



中通快递集团
社会责任报告
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2019



用我们的产品
造就更多人的幸福

报告导读

○ 报告周期

本报告为年度报告，是中通快递集团向社会公开发布的第三份社会责任报告，上年度报告已于 2019 年 5 月 20 日发布。

○ 报告边界

报告覆盖中通快递集团及其所属机构，为便于表达，也使用“中通快递”“中通”“ZTO”“公司”“我们”等称谓。

○ 时间范围

报告的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

○ 参考依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

○ 数据说明

报告中所有数据均来自中通快递集团正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

○ 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

○ 信息披露

公司官网：www.zto.com
总部地址：上海市青浦区华新镇华志路 1685 号
邮政编码：201708
联系电话：95311
企业邮箱：zto_58@163.com

用我们的产品
造就更多人的幸福

目录

报告导读 P01 关于中通 P07

董事长致辞：
百亿新起点 整装再出发 P05 领导关怀 P15

信任 · 激发人才活力 P73 共赢 · 联动产业发展 P85
赋能 · 实现同建共享 P79 开拓 · 链接全球网络 P88
协同 · 支持电子商务 P81 回馈 · 彰显责任担当 P91

17 专题聚焦 FOCUS

同心“战疫”
共克时艰

快递下沉加速度
尽锐出战决胜年

升级 · 扩展多元模式 P37
突破 · 提升运输效能 P45
驱动 · 智创科技物流 P49
用心 · 坚持客户至上 P53
生态 · 打造绿色快递 P59

35 中流当奋楫 高质发展谱新篇

通力以致远 71 美好生活达万家

未来展望 95

附录 97

关键绩效 P97
指标索引 P99
意见反馈 P100

董事长致辞

百亿新起点 整装再出发

2019 年 11 月 11 日，中通快递全网取得订单量超 2 个亿，揽收量超 1 个亿的好成绩，11 月 12 日中通年业务量突破 100 亿件大关。自此，中通迈入了年业务量超百亿的新时代，这是中通发展史上又一个新的里程碑。

100 亿，是平凡的中通 17 年努力拼搏取得的成果，既是对我们过去付出的肯定，更是对未来的鞭策。快递业前景广阔、潜力巨大，有理想的中通人胸怀百年梦想的信念，不停攀登，不懈奋斗，不断创造属于我们的新的明天。

百亿起点，我们要更清醒！踏上新起点，迈向新征程，意味着中通将聚集更多的资源，肩负更大的责任和担当。快递是商品和用户的纽带，是生产和消费的桥梁。未来，我们将链接更多的用户和商品，提升服务能力，提高服务品质，帮助更多人创业就业实现美好新生活，满足市场更多的需求和期望；将更好地帮助用户提质增效、降低全社会物流成本，坚持高质量发展，坚持绿色发展，助力精准脱贫和乡村振兴，承载社会更高的要求 and 期待。

百亿起点，我们要更信任！回首过往，中通 17 年靠的是全体中通家人的信任，一路走来我们能实现从追赶 to 领先，是因为务实与专注的中通人对中通平台的信任，我们相信这个行业会很好，我们更相信中通会很好，因为它是公平、公正、分享、透明的。为了这份信任，中通将继续处理好眼前与长远的发展关系，协调好局部与全局的平衡关系，把握好平台和网点的利益关系。信任有多大，发展就有多快，唯有信任，才能众志成城、脚踏实地、实事求是；唯有更信任，才能更凝心更聚力，才能更强大。

百亿起点，我们要更努力！天道酬勤，一分耕耘，一分收获，幸福是奋斗出来的，是中通 17 年风雨兼程、脚踏实地一步一个脚印走出来的。面对一个有无限可能、无限潜力和无限想象前景的中国快递市场，已立潮头的中通将面临挑战与机遇并存的新局面，相信通过不懈地努力与拼搏，定能创造更加辉煌的未来！

赖伟民



关于中通

公司介绍

中通快递集团创建于 2002 年 5 月 8 日，是一家集国内与国际快递、快运、商业、仓储、金融、航空、智能等业务于一体的大型集团公司。2016 年 10 月，中通快递登陆美国纽约证券交易所，创当年美国证券市场最大 IPO，成为中国第一家赴美上市的快递企业，为世界了解中国快递打开了一扇窗口。

中通秉承“用我们的产品造就更多人的幸福”的企业使命，目前已成长为国内业务量最大、发展最稳健的快递企业，2019 年中通快递国内业务量达 121.2 亿件，行业占比达 19.1%，连续四年稳居行业第一；服务质量连续多年名列前茅，位居“通达系”之首。截至 2019 年底，中通快递拥有服务网点近 30000 个，直接网络合作伙伴超过 4800 家，通达 98% 以上的区县和 90% 以上的乡镇，成为国内最广、最深、最密的民营快递网络；中通快递运营能力强劲，拥有超过 7350 辆干线运输车辆，其中超过 4650 辆是 15 到 17 米长的高运力车型，干线运输路由超过 2600 条，分拨中心数量 91 个，普及自动分拣设备 265 套。2019 年“双十一”期间，中通快递订单量超过 2 亿件，业务量超过 1 亿件。



核心理念



年度荣誉





2019 年 5 月 6 日，全球最大的广告传播集团 WPP 与凯度共同发布了“BrandZ2019 最具价值中国品牌 100 强”排行榜（BrandZ 是全球最大的品牌资产数据库，调研范围涵盖 50 多个国家的 300 多万消费者和 1 万多个品牌）。中通快递位列榜单第 41 位，品牌价值 33.59 亿美元，同比上涨 29%，是品牌价值涨幅最多的快递企业。



扫一扫查看详情

中通快递品牌价值

33.59 亿美元

同比上涨

29 %



汇桔网·2019胡润品牌榜							
寻找最具价值中国品牌							
排名	排名变化	品牌	品牌价值 (亿元人民币)	涨跌幅	母公司	品牌价值占母公司市值比例	总部
71	-14	京东	230	2%	京东	13%	北京
72	-14	民生银行	225	0%	民生银行	8%	北京
72	-6	学而思	225	18%	好未来	12%	北京
74	-13	保利	220	5%	保利	14%	广东广州
74	-11	OPPO	220	10%	OPPO	18%	广东东莞
76	-10	双汇	215	13%	双汇	25%	河南漯河
76	-1	中石化	215	26%	中石化	3%	北京
79	-16	苏宁	210	2%	苏宁	19%	江苏南京
78	-6	中通	210	20%	中通	20%	上海
80	-5	大疆	200	18%	大疆	20%	广东深圳
81	-2	南方航空	195	30%	南方航空	20%	广东广州
82	-16	光大银行	185	-3%	光大银行	9%	北京

2019 年 12 月 12 日，胡润研究院携手知识产权与科创云平台汇桔，联合发布《汇桔网·2019 胡润品牌榜》（胡润品牌榜是国内目前唯一一个将品牌从公司层面剥离来衡量，进行品牌价值估算的榜单），200 强最具价值中国品牌上榜。中通以 210 亿元的品牌价值进入百强榜单，位列第 78 位；在最具价值民营品牌排行榜中，中通位列第 40 位。

在最具价值民营品牌排行榜中
中通位列第

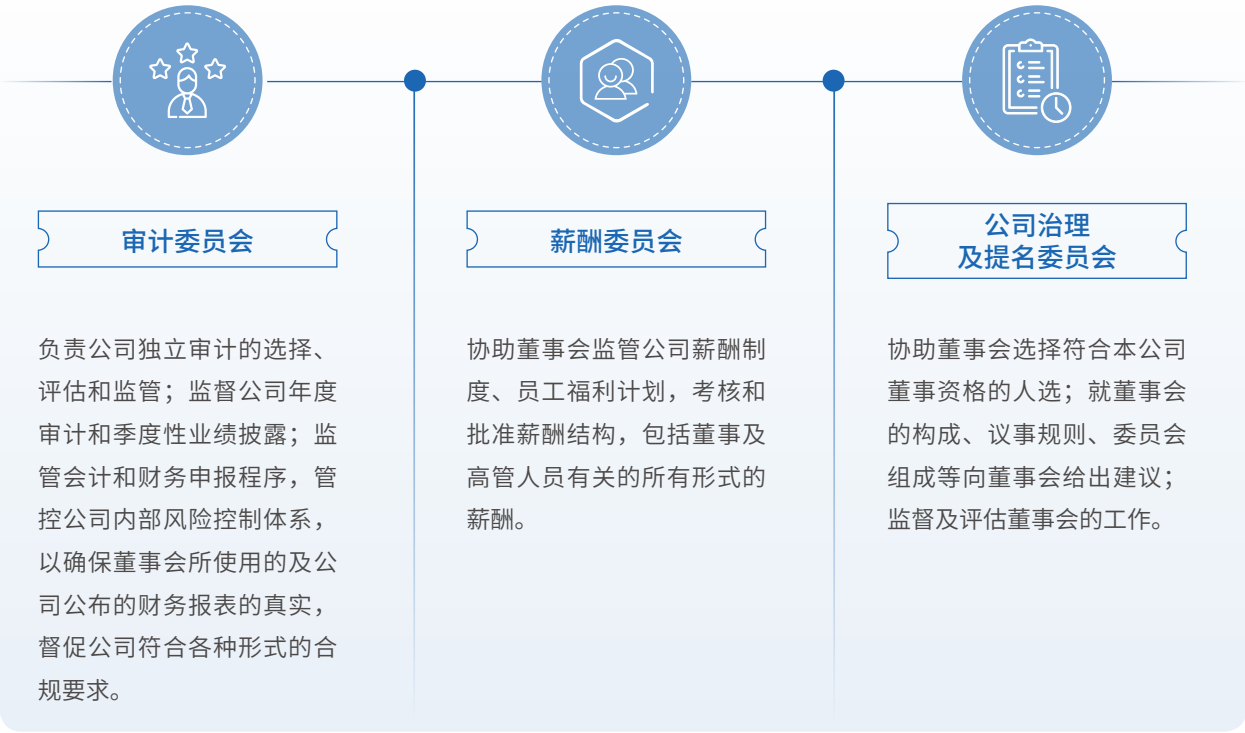
40 位

公司治理

作为在纽约证券交易所上市、注册地在开曼群岛的公司，中通快递受《1934 年美国证券交易法案》《纽交所上市公司规则》《开曼群岛公司法》《中通快递公司章程》等相关法律、规章、制度的规制。为进一步规范公司运作，提升上市公司治理水平，确保公司整体战略目标的实现，公司借鉴境内外公司治理实践经验，构建了合法、合规、完善、健全的公司治理结构，强化内外部监督制衡，保障股东的合法权利，积极化解各类风险问题，有效防范和遏制重特重大事故，切实提升企业整体价值，为促进我国资本市场稳定健康发展贡献力量。

公司治理结构

为了完善公司治理结构，健全集团董事会运作制度，强化董事职能职责，提高董事会工作效率，中通快递董事会下设三个委员会：审计委员会、薪酬委员会和公司治理及提名委员会，负责定期制定及审查董事会所采用的公司治理原则，并就公司治理的所有事项以及应采取的纠正措施向董事会提出建议，确保企业管理与运营符合合规要求及公司发展规划。



维护股东权益

及时准确地披露企业信息、维护投资者关系是履行股东责任中不可或缺的重要环节。中通快递高度重视投资者关系的维护与管理，严格遵守美国证券交易规则、纽约证券交易所上市规则及其他适用的法律法规下的信息披露义务，设立专门的投资者关系部门，定期举行路演、反路演、接待投资者来访并就投资者关心的问题予以解答。同时通过公司投资者关系网站、新闻发布会、美国证券交易委员会指定网站向外发布公告，及时将公司的重大事项、发展运营情况等信息进行完整、准确地披露，加强与投资者之间的沟通交流，切实维护投资者的合法权益。2019 年，公司共发布新闻稿、公告及相关文件等 50 余份，接待投资机构 900 多家，参加路演超过 20 场，公司股票被超过 30 家主要中外资券商及投行覆盖。

 案例

破局与进取 | 中通快递举办投资者开放日

2019 年 11 月 25 日，中通快递投资者开放日在集团总部举行，共吸引来自境内外超过 100 名投资者代表参加。活动通过现场交互、参观及在线直播等形式，加强投资者及资本市场对中通的深入了解，增强投资者及资本市场信心。



健全风险管控

加强企业内部控制和风险管理是化解企业风险、实现企业经营目标的重要措施。中通快递建立全面的内控程序和职责分工，及时评估各项风险水平，更新内控程序和活动，降低风险至可接受水平。公司成立内审及合规部并聘请具有专业资质的咨询人员组成项目小组，对公司风险和内控进行持续、独立评估，并对发现的问题进行汇总、整改；由董事会、审计委员会对当季度的公司经营状况、财务状况以及未来的经营预测、内控情况进行内控监督。此外，中通还聘请专业的美国证券法律顾问为公司提供境内外法律相关的服务，及时反馈最新法律法规要求，每季度对公司对外发布的公告进行审阅，确保相关信息准确且符合相关法律法规要求。

严守商业道德

中通快递立足诚信经营，严守商业道德，制定并公开发布《商业行为和道德守则》，严格执行监督执纪问责，强化警示教育，积极维护公平、公正、有序的市场环境，并为企业转型创新、质量发展、开创新局面提供坚强保障。公司设立纪律监察委员会，制定并下发《廉洁从业行为规范》，明确监督举报和违规处罚的相关规定，并在 OA 平台上发布，对举报方式等进行宣导，强化员工的商业道德与廉洁意识。

