

2019 年度快递市场监管报告

[ 2019 ]

年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS  
MARKET SUPERVISION REPORT



国家邮政局

国家邮政局





## 前言

2019年，快递业发展受到党中央、国务院的高度重视。习近平总书记在北京基层网点看望“快递小哥”时指出，“‘快递小哥’工作很辛苦，起早贪黑、风雨无阻，越是节假日越忙碌，像勤劳的小蜜蜂，是最辛勤的劳动者，为大家生活带来了便利”。习近平总书记在河南光山县调研时指出，“要积极发展农村电子商务和快递业务，拓宽农产品销售渠道，增加农民收入”；强调“要注意节约环保，杜绝过度包装，避免浪费和污染环境”。习近平总书记的重要指示批示体现了党中央、国务院对快递业的关怀，为行业发展指明了方向，提供了遵循，激发了行业上下砥砺奋进、锐意进取的昂扬斗志。

2019年，快递业全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大、十九届二中、三中全会精神，深入落实党中央、国务院决策部署和习近平总书记对快递业的重要指示批示精神，坚持稳中求进工作总基调，坚持以供给侧结构性改革为主线，坚持新发展理念和以人民为中心的发展思想，真抓实干、务实奋进，不断增强改革定力与发展动力，圆满完成70周年庆祝活动寄递安全保障工作，扎实开展“不忘初心 牢记使命”主题教育，战略性提出“两进一出”工程，持续打好“防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治”三大攻坚战，行业保持稳中有进总体态势，发展质效稳步提升，为“六稳”做出积极贡献，为增进人民生活福祉提供助力，对经济社会繁荣发展发挥重要作用。快递业发展呈现以下特点：

一是规模质效持续提高。2019年，快递业务量超600亿件，增量再次突破100亿件，对世界

快递业增长贡献率超过 50%。快递业务收入超 7000 亿元，占 GDP 比重达 7.6%，收入增速是 GDP 增速的 4 倍，为稳增长做出积极贡献。快递业从业人员超过 300 万，新增社会就业 20 万人以上，为稳就业提供重要支撑。末端网络不断完善，城市快递末端公共服务站达 8.2 万个。运输结构不断优化，国内快递专用货机达 116 架，高铁快递开通线路达 451 条。服务质量不断提升，快递服务满意度得分为 77.3 分，同比提升 1.4 分。72 小时准时率为 79.3%，同比提高 0.3 个百分点，快递服务有效申诉率降至百万分之 0.5。

二是社会贡献更加突出。积极助力乡村振兴。农村地区超过 3 万个乡镇建成农村快递网点，建成公共取送点达 6.3 万个，乡镇快递网点覆盖率达 96.6%，农村快递服务水平稳步提升。打造快递服务现代农业“一地一品”年业务量超百万件项目 163 个，农村地区年收投快件超过 150 亿件，支撑工业品下乡和农产品进城超 8700 亿元。“寄递 + 农村电商 + 农特产品 + 农户”产业扶贫模式取得良好成效，帮助销售农产品 3.67 亿元，成为农村增收新源泉。加速构建国际寄递网络。全年完成国际 / 港澳台快递业务量 14.4 亿件，支撑跨境网购零售额 4400 亿元，新增 24 条国际货运航线，国际快递网络覆盖全球 60 多个国家及地区。积极助力污染防治。大力实施“9571”工程，全国电子运单使用率达 98%，电商快件不再二次包装率达 52%，循环中转袋使用率达 75%，3 万个网点设置包装废弃物回收装置，“瘦身胶带”封装比例达 75%，新增 3.1 万台新能源和清洁能源车辆，行业环境保护工作迈上新台阶。

三是创新动能加速释放。科技创新应用增强。快递业不断加大科研投入力度，智能客服、无人仓等迅速普及，信息化管理系统、无人车、无人机、人工智能、大数据和区块链等加快应用，科学管理、动态预测、路由规划、精准画像等科技水平进一步提升，智能安检系统样机已进入试产阶段。自动化、智能化装备应用广泛。全国已建成快递物流园区 402 个，分拨中心新建、改扩建进程加快，自动化、半自动化分拣设备占比稳步提高。投入运营智能快件箱 40.6 万组，箱递率超 10%。业务领域不断拓展。冷链、即时递送、快运、供应链管理、“线边物流”、一体化物流服务解决方案供给能力不断增强，与医疗、政务等公共服务协同能力有效提升。

四是治理体系逐步完善。法规标准体系进一步健全。修改《快递暂行条例》，制定《智能快件箱寄递服务管理办法》，修订《邮政业寄递安全监督管理办法》、修正《快递业务经营许可管理办法》，制修订《国家邮政业突发事件应急预案》和 4 个专项应急预案。发布《快件处理场所基础数据元》《邮件快件实名收寄信息交换规范》《邮政业视频监控系统接入技术规范》《邮件快件包装基本要求》等 4 项行业标准。“放管服”改革加速推进。取消快递业务场地使用证明，全面实现快递许可审批一网通办，制定快递分支机构编码规则，末端网点备案实现常态化。持续加强许可制度和信息化建设，推动许可工作由“重审批向重管理”转型，新业态监管机制不断完善。协调落实新一轮减税降费政策，为企业减免税费 15 亿元以上。事中事后监管不断强化，“双随机、一公开”监管有效实施。修订《邮政行政执法监督办法》，行政执法规范化建设不断加强。快递业信用体系建设稳步推进，发布《快

递市场法人主体信用评定方案》，信用监管能力进一步提升。有序推进“绿盾”工程建设，建成合肥灾备中心、国家邮政局监控中心和 90 多个省市级监控中心，部分重要信息系统上线运行，安全保障底盘作用明显增强。

面向“十四五”，我国快递业面临全球政治经济形势和国际邮政治理变化带来的新挑战，主要体现在：高质量发展方面依然存在供给体系不完备、中高端价值链服务能力不强、国际供应链参与度不高、网络衔接不通畅、区域城乡不均衡、绿色发展能力有待提升等不平衡不充分问题。2020 年，全行业将贯彻落实习近平总书记对快递业的重要批示指示精神，始终坚持“巩固、增强、提升、畅通”方针，更好服务人民群众美好生活，为经济社会发展做出更大贡献。



# 目录 / CONTENTS

## 第一部分 快递市场发展

<b>一、市场规模</b>	2
(一) 业务量	2
(二) 业务收入	2
<b>二、市场结构</b>	3
(一) 主体结构	3
(二) 产品结构	4
(三) 区域结构	4
(四) 重点城市	5
<b>三、服务质量</b>	6
(一) 服务满意度	6
(二) 时限准时率	6
(三) 有效申诉率	8
<b>四、服务能力和装备水平</b>	9
(一) 运输能力和装备水平	9
(二) 分拣能力和装备水平	11
(三) 末端服务能力	13
(四) 旺季保障能力	13
(五) 服务创新能力	13
(六) 科技研发应用	14
(七) 绿色包装和技术应用	16

<b>五、资本运作</b>	17
(一) 投融资活动	17
(二) 上市企业表现	18
<b>六、产业贡献</b>	19
(一) 助力乡村振兴	19
(二) 服务制造业发展	21
(三) 国际网络建设	21
(四) 电商快递协同	22
<b>第二部分 快递市场监管</b>	
<b>一、增强现代治理能力</b>	26
(一) 行业立法	26
(二) 规划引领	26
(三) 标准供给	26
(四) 政策支持	27
(五) 绿色治理	29
(六) 科技创新	31
(七) 国际交流	31
(八) 权益保障	31
<b>二、推动优化发展模式</b>	32
(一) 推进“快递+跨境电商”	32
(二) 推进“快递+综合交通”	34
(三) 推进“快递+区域协调”	34
(四) 推进“快递入区”	35
(五) 推进“快递下乡”	35
<b>三、深化“放管服”改革</b>	36
(一) 行政许可	36
(二) 新业态监管	37
(三) 执法检查	37
(四) 违规收费治理	38
(五) 信用体系建设	38



<b>四、强化行业安全监管</b>	39
(一) 完善安全机制	39
(二) 落实“三项制度”	39
(三) 开展专项整治	40
(四) 推进“绿盾”工程	41
<b>五、做好应急保障工作</b>	42
(一) 健全工作体系	42
(二) 处置突发事件	42
(三) 保障重大活动	42
<b>六、加强党建和人才工作</b>	42
(一) 非公党建	42
(二) 人才建设	43
(三) 精神文明建设	43
<b>第三部分 2020年快递市场监管思路</b>	
(一) 强化政策有效供给，稳定发展态势	46
(二) 深化放管服改革，提升治理能力	46
(三) 推动“两进一出”，促进提质增效	47
(四) 推进智慧绿色发展，激发内生动力	47
(五) 完善安全应急体系，筑牢发展底线	47
附件1 2019年各省(区、市)快递业地方相关政策出台情况	49
附件2 2019年绿色通道建设重点城市优化航空快件安检流程情况	59
附件3 2019年中国快递发展指数报告	63
附件4 中国快递示范城市第一批复评及第二批评选情况	71
附件5 2019年全国重点城市快递业务量收及满意度情况	81

## 附图

图 1 2010–2019 年快递业务量变动情况（单位：亿件）	2
图 2 2010–2019 年快递业务收入及占邮政业业务收入比重变化情况	3
图 3 2010–2019 年快递与包裹服务品牌集中度指数 CR8 变化情况	3
图 4 2019 年快递业务量结构图	4
图 5 2019 年快递业务收入结构图	4
图 6 2019 年各省快递业务量与增速情况	5
图 7 2019 年各省快递业务收入与增速情况	6
图 8 2010–2019 年快递服务总体满意度得分变化情况（单位：分）	7
图 9 2016–2019 年快递时限准时率变化情况	7
图 10 2018–2019 年分环节平均时限对比情况（单位：小时）	7
图 11 2019 年快递分里程全程时限情况（单位：小时）	8
图 12 2019 年 7 家上市快递企业业务量增长情况	19
图 13 2019 年 7 家上市快递企业营业收入增长情况	19

