



# 安能物流集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號:9956

# 2021

# 環境、社會及管治報告

endless possibilities  
無限可能



## 目錄

董事長致辭	02
關於本報告	04
關於安能物流	06
2021 年行業認可	10
2021 年亮點績效	11

## 1 穩健治理

企業管治	14
ESG 管治	16

## 2 綠色運營

低碳運營	22
環境管理	28

## 3 精益運營

網絡管理	32
運輸管理	33
客戶服務	35
科技賦能	36

## 4 匯聚人才

合規僱傭	40
溝通關愛	41
員工價值	42
健康安全	44

## 5 社區共建

供應商管理	48
行業交流	48
慈善公益	49

## 50 附錄

52 附錄 關鍵績效表
-------------

## 董事長致辭

“

2021 年是對安能物流有特殊意義的一年。自 2010 年成立以來，安能物流不斷整合市場資源，把握市場機遇，提升核心競爭力，經過十餘年的努力，最終於 2021 年成功上市。在後疫情時代，我們面臨著新的機遇和挑戰，也踏上了新的征程。

”



時代的發展賦予了安能物流更多的責任與擔當。在發展業務的同時，我們也深刻意識到環境、社會及管治（ESG）的重要性，積極承擔行業領袖企業責任，將 ESG 逐漸融入公司日常經營與管理的理念當中。我們在集團上市之初便在董事會下設立了獨立的 ESG 委員會，形成了董事會 - ESG 委員會 - ESG 工作組的 ESG 三級治理架構，全方位、多角度的貫徹可持續發展理念，開啟 ESG 治理的新篇章。

氣候變化問題對於未來世界的發展至關重要。作為零擔快運行業的領頭羊，安能物流自營的全行業最大規模的運輸車隊是公司業務運轉的堅實保障，同時，有效降低運輸對於環境造成的影響也是我們義不容辭的責任。2021 年，我們識別了氣候變化風險，並持續通過綠色運輸、綠色辦公等方式，踐行低碳發展。此外，安能物流制定了能源使用效益與溫室氣體排放目標，並且計劃未來將持續增加可再生能源的使用，深挖運輸車輛節能技術，努力降低溫室氣體排放，推動綠色發展。

創新是安能物流的基因，也是我們成功的關鍵要素之一。安能物流在行業內創新建立貨運合作商平台模式，搭建網絡生態系統，致力於為客戶提供精準服務的同時，與貨運合作商及代理商合作共贏，共同打造良好的生態圈。安能物流恪守保障安全、及時送達的職責，運用數字化和智能化科技手段賦能物流行業。我們自主研發了 50 餘套數字化系統應用於物流各個環節，極大地提升了整個網絡的運轉效率。憑藉著傑出的服務，我們獲得了中國客戶聯絡中心頒發的「2021 年度卓越服務獎」。

安能物流的進步離不開每一位員工的努力。我們始終秉持著「以人為本」的理念，不遺餘力地為員工打造更寬闊的成長平台。我們積極維護員工基本權益，建設多元職場，讓員工感受到尊重與溫暖。我們為不同崗位與職級的員工量身定製發展道路，輔以完善的培訓與晉升體系，使得每位安能物流人都能在這裡實現自身價值，持續成長。為員工提供發展平台的同時，我們也深知清正廉潔的隊伍才能夠維持企業的可持續發展。安能物流通過廉潔管理制度體系，肅清人才團隊，構建清正廉潔的企業文化，營造誠信合法的商業環境。

我們致力於與供應商、貨運合作商及代理商與同行企業攜手，共同打造可持續的價值鏈，為行業的健康發展貢獻力量。安能物流不吝惜與行業共享發展成果，主動參與行業峰會，希望通過多種渠道拓展更大的價值空間，以自身成功的經驗帶動整個行業的發展。我們亦通過完善的供應鏈管理，幫助供應商提高業務水平，實現合作共贏。在助力行業的同時，安能物流仍然心繫社會，積極投身於公益活動中，用實際行動回饋社會。此外，我們也結合運輸優勢，踴躍參與抗疫救災、定向捐物、扶貧助農等活動中，盡己所能承擔企業公民的社會責任。

未來，安能物流將繼續穩固創新實力，加速低碳轉型，靈活運用多樣化的運輸模式以及數字化方案，從而適應不斷變化的環境，為客戶帶來高品質服務的同時，與行業以及社會攜手共進。

最後，我謹代表董事會，感謝廣大客戶對安能物流的信賴，感謝合作夥伴對安能物流的幫助，感謝投資人對安能物流的支持與認可，感謝安能物流員工的不懈努力和付出！

王擁軍  
董事會主席

## 關於本報告



### 概覽

本報告是安能物流集團有限公司（以下簡稱「安能物流」「本集團」「我們」）發佈的第一份環境、社會與管治報告（以下簡稱「ESG 報告」），如實披露集團對於股東、客戶、合作夥伴、員工、社區等重要利益相關方的履責實踐，以及在環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）方面的表現。本報告涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日財務年度（「報告期」）的工作，部分信息追溯以往年度。



### 編製依據

本報告編製遵循香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「香港聯交所」）「上市規則」附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行編製。

本報告內容是按照一套程序而釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的權益人、識別和排列 ESG 相關重要議題、決定 ESG 報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編製報告以及對報告中的資料進行檢視等。



### 報告範圍及邊界

本報告中提供之政策及數據涵蓋本集團總部及附屬公司，報告範圍口徑與年報一致。除特殊說明外，報告中涉及的貨幣均為人民幣。



### 資料來源及可靠性保證

本報告的數據和案例主要來源於集團統計報告和相關文件。集團董事會承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。



### 確認及批准

本報告經管理層確認後，於 2022 年 5 月 30 日獲董事會通過。

## 關於安能物流

安能物流於 2010 年 6 月 1 日在上海成立，是國家 AAAAA 級綜合服務型物流企業，我們運營著在中國零擔市場領先的快運網絡，該網絡可覆蓋全國的零擔服務供應商，提供及時且全面的貨物運輸服務。我們還擁有行業首創的貨運合作商平台模式，並以此為依託，專注於降本增效、高質發展。2021 年 11 月，安能物流在香港聯交所上市，正式成為「港股快運第一股」，股票代碼：9956.HK。

## 業務概覽

安能物流在數字化供應鏈快速發展而帶來市場需求日益增長的大環境下，積極融入並保持創新，整合完成了一套獨具「安能物流」特徵的發展體系。在基礎設施方面，以分發中心為樞紐，以點出發，擴散精準化、智能化的分發流程的覆蓋面積。在科技創新方面，定製化的自營幹線運輸車隊則提升了運輸安全、環境安全和效率保證。全方位的 AI 賦能決策流程滲透於整個業務流程的各個方面，增強視覺化分析能力和計劃執行效率。

截至 2021 年 12 月 31 日，安能物流在全國擁有近 162 家自營分撥中心、3,100 多條運輸車線，自營車隊擁有

作為零擔物流的頭部企業，安能物流始終堅持「可持續增長和絕對領先」的價值觀，在實踐中不斷升級，以此拓展能力邊界，增強安能物流的核心競爭力，助力每一位客戶的事業發展和生活品質提升，以成為受人尊敬的企業。安能物流將攜手各利益相關方，用物流的力量，創造無限可能。

8,600 多輛運輸卡車及掛車，擁有 29,100 多家貨運合作商和代理商，快運網絡覆蓋中國約 96% 的縣城和鄉鎮，為中國各行業和地區超過 390 多萬客戶提供服務，包括電商、製造商、批發商、零售商及個人等。

未來，安能物流將輔以自有科技及管理系統打造更富活力的定製化平台，滿足快速變化的商業體系所帶來的對綜合運輸服務的需求，鞏固我們的行業領先地位，加速中國零擔行業的整合，持續為客戶提供高性價比、更好體驗的運輸服務。



安能物流自營分撥中心網絡

## 企業文化

安能物流依託於以「能文化」為核心的企業文化系統，旨在通過「聚能、效能、可能」三個維度，凝心聚力，以績效結果為導向，把資源和回報向創造價值的奮鬥者傾斜，鼓勵安能人不斷努力，追求安能物流發展的更大可能性，探索更為廣闊無限的發展空間，我們的事業無限，我們的成長無限。

**使命** 我們的使命，乃以物流創造無限可能。

**願景** 我們的願景，是成為中國商業流通領域最具有效率的連接者。

**價值觀**

我們的核心價值觀是一切行為的基石，指引我們努力實現使命：

**信任**：我們感謝貨運合作商和代理商、終端客戶、員工和商業夥伴的信任，這份信任一直並將繼續作為我們發展的核心基石。

**聚創**：我們在員工、貨運合作商和代理商之間培養共同創業精神，鼓勵團隊精誠合作，為終端客戶提供優質服務。

**毅行**：鍥而不捨地不斷追求卓越，讓我們得以在快速發展變化的行業擔任領頭人。

安能物流企業文化理念



安能物流「能文化」

## 發展歷程

### 2010 年

- 在中國上海成立我們的前身上海安能物流有限公司。



### 2012 年

- 開創貨運合作商平台模式。



### 2013 年

- 全國快運網絡全面升級，成為中國最大的零擔快運加盟網絡。



### 2014 年

- 推出「定時達」產品。



### 2015 年

- 啟用第二代全新品牌形象系統；
- 推出「魯班快運管理系統」；
- 豐富產品佈局，推出新一代產品「MINI 小包」。



### 2016 年

- 能文化系統發佈。



### 2018 年

- 獲中國物流與採購聯合會認可為國家 AAAAA 級綜合物流企業；
- 獲中華人民共和國交通運輸部頒發「中國運輸領袖品牌」；
- 收購眾卡，為我們的主要幹線運輸管理平台。



### 2019 年

- 安能物流獲登「2019 胡潤全球獨角獸榜」；
- 獲上海市政府授予「貿易型總部企業」稱號。



### 2020 年

- 成為中國零擔行業中首個日貨運量超過 50,000 噸的快運網絡及按貨運總量計為最大的快運網絡；
- 推出「安心達」產品並全面升級「定時達」產品。



### 2021 年

- 於香港聯交所主板掛牌上市，股票代碼：9956.HK。

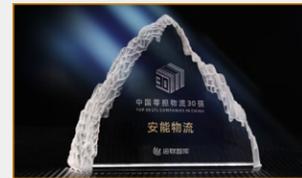


## 2021 年行業認可



國家 AAAAA 級  
綜合服務型物流企業

中國物流與採購聯合會



中國零擔物流 30 強

第十屆運聯峰會



物流運輸金牌承運商

中國交通運輸協會物流技術裝備專業委員會



中國物流與採購聯合會  
副會長單位

中國物流與採購聯合會



2021 年度最愛人才僱主

BOSS 直聘



2021 年度最令用戶滿意的 10 大物流品牌

物流指聞



物流產業  
「2021-2022 記憶時刻」

運聯 2021-2022 年度頒獎盛典



2021 新經濟之王——  
年度硬核企業

36 氪



2021 年度卓越服務獎

中國客戶聯絡中心

## 2021 年亮點績效



### 綠色運營

柴油節約量

19,288 噸

溫室氣體減排量

60,647 噸

已投放 LNG 車輛

52 台

光伏項目發電量

32,000 千瓦時

電子面單紙張節約量

208 噸

電動叉車比例

95%



### 僱傭與培訓

員工總數

4,680 人

培訓總投入

1,100 萬元人民幣

員工培訓覆蓋率

100%

員工平均受訓時數

6.5 小時



### 產品責任

投訴處理率

100%

客戶投訴處理滿意度

91.8%

貨物破損率

0.046%



### 健康安全

安全培訓總人次

30,000+ 人次

工傷率

0.17%

工亡人數

0 人

# 1 穩健治理

安能物流深知，高質量的企業治理和職權分明的管理架構是企業穩健發展的基石。因此，我們不斷完善治理架構，加強層級管理結構，提升集團的透明度，從集團管治層面嚴格遵循各項法律法規，合規運營，踐行商業道德，嚴防各項風險，力求達到企業管理模式的可持續發展。