强化安全管理

邮政业寄递安全事关国家安全、公共安全以及群众信息与财产安全。中通快递积极贯彻落实党中央、国务院和国家邮政局打好防范化解重大风险攻坚战决策部署，认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，建立健全安全生产管理体系，不断加强全网安全意识和技能，推动安全生产全面落实；认真贯彻执行《中华人民共和国邮政法》《邮政行业安全监督管理办法》《快递安全生产操作规范》等法律法规，严格落实实名登记、开箱验视、过机安检三项制度，不断夯实寄递安全保障工作，保障从业人员、用户人身和财产安全，促进邮政业持续健康发展。2019 年，中通快递累计开展安全教育与培训 7169.33 小时，覆盖 909274 人次；开展安全检查 9654 次。



中通快递开展“快递小哥，您身边的急救新力量”应急救援培训活动



中通快递组织业务员开展“新中国成立 70 周年”寄递安全宣誓签字活动



中通快递集团安全监察中心组织开展消防演练



中通快递召开 2019 年全网安全监察会议

领导关怀



专题聚焦

同心“战疫”
共克时艰

疫情无情，人间有爱。2020 年初，新冠肺炎疫情暴发，中通快递集团积极担当、主动作为，用实际行动诠释“用我们的产品造就更多人的幸福”的初心与使命，与各级政府部门、爱心企业、慈善公益组织等社会各界联手行动，为救援物资提供运输配送；全网中通家人积极为疫情防控捐款捐物，共同谱写奋力抗击疫情的慷慨战歌。

全网聚力
支援抗疫物资运输

疫情暴发之初，中通快递集团第一时间成立疫情应急领导小组和前线指挥小组，全力协调公路、航空等运输资源，为全国疫情防控提供赋能性的服务支撑。2020 年 1 月 25 日，中通快递开通了从全国到湖北疫情重点地区的免费绿色通道，全力保障疫情防控相关物资运输。截至 2020 年 3 月底，中通多次为湖北运送医疗及救援物资，包括口罩、防护服、消毒液、医用手套、民生保障物资等超过 700 吨。



疫情暴发后，中通快递集团湖北省管理中心第一时间参与到疫情防控和物资运输中，将转运中心场地改造为仓库，与第三方慈善机构合作进行救援物资管理和分发，统筹协调全省的运力和人员投入到省内各地的救援运输。



2 月 1 日前后，由国家卫健委协调筹集的医用口罩、手套等防疫物资亟需运往武汉。为驰援武汉疫情防控，中通快递集团总部快速响应，成立专项协调小组承担此次防疫物资的运输任务。江西省管理中心紧急调配车辆，由驾驶经验丰富的司机余连华承运救灾物资，驰援武汉。

扫一扫
观看中通“战疫”主题 MV

中通快递集团携手旗下中通国际、中通快运、中通云仓等生态圈板块共同加入到疫情防控阻击战中来，充分发挥各方优势资源，与社会各界同心“战疫”，共克时艰。

中通国际

自疫情暴发以来，日本、印度尼西亚、阿联酋、柬埔寨等多地海外华人社团、华侨华人、国际友人纷纷与中通国际取得联系，委托中通将筹集的防疫物资运往国内。中通国际总部及海外团队紧急协调相关运力，协同推进防疫物资的跨境运输，争分夺秒运输国内抗疫紧缺物品。截至 2020 年 3 月底，中通全球协同，将日本、印度尼西亚、阿联酋、柬埔寨、俄罗斯、德国等国家华人华侨筹集的医疗防疫物资运往国内，直送抗疫一线，累计运输救援物资超过 2000 箱，其中口罩超过 150 万只。



2 月 16 日，中通国际协同内外资源，包下一架客机用作货机，将柬埔寨华人华侨筹集的 114 万只口罩以及其他医疗防疫物资运抵昆明长水机场。货物到达并清关后，中通快递云南省管理中心迅速行动起来，将防疫物资装车运往昆明转运中心进行分拣操作，随后调配车辆直接运往国内疫情防控一线。



中通快运

1月29日，中通快运紧急协调车辆为进鄂支援物资提供公益运输服务，将爱心企业捐赠的1000箱防疫防护物资运往武汉大学中南医院。



3月5日，缅甸政府向湖北捐赠的200吨大米到达云南瑞丽口岸。中通快递、快运协力安排了七辆17米高运力牵引车和14名司机，横跨2300公里、历时40多个小时将这批爱心物资运至武汉。



中通云仓

1月27日，中通云仓科技协同客户，将1.36万份、价值20余万元的自热米饭从安徽芜湖送往武汉的两家医院，为奋战在一线的医护人员提供热气腾腾的米饭。



2月11日，中通云仓科技面向医院、各地政府、企事业单位、慈善机构开放全国80个仓配中心，为抗疫物资提供接收场地、存储、分发、配送等免费服务。



社区关怀
保障百姓日常生活

疫情期间，中通快递在全力支援一线、为医护人员等运送抗疫物资的同时，积极关怀社区，为居民义务配送生活物资，为学生派送学习教材，满足百姓的日常生活需求，支持教育教学有序恢复。

2月17日起，中通湖北宜昌城东网点作为宜昌市率先复工的一家快递公司，担任起疫情期间的物资运输小蜜蜂，为湖北宜昌市内政府单位、医疗机构及小区居民提供粮油蔬蛋、消毒液等生活物资运输服务。



2月28日，中通快递山西省管理中心接手太原市中小学教材教辅材料发放项目，中通工作人员为太原全市小学、初中、高中课本进行分拣打包后，在15天内把30多万份教材派送至学生手中。

加强防控 全面守护员工健康

面对新冠肺炎疫情，中通快递第一时间作出响应，全方位加强安全防护与人员健康保障，做好全网上下疫情防控工作，守护员工健康。



每日为员工测温



对进入生产场所的车辆全面消毒

全面严格消毒

中通快递积极响应和落实国家及各级政府部门在疫情防控要求，全国各省市自治区管理中心及网点对生产场所、设施设备等进行全面消毒；

设立专项资金

设立 1 亿元新冠肺炎疫情防控工作专项基金，重点用于一线员工复工后的风险保障；

配备防护用具

坚持全网一盘棋，做到所有防疫防护物资统购统配统拨。为全国各地一线快递员配备全套的防护用品，并规定快递员外出期间必须全程佩戴口罩、手套、护目镜等防护工具，为自身及客户的安全负责；

实时关注疫情

网点负责人及时收集掌握周边社区疫情情况，每日岗前进行疫情通报，提示提醒相关注意事项；

加强防疫宣教

通过海报、音频广播、视频节目等多样化的形式，不断强化对网点员工的疫情风险提示和防护知识的宣传教育，加强员工心理压力疏导；

每日健康检测

营业网点配备红外线测温仪，每日对网点工作人员及进入营业网点的客户进行体温检测。



扫一扫观看
中通开展有效防疫
支持有序复产

“战疫”先锋
致敬最美逆行者

疫情当前，他们主动请缨，用一句句朴实有力的请愿，一个个逆向而行的背影，将各类救援物资第一时间送达疫情一线。一方有难，八方支援，他们就是抗疫前线最美的一抹“中通蓝”。



1月25日

大年初一晚上，中通驾驶员王慎才、熊楚英驾驶货车，载着 10 万只医用口罩从安徽宁国出发，横穿安徽、江西两省，进入肺炎疫情的重灾区湖北武汉。物资顺利送达，二人回程后自觉隔离。



1月25日

中通湖北利川网点负责人黄炜主动承担起利川市政府所有的医疗物资运输任务，还发起募捐，共筹集 20 万只口罩捐给当地医院。



1月26日

中通快递武汉转运中心操作员肖优根据安排，接手“韩红爱心慈善基金会”相关邮寄工作，担任爱心物资总调度。他 24 小时待命，将手机铃声调到最大，不敢睡得太沉，生怕耽搁物资运输，影响救援。



1月26日

中通湖北襄阳老河口网点负责人郑伟和朋友们组建了“大爱无疆”微信群，筹集防疫物资捐赠一线。



案例 临危受命，生死时速 | 一位送新冠病毒检测试剂的快递员

1 月 25 日大年初一，上海中通闵行浦江镇网点业务员于洋洋接到来自上海之江生物科技股份有限公司物流部陈经理的电话，陈经理说公司有一批研发的 2019 新型冠状病毒核酸检测试剂盒，希望由中通帮忙运送到上海各医院和检疫站。于洋洋立即向网点负责人吴惠杰报备，吴惠杰听说后，不仅愿意成为这批试剂盒的承运方，还主动承担了所有快递费用。

不同于一般快递，核酸检测试剂的储存条件要在 -20±5℃避光低温，对寄递时效有很高的要求，在运输过程中稍不注意，就可能影响试剂盒最终的检测结果。为此，浦江镇网点特意开通绿色通道，由于洋洋和同事从发出地到目的地点对点直送，无需转运。

于洋洋临危受命，奔波在上海、宁波、杭州三地的各大医院和检疫站，护送一批批新型冠状病毒检测试剂和配套医疗设备。同时，他也亲眼见证了疫情下，生物公司里 200 多号员工通宵达旦赶制核酸检测试剂，高速口交警 24 小时严防死守，感染科医护人员全副武装、衣服湿透，每一个人都在与病毒赛跑。



多方鼓励
中通笃定前行

中通快递集团上下众志成城、勇担重责，全力开展疫情防控工作，驰援抗疫一线，支持复工复产，保障民生需求，获得政府、媒体、企业等多方肯定，中通也将在各界支持下继续笃定前行，与全国人民一同打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战。

政府说



扫一扫
观看发布会现场视频

3月9日，国务院联防联控机制召开新闻发布会，中通快递北京厂洼路网点的快递员李杰作为快递小哥代表受邀参加，向公众分享服务疫情防控和复工复产等相关情况。



中华人民共和国驻缅甸大使馆对中通国际免费承运缅甸政府向湖北省捐助的 200 吨大米表达感谢。

利川市新冠肺炎疫情防控指挥部对中通利川公司为当地及时免费提供防护物资的仓储、运输表示感谢。

湖北省邮政管理局给湖北中通发来感谢信，对湖北中通以及下属网点积极响应国家邮政局和湖北省委、省政府号召，全力支持疫情防控工作表示感谢。

媒体说

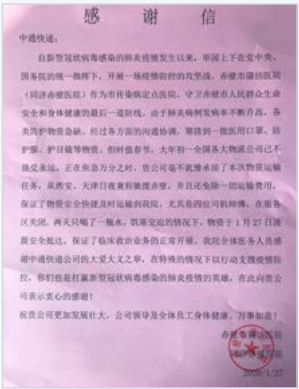
2020 年 2 月 7 日，中通宣布设立 1 亿元专项基金，这对于中通全网的员工来讲，无异于战争时期的“定心丸”，也宣告着中通正式打响这场“抗疫”之战的关键一枪。非常时期，协同作战；共克时艰，共渡难关——这种“不让任何一个人掉队”的底气和信念，才是中通亿元专项保障基金最让人钦佩的，也是当下数以万计的网点、加盟商和一线员工们最期盼的。

除了向疫区运送救援物资，承担社会责任之外，在推动企业复工复产方面，中通的很多做法都可圈可点。从 2 月中旬开始，中通全网产能恢复的进度条，一天一个台阶，网络修复能力和战斗力惊人。经此一“疫”，中通在此次的抗疫大战中锻炼和加强的整体协同作战能力，不但让自身品牌得到了很好的传播，也为以后在市场竞争中带来许多不可低估的隐形价值。

——微信公众号“驿站”

医院说

赤壁市蒲纺医院、同济赤壁医院对中通快递免费承运防疫物资、日夜兼程驰援赤壁表示感谢。



学校说

深圳市光明区红花山小学对中通快递免费为该校学生快递新学期课本表示感谢。



行业KOL说

快递和物流复工不只是企业的问题，而是为整个社会提供保障和支撑。2月7日中通快递率先出手，宣布设立 1 亿元新冠肺炎疫情防控专项基金，这应该是疫情发生后最大的一笔用于快递一线运营保障的基金。此举对于快递企业支持保障疫情有效防控和科学有序复产有较强的参考价值。这一个亿的价值，不仅最大限度解除快递员、驾驶员、操作人员等广大一线员工的后顾之忧，更多的是让全网人员心里踏实。这是我们要看到的，中通作为标杆快递企业在复工方面做出的重大部署。

——汉森供应链董事长 黄刚

专题聚焦

快递下沉加速度
尽锐出战决胜年

快递业是助力生产发展、推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业，具有服务“三农”的资源优势，担负着服务乡村振兴的重要职责。站在全面建成小康社会、实现第一个百年目标的决胜之年，为贯彻落实党中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战决策部署，中通快递积极布局农村市场，重点推进“快递进村”工程，加快建设农村服务网点，完善农村物流基础设施末端网络，提高农村物流服务质量覆盖率；打通农产品进城、工业品下乡双向流通渠道，刺激农村地区消费，全面推进农村物流高质量发展，为打赢脱贫攻坚战、实施乡村振兴战略提供坚实的服务保障。



布局农村市场

服务网点近

30000 ↑

直接网络合作伙伴超过

4800 家

习近平总书记在河南光山县考察时强调，要积极发展农村电子商务和快递业务，拓宽农产品销售渠道，增加农民收入。2019 年交通运输部、国家邮政局等 18 个部门联合印发《关于认真落实习近平总书记重要指示推动邮政业高质量发展的实施意见》指出：到 2022 年，要基本实现邮政“村村直通邮”、快递“乡乡有网点”，通过邮政、快递渠道基本实现建制村电商配送服务全覆盖。中通快递积极布局农村市场，加快建设健全农村服务网络，推进乡镇服务网点标准化建设，持续开拓“三农”寄递服务，不断满足新时代广大农村群众对寄递服务的需求。截至 2019 年底，中通快递拥有服务网点近 30000 个，直接网络合作伙伴超过 4800 家，通达 98% 以上的区县和 90% 以上的乡镇，已经成为国内最广、最深、最密的民营快递网络。



