

報告說明

本報告是順豐同城公司發布的2022年《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「ESG報告」)，遵循香港聯合交易所證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「報告指引」)編製而成，遵照「報告指引」中「重要性」「量化」「平衡性」及「一致性」原則編製。

本報告內容通過對利益相關方進行調研與訪談，識別其關注的ESG重要議題，了解各利益相關方的意見，確定議題的重要性，決定ESG報告的披露範圍，收集相關資料和數據，對資料和數據進行審核，並根據收集的相關資料和數據編製報告及董事會審閱和批准報告等程序制定。建議結合本公司《2022年度報告》「企業管治報告」章節閱讀。

本報告的時間範圍為2022年1月1日至2022年12月31日，部分內容追溯以往年份或涉及2023年。除非另外指明，本報告與本公司《2022年度報告》覆蓋範圍一致，包括本公司及其附屬公司。

董事會聲明

公司董事會高度重視公司在ESG領域的可持續性發展，建立三級ESG管治架構，形成從決策、溝通、實際執行到匯報考核的實踐閉環管理體系。

董事會對順豐同城ESG工作全面負責，包括(i)決定公司ESG發展方向及策略；(ii)對與公司業務相關的重要ESG風險進行識別、評估及管理；(iii)定期聽取ESG工作領導組或其他相關管理層的匯報；(iv)審議及批准本公司ESG相關管理政策等。

公司已遵循上市規則要求和考慮業務發展情況，設定關鍵ESG目標。董事會就目標的設定進行了審閱及討論，並將定期檢討相關目標的達成進度。

本報告詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，已經由董事會於2023年3月28日審閱並通過。

企業文化



使命

讓更多的人享受零距離生活



願景

優質、高效、全場景的第三方配送平台



人才觀

欣賞有狀態的人積極、樂觀、專注、挑戰



經營觀

做長期有價值的事 服務客戶 成就員工



價值觀

平等尊重 開放溝通 創業創新 專業活力
是順豐人 永遠秉持的做人做事的基本準則

年度大事記

ESG 亮點績效



管治：

- 持續提升企業管治水平和多元性，新委任1名女性獨立非執行董事，女性董監高¹佔比提升至27%。
- 對貪腐行為秉持「零容忍」的原則，二三線員工《反腐敗承諾書》簽訂率100%。
- 夯實網絡信息安全建設，獲得ISO 27001信息安全體系認證，員工網絡安全和信息化培訓覆蓋率100%。



服務：

- 優質、高效、穩定履約，節假日和惡劣天氣下時效達成率波動分別不超過2.5%和4.0%。
- 端到端管理和提升用戶體驗，100%處理消費者投訴，百萬單客訴率改善。
- 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%。



社會：

- 員工勞動合同簽訂率100%；打造一站式線上學習平台「同城學堂」，員工培訓覆蓋率達99%。
- 為騎手打造溫暖、友善及可持續的發展平台。
- 傳遞社會價值，與各地社區在便民養老、民生保供等場景下積極聯動。



環境：

- 綠色運力，95%騎手通過電動二輪車或公共交通進行配送，覆蓋90%以上的運力場景。
- 節能減排，溫室氣體排放密度、辦公用電密度、辦公用水密度、辦公廢棄物產生密度較2021年均有所降低，達成2022年環境目標。

¹ 董監高包含公司董事、監事及中國公司法定義的高管。

榮譽獎項

領域	獎項
卓越服務	<ul style="list-style-type: none"> 2022年創業邦「物流數智化優質技術服務商」、「物流數務商」 2022年金融界「傑出數智應用創新獎」 2022年中國同城即時物流行業峰會「技術創新」大獎 2022年安心獎「年度即時物流平台」 2022年中國物流與採購聯合會「中國物流社會責任先鋒企業」
資本市場認可	<ul style="list-style-type: none"> 2022年格隆匯「年度大市值成長價值獎」 2022年同花順企業號年度「最佳投關獎」 2022年老虎企業號年度「最佳投資者陪伴獎」、「最佳投資者互動獎」 2022年卓越IR「最佳股東關係獎」 2022年富途「資本市場傳播創新團隊」 2022年每日經濟新聞「最具成長海外上市公司」

可持續發展管理

秉持可持續發展原則，本公司依託「專業，讓配送更有溫度」的品牌理念，積極承擔社會責任，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²的價值，對股東、員工、騎手、合作夥伴等利益相關方履行責任。

利益相關方溝通

本公司高度重視來自利益相關方的聲音，建立了常態化、多樣性及針對性的溝通機制，以聆聽各利益相關方的意見，檢視其所關注的議題及表現，並將各利益相關方的期望和要求作為公司ESG工作不斷改進提升的重要依據，以加強企業可持續發展能力。

公司堅持積極地向市場傳遞公司價值，並與各利益相關群體通過「線上+線下」相結合的方式開展各項溝通交流活動，保證交流質量。

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應措施
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 企業管治 商業道德與反貪腐 風險管理 合規經營 配送服務安全保障 數據安全與隱私保護 提供高質量產品服務 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 做好信息披露及合規工作，豐富信息傳播途徑 組織和參與不同類型的投資者活動 股東溝通與關係維護 完善內部法人治理制度

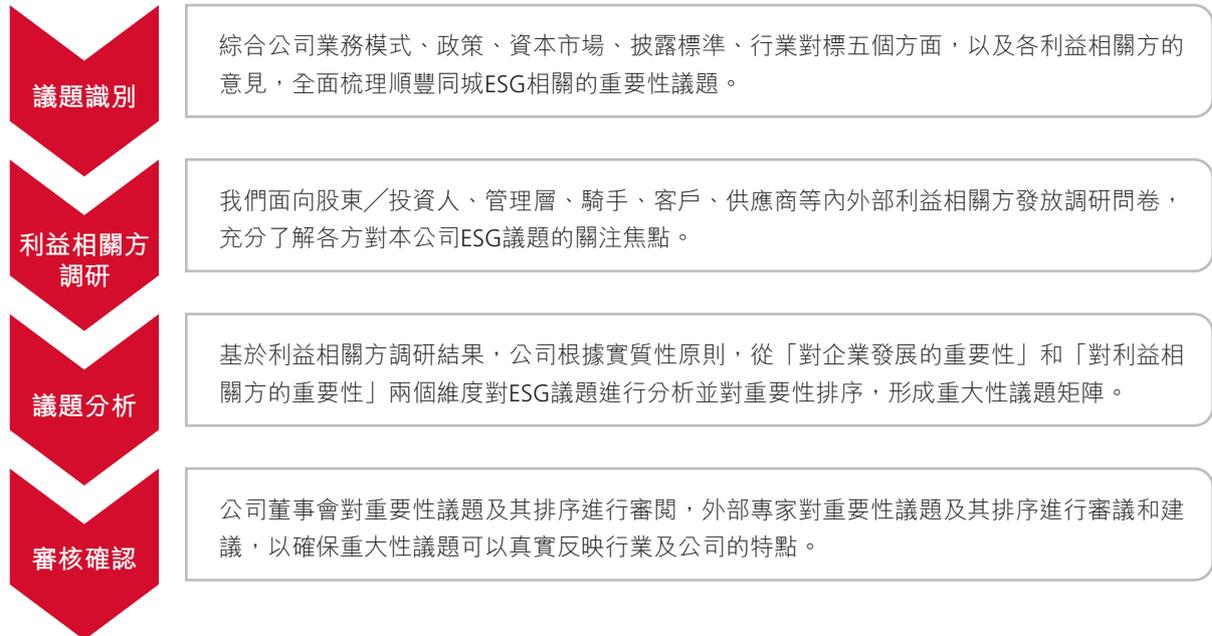
² 該排名乃基於艾瑞諮詢2022年中國的獨立第三方訂單量。訂單量的計算考慮了市場參與者獨立獲取的訂單數量，不包括關聯方的訂單。

利益相關方	關注議題	溝通方式	回應措施
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工健康與安全管理 人才吸引與留存 員工培訓與發展 員工權益與福利關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 內部OA平台 員工滿意度調查 培訓活動 員工工會 	<ul style="list-style-type: none"> 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
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 配送服務安全保障 數據安全與隱私保護 提供高質量產品服務 客戶溝通與客訴管理 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調研 同城APP、官網、熱線等線上渠道 客戶溝通與客服 	<ul style="list-style-type: none"> 提供安全、優質、高效服務 完善客訴和理賠流程 優化用戶體驗
騎手	<ul style="list-style-type: none"> 配送服務安全保障 騎手健康與權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> 騎手滿意度調研 騎手APP 線上論壇、客服熱線 騎手關懷活動 培訓活動 	<ul style="list-style-type: none"> 提供靈活用工機會 保障騎手合法權利 營造溫暖騎手社區 搭建線上線下渠道溝通
供應商及業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 提供高質量產品服務 商業道德與反貪腐 供應鏈共生共贏 推行綠色包裝 	<ul style="list-style-type: none"> 合作協議 實地考察 日常交流 	<ul style="list-style-type: none"> 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
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合規經營 數據安全與隱私保護 商業道德與反貪腐 社會公益 應對氣候變化 提升能源使用效率 節約水資源 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 專題調研 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 積極承擔企業社會責任 配合政府工作開展
行業協會／ 媒體／ 公眾	<ul style="list-style-type: none"> 技術創新 社會公益 幫助當地社區發展 推行綠色包裝 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 參與政府組織的調研與研討會 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