## 附表

表 1 快递服务主要申诉问题统计表（单位：件）	8
表 2 2019 年快递服务现代农业超千万件项目情况	20
表 3 2019 年新增快递领域相关标准情况	26
表 4 2019 年国家及部门政策中涉及快递业发展内容文件	27
表 5 2019 年快递行业政策发布情况	28
表 6 2019 年行政处罚案件分类统计情况表	38

## 专栏

专栏 1	2019 年邮政、顺丰、圆通航空公司开通主要国际国内航线情况	9
专栏 2	2019 年部分省（区、市）快递园区建设及企业入驻情况	12
专栏 3	2019 年部分省（区、市）服务创新情况	14
专栏 4	2019 年部分快递企业科技发展概况	15
专栏 5	2019 年部分快递企业绿色发展情况	16
专栏 6	2019 年部分快递企业战略合作情况	18
专栏 7	2019 年部分快递企业服务“走出去”概况	22
专栏 8	2019 年河北邯郸等 5 个城市行业生态环境保护城市综合试点推进情况	30
专栏 9	2019 年部分省（区、市）快递员权益保障政策出台情况	32
专栏 10	2019 年部分省（区、市）“快递 + 跨境电商”推进情况	33
专栏 11	2019 年部分省（区、市）“快递入区”工程推进情况	35
专栏 12	2019 年部分省（区、市）“快递下乡”工程推进情况	36
专栏 13	2019 年部分省（区、市）快递业信用体系建设情况	38
专栏 14	2019 年部分省（区、市）“三项制度”落实情况	40
专栏 15	2019 年部分省（区、市）重点专项整治情况	41

# 1

## 快递市场发展 Express delivery market development

- ◆ 市场规模
- ◆ 市场结构
- ◆ 服务质量
- ◆ 服务能力和装备水平
- ◆ 资本运作
- ◆ 产业贡献

## 一、市场规模

### （一）业务量

快递业务量。2019年，快递业务量完成635.2亿件，同比增长25.3%；增量达128.1亿件，同比增长20.3%；快递业务量及增量均创历史新高。我国日均快件处理量超1.7亿件，最高日处理量达5.4亿件，同比增长28.5%。与2010年相比，快递业务量增长26.1倍，年均复合增长率达44.3%，增速居现代服务业前列，是同期国内生产总值增速的6倍以上，成为新经济的代表。近两年，我国快递业务量以每年新增100亿件的速度迈进，成为世界上发展最快、最具活力的新兴寄递市场，业务量持续6年稳居世界第一，对世界快递业增长贡献率超过50%，在推动流通方式转型、促进消费升级、助力生产发展中发挥着越来越重要的作用。

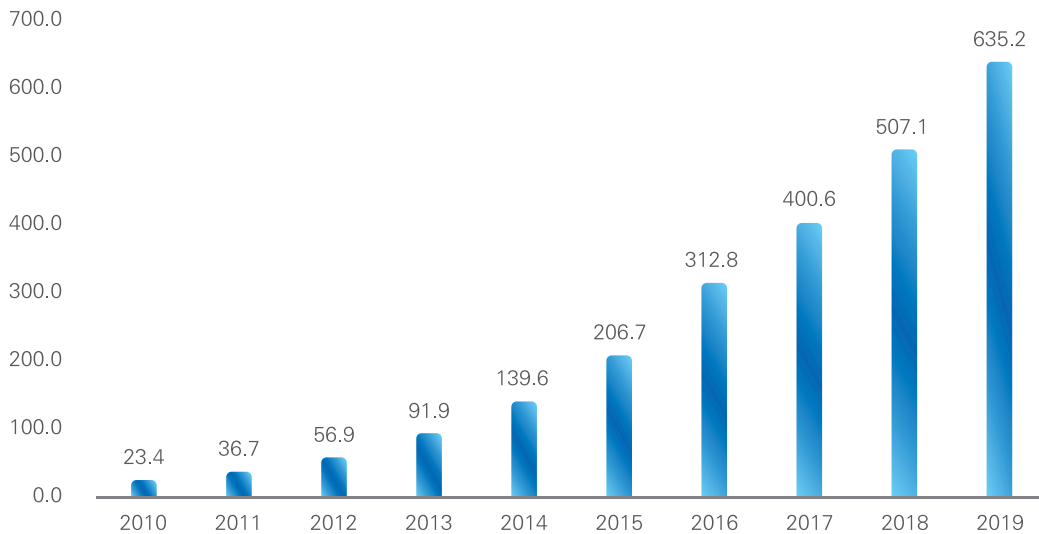


图1 2010-2019年快递业务量变动情况（单位：亿件）

人均水平。2019年，快递企业日均服务3.5亿人次，相当于每天每4个人中就有1人使用快递服务。年人均快递使用量为45.4件，同比增加9件。年人均快递支出535.5元，同比增加102.8元。快递在经济社会发展中的作用不断增强。

### （二）业务收入

2019年，快递业务收入完成7497.8亿元，同比增长24.2%。快递业务收入占邮政行业业务收入比重为77.8%，同比提高1.4个百分点。快递业务收入占国内生产总值<sup>1</sup>的比重达7.6%，同比提高0.8个百分点，快递业务收入增速是国内生产总值增速的4倍，为稳增长做出积极贡献。2019年，快递单件价格由13.2元/件降至11.5元/件，单件价格下滑12.9%。

<sup>1</sup> 2019年国内生产总值为990865亿元。国家统计局：[http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202002/t20200228\\_1728913.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202002/t20200228_1728913.html)。

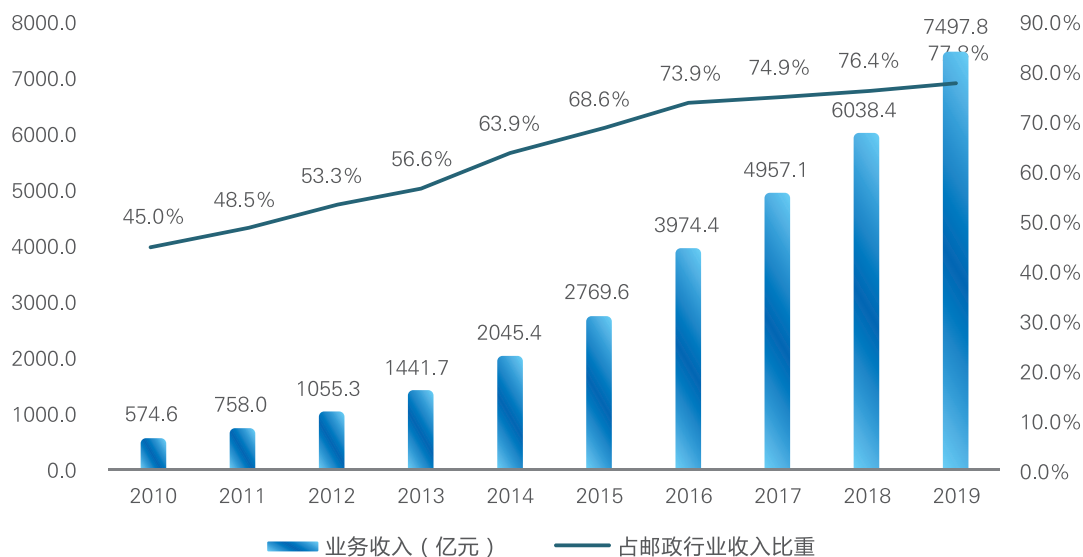


图 2 2010-2019 年快递业务收入及占邮政业业务收入比重变化情况

## 二、市场结构

### （一）主体结构

市场品牌集中度。2019 年，快递与包裹服务品牌集中度指数 CR8 为 82.5，同比提高 1.3。市场集中度指数 CR8 继 2017 年反弹后呈现持续提升态势，创历史新高，但与 2018 年相比，增速<sup>2</sup>有所放缓。主要快递企业通过强化基础能力建设、优化作业组织、降低运营成本等方式实现自身业务规模扩张，快递市场份额进一步向龙头企业集中，市场占有率持续提升。

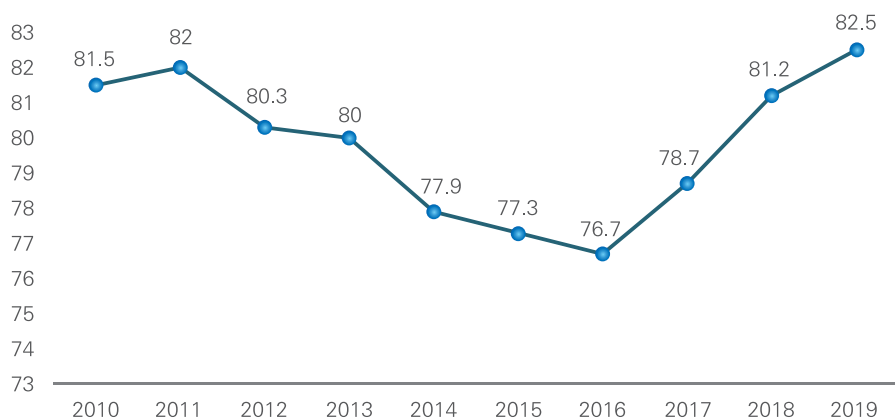


图 3 2010-2019 年快递与包裹服务品牌集中度指数 CR8 变化情况

经济成分比重。2019 年，国有、民营和外资企业均实现较好发展，业务量占全部快递与包裹市场比重分别为 10.8%、88.8% 和 0.4%，国有、民营、外资企业业务收入占全部快递与包裹市场比

