

# 快递业发展“十三五”规划

2016年12月

# 目 录

前言.....	1
<b>一、回顾与展望</b> .....	<b>2</b>
(一)“十二五”回顾.....	2
(二)“十三五”展望.....	6
<b>二、指导思想、基本思路和发展目标</b> .....	<b>9</b>
(一)指导思想.....	9
(二)基本思路.....	10
(三)发展目标.....	11
<b>三、主要任务</b> .....	<b>13</b>
(一)壮大市场主体，打造快递航母.....	13
(二)强化服务能力，加快普惠发展.....	14
(三)深化“互联网+”快递，推进创新发展.....	19
(四)拓展海外市场，加速国际化发展.....	22
(五)加强寄递渠道综合治理，保障安全发展.....	23
(六)加快信用建设，推进诚信发展.....	24
(七)高效利用资源，推动绿色发展.....	25
<b>四、保障措施</b> .....	<b>27</b>
(一)完善规划标准.....	27
(二)推进依法治业.....	28
(三)优化政策环境.....	29
(四)促进科技创新.....	29
(五)加快人才培养.....	30
(六)强化运行监测.....	31
(七)加大行业宣传.....	31
(八)加强党的建设.....	32

## 前 言

快递业是现代服务业的重要组成部分，是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业，在降低流通成本、支撑电子商务、服务生产生活、扩大就业渠道等方面发挥了积极作用，已成为我国国民经济的重要产业和新增长点。

“十三五”时期是快递业改革创新的关键时期，是建成与小康社会相适应的现代邮政业的决胜时期，也是我国从快递大国向快递强国迈进的重要时期。促进快递业健康快速发展，有利于进一步搞活流通、扩大内需、促进就业，有利于服务大众创业万众创新、拉动新兴业态发展，有利于更好地服务生产、普惠民生。

根据《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》和《邮政业发展“十三五”规划》，制定《快递业发展“十三五”规划》（以下简称《规划》）。《规划》是指导我国快递业适应经济发展新常态、把握发展新定位的行动纲领，是贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》的具体部署。

## 一、回顾与展望

“十二五”期间，我国快递业以科学发展为主题，以转变发展方式为主线，以服务经济社会发展和服务民生为宗旨，紧抓机遇，乘势而上，总体规模快速增长，服务能力显著提高，产业联动不断加强，发展环境和基础条件不断改善，圆满完成“十二五”规划的目标任务。

### （一）“十二五”回顾

产业发展势头迅猛。“十二五”期间，快递业实现持续高速增长，业务量收分别增长 7.8 倍和 3.8 倍，快递业务收入占邮政业业务收入比重由 45%提升到 69%，快递业的重要地位日益凸显。初步形成 7 家年收入超 200 亿元、8 家年收入超 100 亿元的快递企业，快递业市场化、网络化、规模化、品牌化程度不断提高。“十二五”末，我国快递年业务量突破 200 亿件，继 2014 年首次突破 100 亿件后再登新量级，稳居全球首位，最高日处理量突破 1.6 亿件，成为中国经济的一匹“黑马”。

能力水平持续提升。全国快递服务营业网点从 6.4 万个增至 18.3 万个，县级网点覆盖率达 95%以上，乡镇网点覆盖率提升至 70%，快递网络向中西部地区、中小城市及县域乡镇加快延伸。全国建成快件分拣中心逾千个，配备全自动分拣设备的枢纽型分拣中心 61 个，在建或建成投入使用的快递专业类物流园区超 200 个，处理能力显著增强，集约化程

度进一步提高。快递专用货机从 19 架增至 71 架，3 家快递企业拥有自主航空机队，航空快件占国内货邮吞吐量的比例超过一半。高铁运快件和电商快递班列取得突破，快递干线车辆从 7 万辆增至 19 万辆，快递综合运输能力大幅提升。手持终端近 80 万台，主要城市在用智能快件箱逾 6 万组，快递电子运单使用率达到 55%，行业智能化水平明显提升。

**转型升级步伐加快。**重点快递企业探索建立现代企业制度，多元资本在快递领域交叉持股、相互融合，市场主体活力和创造力不断激发。业务板块由“1+1”向“1+3”拓展，重点聚焦电子商务、制造业、跨境贸易等领域，产业链进一步延伸。仓配一体化、代收货款、供应链管理等业务种类加快发展，服务内涵不断扩大，部分快递企业正由传统快递服务提供商向综合性快递物流运营商转型。快递公共服务站、连锁商业合作等末端收投新模式相继涌现，末端服务方式日益多元。快递服务满意度逐年提高，时限准时率相对稳定，用户有效申诉率逐年下降，快递服务质量明显改善。

**发展环境显著优化。**《中华人民共和国邮政法》修正实施，为快递业高速发展奠定了法律基础和保障。制修订 6 项部门规章，发布《快递服务》等 23 项国家和行业标准，《快递条例》列入国务院立法计划，行业法规和标准体系日益健全。简政放权深入落实，经营快递业务的企业年度报告审核、分支机构名录核定发放、分支机构备案和许可注销初审等多

项职权全面下放到市（地）局。快递业务经营许可制度逐步优化，实现全流程网上办理。快递业纳入国家鼓励发展产业目录，快递服务类别列入《国民经济行业分类》（2011 版）。

《国务院关于促进快递业发展的若干意见》等国家政策相继发布，促进与关联产业协同、企业兼并重组、快递末端投递等一系列产业政策陆续出台，营改增税制改革平稳实施。各地促进快递业发展的意见措施相继落地，快递发展政策红利不断释放。

