（上接C215 版）

2.股东可以登录证券公司交易客户端通过交易系统投票。

三、通过深交所互联网投票系统投票的程序

1、通过深圳证券交易所互联网投票的具体时间为：2020 年 9 月 14 日 9:15-15:00 期间的任意时间。

2.股东通过互联网投票系统进行网络投票，需按照《深圳证券交易所投资者网络服务身份认证业务指引（2016 年 4 月修订）》的规定办理身份认证，取得“深交所数字证书”或“深交所投资者服务密码”。具体的身份认证流程可登录互联网投票系统（ http://wltp.cninfo.com.cn）规则指引栏目查阅。

3.股东根据获取的服务密码或数字证书，可登录（http://wltp.cninfo.com.cn）在规定时间内通过深交所互联网投票系统进行投票。

证券代码：002468　　证券简称：申通快递　　公告编号：2020-046

申通快递股份有限公司
关于 2020 年度 1-6 月募集资金实际存放与使用情况的专项报告

根据《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等有关规定，申通快递股份有限公司（以下简称“公司”）现将 2020 年度 1-6 月募集资金存放与使用情况说明如下：

一、募集资金基本情况

（一）初除发行费用后的实际募集资金金额、资金到账时间

经中国证券监督管理委员会证监许可[2016]3061 号文核准，公司向特定对象非公开发行人民币普通股 292,148,505 股，发行价格为每股 16.43 元／股。募集资金总额 4,799,999,937.15 元，扣除承销费、验资费、信息披露等发行费用 132,869,902.62 元后，实际募集资金净额为人民币 4,667,130,034.53 元。上述资金到位情况业经大信会计师事务所（特殊普通合伙）验证，并于 2016 年 12 月 16 日出具了大信验字[2016]第 31-00009 号的验资报告。

（二）以前年度已使用金额、本年度使用金额及当前余额

截至 2020 年 6 月 30 日，申通快递股份有限公司（以下简称公司或申通快递）已使用募集资金 4,774,283,809.94 元，其中向重大资重组父易对方陈德军、陈小英支付申通有限 100%股权的现金对价 2,000,000,000.00 元，募投项目使用资金 2,774,283,809.94 元；累计收到的银行存款利息及理财产品收益扣除手续费等的净额为 106,283,872.79 元，募集资金余额为 0.00 元。

具体详见下表：　　单位：人民币元

项目	金额
募集资金净额	4,667,999,937.15
减：至相当期末累计使用募集资金金额	4,774,283,809.94
其中：本报告期使用募集资金金额	87,277,611.72
以前年度已使用募集资金金额	2,245,560,465.43
置换预先投入募投项目的自筹资金	441,445,732.79
至本报告期末支付现金对价	2,000,000,000.00
加：至募集资金利息净额（扣除手续费用后）	106,283,872.79
其中：至本报告期末累计募集资金利息收入及理财收益	106,346,366.77
其中：至本报告期末累计募集资金利息支出	62,493.98
尚未使用的募集资金金额	0.00

二、募集资金管理情况

为了规范募集资金的管理和使用，保护投资者权益，本公司依照中国证监会《上市公司监管指引第 2 号——上市公司募集资金管理和使用的监管要求》等文件的有关规定，结合公司实际情况，制定了《申通快递股份有限公司募集资金管理办法》（以下简称“《管理办法》”），该《管理办法》于 2016 年 12 月 28 日经本公司第四届董事会第一次会议审议通过。同时，公司已与独立财务顾问华英证券有限责任公司、中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、招商银行股份有限公司上海分行松江支行、中国光大银行杭州风起路支行、中国工商银行股份有限公司上海青浦支行营业部于 2016 年 12 月 26 日共同签署了《募集资金三方监管协议》，由本公司在该等银行开设了 4 个专户存储募集资金。

