

韵达控股股份有限公司

董事会工作报告

各位股东：

大家好！首先非常感谢全体股东对公司董事会的信任和支持！2017 年,公司实施“一体两翼”发展战略，即以快递核心业务为“主体”，持续夯实底盘建设，积极实施产品分层，满足客户差别化需求；同时，以开发快递周边产品，发展新业态、新模式为“两翼”，通过发挥信息化优势和大数据赋能，不断打通上下游、拓展产业链、画大同心圆，构建以快递为核心的“生态圈”。现将公司 2017 年度董事会工作报告如下：

一、2017 年度经营情况回顾

报告期，公司以“向客户提供无与伦比的快递服务体验”为伟大愿景，以信息化管理和科技创新为驱动，通过实施“布局、赋能、精进”的经营策略，深入推进“一体两翼”发展战略落地，以快递流量嫁接周边市场、周边资源、周边产品，打通上下游、拓展产业链、画大同心圆，用多样化的产品和优质服务勇立市场潮头。



（一）借力资本市场，拓宽公司信息化、智能化核心竞争力的护城河

为持续引领快递产业信息化、智能化发展趋势，扩大公司在科技创新方面的竞争优势，进一步优化公司资本结构，筑牢公司核心竞争力，报告期公司适时启动了非公开发行股票募资计划。

本次非公开发行股票的募集资金总额为不超过 391,519.37 万元，扣除发行费用后，将拟全部用于以下项目：

序号	项目名称	募集资金拟投入金额（万元）
1	智能仓配一体化转运中心建设项目	13,601.69
2	转运中心自动化升级项目	205,243.08
3	快递网络运能提升项目	103,104.00
4	供应链智能信息化系统建设项目	69,570.60
合计		391,519.37

本次募投项目，公司投向转运中心自动化升级项目和供应链智能信息化系统建设项目的合计金额达27.5亿元，占本次募集资金总额的70.19%，体现了管理层对科技驱动发展的高度重视。募投项目实施后，公司在信息化、智能化、智慧管理与决策等方面的核心竞争力将进一步扩大；有利于优化公司资本结构、增强网络稳定性、强化竞争优势、提升配送时效、完善产品结构；有利于持续优化快递产品全程时效、提升客户服务体验度、集中优势资源扩大市场份额，从而打造具备国际竞争力的“快递航母”，符合公司“一体两翼”发展战略，符合公司长远利益及全体股东的利益。

2017年6月2日，公司收到中国证监会出具的《中国证监会行政许可申请受理通知书》；2017年11月6日，本次项目申请获得中国证监会发审委审核通过；2018年1月2日，收到中国证券监督管理委员会证监许可（2017）2340号文《关于核准韵达控股股份有限公司非公开发行股票的批复》。

2018年4月20日，公司发布了《非公开发行A股股票发行情况报告书暨上市公告书》：公司向中国人寿保险股份有限公司-分红-个人分红、国寿资产-PIPE价值精选1701集合保险资产管理产品、嘉实基金管理有限公司、兴全基金管理有限公司、平安资产鑫享3号资产管理产品、工银资管（全球）有限公司和诺德基金管理有限公司7名投资者非公开发行股票98,495,438股，募集资金总额人民币3,915,193,660.50元；本次非公开发行新增股份98,495,438股，已于2018年4月23日在深圳证券交易所上市；本次非公开发行的股票限售期为12个月，自新增股

份上市之日起12个月内不得转让。

至此，本次非公开发行股票工作已圆满完成。

（二）2017年度公司经营发展情况

报告期，公司实施了“布局、赋能、精进”的经营策略，紧紧围绕“主动服务，以客户为中心”服务理念，深耕快递主业、嫁接周边产品资源、全面提高服务能力，持续加大信息化智能化科技投入，持续提升全程时效和服务品质，持续提高客户粘性、扩大获客源，在快递业务量、营业收入与利润、全程时效、客诉率、客户满意度等经营与服务指标上取得了靓丽成绩。