**市场秩序逐步规范。**国内包裹快递市场全面放开，统一开放竞争有序的市场体系正在加快形成。三级邮政管理体制建立并运转顺畅，县级邮政管理机构建设取得突破，依法行政能力不断加强。事中事后监管不断强化，监督检查力度加大，市场秩序得到有效规范。快递服务满意度、时限准时率、用户申诉率和快递市场监管报告四维并举的“三率一报告”质量监控体系逐步成熟。快递业诚信体系加快构建，诚实、自律、守信、互信的行业信用环境逐步形成。服务投诉、申诉渠道更加畅通，纠纷处理更加规范有效，消费者对申诉处理工作满意率达到 90%以上，消费者权益得到有效维护。社会监督功能进一步发挥，三级协会组织建设成效明显，覆盖全国的行业自律组织体系基本形成。寄递安全综合治理和属地化管理加速推进，信息化监管手段陆续投入使用，监管效能显著提升。

**产业贡献日益增强。**“十二五”末，快递日均服务用户超过 1.1 亿人次，人均快递使用量 15 件，分别达到“十一五”末的 8.8 倍和 8.6 倍。五年间，中国快递发展指数年均增速超过 30%。快递业支撑网络零售交易额突破 3 万亿元，占社会消费品零售总额的 10%左右，已成为服务电子商务的主渠道。全国共培育 92 个快递服务制造业示范项目，已经形成涵盖航天、汽车、电子、制药、服装等多个领域的服务制造业试验群，快递服务制造业进程加快。快递企业加紧布局海外市场，积极服务跨境贸易。全国农村地区收投快件量超过 50 亿件，带动农副产品进城和工业品销售下乡超过 3000 亿元，农民消费需求得到激发，农村市场活力不断释放。直接吸纳就业超百万人，间接带动就业超千万人，进一步扩大了就业渠道。

总体上看，我国快递市场发展正处于转型升级的关键时期，还存在一些突出问题：一是供给能力不足，亟需培育提供差异化服务和具有国际竞争力的领军企业，综合管理和创新服务等方面专业化程度有待提升。二是结构调整有待深化，量收增长不匹配，城乡区域不协调，收投分布不均衡等发展短板依然存在，产品结构单一，难以满足市场多元化需求。三是基础设施能力不足，网络延伸不够，末端服务缺乏稳定性，快递专业类物流园区布局、自动化分拣技术装备应用等有待加强。四是企业主体安全防范水平不高，市场监管力量、

手段和经验仍显不足，寄递渠道安全防控能力有待提升。五是行业人才建设存在短板，教育体系不健全、人才供给不足、结构不合理、素质不高等问题依然突出。六是制约发展的问題尚未得到有效解决，快递车辆通行难、枢纽建设用地难、末端投递难等问题依然存在，支持政策有待进一步落地。

## **（二）“十三五”展望**

“十三五”时期，世界经济在深度调整中曲折复苏，格局更趋复杂。我国经济步入新常态，经济发展方式正在加快转变，新的增长动力正在孕育形成，经济长期向好基本面没有改变。随着供给侧结构性改革的加快推进、大众创业万众创新的全面深化和行业关联产业环境的持续优化，我国快递业进入难得的发展机遇期。

### **1. 供给侧结构性改革为快递业转型升级提供新动能**

我国经济发展逐步向形态更高级、分工更优化、结构更合理的阶段演化，将在更高层次上推动供需矛盾的解决。国家协同推进新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化，超大规模内需潜力不断释放，为我国快递业持续高速发展创造了广阔空间。随着电子商务、制造业、农业等关联产业升级，快递业上游产业环境将更加优化，全新供给模式加快形成，迫切需要提升快递服务供给质量和效率。资本介入逐步加快，融资环境不断改善，跨界融合渐成趋势，将有力推动快递业市场主体兼并重组，建立完善的现代企业制度。推进快递业



供给侧结构性改革，将逐步打破行业发展单一、同质、低质化现状，向多元、规范、精细化转型，压减低效供给，提高质量效率。

## **2. “互联网+”行动计划为快递业创新发展提供新引擎**

“互联网+”行动计划推动形成网络化、智能化、协同化的产业发展新形态，将为经济社会发展增添新动力。快递业对接供需两端，积极提高服务匹配能力，将逐步打造一个服务于各行各业、服务于新经济的生态体系。快递发展空间未来将向更广阔的领域延伸，快递与电商合作不断深化，与现代农业、制造业、跨境贸易等协同模式不断拓展。线上线下互动，将进一步畅通实物流、信息流、资金流，推动快递业加速升级，发展便民利商新业态。新一代信息技术与现代制造业、生产性服务业等融合发展，将进一步创新服务链、打通信息链、改造实物链，助推快递业步入新的发展时代。

## **3. 开放型经济新体制为快递业国际化发展提供新机遇**

我国正加快构建开放型经济新体制，推进高水平双向开放，将逐步放宽商贸物流等外资准入限制。随着国内包裹快递市场的全面开放，快递业市场竞争进一步加剧，将推动行业改革向纵深发展。“一带一路”战略步入务实合作阶段，区域间贸易活动更为频繁，国际物流战略通道建设将进一步加强，亟需形成一批深度参与国际分工、具有国际竞争力的快递企业。中国制造“走出去”步伐加快，为快递企业实施

“跟随发展”战略、拓展海外市场创造有利条件。自由贸易区战略实施和跨境电子商务发展，促使快递企业加快提升订单处理、跨境运输、海外仓储、境外投递等能力。

#### **4. “放管服”改革为快递业健康发展提供新助力**

面对经济下行压力和传统动能减弱，我国进一步深化简政放权、放管结合、优化服务改革。快递业务经营许可程序不断优化，商事制度改革进一步推进，将有利于推动社会资源有效聚合，持续释放快递市场活力。加强快递业事中事后监管，坚持放管结合，将有利于规范市场秩序，适应新业态、新模式发展，促进快递市场主体公平竞争。提高政务服务效率，加强政企互动，提高行业政策的针对性和有效性，将有利于助推行业健康有序发展。

