



世界因我们触手可得

2016年度社会责任报告



关于本报告

报告简介

尊敬的利益相关方，这是圆通速递股份有限公司发布的2016年度社会责任报告。本报告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、管理举措，以及在行业、市场、环境和社会方面的社会责任实践和绩效。

编制依据

本报告依据全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（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编写指南》（CASS 3.0）。

时间范围

2016年1月1日至2016年12月31日，主要内容为2016年度，其它部分表述及数据追溯到2000年至今的所有年份。

发布周期

本报告为年度报告。

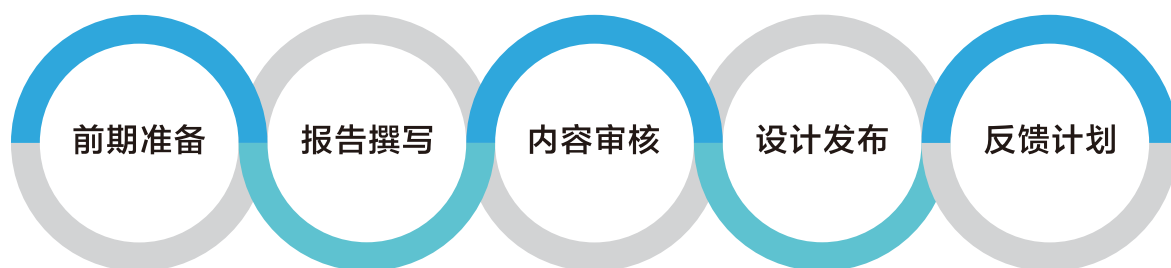
报告范围

报告涵盖圆通速递股份有限公司及其所属机构。

数据来源

报告所有数据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。

报告编制过程



2016年11月-12月

- 组建工作小组
- 优秀报告分析
- 收集资料

2017年1月-3月

- 确认框架及内容
- 补充资料
- 编写内容

2017年3月

- 高层领导审核
- 各部门审核
- 补充修改内容

2017年4月

- 形成报告设计稿
- 发布报告

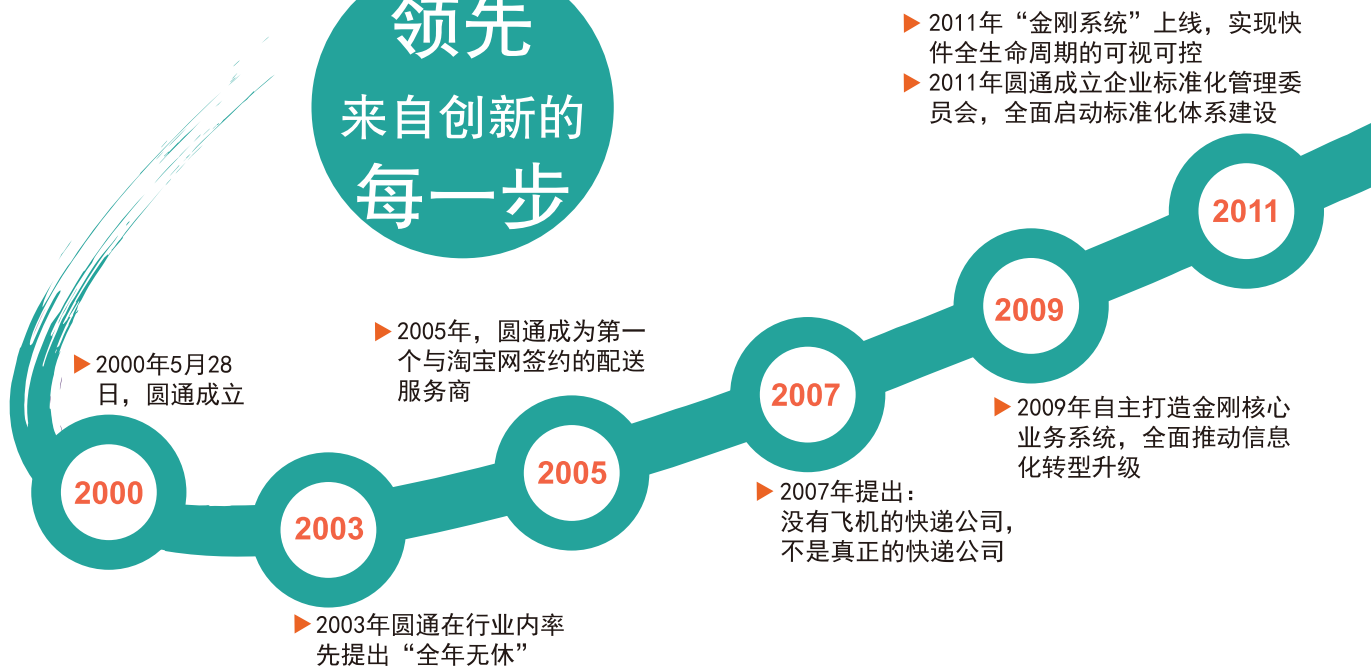
2017年4月-6月

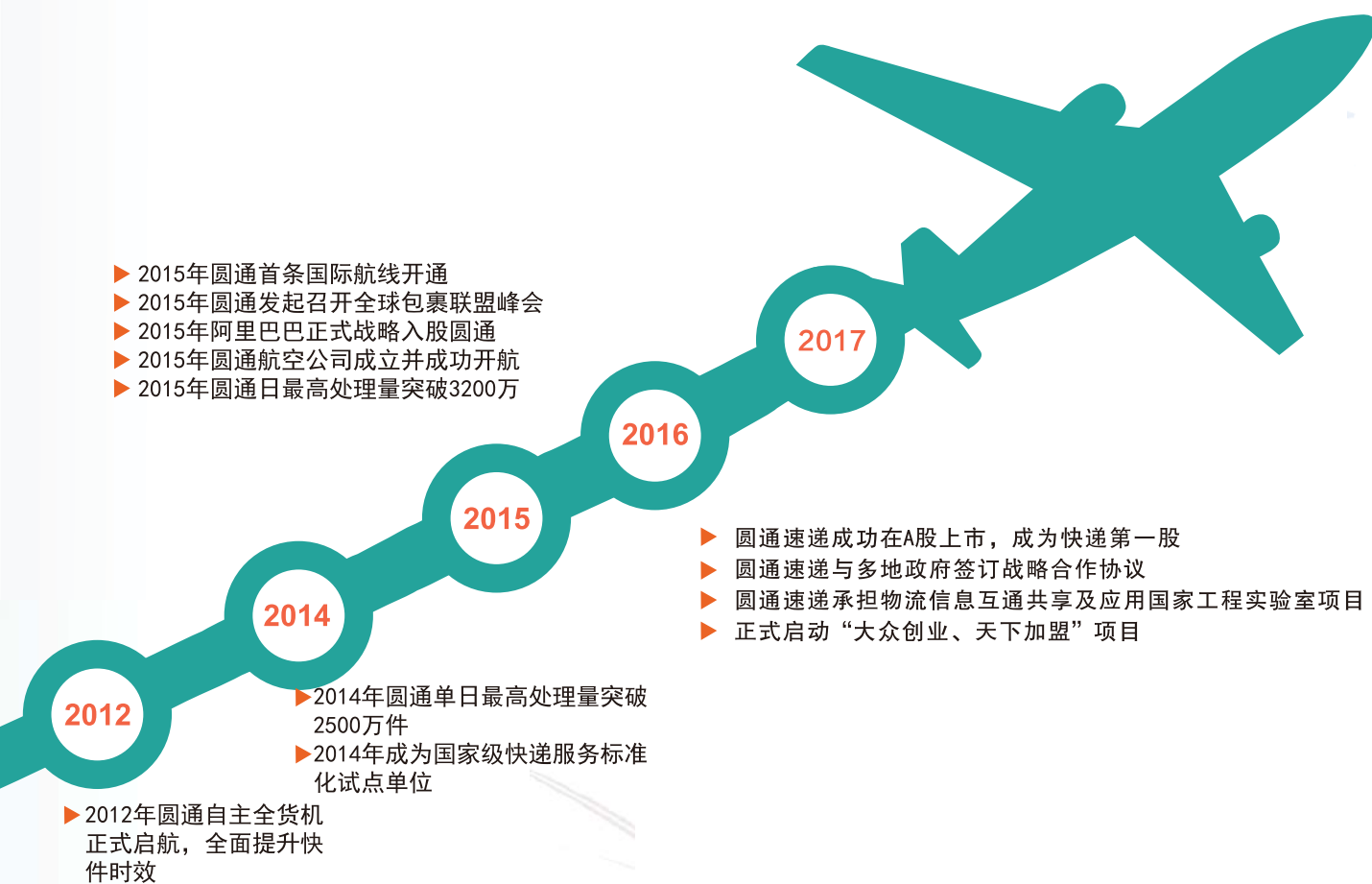
- 收集反馈信息
- 调整下一年度计划

圆通 突破 引领 YTO surmount Leading New journey 新征程

2016年公司完成重大资产重组，成功登陆资本市场，成为中国首家在A股上市的快递服务企业，公司的主营业务始于2000年5月28日。

领先
来自创新的
每一步





《社会责任报告》董事局主席致辞：

服务社会，强企为国



快递业是现代服务业的重要组成部分，是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业。近年来，我国快递业发展迅速，市场规模持续扩大，服务水平不断提升，在降低流通成本、支撑电子商务、服务生产生活、扩大就业渠道等方面发挥了积极作用。快递业已经成为国家的战略性新兴产业，快递业的健康发展关系到国民经济发展、社会民生服务、国家信息安全以及国防安全。

2016年是圆通重新开拓发展的元年，10月成功登陆A股、成为中国快递行业“第一股”。圆通始终紧跟国家战略发展步伐，牢牢坚持“客户要求、圆通使命”的服务宗旨，经过十六年的发展，圆通的网络覆盖率、时效服务、客户满意度、品牌价值和综合实力均位居行业领先地位。圆通市场占有率及快件业务量稳居国内行业前列，时效及服务质量名列前茅，国际化发展快速推进，标准化体系建设全面推行，基础设施投入和网络终端建设迅速扩大，产业生态圈逐步形成。

圆通是中国快递行业的领先企业，长期践行“服务社会、强企为国”的企业责任理念。圆通为社会提供超过30万个就业岗位，为大学生、下岗工人、返乡创业人员等搭建开放型的创业平台。圆通的高速增长和大规模投资，有效地带动了各地经济的发展和居民收入的提高。圆通实施“全年无休”，为客户提供安全、便捷、高效的快递便民服务，有效地保障了社会民生。圆通以安全作为企业的生命线，全面保障寄递安全和社会安全。圆通积极主动参与公益事业，先后捐赠善款累计数亿元，勇担企业责任，不断回报社会。本报告正是对圆通发展过程中在社会责任方面所做工作的一次全面的梳理和总结。

未来，圆通将不忘做“中国人的快递”的初心，继续追梦，肩负起快递业服务于经济发展、服务于社会民生的重任，实现与社会、客户、员工多方共赢，共筑圆通梦、行业梦、中国梦！圆通将积极打造“中国服务”，让“中国服务”走向世界，让“世界因我们触手可得”！



> 目录

关于圆通

圆通大事记	02
企业概况	06
组织结构	07
运营框架网络	07
经营业绩	08
企业荣誉	09
企业文化	10

圆通责任战略

圆通企业责任观	10
责任框架	11
实质性分析	12
关键性企业责任指标	12
利益相关方分析	13

经济绩效责任

经济绩效	8
税收	8
资产	8

物流快递责任

标准化	14
高峰期	19
优质服务	22
产品与服务	24
客户满意度	25
航空	26
国际化	27
信息化	28
终端建设	28
合作共赢	29
科技创新	30