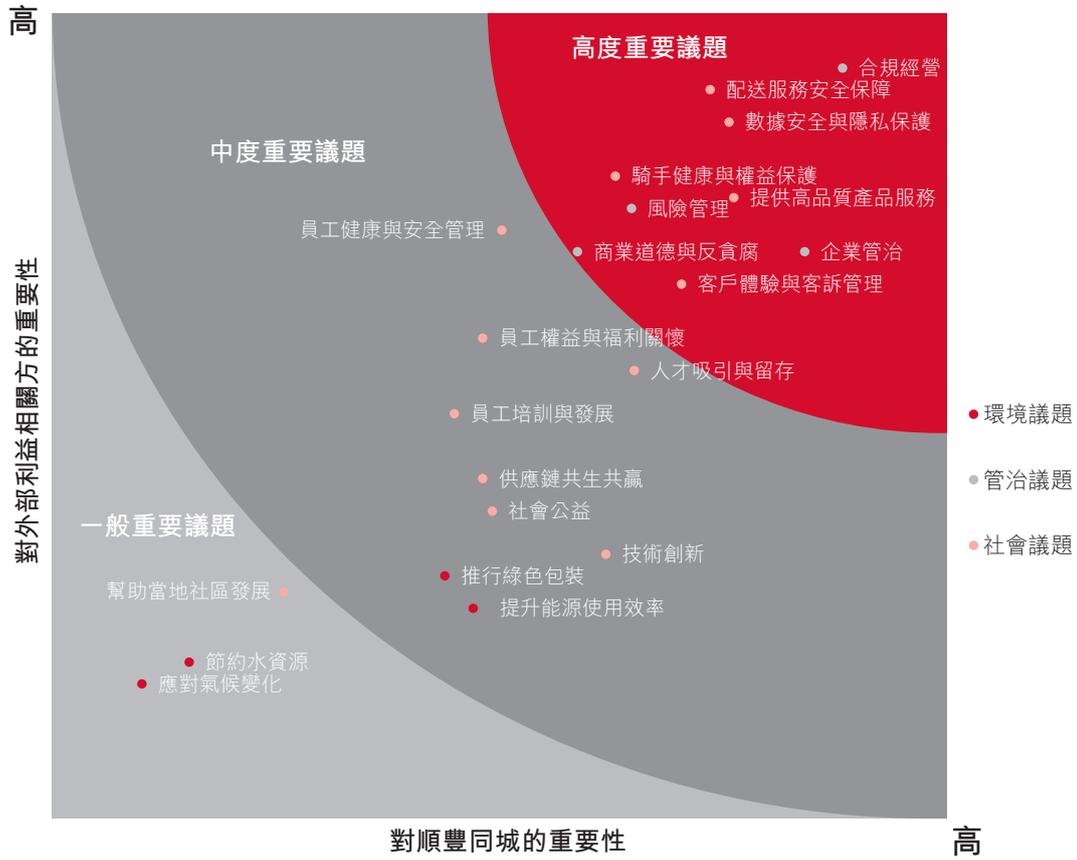
重大性議題判定

為進一步明確本公司ESG管理重點，及時響應利益相關方訴求，通過在線問卷、現場／電話訪談等形式收集多方反饋，同時公司建立共21項議題的ESG議題庫，其中包括9項高度重要議題，作為企業ESG管理和信息披露的重要基礎。我們在未來將基於公司ESG重大性議題矩陣，持續跟進各利益相關方的關注焦點，以確保ESG相關的重大性議題可以真實反映公司的現狀。



圖：識別重要議題流程

順豐同城2022年環境、社會及管治報告重大性議題矩陣



圖：2022年重要性議題矩陣

管治篇：夯基固本，致遠同心

本章節回應的SDGs目標



公司治理

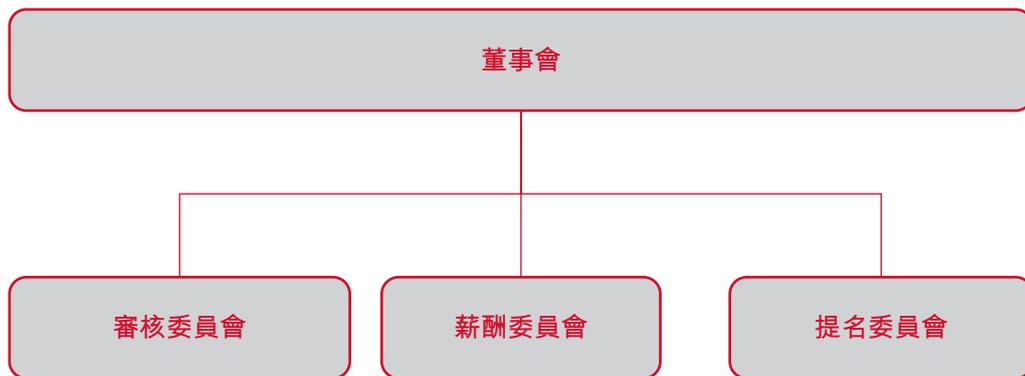
健全完善的企業管治是保證企業合法合規運營、提升企業社會價值、保障利益相關方利益的重要基礎。順豐同城嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》及聯交所證券上市規則等相關法律法規和規範性文件的要求，不斷完善公司內部法人治理結構，建立健全公司內部管理和控制制度，規範公司行為，以促進公司規範運作，提高公司治理水平，長期保障以中小股東為首的股東利益。

✓ 企業管治

順豐同城以專業性、領導力以及透明度原則為基礎，形成了科學規範、權責清晰、運作高效、制衡有序的治理機制和管治架構。通過專業化和多元化的管理團隊，對公司業務發展和內部治理進行全面有效的監督，並持續積極找尋機會改進其企業管治方法、規範經營、改善內部控制機制、執行良好的企業管治及披露措施，全力維護股東和公司的利益，以保障公司持續長遠的健康發展。

管治架構

根據有關法律及法規、章程及上市規則項下的企業管治常規守則，公司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。所有委員會均制定了明確的書面職權範圍，分工清晰，負責從多個方面監察本公司的經營管理與所在範疇內的相關事務。由董事會直接及通過其委員會間接帶領並指導管理層，制定戰略及監督管理層推動戰略實施，持續監督公司業務和財務表現，制定、審閱並改進本公司的企業管治制度，確保內部控制和風險管理體系的健全與完善。



圖：公司管治架構

董監高多元化

為提升企業管治水平，本公司倡導和持續遵循董監高多元化政策。董監高成員在性別、年齡、教育、專業能力、工作經歷和行業經驗方面都有多樣化的背景，實現技能和經驗的均衡組合，從而為董事會有效履行職責而提供綜合性視角，輸入豐富的觀點和見解，有效支持公司作出良好重大決策。

目前，本公司董監高15名成員構成，在物流、O2O互聯網、科技、零售與新消費、戰略投資、財務管理等領域具備豐富的經驗。公司在年內也適時安排相應的合規培訓和閱讀材料，助力專業發展提升和更新知識及技能，以更好地履行職責。

為踐行董監高多元化政策，2022年我們新委任1名女性獨立非執行董事，女性董監高佔比提升至27%，改善了性別多元性。同時，公司致力於為女性員工提供良好的職業發展機會，我們於招聘時確保性別多元化，注重培養在即時配送行業及業務管理方面擁有長期經驗和出色表現的女性員工，發掘公司女性高管及董事、監事的人才儲備力量。

ESG管治架構

本公司按照香港聯合交易所ESG管理指引，建立了以董事會為核心的三級ESG管治架構，自上而下形成「治理－管理－執行」的有序機制，董事會定期聽取ESG工作領導組匯報，對重大議題發表意見，監督並評估公司ESG工作的開展進度並提供改進意見。

在完善的管治架構下，公司在經營自身業務的同時，也在不斷提升自身ESG能力建設及可持續發展，確保ESG各項議題的有效落地，為促進即時配送行業ESG管理水平的提升貢獻力量。



