公司代码:600233　　公司简称:圆通速递

圆通速递股份有限公司

【2018】年度报告摘要

一 重要提示

1 本年度报告摘要来自年度报告全文,为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划,投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读年度报告全文。

2 本公司董事局、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整,不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏,并承担个别和连带的法律责任。

3 公司全体董事出席董事局会议。

4 立信会计师事务所(特殊普通合伙)为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。

5 经董事局审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

经立信会计师事务所(特殊普通合伙)审计确认,2018年度公司实现合并净利润1,931,688,434.19元,母公司实现净利润402,440,039.21元,加年初未分配利润693,859,197.97元,扣除2017年度分配现金股利311,151,197.61元,提取盈余公积金40,244,003.92元,截止2018年12月31日,母公司可供分配利润为644,904,035.65元。

为回报股东,与全体股东共同分享公司经营成果,综合考虑股东利益和公司发展因素,公司拟定2018年度利润分配预案如下:

公司拟以利润分配实施公告指定的股权登记日的总股本为基数,向全体股东按每10股派发现金红利1.5元(含税),本年度不进行公积金转增股本,不送红股。

二 公司基本情况

1 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
A股	上海证券交易所	圆通速递	600233	大杨创世

联系人和联系方式	董事局秘书	证券事务代表
姓名	朱锐	张龙武
办公地址	上海市青浦区华新镇华徐公路3029弄18号	上海市青浦区华新镇华徐公路3029弄18号
电话	021-69213602	021-69213602
电子信箱	ir@yto.net.cn	ir@yto.net.cn

2 报告期公司主要业务简介

(1)公司业务情况

公司是国内领先的综合性快递物流运营商,以快递服务为核心、网络客户需求提供代收货款、仓配一体等物流延伸服务。公司以自营的枢纽转运中心和扁平的终端加盟网络为基础,积极拓展末端网点、优化网络建设,不断提升网络覆盖广度和密度、提高时效水平、提升服务质量,为客户提供最具性价比的快递服务。

截至2018年底,公司快递服务网络覆盖全国31个省、自治区和直辖市,地级以上城市已基本实现全覆盖,县级以上城市覆盖率达97.19%;截止报告期末,公司加盟商数量3,604家,末端网点29,991个,终端门店超40,000个;公司在全国范围拥有自营枢纽转运中心67个,自营城配中心6个;全网干线运输车辆超5,100辆,其中自有干线运输车辆1,198辆;公司自有航空机队数量达12架;2018年,公司持续加快与顺通国际管理团队、业务运营等的融合、互补与协同,迅速拓展公司全国网络覆盖、全力打造极具性价比的跨境物流全链路产品与服务,并全面拓展与跨境电商平台的战略合作,积极拓展国际市场。截至2018年底,公司已与17个国家或地区的10家邮政或快递公司就清关、操作、配送等达成了紧密的战略合作关系,公司国际快递服务网络逐步完善。

2018年公司业务完成量为66.64亿件,同比增速31.61%,占全国快递服务企业业务量13.14%,较2017年度提升0.5个百分点,市场占有率稳步提升,市场规模位居行业前列。2018年公司实现原业收入77.48亿元,较2017年增长27.46%,实现归属于母公司股东净利润10.04亿元,较2017年增长31.07%。

2018年,公司多措并举,着重提升时效水平,提高服务质量,快件时效达成率稳步提升,客户投诉明显下降,2018年1-12月公司平均有效申诉率为百万分之2.70,较2017年降低百万分之3.02,降幅为52.86%。

(2)公司经营模式

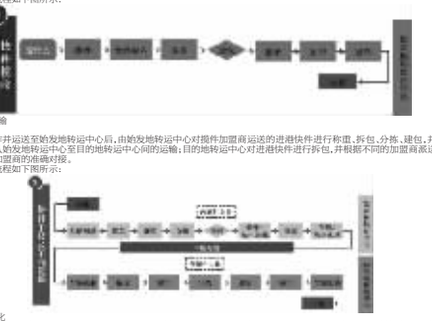
1)公司快递服务流程

公司快递服务流程的主要环节包括快件揽收、快件中转、干线运输、快件派送,其中,快件中转环节主要由公司自营枢纽转运中心体系承担,快件揽收和派送环节主要由加盟商网络承担。公司通过自主研发的信息化平台进行路由管控、操作节点监控、转运中心及加盟商管理、资金结算等,实现快件生命周期的全程信息化控制与跟踪,以及全网路信息化管理。

① 快件揽收

快件揽收主要由发件人所属区域的加盟商进行,提件加盟商通过上门揽件、门店收取等方式进行快件揽收,与此同时,公司的信息化平台通过电子面单接入、PDA扫描等方式获取快件揽收信息并从条选路由数据库自动匹配合适的路由,从而开始对快件生命周期的全程控制与跟踪。快件揽收完成后,提件加盟商根据快件的目的地信息、尺寸和重量,进行初步分拣、建包,并运送至始发地转运中心。

