

证券代码：002468

证券简称：申通快递

公告编号：2022-025

申通快递股份有限公司 2021 年年度报告摘要

一、重要提示

本年度报告摘要来自年度报告全文，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年度报告全文。

所有董事均已出席了审议本报告的董事会会议。

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

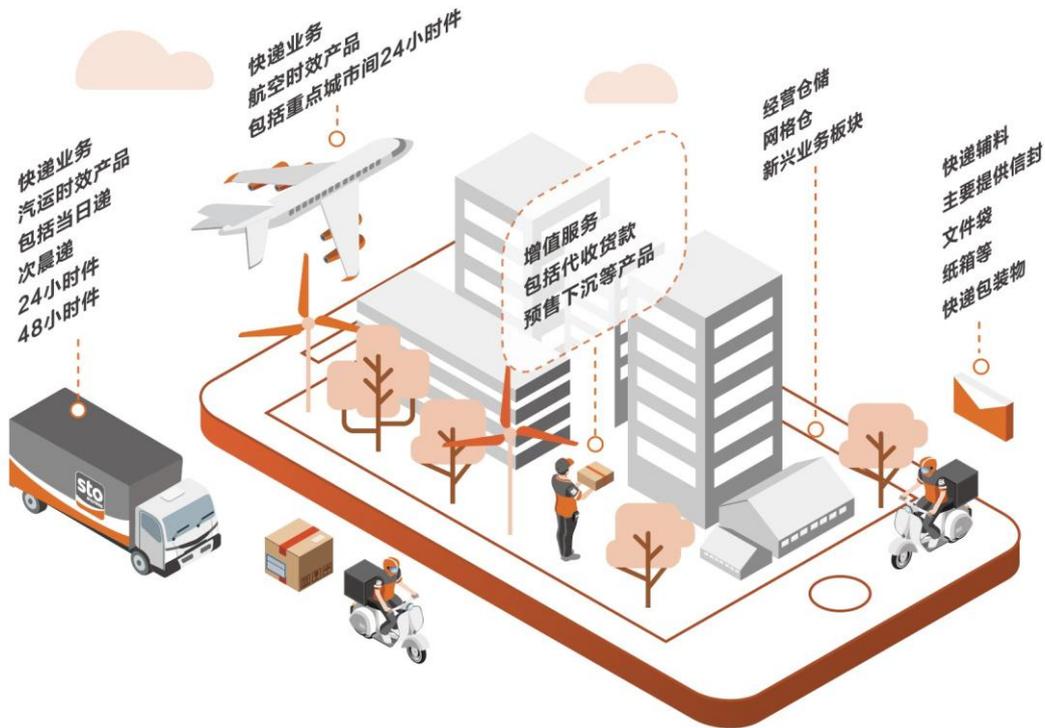
1、公司简介

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	郭林	余志强	
办公地址	上海市青浦区重达路 58 号	上海市青浦区重达路 58 号	
传真	021-60376600	021-60376600	
电话	021-60376669	021-60376669	
电子信箱	ir@sto.cn	ir@sto.cn	

2、报告期主要业务或产品简介

申通快递是一家以快递服务业务为主业的国内知名综合物流服务企业，公司始终肩负着“让客户享受快递新生活，让员工实现个人价值，让企业担当社会责任”的企业使命，秉承“一如亲至，用心成就你我”的服务理念，践行“快速、安全、准确、周到，客户的满意，申通的追求”的质量方针，旨在实现“以科技和人才为推动力，将申通快递打造成中国快递业标杆企业，将申通快递品牌塑造成让全社会认可的民族快递品牌”的美丽愿景。

公司目前的主要业务为快递业务，快递业务的产品主要分为以下三类：



快递业务：汽运时效产品，包括当日递、次晨递、24小时件、48小时件等；航空时效产品，包括重点城市间24小时件。

增值服务：包括代收货款、预售下沉等产品。

快递辅料：主要提供信封、文件袋、纸箱等快递包装物。

除上述快递业务以外，公司还经营仓储配送、网格仓等新兴业务板块。

公司主要采用“中转直营、网点加盟”的经营模式：

中转直营：主要指核心转运中心实行直营化，由于转运中心在区域上处于核心的枢纽位置，在业务流程上也处于关键的环节，因此转运中心的运营管理对公司的全链路快递服务而言具有举足轻重的作用。近年来，公司加大对转运中心等基础设施方面投入，扩充转运中心产能，优化转运网络布局，提升直营中心比例，进一步完善中转运营体系建设。