2017 年 7 月 30 日，公司与中国工商银行股份有限公司上海青浦支行、招商银行股份有限公司上海松江支行、中国光大银行股份有限公司杭州风起路支行、中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、独立财务顾问海际证券分别重新签订了《募集资金三方监管协议》；公司及申通快递有限公司与募集资金存储银行中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、独立财务顾问海际证券重新签订了《募集资金四方监管协议》；公司及申通快递有限公司、募集资金存储银行中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、独立财务顾问海际证券分别与湖北申通实业投资有限公司、浙江申通瑞丰快递有限公司、浙江正邦物流有限公司、杭州申瑞快递服务有限公司、长春灵通物流有限公司、陕西瑞银申通快递有限公司、辽宁瑞银申通快递有限公司、漯河瑞德申通快递有限公司重新签订了《募集资金五方监管协议》，由本公司在该等银行开设了 9 个专户存储募集资金。明确了各方的权利和义务，协议内容与深圳证券交易所监管协议范本格式无重大差异。目协议签署日至本年末，各协议签署方均严格执行募集资金监管协议的有关规定，不存在违规操作情形。

公司于 2018 年 3 月 28 日召开了第四届董事会第十七次会议，审议通过了《关于变更募集资金专项账户的议案》，公司拟在上海浦东发展银行股份有限公司杭州富阳支行新设三个募集资金专项账户，并将原保存在中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、专户账号为 31050110564400000033，用于“中转仓配一体化项目”“技改与设备更新项目”“信息一体化平台项目”和“运输车辆购置项目”的专项账户本息余额分别转至新设的募集资金专项账户，同时注销申通快递有限公司设立于中国建设银行股份有限公司上海青浦支行，账号为 31050110564400000033 的原募集资金专项账户，原公司及申通快递有限公司与中天国富证券有限公司、中国建设银行股份有限公司上海青浦支行签订的《募集资金四方监管协议》随之终止。在募集资金余额转出后，公司及申通快递有限公司与募集资金存储银行上海浦东发展银行股份有限公司杭州富阳支行、中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、独立财务顾问中天国富证券重新签署了《募集资金四方监管协议》。本次募集资金专户变更，未改变募集资金用途，不影响募集资金投资计划。

公司于 2018 年 4 月 25 日召开第四届董事会第十七次会议和第四届监事会第十一次会议，审议通过了《关于注销部分募集资金专户的议案》、《关于调整部分募投项目实施地点、实施方式和资金使用计划的议案》，鉴于“运输车辆购置”项目投资总额已达到该项目承诺投资总额，公司注销以下募集资金专户，并将该项目节余资金用于中转仓配一体化项目。

开户银行	户名	账户	资金用途
中国光大银行股份有限公司杭州风起路支行	申通快递股份有限公司	77480188000069291	运输车辆购置
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	杭州申瑞快递服务有限公司	31050183360000017790	

公司于 2018 年 5 月 17 日召开 2017 年度股东大会审议通过了《关于调整部分募投项目实施地点、实施方式和资金使用计划的议案》，同意公司结合目前各募投项目的具体实施进展，为进一步提升公司募集资金的使用效率，从而对部分募投项目在实施地点、实施方式和资金使用计划进行调整，全此公司及申通快递有限公司、河北瑞银申通快递有限公司、募集资金存储银行中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、独立财务顾问中天国富证券有限公司及时签订了《募集资金五方监管协议》。

公司于 2018 年 8 月 23 日召开第四届董事会第二十二次会议，会议审议通过了《关于新增募投项目实施主体的议案》。经董事会审议，同意公司新增上海申雪供应链管理有限公司作为募投项目“信息一体化平台”的实施主体，至此“信息一体化平台”项目后续将由申通快递有限公司和上海申雪供应链管理有限公司共同实施。至此公司及申通快递有限公司、上海申雪供应链管理有限公司、募集资金存储银行中国建设银行股份有限公司上海青浦支行、独立财务顾问中天国富证券有限公司及时签订了《募集资金五方监管协议》。