#### **5. 资源环境制约对快递业绿色发展提出新要求**

我国资源环境承载能力的刚性约束趋紧，生态环境恶化趋势尚未得到根本扭转。随着快递业持续高速发展，传统发展模式受成本、资源和环境的制约越来越严峻。劳动力等生产要素成本不断上升，对行业发展影响日益突出。车辆、包装材料等生产资料需求量大幅增加，资源消耗和环境影响将进一步加大。未来快递业将全面节约和高效利用资源，通过减少收寄、分拣、封发、运输、投递等各个环节对环境的污染和资源消耗，降本增效。通过减少对传统能源的依赖，优化要素投入结构，实现快递业“低污染、低消耗、低排放、

高效能、高效率、高效益”的绿色发展。

新机遇、新需求也伴随着新问题、新矛盾，快递发展同时面临诸多挑战。一是经济新常态下经济增速换挡、结构调整阵痛、动能转换等困难相互交织，快递消费需求与有效供给不匹配、要素成本攀升等问题明显。二是网购人口红利逐步衰减，电子商务发展进入增速减缓期，快递增长的结构性和风险加大。三是新技术、新业态、新商业模式不断涌现，新旧市场主体间资源争夺日趋激烈，市场格局不确定性增加。四是模式创新与现行法规之间碰撞日趋频繁，对政府治理提出新挑战。五是传统安全威胁和非传统安全威胁交织，寄递安全事件频发多发，网络安全、信息安全等问题时有发生，行业安全风险加大。

## **二、指导思想、基本思路和发展目标**

### **（一）指导思想**

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局要求，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以“互联网+”快递为发展方向，深入推进供给侧结构性改革，坚持转型升级，坚持提质增效，强主体、拓网络、升品质、保安全，充分发挥快递业对稳增长、促改革、调结构、惠民生的作用，推动流通方式转型、促进消费升级，不断满足社会生

产和人民生活日益提升的服务需求。

## **（二）基本思路**

——**立足一个定位**。立足“快递业是现代服务业的重要组成部分，是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业”的定位，充分发挥快递业在国民经济和社会发展中的重要作用，助推国民经济供给侧结构性改革，将快递业打造成为对接国家发展战略、引领邮政业创新发展的新兴产业。

——**深化两个坚持**。坚持转型升级，实现发展方式、核心动力、服务模式、服务领域等方面的系统转变，提升寄递服务供给层次。坚持提质增效，大力提升快递服务质量，实施品牌战略，提高全要素生产率。

——**推进四个创新**。一是推进管理创新。运用“互联网+”思维，创新企业管理模式，实施品牌化和差异化发展战略。持续推进简政放权，创新市场监管方式，提升行业现代治理能力。二是推进科技创新。加强云计算、大数据等共性关键技术的应用，通过信息化手段促进创新发展。三是推进产品创新。拓展增值服务，提升与创新与寄递服务配套的服务能力，厚植发展优势。四是推进模式创新。加强产业融合和互动发展，拓展协同发展空间，推动业务板块从“1+3”向“1+N”扩容转型。

——**实现六个提升**。牢牢把握“安全为基、发展为首、

服务为上”的总体要求，推动快递业在产业能力、科技创新、服务品质、安全水平、绿色低碳、综合效益等六个方面的跨越提升。

### **（三）发展目标**

到 2020 年，基本建成普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、绿色节能的快递服务体系，形成覆盖全国、联通国际的服务网络。

**1. 产业能力：**快递市场规模稳居世界首位。服务网络进一步健全，基本实现乡乡有网点、村村通快递。建设一批辐射国内外的航空快递货运枢纽。企业自主航空运输能力大幅提升。积极打造“快递航母”，形成 3-4 家年业务量超百亿件或年业务收入超千亿元的快递企业集团，培育 2 个以上具有国际竞争力和良好商誉度的世界知名快递品牌。

**2. 科技创新：**创新能力全面增强，科技应用水平进一步提高，行业科技进步贡献率进一步提升。重点快递企业基本实现内部作业自动化、服务设施设备智能化，客户服务、企业运营、行业管理的信息化水平基本达到国际先进水平。建成一批工程技术中心和 3-5 个行业科研基地。技能人才总量达到 80 万人，其中高技能人才占比达 5%以上，创新型人才队伍不断壮大。

**3. 服务品质：**寄递服务产品体系更加丰富，承诺时限产品比重进一步提升，重点快递企业国内重点城市间实现 48

小时送达。国际快递服务通达范围更广，速度更快。快递标准化程度提升，快递服务满意度、时限准时率稳步提高，用户有效申诉率逐年下降。行业整体信用水平明显提升。

**4. 安全水平：**全面落实收寄验视、实名收寄和过机安检三项安全生产制度，实现寄递流程可跟踪、隐患可发现、事件可预警、风险可管控、责任可追溯等目标，遏制重特大事故的发生。

**5. 绿色低碳：**快递生产方式绿色低碳水平大幅提升，能源资源利用效率大幅提高，资源消耗、碳排放总量得到有效控制。快件包装标准化、绿色化水平显著提升，基本淘汰有毒有害物质超标的包装物料，包装材料循环利用率不断提高。

**6. 综合效益：**快递服务普及程度大幅提高，有力带动社会就业。快递服务领域不断延伸，服务内涵不断深化，对关联行业支撑作用不断增强，快递对国民经济贡献不断增强。

专栏1 快递业“十三五”时期发展指标			
指标	2015年	2020年	年均增长 [累计]
快递业务量(亿件)	207	700	27.6%
快递业务收入(亿元)	2770	8000	23.6%
乡镇网点覆盖率(%)	70	90	[20]
配备全自动分拣系统的枢纽型分拣中心数量(个)	61	150	[89]
用于快递运输的专用货机数(架)	71	200	[139]
快递电子运单使用率(%)	55	90	[35]
研发经费支出占快递业务收入的比重(%)	0.6	1	[0.4]
快递服务满意度(分)	74	75	—
快件延误率(千分之)	—	5	—
快件损毁率(十万分之)	—	5	—
快件丢失率(十万分之)	—	3	—