快递揽收环节的具体流程如下图所示:

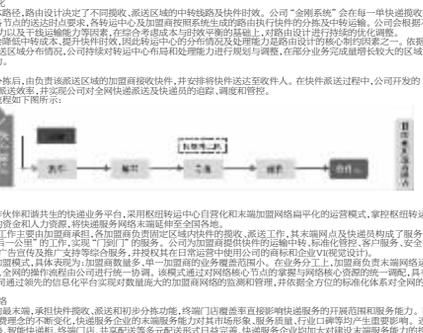


② 快件中转及干线运输

1)快件中转流程

快件完成揽收环节工作并运送至始发地转运中心后,由始发地转运中心对提件加盟商运送的进港快件进行称重、拆包、分拣、建包,并通过航空、汽运或铁路的干线运输方式实现从始发地转运中心至目的地转运中心间的运输;目的地转运中心对进港快件进行拆包,并根据不同的加盟商派送区域进行分拣,实现目的地转运中心与派送加盟商的准确对接。

快递中转环节的具体流程如下图所示:



2)自营进与网络优化

路由是快件运输的基本路径,路由设计决定了不同揽收、派送区域的中转线路及快件时效。公司"金刚系统"会在每一单快递揽收时从备选路由数据库自动挑选适合的路由以及各节点的达达时点要求,各转运中心及加盟商按照系统生成的路由执行快件的分拣及中转运输。公司会根据不同线路的件量规模、转运中心分布情况、处理能力以及干线运输成本等因素,在综合考虑成本与时效平衡的基础上,对路由设计进行持续的优化调整。

减少路由的中转节点能减少快递时效,因此快递企业对快件中转节点的分布情况及处理能力是路由设计的核心制约因素之一。依即中长期发展规划及各年度业务完成量,揽收和派送区域分布情况,公司持续对转运中心布局和处理能力进行规划与调整,在部分业务完成量增长较大的区域设立新的转运中心或提升现有转运中心处理能力。

③ 快件派送

目的地转运中心完成分拣后,由负责该派送区域的加盟商接收快件,并安排将快件送达至收件人。在快件派送过程中,公司开发的"行者系统"将为快递员提供语音派送路径,提高派送效率,并实现公司对全网快递派送及快递员的追踪、调度和管控。

快递派送环节的具体流程如下图所示:

2)加盟模式

① 模式概述

公司致力于搭建与合作伙伴和谐共生的快递业务平台,采用枢纽转运中心自营化和末端加盟网络扁平化的运营模式,掌控枢纽转运中心等核心资源,并有效调动庞大加盟网络中的资金和人力资源,将快递服务网络末端延伸至全国各地。

公司的揽收、派送环节工作主要由加盟商承担,各加盟商负责固定区域内快件的揽收、派送工作,其末端网点及快递员构成了服务体系中最末端的网络体系,承担了快递服务"最后一公里"的工作,为公司实现了"到了"的服务。公司加盟商提供快件的运输中转、标准化管控、客户服务、安全管理、流程管理、信息技术、资金结算、员工培训、广告宣传及推广支持等综合服务,并授权其在国家营中使用公司的商标和企业VI视觉设计。

公司采取了扁平化的加盟模式,其体现为:加盟商数量多、单一加盟商的业务覆盖范围小。在业务分工上,加盟商负责末端网络运营,公司则负责路由规划、干线运输和转运操作,全网的操作流程由公司进行统一协调,该模式通过对网络核心节点的掌握与网络核心资源的统一调配,具有网络管控力强、网络稳定性高等优势。同时,公司通过强化的信息化平台实现对数据流大的加盟商网络的监测和管理,并依据全方位的标准化体系对全网的服务质量进行有效监督和管控。

② 加盟商核心资源

公司致力于搭建与合作伙伴和谐共生的快递业务平台,采用枢纽转运中心自营化和末端加盟网络扁平化的运营模式,掌控枢纽转运中心等核心资源,并有效调动庞大加盟网络中的资金和人力资源,将快递服务网络末端延伸至全国各地。

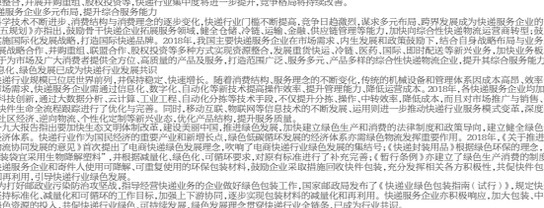
公司的揽收、派送环节工作主要由加盟商承担,各加盟商负责固定区域内快件的揽收、派送工作,其末端网点及快递员构成了服务体系中最末端的网络体系,承担了快递服务"最后一公里"的工作,为公司实现了"到了"的服务。公司加盟商提供快件的运输中转、标准化管控、客户服务、安全管理、流程管理、信息技术、资金结算、员工培训、广告宣传及推广支持等综合服务,并授权其在国家营中使用公司的商标和企业VI视觉设计。

