

# 2025 年 10 月 29 日圆通速递投资者调研会议纪要

**调研时间：**2025年10月29日下午15:30--16:45

**调研方式：**电话调研

**调研人员：**申万宏源证券、嘉实基金、睿远基金、大成基金、高毅资产、招商基金、博时基金、富国基金、工银瑞信、南方基金、银华基金、汇丰晋信、宽远资产、大朴资产、西部利得、拾贝投资、星石投资、中金公司、长江证券、中信证券、国泰君安、华泰证券、摩根大通、摩根士丹利、花旗、中信里昂、Goldman Sachs、Abu Dhabi Investment、Seahawk China等120余家投资和研究机构。

**公司管理层：**

董事兼总裁：潘水苗

副总裁兼财务负责人：王丽秀

副总裁兼董事局秘书：张龙武

证券事务代表：黄秋波

## 一、由公司管理层简要介绍公司 2025 年三季度经营情况及四季度经营计划

2025 年前三季度，公司快递业务完成量 225.84 亿件，同比增长 19.40%，超出行业平均增速 2.2 个百分点，业务规模 and 市场份额稳步提升；公司实现营业收入 541.56 亿元，同比增长 9.69%；实现归属于母公司股东净利润 28.77 亿元。

2025 年第三季度，公司快递业务完成量 77.21 亿件，同比增长 15.05%。同时，公司实现营业收入 182.72 亿元，同比增长 8.73%，实现归母净利 10.46 亿元。

2025 年第四季度，行业进入传统旺季，公司将坚持以客户体验为中心，深化旺季保障工作部署，强化各项保障能力，为客户提供安全、快速、便捷、可靠、科技的快递服务。同时，公司将积极响应和推进行业“反内卷”各项举措，继续围绕自然语言理解、大模型、机器视觉及数字孪生等前沿技术，推进公司数字化智能化发展，以科技赋能改善公司客户体验与服务质量，稳步提升品牌溢价，实现自身高质量发展，为股东及广大投资者创造更大的价值。

## 二、投资者问答环节

### (一)请问目前“反内卷”实施情况和最新进展如何？如何展望快递行业四季度价格弹性？

答：今年以来，国家层面多次强调要综合整治“内卷式”竞争，国家邮政局亦进一步加强行业监管，旗帜鲜明反对“内卷式”竞争。下半年以来，广东、浙江等省份或地区率先落实反内卷相关举措，随后全国主要省份或地区均积极响应政策号召，因地制宜、自律有序推进反内卷政策落地，有效推动终端价格实现合理回升。公司将持续关注行业政策动态，落实行业监管和自律要求，助力巩固反内卷成果，共同维护健康有序的市场环境，切实推进行业高质量发展。

进入四季度，快递行业迎来传统业务旺季，伴随反内卷相关举措的延续和落实，快递价格预计将维持相对平稳态势。

### (二)今年三季度以来，行业呈现加速分化的趋势，公司如何看待行业竞争格局的变化？

答：伴随反内卷举措的持续落地，快递终端价格实现合理回升，服务品质更优、客户体验更佳、管理能力更强、网络健康度良好的企业更受客户青睐，市场份额亦逐步向该等企业集中；同时，叠加该等企业自身成熟的运营体系与资源优势，网络和总部盈利修复弹性更大，形成了“量利双升”的良好发展态势，行业格局呈现加速分化趋势。未来，行业内公司综合竞争力差距将进一步扩大，竞争格局将呈现持续分化趋势。

### (三)如何看待行业内生需求情况及未来发展趋势？

答：国家邮政局公布的数据显示，2025 年前三季度全国快递行业增速达 17.2%，总体实现较快增长，直播电商、社交电商等新业态保持快速发展，农村等下沉市场的消费潜力持续释放，为行业增长注入了强劲动能。基于此，公司认为，行业内生需求具备较强韧性，快递业务量将保持良好增长势头，公司对后续业务量增长保持积极、乐观的预期。

### (四)公司在行业内率先布局和应用人工智能技术，目前在 AI 技术方面的应用进

## **展和阶段如何？**

答：公司认为，快递行业系人工智能技术广泛应用的重要领域。现阶段，公司凭借沉淀多年的数字化系统、行业领先的自主创新能力，加速人工智能技术的定制化场景部署及应用落地，现已实现人工智能技术覆盖全链路主要业务场景，全面赋能提质降本增效。具体而言，首先在客户服务方面，公司通过语音识别等技术应用，持续提升客服效率，公司客服人效今年以来同比提升超 25%，并通过智能仲裁系统实现智能判责，有效降低客服成本、提高理赔速度；其次在中转运输环节，公司依托“智能路由”系统科学计算、动态优化干线运输路由，提高线路时效，降低运营成本；同时，公司高度重视末端揽派服务，通过“快递员 AI 助手”“智能派件”等系统和功能，助力快递员高效处理揽派任务，增强快递员从业获得感、幸福感。公司亦基于自身海量数据及多维应用场景，自主研发“智多星”（YTO-GPT）等智能体并广泛应用于公司经营管理各环节，有效提升公司管理水平。

