

2023年4月26日圆通速递投资者调研会议纪要

调研时间：2023年4月26日下午15:30--17:00

调研方式：电话调研

调研人员：易方达基金、高毅资产、高盛集团、摩根大通、摩根士丹利、汇添富基金、嘉实基金、宽远资产、大朴资产、拾贝投资、和谐汇一、大成基金、博时基金、兴业基金、富达基金、景林资产、正心谷资本、淡水泉、国寿养老、汇丰银行、平安银行、兴业证券、长江证券、国海证券、瑞银证券、中金公司、中信里昂、花旗、美银美林、UBS、Oxbow、Jefferies、CLSA、Alphahill Capital、ApaH Capital、Daiwa Capital、Pinebridge、Seahawk China、T Rowe Price等200余家投资和研究机构。

公司管理层：

圆通速递董事兼总裁：潘水苗

圆通速递副总裁兼财务负责人：王丽秀

圆通速递董事局秘书：张龙武

一、由公司管理层简要介绍公司2022年度、2023年第一季度经营情况及未来经营计划

2022年度公司快递业务完成量174.79亿件，同比增长5.66%，市场占有率15.81%，同比提升0.53个百分点。2022年公司实现营业收入535.39亿元，同比增长18.57%，实现归母净利39.20亿元，同比增长86.35%，其中，圆通速递国际实现归母净利0.35亿元，圆通航空实现归母净利2.33亿元。得益于行业经营环境改善，快递单价回升，公司2022年度经营性现金流净额73.91亿元，同比增长81.67%，实现自由现金流超26亿元。

2023年第一季度，公司快递业务完成量44.58亿件，同比增长20.06%，增速高于行业平均水平9.06个百分点，市场占有率加速提升至16.58%，同比提升1.25个百分点，较2022年提升0.77个百分点。在市场份额加速提升的基础上，公司经营业绩亦实现了稳健增长，公司2023年第一季度实现营业收入129.14亿

元，同比增长 9.19%，实现经营性现金流净额 13.32 亿元，同比增长 35.84%；实现归母净利 9.06 亿元，同比增长 4.08%，其中，速递业务实现归母净利 8.88 亿元，同比增长 12.59%。

2023 年，公司将继续坚定深耕快递主业，坚持以客户体验为中心，持续推进全面数字化转型，并加速推进对加盟网络的全方位赋能，不断增强公司综合服务与竞争能力，在行业分化的背景下抢抓先机，提高市场份额，提升品牌价值，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）公司如何判断 2023 年快递行业的增速，会采取哪些应对举措？

答：公司认为，2023 年快递行业增长仍具备较强韧性，业务量将保持双位数以上增长。公司 2023 年一季度业务量同比增长 20.06%，市场份额加速提升至 16.58%，未来将持续提升综合竞争能力，依托精准营销、大客户权益等创新举措，不断改善客户体验，增强客户黏性，加速提升市场份额。

（二）公司对 2023 年快递行业的价格趋势如何判断？

答：公司认为，快递行业的市场价格系动态经营数据，部分区域或月份的市场价格可能受季节因素、市场情况、供需关系等影响会出现正常波动。预计未来行业市场价格整体维持相对平稳且保有合理弹性的趋势。

（三）公司 2023 年的竞争策略是什么？

答：2023 年公司将持续推动全面数字化转型，培育基础竞争力，并以提升服务质量、改善客户体验增强品牌定价能力，以成本精细管控实现全网降本增效，以构建数字化营销平台提升数字营销能力，深化营销创新，进一步降低获客成本、增强客户黏性、提高营销政策的投放效率，持续增强公司品牌溢价能力、提升市场份额。

（四）2023 年数字化转型将如何进一步赋能加盟网络？

答：2022 年，公司加快推进“全网一体数字化、标准化建设”的一号工程，

致力于打造非直营的直营化体系，助力加盟商降本增效。2023年，公司将加强对加盟商财务系统、运营系统、管理系统等的全方位赋能，助力加盟商降低派送、操作、运输、客服、财务等五个环节的成本，提高其运营水平，全面提升加盟网络综合竞争力。

