



成就商业 · 精彩生活



百世集团2022年 企业社会责任报告

2022 BEST Inc. ESG Report

联系地址 浙江省杭州市西湖区塘苗路18号华星现代产业园A座 联系电话 0571-88995656 电子邮件 customers@800best.com

邮政编码 310013 传真号码 0571-88270027 官方网站 <http://www.800best.com>

智慧供应链 助力新零售

报告导读

一、报告简介

本报告是百世集团2007年成立以来第4份向社会公开发布的企业社会责任报告。详细披露了百世集团在2022年在经营、环保、社会等责任领域的实践。

二、报告边界

报告覆盖百世集团及其子公司和并表公司, 为了便于表述和阅读, 本报告中也使用“百世”、“百世集团”、“BEST”、“公司”、“集团”、“我们”等称谓。

三、时间范围

报告的时间范畴为2022年1月1日至2022年12月31日(特别说明的内容除外)。

四、参考依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(G4)》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》
GBT36001-2015《社会责任报告编写指南》
GBT36002-2015《社会责任绩效分类指引》

五、数据说明

报告中所有数据均来自百世集团正式文件、内部相关统计报表、行政文件及报告和第三方评价访谈等。报告中的财务数据以人民币为单位, 特别说明的除外。



PART 01 关于百世

公司介绍	03
发展历程	05

PART 02 组织治理

决策程序和结构	09
---------	----

PART 03 公平运行与实践