快件有效申诉率（百万分之）	13.3	11	—
年人均快件使用量（件/人）	15	50	[35]
新增就业岗位（万个）	—	—	[100]
快递专业人才教育和在职培训合作院校（所）	170	300	[130]
智能快件箱投递快件占比（%）	2	10	[8]
注：①[]内为五年累计数。②配备全自动分拣系统的枢纽型分拣中心是指重点快递企业建筑面积在1万平方米以上且配备全自动分拣系统的分拣中心。			

### 三、主要任务

#### （一）壮大市场主体，打造快递航母

**做强骨干快递企业。**围绕品牌化、集团化、国际化发展方向，鼓励快递企业通过合作、联盟、收购和交叉持股等方式实现兼并重组，开展资源要素整合，集中优势资源扩大市场份额。打造具备国际竞争力的“快递航母”，突出优势做大做强做精。全面建立现代企业制度，在做强实物网络和服务能力的基础上推动产融结合，逐步实现资源、运营、管理的全面协同。鼓励骨干快递企业拓展服务领域，健全仓储、冷链、运输、金融、供应链管理的能力，加快向综合性快递物流运营商转型。鼓励骨干快递企业实施国际化发展战略，打造国际快递品牌。

**带动中小企业集约发展。**鼓励中小快递企业通过战略合作、兼并重组等方式实现资源整合和优势互补，提高企业竞争力和抗风险能力。促进中小快递企业与地方实体经济、电子商务等协调发展，深耕区域性网络。加强运输、仓储、配送、信息服务等环节的有机结合，实现平台化发展。对接不同服务环节、服务领域、服务对象，提供专业定制服务。延

伸服务网络，增强末端集成服务能力。

## **（二）强化服务能力，加快普惠发展**

**提升分拣处理能力。**加强分拣中心、集散枢纽和快递专业类物流园区建设，形成布局合理、运转高效的骨干网络体系。支持骨干快递企业建设辐射国内外的大型航空快递枢纽和集散中心。依托全国重要物流节点城市，完善优化快件处理中心布局，推动在铁路、公路、水路站场枢纽建设快件集散中心。鼓励快递企业建设现代化立体仓库和信息平台，推广应用自动化、信息化技术装备，提升处理能力和运营效率。探索“园区+快递”的融合发展新模式，实现产业集聚、经营集约、功能集成。

### **专栏 2 航空快递枢纽工程**

依托综合交通运输体系，建设一批辐射国内外的航空快递货运枢纽。在湖北建设现代化的国际快递枢纽，建设内容包括机场核心区、现代快递物流区和先进服务业产业带。充分利用既有和规划内的机场和基础设施，加快北京、上海、广州、成都、昆明、深圳、重庆、西安、乌鲁木齐、哈尔滨等机场的国际快递处理能力建设，培育国际快递货运枢纽功能，以杭州、郑州、南京、天津、石家庄等城市为重点，推动建设国内航空快递货运枢纽。



### 专栏3 快递专业类物流园区建设工程

依托物流节点城市，结合行业发展需求，加快布局建设快递专业类物流园区，实现产业集聚、经营集约、功能集成。全国快递专业类物流园区布局城市分为三级，一级快递专业类物流园区布局城市 35 个，二级快递专业类物流园区布局城市 57 个，各省（区、市）统筹规划，确定若干个三级快递专业类物流园区布局城市。选择基础较好的城市开展建设快递专业类物流园区试点示范。推动快递专业类物流园区与机场、铁路站场、公路站场、港口码头等物流基地的规划衔接、集约建设。鼓励快递企业入驻电子商务园区、商贸物流园区、制造业园区、保税物流园区以及农产品、商品集散中心。

**一级快递专业类物流园区布局城市（35）：**北京、天津、廊坊、呼和浩特、沈阳、大连、长春、哈尔滨、上海、南京、无锡、杭州、宁波、金华（义乌）、厦门、泉州、济南、青岛、郑州、合肥、南昌、武汉、鄂州、长沙、广州、深圳、东莞、南宁、重庆、成都、贵阳、昆明、西安、兰州、乌鲁木齐。

**二级快递专业类物流园区布局城市（57）：**石家庄、保定、苏州、徐州、南通、连云港、淮安、温州、嘉兴、台州、福州、莆田、潍坊、烟台、临沂、佛山、汕头、惠州、中山、湛江、韶关、海口、太原、临汾、大同、漯河、洛阳、芜湖、

蚌埠、阜阳、赣州、上饶、宜昌、襄阳、衡阳、岳阳、怀化、盘锦、延边（珲春）、齐齐哈尔、牡丹江、包头、赤峰、呼伦贝尔（满洲里）、柳州、桂林、绵阳、南充、泸州、铜仁、拉萨、宝鸡、榆林、安康、天水、西宁、银川。

