

杭州順豐同城實業股份有限公司

HANGZHOU SF INTRA-CITY INDUSTRIAL CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：9699



2024

順豐同城

環境、社會及管治報告

目錄

報告說明	2
關於順豐同城	3
董事會聲明	4
主席致辭	5

年度大事記	
ESG亮點績效	7
榮譽獎項及認可	9
構建完善的國際合規體系管理	11

可持續發展管理	
利益相關方溝通	12
重要性議題判定	14
議題重要性分析流程	14
重要性矩陣	15

1 管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

健全治理體系	18
風險管理	22
商業道德	27
信息安全管理	29

2 環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

環境管理體系	35
價值鏈低碳運營	35
應對氣候變化	40

3 社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

企業文化賦能	48
人才隊伍建設	48
騎手與共享經濟	58
社區互助共贏	68
城鄉協同發展	72
促進行業進步	72

4 服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

產品創新與責任	75
踐行責任採購	77
優質服務與體驗	80
負責任營銷	81

附錄

ESG關鍵績效表	82
ESG指引索引表	87
意見反饋表	91

第三方鑒證報告

92



報告說明

報告說明

杭州順豐同城實業股份有限公司（「順豐同城」、「我們」、「本公司」或「公司」）欣然呈獻2024年度的《環境、社會及管治報告》（「ESG報告」），該報告根據香港聯合交易所（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）的附錄C2《環境、社會及管治報告指引》編撰。我們嚴格遵循該指引中提出的「重要性」、「量化」、「平衡」以及「一致性」等核心原則。

	原則	我們的回應
重要性	報告所涵蓋的議題應反映公司對環境、社會及管治的重大影響，或實質上影響利益相關方評估及決定的範疇。	公司按照聯交所《環境、社會及管治報告指引》等相關原則要求，結合資本市場對公司ESG關注重點，通過與利益相關方的持續溝通交流，並結合公司發展、行業與業務狀況，識別出與公司發展有關的可持續發展議題。
量化	報告披露的關鍵績效指標須可予計量，以評估和驗證環境、社會及管治政策及管理系統的績效。	順豐同城建立了標準化ESG指標管理工具，對包括ESG報告指引中所有「環境」範疇及部分「社會」範疇的量化關鍵披露指標進行定期統計，並於年內進行匯總，最終形成本ESG報告對外披露。ESG量化數據詳見本ESG報告各章節。
平衡	報告應不偏不倚地反映公司績效的正面性和負面性，以便對整體績效進行合理評估。	本ESG報告不偏不倚地闡述了本公司針對有重大影響的可持續發展事宜的工作成果及所面對的挑戰。
一致性	公司應確保報告採用一致的披露統計方法，以便利益相關方可分析及評估機構於不同時間的績效。機構應就任何方法的變化作出解釋。	除非另有說明，公司將確保ESG報告的披露範圍與匯報方法與往年保持一致。

通過對關鍵利益相關方進行調研和訪談，我們辨別了受關注的ESG議題，並收集了各利益相關方的看法以確定重要性議題，決定本ESG報告的披露範圍。ESG報告內提及的相關的數據和信息都經過了我們的嚴格審核以供報告編撰和董事會的審閱和批准。建議將本ESG報告與年度報告中「企業管治報告」一節結合閱讀。

本ESG報告的時間範圍與年度報告的報告期一致，從2024年1月1日至2024年12月31日（「報告期內」或「2024年」），部分內容追溯以往年份或涉及2025年。除非特別說明，本ESG報告的披露範圍與年度報告相一致，覆蓋了順豐同城及其所有附屬公司。中英文版本如有任何歧義，概以中文版本為準。



關於順豐同城



截至2024年末，
公司業務覆蓋
全國**2,300多個**市縣，
活躍商家達**65萬**，
活躍消費者**逾2,341萬**。



順豐同城是中國最大的第三方即時配送服務平台¹



順豐同城自2016年開始聚焦即時配送領域，於2019年開始獨立運營，並於2021年12月在香港聯交所主板成功上市。作為中立開放的基礎設施平台，我們為客戶提供優質、高效、全場景的第三方即時配送服務。

順豐同城秉承「優質、高效、全場景」的發展理念，以「讓更多人享受零距離美好生活」為使命，深耕第三方即時配送服務。我們採用全場景業務模式，對各類產品和服務實行配送場景全覆蓋。我們的服務覆蓋範圍廣泛，涵蓋成熟場景（例如餐飲外賣）至增量場景（例如同城零售、近場電商及近場服務），使我們能夠因應本地消費市場的發展與升級去滿足不斷變化的客戶需求，從而構建新消費生態的基礎設施，致力於成為「新消費配送第一品牌」。

基於配送，不止於配送。未來，順豐同城還將繼續作為個人優質生活服務的探索者和同城急送升級優化的迭代者，不斷進行創新和資源整合，探索「即時配送+」新模式和「順豐同城+」新生態，滿足客戶多元化需求，提升服務體驗，不斷促進即時配送行業高質量發展，以優質服務為消費者和社會創造價值，讓商業更繁榮，人們生活更美好。



¹ 該排名乃基於弗若斯特沙利文2024年中國的獨立第三方即時配送訂單量。訂單量的計算考慮了市場參與者獨立獲取的訂單數量，不包括關聯方的訂單。



董事會聲明



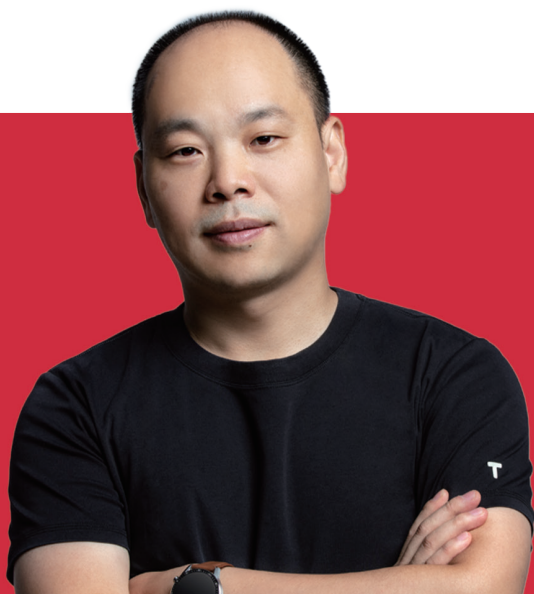
董事會聲明

本公司董事會是ESG事宜的最高負責及決策機構，對公司的ESG策略及本ESG報告負有最終責任，監察可能影響公司業務或運作、股東與其他利益相關方的ESG相關事宜。董事會高度重視公司在ESG領域的可持續發展，專門設立ESG委員會，負責識別及評估與本公司有關的ESG風險，並確保本公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統，並就相關ESG目標達成的進度向董事會匯報及進行檢討。詳情請參閱本ESG報告「管治篇：責任治理，築牢可持續發展根基」章節。

順豐同城高度重視各利益相關方的建議與意見，確保充足的渠道與主要利益相關方開展溝通交流，討論並確定公司重要的ESG議題及可能面臨的ESG風險，持續完善ESG相關戰略和政策制度。董事會已對本年度ESG重要性議題進行審議，已通過對各項ESG議題的重要性程度的調整提案，確保了重要性矩陣的時效性與合理性。詳情請參閱本ESG報告「可持續發展管理」章節。

我們已制定了有關排放物、能源使用效益、水資源使用效益和廢棄物等指標的ESG目標管理體系，並由董事會按年度檢討目標進展情況及檢視任何必要的調整或改進，確保本公司在實現ESG目標方面持續取得進展。詳情請參閱本ESG報告「環境篇：綠色發展，踐行低碳環保價值鏈」章節。

本ESG報告詳盡披露順豐同城在2024年度ESG工作的進展與成效，已於2025年3月28日經董事會會議審議通過。



董事會主席
兼首席執行官

孫海金

主席致辭

2024年是本公司上市後的第三年，也是不斷探索綠色可持續發展的一年。順豐同城始終秉持「讓更多人享受零距離美好生活」的企業使命，將可持續發展理念深度融合到公司戰略。作為獨立第三方即時配送領域的領跑者，我們不斷探索，以行業前瞻的視野推動服務升級，充分運用科技創新與資源整合優勢，為用戶提供更優質、更高效、更有溫度的服務體驗。

治理為基，行穩致遠

在複雜多變的商業環境中，良好的治理成為企業穩固發展的關鍵支柱。順豐同城持續完善公司治理架構，我們的ESG委員會及ESG工作小組自上而下地推動ESG管理，充分了解利益相關方訴求及期望，年內有效推動包含範圍三碳排放核查在內的獨立第三方鑒證、ISO管理體系建設及ESG嘉獎等多項重點工作，同時定期向董事會報告及檢討ESG各項工作，將ESG理念融入企業管治和日常經營，確保可持續發展目標的戰略地位與資源投入。我們始終以合規引擎驅動可持續業態發展，建立完善的信息安全管理架構，致力於提升企業的合規性與和諧性。公司也成功榮獲多個行業認可獎項，彰顯公司在穩健發展的同時，持續推進可持續發展的長期目標，為行業與社會創造更大的價值。

綠色賦能，生態共生

環境保護不僅是企業的義務，更是我們對未來的承諾。順豐同城已將綠色可持續發展嵌入核心運營體系中，不斷開展綠色減排行動。我們採用以電動兩輪車為主的清潔配送工具及自研的CLS城市物流系統，並通過精準的路線匹配、路徑設計和調度功能，不僅有效實現不同行業、場景和複雜配送網絡中訂單與騎手之間的最優匹配，還有效地減少了業務活動對環境的影響，實現減污降碳的協同增效。此外，我們在不斷探索企業綠色發展的同時，也充分發揮自身減碳創新方面的優勢與影響力，針對不同的配送場景，推廣綠色包裝理念的應用，向價值鏈輸出行業內首創的「可循環使用綠色包裝」，攜手上下游企業持續打造價值鏈綠色生態體系。我們新獲得了減污降碳相關標桿項目的榮譽，這既是對現有成果的認可，也不斷激勵著我們持續前行。

主席致辭

關愛凝聚，共創未來

我們深信，企業的真正價值不僅體現在商業成就上，更在於對社會的福祉關懷。順豐同城注重人才的培養與發展，為員工提供有競爭力的薪酬，並通過股權激勵等方式，激發核心員工為可持續運營貢獻更多力量。本年度，我們特別設立ESG嘉獎機制，嘉獎為ESG目標實現做出卓越貢獻的員工。

騎手方面，我們視騎手為第一合作夥伴，提升騎手群體的身份認同和平台歸屬感，是我們長期努力的方向。我們致力於提升騎手收入的同時，更加重視騎手群體的權益、體驗與身心關懷，並高度關注安全培訓和保險體系。2024年，我們成立了騎士治理委員會，致力於從公司決策層面提供更完善的支持保障體系，與騎手保持多維度有效溝通，打造和諧共贏的騎手友好型平台。報告期內，我們推出行業首創「委屈關懷金」，切實關懷在跑單中受到委屈的騎手；並設立「同心公益基金」計劃，支持騎手子女教育及家庭幫扶，增強騎手的平台歸屬感、與騎手攜手前行。

同時，我們積極參與《即時零售履約能力評價指標》、供應鏈協同管理等標準制定。此外，我們進一步推動標準化服務的地域覆蓋，以助力地方經濟與就業，攜手共建一個陽光透明的合作生態。

未來征程，永續同行

順豐同城的ESG實踐體系，既是使命驅動的戰略選擇，更是面向未來的責任契約。展望未來，我們將繼續深入探索AI與無人技術賦能的新模式，完善價值鏈碳排放的披露機制，整合資源以推動行業的高質量發展。我們將不斷鼓勵合作夥伴共同行動，實踐低碳轉型，並以開放共贏的姿態賦能生態夥伴，以人本關懷的初衷凝聚團隊力量，共同推動企業的成長與發展。

讓我們攜手並進，以科技之力、人文之暖，共同打造一個更綠色、透明、包容、共贏的美好世界！

孫海金

董事會主席兼首席執行官

年度大事記

ESG亮點績效

管治



- 即時配送行業內**首家**同時進行獨立第三方報告**鑒證及範圍三**碳排放核查的企業；
- 通過**ISO 14001**環境管理、**ISO 45001**職業健康安全、**ISO 27001**信息安全及**ISO 27701**隱私信息管理等多項國內外領先的合規管理體系認證；
- 榮獲香港上市公司商會2024年度「**環境、社會及管治卓越獎**」與「**公司管治卓越獎**」；
- **4名**獨立非執行董事，超過董事會成員的**1/3**，女性董監高²佔比為**34%**；
- 對貪腐行為秉持「零容忍」的原則，員工《反腐敗承諾書》簽訂率**連續5年達100%**，年內公司廉潔宣傳和教育活動覆蓋**超102萬人次**，總計培訓時長**15,360小時**，實現**董事及員工100%的參與率**；
- 夯實網絡信息安全建設，「全體員工信息安全意識提升」、「紅藍演練」等線上培訓和宣導教育達成**100%員工覆蓋**，信息安全承諾書**簽署率達100%**。

環境



- 推動使用綠色運力，年度總配送距離**超82.5億公里**，其中使用電動交通工具配送距離**超98%**，使用綠色交通工具帶來的碳排節約為**242萬噸**，每百萬元營收的配送碳排放量**下降率超20%**；
- 踐行綠色包裝理念，年度新增投入使用**1.5萬個**可循環文件封，相當於減少**75萬個**紙質文件封的使用，文件封包裝材料每百萬元營收碳排放量**下降率超13%**；
- 積極推廣電子簽約及線上招標平台，減少紙質文件的使用，帶來約**12噸碳排節約**；
- 公司申報項目「綠色同城即時配送－基於CLS（城市物流系統）調度優化與可循環包裝推廣使用的減污降碳項目」成功納入**深圳市首批減污降碳協同控制標桿項目庫**；
- 通過科技豐富線上交流渠道和工具應用，倡導可行情況下以線上會議代替商務出差，年內通過線上會議參會**超104萬人次**，有效降低碳足跡；
- 報告期內環境事故發生數**0件**，環境領域違法違規事件**0件**。

² 董監高包含公司董事、監事及中國公司法定義的高管。

年度大事記

社會



- 重視員工賦能培訓體系，年內參與培訓員工總共**19,478人次**，全面覆蓋各階段、各層級、各職能的員工，幫助員工能力提升；
- 員工社團活動開展次數達**546次**，吸引員工參與**超15,600人次**，同比增長**超150%**；
- 關注騎手發展，成立**騎士治理委員會**，年活躍騎手數量約**100萬**，線下關懷活動**超10,000場**，為騎手「夏送清涼、冬送溫暖、節日送祝福」，致力於構建溫暖友善及可持續的騎手友好型平台；
- 加強騎手公益和關懷，**首創「委屈關懷金」**，並設立**「同心公益基金」**計劃，支持騎手子女讀書及家庭幫扶，構建全方位、多層次的騎手福利體系；
- 重視騎手安全保障，實現**騎手100%保險覆蓋**，騎手**安全培訓覆蓋率達100%**，積極開展騎手AED急救培訓等；
- 參與團體標準《**即時零售履約能力評價指標**》以及《**直播電子商務供應鏈協同管理規範**》的制定，參與國家市場監管總局《關於加強網約配送員群體黨建工作的指導意見（意見徵求稿）》的修訂。

服務



- 服務覆蓋全國**超過2,300個市縣**，並以**「SoFast」**品牌正式登陸**中國香港地區**開展即時配送服務；
- 持續優質、高效、穩定履約承諾，節假日和惡劣天氣下時效達成率波動分別**不超過1%和3%**；
- 擁抱**AI大模型應用**，實現用戶體驗升級、全流程效率提升，助力商家高效經營決策及覆蓋更多區域服務；
- 積極佈局無人車配送技術，實現**全國月均活躍無人車路線上千條**，為未來長期綠色運營奠定基礎；
- 打造優質服務，客戶滿意度**同比提升2個百分點**；
- 重視客戶聲音，端到端管理和提升用戶體驗，**100%處理**消費者投訴；
- 倡導廉潔、陽光、綠色採購，供應商廉潔協議**簽署率100%**，社會責任條款**簽署率100%**，將**綠色環保**納入供應商合作條款。

榮譽獎項及認可

榮譽獎項



年度大事記

資本市場認可

恒生綜合指數

恒生綜合行業指數-工業

恒生綜合中小型股指數

恒生綜合小型股指數

恒生港股通原材料及工業指數



恒生指數
HANG SENG INDEXES

滬港通及深港通的合資格港股通股票

深圳證券交易所
SHENZHEN
STOCK EXCHANGE



上海證券交易所
SHANGHAI STOCK EXCHANGE

標普CSA全球ESG得分

同比提升**53%**

位於行業前**25%**

S&P Global

華證ESG評級

A級 行業排名第1



上海華證指數信息服務有限公司
Sino-Securities Index Information Service (Shanghai) Co.Ltd

Wind ESG評級

A級 行業排名第5

Wind ESG

商道融綠ESG評級

A-級



商道融綠
SynTao Green Finance

構建完善的國際合規體系管理

為系統化降低運營風險並提升管理效能，順豐同城及附屬公司已構建覆蓋環境、職業健康安全、信息與隱私安全的標準化管理體系，通過取得多項國內外領先的管理體系認證，進一步加強合規體系建設，擴大行業影響力，實現管理機制和水平達到國際領先水準。



ISO 14001
環境管理體系認證

運營成本有效控制：在環境管理體系下，我們通過持續投入環保包裝材料使用、系統合理規劃配送路線，降低了資源消耗和廢棄物產生，進而減少了因環境問題導致的潛在罰款和聲譽損失，為公司綠色合規運營奠定堅實基礎。



ISO 45001
職業健康安全管理體系認證

加大職業健康關注度：依據職業健康安全管理體系，我們加強了對騎手和員工的安全培訓，為騎手配備專業防護裝備，完善員工工作場所安全設施，有效保障了業務的穩定運行。



ISO 27001
信息安全管理体系認證

深化信息安全管理實踐：遵循信息安全管理體系標準，我們搭建全面嚴謹的安全防護架構。通過制定並更新安全策略、定期評估風險、識別威脅並部署應對措施，建立高效應急響應機制，面對突發狀況迅速響應以降低損失，切實保障數據安全，築牢穩健運營根基。



ISO 27701
隱私信息管理體系認證

用戶信任度顯著提升：憑藉隱私信息管理體系，我們建立了嚴格的數據加密、存取控制和數據備份機制，確保用戶個人隱私信息在整個配送流程中的安全性。本年度，我們因隱私問題引發的客戶投訴為零，體現用戶對順豐同城服務的信任。

可持續發展管理

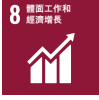
可持續發展管理

本公司秉持可持續發展原則，依託「專業，讓配送更有溫度」的品牌理念，積極承擔企業社會責任，通過建立有效的ESG管治架構、識別關鍵議題、與利益相關方保持定期良好溝通等方式，逐步提升ESG管理水平。同時，我們會持續發揮中國最大的第三方即時配送服務平台的價值，對股東、員工、騎手、商業夥伴等利益相關方履行責任。

利益相關方溝通

順豐同城高度重視與各利益相關方的溝通和交流，建立了常態化、多樣化及有針對性的溝通渠道。我們充分回應各利益相關方所關注ESG議題及訴求，並將其作為公司ESG工作改進提升的重要依據，完善自身ESG管理水準。

於報告期內，我們識別出的主要利益相關方包括股東與投資者、員工、客戶、騎手、供應商及商業夥伴、政府和監管機構、行業協會、媒體及公眾等。我們堅持積極地向市場傳遞公司價值，攜手各方深入分享交流ESG理念，積極研討並探索ESG相關工作的實施路徑與優秀實踐，持續優化ESG管理機制與工作方案，不斷強化公司可持續發展能力。

利益相關方	關注議題	溝通方式	公司ESG策略	公司實際行動	對應聯合國可持續發展目標 (SDGs)
 股東與投資者	- 企業管治 - 風險管理 - 合規經營 - 商業道德與反腐敗 - 高質量產品與服務	- 信息披露 - 股東會議 - 路演活動 - 投資者峰會 - 投資者官網、熱線、郵件 - 現場及線上調研	做好信息披露與風險管理，保障股東與投資者權益	- 做好信息披露及合規工作，豐富信息傳播途徑 - 落實風險識別到解決的閉環 - 組織和參與不同類型的投資者活動 - 股東溝通與關係維護 - 完善內部治理制度	 17 促進目標實現的夥伴關係  16 和平、正義與強大機構
 員工	- 員工培訓與發展 - 人才吸引與留存 - 員工健康與管理 - 員工權利與福利關懷	- 內部OA平台 - 員工滿意度調查 - 培訓活動 - 員工溝通座談會議 - 員工工會	保障員工權益，促進員工發展，提升員工福利	- 依法保障員工權利 - 完善人才晉升與薪酬機制 - 積極開展各類培訓 - 推行多樣化的員工福利	 8 體面工作和經濟增長  5 性別平等  3 良好健康與福祉  10 減少不平等

