



2019半年度报告

SEMI-ANNUAL REPORT 2019

圆通速递股份有限公司

YTO EXPRESS GROUP CO.,LTD



一 重要提示

- 1 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，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读半年度报告全文。
- 2 本公司董事局、监事会及董事、监事、高级管理人员保证半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 本半年度报告未经审计。
- 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
无

二 公司基本情况

2.1 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
电话	021-69213602	021-69213602
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
电子信箱	ir@yto.net.cn	ir@yto.net.cn

2.2 公司主要财务数据

单位：万元 币种：人民币

	本报告期末	上年度末	本报告期末比上年度末增减(%)
总资产	2,007,381.99	1,996,853.50	0.53
归属于上市公司股东的净资产	1,201,442.03	1,149,945.61	4.48
	本报告期 (1-6月)	上年同期	本报告期比上年同期增减(%)
经营活动产生的现金流量净额	109,668.66	62,367.82	75.84
营业收入	1,395,304.57	1,206,628.74	15.64
归属于上市公司股东的净利润	86,264.59	80,150.64	7.63
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	82,939.17	76,946.40	7.79
加权平均净资产收益率(%)	7.26	8.33	减少 1.07 个百分点
基本每股收益(元/股)	0.3055	0.2837	7.68
稀释每股收益(元/股)	0.2902	0.2837	2.29

2.3 前十名股东持股情况表

单位：股

截止报告期末股东总数(户)		43,510			
截止报告期末表决权恢复的优先股股东总数(户)		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	质押或冻结的股份数量
上海圆通蛟龙投资发展(集	境内非国有法人	51.01	1,443,961,053	1,443,961,053	质押 322,525,000

团)有限公司						
杭州阿里创业投资有限公司	境内非国有法人	11.06	312,996,335	40,975,610	无	0
上海云锋新创股权投资中心(有限合伙)	其他	5.70	161,438,563	0	质押	124,000,000
喻会蛟	境内自然人	4.71	133,450,083	133,450,083	无	0
大杨集团有限责任公司	境内非国有法人	4.68	132,450,000	0	质押	52,000,000
张小娟	境内自然人	3.47	98,127,852	98,127,852	质押	98,120,000
平潭洋恒投资管理合伙企业(有限合伙)	其他	2.07	58,536,585	58,536,585	质押	38,697,993
上海圆翔投资管理合伙企业(有限合伙)	其他	1.60	45,336,787	45,336,787	无	0
上海圆欣投资管理合伙企业(有限合伙)	其他	1.60	45,336,787	45,336,787	无	0
上海圆越投资管理合伙企业(有限合伙)	其他	1.60	45,336,787	45,336,787	无	0
上海圆科投资管理合伙企业(有限合伙)	其他	1.60	45,336,787	45,336,787	无	0
上述股东关联关系或一致行动的说明	(1) 前十名股东中, 根据《股票上市规则》, 公司第一大股东蛟龙集团属于第 10.1.3 条第(一)项规定的关联法人, 为公司的控股股东, 该关联法人与其他前十名股东中的喻会蛟、张小娟、圆翔投资、圆欣投资、圆科投资、圆越投资之间存在一致行动关系。除此之外, 公司未知其他前十名股东之间是否存在关联关系或属于一致行动人。 (2) 公司未知前十名无限售条件股东之间是否存在关联关系或属于一致行动人。					
表决权恢复的优先股股东及持股数量的说明	无					

2.4 截止报告期末的优先股股东总数、前十名优先股股东情况表

适用 不适用

2.5 控股股东或实际控制人变更情况

适用 不适用

2.6 未到期及逾期未兑付公司债情况

适用 不适用

三 经营情况讨论与分析

3.1 经营情况的讨论与分析

1. 经营情况稳定向好，服务质量持续改善

2019 年上半年，公司坚定深耕快递主业，紧密围绕市场需求，落实服务质量战略，聚焦成本管控，业务发展取得良好成效。2019 年上半年公司业务完成量 38.03 亿件，同比增速 35.15%，占全国快递服务企业业务量 13.70%，较 2018 年同期提升 0.96 个百分点，市场占有率稳步提升；2019 年上半年公司实现营业收入 1,395,304.57 万元，较 2018 年同期增长 15.64%；2019 年上半年公司实现归属于母公司股东净利润 86,264.59 万元，较 2018 年同期增长 7.63%。