**强化运输保障能力。**衔接综合交通运输体系，健全快递航空运输网，优化快递公路运输网，因地制宜发展快件铁路、水路运输，形成层次分明、衔接顺畅、功能齐全的运营服务体系。实施快递“上车、上船、上飞机”工程，衔接现代综合交通运输体系。打造覆盖国内外的快递航空运输网，完善航空快件“绿色通道”。大力发展电商快递班列，推进高铁运快件，积极搭载中欧班列等铁路国际联运。引导企业依托重要物流节点和快件集散地规划建设公路快运网络，开展公路客运班线代运快件试点。提升快递企业与民航、铁路、公路、水路等运输企业合作深度，积极发展甩挂运输、多式联运等，加强不同运输方式间的无缝衔接，提高物流集约水平。制定并实施快递设施设备通用标准，提升运输装备标准化和专业化水平。强化企业与航空、铁路等单位的安检合作，优化安检流程，提高安检效率。

#### **专栏4 快递“上车、上船、上飞机”工程**

构建内连外通的航空网络。加快自主航空网络建设，支持重点快递企业以南京、鄂州、杭州等枢纽为中心，干线与支线、长途与中短途航空运输相结合，提升航空网络通达和

中转衔接。拓展国际货运航线，逐步打造辐射全球的国际快递航空网。积极发展电商快递班列，推动建设铁路运输快件示范线。研究推进中欧班列运输快件。在环渤海、长江沿岸、海峡两岸等有条件的城市间开展快件水路运输试点，鼓励海运班轮运输。提升快件运输集装化和装卸接驳机械化水平。加强信息互联互通，实现快件公铁联运、公航联运全程可追踪查询。加强与航空、铁路、水运禁寄禁运品范围的有效衔接。优化快件安检、配载流程，完善各种运输方式的快件绿色通道。

**加强末端服务能力。**引导企业利用信息化、智能化手段，加强城乡社区末端网络模式创新，推进线上线下联动。强化信息流引领，优化末端路由组合，实现服务流程最短化。加强城乡惠民综合服务平台建设，鼓励企业升级改造末端服务网点，提升网点标准化程度。引导企业优化末端投递方式，形成上门投递、智能箱投递、平台投递等多元末端服务体系。有序开展快件投递众包，提高产业协作配套水平。支持企业使用符合标准的低碳环保配送车型开展末端投递。

### **专栏5 城乡惠民综合服务平台建设工程**

推动快递企业主动参与城乡综合便民服务，建设末端综合服务平台。与连锁商业机构、便民服务设施、社区公共服务中心、机关学校以及专业第三方企业开展多种形式的投递服务合作，共建城市社区综合服务平台。在社区、写字楼、

校园等人口相对密集的地区设置智能快件箱。建设农村快递服务点（站），与交通、商务、农业、供销、邮政等合作，整合多种农村基层公共服务平台。

**均衡区域间服务能力。**支持东部地区率先发展，依托区位优势和产业基础，进一步提升行业发展水平、竞争层次、科技含量，着重在产业联动、系统服务、跨境寄递等方面形成示范，带动和辐射中西部地区发展。支持企业在中西部地区加强分拨设施建设，加大运输装备和运力投入，落实网点建设标准。突出快递示范城市、示范园区的引领示范作用。加快实施“快递下乡”工程，支持企业整合农村快递物流资源，建设改造农村配送公共服务中心和村级网点，实现农产品进城“最初一公里”和工业品下乡“最后一公里”的有序集散和高效配送。

### **专栏6 “快递下乡”工程**

引导快递企业加强农村地区网络建设，完善农村地区网点建设标准和服务标准，加强服务监督。引导快递企业与邮政企业以市场为导向，建立互利共赢、服务规范的合作机制，开展农村设施共享、业务代理等合作。鼓励第三方设置快递服务网点，为多家快递企业集中开展快件揽收投递服务。支持快递企业利用农家店、农村综合服务社、农产品购销代办站、村邮站等开展投递服务。鼓励快递企业与运输企业合作，通过农村客运班线搭载快件，降低运输成本。

强化农村地区快递枢纽和网点与重点农产品、农资、农村消费品集散中心有效对接，推动快递企业深化与各类新型农业经营主体、农业现代化企业、农副产品深加工企业和涉农电子商务企业合作，积极服务农产品进城。鼓励快递企业与农村商贸流通企业、供销合作社等共同制定运输、配送计划，发展农村共同配送。推进“农户+电商+快递”发展模式，创造就业机会，助力精准扶贫。

### **（三）深化“互联网+”快递，推进创新发展**

**推进管理创新。**鼓励快递企业创新现代管理手段，增强运营调度和协调联动能力。强化企业质量意识和诚信意识，由产品思维向用户思维转变，提高服务透明度和时限水平，降低有效投诉率和申诉率。引导快递企业从价格竞争向服务竞争转变，促进服务质量升级，全面提升服务品质。鼓励快递企业挖掘业务数据商业价值，为客户提供个性化数据分析服务，拓宽服务领域，培育业务增长点。创新市场监管工作机制和方法，不断提升科学决策水平。适应和包容新经济、新业态发展，破除限制新技术新产品新模式发展的不合理障碍。以法治理念引导新业态发展，维护公平竞争的市场秩序。

**推进科技创新。**加强移动互联网、物联网、大数据、云计算、虚拟现实、人工智能等现代信息技术在企业管理、市场服务和行业监管中的应用。加大数据信息集成应用，推动实现业务平台一体化，作业环节、路由管控智能化，提升运

输、服务和安全保障能力，实现快件自动分拨和快速转运。加快大数据及云平台等基础设施建设，推动信息应用向“邮政云”“快递云”平台迁移。推广数据分单、数据派单等技术应用，提高生产效能。鼓励快递企业采用先进适用技术和装备，推进机器人、无人机、无人车研发和应用。

**推进产品创新。**鼓励快递企业拓展产业链、供应链和服务链，适应消费升级和现代产业新体系的需要，扩大供给范畴，引导发展便捷化、差异化、个性定制化的寄递服务。鼓励拓展智能消费新领域，延伸服务链条。支持企业加强与上游业态优势互补，提供快运、仓储、金融、保险、通关、货代等一体化解决方案。大力发展代收货款、快递保险、合同物流、冷链快递、逆向物流、特殊物品寄递等服务，提高时限承诺产品的比重，满足定制化服务需求。

