

圆通速递股份有限公司

2018年度

# 社会责任报告

YTO Express Group Co.,Ltd.

2018 Social Responsibility Report



 **圆通速递**

股票简称：圆通速递  
股票代码：600233



# 关于本报告

## 报告简介

《圆通速递股份有限公司2018年度社会责任报告》是圆通速递自2016年以来发布的第3份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，阐述了圆通速递股份有限公司秉持的可持续发展理念、战略、管理措施，以及行业、市场、环境和社会方面的社会责任实践和绩效。

## 时间范围

2018年1月1日至2018年12月31日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份。

## 发布周期

本报告为年度报告，上期报告已于2018年3月发布。

## 报告范围

本报告组织范围为圆通速递股份有限公司及其所属机构。为了便于表述，本报告中“圆通速递股份有限公司”也以“圆通速递”、“圆通”、“公司”或“我们”表示。

## 编制依据

本报告依据全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南》（GRI-G4）、《联合国全球契约十项原则》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-CSR4.0）、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》编制。

## 数据来源与可靠性保障

报告使用数据来源均来自圆通速递股份有限公司的正式文件和统计报告且通过相关部门审核。圆通速递保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

# 目录

## 01 / 关于本报告

## 03 / 董事局主席致辞

## 05 / 公司概况

- 06 公司简介
- 07 发展历程
- 09 经营业绩
- 10 社会荣誉
- 11 组织架构
- 12 利益相关方沟通
- 13 发展战略

## 15 / 深耕快递主业， 构筑物流新体系

- 16 立体布局
- 17 赋能网络
- 18 多元产品
- 19 特种物流

## 22 / 响应一带一路， 开拓跨境物流

- 23 全球网络布局
- 24 国际航运枢纽

## 25 / 秉承客户至上， 提供优质服务

- 26 高品质服务
- 28 高效率寄递

## 30 / 重视科技创新， 引领智慧物流

- 31 科技公司
- 32 国家工程实验室
- 37 标准化建设

## 39 / 安全合规运营， 助力绿色物流

- 40 安全运营
- 42 绿色运营

## 45 / 规范公司治理， 保护股东权益

- 46 三会运作
- 46 投资者关系管理
- 47 党建工作

## 49 / 坚持公益事业， 践行爱心物流

- 50 产业扶贫
- 51 教育扶贫
- 51 就业扶贫
- 51 公益捐助

## 53 / 多方携手共赢， 同创幸福物流

- 54 员工成长
- 60 产研合作

## 63 / 指标索引





## 董事局主席致辞

### 服务社会，强企为国

快递行业是现代服务业的重要组成部分，连接供给侧和消费侧，在稳增长、调结构、惠民生等方面发挥着重要作用，已成为我国国民经济的重要产业和新增长点。公司始终秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，以“客户要求、圆通使命”为宗旨，以“服务社会、强企为国”为己任，深耕快递主业，勇于创新、敢为人先、共建共享。经过十八年的艰苦创业，圆通速递从无到有、从弱到强，致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商。2018年，快递行业品牌集中度加速提升，竞争格局持续改善，公司市场份额稳步提升。

2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放第40个年头，也是公司变革创新、提质增效的关键之年。2018年，公司以党的十九大精神、中央经济工作会议精神为指导，贯彻落实2018年全国邮政管理工作会议精神。同时，围绕国家邮政局“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”的发展思路，公司全面推进“二次创业”，加快布局“快递+”产业发展，以快递服务网络为核心，加快多元化战略布局，构筑公司快递物流新体系，打造新的网络生态命运共同体。

2018年，圆通树立了“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，围绕“变革创新、提质增效”的主题，坚持时效是生命、服务是市场、科技出效率、管理出效益，在思想意识、战略布局、产品结构、网络发展、管理体系等方面不断进行变革创新，并取得了长足的进步。在过去的一年中，公司大力推进物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室的技术研发工作，并承担了发改委、科技部、邮政局等多个国家级专题项目，在科技领域取得了新的突破。通过公司全体员工的共同努力，公司在业务规模、服务质量、市场占有率、网络平衡发展等方面取得了较好的成绩，全年，公司实现营业收入274.65亿元，快递业务完成量66.64亿件，经营业绩保持稳定、快速增长。

公司历来坚持以人为本、重视人才培养、关注员工成长，随着公司的发展壮大，不断完善人才培养体系，提升员工的专业能力及管理能力，激发员工学习提升的积极性，让所有员工拥有自豪感、荣誉感和获得感。2018年，公司不断推进产业创新、科技创新、标准化、国际化，主动融入“一带一路”倡议，积极拓展“一带一路”沿线的跨境寄递需求，全力打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务；同时，公司深化“快递+”发展模式，积极承担社会责任，通过产业扶贫、教育扶贫、就业扶贫及公益捐助等深度参与精准扶贫，助力城市工业品下乡、特色农产品进城，帮助贫困地区老百姓脱贫致富；公司亦精准分析优势资源，积极参与军民融合，为部队提供运输、储存、配送等特色服务保障和解决方案，稳步拓展部队军需特色寄递产品与服务；公司不断发挥人才及专业优势，加大研发投入，科技引领支持智慧发展，亦秉持绿色发展理念，不断探索绿色快递新模式，助力公司及快递行业绿色发展，实现公司可持续、高质量发展。

公司取得的所有成绩，除了依靠公司全体员工的辛勤付出，亦感谢各级党委、各级政府及相关主管部门，为快递行业的快速健康发展创造了良好的环境；感谢广大消费者及客户，你们的每一票快件，都传递着对公司的信任和支持；同时要感谢支持公司发展的全体合作伙伴，为公司的发展与进步提供了强有力的支撑。未来，希望大家一如既往地关心与支持公司发展，我们将不忘“中国人的快递，世界因我们触手可得”的初心，砥砺前行，用优良业绩回馈各方的关怀和厚爱，为实现圆通梦、行业梦、中国梦而不懈奋斗。

# 公司概况



公司简介

发展历程

经营业绩

社会荣誉

组织架构

利益相关方沟通

发展战略

## 公司简介

圆通速递股份有限公司是国内领先的综合性快递物流运营商，公司主营业务始于2000年5月28日，现已发展成为以快递服务为核心，并围绕客户需求提供代收货款、仓配一体等物流延伸服务。2016年公司完成重大资产重组，成功登陆资本市场，成为国内首家在A股上市的快递服务企业。经过十八年的发展，公司在业务规模、网络覆盖率、运营效率、公众满意度及服务质量等方面均位居行业前列，是国内核心竞争力和综合实力最强的快递企业之一。

截止2018年底，圆通速递在全国范围内拥有自营枢纽转运中心67个，全网加盟商数量3,604家，公司快递服务网络覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达97.19%。公司坚持以“一带一路”国家战略为指引，以跟着华人华企走出去，跟着跨境电商走出去为国际化发展的指导原则，充分发挥公司与圆通国际覆盖全球的物流骨干网络优势，积极深入布局全球快递服务网络，拓展国际市场，国际化发展战略逐步深化，国际快递服务网络逐步完善，综合服务能力显著增强。

2014年8月，圆通速递取得中国民用航空局《关于筹建杭州圆通货运航空有限公司的批复》（民航函[2014]921号）。2015年10月，杭州圆通货运航空有限公司（以下简称“圆通航空”）正式开航运营，圆通速递成为国内仅有的两家拥有自有航空公司的民营快递企业之一。截止2018年底，公司自有机队数量已达12架，其中，波音757-200共5架，波音737-300共7架。

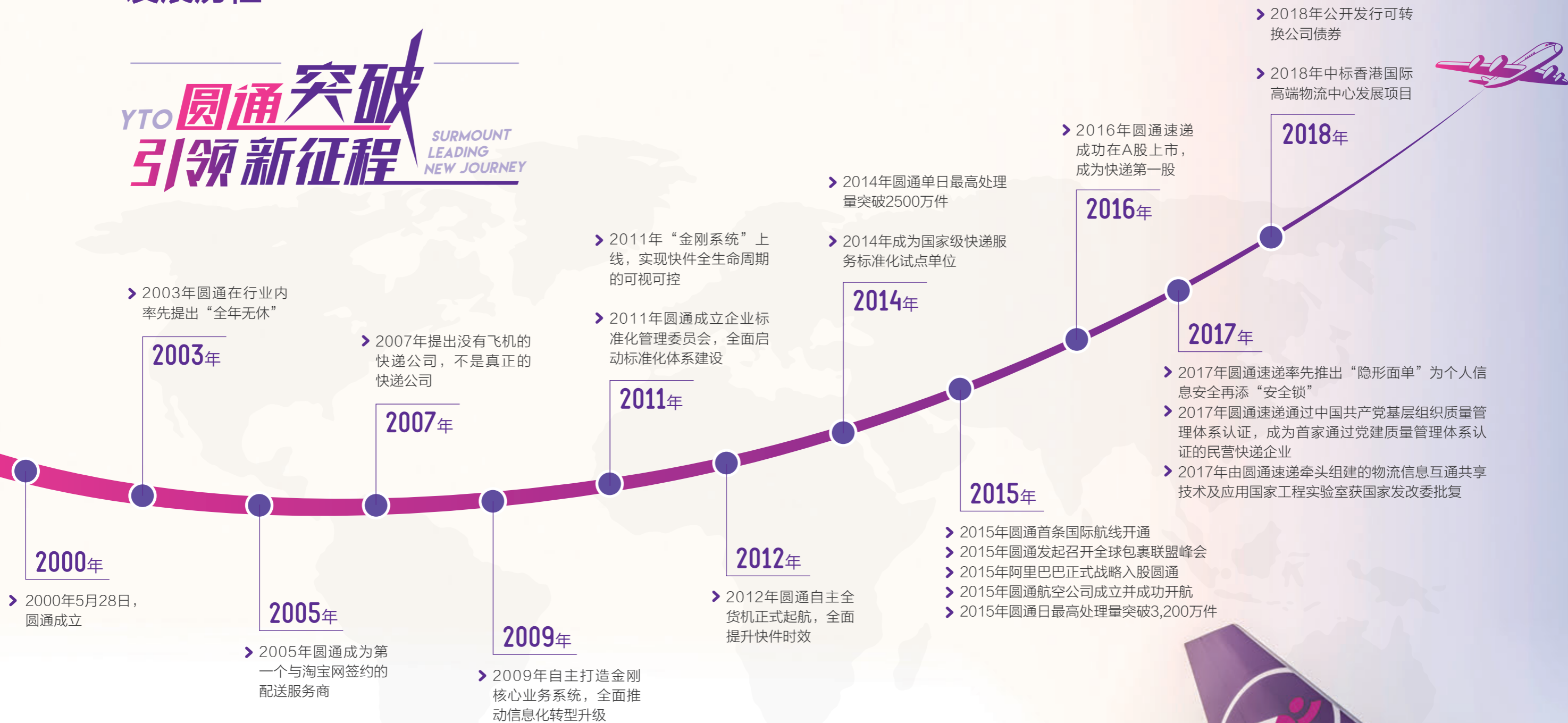
圆通速递的盈利能力逐年增强，2016年度、2017年度和2018年度，圆通速递营业收入分别为168.18亿元、199.82亿元以及274.65亿元，2018年较2017增长37.45%。2018年公司实现归属于上市公司股东的净利润19.04亿元，较上年增长31.97%。

为顺应行业发展趋势，公司将通过积极运用资本市场各类工具，获得更加充足的可调配资源、实现更加广泛的网络覆盖、提供更加多元化的快递产品和服务、获取更加先进的技术和经验，为公司长远发展奠定良好的基础。

# 发展历程

## YTO 圆通突破 引领新征程

SURMOUNT LEADING NEW JOURNEY



## 经营业绩

### 2018年关键绩效数据



2017年  
2018年 业务量 **66.64** 亿票，同比增速 **31.61%**



2017年  
2018年 营业收入 **274.65** 亿元，同比增速 **37.45%**



2017年  
2018年 归属母公司净利润 **19.04** 亿元，同比增速 **31.97%**



2017年  
2018年 扣非后归属母公司净利润 **18.38** 亿元，同比增速 **34.11%**



总资产 **199.69** 亿元



加盟商 **3,604** 家



自营枢纽转运中心 **67** 个



末端网点 **29,991** 个



终端门店超 **40,000** 个



市场占有率 **13.14%**

## 社会荣誉

公司自成立以来始终专注于快递主业，圆通品牌以优质的产品与服务赢得了众多客户的满意和信赖。公司高度重视品牌形象的建立和维护，并提出实施品牌战略，将品牌建设作为核心竞争力之一，通过多种渠道、多样方式、多元途径完善公司品牌的塑造与宣传。

### 荣誉奖项

- 福布斯2018亚洲上市公司50强
- 中国物流杰出企业
- 上海市重点物流企业
- 改革开放四十年物流行业代表性企业
- 2018中国快递年度国际合作奖
- 2018亚洲智慧创新物流之星
- 2018年度中国物流百强企业
- 2018年度全国先进物流企业
- 2018中国快递社会责任奖
- 2018中国快递年度贡献奖
- 2018中国物流企业品牌价值百强
- 2018年度青浦区百强优秀企业