秦州区开通
村级服务点

184 ↑

中通快递甘肃天水网点与当地电商企业展开合作，赋能快递末端，打造“农村快递 + 电商扶贫”的新路子，进一步完善秦州区农村物流配送体系建设。截至 2019 年底，秦州区已经成功开通 184 个村级服务点，包含国家级贫困村 42 个，解决天水农村最后一公里派送难题。

激活农村市场

“互联网 + 快递”加速线上线下一体化，带动了体验经济、共享经济等创新发展，传统零售业态与电商平台深度融合，同时也大幅激发了农村地区市场潜能。2019 年我国打造快递服务现代农业“一地一品”年业务量超百万件项目 163 个，农村地区累计收投快件超过 150 亿件，支撑工业品下乡和农产品进城超过 8700 亿元，快递已经成为刺激农村消费、繁荣农村经济的重要助力。中通快递充分发挥企业优势，肩负起作为“农产品进城、工业品下乡”的桥梁与纽带作用，加速快递业务“下沉”，提高农村消费便利化水平、提升农村居民消费品质、降低农村消费成本，让工业品更多更好地走进农村；积极推进产销对接、推广农商互联，借力电子商务平台，进一步打通农产品流通渠道，双向激活农村市场。

 案例 服务深入田间地头，中通快递助力周至猕猴桃飘香全国

步入位于秦岭北麓周至县的广袤原野，满目是一望无际的猕猴桃绿色海洋，富有特色的猕猴桃已成为当地农民增收的支柱产业。每年中秋节前夕是周至猕猴桃采摘和销售的旺季，而快递则是周至猕猴桃走向全国的主要渠道。多年来，中通快递多方助力打响周至猕猴桃这张闪

亮的名片，同时也走出了一条网点与果农联合的“生鲜 + 快递”特色致富路。由于新鲜的果子当天采摘就打包很容易腐坏，2019 年，为帮助果农顺利寄递猕猴桃，中通快递集团陕西省管理中心提前布局，增设运输车辆以及快递人员，深入田间地头开展上门服务，指导果农将猕猴桃经过打冷处理或在仓库放置一晚后再装箱，确保新鲜的猕猴桃安全无损送达客户手中，让周至猕猴桃飘香全国。

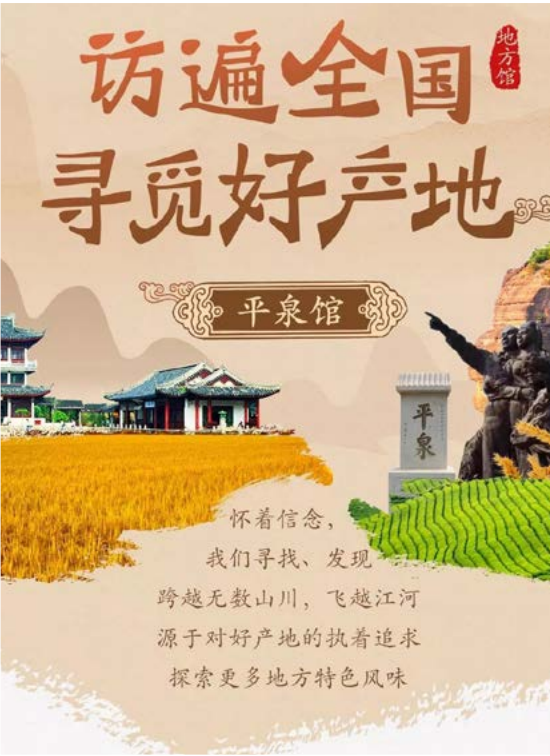


助力产业扶贫

2019 年 4 月，国家邮政局等联合印发《关于推进邮政业服务乡村振兴的意见》，指出要积极推广电商快递脱贫模式，加快推进行业扶贫工作。“快递下乡”融入国家大扶贫格局，通过持续完善农村配送网络布局，用科技赋能的手段，助推农村电商发展，让农特产品以最低的成本销售到全国各地，实现从“田头到餐桌”的全链路管理。中通快递不断探索“快递+农村电商+农特产品+农户”产业扶贫模式，充分整合旗下中通商业、中快传媒等业务资源，依托电商平台、团购、直播等新兴业态模式，通过模式创新、平台创新、项目创新，破解农产品销售渠道不畅难题，帮助贫困地区发展支柱型现代化农业产业，带动当地贫困户增收致富，将更多的农产品价格卖得更高，距离卖得更远，助力国家乡村振兴战略。



5 小时 10 万+ 在线观看，中快传媒直播短视频业务助力农产品走出大山。



2019 年 6 月 16 日，中通商业联合平泉市政府打造的“平泉特色馆”在中通优选平台正式上线，助力当地特色农产品打响品牌。



中通安徽砀山良梨网点通过中快传媒的有蜜团购，帮助当地果农销售黄桃 25000 余斤，日发件量达 3000 余票。



2019 年 11 月 12 日 18 点 32 分 25 秒，中通四川长宁网点合作农户袁先生家的竹荪产品幸运地成为了中通快递 2019 年第 100 亿票快件。

案例 “快递 + 扶贫” —— 中通贵州毕节公司扶贫助农出新招

地处川滇黔三省交界处的毕节市是一个深度贫困地区。多年来, 为了帮助毕节群众拔掉“穷根”, 中通快递贵州毕节公司充分发挥自身优势, 在快递扶贫、就业扶贫、产业扶贫等方面开展全方位帮扶。

为破解当地鲜活农产品“出山进城”难题, 毕节公司成立电商部门, 直接与当地农户合作, 帮助当地农产品在各大电商平台上进行销售。此外, 每到水果收获季节, 毕节公司工作人员还将货车开到田间地头, 和当地果农们一起分拣、包装后直接运至快递分拣中心发货, 缩减农产品流通环节, 为农户增加收入。截至 2019 年底, 毕节公司已基本完成乡镇服务网点全覆盖, 并与毕节市商务局合作, 在 6 个乡镇建立物流分拨中心, 辐射周边 23 个镇、230 多个村, 基本构建起了“中心集聚、多极辐射”的快递服务网络。

基本完成乡镇服务网点全覆盖
在 6 个乡镇建立物流分拨中心
辐射周边 23 个镇、230 多个村
基本构建起了“中心集聚、多极辐射”的快递服务网络





央视报道中通助力“黔货出山”



2019 年
毕节公司人均工资达

5000 元

其中 25% 业务员的收入超过

10000 元

人无业不富。毕节是人口大市, 每个县人口达一百多万。为了鼓励员工创业, 带动更多人致富, 毕节公司在市区设立 22 个直营网点, 让业务员自主经营。2019 年, 毕节公司人均工资达五千元, 其中 25% 业务员的收入超过 1 万元, 远高于当地的平均收入水平。

张连波是贵阳清镇市茶店村人, 他不仅是毕节公司负责人, 也是茶店村的村支书。经过多次考察调研, 他决定发展刺梨种植作为茶店村的特色产业。在张连波的带领下, 茶店村采取“党支部 + 公司 + 合作社(村集体) + 农户”的运营模式, 由公司提供苗木、种植技术、产品收购、后续加工, 村集体发动农户参与种植, 在 2017 年 10 月种植 1500 亩的基础上, 又扩大种植 1000 亩, 并带动大寨村、银杏村等发展刺梨产业。到 2019 年, 当地已打造了 6000 余亩的刺梨种植基地。下一步, 张连波计划将“茶店模式”在毕节当地落地, 进一步助力“黔货出山”。





中

流当奋楫 高质发展谱新篇

P37 **升级** · 扩展多元模式

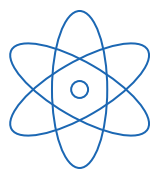
P45 **突破** · 提升运输效能

P49 **驱动** · 智创科技物流

P53 **用心** · 坚持客户至上

P59 **生态** · 打造绿色快递

2019 年全国邮政管理工作会议提出，全行业要按照“巩固、增强、提升、畅通”八字方针，继续坚持“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”工作思路，更好满足人民美好生活需要，更好支撑经济高质量发展。中通快递坚持以客户为中心，全面深化供给侧结构性改革，坚持创新驱动、转型提效，不断强化自身服务能力，延伸服务领域，提高服务品质，推动企业从领先优势向绝对优势和生态优势转变，全力开启中通可持续、高质量发展新篇章。



升级 扩展多元模式

随着中国市场经济的进一步发展，现代快递行业广泛服务于整个社会和经济领域，服务对象亦呈现多元化趋势。为满足日益增加的商业贸易和居民生活的服务需求，快递企业持续推动业务板块扩容转型，促进发展联合化、技术现代化、服务多元化，加快向综合性物流运营商转型。秉持“用我们的产品造就更多人的幸福”的企业使命，中通快递坚定深耕快递主业，以快递服务网络为核心，快速拓展“一体八翼”的生态体系，致力于通过高品质的服务和产品，满足客户需求，帮助客户削减成本、提升效益、创造价值。

增值业务

为客户提供“一站式”下单服务，按照客户指令到指定地点收取快件，将快件寄给指定收件对象的全面服务。

为客户提供“一站式”下单服务，标准定价、绿色中转；按照客户指定时间段，业务员提供 2 小时上门揽收服务，同时末端派送时候提供派前电联的服务。

主要针对生鲜、水果等具有较高时效及安全要求的产品。通过在揽收、中转和派送的巴枪提醒，第一时间将产品转入下一环节，以最快的速度完成整个寄递过程。

物流运输的费用由收件人承担，并在货物到达后支付费用给物流公司的快递件，为客户提供快递活动中更灵活、更全面的服务。

寄件人向快递服务组织交寄物品时申报物品价值，并根据申报价值支付保价费；若保价快件在寄递过程中因快递服务组织原因发生损毁、遗失的，保价服务提供方按照交寄物品的实际价值损失在申报价值的限额内进行赔偿。

解决末端最后一公里派送难的问题，为快递行业末端提供技术、系统、软硬件、设备、基础设施建设等支持。



完全按照指令收取快件的全面解决方案，为客户提供更灵活的快递服务。

具有时效保证、高辨识度、高品质服务、全链路跟踪等特点。星联产品在中通网络中具有最高优先级，中心优先中转，网点优先派送，并对中转与派送时间进行严格规定，以保证星联客户的货物能在第一时间送达。



按照寄件方（卖家）与收件方（买家）达成交易协议的要求，为寄件方提供承运、寄递物品的同时，并代寄件方向收件方收取货款，同时按照约定时间将货款返还给寄件方的服务。

使用统一的回单信封，应发件客户要求，将收件人签收确认后的签收单、出库单、收货清单、发票等各种单据在规定的服务时间内返还给发件人的一种增值服务。

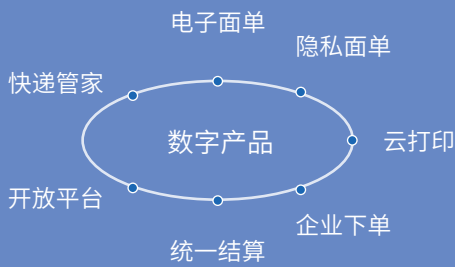
集团客户指的是通过和客户系统对接，通过数据接口获取客户取件指令，按照指令规定的时间、地点上门取件，费用对总统一结算的服务产品。帮助多仓、多店以及逆向散件发货客户完成就近发货，提升时效，降低成本。该项目为客户提供总部专项项目团队统一对接全国业务的售后服务。

快递服务

中通快递立足主业，依托覆盖广泛、体系完善的寄递网络，为客户提供高效满意的寄递服务，针对不同客户的需求，推出时效件、增值业务以及数字产品。

时效件

在指定服务范围和寄递时间内收寄，保证收派运输各环节均优先运作，承诺按时送达的快递服务，包括次日达、隔日达、三日达。



中通快运

中通供应链管理有限公司（简称“中通快运”）成立于 2016 年，是中通快递集团旗下零担物流品牌。中通快运积极探寻物流业与制造业、服务业融合发展的模式，采用“中心直营 + 加盟网点”的扁平化管理模式，运用现代化的作业设备、信息化管理以及全国统一高标准化的作业流程，致力于打造“科技引领、数据支撑、人才保证、智慧运营”的综合型物流赋能平台。作为国内零担物流产业变革的积极倡导者和践行者，中通快运在做大做强公路零担主业前提下，不断拓展产业链关联业务，谋划构建多产业融合平台，打造一流的物流供应商品牌。截至 2019 年底，中通快运日均业务量突破 2 万吨，网络覆盖率超过 90%。2019 年 9 月 23 日，中通快运开通澳门件派送业务，标志着除台湾地区外，中通快运实现国内业务全开通。

中通快运日均业务量突破

2 万吨

网络覆盖率超过

90 %

服务流程



产品类型

- 电商件 | 5-60kg**
平台订单，公斤段下沉至 5kg，可运商品更丰富
- 标准快运 | 标准定价与操作流程**
标准定价与标准操作流程，为客户提供安全可靠、服务专业、高性价比运输体验
- 小票零担 | 10-300kg**
精心打造，定位于 10-300kg 的快运主打产品，精细的线路规划，严格的时效保障，完善周到的服务，我们用心让您的托付更放心
- 大票零担 | 300kg 以上**
定位于 300kg 以上的快运服务产品，为每一位客户提供优惠的价格，优质的服务，全力保障您的货物安全送达

增值服务



中通商业

中通商业是中通快递集团旗下一家综合性商业企业，集“商品供应能力+系统工具+运营服务+流量转化”为一体的商业 SAAS（软件即服务）平台，提供“从田头到餐桌，工厂到用户”全链路商业服务。依托中通快递遍布全国的网络资源，精选各类农副产品、休闲食品、生活用品等，为广大消费者提供高品质、高性价比商品。

