



# ESG

用数字化推动  
中国公路货运降本增效

Drive the cost reduction and efficiency improvement of  
Chinese road freight through digitalization

## 2023 | 福佑卡车 环境、社会及治理报告

**FOR-U**  
SMART FREIGHT



# 目录

董事长致辞 .....	01
关于本报告 .....	03
走进福佑卡车 .....	05
ESG治理 .....	13

## 01

### 数字领航 助力公路货运降本增效 19

创新全链路数字化履约发展模式 .....	21
产学研用深度融合 .....	26
前沿技术探索创新 .....	28

## 02

### 责任驱动 引领价值链可持续发展 31

健全履约责任体系 .....	33
携手员工共同成长 .....	36
助力行业长远健康发展 .....	40
推动社会价值共创 .....	41

## 03

### 逐绿向新 释放低碳运输新动能 45

应对气候变化挑战 .....	47
共建低碳运输体系 .....	49
助力新能源供应链转型升级 .....	51

## 04

### 规范治理 夯实高质量发展根基 53

依法坚守合规底线 .....	55
强化风险管理体系 .....	58
恪守诚信经营之道 .....	60
筑牢信息安全屏障 .....	62

GRI索引 .....	65
-------------	----

FOR-U

## 董事长致辞



### 向新发力，向质前行

**单丹丹**  
福佑卡车董事长兼CEO

现代物流是延伸产业链、提升价值链、打造供应链的重要支撑。在高质量发展浪潮下，物流业不仅要畅通经济循环，更承载着降低全社会物流成本、绿色低碳转型等重任。得益于时代发展，福佑卡车以科技创新生产力，用责任担当凝聚向心力，走出一条绿色绵延、价值蔓延的高质量发展之路。这既是时代赋予我们的重任，也是福佑卡车笃定的长期战略。

2023年，围绕“用数字化推动中国公路货运降本增效”的使命，福佑卡车在着力实现业务稳健增长，创造商业价值的同时，坚定地将数字货运生态可持续生长与繁荣作为内在要求，在技术创新、绿色低碳、责任治理等领域摸索与实践，努力做好“社会价值”这道企业必答题。

对一家科技公司而言，创新始终是我们的第一解题思路。我们构建全链路履约发展模式，将人工智能技术和大数据商用于整车运输，希望让物流这个传统的行业多一些科技的底色，让货主与司机打破交易壁垒，获得效益和收益的双重提升。2023年，借助新能源、新消费、新制造等领域释放的新动能，福佑卡车在深耕快递快运行业核心领域的同时，将核心能力延伸至快消、新能源等领域，让物流成为更多行业更多企业效益的一部分。我们携手行业伙伴、高等院校加速产学研用一体化进程，推动人工智能、大模型等前沿技术落地应用，持续探索物流行业降本增效的发展路径，加快形成公路货运新质生产力。

向科技要效率，还要向科技要质量。“绿色”是ESG的实践基础，在国家“双碳”战略大背景下，我们深刻认识到绿色低碳发展的紧迫性。身处碳排放重点领域，我们提升车辆的使用效率、“绿化”运力结构以减少不必要的能源消耗，打造绿色低碳的整车运输服务。2023年，福佑卡车以科技助力减碳117.9万吨。我们协同产业链上下游伙伴凝聚共识，共筑价值，围绕绿色化转型，探索产业链到价值链的可持续路径。

积极履行社会责任，既是商业文明发展的要求，也是现代企业可持续发展的必然选择。过去一年，福佑卡车积极回应社会关切，在货车司机关怀、社会公益、员工权益保障等层面采取行动，希望以小小的能量为难题降级，为社会增能。2023年，福佑卡车“叁餐计划”为24个省、131个城市的货车司机送去一份“膳意”；携手中国职工发展基金会筹措赈灾物资，捐助京津冀等暴雨影响地区；我们关注职场公平多元，凝聚人才共建共享，让每一份力量都能平等释放。

我们深知，企业的可持续发展需要可持续地作为，以不辍的信念将共识延展为远识。未来，我们将持续挖掘ESG内生动力，以科技之善让从业者获得价值和尊严，以科技之力构建智能、高效、绿色的公路运输体系，做好国计民生的“传送带”，成为一家勇于承担、善于承担，商业价值和社会价值双重绽放的企业。

## 关于本报告

本报告为福佑卡车集团（以下简称“福佑卡车”、“公司”或“我们”）发布的第一份环境、社会及管治报告，重点披露公司在环境、社会及管治方面的理念、管理机制、实践与亮点绩效。

### 时间范围

本报告为年度报告，时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日，为提高报告完整性，部分内容超出上述时间范围。

### 组织范围

本报告涵盖福佑卡车旗下所涉的所有关联公司及子公司、分公司，包括但不限于ForU Worldwide Inc.、北京福佑多多信息技术有限公司、南京福佑在线电子商务有限公司、福佑（大连）能源有限公司、安徽福佑现代物流有限公司、天津福佑多多信息技术有限公司、上海福佑多多信息技术有限公司等。

### 报告编制依据

联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals）  
全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告指南（GRI Standards）》

### 报告获取方式

您可通过福佑卡车公众号（FOR-U\_SmartFreight）查阅和下载本报告的中文简体、中文繁体及英文版本。

### 意见反馈

如果您对本报告有任何疑问或反馈意见，请通过以下方式与我们联系：

地址：北京市海淀区北清路81号中关村壹号C1座12层

邮箱：esg@foryou56.com

# 走进福佑卡车

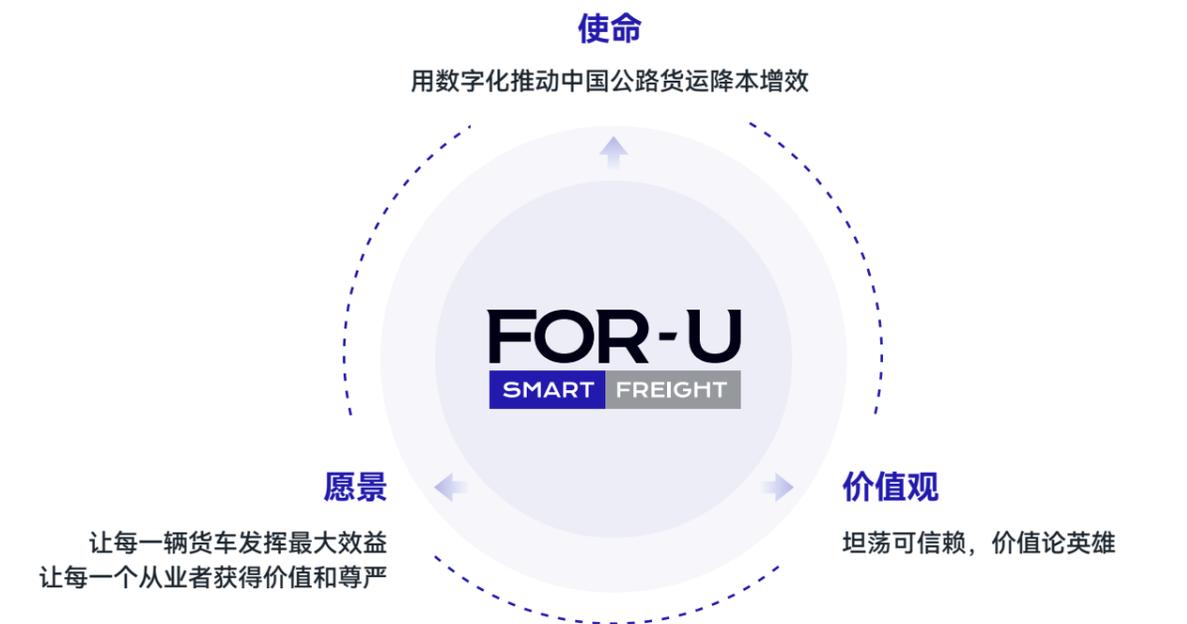
## 关于我们

福佑卡车成立于2015年，是国内最大的全链路数字化货运履约平台，致力于用数字化推动中国公路货运降本增效。公司依托大数据、人工智能等技术构建智能物流系统，将整个货运交易链条数字化、标准化、智能化重构，形成行业领先的履约能力和供应链运营优势，打造全链路数字化履约解决方案，助力客户供应链迭代升级。

作为全国首批“无车承运”试点企业、全国首批5A级网络货运企业，同时也是国家高新技术企业、全国先进物流企业，福佑卡车旗下拥有38家分子公司，注册卡车司机超过151万，构建覆盖全国368个主要城市、56,985条重点线路的数字货运网络，服务范围辐射国内几乎所有地区。公司开创的全链路数字化履约模式，重新定义了整车运输行业服务标准，在CIC灼识咨询2023年中国公路货运市场调查中，客户推荐NPS值位列行业第一阵营。

基于专业履约和高品质服务，福佑卡车赢得无数客户的认可与信赖。公司已成为服务中国快递快运行业的最大货运履约平台，与京东物流、顺丰速运、菜鸟物流、中国邮政等快递快运Top10企业均建立了长期稳定的合作关系。同时，公司也为晶科能源、宝丰能源等500强企业，沃尔玛、百事等跨国企业，以及元气森林、雪花啤酒等快消品牌提供服务。

作为物流行业最具投资价值企业，福佑卡车获得中银集团、经纬中国、君联资本、钟鼎创投、普洛斯等知名机构的投资。2021年-2024年，公司连续入选胡润全球独角兽榜单，并先后获评福布斯中国高增长企业、波士顿咨询新兴市场科技百强挑战者、《财富》中国最具社会影响力创业公司。



## 覆盖区域 (截至2023年12月31日)



**31** ↑  
省、自治区和直辖市



**368** ↑  
城市



**1,515,531**  
合作司机



**56,985** 条  
线路



**5,335,747,821** 公里  
运输总里程



# 发展历程

## 2015

3月

福佑卡车上线运营

## 2016

9月

智能定价系统正式上线，利用大数据破解人工议价难题

## 2017

1月

成为全国首批无车承运人试点企业

8月

获评4A级物流企业，成为无车承运人试点单位中首批获得4A级物流企业资质的公司

## 2018

1月

与京东物流达成战略合作

5月

在交通运输部全国无车承运人试点企业考核中位居全国第二

9月

智能定价系统优化升级，获得中国物流与采购联合会科技进步一等奖

## 2019

3月

自主研发的城际整车智能调度系统上线，被评价为业内第一个规模化解决卡车智能调度问题的方案

10月

获评国家高新技术企业

## 2020

3月

获得网络货运道路运输经营许可证

9月

获评全国首批5A级网络货运平台企业

## 2021

3月

完成品牌升级，发布英文品牌名“FOR-U SMART FREIGHT”

7月

获北京市首批商用车自动驾驶路测牌照

12月

入选胡润研究院2021全球独角兽榜

## 2022

3月

福佑卡车作为牵头单位参与起草的首个互联网货运平台安全运营规范团体标准，正式实施

6月

发布首份温室气体减排报告，“十四五”期间预计减排820万吨温室气体

## 2023

4月

与东风商用车智能驾驶干线运力承接启动，围绕干线物流自动驾驶生态建设展开深度合作

10月

与腾讯达成战略合作，共创首个数字货运大模型

11月

联合南京大学共建智慧物流校企联合研究中心



## 福佑卡车年度关键绩效

### 逐绿向新

2023年，福佑卡车各类货车平均空驶率为6.3%，相较于行业基准值45%测算，福佑卡车在2023年共计产生温室气体减排量**117.9**万吨，同比增长**16.7%**

2023年，福佑卡车引入的新能源类型货车运力同比增长**50.8%**，占比提升**4.9%**。在福佑卡车全链路数字化履约体系帮助下，经服务调研，光伏企业的平均物流成本下降**9.8%**，供应链效率提升约**15.2%**。

### 数字领航

2023年，福佑卡车智能定价系统实时计算整车运价，与市场价吻合度超**95%**

2023年，福佑卡车的货运准时率达**95.7%**，服务保障率为**100%**

截至2023年12月，福佑卡车在京沪、京港澳、浙粤等干线上的自动驾驶运营里程达**1,148,670**公里

2023年，福佑卡车与南京大学共同揭牌成立“智慧物流校企联合研究中心”，推动前沿技术在货运物流行业的落地应用

2023年，福佑卡车与腾讯达成战略合作，共创**国内首个数字货运大模型**

数字货运大模型对图片字段的识别准确率超过**99%**，图片信息匹配的综合识别准确率超过**95%**，召回率比传统模式提高近**20%**

### 规范治理

截至2023年12月31日，福佑卡车累积申请专利及软件著作权**109**件

### 责任驱动

2023年，福佑卡车平台跟单效率提升**125%**，异常任务处理时长缩短**60%**

福佑卡车在司机侧和货主侧均赢得良好的口碑，在货主端的NPS值（客户净推荐值）为**61.5**，司机端的NPS值为**82.9**，位于行业第一梯队

2023年，福佑卡车客诉处理满意度达**97.5%**，实现客诉问题2小时内核实处理，重大问题1小时内完成上报

2023年，福佑卡车共举办**21**场司机福利与关怀活动，惠及超过**35**万名司机

2023年，“叁餐计划”在前期试点基础上邀请膳食学家对营养补给箱中食品进一步优化调整，为国内**24**个省份、**131**个城市的货车司机免费发放营养补给箱

2023年，北京、天津、河北等多地遭遇暴雨洪涝灾害，福佑卡车**联合中国职工发展基金会紧急驰援，为受灾群众捐赠生活及医疗物资**

福佑卡车董事长兼CEO单丹丹女士自2021年起**连续3**年签署联合国全球契约组织和联合国妇女署发起的“赋权予妇女原则(WEPS)”倡议书，分别对孕期哺乳期女职工职场关怀、女性司机价值认可、赋权女性平等参与技术创新等方面公开倡议