## ESG 治理



### ESG委員會成立

ESG 管治架構搭建完善

## 清正廉潔

頁

100 %

反貪腐培訓覆蓋全體員工



5,755 小時

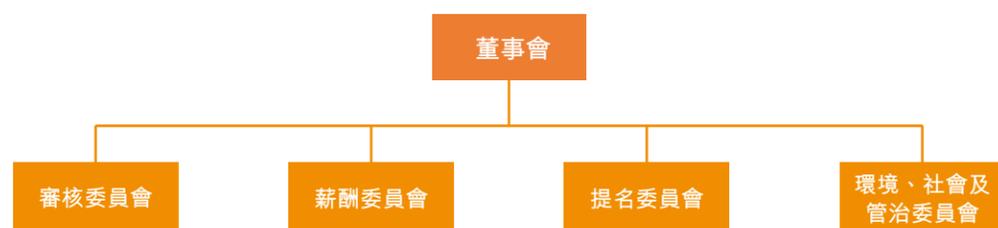
反貪腐培訓時長共計

## 1.1 企業管治

安能物流以高水準的企業管治標準和經驗豐富背景多元的董事會作為我們穩健治理的保障。基於此完善的管治體系，我們貫徹清正廉潔，誠信經營的準則，杜絕貪污腐敗，堅持維護市場秩序，提高經營透明度與履責能力。

### 1.1.1 董事會多元化

安能物流以《企業管治常規守則》為基準，建立了科學有效的治理架構。董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及環境、社會及管治委員會，從不同的方面對公司的運營與治理進行監察，確保公司的治理有效性和風險控制的完善性。



### 1.1.2 廉潔管理

安能物流秉承以守法誠信，優質服務為核心的經營理念，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，制定了《舞弊監察管理制度》《內部審計管理制度》《廉潔獎勵試行辦法》，在制度層面打造「廉潔安能」。我們建立了由集團高級管理層組成的審計監察委員會，並設置了專職的審計監察部推進集團的合規工作，以保障財務管理、生產經營及有關經濟活動符合國家有關法律法規和集團的規章制度要求。我們著重加強重點環節、重點崗位工作人員的監督管理力度，

### 1.1.3 舉報管理

安能物流鼓勵員工對集團內部存在的舞弊及重大違規行為進行舉報。我們設置了與舞弊監察機構直通的多種舉報渠道並建立了完善的舉報調查流程，方便集團員工及知情人士隨時舉報違規行為。我們對於所有舉報案件按

集團內部通過制定嚴格的廉潔管理制度、建立完善的合規管理流程、不斷加強合規培訓等方式，構建清正廉潔的企業文化體系。

我們制定了《董事會多元化政策》以保證董事會成員的性別、年齡、文化背景、教育背景及專業經驗均衡，以提高董事會效能，維持高標準的企業管治。截至 2021 年 12 月 31 日，我們的董事會共有 9 名成員，其中包含三名獨立非執行董事及三名非執行董事，一位為女性董事。

並要求簽署《廉潔從業協議》。我們也以最高的商業道德嚴格監管集團供應商，要求所有供應商簽署《廉潔合作協議》，以此完善廉潔承諾機制，明確合規責任並制定違規管理措施。

安能物流於 2018 年加入中國企業反舞弊聯盟。作為快遞物流行業的代表企業，安能物流積極與行業其他代表企業共享不誠信行為人名單及數據庫，致力於不斷提升企業反舞弊響應能力，營造廉潔的商業環境。

照相關制度施行吹哨人保護制度，要求與舉報相關的接收、受理、調查、處罰等各環節所有參與者及知情人員對舉報人個人信息嚴格保密。

### 1.1.4 合規文化建設

安能物流通過多種途徑，多種方式面向不同階段和崗位的員工開展合規培訓和宣貫，以建立良好的合規氛圍，全面提升員工的廉潔意識。

新員工	線下反舞弊課程培訓
關鍵崗位及儲備幹部	線下對應崗位及特殊場景案例培訓
非職能人員	線上培訓

安能物流反舞弊培訓體系

2021 年，安能物流開展的反舞弊培訓情況如下：



## 1.2 ESG 管治

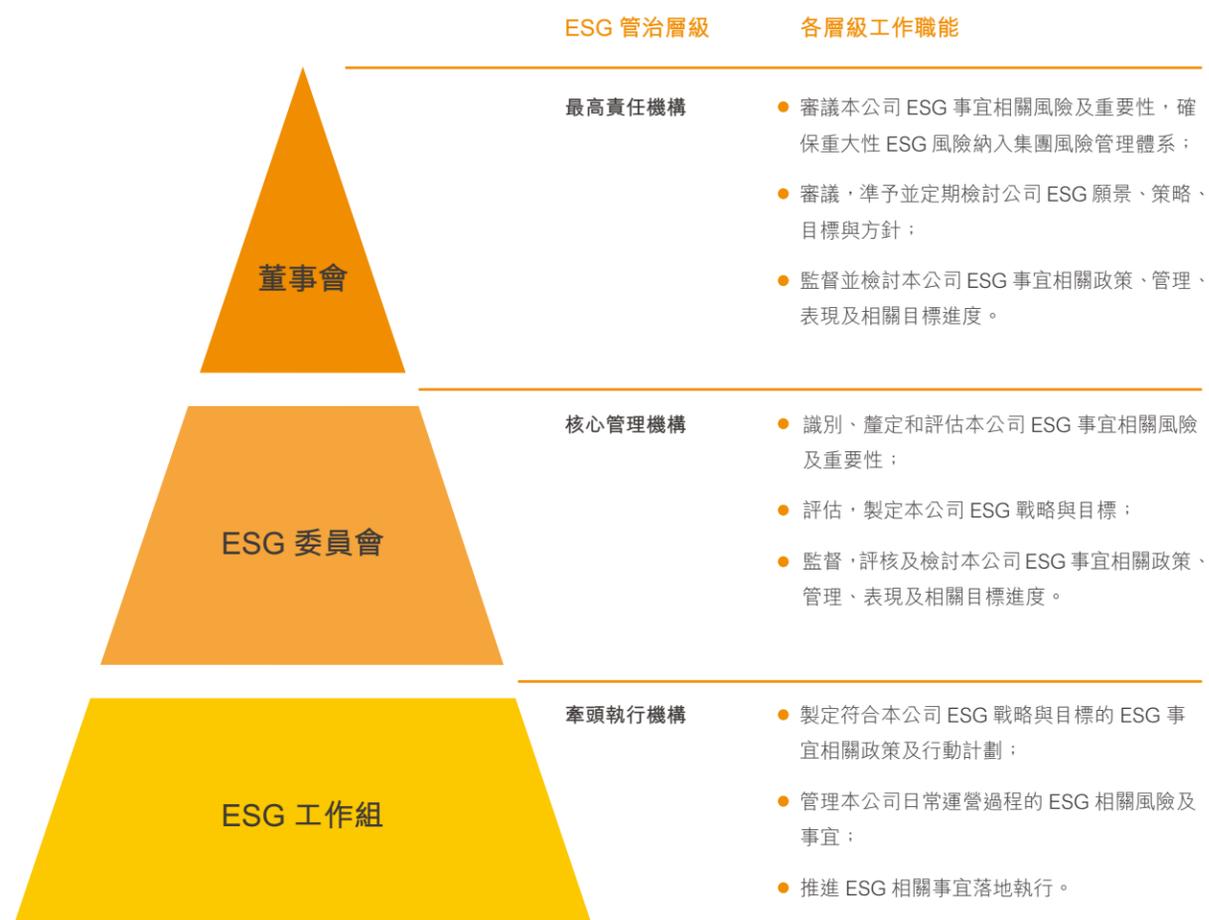
可持續發展是安能物流長效發展的前提。作為零擔快運的頭部企業，我們在日常運營和管理中融入可持續發展

的理念，通過不斷提升在環境、社會及管治（ESG）方面的表現回應廣大利益相關方對我們的期待。

### 1.2.1 ESG 管治架構

安能物流以董事會作為集團環境、社會、管治的最高領導者，對集團的 ESG 事宜承擔全部責任。為了更好地貫徹可持續發展理念，加強 ESG 領導力，我們在集團上市之初便設立了獨立的 ESG 委員會，負責制定集團的 ESG 願景、目標、策略及管理方針，通過定期召開會議協助董事會監督、評核、檢討集團 ESG 表現及 ESG 管

理有效性，確保 ESG 相關風險及重大性議題納入集團策略。為此，我們發佈了《安能物流 ESG 委員會職權範圍》文件，明確了 ESG 委員會的職責及日常工作流程。此外，在運營層面我們建立了由各職能部門管理層組成的 ESG 工作組，負責推進 ESG 策略和工作計劃的有效落實。



安能物流 ESG 管治架構

### 1.2.2 董事會聲明

2021 年，針對安能物流的 ESG 管治，董事會發表聲明如下：

#### 董事會肩負總體責任



安能物流董事會肩負 ESG 治理的總體責任，為 ESG 事務的最高決策機構。董事會下設 ESG 委員會，負責制定集團 ESG 願景、目標、策略及方針，評估 ESG 風險和機遇，就集團的 ESG 表現及目標達成進度進行監督、檢討，並定期向董事會匯報。

ESG 委員會包含 3 名成員，由董事會從董事中進行委任，擁有豐富的公司治理經驗及行業經驗。ESG 委員會每年至少召開 2 次會議。

#### ESG 工作的開展和執行



集團 ESG 委員會下設 ESG 工作組，負責 ESG 工作的執行和落實，保證 ESG 理念融入集團的日常運營過程。ESG 工作組就集團的 ESG 戰略、目標等向 ESG 委員會提出建議，並在獲得批准後對各部門進行傳達和溝通，監督各部門制定相應的管理制度和 work 計劃，有效推進工作執行，有序提升集團 ESG 表現。

#### 重大性風險識別和管理



集團與利益相關方建立了良好的溝通交流渠道，定期開展 ESG 風險的識別和評估工作，並對 ESG 議題重要性進行排序。董事會就利益相關方重大性調查結果進行討論，在此基礎上確定和批核集團的重大性 ESG 議題。董事會負責監督集團相應政策和制度的制定，確保重大性風險被納入集團策略，並得到妥善管理。