公司采取了扁平化的加盟模式,其体现为:加盟商数量多、单一加盟商的业务覆盖范围小。在业务分工上,加盟商负责末端网络运营,公司则负责路由规划、干线运输和转运操作,全网的操作流程由公司进行统一协调,该模式通过对网络核心节点的掌握与网络核心资源的统一调配,具有网络管控力强、网络稳定性高等优势。同时,公司通过强化的信息化平台实现对数据流大的加盟商网络的监测和管理,并依据全方位的标准化体系对全网的服务质量进行有效监督和管控。

③ 加盟商管理门店网络

终端门店是快递服务的最末端,承担快件揽收、派送和初步分拣功能,终端门店覆盖率直接影响快递服务的开展范围和服务能力。随着快递行业规模的不断扩大、消费者结构与消费理念的不断变化,快递服务企业的末端服务能力对其市场形象、服务质量、行业口碑等均产生重要影响。近年来,快递行业快件自提比例呈现逐年上升趋势,智能快递柜、终端门店、快递员等多元配送形式日益完善,快递服务企业均加大末端服务能力的投入,延伸服务网络及范围,拓展多元化派送渠道,提升末端服务能力。终端门店因其深入社区、校园等人流密集区域,且与城市电商、快递站等存在较好的延伸性、灵活性,因此科学合理布局的终端门店不仅助力快递服务企业解决"最后一公里"的配送难题,亦可为广大消费者提供差异化、全方位的生活服务。公司终端门店网络主要由分销商经营模式、操作模式及管理体系,加盟商建设并实际运营,包含圆通驿站、店中店和代办点等灵活多样的末端网络形式,不同形式终端门店的职能及定位如下:

门店类型	职能及定位
圆通驿站	按照总部形象要求设计,市场定位于快递的社区服务,可进行自提,方便到店客户进行快件收发,并提供其他增值服务。
店中店	由合作的第三方提供场地,加盟商派驻快递员入驻现场为客户提供收派等服务。
代办点	加盟商与第三方合作,协助加盟商完成周边区域的收派工作,方便客户上门自提。



③ 加盟商管理模式

公司制定了《素质资格监控标准及网络运行异常上报制度》、《网点规范操作标准》、《网点评估考核管理办法》、《加盟网点培训管理制度》等一系列加盟商管理制度和标准,并通过领先的信息化平台对加盟商进行管理与考核。

1)加盟商遴选流程

公司在加盟商的资金资质、资金规模、场地设备和人员配置等方面,均设置了相应的准入条件,以保证加盟商网络的质量和服务能力。在收到潜在加盟商提交的申请资料后,公司会对申请资料进行资信评估,在评估通过后,进时安排申请方至转运中心或其他现有加盟商处进行实习,以便其在未来更快融入公司的网络体系。以上步骤完成后,申请方将进入公司加盟商资源库。在原有加盟商出现清退、分割、转让等情况而需要引入新加盟商时,公司将从上述资源库中选择相应区域的潜在加盟商进行筛选,并最终确定新的加盟商。

2)加盟商培训管理

公司建立了完善的培训体系,针对制度、业务流程等方面对加盟商进行培训。公司对加盟商的培训主要包括:

① 定期培训:在新加盟商开展业务前的基础培训;

② 经理人培训:针对加盟商发展关键人员的专项培训;

③ 强制培训:加盟商被限警后的补充培训。

通过贯穿全程的培训体系,公司可有效地向全网加盟商输出"文化与理念、标准与制度、资源与能力、服务与管控",构建公司利用信息化平台和标准化体系实施加盟网络管控的基础。

3)加盟商日常监控

通过信息化平台,公司可实时监控加盟商的订单状态、操作过程、硬件及人员状态等信息,并设置了可量化的考核指标体系对加盟商进行日常监控与考核。公司对加盟商的主要考核指标为:

加盟商主要考核指标	
业务量	揽收及派送延误率
快件及时签收率	快件遗失率
电子面单使用率	普通投诉率及升级投诉率
散件实名率	虚假签收投诉率

4)加盟商考核与激励

公司对加盟商的各项考核指标进行实时监控后,会对加盟商进行定期考核。当考核指标低于一定目标值时,加盟商会被给予预警,并视情节轻重采取单独跟进、强制培训、处点指导等措施。如果加盟商连续多个月度被预警,且强制培训整改后的效果仍不理想,公司将考虑终止其加盟合作关系或调整其经营区域。公司将提前从潜在加盟商资源库中选择新的加盟商。新加盟商可在原加盟商现退出前实现与公司网络无缝衔接,保证快递业务的平稳过渡。