内部控制与风险管理	13
廉政监察	13
供应商管理	13
投资者关系	14
安全生产	14

PART 04 企业文化

员工构成	17
员工发展	17
校企共建	18
权益保护	18

PART 05 绿色物流

绿色低碳运营	21
--------	----

PART 06 消费者服务

数智化供应链解决方案	25
快运乡镇网络高覆盖	26

PART 07 社区参与及发展

助力抗疫	29
关爱儿童	31
帮扶贫困地区	32

ABOUT BEST

关于百世

- 公司介绍
- 发展历程

关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展



公司介绍

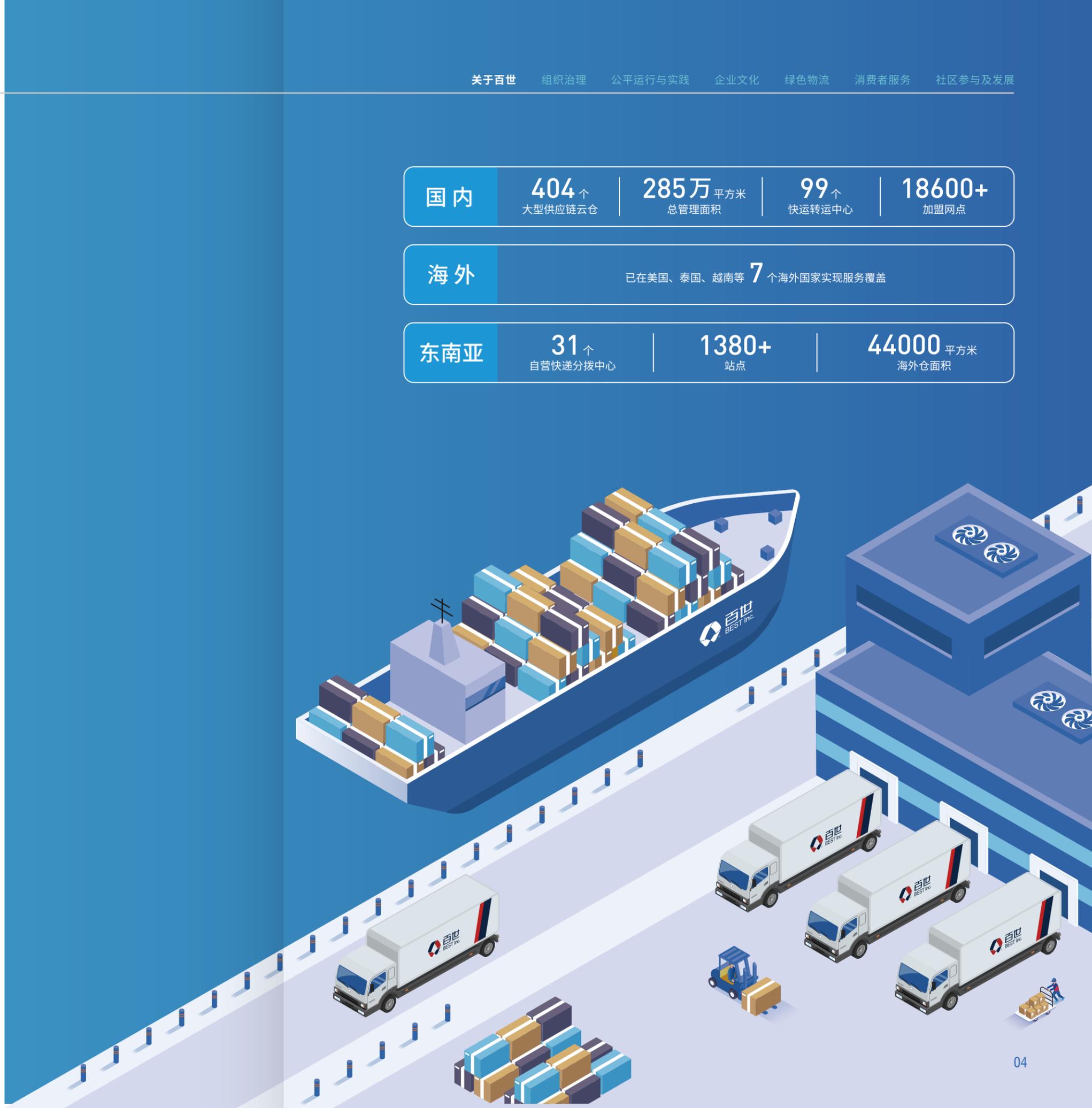
百世集团(股票代码: BEST) 成立于2007年, 是中国及东南亚领先的智慧供应链解决方案与物流服务提供商, 集快运、供应链管理、国际物流等业务板块于一体, 建立了“门到门”的B2B2C的一站式服务。

成立以来, 百世始终致力于科技创新, 以信息技术、人工智能和大数据, 打造综合的线上线下物流和供应链服务能力, 不断创新商业模式, 重视自动化、科技化、智能化和绿色化发展, 并凭借强大的自主研发能力, 有效提升服务水平和运营效率, 助力企业降本增效, 为客户提供高效优质的供应链和物流服务。截至目前, 百世已建立覆盖全国的物流配送网络, 并在美国、泰国、越南、马来西亚等7个海外国家开展业务。

在发展壮大的同时, 百世以实际行动承担并履行社会责任, 为员工、股东和社会创造更好的价值和回报。百世的愿景是通过技术和商业模式的创新, 建立更智能、更高效的供应链, 在数字经济时代实现“成就商业, 精彩生活”。

