



圓通國際

YTO International Express and Supply Chain Technology Limited

圓通國際快遞供應鏈科技有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司
股份代號: 6123












2025

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
報告指引	2
報告範圍及邊界	2
意見反饋	2
主席致辭	3
走進圓通國際	4
可持續發展亮點績效	5
可持續發展獎項	5
 一、穩健治理，守正篤行	6
1.1 深化公司治理	6
1.2 遵守商業道德	14
 二、環境友好，擁抱綠色	15
2.1 應對氣候變化	16
2.2 資源使用效率	20
2.3 控制污染排放	22
 三、攜手同行，和諧共融	25
3.1 科學人才管理	25
3.2 賦能員工發展	30
3.3 建立幸福職場	32
 四、品質服務，卓越管理	35
4.1 優質產品服務	35
4.2 夯實信息安全	42
4.3 搭建責任供應	45
 五、多方賦能，社區共贏	48
 附錄	49
附錄一：適用法律法規	49
附錄二：關鍵績效指標	50
附錄三：香港聯交所環境、社會及管治報告內容索引	55





關於本報告

本報告為圓通國際快遞供應鏈科技有限公司(「圓通國際快遞」或「圓通國際」「本公司」「公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」「集團」或「我們」)刊發的第十份環境、社會及管治(ESG)報告(「本報告」)，旨在通過披露圓通國際快遞及其附屬公司在環境、社會及管治方面的表現，提高利益相關方對於本集團可持續發展工作的了解。

本報告以中文及英文版本刊發。如兩版報告內容存在不一致，請以中文版本為準。管治資訊請參閱本公司2025年報第66至93頁的企業管治報告。如無特殊說明，貨幣單位均為港元。

報告指引

本報告是根據香港聯交所證券上市規則(「上市規則」)附錄C2所載的環境、社會及管治報告守則編製。在編製本報告時，我們遵循重要性、量化、平衡及一致性的報告原則。本報告亦適當對標聯合國可持續發展目標(「UNSDGs」)。

報告範圍及邊界

本報告的範圍與本集團2025年度報告的範圍一致，涵蓋圓通國際快遞供應鏈科技有限公司及其附屬公司。

意見反饋

閣下的評論及意見對我們可持續發展工作的持續完善至關重要。如有任何問題或意見，請聯絡我們：

地址：

香港九龍灣宏光道39號宏天廣場22樓2208室

電郵：

ot-esgreport.chq@ytoglobal.com

傳真：

+852 3586 7681



主席致辭

2025年，圓通國際快遞秉承「客戶要求、圓通使命」的服務宗旨，聚焦構建「高效、智能、綠色」的現代化物流體系，持續深化可持續發展理念，有序穩步推進環境、社會及管治各項工作落地。

公司積極響應國家「碳達峰、碳中和」戰略部署，結合自身發展策略，開展氣候治理工作。面對全球氣候變化帶來的挑戰，圓通國際建立健全氣候風險管理體系，系統開展氣候影響識別、評估與分析工作，制定並實施針對性應對措施，有效緩解氣候風險，把握綠色發展機遇。在日常運營過程中，公司踐行綠色發展理念，積極推進能源與水資源節約降耗行動，強化污染物排放管控，建立專項指標並實施常態化跟蹤管理，持續提升環境治理效益。

公司始終堅守「讓員工更幸福」的發展理念，努力為員工提供和諧、包容、友好的工作環境，推動殘疾人就業，打造多元化職場生態。同時，公司重視員工職業成長與發展，大力培育年輕化、專業化、職業化、國際化的「四化」人才，努力開創人才體系新局面，煥發團隊新活力。

公司主動把握國際快遞物流市場需求，穩步搭建以國際快遞、國際貨運、國際供應鏈三大業務為核心的八大產品與服務體系。公司堅持以服務質量為核心導向，不斷完善標準化客戶服務體系，聚焦時效管控與質量保障兩大關鍵維度，對質量管理體系進行系統性優化與升級，提升服務品質與運營效率。

展望2026年，公司將繼續以「跟著一帶一路走出去、跟著華人華企走出去、跟著跨境電商走出去」為發展指引，深耕國際快遞、國際貨運、國際供應鏈核心業務，充分發揮網絡資源優勢，加大國際國內及與其他板塊的協同力度，持續拓展全球航線網絡，有效擴大國際業務佈局。未來，公司將持續深化ESG治理實踐，向各利益相關方傳遞「品質圓通、科技圓通、綠色圓通、德善圓通」的企業理念，實現高質量可持續發展。

走進圓通國際

本集團秉承「中國人的快遞，世界因我們觸手可得」的發展願景，致力於成為全球領先的國際綜合供應鏈解決方案集成商，通過打造「中國聯世界，世界聯世界」的全球物流網絡，持續完善國際產品體系，延伸國際物流服務鏈條，逐步覆蓋集貨發運、幹線運輸、清關轉運、末端派送等一站式服務，綜合解決方案能力穩步提升，長期可持續發展有序推進。

本集團的核心業務為國際快遞及包裹服務以及其他業務(包括合併付運、貨車運輸、一般銷售代理及手提急件服務)、國際貨運代理(主要包括空運及海運貨運代理)、國際供應鏈服務(包括倉儲、配送及清關)。本集團深化國際化發展戰略，致力於為利益相關方提供高效及環保的物流解決方案，堅持以客戶體驗為中心，全方位提升服務質量，持續增強品牌價值，穩步構建高效、韌性、可持續的現代物流體系。

圓通國際快遞 5大業務板塊





可持續發展亮點績效

可持續發展獎項

本集團積極參與社會公益事業，開展綠色減碳行動，踐行對社會、環境及企業可持續發展的責任與承諾。報告期內，公司榮獲「新質生產力獎之大灣區ESG可持續發展企業大獎2025」，該項榮譽充分肯定公司在可持續發展領域所作出的努力與貢獻。





一、穩健治理，守正篤行

本章所涉及的實質性議題：

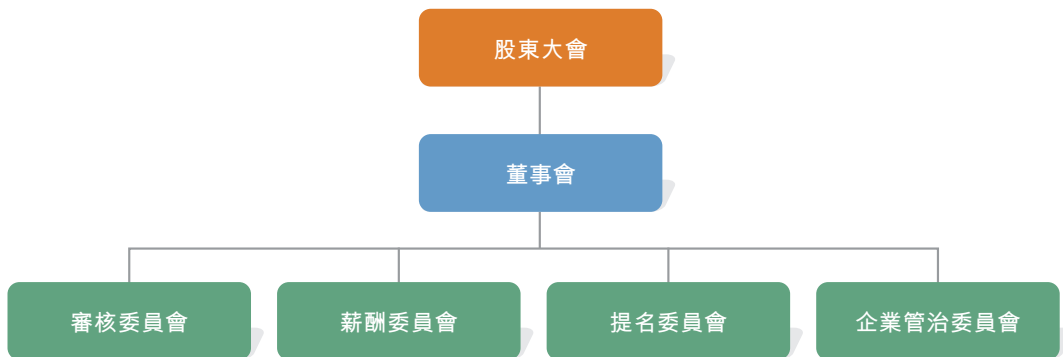
- 營運合規
- 反貪腐
- 商業道德
- 保護知識產權

圓通國際快遞堅持以守法合規為經營底線，重視公司風險管控與商業道德建設。公司持續優化治理架構，完善內控與合規管理體系，堅持透明化、規範化運營，積極構建可持續治理機制。通過堅守商業倫理、強化公司治理，公司以穩健高效、公開透明的治理體系，為企業高質量發展與長期可持續價值創造提供堅實保障。

1.1 深化公司治理

1.1.1 企業合規治理

圓通國際快遞遵守國家法律法規，不斷完善公司治理架構，健全內部控制制度，設立董事會及董事委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、企業管治委員會。各委員會按照公司內部制度及實際治理情況，有效執行管理決策，並為董事會的決策提供專業支持。



圓通國際快遞公司治理架構

本集團定期召開董事會及董事委員會會議及股東大會，審議各項議案，提升公司運營管理能力，並聽取投資者提出的意見和建議，充分保障公司及股東合法權益。報告期內，公司召開股東大會1次，董事會5次，審核委員會4次，提名委員會2次，薪酬委員會1次，企業管治委員會1次。

一、穩健治理，守正篤行

- **董事會獨立性與多元化**

本集團將獨立性作為公司治理和決策客觀的前提和關鍵，同時積極推動治理體系多元化，制定並發佈《董事會多元化政策》，基於多元化原則遴選董事會成員，基於公司自身業務模式、戰略發展和實際經營需求，綜合考慮候選人專業技能、教育背景、履職經歷、性別、年齡、文化、民族等因素，確保董事會成員結構合理、專業互補。截至報告期末，公司董事會共9人，女性董事1人，佔董事會總人數的11.11%；獨立非執行董事共3人，佔董事會總人數的33.3%。

1.1.2 可持續管治

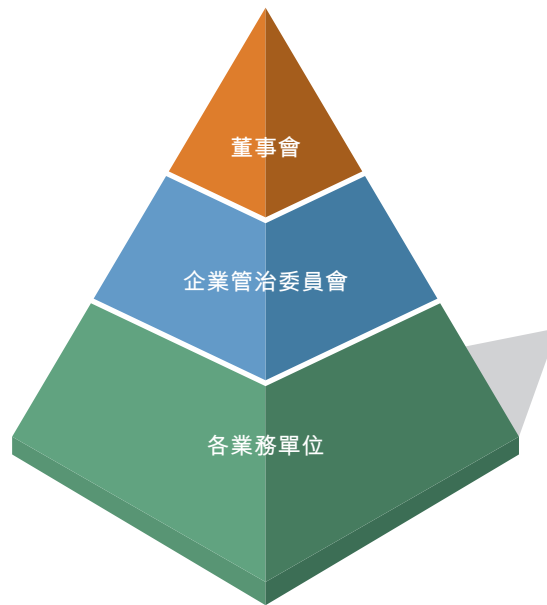
圓通國際快遞追求環境(E)、社會(S)、管治(G)價值的深度融合，積極響應聯合國可持續發展目標(UNSDGs)，持續優化經營管理體系，推動構建健康、穩定、和諧的可持續發展生態。

- **董事會聲明**

董事會已審閱並批准本集團的實質性評估流程及本報告所載的所有相關披露。本報告客觀呈現已識別的實質性議題，全面概述集團在環境、社會及管治管理方面的方針與表現。

- **ESG 治理架構**

本集團持續優化可持續管治體系，建立自上而下的ESG治理架構，制定並發佈《ESG政策》《氣候變化政策》等一系列可持續發展相關制度政策，指導各項工作有序開展。我們關注重大ESG議題，定期監控及評估相關目標的推進與落實情況，確保各項管控機制務實有效、落地可行。



