

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



順豐同城 2025

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
關於順豐同城	4
主席致辭	6

年度大事記	
ESG亮點績效	8
重要殊榮與獎項	10

可持續發展管理	
ESG管治架構	12
利益相關方溝通	13
重要性議題評估	15

管治篇	
治理為基	01
致遠可續發展未來	

健全治理體系	20
強化風險管理	22
秉持商業道德	26
保障信息安全	29

服務篇	
匠心為本	04
樹立品質服務標桿	

專題：延伸即時配送服務邊界，打造行業領先的「天地人」立體化履約網絡	92
產品創新與責任	94
負責任營銷	95
優質服務與體驗	96
踐行責任採購	98

環境篇	
綠智為擎	02
驅動低碳行業生態	

專題：AI賦能CLS城市物流系統，高效運營助力低碳發展	36
環境合規管理	38
價值鏈低碳運營	39
應對氣候變化	45

附錄	
ESG關鍵績效表	102
ESG守則索引表	107

第三方鑒證報告	118
---------	-----

社會篇	
責任為綱	03
關愛凝聚共同成長	

專題：全場景守護騎手安全前行，溫暖護航每次安心送達	54
企業文化煥新	56
人才隊伍建設	56
騎手價值共享	71
社區互助共贏	84
城鄉協同發展	88
促進行業進步	89



報告範圍

本2025年度《環境、社會及管治報告》(「ESG報告」)的披露範圍與年度報告一致，覆蓋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」)及其所有附屬公司。本ESG報告的時間範圍與年度報告的報告期一致，從2025年1月1日至2025年12月31日(「報告期內」或「2025年」)，部分內容追溯以往年份或涉及2026年。



編製依據

本報告參考的編製依據包括：

- 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》
- 全球可持續發展標準委員會(GSSB)《可持續發展報告指南(GRI Standards)》
- 國際可持續準則理事會(ISSB)《國際財務報告準則S1號——可持續發展相關財務信息披露一般要求》及《國際財務報告準則S2號——氣候相關披露》
- 可持續發展會計準則委員會《SASB可持續發展會計準則》
- 聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals)
- 資本市場評級機構對企業環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, ESG)表現評級的關鍵指標

匯報原則

本報告根據《香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》編撰，嚴格遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」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、社會及管治報告守則》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，以評估和驗證公司環境、社會及管治政策及管理系統的績效。	公司定期統計本年度在環境及社會範疇的量化關鍵披露指標，並將其以可計量的方式呈現。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報告客觀公正地闡述公司針對已識別具有重大影響的可持續發展事宜的改進措施、工作成果及所面臨的挑戰。
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不同時間的績效。公司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。

資料說明

通過對關鍵利益相關方進行調研和訪談，我們精準識別受關注的ESG議題，並進行重要性議題排序，決定本ESG報告的披露重點。ESG報告內提及的相關數據和信息已經過嚴格審核，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。

報告發佈形式

本報告以中文繁體及英文兩種版本發佈，如有任何歧義，概以中文版本為準。各利益相關方可在聯交所網站(<https://www.hkexnews.hk>)查閱本報告，同時也可以在順豐同城官方網站(<https://sf-cityrush.com>)下載閱讀。

董事會聲明

董事會是ESG事宜的最高負責及決策機構，對公司的ESG策略及本報告負有最終責任。董事會通過ESG委員會統籌監督公司ESG相關事項，審查ESG重大風險並監督ESG目標實施進度，確保公司ESG戰略有效落實。

董事會重視利益相關方的訴求，持續通過利益相關方溝通交流完成ESG重要性議題評估、完善ESG戰略政策、設置ESG管理目標。董事會按年度審議ESG重要性議題評估結果、檢討目標進展情況及檢視任何必要的調整或改進，確保公司持續優化ESG表現。

本ESG報告詳盡披露順豐同城在2025年度ESG工作的進展與成效，已於2026年3月30日經董事會會議審議通過。

關於順豐同城

順豐同城是
中國最大的
第三方即時配送
服務提供商¹

我們最初為順豐控股集團旗下的一個事業部，專注於把握同城即時配送服務的新興商機。2019年6月21日，本公司於中國註冊成立為股份有限公司，實現獨立化、公司化運作，以把握新消費趨勢帶來的增長機會。2021年12月14日，本公司於香港聯交所主板上市。我們(i)為商家及消費者提供同城配送服務，及(ii)主要為物流公司提供最後一公里配送服務。我們已迅速成長為中國最大的第三方即時配送服務提供商¹。

我們採用全場景、全品類、全時段的業務模式，覆蓋餐飲外賣、同城零售、近場電商及近場服務四大核心場景，靈活響應餐飲、零售、服務等本地生活行業不斷升級下的多樣化配送需求，依托深刻的本地生活行業洞察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」。

如今，順豐同城已成為本地生活即時配送首選服務商之一，活躍商家達到112萬，活躍消費者逾2,606萬。業務範圍已覆蓋全國近2,400個市縣，可滿足不同場景的即時配送服務需求。憑藉我們的獨立性和包容性，著重為行業內各類型和規模客戶服務，我們能夠提供滿足不同預算、配送範圍、服務時間和時效的各種配送服務。

基於配送，不止於配送。未來，順豐同城還將繼續作為同城優質生活服務的探索者和同城即時配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。

關於順豐同城



業務覆蓋全國市縣近
2,400個



活躍商家達
112萬



活躍消費者逾
2,606萬

發展歷程

2016年

同城即時配送業務正式
啟動

2018年

To C業務上線

2019年

正式公司化
獨立運營
「順豐同城急送」
品牌正式發佈

2021年

平台註冊用戶數
突破1億
順豐同城在香港聯交所
主板成功上市

2022年

全年營收超100億

2023年

首次實現全年盈利

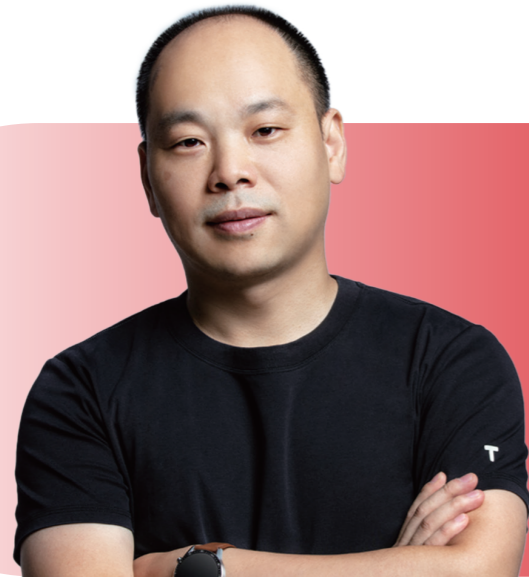
2024年

以「SoFast」品牌正式
登陸香港地區
平台註冊騎手數
突破1,000萬

2025年

以「SoFast」品牌正式
登陸澳門地區
全年營收突破200億

¹ 該排名乃基於2025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。



孫海金

董事會主席兼首席執行官

主席致辭

順豐同城作為中國最大的第三方即時配送服務提供商，我們始終堅持以真誠回應每一次需要，以溫暖融入每一程配送，以責任踐行每一份期待。對我們而言，ESG不僅是一份定期發佈的報告，更是一個隨時校準企業可持續、高質量發展航向的重要坐標——它丈量着綠色運力延伸的每一公里，記錄着騎手權益提升的每一舉措，更見證着順豐同城與城市共生、與美好同行的堅定初心。

2025年，本地生活和即時零售行業迎來了深刻變革，行業持續擴容、前端流量和渠道多元化，覆蓋場景和服務模式更加豐富，騎手權益保障也更受關注和重視。我們始終堅定地將ESG理念深度融入業務發展，以「AI+無人」技術重塑即時配送的效率邊界，讓每一次調度更智能、每一公里配送更低碳；以行業領先的騎手安全體系築牢保障底線，守護每一位奮鬥者的平安送達；以多元包容的騎手生態傳遞城市溫度，讓每一次配送更有底氣、更有保障；以綠色運力串聯城市街巷，通過可循環包裝和低碳運營，為城市留下更輕盈的生態足跡。

堅守初心，深耕高質量可持續發展

可持續發展是順豐同城在高質量發展進程中不可或缺的重要議題。過去一年，我們積極把握行業發展機遇，深耕全場景、全品類、全時段、全距離、全渠道的服務能力覆蓋，以精益化管理驅動運營提質增效，穩步實現「高質量健康增長」的經營目標。同時，依托完善的企業管治架構，我們通過ESG委員會及ESG工作小組自上而下統籌推進ESG工作，在治理多元、低碳環保、服務民生等ESG重點關注領域深化落地實踐，以合規體系為引擎，護航企業可持續發展。本年度，公司成功取得ISO 9001質量管理體系及ISO 37301合規管理體系雙認證，持續夯實符合國際標準的治理架構與運行機制，並成功入選《哈佛商業週刊》2025年ESG創新實踐榜。未來，我們將持續堅守長期主義與可持續發展初心，為行業與社會持續創造更大價值。

綠色共生，低碳運營賦能行業生態

我們一直在思考，如何讓每一次穿行於城市街巷的配送，都成為可持續發展的生動註腳。從自研CLS城市物流系統實現智能調度優化，到推廣可循環包裝的規模化應用，我們始終秉持「讓城市更輕、讓生活更美」的綠色發展願景。2025年，公司減碳成效顯著，每百萬元營收的配送碳排放量同比下降近20%，成功納入深圳市首批減污降碳協同控制標桿項目庫。我們的綠色運力已覆蓋全國近2,400個市縣，並在年內成功搭建並規模化落地了覆蓋多場景的AI智能應用體系，深度重構城市物流系統的業務規劃、智能調度和訂單分發、智能運營等核心功能，以數智技術全面提升全鏈路能效。我們堅信，即時配送不僅是連接商家與消費者的便捷橋樑，更是推動綠色低碳生活方式的重要載體。未來，我們將繼續以技術為核心引擎，讓每一單配送都跑出綠色加速度，與行業及社會共築低碳共生的美好生態。

凝心聚力，篤行有溫度的品質服務

順豐同城致力於實現商業價值和社會價值的深度融合，在提供優質高效配送服務、向客戶踐行優質服務承諾的同時，始終堅守社會責任，積極踐行企業擔當。公司高度重視人才培育與長遠發展，構建系統化、全流程的人才引進與培養體系，層層夯實人才根基，為企業高質量發展注入持久動力。同時，我們視騎手為第一合作夥伴，不僅以行業領先的安全體系為騎手作業全程保駕護航，更搭建起覆蓋成長賦能、權益保障、關懷激勵的全方位、多維度成長關懷體系，切實守護每一位奮鬥者的辛勤付出。截至2025年末，順豐同城行業首創的「委屈關懷金」累計投入已超1,000萬元，我們以真金白銀的實際行動，傳遞對騎手群體的珍視與尊重。這份善意與擔當，也延伸至更廣闊的社會領域——我們積極開展助老送餐、城鄉協同發展、教育事業支持、基層社會共治等一系列公益行動，深度回饋社會、用心服務民生。從守護一名騎手的尊嚴，到溫暖一座城市的煙火，我們始終相信：當善意在車輪間流動、責任在服務中踐行，企業便不再只是單純的商業主體，更成為社會向善的中堅力量。

展望未來，我們將持續深化AI與無人配送技術在業務場景中的規模化應用，以科技賦能效率提升，建設騎手友好型平台，同時升級綠色低碳佈局，穩步增強企業可持續發展能力與核心競爭力。我們將秉持開放共贏理念，攜手各方合作夥伴共建協同共生的繁榮生態，以人本關懷為初衷凝聚團隊力量，持續聚焦在行業和城市運行中的核心價值創造，以長期主義堅守，書寫高質量可持續發展的新篇章。

孫海金
董事會主席兼首席執行官

ESG 亮點績效

治理績效



ISO 9001 及 ISO 37301

公司新增取得ISO 9001質量管理體系認證及ISO 37301合規管理體系認證

新增1名女性委員

年內公司提名委員會新增1名女性委員，促進董事會多元化

100%

董事、高管及員工風險合規、廉潔培訓覆蓋率均達100%

100%

員工《反腐敗承諾書》簽署率連續6年均達100%

100%

員工信息安全線上培訓及宣導教育覆蓋率達100%

100%

員工《信息安全承諾書》簽署率持續保持100%

環境績效



98%

年內使用綠色電動交通工具配送距離佔比約98%

下降20%

公司每百萬營收的配送碳排量同比下降近20%

節碳253萬噸

公司推動使用綠色運力，年內實現碳排節約近253萬噸

減少395萬個

累計投放7.9萬個可循環文件封，相當於減少395萬個紙質文件封的使用

節碳1.17噸

電子招標平台應用率100%，年內應用平台實現減少紙質文件帶來的碳排節約1.17噸

0件

年內公司環境領域違法違規事件及環境事故發生數均為0件

社會績效



超2.1萬人次

年內超2.1萬人次員工參與培訓，全面覆蓋各階段、各層級、各職能的員工

增加20%

公司注重以人為本，員工關懷投入金額同比增加約20%

超1,000萬元

行業首創「委屈關懷金」關懷騎手超4.5萬人次，累計投入超1,000萬元

100%

注重騎手安全保障，騎手保險與安全培訓覆蓋率及安全考核通過率均達100%

下降3個百分點

每百萬單接獲關於產品及服務的投訴率同比下降3個百分點

100%

供應商廉潔協議及社會責任條款簽署率均達100%

重要殊榮與獎項



行業認可

- 2025福布斯中國行業發展領創者** 福布斯中國
- 第二屆即時零售產業大會：年度即時零售傑出履約平台&年度即時物流傑出運營企業** 第二屆即時零售產業大會
- 物流供應鏈企業數智化應用案例&物流供應鏈企業供應鏈管理應用案例** 《中國物流與採購》雜誌社

ESG實踐

- 《哈佛商業評論》2025中國新增長年度榜單：ESG創新實踐榜** 《哈佛商業評論》
- 香港品質保證局香港綠色和可持續創科貢獻大獎2025：推動綠色金融科技產品發展先鋒金章** 香港品質保證局
- 第十屆智通財經上市公司評選：最佳ESG公司獎** 智通財經

ESG認可

- 標普CSA全球ESG得分 **行業前20%**
- WindESG評級 **AA** 華證ESG評級 **A**
- 商道融綠ESG評級 **A-** 恒生指數ESG評級 **BBB+**

資本市場認可

- 恒生綜合指數系列
- MSCI中國小型股指數 富時中國小盤股指數
- 滬港通及深港通的合資格港股通股票

商業價值

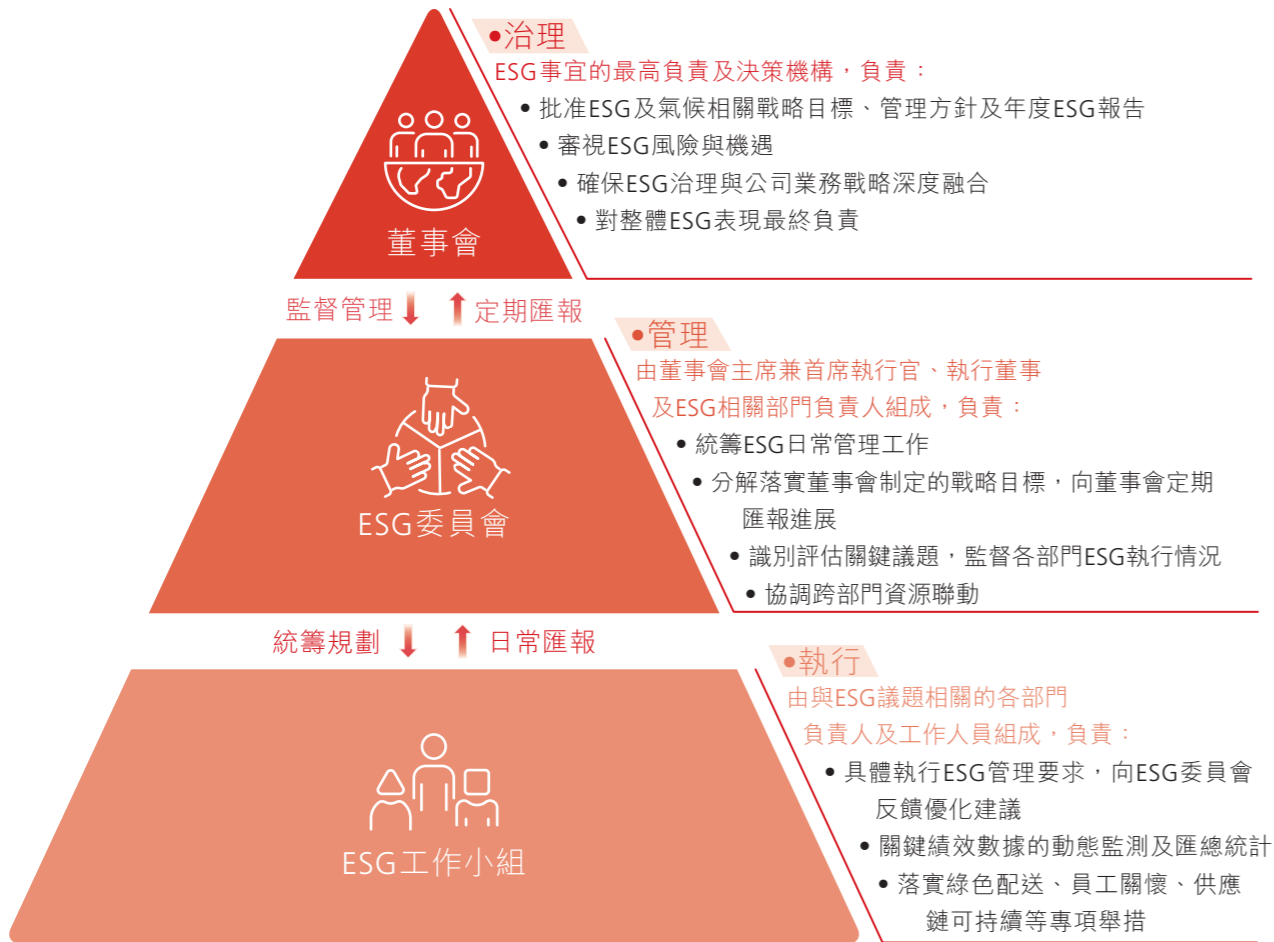
- 第八屆中國卓越IR年度評選：最佳資本市場溝通獎** 路演中、卓越IR
- 雪球年度金榜：年度品牌力上市公司** 雪球
- 新財富雜誌最佳港股公司：最具成长性港股公司** 新財富雜誌
- 年度21世紀商業模式創新公司：高成長公司** 21世紀商業評論
- 第十六屆港股上市公司投資者關係管理天馬獎** 證券時報
- 中國證券報上市公司(港股)金牛獎：成長價值金牛獎** 中國證券報
- 同花順2025上市公司年度榜單：最具人氣上市公TOP100** 同花順
- 2025長三角民營服務業企業100強** 長三角企業聯合會及企業家協會
- 浙江省服務業百強企業** 浙江省企業聯合會、浙江省企業家協會、浙江省工業經濟聯合會
- 2025廣東省企業100強** 廣東省企業聯合會
- 2025深圳企業100強** 深圳市企業聯合會
- 杭州市百強企業—綜合百強** 杭州市工業經濟聯合會、杭州市企業聯合會、杭州市企業家協會



本公司秉持可持續發展原則，踐行「專業，讓配送更有溫度」的品牌理念，承擔企業社會責任，已建立有效的ESG管治架構，就識別ESG關鍵議題、評估ESG工作進展等重要事項與利益相關方保持緊密、長期、良好的溝通，逐步提升ESG管理水平，在必要時更新ESG管理方針及策略，及時回應各方的關切與期望，持續優化ESG策略及實踐與公司業務相結合，加強ESG能力建設與行動實施，努力共創可持續發展價值。

ESG管治架構

順豐同城已建立以董事會為核心的ESG管治三級架構，構建自上而下的「治理－管理－執行」閉環管理機制，將ESG理念融入公司發展戰略、管理要求和執行細節。



此外，為了促進員工參與可持續行動，推動公司ESG策略落地，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及團隊，助力公司實現長期可持續發展目標。



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，根據各利益相關方的關注重點，建立多元化且高效的溝通渠道。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、政府及監管機構、行業協會、媒體及公眾等。我們通過利益相關方溝通及邀請外部利益相關方參與重要性議題識別評估，充分了解各利益相關方所關注的ESG議題，積極回應並優化公司策略及行動方案，持續提升ESG管理水平。

利益相關方	關注議題	溝通方式	公司策略與行動	對應聯合國可持續發展目標(SDGs)
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與風險管理 • 商業道德與反腐敗 • 高質量產品與服務 	<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 • 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 • 股東權益保障、溝通與關係維護 • 完善內部法人治理制度 	
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 多元化與包容性 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<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 • 高質量產品與服務 • 客戶體驗與客訴管理 • 技術創新 • 推行綠色包裝 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 客戶溝通與客服渠道 • 順豐同城APP、官網、熱線、郵件 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 常態化開展訪談調研，持續優化用戶體驗 	

利益相關方	關注議題	溝通方式	公司策略與行動	對應聯合國可持續發展目標(SDGs)
 <p>騎手</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 多元化與包容性 	<ul style="list-style-type: none"> 騎手滿意度調查 線上及線下培訓 順豐同城騎士APP、客服熱線 騎手關懷活動、座談會、交心會 	<ul style="list-style-type: none"> 提供靈活就業機會 保障騎手合法權利 關注騎手身心健康 營造溫暖騎手社區 搭建線上線下溝通渠道 	 
 <p>供應商及商業夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可持續供應鏈 商業道德與反腐敗 公司治理與風險管理 推行綠色包裝 高質量產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 合作協議 實地考察 日常交流 績效評估 問卷調研 	<ul style="list-style-type: none"> 陽光採購，杜絕腐敗 一對一簽訂合作協議、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 	 
 <p>政府及監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與風險管理 商業道德與反腐敗 鄉村振興與社會公益 數據安全與隱私保護 配送服務安全保障 環境合規管理 應對氣候變化 能源管理 溫室氣體排放 節約水資源 	<ul style="list-style-type: none"> 監督檢查 信息披露 專題調研 意見徵求 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 積極承擔企業社會責任 日常匯報溝通、配合政府工作開展 回覆監管機構問詢及關注 	    
 <p>行業協會、媒體及公眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> 技術創新 鄉村振興與社會公益 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"> 參與行業調研、研討會及參與論壇峰會等行業交流活動 參與行業白皮書及規則制度的意見回饋 積極與各方合作 提供就業機會，參與鄉村振興工作 志願者活動 	       

表：利益相關方溝通表

重要性議題評估

本年度，為回顧可持續發展方面的目標承諾、政策制度、管理策略、行動及績效，同時回應利益相關方對公司可持續發展相關事宜的關注，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。我們密切關注國內外可持續發展報告標準動態，充分考慮歐盟《公司可持續發展報告指令》(CSRD)、歐洲財務報告諮詢組(EFRAG)輔助《歐盟可持續發展報告準則(ESRS)》應用的《重要性評估實施指南》及國內三大交易所《可持續發展報告指引(試行)》相關要求，首次對ESG議題實施雙重重要性評估，在原有影響重要性評估的基礎上，融入財務視角，全方位分析ESG議題對於公司的重要性，並在本報告中就識別出的重要性議題進行回應。我們將基於重要性矩陣持續跟進各利益相關方的關注焦點，並全面納入公司風險管理流程及運營管理工作，持續加強可持續發展管理與實踐。

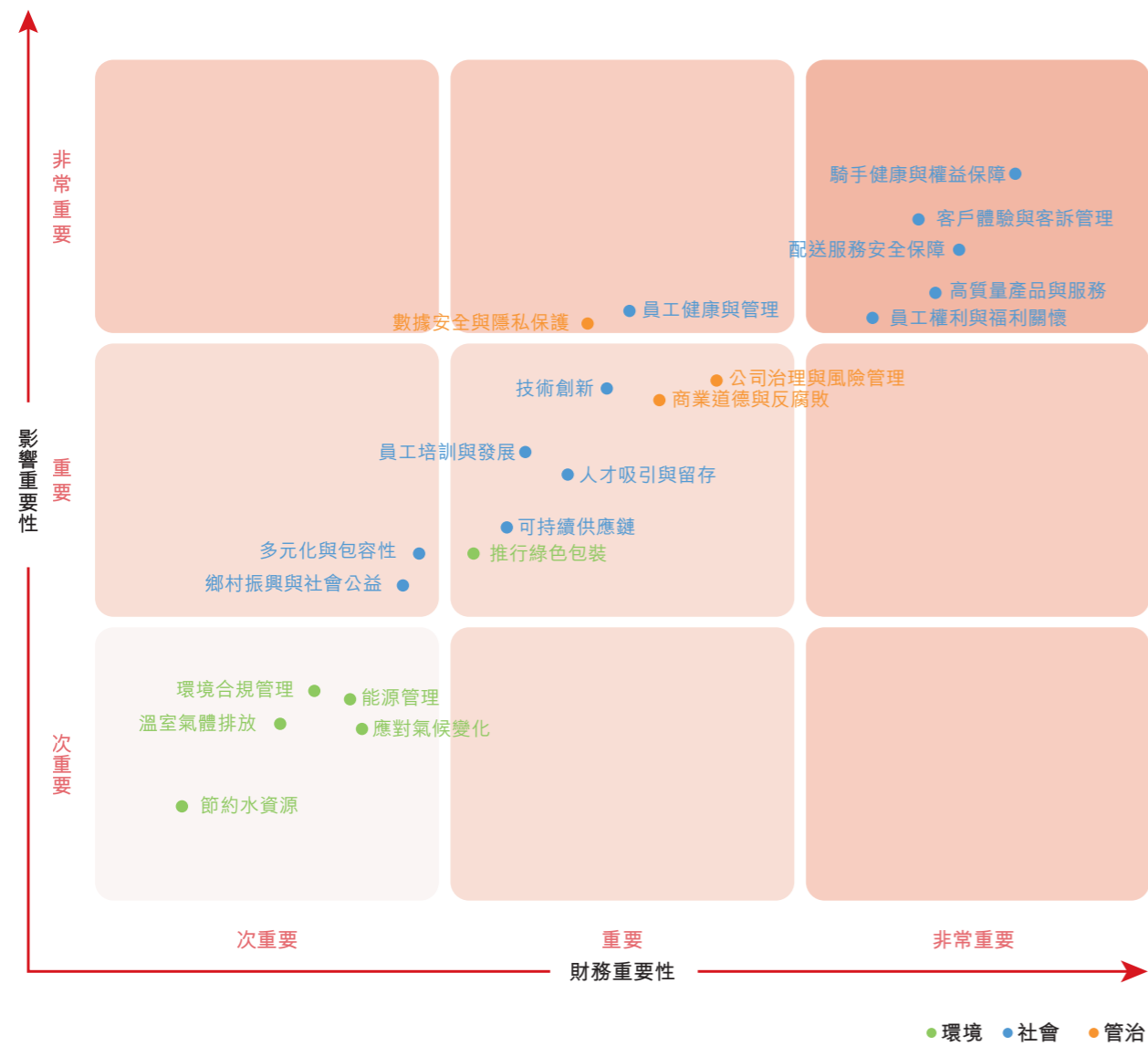
雙重重要性評估流程

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



圖：識別雙重重要性議題流程圖

雙重重要性議題矩陣



圖：2025年度雙重重要性議題矩陣圖

雙重重要性分析結果

根據雙重重要性議題評估結果，我們選取其中最為重要的5大議題進一步展開回應。

議題名稱	利益相關方	影響與回應	管理與行動披露章節
騎士健康與權益保障	騎士	<ul style="list-style-type: none"> 影響：直接影響騎士對平台的認可度、信任與歸屬感 回應：通過全面的健康安全與權益保障體系構建健康穩定、活躍溫暖的騎士生態圈 	3 社會篇 責任為網 關愛凝聚共同成長
配送服務安全保障	客戶 騎士 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 影響：隨着政府對新就業形態的監管日趨增強，直接影響客戶訂單履約情況及騎士人身安全 回應：通過崗前培訓與考核確保騎士具備配送訂單的能力，並為騎士提供充分的安全保障措施及資源 	4 服務篇 匠心為本 樹立品質服務標桿
客戶體驗與客訴管理	客戶 騎士	<ul style="list-style-type: none"> 影響：直接影響客戶信任與忠誠度，影響騎士權益及歸屬感，進而影響企業品牌形象 回應：建立健全客戶溝通渠道及客訴管理體系，持續收集客戶反饋並落實優化方案 	4 服務篇 匠心為本 樹立品質服務標桿
高質量產品與服務	股東與投資者 客戶 供應商及商業夥伴 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 影響：直接影響股東與投資者的信心、客戶的信賴、供應商及商業夥伴的長期合作、政府及監管機構的審查 回應：嚴格遵守有關規定並持續完善內部核查機制，提升產品與服務品質 	4 服務篇 匠心為本 樹立品質服務標桿
員工權利與福利關懷	員工	<ul style="list-style-type: none"> 影響：直接影響員工對公司的歸屬感與穩定性 回應：關注員工需求，提供各項權利保障及福利關懷，維持員工穩定性，激發員工活力，建設積極、溫暖、互惠共贏的工作環境 	3 社會篇 責任為網 關愛凝聚共同成長



