

成就商业 精彩生活

百世集团企业社会责任和可持续发展的实践

◆夏海锋 / 文

编者按

在2020国际质量创新论坛暨中外企业家论坛上，百世物流科技（中国）有限公司首席质量官、高级质量安全管理总监夏海锋发表演讲，分享了物流企业通过质量管理和科技创新，提升履行社会责任质量的实践。本文根据演讲整理。



企业的灵魂来自于领导者的基因，百世集团的创始人和董事长周韶宁是具有IT基因的物流人，而百世也致力于成为中国领先

的智慧供应链解决方案与物流服务提供商。

百世集团目前拥有8000多名自有员工，整个百世生态圈有将近60万的合作伙伴、4.7万个快递站点、32.7万辆可调配货车、418个供应链云仓，快递、快运业务覆盖全国，触达20多个国家

和地区。整个集团一共有8个事业部，除了大家相对熟悉的快递事业部外，还有供应链、快运、金融，以及专注整车物流的网络货运平台——百世优

货、专注最后一公里零售供应链改造的百世店加、自研SaaS系统和云服务平台的百世云、专注跨境物流和海外仓配一站式全球智慧供应链服务的百世国际，基于“信息技术+服务网络”平台为客户提供更好的服务。

百世集团的创立时间非常短，至今仅13年，但发展非常迅速，从2007年成立至今每年都有一个新的业务模块产生。2017年，百世赴美成功上市；2018年，荣获国家5A级物流企业资质，并启动泰国快递网络；2019年，启动越南快递网络，加快了东南亚业务的发展布局，并发布了第一份企业社会责任报告。2019年的营收达到315.8亿，也荣获2020年中国民营企业第262位的名次。

全球战“疫”，百世在行动

任何一家企业的发展壮大都离

不开整个社会的关心和支持,也要承担必要的社会责任回馈社会。这是有担当的企业必须要做的,也是百世创新发展的源泉。

今年是不平凡的一年,我们遭遇了新冠疫情。对百世而言,有一种担当叫逆风而行,有一种力量叫聚沙成塔。疫情刚刚爆发的时候,百世第一时间成立防控疫情专项小组,除了自己捐助外,迅速开通国内及国际绿色通道,紧急调配全国运力资源,免费直达承运全国各地甚至全球范围内的救援物资,全力保障抗疫物资运力。国内67个、国际4个驰援项目,共运送17万件、1000多吨物资。百世由此入选浙江慈善总会的抗疫典型案例和抗疫群体优秀案例。

全球疫情爆发后,百世又充分利用自有国际网络布局,把国内的防疫医疗物资、捐助物资运抵美国、法国、巴西、韩国、马来西亚、泰国、越南、日本等地。

物流企业是关乎民生的基础产业,也是社会产业与经济复苏的前线阵地。防疫抗疫取得重大战略成果后,百世又投入复工复产复市的推动工作。在做好防疫防控工作的情况下,百世快递、百世快运为保障医用防护、民生物资的内外流通及运输配送,满足用户生活需求,通过一系列激励措施帮助网点尽快复工复产,以点对点包车等形式助力一线员工返岗复工,全力保障寄递渠道顺畅。百世供应链则在保障安全作业的前提下,为众多客户积极调配仓储和运输资源,满足订单发运需求,助力合作伙伴复工复产,保障民生产品供给,为此获得了包括强生、绫致、

宝胜、网易严选、安琪酵母、英氏、箭牌等众多知名企业的高度评价。

以人为本,协同共创

对于百世这样的物流企业,人才永远是最关心的事。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。目前,百世的8400多名正式员工已经遍布20个国家,其中40.7%是女性员工,海外分公司也有近千人,农村户籍员工占比56%,人才队伍建设注重多元化。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,百世结合大数据运用,开发专业的人才管理系统,坚持定期实施人才盘点。2019年,百世“高潜重点保留人才”789人、“高潜人才”1573人、中坚人才4554人。我们拥有一所百世大学,为整个集团、各个事业部培养和输送后备力量,共开展面授、在线、混合培训10496期,累计培训241235人次。同时,百世也加强了校企合作。截至去年年底,百世集团先后与150余所院校达成长期战略合作。此外,百世还和中国物流与采购联合会签订产教融合战略合作协议,强化校企人才培养精准对接,改善物流人才培养与行业发展不匹配局面,提高院校人才培养质量,支撑行业转型发展。

无论是为员工提供全系列的培训课程体系,帮助公司所有员工、加盟商达成职业发展目标,还是制订人才培养计划、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,以及定期组织企业文化活动,推出相关人文关怀制度,都在为员工不断创造价值。

智慧赋能,提升服务质量

可能平时大家接触更多的是快递员,所以认为物流以人工服务居多。实际上,随着国家政策的有力倡导、技术领域持续突破、客户需求的升级,智能化、数字化已然成为现代物流服务的基础,更是奠定未来发展的基石。