圓通國際快遞 ESG 治理架構



一、穩健治理，守正篤行

董事會：

- 負責監督和統籌可持續發展相關工作，聽取企業管治委員會建議，確保本集團有效踐行可持續發展理念。

企業管治委員會：

- 董事會下設企業管治委員會，由具有豐富公司治理經驗及相關行業背景的董事組成；
- 負責制定可持續發展策略、政策及目標；
- 定期評估內部控制及風險管理工作，並每年定期向董事會匯報。

各業務單元：

- 落實具體的可持續發展相關工作。
- 實質性議題的重要性評估與分析**
本集團持續優化實質性議題評估流程，圍繞「識別－利益相關方溝通－排序－確認」四大環節有序開展分析。結合自身業務特點及相關信息披露要求，我們先識別潛在ESG實質性議題，再通過與利益相關方開展充分溝通，進一步釐定並評估出對集團發展具有實質影響的28項實質性議題。該評估結果經董事會及企業管治委員會審議批准後，在本報告中進行披露。



一、穩健治理，守正篤行

識別

- 根據聯交所等監管機構要求梳理、同行對標、政策分析等工作，篩選出潛在實質性議題，形成本集團實質性議題清單。

利益相關方溝通

- 開展利益相關方調研，包括公司內部及政府與監管機構、股東與投資者、客戶、員工、合作夥伴、供應商溝通交流，了解各利益相關方所關注的議題。

排序

- 分別從對公司的重要性、對利益相關方的重要性兩個維度，對所有已識別的實質性議題進行分析、評估和排序，形成實質性議題矩陣。

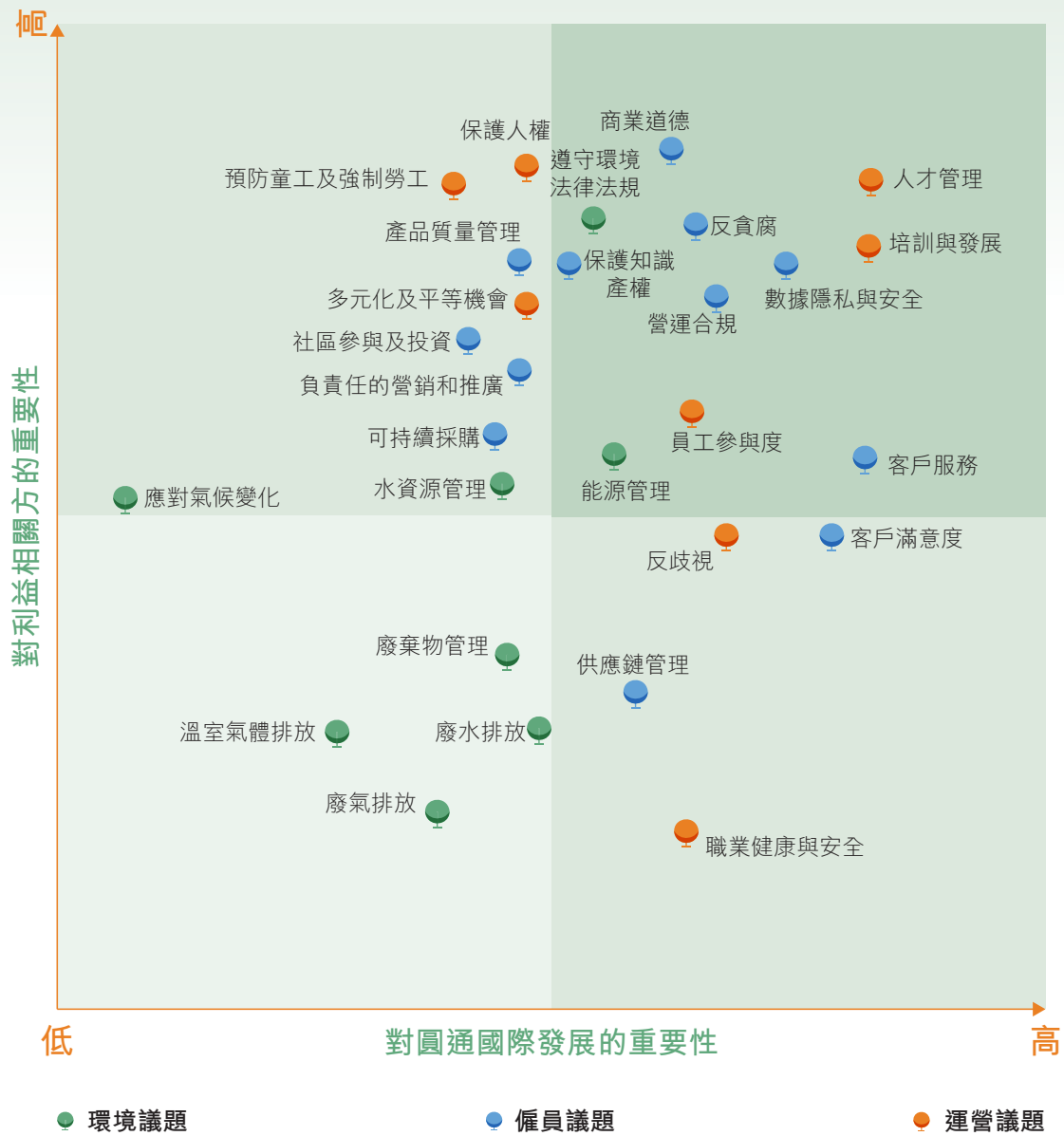
確認

- 將實質性議題結果交由董事會及企業管治委員會審議，確認已識別實質性議題的影響和重要程度。

圓通國際快遞實質性議題評估流程



一、穩健治理，守正篤行



圓通國際實質性議題重要性矩陣

一、穩健治理，守正篤行

• 利益相關方溝通

利益相關方類別	關注議題	公司的回應	溝通渠道
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 廉潔建設 • 產品服務質量 • 帶動社會就業 • 推動技術創新 • 依法納稅 	<ul style="list-style-type: none"> • 落實監管要求 • 助力地方經濟發展 • 提升創新能力 • 依法納稅，合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常工作會議 • 信息披露 • 定期公告 • 專題會議 • 邀請參觀視察 • 回應監管機構問詢和關注
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 降低企業運營風險 • 規範化公司治理 • 資本增值 • 投資者權益維護 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強風險管控 • 提升企業盈利能力 • 完善公司治理體系 • 優化決策及監督機制 • 依法進行信息披露 • 中小投資者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會、董事會會議 • 定期公告 • 召開業績說明會並及時回復投資者問題 • 信息披露及新聞宣傳 • 安排投資者調研、舉辦路演活動
客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 產品與服務質量 • 商業道德 • 隱私政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持「客戶要求，圓通使命」 • 提供優質產品與服務 • 履行合同 • 完善客戶服務及理賠流程 	<ul style="list-style-type: none"> • 滿意度調查 • 客戶溝通及反饋渠道 • 拓展項目合作 • 客服技術培訓



一、穩健治理，守正篤行

利益相關方類別	關注議題	公司的回應	溝通渠道
員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法權益 暢通職業發展路徑 健康舒適工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> 依法保障員工權益 完善員工薪酬激勵機制 職業發展規劃與培訓 職業健康與員工關愛 	<ul style="list-style-type: none"> 員工培訓與發展規劃 員工滿意度調查 員工關愛活動
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 堅持誠信經營 開展公平交易 攜手產業鏈夥伴履行社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 公開透明的採購原則和合作機制 互利共贏 負責任採購 	<ul style="list-style-type: none"> 踐行陽光採購 簽訂招標合同 產業鏈夥伴管理與培訓 實地調研 行業交流
社區	<ul style="list-style-type: none"> 支持社區建設 	<ul style="list-style-type: none"> 參與公益與志願服務 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活動 開展義工活動
媒體／公眾	<ul style="list-style-type: none"> 日常溝通 社會責任與可持續發展信息披露 專項採訪和交流 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 媒體採訪與溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞發佈 媒體交流 公司官網、公眾號等

一、穩健治理，守正篤行

- **可持續發展目標**

本集團堅持走可持續發展道路，在環境、社會、管治維度積極開展行動，持續提升ESG管治水平，響應聯合國可持續發展目標(UNSDGs)，為全球可持續發展貢獻圓通力量。

聯合國可持續發展目標	公司採取的行動
01 無貧窮	攜手同行，和諧共融－科學人才管理
02 零饑餓	攜手同行，和諧共融－賦能員工發展、建立幸福職場
03 良好健康與福祉	攜手同行，和諧共融－建立幸福職場多方賦能，社區共贏
04 優質教育	攜手同行，和諧共融－賦能員工發展
05 性別平等	攜手同行，和諧共融－科學人才管理、賦能員工發展、建立幸福職場
06 清潔飲水和衛生設施	環境友好，擁抱綠色－資源使用效率、控制污染排放
07 經濟適用的清潔能源	環境友好，擁抱綠色－資源使用效率
08 體面工作和經濟增長	攜手同行，和諧共融－賦能員工發展、建立幸福職場
09 產業、創新和基礎設施	品質服務，卓越管理－優質產品服務
10 減少不平等	攜手同行，和諧共融－科學人才管理、賦能員工發展、建立幸福職場
11 可持續城市和社區	環境友好，擁抱綠色－資源使用效率
12 負責任消費和生產	環境友好，擁抱綠色－資源使用效率、控制污染排放 品質服務，卓越管理－搭建責任供應、夯實信息安全
13 氣候行動	環境友好，擁抱綠色－應對氣候變化
14 水下生物	/
15 陸地生物	/
16 和平、正義與強大機構	穩健治理，守正篤行－深化公司治理
17 促進目標實現的夥伴關係	穩健治理，守正篤行－遵守商業道德



一、穩健治理，守正篤行

1.2 遵守商業道德

圓通國際快遞重視商業道德管理工作，始終秉持「正本清源、正風肅紀」的廉潔理念，不斷夯實全方位、多層次的商業道德風險防控體系，持續完善舉報投訴機制，積極開展反貪污反腐敗相關工作宣貫，堅決抵制任何形式的違反商業道德行為。

1.2.1 反貪污與反腐敗

圓通國際快遞遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反洗錢法》《競爭條例》等相關法律法規，制定了一系列廉潔管理制度，明確公司董事會成員及員工應杜絕腐敗、賄賂、舞弊、洗錢等行為。為確保廉潔工作落地見效，公司對日常運營管理的合規性及商業道德行為實施定期審計、常態化監督與規範化管理，同時持續強化商業道德建設及行為規範完善，努力在公司內外營造公正、透明、誠信的商業環境，保障公司可持續健康發展。