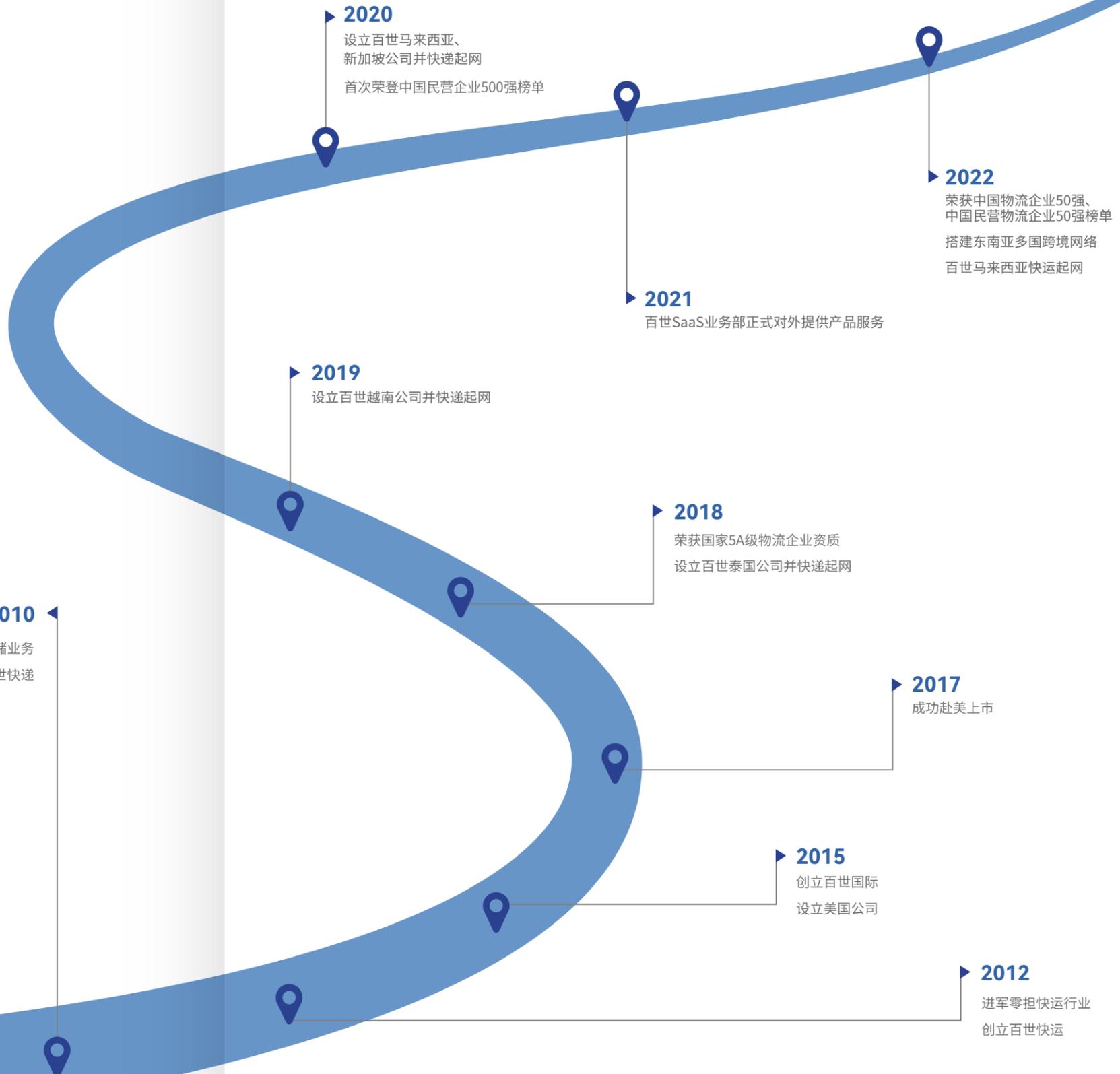
百世集团现有规模和优势

- 中国和东南亚领先的智能综合供应链解决方案和物流服务提供商
- 专有技术实现端到端供应链解决方案的数字化
- 综合供应链和物流生态系统, 协同各业务单元以提高效率
- 自研IT系统集群日单处理上亿量级数据



发展历程

百世集团是中国及东南亚领先的智慧供应链解决方案与物流服务提供商。2022年,集团总收入为77.4亿元,业务遍及8个国家,为客户提供跨境物流及海外仓配服务,并持续搭建中国、东南亚与北美间的B2B2C和跨境业务网络,实现可持续发展。2022年百世继续上榜中国民营企业500强榜单。



