

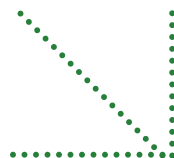
2016年度

快递市场监管报告

2016 ANNUAL EXPRESS MARKET
SUPERVISION REPORT

国家邮政局

Content 目录



第一部分 快递市场运行情况	3
一、发展现状	5
(一) 市场规模	5
(二) 主体结构	6
(三) 业务结构	6
(四) 区域结构	6
(五) 设施建设	7
(六) 服务网络	9
(七) 干线运输	9
(八) 上市融资	9
二、运行特点	10
(一) 实施“互联网+”，新动能加速培育	10
(二) 加强科技创新，服务效能持续提升	10
(三) 推动降本增效，服务质量稳中有升	11
(四) 支撑信息消费，快递电商深度协同	12
(五) 对接“中国制造2025”，服务领域不断延伸	12
(六) 助力精准扶贫，快递下乡深入推进	12
(七) 服务“一带一路”，“走出去”步伐加快	13
(八) 践行安全发展，行业保持平稳运行	14
(九) 坚持绿色发展，低碳环保起步探索	14

第二部分 快递市场监管情况	15
一、优化发展环境	17
(一) 健全法律法规	17
(二) 制定规划标准	17
(三) 优化政策环境	18
(四) 深化放管服改革	19
(五) 引导智慧绿色发展	19
(六) 扩大交流合作	20
(七) 提升行业宣传	20
二、推进重点工程	21
(一) 深化“三向”工程	21
(二) 推动“三进”工程	23
(三) 推进“三上”工程	25
(四) 开展试点示范工程	26
三、加强安全监管	30
(一) 健全体制机制	30
(二) 推动“绿盾”工程建设	31
(三) 推进制度落实	31
(四) 保障重大活动	32
(五) 强化应急管理	32
四、强化市场监管	32
(一) 严格许可管理	32
(二) 维护市场秩序	32
(三) 强化质量监控	36
(四) 建设信用体系	37

(五) 保障旺季服务	37
五、加强队伍建设	38
(一) 推进非公企业党建	38
(二) 强化人才培养	38
(三) 加强精神文明建设	39
(四) 提升自律水平	39
第三部分 当前面临形势及 2017 年工作思路	41
一、面临形势	43
(一) 快递业仍处于大有可为的战略机遇期	43
(二) 快递业转型升级和持续发展面临挑战	43
二、2017 年快递市场监管工作思路	44
(一) 深化供给侧结构性改革，巩固发展态势	45
(二) 攻坚克难，紧紧守住安全发展底线	45
(三) 创新监管理念，提升依法治理能力	46
附录 1 2016 年快递业十大关键词	47
附录 2 2016 年快递业大事记	55
附录 3 2016 年中国快递发展指数报告	67
附录 4 2016 年快递服务质量监控结果通报	71
附录 5 2016 年邮政市场执法年度报告	79
附录 6 2016 年支持快递业发展相关政策及规划内容摘编	85

附图

图 1	日均业务量与最高日业务量（亿件）	5
图 2	2014—2016 年分月业务量（亿件）	5
图 3	快递业务收入占邮政业业务收入比重	5
图 4	快递平均单价变动情况	5
图 5	东中西业务量增速对比	6
图 6	东中西业务收入增速对比	6
图 7	各省（区、市）快递业务收入及增速对比	7
图 8	近五年全国快递服务时限准时率	11
图 9	近五年全国快递服务满意度	11
图 10	近五年全国快递服务有效申诉率变动情况	11

附表

表 1	2016 年五家快递企业上市概况	10
表 2	快递助推制造业转型升级	12
表 3	快递服务制造业项目库分布	28
表 4	主要案件类别统计表	33

专栏

专栏 1	2016 年全国主要快递企业分拨中心建设及改扩建情况	7
专栏 2	2016 年部分省（区、市）快递物流园区建设及企业入驻情况	8
专栏 3	2016 年全国主要快递企业海外网络建设情况	13
专栏 4	《快递业发展“十三五”规划》发布	17
专栏 5	各地贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》情况	19
专栏 6	2016 年部分省（区、市）推进“快递下乡”工程情况	21
专栏 7	2016 年部分城市推进跨境引导工程情况	22
专栏 8	2016 年部分省（区、市）推动快递进校园进社区工程情况	23
专栏 9	2016 年部分省（区、市）推进快递网点标准化建设情况	24
专栏 10	2016 年部分省（区、市）推进绿色通道建设情况	25
专栏 11	2016 年获评的中国快递示范城市支持快递发展相关情况	26
专栏 12	快递服务现代农业优秀示范项目情况	29
专栏 13	2016 年部分省（区、市）强化属地管理责任情况	30
专栏 14	2016 年部分省（区、市）执法规范化建设情况	33
专栏 15	2016 年部分省（区、市）快递市场清理整顿专项行动情况	35
专栏 16	2016 年部分省（区、市）申诉工作开展情况	36
专栏 17	2016 年七省（区、市）开展快递业信用体系建设试点情况	37
专栏 18	现代邮政学院、邮政研究院建设情况	39



2016年是“十三五”规划开局之年，是供给侧结构性改革攻坚之年，也是贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》的关键一年。在宏观经济下行压力依然较大的背景下，邮政管理部门坚持主动施策、迎难而上、稳中求进，围绕“巩固发展态势、巩固安全基础”双轮并行，快递市场继续保持较高速度增长，寄递安全领域重点工作取得明显突破，邮政市场监管队伍建设进一步强化。中国快递发展指数¹（CEDI）达538.1，同比提高40.7%。快递业务量突破300亿件，业务规模连续第三年居世界首位，成为全球快递业务增长主要动力。“互联网+”快递深入推进，“向西向下向外”工程积极拓展。快递业加快融入生产、流通和消费环节，支撑网络零售额超4万亿元，占社会消费品零售总额比重达12.5%，直接服务农产品外销超1000亿元，直接服务制造业产值超1200亿元，快递业对社会经济贡献持续提升，为稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险发挥积极作用。

¹ 中国快递发展指数（China Express Development Index，简称CEDI）是基于中国快递发展的基本特征、规律，对一定时期中国快递发展程度的量化评价，是反映我国快递发展规模、服务质量、发展普及和发展趋势的综合指数。

第一部分

快递市场

Express

Market Operation

运行情况

- ◆ 发展现状
- ◆ 运行特点

一、发展现状

（一）市场规模

业务增量突破 100 亿。快递业务量达 312.8 亿件，同比增长 51.4%。快递业务增量突破 100 亿件，达 106.1 亿件。用户使用频率增加，快递日均服务人次超 1.7 亿，年人均快递使用量接近 23 件，比上年增加近 8 件。

最高日业务量再创新高。日均快递业务量达 0.9 亿件，同比增长 51.4%。最高日业务量出现在“双十一”期间，超 2.5 亿件，同比增长 56.3%。五年来，最高日业务量与日均业务量之差持续加大，2016 年达 2.8 倍，快递业应对旺季能力增强。

季节性特征稳定。快递业务量峰值出现在 11 月，达 37.6 亿件，占全年业务量 12%。受春节期间“马鞍效应”影响，业务量谷值出现在 2 月，仅 12.5 亿件，占全年业务量 4%。

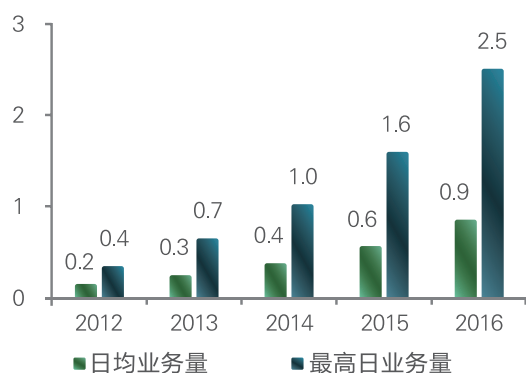


图1 日均业务量与最高日业务量（亿件）

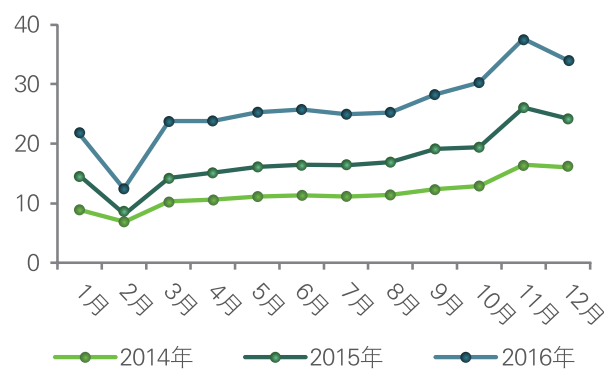


图2 2014-2016年分月业务量（亿件）

业务收入占邮政业比重稳步上升。实现快递业务收入 3974.4 亿元，同比增长 43.5%。快递业务收入占邮政业业务收入比重为 73.9%，同比提高 5.3 个百分点。

快递平均单价继续下降。快递平均单价为 12.7 元，同比下降 5.2 个百分点。年人均快递费用支出为 287.4 元，同比增长 42.7%。

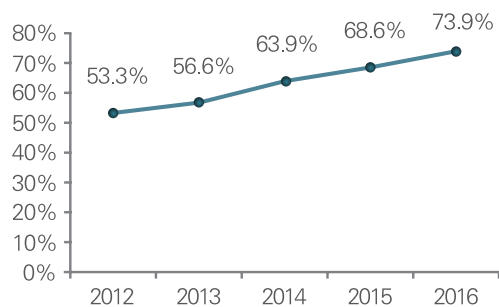


图3 快递业务收入占邮政业业务收入比重

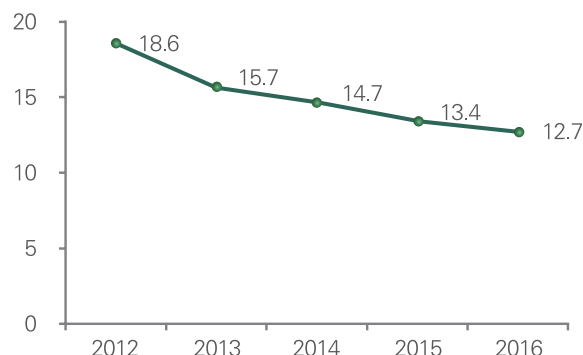


图4 快递平均单价变动情况

（二）主体结构

市场竞争格局变动趋缓。2016年快递市场集中度² CR8为76.7%，同比下降0.6个百分点，CR4为50.2%，同比下降0.2个百分点。

BESTY³ 竞争加剧。邮政EMS、顺丰、圆通、中通、申通、韵达、百世7家主要快递品牌（BESTY）业务量均超20亿件，业务收入超200亿元，量收市场占比总体均超七成，快递航母群初见雏形。BESTY间快递业务量最大值是最小值的1.7倍，较上年提高7.8%；快递业务收入最大值是最小值的2.8倍，较上年提高7.4%。

（三）业务结构

异地快递高速增长。异地业务量232.5亿件，占比74.3%，同比增长56.7%，增速比上年提高9.6个百分点。业务收入2099.3亿元，同比增长38.8%，增速比上年提高5个百分点。

同城快递快速增长。同城业务量74.1亿件，占比23.7%，同比增长37.2%。业务收入563.1亿元，占比14.2%，同比增长40.5%。量收增速比上年均有所下降。

国际及港澳台业务增速加快。跨境电商蓬勃发展，国际及港澳台业务迅猛增长。2016年，国际及港澳台快递业务量6.2亿件，占全行业2%，同比增长44.9%，增速比上年提高14.6%，达到2010年以来最高值。业务收入429亿元，同比增长16.1%。

（四）区域结构

中西部地区发展潜能逐步释放。中部地区业务量37.1亿件，同比增长60.8%，增速比上年提高5.2个百分点，山西省、黑龙江省、安徽省、河南省和江西省增速超60%。业务收入425.4亿元，同比增长49.8%。西部地区业务量22.5亿件，同比增长61%，增速比上年提高25.7%，陕西省、甘肃省增速超70%。业务收入324.9亿元，同比增长51.3%。与上年相比，中部和西部地区快递业务量比重分别上升0.7个百分点和0.4个百分点，快递业务收入比重同步上升0.4个百分点。

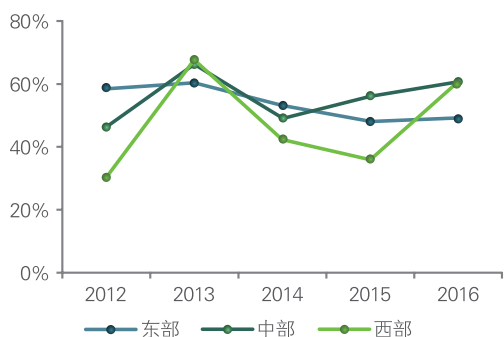


图5 东中西业务量增速对比

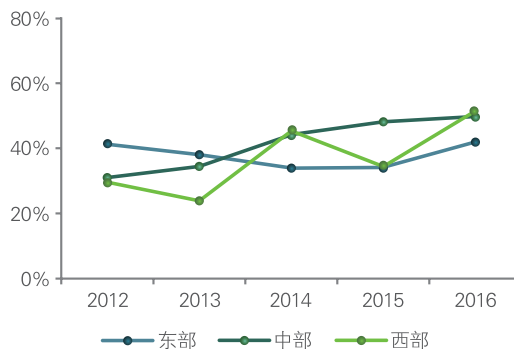


图6 东中西业务收入增速对比

² 市场集中度是指某行业的相关市场内前N家最大的企业所占市场份额（产值、产量等）的总和，是对整个行业的市场结构集中程度的测量指标，用来衡量企业的数目和相对规模的差异，是市场势力的重要量化指标。CR4、CR8分别指四家、八家最大的企业占有该相关市场份额。

³ “BESTY”是指邮政EMS、顺丰、圆通、中通、申通、韵达和百世等7家主要快递品牌缩写。

| 01 快递市场运行情况 |

东部地区仍是快递增长主力。东部地区业务量 253.2 亿件，占全国的 80.9%，同比增长 49.3%。业务收入 3224.1 亿元，占全国的 81.1%，同比增长 42%。东部中京津冀、长三角、珠三角地区总体快递业务量收分别占全国的 71.5% 和 72.6%。其中，京津冀地区业务量收分别占 10.5% 和 10.4%，长三角地区业务量收分别占 36.4% 和 40%，珠三角地区业务量收分别占 24.5% 和 22.1%。

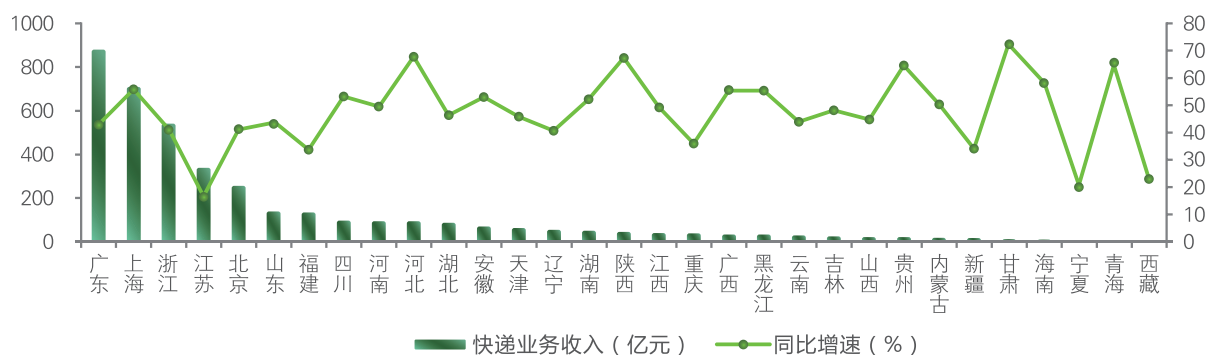


图7 各省（区、市）快递业务收入及增速对比

（五）设施建设

分拣处理场地多中心化成为布局新趋势。全国累计建成快递分拨中心逾千个，主要快递企业加快分拨中心改扩建，推动向多中心布局转变，打造更多具备仓配一体功能的分拨中心，提升综合服务能力。

专栏 1 2016 年全国主要快递企业分拨中心建设及改扩建情况

邮政 EMS	完成贵州等地分拨中心改建。
顺丰	新建东南、贵州转运中心，完成北京、山西、福州分拨中心搬迁。
圆通	新建北京、贵州等分拨中心，扩建山西转运中心，完成湖北分拨场地搬迁。
中通	新建华北陆运分拨中心、常州转运中心、无锡空港转运中心、东莞集散中心、南充转运中心。扩建山西进出口分拨中心、晋城转运中心、沈阳转运中心、武汉转运中心，完成哈尔滨转运中心搬迁。
申通	新建北京陆运中心、山西出港件操作专业仓库、盘锦转运中心、金华转运中心、西安转运中心、漯河转运中心等，扩建广东分拨中心、北京分拨中心等。
韵达	新建北京陆运分拨中心、北京同城分拨中心、天津分拨中心、揭阳分拨中心等，改扩建太原快件操作场地、山东分拨中心、贵州分拨中心等。
百世	新建北京陆运分拨中心等，改建太原转运中心、杭州分拨中心等。

快递物流园区集聚效应显现。全国快递物流园区总量超 220 个，新增芜湖市皖南快递产业园、荆州市电商快递产业园、南充市电商快递产业示范园等 20 个园区，快递物流园区逐步向综合化、智能化全产业链服务平台转变。苏南快递产业园、义乌快递园区等较成熟园区集聚示范效应显现，有力促进当地社会经济发展。

专栏 2 2016 年部分省（区、市）快递物流园区建设及企业入驻情况

北京市	北京邮政综合服务园区、北京邮政 EMS 园区成为北京首批跨境电子商务产业园。
天津市	天津空港航空快递物流园区占地 975 亩，顺丰、韵达、百世等企业分拨中心投入使用，圆通、中通等 10 家快递企业分拨中心即将竣工。
山西省	山西万昌快递物流园区进行改造，对新入驻企业搬迁费、房租等给予减免扶持。已有顺丰、中通、申通、京东等企业进驻。
内蒙古自治区	巴彦淖尔快递产业园区转型升级为快递电商融合发展示范园区。包括上线产品展示及体验区，服务临河区绒毛、籽仁、羊肉、枸杞、脱水菜、番茄等外贸出口型企业线上经营。园区入驻快递企业 10 家，直接带动就业近 2 千人。
江苏省	苏宁航空物流园占地 0.25 万亩，包括航空货运基地和华东物流中心，具有航空基地、物流云综合平台、跨境电商、社会开放平台等全方位综合物流云处理能力。
山东省	顺丰新建山东威海电商产业园，占地 128 亩，包括办公及综合配套服务中心、智能仓储中心、快件中转中心三大板块。
河南省	天天在河南郑州投资建设“郑州（中原）云商速配小镇”，打造集区域运营总部、华中全自动分拨中心、都市集中智能配送、大数据中心等功能于一体的综合性区域中心。
湖北省	天河空港综合物流园和东西湖综合物流园是省内规模最大的快递产业园，已入驻邮政 EMS、顺丰、圆通、申通等 13 家快递企业。新建石首市长兴物流园、湖北赤壁康华智慧物流园、荆州市电商快递产业园。
湖南省	湖南邮政 EMS 网商创业园升级为电商产业园，已吸引 50 余家企业入驻。
广东省	顺丰在佛山建设珠宝综合产业园，预计 2019 年建成投入使用，产业园将在物流仓储设施基础上，加入快递物流、智能云仓、供应链金融等配套服务。
四川省	南充市电商快递产业示范园一、二期项目建设完成，占地 300 亩，顺丰、中通、京东、当当等 10 余家大型电商快递企业入驻；内江市川南快递物流园一期规划 310 余亩，已入驻苏宁易购等企业，邮政 EMS 等企业签约入驻；广安远成快递物流园区已开工建设，预计 2017 年交付使用；遂宁市跨境电商快件集散中心已有 9 家快递企业入驻，快递分拨与仓配等占地 75 亩；宜宾电商快递产业园已有 20 家电商企业入驻。
宁夏回族自治区	邮政 EMS、顺丰、中通、申通、韵达、德邦等 8 家企业入驻海原电商扶贫创业孵化园，携手电子商务助力精准扶贫。

（六）服务网络

农村网点建设推动快递普惠。快递企业加快对乡镇地区快递服务网络延伸，拓展农村快递市场。邮政建成“村邮乐购”站点 23.3 万个；申通推动千乡万镇覆盖工程，新增乡镇网点 6297 个⁴；韵达“向下”工程新增 4849 个乡镇网点⁵；圆通推行“通乡镇、通村组”计划，协力打造“工业品下乡、农产品进城”双向流通渠道⁶。快递乡镇网点覆盖率超 80%，基本能够满足 5.9 亿农村人口的快递服务需求。

城市最后一公里服务升级。快递企业加快城市快递网点标准化建设，全国城市标准化网点达到 4.1 万个，标准化率达 51.4%，用户体验不断改善。邮政、丰巢、速易递等企业加大智能快件箱投放力度，全国累计超 10 万组，年投递快件量超 10 亿件。顺丰“顺丰家”、圆通“妈妈店”、百世“百世邻里”、京东“京东帮”等末端实体店加快建设，快递超市、公共投递服务站等末端形式不断涌现，以住宅投递、智能快件箱投递和公共服务站投递等模式互为补充的末端投递服务新格局加速形成。

（七）干线运输

自主航空运输能力显著增强。快递机队规模进一步扩大，国内快递专用货机达 86 架，比上年末增加 15 架。邮政航空首架波音 757 客改货飞机正式交付，顺丰成为国内第一家拥有 B767 宽体全货机的快递企业，圆通引进 2 架波音 737 飞机。快递航空枢纽建设取得突破，湖北鄂州国际快递货运机场选址方案获批并纳入民用机场布局规划。

铁路运快件取得突破。国内电商快递班列正常运行，“苏满欧”、“渝新欧”等中欧班列尝试运快件，快递上高铁成为“双 11”新亮点，仅“双 11”期间高铁运输快件量达 1525 万件。

公路运输效能明显提升。快递服务汽车 21.9 万辆，比上年末增长 15.1%。快递企业根据业务流量流向增开多条直达公路班次。圆通等企业尝试甩挂运输等新型运输方式，邮政 EMS 试运行驼背运输等多式联运方式。

（八）上市融资

2016 年是快递企业上市元年。10 月 20 日圆通速递借壳登陆 A 股市场，成为中国快递第一股。10 月 27 日中通快递在美国纽约证券交易所上市，12 月 30 日申通快递借壳在深圳证券交易所上市。顺丰速运、韵达货运借壳上市方案获证监会有条件通过，我国快递市场进入资本时代。

4 摘自《申通快递股份有限公司2016年年度报告》。

5 摘自《韵达控股股份有限公司2016年年度报告》。

6 摘自《圆通速递股份有限公司2016年年度报告》。

表 1 2016 年五家快递企业上市概况

上市概况	企业名称	圆通速递 (大杨创世)	申通快递 (艾迪西)	韵达股份 (新海股份)	顺丰控股 (鼎泰新材)	中通快递
上市方案		A 股借壳	A 股借壳	A 股借壳	A 股借壳	美股上市
标的估值 (亿元)		175.0	169.0	177.6	433.0	-----
发型股票购买资产 (亿元)		175.0	149.0	170.9	425.0	-----
募集配套资金 (亿元)		23.0	48.0	-----	80.0	94.9 ⁷
总股本 (亿股)		28.2	15.3	10.1	41.8	7.2
流通股占比		11.7%	21.7%	9.7%	3.2%	100%
更名日期		20161020	20161230	20170118	20170224	20161027