5)异常加盟商的应急处置机制

在日常经营中有可能存在个别加盟商因经营不善或其他原因导致出现偶发的快递不压等异常情况,公司制定了完善的应急处理机制应对特殊突发情况,维护网络平稳运转,保证经营活动正常运行,具体规定如下:

① 若因极端或突发情况导致快递不压时的情形出现,事发单位应迅速向公司相关部门报告,提出支援请求;

② 公司计对突发情况应处处置突发事件领导小组,负责对实际情况进行评估研究,提出工作方案及部署,并通过指挥、组织全网内相关资源,及时解决过程中遇到的困难和问题;

③ 公司及相关省区管理层级成立应急行动小组,听从领导小组调遣,以就近和本区域优先支援为原则,迅速抵达现场控制局势,协助维持业务正常运转秩序,并协助完成积压快件的转运和派送,确保相关环境安全、快速反应、有效应对。

若出现不压快递数量较大的突发情况,公司也将在应急行动小组支援协助的同时,协调周边转运中心及各加盟商网点资源,尽快妥善处理不压快件,最大程度降低因加盟商变更而导致的业务波动。

(3)行业情况说明

公司所处快递行业是现代服务业的重要组成部分,在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险等方面发挥着重要作用。历经十余年的持续快速发展,快递行业规模跨速依然高位运行,是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业,在资源流通、协同产业发展等方面作出了重要贡献。顺同宏观政局趋势,快递行业在2018年新增社会就业20万人以上,支撑网上零售额6.9万亿元,支撑跨境电子商务贸易超过3,500亿元,支撑工业品下多和农产品进城超7,000亿元,快递行业对消费转化的贡献率超过50%,快递业务量对GDP的贡献率超过0.5%,已成为我国国民经济的重要组成部分。2018年,全国快递服务企业业务量累计完成507.1亿件,同比增长26.6%;业务收入累计完成6,038.4亿元,同比增长21.8%,快递行业整体维持稳定、快速增长。

1)政策法规引益元素,逐步实现集约化、规范化发展

近年来,国家邮政局陆续发布《快递业发展"十三五"规划》、《关于加快促进邮政业供给侧改革的意见》等一系列鼓励政策,扶持快递行业稳步成长。2018年,快递行业政策法规不断完善,逐步实现集约化、规范化发展。

2018年1月,国务院办公厅出台《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》(以下简称"《发展意见》"),指出要强化制度创新,优化协同发展的政策法规环境,强化规划引领,正确电子商务快递物流发展定位,提升快递末端服务能力;强化标准化智慧化,提高协同运营效率;强化绿色生态,发展低碳经济。《发展意见》从上述六个方面明确了国家邮政局及相关部门的责任,为电子商务及快递物流的协同、集约发展提供了有力保障。

2018年3月,国务院发布中国首部专门针对快递业的行政法规《快递暂行条例》(以下简称"《暂行条例》")。《暂行条例》重视保护消费者的合法权益,对消费者集中关注的快件损失索赔和个人信息安全等问题做出了一系列安排;并针对实践中的服务质量问题,确立、完善了快件保价基本规范、处理操作规范、投递和验收规则、无法投递的处理规则及霸价规则等,同时坚持转安全作为前提与基础,要求从宏观政策、安全检查、数据保存等方面保障寄递安全,进一步促进了快递行业的规范、健康发展。同时,《暂行条例》还明确政府和企业责任,强化快递服务企业的积极性、主动性,加强政府部门推进"放管服"改革,鼎化末端网点力量下沉度,明确了快递末端网点的法律地位,规定进行末端投递的、经营进行末端投递的、以及末端投递的快递服务企业,应当在其所在地的县级、元级力量管理范围内,并登记、备案,并且在其所在地的县级、元级人民政府的指导下,开展末端网点的安全检查、安全生产、提高服务能力,推动快递行业规范化、高质量发展,不断满足消费者对快递服务水平提升的新期待。

2018年10月,国家邮政局发布《快递业务经营许可管理办法》和《邮件快件实名收寄管理办法》,快递行业许可内容及程序明细制度,与时俱进、细化、完善了快递业务经营许可条件、程序及事中事后监督管理行为,并明确、规范了快件实名收寄的行为内容、责任分配、操作规范、安全义务和法律责任等,实现了快递行业行政许可与快递服务企业收寄快递产品的规范化。

2)快递行业集中度加速提升,竞争格局持续改善

国家邮政局公布的数据显示,2018年快递行业快递与包裹服务品牌集中度指数CR8为81.2,较2017年上升2.5个点,品牌集中度加速提升,民营快递市场份额继续领先。

近年来,主要快递服务企业均不断加大转运中心、干线运输车辆、信息技术平台、自动化分拣设备等的投入,提高了快件中转、操作效率,构筑了较为明显的成本优势,提升了企业盈利能力和客户服务体验,助推企业及快递行业实现高质量发展,部分优势资源亦逐步向主要快递服务企业集聚。2018年,主要快递服务企业市场份额均有所提升。