# 年度奖项与荣誉

## ESG相关奖项

2023企业ESG  
杰出环境实践案例

新华网  
中国企业改革与发展研究会

人民交通科技奖  
“绿色物流高品质运输  
示范企业”

中国交通科技发展峰会组委会  
《人民交通》杂志社

第二十届人民匠心奖  
匠心飞跃奖

人民网

21世纪“活力·ESG”  
环境友好案例

21世纪经济报道

2023年度  
中国物流ESG典范企业

第二十一届中国物流企业家协会年会

2023ESG先锋践行者

证券日报

2023年度公益企业

中国物流与采购联合会

2023ESG践行典范奖

CFS第十二届财经峰会  
暨可持续商业大会

2023年中国绿色物流  
ESG全链条先锋企业

中国物流生态发展年会组委会  
《人民交通》杂志社

2023企业ESG  
年度社会责任先锋

运联智库

## 其他荣誉

2023胡润全球独角兽

胡润研究院

2023中国独角兽企业

新经济智库长城战略咨询

2023年度人工智能 (AI)  
创新应用优秀案例

中国物流与采购联合会

2023年度  
AI产业落地十大创新案例

每日经济新闻

2023“安心奖”

界面新闻

数智创新优秀案例

蓝鲸财经、CIC灼识咨询  
及中国交通运输协会投融资分会

SHE POWER·2023  
影响力女性

36氪

2023年度女性CEO

界面新闻

光伏行业优秀物流服务商

2023全国新能源（光伏）  
供应链与物流技术峰会

“数智未来场景实验室”  
首批共建企业单位

每日经济新闻

2023年公路货运  
创新实践优秀案例

中国物流与采购联合会

2023 LOG供应链物  
流最具影响力品牌奖

罗戈网

物流行业“2022-2023年度  
产品与技术创新先锋”

运联智库

中国现代物流  
创新发展成果案例

2023年中国现代物流  
创新发展论坛

中国物流业20年  
网络货运用户满意TOP10

《物流时代周刊》杂志社  
中国国际物流节组委会

# ESG治理

## ESG理念

福佑卡车作为公路货运数字化的践行者，积极探索可持续发展模式，深刻思考发展过程中所面临的机遇与挑战，构建创新驱动、稳健发展与责任并举为一体的发展路径，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，希望通过自身的专业优势，在推动业务稳健发展的同时，夯实企业的主体社会责任，携手利益相关方实现价值共享。

公司视ESG为价值纽带，从自身治理机制出发，将ESG因素纳入到企业战略和风险管理中，审视经营过程中的风险管理，完善ESG目标体系建设，为公司持续创新、高质量发展提供坚实保障，助推公司、行业和社会的可持续发展。

公司坚定走绿色发展道路，坚持社会责任与业务增长双轮驱动，坚守企业健康发展目标。在环境层面，我们积极响应国家“双碳”战略，致力于打造绿色低碳货运平台，通过以人工智能技术与算法为基础的智慧物流平台重塑传统物流模式、低碳节能型货车的应用、平台碳排放相关信息的管理等措施，助力交通运输绿色低碳转型行动。在社会层面，我们多措并举保障运力稳定，全力以赴保畅通、稳市场、促增长，此外，我们致力于提升货车司机群体的收入和职业尊严，同时高度关注员工的成长与发展，以切实行动为从业者构建透明、高效、稳定的发展环境。在治理层面，我们构建现代化的企业治理体系，维护股东利益，保持公司稳健经营。公司管理层对ESG核心事宜进行直接管控与监督，确保各项ESG工作的高效推进和落地执行。

## ESG风险管理

我们认识到，良好的ESG风险管理能够为企业的稳健经营保驾护航，这需要企业具备充分的ESG风险意识以及对ESG风险进行有效地识别、评估和持续管理的能力。公司定期监控、审查及评估与自身业务经营相关的ESG风险，包括舞弊风险、事故风险、安全风险、自然灾害风险等，经由内部风险管理的三道防线层层把控，并由风险管理委员会牵头统一覆盖管治，提升ESG风险的应对能力，促进公司健康可持续发展。

## 实质性议题识别与分析

2023年，我们开展了首次实质性议题识别与分析工作，通过参考国内外可持续发展规范、ESG评价标准、国家政策和监管要求，结合公司发展战略、行业发展趋势等维度，识别出福佑卡车实质性议题。公司面向内外利益相关方开展实质性议题问卷抽样调查，依据调查结果，形成实质性议题矩阵，帮助公司聚焦重点ESG议题领域，持续完善ESG管理，以更好地回应各利益相关方诉求。

### 议题识别

结合国家政策、国内外ESG评价标准、可持续发展报告标准和同业实践对标等，我们识别出3大类25个ESG重要议题。

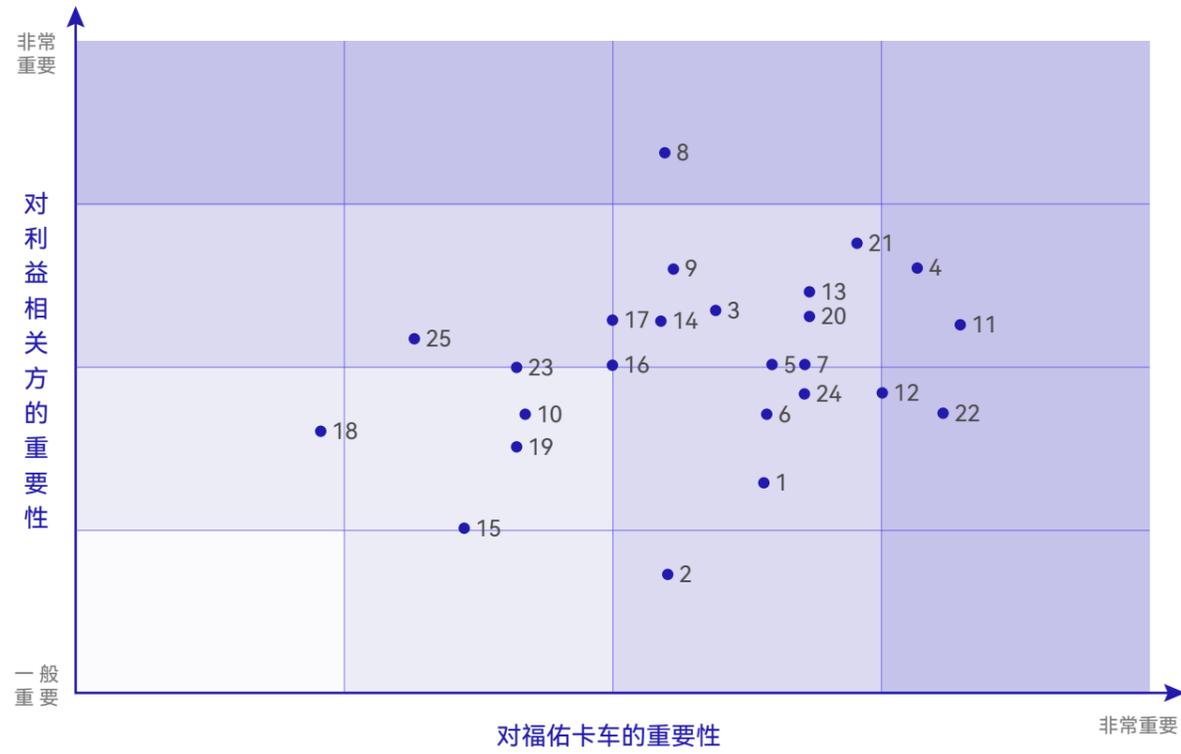
### 利益相关方调研

通过调查问卷的形式，我们收集了来自政府机构、股东、管理层、员工、客户、司机、供应商、媒体、公益组织等内外部利益相关方的有效问卷，充分了解各利益相关方对福佑卡车ESG领域的关注焦点。

### 议题评估与确认

通过构建“对福佑卡车发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”二维模型，依据内外部问卷调研结果对议题进行重要性评估及排序，形成福佑卡车实质性议题矩阵。经过公司管理层评估、审核和确认，最终确认筛选出重点关注议题。实质性议题分析的结果将成为福佑卡车ESG报告披露重点，并指导未来ESG管理的战略和目标。





环境	社会	治理
1. 气候风险与机遇	5. 员工权益和关怀	17. 完善的企业治理
2. 推进绿色低碳运营	6. 员工培训与发展	18. 健全的ESG管治
3. 助力低碳运输体系建设	7. 职业健康与安全	19. 董事会多元化
4. 清洁技术应用与机遇	8. 司机福利与关怀	20. 职业道德与反腐败
	9. 多元、平等和包容	21. 内控合规与风险管理
	10. 促进高质量就业	22. 数据安全和隐私保护
	11. 技术创新与数字化发展	23. 知识产权保护
	12. 用户满意度	24. 业绩稳健增长
	13. 高效、优质、稳定的服务	25. 服务实体经济
	14. 产品与平台责任	
	15. 引导行业标准化规范化发展	
	16. 深耕公益事业	



## 利益相关方沟通

福佑卡车将利益相关方关切作为可持续发展的重要参考坐标，通过建立多元化、常态化的沟通机制，及时、高效地回应利益相关方诉求。报告期内，福佑卡车主要利益相关方的重点关注议题以及福佑卡车与其建立的沟通与回应方式如下：

利益相关方	关注议题		沟通与回应方式	
政府与监管机构	完善的企业治理 健全的ESG管治 内控合规与风险管理	数据安全与隐私保护 职业道德与反腐败	论坛与会议 日常沟通与汇报 现场调研	
投资者与股东	完善的企业治理 健全的ESG管治 内控合规与风险管理	董事会多元化 职业道德与反腐败	股东大会	电话、邮件、见面会及公司拜访 信息披露
董事与高管	完善的企业治理 健全的ESG管治 内控合规与风险管理	员工权益与关怀 技术创新与数字化发展 职业道德与反腐败	董事会 日常汇报沟通	
客户与消费者	高效、优质、稳定的服务 用户满意度 产品与平台责任	数据安全与隐私保护 司机福利与关怀	满意度调查 客户沟通与投诉渠道 日常宣传传播	
员工	多元、平等与包容 职业健康与安全	员工权益与关怀 员工培训与发展	邮件、论坛和会议 员工培训活动	员工投诉邮箱 公司年会
合作伙伴	职业道德与反腐败 清洁技术应用与机遇	引导行业标准化规范化发展	供应商沟通与培训	行业论坛与会议
社会与公众	技术创新与数字化发展 助力低碳运输体系建设 深耕公益事业	促进高质量就业 服务实体经济	官网、微信公众号等平台 公益项目与活动	合作交流 日常宣传传播

# 01

## 数字领航 助力公路货运降本增效

建设数字中国是数字时代推进中国式现代化的重要引擎，是构筑国家竞争新优势的有力支撑。物流作为国民经济的“血脉”，其数字化转型不仅关系到行业的未来发展，更是推进数字中国建设、经济高质量发展的重要抓手。福佑卡车作为国内最大的全链路数字化货运履约平台，成立以来坚持技术立身，数字赋能，率先将前沿技术应用于公路货运领域，推动行业数字化、智能化转型升级，为新质生产力的培育、现代物流体系的高质量发展夯基蓄能。