供销业务

直供+分销，赋能网点、让网点挣钱、让网点省力

推广强度

线上线下多渠道运营，中通优选等精准定向运营

商品运营

原产地商家合作，确保新鲜、绿色、优质

配送一体化

依托集团快递、快运、仓储等资源，配送高效

2019 年，苏州中通商业在苏州中通转运中心开设了全网第一家智慧便利店，将人工智能与传统零售结合，加速探索智能直营店运营模式，以新零售模式启动全新的智能生活购物体验，实现“中通商业的全新智能生活”。



中通优选线上平台

中通金融

中通金融立足中通、面向全国，提供多层次、多元化、综合性的金融服务，致力于满足中通供应链上下游业务发展与生活改善的资金需求。

融资租赁

是集金融、贸易、服务为一体，以机器设备、车辆等实物资产，为物流企业或其他企业融资提供新型、优质的金融服务，缓解企业融资困难、提高资源配置效率。

商业保理

是物流企业及其他企业因提供服务或货物销售产生的合法拥有的应收账款，对购买方到期付款承担连带保证责任而获得融资的综合性金融服务，包括以下种类：应收账款融资、应收账款管理及催收、信用风险管理。

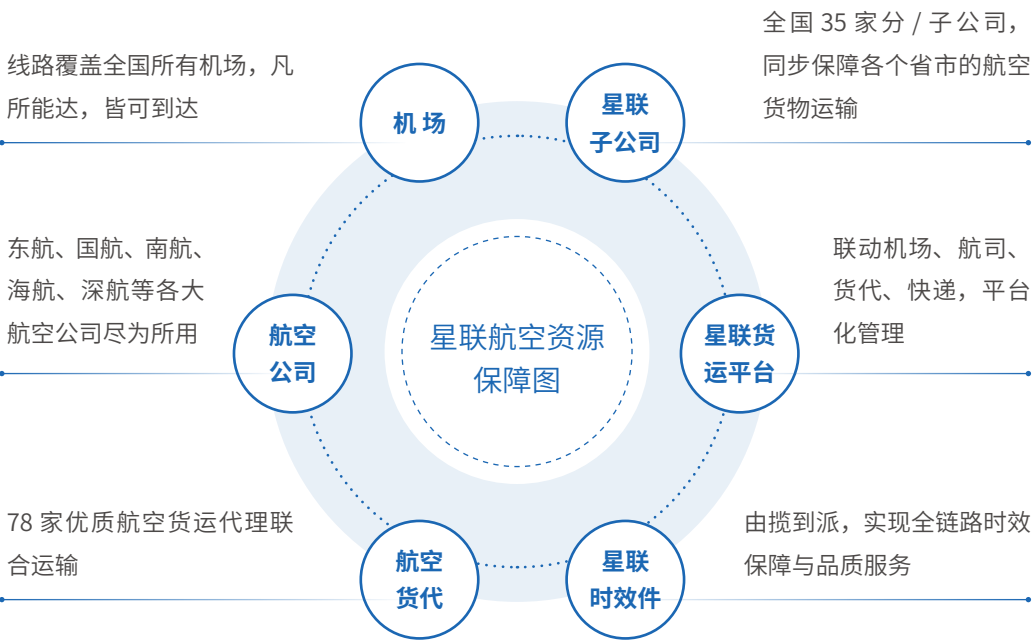
小额贷款

为物流企业及其他企业因扩大生产、服务经营规模，包括经营场地改扩建、机器设备或运输工具等固定资产投入、流动资金周转，或为个人改善生活条件与生活环境等消费需求，提供小额贷款的金融服务。



星联航空

星联航空成立于 2018 年 3 月，是中通快递集团旗下专业从事航空货运服务的全网链平台公司，通过聚集和依托在全国各省最优质航空货运代理公司的资源，以先进、高效的信息化管理，提供性价比高、品质稳定、时效性强的一站式航空货运服务。截至 2019 年底，星联航空已在全国 31 个省 / 市航空枢纽城市注册成立了 36 家星联分 / 子公司（35 家启动），与全国多个机场和航空公司签署了战略合作协议，建成覆盖全国的航空货运服务网络。



“港到港”服务——航空运力平台

2019 年，星联航空自主研发航空货运平台“如来”，实现线上信息查询、业务办理一体化服务，不仅可以为客户提供全面、便捷的高价值服务，还可为机场、航空公司、航空货代企业提供高效、科学、规范运营的基础保障。

高端时效服务——星联时效件

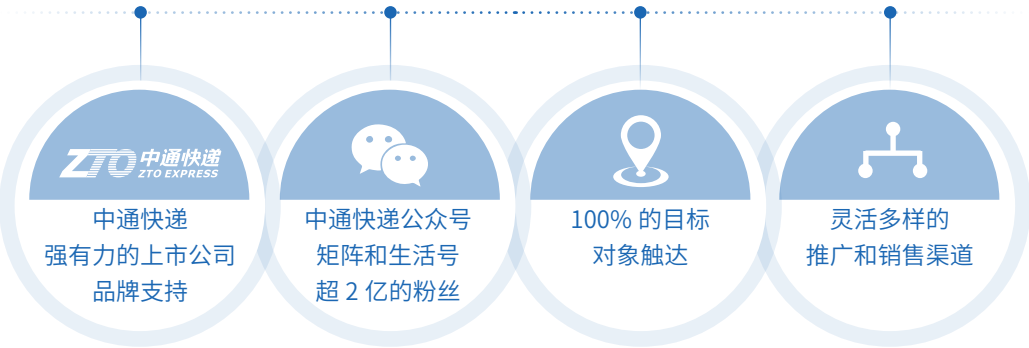
为满足中高端市场的客户需求，提升网点及业务员收入，“星航联盟”全新打造的中通快递旗下高端市场品牌——“星联时效件”正式推出，具有时效保证、高辨识度、高品质服务、时效监控与全链路跟踪等特点。



星航联盟文件袋

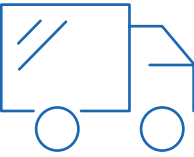
中快传媒

上海中快文化传媒有限公司（简称“中快传媒”）是中通快递集团旗下控股公司，是一家业务覆盖全国的大型互联网广告传媒公司，以中国快递电商发展为依托，通过快递业务的新零售、社交化场景，将每年服务的数百亿用户人次进行挖掘和沉淀，用专业化、智能化的技术和线上线下相结合的互联网形式，实现用户流量的广告“变现”。公司主要业务包涵蜜蜂嗡嗡、红人带货、快递广告、流量策划、广告代理、中通积分；主要合作伙伴有阿里妈妈、蚂蚁金服、拼多多、京东、网易、中国银联、招商银行等。



中通智能

中通智能主要面向快递物流行业提供智能输送系统、智能装卸货系统、智能分拣系统、智能扫描称重系统等产品和服务，是国内为数不多具备完整的快递装备项目实施能力的系统集成商。



突破 提升运输效能

强化运输能力是为客户提供高效寄递服务的关键。快递业不断提升自身运力，并积极推进快件“上车、上船、上飞机”工程，与综合交通运输业深度融合发展，满足市场发展和消费升级下对快件时效的更高需求。中通快递加大核心资源的投入，持续提升干线运输车辆自有率，对接航空运输、铁路运输等多种优势运能资源，优化运力结构，加快形成陆、空、铁全方位的多式联运体系，并通过广而深的终端网络进行快递服务“最后一公里”的揽收与派送，进一步提升企业综合运输效能。截至 2019 年底，中通快递拥有干线路由超过 2600 条，干线运输卡车超 7350 辆，自营卡车超过 6450 辆，其中逾 4650 辆为高运力车，保障日均逾 4000 万个包裹运输；拥有发货航线 1500 条，全年发运总量 16 万吨，日均货量超过 400 吨。



案例 中通快递全货机成功首航

2019 年 10 月 22 日上午，一架喷涂有中通快递标识的波音 737-800 型全货机从南昌起飞，经过约 2 小时后平稳降落在天津滨海国际机场，标志着中通快递实现了在航空货运方面的新突破。

该全货机由中通快递与天津货运航空有限公司合作，每周六班执飞“天津—南昌”往返航线。航线开通后，中通快递全货机可以发挥自身的货机及腹舱的运力资源，减少中间环节的耗时，使全流程快件转运更稳定、更高效；通过整合上下游资源，优化货物航空运输，拓展地面延伸服务，实现“天地合一”，为中通快递网络提供新的业务场景，进一步提升服务时效和客户体验。



案例

冷链 + 航空 + 高铁，中通“呵护”樱桃鲜达全国

2019 年 5 月，全国各樱桃产地都进入发货高峰，中通多个中心和网点利用冷链、航空、高铁等多种寄递渠道，保证樱桃鲜达全国。



山西运城
开通水果专线实现“半日达”

得益于独特的地理位置和气候环境，山西运城市绛县享有“樱桃之乡”的美誉。为更好地助销绛县樱桃，中通快递山西省管理中心在原有班车和航空运输线路的基础上，特别联合中铁快运成立“高铁助力，‘樱’进龙城”项目合作小组，成功开通侯马 - 太原、太原 - 西安、太原 - 武汉等“水果专线”。樱桃从凌晨采摘，中午就能到达消费者餐桌上，比传统货运可节约 18 个小时。



山东烟台
根据成熟度定制化发货

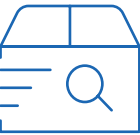
5 月下旬以来，山东省烟台市进入樱桃月。为将烟台樱桃新鲜完好地运送至全国各地，中通快递山东省管理中心和烟台公司采用“优鲜送”面单，要求装载樱桃的冷链车优先中转、严禁留仓，尽可能减少分拣和包装过程；派送阶段要求业务员必须电话通知收件人，在当日完成派送并签收。此外，烟台公司会根据目的地距离远近，选取不同成熟度的樱桃进行寄递，减少樱桃损耗，受到客户广泛认可。



甘肃天水
冷链加航空，深圳当日达

2019 年，中通快递甘肃省管理中心与陇南机场携手，开通樱桃航空货运专线，每天空运樱桃达 2 吨左右，峰值可达到 4 吨。5 月 28 日，一辆装有当天早晨采摘的天水“秦州大樱桃”的中通厢式货车从天水市秦州区太京镇田家庄电商冷链中心出发，驶入陇南机场货运中心，搭乘中国南方航空 CZ8434 航班，在两个半小时后，从田间抢鲜送达深圳消费者手中。





驱动 智创科技物流

科技创新是快递业深化供给侧结构性改革的重要依托。国家邮政局局长马军胜指出，全行业要聚焦“智能+”，大力实施科技创新，要紧紧抓住人工智能、5G 通信、物联网技术加快发展的重要机遇，实施“互联网+”向“智能+”升级。

中通快递始终将科技创新与公司战略、业务紧密联合，建立完善的互联网产品研发体系，推动多项先进技术的落地；不断升级“小前台，大中台”的战略规划，搭建覆盖全生态多场景的业务中台，汇集“交易流”“物流”“资金流”“消息流”等多种数据流，实现线上化和标准化。同时，中通不断强化科技人才建设，成立应用和技术平台研发团队，负责微服务应用架构、人工智能、大数据、DevOps 自动化运维等先进技术的研发；先后组建专业的质量团队、大数据智能和先进算法团队、智能硬件团队，构建完善的质量提升体系，为产品正常运行保驾护航。2019 年，中通快递持续加大智能科技领域研发投入，进一步构建全场景、全链路的数字化、互联化和智能化的业务地图，深入打造从下单到派送全链路的数字化智慧物流，实现触手可及的万物互联。



偏远山区人口密度小、地域空间广、物流总量小、网络未全面覆盖，快递派送困难，配送成本较高。中通快递采用油电混合无人机，配送时效可提高约 50% 至 60%。

便捷下单

中通快递针对电商卖家、微商、散客、企业客户等客户群体的不同需求，研发开拓微信公众号、小程序、APP、呼叫中心、快递管家、自助触屏云打印机等 50 多种下单渠道，竭力打造优质、便捷的“一站式”下单服务。

高效运输

中通快递利用快件路由流量流向模型，根据货量动态预测运力需求，无缝调度运力、精准调配人员、减少快件的流转环节、大幅提高车辆装载率，实现运输时效和成本最优；利用 GIS 系统进行实时监控，通过视频云、星河系统实现可视化动态追踪，对车辆的实时位置、交通情况进行监测分析，保证包裹在运输过程中的安全与可控。

自动分拣

中通自主研发的全自动分拣系统单层每小时可分拣快件 2.4 万件，双层每小时可分拣快件 4.8 万件，分拣准确率达 99.99%；智能分拣柜则为中心发件分拣、网点派件分拣提供综合分拣解决方案，通过软硬件结合，帮助转运中心实现分拣前置，直分到网点派件员。截至 2019 年底，中通在全网共投产自动化分拣设备 265 套，配备自动分拣系统的分拣中心数量达 91 个。

智能派送

为向客户提供多元化、高效化的最后一公里服务，中通快递积极引入无人机、无人驾驶物流车、无人配送车等智能化设备，适应不同派件场景，全面提高配送时效；在社区、学校、办公写字楼等场所设立中通无人柜机，为用户提供随时取件、寄件、暂存物品的服务，减轻业务员派送压力，提高网点派送单量；打造快递超市，建立面向社区、学校、超市、物业、代理点物流服务平台，提供包裹代收、代寄等服务，争夺快递末端派送市场，提高网点收益。