国家邮政局发布的《快递业发展十三五规划》(以下简称"《十三五规划》")指出,骨干快递企业可通过合作、联盟、收购和交叉持股等方式实现兼并重组,开展资源要素整合,集中优势资源扩大市场份额,提高企业竞争力和抗风险能力,快递服务企业在市场需求、内生发展和政策鼓励下,未来将通过多种方式实现资源整合、并购并重组、股权投资等,快递行业集中度将进一步提升,竞争格局将持续改善。

3)快递服务企业业务量稳步增长,竞争日趋激烈,渠道多元布局、跨界发展成为快递服务企业的普遍选择。《十三五规划》亦指出,鼓励骨干快递企业扩展服务领域,健全仓储、冷链、运输、金融、供应链管理等能力,加快向综合性快递物流运营商转型;鼓励骨干快递企业实施国际化发展战略,打造国际快递品牌。2018年,我国主要快递服务企业在市场需求、内生发展和政策鼓励下,结合自身战略布局与业务发展情况,通过并购战略合作、并购重组、联盟合作、股权投资等多种方式实现资整整合、发展提供渠道、冲量、医药、国际、跨境等新业务,加快业务板块多元布局,致力于为市场及广大消费者提供全方位、高质量的产品及服务,打造国广泛、服务多元、产品多样的综合性快递物流企业,提升其综合服务能力。

4)信息化、绿色发展已成为快递行业发展共识

我国邮政业"十三五"时期,将以"提质增效升级、快递提质"为主题,以"提质、增效、升级、转型"为主线,以"推进行业规模的不断扩大、消费者结构与消费理念的不断变化,快递服务企业的末端服务能力对其市场形象、服务质量、行业口碑等均产生重要影响。近年来,快递行业快件自提比例呈现逐年上升趋势,智能快递柜、终端门店、快递员等多元配送形式日益完善,快递服务企业均加大末端服务能力的投入,延伸服务网络及范围,拓展多元化派送渠道,提升末端服务能力。终端门店因其深入社区、校园等人流密集区域,且与城市电商、快递站等存在较好的延伸性、灵活性,因此科学合理布局的终端门店不仅助力快递服务企业解决"最后一公里"的配送难题,亦可为广大消费者提供差异化、全方位的生活服务。公司终端门店网络主要由分销商经营模式、操作模式及管理体系,加盟商建设并实际运营,包含圆通驿站、店中店和代办点等灵活多样的末端网络形式,不同形式终端门店的职能及定位如下:

门店类型	职能及定位
圆通驿站	按照总部形象要求设计,市场定位于快递的社区服务,可进行自提,方便到店客户进行快件收发,并提供其他增值服务。
店中店	由合作的第三方提供场地,加盟商派驻快递员入驻现场为客户提供收派等服务。
代办点	加盟商与第三方合作,协助加盟商完成周边区域的收派工作,方便客户上门自提。

③ 加盟商管理模式

公司制定了《素质资格监控标准及网络运行异常上报制度》、《网点规范操作标准》、《网点评估考核管理办法》、《加盟网点培训管理制度》等一系列加盟商管理制度和标准,并通过领先的信息化平台对加盟商进行管理与考核。

1)加盟商遴选流程

公司在加盟商的资金资质、资金规模、场地设备和人员配置等方面,均设置了相应的准入条件,以保证加盟商网络的质量和服务能力。在收到潜在加盟商提交的申请资料后,公司会对申请资料进行资信评估,在评估通过后,适时安排申请方至转运中心或其他现有加盟商处进行实习,以便其在未来更快融入公司的网络体系。以上步骤完成后,申请方将进入公司加盟商资源库。在原有加盟商出现清退、分割、转让等情况而需要引入新加盟商时,公司将从上述资源库中选择相应区域的潜在加盟商进行筛选,并最终确定新的加盟商。

2)加盟商培训管理

公司建立了完善的培训体系,针对制度、业务流程等方面对加盟商进行培训。公司对加盟商的培训主要包括:

① 定期培训:在新加盟商开展业务前的基础培训;

② 经理人培训:针对加盟商发展关键人员的专项培训;

③ 强制培训:加盟商被限警后的补充培训。

通过贯穿全程的培训体系,公司可有效地向全网加盟商输出"文化与理念、标准与制度、资源与能力、服务与管控",构建公司利用信息化平台和标准化体系实施加盟网络管控的基础。

3)加盟商日常监控

通过信息化平台,公司可实时监控加盟商的订单状态、操作过程、硬件及人员状态等信息,并设置了可量化的考核指标体系对加盟商进行日常监控与考核。公司对加盟商的主要考核指标为:

