

2020年半年度报告摘要

申通快递股份有限公司



证券代码: 002468

证券简称: 申通快递

公告编号: 2020-047

申通快递股份有限公司 2020 年半年度报告摘要

一、重要提示

本半年度报告摘要来自半年度报告全文,为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划,投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读半年度报告全文。

除下列董事外,其他董事亲自出席了审议本次半年报的董事会会议

未亲自出席董事姓名	未亲自出席董事职务	未亲自出席会议原因	被委托人姓名
-----------	-----------	-----------	--------

非标准审计意见提示

☐ 适用 ☒ 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

☐ 适用 ☒ 不适用

公司计划不派发现金红利,不送红股,不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

☐ 适用 ☒ 不适用

二、公司基本情况

1、公司简介

股票简称	申通快递	股票代码	002468
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	陈泉	余志强	
办公地址	上海市青浦区重固镇北青公路 6598 弄 25 号	上海市青浦区重固镇北青公路 6598 弄 25 号	
电话	021-60376669	021-60376669	
电子信箱	ir@sto.cn	ir@sto.cn	

2、主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

☐ 是 ☒ 否

	本报告期	上年同期	本报告期比上年同期增减
营业收入(元)	9,258,311,812.63	9,871,391,649.42	-6.21%
归属于上市公司股东的净利润(元)	70,677,769.36	832,478,548.69	-91.51%
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润(元)	31,740,909.21	782,152,713.67	-95.94%
经营活动产生的现金流量净额(元)	-399,696,745.90	813,013,205.35	-149.16%
基本每股收益(元/股)	0.05	0.54	-90.74%
稀释每股收益(元/股)	0.05	0.54	-90.74%

加权平均净资产收益率	0.71%	9.33%	-8.62%
	本报告期末	上年度末	本报告期末比上年度末增减
总资产（元）	15,018,971,542.72	13,855,221,867.36	8.40%
归属于上市公司股东的净资产（元）	9,053,124,541.95	9,136,945,461.23	-0.92%

3、公司股东数量及持股情况

单位：股

报告期末普通股股东总数	51,183			报告期末表决权恢复的优先股股东总数（如有）	0	
前 10 名股东持股情况						
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况	
					股份状态	数量
上海德殷德润实业发展有限公司		29.90%	457,709,848		质押	359,738,509
上海恭之润实业发展有限公司		16.10%	246,459,149		质押	246,459,149
上海德殷投资控股有限公司		7.76%	118,715,969		质押	118,715,969
陈德军		3.38%	51,675,345	38,756,509		
南通泓石投资有限公司		2.86%	43,800,000		质押	41,000,000
陈小英		2.65%	40,589,072			
宁波艾缤股权投资合伙企业（有限合伙）		2.53%	38,716,981		质押	38,716,981
宁波旗铭投资有限公司		2.00%	30,668,289		质押	30,668,289
万向信托有限公司－万向信托－青马 1 号事务管理类集合资金信托计划		1.66%	25,432,147			
红塔证券－红塔证券股份有限公司－证券行业支持民企发展系列之红塔证券 1 号单一资产管理计划		1.50%	22,887,500			
上述股东关联关系或一致行动的说明		上海德殷德润实业发展有限公司、上海恭之润实业发展有限公司、上海德殷投资控股有限公司、陈德军、陈小英五者之间构成一致行动关系，南通泓石投资有限公司、宁波艾缤股权投资合伙企业（有限合伙）、宁波旗铭投资有限公司三者之间构成一致行动关系，以上一致行动人属于《上市公司股东持股变动信息披露管理办法》中规定的一致行动人关系。				
参与融资融券业务股东情况说明（如有）		无				

4、控股股东或实际控制人变更情况

控股股东报告期内变更

☐ 适用 ☒ 不适用

公司报告期控股股东未发生变更。

实际控制人报告期内变更

☐ 适用 ☒ 不适用

公司报告期实际控制人未发生变更。

5、公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

□ 适用 √ 不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

6、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在半年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券是