### 创新全链路数字化履约发展模式

数据驱动，破解人工议价难题  
智能决策，提高运力利用效率  
科技提效，输出稳定优质服务

### 产学研用深度融合

科技成果转化新质生产力

### 前沿技术探索创新

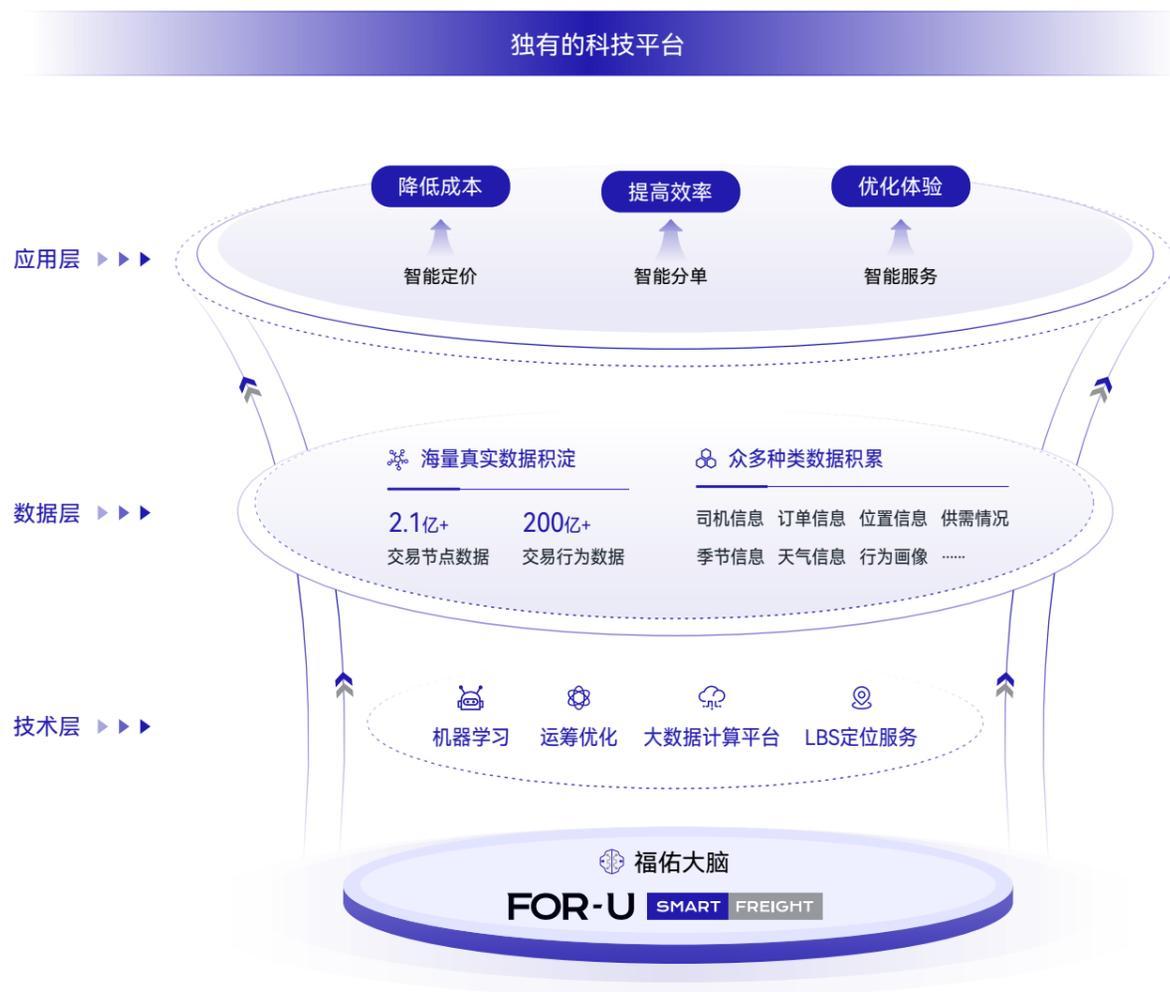
打造首个数字货运大模型  
加速构建自动驾驶货运网络



## 创新全链路数字化履约发展模式

福佑卡车锚定“全链路数字化货运履约平台”的发展定位，秉承用数据和技术打造深度履约能力的理念，创造性地将AI技术率先应用到整车运输市场，基于强大的研发团队和持续投入，打造了独有的智能中台，将整个交易链条数字化、标准化重构，打造全链路数字化履约解决方案，实现整车货运全流程的效率跃迁和成本优化。

公司基于机器学习算法、运筹优化和大数据计算平台等底层技术，自主研发智能中台系统——“福佑大脑”。“福佑大脑”是福佑卡车平台的核心技术基础设施，包括智能定价、智能分单和智能服务三大系统。“福佑大脑”能够有效支撑体量巨大的订单，高效完成订单匹配和分发，实现运单与运力的最优匹配；另一方面，能够帮助货主与货车司机降低信息获取成本，提高车辆运行效率，优化运输服务体验。



## 数据驱动，破解人工议价难题

长途整车运输市场长期存在运价不标准、波动大、不透明等问题，传统模式下，运价主要依靠发货人与司机自行商议，一车货物要经过多轮询价、谈判、反复电话沟通才能确认价格，这一沟通过程长则半天一天、短则几个小时。福佑卡车推出的图灵AI智能定价系统，通过精准的算法模型，结合货物体积重量、车型车长、距离、线路、油价、天气等影响因素，对每一个运单进行实时、合理、可靠的定价，将过程缩短至秒级，为货主与司机省去大量议价时间，大幅提升交易效率。

2023年，福佑卡车的智能定价系统实时计算整车运价，与市场价吻合度超

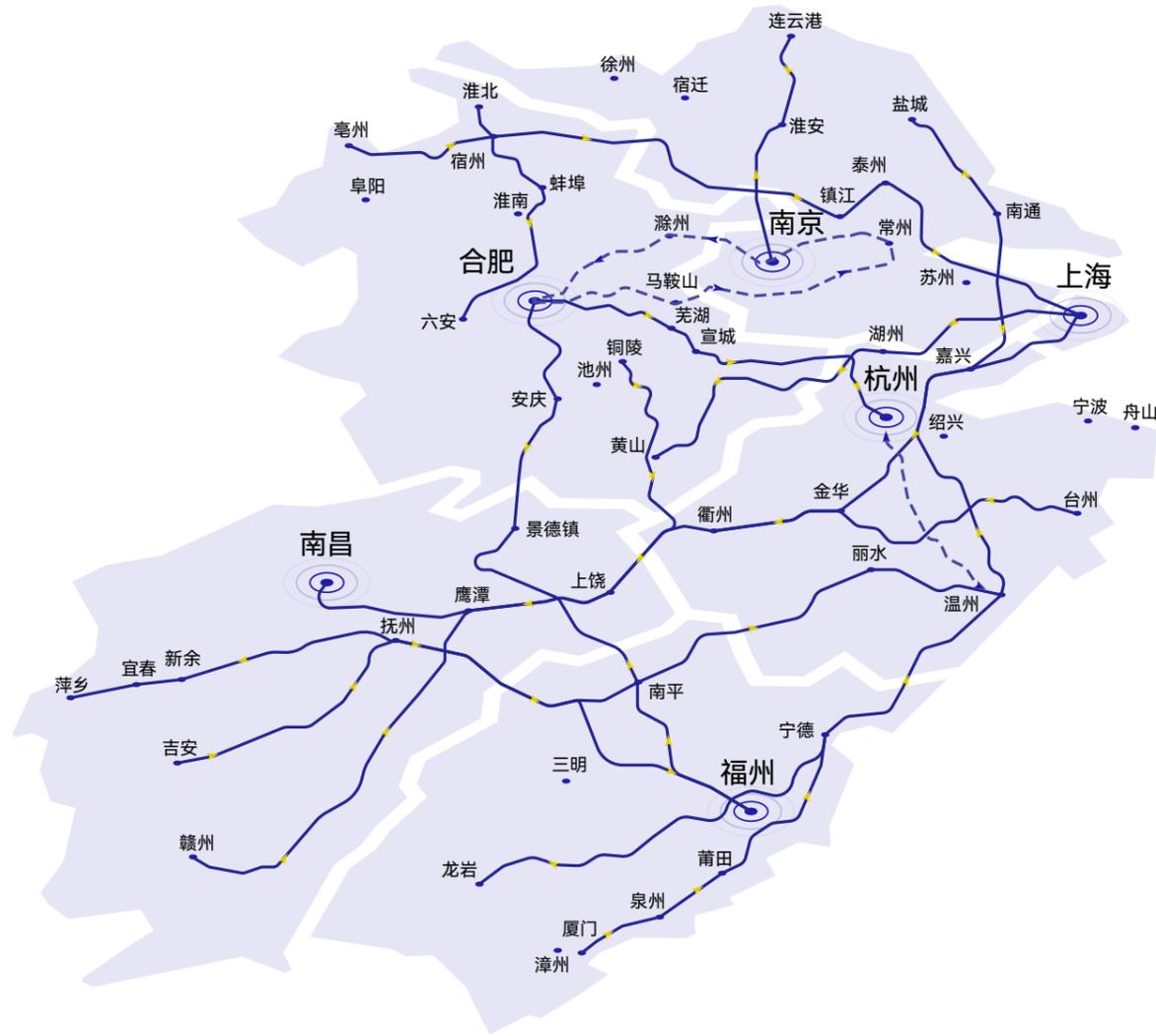
**95%**



## 智能决策，提高运力利用效率

我国公路货运行业存在市场集中度低、运力分散及车辆运输效率较低等问题。举例来说，司机承运了一个从A地发往B地的订单，需要找到一个回程订单，有时在淡季甚至要等2-3天才能找到合适的货源；如果发货地在临近城市，司机还需要空车行驶数十或上百公里去接单，大量无效的等待时间和空驶里程，是车辆运行效率低的主要原因。

福佑卡车通过整合社会化运力资源形成运力池，连接货主企业形成订单池，平台智能分单系统通过大数据和AI技术进行精准匹配连接，系统智能分析运单与司机信息，结合市场运输需求、司机所在位置、当前状态、运单偏好等因素，将运单与运力进行最优匹配，从而减少司机等待时间及空驶里程，提高车辆运行效率，同时提升司机收入。



2023年，福佑卡车的智能分单系统对运单运力高效进行最优匹配，提高发车效率和运输时效，将车辆空驶率由行业平均值45%降低至6.3%，服务保障率达100%。例如，福佑卡车为某快运企业石家庄-中山和广州-晋中往返运作进行线路规划，帮助货主与司机建立了长期、稳定的合作关系，累计节省司机找货时长384小时。

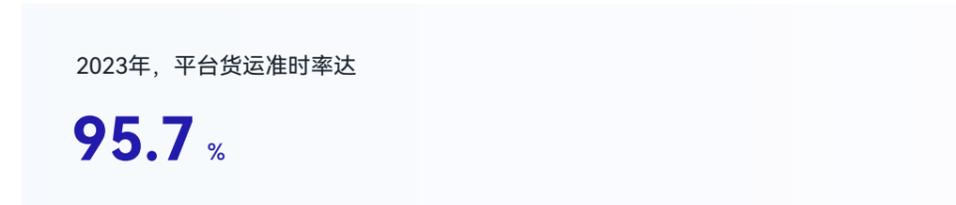


## 科技提效，输出稳定优质服务

长途整车运输在途时间长，且卡车司机大多为个体经营，这就导致订单跟踪难、缺乏服务标准。举例来说，一辆17.5米厢式卡车可以装6千单快递，在运输途中，货主和卡车司机大多通过人工联系，确定运输状态，如果车辆晚点，则意味着有6千个消费者的体验受到损失。

福佑卡车的智能服务系统可以自动抓取运输轨迹，系统积累了上百种异常场景，一旦车辆运行状况触发异常，系统自动上报、提前预警，降低异常发生率；同时，机器人客服7\*24小时在线，解决运输途中的异常问题。通过智能服务系统，拥有不同承运经验的运力可以输出稳定、统一的标准化服务，保障货物安全、准时送达。

在智能服务系统护航下，异常发生率、货损率大幅减少，确保货物安全准时完成交付。2023年，平台货运准时率达到95.7%，物流承运成本大幅降低。



## 案例 福佑卡车智能系统助力某物流企业降本提效

某头部物流企业在全国范围内有多个仓库，需每天调派约100辆厢车以满足日常运输需要，希望借助数字化解决方案降低运输成本。福佑卡车从成本管理、运力匹配、货物安全等方向着手，助力该物流企业提升运输管理质效。

### ◎ 成本控制

部署智能定价系统，根据市场动态实时确定每条线路的预估价格，并依据货物类型推荐最经济车型，帮助该物流企业及时准确地获取报价及车型情况，有效降低物流成本。

### ◎ 满足弹性用车需求

利用覆盖全国的智能运力网，快速响应该企业全国发货需求。通过智能分单系统精准高效地匹配合适车辆，提升综合调车效率和响应速度。

### ◎ 货物安全保障

完善的运输履约体系，保障该物流企业能够有效应对各种异常情况。针对可能出现的晚点、路线偏移、长时间停滞等问题，福佑卡车已建立明确的处理标准并严格执行，快速解决运输过程中的异常问题，确保货物运输安全。

福佑卡车通过技术赋能进行高效的运力调度，全流程数字化管理，帮助企业降低运输成本，提升服务效率，保障货物的安全准时交付。

## 产学研用深度融合

科技是第一生产力，人才是第一资源。公司重视技术创新和科技人才队伍建设，率先在公路货运领域促进产学研融通创新，与高等院校、科研机构密切合作，共同开展科研项目，探索前沿技术在货运物流行业的落地应用，将学术成果转化为新质生产力，不断提升企业的创新能力和市场竞争力。

## 科技成果转化新质生产力

### 强化研发人才队伍建设

围绕人才是第一资源的组织发展导向，我们注重科创专班建设，形成了集实践与理论能力于一体的专班科研队伍。公司成立了由CTO直接负责的AI效能组，成员汇集产品设计、技术研发、大数据研发多部门人才。通过跨部门、跨职能的组织架构最大化整合人才资源，促进各部门之间的沟通与协作，为技术创新提供有力保障。

我们启动专项创新人才培养计划，通过内部培训、外部引进等多种方式，聚合和壮大高素质技术创新人才，持续为公司的技术创新注入活力。

### 推动产学研一体化

技术创新，产业先行。福佑卡车持续推动科技与产业融合发展，与行业技术引领者、高校合作开展多个研究项目，实现资源共享、优势互补，促进大模型、自动驾驶等重要科研成果在产业场景的落地转化。

#### 案例 福佑卡车与南京大学共建智慧物流校企联合研究中心，聚焦大模型与自动驾驶应用研究

2023年11月，由福佑卡车和南京大学联合主办的物流大模型与自动驾驶未来论坛在南京大学仙林校区举行。期间，主办双方共同揭牌成立了南京大学-福佑卡车智慧物流校企联合研究中心。

双方共建联合研究中心，依托南大的专业学科和人才优势，结合福佑卡车的实践资源和产业平台，围绕大模型、自动驾驶、物流数字化与自动化等产业方向展开深入研究，合力探索解决物流行业的核心问题，推动行业智能升级。

大模型、自动驾驶等前沿技术正在成为货运物流高质量发展的新引擎，随着南京大学-福佑卡车智慧物流校企联合研究中心的成立，高校和企业资源实现进一步整合，形成产学研用闭环，将发挥出“1+1>2”的效果，有力推动前沿技术在货运物流行业的落地应用，为行业的智能化升级注入更多动能。