加盟商主要考核指标	
业务量	揽收及派送延误率
快件及时签收率	快件遗失率
电子面单使用率	普通投诉率及升级投诉率
散件实名率	虚假签收投诉率

4)加盟商考核与激励

公司对加盟商的各项考核指标进行实时监控后,会对加盟商进行定期考核。当考核指标低于一定目标值时,加盟商会被给予预警,并视情节轻重采取单独跟进、强制培训、处点指导等措施。如果加盟商连续多个月度被预警,且强制培训整改后的效果仍不理想,公司将考虑终止其加盟合作关系或调整其经营区域。公司将提前从潜在加盟商资源库中选择新的加盟商。新加盟商可在原加盟商现退出前实现与公司网络无缝衔接,保证快递业务的平稳过渡。

5)异常加盟商的应急处置机制

在日常经营中有可能存在个别加盟商因经营不善或其他原因导致出现偶发的快递不压等异常情况,公司制定了完善的应急处理机制应对特殊突发情况,维护网络平稳运转,保证经营活动正常运行,具体规定如下:

① 若因极端或突发情况导致快递不压时的情形出现,事发单位应迅速向公司相关部门报告,提出支援请求;

② 公司计对突发情况应处处置突发事件领导小组,负责对实际情况进行评估研究,提出工作方案及部署,并通过指挥、组织全网内相关资源,及时解决过程中遇到的困难和问题;

③ 公司及相关省区管理层级成立应急行动小组,听从领导小组调遣,以就近和本区域优先支援为原则,迅速抵达现场控制局势,协助维持业务正常运转秩序,并协助完成积压快件的转运和派送,确保相关环境安全、快速反应、有效应对。

若出现不压快递数量较大的突发情况,公司也将在应急行动小组支援协助的同时,协调周边转运中心及各加盟商网点资源,尽快妥善处理不压快件,最大程度降低因加盟商变更而导致的业务波动。

(3)行业情况说明

公司所处快递行业是现代服务业的重要组成部分,在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险等方面发挥着重要作用。历经十余年的持续快速发展,快递行业规模跨速依然高位运行,是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业,在资源流通、协同产业发展等方面作出了重要贡献。顺同宏观政局趋势,快递行业在2018年新增社会就业20万人以上,支撑网上零售额6.9万亿元,支撑跨境电子商务贸易超过3,500亿元,支撑工业品下多和农产品进城超7,000亿元,快递行业对消费转化的贡献率超过50%,快递业务量对GDP的贡献率超过0.5%,已成为我国国民经济的重要组成部分。2018年,全国快递服务企业业务量累计完成507.1亿件,同比增长26.6%;业务收入累计完成6,038.4亿元,同比增长21.8%,快递行业整体维持稳定、快速增长。

1)政策法规引益元素,逐步实现集约化、规范化发展

近年来,国家邮政局陆续发布《快递业发展"十三五"规划》、《关于加快促进邮政业供给侧改革的意见》等一系列鼓励政策,扶持快递行业稳步成长。2018年,快递行业政策法规不断完善,逐步实现集约化、规范化发展。

2018年1月,国务院办公厅出台《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》(以下简称"《发展意见》"),指出要强化制度创新,优化协同发展的政策法规环境;强化规划引领,正确电子商务快递物流发展定位;提升快递末端服务能力;强化标准化智慧化,提高协同运营效率;强化绿色生态,发展低碳经济。《发展意见》从上述六个方面明确了国家邮政局及相关部门的责任,为电子商务及快递物流的协同、集约发展提供了有力保障。

2018年3月,国务院发布中国首部专门针对快递业的行政法规《快递暂行条例》(以下简称"《暂行条例》")。《暂行条例》重视保护消费者的合法权益,对消费者集中关注的快件损失索赔和个人信息安全等问题做出了一系列安排;并针对实践中的服务质量问题,确立、完善了快件保价基本规范、处理操作规范、投递和验收规则、无法投递的处理规则及霸价规则等,同时坚持转安全作为前提与基础,要求从宏观政策、安全检查、数据保存等方面保障寄递安全,进一步促进了快递行业的规范、健康发展。同时,《暂行条例》还明确政府和企业责任,强化快递服务企业的积极性、主动性,加强政府部门推进"放管服"改革,鼎化末端网点力量下沉度,明确了快递末端网点的法律地位,规定进行末端投递的、经营进行末端投递的、以及末端投递的快递服务企业,应当在其所在地的县级、元级力量管理范围内,并登记、备案,并且在其所在地的县级、元级人民政府的指导下,开展末端网点的安全检查、安全生产、提高服务能力,推动快递行业规范化、高质量发展,不断满足消费者对快递服务水平提升的新期待。

2018年10月,国家邮政局发布《快递业务经营许可管理办法》和《邮件快件实名收寄管理办法》,快递行业许可内容及程序明细制度,与时俱进、细化、完善了快递业务经营许可条件、程序及事中事后监督管理行为,并明确、规范了快件实名收寄的行为内容、责任分配、操作规范、安全义务和法律责任等,实现了快递行业行政许可与快递服务企业收寄快递产品的规范化。