管治篇

治理為基

致遠可續發展未來

01

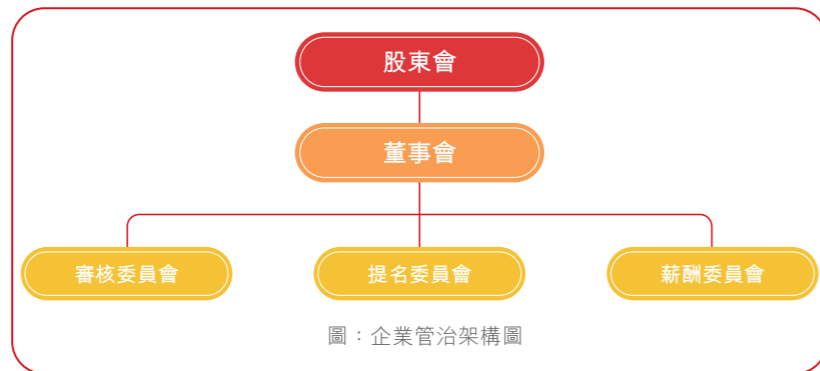
- 20 健全治理體系
- 22 強化風險管理
- 26 秉持商業道德
- 29 保障信息安全

健全治理體系

企業管治架構

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。完善的企業管治架構有利於建立投資者信心、提升企業運營透明度及增強市場競爭力。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》(以下簡稱「《上市規則》」)等相關法律法規及《公司章程》《股東會議事規則》《董事會議事規則》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。

2025年12月，公司根據《公司法》《上市公司章程指引》等監管新規，並結合自身實際情況，對《公司章程》及公司治理相關制度進行了系統性修訂與更新。主要修訂內容包括取消監事會設置，由董事會審核委員會承接相關監督職權，進一步提升董事會決策效率。



順豐同城已建立由股東會、董事會和董事會委員會組成的企業管治架構，詳情請參閱公司2025年度報告「企業管治報告」章節。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」)。

為進一步提升公司治理效率及專業性，董事會下設審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，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，公司董事會委員會的主席、成員比例及其核心職責情況如下：

	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%	75%	67%
核心職責	<ul style="list-style-type: none"> 負責委任、續聘及解聘外部審計機構，並促進其與內部審計部門的溝通 檢討公司財務、內控及風險管理等制度，確保公司已履行其職責，建立有效的風險管理及內部控制系統 	<ul style="list-style-type: none"> 定期審查董事會架構、人數、人員組成及多元化政策 制定及維持董事提名政策 就董事委任或繼任計劃提出建議 評估獨立非執行董事獨立性及任職資格 定期評估董事會表現 	<ul style="list-style-type: none"> 制定並向董事會建議董事及高級管理人員的薪酬政策及架構，定期檢討並釐定其薪酬水平 審閱批准公司股權激勵計劃相關事宜

董事會多元化

順豐同城已採納董事會多元化政策，通過考慮多項因素，包括但不限於性別、年齡、國籍、文化和教育背景、專業資格、技能、知識、行業、區域經驗及服務年限，每年審閱有關政策目標，滿足董事會多元化政策的有效執行。提名委員會定期監察董事會多元化政策的實施，並向董事會報告檢查結果及提出建議確保其適合釐定董事會的最佳組成。

我們已構建背景豐富多元、跨越多年齡段的董事及管理團隊，行業經驗覆蓋同城配送及快遞服務、新消費、O2O、互聯網、信息安全、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維領域；同時，董事會成員均具備扎實的專業背景，並擁有多種專業學位，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學科。



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。我們在委任獨立非執行董事時進行嚴格的獨立性評核，並在其後按年度或其他需要的情況下執行相關評核，以確保其獨立性始終符合要求。2025年，公司所有獨立非執行董事在股份權益、證券持有、重大業務利益及關連關係等方面均保持充分獨立性，全面滿足香港聯交所《上市規則》的相關要求。同時，每位獨立非執行董事每年均簽署獨立性確認書，對自身獨立性進行確認。此外，公司的獨立非執行董事任職時間均未超過9年。

公司根據《公司章程》及各董事會委員會工作細則，賦予各委員會及獨立董事獨立聘請法律、財務及其他專業顧問等第三方中介機構的權利，以獲取獨立專業意見，支持其有效履職。為確保董事會獲得獨立、充分的專業建議，公司已建立正式與非正式溝通機制，保障獨立非執行董事獨立履行職責、自由發表意見，確保相關建議可系統性傳達至董事會並被充分考慮。同時，董事會主席定期與獨立非執行董事直接溝通，充分聽取他們對各項事務的獨立意見與建議，進而強化董事會決策質量，持續提升公司治理水平。

董事會有效性

順豐同城董事會始終保持高效運作。公司定期審閱評估非執行董事及獨立非執行董事兼任其他職務數量，確保其兼任職務不超過四項，以保障充足履職時間與精力。報告期內，董事會成員均有效出席會議，確保董事會有效履行職責，維護公司整體利益與股東長期價值。此外，公司於年內進一步修訂相關管治制度，建立董事會績效自我評估與獨立評估機制，定期對董事會運作及履職情況進行審視與優化，持續推動高質量企業管治。

本年度，順豐同城召開了8次董事會會議，出席率100%。會議重點審議了關於修訂員工激勵計劃、董事會換屆選舉及委任，以及公司企業管治基本制度修訂等事項。此外，公司年度董事會定期審議ESG重點事項及披露，以保障董事會對ESG治理的有效性。

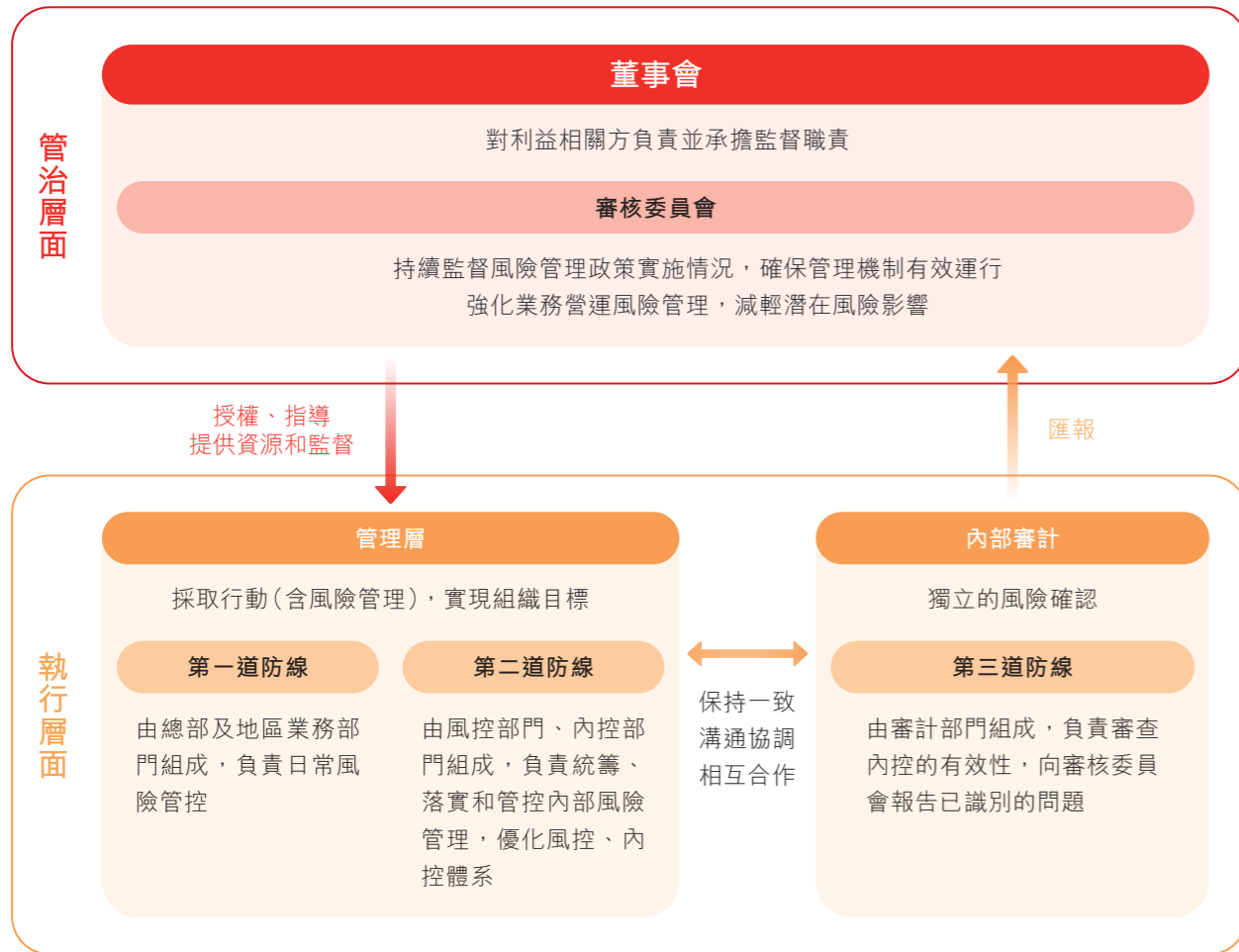
順豐同城遵循香港聯交所《上市規則》附錄C1《企業管治守則》的更新與要求，持續為董事提供多渠道的年度專業培訓計劃，涵蓋董事職責、《上市規則》解讀、法律合規、企業管治、ESG及氣候變化、風險管理及內部監控、行業與業務發展等重要主題，不斷提高董事會管理水平和能力。

強化風險管理

順豐同城已構建完善的風險管理體系及架構，持續強化內部控制管理機制，提升對風險的預防及管控，促進公司健康高質發展。聚焦業務快速發展的需求，公司同步對《風控管理制度》《內部控制實施手冊》及《內部控制評價方法》等制度進行及時修訂，確保風險控制能力與業務需求精準匹配，切實降低經營風險和損失。公司新增通過 ISO 37301 合規管理體系認證，在合規管理和風險控制方面的管理水平獲得國際標準認可。

風險管理架構

順豐同城已構建並穩定運行權責清晰、分層制衡的風險管理架構，通過管治與執行層面的相互配合實現風險控制閉環。本年度，我們通過「三道防線」的協同聯動實現風險全鏈條管控，全年未發生重大風險事件。我們將持續強化風險管理架構協同效能，建立跨部門風險信息共享機制，不定期召開風險聯防聯控會議，提升風險預警的及時性與準確性。



圖：風險管理架構圖

風險管理體系

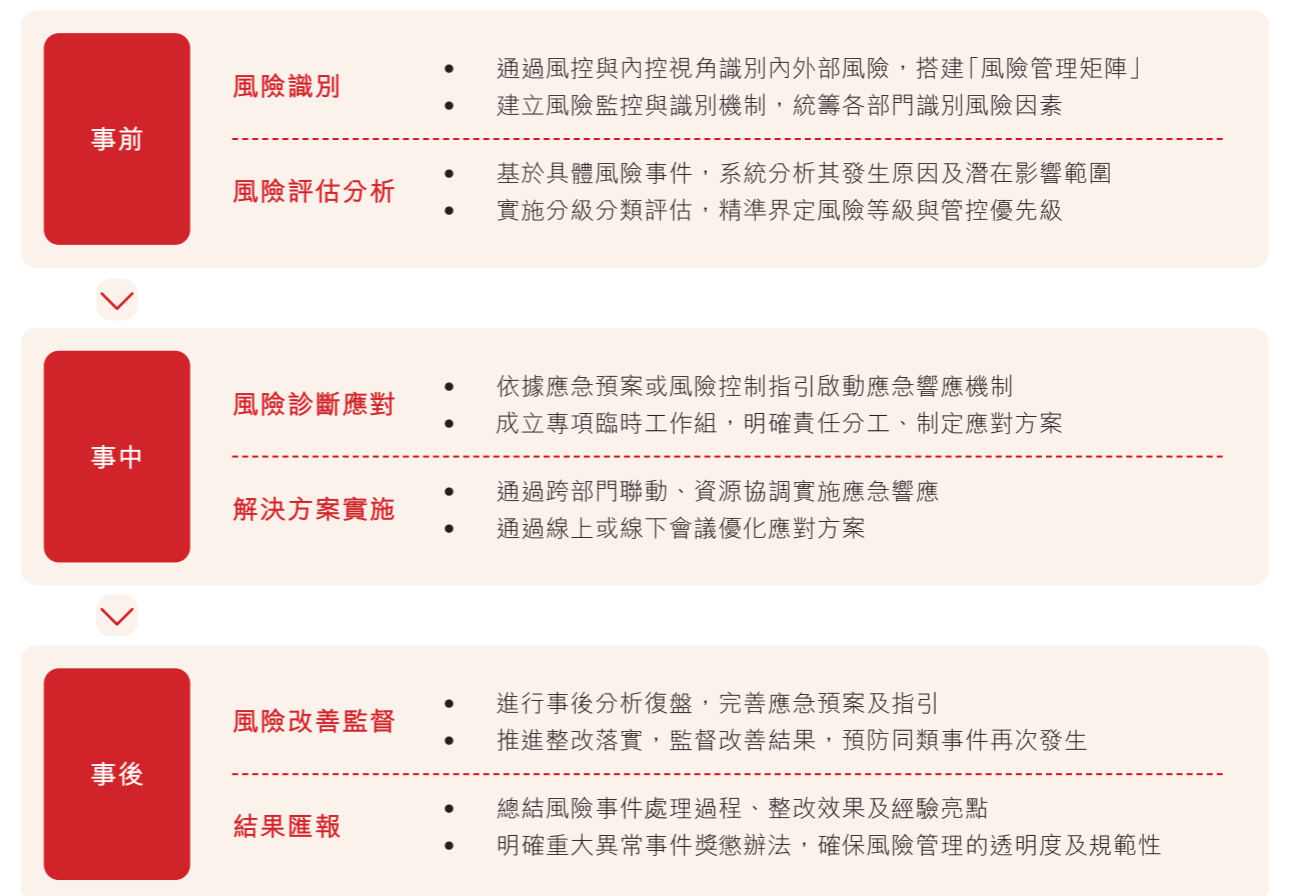
順豐同城已穩定運行「五位一體」的全面風險管理體系，涵蓋：以風控培訓、宣導及自查為核心的風險管理文化體系；推動內部風控職責下沉與落地執行的風險管理職能架構體系；承擔風險監控、評估與持續改善的內部控制體系；實現異常與風險識別、上報及處置的風險管理信息體系；以及建立風險評價機制、強化結果運用的風險管理監督考核體系。公司持續推進風險管理與內部控制體系的深度融合、機制創新與體系完善。

我們定期開展多維度內控檢查工作，全面檢查公司各項流程、內控及風險，並針對高風險領域和關鍵控制點開展專項複測檢查，建立「識別—整改—回顧」全流程閉環管理機制，明確整改責任主體與時限要求，跟蹤整改進度並開展效果覆核，確保風險問題得到妥善處置。我們亦進行年度內控工作評價，編製年度《內控內審評價報告》，聘請專業第三方機構協助審視並出具報告，確保內控有效實施。

此外，我們聘請外部審計師，每年進行獨立第三方審計，聚焦關鍵業務流程開展全方位風險識別、內控診斷，並將審計結果呈遞至審核委員會及至董事會進行決策，制定風險改善計劃並落實到具體責任部門和責任人。

風險管理流程

我們構建了覆蓋「事前識別評估—事中應對解決—事後監督改善及匯報反饋」全環節的風險管理閉環，實現對風險的動態識別、有效處置與持續跟蹤，並通過對風險管理結果的定期匯報，驅動風險管理體系的迭代優化與能力提升。



風險控制赋能

為持續提升風控水平，順豐同城採取一系列措施來增強內部控制和風險管理能力，並通過優化風控機制、強化責任意識、引入數字化工具等全面提升風險應對能力。

» 風控文化建設

順豐同城堅持全局視角，對潛在風險實行前置識別、主動管控與預防性管理，並持續強化制度建設與執行效能，通過事前防控與持續改善，最大限度降低風險事件發生。公司通過編製與發放風險管控、內部控制調查問卷，廣泛徵集意見並推動整改落地；定期召開風險復盤會議，圍繞案例剖析、風險警示、應對方案研討等主題開展深度交流，並將相關成果系統性反饋至業務模式、資源配置、系統功能及流程優化等環節，實現「預警－執行－改善」的閉環管理，持續提升全員風險意識與專業能力，為企業穩健經營築牢風險防線。

此外，我們構建系統化、常態化的內控培訓機制，定期開展風險管理專項培訓及季度專題培訓，針對不同層級員工設計定制化課程內容，採用「理論+案例+實操」立體化培訓模式，重點強化風險識別、流程優化、合規管理等核心能力。公司嚴守合規底線，堅決杜絕觸碰風險紅線行為，鼓勵員工積極參與風險管理，為構建健康、可持續的企業文化奠定堅實基礎。

» 數智化全鏈風控


針對風險管理重點工作與實施細節，我們引入並持續優化數字化風險控制系統，推動風險防控自動化與智能化，確保風控規則在業務全流程的嚴格落實。

我們已開發並應用基於大數據的多項風險防控模型，實現對異常數據的快速捕捉和分析，從而及時輸出管理建議、推動調查處理，確保內部管理的公平公正。我們的風險防控模型實現全年24小時持續監控，風險數據與操作方式實現總部與地區互通，及時解決潛在的違規行為，築牢風險防控基礎。

本年度，我們進一步深化數字化風險管控能力，依託於智能調度系統、數據中台等數字化工具，對客戶側、流程側等多項關鍵指標進行即時監測，顯著提升風險識別和管理效率，推動風險管理由被動處置向主動預警、前置干預轉型。同時，我們推動多項系統功能優化，進一步加強系統化風險防控能力，於系統內搭載包含多項識別策略的反作弊模組，實現相關風險的智能防範。

多維度風控策略

通過系統性、常態化的風險識別與評估，我們精準把握了重大風險的類別，形成涵蓋業務關鍵領域的重大風險清單，並針對性地制定並實施了全面的管理應對措施，將風控要求深度嵌入業務流程。

風險類別	管理應對措施
 <p>業務風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通過定期進行市場分析、了解用戶需求偏好，聚焦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，確保及時應對產業變化及潛在挑戰； 針對客戶需求的多變性實施靈活的策略規劃，保障服務品質穩定，進一步提升客戶信任及忠誠。



總部與地區聯動
全年內外案例複盤分享

超500場



董事、高管及員工
風險合規培訓率達

100%

風險類別	管理應對措施
 <p>財稅風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 遵守所有稅收相關法律法規，定期向稅務機構報送完整、準確的企業信息，推動稅務信息透明，履行稅務合規承諾。
 <p>法律風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續擬定與更新合同模板，細化業務流程，優化風險點管控，通過標準化管理降低合同風險； 面向不同層級的員工開展多場定向專業化培訓，築牢全員法律意識； 定期收集業務開拓及發展相關的法律法規，進一步保障合規運營。
 <p>合規風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新增通過ISO 37301合規管理體系認證，進一步加強合規體系建設，管理水平達到國際標準； 通過全流程管控機制強化高風險業務場景核查力度，保障平台合規運營，滿足監管要求； 對重大風險事件提供支持，確保應對高效、解決方案合規。
 <p>信息安全風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 依據法規要求持續完善數據分級分類管理制度，並將責任落實到具體個人； 對於虛假信息與錯誤信息風險建立危機公關機制，並於必要時採取法律手段維護公司權益； 對於網絡安全威脅等風險持續加強信息安全基礎設施，實施定期安全審計和監控，並組織開展員工信息安全意識教育與培訓； 本年度新增識別企業數字化轉型數據洩露風險，通過系統側攔截釣魚郵件、智能篩查並攔截外發文件等舉措，防止、避免和降低風險。並對員工定期開展信息安全宣導、簽署員工《信息安全承諾書》、進行員工信息安全考試等舉措，提升信息保護意識，杜絕數據洩露風險。
 <p>ESG及氣候風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ESG風險管治架構與公司風險管理組織架構保持一致，通過定期開展風險識別和梳理，已識別多項ESG風險及氣候相關風險，進行定期評估及監控，並將其納入風險管理框架，為業務發展提供穩健支持； 對於已識別的極端天氣等氣候變化風險，制定惡劣天氣應急響應機制，透過系統實現提前預警，提供應急裝備並開展定期安全培訓，實現風險的降低； 回應綠色發展號召，更新和升級綠色物流解決方案，減少碳足跡，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。
 <p>新興風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本年度已識別高風險托寄物品（如冷藏保鮮物品等）帶來的新興風險，通過多部門溝通研討確定控制節點及解決方案，並明確騎手配送要求，配送規範納入騎手日常培訓，控制托寄物品風險，提升配送質量與效率。



國際標準體系建設

順豐同城已構建覆蓋ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全體系、ISO 27001信息安全體系及ISO 27701隱私信息管理體系等多領域的標準認證體系矩陣，形成多維度、國際化的合規管理標準底盤。在此基礎上，公司持續完善體系建設，於本年度再獲ISO 37301合規管理體系與ISO 9001質量管理體系認證，實現了從專項管理到全面合規的體系躍升。通過系統化導入多項國內外領先的管理體系認證，公司將國際標準深度融入業務運營，以體系之力提升管理效能，以合規之基築牢風險防線，紮實履行企業責任，持續邁向治理現代化與運營高質量的新台階。

案例



圖：ISO 9001 認證書圖

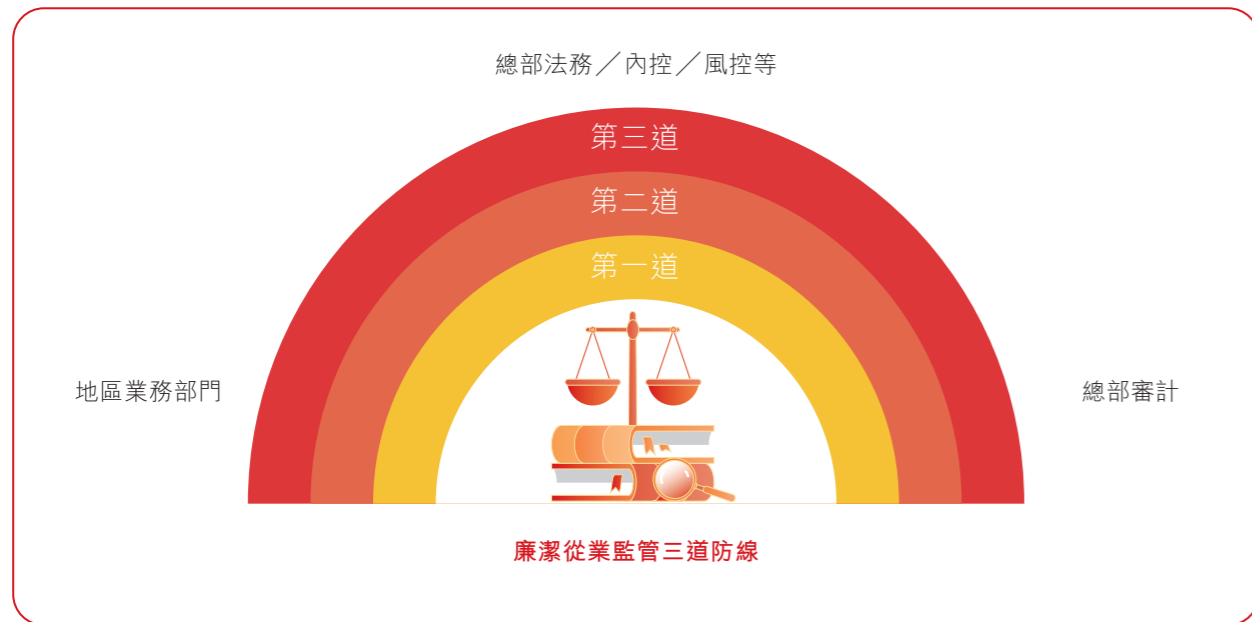
圖：ISO 37301 認證書圖

秉持商業道德

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」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。報告期內，順豐同城未發生貪污、賄賂、欺詐等可能對公司運營造成重大影響的違法違規行為。