### 1.2.3 重大性議題分析

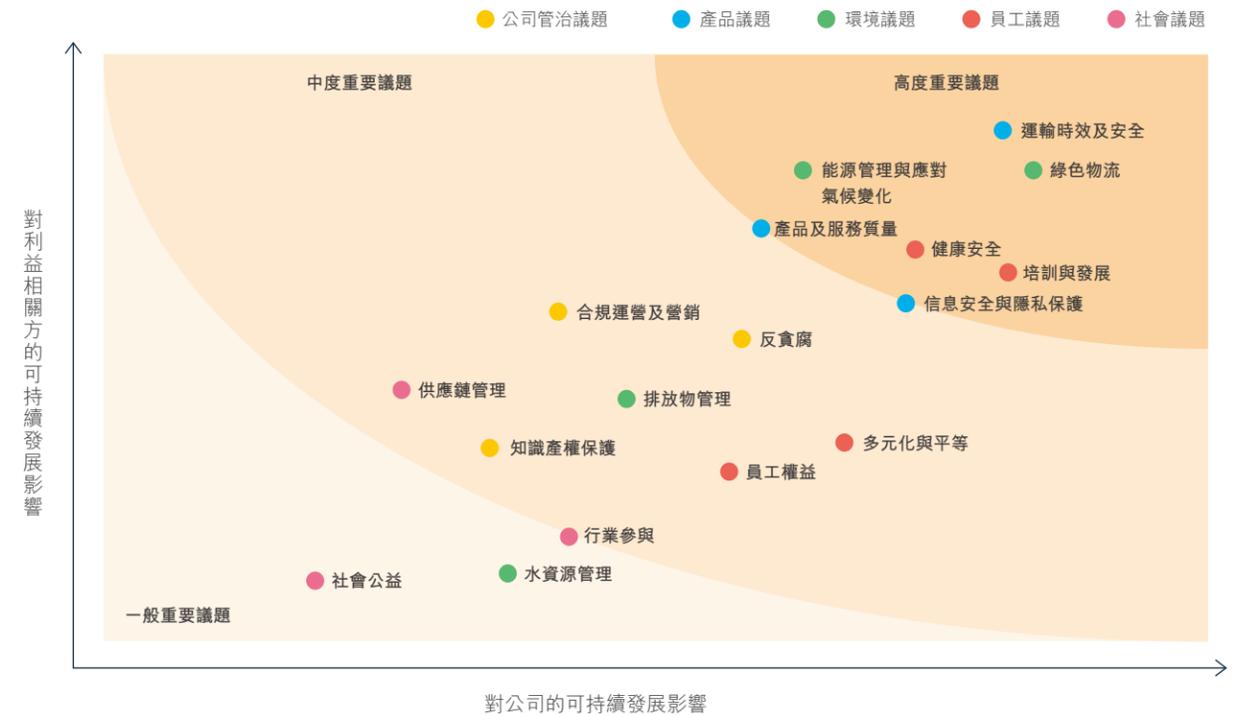
利益相關方對安能物流的關注，是我們追求企業長遠可持續發展的動力。我們針對不同的利益相關方建立了常態化且有針對性的溝通渠道，了解其對集團 ESG 表現

的期許，同時向其傳遞集團的決策及行動。我們對各利益相關方關注的議題回應如下：

利益相關方	關注的議題	我們的回應
政府 / 監管機構	能源管理與應對氣候變化	積極展開能源管理，識別氣候變化風險，持續降低運營碳排放。
	反貪腐	加強內部審計，反舞弊培訓全方位覆蓋。
	排放物管理	嚴格遵循排放標準，依法依規踐行環保責任。
投資者	綠色物流	加大管理及技術投入，不斷降低環境影響。
	合規運營及營銷	建立完善管理制度，加強合規培訓。
	能源管理與應對氣候變化	積極展開能源管理，識別氣候變化風險，持續降低運營碳排放。
	知識產權保護	制定內部制度，明確知識產權申請、管理、激勵等環節的要求。
員工	健康安全	建立完善的健康安全管理體系，打造安全生產文化。
	培訓與發展	設置多樣培訓模式，為員工搭建成長發展渠道。
	多元化與平等	制定公平完善的內部招聘流程及人才選用機制，構建多元化工作環境，保證同工同酬。
社會 / 非政府組織 (NGO)	員工權益	搭建公平公正的發展平台，重視並堅決維護員工權益。
	水資源管理	倡導節約用水，持續降低集團用水強度。
客戶	社會公益	積極開展公益活動，加大投入，踐行企業社會責任。
	運輸時效及安全	推行降本增效理念，通過各方面投入加強物流效率，制定相關制度嚴格落實物流安全管控。
合作夥伴	產品及服務質量	以客戶為導向，不斷提升自身服務水平，建立完善的客戶服務及投訴處理機制，提升客戶滿意度。
	信息安全與隱私保護	積極推進信息安全體系建設，核心系統全部完成 ISO 27001 信息安全管理体系認證。
	供應鏈管理	制定供應鏈管理制度，規範供應商准入、考核、廉潔管理、培訓交流。
	行業參與	積極參與協會交流活動，促進行業發展。

2021 年，我們通過訪談及問卷調研等形式，充分了解利益相關方的關注點，共向內外部利益相關方發放了 1,606 份調查問卷，並對調查結果進行了充分的分析與探討。

基於利益相關方調查結果，我們形成了安能物流重大性議題矩陣，並以此作為 2021 年集團 ESG 發展的方向。



安能物流重大議題矩陣

針對利益相關方更為關注的高度重大性議題，我們切實落實相關管理，並在本報告中進行重點披露，回應利益相關方期許。

議題重要性	高度重大性議題	對應章節	議題重要性	高度重大性議題	對應章節
高度重要議題	運輸時效及安全	3.2.1 降本增效 3.2.2 安全保障	中度重要議題	反貪腐	1.2 企業管治
	綠色物流	2.1.2 節能低碳管理		合規運營及營銷	1.2 企業管治
	能源管理與應對氣候變化	2.1.1 應對氣候變化		多元化與平等	3.3.2 責任營銷
	健康安全	4.4 健康安全		排放物管理	4.1 合規履備
	培訓與發展	4.3 員工價值		員工權益	2.2.1 排放管理
	產品及服務質量	3.3 客戶服務		供應鏈管理	4.2 溝通關愛
	信息安全與隱私保護	3.4.2 信息安全		知識產權保護	5.1 供應商管理
一般重要議題			行業參與	3.4.3 知識產權管理	
			水資源管理	5.2 行業交流	
			社會公益	2.2.2 水資源管理	
				5.3 慈善公益	

重要議題章節索引對照表

作為零擔快運頭部企業，安能物流已充分認識到綠色發展的重要性和必要性。我們致力於在滿足當前環境與社會需求的同時，不損害後代的环境與社會需求，使其能夠享受與我們今天同等的資源。

# 2 綠色運營

## 綠色運輸

2021 年，安能物流柴油節油量：

**19,288** 噸



2021 年，實現溫室氣體減排量：

**60,647** 噸二氧化碳

**11,678** 噸

通過推廣四軸節油車型

**6,578** 噸

通過推廣升級現有車輛配置

**732** 噸

通過推廣應用天然氣 (LNG) 車輛

**300** 噸

通過線路優化

## 綠色辦公

**208** 噸

大力推行掃碼電子面單，對於傳統面單，我們採取持續縮小面單面積、三聯變一聯等措施，盡可能減少紙張的使用，預計一年可節約紙張

**32,000** 千瓦時

常山眾卡物流產業園已安裝了屋頂光伏，為自身及產業園內的租賃企業提供更加清潔的可再生能源電力，報告期內，產業園屋頂光伏項目發電量已達到

## 2.1 低碳運營

氣候變化對全球帶來的影響日益顯著。自國家「碳達峰、碳中和」政策發佈以來，我們積極響應國家政策號召、承擔企業責任，通過綠色運輸、綠色辦公等途徑，踐行

低碳運營，在適應或緩解氣候變化對業務影響的同時，為應對全球氣候變化貢獻力量。

### 2.1.1 應對氣候變化

溫室氣體排放帶來的氣候變化是當下全球共同面對的重大挑戰之一，也是交通物流行業 ESG 的重要議題。隨著《聯合國氣候變化框架公約》第 26 次締約方大會（COP26）的召開，以及中國發佈碳達峰、碳中和等一系列應對全球氣候變化的中長期目標和規劃，面對國家層面日趨嚴格的碳管控目標，作為國內零擔物流的領頭企業，安能物流也面臨著智慧升級的重大機遇與挑戰。

#### 管治

在管治方面，董事會負責監督本集團建立常態化氣候變化風險的識別流程，ESG 委員會負責監督氣候變化風險識別的定期開展，協調各職能部門針對識別出的氣候變化風險採取必要行動，並向董事會定期匯報與提出建

報告期內，本集團參考金融穩定理事會成立的氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）的建議，以及香港聯交所新發佈的《氣候信息披露指引》，規劃應對氣候變化風險相關工作。

議，以協助其評估集團氣候變化風險應對措施的有效性。2021 年，安能物流進行了氣候變化風險的識別，ESG 委員會就氣候變化風險初步清單進行了討論並向董事會進行了匯報。

#### 風險管理

安能物流積極識別與氣候變化風險，了解氣候變化對於集團業務運營的影響，並結合集團業務發展進程制定相應的風險應對措施。

報告期內，我們參考 TCFD 框架，以聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）在第五次評估報告中介紹的代表濃度路徑 RCP2.6 及 RCP8.5<sup>1</sup> 兩種強對比性情景作為安能物流的氣候變化風險分析情景，有效地識別及評估

在不同情境下，氣候相關風險對我們業務表現的潛在影響。

本集團通過對政府規劃、政策和極端天氣事件的歷史記錄進行資料搜索與查閱，以確定與本集團運營相關的氣候議題。在 RCP2.6 的強管控情境下，安能物流主要識別出轉型風險對我們的影響；在 RCP8.5 的高排放場景下，實體風險則會給我們的運營帶來更高的風險。

<sup>1</sup> TCFD 建議企業利用情景分析來評估氣候相關風險和機遇對其業務、戰略和財務的潛在影響。聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）將截至 21 世紀末的氣候變化情景按照溫室氣體路徑濃度分為 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0 和 RCP8.5 四種。RCP 2.6 是最激進的做法，它假設到 21 世紀末全球溫室氣體排放達到負值。而 RCP 8.5 是慣常用法，它最符合「照常營業（Business as usual）」的無政策結果，並預計到 21 世紀末全球平均氣溫將升高 4 度。

氣候變化風險類別	重大氣候變化風險	相關性說明
轉型風險	溫室氣體排放定價	碳定價會影響安能物流的燃料和其他能源支出，因而直接影響我們的運輸服務成本。 未來若行業被納入碳交易體系，一旦核實的排放量超過分配的配額，則安能物流必須承擔履約成本。
	產品監管要求及標準變化	更加嚴格的監管將加強對安能物流運輸過程中碳排放和能源消耗情況的監管和制約，要求安能物流投入資金用於優化能源結構，佈局綠色物流。
	低排放技術轉型的前端費用	安能物流需要加速低碳轉型，減少自身二氧化碳排放；低碳轉型會增加安能物流的投資成本以及企業未來持續運轉的成本。
	原材料成本上漲	燃油作為安能物流的重要成本來源，原材料成本增加將間接影響燃油供應、服務質量和成本。如果安能物流不能有效應對氣候變化帶來的風險，對原材料採購進行可持續的管理，管理其波動性，則會對安能物流的收入產生不利影響。
實體風險	利益相關方的關注提高	企業對於氣候變化的看法和政策越來越受到利益相關方的關注，未能達成對利益相關方的有效反饋可能會影響安能物流的聲譽，進而將導致政府和消費者選擇同行中排放量更低的產品。
	急性風險（颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高）	安能物流屬於勞動密集型行業，高溫天氣可能會對員工的健康與安全造成負面影響。 極寒天氣所引起的雪災、凍災一旦發生，均大範圍影響當地的生產運營，尤其是會對公路運輸造成重大負面影響。 極端天氣如極端降水、洪水、颱風的增加將對安能物流在全國範圍內的運營產生不同程度的影響。
	慢性風險（降雨量變化、天氣模式極端波動、海平面上升）	到 21 世紀末（2081-2100 年），全球大約 95% 的海域海平面極有可能上升。安能物流位於我國東部沿海地帶的運營地，將受到海平面上升的直接威脅。