公司于 2018 年 12 月 25 日召开第四届董事会第二十四次会议，会议审议通过了《关于调整部分募投项目资金使用计划的议案》，基于部分募投项目在实际执行中受到多方面因素的影响，预计无法在计划时间内达到预定可使用状态，公司根据本次募投项目的实施进度、实际建设情况及市场发展前景，为了维护全体股东和企业的利益，决定将中转仓配一体化及信息一体化平台项目预计可使用状态的日期延期至 2019 年 12 月 31 日。同时，为了规范公司募集资金的使用与管理，结合目前各募投项目的具体实施进展，进一步提升公司募集资金的使用效率，公司对募投项目之一的中转仓配一体化部分项目的资金使用计划进行调整。

公司于 2019 年 12 月 25 日召开第四届董事会第三十三次会议，会议审议通过了《关于调整部分募投项目资金使用计划的议案》，基于“中转仓配一体化项目”中的上海、广州、沈阳三个子项目在实施过程中受到多方面因素的影响，预计无法在 2019 年 12 月 31 日之前达到预定可使用状态，公司决定将“中转仓配一体化项目”中的上海、广州、沈阳三个子项目预计可使用状态的日期进行延期，为此公司根据本次募投项目的实施进度、实际建设情况及市场发展前景，为了维护全体股东和企业的利益，进一步提升公司募集资金的使用效率，公司拟对募投项目之一的中转仓配一体化部分项目之间的资金使用计划进行调整。

根据公司于 2019 年 12 月 25 日召开的第四届董事会第三十三次会议审议通过的《关于将募集资金利息收入用于募投项目的议案》，公司已将募集资金产生的利息收入用于募投项目建设。截止 2020 年 6 月 30 日，上述募集资金专项账户内的募集资金及其利息收入已按募集资金用途全部投入使用完毕，节余募集资金（销户时扣除手续费后的账户结息）40.31 元，低于五百万元人民币或低于募集资金净额 1%，根据《深圳证券交易所上市公司规范运作指引（2020 年修订）》等相关规定，可以豁免经过董事会、股东大会审议程序将上述节余募集资金永久性补充流动资金。本报告期末，公司已办理完毕上述募集资金专户的注销手续，并已将上述募集资金专户中节余募集资金 40.31 元全部转入公司自有资金账户用于永久性补充流动资金，本次注销募集资金专户后，公司与相关各方签署的《募集资金三／四／五方监管协议》相应终止。

截至 2020 年 6 月 30 日，公司尚未使用的募集资金余额具体存放情况如下：

单位：人民币元

开户银行	银行账号	期末余额	备注
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360009002468	0.00	2020 年已注销
招商银行股份有限公司上海分行松江支行	574903598710503	0.00	2020 年已注销
中国光大银行杭州风起路支行	77480188000069291	0.00	2019 年已注销
中国工商银行股份有限公司上海青浦支行营业部	1001742229300034785	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050110564400000033	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001787	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001788	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001889	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001789	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001857	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001791	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001926	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000001790	0.00	2019 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000003509	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183450000000852	0.00	2020 年已注销
上海浦东发展银行股份有限公司杭州富阳支行	95240078801800000264	0.00	2020 年已注销
上海浦东发展银行股份有限公司杭州富阳支行	95240078801600000265	0.00	2020 年已注销
上海浦东发展银行股份有限公司杭州富阳支行	95240078801400000266	0.00	2020 年已注销
中国建设银行股份有限公司上海青浦支行	31050183360000000336	0.00	2020 年已注销
合计		0.00	