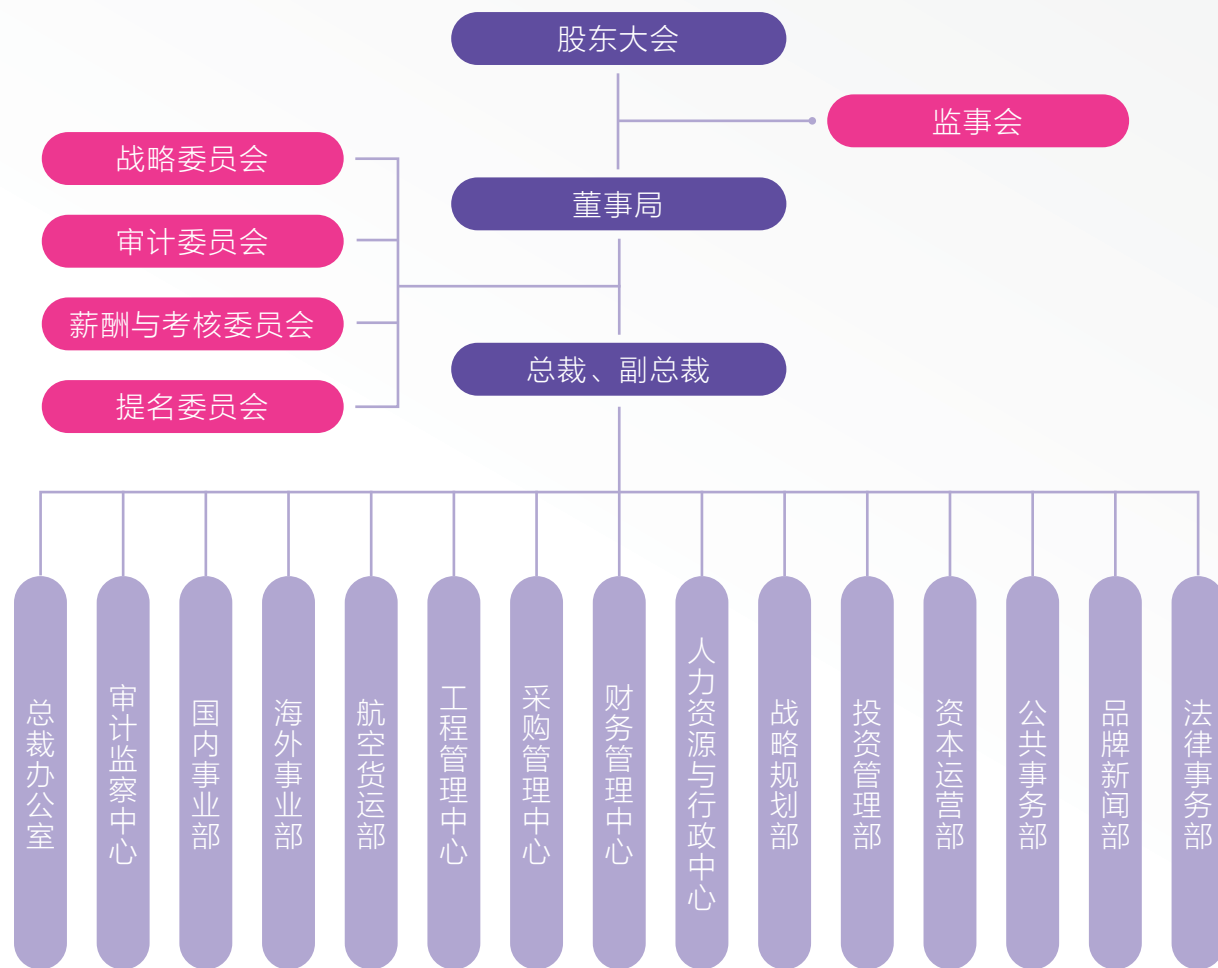
### 社会认可

- 中国快递协会副会长单位
- 中国交通运输协会快运分会副会长单位
- 中国国际货运代理协会会员单位
- 联勤保障部队军需物资物流配送军民融合战略合作单位
- 上海市交通运输行业协会物流分会副会长单位
- 中国新能源汽车推广应用联盟副主席单位
- 上海市工商业联合会国际物流商会会长单位



## 组织架构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规的要求，结合公司实际情况，从实现公司发展战略目标、维护全体股东利益出发，加强制度建设，强化内部管理，不断完善法人治理结构，规范公司运作。公司股东大会、董事局、监事会和经营管理层之间权责明确，公司董事、监事工作勤勉尽责，公司经营管理层忠实履行职责，科学决策，协调运营。董事局下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会。



## 利益相关方沟通

利益相关方	相关方关注议题	沟通方式	有效沟通回应
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>“一带一路”国家战略</li> <li>物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室建设工作</li> <li>军民融合</li> <li>扶贫与公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与会议</li> <li>工作汇报</li> <li>邀请参观视察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极响应国家政策号召</li> <li>支持并参与国家及当地政府的科技创新建设</li> <li>与政府积极互动，推动地方建设</li> </ul>
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展战略</li> <li>业务布局及经营模式</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时发布公司公告</li> <li>来访来电接待</li> <li>股东大会</li> <li>投资者关系互动平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面准确把握经济形势和市场变化</li> <li>保证公告内容的真实、准确、完整，努力提升信息披露的透明度</li> <li>不断完善公司治理机制、依法合规、稳健经营</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期沟通</li> <li>信息反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>友好合作，携手共赢</li> </ul>
 加盟商	<ul style="list-style-type: none"> <li>加盟商管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培训、交流</li> <li>定期全网络大会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>业务培训，技术支持</li> <li>友好合作，携手共赢</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质服务</li> <li>隐私保护</li> <li>客户反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度保护</li> <li>客户关系管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户反馈</li> <li>投诉率降低</li> <li>满意度提升</li> </ul>
 社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会责任与大事记</li> <li>扶贫与公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舆论反馈</li> <li>实地走访与考察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会认可与荣誉</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工培养</li> <li>员工发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>工会活动</li> <li>征求意见</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工培训</li> <li>员工活动</li> <li>员工信息电子化整合</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色供应链</li> <li>绿色节能</li> <li>绿色宣传</li> <li>绿色试点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度规定</li> <li>定期检查</li> <li>第三方鉴定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源</li> <li>包装纸环保处理</li> <li>电子面单，降低能耗</li> </ul>

## 发展战略

公司秉承“中国人的快递，世界因我们触手可得”的发展愿景，坚持“诚信、创新、共建、共享”的核心价值观，以“诚信守法”为立企之基，靠“创新变革”为行动指南、以“共建共享”为目标，打造网络生态命运共同体。公司深耕快递主业，依据“向西、向下、向外”的发展思路拓展、夯实快递服务网络，并重点提升产品与服务质量。



致力于成为全球领先的综合性快递物流运营商和供应链集成商。



### 1 深耕快递主业，围绕“快递+”构筑物流新体系

公司秉承“快递+”的战略模式，以快递服务网络为核心，积极拓展多元化战略布局，打造公司多元化的产品与服务，构筑公司快递物流新体系，打造新的网络生态命运共同体。

公司坚定深耕快递主业，根据行业发展、市场竞争及智慧物流趋势等持续加大投入网络核心资源和研发支出，以领先的服务理念及信息系统为依托，致力于为客户提供最具性价比的产品与服务，着重提



### 2 深化国际化发展战略，国际国内融合发展

公司紧跟“一带一路”国家战略，持续多维深化已具有先发竞争优势的国际化布局，加快与圆通国际优异的国际货物运输代理业务和管理团队的深度融合，通过战略合作、股权投资等方式迅速拓展公司全球网络覆盖、完善海外网络布局、加强公司国际业务人才梯队建设。公司亦将发展多式联运，结合圆通航空、中欧班列等优势运能资源，增强公司关键资源掌控力、议价能力，以“运全球，送全球”为宗旨助力中国电商、携手中国制造走出去，并积极引进来，助力公司在东南亚、欧洲等“一带一路”沿线国家或地区打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务，实现国际国内融合共生、持续健康发展。



### 3 科技与信息技术为支撑，智慧圆通创新发展

公司顺应智慧物流发展趋势，贯彻科技引领战略，高度重视科技与信息技术研发与发展，加快向数字化、科技智慧化企业转型，以科技与信息技术为支撑，打造智慧圆通，实现创新发展。

公司持续加大研发投入，从干支线运输管理信息化、分拣转运管理信息化、末端配送信息化、客户交互信息化、财务结算信息化、需求预测信息化、安全管理信息化等方面入手，不断凝聚具有创新精神的专业研发团队，借鉴国内外先进经验，应用物联网、云计算、大数据、人工智能等新技术，以科技公司为主体进行研发创新，打通各板块信息化系统，联通各板块信息端口，实现全网全过程信息化运作和管控的闭环。

公司将以提升信息化、自动化为主线，进一步增强全链路可视可控能力，提升内部运营的安全和效率，并为全链路的信息数据采集、产业链上下游的信息交互提供支持和保障，全面实现物流、客流、信息流、关务流、资金流合一；公司致力于逐步建立起大数据分析技术与能力，将公司运营过程中产生的大数据转化为实际生产力，逐步实现业务流程与公司管理的智能化和智慧化转变；公司亦将推动业务管理、运营操作自动化、无人化发展，利用高校合作实现产学研联动，推动技术创新在公司实际运营场景中落实执行，推动公司业务标准化、智能化实现跨越式发展。



# 深耕快递主业 构筑物流新体系



立体布局  
赋能网络  
多元产品  
特种物流

公司秉承“快递+”的战略模式，坚定深耕快递主业，以快递服务网络为核心，积极拓展多元化战略布局，打造公司多元化产品与服务，构筑公司快递物流新体系，打造新的网络生态命运共同体。

## 立体布局

### 多式联运

近年来，公司加大运能等核心资源的投入，目前已形成了陆、铁、空全方位的运能体系，融合公路运输、航空运输、铁路运输及多式联运等多种优势运能资源，并通过扁平化的加盟商及终端网络进行快递服务“最后一公里”的揽收与派送，增强公司综合服务能力。

汽运方面，公司科学梳理承运商结构与体系，逐步增加自有干线运输车辆。2018年，全网干线运输车辆超5,100辆，自有干线运输车辆达1,199辆，全国干线汽运体系逐步完善；同时，加大甩挂车辆的使用率；公司亦进一步推广与执行运盟系统，有效增强了公司对中转路由的有效管控，并通过全程监控的方式，大幅度提升了汽运结算效率和准确性，公司运能体系逐步完善。

2015年，公司全资子公司圆通航空正式开航运营，公司成为国内仅有的两家拥有自有航空公司的民营快递企业之一。截止2018年底，公司自有机队数量已达12架，其中，波音757-200共5架，波音737-300共7架。2018年，公司不断加大自有航空与机队的投入运营及国内、国际航线的深入开拓，开通了郑州—东京、义乌—仁川、长沙—马尼拉、长沙—达卡、长沙—胡志明等国际航线，为公司快递服务网络的完善和时效水平与服务质量的提高提供了有力保障，亦为公司参与国内外快递物流市场竞争奠定了坚实基础。

2018年，公司积极拓展铁路运输，充分发挥其快速、高效优势，与中铁国际多式联运有限公司上海分公司合作，结合公司优势运能资源，加快铁路运输网络的拓展。在此基础上，公司依托陆、铁、空等发展多式联运，不断推进多式联运平台建设。



## 网络覆盖

截止2018年底，公司在全国范围拥有自营枢纽转运中心67个，加盟商3,604家，快递服务网络覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达到97.19%。

同时，公司大力推进国际化发展战略，不断加大对海外快递服务网络的布局。公司控股子公司圆通国际通过20多年的发展，已形成完善的国际网络布局，其在全球17个国家和地区拥有公司实体，在全球拥有54个自建站点，业务范围覆盖超过150个国家、超过2,000条国际航线。

截至2018年底，公司已与17个国家或地区的18家邮政或快递公司就配送、操作、清关等达成了紧密的战略合作关系，公司国际快递服务网络逐步完善，专业人才团队建设稳步推进，国际国内逐步融合共生、持续健康发展。

## 赋能网络

### 网络优化

公司秉持“服务好加盟商就是服务好客户”的理念，采取一系列举措优化加盟网络，支持与服务加盟商运营和发展，多维度深化“圆通网络生态命运共同体”建设，提升网络综合竞争力。公司制定了《派件时效监控标准及网络运行异常上报制度》、《网点规范操作标准》、《网点评估考核管理办法》、《加盟网点培训管理制度》等一系列加盟商管理制度和标准，并通过领先的信息化平台对加盟商进行管理考核。2018年，为更好的优化、服务加盟网络，提升经营管理水平，公司全面深入推进全员绩效管理，为加盟商提供相关培训与支持，助力公司及加盟商稳定、健康发展。

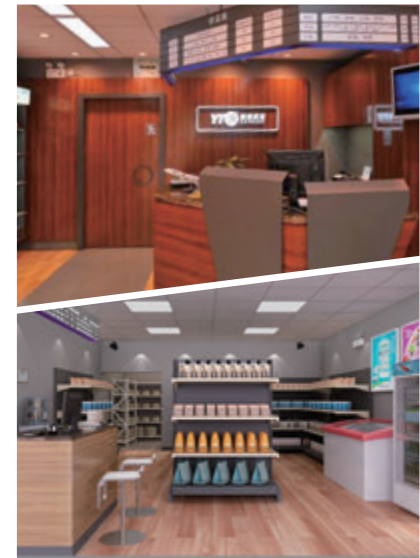
公司综合总结网络内的优秀管理经验，通过现场、视频、电话会议等方式为加盟商提供金融、业务、财务、税务、人力资源等方面的培训共计38场，现场培训累计覆盖1,030家加盟商，公司亦根据不同地域各加盟商的实际情况，提供实时、有效的咨询服务，加盟商管理能力不断增强，业务水平明显提升。



