

2023年1月31日圆通速递投资者调研会议纪要

调研时间：2023年1月31日下午13:30--15:00

调研方式：现场调研

调研人员：长江证券、高毅资产、南方基金、博道基金、半夏投资、聚鸣投资、浦银安盛、旌安投资、圆信永丰、信达澳亚、才华资产、歌斐资产、沅京资本、安信基金、永赢基金、朱雀基金、海创基金、瑞华投资、勤辰资产等多家投资和研究机构。

公司管理层：

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 2022 年度经营情况

2022年，公司持续推进全面数字化转型，以客户体验为中心，深化落实服务质量战略，打造差异化产品与服务体系，持续提高快件时效、改善服务质量、提升客户体验，品牌溢价逐步提升，产品定价能力明显增强；同时，公司大力推进全网一体数字化、标准化建设，多维度、全方位赋能网络，网络综合经营实力稳步提升，推动公司快递业务经营业绩实现快速增长。

公司预计 2022 年实现业务完成量 174.79 亿件，同比增长 5.66%，市场占有率稳步提升。同时，公司已披露业绩快报，受益于产品定价能力提升和业务量增长，并叠加经营环境稳定向好等，公司 2022 年度经营业绩表现良好，实现营业收入 535.46 亿元，同比增长 18.58%；实现归母净利润 39.20 亿元，同比增长 86.34%；实现扣非归母净利润 37.75 亿元，同比增长 82.71%。

2023 年，公司将深化推进全面数字化转型，加强核心能力建设，以服务质量构筑品牌竞争力，着力提升加盟网络管理能力和效率，实现全网一体降本增效提质，增强公司综合竞争力。

二、投资者问答环节

（一）公司如何看待快递行业目前所处的发展阶段？

答：得益于监管政策的持续引导和行业经营环境不断改善，快递行业逐步迈向价值驱动的高质量发展新时期，未来将会是服务质量、客户体验、成本管控、业务创新等综合能力的竞争。近年来，行业集中度稳步提升，主要快递企业逐步探索打造服务分层、产品分类，聚焦客户体验，提升快递服务履约能力；同时，各企业依托科技研发及技术应用，提高精细化管理能力，助力企业实现降本提质增效，多维增强综合服务能力。

（二）公司对快递行业 2023 年的业务量增速如何展望？

答：得益于国家出台刺激和鼓励消费的各项政策，经济交流活动呈现稳步恢复态势。随着新兴社交电商平台、直播带货等模式蓬勃发展，以及农村等下沉市场的消费潜力持续释放，公司预计 2023 年快递行业增长仍具备较强韧性，业务量将保持双位数以上增长。

（三）公司如何看待 2023 年快递行业价格情况？

答：公司认为，得益于监管政策的持续引导以及行业经营环境不断改善，主要快递服务企业的竞争策略由价格驱动向价值驱动转变，优化客户体验、提升综合竞争力将成为行业竞争主旋律，恶性价格竞争已不可持续，预计 2023 年行业价格将保持相对稳定态势。

（四）随着快递行业的逐步修复，行业向好发展的确定性不断增强，2023 年是快递行业全新的发展阶段，公司会采取何种竞争策略？

答：2023 年，公司将在保持经营业绩稳定提升的前提下，坚持以客户体验为中心，持续提升市场占有率，提升品牌溢价能力。具体而言，公司将对快件全程时长、投诉率、遗失破损等各项指标实行精准管控，继续提升服务质量；通过客户管家全面链接客户，不断提升客服能力与效率，持续改善客户体验；通过精细管控单车装载票数、提升车辆使用效率等降低运输成本，推广运用精益生产理念，通过提高操作效率、提升人均效能等降低操作成本，并通过推进财务系统、智能客服等全网应用，降低加盟商运营成本，促进全网一体持续降本增效；同时，

公司将以“客户管家”为重要抓手，不断优化客户管理，推进营销政策精准投放并直达客户，深化营销模式创新。

（五）公司近年来积极推进全面数字化转型，如何看待数字化转型对加盟商的赋能空间？

答：公司着力推进全面数字化转型，依托数字化管控思维实现科学管理决策，推动公司不断提升服务质量、强化成本管控，提高公司综合盈利水平。2022年以来，公司将加盟网络数字化、标准化作为公司的“一号工程”，致力于打造“非直营的直营化体系”，通过数字化管理工具及标准化管理体系，助力加盟商增强财务分析能力、提升精准定价能力、提高管理决策效率，数字化系统获得加盟商广泛积极应用，现已初见成效。

未来，公司将持续优化数字化系统各模块功能，进一步延伸对加盟商及末端网点客户服务、业务运营、人员管理等维度赋能，持续提升加盟网络经营管理能力，增强全网盈利能力。

（六）2022年油价波动等因素对公司单票成本影响如何？未来公司单票成本是否能实现边际改善？

答：近年来，公司以数字化系统赋能管理，强化成本精细化管理，油价上涨等外部因素对公司单票成本的影响基本可控。未来，公司将持续以数字化管理工具为抓手，提高车均装载票数和车辆使用效率，推广精益生产理念，持续提升管理颗粒度，强化核心成本管控，深挖成本改善空间。

（七）公司国际及航空业务发展情况如何？

答：2022年，公司持续加强圆通速递国际、圆通航空融合联动，国际及航空业务实现了平稳运行和稳健发展。公司积极拓展国际专线产品与服务，夯实中日等专线产品和服务竞争优势，稳步提升国际干线运输能力，并以数字化管理工具为抓手，打通国际物流全链路的服务环节，为客户提供包含精细化仓储和库存管理、专业配送、定制化系统、供应链金融等集成供应链物流方案，国际综合服务与竞争能力稳步提升。