数据来源：五家上市企业公告。

二、运行特点

(一) 实施“互联网+”，新动能加速培育

深入贯彻落实“互联网+”战略，适应消费升级和现代产业新体系需要，快递业优化服务供给，丰富产品体系。深度嵌入供应链管理，邮政EMS、顺丰、百世等企业为生产企业提供仓储管理、信息系统、快递配送、逆向物流、金融支付等全方位服务。加快发展仓配一体化，百世在100个重点城市建设170个云仓，为用户提供方案设计、仓储配送管理、系统支持、一站式客服等一体化服务；韵达改扩建仓库200余个，将仓储、运输、配送、数据服务等业务互联互通，为上下游客户提供全方位仓配一体化解决方案。加速推进冷链快递，顺丰冷运网络覆盖56个城市及周边区域，购置冷运车辆与温控设备提高冷链运输速度与质量，与哈药集团和赛诺菲等企业合作拓展医药冷链市场；圆通开通7条冷链专线，覆盖13个省份。大力发展快运业务，顺丰、中通、韵达、百世、优速等企业纷纷推出重货快运业务，开发标准快运、经济快运、精准快运和快运仓储等快运产品，开展加急、保价、代收货款、签单返还等多项航空快运增值服务。快递投递众包、城市共同配送、与第三方平台合作等新业态新模式不断涌现，新动能加速培育。

(二) 加强科技创新，服务效能持续提升

全面实施创新驱动发展战略，充分发挥科技创新引领作用。推进服务智能化，顺丰依托互联网物联网技术、智能化自动化设备，通过智能媒介、智能交互、智能管控打造智慧物流，实现运营管控精细化和全方位可视化。促进生产自动化，百世风暴自动分拣系统、中通全自动分拣系统、申通智能分拣机器

7 中通快递募集资金为14亿美元，按人民币汇率6.776折算，为94.9亿元。

| 01 快递市场运行情况 |

人等智能分拣设备投入使用，快件分拣效能提高4倍以上。机器人和无人机投递等新技术开始试用。实施协同信息化，中国邮政建成新一代寄递业务信息平台、集中式呼叫中心和指挥调度中心，通过大数据、云计算推进企业资源计划、客户关系管理，以科技创新推动业务发展。推动管理科学化，“三通一达”等企业依靠信息科技，开展流程监控、重量核查、成本核算和车辆管控等，提升服务能力。

（三）推动降本增效，服务质量稳中有升

快递作为社会物品流通重要渠道，连接着生产和消费两端，具有全程全网及高时效性特征，有助于缩短流通环节，提高流通效率，其规模经济属性和专业化分工能够有效降低流通成本。2016年我国社会物流总费用占国内生产总值比重为14.9%，同比下降1.1%。主要快递企业通过加大投入、优化网络、整合运能、规范流程等多项措施，持续改善快递服务质量。重点城市间快递服务全程时限 \bar{x} 均值为58.7小时，比上年缩短约半小时。72小时准时率为75.5%，比上年提高1.7%。全国快递服务满意度74.7分，比上年提高0.7分，中通、韵达、圆通以及百世满意度提升明显。全国快递服务有效申诉率百万分之8.4，比上年减少4.9，同比下降37%，有效申诉率连续四年下降。

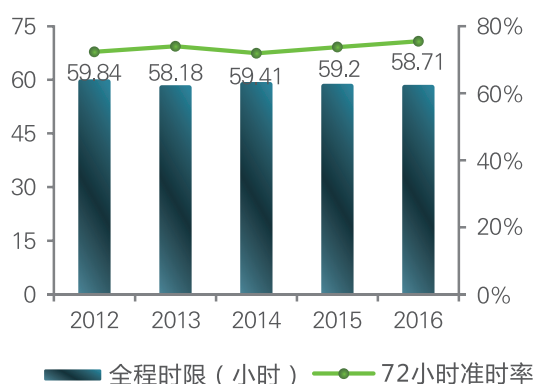


图8 近五年全国快递服务时限准时率

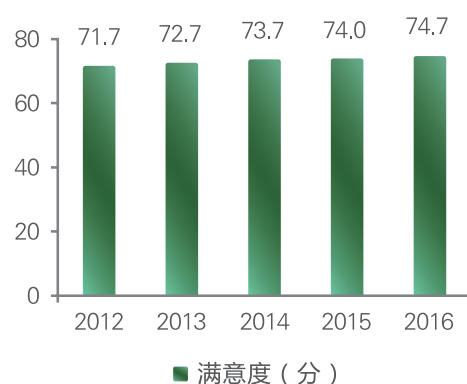


图9 近五年全国快递服务满意度

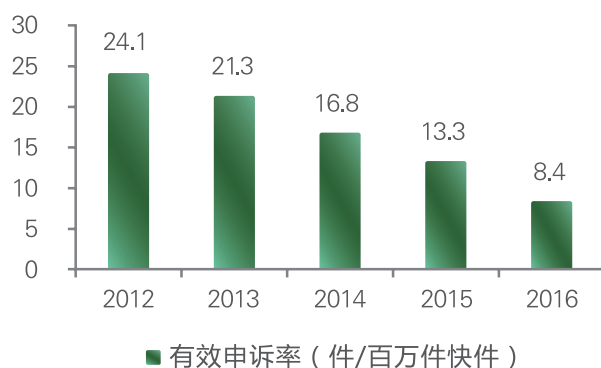


图10 近五年全国快递服务有效申诉率变动情况

8 根据《快递服务国家标准GB/T 27917.1-2011》，全程时限是指快递服务组织从收寄快件到首次投递的时间间隔。

（四）支撑信息消费，快递电商深度协同

持续扩大快递业供给范畴，发展便捷化、差异化、个性化寄递服务，助力电子商务等信息消费快速增长，催生新的经济增长点。在传统电商业务基础上，快递企业适时推出限时达、冷链、快运等多层次多元化业务，全方位支撑信息消费。2016年，网络购物产生快件量占快递业务总量接近六成，快递支撑网络零售额超过4万亿元。“双11”当天，快递日处理量超过2.5亿件，支撑天猫、京东等电商平台销售额超1700亿元，全年支撑微商拉动信息消费1743亿元⁹。

（五）对接“中国制造2025”，服务领域不断延伸

贯彻落实制造强国战略，促进快递业与制造业协同发展，推动快递业进一步创新服务链、打通信息链、改造实物链，服务“中国制造2025”。2016年，快递直接服务制造业产值超1207亿元，形成入厂物流、仓储配送一体化、末端配送、供应链管理、嵌入式电商快递等多种服务模式，涌现出比亚迪、小米、上汽通用等一批龙头项目，服务领域涵盖航天、汽车、电子、制药、服装、酒、食品等多个领域。快递业与制造业协同发展促进制造业逐步从规模化标准化的传统生产方式，向个性化定制化的新型生产方式转型，有助于推动制造业升级。

表2 快递助推制造业转型升级

类型	传统制造业	快递 + 制造业
生产模式	大批量少频次	小批量多频次
销售模式	多级分销	网络直销
支付模式	传统支付	在线支付
流通模式	传统物流	高效快递
仓储模式	高库存	少（无）库存
管理模式	模块管理	数字化管理
响应模式	无响应	快速响应
产品模式	标准化产品	个性化定制化

（六）助力精准扶贫，快递下乡深入推进

落实习近平总书记精准扶贫精准脱贫战略思想，深入推进快递下乡，全力服务现代农业和农民增收。全年农村收投快递包裹量已超80亿件，直接服务农产品外销超1000亿元。快递企业在服务农业方面开

⁹ 数据来源：《2016微信社会经济影响力研究》，中国信息通信研究院产业与规划研究所发布。

| 01 快递市场运行情况 |

展大量有益实践，邮政 EMS、顺丰、中通等企业在新疆哈密瓜、阳澄湖大闸蟹、烟台大樱桃、云南松茸、吉林查干湖鱼等地方特色时令农产品进城中与当地农户形成新常态合作模式，依靠全程冷链运输、定制包装等方式，建立快递服务现代农业长效机制，实现从田间到餐桌无缝对接。顺丰、韵达和申通等企业通过电商平台，形成“快递+电商+农民”一体化服务格局，促进当地农户对接市场、增收脱贫。京东发挥自营优势，统筹自身电商快递资源，在全国建立近 400 家特产馆，在 650 个国家级贫困县设立自营物流配送体系，覆盖 80% 国家级贫困地区。

（七）服务“一带一路”，“走出去”步伐加快

紧跟国家“一带一路”战略布局，积极拓展海外市场。主要快递企业国际化步伐提速，在日韩和东南亚重点地区初步形成服务网络，在北美、欧洲和大洋洲等地加快布局，跨境寄递、海外仓建设等业务蓬勃开展。中国邮政国际小包继续保持跨境电商寄递主渠道地位，业务量同比增长 47%。快递企业通过自建跨境电商平台或与跨境电商合作，不断延伸国际服务触角，为客户提供更优质跨境产品服务。顺丰与苹果、安踏等品牌开展合作，量身定制包括市场准入、运输、清关、派送在内的一体化进出口解决方案。圆通以线上线下相结合营销模式形成市场突破，通过“大众创业，天下加盟”模式在华人聚集区发展本地末端网络。申通国际商城正式上线，将实现“买全球，卖全球”供应链服务体系。韵达优递爱 (UDA) 汇合全球知名大中型品牌商、生产商，为全世界品牌零售商提供仓储、物流、供销等一揽子商业服务。天天国际与申通全网合作覆盖彼此终端服务盲点，向跨境电商提供完整进出口解决方案。

专栏 3 2016 年全国主要快递企业海外网络建设情况

邮政 EMS	在美国、英国、澳大利亚、德国等国家设立中邮海外仓。与澳大利亚、中国香港、日本、韩国、美国邮政共同推出邮政特快专递 EMS 承诺服务，推出到日本大阪、新加坡“限时专递”以及到欧洲 8 国 10 城“次日递”业务。
顺丰	国际标快 / 国际特惠业务涉及美国、欧盟、俄罗斯、加拿大、日本、韩国、东盟、印度、巴西、墨西哥、巴西等 51 个国家。 国际小包业务覆盖全球 200 个国家及地区。
圆通	成立韩国公司，并陆续推出港澳台、东南亚、中亚、欧洲、美洲、澳洲及韩日快递专线产品，实现快件通达主要海外市场。
中通	先后在美国设立波特兰、洛杉矶、特拉华 3 个中转仓，在中国台湾设立 7 个中转仓，在德国、法国、日本、韩国、新西兰等国家均设立中转仓。成立泰国公司。
申通	在欧洲，服务网络已经覆盖英国、荷兰、法国、西班牙、意大利、比利时、波兰、葡萄牙、德国、卢森堡、捷克。
韵达	相继开拓包括德国、荷兰、加拿大、新西兰、新加坡、韩国、日本、泰国、中国香港、中国台湾等 16 个国家和地区在内的国际快件物流网络。

天天	推出跨境出口服务，开通出口专线、邮政小包、商业快件三大出口业务，共设有7条出口专线，直航南亚、中东、非洲、俄罗斯、美国、德国等国家和地区，送达范围覆盖全球近80个国家和地区。
	跨境业务平台——天天国际上线，已完成欧洲、澳洲、泰国、加拿大、韩国、港台等重点国家和地区布点，拥有功能齐全的海外仓13个。

（八）践行安全发展，行业保持平稳运行

落实习近平总书记加强安全生产工作要求，行业保持安全平稳运行。各快递企业按照《快递安全生产操作规范》《邮政业安全生产设备配置规范》标准要求，加强制度建设，成立安全委员会，配置专职安全管理员，建立安全管控体系，制定安全生产标准和应急预案。加大安全投入，主要快递企业省市大型分拨中心安检机配置基本到位，安检保障能力迈上新台阶。加强安全管理，运用信息化手段，通过管理、操作、服务的标准化实现安全标准化。加强安全制度落实，贯彻执行收寄验视、实名收寄、过机安检三项制度，顺丰、圆通、中通等7家企业开展实名收寄信息化解决方案应用试点。

（九）坚持绿色发展，低碳环保起步探索

牢固树立绿色发展理念，推动形成“低污染、低消耗、低排放，高效能、高效率、高效益”绿色快递发展方式，协同推进美丽中国建设。快递企业在包装绿色化、减量化、可循环等方面进行有益探索，环保包装使用比例提高，快递封装用品使用量有所下降。邮政EMS使用可回收再利用“绿色包装”，采取可重复使用的环保封装容器进行“绿色操作”。顺丰以可重复使用帆布袋替代普通编织袋、采用可降解聚丙烯塑料发泡材料做循环保温箱箱体材质等手段提高快件包装领域资源利用率，通过可拉伸珍珠棉代替传统珍珠棉等包装设计优化、节约原材料50%。申通自主研发“芯片”耐用环保袋已在全网大面积推广使用，以碳酸钙为原料的信封和塑料袋逐步试用。韵达向转运中心与网点推广可循环利用50-100次的环保袋。全峰在全网推广使用塑料中转箱，大幅提升快件运输安全、使用寿命及装卸效率。电子运单在行业内加速推广，主要快递企业协议客户电子运单使用率达70%，部分企业探索使用隐形面单。新能源汽车在快递业逐步推广，全行业新能源汽车使用量超4500辆，是2014年的9倍多。

第二
部分

快递市场

Express

Market Regulation

监管情况

- ◆ 优化发展环境
- ◆ 推进重点工程
- ◆ 加强安全监管
- ◆ 强化市场监管
- ◆ 加强队伍建设

一、优化发展环境

(一) 健全法律法规

行业立法进展顺利。贯彻落实国家对快递业发展重大决策部署，在国家邮政局推进下，《快递条例》被国务院列入2016年全面深化改革急需项目，全国政协对《快递条例》制定进行调研议政，《电子商务法(草案)》将快递物流与交付作为专门章节呈现。

规章制度不断完善。会同公安部、国家安全部印发《禁止寄递物品管理规定》及指导目录，明确违禁物品处置办法，加强寄递物品安全管理。与民政部联合出台《赈灾包裹寄递服务和安全管理规定》，规范赈灾包裹寄递服务，保障赈灾包裹寄递安全。出台《邮件快件微剂量X射线安全检查设备配置管理办法(试行)》，实施《智能快件箱投递服务管理规定(暂行)》，对推动安检机配置、规范智能快件箱投递服务具有重要作用。推进《快递业务经营许可管理办法》修订，继续优化许可审批，进一步将简政放权落到实处。

(二) 制定规划标准

系列规划相继出台。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》将快递下乡、基础设施建设、网络终端建设、冷链物流、安全管理等行业发展重点内容纳入其中。根据邮政业“十三五”规划编制总体思路，深度衔接现代综合交通运输体系、战略性新兴产业、脱贫攻坚、农业现代化等国家重点规划，编制并发布《快递业发展“十三五”规划》。对接国家“一带一路”建设、京津冀协同发展和长江经济带发展三大战略，编制并发布京津冀、长三角和珠三角等三大区域快递服务发展“十三五”规划。各地邮政业“十三五”规划相继出台，明确提出快递发展目标、任务和保障措施，为当地快递业发展指明方向。

专栏4 《快递业发展“十三五”规划》发布

12月29日，国家邮政局发布《快递业发展“十三五”规划》(以下简称《规划》)，提出到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。

《规划》将快递业主要目标细化为六个方面：在产业能力方面，快递市场规模要稳居世界首位，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，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美誉度的世界知名快递品牌。在科技创新方面，科技应用水平进一步提高，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，创新型人才队伍不断壮大。在服务品质方面，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，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，行业整体信用水平明显提升。在安全水平方面，全面落实“三项制度”，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。在绿色低碳方面，快递生产方式绿色低碳水平大幅提升，快件包装标准化、绿色化水平显著增强，包装材料循环利用率不断提高。在综合效益方面，快递服务普及程度明显提高，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，对国民经济贡献不断增强。

《规划》提出了七项重点任务和九大工程，并提出完善规划标准、推进依法治业、优化政策环境、促进科技创新、加快人才培养、强化运行监测、加大行业宣传、加强党的建设等保障措施。

标准体系不断健全。充分发挥标准的规范引领作用，聚焦设备与设施、基础代码与交换规范、信息系统安全等方面，制定并发布《快件集装箱第1部分：集装笼》《快件寄递状态分类与代码》《快递营业场所基础数据元》《快递车辆基础数据元》《快递末端投递服务信息交换规范》《邮政业车辆定位系统技术要求》《智能快件箱设置规范》《邮政业信息系统安全等级保护基本要求》等8项行业标准。推进《快递专用电动三轮车技术要求》国家标准制定，配合工信部制定《快递汽车技术条件》国家标准，着力推动快递车辆进城难、通行难问题解决。推进《快递电子运单》标准宣贯实施，推动行业科技进步和资源节约，提升企业运行效率和经营效益。

（三）优化政策环境

国务院先后发布《关于深入推进新型城镇化建设的若干意见》《关于深化制造业与互联网融合发展的指导意见》《国务院办公厅关于深入实施“互联网+流通”行动计划的意见》，多部门联合发布《关于加强物流短板建设促进有效投资和居民消费的若干意见》《关于推动交通提质增效提升供给服务能力的实施方案》《关于印发促进消费带动转型升级行动方案的通知》等政策文件，在基础设施建设、网络拓展、快递与电子商务协同、安全监管等方面对快递业发展予以支持，对于推动行业转型升级、提质增效具有重要意义。

国家邮政局先后发布《关于京津冀邮政业协同发展的指导意见》《关于推动邮政业服务农村电子商务发展的指导意见》《关于促进邮政行业科技创新工作的指导意见》《推进快递业绿色包装工作实施方案》《关于加快长江经济带邮政业发展的指导意见》等多项产业政策，在产业协同、科技创新、绿色低碳、区域协调等方面提出具体指导意见，加快推进“五个邮政”建设进程。

地方政府支持力度显著增强。各地认真贯彻《国务院关于促进快递业发展的若干意见》，对快递业支持力度持续增强，已有25个省（区、市）和超50个地市相继出台促进快递业发展的实施意见，地方政策覆盖面继续扩大。各地还陆续出台相关政策百余项，涉及推动快递下乡、完善快递服务网络、推进快递与现代农业、制造业融合发展、保障车辆通行等方面，地方快递业发展政策环境持续优化。

专栏5 各地贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》情况

自《国务院关于促进快递业发展的若干意见》（以下简称《意见》）出台以来，各省（区、市）政府高度重视。各地区、各有关部门积极落实《意见》各项重点任务，出台具体配套措施，特别是各省（区、市）邮政管理局主动作为、勇于创新、迎难而上，做了大量富有成效的工作，取得阶段性成果，为快递业快速发展提供有力保障。企业实力不断增强，服务水平持续提升，快递业对稳增长、促改革、调结构、惠民生的积极作用进一步发挥。在各级邮政管理部门协调推进下，各地对快递业支持力度持续增强，已有25个省（区、市）和超过50个地市相继出台促进快递业发展的实施意见。

各地根据《意见》精神，围绕本地区行业发展重点、难点问题，不断释放政策红利，在财政扶持、快递园区、快递下乡、车辆通行、上车上机绿色通道等重点问题上实现突破，具有较强的示范效应。各地还将围绕以下重点问题进一步开展工作：第一，加快完善促进快递业发展政策体系。为快递业发展提供财税、土地、金融、通关、车辆、人才、监管等各个领域的政策支持。第二，建立健全《意见》落实督促检查机制。树立重实效的正确导向，坚决杜绝以文件落实文件，将中央决策部署简单化、教条化的现象。第三，不断改进工作方式方法。充分运用科学方法，调动各种积极因素，形成多方配合、共同发力的态势，注重部门协调、试点示范和宣传引导。第四，认真落实六项重点工作。一是培育壮大骨干快递企业，二是加快立法立规工作，三是推动衔接综合交通体系，四是加大政策扶持力度，五是加强改进快递车辆管理，六是强化寄递渠道安全监管。

（四）深化放管服改革

制订邮政管理部门放管服改革工作方案，切实转变政府职能，释放行业发展活力。继续优化许可工作流程，严格落实审批时限承诺制度，持续推动审批时限压缩，减少许可申请受理材料，全面推进许可企业信息公开。升级快递业务经营许可信息系统，开发末端网点备案功能模块，实现预约、申报、办理、查询等全流程网上办理。清理审批中介服务事项。积极与工商总局沟通，探索对快递企业实行同一工商登记机关管辖范围内的“一照多址”模式。起草《快递末端网点备案登记实施办法（试行）》，推进快递末端网点规范化管理工作。印发《关于加强快递业务经营许可工作的若干意见的通知》，严格实施依法准入审批，深入落实国务院关于快递业务员职业资格鉴定改革要求。

（五）引导智慧绿色发展

科技创新工作深入开展。部署“十三五”时期邮政业科技创新工作，充分发挥科技创新在促进行业发展中的支撑引领作用。加强与发改委、工信部等部委沟通联系，鼓励企业申报国家重点实验室和市级企业技术中心认定。交通运输部专家委员会邮政组围绕快递业科技发展中的重点、难点问题，深入开展调查研究，形成《关于跨境电商寄递领域现代信息技术应用与流程创新的研究》等报告。

绿色发展步伐加快。出台《推进快递业绿色包装工作实施方案》，组织开展快递绿色包装试点工作，

制定《绿色包装试点指南》，指导部分企业先行先试。推动建立健全快递业包装治理体系，提高快件包装领域资源利用效率，降低包装耗用量，减少环境污染。与青岛市人民政府签订建设快递业绿色发展产学研协同创新示范基地的框架协议，打造绿色快递转型升级发展创新中心，实现快递业相关绿色技术孵化落地。

（六）扩大交流合作

行业交流不断深入。中国快递行业（国际）发展大会上，成功签约 20 余个项目，涉及快递业与国内外电商平台、金融业、制造业等行业企业以及科研院所、高等院校、行业协会的多个战略合作，总签约额突破 1000 亿元，刷新历届快递服务板块签约纪录。指导召开邮政业可持续发展国际研讨会，提升政府、企业、科研机构对行业可持续发展问题关注度，促进知识经验交流和技术理念普及。指导召开“最后一公里”峰会，就推动快递“最后一公里”绿色发展、智慧发展，更好服务我国经济转型升级进行了深入探讨。



图 11 国家邮政局党组书记、局长马军胜
参观京交会快递服务技术展

国际交流合作持续加强。与土耳其、美国、捷克等十余个国家邮政监管部门进行深入交流。参与中美、中欧投资协定、区域全面经济伙伴关系协定（RCEP）谈判，做好世贸组织贸易政策审议工作，配合制订跨境服务负面清单。推动与铁路、海关、质检等 8 部门建立中欧班列运邮（快）件工作机制，将中欧班列运邮（快）件纳入《中欧班列建设发展规划（2016—2020）》。