1、 公司主业持续保持着快速、健康的发展速度

业务量方面：报告期，公司完成快递业务量47.20亿件，比去年同期增长46.86%；完成快运业务量6.45万吨。

营业收入方面：受公司业务量快速增长带动，报告期公司实现营业收入99.86亿元，比去年同期增长35.86%，其中：实现快递服务收入91.41亿元，实现快运服务收入2270.28万元。

成本管控方面：公司具备优秀的成本管控能力，通过充分发挥科技优势和规模效应，持续实施路由优化、加盟商自跑、产品分层等精益管理，不断提升人均效能和运营效率，有效降低单票成本，持续提高产品市场竞争力，实现业务量和净利润的持续增长。

利润方面：报告期，公司实现归属于上市公司股东的净利润15.89亿元，比去年同期增长35.01%。

1、实施“布局、赋能、精进”经营策略，以科技、管理和服务勇立行业潮头

（1）聚精会神深耕快递核心主业，拓宽、挖深公司核心竞争优势的护城河

■服务网络建设方面：报告期末，公司在全国设立54个自营枢纽转运中心，枢纽转运中心的自营比例为100%；公司在全国拥有3379家加盟商及19432家配送网点（含加盟商），加盟比例为100%；服务网络已覆盖全国31个省、自治区和直辖市，地级以上城市除青海的玉树、果洛州和海南的三沙市外已实现100%全覆盖。本报告期末，公司全网快递员数量为11.17万人。

同时，公司积极推动“向西向下向外”工程，实现了突破性进展——“向西”开通了甘肃肃南县、云南福贡县、云南贡山县、内蒙新巴尔虎左旗、四川黑山县、四川布拖县等中

西部县级城市，县级以上城市覆盖率已达到近95.31%；“向下”开通了22,715个乡镇，网络覆盖面特别是在乡镇农村地区的服务范围得到了极大拓展，进一步夯实了国内业务发展的根基；“向外”相继开拓了包括德国、法国、荷兰、加拿大、新西兰、新加坡、韩国、日本、香港等24个国家和地区在内的国际快件物流网络。

近年来，随着公司业务规模和市场份额的稳定增长，公司加盟商及服务网络覆盖区域也逐年扩大，公司充分发挥信息化、平台化优势，积极采取多种措施加强对加盟商及网点的管理管控，主要包括：完善区域之间和网点之间的利益分配和运营体系；根据日常管理与经营需要，强化对加盟网点的业务指导和培训，建立健全相关管理指导制度；以问题为导向，及早排查问题、及时解决问题、不断总结方式方法，有效规避因个别加盟网点经营不善、管理不当、资金结算等因素导致的不必要的流失等，有效保障了公司服务网络的健康、稳定与平衡。

与2016年相比，2017年公司销售金额前十名加盟商发生了一定变化，其中常州市韵达速递有限公司、石家庄韵达快递有限公司、常熟市韵达快运有限公司、福州乔韵达速递有限公司为新晋前十名的加盟商，上述变化主要系市场原因。

运输模式方面：公司以陆路运输为主，并采取多种车辆运输模式相结合。截至报告期末，公司常规陆路干线运输线路达4300余条，其中：承包车日均发车1600余趟次，合同车日均发车300余趟次，卡班车日均发车530余趟次，网点自跑车日均发车250余趟次。

同时，为满足高端快递产品的时效需求，以及把业务延伸到陆运运输较难覆盖的部分偏远地区，公司以航空运输作为陆运运输的有效补充。报告期，公司已与全国30余家航空货运代理公司开展合作，合作航线470余条，采用航空运输方式的发货量为平均每天12万票左右，发货重量为平均每天85吨左右。