（1）公司债券基本信息

债券名称	债券简称	债券代码	发行日	到期日	债券余额（万元）	利率
申通快递股份有限公司 2020 年公开发行公司债券（第一期）	20STO01	149107.SZ	2020 年 04 月 28 日	2023 年 04 月 29 日	50,000	3.18%

（2）截至报告期末的财务指标

单位：万元

项目	本报告期末	上年末	本报告期末比上年末增减
资产负债率	39.43%	33.52%	5.91%
项目	本报告期	上年同期	本报告期比上年同期增减
EBITDA 利息保障倍数	17.79	93.7	-81.01%

三、经营情况讨论与分析

1、报告期经营情况简介

2020年上半年，申通快递在国家及行业主管部门的领导下，根据《邮政业发展“十三五”规划》、《申通快递五年发展战略规划》的总体安排和要求，以“用心成就你我”的服务理念，以“团结、务实、开拓、创新”的企业精神，以2020年重点工作计划为重心，充分借助公司与阿里、菜鸟业务体系的合作，优化产品体系，聚焦业务发展；朝着“数智运营”的目标，强化中转运营，提升产能建设；主动融合多种末端业务单元，丰富末端形态，助力末端配送；深入促进技术与数据的链接，让技术和数据更好地为公司的经营决策、运营管理、业务发展、成本控制、市场策略、风险管控提供服务和支撑；继续保持申通云仓布局和业务经营的良好势头，深度连接“云”和“人”，让快递真正走近客户，让配送走近交付。

2020年上半年，经过全体员工的共同努力，公司完成业务量约35.17亿件，同比增长16.48%。公司实现营业收入925,831.18 万元，较去年同期降低6.21%；实现利润总额9,615.47 万元，较去年同期降低91.28%；实现归属于上市公司股东的净利润7,067.78 万元，较去年同期降低91.51%。

（一）持续推进基础设施建设，打造稳定的运营平台

申通快递自2018年起不断加大核心城市非直属转运中心的收购力度，以提高全网的反应速度。2020年

上半年，公司继续落实中转布局“一盘棋”战略的重要举措，推进重点城市转运中心直营化的重要进程，收购了济南、重庆转运中心中转业务资产组，进一步加强了转运中心的标准化建设、标准化运营及精细化管理，加大转运中心的科技投入，全面提升转运中心的分拣时效，不断构筑公司强大而高效的中转运输网络体系。截止报告期末，全网共有转运中心68个，其中东北5个、华北6个、华东27个、华南9个、华中10个、西北5个、西南6个；自营转运中心63个，自营率约为92.65%。

随着近两年公司转运中心直营化进程的加快，公司加大了运营平台基础设施建设力度和速度，持续推进运营平台能力的建设和完善，着力打造智慧物流运营处理中心。其中，硬件是基础，科技是核心，公司将全面进行老旧设备的更新换代，向智能化、自动化转变，用技术弥补场地产能不足，用效能解决分拨压力问题。截止本报告期末，公司累计拥有自动化分拣设备194套，其中自动化交叉带分拣设备122套，较2019年新增32套；摆臂设备现有72套，较2019年新增17套。同时，公司继续优化进港、出港路由标准体系，其中干线运输全部采用集约化模式，最大化的降低运输成本，让利给末端网点。

（二）数智化转型升级，全面打造智慧运营

1、搭建信息平台，赋能商家网点

（1）建设商家服务平台，提升服务质量

“申无忧”是公司商家量身打造的一站式服务平台，也体现出公司在提升网点服务能力，提升商家服务体验，增加客户粘性。该服务平台通过为商家提供订单物流全链路生命周期管理、账务管理、打单管理、售后管理等功能模块实现商家物流订单数据迈向数字化，整体平台性能已处于行业前列。

目前“申无忧”已实现日订单打印量突破百万级，代收货款订单突破十万级。工单系统已覆盖数千家网点，24小时工单完结率达90%以上，线上问题处理能力提升20%以上。在为商家赋能的同时，也提升了服务质量和品牌粘性，完美验证了“申无忧在手，发货不用愁”。