2)快递行业集中度加速提升,竞争格局持续改善

国家邮政局公布的数据显示,2018年快递行业快递与包裹服务品牌集中度指数CR8为81.2,较2017年上升2.5个点,品牌集中度加速提升,民营快递市场份额继续领先。

近年来,主要快递服务企业均不断加大转运中心、干线运输车辆、信息技术平台、自动化分拣设备等的投入,提高了快件中转、操作效率,构筑了较为明显的成本优势,提升了企业盈利能力和客户服务体验,助推企业及快递行业实现高质量发展,部分优势资源亦逐步向主要快递服务企业集聚。2018年,主要快递服务企业市场份额均有所提升。

国家邮政局发布的《快递业发展十三五规划》(以下简称"《十三五规划》")指出,骨干快递企业可通过合作、联盟、收购和交叉持股等方式实现兼并重组,开展资源要素整合,集中优势资源扩大市场份额,提高企业竞争力和抗风险能力,快递服务企业在市场需求、内生发展和政策鼓励下,未来将通过多种方式实现资源整合、并购并重组、股权投资等,快递行业集中度将进一步提升,竞争格局将持续改善。

3)快递服务企业业务量稳步增长,竞争日趋激烈,渠道多元布局、跨界发展成为快递服务企业的普遍选择。《十三五规划》亦指出,鼓励骨干快递企业扩展服务领域,健全仓储、冷链、运输、金融、供应链管理等能力,加快向综合性快递物流运营商转型;鼓励骨干快递企业实施国际化发展战略,打造国际快递品牌。2018年,我国主要快递服务企业在市场需求、内生发展和政策鼓励下,结合自身战略布局与业务发展情况,通过并购战略合作、并购重组、联盟合作、股权投资等多种方式实现资整整合、发展提供渠道、冲量、医药、国际、跨境等新业务,加快业务板块多元布局,致力于为市场及广大消费者提供全方位、高质量的产品及服务,打造国广泛、服务多元、产品多样的综合性快递物流企业,提升其综合服务能力。

4)信息化、绿色发展已成为快递行业发展共识

我国邮政业"十三五"时期,将以"提质增效升级、快递提质"为主题,以"提质、增效、升级、转型"为主线,以"推进行业规模的不断扩大、消费者结构与消费理念的不断变化,快递服务企业的末端服务能力对其市场形象、服务质量、行业口碑等均产生重要影响。近年来,快递行业快件自提比例呈现逐年上升趋势,智能快递柜、终端门店、快递员等多元配送形式日益完善,快递服务企业均加大末端服务能力的投入,延伸服务网络及范围,拓展多元化派送渠道,提升末端服务能力。终端门店因其深入社区、校园等人流密集区域,且与城市电商、快递站等存在较好的延伸性、灵活性,因此科学合理布局的终端门店不仅助力快递服务企业解决"最后一公里"的配送难题,亦可为广大消费者提供差异化、全方位的生活服务。公司终端门店网络主要由分销商经营模式、操作模式及管理体系,加盟商建设并实际运营,包含圆通驿站、店中店和代办点等灵活多样的末端网络形式,不同形式终端门店的职能及定位如下:

门店类型	职能及定位
圆通驿站	按照总部形象要求设计,市场定位于快递的社区服务,可进行自提,方便到店客户进行快件收发,并提供其他增值服务。
店中店	由合作的第三方提供场地,加盟商派驻快递员入驻现场为客户提供收派等服务。
代办点	加盟商与第三方合作,协助加盟商完成周边区域的收派工作,方便客户上门自提。

③ 加盟商管理模式

公司制定了《素质资格监控标准及网络运行异常上报制度》、《网点规范操作标准》、《网点评估考核管理办法》、《加盟网点培训管理制度》等一系列加盟商管理制度和标准,并通过领先的信息化平台对加盟商进行管理与考核。

1)加盟商遴选流程

公司在加盟商的资金资质、资金规模、场地设备和人员配置等方面,均设置了相应的准入条件,以保证加盟商网络的质量和服务能力。在收到潜在加盟商提交的申请资料后,公司会对申请资料进行资信评估,在评估通过后,适时安排申请方至转运中心或其他现有加盟商处进行实习,以便其在未来更快融入公司的网络体系。以上步骤完成后,申请方将进入公司加盟商资源库。在原有加盟商出现清退、分割、转让等情况而需要引入新加盟商时,公司将从上述资源库中选择相应区域的潜在加盟商进行筛选,并最终确定新的加盟商。

2)加盟商培训管理

公司建立了完善的培训体系,针对制度、业务流程等方面对加盟商进行培训。公司对加盟商的培训主要包括:

① 定期培训:在新加盟商开展业务前的基础培训;

