证券代码：002468 证券简称：申通快递

**申通快递股份有限公司投资者关系活动记录表**

 编号：2020-001

|  |  |
| --- | --- |
| **投资者关系活动类别** | □特定对象调研 □分析师会议□媒体采访 ☑业绩说明会□新闻发布会 □路演活动□现场参观 □其他 （请文字说明其他活动内容） |
| **参与单位名称及人员姓名** | 公司投资者及广大网友 |
| **时间** | 2020年5月15日15：00-17：00 |
| **地点** | 上海市青浦区北青公路6598弄25号 |
| **上市公司接待人员姓名** | 1、董事长陈德军先生 2、董事兼总经理陈向阳先生 3、董事、副总经理兼董事会秘书陈泉先生 4、独立董事沈红波先生 5、财务负责人陈海建先生6、中天国富证券有限公司王墨思女士 |
| **投资者关系活动主要内容介绍** | 一、董事长陈德军先生做业绩说明会开场致辞。二、互动环节1、阿里巴巴去年向申通投资一百多亿，现在为什么股东信息查不到，阿里巴巴还是申通的股东吗？回复：您好，阿里巴巴是通过受让公司控股股东上海德殷投资控股有限公司持有的上海德殷德润实业发展有限公司（以下简称“德殷德润”）49%的股权的方式成为公司的战略投资者，通过德殷德润间接持有公司股份比例为14.65%。2、董秘您好，请货物运输是自营还是外包？回复：您好，公司的干线货物运输以自营为主，2019年度自营干线运输业务量占比为78%。3、为什么申通快递时效慢，中转环接是否有问题？回复：您好，2019年全网全链路时效平均49.55小时，去年同期约为53.8小时，同比缩短4.25小时。根据《国家邮政局关于2019年快递服务时限准时率测试结果的通告》，2019年全国重点地区快递服务全程时限为56.2小时。接下来公司将继续拓展转运中心的产能，提高中转自动化分拣设备的覆盖率，提升全链路时效，为用户带来更好、更优的寄递体验。4、陈总！最近申通在市场占有率是多少？近两年时效为什么不提速，中转时效和同行相比怎么样，能否尽快解决时效问题。回复：您好，2019年公司累计完成业务量约73.71亿件，同比增长约44.19%，市占率达到11.60%，去年同期的市占率为10.08%，市占率同比提升1.52%。公司2019年全网全链路时效平均49.55小时，去年同期约为53.8小时，同比缩短4.25小时。根据《国家邮政局关于2019年快递服务时限准时率测试结果的通告》，2019年全国重点地区快递服务全程时限为56.2小时。接下来公司将继续拓展转运中心的产能，提高中转自动化分拣设备的覆盖率，提升全链路时效，为用户带来更好、更优的寄递体验。5、公司没有直营网点，请问怎么保证终端配送的时效性？回复：您好，公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式，公司通过与加盟商签订《申通快递特许经营合同》约定双方权利义务，根据合同约定，加盟网点应具备一定的硬件、软件投入能力，保证有相应的快递资质及运营能力；同时，公司对所有加盟商都有严格的考核体系，管理制度，每个网点都有时效考核指标，来保障配送的时效性。6、请问申通对于终端网点是否有管理权？终端配送是否有时间的规定？同城配送原则上多久可以到达？回复：您好，公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式，基于《申通快递特许经营合同》的约定对末端网点进行统一的管理。公司对于终端配送是有时间规定的，除特殊情况之外，一般要求当天到达加盟网点的快件，必须当天完成派件。为进一步提升快递的派送时效，2019年公司扩大了末端二派总体覆盖范围，推动末端快递的及时流转，提升了快递的签收时效，改善了公司的服务质量。截止2019年12月，二派网点货量占比达77.07%，较2018年提升了5.07%。全国共有19个省份中的1,333家站点已经推进三派作业，当前三派签收率为84.26%。目前，公司的同城配送业务主要由加盟网点自行运营。关于同城快递的时间要求，原则上均为次晨达，特殊情况的次日达。7、申通公司下面网点终端配送是否全部给了丹鸟驿站配送，是否影响快件的时效性？回复：您好，近年来，以菜鸟驿站、丰巢快递柜为代表的末端代收平台正在全国迅速发展，为用户提供便捷的快递代收服务，给用户获得更好的快递体验，提升了快递行业的末端服务能力。申通快递各地加盟商在末端配送过程中，快递员会根据客户要求或者获得客户的同意后及实际情况进行多元化的“最后一公里”派送，比如送货上门、智能快递柜自提、合作便利店代收等多种末端方式；通过多元化的“最后一公里”派送方式，有效的提高了派送效率，从而提升快件流转时效。8、请问申通公司下面现在是否把终端配送业务改成快递驿站配送了，这样是否降低了快件的时效性？回复：您好，在派送过程中，公司业务人员会根据客户要求或者获得客户的同意后及实际情况进行多元化的“最后一公里”派送，比如送货上门、智能快递柜自提、合作便利店代收或驿站代收等多种末端方式；通过多元化的“最后一公里”派送方式，有效的提高了派送效率，从而提升快件流转时效。