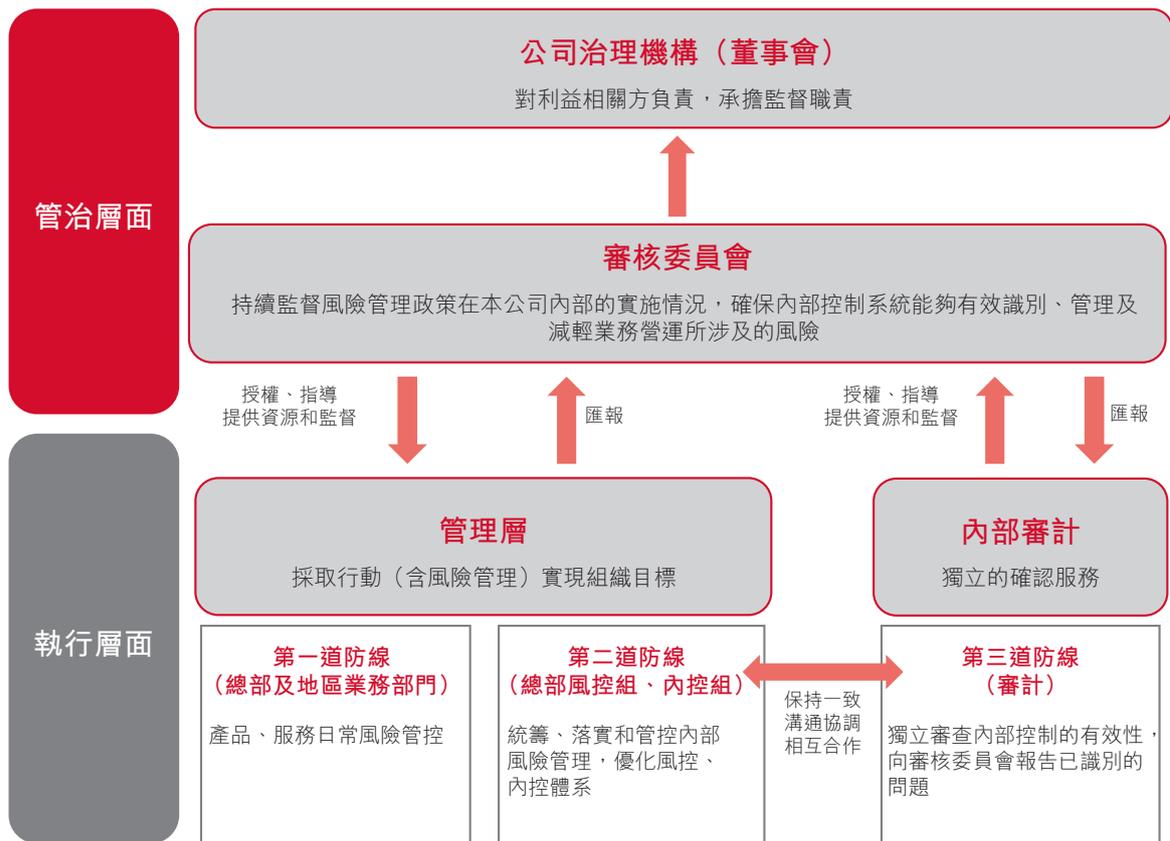
圖：順豐同城可持續發展管理架構

風險管理

本公司注重風險管控能力的建設，通過《順豐同城風控管理制度》《順豐同城內部控制實施手冊》《順豐同城內部控制評價方法》等內部管理制度的制定，不斷健全風險管理體系，將內部審計貫穿公司經營全環節，持續對公司流程、內控及風控事項進行檢查與評價，及時發現各業務板塊與管理流程的內控缺失環節及風險薄弱環節並推動整改，保障公司健康經營及發展。

風險管理架構

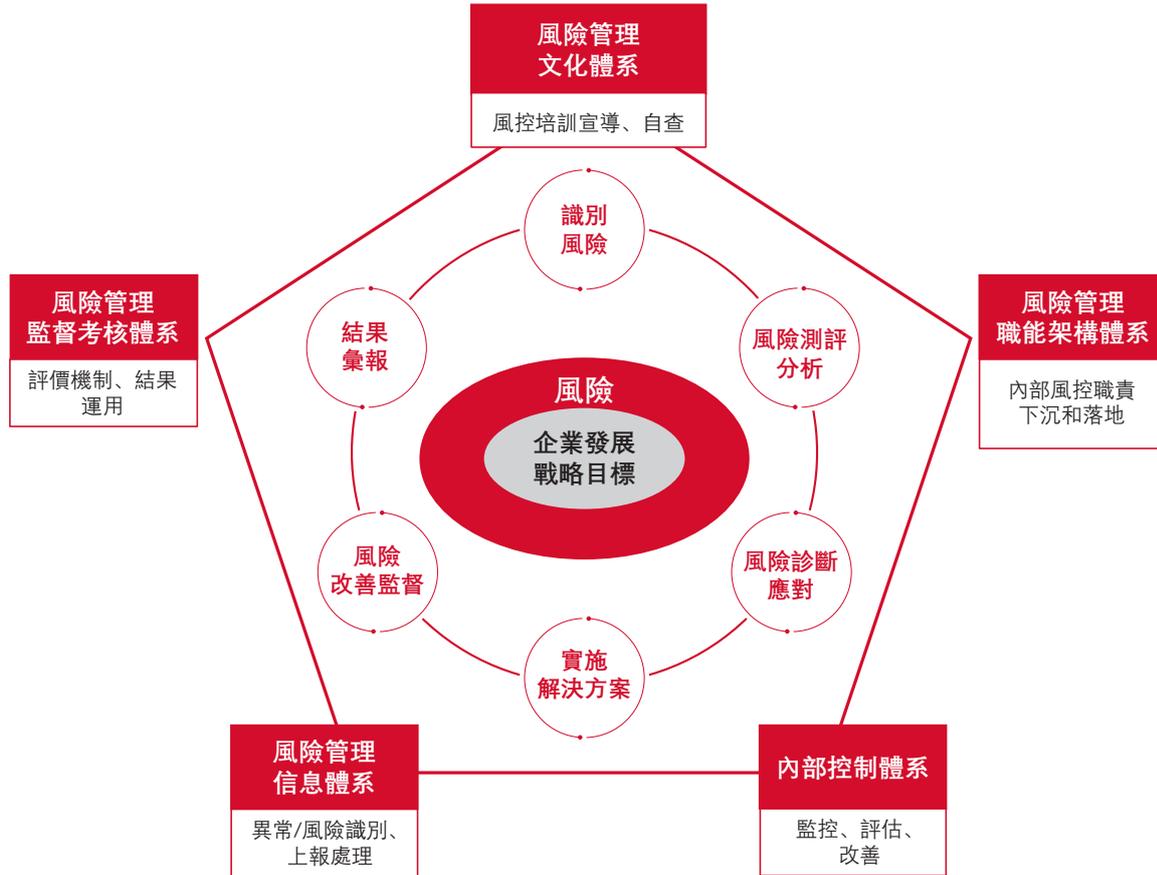
我們建立並持續優化風險管理架構，形成風險管理常態化運行機制，確保風險得到有效管控。公司董事會作為風險管理的最高負責機構，與董事會下轄的審核委員會共同組成風控戰略制定組織，負責指導風險管理工作及制定風險管理戰略，對本公司業務合規風險以及內部控制的有效性進行管理與監督。由公共事務部作為風控統籌管理組織，負責風控體系優化與管理。管理層和內部審計共同組成風險管理執行層，由管理層採取行動落實組織目標，內部審計具有獨立性。其中執行層搭建三道防線管理體系，實現貫穿全崗位、全流程的風險管理體系。總部及地區業務部門組成第一道防線，負責產品、服務及日常風險管控；總部風控組與內控組組成第二道防線，統籌、落實和管控內部風險管理，優化風控與內控體系；審計為風險管控的第三道防線，獨立審查內部控制的有效性，並向審核委員會報告已識別的問題。



圖：風險管理架構

風險管理體系

順豐同城持續深化風險管理與內部控制體系的建設與融合，圍繞公司發展戰略目標，構建風險管理文化體系、風險管理職能架構體系、內部控制體系、風險管理信息體系及風險管理監督考核體系「五位一體」的全面風險管理體系，形成從風險識別、風險測評分析、風險診斷應對、實施解決方案、風險改善監督到結果匯報的風險管理閉環，有效強化風險監督及管控，確保公司穩健運營。



圖：風險管理體系

為更加及時且全面識別可能存在的風險，預防負面事件發生，公司定期組織內部控制評價、內部及外部審計與風險管理培訓。

- 定期內控檢查：公司依據《順豐同城內控檢查考核制度》全年開展了多次內部控制評價專項，重點關注騎手管理、銷售、採購、資金活動等高風險領域，均未發現重大缺陷。
- 不定期內部審計：公司按照年度，不定期開展覆蓋所有產品線、業務單元及業務流程的專項內部審計，對過程中發現的問題，按照相應的制度及時預警，敦促責任部門進行整改並監督其整改成果的有效性。

- 外部獨立審計：公司聘請外部審計師，每年度開展兩次獨立第三方審計，對於外部審計師所提示的風險，及時落實到責任部門和責任人進行改善。
- 風險管理培訓：公司結合關鍵崗位特性提供風險管理上崗課程及專項培訓，系統講解風控管理政策制度要求，幫助各級風險管理人員提高風險識別及管理意識，並通過內部控制等措施及時管控風險，盡最大努力減小風險發生帶來的影響。

廉潔管理體系

本公司對貪腐行為秉持「零容忍」的原則，我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，制定了《順豐同城舉報管理辦法》《順豐同城反腐敗管理辦法》《順豐同城親屬回避管理制度》等內部管理制度，將廉潔觀念貫穿至所有業務的每一項流程中，盡力規範內部員工及外部相關利益方行為，主動識別並有效規避商業賄賂及貪腐風險。

✔ 廉潔宣傳與培訓

本公司高度重視提升全體員工反腐倡廉的合規意識與能力，積極開展反腐敗及反賄賂主題培訓、政策行為規範宣貫及舞弊案例反面警示，穩步提升員工商業道德及廉潔意識。

本公司搭建了廉潔文化宣傳體系，通過上線廉潔課程培訓、新員工反腐入職培訓、定期線下審計培訓及文化大講堂、不定期向全體員工發送廉潔宣導郵件等多種方式，面向全體員工宣揚企業誠信及廉潔文化。報告期內，公司的廉潔宣傳和教育覆蓋8,414人次，總培訓時長2,236小時。其中，地區站點負責人作為重要的基層管理者群體，累計培訓時長達786小時，參與率100%。2022年，二三線公司員工《反腐敗承諾書》簽訂率達100%。

報告期內，未發生對公司或員工提出貪污訴訟案件。

員工《反腐敗承諾書》，包括但不限於：

- 在職期間不從事任何行賄、受賄、侵佔及其他不正當商業行為。
- 在職期間如任何與公司業務有關的單位與個人，向本人提供或索取任何饋贈，本人應當場予以拒絕，並及時向公司反映。
- 在職期間不侵佔、挪用公司或客戶的資金、資產。

