

FULL TRUCK ALLIANCE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

2019-2021

满帮集团社会责任报告



目录

CONTENTS

1·前言

董事长致辞

01

3·让市场更加健康 让辛劳更有收获

合规经营	15
行业规范	17
科技创新	18
数据安全	19
信用体系建设	21
产品保障	23
平台公示的补偿标准	25
平台先行赔付规则	26

5·智慧的 天生就是绿色的

绿色发展	39
绿色经营	40

2·让公路物流更智慧

关于满帮	05
集团战略	06
价值盘点	07
发展历程	08
利益相关方、沟通渠道整理	09
实质性议题整理	10
责任荣誉	11

4·在阳光的道路上携手前行

人力资源总况	29
员工权益保护与职场关怀	30
基本人才战略	31
非公党建	32
公益发展	33

6·未来展望 41

7·报告编制说明 42





张晖

满帮集团董事长兼 CEO

满帮集团董事长兼首席执行官（CEO）

任 APEC 中国工商理事会理事、G20 工商峰会议题组成员、中国数字经济推进方阵专委会成员。

入选“中国互联网十大风云人物”、“《财富》40 位 40 岁以下商界精英”，曾获中国物流与采购联合会科技进步奖一等奖



董事长致辞

有一个行业，连接生产和消费，保障国内国外双循环，这就是运输物流业；有一群人，奔波在全国的公路网上，运输生产物资和消费品，他们是广大的卡车司机。这个行业和这群人是国民经济和人们日常生活不可或缺的，但又远离公众视野，默默奉献。曾经，公路物流被诟病为“小散乱”，行业缺乏有效组织。在创业初期，我们见过太多辗转多个物流园区，焦急寻找货源的司机和为找不到可靠运力而发愁的货主。

是互联网和信息技术改变了这个传统行业。满帮通过数字化、标准化和智能化物流基础设施设计和开发，建立了一套全面的公路运输交易规则和相关的应用程序，赋能行业、服务用户、创造价值。

2020 年面对突如其来的新冠肺炎疫情的冲击，在党中央、国务院的坚强领导下，全国人民艰苦奋斗，取得了抗击新冠肺炎疫情战役的重大战略成果。作为一家服务物流行业一线，时刻感知行业脉搏的平台企业，我们深知这一伟大成果来之不易。疫情暴发初期平台业务量大幅下滑，随着国家和行业主管部门迅速出台多项纾困帮扶措施，在物流供需两端都为市场恢复注入了活力。平台数据也持续回升，全年业务量同比有明显的增长，2021 年克服疫情扰动继续增长。

这一年的经历使我们更深刻的感受到国家、企业和个人的命运是如何紧密相连，也促使我们更加深入的思考企业社会责任的问题。

满帮基于自身的业务属性，发挥平台和大数据的优势，在履行企业社会责任方面做了一些探索。疫情暴发初期，平台开通应急专班热线，为应急物资运输开辟绿色通道，截至武汉解封，平台匹配进出湖北的货物累计 168 万单，平均每天有 1.3 万辆货车承载着 36 万吨物资驰援湖北。在节能减排方面，平台通过线上供需匹配，降低了空驶率，2021 年减少碳排放 1420 万吨。公司在行业率先推动的“互联网+车管所”、“人民调解委员会”提升了管理效率，降低了行业纠纷率。平台自身的信用体系已经成为行业信用体系的重要组成部分。同时，我们设立了关爱卡车司机专项公益基金，开展了资助卡车司机留守儿童，组织司机道路救援互助，举办卡车司机节等多项公益行动。

满帮集团经历数年的发展，从最初的信息平台演进到目前的交易平台，并且形成了完整的生态。未来，满帮将继续秉承“让物流更智慧”的理念，坚守赋能行业、服务用户的初心，不断回馈社会，与行业伙伴一起探索更加广阔的发展空间。



让公路物流 更智慧

集团简介

集团文化理念、价值观

集团价值盘点

集团发展历程

利益相关方、沟通渠道整理

实质性议题整理

责任荣誉



关于满帮

满帮集团由江苏运满满和贵州货车帮于 2017 年合并而成，通过建立标准化的货运交易流程，搭建了直连货主与司机的线上数字货运平台，实现了货主高效找车、司机快速找货的功能，减少卡车空驶及配货等待时间，全面提升公路运输效率。

“货源信息发布业务”：满帮的核心是车货匹配信息平台，用精准的大数据帮助用户找车找货，满帮用互联网撬开了改造传统物流的第一道关口，用大数据助力物流升级之路开启，目前已发展成国内最大的数字货运平台。

“货运经纪业务”：核心产品满运宝为交易双方在平台线上交易过程中出现的货损、加价、延误、资金安全等提供双向保障，构建了全新的交易场景，为企业用户提供了包括税务管理、财务管理、运输管理、车辆管理、调度管理等多项交易管理服务，为企业用户降本提效，已成为网络货运行业最值得用户信赖的平台之一。

针对平台上货主与司机的多元化需求，满帮联合产业伙伴，为用户提供运输管理系统、ETC、能源、卡车销售、信用和保险解决方案等一系列增值服务，构建起覆盖公路运输全服务场景的货运生态。

秉承“让物流更智慧”的使命，满帮正在用技术手段重塑物流的未来。未来，满帮将以平台规模和交易量为战略核心，努力扩大服务范围，继续投资基础设施建设和技术，推动物流业向前发展。