末端服务方面：公司将末端服务作为实现“向客户提供无与伦比的快递服务体验”愿景的关键点，下大力气在“最后一公里”及“末端100米”方面持续用心、用力，其中：末端网点自建门店超过19432个，合作便利店、物业及第三方合作资源超过8000个，可使用的智能快递柜150,000个。

■加大智能化设备升级力度：报告期，公司加大对自动化设备的投入和改造，致力于持续掌握核心技术、提高设备自动化程度，逐步在全网改造投入全自动、智能化分拣设备，包括高速矩阵、自动交叉带、末端自动化设备等，其中：高速矩阵的分拣效率达到2700件/h，升级后的效率达到3700件/h；自动交叉带在分拣、中转、运输过程，全程仅需扫码一次、过程不落地，分拣效率高达20000件/h，分拣差错率1/10000，同等货量下可大幅度降低分拣人

力。各转运中心依托服务网络强大的信息系统支持，实现互联互通的操作、运输、分拣、信息识别管理工作，并通过超强的信息前置和智能分拣设备，产能大幅度得到提升，分拣速度、准确性、安全性和人均效能等指标提升到行业较高水平。

■新科技、新技术不断涌现：公司深入实施创新驱动发展，新技术、新设备不断涌现和投入——成功研制“神行者”智能运力管控平台，通过车辆GPS、韵达司机APP等操作系统，实现对车辆行驶状况进行可视化管控；根据系统大数据统计和分析，实现对车辆运输异常情况进行识别和及时处理，并依照运输任务、安全行驶等数据模块保障和优化运输时效、运输成本和运输安全；陆续开发了“指环王”扫描枪、“快手”设备、新型摆臂、自动交叉带、矩阵式分拣等高科技产品；同时，基于大数据建设和人工智能、视觉技术积淀，公司正在测试韵达无人机、无人车、无人仓等黑科技项目的研发、加快推进前沿科技的开发。

■多举措精益管理、降本增效：报告期，公司充分发挥信息化、智能化核心竞争优势，通过对大数据分析和数据化管理，实现动态的转运枢纽整合和干线运输优化；通过平台对车辆信息进行跟踪监控，实时掌握路由货量信息，及时调整车线，向车货匹配、规模效应要效益，鼓励加盟商自跑，不断提升人均效能和运营效率，取得了优秀的成本管控效果。

■精准实施对加盟商的赋能支持：

人才赋能：公司搭建总部与加盟伙伴的沟通平台，在全国范围定期举办加盟商“战略研修班”活动，共计培训3300余人次，提升加盟商的运营质量、效率和盈利能力；客服中心通过“星火计划”助力加盟商育才方案，不断提升公司服务水平、推进服务标准化。

科技赋能：为加盟网点量身定制的移动化办公产品韵掌柜APP上线，协助网点管理；“韵镖侠”系统不断强化，助力快递员最后一公里；云递配平台上线，为网点弹性补充末端配送人员。运营规划中心为网点设计自动分拣设备，帮助网点提高时效、节约成本。

品牌赋能：报告期，公司开展转运中心、网点标准化推广建设，主要包括全网转运中心三区分离、目视化看板、定制定位、场地6S等静态标准化全面落地，对加盟商网点的门店门头、车身、工服等统一更新推广。报告期末，已完成标准化门店超过9100余个，标准化车辆超过12000余辆，持续提升公司品牌形象。

■深入实施“物业自持”经营战略：报告期内，公司通过对主要枢纽、省会城市转运中心进行扩容改造，使得转运中心的操作能力、效率不断提升。公司继续实施物业自持，通过购买或租赁土地，自建转运中心，扩大运营规模和业务处理能力。

(2) 科技驱动、服务引领、管理为基，创“市场份额与服务质量双升”正向循环

报告期内，公司追求“向客户提供无与伦比的快递服务体验”的伟大愿景，围绕“主动服务，以客户为中心”的服务理念，深入探索精细化、专业化、多元化快递服务，将网络信息平台、大数据平台、自动化智能化设备与业务深度融合，通过车货匹配、智能路由、运输可视化管理等智慧场景化应用，助力公司实现货品结构优化、实施加盟商自跑等，直接保障快件时效、损坏率和遗失率等多项服务指标方面达到行业领先水平。