可持續發展管理

利益相關方	關注議題	溝通方式	公司ESG策略	公司實際行動	對應聯合國可持續發展目標 (SDGs)
 客戶	- 配送服務安全保障 - 數據安全與隱私保護 - 高質量產品與服務 - 客戶體驗與客訴管理	- 客戶滿意度調研 - 客戶溝通與客服渠道 - 順豐同城APP、官網、熱線等線上渠道	圍繞客戶需求，不斷提升服務品質和價值，增強客戶的滿意度與忠誠度	- 提供安全、優質、高效服務 - 客服團隊即時跟進及解決 - 完善客訴和理賠流程 - 常態化開展使用者問卷及訪談調研，持續優化用戶體驗	 
 騎手	- 騎手健康與權益保護 - 配送服務安全保障 - 客戶體驗與客訴管理	- 騎手滿意度調研 - 線上+線下培訓活動 - 順豐同城騎士APP、客服熱線 - 騎手關懷活動、座談會、交心會	關注騎手權益與健康，營造良好的跑單環境和社區氛圍	- 提供靈活就業機會 - 保障騎手合法權利 - 營造溫暖騎手社區 - 搭建線上線下溝通渠道	 
 供應商 及商業夥伴	- 可持續供應鏈 - 商業道德與反腐敗 - 風險管理 - 推行綠色包裝 - 高質量產品與服務	- 合作協議 - 實地考察 - 日常交流 - 績效評估 - 問卷調研	追求合作共贏，保障各方利益，推動行業可持續發展	- 陽光採購，杜絕腐敗 - 一對一簽訂合作協議、社會責任協議、廉潔協議 - 定期開展實地考察及資質審核 - 推行綠色包裝，倡導包材的循環使用	   
 政府及 監管機構	- 合規經營 - 商業道德與反腐敗 - 社會公益 - 數據安全與隱私保護 - 應對氣候變化 - 能源管理 - 節約水資源	- 監督檢查 - 信息披露 - 專題調研 - 意見徵求	依法合規經營，積極回應政府號召，配合監管工作	- 依法合規經營 - 積極承擔企業社會責任 - 配合政府工作開展	  

可持續發展管理

利益相關方	關注議題	溝通方式	公司ESG策略	公司實際行動	對應聯合國可持續發展目標 (SDGs)
 行業協會， 媒體及 公眾	- 技術創新 - 社會公益 - 鄉村振興 - 推行綠色包裝 - 應對氣候變化	- 信息披露 - 建立溝通互動機制 - 參與行業白皮書撰寫、行業制度及標準的研討	加強行業交流與合作，積極參與社會公益，提升企業社會形象	- 參與政府組織的調研與研討會 - 參與行業白皮書及規則制度的意見回饋 - 參加論壇、峰會等行業交流活動 - 積極與各方合作	       

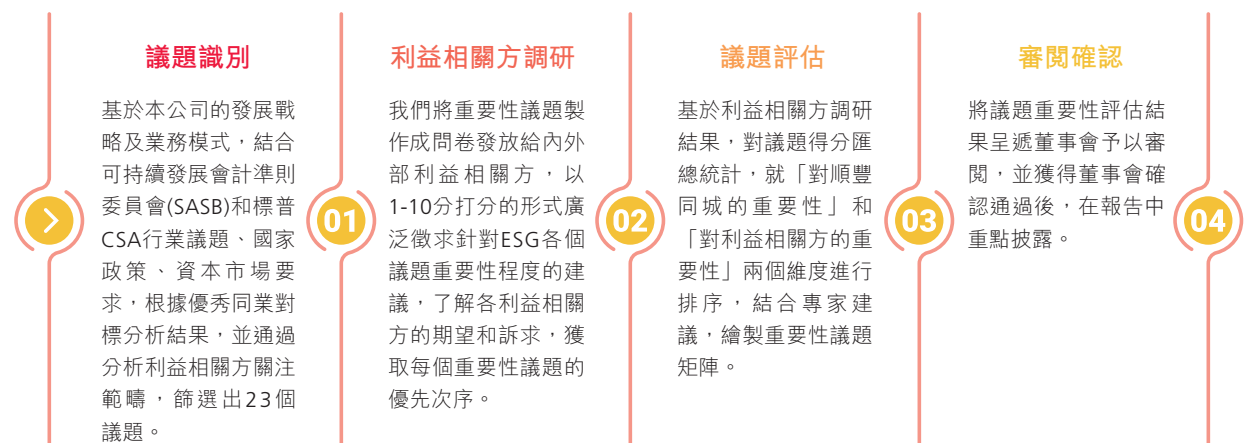
表：利益相關方溝通表

重要性議題判定

本年度，我們聘請獨立專業機構對內外部利益相關方開展問卷調研，收集利益相關方的意見，並按照議題重要性分析對議題進行優先順序排序，為本公司完善ESG管理提供參考，更好地回應利益相關方的期望與訴求。我們在未來將基於公司ESG重要性矩陣，持續跟進各利益相關方的關注焦點，以確保ESG相關的重要性議題可以真實反映公司的現狀。

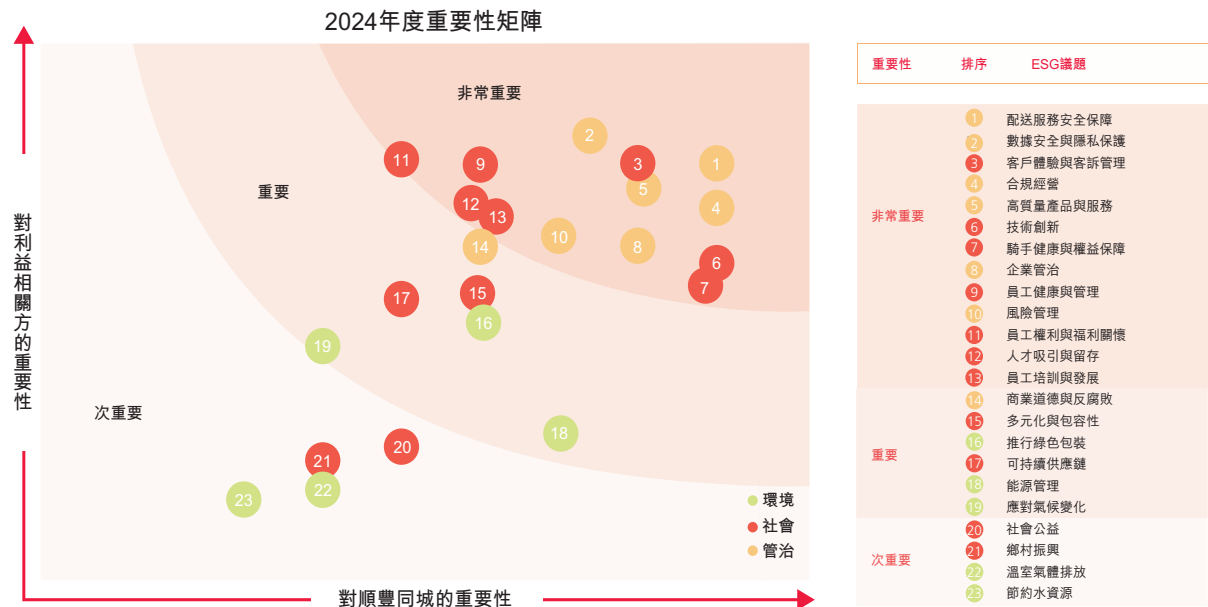
議題重要性分析流程

在議題重要性分析流程中，我們採用問卷調研並結合雙重實質性分析的方法，通過以下四個步驟，識別並確認本年度重要性議題。



圖：識別重要性議題流程圖

重要性矩陣



在識別出順豐同城重要議題後，我們從中挑選了三個最重要的ESG議題並進一步進行深入分析，具體如下：

1. 配送服務安全保障

對順豐同城的重要性

配送服務安全保障直接影響客戶的利益和企業的營運效率。配送過程中可能會面臨各種風險，包括交通事故、天氣災害、商品遺失或損壞等。順豐同城需要透過一系列措施確保配送服務的安全可靠，同時也能提升公眾對安全防護的意識。

承諾與策略

配送安全培訓

- 所有騎手都須接受覆蓋跑單前及定期更新的安全培訓，並通過相關評估。

配送設備和工具維護

- 定期檢查和維護保養配送設備和工具的安全性，保護騎手安全。
- 智能頭盔及耳機等工具能夠及時提示騎手的高危行為，保護公眾安全。

安全事故率

- 每年的百萬單安全事故率下降。

可持續發展管理

2. 數據安全與隱私保護

對順豐同城的重要性

在數字化和網絡化日益發達的今天，數據安全與隱私保護的重要性日益凸顯，為保護平台上騎手、商家和用戶的數據安全，公司需要建立嚴格的數據安全和隱私保護措施來防止數據被非法獲取、使用或洩露。

承諾與策略

數據加密和存取控制

- 所有敏感數據都必須使用強加密存儲，並且實施嚴格的存取控制措施。

員工數據安全培訓

- 定期對所有員工進行數據安全和隱私保護培訓，並確保他們了解和遵守相關政策。

數據安全合規性

- 遵循適用的數據保護法律和標準，公司已經獲得ISO 27001信息安全管理体系認證、ISO 27701隱私信息管理體系認證，以及信息系統安全等級保護備案。

數據洩露應急預案

- 定期更新數據洩露應急預案，保證在出現數據洩露時能夠迅速採取應對措施，將損害降至最低。

3. 客戶體驗與客訴管理

對順豐同城的重要性

在市場競爭日益激烈的當下，客戶體驗與客訴管理已成為企業運營的核心要素。對於順豐同城而言，卓越的客戶體驗不僅是樹立品牌形象、提升市場競爭力的關鍵，更是贏得客戶信任與忠誠度的基石。有效管理客訴則是及時發現服務問題、改進服務質量的重要途徑，有利於維護良好的市場聲譽。

承諾與策略

全流程體驗優化

- 構建全面的服務流程監控體系，從客戶下單、騎手接單、商品配送直至完成交付，對每個環節進行即時跟蹤與評估，及時發現並解決可能影響客戶體驗的問題。

多渠道溝通機制

- 提供多種客戶反饋渠道，包括電話熱線、APP投訴、在線智能及人工客服等，確保客戶能夠便捷地表達意見和訴求。

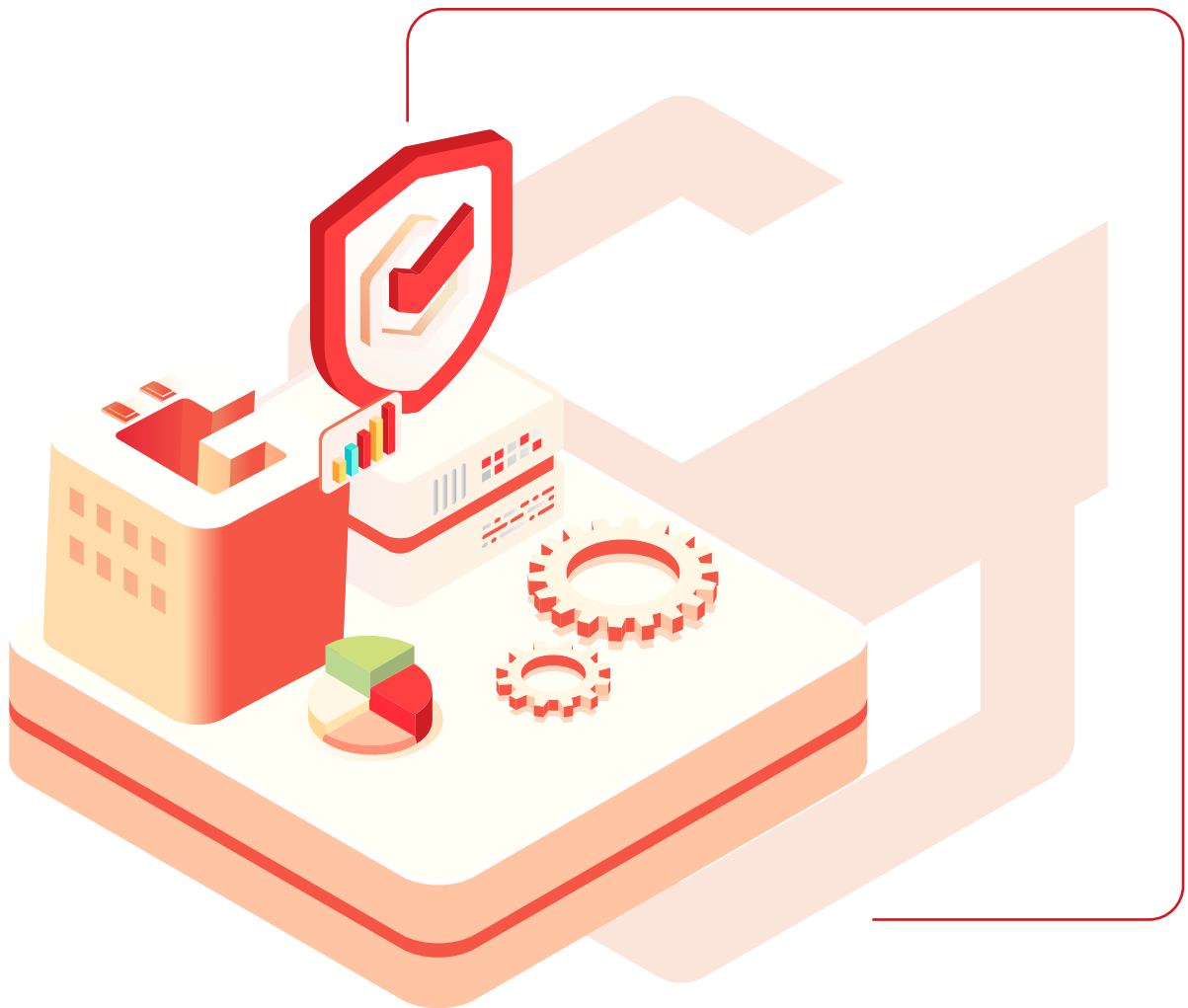
客訴快速回應與處理

- 設定客訴回應時間標準，建立標準化的客訴處理流程，明確各環節的責任人和處理時限，確保投訴能夠在最短時間內得到妥善解決。

1

管治篇

責任治理，築牢可持續發展根基



18 健全治理體系

22 風險管理

27 商業道德

29 信息安全管理

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

健全治理體系

企業管治

企業管治是順豐同城推動穩健運營與實現可持續發展的重要基石。我們深刻認識到，完善的企業管治對於建立投資者信心、提升企業透明度以及增強市場競爭力至關重要。因此，公司嚴格按照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律法規及《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》、《監事會議事規則》等規章制度的要求，以專業性、負責任的領導力和透明度為核心原則，構建了科學規範、權責明確、運作高效且制衡有序的企業管治架構。

我們的管理團隊構成豐富多元，具備多樣化的背景與深厚的專業知識，為我們的決策過程提供了更加全面的視角和創新動力。管理團隊秉持追求卓越的理念，定期審視並優化企業管治策略，確保公司在業務發展和內部治理方面實現全面有效的監管與持續改進。

同時，順豐同城持續完善企業管治架構，規範經營行為，優化內部控制機制。公司遵循行業標準並充分接軌市場需求，從容應對市場變化與挑戰，為公司長期穩健的可持續發展奠定堅實基礎。



管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

企業管治架構

順豐同城已建立由股東大會、董事會和董事會委員會、監事會組成的企業管治架構。董事會負責領導及監督本公司，承擔監管公司業務、策略決策及績效的核心職責，以推動其成功及可持續發展。董事會直接或間接通過其下設的委員會制定戰略目標並監督其實施，為管理層提供明確的指導及方向，同時監督本公司的營運及財務表現，確保建立健全高效的內部控制及風險管理體系。截至報告期末，董事會由十一名董事組成，包括三名執行董事（「執行董事」）、四名非執行董事（「非執行董事」）及四名獨立非執行董事（「獨立非執行董事」）。

為進一步加強公司治理效率及專業性，董事會下設三個董事會委員會，即審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，以負責監管公司事務的特定範疇，確保決策過程的透明性、公正性及合規性。詳情請參閱公司2024年年報「企業管治報告」章節。為提高治理效率，完善董事會的運作，公司三大董事會委員會的主席類別及其核心職責設置情況如下：

	審核委員會	提名委員會	薪酬委員會
主席	獨立非執行董事	執行董事	獨立非執行董事
非執行及獨立非執行董事成員佔比	100%	66.7%	66.7%
核心職責	負責本公司內部審計部門與外部核數師的協調、監督和核查其工作及本公司的風險管理及內部控制工作。	負責審查董事會的組成及多元化，制定董事會候選人提名政策，就董事及董事會委員會成員的任命向董事會提出建議以及評估獨立非執行董事的獨立性及工作。	負責制定符合公司業務發展需求的薪酬政策及架構，並定期檢討董事及高級管理人員的薪酬水平，以及公司的股權激勵計劃。

董事會多元化

我們的董監高成員擁有均衡且多元化的知識、技能及經驗，涵蓋同城配送及快遞服務、新消費、O2O、互聯網、戰略與投資、會計與財務管理、審計鑒證、風險管理、供應鏈管理及市場營銷等多個領域。董事會成員均具備扎實的專業背景，並擁有多種專業文憑及學位，包括電子信息工程、物流與供應鏈管理、金融投資、企業管理及工商管理等學科。

我們已採取並將繼續推行多項措施，以促進公司各層級的性別多元化，涵蓋董事會、監事會及高級管理層團隊。公司始終堅持在董事會多元化政策框架下，綜合運用任人唯賢的原則，確保選拔及任命過程的公平性與包容性。



女性董監高
佔比為**34%**



多元行業背景
獨立非執行董事**4名**
超過董事會成員的**1/3**

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

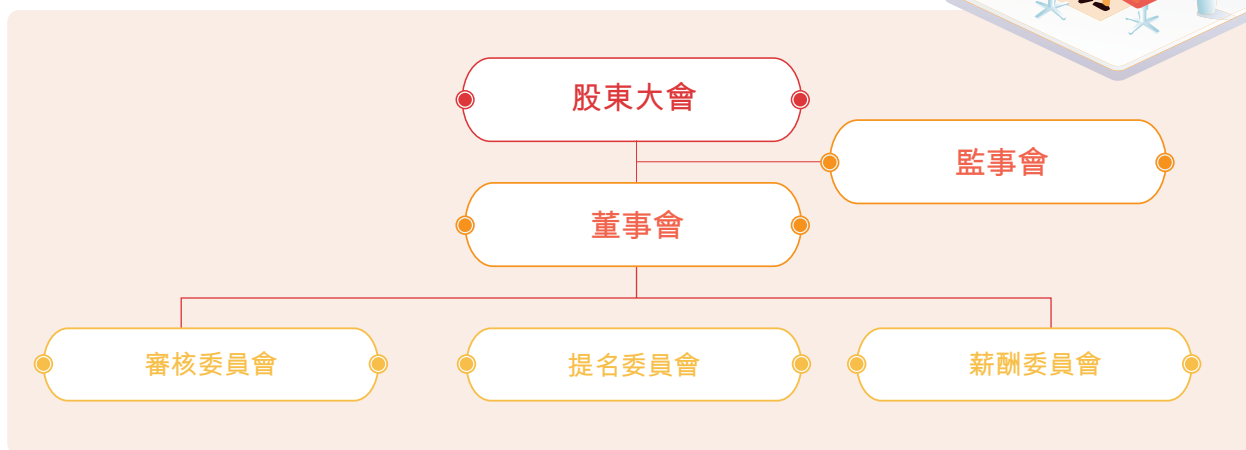
董事會獨立性

順豐同城的董事會成員構成有效保證了董事會的獨立性。在我們的獨立非執行董事獲委任時，他們須接受獨立性評核，並在其後按年或在其他需要重新考慮的情況下再次接受相關評核，以確保其獨立性始終符合要求。公司的獨立非執行董事任職時間均未超過9年。

為確保董事會能獲得獨立的意見及充分的信息，順豐同城已建立正式及非正式的溝通渠道。章程及各董事會委員會職權範圍均載明明確框架，確保獨立非執行董事能保持獨立性，自由表達意見，並保障其建議能夠系統性地被董事會考慮。同時，執行董事及董事會主席也會定期直接與獨立非執行董事接洽，以獲他們對各項事務的獨立意見及建議，進一步強化董事會的決策能力及公司治理水平。

ESG管治架構

順豐同城建立了以董事會為核心的三級ESG管治架構，形成了一套自上而下的「治理－管理－執行」閉環管理機制。除了聚焦於傳統的經營管理與財務監督外，董事會全面領導並指導管理層推動ESG實踐，包含應對氣候變化等事宜的深入落實。我們致力於制定、審閱和改進企業管治制度，確保內部控制和風險管理體系能夠適應快速變化的環境，滿足可持續發展的需求。



