证券代码:002468 证券简称:申通快递 公告编号:2021-039

申通快递股份有限公司

【2020 年度报告摘要】

一、重要提示

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,投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

除下列董事外,其他董事亲自出席了审议本次年报的董事会议

无

非标准审计意见提示

□ 适用 √ 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

□ 适用 √ 不适用

公司计划不派发现金红利,不送红股,不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

□ 适用 √ 不适用

二、公司基本情况

(一)公司简介

股票简称	申通快递	股票代码	002468
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	陈海建(代)	余志强	
办公地址	上海市青浦区重达路68号	上海市青浦区重达路68号	
电话	021-60276669	021-60276669	
电子信箱	ir@sto.cn	ir@sto.cn	

(二)报告期主要业务或产品简介

1.公司从事的主要业务

申通快递是以创立于1993年,是最早成立的民营快递企业之一,创立二十几年来,公司一直秉承着“一如既往,用心成就你我”的服务理念,践行着“快速、安全、准确、周到,客户的满意,申通的追求”的质量方针,建立了公司完善并且高效的全国性快递运营网络,健全了公司“大中转、小集散”中转分拨体系,打造了公司高效集约的核心于线运输队伍,实现了公司在传统快递业务领域的长足稳健发展。公司在集快递业务领域的同时,有重点有目标地拓展新兴业务,公司通过打通快递业务上下游产业链,从而构建快递、国际、金融、数据和供应链等业务板块,实现公司以快递业务为基础,以新业务发展为辅助的多元化战略布局,不断地为申通快递注入发展的新动能,最终实现以快递业务为核心的国际化综合物流服务集团企业的宏伟目标。

2.公司主要的业务产品

公司目前的主要业务为快递业务,快递业务的产品分为三类,一是标准快递业务产品:汽运时效产品,包括同时递、当日递、次晨递、24小时件、48小时件等;航空时效产品,包括重点城市隔24小时件;二是增值服务产品:揽出承诺达、代收货款等,二是快递辅料产品,提供信封、文件袋、纸箱等快递包装物。

在国际业务产品方面,目前公司的国际业务服务地区已经覆盖美国、澳大利亚、俄罗斯、英国、日本、韩国等本个国家和地区。

在金融业务产品方面,公司致力于成为专业的第三方金融服务机构,专注为电子商务行业的客户、包括发起运营商一站式服务。目前,公司仓储业务的主要服务对象为电子商务经营中有仓储、加工、配送需求的商家,其中包含但不限于电子商务中平台类企业、平台内运营商家及独立B2C企业等。

3.公司的经营模式

公司主要采用“中转直营,网点加盟”的经营模式,中转直营主要体现在核心枢纽位置,在业务流程上也处于关键的环节,因此转运中心的运营对公司所有意义重大。过去,加盟的转运中心存在管理缺位、运营不佳、资金不足等情况,在严格利用及中转效率上难以得到有效提升。2018年至今,公司大力推进核心转运中心直营化项目,累计收购了10个核心城市的转运中心,收购完成后公司通过精益管理、流程运营、提升产能、升级设备等举措大力推动转运中心智能化改造,取得了积极效果;网点加盟主要指本地网点采用加盟模式,加盟模式有利于发挥公司快递业务在地区域渗透率,总部在半熟网点利益分配的基础上因地制施策,充分调动本端网点的积极性和能动性,惟影响提升公司的业务量及服务质量。

4.快递服务业务流程

快递服务业务主要分为揽收、中转和派送三个环节,以及全流程的快递信息服务。

(1)揽收服务

快递揽收服务指由快递业务人员按照用户指令或者快递系统指令,按照《快递暂行条例》的相关规定进行揽收快递,各网点公司将揽收后的快递按时运送至快递公司转运中心,从而完成网点公司的揽收服务流程。

上门揽收

用户可以通过官方电话、官方网站、官方APP、官方微信及合作电商平台等多种方式向快递公司发出寄送快递指令,快递公司系统接收到指令后,通过系统分配至用户所在区域的快递服务网点公司,并由网点公司安排业务人员上门收取快递。