CORPORATE GOVERNANCE

组织治理

· 决策程序和结构



关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展

决策程序和结构

董事会

董事会负责制定宏观政策和战略,评核公司整体和管理层表现,以及审批重大管理事项。董事会由七名经验丰富和各有专长的成员组成。根据公司章程,百世创始人周韶宁先生有权委任两名董事,主要股东之一的阿里巴巴/菜鸟有权委任两名董事。目前两位董事会成员(周韶宁先生和周韶健先生)由周韶宁先生委任,两位董事会成员(胡晓女士和沈沉女士)由阿里巴巴/菜鸟委任,余下三位(吴鹰先生、Mr.Klaus Anker Petersen和李文飏先生)为独立董事。董事会成立了审计委员会、薪酬委员会和公司治理与提名委员会。审计委员会的所有成员均为独立董事,薪酬委员会和公司治理与提名委员会各有一名独立董事。

审计委员会

审计委员会监督公司的会计和财务报告程序以及财务报表的审计;筛选、评估和监督公司的独立审计师;监督公司的内部会计控制及审计程序;审阅并审批关联交易;以及定期向董事会汇报。审计委员会的主席为吴鹰先生,他现任卓尔智联独立非执行董事,曾任UT斯达康公司创始人、前副董事长、执行副总裁。

公司设有内审部门,部门主管直接向审计委员会汇报。内审部门携同外包的顾问公司对公司的财务报告、运营系统控制、IT整体控制以及主要政策和程序进行独立和连续的测试。内审部门最少每半年向审计委员会汇报他们的工作。

薪酬委员会

薪酬委员会监督公司的薪酬政策;评估董事和高管的表现;决定高管的薪酬水平;以及审核股权激励计划的执行。薪酬委员会的主席为独立董事吴鹰先生,他现任卓尔智联独立非执行董事,曾任UT斯达康公司创始人、前副董事长、执行副总裁。

公司治理与提名委员会

公司治理与提名委员会负责提名独立董事候选人;从不同维度(例如独立性、知识、技能、经验和多样性)评估董事会的组成,并向董事会就提议公司治理和合规事项提出建议。公司治理与提名委员会的主席为百世董事长周韶宁先生。



周韶宁 先生
董事长
 公司治理暨提名委员会主席

周韶健 先生
董事
 薪酬委员会委员

胡晓 女士
董事
 薪酬委员会委员、公司治理暨提名委员会委员

沈沉 女士
董事

吴鹰 先生
独立董事
 审计委员会主席、薪酬委员会主席

Klaus Anker Petersen 先生
独立董事
 审计委员会委员

李文飏 先生
独立董事
 审计委员会委员、公司治理暨提名委员会委员

FAIR PRACTICE

公平运行与实践

- 内部控制与风险管理
- 廉政监察
- 供应商管理
- 投资者关系
- 安全生产

关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展



内部控制与风险管理

百世集团根据COSO《内部控制—整体框架》及《企业风险管理框架》，结合行业和自身组织特点，以风险导向为原则，从公司层面，IT通用控制，各业务流程层面，系统应用层面均建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制。集团建立了明确的内部控制与风险管理组织架构及职责权限，并由审计委员会协助董事会审查集团内部控制与风险管理体系的设计及运行效果，以提升营运绩效达成及运作效率、保障资金安全，确保财务报告可靠性，符合国家法规要求等目标。

如公司针对各项业务的特点，制定了各项业务的政策制度和规范流程，对公司的日常运营进行规范和指导。根据各类政策在实际业务中的适用性，不定期对政策进行更新；明确业务执行人及时执行内部控制；日常业务稽审部门定期跟踪评估运营风险；同时配备内审部门定期对核心控制的执行程度予以评估，在内部实时发布评估情况并监督业务部门予以改善，同时向审计委员会汇报最新内控进展。

廉政监察

公司倡导诚信正道经营的企业文化，努力培植“诚信不渝”的廉政文化土壤。为预防和惩治腐败，加强公司管理，降低公司风险，规范员工职业行为，保持廉洁勤勉风气，维护公司和股东合法权益，保障公司持续健康发展，根据上市规则及国家有关规定，结合公司实际，制定《百世集团反腐败条例》。百世集团对任何腐败行为采取“零容忍”的原则。任何员工违反公司反腐败条例的行为都可能会导致解聘，涉嫌违法犯罪的将依法移交司法机关处理。