增值服务



运输
管理系统



ETC



能源



卡车销售



信用



保险



集团战略

- 使命：让物流更智慧
- 价值观：北斗七星价值观

以创造价值为中心

为客户创造价值；成就客户才有未来

以奋斗者为本

愿吃苦中苦，争做人上人

诚信担当

诚信合作共赢；真诚是做人最大的武器

结果导向

闭环化落地才能保障结果产生

创新成长

自省是成长的第一步

团队合作

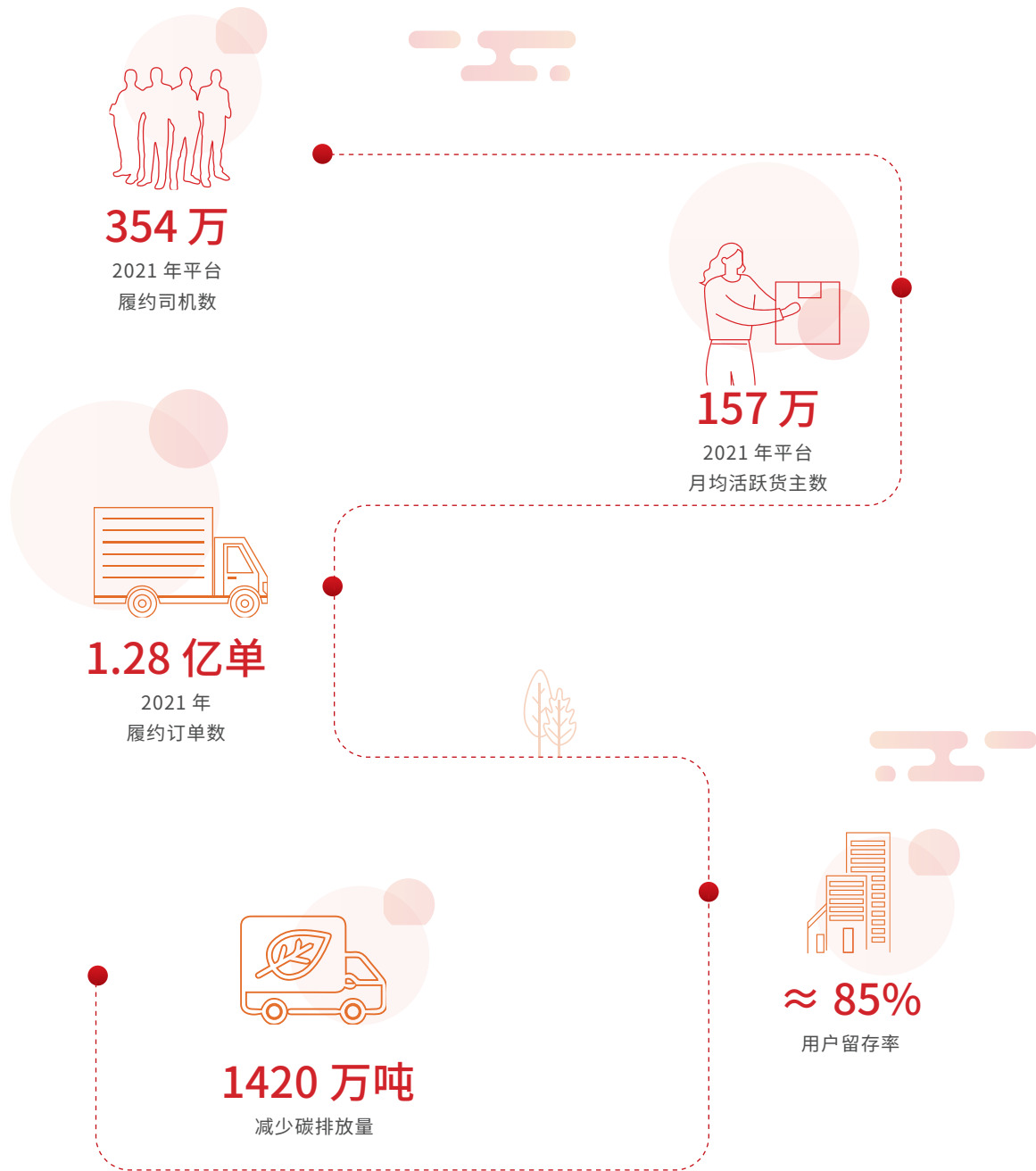
团队的利益高于个人利益

拥抱变化

永远不变的是变化



价值盘点



发展历程





利益相关方、沟通渠道整理

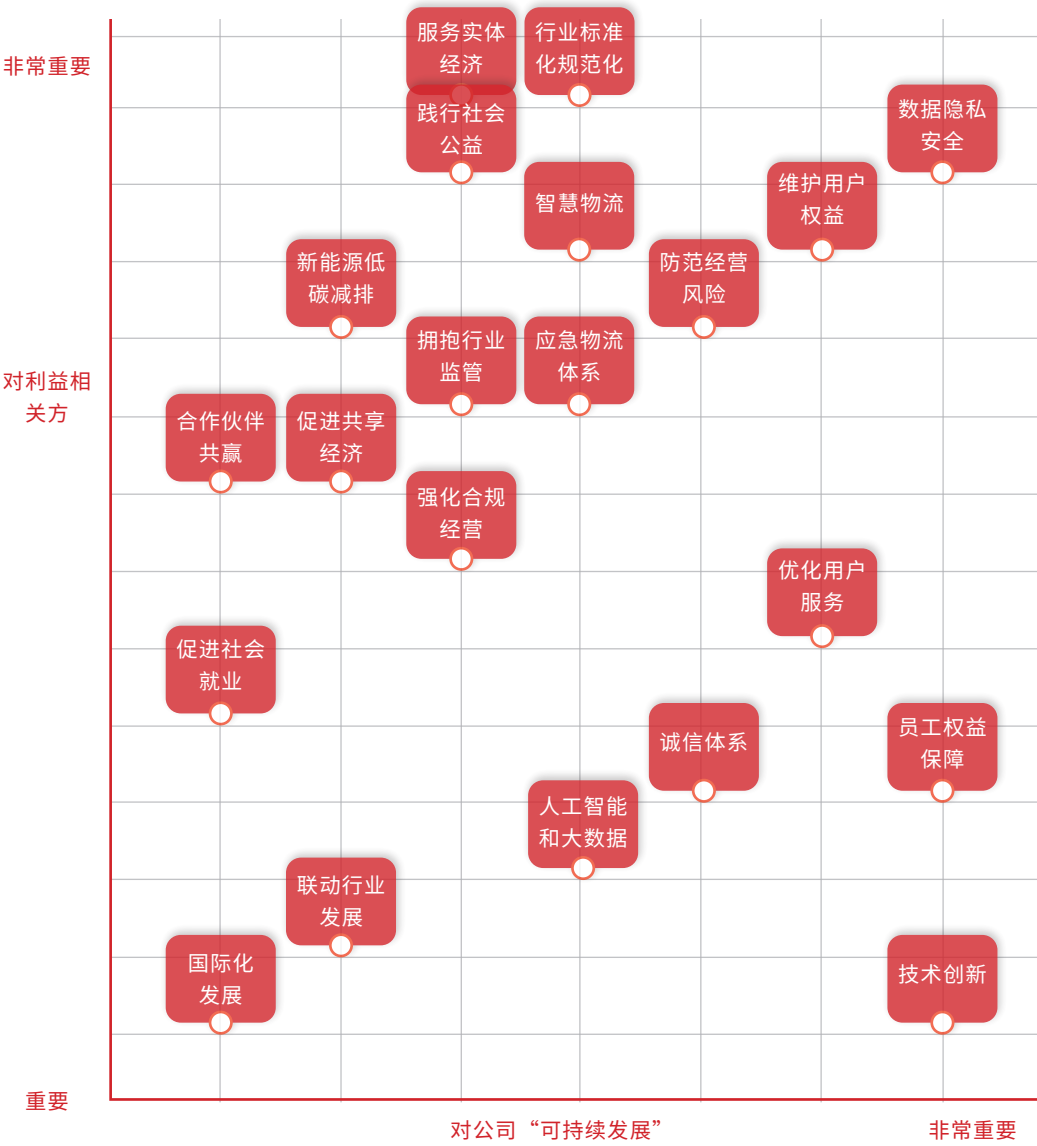
“集团坚持构建多元化沟通机制，与利益相关方建立紧密的联系，通过更多渠道、方式与各方进行积极、广泛的沟通与交流，了解并及时回应利益相关方诉求。”

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	遵纪守法 依法纳税 支持经济发展	合规经营 主动纳税 执行国家政策
股东	回报与增长 控制风险 公司治理	定期披露经营信息 股东大会 努力经营
用户	优质服务 安全保障	满意度调查 用户权益体系 构建安全生态圈
合作伙伴	信守承诺 公平、公正、公开采购原则	采购流程合规透明
媒体 / 公众	保持透明的信息披露 媒体交流	建立完善的信息披露机制 建立媒体沟通机制 通过网站、微信等平台及时公开信息
社会 / 非政府机构	扶贫济困 关注特殊群体	公益基金会、精准扶贫 公益慈善 群体关怀
员工	工资及福利保障 健康和平安 顺畅沟通 公平晋升和发展机会	工会组织 员工福利 员工关怀 员工培训
环境	节能减排	减少碳排放 披露环境信息 开展环保宣传活动



实质性议题整理

“基于国际和国内社会责任标准、政府政策要求、行业特性、利益相关方沟通以及公司业务特点，满帮识别并筛选出集团和利益相关方都关注的实质性议题。按照“对公司可持续发展的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度，对实质性议题进行重要性排序，绘制实质性矩阵。”



责任荣誉

01 2019
入选工信部大数据产业发展试点单位

02 2019
入选工信部信息消费示范项目获评单位

03 2019
入选胡润中国 500 强民营企业

04 2019
