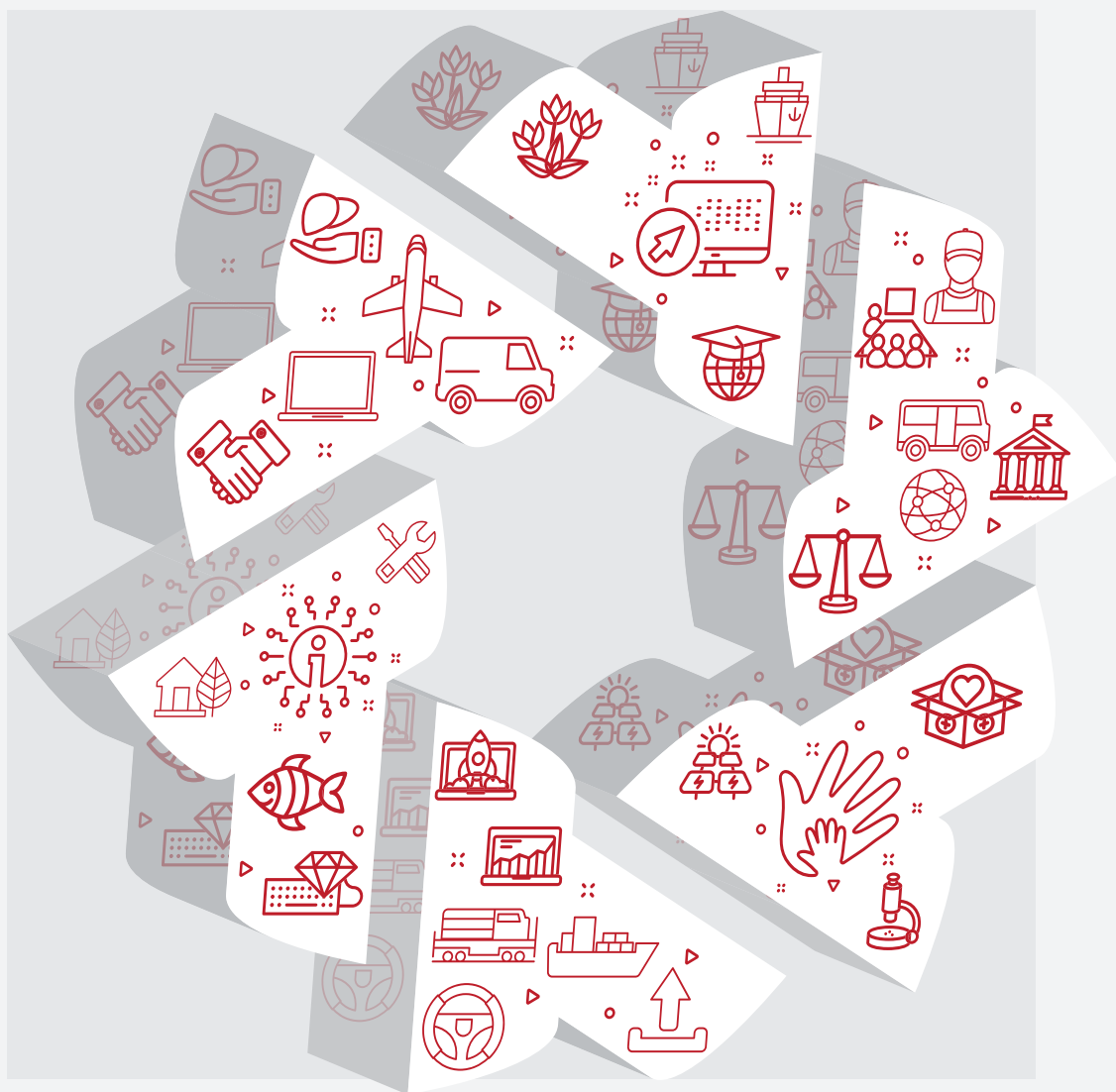




Transfar
传化智联



2020 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

股票简称 传化智联 股票代码 002010

本报告为传化智联股份有限公司正式发布的第 1 份社会责任报告。报告旨在对公司社会责任的理念、实践和绩效与利益相关方进行沟通，系统回应各方关注的重要问题。

一、报告范围

报告披露传化智联股份有限公司履行经济、社会和环境方面责任的信息，相关典型案例来自公司实践。时间跨度以 2020 年度为主，适当追溯一些重要年份。

二、发布周期

本报告为年度报告。

三、数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自于传化智联股份有限公司。报告中如无特别说明，所有金额均以人民币表示。

四、编写依据

本报告参考 GB/T 36000-2015 系列国家标准，并注重与全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4.0）以及中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》的对标。

五、称谓说明

为方便表述，传化智联股份有限公司在报告中简称“公司”或“传化”。

六、报告获取

本报告以电子版形式发布，可在深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn/>）查阅获取。

CONTENTS 目录

关于本报告

01

责任专题

05

专题一 发挥产业优势，携手共抗疫情 05
专题二 传化智联 2020 大事记 11

稳健·共创增值

13

公司治理 15
责任管理 16
风险与合规 17
党建 19
投资者关系 21

创新·服务产业

23

产业引领 25
创新驱动 33
客户服务 40
迈向国际 44

聚力·共享美好

47

保护环境 49
携手员工 52
美好社区 67

荣誉认可 71
未来展望 72
责任绩效 74
指标对标 77
读者反馈表 78

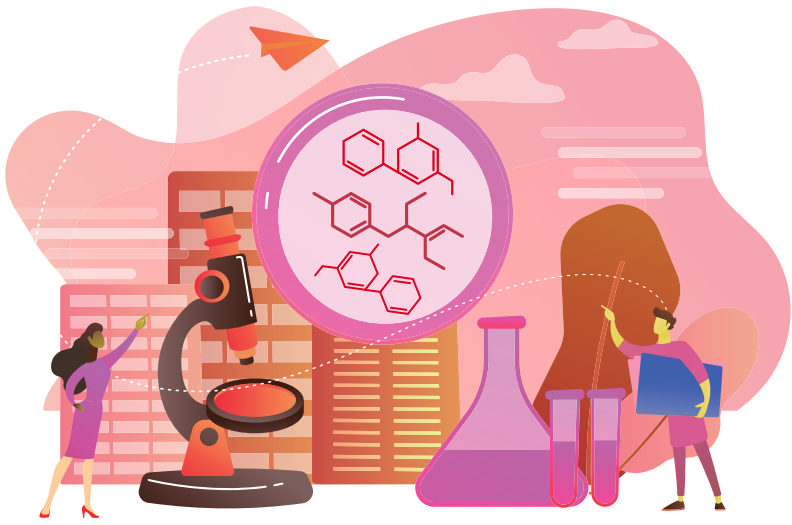
公司简介

传化智联以发展传化智能物流服务平台为首要目标，并协同发展化学业务。2020 年度，公司围绕高质量发展，全力以赴打造智能物流服务平台集成能力，“智能公路港服务 + 物流服务 + 网络货运服务 + 金融服务”的平台协同效应进一步加强，有效丰富了智能物流服务平台业态。化学业务以“成为全球领先的功能化学和新材料科技公司”为战略愿景，聚焦行业高价值领域，为客户提供具备成本竞争力的差异化服务，成为围绕客户商业成功的产品经营者、围绕产业链协同和新赛道选择的产业投资者、围绕生态链优势发掘服务行业的资源整合者。

传化智联 - 智能物流服务平台：公司已建设形成“网络货（承）运”、“智慧供应链”、“科技金融”三大服务体系，以及遍布全国的公路港城市物流中心网。构建服务产业端的智慧物流工业互联网服务平台，使能物流企业，服务生产制造及流通企业。



传化智联 - 化学业务：化学业务主要围绕基底界面技术的功能化学品，旗下主要有纺织化学品、涂料、聚酯树脂、合成橡胶等系列产品。公司化学业务通过与客户的零距离接触掌握市场动态，紧密跟踪客户需求和行业痛点，不断提升自身市场洞察和产品开发能力，通过构建系统解决方案增强客户粘性。同时，不断提升供应链能力，持续优化效率，提高客户满意度，从而进一步增强公司化学产品的竞争力。



数说 2020



营业收入 **214.97** 亿元



归母净利润 **15.21** 亿元



总资产 **346.62** 亿元



净资产 **161.46** 亿元



资产负债率 **53.4%**



平台营业额 **631** 亿元



平台纳税额 **21.29** 亿元

发挥产业优势，携手共抗疫情

2020 年，为应对新冠肺炎疫情，传化智联对内迅速响应，高效组织守护员工健康，对外积极发挥产业优势，在助力企业复工、支援卡车司机、专业抗疫等方面贡献企业力量。

迅速有序响应

疫情爆发后，传化智联迅速行动，启动应急部署，成立专项工作小组并明确具体分工，有序推进防疫应急管理，守护员工健康确保“零感染”，实现安全有序复工。

高效组织

疫情发生后，传化智联迅速启动应急部署，于 2 月 5 日发布《传化智联防疫疫情、保平安、保经营》整体部署要求，落实传化大厦、各公路港、化学厂区、员工公寓疫情期间管理机制。同时，成立防疫复工期间安全管理专项工作小组，组织编制近 6 万字、32 个文本的《传化智联疫情防控应急预案指导手册》《传化智联大区公路港（含在建项目）防疫指导手册》《传化智联疫情防控员工作业指导手册》，相关手册等除用于指导自身防疫抗疫外，还被浙江省交通厅予以借鉴，用于浙江省物流园区的防疫指导。

安全守护

从复工到常态化疫情防控，传化智联通过完善的制度体系、主动积极的防疫行动，充分保障了全体员工的健康安全。

安全有序复工：

编制《传化智联防疫指导手册》，分三个文本全面标准化防疫措施，采取防疫日报机制动态分析与跟踪处理，指导全国各单元防疫措施落实。通过严密防疫行动安排，3 月 16 日起，经各级政府验收复核，全部运营公路港、建设项目率先复工，无一例疫情异常情况发生，实现防疫与复工两手抓的双赢的良好局面。

常态化疫情防控：

常态化管理：承接政府关于加强防疫的通知文件，迅速发布《关于持续重视并进一步强化常态化防疫工作的通知》等文件，落实各项常态化防疫措施，将防疫工作纳入大安全体系进行常态化管理。

持续性防疫：持续关注全国各地突发疫情动态，及时发出疫情提醒警示，通过差旅平台关注人员流动，重点监控中高风险地区人员流动情况，并要求全国各地子公司加强重点区域防疫排查工作。

贡献企业力量

传化智联积极发挥平台作用，对企业推出免费仓储、减免帮扶等举措，支持企业复工复产。对卡车司机提供倡导、公益救助与赋能，全方位保障疫情期间卡车司机的权益与安全，并倡议司机驰援湖北，紧急运输防疫物资。同时，公司及子公司依托自身业务，通过提供抗疫产品、物资捐赠等行动，为打赢抗疫斗争发挥企业力量。

助力企业复工

传化智联作为服务产业端的智能物流平台，通过免费提供仓储服务、推出 17 项减免措施、提供金融支付帮扶等举措，助力企业度过疫情难关。

免费提供仓储：

传化智联发挥产业优势，1 月 25 日起免费开放全国 27 个省、市、自治区 50 余个公路港城市物流中心仓储资源，为各类抗疫救援物资提供超过 20 万立方米的仓储服务。

17 项减免措施：

传化智能物流平台推出“战疫情、助复工”17 项减免措施，包括全国公路港 500 余万方经营面积减免租金、停车费；免费开放智能物流信息系统服务；免费开放网络货运综合服务平台等 6 大类减免措施。

金融支付帮扶：

物流支付业务全天候客服在线服务，联合银行和保险等机构，对中小物流企业和商贸企业，提供灵活信贷、延期还款和保险等综合服务，帮扶百万物流、商贸企业以及货车司机复工复产。



荆门港 - 北门卡口设立疫情防控检查登记点



园区往来货车消毒



杭州港内排查前部署

传化智联迅速行动，助力园区企业生产经营

青岛公路港的客户打电话反映，公司急需把仓库内的一批货物运往青岛港。这笔订单极为关键，若不能按时运送，企业将严重受损。但受疫情影响，此时青岛传化公路港尚未复工，相关货物无法出库。

公路港疫情防控领导小组得知此信息后，迅速与胶州开发发区领导展开沟通，启动绿色服务通道，协助客户制定运送方案，同时协助企业完成报备，申请疫情期间物资通行证等证照办理，同步协调开发区管委会服务小组，共同帮助企业在疫情防控的同时，完成订单任务。

18:48 分，客户确定了驾驶员和车辆信息，公路港兵分两组，一组立即核查驾驶员身份信息，另一组开展车辆查验、消杀培训，并详细登记；21:00，运输车辆到达公路港门口，传化员工再次核对信息、消杀车辆，协助装配货物；23:50，所有货物装配完成，一排排运输车辆满载货物驰往青岛港，至此，出口印尼、菲律宾、法国等国家的 14,000 台货物已运出。

支持卡车司机

传化智联充分认识到卡车司机对战“疫”胜利的重要作用。为解决因“封城、断交、隔离”等防控要求，卡车司机“上路难”、风险高而导致抗疫物资运力不足的问题，传化智联通过宣传倡导、提供公益支持等形式，助力卡车司机安全工作。



扩大影响：

联合北京大学非营利研究中心主任金锦萍教授，提出《善待卡车司机，确保运力畅通》倡议；联合喜马拉雅 FM，传播卡车司机逆行者故事；传化公益研究院出版《疫情下的中国卡车司机》专项报告，被《澎湃》《第一财经》等媒体称为“疫情下的卡车司机”最全调查报告。

公益关怀：

联合中华社会救助基金会发起“关爱抗疫卡车司机”项目，募集捐款 60 万元，救助卡车司机 500 余人；传化智联旗下的传化保险与平安保险共同免费为参与防疫物资运输的卡车司机提供“抗疫保险”。

知识赋能：

面向卡车司机推出“疫情防控知识讲座”。

倡议驰援

为支援疫情防控，从 1 月 24 日起，“传化·安心驿站”在全国范围内开通防疫物资保障绿色通道，面向平台 5.3 万名卡车司机发出驰援湖北的倡议书，得到了 28 个省、市 301 个安心驿站的 2.2 万好站友的积极响应。

截至 3 月 2 日，共有 208 名司机志愿者自愿为湖北武汉等重疫区运输防疫物资 3,583 吨，协助壹基金、滴滴公司和纳爱斯集团等 60 余家企业和公益机构运输防疫物资 2,845 吨。



“传化·安心驿站”卡车司机志愿者队伍，为疫区运输救援物资

中央电视台专题报道传化·安心驿站卡车司机事迹

2 月 22 日，中央电视台《新闻周刊》专题报道传化动员卡车司机保畅通。传化·安心驿站卡车司机志愿者刘志涛运输医用手套前往湖北，返程回家被隔离。因村里没有隔离条件，又怕影响家人，刘志涛把货车停在村口，在狭小的驾驶室里自我隔离了 14 天。刘志涛说“身为中国人，应该为国家做一点贡献。国家有难，不能顾小家，大家都没了，小家也不顾上。”



迅速供货：传化智联化学业务为山东英科等 28 家医疗客户完成“救命订单”，并解决 UPM、APP、山鹰等 179 家客户的燃眉之急，共计 5,657 吨订单，实现“无 1 日间断”供货，订单交付 99.17%。每车必附消毒说明牌，附加“84 除菌液”，解决客户防疫难题。供应链团队在产能完全恢复前生产成品 1.9 万吨、原料运输 557 车次；完成 2,280 单客户订单，订单履行率 98%，配送及时率 100%，全面保障客户交付需求。

管理保障：传化智联化学业务针对疫情变化调整 9 版应对方案，整体交付问题解决步骤条理清晰，应用积累数据分析架构，11 份数字化报告中动态审视 33 个风险点，客观排查节点问题，拟定应对措施，在危情中增强客户服务韧性，用危机倒逼供应链能力提升。当面临人员短缺、运输受限等难题时，传化智联化学业务快速打破部门壁垒，559 辆车辆有序进出，节点产能从 20% 速升至 80%。

生产成品 **1.9** 万吨
原料运输 **557** 车次
客户订单 **2,280** 单

559 辆车辆有序进出

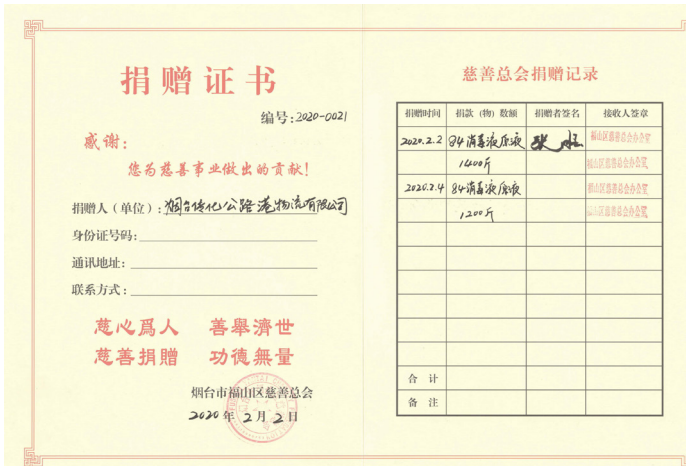
节点产能速升 **80%**

捐赠行动

传化智联及各子公司积极捐款捐物，向地方政府、防疫抗疫部门、慈善机构等共计捐赠消毒液、防护服、口罩等防疫物资 **506** 吨、**12,092** 箱。



100 吨 84 除菌液经荆门传化公路港捐当地政府



烟台公路港获捐赠证书

中共晋江市委西园街道工作委员会
晋江市人民政府西园街道办事处

感谢信

泉州传化公路港有限公司：
近日来，面对新型冠状病毒感染的肺炎疫情，西园街道党工委、办事处坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，严格按照各级决策部署，团结带领全街道上下坚定信心、同舟共济，全力以赴做好疫情防控工作。
大疫见真情，天寒暖人心。在疫情防控紧要关头，贵公司挺身而出、积极作为，向西园街道捐赠消毒液，倾情助力西园街道疫情防控工作。贵公司的爱心善举，充分体现了一方有难、八方支援的友爱精神，体现了同心协力、共克时艰的责任担当！在此，西园街道党工委、办事处和全街道人民向贵公司表示衷心的感谢和崇高的敬意！
众志成城抗击疫情，齐心协力共克时艰。西园街道党工委、办事处将悉数用好捐赠物资，不负重托、不辱使命，全力完成各项疫情防控任务，全力守护人民群众生命安全和身体健康。我们坚信，有以习近平同志为核心的党中央坚强领导，有千群团结拼搏的磅礴伟力，有社会各界的和衷共济，有全街道上下的守望相助，我们一定能打赢这场疫情阻击战！



泉州传化公路港获感谢信

爱心捐赠防疫物资，助力青岛疫情防控

1 月 30 日，传化智联山东大区了解到胶州市防疫物资紧张、急需支援的现状，通过与传化慈善基金会积极沟通，联系基金会捐赠 500 箱防疫物资，赠送给胶州一线防控人员。从联系到送达胶州市疾控中心，仅仅用了三天时间，为胶州市的疫情防控争取了时间。