南京大学-福佑卡车智慧物流校企联合研究中心揭牌仪式



福佑卡车向南京大学优秀学生代表颁发奖学金

## 前沿技术探索创新

公司持续探索人工智能、自动驾驶等前沿科技应用，拓展业务边界，以产品和服务创新助推行业智能化、数字化转型，与行业伙伴共同塑造智能、高效的现代物流生态。

### 打造首个数字货运大模型

2023年10月，福佑卡车与腾讯达成战略合作，共创行业首个数字货运大模型。双方依托腾讯AI底层基础设施和腾讯云行业大模型能力，利用福佑卡车在定价、分单、在途管理及数字化结算等履约交易流程的全链路数据，将大模型应用在数字货运领域，共同推动数字货运运营效率和服务体验的全面提升。

围绕货运服务特点，双方陆续在智能客服、运营分析等场景展开合作。例如，在智能客服场景中，利用高质量的行业垂直语料，经过大模型持续系统训练，将通用智能客服机器人升级为行业客服专家，提供更高效、智能且人性化的服务体验；在运营分析方面，利用“大模型+大数据”分析技术，为货运物流需求预测和市场趋势分析提供支持，辅助“福佑大脑”智能中台做出更明智决策。



福佑卡车与腾讯数字货运大模型战略合作签约仪式

目前，该数字货运大模型已在OCR单证识别场景初步应用，可以实现各类物流证照、回单的智能识别与自动化处理。经过实践验证，针对多样式回单识别场景的样本训练，大模型对图片字段的识别准确率超过99%，图片信息匹配的综合识别准确率超过95%，召回率比传统模型提高近20%，有效降低了运营成本，服务效率显著提高。



大模型对图片字段的识别  
准确率超过

99%

图片信息匹配的综合识别  
准确率超过

95%

召回率比传统模型  
提高近

20%

案例 福佑卡车物流大模型 赋能“双11”干线运输

消费市场呈现出更加多元化和个性化趋势，对物流供应链的高效畅通提出更高要求。2023年11月，福佑卡车将大模型首次应用于“双11”干线运输，为多个业务场景提供赋能支持，推动平台效率与服务体验全面提升。

大模型赋能下，运单匹配更精准，履约交付更高效。“双11”期间，福佑卡车平台平均接单响应时间为3.5分钟，准时率97.9%，服务保障率99.5%。

福佑卡车通过与自动驾驶科技公司、商用车主机厂深度合作，共同推动自动驾驶干线运输的商业化落地。2023年以来，福佑卡车已先后与东风商用车、干挂科技、友道智途、小马智行、速豹动力达成合作，为行业伙伴提供干线智能驾驶运力服务。目前，已有多种类型的智能驾驶卡车投放到福佑卡车平台参与干线运输。

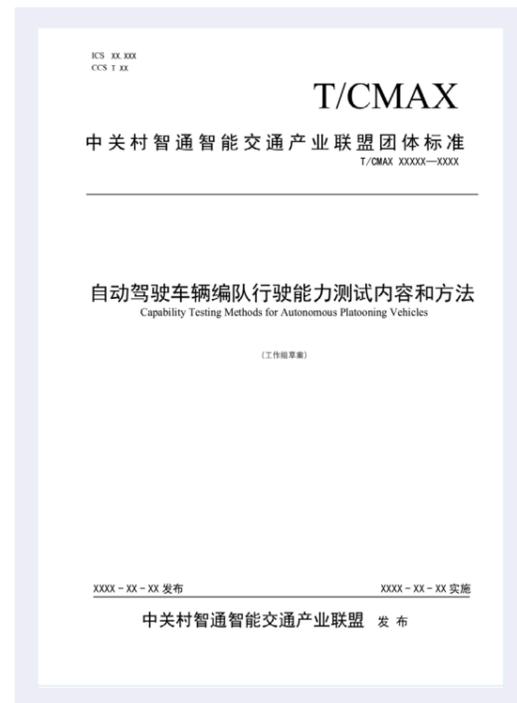


### 加速构建自动驾驶货运网络

自动驾驶能够有效降低车辆的安全事故率和油耗成本，而高速公路相对规范的道路环境和公路货运行业强烈的应用需求，使得干线物流被认为是实现自动驾驶商业化落地的最快场景之一。福佑卡车平台200亿+的真实数据沉淀，以及行业唯一的订单重构和分配能力、运营生态和关键经验，为自动驾驶公司技术迭代和商业运营提供赋能。

福佑卡车致力于推动自动驾驶行业向标准化多元化发展，积极参与标准体系建设。2023年6月，福佑卡车参与编制的T/CMAX21005—2023《T/CMAX自动驾驶车辆编队行驶能力测试内容和方法》团体标准发布并实施，这是国内首个自动驾驶编队路测团体标准。

该标准率先对自动驾驶卡车在高速及封闭国道中的编队行驶基本性能、行驶能力和应急处置等方面进行了规范，是对自动驾驶卡车不同技术路线在干线物流特定场景中的技术要求所进行的积极探索。通过研究编队技术在干线场景中提高货运效率、提升安全性的落地方法，评估差异化自动驾驶技术在特定场景中的适用性和经济性。



《T/CMAX自动驾驶车辆编队行驶能力测试内容和方法》团体标准

### 福佑卡车自动驾驶货运网络规划



- 当前开发路线
- 第一阶段拓展路线
- 第二阶段拓展路线
- 第三阶段计划覆盖路线

# 02

## 责任驱动 引领价值链可持续发展

福佑卡车以责任为翼，凭借科技之力，将业务经营与社会责任、利益相关方期待深度融合，构建可持续发展的价值链，为构筑美好社会添砖加瓦。对客户，公司健全履约责任体系，持续优化服务体验；对员工，公司秉持以人为本理念，为员工提供全方位的福利关怀和人才发展机制；对行业，公司探索行业的标准化和规范化发展路径，为行业高质量发展注入动力；对社会，公司积极投身公益慈善事业，用实际行动回馈社会，彰显企业的责任与担当。

### 健全履约责任体系

推进智能服务模式  
持续优化服务体验

### 携手员工共同成长

构建多元平等职场  
保障员工健康与福祉  
赋能员工发展与成长

### 助力行业长远健康发展

携手各方共建行业标准与生态  
为行业高质量发展建言献策

### 推动社会价值共创

切实保障司机权益  
公益行动回馈社会



## 健全履约责任体系

传统公路货运市场交易链条冗长低效、价格机制不透明、服务标准缺失，对于货主而言，存在找车低效、流程繁琐、运价波动大等痛点；对于货车司机而言，面临货源真假性难辨、空驶里程长、结算无保障等难题。福佑卡车精准洞察客户需求，运用科技手段建立健全的履约责任体系，在保障货主与司机权益的基础上，提供高质量的产品与服务。

福佑卡车打造的全链路数字化履约解决方案，让货主和司机能够更加高效地完成货物运输，平台集合了货源信息发布、运力精准调度、实时追踪货物、智能路线规划、客户服务支持等核心功能，货主用户可快速、便捷地处理物流订单，优化物流管理全流程，有效降低物流成本、提高运输效率。在司机端，福佑卡车为货车司机提供货源多、覆盖范围广、操作简单易用的一站式平台，帮助货车司机公平、透明、高效地达成交易。此外，在运力保障方面，福佑卡车制定了严格的司机准入标准，通过建立司机信息共享机制和运力补助机制等措施，有效保障运力资源的稳定性和可靠性。平台还提供了货物保险服务，以确保货物的安全运输。

## 推进智能服务模式

福佑卡车树立“以客户为中心，以价值为导向，为客户提供高效、优质的承运服务”的服务理念，聚焦服务质量，建立了以履约为核心的客户服务体系，通过构建智能客服系统、推进服务流程标准化和精细化建设、开展客户服务质检等举措，为客户提供智能、高效、优质、稳定的服务。

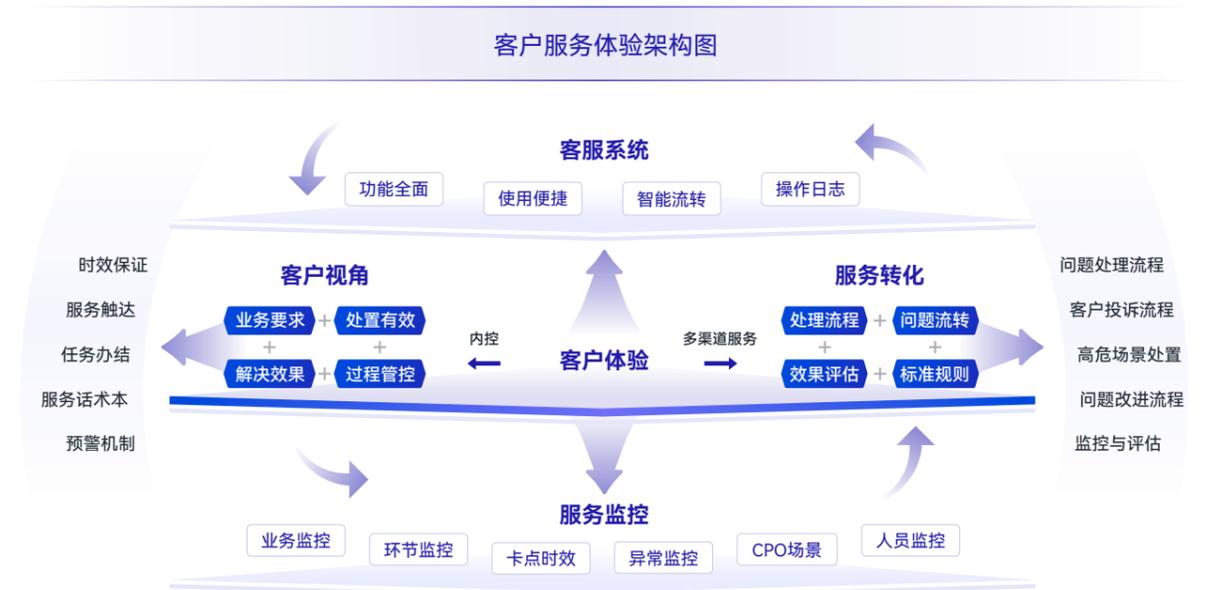
### 智能客服系统运用

随着科技的不断创新与发展，智能客服成为了各行各业数字化转型的重要工具。福佑卡车依托大模型、人工智能等技术，建设集智能外呼、智能在线客服、智能应答、智能审核等功能为一体的智能客服系统，提供更智能、更及时、更高效的操作辅助和问题解答，推动客户服务模式重塑。在用户接入和响应阶段，智能客服系统利用智能语义理解与大模型匹配问题与司机运单状态，分析并返回相近度最高的意图答案，实现精准回复。在诊断阶段，通过大模型统计分析工单数据和在线会话记录，结合运单信息，精准预测司机咨询的问题，有效提高回复的针对性和处理速度。同时，我们持续利用会话反馈和人工标注信息，在实践中不断训练和完善机器人，提升智能客服解决问题的能力 and 准确性。

### 保障客户服务品质

我们遵循“用专业处理每一项任务，用服务温暖每一位客户”的服务规范，建立了覆盖客户全生命周期体验的客户服务管理流程。为持续提高客户服务品质，福佑卡车搭建了全面的客服知识库系统，对业务流程、服务规范、员工服务技能和线上化功能及产品逻辑等方面的信息进行收集整理，并统一规划、组织和管理。客服知识库有效提高了客服团队的服务水平，实现服务质量和客户满意度的双重提升。

在此基础上，为进一步推动客户服务规范化，福佑卡车开展常规质检、专项质检、风险核查、异常数据审验等多种质检措施，结合客户满意度评价、执行规范性、业务风险防范等要求，就客服表达能力、服务态度、处理规范等方面对客服工作进行质检评估，严格把控客户服务全流程，有效提高客户服务质效。



## 持续优化服务体验

### 用户满意度大幅提升

福佑卡车通过开展用户满意度调研，主动收集与分析客户反馈，积极听取货主和司机的意见和建议，落实各项服务改进措施，不断提升用户体验和满意度。福佑卡车在司机侧和货主侧均赢得良好的口碑，拥有着较高的NPS（客户净推荐值），CIC灼识咨询2023年中国公路货运市场调查结果显示，福佑卡车在货主端的NPS分值为61.5，司机端的NPS分值为82.9，位于业内第一梯队。

在此基础上，公司持续开展司机问卷调研活动，及时掌握司机在平台使用过程中遇到的困难，并通过对量化数据的梳理和反馈问题的分析，识别优化方向。在2023年7月1日至12月31日期间，公司针对269件处置问题进行了回访调查。在此过程中，公司通过耐心解释平台规则、严格强化业务执行标准、积极推动规则和产品的双向优化等一系列措施，形成闭环管理模式，使得司机满意度评分大幅提升18.6%。

货主端的NPS分值为

**61.5**

司机端的NPS分值为

**82.9**

司机满意度评分大幅提升

**18.6%**

### 投诉处理机制持续完善

福佑卡车建立了完善的投诉处理机制，坚持以用户需求为出发点，积极协助货主和货车司机解决运输过程中遇到的各种问题。报告期内，公司进一步拓宽了投诉渠道，除了原有的热线和外部投诉受理外，还新增了微信公众号、社交媒体、App等受理渠道，确保用户的诉求能够及时被接收并得到及时处理。

公司秉持“有投诉必受理，有问题快解决”的处理原则，做到快速响应、及时介入，确保投诉问题2小时内核实处理，重大问题1小时内完成上报。此外，公司不断升级客诉管理要求，统一客服执行标准，并通过完善投诉复盘机制，聆听并响应客户诉求，推进产品、服务标准以及服务执行情况的优化和改善。2023年，福佑卡车投诉处理率为100%，客诉处理满意度达97.5%。