## 网点赋能

2018年，公司根据各地市场结构和竞争格局，对加盟商结构、规模、数量等进行科学地调整、优化和精细化管理。截止2018年底，公司加盟商3,604家，末端网点29,991个，加盟商及末端网点区域分布与结构不断优化，快递服务网络运营稳定性显著增强。

2018年，公司加强“最后一公里”终端建设，综合各区域业务量、客户流量等因素，科学合理布局，通过自建门店、合作建立门店、智能快递柜等多种形式提高终端门店密度，缓解部分区域快件配送压力，提高城市快件配送效率，解决偏远地区配送难题。截止2018年底，公司共拥有终端门店超40,000个。2018年，公司增资入股浙江菜鸟全资子公司浙江驿栈，有效延伸了服务网络及范围，拓展多元化派送渠道，提升公司终端派送服务时效。



## 多元产品

### 时效产品



即日达



次日达



隔日达



三日达

### 增值服务



保价服务

指客户在寄递快件时，向圆通声明其价值并支付相应的费用，单件货物声明价值最高不超过3万元人民币的货物。当快件在运输过程中发生丢失时，按照核定的损失进行赔付的一种增值服务。



代收货款

按照寄件方（卖家）与收件方（买家）达成交易协议的要求，为寄件方提供快捷的物品寄递，同时按照约定时间将货款返还给寄件方的服务。



到付件

寄件方所寄快件运费由收件方支付的服务。



代取件

按照寄件方的指令到指定地点收取快件，并送达指定目的地的服务。



签单返还

按照寄件方的要求，将收件方签收确认后的送货单或者签收回单，在规定时间内返还给寄件方的服务。

## 特色业务



### 圆通冷运

提供安全、高效、智能的“鲜仓”、“鲜运”、“鲜配”、“冷链包装解决方案”一站式冷链配送的服务。



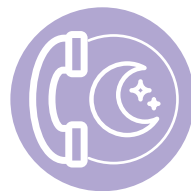
### 仓配一体

提供发货前的仓储管理，发货时的分拣、包装，及门到门的终端配送服务。同时可根据客户的需求进行定制。



### 特色经济

提供特色经济产品个性化解决方案，通过“快递+电商”模式，打造“销售”、“运输”、“鲜配”一站式销售配送服务体系。



### 夜间服务

为客户提供的个性化预约服务的一部分，主要为上班族、移动购物等消费者量身定制的服务方案，解决休闲及工作时段收寄件不便的困境。

## 特种物流

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央着眼于实现中国梦强军梦，作出了推动军民融合深度发展的战略部署，把军民融合发展上升为国家战略。快递物流业和国家经济安全、信息安全和国防安全息息相关。公司作为国内领先的综合性快递物流运营商，贯彻落实军民融合国家战略，即是家国情怀，也是责任担当，更是时代的召唤。

公司积极响应军民融合国家战略，先后成立军民融合物流发展部，统筹推进军民融合工作；在公司内部组建民兵运输车队和航空机队，持续加强应急力量建设；在公司8大管区创办退役军人就业创业孵化基地，帮助退役官兵解决就业难的问题；在军队营区、干休所设立“军营驿站”、“惠军服务社”，解决快递进军营“最后一百米”难题。

## 特种产品

### 仓配一体

2018年，公司积极拓展仓配业务，提升仓配业务量占比，截止2018年底，公司在全国各地拥有仓储中心，用于支持全国分仓布局，覆盖全国多个县市、配送网点以及航空直运，打造高效配送一体化网络，做到寓军于民、军地通用、资源共享。

### 军营驿站

为解决快递进军营“最后100米”难题，公司特推出“军营驿站”项目，实行专人专车、定时定点派送措施。军营驿站统一配备安检和监控设备，对所有进出营区包裹实行二次安检；为保护寄递人信息安全，对寄件地址信息进行全部隐藏；亦实行快递费用优惠政策，凡现役官兵及其家属均享受一定的寄递费用优惠。



圆通首家“军营驿站”落户南京

### 物流配送

围绕平时服务、急时应急、战时应战三项任务，依托公司庞大的网络终端、立体的运输方式、精干的力量队伍以及充沛的仓储资源，公司为部队被装给养、训练器材、教材资料、装备器材等物资日常配送，野外驻训、跨区演习装备物资运输、主副食伴随保障，执行抗洪抢险、抗震救灾等非战争军事行动任务乃至作战任务时的物资紧急运输、储存、配送提供服务保障和解决方案。



火箭军机关到圆通考察

### 军人招聘

公司基于企业发展、社会责任以及国防建设等多方面考虑，通过设立“退役军人就业创业孵化基地”吸纳退役军人进入公司体系，公司还为入职的退役军人制定个性化培训计划，组织针对性岗位辅导，落实属地化就业分配，为退役军人创业就业提供平台和舞台，真正助推军人成为“全社会尊崇的职业”。



结合退伍季圆通先后深入北京、上海、辽宁、浙江、安徽、江苏、湖南、重庆、广东等多个省份，到部队召开专场招聘会

## 特色优势

### 1.健全的组织架构

公司军民融合工作在公司党委统一领导下，由一名副总裁牵头负责，总部设置战略规划、业务拓展、市场营运、专属客服、财务保险5个团队，省区成立军民融合办公室，采取总部集中管理、省区具体运作的直营模式，具有指挥控制有力、指令下达及时、末端落实高效的特点。

### 2.领先的网络覆盖

公司具有覆盖全面、高效稳定的快递服务网络，快递服务网络覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市已基本实现全覆盖，县级以上城市覆盖率达到97.16%，海外网络覆盖超过150个国家和地区。庞大的网络站点，为末端军营便捷配送提供了强有力的支撑和保障。

### 3.立体的运输方式

公司现已具备陆、铁、空全领域多方式联运能力，能够为作战保障和非战争军事行动物资输送、力量投送等提供强有力的支持。圆通航空现有全货机12架，全网干线运输车辆超5,100辆，其中自有干线运输车辆1,199辆，中欧班列“圆通号”、圆通国际等运输资源，基本形成了完备的海内外多方式立体化运输体系。

### 4.精干的力量队伍

公司拥有军人履历的员工涵盖管理、驾驶、维修、信息、仓储、操作等多个领域和专业，与部队保障需求能够做到互融互通。近年来，总部、每个省区均建有应急指挥机构和应急专业队伍，在执行部队大批量物资紧急发放和汶川、玉树抗震救灾、南方雪灾、西南旱灾等救灾物资紧急运输任务中经受了锤炼考验。

### 5.先进的信息技术

公司历来高度重视信息化建设，持续投入大量资金开发快递服务运营系统，拥有自建机房和服务器，自主研发并投入使用28个系统、3,000多个独立应用，并发承压能力及数据处理规模属于业内领先水平。公司针对仓储、运输、分拨、配送等环节中涉及的安全问题，搭建了基于物联网的物流服务安全评估预警系统，实现了对物流服务全过程的安全监管。

### 6.专业的客服团队

圆通始终本着合作双赢的目标，视诚信为企业的生命，视服务为企业的引擎，视品质为企业的基石，始终以客户为中心，以个性化的服务满足各种客户不断提升的服务需求。特种物流发展部拥有专属的客服团队，专业客服一对一服务，客服团队始终以主动服务的精神贯彻到整个服务环节，接洽、接单、跟单、反馈、回访，让客户安心、放心。

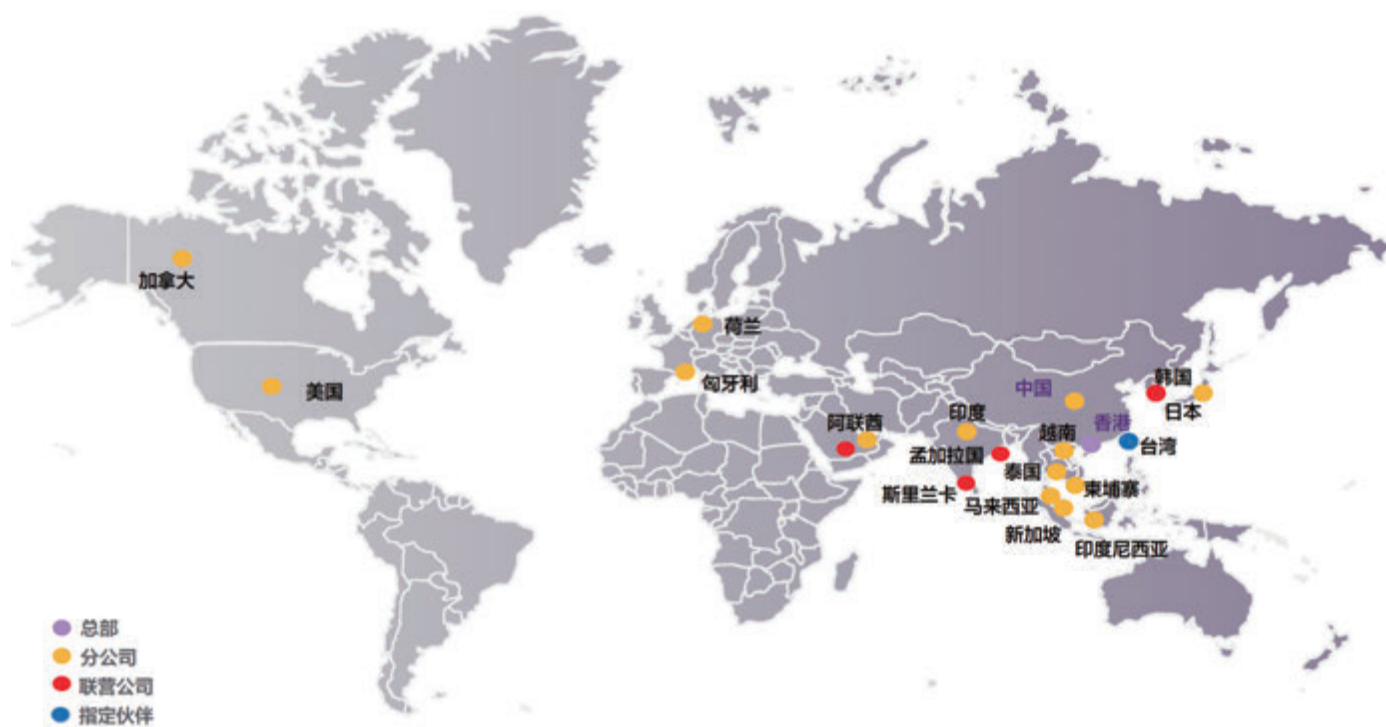
# 响应一带一路 开拓跨境物流



## 全球网络布局 国际航运枢纽



## 全球网络布局



超150个国家地区覆盖

54个自建站点

超2,000条国际海空航线

公司继续坚持以“一带一路”国家战略为指引，以跟着华人华企走出去，跟着中国电商走出去为国际化发展的指导原则，充分发挥公司与圆通国际覆盖全球的物流骨干网络优势，挖掘“一带一路”沿线国家或地区的快递物流需求，通过战略合作、股权投资等方式积极深入布局全球快递服务网络，拓展国际市场。公司通过收购控股的子公司圆通国际经过20多年的发展，已形成完善的国际网络布局，其在全球17个国家和地区拥有公司实体，在全球拥有54个自建站点，业务范围覆盖超过150个国家、超过2,000条国际航线，助力公司国际快递物流能力显著增强。

2018年，圆通国际凭借其丰富的国际货物运输代理业务管理运营经验、外部强劲的市场需求等，经营业绩大幅增加并持续向好，实现业务收入44.63亿港元，同比增长21.6%，实现归属于母公司股东净利润1.04亿港元，同比增长6.8%。公司在保持圆通国际货代业务优势的同时，持续加快与圆通国际管理团队、业务运营及战略规划的融合、互补与协同，融合圆通航空、中欧班列等优势运能资源，全力研发国际业务运营管理系统，打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务，并全面拓展跨境电商平台的战略合作，积极拓展国际市场。截至2018年底，公司已与17个国家或地区的邮政或快递公司就配送、操作、清关等达成了紧密的战略合作，公司国际快递服务网络逐步完善。公司全球网络覆盖日益完善，专业人才团队建设稳步推进，国际国内逐步融合共生、持续健康发展。

圆通国际网络布局快速提升了公司全球网络覆盖率，在公司现有海外网络基础上进一步延伸公司海外服务网络及业务范围，助力公司在东南亚、东亚、欧洲等“一带一路”沿线国家或地区打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务，奠定公司国际业务先发竞争优势。公司现已基本形成了覆盖中国、欧洲、北美、东南亚、东亚等国家和地区的全球物流骨干网络。