9、请问主营业务里的信息服务是指什么？回复：您好，信息服务指的是快件的电子面单。10、请问贵公司现在股东人数，谢谢回复：您好，截至2020年3月31日，公司的股东人数为46189户。11、公司对网点和派送员的罚款每年大概有多少都用在什么地方了？回复：您好，公司网络管理制度主要是针对加盟网点公司的，不直接对派送员进行处罚；另外，公司根据相关管理制度和考核指标对加盟网点的罚款也不是目的，是为了更好的提升快件服务质量的一种管理手段；罚款会通过各种渠道以提质返款等方式促进网点公司进一步提升服务质量。12、申通快递现在的包裹量为什么增多了？回复：供给端公司的产能和吞吐量提高，此外疫情下的网上购物需求提升。13、请问，申通今年一季度在湖北地区的营业收入可以介绍下吗？随着顺丰国际机场的推进建设，以后申通是否会与顺丰国际机场进行合作，申通航空件会在该机场进行中转运输吗？回复：湖北省第一季度占全网收入与业务量均为0.94%；航空资源在快递业属于公共资源，随着顺丰国际机场的推进建设，公司不排除与顺丰国际机场进行合作。14、请问陈董事长，公司的战略是宁愿放弃利润也要抢占市占率吗？公司今年期望的市占率是多少？回复：您好，公司在战略上会兼顾市占率及利润实现的情况，今年公司期望的市占率目标是12.6%以上。15、请问今年对自营门店发展有何规划呢？回复：您好，公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式，在末端派送方面，公司将加强自营门店的布局和发展，对中大城市的末端进行网格化管理。16、陈总好，请问下现在义乌现在价格战情况怎么样了？很多商家把货运到义乌后再发货，现在竞争非常激烈，如果头部一直降价，公司会大量补贴义乌的加盟商吗？回复：您好，随着运输成本恢复正常，义乌价格战有回暖的迹象，如果价格战继续加剧，公司在义乌市场将保持一定的目标业务量，在该业务量范围内，公司将会进行适当的补贴。17、请问陈总，请问下阿里入股后在战略层面有哪些调整，目前从用户的角度来说没有任何变化？回复：自阿里巴巴间接入股以来，公司取得了较大的经营改善。首先，在信息技术方面，一是公司率先将其量级较大的数据采集和数据计算业务——订单平台、巴枪平台和时效系统迁上阿里云，保证了系统的稳定性及效率。二是开发了为网点赋能的网点管家、支持操作和运输的运输管家和中心管家、提高财务结算效率的财务管家等系列管家产品，同时为客户提供更优质服务的申无忧等技术产品也得以应用，阶段性的实现了数据化运营、技术赋能驱动业务发展，有效的控制了各项成本，持续建立数据化决策体系。第二，在物流仓储方面，由于菜鸟在园区方面有丰富的资源优势，在物流仓储运营方面有丰富的管理经验，在短短的九个月时间内，在各省会城市、产粮区已拿到和将落实的共有13块场地资源，并加速扩张发展。第三，在人才管理、组织文化方面，借鉴阿里的先进经验，结合公司实际情况，进行了一系列的管理升级，并在2019年实现了人才精英计划等措施。第四，在菜鸟的帮助下，公司对规范治理方面进行了进一步规范化改革，比如工程招标、物资采购、自动化设备的投入及改造。最后，业务合作方面，与菜鸟在裹裹业务、国际业务、仓配业务、C2M进行了深度的合作和协同，在菜鸟的协同下，开发了确定服务能力的C端寄件服务业务-闪电寄，自上线3个月以来，该业务量突破40万单每天。18、申通快递的服务感觉很不好，这几个快递里态度最差的快递小哥就是申通快递的，公司知晓并考虑过相关问题吗，公司和其他快递公司联合投资的蜂巢也引起很大的讨论，公司以后是打算取消快递送货上门通过丰巢建立统一集中配送减少公司快递员数量降低人力成本吗？回复：您好，近年来，公司为提升全网的服务质量和服务水平，相继推出了多项激励政策，尤其是针对末端快递小哥的“万人激励”、“业务员星计划”、“星级爬坡”等激励计划和政策，全网星级快递员（五星四星）已经超过万名，接下来公司也会持续加大对星级快递员梯队的培养和建立，不断提升和优化最后一公里服务体系和服务水平，多渠道末端资源进行整合，根据客户需求提供相应的末端服务，让每位客户都能体验到更优质的末端服务。19、请问陈总：1. 公司目前的年处理订单能力是多少，年报提到日处理订单量近3000万，是否可以理解为年处理能力超过100亿件？2. 公司降本增效是否有指标，为何公司在2019年投入大量资本支出后人力开支（含劳务外包）增幅依然超过40％，件均薪酬成本未见减少？回复：您好，公司目前的年处理订单产能已超过100亿件 。2019-2020年是公司基础设施建设和改造之年，这些投入的效果将在今后运营中逐步显现。在基础设施的建设和改造期间件均薪酬不会减少，但是随着基础设施建设和改造的完成，件均薪酬成本将会急剧下降。三、董事长陈德军先生作总结致辞 |
| **附件清单（如有）** |  |
| **日期** | 2020.05.15 |