绿色环保责任

绿色车队	37
电子面单	37
绿色办公	37
编织袋	37

社会和谐责任

安全	31
员工	33
反哺社区	34
公益事业	38



企业概况

2016年公司完成重大资产重组，成功登陆资本市场，成为中国首家在A股上市的快递服务企业，公司的主营业务始于2000年5月28日，是国内领先的综合性快递物流运营商，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。经过十六年发展，圆通速递在业务规模、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。

圆通速递目前在全国范围拥有自营枢纽转运中心62个，终端网点超过37713个。截至2016年底，圆通速递快递服务网络覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市实现基本全覆盖，县级以上城市覆盖率达到96.1%。圆通速递已陆续推出港澳台、东南亚、中亚、欧洲及美洲快递专线产品，实现快件通达主要海外市场。

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，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。

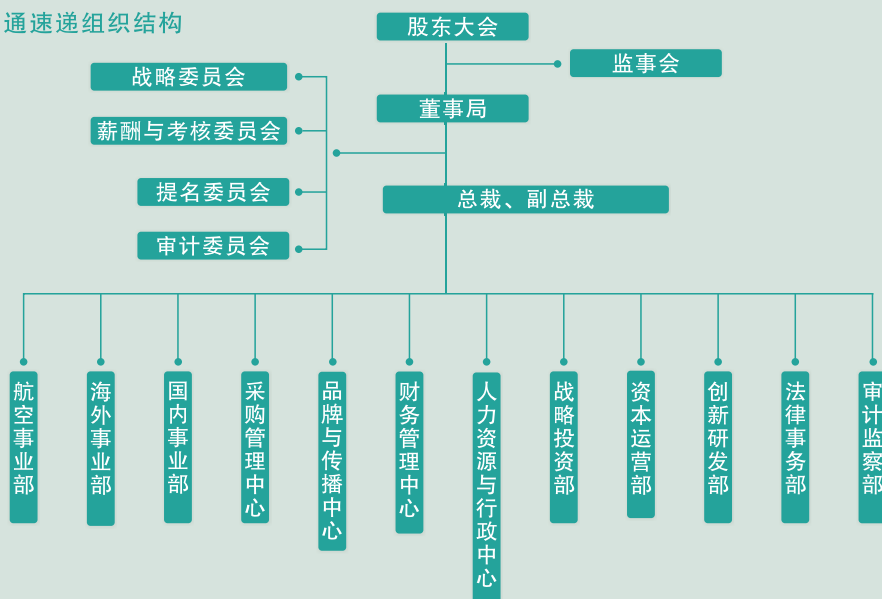
圆通速递的盈利能力逐年增强，2014年度、2015年度和2016年度，圆通速递营业收入分别为82.29亿元、120.96亿元以及168.18亿元，年均复合增长率为42.5%，其中2016年较2015年增长38.2%。

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。

。

组织结构

圆通速递组织结构



圆通速递网络框架

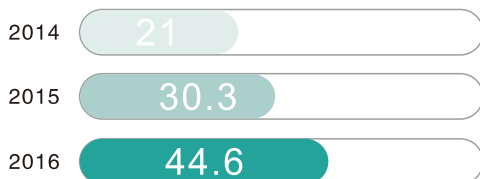


82个转运中心，其中62个直营，9个非直营，11个接驳点，A类12个，B类22个，C类22个，D类26个。

关于我们

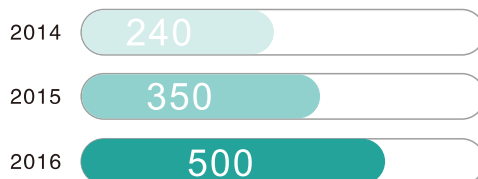
经营业绩

业务量（单位：亿件）



圆通近三年业务量：
业务量从2014年的21亿增长到2016年的44.6亿。

全网业务收入（单位：亿元）



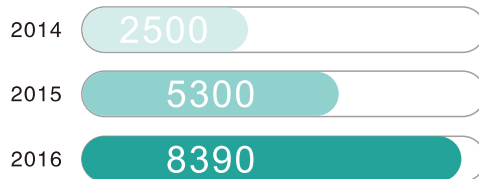
圆通近三年业务收入：
业务收入从2014年的240亿元增长到2016年的500亿元。

网点个数（单位：个）



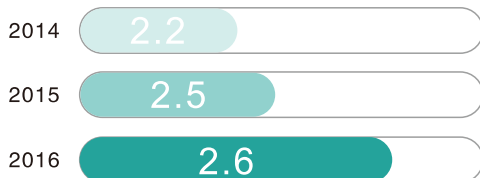
圆通近三年网点个数：
网点个数从2014年15500个增长到2016年37713个，
县级以上城市覆盖率达到96.1%。

双十一件数（单位：万件）



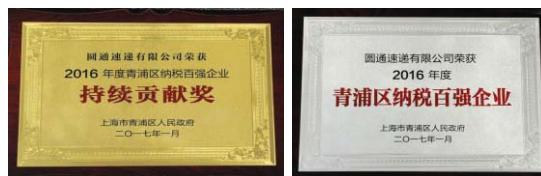
圆通近三年双十一件量：
双十一件量从2014年1600万件增长到2016年8390万件，
行业业务量排名第一。

税收（单位：亿元）



圆通近三年缴纳税收：
近三年纳税总额达7.3亿元，2016年将近2.6亿元。

圆通速递荣获上海市青浦区政府颁发“2016年度青浦区纳税百强企业”以及“持续贡献奖”双项殊荣。



董事局主席喻渭蛟荣获“2016年中国快递魅力人物”



圆通速递总部大楼喜获国家优质工程奖-中国施工企业管理协会日前公布了2016—2017年度第一批国家优质工程奖入选工程名单。全国共有254项工程获奖，圆通速递总部基地建设项目名列其中。

企业荣誉

圆通速递凭借创新业务模式、卓越业绩、突出贡献等优势，斩获2016中国物流业大奖“金飞马”奖——中国品牌价值百强物流企业、中国最具社会责任物流企业、“双11”公众最满意快递公司金奖。

圆通速递荣获“2016中国物流社会责任贡献奖”荣誉称号



圆通速递荣获“投资杭州特别贡献奖”

圆通速递成功以骄人业绩荣列2016年中国民营企业500强的415位，在上海民企中荣列第12位，是中国邮政业、快递业入围500强的唯一民营企业。

圆通速递被认定上海首批贸易型总部企业之一

圆通企业文化及发展战略

圆通的核心价值是“领先”

“领先”是全体圆通人共同理念，是全体圆通人为之追求和努力的方向。“领先”的含义就是力争走在行业的最前沿，具有引领、示范作用，这要求每个圆通人把工作做得更优，不断为自己设立更高的目标，追求卓越。

圆通的定位是 —— 互联网信息技术的快递平台

圆通的产品是 —— 安全、时效和服务

圆通的愿景是 —— 世界因我们触手可得

圆通的服务宗旨是 —— 客户要求，圆通使命

圆通的责任是 —— 服务社会，强企为国

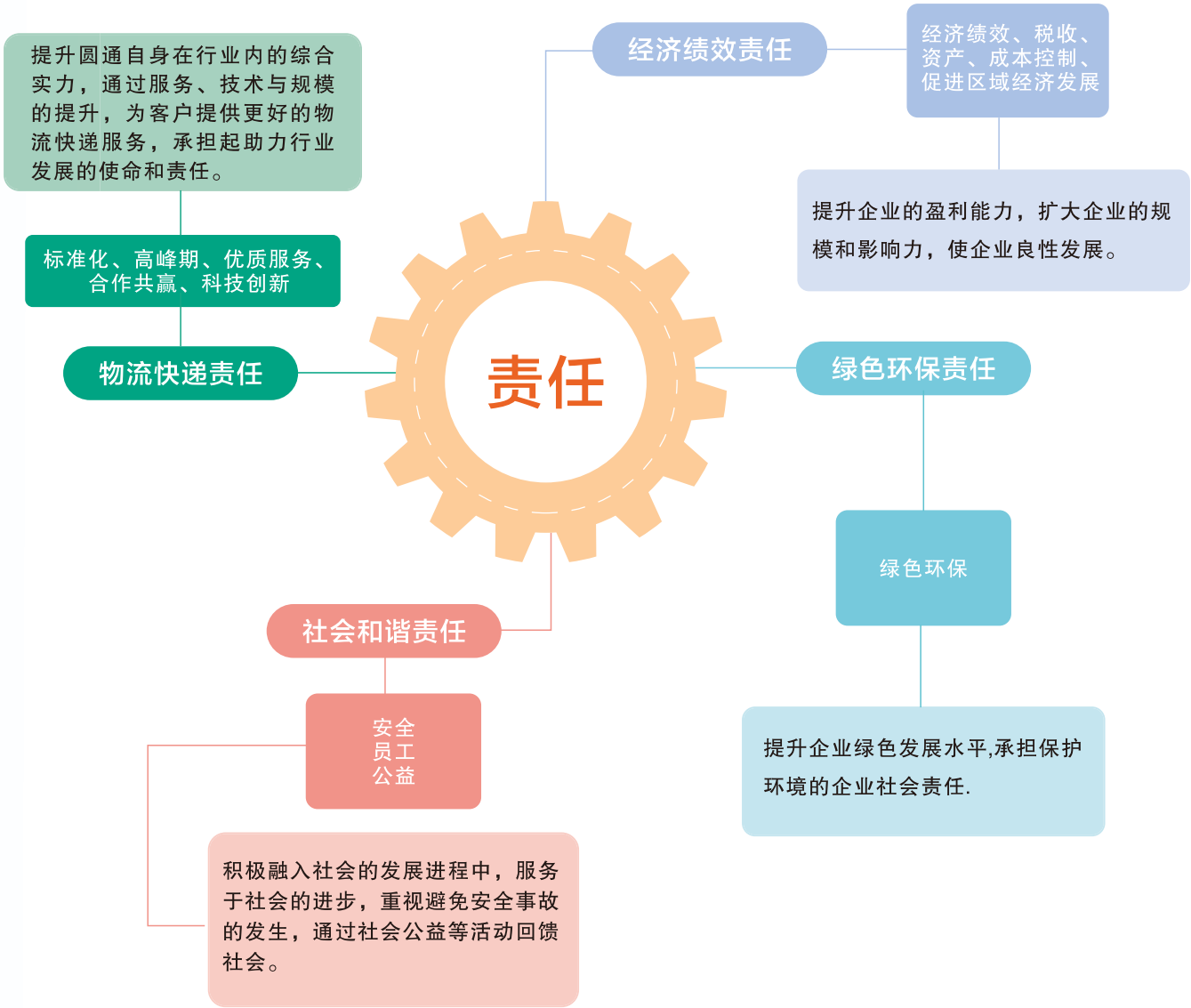


圆通责任战略

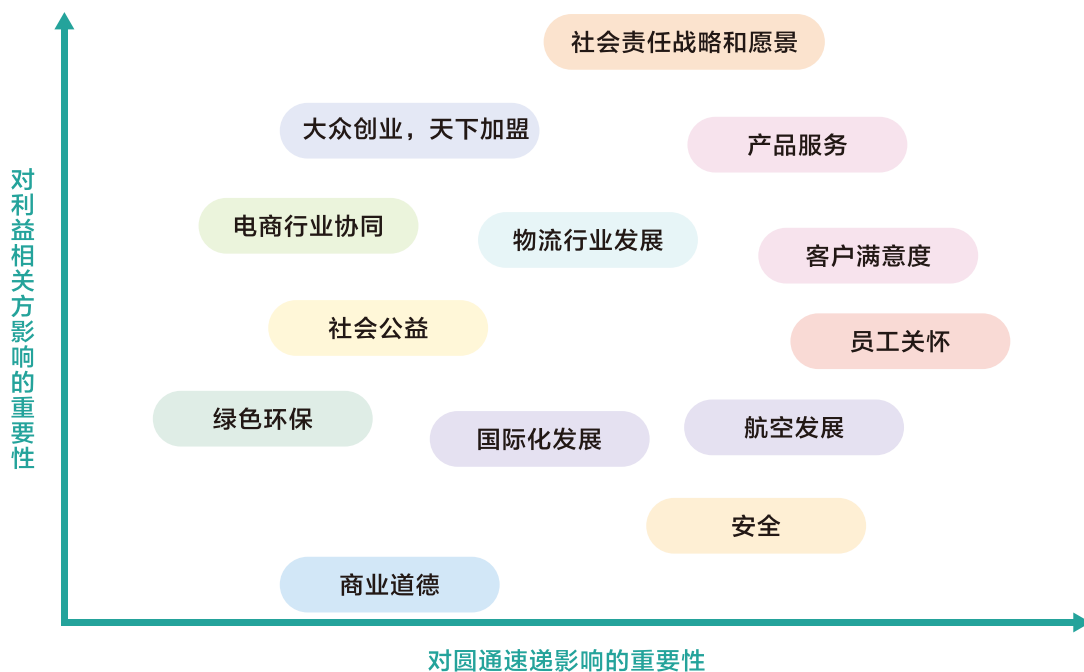
圆通的责任观

秉承“领先”的核心价值观，努力发展成为行业内领先的企业，力求打造民族企业百年品牌，同时不忘初心全力回报社会、回报国家。圆通将在未来的发展过程中把社会责任作为企业核心竞争力的重要部分，作为企业长久发展的方向。