策略

基於識別出的相關性氣候變化風險，本集團擬通過緩解與適應兩種方式來降低氣候變化對日常運營所帶來的影響。一方面，我們通過加強對極端天氣的監控，建立應急預案等方式，適應氣候變化，盡可能將氣候變化帶來的風險降至最低；另一方面，通過加快低碳轉型，加強

能源管理，調整能源結構，我們致力於減少自身運營對環境帶來的影響，以其與全行業，全社會共同努力，緩解氣候變化產生的影響。

截至目前，安能物流已開展了一系列措施應對對我們業務影響較大的氣候變化風險：

氣候變化風險	安能物流的行動
溫室氣體排放定價	安能物流已在清潔能源汽車部署、裝載方式、車輛改良、油耗智能化監控等新技術方面做出了一定努力。安能物流位於衢州常山的眾卡物流產業園已率先應用光伏發電項目。
產品監管要求及標準變化	
低排放技術轉型的前端費用	
原材料成本上漲	安能物流已對供應鏈可持續性進行了管理，對燃料價格相關的市場風險進行了識別和監控。
利益相關方的關注提高	已建立了利益相關方溝通機制，並開展了 ESG 議題的重大性識別工作。
極熱	本集團建立了《綜合應急預案》，針對災害天氣的應對方式進行了明確的規定，並定期展開應急演練；此外，我們通過內部公眾號播報路況實時天氣並及時關注氣象預警，識別風險路線並定向通知。
極寒	
降雨量變化和天氣模式極端波動	
海平面上升	

2.1.2 節能低碳管理

安能物流深刻意識到，零擔快運行業是高能耗、高碳排放行業，低碳轉型是本行業迫在眉睫的任務。身為行業領先企業，節能減排更是我們義不容辭的責任。安能物流迎難而上，不僅在運輸過程中堅持「綠色運輸」原則，通過完善制度、技術改造，能源結構調整等一系列措施降低運輸過程中碳排放，更是在辦公過程中積極尋找能源管理提升點，在運營全過程中做到節能降碳。

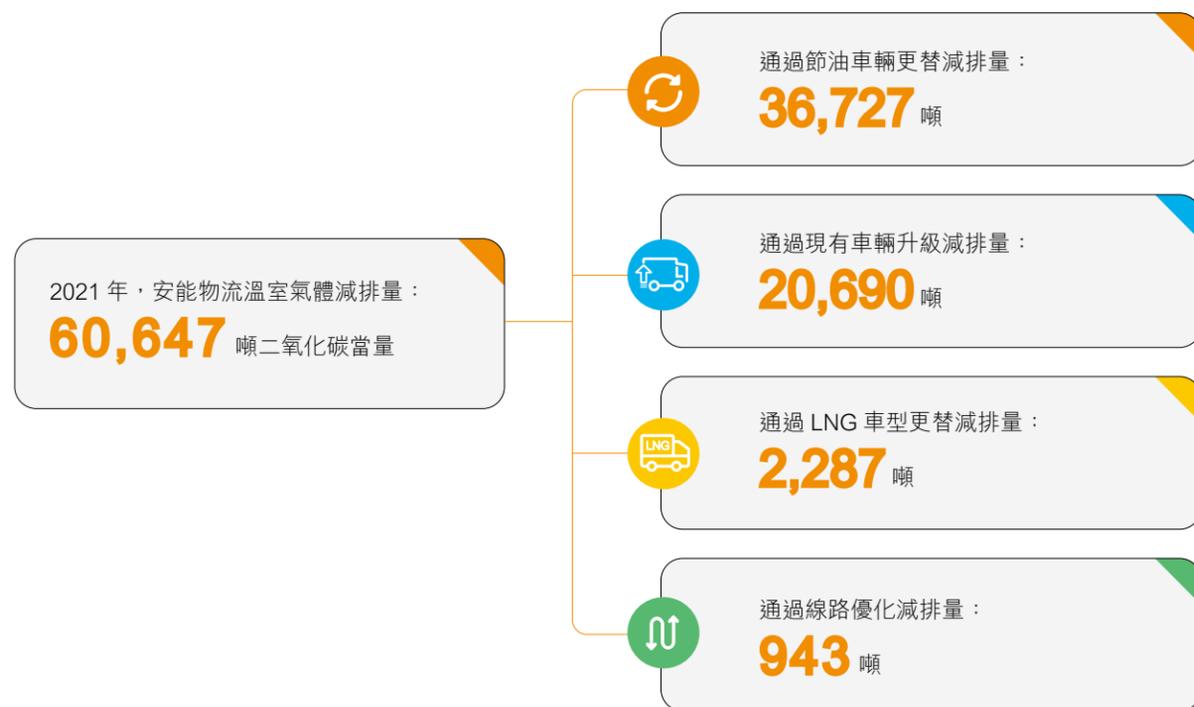
2021 年，安能物流在集團內部發佈了《環境與氣候變化政策》，政策中明確了我們將逐步提高能源效率，增加清潔能源、可再生能源的使用，優先選取更清潔的交通運輸工具，推動綠色運輸的發展，表明了我們低碳轉型的決心。此外，我們讓低碳回歸業務基本面，訂立了溫室氣體排放與能源使用效益目標，承諾持續降低能源消耗強度及溫室氣體排放強度，開啟了集團低碳運營的新篇章。



## 綠色運輸

安能物流擁有大規模的自有車隊。秉持著「環保先行，綠色為先」的理念，我們對車隊能耗和溫室氣體排放進行嚴格管控，加大管理投入、技術投入，力求降低自身

對環境及氣候變化產生的影響。報告期內，通過我們的不懈努力，減少溫室氣體排放共計 60,647 噸二氧化碳當量。



### 安能物流溫室氣體減排量一覽

在管理層面，我們致力於規範化能源使用，並充分調動基層員工積極性，共創低碳環保的良好氛圍。本集團發佈了《關於發佈切換加油管理方案的通知》等管理制度，明確了車輛滿油交接機制，從而更精準地掌握車輛實際油耗為持續降低油耗提供數據支撐。我們亦設立了節油獎勵制度，使得車輛駕駛員有動力、有意願主動跑出更低油耗。

在技術層面，安能物流持續利用科技手段和裝備升級，大力推行綠色運輸。對於現有的柴油車輛，我們推廣使用低滾阻輪胎，配置導流罩等，通過一系列的節油技術改造，降低車輛的百公里油耗，2021 年節約柴油約 6,578 噸；同時，我們逐步推廣四軸節油車型，用以替代以往的五軸車型，



在滿足運輸要求的基礎上，減少運輸對環境的有害影響，節約柴油約 11,678 噸；藉助於我們先進的智慧物流系統，我們實現了線路優化，節約了運輸里程，實現節油近 300 噸；此外，我們還通過改良裝載方式、運用車聯網系統實時監控車輛運行狀態和駕駛員駕駛行為、對車輛做定制化參數標定等一系列優化實踐為社會責任事務和環境的可持續性做出貢獻。



在對柴油車輛進行節能優化的同時，我們大力支持清潔能源的使用，持續探索天然氣車輛的推廣應用。截至報告期末，已投放 52 輛 LNG 車輛，通過 LNG 車輛替代柴油車輛實現節油約 732 噸；我們也在各分撥中心中以電動叉車替換油叉車，實現綠色分撥。

## 綠色辦公



本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定了《辦公標準化管理規定》《集團差旅管理制度》等內部管理制度，要求員工及時關閉用電器，嚴格控制空調機使用的溫度等，致力於在日常工作中有效減少員工與集團的碳足跡，積極踐行綠色辦公。同時，我們也在積極探索可再生能源的利用。我們位於衢州市常山縣的眾卡物流產業園已率先安裝了 6,000 平方米的屋頂分散式光伏，為自身及園內租賃企業提供可再生能源電力，推動社區低碳發展。報告期內，產業園屋頂光伏項目發電量已達到 32,000 千瓦時，有效實現了節能減排。



## 2.2 環境管理

安能物流主動承擔環境保護的責任，嚴格遵守環保法律法規，積極減少廢棄物、廢氣、廢水的排放，更負責任

地使用水資源及其他自然資源，承諾將在所有生產經營活動中對環境的影響降到最低。

### 2.2.1 排放管理

安能物流遵循《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，針對辦公、租賃、分撥、運輸、包裝等所有運營環節制定嚴格的環境管理標準，依照《環境與氣候變化管理政策》，並定期進行檢查與

政策更新。我們承諾向所有員工公開此政策，並倡議供應商及業務合作夥伴履行環保承諾。

安能物流合規透明地處理集團在生產運營過程中產生的廢棄物和少量污染物，嚴格遵守國家和地方污染物排放標準。

#### 廢氣

對於安能物流來說，運營過程中主要產生的廢氣為運輸過程中車輛產生的尾氣和少部分自建食堂會產生油煙廢氣。安能物流確保所有運營過程中產生的廢氣均為達標

排放。同時，我們要求柴油車輛加入車用尿素等柴油機尾氣處理液，有效減少廢氣污染物的排放。報告期內，本集團未收到環境保護方面的處罰。

#### 廢水

安能物流的運營與辦公環節中不涉及到生產，僅產生生活廢水。但是，為保護水源，減少水體污染，我們在辦

公與運營過程中儘量使用無磷洗滌劑、可降解清潔用品等，進一步避免廢水的產生。

#### 廢棄物

安能物流致力於推動循環經濟，盡己所能減少廢棄物的產生。不同於傳統物流行業，安能物流主要負責運輸，不涉及大量包材的使用。我們運營過程中產生的廢棄物主要為辦公及分撥過程中產生的損壞耗材及紙張等無害

廢棄物<sup>2</sup>。安能物流積極推動廢棄物減量化，承諾通過提高耗材循環利用率，運單電子化、減量化等措施，在運營過程中的方方面面減少廢棄物的產生。本集團訂立了廢棄物排放目標如下：

#### 廢棄物排放目標

##### 合規處置

承諾廢棄物 100% 合規處置。

##### 持續減廢

通過持續擴大電子面單的使用等方式，減少廢棄物產生量。

<sup>2</sup> 安能涉及到的有害廢棄物主要是廢墨盒，但由於影印機為向第三方租賃，其產生的墨盒由第三方定期合規處置，故不算作安能的範疇內。

為了實現這一目標，在運輸環節，我們持續推動使用鋰電池的電動叉車替換使用鉛酸電池的電動叉車，降低廢棄物處理難度，減少污染物。我們對物流行業必不可少的面單進行了革新，大力推行掃碼電子面單；對於無法用電子面單替代的傳統面單，我們採取持續縮小面單面積、三聯變一聯等措施，盡可能減少紙張的使用。通過

