

2019年1月11日圆通速递投资者调研会议纪要

调研时间：2019年1月11日下午15:30--17:00

调研地点：上海市青浦区华徐公路3029弄18号

来访人员：嘉实基金、汇添富基金、兴全基金、九泰基金、南方基金、鹏华基金、泰康资产、太平基金、太平资管、凯石基金、国元证券、国泰君安、第一北京、世诚投资、麦星投资、中欧基金、长江资管、博道基金、新华资产、富敦基金、东吴人寿、涌津投资、琛晟资产、丹羿投资、上海玖逸投资、君和资本、宽远资管、华泰保兴基金、大成基金、重阳投资、华宝兴业基金、平安养老、泰信基金、敦富资管等机构投资者及研究员

公司管理层：

副总裁：邓小波

副总裁兼董事局秘书：朱锐

资本运营部总监兼证券事务代表：张龙武

一、由公司管理层简要介绍2018年公司的主要工作成果、2019年行业趋势判断及公司经营策略等

2018年，公司秉持“服务好加盟商就是服务好客户”的理念，不断优化服务加盟网络，科学分析核心城市交通及市场结构，结合市内加盟网络路由规划分析，合理规划加盟商业务布局；新增建设城配中心优化或简化中转快件流程，加大加盟商至枢纽转运中心之间的运力统筹，实现、推广燃油集中采购及共享客服等，降低加盟商及全网、全链路的人力、运营成本，实现加盟商与公司的共同发展；公司持续提高对自有干线车辆及自动化分拣设备的投入，优化运能体系与承运商结算模式，深入推进与落实成本管控，公司运能成本明显下降；同时，公司通过产品设计、客户开发、快递解决方案以及激励政策等措施的综合运用，客户粘性及其加盟商积极性明显提升，业务量实现快速增长。2018年，公司亦不断梳理运输线路，运用系统手段分层次、分区域规划时效，并提升高时效产品占比，建立健全全程时效跟踪、预警机制，综合保障快件时效。同时，公司持续完善、优化投诉理赔流程，采取先行赔付内部划责机制及推广共享客服，服务质量及客

户体验显著改善。

得益于上述举措的落实推进，公司业务量增速从 2017 年第四季度起持续回升，2018 年第一季度略高于行业增速，2018 年二季度开始增速持续超过行业并逐渐扩大，市场占有率持续提高，经营情况不断向好。业绩方面，2018 年公司盈利能力显著增强，前三个季度剔除合并先达影响后归母净利润同比增速持续提升，第三季度较去年同期增长 21%。另外，公司自 2018 年 7 月起进行结算政策调整，同向影响单票收入及成本 0.2 元左右，公司自 7 月起公布的单票收入降幅 10% 左右，剔除结算政策调整因素后，单票收入实际降幅约为 5%，且 2018 年 11 月单票收入降幅明显收窄。2018 年公司大力购置自有干线车辆、有效梳理运能供应体系、推进转运中心自动化设备改造升级，公司单票运输成本及单票中心操作成本持续下降；同时，公司结算政策调整后，2018 年三季度单票网点中转费大幅降低。公司 2018 年加盟网络优化、终端建设及多项降本增效举措的落实，网络稳定性呈现向好趋势，揽收及时率稳步提高，派件超时异常率持续下降。2018 年公司持续改善提升服务质量，有效申诉率明显下降。

公司认为 2019 年快递行业仍将维持快速增长态势。国家邮政局公布的数据显示，快递行业随着 CR8 指数持续提升，快递行业前 5 家（CR5）份额同比明显提升，公司认为快递行业将呈现头部加速集中趋势。在上述前提下，随着快递公司规模效应和降本增效成果逐步显现，主要快递服务企业将逐步释放盈利空间至末端及消费者，快递行业单票价格将呈现稳中有降的发展态势。

2019 年，公司将继续深耕快递主业，增强公司综合服务能力。首先，公司将根据实际情况多维度划分市场并进行动态调整，并大力推广现有产品中高时效产品，建立健全全网激励与分享机制，为加盟商提供金融、业务、财务、人力资源等方面的支持，实现公司业务量的快速增长。

其次，公司将加强新城配体系建设，通过科学分析核心城市交通及市场结构，促进加盟商业务布局更合理；持续建设城配中心并加大对枢纽转运中心的升级改造，优化、简化中转快件流程；采取增加集中建包、操作前置等举措降低全网人工及租赁成本，并将持续优化加盟商的分布与结构；加强终端配送体系建设，有效增强加盟网络核心竞争力，提升服务质量，优质发展。

同时，公司继续投入转运中心建设、升级与改造、自动化设备以及运能建设

等，进一步优化运能体系与结算模式，借鉴行业先进经验，优化中心人员需求和排班及考核机制，提升人均效能，降低运能、人工等成本。

最后，公司将持续优化快件全链路时效，通过合理规划路由、采取信息系统精细化管理等方式，提升整体时效水平及稳定性；同时，公司亦将大力推广共享客服提升服务体验，对于客户多次投诉的问题进行优先、重点处理，降低客户投诉率，为客户提供更好服务。

二、投资者问答环节

（一）数据显示，公司 2018 年第三季度的单票成本明显下降，下降的原因如何？

答：公司 2018 年持续采取多种措施不断优化现有承运商体系，完善考核评价机制，改善承运商结算模式，并梳理运能体系，继续加大核心资源投入，通过购置自有干线运输车辆及加大投入自动化设备等方式增强核心资源掌控力，降低了公司运输成本与操作成本；同时，公司与相关专业合作伙伴进行深度合作，借鉴行业先进经验，优化中心人员需求和排班及考核机制，提升人均效能，降低人工成本。公司多措并举，成本管控成效显著。