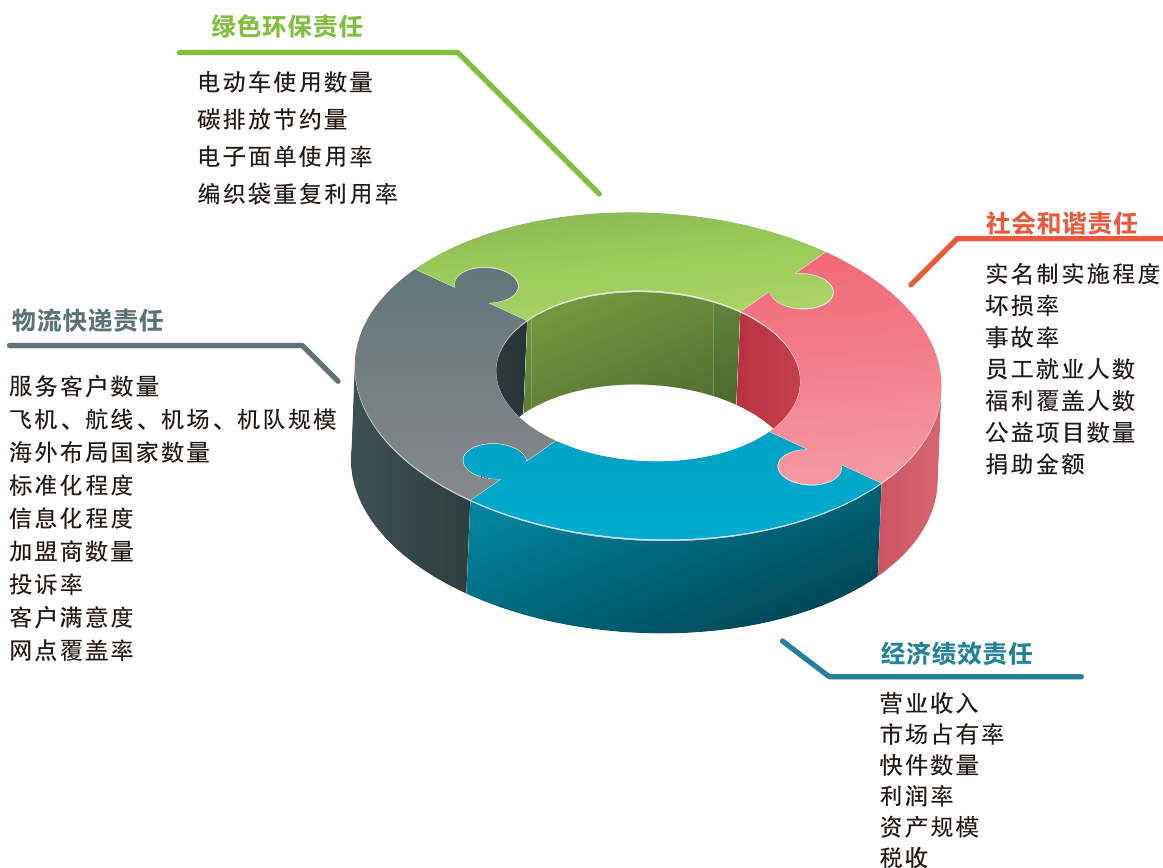
圆通责任框架



实质性分析



关键责任绩效数据指标



利益相关方沟通

利益相关方	相关方期望	沟通方式	有效沟通回应
政府	- 支持国家经济建设及各项发展战略 - 成为行业标杆企业 - 促进企业和行业稳健发展	- 参加会议 - 工作汇报 - 邀请参观视察	- 积极落实政府工作报告及行业指导意见 - 支持政府的各项倡议 - 与地方政府积极的互动，推动地方建设
股东与投资者	- 持续卓越的投资回报 - 全面及时的信息披露 - 完善健全的企业内部机制建设	- 来访来电接待 - 及时发布公告 - 股东大会 - 投资者关系平台	- 全面准确把握经济形势和市场变化 - 及时、准确披露信息，努力提高透明度 - 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
行业	- 合作伙伴共赢 - 促进行业发展 - 营销员与中介渠道管理	- 行业内企业交流 - 参加行业协会	- 积极参与行业标准制定，促进行业发展 - 促进其它相关行业的发展 - 同业企业合作与交流（蜂网） - 政府、行业协会的研究与会议
客户	- 优质的产品和服务 - 满足客户的特殊需求	- 项目合作 - 技术培训 - 客户关系管理	- 坚持“客户要求，圆通使命” - 安全质量管理体系 - 互利合作机制
电商	- 满足电商要求的产品和服务 - 实现互利共赢 - 提供附加值高的其它服务	- 项目合作 - 信息反馈	- 积极寻求与电商合作 - 为电商发展提供个性化服务 - 积极扶持和培训中小电商、农村电商以及西部偏远地区电商
社会	- 具有社会效益的产品与服务 - 负责任的投资行为 - 参与社区建设	- 舆论反馈 - 社会调查及走访	- 设计社会需求高的产品及服务 - 促进社会进步 - 积极布局社区终端
员工	- 以人为本 - 关注成长 - 实现自我价值	- 职工代表大会 - 工会活动 - 征求意见	- 员工培训、完善职业发展规划 - 企业OA平台与即时通信平台 - 深化人力资源综合改革 - 多样化的员工活动
供应商	实现互利共赢	- 定期沟通 - 信息反馈	友好合作，相互尊重
加盟商	- 互利共赢 - 支持与培训	- 培训、交流 - 定期全网络大会	- 友好合作，相互尊重 - 提供业务、培训、技术等支持 - 巩固品牌形象
媒体	- 积极互动 - 对外积极宣传	- 媒体发布会 - 新闻通稿	全面和积极的态度以应对媒体的监督
环境	- 降低对环境影响 - 帮助改善环境	定期进行对环境影响的调查	- 采用新能源 - 合理进行包裹纸箱处理 - 电子面单，降低纸耗

标准化落地实施成效

黄山会议拉开圆通标准化全面推广的序幕

2016年5月19日至20日，公司在安徽黄山组织召开了标准化全面推广实施暨大众创业天下加盟启动大会。董事局主席喻渭蛟指出，圆通全网的标准化推广实施是让“中国人的快递”走向国际、实现领先的基石，是圆通速递的服务标准对标国际、“中国服务”走向全球的领先实践。

会上圆通速递战略规划部、海外事业部、信息中心、营销中心、运能规划部等各部门负责人分别就标准化、大众创业天下加盟、信息化、产品推广、绩效考核、跨境拓展等工作做了报告。



圆通标准化工作的总体要求

有组织

- 1.“总部-省管区-转运管理部-加盟公司-分部”各个层级都要有机构与人员推进标准化工作。
- 2.下一阶段全力推进省管区、中心、加盟公司的标准化建设。

有体系

- 1.圆通已经形成了“全覆盖”的标准化体系（基础通用、管理、运营、服务、安全等）。
- 2.要以“人人有标准，事事有标准”为目标。

有执行

- 1.人人学标准，事事用标准。
- 2.宣贯、学习、执行、监督是标准化落地的核心工作。

有成效

- 1.标准化工作的推进与各层级人员绩效挂钩。
- 2.用信息化的手段监管标准化的执行落地。

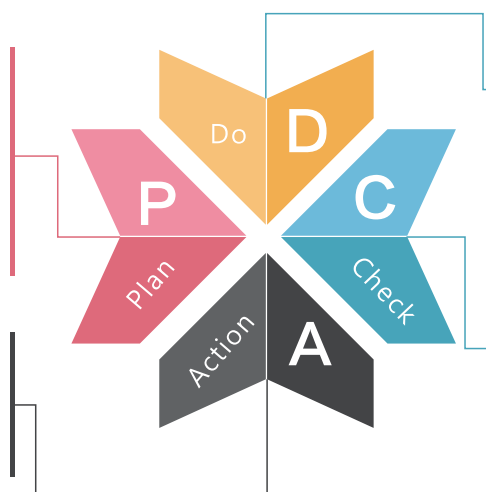
形成标准化工作的闭环管理 确保标准化工作落到实处

【1】制标

- 1.各级管理者应将制定工作标准作为最主要的工作内容之一。
- 2.圆通已制定确定标准、制度、流程合计800余项。
- 3.省管区、加盟公司都要在总部标准体系下建立适应各自的标准化体系。

【4】完善

没有最好的标准，标准要在实践过程中不断地优化与提升。



【2】贯标

- 1.培训工作要将“标准化”作为培训的重要内容，将“企业标准”作为主要的培训材料。
- 2.各级员工应将标准和制度作为主要学习内容，了解和掌握相关要求。

【3】实施

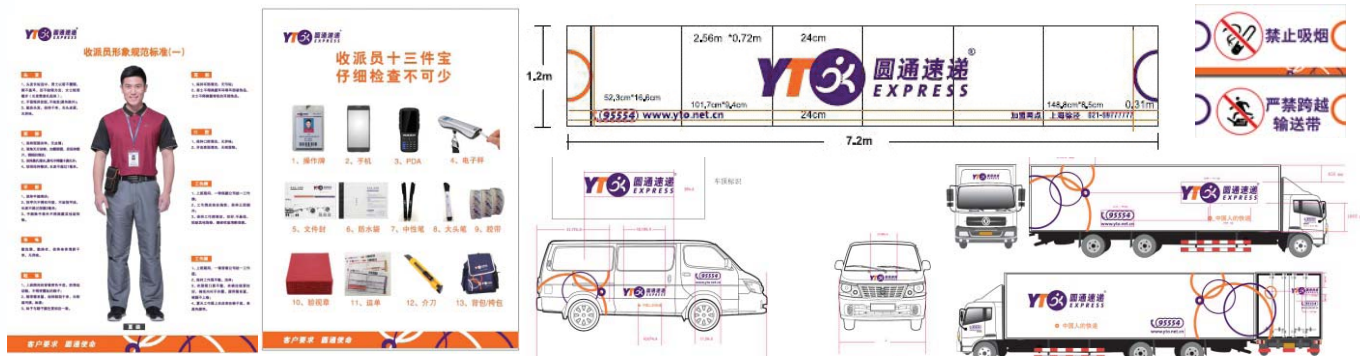
- 1.标准化工作重在执行，“执行”是标准化工作中最重要的环节。
- 2.标准的执行要强化监督检查与评估。

