

证券代码：002352

证券简称：顺丰控股

公告编号：2021-083

顺丰控股股份有限公司

关于接待机构投资者调研情况的公告

公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

顺丰控股股份有限公司（以下简称“公司”、“顺丰”）于2021年6月20日（周日）以电话会议方式接待了机构投资者的调研，现将调研情况公告如下：

一、基本情况

- 1、时间：2021年6月20日
- 2、方式：电话会议
- 3、参与单位名称及人员姓名：交银施罗德基金余李平、润晖投资王伟、朱雀投资郑路、东方证券肖祎
- 4、公司接待人员姓名：董事会秘书兼副总经理甘玲女士、投资者关系总监陈希文先生

二、互动交流情况

问题 1：这次 618 期间公司整体的表现如何？

回答：公司坚持品质服务，全面助力 618，为天猫、拼多多、唯品会、苏宁、抖音、快手等各大电商平台物流合作护航，是品牌客户及品质商家的首选。

为全面保障配送效率，此次 618 期间（指 6 月 1 日-6 月 18 日，下同），公司出动 81 架全货机，超 3400 班次航段，517 条高铁线路，超 16 万车次干支线车辆，以及无人机配送，全力保障快件时效。

在全网及各业务线全体员工努力下，公司顶住高峰挑战，618 期间公司整体业务量同比增长超过 40%。

问题 2：公司一向注重服务质量，在 618 高峰压力下怎么确保质量稳定呢？

回答：公司坚守始终如一的配送承诺。如上所述，除了全面多元运力调配和投入

外，在客户下单后收件、中转、派送的每个环节都全力以赴，准时到达率接近90%。同时坚持“3+1”服务，即微笑服务、礼貌用语、道别感谢“3”个服务礼仪，统“1”化的服务标准，始终用心为客户提供有温度的服务。

同时，在高峰业务激增及资源紧缺的情况下，顺丰客服仍能保证优质及高效的服务。智能客服24小时服务，人工客服20秒接通率达92%，售后服务满意率达到95.1%。

问题3：除了电商促销，今年生鲜譬如荔枝的收成不错，公司这块业务如何？

回答：是的，近期生鲜寄递需求旺盛，但我们同时面临了广东突发疫情的影响，客运航班量大幅削减，散航资源锐减给我们带来较大挑战。但为全力保障广大农户的荔枝等生鲜食品能及时寄递出去，顺丰成立专项小组，筹措资源，调用全货机超753架次，额外采买临时航空资源超150架次，并结合冷链车等多种资源，确保农产品新鲜送达至消费者手中。

此外，618期间，我们还通过顺丰国际自营全货机，将1300KG的灵山荔枝，出口运输至马来西亚，从灵山原产地到海外客户手中，全程仅48小时。

问题4：提到广东疫情，顺丰是否也在运输新冠疫苗？

回答：顺丰一直跟疫苗企业保持良好合作。随着广东新一波疫情攻坚战地进行，顺丰医药作为国家新冠疫苗配送主要服务商，迅速集结全国冷链配送力量，近300辆冷藏车组成专运车队，全力保障新冠疫苗的高效送达。从去年11月至今，顺丰累计保障新冠疫苗运输超过1亿剂。

问题5：顺丰一直注重科技投入，这次618期间科技技术是否发挥较大作用？

回答：公司致力于成为独立第三方行业解决方案的数据科技服务公司，利用科技驱动智慧供应链，与客户携手共赢。发挥的作用主要体现在：

1) 业务量预测端，我们通过大数据、云计算精准预测快件量与流向，平均准确率达98%；

2) 服务端，我们为品牌客户提供大数据决策可视化系统，助力企业精细化运营；同时，通过大数据+AI精准预测，618期间全国323个城市的2.5万个前置场，助力客户快速布货及订单前置，大促前3天预售商品的签收率高达98%；

3) 智慧供应链打造上，顺丰一体化综合物流解决方案遍布 3C、服装、零售、医药、生鲜等各大领域，为行业客户提供高效、敏捷的数字化一体化供应链服务。

本次调研涉及的数据未经审计，敬请广大投资者理性投资，注意投资风险。

特此公告。

顺丰控股股份有限公司

董 事 会

二〇二一年六月二十一日