	第五十三条	利益先关方沟通	
					20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	恪守商业道德	
					21	反不正当竞争	第五十六条	恪守商业道德	

## 附录 3 GRI Standard 指标索引表

使用说明	申通快递股份有限公司在本报告期内参照 GRI 标准报告了 GRI 指标索引中的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

指标编号	披露项	对应页码
GRI 2 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	3
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	1
	2-3 报告期, 报告频率和联系人	1
	2-6 活动, 价值链和其他业务关系	3, 66
	2-7 员工	68-80, 87
	2-9 管治架构和组成	18
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	19
	2-11 最高管治机构主席	19
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	12-13
	2-13 为管理影响的责任授权	12-13
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	12-16
	2-16 重要关切问题的沟通	14
	2-17 最高管治机构的共同知识	12

指标编号	披露项	对应页码
GRI 2 一般披露 2021	2-18 对最高管治机构的绩效评估	12
	2-19 薪酬政策	12, 71
	2-20 确定薪酬的程序	71
	2-22 关于可持续发展战略的声明	12-13
	2-23 政策承诺	69
	2-24 融合政策承诺	69
	2-27 遵守法律法规	23-26
	2-29 利益相关方参与的方法	14
	GRI 3 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的流程
3-2 实质性议题清单		16
3-3 实质性议题的管理		15-16
GRI 101 生物多样性 2024	101-1 阻止和扭转生物多样性丧失的政策	47
	201-1 直接产生和分配的经济价值	7, 85
GRI 201 经济绩效 2016	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	32-34
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	72
GRI 202 市场表现 2016	202-2 从当地社区雇用高管的比例	70, 87

指标编号	披露项	对应页码
GRI 203 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	81-84
	203-2 重大间接经济影响	81-84
GRI 204 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	66
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	24
GRI 205 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	23-26
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	24
	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	26
GRI 206 反竞争行为 2016	301-1 所用物料的重量或体积	36-45
	301-2 所用循环利用的进料	41-45
	301-3 再生产品及其包装材料	41-45
GRI 301 物料 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	36-39, 86
	302-2 组织外部的能源消耗量	36-39, 86
	302-3 能源强度	36-39, 86
	302-4 降低能源消耗量	36, 39
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	36, 39
GRI 302 能源 2016	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	40
	303-2 管理与排水相关的影响	40
	303-3 取水	86
	303-4 排水	44, 85

指标编号	披露项	对应页码
GRI 303 水资源和污水 2018	303-5 耗水	40, 86
	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	34, 86
GRI 305 排放 2016	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	34, 86
	305-4 温室气体排放强度	34, 86
	305-5 温室气体减排量	35
GRI 306 废弃物 2020	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	44, 85
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	45
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	45
	306-3 产生的废弃物	45, 85
	306-4 从处置中转移的废弃物	45
GRI 308 供应商环境评估 2016	306-5 进入处置的废弃物	45
	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	66
GRI 401 雇佣 2016	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	66
	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	87
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	72
GRI 403 职业健康与安全 2018	401-3 育儿假	72
	403-1 职业健康安全管理体系	76

指标编号	披露项	对应页码	
GRI 403 职业健康与安全 2018	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	76-77	
	403-3 职业健康服务	76-77	
	403-5 工作者职业健康安全培训	77	
	403-6 促进工作者健康	77	
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	77	
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	76-77	
	403-9 工伤	88	
	403-10 工作相关的健康问题	88	
	GRI 404 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	80, 88
		404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	78-80
404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比		80, 88	
GRI 405 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	69-70	
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	69	
GRI 406 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	69	
GRI 408 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	69	
GRI 409 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	69	

指标编号	披露项	对应页码
GRI 413 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	81-84
GRI 414 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	66
GRI 417 营销与标识 2016	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	66
	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	60-61
GRI 418 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	60-61