未来科研团队将不断完善“申无忧”系统，建立会员系统、商家画像、会员积分及会员权益等功能板块，同时推出金融服务、短信服务等配套支持渠道。随着产品功能的逐步完善和产品运营的不断推广，“申无忧”将变成商家业务发展不可或缺的好帮手。

（2）打造一站式的经营管理平台，加强网点生存能力

“网点管家”是公司科研团队自主研发的、针对解决网点账务管理时效性、网点服务质量、网点经营能力、生存能力等诸多难题的不可多得的经营管理神器。“网点管家”上线以来，新老系统替换率已超80%，实现网点作业效率提升超50%、人力资源节约超10%的显著成果。

在财务数据方面，“网点管家”100%解决漏单、飞单问题，降低了网点损失；平台自动化程度高，有效减少网点人力成本；异常数据实时监控/预警功能可以快速处理异常数据，有效规避罚款风险；平台及时发布针对物流信息指数、虚假签收投诉申诉、三件工单处理等问题的政策信息考核结果，将具体责任下沉至业务员，降低网点经营成本；提供全方位财务、操作、运营类报表，并将报表进行系统分析，在让网点清晰了解营收状况的同时，快速准确的做出业务决策，为网点挖掘大客户、散户提供数据支撑，实现网点经营创收；在物流资产管理方面，网点通过系统可随时管控电子面单，做到100%的发放有据可查，同时实体物料出入库灵活，操作流程简易，高效易用。

2、聚焦成本管控，提效益扩市场

2020年上半年，公司遵从降本提质增效的行动指南，聚焦生产管理全流程、快件流转全链路的成本管控，利用信息化手段加强对运输成本、中心操作成本的全方位管控，实现降本增收，提升市场竞争力。

（1）运输成本

报告期内，公司持续坚持实施科技创新和精细化管理，专项开发“车货匹配”模块，并根据大数据呈现的运输车辆、货运量和包裹节点，通过“路由助手”平台动态调整路由线路，进一步提升车、货、装载率的匹配程度，持续降低单票运输成本；通过专项开发“一车一档”推动车辆管理模式创新，减少管理层级与环节，并与“申运平台”联动实现运力资源的统一合理调配，促成干线运输议价能力、管控能力与管理效率的有效提升。同时，公司基于“物流云”平台，规划提高社会车辆利用率，增强运力资源的调配能力，降低公司整体运能成本。公司综合考量市场需求、产品结构、运力平衡等因素，精准匹配业务量及运输需求，制定转运中心运输车辆使用计划和标准，并予以实时监测、严格管控，基于运输装载精益化管控和装载智能分析辅助装载优化，通过调度推荐提升加班车装载率。同时，依托全新建设的“路由助手”等先进信息系统，科学梳理、优化干线路由，减少快件中转次数；公司亦持续加大对网点与转运中心之间的运力统筹，实现无缝对接，精细管理，减少快件中转与回流。

（2）中心操作成本

在报告期内，公司推进和加强用工环节的精细化管理，利用大数据分析实施科学调整用工结构，使用多种用工模式，实现部分操作环节服务外包；同时，公司引入定岗定编概念，优化人员需求，科学合理排班，完善绩效考核方式，推进用工可视可控及数据化管理，降低业务运营成本。

（3）风控成本

在报告期内，公司着眼于账款治理，成立“跑冒滴漏”专项小组，针对运营资损、应收账款坏账、结算规则漏洞等进行优化和治理，并利用数据分析和算法技术，在政策刷单套利、面单冒用盗用、泡货建包、中心未称重等运营场景等进行全面风险识别，推动风控降本落到实处。

3、科技创新加速发展，扩大业务竞争优势

在报告期内，公司持续贯彻科技引领战略，将科技创新作为提升服务质量和市场份额的重要支撑，充分发挥申通和菜鸟供应链的《业务合作协议》，加大科技创新力度，促进公司进一步实现信息化、数字化、智能化。