反貪腐管理體系

順豐同城嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國監察法》等相關法律法規的規定，已建立完善的反貪腐體系，為廉潔經營提供堅實保障。公司反貪腐體系以制度為核心，構建「政策制度－組織架構－調查程序」閉環，政策層面公司明確反腐敗原則，通過《順豐同城反腐敗管理辦法》《順豐同城舉報管理辦法》等細化規章制度，配套《反腐敗承諾書》與線上培訓確保落地；架構層面由董事會監督，審計、監察獨立運作，業務部門協同，通過「廉潔從業監管三道防線」實現閉環落實；程序上建立多渠道舉報機制，規範處理流程、標準及管理要求調，最終形成「不敢腐、不能腐、不想腐」的長效機制。



我們已明確員工行為準則及相應違規行為的紀律處分等級（如警告、解僱等），亦對各部門在履行行為準則中的責任、職能及上報流程進行詳細規範，確保廉潔觀念滲透至業務運營的每個環節，實現全面的行為規範化管理，提升管理效率，營造公平環境，有力的保障股東及公司權益，促進企業可持續健康發展。

廉潔承諾宣貫

順豐同城認為廉潔、誠信、陽光的經營原則是企業長遠發展的基礎。公司杜絕任何形式的腐敗和賄賂行為，堅決遵守業務所在地所有適用的反腐敗法律法規，以合法合規的方式開展業務。為營造正直、務實、陽光、透明的工作氛圍，我們期望並要求每一位員工以高標準履行相關準則，通過拓展廉潔宣傳渠道、開展常態化反貪腐推廣及持續推動全員簽署《反腐敗承諾書》，強化員工反腐敗責任和意識。

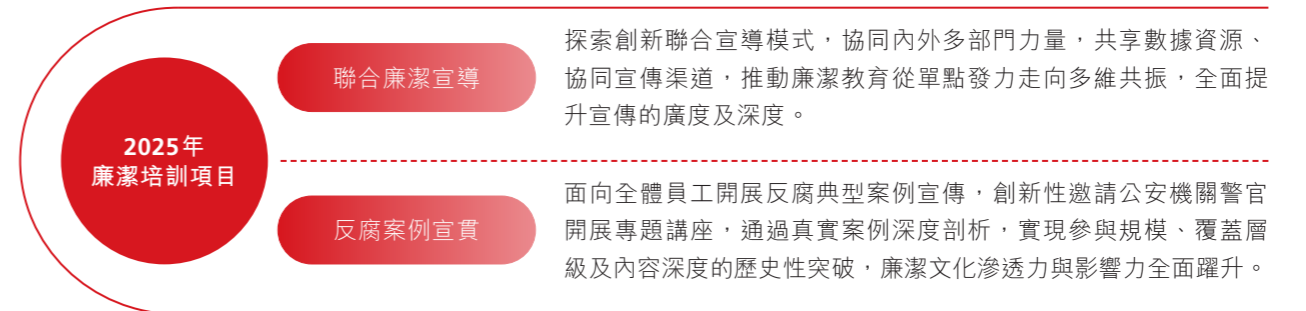
公開的《反腐敗承諾書》內容：

- 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。



員工《反腐敗承諾書》簽訂率
連續6年100%

公司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。我們通過多元舉措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。



此外，我們亦要求價值鏈遵守相關廉潔規定。對於騎手群體，我們組織開展廉潔相關崗前培訓，並要求騎手參與對應考核，通過後方可成為完成騎手身份認證。我們已於順豐同城騎士APP載入《廉潔告知函》公示界面及自動彈窗，並設置專門的廉潔宣傳、舉報模塊。同時，我們已於2024年上線「廉潔順豐同城」微信公眾號，並於本年度持續開拓廉潔宣傳渠道，提升科技監督手段，於各地區組織開展推廣工作，實現公眾號關注人數持續增加、公眾號宣傳內容持續創新等多項成效。對於供應商與合作夥伴，我們已於合同中列明廉潔協議及條款，並通過開展廉潔會議、傳達舉報途徑、分享案例舉措、收集反饋意見等方式宣導廉潔思想，構建並維護廉潔、健康、長久的良好合作關係。

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。

² 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。

反壟斷與反不正當競爭

順豐同城始終秉持公平自由的競爭原則，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，制定相關管理制度，系統化規範市場競爭行為，致力於維護誠信、公平、自由的市場秩序和商業環境。公司已採取積極措施，以確保業務活動的合規性，同時通過開展相關培訓持續提升員工合規意識及能力。報告期內，順豐同城未發生任何與壟斷及不當競爭相關的違規事件或訴訟案件。

違規舉報管理

為營造陽光透明的商業環境，順豐同城設立了高效便捷的舉報渠道，與利益相關方共同監督違規舞弊行為。我們持續應用自研數字化反舞弊模型，進行潛在違規舞弊行為的實時監測與自動預警，大幅提升舉報處理效率。公司承諾對所有舉報嚴肅調查，切實保障員工、客戶及合作夥伴權益，共同維護健康可信的商業生態。

違規事件公開舉報渠道

- APP**
 - 順豐同城騎士APP—騎士舉報
 - 員工協同辦公平台—服務—我要舉報
- 微信公眾號**
 - 廉潔順豐同城—我要舉報
- 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》，公司已制定標準化舉報案件處理流程，並實現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：

- 1** 一個工作日內響應：接收舉報後，一個工作日內響應舉報人。
- 7** 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。
- 30** 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覆。

公司嚴格保密舉報信息，並對打擊報復行為持零容忍態度。我們要求各級負責人切實履行保護舉報人及證人的首要責任，確保其安全與權益不受侵害。一經查實存在報復行為或違規事項，涉事人員將面臨嚴厲處分；涉嫌犯罪的，將依法移送司法機關。我們致力於維護舉報機制的信任基石，杜絕任何形式的報復行為。

同時，公司引入舉報獎勵機制，鼓勵知情人士積極向公司提供有價值的資訊，切實提升員工和外部利益相關方參與舉報的積極性，為維護良好運營環境、秉持商業道德提供有力支持。



保障信息安全

順豐同城始終將數據安全與隱私保護的穩定可靠、安全可信視作核心經營底線和基本要求。目前，我們已建立完善的保障信息安全體系，並保持有效運行。我們確保信息安全管治架構有效運行，持續優化保障信息安全體系，制定並實施突發事件應急程序，全面推進信息安全文化建設，並針對業務層面涉及的隱私及數據構建保護機制，持續提升信息安全防護水平。

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》及《互聯網安全保護技術措施規定》等相關法律法規，建立健全內部程序與管理制度，搭建科學高效的信息安全管治架構，切實落實對信息安全及用戶個人信息的保護工作。

董事會設有具備信息安全專業背景的成員，對公司保障信息安全工作進行監督。我們嚴格遵循ISO 27001信息安全管理体系及ISO 27701隱私信息管理體系標準，構建「決策—管理—執行」三級管治架構，並持續強化信息安全管控體系，優化全鏈條管理流程，確保數據完整性與保護機制的有效性。通過前瞻性識別與精準管控數據洩露及使用風險，我們切實保障客戶及合作夥伴的隱私安全與合法權益，以責任擔當築牢信任基石。



圖：信息安全管治架構圖

信息安全管理体系

順豐同城踐行「以技術為手段、以人員為關鍵、以管理為保障」的安全發展理念，構建全鏈條信息安全及隱私保護管理體系。我們制定並頒佈《順豐同城信息安全及隱私保護管理手冊》《順豐同城系統隱私數據安全管理規範》《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》等管理制度持續推進體系優化，保證信息安全管理的有效實施，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，為數據安全與隱私保護提供堅實支撐。

報告期內，我們完成了ISO 27001信息安全管理體系、ISO 27701隱私信息管理體系認證的年度監督審核，以上2項認證均保持有效。並獲得公安機關頒發的「信息系統安全等級保護」備案證明，為數據安全與隱私保護奠定合規基礎。公司通過「內部+外部」雙重審計機制保障數據安全，每年進行多次內部審計及至少一次第三方專業審計，全面覆蓋隱私與網絡安全領域，確保持續優化管理體系。此外，我們嚴格評估雲服務合作夥伴的安全資質，執行嚴格的准入標準，切實維護公司及客戶的信息安全。



圖：ISO 27001 認證證書圖



圖：ISO 27701 認證證書圖

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，築牢信息安全防線，防範化解重大風險，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。

為有效應對各類網絡攻擊威脅，提前排查網絡系統安全隱患，強化網絡安全防護能力，公司已實施常態化測試機制，每年組織開展多次網絡安全攻防演練，實現「測試—排查—整改—覆核—複盤」閉環管理，結合網絡系統迭代、業務場景更新、攻擊技術升級，動態調整測試週期、場景和重點。基於網絡攻擊高發類型，我們通過內、外部攻擊壓力測試等精準發現網絡系統漏洞及防護短板，推動防護機制升級，全面提升應對真實網絡攻擊的快速反應和處置能力。針對測試發現的安全隱患，我們進行分類分級梳理，明確整改責任、時限及措施。同時開展內部安全主題培訓，將模擬測試結果轉化為防護經驗，推動網絡安全防護能力從「被動應對」向「主動防禦」轉變，持續強化風險控制效能。

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。

信息安全文化建設

順豐同城高度重視員工信息安全與隱私保護意識培養及能力提升，將全員安全意識作為信息安全防線的核心基礎。為規範員工行為，公司與所有員工簽署保密協議與信息安全承諾書，明確員工在數據安全與隱私保護方面的責任與行為準則，強化全員合規意識。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、離職人員建立嚴格的數據歸還、賬號權限終止與調整流程，從人員全生命周期管理層面築牢信息安全防線，切實防範內部數據洩露風險。



信息安全專題培訓

案例

2025年，順豐同城面向全體員工開展信息安全意識培訓，重點覆蓋釣魚防範、敏感信息處理、員工辦公安全紅線等主題，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，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。

同時，我們針對關鍵科技崗位員工開展5場專項進階培訓，內容涵蓋安全威脅場景識別、安全編碼、安全運維等，並設置專項考核，確保員工將知識與場景相結合，提升業務信息安全水平。本年度，關鍵科技崗位員工參訓考核通過率達100%。

隱私與數據安全保護

公司高度重視價值鏈信息安全保護，建立了涵蓋信息存儲、訪問及處理的全流程管理規範，全面覆蓋用戶隱私、供應商與合作夥伴信息、以及員工與騎手資料。我們實施數據分類分級管理策略，根據不同業務場景進行精準管控，在賦能業務價值升級的同時，嚴格守護產業規範與合規發展。報告期內，公司已完成ISO 27701隱私信息管理體系認證的再認證審核，本年度未發生重大數據安全及隱私洩露事件。

數據安全保障

- 

數據分類分級管理
實施差異化安全保護和管控措施，採用「一文一密」加密方案，完成率達100%
- 

全生命週期安全防護
對數據採集、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
- 

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
- 

隱私數據防護
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
- 

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，並對違規行為嚴肅處理
- 

網絡安全防護
落實病毒查殺、高強度密碼、漏洞管理、防火牆等多層次安全管理與技術防護體系


報告期內

 重大數據安全投訴事件 **0件**

用戶隱私保障

 客戶與騎手 隱私保護

- 政策支持** ➤ 制定並執行適用於客戶端和騎手端的《順豐同城隱私政策》，明確個人信息保護原則、收集處理方式、保護措施機制及用戶權利行使方式。
- 原則遵循** ➤ 遵循「數據最小範圍收集、非必要不收集」原則，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。
- 用戶告知** ➤ 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，保護用戶隱私信息安全。
- 號碼保護** ➤ 通過自動生成虛擬電話號碼，保護配送服務過程中用戶與騎手隱私信息安全。
- 合規管理** ➤ 開展APP隱私合規專項工作，規定常態化月度檢測及版本更新專項檢測等。

 合作夥伴 隱私保護

- 准入要求** ➤ 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。
- 控制舉措** ➤ 與合作夥伴簽署協議、審核評估其安全能力資質，推動合作夥伴遵守標準規範。
- 技術支持** ➤ 為合作夥伴提供信息安全技術支持，控制和避免潛在的信息安全風險，構建安全合規的價值鏈。

報告期內

 累計開展隱私合規檢測 **48次**

 改進措施完成率 **100%**

知識產權保護

順豐同城視技術創新為核心驅動力，致力於構建完善的知識產權保護體系。我們嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定《商標（商號）管理制度》及《專利（軟件著作權）成果管理制度》等內部規範，將知識產權管理融入運營全流程。公司設立專門部門與崗位，協同各業務單元開展知識產權申請、管理與保護工作。通過線上監控與線下維權相結合，我們對專利、商標、版權及域名實施全面保護，儲備研發創新實力，有效防範侵權風險，支撐業務長遠發展。

截至2025年12月31日，公司累計獲得授權專利58項，累計持有知識產權148項，2025年度新獲得授權專利2項，新獲得知識產權5項，知識產權保護與創新能力持續穩步提升。我們始終以創新為核心追求，著力培育創新文化與創新精神，積極倡導發明創造與技術創新，持續營造良好的創新氛圍，推動公司知識產權成果的穩步累積與高效轉化。



環境篇

綠智為擎

驅動低碳行業生態

- 36 專題：AI賦能CLS城市物流系統，高效運營助力低碳發展
- 38 環境合規管理
- 39 價值鏈低碳運營
- 45 應對氣候變化



專題：AI賦能CLS城市物流系統，高效運營助力低碳發展

順豐同城通過採用綠色運力及自研的城市物流系統(CLS)，並積極推進人工智能技術的全場景應用，年內我們成功搭建並規模化落地了覆蓋多場景的AI智能應用體系，圍繞多個關鍵環節，全面賦能運營效能提升。基於大數據分析和AI算法，CLS系統不僅能有效預測訂單波動，更能深度融合商圈特性、騎手行為與實時市場動態，通過調度策略優化、合併配送軌跡模型創新，有效實現不同行業、場景和複雜配送網絡中訂單與騎手間的最優匹配，從而減少配送環節對環境的影響。

2025年，公司實現總配送里程數近100億公里，每百萬營收配送碳排放量下降同比近20%。

000

報告期內



科技研發金額投入

1.15億元

賦能綠色科技底盤建設



000



科技綠色榮譽表彰

深圳市生態環境局
深圳市首批減污降碳協同控制標桿項目庫

香港品質保證局
推動綠色金融科技產品發展先鋒金章



「AI+CLS城市物流系統」的核心功能優化

智能業務規劃及
營銷管理

AI大模型能力在全業務場景深度推廣應用，運用AI智能體動態調控策略，精準預判商家訂單量波動及消費者需求，顯著提升訂單轉化率，從而提升人群觸及精準度及營銷效率。



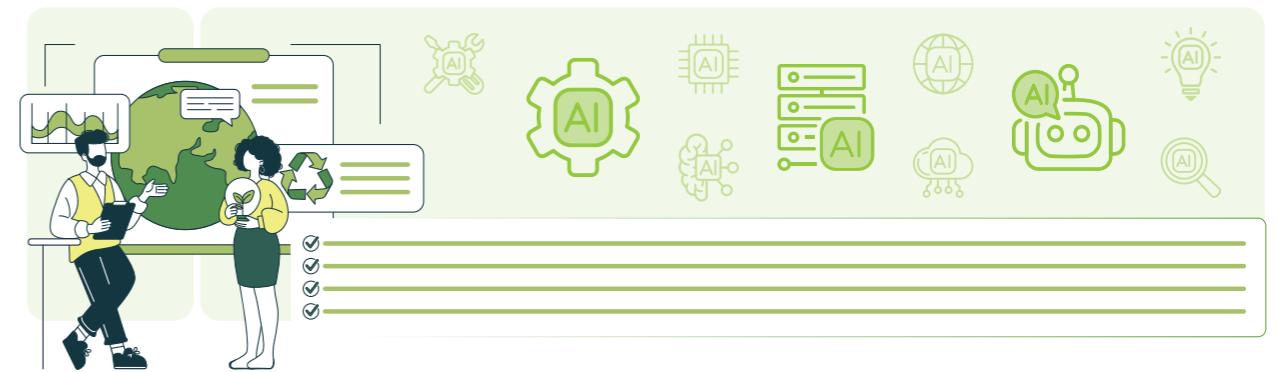
智能調度和
訂單融合

通過AI大模型融合，持續推進CLS城市物流系統迭代，實現訂單分發與路徑規劃中深度融合實時路況和騎手偏好，提升人單匹配效率。



智能運營優化

在騎手運營方面，基於AI大模型打造調度派單智能問答助手，解決一線騎手、站長各類問題，提升系統派單邏輯透明度和騎手工作體驗。在運營合規方面，AI智能體實現各類業務場景的100%核查，持續優化運營成本。



在城市即時物流的毛細血管網絡中，每一公里的縮短、每一度電的節約、每一個訂單的聚合，都在無聲印刻着企業的環境足跡。2025年，順豐同城通過AI深度重構城市物流系統，將低碳發展的基因植入每一次調度決策，用技術回答「效率與減碳如何兼得」的命題。

環境合規管理

順豐同城重視利益相關方對環境合規議題的關注，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》《中華人民共和國水污染防治法》《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》等相關法律法規，基於國際ISO 14001環境管理體系標準，我們已按照「策劃－實施－檢查－改進」(PDCA)循環建立起全面的內部環境管理體系和風險應對機制，確保及時響應各方關切。

報告期內，我們持續優化順豐同城QES管理戰略(即質量(Quality)、環境(Environment)、職業健康安全(Safety)為核心，將ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001三大國際標準體系整合)，完善環境管理體系並提高環境管理水平，系統識別配送服務全流程的環境影響因素，將環境管理融入到業務運營的各個節點，推動可持續發展戰略的落地實施。此外，我們針對不同業務場景採取節能環保措施，最大限度地減少所有運營活動對環境的影響，以提高公司的環境和能源績效表現。



已取得**ISO 14001**環境管理體系認證

我們的環保承諾：

- 嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國污染防治法》等運營所在地所有適用的環境相關法律法規及行業規定，並明確界定公司的相關業務部門在實施環境政策過程中的職責，以確保政策的有效落實；
- 針對不同業務場景積極採取多樣化的節能環保措施，最大限度地減少所有運營活動對環境的影響，以提高公司的環境和能源績效表現；
- 致力於在水資源管理、廢棄物處理及能源利用等領域設定並不斷優化具體目標與指標，降低對環境的不良影響，推動環境友好型運營；
- 積極與價值鏈上下游的合作夥伴、客戶等利益相關方在環境保護方面進行交流與合作，致力於增強各利益相關方對公司環境管理工作的認識與認同；
- 積極組織環保教育培訓，確保員工了解日常工作活動對環境產生的具體影響，提升員工環保意識與責任感。

順豐同城積極響應國家「雙碳」戰略目標，持續完善覆蓋即時配送全流程的環境管理架構。我們針對配送管理過程、運力運營等核心場景，建立《環境因素識別與評價機制》，系統識別出勞保用品處置、包裝廢棄物處置等多種環境因素，並聚焦可循環包裝推廣等關鍵議題，制定《重要環境因素清單》進行動態跟蹤與嚴格管控。我們結合重要環境因素，設定可測量、可評價的環境管理目標，並將實現路徑融入CLS城市物流系統調度邏輯與日常運營流程，推動整體環境持續改善。

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
--	---

生態環境與生物多樣性保護

順豐同城積極推進生物多樣性保護工作，多維度評估業務運營過程中對生物多樣性的影響及依賴程度，識別潛在風險，明確生物多樣性保護的重點任務。通過優化運營場所選址、落實可持續採購、開展生態修復活動等多種舉措，努力降低業務運營對生物多樣性和生態系統造成的負面影響。同時，提升員工、騎手、商業夥伴及其他主要利益相關方對生物多樣性與生態保護的意識，構建可持續發展的價值鏈。

運營場所生態友好	我們確保公司主要辦公地點、騎士驛站的選址均與自然保護區域、水源涵養區等生態紅線區域保證足夠的安全距離。
運營活動生態友善	我們對排放物進行管控，持續推廣綠色配送，減少燃油車尾氣排放，降低對城市植被和土壤酸化的影響； 我們應用綠色包裝，搭建可循環包裝回收體系，減少廢棄物產生，防止塑料包裝被風吹入綠化帶或水體，被野生動物誤食或纏繞。
運營夥伴生態共建	我們通過精細化運營減少城市物流的生態足跡，助力建設人與自然和諧共生的城市，並呼籲員工與騎手積極參與生態共建活動。

價值鏈低碳運營

順豐同城致力於通過綠色配送、綠色包裝及綠色營運等途徑降低企業環境影響。我們致力於協同上下游共建低碳價值鏈，在落實自身運營減排、構建綠色即時配送服務的基礎上，將綠色發展理念落實、貫穿全業務場景，攜手關鍵合作夥伴探索多元低碳舉措，以綠色創新驅動長遠發展，助力行業綠色轉型、低碳發展。

綠色配送

順豐同城在提供優質、高效、全場景的同城即時配送服務時，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。報告期內，順豐同城實現總配送里程數近100億公里，通過綠色運力的推廣與運用，我們實現配送環節碳排放較傳統運力節約近253萬噸，每百萬營收配送碳排放量同比下降近20%。

 綠色運力節約碳排放近 253萬噸	 每百萬營收的配送碳排放量同比下降近 20%
--	---

綠色運力

順豐同城以即時配送業務為核心，聚焦「同城配送服務」與「最後一公里配送服務」場景，深度契合城市即時零售與民生消費需求。在運力載具選擇上，公司堅持綠色低碳導向，主力採用電動二輪車，輔以少量電動四輪車，構建起清潔高效的末端配送網絡。憑藉新能源交通工具的規模化應用，目前約98%的配送里程由綠色清潔運力完成，有效降低配送環節碳排放，以實際行動推動即時配送領域的綠色轉型與高質量發展。



綠電護航，共建騎手運力生態

案例

順豐同城持續推進運力載具的綠色低碳轉型，積極拓展「共享換電」網絡佈局，以「服務超百萬騎手，覆蓋超百座核心城市」的戰略目標，推動換電基礎設施與即時配送場景深度融合。通過規模化佈局智能換電網絡，我們不僅系統性解決了騎手的續航焦慮，顯著提升配送效率與運力穩定性，更重要的是建立覆蓋換電站點的電池全生命周期管理機制，強化廢舊電池規範化處置與資源化利用，以綠色能源閉環推動運力體系可持續發展，實現運力效能與綠色水平的雙重提升。

無人運力

順豐同城持續探索無人配送技術的商業化應用，聚焦短距離社區配送場景，以固定線路運行模式推動無人車在封閉園區及公開道路的規模化落地。應用場景覆蓋物流接駁、外賣商超配送、廣告宣傳、特色經濟、安防巡檢及自動售貨等多個領域，構建起高效、穩定的無人化末端服務能力。



圖：無人機及無人車圖

為支撐無人車規模化運營的可持續發展，我們着力構建體系化的無人車運營管理能力，搭建覆蓋無人車全生命周期管理與智能調度的綜合數字化系統。快速發展的無人配送網絡，作為現有運力體系的重要補充與創新驅動引擎，能為各類客戶提供一站式的無人車運營解決方案，持續推動社會範圍內的資源共享，實現運營效率與服務質量的不斷提升。

截至2025年末



無人車網絡覆蓋全國城市

116個



運營車輛規模

超1,000台



月均活躍行程

超50,000趟

綠色解決方案

順豐同城以技術為核心，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，基於配送場景的路況、天氣等多維度因素，規劃合理的配送路徑，實現運力資源最大化利用。通過持續開發數字化方案，我們持續減少配送環節的碳排放，構建更環保的即時配送網絡。

順豐同城的CLS城市物流系統基於數據中心服務完成運行與維護。在選擇數據中心合作夥伴時，我們將環境保護和低碳運營作為重要考量標準，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均已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。



綠智融合，煥新校園場景

案例

我們持續推出針對特定場景的綠色解決方案，不斷豐富「無人車+騎手」協同模式的應用場景，以科技賦能綠色運力。2025年，我們在部分高校校園內推出無人車校園智能餐配服務，單台高峰時段日均配送超百單，實現外賣餐品從校園餐廳到宿舍樓下的精準接駁。該模式以清潔能源無人車替代傳統配送方式，在提升校園餐配效率、為學生帶來高效便捷訂餐體驗的同時契合校園對封閉化管理的安全訴求，有效減少配送環節碳排放與能源消耗，以行業典型案例踐行綠色配送理念。



圖：校園場景無人車圖

綠色包裝

作為綠色環保的倡導者和實踐者，順豐同城同樣注重包裝使用的綠色可循環策略。2025年，我們在包裝領域的探索與實踐，緊密圍繞消費者對「整潔乾淨、方便取用」的核心訴求展開，積極響應《電子商務物流可循環包裝管理規範》等國家標準，通過持續的研發創新與生態合作，致力於將合適的綠色包裝融入配送環節，在保障極致用戶體驗的同時，推動即時配送行業向更可持續的方向發展。

同城行動

- 「原包裝」配送：我們對配送產品包裝進行判斷，盡可能採用可用於打包和運輸的原包裝，避免重複、過度包裝，從源頭上減少包裝廢棄物，降低對環境的影響。
- 可循環包裝：我們針對可循環包裝開展研發創新，不斷推出可循環包裝袋、配送袋、文件封。此外，我們持續推廣可循環包裝使用，促進資源節約與循環，減少碳足跡。

報告期內



累計投放

7.9萬個可循環文件封



相當於減少

395萬個紙質文件封的使用



圖：綠色可循環包裝圖



圖：標準配送餐箱圖

在騎手配送裝備方面，順豐同城持續推動綠色升級，採用環保循環材料。針對騎手電動車後座配備的配送箱，我們綜合考慮戶外天氣、應用場景、使用壽命、材質特性及回收效率等進行實用性設計，確保配送箱耐用、不易損壞。同時，我們通過優化配送箱的結構設計與升級材質，實現其在多場景、多功能下的高效應用。通過最大化配送箱及其核心材質的回收再利用，有效減少資源耗損與材料浪費，從源頭降低處置環節帶來的環境污染與碳排放影響。

配送箱使用壽命
年 2年

標準配送餐箱

配送箱主體選用高強度牛津布防水面料，內襯珍珠PE棉，具有防水、耐磨、輕巧、保溫等特點，可循環使用。牛津布具有優良的可回收、再加工特性，使用後的餐箱可進行回收，經過纖維分解、重新紡紗等專業處理後實現循環利用，有效延長材料生命週期，減少資源消耗與廢棄物產生。