近几年,百世持续加大自动化、信息技术、智能硬件、大数据等方面的研发投入,智能调度系统、智能客服、供应链管理SaaS平台、末端支持系统、大数据可视化产品等应用和突破有力提升了百世的运营优势,一方面在大幅提高客户体验的同时,助力合作伙伴降本增效,另一方面提升供应链效能、节约物流成本、降低资源消耗、增强最后一公里服务,为社会创造更多价值。比如,2019年百世共投入15亿元,新增数千套自动化设备,用于打造智慧分拨;由百世自主研发的智能调度系统,可自动计算、自动调拨,最大限度地优化车辆使用和线路,让整个网络变得更加高效;百世依托近千人的研发队伍、十多年算法积累、经过实操运营验证的数字化供应链系统平台,帮助客户全面提升上下游的供应链协同效率。

安全寄递是现代物流非常重要的一项课题。比如进博会,对于快递的安全高度重视。百世积极贯彻落实党中央和国家邮政局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”,防范安全风险。2019年,百世建立延伸至各一线分拨组织的安全员团队,团队总人数达433人,实现了全覆盖管理。同时,积极开展各类安全培训、演练以及宣传活动,确保安全生产。除了安全生产外,还有一项很重要的工作就是信息安全。百世业务不仅要面对B端企业,也要面对C端客户,保证他们的信息安全至关重要。百世以风险为导向,参照ISO 27001国际标准和信息安全等级保护技术标准,建立了涵盖安全管理机构、安全管理规范、应用系统建设、系统运维、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全等各个方面的信息安全管理体系统,由此获得了DNVGL的ISO 27001认证。

在满足客户需求、提供满意服务方面,百世成立了质量管理部和持续改善委员会,在8大事业部实施ISO 9001质量管理体系,建立系统化的质量管理。不仅如此,百世还通过精益管理六西格玛和QCC项目,不断改进、提升服务质量。2019年,百世集团旗下快递、快运、供应链、店加四个事业部共完成17个精益六西格玛项目,集团分公司共完成175个QCC项目。根据第三方评测,整体客户满意度和忠诚度都得到了很大提升。在智能客服方面,截至2019年,“百小萌”第一代智能客服已累计服务超过1500万次,最高成功解决率达到99.49%。而升级迭代的“百小萌”第二代具备语音交互功能,成为全智能人工语音客服,目前服务超过570万次。

发展绿色快递,助力低碳运力

双11期间,一天的快递单量上亿件,包装废弃物对环境造成重大影响。为践行和推广绿色物流,2019年百世加大环保材料研发投入和应用,全网推广可循环耗材使用,通过从一联电子面单、环保PE袋、可循环集包袋、绿色回收箱等绿色快递方案的落实,到高运力甩挂车、网络优化等低碳运力的实施,全力推动绿色环保工作落地。2019年,一联电子面单让百世快递在包裹量同比增长38.5%的情况下,同比节约用纸3397吨、用纸量减少24.8%;全网共投入使用的3500万条环保PE袋,折合下来约降低了105吨塑料消耗;全网共投入使用500万条可循环集包袋,覆盖164个转运中心和集散仓、1237个集包网点;在全国快递网点和百世邻里铺设了6000多个绿色回收箱。

百世高度关注行业的智能化、绿色化发展,帮助合作伙伴全面提升汽运效率、降低成本,共同达成行业节能减排的目标。2019年,百世大力推进干线运输环节的绿色环保,共计投入高运力甩挂车5560辆,与传统9.6米车型相较,单位快件燃油消耗降低55%、污染物排放减少70%以上,全年减少约8.5万吨二氧化碳排放;搭建新能源汽车应用平台,引入锂电动汽车;网络优化运行线路峰值共计234条,折合节省燃油426万升,减少约1.5万吨二氧化碳排放。

百世公益,回馈社会

百世积极投身公益事业,于

2014年6月成立百世公益,与30家媒体和公益组织协同完成50余项公益活动,包括爱心物流承运、精准扶贫和爱心助农、弱势群体关爱、助残助学等。2019(第九届)中国公益节,百世获评“2019年度责任品牌奖”。

根据国家整体布局,支持农村扶贫和物流建设是百世非常关切的一项活动。百世积极健全农村配送网络,打通农产品进城、工业品下乡双向流通渠道,不断探索“快递+农村电商+农特产品”产业扶贫模式。截至2019年,百世快递在全国拥有42400余个末端网点,省市网络覆盖率达100%,区县覆盖率达100%,乡镇覆盖率达到93%。比如“农产品优行”计划,旨在依托百世行业优势,助力特色农产品上行。这一助农计划在2019年为全国30多个贫困县的40多款农产品提供从包装、仓储、运输、揽收配送到售后全链路服务支持,助农销量突破850万斤,销售金额超3500万元。

为服务国家“一带一路”倡议的深入开展,百世在东南亚这片蓝海也进行了布局。从2015年开始,先后在泰国、马来西亚、越南、柬埔寨5个国家建立了百世的快递网络。

推动物流行业社会责任的提升和高质量发展,是百世的责任与担当。我们致力于持续扩展企业的社会责任和可持续发展的活动,我们也想通过我们的努力,推动物流行业的社会责任的提升和高质量的发展,最终实现我们百世的愿景,成就商业,精彩生活。☑