网点加盟：主要指末端网点采用加盟模式，加盟模式有利于网络快速布局，并以此不断提升公司业务区域覆盖率，总部在平衡网点利益分配的基础上因城因地施策，充分调动末端网点的积极性和能动性，有效提升公司的业务量及服务质量。

快递服务业务主要分为揽收、中转和派送三个环节，以及全流程的快递信息服务：



揽收服务

快递揽收服务指由快递业务人员接到用户信息或者快递系统指令，按照《快递暂行条例》的相关规定进行揽收快递，各网点公司将揽收后的快递按时运送至快递公司转运中心，从而完成网点公司的揽收服务流程。

(1) 上门揽收

用户可以通过官方电话、官方网站、官方APP、公众号、小程序及合作电商平台等多种方式向快递公司发出寄送快递指令，快递公司系统接收到指令后，通过系统分配至用户所在区域的快递服务网点公司，并由网点公司安排业务人员上门收取快递。

上门揽收过程中，根据国务院于2018年3月2日颁布的《快递暂行条例》规定，用户填写快递运单前，公司业务人员会提醒其阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定，告知相关保价规则和保险服务项目。同时，公司业务人员将根据规定对用户身份进行实名制身份查验，并登记身份信息，用户拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的，公司将不会进行揽收操作。

(2) 运送至转运中心

公司业务人员完成快递揽收流程后，将会按照规定及时将快递信息录入系统，并将快递汇集至所在网点公司，由网点公司根据时效要求及时将快递运送至所在区域的转运中心。

中转服务

快递中转服务指用户的快递到达快递公司转运中心后，转运中心通过自动化分拣系统进行分拣、称重、扫描并转运至用户寄送目的地所属转运中心的过程。

(1) 分拣作业

转运中心收取网点公司揽收的快递后，将根据快递目的地，依照同城、异地确定中转路由，并通过自动化分拣系统进行分拣、称重、扫描、打包等操作，逐步将各路由快递进行整理打包并进行装车。

(2) 中转运输

转运中心将确定路由的打包异地快递交由快递公司运输车队或航空代理公司，通过陆运或航空渠道运

送至目的地转运中心。如为同一转运中心所辖地的快递，转运中心将交由本地网点公司运输车辆运送至目的地网点。

派送服务

快递派送服务指加盟商网点公司从转运中心接收到达件，并安排快递业务人员负责将快递派送至用户并做相应的交接和结算的过程。

(1) 从转运中心接收快递

网点公司会在规定的时间内按时到转运中心接收用户的快递，并统一运送至网点公司并进行后续派送。

(2) 派送至用户

网点公司的快递业务人员将快递派送至用户手中，并做相应的交接和结算。

快递信息服务流程

快递信息服务主要是由快递公司通过快递面单等识别客户信息后，经快递电子信息系统提供全流程的定位和查询服务，用户寄出快递后通过快递单号获得对应的信息查询服务。用户交寄快递、填写快递信息后，由揽收网点将快递信息录入快递公司的快递电子信息系统。在该快递的收取、中转、派送环节，面单条码被依次扫描登记，用户可以根据快递单号，通过网站、移动终端APP等途径查询快递的实时状态。

快递服务行业的发展情况及公司所处行业的市场地位

(1) 行业竞争格局持续改善，龙头效应进一步凸显

近年来，我国消费模式不断向线上转移，电子商务、新兴社交电商平台、直播带货等模式蓬勃发展，网购渗透率进一步提高，居民消费潜力持续释放，作为重要物流载体的快递行业稳定增长，头部快递服务企业不断加大转运中心建设、布局自动化分拣设备、投入干线运输车辆、优化信息技术平台、加强精细化管理，基础设施建设成效显著，运营成本不断下行，规模效应凸显。根据国家邮政局数据显示，2021年快递与服务品牌集中度指数CR8为80.5，市场集中度较高。头部快递企业凭借人才、科技、资本的优势，服务质量和客户体验明显提升，品牌效应逐步增强，优势资源正在向头部加速集聚，二三线快递企业产能已基本出清，强者恒强的“马太效应”更加凸显。