報告期內，本集團未得知有任何違反防止賄賂、欺詐、洗黑錢等相關法律法規¹且對本集團造成重大影響的情況，亦不涉及任何貪污個案。

為提高董事會成員及員工的商業道德意識，幫助其有效識別工作場所涉及的商業道德相關事件，本集團圍繞反貪污、反腐敗、反賄賂、反洗錢等主題，定期組織開展學習培訓。報告期內，共組織開展65場培訓，累計時長達86小時，覆蓋公司全體員工。

1.2.2 舉報管理機制

本集團堅決維護自身及利益相關方的合法權益，建立公開透明的合規舉報機制，正式發佈《僱員就不當行為提出關注的政策》，明確舉報流程。我們持續優化各類舉報渠道，培訓宣貫舉報方式，鼓勵各方舉報違反商業道德或非法行為，對舉報人信息予以保密。

- **舉報渠道**

郵箱舉報：

whistle@ytoglobal.com

來訪來信：

香港九龍九龍灣宏光道
39號宏天廣場辦公大樓
22樓2208室

¹ 相關法律法規請參閱「附錄：適用法律及法規」一節。



二、環境友好，擁抱綠色

本章所涉及的實質性議題：

- 應對氣候變化
- 溫室氣體排放
- 能源管理
- 水資源管理
- 廢氣排放
- 廢棄物管理
- 廢水排放

本集團秉持環境友好的綠色發展理念，將環境保護與可持續發展深度融入戰略規劃及經營活動。我們構建權責清晰、運行高效的環境管理架構：我們持續優化環境管理架構，由企業管治委員會對環境管理履行監督職能，並定期向董事會匯報相關事宜；總裁辦負責統籌推進各項環境管理事宜，各一級部門負責人及分子公司總經理牽頭開展環境管理要求宣貫與落實；各分子公司及業務條線設置專項對接人，協同配合落地各項環境管理工作。本集團建立並完善環境管理體系，並通過第三方ISO 14001環境管理體系認證，以系統化、規範化、標準化的管理模式推動綠色低碳轉型。

報告期內，本集團未發生任何違反環境相關法律法規²的行為，亦未在空氣及溫室氣體排放、水體及土地污染排放、有害及無害廢棄物排放等方面造成重大影響。

² 相關法律法規請參閱「附錄：適用法律及法規」一節。



二、環境友好，擁抱綠色

2.1 應對氣候變化

氣候變化引發的極端天氣頻發，以及全球低碳轉型進程中的政策出台與市場波動，已對企業生產經營的穩定性形成多重潛在影響。本集團將氣候相關風險管理納入管治框架，持續完善氣候變化應對政策，確保其成為集團決策的重要考量因素。公司圍繞「識別—分析—應對—監測」的閉環管理流程，每年主動研判氣候變化帶來的挑戰與機遇。為進一步優化公司治理架構，強化對氣候影響的統籌管理與應對能力，本集團構建以董事會為決策監督、企業管治委員會統籌主導、各相關職能部門協同配合的氣候管理工作體系，全面提升集團氣候治理水平。

報告期內，本集團參照國際可持續發展準則委員會(ISSB)框架要求，遵循香港交易所《氣候信息披露指引》，系統識別與評估氣候相關風險及機遇，深入分析氣候變化對業務運營與財務績效的潛在影響路徑，積極制定並落地風險應對與緩解措施，主動把握低碳轉型發展機遇，為集團可持續發展戰略落地提供堅實支撐。

2.1.1 氣候策略

- 氣候風險

風險類別	風險名稱	風險描述	潛在財務影響	影響時期	影響環節
實體風險					
急性風險	極端降水	極端降水可能對圓通國際快遞的倉庫、辦公建築、運輸設施設備等基礎設施造成損毀，導致貨物積壓、運輸空間浪費，影響物流運輸秩序與運營效率。	設備維修及運輸成本增加	短期 中期	自身運營
	極端高溫	極端高溫可能降低員工作業效率，影響貨物運輸時效性及跨境服務質量，並對員工的身體健康與生產安全產生負面影響。	運營成本增加	短期 中期	自身運營
慢性風險	海平面上升	海平面上升可能對圓通國際快遞位於沿海區域的倉儲中心、國際物流樞紐等運營場地造成直接影響，引發設施設備與業務佈局的調整或搬遷，影響國際供應鏈業務的穩定佈局與長期運營。	運營成本增加	長期	自身運營

二、環境友好，擁抱綠色

風險類別	風險名稱	風險描述	潛在財務影響	影響時期	影響環節
轉型風險					
政策和法律風險	氣候相關法律法規趨嚴	出台日趨嚴苛的政策法規，對物流運輸環節的車輛排放、能源消耗等提出更高管控標準，對部分高排放貨運業務的限制增加，可能加大圓通國際快遞的合規管理壓力，導致相關資源投入與成本增加。	合規成本增加	短期 中期 長期	自身運營
市場風險	客戶和消費者偏好變化	具備低碳屬性的物流服務持續獲得市場認可，若圓通國際快遞未能及時推進可持續物流服務升級，可能削弱消費者認同度，流失低碳貨運訂單，影響供應鏈合作機會。	收入減少	長期	自身運營 價值鏈下游
聲譽風險	利益相關方期望標準提高	若圓通國際快遞在應對氣候變化方面表現不佳，可能會失去競爭優勢，影響業務及合作關係拓展，導致客戶和投資者流失。	收入及投資減少	中期 長期	自身運營
技術風險	低碳技術或設備應用	圓通國際快遞在運營過程中使用低碳技術、採購節能設備、應用低排放貨運技術，可能導致資源投入增加。	運營成本增加	短期 中期 長期	價值鏈上游 自身運營

二、環境友好，擁抱綠色

氣候機遇

機遇類別	機遇描述及應對措施	潛在財務影響	影響時期	影響環節
資源效率	圓通國際快遞通過節能減排、降低紙張及水資源消耗等舉措，持續提升資源利用效率。	運營成本降低	短期 中期 長期	自身運營
產品和服務	圓通國際快遞積極應用綠色產品與低碳技術，在快遞及貨物運輸環節採用清潔能源，為客戶提供綠色低碳物流服務，增強市場競爭優勢，提升客戶認可度。	營業收入增加	短期 中期 長期	自身運營 價值鏈下游
市場	圓通國際快遞踐行低碳發展路徑，依托綠色服務能力，進一步吸引對環保要求較高的客戶與投資者。	營業收入增加	短期 中期 長期	自身運營 價值鏈下游

極端天氣应急管理

針對氣候變化引發的急性實體風險，本集團於2025年制定極端天氣應急預案，涵蓋颱風、暴雨、暴雪、極端高溫等各類災害場景，構建並落實事前預防、事中處置、事後保障的全流程應急管理體系。我們密切關注氣象預警，提前儲備應急物資並落實防範措施，強化極端天氣期間巡檢與重點區域專項管控，建立突發事件專人處置機制，定期開展應急演練，並通過事後復盤修復與基建優化，切實保障公司財產安全，確保生產經營穩定運行。

應對措施類別	具體應對措施描述	
長期預防措施	固定資產投保	為倉庫、設備等固定資產購買保險，降低極端氣候災害的損失風險。
	應急物資儲備	儲備逃生安全帶、警戒帶、鐵鉤、鐵鍬、防雨篷布、抽水機、沙袋、吸水膨脹袋等應急物資。
專項處置及應對措施	防汛防颱	定期開展防汛防颱演練，並在颱風來臨前進行沙袋鋪設、屋頂設施加固、電箱檢查等防護工作。
	防寒防暑	寒冷季節對消防栓、水管等基礎設施加裝保溫材料；高溫天氣提高園區綠化澆灌頻次，降低周邊環境溫度。

截至報告期末，圓通國際快遞已為31處固定資產投保，投保金額約港幣1,067萬元。



二、環境友好，擁抱綠色

2.1.2 氣候指標目標

本集團積極營造低碳運營環境，制定節能降碳目標，每年推進節能減排舉措，倡導員工綠色辦公、綠色出行，並通過線上溝通減少商務出行次數，降低自身溫室氣體排放。

維度	目標
溫室氣體排放	每年推進碳減排措施
能源效益	優先採購帶有能源效益標籤的電力設備

我們業務運營產生的溫室氣體排放包括直接排放（範圍1），主要為燃料消耗；間接排放（範圍2），主要為電力消耗；以及其他間接排放（範圍3），主要為商務差旅、廢紙填埋處理及汙水處理產生的排放。

報告期內，本集團的總溫室氣體排放量³為10,296.36噸二氧化碳當量，每萬元港幣營業收入的排放密度為0.032噸二氧化碳當量。溫室氣體排放的主要來源於範圍3，佔總排放量的98.25%。

溫室氣體排放類別（噸二氧化碳當量）	2025
範圍1 直接排放	127.91
範圍2 間接排放	52.04
範圍3 其他間接排放	10,116.41
溫室氣體排放總量	10,296.36
溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量／萬元港幣營業收入）	0.032

³ 本集團依照香港證券交易所《如何準備ESG報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》、當地公用事業提供商（香港電力公司）的可持續性報告以及中華人民共和國生態環境部公佈的資料開展溫室氣體排放核算。



二、環境友好，擁抱綠色

2.2 資源使用效率

本集團重視能源與水資源的高效利用，健全資源使用管理制度，減少各類資源浪費，以精細化管理提升資源利用效率，促進綠色低碳發展。

2.2.1 能源管理

本集團制定並實施《辦公管理制度》，引導員工在日常辦公中節約用電，減少能源浪費，並對違反制度規定的行為予以相應處罰，持續強化員工節能環保意識。我們持續完善能源管理體系，積極開展能源監測，優先採購帶有能源效益標籤的電力設備，並通過多項節能措施降低能源消耗。

能耗監控

- 建立數字化能耗管控系統，實時監測辦公樓宇能耗狀況，及時排查用能異常點位，並通過系統實現辦公區域照明自動化控制。

節約能源

- 電梯採用高峰時段錯峰運行模式，優化能源利用效率。

本集團的能源消耗主要包括外購電力，以及車輛使用的汽油與柴油。報告期內，本集團的總能源消耗為19,765.5兆瓦時(MWh)，每萬元港幣營業收入的能源消耗密度0.062兆瓦時(MWh)，其中，電力消耗為19,066.0兆瓦時(MWh)，約佔總能源消耗的96.5%。