## 国际航运枢纽

2018年，公司与菜鸟沈阳控股有限公司、顺汇发展有限公司共同成立的香港青鹬投资管理有限公司成功中标香港国际机场高端物流中心发展项目，参与建设、运营高端现代物流中心，进一步夯实了香港作为公司国际业务总部及枢纽的地位，深化了公司国际化发展战略，是公司实施国际化发展战略，夯实香港作为国际业务总部及枢纽的又一重要举措。依托香港机场国际航运枢纽地位，有利于公司加快推动跨境物流业务的发展，并构建更加完善的全球快递物流服务网络；系公司跟随国家“一带一路”合作倡议，积极响应国家鼓励快递企业“向下、向西、向外”发展、“走出去”参与国际竞争的产业支持政策的具体实践。



# 秉承客户至上 提供优质服务



高品质服务  
高效率寄递



公司历来重视客户服务，把不断提升时效水平、提高服务质量作为长期关注的重点工作，致力于为客户提供高品质、高性价比的快递产品与服务。2018年，公司多措并举，着重提升时效水平，提高服务质量，快件时效达成率稳步提升，客户投诉明显下降，2018年1-12月公司平均有效申诉率为百万分之2.70，较2017年降低百万分之3.02，降幅为52.86%。



有效申诉率

2018年 百万分之2.70  
2017年 百万分之5.72

▼ 52.86%

## 高品质服务

### 完善客户投诉机制

公司综合客户投诉与反馈不断修订、完善客户投诉处理流程与仲裁制度，确保投诉处理流程简单、明晰，仲裁制度合理、有效运转。亦在快递服务网络内推行先行赔付制度，实现先行赔偿、内部判责，及时处理客户投诉，提升客户投诉处理效率和服务体验。

### 推行快递员奖励机制

公司2018年持续推广终端业务员管控终端，并携手菜鸟持续推进快递员“星计划”，截止2018年底，公司共出资近**600万元**直接激励加盟商快递员超**16,000名**，配送效率及服务质量明显改善。同时，通过指导末端网点，推动加盟商与业务员进一步注重快件派送服务体验，实现对快件时效和服务质量的双重保障。

### 共享客服

公司已在近10个省市推广、建设28个客服集中区开展共享客服，提升客户服务体验。



## 软件技术支持

通过客户管家、行者APP、圆通速递APP、微信公众号等电子便捷化方式，方便客户下单寄件、业务员及时上门取件等进一步提升客户体验。

### 客户管家

客户管家是公司研发的一款为企业客户提供的集发件、查询、售后、结算、客户管理与数据统计为一体的综合服务系统。企业客户可登入圆通速递主页通过注册账户反馈服务过程中遇到的问题。



### 圆通会员系统



### 手机客户端及第三方平台



## 高效率寄递

### 时效

2018年，公司提升现有快递产品及服务中时效产品占比，同时积极拓展高时效、高品质、高附加值的快递产品与服务，并通过运盟等先进信息系统实现时效数据系统化及运输全程可视化，科学规划时效圈，精细管理路由规划，持续梳理快件全链路时效，充分挖掘时间效益；公司同时通过改扩建搬迁转运中心、完善网络布局、优化干线运输体系及运营流程、全程跟踪进行时效预警等，稳步提升时效达成率。

- 运输线路梳理优化
- 快件交接精细管理
- 信息系统规划时效圈
- 全程跟踪时效预警

### 自动化

2018年，公司根据业务需求及行业发展动态，加大对枢纽转运中心自动化升级与改造的投入，不断提升枢纽转运中心的快件处理能力，拓展枢纽转运中心的辐射范围，进一步增强了公司快递服务网络的稳定性。

2018年，公司积极推动转运中心、城配中心及建包中心先进设备的布局 and 升级，提升分拣操作效率、提高管理精度、降低人工成本。截止2018年底，公司分别完成安装摆臂1,415台、地磅95台、计泡仪623台、伸缩机1,356台，在转运中心、城配中心共布局完成自动化分拣设备39套，分拣操作效率提升明显。



## 路由系统

公司“金刚系统”会在每一单快递揽收时从备选路由数据库自动挑选适合的路由以及各节点的送达时点要求，各转运中心及加盟商按照系统生成的路由执行快件的分拣及中转运输。公司会根据不同线路的件量规模、转运中心分布情况、处理能力以及干线运输能力等因素，在综合考虑成本与时效平衡的基础上，对路由设计进行持续的优化调整。

公司以新建或改扩建后的枢纽转运中心满足未来业务增长和丰富产品体系需求为宗旨，根据行业发展、路由优化和业务量增长的需要，合理规划与布局枢纽转运中心。公司2018年新建完成常德、邯郸、长治3个枢纽转运中心，截止2018年底，公司共拥有枢纽转运中心67个。公司同步实施枢纽转运中心改造升级、扩建、搬迁等计划，2018年内共完成济南、烟台、海口、郑州、杭州等城市合计16个枢纽转运中心的升级改造和扩建，共完成上海、南通、泰州、南昌、广州等城市合计14个枢纽转运中心的搬迁。枢纽转运中心的改造升级、扩建和搬迁，逐步实现了其现代化、智能化，提高了路由优化的灵活度，转运中心服务能力稳步提升。



自营枢纽转运中心

67↑



新建  
3↑



升级改造和扩建  
16↑



搬迁  
14↑

公司针对北京、上海等核心城市加盟商场地租赁和人工成本上升、快件派送困难等问题，科学分析交通及城市结构，结合市内加盟网络路由规划分析，合理调整加盟商区域分布，并建设运营城配中心5个，优化加盟商分拣派送模式，降低加盟商投入成本；公司亦在部分省市推广建设建包中心，推进辐射范围内各加盟商统一建包、集中操作，截至2018年底，公司自建自营或由加盟商建设运营建包中心合计32个，通过操作前置、配送终端等方式综合降低加盟商的经营成本，提升快件转派、分拣效率。

# 重视科技创新 引领智慧物流



科技公司

物流国家工程实验室

标准化建设



圆通速递



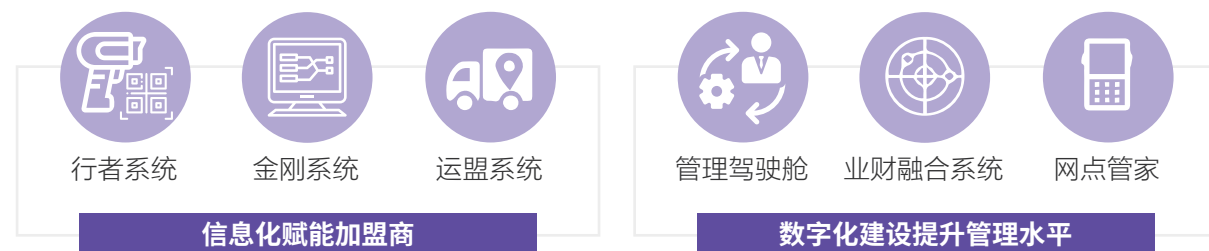
## 科技公司

公司2018年以专业化独立运营创新型组织贯彻科技引领战略，合计投入近5,000万元加大研发支出。2017年2月，公司设立全资子公司圆通信息科技（西安）有限公司（以下简称“科技公司”），充分发挥其专业人才、创新平台等优势，以提升信息化、自动化为主线，根据行业发展和业务需要，实现业务流程与企业管理的智能化和智慧化转变。

### 主要成果

## 1. 打造自动化监控平台

科技公司持续优化、完善金刚核心系统，包括“驾驶舱”、“尊者”、“行者”及“运盟”等业务系统，打造自动化监控平台，实现公司业务运营全方位可视可控，提升了公司管理水平。



## 2. 提高公司智能化服务水平

科技公司设计、开发与维护家庭管家、客户管家等系统，推进加盟商科技化、智能化，公司智能化服务水平显著提高。



## 3. 支撑公司降本增效

科技公司加强业务、财务融合系统的研发，不仅实现业务运营的全面监控，而且加强对业务运营预算、成本、费用等的集中管控，支持公司进一步降本增效。

## 4. 自主研发产品

科技公司综合应用互联网、物联网、大数据等先进技术，自主设计研发运输、仓储智能装备及自动化分拣设备，为公司的创新发展、降本增效以及为客户提供多元、快捷、方便的服务体系提供了强有力的技术保障。



## 物流国家工程实验室

2017年5月12日，由国家发改委批复、圆通速递牵头承建的“物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室”（以下简称“物流国家工程实验室”）在圆通速递上海总部正式揭牌，以互联、物联、智联的序次，有效运营实验室工程技术研发基地。物流国家工程实验室是物流行业创新应用的孵化器、加速器和倍增器，也是率先建成跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的科技物流示范基地。

### 功能布局

物流国家工程实验室工作内容按照关键技术、跨界合作、示范工程、行业标准、培训交流五个方面进行功能布局。

### 关键技术

重点突破多式联运信息互通共享技术、干线运输监控调度技术、车路状况环境协同检测技术、多层次货物识别定位跟踪溯源技术、立体化多手段货场行为监控技术以及大数据应用技术等关键技术领域，解决目前物流各个环节中存在的痛点难点，为整个物流行业的高效、安全运转带来质的提升。

### 跨界合作

推动快递业与电子商务、制造业、跨境贸易等产业的协同发展，加快推进国际化发展合作；联合物联网、人工智能等领域的龙头企业，以及重点高校等科研单位，建设一批实验基地，促进物流业由劳动密集型向“信息、资本、智力”协同创新型转换，打造物流业政、商、产、学、研、用全产业链的生态系统。



示范工程

积极推动服务全球的物流集运示范建设；针对寄递物流安全监管痛点问题，开展安全监管平台与末端综合服务平台示范建设；开展智能客服平台示范建设；开展物流快递行业绿色低碳工程示范建设；积极筹建实验室功能与建设成果展示厅，集中展示实验室功能与建设阶段性成果，总结建设经验，扩大宣传推广，促进合作交流，加强教育培训。



行业标准

加强与国内外标准组织的衔接，构建具有国际水准的支撑保障体系；推进物流企业平台、装备、安全、绿色等方面的标准化工作，健全信息采集标准和共享机制；完善物流体系流程标准化、示范化，让现代物流高效、稳定地运作，推动物流全行业的降本增效。



培训交流

着眼于物流业高端人才队伍建设，打造国家物流人才培训基地，积极开展经营管理、新技术、新业务和新模式等专业培训，主办或参加高规格的行业论坛会议等形式，并以中国物流行业协会、中国交通运输协会等组织为媒介，加强行业间交流，扩大工程实验室的行业影响力，将其打造为加强对外宣传与跨行业交流的窗口。

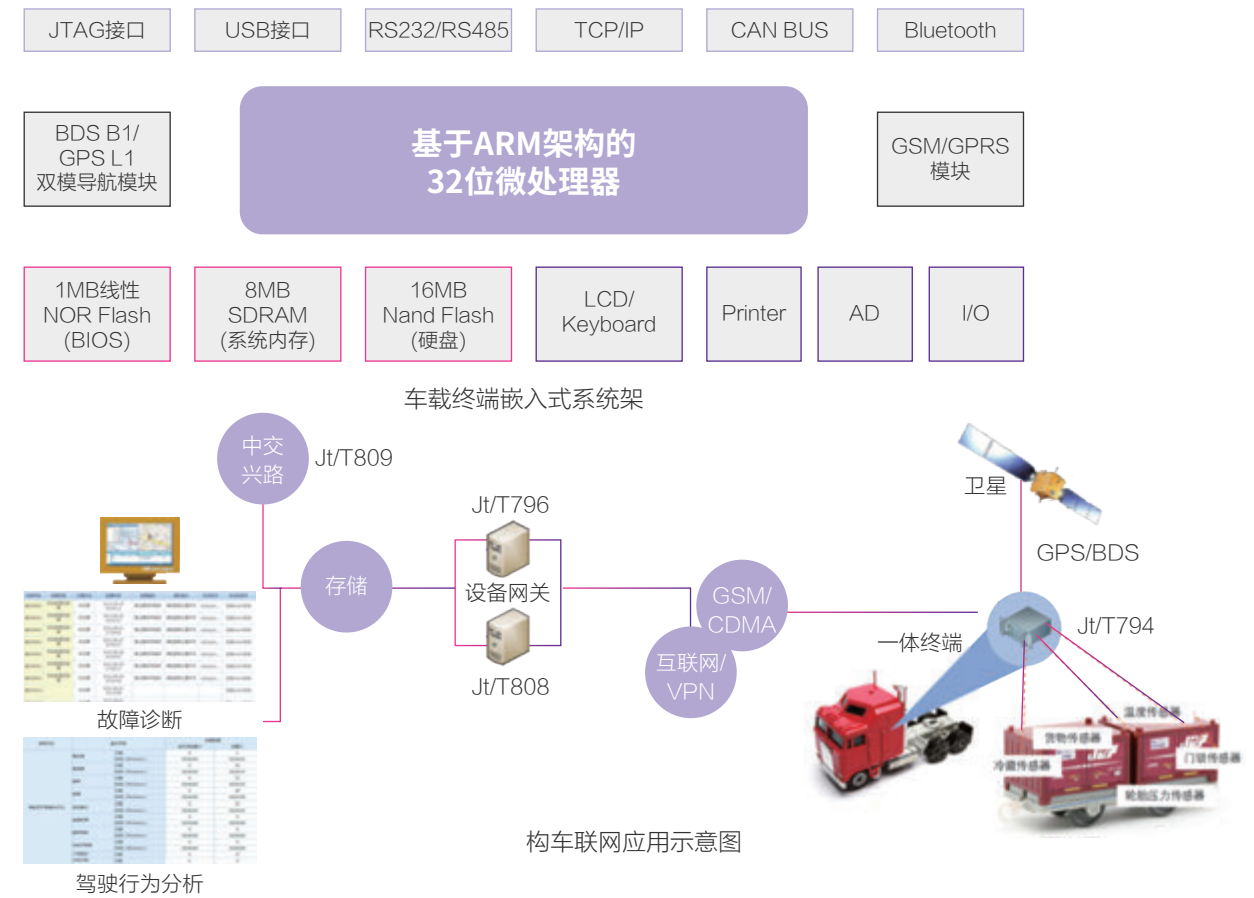
截至2018年底，物流国家工程实验室已经成立10个联合实验室，建设3个示范基地，承接8个省部级课题，开展3个物流产学研联合课题，研发8种物流智能装备，自主研发的物流信息共享平台已联合并服务物流行业企业用户74家，完成物流关键技术报告2份，提交软课题研究报告4份，召开物流国际/国内开放交流会议2次，建设9项物流标准，共计申请13项专利和发表35篇论文，物流培训700人次。