1、制标

制定加盟公司标准化看板



加盟公司标准化形象（部分）



2、惯标

标准化培训体系

业前培训

1、让新加盟、划分及转让的网点尽快融入到圆通的文化体系、运营体系、销售体系、服务体系、信息化体系、培训体系和管理体系中；
2、将问题网点扼制在前端，解决网点靠“罚款”和“摸着石头过河”买经验。

业末培训

1、考核什么、培训什么、缺什么、补什么，促进网点运营质量与服务质量双提升；客户投诉率与失误率双下降；
2、完善基础建设体系，建立预警机制平台，提高长期影响网络发展、管理能力欠缺的网点危机意识，最终达到共同提升。

专项培训

对财务、客服、运营、HR等职能负责人以及收派员、操作员进行专项培训。

驻点扶持培训

1、由总部联合人资、财务、网管等职能部门成立驻点帮扶团队；
2、由省区职能部门负责人组成帮扶团队+；
3、由优秀加盟公司负责人组成的帮扶团队。

3、实施

2016年全网加盟公司操作场地合格率

全国26个省管区，合格率达到**90%**以上的省管区有**20**个

2017年计划将全网加盟公司场地合格率达**97%**以上

4、完善

完善制度

完善相关标准制度

网点对照总部标准进行自查及整改至达标

网点自查

省区检查

负责对隶属区域加盟公司检查，并督促其整改至达标

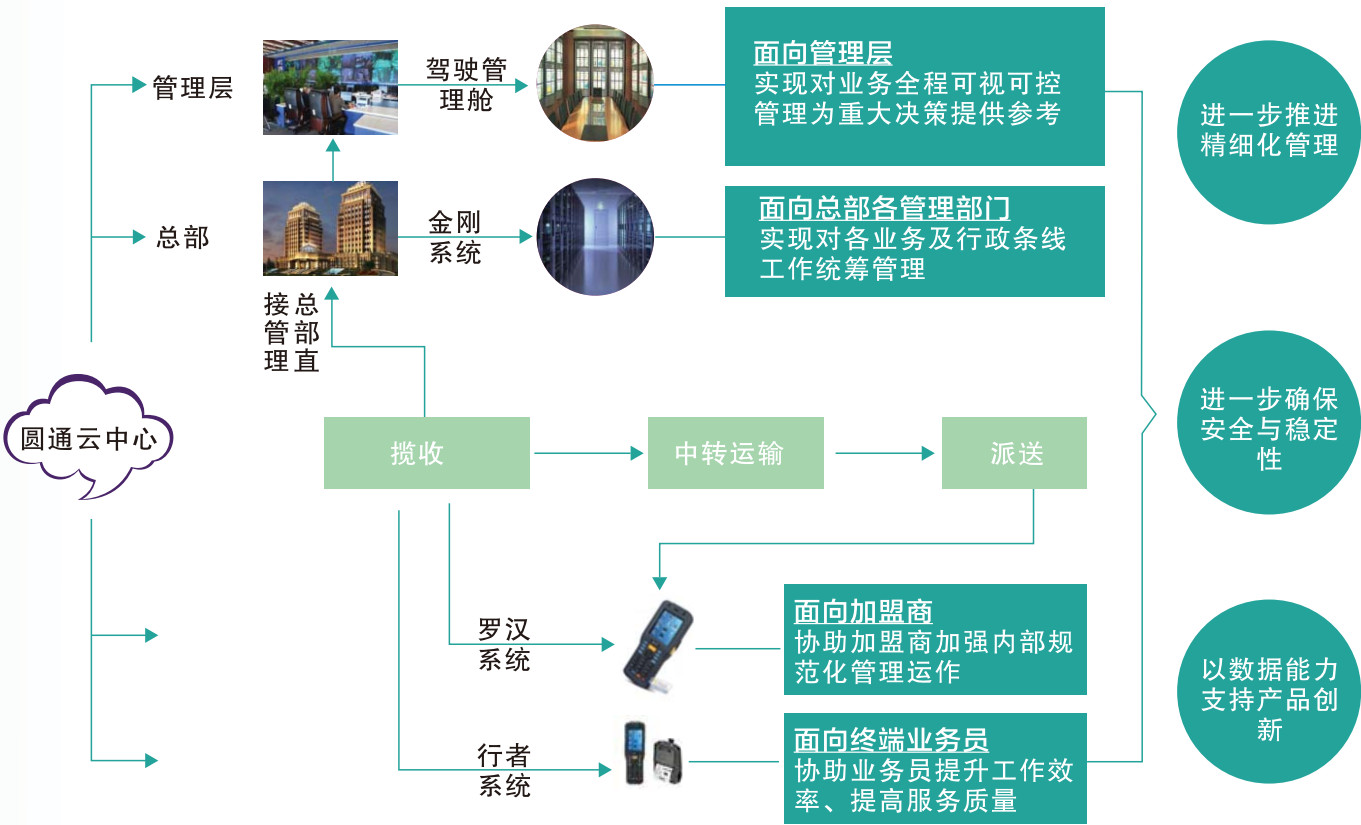
总部相关职能部门进行抽查，并将抽查结果“领先”
竞赛与网管考核挂钩

总部抽查

落奖罚

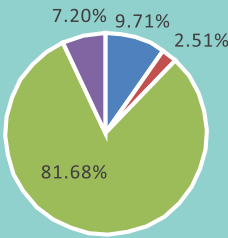
对“一再出现问题”的加盟公司及省区在内网
通报批评并处罚

自主研发的全套信息系统全方位提升客户服务能力



2016年需求整体情况

2016年涉及立项及需求变更总数：917个（已完成749个）
其中2016引进需求：863个（已完成695个）
2015遗留需求：54个（已全部完成）
2016年完成功能数总数≥2704
其中：新功能数≥1774，优化功能数≥930



进行中
未开始
已上线
异常

来源 状态	进行中	未开始	已上线	异常	汇总
安保监察部	0	1	3	0	4
财务中心	8	2	56	3	69
采购中心	0	0	2	0	2
海外事业部	3	3	13	1	20
客服中心	6	4	53	4	67
人资中心	2	1	7	1	11
网管中心	17	3	99	2	121
信息中心	21	3	171	4	199
营销中心	26	1	292	38	357
营运中心	4	5	33	2	44
中心管理部	1	0	14	0	15
总裁办	1	0	6	1	8
汇总	89	23	749	56	917

圆通不断完善和优化原有信息系统，并根据业务需求、客户需求不断研发新的信息系统和模块，除了已有的四大核心运营信息系统，圆通还开发更多信息模块，提高整体运营效率，提升客户服务质量。

序号	板块	主要目的
1	终端	解决最后一公里派送
2	云客服	整合客户在微信公众号、支付宝、官网、手Q平台等使用的人工客服，提供统一对外的在线客服席位服务
3	移动开发	多个移动互联工具、在线社交软件、提供实用的查件下单功能和售后服务渠道
4	手持终端 (PDA)	手持终端 (PDA) 分为：内场和外场； 内场 (采集器) 是对快件的整个生命周期的操作记录； 外场 (收派终端) 主要用于收派件。(前端)
5	路由	用于管控整个快件生命周期的运行质量。
6	订单管理	处理客户下的订单，根据客户订单信息通知当地网点取件及一些查询操作、订单信息自动录单等
7	航空模块	用于航空发货、提货上报，航空的异常处理,对于货代、网点、中心的监控，运输结算。
8	手机客户端	开辟新渠道下单查件、增加下单量、方便客户使用增加客户对圆通的粘性
9	GIS辅助分拣系统	根据运单地址自动匹配对应的目的网点，提高录单效率和目的网点选择的准确率；超区件的判断、提醒；客户可以通过查询路段名称获得收派网点信息，提高用户体验。
10	圆通开放平台	提供给总公司内部各部门、外部合作伙伴与网点参与的一个数据交互平台
11	WMS系统	方便营销仓储，入库统计，方便操作
12	营运指挥中心	为了及时了解线上订单，中心操作，末端派送，各环节产生的问题，并根据实际的问题及时作出准确的判断与调度；提前预告问题生产的环节与问题的严重性；促进快件时效的提升
13	图片录单系统	可供网点进行图片扫描录单的系统实现OCR机打面单文字识别，减少人工成本，提高录单效率；实现远程录单；实现图片录单；实现人工效率估算；实现自动筛单、分单等
14	跨境集运系统	海外买家在内地网购后，要求集中各地货物统一由圆通发出。对货物的入库、出库进行管理
15	跨境直发系统	海外买家在内地网购后，提供及时的运输服务。对货物的入库、出库、异常进行管理
16	国际联盟系统	与全球物流公司进出口业务进行信息对接 (订单，电子面单，海内外走件)
17	短信平台	为客户提供快速、方便短信提醒
18	行者APP	基于移动互联网，量身为快递员打造的辅助取件、派件的手机APP
19	电子面单系统	提供给大客户使用批量打印电子面单，支持A模式、B模式、B+模式等多种拉单接口，已与淘系之外的多家大型电商平台对接
20	持国系统	可通过支持多语言来支持海外子公司、海外转运处理仓、加盟商和代理点的基本操作
21	会员系统	能够进行客户消费行为分析，为后期市场和产品推广提供参考数据，不断优化产品结构，提升品牌形象；增加用户粘度，培养客户忠诚度，形成长期稳定的市场；可以进行主题营销活动，与会员形成良性互动，形成会员口碑宣传；

网络维护工作

服务器及工作站维护	网络线路维护
信息系统维护	监控设备维护
网络设备维护	机房相关设备维护
操作设备维护	信息安全

信息安全基本工作内容

- 1、与厂商合作定期对系统进行安全检测；
- 2、完成敏感数据加密；
- 3、加密机上线测试；
- 4、完成新邮件系统上线；
- 5、解决多起信息泄漏事件；
- 6、数据导出管理制度修订发布；
- 7、处理安全漏洞；
- 8、配合完成贯标工作；
- 9、编写加盟公司信息安全管理手册；
- 10、项目推广实施流程编写。

2016旺季服务保障工作

圆通速递2016旺季服务保障工作坚决贯彻执行国家邮政局“两不”“三保”的重要指示精神，精心准备、精密部署、层层发动、坚决做到不爆仓、不瘫痪、保畅通、保安全、保平稳，坚持安全与服务并重，全力保障旺季期间网络平稳运行。圆通分别从组织保障、高峰期业务分流、运能保障、中心开启24小时运作模式、集全网之力支援网点派送服务、坚持以人为本、做好教育培训以及信息化、安全生产、制定完整的应急预案等十个方面进行2016年旺季服务保障工作。

科学决策双十一

9月，总部就已召开“双十一”动员部署大会：

- 董事局主席喻渭蛟指出，全网要做到“四个狠抓”，在安全先行的基础上，狠抓市场占有率领先不放手、狠抓时效与服务领先不放手、狠抓标准化落地不放手、狠抓终端建设不放手，这是圆通旺季保障的重点工作，全网要形成一股劲，发挥整个网络资源，实现全面跨越。
- 圆通速递相关领导对路由规划、运能保障、中心保障、网点保障、时效及服务保障等方面做了旺季工作全面部署及要求，并代表喻渭蛟董事局主席与省管区代表、中心转运管理部代表签订了《旺季保障承诺书》。



信息化、科技化的“双十一”

在圆通总部六楼监控中心现场大屏幕上，全国范围内的83个转运中心的视频监控画面一目了然，每一辆快递车辆的状态也都通过GPS系统随时掌握。当快递车辆出现异常情况时，屏幕上会立即显示出对异常信息追踪的信息和及时动态。