✓ 貪腐舉報管理

為營造良好的廉潔氛圍，公司鼓勵員工、供應商、合作夥伴等各利益相關方監督公司廉潔運營，並要求處理投訴的相關知情人員承擔對投訴人及投訴事件的保護和保密責任。

我們為舉報開設多種渠道，舉報人可以採用騎手APP、郵件、信函、電話等方式舉報違規、違紀、舞弊等行為。

違規事件舉報渠道		面向群體
順豐同城騎手APP	騎手APP—騎士舉報	內部從業人員及第三方等 外部利益相關方
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)	

我們根據《順豐同城舉報管理辦法》制定舉報案件處理流程，並實現舉報案件流轉工作的全面線上化，各渠道受理的舉報信息統一歸口至舉報工作台進行處理，提高舉報監管和案件調查效率。公司在收到舉報後一個工作日內主動聯繫舉報人，一個星期內確認是否需立案開展調查，立案後按照重要性和影響程度安排調查資源，並在一個月內完成調查出具書面調查報告，調查完成後調查報告及關鍵證據底稿歸檔保存。此外，任何接觸到舉報信息的員工均對知悉信息進行保密，我們委任各組織負責人為證人保護的第一責任人，積極採取合理措施保護證人(含舉報人)，並依法保護其合法權益，杜絕打擊報復行為。

✓ 供應商廉潔規範

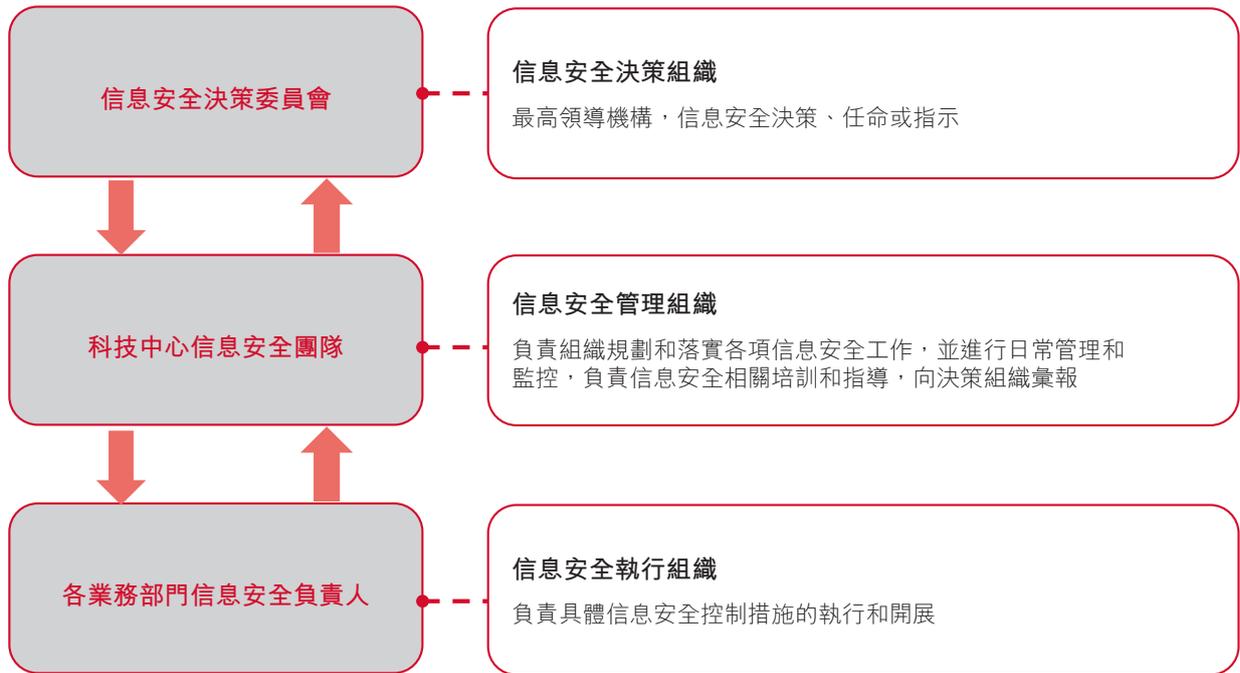
在對外合作廉潔管理方面，公司制定並推動供應商簽署《誠信廉潔協議》，明令禁止進行任何形式的索賄、行賄、受賄等有違商業道德合規性的行為。此外，公司在合同協議及招標文件中向供應商開放舉報渠道，如供應商發現任何影響公平合作或其他不合規行為時，可以進行舉報申訴，公司將攜手外部合作方共創清朗的商業環境。報告期內，所有供應商對《誠信廉潔協議》簽署率達到100%。

信息安全建設

✓ 信息安全管理架構

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》等相關法律法規，並依據ISO 27001標準要求搭建了「決策—管理—落實」三級信息安全管理架構，從網絡安全、信息安全和數據安全三大維度進行全面的信息安全管控，不斷加強信息安全管理，降低數據洩露和濫用的風險，保障客戶與合作夥伴的隱私安全。

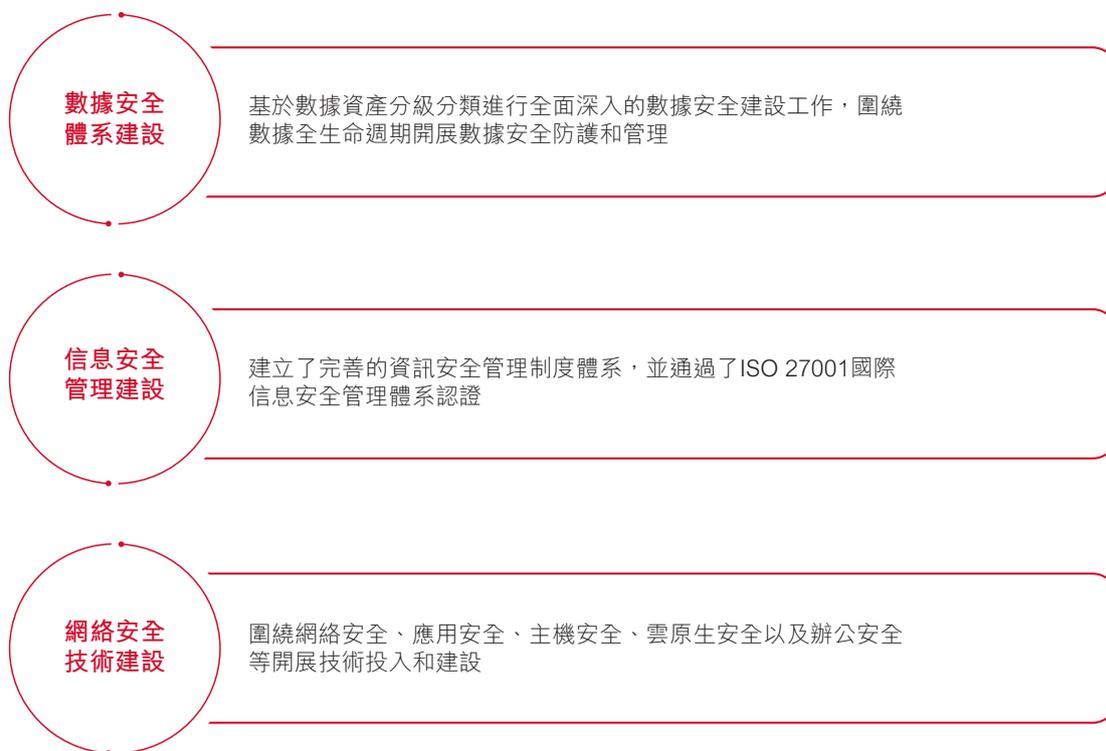
公司為此特設立信息安全決策委員會作為最高領導機構，承擔安全決策、任命或指示的職責；科技中心信息安全團隊負責信息安全日常管理和監控，同時協調跨部門工作，組織規劃和落實集團各項信息安全工作及信息安全培訓指導；各業務部門信息安全負責人監督確認本部門的信息安全管理工作，執行和推動各項信息安全要求及措施在本組織的具體落實。



圖：信息安全管理組織架構

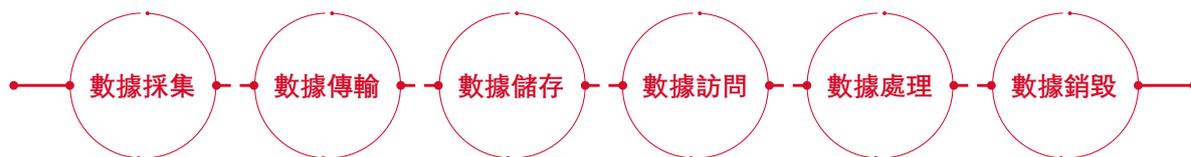
✓ 安全體系建設

公司以嚴謹的管理制度與流程體系為基礎，圍繞著數據安全、信息安全和網絡安全三個模塊持續完善信息和數據安全管理體系建設，以ISO 27001為核心，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，為保障信息和數據安全、捍衛用戶隱私構築牢固的防禦屏障。



圖：同城安全體系建設

公司對所有數據資產進行嚴格的分級分類劃分管理，制定了《順豐同城數據密級劃分標識及處置管理制度》《順豐同城大數據服務信息安全規則指引》等制度文件，嚴格控制隱私洩漏風險，確保數據風險降至最低。同時，公司將數據全生命周期管理作為數據安全體系建設中關鍵一環。為降低敏感數據全生命周期中安全風險發生概率，進一步提高系統數據保護能力，公司通過制定《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》等管理制度，明確對隱私數據採集、傳輸、儲存、訪問、處理及銷毀等全過程的安全防護要求，保證數據處理過程的保密性、完整性、可用性。