2018年，公司围绕着物流行业发展前言、行业热点、科学管理、环境保护、国际化布局等方面展开研究，输出40余篇研究成果，在《中国物流与采购》、《中国流通经济》、《标准科学》、《技术经济与管理研究》等期刊上发表。2018年，物流国家工程实验室还发布了三篇行业报告，其中《区块链技术重塑未来物流商业模式》、《无人机现在与未来--前景解析与快递物流业应用》分别荣获中国物流与采购联合会科技进步二等奖和三等奖。

## 研发成果

### 物流信息互通共享平台——物联网技术研发

物流国家工程实验室自主研发的卡车物联网终端，设置了平台数据交换系统，可统一接入G7、易流、中安、星软等数据，并实现与“中交兴路”间的物流基础数据交换。



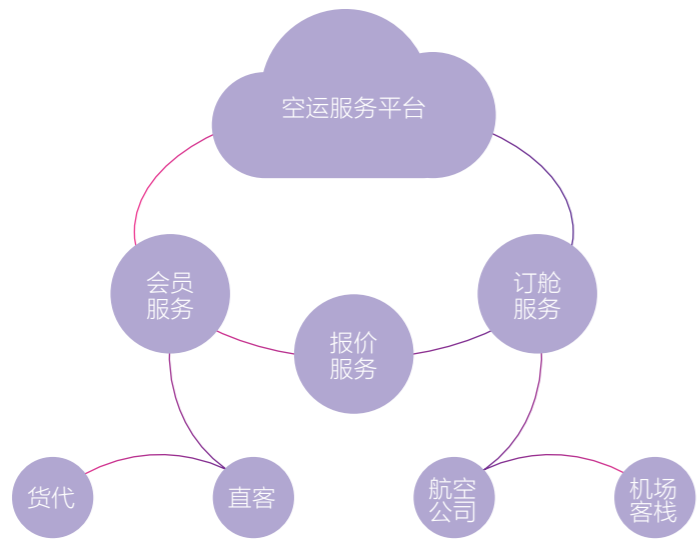
### 物流信息互通共享平台——基础平台与互通共享

物流国家工程实验室完成物流信息互通共享基础平台的建设，并与国家物流信息公共平台实现部分基础信息共享。该平台的可用性及平台的请求响应时间均达到了较高的性能标准。



## 物流信息互通共享平台——汽运业务子平台

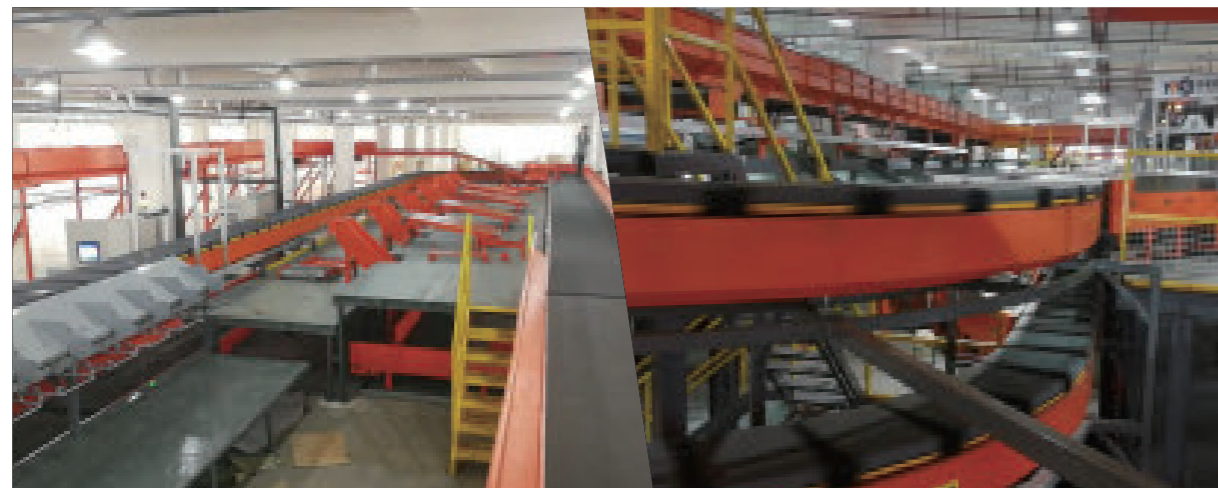
2018年，物流国家工程实验室完成陆空联运业务子平台规划，并将于2019年度重点实施。汽车业务子平台旨在通过平台整合货代的运输资源和航班线路优势，推行运输全程可视化，形成统一化服务标准、统一化服务效率的运输网络，为客户提供航空运输门到门服务中“门到站”、“站到门”的运输服务。



## 智能装备——自动化分拣设备

物流国家工程实验室完成双层自动化分拣设备及单层交叉带分拣设备的自主研发、设计工作，并成功应用至物流国家工程实验室示范基地中，在提升分拣操作总量、节约操作成本等方面取得了显著效果。

物流国家工程实验室应用示范基地—圆通速递上海转运中心的三套双层自动化分拣线和两套单层交叉带分拣线每小时处理进出港小件包裹可达16万件，与之配套的自动化摆臂矩阵分拣系统有着与小件分拣相匹配的大件分拣能力，每小时可处理4万件大包裹。



## 智能装备-AGV自动化分拣设备

物流国家工程实验室联合菜鸟网络科技有限公司成功完成AGV自动化分拣系统的研发，并于2018年9月在实验室应用示范基地—圆通杭州转运中心正式启用。

示范基地是目前行业内平均速度最快、分拨效率最高的AGV小件机器人分拨中心。业务高峰期，在两万平方米的场地内，350台机器人昼夜作业，每天可分拣超50万包裹，平均2.1万件/小时，机器人三天的行驶里程足以绕地球一圈，该分拨中心机器人相较于行业同类分拨设备，平均速度约超出行业25%，分拣效率约超行业20%。



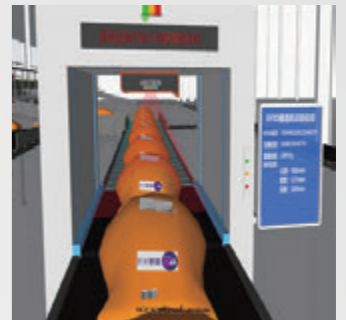
## 关键技术-物流射频容器应用系统

物流国家工程实验室结合快递与快运物流的实际操作场景，利用RFID射频技术，设计操作速度更快、人力成本更低的射频容器使用系统。该系统由具备扫描、称重、计泡、RFID识别功能的隧道机，可循环使用、内置RFID芯片的环保袋、周转箱等容器，容器调拨及管理系统共同组成。该系统应用在快件进/出港场景的上/下车环节，可显著提升操作效率、降低操作成本，同时有助于绿色物流建设。



### 当前项目成果：

- 完成系统设计，并开展应用试点工作；
- 在实验室示范基地—上海转运中心试点安装3台隧道机，单台处理约2,400件/小时，较人工称重、扫描速度提升30%，人力节省约35%；
- 试点投入超过40万个环保袋，结合容器调拨及管理系统，每个环保袋可循环使用约80次。

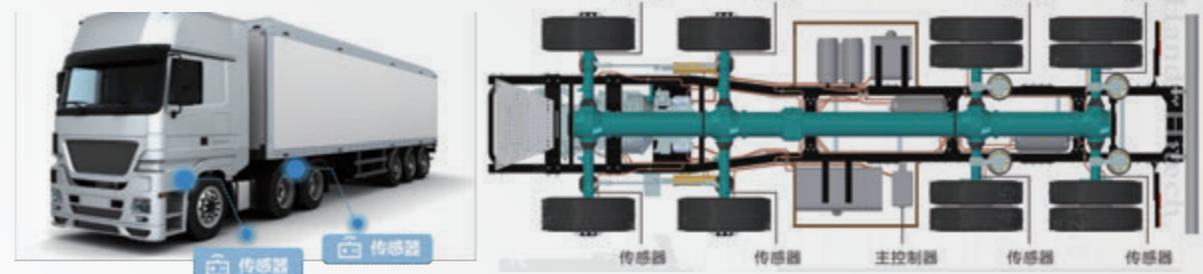


## 关键技术-车载实时称重系统

由物流国家工程实验室“车载实时称重联合实验室”研发的智能车载实时称重系统，通过在车辆底部安装的多枚应变式传感器和置于车厢的数据分析主机，动态采集、处理车辆载重信号，结合独特的算法模型，可实时获取车辆载重。该关键技术突破后，将在物流企业管控运输成本、政府管控装载合法性等领域起到关键支撑作用。

### 当前项目成果：

- 完成设备系统设计及部分测试工作；
- 完成111台不同车型的应用示范车辆的设备安装，并开展监控测试工作约6,480小时；
- 9.6米车型测试误差率在2%以内。



## 标准化建设

公司2011年成立企业标准化管理委员会，全面启动标准化体系建设。2013年12月，公司成为首家国家级快递服务标准化试点单位。公司标准化体系坚持自营业务体系与加盟商一体化的管理理念，立足公司现有业务需求并结合未来发展重点，构建以“基础通用标准”为基础，“核心营运标准”为中心，以“管理标准”、“服务标准”为支撑与保障的全方位标准化体系结构，通过企业标准在全网范围的贯彻实施，加强管控力度并统一服务标准，借助标准化规范营运模式，明确管理职责，巩固服务质量，提升品牌形象。

2018年，按照GB/T1.1要求，公司新增标准制度58项，修订标准32项。截止2018年底，公司发布的标准数量达643项，包括信息管理、人力资源管理、客服管理、营销管理、网络管理等各方面的标准，涵盖圆通速递主要管理活动和经营活动的各个环节。

### 标准化设定的整体思路

#### 建立并实施一个标准体系

##### 建设目标 >

##### 建设要求 >

##### 建设原则 >

有组织

有体系

有实施

有成效

· 遵循国家法律法规国家标准、行业标准

· 结合行业及圆通速递实际  
· 适度超前

· 管理与经营全覆盖  
· 谁实施、谁参与  
· 易看、易懂、易操作  
· 持续优化

建立完善一套快递服务标准体系

培养一支快递服务标准化人才队伍

打造一个标准化的快递服务公司

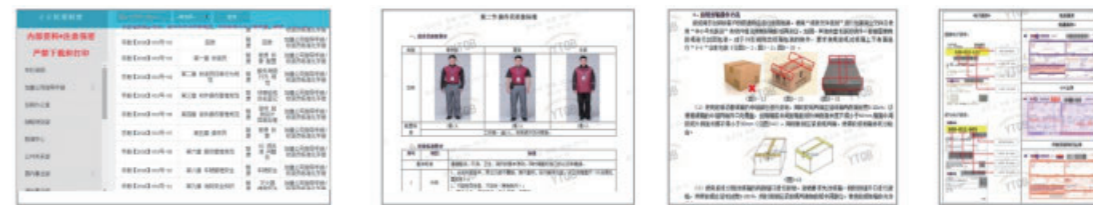
### 标准化工作流程

#### 突出快递生命周期全覆盖 >



圆通从快递服务“收、转、运、派”四大业务环节入手，标准化覆盖快件从收到派的全生命周期，以及各个工作岗位。

#### 突出末端操作与行为规范 >



各类操作标准（部分）

业务员形象标准

快件封装规范

快递面单规范

圆通以“做我所写，写我所做”为指导思想，坚持“从一线来，到一线去”的原则制定标准，强调标准的可操作性。

#### 行业内标准化工作 >

国家标准

- 物流服务仓配一体化信息交换规范
- 物流服务与电子商务信息交换规范
- 绿色物流指标构成与核算方法
- 邮政与快递营业场所项目规范
- 邮政与快递处理场所项目规范
- 物流信息追溯管理要求

行业标准

- 城市配送电动汽车功能配置要求
- 顶升式仓储运载机器人

地方标准

- 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第19部分：寄递单位
- 快递末端综合服务站通用规范