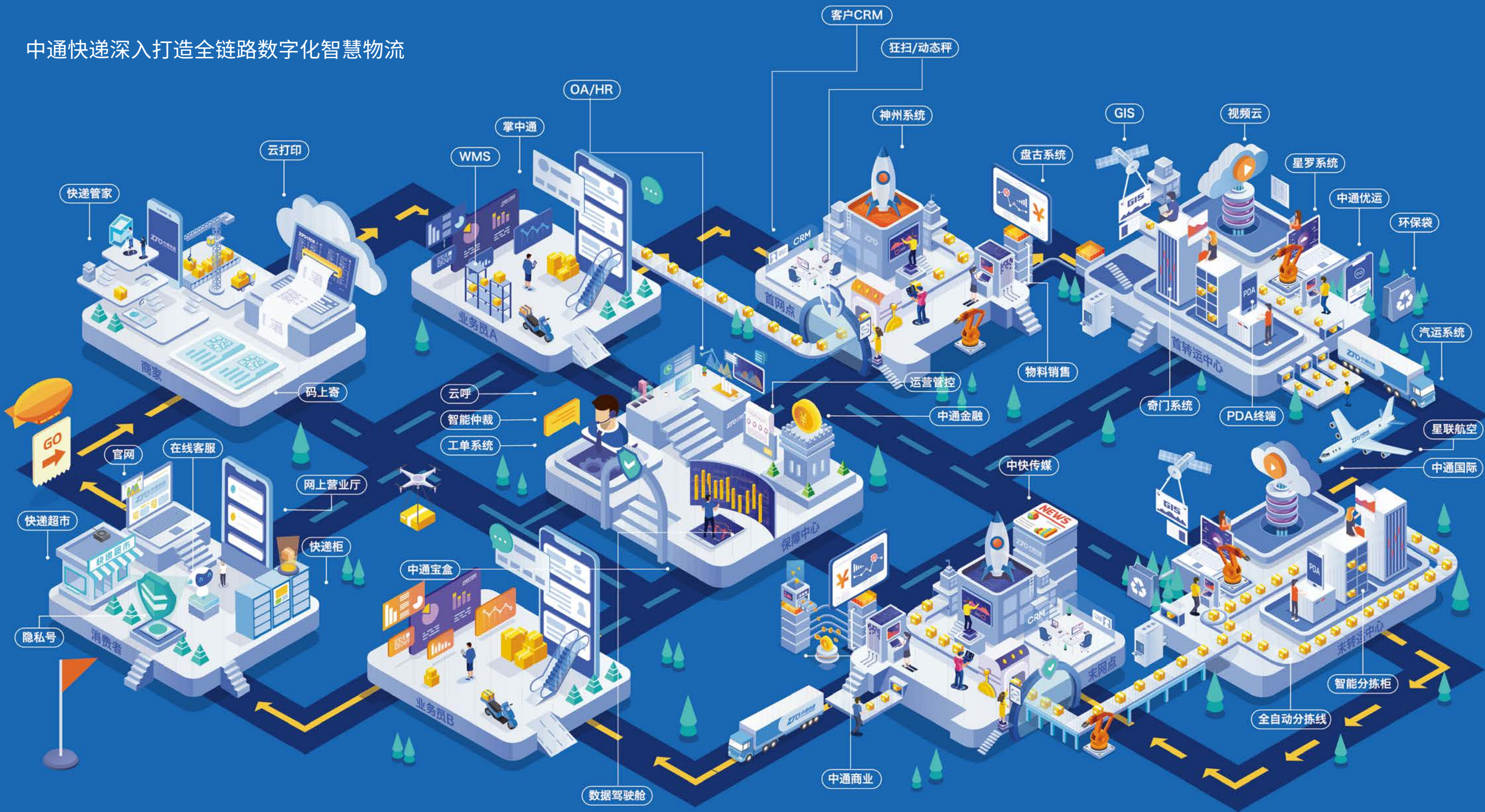


中通快递联合牧月科技共同研发无人驾驶物流车，可智能应对多种复杂路况。2019 年 10 月 25 日，中通快递获得“德清智能网联汽车开放道路运输经营许可证”，成为首批获得无人物流车商用牌照的快递企业。



中通快递与 AutoX 公司合作开发无人配送车，其独创的摄像头、激光雷达融合的高精地图和定位，可实现更高准确率定位；应用人工智能技术，可高精度地识别并避开行人、车辆等障碍物；根据用户发出预约取件指令的先后顺序智能派送，最大程度上实现智能化效果。

中通快递深入打造全链路数字化智慧物流





用心 坚持客户至上

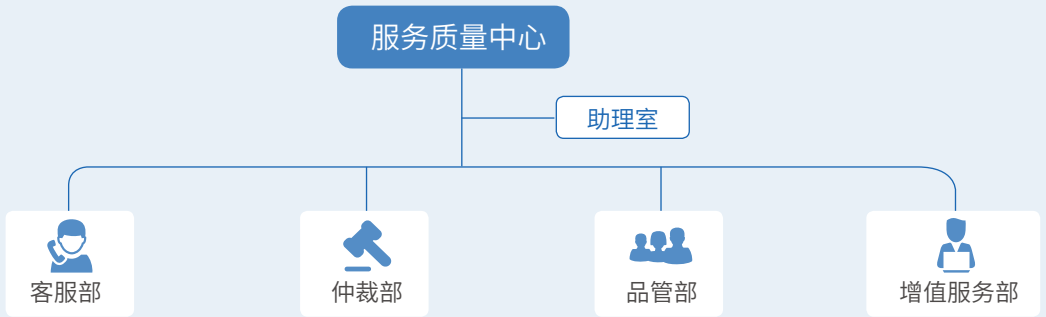
当前，我国经济已由高速增长转向高质量发展阶段，正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期，迫切要求快递业推动服务质量变革、效率变革、动力变革，实现高质量发展。秉持“一切围绕网点，一切为了客户”的服务理念，中通快递始终坚持迅速、准确、安全、方便的服务宗旨，补短板、强弱项，构建完善的客户服务体系，以客户体验为中心，创新智能化服务模式，强化售后服务保障，全力维护客户权益，持续推动服务质量稳步提升，不断满足消费群体从基础化转向高端精细化的服务需求。

完善服务体系

中通快递重视服务质量体系的强化建设，成立集团服务质量中心并不断优化组织架构，设立客服部、仲裁部、品管部和增值服务部，全链路、全方位保障客户利益。同时，为切实落地各项质量管理工作，中通快递全力打造高素质、高水平的服务团队，定期对全网客服人员进行素质提升、标准化服务、态度改善等方面培训，在全网推广普及各项客服业务知识、服务标准，不断提升客服人员服务能力。2019 年，中通快递客服人员培训覆盖率达 94%。



服务质量中心组织架构图



主要负责客户关系管理，分析客户信息，优化和完善服务机制，健全和落实服务措施

客服部

处理网络内部网点快件之间的问题，维护网络和谐健康发展

仲裁部

根据仲裁部和客服部的数据分析网点问题，进行专项整改；提升全网服务质量为供应链提供增值利益；开展总部 + 省中心话务语音的质检工作，提升统一话务接线质量

品管部

将增值产品从受理端、处理端、内部网络间进行业务整合，高效联动，深度服务，有效实现过程预警和结果保障；打造服务更优、体验更佳的全链路增值售后服务差异化体系

增值服务部



2019 年 12 月 26 日，中通快递服务质量中心 2019 年度盛典在集团总部举行



中通快递服务质量中心 2019 年度工作部署暨新条例宣贯培训会议

优化客户服务

中通快递致力于为客户提供优质、便捷的全流程服务，创新推出售后宝（售后服务系统）、智能语音客服等，通过数字化方式提高综合服务效率与能力，同时建立完善的客户投诉处理机制，保障客户问题得到及时有效的解决。客服中心上线 CRM 系统，优化投诉处理流程，提高处理时效；搭建包括 95311 热线、官网在线客服、菜鸟渠道投诉、微信小程序等内外部渠道，确保客户投诉即时受理；建立覆盖全网的在线客服系统，让客户能直接联系到对应网点，保障投诉处理速度；设立客户回访机制，由总部跟踪反馈结果，保证投诉一次解决。

案例 中通快递上线全场景智能语音客服

2019 年 9 月 18 日，中通快递全场景智能语音客服正式上线，为全网降本增效提供助力，进一步提升客户体验。当客户拨通中通快递客服热线，智能语音客服会通过开放式提示语音与用户实现交互，辅助客户完成下单、催件、投诉签收未收到等复杂的业务需求。同时，智能客服机器人可以实现自主呼出，进行客户回访及满意度调查等。智能客服最高可解决 90% 相关业务，满足客户服务个性化、人性化的交互服务需求，为客户打造最智能的咨询体验，客户满意率提升至 92.5%。“双十一” 高峰期，智能语音客服日进线量约 60 万，使转人工率最低可达 16%，提升客服效率 500%。



保护客户信息

中通快递高度重视对亿万用户隐私信息的保护，全面构筑强防御、重感知、快响应的信息安全防护体系。在全网落地实名认证、无密码登录、数据泄露实时风控等安全技术，全面推广隐私面单，从源头管理、终端快递双管齐下，保障用户信息安全；强化内部管理，签署个人信息安全保密承诺，对客户信息加密储存，规范录入及查询用户信息行为；研发“中通宝盒”，通过行业领先的生物识别技术完成实名认证程序，降低违规登录概率；开发安全审计，根据用户行为分析识别操作安全性，限制敏感操作并将相关信息即时推送至责任人；利用区块链技术，打造“中通优选农产品区块链溯源系统”，把农产品从生产到消费的所有节点信息存储在区块链平台上供企业和消费者查询，全程避免信息被篡改。

2019 年，中通快递通过国际信息安全管理 体系（ISO27001）认证；完成国家信息安全等级保护认证第三级认证系统 7 个；配合国家邮政管理局实施和建设绿盾工程，并积极响应国家号召，建设实名寄递信息系统。



完成国家信息安全等级保护
认证第三级认证系统

7 个



服务质量中心客服工作场景

服务质量中心进线量
超过

1.8 亿

客户满意度达

95.22 %

倾听客户声音

中通快递积极拓宽与客户的沟通渠道，认真倾听客户意见和建议，结合自身实际，不断优化客户服务管理工作，力求打造更优质的企业品牌形象。在官网开辟客户服务专栏，公布客户服务信息；设置在线客服，解答顾客疑问；开通微信、微博账号等，延伸沟通渠道；组织线下面对面沟通活动，拓展沟通覆盖面；发布年报、社会责任报告、杂志等披露企业信息。2019 年，中通快递服务质量中心进线量超过 1.8 亿，通过 95311、云呼、在线三种渠道开展满意度调查，客户满意度达 95.22%，同比增长 3.87%。



生态 打造绿色快递

中国快递业务量连年攀升，包装使用绝对量持续增长，资源消耗和污染问题迫在眉睫，生态环保压力日益增大。秉持“绿水青山就是金山银山”的发展理念，快递业坚持节约资源和保护环境的基本国策，大力推进全行业绿色高质量发展。中通快递作为行业领军企业，充分贯彻习近平生态文明思想，全面落实国家邮政局“9571”工程，通过绿色包装、绿色运输、绿色设备、绿色办公、绿色文化等全方位发力，不断探索在快递全生命周期中实现绿色化，引领行业绿色发展新方向。



中通快递集团总部召开绿色发展项目工作部署会议



绿色包装

中通快递持续推进包装绿色化、减量化、可循环化，加大投入绿色包装产品的研发与创新，推广使用电子面单、绿色环保袋、可降解包装袋等，降低包装耗材对生态环境的负面影响，同时积极开展快递包装回收工作，引导消费者重复利用包装纸箱，提高资源利用效率。

电子面单

自 2014 年起，中通快递在全网推行电子面单。与传统纸质面单相比，电子面单节约 80% 的纸张耗材。截至 2019 年底，中通全网电子面单使用率达 99.85%。随着技术的不断提升以及应用场景的多元化需求，电子面单从四联进化到三联和两联，面单尺寸变得更小，有效减少纸张资源浪费。

2019 年随着集团末端建设的推进，快递超市、快递柜等末端产品的用户接受度逐步提高，用户收寄快递的习惯也在发生转变，取消了原有的须收件人签字的回单联的一联电子面单应运而生。相较于两联单，每张一联单节约 45% 的热敏纸纸张耗材，2019 年共计节约 6000 万元的纸张耗材。

全网电子面单 使用率达	相较于两联单 每张一联单 节约热敏纸纸张耗材	2019 年 共计节约纸张耗材
99.85 %	45 %	6000 万元



一联单



两联单



带有 RFID 芯片的可循环集包袋

可循环集包袋

2019 年，中通快递对原有环保袋进行升级，并自主研发环保袋全生命周期管理系统。“双十一”期间，公司在全网投放 100 万个带有 RFID 芯片的可回收集包袋，在全国 91 个转运中心和各网点循环使用。RFID 芯片可实现环保袋生命周期的系统追踪管理，与传统的一次性编织袋相比，该环保集包袋结实耐用，可重复使用 100 次以上，单次使用成本节约 50% 以上。2019 年投入的环保集包袋累计替代了超过一亿个一次性编织袋的使用，减少产生约 1.6 万吨垃圾。

全网投放带 RFID 芯片的可回收集包袋

100 万个

覆盖全国转运中心

91 个

环保集包袋可重复使用

100 次以上

单次使用成本节约

50% 以上

可降解包装袋

中通快递在部分地区投入使用绿色双降解包装袋，该产品质量可靠、降解可控，在设定条件下可通过光、热、氧、微生物和水的协同作用，发生氧化和微生物双降解，直至完全降解，实现生态无害。