荣誉名称

颁发单位

感谢牌匾

中共苏州市姑苏区委员会、苏州市姑苏区人民政府

感谢信

中共晋江市委西园街道工作委员会、晋江市人民政府西园街道办事处；重庆市物流与供应链协会

“众志成城 抗击疫情”大型公益活动爱心单位

山东省妇女儿童发展基金会、山东广播电视台广播新闻频道

全国纺织行业抗击新冠肺炎疫情先进集体

中国纺织工业联合会

抗疫先进单位

济南市物流发展促进会

传化智联 2020 大事记





2020 年，传化智联聚焦资本视角，强化公司治理水平，与资本市场广泛交流，并通过稳健的治理工作保障投资者权益，与利益相关方共同创造安心增值。

稳健·共创增值



我们的行动

加强公司治理 || 推进责任管理 || 落实风险合规 || 发挥党建强基作用 || 强化投资者关系管理



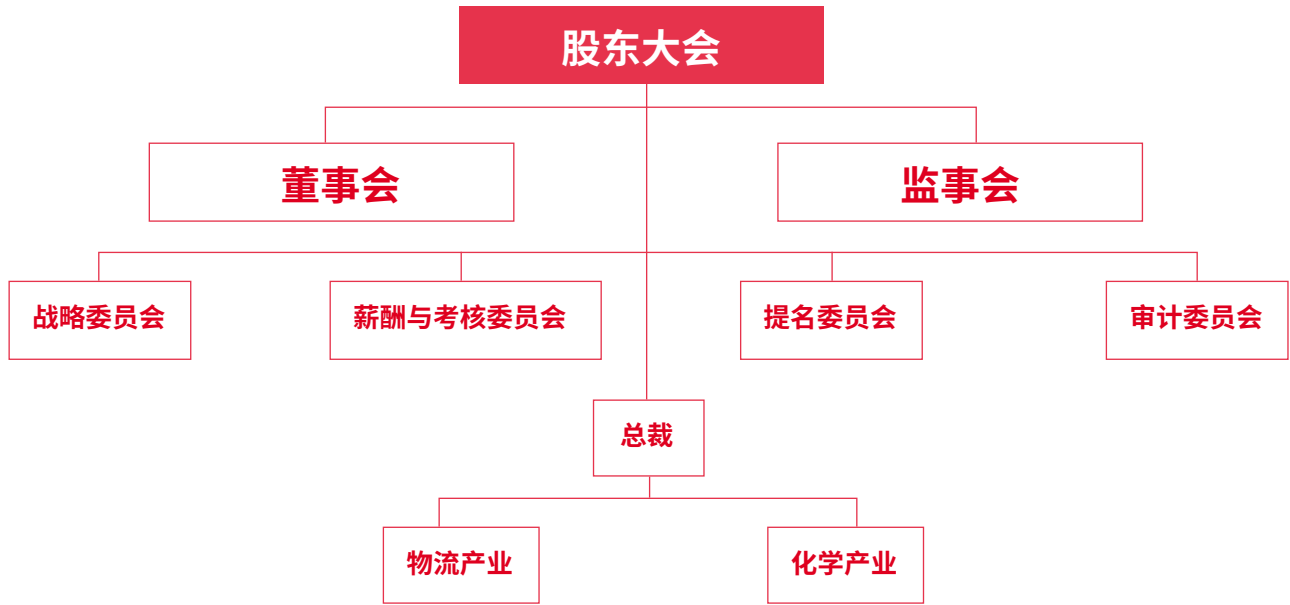
公司治理

召开股东大会 **2** 次，董事会 **13** 次，监事会 **9** 次；审计项目涉及经营单元超 **100** 个，输出专项报告 **51** 份，完成工程结算审计 **206** 项；披露文件 **149** 份，披露公告 **93** 个。

公司治理

自上市以来，传化智联秉持公平、制衡、有效的上市公司治理准则，根据《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，建立了以《公司章程》为基础的内控体系，不断完善以股东大会、董事会、监事会及管理层为主体结构的决策与经营体系，切实保障全体股东的权益。2020年，公司共召开股东大会2次，董事会13次，监事会9次。完成公司章程、董事会专门委员会实施细则的修订。荣获上海证券报2020“金质量”公司治理奖。

2020 年
召开股东大会 **2** 次
董事会 **13** 次
监事会 **9** 次
荣获上海证券报 **“金质量”** 公司治理奖



审计委员会

2020 年，公司董事会审计委员会按照相关规定履行职责，审议了公司的定期报告、内审部门日常审计、专项审计工作等，审查了公司内部控制制度的制定及执行情况，对公司财务状况和经营情况实施了有效的指导和监督。2020 年，共召开董事会审计委员会会议 4 次。

薪酬与考核委员会

2020 年，公司董事会薪酬与考核委员会对公司董事、高级管理人员的薪资、津贴等发放进行了审议与核查，对公司股权激励计划的人员之资格、授予条件、行权条件等进行审查，为公司董事、高管的薪酬管理及股权激励管理提供了指导意见。2020 年，共召开董事会薪酬与考核委员会会议 2 次。

提名委员会

2020 年，公司董事会提名委员会按照相关规定履行职责，对公司董事、高级管理人员的任职资格等事项进行了深入的讨论论证，积极参与公司第七届董事会换届董事及高级管理人员的推荐及选举工作。2020 年，共召开董事会提名委员会会议 1 次。

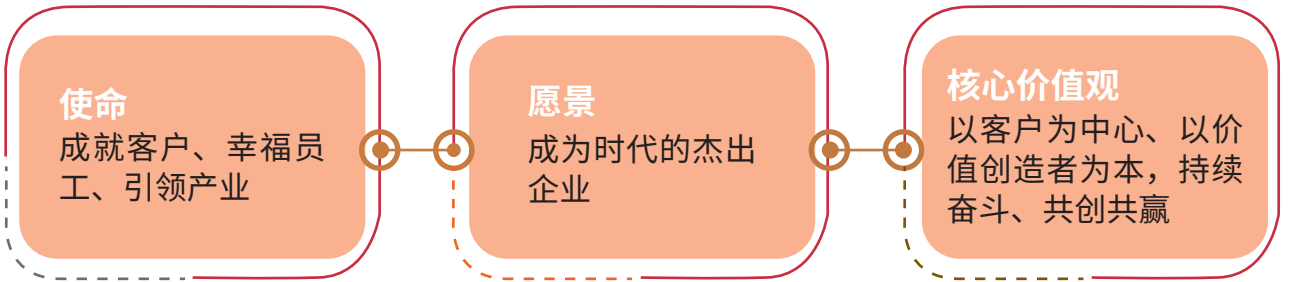
战略委员会

2020 年，公司董事会战略委员会结合国内外经济形势和公司所处行业的特点，深入分析公司经营现状、发展前景、所处行业的风险和机遇，为公司发展战略的实施提出了宝贵的建议，保证了公司发展规划和战略决策的科学性，为公司持续、稳健发展提供了战略层面的支持。2020 年，共召开战略委员会会议 1 次。

责任管理

传化智联基于全球可持续发展目标的要求，结合自身业务运营与发展战略，逐步将社会责任理念融入企业经营治理的各个环节，并与利益相关方开展广泛沟通，携手利益相关方实现可持续发展。

责任文化



议题分析

传化智联深入分析国内外可持续发展的宏观政策导向及趋势，从“经济、环境、社会、治理”四个方面明确了公司的社会责任实质性议题，并以此为基础展开议题管理和汇报。

领域	经济	环境	社会	治理
实际性议题	引领产业发展	绿色运营	员工权利和福祉	高质量治理
	创新	环境管理	人才成长	合规和商业道德
	产品安全与质量	水资源管理	职业健康和安全	
	客户权益	废物排放	多元化和机会平等	风险与危机管理
	伙伴关系		社区参与	

利益相关方沟通

利益相关方	关注议题	沟通渠道 / 方式
客户	优质产品 专业服务 维护权益	合规雇佣 客户满意度调查
员工	合规雇佣 薪酬福利 职业健康与安全 赋能与职业发展	工会活动 员工培训
股东 / 投资者	提升经营业绩 合规治理 风险防范	股东大会 信息披露 线下调研 线上交流
合作伙伴	阳光采购 诚信交易	供应商会议 供应商合同
政府	带动就业 推动地方经济发展 合规经营 绿色生产	邀请参观视察 接受监督考核
社区	灾害救助 社会公益 志愿服务	开展志愿者活动 慈善捐赠

加强审计管理

完善审计工作

畅通举报渠道

设立智联审计部举报邮箱；公司审计部联合中共传化智联委员会在全国各地经营单元设立“传化智联审计、纪检举报公示牌”42 块。

公司审计、纪检举报公示牌

部门协同合作

定期检查经营单元举报上墙情况，形成纪检、审计无缝对接，激活监督网络的“神经末梢”。

提升审计技能

组织内部审计人员多次参加浙江省内部审计协会内部审计人员风控管控案例培训活动、“走进华数、走进新和成，内部审计为企业赋能、为发展聚力”专题活动。

落实合规经营

公司建立了《法律合规管理制度》《法律纠纷管理办法》《法律合规条线管理办法》，以预防外部法律风险为主线，调查和梳理业务和管理中的高风险领域。建立法律风险评估机制，将法律风险防控与内部控制有机结合，通过企业标准等外在形式加以固化。加强法律风险防范体系的内部督促，实现法律风险管控由自发向机制转变、由分散向系统转变，从而实现公司法律合规的最终目的。

制作法律风险控制手册

2020 年公司完成了仓配运一体化法律风险防控手册、园区租赁业务法律风险防控手册、保理业务法律风险防控手册、陆运通网络货运业务法律风险防控手册、物流园区安全生产法律风控手册的制作。2020 年，审核各业务单元制度 40 余份，完成 5 项制度修订工作。

加强法律风险文化宣导

公司通过案例警示、金融法宝、法律培训等形式对业务开展全方位的法律风险培训及实务指导。2020 年，公司共发布案例警示 29 期，开展内训外宣 50 余期。

风险与合规

公司构建全面风险管理体系，实施与全行业发展战略相一致的全面风险管理。通过高效的内部监控、风险管理和内外部审核程序，最大程度降低企业风险，保证资产质量的稳定和各类风险的可控。

党建

传化智联党委坚持创新发展，深度实践“目标一致，组织一体，工作协同”党经深度融合科学治理模式，党群组织紧贴经营业务多措并举，在防疫安全、复工复产、助力经营、服务员工、组织建设等方面发挥了“一个支部就是一座堡垒，一个党员就是一面旗帜”的作用。

组织建设

传化智联党委前身为传化物流产业集团党委，成立于 2013 年 7 月。2017 年更名为传化智联党委。报告期内，智联党委共有下属党组织 79 个，在册党员 901 名。其中物流产业党组织 57 个，在册党员 481 名；化学产业党组织 22 个，在册党员 420 名。另有流动党员管理站 6 个，物流客户流动党员 112 名。

强化组织建设，发挥一个支部就是一座堡垒的作用。班子配备融合岗位，原则上企业总经理是党员的任党支部书记，工会主席、团支部书记任支部委员。工作任务联合行动，党小组、工会小组、团小组与班组 / 项目小组工作联动，形成党群工作合力。场地建设整合资源，按照便于服务客户、服务员工、服务党群组织的原则，建立党工团合一的党群活动阵地。制度落实结合实际，严格落实“三会一课”、“八行为自律”制度；严把发展党员入口关，完善后备梯队储备与建设；强化道德教育，党支部每年组织一次由经管干部一并参加的党课教育；落实支部书记每年至少亲自上 1 次党课。双重管理，属地为主，实行“双重管理”，结合企业实际落实组织要求。

提升党员技能，发挥一个党员就是一面旗帜的作用。组织开展党员“四个基本”一堂课学习，提升党员的理论水平。完善纪委工作制度和工作流程，发布《智联纪检半月谈》8 期，利用党员大会、党员诫勉谈话等方式开展党员教育，协同人力部门开展新员工 180 天融入计划，“师带徒”牵手结对 90 名新人；开展安全技能比武等岗位大练兵 52 项，积极为员工申报各类职称、人才认定 50 余人。

团员奋发有为，发挥“一个团员青年就是一个奋斗的号手”的作用。紧扣“奋斗的传化青年”主题，推进防疫抗疫攻坚、变革氛围营造、服务赋能青年和强化自身建设等工作。公司团委全年累计共组织活动 30 余场，发布新闻稿 10 余篇，获得荣誉 3 项。

建好党群阵地，有港的地方就有家。传化智联秉持“产业布局到哪里，党组织就覆盖到哪里”的组织建设原则，在全国化布局公路港城市物流中心的过程中，不断推动党的阵地建设。截至目前，共建有党员活动室 48 个，区域化党群服务中心 28 个，2020 年服务党员和群众 10,000 人次，接待上级组织部门和行业单位来访 1,500 余次。

传化智联的党群组织建设



传化智联遍布全国的党群服务中心



举办七一党建活动



开展党建共建牵手结对

引领发展

传化智联党委深刻认识到在加强自身党建基础上，只有将党建工作融入产业发展，通过扎实有效的党建工作进而带动平台客户、行业的协同发展，才能最大程度发挥党组织在推动企业和行业发展中的重要作用，并在这一过程中并逐步探索出一套党建工作融入生产经营，引领发展的新模式。

年初全面防疫防疫

荆门、潜江、温州等公路港迅速组建党群突击队 50 余支，响应属地政府部门的要求，参加防疫抗疫工作。党群干部逆行而上，实行 24 小时轮班值守，坚守公路港防疫一线达 2,550 人次，服务客户 14,993 人次。

服务客户复工复产

青岛公路港全体党员一对一结对复工物流企业，手把手给予申报材料指导和服务。长沙公路港党支部创新推出党群突击队一站式服务，一单到底等举措，有力确保了防疫与复工两手抓，双胜利。

引领客户助发展

面对平台入驻的上万家中小物流企业，传化智联多措并举带动客户学习党建知识，倡导客户守法合规经营，并通过平台型党组织的建设，通过党员结对、党务服务与园区客户服务相统一，解决客户在经营过程中遇到的种种难题，共同推进行业有序发展。2020 年，结合物流实际务实开展“党群协同保安全”专项行动。历时 3 个月，覆盖 40 家基层党群组织及 47 个公路港和业务单元，营造了浓厚的安全生产氛围。围绕重点攻关任务，承接党员攻关项目 52 个，党建牵手结对外部业务单位 45 家，党建工作实现了“经营组织满意、职工群众满意、广大客户满意”的多赢局面，在助力发展上真正发挥了“一个支部就是一座战斗堡垒”的作用。



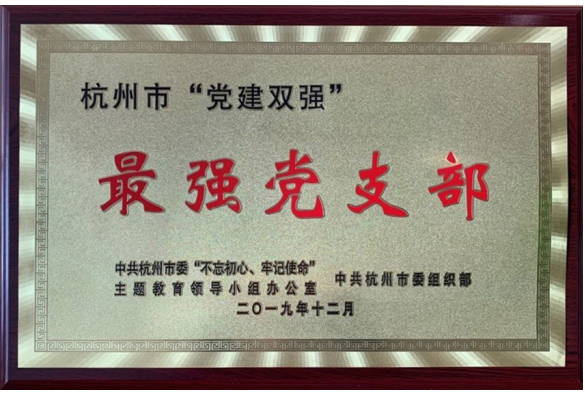
党群突击队促经营

党建荣誉

2020 年公司物流产业党群系统获得区级以上荣誉、表彰 **65** 项，其中**部级荣誉 6** 项（南充港全国模范职工之家、物流行业劳模、AAAAA 司机之家），**省级荣誉 4** 项，**市级荣誉 17** 项，**区级荣誉 38** 项。公司化学产业党群系统获得区以上团体荣誉 **9** 项，个人荣誉 **15** 项。



南充公路港荣获“全国模范职工之家”称号



传化智联党委荣获杭州市“最强党支部”称号



金华公路港荣获金华市“五星基层党组织”称号



长春公路港被吉林省交通运输厅、吉林省总工会列为党建联系点

投资者关系

公司持续强化与投资者的沟通交流，高质量地推动信息披露管理，不断提高公司透明度和治理水平。2020 年，公司制定《传化智联股份有限公司投资者接待管理办法》，从而明确投资者关系管理工作的流程与要求，规范投资者关系管理，实现公司价值与股东利益的最大化。

2020 年传化智联投资者沟通绩效

2020 年全年披露文件 149 份，披露公告 93 个，信息披露评级结果稳定保持B。

全年参与线下策略会 3 场、线上电话路演等投资者交流活动 10 场。

在深交所互动易平台回复投资者提问 283 条。

全年通过媒体和投资者交流平台累计发布各类文章 170 余篇，总浏览量超过 50 万。

投资者关系管理保障

传化智联依据充分披露信息、合规披露信息、投资者机会均等、诚实守信等原则开展信息披露。公司组成了由董事会、董事长、董事会秘书组成的投资者关系管理组织，将资本证券部作为负责投资者关系管理的常设机构，开展投资者关系管理的具体工作。

投资者沟通途径

序号	途径	投资者类型	接待安排
1	股东大会 / 投资者沟通会 / 业绩说明会	机构投资者 / 分析师 / 媒体 / 个人投资者	由资本证券部统一安排组织，由董事长或总裁、财务负责人、董事会秘书及核心管理层、业务单元负责人介绍公司战略规划、经营及财务情况等内容，回答投资者提问。
2	路演及反路演	机构投资者 / 分析师	定期报告结束后，与机构投资者、分析师就公司的经营情况、财务状况等事项进行沟通，介绍情况并回答有关问题、听取相关建议。一般形式为指定地点交流或电话会议。
3	现场调研	机构投资者 / 分析师	根据投资者需求安排机构投资者及分析师到公司现场参观、座谈沟通。现场交流实行预约制，由资本证券部统筹安排，相关业务单元协同支持。
4	互动易 / 投资者热线 等其他途径	个人投资者 / 媒体	投资者可通过深交所指定平台或投资者热线向公司提问，由董事会秘书或授权投资者关系管理专职人员组织回答，业务单元协助配合。

传化智联举办 2019 年年度股东大会暨投资者交流会

2020 年 5 月 18 日，公司在杭州举办 2019 年年度股东大会暨投资者交流会，宏运资本、中植投资、国和投资、杭金投等机构，交银施罗德、兴业证券、华泰证券、东北证券、招商证券等机构研究员，媒体记者等 40 余人参加会议并就公司业务发展、经营业绩、战略升级等进行互动交流。





引领产业是传化智联的发展战略之一。公司致力于通过技术进步、模式创新及优质服务，推动所在产业的转型升级，并迈向国际，服务全球行业的共同进步。

创新·服务产业



我们的行动

引领产业发展 || 推动技术创新 || 提供优质客户服务 || 发展国际业务



研究与开发

物流产业专利累计申报 **124** 件，其中发明专利 **115** 件；已获得国家授权专利 **23** 件，其中国家发明专利 **17** 件，获得软件著作权 **115** 件；化学业务（不含拓纳）专利累计申报 **257** 件，其中发明专利 **202** 件；已获得国家授权专利 **135** 件，其中国家发明专利 **92** 件，获得软件著作权 **2** 件