圖：同城數據全生命周期安全管理體系

為強化供應鏈信息安全保障工作，我們制定了《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》等供應商准入要求，內容包含但不限於數據安全基線與人員管理基線等。此外，我們為供應商提供信息安全方面的技術支持和規範要求，以有效控制和避免供應商在准入和執行基礎架構變更過程中發生的信息安全風險。

✓ 信息安全應急響應

針對信息安全突發事件，我們制定了《順豐同城信息安全事件管理手冊》《順豐同城信息安全應急預案》，從預警發現、判斷類型、分級響應、應急處理和總結復盤五個階段規範公司應急響應工作內容和流程。公司明確將信息安全事故分類為：網絡攻擊事故、有害程序事件、信息洩露事件和信息內容安全事件，並針對各類型的信息安全事故成立專項預案。通過評估信息安全事故的緊急程度，公司將事故分為：一級事件（重大）、二級事件（中危）、三級事件（低危），並將發生的事件評級結果匯報至信息安全決策委員會下屬的應急響應領導小組，建立了從上報、處理、調查、總結改進、獎懲到通告的信息安全事件應對處理全流程。不斷強化公司自身的應急響應能力，確保信息系統的安全、穩定運行和業務的連續性。



圖：信息安全應急響應機制

信息安全培訓

本公司嚴格要求員工遵守所有與信息安全及隱私數據保護相關的政策、制度，積極參加信息安全及隱私數據保護教育與培訓、提高信息安全意識。公司平均每月舉行一次信息安全主題宣導，實現員工信息安全培訓100%覆蓋。

信息安全認證與審計

本公司已獲得ISO 27001信息安全體系認證，並定期組織信息安全審計，對信息安全管理體系運行的有效性、充分性和適宜性進行評價，並做到持續改進。報告期內，我們各開展1次內部與外部審計，並全部通過認證。

知識產權保護

技術創新是順豐同城發展的驅動力，而保護知識產權則能更加有效地保障創新發展。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》，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》等制度，強化落實知識產權形成與保護於運營的各個環節，進一步規範公司知識產權管理，同時通過線上監控、線下行動、內部管理等多個舉措對公司專利、商標、版權、域名等進行保護及維權。截至2022年12月31日，順豐同城累計獲得授權專利32項，累計持有知識產權數量251項。

服務篇：匠心服務，價值同創

本章節回應的SDGs目標



打造優質服務

作為中國最大的第三方即時配送服務平台，公司致力於為客戶提供優質、高效、全場景的即時配送服務。公司始終秉承「以用戶為中心，以需求為導向，以體驗為根本」的服務理念，以全渠道、全場景的業務模式有效滿足商家和消費者不斷變化的需求。公司通過科技賦能服務，從客戶應用場景和客戶服務體驗出發，打造用戶權益保護機制，並且在更廣泛的生活及工作場景中為商家和個人用戶提供更迅速、更高質量的服務。

✓ 產品責任

保障配送安全

配送安全是公司運營的根本和基礎，保障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，公司實現數字化運營，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（詳見社會篇「騎手安全」），確保每個在崗騎手都理解並能盡最大程度實現配送的安全性。對客戶而言，可以在下單時選擇隱私保護、設置取件簽收碼、保價等多種方式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。此外，為實現違法違禁品管控，公司制訂了禁止配送物品列表，包括易燃物、爆炸物、武器、汽油及毒品等。客戶在下單前需要說明其配送物品的屬性，並在要求騎手在處理所有包裹前進行檢查，以維護公共安全、保障客戶權益。



實時監測

後台實時追蹤訂單狀態



自營配送

豐富經驗老騎手



保護隱私

隱藏地址，虛擬號碼



實時監控

單單對應，準確送達

信息隱私保護

為提供安全可靠的平台服務，本公司依據國標《信息安全技術個人信息安全規範》《網絡安全法》《個人信息保護法》《數據安全法》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》《順豐同城系統隱私數據安全管理規範等》等內部制度。通過公司官方網站、APP、公眾號及小程序等渠道，明確告知用戶或騎手個人信息保護的原則、以及個人信息的收集和處理方式、保護措施和機制，讓用戶和騎手放心且安心使用各項服務（詳見管治篇「信息安全建設」）。

負責任營銷

我們明確意識到營銷工作中存在的風險及所需承擔的責任，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》等相關法律法規，嚴格執行《順豐同城社會化媒體管理制度》要求，通過建立完善且嚴格的品牌營銷管理機制，規範品牌的管理、運營、內容審核等工作，避免出現任何虛假、誤導、欺詐、不公平或模糊營銷的情形。

優質、高效、穩定履約

我們的即時配送服務主要服務於客戶即時性、點對點、時效要求高的配送需求。公司認為提供優質高效的履約服務是核心競爭力所在。面對日益豐富的同城即時配送和服務場景，順豐同城努力豐富產品矩陣、深耕行業解決方案，從即時配送服務向個人履約服務不斷拓寬業務場景。對於特殊配送需求，公司亦與順豐控股集團生態圈的參與者進行戰略合作，為客戶打造「前端倉儲+中端幹線+同城即時配送」的一體化供應鏈解決方案。通過我們與順豐控股集團的資源協同和能力整合，客戶能更便捷地選擇物流產品。

我們的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。堅持以科技為驅動鑄造能力壁壘。我們的客戶來自各行各業，在配送物品、時效、距離等配送需求方面有顯著的差異性。而公司自主研發的城市物流系統(CLS)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，構築專業化、差異化配送能力壁壘。

- 智能業務規劃：根據不同客戶和品類的峰值差異實現需求預測，有助於提前進行運力調度和部署。
- 騎手融合和訂單智能分發：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，把訂單推薦給到合適的騎手群體，從而提升整體的接起率。在時效上，會綜合考慮客戶的履約要求、出餐時間、到店時間、配送時間等來做到最優的規劃。在人效上，系統也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：實現端到端的配送流程數字化，可以實時監測履約情況，異常自動化干預或者會通知到相關的運營人員來及時處理。

截至報告期內，公司提供的配送服務覆蓋全國範圍內約2,000個市縣，其中24小時運營的城市數目超過1,300個。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2.5%和4.0%。

堅持科技創新和對外賦能。基於自身科技能力的沉澱，公司推出了「豐配雲」SaaS實時物流系統，為即時配送服務商和有自配送業務的品牌商提供一站式同城物流解決方案。「豐配雲」即時物流系統旨在通過開放自身平台系統能力，實現智能調度能力全場景覆蓋、智能管理系統全流程監管、智能運營中心大數據輔助和智能仿真系統精準化模擬，以幫助合作夥伴更好布局即時零售，獲得業務發展機遇。

堅持科技向善。為了讓特殊人群能方便地使用即時配送服務，我們對APP、小程序等界面的線上功能進行了升級改善。圍繞視覺障礙用戶，公司在下單關鍵路徑上，為可點擊區域或按鈕增加描述性標籤，當視覺障礙用戶觸摸到指定位置時，便會發出語音提示，幫助他們順利下單。圍繞聾啞騎手，在人機交互、客戶溝通等方面提供智能語音工具支持，進一步改善特殊騎士群體的工作生活體驗。

客戶體驗與客訴管理

面向內外部用戶，我們堅持以體驗驅動優化，客戶界面專業度、面客體驗、服務穩定性、售後體驗等這些維度都是即時配送服務的價值重點。目前，公司內部建立「端到端體驗監測和管理」的全流程體系。對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、考慮使用因素、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，通過線上線下相結合的方式，公司開展周期監控和專項調研。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。該體系通過內外結合、定性定量結合、周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。

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。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。報告期內，公司積極推動智能化工單系統，減少客服冗繁的人工操作，提升工單處理效率。另外，考慮到全天候提供服務的市縣增加，在線客服時間調整為24小時，來滿足客戶全時段的服務需求。報告期內，我們客訴率為187/每百萬單，較去年有所改善，對消費者投訴處理率達100%。

踐行責任採購

本公司秉承誠信廉潔、理解與溝通、提升與優化的合作理念，致力於打造負責任供應鏈，確保產品服務的高質量交付，攜手上下游夥伴建立緊密的合作關係，共同構建合作共贏的行業生態。

供應商管理

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《順豐同城供應商引入管理辦法》《順豐同城採購管理制度》《順豐同城集採供應商認證管理辦法》《順豐同城供應商現場審核操作指引》等制度，明確對供應商的標準及要求，規範其從供應商入庫認證到日常管理全流程，積極維護供應商關係，推動與供應商的共同進步。

在供應商管理流程上，採購團隊會定期及按業務採購需求對供貨商整體規模、資信、營運、財務情況等資質進行材料評審。結合現場評審考察，綜合評審合格的供貨商通過認證後引入。對已合作供貨商持續進行審核以確保其符合要求，嚴格把控供貨商的標準與質量。同時，公司將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)等環保要求納入對生產類供貨商的現場審查要求，落實綠色採購理念。如有發生違反商業道德的事件，公司採取「零容忍」原則，會與相關供貨商及時終止合作，並將其除出合格供貨商名錄。

2022年，公司上線並應用數字供應鏈系統，從預算管理、需求申請到採購付款，實現閉環一體，包括供應商自助註冊、認證管理、分級分類管理、合同管理、績效管理等內容，有效沉澱公司的供應商資源，提升公司供應商管理效率。

廉潔採購管理

順豐同城堅持公平、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「監督公平化」，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簽署《順豐同城廉潔誠信條款書》，禁止任何形式的索賄、行賄、受賄行為。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，可以進行舉報申訴。2022年，供應商對廉潔協議簽署率達100%。