管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基



圖：ESG管治架構圖

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

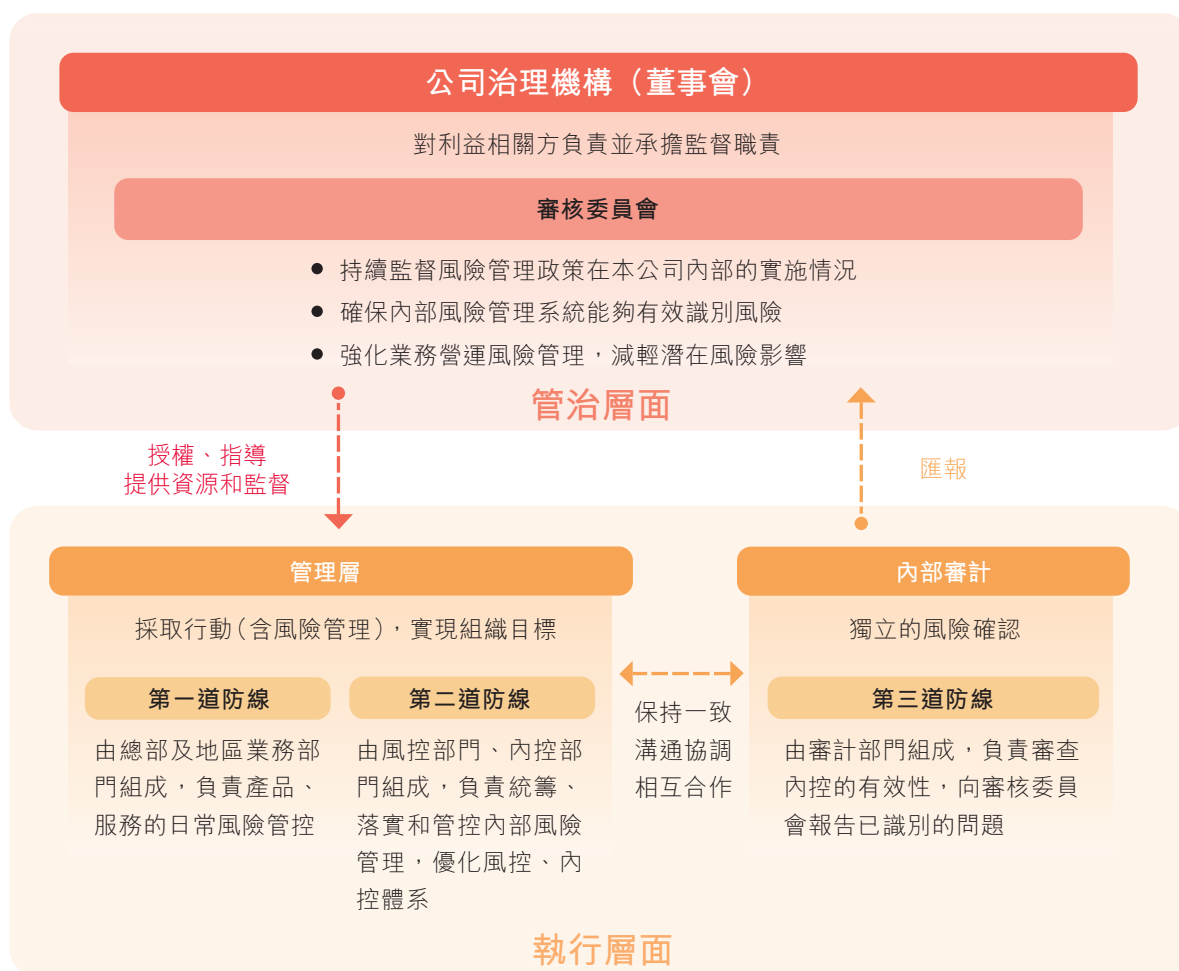
風險管理

順豐同城致力於提升風險控制能力，聚焦業務快速發展的需求，持續對《風控管理制度》、《內部控制實施手冊》及《內部控制評價方法》等制度進行更新迭代，不斷完善風險管理體系。2024年，公司從風險管理和內控角度識別內外風險，持續優化覆蓋所有業務環節的內控制度，迭代更新文件、資金、證照及信息系統管理等制度內容，提升運營效率，助力長期發展。

內部審計深入各環節，全面檢查流程、內控及風險，強化管理水平，為穩定運營和可持續發展奠定基礎。根據監管要求，公司結合內部制度，通過日常監察和專項監督，對截至2024年12月31日的內控工作進行評價，編製《2024年度內控內審評價報告》，提交董事會及審核委員會審核，深化內控體系，支持精細化運營。此外，第三方機構核查內審報告並編製《2024年度審核委員會報告》，確認公司無財務及非財務報告內控重大缺陷。

風險管理架構

順豐同城構建了權責清晰、分層制衡的多層次風險管理架構，從管理和執行層面系統化推進風險管控。管理層與內審部門協同執行，前者制定措施、後者獨立評估，通過「三道防線」實現全流程風險管控，平衡風險與發展，為公司提供穩健支持。

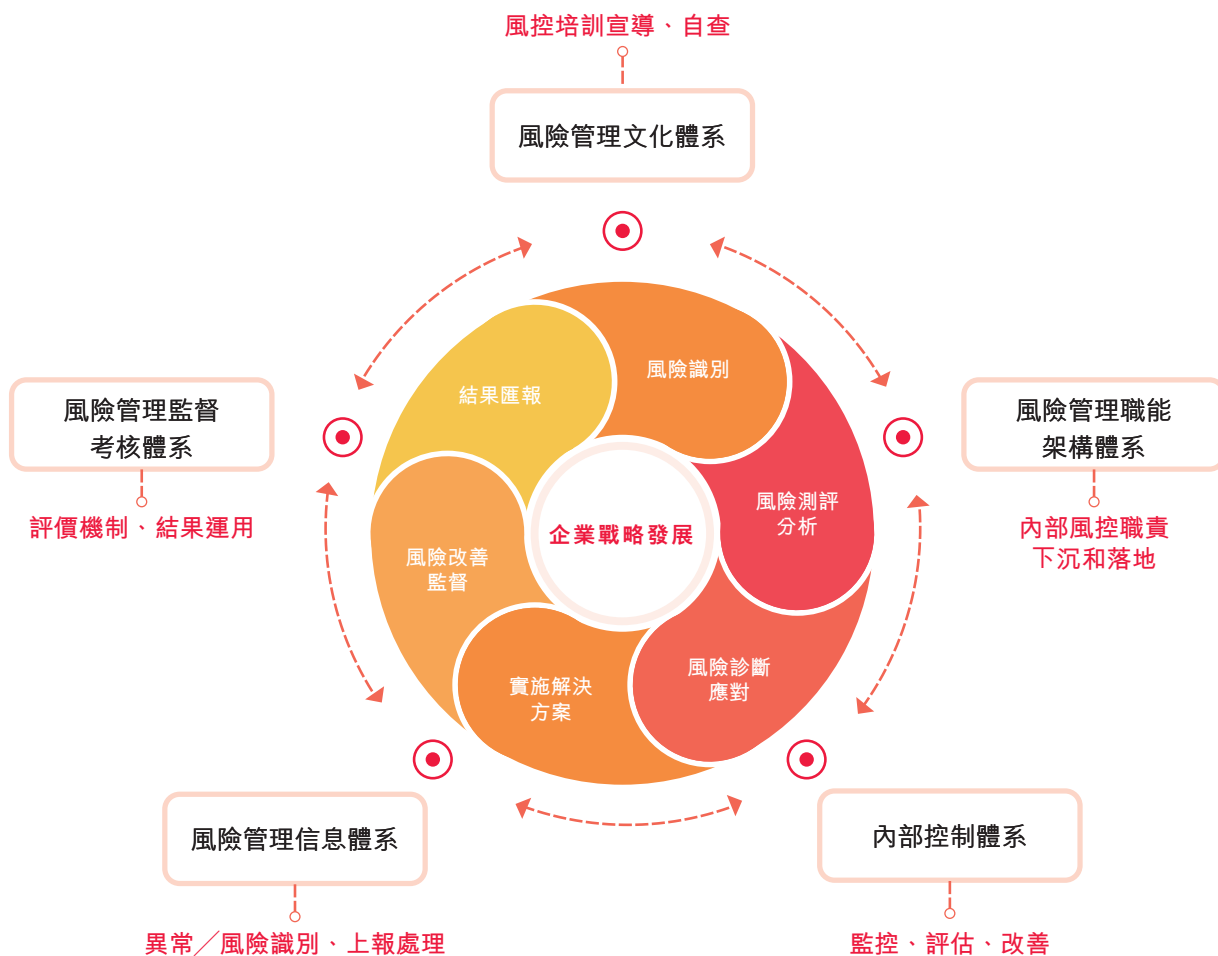


圖：風險管理架構圖

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

風險管理體系

順豐同城持續深化風險管理和內部控制體系的建設與融合，圍繞公司的發展戰略目標，構建了「五位一體」的全面風險管理體系，包括：風險管理文化體系、風險管理職能架構體系、內部控制體系、風險管理信息體系以及風險管理監督考核體系。



圖：風險管理體系圖

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

風險管理流程

我們的風險管理體系幫助我們形成了一個完整的風險管理閉環，不僅使我們能夠及時識別和評估風險，還能對風險進行有效應對和解決，並對風險改善的效果進行監督，最終將管理結果進行匯報，從而實現風險管理的持續改進。

風險識別

風險識別

通過內部監控及外部信息渠道，建立了風險監控與識別機制。各業務部門從戰略、運營、財務、法律合規、信息技術及信息安全等不同角度識別風險因素，做到第一時間發現、監控並上報，確保快速回應。

風險評估分析

根據風險事件的具體情況及影響範圍，分析風險的起因及可能的影響範圍，對事件進行分級分類評估，為後續管控提供決策依據。

風險診斷應對

在風險事件明確後，依據既定預案或指引迅速啟動應急響應機制。迅速建立臨時工作組，明確責任分工並制定應對方案。

實施解決方案

在應急響應過程中，通過部門聯動和資源協調快速響應，以現場或電話會議進一步優化應對方案，最大限度減少風險對經營的影響。

風險改善監督

事件處理結束後，對事件進行分析，總結經驗教訓，完善應急預案及風險控制指引。同時強化整改措施的落實，通過日常稽核、自查機制及跨部門聯動，監督風險改善效果，避免類似風險再次發生。

結果匯報

總結事件的處理過程、整改效果及經驗亮點。對於重大異常事件，公司明確獎懲建議，確保事件管理的透明性與規範性。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

風控文化建設

強大的風險控制文化是公司成功的關鍵，順豐同城更強調事前的管控和預防，注重制度的建設與執行，以最大限度防止問題的發生。我們通過多層次、多維度的培訓與教育，持續提升全員風險管理意識與能力。此外，我們定期組織內部控制評價、內外部審計以及風險管理專項培訓，通過案例學習與實踐指導，使員工能夠理解風險的本質，學習如何識別及主動報告潛在風險，並在日常工作中有效執行風險控制措施。同時，公司嚴禁任何觸碰合規風險紅線的行為，並鼓勵員工積極參與風險管理，為構建健康、可持續的公司文化奠定堅實基礎。



針對各地區管理者風險管理培訓

覆蓋 **1,560** 人次

針對總部相關部門和地區風控負責人風險管理培訓

覆蓋 **2,381** 人次



累計舉辦了

46 次案例學習和培訓活動

風險識別與緩解方案

為了識別和預防潛在風險，順豐同城採取了一系列措施來增強內部控制和風險管理能力，並通過持續優化的風控機制，全面提升公司在風險應對上的能力。

定期內部控制檢查和不定期內部稽核

根據《順豐同城內控評價考核制度》，公司全年多次進行內部控制評估項目，覆蓋騎手管理、銷售、採購、資金活動等領域。依照年度計劃，不定期進行涵蓋所有產品線、業務部門及業務流程的內部稽核。對於審計過程中發現的問題，公司依照相應制度及時預警，並敦促責任部門進行整改，監督整改效果。

外部獨立審計

公司聘請外部審計師，每年進行獨立第三方審計。對外部審計師指出的風險，公司及時呈遞至董事會及下轄審核委員會進行決策，並根據決議制定詳細的風險改善計劃，將改善措施落實到具體責任部門和責任人。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

數字化能力提升，夯實風控基礎

公司積極推進風險管理實踐與數字化能力深度融合。通過對系統迭代升級，運用前沿數字化技術，將風控規則嵌入業務流程的各個關鍵節點。這不僅實現了從傳統人工防控向自動化、智能化防控的跨越，更憑藉系統的自動化和規範化執行，確保風控規則在業務全流程的嚴格落實，如客戶數據規則校驗等，有效的前置性防範了資金風險與業務風險。

多維度風險管控策略

業務風險管理

順豐同城專注於識別和管理與配送安全、交通安全、權益保障、供應鏈穩定性以及客戶滿意度相關的關鍵風險。同時，公司將信息安全與隱私保護納入整體風險管理框架，確保數據安全的合規性與可靠性。我們透過定期進行市場分析、了解用戶需求偏好、評估技術安全以及檢測供應鏈效能，確保能夠及時應對產業變化及潛在挑戰。針對客戶需求的多變性，公司實施靈活的策略規劃，以保障服務品質的穩定性，進一步增強客戶忠誠度。

財稅風險管理

順豐同城始終堅持遵守所有相關稅收法規，並積極推動稅務合規與透明。我們根據國家稅務總局頒佈的《千戶集團名冊管理辦法》，定期向稅務機構報送完整、準確的企業信息，這不僅體現了公司對稅務合規的承諾，也是風險管理體系的重要組成部分。

法律合規風險管理

順豐同城高度重視法律合規風險管理，於報告期內，公司面向不同層級人員開展了多場專業化培訓，包括《新公司法解讀》、《合同風險防控》等。同時，於報告期內公司持續對合同模板進行擬定與更新，重點針對業務流程的細化及風險點的優化，通過標準化的合同管理降低合同風險。此外，公司對重大風險事件提供全程法務支持，以確保應對高效、解決方案合規，進一步減少對業務運營的負面影響。

ESG風險管理

在當下，ESG風險已成為企業運營中不可忽視的重要因素。對於順豐同城而言，極端天氣事件頻發這一ESG風險帶來的影響不容小覷。極端天氣可能致使配送延遲、增加騎手安全隱患；同時，氣候變化也極有可能導致部分地區物流成本顯著增加，這無疑會對順豐同城的業務開展造成一定影響。

面對這些棘手的ESG風險，順豐同城積極採取一系列有效措施。針對氣候風險，我們開展專業的氣候風險評估工作，並據此制定出切實可行的適應策略，提前應對監管機構要求。此外，順豐同城積極回應綠色發展號召，研究綠色物流解決方案，致力於減少碳排足跡，以實際行動踐行綠色發展理念，實現經濟效益與環境效益的平衡發展。

新興風險管理

新興風險類型	影響	應對方法
虛假信息與錯誤信息	- 虛假信息或錯誤信息的傳播可能對順豐同城的品牌聲譽、客戶信任度及業務穩定性造成負面影響。 - 造成員工對公司發展的誤解，動搖士氣。	- 建立危機公關機制，及時澄清事實。 - 加強內外部溝通，通過透明運營消除誤解。 - 法律手段應對惡意行為，依法追究責任，維護公司聲譽。
網絡安全威脅	- 惡意攻擊和數據洩露可能導致信譽損失和法律問題。 - 信息安全事件可能中斷企業營運，造成經濟損失。	- 加強信息安全基礎設施，實施定期的安全審計和監控。 - 員工信息安全意識教育與培訓。

商業道德

順豐同城高度重視企業內部的商業道德與廉潔建設，以「零容忍」的原則對待任何形式的貪腐行為。我們致力於營造誠實守信的企業氛圍，嚴格遵守法律法規，恪守商業道德準則，確保業務運營的透明度和公平性。

反腐敗政策與制度

順豐同城嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規的規定，並建立了一套完善的內部管理制度，為廉潔經營提供堅實保障。公司制定了《順豐同城舉報管理辦法》、《順豐同城反腐敗管理辦法》和《順豐同城親屬回避管理制度》等規章制度，系統地闡明了員工需遵守的行為準則，並明確了違規行為的紀律處分等級（如警告、解僱等）。此外，公司內部制度對各部門在履行行為準則中的責任、職能以及上報流程進行了詳細規範，確保廉潔觀念滲透至業務運營的每個環節，實現內外部利益相關方行為的規範化管理。2024年我們透過日常管理與大數據模型的應用，開發多項風險預警模型，實現了對異常數據的快速捕捉和分析，從而提供管理建議並落實調查處理意見，確保內部管理的公平公正性。

廉潔宣傳與培訓

順豐同城高度重視對員工的廉潔宣傳與培訓，致力於提升全員的合規意識和廉潔從業能力。公司通過多樣化的方式構建覆蓋全體員工的廉潔文化宣傳體系，包括線上課程、新員工反腐倡廉入職培訓、定期線下審計培訓、不定期發送廉潔宣導郵件等。

我們致力於推動全員簽署《反腐敗承諾書》，進一步強化員工的反腐敗責任和意識。這份承諾書是公司強化內部管理、預防和杜絕腐敗行為的重要文件，具體包括以下內容：

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

- 不從事不正當商業行為：員工承諾在職期間不參與任何形式的行賄、受賄、侵佔等不正當商業行為。
- 拒絕並報告不當饋贈：員工如遇到與公司業務相關的單位或個人提供或索取饋贈，應立即拒絕並及時向公司報告。
- 保護公司和客戶資產：員工承諾不侵佔或挪用公司或客戶的資金和資產，維護公司及客戶利益。



截至報告期末，
員工《反腐敗承諾書》的簽訂率
連續5年達到100%

於報告期內



廉潔宣傳教育活動
超102萬人次³



累計廉潔培訓時長達
15,360小時



實現董事、高管和員工
100%參與率

報告期內，順豐同城未發生任何針對公司或員工的貪污訴訟案件，也未發生與貪污、利益衝突、洗錢或內幕交易相關的違規事件。

貪腐舉報管理

順豐同城致力於營造公正、透明且廉潔的商業合作環境，設立了多種舉報渠道，方便相關方在發現任何違規、違紀或舞弊行為時能夠及時舉報。

本年度，為拓寬舉報渠道，我們上線了「廉潔順豐同城」微信公眾號，具備一鍵舉報功能，同時會不定期發佈廉潔文化相關內容。通過增添數字化舉報新舉措，為公司、員工、客戶、商業夥伴等利益相關方保駕護航。同時，公司針對數據監測端開發了多項反舞弊維度相關的數字化模型，對潛在的違規舞弊行為實現自動化預警，有效提升了舉報處理的效率與準確性。我們承諾對所有收到的舉報進行嚴肅處理，根據需要採取相應的調查措施，並致力於增強員工和合作夥伴對公司廉潔承諾的信任，共同維護健康的商業環境。

³ 此處包含面向董事會、管理層、員工及騎手的廉潔宣傳和教育活動人次。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

違規事件舉報渠道

APP	順豐同城騎士APP— 騎士舉報
微信公眾號	廉潔順豐同城
郵箱	sftcjsjubao@sf-express.com
熱線	400-188-1888
信件郵寄地址	廣東省深圳市南山區興海大道3076號順豐總部大廈21樓審計處（收）

根據《順豐同城舉報管理辦法》，公司制定了一套標準化的舉報案件處理流程，並實現了案件流轉的全面線上化。公司嚴格執行「三個一」時效要求，確保快速響應、及時處理。

「三個一」時效要求：



一個工作日內響應：接收舉報後，一個工作日內響應舉報人。

一個星期內確認立案：接收舉報後，一個星期內確認是否需立案開展調查。

一個月內完成調查：確認立案後，一個月內完成舉報調查及結果回復。

為保障舉報環境的公正透明，公司對所有接觸舉報信息的員工實行嚴格的保密要求，採取積極措施保障舉報人和證人的安全，依法維護其合法權益，杜絕任何形式的打擊報復行為，以確保舉報機制具備信任與可靠性。任何違規行為在經調查核實後，公司將視其違規嚴重程度對涉事責任人進行相應懲處；若涉嫌違法，則將涉事責任人移交司法機關處理。

信息安全管理

順豐同城始終將數據安全與隱私保護的穩定可靠、安全可信視作基本要求。目前，我們已建立完善的信息安全管理體系，並保持有效運行。通過安全應急響應程序、定期專項安全提升方案和信息安全文化建設，持續提升信息安全防護水平。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

信息安全管治架構

順豐同城嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《個人資料（私隱）條例》、《互聯網信息服務管理辦法》、《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》以及《互聯網安全保護技術措施規定》等相關法律法規，建立內部程序和制度，搭建信息安全管治架構，切實落實對信息安全及用戶個人信息的保護工作。

在信息安全管理方面，公司依據ISO 27001信息安全管理體系和ISO 27701隱私信息管理體系標準構建了「決策－管理－執行」三級信息安全管治架構。我們致力於全面加強信息安全管理，不斷優化信息安全管理，降低數據洩露和濫用風險，切實保障客戶與合作夥伴的隱私安全。



圖：信息安全管治架構圖

信息安全管理體系

順豐同城圍繞網絡安全、數據安全和信息安全三大維度，持續完善信息和數據安全管理體系建設，踐行「以技術為手段、以人員為關鍵、以管理為保障」的安全體系發展理念，推動形成「管理與技術並重，技術與措施融合」的長效運行機制。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

為此，公司制定《順豐同城信息安全及隱私管理策略手冊》、《順豐同城系統隱私數據安全管理規範》、《順豐同城科技體系信息安全及隱私風險評估管理規定》、《信息安全審計管理規範》及《數據資產密級、標識及處置管理制度》等一系列管理制度與流程體系。

我們已通過第三方獨立認證，始終保持ISO 27001信息安全管理体系認證和ISO 27701隱私信息管理體系認證有效，並根據法律法規就公司主要業務系統獲得公安機關頒發的「信息系統安全等級保護」備案證明。為進一步保障信息和數據安全，公司每年組織多次內部審計及至少一次外部第三方專業機構的信息安全審計，覆蓋整體信息安全管理体系，包括隱私安全、網絡安全等多個方面，確保對信息安全管理体系的運行有效性、充分性及適宜性進行評價，並持續優化和加強相關管理。



圖：信息系統安全等級保護備案證明圖

信息安全文化建設

順豐同城高度重視員工在信息安全與隱私保護方面的意識培養與能力提升。為規範員工行為，公司與所有員工簽署保密協議，要求員工嚴格遵守信息安全承諾。通過《順豐同城信息安全及隱私管理策略手冊》等內部制度，公司對調崗和離職人員的數據歸還、權限終止與調整等信息安全管理流程作出明確規定，從制度層面保障信息安全。

案例：信息安全專題培訓

2024年，順豐同城針對全體員工開展多輪信息安全相關的專題培訓，採用線上線下相結合的形式，確保人員全面覆蓋。我們全年累計發布10期信息安全宣導素材，幫助員工清晰掌握信息安全工作規範，在日常業務開展、數據處理等工作場景中，能更好地識別風險並嚴格落實安全舉措，為業務穩健運營和客戶信息安全提供了有力保障。