能源消耗類別(兆瓦時)	2025
汽油	509.0
柴油	190.6
電力	19,066.0
能源消耗總量	19,765.5
能源消耗密度(兆瓦時/萬元港幣營業收入)	0.062

二、環境友好，擁抱綠色

2.2.2 水資源管理

本集團持續推進水資源節約措施，對取水和用水環節實施監測與管控，優先採購具有一級效益標籤的用水設備，鼓勵員工節約用水、減少水資源浪費，不斷提升水資源利用效率，踐行綠色低碳運營理念。



- 在辦公區域全面採用感應式水龍頭，並在所有用水點位張貼節水標識，強化員工節水意識。
- 建立常態化巡檢機制，定期排查跑冒滴漏問題，實行24小時多維管控：日間由員工自主發現並上報異常，夜間由安保人員每2小時開展巡場檢查。
- 依托後台數字化管理系統，實現用水異常情況的及時監測與管控。

本集團的主要用水來源為市政供水，報告期內耗水總量達6,227.0立方米，每萬元港幣營業收入的耗水密度為0.020立方米。

水資源消耗情況	2025
耗水總量(立方米)	6,227.0
耗水密度(立方米/萬元港幣營業收入)	0.020



二、環境友好，擁抱綠色

2.3 控制污染排放

本集團關注自身運營活動對空氣、水體及土地的影響，管控廢水、廢氣及廢棄物的產生與排放，最大程度地減少污染物對生態環境和人體健康的負面影響。

2.3.1 廢氣排放

本集團運營過程中產生的廢氣排放量極少，主要來源於食堂油煙與車輛燃燒汽油和柴油所產生的排放。我們積極推進廢氣減排治理措施，確保廢氣排放符合國家大氣污染物排放標準。

食堂油煙控制

- 優化食堂排煙設備，改善油煙淨化處理效果；
- 聘請第三方資質機構定期進行油煙系統清洗維護，有效管控油煙排放。

車輛尾氣控制

- 員工班車全面採用新能源車輛，減少尾氣排放；
- 持續推進運輸幹線智能化轉型，積極探索「智駕接龍」模式，通過智能輔助駕駛與科學劃分運輸區段，提升運輸效率與車輛調配靈活性，顯著降低運輸過程中的燃油消耗與尾氣排放。

空氣污染物類別(千克)	2025
硫氧化物(SO _x)	1.18
氮氧化物(NO _x)	1,135.62
可吸入懸浮粒子(RSP)	105.73



二、環境友好，擁抱綠色

2.3.2 廢棄物排放

本集團運營過程中產生的廢棄物主要為生活垃圾等無害廢棄物，僅產生碳粉盒等少量有害廢棄物。我們積極推行廢棄物減量化、資源化管理措施，建立規範的分類處置流程，確保各類廢棄物合規有序處理。

廢棄物分類處置

- 對食堂餐廚垃圾與其他固體廢物實施分類管理，每年與市政環衛及專業第三方機構簽署廢棄物處置協議，確保合規處理
- 與第三方合作開展可回收廢棄物的外銷與資源化利用

包裝材料減耗

- 在內部運輸環節，推廣使用可重複利用的編織袋，在妥善保養條件下單件可重複使用約100次，有效減少新料編織袋投入
- 在外部運輸環節，推進紙箱類包裝的回收與二次利用，並採用再生材料制作的快遞防水袋，降低包裝材料消耗，踐行循環經濟理念

辦公紙張節約

- 倡導無紙化辦公，辦公匯報材料優先通過郵件、電子投屏等數字化形式傳遞
- 鼓勵雙面打印，減少不必要的紙張消耗
- 在辦公區域設置廢紙回收箱，促進資源循環再利用

本集團積極推行廢紙回收計劃，優先採購再生紙張作為主要辦公用紙，促進資源循環再利用。報告期內，本集團共消耗辦公用紙4,047.5千克。

廢棄物類別(噸)	2025
有害廢物	0.006
有害廢物密度(克/萬元港幣營業收入)	0.019
無害廢物	160.0
無害廢物密度(克/萬元港幣營業收入)	501.430



二、環境友好，擁抱綠色

2.3.3 廢水排放

本集團在運營過程中所產生的廢水主要為生活污水，不涉及工業廢水排放。為進一步強化水資源管理，降低污水排放對水體的污染，集團重視廢水源頭管控與規範化處置，持續推進各項節水減排與污水處理措施，構建完善的廢水治理體系。

- **清洗廢水處理：**設置三級下水過濾系統，對廢棄物儲存處的清洗廢水進行收集與多級過濾處理，確保水質達到相應排放標準後再進行排放，有效規避污染物直接排放造成的環境隱患。
- **雨水處理：**推行雨污分流排放措施，將雨水與生活污水分類收集、輸送及處理，大幅提升排水系統運行效率，避免廢水排入雨水管網導致的污染風險。
- **生活污水處理：**在園區內設置化糞池，對生活污水進行前期沉澱、分解與初步處理，並定期對化糞池進行專業維護與清潔，實現廢水的無害化預處理，有效降低廢水中的有機物與懸浮物含量。



三、攜手同行，和諧共融

本集團秉持「以人為本」的理念，不斷完善人才管理體系，賦能員工發展，為員工提供全方位福利關懷與職業健康保障，助力員工與集團共同發展。

本章所涉及的實質性議題：

- 人才管理
- 多元化及平等機會
- 保護人權
- 反歧視
- 勞工權益
- 培訓與發展
- 員工參與度
- 職業健康與安全

3.1 科學人才管理

本集團秉持合規僱傭、尊重人權、科學用人理念，完善人才管理體系，規範勞動用工全流程管理，切實保障員工合法權益，推動人才價值與集團可持續發展目標協同實現。

3.1.1 合規僱傭

本集團持續優化合規僱傭制度，建立多元包容、平等尊重的就業環境。針對跨境業務需求，我們開展專項招聘項目並落實各地區員工權益保障，夯實合規用工根基。

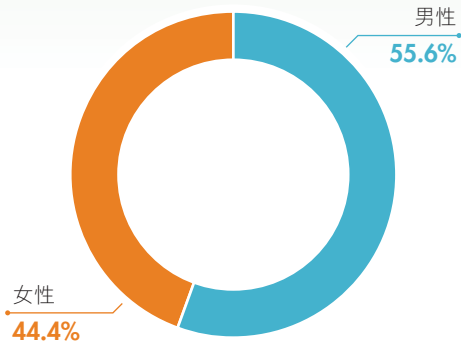


三、攜手同行，和諧共融

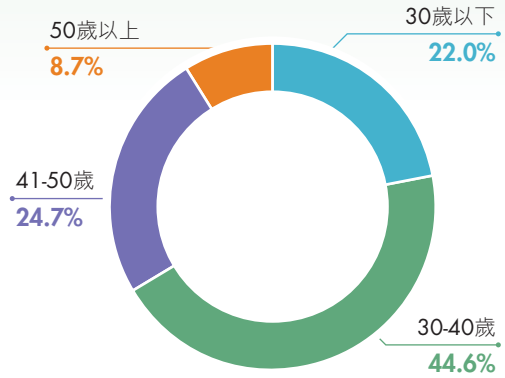
- **員工概況**

我們致力於構建高質量、多元化的人才隊伍，截至報告期末，本集團共聘用員工1,140人，均為全職員工，未聘用兼職人員。按年齡、性別、地區因素劃分的員工概況如下：

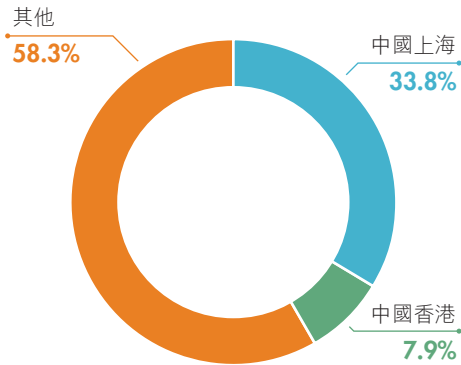
按性別



按年齡

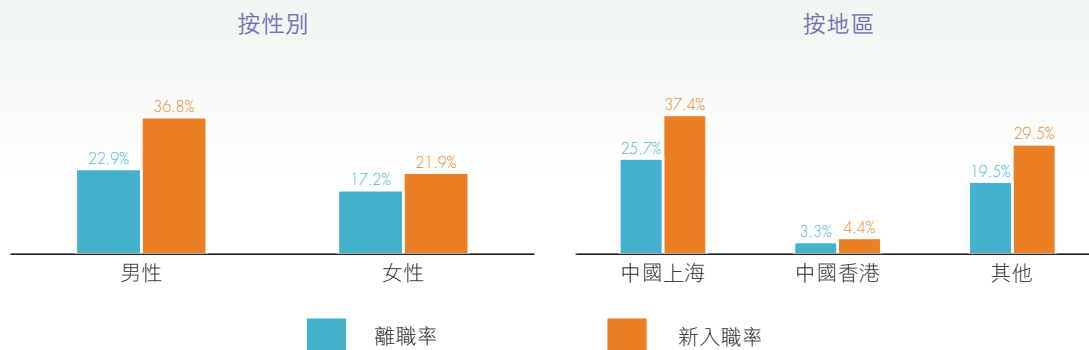


按地區



三、攜手同行，和諧共融

本集團在積極拓展人才招聘渠道、吸納優秀人才的同時，重視人才留存與隊伍穩定，持續關注員工離職率與新入職率。報告期內，本集團的員工離職率為20.4%，新入職率為30.2%。按性別及地區劃分的員工離職率及新入職率詳見下圖。



- **人才招聘與僱傭**

本集團遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國就業促進法》等相關法律法規，制定《招聘錄用政策》《離職管理政策》《企業差旅與費用政策與程序》《員工手冊》等內部政策，規範集團招聘僱傭流程。針對海外子公司，我們在恪守當地勞動法的基礎上因地制宜，執行當地法定節假日、帶薪病假、婚假、喪假等休假規定，制定統一且適配於屬地文化的僱傭制度，不斷健全用工管理體系。

本年度，為保障全球各個國家與地區在快遞、貨運、供應鏈等業務領域的發展，圓通國際快遞承接戰略需要，在24個國家及地區設立國家總經理崗位，以落實重點崗位群為核心目標，為全球化多元人才佈局提供穩定支撐。

針對中亞快遞市場多語言溝通與跨文化協作需求，本集團於2025年重點開展哈薩克導向性校園招聘項目，加快搭建面向中亞的跨境網絡與人才梯隊，並成立新疆人才培養基地，為集團在中亞地區的戰略落地提供穩定的人才供給。