(2) 消费潜力持续释放，行业发展空间广阔

随着以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的发展格局加快形成，网络零售不断培育消费市场新动能，通过助力消费“质”“量”双升级，推动消费“双循环”。在国内消费循环方面，网络零售激活城乡消费循环，快递作为国内消费的重要环节，将迎来重要的发展契机。

互联网用户与网购用户数量持续增长。据中国互联网络信息中心（CNNIC）发布第49次《中国互联网络发展状况统计报告》（以下简称《报告》）显示，截至2021年12月，中国网民规模达10.32亿，较2020年12月增长4,296万，互联网普及率达73.0%，较2020年12月提升2.6个百分点。根据CNNIC及商务部相关统计数据，截至2021年12月，我国网络购物用户规模达8.42亿，较2020年12月增长5,969万，占网民整体的81.6%。

在互联网技术设施建设、移动终端设备普及以及政府红利政策等因素积极推动下，我国互联网用户、网购用户连续多年保持增长态势，超过10亿的互联网用户将长期释放庞大的网购市场红利。



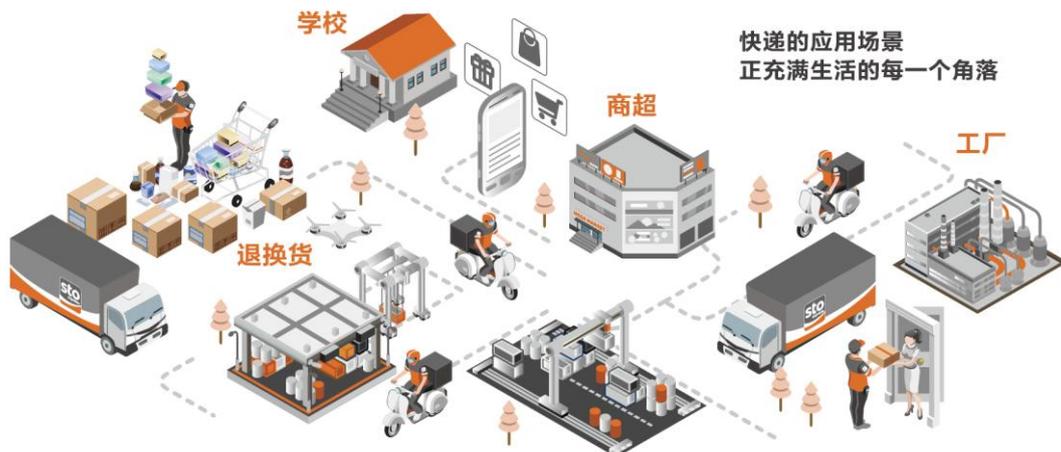
电商平台多元化发展贡献快递增量。随着互联网融入社会百态，电商行业发展迅速，覆盖领域逐渐增加，新业态新模式不断涌现。新冠疫情的催化使得终端消费者加速向线上消费转移，线上消费已成为国民生活中不可或缺的一部分，商品线上渗透率持续提升。根据国家统计局公布数据，实物网上零售额从 2015 年的 3.24 万亿提升至 2021 年的 10.80 万亿，电商规模逐步提升，实物网上零售额占社会零售总额比例从 2015 年的 10.8% 逐步提升至 2021 年的 24.5%，与 2020 年基本持平，主要由于 2020 年疫情带来了电商渗透率的跃升给 2021 年带来了高基数压力，未来从用户时长、品类和体验升级等方面看，电商的渗透率仍有较大的提升空间。根据中国物流信息中心公布数据显示，2021 年全年电商物流指数平均值为 110.3，比 2020 年提高 2.4 个点，接近 2019 年疫情前均值。全年需求保持较快增长，总业务量指数和农村业务量指数平均值分别为 126.6 和 125.9 分别比 2020 年提高 3.4 和 7.6 个点。



后疫情时代，伴随消费结构升级转型，电商市场下沉，二类电商、直播电商等新型电商形态的兴起，贡献了大批增量快件寄递需求。随着抖音、快手、哔哩哔哩等视频平台娱乐流量的有效转化，粉丝经济、网红经济、直播经济爆炸式发展，公/私域流量下的直播带货已经成为高度产业化的“现象级”营销模式，并开启了电商与直播、短视频内容提供商的深度融合，实现商品在全渠道、全客群的分层式、精准式营销。尤其是疫情期间，“宅经济”普及，网络直播全面走向日常生活，实现了蓬勃发展。根据CNNIC及商务部相