有效申诉率指标方面，根据国家邮政局“12305”相关统计数据，报告期公司快递服务有效申诉率指标月平均值为2.2（每百万件有效申诉件数），远低于行业6.12的平均水平；

全程时效指标方面，根据国家邮政局《关于2017年快递服务时限准时率测试结果的通告》，2017年公司快递服务全程时效指标紧随顺丰、EMS，排名第三；

客户满意度指标方面，根据国家邮政局《关于2017年快递服务满意度调查结果的通告》，2017年公司快递服务公众满意度上升显著，总体满意度处行业领先水平。

综上，在科技、管理等多重有益因素共振支撑下，公司持续提供高效、便捷、优质的快递服务体验，极大提升了客户粘性，快递业务量获得了远高于行业增速的快速增长，市场份额稳步提升，已经形成了“优质服务——业务量快速发展——科技投入与创新——优质服务”之正向、良性循环的发展轨道。

（3）嫁接周边市场、周边资源、周边产品，推进“一体两翼”发展战略落地

快运业务：“韵达快运”系韵达股份旗下的快运品牌，于2017年10月正式起网，铺网和发展速度迅猛。截至2017年底，韵达快运已开通网点2737家，市级覆盖率达96%，场地面积15万m²，开通线路257条，为顾客提供电商大件、小票零担和惠至达等产品和服务。在未来的成长和发展过程中，韵达快运将依托韵达平台，以“互联网+”为发展理念，利用先进的科技信息系统、优秀的人力资源队伍、先进的运营体系，始终贯彻落实“品牌一体，服务一体，全网一体”运营方针，上下协同，构建领先、规范、高效、协同的国内一流快运网络，为客户提供个性化、多样化的快运服务。

国际业务：韵达国际拥有强大的全球货运跟踪系统、运单及订单管理系统和海外仓储系统，可为客户提供快递、物流及电子商务等门到门服务，为大客户订制仓配一体化解决方案。截至2017年底，韵达股份已在24个国家和地区开通国际业务，海外主要国家网点布局初步成形。报告期，公司进口业务同比增长超过273%，出口业务同样增长迅速，服务能力及效率行业领先。

仓配一体化供应链服务：致力于根据广大客户的个性化需求，提供专业、一体化的快递物流供应链管理模式和最佳解决方案。借助公司庞大的网络平台和领先的信息化管理系统等，将仓储、运输、配送、数据服务等业务互联互通，形成“万仓联盟”，同时通过优化仓储及配送，开放深度合作，构建资源共享平台，整合资源，与合作伙伴建立战略合作，强强联合，共同打造“韵达联合仓·仓配一体化”服务体系管理新模式。目前，公司可利用仓库资源（联合仓）达383个，面积超过150多万平米。

智能快递柜：2017年，公司对深圳市丰巢科技有限公司进行增资，报告期末合计持有丰巢科技股权14%，持续发展面向所有快递公司、电商物流使用的24小时自助开放平台——“丰巢”智能快递柜业务，以提供体验最佳的平台化快递收寄交互业务。目前，韵达已和除丰巢科技之外的速递易、云柜、富友等各大智能快递柜公司开展合作，日均投递量已达每天105万件。

2、股权激励顺利实施，持续践行“以奋斗者为本”理念

近年来，我国快递行业发展迅速，对行业人才的需求、引进和培养提出了更高的要求。为健全激励与约束机制，积极推动多样化激励措施，保持核心人才的稳定性，经审慎论证和分析，报告期公司适时推出第一期限限制性股票激励计划并顺利实施了首期授予。本次授予激励对象148人，范围覆盖了公司董事、高级管理人员，公司及子公司的中层管理人员，以及基层的业务骨干等核心人才队伍。