三、攜手同行，和諧共融

啟動「中亞英才」項目，打造跨境人才梯隊

為把握共建「一帶一路」重大機遇，打造面向中亞的國際化人才高地，圓通國際快遞於2025年11月啟動「中亞英才」人才培養基地項目，聯合院校搭建實習與就業銜接平台，定向培養懂業務、通語言、精規則的複合型人才。該項目以「從實習生到骨幹」的能力模型為核心，圍繞關鍵崗位開展輪崗培訓，配套導師帶教、小組輔導與週期複盤等人才培養活動，幫助學員快速熟悉業務要求，建設公司專業化、國際化人才梯隊。





三、攜手同行，和諧共融

- **多元平等包容**

圓通國際快遞致力於打造多元包容的職場環境，我們遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》《中華人民共和國殘疾人保障法》等相關法律法規，杜絕一切基於國籍、種族、性別、年齡、宗教信仰或文化背景的歧視行為，保障女性、殘疾人等群體在職場中的平等權益。

本集團尊重並保障女性員工權益，堅持男女平等、同工同酬的原則，提供平等公正的職場發展機會。本年度，上海辦公室在婦女節為87位女性員工發放禮品關懷，提升女性員工職場幸福感。

我們踐行平等就業理念，減少殘障就業歧視，積極為殘障人士及社會弱勢群體搭建就業平台、提供就業機會，切實保障其平等勞動權利。

踐行海外助殘就業，助力中哈民心相通

2025年7月，中國殘聯主席率團訪問哈薩克斯坦並考察圓通哈薩克斯坦子公司，共同推動「一帶一路」殘疾人領域合作。本集團密切關注當地殘疾人就業需求並給予充分支持，積極探索海外助殘模式。活動期間，中國殘聯主席現場見證本集團首位哈薩克斯坦殘疾人員工的入職簽約。該員工為肢體殘疾人士，入職後經培訓已可獨立上崗。此舉以因地制宜的海外助殘模式推動中哈殘疾人事務的國際交流與合作，為「一帶一路」背景下的民生改善與民心相通貢獻企業力量。





三、攜手同行，和諧共融

3.1.2 勞工權益

我們遵守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規，堅持合法、公平、平等原則，杜絕使用童工、強迫勞動等不當行為。我們制定《背景調查政策》，對所有求職者進行入職背景調查，在招聘流程中核實求職者個人信息，從源頭保障用工行為合法合規。我們明確禁止任何形式的強迫勞動及限制員工人身自由的行為，並結合各業務所在國家及地區的法規要求，制定適配的用工管理政策，全方位保障員工合法勞動權益。

針對澳大利亞關於非工作時間不得聯絡員工的相關法令，本集團為澳大利亞子公司專項制定勞動管理手冊，並依據運營地的合法薪資架構，對特殊崗位員工給予合理薪酬補償，全面符合當地法律法規要求，杜絕各類強制用工行為。

本集團始終重視並關注供應商的合規用工管理，將禁止童工、禁止強迫勞動等要求納入供應商管理標準，持續強化供應鏈勞工權益保障。報告期內，本集團供應鏈端未發現使用童工或強迫勞動等用工風險，亦未發生任何用工相關負面事件。

3.2 賦能員工發展

本集團持續完善人才培養體系，通過差異化培育項目提升不同層級員工能力。我們重視員工意見，傾聽員工聲音，定期開展員工滿意度調研，確保員工溝通渠道暢通，提升集團管理效能與員工凝聚力。

3.2.1 人才培養

本集團結合全球化經營與實際業務需求，制定年度員工培訓計劃，並配套健全制度保障，推動人才能力提升與梯隊建設協同落地。我們面向全球各經營主體，為管理與非管理人員構建定制化培養路徑與發展機制，將培訓與崗位勝任力、業務發展需求相匹配。

本集團制定並實施《國際非管理人才管理辦法》《國際管理人才管理辦法》，明確任職與發展標準，完善公平、透明的晉升與評價機制，為員工職業發展提供制度化保障。在常態化培訓基礎上，我們重點開展國際快遞業務培訓、數字化能力提升與營銷管理等課程，持續提高員工在物流進出口等核心業務環節的專業能力與綜合素質，為國際業務穩健運營提供支撐。

為確保培養要求與發展標準一致，本集團針對不同崗位與人才類型實施差異化培訓項目，面向核心骨幹與關鍵崗位建立人才培養體系；為更好服務海外子公司建設與業務拓展需求，我們同步開展合規培訓、專業技能提升、海外員工入職培訓及經驗分享等多元化培訓活動，持續提升員工綜合能力。



三、攜手同行，和諧共融

「精彩計劃」人才發展項目，構建全球化海外人才梯隊

2025年，為支撐海外子公司建設與業務快速拓展，本集團圍繞全球「1+7」樞紐開展建設，制定並落地「精彩計劃」人才發展項目，按人才梯隊分期有序推進。該項目以建設海外子公司與拓展業務需求為核心目的，從國內選拔優秀骨幹，通過海外調研、實地參訪、專題考察與述職評估等環節，完成人才綜合評估與任命。

- 項目前中期：聚焦高素質應屆畢業生，開展管理培訓生項目，導入個人發展計劃，結合各事業部業務特點制定培養目標與成長路徑，統籌安排國內輪崗歷練與海外實戰實踐，為多國市場輸送專業化人才。
- 項目中後期：面向擁有同業經驗的成熟人才開展專項賦能培訓與企業文化融入，持續健全全球化人才供給體系，不斷完善海外人才梯隊，為集團海外業務高質量發展持續輸入人才力量。

深化國際人才合作，賦能外籍員工職業發展

2025年，圓通國際快遞圍繞在華外籍員工的學習與職業發展需求，積極與巴基斯坦高校開展交流洽談並簽署人才合作協議。通過學習實踐、崗位培養與職業發展支持等舉措，助力外籍員工快速融入業務場景、提升專業能力，為集團後續海外人才外派與國際化佈局儲備人才基礎。

3.2.2 員工參與

為更好地了解員工訴求並提升管理效能，本集團持續完善員工溝通與反饋機制，員工可通過辦公平台、郵箱、熱線電話、即時溝通工具等線上渠道，及時反饋工作意見與提出改進建議。我們對員工意見實行全程跟蹤督辦，推動相關責任部門落實整改與閉環管理，並依據反饋趨勢持續優化內部管理體系。

本集團定期開展員工滿意度調查，圍繞部門工作內容與支持、管理指導、業務系統易用性及響應效率等維度廣泛收集意見，對現有管理機制運行成效進行科學評估，並據此制定針對性改善方案。

2025年，本集團共開展2次員工滿意度調查，覆蓋380名員工。報告期內，員工滿意度總體得分為4.2分(滿分為5分)。



三、攜手同行，和諧共融

3.3 建立幸福職場

圓通國際快遞重視員工福祉與職業健康安全管理，通過不斷優化薪酬福利制度、開展職業健康管理與安全培訓等措施，持續提升員工保障水平與工作環境安全性。

3.3.1 薪酬福利

- **薪酬管理**

本集團針對薪酬管理體系不斷進行優化，保障員工帶薪休假等合法權益，為員工提供具有競爭力的薪酬待遇與良好工作條件。我們制定《績效考核管理辦法》，明確全員績效考核標準與激勵機制，堅持同崗同責、同績同酬的公平原則，確保薪酬分配過程透明、結果可追溯。結合集團戰略目標與各業務板塊發展特點，我們對不同崗位實施差異化考核與激勵方案，構建得分制、等級獎、提成獎等多元績效模式，並通過常態化績效溝通與專業輔導，推動員工個人目標與組織發展目標同頻對齊，助力員工專業能力持續提升。

為進一步提升薪酬體系科學性與合理性，本集團引入第三方專業機構對薪酬政策進行優化，並設立「傑出員工獎」等專項表彰機制，充分激發員工的工作積極性、創造力與貢獻度，持續增強組織活力與人才吸引力。

- **員工福利保障**

本集團遵守《中華人民共和國社會保險法》《住房公積金管理條例》等相關法律法規，為全體員工依法足額繳納社會保險並落實公積金、年假及育兒相關假期等法定福利。在此基礎上，我們結合全球多地用工特點與員工需求，提供補充醫療保險、免費體檢等差異化福利安排。

社會基礎福利

- 各地區法定節假日、婚假、產假、哺乳假、育兒假、年休假、病假等
- 社會保險（醫療保險、養老保險、失業保險、工傷保險、生育保險）
- 住房公積金

職業健康體檢

- 額外福利
- 聯合當地工會，每年提供一次免費體檢
- 補充商業險

三、攜手同行，和諧共融

打造暖心聖誕氛圍增強海外員工歸屬感

本集團深耕暖心企業文化建設，著力營造積極包容、溫馨和諧的職場氛圍。2025年，公司精心組織聖誕節主題活動，向海外員工致以暖心祝福，通過豐富有趣的互動遊戲環節為員工送上定制禮品，拉近員工距離、凝聚團隊力量，有效提升海外員工的企業認同感與歸屬感。



3.3.2 安全管理

圓通國際快遞時刻關注員工職業健康與安全，將人才健康保障視為集團運營核心。我們遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》及各業務所在國家和地區相關法律法規，對標ISO 45001職業健康安全管理体系標準，建立健全職業健康管理體系，保障員工在工作中的安全與健康。

本集團將員工體檢、安全培訓、消防應急演練等工作納入日常管理流程，持續完善安全防護機制，致力於為全體員工打造安全、健康、安心的工作環境。為進一步強化員工健康關懷，我們面向關鍵崗位人員及長期外派員工提供健康體檢，動態關注員工身心健康，有效防範因工作壓力帶來的健康風險。

本集團堅持「預防為主、防消結合」的安全方針，針對新員工、關鍵崗位與管理人員開展分層分類安全培訓，強化全員安全意識與崗位履責能力。我們制定年度應急管理與演練計劃，定期開展消防設施檢查與維護，組織應急疏散與處置演練，檢驗應急預案的科學性與有效性，推動隱患問題閉環整改。報告期內，本集團共開展2場應急疏散演練。



三、攜手同行，和諧共融

強化應急演練管理，提升安全處置能力

2025年，圓通國際快遞積極部署年度應急管理工作，組織開展消防應急與疏散演練。演練圍繞火情識別上報、人員疏散引導、初期火災處置及協同救援等關鍵環節開展實操實訓，進一步明確應急組織分工、規範應急響應流程，強化員工滅火器材操作、逃生自救技能及應急聯絡機制。本集團對歷次應急演練進行複盤，將實戰經驗融入日常培訓體系與應急預案優化，切實實現從「演練實操」向「實戰應對」的能力轉化，持續提升園區突發事件處置效率，全力保障員工生命財產安全。