以上措施，預計一年可節約 208 噸紙張。同時，本集團提倡文件使用雙面打印，使用電子版修改文檔，減少紙張浪費，向無紙化辦公方向前進。

對於運營過程中產生的無法回收的一般固體廢棄物及生活垃圾等，本集團按照國家規定的垃圾分類標準，並交由物業或第三方歸類處理。

### 2.2.2 水資源管理

本集團倡導員工節約用水，定期開展節水宣傳活動，內容包括隨手關閉水龍頭、及時報告損壞物件，減少跑冒滴漏等。同時，我們計劃對各分撥中心的用水情況進行動態監控，及時通報使用量較大或數據異常情況，從而有效的避免水資源浪費，高効用水，保護地球水資源。

報告期內，安能物流在水資源獲取及使用過程中均未對環境造成重大影響。

2021 年，我們制定了水資源消耗目標，承諾持續降低水資源消耗強度。

#### 水資源消耗目標



##### 節水培訓

開展節水培訓及宣貫，加強員工節水意識，持續降低水資源耗用強度。



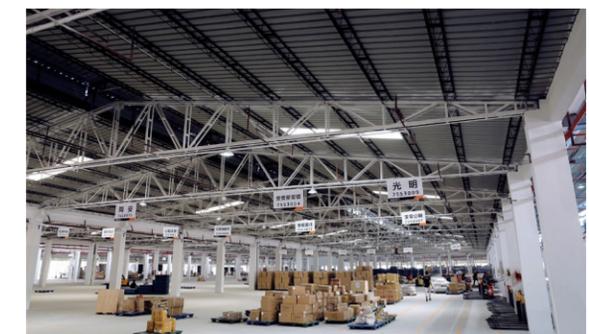
##### 用水監測

開展水資源監測計劃，及時發現水資源使用異常情況。

### 2.2.3 場地管理

安能物流不僅致力於加強自身辦公運營過程中的環境管理，也同樣注重在分撥中心選擇與運營中的環境因素考量。我們制定了《安能物流場地租賃管理規定》，旨在規範場地租賃流程中的操作步驟，明確各部門相應工作

職責，降低場地後期使用中的環境風險。本集團通過對場地資質審查，選出符合集團環境保護要求的場地，從而進一步提升集團場地使用的環保合規性。



作為物流運輸行業，為客戶提供優質可靠的服務是我們的責任和使命。安能物流以客戶體驗為核心，聚焦服務品質，提升服務效能，通過實現客服中心信息化、智能化和數字化融合發展，實現客戶價值滿意和成本滿意。

## 3 精益運營

### ✦ 網絡和運輸管理



**29,100** 家

現有貨運合作商及代理商達

覆蓋中國約 96% 的縣、鄉、鎮，累計為約 390 萬個終端客戶提供服務

### ✦ 客戶服務



**100** %

以客戶需求為導向，2021 年投訴處理解決率



**91.8** %

投訴處理滿意度



**0.046** %

破損率

## 3.1 網絡管理

安能物流擁有龐大的物流管理網絡，依託創新的貨物合作商平台模式吸引區域貨物運營商以加盟及代理等身份加入我們的生態系統。我們現有貨運合作商及代理商達 29,100 家，累計為約 390 萬個終端客戶提供服務。

通過不斷滿足客戶需求來實現安能物流價值，是網點和平台的共同追求。我們秉持「讓加盟商可持續賺錢」的價值觀，不斷規範化網點加盟商管理制度，密切跟蹤網點業績，致力於在為客戶提供更精準服務的同時與加盟商實現合作共贏。

我們不斷推進網點管理體系建設，已制定包括《安能物流網絡操作手冊》《安能物流加盟商網絡管理手冊》《快運網絡客服手冊》《快運網絡結算手冊》等在內的多個加盟商管理制度，通過不斷優化入網標準及要求、跟蹤評價以及增值賦能等舉措，攜手加盟商共建高效率、高質量、高標準的物流網絡。



此外，我們積極與合作夥伴共享經濟成果，借助積累的自有數據及行業洞察力，為貨運合作商和代理商提供各類增值服務（金融和數字化工具），幫助他們為大型終端客戶制定富有競爭力的貨運解決方案。我們亦提供運

營指導，幫助貨運合作商應對業務擴張而增加的複雜情況。通過以上資源共享舉措，貨運合作商和代理商能夠利用我們的網絡覆蓋、品牌知名度和運營支持，更好地長期服務終端客戶。

## 3.2 運輸管理

保障貨物安全、及時送達是我們的重要職責。安能物流致力於樹立行業高質量服務標準，通過領先的線路規劃

技術和完善的安全保障制度為客戶提供成本更低、品質更好、效率更高的物流服務。

### 3.2.1 降本增效

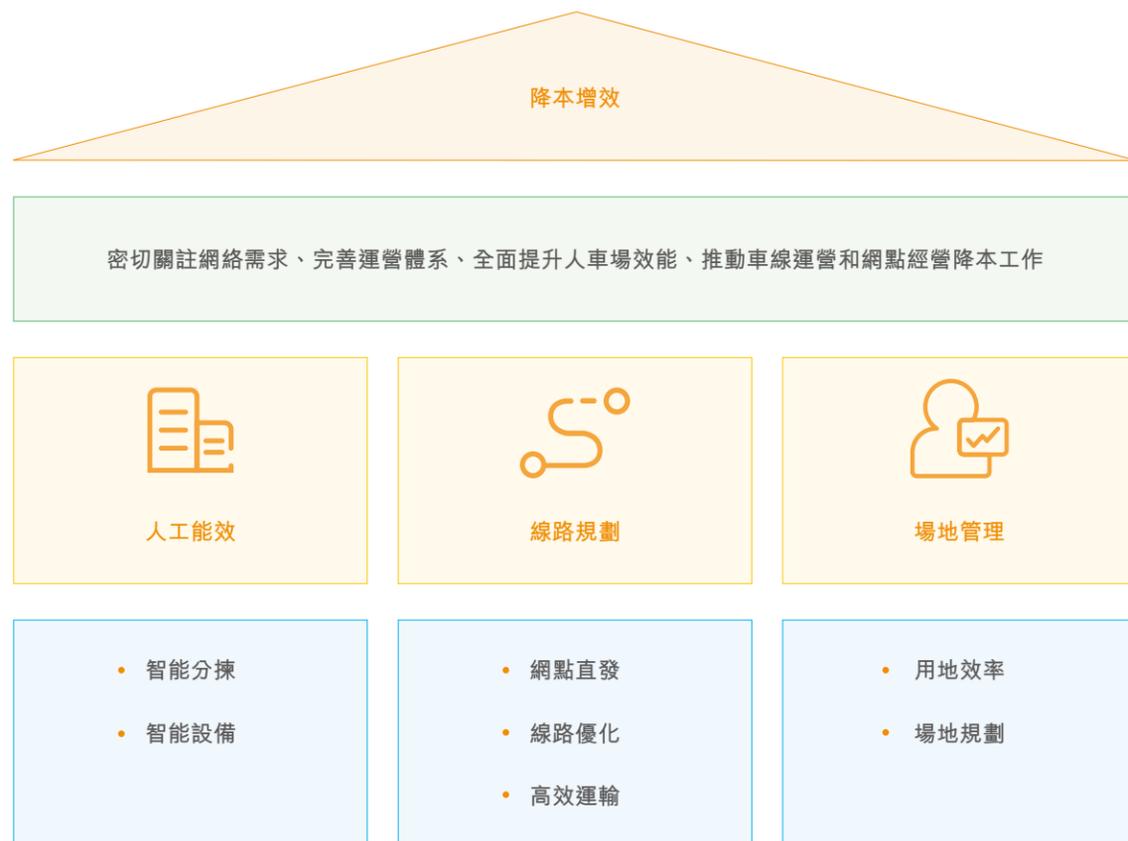
我們全力聚焦品質建設工作，持續提升運輸時效和服務質量，以贏得更多客戶和網點的廣泛認可。2021 年作為安能物流品質年，我們深入凝聚「大運營」共識，

重視成本、質量、時效等綜合指標，打造優良的服務品質和客戶感知，全心全力推動安能物流從知名度走向美譽度。



我們以「做最有效率的連接者」為期望，密切關注網絡需求與成長，逐步迭代、改進和完善運營體系，全面提升入車場效能，全方位推動車線運營和網點經營降本工

作，讓分撥成為運營優化的動力源，推動分撥管理效能最大化、運營資源利用效率最大化，在降低運營成本的同時保障運輸時效。



降本增效舉措

### 3.2.2 安全保障

安能物流高度重視安全寄遞與運輸，嚴格遵守國家相關法律法規，全面加強隱患排查和風險教育，確保貨物能夠安全送達。

我們積極配合國家監管部門的各類安全調查和指令，對

於違禁品進行全面把控和監管，促進寄遞行業健康持續發展。我們已建立並不斷優化《違禁品禁寄管理制度》，對違禁品的種類、處理辦法和獎懲制度進行明確規定，從源頭嚴控高風險物流品進入快運渠道。

## 3.3 客戶服務

安能物流始終以客戶需求為導向，通過提升服務能力和創造客戶價值來不斷提升服務效率，全方位提升服務滿意度，贏得客戶長久信賴。

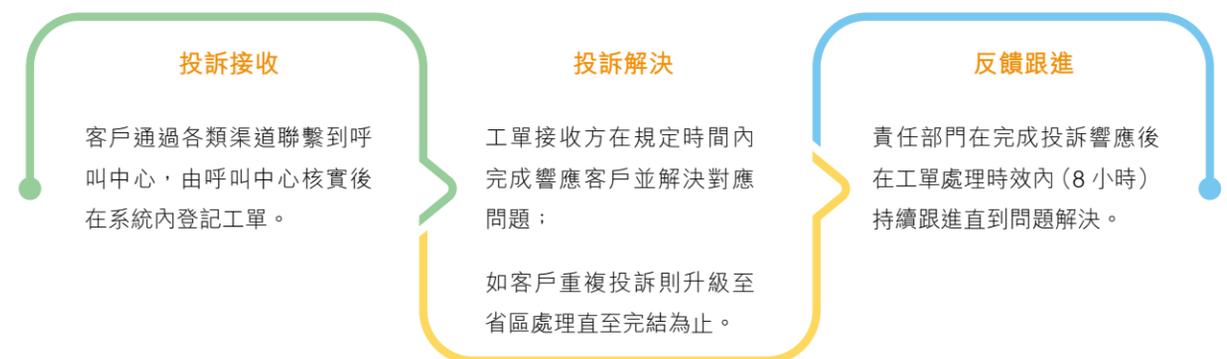
### 3.3.1 客戶溝通

我們已制定《客服手冊》系統化規範客服管理工作，其涵蓋保價理賠、官媒投訴、電話溝通、客戶投訴、網絡仲裁等在內的一系列標準工作流程。同時，我們為網點加盟商提高客戶服務相關的培訓和指導，確保為終端客戶提供高質量的客戶服務。

我們不斷完善並暢通客戶溝通渠道，耐心並認真傾聽客戶建議。對於服務過程有任何疑慮的客戶可隨時通過95344電話、在綫客服、官網、官微、小程序、微博等各類媒體平臺進行申訴。我們制定了《破損仲裁管理制度》以盡可能降低貨物損壞的情況。2021年，我們的貨物破損率僅為0.046%。

