

圆通速递股份有限公司

关于 2025 年度“提质增效重回报”行动方案的公告

本公司董事局及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

为积极响应上海证券交易所《关于开展沪市公司“提质增效重回报”专项行动的倡议》，持续推动公司高质量发展和投资价值提升，维护全体股东利益，增强投资者获得感，圆通速递股份有限公司（以下简称“公司”）结合自身发展战略、经营情况及财务状况，制定了《2025 年度“提质增效重回报”行动方案》（以下简称“本行动方案”），本行动方案已经公司第十一届董事局第十八次会议审议通过。现将具体内容公告如下：

一、聚焦主营业务，提升经营质效

（一）深耕快递主业，全网一体高质量发展

公司是国内领先的综合性快递物流运营商，以自营的枢纽转运中心和扁平的终端加盟网络为基础，以快递服务为核心，推进数字化、智能化发展，积极布局物流生态，深化拓展国际市场，围绕客户需求提供国内、国际快递、仓配一体、商贸、航空货运及供应链等综合服务。

2025 年，公司将继续坚定深耕快递主业，以客户体验为中心，创新应用人工智能等前沿技术，全面推进数字化转型升级智能化发展，以科技赋能公司提质降本增效；持续秉持“非直营的类直营化”理念，积极推动全网一体数字化、标准化全面落地见效，提升加盟网络场地、设备、操作的标准化、规范化水平，加强对加盟商基础设施投放和建设支持，增强网络稳定性，提升网络整体服务效能和质量，推动全网一体高质量发展。

（二）改善服务和体验，持续提升品牌溢价

公司将持续强化全链路各环节时效管控，优化运输时速，动态调整干线路由，提升运输时效；持续推广智能派件系统应用，进一步缩短揽派时长；强化破损前置预防及拦截修复，着力减少遗失破损；加强虚假签收考核管控，推广按需派送，切实保障快件寄递安全，多措并举提升服务品质。

同时，公司将持续推动智能客服建设，提升客户服务效率；完善客服工单处理机制，提升工单一次性解决率，着力减少重复进线；不断优化理赔机制，提升快速理赔占比，增强客户粘性，改善客户体验。

（三）打造差异化产品，强化成本管控

公司将逐步完善“普遍服务-圆通达-高端时效产品”的差异化产品体系，深化与电商平台的对接和合作，增强客户服务和精准营销能力，打造差异化竞争优势，稳步提升全网经营质效；公司将基于智慧路由系统动态优化干线路由，深化建设自驱型精益中心，有效提升中心人均效能，精细管控运输、中心操作等核心成本，推动核心成本稳步下降。

（四）深化推进国际化战略，国内国际融合发展

公司将积极践行国际化发展战略，依托自有机队、优质航线、全球网络和专业团队等资源禀赋，做精做专中日、中韩等优质专线，深化拓展哈萨克斯坦等中亚国家的全链路快递服务，围绕重点市场着力发展国际快递、国际货运和供应链业务，不断加强关务能力建设，强化国内国际一体化协同发展，增强跨境全链路物流服务能力，全面提升公司综合服务和竞争能力。

（五）保持稳健的财务管理，提高资金使用效率

公司秉持稳健的财务管理理念，在保持资产负债率相对稳定的前提下合理运用各类财务杠杆，提高资金使用效率和收益。公司灵活运用银行信贷，控制长短期等银行借款的规模；密切关注国际宏观经济环境变化，于 2025 年 4 月审议通过了开展外汇套期保值业务相关事项，提高公司应对外汇波动风险的能力，增强财务稳健性；公司亦获准注册发行超短期融资券和中期票据等短期债务融资工具，并将根据自身财务情况择期发行，合理运用财务杠杆提升公司经营表现。同时，公司将在保证日常经营资金需求和资金安全的前提下，利用自有闲置资金进行委托理财，最大限度地提高自有资金的使用效率，为公司和股东谋取较好的财务性收益。