本集團重視外派員工的安全保障與管理需求，專項開展跨境安全意識培訓，結合各駐外區域風險特徵，合理設置培訓頻次與課程內容，提升外派員工的自我防護意識與應急處置能力。



四、品質服務，卓越管理

本章所涉及的實質性議題：

- 產品質量管理
- 客戶服務
- 客戶滿意度
- 負責任的營銷和推廣
- 數據隱私與安全
- 可持續採購
- 供應鏈管理

圓通國際快遞堅守品質初心，秉持「安全、快速、便捷、可靠、科技」十字方針，聚焦創新賦能推動產品迭代升級，建立全流程客戶服務體系，持續提升服務專業度，切實解決客戶訴求。公司不斷完善信息安全管理體系，強化數據安全與隱私保護，防範各類信息安全風險。我們建立可持續供應鏈管理體系，加強供應商篩選、審核與賦能，推動供應鏈上下游協同踐行ESG理念，共同打造負責任的產業生態，以實際行動履行企業社會責任。

4.1 優質產品服務

本集團堅守合規經營與客戶至上原則，將負責任理念貫穿產品服務全流程，圍繞三大核心業務佈局八大產品與服務體系，為客戶提供精準化、差異化、定制化的品質服務。我們不斷完善客戶服務與溝通機制，強化客服團隊建設，積極傾聽並回應客戶訴求，提升服務效能。

我們堅守誠信底線，積極踐行負責任營銷，推進產品信息透明化，以合規營銷履行企業責任，實現客戶權益、品牌價值與可持續發展協同共贏。在貨物接收環節，採用規範標識進行清晰標註，完整載明數量、產地、目的地等關鍵產品信息，確保標識清晰可辨，且不覆蓋客戶原有標籤與標記，實現產品信息與標識全程透明化，向消費者提供真實、準確、完整的產品與服務信息，切實保障客戶知情權。



四、品質服務，卓越管理

4.1.1 產品管理

- 產品矩陣



四、品質服務，卓越管理

- **年度國際業務亮點**

- 深化戰略合作，打造中亞智慧物流標杆**

2025年4月，圓通國際快遞與中國石油在阿拉木圖聯合打造「加油站+快遞驛站」旗艦項目，深度融合能源補給與快遞物流場景。同期，本集團打通國內跨境電商倉儲集中地至哈薩克斯坦的全鏈路物流體系，持續提升自動化、數字化運營能力，改善跨境清關效率，時效準點率達99%以上。





四、品質服務，卓越管理

2025年9月，本集團成功購置阿拉木圖相關土地，用於建設圓通中亞總部樞紐項目及配套物流基礎設施，進一步深化與哈薩克斯坦的國際合作。該項目作為圓通在中亞地區的首個智慧物流樞紐，集成多項核心服務功能，建成後輻射中亞五國，助力打造物流、生產加工、製造、商貿、電商協同產業園，為「一帶一路」沿線企業提供全方位服務支撐，推動中國與中亞地區高質量互聯互通，促進亞歐現代化物流網絡協同發展。



四、品質服務，卓越管理

領先市場佈局，海外本土化業務效能躍升

2025年，圓通國際快遞持續加大澳洲市場本土化投入，在墨爾本率先開拓自營本地派送業務，成功實現跨境包裹「一站式」服務突破。包裹空運抵澳後，本集團全程承接分揀、入庫、轉運、派送等全流程服務，依托創新研發的快遞智能派送系統，為當地消費者提供便捷高效、性價比優良的物流服務。目前，本集團已在墨爾本、悉尼、布里斯班佈局超3萬平方米的轉運中心及分撥場地，其中墨爾本等核心轉運中心已完成自動化分揀系統升級，操作效率提升40%以上；配合近千人的本地配送團隊，當前日均攬派量已超5萬單，澳洲主要地區可實現平均2日內送達，本土化服務的時效與規模均取得突破。



創新運輸模式，實現時效與成本雙向優化

2025年，圓通國際快遞不斷完善國際卡空聯運服務體系，融合陸運的成本靈活性與空運的洲際時效性，推動服務效能實現大幅提升。在該服務模式下，貨物從國內核心樞紐城市啟運，經口岸直達中亞關鍵節點，進而無縫對接中亞密集合作航班網絡，最終送達歐美主要目的地。通過全年持續優化路由規劃、擴充合作航線，該服務至歐洲全境的平均時效已提升至11-13天，平均運輸成本較空運直達降低超40%，為跨境物流領域提供了更具競爭力的綜合解決方案。



四、品質服務，卓越管理

- **質量保障**

本集團始終重視服務質量與客戶履約，制定並實施《操作流程手冊》等質量管理制度，並通過ISO 9001質量管理體系認證，不斷強化頭程、運輸、清關、尾程等全業務環節的質量管理與風險控制。

2025年，我們遵循平台服務等級協議(SLA)及客戶相關要求，圍繞時效管控與質量保障兩大核心維度，對質量管理體系進行系統性優化與完善：在時效管理方面，本集團結合不同平台特點制定差異化目標，對全鏈路及各環節時效達成情況進行全過程管控；在質量管控方面，我們重點加強物流節點信息跟蹤與反饋管理，對信息缺失、反饋滯後、軌跡中斷、貨物異常等情況進行實時監控。

哈薩克斯坦線路運行優化與質量改善

2025年，哈薩克斯坦運輸線路受不可抗力因素影響，出現運輸擁堵、貨物積壓等異常情況。圓通國際快遞及時發現並分析異常，從運力保障、流程優化及質量管控等多維度統籌應對，通過每日投入專項保障資金、增租第三方運輸車輛等措施，有效緩解運輸壓力。本集團亦聯動運營、關務及子公司團隊全程協同跟進，以積壓快件先進先出原則，實現異常問題快速響應、高效處置。經一系列優化措施落地，該線路時效達標率迅速回升，整體運營效率與服務質量快速恢復並穩定達標。

本集團積極運用數字化手段提升產品服務水平與質量管理能力，自主研發PC端廣目管理系統，實現對中澳、中日、中哈等核心線路的全鏈路閉環管理，有效支撐軌跡實時更新與服務時效改善。依托廣目管理系統，本集團構建多維度預警管理機制，形成事前預警、事中提醒、事後跟進的全流程管控模式，實現對包裹時效及履約狀態的精細化管理，推動質量問題從發現、處置到改進的完整閉環管理。

本集團大力推進質量文化建設，將質量管控要求全面融入日常運營與人才管理體系：

- 在績效考核方面，結合不同國家及線路的業務特點，將平台時效標準與質量要求細化分解並納入各團隊核心KPI考核體系，實現精準化、目標導向的績效管理；
- 在員工培訓方面，依據各平台需求及內部質量標準，採用管理條線專業指導與子公司屬地化實操培訓相結合的模式，分層分類開展能力提升工作，確保質量培訓有效適配內外部差異化要求，持續強化全員質量意識與綜合服務能力。

四、品質服務，卓越管理

4.1.2 客戶服務

- **服務體系建設**

針對國際業務面臨的跨國服務差異大、協同效率低等痛點，2025年，本集團建設並完善標準化客戶服務體系，制定《圓通國際客服管理制度》《國際客服質量檢測與分析標準》《國際客服賠付權限及管控標準》等多項管理制度，統一並規範客戶服務流程與響應標準，有效降低跨境溝通成本、降低服務差錯率。我們監控並持續提升服務質量，針對異常件處理、責任認定、理賠賠付等關鍵售後服務環節統一操作規範，不斷優化服務響應效率與整體服務水平。

本集團重視客戶服務團隊建設，通過本地化招募與跨文化選拔標準拓展人員儲備，構建覆蓋新員工、資深員工及儲備幹部的標準化培訓體系，並完善績效考核與專項輔導機制，持續提升團隊專業能力與服務水平，打造多層次人才梯隊。我們常態化開展心理疏導、壓力管理培訓等活動，持續收集員工反饋，提供客服團隊成長路徑規劃，不斷增強團隊凝聚力與歸屬感，打造穩定高效、客戶導向的專業服務隊伍。

- **客戶溝通**

本集團制定並實施《客戶投訴處理管理辦法》，明確客戶服務基本原則、投訴處理時效要求、投訴分類標準及處理規範，通過客服培訓進一步規範投訴受理、響應、處置及閉環全流程，持續提升客戶投訴處理效率與服務滿意度。



客戶投訴處理流程

本集團為不同類型客戶搭建了多元化、全渠道的溝通反饋體系，覆蓋400國際熱線、釘釘、飛書、郵件、平台集運在線窗口、平台大客戶工單系統、官網商務諮詢入口及在線窗口、微信公眾號等多種渠道，全面滿足中小客戶、平台大客戶等不同客戶群體的服務需求。



四、品質服務，卓越管理

- **客戶滿意度**

本集團制定《跨境業務客戶滿意度調研規範》等客戶滿意度管理政策，每年開展客戶滿意度調查，每季度進行客戶回訪與數據分析，圍繞服務質量、時效、響應速度等維度收集客戶意見，並據此制定針對性改進措施，持續優化服務體驗與運營管理。

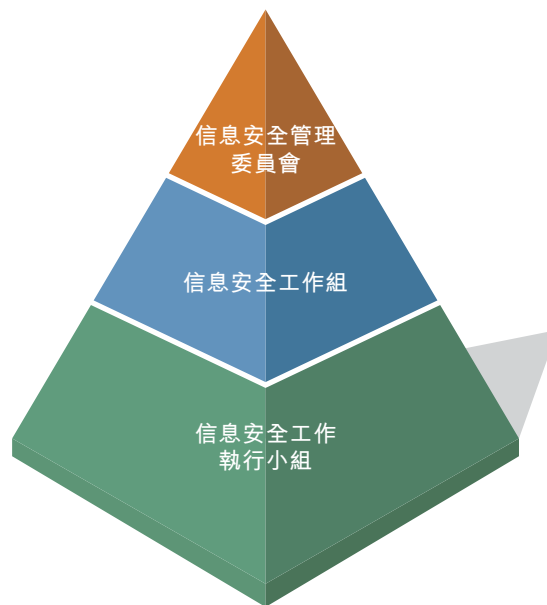
2025年，本集團客戶滿意度調查分數為92.1%，較2024年提升2.51個百分點。

4.2 夯實信息安全

本集團遵循「信息防範、預防為主、高效安全、持續改進」的信息安全管理方針，建立健全信息安全管理架構與監督匯報機制，強化信息安全防線，避免數據及客戶信息丟失、篡改、泄露等現象發生，切實保障數據安全與客戶隱私權益。