流水线、自动化的“双十一”

- “双十一”前夕，浙江嘉兴秀洲加盟公司斥资300万，引进一条自动化分拣设备。
- 安徽合肥加盟公司花费近300万配置自动化分拣设备。



航空助力提升时效的“双十一”

11日22:00，杭州萧山机场的停机坪上，飞往成都的圆通航空B-2897号飞机已准备就绪，等待货物到来。

国际化走向全球的“双十一”

据韩国公司负责人鲁倩介绍：11日当天19点，第一批揽收的快件抵达仓库并开始卸车；当日20点，开始操作韩都衣舍旗下的韩国时尚品牌—Chuu；当晚已完成2万票的快件操作，配载12日中午12点航班出发发往中国。



2016旺季服务保障工作



追求安全安全为先的“双十一”

追求安全的第一、服务的第一，不能求‘量’的第一，我们要从原来以‘量’为中心，转化为以安全和服务质量为中心，希望我们上下一致，能够顶过双11，能够保障客户的服务质量。‘量’不管有多大，天气不管多么严酷，我们工作任务不管多么艰巨，三个‘百分之百’还得要确保。

团结一心协同合作的“双十一”

旺季服务保障指挥部彻夜守候，一片繁忙，指挥部将全网各路信息收集汇总，然后统一部署；全网“双十一”驻点工作沟通群消息不断，各驻点人员及时将现场情况反馈，出现问题第一时间沟通解决；于此同时，各转运管理部和加盟公司也及时做好衔接，无缝对接，错时错峰，前端分流，一切井然有序，忙而不乱。



坚守岗位任劳任怨的“双十一”

西北转运管理部的操作员刘蕾表示，“虽然上晚班很累，日夜颠倒基本没有娱乐生活，但我没想着要换工作，圆通挺好的，这个工作值得我继续做下去。”

河南新密加盟公司的业务员屈浩鹏表示，“每年‘双十一’期间，他的派件量从未低过400票。每天早上6点上班晚上9点下班我都习以为常了，身为圆通人吃不了这些苦，还能干什么”。

安徽合肥转运管理部的李宝祥是个94年出生的小伙子，这是他经历的第一个“双十一”。他表示，“双十一”完全没有以前想象得那么恐怖、那么夸张，自己完全可以适应这种工作状态，只是比平常多上了两个小时班而已。



2016旺季服务保障工作——各分管区及加盟公司

湖北 武汉转运管理部

- 双十一比预计早3天完成清场工作,提前增加临时用工人数,避免了用工难的问题。
- 及时更换新场地,使现场操作得以顺利进行。
- 狠抓工艺流程改进,打造出适合“双十一”高峰期的工艺流程。
- 对员工多次进行业务培训,提升操作技能。
- 安排员工进行高峰预演,提前进入高峰状态。
- 加强员工关怀,做好后勤保障工作。

江苏 南京转运管理部

提前规划、现场督导、后勤保障等工作,秉承“统一部署、统一协调、统一指挥”的原则,整个旺季生产整体运行平稳,11月15日便成功清场。

- 场地改建工作。进行了新老场地改建。建立新场地,实行进出港分离;老场地改建,提升流水线工艺。
- 人员储备及培训工作。自10月以来,不断加大招聘力度,从正式员工及劳务用工两处着手,择优而用,至11月10日已完成整体人员储备工作。
- 运能保障工作。规定了A、B干线园区内行驶路线,协调城管交警,规定园区外备用及待卸车辆停放区域。加盟公司管理。白晚班分别多储备了30余名劳务,随时准备帮助加盟公司。

湖南 长沙转运管理部

- 提前一个月他们就进行人员储备和各岗位人员技能培训。
- 不仅将正常操作班次上下班时间进行调整,采取24小时无缝对接操作,而且采取了奖励方式开展白晚班各组操作数据领先竞赛和白晚班总操作数据领先竞赛。
- 为了满足“双十一”期间急剧增长件量的需求,增加了出港揽收口。
- 为激励加盟公司更快、更好地完成快件的派送,特拿出千万元作为扶持派费。

江苏 南京

湖北 武汉

湖南 长沙
岳麓

广西 南宁

广西 南宁转运管理部

- 提前演练,全体动员。从9月份起就开始为此次“双十一”到来做准备工作,多次召开全体员工动员大会,将中秋小高峰作旺季工作演练。
- 组建机动小组,支援转运管理部中转、网点末端派送,充分动员亲朋好友参加圆通旺季攻坚战。
- 进行人员培训、明确分工、并执行激励措施,做到公平、公正,切实保障工作人员专业性。
- 充分利用有限场地,增加分拣流水线。
- 增加通行车道,使进、出港车辆进行分离。
- 保证各项工作的安全、有效进行。
- 及时改造工艺设备。

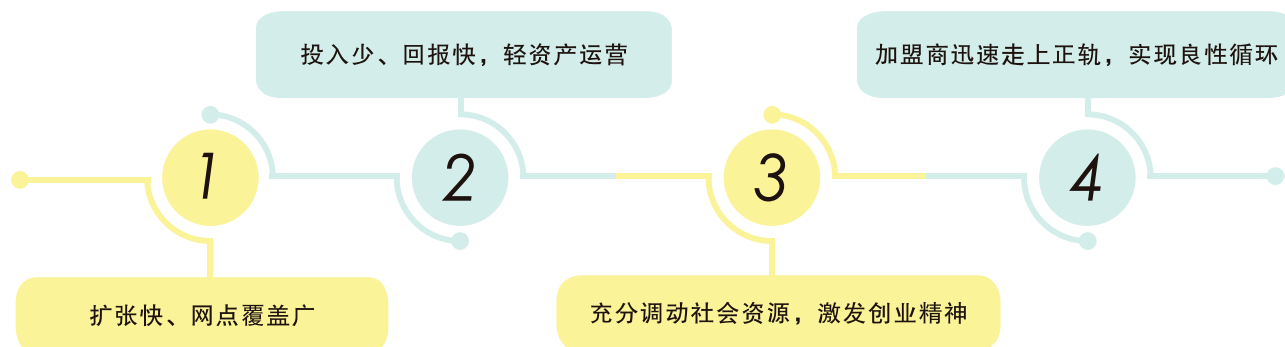
湖南 岳麓区加盟公司

- 不到7小时,2.6万余票,全部操作完毕,12月12日晚23点不到,就完成了“双十二”当天的出港发货,用实际行动证明了圆通时效。
- 充分利用信息化,主动服务,提升客户体验,提前与客户沟通、主动上门为客户提供标准化服务,提高发货效率。
- “双十二”服务不打折,电商客户VS普通客户两者兼顾。
- 标准化管理各司其职,操作现场忙而不乱,整个操作场地灯火通明,前台揽收、分拣建包、装车发出……各个环节的工作人员各司其职。

终端建设

圆通速递的运营体系是“直营与加盟相结合”的运营体系，通过加盟制体系的运作，迅速实现了全国范围内的扩张以及全网络的高覆盖率，并创造了巨大的客户价值，为圆通速递的飞速发展奠定了坚实的基础。

加盟制的优势



加盟制改进

虽然快递企业的加盟制度存在一定局限性、风险性，管控难度较大，但圆通速递不断探索和改进，摸索出一条具有圆通特色的加盟制道路，提升全网稳定性与均衡性。圆通速递通过各种方式来巩固加盟商网络，具体措施包括以下六点：

扁平化运营模式	圆通速递终端加盟网络扁平化的运营模式实现了对加盟商网络的控制力，加强管理灵活性。
完善的标准化体系	圆通速递建立了行之有效的标准化体系，通过建立覆盖全面、奖惩分明的管控体系对加盟商服务网络进行规范化管理。
保障加盟商利益	圆通速递与加盟商互惠共生，切实保障加盟商利益。
建立加盟商资源库	圆通速递建立加盟商资源库，保障全网加盟商平稳更替。
加强信息化管理	圆通速递不断加强信息化管理机制，实现对加盟商的实时管控。
特色结算方式	圆通速递采用预付保证金的结算模式保障资金回款安全。



左图为杭州秋涛路加盟公司车队。
右图为加盟公司统一门店形象。

“大众创业，天下加盟”项目

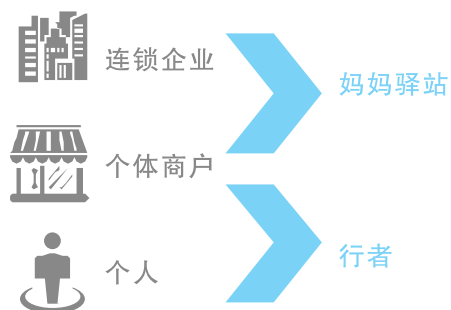
“大众创业，天下加盟”是响应“大众创业，万众创新”国家战略的具体行动方案，是圆通终端战略的重要组成部分，将成为物联网的重要主体，让城市更加畅通，让物流更高效，让物流成本更低，让家庭服务更便捷。参与主体将获得社会认可，实现每个人的创富梦想，与圆通一起打造中国人的快递，让世界因我们触手可得。



项目介绍

- 圆通速递“大众创业、天下加盟”项目，与连锁企业、个体工商户、个体农杂货铺、残疾人、下岗工人、大学生、物业保安等合作伙伴通过圆通妈妈驿站、店中店/代办点以及行者（业务终端APP）的形式开展合作。
- 平台通过信息化手段将企业、个体、个人进行战略互联，以快递服务为切入点，逐步融入居民日常生活，打造惠及百姓民生的社区“好邻居”。

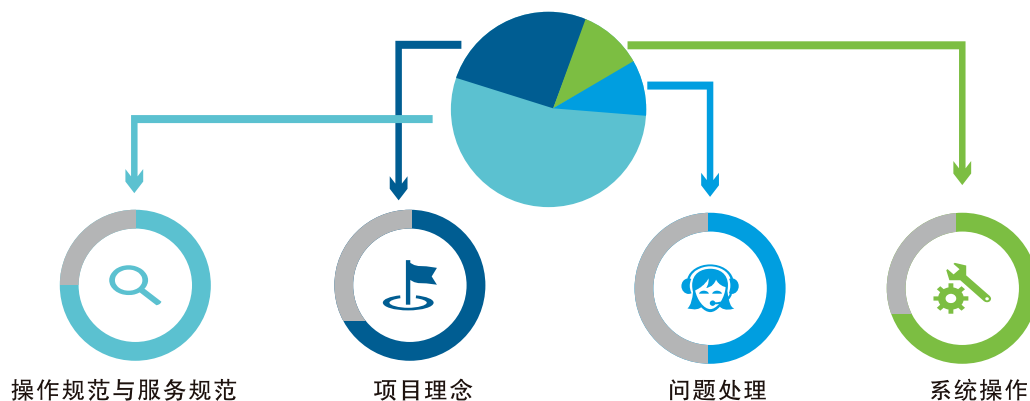
主要合作形式



加盟培训

圆通速递对参与“大众创业、天下加盟”项目的企业、个人进行专业化、全方位的培训。

专业化 全方位的培训



左上图为参与“天下加盟”项目的部分连锁企业。

左下图为“妈妈驿站”标识。

右上图为加入“天下加盟”项目的残疾人士。

右下图为加入“天下加盟”项目的农村商铺。

产品及增值服务

安全、时效和服务



承诺达

所谓“承诺达”，是圆通速递针对商家推出的一项增值承诺服务，也可称之为时效保险。若没有在约定时效内送达，圆通会向商家赔付一定的费用。

增值服务

电子面单：使用不干胶热敏纸，按设置的格式打印客户收派信息的面单。

签单返还：按照寄件方要求，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。

仓配一体服务：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。货物仓储条件可根据客户特殊需求配置特定设备。