团体标准

- 电动自行车集中充电设施设备技术规范

# 安全合规运营 助力绿色物流



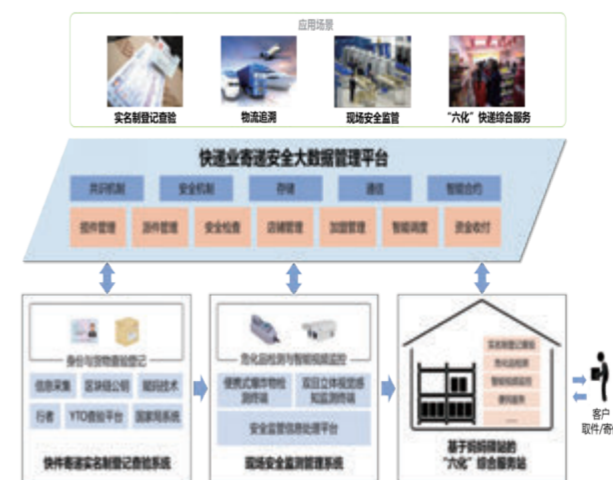
安全运营  
绿色运营

## 安全运营

公司以“安全为基，预防为先”作为安全管理的指导原则，全面贯彻《邮政法》、《反恐怖主义法》和寄递安全三项制度，严把快件收寄关口，严格落实快件寄递实名制，严防违禁品流入快件寄递渠道。

公司在强化一线收派员安全业务培训的基础上，加大对终端站点的安全投入，通过自行研发寄递安全监测平台，实现实时、多维度、可视化、自定义预警与可取证寄递，筑牢一线网点寄递安全防线。

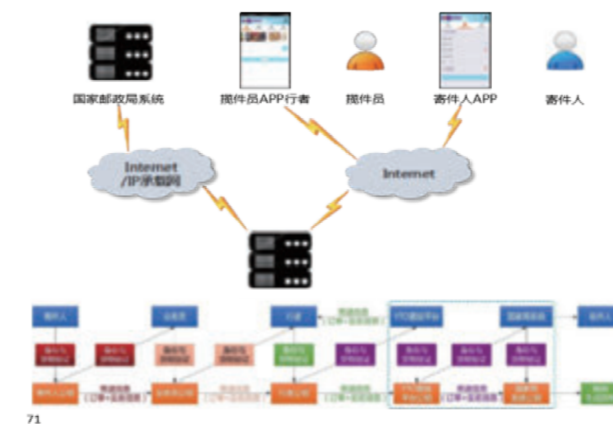
### 示范工程 | 快件寄递安全的监测平台



快件寄递安全的监测平台是由上海市发改委批复的上海市现代服务业重大示范项目，旨在围绕国家邮政管理局对寄递企业落实寄递安全三项制度和服务质量监管的要求：

- 研发安全监测装备，营造源头管控、智能物联的服务安全格局，提升监管效率、规范监管流程、降低监管成本。
- 开展“六化”快递综合服务站试点建设，探索共建共享、安全可信、合作共赢的快件寄递综合服务新业态、新模式。

### 建设成果



### 实名制登记查验系统

- 利用区块链技术保障用户信息数据机密性与完整性，实现轻松举证与追责
- 采用凭证机密性保护与终端应用认证等终端安全技术，基于高开发和延时控制的高性能计算技术
- 统一赋码系统，实现全局统一、码源可控
- 实时、多维度、可视化、自定义预警与可取证

## 绿色运营

圆通速递以“服务社会、强企为国”为己任，立足绿色发展理念，致力于将圆通速递打造成为一家可持续发展的快递企业。公司顺应快递行业绿色发展趋势，秉持绿色发展理念，不断探索绿色快递新模式，公司通过绿色研究、绿色包装、绿色配送、绿色车队、绿色办公等方面，全面开启快递物流绿色生态链建设。

### 绿色研究

为响应国家“绿色物流”号召，履行企业社会责任，圆通速递先后参与了国家标准《绿色物流指标构成与核算方法》、行业标准《电子商务绿色包装材料技术和管理规范》的制定和研讨工作。同时，圆通速递还牵头《物流服务仓配一体化信息交换指南》、《物流服务与电子商务信息交换规范》等行业标准的制定工作，旨在打通物流行业信息互联互通，提升物流行业运营效率。

为了保障供电能源安全和可持续性发展，推动新能源物流车的应用，由圆通速递牵头承建的物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室联合吉利汽车、菜鸟网络、电动汽车资源网等16家单位发布了行业内首份《中国新能源物流车发展报告（2018版）》。

与此同时，圆通速递还积极参与《城市配送电动汽车功能配置要求》、《电动营运货车选型技术要求》两个新能源物流车的标准制定和研讨工作，为中国新能源物流车和新能源汽车的发展积极发挥自身作用。为了加快浙江省绿色物流开展与落地，圆通速递与浙江省经济信息中心、菜鸟网络科技有限公司、中国邮政集团浙江分公司一起开承担并完成了浙江省政协项目《浙江省建设绿色物流示范省研究》的研究。

在第二届城市电动物流车应用发展论坛上，圆通速递荣获“新能源物流车应用推广贡献企业奖”，物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室主任、圆通速递副总裁相峰获得“新能源物流车应用推广贡献专家”称号。

### 绿色包装

公司大力推广绿色包装应用，从包装减量化、绿色化和循环化等方面入手，应用可降解塑料袋等环保用品，降低单件快递包装耗材用量，加强包装废弃物的回收再利用，增加环保型编织袋的使用范围和数量，并探索在生产环节中使用各类周转装载单元，搭建生产运营绿色生态链。



### 实名制大数据平台

- 利用大数据技术，收集并处理全网实名制数据，实现实名制情况的实时了解
- 展示全国、省区、加盟商等不同层级的数据，实现分层管控
- 环比实名制情况，支持内部分析管理



### X光双能安检机

- 型号规格：5030（可定制）
- 图像显示：有机物呈橙色，无机物呈蓝色，混合物呈绿色
- 最大功率：1.5 Kw
- 系统功能：图像智能处理、数据平台汇聚、异常信息推送



### “六化”快递综合服务站

- 智能化
- 公共化
- 平台化
- 便捷化
- 标准化
- 集约化

公司同时落实全员安全生产责任制，逐步完善分级分类安全监督、监察机制，健全安全管理机构和安全员、安检员相关岗位定期培训制度，进一步加强安全管理团队建设，完善应急预案处理机制和制度体系，加强应急预案培训、演练，全面提升企业履行安全主体责任的能力。



公司在整袋结构、材料成分、工艺流程、整袋重量、环保标准（IEC62321欧盟RoHS指令2011/65/EU及后续修改指令）及可承受高温、压力等方面对绿色包装都设定了严格的审核标准。推广使用的快递专用环保袋，具备防水耐磨、抗高温、抗低温、抗老化等特性，承重能力大于100KG，适用于快递建包流转、进港集包环节，实现循环利用，节约成本。

截止2018年12月31日，根据自营枢纽转运中心自动化设备（交叉带）上线计划，配合交叉带使用环保袋，现已在28个转运中心实行，并逐步在全网推广使用。同时转运中心和加盟公司推广使用建包环保袋，以RFID芯片监控使用次数，2018年日均使用量13余万条。



此外，圆通速递已经与北京笨哥哥、上海灰度环保等绿色循环包装、固废回收的企业进行深度合作洽谈，努力构建基于圆通速递快递平台的包装循环、回收体系。

## 绿色配送

自2016年开始，圆通速递逐步采用新能源车辆的方式，完成城市短驳配送，现已遍布70个地级城市。新能源车辆使用的电费与油费消耗比大概为1:3，不仅有效降低车辆的使用成本和管理成本，还能减少二氧化碳排放，助力环境保护。此外，公司积极参与《城市配送电动物流车辆应用选型规范》、《电动营运货运车辆选型技术标准》等新能源物流车的标准制定和研讨工作，荣获“新能源物流车应用推广贡献企业奖”，为中国新能源物流车和新能源汽车的发展作出了重要贡献。

## 绿色车队

为保护和改善生态环境，圆通速递每年对全国排放不达标、车辆老旧、车龄较长的机动车进行淘汰。在车辆采购方面，公司重点考虑排放标准确保全部符合国家标准，全面使用国五京六排放标准车型，尤其在京津冀已经全面淘汰国三车辆，大力推广挂车运输车型、中置轴车型，减少车辆投放量，减少二氧化碳排放对环境的影响，提倡物流运输的绿色配送。同时，公司主动承担社会责任，积极参与绿色快递宣传，并主动参与国家邮政局绿色分拨中心建设、包装减量化两项绿色快递试点建设工作，助推中国快递行业绿色发展。



## 绿色办公



### 节能减排

公司重视节能减排，每日安排员工巡检办公区域，关注办公场所的电器使用，及时对无人区域的电器、灯源和工厂设备进行断电处理。同时，公司通过更换节能灯、限制空调温度和使用现代化饮水设备等一系列措施，在保障员工健康舒适的同时节省了大量的能源消耗。



### 垃圾分类

公司严格管理园区垃圾分类，进一步对园区内的垃圾桶进行改造，分为干湿垃圾桶及可回收垃圾桶，并开展垃圾分类的相关知识教育。2018年，在公司垃圾分类的教育和监督下，极大地提高了员工垃圾分类的意识。



### 无纸化办公

公司持续倡导无纸化办公，通过倡导使用OA系统、优化电子化流程等措施，减少了文档、备案、通知等文件的印发，节约了大量纸张、笔墨、订书机、曲别针等办公用品的使用，实现绿色环保办公。

# 规范公司治理 保护股东权益



三会运作  
投资者关系管理  
党建工作

为确保公司整体战略目标的实现，圆通速递依照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》等相关法律、法规、规范性文件及《公司章程》的要求，构建了合法、合规、完善、健全的公司治理结构。公司始终以“抓规范、求发展”为宗旨，为规范公司运作、提升公司治理水平、保护投资者合法权益以及促进资本市场稳定健康发展做出不懈努力。

## 三会运作

### 股东大会

股东大会是公司的权力机构，维护公司与股东的合法权益，公司严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》等相关规定召集、召开年度股东大会和临时股东大会，科学民主地进行各项决策，并聘请律师对股东大会的召集、召开程序进行见证，确保全体股东特别是中小股东享有平等地位，充分行使自己的权利。2018年，公司共召开**4次**股东大会，审议通过**27项**议案。

### 董事局

公司董事局9名成员组成，其中独立董事3名，董事局成员皆具备履行职责所需的专业知识，并拥有丰富的经营管理经验。董事局下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会，在促进公司治理规范运行的同时，提高了战略决策科学性和风险控制能力。2018年，公司共召开**12次**董事局会议，审议通过**55项**议案，独立董事发表**19项**意见，审计委员会共发表**2项**意见。

### 监事会

监事会是公司的监督机构，由3名监事组成，包括1名由民主推选产生的职工代表监事。监事会同时履行对公司董事局及各专业委员会战略决策监督和对公司管理层运营决策监督的双重职能。公司监事会本着对股东负责的精神，通过检查公司财务情况、股东大会决议执行情况以及董事局、高管层履职情况等，维护股东利益和公司利益。2018年，公司共召开**11次**监事会，审议通过**41项**议案。

## 投资者关系管理

公司高度重视投资者关系维护与管理，加强公司与投资者之间的沟通交流，切实保护投资者特别是社会公众投资者的合法权益。公司通过投资者调研、业绩说明会、策略会等渠道，实现与投资者的多层次、多形式的交流；同时通过面对面会谈、投资者热线电话、邮箱、上证E互动平台等多种形式，及时回复投资者关心、关注的各种问题，与投资者保持密切、良性的互动交流，保障广大投资者及时了解公司业务运营、战略布局情况，切实维护投资者的合法利益。



2018年，公司通过现场和网络通讯方式累计接待机构投资者近60次，全年共接待投资机构超300家，投资者沟通累计超500人次。投资者关系邮箱回复率100%，投资者热线接听率100%，上证e互动、全景网等互动平台回复率100%。



全年共接待投资机构超**300**家



投资者关系邮箱回复率**100%**



投资者热线接听率**100%**



互动平台回复率**100%**

## 党建工作

### 党组织架构

2018年，公司进一步健全组织架构，党委在下设纪委、组织部、宣传部、安全部、群团部、党委办的基础上又增设了扶贫办、军民融合办和党建研究中心；同时，我们还积极创新组织建设，推进工作延伸，在省区及各中心设立了“政委”岗位。目前省区设立政委5人，中心设立政委16人，主要职责是以党建为抓手，抓人员思想、抓后勤保障、抓安全管理，促进中心工作高质量完成。

### 党建情况

2018年，党委以学习宣传贯彻党的十九大精神为主线，围绕公司发展，认真学习习近平总书记系列重要讲话精神，深入贯彻全面从严治党的新部署、新要求，扎实开展推进“两学一做”常态化、制度化，不断加强党的政治建设、组织建设、作风建设和制度建设，认真落实桐庐组织部邵雪荣部长党课中提出的“四个加强”要求即加强学习，旗帜鲜明讲政治；加强覆盖，理直气壮抓党建；加强引入，千方百计招人才；加强创新，勇立潮头促发展。2018年圆通速递党建工作不断提升。

### 提高政治站位，强化政治意识

1

党委把深入贯彻学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想理论和党的十九大精神作为党建工作的首要政治任务，在深学深用中打牢听党话跟党走的思想根基。党委先后到上海、浙江等十余省区公司，组织党的十九大精神宣讲团，党委书记、副书记亲自宣讲，受众员工近万人。

为组织开展革命传统和爱国主义教育，党委书记喻会蛟亲自带领党员干部400余人，在福建古田开展“不忘初心、砥砺前行”主题党日活动，学习老一辈革命家艰苦奋斗、不怕困难的革命精神和优良作风，为公司“二次创业”注入强大的精神动力。