### 异常事件规范化处理

福佑卡车对《车辆事故/故障类异常处理办法》进行了修订，规范事故和故障类异常停车事件的处理流程，其范围涵盖各个业务大区。在异常事件的报备、评估、上报、处理、升级等各个环节中，都设定了相应的处理程序，并明确规定了事故责任人，以此提升异常事件的处理效率和运营质量，及时有效地保障和维护用户权益。

## 携手员工共同成长

福佑卡车将员工成长视为推动公司可持续发展的核心要素之一，深入贯彻落实创新型人才引进及培养战略，与员工携手共进，实现互惠共赢的美好愿景。公司为员工提供丰富的培训机会、畅通的职业晋升通道、健全的福利保障体系，提升员工对公司的认同感和归属感，帮助每一位员工彰显个人价值、实现职业追求。

### 构建多元平等职场

福佑卡车致力于为员工提供公平就业机会和有成长性的职业发展环境，通过健全的内部政策和制度，充分保障员工权益，包括公平的招聘、晋升机会和薪酬体系。我们重视员工健康与安全，提供安全培训、健康体检和心理支持服务，为员工创造安全舒适的工作环境。我们关注员工的福利与关怀，提供灵活的工作制度、家庭支持和工作生活平衡的倡导，以促进员工的幸福感和工作效能。

### 员工权益保障

福佑卡车严格遵守国家法律法规，完善公司内部政策，向员工提供平等的就业机会，确保员工录用不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况等任何因素的影响，坚决抵制雇佣童工、强迫劳工等违反劳工准则的行为。

秉承公平公正的原则，福佑卡车建立完善招聘流程，开设丰富多元的招聘渠道，保障招聘信息公开透明。我们发布《福佑卡车员工手册》，规范离职流程，与全体员工进行平等协商。

公司结合实际情况，明确规定工作时间，确定全体员工享有国家规定的公休日、法定节假日等休假权利，包括法定节假日、病假、年假、婚假、产检假、产假、陪护假、哺乳假、育儿假等，以及公司规定的其他福利假期。通过定期检查工作强度，避免发生强制劳动的现象。

## 促进职场平等

福佑卡车董事长兼CEO单丹丹女士作为物流行业为数不多的女性企业家，关注职场中的性别平等，鼓励并支持女性在职场中展现自我，实现自我价值。单丹丹女士自2021年起连续3年签署联合国全球契约组织和联合国妇女署发起的“赋权予妇女原则（WEPS）”倡议，对孕期哺乳期女职工职场关怀、女性司机价值认可、赋权女性平等参与技术创新等方面发表公开倡议。2023年3月8日，《中国企业家》杂志木兰汇发起“支持和帮助妇女享有出彩的人生”倡议行动。期间，单丹丹女士携手45位女性企业家共同倡议，并呼吁“弥合性别数字鸿沟，赋权女性平等参与技术创新，构建可持续的女性职场发展体系”。



福佑卡车董事长兼CEO单丹丹女士为“赋权予妇女原则”发声

日常经营中，公司关注女性候选人就业问题，为女性候选人提供平等公正的就业机会，同时注重打造女性职工友好型职场，为女性员工提供良好、公平的工作环境。公司内部所有女员工均享有合理的孕产假期，公平的培训、晋升机会，并在特定节日享有定制福利。

## 员工沟通与关怀

聆听员工心声，保持意见开放，是福佑卡车企业文化的重要部分。公司坚持意见开放政策，持续畅通员工沟通渠道，通过员工座谈、电子邮箱、企业微信等方式开展员工交流活动。我们设立匿名举报渠道，方便员工建言献策、不满举报，广泛听取员工意见。公司定期开展员工满意度调研，充分了解员工的意见与建议，并结合调研结果有针对性地优化管理策略，并改进方案落实到工作计划中。

### 案例 “OPEN DAY”倾听员工心声

公司持续按季度开展“OPEN DAY”活动，福佑卡车CEO与员工交流，听取员工诉求和意见，更好地倾听员工心声、解决员工诉求、积极鼓励员工建言献策、促进公司企业文化建设。



“OPEN DAY”活动现场

## 保障员工健康与福祉

### 职场健康与安全

我们依法为员工办理社会保险及公积金，同时设立福佑卡车专项健康关怀计划，构建“公司补充医疗保险+员工意外伤害保险”的补充保险保障体系。此外，我们为员工提供年度体检服务，提升员工体检标准，优化健康体检方案。2023年，公司未发生员工职业健康及安全相关的违规事件。

公司心系员工健康与安全，力求打造舒适安全的办公环境，并不断完善安全保障服务。办公区内配备空气净化器，确保办公场所空气清新；采购直饮水设备，为员工提供饮水安全保障；每月2次定期进行办公区域的消毒处理，以确保办公区域的卫生安全。此外，我们重视办公区域消防安全工作，并定期开展消防疏散演练，普及消防安全知识，提高员工应急自救能力。

### 员工福利与保障

公司不断完善内部的薪酬与福利制度，设立科学的激励机制，实现薪酬合理分配，落实国家有关提升劳动者收入和权益保障水平的相关要求。公司建立规范化、市场化、人性化的福利保障体系，在切实保障员工基本权益之外，有效满足员工多层次及个性化的福利保障需求。我们持续完善全体劳动合同员工和劳务派遣员工福利保障体系，确保劳动合同员工和劳务派遣员工享有国家规定的休假权利，持续优化全体员工的权益及福利保障项目。

为营造和谐、愉快、积极向上的工作氛围，鼓励员工劳逸结合、工作生活平衡，我们开展多样的团建和文体活动，丰富员工业余生活。公司员工每人每月享有团建预算，各部门可根据实际工作进度与安排，自行组织团建活动。我们不定期组织文体活动，包括妇女节活动、周年庆祝活动、体育比赛、户外拓展活动等。

## 赋能员工发展与成长

福佑卡车构建了多元包容的人才管理体系，为员工提供良好的成长环境与公平的发展平台，提供清晰、畅通的晋升发展路径，助力员工与企业共同成长。

### 人才全面发展

公司设立了全方面、多层次的培训体系，鼓励员工持续深造和不断提升自我，通过研讨会、专题讲座、线上培训等多种培训方式和渠道，提升员工职业素养、软实力和专业技能。同时，我们进一步强化专业人才培养，紧密关注专业人员需求，针对不同岗位需求制定个性化的培训方案，建立覆盖人才发展全生命周期的培养体系，赋能员工的个人成长与职业发展。

### 畅通晋升渠道

优秀的团队是企业持续发展的动力源泉。福佑卡车努力营造一个充满活力和机遇的工作环境，让每个员工都能充分发挥自己的潜力，实现个人与企业共同成长的目标。我们通过管理制度革新，推动组织扁平化，为更多年轻人提供职业发展的机会，让他们在激情与活力中成长。我们持续完善晋升晋级机制，丰富畅通晋升晋级渠道，为员工提供多种晋升晋级方式。有潜力和能力的员工将被提拔至更高级别的职位，这也伴随着相应的薪资调整。



## 助力行业长远健康发展

作为数字货运领域领军企业，我们充分发挥自身行业影响力，积极总结分析行业共性与趋势，通过参编团体标准和白皮书等形式，助力行业标准化、规范化发展。

### 携手各方共建行业标准与生态

我国货运新业态正处于发展起步探索阶段，平台安全运营规则、交易规则、服务流程、服务质量等方面标准规范存在缺口，在此背景下，福佑卡车作为牵头单位之一，参与起草国内首部《互联网货运平台安全运营规范》团体标准，于2022年3月1日起正式实施。

该标准提出了完善互联网货运平台功能、加强安全运营管理、建立健全安全生产管理制度等总体要求，包括平台安全功能、驾驶员与车辆审核、驾驶员安全管理、安全运营、风险管理与隐患排查、应急与处置、网络与信息安全管理、安全事故事件投诉处理、绩效评定与改进等内容。福佑卡车将基于《互联网货运平台安全运营规范》，强化平台管理功能，帮助行业建立良性发展秩序，推动货运行业高质量发展。



《互联网货运平台安全运营规范》团体标准发布

### 为行业高质量发展建言献策

福佑卡车积极探讨行业未来发展机会，与中国物流与采购联合会公路货运分会及其他货运企业联合发布《2023年公路货运行业发展报告》，助力产业长远健康发展。报告对公路货运的规模结构、运输效率以及货运与经济发展等内容进行分析和解读，为政府部门、协会组织、科研机构、相关从业者等全面了解行业发展动态、把握行业发展特征规律、引导行业转型升级等提供借鉴参考。



《2023年公路货运行业发展报告》发布仪式

## 推动社会价值共创

福佑卡车积极肩负企业社会责任，追求商业价值与社会价值双轮驱动。公司聚焦司机权益保障和赈灾援助等领域，根据行业观察并借助自身优势资源和能力进行公益模式创新，积极联手各界伙伴共创社会价值，帮助更多人创造美好生活。

## 切实保障司机权益

### 护航司机驾驶安全

我国有超过1,700万货车司机，他们常年奔波在服务的第一线，为支撑经济社会发展、保障和改善民生作出了重要贡献。福佑卡车高度关注货车司机从业环境和社会权益保障，以守护司机驾驶安全为己任，在司机安全和权益维护方面为新就业形态劳动者提供创新解决方案。

#### ▶ 安全驾驶行为规范

公司以安全驾驶规章制度为指导，对出车检查、疲劳驾驶、礼让行人、超速驾驶、酒后驾驶等情况进行了详细规定，全力守护司机安全。

#### ▶ 安全风险分级管控

根据风险识别确定的危害因素的暴露频率、所导致的后果影响程度及损失后果事件发生可能性的乘积确定风险值的大小，公司对照风险分级管控原则将风险分为三个层级，并明确各层级风险管控级别。

公司通过智能监控预警系统实现安全风险精准分级，实时进行对司机与运单风险分析与干预，通过将IoT设备和风险评估模型结合，精准识别在途风险，确保运输流程的效率与安全。系统监控风险包含时效晚点、异常停靠、低速行驶、未按计划靠台等类型，模型通过采集运单数据、实时车辆数据、异常数据指标和道路类型等因子，依托历史数据分析和机器学习判断异常场景发生的概率，并判断“低风险”、“中风险”、“高风险”等级别。

若风险指标超出预设阈值，系统则立即启动预警流程，发出App内语音通知、钉钉电话提醒司机异常、产生报警任务交由客服及相关调度人员迅速处理等风险干预措施。客服和调度人员可通过风险监控看板实时获取可视化运输状况，在保障司机安全的同时，实现跟单效率提升125%，缩短异常任务处理时长60%。

实现跟单效率提升

**125%**

缩短异常任务处理时长

**60%**

#### ▶ 安全隐患排查与防范

对物流运输配送场景中常见的安全风险，公司通过预先提醒、在途行为管理和平台限制等方式，提升司机的安全防范意识，有效降低交通事故发生概率。

##### 特殊天气提醒

在夏季高温、冬季道路结冰、恶劣天气等情况下为司机发送行车注意事项。

##### 限制运输时长

平台在下单后对运输时效做进一步校验，对于未留给司机足够休息时间的运单，限制下单以确保驾驶员休息充足，杜绝疲劳驾驶。

##### 货物校验

平台在下单时校验所填货物品名，全面禁止违禁品等影响安全运输的运单。

### 案例 助力司机安全意识培养，减少违规行为发生

季节转换给安全行车带来诸多隐患，多变和异常天气容易导致能见度低、情绪驾车、路面湿滑等情况出现，从而造成多类型交通事故的发生。为了帮助司机们提高对安全驾驶的认识，加强复杂天气驾驶技能和常见问题处理办法的学习，福佑卡车根据天气和路况等信息，在司机社群中发布多主题的安全驾驶指南，增强货车司机交通安全意识，提升司机在驾驶中防冻、防滑、防中毒、防疲劳能力，共创安全、畅通、和谐的驾车环境。

### 关怀司机群体

福佑卡车切实保障运输从业者权益，以“让每一辆货车发挥最大效益，让每一个从业者获得价值和尊严”为愿景。聚焦货车司机的工作体验和生活需求，公司充分发挥平台优势并整合资源，从在途饮食改善和司机职业健康关怀，到子女关怀以促进家庭美满，再到增强货司机的社会认同感，不断完善司机关爱措施和福利制度，提升其职业幸福感和荣誉感。

2023年，福佑卡车共举办司机福利与关怀活动

**21** 场

惠及司机超过

**35** 万名

## 参餐计划

货车司机是物流行业规模最大的从业群体，是中国公路货运市场上的中流砥柱。由于长期不规律的饮食、高强度作业、工作时间和地点变动频繁等原因，大部分司机患有职业病。中国物流与采购联合会发布的《2022年货车司机从业状况调查报告》显示，72.37%的货车司机都患有胃病、高血压等职业病。福佑卡车以改善在途饮食为切入点，持续为货车司机提供公益帮扶。