入选中国 B2B 百强企业和中国 B2B 独角兽企业

05 2019
入选全国信用 APP 观摩活动试点推广项目

06 2019
入选领先科技成果奖“商业模式”

07 2019
贵州大数据企业 50 强

08 2020
入选工信部支撑疫情防控和复工复产复课大数据产品和解决方案

09 2020
入选中国互联网企业综合实力排行榜 TOP100

10 2021
入选全国总工会货车司机保障项目公示

11 2021
入选国家电子商务示范企业

12 2021
入选中国服务业 500 强

13 2021
入选交通运输行业重点科技项目清单



让市场更加健康
让辛劳更有收获

合规经营

行业规范

科技创新

数据安全

信用体系建设

产品保障



合规经营

集团严格按照《公司法》等法律法规，完善公司治理结构，制定符合公司发展的规章制度，明确决策、执行、监督等职责权限，形成股东大会、董事会、监事会之间有效的分工与约束机制。

反腐核查部门的设立

内审部在组织架构中属于独立的一级部门，行政上向分管 VP 汇报，VP 直接向 CEO 汇报。



反腐能力建设

内审部员工多数来自老牌互联网企业内审或行业知名会计师事务所（Big4），在审计查证专业领域具备平均 6 年以上工作经验，多数员工持有国际注册内部审计师 CIA 证书、IT 领域内审员工均持有国际信息系统审计师 CISA 证书，为扩充反腐能力，在 2021 年又招募了专业人士加入，在经济类案件调查及职务类犯罪上兼具理论与实践。



员工职业道德建设、腐败事件举报渠道、腐败事件核查流程与处理机制、反腐败宣传培训机制

2020 年 6 月上线员工违规处分管理制度，对员工职业道德及行为规范形成约束；2021 年 1 月，公司发布反舞弊与举报管理制度，其中明确舞弊的预防和控制措施，拓展举报途径，并鼓励员工对舞弊行为举报；同时，在南京、上海、成都、贵阳四个职场均张贴内审举报宣传海报，大海报 20 张，小型宣传页 50 张，宣传公司反舞弊建设及内部举报途径，并在 OA 满帮家平台首页上线举报渠道；2020 年 3 月，公司上线“高压线”解读在线课程，对员工行为准则进行宣贯，自上线以来，学习人次共计 7444 次；2021 年 3 月，满帮新人训中加入反舞弊相关必修课培训内容，截至 5 月共开展 5 期，培训人数共计 627 人，并将在未来长期保持并丰富培训内容；在 2021 年 2 月对所有中层以上管理者做反舞弊专项培训（利益冲突申报），培训人数 200 人。