聯動多方合作

順豐同城致力於打造行業一流的專業即時履約服務，以開放包容的即時配送網絡以及專業、高效與全場景的配送解決方案為商家賦能，提供覆蓋生活幫忙、醫療健康等個人生活和工作場景的「幫送、幫取、幫買及幫辦」服務。2022年，公司通過與商家、個人客戶、本地生活服務平台、地方政府和社區等夥伴積極開展合作，開發新服務場景，攜手共建價值生態圈。

深化社區合作

順豐同城主動對接社區資源，以企業力量賦能社區服務。公司充分利用自身的專業化的彈性運力網絡，與社區在便民、養老等服務方面進行聯動。以互惠發展為着力點，這一舉措為企業整體業務發展創造更多機會，形成社企聯動的良好循環。此外，在疫情關鍵時刻，同城積極響應政府號召，助力街道抗疫行動（詳見社會篇「支持民生保供」）。

攜手蘇州婁葑街道首創「愛心廚房」合作模式，助力養老領域服務創新

2022年，順豐同城與蘇州婁葑街道首創「愛心廚房」合作模式，打造「一點送全區+正逆向一站式配送」的養老餐配解決方案，幫助轄區老人解決用餐需求。

順豐同城充分發揮本地生活基礎設施優勢，助力打通並補齊居家養老產業24小時服務鏈條，更好滿足居家養老醫、食、住、行、康、養、護等場景需求，助力居家養老新模式、新產業發展，讓老年人真正享有「身邊、家邊、周邊」的社區養老服務。



圖：順豐同城與蘇州婁葑街道合作為老人提供居家餐配服務

以專業優化社區為老服務，呵護上海老西門街道老年人「舌尖上的幸福」

助老食為先。上海老西門街道和順豐同城開展合作，通過政府和專業企業的合作模式，實現更為優質的社區服務體驗，確保了老人居家養老的生活品質。

順豐同城針對送餐點分布散、路線雜、訂餐品種多樣等複雜因素，為老西門街道提供了專業建議及定制化服務。通過發揮專業價值，與街道一起打造有溫度的助餐配送服務，共同呵護老年人「舌尖上的幸福」。



圖：同城騎手為社區老人送餐

促進行業發展

作為中國最大的第三方即時配送服務商，順豐同城義不容辭為行業健康發展貢獻自身力量。

順豐同城積極促進參與行業標準建設。2022年，公司參與《即時配送服務規範》³《即時配送企業安全管理通則》⁴2份國家標準的制定工作和《網約配送員頭盔智能技術應用要求》團體標準的發布工作。

同時，順豐同城積極參與行業合作交流活動，助推行業互通與經驗分享。2022年，公司參與了第五屆界面新消費盛典雲峰會、中國同城配送行業線上峰會等行業會議，並已與許多行業協會建立聯繫，不斷提升同業企業和夥伴之間的溝通與交流。

此外，順豐同城率先為行業女性騎手提供專屬福利保障，推出女騎手專屬工服成為業內先例。同城尊重、關愛每一位女性騎手，以切實行動傾聽女騎手聲音，關注女騎手權益，發揮順豐同城「她」力量。公司積極推出女騎手專屬戰袍，聯合開展女性騎手關懷公益活動，並且推行女騎士專屬配送及專屬福利等。

³ 《即時配送服務規範》已於3月17日批准發布。

⁴ 截至2023年3月，《即時配送企業安全管理通則》的意見徵詢相關工作已經完成，送審稿已經報送至有關部門。

「順豐同城x鴻星爾克」打造高科技品質工服，特別推出行業首款女騎手專屬工服

在第四屆「917騎手節」活動中，順豐同城與鴻星爾克強強聯手，打造了業內首款「女騎手定制款」專屬工服，給予女騎手更全面細緻的溫暖關懷，彰顯即時配送行業的女性力量。



圖：順豐同城與鴻星爾克合作宣傳海報

社會篇：美好生活，攜手同達

本章節回應的SDGs目標



順豐同城致力於全方位保障全體員工及騎手的權益與發展，建立完善的人才管理及關懷體系，為優秀人才提供更廣闊的發展空間，成就自我價值。同時，我們積極履行企業社會責任，持續關注公益事業，投身社區建設，通過自身的優質服務及能力回饋社會，以企業責任為社會發展盡綿薄之力。

健全人才隊伍

順豐同城堅信高質量人才是公司最寶貴的資源與財富。公司堅持以人為本，以平等、包容的態度對待每一位員工，依法保障員工權益，建立並完善人才招聘、人才激勵及薪酬福利體系，營造安全健康的工作環境，守護員工身心健康。

✓ 員工權益

我們堅持以「公平、公正、公開」的態度吸引更多優秀人才的加入，為每一位員工打造乾淨友好的工作環境、多元包容的企業文化、民主自由的溝通機制和有競爭力的薪酬體系，充分尊重和保障員工權益。

合規僱傭

公司堅持合法合規用工，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》《未成年人保護法》及有關法律法規，制定並持續完善《順豐同城招聘管理制度》等內部管理制度。

我們嚴格杜絕任何形式的童工和強迫勞動的情況發生。在員工入職時，借助國家公安部門聯網信息，對員工身份進行嚴格審核，避免因瞞報或誤報導致僱用童工的情況發生。同時，公司尊重和維護每一位員工的勞動意願，確保合理的工作時長和假期待遇，禁止各種形式的強制勞動。截至報告期末，本公司未發生童工及強制勞工事件。

此外，我們始終秉承公平公正、平等包容的僱傭政策，堅持尊重和保護人權，尊重員工人格及保障員工信仰自由。我們堅決禁止對員工進行體罰、精神或肉體脅迫、言語侮辱及其他任何形式的虐待，並按照國家有關規定對女職工實行特殊勞動保護。

多元化招聘

公司鼓勵和尊重人才的多元化，秉持「公平、公正、公開」的招聘原則，嚴禁任何因民族、種族、國籍、宗教信仰、性別、年齡等情況對員工在招聘方面採取歧視行為，為每位應聘者提供平等就業機會，充分尊重和包容員工的多元化。

此外，我們提供校園招聘、社會招聘和內部轉崗等多元化招聘渠道，採用線上、線下多種招聘形式，吸納社會各界優秀人才，為企業注入源源不斷的活力。

「夢想同豐起」— 順豐同城2022屆秋季校園招聘

為吸引來自不同專業背景的优秀應屆生加入公司，順豐同城在全國多所高校開展了「夢想同豐起」秋季校園招聘活動。該活動通過校園宣講會，向應屆生傳遞順豐同城企業文化和發展機會，讓校內學生更深入了解順豐同城，以吸引更多人才加入。



圖：「夢想同豐起」校園宣講會

薪酬績效

為保障薪酬與福利發放機制的高效運轉，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》《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。同時，公司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吸引人才，調動員工積極性和潛力發揮，進一步吸引和留住人才。

員工發展

順豐同城通過搭建全面的培訓體系、積累豐富的課程資源，為不同崗位的人才提供針對性的專業培訓，幫助員工扎實業務根基、激發綜合潛能、實現能力躍升。同時，公司為員工提供清晰的職業路徑規劃、多元的職場能力輔導、豐富的輪崗歷練機會，成就員工職業發展夢想。



圖：順豐同城人才培養體系

員工培訓培養

- 新員工培訓

對於新入職員工，公司制定了貫穿從入職到轉正的新工培訓體系，通過五個階段培訓計劃和成長目標，幫助新員工了解企業文化及價值觀、業務概況及商業道德等事項，完成工作環境適應及崗位角色的轉變，促進新員工的迅速融入。

- 專才培養項目

公司注重員工的橫向及縱向發展，為員工打造專精業務能力培養平台。公司為員工提供專才培養項目，設立營運與業務維度的課程培訓體系，通過選拔入池、學習通關、能力評定及輪崗培養的培訓流程，解決專業人員能力屬性單一、綜合能力欠缺等職業發展問題，幫助專才實現「一專」向「多能」的轉變。

- 城市主理人培養

城市主理人在公司業務拓展、城市運營過程發揮着重要貢獻，其專業技能和個人能力提升對公司至關重要。2022年，公司圍繞城市主理人開展涉及業務、運營、管理能力等多方面課程，以定向化專業課程，推動定制化人才發展。為促進城市主理人快速熟悉掌握工作、鼓勵優秀經驗分享，公司聯動各方編製《順豐同城城市主理人崗位手冊》，預計將於2023年發布。

- 站長培養

站長是公司與騎手的連接點，在城市站點的管理和維護中擔任重要角色。2022年，公司制定《順豐同城站長崗位手冊》明確崗位職責及工作內容，並聯合相關專業部門開展課程研發工作，開發並上線騎手服務等課程，賦能站長及儲備人才。

數字化賦能

為提升知識技能沉澱及分享效率，加速人才梯隊建設，公司引入一站式線上學習平台「同城學堂」，通過設置在線課堂、學習社區、微課中心、積分商城等板塊，為員工提供知識學習和培訓的機會，鼓勵員工分享知識技能與經驗共建分享型學習環境。2022年，同城學堂已上線上百門課程，覆蓋多領域和類別，為員工專業能力和綜合能力的雙重提升提供了便捷渠道。

✓ 員工安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》，高度關注員工的健康與安全狀況，持續完善安全管理制度。公司明確員工在工作過程中應當遵循的安全操作規程，通過安全操作規程宣講、應急預案演練、安全知識培訓等方式，提高員工的安全意識和應急處理能力，全力保障職業健康安全，與員工共建安全、健康的工作環境。2022年，順豐同城在職員工安全宣傳及培訓覆蓋率100%。