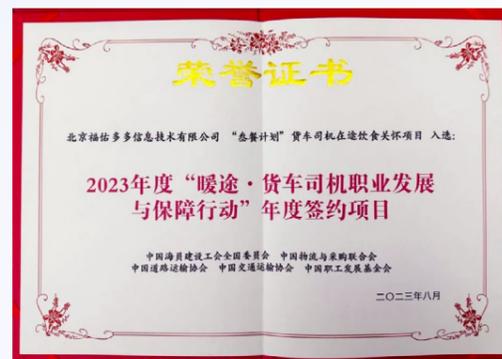


“参餐计划”呼吁更多人关注货车司机群体

2022年福佑卡车启动“参餐计划”，面向平台广大司机分批次提供营养补给箱。同年9月，在河北、江苏、浙江、广东、湖北5个省份进行小范围试点。2023年，我们在前期试点基础上邀请膳食学家对营养补给箱中食品进一步优化调整，为**24**个省份、**131**个城市的货车司机免费发放营养补给箱。补给箱以自热类餐食为主，搭配乳类饮品、碱性面食、脱水蔬菜等，按照早、中、晚餐标准均衡搭配，帮助货车司机补充蛋白质、膳食纤维、维生素等物质，以满足货车司机在途作业时的营养需要。借助“参餐计划”，福佑卡车期望唤起全社会更多人对货车司机职业健康的关注，带动更多社会力量参与到公益行动中。

## 案例 “参餐计划”入选“暖途行动”年度签约项目

2023年8月，福佑卡车的“参餐计划”货车司机在途饮食关怀项目入选“暖途·货车司机职业发展与保障行动”年度签约项目。“暖途·货车司机职业发展与保障行动”是“工会伴您益路同行”关爱货车司机行动的重要组成部分，由中国海员建设工会、中国物流与采购联合会、中国道路运输协会、中国交通运输协会、中国职工发展基金会联合主办，旨在发挥工会组织、行业协会协同参与社会治理的积极作用，鼓励引导行业组织和爱心企业履行社会责任，积极整合社会公益资源，共同营造关爱货车司机的良好社会氛围。



“参餐计划”入选年度签约项目证书

## 联合共青团走进物流园

2023年8月，福佑卡车安徽大区携手合肥市共青团，在亚洲一号合肥长丰物流园开展“迎高温、战酷暑”关爱一线青年活动，为园区货车司机送去矿泉水、防晒口罩、冰袖、花露水、绿豆、冰糖等防暑降温物资，围绕夏季高温作业及预防措施进行宣传与教育，切实改善运输从业者的工作环境及体验。



“迎高温、战酷暑”物流园慰问司机行动

## 公益行动回馈社会

福佑卡车深知企业与社会一脉相连，始终不忘初心，持续投身公益事业，以点滴行动积极回馈社会。公司持续开展慈善捐赠行动，在灾害发生时密切关注灾情变化及受灾地区生活需求，投入资金和资源用于救灾支援，为灾区群众传递温暖和爱心。

## 案例 同舟共“冀”，福佑卡车携手中国职工发展基金会捐赠救灾物资

2023年7月29日至8月2日，京津冀地区遭遇历史罕见特大暴雨，发生严重洪涝灾害，造成当地重大损失。8月8日，福佑卡车依据受灾地区动态需求，多方筹集包括方便面、八宝粥、雨靴、手电筒，和毛毯等物资，联合中国职工发展基金会共同展开捐赠赈济。在此之前，福佑卡车董事长兼CEO单丹丹先行向门头沟地区发起个人捐赠，将当地急需的手电筒、夏季毛毯、雨靴等应急生活物资第一时间运抵受灾地区并发放，保障受灾人员的基本生活。



救灾物资送抵涿州



涿州市总工会赠送锦旗

# 03

## 逐绿向新 释放低碳运输新动能

公路货运是碳排放重点领域，也是交通运输领域实现“碳达峰、碳中和”的关键点和突破点，绿色低碳转型由此成为行业发展的重要趋势和必经之路。福佑卡车将低碳可持续发展作为指导方针，识别与应对气候变化风险和机遇，开展气候变化风险管理工作。我们践行绿色运营，摸底自身温室气体排放情况，将环保举措渗透到办公的各个环节，最大限度地降低日常运营对环境负面影响。同时，我们运用数字化手段助力货运减碳和引入新能源运力等方式，构建绿色运输服务体系，助推公路货运行业的绿色低碳转型和“双碳”战略目标的落实，实现环境效益和社会经济效益的双赢。

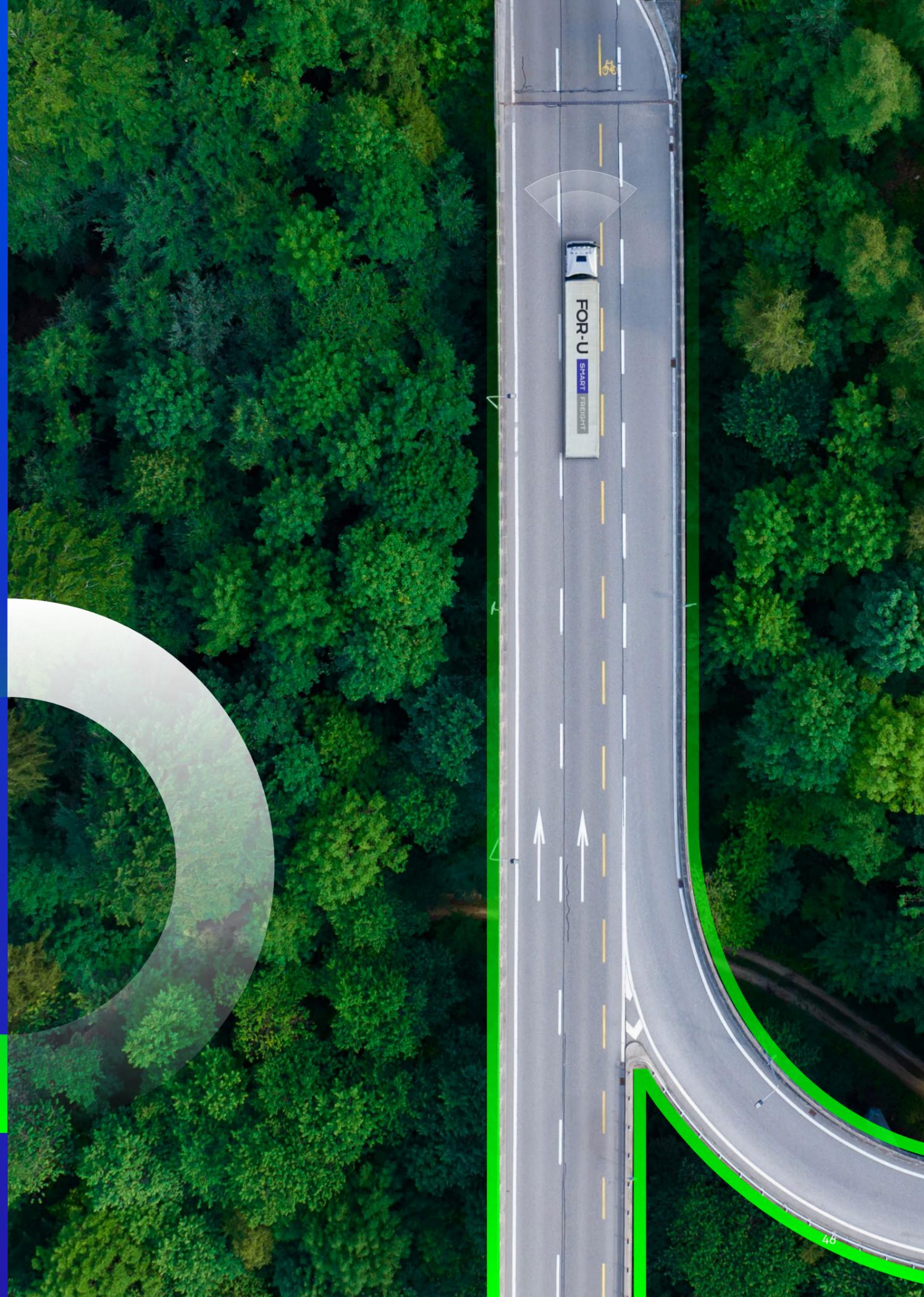
### 应对气候变化挑战

提高气候韧性  
倡导绿色办公

### 共建低碳运输体系

数字化加速物流减碳进程  
新能源运力构建绿色生态

### 助力新能源供应链转型升级



## 应对气候变化挑战

为有效应对气候变化对公司和行业带来的多种风险和机遇，我们将气候变化风险纳入公司全面风险管理体系，定期识别、预防和管理气候相关的ESG风险。我们在业务发展过程中积极倡导绿色运营理念，持续优化能源结构，关注清洁能源使用，持续降低企业环境影响。

## 提高气候韧性

气候变化从不同层次影响着社会经济和自然生态，因此如何应对气候变化、提高气候韧性成为物流行业的重要议题之一。福佑卡车在业务经营及价值链中采取积极主动措施，并根据金融稳定委员会气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）建议，明确气候风险工作流程及方法。

### 管治

公司管理层负责监督全公司开展气候变化风险的识别、预防和管控，同时监督气候变化风险识别的定期开展，协调各职能部门针对识别出的气候变化风险采取必要行动，设立气候变化相关绩效目标，定期评估公司气候变化风险应对措施的有效性。

### 策略

公司从自身业务与运营角度出发，识别发生概率高、影响较大及潜在的实体风险和转型风险，并寻找潜在机遇。

### 风险管理

气候相关风险的识别和管理是应对气候变化的核心环节，公司基于自身业务和战略，结合专家意见对气候相关风险及机遇进行评估，定期识别和分析与气候变化相关的风险和机遇类型、发生概率及影响程度，持续完善气候相关风险及机遇的评估管理和应对控制机制。

为降低气候风险对本公司的影响程度，紧抓气候变化带来的新机遇，公司不断提升能源效率和改善用能结构，持续完善企业的绿色业务创新模式，向价值链输出绿色环保服务。公司针对恶劣天气制定了应急响应机制，及时向司机发起异常天气预警，确保灾害发生时第一时间响应，事故处理后评估实体风险带来的人员事故及财产损失，并进一步优化响应机制。

## 倡导绿色办公

我们视环境保护和应对气候变化为重要的企业责任，在办公的各个环节中推广环保措施，努力降低自身运营对环境的影响，提高运营环节的可持续性。2023年，我们通过多项举措提高员工节约用水用能效率，减少办公用品浪费和废弃物产生，提升能源和资源利用率，同时倡导绿色生活、绿色办公，有效推动了办公运营场所的节能减排。

### 🔍 能源使用及管理 ▶▶▶

我们已在多个场景启动节能管理措施，有效减少能源和资源非必要消耗。

- 🔍 倡导闲置电脑及时关机，确保“人走机关”；
- 🔍 鼓励雇员离开办公室或公共场所时及时关闭灯和其他耗电设备，并安排专人巡查；
- 🔍 电梯系统会根据用梯峰谷时段，在工作日开放4台，周末及节假日开放2台运行，同时货梯设置了感应照明系统，以减少因电力消耗而产生的温室气体排放。

我们倡导资源节约，合理配置办公用品及办公耗材，在共享区域设置文具自主领用区并张贴节约提醒，倡导按需领取。为了减少纸张消耗，我们将打印机设置为默认双面打印模式。

我们积极践行绿色租赁，大型的绿植以及打印机等产品和设备采用租用的形式，通过租赁的方式减少新设备的购买，旨在推动资源循环共享，实现可持续发展。

在此基础上，我们探索数字化低碳应用，通过采用云服务器的方式，减少本地化部署机房和服务器的传统模式带来的大量温室气体排放。

### 🗑️ 废弃物管理 ▶▶▶

福佑卡车严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，规范管理废弃物。经营过程中产生的废弃物主要为生活垃圾和办公电子垃圾。运维部门负责对旧服务器、显示屏等设备进行评估，优先延长保修期，延保后的电子设备在通过测试后可继续投入使用，以此来延长电子设备的生命周期。对于无法通过维修进行使用的设备，委托具有资质的第三方回收公司进行处理，回收可用配件，实现资源循环利用。

### 🚲 倡导绿色出行 ▶▶▶

我们倡导员工培养低碳习惯，探索绿色低碳的生活方式，将绿色发展理念融入到日常行动中，共同构建资源节约型企业。我们鼓励员工选择低碳出行方式，例如通勤时优先选择步行、骑车、公共交通或新能源车等方式；针对行程在6小时内的差旅交通，则优先推荐员工选择高铁出行。

# 共建低碳运输体系

福佑卡车致力于“打造集智能、高效、绿色于一体的货运平台”，为我国的绿色可持续发展战略及“双碳”目标做出贡献。一方面，我们通过技术赋能优化运输线路和提升货车载货效率，另一方面逐步提升新能源运力的使用率和渗透率。福佑卡车以身作则，带动上下游企业和生态合作伙伴共同转型，促进公路货运的“碳索之路”走实走深。



福佑卡车双碳文化墙

## 数字化加速物流减碳进程

针对公路货运行业存在的运行效率低下、空驶率高、闲置资源过剩等问题，我们通过构建智能物流系统，优化运输线路和车辆运输效率，提高运力利用率，持续提升货运能源效益，有效降低能耗产生的温室气体排放。

### 货运全流程减碳

- 根据货物的基础信息，包括重量、体积、所在位置等，通过载重能力和运力水平的匹配寻找适宜的货车车型，提升运力利用效率。
  - 在发货到交付的过程中，我们结合地理信息系统，为司机分配距离最近的货源地，同时在司机接单后规划出送货的最佳路线。
  - 在司机返程的过程中，我们通过智能分单系统为货车匹配就近的货运订单，降低返程的空驶率。
- 此外，我们在福佑卡车货主App上线“全电发票”。全电发票的开具和传递便捷高效，能够大幅缩短交易周期，提高物流和财务处理效率。同时有效减少纸质发票的打印、邮寄等成本，降低资源消耗。