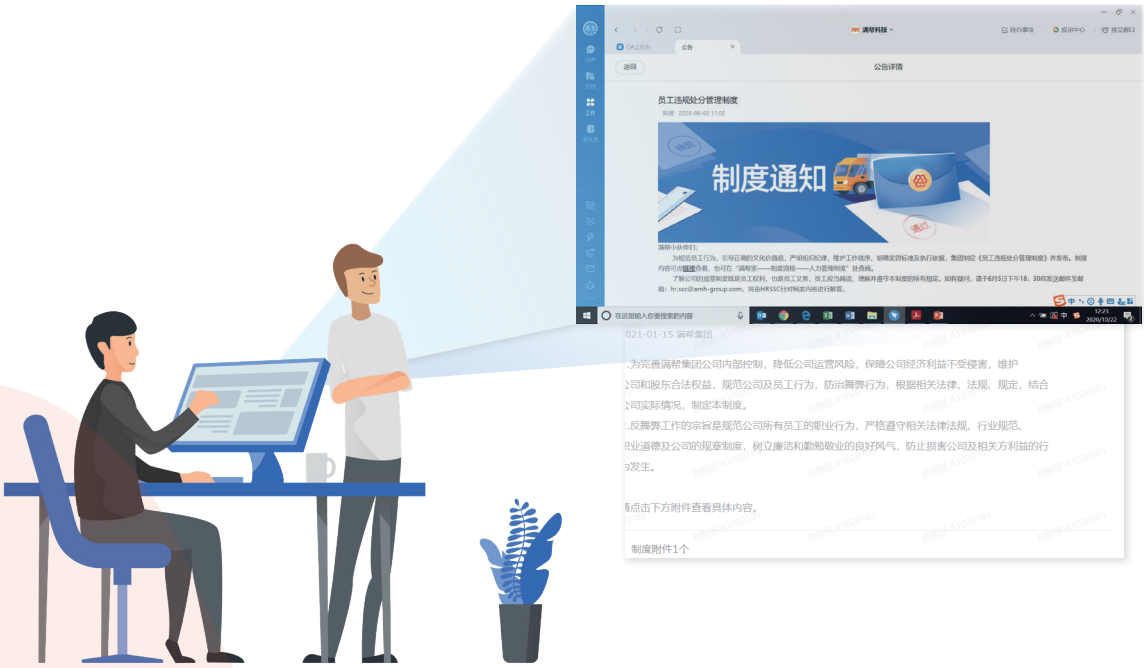
处理的舞弊案件数量



行业规范

强监管政策将引导行业服务实体经济、控制风险，并规范约束自身经营行为。满帮坚决执行国家规定，积极拥抱行业监管，不仅在日常经营中逐条落实各项监管条例，同时也深入参与行业事务建设，持续在行业活动、会议中建言献策，为行业的有序监管、规范发展作出贡献。

集团就《中华人民共和国道路运输条例（修订草案征求意见稿）》、《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》、《关于加强交通运输行业信用体系建设的若干意见》等行业内重点法律法规反馈意见。同时，积极参与行业内标准的制定，如《网络货运平台服务能力评估指标》、《网络货运平台实际承运人信用评价指标》《城市货运平台安全标准规范》等团体标准。



科技创新

- 满帮集团高度重视技术研发，与国家“创新驱动发展”的理念相契合；
- 集团制定了《知识产权奖惩制度》，鼓励研发创新，对于专利申请、授权、维权均给与奖励；
- 截至 2021 年底集团已申请专利 370 件，其中已授权专利 111 件。





数据安全

保护用户隐私及数据安全是互联网平台企业发展的基石。

组织架构层面，满帮成立了数据安全与保护委员会，负责保障集团数据安全，保护用户个人信息。

制度层面，满帮制定了《数据安全管理制度》、《数据分级分类管理规范》、《满帮集团用户个人信息合规保护制度》，确保集团核心数据以及用户数据安全；2020 年集团启动脱敏项目，要求所有业务系统后台系统列表页和详情页面，采取信息安全管理策略：脱敏展示。利用自建的系统，对业务系统进行管控。

数据安全
管理制度

数据分级
分类管理
规范

数据管理
审批流程
矩阵

所有用户信息共享行为需经过安全、法务审批，并确保在用户授权范围内，合理、安全地共享。用户信息需要保存时，会严格采取管控措施；无需保存的，会按照《个人信息保护法》要求进行匿名化处理。

在首次启动平台 APP 时，用户需要通过弹窗方式确认《隐私政策》，在用户注册 / 登录环节，也需要主动勾选《用户服务协议》、《隐私政策》、《第三方合作清单》另外，在“设置”界面中用户也可以随时浏览隐私政策。如果《隐私政策》发生变化，APP 会采用公示、push、重新弹窗等方式通知用户。

2021 年满帮集团参与信通院《移动应用数据安全产业》蓝皮书编制，并作为工信部首批“卓信大数据计划”成员单位被授予证书。



信用体系建设

“

近年来，我国的社会信用体系建设已经进入快车道，信用体系在经济社会发展中的重要作用也日益凸显。满帮集团作为公路物流信息平台，改变传统公路货运物流线下交易、熟人交易的模式，将广大素不相识的货车司机和货主聚集在线上进行交易，实现更大市场范围的运力资源优化配置。为了净化平台的经营环境，保护广大司机的实际利益，满帮集团建立满帮信用体系，通过信用大数据多措并举打造一个优良的交易环境。

”

