



证券代码：600233

证券简称：圆通速递

公告编号：临 2026-021

圆通速递股份有限公司

关于“提质增效重回报”2025 年度行动方案 评估报告暨 2026 年度行动方案的公告

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，增强投资者信心和获得感，圆通速递股份有限公司（以下简称“公司”）于 2025 年 8 月制定并发布了 2025 年度“提质增效重回报”行动方案。自行动方案发布以来，公司扎实推进各项工作落地，在持续优化经营质效、完善公司治理结构、切实保障投资者合法权益等方面取得了良好成效。公司现对 2025 年度行动方案实施情况进行评估，并明确 2026 年度行动方案目标，现将具体内容公告如下：

一、聚焦主营业务，着力提升经营质效

（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“非直营的直营化管理”理念，全面推进加盟网络数字化、标准化建设落地见效，加大对加盟商基础设施投放和建设支持，在重要城市和区域推广建设城市服务中心，增强核心网络稳定性；持续提升加盟网络场地、设备、操作的标准化、规范化水平，强化客服体系协同，提升网络整体服务效能和质量。报告期内，公司快递业务完成量 311.44 亿件，同比增长 17.20%，超出行业平均增速 3.60 个百分点；实现营业收入 752.77 亿元，同比增长 9.05%；实现归属于母公司股东净利润 43.22 亿元，同比增长 7.73%，其中，快递业务实现归属于母公司股东净利润 46.14 亿

元，同比增长 7.14%，不断实现质的有效提升和量的合理增长。

2026 年，公司将维持稳中有进的发展策略，稳步提升业务规模 and 市场份额。公司将继续坚定深耕快递主业，以客户体验为中心，全方位提升服务质量，持续增强品牌价值和溢价能力，深化人工智能等前沿技术的全链路应用，全面推动公司智能化发展；公司亦将聚焦成本精细化管理，探索创新营销模式，打造差异化产品和服务矩阵，并积极赋能全网一体数字化、标准化，提升网络整体效能和综合竞争力，推动全网一体高质量、可持续发展。同时，公司将深化推进国际化拓展，加强自有航空和国际业务的协同融合，推动国际快递、国际货运和供应链业务取得新突破，全面提升公司综合服务能力和竞争实力。

（二）改善服务和体验，提升品牌价值和溢价

2025 年，公司加强快递服务全链路时效管控，全程时长较去年同期缩短超 2 小时，履约能力稳步提升；强化破损前置预防及拦截修复，着力减少快件遗失破损，快件遗失率同比下降超 48%，加强虚假签收考核管控，保障快件安全送达；同时，公司着力提升客服一次性解决问题能力，重复进线率同比降幅超 14%；加快智能客服体系建设，推进工单全量覆盖和闭环管控，工单及时解决率提升近 15%；全面推广智能仲裁应用，提高 AI 判责覆盖率和准确度，加大快速理赔推广力度并拓宽应用场景，客户满意度逐步提升，品牌价值和溢价能力明显增强。

2026 年，公司将持续加强时效管控，动态优化干线路由，强化运输过程管控，提升运输时效，并依托智能揽派功能提升末端揽派效率；健全破损定责闭环管控机制，切实保障快件寄递安全，多措并举提升服务品质。同时，公司将聚焦管控客户投诉重复进线，深化智能客服体系建设，完善客服工单处理机制，保障客户问题有效解决；推广智能仲裁应用，优化理赔机制，持续改善客户体验、增强客户粘性。

（三）完善差异化产品和服务，深化成本精细管控

2025 年，公司持续完善“普遍服务-圆准达-高端时效产品”的差异化产品矩阵，深化与电商平台的对接和合作，积极拓展散单、逆向物流等业务，助力业务规模稳健增长。报告期内，公司散单和逆向物流快件同比增长达 63%；同时，公司强化车辆装载质量管控，动态优化干线路由，深化自驱型精益中心建设，精细管控运输、中心操作等核心成本。报告期内，公司核心成本实现稳步下降，其中，

单票运输成本 0.37 元，较去年同期下降 0.05 元，降幅 10.35%；单票中心操作成本 0.27 元，较去年同期下降 0.01 元，降幅 3.75%；该等核心成本合计 0.64 元，较去年同期下降 0.06 元。

2026 年，公司将继续加强国内国际营销协同和客户互联互通，提升国内国际产品综合竞争力，并持续强化商机开发和服务保障，稳步改善客户结构。同时，公司将不断强化运输成本、中心操作成本的精细化管理，推动核心成本持续下降。