未来，公司将加速推进人工智能技术的研发投入，迭代升级智能体应用，进一步提升网络管理水平、提高全链路运营效率、增强全网综合竞争力，以新质生产力驱动公司实现高质量发展。

## **(五)公司前三季度资本开支情况如何？对于未来的资本开支有何规划？**

答：2025 年前三季度，公司资本开支累计投入超 63 亿元，主要用于广州、义乌等核心区域的土地购置、转运中心设备升级改造以及运输设备汰换等，基础设施布局持续完善，核心资源掌控力明显增强。基于行业发展态势及自身产能建设等综合因素，公司制定了较为合理的产能目标和规划，资本开支未来将保持相对平稳且保有合理弹性态势，进一步夯实公司发展根基、增强综合竞争力。

## **(六)公司目前从哪些方面深化成本管控？单票成本未来是否还有改善空间？**

答：近年来，公司持续强化核心成本精细管控，深挖成本降幅空间，各项成本稳步下降。运输环节，公司通过聚焦强化车辆装载管理等方式提升单车装载票数、应用智能调度系统提升运输效率，并借助智慧路由动态优化干线路由，推动运输成本持续优化；中心操作环节，公司深化自驱型精益中心建设，强化各操作

环节效能管控，逐步落实中心全员绩效管理，升级中心工艺设备，中转操作效能稳步提升，推动操作成本进一步下降。同时，公司持续探索无人车等先进技术应用，推广智能室内柜铺设，提升配送终端智能化水平，提高末端派送效率，推动末端配送成本持续改善。

未来，公司将继续强化人工智能等先进技术与全链路业务场景的深度融合，持续深化各项降本核心举措，全面提升公司经营管理能效，促进单票成本持续改善。

#### **(七)公司如何看待无人车在快递行业内的应用？目前进展如何？**

答：公司高度关注和探索无人车等先进技术在快递业务中的应用，不断提升快递配送终端智能化水平。近年来，公司已组建专业团队，在加盟网络中推进无人车采购和应用，并申请了相关专利，推广终端无人车调度方法。截至目前。浙江、江苏等多个省市的加盟网络已引进较多新能源无人车，用于加盟商、末端网点及终端驿站之间的快件短驳运输，促进末端服务提质增效。未来，公司还将紧跟无人车技术及行业发展趋势，继续探索该等车辆在多种业务场景中的落地运用，实现末端配送效率的稳步提升。

#### **(八)据了解，公司“一号工程”目前已实现加盟商全覆盖，请问该项目成效如何？未来还将如何赋能加盟商降本增效？**

答：近年来，公司秉持“非直营的类直营化”理念，推动加盟网络数字化、标准化全面落地，多维度赋能加盟网络降本提质增效。截至目前，加盟商经营实力提升、成本管控深化等成效显著。今年以来，“一号工程”整体顺利推进，公司继续派驻总部项目组入驻加盟商，根据加盟商经营特点为其量身定制经营管理改善方案，深挖派送、运输、操作、客服等各项成本降幅空间，并持续推出和应用 AI 助手、智能派件等应用，全网服务及管理能力稳步提升。

#### **(九)公司逆向物流及散单业务发展情况如何？**

答：公司高度重视散单及逆向物流业务拓展，已组建专项团队加大散单业务和市场拓展力度，通过持续强化末端揽派能力建设，结合地图技术智能、科学规

划揽派路径，有效提高揽件效率与响应速度，优化公众号与小程序寄件体验，并深化与电商平台的对接和合作等，相关业务实现了快速增长。后续公司将进一步加大散单业务推广力度，沉淀取件能力、稳定取件网络，持续提升逆向物流及散单业务占比。

**(十)据了解，公司航空货运业务今年逐步改善，公司在经营上具体采取了哪些举措？如何展望未来发展趋势？**

答：今年以来，圆通航空结合市场发展及自身经营情况，主动调整自销和包机等业务结构，加强运营成本管控，并不断拓展中东欧等中远程航线，优化航空航线网络布局，经营能力持续增强，运营效率稳步提升，推动经营业绩逐步改善。未来，圆通航空将根据市场需求和自身发展规划陆续引进中大型、长航程全货机，提升中远途航空货运能力，并持续提高运营效率。随着圆通航空综合服务能力的稳步提升，公司航空货运业务将继续保持良好的发展韧性，维持稳中向好的发展态势。