（七）提升行业宣传

加大媒体宣传力度。利用行业“一报一刊一网”¹⁰和新媒体平台及中央媒体资源，解读行业新政新规，宣传行业发展成就，展示行业良好风貌。中央主要媒体对行业的报道向深度和广度延伸，共刊（播）发新闻信息 420 条（篇），同比增长 12.9%，深度报道占比 47.8%，其中《人民日报》、新华社、中央电视台刊（播）发 85 条（篇）。国家邮政局网站在政府网站排名中继续位列部委管理的国家局第一名，中国政府网及新华网、人民网等门户网站转载 1600 多篇次。

重大活动宣传影响广泛。对二十国集团领导人杭州峰会等重大活动寄递服务安保、全国“两会”和旺季服务保障进行专题报道，扩大社会影响力。对“深圳禁摩限电”“顺丰快递员被打”等热点事件及时跟踪报道，有效引导舆论。对诚信主题活动进行广泛宣传，营造崇尚诚信、践行诚信良好氛围。持续

¹⁰ 一报一刊一网指《中国邮政快递报》、《快递》杂志及国家邮政局门户网站。

关注快递企业上市，全面阐释行业发展前景。加大绿色快递理念宣传力度，营造“绿色快递，人人有责”社会风尚。对邮政体制改革实施十周年进行纪念报道，展示改革发展艰苦历程及辉煌成就，凝聚全系统全行业共识。

二、推进重点工程

（一）深化“三向”工程¹¹

快递向西向下步伐加快。各地邮政管理部门积极争取地方政府将“快递下乡”纳入精准扶贫、智慧物流、农业现代化等战略部署，通过规划引导、政策激励、财政补贴等方式予以支持。协调商务、农业、交通等部门，引导快递企业结合自身实际，因地制宜，加快自有网点建设，推动快递企业与邮政企业合作、与供销社、电商企业、农业合作社等主体合作以及快递企业间合作，探索适合本地发展的“快递下乡”新模式。2016年全国乡镇网点覆盖率超过80%，天津、辽宁、上海、江苏、福建、湖北、广东、海南等8省（市）达到100%，中西部地区整体提升超过12个百分点，快递业通达城乡的双向通道基本形成。“快递下乡”成为服务“三农”的重要组成部分，精准扶贫的重要助力，以及中西部经济结构调整的重要抓手。



图12 交通运输部党组书记杨传堂调研“快递下乡”工程

专栏6 2016年部分省（区、市）推进“快递下乡”工程情况

北京市	北京局联合市交通委、市农委印发《关于协同推进首都农村物流健康发展加快服务农业现代化的意见》。
吉林省	吉林局推进“快邮合作”“快递超市”和“村巴快递”项目，引导快递企业加强与农产品电商及原产地合作，通过“快递+电商”，拓展线上线下多种销售渠道。
江苏省	江苏局积极推动“村村通快递”，鼓励企业快件直投入村。利用商务、农委、村邮站等资源，不断丰富拓展农村地区快递服务平台。与省农委整合推进“快递下乡”与“信息进村入户”工作。

¹¹ “三向”工程指快递向西、向下、向外工程。

江西省	江西局引导品牌快递企业通过“股份合作”“成立第三方公司”等方式将乡镇网点进行整合，形成可复制、可推广的快递“抱团下乡”模式。发挥“电子商务进农村”示范县优势，指导邮政企业和快递企业加强合作，形成独具特色的“电商+合作社”生产经营模式。
重庆市	重庆局推动快递企业利用邮政车辆转投快件、共享农村电商服务站、探索建立快递服务中心三种方式深化“快邮合作”。重庆邮政管理局三分局探索试行“村邮站+快递超市+电商平台”快递通达至村新模式，实现了快递营业场所乡镇、行政村全覆盖。
四川省	四川局建立快递公司抱团下乡、通过平台公司下乡和快邮合作等多种服务模式。
云南省	云南局推动省政府办公厅印发《关于促进农村电子商务加快发展的实施意见》，与省商务厅联合印发《关于推进“快递下乡”加快农村电子商务与邮政快递协同发展的实施意见》。德宏局将“快递超市”模式推进到乡镇。
宁夏回族自治区	石嘴山局、吴忠局、中卫局借助全区开展农村电子商务示范建设项目机遇，积极争取示范县补贴资金，定向补贴农村电商物流快递体系。石嘴山市平罗县政府对本地出港邮件、快件每件补贴5元，其它县区对本地出港邮件、快件每件补贴2元。

推动企业“走出去”取得积极进展。天津、上海、杭州等13个城市邮政管理部门开展跨境引导工程，与海关、商务、商检、口岸办等部门建立密切工作联系，重点推动快件通关能力提升。各级邮政管理部门结合“一带一路”国家战略与自贸区建设的良好契机，指导快递企业与跨境电商企业做好业务对接，通过数据对接和互联互通，为跨境贸易提供通关、通检、物流等全流程“一站式”服务。

专栏7 2016年部分城市推进跨境引导工程情况

天津市	天津局积极推进东疆港发展海运保税跨境电商快件业务，建立快递服务与跨境电商协同发展定期沟通座谈机制，开发建设跨境电商服务平台，加快推进与空港管委会在监管信息互联互通、跨境电商服务平台与邮政安全监管平台的信息对接。
上海市	上海市跨境电子商务第一批示范园区在外高桥保税区正式启动，上海局与市出入境检验检疫局联合发文推进便利通关，加快建设跨境电商邮（快）件绿色通道。
苏州市	苏州局与海关、检验检疫等部门积极协调，跨境电子商务“单一窗口”平台于2016年4月开通运行。
杭州市	杭州局打造跨境电商B2B等示范园区，建设跨境电商特色小镇、众创空间。全市形成“一核一圈一带”全区域覆盖的综试区总体布局，建成九个线下产业园。

|02 快递市场监管情况|

合肥市	合肥局依托中国（合肥）跨境电子商务综合试验区，大力推动跨境电子商务各项进出口业务，积极构建信息共享、金融服务、智能快递物流、电商信用、统计监测和风险控制等六大体系。印发出台《关于促进跨境电子商务发展若干政策意见》，协调安徽民航机场集团、合肥海关等部门，加快建设国际快件监管中心，打通合肥市乃至安徽省进出境商业快件寄递渠道。
青岛市	青岛局在青岛跨境电商综合试验区建设机遇和市政府大力扶持下，胶州国际机场快递物流园区、李沧邮政跨境电商产业园作为市级重点工程纳入政府工作报告，并获优惠政策。青岛流亭国际机场“航空快件绿色通道”正式挂牌，青岛西海岸快件监管中心启用。
郑州市	郑州局利用郑州机场国际航线资源，拓展跨境快件的直运、直封、直发业务。依托郑州海关快件监管中心，鼓励快递企业与国际电子商务企业、国外快递企业联合发展。建设“单一窗口”综合服务平台，积极配合海关、税务、外汇、出入境检验检疫、商务、工商、交通、金融、信用保险等部门建立多位一体跨境电子商务“单一窗口”综合服务平台建设。
广州市	广州局与海关、公安等部门建立协调小组。推动实行“互联网+自助报关”业务流程，推行快件物联网，实现快件信息共享。
成都市	成都局与海关、国检、跨境园区等部门建立协调机制，推动成都市人民政府办公厅发布《成都市人民政府办公厅关于促进跨境电子商务发展的若干意见》。

（二）推动“三进”工程¹²

快递“三进”工程加速推进。各级邮政管理部门积极探索解决快递末端难题新路径，联合教育、商务、住建等部门，共同推动“三进”工程，大力支持末端投递服务站点建设，通过“快递超市”“综合服务站”、连锁商业合作等方式，加强校企联动、企业合作。鼓励发展智能快件箱，青海等地将其纳入公共服务设施规划；因地制宜推广第三方快递末端服务，鼓励社会资本投入末端网络建设，多措并举解决快递进校园进社区难题。快递进校园成效显著，2016年全国高校规范收投率达83.9%，其中黑龙江、湖北、海南等3省达到100%。

专栏8 2016年部分省（区、市）推动快递进校园进社区工程情况

天津市	天津局联合市教委出台《天津市高等学校快递服务进校园管理办法》，并在天津财经大学、天津职业技术师范大学等高校开展快递配送服务中心试点建设。利用宁河家乐等现有商超连锁零售网点，推动建设快递综合服务中心。
吉林省	吉林局鼓励高等院校与快递企业合作，采取设立快件收发室、建立快件集中派送场所等方式为师生提供快递服务。吉林市局协助第三方公司宅窝窝进驻吉林市北华大学、东北电力学院等多所高校。

¹² “三进”工程是指推动快递进校园、进社区、进办公区。

江苏省	无锡局助推江南大学快递超市提档升级。常州局主动对接相关部门，陆续在 10 家高校建成校园快递服务中心。南通局通过企业互助、第三方投资等多种运营模式，不断完善末端快递投送平台。苏州局初步建立智能与人工相结合、门店建设与平台建设相结合、自建与第三方相结合的综合快件末端配送体系。
安徽省	安徽局和省教育厅联合下发《关于做好高等院校快递服务工作的意见》，鼓励快递企业创新服务，开设适应高等院校师生消费需求和作息规律特点的服务产品。合肥局推动陆军军官学院快递集中服务中心建成运行。蚌埠局将快递投递点纳入社区商业便民服务中心。芜湖局将“10 分钟快递便民圈”纳入国家物流标准化试点项目。淮南局构建快递协会及物业协会沟通平台，建立 3 处社区快递服务中心。宿州局推动各快递企业共同出资成立第三方公司，开展快递末端投递平台建设。
河南省	焦作局协调河南理工大学在超市中划批 10 余处经营摊位专供各快递企业入驻。许昌局引导 10 家规模以上快递企业进驻许昌学院校园。
广西壮族自治区	梧州局与市教育局联合出台《关于规范校园快递服务加强学校安全管理的指导意见（试行）》。首个校园邮政快递服务点投入运营。
重庆市	重庆局与国土房管局联合印发《关于加强物业管理区域邮政快递末端服务工作的通知》。与市商委联合印发《关于统一规范物流快递末端公共取送点标识的通知》。联合市商委、市财政局出台《关于做好 2016 年电商物流末端配送网点转型公共取送点项目申报工作的通知》，为快递末端平台争取市商业资金补贴。推广“快递加盟商 + 商超经营者”合作投资及社会资本自建第三方平台模式，鼓励企业推广应用共同配送和夜间配送等新型配送模式。

城市网点标准化建设加快。各级邮政管理部门深入开展“营业场所标准化、分拨中心规范化、作业流程制度化”建设工作，制定实施方案与细则，通过集中约谈、加强示范引领、强化建设验收等方式增强网点标准化建设力度。2016 年全国城市快递网点标准化率达 51.4%，其中北京、河南、广东、宁夏等省（区、市）超过 80%。

专栏 9 2016 年部分省（区、市）推进快递网点标准化建设情况

天津市	天津局指导快递协会印发《天津市快递营业场所星级服务窗口达标评定方案》，对 20 家快递企业进行星级评比。
河北省	河北局与快递行业协会联合推进网点标准化建设，将建设工作分为企业自建、选定标杆、全面推广和评选模范企业四个阶段。邢台局对新申请的分支机构一律按照标准化要求进行核查。邯郸局在全市开展评选“最佳快递门店”活动。

|02 快递市场监管情况|

吉林省	吉林局出台《吉林市开展快递标准化门店建设实施方案》《吉林市快递企业安检设备配置实施方案》《吉林市快递行业服务规范工作方案》《吉林市智能自提柜设置管理规范》，积极推进网点标准化建设工作。
江苏省	无锡局联合市快递协会组织开展邮政行业标准专题培训，以“平安寄递示范点”创建工作为抓手，督促寄递企业以安全生产为要求，实现依法合规经营。
安徽省	蚌埠、阜阳和宣城局对快递营业场所建设、车辆标识、设备配置、诚信服务等提出明确规范标准，全面实行标准化、制度化管理。马鞍山局积极配合国家物流标准化试点城市建设工作，开展“放心快递”工程建设活动。
湖北省	恩施局制定《全州快递营业场所标准化建设工作方案》《全州快递企业标准化管理工作实施方案》，要求企业建立“一套制度，四本台账”制度。
宁夏回族自治区	宁夏局制定快递企业标准化规范化建设方案，拟定了检查验收标准，通过企业自查、市局复查、联合检查、交叉检查等形式组织验收。区市两级邮政管理部门通过人对点、人对人的形式，采取分两组包点包片、集中蹲点、全面铺开的方式，指导快递企业按照《宁夏快递服务规范化标准化建设实施办法》要求，推进网点标准化建设。

（三）推进“三上”工程¹³

各级邮政管理部门积极协调交通、民航、铁路等部门，引导快递企业与铁路、航空、航运企业深度合作，促进多种运输手段无缝连接。上海、天津、杭州、厦门、泉州、郑州、重庆等20个城市推动机场开辟快件“绿色通道”，实现快件优先配舱、优先安检、快速通关。快递上高铁成为“双11”新亮点，全国所有高铁列车经停的505个城市均开办了高铁快运业务，基本实现直辖市、省会城市、东中部地区地级市和经济发达县域全覆盖。中韩首条快递海运通道建成，快递上船实现历史突破。

专栏 10 2016年部分省（区、市）推进绿色通道建设情况

北京市	北京局将“新机场快递园区规划建设工程”作为重大工程写入北京市“十三五”时期邮政业发展规划，同时加强与新机场临空经济区规划部门的工作衔接。
天津市	天津局与天津滨海国际机场签订合作协议，推进邮政业与航空运输业协同发展，提升航空货邮吞吐量，助力国际航空物流中心建设。
上海市	上海局与海关、检验检疫局、口岸办、机场集团等部门建立联合推进工作机制。与上海机场集团签订合作备忘录，支持国内民营快递企业入驻浦东机场建设区域转运中心，拓展航空快递业务，深化国际中转集拼业务。

¹³ “三上”工程是指推动快递上车、上船、上飞机。

江苏省	南京局与民航安全监管部门建立定期交流研讨、联合调研和沟通协调机制。积极引导快递企业依托南京空港物流集聚区开展新一轮快递分拨中心建设，形成江宁湖熟和禄口空港两个快递集聚区。徐州局与交通部门联合推动快递企业与观音机场合作，促进机场为快递企业开通2条绿色安检通道。出台相关管理办法，在提供专门安检通道，配备专用装卸设备以及快递货机落地方面给予便利。
浙江省	浙江局与浙江机场集团有限公司签订促进浙江快递业健康快速发展，打造航空快递枢纽战略合作协议，将规划衔接、环境优化、基础建设、绿色通道、信息互通、企业培育、安全监管等方面作为合作重点。杭州局在萧山国际机场建立航空快件集散绿色通道，在飞行航线、航班时刻、货机配置、用地、通关等方面给予便利。
福建省	泉州局推动实现跨境快件“陆地港通关，晋江机场运输”模式，在晋江机场设立快件接驳区与晋江陆地港进行国际快件业务交接，设立5条专门安检通道，开通港澳台及日本大阪等7条国际航线。厦门局联合民航厦门安全监督管理局出台《关于促进厦门快递与民航产业协同发展的意见》，联合口岸、民航等部门召开快递产业链发展会。
河南省	河南局与河南省机场集团签署《促进河南快递业与民航业融合战略合作协议》，就促进河南航空快递业发展、航空快件公共分拨中心建设、“绿色通道”建设达成共识，推进快递“上机”工程。
广东省	深圳局与中国民用航空深圳安全监督管理局建立联席会议制度，积极推动在近机场或机场范围内合理规划建设快递处理场地。
重庆市	重庆局与重庆机场建立航空快件特定时段优先安检制度，联合重庆机场集团共同推动重庆市快件集散中心项目建设，将航空快件的安全发运纳入重庆市邮路安全监管办公室工作内容，创新违禁品监管模式。

（四）开展试点示范工程

快递示范城市评选完成。国家邮政局开展“中国快递示范城市”评选工作，从12个省（区、市）23个城市中评选出辽宁省大连市、江苏省苏州市、浙江省宁波市、安徽省合肥市、福建省厦门市、山东省青岛市、湖北省武汉市、广东省揭阳市等8个“中国快递示范城市”，形成可复制经验向全国推广，有利于集中地方政府资源，挖掘区域快递业务增长点，把快递与地方资源优势相结合，促进产业集聚发展。

专栏 11 2016 年获评的中国快递示范城市支持快递发展相关情况

大连市	大连市区位优势明显，快递物流体系发达，农副产品丰富，为快递电商发展提供有利条件。大连市成立促进快递发展领导小组，给予快递业资金、土地等支持，对本市土特农产品、海产品增量部分实行每寄一件补贴1元，其余产品增量每件补贴0.5元。
苏州市	苏州市出台14项促进快递发展的政策，并提供资金支持。快递普及程度高，人均使用量41件，乡镇覆盖率100%。业务发展指标、特色及相关工作成效较为突出，交通区位优势明显。监管工作开展良好，相关立法、车辆通行、创新模式、远程视频监控系统有示范作用。

|02 快递市场监管情况|

宁波市	宁波市每年安排 700 万支持快递发展。快递普及程度较高，乡镇覆盖率 100%，2015 年人均快件量 39 件，高于全国 15 件的平均水平。
合肥市	合肥市出台十多项促进快递发展的政策，并计划从 2017 年起每年安排不少于 1 千万资金支持快递发展。业务增长速度较快，近三年快递业务量均高于全国平均水平。
厦门市	厦门市经济社会发展和综合交通运输体系完善，为快递业提供良好发展基础。厦门市先后出台 20 多份促进快递发展政策文件。
青岛市	青岛市 2014 年拨付 918 万扶持快递发展资金，并出台《促进快递健康发展实施意见》。青岛市经济发展总量和交通区位优势明显，快递发展基础扎实。城市快递服务网络体系健全，辐射能力较强，有一定示范带动作用。
武汉市	武汉市区位优势明显，多种运输方式的枢纽和国家级物流中心。经济发展水平较高，居民消费能力强，电商普及度高，快递需求旺盛。吸引众多快递企业、物流企业进驻，区域总部数量 83 个，经转本市快件量 3.8 亿件。
揭阳市	揭阳市快递业的发展得益于该市空港、海港、河港、高铁、高速“五位一体”的交通优势和扎实制造业基础。市政府工作报告提出创建快递示范城市，并推动出台《揭阳市促进快递发展若干意见》。区域带动作用显著，电商平台投资积极性高。

快递与电子商务协同发展试点成效显著。11 个快递与电子商务协同发展试点城市¹⁴ 邮政管理部门推动地方政府积极探索、先行先试，优化政策环境，完善基础设施，创新管理与服务，深化企业间协同，坚持政府统筹、部门联动，坚持多方参与、多元投入，坚持创新引领、重点突破，建立健全组织管理机制、资金保障机制和工作推进机制。在政府引导和企业实践共同推动下，较好地完成了试点工作，基本形成布局合理配套衔接的物流快递网络体系、运营规范有序畅通的配送车辆管理体系、集约高效开放创新的末端综合配送体系、技术驱动全流程协同的信息系统支撑体系和多方联动统筹推进的政策环境保障体系。

快递服务制造业示范工程建设逐步推进。各级邮政管理部门加强与工信部门的合作，通过规划引领、政策引导、试点示范等方式，拓展快递服务制造业发展空间。全国已累计开展联动试点项目 322 个。组织开展全国快递服务制造业项目库建设工作，为开展全国快递服务制造业示范工作奠定基础。2016 年全国已纳入项目库项目 790 个，涵盖纺织服装、服饰、农副食品加工、医药制造等 27 个制造业门类。

14 11 个快递与电子商务协同发展试点城市包括：天津、石家庄、杭州、福州、贵阳、大同、大连、吉林、蚌埠、洛阳和株洲。

表3 快递服务制造业项目库分布

序号	制造业门类	项目数
1	纺织服装、服饰业	105
2	农副食品加工业	76
3	医药制造业	76
4	计算机、通信和其他电子设备制造业	72
5	电气机械和器材制造业	63
6	专用设备制造业	45
7	食品制造业	33
8	化学原料和化学制品制造业	33
9	汽车制造业	31
10	通用设备制造业	29
11	酒、饮料和精制茶制造业	26
12	皮革、毛皮、羽毛及其制品和制鞋业	24
13	金属制品业	23
14	仪器仪表制造业	22
15	纺织业	21
16	家具制造业	18
17	文教、工美、体育和娱乐用品制造业	18
18	非金属矿物制品业	17
19	橡胶和塑料制品业	14
20	造纸和纸制品业	11
21	化学纤维制造业	7
22	铁路、船舶、航空航天和其他运输设备制造业	7
23	其他制造业	7
24	印刷和记录媒介复制业	6
25	木材加工和木、竹、藤、棕、草制品业	3
26	烟草制品业	2
27	有色金属冶炼和压延加工业	1
合计		790

|02 快递市场监管情况|

首批快递服务现代农业示范项目评选完成。启动快递服务现代农业示范申报工作，评选产生苏州阳澄湖大闸蟹、百色芒果、赣南脐橙、锡林郭勒羊肉、松原查干湖鱼、烟台大樱桃、中卫枸杞等7个优秀项目。各级邮政管理部门结合地方扶贫政策，引导快递企业对接当地特色产品，大力开拓农业寄递服务市场，农产品快递发展潜力逐渐释放。

专栏 12 快递服务现代农业优秀示范项目情况

苏州阳澄湖大闸蟹项目	各快递企业加强基础设施建设、冷链包装和时效保障，提供大客户驻场、冷藏车串点收件、临时揽收点、中转场24小时收件点等多种揽收模式，建立专项客服制度，为客户提供销售、推广、金融等服务，为大闸蟹的养殖、销售、运输全程提供资金保障。阳澄湖大闸蟹通过快递走进全国300多个主要城市，甚至远销境外。七成大闸蟹通过快递渠道销售，2015年大闸蟹快件量达559万件，快件收入2.1亿元，带动农业总产值5.1亿元。
百色芒果项目	11个品牌74家快递企业及其分支机构参与百色芒果寄递。百色市快递企业服务芒果寄递方式主要有四种：一是在芒果直产地的乡镇设立快递网点。二是到当地芒果销售市场设点。三是主动上门收件，形成“微商+芒果销售商+快递”的合作模式。四是对规模较大电商企业实行“上门收件，专车发件”的VIP服务。2016年芒果快件量达216万件，同比增长204%，业务收入3004万元，同比增长166%，带动农业总产值1.08亿元。
赣南脐橙项目	各快递企业在平台建设、宣传推广、价格政策、寄递保障等方面全力支持脐橙销售，形成了“快递+脐橙”的良好合作典范，形成嵌入式电子商务、快递入基地、“仓储+配送”一体化三种新模式。2014年和2015年，全市快递业带动脐橙产值分别达2.65亿元和4.64亿元，线上销售量分别为4.76万吨和10.7万吨。
锡林郭勒羊肉项目	快递企业对贫困农牧民给予优惠发运政策，免费提供冷运羊肉所需保温箱和冰袋等物料，2016年免费提供的物料金额达400多万元。通过快递企业寄递羊肉，实现快递业务收入6500万元，带动农业总产值18900万元。
松原查干湖鱼项目	2014年，查干湖鱼“爆红”，在松原市局的精心组织和协调下，EMS、顺丰、中通、韵达、京东等企业纷纷进驻查干湖渔场。2014年冬捕期间，通过各快递企业寄递查干湖鱼130吨，占总销量的2.6%，寄出快件量2.25万件。各快递企业利用自身运输优势，在网上开店销售查干湖品牌系列产品。2015年冬捕期间，各快递企业通过“互联网+实体店”销售量达251.2吨，寄递查干湖冻鱼569.48吨，快件量达12.38万件，带动农业总产值2081.6万元。
烟台大樱桃项目	烟台市政府出台《关于促进邮政业健康发展的意见》，推广快递企业“收寄+直供+电商”寄递烟台大樱桃模式，鼓励寄递企业开展冷链物流服务。2016年设立标准寄递服务点600多个，快递企业通过服务电商寄递、与优质电商进行承运合作两种模式与樱桃电商融合。2016年寄递烟台大樱桃11487吨，带动农业总产值3.96亿元，直接解决3000多人就业，间接提供上万个就业机会。
中卫枸杞项目	中卫快递业为中宁枸杞及相关产品在全国销售发挥重要渠道作用，邮政EMS、顺丰、韵达、圆通、中通等企业相继为中卫电商和农村特色产业提供有力支撑。2015年起，顺丰速运（宁夏）有限公司中卫分公司相继启动“顺丰杞航”“杞运天下，一路顺丰”鲜枸杞全国配送项目。2016年1-8月全市枸杞及深加工产品快件量达86.5万件，快递收入1150万元，带动枸杞产业产值1.73亿元。