关统计数据：截至2021年12月，我国网络直播用户规模达7.03亿，较2020年12月增长8,652万，占网民整体的68.2%，其中：电商直播用户规模已达4.64亿，占网民整体的44.9%。另据艾媒咨询发布的《2021年度中国在线直播行业发展研究报告》显示，截至2021年12月，中国直播电商相关企业数量达5.8万家；2017-2021直播电商行业市场规模分别为190亿元、1,330亿元、4,338亿元、9,610亿元和12,012亿元，市场规模五年复合增长率达182%。因此，随着5G技术覆盖率提升以及疫情对居民消费场景、消费习惯的改变，基于“宅文化”下直播网购所呈现的娱乐性、互动性、体验性优势，预计电商直播将具备较大发展空间，可以说网红带货已经成为打开新经济大门的新钥匙，已经成为刺激网络消费增长的新动能，同时，也贡献了大批增量快递寄递需求。

生活场景快递化便利消费需求。随着线上消费高频和网购习惯的养成，以及驿站、快递超市、智能快递柜等末端服务基础设施的普及，同时公众号、小程序等寄递渠道多元便捷、触手可及，人们生活场景快递化的趋势越来越明显。快递的应用场景正充满生活的每一个角落：从同城鲜花、蛋糕、菜场、商超的配送，到代买药、代取送物等跑腿业务；从高校开学季、毕业季、寒暑假等物品的寄递，到亲戚朋友之间个人物品的递送、赠送；从服装、化妆品、小电器等耐用品的退换货，到工厂、维修店的零部件配送，收寄包裹已经成为老百姓生活中的日常事。随着生活场景快递化，将持续改变人们之间物品的流通方式，也将释放越来越多的快递包裹。



“两进一出”工程释放消费潜力。我国快递行业区域性明显，东部地区作为中国重要的产业基地、经济发展核心区和人口聚集区，占据全国快递业务量近八成。随着东部地区发展增量逐步趋缓，中部地区承接东部产业迁入、分仓前置的效果显现，中西部地区市场潜能被进一步激发，2015至2021年，东部地区快递业务量占比下降3.9个百分点，而中部、西部地区分别增长3.4个百分点和0.5个百分点。

2021年快递业务量TOP5的省份广东、浙江、江苏、山东、河北的人口数量占全国总人口的32.1%，实现的GDP占全国GDP总量的38.3%，但是占快递业务量的66%。随着“向西、向下”、“快递进村”工程的持续推进以及电商平台不断向下沉市场转移，快递服务网络不断向中西部和农村消费市场深度拓展，西部和地区下沉市场的潜力持续释放，将成为行业维持稳定快速增长的强劲动力。

（3）行业生态迈向健康有序，服务品质将成为行业竞争的焦点

近年来，由于地域因素导致的快递件量不均衡、行业服务趋于同质化等情况，快递企业的竞争重心逐

步偏向非理性的价格竞争，为了推动快递行业的健康有序发展，行业监管部门全力出击整顿和规范非理性竞争行为，加速行业格局趋稳，推动行业朝着健康有序的方向发展；同时，积极号召反对“内卷”，促使行业竞争重心从价格竞争转向价值竞争。

监管引导行业生态迈向健康有序发展。2021年4月，浙江省开展快递市场秩序整顿专项行动，对不正当竞争的快递企业发出警示函；2021年7月，交通运输部、国家邮政局、国家发展改革委、人力资源社会保障部、商务部、市场监管总局、全国总工会联合印发了《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》；2021年9月29日，浙江省十三届人大常委会第三十一次会议审议通过《浙江省快递业促进条例》，这是全国首部以促进快递业发展为主题的地方性法规，《条例》中明确快递企业无正当理由不得低于成本价格提供快递服务；鼓励电子商务经营者在快递经营企业、快件包装、定时派送、投递方式等方面为收件人提供个性化、差异化的快递服务选择。