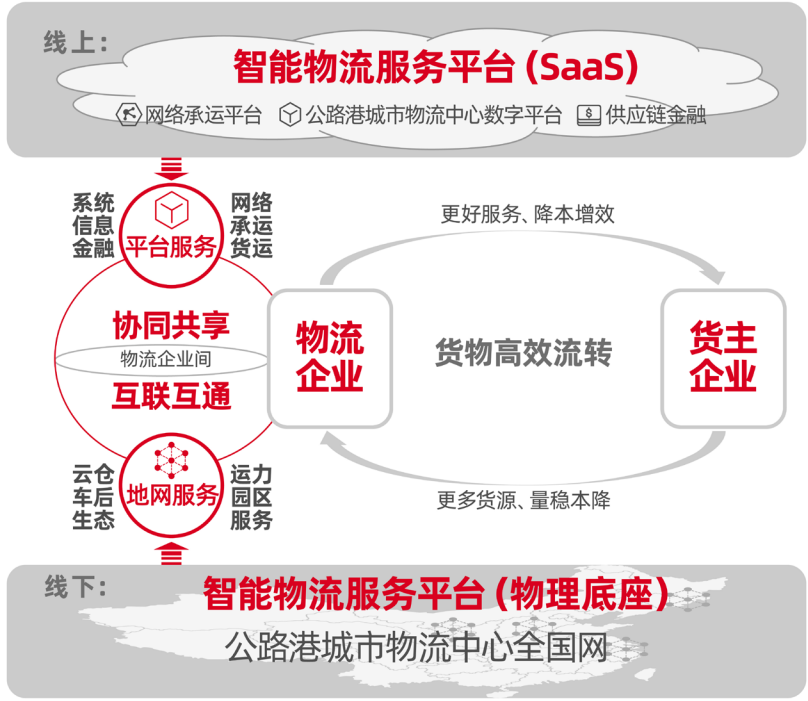
产业引领

工业互联网智能物流平台

从制造到服务制造，20 年前传化首创“公路港”模式，致力于用实体物流平台的建设，解决我国中小型物流企业小、散、乱、差的问题，推动产业降本增效、行业提质增效，一步一个脚印践行产业报国的企业使命，在战略初心的实践过程中，借助物流数字化、科技化的力量，经过 20 年的探索和发展，从单港到港网，从线下到线上，建设形成了“网络货（承）运”、“智慧物流供应链”、“供应链科技金融”和公路港城市物流中心网络为一体的智能物流服务平台，践行传化智联服务国家发展、行业进步的使命与担当。

传化智能物流工业互联网平台，以“物流 + 科技 + 金融”的平台模式，通过线上（智能物流服务平台 SaaS）和线下（公路港城市物流中心全国网）互相协同的方式，以智能技术驱动解决企业间、区域间、省际间货物高效流转问题，以产品运营使能物流企业更好的服务货主企业，打造服务生产生活物资高效流转的智能物流服务平台。目前已建设形成“网络货（承）运”、“智慧供应链”、“科技金融”三大服务体系，以及遍布全国的公路港城市物流中心网。

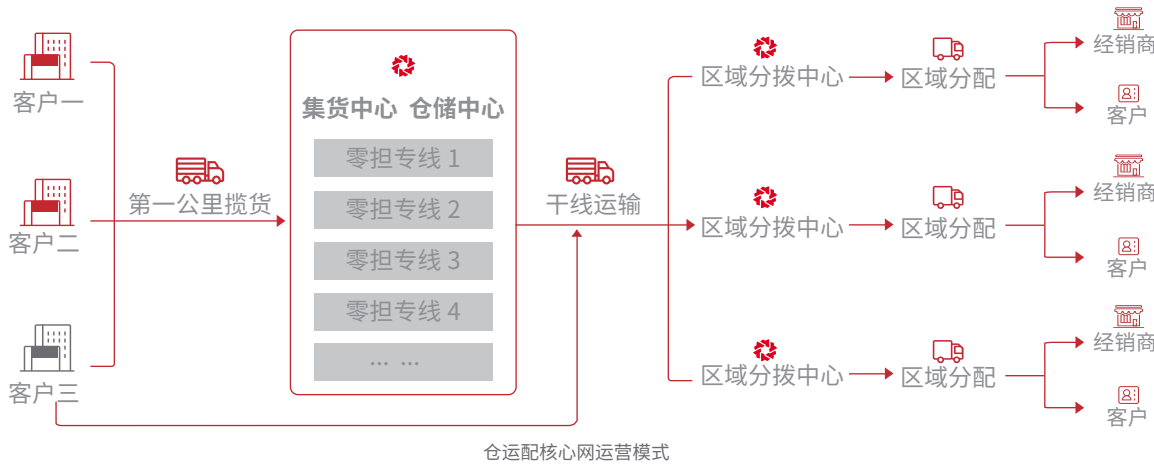
传化智能物流服务平台：服务生产生活物资高效流转



端到端的供应链解决方案

依托全国公路港基础设施网络，公司整合公路港及外部仓储资源、干线及城配运力资源，为生产制造与商贸流通企业提供涵盖仓储服务、运输服务、金融服务的端到端供应链物流解决方案。重点聚焦化工、车后、快消、科技行业形成标准化的仓运配、干线运输、城市配送、多式联运等产品服务。

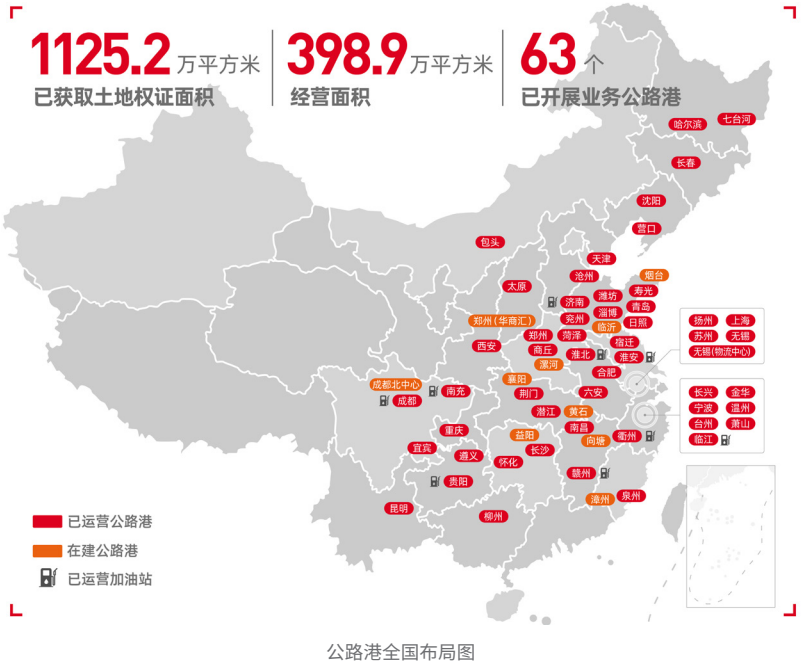
" 仓储 + 运输 + 配送 " 核心运营网络模式



业绩绩效：截至报告期末，公司仓运配业务服务客户 **540** 家；全国自营仓数量 **48** 个，同比增长 **20%**；自营仓面积 **30** 万平方米，同比增长 **100%**；自营仓年发货件数 **6.8** 亿件，同比增长 **74.5%**。

公路港城市物流中心基础设施网络

公路港城市物流中心是区域物流发展的重要载体。结合区域产业结构与特征，建设运营公路港，为制造企业、商贸企业、物流企业、卡车司机等提供一站式综合性园区服务，把公路港打造为区域优质物流资源的集聚区；接入网络货运、车后、油品与油卡销售等增值服务，形成生态集群；建设公路港城市物流中心数字平台，推动港内物流资源上线，以智能技术驱动物流主体间协同共享，港港互联互通，充分发挥物流主体的活力，更好服务货主企业。





长沙公路港城市物流中心



温州公路港城市物流中心

截至报告期末，全国公路港城市物流中心已开展业务公路港 **63** 个，已获取土地权证面积 **1,125.2** 万平方米，经营面积 **398.9** 万平方米。全国公路港物业整体出租率 **88%**，同比增长 **1.5** 个百分点；公路港入驻企业 **9,871** 家；年车流量达到 **4,125** 万辆，同比增长 **34%**；港内平台营业额实现 **631** 亿元，同比增长 **28.5%**；纳税 **21.29** 亿元，同比增长 **28.8%**。

开拓“助力城市产业及物流发展”新模式

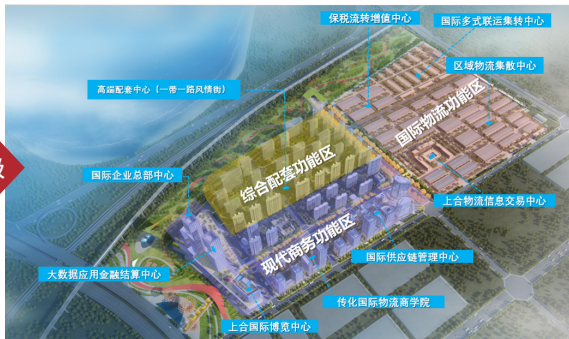
在公路港城市物流中心发展的基础上，公司聚焦重点城市，在青岛、重庆、宁波、郑州、成都等地推进城市深耕计划，结合各区域 / 城市产业发展规划和物流业态特征，探索“物流+”的城市物流中心新业态，不断推动公路港城市物流中心模式的演进。

中国传化（上合）国际物流港

在青岛，结合中央设立上合示范区的定位和精神，推进“中国传化（上合）国际物流港”枢纽建设，打造公路物流+多式联运+全球贸易的全新城市物流中心业态。



青岛传化公路港



中国传化（上合）国际物流港规划（在建）

西南国际性综合物流公共服务平台

在重庆，结合打造西南交通大通道与成渝一体化的契机，与重庆交运、成都铁路局、中远海运集团共同推进国际性综合物流公共服务平台的建设。



西南国际性综合物流公共服务平台规划（在建）



西南国际性综合物流公共服务平台之仓储中心实景

宁波传化物流供应链中心

在宁波，创新公路港投资模式，按照“政府投资+企业运营”的方式，输出运营能力，推进“一核两中心”的宁波传化物流供应链中心项目。



宁波传化物流供应链中心规划（在建）



宁波传化物流供应链中心规划（在建）

郑州传化超级分拨中心

在郑州，围绕河南省商贸及大票零担业态繁荣的特点，推进郑州传化超级分拨中心项目。



郑州传化公路港



郑州传化超级分拨中心规划（在建）

成都传化“一园一核两中心”

在成都，基于现有公路港业绩良好的态势，把握城市新旧建新机遇，全面升级原有物流业态功能，推进“一园一核两中心”智慧物流科创园、物流供应链共享产业园等项目。



成都传化公路港



成都传化东中心规划（在建）



成都传化北中心规划（在建）

网络货运

传化智联的网络货运业务模式，基于运营场景的在线建模和物流大数据计算，上游整合货源，下游整合物流商，通过数字赋能建立一体化的网络货运（承运）平台，实现企业物流的全程四流合一。通过网络货运模式，提供运力派单、可视化运输管理、支付结算等全链路物流服务，链接供应链业务、车后增值、金融保险等产品，服务货主企业，实现企业物流业务在线化、数字化、标准化、智能化。



陆运通运输系统图

业绩绩效：截至报告期末，网络货运业务服务客户已覆盖生产制造、普货运输、快递快运、大宗物流等领域。网络货运服务全年实现营收入 **67.7** 亿元，日交易量超 **2** 万单，月复合增长率达到 **25%**，平台运营客户超 **4,000** 家，触达车辆 **50** 万辆，累计运单超 **170** 万单，业务合规率超 **92%**、智能审单率 **75%**。

支付金融：

立足平台多年运营积累的丰富场景，从搭建服务产业端的支付通道切入，传化智联逐步将金融与供应链场景有机结合，引入外部金融资源，为中小企业提供普惠金融服务，从根本上解决他们资金安全与周转两大痛点。

自 2017 年获得第三方支付牌照以来，通过广泛对接主流清算组织、金融机构和企业的 TMS 软件系统，将消费端互联网支付手段应用到物流场景，物流企业从发货到收货的全程支付在线化，实现了资金安全和快捷支付。

以“物流技术 + 金融技术”，传化智联逐步构筑起产业端的信用评价体系，让全国数十万中小企业的信用真正成为财富，享受到普惠金融服务，有效解决融资难融资贵。

业绩绩效：截至报告期末，传化支付交易规模实现 **2,044** 亿元；商业保理与融资租赁业务合计资产总额 **12.8** 亿元，放款总额 **16.9** 亿元；保险经纪业务保费规模 **2.6** 亿元，成交笔数 **6.5** 万笔。

客户价值：

降低制造企业综合物流成本，降低金融支付成本，提升企业竞争力；为物流企业、货车司机提供货源、产品和服务，赋能客户；推动城市发展成为区域、国家乃至世界的物流中心、金融中心和经济中心。

价值绩效：上海一家企业通过接入传化网络货运平台，解决了产业园内车辆排队拥堵的问题，同时通过运输路线、流程优化等降低货车空返率超 **28%**，提升运输效率近 **17%**。浙江一家企业由于多品种、多批次、小批量的业务特点带来极大的物流难度。传化智联为其提供仓运配和供应链金融一体化解决方案，实现供应链降本超过 **10%**，人工成本下降 **30%**，到货及时率提高 **4** 个百分点，供应链协同效率提升 **20%**。

产业价值：

高效连接社会分散的物流资源，推动物流行业提档升级；构建公路物流网络系统，为多式联运打下基础，提升国家整体物流水平；提升生产性服务业能力，服务生产制造，助力中国制造高质量发展；优化产业布局，构建从生产、流通到消费的新生态。

价值绩效：传化智能物流线上线下全国一张网，已为快消、钢铁、家电、化工、能源、通讯等 **40** 多个行业的上百万家企业提供服务，可为其提升物流供应链效能 **20%-30%**。

社会价值：

补足城市物流基础设施，提升城市物流效率；改善城市交通、治安，提升城市形象；增加税收和就业，促进创业创新；通过高效物流，推动绿色环保，助力集约型社会发展。

价值绩效：累计带动增加超百亿税收和百万就业，补足城市物流基础设施，持续为改善城市交通、环境，优化产业结构布局，为推动绿色环保和促进“一带一路”建设，国内国际双循环发展等做出积极贡献。



传化智联多元化物流服务产品体系

绿色化学

依托不断创新的核心技术，传化智联化学业务在纺织、造纸、塑料与建筑涂料等行业，打造绿色制造样板，为全球客户提供领先的功能化学和新材料解决方案及服务，共同建设绿色生态，并积极赋能产业发展。

共建绿色生态

传化智联化学业务积极主导引领产业链上下游合作伙伴，从绿色设计、绿色采购、绿色生产等入手，逐步构建清洁低碳、安全高效的能源体系，并努力与高质量发展深度融合、互相呼应、相互促进，共建绿色产业生态链。从更广的视角、更全面的领域、更关键的环节，承担起传化智联化学业务的责任与担当。

传化智联化学业务是行业内最早通过国际 Oeko-Tex®Standard 100 纺织品生态认证的企业，并通过欧盟 GOTS 有机棉认证、ECO-Passport 认证、蓝标认证、绿叶标签认证，于 ZDHC（有害化学物质零排放）Gateway 公开产品 781 只，为行业之最。

GOTS 有机棉认证

ECO-Passport 认证

蓝标认证

绿叶标签认证

Oeko-Tex®Standard 100

纺织品生态认证

新产品开发

传化智联化学业务杜绝高污染产品，采用微乳化、复配增效、改性、纳米、缓释等新技术重点开发各种绿色工艺和绿色产品。

产品生产

一方面提高资源的使用效率，另一方面减少废物的排放，致力于清洁生产和系统层面的节能减排。

客户服务

推出诸如低温、低碱、短流程等工艺，帮助客户在使用过程中节能减排，助力社会可持续发展。

构建绿色供应链

带动上游原料供应商和下游企业实现资源高效、能源低碳、过程清洁、废物循环利用，将“ECO 技术宝和 ECO 采购宝”嵌入智传绿链平台，助力打造绿色供应链平台。

传化智联化学业务的绿色生产供应链

赋能产业发展

基于客户需求实现智能升级

基于客户需求下的智能转型升级，是驱动传化智联化学业务在高端精品市场崛起并谋求领跑的核心力量。传化智联化学业务率先在精细化工领域建立了从智能技术、智能产品、智能服务到智能制造的智能新生态，并将持续探索智能制造赋能产业发展，不断带动供应链上下游的智能制造水平，形成行业示范效应，助力整个产业的智能制造升级。



传化智联化学业务大江东智能制造工厂

拓展行业解决方案

传化智联化学业务基于客户的需求与实际痛点，研发出领先的化学解决方案，经过 30 多年的行业积淀，拥有大量行业领先的核心技术。在与客户深度交付的过程中，公司提炼出共性技术模块与平台，拓展到其他丰富的行业应用场景，为产业解决疑难杂症。

创新驱动

传化智联围绕行业技术与产品升级的需要，持续推动科技研发创新，开展数字化智能化升级，并以严格的质量管控保障，服务客户不断变化的需求。

创新体系

2020 年，传化智联基于行业需求，在创新体系的保障下积极推进科技研发，取得了一系列创新成果。

研发和创新：物流产业

传化智联围绕物流新技术及行业产品升级的需要，开展供应链物流信息化、人工智能、物联网、区块链、电子商务 6 大科技成果门类的创新和研发，建立浙江省高新技术企业研发中心和杭州市高新技术企业研发中心，拥有数链科技、传化支付两家国家高新技术企业。专利技术、软件产品已全面应用于传化智能物流平台，包括智慧园区、智能支付、自动化仓储等多个方面。



“传化区块链 BaaS 平台”获得国家互联网信息办公室发布的第二批区块链信息服务备案



“传化智能物流供应链服务平台研发及产业化应用”项目获批国家发改委人工智能项目



“传化智能物流平台”项目正式列入国家发改委人工智能创新伙伴计划



“混合云基础设施升级项目”被国家工信部中国信通院评为交通行业“十佳上云”优秀案例



“传化智能物流工业互联网平台”获得浙江省第一批省级工业互联网平台认定，成为物流领域唯一获此认定的工业互联网平台企业

传化智联融合技术创新与物流场景应用所获荣誉认可

研发和创新：化学业务

传化智联化学业务围绕建设成为纺织功能化学品领域的全球顶尖专家目标，通过各技术模块和“基础研究 - 产品开发”为模式的二层次研发体系开展技术创新，传化智联化学业务努力成为纺织印染及相关产业领域集技术创新、成果转化、企业孵化、检验检测、质量认证、知识产权建设及人才培养于一体的具有国际先进水平与全球影响力的创新基地，打造产业链协同创新生态系统，推动纺织印染产业技术进步和转型升级。

技术创新体系：

坚持“明确定位，优化结构，完善机制，提升能力”的原则，进一步深化科技体制改革，全面推进技术创新体系建设。重点实施“技术创新基础研究工程”，切实加强基础技术、行业技术等超前技术研究方面技术创新体系的建设，建立以传化智联的研究开发投入、技术创新活动、创新成果应用为主体、纺织化学品市场为导向、产学研相结合的技术创新体系。

创新运行机制：

坚持平台开放、长短期兼顾、自由式组合、滚动式发展的原则，在长期实践中探索和积累了以“全面协同创新”为特色的一整套行之有效的运行机制。同时，十分注重研发投入，每年年初提取上年主营业产品销售收入不少于 3% 的费用作为研发经费，并设立经费账户，专款专用。确定了研发经费“三统一优先”管理原则，保证重点研发工作的正常开展。