（1）智能科技产品“Lemo”加快公司数字化转型步伐

智能科技产品“Lemo”，是一款结合云、边、端技术，并基于菜鸟网络依托的IOT技术，推出的物流信息识别、录入、采集的解决方案，使系统拥有高性能扩展性，系统的升级成本更低、可靠性更高。同时它相较于一般的PDA具备更高的价格优势（普通PDA的十分之一）和更便携的重量（普通PDA的八分之一），搭配超长的待机时间，极简的操作模式，10分钟之内即可上手，让物流信息识别更高效、识别成本更低廉。

软件技术方案：应用动态化UI渲染技术扩展形成小程序开发生态，降低嵌入式开发门槛及成本，非嵌入式开发人员通过编排业务流程的极简方式开发应用。

体验设计方案：通过设计打造无感互动，减少设备对人的负担，减少主动浏览和操作，让设备成为人

自然能力的延伸；以小屏承载的海量数字信息以及物流复杂业务的拓展，以低成本撬动传统行业数字化转型。

输入法设计方案：以方向键取代繁杂的全键盘，区块化输入内容、强化其与方向键的映射关系，减少输入认知负荷，使盲操成为可能；以小屏承载全面的输入功能，经测试表现出远低于平均水平的输入错误率，确保输入内容精准无误。

目前Lemo在申通实操业务已实现全场景覆盖，转运中心云边端架构全面实施落地，覆盖转运中心全10个场景，网点全12个场景，共45项功能，共计675个场地使用，实操效率有效提高20%。

（2）“All-in-Cloud”计划，提升业务综合竞争力

在行业技术走强趋势下，一场以IT技术为主角的科技革命浪潮正风起云涌。云计算、大数据、人工智能、物联网、区块链等新技术正加速应用落地。在这些新技术当中，云计算作为基础设施，它是这场科技革命的承载平台，全面支撑着各类新技术和新应用。伴随着这波浪潮的发展，数字经济已经成为发展趋势，各企业都在进行或准备进行数字化转型，而上云则是企业数字化转型的起点。同时随着云原生技术这几年不断成熟，通过云原生的方式来释放云计算最大的计算红利也已成为当下许多企业选择的最佳实践方式。

在云技术使用方面，申通快递已经走在行业前列，成为通达系首家将全部业务系统搬到云上的快递企业，并通过引入云原生技术，实现技术的全面升级，让整个产品需求交付周期更便捷，降低维护成本，真正实现资源随用随开，彻底解决组建维护问题。在大数据能力方面，借助云上大数据的解决方案，让申通快递加速迈入大数据智能时代。海量的历史订单/巴枪数据结合AI算力可以让业务做到智能预测和智能路由，实现弯道超车，更能通过借助阿里系产品（钉钉、菜鸟）来实现更多的业务创新，增强业务综合竞争力，加速申通快递复兴。

基于“All-in-Cloud”计划的实施，目前申通快递云上单次版本交付效率提升95%，稳定性提升70%，具备支持数据化运营的能力，同时完成了技术底座的搭建，为申通快递在技术创新、业务扩展方面打下坚实基础。

（三）优化末端网点，形成全国网络一盘棋

网络是公司的根基，网点稳、公司稳，网点强、公司强，公司过去靠网点取胜，未来仍然靠网点获胜。2020年上半年，公司继续推进网点优化工作，做到网点与总部发展同步，政令能够在网点畅通。公司将坚持“中转直营、网点加盟”的管理模式，形成统一的管理。针对部分政令不通畅、考核不达标且经总部多次指导培训未出现明显好转的网点，总部已采取相关措施进行必要的调整，有序推动末端网点的经营体制改革，化解网点经营管理风险，通过进一步减少加盟环节，推行末端扁平化管理，以保持网络的高度稳定，通过实现中转、网点“一盘棋”，进一步提高公司的核心竞争力。

2020年上半年，全网新发展独立网点579个，现全网共有独立网点数量达4,100余个，较年初增长16.43%。从目前公司的产能、服务质量及网点经营管理能力等多方面来看，末端网点的经营活力相比以往得到显著提升。2020年上半年，公司全国四级行政单位（街道、乡镇、团场等）覆盖率达到80.00%，较2019年同期增长8.00%。