信息安全應急響應

為確保對信息安全突發事件的及時響應和處置，順豐同城建立了涵蓋信息安全事件管理、信息安全應急預案、業務連續性管理和災難恢復等內容的制度、計劃與流程，並嚴格遵循相關制度要求，全面提高公司的風險防範能力，保障信息系統的安全穩定運行。



線上培訓和宣導教育
員工覆蓋率 **100%**

員工信息安全承諾書簽署率 **100%**

於報告期內，公司未發生信息洩露或其他觸發信息安全應急預案的突發事件。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

保護隱私與數據安全

數據安全保障



數據分類分級管理



針對不同類別數據制定並實施差異化的安全保護和管控措施。於報告期內，我們對內部數據進行精細化分類分級，升級原有加密方案，採用「一文一密」加密方案對機密級及以上數據進行加密落地，完成率達100%。



全生命週期安全防護



秉持全生命週期安全防護理念，對數據的採集、傳輸、存儲、使用、共享、銷毀等環節明確規定安全管理和保護要求，確保數據的保密性、完整性和可用性。



數據備份管理



設定並遵循與數據備份相關的管理規範和策略，對數據實施相應的備份措施，從技術和流程層面有效防止數據丟失或損壞，降低數據風險。



隱私數據防護



針對隱私數據，制定並執行加密傳輸、加密存儲、使用環節以密文或脫敏展示、實施訪問控制、記錄操作日誌等全流程防護措施，嚴格控制洩露風險。



員工管理與違規處理



要求員工發現隱私數據違規行為及時向科技中心信息安全團隊報告；對違規行為嚴肅處理，加強員工隱私保護責任意識。



網絡安全防護



通過多層次安全管理措施與技術防護體系，包括病毒查殺、高強度密碼、漏洞管理、防火牆及零信任安全理念，有效降低網絡安全風險，提升整體安全水平。報告期內，未收到客戶有關數據安全漏洞的投訴。

管治篇 責任治理，築牢可持續發展根基

用戶隱私保障

隱私政策制定 與用戶告知

- 嚴格遵守法律法規，制定並執行適用於客戶端和騎手端的《順豐同城隱私政策》。
- 在順豐同城急送和騎士APP首次運行時，通過彈窗等顯著方式提示用戶閱讀隱私政策，介紹個人信息保護原則、收集處理方式、保護措施機制及用戶權利行使方式。不以默認選擇同意等非明示授權方式徵求同意，僅在用戶主動授權明示同意後，遵循必要原則收集相關個人信息並嚴格保護。

隱私保護 技術應用

- 自2019年起，引入虛擬號技術，保護用戶與騎手個人信息在交互過程中的安全性和隱私性。

APP隱私 合規管理

- 於報告期內開展APP隱私合規專項工作，要求順豐同城產品遵循「數據最小範圍收集、非必要不收集」原則，規定APP版本發布前需進行隱私合規檢測，無新版本發布時每月至少檢測一次。
- 截至報告期末，我們累計開展隱私合規檢測100+次，問題整改完成率100%。

產業生態信息 安全保障

- 針對合作企業，設立《順豐同城供應商安全評估調查明細》和《順豐同城供應商安全基線》等網絡、數據和信息安全准入規範要求。
- 通過與合作方簽署協議、審核評估其安全能力資質，推動合作夥伴遵守標準規範。
- 為供應商提供信息安全技術支持及規範要求，幫助控制和避免准入及基礎架構變更過程中的信息安全風險，實現全流程數據和信息安全保障。

知識產權保護

技術創新是公司發展的核心驅動力，因此，順豐同城高度重視知識產權的保護與積累，以有效保障創新發展，促進業務長遠進步。順豐同城嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規，致力於建設完善的知識產權保護體系，並推進知識產權管理工作的規範化和專業化。

為進一步落實知識產權保護，公司制定了《順豐同城商標（商號）管理制度》、《順豐同城專利（軟件著作權）成果管理制度》等內部制度，將知識產權的形成、保護和管理貫穿於運營的各個環節。公司設立了專門負責知識產權管理的部門和崗位，與各知識產權產出部門緊密對接，提供專業的指導與支持。同時，公司通過多重措施對專利、商標、版權、域名等進行全面的保護和維權，包括線上監控、線下行動以及內部管理等手段，全面防範和應對知識產權侵權風險。

截至2024年12月31日，公司累計獲得授權專利56項，累計持有知識產權143項，2024年度新獲得授權專利13項，新獲得知識產權24項，知識產權保護與創新能力持續穩步提升。我們始終將創新作為不懈追求，注重培育創新文化與創新精神，積極鼓勵發明創造與技術創新活動，形成良好的創新氛圍，推動知識產權成果的持續產出。

2 環境篇

綠色發展，踐行低碳環保價值鏈



35 環境管理體系

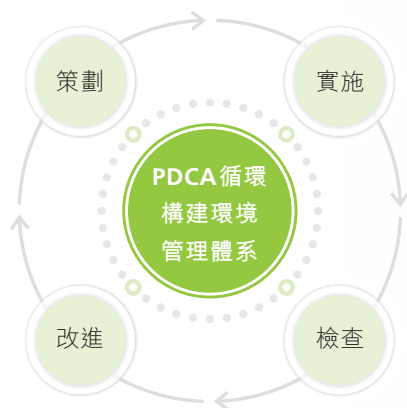
40 應對氣候變化

35 價值鏈低碳運營

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

環境管理體系

順豐同城結合自身實際情況，依據《中華人民共和國環境保護法》、《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》、《空氣污染管制條例》、《廢物處置條例》等法律、ISO 14001環境管理體系認證標準要求，建立起完善的環境管理體系，常態化開展環境風險管理，定期組織全員開展環保培訓和意識提升活動，致力於逐步減少自身運營對環境的負面影響。



順豐同城嚴格遵循國家綠色發展政策，按照「策劃—實施—檢查—改進」(PDCA)循環構建環境管理體系，已成功通過ISO 14001環境管理體系認證。公司制定《環境因素識別與評價管理規定》，系統識別配送服務全流程的環境影響因素，明確污染預防、節能降耗等管理要求。

針對同城即時配送服務，公司制定了充分、有效、適宜的環境方針，嚴格要求遵守法律法規，保護環境，實施污染預防，節能降耗，可持續發展。針對不同業務過程包括包裝的廢棄、勞保的丟棄等識別53項環境因素，建立《環境因素識別評價表》，並針對火災、固體廢棄物排放等問題識別2項《重要環境因素》進行嚴格管控。

價值鏈低碳運營

順豐同城致力於通過綠色營運、綠色數據中心、綠色配送及綠色包裝等途徑降低企業環境影響。我們認識到協同上下游實現價值鏈減排的重要性。因此，在專注自身運營減排、打造綠色可持續即時配送服務的同時，我們同樣致力於將綠色發展理念融入整體業務場景，並針對關鍵的上下游深度探索多樣化的低碳發展舉措。通過積極推動綠色創新，為行業及合作夥伴實現可持續的綠色經營發展做出貢獻。



報告期內

環境事故發生數0件

環境領域違法違規事件0件

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

綠色營運

作為服務平台型企業，順豐同城在提供優質、高效、全場景同城即時配送服務的同時，積極探索綠色營運新方式，通過數字工具的開發及使用，提升配送系統的綠色化與低碳化水平，助力開啓環境和社會可持續發展的新篇章。

綠色辦公

為踐行綠色發展理念，順豐同城在日常營運中切實履行低碳環保理念，持續提升員工環保意識，倡導低碳行為常態化，積極探索綠色營運方式，攜手共建綠色辦公環境。

本年度，我們持續推廣使用電子簽約及線上招標平台，減少紙質文件使用，帶來約12噸碳排節約。同時鼓勵員工乘坐公共交通工具出行，倡導高效、環保的會議方式，推廣線上會議模式，減少不必要的差旅安排。



報告期內
以線上會議代替商務出差
年內參會**超104萬**人次
有效降低碳足跡

水資源管理

順豐同城用水主要來自辦公區用水，本公司就求取適用水源上沒有任何問題。公司日常營運中並不涉及大量水資源的使用或廢水排放，也不涉及可能對水資源造成污染的產品或業務，未對環境及天然資源造成重大影響。為切實履行綠色發展理念，助力資源節約型及環境友好型社會建設，順豐同城在日常營運中積極推廣節約用水理念，通過在電梯間播放節能降耗宣傳片提示，用水區域張貼節約用水標誌等措施，增進員工節水意識，將節水行動融入日常經營活動中。

廢棄物管理



順豐同城通過「3R – Reduce (減少)、Reuse (再利用) 和Recycle (回收)」原則，持續開展減少廢棄物的日常管理工作，有效地實現廢物最小化，綠色低碳辦公常態化。



環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

減少



- 全面推廣無紙化辦公，線上簽章系統、無紙化檔案管理、鼓勵黑白雙面打印
- 溫控和照明統一管理，鼓勵員工非工作時段隨手關燈，合理設定空調溫度
- 倡導閒置電腦及時關機，確保「人走機關，機關電斷」
- 電梯間節能降耗宣傳片提示，用水區域張貼節約用水標誌
- 制定《順豐同城辦公場地配置指引》，針對辦公用品及辦公耗材進行合理配置，在共享區域設置文具自助領用櫃並張貼節約提醒，要求員工按需自助領取

再利用



- 加強電子辦公設備日常維護和維修，延長使用壽命
- 對於商務場景下的文件配送，使用可循環、綠色包材製成的文件封，減少一次性包裝及紙質文件封的使用
- 辦公場所內，環境裝飾用品重複使用，提升資源的利用效率

回收



- 在辦公室設置廢紙回收箱、塑料瓶回收箱及垃圾分類箱，促進資源的回收利用
- 針對騎手電動車廢舊電池進行回收後集中處理
- 廢舊電腦及辦公消耗品（如墨盒）有序回收，減少不當處置給環境造成的污染風險

綠色數據中心

順豐同城秉承綠色低碳理念，積極響應《關於加強綠色數據中心建設的指導意見》等政策要求，在選擇數據中心合作夥伴時，將環境保護和低碳運營作為重要考量標準。我們優先選擇符合國家綠色數據中心標準的合作夥伴，確保其在能源管理、碳排放控制和可再生能源應用等方面具備領先能力。我們合作的數據中心於報告期成功通過第三方碳排放核查，為數據中心的低碳運營策略提供了科學依據。

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

綠色配送

順豐同城在提供優質、高效、全場景同城即時配送服務的同時，積極提升配送的綠色化與低碳化水平。我們致力於構建更加環保的即時配送模式，為消費者提供「綠色服務」，並通過實際行動支持國家「雙碳」戰略。推動使用綠色運力，年度總配送距離超82.5億公里，每百萬元營收的配送碳排放量下降率超20%。



使用綠色電動交通工具配送佔比
超98%

我們的即時配送業務的主要運力載具為電動二輪車及少量電動四輪車，超98%的配送距離是使用綠色電動交通工具進行的。除了使用綠色載具以外，我們以技術為核心，通過CLS城市物流系統與AI大模型應用，在業務全鏈路推進運營數字化與AI決策智能化，實現不同行業、場景和複雜配送網絡中訂單與騎手之間的最優匹配。通過持續深化數字化運營與綠色配送車輛的應用，我們持續降低配送環節的碳排強度，構建更環保的即時配送網絡。



順豐同城申報的「綠色同城即時配送—基於CLS（城市物流系統）調度優化與可循環包裝推廣使用的減污降碳項目」，被納入深圳市生態環境局首批「深圳市減污降碳協同控制標杆項目庫」。



同時，我們持續探索無人配送技術的商業化應用。2024年，公司加速無人配送佈局，在多個城市推進無人配送與投產，圍繞最後一公里業務，重點探索同城接駁與網點集散的運營模式，全國月均活躍無人車路線達上千條。



圖：無人機及無人車圖

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

綠色包裝

順豐同城致力於承擔更多企業責任，作為綠色環保的倡導者和實踐者，積極響應國家政策，遵循《「十四五」循環經濟發展規劃》及《電子商務物流可循環包裝管理規範》等國家標準，通過研發創新和合作推廣，推動即時配送行業的可持續發展。我們堅持使用「原包裝」，對於能直接使用產品原包裝完成打包和運輸的訂單，我們盡可能避免過度包裝，從源頭上減少包裝廢棄物，降低對環境的影響。

在降低包裝資源消耗方面，本年度公司繼續加大環保包材使用。公司自主研發並推廣使用可循環文件封，每投入使用一個可循環文件封預計可減少50個紙質文件封的使用，促進資源節約與循環高效使用，降低產品碳足跡。

降低包裝資源消耗



新增使用**1.5萬**個
可循環文件封



相當於減少了**75萬**個
紙質文件封的使用



每百萬營收碳排放量
下降率超**13%**

我們還向商家和消費者提出綠色包裝的倡議。面向商家，我們推出包裝回收再利用服務，鼓勵商家推行保溫袋的循環使用，鼓勵採用更緊湊的設計方案來減少空隙，從而減少所需填充物的數量和包裝的整體體積。面向消費者，我們在系統中設置了環保提醒，允許消費者選擇是否接受簡化包裝。騎手在配送過程中對使用循環包裝的用戶表示感謝，同時積極宣導綠色環保理念，以培養公眾的環保意識。



圖：綠色可循環包裝圖

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

應對氣候變化

應對氣候變化是全球共同面臨的緊迫議題，也是具有前瞻性思維的企業不可迴避的責任。我們理解企業的營運和產品不僅直接影響客戶與業務合作夥伴，也在整體產業鏈中產生深遠的間接影響。因此，應對氣候變化不僅是一項企業責任，更是我們的核心策略之一。

順豐同城以實踐國家「雙碳」戰略為導向，將應對氣候變化融入到公司的管理與經營實踐中。我們積極識別氣候變化相關的風險與機遇，並努力提升在氣候議題上的治理表現，致力於成為行業可持續發展的領導者。為此，公司參考了氣候相關財務信息披露工作組「TCFD」的建議框架，從管治、策略、風險管理以及指標和目標四大領域系統性披露相關工作計劃與成果。

通過TCFD框架，我們清晰闡述了應對氣候變化的方法，展示了公司在氣候治理方面的承諾與決心。我們將繼續推動綠色發展理念的落實，以實際行動助力產業實現低碳轉型，為應對全球氣候挑戰貢獻力量。

管治

順豐同城以「治理層－管理層－執行層」三級ESG管治架構為氣候變化的管治架構，ESG委員會每年統籌整理ESG相關政策與制度更新情況，並推動氣候變化風險的識別及分析，指導公司應對氣候變化的具體實踐，保障氣候變化治理工作的順利開展和有效落實。詳情請參閱本ESG報告「ESG管治架構」章節。

策略

順豐同城始終致力於提高公司對氣候相關風險、機遇及其影響的透明度與信息披露。我們參照TCFD的指引，將環保與氣候變化因素全面融入業務開發與運營管理中，並系統性地識別和評估氣候變遷風險與機遇，以制定具體應對策略，提升企業在環境挑戰中的韌性與競爭力。

從公司業務類型與營運角度出發，我們識別出了具有較大影響和可能性的實體風險與轉型風險，並探索了潛在的機遇。我們認識到這些氣候風險可能在短期（3年以內）、中期（3-5年）和長期（5年以上）對公司產生重要影響，其中涵蓋環境的物理變化以及向低碳經濟轉型帶來的挑戰。

為了有效應對這些風險，本公司分析其對風控管理目標的影響程度，並評估公司的風險承受能力。根據識別結果，我們針對實體風險（如極端天氣、氣候變化引發的自然災害）和轉型風險（如政策變化、技術升級和市場需求變化）制定了相應的應對措施，確保企業在風險管理中保持主動性與前瞻性。

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

氣候相關風險

風險類型	氣候相關風險	時期	潛在影響	應對措施
實體風險：氣候變化對資產、供應鏈、運輸鏈、人員安全等造成的實體破壞或損害。				
急性風險	颱風、極端降水、洪水、極熱天氣、極寒天氣	短期	造成嚴重的供應鏈中斷 交通基礎設施受損，延誤配送過程 後台系統供電不穩或網絡故障，影響業務開展 增加騎手派送過程中的安全風險 運輸停滯導致物品受損賠償 增加修復或更換損壞、毀壞資產的費用，造成嚴重經濟成本損失	針對惡劣天氣制定了應急響應機制，通過順豐同城騎士APP及時發佈異常天氣預警，並在極特殊天氣下建議騎手暫緩接單，並透過提供應急裝備、開展安全培訓等方式確保配送安全 在高溫或極寒天氣向騎手發放補貼、保暖裝備、提供食品供給（如綠豆湯、姜湯），保障騎手健康與安全 與不同運營地區作即時反饋，制定緊急應變計劃的權限，以應對突發天氣事件
慢性風險	熱壓力、海平面上升和沿海洪水	長期	沿海城市業務發展受限	對慢性氣候風險趨勢進行監控及評估，並將其納入基礎設施開發和決策中
轉型風險：向低碳經濟轉型期間，外部環境在政策、法律、技術和市場等方面產生的廣泛變化。				

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

風險類型	氣候相關風險	時期	潛在影響	應對措施
政策及法規風險	強制性排放的相關信息披露和脫碳目標	短期	為滿足合規要求增加的成本，如辦公設備節能改造、購買碳配額 增加信息披露風險	隨時了解並遵守相關監管法規，並提升披露標準 強化內部碳排放會計管理
	電網脫碳進展	中期	電網脫碳進展緩慢，潔淨能源價格上升導致的配送成本增加	探索再生能源和其他替代能源，如與風能電站合作為騎手電動車充電
技術風險	綠色技術的不穩定性	中期	技術更迭造成的設備更新帶來的過渡成本，如採購、測試、培訓等 綠色技術進步在投資風險、上市時間以及滿足市場當前和未來需求的能力方面存在不確定性	我們透過合作夥伴關係從外部觀察技術創新，以確保對多樣化的技術掌握
市場風險	客戶對綠色服務及產品的需求	短期至中期	向消費者傳遞綠色運輸的環保理念的成本 客戶加深對低碳的了解，更偏好綠色環保的即時配送服務 鑒於綠色採購的要求，產品成本可能會增加	探索低碳足跡服務及產品設計，並將排放考量納入供應鏈開發和決策中
聲譽風險	缺乏對氣候行動投資和領導力	長期	對於低碳轉型期間，政府對產品或項目的態度影響融資成本 對極端天氣下即時配送行業運輸延誤的顧慮可能會影響投資 要求企業就可持續發展與ESG相關議題定期開展匯報溝通	持續關注並參與認可度高或適用性強的綠色環保活動，提升產業競爭力與企業聲譽 定期向利益相關方傳達策略和計劃

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

氣候相關機遇

機遇類型	氣候相關機遇	時期	潛在影響
能源和資源			
資源效率	直接節省成本	短期至中期	通過數字化與智能化技術提升運營效率，降低運營成本 企業節約水電資源，節約企業營運支出
營運效率	提高營運效率	短期至中期	發展智慧營運，以更加精細、動態的方式管控運輸、經營、服務和管理的各個環節 洞察即時配送清潔能源發展趨勢
融資機會	參與綠色金融	中期至長期	金融機構或將貸款利率與綠色環保數據相掛鉤，採取可持續發展舉措並在實現目標方面取得進展的企業或可獲得銀行更加優惠的融資利率，降低融資成本
產品和服務			
研發和創新	提高運力效能	短期至中期	提升運力效能，可降低未來能源價格上漲風險
消費者偏好轉變	以公司綠色低碳形象增加市場競爭力	短期至中期	消費者存在綠色偏好，會增加對綠色低碳服務模式的需求 企業可順應消費者偏好轉變，增加對綠色運輸的研究、運用和宣傳 良好應對因極端天氣引發大範圍的配送延誤以及配送失誤等事件，提高企業聲譽
投資者偏好	成為綠色投資	中期至長期	投資者對低碳的綠色營運企業投資將會加大，企業周轉資金增加，資金鏈更為穩固

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

氣候情景分析

為了更深入地了解氣候相關風險的影響，順豐同城採用了情景分析的方法，對不同氣候情景下的影響進行全面評估。我們參考了政府間氣候變遷專門委員會(IPCC)於2023年3月發佈的第六次評估報告，選取了兩種典型的共享社會經濟路徑(SSP)作為分析基礎，以模擬不同情景下的可能性及潛在財務影響。

情景	低溫室氣體排放情景(SSP1-2.6)	高溫室氣體排放情景(SSP3-7.0)
描述	代表了一種積極的情景，即全球二氧化碳排放量將在2075年左右減少至淨零，預計全球平均氣溫到2080-2100年可能增加1.8°C	代表了一種負面情景，即全球二氧化碳排放量到2100年將增加一倍，預計全球平均氣溫到2080-2100年可能增加3.6°C

在選定的兩種情景下，我們進行了分析並確定了對公司有潛在影響的一系列全面的氣候風險。然後，透過與各個業務部門和內部利益相關方合作，評估這些風險並確定優先順序，同時考慮發生的可能性以及短期、中期和長期時間範圍內的正面或負面影響。

影響	規模	定義
影響	嚴重	市場潛力／地位／聲譽持續喪失 — 對長期競爭優勢產生重大影響
	適度	— 對市場潛力／地位／聲譽的一些影響 — 對長期競爭優勢的一些影響
	輕微	— 對市場潛力／地位／聲譽沒有影響或影響很小 — 對長期競爭優勢沒有影響或影響很小
可能性	高	發生幾率高
	中	發生幾率中
	低	發生幾率低