**推进模式创新。**加快融入生产、流通和消费等环节，形成内嵌式的协同作业模式以及标准化的协同作业流程。以平台经济为核心引导快递企业与电子商务企业深度合作，促进线上线下互动创新。推动快递企业服务“中国制造 2025”战略，积极融入智能制造、个性定制等制造业新领域。鼓励快递企业参与涉农电子商务平台建设，服务产地直销、订单生产等农业生产新模式。推动与关联产业的信息互通与共享，提高服务响应速度和资源使用效率。

## 专栏7 快递业与相关产业联动发展工程

**快递业与电子商务联动发展。**鼓励快递企业针对电子商务特点开发多品种、个性化、国际化服务的产品体系，拓展服务领域。支持快递企业与电子商务企业构建合作发展平台，推动供应链上下游资源整合，共同发展体验经济、社区经济等便民利商新业态。鼓励快递企业适应国际规则，大力发展跨境寄递，增强国际快件处理能力，融入跨境电商产业链，逐步构建一体化跨境寄递服务体系。

**快递业与先进制造业联动发展。**积极推进传统消费品制造产业供应链创新升级，做深做精电子领域、医药领域的快递服务，积极推进装备制造业入场物流服务，加强研发、制造和营销等环节协同。引导快递企业积极融入智能制造，由简单供应链条向复杂供应网络拓展。以制造业创新中心为核心，建设服务于工业技术研究基地的专门寄递服务体系。积极服务经济活跃区域的制造业集群。加快推进服务“中国制造”的海外通道建设，培育形成支撑中国制造全球化发展的自主供应链。

**快递业与现代农业联动发展。**引导快递企业为特色农产品提供包装、仓储、运输的标准化定制化服务，发展农产品冷链快递，提供适应农业生产季节性特点的快递服务。推广适合农村运输的车辆以及托盘、集装篮、笼车等标准运载单元和专业装卸设备，提升作业效率。鼓励有条件的快递企业

将乡镇、农村网点纳入企业信息化系统统一管理，确保快件跟踪信息完整。推进快递服务现代农业的典型示范，以点带面，逐步推广。

#### **（四）拓展海外市场，加速国际化发展**

**鼓励快递企业“走出去”。**鼓励重点快递企业以服务跨境电商、伴随国内企业境外发展等为契机，衔接境外物流体系，构筑立足周边、覆盖“一带一路”、面向全球的跨境寄递网络。加强重点国家、重点城市和重点线路的国际快递网络构建，开辟中国与东北亚、东南亚、东欧和非洲快件运输通道，延伸北美、西欧服务网络。鼓励国内快递企业间、快递企业与境外企业间建立战略协作关系，设立海外集散中心和服务网点，实施衔接统一的服务标准、信息交换标准及结算标准，实现跨境寄递的全生命周期管理，提升跨境寄递服务水平。引导重点快递企业建立保税公共仓储与海外重点国家快递专线等相结合的服务体系，在重点口岸城市建设国际快件处理中心，实现跨境电商商品的集货运输、集中分送，拓展跨境电子商务领域。推动开展国际航空快件中转集拼业务，提升国际快件中转运输能力。鼓励支持企业在境外建立海外仓，实现信息共享、实体展示、批发零售等功能，提升服务层次。

**建设跨境寄递通道。**因地制宜加强国际快件监管区建设，调整完善设点布局。充分利用自由贸易试验区、跨境电子商



务综合试验区、电子口岸、一站式通关等基础设施功能和政策优势，增强服务跨境电商能力。推动海关、检验检疫、外汇管理、税收管理等部门完善跨境快件管理措施，促进跨境电商信息流、物流、资金流集约高效运行。研究推进中欧班列运输国际快件，协助推动采用拼箱运输方式，推行电子快递清单。利用政府间对话机制和对外商贸谈判，推动解决目标市场的进入等相关问题，优化企业“走出去”国际环境。

### **（五）加强寄递渠道综合治理，保障安全发展**

**强化企业主体责任。**引导快递企业树立安全与发展并重理念，健全企业安全责任体系，落实企业法定代表人对企业安全生产工作的全面责任，明确岗位责任人员、责任范围和考核标准等内容，加强对安全生产责任制落实情况的监督考核。依法设置安全生产组织领导机构和管理机构，配备安全管理人员，加强从业人员安全教育培训，鼓励企业聘用注册安全工程师从事安全生产管理工作。健全完善企业安全管理内控制度，建立安全事故隐患排查治理分类分级标准，加大安全生产技术设备投入。

**落实安全防控措施。**实施寄递渠道安全监管“绿盾”工程，提升行业管理部门执法装备水平和信息化监管能力。全面落实收寄验视、实名收寄、过机安检三项安全生产制度，加大对制度落实情况的监督检查。推动安全生产标准化、信息化建设。推动将邮政业突发事件应急管理纳入地方政府突

发事件应急管理体系，建立跨地区、跨部门、跨企业应急救援和处置联动机制。强化对重点地区、重点部位、重要活动时期寄递渠道的安全管理，加强对违规寄递危险化学品等行为的研究防范，坚决遏制重特大事故发生。加强寄递安全宣传引导，提升寄递用户安全用邮意识。加强快递服务用户个人信息安全管理，保护消费者隐私，维护消费者权益。