<sup>2</sup> 2018 年市场集中度指数 CR8 同比提高 2.5。

重分别为 9.8%、85.3%、4.9%。

## （二）产品结构

异地快递情况。2019 年，异地快递业务量完成 510.5 亿件，同比增长 33.7%，异地快递业务量占全部快递业务量的 80.4%，相比 2018 年提升 5.1 个百分点。异地业务收入完成 3941.2 亿元，同比增长 27.1%，异地业务收入占全部快递收入的 52.6%，同比提升 1.2 个百分点，异地业务量、收占比继续提升。在日益多元化的市场需求带动下，异地快递常年占据我国快递行业市场主要份额。

同城快递情况。2019 年，同城快递业务量为 110.4 亿件，同比下降 3.3%，占全部快递业务量的 17.4%。同城快递业务收入为 751.8 亿元，同比下降 16.9%，占全部快递收入的 10.0%。与去年同期相比，同城快递量、收占比降幅均在 5 个百分点左右。同城快递均价为 6.8 元，同比下降 1.1 元。在新零售不断发展、智能技术日益普及、消费体验持续升级、新寄递作业模式陆续兴起的背景下，各行业对即时递送服务的需求呈上升态势，未来即时递送竞争程度将进一步加剧，对传统同城业务产生一定影响。

跨境快递情况。2019 年，国际 / 港澳台快递业务量为 14.4 亿件，占全部快递业务量的 2.2%，业务收入为 747.3 亿元，占全部快递收入的 10.0%。国际 / 港澳台业务量、收占比与去年同期相比大致持平<sup>3</sup>。快递企业积极利用中欧班列，加快走出去步伐，在专线物流、海外仓建设等方面加强国际合作。

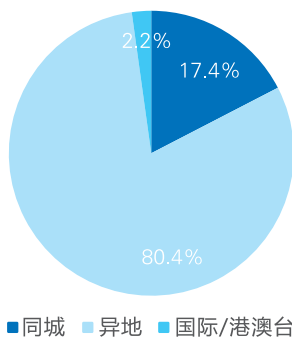


图 4 2019 年快递业务量结构图

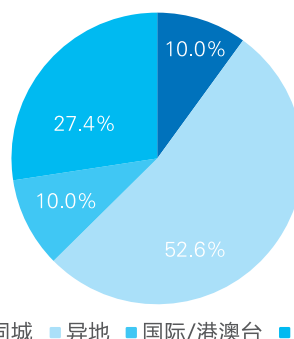


图 5 2019 年快递业务收入结构图

## （三）区域结构

2019 年，我国东、中、西部地区快递业务量分别为 506.2 亿件、81.7 亿件和 47.4 亿件，占比分别为 79.7%、12.9% 和 7.4%。业务收入分别为 6015.9 亿元、844.2 亿元和 637.8 亿元，占比分别为 80.2%、11.3% 和 8.5%。与去年同期相比，东部地区快递业务量比重下降 0.2 个百分点，快递业务收入比重上升 0.2 个百分点；中部地区快递业务量、收占比分别上升 0.6 和 0.1 个百分点；

<sup>3</sup> 2018 年，国际及港澳台快递业务量达到 11.1 亿件，占全国 2.2%；实现业务收入 585.7 亿元，占全部快递收入的 9.7%。



西部地区快递业务量、收占比分别下降 0.4 和 0.3 个百分点。2019 年，我国快递业务量超过 10 亿件的省（区、市）有 13 个<sup>4</sup>，湖南首次入围，13 省份合计完成快递业务量 572.0 亿件，同比增长 25.9%，占全国比重 90.1%。大部分省份快递业务量继续保持高速增长，其中广东和浙江两省业务量均超百亿件，合计数量在全国比重达 47.3%，快递发展集聚效应明显。其中居首位的广东省，2019 年快递业务量累计完成 168.1 亿件，同比增长 29.7%；业务收入累计完成 1847.9 亿元，同比增长 30.9%。浙江省快递业务量累计完成 132.6 亿件，同比增长 31.2%；业务收入累计完成 912.9 亿元，同比增长 17.1%。江苏省快递业务量增长迅速，在业务量排名中位居第三，累计完成 57.4 亿件，同比增长 30.8%；业务收入累计完成 619.0 亿元，同比增长 28.7%。

#### （四）重点城市

2019 年，从快递业务量排名来看，前 10 位城市排名较为稳定，其中，深圳超过上海排名第三，揭阳超过泉州和成都首次跻身前十。前 50 位城市中，排名提升最快的是宿迁和保定，同时较 2018 年提升 7 个位次。从业务量增速来看，金华以 61.8% 的增速位列第一，无锡、保定、宿迁、揭阳、临沂等城市增速均超过 50%，成为地方经济发展重要增长极。从快递业务量整体排名情况看，全国前 50 位城市、前 30 位城市和前 10 位城市的快递业务量分别突破 527.9 亿件、459.5 亿件和 306.4 亿件，较上年分别提高近 105.7 亿件、91.5 亿件和 58.2 亿件。快递发展水平日益成为衡量城市经济发展水平、市场活跃程度的重要评价指标。

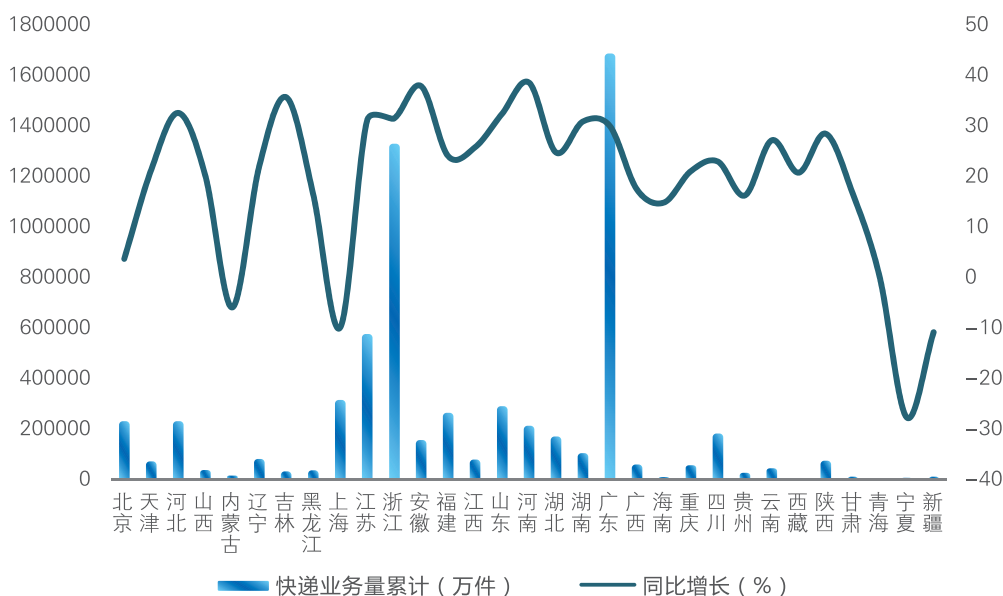


图 6 2019 年各省快递业务量与增速情况

<sup>4</sup> 国家邮政局：快递业务量超过 10 亿件的 13 个省（区、市）分别为广东、浙江、江苏、上海、山东、福建、河北、北京、河南、四川、湖北、安徽、湖南。

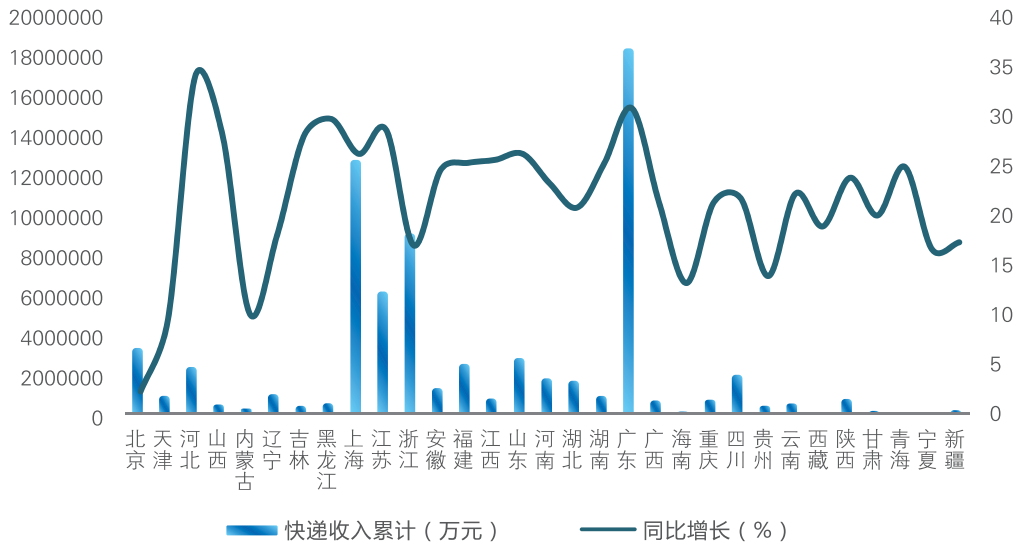


图 7 2019 年各省快递业务收入与增速情况

## 三、服务质量

### (一) 服务满意度

2019 年，快递服务总体满意度得分为 77.3 分，较 2018 年上升 1.4 分。其中，公众满意度得分为 84.0 分，较 2018 年上升 2.3 分，快递服务的公众评价持续向好；时测满意度得分为 70.5 分，较 2018 年上升 0.4 分。