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

基於本公司業務的特性，在以上兩種情景下，並未發現對本公司長期財務具影響嚴重和可能性高的事項。

SSP1-2.6		可能性		
		低	中	高
影響	嚴重的	缺乏政府的主導行動 技術進步的不確定性	缺乏行動會影響公司聲譽	強制性排放資料披露 更環保的供應鏈
	中等的	長期氣候變化	複雜的服務組合 行業污名化 極端天氣事件 綠色融資 員工環保綠色偏好	政府脫碳目標
	輕微的			強制回收 碳定價與稅收

SSP3-7.0		可能性		
		低	中	高
影響	嚴重的	更環保的供應鏈 缺乏行動會影響公司聲譽	強制性排放資料披露	極端天氣事件 缺乏政府的主導行動 技術進步的不確定性
	中等的	碳定價與稅收 複雜的服務組合 行業污名化 綠色融資 員工環保綠色偏好	長期氣候變化 政府主導的減碳需求	
	輕微的		強制回收 碳定價與稅收	

環境篇 綠色發展，踐行低碳環保價值鏈

風險管理

氣候變化風險同其他風險一致，已被納入本公司風險管理體系，由董事會作為最高風險管理機構，負責ESG風險的識別、預防和管控。詳情請參閱本ESG報告管治篇「健全治理體系」章節。

指標和目標

順豐同城致力於通過量化指標持續提升氣候變化應對工作的透明度和成效。我們每年度的ESG報告中，將持續披露與氣候變化相關的關鍵環境指標，包括能源消耗量及密度、溫室氣體排放量及密度等（詳情請參閱本ESG報告「ESG關鍵績效表」）。這些量化數據為我們評估氣候行動成果提供了有力依據，並推動持續改進。

在2023年，公司已制定了關於排放物、能源、水資源與廢棄物的具體環境目標，並於本年度成功達成。這一成果不僅展現了我們在環境管理中的努力，也體現了公司在可持續發展方面的承諾。為進一步降低運營過程中的環境影響，我們已著手推進2025年度的環境目標設定工作，力求在未來持續優化資源利用效率，減少對環境的負面影響。

指標	2024年目標	2024年目標達成情況	2025年目標
排放物目標	由於公司自身運營不涉及相關排放，故暫不設定下年度目標。後續如果因公司運營發生變化而產生相關排放，將考慮設定目標		
能源使用效益	辦公用電密度較2023年降低	已完成	辦公用電密度較2024年降低
水資源使用效益	辦公用水密度較2023年降低	已完成	辦公用水密度較2024年降低
廢棄物產生	辦公廢棄物產生密度較2023年減少	已完成	辦公廢棄物產生密度較2024年減少
	總部辦公運營區域實現100%垃圾分類		總部辦公運營區域實現100%垃圾分類

3

社會篇

以人為本，關愛凝聚攜手創未來



48 企業文化賦能

48 人才隊伍建設

58 騎手與共享經濟

68 社區互助共贏

72 城鄉協同發展

72 促進行業進步

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

企業文化賦能

我們深知，積極的企業文化不僅是公司價值觀的體現，更是推動可持續發展的動力。2024年，順豐同城煥新企業文化價值觀，確立「誠信、專業、競爭、精細化」的全新理念。全體員工高度認同並積極踐行公司文化，以專業、高效、熱情的工作態度，為公司的發展添磚加瓦。



圖：企業文化圖

人才隊伍建設

人才吸引與留存

合規僱傭

公司始終堅持合法合規用工，嚴格遵循《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》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《女職工勞動保護特別規定》及《未成年人保護法》等相關法律法規，制定並持續完善《順豐同城招聘管理制度》、《員工日常安全管理辦法》等內部管理制度，保障僱員的合法權益。我們按員工類型，與每一位員工簽訂勞動合同或相關協議，並及時完成合同到期員工的續簽工作。

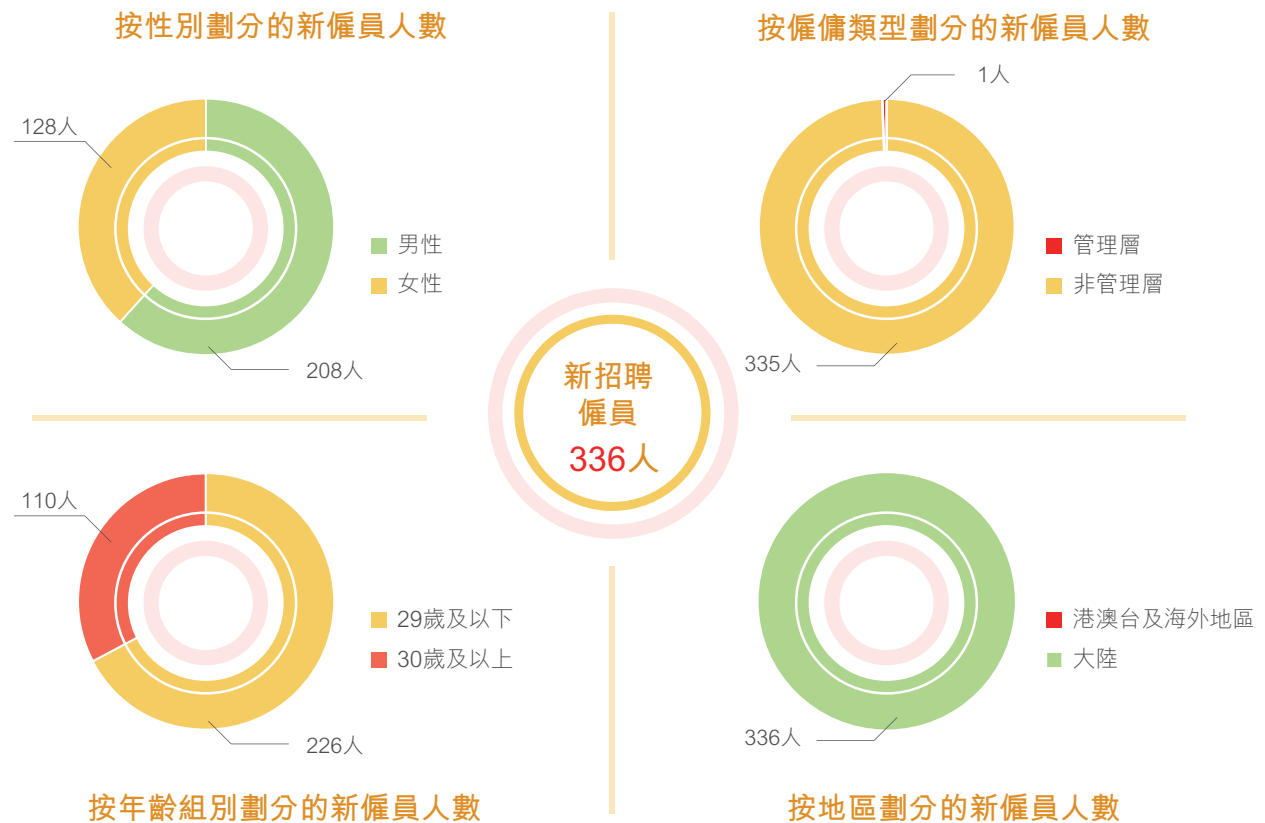
在尊重和保護人權方面，公司堅決禁止對員工進行任何形式的虐待，包括體罰、精神或肉體脅迫、言語侮辱等，尊重員工人格和保障員工信仰自由。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

用人唯才

順豐同城秉持「公平、公正、公開」的招聘原則，為確保招聘過程的透明和公正，我們建立了專門的制度以規範化管理招聘各環節。在崗位描述中，我們嚴格禁止使用任何歧視性用詞，並力求傳達出平等的價值觀。面試過程中，面試官需遵循明確的規範，以優化面試體驗，確保每位應聘者都感受到尊重與專業的待遇。對於未能被錄取的候選人，我們會將他們納入人才庫，為他們提供未來的機會，以確保他們依然能夠與公司保持良好的聯繫。此外，我們定期對招聘流程進行全面回顧與評估，持續增強招聘的合規性與透明度，確保整個招聘流程不斷邁向最佳實踐，為公司選拔優秀人才提供堅實保障。

2024年，公司新招聘僱員共336人。截至2024年底，新員工佔總員工數比例為16%，新僱員的分佈情況如下（單位：人）：



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

員工培訓與發展

在當今競爭激烈的市場環境中，人才已成為企業發展的核心驅動力。我們通過構建完善的人才培養體系，為人才提供適合自身的職業發展空間，結合多樣化的培訓項目，致力於打造一支高素質、專業化的人才隊伍，推動企業與員工的共同成長。

人才培養體系

針對不同類型及特質的關鍵人群，順豐同城提供了多種培養路徑來加強他們的專業成長和組織適應性。本年度，我們更新了《人才流動制度》，完善調動條件要求及流程權限。公司鼓勵員工根據自身興趣和能力，選擇適合自己的職業發展方向，並通過多元化的職場能力輔導和豐富的輪崗歷練機會，幫助員工實現職業目標。



新員工培養

大學生培養：對應屆大學生實行統一的人才培養與管理，配合導師制度，有針對性的賦能團隊合作、時間管理、溝通技巧等基礎職場技能，協助其快速適應從校園到職場的角色轉變，成長為專業崗位或關鍵崗位的核心人才。

企業文化融入：以線下集訓和線上課程相結合的方式，助力新員工深入了解企業文化和價值觀，建立員工的歸屬感和企業榮譽感。



專業隊伍建設

專業知識提升：搭建專業的人才溝通與培訓平台，提供優質的學習資源，開展業務培訓、運營培訓及其他職能相關課程等系列培訓，因材施教，增強各類人才的專業知識儲備。

實戰技能培養：堅持學習致用的基本理念，推行崗位輪換制及項目實操鍛煉，幫助員工提升與精進專業能力，增強在特定領域的專業競爭力。



管理者培養

定制培養計劃：針對經營儲備崗位、儲備城市主理人等關鍵職位，設計個性化培訓方案。

多元體系學習：包括領導力發展、管理技能提升等方面的知識學習和技能培訓等內容，通過導師制度、輪崗制度以及mini MBA課程等方式，拓寬管理人員的商業視野，提升其戰略思維和決策能力。

職位歷練與挑戰：通過實際職位的歷練和挑戰，配合導師的個性化輔導，加速關鍵崗位員工的成長，為公司培養優秀的管理人才。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

為全方位助力員工成長，激發組織活力，公司構建了完善的人才發展體系，在人才的晉升發展方面給予充分支持：



- 更新《職級與晉級管理制度》中晉級條件的內容，明確了晉升流程和評估機制，確保晉升過程公正、透明
- 當員工獲得晉級提名後，會經過條件審核、面試評審等流程，並在公司內部向全員進行結果公示
- 公示後公司會做結果溝通，反饋對員工的發展建議及對未來工作的要求和期待
- 公司每年會為全體員工提供一次公平的年度統一晉級機會，員工憑能力和業績參與評定
- 公司為表現優異的人才開設「優秀人才快速晉級」通道，助力其快速晉升

多樣化培訓

線上培訓平台

「同城學堂」的在線學習模式，打破了時間和空間的限制，為員工提供了一個便捷高效的學習渠道。為確保平台的高效、規範運作，公司制定了《教材及講師管理制度》與《同城學堂運營管理辦法》，從課程內容開發、講師選拔與管理，到平台日常運營，均進行了全面且細緻的規範。針對不同群體，順豐同城採用差異化的培訓模式，設計專屬的賦能渠道與培訓內容，確保每位員工都能得到適合其職涯階段和專業需求的培養。

課程生態建設

課程設置涵蓋業務能力、運營能力、通用課程、專業課程、經營管理和培訓項目六大類。為保證課程質量，我們每半年度開展一次課程評級和內容更新，持續增潤完善課程體系。公司在本年度特別組織了英語培訓及學習訓練營，增強了員工在國際環境中的溝通能力和適應能力。通過持續的多樣化培訓，我們致力於培養一支高素質的團隊，以應對未來的挑戰和機遇。



截至2024年

公司共推送**810門**優質課程

其中在2024年新增**605門**

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

講師隊伍建設

順豐同城將講師隊伍建設作為組織智慧沉澱與可持續發展的重要載體，構建了覆蓋所有崗位的「初級—中級—高級」3級講師認證體系，依託《教材及講師管理制度》對課程開發、教學實施等核心能力進行量化評估，並配套相應的培養方案與激勵政策。



公司共有講師
481名



全年員工培訓覆蓋
19,478人次



圖：「同城學堂」海報宣傳圖



圖：「同城學堂」評優活動圖

多元化與包容性

多元化招聘

公司積極鼓勵和尊重人才的多元化，以開放包容的胸懷接納來自不同種族、民族、性別、年齡、宗教信仰，不同經歷及工作背景的應聘者，為他們提供平等的錄用機會和職業發展。公司通過多元化的招聘渠道，如校園招聘、社會招聘、內部轉崗以及內部推薦等，結合線上線下多種形式，廣泛吸納來自不同背景的業內優秀人才，為企業持續注入新鮮活力。通過這些努力，公司不斷提升女性在各領域的參與度，推動性別平等理念。

公司尤為關注推動性別多元化。本年度，女性員工佔比為28.17%，已達成去年設定的目標。在STEM相關職位中，女性員工佔比已達31.75%，2025年我們將目標維持在32%。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

反歧視和反騷擾

公司致力於營造一個公平公正、平等包容的職場環境，堅決反對任何形式的歧視和騷擾行為。秉持尊重和保護人權的理念，公司對基於性別、年齡、種族、宗教等受法律保護特徵的歧視行為，以及所有形式的職場性騷擾和其他騷擾行為採取零容忍態度。

公司在《員工手冊》中明確規定反歧視與差別對待、保障男女同工同酬、保障女性員工權益等內容，並在人資管理制度中納入關於工作場所歧視和騷擾的培訓，建立相關事件的上報流程，以及針對歧視行為或騷擾的糾正與紀律處分機制。截至報告期末，公司未發生任何歧視行為或職場騷擾事件。

女性權益保障

在推進性別平等和女性權益保障的過程中，順豐同城始終將女性員工的需求與關懷放在重要位置。

- 保障設施：在全國各地辦公場所設置了母嬰室，為哺乳期女性員工提供私密、安全、衛生的哺乳空間。
- 假期福利：全面落實產假、產檢假、流產假、哺乳假等女性員工專屬假期。
- 健康關懷：組織女性員工「兩癌」篩查；在國際婦女節為女性員工發送禮品，並表彰「最美女職工」。

員工權益保護

工作時間與權益保障

順豐同城在《員工手冊》和《勞動合同》中明確規定工作時間，保障員工休息時間和合法權益。所有從業人員均享有同等權益，在員工管理和權益保障方面採取同樣標準，臨時性員工均依法簽訂合同或協議，獲得勞動報酬及僱主責任險（含意外）或工傷保險保障。

杜絕童工和強制勞動

順豐同城堅決反對使用童工和強制勞動，採取嚴格的驗證措施。在員工入職時，借助國家公安部聯網信息，對員工身份進行嚴格審核，杜絕因瞞報或誤報導致僱用童工的情況發生。公司尊重和維護每一位員工的勞動意願，合理安排工作時長和假期待遇，堅決禁止任何形式的強制勞動。

截至報告期末，公司未發生任何童工及強制勞工事件。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

員工權利與關愛

有競爭力的薪酬福利

為客觀公平體現員工價值，公司制定並遵循《順豐同城員工績效管理制度》和《順豐同城員工福利管理制度》，明確薪酬與福利管理標準，為員工提供在行業內具有競爭力的薪資水平及福利項目。順豐同城通過靈活的調薪機制、以價值貢獻為導向的獎金激勵以及多元化的福利體系，持續吸引並保留優秀人才。此外，我們通過股權激勵，激勵核心員工為可持續運營貢獻力量。通過持續完善福利保障體系，我們不僅增強了員工的歸屬感與忠誠度，也為公司實現長期可持續發展及業績目標提供了堅實的人才保障。

本年度，公司特別設立ESG嘉獎機制，通過每季度評選「綠色低碳最佳實踐獎」和「社會責任最佳實踐獎」，嘉獎為ESG目標實現做出卓越貢獻的員工，助力公司實現長期可持續發展目標。

福利項目方面，我們從基礎福利、人文關懷、長期發展方面，為員工提供豐富多樣的關愛舉措：

福利項目

內容



基礎福利

法定福利：五險一金、帶薪休假、產檢假、流產假、哺乳假、陪产假、育兒假等法定福利
補貼補助：通訊補貼、住房補貼、交通補貼、防寒防暑補貼
其他福利：年度免費體檢、在線問診、心理諮詢等



人文關懷

節日關懷：生日福利、節假日禮品或活動
調動關懷：探親假、探親交通補貼
績優關懷：獎勵假、活動經費
家庭關懷：子女獎學金、助學金、重疾關懷金
文體活動：團建、社團及文體活動



圖：員工生日會活動圖



長期發展

學歷技能提升：學歷技能提升補貼、學習補貼
內部多元發展：暢通的轉崗轉型多元發展通道
榮譽表彰：日常評優、年度評優表彰
培訓培養：提供多種學習資源及渠道

於報告期內，公司累計關懷投入金額達228萬元，用於支持和關懷員工的身心健康與生活福祉。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

員工健康與安全

我們始終將員工的健康與安全置於首位，並嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《工傷保險條例》、《中華人民共和國消防法》等國家關於職業健康、安全生產及工作場所安全的相關法律法規。我們高度重視員工的健康與安全狀況，制定了《員工日常安全管理規定》，明確員工在工作過程中應遵循的安全操作規程。同時，我們通過安全操作規程宣講、應急預案演練、安全知識培訓等多種方式，持續提升員工的安全意識和應急處理能力。

我們新取得ISO 45001職業健康安全管理體系認證。此項認證作為職業健康安全管理體系的國際標準，旨在助力組織構建、實施、維護並持續優化職業健康安全管理體系，預防工作相關的傷害與健康問題。

本年度安全管理績效

2024年



安全宣傳及培訓覆蓋率

100%



火災事故(起)

0



工傷事故(起)

0

員工關懷與活動

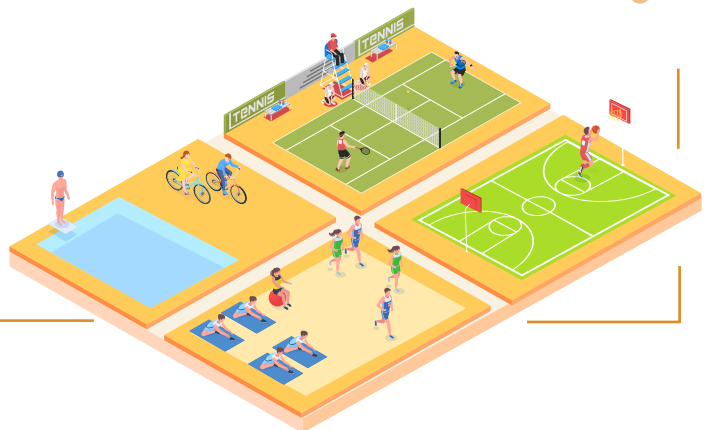
順豐同城竭盡所能為每一位員工提供全方位的關愛和照顧，持續致力於提升員工的幸福感，激發員工的活力與凝聚力。

員工社團與支持

我們鼓勵員工「享受工作、盡情生活」，為此公司大力支持員工娛樂社團活動，讓員工在工作之餘健康放鬆，增加員工之間的交流互動，促進組織協作和效率提升。

本年度，公司新增徒步、網球、桌遊、舞蹈4大社團，連同原有的籃球、游泳、登山等社團共有10大員工社團。

年內員工社團活動開展**546次**
吸引員工參與**超15,600人次**
同比增長**超150%**



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

工會關愛與支持

在本公司的可持續發展實踐中，工會始終扮演著重要的角色。它不僅僅是員工利益的捍衛者，更是公司履行社會責任的核心力量。面對重大疾病等生活挑戰時，工會將全力為員工及其家庭提供全方位的關懷與支持。通過組織上門慰問、提供經濟補助等舉措，我們致力於減輕員工在困難時期的經濟壓力，為他們送去溫暖與力量。

此外，對於家庭經濟狀況不佳的員工，我們特別關注其子女的教育需求。為此，公司工會積極提供學費支持，確保這些孩子能夠無後顧之憂地繼續學業。我們還通過家訪、圓夢行動以及贈送學習用品等方式，給予孩子們信心與動力，讓他們感受到來自社會和公司大家庭的溫暖與關懷。

傾聽員工聲音

在企業發展進程中，傾聽員工的聲音至關重要。本年度，公司通過多種渠道與員工進行有效溝通：



多元化溝通活動

組織文化大家談、文化氛圍工作坊、區總面對面、配套點贊卡等多元化溝通活動，拉進管理者與員工之間、員工與員工之間的距離，營造開放、平等、尊重的文化氛圍，激勵員工不斷成長進步。