發泡聚丙烯(EPP) 配送餐箱

採用性能卓越的EPP(高結晶型聚合物/氣體複合材料)，具有比重輕、彈性好、抗震抗壓等特點，可循環使用。EPP作為環保材料，在生產和使用過程中不會釋放有害物質，使用後的餐箱可通過專業渠道進行回收和再加工，用於生產其他EPP製品，實現資源再利用，有效降低材料浪費與環境負擔。



綠箱守護，讓貴重託付更安心

案例

2025年，我們精準識別客戶的高價值物品配送需求，推出堅固結構、防撬防拆的保密配送箱，以高強度、耐用材質實現長週期循環使用。此外，保密箱搭配平台智能管控，採用電子鎖替代傳統一次性封條，實現「封箱—運輸—簽收」全鏈可查，顯著降低一次性材料耗損與環境負擔。此外，我們提供保密箱共享、租賃、回收維修等循環服務模式，推動綠色配送循環經濟，實現資源效益最大化。



圖：保密配送箱圖

價值鏈攜手

我們通過平台及APP向商家與消費者發起綠色包裝倡議，通過多方參與、場景落地的宣導與實踐，傳遞環保理念，引導用戶養成綠色消費習慣，培育價值鏈節能減廢意識，助力社會可持續發展。

面向商家

- 推出包裝回收再利用服務，鼓勵保溫袋等循環包裝產品。
- 推廣緊湊型包裝設計，優化包裝結構，減少多餘填充物與包裝體積，從源頭降低耗材消耗。

面向消費者

- 在系統內設置環保提醒功能，提供簡化包裝選擇。
- 騎手在交付環節對使用循環包裝的用戶給予感謝與反饋，形成正向激勵，引導全民參與綠色配送，共同構建可持續的包裝生態。

綠色營運

順豐同城作為第三方即時配送服務平台，始終堅定貫徹綠色發展理念，以環境保護與資源高效利用為核心引領。我們持續探索綠色營運新模式，不斷完善環境管理體系建設，通過科學規劃與精細化管理提升資源利用效率。同時，公司深入開展環境保護專題宣導，全面提升員工環保意識，聯手打造綠色低碳辦公場景，致力於構建資源節約型、環境友好型企業。

溫室氣體管理

順豐同城溫室氣體排放主要為間接溫室氣體排放(範圍二)及其他間接溫室氣體排放(範圍三)，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。順豐同城在日常營運中積極踐行綠色發展理念，有意識地制定並落地相關低碳環保舉措，積極探索綠色營運模式，提升員工可持續意識，攜手共建綠色辦公環境。

溫室氣體管理舉措

- 強化設備運行管控：實施照明與溫控統一管理，規範員工用電行為(如非工作時段隨手關燈、閒置電腦及時關機等)，嚴格落實「人走燈滅、人走機關」要求，有效減少設備空載能耗。
- 提升節能環保意識：通過電梯間多媒體持續播放節能降耗宣傳內容，強化員工節能減排理念，推動綠色行為習慣養成。
- 優化交通與差旅模式：積極倡導綠色出行，鼓勵員工優先選用公共交通工具；全面推廣線上會議，減少非必要差旅安排，降低交通出行碳排放。

順豐同城全面推進綠色辦公，致力於將數字化低碳手段全面融入辦公運營場景。我們全面上線電子發票審核，替代傳統紙質發票；鼓勵應用線上電子章簽署合同及協議，減少郵寄與打印消耗；推廣電子簽名與線上協同工具，實現電子檔案在線歸檔，大幅降低紙張使用。同時，我們以線上會議替代部分線下差旅，有效減少碳排放。通過構建數字化辦公生態，公司持續降低運營資源消耗，以實際行動踐行綠色低碳理念。

電子招標平台應用率
100%

減少紙質文件使用節約碳排約
1.17噸



以線上會議代替商務出差
報告期內參會

超133萬人次

水資源管理

順豐同城業務經營中的用水主要為辦公場所用水，水源來自於市政供水，公司在水源獲取方面合規有序。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

順豐同城秉持「3R - Reduce (減少)、Reuse (再利用) 和 Recycle (回收)」原則，通過推行一系列舉措持續開展減少廢棄物的常態化管理工作。



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
- 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

- 實施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
- 重複使用辦公場所內的環境裝飾用品，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

應對氣候變化

順豐同城密切關注全球氣候變化，將積極推動氣候相關風險識別與緩解方案落地，視為踐行企業社會責任的核心內容。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。

我們以落實國家「雙碳」目標為導向，將應對氣候變化融入公司管理與經營實踐，積極識別氣候相關風險與機遇，並努力提升氣候治理表現，致力於成為行業可持續發展領導者。我們已跟隨聯交所披露建議，從管治、策略、風險管理、指標與目標四大維度，完整披露氣候相關工作規劃與實施成果。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

順豐同城深刻認識到氣候變化對公司戰略規劃與業務運營的深遠影響，將氣候變化治理作為環境管理體系的重要組成部分。順豐同城以「治理層 - 管理層 - 執行層」三級ESG管治架構系統推進氣候相關管理工作：

- 治理層：董事會負責監督管理整體ESG事務，將氣候風險與發展機遇全面納入公司戰略規劃，確保氣候治理方向與企業長期發展目標保持一致。
- 管理層：ESG委員會統籌氣候相關管理工作，負責制定具體管理措施，並監督各部門有效執行。
- 執行層：ESG工作小組負責落實氣候專項管理舉措，跟進執行進度並及時向上反饋。

詳情請參閱本ESG報告「ESG管治架構」章節。

董事會作為ESG管治架構的核心決策機構，其成員具備多領域管理經驗及充分的ESG治理能力，為氣候變化治理提供堅實的戰略引領，詳情請參閱本ESG報告「董事會多元化」章節。同時，我們已聘請專業的ESG顧問，協助公司識別氣候相關風險與機遇、擬定應對策略並就國內外可持續發展最佳實踐提供相關培訓，持續完善公司ESG治理體系。



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。我們將環保與氣候變化因素全面融入業務開發與運營管理中，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，我們識別出具有較大影響和發生可能性的實體風險與轉型風險，並探索業務場景下的潛在機遇。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帶來的潛在影響、法律法規變化帶來的政策響應風險及向低碳經濟轉型帶來的挑戰。

為了有效應對這些風險，我們詳盡地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）制定並實施了系統化應對措施，確保企業在風險管理中保持主觀能動性與前瞻性。

» 氣候相關風險

風險類型	氣候相關風險	時期	影響價值鏈	財務影響	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	配送與運營	運營成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 引發嚴重的供應鏈中斷 交通基礎設施受損，導致配送進度延滯 後台系統供電不穩或網絡故障，影響配送業務正常運轉 擴大騎手配送過程中的安全風險 增加受損資產的修復與更換成本，導致顯著的經濟損失 	<ul style="list-style-type: none"> 建立惡劣天氣應急響應機制，通過順豐同城騎士APP及時發佈異常天氣預警，在極特殊天氣下合理建議騎手暫緩接單，並透過提供應急防護裝備、常態化開展安全應急培訓等舉措，全方位築牢配送安全防線 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），切實守護騎手身心健康與作業安全 建立區域聯動響應機制，及時向各運營地區同步天氣預警信息，提前制定突發天氣應急應變計劃並明確授權流程，確保突發天氣事件發生時，能夠快速響應、高效處置，最大限度降低對運營及騎手安全的影響
慢性風險	熱壓力、海平面上升和沿海洪水	長期	運營	運營成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 氣溫的持續升高對騎手工作效率產生顯著影響（高溫環境可能導致疲勞、中暑或其他健康問題，從而降低工作效率） 沿海城市業務發展受限 	<ul style="list-style-type: none"> 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 落實高溫作業的安全與健康保障措施，預先採取應對措施，降低極端高溫帶來的風險
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	強制性排放的相關信息披露和脫碳目標	短期	運營	合規成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 為滿足合規要求採取辦公設備節能改造、購買碳配額等措施 對核心業務活動產生影響，信息披露風險增加 	<ul style="list-style-type: none"> 確保持續追蹤國內外法律法規的動態變化，並將其納入風險評估體系 結合內外部環境變化，提前制定戰略規劃以應對政策調整 強化內部碳排放會計管理
	電網脫碳進展	中期	配送與運營	運營成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 電網脫碳進展緩慢，潔淨能源價格上升 	<ul style="list-style-type: none"> 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	運營	運營成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 技術更迭造成的設備更新帶來的採購、測試、培訓等投入增加 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 	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注行業新技術、新設備的應用，保持研發創新動能 透過合作夥伴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	配送與運營	運營成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 向消費者傳遞綠色配送的環保理念的成本增加 實施綠色採購要求導致產品成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 關注客戶需求，探索低碳產品及服務的設計開發，實現解決方案更新及功能升級 將碳排放及環保考量納入供應鏈開發和決策
聲譽風險	缺乏對氣候行動投資和領導力	長期	運營	合規、融資成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 環境標準日益提升，若違反運營地法律規定，可能面臨訴訟，將增加公司合規成本 極端天氣下即時配送行業配送服務延誤的顧慮可能影響投資 利益相關方要求企業就可持續發展與ESG相關議題定期開展匯報溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 積極回應ESG各項評級，並定期開展ESG信息披露，通過豐富與投資人的溝通方式，提升公司ESG表現，進而增強利益相關方的信心 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 履行社會責任，定期向利益相關方傳達可持續發展策略和計劃

» 氣候相關機遇

機遇類型	氣候相關機遇	時期	影響價值鏈	財務影響	應對措施
能源和資源					
資源效率	公司注重綠色運營，提升資源利用率，減少不必要的資源損耗	短期至中期	配送與運營	運營成本降低	<ul style="list-style-type: none"> 通過數字化與智能化技術提升運營效率 節約水電資源提升資源使用效率
營運效率	公司依託自研的CLS城市物流系統，持續升級綠色服務能力，有效提高營運效率，降低不必要的能源損耗	短期至中期	配送與運營	運營成本降低	<ul style="list-style-type: none"> 發展AI智能化營運，以更加精細、動態的方式管理配送服務、經營管理的各個環節 洞察即時配送清潔能源發展趨勢，降低能源消耗與浪費
融資機會	公司積極參與綠色金融，通過綠色行動吸引融資機會	中期至長期	運營	降低融資成本	<ul style="list-style-type: none"> 關注綠色金融產品發展，適時選擇適合的產品，獲得更加優惠的融資利率
產品和服務					
研發和創新	公司推廣綠色運力使用，提高運力效能，持續減少碳足跡	短期至中期	配送與運營	降低運營成本	<ul style="list-style-type: none"> 提升運力效能，有效應對碳定價波動不穩定的問題 推行循環型運營模式，構建循環經濟體系
消費者偏好轉變	公司重視消費者環保偏好，樹立綠色低碳形象，增加市場競爭力	短期至中期	配送與運營	營業收入增加	<ul style="list-style-type: none"> 關注消費者綠色偏好，更新綠色低碳服務模式，增加對綠色配送的研究、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，提升企業聲譽
投資者偏好	公司注意投資者環保偏好，持續發揮綠色優勢，成為綠色投資標的	中期至長期	運營	融資增加	<ul style="list-style-type: none"> 關注投資者對低碳綠色營運企業的投資行為，構築穩固的資金鏈

» 氣候情景分析

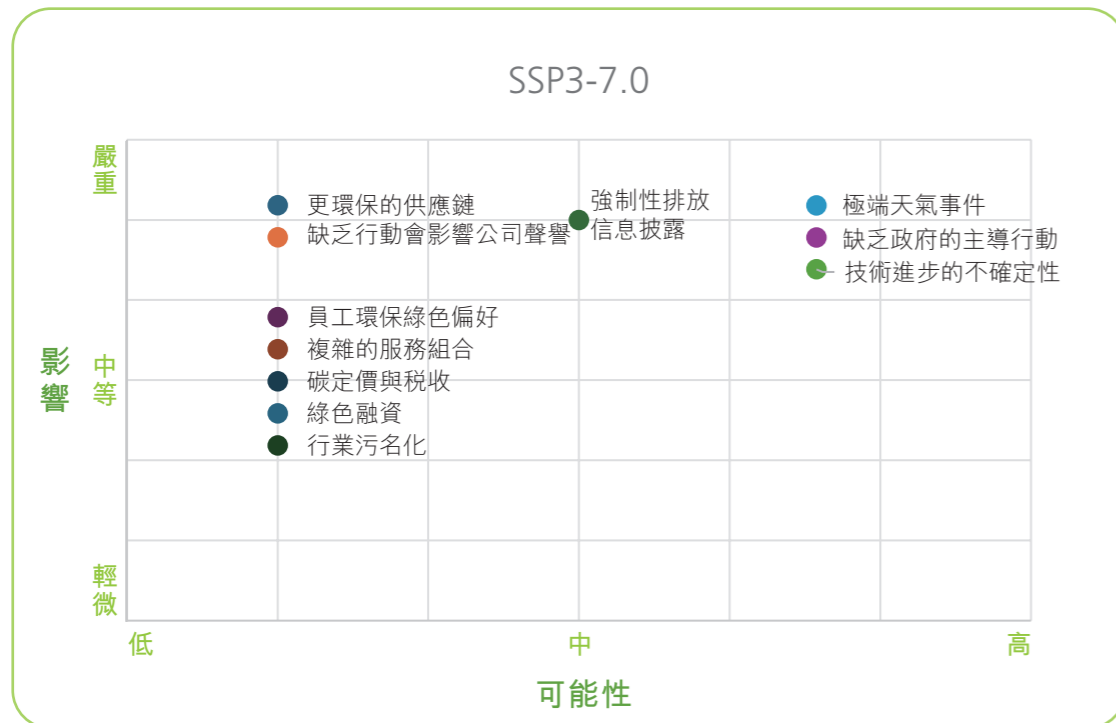
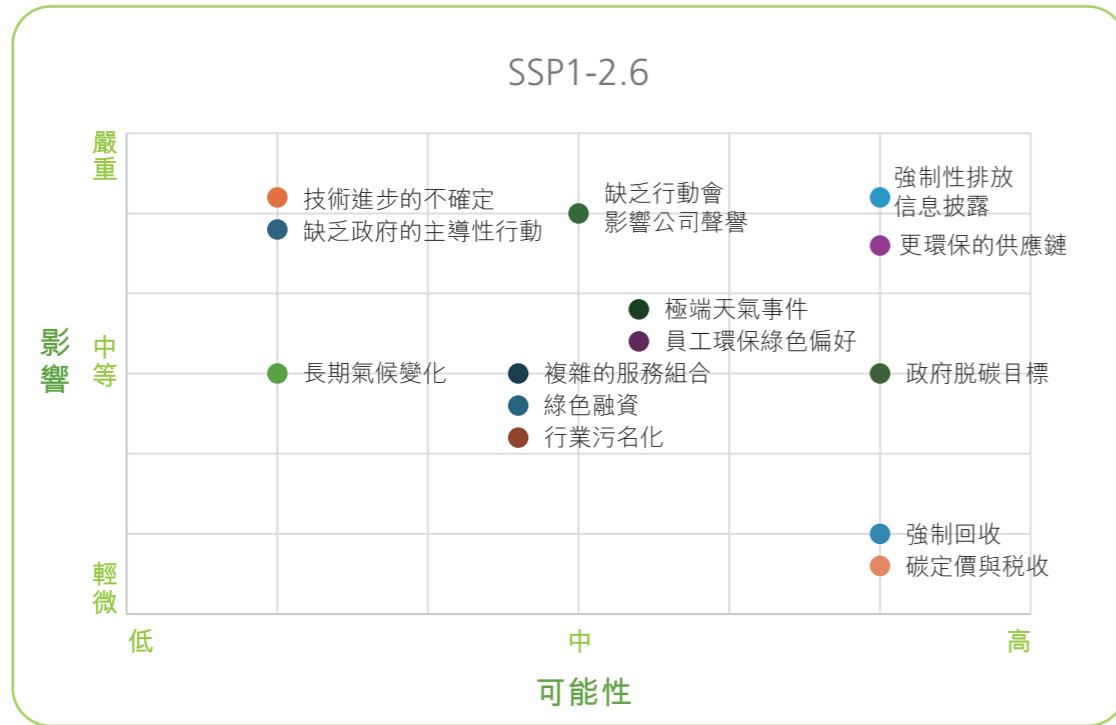
為了更深入地了解氣候相關風險的影響，順豐同城採用情景分析方法，對不同氣候情景下的影響進行全面評估。我們參考政府間氣候變遷專門委員會(IPCC)於2023年3月發佈的第六次評估報告，選取了兩種典型的共享社會經濟路徑(SSP)作為分析基礎，以模擬在低排放和高排放情景下對公司運營及財務的潛在影響。

情景類型	適用情景	情景應用說明
低排放情景	SSP1-2.6	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
高排放情景	SSP3-7.0	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，我們分析並確定了對公司有潛在影響的一系列氣候風險。透過與各個業務部門與內部利益相關方合作，綜合評估並確定該等風險的優先順序，同時考慮發生的可能性以及短期(3年以內)、中期(3-5年)和長期(5年以上)時間範圍內的正面或負面影響。

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。

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
	中等	- 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



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「強化風險管理」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。我們持續於年度ESG報告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，全面反映企業環境管理與低碳發展水平，詳情請參閱本ESG報告「ESG關鍵績效表」。

本年度，公司已成功達成上年度制定的能源、水資源與廢棄物的系統性環境目標，充分展現了公司在環境治理與資源節約方面的扎實成效與可持續發展承諾。為進一步降低運營過程中的環境影響，我們已推進環境目標設定工作，力求在未來持續優化資源利用效率，降低環境負擔，推動企業向綠色低碳高質量發展持續邁進。

指標	2025年目標	目標達成情況	2026年及長期目標
溫室氣體排放	/	/	2030年，溫室氣體排放範圍二密度較2025年減少10% 由於公司持續推進範圍三識別與評估，故暫不設定目標
能源使用效益	辦公用電密度較2024年降低	已完成	2026年，辦公用電密度較去年降低
水資源使用效益	辦公用水密度較2024年降低	已完成	2026年，辦公用水密度較去年降低
廢棄物產生	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	已完成	由於公司自身運營中廢棄物產生量極少，故暫不設定目標



社會篇

責任為綱

關愛凝聚共同成長

- 54 專題：全場景守護騎手安全前行，溫暖護航每次安心送達
- 56 企業文化煥新
- 56 人才隊伍建設
- 71 騎手價值共享
- 84 社區互助共贏
- 88 城鄉協同發展
- 89 促進行業進步

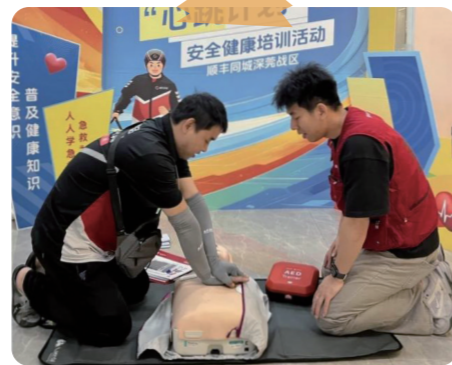
專題：全場景守護騎手安全前行，溫暖護航每次安心送達

在本地生活服務蓬勃發展的今天，騎手群體作為城市運轉的活力脈絡，將便捷與溫度送達千家萬戶，是本地生活服務生態的重要構建者。順豐同城作為即時配送行業的領軍企業，視騎手為第一合作夥伴，致力於搭建騎手友好型平台，深耕騎手權益保障，搭建全方位、多維度的騎手保障體系，切實守護騎手作業安全與合法權益，與騎手共生共榮、共同發展。

2025年安全守護時刻

急救護航開展「心跳計劃」，共建安全溫暖城市生態

為全面提升騎手安全意識與應急自救互救能力，擴大應急救護技能覆蓋，自2025年5月起，順豐同城在全國13個重點區域開展「心跳計劃」健康急救系列活動，覆蓋北京、上海、廣州、深圳、青島、南昌等多座城市。聚焦「實用、高效、易操作」核心，我們特別邀請專業醫療培訓師開展心肺復甦(CPR)等實操培訓，通過案例拆解(如戶外心臟驟停、交通事故急救等場景)與模擬實操演練，全方位講解CPR按壓深度、頻率控制、AED設備開機及貼片電擊等關鍵流程。騎手們在模擬人教具上反覆錘煉實操技能，在講師一對一指導下糾正細節動作，最終超300名騎手獲得急救證書。同時，順豐同城聯合醫療機構為超7,000名騎手購買年度健康會員，逐步推動騎手健康管理從事後補救轉向事前預防與全周期支持。



圖：心肺復甦(CPR)指導教學圖

文明出行護航騎手平安，共築安全有序城市交通

順豐同城始終將騎手安全置於首位，在2025年「全國交通安全日」來臨之際，在全國各地積極與當地交管等部門聯動，圍繞「文明交通禮行天下」主題，有序開展系列安全宣傳活動，將安全意識轉化為日常配送中的自覺行動。

● **北京**：聯合順義區域交警，組織騎手觀看交通安全宣傳節目，並開展安全知識有獎競答，以生動形式強化交通安全意識，推動騎手時刻牢記「安全無小事」，營造人人關注出行安全的良好氛圍。

● **青島**：在青島市相關部門聯合主辦的「文明交通禮行天下」主題活動啟動儀式上，順豐同城多名騎手榮獲「文明騎手」榮譽稱號，以榜樣力量帶動全體騎手踐行文明出行。



圖：全國交通安全日活動現場圖

● **廣州**：在廣州市交管部門指導下，公司組織20餘名優秀騎手參與「文明交通禮行天下」主題宣傳活動，通過安全競賽互動等形式，進一步夯實騎手安全意識。

順豐同城持續通過「線上+線下」相結合的方式為騎手提供豐富的安全培訓，不斷提升騎手安全意識和防護能力，探索騎手全守護的長效機制。

衣食住行全場景守護，讓安全時刻被感知

順豐同城致力於打造騎手友好型平台，構建覆蓋騎手「衣食住行」的全場景守護體系，讓安全與關懷時刻可感、觸手可及。在騎手生活與作業保障方面，公司持續探索多元化服務模式，聯合知名連鎖餐飲品牌試點專屬騎手餐，並在全國拓展超4,000個騎士驛站，提供歇腳、飲水、應急維修等一站式服務；圍繞季節變化，常態化開展夏日送清涼、業務高峰慰問、防寒物資供給、節假日關懷等系列活動，2025年累計舉辦線下關懷活動超17,000場，有效增強騎手的身份認同感與平台歸屬感。

在騎手安全防護上，順豐同城聚焦核心需求，設計並定製了具有佩戴檢測和碰撞檢測功能的智能頭盔，一旦發生意外，系統可第一時間接收提示並快速跟進處置，為騎手爭取多一份安全。此外平台還推出專屬租房權益及優惠換電服務，從「跑單成本」和「生活成本」兩端緩解騎手壓力，讓騎手安心跑單、舒心生活。



圖：騎手冬季豐暖物資包圖



圖：2025年1月春節年宴關懷新聞圖

順豐同城始終將安全理念貫穿業務始終，構建覆蓋全場景、全流程的全員立體化防護網絡，涵蓋騎手作業安全、交通安全、數據安全、用戶隱私安全與配送安全等核心維度，以騎手安全為核心，將安全保障向外輻射至每一位用戶、每一筆訂單、每一次交互，構建全方位安全治理體系。

安全，是順豐同城對騎手、對用戶、對社會最樸素的承諾。2025年，我們夯實安全根基，用行動詮釋安全的最強承諾；2026年，我們將繼續以敬畏之心，築牢每一道防線，守護每一份託付。

企業文化煥新

順豐同城始終堅持以積極向上的企業文化為引領，傳導正向價值觀，將可持續發展理念深度融入文化建設與組織治理全鏈條。我們已確立「誠信、專業、競爭、精細化」的企業文化理念，推動員工踐行公司文化，以高效、熱情的工作態度為業務發展添磚加瓦。

- 願景** 優質、高效、全場景的第三方配送平台
- 使命** 讓更多人享受零距離生活
- 品牌主張** 專業，讓配送更有溫度

人才隊伍建設

員工權益保護

順豐同城堅守合法合規用工原則，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》《中華人民共和國未成年人保護法》等各項法律法規，持續完善人才管理體系與各項制度建設，切實保障員工合法權益，構建尊重、包容、平等、和諧的職場氛圍，與員工建立穩定、可持續、有保障的勞動關係，為公司長遠發展夯實人才根基，實現企業與員工的共同成長。

» 聲明與承諾

順豐同城高度重視、尊重和保障員工權益，建立覆蓋用工全周期的人權保障機制，確保業務運營、價值追求與品牌建設均建立在堅定尊重人權的基礎之上。我們遵循公開的《保護員工權益聲明》承諾，致力於以尊重勞工尊嚴和促進員工發展的方式開展業務，為員工提供多元、包容與平等的工作環境，持續關注員工生活與健康，堅決反對任何形式的童工、強迫勞動、體罰、騷擾、虐待及暴力行為，並將此要求延伸至所有商業合作夥伴。2025年，公司未發現重大人權合規風險事件。

《保護員工權益聲明》承諾

- 提供安全與健康保障：**堅決貫徹「安全第一，預防為主，合法合規，全員履職，持續改進，健康發展」的安全生產管理方針；
- 禁止使用童工及強迫勞動：**嚴格遵守業務運營和投資所在國家或地區適用的法律及法規，禁止使用童工的行為及任何形式的強迫勞動；
- 尊重結社自由：**尊重員工受法律保護的結社自由，員工有權成立、加入法律認可的工會，包括參與工會活動、職工代表大會等；
- 反歧視、平等機會與多元化：**絕不容忍任何基於種族、膚色、民族、性別、性取向、宗教、年齡、血統、婚姻狀況、身體狀況或任何其他形式的歧視；
- 反騷擾及暴力：**絕不容忍、忽視任何程度的騷擾、暴力或暴力威脅；
- 培訓與發展：**通過建立科學、全面的人才培養體系，提升員工專業素養和綜合能力，為員工提供明確的職業發展路徑，助力員工實現長期職業發展。

» 多元化、平等與包容

順豐同城始終堅持多元化、平等與包容的理念，將公平原則貫穿員工招聘、晉升發展與薪酬管理全過程。在員工招聘環節，我們構建公開透明的甄選機制，嚴格杜絕因民族、種族、性別、地域、宗教信仰等因素產生的任何歧視，確保每一位應聘者享有平等的就業機會。在晉升發展方面，公司建立以能力與績效為核心的評估體系，通過清晰的職業發展通道與常態化人才盤點，為員工提供公平的成長平台。在薪酬管理上，我們始終堅守性別平等和同工同酬原則，確保所有員工均享有同等權益、享受同等標準，構建與崗位價值、個人貢獻相匹配的薪酬體系。通過系統化、制度化的公平管理實踐，我們致力於營造尊重個體、激發潛能、凝聚共識的工作環境，讓每一位員工都能在公司獲得尊重、實現價值。