公众满意度涉及评价的 5 项二级指标较 2018 年均有所上升。分环节来看，受理环节满意度得分为 88.6 分，较 2018 年上升 1.7 分；揽收环节满意度得分为 86.7 分，较 2018 年上升 2.6 分；投递环节满意度得分为 86.2 分，较 2018 年上升 1.1 分；售后环节满意度得分为 73.3 分，较 2018 年上升 3.3 分；信息服务满意度得分为 86.7 分，较 2018 年上升 4.9 分。

快递企业总体满意度排名依次为：顺丰速运、邮政 EMS、京东物流、韵达速递、中通快递、百世快递、申通快递、圆通速递、德邦快递、优速快递。其中，优速快递、圆通速递与申通快递的公众满意度上升较为明显。

### (二) 时限准时率

2019 年，全国重点地区快递服务全程时限为 56.2 小时，较 2018 年缩短 0.6 小时。72 小时准时率为 79.3%，较 2018 年提高 0.3 个百分点。从全年表现来看，业务旺季全程时限较长，第二、三季度时限水平较好且保持稳定。与 2018 年同期相比，2019 年各月时限水平普遍改善。寄出地处理环节平均时限为 9 小时，较 2018 年缩短 0.3 小时；运输环节平均时限为 33.7 小时，较 2018 年缩短 0.3 小时；寄达地处理环节平均时限为 9.1 小时，较 2018 年缩短 0.2 小时；投递环节平均时限

为 4.5 小时，较 2018 年延长 0.1 小时。寄出地处理、运输和寄达地处理环节时限均有改善，投递环节时限基本稳定。

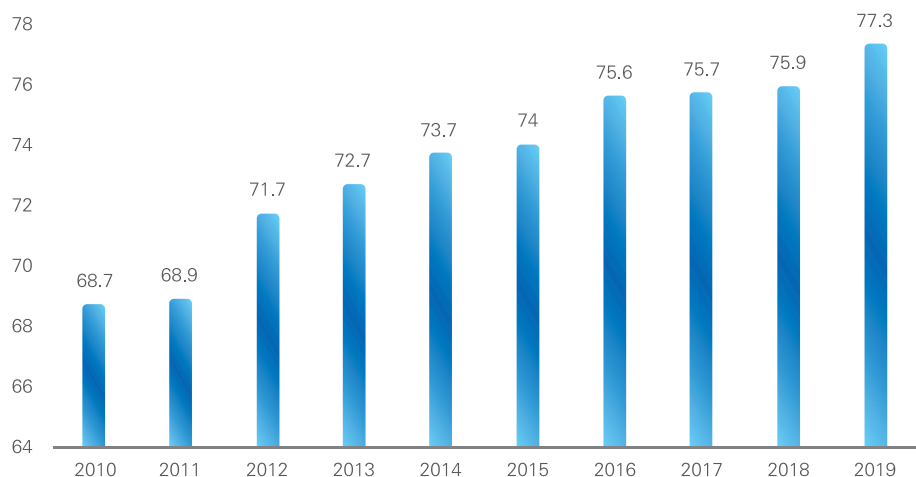


图 8 2010-2019 年快递服务总体满意度得分变化情况 (单位: 分)

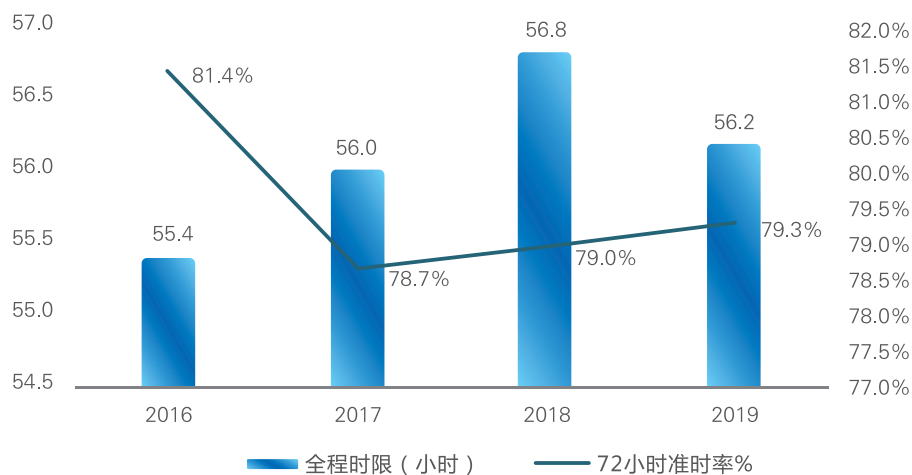


图 9 2016-2019 年快递时限准时率变化情况



图 10 2018-2019 年分环节平均时限对比情况 (单位: 小时)

全国寄往东部地区的快件平均时限为 55.6 小时，较 2018 年缩短 1.0 小时；全国寄往中部地区的快件平均时限为 57.6 小时，较 2018 年缩短 0.8 小时；全国寄往西部地区的快件平均时限为 63.6 小时，较 2018 年延长 0.1 小时。600 公里以下平均时限为 37.6 小时，600–1500 公里平均时限为 53.7 小时，1500–2500 公里平均时限为 67.2 小时，2500 公里以上平均时限为 89.1 小时。

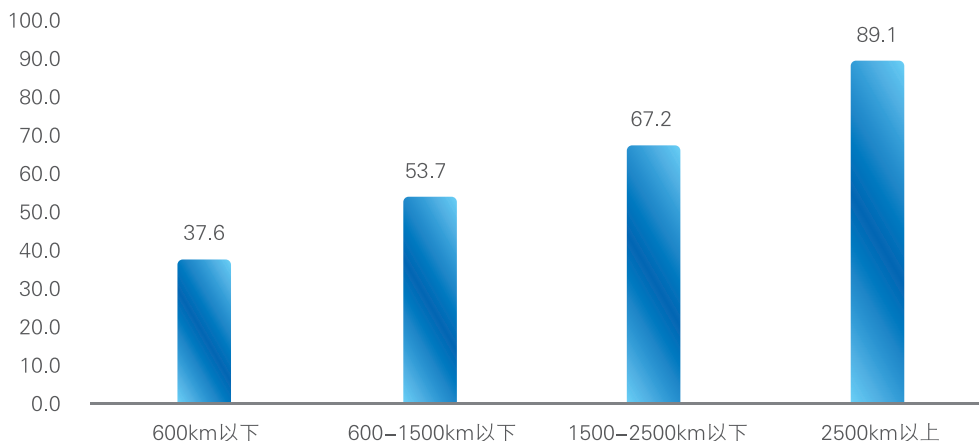


图 11 2019 年快递分里程全程时限情况 (单位: 小时)

### (三) 有效申诉率

2019 年，全国快递服务有效申诉率为百万分之 0.5。快递服务申诉量为 532519 件，其中快递服务有效申诉量为 32770 件。投递服务、快件延误和快件丢失短少占比较高，分别占 30.1%、26.3%和 25.6%。

消费者对 23 个主要快递品牌进行有效申诉。全国主要快递企业有效申诉率低于全国平均数的有 9 家；高于平均数的主要快递企业有 13 家。

表 1 快递服务主要申诉问题统计表 (单位: 件)

序号	申诉问题	有效申诉量	占比 %	同比 %
1	投递服务	9863	30.1	-72.3
2	延误	8613	26.3	-68.3
3	丢失短少	8402	25.6	-65.2
4	损毁	3733	11.4	-51.6
5	收寄服务	1087	3.3	-56.5
6	代收货款	364	1.1	-48.7
7	违规收费	354	1.1	-54.7
8	售后服务	177	0.5	/
9	其他	177	0.5	-41.2
合计		32770	100.0	-66.9

## 四、服务能力和装备水平

### （一）运输能力和装备水平

公路运输。2019年，快递运输仍以公路为主。不完全统计，快递车辆达23.7万辆，其中新增新能源车辆和清洁能源车辆3.1万台。快递企业自有车辆占比不断提高，不断开通干线运输线路，中通长途货运卡车数量7350多辆，其中自有车辆数量6450多辆，新增近1000辆，自有车辆占比在87%以上。申通开通干线运输线路2800余条，干线运输车辆达5200多辆，其中自有车辆3650辆，新增700多辆，全网产能利用进一步优化，产效实现有效提升。圆通自有干线运输车辆达1572辆。德邦自有车辆增加2105辆。京东物流搭建车联网大数据应用平台。

航空运输。2019年，快递行业拥有国内快递专用货机116架。快递企业积极布局国内外航线，行业新增24条国际货运航线。邮政航空开通“兰州—南京”等定期国内航线和“义乌—大阪”等国际航线，建成覆盖全国主要城市以及日本大阪、韩国首尔的航线网络。顺丰航空机队规模扩充至58架，航线布局由国内延伸至东南亚、中亚与欧洲腹地<sup>5</sup>。圆通航空开通运营的“杭州—达卡”全货运航线顺利完成首航，为杭州与达卡之间的商贸互通搭建空中通道，“义乌—首尔”“长沙—曼谷”“杭州—马尼拉”等航线也正式开通，国际航空运输网络覆盖范围不断扩大。