員工關愛

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，不斷提高員工的幸福感。公司制定《順豐同城員工福利管理制度》，通過持續完善福利保障體系、實行多元化的福利關愛舉措，提升員工滿意度和歸屬感，打造有溫度的健康文化氛圍。

福利項目	內容
基礎福利	公司為員工繳納五險一金，並提供帶薪休假、通訊補貼、生日福利、年度免費體檢、男性員工陪產假、優秀員工績優假等。
工會關愛	順豐集團工會針對住院、重疾等苦難員工給予上門關懷和慰問補助；針對家庭困難的員工及其子女提供學費支持，並開展家訪、圓夢、學習禮品贈送等活動。
人才安居計劃	為緩解員工租房買房負擔，公司對符合條件的員工提供住房補貼經濟支持。在家庭關懷方面，異地工作員工享有探親假、探親交通補貼等。
人文關懷	公司為新員工舉行入職歡迎儀式，並為員工精心準備各種節日福利，如組織文娛活動、定制禮品、新年利是等。
生活娛樂支持	<p>公司提供月度活動經費，每季度為員工舉辦主題生日會，為生日員工獻上祝福和同城商城禮券。</p> <p>公司大力支持員工娛樂社團活動，成立Zumba俱樂部、籃球社、登山團等活動社團，讓員工在工作之餘健康放鬆。</p>



圖：中秋節主題生日會



圖：公司籃球社活動

員工滿意度

公司認真傾聽每一位員工的聲音，針對組織情況、工作內容、員工發展、工作匯報及公司氛圍等維度，開展季度滿意度及敬業度調研，充分了解員工對於公司的意見與建議，並結合調研結果有針對性地提升管理策略，將改進方案落實到工作計劃中。

完善騎手保障

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。我們通過搭建覆蓋騎手權益保證、關愛成長等的全方位管理體系，通過CLS系統、騎手之家、騎手學院等，實現對騎手的全流程支持與管理，全心全意維護每一位騎手的權益。

✓ 騎手安全

安全管理體系

自成立以來，順豐同城始終堅持「安全第一」的原則。公司制定騎手工作場所及工作過程的安全準則，設置專門的騎手安全服務團隊開展相關工作，並在同城騎手安全管理架構的基礎上，對安全相關流程機制開展精細化管理，不斷建立健全騎手安全保障體系。

- 公司嚴格把控每位騎手上線時長、履約能力，避免疲勞和極限作業。公司通過CLS為每位騎手設置每日待履約訂單數量上限，強制或提醒騎手每工作4小時需要休息20分鐘，以保證合理休息，預防因過勞導致的意外事件發生。我們通過評估騎手實時的訂單數量、配送路線、配送經驗及能力等級等信息，為騎手預留充分緩沖時間。
- 我們在系統中添加特殊天氣預警、擁堵及事故路段提醒、安全知識答題等功能，在系統中定期推送安全知識專欄、安全警示案例等，提升騎手安全意識。
- 公司增加交通事故上報功能並配套完整處理流程。在騎手遇到交通事故的場景，為保障騎手安全，訂單可由其他騎手繼續進行訂單配送。
- 公司亦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。

安全舉措

順豐同城將騎手的安全放在第一位，嚴格落實騎手安全管理的相關舉措，在騎手保險購買、智能頭盔使用、服裝標識優化、車輪防滑等方面積極開展行動，保障騎手安全。公司不但為騎手提供工作所需的頭盔、護膝等勞保用品，積極推動智能頭盔合作試點，助力騎手減少在跑單過程中手動操作手機的頻次，騎手能專注於路面情況，從而減輕安全隱患。

安全培訓

順豐同城重視騎手安全培訓工作。新騎手首次上線前必須通過涵蓋安全知識的新騎手培訓，完成學習並通過考試後方可具備上線接單的權限，考試通過率100%。公司也有在騎手APP上新增安全健康課程分類，包含交通安全知識、安全事故案例、急救知識、疫情防護、異常天氣處理、健身操等內容，提供不同場景的安全培訓課程。另外，公司定期安排主題安全活動、安全專項工作等持續提高騎手安全意識。

✓ 騎手關愛

順豐同城以關懷和尊重的態度對待每一位騎手，着力構建騎手關懷文化。公司通過新建「騎手之家」論壇、完善騎手激勵、關愛女性騎手等方面逐步深化對騎手的關愛，不斷提升騎手對同城事業的歸屬感和認同感。

特色社群

為解決騎手共性訴求，傳播平台騎手文化，2022年，順豐同城建立了「騎手之家」論壇，旨在建立騎手訴求與聲音反饋的通道，涵蓋騎手交流、騎手豐採、騎手關懷、新手指引、文化宣傳等特色功能，鼓勵騎手線上交流、分享經驗，助力解決騎手難題，提升騎手對平台的認可度與信任感。

騎手激勵

公司注重對優秀騎手提供物質和精神方面的激勵。2022年，順豐同城為180位騎手授予「抗疫騎手」特殊貢獻榮譽稱號。公司舉辦第四屆「917」騎手節活動，活動共分「以城相護」「以誠築城」「城就不凡」三個篇章，涵蓋騎手榮譽頒獎、騎手成長計劃宣導、百萬共創基金、燈塔行動等亮點內容。



圖：第四屆「917」騎士節活動現場

✓ 騎手發展

公司重視騎手的個人發展和技能提升，建立了完善的騎士培訓體系，覆蓋了新手必備、常見配送異常、專項提升、回爐培訓、健康安全、騎手經驗分享等多個課程分類。多樣的課程不僅覆蓋全業務流程所需要的指導和規範，也涉及個人能力提升相關的支持。這些學習資源均上線了順豐同城騎手學院，免費開放給所有騎手。內部也搭建了一支騎手講師隊伍，定期組織課程分享和講師星級認證。我們仍在持續豐富騎手學院的在線學習資源，並鼓勵我們的騎手參與網約配送員職業認證。

此外，公司搭建了騎手成長體系，提供多元職業發展通道，每條通道均有清晰的成長路徑和發展前景，騎手可以根據個人興趣進行自由選擇。

投身社區建設

順豐同城始終秉承「助力社區發展，承擔社會責任」的理念，積極參與社會公益活動，為社區建設提供支持。

✓ 暖心公益行

順豐同城圍繞社會公益、應急救災等領域積極行動，發揚好人文化，服務美好社會。2022年，順豐同城不斷拓寬公益輻射面，用平凡的行動成就不平凡的英雄壯舉，為社會注入更多正能量。

堅持無償獻血善舉，發揚「好人好報」騎手精神

李長松是一名退役軍人，加入順豐同城成為一名騎手。他是稀有的RH陰性熊貓血，長期堅持無償獻血，共獻出7,600毫升血量。這一長年堅持無償獻血的善舉，獲得了順豐同城授予的「熱心公益正義大使」騎士榮譽稱號。

同城騎手自發支援重慶，助力山火撲滅

2022年8月，川渝地區持續高溫引發的多起山火。重慶騎手小組隊員盛成、楊佳等20名騎手一致決定，在不影響正常配送的情況下，白班夜班兩個班次分別抽調部分騎手，上山支援，配送礦泉水、麵包、西瓜等緊急物資。

✓ 支持民生保供

疫情期間，順豐同城依託靈活的運力底盤，始終奔走在抗疫最前線，通過聯動政府相關部門和商家配置資源、優化運力調度、發動騎手參與抗疫等措施，助力民生保供。公司24小時不間斷地提供「取、送、買、辦」等多種跑腿及配送服務，囊括餐飲生鮮、日用醫藥、商務文件等全場景、多品類，全力守護城市供給「生命線」，同城在公益配送上切實履行社會責任，持續為社會創造價值。

協調騎手運力，保障市民物資配送

2022年3月，河北省滄州市疫情爆發後，同城冀津區基層負責人第一時間聯動市政府應急管理部門，全力保障市民基本生活物資、醫藥配送。

環境篇：傳遞綠色，低碳同行

本章節回應的SDGs目標



順豐同城高度關注氣候變化及生態和諧，遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等以及所在運營地的相關法律法規要求。我們積極倡導綠色運輸，綠色運營，關注清潔能源的應用，推廣綠色包裝，踐行節能減排，提供環境友好的配送服務。

應對氣候變化

氣候相關財務信息披露(TCFD)工作組由金融穩定委員會(FSB)於2015年成立，負責編製供企業使用的統一指引，協助企業作出自願性質的氣候相關財務風險披露。本公司深刻認識到氣候變化會為公司的業務帶來多種風險和機遇，參照TCFD的建議，通過一致、可比較、可靠、清晰及高效的框架，自願性披露相關內容，並將在未來年度逐步完善披露內容。

治理

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，由董事會及審核委員會組成的戰略制定組織作為最高風險管理機構，負責ESG風險的識別、預防和管控。ESG工作領導組每年統籌整理ESG相關政策與制度更新情況，整合年度ESG實踐績效，並對集團ESG年度表現、目標實現進度進行檢討，向董事會匯報相關信息，確保ESG工作推進的有效性。