（二）公司未来全链路成本的趋势如何？

答：公司将继续加大对转运中心、自动化分拣设备以及运能建设等方面的投入，逐步增强网络核心资产掌控力，并持续深化各项成本管控举措，挖掘成本潜力。同时，公司亦将持续优化、统筹加盟商至枢纽转运中心之间运力，通过新增建设城配中心、加大对枢纽转运中心的升级改造，实现中转快件流程优化或简化，采取增加分拣隔口、集中建包、操作前置等各项举措助力加盟商优化分拣派送模式；并继续推广燃油集中采购，帮助加盟商逐步降低人工成本和运营成本，从而降低全链路成本，提升网络综合竞争力。

（三）公司 2018 年度的时效达成率如何？

答：公司不断加强产品、服务时效的精细化管理，采用系统手段分层次、分区域规划时效，充分挖掘时间效益，并不断梳理运输线路和时效产品，提升高时效产品占比，同时精细化管理快件交接流程，公司 2018 年时效达成率稳步提升、

表现良好。

（四）公司 2019 年资本开支的计划如何？

答：公司近几年的资本开支较为稳定，主要集中于转运中心和城配中心的建设、升级与改造、自动化设备的投入、干线运输车辆的购置及信息科技的投入等。

（五）公司预测 2019 年快递行业将继续维持快速增长的原因是什么？

答：公司认为，随着国家“向西、向下”战略的逐步推进，国内消费者消费结构的变化等，中西部快递件量的增速将逐步加快；同时，跨境电商的蓬勃发展亦会进一步加大快递业务向外拓展的步伐，快递行业 2019 年将维持快速增长态势。

（六）公司认为快递行业现阶段的竞争格局将存在多长时间？公司有何种优势应对未来的竞争？

答：现阶段，小型快递公司加速退出市场，一线快递公司的竞争格局相对稳定。对标国外快递物流行业的竞争格局，公司认为目前行业竞争格局未来一段时间将继续维持。

未来，公司首先将持续强化与加盟商的和谐共生，采取一系列举措深化网络生态命运共同体建设，提升网络覆盖及综合实力；其次，公司继续加大对转运中心、自动化分拣设备以及运能建设等方面的投入，逐步增强网络核心资产掌控力，完善网络服务能力；并持续深化各项成本管控举措，挖掘成本潜力，改善全网、全链路成本逐步构筑成本优势；再次，公司将运用系统手段挖掘时间效益，优化投诉理赔流程，精细管理快件时效与客户投诉，从而提升产品时效与服务质量；最后，公司将贯彻落实战略规划，深入布局全球快递服务网络，拓展国际市场，并积极拓展高附加值、高时效与高品质快件产品与服务，进一步增强综合服务能力。

（七）公司如何了解及提升加盟商的经营情况和盈利能力？

答：公司目前通过地区一线业务运营人员、市场调研等多种方式了解加盟商

的经营情况，并对加盟商提供金融、业务、税务、财务管理、人力资源等方面的培训与服务，为加盟商提供全面的数据系统、丰富的管理经验以及强大的资源整合能力等有效支持，提升其盈利能力和管理能力。

（八）公司近两年不断实施加盟网络的扁平化，新增建设城配中心并加大对枢纽转运中心升级改造规划加盟商业务布局，如何提升网络综合竞争力？

答：公司现阶段主要针对核心城市市场结构和竞争格局，对加盟商结构、规模、数量等进行科学地调整、优化和精细化的管理，并科学分析核心城市交通及市场结构，结合市内加盟网络路由规划分析，合理规划加盟商业务布局，加盟商分布与结构不断优化，市场竞争力显著提升。同时，公司以共享与优化为目的，新增建设城配中心，简化了中转快件流程，降低了加盟商人工及租赁成本，并对加盟商提供金融、业务、税务等方面的支持与服务。2018 年来，公司加盟网络综合竞争力稳步提升。

（九）公司哪些区域业务发展较好？公司管理上有何种变化？

答：业务量角度，公司华南、华东等区域的业务量占比较大，但中西部区域的业务量增速也有明显提升。未来，公司将持续建立健全绩效考核、业绩激励等配套机制，加强利益分配、共享，充分发挥管理人员积极性、主动性，促进公司管理水平稳步提升。

（十）公司对于终端门店建设及业务发展有何具体规划？

答：现阶段，公司已在校园、机场及社区等建设了较为完善的终端门店配送系统。公司将秉承“快递+”的战略模式，以快递服务网络为核心，通过自建、与战略合作伙伴合作等多种方式积极开展终端门店建设。

（十一）公司 2017 年收购香港上市公司先达国际物流控股有限公司，对于跨境电商业务发展未来规划如何？

答：圆通速递（国际）控股有限公司（原先达国际物流控股有限公司，以下简称“圆通国际”）为领先的国际物流货物运输代理企业，公司 2017 年收购其控

股权后，2018 年持续加快与圆通国际管理团队、业务运营等的融合、互补与协同。圆通国际后续作为公司跨境业务的运营主体，公司将在保持其货代业务优势的同时，结合公司业务优势，全力打造更多极具性价比的跨境物流全链路产品与服务，并全面拓展跨境电商平台的战略合作，积极拓展国际市场。