消费升级推动行业竞争转向服务品质。目前我国居民消费水平与消费结构逐步升级，消费者层面愈加重视快递产品的服务质量及客户体验，对于快递行业的需求亦从基础服务转向精细化服务；商家层面对于提升配套快递服务能力和增强消费者粘性日益强烈的诉求，均对快递行业的综合服务能力提出更高要求，行业将加速迈入高质量发展阶段。推动行业高质量发展、高效能治理，国家邮政局提出要统筹“三安”，提升企业寄递安全、生产安全、信息安全本质安全水平，增强安全防控能力，维护产业安全，加强应急管理体系建设；要实行“三分”，推动成本分区、服务分层、产品分类，稳步实现差异定价、优质优价，实现行业有价值、企业有利润、员工有尊严、用户有好评；要发力“三治”，旗帜鲜明反对“内卷”，旗帜鲜明反对损害行业权益、员工合法权益和消费者合法权益的行为，旗帜鲜明维护市场秩序，集中治理恶性低价竞争、超范围经营和空包；要推进“三化”，坚持减污降碳并重，加快推进快递包装减量化、标准化、循环化，明确行业绿色低碳转型发展实施路径。

行业迈向高质量发展阶段，头部快递企业凭借构建的网络、技术、经验及人力壁垒，在时效提升、服务质量改进方面具有持续优势，将能够形成从提高服务质量、增强议价能力到巩固及长期提升市场份额的正向循环，迎来稳健发展的良好局面。

（4）公司所处行业的市场地位

“申通快递”品牌创立于1993年，引领了我国快递行业的高速发展，连续多年快递派送量位居全国同行前列，已经形成了广泛的用户认知度和强大的市场影响力。作为国内知名的头部快递服务企业之一，公司近年来持续夯实基础设施底盘，在转运中心建设、设备自动化升级、干线运力提升、信息系统建设等核心资产方面持续投入，公司产能吞吐能力得到大幅提升，快递业务量实现稳定增长。2021年，公司完成业务量约110.76亿件，同比增长25.62%，市占率达到10.23%；第四季度完成业务量约34.4亿件，同比增速远超行业平均水平，市占率有序上扬，其中12月份市占率达到11.25%，创下当时公司近17个月以来的新高。

3、主要会计数据和财务指标

（1）近三年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

单位：元

	2021 年末	2020 年末	本年末比上年末增减	2019 年末
总资产	18,766,907,456.78	15,951,609,768.50	17.65%	13,855,221,867.36
归属于上市公司股东的净资产	7,827,957,573.48	8,790,250,971.64	-10.95%	9,136,945,461.23
	2021 年	2020 年	本年比上年增减	2019 年
营业收入	25,254,777,113.80	21,566,054,673.74	17.10%	23,088,941,220.36
归属于上市公司股东的净利润	-909,330,033.76	36,327,266.29	-2,603.16%	1,408,306,713.72
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-942,946,996.83	-30,979,598.16	-2,943.77%	1,342,740,554.18
经营活动产生的现金流量净额	1,920,250,910.60	853,640,484.72	124.95%	1,975,653,306.83
基本每股收益（元/股）	-0.60	0.02	-3,100.00%	0.92
稀释每股收益（元/股）	-0.60	0.02	-3,100.00%	0.92
加权平均净资产收益率	-10.96%	0.40%	下降 11.36 个百分点	15.30%

(2) 分季度主要会计数据

单位：元

	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
营业收入	5,262,404,038.01	5,755,191,981.17	5,892,615,636.68	8,344,565,457.94
归属于上市公司股东的净利润	-89,521,478.38	-56,773,546.09	-91,598,910.48	-671,436,098.81
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	-95,351,233.52	-72,962,693.30	-143,780,895.85	-630,852,174.16
经营活动产生的现金流量净额	-582,181,796.36	832,913,934.08	326,569,576.17	1,342,949,196.71

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

 是 否

4、股本及股东情况

(1) 普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前 10 名股东持股情况表

单位：股

报告期末普通股股东总数	66,946	年度报告披露日前一个月末普通股股东总数	62,284	报告期末表决权恢复的优先股股东总数	0	年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数	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、标记或冻结情况		
					股份状态	数量	
上海德峨实业发展有限公司	境内非国有法人	25.00%	382,700,542				
上海恭之润实业发展有限公司	境内非国有法人	16.10%	246,459,149		质押	246,459,149	
上海德股投资控股有限公司	境内非国有法人	7.76%	118,715,969		质押	118,715,969	
上海德润二实业发展有限公司	境内非国有法人	4.90%	75,009,306		质押	68,500,000	
陈德军	境内自然人	3.38%	51,675,345	38,756,509			
陈小英	境内自然人	2.65%	40,589,072				

