

证券代码:002468

证券简称:申通快递

公告编号:2018-072

## 申通快递股份有限公司 2018 年半年度报告摘要

### 一、重要提示

本半年度报告摘要来自半年度报告全文,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半年度报告全文。

董事、监事、高级管理人员异议声明

姓名	职务	内容和原因
----	----	-------

声明

除下列董事外,其他董事亲自出席了审议本次半年报的董事会会议

未亲自出席董事姓名	未亲自出席董事职务	未亲自出席会议原因	被委托人姓名
-----------	-----------	-----------	--------

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

#### 1、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	陈泉	余志强	
办公地址	上海市青浦区重固镇北青公路 6598 弄 25 号	上海市青浦区重固镇北青公路 6598 弄 25 号	
电话	021-60376669	021-60376669	
电子信箱	chenquan@sto.cn	yuzhiqiang@sto.cn	

#### 2、主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

是  否

	本报告期	上年同期	本报告期比上年同期增减
--	------	------	-------------

营业收入（元）	6,642,206,094.38	5,561,429,030.66	19.43%
归属于上市公司股东的净利润（元）	867,495,123.22	746,500,938.26	16.21%
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润（元）	829,756,937.31	707,880,017.62	17.22%
经营活动产生的现金流量净额（元）	356,682,727.94	483,120,918.78	-26.17%
基本每股收益（元/股）	0.57	0.49	16.33%
稀释每股收益（元/股）	0.57	0.49	16.33%
加权平均净资产收益率	9.39%	12.84%	-3.45%
	本报告期末	上年度末	本报告期末比上年度末增减
总资产（元）	9,124,525,846.94	8,809,008,374.28	3.58%
归属于上市公司股东的净资产（元）	7,319,476,580.68	6,752,779,278.03	8.39%

### 3、公司股东数量及持股情况

单位：股

报告期末普通股股东总数	30,478		报告期末表决权恢复的优先股股东总数（如有）	0		
前 10 名股东持股情况						
股东名称	股东性质	持股比例	持股数量	持有有限售条件的股份数量	质押或冻结情况	
					股份状态	数量
上海德股投资控股有限公司	境内非国有法人	53.76%	822,884,966	822,884,966	质押	312,448,898
南通泓石投资有限公司	境内非国有法人	5.85%	89,500,000	0	质押	89,500,000
达孜县欣新投资有限公司	境内非国有法人	3.40%	52,080,000	0	质押	50,000,000
谢勇	境内自然人	2.90%	44,430,919	44,430,919	质押	44,430,919
陈德军	境内自然人	2.84%	43,424,223	43,424,223		
陈小英	境内自然人	2.65%	40,568,472	40,568,472	质押	21,357,733
上海磐石熠隆投资合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	2.58%	39,561,777	39,561,777		
宁波艾缤股权投资合伙企业（有限合伙）	境内非国有法人	2.53%	38,716,981	38,716,981	质押	38,716,981
西藏太和先机投资管理有限公司	境内非国有法人	2.50%	38,344,491	38,344,491	质押	38,344,491
宁波旗铭投资有限公司	境内非国有法人	2.00%	30,668,289	30,668,289	质押	30,668,289
上述股东关联关系或一致行动的说明	公司前 10 名普通股股东中，上海德股投资控股有限公司、陈德军、陈小英三者之间构成一致行动关系，南通泓石投资有限公司、宁波艾缤股权投资合伙企业（有限合伙）、宁波旗铭投资有限公司三者之间构成一致行动关系，谢勇、西藏太和先机投资管理有限公司二者之间构成一致行动关系，以上一致行动人属于《上市公司股东持股变动信息披露管理办法》中规定的一致行动人关系。					
参与融资融券业务股东情况说明（如有）	股东李文通过投资者信用证券账户持有公司无限售流通股 2,280,000 股。					

#### 4、控股股东或实际控制人变更情况

控股股东报告期内变更

适用  不适用

公司报告期控股股东未发生变更。

实际控制人报告期内变更

适用  不适用

公司报告期实际控制人未发生变更。

#### 5、公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

适用  不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

#### 6、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在半年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券  
否