平台制度支持：

公司设立科技管理平台、基础技术研究平台、产品研发平台、工程与工艺开发平台、研发支持平台、产学研合作交流平台、外部研发平台 7 大平台。建立完整规范的技术创新及管理体制，各项规章制度明确，并制定包括《技术创新流程》《技术创新成果奖励办法》《研发人员内部职称评定办法》《研发人员激励体系实施办法》《知识产权管理制度》等制度。

外部资源合作：

公司本着优势互补、共同发展的原则，积极寻求与科研院所、大企业的全面合作，在自主研究开发的同时，引进外部资源开展基础研究和关键技术开发，并不断推进联合开发机构的各项工作深入开展，为公司的创新发展补充新的动力。如借助浙江大学、浙江理工大学、杭州师范大学等院校的高水平专家队伍资源，进行新型纺织化学品及其绿色合成技术的研究。

制备纺织合成革用水性聚氨酯（WPU）热熔粘合剂

在纺织和合成革复合领域，当前大部分工厂仍以使用溶剂型热熔粘合剂为主，水性聚氨酯（WPU）热熔粘合剂占比仍比较低，市场份额占比不足 30%。

水性聚氨酯热熔粘合剂性能存在缺陷的原因，是由于其必须采用水分散工艺制备，在胶膜分子量、结晶性和附着力方面，相对溶剂型粘合剂均存在先天劣势。如何有效提升分子量和结晶性、以及对基材的附着力，成为制备高性能水性聚氨酯热熔粘合剂的技术关键。

传化智联化学业务从纺织合成革用热熔粘合剂粘接机理的构效研究出发，首先明确影响复合过程的关键影响因素，根据三个关键影响因素提炼出纺织合成革用热熔粘合剂性能提高的三个关键技术方向。在关键技术思路的指导下，设计了项目关键技术路线，最终制备出一种结晶性良好、粘接性能优良的纺织合成革用水性聚氨酯（WPU）热熔粘合剂。

优化乳液聚合类有机硅柔软剂产品

常规乳液聚合制备有机硅柔软剂存在产物放置稳定性较差、易漂油、离心分层、整理织物手感不够柔软等问题，基于对乳化、乳液聚合过程的理解，传化智联化学业务找出了对应的原因，进而优化了有机硅柔软剂合成中的高分子和小分子复合乳化剂组成及乳化工艺，通过调控偶联剂、单体及催化剂的不同配比，根据聚合后乳液的热稳定性、离心稳定性等结果优化聚合反应条件，最终获得了稳定性较好、分子量可控的高性能乳液聚合类有机硅柔软剂产品。该产品合成过程中表面活性剂使用量显著降低，不使用有机溶剂，增强了有机硅柔软剂的环保性，并且显著减弱对染色牢度的影响。产品在多个厂家试样后获得好评，经该产品整理加工的织物手感滑爽、细腻，并且布面清爽、平整性好，受环境温度影响小，在市场上具有广阔的应用前景。

推动物流产业智能化

智能物流

公司依托传化云载系统，一键发货、货源实时整合、运力智能调度、在途可视化等功能不断完善，仓、运、配整体运行效率得到明显提升，并为化工、快消、车后、科技等行业提供定制化的智能物流服务解决方案。

在推动网络货运业务智能化方面，依托数字化、智能化、信息化等工业互联网大数据技术手段和线上线下结合的商业模式，网络货运业务不断加强数字化系统研发和智能技术应用，AI 智能审单、运力智能调度、车辆在途监控、超时预警、专属第三方支付等功能不断优化，应用智能算法、区块链等人工智能技术，打破行业信息孤岛，提升系统安全和供应链各环节整体协作效率。



传化智联物流业务数字化智能化探索及应用

智能园区

公司立足十多年公路港运营场景优势和数据沉淀，融入新兴技术，实现园区智能指挥、智能监控、无感停车等核心功能的多场景应用，提升园区智能化水平。



传化智联智能园区建设

公司携手海康威视完成智能监控管理系统——慧眼系统一期的开发，并在苏州公路港、长兴公路港、青岛公路港、沧州公路港成功上线。在提升社会物流整体能力方面，公司 5G 智慧园区已与西安、郑州等地签署合作协议，与华为、中国电信合作探索的杭州传化公路港 5G 项目已完成 5G 环境试点搭建，并已在园区高清视频监控、无感停车、人脸识别、千兆网无线叉车和无线扫码、无人机安防追踪、机器人巡检等方面开展试运营。

截至报告期末，智能园区服务覆盖 52 座公路港，持续推进以数字城市、智能交通、多式联运为核心的解决方案。同时，传化智联积极向社会同行输出智能园区服务能力，已经在多个外部物流园区部署了传化智联的智能园区解决方案，帮助物流行业伙伴利用信息技术、智能技术提升园区的管理水平。

助力化学业务智能化

打造精细化工领域智能工厂示范基地

通过先进数字化、网络化、智能化技术，利用可控智能装备、智能操作、智能运营等技术与系统，实现纺织化学品自动化控制系统、生产执行系统、能源管理系统、质量管理系统、物流仓储系统、安全管控系统、业务综合决策分析系统等系统应用，实现异构系统多智能体的互联互通等应用集成，建成“绿色、安全、高效、节能”的智能工厂。

基于自动化提升产品品质

为减少生产过程中因人为因素而导致的能源、资源浪费，提高产品的稳定性，从实时监控到先进控制，从过程信息管理（TIMS）到企业资源规划（SAP）管理，统一数据管理、统一通信、统一平台，有机地整合、优化各种独立、分离的产品与技术，提升生产自动化水平，进而提高产品品质。

推动行业共同进步

在精细化工行业纺织印染助剂项目成功实施基于云端的 TMS 和 WMS，与行业内企业一起共享传化集聚的运力资源和仓储资源，为同行业货主提供低成本高效率的 TMS 服务和 WMS 服务，提升行业内运输管理和仓储管理水平。

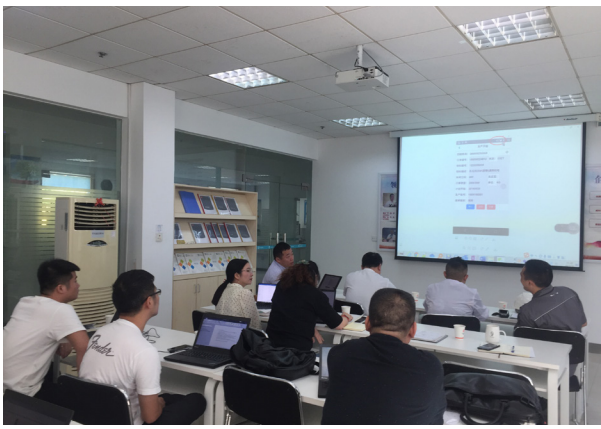
大量运用了工业机器人及自动化技术，研制了具有自主知识产权的物流装备，将全面实现码垛、仓储、物流、产线的自动化、一体化、智能化，此模式可以在行业内大面积的推广应用，将会极大提高同类产线的自动化水平。

促进企业转型升级

传化智联的智能制造实践



传化智联智能制造数字平台



传化智联推进 LIMS 建设

质量保障

传化智联物流业务

2020 年，传化智联物流业务建立并运行质量管理体系（QMS），制定《传化供应链管理有限公司质量管理手册》，确定了公司的质量方针和质量目标，同时识别了在实现公司方针和目标过程中存在的主要风险。



传化智联旗下公路港质量管理体系认证证书（部分）

传化智联化学业务

传化智联化学业务通过 ISO9000、ISO14001、ISO45001 等管理体系的有效运行，推行全面质量管理，实施内部审核、管理评审、质量改善等活动并不断改进，致力于提高组织的绩效，借助“卓越绩效管理模式”的系统管理方法完善和优化流程，按照质量奖的要求进行自我评价并找出改善空间，通过提议改善等方式不断改进、以 KPI 考核手段监控管理，以实现公司愿景和战略目标。

夯实基础

建立全生命周期产品档案（LIMS 实验室管理系统上线应用），质量数据录入、查询、分析效率较 SAP 时代大大提高；

市场投诉管理优化，将投诉当作改进机会，组织协同中台部门加强现场确认，重点系列专题对接，联动多部门分析解决问题；

深化产品线网格化质量管理，持续推动质量问题纠正措施落地验证，常态化运行质量双周会会议机制，推动内外信息互动和质量问题的快速有效解决；

与国际公司保持密切沟通，出口产品分级名录及时滚动更新，进一步明确、规范产品较大危险产品管理要求；

策划主题质量月系列活动，通过工作坊、质量隐患排查整改、LIMS 应用实战、重点产品质量提升会等活动，夯实质量基本功。

技术提升

原料指标有效性：完成十三类、近 900 种原料的全面查标和差异性对比和指标修订，查标确认率 95.6%；联动工艺研发，对原料指标有效性工作进行验证、复盘，明确新原料指标、验证规范。

产品指标有效性：与项目部、研发、工艺联动，多方式推进产品指标有效性提升。用 LIMS 大数据，探索建立内控指标，并从基础、理化、应用三维度完善指标体系，提升大客户质量保证能力。

质量技术攻关：质量技术人员加强跨部门合作、条线协同和信息互通，完成 7 项立项课题，同时深度参与厂区攻坚克难项目，提供检测技术支撑。

赋能员工

培训体系优化：岗前培训从基本知识、安全要求、上岗衔接三个模块架构。在岗培训梳理出共性内容推进 7 次线上培训，与线下在岗学习相结合。在岗提升培训（质慧学堂）：以重点能力和共性提升课程为主，内外资源兼顾，线上（60 课时）线下（20 课时）学习相结合。

质量管理运行小组运行：修订发布《质量监督管理办法》；组织开展实验室设备管理、实验室安全环保专项检查；完成 8 家公司同步内审，促动改进。形成季度质量工作交流机制，组织学习优秀企业质量管理。



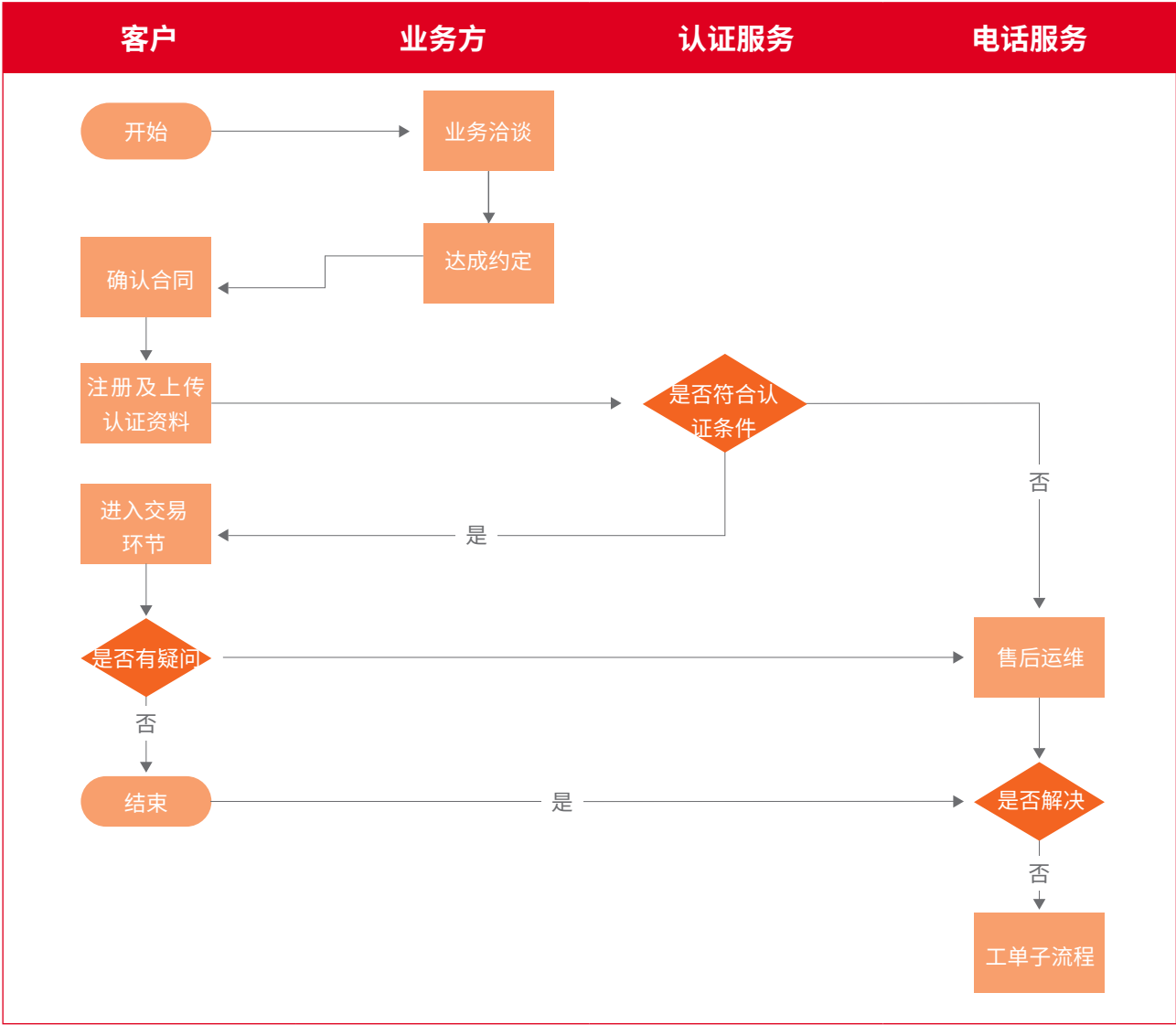
举办质量月活动

客户服务

传化智联以客户为中心、提升客户满意度为目的，拥有健全的客户服务管理体系，设立专业的服务团队，归纳整合客户需求，内部拉通各职责部门，为客户带来优质的服务。

客户服务体系

客户服务包括认证服务、400 电话服务、在线平台服务及纠纷处理服务。传化智联制定了《仓运配业务客户投诉管理办法》《产品技术实施协同机制与客户满意度考核办法》等制度规定，拥有明确的客户服务理念、15 位经过专业培训的专职客户服务人员、规范的客户服务内容和流程、各环节明确的品质标准要求，完善的客户服务体系有力地保障了公司优质的客户服务。



传化智联的客户服务流程

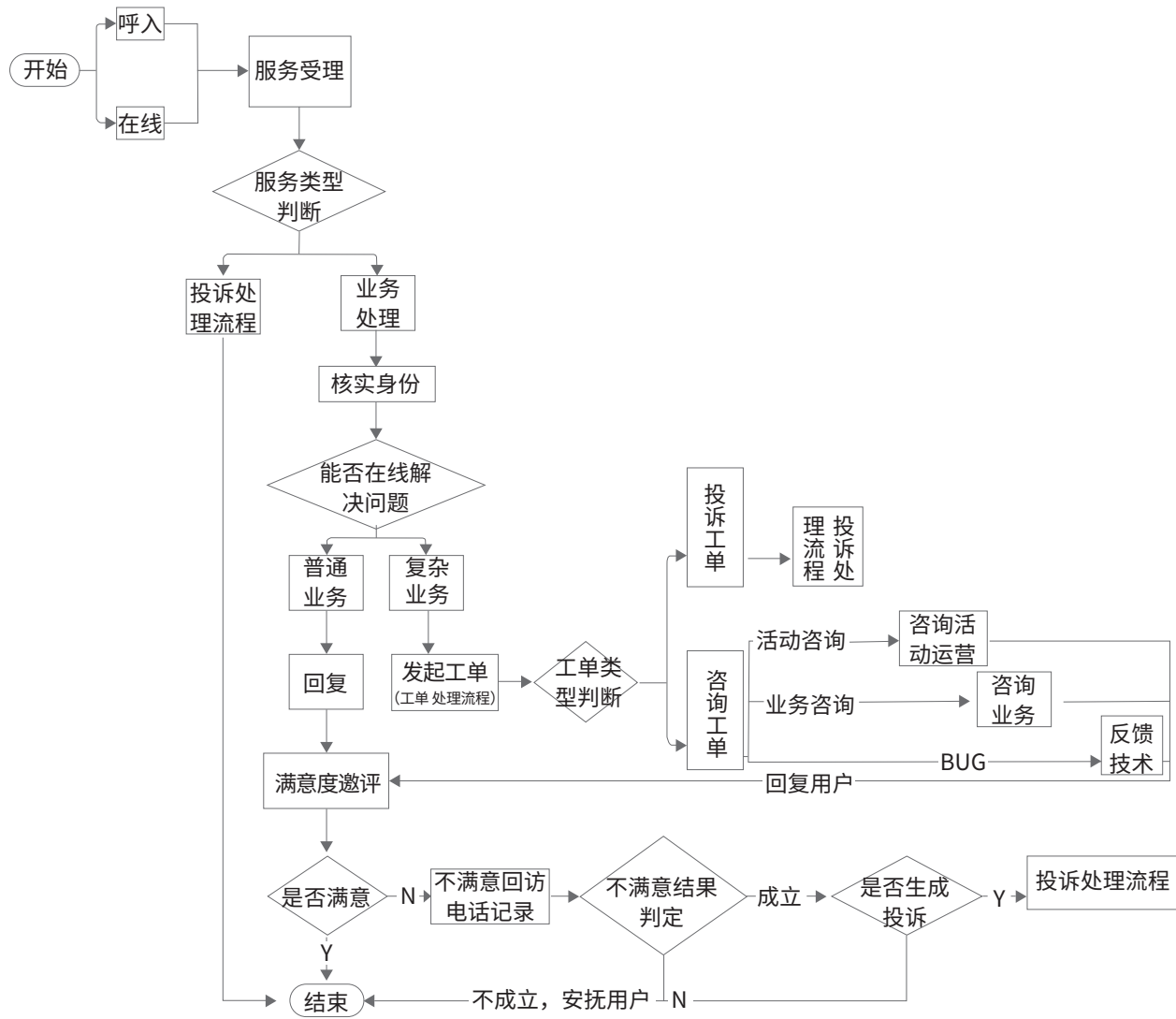
客户

客服中心

运营

业务

技术

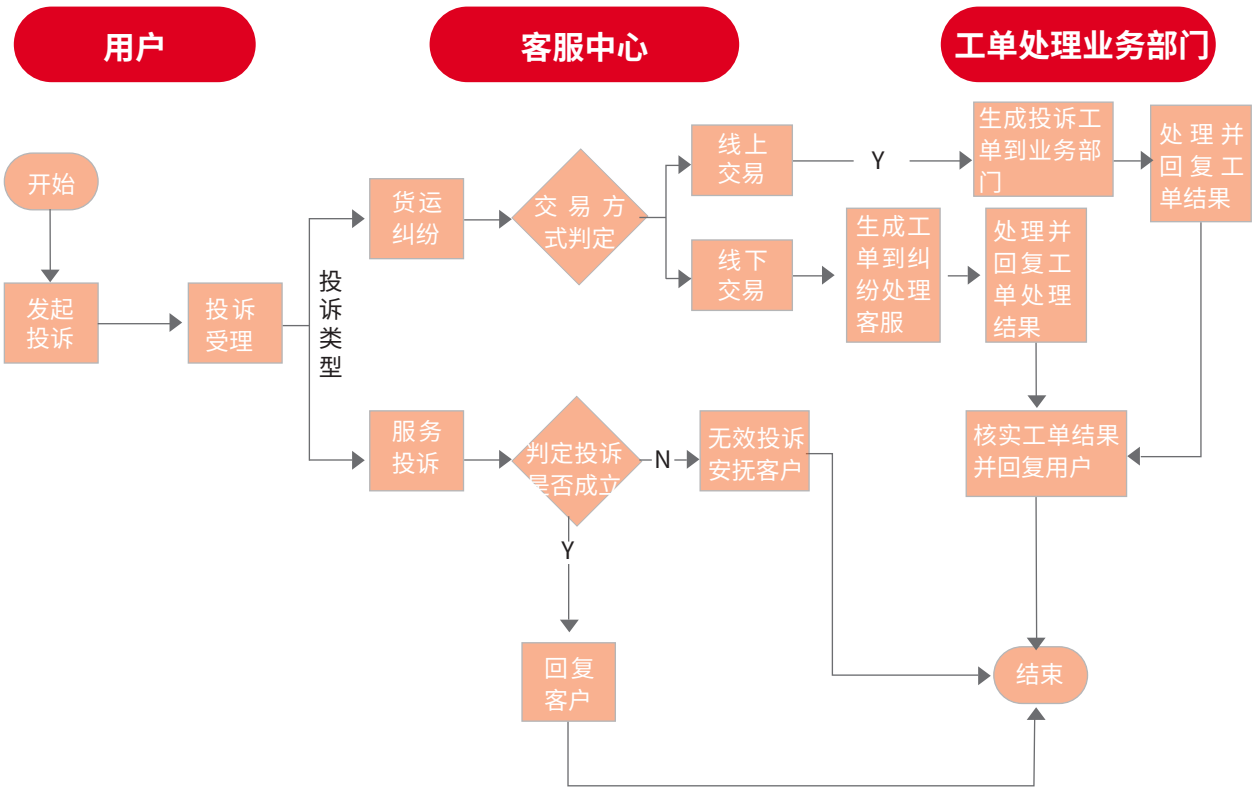


400 电话服务流程图

内容	分值	考核标准
开场白（5%）	5	自报家门清晰完整。
确认会员问题（15%）	5	仔细倾听会员的描述的问题，灵活通过各种方式核对会员信息。
	5	通过后台查询，确认会员问题背景。
	5	通过清晰、有效提问确认会员问题。
解决会员问题（25%）	10	主动给出方案的背景解释且方案细节准确。
	10	方案整体正确且遵循服务流程，方案直接有效。
	5	说明影响到会员利益的提醒点。
服务规范（20%）	5	服务人员选择合适的服务类目，服务记录正确、完整。
	10	需跟进的问题及时跟进回复。
	5	灵活使用礼貌用语，表达准确、通顺。
服务心态（25%）	10	服务人员有同理心，帮助感和耐心，不出现推诿。
	10	关注会员情绪，及时安抚，避免会员问题升级。
	5	沟通过程措辞恰当，语音语调舒适热情，体现电话服务专业度。