供应商管理

公司设有严格的供应商甄选及管理程序，已建立并实施了《百世集团供应商管理办法》、《百世集团供应商质量管理办法》和《百世集团关键设备重大变更控制程序》，落实了新供应商引入现场联合考察、供应商质量KPI定期评审等制度，规范供应商管理以及采购行为，以保证公司供应商的稳定、高效并持续改善，提供稳定的供货、合格的物料、合理的价格。

与新供应商合作前，公司会先进行严格的供应商资格考评，并组织新供应商考察，包含采购、质量以及相关技术部门进行联合考察，对供应商的生产过程控制、质量管理、设备能力、工程能力等做综合考察，以确保供应商符合标准。公司完成供应商审查检查表，并打分作出评估，如果考察评估为不合格，停止继续新供应商导入。

公司和各供应商集中签订了安全协议，定期对供应商进行安全培训，重点关注供应商产品安全以及现场施工安全。从源头保障和促进供应商高品质、高安全性产品和服务的输出。

投资者关系

信息披露

公司一直严格遵守《美国纽约交易所上市规则》及其他适用法律法规下的信息披露义务，及时将公司的重大事项、发展及运营情况等信息进行完整准确的披露，让投资者及时了解公司情况，从而更好地维护投资者的利益。

公司已制定并严格执行《重大非公开信息管理及防止内幕交易政策》，确保任何公司高管、董事、员工和顾问如拥有公司或公司证券的重大非公开信息，均不得进行公司证券的交易。

投资者沟通

公司设有专门团队负责投资者关系事宜，以保障信息的及时传达和透明度。通过与覆盖公司的分析师的紧密联系，以及和投资者的及时沟通，了解投资者对公司现状和发展的建议和想法。通过参与投资者会议，问答电话，邮件往来等多种形式，使投资者能更深入地了解公司，维护投资者与公司的长期关系，建立信任度。

安全生产

百世积极贯彻落实党中央打好防范化解重大风险攻坚战的决策部署，全面推进安全生产、落实“三项制度”，努力维护社会公共安全，防范安全风险。

2022年，百世快运共计开展安全培训1188次，覆盖85406人次。同时，百世快运按季度定期开展安全主题活动：一季度以安全发展为主题，全员参与签订安全责任书，落实安全责任，推动安全发展；二季度以安全用电为主题，加强电气安全教育，严防失火漏电；三季度以和谐消防为主题，进行消防隐患大排查；四季度以旺季安全保障为主题，进行运营安全宣传、检查、总结。



CORPORATE CULTURE

企业文化

- 员工构成
- 员工发展
- 校企共建
- 权益保护

企业文化

百世秉承“投资人与技术”的理念，坚持人才是企业第一资源的战略思想，贯彻人才强企、人才兴企方针，全面开展选才、育才、用才、留才机制建设。

百世坚持为员工提供全系列培训课程体系，帮助公司所有员工、加盟商达成职业发展目标；制订人才培养计划、加强校企合作，为公司和行业的持续稳定发展提供强有力的人才保障；定期组织企业文化活动，推出相关人文关怀制度，为员工不断创造价值。



关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展

员工构成

截至2022年12月底,百世员工遍布7个国家,正式员工总数3629人,其中海外分公司正式员工665人。国内正式员工中,女性员工占比43.7%,少数民族员工占比3.5%,农村户籍占比55%。

员工发展

为提升人才管理效率,确保百世人才库的充盈和梯队的完善,百世开发了专业的人才管理系统并定期实施人才盘点。2022年盘点数据表明:百世高潜重点保留人才为239人,高潜人才352人,中坚人才440人。

企业学府

2022年,百世学府共开展4388期培训,其中,在线培训班113期,面授培训班3077期,混合培训班1198期;针对加盟商开展新网点培训、百世学府平台视频学习、线上专项培训等1966期。