三、加强安全监管

(一) 健全体制机制

领导机构不断完善。成立邮政业安全领导小组，加强对邮政行业安全管理工作统一领导；在中央大力支持下，推动在国家邮政局层面设立专门安全监管机构，成立安全监督管理司；大力推动省级及省级以下邮政业安全监管支撑保障机构建设，北京、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、河南、广东、四川、陕西、新疆等12个省（区、市）和内蒙古乌兰察布，辽宁大连，江苏苏州，浙江绍兴，安徽合肥、淮南，福建厦门、福州，山东东营，四川眉山等10个市（地）以及浙江义乌成立邮政业安全中心。

部门协作取得积极成效。利用全国寄递渠道安全管理领导小组工作机制，全面推进制度落实、信息交流、力量融合、措施互补、监管互动、综合考核，建立2016年全国寄递渠道安全管理工作综合治理考核评价制度。各地联合监管机制建设更加完善，工作衔接联动渠道更加畅通，部门间协作配合更加紧密。北京市寄递渠道安全管理领导小组建立季度例会制度和重大问题紧急磋商机制，针对首都安全保卫特点，突出抓好寄递渠道安全维稳工作；上海、天津等地实行公安、国家安全、邮政管理、工商行政管理等部门派驻人员合署办公，实现领导小组办公室常态化运作；新疆以区内反恐防范为第一要务，将自治区经信委纳入联合监管机制成员单位，实施物流和寄递双向联动管理；重庆、河北、安徽、江西等地在九部门联合机制总体框架下，先后建立起信息通报、案件移转、应急处置等专项联合工作机制；浙江、广东、云南、四川等地积极推动联合监管机制建设向基层延伸，相继在17个县（市）成立寄递渠道安全管理领导小组。

属地管理责任持续强化。各级地方党委、政府对寄递安全管理重视程度进一步增强，浙江、四川省委副书记，北京市政府分管副市长专门就加强寄递渠道安全管理作出批示，河北、湖南、安徽、贵州等地省政法委书记实地调研指导寄递安全综合治理工作。各地结合工作实际，积极作为，综合施策，在寄递安全管理上不断探索新办法、新举措。

专栏 13 2016年部分省（区、市）强化属地管理责任情况

上海市	上海局会同公安等部门出台《重点单位重要部位安全技术防范系统要求第19部分：寄递单位》地方性强制标准，对收寄验视、实名收寄、过机安检等安全管理制度提出明确要求。
山东省	东营局以信息化技术为支撑，狠抓寄递源头管控，广泛开展寄递安全宣传；济宁局会同属地公安机关在快递物流园区设立“联合驻园快递安全监管办公室”，寄递渠道安全管理“齐抓共管、综合治理”工作格局基本形成。
四川省	四川局联合省公安厅、交通厅编制《四川省寄递物流渠道联合执法检查工作实用手册》，督促指导一线工作。
宁夏回族自治区	宁夏局实施寄递安全区域化管理措施，通过在物流园区开辟“绿色通道”实现寄递物品统一集中安检，安检时效性和准确率大幅提升。

（二）推动“绿盾”工程建设

寄递渠道安全监管“绿盾”工程纳入《邮政业发展“十三五”规划》和《“十三五”综合交通运输体系规划》。计划采用“五横三纵”¹⁵技术架构，打造行业管理与服务大数据中心，建成邮政业综合管理、内部管理及公共服务三个信息系统平台，提升科学决策水平，达到增强管理效能、优化公共服务质量的目标。制作完成视频监控、实名收寄、安检机联网三个系统的运行流程图和技术应用方案，起草配套7项实名收寄信息化解决技术标准规范。完成诚信系统、应急处置、预警预测三个系统的总体设计，对现有信息系统进行优化、整合，并配套应急值守、预警报告等制度规范。按照“库”改“云”目标要求，提出云计算平台和大数据分析平台建设及应用方案。完成省级以下邮政业安全信息监控中心建设方案总体设计。安徽容灾备份中心建设选址和技术策略方案设计，获得当地工程建设规划选址批复。

（三）推进制度落实

实名收寄工作取得重要进展。会同公安部、国家安全部联合印发《关于加快全国邮件快件实名收寄信息系统推广应用工作实施方案》，按照“行业主导、标准统一、信息共享、安全便捷”的总体思路，对实名收寄信息系统推广应用的工作原则、职责分工、应用模式、实施步骤等予以明确和规范。研究制定《邮件、快件实名收寄实施办法》和《邮件快件实名收寄信息化解决方案》及相关技术标准规范。组织开展实名收寄信息化管理技术攻关，开发实名收寄信息系统“企业版”和“公共版”APP，在顺丰、圆通、中通等7家企业和天津、福建、宁夏等3个省（区、市）进行试点应用。

安检机配置工作成效明显。宣贯《邮政业安全生产设备配置规范》强标，出台《邮件、快件微量剂量X射线安全检查设备配置管理办法（试行）》，明确寄递企业安检机配置和使用管理要求。北京、河南、福建、海南等地综治、财政、邮政管理部门联合出台寄递企业安检机购置财政补贴实施方案，采取以奖代补、直接按比例补贴等方式，为企业安检机配置提供资金支持。全国寄递企业累计配备安检机8869台，29个省（区、市）地方政府投入补贴6亿余元。

收寄验视制度全面从严落实。会同公安部、国家安全部联合发布《禁止寄递物品管理规定》及指导目录，建立禁寄物品指导目录多部门会商调整机制，对禁寄物品实施动态管理。按照“谁收寄、谁负责”要求，以危险化学品和易燃易爆物品管控为重点，狠抓收寄验视责任落实。上海出台收寄验视“五坚持”措施，即坚持当面议视、如实填写、严格把关、问题报告和安全承诺。内蒙古、贵州、甘肃等地要求企业全面建立验视戳记制度，重点加强人员流动场所收寄物品验视管理。

（四）保障重大活动

突出加强重大活动期间寄递渠道安全管理，顺利完成二十国集团领导人杭州峰会、第三届世界互联网大会、新疆亚欧博览会、甘肃文化博览会等重大活动寄递安全保障任务。会同公安部、国家安全部联合发布《关于加强G20峰会期间寄递物品管理的通告》，严格落实“三项制度”和禁止“低慢小”无人

¹⁵ “五横”指展现层、应用层、应用支撑层、数据层和基础设施层；“三纵”指标准规范、运维保障和安全保障体系。

飞行器寄递等安全管控措施，派员进驻峰会安保前沿指挥中心，参与一线安保工作协调指导。各地、各部门主要领导挂帅，加强联合部署，严格管控措施，强化推动落实。浙江作为峰会安保主责任区，省委副书记、省政法委书记等领导同志多次检查指导寄递安全工作，省安全管理领导小组各成员单位对峰会寄递安保工作共同研究部署、督导检查，推动落实“三项制度”。上海、江苏、安徽、福建、江西等省（市）按照“保浙江、保杭州”要求，合力构筑环浙安保防护圈，实施峰会寄递安保“护城河”工程。新疆、甘肃、湖北、河南等地邮政管理局密切与综治、公安、国家安全、铁路、民航等部门联勤联动，全力保障出疆入浙邮件快件寄递安全。峰会期间通过各地区、各部门共同努力，在进浙邮件快件高达6275万件情况下，未发生重大安全事故，较好实现“四个严防、三个确保”工作目标，圆满完成安全保障任务，受到国务院领导同志充分肯定，国家邮政局对二十国集团领导人杭州峰会寄递安保期间表现突出的90个先进集体和81名先进个人进行集中表彰。

（五）强化应急管理

指导各地邮政管理部门全力做好汛期安全防范工作，切实加强气象、交通、地震、国土、水利等部门信息共享和应急联动，充分利用气象等部门预测预报成果，科学研判可能对行业安全生产带来的影响，及时发布安全预警信息，指导企业开展安全隐患排查治理，督促企业加强对重点地区、重点场所、重点线路监测监控，有效应对连续强降雨极端天气造成的不利影响，妥善处理部分地区邮件、快件积压、丢失、损毁，企业生产经营中断和寄递服务阻断事件。

四、强化市场监管

（一）严格许可管理

依法开展快递业务经营许可审批工作，全年核发快递业务经营许可证4443件，核准变更申请23589件。加强市场主体退出管理，对不再实际开展快递业务经营活动的企业依法履行注销程序，注销许可证1006件。严格实行分支机构实地核查制度，落实安全生产强制性标准。严格跨省经营许可审核标准，明确对企业处理场所、营业场所、从业人员及服务能力等方面的核查要求。按月通报各级邮政管理部门审批时限，要求超期省份提交整改报告并落实整改措施，整体审批时限大幅缩短。

（二）维护市场秩序

执法检查力度增强。各级邮政管理部门全年出动执法人员313813人次，同比增长32.1%；执法检查116213次，同比增长18.7%；检查单位128205家次，同比增长30.9%；出检天数35376天，同比增长28.7%。共查处违法违规行为22891次，办理邮政市场行政处罚案件4665件，作出罚款4299次，停业整顿266次，警告90次，吊销许可证3次。

表4 主要案件类别统计表

序号	类别	数量（件）	占比	其中占比最高案由	数量（件）
1	邮政行业安全监管类	2900	60.05%	未按规定对从业人员进行安全生产教育和培训	644
2	快递业务经营许可类	1646	34.09%	未按规定办理变更手续	670
3	快递服务质量监管类	271	5.61%	未按规定分拣作业	115
4	行政管理秩序类	2	0.04%	拒绝、阻碍监督检查	2

信息公开渠道进一步拓展。推进“三张清单一张网”建设，贯彻《邮政行政执法信息公开规定》，增加行政执法管理信息系统信息公开渠道，将责令整改、约谈告诫和行政处罚等行政执法信息对外公布。全年公开邮政行政执法信息 11114 条，其中约谈告诫信息 1076 条，责令整改信息 6528 条，行政处罚信息 3510 条。

执法规范化建设持续推进。全面推进“双随机一公开”，制定《邮政管理部门随机抽查工作细则（试行）》和《随机抽查事项清单》，完善执法系统双随机抽查功能。印发《邮政市场监管约谈办法（试行）》，规范约谈告诫的适用范围和具体程序。编发《邮政市场行政执法案件汇编》和《邮政市场行政执法案例解析》，建立季度案卷调阅评议制度，发挥已有案例的指导和参考作用。印发《邮政管理部门对拟上市快递企业出具重大违法行为证明操作指引（试行）》，明确审查和出具书面意见的判断标准。各级邮政管理部门核实申通、圆通、顺丰、韵达等企业及其所属企业有无重大违法行为，为其上市首次公开发行股票出具相关证明文件。

专栏 14 2016 年部分省（区、市）执法规范化建设情况

北京市	北京局开展邮政行政执法培训，通报每季结案的行政处罚案件。开展案卷评查，推动出台《北京市邮政管理局重大行政处罚案件集体讨论制度（讨论稿）》。
天津市	天津局为一线执法人员配发执法记录仪、便携式打印机、智能手持终端核查机、超声波测厚仪等设备；采取集中学习、互学互比互看等形式，提升执法水平。
辽宁省	辽宁局编印《辽宁省邮政行业安全生产法律法规汇编》。
吉林省	吉林局建立邮政法律法规讨论学习例会制度，举办全省邮政市场监管综合培训班。
黑龙江省	黑龙江局开展评查执法案卷，完善行政执法季通报制度。组织各市（地）局长、市场监管科科长和具体执法人员约 80 余人次开展两期行政执法培训班。

上海市	上海局每季召开市场监管工作例会，举办行政执法专题培训班。修订《快递市场行政执法检查表（2016版）》，建立并实施执法责任制、考核问责制、季度通报制、执法信息公示制，召开行政执法现场会，通报各项制度及执法情况。
江苏省	江苏局举办邮政市场行政执法实务培训班，邀请工商系统专家进行授课；组织开展全省邮政行政处罚案卷集中评查活动。
浙江省	浙江局举办全省邮政行业安全及执法培训班，各市邮政管理局对典型案件进行了交流。
安徽省	安徽局举办依法行政专题培训班，组织开展行政执法案卷评查活动，健全法律顾问机制和重要案件会商机制。
福建省	福建局强化执法信息系统使用，梳理并统一执法数据填报口径，加强报送内容审核与规范。福州局出台《福州市邮政管理局重大案件集体讨论规定》，规范邮政市场重大案件办理程序。
江西省	江西局全年举办培训班6期，培训408人次。省局以及各市局都聘请了法律顾问，提高案件办理质量。
山东省	山东局修订完善《山东省邮政市场监管考核管理办法》，制定出台《〈山东省寄递安全管理办法〉行政执法案件案由规定（试行）》。组织编订《2015年度山东省邮政市场监管行政处罚案件汇编》，开展案例执法交流培训。济南局组织编写《行政执法人员实用手册（试行）》。
河南省	河南省各级邮政管理部门共组织市场监管培训72次，参与培训2000多人次。
湖北省	湖北局制定干部队伍建设规划和公务员培训计划，先后组织举办新闻宣传、市场监管、行政执法等多个培训班。
重庆市	重庆局制定《行政行为内部合法性审查制度》《邮政行政执法评议办法》等制度。定期组织行政处罚案卷评审会，对参评案卷进行交叉互评。
西藏自治区	西藏局举办两期邮政行业监管能力建设培训，邀请自治区法制办、拉萨市中级人民法院、知名律师事务所等相关部门专家详解行政许可、处罚、强制等相关法律法规。
宁夏回族自治区	宁夏局组织行政执法培训班2次，印发《宁夏邮政管理系统法治邮政建设考核指标体系》，考核评估各市局法治工作成效。

专项整治工作有序开展。集中开展快递市场清理整顿专项行动，打击包括未经许可经营快递业务、未按规定办理变更手续等在内的九类违法行为，有效维护快递市场秩序。委托第三方开展快递市场监管舆情监测，及时介入处理破坏市场秩序违法违规行为，就服务质量问题约谈北京如风达、全峰、天天等快递企业总部。严厉打击快递参与电商刷信行为，开展专项调查，印发《关于防范和查处快递参与空包刷信用等违法行为的通知》，强化制约与惩罚力度，就刷信问题约谈申通、全峰、快捷品牌企业总部。

|02 快递市场监管情况|

黑龙江、上海、江苏、浙江、云南等省（市）邮政管理部门结合媒体曝光情况依法查处辖区快递企业参与空包刷信用违法行为。

专栏 15 2016 年部分省（区、市）快递市场清理整顿专项行动情况

河北省	河北局召开快递末端网点管理工作推进会，建立快递基础信息管理制度与案件线索转移机制。
山西省	山西局对专项行动中遇到的共性问题，及时对圆通、宅急送、顺丰等省级公司总部负责人进行约谈。
吉林省	吉林局下发《关于开展快递企业未及时变更备案和无证经营清理整顿工作的方案》。开展分区互查，印发《吉林省分区互查情况通报》。加强与工商管理部门的信息交流与交换，及时掌握有照无证企业信息。
上海市	上海局加快智能快件箱运营企业登记工作，引导派送功能的末端网点向末端仓储网点转变。加强与安全局、公安局派驻安全中心人员联系，联合开展日常安全检查。完善《上海市邮政业安全管理实施纲要（2016—2020年）》，制定《2016年度上海市寄递安全管理工作要点》，与综治办联合举办邮政寄递业治安、反恐信息员队伍专题培训。
江苏省	江苏局联合综治、公安、国家安全部门印发《全省寄递行业排查整治“清源”行动实施方案》。徐州局联合公安部门开发“寄递业治安管理信息系统”。南通局与市国家安全局建立许可核查门协同制度，在许可实地审查中实现“双把关”。
浙江省	各市局联合公安部门依托公安基层机构，由派出所、街道负责对辖区内的快递企业进行摸底排查和日常检查，发现有违法经营的交邮政管理部门处理。
安徽省	合肥局和工商、公安、市场监管局等部门建立信息共享和案件移送机制，确保违法违规行为得到及时处理。
福建省	福建局联合公安部门开展快递网点普查工作，结合福建省寄递业实名收寄验视监管系统，逐一核对企业网点信息及建设情况。
山东省	山东局开展快件末端网点摸排，采取电子和纸质双归档形式建立末端网点普查登记台账。济南局开通市场主体事中事后监管服务平台，实现与工商部门间的企业信息双向实时传递。
河南省	河南局联合省综治、公安、工商等部门下发《关于联合开展清理整顿非法邮政快递网点行动的通知》。结合许可备案、快递信用体系建设以及工商企业信用信息公示等工作，形成对快递企业分支机构办理证照情况有效监管的工作机制。
湖南省	湖南局落实建立企业自查的“60天整改期”机制。加强行业自律，由各市州快递协会组织企业交叉互查。

重庆市	重庆局以《重庆市快递行业诚信登记制度（试行）》为依托，将清理整顿中发现的问题纳入快递行业失信登记范围。通过系统排查、适时抽查、比对排查、实地排查方式全面摸排快递市场。
青海省	各市州局主动服务，为及时补交各类经营手续的企业在指定时间集中办理。发挥邮政特邀社会监督员作用，培训指导其开展企业违法经营快递业务监督活动。

（三）强化质量监控

长效工作机制初步建立。制定《国家邮政局快递服务质量提升联席会议制度》，每季度召开快递企业联席会议，通报快递服务质量方面存在的主要问题。加强与工商总局沟通联席，共同研究筹建消费者权益保护工作部际联席会议。参与网络市场监管专项行动，严厉打击利用网络侵犯消费者合法权益行为。

申诉处理畅通有效。全年受理申诉 130.7 万件，处理满意率达 97.6%，通过申诉渠道为消费者挽回经济损失 4900.6 万元，有力维护消费者合法权益。通过申诉受理渠道获取案件线索 200 多起，其中立案处罚 185 起。开通邮政业消费者申诉微信平台，进一步拓宽消费者申诉渠道。

专栏 16 2016 年部分省（区、市）申诉工作开展情况

北京市	北京局制定《北京市邮政管理局邮政业消费者申诉与行业监管工作衔接联动制度（暂行）》。
河北省	河北局改进申诉通报制度，按月将申诉案件落实到各地市的许可法人企业或品牌市级分公司，并对存在突出服务质量问题的具体企业网点进行警示。
辽宁省	辽宁局举办全省申诉工作培训班，修订《辽宁省 12305 申诉处理工作手册》，按季度通报全省申诉工作情况。
吉林省	吉林局分别针对系统内工作人员和企业受理投诉人员开展两期培训。
黑龙江省	黑龙江局组织全省快递企业申诉中心负责人召开全省申诉处理工作培训班。
江苏省	江苏局制定实施《江苏省邮政管理部门申诉处理质量考核办法（暂行）》，从申诉处理准时率、申诉处理正确率、消费者对邮政管理部门申诉处理工作满意率、企业答复准时率等四个方面进行量化考核；加强与工商 12315 政风热线联动。
安徽省	安徽局建立三方联动快递服务质量动态分析研究管理小组，对出现异常和连续三个月申诉率处于前三位的企业进行约谈并通报相关市局。指导市局直接处理消费者申诉试点工作，探索质量控制前移。
四川省	四川局将申诉工作延伸到市（州）局；定期召开市场监管、申诉中心、新闻宣传、快递企业共同参加的联席会议。

|02 快递市场监管情况|

服务质量监控体系不断丰富。发布快递市场监管报告及中国快递发展指数。继续开展快递服务满意度调查和快递服务时限测试，对测试结果进行集中通报，并运用多种方式向社会公布。开展快递服务质量评估，全面衡量各快递企业服务质量管控能力与水平，督促和指导企业持续提升服务质量。

（四）建设信用体系

选取天津、内蒙古、吉林、浙江、河南、湖北和陕西7个省（区、市）开展快递业信用体系建设试点工作，建设快递业信用管理信息系统。已为近2.5万家市场主体，16.8万名从业人员建立信用档案，初步建立信用管理工作机制。与国家工商总局加强协调沟通，及时通过企业信用信息公示系统，归集公示快递企业基本信息和行政处罚信息。加强与国家发改委协作配合，谋划推进行业信用管理系统与“信用中国”等信息平台对接。组织开展“诚信快递、你我同行”3·15诚信宣传活动，设计并推出快递业诚信专用标识，通过征文活动、现场宣传、企业座谈会等形式，营造诚信经营、诚信用邮氛围。

专栏 17 2016年七省（区、市）开展快递业信用体系建设试点情况

天津市	天津局完成832家快递企业和12659名快递从业人员信用信息的录入和审核工作。与天津市市场监管委建立快递企业信用信息共享制度，将全市快递企业纳入“天津市市场主体信用信息公示系统”，实现快递企业失信行为“一处违法、处处受限”。
内蒙古自治区	内蒙局印发《内蒙古自治区快递业信用体系建设工作方案》，12个盟市局结合实际制定了相应的指标体系，共设立加分指标180项，减分指标70项。
吉林省	吉林局印发《吉林省快递业信用体系建设实施方案（试行）》，组织快递业信用管理信息系统培训指导。吉林电视台、吉林日报、新文化报等媒体对快递业信用体系建设工作进行了宣传报道。
浙江省	浙江局下发《关于做好快递业信用体系建设试点工作的通知》，各市局基本完成企业信息审核工作，正在逐渐补充各企业信用代码，企业从业人员信息审核工作进一步开展中。
河南省	河南局开展快递业诚信企业评选活动，104余家快递企业参与申报。统一组织信用系统数据清理，督促企业及时录入人员信息，全省共录入审核快递企业数据4730条，督促快递企业录入人员信息30000余条。
湖北省	湖北局召开快递业信用管理信息系统培训班，建立全省快递企业、从业人员诚信档案，目前全省完成5638家企业和17264名从业人员信用信息的录入和审核工作。
陕西省	陕西局出台信用信息管理办法，与38个部门联合建立失信企业协同监管和联合惩戒机制。