通过应用和推行智能调度系统，我们显著提升货品运输效率以减少运力资源浪费，避免不必要的运输碳排放，从而将对环境的影响降至最低。

相较于行业平均值测算，福佑卡车在2023年共计产生温室气体减排量

**117.9** 万吨，同比增长 **16.7** %

## 新能源运力构建绿色生态

福佑卡车将低碳运输纳入公司重点战略之一，持续优化能源结构、发展清洁能源来降低对化石能源依赖。通过引入以油电混动为代表的新能源运力等措施，对车辆能耗和温室气体排放进行严格管控，进一步助力绿色运力生态。

2023年，我们尝试在更多线路中启用氢电力等新能源卡车，新能源类型货车运力同比增长50.8%，占比提升4.9%。未来，我们将会将新能源车运力扩展到其他地区，着力从源头降低燃料消耗和温室气体排放，构建绿色低碳运输体系。

新能源类型货车  
运力同比增长

**50.8** %

占比提升

**4.9** %

### 案例 福佑卡车与速豹动力达成战略合作，共同开发定制化新能源车辆

2023年9月，福佑卡车与速豹动力签署战略合作框架协议，双方共同开发适配于福佑卡车运营场景的定制化新能源车辆。

充分发挥双方在各自领域的优势，推动新能源干线物流的技术创新与落地应用，共同构建“零碳”新干线。



福佑卡车与速豹动力达成战略合作

## 助力新能源供应链转型升级

加快建设新型清洁能源体系是应对气候变化、实现未来可持续发展的关键行动之一。在新能源产业全链条中，从上游原材料到末端产品，其间所有环节都离不开供应链协同。福佑卡车基于业务中沉淀的海量数据和行业解决方案经验，结合数字化、可视化、智能化技术，打造柔性灵活、高效流转的新能源干线物流解决方案，为新能源产业赋能聚势。

聚焦新能源产品货值高、运输距离长、产业链地理分布不均衡、信息协同效应弱等痛点，福佑卡车通过遍布全国的数字货运网络、标准化运力保障以及全链路履约服务体系，有效串联新能源产业链上下游，实现各环节的高效衔接，在为客户提供稳定可靠服务的同时，帮助其提高供应链管理效率，降低物流承运成本。在福佑卡车全链路数字化履约体系帮助下，经服务调研，光伏企业的平均物流成本下降9.8%，供应链效率提升约15.2%。

光伏企业平均物流成本下降

**9.8 %**

供应链效率提升

**15.2 %**

### 案例 打造光伏物流数字化标杆

国内某头部光伏企业在云南临沧、湖北麻城有两个光伏组件承运项目，项目卸货地位于较为偏僻的山区，道路条件不佳，而光伏产品货值高、易损坏，客户需要实时掌握货物状态。加之光伏市场竞争激烈，客户希望借助供应链数字化降低物流成本。

福佑卡车项目团队前期进行详细的道路勘察，基于平台沉淀的海量线路数据，为项目规划最优运输方案，并借助运力端的弹性扩充机制，灵活调配运力，提高资源配置效率，降低运输环节成本。为确保货物准时安全到达，通过智能预警系统对业务节点全流程监控，针对晚点、线路偏移、长时间停滞等异常情况，及时跟进解决，并开放API接口供客户实时调取数据，实现全程可视、可查、可控。



# 04

## 规范治理 夯实高质量发展根基

健全、有效、透明的公司治理是公司高质量发展的基石，有助于增强企业核心竞争力、提升企业价值创造力，为公司高质量发展提供重要支撑。按照国内外市场最佳规范，持续推进公司治理建设，建立健全治理体系，夯实风险管理基础，强化信息安全体系建设，把监督深度融入企业治理体系，营造良好的内外部治理环境，并以此作为公司可持续发展的基础保障和内生动力。

### 依法坚守合规底线

健全治理体系  
守法合规经营

### 强化风险管理体系

风险管理体系

### 恪守诚信经营之道

商业道德与反腐败

### 筑牢信息安全屏障

守护信息安全  
知识产权保护

## 依法坚守合规底线

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，确保公司治理架构清晰，信息披露制度健全，同时不断完善内控内审体系建设，持续提升公司规范运作水平，守法合规开展治理和经营管理工作，以科学高效地推动公司稳健、可持续发展。

### 健全治理体系

公司治理体系不仅关乎内部运作和管理，也关系到投资者、股东、员工及整个社会的利益。福佑卡车建立健全公司治理架构，结合公司自身特点，构建了由股东会、董事会和管理层协调运转的体制机制，推动落实治理的规范性和有效性。报告期内，公司不存在重大违法违规行为。

#### 夯实治理基础

董事会成员的多元化对实现战略目标与公司的可持续发展至关重要，公司在任免董事会成员时，基于团队多元化理论，考虑成员在年龄、教育背景、种族、性别等多个属性上的差别分布，协助公司从更广泛的角度思考问题，提升决策的科学性。

我们还通过合理的股权结构和董事会制度，确保管理层与股东利益深度绑定。董事会负责领导、监督公司日常经营、战略决策、业绩表现；公司保障所有股东的投票权，确保他们能对公司的关键事务作出决策。对于关键事项，如资本增减、合并、收购等，股东有权通过投票进行决策。

我们重视信息披露和顺畅沟通，及时有效地向利益相关者披露公司经营的各项重大信息。我们每月度向所有股东提供利润表、资产负债表、现金流量表，每年度召开全体股东大会回顾全年业绩表现、汇报下一年度规划及财务预测，确保所有股东公平、准确、完整地获取相关信息。

#### 完善内控内审

有效的内部控制和内部审计是福佑卡车规范发展的保障。公司建立了科学的内控管理架构和内审制度。由内审监察、内控等部门负责监督、审查、分析、评估公司内控内审体系的完整性、合理性和有效性并提出整改意见，同时负责定期向审核委员会和CEO进行汇报。我们也建立了由各职能部门、内部审计、外部审计共同组成的内部控制体系三道防线，对内控内审情况进行监督审查。在制度建设层面，公司根据《企业内部控制基本规范》《中国内部审计准则》等要求，发布了《内部控制制度》《内部审计制度》等制度，为内控内审管理提供更加完善的行为规范与指引。2023年，福佑卡车新增了46项制度，并更新了10项制度与流程。

公司构筑了全面完整的内控体系和机制，涵盖内控设计、执行、反馈、监控、完善等全过程。我们从治理架构、组织结构、人力资源、企业文化等方面采取适当措施控制风险，并渗透到决策、执行、监督、反馈等各个环节。同时，我们在业务流程层面重点关注核心经营业务和高风险领域，杜绝风险业务由单一部门或岗位单独运作的情况。为此我们通过编制制度流程文件、分析目标与风险、匹配控制措施和业务流程等措施以协助公司全员进一步理解并执行，提升公司运营效率与健康度。

福佑卡车充分发挥内部审计的监督与风险防控职能，强化审计成果的有效运用，以促进公司规范化管理和风险管理。我们制定了年度审计计划，持续开展财务审计、合规性审计、内部控制审核、舞弊审计、经营审计、专项调研及调查等方面的工作，保证财务信息的真实、可靠和完整性，确保各项规章制度与有关决议、可适用标准等得到遵守，进而保证经营的效果和效率。福佑卡车内部审计以风险为导向，识别公司存在的不足，报告相关问题并不断督促和推动整改。

### 守法合规经营

福佑卡车严格遵循现时有效《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，建立健全合规制度，强化内控合规管理，将内控合规体系全面纳入日常运营，保障公司稳健经营。

#### 内控合规制度建设

坚持制度先行原则，持续完善规章制度体系，制定并发布《办公信息安全制度》《网络货运业务合规管理规定》等合规制度，根据最新法律法规和热门案件定期进行外规内化的改进，不断强化合规管理能力。

## 内控合规管理机制

持续优化合规管理机制，更新迭代管理流程。福佑卡车高度重视业务合规管理，针对关键场景开展合规管理工作，强化事前、事中、事后合规管理机制建设。

### 业务关键场景合规管理

#### 事前准入

遵循交通运输部关于网络货运业务要求，对平台用户（包含货主和司机）的准入条件进行设置，审核通过后货主/司机才能开启下单/承运流程。

#### 运输途中

通过轨迹率记录、轨迹对比等措施提升司机轨迹管理能力。

#### 事后监控

对发票流、合同流、资金流与实际货物流进行线上卡控。定期对业务合作情况进行合规复盘。

2023年，福佑卡车进一步加强业务合规管理，通过完善合同信息管理、轨迹对比、运单校验等系列举措严格把控物流轨迹，推进轨迹管理建设的标准性和合规性。

### 案例 福佑卡车货主App引入电子签署框架协议

为解决合同签署缺乏合规保障问题，我们在福佑卡车货主App上引入国内领先的电子签署平台，采取安全、便捷的电子签署框架协议方案，旨在保障合同的合规性和法律效力。另一方面，货主可以在线完成合同的起草、签署和保存，极大简化了签署流程，提高了签署、交易流程的效率和便利性。

## 合规文化建设

福佑卡车持续营造合规文化，要求全体员工遵守相关法律法规与公司规章制度，提高员工合规意识。建立系统性合规培训体系，组织开展合规培训与交流互动，确保相关规定和准则有效传达，深化员工对合规文化的认同。此外，针对司机群体，我们通过司机App、公众号、社群等多种渠道、多种形式开展宣贯，规范司机合规驾驶行为。

## 强化风险管理体系

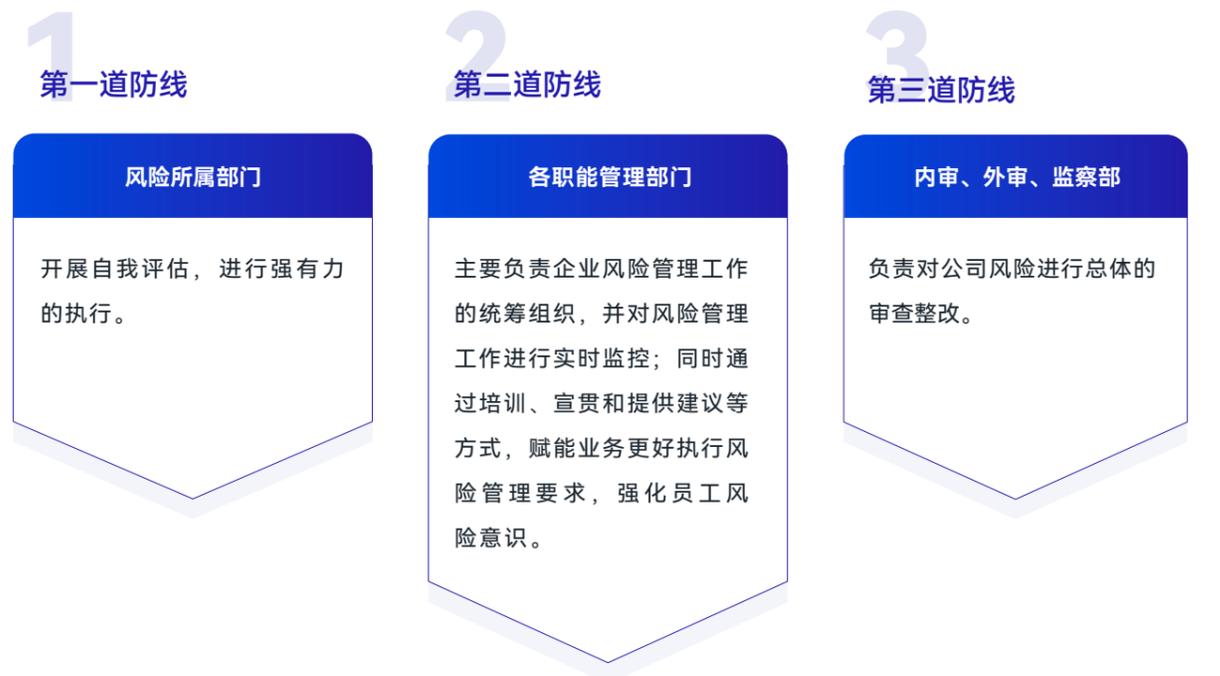
健全的风险管理体系是公司稳健治理的保障。我们加强和规范公司内部治理，优化风险管理模式，持续提高风险预防和管制效果，着力打造充分全面的风险管理体系，降低风险带来的影响和损失。

## 风险管理体系

有效的风险管理是企业经营活动目标和战略目标达成的合理保障。我们严格遵守国家法律法规，建立完善的公司内部治理架构和政策，形成风险闭环管理体系，实现有效风险防范，促进公司健康可持续发展。

### 完善的组织架构

福佑卡车建立了“三道防线”风险管理组织架构，明确了风险管理的职责与分工。风险管理委员会是风险和合规管理的最高议事和决策机构，负责建设企业风险战略与文化，搭建风险管理体系、风险治理及危机风险应对机制等。



## 健全的管理体系与制度

福佑卡车优化和完善内部风险管理体系，发布了《风险管理制度》《公司级负面事件应对预案管理办法》《异常事件应对预案管理规范》《福佑卡车舆情应急管理辦法》等制度，通过风险辨识、评估、改善和监督的闭环管理举措，提升公司风险预防和管控能力。

根据公司发展阶段，识别出各部门业务场景存在的风险，并根据产生的影响程度、发生概率等因素和模型，对风险进行梳理、量化和评估，最后以统一覆盖管治的形式进行整改。同时，我们聚焦重点风险管控，对运单异常、事故风险和舞弊风险等指标展开日常重点监测。此外，福佑卡车设置负面及异常事件预案，提高公司应对、处置各类负面事件的能力，切实预防和减少各类负面及异常事件对公司造成的损害。