专栏 1 2019年邮政、顺丰、圆通航空公司开通主要国际国内航线情况

公司简称	开通主要航线	涉及国家	航线运力情况
邮政	义乌—大阪	日本	该航线由B737执飞，义乌机场首次开通飞往日本的国际货运航线，也是中国邮政航空有限公司的货机首次进驻义乌机场并开辟的国际货运航线。
	兰州—南京	中国	标志着从兰州到珠三角、长三角等全国99个重点城市的EMS邮件提速12小时，甘肃省内有11个地市的邮件可以搭载当日邮航航班。
	银川—太原—南京	中国	该航线由B737执飞，是中国邮政航空公司响应国家号召，支持“三农”建设的又一惠举。
顺丰	无锡—重庆—哈恩—无锡	德国	该航线飞行里程达9540公里，由B747-400ERF执飞，每班最大业载可达110吨。实现常态化运营后，每周可为顺丰国内至欧洲流向的国际业务提供超600吨的跨境运力。
	长沙—达卡	孟加拉	运输货物以普货、生鲜为主，实现常态化运营后将有助于提升华中地区往来孟加拉的贸易活力，促进国家“一带一路”倡议深化发展。
	郑州—吉隆坡	马来西亚	该航线采用最大业载可达28吨的B757-200型全货机执飞，主要承运货物为电商产品、普货、生鲜水果等。

5 [https://www.sohu.com/a/364073088\\_120044119](https://www.sohu.com/a/364073088_120044119)

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

顺丰	深圳—德里	印度	该航线由 B747-400 型全货机执飞，每周 2 班，出口货物以电子消费品及工业设备为主，进口货物以电商包裹与普货为主。
	南宁—胡志明	越南	由顺丰航空 B737-300 型全货机执飞，每周五班，进出口货物以跨境电商产品与越南特色海鲜为主。
	乌鲁木齐—比什凯克	吉尔吉斯斯坦	该航线由 B757-200 型全货机执飞，这是新疆通往中亚的首条全货机航线，也是顺丰航空自 2009 年成立以来进入中亚的首条航线。
	乌鲁木齐—阿拉木图	哈萨克斯坦	国内首条定期直飞哈萨克斯坦的全货机航线，由顺丰航空主力机型 B757-200F 执飞，运输货物以普货为主。
	成都—仁川	韩国	该航线每周 1 班，由 B767-300 型全货机执飞。
	呼和浩特—杭州	中国	自 11 月起至春节前后按照每日一班的频次持续运营 3 个月左右。该航班的开通重点弥补了旺季期间运力不足的问题，同时服务于地方特色农牧产品“走出去”
	锡林浩特—杭州	中国	该航线由 B737-300/400 型全货机执飞，载货量可达 14 吨。
圆通	乌鲁木齐—塔什干	乌兹别克斯坦	该航线作为连接我国与乌兹别克斯坦以及中亚五国之间跨境电商业务的新桥梁，成为促进新疆地区的国际贸易发展的又一新动力。
	乌鲁木齐—伊斯兰堡	巴基斯坦	填补了中巴两国迄今为止没有全货运航线的空白。
	兰州—拉合尔	巴基斯坦	该航线由 B757-200F 全货机执飞，兰州中川国际机场开通的首条国际定期全货机航线，也是甘肃省打通的首条“中巴经济走廊”航线。
	昆明—卡拉奇	巴基斯坦	该航线由 B757F 机型执飞，每周三班，往返最大业载可达 50 吨，主要运载跨境电商货物，致力促进中巴两国间经贸往来。
	喀什—卡拉奇	巴基斯坦	该航线由 B757-200F 机型执飞，运营初期暂定每周一班，计划自 2020 年伊始逐步增加每周班次。
	杭州—马尼拉	菲律宾	每周三班，由 B757F 机型执飞，往返航线的最大业载约在 50 吨。出口货物以跨境电子商务产品为主，进口货物主要为海鲜，每年可为杭州萧山国际机场带去近 8000 吨的货邮吞吐量。
	烟台—仁川	韩国	该航线由 B737 机型执飞，载货量为 15 吨。该航线的开通增加了烟台至韩国的货机密度和运力规模，对拓展烟台至韩国的国际货运业务具有积极的促进作用。
	盐城—首尔	韩国	该航线由 B737F 机型执飞，主要运输货物为普货和高附加值的电子产品，为中韩商贸往来搭建了极具时效性的空中廊道。
	义乌—首尔	韩国	义乌民航史上首条国际货运航线。该航线出口货物以跨境电子商务产品为主，进口商品主要为高附加值的电子产品、韩国化妆品、服装等。

圆通	延吉—首尔	韩国	该航线由 B737-300F 机型执飞，每周两班，该航线的开通，为东北三省与韩国之间的商贸往来搭建了一条更具时效性的空中走廊。
	烟台—东京	日本	该航线由 B757 全货机执飞，为烟台乃至环渤海经济区跨境电商的发展增添了全新的中日航空货运通道。
	盐城—大阪	日本	该航线计划每周执行 4 班，往返商载可达 26 吨。
	长沙—曼谷	泰国	该航线每周三班，首航的航班货源囊括湖南及广东的多个知名电商平台，出港货物品类为个人物品及电子类。
	西安—曼谷	泰国	该航线由 B737 全货机执飞，将成为连接中国西北内陆地区与泰国之间跨境电商业务的新桥梁。
	杭州—达卡	孟加拉	该航线由 B757-200F 机型执飞，每周三班，最大载货量达 50 吨，去程主要运载跨境电商货物，回程运载海鲜。

铁路运输。2019 年快铁合作深入推进，与铁路运输体系的衔接力度持续加强。全国首个高铁快运物流基地——四川广元高铁快运物流基地建成。各快递企业在快件铁路运输进程中取得突破性进展，顺丰与中铁合资公司“中铁顺丰”打造电商班列精品线——沪深特快班列，主要承担苏、沪与粤之间的货物交流。苏宁物流与中铁快运合作高铁快递专列实现首发。菜鸟号 X8020 次从义乌西货运站正式启程，华东地区首条跨境电商班列——中欧班列（义乌—列日）eWTP 菜鸟号正式开通，并实现常态化运行。

## （二）分拣能力和装备水平

分拣处理能力。2019 年，全国快递园区建设扎实推进，已建成快递物流园区 402 个，基本实现快递物流园区省级覆盖。山东省济南、青岛跨境电子商务产业园初具规模，全省共有分拨中心 110 个，其中 44 个分布在快递物流园区，占比达 40.0%。江苏省苏南快递产业园、江宁快递产业园两家快递园区被纳入省级示范物流园区储备库，84 个分拨中心分布在快递物流园区。安徽省投资建设集物流中转、仓储托管、货物配送于一体的区域大型物流基地——皖东南智慧物流产业基地项目，共计 73 个分拨中心分布在快递物流园区，分拨中心入园率 54.9%<sup>6</sup>。快递园区布局进一步完善，功能不断拓展，快件处理信息化、自动化水平不断提高，涌现出一批复合型快递物流园区，辐射带动效应全面显现。

分拣信息化水平。2019 年，快递企业在全国各地加快新建和改扩建分拨中心，大力推广全自动分拣技术，购置自动化设备，全国拥有大型快件自动化分拣中心 232 个<sup>7</sup>。各企业不断探索自动分拣模式，顺丰建立“转运中心自动化升级项目”，主要用于自动化分拣设备的配置，不断提升公司分拣转运业务流程的智慧化水平。中通在全国的分拨中心投入使用 265 套大/小件自动分拣设备，

6 以上数据分别来源于 2019 年山东省、江苏省、安徽省快递市场监管报告。

7 数据来源：[http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/21/content\\_5471172.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/21/content_5471172.htm)

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

比上年同期的 120 套增加了 1.2 倍。申通拥有自动化分拣设备 145 套，其中自动化交叉带分拣设备和摆臂设备分别为 90 套和 55 套，较上年分别新增 57 套和 26 套。百世新建转运中心 14 个，扩建及改造转运中心 50 个，配置履带式全自动分拣设备和矩阵式全自动分拣设备，提升中转处理效率，降低错分率<sup>8</sup>。京东物流自主研发国内首套 IoT 分拣系统，每小时能够完成 4000 个集包袋的分拣任务，分拣准确率达 99.99%。

## 专栏 2 2019 年部分省（区、市）快递园区建设及企业入驻情况

北京	顺丰、德邦、苏宁天天、中通、韵达、申通、百世等企业新建或改扩建分拨中心。顺丰租用通州马驹桥物流基地 51133.4 平方米仓库；德邦新建分拨中心 2 处；苏宁新建分拨中心 5300 平方米；百世新增全自动分拣设备 2 套，投资 1200 万元。
天津	快递企业分拨中心用地规模、设施投入持续增长，中通在空港新购置用地 75 亩；占地 290 亩的顺丰丰泰产业园建设稳步推进；中通、京邦达等建设云仓、前置仓等仓配一体中心。
河北	新增全自动分拣设备 21 套，全自动分拣流水线达 15 条。
山西	建成示范性快递物流园区 15 个，入驻快递企业 61 家，且全部实现自动化（半自动化）分拣。
内蒙古	全区快递园区达 18 处，累计投资达 26.2 亿元，新增处理场地 4.3 万平方米，已建立并投入使用的快递分拨中心数量达 60 个。
辽宁	累计新建分拨中心 27.4 万平方米，改扩建分拨中心 14.5 万平方米，快递园区总数达 11 个，其中省级快递园区 2 个，地市级快递园区 7 个，县级快递园区 2 个。
上海	建成投入使用的快递处理中心达 40 多个，累计新建分拨中心 41.7 万平方米，改扩建分拨中心 27.8 万平方米，新增全自动分拣设备 78 套。
江苏	苏南快递产业园、江宁快递产业园两家快递园区被纳入省级示范物流园区储备库。
安徽	建成区域性快递产业集聚区总计 38 个，入驻企业逾 200 家，总建筑面积达 496.7 万平方米，快递园区一体五区多点格局基本形成。
福建	泉州顺丰创新产业园项目、中通快递福建总部项目、圆通速递福建总部项目等 3 个总部项目取得积极进展，德邦东南总部项目与泉州洛江区政府签订投资合作协议。
山东	新增园区 29 个，累计新建分拨中心 86.94 万平方米，新建分拨中心日处理量 562.52 万件，改扩建分拨中心 25.24 万平方米，改扩建分拨中心日处理量达 644 万件。
河南	郑州圆通快递物流园、中通快递物流园、泽辉物流园、河南顺丰华中区域分拨中心、德邦中原枢纽中心园区等 5 个园区获得省级快递物流示范园区称号。
广东	专业类快递物流园共计 32 个，其中省级园区 9 个，地市级园区 23 个，入驻快递企业 104 家，提供仓配一体化服务的快件处理中心共 9 个。
重庆	基本建成快递企业“市级分拨中心—县级分拨中心—乡镇服务网点”三级服务体系，快递服务能力辐射全市 38 个区县。
陕西	建成投产大型分拨中心 2 个，其中京东“亚洲一号”建筑面积近 30 万平方米，日均处理订单能力超过 50 万件。中国邮政西安邮件快件处理中心建成投产，规划用地 332 亩，总投资约 10 亿元，一期总建筑面积约为 6.1 万平方米。