（四）优化客服系统建设，提升客户服务水平

秉承着申通“用心成就你我”的服务理念，2020年上半年，申通快递继续深化推进全网客服一体化体系建设，落实标准化统一服务模式，推进公司与省公司、网点公司、客户之间的互联互通，强化客服人员素质，为客户提供规范有效的售后咨询、投诉、理赔服务及客户关系管理。通过多维度数智化系统开发与优化，切实提高服务效率，降低服务异常风险，保障服务质量。

在客户申诉及投诉机制方面，公司将原有处理流程进行进一步明确。通过梳理比对流程节点，制定并落实科学标准化处理方案，简化售后理赔流程，推行“先行理赔”机制，缩短理赔时间，实现快速、精准理赔，部分投诉理赔案件最快30分钟即可赔付到位，大大提高了客户满意度。在客户服务提质增效方面，公司紧随数字化社会发展，基于方便用户、快捷处理、多元化客诉对接的原则，上线并不断优化完善95543呼叫系统、官网在线客服平台、官方微信平台等多种渠道，创新服务，进一步满足广大消费者诉求，提升客户体验。

（五）多元化产品融合发展，提升申通综合服务能力

1、国际业务产品

在国际业务产品方面，目前公司主要有国际小包、国际邮政包裹、海外仓等业务，累计开拓了超过82个海外网点，国际业务服务地区已经覆盖美国、澳大利亚、俄罗斯、英国、日本、韩国等35个国家和地区。目前，申通国际已经在美国、澳大利亚、意大利、英国、日本、韩国拥有海外仓配服务能力，拥有大型的仓配转运中心，英国伯明翰仓配转运中心、美国纽约仓配分拨中心、美国洛杉矶仓配分拨中心，配合国内华南、华东国际分拨中心将包裹转运全球。2020年拥有中东专线、日本专线、韩国专线、台湾专线、香港专线及澳门专线，北欧、美国、马来西亚专线。力求打造价格优惠、时效稳定的专线产品。公司开发的国际下单小程序“申通国际快递”上线，支持已开通海外网络国家网点区域客户在线下单，全链路轨迹一单到底，并与17TRACK深入合作，将高质量的国际物流信息传递给用户，实现信息的高效互联。2020年着重打造中欧30国专线，专线整合首公里揽收、国际空运、海外清关及欧洲30国本土派送资源，将货物在国内集中分拣，空运海外清关，由申通欧洲分拨中心中转完成欧洲30国的本地派送。2020年5月1日申通国际中欧国际货运包机正式从上海浦东机场起飞，5月2日开通昆明至印度定期航线，5月10日申通国际中尼货运包机首航，包机开通更好的提升了国际航空运输能力，维护国际寄递包裹供应链的稳定。

2020年6月29日，申通国际总部项目奠基仪式在桐庐举行。项目建成后作为申通快递未来全球化业务重要战略运营中心，这是申通国际整合与配置优质资源、实施全球化战略的重要载体，将有力支撑申通国际未来发展目标的实现，并引领申通国际进入大规划、大布局、大整合的快速发展阶段，具有里程碑意义。未来申通快递将加快全球快递网络搭建速度，按照公司的战略部署，积极发展全球干线分拨运营体系，结网成型后将重心转向运营，并整合各项资源、备战未来。

2、仓储业务产品

公司致力成为专业的第三方仓储物流供应链服务商，专注为电子商务行业提供仓储、包装及配送管理一站式服务。目前，公司仓储业务的主要服务对象为电子商务经营中有仓储、加工、配送需求的商家，其中包含但不限于电子商务中平台类企业、平台内运营商家、及独立B2C企业等。