面向全体员工，公司常态化开展多元化的风险管理培训，通过内外部培训资源的整合，定期或不定期以消息提示、案例解读等形式进行宣贯，加深员工对于多种风险类型的理解，持续提升员工风险管理意识和防范水平。

## 恪守诚信经营之道

对于贪腐舞弊，福佑卡车始终坚持零容忍的鲜明态度，有腐必反、有贪必肃。我们完善惩治和预防腐败体系建设，要求全体员工进行有效的自我约束，树立以公开、诚信、守法为核心的经营理念，促进公司健康发展，并携手合作伙伴共建廉正公正、开放公平的商业生态。

## 商业道德与反腐败

一个透明清廉的企业氛围有助于公司的可持续发展。我们反对一切利用工作职务、职权之便以及违规手段为本人及他人谋取不正当利益，对公司造成经济或名誉损失的行为。我们通过加强内控机制的规范化、制度化建设，建立治理商业贿赂、腐败的长效预警机制，以及完善举报机制等行为保护公司利益，增强企业管控能力，助力公司行稳致远的高质量发展。

### 品 设立管理制度

福佑卡车设有由内审监察部组成的反商业贿赂监督管理小组，开展治理商业贿赂工作。我们严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，建立了《反商业贿赂制度》《稽查管理规定》《礼品管理制度》《反洗钱管理制度》《供应商和合作方数据管理制度》等与商业道德相关的制度体系，规定了八大贪腐行为以及七大违规行为。贪腐行为包括收受贿赂、索贿、挪用资金、侵占行为、虚报费用、关联交易、违规兼职、其他贪腐，违规行为包括业绩造假、泄露机密、重大损害、对抗稽查、与客户员工存在经济往来、违规操作、其他违规行为。此外，我们内部设立了“廉洁账户”，接受不正当收入退账退交以及经济罚款上交。

面向全体员工，福佑卡车实行预防商业贿赂承诺制，要求全体员工均须与公司签署《员工阳光行为管理办法》。我们制定了《福佑卡车员工手册》，阐明公司对于贪污腐败、弄虚作假行为的定义、规定和处罚，为员工提供了明确清晰的行为准则，倡导员工廉洁从业。同时，我们通过制度解读、案例解析、发布白皮书等方式，普及法律法规和知识，开展廉洁文化建设。

对于合作伙伴，我们要求与公司有业务往来的客户、供应商、服务商、承包商等签署相关《廉洁合作协议》，违反协议可能将面临支付违约金、资质取消和移交司法处理的风险。此外，反商业贿赂监督管理小组会不定期开展供应商走访等活动，号召合作伙伴切实履行廉洁承诺。

## 🔍 廉洁稽查机制

为了规范公司的商业经营行为，福佑卡车明确规定了稽查流程和查处标准。针对公司经营管理过程中违反公司价值观的行为，我们设置了由内审监察部主导、全员参与的举报、巡检、自检、查处、执行处理的管控模式，勤敲廉洁警钟。

福佑卡车在所有业务上均禁止任何违规商业的行为，对各类贪腐与违规行为有相应的处罚办法，包括但不限于取消奖金、通报批评、职位降级、解除劳动合同、在“阳光诚信联盟”等机构对违规人员信息做失信人员信息共享等。如涉嫌违反国家法律法规的事件，我们将同时遵照执法部门处理意见，追究当事人的法律责任。

此外，福佑卡车相继于2018年7月和11月加入了中国企业反舞弊联盟和阳光诚信联盟，积极吸取优秀会员单位的先进管理经验。我们与联盟成员携手合作，加强腐败治理，承诺拒绝录用违背职业道德的失信人员，共同打造诚信的商业环境与经营秩序，为构建诚信社会贡献力量。

## 🚩 举报投诉管理

福佑卡车建立并公布了多渠道的举报途径，包括电话、邮箱、微信、企业微信等常规举报途径，以及在供应商端App和微信通讯录首页独立设立的举报端口和账号。我们通过邮件、信息提示和制度传达等形式告知员工，提升员工对于举报途径的认知度。

福佑卡车接受实名或匿名举报，内审监察部为唯一有权受理进行贪腐、违规线索调查与责任追究的部门。我们将对举报人以及所有举报信息进行严格保密，不允许以任何形式对举报人和案件信息进行打听、询问，防止泄漏或遗失。同时，我们严禁无故对举报人进行解雇或降级处理，若发现对举报人构成威胁、骚扰、恐吓、歧视或其他任何形式的打击报复行为，将按照国家规定依法追究其刑事责任。我们鼓励员工及有业务来往的公司检举揭发腐败行为，特设立举报奖励基金。举报经查证属实的，我们将根据案件的严重程度按照奖励标准给予举报人现金奖励。

## 筑牢信息安全屏障

数字物流领域迎来高速增长态势，福佑卡车着力强化信息安全体系建设。我们坚持“全员参与、控制风险，积极预防、持续改进”的信息安全方针，统筹发展与安全，规范数据生产和使用中的安全管理，促进数据安全工作的体系化、规范化，保证信息的保密性、完整性、可用性。我们注重培养和提高全体员工的数据安全意识和水平，确保数据安全与业务发展的双向促进。

## 守护信息安全

福佑卡车依据相关法律法规要求制定了《办公信息安全管理制度》《数据加密管理规定》《数据保密制度》《数据库权限管理制度》等多项政策，以保障公司及用户信息安全和合法使用。公司按照 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证要求，设立了不同级别的信息安全管理机构，其架构由信息安全委员会、信息安全小组和各业务部门专项负责人组成，并在外部专业机构协助下开展工作。此外，2023年，福佑卡车邀请外部律师事务所开展了公司有关网络安全、数据安全和个人信息保护事项的合规情况的法律尽职调查，并对发现的相关风险问题进行整改。

### 信息安全委员会

负责整体信息安全工作，包括分配信息安全管理目标职责；对与信息安全管理有关的重大事项进行决策；发布安全方针、信息安全规范及管理办法以及信息安全管理相关重大事项等工作。

### 信息安全小组

负责承担信息安全委员会的具体工作，协助信息安全事务的决策，包括信息安全管理体系的建立；信息安全意识教育和安全技能培训；信息安全体系的具体实施，对各部门的信息安全运行状况进行定期审计和专项审计等工作。

### 业务部门信息安全负责人

负责本部门的信息安全管理工作，包括落实和推动信息安全策略的实施；指导和要求本部门员工遵守信息安全策略；对违反安全政策的行为进行内部处罚。

### 数据安全管理制度

福佑卡车对数据的开发利用，均在合规保障及风险管理的前提下，保障业务持续健康发展。公司实施办公环境安全管理、机房安全管理、网络安全管理等数据安全管理制度，并将数据安全保密级别从高到低分为三级，遵循“最小权限”原则开放给员工，防止不相关部门、岗位和人员未经授权查询、泄露、损毁和篡改数据。在数据风险评估、数据安全存储、数据安全传输和密钥安全管理上进行加密管理，提升安全运营能力，确保业务连续性。在数据储存层面，我们每年对数据进行安全和使用审查，对不同类型的数据进行分级储存、访问控制、数据备份、删除销毁处理。

数据安全是福佑卡车重点关注的风险之一。我们在供应商准入标准中明确网络安全和数据保护方面的测评证书和资质，要求数据供应商出具承诺函，并日常关注供应商资格、资质到期、变更情况，及与数据安全相关的争议、纠纷、诉讼案件，以此来提高公司对供应商和合作方的数据管理能力，有效防范因供应商、合作方管理不到位引发的数据不合规风险。

### 严守用户信息安全

信息安全是福佑卡车牢固树立的合规管理基本理念。福佑卡车公布了《用户个人信息保护管理办法》《数据采集安全》等文件，提升个人信息管理水平，保证隐私数据在各个业务环节的合规性、正当性、一致性。

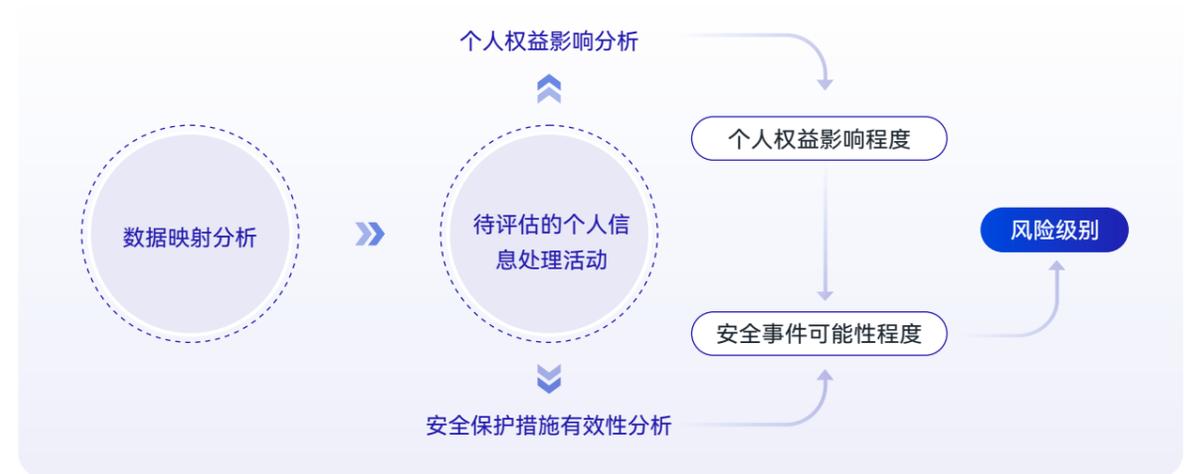
我们遵循“合法、正当、必要”的原则收集用户个人信息，对管理信息系统、App系统和物理信息系统数据进行最小化数据采集，涉及用户个人身份、生物识别等个人敏感信息的，采用用户主动勾选、主动点击“同意”等方式征得用户明示同意。随后我们对采集数据进行分级分类标识，通过建立健全用户敏感信息审批流程、分级授权、日志记录、敏感信息屏蔽、关键数据加密等手段，加强用户个人信息的访问控制。同时，我们采取相应的安全管理策略和保障措施，进行合理化存储和防泄漏管理，并依据数据的使用状态进行及时销毁处理。

#### 用户隐私保护具体措施



福佑卡车个人信息保护评估的事先审查机制，要求个人信息保护小组根据自身安全合规要求，在新产品或服务的开发、启动、发布等环节持续展开个人信息安全影响评估，旨在发现、处置和持续监控个人信息处理过程中的安全风险。调研范围包括个人信息收集、存储、使用、加工、传输、对外提供、公开、废弃等环节，按照定量或定性方式对风险和影响程度进行评估判断，并提供修正建议。在此基础上，评估要求将根据产品功能、互联网安全环境、法律法规变更等因素进行更新和修订。

### 风险评估原理



### 信息安全文化宣贯

为加强信息与数据安全的管理，公司积极推进信息安全文化的建设与宣贯。公司内部设有信息安全小组，负责组织开展员工信息安全与隐私保护培训，并定期开展用户个人信息收集与使用规范等主题的知识与技能考核，确保信息安全理念深入贯彻管理层及关键岗位人员，不断强化员工信息安全与隐私保护意识。

### 知识产权保护

福佑卡车严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，尊重他人知识产权，保护自主知识产权，从知识产权创造、保护和应用等方面持续完善知识产权管理体系。

我们构建了完善立体的知识产权管理机制，对知识产权从创造、注册、审核和运用的全流程进行管理。对知识产权侵权情况，采取协商或起诉行动。报告期内，公司不存在法院判决书判定发生重大知识产权违法事件。

截至2023年12月31日，福佑卡车累积申请专利及软件著作权 **109** 件。



部分专利及著作

# GRI 内容索引

使用说明：福佑卡车在2023年1月1日至2023年12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息

使用的GRI 1：GRI 1：基础 2021

指标编号	指标内容	报告位置
GRI 2	一般披露	董事长致辞 关于本报告 走进福佑卡车 ESG治理 健全履约责任体系 携手员工共同成长 坚守依法合规底线 强化风险管理体系 恪守诚信经营之道 筑牢信息安全屏障
GRI 3	实质性议题	ESG治理
GRI 203	间接经济影响	走进福佑卡车 创新全链路数字化履约发展模式 产学研用深度融合 前沿科技探索创新 助力行业长远健康发展 推动社会价值共创 应对气候变化挑战 助力新能源供应链转型升级
GRI 204	采购实践	恪守诚信经营之道 筑牢信息安全屏障
GRI 205	反腐败	恪守诚信经营之道
GRI 206	反竞争行为	恪守诚信经营之道
GRI 302	能源	应对气候变化挑战 共建低碳运输体系

指标编号	指标内容	报告位置
GRI 303	水资源和污水	应对气候变化挑战 共建低碳运输体系
GRI 305	排放	共建低碳运输体系
GRI 306	废弃物	应对气候变化挑战
GRI 401	雇佣	携手员工共同成长
GRI 403	职业健康与安全	创新全链路数字化履约发展模式 健全履约责任体系 携手员工共同成长 推动社会价值共创
GRI 404	培训与教育	携手员工共同成长
GRI 405	多元化与平等机会	携手员工共同成长
GRI 406	反歧视	携手员工共同成长
GRI 408	童工	携手员工共同成长
GRI 409	强迫或强制劳动	携手员工共同成长
GRI 413	当地社区	推动社会价值共创



**FOR-U**  
SMART FREIGHT

The logo consists of the text 'FOR-U' in a large, bold, white sans-serif font, with 'SMART FREIGHT' in a smaller, white sans-serif font directly below it. The background is a solid dark blue with large, overlapping, curved shapes in shades of green and light blue.