代收货款：依寄件方的要求将快件运送至收件客户，并代替寄件方向收件客户收取货款，在协议周期内将代收货款返还给寄件客户的服务。

代取件：按照委托方的指令到指定地点收取快件，并送达

指定目的地的服务。

到付快件：寄件方所寄快件运费由收件方支付的服务。

夜间服务：为客户提供个性化定制服务，解决上班族人群在休闲及工作时段收寄件不便问题。

香港专递：广东到香港次日达，其他地区到香港72小时。

国际件：国际件全程报关服务。

专机次晨达/次日达：为满足客户对快件高时效个性化需求，圆通引进自有全货机。

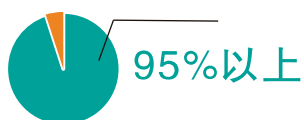
客户满意度

客户满意度排名行业前列，客户投诉率在综合提升时效、安全和服务的前提下，实现逐年下降。

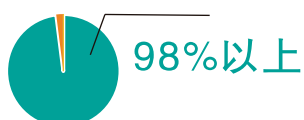
快递服务传递的不仅仅是客户手上的一件物件，这份快递更是包含着一个故事、一个梦想、一种奋斗或者一份爱，我们把快递服务作为一种使命、一份承诺，完成这份使命和承诺而给客户带来的就是无限的价值。而客户满意度的提升和投诉率的下降就是对我们服务的最大肯定。



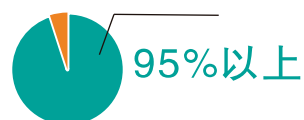
电话接听率



在线接待率



订单揽收率



客户满意度



客户满意、客户体验度位列
行业前列



投诉率逐年下降，目前控制在
万分之2.1以内

客服团队

圆通给客户id提供丰富完善的沟通渠道，全网包括95554全国统一客服电话，拥有4500名以上的客服人员。便捷的客服信息系统，包括手机客户端、微信、微博等。

双十一每个客服平均一天达到处理1000多个服务热线



航空

发展航空的背景

世界上知名的快递国际巨头的发展路径都离不开航空货运，航空将必然是快递企业未来发展的一条必经之路，而圆通速递也毫不犹豫地开始进行航空版图的开拓。

圆通航空简介

杭州圆通货运航空有限公司(以下简称圆通航空)基地位于浙江省杭州市萧山国际机场，圆通航空的主营业务为国内(含港澳台)、国际定期和不定期航空货邮运输业务。

作为圆通速递旗下的专业货运航空企业，圆通航空立志于促进民航业发展，把杭州市打造成国内一流的“快递之都”。圆通航空将发挥自身在航空货运以及快递行业的专业知识、营运管理和市场合作上的多种优势，促进整个中国快递行业往专业化、规范化的方向发展，支持圆通速递“领先”战略的可持续发展。

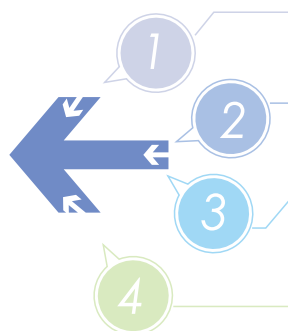
圆通航空以萧山国际机场作为行政总部及主运营基地，目前以737货机为初始机型开展航空运输业务。运营初期的航线均为国内航线。圆通速递随着速递业务的发展及圆通航空运营的逐步稳定和完善，已逐步进行拓展国际各地区及国际货运航线网络。

现状



2016年圆通航空顺利实现安全生产运行，目前自有全货机开通航站数量为6个，全年共计执行商业航班2,184个，安全飞行4,445个小时，共承运航空货物23,933吨，航班执行率98%。目前公司拥有在职员工共319名，平均年龄31岁，人机比例64，在货运航空企业均处于较低水平。其中飞行员63名(含6名飞行学员)，机务维修人员132名(持照人数55名)，运行控制人员24名(持照人员16名)。

圆通航空的设立所带来的效益



圆通长期战略要求

圆通航空公司的成立符合圆通的发展战略的要求，为圆通未来的发展提供支持和保障。

保障时效产品

圆通航空的发展将有助于开发更多符合市场需求的时效性产品，航空运输就成为这类时效产品的有效保障。

提供更多的运输路线选择

丰富了整个圆通的运输网络和线路，提升了整个干线运输网络的运力。

为开拓国际市场提供支持

配合国际化的发展脚步。由于海淘及跨境贸易的兴起，海外业务将不断增大，伴随跨境电商及“一带一路”等契机，圆通国际化的脚步将会不断加快，而航空的发展也将助力圆通更加稳健地开展国际化的脚步。

国际化

俄罗斯

- 2014年8月，圆通速递与俄罗斯DCD外运集团合作推出“俄易购”专线产品，覆盖俄罗斯全境、哈萨克斯坦及白俄罗斯主要城市，产品包括特快、普快、普达和电商小包四类。

德国

- 2016年底，圆通速递德国法兰克福网点已于近日开通。该网点面对德国境内客户，主营30公斤以内，德国到中国的小包裹快递业务。

上海

- 2006年，圆通速递成立海外事业部，开始运营国际快递业务。
- 2015年3月，圆通速递开通“上海浦东-韩国仁川-青岛-香港-上海浦东”国际航线包机业务。
- 2015年4月，圆通速递发起的“全球包裹联盟”峰会在上海召开，致力于共同建立覆盖全球主要市场的包裹服务网络。
- 2015年11月，圆通国际业务量同比去年增长180%。

香港

- 2010年，圆通速递在香港设立全资子公司，作为海外业务桥头堡。
- 2015年7月，圆通国际在香港挂牌成立，标志着圆通迈向国际化重要一步。

台湾

- 2013年-2015年，圆通速递与台湾最大快递公司统一速达股份有限公司签署战略合作协议，正式开通两岸跨境速递业务。
- 2015年9月，圆通台湾分公司在台湾挂牌成立。

韩国

- 2014年5月，圆通速递与CJ大韩通运签署战略合作协议，推出中国大陆到韩国全境统一收费的快件服务，可以实现72小时内门到门服务，提供一站式信息查询、自主报关与订舱等相关业务。

日本

- 2014年10月，圆通速递与日本西浓运输合作推出“圆西”日本专线。

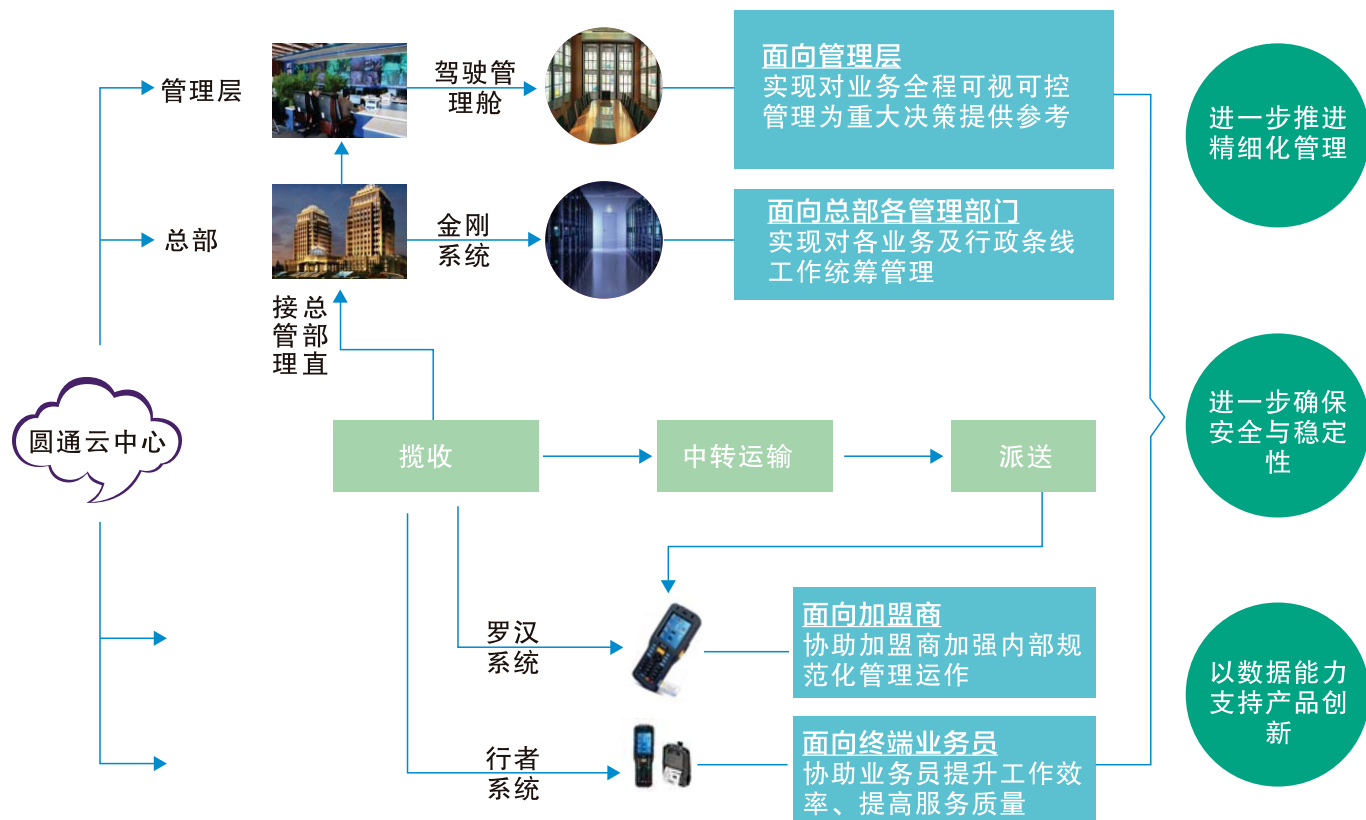
圆通速递致力于满足中国企业、中国人及跨境电商全球化需求，以合作共赢为原则，实现在中外市场的本土化服务，以及跨境电商平台之间资源的最大化共享。圆通愿与众多伙伴一起，共享中国市场与网络，开展多方位、宽领域的合作。

2015年是海外业务快速发展的一年。2015年4月，全球包裹联盟峰会在上海顺利召开标志着由圆通主导的资源共享、优势互补的全球联盟成立，2015年7月，圆通国际在香港挂牌成立，标志着圆通向国际化迈出了重要一步；2015年9月，圆通台湾分公司在台湾挂牌成立，标志着海峡两岸中国民营快递的重要里程碑。公司陆续推出港澳台、东南亚、中亚、欧洲、美洲、澳洲及韩日快递专线产品，实现快件通达主要海外市场。

。

信息化系统

自主研发的全套信息系统全方位提升客户服务能力



规范化

服务于内部规范化管理，提升管理效率，降低成本

控成本

有效降低揽收、中转、派送等各环节成本

提效率

优化寄递流程，提升产品时效性

增质量

有效提升服务质量，奠定客户服务满意度

大数据

挖掘数据价值，提升创新能力和产品附加价值

其它信息化系统

GIS 辅助分拣系统	通过地理信息进行机械化地辅助分拣	有效提升分拣的效率
安防监控系统	快递行业的监控系统，一般都实行分区独立的管理方式，而圆通速递有限公司把国内外的各种图像设备和其它安防产品的组合，搭建出了在一个平台中实现对不同种类 DVR 统一管理，在一个集成平台上为快递行业安全防范提供具有先进性、兼容性和实用性的解决方案；一旦有事件发生，能及时全面地掌握自己本地及全国各个地方有关情况。	实现整个网络体系的监控和安全防范
微信、支付宝公众号、手机QQ、百度轻应用	多个移动互联工具、在线社交软件、提供实用的查件下单功能和售后服务渠道。主要功能包括：运单查询；网点查询；企业介绍。	实现多个平台的客户导入以及与客户直接沟通