人才赋能

为提高中坚人才培养力度,培养赋能储备人才,开展“百世嗨跑-凤凰储备经理培养计划”。通过培训,帮助学员理解管理者角色,完成从业务骨干到管理者的认知转变;综合利用实用的管理工具和方法,进行团队目标分解,绩效评估和反馈,促进战略落地;提升对于梯队建设、人才培养的能力,明确团队规则,营造组织文化氛围,打造高绩效团队;提升资源整合的能力,有效的进行跨部门沟通,进行降本增效,达到合作共赢。2022年全年,培养赋能储备人才52人。



践行企业文化

为帮助新员工尽快融入团队,了解企业文化,百世积极开展“百世新员工NEO培训项目”。针对一线员工、正式员工、高层新员工、HR新员工等不同层级,针对性地设置了新员工培训项目及对应课程,加强了培训内容契合度及培训有效性;完善培训项目流程的同时,全国推广,促进人员保留;此外还创新推出全国正式员工NEO线上培训,提升培训资源利用率。



校企共建

百世集团始终重视人才引进,与多所院校在岗位实习、优秀毕业生输送、合作办学等方面深化合作,为公司储备大量专业人才。2022年百世集团与100余所院校达成长期战略合作,开展校企人才培养,深化产教融合。

案例 1

“抖音电商直播”产业学院建设

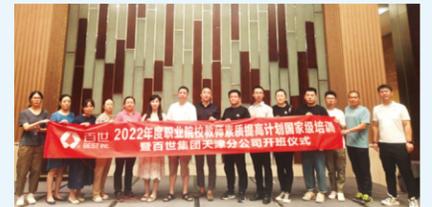
2022年7月17日,百世集团与天津市跨境电子商务示范园区(经开区)在杭州签订战略合作协议。双方将链接全国本科及职业院校,共同推进“抖音电商直播”产业学院建设,通过提供院校师资游学、代培代训、顶岗实训等,助力院校创新人才培养模式、建设“双师型”队伍、转化科研成果,提升就业质量,打造产教融合新标杆。



案例 2

职业院校教师素质提高计划

2022年9月,百世校企合作部在天津举办了职业院校教师素质提高计划国家级培训项目,为社会教育提供助力。该培训项目内容以数智化仓储、运输课程为主。课程定位供应链物流管理,富实战性,与院校教师们的知识宽度优势形成互补。截至2022年,百世已经连续3年举办该课程。



案例 3

校企合作保障“双11”计划

2022年10月,百世集团浙江分公司与公路技师学院、浙江经济技术学院、金华技师学院三所院校达成合作,于“双11”期间为百世供应链总部客服、乔司仓、金义仓总计输送人才365人,良好保障了旺季运营。

权益保护

百世为员工建立各种非正式且有人性化的沟通渠道、提供安全及舒适的工作环境。办公区域内均设有完备的保安与消防系统及视频安全监测,为一线员工配备反光工作服、安全帽、安全绳等劳保用品,保障作业安全。高温天气,公司会向奋斗在一线的员工派发清凉福利和奖金;严寒季节,公司为员工提供防寒物品和冬季补助。

GREEN LOGISTICS

绿色物流

· 绿色低碳运营

关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展



绿色物流

绿色发展已成为物流行业高质量发展的内在要求。在碳中和背景下绿色物流成为重要趋势。百世集团积极践行绿色物流发展理念，在各个单元持续推广绿色物流方案，在供应链运输业务中应用区块链技术，实现无纸化。

绿色低碳运营

早在2019年底，百世就将区块链技术应用到供应链运输服务中。2022年，百世利用区块链技术，实现绿色低碳运营进一步扩大。百世将快递运营管理系统与区块链技术应用结合，在百世自营云仓的仓配交接环节中已实现100%无纸化揽收。区块链技术应用，大幅提升了运营效率和数据安全性，并实现了运营全程的无纸化操作。

按2022年百世供应链的B2B运输、B2C仓配交接业务单量计算，企业在应用无纸化区块链解决方案后



B2C仓配交接业务的一次电子交接单量可达4000单，按一张A4纸记录60单，每张记录一式两份计算，电子交接仅需22分钟就可以处理4000单，而人工签1单就需要10秒。