上门揽收过程中,根据国务院于2018年3月21日颁布的《快递暂行条例》规定,快递公司及合规揽件网点将该快递指令的信息录入,遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定,为知相关保价规则和保险服务项目。同时,公司业务人员将根据规定对用户身份进行实名制身份查验,并登记身份信息,用户拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的,公司将不会进行揽收服务。

运送至转运中心

公司业务人员完成快递揽收流程后,将会按照规定及时将快递信息录入系统,并将快递汇集至所在网点公司,由网点公司根据时效要求及时将快递运送至所在区域的转运中心。

(2)中转服务

快递中转服务指用户的快递到达快递公司转运中心后,转运中心通过自动化分拣系统进行分拣、称重、扫描并给予相应的标签和条形码,以便于快递的分拣作业。

中转运输

转运中心将确定路由的打包网络快递交由快递公司运输车队或航空代理公司,通过陆运或航空渠道运送至目的地转运中心。如为同一转运中心所辖地的快递,转运中心将交由本地网点公司运输车辆运送至目的地网点。

(3)派送服务

快递派送服务指加盟商网点公司从转运中心接收到货件,并安排快递业务人员负责将快递派送至用户并做相应的交接和结算的过程。

从转运中心接收快递

网点公司会在规定的时间内按时到转运中心接收用户的快递,并统一运送至网点公司进行后续派送。

派送至用户

网点公司会安排业务人员将快递派送至用户手中,并做相应的交接和结算。

(4)快递信息服务流程

快递信息服务主要贯穿整个快递业务流程,公司通过快递条形等实现客户信息后,经快递电子信息系统提供全流程的定位和查询服务,用户密出快递后通过快递单号获得对应的信息查询服务,用户查询快递,填写快递信息后,公司系统会将快递信息录入快递公司的快递电子信息系统,在该快递的收取、中转、派送环节,面单条码被依次扫描登记,用户可以根据快递单号、通过网站、移动终端APP等途径查询快递的实时状态。

5.公司主要的业绩驱动因素

(1)政策红利持续释放

2020年中央一号文件提出,“以县城为载体的城镇化建设以县城为重要载体,支持县城合作社、邮政快递企业等延伸乡村物流服务网络,加强村级电商服务站点建设,推动农产品进城、工业品下乡双向流通”制定农业及相关产业统计分类并加强统计核算,全面准确反映农业生产、加工、物流、营销、服务等全产业链价值。2020年的中央一号文件延续了对乡村物流体系的关注度,强调了“要加快推进农村物流基础设施建设,畅通工业品下行和农产品上行双向通道”。在国家政策的大力支持下,公司在乡村物流方面的布局,一方面,公司通过与当地政府合作,在县级、乡镇、村级等区域内,以合资、股权投资、加盟等方式,在当地设立快递网点,以期实现乡村物流网络的全覆盖,提升公司在乡村物流方面的竞争力。

(2)电商运能优化

报告期内,公司合并网百货的下线运输车辆约2,500辆,其中寄引车约2,230余辆,大车占比提升至64.2%。除此之外,截止报告期末,全网加盟商拥有运输车辆数为29,150余辆,同比增加36.08%。公司继续优化巴速、巴格商市场体系,累计开通干线运输线路约2,400条,其中干线运输采用集约化运输模式,最大化的降低运输成本,让利给末端网点。

2020年度,公司完成快递业务量合计18,974,613.20吨,其中,汽车运输方式完成业务量18,877,674.41吨,占总业务量的99.52%;航空运输方式完成业务量96,938.79吨,占总业务量的0.08%。

2.数智与创新开展,夯实智慧运营平台

2019年,申通快递率先进入云智能时代,公司现共具备了大数据服务能力和数智化管理能力。2020年,公司的数字化战略进一步开枝,在公司信息技术团队的攻关下,围绕“提供精益共产,弹性调度,高效流通的产品能力”目标,公司开发了涉及网点、客户、中心以及财务等多系的的管家产品,助强性地实现了数据化运营与技术赋能驱动业务发展的目标,建立了数据化流强体系,有效地控制了各项成本。