可降解包装袋

绿色集包转运袋

中通快递河北沧州任丘网点负责人利用聚丙烯为原材料，研发制作了新型绿色环保袋，该产品容积大、坚固耐磨、绿色环保、可重复使用，并可回收再加工。



绿色集包转运袋

绿色集包转运袋获国家知识产权局实用新型专利和外观设计专利

包装耗材减量和二次回收

中通快递积极推广使用报纸、塑料薄膜充气袋、气泡袋等可回收包装填充材料，提升资源循环利用率；倡导采用快递费与包装费分开计费的方式，由消费者自主选择是否需要提供快递包装，逐步引导网点和消费者提高环保意识，鼓励二次利用闲置纸箱；部分网点在客户发件时可使用二次利用的快递包装抵扣部分快递费用。

2019 年 8 月 20 日，中通快递全面加入菜鸟联盟“回箱计划”，在超过 2 万个快递站点增加包装回收箱，对快递纸箱进行分类回收、循环利用。

2019 年 11 月 20 日，中通快递积极响应“全国纸箱回收日”活动，在全国多个小区设立绿色回收点，号召大家“一人回收一纸箱”。

绿色运输

中通快递致力于降低运输环节对环境的影响，为每辆网络班车配备北斗定位设备，结合 GIS(地理信息系统) 监控车辆运输过程异常，合理规划运输路线，大力推广高运力牵引车，提高能源效率，减少污染物排放。同时在末端网点，采用新能源汽车、电瓶车等环保运输设备，实现“最后一公里”的绿色收派，形成全面覆盖的节能减排、绿色化运输。

干线优化

中通快递利用云计算、大数据（星河系统），优化常规干支线行车路线和班次，减少拥堵路程的平均里程，避免长时间拥堵等待；通过科技算法，提高装载率，缩减发车班次，有效降低污染排放。截至 2019 年底，全网干线运输线路超过 2600 条，平均装载率超过 80%。

全网干线运输线路超过

2600 条

平均装载率超过

80 %

高运力车型

在干线运输环节，中通快递通过甩挂运输模式增加运力、降低成本，同时与 9.6 米的传统车型相比，单位快件的燃油消耗降低 55%，污染物排放减少 70% 以上。截至 2019 年底，中通快递已有 4650 余辆高运力甩挂车，每辆车行驶每 100 公里可比传统车型省油 2 升，每年累计可减排二氧化碳约 7.3 万吨。

中通快递已有高运力甩挂车

4650 余辆

每年减排 CO₂ 约

7.3 万吨



高运力车型



末端电动车

末端绿色投递

中通快递不断提高绿色车队的规模，包括电力、混合动力、燃料电池作为动力的绿色配送车辆；在偏远地区引入无人机，减轻地面交通负担，降低单位耗能；加大自提设备及网点的投放，缩短配送频次及距离。



末端新能源车

干线新能源汽车

2019 年，中通快递在干线运输环节开始尝试使用新能源汽车。此类新能源汽车使用液化天然气，与燃油汽车相比，尾气中 CO₂ 排放量下降约 20%、CO 下降约 97%、NO_x（氮氧化物）下降约 90%，基本不含 PM2.5（细小颗粒物）、铅、硫化物以及苯类等有害物质。

此类新能源汽车使用液化天然气，与燃油汽车相比尾气中

CO ₂ 排放量下降约 20 %	CO 下降约 97 %
NO _x （氮氧化物）下降约 90 %	基本不含 PM2.5（细小颗粒物）、 铅、硫化物 以及苯类等有害物质



干线新能源汽车

绿色设备

中通快递大力推广节能环保设备在运营生产上的使用。在分拣环节，积极推广低耗能、低噪音、低污染的绿色设施；在运输配送环节，加大“零排放、零噪音”绿色车辆的使用。



智能分拣设备

中通在中转环节大量应用大件自动分拣、小件自动分拣、伸缩机、动态秤等智能分拣设备。在节省分拣时间和人力成本的同时，减少装卸过程中的快件磨损，降低快件破损率，减少缓冲物和封装胶带等耗材用量，利于包装回收重复利用。

减少快件磨损

降低快件破损率

利于包装回收利用



大件自动分拣设备



小件自动分拣设备



铁皮车厢高运力车

铝合金弧式车厢

铝合金弧式车厢逐步替代铁皮车厢，在升级容量的同时，减少重量，可有效降低燃油消耗，百公里油耗可下降 1 升以上；且铝合金车厢更耐腐蚀、使用寿命更长、回收利用价值更高。



铝合金弧式车厢

绿色办公

中通快递重视在运营、办公环节的节能减排，积极进行绿色园区建设，在转运中心推广使用太阳能等清洁能源，并通过数字化、智能化的系统管理，推行无纸化办公，降低生产综合能耗。

绿色文化

中通快递高度重视对员工环保理念的宣导，通过入职培训、岗前培训、张贴海报、悬挂横幅、发放宣传单页、自有媒体传播等方式，宣贯环境保护知识、公司环境管理制度和节能减排技术与措施，全面提升员工环保意识；积极开展行业绿色发展研究，2019 年 11 月，中通研究院发布《中国电商快递配送包装绿色化进程现状与发展报告》，助推行业包装绿色化进程；积极举办和参与环保公益活动，向社会公众倡导节能低碳的生活理念，推动社会绿色可持续发展。



中通研究院发布《中国电商快递配送包装绿色化进程现状与发展报告》

通

力以致远 美好生活达万家

P73 **信任** · 激发人才活力

P79 **赋能** · 实现同建共享

P81 **协同** · 支持电子商务

P85 **共赢** · 联动产业发展

P88 **开拓** · 链接全球网络

P91 **回馈** · 彰显责任担当

快递业联系千城百业、服务千家万户，已经成为国家战略性基础设施和社会组织系统，在国民经济中发挥着重要的基础性作用。立足“小快件”，服务“大民生”，快递业始终将增进民生福祉作为发展的根本目的。中通快递毅然肩负起时代赋予的使命与责任，充分发挥企业优势，以人才为核心，以能力为支撑，以金融为赋能，以资源为保障，不断深化推进融合、繁荣互促的发展思路，以匠心恒心传递价值，以共建共享成就卓越，致力成为人民美好生活的创造者和守护者。



信任 激发人才活力

伴随着行业的高速蓬勃发展，快递从业人员数量也呈现跨越式增长，而这一群体的基本权益保障及人才发展问题，也成为全行业乃至全社会关注的焦点。秉持“人才就是硬实力”的理念，中通快递始终坚持以人为本，不断健全员工保障体系，保障员工基本权益；优化人才培养体系，畅通员工晋升通道，为员工提供广阔的职业发展空间；开展形式多样的文体活动，关心关爱员工生活，营造安全、舒适、温馨、和谐的工作氛围。

坚持平等雇佣原则，不因性别、年龄、民族、宗教等不同差别对待员工，保障员工多元化发展。截至 2019 年底，中通女性员工数量为 20444 人。

制定新的宽带薪酬，实施绩效调薪方针，打破平均主义，与市场接轨，实现员工优劳优得。

开展“亲情 1+1”活动，每年向员工家属发放福利基金；为员工提供班车、员工宿舍等福利设施。

为员工提供免费体检以及各种医疗保健咨询和服务，开展职业安全与健康教育，强化职工作业安全保障，守护员工身心健康。

严格落实员工依法享有年假、婚假、产假、陪产假等规定，保障员工的休息休假权利。

强化工会建设，加强员工交流，倾听员工诉求，并联合工会及共青团等各级群团组织，举办一系列关爱职工生活、帮助困难职工等暖心活动。

员工权益保障

中通快递严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，严格按照规定缴纳社会保险，为员工提供完善的薪酬福利体系，全面保障员工权益。截至 2019 年底，中通快递总部及各直营公司员工总数达 64711 人，劳动合同签订率 100%，五险一金缴纳覆盖率 100%。



中通快递集团安全监察中心开展健康咨询活动



四川省管理中心开展急救知识培训



安徽省管理中心组织员工开展免费健康体检



助力职业成长

快递行业的高质量发展离不开专业人才的支撑。中通快递积极响应“人才强邮”战略，制定《中通快递集团人才培养制度》，立足中通学院，持续推进“一个专业、两项创新、三大结合”，建立完善的人才培养机制，打造线上线下结合的培训平台，公平、公正、公开地挖掘、开发、培养人才队伍，为中通可持续发展提供人力资本支持。此外，公司还积极组织开展员工职业技能竞赛等活动，调动员工积极性，营造良好的专业技能学习氛围，大力提升员工技能水平。

2019 年，公司开展了“百优千人”人才培训项目、校招储干培训、百夫长培训、省中心管理人员培训、新条例培训、季度培训等一系列人才梯队培训和业务支持培训，共计培训 379951 课时，覆盖 223149 人次。

开展培训
379951 课时

覆盖
223149 人次

中通快递“百优千人计划”



中通快递 2019 年全网公共事务专员培训



2019“百优千人计划”第二期第二阶段培训在上海交通大学圆满落幕



2019 中通快递集团 HR“PS 新系统”培训



中通快递集团 2019 年运营技能比拼大赛

营造健康生活

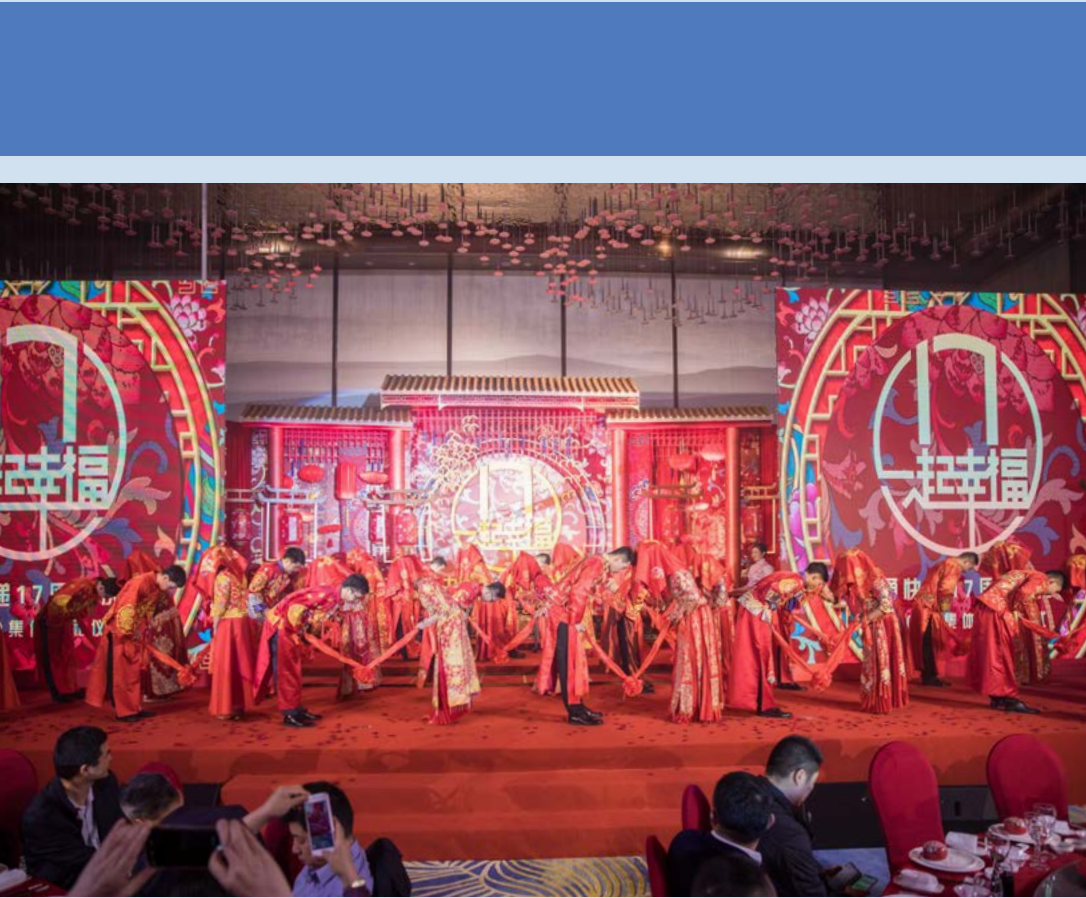
中通快递注重平衡员工的工作与生活，为员工搭建篮球场、台球室、羽毛球场、乒乓球场、健身房、瑜伽馆等休闲活动场所，组织开展各类文体休闲活动，丰富员工的文化生活，促进员工全面发展，增强企业的向心力和凝聚力。2019 年，中通举办了企业开放日、集体婚礼、体育比赛、读书日、“快递员的慢生活”、摄影大赛等丰富多彩的企业活动，努力实现让员工拥有“健康的身体、快乐的工作、幸福的生活”。



企业开放日活动



“快递员的慢生活”关爱主题活动



集体婚礼仪式



读书日主题活动



赋能 实现同建共享

就业，一头连着经济，一头连着民生。党的十九大报告指出：“就业是最大的民生。要坚持就业优先战略和积极就业政策，实现更高质量和更充分就业。大规模开展职业技能培训，注重解决结构性就业矛盾，鼓励创业带动就业。”秉承“同建共享、信任责任、创新与企业家精神”的核心价值观，中通快递将创业与就业紧密结合，加速拓宽业务生态体系，持续扩大基层网点覆盖，为各地创造多元化的就业机会。2019 年，中通快递以“为网点赋能”为大方向，贯彻“赋能强基”工作要求，全面开展末端驿站建设，通过资金与技术支持赋能网点，强化基层网络服务优势的同时，帮助更多人在不断创新、不懈奋斗中实现美好新生活。

普惠政策

总部网管中心联动金融中心，本着“安全、合理、有效”的原则，给予一级网点提供专项贷款扶持政策，减轻网点建设末端驿站中的资金压力，增强网点竞争力。

科技赋能

中通发起科技赋能网点“1 对 1 项目”，成立专项小组深入一线网点，利用科技力量赋能网点发展，引入动态秤、神州系统智能网点管理平台、盘古综合结算系统等智能化设备与平台，帮助网点实现资源分配合理化、资源利用最大化。