我們關注客戶體驗，通過各類滿意度提升項目優化服務質量，樹立良好的品牌口碑。報告期內，我們針對客戶

建議，從體驗優化、提高時效、流程規範、產品開發等方面入手，努力回應客戶需求。



安能物流客戶投訴處理流程

### 3.3.2 責任營銷

安能物流嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等宣傳營銷相關的法律法規，確保所有宣傳物料和對外信息真實、準確，保障客戶權益。同時，我們為員工及網點加盟商

提高合規營銷相關培訓，規定所有宣傳內容及形式均需審核其合規性和適當性，嚴禁出現誇大或虛假情況的活動內容，努力營造責任品牌形象。

## 3.4 科技賦能

安能物流致力於通過數字化和智能化的科技手段賦能傳統物流行業，持續加強信息安全和知識產權保護，助力產業革新。

### 3.4.1 智慧物流

卓越的 IT 系統是支撐我們在運營效率和終端客戶體驗方面出色表現的基石。我們以大數據、雲計算等科技手段為基礎，自主研發了 56 套數字化系統應用於公司運營的各個環節，推動科技創新和實際運營的深度結合，實現了全鏈路數字化運營和智能化決策，有效降低運營成本。

安能物流數字化系統以羅盤系統為營運控制塔及決策程式核心，全面匯集來自集團各種運營管理系統的大量經營數據，包括用於綜合數據管理的魯班系統、用於網點管理的 360 智靈通系統、用於幹線運輸管理的 TMS 系統以及用於分撥中心管理的倚天系統。高效、智能而覆蓋廣泛的數據系統令我們的關鍵經營節點全面數字化，成功提升了我們的規劃和執行效率。



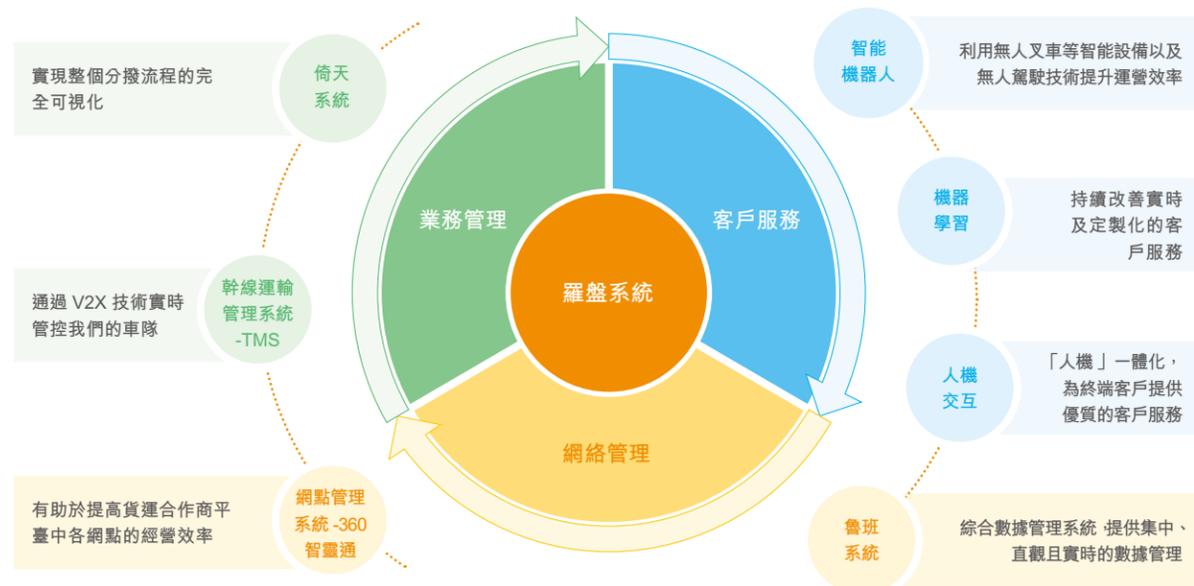
魯班系統



倚天系統



TMS 系統



安能物流數字化系統

### 3.4.2 信息安全

安全可靠的信息管理體系是支撐安能物流數字化體系的基礎。安能物流嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，相應制定了《信息安全管理制度》和《辦公室電腦使用安全制度》保障集團信息安全，

防範網絡風險。我們積極推進信息安全體系建設，共有 7 套系統獲得了 ISO 27001 信息安全體系認證，覆蓋所有核心業務運營範圍。



信息安全保障舉措

為增強信息系統對突發事件的應急與響應能力預防信息洩露事件的發生，我們制定了《災備恢復演練計劃管理制度 V1.2》進一步規範重大事項的報告流程。我們每年定期開展應急演練，對應急計劃中各種安全事件的應急恢復方案進行模擬訓練和測試。此外，我們還為員工提供常態化的信息安全培訓，提高員工的數據安全意識和風險應急能力，保障我們的數據系統平穩運行。

我們同樣高度重視客戶和其他合作夥伴的隱私安全。我們已在《信息安全管理制度》中明確規定員工不能對外洩露本集團的任何數據，且所有涉及客戶隱私的信息一律實施脫敏加密處理，嚴防信息洩露風險。報告期內，安能物流未發生任何數據和隱私洩露事件。

### 3.4.3 知識產權管理

安能物流在不斷推進技術創新的同時，積極關注勞動成果的保護，致力於建設公平透明的研發環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等法律法規及規範性

文件要求，制定並發佈了《知識產權管理規定》《VI 管理制度》等內部制度，積極推動知識產權及形象識別系統的管理體系不斷完善。同時，安能物流還通過積極宣傳、建立舉報渠道等方式，持續開展侵權打擊行為。

**72** 項  
共計新獲得授權商標

**10** 項  
授權軟件著作權



# 4 匯聚人才

安能物流始終秉持以人為本的理念，並通過完整的人力資源組織框架，為員工提供合規合法的僱傭政策、具有行業競爭力的薪酬福利制度、多元化的員工溝通渠道以及清晰明確的職業路徑規劃，不斷提升員工對企業的認同感，在保障企業健康可持續發展的同時，獲得社會各界的廣泛認可。

### 平等多元



積極維護員工的基本權益，打造多元職場，關注女性員工的價值，提供平等的就業機會

### 溝通關愛



關愛一線員工，就安能物流食堂、宿舍等與一線員工息息相關的問題開展了季度問卷調查，對員工反饋的問題進行統一解答和改善



建立了員工子女教育基金，為員工家庭送上愛和溫暖

### 員工價值



**100 %**  
培訓覆蓋率達



**1,100** 萬元人民幣  
培訓總投入



**34,476** 人次  
總人次達



**6.5** 小時  
人均受訓時數達

### 健康與安全



車聯網數據與內部運營系統互通，實時監控分析車輛行駛情況。為所有直營車輛安裝監控裝置，分析駕駛員駕駛行為，保障駕駛員人身安全，減少事故發生



投入資源用於抗擊新冠疫情，保障員工的安全與健康

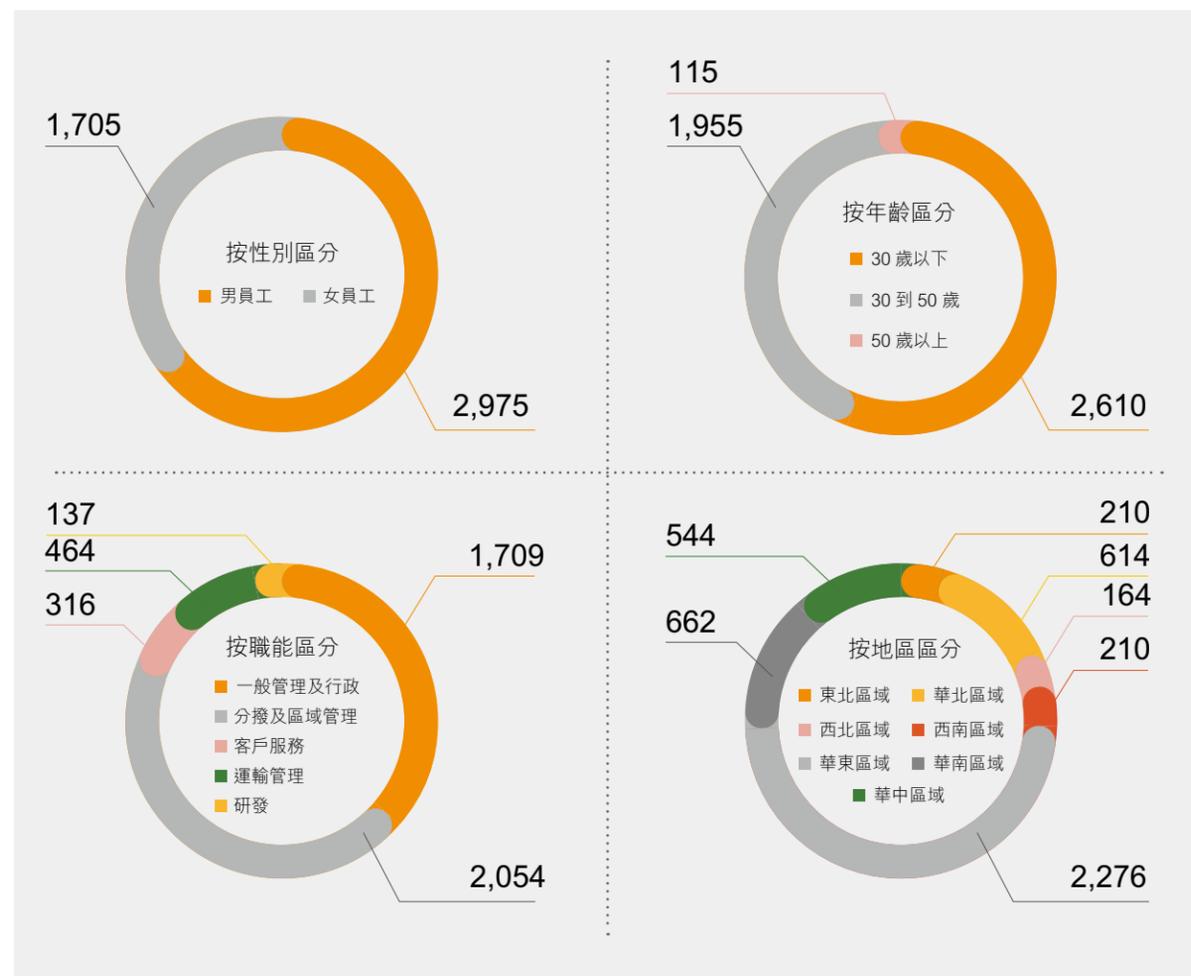
## 4.1 合規僱傭

安能物流嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》等適用於運營所在地的僱傭相關法律法規，不斷完善《員工手冊》《招聘管理制度》等內部人力資源制度，為集團開展僱傭工作持續提供制度保障。安能員工享有法律法規規定的有薪假期，例如法定假期、工傷假、婚假、產假及病假等。我們制定了完善的《員工手冊》，對工作時間、員工福利、假期管理等均進行了明確的規定。

我們以完整的內部招聘流程及人才選用機制為基礎，多渠道開展招聘及錄用工作，確保多元化人才的湧入，持續保障企業活力。在此過程中，我們秉持公平、公正、公開的原則，專注於維護員工的基本權益，杜絕任何針

對性別、年齡、種族、地域、宗教、學歷水平等方面的歧視與惡性競爭行為。我們對童工僱傭及強制勞工報以零容忍的態度，並以預防和嚴懲兩種方式並行，防止此類事件的發生。在招聘環節，我們嚴格篩查員工提交的身份信息並對候選人年齡進行核實；在正式僱傭後，若發現違規用工的情況，我們將上報勞動保障管理部門並積極聯繫法定監護人，並對相關招聘人員進行嚴肅處理。自安能物流成立以來，從未發生過僱傭童工及強制勞工情況。