### 三、经营情况讨论与分析

#### 1、报告期经营情况简介

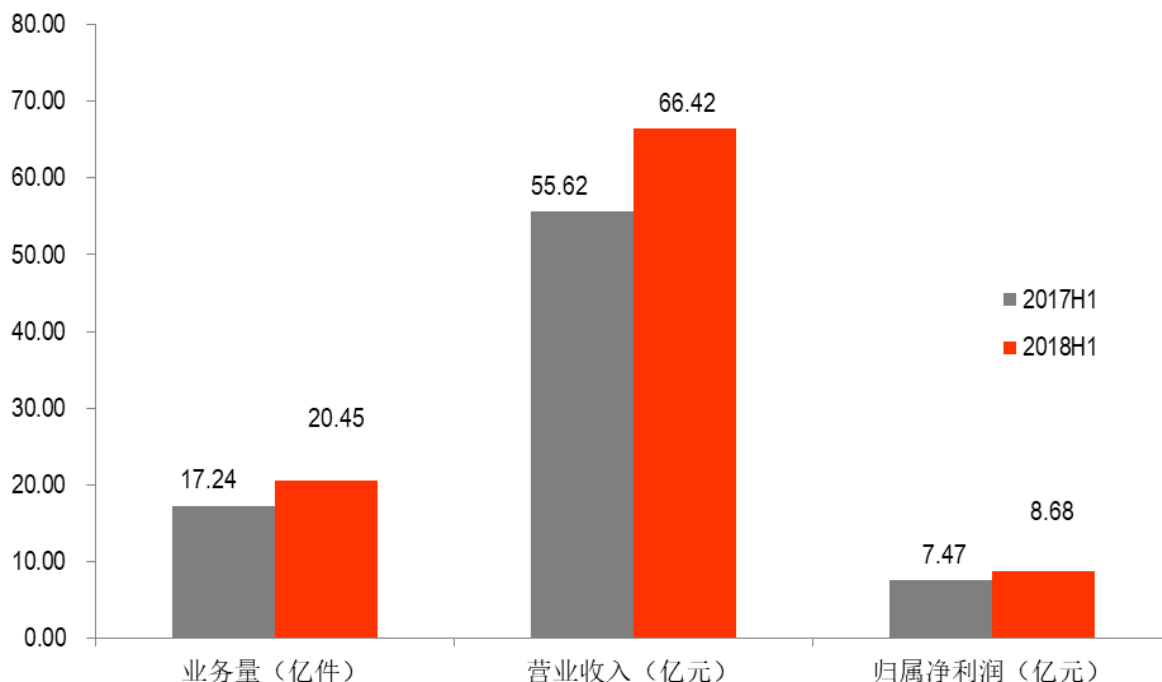
公司是否需要遵守特殊行业的披露要求

是

快递服务业

2018年上半年，申通快递在国家及行业主管部门的领导下，根据《邮政业发展“十三五”规划》、《申通快递五年发展战略规划》及《申通快递三年行动计划》的总体安排和要求，以“用心成就你我”的服务理念，以“团结、务实、开拓、创新”的企业精神，以“质量年”作为工作重心，全方位强化总部对省区的质量管理、省区对网点的质量管理、网点对员工的质量管理和省区对转运中心的质量管理、转运中心对网点的质量管理；继续加大基础建设投资和改造力度，推进仓储向智能化、分拣向自动化转变，打造“千万级”科技化运营平台；不断加强全网车辆资源的统一调度与整合，推进集约化运输模式，实现干线运输降本增效；积极加强密集化末端建设，提高业务网络的纵深覆盖，实现网络的健康、稳定及可持续发展；继续做好快递时效提升工作，降低邮政有效申诉率及三件投诉率，彻底扭转服务质量落后局面；继续加大市场营销力度，扎实做好多元化产品融合发展，不断提升公司的市场占有率。

经过全体员工的共同努力，2018年上半年，申通快递完成业务量约20.45亿件，同比增长约18.67%，包裹完成量占全国总量的9.26%。公司实现营业收入664,220.61万元，较去年同期增长19.43%；实现利润总额116,179.17万元，较去年同期增长16.57%；实现归属于上市公司股东的净利润86,749.51万元，较去年同期增长16.21%，原因主要系快递业务量的增长和优化成本控制导致利润相应增加。