“不忘初心、砥砺前行”主题党日活动

2

### 以组织建设为抓手，增强凝聚力和战斗力

进一步健全组织架构，在下设纪委、组织部、宣传部、安全部、群团部、党委办的基础上又增设了扶贫办、军民融合办和党建研究中心；认真贯彻《关于新形势下党内政治生活若干准则》，进一步落实党委内部议事和决策机制；对先进党支部和党员进行表彰，“七一”表彰活动中，表彰先进党支部2个、先进党员突击队1支、优秀入党积极分子15名、优秀党务工作者2名；广泛开展“争先创优、奉献企业”，“优质服务、树好形象”等主题实践活动，推行“党员亮身份”工作；各基层先后成立21支党员突击队，充分发挥广大党员在业务

旺季时期的先锋模范作用；高度重视人文关怀，成立党员互助基金，开展党员一对一帮扶结对活动，首次筹集基金70余万元，切实帮助解决员工的实际困难；双11期间，党委书记喻会蛟先后在上海和北京两地以普通快递员的身份派件到户，回报客户、激励员工。



### 以研究交流为牵引，推进党建工作向更高质量发展

3

2018年，党委书记喻会蛟2次应邀到上海市委党校讲课，1次回桐庐市横村做报告。圆通速递党委成员到江苏省无锡市红豆集团学习交流党建经验、参加中国快递协会党建和企业文化工作交流会、多次参加上海青浦区和华新镇的党建交流和主题党日活动。党委成立了民营快递企业第一家党建研究中心，外部聘请4名省市级党校教授担任研究员，探索解决行业党建工作中的重难点问题。2018年“七一”大会期间邀请桐庐组织部邵雪荣部长亲临公司上

党课、作指示，为日后公司顺利开展党建工作奠定了良好的基础。



党建研究中心成立

4

### 以制度建设为重点，夯实党建工作基础

公司成立了标准化建设委员会，积极把企业的管理制度ISO9000质量管理标准作为一项管理工具，引入到企业党建工作中。党组织根据《圆通速递有限公司党建工作标准》，将党建工作流程进行细化分解，形成了党建质量管理手册、15个程序文件、27个制度标准，增强了党建工作的可操作性。

# 坚持公益事业 践行爱心物流

产业扶贫  
教育扶贫  
就业扶贫  
公益捐助

公司近年来积极响应国家精准扶贫政策，秉持与践行“服务社会、强企为国”的责任理念，充分发挥自身的网络覆盖、产业、就业等优势，秉承“快递+电商”的扶贫模式，实事求是，因地制宜，通过产业扶贫、教育扶贫、就业扶贫与公益捐助等方式，同贫困地区政府部门形成合力，激发贫困地区和帮扶对象的自身优势、内生动力，实现精准帮扶、稳定脱贫，助力帮扶对象精准脱贫与贫困地区高质量、全面脱贫。

2018年，公司充分发挥网络覆盖优势，秉持“快递+电商”的发展理念，积极开展精准助农，通过线上线下双重渠道助力吉林、陕西、山东、山西、云南、广西等多地农特产品销售，实现“全年无休助农”，为当地农民带来销售收入约800万元；同时，公司2018年度为贵州、甘肃、吉林等省市部分贫困地区提供多个就业岗位，累计解决约580人就业，并设定完善的薪酬福利和晋升机制。2018年度，公司公益捐助金额合计达216.59万元。

## 产业扶贫

围绕“打通上下游，构建生态圈”的发展理念，圆通产业扶贫以“电商村村通、快递村村通”为总体目标，以搭平台、通渠道为基本路径，一方面助推农村“快递+电商”公共服务中心建设，打造农村电子商务新平台，另一方面创新“快递+电商+新零售”新模式，打通农特产品流通渠道、助力农特产品销售。

### 精准扶贫案例展示：



云南德宏州扶贫

- 圆通与云南德宏州政府签署扶贫协作框架协议，通过产业、就业、教育等多种手段，建立贫困地区可持续的增收致富机制，圆通速递投资近50万元购置苹果烘干机、建设烘干库房等配套设施，实现农民增收。

- 圆通在凉山州累计投入400多万元，开通10多个县的快递网点，解决当地近百人就业问题，薪资待遇在大凉山处于中上水平。



圆通全货机“周至猕猴桃”专机西安首航

- 通过线上渠道营销推广，有效促进山东嘉祥、沂蒙山地区苹果销售，带动山西静乐县滞销红皮土豆销售突破，以及解决陕西清涧黄河滩枣的销售难题，整体上通过解决农产品销售实际困难，帮助农民实现增收。

- 通过线上线下渠道融合，协助“中国猕猴桃之乡”陕西省西安市周至县加强品牌竞争力、搭建创新销售渠道。2018年度，圆通协助周至县销售猕猴桃高达200余万元。

## 教育扶贫

公司深入贯彻党的十九大精神和习近平总书记扶贫开发重要战略思想，积极落实党中央关于深入贫困地区脱贫攻坚的总体部署，在陕西省周至县、云南德宏州边河村等贫困地区为建档立卡学生提供从入学到大学毕业的教育资助，以帮助顺利完成学业。

### 教育补助

公司在陕西周至县为50余名贫困教师、130余名贫困生给予教育资金补助，首期用于贫困师生的补助总额为20余万元。

### 定向资助

公司在云南德宏州边河村共为60余名建档立卡家庭学生提供资助，首批捐助资金近10万元。

### 物资捐助

公司免费运输3,000多条爱心新裤到云南省文山壮族苗族自治州马关县，为当地困难村民送去特殊“年货”；圆通“上海—昆明”全货机免费承载一批爱心物资前往云南德宏州芒市遮放镇人民政府，为孩子们实现一对一的“微愿望”；圆通云南维西网点爱心运送1,000余件冬装校服至维西县登乡小学。

## 就业扶贫

公司每年提供各类就业岗位，并为员工设定完整的职业晋升机制，保障员工职业规划发展不受限制。圆通全网收派送网点达40,000余个，其中偏远贫困地区网点超千个，为贫困地区提供就业岗5,000余个，其中建档立卡580余人。

在云南圆通的员工人数约为6,500余人，其中来自贫困地区的有1,500余人；河北省作为公司重点扶贫区域，通过省区和石家庄市委市政府对接，公司向石家庄下属各县发布操作工、业务员、驾驶员、财务及仓管等岗位的就业扶贫信息；公司华中转运中心仓储物流中心的建设，计划解决贫困地区就业550余人；公司贵州转运中心计划解决贫困地区就业300余人。

## 公益捐助

2018年，公司积极参与各类社会公益捐助活动，受益对象包括贫困地区农民、环卫工人、贫困学生等各类群体，重点解决生活及学业问题。同时，公司自2011年起设立上海红十字基金会青浦分会圆通专项基金，致力于赈灾捐助、扶贫捐助等公益活动。2018年公司主要公益慈善捐款如下：

### 2018年主要公益慈善捐助

2018年1月	横村镇凤联村老人农村合作医保费用捐助
2018年1月	桐庐县驻沪企业联合会关于第十八次送温暖献爱心活动
2018年2月	周至县贫困教师、学生帮扶
2018年3月	浙江萧山区欠发达村扶持资金
2018年4月	桐庐钟山乡教育基金
2018年5月	石家庄罗城区特殊教育学校捐款
2018年5月	平泉市扶贫工程“人均百株果”台头山乡、榆树林子镇公益捐款
2018年5月	四川凉垭小学捐款
2018年8月	江西小蓝经济开发区助困

### 公益活动展示：

#### 快递小哥志愿服务

在共青团长兴团县委、长兴志愿者协会的支持下，由圆通主导，联合当地六家快递公司共同成立“快递小哥志愿服务队伍”，并被正式授牌。服务队成立后，首批交接了一批爱心物资，为长兴县120余名家庭困难的弱势青少年群体送上爱心物品。



### 公益活动展示：

#### “温比亚”捐助

受台风“温比亚”影响，山东寿光等地连降暴雨遭受严重洪涝灾害，给当地人民群众生命财产造成重大损失。灾害发生后，圆通第一时间赶往各个救助点帮忙卸物资，并自发捐款、捐物。

圆通贵州独山、黎平、三穗加盟商为当地贫困大学生免费邮寄行李；圆通河南须水加盟商参与“九九重阳爱心行、关爱老人”公益活动，并为登封“快乐养老院”的140余名老人捐赠了粮油米面，同时为社会各界人士爱心捐赠的物资提供运输服务；圆通河南民权县加盟商参与“民权县电子商务进农村综合示范项目专项培训”公益活动，为6个乡镇共5,000余户贫困户提前发放了春节对联；重阳节前，圆通速递山西临猗加盟商开展了一场关爱老人送温暖活动，为老人们发放米面油，让老人们感受到了圆通浓浓的爱意。



# 多方携手共赢 同创幸福物流



员工成长  
产研合作



## 员工成长

### 员工发展



员工人数共计

18,888人

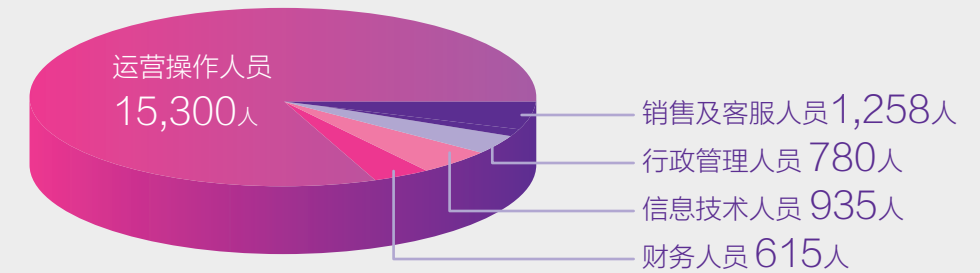


圆通人才理念

人人是人才、人人可成才

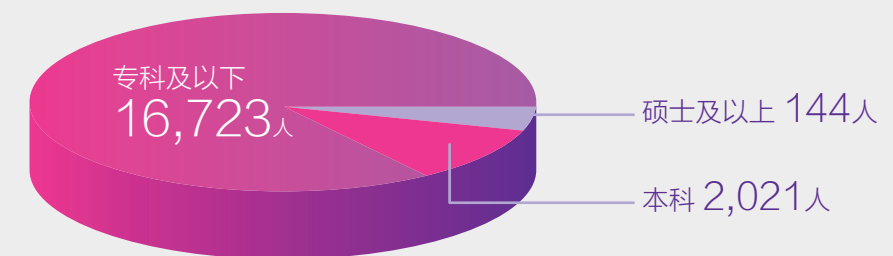
### 员工专业构成

数量 (人)

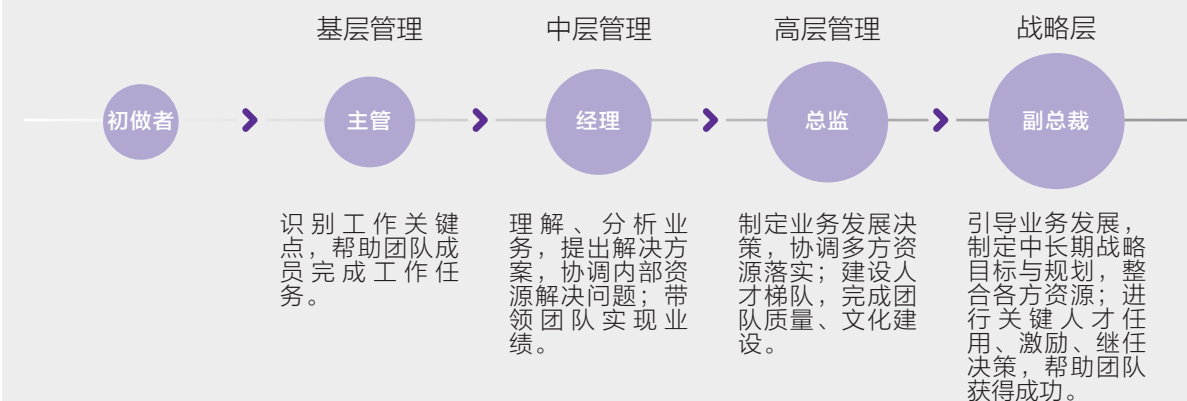


### 员工教育程度

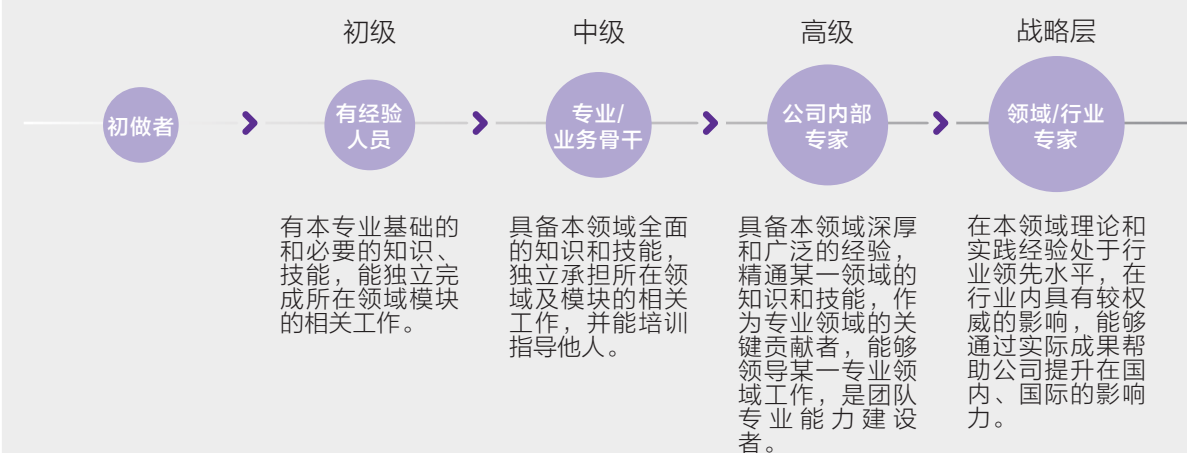
数量 (人)