合作共赢

与多地地方政府签订战略合作协议



1、圆通速递与义乌市政府签署战略合作协议 携手加快打造义乌国际“码头”
圆通蛟龙和圆通速递将以“互联网+商贸+全球集运网”平台为支撑，投资建设圆通浙江总部、电商产业园、区域航空枢纽以及物流集散中心等项目，在义乌构建新型的互联网经济产业集群，打造升级版的外向型经济。

2、圆通速递将南宁作为发展东盟地区业务的桥头堡，加大投资力度，共同打造圆通速递的国际业务总部、国际转运中心和国际性航空枢纽等项目，实现圆通跨越式发展。



3、圆通速递在成都举行“快递+电商”创新发展模式推广会，这意味着这一创新发展模式在四川阿坝州试点后，在四川全面推广实施。成都市邮政管理局局长陈敬称，该模式串起了快递与电商深度融合的新型产业业态，对促进农产品进城、引导大众创业、促进快递业多元化发展等方面都具有一定示范和借鉴意义。

4、圆通速递与中国联合网络通信有限公司签订战略框架协议，基于各自的主营业务与资源，充分发挥行业优势，在通信服务、配送服务、销售渠道等领域深化业务合作，促进共同发展。

校企合作

圆通速递与民航管理干部学院合作成立航空物流研究院

与南京邮电大学签订战略合作框架协议。双方将根据战略合作协议，开展管理、实习、培训、科研等方面的合作，推进人才强企大战略，开启校企合作新篇章。



科技创新

圆通速递承担物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室项目

上海市发展和改革委员会文件

沪发改高技〔2017〕23号

上海市发展改革委关于转发《关于开展物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室组建工作的通知》的通知

圆通速递有限公司：

现将《国家发展改革委办公厅关于开展物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室组建工作的通知》（发改办高技〔2017〕159号）转发给你们。请你单位按国家发展改革委通知的要求，加快成立理事会和技术委员会，并建立开放共享体制机制；同时，落实责任，加强管理，加快推进国家工程实验室的建设。

特此通知。

该国家工程实验室拟由圆通速递有限公司为承接单位，联合工业和信息化部电信研究院、中国重型汽车集团有限公司、北京国邮科讯科技发展有限公司、上海物联网有限公司等单位共同建设。

圆通速递有限公司是主要从事综合快递物流业务的民营企业，在快递物流产业链信息互联互通、开放共享、大规模信息化应用等方面具有较好的研究及实践基础。在该领域拥有研发人员300余人，其中，“千人计划”5人、高工21人、博士12人。近5年，承担国家级快递服务标准化试点等项目，获得国家发明专利授权6项，编制行业标准3项。鉴此，圆通速递有限公司基本具备了承接物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室建设的能力。

政府引导、企业为主、开放共享、服务行业

定位

中国物流业互联、物联、智联序次推进工程技术的研发基地

目标

成为科技成果在物流行业创新应用的孵化器、加速器和倍增器

近期重点任务

1

搭建物流业信息互联互通、资源开放共享**互通平台**

2

研发物流仓运配全流程、先进物联网感知**智能装备**

3

形成物流信息交互、通用接口、数据传输**标准体系**

4

建设跨系统、多主体、规模化的信息互通**示范基地**

安全

2016年安全状况

2016年事故总数与2015年同期相比下降**33%**；
重大违禁品下降**83%**；
工伤事故同比下降**1.8%**。



1. 狠抓寄递安全 “三个100%” 落地

狠抓收寄验视制度，严格落实100%开箱验视、加盖验视章的规定

在行者APP的基础上，增加实名收寄信息化功能，核对寄件人身份信息，并与国家局及公安部门实时联网上传数据

自行开展10期对安检员的专业知识培训，培训安检人员485名；充分利用当地政府补贴政策，新增安检机300多台，100%过机安检工作走在行业前列

对违规揽收违禁品的网点，依照圆通安全管理规章制度，进行责任追究和处罚

2. 狠抓安全教育整顿

- 编写《圆通速递收派员安全手册》，印刷2万册违禁品海报并下发至网点；组织加盟商、安全员、业务员2100多人安全培训。
- 针对安全形势任务和季节特点，开展安全整顿活动，今年除G20峰会专项安保工作外，全网开展了6次安全检查整治活动。
- 通过明查暗访的方法，全年实地检查的转运中心36个，分公司100多个，开具了35份整改通知书并跟踪整改情况。
- 严肃责任追究，对6起安全事故进行了责任追究，共有2人受到撤职、1人降级、4人行政警告处分，20多人处以经济罚款。

3. 推进了安全标准化建设

- 重点落实了安全监察制度、流程的完善和全面推进工作，确保制度、流程落地，进一步完善了重大事件的应急处置办法和工作流程。
- 完成15个标准、11项制度，已挂网公布；对加盟网点安全员岗位职责和工作内容及工作要求，进行细化并上墙；编制印刷了《安全生产检查与隐患整改》《安全生产会议、培训与活动记录》《外来人员出入登记表》，确保安全制度、标准和总部要求落到实处，提升网络安全管理规范化水平。
- 进一步完善和推进了危化爆炸物品处置室建设，指导重点消防单位建立微型消防站。

圆通速递高度重视安全生产工作。自设立以来一直秉承“安全第一、预防为主”的原则，成立了安全委员会和安保监察部，负责监督、管控全网各个业务环节的安全生产情况。在此基础上，圆通速递在运能管理部专门设置了安全管理组，进一步加强对运输环节的安全管控。根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《邮政行业安全监督管理办法》等有关规定，圆通速递将安全管理作为标准化体系建设的重要组成部分，制订了《安全管理制度》，包括安全通则、安全生产责任制、生产区和作业场所的安全管理、安全生产检查、安全防火管理、安全隐患整改管理、仓库安全管理、安全生产奖惩、安全例会、违禁品相关规定及处罚标准和应急预案等内容，是圆通速递开展安全生产、进行安全管理的准则。同时，为更进一步提高员工安全生产意识和防范意识，圆通速递对员工进行定期的培训演习，并在明显位置张贴安全生产相关法律、法规。圆通速递在生产经营过程中能够执行国家安全生产的相关法律、法规和规章的规定，最近三年不存在安全生产方面的重大违法违规。

车辆运输安全

- 车辆检查及监控
 - 定期的车辆安全检查
 - 配备专业的安全管理小组
 - 完善的事故救援机制和应急处理机制
- 车辆规范使用
 - 驾驶员安全驾驶手册
 - 标准化的装载、运输流程
- 车辆跟踪系统辅助
 - GPS车辆定位跟踪系统
- 驾驶员培训
 - 定期安全培训及考核
 - 新驾驶员入职需经过6-7天的入职培训



操作安全

每年的员工操作而产生的安全事故正在不断减少，通过员工的安全操作培训、作业流程中的环节的改良以及自动化程度的提升，使得出现安全问题的概率大大降低。



包裹安全

落实三个百分百，即开箱验视（尤其是零散件验视）、实名登记、快件过安检。加强对快递相关包裹安全知识的培训，督促切实履行三个百分百的流程。

消防安全

为消除火灾安全隐患，提高员工消防意识，确保生产、工作以及生活安全，每年圆通速递都举行消防安全演练活动，所有员工都将参加演练活动。图为2016年4月消防演习的情况。

此次消防安全演练采取理论讲解和实践演练相结合的方式进行，从消防法基本规定、高层建筑消防逃生意识、消防安全相关逃生技巧等方面进行了系统的消防知识培训。

圆通还将采取多种形式，积极做好消防安全宣传活动和演习培训，切实增强全网员工安全防危意识，提高应急处理能力，确保快件安全并营造良好的消防环境，更好地为广大客户提供服务。



信息安全

作为与互联网行业有着紧密联系的快递行业，圆通身处其中面临了很大的信息安全的挑战，通过加强防黑客软件，以及加强管理，防止人为信息泄露的风险，有效地控制了信息安全的问题。

航空安全

2016年圆通航空公司共运行2184航班，飞行4445小时，实际业载23933吨。公司运行安全态势良好，未突破年初所制定的安全目标。2016年度圆通航空在民航局安全运行评分为99分，在华东地区航空公司排名中名列前茅。

员工

圆通的核心价值观是“领先”，“企业文化要领先”是核心价值观的六个方面之一。员工是企业财富的真正创造者，关爱员工是企业的价值所在，也是企业社会责任的体现。

员工概况

截至2016年末，公司全网员工总数为30万人。其中，近三年圆通速递及其自有分子公司员工合计人数情况如下：

时间	2016年12月31日	2015年12月31日	2014年12月31日
员工人数（单位：人）	22731	21201	5682

员工受教育程度

序号	受教育程度	人数(人)	比例(%)
1	硕士以上	59	0.25%
2	本科	959	4.21%
3	专科及以下	21713	95.54%
合计		22731	100%

员工年龄分布结构

截至2016年12月31日，圆通速递及其境内子公司、分公司自有员工年龄分布情况如下：

序号	年龄	人数(人)	比例(%)
1	50岁以上	1489	6.55%
2	41-50岁	5633	24.78%
3	31-40岁	5496	24.18%
4	30岁以下	10113	44.49%
合计		22731	100%



员工权益

圆通保障员工的合法权益，依法保护员工个人信息和隐私，为员工营造良好的工作环境和氛围，实现员工和企业共同发展。

- 贯彻落实《中华人民共和国劳动合同法》，依法与员工签订劳动合同。根据国家法规要求，为员工缴纳养老、医疗、失业等社会保险。
- 坚持平等对待不同民族、不同性别的员工，残疾人雇用情况符合国家要求。
- 规范收入分配秩序，构建统一的工资分配制度。
- 员工享有法定节假日，并可以根据自己的加班情况适时调休。

员工关爱

圆通在谋发展的同时，坚持“以人为本”的发展理念，关注员工成长，通过多种形式加强员工的归属感，让员工参与到公司的共同体当中来实现价值，与圆通共同成长。

文体活动

为了更好的提升员工身心健康水平，圆通总部设立文体中心，涵盖了棋类、健身、球类、多媒体四个大项，乒乓球、篮球、羽毛球、图书、阅览等15个小项，总器械35台，活动室10间，能同时容纳200余人开展活动。

定期举办圆通春晚、趣味运动会、演讲比赛等活动，增强员工归属感，进一步推动公司企业文化的建设，形成良好的企业向心力和凝聚力。



员工福利

- 免费提供食宿
- 公平合理的调薪及晋升机制
- 员工生日福利
- 舒适的员工娱乐、健身场所
- 关爱怀孕和哺乳期女员工
- 员工话费补贴
- 组织优秀员工旅游
- 举办联谊活动
- 优秀员工年终评比活动
- 除夕为值班人员准备年夜饭
- 高峰期一线员工关怀活动



帮助贫困员工度过难关

案例

分部对其他分部员工伸出援助之手

2016年12月3日，在得知浙江省区一名90后员工被确诊为肝癌晚期并在ICU重症监护室进行24小时全面监护的消息后，圆通黑龙江省区立即号召所在区域的全体员工组织捐款，为患病员工伸出援助之手。



分公司为重病员工组织捐献

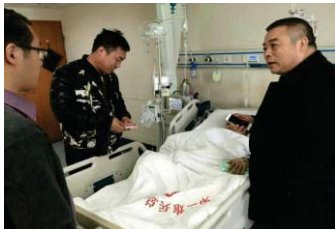
2016年12月24日，北京市朝阳区和平里公司一名普通的操作工李吉峰突感肚子疼痛，后被医生确诊为急性胃出血，五万多元的手术治疗费让原本不富裕的家庭陷入深深的困难。

李吉峰所在公司的总经理吴枝法在得知此事后，第一时间组织公司员工进行捐献，将一万二千元的捐款亲自交到李吉峰手里，并亲切询问病情以及治疗情况，鼓励他安心养病，争取早日康复。