公司于2017年12月收购上海申通易物流有限公司（以下简称“易物流”）并对其增资，其主营业务为依

托申通快递的物流网络为客户提供仓配一体化解决方案，持续为客户提供标准化及个性化的服务。易物流下设一个昆山分公司，在华东等地设有仓库，营业收入主要为仓储、快递、运输及其他增值服务收入。易物流主要以仓配服务为主线，IT技术为工具，供应链金融为加速器，汇聚实时商业大数据，并将业务领域拓展至快运板块，力争未来五年建成百亿规模的综合型供应链服务提供商，目前易物流仓库面积已达12万平方米。接下来，公司将加快整合加盟网点公司的资源，继续扩大仓储规模，全力打造“申通云仓”品牌。2020年1-6月易物流完成订单量约1,884.60万单，同比增长39.8%。

公司按照枢纽自建、网点加盟、第三方合作的模式，快速进行复制，建成以中心仓为支点，中小仓相结合的仓配网。公司总部做到在人才上、资金上、领导精力上向以云仓为重点的新业务倾斜，以保证“1+3”战略的真正落地。此外公司继续完善与云仓相配套的相关政策，基于以满足客户需求、帮助客户降本增效的宗旨，公司针对多元化的客户制定个性化的政策及解决方案，以确保新业务推行取得新突破。2020年上半年，申通云仓延续2019年制定的策略，继续在核心城市自建、网点赋能和三方合作的各个领域持续推进。除了已经建立的上海、广州、金华等地的云仓外，公司在昆明、南宁、温州等地陆续开仓，为客户提供一地建仓、全国发货的便捷服务。2020年新年伊始，申通云仓克服疫情的影响，在2月底陆续启动仓库运营，团队在上海、广州和金华仓库帮助客户快速发运口罩、消毒酒精等防疫物资，即帮助客户快速复产复工实现稳健销售，又保障消费者及时拿到防疫物资，高效助力全民抗击疫情。

2、涉及财务报告的相关事项

（1）与上一会计期间财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况说明

√ 适用 □ 不适用

公司于2020年8月27日召开了第四届董事会第三十六次会议及第四届监事会第二十四次会议，审议通过了《关于会计政策变更的议案》。

2017年7月5日，财政部发布了《关于修订印发<企业会计准则第14号——收入>的通知》（财会〔2017〕22号）（以下简称“财会〔2017〕22号”），对《企业会计准则第14号——收入》进行了修订，要求在境内外同时上市的企业以及在境外上市并采用国际财务报告准则或企业会计准则编制财务报表的企业，自2018年1月1日起施行；其他境内上市企业，自2020年1月1日起施行；执行企业会计准则的非上市企业，自2021年1月1日起施行。同时，允许企业提前执行。执行本准则的企业，不再执行财政部于2006年2月15日印发的《财政部关于印发〈企业会计准则第1号——存货〉等38项具体准则的通知》（财会〔2006〕3号）中的《企业会计准则第14号——收入》和《企业会计准则第15号——建造合同》，以及财政部于2006年10月30日印发的《财政部关于印发〈企业会计准则——应用指南〉的通知》（财会〔2006〕18号）中的《〈企业会计准则第14号——收入〉应用指南》。根据财会〔2017〕22号的要求，公司需对原会计政策进行相应变更。

变更前采用的会计政策：公司执行财政部颁布的《企业会计准则——基本准则》和具体会计准则、企业会计准则应用指南、企业会计准则解释公告以及其他相关规定。

变更后采用的会计政策：公司将执行财政部2017年7月5日发布修订后的《企业会计准则第14号——收入》（财会〔2017〕22号）。

除上述会计政策变更外，其他未变更部分仍按照财政部前期颁布的《企业会计准则——基本准则》和各项具体会计准则、企业会计准则应用指南、企业会计准则解释公告以及其他相关规定执行。

会计政策变更日期：上述会计政策变更均依据财政部相关文件规定的起始日开始执行。

（2）报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况说明

☐ 适用 ☒ 不适用

公司报告期无重大会计差错更正需追溯重述的情况。

（3）与上一会计期间财务报告相比，合并报表范围发生变化的情况说明

☒ 适用 ☐ 不适用

详见2020年半年度报告第十一节 财务报告 、八、合并范围的变更相关内容。

申通快递股份有限公司

法定代表人：陈德军

2020年8月27日