案例 1

区块链助服装企业解决大难题

某服装客户在云南省内门店的B2B运输业务中，通过区块链技术的应用，解决了种种问题，包括：运输过程中单据交接次数多、类型杂，各环节多种签收单并存，纸质单据留存管理难，以及人工成本花费大、效率低、丢失后难取证等。

2022年，百世供应链与该客户的合作项目实现了从仓到门店收货环节的全程无纸化电子签署交接，提高了各环节交接效率，节约了单据纸张，实现了环保又高效的运输管理。该案例也是百世集团助力实现碳达峰、碳中和的实践举措之一，为供应链绿色物流提供了发展“新样本”。



案例 2

保障“双十一”时效

2022年“双十一”来临前，百世通过全场景物流SaaS系统，快速响应高峰期的物流全链路需求，使系统订单峰值处理能力达260万单/小时。同时，通过全面使用智能分拣、仓储自动化设备，使仓配交接效率较人工操作提升4.2倍。

“双十一”期间，单日全网处理订单峰值666万，单仓单日处理订单峰值68万。60%以上的订单由智能派单系统组车拣选完成，效率同比提升37%。此外，在仓储数字化运营、快递智能化管理相互协同下，大促期间的订单做到了日清率 97.25%，发货准确率99.9%，72小时签收率达92.9%。

案例 3

油叉换电叉 省油又减碳

近年来，百世快运积极响应环保低碳发展理念，大力推进电动叉车替代油叉车项目。截止2022年底，百世快运已成功将90%以上的油叉车更换为环保型电动叉车，每年节省柴油高达7万升，减少大量的碳排放及空气污染。



CLIENTS

消费者服务

- 数智化供应链解决方案
- 快运乡镇网络高覆盖



关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展

消费者服务

百世集团作为中国及东南亚领先的智慧供应链解决方案与物流服务提供商，以信息技术、人工智能和大数据等手段，自主研发系统，打造强大的数字化能力，同时建立了覆盖全国的仓储、运输、配送网络，利用数字化系统和物流网络，有效提升服务水平和运营效率，助力企业降本增效，为客户和消费者提供高效优质的供应链和物流服务。

数智化供应链解决方案

供应链物流服务数字化网络化的价值在于帮助客户实现数字化、智能化。为此，百世通过数字化供应链系统打通物流全链路数据，在此基础上进行大数据运算、智能仿真、模式进阶迭代等来优化供应链布局和运营模式，可更好地支持前端销售。

数字化运营上，通过“经营管理系统+运营管理系统”，实现对运营网络的可视化管理，并基于业财一体化，提供决策支持和优化。同时，以OMS、WMS、TMS、优派、EM等协同区块链技术，实现自身操作层面数字化、智能化和全流程数据闭环，以及仓配交接无纸化。



网络化层面上，截至2022年12月，百世拥有404个自营及加盟云仓，总管理面积约285万平米，并吸纳地方专线、18600多个快运站点以及落地配资源，以全透明、全链路可控的系统为核心，共同组成百世云仓+B2B云配网络。庞大的网络之下，仅需要百世进行日常配送的B2B2C服装门店就有18000多家。

某快消品牌商在与百世合作后，通过引入百世的WMS、TMS、ERP等管理系统，逐渐打通了全链路全渠道的可视化数据。而在全链路数据的基础上，百世工程师将影响商品销售的多个因素导入系统形成智能算法体系，最终将需求预测的准确性提升了20%，同时将平均库存降低了20%。

在提升消费者体验的道路上，品牌商不可避免会面临配送成本高居不下的问题。百世通过分布在全国的404个云仓，帮助客户动态规划RDC布局以增加供应链柔性，使商品储存离消费者更近；同时百世应用成熟的智能调度系统，大幅提升城配效率、优化配送成本，仅智能调度一项就使得客户的运输成本下降平均超过30%。