激励计划的引入与顺利实施，将有效实现股东利益、公司利益、授予激励团队和个人利益的紧密结合，有利于践行“以奋斗者为本”的发展理念；激励对象通过持有限制性股票，将更密切关注公司的经营管理、业务发展、业绩实现等情况，有利于增强主人翁精神和担当意识，有助于进一步调动工作积极性和工作热情，不断推动公司未来发展战略和经营目标的实现，促进公司健康、稳定和可持续发展。

二、董事会履职情况

（一）董事会召开情况

报告期内，公司共召开了十五次董事会会议，审议通过了 81 项议案。所有董事均严格按照《公司章程》和《董事会议事规则》等相关议事规则的规定，依法合规、诚信、勤勉地履行各项职责，从公司长远持续发展出发，以维护股东利益为立足点，认真负责地审议提交董事局的各项议案，对公司治理及经营管理的重大问题作出了重要决策。

（二）股东大会召开情况及决议执行情况

报告期内，公司董事会组织召开了一次年度股东大会和四次临时股东大会，审议通过 43 项议案。董事会严格按照股东大会和《公司章程》所赋予的职权，平等对待全体股东，召集、召开股东大会合规有序；认真贯彻执行股东大会的各项决议，组织实施股东大会交办的各项工作，并及时履行了信息披露义务，充分保障了全体股东的合法权益。

（三）董事会下设专门委员会履行职责情况

公司董事会下设四个专门委员会:审计委员会、战略委员会、薪酬和考核委员会和提名委员会，各专门委员会均严格按照各专门委员会工作细则，各司其职，规范运作，确保公司和股东的合法权益。

1、董事会审计委员会履职情况

报告期内，公司董事会审计委员会按照相关规定履行职责，详细了解公司的财务状况和经营情况，认真审议公司对外投资暨关联交易的议案、公司 2016 年度报告、季度报告相关议案、公司 2017 年非公开发行的相关议案、向激励对象授予限制性股票的议案、会计政策变更、日常关联交易确认及预计的议案、续聘 2017 年度审计机构的议案、使用自有资金进行投资理财等议案，并积极指导内审部门审计工作，审查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进行有效的指导与监督，认真评估外部审计机构独立性和专业性。充分发挥了监督、指导职能，切实维护全体股东的合法权益。

2、董事会薪酬与考核委员会履职情况

报告期内，董事会薪酬与考核委员会认真审议了公司第一期限限制性股票激励计划的相关事项，认为符合公司的相关规定。

3、董事会战略委员会履职情况

报告期内，董事会战略委员会结合公司所处行业环境、产业发展状况和市场整体形势进行深入分析，并据公司实际经营管理情况，对公司的发展战略规划与实施提出科学、合理的建议，为公司发展规划与战略实施得到有效落实，提供科学依据。

4、董事会提名委员会履职情况

报告期内，公司董事会提名委员会根据相关规定积极开展工作，认真履行职责，对公司的董事、高级管理人员的任职资格等事项进行了积极审查并提出宝贵的建议。

三、公司未来发展展望

（一）公司发展战略

正如习近平总书记所说的：“虽然我们已走过万水千山，但仍需要不断跋山涉水。”展望未来，公司持续实施“一体两翼”的发展战略，以快递核心业务为“主体”，持续夯实底盘建设，积极实施市场分类、客户分群、产品分层，满足客户差别化需求；同时，以“开发快递周边产品”和“发展新业态、新模式”为“两翼”，通过发挥信息化优势和大数据赋能，不断打通上下游、拓展产业链、画大同心圆，构建以快递为核心的“生态圈”。