结束语（5%）	5	礼貌专业的结束电话，并进行邀评。
违反其中一条，得分清 0		1. 沟通中出现讽刺性及不文明的说辞，严重质问，与会员发生争执。
		2. 态度冷淡、生硬，引起会员不满。
		3. 严重推诿（对于专员能力所及可以为用户解决的问题，出现推诿现象），引起会员不满。

400 客服服务质量监督机制



投诉纠纷处理流程图

- 根据客户满意度的综合情况将满意度测评体系进行更新完善；
- 对各部门的质量改进进行监督、协调，并提供保障；
- 为持续改进提供必需的资源，包括进行培训；
- 接受员工的改进意见和建议，并将其及时传达到相关部门，督促落实；
- 定期对客户管理体系进行自查、评审，以寻求改进的机会。

传化智联的客户管理体系改进方法

👍 满意度调查

为更好地为客户提供优质服务，2020 年，传化智联物流业务与化学业务均开展了客户满意度调查。

传化智联物流业务对涉及各业务单元开展满意度调查。调查共访问有效客户数 397 家，其中园区客户 134 家，物流供应链客户 107 家，陆运通客户 136 家。整体而言，用户满意度评价为“非常满意”。其中，园区客户满意度为 83%；物流供应链客户满意度为 90%；网络货运客户满意度为 92%。传化智联将根据客户提出的建议与诉求，开展相应的整改、升级行动。

传化智联化学业务通过调研问卷的形式对客户满意度进行了全面的调查，客户满意度为 95%。公司根据历年客户满意度调查表客户对公司的建议，传递至公司中后台部门进行管理改进，以此不断提升客户满意度。



传化智联物流业务满意度调查

🏆 优质服务案例

🚚 网络货运平台

客户胡师傅在陆运通小程序上上传行驶证，但由于证件模糊，一直审核不过。审核人员发现该情况后，后台想帮其重传再人工认证，但由于证件上的车牌 Z 和 2 难以区分，司机车牌输入有误，所以上传了多次 AI 都无法识别。最后，客服致电司机，在电话中教其修改车辆信息，上传证件，人工帮其审核。

客户评价：“客服工作仔细负责，在自己认证不了，不知所措的时候，及时帮我解决了这个问题！”

👤 传化支付业务

客户致电表示在物流钱包信用付上操作还款，但一直提示“不支持此银行卡”，害怕逾期影响到征信和费用。客服接到电话后第一时间帮其反馈信用付对接人，核实到是因为邮政卡限额。由于客户只有这张银行卡，因此客服安抚了客户，也向信用付报备了客户的难处，最终客户及时还款，未影响到征信。

客户评价：“客服在业务上处理及时有效，并且能理解我的处境，尽全力帮助到我。”

📍 安心驿站服务

司机来电表示由于自己以前的手机号不用了，现在无法使用安心驿站，也无法在安心驿站上签到做任务。接到来电后，客服帮其查找到原手机并进行更绑处理，也建议司机重登后在公益种子中兑换补签卡，补上断签的日期。

客户评价：“客服的服务态度很好，不仅解决了问题，还想办法帮我补签。”

✈️ 迈向国际

传化智联物流业务积极整合境内外国际物流资源，建设智慧化的国际多式联运服务平台，打造国际物流新生态，并以物流链带动产业链，助力国家“一带一路”建设，服务国际国内双循环。化学业务采取“技术 + 全球化”双轮驱动的模式，截至 2020 年底，传化智联化学业务在国内 30 余个省市设有市场服务网络，在中国、欧洲、东南亚等国家和地区拥有 12 个生产基地，营销和服务网络覆盖全球 80 多个国家。

🌐 助力物流双循环

传化智联以多式联运助力国际国内物流双循环的战略格局实现，围绕青岛、重庆、西安，打造东中西三地陆海联运模式。

🚢 “青岛：开通中国传化（上合）国际道路运输通道”

2020 年，传化智联与青岛上合示范区合作开通中国传化（上合）国际道路运输通道，同时，与皇建有极国际物流签订《共建上合国际道路运输 TIR 通道战略合作协议》，共同建设国际影响力大、集聚力强的新型国际物流通道，促进上合组织经济走廊贸易和运输便利化。

为确保运送的安全可靠性，传化创造性选择全程集装箱一箱到底的运输技术，在伊尔克斯坦口岸交换集装箱无需重新装卸货物，实现双向运输，可实现随时下单、装车、报关、出境，全程 24 小时可视化，实现“门到门”灵活服务。且运输时间是海运的 20%，铁路的 50%，与空运相当，但成本介于空运与铁路之间。



中国传化（上合）国际道路运输通道开通启动仪式



中国传化（上合）国际物流港图



中国青岛·乌兹别克斯坦塔什干 TIR 定班专线首发

🗣️ 利益相关方感言：

“TIR 运输能有效简化货物通关程序，节省运输时间与成本，为上合组织国家间的跨境运输与贸易提供便利。”

——国际道路运输联盟东亚及东南亚代表处首席代表

“中国青岛—乌兹别克斯坦塔什干 TIR 定班专线首发在上合示范区国际物流中心建设中具有里程碑意义，将进一步促进上合国家间的互联互通，丰富完善多式联运国际物流运行体系。”

——中国 - 上海合作组织地方经贸合作示范区管理委员会副主任

重庆：为“一带一路”中欧班列提供解决方案

在重庆，传化智联于 2018 年开启多式联运业务，并于当年 11 月运行“白俄罗斯-重庆”传化乳制品专列。客户原本通过海运从白俄罗斯的明斯克进口乳制品原材料，由此，从出发到派送完成需要 60 天，周期长，贸易流通速度慢，资金压力大。传化智联为该客户提供中欧班列多式联运解决方案。通过传化智联的中欧班列多式联运解决方案，物流供应链的服务效率得到提升，该客户的全程运输时效从 60 天下降到 25 天，贸易流通率随之提高，资金流动性大幅增强。

2019 年 12 月，传化智联在已有重庆传化公路港多式联运业务基础上，在沙坪坝区布局传化西南国际供应链总部基地。通过整合跨境国际贸易、国际货运代理、报关报检、保税仓储、物流配送等各进出口环节，为跨境电商企业及第三方平台商家，提供面向全国各大业务口岸辐射延伸的全供应链服务，为客户提供更好的国际物流供应链服务。



传化西南国际供应链总部基地



2018 年 11 月，在重庆开通“白俄罗斯-重庆”传化乳制品专列

西安：依托中欧班列“长安号”打造公铁联运服务方案

在西安，传化智联依托中欧班列“长安号”，整合、串联各方优质资源，提供包括一站式国际国内运输服务、清关服务，涉及运输方案服务、仓运配服务、供应链金融服务等在内的综合供应链服务，为中欧班列各方客户提供优质全面的服务。截至目前，西安公路港已运营集装箱堆场 32,000 平方米，拆装箱作业库 3,600 平方米，已常态化开行西安至杜伊斯堡，汉堡，马拉舍维奇及塔什干等线路并开行欧洲回程班列。



从杭州、宁波聚集的机械配件搭载公铁联运中欧班列“长安号”驶向波兰马拉舍维奇。

全球解决方案提供商

传化印度联合印度家纺领域领导者实施 Apollo 项目，对其全流程工艺生产设备和基础设施的研究和评估，最终提出最佳实践方案，实现既定的关键绩效指标。



印度传化 APOLLO 项目

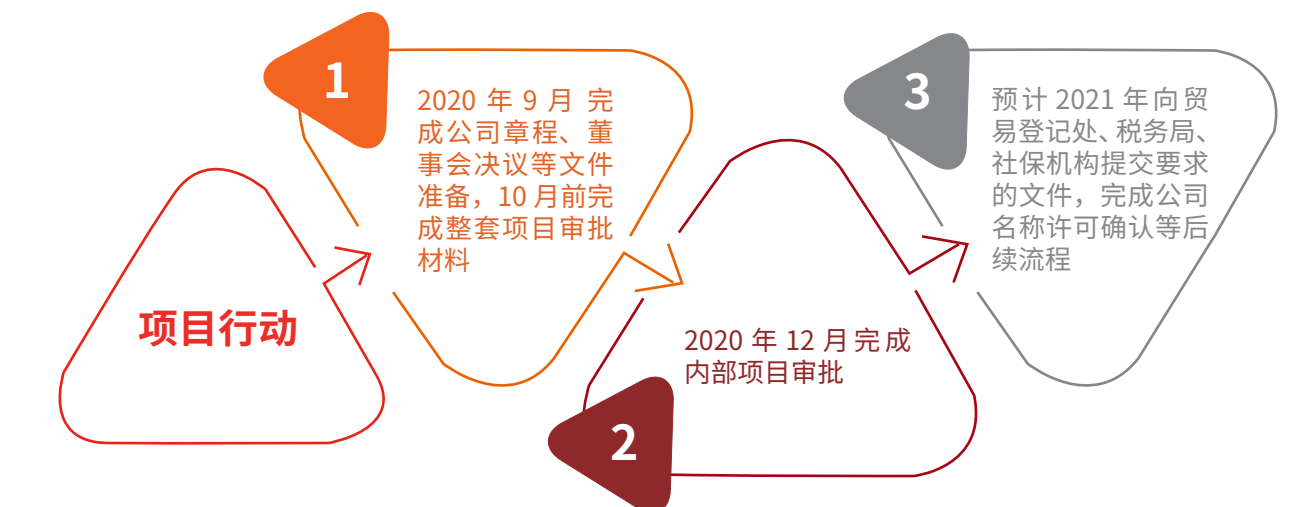
客户支持：在相互信任的基础上，客户向传化印度团队全面开放生产工艺、流程、配方以及所有化学品供应商信息；开放实验室及车间小试、中试设施，传化印度团队可随时使用；开放场地，传化印度团队可驻扎工厂；提供市场各种竞品样本及本地标杆面料，用于传化产品的测试等。

共创价值：面对客户提出的消除味道、需要不含氮的绿色产品等具体痛点和要求，经过上百次的测试，传化印度团队为 APOLLO 客户提供了从前处理到后整理的全流程整体解决方案（包括三个成功子方案）。2020 年，客户实现销售超 900 万元人民币，口袋份额达 90%，毛利率超 45%。

对于传化智联化学业务而言，APOLLO 项目的成功实践，在亚非区率先实现了从卖产品到提供解决方案的模式转变，在客户端构筑起牢固的护城墙；同时也是传化集团国际化样本，为传化海外业务高起点发展的布局树立了标杆，为集团国际化进程提供了宝贵的实践经验

拓展海外市场

传化智联根据亚非区战略规划，按照“本土、本色、本业”的发展原则，计划在土耳其建立本地实验室并部分聘用当地员工。传化土耳其的客户主要在欧洲，对技术的要求较高，设立实验室能够有效缩短产品比对周期、提高客户服务效率、系统性积累数据，提升本地应用技术服务能力。



发展传化品牌在土耳其的直销渠道，能够有效减小对经销渠道的依赖，助力双品牌业务在土耳其的发展，实现战略目标制定的营业额和市场份额。



公司坚信“投资员工就是投资企业的未来”。坚持结构化打通，整体性协同，以员工发展推动事业发展，保障员工生命财产安全，促进传化事业健康发展，同时激发、传递向善力量，与员工和社会共享美好。

聚力·共享美好

我们的行动

保护环境 || 携手员工 || 建立责任价值链 || 共创美好社区

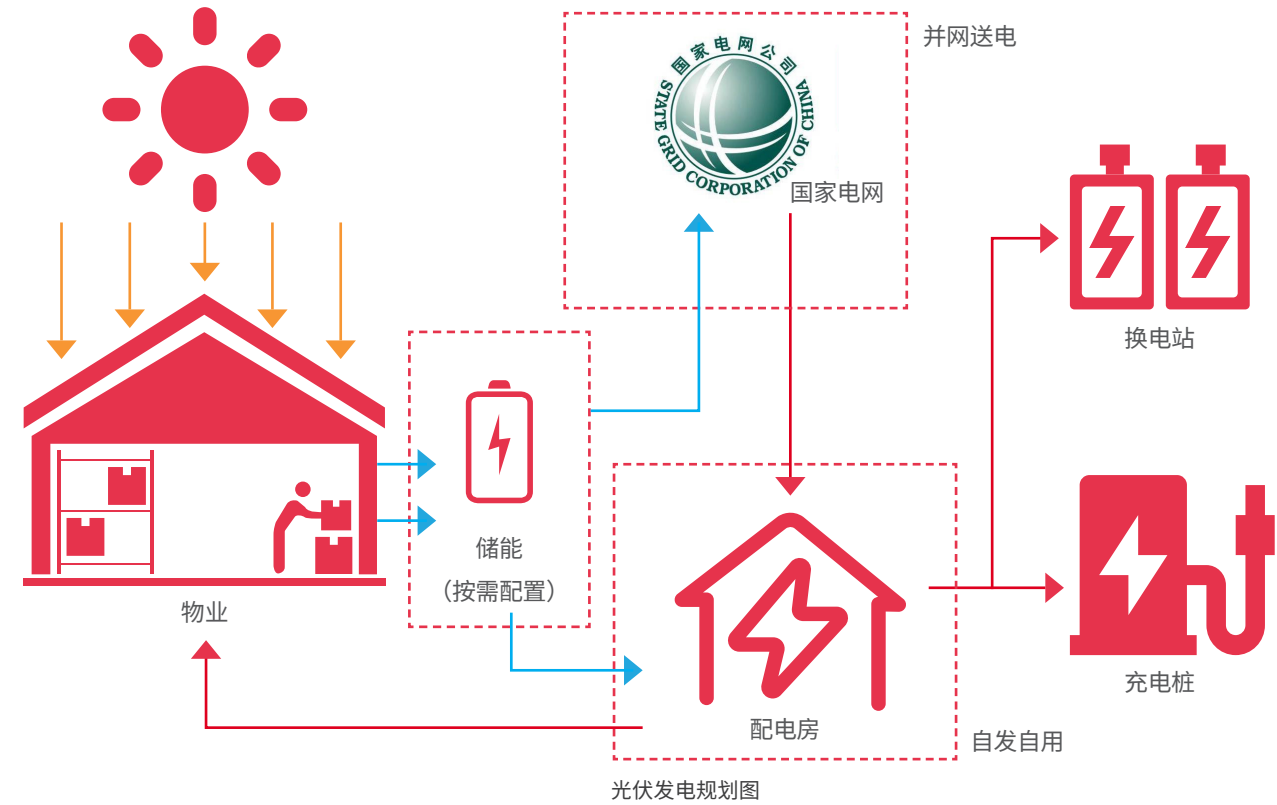
我们的绩效

劳动合同签订率为 **100%**，走访和帮助 **600** 余名困难员工；传化物流节开展 **31** 项公益营销活动，产业扶贫带动就业超 **200** 万人。

保护环境

公司坚定践行绿色发展理念，结合产业运行情况，发展光伏发电，推动新能源稳定发展，推进生态文明建设。

传化智联于 2016 年开始逐步推进光伏电站项目，践行减碳节能，提质增效。公司利用公路港屋面架设光伏面板，构建光伏发电电站系统，在满足公路港内多场景作业支持业务运营开展的用电需求基础上，通过国家电网实现与社会的电能共享，助力低碳社会建设。此外，光伏面板还能有效保护仓库屋面，改善库房内环境质量，隔热保温作用可明显降低库房室内温度 3 摄氏度以上，助力企业业务质效两增。



传化智联 屋顶光 伏电站

分布在杭州、金华、苏州、长沙、济南、青岛等城市的近 **20** 个传化公路港城市物流中心

已建设总面积约 **70** 万平方米，建设区域主要为公路港零担区、仓储区、汽修区屋顶、办公区等

年度发电量总计超 **3,500** 万度 (除在建项目外)，相当于约 **10,780** 吨煤的发电量，
全年可减少二氧化碳排放量约 **2.6** 万吨

杭州传化公路港自 2016 年 11 月起合作 2.6MW 分布式光伏项目，该项目为屋顶太阳能 10kV 并网系统，面积达 37,090 平方米，首年发电量即达到 275 万度，截止到 2020 年底，杭州港光伏发电项目累计发电约 860 万度，所发电光伏能全部并入到国家电网公司



金华传化公路港光伏发电项目面积达 5 万平方米，采用多晶硅电池组件建设 6MW 光伏并网电站，年发电量超 498 万千瓦·时，电站所发电光伏能全部并入到国家电网公司



长兴传化公路港分布式光伏约 5 万平方米，项目年发电量 623 万度，所产生电量循环用于公路港智慧网络日常使用。同燃煤相比，每年可节约标准煤 15,625 吨，可减少二氧化碳排放量约 343 吨