案例

神州团队帮助网点学会“算账”

中通快递浙江温州瑞安网点日均发件量 50000 票左右，财务结算人员却有 8 人，计算账单方式仍采用原始的手工式，网点财务工作效率低、准确度无法保证。2019 年 5 月，中通快递科技与信息中心神州团队在走访时了解瑞安网点财务情况后，开始着手梳理该网点财务结算遇到的困难，并制定详细的科技赋能网点财务结算方案。考虑到“科学分工、人尽其才”的效用，神州团队指导财务经理对人员岗位进行重新调整，在部分关键岗位上，神州团队成员实行手把手教学，安排系统全面的培训，帮助财务人员尽快上手。

经过一个半月，科技赋能“1 对 1 项目”在瑞安网点取得初步成效。相比以前，瑞安网点财务工作更加细致、准确，网点的财务人员可以快速准确完成客户和承包区的利润报表，网点账目清晰明白。



“感谢总部科技与信息中心的帮助，他们来到网点后，用科技的力量帮助我们解决了很多网点想做却需要花费大量人力或者没有能力做的事情。以前觉得科技是辅助工具，现在越来越认识到科技在网点发展中的重要性，科技应用能实实在在帮助网点降本增效，在网点经营发展中已成为了必不可少的力量。

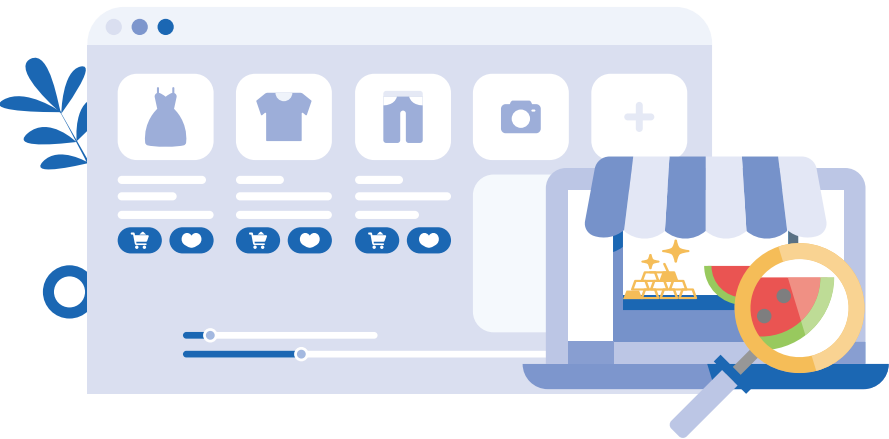
——浙江温州瑞安网点负责人”



协同 支持电子商务

李克强总理在 2019 年政府工作报告中提到，要发展消费新业态新模式，促进线上线下消费融合发展，培育消费新增长点，健全农村流通网络，支持电商和快递发展。近年来，我国电子商务与快递物流协同发展不断加深，两者互为支撑、相互促进，有利于快递物流转型升级、电子商务提质增效，有利于技术标准衔接统一、数据资源规范共享、供应链协同创新，有利于扩大消费、提升用户体验，更好适应和满足网购消费者美好生活需要。

为充分发挥快递资源优势，支持电子商务高质量发展，中通快递不断优化网络布局，强化寄递服务供给，为电商平台与客户削减物流成本；整合集团线上线下资源，创新服务方式与内容，为电商客户提供营销新思路；依托中通云仓推出仓储业务，建设物流产业园打造一体化仓配服务，为电商产业转型升级提供基础支撑；通过供应链物流和电商平台双向赋能，深入原产地开拓“快递 + 电商”销配一体新模式，形成线上线下、销售运输网络闭环，为农村电子商务发展打造坚实后盾。



案例

中快传媒联手网红直播开拓带货新渠道

2019 年双 11 期间，中快传媒深度整合中通集团的线上线下资源，在为商家提供全方位推广服务的同时，助力末端网点二次创收。

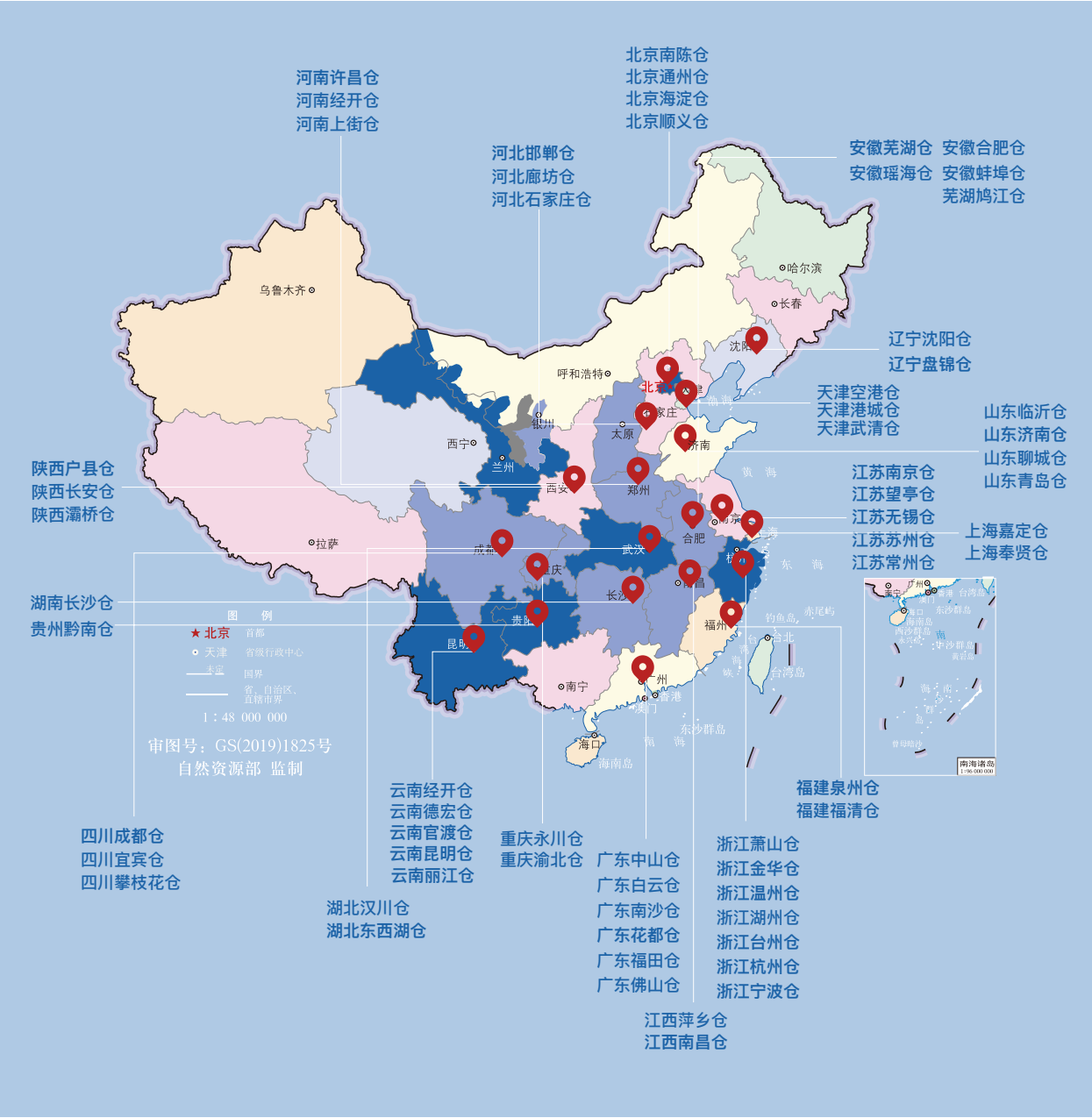
中快传媒自建线上营销会场，集合各快递网点提供的优质商家和合作的明星 / 网红达人，利用视频 / 直播方式和各种促销形式推动线上营销。同时，通过自主开发的快递人 APP “蜜蜂嗡嗡”，充分激发几十万中通家人的能量，利用这款 APP 的快递券领取及核销、购物返佣、广告分润等强大功能，实现快递人的社交裂变，促进快递业务从传统的“收派包裹”向“制造包裹”转变，在提高网点快递单量的同时，帮助网点二次创收。

2019 年 9 月以来，中快传媒与网红主播合作，在蜜蜂姐姐直播间开设“中通 10 分钟”栏目，为溯源地特色农产品开拓销售渠道。此外，中快传媒还整合多方资源，成立“中快联盟”，汇聚中通积分商城、有蜜团购社群、快递员朋友圈、全国高校联盟等多个平台资源，并与美逛、省钱快报、粉象生活、花生日记等多个外部平台联手合作，为商家营销提供解决方案。



中通仓储

中通云仓科技有限公司是中通快递集团旗下一家专业为电商、社交电商、零售、美妆、3C、鞋服、快消等领域企业提供仓储配送一体化供应链服务的平台，以信息技术驱动智慧供应链，致力于为合作客户提升供应链效率，降低物流成本，保障消费者体验。截至 2019 年底，中通云仓已在全国 40 余个核心城市中，成立 24 家子公司、建设 80 座现代化智慧仓储，仓储总面积超过 160 万平方米，配送范围覆盖全国 3000 多个城市，累计服务 500 多家知名电商平台和品牌商客户企业。



中通云仓分布图

案例 中通云仓科技“系统全面升级”，轻松应对“上亿订单”

为保障双 11 高峰期信息系统的稳定运行及数据安全，中通云仓科技技术团队自 8 月份起就投入备战状态，在架构调整、系统优化、业务支撑、压力测试、运维保障等方面，做了充分准备和应对机制。双 11 期间，依托中通云仓科技自主研发的景天系统管理平台，技术团队 7*24 小时轮值，全面守护，确保双 11 订单高峰期间，提高订单处理、发货效率和准确率，使消费者享受稳定快速的时效体验及优质品牌服务。



中通智慧物流产业园

《快递业发展“十三五”规划》指出，要加强快递专业类智慧物流园区建设，探索“园区 + 快递”的融合发展新模式，实现产业集聚、经营集约、功能集成。中通快递不断加强与地方政府合作，通过打造智慧物流产业园，吸引电商企业入驻，形成规模性电商产业聚集区，通过优质高效的快递、仓储、物流及其他配套服务，增强电商客户粘性，带动区域电商产业发展，促进地区就业及经济增长。



2019 年 3 月 12 日上午，湖南常德中通智慧电商物流园开工仪式在常德经开区举行。该项目规划占地面积约 150 亩，建成后将助力常德经济稳增长、保就业、调结构，并广泛辐射湖北、四川、贵州等 7 个周边省份，为社会及用户降低物流成本，加快商品流通。



共赢 联动产业发展

我国快递行业正在进入“提质与增量并存，降本与增效并举”的新周期，快递业的高质量发展离不开综合交通运输业、信息技术产业、装备业、地产业、包装材料业等产业的支撑，同时现代农业、制造业、零售批发业等产业的发展也对快递业提出了更高的需求，快递业与上下游关联产业之间的融合发展日益深化，也体现了快递业在生产、流通和消费环节发挥着不可替代的基础性作用。

为顺应时代潮流、响应市场需求、增强内生动力，中通快递持续加大在科技创新及绿色发展方面的投入，并不断强化网络体系及运输能力建设，加速引进 IT 信息系统、自动分拣传输设备、新能源汽车，购买包装纸箱、环保编织袋、封口胶带，建造分拣中心、仓配中心等，在实现自身产业扩大、业务增长的同时，带动关联产业下的合作企业实现盈利成长。



案例

中通快递集团迎来第 1500 辆沃尔沃卡车

2019 年 11 月 18 日，在上海中通快递集团总部，沃尔沃卡车全球总裁 Roger Alm 向中通快递集团交付第 1500 辆沃尔沃卡车，开启双方多年坚实战略合作的新篇章。截至 2019 年底，中通快递自营干线运输卡车逾 6450 辆，其中高运力卡车逾 4650 辆，成为支撑中通快递业务量高速增长的重要基础。未来，中通与沃尔沃将在运输效能、驾驶安全、智慧操控、绿色环保等领域深化合作，生产出更加适应快递发展的定制化车辆，满足快递行业对时效、运能和环保的综合要求。

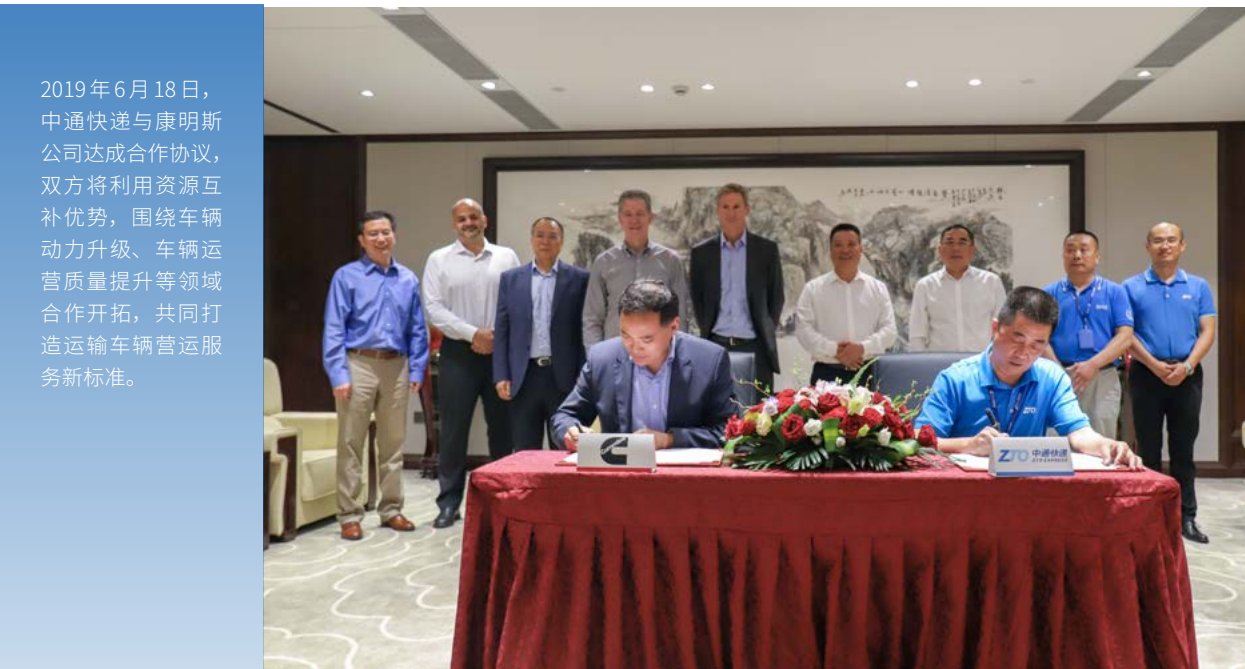


“ 沃尔沃卡车作为中通重要的战略合作伙伴，其‘品质、安全、环保’的企业核心理念与中通创新引领的发展基因不谋而合。今年‘双 11’期间，中通年业务量率先突破 100 亿件，成为全球快递年业务量‘百亿俱乐部’的首位成员，这也为双方开展合作提供了更广阔的空间。