### (一) 继续推进中转场地建设，打造“千万级”运营平台

公司按照发展规划的总体目标，对全网的中转网络统一布局，逐步推进全网“中转、路由一盘棋”战略。其中转运中心方面，公司加强与外部科研院所、学校、设备制造商的合作，对中转场地建设进行科学设计、选址，充分考虑快递行业的信息化及自动化需求。报告期内，公司完成了福州、襄阳、长沙、郑州、南昌、上海、临海、沈阳等9个地区的转运中心的新建及改建工作；已经完成项目规划且定标的有宁波、嘉兴、江阴、上海嘉定、淮安、重庆、北京、深圳、桂林、合肥、漯河和西安转运中心，其中有7个场地已经开展施工（淮安、北京、漯河、西安、重庆、宁波、深圳）。截止报告期末，全网共有转运中心68个，自营转运中心50个，自营率约为74%。

干线及路由方面，公司继续优化进港、出港路由标准体系，其中干线运输全部采用集约化模式，最大化的降低运输成本，让利给末端网点。截至2018年6月，公司开通干线运输线路2,231条，较2017年年底增加401条；公司开通过路由达到9,453条，较2017年年底增长84.02%。

干线运输车辆方面，公司共有干线运输车辆4,053辆，其中直属于杭州申瑞的车辆数为2,347辆，干线运输车辆自营率为57.91%；在车型方面，公司共有13.5米以上的干线运输车辆1,750辆，其中直属于杭州申瑞的车辆数为1,155辆。

### (二) 强化服务质量管控，降低邮政有效申诉率

报告期内，公司围绕“用心成就你我”的服务理念，通过95543呼叫系统、官网在线客服平台、官方微信平台等多种方式进一步与广大消费者对接，从而方便快捷地满足了客户多元化的快递服务需求。为进一步提升快递服务质量，有效降低申通快递的有效申诉率，公司采取以下三大举措：

#### 1、95543呼叫中心系统平台扩容升级

95543官方呼叫中心是公司对接广大消费者的重要窗口，上半年公司通过开通电信端IVR服务，开通电话自助下单渠道，开通电话自助投诉渠道，增加呼叫坐席等方式，提升了整体呼叫平台的接听率。