信用模型

为了解决公路物流领域信用相对缺失的状况，满帮集团通过多个维度建立平台信用体系大数据模型，并通过多种手段保证数据的真实可靠。

惩戒不良货主

传统公路物流场景中，司机处于相对弱势一方，经常出现不良货主诈骗订金的现象（以虚假货源骗取司机提前缴纳订金）。为了保护平台上司机的合法利益，满帮平台运用信用大数据技术及时发现问题，在事前、事中、事后全流程的保护司机合法权益不受侵害，目前已经取得很好的经济效益和社会效益。对于涉及刑事犯罪的，通过大数据固定犯罪分子与警方和检察院联动打击网络诈骗行为，净化了平台交易环境。

设置内部黑红名单，完善奖惩机制

根据司机违约情况、服务差评等维度，对司机诚信级别进行评估并录入系统。如果出现诈骗、倒卖或无故抬价等恶劣事件，将直接把司机列入黑名单。对货物运输过程中存在的不满意、不公平等现象，车货双方均可以在平台上提出，并得到客服人员的快速服务和处理。如果该司机被投诉多次，平台会根据情况慎重选择甚至加入黑名单。根据诚信档案和黑红名单，平台逐步建立起“让守信者一路畅通，让失信者寸步难行”的奖惩机制。诚信档案分级中第一级的优质客户，平台会优先匹配优质运力和货源，最低的劣质客户级别，将逐渐被平台衡量淘汰。信用度越高者，成交效率更快。根据诚信体系设计的保险、普惠金融、油品、ETC 等优惠产品也为诚信经营提供了正向激励。

助推普惠金融落地

2019 年 7 月，满帮平台接入央行征信系统，成为首家接入央行征信系统的物流企业。接入央行征信系统后，帮助过去贷不了款的货车司机建立征信记录，以征信数据共享的方式帮助其获得更多金融服务，降低金融服务获得成本，助推普惠金融在物流行业落地。





产品保障



货主案例

最近满帮平台注册发货用户施女士遇到了糟心事。施女士通过平台发布了一笔从金华市运送防盗门到济南市的订单，装货时由于实际货物比订单说明重3吨，司机要求加价1000元。施女士同意司机的要求，但是表示费用需领导批复以后才能给到，司机觉得施女士是在故意拖延时间，直接把货物拉走。经多番沟通，司机表示把货拉回需加价2000元，施女士无法，向领导申请了2000元转给了司机。

在货运交易过程中，像施女士这样的发货人在调车时遇到司机装货迟到、无故爽约或以各种理由要求提高运费的情况屡见不鲜。有调研显示，仅近半年就有60%的发货人遭遇过被加价、爽约、司机装货迟到等问题。由于施女士是在满帮平台接收订金，享受“全能保障”服务，所以施女士在确认收货后联络了满帮平台客服进行投诉。客服在与施女士核实了司机要求加价的聊天凭证和转账记录后，表示此笔交易符合“加价必赔”条件，根据平台标准向施女士进行了赔付。



司机案例

柳师傅是陕西汉中的一名货车司机，在山东菏泽卸货后找回家的货，恰巧牡丹区有一票32吨的饮料要送往咸阳，运费4800。虽说没到汉中，但距离也不算太远，因此柳师傅通过安全号联系信息部后，便定下了这票货。第一次约定装货时间后，信息部却临时告知饮料未包装完毕，暂时不能去装货，要等第二天。这意外情况应当理解，柳师傅同意了。没想到第二天上午信息部依旧表示不能装货。因为柳师傅着急回家，这一拖再拖的让他心里烦躁不安。直到下午5点多，信息部再次发来信息表示：今天装不了，明天也不确定，有可能不装了。这下柳师傅的耐心彻底磨没了，当即就表示货不拉了，要求还订金。

信息部答应退还，但一直未主动操作退款，柳师傅将信息部投诉至平台，根据安全号的沟通记录和自己提供微信聊天记录，客服按照公司规定处理，200元订金最终退还。因为刘师傅是通过平台支付的订金，所以该笔交易享受了全能保障服务，订金的追回才非常轻松。

为了更全面的维护交易双方权益，满帮集团推出了“全能保障”项目：

对货主用户承诺“迟到必惩”、“爽约必保”、“加价必赔”

迟到必惩：线上交易 72h 内发起投诉，平台对司机追责扣罚信用分

爽约必保：第一时间发起投诉平台保障 0 损失

加价必赔：线上交易 15 天内发起投诉，平台先行赔付

先行赔付场景包括：押车加价、装卸货地址变更加价、吨位体积变更加价





平台公示的补偿标准

平台加价公示标准

押车加价场景平台补偿标准

车型 /X 代表：车长	6 小时<押车< 12 小时	12 小时<押车≤ 24 小时	押车> 24 小时
X ≤ 6.8 米	普通车：100 冷藏车：150	普通车：200 冷藏车：300	按照押车 6、6-12、12-24 小时三个阶梯叠加
6.8 米< X ≤ 12.5 米	普通车：200 冷藏车：300	普通车：350 冷藏车：500	
X > 12.5 米	普通车：250 冷藏车：400	普通车：500 冷藏车：800	

注：押车小于 6 小时加价无补偿

装卸货地址变更加价场景

车型 /X 代表：车长	X ≥ 20 公里
车长 ≤ 6.8 米	3 元 / 公里
6.8 米< X ≤ 12.5 米	5 元 / 公里
车长> 12.5 米	8 元 / 公里

注：X ≤ 20 公里无补偿

吨位 / 体积改变加价场景

车型 /X 代表：车长	行驶距离< 200 公里	行驶距离< 200 公里	行驶距离≥ 600 公里
车长 ≤ 6.8 米	0.8 元 / 公里	0.6 元 / 公里	0.35 元 / 公里
6.8 米< X ≤ 12.5 米	0.5 元 / 公里	0.4 元 / 公里	0.3 元 / 公里
车长> 12.5 米	0.4 元 / 公里	0.3 元 / 公里	0.25 元 / 公里