三、本年度募集资金的实际使用情况

（一）募集资金使用情况

本次募集资金使用情况表详见本报告附件 1：募集资金使用情况对照表。

（二）募集资金投资项目先期投入及置换情况。

有关本年度募集资金投资项目先期投入及置换情况详见本报告附件 1：募集资金使用情况对照表。

（三）用闲置募集资金暂时补充流动资金情况。

本年度，公司不存在用闲置募集资金暂时补充流动资金情况。

（四）对闲置募集资金进行现金管理，投资相关产品情况

本年度，公司不存在用闲置募集资金进行投资理财情况。

（五）节余募集资金使用情况。

公司不存在将募投项目节余资金用于其他募投项目或非募投项目的情况。

（六）超募资金使用情况。

公司不存在超募资金情况。

（七）募集资金使用的其他情况。

公司不存在募集资金使用的其他情况。

四、变更募集资金投资项目的资金使用情况

变更募集资金投资项目情况详见本报告附件 2：变更募集资金投资项目情况表。

五、募集资金使用及披露中存在的问题

公司募集资金使用情况的披露与实际使用情况相符，不存在未及时、真实、准确、完整披露的情况，也不存在募集资金违规使用的情形。

附件：1、募集资金使用情况表

2、变更募集资金投资项目情况表

申通快递股份有限公司董事会
2020 年 8 月 28 日

附表 1：

募集资金使用情况对照表

单位：万元

募集资金总额		466,799.99			本年度投入募集资金总额		8,734.96		
报告期内变更用途的募集资金总额		0.00			已累计投入募集资金总额		477,428.38		
累计变更用途的募集资金总额		0.00							
累计变更用途的募集资金总额比例		0.00%			募集资金使用结余情况		0.00		
承诺投资项目和超募资金投向	是否已变更项目（含部分变更）	募集资金承诺投资总额	调整后投资总额(1)	本年度投入金额	截止期末累计投入金额(2)	截至期末累计投入进度(%)(3)=(2)/(1)	项目达到预定可使用状态日期	本年实现的效益	是否达到预计效益	项目可行性是否发生重大变化
承诺投资项目										
申转仓配一体化项目	否	144,746.73	159,405.73	8,734.96	169,291.21	106.20	2020-12-31	不适用	注 1	否
运输车辆购置项目	否	51,713.27	51,713.27		51,713.27	100.00	2018-12-31	不适用	注 2	否
技改及设备购置项目	否	33,540.00	33,540.00		34,282.92	102.22	2018-12-31	不适用	注 3	否
信息一体化平台项目	否	50,000.00	22,140.99		22,140.99	100.00	2019-12-31	不适用	注 4	否
承诺投资项目小计		280,000.00	266,799.99	8,734.96	277,428.39					
超募资金投向										
1										
…										
归还银行贷款（如有）										
补充流动资金（如有）										
超募资金投向小计										
合计		280,000.00	266,799.99	8,734.96	277,428.39					
未达到计划进度或预计收益的情况和原因（分具体项目）		不适用								
项目可行性发生重大变化的情况说明		不适用								
超募资金的金额、用途及使用情况		不适用								
募集资金投资项目实施地点变更情况		不适用								
募集资金投资项目实施方式调整情况		不适用								
募集资金投资项目先期投入及置换情况		不适用								
用闲置募集资金暂时补充流动资金情况		不适用								
项目实施出现募集资金结余的金额及原因		不适用								
尚未使用募集资金用途及去向		对闲置募集资金进行活期存款管理								
募集资金使用及披露中存在的问题或其他情况		无其他情况								

注 1：申转仓配化一体化建成后将提高申通快递的中转操作能力和运营效率，进一步优化服务网络，提升运营效率，满足公司未来业务快速增长的需求，但不直接产生经济效益，故不适用。

注 2：运输车辆购置项目的为了满足业务发展需求，提升干线运输能力，提升专业化运营水平，提高运输效率，无法直接量化其实现的效益。

注 3：技改及设备购置项目是为了缓解中转处理压力，保障快递业务时效性的要求，降低人工成本，提高自动化、现代化水平的必经之路，但不直接产生经济效益，故不适用。技改及设备购置项目，截至期末累计投入金额 34,282.92 万元，超出投资总额 742.92 万元，超出部分系使用该项目银行利息所致。