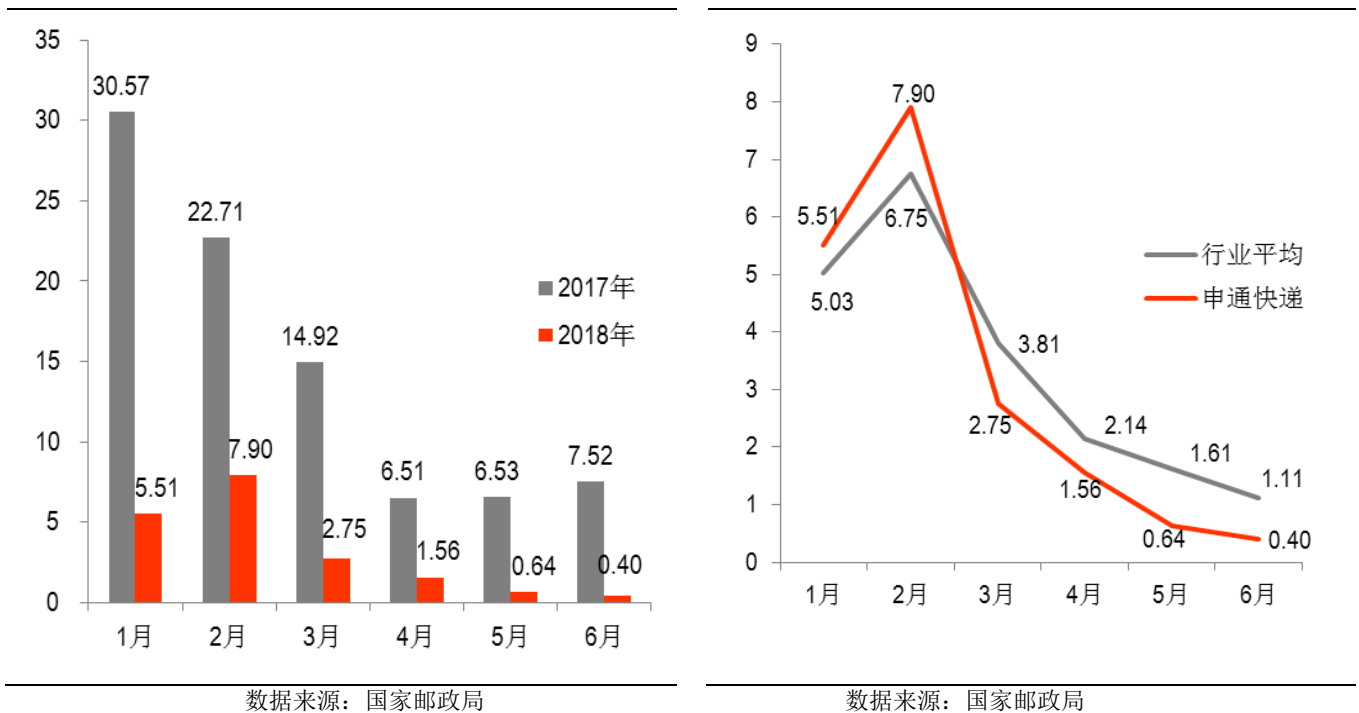
#### 2、搭建省区客服管理体系

自推行省区管理工作以来，公司对全网的扁平化、精细化管理取得了较好的效果。为了继续优化客户服务管理体系，公司将筹建省区客服管理体系，即将总部客服相关职能逐步下放至省区进行管理，同时推进IT系统改造，分流区域内处理，确保各省区能够及时督办区域内的邮政申诉处理工作。

#### 3、进一步降低邮政有效申诉率

2018年上半年，公司通过修订邮政申诉考核办法，发布2018年邮政有效申诉率管控指标，优化邮政申诉相关人员绩效考核方案，提升快递综合服务水平，从而进一步降低了公司的邮政有效申诉率，服务质量得到了显著的提升。

邮政有效申诉率对比情况



### (三) 全面推进末端网络的综合管理

#### 1、推进网点经营体制改革，提升网络覆盖率

公司不断深化重点城市网点经营体制改革，进一步减少加盟商承包层级，2018年上半年，全网新发展独立网点166个，其中重点开展了福州、烟台等重要网点的拆分工作，截至2018年6月30日，全网共有独立网点数量达2,012个。

网络覆盖率是企业综合实力的重要体现，公司持续深入推进“快递下乡”、“西进”工程，先后推行“千乡万镇”覆盖、部分省份试点乡镇全覆盖等措施，不断推进三级、四级行政区域网络覆盖，2018年上半年，公司新增偏远县级服务点5个，新增乡镇服务点2,300余个，经过一段时期的推广，申通网络全国四级行政单位（街道、乡镇、团场等）覆盖率达66%，较2017年同期增长8%。

#### 2、优化重点城市垂直考核办法，全面提升终端经营管理能力

为全面落实公司发展战略规划，推进全网终端战略部署，经过对重点城市垂直考核的持续推进，各网点能更直观的分析下属站点的各项业务指标，对于考核过程中发现的薄弱环节要及时分析，提出解决方案，同时实时跟踪了解整改的成效。

2018年上半年，公司通过数据分析和对网点现状的评估，已经开通64个站点进行垂直考核，接下来将根据网点开通情况和乡镇推进情况，并结合费制调整进行垂直考核推进落实。

#### 3、扩大二派总体覆盖范围，丰富末端派送渠道

为提升快递的派送时效，2018年上半年，公司研究部署扩大末端二派总体覆盖范围，通过二派政策的实施，推动了末端快递的及时流转，减少了不必要的到件积压，提升了快递的签收时效，改善了公司的客户服务水平。同时，在派送过程中，公司业务人员会根据客户要求及实际情况进行多元化的“最后一公里”派送，比如送货上门、智能快递柜自提、合作便利店代收等多种末端方式，提升末端派送的服务质量和效率。

#### 4、费制政策调整及费用核算

2018年上半年，公司通过对全网各网点派送费用和取派件业务量、重量数据的分析和研究，根据不同时期的市场变化

制定相应的费用政策，对派费、车线补贴、续重派费、乡镇补贴、核心城市补贴等费用进行适当的调整，如重点区域派费调整、北京地区快件派送费用调整及限重、山东青岛上合组织峰会费用政策等。

同时根据网点所处区域特性和当地市场的占有率情况，对特定城市单独制定了费制考核政策，以更好的开拓当地的业务。并且协助省区对困难网点进行费用补贴，以稳定和提升各省在当地的市场占有率。

自2017年3月份全网派费政策正式实施以来，网点对拉回货车线补贴重视程度不断上升，并且随着时间推移和网点产品结构的变化，原核定的车补标准已无法支撑网点当下的拉回货成本，因此为调控网点跑车费用，通过各项数据分析和实际情况的调研处理了大量网点的车补调整申请。

为顺应市场淡旺季变化，保障网络稳定发展，根据网点业务量及重量变化趋势，对大货和批量快件费用标准进行阶段性调整，有效的控制了全网各产品类型的比例，减轻末端网点派送压力，通过费制调整保障派件业务员的稳定。