快运乡镇网络高覆盖

百世积极响应国家县、乡、村三级物流体系建设，进一步提升网络覆盖，助力打通农村消费升级和农产品上行的末梢循环。百世快运在现有成熟物流体系的基础上，进一步扩大乡镇网络覆盖，截至2022年底，百世快运在全国乡镇的网络覆盖已达到98%。

案例 1 潍坊高密乡镇网络全覆盖

位于潍坊高密的百世快运网点所在区域，已经实现乡镇件无特殊情况每天必送。司机于明岳跑乡镇两年有余，深知农村情况。“基本都是留守老人，行动不便，每票货都送到村里，很多老人又是递烟送水，经常收到老人送的时令水果。”于明岳说。现在他不止是百世的一名派送员，还是乡镇居民和外界互通的桥梁。目前该网点每天收派的乡镇件超过200单。



COMMUNITY

社区参与和发展

- 助力抗疫
- 关爱儿童
- 帮扶贫困地区

关于百世

组织治理

公平运行与实践

企业文化

绿色物流

消费者服务

社区参与及发展



助力抗疫

案例 1 温暖守“沪”

2022年3月24日,百世快运云南分公司响应云南鹤庆政府号召,将价值约45万的生活物资送抵上海浦东新区惠南镇以及崇明区长兴岛。此批驰援物资包括疫情地区需要的牛奶、土鸡、菌菇等农副产品,也有玫瑰酱、花茶等云南特色产品。



案例 2 跨越3682公里搭建物资传递桥梁

2022年3月,辽宁浩冉云仓携手云仓内的食品企业客户,共同为云南瑞丽捐赠了一批防疫物资。物资装满了一辆9.6米的卡车,跨越3682公里后抵达目的地。

案例 3 苏沪云仓联动,纾困上海疫情

2022年4月,江苏星瀚云仓协助仓内客户往上海运送包括蔬菜和生活用品在内的捐赠物资,上海百世云仓在接受物资后,12小时内即把物资送到了市民手中。



案例 4 21万份生活物资免费运抵上海

2022年4月2日,百世快运加入助沪抗“疫”的队伍,将一批价值117万元的生活物资免费送抵上海。此批物资为3万余包,共计21万条的日抛裤,可满足7000名医护人员一个月的使用需求。



案例 5 泰国——支持中国大使馆运送防疫装备

百世泰国公司志愿协助中国驻泰大使馆,为当地华人华侨寄递大使馆准备的3000份疫情防护装备和贺卡,这也是百世泰国第三年为大使馆提供新年礼包寄递服务。



关爱儿童

案例 1 为唇腭裂儿童传递爱心力量

2022年11月27日,百世公益携手“母亲微笑行动”为唇腭裂儿童及其家庭传递爱心力量,捐助善款21万元,呼吁社会各界共同关注儿童健康成长。“母亲微笑行动”于1990年发起,至今已有32年,主要为低收入家庭的唇腭裂及头面部畸形的患儿提供帮扶和义诊。截至目前,行动已累计为48732名唇腭裂患儿提供免费诊治,给孩子们带去了微笑、尊严和实现人生梦想的机会。



案例 2 在泰国设立儿童教育“奖学金”

2022年12月,百世泰国公司与当地Yuvabadhana基金会合作,发起公益项目“培育儿童梦想”。百世于当地加盟商携手在泰国办公地点建立捐赠处,并承诺不定期向基金会捐赠。第一批捐赠物资包括电器、鞋服、头饰、书包、书籍等。



帮扶贫困地区

案例 1 在越南湄公河三角洲建设“希望之桥”

2021至2022年,百世越南公司与当地希望基金会合作,在湄公河三角洲建造了10座混凝土桥梁,赞助费用总额达10亿越南盾(约28.6万元人民币)。由于当地木桥居多,该项目为当地约6万居民解决了出行安全问题,且打通了当地交通和物流网络。



案例 2 为越南七省贫困家庭捐赠大米

2022年春季,百世越南公司与当地政府合作,为七个省份的近2000名贫困生免费运送大米19吨。这些优秀学子均居住在高山及边疆省份,百世派出的卡车翻山越岭送大米,总计行路程超5000公里。