（五）保障旺季服务

发挥“错峰发货、均衡推进”的核心机制作用，坚持服务与安全并重，全力保障旺季平稳运行。依

托邮政业安全监管信息系统等信息化手段，实时监测快递流量和走向，对重点地区、重点路由、重点部位及时预警，指导和调控全网运行态势。及时发布快递业务量变化、流量、流向信息公告以及消费者提示，引导社会公众对消费合理预期。各级邮政管理部门主动回应社会关切，保障快递业旺季平稳运行。“双11”期间和“双12”当日，在单日处理量同比分别增长43.6%、55.8%的情况下，全行业基本实现“两不”、“三保”¹⁶。



图13 交通运输部部长李小鹏调研
快递旺季服务保障工作

五、加强队伍建设

坚决贯彻全面从严治党要求，以党建工作全面统领干部队伍建设和作风建设，深入开展“两学一做”学习教育活动，提升市场监管干部队伍的**政治意识、大局意识、核心意识和看齐意识。加快推进非公快递企业党组织建设，增强企业员工凝聚力、向心力。强化行业人才培养，注重培养基地建设和职业技能鉴定，全面提升能力素质水平。加强行业精神文明建设，发挥榜样模范作用，形成良好行业风气。提升行业自律水平，加快推进诚信邮政、绿色邮政建设和行业可持续发展。

（一）推进非公企业党建

积极探索非公快递企业党组织建设模式，引导和推动企业建立党组织，围绕企业发展创先争优，发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。引导企业党组织团结凝聚职工群众，维护各方合法权益。密切联系群众，帮助群众解决实际困难，及时化解矛盾纠纷，构建和谐劳动关系，维护企业和社会稳定。

（二）强化人才培养

分别与江苏省、陕西省、重庆市政府共建南京邮电大学、西安邮电大学、重庆邮电大学现代邮政学院和邮政研究院，北京邮电大学首届邮政快递专业方向顺利完成招生，遴选确认第一批6个全国邮政行业人才培养基地¹⁷，“四位一体”邮政行业人才培养体系基本形成。举办全国“互联网+”快递大学生创新创业大赛、快递专业技术人员知识更新工程高级研修班，首次召开全国邮政行业职业教育工作会议。启动快递运营管理和邮政通信管理两个高职专业教学标准制订与中职邮政快递相关专业目录修订，推动技工院校增设快递运营管理专业。开展初、中、高和业务师四个职业等级的快递业务员国家职业技能鉴定，全年完成鉴定9.7万人次，累计鉴定76万人次，持证近52万人次，从业人员能力素质水平不断提升。

¹⁶ “两不”指全网不瘫痪、重要节点不爆仓，“三保”指保畅通、保安全、保平稳。

专栏 18 现代邮政学院、邮政研究院建设情况

北京邮电大学	7月,北京邮电大学现代邮政学院物流工程和工商管理两个专业圆满完成本科生招录工作,同时校内2015级实验班组建完成。9月18日,现代邮政学院迎来首批本科学子180人。
南京邮电大学	5月,江苏省人民政府和国家邮政局联合出台《关于共建南京邮电大学现代邮政学院和邮政研究院的意见》,决定共建南京邮电大学现代邮政学院和邮政研究院。南京邮电大学现代邮政学院下设物流管理、邮政管理、网络工程(邮政工程)3个本科专业;南京邮电大学现代邮政研究院下设4个研究所。
西安邮电大学	7月29日,陕西省人民政府、国家邮政局签约共建西安邮电大学现代邮政学院、邮政研究院。12月20日,西安邮电大学现代邮政学院、邮政研究院正式揭牌成立。
重庆邮电大学	11月25日,重庆邮电大学现代邮政学院、邮政研究院在重庆邮电大学揭牌。学院计划设立邮政管理、物流管理、邮政金融等5大专业。

(三) 加强精神文明建设

组织第二届中国梦·邮政情“寻找最美快递员”评选活动,评选出党旭延等10名最美快递员和中通快递海南团队等4个最美快递员团队。邮政EMS北京西直门揽投部等一批单位和个人获得“2015—2016年度全国青年文明号”荣誉称号。举办全国邮政行业精神文明建设工作培训班,开展创建工作经验交流,全面推进行业精神文明建设迈上新台阶。各级邮政管理部门引导企业承担社会责任,建设先进企业文化,开展精神文明创建活动,促进全行业精神文明建设不断取得新成果。

(四) 提升自律水平

快递协会组织开发展绿色快递包装座谈会,研究推广科技环保材料,加强快递包装的可循环利用,引导快递企业走绿色发展道路。组织快递企业召开“诚信快递、你我同行”为主题的“3·15”宣传活动座谈会,号召快递企业加强诚信文化建设。配合快递企业做好依法维权工作,保护快递员合法权益,维护行业从业者尊严。

17 国家邮政局确定北京邮电大学、西安邮电大学、石家庄邮电职业技术学院、浙江邮电职业技术学院、青岛酒店管理职业技术学院和山东工程技师学院等6所院校为第一批全国邮政行业人才培养基地。

第三部分

当前面临
形势及2017年工作思路
CURRENT SITUATION AND 2017 WORK VISION

- ◆ 面临形势
- ◆ 2017年快递市场监管工作思路

一、面临形势

（一）快递业仍处于大有可为的战略机遇期

国家战略指明方向。国家大力推行供给侧结构性改革，逐步减少无效和低端供给，扩大有效和中高端供给，增强供给结构对需求变化适应性和灵活性，提高全要素生产率。这为快递业的业务模式调整、技术装备升级以及企业高速发展带来新机遇，将打破行业发展单一、同质、低质化现状，向多元、规范、精细化转型。“互联网+”正渗透到经济社会各领域，带动提升实体经济创新力和生产力。快递业既是实体经济的一部分，又是新经济的代表，将在“互联网+”推动下逐步成为以电子商务为桥梁，连接消费和生产的关键环节和重要纽带，未来发展空间将更加广阔。“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带发展三大战略及区域发展总体战略的深入实施，为协调推进快递业做大做强、扩大开放，提升发展质效和发展水平，提供新的发展契机。

政策规划保驾护航。中央一号文件提出实施“快递下乡”工程，为快递业深度服务三农和农村电子商务发展创造新机遇。国务院 61 号文件及各地实施意见从加大政策支持、优化市场环境、改进车辆管理、培养专业人才等方面提出保障措施，将更好地促进快递业健康发展。《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》以及《国务院办公厅关于深入实施“互联网+流通”行动计划的意见》等相关政策文件的出台，为快递业转型升级、创新发展提供助力。国家及相关产业“十三五”规划的陆续发布实施，为“十三五”时期快递业发展提供了与关联产业间协同发展的平台和抓手。

创新驱动激发活力。当前经济发展进入增速换挡、结构调整、改革攻坚、创新驱动的新常态发展阶段。“大众创业、万众创新”深入推进，为快递业发展提供了新动能。快递投递众包、城市共同配送等新业态不断涌现，将进一步提升快递使用的便捷性。人工智能（机器人）、无人机等技术的试用，促进行业信息化和智能化水平提高。快递企业竞相上市，企业投资并购更加频繁，融资规模不断扩大，为行业高速发展提供资本支撑。率先登陆资本市场的第一批快递企业将加速向“平台型”“生态圈”等模式转型，以共利共赢共享理念，追求长远可持续发展。

跨界融合注入动力。在经济全球化和区域经济一体化深度推进的大背景下，产业升级正以产业跨界和产业融合等方式进行，产业边界越来越模糊，产业深度融合发展成为必然趋势。以“互联网+”为代表的产业跨界融合颠覆了传统企业商业模式，促使生产、消费、服务和流通一体化，为快递业实现更好更快更大的发展注入新动力。快递业要重点加强与信息技术、电子商务、交通运输、先进制造、科技金融、现代农业等产业深度融合，提供形式多样、高附加值的寄递服务，积极培育现代服务业新增长点。

（二）快递业转型升级和持续发展面临挑战

稳发展提质增效任务艰巨。当前我国经济稳态势任务依然艰巨，电子商务总体增势开始放缓，特别是随着电子商务发展进入法制化、规范化轨道，快递业稳发展面临的不确定因素将有所增加。行业整体供给结构不合理，同质低效的发展模式仍未实质性转变。企业内生动力与核心能力不足，对新业态新模式主动适应能力不强，在产品结构、地区发展、企业运营等方面不平衡、不协调问题仍然突出。协同发展

能力不足依然是短板，企业对新流通、新制造的适应配套能力不足，对制造业、现代农业等合作项目的参与深度不够。信息技术支撑能力滞后，技术创新作用还没有得到充分发挥。电商快递包装生产过程中带来的资源消耗和环境影响有待进一步改善，包装回收再利用缺乏标准规范，电商快递生态链的绿色发展之路任重道远。快递企业末端网点盈利水平下降，运营异常、快件积压无人派送等不稳定事件时有发生。

强安全固基础困难众多。近年来境内外敌对势力和不法分子借助寄递渠道传递政治性非法出版物、宗教极端思想宣传品、淫秽低俗暴力印刷品、枪支弹药和毒品等违法犯罪活动不断增多，对国家安全、公共安全构成严重威胁。企业主体责任亟待强化，一些企业安全意识淡薄，安全投入和培训不足，标准化程度不高。“三项制度”落实不到位，收寄验视把关不严、实名收寄执行不力、过机安检流于形式等问题较多存在。安全生产隐患明显增多，快递业务量持续高位增长，企业长时间高负荷运转，一线人员劳动强度大、安全意识弱，易发多发交通、消防、用电、机械伤害等安全事故。安全基础仍较薄弱，相关配套制度还不完善，大数据支撑安全监测、预警、处置的能力急需提升。联合监管机制有待完善，一些地区不愿抓、不会抓、不敢抓等问题仍然存在，部门间协作还未形成有效合力，综合治理和属地责任尚未很好落实。2017年我国将举办“一带一路”峰会、金砖会晤等一系列重大活动，特别是党的十九大即将召开，行业安全现状不容乐观。

优服务强监管面临挑战。上市企业监管方式亟待探索，随着快递业政策环境不断优化，行业竞争格局将快速升级，资本运作能力及资源整合能力成为行业竞争新焦点。目前几家上市企业市场份额占比已超过60%，其他品牌面临日益增大的竞争压力，个别企业面临着较为突出的不稳定因素。此外，监管政策调整和监管信息披露也将对上市企业形成影响，需加快探索对上市企业的监管方式。市场准入与监管面临新的挑战，快递企业物流化与物流企业快递化趋势明显，传统物流企业纷纷采取降低货品单重、提供门对门服务以及缩短运输时限等新策略，快递企业积极向综合物流服务商转型，冷链、快运等新业务发展迅猛。新模式新业态对监管方式创新提出新课题，快递末端网点形式多样，简单套用现有法规制度设计已经无法完全解决现实问题。随着众创、众包、众筹等新业态不断出现，一些企业纷纷申请快递业务经营许可，是否纳入监管，如何进行监管，已成为邮政管理部门面临的重要课题。善用媒体力量能力有待提升，在以移动互联网为标志的新媒体时代，舆论监督话语权不断泛化，需要主动适应新媒体时代挑战，消解负面影响，有效引导舆论。

二、2017年快递市场监管工作思路

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年。今年快递市场监管工作的总体思路是：认真贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会精神和中央经济工作会议精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，坚持稳中求进工作总基调，牢固树立和贯彻落实新发展理念，适应把握引领经济发展新常态，全面落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》和《快递业发展“十三五”规划》，继续深化行业供给侧结构性改革，

| 03 当前面临形势及 2017 年工作思路 |

按照“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”思路，深化业务联动，汇集社会资源，提升科技水平，提高服务质量，强化安全保障，加快转型提效，为全面建成与小康社会相适应的现代邮政业而努力奋斗，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

（一）深化供给侧结构性改革，巩固发展态势

强化规划引领与政策落实。持续推进 61 号文件和相关产业政策落实，继续围绕产业协同、支撑电子商务及运输通行等瓶颈问题，加大部门间协调。全面实施《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》《快递业发展“十三五”规划》，着力推动将京津冀、长三角、珠三角打造成邮政业改革创新先行区、转型提效示范区和高端服务引领区，培育具有国际先进水平的增长极。借助“一带一路”战略实施，为中国快递业开拓国际市场开门引路、提供支撑。着力推进绿色发展。按照绿色化、减量化要求，大力推广绿色包装试点工程等。

强化协同发展与示范引领。启动全国快递服务现代农业“一地一品”建设工作，继续推动与农业部联合开展产业协同，继续深化快递业与先进制造业联动发展，努力推动与工信部门联合出台行动计划，培育一批联合试点示范。积极发挥示范城市引领作用，着力在推动与电子商务、现代农业和先进制造业联动发展，提升城市快递末端服务能力，推动快递车辆便利通行，服务跨境贸易，促进快递上机上车上船等方面取得新突破、探索新经验。启动全国快递示范园区创建工作。

夯实发展基础与补足短板。鼓励建设具备仓配一体功能的分拣运输中心。努力与商务部联合出台进一步促进产业联动的发展政策。着力推动建立适应电子商务创新发展需要的快递服务体系，推动电商快递基础设施建设纳入城市总体规划。加快信息技术的研发与应用。继续推进城乡末端服务能力建设，积极推进“快递入区”工程、快递“向西向下向外”工程、快递进校园工程和快递“上机上车”工程。持续关注 and 监测城乡网点运营情况，推广北京市快递专用电动三轮车城市通行管理“三统一”经验，推广城市网点标准化建设。引导企业依托重要物流节点和快件集散地规划建设陆运网络。

（二）攻坚克难，紧紧守住安全发展底线

继续完善安全监管体系和工作机制。推动各省（区、市）局成立邮政业安全领导小组，稳步推进省、市两级邮政业安全中心建设。继续完善联合监管工作机制，有条件的地区探索公安、国家安全人员派驻联合办公。逐步健全对企业安全考评的量化指标体系，建立安全事故统计分析和通报制度，加大安全信息的发布力度。积极探索企业安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。研究建立举报奖励制度，配合有关部门扎实做好寄递渠道反恐、禁毒、扫黄打非、打击侵权假冒等专项工作。

扎实有效推动“三项制度”落实。从 2017 年 4 月开始，在每省（区、市）选择 2 个以上市（地）开展实名收寄信息系统应用试点，力争年底前实名收寄信息化率达到 40% 以上，从 2018 年开始全面推广应用。严格落实过机安检制度，继续会同有关部门积极争取地方政府安检机补贴，结合协议客户管理规定出台具体的工作指导意见，印发《寄递企业安检人员培训指导教程》，开发邮件快件安检人员培训系统软件，研究制定《邮政行业安检人员管理办法》《邮件快件安全检查操作流程规范》《寄递企业安检机联网管理规范》。继续做好“绿盾”工程项目申报和相关工程建设。

切实做好重大活动期间安全保障。全力做好党的十九大期间寄递安保工作，构建环京寄递安保圈和“护城河”工程。突出做好“一带一路”峰会、金砖会晤等一系列重大活动期间寄递安全保障工作。继续在全国“两会”、业务旺季、岁末年初等重要时间节点，部署做好安全隐患排查和矛盾纠纷化解工作。

强化安全生产责任落实和应急管理。重点推进“企业管理到位”的落实，即品牌企业落实“一个安全机构、一支安全队伍、一套标准制度、一本安全台账、一次应急演练”要求。深入贯彻落实《邮政业安全生产设备配置规范》《快递安全生产操作规范》《禁止寄递物品管理规定》。加强应急管理“一案三制”建设，推动建立常态化的行业应急管理工作机制。加强对基层网点运营状况的监测预警，强化安全生产信息报告，建立安全信息报送情况定期通报制度。继续做好快递业务旺季服务保障工作。

（三）创新监管理念，提升依法治理能力

坚持推进放管服改革。配合《快递条例》出台，推动施行在同一工商登记机关管辖范围内“一照多址”模式，全面梳理和部署开展快递末端网点备案工作，在快递服务末端支持市场主体创新发展。做好《快递业务经营许可管理办法》的修订及宣贯工作，持续优化许可管理，严格落实承诺时限制度。继续优化完善快递业务经营许可信息系统。积极探索建立专业第三方机构评估机制，将申请人安全能力、服务能力以及网络运递能力第三方评估引入许可审核。继续加强市场主体退出管理。

全面加强事中事后监管。全面实施日常执法检查“双随机”制度。印发邮政市场案由详解和案件查办要点指南，制定邮政市场违法行为举报处理办法，继续完善行政执法管理信息系统。落实邮政市场重大案件督办制度，继续优化用品用具监制申请流程。研究修订《邮政用品用具监督管理办法》，继续委托开展邮政用品用具质量抽检。在全国范围内开展服务质量提升行动，督促快递企业在总部网站公示赔偿制度。充分运用媒体曝光、执法检查等多种手段，加强服务质量监管。组织开展“刷信”行为专项治理和“野蛮分拣”专项整治。制定量化考核措施，确保全年申诉满意率提升到98%。全面推进信用体系建设。贯彻落实中央为民办实事的指示精神，基本消灭末端“摆地摊”乱象，基本实现包裹“不着地、不抛件”。

积极创新监管理念。主动适应上市企业发展实际，加强市场准入负面清单管理，健全行政执法与信息披露机制，加强信息公开管理。以《快递条例》宣贯为契机，加强对品牌企业总部连带责任管理约束。在诚信评价中强化总部对加盟商和分支机构的连带责任。完善大数据应用支撑，积极推动移动执法设备配备，充分挖掘数据价值，提高监管效能。积极发挥快递协会和市场主体自律自治作用，督促总部加强对基层网点和一线员工的支持与关注。继续发布快递市场监管报告和中国快递发展指数，引导市场预期。鼓励快递业及相关领域的“大众创业、万众创新”，对于新兴的服务业态加强研究和相关政策储备，重点研究智能快件箱服务管理制度。



2016年快递业十大关键词

Ten Keywords of the Express Delivery Industry 2016

附录一

快递扶贫

【关键词回顾】

2016年，快递业聚焦精准扶贫精准脱贫，结合实际下功夫，快递扶贫作用不断凸显，快递下乡推进迅速，贫困地区快递服务体系建设不断加快，“快递+电商+农户”的合作模式不断创新完善，一批“淘宝村”“快递村”加快培育。贫困地区快递员工返乡创业浪潮兴起，有效带动当地贫困人口就业。

【点评】

全国扶贫开发工作会议上，习近平总书记指出，“要坚持精准扶贫、精准脱贫，重在提高脱贫攻坚成效。”快递作为畅通物流、信息流和商流的行业，深入落实精准扶贫方略，积极推进“快递下乡”，推动快递与现代农业的协同发展，在扶贫攻坚中恰恰契合了精准之义，扶到了产业调整的重要节点，扶到了老百姓的致富之门，也扶到了广大贫困群众的心里。近年来，农产品进城和工业品下乡已成为联通城乡、破解城乡二元结构难题的重要突破口，快递与精准扶贫的深度融合，不仅使农村快递“活”了起来，更让贫困群众因快递“富”了起来。一大批曾经在城市里打工的青年人，借着“快递下乡”的东风返乡创业，不仅为家乡带回了新事物新思想，也把“网购”这种“城市生活方式”带回农村。更重要的，“快递下乡”让村里人足不出户就做了城里人的生意，乡下的“土货”成为城里人餐桌上的佳肴。中国的农村和城市，第一次与时代的脉搏共振。2016年中央一号文件《中共中央国务院关于落实发展新理念加快农业现代化实现全面小康目标的若干意见》首次将实施“快递下乡”工程写入其中。表明“快递下乡”工程契合了当下供给侧结构性改革的时代主题，有利于适应农村需求结构的提升，有效促进了城乡生产要素的有序自由流动、资源的高效配置和市场的深度融合，为释放农村消费需求提供流畅的通道，有效助力了精准扶贫。

300 亿

【关键词回顾】

12月20日，2016年第300亿件快件产生于贵州省遵义市湄潭县，是当地一位茶农通过中通快递遵义潭网点寄出的茶叶。“300亿件”标志着“十三五”时期快递业发展取得“开门红”。

【点评】

中国快递市场在短短十年时间里取得如此瞩目的成绩，一是得益于邮政体制改革成效显著。2006年31个省（区、市）邮政监管机构批复成立，正式拉开邮政体制改革实施的序幕。2009年《邮政法》赋予了民营快递合法地位，企业发展活力得以释放，中国快递业实现了从“黑快递”到“黑马”的蜕变，成为全球增长最快的邮政市场、中国发展最快的服务行业。二是得益于国家的高度重视与政策扶持。自

| 附录 1 2016 年快递业十大关键词 |

2014 年以来，李克强总理先后 3 次走访快递企业，7 次点赞快递业。国务院印发了第一部全面指导快递业发展的纲领性文件《关于促进快递业发展的若干意见》，随后各省（区、市）纷纷出台落实意见。“快递下乡”工程被纳入中央一号文件。政府工作报告连续三年提及“促进快递发展”。三是得益于行业抢抓机遇打通产业链。近年来电商的快速一起和发展为快递业提供了巨大发展空间，快递企业乘着市场和政策的东风，加大基础设施建设，网络覆盖不断拓展，服务领域向制造业、现代农业等产业加速延伸，供给能力持续增强。

快递“十三五”规划

【关键词回顾】

2016 年 12 月 29 日，国家邮政局正式印发《快递业发展“十三五”规划》（以下简称《快递规划》）。提出到 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。

【点评】

“十三五”时期是快递业改革创新的攻坚时期，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。《快递规划》系统描绘“十三五”行业的发展蓝图，对于把握重大机遇、明确目标任务、提振行业信心、汇聚各方力量，统筹引领快递业持续健康发展具有重要意义。《快递规划》从产业能力、科技创新、服务品质、安全水平、绿色低碳、综合效益等六大方面明确了相关目标。同时还明确了“九大工程”，护航快递行业未来发展，包括航空快递枢纽工程、快递专业类物流园区建设工程、快递“上车、上船、上飞机”工程、城乡惠民综合服务平台建设工程、“快递下乡”工程、快递业与相关产业联动发展工程、寄递渠道安全监管“绿盾”工程、快递业信用管理信息化工程、快递绿色发展工程。《快递规划》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，也是贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》的具体部署。

示范工程

【关键词回顾】

2016 年全国邮政管理工作会议上，马军胜局长提出“以示范工程带动快递企业服务拓展”，启动快递示范建设工程。2016 年 10 月 12 日，国家邮政局在江苏苏州召开工作座谈会，就快递示范城市、快递示范园区、快递服务现代农业示范基地和快递服务制造业项目库建设等快递系列示范工程进行动员部署。各地纷纷结合本地发展实际，打造亮点，推动形成具有地方特色的示范项目。截至 2016 年底，全国共遴选出大连、苏州等 8 个城市开展“中国快递示范城市”创建工作；评选产生苏州阳澄湖大闸蟹、百色芒果等 7 个快递服务现代农业示范项目；开展了 322 个快递服务制造业示范工程联动试点项目。