2019 年上半年，公司采取多种措施提高服务质量，重点保障快件时效，综合提升客户体验。报告期内，公司客户投诉率逐步下降，2019 年 1-6 月公司平均有效申诉率为百万分之 0.38，较 2018 年同期降低百万分之 4.57，降幅为 92.41%，服务质量显著改善。



2. 落实服务质量战略，综合提升客户体验

报告期内，公司积极落实服务质量战略定位，多维度提升服务质量和客户体验，培育公司核心竞争力，打造优质、良好的市场口碑和品牌形象。

1) 完善顶层设计，建立科学管控体系

2019 年上半年公司在组织保障、科技赋能、绩效评价体系以及全网落实等方面持续完善，建立科学的服务质量管控体系，确保服务质量战略有效落地。首先，2019 年上半年公司成立“菜鸟指数”、“客户服务能力”、“全链路时效”及“延误”等多个专项工作组，专项提升、治理重点环节，亦逐步建立覆盖公司及各管理区的质量管理体系，配备专业人员及团队，加强组织领导，明

明确职责分工，落实专人负责，为服务质量改善提供了良好的组织保障；其次，公司加强科技和业务的联动与协同，根据服务质量评价及工作体系，重构并上线管理驾驶舱，实现公司、各管理区、转运中心及加盟商服务质量的数据化、可视化管理，并持续研发、优化覆盖全网各层级的质量管理体系，建立包裹全流程的主动监控系统与实时预测预警体系，主动跟踪、及时预警快件延误及遗失等；公司亦逐步健全转运中心、加盟商、网点服务质量指标体系，强化对其的绩效考核，完善正向激励及末位淘汰机制，增强全网各环节的协同，实现全员参与、管理高效、时效领先、服务优质的良性循环。

2) 多措并举，重点提升客户体验

2019 年上半年，公司全面开展客户体验调研，深入分析影响客户体验的相关因素并梳理解决方案，对重点问题采取严格管控、专项整治，并推广管理人员片区负责制，打造客服生态圈，接入智能机器人，提高客户投诉处理的及时性、稳定性；公司亦持续优化投诉流程与仲裁制度，推广先行赔付，加强共享客服团队建设，提高客户投诉处理效率，截至 2019 年 6 月底，公司共在 17 个省区市建立了 45 家共享客服中心，客户投诉处理效率明显提升，客户体验稳定向好。公司高度重视快递员的培训与激励，对快递员实施岗前培训，推广管控终端，实施困难帮扶等延伸管理半径，提高快递员专业素质；公司亦持续实施快递员“星计划”，并创新优秀快递员激励模式，充分调动快递员积极性、主动性，终端配送管控水平与配送质量逐步提升，公司整体服务质量逐步改善，客户体验持续提升。



3) 全程优化管控，逐步改善快件时效

2019 年上半年公司持续完善转运中心建设布局，不断优化快件中转路由，提升中转效率，同时强化对加盟商与业务员揽件及配送环节的管理，提高揽派效率，推进全链路时效的精细化管理。

公司根据转运中心建设及改造进度，不断提升自动化操作水平，大幅提升了中心操作能力及快件中转效率，并进一步拓展城配中心、建包中心辐射范围，增加分拣隔口，推进集中建包、操作前置等，快件中转时效明显提升；公司根据转运中心的布局，不断通过运盟、营运管理、新路由等先进信息系统持续优化干线运输体系及运营节点、流程，实现时效数据系统化及运输全程可

视化，并通过信息系统支持加盟商无缝对接，逐步延伸干线运输覆盖及管理半径，干线时效整体改善；同时，公司强化多元化配送终端建设，构建网格化、多样化的终端服务体系，在部分城市增加快件配送频次，提升配送时效；公司亦不断优化网点管家、行者系统、客户管家等信息系统，提升加盟商及业务员的服务能力，提升揽派环节效率。截至 2019 年上半年末，公司快件全链路时效逐步改善，管控成效初显。