公司尤為重視性別多元化推進，將其作為人才發展的重要方向。本年度，女性員工佔比近30%，在行業中處於較高水平。同時，我們致力於支持更多優秀女性加入科學技術領域，追求個人發展，創造更高價值。在STEM相關職位中，女性員工佔比已達31%。

» 杜絕童工和強迫勞動

順豐同城堅決反對使用童工及任何形式的強迫勞動。公司依法與全體員工簽訂勞動合同，明確規定員工錄用條件，嚴格禁止僱傭16週歲以下的童工並杜絕強迫勞動事件。同時，在員工入職時，我們採取嚴格的驗證措施對員工身份進行審核，杜絕因謊報或誤報導致僱用童工的情況發生。



報告期內
僱傭童工及強迫勞動事件

0件

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。我們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迫勞動。

» 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、宗教等任何歧視行為，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。



報告期內
歧視或騷擾事件

0件

公司在《員工手冊》中明確規定反歧視與差別對待，並在人資管理工作制度中納入關於歧視和騷擾的違規違紀處分細則，建立相關事件的上報流程，同時在線上及線下通過多種形式持續開展反歧視及反騷擾宣導及培訓，營造健康平等的職場環境。

人才吸引與留存

用人唯才

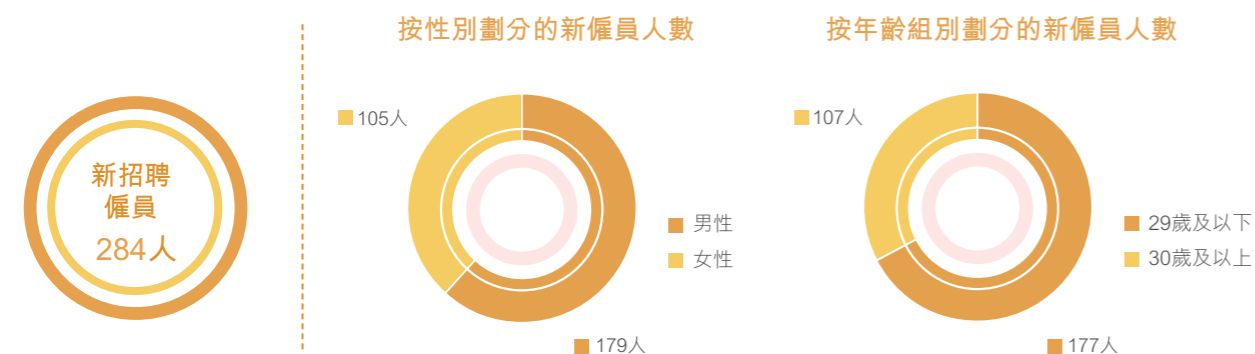
順豐同城秉持「公平、公正、公開」的核心招聘原則，將招聘合規性與透明度貫穿人才選拔全流程，為企業可持續發展吸納優質人才。我們已制定並持續完善《順豐同城招聘管理制度》等內部管理制度，規範化管理招聘流程及環節。在招聘發佈過程中，公司嚴格規範崗位描述管理，嚴格禁止使用任何歧視性用詞，並力求傳達出平等的價值觀，保障所有應聘者享有平等的競爭機會。面試過程中，要求全體面試官嚴格遵循標準化面試規範，秉持尊重、專業的原則與應聘者溝通，充分展現企業專業素養與職場包容氛圍。對於未能被錄取的候選人，我們將其納入人才庫進行系統化管理，持續保持溝通聯動。此外，我們定期對招聘流程進行全面回顧與評估，持續增強招聘的合規性與透明度，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。



圖：「58同城」2025年度影響力僱主圖

本年度，我們在招聘環節新增候選人招聘滿意度調研機制，通過結構化問卷收集候選人對招聘流程、溝通效率、面試體驗等方面的反饋，以客觀評價提升招聘服務質量，強化僱主品牌建設，保障招聘過程的公平、透明與人性化，切實維護求職者權益，推動構建更加開放、包容的人才發展環境。

2025年，公司新招聘僱員共284人。截至2025年底，新員工佔總員工數比例為14%，新員工中女性員工佔比達37%，充分體現公司對員工多元化政策執行的堅定信念。新僱員的分佈情況如下（單位：人）



順豐同城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和職業發展機會。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。

薪酬福利與關懷

有競爭力的薪酬

為客觀公平體現員工價值，激發組織內生動能，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》，建立健全薪酬福利管理體系，為員工提供在行業內具有競爭力的薪資水平及福利。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，實現「多勞多得、優績優酬」，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。

績效管理

公司注重績效管理與員工激勵的公平性和客觀性，致力於構建科學、公平的績效管理與薪酬激勵體系，激發團隊的活力與穩定性，推動員工與公司共同成長。順豐同城以戰略牽引、價值導向、持續溝通、客觀公正為原則，開展季度及年度個人績效回顧綜合考評員工績效，同時結合不同崗位特性，採用更適合、更具備參考性的結構，為員工薪酬調整、職級晉升及福利優化提供合理依據。



圖：績效管理流程圖

公司為全體員工提供公平的晉升機會。通過對員工績效考核情況的綜合評估與深度分析，篩選出符合晉升條件的員工，嚴格執行評審流程並對結果進行公示；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。此外，公司為表現優異的人才開設「優秀人才快速晉級」通道，激發人才積極性與活力。

接受定期績效評價的員工覆蓋率達
100%

完善的福利體系

公司堅持以人為本，高度關注員工需求與困難，構建覆蓋工作保障、衣食住行、重要節日及人生重要時刻等多維場景的全面福利關懷體系。我們通過下沉式關愛機制，深入了解員工及其家人的實際需求，切實解決工作和生活中的實際問題，幫助員工在工作與生活之間實現良好平衡，並在職業發展及人生重要時刻提供溫暖支持，持續增強員工歸屬感、幸福感與團隊凝聚力。

年內員工關懷投入
272萬元

守護身心健康

順豐同城秉持「以人為本」的理念，始終將員工的健康與安全置於首位，為員工提供全面的身心健康支持，通過醫療支持、心理健康服務、良好的辦公環境及豐富的關懷活動，為員工創造健康、舒適、可信賴的辦公氛圍。

法定福利

- 基本醫療保險
- 法定年休假
- 醫療期保護

額外福利

專業醫療支持

- 百萬醫療保險
- 重大疾病保險
- 意外險與壽險
- 年度健康體檢
(含全天在線問診服務)

心理健康服務

- 心理諮詢及輔導
- 心理健康培訓

舒適辦公環境

- 配備急救箱
- 配備人體工學椅
- 定期進行辦公環境消殺防四害

暖心關懷活動

- 「愛眼日」眼部健康特色關懷活動
- 運動健身場所及瑜伽、舞蹈等個性化課程
- 多樣文體社團活動



呵護員工家庭

順豐同城始終關心員工及家屬的生活及工作狀態，通過實施多元化的關懷舉措，在員工人生重要時刻，如結婚、生育等節點上提供豐富的假期及禮物。並為員工家庭提供健康、教育等諸多方面的支持，幫助員工解決實際生活困難，促進工作與生活平衡。

法定福利

- 年假
- 婚假
- 產假(含產檢假/陪產假/流產假/哺乳假)
- 育兒假
- 喪假
- 獨生子女護理假

額外福利

- **員工及家屬體檢**：為員工提供年度健康體檢服務，並面向員工家屬開放專屬同等體檢套餐優惠權益
- **家庭重疾關懷金**：為員工家庭提供重疾關懷
- **員工新婚關懷**：為員工提供新婚禮品
- **員工生育慰問**：為員工提供生育慰問禮品，並覆蓋產假、育兒假等全流程假期保障
- **績優假、獎勵假**：為員工提供法定假日外的額外特殊假期



守護「睛」彩視界，共築健康職場生態

案例

針對員工長期使用電腦、手機等電子設備，高強度用眼易引發視疲勞、乾眼症、視力下降等問題，2025年公司特別推出「愛眼日」主題活動，打造多維度眼部健康服務體系，將健康關懷延伸至工作的每一個細節。「愛眼日」設置愛眼小課堂、眼部檢查、眼部護理諮詢、眼鏡修復、發放護眼物資、健康報告解讀等活動環節，通過專業指導與實操服務，幫助員工了解自身眼部健康狀況，掌握緩解眼疲勞、預防眼部疾病的技巧，切實改善眼部不適，有效降低職業健康隱患。



圖：「愛眼日」活動海報圖



圖：「愛眼日」活動現場圖



科學定制體檢方案，用心守護員工及家屬健康

案例

2025年，為了精準匹配不同年齡員工及其家屬的差異化健康體檢需求，我們推出貼合不同年齡段的定制化體檢方案。

- 面向青年人，推薦基礎體檢方案搭配針對性指標篩查，重點關注職場常見亞健康問題；
- 面向中年人，側重器官功能檢查與慢性疾病篩查，提前防範中年群體高發健康風險；
- 面向老年人，提供全面細緻的慢性疾病管理體檢方案，強化老年健康監測與養護指導。

同時，我們以輕量化方式科普健康知識、安全運動方式，幫助員工進行健康管理，切實推動員工健康關懷服務長效落地。



圖：年度體檢海報圖

護航財務健康

順豐同城以實際行動為員工提供幫助與支持，提供覆蓋辦公、差旅等多環節補貼，全方位提升員工的工作體驗和生活幸福感。

法定福利

- 養老保險
- 工傷保險
- 失業保險
- 生育保險
- 住房公積金

額外福利

辦公補貼

- 通訊補貼
- 住房補貼
- 政府公租房／租房補貼

差旅補貼

- 探親交通補貼
- 過渡期酒店補貼
- 差旅伙食補貼

活動補貼

- 生日活動補貼
- 迎新活動補貼
- 社團活動補貼



同城特色關懷

為切實便利員工出勤及生活，公司為員工提供往返不同工作地點的免費通勤車及品類豐富的職工食堂，並配套推出促進團隊和諧交流的同城特色福利舉措，持續打造包容共融、關懷備至的工作氛圍，有效提升員工歸屬感、幸福感與團隊凝聚力。

日常守護

- 品類豐富的職工食堂
- 每日伙食補貼
- 免費便捷的通勤車

團隊交流

- 同城特色司慶活動：為員工提供精彩節目及慶生蛋糕，並對年度優秀員工及團隊進行公開表彰
- 同心迎新禮遇：為新員工提供專屬迎新禮盒、歡迎賀卡及團隊歡迎餐禮遇
- 同城節日特色DIY活動：婦女節、端午節、中秋節等節日開展特色簪花、定制粽子及月餅DIY等特色活動
- 同城特色季度生日會：組織生日大型聚會，提供多樣的美食及蛋糕選擇，並組織特色抽獎活動，包含禮品卡、賀卡、同城特色文創產品等



關注時令，發放冬季暖心福利物資

案例

公司緊密貼合季節更替與氣候變化，建立常态化健康關懷提醒機制，及時向員工推送健康提示，引導大家科學應對冷暖交替、做好身心調適。冬日換季是流感普遍的高發時節，公司特別籌備冬日暖心關懷行動，為員工提供各種時令水果等營養補給物資，助力員工補充維生素、增強體質、切實提升免疫力，以細緻入微的暖心守護，幫助員工有效抵禦季節性疾病侵襲，將企業關懷落到實處。



圖：冬日福利海報圖

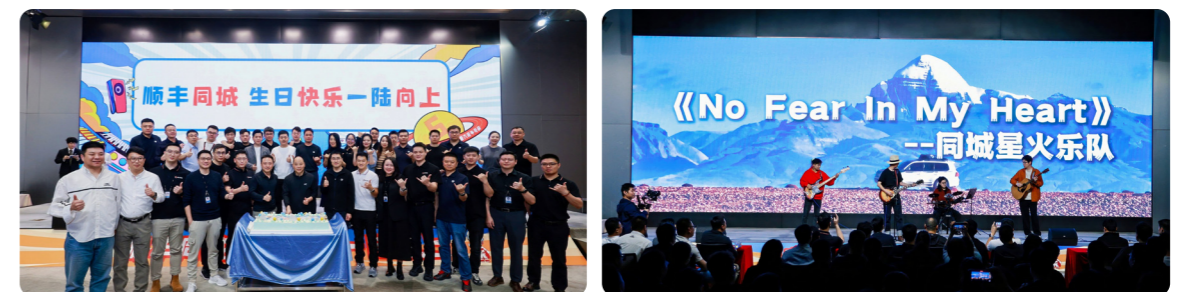


圖：節假日禮品圖



圖：迎新禮盒圖




圖：員工生日會現場圖



圖：順豐同城特色司慶活動現場圖


女性權益保障

順豐同城重視女性權益，始終將女性員工的需求與關懷放在重要位置，持續推進性別平等和權益保障。

- 
保障設施
 在全國各地辦公場所設置母嬰室，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
 全面落实產假、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」。

簪花迎春致芳華，致敬「她」力量 案例

2025年，我們於3•8婦女節之際邀請女性員工參與「簪花映芳華」活動，開展零基礎非遺簪花教學，組織DIY手作體驗，邀請女性員工親手編織絲綉芳華、感受非遺文化魅力。此外，我們提供古風攝影與精修春日相片，定格東方雅韻，感受文化賦予女性的溫柔力量。通過一系列節慶活動，我們持續營造尊重女性、關愛女性的良好企業氛圍。



圖：「簪花映芳華」3.8節活動圖

職業健康與安全

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。

我們已構建、實施、維護並持續優化職業健康安全管理體系，已取得ISO 45001職業健康安全管理體系認證，以國際標準化體系全方位預防工作相關的傷害與健康問題，提供安全健康的工作環境，呵護員工身心健康安全。在日常安全運營中，公司建立常態化風險排查機制，定期排查辦公場所安全風險，確保應急設備設施處於可用狀態，維護安全逃生通道整潔合規，並張貼作業安全提示，提醒員工踐行安全生產，構建「人人重安全、處處講安全」的工作氛圍。報告期內，順豐同城並未發生任何火災及工傷事故。

我們高度重視員工的健康與安全狀況，制定並持續修訂《員工日常安全管理辦法》及《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規範。同時，我們通過安全知識宣導及培訓、應急預案演練、AED急救培訓等多種方式，持續提升員工的安全意識和應急處理能力。



溝通與關懷

順豐同城始終以「有溫度的組織、有狀態的團隊」開展員工溝通、關懷及企業文化建設工作。我們通過走進員工、了解員工、關愛員工，提升員工歸屬感與幸福感，塑造正向、包容、有溫度的組織氛圍，構建穩定、有活力的人才團隊，進一步提升團隊凝聚力。

傾聽員工聲音

我們高度重視企業文化建設與員工關係維護，通過組織「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。本年度，我們深入調研員工需求，結合各區域業務特點，推出「同心鐵壁」計劃、「星火聯盟」項目等，促進優秀經驗傳播、優秀事跡表彰，推動前線員工與公司的緊密連結。



聚焦前線，為「星火聯盟」成就者點贊 案例

2025年，公司深度聚焦前線員工業務發展與運營中的實際需求，開展「星火聯盟」系列活動，深入各個地區了解前線員工的壓力與挑戰。通過溝通交流、會議復盤等形式，我們進一步總結業務開展過程中的正向行為與攻堅克難經驗，促進優秀經驗傳播與優秀事跡表彰。我們始終相信點滴積累的正向行為，能夠匯聚更大的成功，通過對員工持續的認可、鼓勵，最終實現「星星之火，可以燎原」。



圖：「星火聯盟」表彰海報圖



價值共創，打造坦誠文化氛圍工作坊

案例

為真切傾聽一線聲音，2025年順豐同城打造文化氛圍系列工作坊，以平等開放的姿態搭建管理者與員工的對話橋樑。活動前期，通過訪談調研、文化氛圍問卷精準定位地區真實需求，將問題解決思路融入全流程設計；活動進行時，以「同城進化論」破冰小遊戲活躍氛圍，幫助員工敞開心扉，為坦誠溝通築牢基礎；通過喬哈里窗工具分享、管理者帶頭分享成長經歷、公開組織調研數據等環節，擴大團隊公開象限，推動信息透明共享；同時聚焦地區核心問題開展共創研討，讓一線員工充分發聲，挖掘日常沉默夥伴的創新洞見，並以文創獎勵激勵正向表達。並通過「真心卡、改善卡、點贊卡」引導員工講問題、提建議、送認可，發放「改善紅包」激勵正向行為，讓每一份聲音都被看見。



圖：文化氛圍工作坊海報圖

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，並於2025年6月升級為「員工幸福指數多維診斷」，圍繞文化、敬業、管理、效率、發展、回報六大維度，階段性多維度檢視員工在工作目標和幸福感知方面的感知變化，並基於調研結果，公司持續跟蹤每季度員工幸福指數及滿意度數據，針對重點問題制定優化措施，相關改進措施主動接受員工監督，並定期回顧改進成效，切實提升員工歸屬感與忠誠度。

● 豐富社團活動

我們鼓勵員工「享受工作、盡情生活」，公司大力支持員工文體娛樂社團活動，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。公司保持籃球、游泳、登山、徒步、網球、桌遊、舞蹈等10大員工社團，同時於13個地區開展特色社團活動，總部及地區疊計社團達到50個。



年內員工社團活動開展

超800次



吸引員工參與

超16,000人次



圖：羽毛球活動圖



圖：槳板活動圖



圖：舞蹈活動圖



圖：籃球活動圖

● 工會關愛與支持

順豐同城已設立工會，並將員工關懷作為工會核心工作，通過常态化開展生日福利、季節關懷、上門慰問等員工關懷活動，精準對接員工需求，搭建起員工與企業之間的高效溝通橋樑，切實提升員工的歸屬感與幸福感。當員工面對重大疾病等生活挑戰時，工會通過住院探望、重疾慰問、提供經濟補助等舉措，減輕員工壓力，送去溫暖與力量。此外，我們為需要特殊照顧的員工子女提供學費支持，確保孩子們持續受到教育、繼續學業，同時通過家訪、圓夢行動等給予孩子們信心與動力，為健康成長保駕護航。



工會走訪關懷員工及家屬

4.3萬人次

培訓教育與發展

順豐同城深刻認識到人才是企業可持續發展的核心驅動力，始終將人才培養與發展置於戰略高度。我們構建並迭代貫穿「高層—中層—基層—新生代」的全鏈條人才培養體系，系統性夯實從戰略引領到前線執行的人才梯隊建設，確保人才供給與企業發展戰略同頻同步。我們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，實現員工個人成長與企業高質量發展的雙向賦能、協同共贏。

人才培養體系

順豐同城持續建立健全人才培養計劃及人才梯隊建設，本年度聚焦關鍵崗位，識別不同類型員工特質建立覆蓋不同類型的人才隊伍標準化培養方案、課程體系與評估機制，全力支持員工實現個人職業目標。

新員工培養



大學生培養：對應屆大學生實行標準化人才培養管理方案，配合導師制度定向培養團隊合作、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。

企業文化融入：通過線下集訓和線上課程助力新員工深入了解企業文化和價值觀，助力其快速融入集體。

專業隊伍建設



專業知識提升：搭建人才溝通與培訓平台，提供優質學習資源，開展業務培訓、運營培訓及其他職能相關課程，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，幫助員工提升與精準專業能力，增強在特定領域的專業競爭力。

管理者培養



基層管理培養：本年度，針對經營儲備崗位、儲備城市主理人及儲備站長等關鍵基層管理崗位，我們定制專屬培養計劃，通過設計專項訓練營、個性化培訓方案及系統提升項目，提升團隊經營管理與市場攻擊能力。

中層管理培養：本年度，開展中層管理者職業成長陪伴營，通過實際職位的歷練和挑戰，科學提升管理者的精力心力與管理能力。

多元體系學習：我們上線了包括領導力發展、管理技能提升等方面的知識學習和技能培訓內容，拓寬管理人員的商業視野，提升其戰略思維和決策能力。



迸發活力，定制大學生「星青年海陸空特戰營」

案例

2025年，公司針對應屆大學生量身打造「星青年海陸空特戰營」項目，精心設計「新手村（建認知+夯基礎）、冒險島（解難題+練能力）、無界城（拓視野+創價值）」三段式沉浸式成長旅程，並配套為期兩年的持續關注與系統化成長培養體系，助力大學生快速提升專業知識、綜合技能與企業文化認同，完成從校園到職場的角色轉型，為走上管理崗位做準備。



圖：大學生「星青年海陸空特戰營」現場圖



定向培養，提升研發創新人才實力

案例

順豐同城重視研發創新人才培養，從「能力提升」與「職業成長」雙維度出發，強化研發團隊核心競爭力、構建可持續的人才梯隊，為技術創新與長期可持續發展提供堅實的人才支撐。

人才晉升通道

▶ 搭建清晰的人才晉升通道，明確研發人員職業發展路徑，通過晉升選拔激勵優秀人才，樹立團隊標桿，帶動創新氛圍良性循環。

專業技術交流

▶ 組織跨部門、跨領域技術交流，搭建高水平交流窗口，聚焦前沿技術趨勢、分析業務痛點與解決方案等，打破信息壁壘，推動研發思路拓展。

內部經驗分享

▶ 常態化舉辦內部經驗分享會，聚焦項目研發中的技術難點、解決方案、經驗教訓等核心內容，分享案例、技巧與經驗，形成良性學習氛圍。

我們實行「活水轉崗」策略，已制定並持續更新《人才流動制度》，充分尊重員工意願，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。我們充分激發人才潛能，保持人才活力，進一步深化人才儲備和團隊綜合實力。



活水機制賦能成長，實幹擔當驅動發展

案例

順豐同城持續推行員工活水輪崗機制，為員工搭建多崗位成長通道，王清臣便是這一政策的生動踐行者。自2019年入職以來，他先後歷經同城BD、城市主理人等7個崗位，多元的崗位歷練讓他積累了全鏈路業務視角與綜合管理能力。豐富的輪崗經歷，讓王清臣在擔任城市主理人期間，能夠精準洞察業務全局，推動城市業務實現翻倍增長。同時，他將多崗位經驗轉化為管理效能，通過數據化工具優化會議流程、培養團隊高效工作習慣，以專業能力為一線解決問題。活水機制不僅成就了員工個人成長，更賦能了組織效能提升，為公司業務高質量發展注入強勁動力。



圖：王清臣與客戶溝通現場圖

多元培訓機制

線上培訓平台

公司採用「同城學堂」培訓平台的在線學習模式，打破時間和空間的限制，為員工提供便捷高效的學習渠道。為確保平台的高效、規範運作，公司已制定《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。針對不同崗位、不同階段的員工群體，順豐同城採用差異化的培訓模式，設計專屬的賦能渠道與定制化培訓內容，確保每位員工都能獲得適配自身專業需求與職業發展的培養支持。

全年員工培訓覆蓋
超2.1萬人次

受訓時長累計
超9萬小時

課程生態建設

公司為全體員工提供涵蓋業務能力、運營能力、通用課程、專業課程、經營管理和培訓項目六大類體系課程，全方位賦能員工精進技能提升。為保證課程質量和時效性，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。同時，持續通過年度評優、知識貢獻積分激勵、月度精品課程曝光等多元化方式，鼓勵員工貢獻優質知識內容，促進經驗分享和交流，打造學習型組織氛圍。

截至2025年



「同城學堂」優質課程累計
1,514門



其中2025年新增
340門



學習社區交流累計
840條

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。公司持續推進講師人才體系建設，致力於提升講師專業能力並完善激勵機制，激發講師隊伍內生動力，逐步構建專業紮實、富有活力的講師團隊。



公司共有在線講師
542名



「同城學堂」員工學習約
10萬人次



人才培養，「同城學堂」賦能全周期成長

案例

順豐同城1998年的年輕站長宋敬忠，面對站點數據落後、團隊渙散的困境，深耕「同城學堂」累計學習超460小時，不僅吃透站長業務課程，更主動學習主理人、區總層級的管理課程，將人才培養、溝通技巧等知識轉化為管理實踐，為優秀騎手定制榮譽證書，用正向激勵凝聚團隊。他堅持學思用貫通，將課程方法落地到日常管理，通過精細化運營扭轉站點頹勢，推動其負責的站點實現跨越式發展——從最初業績排名靠後的站點，穩步提升為行業內表現優秀、排名靠前的標桿站點。宋敬忠的成長，是公司「以學促幹、以幹踐學」人才培養體系的生動縮影，彰顯了順豐同城打造學習型組織、賦能員工全周期成長的不懈努力，為一線團隊注入強勁發展動能。

騎手價值共享

隨著數字經濟蓬勃發展，共享經濟已成為推動社會創新和可持續發展的重要力量。順豐同城深度融入價值共享模式，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。

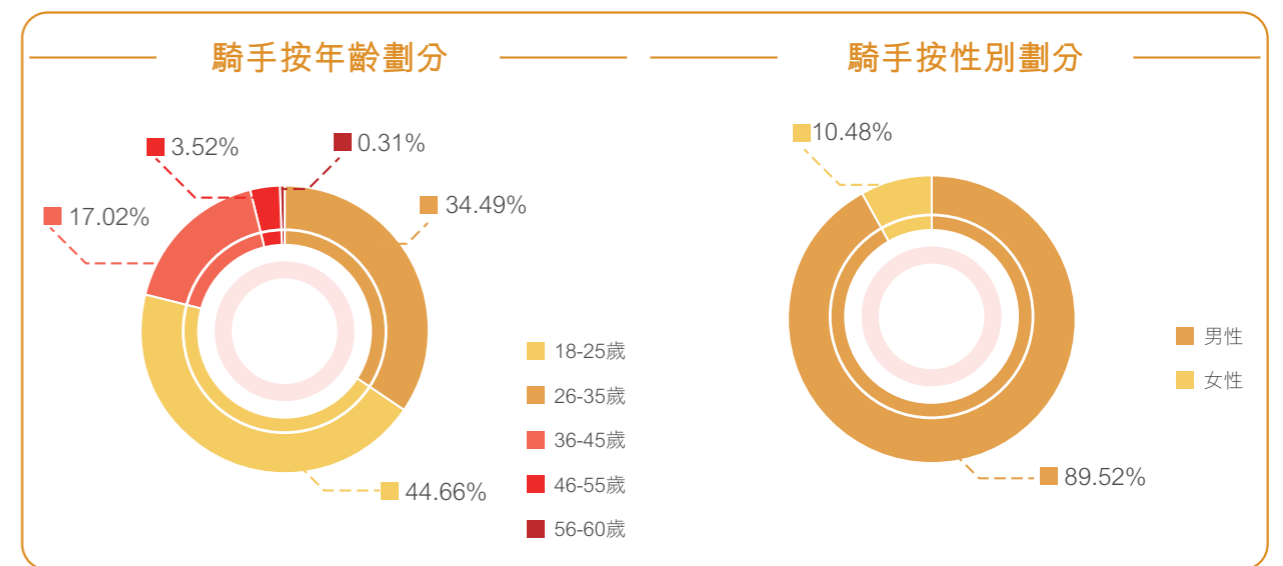
順豐同城視騎手為第一合作夥伴，致力於搭建騎手友好型平台。我們重視騎手的安全，完善「全過程」安全管理體系，重視騎手職業發展，優化騎手權益體系，著力構建騎手文化，深化騎手關愛舉措。我們致力於構建一個持續良性發展的騎手生態，匯聚力量、共同成長、相互關懷，創造一個更加美好的未來。