1、构建快递物流“生态圈”，打造综合物流服务提供商

公司以“韵达+”为引领，战略性布局快递周边产品和新业态发展，培育新业务增长点。在快递核心业务基础上，积极拓展韵达快运、韵达国际(跨境业务)、韵达仓配一体化供应链、韵达云便利等业务板块，同时围绕物流产业寻求优质投资机会、发展供应链金融业务，向市场与客户提供高品质的综合物流产品与服务。

2、“建品牌、拓网络、寻合作”，国际化服务网络构建

公司将积极服务国家“一带一路”战略，持续加大在国际上的品牌建设步伐，继续积极搭建国际网络覆盖，灵活运用各种合作模式整合优质资源，以响应跨境贸易、海外淘等电子商务快速发展，将“中国制造”、“中国品牌”运往世界；同时，满足国内消费者对海外母婴产品、化妆品、奢侈品、箱包等产品消费需求，向客户提供更优质的跨境运输服务。

3、持续进行科技创新与投入，建设一流的智慧物流公司

科学技术是第一生产力。未来，公司将继续不断加大在硬件设备及信息系统方面的投入，特别是深入对大数据、人工智能、视觉技术在无人机、无人仓、无人车等领域的研发、开发、投入，将公司建设成为一流的智慧物流公司。

（二）重点经营计划

1、科技引领，数据先行

（1）运营数据化

公司充分发挥信息化优势，通过大数据赋能，实现对干线运输车辆、全国加盟网点的全方位监控管理，让所有运营进行数据化呈现和管理。干线运输方面，将强化对每条车线进行运输质量及成本的有效监控，做到管理日清、成本日清。加盟网点方面，将按照服务质量、标准化建设程度和安全管理等多口径对加盟商进行管理和考核，并通过一系列数据对加盟网点进行实时关注和预警，保证网络服务效率和服务质量，持续提高加盟商经营水平，确保基层稳定且充满活力。

（2）全程可视化

以客户维度和视角，基于对云计算及大数据的应用，对快件全生命周期进行全程可视化管理。通过对客户发出快件的各操作环节进行服务质量和时效的跟踪，确保在揽收环节、中转环节、运输环节、派送环节及时发现问题，进行预警并投入资源迅速解决，如运输环节中，全程轨迹可视、偏离预警、疲劳驾驶预警等等。

（3）管理移动化

公司将积极适应移动互联网的发展趋势，在运营各环节持续推出更加先进的便携式设备及移动端管理系统。揽派端，提高业务员智能工业手机、便携式打印设备等产品普及率，加快客户订单快速响应速度、提升揽收效率；加盟网点管理方面，优化“韵掌柜”APP 管理系统，将网点管理方面的各项数据指标、财务、物料等各方面进行实时呈现，让网点管理数据化、移动化；干线运输端，进一步优化驾驶员“韵输宝”APP 管理系统，将车辆调度信息、场站靠位信息、线路时效达成信息、奖项信息进行数据化呈现，强化实时推送及即时沟通，实现对运输供应商的透明性管理、提升转运效率。

2、“韵达+”生态圈不断发展

（1）大力发展核心主业，推进客户分群、产品分层体系

公司将积极进行产品分层，发展高品质、高附加值、低价格敏感性产品，进一步丰富产品体系，包括：商务快递、电商快递等多种快递产品，到付件、代收货款、贵重物品、签单返回、承诺达、当天件、次日达、准时达等快递细分类型。在未来，公司继续优化快递服务产品的时效，实现时效承诺，继续保持可比公司

时效领先优势；另一方面，公司以客户为中心，开发新产品、丰富增值服务。

（2）产业链延伸，继续加大在产业链上的布局投入

公司持续构筑以快递为核心的“生态圈”建设，以多样化的产品及服务打通上下游、拓展产业链、画大同心圆，持续布局韵达快运、韵达国际（跨境业务）、韵达仓配一体化供应链等业务板块，并以合理节奏不断推出延伸产品和服务。