### **专栏8 寄递渠道安全监管“绿盾”工程**

以“互联网+”监管为主线、邮政业大数据应用为核心，依托既有条件及相关工程成果，加强寄递渠道安全监管能力建设。通过完善监管手段，提升监管信息化水平，实现动态可跟踪、隐患可发现、事件可预警、风险可管理、责任可追踪等“五可”目标，有效保障邮件快件收寄验视、实名收寄、过机安检三项制度落实。健全安全监管基础设施，建设省级和重点地市级安全监控中心，搭建业务应用系统和支撑环境，完善寄递渠道安全监管业务机制和标准规范，构建安全支撑体系。

### **（六）加快信用建设，推进诚信发展**

**构建行业信用管理体系。**以社会共治理念为指导，健全行业信用管理工作体制。建设快递业信用信息平台，建立企业和从业人员的电子信用档案。畅通信用信息采集渠道，建立多元有序的信用信息采集工作机制。建立动态管理、适时调整的信用评价指标体系，定期开展信用评定。加强信用信

息公开，构建守信激励和失信惩戒机制。完善信息交换共享机制，推动与国家统一信用信息平台对接。完善与工商、海关等部门的联合惩戒机制，逐步建立“一处失信、处处受限”的信用监管工作格局。

### **专栏9 快递业信用管理信息化工程**

建设快递业信用信息平台，对快递企业及其从业人员的信用信息进行采集、储存和处理。开展信用等级评定，建立企业和从业人员的电子信用档案。整合行业内的执法检查、消费者申诉、信访举报等信息资源，实现信用管理的综合化和信息化。健全信用信息公开制度，在邮政管理部门门户网站设置专栏，对经营快递业务的企业、从业人员的信用信息予以公开。建立信用信息交换共享机制，与企业信用信息公示系统、“信用中国”等国家统一信用信息平台实现对接，提高快递业信用信息的影响力。

**推进诚信文化建设。**充分发挥传统媒体和新兴媒体的宣传引导作用，结合寻找“最美快递员”和行业诚信创建活动，树立诚信典范，对践行行业核心价值理念表现突出的企业和从业人员予以表彰和宣传。广泛开展诚信主题活动，营造崇尚诚信、践行诚信的良好氛围。深入开展诚信专项教育，加大重点领域诚信问题专项治理。

### **（七）高效利用资源，推动绿色发展**

**促进资源集约。**鼓励企业开展绿色流程再造，提高资源

复用率，降低生产成本。鼓励企业在分拨中心、数据中心、管理中心等场所推广应用节水、节电和节能等新技术新设备，实施能源管理，降低能源消耗。鼓励快递服务资源社会化，促进货源、车源和快递服务等信息的高效匹配，降低运营成本。积极推动运输的高效化和装卸搬运的机械化，提高装载效率。引导快递企业创新揽派模式，发展社会专业化末端服务平台，提高揽派效率。强化绿色管理，提高现代物流技术、装备应用水平，提升管理效率。

**推广绿色包装。**落实国家鼓励节能减排、循环利用资源的优惠政策，鼓励企业采用清洁生产技术，大力降低原材料和能源消耗。开展绿色包装物品研究，支持企业研发生产标准化、绿色化、减量化和可循环利用降解的包装材料，基本淘汰有毒有害物质超标的包装物料，推广环保箱和环保袋使用。推动包装回收，鼓励快递企业与包装生产企业协议形成回收包装再利用的闭环管理模式，建立快递包装生产者、使用者和消费者在内的多方回收体系。

**推动绿色运输。**推广应用高效、节能、环保的运输装备，在中转盘驳、城市配送等环节积极推广使用电动车辆。引导企业采购符合国家标准的干线运输车辆和低碳环保的末端投递车辆，逐步淘汰排放超标车辆。鼓励企业采取甩挂运输、多式联运等提高干线运输效率，合理调度快递车辆，优化路由，减少重复交错运输和快递车辆空载。

**营造绿色发展环境。**加强绿色快递理念、节能环保先进技术和管理等的教育培训力度，提升企业和从业人员的节能环保意识。开展快递绿色发展工程，全面提升节能环保示范的深度和广度，广泛宣传绿色快递理念，推广节能低碳、生态环保技术。倡导绿色消费方式，营造“绿色快递，人人有责”的良好氛围。

### **专栏 10 快递绿色发展工程**

健全快递业绿色发展法规标准体系，制定快递业包装标准，推动出台快件绿色包装环保标识认定使用和管理办法。加强快递业能耗和污染物排放测算方法研究，建立绿色快递统计监测评估体系。推动快递企业减少包装物料用量，研发生产可循环使用和可降解的包装材料。探索快件包装物有效利用渠道和方式，推动将快件包装物纳入资源回收政策支持范畴。淘汰落后老旧车辆，推广使用节能新车型，扩大新能源车辆使用比例，加快标准化绿色装载工具的推广应用。推广建筑节能，按照绿色建筑评价标准改造和新建服务网点、处理中心、办公楼宇等。开展快递业绿色发展试点示范。探索将绿色发展相关指标纳入行业信用体系建设，引导企业履行社会责任。

## **四、保障措施**

### **（一）完善规划标准**

各地要推动将发展快递业纳入国民经济和社会发展规划

划，在城乡规划、土地利用规划、公共服务设施规划中合理安排快递基础设施的布局建设。推动地方政府在土地利用总体规划和年度用地计划中统筹安排快递专业类物流园区、快件集散中心等设施用地，研究将智能快件箱等快递服务设施纳入公共服务设施规划。加快快递领域标准制修订工作，制修订快递包装、快递集装箱、快递服务与不同运输方式衔接等标准，制定快递专用电动三轮车国家标准。制定与制造业等关联产业信息交换技术标准，推动产业协同运作。制定完善实名收寄、收寄验视、过机安检等相关生产安全和信息安全规定，夯实快递业安全管理基础。