完成点对点系统结算规则制定，完成系统开发，以支持点对点结算，可以针对不同的网点制定不同政策，使网点间费制更加趋于合理。

### 5、电子面单使用率推广项目

电子面单的投入使用，是快递行业步入科技化、自动化和智能化的标志之一。电子面单相较于传统纸质面单，不仅可以保护客户的隐私信息，避免消费者信息泄露，而且还可以通过其二维码、条形码等识别标志使得快递能够在自动化分拣系统中被识别、处理、配送，通过电子数据的实时流转，快递公司数据系统可自动连接电商平台、发货商家以及收货消费者，促进整个物流环节的可视化。

对于公司而言，使用电子面单代替纸质面单，一方面因为电子面单打印方便，每小时可打印上千张，传统的纸质面单则填写相对复杂，效率相对更低，另一方面是电子面单成本比传统纸质面单相对较低，同时还能省去快递单录入系统过程，提高转运中心的分拣效率，大大提升快递处理效率，为自动化分拣等技术含量高的设备投入使用奠定基础，为产业升级提供技术基础。经过2018年上半年对电子面单的大力普及，公司目前全网电子面单使用率已经达到96%以上，大大提高了分拣的效率，降低了业务成本。

## （四）多元化产品融合发展、打造申通综合服务能力

### 1、国际业务

2018年上半年，申通国际业务已经覆盖了海外26个国家和地区（不含港澳台），累计开拓了超过77个海外网点。为了进一步整合出口专线产品，公司在国内设立以上海、广州为集发中心，开通华东华南到美国纽约、洛杉矶的美国出口专线。根据海外公司业务需要，建立了广州、上海、凭祥合作口岸，并根据个性化需求，与成都、青岛、威海、烟台等口岸建立合作关系，为海外公司打造全方位的口岸服务。与菜鸟、考拉等大型平台合作，建立成为菜鸟认可的跨境电商合作商，切入多家跨境电商公司提供保税、直邮快递服务，并为海外公司承接线上业务打通渠道，有效增加海外公司业务量，增加业务收入。

### 2、冷链产品

2017年4月，申通有限设立全资子公司上海申雪供应链管理有限公司（简称“上海申雪”），主要从事食品经营及冷链仓储配送业务。主要定位仓储、运输、配送（B2B、B2C）三类业务。冷链业务以上海作为试点城市，依次不断复制到其它区域和城市；目前，华东核心配送城市已覆盖上海、苏州、宁波、南通、无锡等地。冷库仓储方面，平均库存SKU达700余个，库存利用率84.25%，平均日入库量2,100余件，平均日出库量2,700余件，库存准确率为100%。配送方面，总发货车次2,700余车次，配送区域分布为上海市配95%、华东区域4%、其它1%，配送准确率达98.9%，客户投诉0.1%。

### 3、仓储产品

公司于2017年12月收购上海申通易物流有限公司（简称“易物流”）并对其增资，其主营业务为依托申通快递的物流网络为客户提供仓配一体化解决方案，持续为客户提供标准化及个性化的服务。易物流下设一个昆山分公司，在华东，华中，华南等地设有仓库，营业收入主要为仓储、快递、运输及其他增值服务收入。易物流主要以仓配服务为主线，IT技术为工具，供应链金融为加速器，汇聚实时商业大数据，并将业务领域拓展至快运板块，力争未来五年建成百亿规模的综合型供应链服务提供商。接下来，公司将加快整合加盟网点公司的资源，继续扩大仓储规模，全力打造“申通云仓”品牌，在未来三年中，

力争全国仓储面积达到100万m<sup>2</sup>，日均订单处理量突破100万单。

## 2、涉及财务报告的相关事项

### (1) 与上一会计期间财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况说明

适用  不适用

公司报告期无会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况。

### (2) 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况说明

适用  不适用

公司报告期无重大会计差错更正需追溯重述的情况。

### (3) 与上一会计期间财务报告相比，合并报表范围发生变化的情况说明

适用  不适用

1、本报告期内新设立全资孙公司江苏瑞德快递有限公司、山西瑞华申通快递有限公司、安徽申通快递有限公司、河南瑞银申通快递有限公司、江西申通快递有限公司、上海前店后农电子商务有限公司。

2、本报告期内收购云南子淳物流有限公司 100%股权，成为公司全资孙公司。