騎手團隊運營

騎手團隊構成

順豐同城始終堅守國家政策，依據《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；同時，依據新發佈的《外賣平台服務管理基本要求》，強化餐飲跑單騎手健康證管理、高出勤休息管理等，實現更規範、更全面、更有效地騎手團隊運營。本年度，平台年活躍騎手數量進一步擴大至約146萬名，同比增長46%。

我們的騎手團隊在年齡結構、性別比例、職業背景及地域分佈等多方面呈現出豐富的層次性與多元化特性。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。



公司積極拓展業務版圖，已在中國香港、中國澳門以「SoFast」品牌開展同城配送服務。在騎手團隊建設上，順豐同城也因地制宜地探索合作機會，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。

» 騎手多元化

在構建騎手團隊時，我們秉持多元、包容、尊重、平等的原則與理念。我們尊重每一位騎手的差異，確保不同年齡、性別等的騎手都能在公平開放的環境中被看見、被尊重、被接納。我們致力於打造無歧視、互信共贏的合作關係，提供公平機會與待遇，以多元共融凝聚騎手團隊力量，以平等尊重驅動業務長遠發展。

順豐同城持續完善殘障騎手保障制度和關愛服務體系。截至目前，平台已上線便捷溝通卡、線上對話語音轉文字、聯繫顧客跳轉暢聽助手等8個功能支持殘障騎手順利完成訂單配送，我們也將不斷完善殘障騎手的保障制度及關愛服務體系，守護每一位奮鬥者。

職業背景的多樣性是騎手團隊的一大亮點。我們的騎手團隊有退伍軍人，他們將自律、正直、積極的優良作風融入配送工作的各個環節；有從傳統製造業轉型的工人，他們在配送工作中展現嚴謹態度和吃苦耐勞精神；有服務業從業者，他們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；有自由職業者，他們看中配送工作的靈活性，兼顧生活與興趣獲取更多收入；也有應屆畢業生，他們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。

我們始終重視女性騎手群體的成長，年內女性騎手數量進一步提升佔比約10.5%，同時已構建全方位、多維度的專屬關懷與發展體系，為即配「她」力量全面護航。在職業發展層面，公司專項開展女騎手成長計劃，為女性騎手量身定制成長路徑與賦能內容，夯實職業進階根基；在形象建設方面，推出女騎手專屬工服，兼顧實用性與美觀度，彰顯女性騎手職業風采；在健康管理方面，為女性騎手提供乳腺癌、宮頸癌免費篩查及專業健康問診服務，全方位守護女性騎手身心健康；在家庭關懷方面，常態化組織家庭親子活動，搭建騎手與家人的情感聯結橋樑。

此外，本年內我們積極舉辦女騎手主題交心會、女騎手健康講座、女騎手個人形象寫真攝影、婦女節女騎手專屬伴手禮等全國範圍女騎手關懷活動，給予女騎手溫暖關懷，並推出「女騎士戰隊」招募計劃，鼓勵女騎手組建專屬配送團隊，強化女性從業者之間的互助網絡，也通過團隊協作進一步提升跑單效率與安全感。



圖：女騎手「騎遇芳華，向陽而生」簪花及攝影寫真圖



圖：女騎手主題交心會圖



圖：婦女節幸運抽獎活動圖



圖：女騎手女性健康講座圖

騎手體系建設

» 騎士治理委員會

為了建立良好的騎手生態，更好地保障騎手權益，我們特別設立騎士治理委員會，通過深入地雙向溝通推動平台治理合規、完善，持續提升騎手幸福感、滿意度及歸屬感，建立穩定友好、互惠互信的長期合作關係。

騎士治理委員會的職責包括針對騎手團體管理事項展開討論、以月度為週期召開會議並討論騎手配送過程產生的實際問題，監督各管理事項的決策和執行。為確保對騎手相關事務的高度負責，我們將騎士治理委員會劃分為決策委員會及執行委員會，由公司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。

» 騎手生態共建

我們搭建了完善的騎手成長體系，提供有競爭力的報酬和多元化的職業發展通道，配套完善的權益保障體系，同時，在溝通觸達層面，我們已建立騎手新媒體矩陣，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」）等傳播渠道高效鏈接騎手群體，實現平台與騎手的雙向良性互動。通過三號內容運營，我們將騎手安全保障、職業培訓、專屬關懷等與騎手利益相關的內容串聯融合，為騎手答疑解惑。同時，我們圍繞「順豐同城917騎士節」等主題內容，採取趣味問答、評論有獎等互動形式，吸引騎手參與內容共建，豐富騎手跑單生活，營造正能量騎手文化氛圍，提升騎手對平台的歸屬感。

本年度，我們通過三號配合線上激勵方案與「聲浪計劃」，打通培訓、安全及關懷等多個騎手生態環節，為騎手提供切實價值與福利，共同構建覆蓋廣泛、互動緊密的騎手社群傳播體系。

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
 - 裝備防護：為騎手提供智能頭盔、手套、多季節服裝、車身標識等裝備
 - 天氣預警：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：嚴格監控騎手跑單時長，避免疲勞和極限作業，推送疲勞提醒
 - 意識防護：系統中增加安全知識、安全警示案例推送
 - 安全培訓：線上進行安全培訓及考核，結合線下聯動交管部門開展交通及AED培訓
- 事後復盤**
 - 理賠線上化：建立騎手保險處理應對機制，為騎手提供意外事故應對理賠指導
 - 事後復盤：限制接單，培訓考試通過後方可再接單

» 宣導與培訓

順豐同城高度重視騎手安全，我們搭建了線上線下一體化的騎手安全培訓與管理體系，通過培訓及宣導全方位強化騎手安全意識與應急能力，為配送安全築牢堅實防線。對於新騎手，我們要求在其首次配送前接受安全知識教育，完成學習並通過考試後方可獲取接单權限。

在線上安全管理方面，我們通過新媒體矩陣實現安全知識全渠道、高頻次觸達。其中，順豐同城騎士APP作為核心信息平台，每週定時推送安全學習任務，並以圖文、海報、漫畫、視頻等多元形式，打造場景化安全培訓課程，精準匹配騎手實際作業需求；針對上線騎手，每週同步推送安全知識並配套考試，檢驗學習成效，形成「學—練—考」閉環。同時，依託「三號」等多渠道持續輸出安全內容，讓安全知識觸手可及。

在線下安全賦能層面，我們常態化組織線下安全培訓、考核、實操演練及主題活動，內容覆蓋交通規則深度解讀、安全駕駛技巧實操、消防知識普及與應急處置等核心領域。此外，我們堅持每月聯合公安、交通、消防等政府部門開展1-2次警企聯動專項培訓，通過政企協同共治，進一步提升騎手的安全認知與應急處置能力，助力騎手在突發安全狀況下快速、精準應對，有效降低事故發生風險。

騎手安全宣傳及培訓舉措

騎手安全培訓覆蓋率及考核通過率均達 **100%**

線上依託「三號」等多渠道高頻推送安全知識，年度安全提醒開展 **2.5萬次**、安全宣傳開展 **1.2萬次**；並同步推送安全知識考試，覆蓋全體騎手

線下定期組織現場安全培訓和安全實時檢查，年度安全培訓開展 **超6,000次**、安全檢查開展 **超3,000次**

「以案釋法」賦能成長，守護騎手職業合法權益 案例

順豐同城始終將騎手職業安全與合法權益保障作為核心工作，持續開展精準化安全與法律風險防控培訓，為一線騎手築牢職業安全屏障。聚焦騎手日常跑單中的高頻訴求與風險，公司聯合地方工會、專業法律服務機構，為一線騎手開展「築安全防線•守法律底線」主題培訓。培訓邀請專業律師採用「案例剖析+實操指導+現場答疑」的沉浸式模式，圍繞道路交通安全、配送糾紛處理、事故取證維權等核心內容，結合典型交通事故、物品破損投訴、物業通行爭議等真實場景，拆解法律責任、梳理維權流程，將專業法律知識轉化為騎手易懂、好用的實用技能。在互動答疑環節，針對騎手提出的無監控路段取證、餐品被盜維權等實際難題，律師逐一拆解釋疑，切實解決騎手急難愁盼。騎手反饋培訓內容接地氣、實用性強、跑單安心，顯著提升了職業安全感與城市歸屬感。

» 防護與提醒

順豐同城為騎手提供防護裝備，於騎手系統設置安全提醒，提供安全可靠的電動車換電支持，積極採取多維度、全方位的行動為騎手配送安全提供保障。

我們倡導騎手配備標準化防護裝備，持續優化服裝標識、車輪防滑、車輛反光標識等，力求全方位保障騎手安全。公司積極推進智能頭盔的投發及使用，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。

裝備護航，實施「騎手裝備關懷計劃」 案例

本年度，順豐同城正式推出「騎手裝備關懷計劃」，以多項暖心舉措切實保障騎手權益。我們通過優化裝備定價機制，切實降低騎手購置成本；同時結合不同業務場景與騎手分層需求，開展差異化換新服務，累計為超3萬名騎手提供定制化裝備，精準匹配配送需求。此外，我們在騎士APP內置夜間疲勞駕駛預警、夜間強光/視線差語音提醒等舉措，從源頭提升夜間騎行等場景的配送安全。公司將持續夯實騎手安全保障，助力行業可持續發展。

我們在順豐同城騎士APP系統中部署多項智能安全提醒功能，實現對騎手作業狀態的精準監測與科學干預，包括對跑單時長超過4小時/8小時的騎手進行安全提醒和調整，並對連續跑單超7天和20天的騎手推送休息提醒，尊重和保障騎手休息權，促進騎手勞逸結合，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事故率納入騎手安全獎勵，開展相關月度評選，發揮正向引導作用。

» 保險與理賠

順豐同城為騎手提供多樣的保險保障，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，持續優化並升級保險方案，實現對騎手100%覆蓋，為騎手提供完善的保障。

我們深知保險理賠時效對於騎手的重要性，已建立完善的保險理賠處理機制，確保理賠調解工作的高效率推進。當騎手遭遇意外需要理賠時，可通過順豐同城騎士APP一鍵報險，理賠團隊會迅速響應，全程指導騎手完成治療與理賠。同時，我們通過騎士APP清晰、直觀地展示理賠流程，方便騎手實時了解理賠進度，全程掌握理賠動態，顯著提升騎手理賠體驗。

此外，我們關注騎手身心健康，於2025年9月特別成立「健康險基金」，為騎手提供重大疾病確診補助與重大疾病住院津貼等保障，進一步豐富保障維度、提升保障力度，為騎手群體構建更全面、更堅實的安全保障體系，踐行企業對騎手的關懷與責任，助力騎手安心工作、體面生活。

» 處置與復盤

順豐同城日常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。

我們於順豐同城騎士APP系統設置交通事故上報功能，並配套完整處理流程，支持騎士一鍵上報事故情況、實現便捷化應急處理。同時，在騎士遇到交通事故時，我們將綜合評估騎士安全情況和訂單配送情況，未完成交付的訂單可由其他騎士繼續進行配送，保障受事故影響騎士的身心健康的同時保證配送訂單高質量履約。

騎士職業發展

順豐同城始終將騎士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士培訓體系，促進騎士個人長遠職業發展，為社會發展擔當責任。

<p>騎士成長體系</p> <p>公司搭建完善的騎士成長體系，提供多元化的職業發展通道，匹配清晰的成長路徑和廣闊的發展前景，可供騎士依據個人興趣和特長自由選擇。</p> <p>我們的職業發展通道具體包含管理通道（豐晉計劃）、專業通道（專屬身份）、講師通道（騎士講師）和網紅通道（風采騎士）。</p> <p>其中，「豐晉計劃」為騎士規劃從基層騎士逐步晉升為隊長、站長及其他管理崗位的職業發展路線，讓有管理才能的騎士能夠充分施展才華。</p>	<p>我們的騎士通過「豐晉計劃」等多通道實現轉型。年內共有超2,800名騎士新晉升為騎士隊長。</p> <p>同時，我們與順豐集團加強聯動，打通騎士內部轉崗及發展機會。年內，我們支持超4.3萬人次在順豐集團內跨體系發展，其中包括3名飛行學員，全面助力騎士轉型及發展。</p>
<p>騎士講師隊伍</p> <p>公司重點建設騎士講師隊伍，構建涵蓋招募、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。同時，我們通過為騎士講師進行星級認證，激勵騎士講師不斷提升教學質量與教學實力。</p>	<p>2025年，騎士講師數量近2,000人，講師數量同比翻倍提升。</p>
<p>騎士圓夢計劃</p> <p>在個人提升方面，公司通過「圓夢計劃」為騎士提供獎學金和助學金，持續擴大覆蓋範圍和補貼標準，助力騎士儲備知識，拓寬職業發展空間。年內我們新增騎士技能提升助力項目，為騎士提供技能學習津貼。</p>	<p>年內，公司投入3,000萬元「圓夢基金」，助力騎士實現學歷及技能提升。</p>
<p>騎士職業技能認證</p> <p>積極推動騎士參與職業技能認證，如國家網約配送員職業認證、各地網約配送員技能大賽等增強其專業能力；並於公司平台開設多元課程，涵蓋非業務類的綜合素質課程，幫助騎士提升綜合素養。</p>	<p>我們提供中國民航局（CAAC）無人機駕駛員執照培訓補貼，年內已有3名騎士獲得無人機CAAC執照，拓寬騎士就業選擇，促進騎士多元發展。</p>

2025年，順豐同城為騎士提供多樣化免費線上培訓課程，培訓與發展成果顯著，超1,100萬人次騎士參與學習300餘門課程。其中，我們於2025年新增課程30餘門，有效拓展騎士技能，沉澱專業素養與能力。本年度中高收入水平騎手數同比增加74%，形成「跑單—技能提升—收入提升」的良性循環。

2025年



超300門 免費課程



年內騎士**超1,100萬人次** 參與



技能競技展風采，護航騎士多元職業發展

案例

2025年，順豐同城共15名騎士參與「青海省網約配送員技能競賽暨西寧市首屆新就業形態勞動者職業技能大賽」，技能大賽全面考察騎士在路線規劃優化、安全駕駛規範、異常情況處理、標準化服務流程、應急避險能力等方面的綜合素質與專業技能，對參賽騎士各方面能力進行全面檢驗。經過激烈的角逐，順豐同城的參賽騎士們憑藉紮實的專業積累、嫺熟的駕駛技巧與過硬的應對能力，在各環節中穩定發揮、精準作答，完美詮釋了專業服務理念與職業擔當。



圖：青海省網約配送員技能競賽暨西寧市首屆新就業形態勞動者職業技能大賽現場圖

騎士權益體系

順豐同城通過體系化管理模式，構建並持續優化全方位、多層次的騎士權益體系，為騎士營造公平、安全、溫暖的跑單環境，推動企業與騎士共同成長。

順豐同城推出行業首創「委屈關懷金」，截止報告期末已累計投入超1,000萬元，關懷騎士超4.5萬人次。同時，我們的「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、暑期助學計劃等，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，幫助騎士實現因生活壓力而暫時擱置的夢想、解決生活困境，助力騎士奔赴更好的未來。

» 激勵與保護機制

我們對騎手群體的辛勞和貢獻保持高度認可與敬意，與騎手共同努力，共同成長，給予騎手從物質到精神層面的多樣激勵，助力騎手獲取勞動成果、實現目標與夢想。

- 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，保障騎手收入水準的競爭力。報告期內，順豐同城中高收入水平騎手數同比增加74%，月均收入突破萬元騎手數同比增加113%。
- 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，並提供暖心裝備物資及必備作業保障。
- 積分體系完善** 針對獨享專送、鮮花蛋糕等配送難度較高的訂單品類提升騎手等級加分，完善騎手權益。同時擴充「同城幣」的應用場景，方便騎手兌換權益券，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、話費券、裝備券等各類抵扣券，有效幫助騎手減損增收。
- 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，盡可能減少或避免損失；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。
- 騎手友好社區** 我們與政府部門、社區、物業平台等社會各方合作，在社區通行場景引入智能化系統進行騎手認證、信息登記，並於社區互通，打通配送各環節中的卡點；同時，積極探索更多合作模式與技術手段，助力騎手高效完單。

📄 共建社區，推出騎手友好通行方案

為了解決即時配送「最後一百米」進社區難的問題，我們與支付寶達成合作，在全國範圍內接入「碰一下•開門」功能，支持騎手使用手機輕觸智能門禁設備完成身份授權驗證，搭配身份自動識別系統，實現「無感通行」。該服務已覆蓋全國超過100個城市、近3萬個社區，累計提供便捷通行服務超1,000萬次。

2025年，我們與萬科物業攜手落地騎手友好社區通行方案，實現全國範圍內超3,800個萬科物業在管社區支持順豐同城騎手免登記掃碼進入，實現「秒級通行」。此外，我們持續與重慶市政府等相關單位溝通對接，積極推進騎手友好通行方案落地，為建設騎手友好社區出一份力，為騎手打造充滿愛與關懷的跑單環境。

此外，我們為騎手在配送到社區、寫字樓、學校等一些出入管理較為嚴格的場所提供溝通技巧指引，高效化解通行過程中可能遇到的各類難題，保障訂單順利配送，進一步優化騎手作業體驗。

案例



圖：騎手溝通技巧海報圖

我們對騎手榮譽體系進行持續優化，為騎手營造「拾級而上、不斷攀升」的榮譽氛圍，激勵騎手不斷追求卓越。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，增強職業榮譽感與歸屬感。本年度，我們持續進行月度榮譽評選與榜單更新，對騎手事跡表達認可和激勵。



圖：「順義善行者」表彰現場圖

2025年度十佳榮譽騎手節選——我們身邊的平凡英雄

000

★救助危困 — 騎手徐萬里

配送途中路遇兒童在河邊嬉戲不慎落水，毫不猶豫跳入河中成功施救，守護至家屬趕來。

000

★見義勇為 — 騎手孟一樂

配送途中路遇惡性斗毆事件，果斷報警並作為關鍵目擊者全力配合警方調查，勇敢維護正義。

000

★拾金不昧 — 騎手吳世盛

兩次在配送途中拾獲他人手機，選擇堅守現場等待或主動聯繫警方，直至將失物完好歸還失主。

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，持續優化升級騎手關懷舉措，關愛騎手身心健康，提供配套資源，保障跑單福利，為騎手群體創造溫暖、包容、友好、可信任的跑單環境，促進構建和諧、友好的社會氛圍。

基礎福利

- **騎士驛站**：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、傷可用藥的全面補給服務。全國累計騎士驛站超4,000個，100%覆蓋主要城市；
- **季節關懷**：為騎手發放防寒暑物資，並開展全國範圍的冬季夏季關懷活動如冰飲車巡游等；
- **線下關懷**：報告期內累計舉辦線下關懷活動超17,000場；
- **城市關懷大使**：招募城市關懷大使共164人，為騎手建議發聲；
- **愛心理髮**：為騎手提供愛心理髮服務；
- **心理諮詢**：開通騎手心理諮詢熱線，為騎手提供7*24小時心理諮詢服務；
- **健康體檢**：定期發放體檢卡，更新健康安全知識，為騎手提供職業相關疾病預防知識及建議。

特別關懷

- **生日關懷**：從0到1搭建騎手生日關懷線上體系，為生日騎手提供專屬祝福及語音提示等，同時舉辦線下生日會，充分體現人文關懷；
- **家庭關懷**：組織親子關懷活動，通過「助學計劃」為騎手子女提供高考獎學金，為騎手家人提供大病關懷及困難救助等；
- **健康關懷**：為騎手提供包含快速問診、轉診預約、住院手術安排、院前急救等的優質健康會員年度服務；同時聯合運動健康平台為騎手提供涵蓋科學訓練課程、體能恢復指導等服務，助力騎手改善工作疲勞、提升身體機能；
- **跑單關懷**：為騎手提供換電專屬優惠價格，助力騎手提升跑單收益；搭建全場景普惠權益激勵體系，以同城幣兌換多元權益券；同時落地新騎手入職成長扶持計劃，通過免罰券、裝備券等政策降低就業門檻；同時持續優化騎手跑單自主權限，助力騎手靈活調整配送安排，全方位保障騎手收益，實現權益最大化。



身心雙重守護，護航騎手全面健康發展

案例

順豐同城始終聚焦騎手群體的身心健康需求，構建「生理健康+心理健康」雙重維度的全面關懷體系，通過系列專題活動，全方位為騎手築牢健康防線。

針對騎手群體高強度配送、長期戶外作業的職業特徵，公司系統開展「騎手健康運動計劃」，組織開展「順豐同城騎士健康打卡PK賽」，開啟21天專屬健康挑戰，涵蓋健康飲食、睡眠記錄、養生活動三大板塊，對騎手累計打卡次數進行排名，並對前50名騎手發放獎金。同時依托專業運動平台Keep，為騎手定制並提供覆蓋科學訓練課程、體能恢復指導等一站式專屬運動課程，有效幫助騎手緩解工作疲勞、提升身體機能，全方位守護職業健康。

在關注身體健康的同時，公司同步搭建全渠道心理支持服務體系，開展心理健康關懷活動。2025年，公司積極聯動社區資源，開展心理舒壓活動，通過專業引導與氛圍營造，為騎手搭建安全、開放的交流空間，幫助其釋放壓力、感受支持。同時搭建7×24小時在線支持與長期陪伴機制，將日常情緒疏導與深層心理調適相結合，全方應對騎手心理壓力；並開通免費心理諮詢熱線，同步上線常態化心理諮詢服務窗口，提供日常情緒調適與長期心理輔導，幫助騎手在安全、接納的氛圍中釋放壓力，提升心理彈性。



圖：「順豐同城騎士健康打卡PK賽」海報圖



圖：「917」騎士節騎手健康運動計劃發佈現場圖



圖：騎手心理健康知識講座現場圖





豐富精神生活，組織騎手暖心文娛活動

案例

我們持續關注騎手精神文化需求，組織多元文娛活動，包括組織熱門電影觀影活動、專屬騎手的線下解壓脫口秀活動、積極動員騎手報名龍舟賽事、徒步戶外活動等，豐富騎手們的線下趣味文娛體驗。

2025年，順豐同城匠心打造，推出國內首部以騎手為主角的原創短劇，劇中部分角色由真實騎手出演，通過戲劇化的方式講述主角從一名普通騎手成長為「超級英雄」的故事，也向社會傳遞出順豐同城平台一貫秉持的理念——騎手這一職業蘊含着無限可能，每個騎手都能在自己的崗位上創造屬於自己的價值。



圖：騎手龍舟隊伍獲獎圖



圖：騎手徒步活動現場圖



圖：騎手解壓脫口秀專場圖



圖：國內首部騎手主角原創短劇劇照圖

傾聽騎手聲音

順豐同城持續通過多渠道傾聽騎手聲音，了解實際需求及建議，並將其反饋於運營執行層面，持續優化騎手跑單體驗，促使騎手信任同城、投身同城、認可同城，與公司共同成長，穩步前行。

騎手交心會

2025年，我們持續開展「騎手交心會」，搭建專屬交流平台，讓騎手自由分享工作心得、傾訴現實煩惱、提出優化建議。本年度，「騎手交心會」已累計舉辦超1,300場。針對現場反饋的各類問題，我們建立跟蹤反饋與優化機制，推動服務流程、權益保障等環節的持續改善，不斷提升騎手的獲得感、認可感與歸屬感。

委屈關懷

我們意識到騎手在配送服務過程中，存在非因騎手自身原因導致的不公正對待或委屈情緒，長期面對溝通壓力、誤解與無端指責，易產生心理負擔與情緒消耗。為切實回應騎手訴求、撫慰工作中遭遇的不公與委屈，公司於2024年6月在行業內首創設立「委屈關懷金」，通過實際的物質保障，為騎手提供傾訴委屈、表達訴求的專屬渠道。

本年度



傾聽騎手委屈聲音

超9萬條



關懷騎手

超4.5萬人次



投入金額

超1,000萬元



不吐不快，騎士委屈「吐槽」大會上線

案例

2025年，為切實關注騎手情感需求、疏解工作中的委屈與壓力，我們專項策劃並組織騎士委屈「吐槽」大會。活動特別邀請脫口秀演員現場演繹，以幽默詼諧的段子還原騎手跑單日常，營造輕鬆包容的氛圍；同時，邀請多位騎手上台分享跑單過程中遇到的困擾與委屈，為騎手提供安全、開放的情緒宣洩出口，持續構建尊重、友好、溫暖的平台生態。



圖：騎士委屈「吐槽」大會現場圖

關懷大使

我們在全國範圍內推選城市關懷大使，他們在推動關懷活動開展的同時，持續傾聽騎手聲音，成為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有力依據。



「逆光同聚·順心前行」順豐同城917騎士節

案例

2025年，我們連續7年舉辦「917騎士節」活動，以「逆光同聚·順心前行」為主題，聚焦於「致敬傳承、探索創新、強化歸屬」的核心價值塑造，為騎手提供更順暢的跑單體驗和更多職業認可，助力其從容前行，書寫精彩人生。我們進一步豐富參會騎手群體類型，參會騎手代表包括榮譽騎手、退役軍人騎手、女騎手、青年騎手、夫妻騎手、親子騎手、網紅騎手、獲獎獎金騎手等。本次活動共表彰來自全國各地共41名優秀騎手，通過為騎手群體帶來沉浸式文化體驗，進一步強化職業認同感和平台歸屬感。



圖：「逆光同聚·順心前行」順豐同城917騎士節活動現場圖

社區互助共贏

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，為社區帶來切實的改變，也為企業的可持續發展注入強勁動力。

投身公益事業

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，持續開展綠色環保、關愛弱勢群體等相關活動，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。