## **（二）推进依法治业**

落实相关法律法规，提高快递业法治化、规范化水平。坚持简政放权、放管结合和优化服务，加快构建政府权责清晰、监管有力的市场管理新体制。进一步优化快递市场结构，推动企业兼并重组。落实快递市场主体退出机制，健全许可闭环管理体系。加强事中事后监管，实施负面清单管理，全面推行“双随机、一公开”监管。深化商事制度改革，推动对快递企业实行同一工商登记机关管辖范围内“一照多址”模式。在市场准入、网点备案、信用体系建设、寄递渠道治理等方面推进跨部门、跨区域监管协作，提升联合监管水平。推动实现省级邮政业安全中心全覆盖，鼓励有条件的地方建立地市级安全中心。严守安全底线，加大安全隐患专项治理，

集中整治危化品寄递、用户信息泄露等寄递安全领域突出问题，确保寄递渠道安全畅通。探索建立违法从业人员从业禁止规定，规范从业操作。

### **（三）优化政策环境**

发挥中央和地方政策合力和引导作用，为快递业发展营造良好环境。推动落实中央预算内投资支持农村和西部地区公益性、基础性快递基础设施建设，推动符合条件的快递企业和项目纳入各级财政专项资金支持范围。积极争取地方财政以补助、奖励、贴息、减免税等方式支持快递业基础设施建设、技术升级、研发创新、快递企业国际化和快递人才培养等。支持快递企业按现行规定申请执行省（区、市）内跨地区经营总分支机构增值税汇总缴纳政策，依法享受企业所得税优惠政策。推动金融机构创新服务方式，开展适应快递业特点的抵押贷款、融资租赁等业务。推动快递企业用电、用气、用热价格政策逐一落地。各地进一步规范快递车辆管理，对快递专用车辆城市通行和临时停靠作业提供便利，结合实际制定快递专用电动三轮车用于城市收投服务的管理办法，解决“最后一公里”通行难问题。

### **（四）促进科技创新**

聚焦行业发展战略性、基础性、前瞻性重大问题开展研究，集中申报重大专项，着力突破关键技术。支持骨干企业建设工程技术中心，开展智能终端、自动分拣、机械化装卸、

冷链快递等技术装备的研发应用。支持重点企业争取国家或省级科技研发资金、服务业发展引导资金、信息化发展专项资金等，开展技术创新，推动科技成果产业化。鼓励科技型中小企业利用创新基金，通过贷款贴息、研发资助等方式开展技术创新活动。引导企业建设市、省、国家三级企业技术中心，享受高新技术企业扶持政策。推动落实企业研发费用税前加计扣除政策，为开展科技创新活动争取政策扶持。推进相关机构加强对包装材料、服务设施设备、运载工具等研发产品的质量检测。研究设立科技交流平台，开放共享科技信息资源和科技研发成果。

#### **（五）加快人才培养**

建立和完善政府引导、行业参与、社会支持、企业和院校双主体的快递人才培养体系，引导高等学校加强物流管理、物流工程等专业建设，支持职业院校设置快递相关专业，细化学科建设，开设快递仓储、路由规划等实用课程。推进产教融合，探索学校、科研机构、行业协会和企业联合培养人才模式。推动企业、院校共同组建职业教育集团，建立一批快递人才培训基地。推动合作院校落实“双证书”制度。加强快递人才发展统筹规划和分类指导，协调落实就业创业政策和人才引进政策。建立健全人才评价制度，培养选拔一批优秀管理人才和专业技术人才，支持推进职业经理人制度建设。完善职业资格制度，加快职业标准开发。加强职业能力



建设和职业技能培训，优化技能人才等级结构，大力培养高技能人才。定期举办行业职业技能竞赛，推动企业完善人才选拔激励机制，建立高技能人才多层次发展通道。加强一线劳动者权益保护和人文关怀。积极推进快递业智库建设，加强行业政策研究和决策咨询的专家队伍建设。

### **（六）强化运行监测**

综合运用市场数据、监管数据和社会数据，降低服务和监管成本，增强对快递市场服务监管的有效性。完善快递行业统计制度，加强快递业基础统计，提高统计数据质量。整合宏观经济数据、产业发展动态、市场供需状况、质量管理状况等信息，充分运用大数据技术，改进经济运行监测预测分析。完善快递服务质量评价体系，加强服务质量监测。强化中国快递发展指数、服务质量监测、旺季消费提示等信息发布，引导行业发展预期。加强行业数据治理，创新数据挖掘分析，提高科学决策和风险预判能力。

### **（七）加大行业宣传**

进一步发挥社会监督、舆论监督作用，大力培育和弘扬行业正能量，加强舆论引导，营造积极的舆论氛围。建立舆情搜集研判机制和应对工作机制，加强对媒体报道的日常监测分析，改进强化信息发布和政策解读工作。加强行业新闻宣传人才培养，提升宣传人员的业务水平和职业素养。加强

快递业传统媒体与新兴媒体融合发展，提升公共关系处理水平，为快递业发展营造良好的舆论环境。

### **（八）加强党的建设**

建立健全快递业党建工作的共管机制，推进快递企业基层党组织建设。坚持以党风带行风，树立行业良好形象。建立通畅合理、管理高效的党建工作机制，实现组织关系、人事关系程序化、制度化。强化党员队伍管理，督促企业健全党员基础台账，规范企业党建工作。引导企业加大党员教育培训，利用各种教育阵地，加强职工思想政治教育。规范发展党员，加强入党积极分子的培养和教育管理，增强职工向企业党组织靠拢的积极性和主动性。大力加强行业精神文明建设，广泛开展岗位建功和文明创建活动。务实推进群团工作，增强企业凝聚力。践行“诚信、服务、规范、共享”行业核心价值理念，全面推进行业文化建设。强化行风建设，引导企业勇于承担社会责任。