注 4：信息一体化平台建设项目是为了以信息化为驱动，全方位提升信息利用能力，打造信息生态链，但不直接产生经济效益，故不适用。

附件 2

变更募集资金投资项目情况表

单位：万元

变更的项目	对应的原项目	变更后项目拟投入募集资金总额(1)	本年度实际投入金额	截止期末实际累计投入金额(2)	投资进度(%)(3)=(2)/(1)	项目达到预定可使用状态日期	本年度实现的效益	是否达到预计效益	变更后的项目可行性是否发生重大变化
无									
合 计									
变更原因、决策程序及信息披露情况说明（分具体项目）									
未达到计划进度或预计收益的情况和原因（分具体项目）									
变更后的项目可行性发生重大变化的情况说明									

证券代码：002468　　证券简称：申通快递　　公告编号：2020-047

申通快递股份有限公司
2020 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。

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	ir@sto.cn	ir@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)	9,258,311,812.63	9,871,391,649.42	−6.21%
归属于上市公司股东的净利润(元)	70,677,769.36	832,478,548.69	−91.51%
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润(元)	31,740,909.21	782,152,713.67	−95.94%
经营活动产生的现金流量净额(元)	−399,696,745.90	813,013,205.35	−149.16%
基本每股收益(元／股)	0.05	0.54	−90.74%
稀释每股收益(元／股)	0.05	0.54	−90.74%
加权平均净资产收益率	0.71%	9.33%	−8.62%
	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)	15,018,971,542.72	13,855,221,867.36	8.40%
归属于上市公司股东的净资产(元)	9,053,124,541.95	9,136,945,461.23	−0.92%

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	51,183	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
上海德股德润实业发展有限公司		29.90%	457,709,848		质押	359,738,509
上海恭之润实业发展有限公司		16.10%	246,459,149		质押	246,459,149
上海德股投资控股有限公司		7.76%	118,715,969		质押	118,715,969
陈德军		3.38%	51,675,345	38,756,509		
南通弘石投资有限公司		2.86%	43,800,000		质押	41,000,000
陈小英		2.65%	40,589,072			
宁波艾统股权投资合伙企业（有限合伙）		2.53%	38,716,981		质押	38,716,981
宁波旗铭投资有限公司		2.00%	30,668,289		质押	30,668,289
万向信托有限公司－万向信托－青马 1 号事务管理类集合资金信托计划		1.66%	25,432,147			
红塔证券－红塔证券股份有限公司－证券行业支持民企发展系列之红塔证券 1 号单一资产管理计划		1.50%	22,887,500			
上述股东关联关系或一致行动的说明	上海德股德润实业发展有限公司、上海恭之润实业发展有限公司、上海德股投资控股有限公司、陈德军、陈小英五者之间构成一致行动关系，南通弘石投资有限公司、宁波艾统股权投资合伙企业（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，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）	无					

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

是

（1）公司债券基本信息

债券名称	债券简称	债券代码	发行日	到期日	债券余额(万元)	利率
申通快递股份有限公司 2020 年公开发行公司债券(第一期)	20STO01	149107.SZ	2020 年 04 月 28 日	2023 年 04 月 29 日	50,000	3.18%

（2）截至报告期末的财务指标

单位：万元

项目	本报告期末	上年末	本报告期末比上年末增减
资产负债率	39.43%	33.52%	5.91%
项目	本报告期	上年同期	本报告期比上年同期增减
EBITDA 利息保障倍数	17.79	93.7	−81.01%

三、经营情况讨论与分析

1、报告期经营情况简介

2020 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》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 2020 年重点工作计划为重心，充分借助公司与阿里、菜鸟业务体系的合作，优化产品体系，聚焦业务发展；朝着“数智运营”的目标，强化中转运营，提升产能建设；主动融合多种末端业务单元，丰富末端形态，助力末端配送；深入促进技术与数据的链接，让技术和数据更好地为公司的经营决策、运营管理、业务发展、成本控制、市场策略、风险管控提供服务和支撑；继续保持申通云仓布局和业务经营的良好势头，深度连接“云”和“人”，让快递真正走近客户，让配送走近交付。