（四）持续深化国际化战略，国际国内融合发展

2025 年，公司持续优化国际产品体系并延伸服务链条，逐步构建起覆盖集货发运、干线运输、清关转运、末端派送等一站式服务，跨境综合解决方案能力稳步提升。公司做精做专中澳、中日等优质专线，深化拓展哈萨克斯坦等中亚国家的全链路快递服务，加快新兴市场布局并搭建本地化配送能力，稳步拓展多式联运业务，推动国际货运、供应链业务协同增效。同时，公司持续夯实国际业务基础能力，强化优质航线布局，现已累计开通 160 多条货运航线，并在上海、深圳、阿拉木图等近 40 个重点口岸完成能力布局，形成覆盖国内主要口岸及海外关键节点的清关网络，通关效率稳步提升。

2026 年，公司将继续落实国际化发展战略，稳步拓展全球网络布局，加强基础设施、关务能力等建设，增强跨境全链路物流服务能力，着力发展国际快递、国际货运和供应链等服务，全面提升公司综合服务能力和核心竞争力。

（五）保持稳健的财务管理，提高资金使用效率

2025 年 4 月，公司获准注册发行超短期融资券和中期票据等债务融资工具，并于 2025 年 7 月完成 2025 年第一期中期票据的发行，合理运用财务杠杆，助力公司经营提质增效。同时，在保证日常经营资金需求和资金安全的前提下，公司使用自有闲置资金进行委托理财，最大限度地提高资金的使用效率，为公司和股东谋取较好的财务性收益。

2026 年，公司将继续秉承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，科学运用各类融资工具和财务杠杆，提高资金使用效率和收益。

二、坚持创新驱动，加快发展新质生产力

（一）全面推进智能化发展，释放科技创新动能

2025 年，公司持续打造全链路智能化矩阵，实现人工智能技术与业务场景

的深度融合，全面推动公司智能化发展。深化智多星（“YTO-GPT”）等智能体全网应用，有效提升全网管理决策效率；面向管理人员、一线员工等群体打造专属AI助手，实现数据自动分析、前置提醒和主动推送，进一步提高管理效率和操作人效；持续优化智慧路由系统，强化运输路径的智能规划和动态调整，提升干线运输时效、降低运输成本；在全网推广智能派件系统应用，提升快递员揽派效率和履约能力；迭代升级“客户管家”系统模块，完善智能客服系统，提高客服接待、处理和仲裁各环节智能化水平，服务效率显著提升；研发和升级ERP系统，助力客户实现售后集中处理、专业化库存管理及订单数据聚合分析等，增强客户粘性。同时，公司持续迭代客服、财务、人资等核心系统，提升网络整体经营管理质效，增强全网综合竞争力。

2026年，公司将紧跟智慧物流发展趋势，贯彻科技引领战略，以信息化、数字化、智能化为主线，进一步增强快件全生命周期可视可控能力，推进组织和管理变革，提升运营的安全和效率，并为全链路的信息数据采集、产业链上下游的信息交互提供支持和保障。同时，公司将坚持数字化赋能网络，立足国内国际协同推进，推动全网一体数字化、标准化体系建设，全面提升网络综合竞争力。

（二）持续加大研发投入，加速培育科技生产力

2025年，公司研发投入合计2.49亿元，投入规模持续提升。未来，公司将加速培育壮大科技生产力，注重科技人才的培养和引进，凝聚具备创新精神和工匠精神的专业研发团队，持续提升公司科研实力和研发效率，打造以科技与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，稳固治理根基

（一）强化合规管控，提升治理效能

报告期内，公司积极贯彻落实最新监管要求，于2025年10月完成董事、高级管理人员的换届选举工作，并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；完成《公司章程》《股东会议事规则》《董事、高级管理人员薪酬管理制度》等二十余项公司相关制度的制定、修订工作，确保合规治理有据可依、有规可循；同时，公司不断强化独立董事履职保障，定期向独立董事通报经营情况，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，持续提升董事局科学决策水平，切实保障全体股东特别是中小股

东的合法权益。

2026年，公司将全面贯彻落实《公司法》《上市公司治理准则》等监管要求，系统推进治理体系优化升级；坚持规范运作，充分发挥董事局专门委员会职能作用，完善独立董事履职保障及重大事项预沟通机制，保障董事局决策的科学性、高效性和前瞻性，切实维护投资者合法权益。