8 数据来源：[https://www.sohu.com/a/321620846\\_165430](https://www.sohu.com/a/321620846_165430)



### （三）末端服务能力

末端设施建设。2019年，乡镇快递网点覆盖率达96.6%，农村地区公共取送点达6.3万个。主要城市布设智能快件箱已达40.6万组，城市快递末端公共服务站达8.2万个。全国智能快件箱收寄量累计达0.5亿件，同比增长56.8%；投递量累计达67.7亿件，同比增长54.6%。各快递企业对末端重视程度进一步提升，中通持续推广应用快递超市项目，圆通加大妈妈驿站铺设力度，快递企业服务网点和智能投递终端建设步伐进一步完善，快递末端网络节点体系建设加快推进。

末端服务模式。在成本与效能提升的压力下，快递末端从商业模式到科技发展均呈现不断创新趋势。众包配送、快递服务站（妈妈驿站、菜鸟驿站、代收点）等新模式，智能快件箱、无人机、无人车等新技术不断投入运营。中邮速递易、丰巢提供硬件、软件以及增值服务解决方案。京东物流旗下专门为个人和中小企业提供专业存储服务的迷你仓业务，服务城市现已包括“北上广”三城。京东发布“快递到车”服务，启用专属客服电话热线。上门投递、智能快件箱投递和公共服务站投递等互为补充的末端投递服务新格局逐步完善，用户多元化消费需求不断得到满足。

### （四）旺季保障能力

2019年11月11日-16日，快递业务量达到全年高峰，6天内共处理邮（快）件23.1亿件，同比增长22.7%。11日至18日共处理邮（快）件27.6亿件，同比增长23.5%。最高日处理量达5.4亿件，同比增长28.6%，是日常处理量的3.2倍。旺季期间，“错峰发货、均衡推进”机制得到强化，全国未出现重大积压、断网事件，行业运行有序，旺季高峰平稳度过。三通一达、百世等在旺季期间业务量增速在30%左右，顺丰、京东的业务量增速在50%左右。“双11”前，通达系企业首次对“双11”快递时效做出公开承诺，宣布“长三角26个城市”互发的“双11”旺季快件，在72小时内送达，否则将按规则向消费者赔付。各企业均通过不同形式，大力宣传旺季服务保障应对情况和旺季服务保障成果。中通在旺季期间，成为首个年业务量突破百亿件的快递企业。顺丰针对特定市场及客户推出特惠专配等新产品。申通快递全网运力投入超过5亿元，新增车辆超过1万辆。圆通拉直拉密城市间线路规划，投入使用100多套自动化分拣设备、2000余台自动化辅助设备如摆臂、上车扫描仪等。

### （五）服务创新能力

2019年，我国快递新业态快速成长，服务模式不断丰富，无人化、智能化等新模式初露端倪，新业态外延不断拓展。快递企业积极探索创新服务模式，冷链、快运、即时递送仓递等业务领域不断拓展。冷链领域不断取得突破。顺丰冷链服务推动农特产品、海产品进城，在济南、青岛等城市建设全自动化、高标准的现代化物流电商产业园。申通在砀山成功建设“砀山申雪冷链项目”，建成万吨级恒温及零下18℃冷冻冷藏库，构建全国各省级冷链运输对接体系。京东通过冷链仓与京东物流宅配网络的互补，冷链宅配网络已覆盖超过300个城市，仓库日均订单处理能力达100万件。

# 2019年度快递市场监管报告

## 2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

苏宁完成对 46 个城市的冷链仓布局，仓储面积超过 20 万平方米，覆盖 218 个城市。快运、即时递送、供应链管理、仓递等业务领域也得到快速发展，2019 年，顺丰正式发布快运品牌，作为顺丰集团子品牌，主要承担 20kg 以上大件货物运输。中通全面布局公路物流，快运业务量保持高增速，市场估值 70 亿左右<sup>9</sup>。“顺丰同城急送”、“圆通计时达”、“韵达云递配”实现试点推广，快递企业积极发展仓递一体化，逐步向综合物流服务商转型。

### 专栏 3 2019 年部分省（区、市）服务创新情况

浙江	浙江丹鸟有限公司开展仓递服务，取得省内快递业务经营许可证。
福建	泉州顺丰创新产业园实现换档升级，在原有智慧分拨的基础功能上，吸引电商客户入驻，提供嵌入式定制服务，同时开辟冷链、大件、即时达等高端寄递服务，为石狮开渔节提供“冷运到家”业务。
安徽	顺丰制定“徽蟹”行业解决方案，寄递范围扩大至全国主要消费市场，实现 4500+ 个流向次日达，7500+ 个流向隔日达。申通在砀山成功建设“砀山申雪冷链项目”，建成万吨级恒温及零下 18℃ 冷冻冷藏库，是全国唯一一家县级冷链运输中心。
山东	顺丰、京东等结合省特色农产品和药品外销外运冷链运输特点与要求，积极布局冷链运力网络。顺丰、百世、中通等企业均开展快运业务。其中，顺丰在餐饮、鲜花、水果以及其他配送物品提供即时递送服务，在济南、青岛等城市建设全自动化、高标准的现代化物流电商产业园。
广东	顺丰提供蛋糕、生活用品、生鲜、鲜花及医药、医疗设备配送等同城急送服务；跨越速运推出跨越生鲜业务，为生鲜农产品行业客户提供一站式生鲜冷链解决方案。

#### （六）科技研发应用

自动化装备研发应用。2019 年，企业对科技研发投入持续加大，应用各种创新技术，构建智慧快递。顺丰新增视觉单件分离系统与六面扫描传输设备，携手网易考拉，依托天津市东疆港海丰物流园仓库，打造全智能化无人仓。苏宁物流上海市青浦分拨中心配置矩阵摆轮自动分拣、小件交叉带设备以及“货到人”拣选 AGV（无人搬运）机器人。德邦首创大小件融合多层立体分拣系统，基于 AR（增强现实）技术研发并实装智能扫描项目，针对大件快递搬运研发外骨骼机器人、机械臂和爬楼机，企业服务效率和用户体验得以大幅提升。此外，中国邮政的智能无人投递车、中通的智能寄件桶（小蓝桶）、京东物流的无人分拣中心、申通及圆通的自动化分拣设备等的投入使用，均标志着快递技术装备操作及应用趋向成熟。

区块链技术研发应用。顺丰科技推出“丰溯”平台，基于区块链技术，联合顺丰速运、第三方质检机构、农业部门共建农产品数据联盟链，为消费者提供安全可信的食品溯源服务。中通首次对

<sup>9</sup> 数据来源：<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1628323478836236487&wfr=spider&for=pc>

外发布 I-ZTO 战略，以及中通全链路产品线，展示大数据、云计算、区块链、人工智能、物联网等前沿科技与物流融合的新成果。京东基于供应链领域的信息孤岛、信息壁垒等难题，针对性地推出“链上签”、“京源链”等创新应用。

智慧科技研发应用。2019 年，快递企业在 5G、物联网技术应用、大数据算法应用、智能化决策分析应用等方面不断发展。申通启用全新客服数字化管理系统，上线人工智能（AI）客服电话机器人。德邦快递与中国联通达成战略合作，共建 5G 联合实验室，推进新技术在快递物流场景下的应用。京东搭建 5G 智能物流平台 LoMir（络谜），落地全国首个 5G 智能物流园区，打造涵盖底层技术、软硬件系统及智能供应链三个层面的立体化供应链技术平台。苏宁物流开放末端 5G 自动驾驶配送车——“5G 卧龙一号”无人车的路测实况，引领 5G 技术在物流配送环节的创新，快递行业数智化发展不断推广升级。