2020 年上半年，经过全体员工的共同努力，公司完成业务量约 35.17 亿件，同比增长 16.48%。公司实现营业收入 925,831.18 万元，较去年同期降低 6.21%；实现利润总额 9,615.47 万元，较去年同期降低 91.28%；实现归属于上市公司股东的净利润 7,067.78 万元，较去年同期降低 91.51%。

（一）持续推进基础设施建设，打造稳定的运营平台

申通快递自 2018 年起不断加大核心城市非直属转运中心的收购力度，以提高全网的反应速度。2020 年上半年，公司继续落实中转布局“一盘棋”战略的重要举措，推进重点城市转运中心直营化的重要进程，收购了济南、重庆转运中心中转业务资产组，进一步加强了转运中心的标准化建设、标准化运营及精细化管理，加大转运中心的科技投入，全面提升转运中心的分拣时效，不断构筑公司强大而高效的中转运输网络体系。截止报告期末，全网共有转运中心 68 个，其中东北 5 个、华北 6 个、华东 27 个、华南 9 个、华中 10 个、西北 5 个、西南 6 个；自营转运中心 63 个，自营率约为 92.65%。

随着近两年公司转运中心直营化进程的加快，公司加大了运营平台基础设施建设力度和速度，持续推进运营平台能力的建设和完善，着力打造智慧物流运营处理中心。其中，硬件是基础，科技是核心，公司将全面进行老旧设备的更新换代，向智能化、自动化转变，用技术弥补场地产能不足，用效能解决分拨压力问题。截止本报告期末，公司累计拥有自动化分拣设备 194 套，其中自动化交叉带分拣设备 122 套，较 2019 年新增 32 套；摆臂设备现有 72 套，较 2019 年新增 17 套。同时，公司继续优化北港、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。

（二）数智化转型升级，全面打造智慧运营

1、搭建信息平台，赋能商家网点

（1）建设商家服务平台，提升服务质量

“申无忧”是公司为商家量身打造的一站式服务平台，也体现出公司在提升网点服务能力，提升商家服务体验，增加客户粘性。该服务平台通过为商家提供订单物流全链路生命周期管理、账务管理、打单管理、售后管理等功能模块实现商家物流订单数据边向数字化，整体平台性能已处于行业前列。

目前“申无忧”已实现日订单打印量突破百万级，代发物流订单突破十万级。工单系统已覆盖数千家网点，24 小时工单完结率达 90%以上，线上问题处理能力提升 20%以上。在为商家赋能的同时，也提升了服务质量和品牌粘性，完美验证了“申无忧在手，发货不用愁”。

未来科研团队将不断完善“申无忧”系统，建立会员系统、商家画像、会员积分及会员权益等功能板块，同时推出金融服务、短信服务等配套支持渠道。随着产品功能的逐步完善和产品运营的不断推广，“申无忧”将变成商家业务发展不可或缺的好帮手。

（2）打造一站式的经营管理平台，加强网点生存能力

“网点管家”是公司科研团队自主研发的、针对解决网点账务管理时效性、网点服务质量、网点经营能力、生存能力等诸多难题的不可多得的经营管理神器。“网点管家”上线以来，新老系统替换率已超 80%，实现网点作业效率提升超 50%，人力资源节约超 10%的显著成果。

在财务数据方面，“网点管家”100%解决漏单、飞单问题，降低了网点损失；平台自动化程度高、有效减少网点人力成本；异常数据实时监控／预警功能可以快速处理异常数据，有效规避罚款风险；平台及时发布针对物流信息指数、虚假客收投诉申诉、三件工单处理等问题的政策信息考核结果，将具体责任下沉至业务员，降低网点经营成本；提供全方位财务、操作、运营类报表，并将报表进行系统分析，在让网点清晰了解营收状况的同时，快速准确的做出业务决策，为网点挖掘大客户、散户提供数据支撑，实现网点经营创收；在物流资产管理方面，网点通过系统可随时管控电子面单，做到 100%的发放有据可查，同时实体物料出入库灵活，操作流程简易，高效易用。