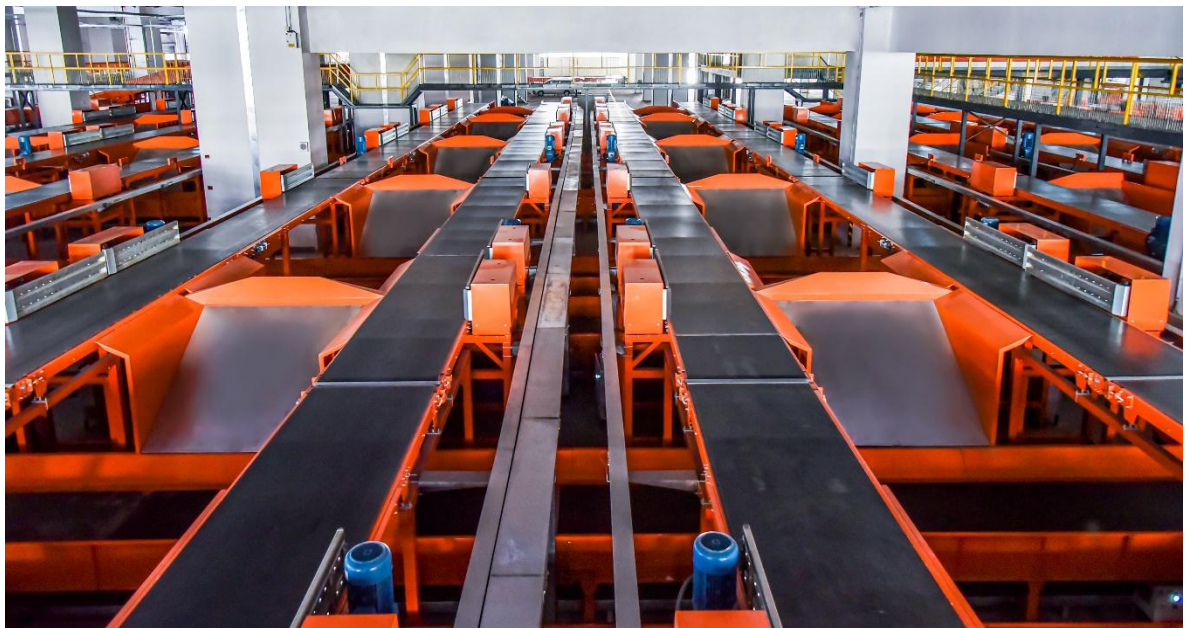
3. 深耕快递主业，提升网络综合竞争力

1) 核心资源持续投入，完善网络服务能力

2019 年上半年公司持续投入建设、布局与完善转运中心、自动化设备、运能体系、配送终端等核心资源，进一步增强网络核心资产掌控力，网络综合服务能力不断完善。

报告期内，公司完成新余枢纽转运中心建设，截至 2019 年 6 月底，公司共拥有自营枢纽转运中心 68 个。公司同步完成武汉、合肥、赣州、临海、贵阳等 7 个枢纽转运中心的改造、扩建计划，完成温州、蚌埠、漯河等 3 个枢纽转运中心的搬迁计划。该等举措不仅提升了公司枢纽转运中心的现代化、智能化水平，亦为进一步优化路由、提升快件时效与服务质量等奠定了坚实基础。

公司积极推进转运中心、城配中心布局自动化分拣系统、摆臂、上车扫描仪等先进设备，提升全网中转操作的效率和稳定性，降低对人工的依赖。截至 2019 年 6 月末，公司累计安装完成摆臂 1,915 台，上车扫描仪 675 台，在转运中心、城配中心及建包中心共布局完成自动化分拣设备 60 套。



2019 年上半年，公司根据区域及业务量情况，结合信息系统不断优化路由，加大双边运输车辆占比，提升甩挂车辆、大型运输车辆的使用率，并持续投入自有运输车辆，创新、优化运输车

辆管理模式，提高运输车辆使用效率，截至 2019 年 6 月底，公司自有干线运输车辆达 1,572 辆，运能体系逐步完善，管理效率明显提升。

报告期内，公司秉承自提与上门相结合的原则，科学合理布局，通过自建、合作建立门店或代办点、智能快递柜等多种形式积极加强终端建设，提升终端门店密度，缓解部分区域配送压力，满足广大消费者多元化的配送需求，提高配送效率和服务质量，截至 2019 年 6 月末，公司在全国范围内共拥有终端门店超 47,000 个。