截至 2021 年 12 月 31 日，安能物流共有員工 4,680 位，均位於國內，其中男性員工 2,975 人，女性員工 1,705 人，詳情如下所示：



## 4.2 溝通關愛

我們遵守與僱員薪酬福利保障相關的法律法規，在為員工繳納社會保險、住房公積金，保障員工法定福利的基礎上，額外為員工提供工作補貼、年關關愛福利等集團

特色福利。不斷吸引外部人才的加入，為企業持續提升競爭力奠定制度基礎。

### 4.2.1 員工溝通

安能物流秉持多元化的企業文化和價值觀，致力於搭建多元化的溝通橋樑，廣開言路，建立面向全體員工的溝通渠道與反饋機制，並積極開展基層座談、面對面交流等溝通活動，認真傾聽員工聲音。關注一線員工的工作

和生活是安能物流的優良傳統，2021 年，我們就食宿保障等與一線員工息息相關的問題開展了季度問卷調查，並對員工反饋的問題進行持續改善。

### 4.2.2 員工活動

安能物流始終認為，員工是企業生存、發展和壯大的中流砥柱。一直以來，我們都專注於凝聚員工力量，提升員工幸福感，讓員工煥發熱情與活力。報告期內，我們

開展了周年慶、年會等特色活動，以及徒步、安能全國籃球聯賽等文體活動，豐富了員工的日常生活，拉近了與員工之間的距離，實現了員工工作與生活之間的平衡。



### 4.2.3 員工關懷

安能物流關注員工生活，並在按時足額發放員工薪酬的基礎上，堅決維護員工，尤其是女性員工及弱勢群體的基本權益，盡最大可能為員工提供生活、工作中的便利。報告期內，我們推出了安能員工子女教育基金，旨在通

過獎金激勵的形式，為優秀學子創造更好的學習條件和發展機會，鼓勵有志青年求學深造，努力成為國家建設的有用之才、棟樑之才。

## 4.3 員工價值

安能物流高度重視高規格人才的培養。我們將薪酬與績效相關聯，並通過構建完善的員工培訓與晉升體系，為

### 4.3.1 薪酬績效

安能物流崇尚效能文化，始終致力於將資源和回報向創造價值的奮鬥者傾斜。本集團秉承「為業績付薪」的理念，推動公司業務的長效發展。為保障考核的公平性，我們基於戰略規劃、業務目標、管理目標等要素開展績效考核，確保員工工作內容與集團發展戰略的高度一致，激勵員工不斷成長。2021年，我們拓寬了薪酬調整幅度，並增設了「品質補貼」，以標準化、規則化、價值化的方式對績效達成情況進行量化計算。同時，我們在

不同崗位、職級的員工量身定制職業發展道路，輔以相應的、具有高吸引力的激勵政策，鼓勵員工實現自我價值。

操作類員工的收入構成中新增了「品質」與「技術等級認證」兩個收入考核維度，通過逐步加大品質指標的績效工資佔比，引導並激勵一線操作員關注貨物安全、重視操作品質。

我們相信員工所擁有的巨大潛能。除薪酬績效之外，我們開展了總裁午餐等員工激勵活動，激勵員工成長成才，與員工共同探索更為廣闊無限的發展空間，勇於挑戰，一往無前。

#### 總裁午餐

「總裁午餐」是安能物流2019年創辦推出的王牌激勵項目之一。每期總裁午餐邀請12位來自各省區、各管理模塊、各工作崗位績效排名前列的優秀骨幹，和對集團發展有著突出貢獻的先進能人，與總裁秦興華共進午餐，零距離、面對面地分享工作中的心得感受，一同探討集團未來的發展方向和戰略打法。



我們也將在安能企業文化公眾號「今日安能」上集中推廣受邀能人的工作經驗和管理思維，以此推動集團內部管理水平提升。

截至2021年，安能物流共舉辦29期總裁午餐，受邀優秀能人共計348人，其中140多位參會人獲得調薪、晉升。



### 4.3.2 員工晉升

本集團制定了《人才管理制度》《幹部管理制度》等內部制度，保障員工的晉升和發展。根據員工崗位和職能內容的不同，我們將員工劃分為核心層、骨幹層及專業層三個等級。2021年，我們引入了職銜、職級等概念，進一步完善了員工職級體系。

安能物流秉持「賽馬不相馬」的原則，以靈活的人崗匹配政策為指導對員工進行任職資格評定。我們建立了戰狼人才池和幹部儲備池等人才選拔機制，從實戰中選拔

「有擔當、能奮鬥、敢突破」的人才，進一步加強人才梯隊建設。

安能集團通過打造透明公開的職級體系和發展通道，建設完備的人才晉升流程，我們希望為員工指明努力的方向，鼓勵和引導員工向高價值、高要求崗位發展，打造自驅型組織，為集團總體戰略目標的實現和可持續發展提供堅實的人才保障。

### 4.3.3 員工培訓

安能物流積極回應員工對提升自身職業素養與專業水平的需求，圍繞集團戰略目標及階段性工作任務，建立並不斷完善員工培訓體系。我們針對不同層級、不同職責的員工設置了針對性的培訓計劃，並通過線上線下相結合的培訓形式，增加培訓的靈活性。



員工培訓管理體系

## 4.4 健康安全

員工的健康與安全是安能物流關注的重中之重，除了保障自身員工的安全，我們也對一線駕駛員、搬運工等合

作夥伴加強安全管理，帶動產業生態圈的安全健康發展。

### 4.4.1 生產安全

安能物流積極履行社會責任，落實「安全第一，預防為主，綜合治理」的安全生產方針，堅持習近平總書記的「安全生產，以人為本」的指導思想，落實安全管理主體責任，加強生產區域安全風險分級管控和隱患排查治理，保障公司的員工生命安全、財產安全。

本集團依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》保障公司員工勞動保護權益，為員工按月繳納工傷保險、商業保險，針對企業存在「寒暑」作業、特種設備作業等制訂了專項勞動津貼，同時也為員工發放符合國家標準的勞動保護器具。

#### 安全管理

本集團根據《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國特種設備安全法》等法律法規，制訂並實施了本集團《安全生產責任制》《安

全生產管理制度操作規程》《風險分級管控隱患排查治理》《駕駛員三級安全隱患制度》等一系列制度，從制度層面保障安能物流的運營和人員安全。

##### 《安全生產責任制》

- ◆ 明確了自集團總部主要負責人到一線作業區域主要負責人應承擔的安全管理責任和管理範圍。

##### 《安全生產管理制度和操作規程》

- ◆ 詳細規定了生產作業區域的操作規範、消防設施器材配置規範、特種設備安全操作規範、車輛駕駛規範等。

##### 《風險分級管控隱患排查治理》

- ◆ 製訂了企業雙重預防工作機制，由省區一線作業單位定期對作業場所進行安全隱患排查、整改、上報工作。
- ◆ 總部不定期到各一線作業場所堅持安全檢查工作的「四不兩直」原則進行安全檢查工作。

##### 《駕駛員三級安全隱患制度》

- ◆ 建立了隱患駕駛員分級機制並說明了隱患駕駛員的管理要求，重點管控高風險駕駛員，降低整體安全風險。

安能物流物流安全管理制度體系

### 安全保障措施

根據《風險分級管控和隱患排查治理》制度，安能物流定期針對分撥中心和車隊開展安全隱患排查工作並針對問題落實整改，以減少安全事故發生的概率。此外，我們亦通過完備的線上運營管理系統保證駕駛員的健康與安全。我們將車聯網數據與內部運營系統互通，實時監

控車輛及駕駛員狀態，包括超速、偏離車道、疲勞駕駛、使用手機等危險駕駛行為，並及時提醒司機和調度中心進行有效預警。我們還在卡車上應用一系列安全技術，取保卡車均配置有 GPS 跟踪以及綜合安全功能的設備。

### 安全教育

安能物流積極開展安全教育及培訓，在集團內部營造安全文化。我們的安全培訓內容涵蓋操作規範、消防安全、應急救援、安全駕駛等運營中可能存在安全隱患的各個方面，覆蓋全部安能一線操作人員及駕駛員。我們要求各分撥中心組織員工上崗作業前進行班前會，著重強調操作安全規範及應急救援措施；對於車隊，我們通過每

月安全教育培訓、外部專家車隊走訪培訓、提車人員常山培訓基地特訓及線上學習培訓等多種形式開展安全教育。此外，我們還通過多媒體平台安全直播，進一步加強員工安全意識。

2021 年，安能物流開展安全培訓情況如下：



69 場

新員工入職安全培訓



1,900+ 場

分撥中心安全培訓



30,000+ 人次

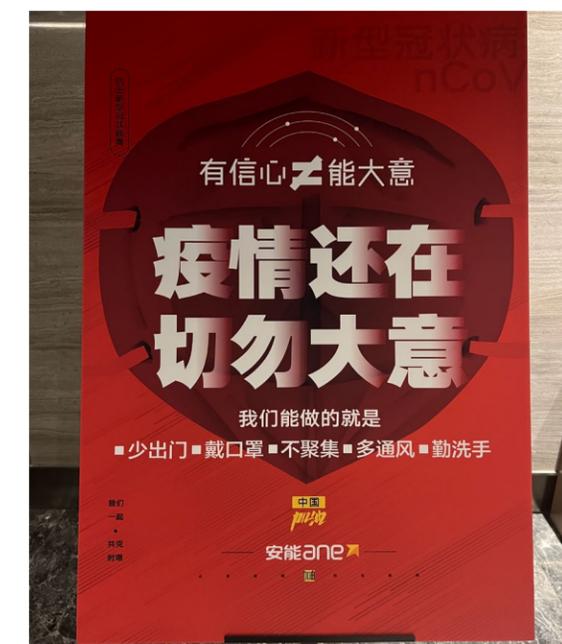
安全培訓參與總人次

### 4.4.2 抗擊疫情

自 2020 年，新冠病毒暴發，一場席卷全球的疫情持續至今。作為一家具有社會責任感的企業，安能物流在 2020 年、2021 年兩年時間中時刻關懷著全體員工的健康與安全，在保障業務運營的同時，盡己所能降低疫情對員工和業務的影響，保障員工的生活質量。

在新冠肺炎疫情發生之初，我們快速響應，由行政部門牽頭，立刻組織在全國範圍內開展防疫工作：集團向總部及 20 個省區全體員工發放了防疫物資，並落實各運營場所、分撥中心的消毒工作，降低員工感染風險，維護員工健康。截至 2021 年末，安能物流未出現員工感染新冠病毒的情況。

在疫情常態化階段，我們建立起了管控流程，要求盡可能避免或減少風險區域差旅，對必要的差旅進行分析備案。此外，我們定期組織全體員工進行核酸檢測，報告期內共進行了近 4,000 人次免費核酸檢測。



安能物流始終致力於在不斷提升經濟效益的同時，維持社會效益的相對平衡。我們從自身行業出發，積極與供應商溝通，靈活開展行業交流，以構建互利共贏的合作夥伴關係。我們亦心系社會，積極開展公益慈善活動，以實際行動回饋社會。