② 经理人培训:针对加盟商发展关键人员的专项培训;

③ 强制培训:加盟商被限警后的补充培训。

通过贯穿全程的培训体系,公司可有效地向全网加盟商输出"文化与理念、标准与制度、资源与能力、服务与管控",构建公司利用信息化平台和标准化体系实施加盟网络管控的基础。

3)加盟商日常监控

通过信息化平台,公司可实时监控加盟商的订单状态、操作过程、硬件及人员状态等信息,并设置了可量化的考核指标体系对加盟商进行日常监控与考核。公司对加盟商的主要考核指标为:

加盟商主要考核指标	
业务量	揽收及派送延误率
快件及时签收率	快件遗失率
电子面单使用率	普通投诉率及升级投诉率
散件实名率	虚假签收投诉率

4)加盟商考核与激励

公司对加盟商的各项考核指标进行实时监控后,会对加盟商进行定期考核。当考核指标低于一定目标值时,加盟商会被给予预警,并视情节轻重采取单独跟进、强制培训、处点指导等措施。如果加盟商连续多个月度被预警,且强制培训整改后的效果仍不理想,公司将考虑终止其加盟合作关系或调整其经营区域。公司将提前从潜在加盟商资源库中选择新的加盟商。新加盟商可在原加盟商现退出前实现与公司网络无缝衔接,保证快递业务的平稳过渡。

5)异常加盟商的应急处置机制

在日常经营中有可能存在个别加盟商因经营不善或其他原因导致出现偶发的快递不压等异常情况,公司制定了完善的应急处理机制应对特殊突发情况,维护网络平稳运转,保证经营活动正常运行,具体规定如下:

① 若因极端或突发情况导致快递不压时的情形出现,事发单位应迅速向公司相关部门报告,提出支援请求;

② 公司计对突发情况应处处置突发事件领导小组,负责对实际情况进行评估研究,提出工作方案及部署,并通过指挥、组织全网内相关资源,及时解决过程中遇到的困难和问题;

③ 公司及相关省区管理层级成立应急行动小组,听从领导小组调遣,以就近和本区域优先支援为原则,迅速抵达现场控制局势,协助维持业务正常运转秩序,并协助完成积压快件的转运和派送,确保相关环境安全、快速反应、有效应对。

若出现不压快递数量较大的突发情况,公司也将在应急行动小组支援协助的同时,协调周边转运中心及各加盟商网点资源,尽快妥善处理不压快件,最大程度降低因加盟商变更而导致的业务波动。

(3)行业情况说明

公司所处快递行业是现代服务业的重要组成部分,在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险等方面发挥着重要作用。历经十余年的持续快速发展,快递行业规模跨速依然高位运行,是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业,在资源流通、协同产业发展等方面作出了重要贡献。顺同宏观政局趋势,快递行业在2018年新增社会就业20万人以上,支撑网上零售额6.9万亿元,支撑跨境电子商务贸易超过3,500亿元,支撑工业品下多和农产品进城超7,000亿元,快递行业对消费转化的贡献率超过50%,快递业务量对GDP的贡献率超过0.5%,已成为我国国民经济的重要组成部分。2018年,全国快递服务企业业务量累计完成507.1亿件,同比增长26.6%;业务收入累计完成6,038.4亿元,同比增长21.8%,快递行业整体维持稳定、快速增长。

1)政策法规引益元素,逐步实现集约化、规范化发展

近年来,国家邮政局陆续发布《快递业发展"十三五"规划》、《关于加快促进邮政业供给侧改革的意见》等一系列鼓励政策,扶持快递行业稳步成长。2018年,快递行业政策法规不断完善,逐步实现集约化、规范化发展。

2018年1月,国务院办公厅出台《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》(以下简称"《发展意见》"),指出要强化制度创新,优化协同发展的政策法规环境;强化规划引领,正确电子商务快递物流发展定位;提升快递末端服务能力;强化标准化智慧化,提高协同运营效率;强化绿色生态,发展低碳经济。《发展意见》从上述六个方面明确了国家邮政局及相关部门的责任,为电子商务及快递物流的协同、集约发展提供了有力保障。

2018年3月,国务院发布中国首部专门针对快递业的行政法规《快递暂行条例》(以下简称"《暂行条例》")。《暂行条例》重视保护消费者的合法权益,对消费者集中关注的快件损失索赔和个人信息安全等问题做出了一系列安排;并针对实践中的服务质量问题,确立、完善了快件保价基本规范、处理操作规范、投递和验收规则、无法投递的处理规则及霸价规则等,同时坚持转安全作为前提与基础,要求从宏观政策、安全检查、数据保存等方面保障寄递安全,进一步促进了快递行业的规范、健康发展。同时,《暂行条例》还明确政府和企业责任,强化快递服务企业的积极性、主动性,加强政府部门推进"放管服"改革,