2024年

- 組織**100+**次文化大家談的深度對話
- 開展了**多場**「文化氛圍工作坊」，讓更多員工發聲
- 線上線下點贊卡累計使用**200+**次

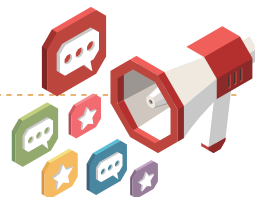


工會關懷活動

組織生日福利、夏送清涼、冬送溫暖、金秋助學、住院探望、重疾慰問等員工關懷活動，關注個體需求，提供溝通渠道，提升員工幸福感，對公司長遠發展具有積極意義。

2024年

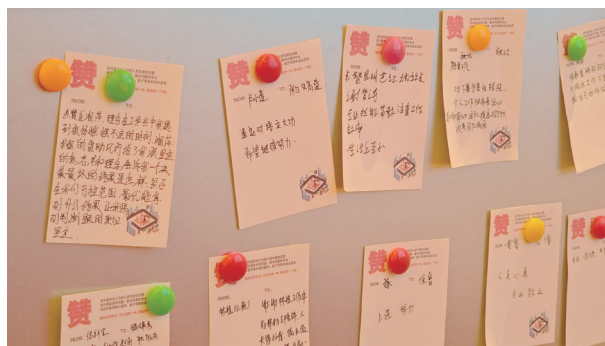
- 工會走訪的員工關懷活動
覆蓋**1.5萬**人次



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

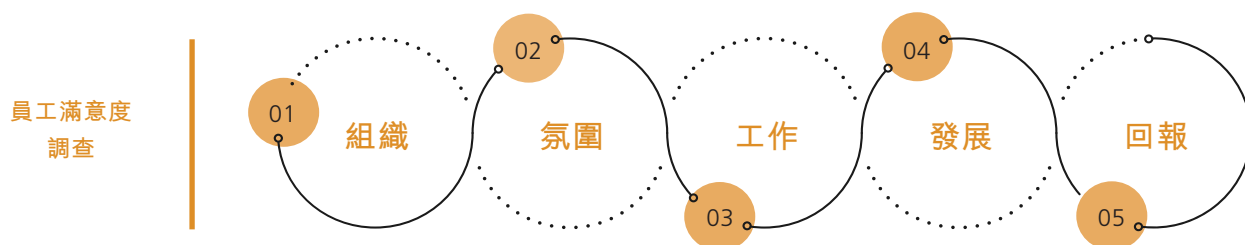


圖：區總面對面活動圖



圖：點讚卡、改善卡圖

此外，我們每年進行員工滿意度調查，覆蓋順豐同城全體員工，調研方向主要從敬業度與滿意度兩個維度開展，其中滿意度包含組織、氛圍、工作、發展、回報五個子維度，力求全面、深入地了解員工對公司的評價。



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

騎手與共享經濟

在當今數字經濟蓬勃發展的浪潮中，共享經濟已成為推動社會創新和可持續發展的重要力量。順豐同城作為即時配送行業的領軍企業，深度融入共享經濟模式，通過優化資源配置、提升服務效率，致力於為社會創造更大價值。

順豐同城視騎手為第一合作夥伴，致力於在行業內搭建騎手友好型平台。我們重視騎手的安全，完善「全過程」安全管理體系，重視騎手職業發展，優化騎手權益體系，著力構建騎手文化，深化騎手關愛舉措。我們致力於構建一個持續良性發展的騎手生態，匯聚力量、共同成長、相互關懷，創造一個更加美好的未來。

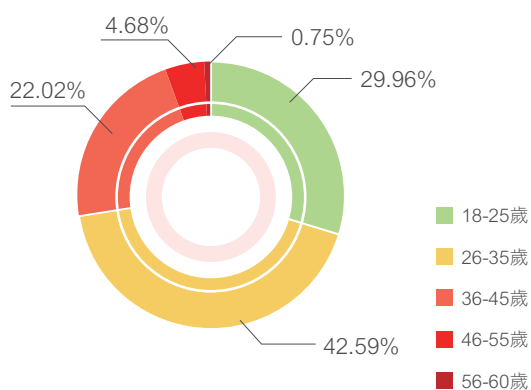
騎手團隊運營

騎手團隊構成

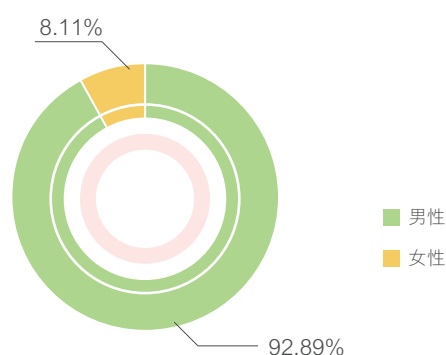
2024年，國家發佈了一系列政策鼓勵騎手就業發展。增強權益保障方面，國家發佈《新就業形態勞動者休息和勞動報酬權益保障指引》、《新就業形態勞動者勞動規則公示指引》，對新就業形態勞動者的勞動報酬、休息權益、訂單分配等權益進行完善。本年度，平台年活躍騎手數量進一步擴大至約100萬名。

順豐同城的騎手團隊呈現出顯著的多元化結構，在年齡、性別、職業背景和地域等多方面展現出豐富的層次與特性，這為同城配送服務的高效與優質提供了堅實保障，能夠精準對接不同客戶群體的需求，在即時配送市場中保持強大競爭力。我們的騎手團隊以90後、00後為主；女性騎手更憑藉細心與耐心，能夠在配送鮮花、蛋糕等精緻物品時為客戶帶來優質體驗。

騎手按年齡劃分



騎手按性別劃分



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

職業背景的多樣性是騎手團隊的一大亮點。從傳統製造業轉型的工人，將嚴謹態度和吃苦耐勞精神融入配送工作；服務業從業者憑藉良好溝通技巧與服務意識，在與客戶互動中建立良好關係；自由職業者看中配送工作的靈活性，可兼顧生活與興趣獲取收入；應屆畢業生則把騎手工作當作積累社會經驗、鍛煉能力的平台，為未來職業發展奠基。

本年度，公司積極拓展業務版圖，在中國香港以「SoFast」品牌開展同城配送服務。在騎手團隊建設上，順豐同城因地制宜地通過多個平台廣泛招募步兵、單車、電單車、私家車和客貨車騎手。



圖：中國香港「SoFast」步兵招募圖

騎手安全保障

「全過程」安全管理體系

順豐同城將騎手的安全放在第一位。為了提升騎手的安全保障和身心健康，降低事故發生的可能性，公司已制定騎手作業場所及配送過程的安全準則，構建了「全過程」安全管理體系，涵蓋事前防範、事中監管和事後復盤三個階段。



事前防範

- 崗前培訓：為新註冊騎手提供崗前培訓，考試通過後方可上崗
- 設備防護：為騎手提供防護頭盔
- 系統預警提示：在系統中添加特殊天氣預警功能
- 保險保障：騎手100%保險覆蓋，並提供專屬健康險投保渠道



事中監管

- 安全提醒：嚴格把控騎手上線時長，避免疲勞和極限作業，推送疲勞提醒
- 意識防護：在騎手系統中增加安全知識、安全警示案例推送
- 安全培訓：線上線下結合，系統推送安全知識專欄，聯合交警開展培訓，並積極開展AED安全急救培訓等



事後復盤

- 理賠線上化：建立騎手出險處理應對機制，為騎手提供事故應對理賠指導
- 事後復盤：匹配接單約束和回爐深造，培訓考試通過後方可再接再單

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

安全宣導與培訓體系

順豐同城重視騎手安全培訓工作，以提升騎手安全意識。對於新騎手，在其首次上線前需接受安全知識課程，完成學習並通過考試，方可具備上線接單的權限。

騎手日常管理方面，順豐同城騎士APP作為重要的信息傳播平台，每週定時推送安全學習任務，通過圖文、海報、漫畫、視頻等多種形式進行安全培訓，並精心設置不同場景的安全培訓課程，以滿足騎手在實際工作中的學習需求。同時，針對上線騎手，每週會推送安全知識並安排考試檢驗學習成果。本年度，每月學習人次超20萬，累計學習人次超240萬。

另外，我們還積極組織線下培訓及考試，培訓內容涵蓋交通規則深度解讀、安全駕駛技巧實操演練、消防知識普及與應急演練等多個方面，定期安排主題安全活動、安全專項工作，有效提升了騎手的安全意識和應急處理能力，使其在面對突發安全狀況時能夠迅速、準確地做出反應，降低事故風險。2024年，我們共開展線上及線下安全培訓近2,000次，參與騎手人數超120萬。

本年度，我們聯合各地公安、消防等部門，在全國多個城市舉辦了136場線下安全講座。通過警企聯動共治，持續提升騎手安全意識。

案例：聯動紅十字會開展急救培訓活動，提升應急響應能力

2024年，我們在全國13個城市聯動當地紅十字會開展急救培訓，培訓內容包括基礎急救知識，AED使用，心肺復甦等。通過培訓，騎手們學到了實用的急救技能，能夠準確掌握心肺復甦的按壓位置、力度等關鍵要點，學會了不同傷口的包紮方法以及面對異物梗阻時的有效處理手段。通過現場實踐體驗，騎手們將理論知識與實際操作相結合，準確掌握預防、急救、自救、搶救等緊急措施處理方法，大大降低意外帶來的傷害，共同築造行業安全堡壘。



提升騎手行車安全

在騎手騎行安全保障層面，公司遵循《職業安全及健康條例》等規定，積極採取多維度、全方位的行動，涵蓋騎手防護裝備、騎手系統提醒和發生事故後處置的關鍵領域。

防護裝備上，公司在智能頭盔使用、服裝標識優化、車輪防滑、車輛反光標識等方面積極推進，從多角度全方位保障騎手騎行安全。公司大力推動智慧頭盔的合作試點工作，累計投放數量近3萬個。智能頭盔的使用能夠有效降低騎手在配送過程中手動操作手機的頻率，讓騎手能夠將全部注意力集中在路面狀況上，從而有效減輕潛在的安全隱患，顯著提升配送的安全系數。

騎手系統還設置了智能安全提醒，在連續接單4小時提醒的基礎上，我們在騎士APP增加了連續上線7天、25天的安全提醒，多維度推動騎手休息意識、安全意識，預防因過勞導致的意外事件發生。我們亦將騎手安全配送和0事故率納入安全騎手獎勵，開展相關月度評選，發揮正向引導作用。

事故後處置與復盤

在事故發生後的應急處理上，系統有交通事故上報功能並配套完整處理流程，支持騎手一鍵上報、便捷處理。在騎手遇到交通事故時，保障騎手安全和訂單履約交付，訂單可由其他騎手繼續進行訂單配送。

此外，公司在日常管理中，也會通過對事故率等數據進行監控、對事故原因進行模型分析、制定安全台賬、探索高效管理模式等底盤管理方式，減少交通事故的發生。

騎手職業發展

順豐同城始終將騎手的個人發展與技能提升置於重要戰略位置，持續投入資源精心打造並不斷優化完善騎手培訓體系，促進騎手個人長遠職業發展，為社會發展擔當社會責任。



騎手成長體系

公司搭建了完善的騎手成長體系，提供了多元化的職業發展通道，每一條通道都具備清晰的成長路徑和廣闊的發展前景，騎手可依據個人興趣和特長自由選擇。

具體包含豐晉計劃（管理通道）、專業通道（專屬身份）、講師通道（騎手講師）和網紅通道（風采騎士）。其中，「豐晉計劃」為騎手規劃了從基層騎手逐步晉升為隊長、站長及其他管理崗位的職業發展路線，讓有管理才能的騎手能夠充分施展才華。



騎手講師隊伍

2024年，我們重點建設騎手講師隊伍，全力構建一套涵蓋招募、培訓、管理與評估的專屬發展體系，著重提升其津貼待遇與專屬權益，累計騎手講師數量達1,000人。為激勵騎手講師不斷提升教學質量，公司對其進行了騎手講師星級認證。



騎手圓夢計劃

在個人提升方面，公司同樣提供了全方位的支持。通過「圓夢計劃」與深圳開放大學合作，為騎手提供獎學金和助學金，年內累計幫助400人實現學歷提升。並在本年度推出擴大覆蓋範圍和補貼標準，助力騎手儲備知識，拓寬職業發展空間。



騎手職業技能認證

積極推動騎手參與職業技能認證，如國家網約配送員職業認證，各地網約配送員技能大賽增強其專業能力；開設多元課程，涵蓋非業務類的綜合素質課程，幫助騎手提升綜合素養。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

2024年，順豐同城的騎手培訓與發展成果顯著。共有740+萬人次的騎手參與了10大類別、300+門免費課程的學習，其中2024年新增課程70門，有效拓展了騎手技能，沉澱了能力。本年度中高收入水平騎手數同比增加29%，月均收入突破萬元騎手數同比增加40%，形成「跑單－技能提升－收入提升」的良性循環。



全週期覆蓋**10大**類型
300+門免費課程
年內超**740萬人次**騎手參與

案例： 騎手張配濤榮獲2024年青島市李滄區五一勞動獎章

李滄區五一勞動獎章評選和表揚各行各業中業務素質好、專業技能精的優秀勞動者，弘揚勞模精神和工匠精神。在青島市2024年李滄區五一勞動獎章頒獎儀式上，順豐同城騎手張配濤榮獲表彰。

在青島暴雨配送陷入困境時，他主動救單並接連送單，克服積水、視線差等難題，及時高效完成配送任務，盡顯職業素養。2024年春節，他放棄與家人團聚，留在崗位配合平台調配運力，保障訂單及時送達。張配濤獲此榮譽，是對他堅守和奉獻的肯定，也激勵著其他同城騎手在平凡崗位上為城市貢獻力量。



案例： 騎手祁亞雷榮獲2024年河北省職工職業技能大賽－網約配送員比賽冠軍

在2024年河北省職工職業技能大賽網約配送員比賽中，順豐同城石家莊配送員祁亞雷憑藉出色能力奪冠。

祁亞雷日均配送距離約二百公里，收穫三年五星好評。祁亞雷在平凡崗位書寫不凡，為網約配送員樹立了榜樣，激勵著大家努力奮進。



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

騎士權益體系

順豐同城建立了體系化的權益管理模式，構建並持續優化全方位、多層次的騎士權益體系，致力於為騎士營造公平、安全、溫暖的跑單環境，推動企業與騎士的共同成長。

另外，順豐同城推出行業首創「委屈關懷金」，並設立「委屈關懷專項基金」。同時，構建「同心公益基金」計劃，包括圓夢計劃、兒童大病救助計劃、困難救助計劃、同城獎學金計劃、暑期助學計劃，通過騎士節日活動、同城助學、健康管理、困難救助及優惠福利商城等，幫助騎士實現那些因生活壓力而暫時擱置的夢想，解決騎士生活困境的同時，助其謀求更好的發展。



圖：「同心公益基金」正式發佈圖

設立騎士治理委員會

2024年，為不斷提升騎士的專業能力，建立良好的騎士生態且更好地保障騎士權益，我們成立了騎士治理委員會，深入雙向溝通，推動平台治理更加合規完善，持續提升平台騎士幸福感及滿意度，便於更好地服務於客戶。

騎士治理委員會的日常職責包括針對近期騎士團體管理事項進行討論，以月度為週期召開騎士治理委員會跟進相關討論事項的決策和執行。為深度踐行對騎士相關事務的高度負責，我們將騎士治理委員會分為決策委員會及執行委員會，由管理層直接統籌戰略決策，業務管理團隊專責執行落地，以明確的機制和分工，確保各項舉措的高效推進與嚴格落實。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

騎手激勵與保護機制

我們對騎手群體的辛勞和貢獻保持高度的認可與敬意。順豐同城與騎手共同努力，共同成長，從物質到精神層面給予騎手激勵，助力騎手夢想實現。



- **有競爭力的報酬：**我們關注騎手收入的良性增長，提供更多接單機會和接單選擇，同時提供多樣化的激勵和補貼，保障順豐同城騎手收入水準具有強有力的競爭力。



- **特殊時段專屬激勵：**在特殊節假日、惡劣天氣（如酷暑、寒冬及颱風等）等特殊時段，提供騎手專屬激勵方案和保障政策，以及特殊品類的裝備和部署。



- **騎手積分體系完善：**擴充「同城幣」的應用場景，方便廣大騎手用以兌換權益券，如因突發情況造成的單損或扣罰的免罰券、收入翻倍的豐倍券及其他各類抵扣券等，有效地幫助騎手減損增收。



- **特殊場景免扣罰：**我們推崇人性化管理，在特殊場景下（如惡劣天氣等）會對質量扣罰開啟免罰。即使產生扣罰，騎手也可以通過線上或線下渠道進行申訴，由平台專業團隊審核，審核通過後不會予以扣罰。另外針對部分扣罰場景，平台推出任務免罰活動，騎手通過學習及完成任務後可以原路退回扣罰，給予騎手多元、公平的完整扣罰申訴通道。



- **新手保護政策：**我們對新人騎手開放保護期政策，在新人騎手還未熟悉業務或遇到突發狀況時，通過對其發放免罰權益券或提供申訴渠道，來盡可能的為騎手減少或避免損失；同時，如新人騎手迅速融入配送角色中，也可通過完成訂單配送來兌換豐倍券、豐厚券，放大自身的收益，充分調動騎手的積極性。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

本年度我們對騎手榮譽體系進行創新升級，推出「金字塔」榮譽模型，為騎手營造「拾級而上、不斷攀升」的榮譽氛圍。榮譽等級的逐步提升，激勵騎手不斷追求卓越。獲得不同等級榮譽的騎手，除獲得榮譽證書外，還會享有專屬培訓機會、晉升綠色通道等權益，增強他們的職業榮譽感與歸屬感。



圖：「金字塔」榮譽模型圖

保險保障及事故理賠指引

順豐同城積極為騎手提供多樣的保險服務，覆蓋配送可能遇到的主要風險，包括意外、傷殘、醫療及對第三方人身傷害和財產損失等常見場景，並根據不同的潛在風險場景，升級保險方案，在基礎保險上提升騎手保險保障最高至100萬元，實現對騎手100%覆蓋，為騎手提供更完善的保障。同時，我們深知理賠服務的高效性對於騎手的重要性，建立了完善的保險理賠處理機制，確保理賠調解工作高效。當騎手遭遇意外需要理賠時，可通過騎士APP一鍵報險，理賠團隊會迅速響應，指導治療與理賠，極大提升了騎手的理賠體驗。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

騎手福利保障

順豐同城以關懷和尊重的態度對待每一位騎手，著力構建騎手關懷文化。公司持續優化騎手關愛措施，關愛騎手的身心健康，為騎手群體創造良好的跑單環境和配套福利。

基礎福利：

- 全國累計建成騎手驛站超過3,000個，主要城市完成100%覆蓋。為騎手提供累可歇腳、熱可納涼、冷可取暖、渴可飲水、餓可熱飯、傷可用藥的能量補給站；
- 應急救助箱，包含體溫計、消毒及包紮醫用材料等，主要城市完成100%覆蓋；
- 季節關懷，夏送清涼飲品、冬送餃子姜湯，以及防寒避暑裝備；
- 開展線下關懷活動，年度舉辦超10,000場；
- 招募城市關懷大使共164人，為騎手建議發聲；
- 為騎手提供愛心理發服務；
- 引入在線問診醫生，給騎手提供免費問診服務；
- 開通騎手心理諮詢熱線，為騎手舒緩壓力、排憂解難；
- 定期發放體檢卡，更新健康安全知識，為騎手提供疾病預防知識和職業相關疾病治療建議。

特別關懷：

- 女性騎手：提供乳腺癌宮頸癌免費篩查；推出女騎手專屬工服；聯合開展女性騎手關懷公益活動，推行女騎手專屬福利；
- 退役軍人：為退役軍人提供靈活就業選擇，拓寬就業渠道；
- 殘障人士：對APP、小程序等界面的線上功能進行升級改善，如提供智能語音工具支持；
- 騎手家人：為騎手家人提供大病關懷，為有需要的騎手子女提供教育關懷；
- 騎手體檢：針對騎手職業病定制體檢套餐，提升騎手配送體驗。

案例：順豐同城「最美女騎士」評選活動



圖：「最美女騎士」評選活動

在3•8國際婦女節當天，公司開展了順豐同城「最美女騎士」的評選活動。女性騎手們講解她們勇敢、堅強、獨立精神的故事，其中10名勇敢又自信的女性騎手獲得了表彰，彰顯對女性騎手價值的認可。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

傾聽騎手聲音

順豐同城努力為騎手群體營造一個溫暖、包容的跑單環境，助力營造良好的社會氛圍，為促進消費和就業貢獻積極力量。

2024年，我們繼續通過騎手微信公眾號、騎手微信視頻號、騎手抖音號（並稱「三號」）等傳播渠道與騎手建立良好的互通，並對公眾號的互動功能進行升級，為騎手推送月度安全和疲勞提醒。通過三號的內容運營，將騎手安全、騎手培訓、騎手關懷等與騎手利益相關的內容串聯融合，豐富互動形式和內容，為騎手答疑解惑，豐富騎手的跑單生活，營造正能量騎手文化氛圍，提升騎手對平台的歸屬感。

此外，我們整合權益、關懷、文化多方資源，開創「週末狂歡」「夏日送清涼」「有獎回饋」等一系列線上線下活動，有效提升騎手滿意度。

溝通交流與特別獎勵

積極開展騎手交心會，為騎手提供一個傾訴和交流的平台，傾聽騎手的委屈聲音以及建議，讓他們能夠分享工作中的點滴，釋放壓力。2024年9月17日，順豐同城舉行一年一度的騎士節。在騎士節上，為投票評選出的年度委屈騎手發放委屈關懷金，並為TOP3提供家庭旅遊金，對那些默默承受委屈、堅守崗位的騎手給予特別的獎勵和關懷。此外，我們在年終還會開展委屈關懷線上線下活動，評選年度委屈共鳴獎，進一步增強騎手對平台關懷的感知。

關懷大使與意見收集

在全國範圍內推選關懷大使，他們在推動關懷活動開展的同時，積極搜集騎手的聲音。關懷大使成為了公司與騎手之間的橋樑，確保公司能夠及時了解騎手的需求和建議，為進一步優化福利保障措施提供了有力依據。