【点评】

快递系列示范工程是推进快递业供给侧结构性改革的重要举措，是争取地方政府政策支持的重要载体，是促进快递业转型升级的重要途径，对于快递业持续健康发展具有十分重要的意义。评选不是目的，创建只是过程，重要的是通过示范的引领，不断激发地方政府促进快递发展、快递企业创新发展的积极性和创造性，强化快递发展的系统保障。随着试点示范工程的推进，试点主体、示范区域和示范项目的作用将叠加释放，有利于形成一批特色明显的快递示范城市、集聚作用显著的快递示范园区、一批多元化、规范化、精细化的快递服务示范项目，不断提高快递业的发展规模效益。强化示范引领，推动企业更好地服务于国民经济生产、流通两大环节，既是快递业未来的发展方向，也是快递业供给侧结构性改革的关键所在。

企业上市

【关键词回顾】

继申通借壳艾迪西后，2016年，圆通、顺丰、韵达相继实现借壳上市，9月圆通借壳上市获证监会审批通过，成为快递第一股，10月顺丰借壳上市获证监会有条件通过，10月中通向美国纳斯达克交易所提交IPO资料，百世、德邦、全峰、天天等快递企业纷纷启动上市计划，资本市场掀起一股快递风。快递企业竞相上市，标志着我国快递市场进入资本时代。

【点评】

快递企业集中上市意义重大，影响深远。一是将促进行业优质资源向上市快递企业集聚，推动快递业逐步走向成熟。快递企业上市后将作为公众的关注焦点、同行的对标目标和政府支持的重点，将有能力在更大空间、更高层次、更大范围吸纳要素资源、先进技术和优秀人才，从而为企业发展带来比有形资产更加重要的无形资产。可以促进行业优质资源向上市快递企业集聚，实现行业资源的优化配置。二是将助力快递业规范发展。一直以来，快递企业在激烈市场竞争中偏重于先发展再规范的理念，上市后将接受更规范的市场监管和社会监督，可以使企业的决策、运行、管理等机制更加科学合理，提高运营规范化和决策透明化水平。三是将推动快递企业竞争步入资本竞争时代。上市后快递企业募集资金多用于中转仓配、飞机、运输车辆、冷运设备、信息化等建设，能够迅速筹集到扩大生产规模经营所需要的巨额资本，行业发展将进入重资产时代。同时，快递业兼并重组将日趋频繁，行业内外资源都将加速整合。四是将改变现有快递市场竞争格局。快递企业集中上市将加剧行业的市场竞争激烈程度，企业间分化更加严重，现有市场竞争格局将随着外部资本介入而变化，行业将加速洗牌。

“绿盾”工程

【关键词回顾】

为贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》有关要求，强化邮政安全管理，正确处理好

| 附录 1 2016 年快递业十大关键词 |

安全与发展的关系，提升安全保障、应急处置能力，国家邮政局推进寄递渠道“绿盾”工程，并推动纳入《邮政业发展“十三五”规划》和《“十三五”现代综合交通运输体系发展规划》。

【点评】

寄递渠道安全监管是社会治安防控体系建设的重要组成部分，是加强公共安全管理、建设平安中国的重要内容，也是推动行业科学发展、安全发展的实际需要，对于进一步强化安全管理意识、提升安全管理水平、扩大安全管理社会影响具有十分重要的现实意义。当前行业安全形势保持总体平稳，但随着行业快速发展，寄递安全风险隐患不断增加。行业处在供给侧结构性改革、转型提效的攻坚期，在推动资本、管理、技术、人才等不断汇聚的同时，各类矛盾风险也加速集聚，对保持行业稳定提出更高要求。新业态、新模式、新市场主体不断涌现，寄递渠道安全管理面临不确定因素增多，对安全监管工作提出新挑战。建设“绿盾”工程，就是以注重当前、着眼长远的思路，着重强化顶层设计，从消费者、市场主体、政府部门、社会组织等方面进行有效监管，从法律标准、责任、诚信等多维度构建防范体系，推进行业安全生产的信息化、标准化、规范化，创新监管方式，全面提升安全监管水平。

实名收寄

【关键词回顾】

2016年，国家邮政局推进实名收寄配套制度和方案的制定落实。研究制定《邮件、快件实名收寄实施办法》和《邮件快件实名收寄信息化解决方案》及相关技术标准规范，通过国务院发展研究中心开展实名收寄制度评估。会同公安部、国家安全部联合印发《关于加快全国邮件快件实名收寄信息系统推广应用工作实施方案》，明确分阶段、分步骤有序开展实名收寄信息系统推广应用，构建企业低成本运行、用户易于接受、政府高效监管、信息安全有效保障的实名收寄制度。

【点评】

推行快递实名收寄，目的在于加强风险防范和信用管理，有助于追溯发件人的责任，从源头上减少通过寄递渠道运输违禁品的概率。2016年3月1日全面实施快递实名收寄以来，各地区开展大量实践，有的通过人工登记等方式推行实名收寄制度，效率不高，易造成用户抵触；有的开展信息化试点，但不同程度地存在标准规范不统一、信息不共享、多头采集等问题，造成资源浪费。实名收寄制度落实的关键在操作层面，必须坚持全国一盘棋，各方面密切协作，统一标准规范，实现数据共享。全国邮件快件实名收寄信息系统推广应用，解决信息安全问题，降低企业投入成本，统一信息标准和操作标准，实现信息共享和操作过程的便捷高效，为实名收寄制度落实奠定坚实基础。

安全强标

【关键词回顾】

为了进一步健全快递安全防控体系，夯实安全基础，提升安全生产操作水平，国家邮政局发布《快递安全生产操作规范》邮政行业标准（YZ 0149-2015），自2016年6月1日起施行。这是继《邮政业安全生产设备配置规范》之后的第二项强制性邮政行业标准。

【点评】

两项邮政业安全强制性行业标准相继落地，对指导企业科学购置安全生产设备，提升安全操作水平，增强识别风险源、预防安全事故的能力，做到安全隐患“早预防、早发现、早处理”具有重要意义。安全标准既是保障企业安全生产的重要技术规范，也是开展寄递渠道安全监管和依法行政的重要依据，既突出了企业安全生产主体责任，也细化了安全监管内容。这不仅是优化邮政业安全防范模式、构建科学安全防范体系的重要途径，也是邮政管理部门提升行业安全监管水平的内在要求，更是推动服务民生、维护群众利益的要义。两项标准的贯彻实施有利于夯实行业安全基础，完善行业安全生产体系，提升行业安全监管水平，促进快递业健康发展。

人才体系建设

【关键词回顾】

2016年国家邮政局重点推进现代邮政专业人才体系建设，继北京邮电大学之后，邮政行业办学牵手工程再结硕果，分别与江苏省、陕西省、重庆市政府共建南京邮电大学、西安邮电大学和重庆邮电大学现代邮政学院和邮政研究院。北京邮电大学首届邮政快递专业方向顺利完成招生，9月18日现代邮政学院迎来首批本科学子180人，邮政业高层次人才培养支撑体系基本形成。同日，石家庄邮电职业技术学院、浙江邮电职业技术学院等第一批6个全国邮政行业人才培养基地正式公示，“四位一体”的人才培养体系初步建成。

【点评】

人才资源是经济社会发展的第一资源，也是推动我国由快递大国向快递强国迈进的坚实保障。在快递业高速发展的背景下，人才队伍总量、结构、素质等仍存在一些突出问题，人才供给与人才需求之间存在一定差距，人才培养、从业人员保障、职业发展等体制机制有待完善。为此，国家邮政局深入实施行业人才素质提升、人才培养提速与合作办学牵手为内容的“三大工程”，积极推动建立健全现代邮政专业学科体系，大力创新行业人才培养模式，通过在教育实践中培养人才、在创业活动中发现人才、在创新事业中凝聚人才，最大限度激发人才创新创造创业活力。加快推进人才体系建设对行业发展具有重要现实意义，有利于培养具有国际视野的高层次、复合型、创新型现代邮政人才，为我国快递业持续健康发展提供更加坚实的人才保障和智力支撑，为在新一轮的全球产业结构调整中抢占制高点赢得发展先机。

绿色包装

| 附录 1 2016 年快递业十大关键词 |

【关键词回顾】

2016 年 8 月，国家邮政局出台《推进快递业绿色包装工作实施方案》（以下简称《实施方案》），着力推进快递业绿色包装工作，提高资源利用效率，降低环境污染。《实施方案》明确提出：快递业包装工作的总体目标为稳步推进快递业包装的依法生产、节约使用、充分回收、有效再利用，实现“低污染、低消耗、低排放，高效能、高效率、高效益”的绿色发展。10 月，国家邮政局指导召开 2016 中国快递“最后一公里”峰会，探讨推动快递“最后一公里”绿色发展、智慧发展，并发布《推动快递绿色包装北京共识》。

【点评】

作为快递业绿色包装发展的第一个纲领性文件，《实施方案》的出台为快递业及其他相关产业转型升级、实现绿色供应链管理、提升整个社会的绿色意识、推动绿色消费奠定了良好的基础。绿色快递是一个系统性、综合性的社会工程，不仅仅局限于包装领域，需要在包装、分拣、仓储、运输、装卸、配送、管理等诸多环节共同推进，也不仅仅局限于快递业，需要电商、快递、包装、车辆制造等上下游产业链共同发力。既需要政府的顶层设计、企业的投入与科技的创新，也需要消费者的理解、配合与支持。通过制度创新，健全生产责任溯源与延伸机制，明确快递及包装行业各企业主体绿色发展的权责利，使企业有章可循、有法可依。通过技术创新与设计创新，为绿色快递发展提供现实基础。通过试点示范，激发企业主体的参与意愿，变政府主导为企业主导，提高企业内生发展动力。通过媒体宣传，增强消费者的绿色环保意识，积极实践包装分类与回收，形成全民参与的发展局面。



2016年 快递业大事记
2016 Events of the Express Delivery Industry

附录一

【政府篇】

- 
- 1 月 4 日 2016 年全国邮政管理工作会议和全国邮政管理系统党风廉政建设工作会议在北京召开。
- 1 月 21 日 全国政协在京召开第 46 次双周协商座谈会，围绕“《快递条例》的制定”建言献策。
- 1 月 27 日 指导“三农”工作的中央一号文件《中共中央国务院关于落实发展新理念加快农业现代化实现全面小康目标的若干意见》正式发布，将实施“快递下乡”工程写入其中。
- 2 月 3 日 国家邮政局党组确定 2016 年 10 项重点工作，包括编制快递业发展“十三五”规划、推动出台《快递条例》、推动乡镇快递网点覆盖率达 80%、20 城市建设航空快件“绿色通道”、开展快递示范工程、打造“快递航母”、建设“绿色邮政”、“一照多址”、“三项制度”和“绿盾”工程等。
- 2 月 25 日至 26 日 2016 年全国邮政市场监管工作会议在安徽合肥召开。
- 3 月 3 日 中国人民政协会议第十二届全国委员会常务委员会第四次会议召开，《快递条例》的制定被写入大会报告。
- 3 月 5 日 国务院总理李克强在政府工作报告中提出——鼓励线上线下互动，推动实体商业创新转型。完善物流配送网络，促进快递业健康发展。这是快递业连续三次写进政府工作报告。
- 4 月 12 日 2016 中国跨境电商邮政高层论坛在重庆举行，来自亚欧非 26 个国家和地区的邮政代表参加会议并一致通过了《重庆宣言》。

- 4月27日 第二届中国梦 邮政情“寻找最美快递员”活动揭晓发布会在北京人民大会堂举行，10名快递员和4个集体荣获“最美快递员”称号。
- 5月25日 邮政市场放管服改革座谈会在山东济南召开。
- 5月30日 2016中国快递行业（国际）发展大会在京召开，中国快递服务战略合作总签约额突破1000亿元。
- 6月7日 邮政行业科技创新座谈会在杭州召开。
- 6月24日 审议通过《邮件快件微剂量X射线安全检查设备配置管理办法》和修订后的《禁止寄递物品管理规定（试行）》。
- 6月27日 发布《2015年度快递市场监管报告》。
- 7月20日 李克强总理在国务院常务会议上指出，快递业作为新业态对GDP的拉动作用虽然有限，但却容纳了大量就业，也大大降低了全社会的物流成本。
- 7月22日 发布《推进快递业绿色包装工作实施方案》。
- 7月29日 陕西省人民政府和国家邮政局在西安签署协议，决定合作共建西安邮电大学现代邮政学院和邮政研究院。
- 8月8日 召开二十国集团领导人杭州峰会寄递渠道安全保障工作专题会议。
- 8月31日 审议通过《邮政市场监管约谈暂行办法》。
- 9月14日 交通运输部部长李小鹏到国家邮政局调研。

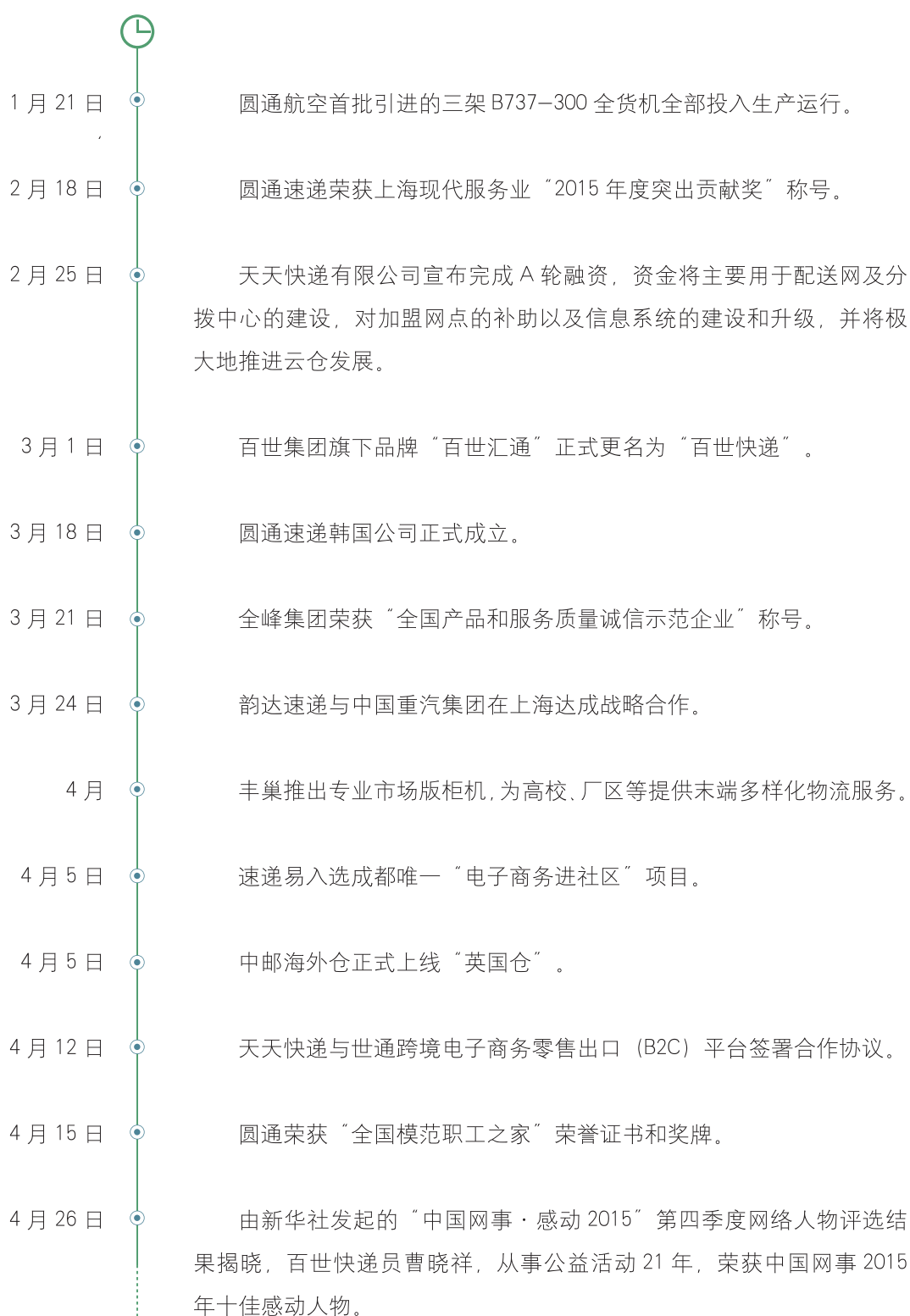
| 附录 2 2016 年快递业大事记 |

- 9月18日 全国第一个现代邮政学院—北京邮电大学现代邮政学院首批本科新生开学典礼举行，标志着邮政快递高等人才教育培训工作正式进入实施阶段。
- 10月12日 全国邮政市场监管工作座谈会在江苏苏州召开，会议就快递示范城市、快递示范园区、快递服务现代农业示范基地和快递服务制造业项目库建设等示范工程进行动员部署。
- 10月18日 贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》座谈会在福建召开。
- 10月20日 指导召开 2016 中国快递“最后一公里”峰会，并发布《推动快递绿色包装北京共识》。
- 10月21日 审议通过《邮政业信息系统安全等级保护基本要求》《快递末端投递服务信息交换规范》两项标准和《2016 年快递业务旺季服务保障工作方案》以及《关于加快长江经济带邮政业发展的指导意见》。
- 10月26日 召开快递业务旺季服务保障工作会议，部署旺季期间工作目标和任务分工。
- 10月26日 召开长江经济带邮政业发展座谈会，部署《关于加快长江经济带邮政业发展的指导意见》贯彻落实工作，研究长江经济带邮政业发展思路。
- 10月29日 江苏省人民政府与国家邮政局共建南京邮电大学现代邮政学院、现代邮政研究院揭牌仪式在南京举行。
- 11月1日 审议通过《国家邮政局关于促进邮政行业科技创新工作的指导意见》和《快递业发展“十三五”规划》。

- 11月8日 开通政务微信公众号，名称为“国家邮政局”。
- 11月10日 交通运输部党组书记杨传堂，交通运输部部长李小鹏分别带队到快递服务网点和邮件处理中心，调研快递旺季服务保障工作。
- 11月25日 重庆市人民政府与国家邮政局共建重庆邮电大学现代邮政学院和邮政研究院签约及揭牌仪式在重庆市举行。
- 12月13日 审议通过《快递寄递状态分类与代码》《快递集装箱第1部分：集装箱》两项标准。
- 12月16日 2016年首届全国“互联网+”快递大学生创新创业大赛全国第二轮总决赛在浙江省绍兴市圆满落幕。
- 12月20日 国家邮政局宣布2016年我国快递业务量已突破300亿件，继续稳居世界第一。
- 12月20日 国家邮政局、国家发展和改革委员会、交通运输部联合印发《邮政业发展“十三五”规划》。
- 12月29日 印发《快递业发展“十三五”规划》。
- 12月30日 审议通过《快递营业场所基础数据元》《快递车辆基础数据元》两项标准。



【 市场篇 】

- 
- 1 月 21 日 圆通航空首批引进的三架 B737-300 全货机全部投入生产运行。
- 2 月 18 日 圆通速递荣获上海现代服务业“2015 年度突出贡献奖”称号。
- 2 月 25 日 天天快递有限公司宣布完成 A 轮融资，资金将主要用于配送网及分拨中心的建设，对加盟网点的补助以及信息系统的建设和升级，并将极大地推进云仓发展。
- 3 月 1 日 百世集团旗下品牌“百世汇通”正式更名为“百世快递”。
- 3 月 18 日 圆通速递韩国公司正式成立。
- 3 月 21 日 全峰集团荣获“全国产品和服务质量诚信示范企业”称号。
- 3 月 24 日 韵达速递与中国重汽集团在上海达成战略合作。
- 4 月 丰巢推出专业市场版柜机，为高校、厂区等提供末端多样化物流服务。
- 4 月 5 日 速递易入选成都唯一“电子商务进社区”项目。
- 4 月 5 日 中邮海外仓正式上线“英国仓”。
- 4 月 12 日 天天快递与世通跨境电子商务零售出口（B2C）平台签署合作协议。
- 4 月 15 日 圆通荣获“全国模范职工之家”荣誉证书和奖牌。
- 4 月 26 日 由新华社发起的“中国网事·感动 2015”第四季度网络人物评选结果揭晓，百世快递员曹晓祥，从事公益活动 21 年，荣获中国网事 2015 年十佳感动人物。

- 4月26日 申通快递有限公司被上海市总工会授予“上海市五一劳动奖状”殊荣。
- 4月27日 中国邮政速递物流股份有限公司与沃尔沃汽车集团、恒大农牧集团分别进行会谈，在供应链优化方案的落地实施、恒大农牧集团物流业务总包等方面达成合作共识。
- 4月29日 天天快递与广东卓志供应链集团签订战略合作框架。
- 4月30日 中国邮政速递物流公司与京东金融联合推出的创新型动产融资服务—云仓京融已在福建、浙江、安徽、四川、上海落地，贷款总额达4000万元左右。
- 5月6日 石家庄中邮国际快件监管中心在河北正定国际机场启动。
- 5月19日 优速快递首个自购地建成的无锡空港园区场地—无锡分拨中心封顶大吉。
- 5月30日 圆通“行者APP”在京交会服务示范案例遴选中，成功摘得模式创新奖。
- 6月1日 圆通速递与中国电信股份有限公司北京研究院（以下简称中国电信北京研究院）等国内外7个合作伙伴签约。
- 6月1日 中韩海运EMS邮路出口业务全面开通。
- 6月6日 顺丰、申通、韵达、中通、普洛斯等丰巢5大股东达成一致，将等比例增资5亿至丰巢用于网络建设，为末端标准智能化服务创造更多社会价值。
- 6月15日 全峰集团获颁“中国物流十大服务创新奖”殊荣。

| 附录 2 2016 年快递业大事记 |

- 6 月 17 日 中国邮政速递物流股份有限公司荣获“2015 ~ 2016 年度中国电子商务物流优秀服务商”称号。
- 6 月 22 日 申通快递与波兰邮政在波兰华沙签订战略合作协议。
- 7 月 丰巢上线收发系统，支持拓展共同配送新业务，提升末端物流行业整体运营效率。
- 7 月 1 日 顺丰正式开通中国大陆至印尼、印度、柬埔寨三国的国际快递服务。
- 7 月 27 日 顺丰在苏州阳澄湖畔举办 2016 大闸蟹寄递行业解决发布会。
- 8 月 中集电商在全国铺设超过 1 万台 e 栈，累计快件投递量超过 6 千万件，累计用户数量超过 800 万人。
- 8 月 1 日 顺丰国际推出国际重货产品，开通广东、江苏、浙江、上海至美国重货快运服务。
- 8 月 12 日 中邮物流与恒大冰泉第四方物流总包服务协议签署仪式在广州恒大集团总部举行。
- 8 月 22 日 中国邮政速递物流股份有限公司在北京、上海开办俄罗斯 e 邮宝（赛诚专线）业务。
- 8 月 28 日 中通快递成立泰国公司。
- 9 月 6 日 中国邮政航空公司“兰州—天津—南京”往返快递航线正式开通，该公司成为国内首家开通兰州定期货运航班的航空公司。
- 9 月 18 日 圆通集团与中国民航管理干部学院在北京正式成立“航空物流研究院”。