国际业务方面：公司已在 24 个国家和地区开通国际业务，海外主要国家网点布局初步成形，未来将进一步在国际上寻求多方合作，拓展国际网络覆盖，为客户提供更优质的跨境运输服务。

快运业务方面：2018 年将加大对快运的投入力度，在转运分拨建设及网络覆盖方面打牢基础，并借助韵达在快递领域的精细化管理经验，不断提升快运业务的运营质量和时效，增强市场竞争力。

仓配业务方面：2018 年，公司将在仓配资源基础上，进一步打造供应链开放平台，实现仓储、快递、快运及商业等多个板块资源的互联互通，实现内部资源相互借力和支撑，也为客户提供综合性的解决方案。

（三）公司可能面临的风险

1、市场环境风险

经济波动风险：物流行业对国民经济发展具有重要的基础作用，同时也受到宏观经济形势的影响。近年来，我国宏观经济增速出现放缓，并处在经济结构的转型期，未来的发展仍然面临较为复杂的局面。未来宏观经济的波动，将对我国物流行业的整体发展状况以及韵达股份的业绩情况产生一定影响。

市场需求风险：在经济水平和科技水平不断发展的时代，新事物不断涌现，产品、服务和商业模式等都在处于不断的丰富和迭代中，这样的变化可能导致市场中原有的需求消失或者转变。

2、政策调整风险

近年来，各级主管部门陆续出台了多项政策，大力支持快递行业的发展。如果未来国家对快递行业的法律法规、监管要求或行业标准发生较大变化，如有关土地规划、环境保护、消防安全、生产安全等相关具体要求发生新立、修订等，监管要求全新、更严或直接禁止的重大变化，若韵达股份未能根据相关法律法规

或产业政策的变化及时调整经营策略和资源布局，则将对韵达股份未来的业务开展及业绩情况产生不利影响。

3、经营发展风险

交通事故风险：公司在提供快递服务时需要很大程度依靠交通运输，而交通运输很可能会产生交通事故。在公司有较为完善的安全管控和风险防范机制下，此风险还是有可能发生。

寄递安全风险：近年来，寄递过程中的安全越来越被重视，寄递实名制、收寄验视和寄递安检虽开始实施，但寄递过程中的不确定因素仍可能导致寄递安全风险。

4、管理管控风险

人才流失风险：由于国内快递行业发展时间不长，缺少足够的专业性人才积淀，同时快递行业发展又较为迅速，行业对人才的需求在不断变化。因此可能造成人才缺失的风险。

品牌管理风险：在品牌被企业、消费者和社会环境等众多对象愈加重视时，品牌已经被视为重要的企业资产。而品牌作为一种企业形象的归集，会受到服务场景、顾客服务体验、服务人员、企业信息等众多因素的影响，而这些因素因为企业服务区域广泛、服务频次高、较分散，不易掌控，所以可能产生品牌管理风险。

5、风险应对措施

综合上述各种可能性变化或潜在风险，公司将积极做好以下工作：

（1）**做好学习研判。**公司董事会及管理层将深入学习国家法律法规及政策导向，提高对宏观经济形势和行业发展趋势的研究、分析、预判。

（2）**强化内部控制。**公司董事会及管理层将把内部控制作为更加重要的工作抓实、抓好，要求业务运营、财务、法务、审计监察等部门围绕各种可能的风险点，认真梳理、查找问题、及时整改；特别重视生产运营安全，从严推进“寄件实名制”、“当面验视”监管要求，逢会必讲安全，将风险控制在最早、最小阶段。

（3）**深化精益管理。**公司将持续以快递核心业务为主体，固本强基、精耕

细作、精益管理，持续提升全网稳定与平衡，充分发挥科技优势和规模优势，用信息技术和大数据对在途、人、车、货进行更加先进的管理，形成“业务量及服务双升”良性循环，努力向市场及客户提供更好的快递物流产品与服务。

韵达控股股份有限公司董事会

2018年4月24日