### 员工职业发展通道（管理通道）



### 员工职业发展通道（非管理通道）



### 员工职业发展渠道

#### 管理岗位储备选拔与培养



### 员工职业发展渠道

#### 非管理岗位任职资格认证



### 员工培养

#### 培训场次

800余场

#### 覆盖人数

80,000人次

2018年为支持公司战略发展及业务需求，提升各类员工的专业度及管理能力，重点加强科技人才、销售客服人才引进及培养，公司共组织各类培训800余场，累计参训近80,000人次，圆通网络学院累计上线课程496门，自主开发新课件89个，新视频16个，全年选课人次达28.3万。

2018年是公司“变革创新、提质增效”的关键之年，为不断、持续地提升企业员工的综合能力和专业岗位技能水平，公司特举办业务类培训、金牌讲师培训、管理类培训等多种类型的培训，加强打造学习型组织氛围，不断用培训助力经营，为企业发展助力、赋能。

### 业务类培训

2018年全年财务、人资、IT、客服、中心管理部等各大部门累计开展各业务培训百余场，覆盖人数达3,000余人，进一步提高各条线人员的专业知识技能水平。



## 金牌讲师培训

为推进公司培训工作、逐步完善公司的内训师体系，有效传承企业相关技术和知识，公司2018年累计举办3场内训师培训，覆盖全网27个省区、加盟商，近180名学员参与了培训，为公司后期培养更多符合要求的内训师队伍。



## 管理类培训

为提高公司一线管理人员的管理知识与技能水平，圆通速递2018年全年针对各储备主管、储备经理、管理培训生展开“线上+线下”、“理论+实践”模式相结合的培训，累计覆盖管理干部582人，为公司建立良好的领导梯队，提升团队绩效和竞争力，不断输送优秀的领导人才。



## 兴趣类培训

为丰富企业员工的业余生活，2018年开展有关心理、摄影、职场沟通等各类培训，覆盖人数300余人，给广大员工提供更多的可持续发展的机会和空间，持续推动公司学习型组织的创建。



## 最美圆通人 | 郑秀芬

### 为自动化设备升级“大脑”的女工程师

郑秀芬为公司信息部总监，主要负责圆通自动化项目相关信息软件的设计与研发。郑秀芬凭借着过硬的专业知识和工作能力荣获了交通运输部颁发的“交通运输青年科技英才”称号，是一名年轻有为的女工程师。

郑秀芬在获奖感言中表示：“当选‘最美圆通人’，是对我工作的肯定，也是对未来工作的一种鞭策。我将与团队一起，研发更多适合快递行业的自动化设备，提升自动化水平，更好地助力公司经营。”

如今，郑秀芬团队开发设计的单计泡设备、下车扫描设备、小件快手设备、“粗分+细分”的紧凑型分拣机、双层交叉带分拣机，以及分拣机相关的信息系统软件均已在圆通网络得到了应用。



## 员工福利

公司制定了《薪酬管理制度》、《不离不弃基金制度》等制度，对员工的薪酬结构、考勤假期等员工权利进行了明确的规定，保障了员工的利益。

员工总薪酬收入由固定工资、浮动工资、津贴和长期激励构成。不同的岗位类别，薪酬构成比例及形式有所区别。固定工资是公司按月支付给员工的固定收入，其高低水平与员工所在岗位、资历、发展潜力、公司薪酬策略、地区消费水平等密切相关。浮动工资是以绩效为依据的激励性收入，鼓励员工创造优良的工作业绩、实现绩效目标，从而促进公司经济效益的提高以及员工能力水平的提高，浮动工资根据不同岗位进行差异化管理。津贴是根据岗位在工作中的环境需要，额外给予的补贴。长期激励是以股权或限制性股票的方式给予核心绩优人才的报酬。此外，公司还为员工提供舒适的娱乐、健身场所，免费提供宿舍，年休假，医疗帮扶，优秀员工旅游等相关福利。

公司特别关注女员工的权益，对女性职工的产假、流产假、护理假、产检假和哺乳假有明确的规定，对女员工的权益和保护符合相关法律法规和规范性文件的要求。

## 业余生活

圆通始终坚持“以人为本”的发展理念，通过举办公益徒步、篮球赛、漂流等多种形式的活动增强员工归属感，进一步推动公司企业文化建设，增强企业凝聚力。

圆通西北区单位与当地政府合作，举行“为爱行走，暖冬空港”公益徒步活动，为公益慈善筹款。



公司积极参与“青浦区第五届运动会”，运动场上，员工发扬运动精神，抱着必胜的信念，展现个人魅力以及团队风采。



2018全网篮球联赛华东争霸赛在上海总部拉开帷幕，上海、江苏等6支队伍参加比赛，赛场上队员们激情绽放，赛场下队员们握手言和。华东赛区以江苏队、总部金刚队出线圆满落幕。



圆通东莞转运中心开展“不忘初心，砥砺前行”团建漂流、探险拓展活动，活动增强团队间交流、团队合作能力和员工领导力。



圆通福建省区以“共建 共创 共享，打造圆通网络生态命运共同体”为主题组织团建活动，学习、传承和发扬古田会议精神。



## 产研合作

### 高校合作

#### 与南京邮电大学合作

2018年圆通与南京邮电大学合作成立联合实验室——物流国家工程实验室南邮科创基地（以下简称“南邮科创基地”），南邮科创基地依托学校优势资源，围绕快递发展过程中的关键问题，分别在末端网点路径规划、快件量预测、物流园区车辆调度、客户流失、校园智慧驿站等方面展开了科学研究。2018年南邮科创基地取得了较好的研究成果，共提交项目专利申请11项；以圆通为单位发表学术论文10篇，其中SCI检索论文4篇，EI检索论文6篇；以圆通为单位投稿学术论文11篇，其中SCI检索论文6篇，EI检索论文5篇。南邮科创基地项目在合作模式、学术研究、技术研发等方面遵循“协同创新”的原则，促进“产、学、研”的融合。

#### ▶ 模式创新

深入校企交流合作，资源高效共享。在勤工俭学、人才培养、信息化建设和科学研究项目等领域实现双赢的效果。

#### ▶ 智慧终端示范基地

通过投入人脸智能化设备，提高派件效率，实现快捷签收，智能快递柜的投入，完善末端共享智慧快递的建设。

#### ▶ 双创实验室基地

立足于产学研相结合，结合国家在物流信息技术、智能装备等产业建设需求，运用新一代信息技术，加强理论创新与自主研发。



校园服务是圆通终端重点项目，2019年校园终端将在校企合作、创业孵化、贫困助学、就业实习方向集中发力。

## 与北京邮电大学合作

圆通与北京邮电大学现代邮政学院建立了战略合作关系，秉承“面向未来、加强合作、优势互补、共同发展”的宗旨，凝聚各方力量，创建大学和行业企业联合培养人才的新机制与新模式，更好发挥大学和企业人才资源、科学研究和生产实践的优势，进一步提升了大学的教学科研水平和企业的核心竞争力。

## 业界交流

### 虹桥大讲堂

1

为更好地服务于快递物流从业人员和关注此领域的社会各界人士，以及推进落实国家工程实验室的人才培养工作，国家工程实验室举办系列公益讲座——金话筒·智慧物流虹桥大讲堂。“大讲堂”开讲期间，以同步开放现场和线上互动的模式进行，为参会人员提供更多交流沟通平台。



主题：大数据与智能分析在物流领域的应用



主题：对话长三角智慧物流产学研

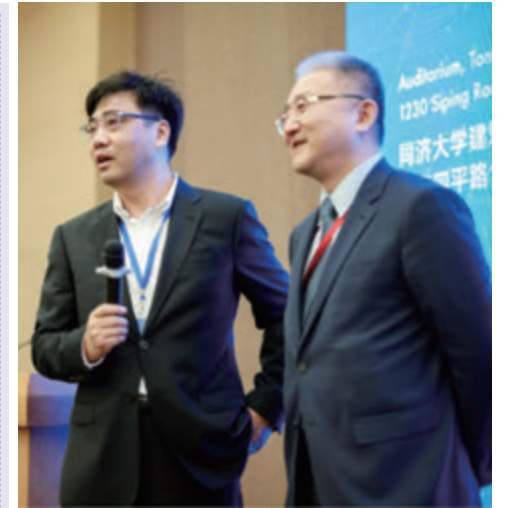
## Kuehne基金会中国物流日活动

2

2018年，第四届Kuehne基金会中国物流日活动在同济大学举办，物流国家工程实验室首次成为该物流日的合作伙伴。本次活动以“未来物流网络的协同融合——数据·人·技术”为主题，吸引了300多位来自企业界、学术界、政府机构和公共服务部门的物流专业人士参加。

Kuehne基金会物流日活动的宗旨是为所有物流行业专家提供沟通交流的平台，促进行业信息分享和交流，进而推动物流领域的教育和科研。

物流国家工程实验室主任相峰等人同会议嘉宾分享了题目为“物流创新：战略、科技与模式”的演讲，从物流创新的类型、战略引领、顾客导向等方面分享组织创新的重要性，进而通过跨组织协作、开放式创新对打破边界的交互创新进行深入浅出的讲解，指出物流创新的路径选择、技术路线和发展趋势，为物流企业创新提供理论与实践结合的新视角。



## 大数据时代的电子商务与快递业协同发展高级研修班

3

物流国家工程实验室受邀参加由国家邮政局人事司主办、重庆邮电大学承办的“大数据时代的电子商务与快递业协同发展高级研修班”。

本次高级研修班列入人力资源社会保障部专业技术人员知识更新工程2018年高级研修项目计划，旨在贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》和《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》，实施快递人才素质提升工程，加快建设专业队伍，加快邮政行业高层次专业技术人才培养，促进快递业转型升级。

物流国家工程实验室主任相峰以“新零售与新物流”为主题，对参会人员公开授课，为高级研修班学员详细讲解新零售、新物流相关业态的发展现状及融合趋势。





# 指标索引

一级目录	二级目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
关于本报告	报告简介	P1.2	01
	时间范围	P1.2	
	发布周期	P1.2	
	报告范围	P1.2	
	编制依据	P1.2	
	数据来源与可靠性保障	P1.1	
董事局主席致辞		P2.1、P2.2、G1.1、G1.2	03-04
公司概况	公司简介	P4.1、P4.2、P4.3、P4.4	06
	发展历程	P3.1、P3.2、P4.3	07-08
	经营业绩	M1.6、M1.7、A2	09
	社会荣誉	P3.1、P3.2、P4.3、M2.12	10
	组织架构	P4.1	11
	利益相关方沟通	G6.1	12
	发展战略	G2.2	13-14
深耕快递主业 构筑物流新体系	立体布局	P4.2	16
	赋能网络	P4.2	17
	多元产品	P4.2	18
	特种物流	S1.4、P4.2	19-21
响应一带一路 开拓跨境物流	全球网络布局	S1.4、S4.1、S4.9	23
	国际航运枢纽	S1.4、S4.1、S4.9	24
秉承客户至上 提供优质服务	高品质服务	M2.1、M2.2、M2.4、M2.5、M2.7、M2.14、M2.15、M2.16、M2.17	26-27
	高效率寄递	M2.1、M2.2、M2.4、M2.5、M2.7	28-29
重视科技创新 引领智慧物流	科技公司	G5.3、M2.5、M2.7、S1.4	31-32
	物流国家工程实验室	G5.3、M2.5、M2.6、M2.7、M3.4、S1.4	32-36
	标准化建设	G5.3、M2.5、M2.7、S1.4、M3.6	37-38

一级目录	二级目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
安全合规运营 助力绿色物流	安全运营	S3.1、S3.3、S3.4	40-41
	绿色运营	M2.5、M2.6、M2.7、E1.3、E1.5、E2.1、E2.2、E2.19、E2.20、E2.21、E2.22、E3.1	42-44
规范公司治理 保护股东权益	三会运作	M1.1、M1.2、M1.5	46
	投资者关系管理	G6.2、M1.5、M1.7	46-47
	党建工作	M1.1、M1.2、M1.5	47-48
坚持公益事业 践行爱心物流	产业扶贫	S4.5、S4.8、S4.12	50
	教育扶贫	S4.8、S4.12	51
	就业扶贫	S4.3、S4.8、S4.12	51
	公益捐助	S4.6、S4.9、S4.11	51
多方携手共赢 共创幸福物流	员工成长	S2.1、S2.2、S2.8、S2.10~S2.17、M2.9	54-59
	产研合作	M3.6	60-62
	指标索引	A5	63-64