- 10月10日 顺丰冷运与杭州千岛湖发展集团有限公司、杭州千岛湖淳佳网络科技有限公司达成深度合作协议。
- 10月12日 中通国际与USPS（美国邮政）正式建立战略合作关系，双方将携手开拓全球跨境电子商务配送业务。
- 10月13日 中国邮政速递物流股份有限公司下辖的11183呼叫中心荣获金音奖“2016年度中国最佳客户联络中心”奖项。
- 10月20日 圆通速递股份有限公司正式登陆A股，成为中国快递行业首家上市公司。
- 10月27日 中通快递登陆纽交所，融资近100亿元人民币。
- 10月31日 北京全峰快递有限责任公司与青旅联合物流科技集团有限公司签订《增资协议》并确认成交，青旅物流拟注资12.5亿元人民币，成为全峰主要战略投资人，并将陆续补充完成营运资金20亿元人民币。
- 10月31日 江苏省邮政速递物流分公司和福建中邮物流有限责任公司荣获“2016年度全国先进物流企业”称号。
- 11月1日 申通快递在香港国际机场举办了跨大洲（中国—欧洲）全货机首航仪式，成为国内第一家拥有跨大洲全货机包机的快递公司。
- 11月4日 顺丰速运主办“产销共赢，顺丰鲜行”甘青牛羊肉产销互联大会。
- 11月5日 圆通速递荣获由中国物流与采购联合会颁发的“2016中国物流社会责任贡献奖”荣誉称号。
- 11月14日 天天快递能容云仓凭借其独有的电商仓储+快递分拨一体化模式，实现了“双11”海量订单在48小时之内全部完成发货。

| 附录 2 2016 年快递业大事记 |

- 11 月 16 日 中通快运与太平洋产险深圳分公司签署战略合作协议。
- 11 月 24 日 河北省邮政速递物流分公司和安徽省芜湖市邮政速递物流分公司获得“2016 年度全国实施用户满意工程先进单位”称号。
- 11 月 25 日 北京市邮政速递物流分公司在北京市医管局下属的 10 家医院开展中药配送到家服务。
- 12 月 1 日 圆通速递荣获 2016 中国物流业大奖“金飞马”奖—中国品牌价值百强物流企业、中国最具社会责任物流企业、“双 11”公众最满意快递公司金奖。
- 12 月 6 日 天天快递荣获浙江“创新标杆企业”称号。
- 12 月 13 日 天天快递联手丹露网强势布局特色物流版块，双方共同建设适合酒类细分领域的智能物流体系。
- 12 月 16 日 顺丰冷运分别启动华东和华中物流中心，顺丰国际特惠开通巴基斯坦流向服务。
- 12 月 30 日 申通快递股份有限公司正式登陆深交所中小板。





2016年 中国快递发展指数报告
China Express Delivery Development Index Report 2016

附录三

| 附录 3 2016 年中国快递发展指数报告 |

中国快递发展指数 (China Express Development Index, 简称 CEDI) 是基于中国快递发展的基本特征、规律, 对一定时期中国快递发展程度的量化评价, 是反映我国快递发展规模、服务质量、发展普及和发展趋势的综合指数。CEDI 旨在全面反映快递行业发展水平, 体现快递市场运行变化, 昭示快递未来发展态势, 并在此基础上为政府制定规划、出台政策提供参考依据, 为社会各界了解中国快递发展水平提供信息支持。

中国快递发展指数以 2010 为基期, 基期设定为 100。中国快递发展指数指标体系由 4 个一级指标和 11 个二级指标构成。

一、2016 年整体情况

2016 年我国快递市场需求依然强劲, 快递业继续保持高速增长态势, 服务质量继续向好, 服务范围继续向广大中西部地区、农村地区加速延伸, 对消费和工农业生产的支撑作用日益凸现, 成为国民经济稳定运行中的亮点。2016 年中国快递发展指数 (CEDI) 为 538.1, 同比提高 40.7%。

从中国快递发展指数一级指标来看, 发展规模指数高速增长, 服务质量指数稳步上扬, 发展普及指数保持增长, 发展趋势指数积极向好。四个一级指标中, 发展规模指数增速高于中国快递发展指数增速, 服务质量指数、发展普及指数和发展趋势指数三个一级指标增速均低于中国快递发展指数增速。

二、发展规模指数

2016 年, 中国快递发展规模指数为 1104.6, 同比提高 49.5%。从指数变化率来看, 在经历连续两年下滑后, 发展规模指数增速出现反弹。

从二级指标来看, 在业务量方面, 2016 年我国快递业务量首次突破 300 亿件大关, 达到 312.8 亿件, 同比增长 51.4%, 约为同期国内生产总值增速的 7 倍之多, 增速居现代服务业前列, 成为我国新经济的亮点。快递日均处理量达到 8571 万件, 最高日处理量超过 2.5 亿件。日均服务人次超过 1.7 亿, 相当于每天 8 个人当中就有 1 个人使用快递。年人均快递使用量接近 23 件, 比上年增加 8 件/人。业务量规模稳居世界首位, 我国快递业务量在全球占比超过四成, 对全球快递业务量增长的贡献率达 60%, 我国已经成为全球快递市场发展的新引擎。

在业务收入方面, 2016 年我国快递业务收入接近 4000 亿元, 比上年增长 43.5%, 是同期国内生产总值增速的 6 倍以上, 快递业务收入占国内生产总值的比重继续攀升至 5.3%。快递业务收入占邮政业总收入的比重稳步上升, 达到 73.9%, 比上年提高了 5.3 个百分点。形成 6 家年营业收入超 300 亿元、10 家年营业收入超 100 亿元的快递企业集群。

三、服务质量指数

2016 年, 中国快递服务质量指数为 94.3, 同比提高 3.9%。服务质量指数从 2013 年开始稳步上扬, 以每年 2.5% 的增速改善快递服务质量。

从二级指标来看，在快递服务满意度方面，快递服务满意度持续提升，2016年快递服务满意度为74.7分，较上年提高0.7分。

在时限准时率方面，快递服务时限准时率连续两年改善，2016年重点地区快递服务72小时准时率为75.5%，较上年提高1.6个百分点。

在用户申诉率方面，申诉率连续四年下降，2016年快递有效申诉率为百万分之8.40，较上年下降4.94。

四、发展普及指数

2016年，中国快递发展普及指数为340.2，同比提高19.3%。

从二级指标来看，在网点密度方面，网点人口密度从2010年每十万人4.8个快递网点，上升到2016年每十万人15.0个快递网点，网点面积密度从2010年每千平方公里6.7个快递网点，改善至2016年每千平方公里19.1个网点。

在快递深度方面，2016年快递业务收入占国内生产总值的比重上升至5.3%，同比提高1.2个百分点。

五、发展趋势指数

2016年中国快递发展趋势指数为99.8，发展趋势指数相对平稳。在业务增长预期方面，预计2017年，我国快递业务量完成423亿件，同比增长35%。我国快递业务收入完成5165亿元，同比增长30%。



2016 年快递服务质量监控结果通报
Notification on Express Delivery Service
Quality Monitoring Results

附录四

为持续改进快递服务质量，促进快递业健康有序发展，国家邮政局建立了以“公众满意度、时限准时率、用户申诉率”为核心的服务质量评价体系。2016年公众满意度调查和时限准时率测试范围为50个城市，包括全部省会城市、直辖市以及19个快递业务量较大的重点城市。测试对象为2015年国内快递业务量排名靠前的10家全网型快递服务品牌，包括：邮政EMS、顺丰速运、圆通速递、中通快递、申通快递、韵达速递、百世快递、天天快递、国通快递和宅急送快运。

国家邮政局关于2016年快递服务满意度调查结果的通报

调查显示，用户对于快递业的服务品质表示肯定，快递服务总体满意度得分连续8年稳步提升。2016年快递服务总体满意度得分为74.7分，较2015年提升0.7分；其中，公众满意度为80.5分，时测满意度为68.9分。

快递企业总体满意度排名和得分依次为：顺丰速运（84.6分）、邮政EMS（80.0分）、中通快递（76.9分）、圆通速递（74.8分）、申通快递（74.7分）、韵达速递（74.3分）、百世快递（72.3分）、宅急送快运（71.4分）、天天快递（70.8分）和国通快递（65.8分）。其中，中通快递、韵达速递、圆通速递以及百世快递总体满意度提升较为明显。

公众满意度方面，在涉及评价的4项二级指标中，受理环节满意度得分为83.2分，较2015年降低0.4分；揽收环节满意度得分为83.2分，较2015年降低1.2分；投递环节满意度得分为81.2分，较2015年提升1.0分，进步幅度较大；售后环节满意度得分为75.4分，较2015年提升2.2分，进步明显。

在涉及评价的16项三级指标中，用户满意度较高的指标是：揽收员服务、查询服务、普通电话受理、揽收质量、派件员服务、送达质量。满意度有所提升的指标是：查询服务、普通电话受理、派件员服务和统一客服热线受理。满意度有所降低的指标是：揽收员服务、投诉服务、揽收质量和上门时限。

在受理环节，普通电话受理、统一客服热线受理、网络受理满意度得分分别为85.5分、81.9分、81.6分，与2015年相比均有改善。各快递企业在普通电话受理服务方面差异较小，服务均达到较高水平；各快递企业在统一客服热线受理方面差异较大，部分企业仍需加强；网络受理作为一种新型受理方式得到用户认可，但仍有进一步提升空间。在受理环节表现较好的企业有：顺丰速运、圆通速递、中通快递、韵达速递和申通快递。

在揽收环节，上门时限与揽收质量满意度得分分别为82.9分、85.3分，与2015年相比均略有下降。揽收员服务满意度得分为87.0分，虽然得分最高，但较2015年下降1.2分，值得关注。费用公开透明满意度得分为80.7分，需进一步提升。在揽收环节，除顺丰速运、申通快递外，其他快递企业满意度得分较2015年均出现一定幅度的下降。

在投递环节，送达质量与派件员服务满意度得分均为83.7分，其中派件员服务较2015年下降2.3分，下降明显；送达时限、网络覆盖、签收信息反馈三项指标的满意度得分分别为78.2分，79.6分，77.2分。

| 附录 4 2016 年快递服务质量监控结果通报 |

投递环节表现较好的企业有：顺丰速运、邮政 EMS、中通快递、圆通速递和申通快递。

在售后环节，查询服务表现最好，满意度得分相较 2015 年提升 1.2 分，达到 86.1 分；投诉服务满意度得分较低，为 51.4 分，较 2015 年下降 0.5 分；问题件处理满意度得分为 67.4 分，与 2015 年基本持平；发票服务满意度得分为 80.4 分，顺丰速运和邮政 EMS 得分远超其他快递企业。售后环节表现较好的企业有：顺丰速运、中通快递和申通快递。

分地区观察，我国东部地区受理、揽收服务表现佳，中部地区投递、售后服务获用户肯定。大区方面，东北地区满意度较高，西南、华南尚有进一步提升的空间。2016 年快递公众满意度得分居前 15 位的城市是：北京、杭州、天津、长春、上海、苏州、郑州、哈尔滨、洛阳、大连、温州、深圳、石家庄、无锡和金华。

2016 年度调查中，还对部分与快递服务紧密相关的事项进行了抽样调查。

从快件接收场景来看，用户对于家、物业门卫、公司单位、学校、快递网点、智能快件箱、便利店超市等场景接收快件的服务质量普遍比较认可。但不同接收场景的用户评价差异较大，学校接收的满意度得分达 88 分；以智能快件箱为代表的新型终端模式得到用户的肯定，得分为 86.8 分，与家中接收并列第二；便利店超市代收得分仅为 75 分，仍有进一步提升的空间。

从用户对快递员形象的评价来看，超 5 成用户接触到的快递员身着工服。用户对快递员形象的满意度得分为 74.6 分，顺丰速运、邮政 EMS 和中通快递员工着装较为规范。

从投递不成功快件后续处理情况来看，超 8 成用户感到满意。在赔偿满意度方面，顺丰速运和邮政 EMS 的满意度评价显著高于其他快递企业。

在快件包装方面，用户收到快件后，对包装最主要的处理方式直接扔掉和卖废品，占比分别为 43.5% 和 35.2%；用户反映导致快件包装回收率较低的主要原因是无专业的回收机构和较少有快递企业对包装进行回收。

在快件电子运单使用方面，用户的满意度为 86.1 分。用户认为电子运单的优点主要有：地址清晰、节约成本和打印方便等；同时仍有部分用户认为电子运单修改不方便，机器易出故障，表明电子运单仍有优化空间。

在快递 APP 的使用方面，近 3 成用户使用过快递 APP，用户对快递 APP 服务的满意度为 80.5 分，操作便捷性和企业本身服务水平是影响用户选择的主要因素。

调查还显示，快递企业在应对高峰期、春节假期的服务保障能力均有所提升，特殊时期快递服务有所优化，已逐步获得用户的认可。2016 年，用户对春节期间快递服务满意度的得分为 78.5，高于当月总体水平 76.7 分；“双 11”等业务高峰期的满意度为 78.4 分，较 2015 年略有提升。

国家邮政局关于 2016 年全国重点地区 快递服务时限测试结果的通报

一、全程时限

2016 年全程时限均值为 58.71 小时，同比缩短 0.49 小时。2016 年 72 小时准时率均值为 75.53%，同比提升 1.68 个百分点。

从较长周期观察，在快递业务量持续高速增长背景下（自 2010 年 23.4 亿件增长至 2016 年 313.5 亿件），快递服务时限水平基本保持平稳上升趋势，全程时限处于 58—60 小时，72 小时准时率从 2012 年 72.4% 提升到 2016 年 75.53%。

从各月表现来看，多数月份全程时限在 60 个小时以内，72 小时准时率在 75% 上下平稳波动。受春节假期影响，1、2 月份全程时限接近 70 个小时，72 小时准时率低于 70%。

二、分环节时限

寄出地处理环节平均时限为 12.3 小时，运输环节平均时限为 31.17 小时，寄达地处理环节平均时限为 11.22 小时，投递环节平均时限为 4.02 小时。四个环节中，寄出地处理时限、寄达地处理时限均有所改善，运输时限略有延长，投递时限保持稳定，表明处理能力建设进一步加强。

三、不同寄送距离时限

1000 公里以下平均时限为 46.85 小时，同比延长 0.66 小时；1000—2000 公里平均时限为 59.34 小时，同比缩短 0.05 小时；2000—3000 公里平均时限为 69.10 小时，同比缩短 0.49 小时；3000 公里以上平均时限为 78.89 小时，同比缩短 3.46 小时。2000 公里以下快件全程时限基本稳定，2000 公里以上尤其是 3000 公里以上提升明显。

四、分区域时限

寄往东部地区的快件平均时限为 56.66 小时，同比延长 0.27 小时；寄往中部地区的快件平均时限为 57.93 小时，寄往西部地区的快件平均时限为 61.13 小时，同比分别缩短了 1.87 小时和 2.25 小时。快递普惠水平进一步提升，各区域时限服务更加均衡。

东部地区终端服务时限（该区域寄出快件收寄时限与寄达该区域快件投递时限的平均值）为 3.43 小时，同比缩短 0.05 小时，中部地区和西部地区终端服务时限为 3.88 小时和 2.75 小时，同比缩短了 0.59 小时和 0.54 小时。东部地区处理时限（该区域寄出快件处理时限与寄达该区域快件处理时限的平均值）

| 附录 4 2016 年快递服务质量监控结果通报 |

为 11.28 小时，同比缩短 0.27 小时，中部地区和西部地区处理时限为 12.54 小时和 12.79 小时，同比缩短了 0.09 小时和 0.45 小时。中西部揽投两端服务时限、处理时限均改善明显，快递“向西向下”成效显著。

由于寄送距离更长，乡镇地区寄往城市的快件全程时限比城市间快件全程时限长 5 个小时；同时，城市寄往乡镇地区的快件全程时限比城市间快件全程时限长 7 个小时。

2016 年快递服务申诉情况报告

一、快递服务有效申诉量情况

邮政业消费者共申诉 1250445 件，其中快递服务有效申诉 262743 件，快件投递服务申诉 99144 件，占有效申诉总量的 37.7%，同比下降 4.4%；快件延误申诉 75588 件，占有效申诉总量的 28.8%，同比下降 12.3%。快件丢失短少申诉 52838 件，占有效申诉总量的 20.1%，同比增长 0.5%。快件损毁申诉 22940 件，占有效申诉总量的 8.7%，同比增长 14.2%。

表 1 2016 年快递服务有效申诉主要问题统计表

序号	申诉问题	有效申诉件数	比例 %	去年同期件数	同比 %
1	投递服务	99144	37.7	103666	-4.4
2	延误	75588	28.8	86227	-12.3
3	丢失短少	52838	20.1	52559	0.5
4	损毁	22940	8.7	20088	14.2
5	收寄服务	7739	3.0	7988	-3.1
6	违规收费	1948	0.7	2191	-11.1
7	代收货款	1421	0.5	1695	-16.2
8	其他	1125	0.4	1200	-6.3
9	合计	262743	100.0	275614	-4.7

二、快递服务有效申诉率情况

全国快递服务有效申诉率为百万分之 8.40，同比减少 4.94。

全国快递投递服务有效申诉率为百万分之 3.17，同比减少 1.85；全国快递服务丢失损毁有效申诉率为百万分之 2.42，同比减少 1.1；全国快递服务快件延误有效申诉率为百万分之 2.42，同比减少 1.75。

全年低于全国平均有效申诉率的快递企业有苏宁易购、京东、顺丰、中通、百世、圆通、邮政快递 EMS、韵达等 17 家；高于全国平均有效申诉率的快递企业有如风达、国通、宅急送、全峰、天天、申通、

附录 4 2016 年快递服务质量监控结果通报

快捷等 10 家。企业主要对于快件的末端投递问题和快件安全管理等问题存在管理不善，以上两点是引起消费者申诉快件投递服务和丢失损毁问题较多的主要原因。

全国 17 家主要快递企业有效申诉率较上年同期下降，其中苏宁易购、韵达、圆通、快捷、百世、申通、中通下降幅度较大，分别下降 95.0%、57.5%、47.8%、45.2%、45.0%、43.9% 和 41.1%；如风达、宅急送和顺丰的有效申诉率较上年同期上升幅度较大，分别增长 69.2%、61.1% 和 46.2%。

表 2 2016 年主要快递企业有效申诉率表

单位：件有效申诉 / 百万件快件业务量

企业名称	有效申诉率	主要问题有效申诉率			有效申诉件数	去年同期有效申诉率	同比 %
		延误	丢失损毁	投递服务			
如风达	30.65	11.72	8.84	9.16	2890	18.12	69.2
国通	27.94	11.74	6.34	8.90	17045	25.82	8.2
宅急送	22.28	7.50	5.40	8.09	4978	13.83	61.1
全峰快递	18.80	6.40	5.60	5.73	10897	24.16	-22.2
天天	15.77	4.90	4.86	5.53	22376	20.58	-23.4
申通快递	14.72	3.87	4.30	5.88	47758	26.26	-43.9
优速	13.32	3.10	4.14	5.58	5517	18.04	-26.2
UPS	10.83	3.56	1.28	5.06	195	6.25	73.3
快捷速递	9.02	2.49	2.37	3.76	9865	16.46	-45.2
速尔	8.64	1.88	2.53	3.61	2082	18.88	-54.2
德邦快递	8.36	2.89	2.15	2.85	2163	12.96	-35.5
韵达快运	7.51	2.32	2.30	2.68	23501	17.66	-57.5
邮政快递 (EMS)	7.48	2.49	1.85	2.80	20154	10.02	-25.3
圆通速递	7.16	1.72	2.31	2.85	30970	13.72	-47.8
百世快递	6.68	1.85	2.13	2.43	17366	12.15	-45.0
中通快递	6.42	1.30	1.99	2.81	29163	10.90	-41.1
全一快递	5.89	1.19	2.03	2.03	168	6.10	-3.4
TNT	5.71	0.52	1.69	1.82	44	1.83	212.0
民航快递	3.40	0.73	0.49	2.19	28	1.30	161.5
顺丰速运	3.07	1.27	0.54	0.93	8292	2.10	46.2
递四方	2.90	0.77	0.78	1.17	318	1.76	64.8
FedEx	2.87	0.99	0.62	0.83	93	3.48	-17.5
卓越亚马逊	2.05	0.84	0.19	0.65	22	0.80	156.2
DHL	1.91	0.31	0.19	0.97	69	1.49	28.2
中外运 - 空运	1.52	0.00	0.76	0.76	2	6.64	-77.1
京东	0.86	0.22	0.14	0.45	1116	1.13	-23.9
苏宁易购	0.12	0.05	0.01	0.06	22	2.41	-95.0
全国平均	8.40	2.42	2.42	3.17	262743	13.34	-37.0



2016年 邮政市场执法年度报告
Annual Report of Postal Market Law
Enforcement 2016

附录五

|附录5 各省（区、市）快递业发展情况|

一、总体情况

2016年，全国各级邮政管理部门加大邮政市场监督检查和行政执法工作力度，出动执法人员313813人次，执法检查116213次，检查单位128205家次，出检天数35376天，查处违法违规行为22891次，办理邮政市场行政处罚案件4665件，罚款2839.8万元。

按照邮政市场行政处罚案件类别统计，七类案件数量依次为：邮政行业安全监管类2900件，快递业务经营许可类1646件，快递服务质量监管类271件，邮政用品用具市场监管类4件，集邮市场监管类3件，市场秩序类3件，行政管理秩序类2件。

案件类别统计表

序号	类别	数量（件）	占比
1	邮政行业安全监管类	2900	60.05%
2	快递业务经营许可类	1646	34.09%
3	快递服务质量监管类	271	5.61%
4	邮政用品用具监管类	4	0.08%
5	集邮市场监管类	3	0.06%
6	市场秩序类	3	0.06%
7	行政管理秩序类	2	0.04%
合计 18		4829	100.00%

按照处罚种类统计，全年各级邮政管理部门共作出罚款4299次，停业整顿266次，警告90次，吊销许可证3次。

行政处罚种类统计表

序号	处罚种类	占比
1	罚款	4299
2	停业整顿	266
3	警告	90
4	吊销许可证	3

18 注：因存在一案多由情况，故案由数量大于实际案件数量。下同。

二、常见违法违规行为

按照案由使用次数统计，邮政市场案件中排名前十的违法行为分别是：未按规定办理变更手续（670件，占比13.87%），未按规定对从业人员进行安全生产教育和培训（644件，占比13.34%），安全设备使用不符合国家或行业标准（619件，占比12.82%），设立分支机构未备案（440件，占比9.11%），安全设备安装不符合国家或行业标准（408件，占比8.45%），不执行收寄验视制度（315件，占比6.52%），未按期提交年度报告书（230件，占比4.76%），未整改重大安全隐患（201件，占比4.16%），未按规定记录和保存寄递服务信息（135件，占比2.80%），委托未经许可企业经营（115件，占比2.38%）。