传化智联深化绿色物流运输体系建设

在新能源运力方面，传化智联与吉利合作，构建智能绿色物流运输体系。2016 年，传化智联宣布投资亿元涉足新能源物流车领域。次年，传化智联与吉利商用车合资成立浙江绿色慧联有限公司（以下简称：绿色慧联），迈出探索、引领新能源物流车运营模式的坚实一步。2020 年，绿色慧联交付新能源车辆超 5,000 台，业务覆盖全国 40 多个城市；慧充电平台接入充电桩 10 万 +，全年减少二氧化碳排放约 61.3 万吨。



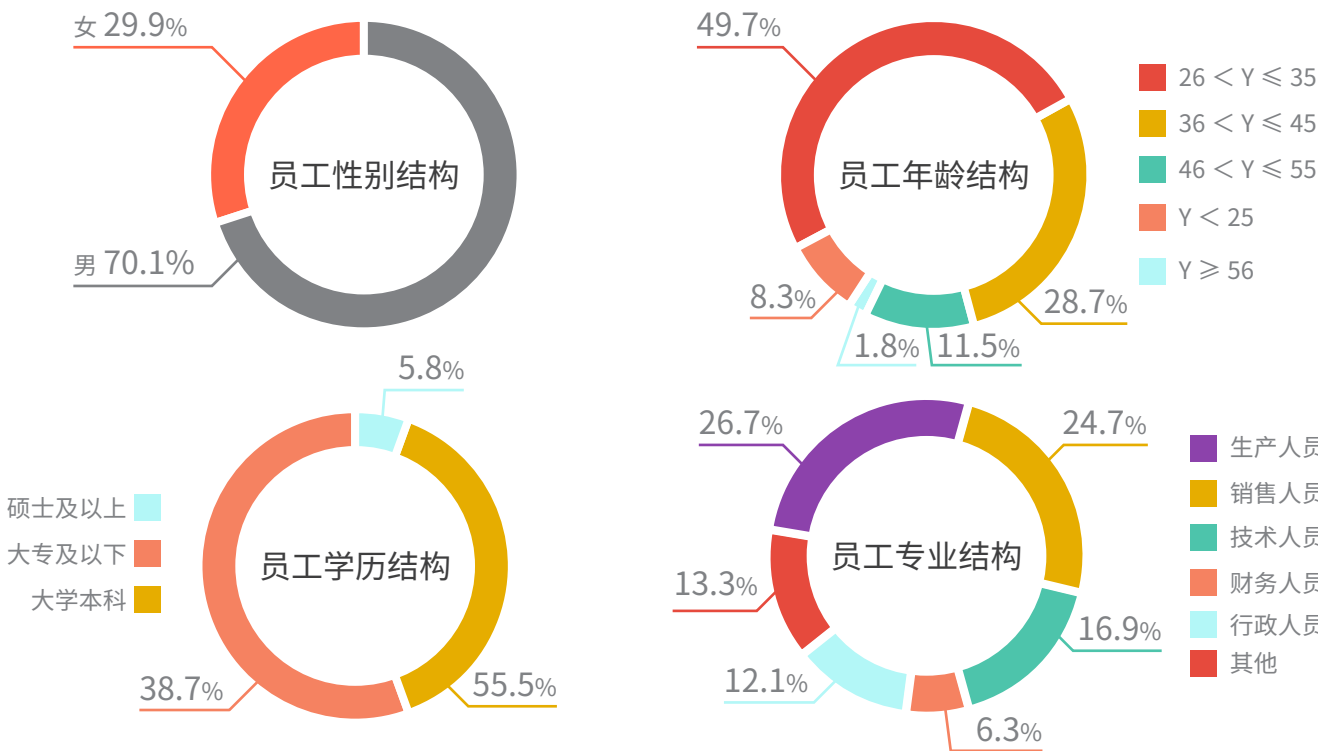
绿色慧联新能源运力

携手员工

公司坚持以人为本，秉承“人是企业发展的第一要素”、“企业只有把员工放在心上，员工才会把责任扛在肩上”的理念，坚持合规雇佣，重视员工能力培养，促进员工身心健康，构建和谐劳动关系，携手员工与企业共创美好价值，实现共同成长。

合规雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规的规定，依法与员工签订劳动合同，尊重和对待每一位员工，杜绝一切因国籍、民族、种族、性别和宗教信仰等因素产生的歧视行为，切实保障员工的合法权益。截至 2020 年 12 月 31 日，公司的在职员工数量为 5,189 名。

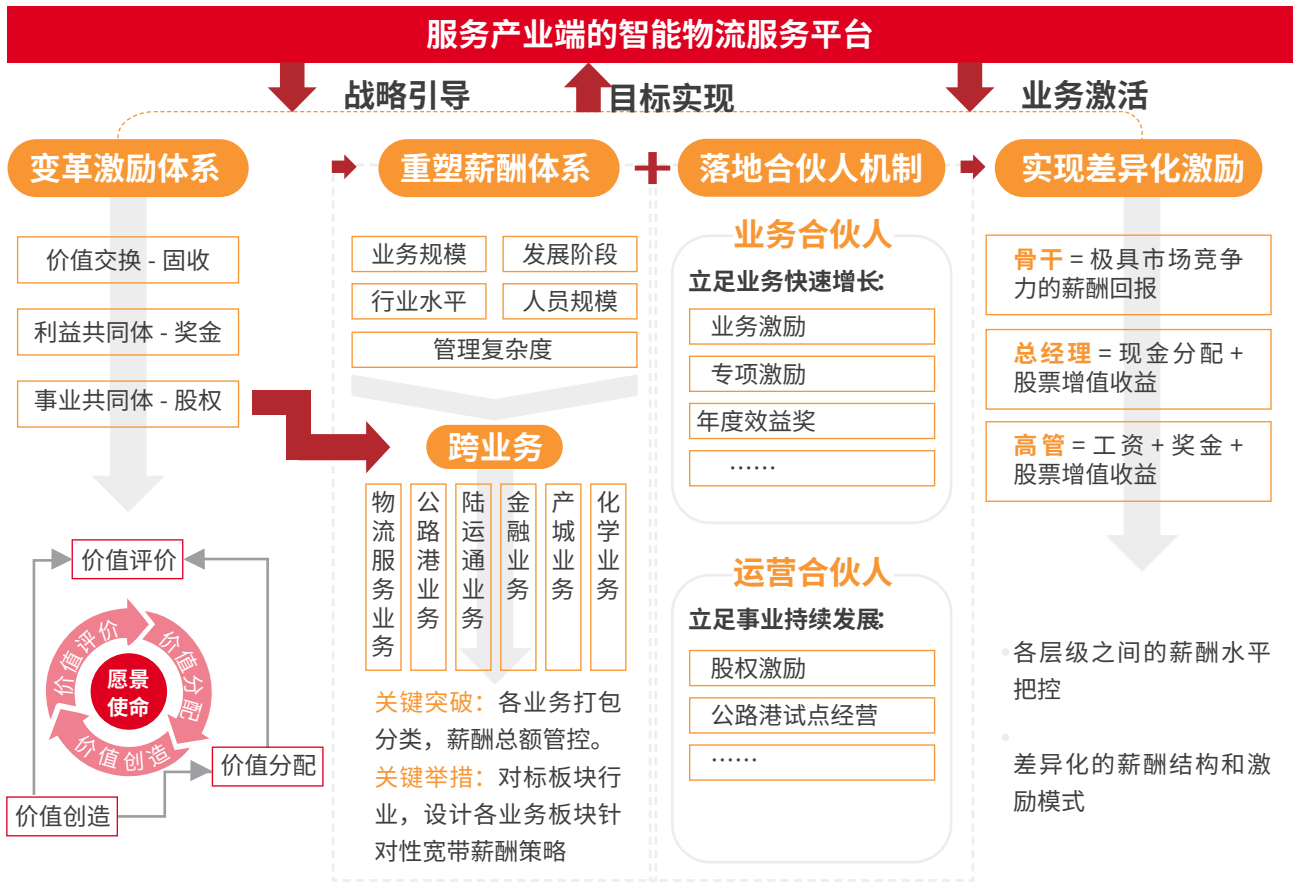


福祉关怀

公司制定规范合理的岗薪体系，构建和不断完善“奋斗者为本”的激励体系，分层建立面向未来的合伙人机制。公司注重员工沟通和员工关爱，不断满足员工的物质文化精神需求，提高员工安全感和幸福感。

“奋斗者为本”的激励体系

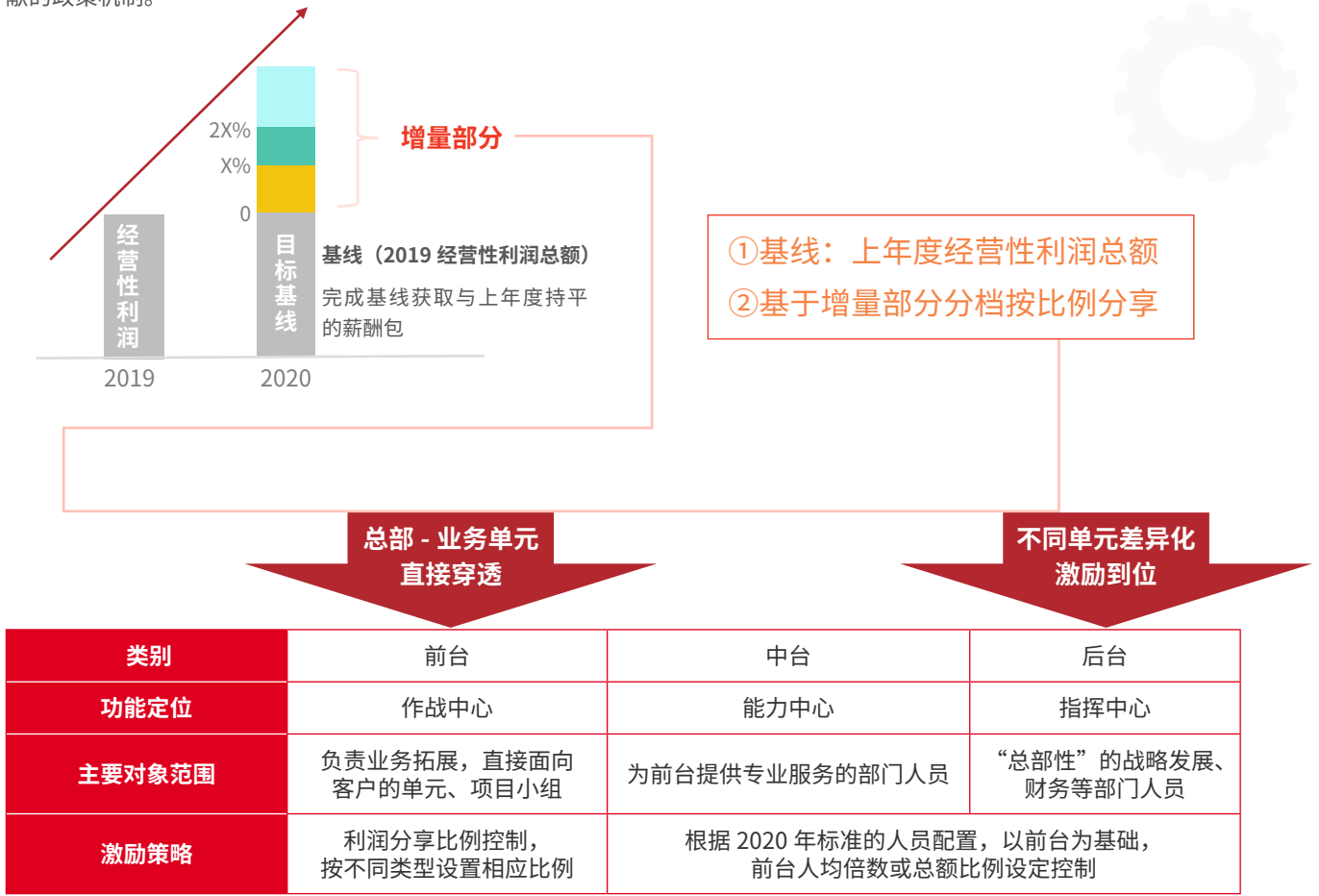
完善基于价值创造、责任贡献的分享计划，确立个体激励分配“以贡献定回报”的整体原则，重塑岗薪体系，实施“以岗定级、以级定薪、人岗匹配、易岗易薪”。



公司构建“奋斗者为本”的激励体系

“一揽子”激励政策

公司以“业绩增量 + 目标超额”为核心激励要项，围绕各业务成长速度与经营能力，出台业务激励指引手册，87 项业务激励有效落地，促进各项经营目标的有效达成；从总部到一线作战单元层层做好机制承接，形成“自下而上”体现差异性贡献的政策机制。



2020 年，公司层层出台“一揽子”激励政策

民主沟通

公司制定了《职工代表大会实施细则》《厂务公开实施办法》等 10 余项民主管理制度，确立了以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度体系，充分调动广大职工群众的积极性、主动性和创造性，加强民主沟通，增强内生动力，依靠职工“谋创新、谋转型、谋发展”。



公司召开职工代表大会

创新性推进限制性股票



公司实施股权激励方案

2020 年公司创新激励方式，设计并实施股权激励方案。针对主要干部、关键骨干和青年后备梯队 278 名员工，授予 4,927.5 万股股票，进一步促进了公司长期激励体系建设。

丰富业余生活

公司广泛开展各类文体活动，组建了瑜伽班、太极班、跑步社等 10 余个员工协会和俱乐部活动，组织开展职工运动会、赛龙舟等活动，丰富员工业余生活。



员工关爱

公司充分结合节日关怀、联谊活动等形式，持续关爱女性员工和单身员工。打造传化公寓，帮助员工更好地适应工作和生活环境。同时还建设了思想家园、幸福员工心理工作室，为员工提供 800 多人次的咨询服务，疏导员工走出心理困境，保持心理健康。



公司开展以“时代新女性，发挥新动能”为主题的女员工关怀活动慰问帮扶

赋能职涯

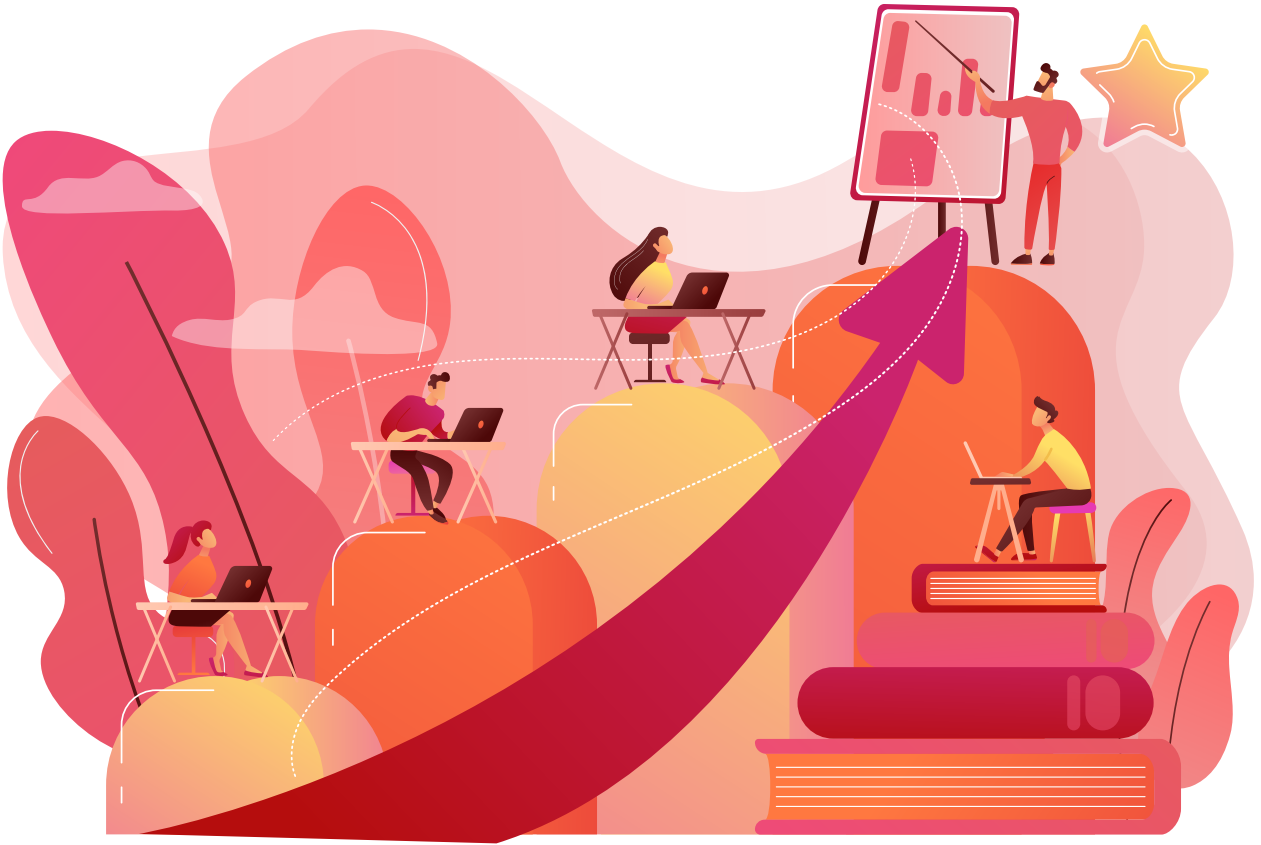
传化智联坚信战火中淬炼人才，创新培养方法，坚持开展实战化训练，建立了人才培养产品体系和培训运营管理体系，持续打造承接战略的人才供应链，最大限度地挖掘和发挥员工的潜力和价值。

人才培养体系

公司于 2016 年设立了传化（物流）学院，伴随着公司的快速发展，学院逐步建立起了面向干部、专家和员工的人才培养产品体系和培训运营管理体系，帮助员工提升技能和业务水平；培养内生型人才梯队，为公司的转型升级提供源源不断的人才资源。