策略

本公司從自身業務類型與公司營運角度出發，識別有較大影響和可能性的實體風險和轉型風險，並尋找潛在機遇。

風險類型	潛在影響
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	由極端天氣事件驅動的風險 <ul style="list-style-type: none"> • 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
➤ 慢性風險	由長期氣候模式轉變帶來的環境變化 <ul style="list-style-type: none"> • 夏季溫度持續增高，增加騎手安全風險 • 對硬件設施性能產生影響，導致公司現有資產提前報廢 • 沿海城市業務發展受限
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
➤ 政策及法規風險	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 能源價格上升導致的配送成本增加 • 增加信息披露風險
➤ 技術風險	<ul style="list-style-type: none"> • 技術更疊造成的設備更新帶來的過渡成本，如採購、測試、培訓等 • 向消費者傳遞綠色運輸的環保理念的成本
➤ 市場風險	<ul style="list-style-type: none"> • 社會大眾對即時配送服務需求繼續增加，對服務的質量要求提高 • 客戶加深對低碳的了解，更偏好綠色環保的即時配送服務
➤ 其他利益相關方風險	<ul style="list-style-type: none"> • 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

表：本公司氣候相關風險列表

機遇類型	潛在影響
能源	
➢ 應對方式	<ul style="list-style-type: none"> 即時配送企業發展智慧運輸，降低營運成本 企業節約水電資源，節約企業營運支出 企業設置內部環保目標並予以披露，企業形象更為積極正面
➢ 新技術興起	<ul style="list-style-type: none"> 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 洞察終端運力清潔能源發展趨勢
➢ 參與綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 可降低未來能源價格上漲風險，增強抵抗氣候風險能力 美譽度提高且即時配送服務需求量上升
➢ 消費者偏好轉變	<ul style="list-style-type: none"> 消費者存在綠色偏好，會增加對綠色服務的需求，對即時配送行業的可持續發展表現更為關注 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 積極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，避免因此造成企業負面聲譽影響
➢ 投資者偏好	<ul style="list-style-type: none"> 投資者為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

表：本公司氣候相關機遇列表

風險管理

為降低氣候風險對本公司的影響程度，緊抓氣候變化帶來的新機遇，本公司不斷改善運力用能結構，提升新能源車輛運力佔比，持續更新和完善企業的綠色業務創新，向價值鏈輸出綠色環保產品，通過積極主動的應對措施以降低轉型風險的影響。為管理及應對實體風險，公司針對惡劣天氣制定了應急響應機制，通過騎手APP及時發布異常天氣預警，確保災害發生時及時響應，在高溫天氣向騎手發放高溫補貼，靈活調配運力，保障員工及騎手健康與安全，着力降低實體風險帶來的人員事故及資產損失。

✓ 指標與目標

本公司將在每年度的環境、社會及管治報告中持續披露能源消耗量及密度、溫室氣體排放量及密度等與氣候變化相關的环境指標（詳見「ESG關鍵績效表」），通過量化指標衡量公司在氣候變化應對方面的工作成果。

本公司於2021年制定了排放物、能源、水資源與廢棄物相關目標，並於本年度成功達成。為有效降低運營過程中的環境影響，公司持續推進2023年環境目標設定工作。

指標	2022年目標	2022年目標達成情況	2023年目標
排放物目標	溫室氣體排放密度 較2021年降低。	已完成	溫室氣體排放密度 較2022年降低。
能源使用效益	辦公用電密度 較2021年降低。	已完成	辦公用電密度 較2022年降低。
水資源使用效益	辦公用水密度 較2021年降低。	已完成	辦公用水密度 較2022年降低。
廢棄物產生	辦公廢棄物產生密度 較2021年減少。	已完成	辦公廢棄物產生密度 較2022年減少。
			總部辦公運營區域實現 100%垃圾分類。

踐行低碳轉型

公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規。公司通過制定一系列內部管理制度並採取環保措施，致力於通過綠色運輸、綠色包裝及綠色辦公等途徑降低企業環境影響，打造綠色可持續即時配送服務。

✓ 綠色運輸

在提供優質、高效、全場景的配送服務同時，我們也注重提升配送系統的綠色、低碳水平。我們致力於通過構建更加環保的即時配送體系，為更多消費者提供「綠色服務」，為國家碳中和目標奉獻自身力量。

本公司即時配送業務主要運力由電動二輪車和四輪車組成。其中，二輪車運力動力來源均為外購電力，為騎手自帶車輛；四輪車運力包括汽油車、柴油車輛及新能源車輛，多為外包運力，約95%的活躍騎手通過電動二輪車或公共交通工具履行訂單，覆蓋90%以上的運力場景。此外，我們通過CLS系統對騎手的實時位置、發單位置等多方因素進行考量，實現最優路線規劃，縮短行駛里程，減少能耗。

✓ 綠色辦公

本公司在營運過程中不涉及大量水資源的使用及廢水排放，因此並不涉及對水資源易造成污染的產品及業務，未對環境及天然資源造成重大影響。在日常營運中，順豐同城始終堅持綠色發展理念，矢志在運營各環節貫徹綠色理念，通過多項措施提高員工節約用水用能效率、減少辦公用品浪費和廢棄物產生，提升資源利用率，打造綠色低碳辦公方式，減少環境影響。

- 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；
- 倡導閒置電腦及時關機，確保「人走機關，機關電斷」；
- 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；
- 加強電子辦公設備日常維護和維修。

✓ 綠色包裝

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。

我們主動研發並投入使用可循環文件封，以降低一次性文件封使用量，每投入一個循環文件封預計可以減少50個紙質文件封的使用量，促進資源節約循環高效使用，降低產品碳足跡。

此外，本公司聯合商家推出包裝回收再利用服務，鼓勵商家進行保溫袋循環使用。騎手對使用循環包裝的用戶致謝並鼓勵，優化整體配送流程，節能增效的同時促進用戶環保意識提升，推動大眾綠色消費趨勢，為共創綠色社會貢獻力量。

附錄：

ESG關鍵績效表

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2022年數據
A：環境⁵		
A1：排放物		
A1.1⁶		
A1.2		
直接溫室氣體排放量（範圍一） ⁷	噸二氧化碳當量	0
間接溫室氣體排放量（範圍二） ⁸	噸二氧化碳當量	311.79
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	311.79
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬元營收	0.03
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。
有害廢棄物密度	噸／僱員	
A1.4		
無害廢棄物總量 ⁹	噸	1.98
無害廢棄物密度	噸／僱員	0.001

⁵ 環境數據覆蓋順豐同城及附屬公司自有辦公場所。

⁶ 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SO₂/NO_x/PM排放數據。

⁷ 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。

⁸ 電網溫室氣體排放因子來源《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

⁹ 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	2022年數據
A2：資源使用		
A2.1		
外購電力	千瓦時	546,719.24
綜合能耗	兆瓦時	546.72
綜合能耗密度	兆瓦時／百萬元營收	0.05
A2.2		
總耗水量	立方米	5,879.87
總耗水密度	立方米／百萬元營收	0.57
A2.5		
包裝材料總量	噸	152.38
包裝材料使用密度	噸／百萬元營收	0.01
B：社會		
B1：僱傭		
B1.1¹⁰		
僱員總數	人	2,178
按性別劃分的僱員人數		
男性	人	1,574
女性	人	604
按僱傭類型劃分的僱員人數		
管理層	人	34
非管理層	人	2,144
按年齡組別劃分的僱員人數		
29歲及以下	人	863
30-49歲	人	1,304
50歲或以上	人	11
按地區劃分的僱員人數		
中國大陸	人	2,176
港澳台及海外地區	人	2

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

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2022年數據
B1.2¹¹		
僱員總流失比率	百分比	27.96%
按性別劃分的僱員流失比率		
男性	百分比	27.83%
女性	百分比	28.31%
按年齡組別劃分的僱員流失比率		
29歲及以下	百分比	34.65%
30-49歲	百分比	23.54%
50歲或以上	百分比	27.27%
按地區劃分的僱員流失比率		
中國大陸	百分比	27.94%
港澳台及海外地區	百分比	50.00%

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2021年數據	2022年數據
B2：健康與安全			
B2.1¹²			
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%

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2022年數據
B2.2		
僱員因工傷損失工作天數	天	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%

¹² 順豐同城於2021年12月14日在香港聯交所主板掛牌上市，目前披露了2021年及2022年度因工作關係而死亡的人數佔比數據

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2022年數據
B3：發展及培訓		
B3.1		
僱員總受訓百分比	百分比	99.86%
按性別劃分的受訓僱員百分比		
男性	百分比	99.81%
女性	百分比	100%
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比		
管理層	百分比	100%
非管理層	百分比	99.86%
B3.2		
僱員人均受訓時數	小時	37.77
按性別劃分的僱員人均受訓時數		
男性	小時	39.97
女性	小時	32.03
按僱員類別劃分的僱員人均受訓時數		
管理層	小時	23.68
非管理層	小時	37.99
B5：供應鏈管理		
B5.1		
中國大陸供應商數目	家	634
港澳台及海外地區供應商數目	家	30

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2022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。
B6.2		
接獲關於產品及服務的投訴率	次／百萬單	187
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
B7.3		
反貪污培訓總時長	小時	2,236
反貪污培訓參與總人次	人次	8,414
參與反貪腐培訓的董事會成員、高級管理職人次	人次	161
董事會及管理層反貪污培訓時長	小時	287
社區		
B8：社區投資		
B8.2		
騎士公益項目投入	萬元	18

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。	踐行低碳轉型
	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。	指標與目標
	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。	踐行低碳轉型
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。	踐行低碳轉型
	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。	指標及目標
	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。	指標及目標
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	ESG 關鍵績效表

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。	踐行低碳轉型
	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。	踐行低碳轉型
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。	健全人才隊伍
	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。	員工安全
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

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
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
	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
	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
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
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。	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。	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。	打造優質服務
	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。	信息安全建設

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
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。	廉潔管理體系
	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。	廉潔管理體系
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	廉潔管理體系
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。	投身社區建設
	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）。	投身社區建設
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	ESG關鍵績效表