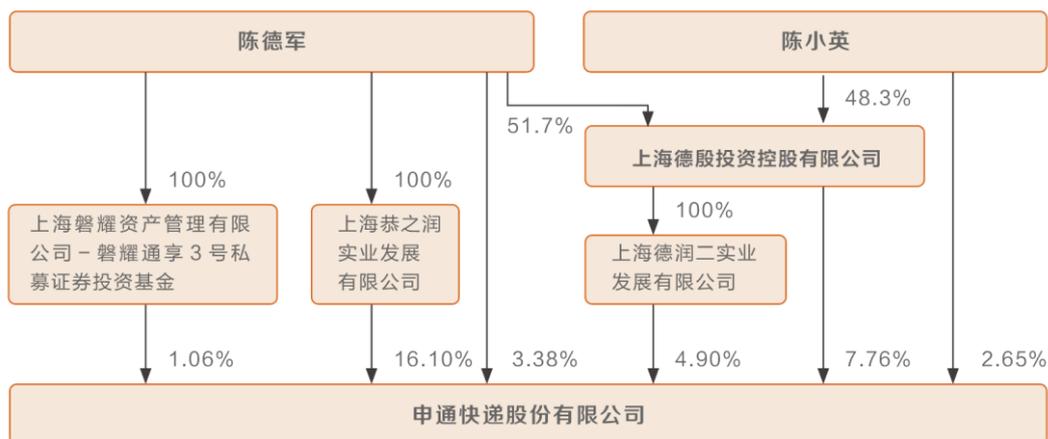
宁波艾缤股权投资合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	2.53%	38,716,981		质押	38,716,981
珠海市天阔投资合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	1.19%	18,259,281		质押	18,259,281
香港中央结算有限公司	境外法人	1.06%	16,278,717			
上海磐耀资产管理有限公司—磐耀通享 3 号私募证券投资基金	境内非国有法人	1.06%	16,183,928			
上述股东关联关系或一致行动的说明	恭之润、德股投资、德润二、陈德军、陈小英以及磐耀通享 3 号为一致行动关系。前 10 名股东中，申通快递股份有限公司回购专用证券账户为公司回购股份专用账户，持有公司股份数为 19,559,900.00 股，持有比例 1.28%。					
参与融资融券业务股东情况说明（如有）	磐耀通享 3 号通过信用证券账户持有股票数量 16,183,928 股。					

（2）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。

（3）以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系



5、在年度报告批准报出日存续的债券情况

适用 不适用

（1）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%
申通快递股份有限公司 2020 年公开发行公司债券(第二期)	20STO02	149255.SZ	2020 年 10 月 14 日	2023 年 10 月 15 日	50,000	4.30%

(2) 债券最新跟踪评级及评级变化情况

2021年6月22日，中诚信国际信用评级有限责任公司出具了《申通快递股份有限公司2020年公开发行公司债券（第一期、第二期）跟踪评级报告(2021)》，跟踪评级结论：维持公司主体信用等级为 AA+，评级展望为稳定；维持“20STO01”的信用等级为 AA+。

2021年6月22日，中诚信国际信用评级有限责任公司出具了《申通快递股份有限公司2020年公开发行公司债券（第一期、第二期）跟踪评级报告(2021)》，评级结论：维持公司主体信用等级为 AA+，评级展望为稳定，公司公开发行的“20STO02”信用等级为 AA+。

(3) 截至报告期末公司近 2 年的主要会计数据和财务指标

单位：万元

项目	2021 年	2020 年	本年比上年增减
资产负债率	58.03%	44.57%	13.46%
扣除非经常性损益后净利润	-94,294.7	-3,097.96	-2,943.77%
EBITDA 全部债务比	5.07%	14.21%	-9.14%
利息保障倍数	-5.54	2.26	-345.13%

三、重要事项

公司于2021年8月16日召开第二次临时股东大会审议通过了《关于公司 2021 年度非公开发行 A 股股票方案的议案》，拟募集资金总额不超过 350,078.62 万元。截止报告期末，公司尚未正式向中国证监会提交本次非公开发行A股股票项目的申请材料，公司后续将按照市场环境以及项目进展等情况并结合相关规则要求及时履行信息披露义务。

申通快递股份有限公司

法定代表人：陈德军

2022 年 4 月 30 日