圖：「順思建言者」稱號評選圖



圖：「順豐同城917騎士節」委屈獎評選圖

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

榮譽騎手表彰

提升騎手的社會形象和地位，讓更多人了解騎手群體的辛勤付出，營造良好的社會輿論環境，也讓騎手在工作中更有榮譽感，是我們始終努力的方向。

案例：年度騎士節榮譽騎手



圖：「順豐同城917騎士節」現場圖

2024年「騎士節」共表彰了來自全國各地的優秀騎手，並邀請榮譽騎手、委屈獎騎手、夫妻騎手、親子騎手、獲獎學金計劃的騎手及子女、獲暑期助學計劃獎金的青年騎手到場參加騎士節嘉年華活動。本屆騎士節為騎手群體帶來沉浸式文化體驗，成功強化了騎手的職業認同感和平台歸屬感。

社區互助共贏

2024年，順豐同城始終秉持「共生共贏」理念，深度融入社區生態，積極推動社區協同發展。我們充分發揮自身優勢，將員工、騎手的力量與社區需求緊密對接，在公益活動、共享經濟、助老服務等多方面精準發力，不僅為社區帶來了切實的改變，也為企業的可持續發展注入了強勁動力。

員工善舉映社區

志願者服務

順豐同城已加入深圳市義工聯、深圳市南山區志願者聯合會，是企業團體義工隊的一員。我們積極踐行志願者聯合會的綱領和精神，為社區發展和城市建設貢獻力量。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

年內，公司也主動發起了環保徒步、公益獻血等系列活動。未來我們會繼續開展綠色環保、助老護老等相關活動，讓員工在放鬆身心的同時，貢獻市民力量、投入社會建設、踐行企業責任。

案例：重陽節助老志願活動

2024年10月，順豐同城在全國範圍內開展重陽節敬老志願服務活動，推動員工作為志願者走進社區，為社區老人和騎手家屬送去節日祝福和關懷禮物，進一步樹立了公司的社會形象。



圖：順豐同城志願服務隊助老活動圖

案例：義務配送千份社會愛心包裹



圖：「守護錫望，益起圓夢」公益活動圖

2024年下半年，無錫市舉辦「守護錫望，益起圓夢」公益活動，旨在幫扶低收入人群、高齡老人、困境兒童、殘疾人等人群。順豐同城當地配送團隊積極響應，並承諾全部包裹義務配送。

順豐同城免費提供了1,000餘個包裝紙箱，組織團隊加班加點對來自各方的捐贈物資進行了清點和分裝，將愛心包裹挨家挨戶送達1,000多個受助家庭，以實際行動積極踐行社會責任。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

案例：順豐同城義工隊公益活動

於報告期內，順豐同城義工隊積極開展公益活動，涵蓋急救培訓、關愛自閉症孩子和助老等活動。其中，「暖城銀齡守護行動」項目榮獲深圳市南山區志願者聯合會的「重點領域專項賽創新獎」。



圖：義工隊「暖城銀齡守護行動」榮獲獎項圖

騎手愛心滿征途

救助危困的「守護者」

- 蘇皖戰區騎手駱家寶凌晨跑單遇欲跳橋女子，聯合路人、特警勸導挽救女子生命。

公益生態的「共建者」

- 浙江戰區騎手張豔在運河街道年度獻血活動中，無償捐獻造血幹細胞。

拾金不昧的「誠信者」

- 中部戰區騎手曾超在配送過程中，在醫院拾到有4,000元現金的舊包，轉交給醫院導診台負責人。



社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

文旅新消費經濟注入活力

2024年，順豐同城在促進「落地買，鬆弛遊」等文旅新消費場景發展方面發揮了重要作用。順豐同城針對夜間文旅消費特點，優化了配送資源佈局。對熱門旅遊城市和地區，增加了夜間配送的運力投入，採用「二輪+四輪」等多種運力靈活組合的形式，確保能夠快速、高效地回應各類夜間配送需求。

案例：星夜阿勒泰，順豐同城點亮文旅新活力

順豐同城的配送網絡覆蓋了新疆阿勒泰地區，為當地的商家和遊客提供了有力的支持。遊客可以通過順豐同城的「幫我買」服務，購買當地的特色小吃和紀念品，也可以用「幫取送」服務，將行李或物品送到指定地點。此外，在阿勒泰的一些文創集市，順豐同城幫助攤主們配送文創產品，方便遊客購買後直接寄回家，減少了遊客攜帶的負擔，同時也促進了當地文創產業的發展，為阿勒泰的文旅經濟增添了活力。

助老服務

助老配餐項目

2024年，順豐同城與上海市黃浦民政合作的助老配餐社區「最後100米」標準化配送項目正式啟動並上線，並在年內完成全區全覆蓋推廣。

順豐同城聚焦老年人「吃飯難」問題，積極投身助老配餐服務，全力推動社區養老服務升級。順豐同城騎手均持健康證、經驗豐富，按規劃路線配送，確保老人能盡快吃上熱乎飯菜。後續，順豐同城將借助系統優化路線，持續夯實運力底盤，確保惡劣天氣下也能及時高效完成配送，細化送餐各環節，為社區老人打造有溫度的助餐配送服務。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

關愛探訪服務

順豐同城號召騎手在配送助老餐時，對用餐老人開展每日探訪關愛，幫助老人解決買藥、繳費等生活難題。順豐同城將持續發揮本地生活基礎設施優勢，助推各地完善社區養老服務體系，優化居家養老「30分鐘生活服務圈」。

校園餐食守護行動

順豐同城基於鞍山市鐵西區中小學餐飲服務的實際需求，協同當地主管部門及校方，構建了標準化教育配送體系。在配送流程上，順豐同城採用發單、送餐、返貨模式，確保高效準確。

順豐同城的行動，解決了午餐配送難題，保障學生飲食安全，助力青少年健康成長和教育發展。同時為當地創造了更多就業機會，充分彰顯同城的社會責任與擔當。

城鄉協同發展

在《中共中央國務院關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的意見》等政策文件中，強調完善縣鄉村三級物流體系，為鄉村物流發展指明方向。順豐同城積極響應《關於加快農村寄遞物流體系建設的意見》，將「即時配送+最後一公里」服務融入鄉村振興戰略，運用大數據和人工智能優化配送路線與運力資源，打通鄉村物流配送的「神經末梢」。

2024年，順豐同城憑藉強大即時配送服務網絡與高效配送服務，拓展業務深入城鄉，助力城鄉資源流通與協同發展。公司縣域覆蓋超1,300個，將下沉市場覆蓋細化到區縣級鄉鎮，豐富了下沉市場消費選擇，縮小城鄉消費體驗差距。

順豐同城重視賦能加盟合作夥伴，建立合作商滿意度調研及需求解決機制，高頻開展調研解決實際問題。搭建線上學習平台「城代學社」，增加培訓頻次和專項培訓，提升合作商及其管理人員的專業度。



推動城鄉發展
縣域覆蓋**超1,300個**

促進行業進步

作為中國最大的第三方即時配送服務平台，順豐同城以中立開放、包容互利和公平可信作為行業合作交流的原則，此等原則相互關聯，共同構成了順豐同城在市場上的行為準則與發展路線。

社會篇 以人為本，關愛凝聚攜手創未來

行業協會交流及標準制定與研究

為了推動社區團購與即時零售業的標準化與規範化，提升整個產業的服務質量與效率，我們積極發揮行業龍頭作用。本年度，我們與相關部門和研究院共同參與了團體標準《即時零售履約能力評價指標》以及《直播電子商務供應鏈協同管理規範》的制定工作，另外參與了國家市場監管總局《關於加強網約配送員群體黨建工作的指導意見（意見徵求稿）》的修訂。

我們還積極參與行業合作交流活動，助推行業互通與經驗分享，與包括中國物流與採購聯合會、中國連鎖經營協會、中國飯店協會、廣州市道路運輸行業協會、北京市快遞協會等行業協會建立聯繫，不斷提升同業企業和夥伴之間的溝通與交流。

截至本ESG報告發佈日，順豐同城參與的所有協會都遵循巴黎協議框架，並以加強ESG建設為己任。

整合政企資源以提升服務能力

2024年，我們積極整合政企資源，多維度提升服務能力，取得了顯著成效。

在政策落實與合作方面，我們積極配合人社部勞動關係司，於北京、深圳、廣州、海南四個省市開展2024年新就業形態勞動者勞動報酬專項調查。針對人社部新就業形態就業人員職業傷害保障試點政策專項推進會議，迅速回應加入職傷險試點並擴大試點範圍的要求，及時完成統籌準備階段工作。

友好社區通行便利

面對騎手配送「最後一公里」的社會難題，本年度順豐同城積極聯動山東省政府、杭州市政府及萬科物業公司等政府機構及企業，成功推動騎手友好社區通行方案落地。杭州「小哥碼」、山東「新新向黨一騎魯通」、萬科物業等騎手友好社區通行方案的落地，為騎手在工作過程中進入社區提供了極大的便利。騎手友好社區創新舉措極大提高了騎手跑單效率。



此外，順豐同城緊密追蹤政策資訊，申報獲取國家級榮譽**1**項、省級**2**項、市級**3**項，其中杭州同城實業榮獲2024浙江省百強企業、2024杭州市百強企業。

4 服務篇

品質承諾，至誠至精守優質服務



75 產品創新與責任

77 踐行責任採購

80 優質服務與體驗

81 負責任營銷

服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

產品創新與責任

產品創新和研發

作為中國最大的第三方即時配送服務平台，順豐同城專注於為客戶提供優質、高效、全場景的即時配送服務。公司始終堅持「以用戶為中心，以需求為導向，以體驗為根本」的服務理念，通過持續優化服務質量，以全渠道、全場景的業務模式有效滿足商家和消費者日益變化的需求。

以用戶為中心
以需求為導向
以體驗為根本

順豐同城以科技創新為驅動力，從客戶實際應用場景和體驗出發，不斷推動產品和服務升級。公司通過智能系統優化配送流程，提升履約效率，同時，打造用戶權益保護機制，確保每一位用戶都能享受到安全、便捷、高效的服務體驗。

技術能力及技術基礎設施的穩定性對我們的業務運營至關重要。我們的客戶來自各行各業，在配送的物品、時效、距離等需求方面有顯著的差異性。而公司自主研發的CLS城市物流系統通過三大核心功能，有效支撐巨大體量、高度差異化的訂單，在短時間內完成最高效的匹配和分發，並滿足各項履約需求，持續提升配送效率和客戶體驗。

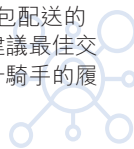
智能業務規劃及營銷管理

- ◆ 根據不同客戶和品類的峰值差異實現需求預測
- ◆ 提前進行運力調度和部署



騎手融合調度及智能訂單分發

- ◆ 智能訂單分發
系統會基於發單位置、配送路線、附近騎手的實時位置、騎手技能標籤情況等，把訂單推薦給合適的騎手群體
- ◆ 智能時效預測
系統會綜合考慮客戶的履約要求、商家出餐時間、騎手到店時間及配送時間等方面，達致最優規劃
- ◆ 智能調度優化
系統會自動將可高效打包配送的訂單進行批量處理，並建議最佳交付次序和路線，從而提升騎手的履約效率



智能運營優化

- ◆ 端到端的配送流程數字化
- ◆ 即時監測履約情況
- ◆ 異常自動化干預，通知相關運營人員及時處理



圖：CLS城市物流系統三大核心功能圖

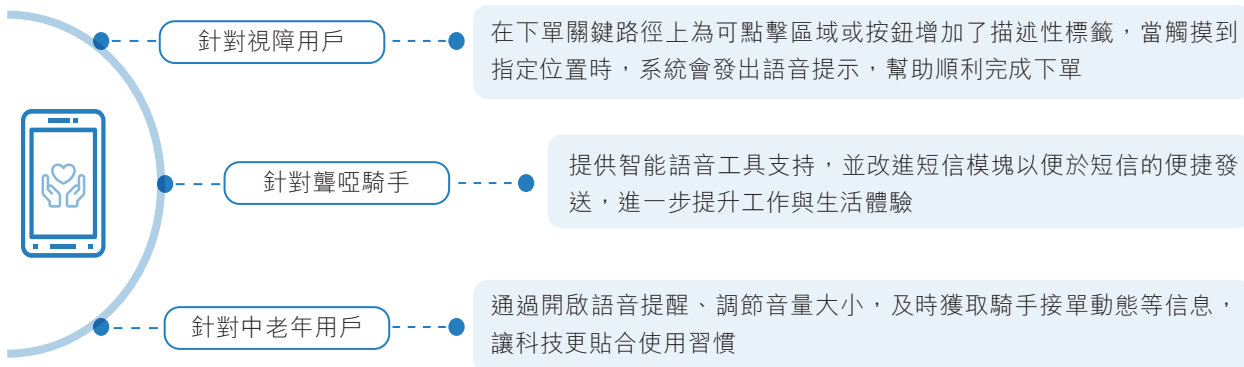
截至報告期末，公司提供的配送服務覆蓋全國範圍內2,300多個市縣，履約時效達成率95%。在節假日和惡劣天氣條件下，時效達成率波動分別不超過1%和3%。



履約時效達成率
95%

服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

順豐同城積極響應國家號召，秉持科技向善理念，對APP、小程序等線上功能進行優化升級，為特殊人群提供便捷的服務體驗。



另外，為激發公司內部員工的創新活力，推動技術研發突破，公司每半年開展優秀員工及項目獎評選，重點表彰在技術研發、產品優化、運營提效等方面表現突出的團隊和個人，給予獎章與獎金。

保障配送安全

配送安全是公司運營的根本和基礎，確保物品安全送到客戶手中是我們長期堅守的承諾，公司高度重視配送安全保障工作。一方面，公司繼續深化數字化運營，訂單信息全流程線上化、訂單狀態查詢實時化，可以在後台實時追蹤訂單狀態並進行異常預警。另一方面，公司對每位註冊騎手都進行取送規範指導和安全培訓（詳情請參閱本ESG報告社會篇「騎手安全保障」章節），確保每位騎手都理解並能盡最大程度實現配送的安全性。

此外，在違禁品管控方面，順豐同城在2024年進一步完善了禁止配送物品的管理制度。明確制定了詳細的禁止配送物品列表，除了常見的易燃物、爆炸物、武器、汽油及毒品等，還根據實際情況和法律法規的更新，不斷擴充和細化違禁品類目。客戶在下單前，需要準確說明其配送物品的屬性，而騎手在處理每一個包裹前，也必須按照規範進行嚴格檢查，通過這種雙重保障機制，切實維護公共安全，充分保障客戶的合法權益。

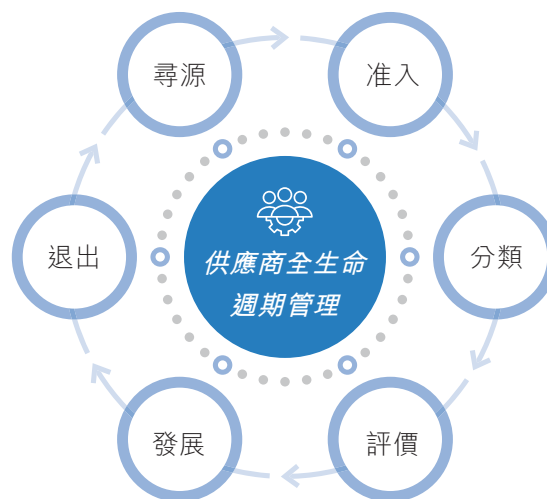
服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

信息隱私保護

為提供安全可靠的平台服務，本公司依據《中華人民共和國網絡安全法》、《信息安全技術個人信息安全規範》、《中華人民共和國個人信息保護法》和《中華人民共和國數據安全法》等相關法律法規制定了分別適用於用戶端和騎手端的《順豐同城隱私政策》、《順豐同城信息安全與隱私管理策略手冊》和《順豐同城系統隱私數據安全管理規範》等內部制度，並已獲得ISO 27701隱私信息管理體系認證，通過建立健全的管理體系，全面強化了信息安全管理基礎。公司通過官方網站、APP等多元化渠道，透明地向用戶和騎手傳達個人信息保護的原則，這些原則包括個人信息的收集範圍、處理方式、保護措施以及機制。通過這種方式，用戶和騎手能夠清楚了解自己的個人信息如何被公司搜集、使用以及保護，從而增強對公司服務的信任感和安全感。對客戶而言，可以在下單時選擇隱私保護、設置取件簽收碼等多種安全防護方式，全方位保護個人隱私和物品安全，提升客戶對公司配送安全的滿意度和認可度。詳情請參閱本ESG報告管治篇「信息安全管理」章節。

踐行責任採購

我們深知，採購環節作為連接企業內外資源的重要紐帶，其決策與執行直接影響著資源配置效率、環境保護成效以及產業鏈上下游的協同發展。因此，順豐同城以專業、嚴謹的態度，構建了一套全面且精細化的責任採購體系，從供應商的篩選與評估，到採購流程的規範與監督，再到合作關係的維護與深化，每一環節都嚴格遵循可持續發展原則，致力於在保障配送服務高效、優質、安全的基礎上，最大化創造經濟價值、社會價值與環境價值，引領行業責任採購新風尚。



圖：供應商全生命週期管理圖

供應商制度化管理

公司不斷完善全流程的供應商管理體系，設立了專門的採購部門，並制定一系列內部管理制度，包括《供應商引入管理辦法》、《集採供應商認證管理辦法》、《供應商現場審核操作指引》、《採購管理制度》和《供應商管理制度》等。此等制度明確對供應商的標準和要求，從入庫認證、日常管理到履約績效評估，對供應商進行全流程管理，以最大限度地管控供應鏈風險，為構建規範、可持續供應鏈體系提供有效保障。

服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

搭建透明陽光採購平台

自2023年建設並使用「企業購商城」以來，員工可透過智能、高效、透明的一體化採購管理平台，實現公司供應商資源沉澱，提升公司供應商管理效率。

該商城覆蓋預算管理、需求申請、採購付款等環節，實現採購管理閉環一體。功能包括供應商自助註冊、認證管理、分級分類管理、訂單管理、合同管理、績效管理等內容，通過在線發佈和管理採購信息，實現採購流程在線化，達致內外高效協同，既保證了採購過程的透明度，又提升了採購效率。

供應商准入與評價

在供應商揀選過程中，我們嚴格遵循《供應商引入管理辦法》對供應商進行盡職調查。採購團隊按採購需求，對供應商的資質、商務、技術、財務等方面的資質和表現進行材料評審，並由業務主導部門作技術評估，經採購委員會審批通過後方可納入合格供應商。

案例：年度優秀供應商評選

本年度除常規的優秀供應商評選外，增設了合作共贏獎及卓越服務獎，對供應商的考核維度更加全面。

這些評選結果不僅是對供應商過往合作期間，在產品質量、交付效率、服務水準、協同創新等方面傑出表現的高度認可與誠摯感謝，更是通過樹立行業標桿，激勵全體供應商在未來合作中不斷追求卓越，持續提升服務質量與合作效能，攜手共創更加輝煌的商業成就。



圖：供應商獎杯圖

此外，對於部分採購類型如持續性採購，採購團隊會結合現場評審考察，綜合評審合格的供應商通過認證後引入。除常規資質要求外，我們還會對包括但不限於符合ISO/ROHS的資質做額外的要求，作為引入及合作的門檻，並且在現場審核中作為常規審核的問卷及報告評估項目。

為確保引入的供應商服務或產品品質符合本公司的標準和期望，我們根據《供應商管理制度》，每年度對供應商開展績效評估工作。從產品質量、服務能力、配合度和回應度方面，綜合考量供應商表現。採購依據績效評估審批結果更新《合格供應商名單》。我們會為表現優異的供應商頒發「優秀供應商」獎項，並與績效評估不合格的供應商暫停合作，如整改後仍評審不合格將對其做退出管理。通過供應商績效評估，明確了供應商優勝劣汰的合作機制，對於供應商整體水準的提升，以及對於公司的服務／產品品質提升，帶來持續正向影響。

服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

供應商合規管理

本公司堅持公平、公正、誠信陽光的採購基本原則，保證採購全過程實現採購前端「准入透明化」、中端「過程公平化」、後端「監督陽光化」，確保誠信廉潔、陽光透明的採購環境。



公司制定並推動供應商在簽署合同時一併簽訂《順豐同城誠信廉潔協議》，並提供《陽光採購告知函》，以確保他們遵守公司的商業倫理和採購規則，禁止任何形式的索賄、行賄、受賄行為。同時，公司在招標文件中會明確供應商的舉報渠道，如供應商發現任何影響公平交易的行為或其他不合規行為時，可進行舉報申訴。

如有發生違反商業道德的事件，公司採取「零容忍」原則，會與相關供應商及時終止合作，並將其除出合格供應商名錄。公司如收到涉及供應商的舉報或主動發現供應商存在舞弊的行為，會依據舉報管理辦法評估是否受理、調查，正式開展調查的舉報會出具書面調查報告，由需求部門、採購部門對供應商進行處理處罰。如涉及犯罪，公司將向公安機關報案，追究相關人員的刑事責任及民事責任。



供應商廉潔協議簽署率達

100%

關鍵品類供應商的培訓覆蓋率達到

100%

收到舞弊的舉報或投訴件數為

0件

供應商環境與社會責任管理

為更好管理供應商相關的環境、社會風險，我們鼓勵供應商將環境、社會及管治因素納入自身的風險管理，並與本公司相關的責任政策及行為守則保持一致。

公司對環境和社會的承諾貫穿整個供應鏈。在對生產類供應商現場審查時，會將ISO 9000認證、《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》(Restriction of Hazardous Substances, ROHS)等環保要求納入考量範圍，評估供應商環境和社會風險。對於已經確定合作關係的供應商，我們與之簽署《合作合同書》，其中包含有關環境保護、社會責任的條款，明確供應商需履行相應責任，落實綠色採購理念。