案由使用量统计表

序号	案由	数量（件）	占比
1	未按规定办理变更手续	670	13.87%
2	未按规定对从业人员进行安全生产教育和培训	644	13.34%
3	安全设备使用不符合国家或行业标准	619	12.82%
4	设立分支机构未备案	440	9.11%
5	安全设备安装不符合国家或行业标准	408	8.45%
6	不执行收寄验视制度	315	6.52%
7	未按期提交年度报告书	230	4.76%
8	未整改重大安全隐患	201	4.16%
9	未按规定记录和保存寄递服务信息	135	2.80%
10	委托未经许可企业经营	115	2.38%
11	未按规定分拣作业	115	2.38%
12	未核对寄件人身份信息	100	2.07%
13	未按要求维护、保养和检测安全设备	73	1.51%
14	未按规定建立突发事件应急机制	60	1.24%
15	未按规定公示服务承诺	60	1.24%
16	违规收寄不能确定安全性的物品	59	1.22%
17	未按规定报送企业运营信息	53	1.10%
18	未经许可经营快递业务	51	1.06%
19	未按规定办理备案手续	50	1.04%
20	超地域范围经营	43	0.89%
21	违反加盟管理规定	43	0.89%
22	违反快递服务标准	40	0.83%
23	其他	305	6.32%
合计		4829	100.00%

| 附录 5 各省（区、市）快递业发展情况 |

（一）邮政行业安全类案件

2016 年寄递企业在邮政行业安全监管方面的违法案件为 2900 件，占全部违法案件的 60.05%。其中，未按规定对从业人员进行安全生产教育和培训 644 件，占比 22.21%；安全设备使用不符合国家或行业标准 619 件，占比 21.34%；安全设备安装不符合国家或行业标准 408 件，占比 14.07%；不执行收寄验视制度 315 件，占比 10.86%；未整改重大安全隐患 201 件，占比 6.93%；未按规定记录和保存寄递服务信息 135 件，占比 4.66%；未核对寄件人身份信息 100 件，占比 3.45%；未按要求维护、保养和检测安全设备 73 件，占比 2.52%；未按规定建立突发事件应急机制 60 件，占比 2.07%；违规收寄不能确定安全性的物品 59 件，占比 2.03%；未按规定报送企业运营信息 53 件，占比 1.81%；未设置安全生产管理机构或者未按照规定配备安全生产管理人员 36 件，占比 1.24%；未制定突发事件应急预案 32 件，占比 1.10%；其他案件 165 件，占比 5.69%。

（二）快递业务经营许可类案件

2016 年快递业务经营许可方面的违法案件为 1646 件，占全部违法案件的 34.09%。其中，未按规定办理变更手续 670 件，占比 40.70%；设立分支机构未备案 440 件，占比 26.73%；未按期提交年度报告书 230 件，占比 13.97%；委托未经许可企业经营 115 件，占比 6.99%；未经许可经营快递业务 51 件，占比 3.10%；未按规定办理备案手续 50 件，占比 3.04%；超地域范围经营 43 件，占比 2.63%；委托未经许可个人经营 38 件，占比 2.31%；其他案件 9 件，占比 0.55%。

（三）快递服务质量监管类案件

2016 年快递企业在服务质量方面的违法案件为 271 件，占全部违法案件的 5.61%。其中，未按规定分拣作业 115 件，占比 42.44%；未按规定公示服务承诺 60 件，占比 22.14%；违反加盟管理规定 43 件，占比 15.87%；违反快递服务标准 40 件，占比 14.76%；其他案件 13 件，占比 4.80%。

（四）其他

邮政用品用具监管类案件 4 件，集邮市场监管类 3 件，市场秩序类案件 3 件，行政管理秩序类 2 件。



2016年
支持快递业发展相
关政策及
规划部分
内容摘编

Compilation of the Related Policies and Plans
of the Express Delivery Industry 2016

附录六

| 附录 6 2016 年支持快递业发展相关政策及规划内容摘编 |

规划文件	相关内容
<p>国务院关于印发物流业发展中长期规划(2014—2020年)的通知(国发〔2014〕42号)</p>	<p>三、发展重点</p> <p>(二)着力提升物流企业规模化、集约化水平。</p> <p>支持快递业整合资源,与民航、铁路、公路等运输行业联动发展,加快形成一批具有国际竞争力的大型快递企业,构建覆盖城乡的快递物流服务体系。</p> <p>四、主要任务</p> <p>(一)大力提升物流社会化、专业化水平。</p> <p>着力发展第三方物流,引导传统仓储、运输、国际货代、快递等企业采用现代物流管理理念和技术装备,提高服务能力。</p> <p>(二)物流园区工程。</p> <p>结合区位特点和物流需求,发展快递等专业类物流园区,发挥物流园区的示范带动作用。</p>
<p>中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要</p>	<p>第十九章 构建现代农业经营体系</p> <p>第三节 健全农业社会化服务体系</p> <p>加强农产品流通设施和市场建设,完善农村配送和综合服务网络,鼓励发展农村电商,实施特色农产品产区预冷工程和“快递下乡”工程。</p> <p>第二十九章 完善现代综合交通运输体系</p> <p>第一节 构建内通外联的运输通道网络</p> <p>提升邮政网络服务水平,加强快递基础设施建设。</p> <p>第二节 建设现代高效的城际城市交通</p> <p>提升邮政网络服务水平,加强快递基础设施建设。</p> <p>第四节 推动运输服务低碳智能安全发展</p> <p>强化交通运输、邮政安全管理,提升安全保障、应急处置和救援能力。</p> <p>专栏 10 交通建设重点工程</p> <p>(八)农村交通</p> <p>完善农村和西部地区邮政、快递基础设施,实现村村直接通邮。</p>
<p>国务院关于印发“十三五”国家科技创新规划的通知(国发〔2016〕43号)</p>	<p>八、发展现代食品制造技术</p> <p>力争到2020年,在营养优化、物性修饰、智能加工、低碳制造、冷链物流、全程控制等技术领域实现重大突破。</p> <p>九、发展支撑商业模式创新的现代服务技术</p> <p>围绕生产性服务业共性需求,重点推进电子商务、现代物流、系统外包等发展,增强服务能力,提升服务效率,提高服务附加值。</p>
<p>国务院关于印发全国农业现代化规划(2016—2020年)的通知(国发〔2016〕58号)</p>	<p>(二)完善农产品市场流通体系打造农产品营销公共服务平台,推进商贸流通、供销、邮政等系统物流服务网络和设施为农服务。</p>

规划文件	相关内容
<p>国务院关于印发“十三五”脱贫攻坚规划的通知(国发〔2016〕64号)</p>	<p>第三节 电商扶贫</p> <p>加快物流配送体系建设,鼓励邮政、供销合作等系统在贫困乡村建立和改造服务网点。</p> <p>改善农村电子商务发展环境。加强交通、商贸流通、供销合作、邮政等部门及大型电商、快递企业信息网络共享衔接,鼓励多站合一、服务同网。</p>
<p>国务院关于印发“十三五”国家战略性新兴产业发展规划的通知(国发〔2016〕67号)</p>	<p>深化互联网在生产领域的融合应用:</p> <p>推进移动互联网、云计算、物联网等技术与物流快递等深度融合,支持面向网络协同的行业应用软件研发与系统集成。</p> <p>推动智能制造关键技术装备迈上新台阶:</p> <p>突破智能物流与仓储装备,开展首台套装备研究开发和推广应用,提高质量与可靠性。</p>
<p>国务院办公厅关于转发国家发展改革委物流业降本增效专项行动方案(2016—2018年)的通知(国办发〔2016〕69号)</p>	<p>(四) 简政放权,建立更加公平开放规范的市场新秩序。</p> <p>深入推进物流领域商事制度改革,加快推行“五证合一、一照一码”、“先照后证”和承诺制,简化办理程序。适应物流企业经营特点,支持地方进一步放宽企业住所和经营场所登记条件,鼓励物流企业网络化经营布局。</p> <p>(六) 补短强基,完善支撑物流高效运行的设施和标准体系。</p> <p>优化城市物流基础设施布局,完善城市三级配送网络。支持城市末端配送点建设,大力发展智能快件箱。按照共享经济理念探索发展集约化的新型城市配送模式。在有条件的城市研究推行“分时段配送”、“夜间配送”。</p> <p>建立农村物流大企业联盟,推动物流企业、电商企业和邮政企业、供销合作社等充分利用现有物流资源开展深度合作,推动县级仓储配送中心、农村物流快递公共取送点建设,完善县乡村三级物流配送网络。</p>
<p>中欧班列建设发展规划(2016—2020年)</p>	<p>3. 推行电子货物清单。根据跨境电商的运输需求,采用拼箱运输方式,协调国外铁路、海关和检验检疫等部门,推行电子快递清单,研究开展中欧班列国际快件运输。</p>
<p>国家发展改革委关于印发《全国农村经济发展“十三五”规划》的通知(发改农经〔2016〕2257号)</p>	<p>专栏3 农业现代化重大工程</p> <p>(五) 智慧农业</p> <p>实施“互联网+”现代农业,支持电商、物流、商贸、金融等企业参与涉农电子商务平台建设。</p> <p>三、促进农民就业创业</p> <p>(二) 完善农民就业创业服务体系。</p> <p>支持乡镇政府、农村集体经济组织与社会资本合作共建智能电商物流仓储基地,健全县、乡、村三级农村物流基础设施网络,畅通农产品进城与工业品下乡的双向流通渠道。</p>

| 附录 6 2016 年支持快递业发展相关政策及规划内容摘编 |

规划文件	相关内容
<p style="text-align: center;">全国物流节点城市布局规划（2015—2020 年）</p>	<p>加强流通基础设施建设。 支持建设重要集散地和主销地的专业批发市场、物流园区、快递园区、大型公共仓储配送设施、公共信息服务平台等。</p> <p>整合物流设施资源。 大力发展冷链物流，积极发展公共仓储、城际物流、邮政服务、快递服务、共同配送和第三方物流，完善城市物流中转分拨场站、社区集散网点的配置。</p> <p>提升流通节点城市集散中转功能。 培育大型批发、仓储、运输、货代、配送、邮政、快递、第三方物流企业和专业化、社会化的物流快递平台，增强商品集散能力。大力发展区域共同配送、直达干线运输、高铁快件及电商快递班列运输、甩挂运输和多式联运，提高货物中转和运输效率。</p> <p>提升流通节点城市外贸服务功能。 大力发展跨境电子商务、邮政服务、快递服务、金融服务、航运服务，初步建成一批区域性国际贸易中心、国际物流中心。</p> <p>加快发展电子商务。 鼓励网络购物创新发展，促进线上线下融合发展，支持电商企业、邮政和快递企业加强战略合作，加快推进电子发票应用。</p> <p>着力提升开放水平。 面向东南亚、南亚、中亚和东北亚四个战略方向，完善双边和多边合作机制，培育一批经贸合作平台，加强能源资源、交通运输、国际贸易、文化旅游、邮政服务、快递服务、金融服务等领域合作，打造对外经贸合作升级版。</p>
<p style="text-align: center;">商务部等六部门关于印发《全国电子商务物流发展专项规划（2016—2020 年）》的通知（商流通发〔2016〕85 号）</p>	<p>四、重大工程</p> <p>（一）电商物流标准化工程 加快制定快递服务与网络零售信息系统数据接口标准。</p> <p>（二）电商物流农村服务工程 整合县、乡镇现有流通网络资源，发展农村电商物流配送体系。鼓励电子商务企业、大型连锁企业和物流企业完善农村服务网点。</p> <p>（四）电商物流社区服务工程 支持连锁零售企业、快递企业、末端配送企业、生活服务类企业共同打造便民利民的社区点上物流服务体系，解决“最后一公里”、“最后一百米”末端配送难题。</p> <p>（六）电商物流绿色循环工程 鼓励电商物流快递企业利用配送渠道，回收利用废弃包装物。</p> <p>（七）电商物流跨境工程 完善海关、检验检疫、邮政管理等部门之间的协作机制，推动国家间、地区间检验检疫标准互认。鼓励国内邮政设施、邮政国际通道、航空运输资源和铁路运输资源等向电商物流企业开放与共享。</p> <p>五、组织实施和保障措施</p> <p>（三）加强和完善政策支持 完善城市交通和配送管理政策，解决城市配送及快递车辆通行、停靠等交通管理问题。</p>

规划文件	相关内容
<p>交通运输部关于印发 交通运输信息化“十三五” 发展规划的通知（交规划 发〔2016〕74号）</p>	<p>2. 推进“互联网+”高效物流。加强公路、水路与铁路、民航、邮政、海关、贸易、检验检疫等部门物流相关信息系统对接，推动政府相关公共信息向物流市场的开放和共享。</p> <p>专栏2 国家交通运输物流公共信息平台推进工程</p> <p>国家交通运输物流公共信息平台行业交换节点建设工程：推动铁路、民航、邮政等行业物流信息交换节点建设，实现与国家物流平台间的信息互联与共享。</p>
<p>综合运输服务 “十三五”发展规划</p>	<p>发展目标：</p> <p>城乡物流配送网络进一步健全，实现乡乡设网点，村村通快递。重点快递企业省会及重点城市间快件72小时投递率超过90%。</p> <p>三、主要任务</p> <p>（一）建设统一开放的综合运输市场体系。推进《快递条例》立法进程，配套完善相关部门规章。</p> <p>（二）提升综合运输通道服务效能。引导民航企业和邮政快递企业发展全货机、支线航空货运，稳步推广货物空空中转、航空快件中转集拼等业务。</p> <p>专栏1 快件“上车上船上飞机”工程</p> <p>完善邮政快递分拨中心布局，大力发展空陆联运，探索发展铁路驮背运输。</p> <p>（三）提升综合运输枢纽服务品质。加强快递物流园区、快递航空枢纽、邮件快件分拨中心等规划建设和设施改造。</p> <p>（五）构建集约高效的货运物流体系。构建县、乡、村三级农村物流服务网络，支持交通运输与农村商贸、供销、邮政快递等服务设施综合使用，有序推进快递下乡、进村。推动快递业整合资源，与铁路、公路、民航等运输方式协同互动。支持快递企业大力完善多式联运和配送网络，鼓励发展公共配送站和终端投递点，推广应用智能快件箱，大幅提升揽收、分拣、运输、投递等环节的自动化、信息化水平。</p> <p>（六）发展先进适用的运输装备技术。制定快递专用车辆系列标准，推动出台快递专用电动三轮车技术国家标准。鼓励发展城市配送和快递专用车辆。</p> <p>（七）发展开放共赢的国际运输。鼓励国内快递企业走出去开拓国际市场。推动提高国际快件通关效率，开发国际航空快递专线。鼓励快递企业通过设立分支机构、合资合作、委托代理等方式，拓展国际服务网络。</p> <p>（八）加强运输从业人员职业化建设。增强快递等重点领域市场主体的依法用工意识，切实保障职工合法权益。</p> <p>（十一）推动运输服务与相关产业联动发展。推进邮政快递业与电子商务深度融合，共同发展体验经济、社区经济、逆向物流等便民利商新业态。鼓励快递企业加强与农业、供销、商贸企业的合作，构建农产品快递网络。</p>
<p>交通运输部、国家发 改委关于印发《推进物 流大通道建设行动计划 （2016—2020年）》的通 知（交规划发〔2016〕 217号）</p>	<p>（三）提升通道货运组织水平</p> <p>大力发展多式联运。依托京津冀、长三角、珠三角等城市群航空货运枢纽及铁路物流中心（基地），大力发展空陆联运、航空快递、铁路快捷货运列车。</p> <p>适时开展铁路专用平车、高铁快件、公铁两用挂差等运输技术装备的研发与推广应用。</p>

| 附录 6 2016 年支持快递业发展相关政策及规划内容摘编 |

政策名称	扶持内容
<p>中共中央国务院关于落实发展新理念加快农业现代化实现全面小康目标的若干意见（中央一号文件）</p>	<p>14. 加强农产品流通设施和市场建设。加强商贸流通、供销、邮政等系统物流服务网络和设施建设与衔接，加快完善县乡村物流体系。实施“快递下乡”工程。</p>
<p>国务院关于深入推进新型城镇化建设的若干意见（国发〔2016〕8号）</p>	<p>（十六）推动基础设施和公共服务向农村延伸。 推进城乡配电网建设改造，加快信息进村入户，尽快实现行政村通硬化路、通班车、通邮、通快递。 （十八）带动农村电子商务发展。加快农村宽带网络和快递网络建设，加快农村电子商务发展和“快递下乡”。</p>
<p>国务院关于深化制造业与互联网融合发展的指导意见（国发〔2016〕28号）</p>	<p>（六）支持制造企业与互联网企业跨界融合。 支持制造企业与电子商务企业开展战略投资、品牌培育、网上销售、物流配送等领域合作，整合线上线下交易资源，拓展销售渠道，打造制造、营销、物流等高效协同的生产流通一体化新生态。</p>
<p>国务院办公厅关于深入实施“互联网+流通”行动计划的意见（国办发〔2016〕24号）</p>	<p>三、加强智慧流通基础设施建设 推进电子商务与物流快递协同发展，及时总结协同发展试点成果，形成可复制、可推广的制度、做法和经验，着力解决快递运营车辆规范通行、末端配送、电子商务快递从业人员基本技能培训等难题，补齐电子商务物流发展短板。</p> <p>六、深入推进农村电子商务 鼓励邮政企业等各类市场化主体整合农村物流资源，建设改造村农村物流公共服务中心和村级网点，切实解决好农产品进城“最初一公里”和工业品下乡“最后一公里”问题。</p>
<p>关于印发促进消费带动转型升级行动方案的通知（发改综合〔2016〕832号）</p>	<p>二、十大扩消费行动</p> <p>（一）城镇商品销售畅通行动</p> <p>2. 降低物流成本。在快递等行业推行同一工商登记机关管辖范围内“一照多址”模式改革，降低企业设立成本，提高服务居民消费的能力。</p> <p>（二）农村消费升级行动</p> <p>4. 挖掘农村电商消费潜力。推动电子商务进农村，充分发挥邮政系统、供销社系统现有农村网点布局优势，支持电商和物流企业向乡镇农村延伸</p>
<p>国家发展改革委印发《关于推动积极发挥新消费引领作用 加快培育形成新供给新动力重点任务落实的分工方案》的通知（发改规划〔2016〕1553号）</p>	<p>17. 健全标准体系，加快制定和完善重点领域及新兴业态的相关标准，强化农产品、食品、药品、家政、养老、健康、体育、文化、旅游、现代物流等领域关键标准制修订。</p> <p>24. 推动跨地区跨行业跨所有制的物流信息平台建设，在城市社区和村镇布局建设共同配送末端网点，提高“最后一公里”的物流配送效率。</p>

政策名称	扶持内容
<p>国家发展改革委关于印发《“互联网+”高效物流实施意见》的通知（发改经贸〔2016〕1647号）</p>	<p>（五）提升仓储配送智能化水平。整合利用现有邮政、供销、交通等物流网点和渠道，推动县级仓储配送中心、农村物流快递公共取送点建设，打通农资、消费品下乡和农产品进城高效便捷通道，切实解决好农产品进城“最初一公里”和工业品下乡“最后一公里”的配送难题。</p> <p>（六）发展高效便捷物流新模式。</p> <p>专栏3 便捷运输工程</p> <p>4、铁路物流综合提升工程。加强铁路与邮政、快递设施的衔接协同，积极发展高铁快运及电商快递班列等铁路快捷货运产品。</p>
<p>关于加强物流短板建设促进有效投资和居民消费的若干意见（发改经贸〔2016〕433号）</p>	<p>1. 加强村镇末端配送设施建设，完善县乡村三级配送网络。</p> <p>2. 加强公用型城市配送节点，以及社区、机关、学校、商务区末端配送点建设，大力推进共同配送发展。</p>
<p>国家发改委、交通运输部印发《关于推动交通提质增效提升供给服务能力的实施方案》的通知（发改基础〔2016〕1198号）</p>	<p>六、提升快递物流服务</p> <p>建成普惠城乡、覆盖全国、联通世界的快递物流网络，搞活流通，提升经济运行效率。</p> <p>（二十一）快递升级工程</p> <p>（二十二）快递下乡工程</p> <p>（二十三）高铁快运工程</p> <p>（二十四）国际快递工程</p> <p>（二十五）安全快递工程</p>
<p>国家发展改革委 交通运输部关于印发《推进“互联网+”便捷交通促进智能交通发展的实施方案》的通知（发改基础〔2016〕1681号）</p>	<p>（十一）推进旅客联程联运和货物多式联运。依托移动互联网促进客运、物流信息整合，提升大宗物资、集装箱、快递包裹等重点货物运输效率。</p> <p>（十二）建设安全监管应急救援系统。加快推进“绿盾工程”建设，完善邮政快递安全监管平台。</p>
<p>交通运输部办公厅关于提升农村交通运输能力和水平 推进农村一二三产业融合发展的实施意见（交办规划〔2016〕78号）</p>	<p>（四）推进农村客货运节点建设。整合交通、供销、商贸、电商、邮政快递等资源，构建县乡村三级农村物流节点体系，支持有条件的乡镇综合运输服务站建设“物流快递超市”。</p> <p>（六）优化农村物流运输组织方式。结合农村地区一二三产业分布特点，鼓励农村物流发展“货运班线”、快递班车，开展县至乡镇、沿途行政村的双向货物运输服务。鼓励支持利用农村班线客车带运邮件和小件快递，健全末端小件快运服务体系。</p> <p>（九）推动农村物流与电子商务融合发展。加快推进“快递下乡”工程，推进农村地区公共取送点建设。</p>

| 附录 6 2016 年支持快递业发展相关政策及规划内容摘编 |

政策名称	扶持内容
<p>交通运输部等十一部门关于稳步推进城乡交通运输一体化提升基本公共服务水平的指导意见（交运发〔2016〕184号）</p>	<p>（四）加强城乡交通运输规划衔接。立足城乡统筹发展，统筹规划城乡交通基础设施、客运、货运物流、邮政快递等内容。</p> <p>（十六）推进快递服务能力提升。继续推进快递“向西向下”服务拓展工程，加强中西部和农村地区快递网络建设，引导快递企业合理规划快递节点布局，落实网点建设标准，在特色经济乡镇、交通枢纽乡镇等地区建设高标准服务网络，提高网点均衡度和稳定性，实现县乡全面覆盖。健全农村快递末端网络，提高快递服务乡镇覆盖率。</p> <p>（十七）加强农村交通运输资源整合。按照“多点合一、资源共享”模式，加快集客运、货运、邮政于一体的乡镇综合客运服务站点建设。引导交通运输、邮政、商贸、供销等物流资源的整合，促进农产品进城和农资、消费品下乡双向流通。支持农产品冷链物流体系建设，鼓励规模运输企业开展冷链运输。促进农村物流、邮政快递和电子商务融合发展。</p>
<p>交通运输部等十八个部门关于进一步鼓励开展多式联运工作的通知（交运发〔2016〕232号）</p>	<p>一、依法加强监管，营造良好市场环境</p> <p>（一）优化市场监管方式。已依法获得铁路、道路、水路、航空货物运输以及无车承运、无船承运、邮政快递业务经营资质或者国际货运代理备案的企业，可独立开展与其主营业务相关的多式联运经营活动，或者联合其他具有相关资质的企业组织开展多式联运经营活动，不得对其增设新的行政审批事项。</p> <p>（三）严格规范涉企收费行为。对铁路、公路、水路、航空、邮政快递等运输领域行政事业性收费、政府性基金和实行政府定价、政府指导价的经营服务性收费，全面纳入目录清单并严格执行。</p> <p>二、夯实发展基础，提升支撑保障能力</p> <p>（六）畅通转运微循环系统。加快航空货运枢纽以及邮政快递分拨中心等外联专用公路项目建设，支持大型综合物流园区引入铁路专用线。畅通多式联运枢纽站场与城市主干道的连接，提高干支衔接能力和转运分拨效率。</p>