2) 聚焦成本管控，稳步提升盈利能力

2019 年上半年公司继续贯穿提质增效的运营主线，推进落实生产和管理全流程、公司和加盟商全链路的成本管控，降低运输成本、中心操作成本及加盟商成本等，实现全方位的降本增效。

(1) 运输成本

报告期内，公司科学梳理承运商结构与体系，持续推进公斤计费等措施优化承运商考核机制及结算模式，优化承运商服务质量、降低其运营成本，并完善运输车辆使用标准，提升双边运输车辆、甩挂车辆及大型运输车辆占比，精准匹配业务量及运输需求，严格实施与管控车辆运输计划，平衡全网运力，提升车辆装载率。公司依托运盟等先进信息系统，科学梳理、优化干线路由，减少快件中转次数；公司亦持续加大对加盟商与枢纽转运中心之间的运力统筹，实现无缝对接，精细管理，减少快件中转与回流。同时，公司提升自有运输车辆占比、优化运输车辆管理模式等举措亦使得公司干线运输议价能力、管控能力与管理效率逐步提升。

报告期内，公司自有航空机队规模保持稳定，截至 2019 年 6 月底，公司自有机队数量 12 架，其中波音 757-200 共 5 架，波音 737-300 共 7 架。公司报告期内开拓了西安—曼谷、烟台—东京成田、长沙—曼谷等航线，并持续推进自有航空机队的商业化运营，积极拓展第三方客户，2019 年上半年实现外部销售收入超 9,900 万元，自有航空运行能力明显提升。

公司运能体系的进一步完善及相关举措的落地实施使得单票运输成本降幅明显，2019 年上半年公司单票运输成本 0.74 元，较去年同期降低 12.50%。

(2) 中心操作成本

2019 年上半年，公司通过枢纽转运中心、自营城配中心摆臂、自动化分拣设备等的安装投入，助力计费精度和分拣操作效率进一步提升；公司亦加强用工环节的精细化管理，科学调整用工结构，使用多种用工模式，推进部分操作环节服务外包；同时，公司引入时间工序及工艺岗位饱和度概念，优化人员需求，科学合理排班，完善绩效考核方式，推进用工可视可控及数据化管理，充分调动员工积极性、主动性，提升快件分拣操作效率，提高人均效能。2019 年上半年，公司单

票中心操作成本 0.39 元，较去年同期降低 11.33%。

（3）加盟商成本

公司深化落实“共建、共享”的核心价值观，推进全网加盟商降本增效，提升加盟商区域服务能力和运营效率，以降低全网运营成本。报告期内，公司枢纽转运中心布局不断优化，城配中心、建包中心等辐射范围逐步拓展，截至 2019 年 6 月末，公司拥有自营城配中心 5 个，自营及加盟建包中心 43 个，快件中转、操作流程逐步简化，助力加盟商降低运营成本；公司亦在全网内全面推广布局先进设备与系统，延伸干线运输覆盖半径，持续推广保险、汽车、燃油等产品与资源的集中采购，加盟商运输成本逐步降低；同时，公司加大共享客服中心建设，构建公司与加盟商、加盟商与加盟商之间的资源共享服务平台，有效发挥集约化管理优势，降低公司全链路管理成本。

3) 赋能加盟网络，精细化管理稳定拓展

2019 年上半年，公司持续支持和服务加盟商优化发展，多维度深化“圆通网络命运生态共同体”建设，提升网络竞争力。公司根据市场结构和竞争格局，因时因地制宜，持续科学、适度调整部分区域加盟商结构、规模、数量等，优化加盟网络，推进加盟网络的精细化管理，截至 2019 年 6 月底，公司拥有加盟商 3,856 家，末端网点 31,302 个，加盟网络的分布与结构进一步优化。

公司报告期内加快提升加盟商自动化、智能化水平，推广无缝对接、前置操作，助力加盟商集约发展。公司加大对加盟商收发操作、智能监控、线路调度等信息系统的支持，扩大其管理半径，提升其管理水平和运营效率；公司强化加盟商场地、操作等规范化、标准化、制度化建设，建立了对加盟商的常态化帮扶机制，并综合总部及网络内的优秀管理经验，通过现场、视频等方式为全国范围内加盟商提供金融、业务、财务、税务、人力资源等培训，实现了对加盟商路由规划、业务运营、服务质量的全方位扶持与管控。