如若當前供應商因環境及社會風險與問題停止運營時，我們將要求供應商進行整改，並同時啟用備用供應商，以保障採購需求的穩定落地以及確保產品或服務的及時交付。

服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

推行綠色採購理念

本公司致力於承擔更多企業責任，作為綠色環保的倡議者和實踐者，積極響應國家政策，通過各項研發及合作活動，身體力行帶動合作夥伴推動即時配送行業可持續發展。

我們已全面上線電子招標系統，確保招標過程的陽光透明及高效性的同時，避免大量的紙質標書製作及快遞導致的成本和資源浪費，實現無紙化。

優質服務與體驗

打造優質服務

面對多樣的同城配送場景，順豐同城不斷創新並豐富產品矩陣，深入各行業挖掘痛點，完善解決方案，從傳統配送向個人履約服務拓展，服務覆蓋生鮮配送、文件傳遞及生活服務等多個新消費場景。



滿足客戶即時、
高效的配送需求

在流程優化上，依託自主研發的CLS城市物流系統，對服務流程進行全面梳理與數字化、智能化改造。訂單處理環節實現快速回應和精準錄入；智能調度依據即時路況、騎手位置等合理分配訂單；路徑規劃借助演算法為騎手規劃最優路線，大幅縮短配送時長。

為保障服務品質，順豐同城利用大數據和人工智能，建立全方位監控體系，及時跟蹤服務流程。一旦出現異常，系統全自動預警，客服團隊迅速回應，協調解決問題，持續提升客戶滿意度，讓優質服務成為自身標誌。

客戶體驗與客訴管理

面向用戶，我們堅持以體驗驅動優化。目前，公司內部已建立「端到端體驗監測和管理」的全流程體系，對包含商家、騎手和消費者的內外部用戶持續關注，形成從認知到體驗的全面監控和管理，包括平台品牌認知、滿意度NPS、潛在需求、客訴及處理等各方面內容。

圍繞用戶體驗和需求洞察，公司通過線上線下相結合的方式，開展週期監控和專項調研。基於情況和反饋，針對特定品類、人群、環節、產品等進行進一步問題深挖，了解各類痛點、需求，定性定量分析綜合輸出問題定位和提出優化方案，並滾動監控落地效果，實現客戶體驗管理閉環。該體系通過內外部結合、定性定量結合、週期和專項研究結合的方式，不斷輸出產品服務改進方案和新市場機會信息，能持續有效地提升客戶體驗。

服務篇 品質承諾，至誠至精守優質服務

於報告期內，我們從客戶或騎手來電反饋，發現問題並及時推動解決，客訴處理平均時效提升，消費者、騎手的體驗亦大幅提升。



圍繞用戶投訴和問題解決，用戶可透過多個渠道方便快捷地聯繫平台進行查詢及投訴，包括電話熱線、APP投訴和在線客服等。我們的24小時在線客服能夠滿足客戶全時段的服務需求。同時，我們推動智能化工單系統應用，減少客服冗繁的人工操作，提升工單處理效率。為規範客戶投訴受理和理賠流程，本公司完善《順豐同城急送客戶投訴處理操作指引》、《個人客戶理賠條款》等制度文件，在處理客戶投訴的過程中，客服人員將對問題進行識別、分類，並篩選出安全類、品牌類、違規舉報類等高風險重大異常問題，採取對應升級機制，力爭問題得以快速處理並妥善解決。



客戶滿意度同比提升
2個百分點

消費者投訴處理率達
100%

負責任營銷

我們清楚地意識到在營銷活動中可能遇到的風險以及應當承擔的法律責任，因此公司高度重視營銷公正性及消費者權益保障。公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理辦法》等相關法律法規，並遵循《順豐同城社會化媒體管理制度》要求，透過設置嚴格的品牌營銷管理機制來規範品牌的管理、運營和內容審核等各項工作，從而避免任何虛假、誤導、欺詐、不公平或模糊營銷行為的發生。

同時，我們注重環保理念與業務的結合，將綠色環保理念融入營銷活動中，推廣綠色配送服務，宣傳環保知識。通過舉辦環保主題活動、發佈環保倡議等方式，引導客戶選擇綠色配送選項，共同為環境保護貢獻力量。

ESG關鍵績效表

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2024年數據	2023年數據
A：環境 ¹			
A1：排放物			
A1.1		本公司自身運營不涉及氣體燃料消耗及汽車的使用，暫無空氣污染物SO ₂ /NO _x /PM排放數據。	本公司自身運營不涉及氣體燃料消耗及汽車的使用，暫無空氣污染物SO ₂ /NO _x /PM排放數據。
A1.2			
直接溫室氣體排放量（範圍一） ²	噸二氧化碳當量	0	0
間接溫室氣體排放量（範圍二） ³	噸二氧化碳當量	329.50	350.35
其他間接溫室氣體排放（範圍三）	噸二氧化碳當量	89,939.09	93,783.94
類別1：購買的商品和服務 ⁴	噸二氧化碳當量	6,643.04	10,055.44
類別5：運營中產生的廢棄物 ⁵	噸二氧化碳當量	6.36	2024年新增
類別6：商務旅行 ⁶	噸二氧化碳當量	417.18	455.58
類別9：下游運輸和配送 ⁷	噸二氧化碳當量	82,872.50	83,272.92
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	90,268.59	94,134.29
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬元營收	5.73	7.60
A1.3			
有害廢棄物總量	噸	本公司自身運營不涉及大量有害廢棄物產生，辦公過程中的有害廢棄物產生未統計。	本公司自身運營不涉及大量有害廢棄物產生，辦公過程中的有害廢棄物產生未統計。
有害廢棄物密度	噸／僱員		
A1.4			
無害廢棄物總量 ⁸	噸	1.33	2.02
無害廢棄物密度	噸／僱員	0.0006	0.0010

1 環境數據覆蓋順豐同城及附屬公司自有辦公場所。

2 本公司自身運營範圍內暫不涉及直接能源消耗產生的溫室氣體排放。

3 電網溫室氣體排放因子來源生態環境部《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》。

4 指供應商活動碳排放量。已選取納入計算範圍的供應商總採購金額佔比約六成。

5 指廢紙堆填處理產生的碳排放。

6 商務旅行數據為航空旅行數據。溫室氣體排放因子來源國際民用航空組織(ICAO)資料。

7 指配送環節碳排放量。

8 無害廢棄物總量僅包含辦公用紙產生的廢紙，報廢電子設備未按重量統計。

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2024年數據	2023年數據
A2：資源使用			
A2.1			
外購電力	千瓦時	614,056.32	614,334.27
綜合能耗（不含配送環節）	兆瓦時	614.06	614.33
綜合能耗（不含配送環節）密度	兆瓦時／百萬元營收	0.04	0.05
配送環節資源使用			
配送環節耗電量 ⁹	千瓦時	154,440,000.00	146,016,000.00
綜合能耗（含配送環節）	兆瓦時	155,054.06	146,630.33
綜合能耗（含配送環節）密度	兆瓦時／百萬元營收	9.85	11.84
A2.2			
總耗水量	立方米	7,229.06	6,923.00
總耗水密度	立方米／百萬元營收	0.46	0.56
A2.5			
包裝材料總量	噸	3.24	10.36
包裝材料使用密度	噸／百萬元營收	0.0002	0.0008
B：社會			
B1：僱傭			
B1.1¹⁰			
僱員總數	人	2,048	2,041
按性別劃分的僱員人數			
男性	人	1,471	1,485
女性	人	577	556
按僱傭類型劃分的僱員人數			
管理層	人	38	40
非管理層	人	2,010	2,001
按年齡組別劃分的僱員人數			
29歲及以下	人	679	737
30-49歲	人	1,355	1,290
50歲或以上	人	14	14
按地區劃分的僱員人數			
中國大陸	人	2,046	2,039
港澳台及海外地區	人	2	2

⁹ 配送環節資源使用是指本公司騎手的電動車耗電量。這些消耗不包含在我們的業務經營中。儘管如此，相關數據會在本公司的範圍三計算中採用。

¹⁰ 僱員總數包含與本公司簽訂了正式勞動合同的全日制僱員人數。

附錄

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2024年數據	2023年數據
B1.2¹¹			
僱員總流失比率	百分比	19.29%	28.47%
僱員自願離職比率	百分比	15.50%	23.99%
按性別劃分的僱員流失比率			
男性	百分比	19.24%	28.48%
女性	百分比	19.41%	28.42%
按年齡組別劃分的僱員流失比率			
29歲及以下	百分比	23.56%	34.19%
30-49歲	百分比	17.12%	25.27%
50歲或以上	百分比	21.43%	21.43%
按地區劃分的僱員流失比率			
中國大陸	百分比	19.21%	28.40%
港澳台及海外地區	百分比	100.00%	100.00%
B2：健康與安全			
B2.1			
因工作關係而死亡的僱員人數	人	0	0
因工作關係而死亡的僱員人數佔比	百分比	0%	0%
B2.2			
僱員因工傷損失工作天數	天	0	0

¹¹ 僱員流失比率計算公式為：本年度各類別離職人數／本年度各類別僱員期末人數*100%。



關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2024年數據	2023年數據
B3：發展及培訓			
B3.1			
僱員總受訓百分比	百分比	100.00%	99.80%
按性別劃分的受訓僱員百分比			
男性	百分比	100.00%	99.87%
女性	百分比	100.00%	99.64%
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比			
管理層	百分比	100.00%	100.00%
非管理層	百分比	100.00%	99.80%
B3.2			
僱員人均受訓時數	小時	42.95	42.53
按性別劃分的僱員人均受訓時數			
男性	小時	43.02	42.64
女性	小時	42.75	42.22
按僱員類別劃分的僱員人均受訓時數			
管理層 ¹²	小時	25.42	80.60
非管理層	小時	43.28	41.77
B5：供應鏈管理			
B5.1			
中國大陸供應商數目	家	479	335
港澳台及海外地區供應商數目	家	18	5

¹² 管理層人均受訓時數在本年度降低是因為與高校合作的相關課程在報告期內已結束。

附錄

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2024年數據	2023年數據
B6：產品責任			
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	百分比	本公司僅提供配送業務，對配送的貨物本身不承擔相應責任（由我司責任產生的如配送過程中丟失、破損等理賠情況除外），不涉及產品回收情況。	本公司僅提供配送業務，對配送的貨物本身不承擔相應責任（由我司責任產生的如配送過程中丟失、破損等理賠情況除外），不涉及產品回收情況。
B6.2			
接獲關於產品及服務的投訴率	次／百萬單	199	192
B7：反貪污			
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	件	0	0
B7.3			
參與反貪污培訓的員工人次	人次	7,032	9,023
參與反貪污培訓的董事會成員、高級管理人員人次	人次	234	170
社區			
B8：社區投資			
B8.2			
志願活動投入人次	人次	116	60
志願活動投入時長	小時	407	360



ESG指引索引表

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
A. 環境			
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： a. 政策；及 b. 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	價值鏈低碳運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	ESG關鍵績效表
	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）。	ESG關鍵績效表
	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）。	ESG關鍵績效表
	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）。	ESG關鍵績效表
	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。	指標和目標
	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。	價值鏈低碳運營
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。	價值鏈低碳運營
	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）。	ESG關鍵績效表
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG關鍵績效表
	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。	指標和目標
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	指標和目標
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	ESG關鍵績效表

附錄

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
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。	價值鏈低碳運營
	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。	價值鏈低碳運營
A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化
B. 社會			
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。	企業文化賦能 人才隊伍建設
	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。	ESG關鍵績效表
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	ESG關鍵績效表
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。	員工健康與安全
	B2.1	過去三年（包含匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG關鍵績效表
	B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG關鍵績效表
	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。	員工健康與安全



層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
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。	員工培訓與發展
	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。	ESG關鍵績效表
	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。	ESG關鍵績效表
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。	員工權益保護 員工權利與關愛
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工權益保護
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工權益保護
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。	踐行責任採購
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	ESG關鍵績效表
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	踐行責任採購
	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。	踐行責任採購
	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。	踐行責任採購

附錄

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的： a.政策；及 b.遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	負責任營銷
	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。	ESG關鍵績效表
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶體驗與客訴管理
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司業務不涉及產品的生產製造活動
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息安全管理
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。	商業道德
	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。	ESG關鍵績效表
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
社區			
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。	社區互助共贏
	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）。	社區互助共贏
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	ESG關鍵績效表



意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《順豐同城2024年度環境、社會及管治(ESG)報告》，為了不斷提升順豐同城ESG工作表現，我們希望得到您的意見回饋。您可通過郵寄、電子郵件的方式反饋您的意見與建議，衷心感謝您對順豐同城的關注。

1. 請問您為順豐同城下列哪一方的利益相關方？

☐ 股東與投資者 ☐ 員工 ☐ 客戶 ☐ 騎手 ☐ 供應商及商業夥伴 ☐ 政府和監管機構 ☐ 行業協會
☐ 媒體及公眾 ☐ 其他(請說明)_____

2. 您認為本報告總體上？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差

3. 您認為本報告中披露的信息：

☐ 非常豐富 ☐ 較豐富 ☐ 一般 ☐ 較少 ☐ 很少

4. 您認為本報告中披露的信息質量：

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差

5. 您認為本報告在下列哪類議題的內容有待提升：

☐ 管治類 ☐ 環境類 ☐ 社會類

6. 您認為有待提升的具體內容是：

7. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有？

8. 您認為本報告的呈現形式如何？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 差

9. 您對本公司環境、社會及管治工作和報告編製的意見和建議？

聯繫方式

郵箱：TCIR@sf-express.com

電話：+86 0755-36390016

網站：sf-cityrush.com



第三方獨立核查聲明

2024 ESG 報告審驗

聲明編號: CCXC_SDV_202504009

杭州順豐同城實業股份有限公司

中誠信認證(深圳)有限公司(以下簡稱“中誠信認證”或“核查機構”)受杭州順豐同城實業股份有限公司(以下簡稱“順豐同城”或“報告組織”)委託,對順豐同城2024年度ESG報告(以下簡稱“ESG報告”)披露的可持續資訊進行協力廠商核查工作,並以發表獨立核查聲明的方式向ESG報告的使用者披露核查結果。

審驗方案

中誠信認證依據中國合格評定國家認可委員會CNAS-CV01、ISO/IEC 17029:2019《合格評定 審定與核查機構通用原則和要求》與AA1000AS v3標準制定審驗方案:

審驗類型: 類型 II

審驗等級: 中度審驗

審驗原則: 包容性、實質性、回應性、影響性

審驗範圍: 通常與報告組織合併報表覆蓋範圍一致, 部分績效資料界限有所調整。

杭州順豐同城實業股份有限公司2024年度ESG報告涵蓋的關鍵議題和特定績效指標

審驗目標: 依據AA1000AS v3審驗標準, 對報告組織的2024年度ESG報告實施協力廠商審驗, 確保報告內容(ESG管理系統、利益相關方的參與和實質性議題管理、資料管理)的真實性、完整性、可靠性, 驗證其是否充分反映公司在ESG方面的績效與實踐, 並出具“有限保證”的審驗聲明文件, 為提供報告組織及利益相關方使用。

審驗方法

中誠信認證為保證核查工作的有效實施, 制定核查實施方案及時間計畫表, 本著客觀態度開展核查工作, 主要包括以下過程方法:

- 依據審驗類型和等級, 對順豐同城編制的ESG報告遵循AA1000AS原則(包容性、實質性、回應性及影響性)進行核查;
- 報告審驗人員分別與報告編制及提供有關資訊的管理層人員進行線上訪談;
- 對報告組織遵循AA1000AP原則程度的流程進行評估, 並基於訪談和收集的佐證材料, 對利益相關方管理實踐、業務流程進行審查;
- 對選定的特定績效資訊的可靠性和品質進行抽樣檢查與重新計算, 以及
- 中誠信認證認為必要的其他工作。

發現與結論

中誠信認證依據AA1000AS標準, 對報告組織的ESG報告中披露的可持續發展資訊開展了“類型-II 中度審驗”, 得出如下結論:

ESG報告AA1000AP 原則的符合性

- 包容性: 報告組織已識別主要利益相關方, 包括股東與投資者、員工、客戶、騎手、供應商及商業夥伴、政府和監管機構、行業協會、媒體及公眾等。同時與利益相關方保持常態化、積極有效的溝通, 持續關注利益相關方的期望, 並適當組織核心利益相關方參與公司決策, ESG報告基本符合包容性原則要求。
- 實質性: 報告組織收集利益相關方關注重點, 結合自身發展規劃、行業特性及國家政策要求對可持續發展重大議題開展評估, 並披露了重要議題評估過程及優先順序評估結果, ESG報告基本符合實質性原則要求。
- 回應性: 報告組織在ESG報告中就利益相關方關注的可持續重要議題做出了回應, ESG報告基本符合回應性原則要求。
- 影響性: 報告組織積極開展可持續重要議題的影響性評估, 將重大議題識別結果與風險管理相融合, 落實公司內部控制與風險控制管理體系。同時開展氣候風險識別及內外部影響分析, 從而預防潛在風險, ESG報告基本符合影響性原則要求。



獨立 · 客觀 · 專業

Independence · Objectivity · Professionalism

責任聲明

報告組織的責任是遵循香港聯交所附錄 C2: 環境、社會及管治 (ESG) 報告指引編制 ESG 報告, 並遵循與核查機構約定的審驗方案, 向核查機構提供核查所需的檔案資料, 建立適當的核查績效指標管理和監控體系, 保障核查的績效資料將在核查後的各類披露中保持一致。

核查機構的責任是依據核查標準, 遵循與報告組織約定的核查內容和範圍, 對報告組織的ESG報告範圍內的相關事項進行核查, 通過內部控制程式, 合理的對核查內容進行評價, 旨在告知報告組織的利益相關方, 在以下規定的核查範圍內表達對文本、資料的意見。

This verification statement is based on the information provided by the organization to CCXC and the aforementioned agreed conditions. CCXC shall not be liable to any party that relies on it uses this



第三方獨立核査聲明

2024 ESG 報告審驗

聲明編號: CCXC_SDV_202504009

杭州順豐同城實業股份有限公司

ESG報告特定績效資訊品質

- | | | |
|-----------------|-----------------|---------------------|
| - 外購電力 | - 雇員總數 | - 中國大陸供應商數目 |
| - 綜合能耗 (不含配送環節) | - 男性雇員人數 | - 港澳臺及海外地區供應商數目 |
| - 配送環節耗電量 | - 女性雇員人數 | - 接獲關於產品及服務的投訴率 |
| - 綜合能耗 (含配送環節) | - 雇員總受訓百分比 | - 參與反貪污培訓的員工人次 |
| - 總耗水量 | - 男性受訓雇員百分比 | - 參與反貪污培訓的董事會成員、 |
| - 溫室氣體排放總量 | - 女性受訓雇員百分比 | - 高級管理人員人次 |
| - 直接溫室氣體排放量範圍1 | - 因工作關係而死亡的雇員人數 | - 因隱私問題引發的客戶投訴為零 |
| - 間接溫室氣體排放量範圍2 | - 雇員因工傷損失工作天數 | - 員工《反腐敗承諾書》連續5年簽訂率 |
| - 間接溫室氣體排放量範圍3 | - 雇員總流失比率 | - 供應商廉潔協定簽署率 |
| (類別1、5、6、9) | - 雇員自願離職比率 | - 社會責任條款簽署率 |
| - 無害廢棄物總量 | | |
| - 包裝材料總量 | | |

在以上特定績效資訊核査過程中，未發現任何系統性的或實質性錯誤。

局限性

茲因非財務資訊披露還未有國際公認和通用的用於評估和計量的標準，故此不同但可接受的評估方式和計量技術會對不同機構的資料可比性產生一定影響；
中誠信認證未對除核査聲明所示指標之外的其他關鍵績效指標展開核査；
此次核査只對順豐同城相關部門管理人員進行訪談和查證，並未涉及到外部利益相關方。

獨立性與能力

中誠信認證是一家專業提供第三方認證與審驗的獨立機構，核査團隊由ESG行業內專業人員組成，並且對AA1000AS v3具有充分的理解，具備實施ESG核査的能力。中誠信認證的核査組成員未與順豐同城及其董事、高級管理人員存在業務關係，同時在中誠信認證內部防火牆隔離等措施的控制下，與順豐同城不存在利益衝突，能夠保證本次核査工作的獨立性。

獨立核査意見

基於上述方法論和所進行的核査，對順豐同城《2024年度ESG報告》中包含的上述核驗資訊和資料經確認為準確的、可靠的。核査機構認為，該聲明檔可由報告組織的利益相關方所使用。

簽發日期：2025年4月24日

簽發

中誠信認證（深圳）有限公司

統一信用代碼證號：91110101MA01GU3E06

地址：中國深圳市南山區海天二路25號深圳灣創業投資大廈37層



中誠信認證
CCXC

獨立 · 客觀 · 專業

Independence Objectivity Professionalism

責任聲明

報告組織的責任是遵循香港聯交所附錄 C2：環境、社會及管治（ESG）報告指引編制ESG報告，並遵循與核査機構約定的核査方案，向核査機構提供核査所需的核査資料，建立適當的核査績效指標管理和監控體系，保障核査的績效資料將在核査後的各類披露檔中保持一致。

核査機構的責任是依據核査標準，遵循與報告組織約定的核査內容和範圍，對報告組織的ESG報告範圍內的相關事項進行核査，通過內部控制程式，合理的對核査內容進行評價，旨在告知報告組織的利益相關方，在以下規定的核査範圍內表達對文本、資料的意見。

This verification statement is based on the information provided by the organization to CCXC and the aforementioned agreed conditions. CCXC shall not be liable to any party that relies on or uses this verification statement.

杭州順豐同城實業股份有限公司
HANGZHOU SF INTRA-CITY INDUSTRIAL CO., LTD.

www.sf-cityrush.com