2、聚焦成本管控，提效益扩市场

2020 年上半年，公司遵从降本提质增效的行动指南，聚焦生产管理全流程、快件流转全链路的成本管控，利用信息化手段加强对运输成本、中心操作成本的全方位管控，实现降本增收，提升市场竞争力。

（1）运输成本

报告期内，公司持续坚持实施科技创新和精细化管理，专项开发“车货匹配”模块，并根据大数据呈现的运输车辆、货运量和包裹节点，通过“路由助手”平台动态调整路由线路，进一步提升车、货、装载率的匹配程度，持续降低单票运输成本；通过专项开发“一车一档”推动车辆管理模式创新，减少管理层级与环节，并与“申运平台”联动实现运力资源的统一管理调配，促成干线运输议价能力、管控能力与管理效率的有效提升。同时，公司基于“物流云”平台，规划提高社会车辆利用率，增强运力资源的调配能力，降低公司整体运能成本。公司综合考量市场需求、产品结构、运力平衡等因素，精准匹配业务量及运输需求，制定转运中心运输车辆使用计划和标准，并予以实时监测，严格管控，基于运输装载精益化管控和装载智能分析辅助装载优化，通过调度推荐提升加班车装载率。同时，依托全新建设的“路由助手”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；公司亦持续加大对网点与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。

（2）中心操作成本

在报告期内，公司推进和加强用工环节的精细化管理，利用大数据分析实施科学调整用工结构，使用多种用工模式，实现部分操作环节服务外包；同时，公司引入定岗定编概念，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，降低业务运营成本。

（3）风控成本

在报告期内，公司着眼于账款治理，成立“跑冒滴漏”专项小组，针对运营资损、应收账款坏账、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，在政策刷单套利、面单冒用盗用、泡货罐包、中心未称重等运营场景等进行全面风险识别，推动风控降本落到实处。

3、科技创新加速发展，扩大业务竞争优势

在报告期内，公司持续贯彻科技引领战略，将科技创新作为提升服务质量和市场份额的重要支撑，充分发挥申通和菜鸟供应链的《业务合作协议》，加大科技创新力度，促进公司进一步实现信息化、数字化、智能化。

（1）智能科技产品“Lemo”加快公司数字化转型步伐

智能科技产品“Lemo”，是一款结合云、边、端技术，并基于菜鸟网络依托的 IOT 技术，推出的物流信息识别、录入、采集的解决方案，使系统拥有高性能扩展性，系统的升级成本更低、可靠性更高。同时它相较于一般的 PDA 具备更高的价格优势（普通 PDA 的十分之一）和更便携的重量（普通 PDA 的八分之一），搭配超长的待机时间，极简的操作模式，10 分钟之内即可上手，让物流信息识别更高效、识别成本更低廉。

软件技术方案：应用动态化 UI 渲染技术扩展形成小程序开发生态，降低嵌入式开发门槛及成本，非嵌入式开发人员通过编排业务流程的极简方式开发应用。

体验设计方案：通过设计打造无感互动，减少设备对人的负担，减少主动浏览和操作，让设备成为人自然能力的延伸；以小屏承载的海量数字信息以及物流复杂业务的拓展，以低成本撬动传统行业数字化转型。

输入法设计方案：以方向键取代繁杂的全键盘，组块化输入内容、强化其与方向键的映射关系，减少输入认知负荷，使盲操成为可能；以小屏承载全面的输入功能，经测试表现出远低于平均水平的输入错误率，确保输入内容精准无误。

目前 Lemo 在申通实操业务已实现全场景覆盖，转运中心云边端架构全面实施落地，覆盖转运中心全 10 个场景，网点全 12 个场景，共 45 项功能，共计 675 个场地使用，实操效率有效提高 20%。