平台先行赔付规则

平台先行赔付规则：

- 加价超出平台有标准：按照超过金额损失赔付，最高不超过对应场景的最高值
- 嫌弃运费低加价 + 产生额外费用加价 + 恶意加价，按照实际损失金额赔偿
- 赔付材料：沟通记录凭证，明确司机加价责任；支付凭证，超过标准的凭证截图

对司机用户承诺“运费必追”、“放空必赔”、“订金必保”：



运费必追

上传证明凭证，平台 6 小时内联系核实；保障准则：非司机责任出现运费纠纷、运费拖欠



放空必赔

上传证明凭证，平台 2 小时内联系核实；保障准则：非司机责任被货主放空；按照放空公里数 * 赔付每公里单价（最高赔付 300 元）

（补偿标准以具体车型为准，如图表所示）



订金必保

上传证明凭证，平台定责后退回订金；保障准则：非司机责任未装到货，务必第一时间在平台发起投诉；如货主被定责，订金则原路退还。

车长	补偿标准
车长 ≤ 6.8 米	2 元 / 公里
车长 ≥ 12.5 米	2.5 元 / 公里
车长> 12.5 米	3 元 / 公里



在阳光的道路上 携手前行

人力资源总况

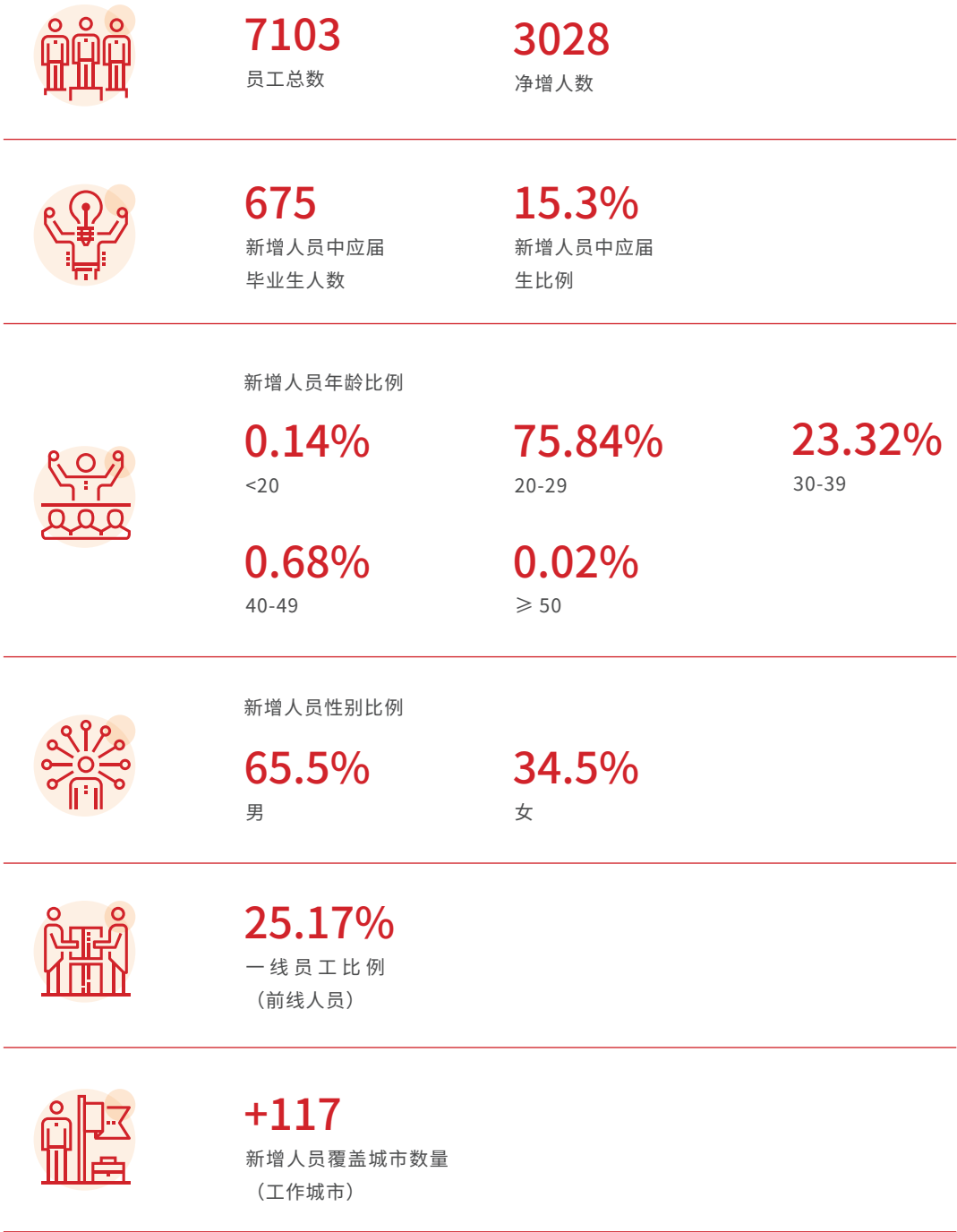
员工权益保护与职场关怀

基本人才战略

非公党建

公益发展

人力资源总况



员工权益保护与职场关怀

满帮严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，积极履行法律义务和企业职责，依法与员工签订劳动合同，打造具有竞争力和吸引力的薪酬福利体系，搭建开放、坦诚的沟通平台，保障员工合法权益，共建包容的企业氛围。

在人员招聘的过程中，满帮从不因性别、区域、民族、年龄、宗教信仰、经济能力等因素限制员工的招聘与录用。





基本人才战略

“

满帮致力于培育健康的文化土壤、建设多元的组织生态，助力员工成长、共同创造价值。2015年满帮大学正式成立，以构建服务全体满帮人的知识分享平台为目标，通过开展各类课程与培训，为满帮的现在和未来培养人才。

”