总部帮组员工度过难关

圆通信息中心双职工家庭黄紫军、黎志盼夫妻，由于家人的病情严重，生活压力十分大，高额的手术费让夫妻两人一筹莫展。公司总部在了解此事之后，董事长立即对黄紫军夫妇帮扶申请作出了批示，公司为他们送上慰问金，并希望他们的家人安心治疗，早日康复。



员工培训

圆通明确全网培训方向，提高员工培训的实效，贯彻“育才及团队领先”的核心价值观，全面提升员工的综合素质和业务技能，更好更快满足圆通快速增长的业务培训需求。

全员业务考试：圆通大学定期组织总部、管省区全员的业务考核工作，其中总部举办11场考试、管省区举办了78个考场的考试，共计52套试卷，圆通大学通过好视通视频会议系统对管省区考试实现了远程监考。

课程体系建设：圆通大学网络学院已上线200门微课。微课短小、精悍、紧贴业务需求，主抓全网新、关、痛业务要点，实现PC端、移动端同步学习，响应董事长“育才及团队建设要领先”的核心精神。上半年网络学院课程学习情况：选课人次达17260人，完成人数为16300人，平均完成率为94.4%。

业务大练兵：全网转运中心根据总公司的通知要求，扎实开展中心全员“做什么、练什么、缺什么、补什么”的业务练兵工作，推进转运中心操作标准化的落实，提升转运操作人员的专业技能，继而改善转运中心的整体服务和运营质量水平。



绿色环保

据国家邮政局发布的首份《中国快递领域绿色包装发展现状及趋势报告》显示,2014年共消耗约140亿张快递运单、20亿条编织袋、55.84亿个塑料袋、21亿个封套。根据相关部门统计,到2020年全国的快递总量将达到500亿件,大约包含200亿的塑料袋以及70亿的气泡袋,对环境产生更大的压力。

在绿色环保方面,圆通一直在行动,绿色圆通一直在身边,在每个快递小哥的送件过程中,也在公司日常的生活和工作中。

绿色车队

针对目前公司实际经营中存在的具体情况,圆通速递从车辆运输、生产、办公、后勤四大环节着手,推行精细化管理,培养员工养成良好的工作习惯和生活习惯,从而达到节约能耗、降低碳排放的目的。具体措施包括:

全网逐步取缔超国家标准排放的运输车辆(即未满足国Ⅲ排放标准的车辆,如黄标车)。逐步推广高品质、小排量的运输车辆或清洁能源车辆,从硬件上遏制超标排放。

加强对司机的管理。一是培养司机养成良好的行驶习惯,杜绝在驾驶中猛踩油门、下车不熄火等不良驾驶习惯。二是对运输车辆进行定期保养,保持车辆良好的性能,避免因固件磨损加重各部件的压力,而造成油耗量增加。三是根据历史数据中点对点的路段内车辆油耗统计,估算出路段内正常行驶中最大的耗油量。如果因驾驶员主观因素而引起耗油量超标,则将给予司机相应的处罚。

逐步推广汽车尾气净化技术。在车辆中安装尾气处理装置,将汽车尾气经过处理后再排放,从而减少和控制温室气体的直接排放。

合理规划货物装车,避免空载。可将同一线路不同目的地的货物按先到后装的原则装车,并将同一线路不同地区的货物用隔离网隔开,合理使用运输资源,避免空载的现象。

在末端揽派环节,一方面要尽量减少使用燃油车辆派送快件,多使用电动车派件。另一方面,尽量回收可循环利用的物料,如:快递包装箱、封套、背书页等。

以每个业务员一天派送100件、每天行驶80公里计算,2016年全行业快递员驾驶电动车共行驶160亿公里。按照100公里耗电5度计算,共耗电8亿度,按照全生命周期每度电738g二氧化碳排放计算,共排放**59万吨二氧化碳**。

用汽车完成末端投递,每天的投递量约为三轮车的两倍,按照同等派件量一辆小型汽车行驶里程约为120公里计算,汽车一年总行驶120亿公里,按照单车百公里油耗10升计算,消耗12亿升汽油,按照全生命周期计算每升汽油排放3kg二氧化碳,共排放**360万吨二氧化碳**。

电子面单

圆通电子面单是使用不干胶热敏纸按照公司规定要求打印客户收派件信息的面单,在行业内也被称为热敏纸快递标签、经济型面单、二维码面单等等,圆通速递当前命名为电子面单。

圆通电子面单优点:

环保效果好

电子面单不像传统面单那样复杂,它只有上下联,减少了纸张的浪费,并且在打印的过程中降低了二氧化碳和有害物质的排放量。

生产成本低

电子面单成本比传统面单成本降低五倍左右,如果在打印过程中不小心出现打印失误,损失的也仅是一张热敏纸而已,运单编号也可再次使用,更重要的是,运单整体不会因此而受到损坏。

提高发货效率

商家在使用传统面单的过程中还需安排人员将快递单和订单号进行逐一匹配,电子面单则避免了这一麻烦,既减少了人力的浪费同时也大大提高了发货的效率,并且优化了分拣流程。

处理效率高

由于电子面单采用的是热敏打印技术,所以打印速度非常快,每小时就可打印两千至三千张电子面单。

末端投递环节使用电动三轮车可减少碳排放量可达 $360-59=301$ 万吨。

据国际能源署发布的数据,2014年中国与能源相关的碳排放减少约**1.3亿吨**,占比**2.3%**。

社会公益

- “服务社会、强企为国”是圆通的首要责任及担当。一直以来积极主动支持和参与各类公益慈善事业，先后用于抗险救灾、捐资办学、帮贫扶困、爱老敬老、社会主义新农村建设等方面的捐款投入达数亿元。
- 设立了5000万元就业扶持基金，用于支持8至10万名贫困地区农村劳动力及残疾人困难群体就业。
- 为解决工业品下乡，农产品进城，积极响应快递向西、向下发展，设立了4亿元的网络发展扶持基金。
- 圆通成立专项基金，为帮助和解决大学生、下岗工人、残疾人及农民工返乡创业困难问题，推出了圆通“大众创业、天下加盟”行动。
- 圆通勇于承担社会责任，在四川雅安地震、青海玉树地震中捐款捐物并免费参与壹基金救灾物资运输，对寄给灾区大学生的快件无条件免费揽收、优先派送。
- 圆通的每一个员工在为客户提供快递服务过程中，在遇到需要帮助的人时，都会及时伸出双手，为他们排忧解难，体现了圆通人的大爱。
- 在圆通未来的发展过程中，将一如既往地承担应有的国家和社会责任，积极回报社会，为国家的科学发展做出应有的贡献。



- 2016年12月，圆通成为头条寻人志愿者联盟首批成员快递小哥助力走失人员早日回家。同年，圆通速递捐款26万元，支持桐庐县钟山乡新农村建设。
- 2016年12月，圆通快递员“暖心义邮”首站启动 跨越3000公里为云南孩子快递温暖。
- 2016年9月，由圆通速递率先发起的“大学生快递联盟”在京成立，这是快递业首个向大学生开放的创业就业平台，是快递行业服务高校和大学生的一個举措。



- 圆通速递助力鸿基金“爱的背包”公益传递 贴心护航首批7340套小书包。
- 2016年12月向昌邑市义工联合会捐赠了3万余元。
- 圆通速递联手华商报2016红脸蛋爱心公益行走进安康。
- 圆通爱心助农公益宣传活动在行动——助力正宗四川蒲江地标特产“耙耙柑”。

案例

见义勇为，传递正能量：

圆通快递员周建飞不仅业务水平过硬，更是一名热心肠的好公民，送件过程中路遇公交车撞柱，在关键时刻挺身而出，徒手掰车门爬车窗连救多人，被评为上海市见义勇为先进分子。



案例

患难见真情，援手显大爱”——圆通华南管理区清远网点帮扶家境困难客户解决医疗费用问题

事情发生在广东省清远市一户人家陈先生身上，据了解，陈先生的儿子在两个月前，不慎从两层楼高的脚手架坠落，跌断双腿，至今已经花费了十余万医药费，由于他是家里的主要劳动力，妻子又怀孕在身，医药费用对于这个家庭来说负担很大，正在为筹钱而想尽办法的时候，邻居们给这个家庭发起了捐款，但依然杯水车薪。

小陈受伤的消息传开后，和他有过业务往来的圆通速递何先生（清远网点负责人），两次派员工送钱到陈先生家，何先生在接受媒体采访的时候说：“我看出他们一家子，很诚实、忠诚，见到的人当中，很难找到像他们一家子，具有农村人淳朴的品质，是很好的家庭”，并表示，如果小陈的复查费用还有困难，将继续提供援助。

人间处处充满真情，圆通大爱无处不在。何小林先生这种以行动践行爱心、担当的善举，不仅仅表现了其心地善良，乐善好施，救困扶危的个人情怀，更体现了中华民族“互帮互助”的优良传统，同时也体现了圆通人强烈的社会责任感，乐于奉献的精神。

报告指标索引

中国社科院CASS-CSR2.0指标对标

报告目录	中国社科院CASS-CSR3.0指标对标
封面	
封面2	
关于本报告	
报告简介	P1.2
编制依据	
时间范围	
发布周期	
报告范围	P1.3
数据来源	P1.1
报告编制过程	P2.1、P2.2、P2.3、G2.4
圆通大事记	P5.1
董事长致辞	P3.1、P3.2
目录	
关于圆通	
企业概况	P4.1、P4.3、
组织结构	P4.7
圆通速递网络框架	
经营业绩	P5.1、P5.2、M1.4、M1.5、S1.5
企业荣誉	P4.6、P5.3
圆通企业文化及发展战略	G1.1、G6.4
圆通责任战略	
圆通的责任观	G1.1、G1.4
圆通责任框架	G1.3、G2.5
实质性分析	
关键责任绩效数据指标	

报告目录	中国社科院CASS-CSR3.0指标对标
利益相关方沟通	G2.2、G5.3、G5.1、G5.2
物流快递责任	
圆通标准化体系建设	G6.3、S1.6
促进行业健康发展	
三段码制定与推广	
促进电商行业发展	
促进协同发展	
圆通高峰期大考	
圆通电商孵化	
加盟制	G3.2、M3.5、M3.6
大众创业，天下加盟	S4.6、S4.7
圆通航空发展的现状及规划	
国际化发展的步伐	
全球包裹联盟	
各类信息化系统的应用	
信息化平台的搭建	
圆通主要时效产品	P4.2、M2.3
圆通主要增值服务	P4.2、M2.3
客户关系管理	M2.5、M2.1、M2.3
客户满意度	M2.13、M2.14
客服团队	
绿色环保责任	
绿色车队	S1.6、E1.4、E1.5、E2.5、E2.6、E2.7、E2.8
电子面单的使用	E3.4
编织袋的循环使用	E3.5、E3.6
绿色办公	E1.10、E1.11、E1.12
董事长的信	

报告目录	中国社科院CASS-CSR3.0指标对标
社会和谐责任	
车辆运输安全	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5
操作安全	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5
包裹安全	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5
信息安全	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5
消防安全	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5
安全事故数据	S3.6、S3.7
员工概况	P4.5、S2.1、S2.4、S2.7、S2.13、S4.5
员工权益	S2.9
员工关爱	
员工活动	
团队建设	
员工培训	G6.4、S2.24、S2.25、S2.26
我们的圆通星	
员工帮扶	S2.27
捐款	S4.12
回馈社区	S4.9、S4.1
公益事业	S4.4、S4.11、S4.13、S4.14



圆通速递股份有限公司

地址：上海市青浦区华徐公路3029弄18号

网址：[Http://www.yto.net.cn](http://www.yto.net.cn)