——中通快递集团常务副总裁 赖建法

随着电商经济的持续蓬勃，中国消费者愈加重视物流服务的时效性与体验感；同时，安全与排放相关的法规政策亦日趋严格与完善，全行业需要更高效、安全和清洁的运输解决方案。沃尔沃卡车希望与中通持续携手、彼此助力，共同应对市场未来的挑战。

——沃尔沃卡车全球总裁 Roger Alm ”



开拓 链接全球网络

邮政快递业具有通政、通商、通民功能，是“一带一路”互联互通的桥梁和纽带，在促进国际交流、服务经贸发展中发挥着重要作用。近年来，快递业积极服务“一带一路”建设，坚持引进来和走出去并重，对接沿线国家战略政策和发展需求，全面推进务实合作，构建便捷畅通、普惠包容的全球寄递服务网络，提升沿线国家邮政快递发展水平，有效促进“政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通”五通联动发展，增进沿线国家人民福祉，实现共同繁荣。

中通快递积极响应国家邮政局“两进一出”号召，依托中通国际，大力向外拓展寄递网络布局，设立海外中转仓，开通国际业务专线，衔接境外物流体系，构筑立足周边、覆盖“一带一路”、面向全球的跨境寄递网络，为全球消费者提供全方位的快递和物流解决方案，致力于实现“产品国际化、服务全球化”的目标。

中通国际

作为中通快递集团开展国际业务的“窗口”，中通国际自 2014 年成立以来，始终围绕“成为全球一流的综合物流服务商”发展目标，为全球客户提供更便捷、更高效的一站式物流供应链解决方案。

近年来，中通国际积极响应国家“一带一路”号召，全面实施“走出去”发展战略，拓展国际综合物流，深耕海外市场。截至 2019 年底，中通国际已布局东南亚、中东、欧美、日韩、澳大利亚等国家和地区，开展保税、直邮、仓配一体、专线等多元化、多品类的跨境物流业务，并在柬埔寨、越南、老挝、缅甸等国家建设海外网络，落地业务直接服务于当

地市场和百姓，实现属地化管理。此外，为进一步推动海外网络化布局，中通国际在实现业务多样化、产品国际化、服务全球化等方面取得初步成效，并依据 B2B、B2C、C2C、BBC 等多层次市场需求，建立了“多渠道，多元化、全方位”服务模式。



中通国际网络覆盖范围

案例 越南中通正式开通自营干线运输，完善越南海外网络服务体系

自 2017 年底进入越南市场以来，越南中通依托中通快递集团雄厚的实力及成熟的品牌优势，持续深耕越南本土化快递业务。2019 年 11 月 15 日，越南中通正式开通自营干线运输，进一步提升快件运输时效，扩大运输规模，保证干线车辆具备较高的装载率与使用率。此外，为提供更加便捷、优质的快递服务，越南中通结合本地用户的需求和习惯，优化服务品质，上线越南中通官网、客户服务热线和中通国际“ZTO:”APP 越南版，进一步完善海外网络服务体系，为客户提供在线下单、免费上门取件、物流信息跟踪、快件咨询等服务，提升客户寄件体验。

未来，越南中通将以此次开通自营干线运输为契机，持续加大基础设施及网络运营投入，织就高密度寄递网络，深耕越南快递服务市场。



截至 2019 年底，中通快递已在柬埔寨发展 57 个一级网点。



2019 年 5 月，中通快递正式进军泰国快递服务市场。



回馈 彰显责任担当

只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。中通快递将社会公益视为企业义不容辞的责任，号召全体中通人积极参与各项公益志愿活动，以实际行动传递社会正能量，树立负责任的企业公民形象。

灾区援助

中通快递热心参与灾区援助，依托集团的运力资源与平台优势，各地公司及网点第一时间组织救灾队伍，深入灾区一线开展救援行动，为灾区免费运送救援物资，保障基本物资供给，传递中通人的温暖与关怀。



2019 年 3 月

江苏响水县“3.21”爆炸发生后，距离现场最近的中通快递盐城响水网点快速响应救灾，连夜调动一切可用救灾物资紧急赶赴现场，于3月22日中午抵达事发地点参与救援，是首批参加救援的民间力量。



2019 年 6 月

广东河源连平县受持续暴雨影响，部分地区出现不同程度道路、通讯中断。中通快递广东河源连平网点第一时间购买物资运输至重灾区，并协助当地发改局、商会及民间组织免费运输各类生活用品及药品等救灾物资。



2019 年 6 月

四川省宜宾市长宁县发生地震，中通快递网络互助基金、四川省网络“家基金”对受灾网点进行帮扶，并组织当地网点积极加入到抗震救灾工作当中，采购物资运往灾区，免费向当地群众发放。



2019 年 8 月

黑龙江省哈尔滨市多地遭受洪灾侵袭，出现不同程度道路受阻、房屋倒塌情况。黑龙江省管理中心响应哈尔滨交通广播倡议，抽调两辆9.6米货车和多名员工，将救灾物资免费运送至当地平山镇灾区。

爱心助学

中通快递持续关注慈善助学事业，始终坚持将“扶贫”与“扶志”“扶智”相结合，积极支援贫困地区教育事业，切实用行动改善贫困地区学生的学习和生活，通过搭建多方参与的平台，汇集更多社会公益力量，为贫困孩子与家庭带去希望。

案例 爱心汇聚助力 300 名贫困孩子达成“微心愿”

2019 年 8 月 20 日下午，“连接你我·益暖童心”圆梦 1+1 爱心助学公益活动在中通快递集团总部举行。上海市青浦区团委、青浦区华新镇相关领导，华新镇教育联盟、爱心暑托班学生、爱心企业、市民代表，以及中通快递员工代表和家属，共计 200 余人参加。

此次爱心助学活动历时一个多月，前期在两所中通希望小学和云南怒江福贡县子里甲乡亚谷完小、上海市青浦区华新镇，向贫困家庭的孩子们征集“微心愿”，并发动华新镇居民和中通快递集团员工认领捐赠，共筹得包括学习用品、生活用品、体育用品、清凉用品在内的数十箱爱心物资，帮助近 300 个贫困孩子们达成心愿。

自 2012 年开展以来，中通快递“圆梦 1+1”公益活动捐赠书籍已超万本，捐赠物资种类也越来越丰富，惠及云南、西藏、新疆等多个省份。未来，中通人在恪尽职守为客户持续做好服务的同时，将继续积极承担企业社会责任，为社会和谐、百姓幸福贡献中通力量。



2019 年 3 月，中通快递云南丽江公司参与爱心捐助活动，捐助书包文具等各类学习用品



2019 年 9 月，中通快递四川省管理中心“家基金”出资开展“金秋助学，中通圆梦”活动

志愿行动

中通快递在推动企业稳健快速发展的同时，积极融入社区，结合地区实际组织和参与敬老敬老、无偿献血、社区关怀等主题公益活动，鼓励员工积极投身志愿服务，宣扬志愿精神，倾情回馈社会，彰显责任担当。



中通快递集团组织员工开展无偿献血活动



中通快递黑龙江绥芬河网点看望当地残疾人、低保户家庭



中通快递山西长治网点走进上党区南部敬老院慰问孤寡老人



中通科技员工参与“一个鸡蛋的暴走”公益徒步筹款活动

未来展望

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。

回顾 2019，中通快递坚持高质量发展，综合实力不断增强：业务发展跃上新高度，全年业务量超过 121 亿件，成为全球第一家年业务量突破百亿件的快递企业，业务规模连续 4 年保持全行业第一；服务能力再上新台阶，满足客户多样化、多元化、个性化需求的能力稳步提升，服务质量保持行业领先；科技创新取得新突破，掌中通、神州不断优化完善，智能客服、星河、慧眼、小蜜蜂等陆续上线，自动化智能化设备、人工智能深入应用，无人机、无人车等持续迭代，全链路数智化水平不断提升；高质量发展取得新成效，农村配送网络进一步健全，跨境网络积极拓展，生态体系建设稳步推进，基础设施能力建设持续加强，“两进一出”不断深入，“9571”工程圆满完成，积极为促进全行业高质量发展作出贡献。

幸福都是奋斗出来的！

展望 2020，中通将全面落实国家邮政局全国邮政管理工作会议精神，以“两进一出”“9792”等工程为抓手，继续坚持高质量的发展道路、高要求的赋能强基、高效能的提质增效、高水平的生态协同、高标准的绿色发展，不忘初心牢记使命，以“更加清醒、更加信任、更加努力”的精气神，以“努力、努力再努力，奋进、奋进再奋进”的十足干劲整装再出发、再创新辉煌！

附录

关键绩效

指标	单位	2017	2018	2019
业务量	亿件	62.2	85.2	121.2
营业收入	亿元	130.6	176.0	221.1
净利润	亿元	31.6	43.9	56.7
净利润增长率	%	54	38.9	29.2
快递日均处理量（操作量）	万件	2093	2952	4234
快递日均服务人次（日均业务量）	亿人次	1575	2303	3382
72 小时准时率	%	85.56	85.98	85.67
电子面单使用率	%	93.1	99.7	99.9
干线运输车辆	辆	4380	5500	7350
客户满意度（客服 95311）	%	97.0	96.9	96.5
订单揽收及时率	%	/	87.26	90.22
客户有效申诉率（国家局）	件 / 百万件快件	2.68	0.86	0.03
有自动分拣系统的分拣中心数量	个	82	86	91
新增专利数量（已授权）	个	1	1	8
智能快件箱使用率	%	/	/	85

指标	单位	2017	2018	2019
双十一当天快递揽收量 / 派件量	万件	6567/1668	8769/2424	11304/3134
机器人、无人机、无人车数量	个	1	7	24
全网客服人员数量（总部 + 中心）	人	2197	2499	3109
客服人员培训次数	次	368	380	/
客服人员培训覆盖率	%	72	83	94
员工总数	人	52420	54734	64711
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率（总部及直营公司）	%	100	100	100
员工培训总人次	人次	132070	66761	223149
员工培训总时长	小时	9735	40539	379951
安全教育与培训人次	人次	106106	413784	909274
安全教育与培训时长	小时	2076.6	5115.8	7169.3
全网安全检查次数	次	4968	9354	9654
实名线上登记率	%	/	98.18	99.89

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
报告导读		P1.1-1.3	01
董事长致辞		P2.1-2.2	05
关于中通	公司介绍	P4.1-4.4	07
	核心理念	G1.1-1.2	08
	年度荣誉	A3	09
	公司治理	M1.1-1.5, M3.1, S1.1, S3.1, S3.3-3.4	12
领导关怀		——	15
同心“战疫”，共克时艰		S4.1, S4.6, S4.10	17
快递下沉加速度，尽锐出战决胜年		S4.1, S4.5, S4.12	27
上篇 中流当奋楫 高质量发展谱新篇	升级•扩展多元模式	P4.3	37
	突破•提升运输效能	M2.1	45
	驱动•智创科技物流	M2.4, M2.6, M2.7	49
	用心•坚持客户至上	M2.2, M2.9, M2.13-2.15, M2.18	53
	生态•打造绿色快递	M3.5, E1.3, E1.5, E1.7, E2.1-2.2, E2.6, E2.17-2.19, E2.22-2.24, E3.1,E3.6	59
下篇 通力以致远 美好生活达万家	信任•激发人才活力	S2.1-2.4, S2.7-2.8, S2.10-2.11, S2.13, S2.14-2.18	73
	赋能•实现同建共享	M3.6, S1.5	79
	协同•支持电子商务	M3.4, M3.6, S1.5	81
	共赢•联动产业发展	M3.4, M3.6	85
	开拓•链接全球网络	M3.4, S1.4	88
	回馈•彰显责任担当	S4.1, S4.6-4.7, S4.10	91
未来展望		A1	95
附录	关键绩效	A2	97
	指标索引	A5	99
	意见反馈	A6	100

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《中通快递集团 2019 年企业社会责任报告》。为不断改进报告工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系地址：上海市青浦区华新镇华志路 1685 号

邮政编码：201708

您的信息

姓 名：联系电话：

工作单位：传真号码：

职 位：邮箱地址：

报告编写组
2020 年 4 月

选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
本报告全面、准确地反映了中通快递集团对经济、社会、环境的重大影响					
本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露					
本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整					
本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计					

开放性问题

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？