#### 专栏 4 2019 年部分快递企业科技发展概况

邮政 EMS	与专注于无人驾驶领域的人工智能公司飞步科技达成战略合作关系，合作共同建立多条 L4 级别无人驾驶物流线路。上线 3 个月后，已进入常态化联合运营阶段，是中国首批进行日常运营的无人驾驶货运车。
顺丰	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顺丰丰修亮相 2019 亚洲消费电子展（CES Asia），全面展示其多行业、跨品类、一体化售后供应链行业解决方案能力，以创新的服务模式，重新定义 3C 数码、智能终端、智能家居厂商售后服务。</li> <li>2. 获国家首批区块链信息服务备案。</li> <li>3. 在 2019 全球物流技术大会对外发布“慧眼神瞳”，利用各种视频和图像进行自动化分析。</li> <li>4. 新增视觉单件分离系统与六面扫描传输设备，依托天津市东疆港海丰物流园仓库打造全智能化无人仓。</li> </ol>
圆通	与菜鸟、中国联通联合打造全国首个 5G 快递分拨中心，落地杭州萧山，建成后将大幅提高包裹自动分拣效率和稳定性。
中通	与无人货架平台考拉便利达成合作，正式切入无人货架领域。
申通	AI 智能客服机器人全面上线，申通快递 95543 电话下单业务、客服售后工单处理结果满意度的回访、95543 电话服务非工作时间的工单受理，已全部实现对接申通 AI 智能客服机器人，客户维度问题解决率达到 70% 以上。
德邦	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 与中国联通签署战略合作仪式，推进 5G 通讯新技术在快递物流场景下的应用。</li> <li>2. 建成浙江首个快递行业无人驾驶应用研究载体——德邦快递无人驾驶货运车实验基地，推出新一代全自动驾驶货运车“白泽号”，并宣布在湖州德清开通第三条无人驾驶快递线路测试。</li> </ol>

<p>京东</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推出价值供应链的数据管理系统——“X仓储大脑”，该系统不仅具备商品预测、智能排产、数据分析、自主决策等多种能力，还可以自我感知，实现机器人健康自检、系统云端管理和海量物流场景的自动适应，已经迈入对外开放阶段。</li> <li>2. 建设国内首个 5G 智能物流示范园区，依托 5G 网络通信技术，通过 AI、IoT、自动驾驶、机器人等智能物流技术和产品融合应用，打造高智能、自决策、一体化的智能物流示范园区。</li> <li>3. 获国家首批区块链信息服务备案，与中国移动、中国邮政及中国联通分别签署战略合作协议，共同探讨 5G 在快递物流场景的应用。</li> <li>4. 推出自动测量智能设备“竖亥” 2.0，实现组合体积测量，“竖亥”已经升级到“竖亥” 3.0，大幅提升仓储物流的运作效率。</li> <li>5. 上线全球首套机器视觉批量入库系统——秒收，针对性解决大批量条码扫描、信息采集、自主纠错等问题，作业效率提升 10 倍以上。</li> <li>6. 上线智能包装系统，集软硬件于一体，提供 360 度全场景、全链路、闭环式的物流行业解决方案。</li> <li>7. 与日本乐天株式会社（Rakuten）就无人配送达成合作协议，为对方提供末端配送无人机、配送机器人等智能物流设备及配套解决方案，推动双方深入合作。</li> </ol>
<p>苏宁</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开放末端 5G 自动驾驶配送车——“5G 卧龙一号”无人车的路测实况。</li> <li>2. 上线 AGV 机器人，机器人与货架搭档主要承载 3C 小件和拆零件，两者结成联盟，使整件的上架效率和拣选速度得到大幅提高。</li> </ol>

## （七）绿色包装和技术应用

2019 年，各企业绿色共识不断深化，着力推进快递包装“绿色化、减量化和可循环”，大力实施“9571”工程，加强内部培训教育，强化规范操作，注重措施落实，扎实推进绿色治理工作，绿色发展水平不断提高。行业绿色产品、技术不断升级，顺丰推出“丰·BOX”、生鲜冷链等循环箱，在全国共投入约 62 万个；申通推出循环中转袋，使用量达 580 万条，覆盖率为 99%<sup>10</sup>；京东推广使用“青流箱”，已在 7 个城市投入使用；苏宁投入使用“漂流箱”等循环箱（盒），共循环使用 2500 万余次。

### 专栏 5 2019 年部分快递企业绿色发展情况

<p>邮政 EMS</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立绿色包装创新实验室，加强绿色包装技术的创新研发，全面推广绿色包装材料，绿色新标准箱、免胶带箱以及 45mm 窄胶带等包装材料已在全国应用。</li> <li>2. 积极推广甩挂运输，推进新能源车辆的使用，截至 2019 年 10 月底，在用新能源车辆达 5616 辆。</li> <li>3. 海南邮政于 2019 年 5 月启动循环快递包装项目，推出免胶带、可回收的循环箱，创新性使用拉链封箱，箱内设有束带固定物品，使包装告别泡沫、塑料填充物。</li> </ol>
---------------	--

<sup>10</sup> 数据来源：国家邮政局。

顺丰	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顺丰科技可持续包装解决方案服务中心（SPS）定期为医药、鲜花、副食、冰鲜、3C、果蔬和生鲜等领域提供通用型和定制化包装解决方案服务。</li> <li>2. 投入丰·BOX、生鲜冷链等循环箱，累计节省一次性纸箱约 780 万个。</li> <li>3. 顺丰丰景计划推广应用紧固包装，累计节省用纸约 115 吨，节省编织袋材料 80 吨，减少气泡膜使用量约 500 吨。</li> <li>4. 研发使用生物基材料包装袋、无胶带纸箱等。</li> </ol>
圆通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推广使用小号包签，取消封包环节，消耗减少约 50%。</li> <li>2. 使用“一、十、井”胶带规范缠绕方法，推进胶带瘦身计划。</li> <li>3. 通过研制甲醇燃料电池物流车、投放数千辆新能源标准化末端派送三轮车等推动生产经营绿色化<sup>11</sup>。</li> </ol>
申通	准备投入试用可循环使用 50-60 次的环保文件封套，与清华大学化学工程系合作研发可降解的塑料袋。
百世	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在江苏、浙江、安徽试用环保袋，占塑料袋用量的 30%。</li> <li>2. 电子面单面积缩小近一半，从两联单变为一联单，电子运单使用率达到 98%。</li> </ol>
京东	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣布加入“科学碳目标”倡议，未来将与世界自然基金会（WWF）合作，青流计划再次升级。</li> <li>2. 3 层纸箱使用比例超过 95%，缓冲包装的厚度降低 25%-35%。</li> <li>3. 在生鲜业务全面推广全生物降解包装袋。</li> </ol>
苏宁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “青城计划”在无锡开启第二站，并在全国启动“10000+ 绿色灯塔”的社区回收点建设，超过 50% 的无锡苏宁小店已经完成社区回收站的投放。</li> <li>2. “双 11”期间，在北京、上海、广州、南京、沈阳、武汉、成都、深圳、杭州、郑州、重庆等 11 城继续新增 20 万只共享快递盒，正式启动“青城计划”绿色城市群建设。</li> <li>3. 推行直发包装，对于品牌商企业商品原包装出库投递，大幅减少二次包装。</li> </ol>

## 五、资本运作

### （一）投融资活动

2019 年，快递领域投融资主要集中在互联网平台、智能物流、网络运营服务商以及科技服务等方面。快递物流领域投资主体比较集中，主要投资者为顺丰、中通、京东等。被投资方为细分市场领域的领先企业，中小型快递物流企业投融资频率降低。上市快递企业融资渠道多元化，顺丰速运投资 3900 万发力供应链<sup>12</sup>；中通参投供应链云平台晶链通，融资金额高达亿元级别；京东与新宁物流签署战略合作协议并投资 3.8 亿元。

<sup>11</sup> 数据来源：[https://mp.weixin.qq.com/s/An\\_NSZZ97eb-8Z2GONq36A](https://mp.weixin.qq.com/s/An_NSZZ97eb-8Z2GONq36A)

## 专栏 6 2019 年部分快递企业战略合作情况

顺丰	1.2019年2月顺丰与吉林通化国际内陆港签订合作协议。 2.2019年3月顺丰敦豪供应链品牌正式亮相。 3.2019年6月顺丰泰森与太平洋保险签订五年战略合作协议。 4.2019年8月顺丰联合 Flexport 推出国际海运服务。
圆通	2019年6月圆通与百度地图签约共建“物流地图联合实验室”。
中通	2019年12月中通与青岛日日顺物流签订战略合作协议。
韵达	2019年7月韵达与浙江大华股份签订战略合作协议。
百世	2019年6月百世优货与天津港保税区签订战略投资合作协议。
宅急送	1.2019年7月宅急送与每日一淘签订战略合作协议。 2.2019年12月宅急送与居然物联科技签订战略合作协议。
京东	1.2019年2月京东物流与新宁物流合作，助力新宁提升仓库管理自动化水平。 2.2019年2月京东数字科技与中铝开投合作，打造有色金属领域综合性商流物流一体化供应链平台。 3.2019年7月24日京东物流与北京科技大学达成战略合作。 4.2019年8月京东物流与国际供应链公司 Llamasoft 达成战略合作。 5.2019年8月京东物流与四川保宁醋签订合作协议。 6.2019年10月京东物流与江苏联通签订战略合作协议。 7.2019年10月京东到家与万宁达成合作，提供跨境全链路物流服务。 8.2019年12月京东物流与北国物流签约标准化托盘项目。 9.2019年12月京东物流与湖南两市州签约，分别打造智能物流基地。 10.2019年12月京东物流与山东寿光市政府达成战略合作。
苏宁	2019年6月苏宁物流和林德（中国）叉车达成战略合作，加速物流智能化建设。

### （二）上市企业表现

2019年，7家上市快递企业累计完成业务量515.7亿件，同比增长39.1%，比行业整体增速高出13.8个百分点，占全行业比重81.2%，同比提高8.1个百分点。加盟制快递企业中，申通快递业务量增速为44.2%，排在第一位；其次是韵达，增速43.6%；再次是中通，增速42.2%。从各企业快递业务收入角度看，2019年7家上市快递企业累计完成经营收入2840.5亿元，相比2018年增长30.4%<sup>13</sup>。具体来看，7家上市企业中，4家经营收入超过行业增速，韵达以及申通增速均超过30%。