满帮大学

截至2021年4月，满帮大学拥有线下面授课程110余门，培养公司级讲师累计100余位，开班量150余次，总课时8800余小时，面授学员9300余人次，培训覆盖率约为78%。新员工通过满满军校系统培训快速融入后，在各类岗位中会得到针对业务内容的专业培训；随着员工的成长进阶，在各个里程碑节点，还将得到满帮大学的帮助和赋能。

110+ 门
面授课程

8800+ 小时
总课时

100+ 位
培养公司级
讲师累计

9300+ 人次
面授学员

150+ 次
开班量

线上学习平台

截至2021年4月，共有35个课程系列，学习资源达到3200余项，其中仅2021Q1网课参训人数就达到4065人，网课覆盖率达到84.9%。员工可以通过PC端、移动端随时随地接受培训，实时链接到最新的知识技能、最实用的高手分享。

35 个
课程系列

3200+ 项
学习资源

4065 人
网课参训人数

专业和管理“双通道”职业发展体系

除培训外，我们还建立了专业和管理“双通道”职业发展体系，不断明确各专业通道的能力标准和领导力标准，帮助员工结合自身意愿规划职业发展路径。同时设立了窗口期晋升、即时晋升等晋升机制，不断完善绩效评估和反馈机制、人才盘点机制，帮助员工在发展中能得到及时、准确的评估和反馈，找准自身定位、高效成长。

我们希望通过完善的人才发展体系激发每个人的活力、唤醒每个人的潜能，使每个有追求、有担当的满帮人都能在这里找到价值创造的更大舞台。



非公党建

针对卡车司机群体流动性强，满帮平台发起“紧握红色方向盘，组织建在车轮上”活动，已有超过4300名司机党员在APP上点亮身份，参与组织生活。联合市交通运输行业党委开展“共产党员示范车”和“共产党员标兵车”的评选活动，充分发挥党员司机的模范带头作用。

满帮集团党委“红色方向盘”党建项目核心内涵是组织实施“三联三创”：

党群联心，共筑创业梦想

党委关注司机群体的生态环境、获得感和尊严感，推动企业为广大司机党员搭建双创平台，提高收入，实现创业梦想。

党员联线，助推创新发展

党委把公司党员和司机党员连成一片，及时了解掌握司机在实际运输过程中的需求和遇到的痛点，通过组建党员技术攻坚组，从技术的角度去解决问题，为用户提供更好的体验。

党企联动，聚力创优共赢

将党组织建设、人才培养、人文关怀等纳入企业年度经营管理目标体系，党企紧密融合、协同发展，实现双赢。



公益发展

抗击疫情

2020 年春节疫情期间，满帮平台结合各项平台业务，采用多种方式支援抗疫。成立由 CEO 负责的应急专班，开通平台绿色服务通道。依托应急运力智能调度系统，平台匹配进出湖北的货物累计 168 万单，平均每天有 1.3 万辆货车承载着 36 万吨物资驰援湖北，为保障湖北抗疫及群众生活做出了贡献。满帮集团会为承接货源备注有【救援物资，驰援疫区】的司机赠送高额人身保障，包含 50 万新冠肺炎身故金 +50 万意外身故金 +200 元 / 天新冠肺炎住院津贴金，保障期 3 个月，为司机们保驾护航。平台金融业务还推出了湖北用户最高减免 20% 利息，满足条件的湖北用户，在使用司机贷状态正常用户的当前未还贷款，可通过优惠券形式享受利息减免。湖北用户享受逾期罚息减免，还款时间在 1 月 10 日（含）之后的湖北区域客户，逾期天数不超过 14 天产生罚息可申请减免。



社会综合治理

作为全国最大的车货匹配信息平台，以及交通运输部无车承运人试点企业，满帮集团以“互联网+”思路，积极履行平台责任。“互联网+公共服务”：满帮集团率先推出平台“会员行为守则”，从守法经营、安全驾驶、诚实守信、合法维权、守信奖励等多方面引导规范平台会员行为。与贵州交警合作，搭建国内第一家“互联网+车管所”，实现货车司机违章查询、罚款缴纳等功能的在线办理。“互联网+人民调解”：集团搭建全国首个行业内互联网人民调解委员会正式上线运行。调委会创新多元化矛盾纠纷化解新模式，构建行业性矛盾纠纷化解新格局，汇聚形成人民调解工作互联网模式，创新人民调解工作新方式。调委会成立至今，通过电话、现场、网络 APP 等各种方式解答、化解物流纠纷调解案件共计 43641 件，成功 42654 件，成功率：97.7%。为企业业务的迅速发展营造了健康环境，通过调委会的纠纷调处也极大的稳定了司机群体，促进了社会的和谐稳定。



关爱卡车司机

中国有 1700 多万卡车司机，承载着中国物流总量 75% 的运输，他们长期在外辛苦劳作、风餐露宿，需要得到社会的理解和关爱。组织司机互助，投身公益事业，发挥平台规模和技术优势，组织司机互助，救援因大雪封山被困唐古拉山口的卡车司机；为和谐促进会和对口帮扶的大冲村、长顺县的学校进行捐助。传播行业好声音和正能量：满帮连续 5 年举办全国卡车司机节，表彰在诚信、互助、公益方面表现优异的卡车司机，增强从业者的职业尊严和获得感，向全社会传播行业好声音和正能量。其中，满帮平台推荐的司机代表何力，被交通运输部、公安部、中华全国总工会评选为“最美货车司机”。关注卡嫂和留守儿童群体，记录他们的真实生活，为最美劳动者点赞。



河南、山西抗洪救助

2021 年 7 月，河南发生重大洪灾后，满帮集团、满帮集团党委、满帮公益基金会启动紧急援助预案，向暴雨洪涝灾害重灾区郑州、洛阳、新乡等地遭受损失的卡友发放救助金，并对向河南灾区运输救灾应急和灾后重建物资的卡友予以补贴。10 月山西发生洪涝灾害后，满帮集团、满帮集团党委、满帮公益基金会向受灾的卡车司机发放救助金。