#### ▲ 供應商管理



安能物流充分考慮供應商的環境與社會表現，利用行業領先企業的影響力帶動行業健康發展。我們要求供應商提供環保相關資質及許可，同時，考量供應商廉潔管理水平，與

**100%**  
的供應商簽訂廉潔協議

#### ▲ 公益運送



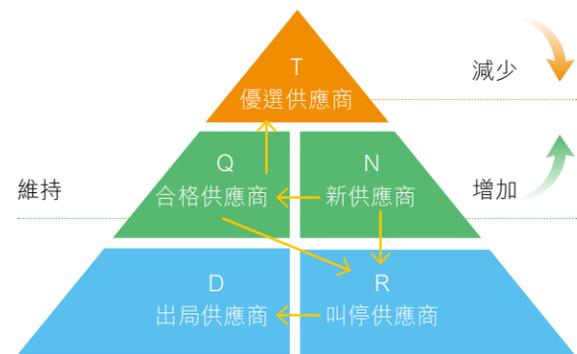
安能物流建立起特色「品牌賦能 + 物流支撐」模式，有效助力當地農戶增收，合作共贏

## 5 社區共建

## 5.1 供應商管理

安能物流始終將誠信放在首位，專注於維護供應鏈的穩定及可持續發展，並以《採購管理制度》為保障，對供應商進行了詳細的分類，進而規範供應商准入、考核、廉潔管理、培訓交流等相關內容，在提升自身服務品質的同時，帶動各級供應商的發展，實現行業共贏。

一直以來，安能物流始終保持開放的心態，不斷完善供應商管理及准入機制。在供應商准入階段，我們會根據不同的供應商類型訂立不同的准入標準，選擇合適的供應商入庫。我們根據供應商物料類型進行分組，並針對每個物料組建立起金字塔供應商循環管理模型，將供應商分為優質供應商、合格供應商、新准入供應商和淘汰供應商，進而篩選優質供應商，剔除垃圾供應商，形成良性供應循環。



供應商金字塔循環管理模型

我們亦從質量、實效、成本、服務等維度，定期對長期供應商開展季度考核及產品質量抽檢，按需進行現場審核，並根據相應標準對供應商進行評分，從而優化供應商隊伍，促進供應商之間的良好競爭。

除考核之外，本集團亦針對新老供應商開展不定期培訓，以此不斷提高供應商在質量、安全、廉潔等方面的管理水平。同時，我們積極與供應商溝通交流，就原材料成本、工藝創新，行業發展狀況進行探討，推動產業鏈上下協同發展。我們高度重視供應商的環境與社會表現。在供應商准入過程中，我們要求供應商提供環保相關資料、許可文件，並對供應商環境保護、員工權益、社會責任及風險管理等方面表現進行評估與審核。我們亦高度重視供應商在廉潔方面的管理水平，與每一家供應商簽署廉潔協議，明令禁止供應商違反誠信原則、保密原則，自覺遵守適用於運營所在地的法律法規。報告期內，安能物流簽訂廉潔協議的供應商比例已達到 100%。



## 5.2 行業交流

安能物流始終追求共生共贏的發展目標。安能物流是中國物流與採購聯合會的副會長單位，同時也是該聯合會認可的AAAAA級物流單位。我們從自身所在領域

出發，積極促進行業交流活動，善用資源、凝聚合力，從而在產業領域創造更大的發展空間與價值空間，帶動行業共同進步。

## 5.3 慈善公益

安能物流始終秉持飲水思源的理念，從自身行業出發，熱心為社區服務，支持並積極參與社會公益事業，不斷提升居民幸福感。我們在遵守社會功德與社會文明規範，繼承發揚傳統美德的同時，專注於保護環境及健康生活，為促進社會繁榮貢獻屬於自己的一份力量。

報告期內，我們積極活躍於助農扶貧、抗疫救災、定向捐物等公益項目中，並投入大量資金、人力，主動承擔社會責任，樹立良好的企業形象。

### 安能物流助農，貨量領先

安能物流高度關注民生，致力於為輔助農業貢獻自己的一份力量。2021年，安能物流聚焦渠道撮合和產銷對接，與青陽縣村民聯合，建立起集攬收、包裝、運輸等業務為一體的物流綜合平台，以特色「品牌賦能+物流支撐」模式助力當地農戶增收。



### 廣東抗疫

2021年6月5日，面對廣東地區突如其來的疫情，安能物流湛江分撥中心、廣州分撥中心緊急動員，組織人員和車輛，協調中間各環節，開通綠色通道，在做好個人防護的前提下，充分調度運力、人力資源，將防疫物資以最快的速度送達荔灣區防控辦，彰顯安能物流速度。



### 河南救災

2021年7月，河南地區極端強降雨天氣帶來區域性嚴重洪澇災害，給當地帶來重大損失。汛情發生後，我們第一時間向災區群眾捐贈了400箱速食麵、200箱麵包、300件礦泉水、以及上千件雨靴、雨衣等救援物資，並開通救災物資運輸綠色通道，全力調動網絡運輸資源，優先為救援物資提供運輸服務。



# 6 附錄

關鍵績效表

環境績效表

社會績效表



## 附錄 關鍵績效表

### 環境績效表<sup>3</sup>

指標名稱	單位	2021 年數據
<b>溫室氣體排放量及強度</b>		
範疇一溫室氣體排放量	二氧化碳當量 - 噸	363,048
範疇二溫室氣體排放量	二氧化碳當量 - 噸	29,197
溫室氣體排放總量 <sup>4</sup>	二氧化碳當量 - 噸	392,245
溫室氣體排放強度	二氧化碳當量 - 噸 / 百萬人民幣	40.67
<b>廢棄物</b>		
無害廢棄物產生量	噸	5,359
無害廢棄物排放強度	噸 / 百萬人民幣	0.56
<b>廢氣<sup>5</sup></b>		
氮氧化物	噸	1,479
二氧化硫	千克	2,239
<b>能源消耗</b>		
外購電力消耗	百萬瓦時	42,988
可再生能源使用量	百萬瓦時	32
天然氣耗用	標準立方米	17,531
柴油耗用	噸	115,420
直接能源耗用	噸標準煤	168,204
間接能源耗用	噸標準煤	5,283
綜合能耗 <sup>6</sup>	噸標準煤	173,487
綜合能耗強度	噸標準煤 / 百萬人民幣	17.99
<b>水資源消耗</b>		
自來水 / 市政用水取水量	噸	1,127,105
用水強度	噸 / 百萬人民幣	116.86

<sup>3</sup> 本集團主要從事快運服務，不涉及包裝材料的使用，因此未針對香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》中的關鍵績效指標 A2.5 進行披露。

<sup>4</sup> 範疇一溫室氣體包含天然氣和柴油產生的溫室氣體排放，範疇二溫室氣體包含外購電力。計算參考《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

<sup>5</sup> 氮氧化物及二氧化硫產生量計算參考香港環境保護署汽車排放計算模型及美國環境保護署的汽車排放模型軟件。

<sup>6</sup> 直接能耗包括天然氣、柴油和屋頂光伏產生的可再生能源電力的耗用，間接能耗包括外購電力。計算參考 GB/T 2589-2020《綜合能耗計算通則》。

### 社會績效表<sup>7</sup>

指標名稱	單位	2021 年數據
<b>員工僱傭</b>		
全職員工總人數	人	4,580
兼職員工總人數	人	100
<b>按性別劃分</b>		
男員工	人	2,975
女員工	人	1,705
<b>按年齡劃分</b>		
30 歲以下	人	2,610
30 到 50 歲	人	1,955
50 歲以上	人	115
<b>按職能劃分</b>		
一般管理及行政	人	1,709
分撥及區域管理	人	2,054
客戶服務	人	316
運輸管理	人	464
研發	人	137
<b>按地區劃分</b>		
東北區域	人	210
華北區域	人	614
西北區域	人	164
西南區域	人	210
華東區域	人	2,276
華南區域	人	662
華中區域	人	544

<sup>7</sup> 本集團從事快運服務，不涉及產品因健康與安全理由而進行回收，因此未針對香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》中的關鍵績效指標 B6.1 進行披露。



指標名稱	單位	2021 年數據
<b>員工流失率</b>		
總流失率	%	42.86
<b>按性別劃分</b>		
男員工	%	43.46
女員工	%	41.79
<b>按年齡劃分</b>		
30 歲以下	%	55.31
30 到 50 歲	%	26.18
50 歲以上	%	31.11
<b>按職能劃分</b>		
一般管理及行政	%	34.98
分撥及區域管理	%	41.05
客戶服務	%	80.31
運輸管理	%	49.67
研發	%	33.87
<b>按地區劃分</b>		
東北區域	%	34.38
華北區域	%	35.05
西北區域	%	44.66
西南區域	%	41.36
華東區域	%	44.23
華南區域	%	48.57
華中區域	%	41.81
<b>培訓與發展</b>		
全職員工培訓總人次	人次	34,476
培訓與發展投入金額	萬元人民幣	1,100
<b>受訓百分比</b>		
員工受訓百分比	%	100
<b>按性別劃分</b>		
男員工	%	63.57
女員工	%	36.43

指標名稱	單位	2021 年數據
<b>按職能劃分</b>		
一般管理及行政	%	36.52
分撥及區域管理	%	43.89
客戶服務	%	6.75
運輸管理	%	9.91
研發	%	2.93
<b>受訓時數</b>		
員工人均受訓時數	小時	6.5
<b>按性別劃分</b>		
男員工	小時	6.6
女員工	小時	6.4
<b>按職級劃分</b>		
一般管理及行政	小時	7.1
分撥及區域管理	小時	5.9
客戶服務	小時	6.8
運輸管理	小時	5.5
研發	小時	7.2
<b>職業健康安全</b>		
因公亡故人數 <sup>8</sup>	人	0
因公亡故比率	%	0
工傷事件數	起	8
因工傷損失工作日數	天	307
每百萬工時工傷事故數	起	0.75
<b>客戶投訴</b>		
客戶投訴數量	件	36,379
客戶投訴處理率	%	100
<b>供應商管理</b>		
供應商總數	家	112

<sup>8</sup> 過去三年均未發生因公亡故事件。



指標名稱	單位	2021 年數據
<b>按地區劃分</b>		
華北地區	家	8
華中地區	家	5
華東地區	家	86
東北地區	家	0
西北地方	家	0
南方地區	家	13
<b>按類型劃分</b>		
IT 類	家	28
運營類	家	23
行政物資類	家	6
勞保用品類	家	14
車輛類	家	27
場地租賃類	家	0
商務類	家	14
<b>供應商審核</b>		
簽署廉潔協議的供應商比例	%	100
經過現場審核的供應商數目	%	56
<b>反貪污</b>		
已審結的貪污訴訟案件	件	1 <sup>9</sup>

<sup>9</sup> 報告期內，安能發生 1 起前僱員以職務侵佔、盜竊行為的法律公訴事件，已完成判決。



本報告以紙質版和電子版兩種形式發佈，電子版可在以下網站下載瀏覽，若需獲取紙質版報告，或對本報告有任何建議和意見，您可按以下方式聯繫我們：

報告網址：<https://www.ane56.com/investment/achievement/achievement.html#>

聯繫部門：安能集團 ESG 工作組

通信地址：浙江省杭州市蕭山區民和路 600 號大象國際中心 B 座 29 樓

電子郵件：[ESG@ane56.com](mailto:ESG@ane56.com)

了解更多公司信息：關注二維碼



今日安能



安能物流