二、深化科技创新，培育新质生产力

（一）全面推进智能化发展，培育科技生产力

公司基于“金刚系统”等核心系统，开发了全链路管控系统，形成了包括“管理驾驶舱”“网点管家”“客户管家”“行者系统”等系统和平台，覆盖揽收、中

转、派送、客服等全业务流程，实现了对快件流转全生命周期的信息监控、跟踪及资源调度，为公司服务质量、时效提升、成本管控、网络管理等提供了有效抓手。

2025 年，公司将以人工智能技术的应用创新作为工作重点，推进自然语言理解、机器视觉、数字孪生等前沿技术的垂直运用，推动从“人+AI”到“AI+人”的转变，实现人工智能技术与公司业务场景的深度融合，推动升级智多星（“YTO-GPT”）等智能体全网应用，全面提升管理能力和效率；不断完善智慧路由系统，实现线路和车辆优化，提升干线运输时效；在全网推广智能派件系统应用，并推出快递员 AI 助手，助力快递员高效处理揽派任务，进一步提高揽派效率，增强末端履约能力；持续优化“客户管家”系统模块，不断完善智能客服系统，升级客服接待、处理和仲裁等各环节智能化水平；并升级完善加盟商客服、财务、人资等核心系统，助推加盟网络智能化发展，增强全网竞争力。

（二）持续加大研发投入，提升创新能力

2022 年至 2024 年，公司累计研发投入达 6.20 亿元。未来，公司将不断加大研发投入，加速培育壮大科技生产力，注重人才培养和引进，凝聚具备创新精神和工匠精神的专业研发团队，提升公司科研实力和研发效率，打造以科技与信息技术为主要驱动力的智慧圆通，全面推动公司智能化发展。

三、坚持规范运作，筑牢治理根基

（一）优化治理体系，强化合规管治

公司按照《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）、《中华人民共和国证券法》（以下简称《证券法》）、《上市公司治理准则》等有关法律法规和《公司章程》等制度要求，搭建了由股东大会、董事局、监事会、经营管理层组成的公司治理架构，董事、监事工作勤勉尽责，经营管理层忠实履行职责，形成了权责明确、运作规范的治理机制；公司制定了《全面风险管理制度》及《内部控制手册》，并每年聘请第三方机构对公司进行内部控制审计，确保内控体系的合理性和科学性。

2025 年，公司将有序推进董事、监事及高级管理人员的换届工作，积极贯彻落实最新监管要求，不断优化公司治理结构，由审计委员会行使《公司法》规定的监事会职权，并持续完善、修订《公司章程》等公司相关制度，确保合规治

理有据可依、有规可循；公司将不断强化独立董事履职保障，向独立董事定期通报公司运营情况，组织或配合其开展实地调研等工作，为独立董事履职提供全面且便利的条件，持续提高董事局的科学决策水平，切实保障全体股东特别是中小股东的合法权益。

（二）深化 ESG 管理，助力可持续发展

公司在连续 8 年披露《社会责任报告》的基础上，于 2025 年 4 月发布了《2024 年度可持续发展报告》，系统性展示了公司可持续发展成果。未来，公司将深化践行可持续发展理念，不断优化 ESG 管理体系，进一步完善由董事局领导的自上而下的 ESG 管理架构，提升治理效能；持续绿色经营，保障员工权益，并通过慈善捐款、公益助残等方式积极承担社会责任；公司亦将持续提升 ESG 各项目的科学性和先进性，加强与 MSCI、标普、Wind 等国际、国内评级机构的沟通和交流，主动回应各机构的评级，提升国际、国内评级竞争力，助力公司可持续、高质量发展。

四、增强履职能力，强化“关键少数”责任

公司高度重视控股股东、实际控制人、董事、监事及高级管理人员等“关键少数”的规范履职，与控股股东、董监高等保持密切沟通，按要求组织其参加各类合规培训学习，为公司的持续规范运作奠定坚实基础；同时，公司持续跟踪相关方承诺履行情况，不断强化相关方的责任意识和履约意识。

2025 年，公司将持续强化“关键少数”的能力建设和责任担当，积极组织董事、监事和高级管理人员参加监管机构、上市公司协会等举办的各类培训，加强证券市场相关法律法规学习，并及时将资本市场最新监管动态传递给“关键少数”，提升其合规意识和履职能力；同时，公司将按照有关规定建立、健全董事、高级管理人员离职管理制度和薪酬管理制度，规范董事离职行为，并进一步细化董事和高级管理人员的薪酬结构、绩效考核等内容，助力公司长期稳健发展。