（二）深化 ESG 建设，护航可持续发展

2025年4月，公司在连续八年披露《社会责任报告》的基础上，提前适用上海证券交易所相关的可持续发展报告指引，披露了《2024年度可持续发展报告》，系统展现公司在环境、社会及治理领域的管理实践与工作成效。2025年10月，公司将董事局下设的“战略委员会”升级为“战略与可持续发展委员会”，强化可持续发展顶层设计；同时，通过智能规划路由、采购节能设备及扩大转运中心光伏铺设规模等举措，在干线运输、中转分拣等核心环节系统推进节能减排，构建智慧低碳物流体系；切实保障员工权益与福利，依托科技赋能夯实人才体系与标准体系建设；公司亦通过建设助残基地、迭代升级“圆梦”助残平台等方式，为残疾员工提供稳定的就业岗位与发展支持。

2026年，公司将深化践行可持续发展理念，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 各项项目的科学性和先进性，加强与 MSCI、标普、Wind 等国内外评级机构的沟通交流，主动回应评级并进行专项改善，持续提升 ESG 评级竞争力，助力公司可持续、高质量发展。

四、提升履职能力，压实“关键少数”责任

2025年，公司持续强化“关键少数”的能力建设和责任担当，积极组织董事、高级管理人员参加监管机构、上市公司协会等举办的专业培训，加强证券市场相关法律法规学习，并及时传导资本市场最新监管要求，提升其合规意识和履职能力；同时，公司制定了《董事、高级管理人员薪酬管理制度》《董事、高级管理人员离职管理制度》，进一步明确薪酬结构、绩效考核等事项，规范离职管理，为公司长期稳健发展提供制度保障。

2026年，公司将继续与控股股东、董事、高级管理人员等保持密切沟通，按要求组织合规培训，为公司持续规范运作筑牢基础；持续跟踪相关方承诺履行等

情况，不断强化其责任意识和履约意识，保障公司规范高效运行。

五、重视股东回报，增强投资者获得感

（一）健全股东回报机制，共筑发展共赢格局

公司高度重视投资者合理回报，统筹兼顾股东利益与公司长远发展，制定并实施持续、稳定的利润分配政策。公司已制定《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2016年上市以来，公司坚持每年进行现金分红，累计分红金额达71.45亿元，以实际行动回馈投资者的信任与支持，增强投资者获得感。同时，公司于2025年4月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”，并于2025年7月对该部分股份实施注销，有效维护公司价值与股东权益，提升每股收益水平，增强公司长期投资价值。

2026年，公司将结合经营实际与发展规划，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，提高现金分红频次，为股东带来长期、持续的投资回报。

（二）重视市值管理，提振投资者信心

2025年1月，公司制定了《市值管理制度》，进一步规范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。2025年4月，公司披露了控股股东增持计划公告，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1亿元且不超过2亿元，多措并举提振投资者信心。

2026年，公司将切实履行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，密切跟踪媒体报道和市场传闻。对可能影响投资者决策或者公司股票交易的相关传闻，将通过发布公告或官方声明、召开新闻发布会等合法合规方式予以回应，切实保障投资者的知情权及合法权益。

六、提升信披质效，强化投资者沟通

（一）规范信息披露，提升治理透明度

2025年，公司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，

持续提升信息披露质量与公司透明度；同时，公司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 2024 年年度报告，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。公司 2024-2025 年度信息披露工作评价获得上海证券交易所 A 评级，治理效能持续提升。

2026 年，公司将持续完善信息披露体系，坚守合规底线、提升披露专业度，创新信息披露形式，提高公告的可读性和传播效率，保障所有股东公平、及时地获取公司应披露的信息，维护投资者的利益。

（二）畅通多元化沟通渠道，深化价值传递与认同

2025 年，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，与投资者开展多层次、多渠道沟通交流；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，持续深化与投资者的互动沟通，切实维护投资者合法权益。

2026 年，公司将持续强化投资者关系管理，夯实日常投关维护工作，全年举办业绩说明会不少于 3 次，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，树立和维护良好的资本市场形象。

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，积极推进行动方案落地实施，并持续跟踪评估方案的执行进展及成效，着力提升公司经营质效、内在价值和市场表现，不断增强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、发展战略等前瞻性陈述，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，存在一定不确定性，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

2026年4月23日