4.2.1 信息安全

本集團設立信息安全管理委員會，由總裁牽頭統籌指導信息安全相關工作，負責對信息安全、個人信息保護及數據安全等重大事項進行決策。信息安全工作組作為委員會的日常管理機構，承擔信息安全整體規劃與體系建設、安全方針制度制定、安全檢查與審計，以及各項信息安全工作的統籌落實與監督。信息安全工作執行小組負責委員會決策與工作部署的具體落地執行，推進各項信息安全舉措實施，並履行相應安全管理職責。



圓通國際快遞信息安全治理架構

四、品質服務，卓越管理

● 信息安全管理

本集團制定並完善《圓通國際信息安全事件管理辦法》《圓通國際系統數據安全管理辦法》等制度文件，持續優化信息安全管理體系，並已通過ISO/IEC27001信息安全管理體系認證。我們定期發佈信息安全報告，並與第三方網絡安全機構建立戰略合作，協同強化安全防護能力，築牢集團信息安全防線。

2025年，本集團未發生任何重大信息安全負面事件。



數據分級分類管理

- 建立全面規範的數據分類分級與安全保護管理體系，將數據劃分為用戶數據與企業運營數據兩大類，明確各類數據的具體範疇與示例，並結合影響對象與影響程度對數據進行分級管理；
- 針對不同級別數據採取差異化安全保護措施，通過數據加密、脫敏、匿名化、去標識化等技術手段，強化數據存儲、傳輸、展示及導出全流程安全管控，嚴格規範個人敏感數據的使用與流轉，建立完善的數據對接審批機制。

- 建立覆蓋全生命週期的信息系統建設安全與運維管理體系，在信息系統立項、設計、選型、實施、測試、上線及下線各環節均明確安全要求與管控流程；
- 圍繞信息資產管理、介質管理、設備管理、監控管理、網絡安全管理、系統安全管理、惡意代碼防範管理等核心維度，制定規範制度與操作流程；
- 通過資產分級、訪問授權、漏洞掃描、補丁管理、日誌審計、數據備份、應急恢復等多重措施，全面保障信息系統穩定運行與數據安全。



信息系統建設管理



第三方信息安全管理

- 若第三方需對敏感的信息資產進行訪問，則要求其簽訂保密協議或正式合同，明確第三方的信息安全責任和必須遵守的安全要求。



四、品質服務，卓越管理

- **應急管理**

本集團規範信息安全事件管理與應急預案工作，遵循「積極預防、及時發現、快速響應、確保恢復」的事件處理原則，制定《信息安全事件與應急管理辦法》《信息安全事件調查與處理規範》等管理文件，明確信息安全事件的類型、等級劃分、報告流程、處置範圍及各相關主體職責，為員工提供疑似信息安全事件的舉報渠道。我們定期開展應急預案培訓與演練，並根據實際情況定期審查更新應急預案，提升信息安全事件應急處置能力。

重大信息安全事件應急演練

為健全本集團重大信息安全事件應急機制，提升相關組織及人員應急處置能力，本集團於2025年10月開展重大信息安全事件應急演練。本次演練模擬釣魚攻擊引發客戶信息泄露及相關輿情的重大信息安全事件，全過程按照事件接收確認、應急響應、事後處置整改三大階段有序推進。

演練期間，本集團信息安全部門牽頭核實事件性質並及時上報，協同安全部門開展線上線下聯合調查，精準排查泄露根源、固定相關證據，同步採取賬號禁用、涉事群組清理、網點全面自查等應急管控措施，並向監管部門報送事件報告，啟動輿情監控與應急處置流程，制定統一應對口徑。事後，各部門有序完成報警報備、整改方案制定及全網落地實施等工作，實現事件全流程閉環管理。

- **信息安全文化建設**

本集團制定《圓通國際信息安全培訓管理辦法》，不斷強化信息安全文化建設，對所有新入職員工開展信息安全意識專項培訓，常態化推進信息安全專項培訓及線上課程教育，內容覆蓋辦公安全、客戶信息安全、數據安全、法律法規解讀、釣魚及病毒防範等關鍵領域，並在培訓後配套相應的試題考核，切實提升全員信息安全素養與風險防控能力。2025年，公司重點針對數據泄露防護等內容，對一線快遞員開展季度信息安全專項培訓。

4.2.2 隱私保護

本集團制定並執行《圓通國際客戶信息安全管理制度》，要求全體員工恪守行為準則，切實履行對客戶及第三方個人信息的保密義務。任何經授權處理客戶敏感信息的員工，均須落實防護措施，嚴防客戶信息被誤用、濫用或泄露。

集團通過定期抽查客服人員、開展月度隱私信息處理演練等方式，確保全員落實客戶隱私保護要求，相關抽查合格率達100%。

2025年，本集團未發生任何因泄露客戶隱私導致的投訴或訴訟事件。



四、品質服務，卓越管理

圓通國際小程序整改，完善用戶隱私保護

為進一步完善「圓通國際」微信小程序用戶隱私保護相關流程，2025年，本集團重點推進隱私政策提示機制優化工作，將隱私政策彈窗展示時機從原本的登錄環節，調整為用戶首次進入小程序即刻彈出，引導用戶仔細閱讀並確認同意後，方可進入小程序使用全部功能，持續提升隱私保護服務的規範性與嚴謹性。經自查驗證，優化後的隱私政策提示流程符合相關合規要求，整改優化成效顯著。

本集團將持續配合監管部門的監督檢查工作，遵循各項法律法規及監管要求，進一步強化網絡安全主體責任意識，不斷完善配套管理制度，常態化開展合規培訓工作，持續鞏固整改優化成果，切實提升信息安全合規管理水平與用戶隱私保障能力。

4.2.3 知識產權保護

本集團重視並尊重自身與第三方的知識產權，恪守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等國內及國外知識產權相關法律法規，持續健全內部知識產權管理體系，提升全員知識產權保護意識與管理能力。本集團針對域名、軟硬件著作權、專利、商標及服務標志等知識產權資產，制定專項保護與管理規範，定期更新並完善在中國、香港、美國、歐洲等國家及地區的商標註冊與佈局維護。

報告期內，本集團未發生任何侵犯知識產權相關的訴訟或違規事件。

4.3 搭建責任供應

本集團始終將建設責任供應鏈置於企業發展的重要戰略位置，依托規範的供應商管理體系，強化供應商ESG風險識別與控制，與各合作供應商在可持續領域深度協同、共促提升，致力於構建透明高效、可持續發展的供應鏈生態，助力集團與行業實現高質量可持續發展。

4.3.1 供應鏈管理

本集團制定環境與社會責任政策、供應商管理政策及行為準則等內部管理制度，規範、高效地推進供應鏈管理工作。我們對所有供應商實施全生命週期管理，涵蓋供應商準入、評估、分級管理、改進、淘汰五大環節，通過完善的制度體系與管理機制有效降低供應鏈ESG相關風險，推動供應鏈與集團可持續發展目標同頻共進，共同實現行業可持續發展。



四、品質服務，卓越管理

供應商准入管理

- 在傳統資質審核的基礎上，將供應商的環境管理體系建設、社會責任履行情況作為核心考量因素；優先選擇已獲得ISO 14001、ISO 45001、ISO 27001、SA8000等相關認證的供應商，從源頭把控供應鏈ESG風險。

供應商績效評估

- 在傳統成本、質量、交付三大核心指標基礎上，增加ESG績效權重；定期對供應商的碳排放控制、勞工實踐規範、商業道德遵守等ESG相關維度進行全面評估，確保供應商持續符合集團可持續發展要求。

供應商分級管理

- 根據供應商的綜合評估結果(含傳統指標與ESG指標)，將其劃分為戰略、常規、觀察三個等級；針對不同等級的供應商，實施差異化的合作策略與審核頻率，優化資源配置，強化重點供應商協同。

供應商協同改進

- 針對績效評估中發現的不足，秉持合作共贏理念，不直接淘汰供應商，與供應商共同制定針對性改進計劃，並提供必要的支持與指導，助力供應商逐步提升ESG管理能力及表現。

供應商淘汰管理

- 對於存在重大違規行為、嚴重不符合集團內部政策及行為準則的供應商，實行違規「一票否決」制度，立即終止合作關係，堅決杜絕違規風險擴散。



四、品質服務，卓越管理

按地域分佈的供應商數量(家)

亞太地區	4,534
美洲地區	175
中東及非洲地區	61
歐洲地區	328

本集團與所有供應商及採購人員簽署保密、廉潔協議，並將供應商管理KPI納入採購人員績效體系，強化供應商及採購人員責任意識。為確保供應商持續符合集團對產品及服務質量的標準與期望，我們每年定期對所有合作供應商及承包商開展評估與審查，並對供應商績效表現進行常態化專人監控，精準掌握供應商履約情況，持續深化與優質供應商的合作，著力培育長期穩定、互利共贏的合作關係，築牢供應鏈合規與質量管控防線。

4.3.2 可持續採購

本集團積極落實可持續採購工作，打造綠色化、規範化的採購全流程，針對不同類型供應商建立差異化可持續採購規範，推動供應鏈可持續發展水平提升。

- **運力品類供應商可持續採購規範：**優先選擇使用新能源車輛、通過優化運輸路線等方式降低碳排放的服務商；在招標評分環節，提高環保方案權重佔比，正向引導服務商加快綠色轉型步伐，踐行低碳運輸責任。
- **設備／物資品類供應商可持續採購規範：**制定並持續更新集團綠色採購清單，優先採購帶有環境標誌、符合節能、節水等綠色標準的產品；在採購評估過程中，打破單一價格考量模式，核算產品在使用週期內的能耗、維護及廢棄處理等全生命週期成本，實現經濟效益與環境效益的協同發展。

為有效降低供應鏈相關ESG風險，本集團實施供應商篩選流程，通過邀請多家供應商參與報價競爭、開展背景調查等方式，全方位評估供應商在環境保護、職業健康與安全、質量保證等核心維度的表現，確保供應商準入合規可控。我們積極引導供應商及承包商在風險管理實踐中融入ESG相關因素，通過與供應商開展常態化有效溝通，推動供應商主動承擔環境與社會責任，確保其運營行為與集團相關政策及《行為準則》保持一致，以負責任的方式開展經營活動。我們積極鼓勵並支持供應商採用兼具長期環境效益的創新技術，為實現供應鏈綠色轉型提供長效助力，推動供應鏈可持續發展水平持續提升。