报告期内，公司与加盟商在社区、学校等区域采取多种模式建设、运营终端门店，打造开放、便民的公共服务中心，实现取件与便民商业的深度融合，快件流量与商业流量的相互转换，增加终端门店收入，增强客户粘性，提高加盟商运营质量，亦进一步降低末端派送成本。

4. 加大研发投入，科技创新引领发展

2019 年上半年公司持续贯彻科技引领战略，将科技作为公司提高服务质量、提升市场份额的重要支撑，不断引进优秀人才，加大研发投入，深度融合业务运营，为公司业务发展提供协同、便捷、高效支持，将科技转化为效益，引领公司智慧发展。

报告期内，公司首先重构和优化管理驾驶舱，并设计、完善中心管理驾驶舱、营运系统及国际业务驾驶舱等系统，打造自动化监控平台，实现公司国内和国际、中转和操作等业务运营全流

程、全链路的可视可控；其次，公司根据业务运营需要，更新自动化设备运行系统，提高系统运行速度、稳定性，并优化、完善有关菜鸟指数、客户服务、全链路时效、快件遗失或破损等的信息系统，为业务运营提供数据支持，提高管理精度；同时，公司积极加强业财融合系统建设，财务结算精确性、及时性逐步提高。最后，公司加快对接海内外主要跨境电商平台，搭建跨境通关平台，提高公司国际快件寄递通关效率和稳定性；公司亦整合圆通速递国际信息系统及数据，以期实现国际快件寄递全生命周期的信息化、可视化管理，为公司国际业务的稳步拓展提供了强有力的技术保障。

5. 多维深化国际化战略，服务能力稳步提升

报告期内，公司持续加强与圆通速递国际的融合，逐步实现管理团队、信息系统及业务资源等的互补与协同；公司通过自建自营、战略合作等方式积极拓展全球快递服务网络覆盖；公司同时融合圆通速递国际的产品及客户资源，加强市场营销团队及体系建设，多渠道推广国际快递产品与服务，提高品牌认知度，并全面拓展跨境电商平台，助力中国电商、携手中国制造走出去。

报告期内，公司综合各项优势资源，全力打造、优化中国—韩国、中国—越南、中国大陆—中国台湾、中国—阿联酋、中国—欧洲等跨境物流链路，为海内外电商平台及广大消费者提供清关便捷、时效优良、服务稳定的跨境物流产品与服务；公司着力通过完善的绩效考核机制、健全的监控管理体系、先进的信息系统、及时的反馈处理体系等提升跨境物流全链路的精细化运营、管理水平。同时，公司深入贯彻自建与合作相结合的发展模式，推进口岸关务能力建设，2019年上半年，公司搭建专业的关务团队，完成上海、广州、深圳、北京、厦门、天津、西安、昆明等16个口岸的关务能力建设，成熟高效的通关体系初具雏形，国际快递综合服务能力稳步提升。

6. 推动协同共享，提升综合服务能力

2019年上半年公司不断建立健全网络、运营与管理等的协同共享体系，综合覆盖国内、国际的快递服务网络布局，融合多种优势资源，推动国内、国际业务深度融合、共生发展，并推进现有经济型产品与高品质、高时效产品等的协同，完善多层次产品体系，满足消费者多层次的寄递需求；公司加快与信息科技、自有航空及其他优势产业的协同互补，拓展服务范围，扩大市场份额，提升综合服务能力。

3.2 与上一会计期间相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况、原因及其影响

适用 不适用

根据财政部2017年修订发布的《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》(财会(2017)

7号)、《企业会计准则第23号——金融资产转移》(财会〔2017〕8号)、《企业会计准则第24号——套期会计》(财会〔2017〕9号)、《企业会计准则第37号——金融工具列报》(财会〔2017〕14号)以及财政部于2018年6月15日发布的《关于修订印发2018年度一般企业财务报表格式的通知》(财会〔2018〕15号)、于2019年4月30日发布的《关于修订印发2019年度一般企业财务报表格式的通知》(财会〔2019〕6号)的要求,公司对涉及的相关会计政策进行变更。该等变更对公司财务状况、经营成果和现金流量无重大影响。

3.3 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况、更正金额、原因及其影响。

适用 不适用