培训发展体系的重点项目



直接服务物流产业关键人才约 1,000 人

重点项目

培养对象

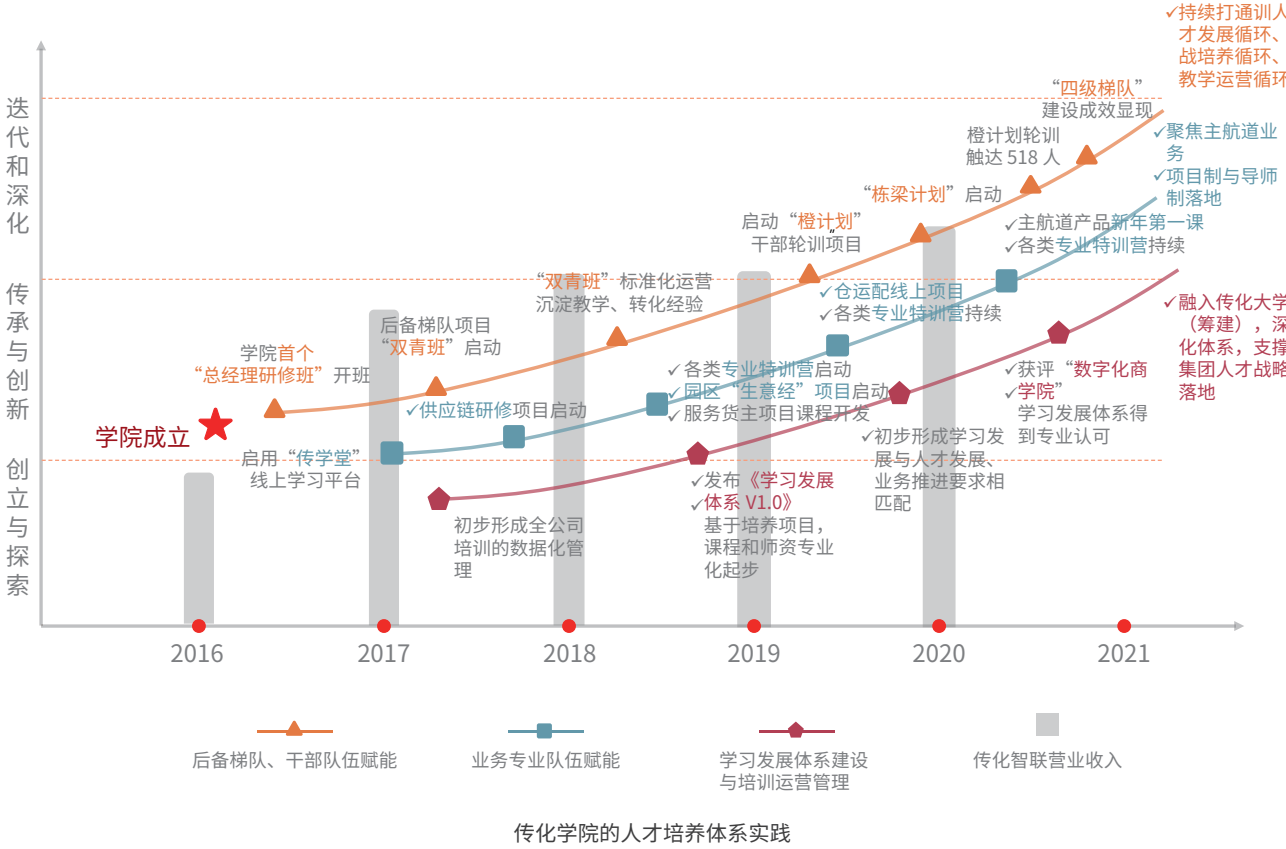
培养举措

培养效果

 栋梁计划	 7橙计划	 专家培养计划	 同路人	 传学堂
栋梁梯队 (M6+)、 领英梯队 (M3-5/ P8-10)、骨干 A 梯队及骨干 B 梯 队 (M2/P6-7)、 青年预备队 (P4- 6)，四个梯队后 备人才 352 人	• 面向在职干部， 青橙计划 (M2)、 红橙 (M3-M5) • 两年累计覆盖干 部 (团队管理者) 518 人	• 条线牵头，学院 提供学习设计与 运营支持 • 年支持赋能条线 500+ 人	• 面向校招、社招 新入职员工 • 2020 年覆盖新 员工 359 人	• 面向全集团 7000+ 用户 • 打造员工学习园 地、课程开发工 厂、传化知识仓 库
• 人才发展循环： 以 IDP 为主线， 贯穿集训、轮岗 锻炼、项目担当、 导师带教、课题 研究、在线学习 等； • 训战培养循环： 业务向梯队输送 经验 梯队向业 务输送人才 • 教学运营循环： 需求调研—自主 开发—教学转 化—评估迭代	• 14 个 O2O 混 合 式培训班：翻转 调研 + 面授 + 空 中课堂 + 跨区交 流 + LDP 行动计 划 • 打磨文化价值 观、领导力和业 务力全系 23 门 课程，其中 14 门自主版权领导 力课 • 向条线输出定制 团队拓展 14 场 • 开发重点系列： 变革系列 29 门、 HR 条线 14 门、 财务条线 48 门、 新能源车条线 17 门、法务条线 24 门、党群线 14 门… • 业务自驱学习计 划年 300+ 个， 在线考试 50 场 +	• 迭代入职必修课 16 门，涵盖战略、 业务、文化和制 度 • 员工工号生成， 即自动触发线上 计划，新员工参 与率 100% • 校招大学生 1 周 军事熔炼 +1 周 营销大赛几文化 集训 +3 月轮岗 实习，帮助转变 角色融入职场。	• 4PGC 自主开发： 学院与业务部门 联动开发课程 • 数字化制课：形 成以 i-Spring 为 中枢的制课技术 云，4 大类课程 高效生产 • 4W 精准运营： PD/BD/BC/CE 四类专题精准运 营	

梯队人才发展 (2020 当年)： • 月度绩优 A/B+ 比例 36%， • 调薪比例 31% • 晋升比例 27% • 人才保留率 97%	干部管理改进 (2019 年-2020 数据)： • LDP 行 动 计 划 225 份，行动项 363 条 • 行为调整结果上 级满意度 55% • 季度绩效进步比 例 13.7%	骨干全面提升 (2020 当年)： • 围绕主航道业务 能力打造全年组 织训战 318 场 • 覆盖业务骨干 4819 人才 • 累计学时 14429h	新员工融入提速 (2020 当年)： • 新员工同路人覆 盖率 100% • “BP+ 导 师 + 学 院”共同为新人 引路，保留率社 招 78%，试用期 次月始绩效达标 率 (≥ B) 97%	学习园地建设 (2017-2020 年)： • 累计沉淀课程 2527 节，自主开 发比例 95%+， 连续三年年均增 速超 36%+ • 年均运营学习计 划 300+，人 均 学时 20h+，在 线学时占比近 4 成，业务单元是 课程开发的主力 军和学习的主战 场
---	--	---	--	--

面向全集团输出培训技术、平台和运营服务



“奔涌青春，大有可为”传化 2020 年应届大学横军事融炼



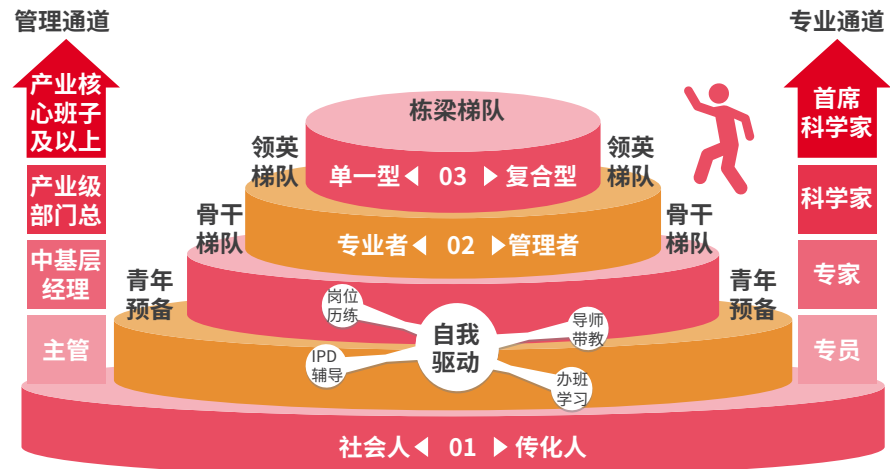
2020 年，干部文化价值观与业务领导力发展项目“青橙 V 期”活动



2020 年“栋梁计划”

职业发展通道

公司为员工搭建职业发展通道，在营销、技术、运营、作业和职能类等领域构建任职资格体系，强化人才的内部流动。打通管理岗位与专业岗位之间的转换通道，为员工职业发展提供多路径和多通道。提高人才使用门槛，严格录用标准，把好“进门关”，建立“赛马机制”，让人才在工作中脱颖而出。



公司的职业发展路径

技术赋能业务部门

公司通过自主研发 4PGC 课程开发和 i-Spring 制课技术，向业务部门输出赋能，帮助业务部门成为经验萃取的主战场。



公司的技术生产和技术输出

专业认可

学院在探索中实践，在传承中创新，逐步深化培养体系，持续的基础建设和基本功夯实，帮助传化学院在助力公司变革，组织队伍能力升级方面发挥了重要作用，也得到了行业的专业认可。2019-2020 年先后斩获“企业学习商业平台典范奖”、“学习项目优秀设计奖”、“组织与学习发展云图奖”、“学习与发展价值案例奖”、“TOP 数字商学院”。



安全生产

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，牢固树立安全是“企业生存发展的生命线”的意识，全面加强安全管理工作。

2020 年，传化智联外部面临突袭而来的新冠疫情、高温、台风频发以及创纪录的洪涝自然灾害，内部面对物流全国化、多项目、线上线下的发展态势，经济下行带来一系列突出矛盾和安全风险压力，传化智联安全工作条线通过专业化、体系化、数字化扎实工作，有效管控了风险，夯实安全工作基础，实现防疫“零感染”、重大安全生产“零事故”的“双零”目标，赢得了稳定的安全发展环境。

安全管理体系

公司对安全管理体系进行了全面梳理，制定《传化智联安全生产管理体系汇编》，加强制度修订、学习、考核闭环，持续压实“一把手”主体责任，扎实安全管理基础。



根据公司发展及年度制度修订计划，对原管理制度进行 100% 评审和全面修订完善，共计修订制度 8 项

安全管理组织架构

为扎实推进传化智联安全管理工作，进一步稳定经营环境、规范运营秩序，有效防范和遏制安全风险事故，公司成立了安全委员会，由执行总裁担任安委会主任，确保公司各项安全工作全面落实。

主要职责：

对公司经营发展中涉及安全生产、环境保护、突发应急、信息技术安全等大安全工作进行全面统筹、协调、部署；对安全管理工作中的重大问题与突发应急处置、事故调查与问责进行全面协调与解决。

运行机制：

- 1** 传化智联办公室作为安全委员会的办事机构，下设安全督查组。安全督查组负责安全委员会的日常运转工作、监督协调公司各组织单元的的安全管理工作、组织各类专项督查、协调公司重大事故应急保障等工作。
- 2** 安全委员会下设信息安全专项工作小组、工程安全专项工作小组、支付与金融安全专项工作小组，分别由智能技术服务事业部、综合开发事业部、金融服务事业部承接具体工作。
- 3** 传化智联安全委员会根据工作推进需要，建立安全管理工作例会制度，组织召开安全管理委员会会议，并形成会议决议，由相应部门、事业部负责落实。

安全委员会的职责与运行机制



安全生产演练

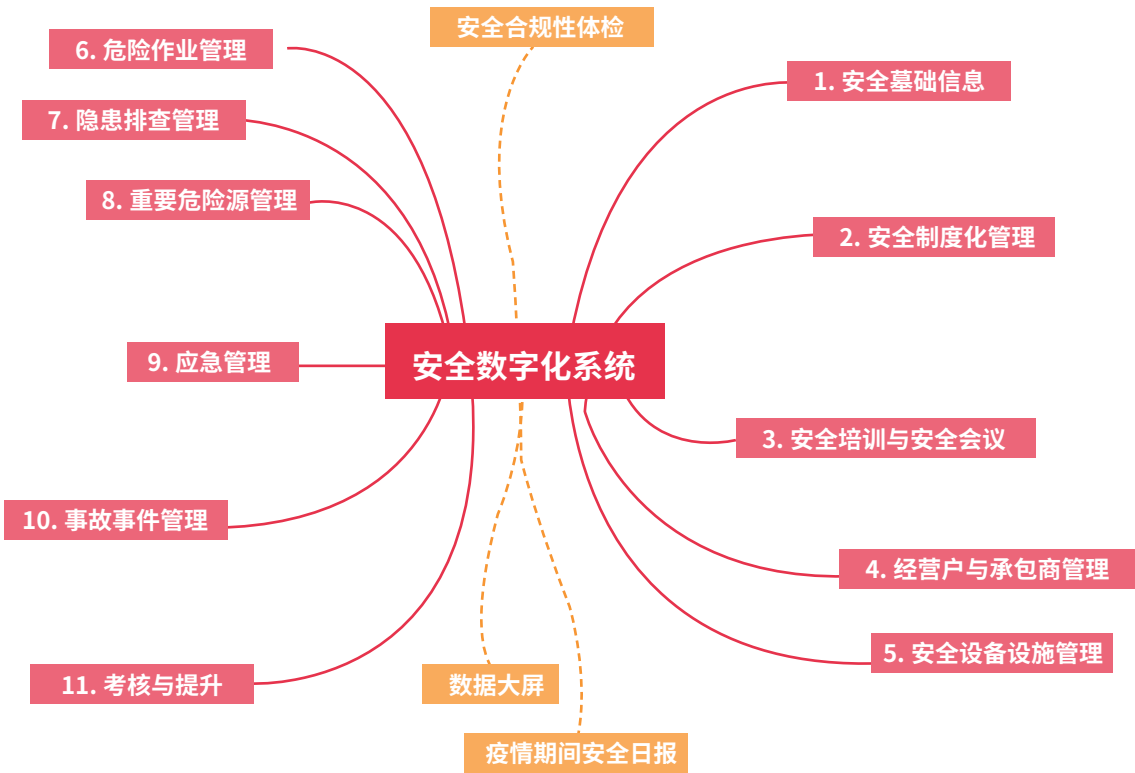
安全数字化系统

公司积极进行安全管理创新，推出了安全数字化系统，并于 2020 年 7 月 31 日实现各大区、公路港 100% 全面应用。

安全数字化系统包括 11 项功能模块、安全合规性体检、数据大屏及疫情期间安全日报，共计 14 个模块，内容涵盖管公司安全体系各主要要素。



公司为安全数字化系统试运行先进单位颁奖



安全培训

公司积极组织开展安全教育培训，提升员工的安全意识。公司持续赋能一线安全队伍，建立定期总部、区域沟通机制和全管理制度学习考核闭环，下属公司常态化推进安全培训。

持续赋能一线安全队伍，组织大区专职安管员特训营

2020 年，产业策划大区举办专职安管员特训营，注重深入现场结合场景培训，形成 15 项理论与实践相结合的课目内容，历时 3 天 2 夜，赋能指导大区安全条线，提升大区安管员专业技能，获得来自参训人员的良好反馈。



公司大区安全专职管理人员进行特训

建立安全管理制度学习考核闭环：

- 通过传化学堂组织大区、公路港安全条线开展安全管理制度、安全基础知识学习与考核；
- 推送考核 **182** 人，合格 **177** 人，参与考核合格率达到 **97.25**%。

下属公司常态化推进安全培训：

- 促进平台单位人员安全意识、知识与技能保持适宜性；
- 各大区、公路港全年组织开展各类安全培训教育 **488** 次，参训 **13,903** 人次。



安全活动

公司通过安全生产月、119 消防月、安全度夏专项活动等，营造安全的工作环境与氛围，为员工打造健康安全的工作场所。

安全生产月

围绕“消除事故隐患，筑牢安全防线”主题策划 6 阶段 16 项活动方案，包括组织策动员、主题隐患治理、安全一课、应急演练等。

2020 安全生产绩效

共有 **10,188** 人次参与安全生产月。

主题宣传 **160** 次；

隐患排查 **396** 次，隐患整改率 **100%**；

安全培训 **104** 次，受众 **8,454** 人次；

案例警示教育开展 **71** 次，受众 **6,850** 人次。



119 消防月

围绕“关注消防，生命至上”主题策划“五个一”活动方案；各单位“一把手”亲自组织动员。采写新闻报道 23 篇。

“五个一”活动内容开展成果：

消控报警控制系统规范管理 with 检验操练受训 **448** 人；

消防演练共计开展 **65** 次，参与人数 **2,873** 次；

客户、承包商消防培训共计 **72** 次，2140 家合 **4,259** 人；

火灾隐患专项排查整治共计 **76** 次，查出隐患 **391** 项。



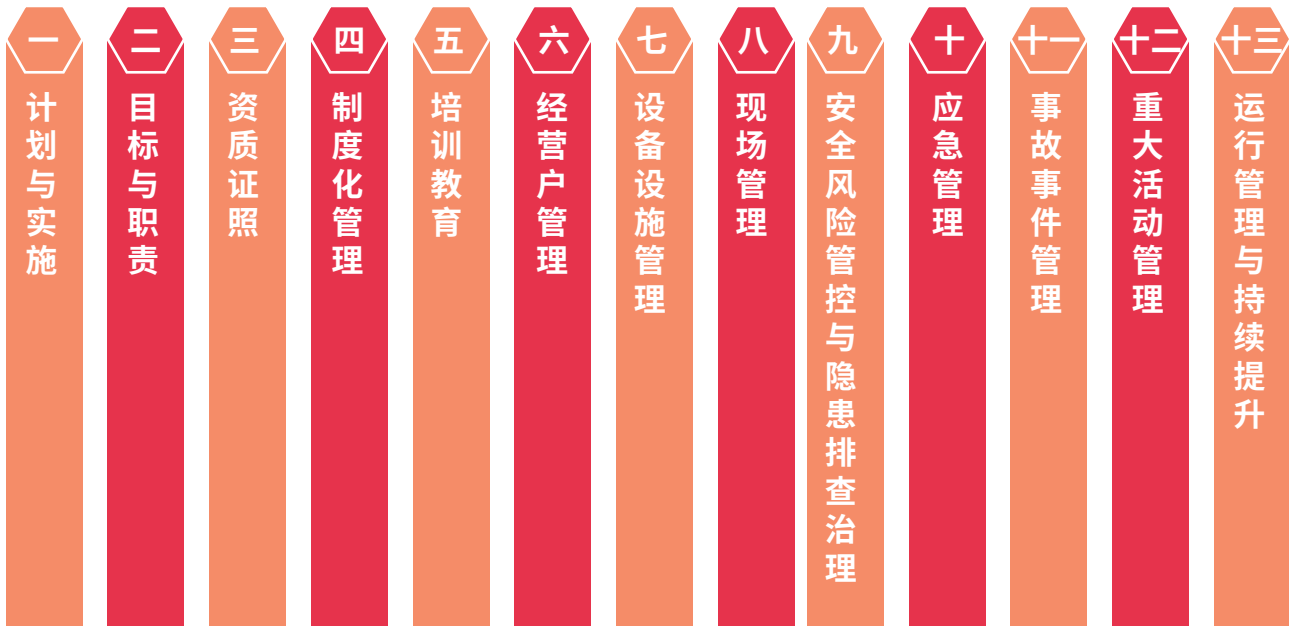
安全度夏专项

为平安度夏，公司策划“防高温、战酷暑、控风险、保平安”平安度夏活动方案。开展安全督查 23 家单位，提出限期隐患整治 410 项，通过日报跟踪落实整改闭环，消除风险隐患。

创建平安公路港

公司注重对安全管理过程的考核评价，对照 13+1 个考评维度 79 个指标要素，系统审视安全工作执行情况，查找安全管理短板，落实改善措施，对标工作提升举措。

创建平安公路港



安全应急活动

公司不断加强应急管理，建立健全应急管理体系建设，编制了《传化智联突发事件应急管理办法》，完善各类应急预案，进行多次应急培训与演练，提升突发事件应急处置能力，保障企业、员工与客户的安全。

建立安全管理制度学习考核闭环：

公司组织下属单位编制综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案分别 **67** 项、**201** 项、和 **296** 项，

开展应急培训 **238** 次，共计 **8,105** 人次，开展应急演练 **320** 次，共计 **12,053** 人次。

美好社区

公司秉承“产业引领、创造价值”的使命，坚持产业发展，热心公益慈善、发力产业扶贫，举办传化物流节，构建了“司机之家”、“安心驿站”的公益品牌，打造公益新模式，创造公益新价值。