现阶段，公司针对上述目标均已制定了明确、详细的行动计划和时间表，并设置具体责任人，全面统筹和负责一号工程具体事项，服务加盟网络。

（五）公司数字化转型已取得领先优势，人工智能（AI）技术是否已应用于公司数字化转型和全链路业务环节中，起到哪些积极作用？

答：公司近年来积极关注人工智能技术发展和业务场景变化，机器视觉、自然语言理解、智适应学习、地图技术等人工智能（AI）技术已与业务场景深度融合，普遍应用于公司快递业务全链路，加快提升了全网运营效率与精细化管理程度，进一步降低了全网运营成本，提升了公司服务质量和客户体验。

比如在快件转运分拣等环节，公司基于机器视觉等 AI 技术，实时监控快件中转操作、车辆装载等情况，人工智能技术可自主判断循环线拥堵、车辆装载码货不整齐等情况，并实时推送画面至现场管理人员，推进异常情形及时处理，大幅提升操作质量及运营效率。

同时，人工智能技术在客户服务方面亦有丰富的应用场景。公司基于自然语言理解等先进技术，持续提升客服的智能化水平，增强智能客服的人机交互能力，打造客服工单自动上报和自动跟单等原创应用，大幅提升全网客服处理效率，降低客户服务成本；同时，公司亦积极探索基于智适应学习、地图技术的人工智能应用，助力业务员派送路径快速学习和优化完善，进一步降低业务员学习成本，提升末端派送效率。

（六）公司如何看待未来电商结构的变化带来的客户结构的变化趋势？

答：近年来电商结构的变化对快递企业的服务存在一定积极影响。随着直播电商的蓬勃发展，该类平台的商家业务量的波动较大，对末端网点履约能力的要求更高，同时该等商家为获得更多流量分配，对店铺的物流评分更加看重。因此，快递服务企业需进一步提升普遍服务能力。公司积极运用客户管家、智能客服等

系统主动解决直播电商的服务痛点，助力商家提升物流服务水平，增强客户黏性。

（七）现阶段公司加盟网络整体的运营和盈利情况如何？

答：近年来，公司定期委托第三方机构对加盟网络健康度进行调研，调研结果显示，2022 年公司加盟网络的景气度得分为近年最高，对未来发展的信心指数亦创历年新高，网络健康状况持续改善。其次，加盟商对场地、车辆及自动化设备等的投入意愿亦持续增强，继续强化其操作和服务能力建设；同时，意愿加入圆通网络的潜在投资人比例显著提升。综合上述几项因素，公司加盟网络整体的运营和盈利情况稳定良好。

（八）2023 年杭州亚运会将正式举办，公司作为杭州亚运会官方物流赞助商，对公司发展哪些积极影响？

答：公司作为第 19 届杭州亚运会官方物流赞助商，系首家服务赞助大型综合性国际赛事的国内快递企业，对于提升公司品牌知名度和影响力具有重要意义；其次，公司以此为契机，充分发挥国际化发展优势，通过为亚运代表团提供安全、快捷、精准和优质的物流保障服务，积极拓展覆盖亚洲、联程全球的国际综合物流服务能力；同时，该事项亦有利于公司获取相关的特种物流服务资质，进一步提升全球化服务能力。

（九）公司 2022 年资本开支的情况如何？未来的资本开支有什么计划？

答：受部分超预期等因素的影响，2022 年公司部分项目的建设进度有所延缓，实际投入的资本开支合计 47.36 亿元。2023 年，公司将继续完成进度延缓的相关项目，预计资本开支规模将保持相对平稳态势。

（十）公司国际、航空的运营情况以及 2023 年发展展望如何？

答：2022 年下半年，空运、海运的市场价格持续下跌，对公司国际、航空业务产生了一定影响，2022 年，圆通速递国际和圆通航空合计实现归母净利润 2.68 亿元。目前，市场价格维持相对平稳，对业务影响已相对有限。同时，公司航空业务的业务结构持续优化，圆通速递国际业务和自销业务的收入占比合计已近

70%，包机业务占比约 30%，市场价格波动对航空业务的影响将会减弱，预计 2023 年公司国际及航空业务将维持稳步发展。