此外，順豐同城騎手亦積極參與社會建設，他們助人為樂、見義勇為，在配送工作中堅守正義與善良；自發參與或組織團隊投身各類志願活動，以實際行動詮釋職業價值，助力美好社會共建。本年度，我們持續進行月度榮譽評選與榜單更新，每月上榜騎手百餘名。我們通過事跡傳播、表彰鼓勵等舉措對騎手錶達認可和激勵。



圖：中部志願團隊「小鴻隊」社區巡邏圖

本年度



員工志願活動
超800人次



累計投入時長
超5,800小時

共建美好城市



建言獻策，「群眾代言人」推動城市善治共築

案例

順豐同城騎手顏誠在跑單中展現社會擔當。他積極投身基層社會治理，被正式聘為「流動網格員」；他在群防群治工作中作出突出貢獻，獲評「最美城市追光者」榮譽稱號。2025年，夏都新聞聯播邀請顏誠進行專訪，他以社會監督員身份走進大街小巷，了解民生需求，積極為群眾急難愁盼問題發聲；他當選學習教育省市兩級教育監督員，在日常配送途中持續關注並推動解決城區消費安全、食品安全、環境治理等民生問題，以「移動視角」助力城市治理效能提升。



圖：順豐同城騎手顏誠接受專訪

拉近群眾距離



走近群眾，「社區合夥人」共建責任溫暖社區生態

案例

2025年，順豐同城騎手王明路奔波在城市的的大街小巷，始終銘記服務群眾的初心，將配送服務與治理責任相結合。在社區，他主動參與巡邏值守、文明宣傳、環境整治，助力營造整潔有序、文明和諧的社區環境；在街道，他積極協助排查安全隱患、協調鄰里矛盾、守護居民安寧；在團隊，他以身作則，帶動更多騎手參與志願服務與文明交通行動，傳遞正向社會價值。



圖：順豐同城騎手王明路了解社區情況圖

順豐同城以王明路等騎手為標桿，建立「社區合夥人」機制，引導新就業形態勞動者主動融入基層治理體系，使其成為基層治理網絡中的重要節點，踐行企業ESG理念中關於社會責任、基層共建的核心要求，彰顯了企業在推動新業態參與社會治理、傳遞正能量方面的責任與擔當。

守護社會安定



見義勇為，勇救遇難群眾詮釋「平凡微光」

案例

2025年，上海市靜安區突發一男子持刀傷人事件。順豐同城騎手劉瑩濤迅速反應，第一時間大喊吸引周圍人的注意，同時箭步上前扣住持刀男子的手腕，發力反擰奪下兇器，在他人協助下制服行兇男子，並呼叫警力支援，有效遏制險情擴大，保護了周邊群眾的人身安全。

順豐同城騎手徐強是位右手缺失的殘障騎手，他的配送要比常人付出更多的時間和努力，但他從沒有因身體不便而降低服務標準，半年來零差評、零投訴。2025年7月，徐強在北京市朝陽區配送時突然聽到女子呼救聲音，將車停穩後他發現一名醉酒男子正在毆打欺壓路過女子，徐強不顧個人安危，立即擋在受傷女子身前，憑藉果敢與擔當，在他人協助下成功保護女子脫離危險區域，並安全護送其回家。獲救女士帶著社區工作人員找到徐強，並為他頒發《見義勇為先進個人》榮譽證書，感激他在危難時刻伸出援手。



圖：為順豐同城騎手徐強頒發榮譽現場圖

堅持助老關懷



銀髮關懷，一站式助老暖心服務點亮「長者孤島」

案例

2025年，順豐同城聚焦社區「長者孤島」問題，組織志願者走進社區，為老人提供空調、冰箱等家電清洗服務，並號召騎手協助解決買藥、繳費等生活難題，助力完善居家養老「30分鐘生活服務圈」。

同時，我們在上海、青島等地落地助老配餐計劃，為獨居、高齡老人提供暖心餐食配送服務。騎手持證專業培訓上崗，配合保溫設備與規範流程，保障餐食安全與溫度，以實際行動傳遞溫暖。



圖：家電清洗服務現場圖



圖：助老配餐服務現場圖

支持教育事業



護航高考，暖心助學行動守護學子圓夢

案例

2025年，順豐同城在高考期間開展助學行動，在各地考點周邊設立「助力高考志願服務站」，聚焦考生及陪考家長的實際需求，免費提供防暑降溫用品、飲用水、考試文具等愛心物資，細緻做好服務保障，為考生送上金榜題名、旗開得勝的美好祝福，緩解考生備考緊張情緒，為高考順利開展築牢服務屏障。同時，順豐同城騎手自主開展為高考學子送學、組成應急保障車隊幫助緊急物資及證件快速配送、協助考場秩序維護、為家長送花等支援服務。我們為參與騎手提供激勵金，持續鼓勵騎手正能量行動。



圖：助力高考志願服務站圖



圖：順豐同城騎手為高考學子送學現場圖

傳遞互助溫暖



關注弱勢群體，順豐同城加入《苔花公約》

案例

順豐同城關注弱勢群體，年內我們加入《苔花公約》，踐行ESG理念中關於公平就業、無障礙環境建設的責任承諾。我們為殘障騎手提供公平就業機會，保障殘障騎手受教育權利，並持續完善殘障騎手幫扶機制，以實際行動共建無障礙環境。此外，我們在順豐同城騎士驛站、騎手車輛上張貼《苔花公約》標識，引導騎手主動關注，並為社會殘障群體提供幫助，助力殘障群體突破困境、向陽而生。



圖：騎士驛站張貼《苔花公約》標識圖



弘揚雷鋒精神，「同心聚力·愛滿漢城」送溫暖

案例

2025年，為弘揚雷鋒精神，踐行「奉獻、友愛、互助、進步」的志願精神，順豐同城志願服務隊代表新就業群體與西安市未央區相關部門聯合舉辦「同心聚力·愛滿漢城」學雷鋒月福利院送溫暖志願活動。志願者與孩子們一起參與豐富多彩的趣味遊戲，為孩子們送上文具、玩具等禮物，通過陪伴與互動，讓孩子們感受到社會的關懷與溫暖。



圖：「同心聚力·愛滿漢城」學雷鋒月福利院送溫暖志願活動現場圖

城鄉協同發展

《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」。

2025年，順豐同城憑藉即時配送服務網絡與高效配送服務，拓展業務深入城鄉，拓展鄉鎮同城模式，搭建資料管理體系，助力城鄉資源流通與協同發展。公司縣域覆蓋超1,400個，將下沉市場覆蓋細化到區縣級鄉鎮，豐富下沉市場消費選擇，縮小城鄉消費體驗差距。



推動城鄉發展

縣域覆蓋

超1,400個



數智賦能破管控難題，打造海島配送新範式

案例

2025年，我們針對受通行證管控、交通受限的海花島開展定制化解決方案並落地。我們通過溝通調研整合可用資源，協助騎手了解島內情況、辦理通行證，達成島內配送業務開發條件；通過島內行車規則解讀配合CLS城市物流系統與AI大模型支持，為騎手整合配送訂單、制定配送路線，實現派單及配送效率提升；通過引入平台助力島內配送市場發展，穩固運力底盤、拓展業務場景，並持續通過數智化能力驅動實現精細化管理，達成解決方案的穩定運行。

順豐同城重視加盟合作夥伴賦能，始終秉持「共生共贏」理念，通過合作夥伴全生命週期管理，建立滿意度調研及需求解決機制，高頻開展相關工作解決實際問題，提高合作全流程效率，強化合作夥伴抗風險能力。此外，我們搭建全方位合作夥伴賦能體系，覆蓋講師認證、專項培訓等，同時完成從管理制度、講師隊伍等線上線下項目的完整閉環，強化合作夥伴文化認同。同時，我們完成獎懲運營機制升級，細化獎懲場景評估標準，對評優規則作細分優化，從對合作夥伴的單維管理向「管理+賦能+共贏」生態的轉變，助力發展、共創繁榮。



圖：合作夥伴賦能活動現場圖

促進行業進步

作為中國最大的第三方即時配送服務提供商，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，共同構成順豐同城在市場上的行為準則與發展路線。

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，本年度我們發揮行業領頭作用，參與研究《外賣平台服務管理基本要求（徵求意見稿）》，精準識別行業痛點與公司運營關聯點，在認可新版國家標準《電動自行車安全技術規範》(GB 17761-2024)方向的同時，結合實際提出專業建議，助力合規經營、規避風險。

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、廣州市道路運輸行業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。同時，我們積極回應中國個體勞動者協會網約配送員工作委員會組織試點工作，擇優推薦先進騎手、企業代表、合作商代表擔任各級網約配送員工作委員會副主任及委員。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

2025年，我們積極整合政企資源，多維度提升服務能力。本年度，我們參與國家市場監督管理總局召開的全國「小個專」及網約配送員群體黨建工作現場交流會，作為行業代表之一進行現場交流。同時，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，我們保持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。



順豐同城獲得各級政府機構認可



申報獲取國家級榮譽2項、省級榮譽3項、市級榮譽7項、區級榮譽1項



服務篇

匠心為本 樹立品質服務標桿

- 92 專題：延伸即時配送服務邊界，
打造行業領先的「天地人」立體化履約網絡
- 94 產品創新與責任
- 95 負責任營銷
- 96 優質服務與體驗
- 98 踐行責任採購



專題：延伸即時配送服務邊界，打造行業領先的「天地人」立體化履約網絡

順豐同城近年來加速佈局無人配送等技術領域，推進無人車在同城接駁和網點集散兩大核心領域的滲透。截至2025年末，無人車網絡已覆蓋全國116個城市，運營車輛規模超過1,000台，在餐飲配送、校園配送等多元場景均已具備成功落地經驗，為各類客戶提供一站式的智慧物流解決方案，實現運營效率與服務品質的不斷提升。

創新「公交+無人配送」，破解末端物流難題

2025年12月，順豐同城與武漢公交集團正式開展無人車戰略合作，整合各自優勢資源，跨界打造「公交+無人配送」創新生態，推動智慧交通與綠色配送深度融合，為提升城市末端配送效率、構建綠色低碳配送體系注入新動能，踐行企業在科技創新與綠色發展領域的ESG責任。

順豐同城充分發揮全場景即時配送優勢，協同各方構建起涵蓋「無人運力、公交場站、調度履約」的完整價值鏈。武漢公交集團開放武昌、漢陽、江岸等核心區域的公交場站及附屬空間，提供無人車停靠、充電、分揀的「一站式補給站」，共享交通流量、站點分佈等核心數據，覆蓋完整的配送網絡。順豐同城則主導負責投入、運營與維護無人配送車等設備，在快遞末端「最後一公里」以及餐飲外賣、即時零售等全場景即配業務中實現服務閉環與技術落地，打通「公交場站+專用線路+無人配送」閉環鏈路；並依托大數據分析和AI智能算法，達成訂單與運力之間的最優匹配，保障整個服務流程的高效、穩定與流暢。



圖：無人車戰略合作活動現場圖



圖：無人車戰略合作簽約儀式圖



構建空地一體化血液運輸服務，打通城市急救生命線

2025年，順豐同城協同順豐集團與武漢市兒童醫院達成合作，推出「天空+地面」一體化血液運輸服務，年內順利開通首條航線，並已穩定運行全程11公里的血液配送航線，將血液、血小板等醫療物資的運輸時間從傳統汽車配送的1小時以上縮短至約10分鐘。



當惡劣天氣或配送需求量大時，順豐同城的地面運輸能力將作為穩定可靠的運力保障。在平常天氣良好時，則採用「無人機+騎手」的協同配送方式，由無人機執行中段運輸，騎手完成兩端接駁配送。通過「平常天氣無人機運輸提速+特殊天氣地面運輸保障」這一形式，醫院在面對突發用血需求或特殊天氣時，仍能保持高效、穩定的血液供應能力，為急救治療爭取寶貴時間，顯著提升了血液應急保障能力，為更多生命通道提供支撐。



圖：無人機送血場景圖

目前，順豐同城已建立起由「二輪+四輪+無人」組合的「天地人」立體化履約網絡，多元運力協同不僅能夠滿足常規配送，還能高效承接更多精細化場景下長距離、大重量、異形件等非標配送需求。

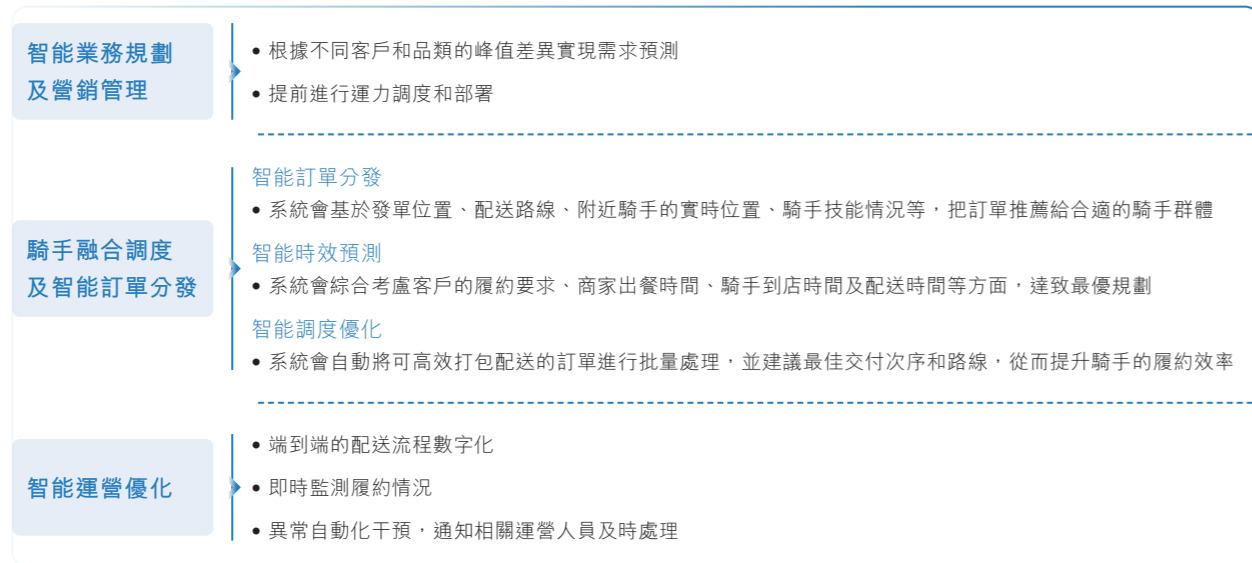
作為行業標桿服務的建設者，順豐同城將以技術重構體驗服務升級，在同城定制化服務模式下，末端精細化操作和創新性任務處理，精準匹配各類差異化需求，高度提升配送效率，更多發揮「人機協同」等獨特價值。

產品創新與責任

產品功能升級

順豐同城秉持「以用戶為中心，以需求為導向，以體驗為根本」的理念，為各類客戶提供優質、高效、全場景即時配送解決方案，通過優化服務質量、完善全渠道全場景業務佈局，精準契合商家與消費者的多元化升級需求。公司立足於實際應用場景，關注客戶需求及體驗，持續推進產品功能優化與服務質量提升。我們依托於智能系統對配送全流程進行全面優化，有效提升訂單配送履約效能，並配套完備的權益保障機制，確保客戶需求的及時響應。

公司自主研發CLS城市物流系統，憑藉三大核心功能模塊有效承接海量訂單，統籌高度差異化的履約需求，在短時間內實現訂單的最優匹配與高效分發，支持訂單配送的各個環節，提升配送效率。本年度，我們對前沿技術發展保持高度關注，並持續推進AI、大模型、大數據、無人物流、物聯網等與我們的平台及APP有機結合，實現社區、商圈、鄉鎮、封閉園區等多元場景下的全面優化，賦能解決方案創新，實現客戶體驗持續提升。



2025年，公司配送服務整體履約時效達成率約95%，3公里以內訂單的平均配送時長為22分鐘，節假日和惡劣天氣下時效達成率波動不超過3個百分點。我們的彈性運力網絡展現出強大的韌性與穩定的承載能力，平穩地吸納了訂單的階段性激增帶來的週期波動，為我們持續贏得並服務好客戶塑造堅實根基。



配送履約時效達成率

95%

產品質量管理

順豐同城高度重視配送服務的質量，全面導入並嚴格執行國際質量管理體系，對調度、履約、服務、風控等全流程實施標準化管理與持續優化。報告期內，我們獲得ISO 9001質量管理體系認證，以國際標準賦能服務品質，保障配送高效、安全、穩定，持續提升解決方案可靠性與客戶滿意度。

配送安全保障

我們堅守「確保物品安全送到客戶手中」的服務承諾，通過優化配送管控、升級配送保障等舉措築牢配送安全防線。

	配送訂單監控	通過智能系統實現訂單信息接收處理、配送全流程線上監控、訂單狀態實時查詢、訂單異常預警追蹤等，從技術層面提升配送安全管控效能。
	騎手安全管理	對每位註冊騎手實施全流程規範指導與安全培訓（詳情請參閱本ESG報告社會篇「騎手安全保障」章節），提升騎手安全意識，最大限度保障配送安全。
	配送物品檢查	建立雙重保障機制，要求客戶在配送訂單下單時如實說明配送物品屬性，要求騎手在取件環節嚴格按照操作規範對包裹進行檢驗核實，確保配送物品安全。
	違禁品管控	明確禁止配送物品清單，包括易燃物、爆炸物、武器、汽油及毒品等，並根據實際情況和法律法規更新及完善管理制度，擴充和細化違禁品類目，確保管控無死角。

隱私信息保護

為提供安全可靠的平台服務，公司嚴格遵守《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，建立用戶與騎手隱私保護制度，包括《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，並已獲得ISO 27701隱私信息管理體系認證。

公司通過官方網站、APP等渠道公開涵蓋個人信息收集範圍、處理方式、保護措施以及機制的個人信息保護的原則，確保用戶和騎手清晰了解相關信息。此外，我們為配送服務用戶提供多種安全防護方式，包括在下單時選擇隱私保護、設置取件簽收碼等，全方位保護個人隱私和物品安全。詳情請參閱本ESG報告管治篇「保障信息安全」章節。

負責任營銷

順豐同城高度重視負責任營銷工作，已全面識別營銷活動全流程中可能面臨的各類潛在風險，明確自身在營銷活動中應履行的法律義務與責任，始終堅持營銷行為的公正性、規範性與透明性，切實保障消費者的合法權益不受侵害。

公司嚴格恪守《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦法》等國家相關法律法規，嚴格遵循《順豐同城社會化媒體管理制度》等內部規章制度，通過建立健全嚴格的品牌營銷管理體系，對品牌管理、運營實施、內容審核等各環節工作進行全面規範與嚴格管控，堅決杜絕虛假宣傳、消費誤導、欺詐行為、不公平競爭及表述模糊等各類違規營銷行為的發生。

與此同時，公司堅持將綠色環保理念與業務發展深度融合，主動將環保理念融入各項營銷活動全過程，大力推廣綠色配送服務，廣泛傳播環保知識與理念。公司通過舉辦環保主題宣傳活動、發佈環保倡議等多種形式，積極引導廣大客戶主動選擇綠色配送服務，攜手客戶共同踐行環保責任，為生態環境保護貢獻企業力量。

優質服務與體驗

多元化解決方案

針對同城配送場景的多样化特點，順豐同城持續推動產品創新與矩陣豐富，深入各行業場景挖掘核心痛點，不斷完善服務解決方案，實現從傳統配送模式向個人履約服務的延伸拓展，服務範圍全面覆蓋生鮮配送、文件傳遞、生活服務等各類新消費場景，全方位滿足不同用戶的多元化配送需求。

在服務流程優化方面，公司依托自主研發的CLS城市物流系統，對全鏈路服務流程開展全面梳理，實施數字化、智能化升級改造。其中，訂單處理環節實現快速響應與精準錄入，確保訂單信息無誤；智能調度模塊依據即時路況、騎手實時位置等多維數據，實現訂單的科學合理分配；路徑規劃則通過智能演算法為騎手規劃最優行駛路線，有效壓縮配送時長，提升整體履約效率。

為切實保障服務品質穩定，順豐同城運用大數據與人工智能技術，構建全方位服務監控體系，對服務全流程進行實時跟蹤與動態管控。一旦服務過程中出現異常情況，系統將自動觸發預警機制，客服團隊第一時間響應，快速協調解決相關問題，持續提升客戶滿意度，讓優質服務成為公司核心標識。

圍繞用戶體驗提升與需求深度洞察，公司採用線上線下相融合的方式，常態化開展週期性監控與專項調研工作。基於監控數據與用戶反饋，針對特定產品品類、用戶群體、服務環節等開展深度問題挖掘，全面掌握各類用戶痛點與核心需求，通過定性與定量相結合的分析方式，精準定位問題根源、輸出優化方案，並持續跟蹤方案落地效果，形成閉環式客戶體驗管理體系。該體系通過內外部數據融合、定性定量分析並重、週期監控與專項研究相結合的模式，不斷輸出產品服務改進方向與新市場機會，為客戶體驗持續提升提供有力支撐。

於報告期內，公司通過客戶、騎手來電反饋等多渠道收集問題，建立快速響應與解決機制，持續提升客訴處理平均時效，顯著改善了消費者與騎手的整體服務體驗，進一步強化了用戶對公司服務的信任度與認可度。



同時，2025年內公司積極推進人工智能技術與核心業務的深度融合，在客戶與騎手服務側，智能應答系統深度融入業務場景，針對每位騎手的提問，結合騎手的個性化屬性，實現智能應答，提升查詢與問題解決效率。

每百萬單接獲關於產品及服務的投訴率同比下降
3個百分點

為規範客戶投訴受理及理賠全流程，本公司進一步完善《順豐同城急送客戶投訴處理操作指引》《個人客戶理賠條款》等相關制度文件，為客訴處置工作提供明確依據。在客戶投訴處置過程中，客服人員將對用戶反饋問題進行精準識別、分類歸檔，重點篩選安全類、品牌類、違規舉報類等高風險重大異常問題，啟動對應升級處置機制，全力推動問題高效處置、妥善解決。圍繞用戶投訴及問題解決需求，公司為用戶搭建多渠道便捷溝通體系，用戶可通過電話熱線、APP投訴、在線客服等方式，快速聯繫平台辦理查詢、投訴等相關事宜。公司24小時在線客服全天候響應，全面滿足客戶全時段服務需求，同時，通過推廣智能化工單系統應用，有效簡化客服人工操作流程，顯著提升工單處理效率與服務響應質量。

消費者投訴閉環率
100%

創新服務，賦能文旅新消費場景 案例

我們依托自身服務與技術優勢，精準切入文旅等新消費場景，為其高質量發展發揮了重要支撐作用。

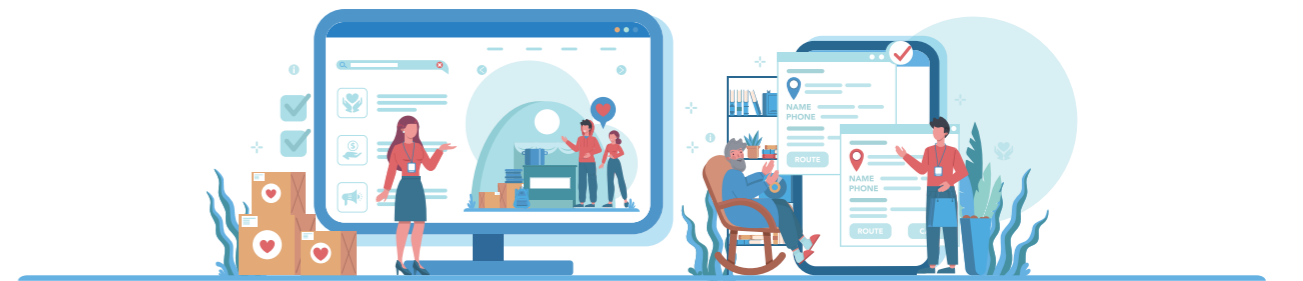
旅行平台報告顯示，2025年假期旅遊消費呈現出長線爆發、跨境雙向升溫、縣域逆襲等顯著特徵。即時配送等基礎設施已然成為各地文旅競爭的關鍵要素，我們適時推出全方位「取送買辦」文旅即配解決方案，助力多地文旅產業開拓出更多發展可能。在杭州和三亞，「輕鬆游」行李服務讓遊客徹底告別「負重」煩惱；深受年輕人追捧的漢服代還，也因「漢服代還」服務變得更為便捷。通過全城覆蓋、全天響應、品質護航，推動遊客旅遊體驗的全面升級。



圖：文旅新消費場景解決方案圖

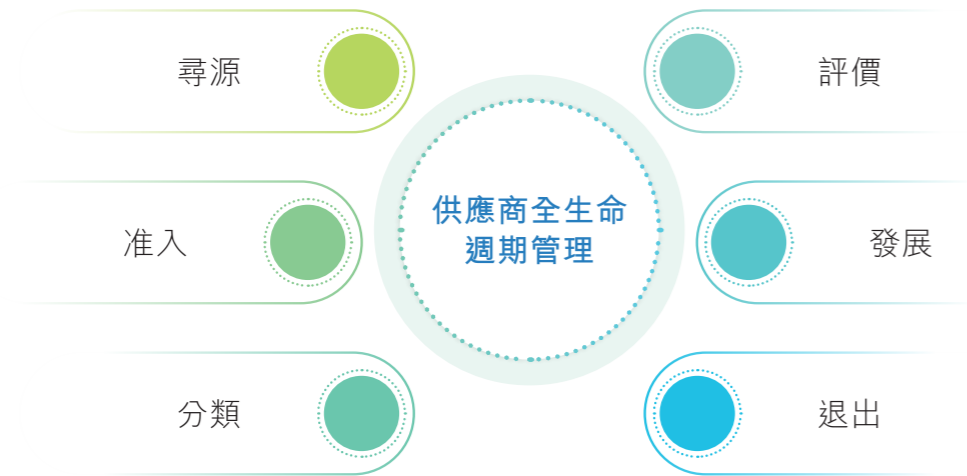
客戶體驗與客訴管理

順豐同城始終堅持以用戶體驗為核心驅動，持續推進服務優化升級。公司內部已構建「端到端體驗監測與管理」全流程體系，對商家、騎手、消費者等內外部用戶群體進行全方位、全週期關注，實現從品牌認知到服務體驗的全鏈路監控與管理，覆蓋平台品牌認知、用戶滿意度、潛在用戶需求、客訴及處理等各個核心環節。



踐行責任採購

採購環節作為銜接企業內外資源的核心紐帶，其決策科學性與執行規範性，直接關係到資源配置效能、環境保護成效及產業鏈上下游協同發展質量。順豐同城秉持專業、嚴謹的經營理念，構建全面、精細、規範的責任採購體系，從供應商篩選評估、採購流程規範監督，到合作關係維護深化，全流程嚴格遵循可持續發展理念，在保障配送服務高效、優質、安全運行的前提下，最大化創造經濟、社會與環境三重價值，引領即時配送行業責任採購向規範化、高質量方向發展。