（2）“All-in-Cloud”计划，提升业务综合竞争力

在行业技术走强趋势下，一场以 IT 技术为主角的科技革命浪潮正风起云涌。云计算、大数据、人工智能、物联网、区块链等新技术正加速应用落地。在这些新技术当中，云计算作为基础设施，它是这场科技革命的承载平台，全面支撑着各类新技术和新应用。伴随着这波浪潮的发展，数字经济已经成为发展趋势，各企业都在进行或准备进行数字化转型，而上云则是企业数字化转型的起点。同时随着云原生技术这几年不断成熟，通过云原生的方式来释放云计算最大的计算红利也已成为当下许多企业选择的最佳实践方式。

在云技术使用方面，申通快递已经走在行业前列，成为通达系首家将全部业务系统搬到云上的快递企业，并通过引入云原生技术，实现技术的全面升级，让整个产品需求交付周期更便捷，降低维护成本，真正实现资源随用随开，彻底解决组建维护问题。在大数据能力方面，借助云上大数据的解决方案，让申通快递加速迈入大数据智能时代。海量的历史订单／巴枪数据结合 AI 算力可以让业务做到智能预测和智能路由，实现弯道超车，更能通过借助阿里系产品（钉钉、菜鸟）来实现更多的业务创新，增强业务综合竞争力，加速申通快递复兴。

基于“All-in-Cloud”计划的实施，目前申通快递云上单次版本交付效率提升 95%，稳定性提升 70%，其备支持数据化运营的能力，同时完成了技术底座的搭建，为申通快递在技术创新、业务扩展方面打下坚实基础。

（三）优化末端网点，形成全国网络一盘棋

网络是公司的根基，网点稳、公司稳，网点强，公司强，公司过去靠网点取胜，未来仍然靠网点获胜。2020 年上半年，公司继续推进网点优化工作，做到网点与总部发展同步，政令能够在网点畅通。公司将坚持“中转直营、网点加盟”的管理模式，形成统一的管理、针对部分政令不通畅、考核不达标且经总部多次指导培训未出现明显好转的网点，总部已采取相关措施进行必要的调整，有序推动末端网点的经营体制改革，化解网点经营管理风险，通过进一步减少加盟环节，推行末端扁平化管理，以保持网络的高度稳定，通过实现中转、网点“一盘棋”，进一步提高公司的核心竞争力。

2020 年上半年，全网新发展独立网点 579 个，现全网共有独立网点数量达 4,100 余个，较年初增长 16.43%。从目前公司的产能、服务质量及网点经营管理能力等多方面来看，末端网点的经营活力相比以往得到显著提升。2020 年上半年，公司全国四级行政单位（街道、乡镇、团场等）覆盖率达到 80.00%，较 2019 年同期增长 8.00%。

（四）优化客服系统建设，提升客户服务水平

秉承着申通“用心成就你我”的服务理念，2020 年上半年，申通快递继续深化推进全网客服一体化体系建设，落实标准化统一服务模式，推进公司与省公司、网点公司、客户之间的互联互通，强化客服人员素质，为客户提供规范有效的售后咨询、投诉、理赔服务及客户关系管理。通过多维度数智化系统开发与优化，切实提高服务效率，降低服务异常风险，保障服务质量。

在客户申诉及投诉机制方面，公司将原有处理流程进行进一步明确。通过梳理比对流程节点，制定并落实科学标准化处理方案，简化售后理赔流程，推行“先行理赔”机制，缩短理赔时间，实现快速、精准理赔，部分投诉理赔案件最快 30 分钟即可赔付到位，大大提高了客户满意度。在客户服务提质增效方面，公司紧随数字化社会发展，基于方便用户、快捷处理、多元化客诉对接的原则，上线并不断优化完善 95543 呼叫系统、官网在线客服平台、官方微信平台等多种渠道，创新服务，进一步满足广大消费者诉求，提升客户体验。

（五）多元化产品融合发展，提升申通综合服务能力

1、国际业务产品

在国际业务产品方面，目前公司主要有国际小包、国际邮政包裹、海外仓等业务，累计开拓了超过 82 个海外网点，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 35 个国家和地区。目前，申通国际已经在美国、澳大利亚、意大利、英国、日本、韩国拥