满帮公益基金

满帮公益基金会于 2021 年 5 月 28 日在民政部门注册成立，以服务社会、弘扬慈善精神、扶贫济困、关爱弱势群体为宗旨，致力于助学助残，重大自然灾害、灾难的救助、突发重大疾病及罕见病的救助，开展或资助与民政和社会福利事业相关的文化宣传活动。满帮公益基金项目入选了全国总工会“关爱货车司机公益项目”。满帮公益基金会向 10000 名卡车司机赠送总保额价值 15 亿元的意外保险正式生效，为常年奔波在路上的卡车司机群体保驾护航。此次公益保险项目旨在为运输过程中遭遇交通事故、重大疾病等突发变故的卡车司机提供保障，如有出险情况能及时获得理赔，减少损失。



智慧的
天生就是绿色的

绿色发展

绿色经营



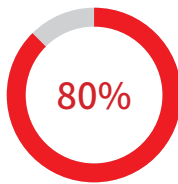
绿色发展

“

物流是经济的命脉，为货物流动提供动力，连接生产和消费引擎。我们渴望彻底改变公路物流，提高整个价值链的效率并减少地球的碳排放。

”

1420万吨
减少碳排放



公路运输碳排放
占交通运输总排
放的 80% 以上

公路货运碳排放
占比达 60%

满帮集团是设计和开发数字化、标准化和智能物流基础设施的先驱，在鼓励可持续发展方面发挥着重要作用。路上行驶的每辆空卡车都会浪费燃料，而我们的平台通过减少这种浪费情况为更清洁的环境做出贡献。我们在 2021 年帮助减少了大约 1420 万吨的碳排放量。此外，我们的平台也通过提高装载效率来减少运输数量，从而使环境受益。

另外集团还投资了自动驾驶技术公司，我们相信这将显著提高燃油效率并减少碳排放。此外，我们计划与生态系统参与者合作，推广使用清洁能源驱动的卡车，以进一步减少对环境的影响。

我国公路运输是交通运输领域碳排放的重点子领域，公路运输碳排放占交通运输总排放的 80% 以上。公路运输中，公路货运是碳排放的重点领域，碳排放占比达 60% 以上。在公路货运减排中，将互联网技术、数字化技术等智慧技术应用到交通物流领域，提升交通运输系统总体效率，减少能源消耗和碳排放是重要路径之一。

为了系统研究互联网货运平台在“双碳”战略下的价值贡献和发展路径，为交通运输绿色转型和可持续发展提供有益参考，满帮集团和交通运输部规划研究院共同合作开展——我国碳达峰碳中和背景下互联网道路货运平台发展战略与路径课题研究。研究显示，满帮通过将传统线下供需匹配进行数字化、标准化、智能化转型升级，以及大数据算法的提升匹配效率，通过有效降低公路货运的“三空”，即空驶、空置和空载，每年可减少碳排放量上千万吨。接下来，满帮还将开展一系列有力举措，包括探索建立碳排放管理平台、完善平台碳资产精细化运营能力、优化运输组织模式、持续致力降低“三空”、助力新能源汽车推广和绿色宣传等。

我们希望全行业更多的关注到“双碳”目标下，数字物流新业态的价值和作用。并将与社会各界一道努力，引导公路货运数字化绿色低碳化转型，为交通运输可持续发展贡献更多力量。



绿色经营

“

2020 年 4 月至 2021 年 3 月期间，为减少员工上下班开车和打车出行，降低碳排放量；

贵阳职场 2020 年花费 53.2 万元租用外部大巴车接送员工上下班。

“

2020 年，集团绿植相关费用逐月上升，截止至目前每月平均使用 24600 元；

员工平均用纸、用水、快递、打印费用均有所下降，2020 年 5 月至 2021 年 4 月人月均消费约为 65.67 元。

“

2020 年全年响应交通部号召 ETC 储值卡停发，回收员工和代理手上 104 万张 ETC 卡，在确保信息安全的前提下，寻找回收商进行卡片打碎并确保废料可二次投入使用处理。



未来展望

FUTURE OUTLOOK

满帮集团秉承让物流更智慧的发展理念，不断打造服务货主、司机的一站式货运信息服务平台，借助大数据、人工智能等现代信息技术，为“车找货”和“货找车”提供便利、高效的解决方案，也通过降低空驶率，为公路货运领域提质、降本、增效作出贡献。未来，满帮会继续坚守使命，积极履行社会责任。

坚守合规底线：满帮集团积极响应监管部门的各项要求，在稳步推进合规事业发展的同时，积极参与行业建设，共同维护行业健康发展。

进一步提升互联网技术服务：满帮集团将牢记使命，坚守创业初心，进一步打造公路物流运输行业的信息服务平台，用科技的力量赋能行业发展。

践行企业社会责任：满帮集团将持续践行社会公益，努力回馈社会，实现企业、行业和社会的良性互动和可持续发展。

坚持“以人为本”，与员工共同成长、进步。人才是最宝贵的财富，满帮集团坚守以人为本的理念，关心员工发展，保障员工权益，与员工共享企业发展成果。

报告编制说明

本报告是满帮集团（简称“满帮”）发布的第一份社会责任报告，重点披露满帮集团践行企业社会责任、完善自身合规经营，助力疫情防控攻坚。

一. 报告范围

报告组织范围：本报告以满帮集团为主体部分，涵盖满帮集团各事业部及分支机构

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日 ~2021 年 12 月 31 日

报告发布周期：本报告为 3 年度报告

二. 信息与数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获得：

满帮集团内部相关数据收集系统与相关统计报表

负责部门日常梳理、总结的社会责任优秀实践案例

三. 报告获取方式

本报告以电子版形式向读者发布。可通过官网
(<http://www.fulltruckalliance.com>) 浏览下载