

# 2022年2月23日圆通速递投资者调研会议纪要

**调研时间：**2022年2月23日下午14:00--15:00

**调研方式：**现场调研

**调研人员：**中金公司、富国基金、景顺长城、国泰基金、景林资产、淡水泉、正心谷资本、建信保险资管、亘曦资产、保银资本、乐瑞资产、立格资本、星石投资、Prime Capital、UBS AM、Yunqi Capital等多家投资和研究机构。

**公司接待人员：**

圆通速递董事局秘书：张龙武

圆通速递证券事务代表：黄秋波

## 一、由公司管理层简要介绍行业相关情况及公司 2021 年经营情况

2021 年，快递行业发展环境得到较大改善，国家及部分地方政府相继出台一系列监管政策和指导意见，推动快递行业持续健康发展。快递行业亦积极响应，2021 年 9 月 1 日起，各快递企业普遍上调派费，切实提高业务员投递报酬，保障快递员合法权益。2021 年 11 月以来，为保障加盟网络平稳运营，提升服务质量和客户体验，快递行业服务单价亦普遍有所提升，行业价格持续回归合理水平。公司认为，行业高质量发展已成为共识，未来快递行业非理性的价格竞争已难以持续，行业竞争已逐步由价格驱动向价值驱动转变。

2021 年公司完成快递业务完成量 165.43 亿件，同比增长 30.80%，高于行业平均增速；实现快递业务收入 375.07 亿元，同比增长 31.29%。同时，公司已披露业绩快报，受益于行业发展环境的逐步改善、公司产品定价能力的明显增强和客户结构的优化调整，公司 2021 年度业务表现良好。

未来，公司将持续推进全面数字化转型，聚焦深化精益生产，坚持以客户体验为中心，高度重视服务质量改善，打造差异化产品与服务体系，持续提升产品定价能力，夯实市场核心竞争力，逐步推动公司快递业务稳健增长；同时，公司将加快自有航空和国际货代、快递业务的协同发展，深入打造全球供应链一体化，增强公司综合服务与竞争能力。

## 二、投资者问答环节

### （一）公司对 2022 年行业快递业务量增速预测如何？

答：近年来，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，消费潜力持续释放；同时，国家陆续出台各项鼓励性政策大力支持行业发展，2022 年 2 月，中央一号文件提出要加快农村物流快递网点布局，“两进一出”工程的加速推进，亦将成为行业稳定增长的强劲动力。公司认为，未来快递行业仍具备较大的发展空间，业务量增速亦将维持较为乐观的水平。

### （二）近期快递行业的单票价格情况及后续趋势如何？

答：从各快递企业披露的 1 月经营数据来看，快递行业整体单票价格平稳，趋势向好。同时，快递行业单票价格系动态数据，部分区域或月份可能会受个别因素的影响出现少许波动，并不会影响行业由价格驱动向价值驱动转变的发展趋势。

### （三）公司客户结构优化的进展如何？

答：2021 年，公司深入攻坚快件全程时效管理及服务质量提升，依托数字化管理工具加强对快件全程时长、投诉率、遗失破损等各项指标的精准管控，快件时效、服务质量、客户体验等持续改善。在此基础上，公司精细化管理快递服务单价和产品结构，主动优化调整客户结构，公司客户结构明显改善，2021 年 8 月起，公司单票收入在行业内率先实现企稳回升。

### （四）2022 年公司对赋能加盟商的举措有哪些？

答：2022 年，公司将重点强化加盟商数字化与标准化建设，对加盟商财务系统、信息化管理系统赋能，帮助加盟商更科学清晰的掌握自身经营情况，全面提高加盟商的管理能力及服务质量，积极推进“全网一体”数字化、标准化进程，着力打造“非直营的直营化体系”，全面提升网络综合竞争力。

### （五）公司将采取何种举措推进差异化产品体系建设？

答：随着快递行业从价格驱动向价值驱动转变，差异化产品体系建设将是行业发展的必然趋势。公司近年来持续深化落实服务质量战略，借助数字化管理工具和精益生产能力对快件全程时长、投诉率、遗失破损等各项指标实行精准管控，致力打造差异化产品与服务体系。公司于 2022 年 1 月推出了以时效升级、精准派送、送前电联及直营客服全程跟单为核心优势的“圆准达”服务，“圆准达”服务亦将推动公司完善客户分层、产品升级，精准匹配客户日益多元的快递产品与服务需求，增强公司产品的定价能力，提升品牌溢价。

#### **（六）公司对 2022 年成本管控预期如何？**

答：公司认为，依托数字化、精益化、智能化带来管理能力的提升，深度挖掘成本降幅空间，运输成本和中心操作成本将进一步下降。

#### **（七）公司 2022 年资本开支投入有何计划？**

答：公司认为，快递行业的资本开支具备阶段性特征。目前，公司产能储备充足、核心资产配比良好，预计 2022 年公司资本开支规模较上一年有所收窄，主要投向包含土地采购、转运中心建设、自动化设备、运能购置等。

#### **（八）公司对航空和国际业务的发展规划如何？**

答：公司将重点关注国际快递和国际供应链的业务发展，充分发挥国际化竞争的先发优势，加强航空与国际业务的协同融合，不断提升国际业务能力，提高全链路的服务水平，增强客户黏性，深入践行“快递出海”工程，推进全球供应链一体化建设，将国际业务培养成公司未来发展新的增长点。