五、多方賦能，社區共贏

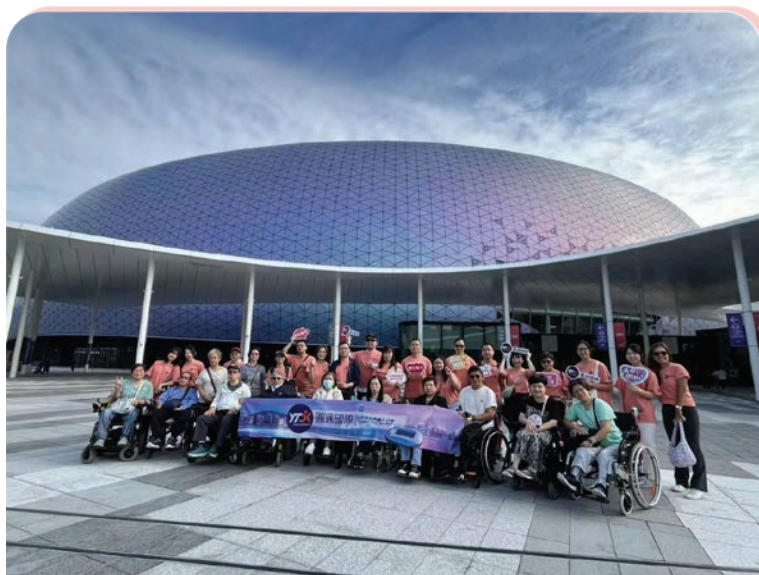
本章所涉及的實質性議題：

- 社區參與及投資

圓通國際快遞始終心系社會，主動踐行企業擔當，密切關注社會發展需求。公司統籌整合內外部資源，圍繞社區支持、弱勢群體關懷等方面，常態化開展志願服務活動，通過長期、可參與、可延續的公益行動，攜手社會各界共建和諧美好社會。

攜手香港基督教女青年會開展義工項目

圓通國際快遞關注社區弱勢群體對於出行和社會參與的需求，與香港基督教女青年會長期合作開展「輪椅天使」義工項目。2025年10月，公司組織25名員工志願者陪同20位輪椅使用者參觀啟德體育園，親身感受無障礙動線設計與場館公共服務，通過深度陪伴與互動交流傳遞企業溫情，進一步提升企業社會形象與品牌美譽度。



附錄

附錄一：適用法律法規

層面	法律法規	合規情況
環境	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《廢物處置條例》 《空氣污染管制條例》 	於報告期內，本集團未發現任何違反有關空氣和溫室氣體排放、向水和土地排放以及產生危險和無害廢物的法律法規且對本集團有重大影響的情況。
就業及勞工現狀	<ul style="list-style-type: none"> 《香港僱傭條例》 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國殘疾人保障法》 《禁止使用童工規定》 	於報告期內，本集團未發現任何不遵守與防止童工或強迫勞動相關的法律法規且對本集團產生重大影響的情況。我們沒有收到任何關於童工或強迫勞動的報告。
職業健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《職業安全與健康條例》 	於報告期內，我們未發現任何不遵守與職業健康和 safety 相關的法律法規且對集團有重大影響的情況。
產品責任	<ul style="list-style-type: none"> 《個人資料(隱私)條例》 《中華人民共和國知識產權海關保護條例》 《中華人民共和國郵政法》 《中華人民共和國海關法》 	於報告期內，本集團並不知悉任何不遵守有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的法律及法規且對本集團造成重大影響的情況。
反貪腐	<ul style="list-style-type: none"> 《防止賄賂條例》 《中華人民共和國反洗錢法》 	於報告期內，本集團未得知有任何違反防止賄賂、欺詐、洗黑錢等相關法律法規且對本集團造成重大影響的情況，亦不涉及任何貪污個案。

附錄

附錄二：關鍵績效指標

環境關鍵績效指標

指標	單位	2025
A1 排放		
溫室氣體		
範圍1 直接排放	噸二氧化碳當量	127.91
範圍2 能源間接排放	噸二氧化碳當量	52.04
範圍3 其他間接排放	噸二氧化碳當量	10,116.41
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	10,296.36
按營業收入劃分的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／萬元港幣營業收入	0.032
氣體排放量		
硫氧化物	千克	1.18
氮氧化物	千克	1,135.62
可吸入懸浮粒子	千克	105.73
廢棄物		
有害廢物	公噸	0.006
按營業收入劃分的有害廢物密度	克／萬元港幣營業收入	0.019
無害廢物	公噸	160.0
按營業收入劃分的無害廢物密度	克／萬元港幣營業收入	501.430
A2 資源的使用		
汽油	兆瓦時	509.0
柴油	兆瓦時	190.6
電力	兆瓦時	19,066.0
總耗能	兆瓦時	19,765.5
按營業收入劃分的能源密度	兆瓦時／萬元港幣營業收入	0.062
耗水量	立方米	6,227.0
水密度	立方米／萬元港幣營業收入	0.020

附錄

社會關鍵績效指標

指標	單位	2025
B1 僱傭		
B1.1 按性別、就業類型(如全職或兼職)、年齡組和地理區域分列的勞動力總數		
員工總數	人	1,140
地理分佈		
中國上海	人	385
中國香港	人	90
其他地區	人	665
年齡分佈		
< 30	人	251
30-40	人	508
41-50	人	282
> 50	人	99
性別分佈		
男性	人	634
女性	人	506
僱傭類型分佈		
全職	人	1,140
兼職	人	0
職位級別分佈		
最高管理層	人	40
高級管理人員	人	160
中層管理人員	人	86
普通員工	人	854

附錄

指標	單位	2025
B1.2 按性別、年齡組和地理區域劃分的員工流動率		
地理分佈		
中國上海	%	25.7
中國香港	%	3.3
其他地區	%	19.5
年齡分佈		
< 30	%	30.7
30-40	%	17.9
41-50	%	16.0
> 50	%	19.2
性別分佈		
男性	%	22.9
女性	%	17.2
B1.2 按性別、年齡組和地理區域劃分的員工新入職率		
地理分佈		
中國上海	%	37.4
中國香港	%	4.4
其他地區	%	29.5
年齡分佈		
< 30	%	52.2
30-40	%	28.5
41-50	%	17.0
> 50	%	20.2
性別分佈		
男性	%	36.8
女性	%	21.9

附錄

指標	單位	2025
B2 健康和 safety		
職業安全及健康表現		
工傷人數	人	1
工傷損失天數	天	29
與工作有關的死亡人數	人	0
B3 發展及培訓		
員工培訓總時數	小時	44,922
員工平均培訓時數	小時／人	39.4
按性別劃分		
男性	小時／人	51.0
女性	小時／人	24.9
按職位級別劃分		
最高管理層	小時／人	52.4
高級管理人員	小時／人	50.1
中層管理人員	小時／人	12.1
普通員工	小時／人	39.6
接受培訓的員工比例		
按性別劃分		
男性	%	62.3
女性	%	37.7
按職位級別劃分		
最高管理層	%	4.9
高級管理人員	%	19.3
中層管理人員	%	6.3
普通員工	%	69.5

附錄

指標	單位	2025
B5 供應鏈管理		
供應商數	家	5,098
按地區劃分		
亞太地區	家	4,534
美洲地區	家	175
中東及非洲地區	家	61
歐洲地區	家	328
B6 產品責任		
產品及／或服務的投訴總數	件	0
年度客戶滿意度	%	92.1
B8 社區投資		
為重點地區提供的資源		
志願者工作	小時	108

附錄

附錄三：香港聯交所環境、社會及管治報告內容索引

管治

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
管治架構			
強制披露	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	穩健治理，守正篤行 – 深化公司治理	6
匯報原則			
強制披露	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已讓利益相關方參與，已識別的重要利益相關方的描述及發行人利益相關方參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	本集團在編寫報告時充分考慮並遵循了重要性、量化和一致性的原則。	
匯報範圍			
強制披露	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告 – 報告範圍及邊界	2



附錄

環境

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
A. 環境			
層面 A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汗、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境友好，擁抱綠色 – 應對氣候變化	16
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境友好，擁抱綠色 – 控制污染排放	22
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境友好，擁抱綠色 – 應對氣候變化	16
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境友好，擁抱綠色 – 控制污染排放	22
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境友好，擁抱綠色 – 控制污染排放	22
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好，擁抱綠色 – 應對氣候變化	16
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好，擁抱綠色 – 控制污染排放	22
層面 A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境友好，擁抱綠色 – 資源使用效率	20
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境友好，擁抱綠色 – 資源使用效率	20
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境友好，擁抱綠色 – 資源使用效率	20
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好，擁抱綠色 – 資源使用效率	20

附錄

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境友好，擁抱綠色 – 資源使用效率	20
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用於公司業務	
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境友好，擁抱綠色	15
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境友好，擁抱綠色	15
D. 氣候變化			

社會

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手同行，和諧共融 – 科學人才管理	25
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	攜手同行，和諧共融 – 科學人才管理 附錄二：關鍵績效指標	25 50
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	攜手同行，和諧共融 – 科學人才管理 附錄二：關鍵績效指標	25 50



附錄

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手同行，和諧共融 – 建立幸福職場	32
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄二：關鍵績效指標	50
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：關鍵績效指標	50
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	攜手同行，和諧共融 – 建立幸福職場	32
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	攜手同行，和諧共融 – 賦能員工發展	30
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	附錄二：關鍵績效指標	50
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄二：關鍵績效指標	50
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手同行，和諧共融 – 科學人才管理	25
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	攜手同行，和諧共融 – 科學人才管理	25
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	攜手同行，和諧共融 – 科學人才管理	25

附錄

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	品質服務，卓越管理 – 搭建責任供應	45
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	品質服務，卓越管理 – 搭建責任供應	45
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關慣例的執行及監察方法。	品質服務，卓越管理 – 搭建責任供應	45
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	品質服務，卓越管理 – 搭建責任供應	45
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	品質服務，卓越管理 – 搭建責任供應	45
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	品質服務，卓越管理 – 優質產品服務	35
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於公司業務	
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質服務，卓越管理 – 優質產品服務	35
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品質服務，卓越管理 – 夯實信息安全	42
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質服務，卓越管理 – 優質產品服務	35
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	品質服務，卓越管理 – 夯實信息安全	42



附錄

《香港聯交所環境、社會及管治報告守則》要求		章節／備註	頁碼
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	穩健治理，守正篤行 – 遵守商業道德	14
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	穩健治理，守正篤行 – 遵守商業道德	14
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	穩健治理，守正篤行 – 遵守商業道德	14
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	穩健治理，守正篤行 – 遵守商業道德	14
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	多方賦能，社區共贏	48
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	多方賦能，社區共贏	48
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	附錄二：關鍵績效指標	50