(1)网点管家,赋能网点经营数字化转型

公司为提高网点数字化程度,赋能末端网络的稳定性,公司在2020年初推出可以为网点提供数字经营决策指导的“网点管家”系统,系统通过各类数据和指标的线上化,让部门对比时家脉网点的有效信息,为提高网点的服务质量和网点生命周期管理提供数据支撑,也帮相关部门可以向网点输出个性化的经营决策意见;同时网点管家的结算模块与总部结算系统实现数据对接,为网点提供高效结算服务,为经营决策提供数据支撑,让网点经营更透明、更简单。公司还通过本端起区管控以及端起区管控以及端起区管控,有效提高网点的本端高效地力,建强网点责任成本。

(2)一站式商家系统服务,助力业务拓展

“申达快”一站式系统服务是最终公司,大数据分析,履约监控等多项帖合业务场景需求打造,为总部,网点及其客户提供多维度的定制化系统功能服务,商家通过官网平台就能完成从合作申请到签约的商务全链路工作以及受单无忧PX,移动端为之提供的电子面单管理,收费管理,结管管理等包服务,中无忧目前已打通多个电商,目前体平台,商家可以完成多个平台订单的一站式快速发货,总部和网点通过“客户管家”进行商家订单的运输全链路监控以及异常预警,消息提醒(主动),建立因物流产生的客户投诉,对异常快速一键生成工单,售后团队可以快速介入处理,为商家和商家的客户提供高质量服务;一站式商家系统服务可以为扩大商家的客户关系维系和业务拓展,以此提升公司总部商家的粘性和市场占有率。

(3)部门数据技术,提升智能设备产能

公司在持续加大软硬件设备投入的同时,基于云端一体化架构,沉淀出标准化的设备接入协议并拥助先进的IOT数据通道实现了日均数千万级的实操数据采集和流转,通过云上的MaxComputer大数据平台产出设备的整机效率,但包括效率,格口落格效率等多时间尺度和业务维度的指标数据,结合产能规划,培训考核与反馈等管理闭环,持续推进转运中心的实操,设备电控的优化,整套智能算法算力赋性和高可用性,为中心设备端和化运营提供了较为完善的解决方案。

(4)智能数智化经营,加速精益化管理

自智能运输系统上线投入使用以来,公司基于该上系统智能监控各个运输环节,通过运输成本监控分析,提高运量和里程的优化及时效考核管理等数字化解决方案,有效降低公司运输成本;产能易物流管理模块,通过物流信息对应关系,提高运输时效,降低物流成本,通过数据分析,提高运输时效的有关规定,为知相关保价规则和保险服务项目。同时,公司业务人员将根据规定对用户身份进行实名制身份查验,并登记身份信息,用户拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的,公司将不会进行揽收服务。

精耕化用工,

在报告期内,公司继续深耕数字化精耕用工管理,并实现了100%的线上化用工管理,用工可视可控及数据化管理。利用大数据分析实现科学调整用工结构,建立了智能排班能力,为各中心推荐有效的用工需求模型,为各中心科学合理排班,定规定每等用工计划和管控数据复盘模和决策辅助,并实现了降低成本,提升公司人效,提升公司人效的有效管理。

数字化管理

2020年,公司密切聚焦发展主题为把采风险控制,取款侧专门成立“跑冒漏漏”专项小组,针对运营资损,应收取款环节,取款环节,结算规则漏洞等进行优化和治理,并利用数据分析和算法技术,在政策新闻,廉举用指南,无源案件,高度使用,中心未称量,国际未结算等运营场景进行全面风险识别,发现问题,及时纠正,并建立数据分析模型,在保证公司业务量的前提下,把控风险源头,通过数据分析,把控风险源头,通过数据分析,把控风险源头,通过数据分析