五、重视股东回报，增强投资者获得感

（一）提升投资者回报，共享发展成果

公司高度重视对投资者的回报，综合考虑股东利益和公司发展因素，制定并实施持续、稳定的分红政策。公司已制定了《未来三年（2023 年-2025 年）股东回报规划》，增强利润分配政策的透明度，自上市以来（2016 年-2024 年），公司

坚持每年进行现金分红，累计分红金额达 62.90 亿元，以实际行动回馈投资者的信任与支持，增强投资者的获得感。同时，公司决定将回购专用证券账户中的 26,527,300 股股份用途由“用于实施员工持股计划或股权激励计划”变更为“用于注销并相应减少注册资本”，并对该部分股份实施注销，进一步维护公司价值及股东权益，提升每股收益水平，增强公司长期投资价值。

未来，公司将结合实际经营情况及发展需要，持续更新《未来三年（2026 年-2028 年）股东回报规划》，坚持稳定的分红政策，为股东带来长期、持续的投资回报。

（二）重视市值管理，增强投资者信心

公司于 2025 年 1 月制定了《市值管理制度》，进一步规范公司市值管理行为和舆情应对机制，切实推动公司投资价值提升，塑造良好资本市场形象。同时，公司于 2025 年 4 月披露了《关于控股股东以自有资金和专项贷款增持公司股份计划的公告》，基于对公司未来发展的坚定信心和长期投资价值的认可，控股股东计划自增持计划公告披露之日起 12 个月内，通过集中竞价、大宗交易等方式增持公司 A 股股份，增持总金额不低于人民币 1 亿元且不超过人民币 2 亿元。

2025 年，公司将切实承担维护市值稳定的主体责任，及时监测公司舆情和资本市场动态，密切关注各类媒体报道和市场传闻，发现可能对投资者决策或者公司股票交易产生较大影响的市场传闻时，根据实际情况及时发布澄清公告等，同时可通过官方声明、召开新闻发布会等合法合规方式予以回应。

六、提高信披质效，加强投资者沟通

（一）强化信息披露质量，提升公司透明度

公司按照《公司法》《证券法》等有关规定，将可能对公司的生产经营以及对公司股价有重大影响的信息，真实、准确、完整、及时、公平地予以披露，确保所有股东能够公平、及时地获取公司应披露的信息，维护投资者的利益。

2025 年，公司将不断完善与资本市场的沟通机制，优化信息披露内容，在真实、准确、完整、及时、公平地披露信息的基础上，做到简明清晰、通俗易懂，持续提高信息披露质量，提升上市公司透明度；同时，公司将持续提高定期报告的可读性、实用性，采取图文结合的方式披露公司年度报告，并制作一图看懂等可视化年报，简化阅读方式，多维度丰富定期报告披露形式。

（二）畅通多元化沟通渠道，深化价值认同

公司高度重视投资者关系管理，指派专职部门和专人负责投资者关系管理工作，通过接待投资者调研、常态化召开业绩说明会、参加券商策略会、（反）路演等形式，实现与投资者多层次、多形式的交流；并通过面对面会谈、投资者热线电话、邮箱、上证 e 互动平台等多种途径，及时回复投资者问题，以多种方式加强与投资者的互动，切实维护投资者的合法利益。

2025 年，公司将持续强化投资者关系管理，加强投资者关系日常维护工作，全年举办不少于 3 次业绩说明会，接待投资者调研交流不低于 1,000 人次，上证 e 互动问题回复率达 100%，及时回应投资者关切，并积极参加策略会，传递公司投资价值，维护资本市场良好形象。

七、其他说明和风险提示

公司董事局及管理层将恪尽职守、勤勉尽责，全力推进本行动方案的落实，并持续评估本行动方案的实施进展及效果，努力提升公司经营质效、内在价值和市场表现，不断增强公司核心竞争力和盈利能力，为股东创造更大价值。

本行动方案所涉及的公司规划、发展战略等不构成公司对投资者的承诺，方案的实施可能受经营环境、行业政策等因素的影响，具有一定的不确定性，敬请广大投资者理性决策，注意投资风险。

特此公告。

圆通速递股份有限公司

董事局

2025 年 8 月 28 日