圖：供應商全生命週期管理圖

供應商制度化管理

順豐同城持續完善供應商全流程管理體系，制定《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》《供應商管理制度》等一系列規章制度，明確供應商准入、管理及評估標準，對供應商實施入庫認證、日常管控、履約績效評估全流程閉環管理，最大限度管控供應鏈潛在風險，為構建規範、可持續的供應鏈體系提供堅實制度保障。

搭建透明陽光採購平台

公司於2023年建設並投入使用「企業購商城」，搭建起智能、高效、透明的一體化採購管理平台，有效實現供應商資源沉澱與採購管理效能提升。該平台全面覆蓋預算管理、需求申請、採購付款等全業務環節，構建形成閉環式採購管理體系，具備供應商自助註冊、認證管理、分級分類管理、訂單管理、合同管理、績效管理等核心功能。通過在線發佈、規範管理採購信息，實現採購全流程線上化運作，推動內外部協同高效運轉，既切實保障採購過程的公開透明，又顯著提升採購工作的質量與效率，為責任採購落地提供堅實支撐。

電子招標平台應用率
100%

供應商准入與評價

供應商准入環節是責任採購體系的首要關卡，公司嚴格按照《供應商引入管理辦法》的相關規定，對擬合作供應商開展全面、深入的盡職調查。依據具體採購業務需求，採購團隊會對供應商的資質資格有效性、商務合作能力、技術研發與執行水平、財務運營穩定性等核心評估維度，開展系統化的材料審核工作；同時，由業務主導部門組織技術評估，所有評審流程完畢後，報經採購委員會審核通過，方可將該供應商納入合格供應商名錄，從源頭確保合作供應商的合規性與適配性。

針對持續性採購等特殊採購場景，公司在供應商引入環節進一步強化管控，採購團隊會結合現場審核考察工作，對供應商開展評估，只有通過綜合評審並完成認證流程的供應商，方可開展合作。除常規准入資質要求外，公司將ISO/ROHS等相關環保與質量認證，作為供應商准入及長期合作的核心門檻，並在現場審核過程中，將該等認證要求納入常規問卷調查及評估報告的核心內容，切實強化准入環節的風險管控。

為保障供應商提供的產品及服務始終與公司既定標準、合作期望保持一致，公司依據《供應商管理制度》，建立常態化的供應商履約績效評估機制，每年定期對合作供應商開展全面評估。評估工作圍繞產品質量、服務能力、配合度和回應度等核心維度展開，全面衡量供應商的履約表現。與此同時，公司聘請專業第三方機構對供應商開展深度調查驗證，確保供應商提交的各項信息真實、合法、有效，採購部門根據績效評估審批結果，動態更新《合格供應商名單》，實現供應商全生命週期動態管控。

為持續優化供應商生態，公司建立健全供應商優勝劣汰的動態管理機制。對履約表現突出、合作成效顯著的供應商，頒發「優秀供應商」榮譽稱號，進一步深化雙方長期穩定的戰略合作關係，對績效評估不合格的供應商，立即暫停其合作資格，要求其進行整改，對整改後複審仍未達標的供應商實施退出管理。通過規範化、常態化的績效評估與動態管理，持續提升供應商整體履約能力與服務水平，為公司產品質量與服務品質的穩步提升提供堅實支撐。

評優表彰，開展年度優秀供應商評選

案例

在每年優秀供應商評選之外，本年度新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：供應商表彰函圖



圖：優秀供應商獎杯圖

供應商合規管理

為構建誠信廉潔、規範有序的採購環境，公司始終恪守公平、公正、誠信陽光的核心採購原則，將「透明化、公平化、陽光化」要求貫穿採購全流程，分別在前端准入、中端實施、後端監督三大環節建立嚴格管控標準，確保採購活動全程可追溯、可監督，從根本上保障採購工作的合規性與公正性。



為強化供應商誠信廉潔管理，公司建立並完善供應商誠信廉潔管控體系，明確要求所有供應商，在簽訂正式合作合同的同時，必須同步簽署《順豐同城誠信廉潔協議》，並由公司向其提供《陽光採購告知函》，清晰告知供應商公司商業倫理要求及採購規則，嚴禁任何形式的索賄、行賄、受賄等違反廉潔自律的行為。與此同時，公司在招標文件中專門明確供應商舉報渠道及流程，保障供應商在發現影響公平交易、違反採購規範等不合規行為時，能夠依規、便捷地進行舉報與申訴。

對於供應商存在的違反商業道德、違反廉潔協議及採購規則的行為，公司始終堅持「零容忍」原則，一旦查實，立即終止與該供應商的所有合作關係，並將其剔除出合格供應商名錄。針對涉及供應商的舉報線索，或公司主動排查發現的供應商舞弊行為，公司將嚴格依據舉報管理辦法開展受理評估、調查核實工作。對正式立案的調查項目，將出具規範的書面調查報告，由需求部門與採購部門聯合依法對相關供應商實施對應處罰。若供應商行為涉嫌刑事犯罪，公司將及時向公安機關報案，依法追究相關責任人的刑事責任與民事責任，堅決維護採購環境的陽光性。



供應商培訓與賦能

為了持續賦能供應商，提升供應商系統使用能力，我們綜合考慮可行性和專業性，定向開展不同關鍵品類供應商培訓。對於客服外包供應商，公司責任團隊到現場開展客服專項培訓，共建考核指標，提升綜合能力。對於聯合業務供應商，我們從採購、質量要求等重點入手，開展溝通交流與深入輔導。對於外包運力供應商，我們深入了解當地政府政策，建立公司系統進行數據統籌，提供多維賦能與數據支撐，統籌運力優勢，助力長期改善。

供應商環境與社會責任管理

在供應商合規管理基礎上，為有效管控供應商相關環境及社會風險，公司積極引導各合作供應商將環境、社會及管治因素全面納入自身風險管理體系，確保其經營行為與公司相關責任政策及行為守則保持高度一致，進一步完善供應鏈全流程管控。

公司將環境與社會責任承諾貫穿供應鏈全流程，在對生產類供應商開展現場審查時，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)等環保要求納入評估範圍，全面評估供應商環境與社會風險。對於已確定合作關係的供應商，公司在《合作合同書》中明確包含環境保護、社會責任相關條款，約束供應商履行相應責任，落地綠色採購理念。

若合作供應商因環境及社會風險問題停止運營，公司將第一時間要求其限期整改，同步啟用備用供應商資源，全力保障採購需求穩定落地、產品及服務及時交付，有效降低供應鏈中斷風險，為後續綠色採購理念的全面推行築牢供應鏈基礎。

推行綠色採購理念

在供應鏈環境與社會責任管控的基礎上，公司秉持綠色發展理念，主動履行企業環境責任，遵循國家綠色發展相關政策，通過技術優化、合作協同等方式，帶動合作夥伴共同推進即時配送行業可持續發展，完善責任採購全鏈條環保管理。

為落實綠色採購理念，公司已全面應用電子招標系統，在保障招標過程透明高效的同時，減少紙質標書的使用及相關環節消耗，實現招標全流程無紙化。同時，持續優化配送箱、配送袋等採購物料，優先選用環境友好型材料，合理設計尺寸以提高利用率，降低資源浪費。此外，公司通過平台及APP提醒、騎手感謝等方式，引導用戶及合作商家選用綠色包裝，推動綠色理念在價值鏈條中落地。



ESG關鍵績效表

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2025年數據	2024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 /NOx/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 /NOx/PM排放數據。
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 ²	噸	1.29	1.33
無害廢棄物密度	噸／僱員	0.0006	0.0006
A2：資源使用			
A2.1			
外購電力	千瓦時	572,462.22	614,056.32
綜合能耗(不含配送環節)	兆瓦時	572.46	614.06
綜合能耗(不含配送環節)密度	兆瓦時／百萬元營收	0.02	0.04
配送環節資源使用			
配送環節耗電量 ³	千瓦時	184,953,600.00	154,440,000.00
綜合能耗(含配送環節)	兆瓦時	185,526.06	155,054.06
綜合能耗(含配送環節)密度	兆瓦時／百萬元營收	8.10	9.85

¹ 環境數據覆蓋順豐同城及附屬公司自有辦公場所。

² 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。

³ 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。

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2025年數據	2024年數據
A2.2			
總耗水量	立方米	6,780.00	7,229.06
總耗水密度	立方米／百萬元營收	0.30	0.46
A2.5			
包裝材料總量 ⁴	噸	633.96	333.54
包裝材料使用密度	噸／百萬元營收	0.03	0.02
氣候相關披露			
溫室氣體排放			
直接溫室氣體排放量(範圍一) ⁵	噸二氧化碳當量	0	0
間接溫室氣體排放量(範圍二) ⁶	噸二氧化碳當量	303.75	329.50
其他間接溫室氣體排放(範圍三)	噸二氧化碳當量	121,728.40	89,939.09
類別1：購買的商品和服務 ⁷	噸二氧化碳當量	23,099.11	6,643.04
類別5：運營中產生的廢棄物 ⁸	噸二氧化碳當量	6.20	6.36
類別6：商務旅行 ⁹	噸二氧化碳當量	486.72	417.18
類別9：下游運輸和配送 ¹⁰	噸二氧化碳當量	98,136.38	82,872.50
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	122,032.15	90,268.59
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬元營收	5.33	5.73

⁴ 由於2025年本公司包裝材料統計方法有所調整，已重列2024年數據以保證可比性。

⁵ 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。

⁶ 電網溫室氣體排放因子來源生態環境部《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》。

⁷ 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。

⁸ 指廢紙堆填處理產生的碳排放。

⁹ 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。

¹⁰ 指配送環節碳排放量。

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2025年數據	2024年數據
B：社會			
B1：僱傭			
B1.1¹¹			
僱員總數	人	2,067	2,048
按性別劃分的僱員人數			
男性	人	1,458	1,471
女性	人	609	577
按僱傭類型劃分的僱員人數			
管理層	人	39	38
非管理層	人	2,028	2,010
按年齡組別劃分的僱員人數			
29歲及以下	人	600	679
30-49歲	人	1,445	1,355
50歲或以上	人	22	14
按地區劃分的僱員人數			
中國大陸	人	2,066	2,046
港澳台及海外地區	人	1	2
B1.2¹²			
僱員總流失比率	百分比	15.67%	19.29%
僱員自願離職比率	百分比	12.24%	15.50%
按性別劃分的僱員流失比率			
男性	百分比	17.08%	19.24%
女性	百分比	12.32%	19.41%
按年齡組別劃分的僱員流失比率			
29歲及以下	百分比	21.33%	23.56%
30-49歲	百分比	13.49%	17.12%
50歲或以上	百分比	4.55%	21.43%

¹¹ 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。

¹² 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	2025年數據	2024年數據
按地區劃分的僱員流失比率			
中國大陸	百分比	15.63%	19.21%
港澳台及海外地區 ¹³	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
B3：發展及培訓			
B3.1			
僱員總受訓百分比	百分比	100.00%	100.00%
按性別劃分的受訓僱員百分比			
男性	百分比	100.00%	100.00%
女性	百分比	100.00%	100.00%
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%	100.00%
B3.2			
僱員人均受訓時數	小時	43.81	42.95
按性別劃分的僱員人均受訓時數			
男性	小時	43.98	43.02
女性	小時	43.41	42.75
按僱員類別劃分的僱員人均受訓時數			
管理層	小時	28.85	25.42
非管理層	小時	44.10	43.28

¹³ 截止2025年末，港澳台及海外地區僱員人數為1人，本年內離職1人。

關鍵績效指標類別及名稱	指標單位	2025年數據	2024年數據
B5：供應鏈管理			
B5.1			
中國大陸供應商數目	家	690	479
港澳台及海外地區供應商數目	家	21	18
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	192	199
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	7,825	7,032
參與反貪污培訓的董事會成員、高級管理人員人次	人次	240	234
B8：社區投資			
B8.2			
志願活動投入人次	人次	893	116
志願活動投入時長	小時	5,853	407

ESG守則索引表

C部分：「不遵守就解釋」條文

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
	A1.3	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	
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

層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
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。	人才隊伍建設 人才吸引與留存 薪酬福利與關懷
	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。	職業健康與安全
	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。	職業健康與安全
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。	培訓教育與發展
	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
	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

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。	優質服務與體驗
	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。	保障信息安全
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。	秉持商業道德
	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。	秉持商業道德
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

D部分：氣候相關披露

章節	內容	所在報告位置
管治		
19	發行人須披露有關以下方面的資料：	應對氣候變化
19(a)	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊：	應對氣候變化
	(i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略；	應對氣候變化
	(ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；	應對氣候變化
	(iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估；	應對氣候變化
	(iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度（見第37段至第40段），包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入（見第35段）；及	應對氣候變化
19(b)	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊：	應對氣候變化
	(i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督；及	應對氣候變化
	(ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇；如有，這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。	應對氣候變化
策略		
20	發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須：	應對氣候變化
20(a)	描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇；	應對氣候變化
20(b)	就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險；	應對氣候變化
20(c)	就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及	應對氣候變化
20(d)	解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	應對氣候變化

章節	內容	所在報告位置
21	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露：	應對氣候變化
21(a)	描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及	應對氣候變化
21(b)	描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	應對氣候變化
22	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露：	應對氣候變化
22(a)	有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊：	應對氣候變化
	(i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式（包括資源配置）作出的變動；	應對氣候變化
	(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作（直接或間接）；	應對氣候變化
	(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃（包括制定轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素），或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；	應對氣候變化
	(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標（包括任何溫室氣體排放目標（如有））；及	應對氣候變化
22(b)	有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。	應對氣候變化
23	發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。	應對氣候變化
24	發行人須披露以下定性和量化資料：	報告期內，公司持續開展氣候相關風險與機遇的識別與評估工作。鑒於財務影響尚難以獨立量化，且相關影響計量方法仍在探索完善中，為確保信息披露的準確性與有效性，避免對利益相關方產生潛在誤導，公司暫未對此項內容進行披露。下一步，公司將加快構建氣候相關財務影響的識別與計量體系，不斷提升氣候信息披露的質量與透明度。
24(a)	氣候相關風險和機遇如何影響發行人匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及	
24(b)	當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。	
25	發行人須披露以下定性和量化資料：	
25(a)	發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務狀況在短期、中期及長期內將如何變化：	
	(i) 其投資及處置計劃；及	
	(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及	
25(b)	基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	

章節	內容	所在報告位置
26	在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露：	應對氣候變化
26(a)	發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解：	應對氣候變化
	(i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響（如有），包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響；	應對氣候變化
	(ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及	應對氣候變化
	(iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力；	應對氣候變化
26(b)	如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：	應對氣候變化
	(i) 使用的輸入數據，包括： <ul style="list-style-type: none"> (1) 發行人在分析中使用的氣候相關情景及其來源； (2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景； (3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關； (4) 發行人在其情景中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景； (5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關； (6) 發行人在分析中所使用的時間範圍；及 (7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍（例如分析所涵蓋的營運地點及業務單位）； 	應對氣候變化
	(ii) 發行人在分析中所作的關鍵假設；及	應對氣候變化
	(iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。	應對氣候變化

章節	內容	所在報告位置
風險管理		
27	發行人須披露以下資訊：	強化風險管理
27(a)	發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策，包括有關以下方面的資訊：	強化風險管理
	(i) 發行人使用的輸入資料及參數（例如資料來源及程序所涵蓋的業務範圍）；	強化風險管理
	(ii) 發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險；	強化風險管理
	(iii) 發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度（例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準）；	強化風險管理
	(iv) 發行人可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排列；	強化風險管理
	(v) 發行人如何監察其氣候相關風險；及	強化風險管理
	(vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程；	強化風險管理
27(b)	發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及	強化風險管理
27(c)	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	強化風險管理
指標及目標		
28	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：	ESG關鍵績效表
28(a)	範圍1溫室氣體排放；	ESG關鍵績效表
28(b)	範圍2溫室氣體排放；及	ESG關鍵績效表
28(c)	範圍3溫室氣體排放。	ESG關鍵績效表
29	發行人須：	ESG關鍵績效表
29(a)	除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；	ESG關鍵績效表

章節	內容	所在報告位置
29(b)	披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：	ESG關鍵績效表
	(i) 發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入資料及假設；	ESG關鍵績效表
	(ii) 發行人為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；及	ESG關鍵績效表
	(iii) 發行人在匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因；	ESG關鍵績效表
29(c)	就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及	ESG關鍵績效表
29(d)	就根據第28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。	ESG關鍵績效表
30	發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	報告期內，公司持續開展氣候相關風險與機遇的識別與評估工作。鑒於相關資產及業務活動受氣候因素影響的財務數據，基於現有數據基礎和方法學，暫難以在不產生額外成本的前提下實現合理統計，為確保信息披露的準確性與可靠性，避免對利益相關方產生潛在誤導，公司暫未對此項內容進行披露。未來，公司將逐步完善氣候相關財務影響的核算體系，持續提升信息披露的完整性與透明度。
31	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	
32	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	

章節	內容	所在報告位置
33	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	報告期內，公司持續關注氣候相關風險與機遇對資本開支、融資及投資活動的影響。由於相關數據尚難以從現有財務信息中獨立識別與計量，且適用的影響核算方法仍處於探索階段，為確保信息披露的準確性與有效性，避免對利益相關方產生潛在誤導，公司暫未對此項內容進行披露。下一步，公司將持續健全氣候相關財務影響的識別與計量體系，有序提升相關信息的披露質量與完整性。
34	發行人須披露如下：	報告期內，公司持續關注國內外碳排放交易機制的發展動態，並積極探索內部碳定價在戰略決策中的應用路徑。鑒於當前公司業務尚未被納入強制性碳排放交易體系，內部碳定價機制仍處於前期研究階段，暫未正式應用於戰略與投資決策。未來，公司將結合政策進展與自身低碳轉型需求，穩步推進內部碳定價的方法學構建與應用試點，持續提升氣候風險管理的精細化水平。
34(a)	闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及	
34(b)	發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	

章節	內容	所在報告位置
35	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。這可能構成根據第19(a)(iv)段作出的披露的一部分。	報告期內，公司持續開展氣候相關風險與機遇的識別與評估工作。鑒於當前公司業務相關風險與機遇的量化指標尚未系統性明確，暫未正式應用於薪酬政策。未來，公司將持續健全氣候相關風險與機遇量化指標的識別與計量體系，有序提升相關信息的披露質量與完整性，並將其納入薪酬政策作為考量因素。
36	本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《〈國際財務報告可持續披露準則S2號〉行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。	應對氣候變化
37	發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：	應對氣候變化
37(a)	用以設定目標的指標；	應對氣候變化
37(b)	目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）；	應對氣候變化
37(c)	目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））；	應對氣候變化
37(d)	目標的適用期間；	應對氣候變化
37(e)	衡量進度的基準期間；	應對氣候變化
37(f)	階段性目標或中期目標（如有）；	應對氣候變化
37(g)	如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及	應對氣候變化
37(h)	最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。	應對氣候變化
38	發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：	應對氣候變化
38(a)	目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證；	應對氣候變化

章節	內容	所在報告位置
38(b)	發行人審核目標的程序；	應對氣候變化
38(c)	用於監察達標進度的指標；及	應對氣候變化
38(d)	任何修訂目標的內容及原因。	應對氣候變化
39	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	應對氣候變化
40	就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：	應對氣候變化
40(a)	目標涵蓋哪些溫室氣體；	應對氣候變化
40(b)	目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放；	應對氣候變化
40(c)	此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標；	應對氣候變化
40(d)	目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及	報告期內，公司的氣候相關目標未採用行業脫碳方法得出
40(e)	發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。關於使用碳信用的計劃，發行人須披露：	報告期內，公司未使用碳信用抵消溫室氣體排放
	(i) 依賴使用碳信用以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式；	
	(ii) 該碳信用將由哪些第三方計劃驗證或認證；	
	(iii) 碳信用的類型，包括相關抵消是否是基於自然還是基於科技的碳消除，以及相關抵消是通過減碳還是碳消除實現；及	
	(iv) 為讓人了解發行人計劃使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素（例如，對碳抵消效果的假設）。	
41	在編製披露內容以符合第21至26及37至38段的規定時，發行人須參考(i)跨行業指標（見第28至35段）及(ii)行業指標（見第36段）並考慮其是否適用。	應對氣候變化

CTI 華測認證

獨立審驗聲明

華測認證有限公司（「華測認證」）對杭州順豐同城實業股份有限公司（「報告組織」）在《順豐同城 2025 年度環境、社會及管治報告》（「報告」）中披露的可持續發展資訊開展審驗。該過程的目的是為利益相關方根據報告組織提供的資訊作出決策時提供信心，並以發表獨立審驗聲明的方式向報告的使用者披露審驗結果。

本聲明的目標利益相關方

- 股東與投資者
- 客戶
- 騎手
- 供應商及商業夥伴
- 政府及監管機構
- 行業協會、媒體及公眾

審驗標準

AA1000 審驗標準第三版

審驗範圍

- 核實報告的內容、背景和應用以及報告期內所呈現的可持續發展資訊的品質；
- 評估報告對 AA1000 審驗原則（2018）包容性、實質性、回應性和影響性的符合程度；
- 審查報告中描述的可持續發展實踐和績效資訊；
- 評估可持續發展資訊的報告機制和與報告應用標準的一致性；
- 評估納入報告的數據收集、量化和數據管理的適用性和適當性。

審驗類型

類型 2 審驗

審驗深度

中度審驗

編制標準及參考依據

《順豐同城 2025 年度環境、社會及管治報告》遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》、全球可持續發展標準委員會(GSSB)《可持續發展報告指南(GRI Standards)》、國際可持續準則理事會(ISSB)《國際財務報告準則 S1 號——可持續發展相關財務資訊披露一般要求》及《國際財務報告準則 S2 號——氣候相關披露》、可持續發展會計準則委員會《SASB 可持續發展會計準則》、聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals)以及資本市場評級機構對企業環境、社會及管治 (Environmental, Social and Governance, ESG) 表現評級的關鍵指標進行編制。

披露資訊的來源

報告名稱：順豐同城 2025 年度環境、社會及管治報告
來源：杭州順豐同城實業股份有限公司

審驗方法

- 華測認證依據審驗工作程式制定審驗計畫，並按照計畫實施審驗活動。華測認證本著職業懷疑的態度開展審驗，審驗活動包含以下程式：
- 理解、測試、判斷報告組織遵循 AA1000 審驗原則的程度的流程，在此基礎上對報告組織遵循 AA1000 審驗原則的程度做出評估；
 - 就產生影響的過程的有效性開展管理層訪談，訪談人員包括公司最高管理層、部門管理人員以及負責可持續發展的管理人員；
 - 基於抽樣，對報告組織的管理實踐、業務流程和證據收集等過程進行審視和檢查；
 - 收集和評估能夠支持報告組織遵循 AA1000 審驗原則的程度的證據數據和管理層聲明。

審驗結論

華測認證依據 AA1000 審驗標準第三版對報告組織編制的報告中披露的可持續發展資訊開展了類型 2 中度審驗，根據 AA1000 審驗原則 (2018)的要求，華測認證得出結論如下：

報告組織和報告對 AA1000 審驗原則（2018）的符合性

華測認證審驗後認為，該報告組織將關鍵利益相關方關注納入可持續發展重要考慮，運用雙重重要性議題評估原則，確定已識別議題的重要性、可能性及當前與預期未來影響，對重大事項的回應在報告中得到界定和體現，具備明確程式定期監測和衡量可持續發展影響，且擁有專業人員有效推動可持續發展議程，因此符合 AA1000 審驗原則（2018）的包容性、實質性、回應性和影響性要求。

報告披露的可持續發展資訊的品質

對於報告中描述的如下可持續發展資訊，華測認證沒有發現重大錯誤陳述。在數據核驗方面，我們確認相關數據具有可追溯的來源。

可持續發展實踐資訊

環境	• 直接溫室氣體排放量（範圍一）	• 總耗水量
	• 間接溫室氣體排放量（範圍二）	• 總耗水密度
	• 其他間接溫室氣體排放（範圍三）	• 有害廢棄物總量
	• 溫室氣體排放總量	• 無害廢棄物總量
	• 溫室氣體排放密度	• 包裝材料總量
	• 綜合能耗（含配送環節）	• 包裝材料使用密度
社會	• 外購電力	
	• 僱員總數	• 僱員總受訓百分比
	• 按性別、年齡組別、地區劃分的僱員人數	• 按性別劃分的受訓僱員百分比
	• 僱員總流失比率	• 按地區劃分的供應商數目
	• 僱員自願離職比率	• 接獲關於產品及服務的投訴率
	• 因工作關係而死亡的僱員人數	• 志願活動投入人次及時長
管治	• 僱員因工傷損失工作天數	
	• 董事、高管及員工風險合規、廉潔培訓覆蓋率	• 員工《信息安全承諾書》簽署率
	• 參與反貪污培訓的董事、高管及員工人次	• 員工信息安全線上培訓及宣導教育覆蓋率
	• 員工《反腐敗承諾書》簽署率	

獨立審驗意見

基於上述方法論和所進行的審驗，對順豐同城《順豐同城 2025 年度環境、社會及管治報告》中包含的上述審驗資訊和資料經確認為準確的、可靠的。核查機構認為，該聲明可由報告組織的利益相關方所使用。

審驗的局限性及緩解方法

華測認證在審驗過程中存在的局限性及緩解方法：

- 華測認證未對報告組織經濟業績指標開展審驗，僅通過查驗經審計的財務報告確認經濟業績指標的準確性；
- 華測認證僅通過訪談和查驗事實證據的方式確認各項可持續發展績效指標均有明確的數據來源；
- 華測認證無法對報告中描述意見、信念、推論、願望、期望、未來意圖等觀點出具審驗意見；
- 華測認證在未來審驗工作中會基於持續改進的宗旨，進一步關注報告組織可持續發展資訊披露和管理工作的改善提升。

華測認證的勝任力和獨立性

華測認證成立於 2004 年，是經中國國家認證認可監督管理委員會（CNCA）批准，經中國合格評定國家認可委員會（CNAS）認可，具有獨立第三方公正地位的專業認證機構。在實施品質、環境、能源、職業健康等管理體系認證和溫室氣體等環境資訊的第三方審核方面具備豐富的經驗。除了對可持續發展資訊的審驗外，審驗組的任何成員都沒有與杭州順豐同城實業股份有限公司、其董事、高管以及各部門經理存在業務關係。經過華測認證的內部公正性評估，我們認為本次審驗不存在任何利益衝突。





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