产业扶贫

传化智联在贫困地区的小微物流企业支撑着通过电商促进农牧产品销售的“最后一公里”工程，培育了以贫困户为主体的近 **10** 万家小微物流企业和上百万卡车司机，带动就业超 **200** 万人，其中贫困劳动力就业 **7.98** 万人，实现了年运输农产品 **2,000** 多万吨的物流效应，为产业扶贫和消费扶贫行动发挥了积极作用。

司机之家

中国有 3,000 多万卡车司机，保障着每年数百亿生产生活必需物资的畅通流转，他们 80% 来自农村，承担着 1.5 亿农村人口脱贫致富的重任。然而，喝口热水、吃口热饭、洗个热水澡、睡个安稳觉，对于常年奔波在外的货车司机来说，都曾经是一种奢望。

徐冠巨曾说：“传化做物流，最大的愿望之一就是让全中国的货车司机都能有尊严的工作，生活、生意都能有保障。”为改善货车司机工作生活条件，公司于 2003 年开始建设“司机之家”。“司机之家”物业管理规范成熟、费用普惠、房间干净整洁，停车、餐饮便捷。作为传化公路港中的重要功能模块之一，“司机之家”与配套的餐馆、商店等共同形成“三产服务中心”，服务往来公路港的客户和卡车司机。

截至 2020 年底，传化智联共在全国建立 55 个司机之家，总建筑面积达 50 多万平米，房间数超过 2 万间，覆盖 27 个省市。其中，成都传化公路港拥有全国最大的“司机之家”，能同时容纳近 5,000 人住宿。



司机之家



利益相关方感言：

“这几年，习惯了在传化公路港卸货或者停歇时，在港内吃上一顿热腾腾又实惠的饭菜，安心地把车停在‘智能车源中心’，在‘司机之家’舒舒服服地洗上一个热水澡，卸下一天的疲惫。第二天在‘传化陆运通’快速配上一单货，精神抖擞地上路，路上奔波劳碌的艰辛也似乎减少了一大半。”

——传化公路港内司机



基础建设

为广大货运司机提供餐饮、超市、住宿、停车、安保、汽修汽配、休息、宣传教育、健身，及税务、工商、运管、法律咨询等服务项目。

宣传配套

在园区入口处主干道路设置宣传橱窗，介绍司机之家功能分布，让货车司机了解司机之家。在司机之家休息处墙上布置党建宣传、工会宣传、交通安全等内容；引进联勤警务点，宣传禁毒、消防、防诈骗等内容。



金华传化物流信息港“司机之家”获得“全国 AAAA 司机之家”荣誉

传化物流节

公司连续四年举办传化物流节，充分发挥行业影响力，将物流节打造成富有科技感与人文关怀的物流人的节日。2020 年，传化物流节在 26 港落地 19 场路演，开展 31 项公益营销活动，10 场互动、公益类活动。

面向货运物流人：

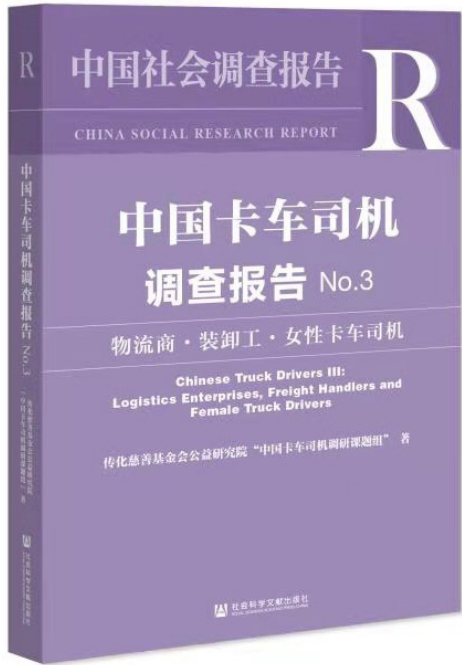
面向卡车司机、物流商、装卸工、仓管员等货运物流人评选“公路英雄”，共有 4,575 人参与，收到 109 份推荐，最终选出在驰援重点疫区、精准送达民生物资、保障实体经济有序复工复产等方面做出不凡贡献的 18 名中国货运物流人。

面向社会：

携手中国交通报、招商局慈善基金会等 27 家公益机构、物流企业与行业媒体，倡议“关爱货运物流人，构建行业命运共同体”，发挥聚合效应，助力行业共同进步；聚焦物流商、装卸工、女性卡车司机，在行业内率先推出一线人员生存报告《中国卡车司机调查报告 NO.3》，揭示一线物流人生存现状。



2020 传化物流节



《中国卡车司机调查报告》

传化5.6节 公路英雄榜			
职业	姓名	年龄	籍贯
卡车司机	李振华	50	安徽
	尹有喜	39	湖北
	常春来	50	河北
	高永生	44	山东
	郭容利	32	四川
	郑根源	40	河南
	刘小柏	42	甘肃
	陈星	30	湖北
卡 嫂	辛文欢	46	安徽
	开峰	52	山东
卡 嫂	苗会玲	46	甘肃
	朱丽君	42	辽宁
物流商	杨康	31	江苏
	贺军	36	湖北
仓管员	吴明永	48	山东
	李富强	33	黑龙江
装卸工	曾桂友	57	湖南
修理工	丁庆樟	43	湖北

传化 5.6 节公路英雄榜

安心驿站

2017 年，传化慈善基金会启动了中国第一个服务贫困卡车司机的公益项目 —— “传化·安心驿站”，通过“互联网 + 社区 + 公益”模式，配置多方资源，为卡车司机群体提供免费保险、法律援助、困难救助服务。通过传化社工培训与公益激励，为卡车司机群体互助、互益、公益赋能。



安心驿站站友互助

2020 年 12 月 29 日，张家口气温达到零下 30 度，安心驿站张家口驿站好站友贾彦军在传化安心驿站 APP 上收到一条求助，一名来自长春好站友的油被冻住了，车辆无法启动，因赶着送货，急需帮助。贾彦军立即奔赴现场，想尽办法帮助好站友启动卡车。贾彦军说：“可把我冻坏了，但看到站友的车终于打着火了，我和他一样感动。”

关键绩效：

安心驿站项目已直接服务 **6.2** 万卡车司机，线上互助超过 **641** 万人次、线下互助超过 **9,000** 人次，线上线下公益行动超过 **20,000** 人次。

荣誉认可

荣誉类型	颁奖单位	荣誉名称
政府认可 	中华人民共和国工业和信息化部	传化化学“绿色供应链企业”
	浙江省经济和信息化厅	传化化学“2020 浙江省绿色工厂”
	浙江省经济和信息化厅	传化化学“未来工厂培育企业”
	浙江省经济和信息化厅	浙江智联股份有限公司“浙江省亩均效益领跑者”
	杭州市科学技术局	传化支付物流金融“市级企业高新技术研究开发中心”
协会认可 	中国物流与采购联合会公路货运分会	传化物流“抗疫先进货运企业”
	中国物流与采购联合会物流与供应链金融分会	传化支付有限公司“常务理事单位”、“2020 中国物流与供应链金融创新服务企业”
	中国物资储运协会	传化物流“2020 年度产业供应链快加整合优秀案例奖”
	中国物流与采购联合会	传化物流“AAAAA 物流企业”
媒体认可 	浙江制造国际认证联盟	传化化学“浙江制造认证”
	证券时报	传化智联“中国上市公司投资者关系天马奖”
	上海证券报	传化智联“2020 上市公司金质量公司治理奖”



未来展望

(一) 传化智联 - 智能物流服务平台：

2021 年，公司将按照整体战略规划，深耕产品，进一步夯实端到端的智能供应链能力、网络货运平台能力，以及基于场景的金融科技能力，聚焦智能物流服务平台建设，帮助物流企业对专业分工进行标准化和线上化，通过线上交易，实现协同共享，港港互联互通。主要经营举措如下：

第一，纵深推进智能物流服务平台建设，提升平台运营能力。

一是以平台模式服务物流企业，在网络货运的基础上，一方面向货主端延伸，建设推广揽货平台，为物流企业扩充增量货源；另一方面帮助港内各类物流企业在专业分工上完成产品服务的标准化和线上化。通过线上交易，实现资源与服务的协同共享、四流合一、端到端全程可视，解决城际货运落地难、成本高的问题。

二是大力推进网络货运服务，提升市场占有率。多市场渗透与开发，抢占市场份额；嫁接用油、车后、广告、保险等产品，形成产品组合拳，打造多产品综合服务能力；应用技术不断夯实支撑业务发展的底座，提高整体服务的响应速度。

三是增强数字技术应用，突破关键技术领域。以智能技术应用，为物流企业提供智能配载、路径智能规划等服务，帮助物流企业满车进满车出，提效降本。持续深化与海康威视、中国电信、中国移动等企业、科研机构的资源合作，探索物流 + 物联网、5G、人工智能和区块链的场景化落地。

第二，精耕细作，提质增效，加速公路港城市物流中心资产及资源价值的释放。

扎实推进“一港一策”市场经营策略，持续精耕细作公路港，提升经营效益；优化线下运力池可视化建设；推进智慧停车、智慧能源、智慧安防、智慧调度的全场景落地，提升园区智能化水平；发挥公路港的布局卡位优势、资源集聚优势，与物流服务形成协同与融合，促进公路港从物业经营转型为物流运营，发挥公路港城市物流中心最大效能。

第三，以客户需求为牵引，以仓运配为基础，持续构建面向生产制造企业端到端的解决方案能力。

公司聚焦化工、车后、快消、科技四个行业，持续推动标杆打造及行业复制，提升获客能力与行业解决方案能力；与城市物流中心、网络货运集聚的运力资源，建立高效的调度机制，补强交付运营能力；持续完善“OWTB”系统，满足自营仓运配业务高效、准确、稳定的运作需求；建立标准化售后服务体系，包括服务专业化、及时化、标准化等。

第四，扎根物流生态，立足业务场景，发展产业金融服务。

稳步推进传统支付业务，加速推进产业支付与金融的融合式发展；积极探索与物流服务、网络货运服务在具体场景下的业务协同，发展涵盖采购、生产、销售全链条的金融服务；基于大数据、算法、人工智能、区块链等新技术应用，持续完善数据征信体系，及全流程风控管理模型。

(二) 传化智联 - 化学业务：

化学业务以“成为全球领先的功能化学和新材料科技公司”为战略愿景，聚焦行业高价值领域，为客户提供具备成本竞争力的差异化服务，成为围绕客户商业成功的产品经营者、围绕产业链协同和新赛道选择的产业投资者、围绕生态链优势发掘服务行业的资源整合者。

2021 年，化学业务将从经营突破、技术创新、空间布局、智能制造、安全环保等方面全力推进转型升级，全面推动战略落地和业绩提升。

（1）经营突破：以战略客户和营销渠道的攻坚突破持续提升市场占有率。

业务上，传化化学将通过深化大客户战略，持续提升头部客户口袋份额，持续推动大客户战役，集合战略资源服务战略客户；持续发展直销渠道和战略经销商，提高终端战略客户销售占比。

客户服务上，传化化学将强化流程化运作，实现面向战略客户的 LTC/MCR/MCS 新流程上线运行；各试点区域探索打造适配不同客户界面的流程；构建立体客户关系，进一步提升客户需求识别能力，绘制作战沙盘，提高合作质量；以明星产品打造和系统解决方案输出为核心路径，孵化明星产品，持续输出基于战略客户的系统解决方案，并实现落地推广；重点强化面向战略客户的体系化运作与市场突破，对内拉通中后台，提升流程型组织能力；重点推进 AT/ST 的常态化运行，推动由单一决策向集体决策的逐步转变；不断完善项目和项目群的管理、组织绩效评价等配套机制；持续用数字化手段提升客户体验。

（2）技术创新：以多层次研发体系的健全实现产品领先的技术梯次格局。

传化化学将完善技术创新战略，巩固产品底座，对标国际龙头，以产品齐全、技术手段丰富的优势快速应对，推进支撑市场占有率提升的新产品研发课题；针对大类产品提升工艺水平提升质量，并运用信息技术、智能化技术改造生产线，推进智能化改造项目和工艺技改项目；对标行业标杆产品开发，实现产品登顶，推进登顶产品研发；针对战略客户的创新需求与品质痛点，突破产品与工艺技术模块难点，集成开发行业领先解决方案，突破行业难题，推动行业技术升级；落地三层次研发体系，强化研发区域和组织的全球化布局，并在全球范围内储备核心技术人才；延伸技术应用探索新材料；运用信息化技术优化流程，升级 PLM 支撑系统解决方案流程，开展应用技术知识管理平台建设。

（3）空间布局：以在建和新建基地的实质落地加速空间布局。

基地建设方面，传化化学将加紧推进在建和新建生产基地的实质建设工作，重抓项目建设过程管理，以管理机制的优化落实投资责任，保障项目按期交付；持续推动海外空间布局，以泰国工厂为试点，实现从采购、生产到物流配送的全过程本土化。

供应链升级方面，传化化学将持续推进敏捷供应链建设。推进纺织化学品业务需求端和计划端的数字化建设；加大原材料分析力度和行情把握，推动对原材料的深入研究、基理剖析，适时开展囤货锁单、长线操作等动作，全面构建供应链安全体系，最大限度地降低采购综合成本；以 TCO 降本为导向，建设供应链总成本（TCO）核算体系；与物流业务充分协同，基于纺织化学品业务共同搭建传化化学大物流平台，打造化工行业仓运配一体化解决方案和标杆，服务行业客户。

（4）智能制造：以智能工厂建设，本质提升智能制造水平。

传化化学将持续提升制造自动化、信息化水平，打造智能工厂标杆，在已建基地推动六大应用场景全面上线，并启动第二阶段升级工作，建立数字化管理 1.0 系统；新建成基地以已建基地系统架构为样板导入智能制造系统，并与项目建设同步完成一期工程；在新建基地完成智能制造规划。

（5）安全环保：持续强化源头管控、过程管控和风险管控，落实组织保障、属地管理和主体责任。

传化化学将在生产安全上推进安环重点整治提升项目；深化安全环保体系建设，全面推进《安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制建设》；借助外部技术力量解决项目安全环保问题，推动管控逐步前置，以新建基地落地和装备提升为契机，全面提升安全环保本质能力。



责任绩效

经营绩效

指标	单位	2018	2019	2020
资产总额	亿元	299.3	304.8	346.62
营业收入	亿元	201.5	201.4	214.97
应纳所得税总额	亿元	3.48	3.59	2.88
利润总额	亿元	12.5	20	18.71
每股收益	元	0.3	0.5	0.47

研发服务绩效

指标	单位	2018	2019	2020
研发人员数量	人	1,338	1,037	875
研发人员数量占比	%	21.1	17.4	16.86
发明专利申请量	件	89	118	136
科技研发投入	万元	29,716	33,832	33,370
研发投入占营业收入比例	%	1.5	1.7	1.55
研发投入资本化的金额	万元	-	-	-
资本化研发投入占研发投入的比例	%	0	0	0
客户满意度	%	91	95.5	95
产品抽检合格率	%	99.6	99.5	99.7

员工安全绩效

指标	单位	2018	2019	2020 年
员工年工伤死亡率	%	0.0	0.0	0.0
员工年重伤率	%	0.0	0.0	0.0
重大火灾爆炸事故	起	0.0	0.0	0.0
重大环境污染事故	起	0.0	0.0	0.0
重大职业病危害事故	起	0.0	0.0	0.0
重大化学品泄漏事故	起	0.0	0.0	0.0
重大责任事故	起	0.0	0.0	0.0
重大交通事故	起	0.0	0.0	0.0
百万工时死亡率	%	0.0	0.0	0.0
安全培训次数	次	230.0	310.0	350.0
安全培训投入	万元	56.0	113.0	130.0
安全培训投入	万元	11.5	16.7	36.3

环境绩效

指标	单位	2018	2019	2020 年
吨产品综合能耗	kg 标准煤 / 吨	28.0	23.0	20.0
吨产品污染物产生量	L/ 吨	450.0	430.0	380.0
吨产品 COD 排放量	g/ 吨	32.5	31.0	28.0
吨产品氨氮排放量	g/ 吨	2.7	2.3	1.8
SO2 排放量	吨	1.0	1.1	1.0
氮氧化物排放量	吨	1.8	1.6	1.5

员工绩效

指标		单位	2018	2019	2020
按教育程度划分员工人数	硕士及以上	人	330	342	298
	大学本科	人	2493	2283	2009
	大专及以下	人	3518	3347	2882
按专业类型划分员工人数	生产人员	人	1423	1641	1384
	销售人员	人	1610	1532	1282
	技术人员	人	1338	1037	875
	财务人员	人	305	334	328
	行政人员	人	903	650	629
按性别划分	男性	人	4683	4170	3637
	女性	人	1934	1765	1552
按年龄划分	25 岁及以下	人	935	683	430
	26-35 岁（含）	人	3320	2913	2579
	36-45 岁（含）	人	1638	1616	1489
	46-55 岁（含）	人	635	618	599
	56 岁及以上	人	89	105	92
劳动合同签订率		%	100%	100%	100%
社会保险覆盖率		%	100%	100%	100%
女性管理者比例		%	10.20%	10.40%	10.60%
体检覆盖率		%	100%	100%	100%

社区绩效

指标	单位	2020 年
志愿者活动次数	次	32

指标对标

报告内容		GRI
关于本报告		101/102-45/102-46/102-48/102-49/ 102-50/102-51/102-52/102-54
关于传化智联		102-1/102-2/102-5/102-6/102-7
责任专题	发挥产业优势，携手共抗疫情	413/416
	传化智联 2020 大事记	102-15
稳健 • 共创增值	公司治理	102-18/102-22
	责任管理	102-16/102-17/102-21/102-29/ 102-34/102-40/102-44/102-47
	风险与合规	102-30
	党建强基	404
	投资者关系	203
创新 • 服务产业	产业引领	203/308
	创新驱动	202
	客户服务	416
	迈向国际	203
聚力 • 共享美好	保护环境	302-4/305-5
	携手员工	401-2/401-3/403-4/404-1/405/407-1
		413
未来展望		102-15
责任绩效		305-1/305-7
指标对标		102-55
读者反馈表		102-53

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《传化智联 2020 年度企业社会责任报告》，为向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业社会责任信息，请您协助我们完成反馈意见表中的相关问题，以帮助我们在今后进一步提升社会责任和可持续发展管理。

下列问题，请您按 1 分至 5 分进行评分（1 为最低分，5 为最高分）

1. 您对本报告的总体评价

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. 您认为本报告能否反映传化智联对经济的重大影响？

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. 您认为本报告能否反映传化智联对环境的重大影响？

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. 您认为本报告能否反映传化智联对社会的重大影响？

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. 您认为本报告能否反映传化智联的公司治理情况？

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. 您对本报告中信息披露程度的整体评价：

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. 您对本报告中文字表述质量的整体评价：

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

8. 您对本报告设计风格的整体评价：

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. 本报告哪些议题最引起您的关注？

10 您对本报告是否有其它意见和建议？

您可以通过来电、发送电子邮件或寄送反馈意见给我们，联系方式如下：

联系地址：浙江省杭州市萧山区钱江世纪城民和路 945 号传化大厦；

邮政编码：311200；

联系电话：0571-82872991；

电子信箱：zqb@etransfar.com