<sup>12</sup> 数据来源：2019年中国物流行业主要投融资事件盘点，[https://www.sohu.com/a/362076725\\_465938](https://www.sohu.com/a/362076725_465938)

<sup>13</sup> 2018年快递市场监管报告：2018年，7家上市快递企业累计完成业务量370.7亿件，累计完成经营收入2178.4亿元。

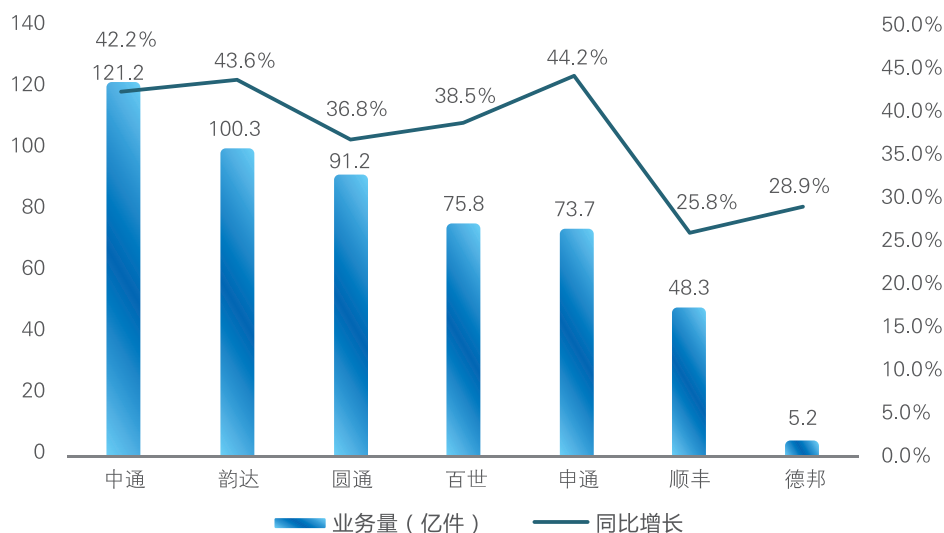


图 12 2019 年 7 家上市快递企业业务量增长情况

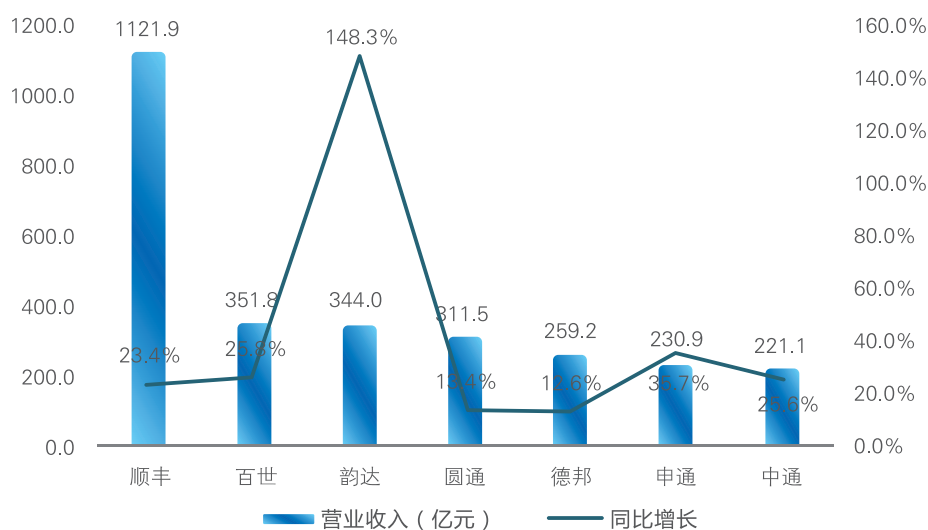


图 13 2019 年 7 家上市快递企业营业收入增长情况

## 六、产业贡献

### （一）助力乡村振兴

农村快递服务网络。2019 年，农村地区超过 3 万个乡镇设置快递网点，建成公共取送点达 6.3 万个，乡镇快递网点覆盖率 96.6%。除云南、甘肃、青海、西藏、新疆外，全国 26 个省已经实现了乡镇网点全覆盖。云南建成乡镇快递网点 1236 个，同比提高 8.9%，昆明、楚雄、曲靖等 13 个州（市）覆盖率达 100%。西藏建成乡镇快递网点 175 个。甘肃建成乡镇快递网点 2124 个，新增 113 个，同比增长 6.3%；建成村级快递网点 708 个，快递服务覆盖 1311 个行政村。青海建成乡镇

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

快递网点 564 个，新增 181 个，同比增长 47.3%。新疆建成乡镇快递网点 882 个，新增 297 个，同比增长 41%。

快递服务现代农业。2019 年，全国快递服务现代农业“一地一品”年业务量超百万件项目 163 个，覆盖 25 个省（区、市）。业务量超 10 万件“一县一品”项目 455 个，其中有 75 个项目来自 71 个贫困县。通过驻村设点、集中收寄、直配专线、电商快递融合发展和供应链等多种模式，全年共产生 37 个年业务量超千万件“快递+”现代农业金牌项目。2019 年新增昆明鲜花、烟台苹果、南宁沃柑、成都柑桔和哈尔滨大米等 20 个项目，江苏宿迁（沭阳）花木项目快递业务量首次突破亿件，成为全国唯一超亿件项目。

**表 2 2019 年快递服务现代农业超千万件项目情况**

序号	项目名称	业务量（万件）	所属区域	占比
1	江苏宿迁沭阳花木	15017.87	东部	43%
2	河北沧州枣	1800		
3	福建泉州安溪茶叶	1648.67		
4	广东梅州金柚	1376		
5	山东青岛海鲜	1212		
6	江苏连云港紫菜	1200		
7	江苏苏州大闸蟹	1185.5		
8	山东临沂蜜桃	1176		
9	山东烟台苹果	1125.62		
10	山东滨州冬枣	1100		
11	福建宁德食用菌	1100		
12	河北保定中药材	1080		
13	山东潍坊寿光蔬菜	1065.5		
14	山东日照海产品	1060		
15	福建南平武夷岩茶	1027.07		
16	山东济宁大蒜	1000		
17	安徽亳州花草茶	4000	中部	22%
18	黑龙江哈尔滨大米	2291		
19	江西赣州赣南脐橙	2156		
20	安徽宿州砀山酥梨	1316.8		
21	湖北宜昌脐橙	1100		
22	山西运城苹果	1095		
23	安徽黄山茶叶	1035.2		
24	安徽六安茶叶	1030		



25	广西柳州螺蛳粉	2731.22	西部	35%
26	陕西西安猕猴桃	2209		
27	广西玉林百香果	1824.97		
28	广西南宁沃柑	1800		
29	云南昆明花卉	1668.66		
30	四川攀枝花芒果	1657.9		
31	广西百色芒果	1601.4		
32	陕西咸阳苹果	1542.02		
33	陕西宝鸡猕猴桃	1500		
34	四川眉山柑橘	1180		
35	四川成都柑桔	1120		
36	四川资阳安岳柠檬	1032		
37	重庆奉节脐橙	1024.1		

## （二）服务制造业发展

2019年，全国快递服务制造业业务收入超百万元的项目510个，业务量约为24.31亿件，业务收入约为166.48亿元。从项目地域分布看，东部地区324个，占63.5%；中部地区130个，占25.5%；西部地区56个，占11.0%。快递业与制造业联动发展合作模式主要包括：入场物流、仓配一体化、订单末端配送和区域性供应链。其中，订单末端配送283个，占55.5%；仓配一体化123个，占24.1%；入厂物流75个，占14.7%；区域性供应链32个，占6.3%<sup>14</sup>。项目涵盖国民经济行业分类制造业门类31个大类中的28个。因业制宜发展特征鲜明，纺织服装、服饰业项目最多且领先优势明显。“衣”和“食”在项目门类分布中占首要地位，“用”在项目门类分布中发展迅速。纺织服装、服饰业，皮革、毛皮、羽毛及其制品和制鞋业，以及纺织业位居业务量、收前三，这三大门类产品具有体积小、重量轻、复购率高的特点。汽车制造业，金属制品业，以及金属制品、机械和设备修理业位居项目平均单价前三，这三大门类产品具有体积大、重量大、价值高的特点。

主要呈现如下特点：一是服务水平不断提升，但仍处于初级阶段；二是快递企业加速向供应链综合服务商转型；三是两业协同布局推动快递服务制造业水平提升；四是快递服务制造业国际化水平有所提高。除寄递主业外，快递企业还为制造企业提供快运、重货、冷链、仓储等多种综合物流服务，快递服务制造业向供应链的多个节点扩展，“两业联动”正在迈向“多业联动”。

## （三）国际网络建设

2019年，全年国际/港澳台业务量累计完成14.4亿件，同比增长29.9%，21家企业获国际快递业务经营许可。邮政、快递企业国际快递网络覆盖全球60多个国家及地区。邮政与俄罗斯邮政运

<sup>14</sup> 因个别项目报送多种服务模式，所以模式分布项目数总计超过510个。

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

营商合作共同发展 cPacket 物流服务<sup>15</sup>，全面提升国际寄递服务质量。顺丰启动北海道国际快递服务，为中日两国跨境电商企业、个人客户及游客提供综合物流服务及冷运解决方案。圆通推出“全球闪送”，为国际急件市场提供短至 10 小时的寄递服务。申通快递先后开通伯明翰、纽约、洛杉矶等地仓配分拨中心，逐步完善在英美等国的配送网络。韵达国际物流服务网络已开通至 30 个国家和地区。

## 专栏 7 2019 年部分快递企业服务“走出去”概况

顺丰	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 顺丰日本在北海道开设两个服务网点，均为顺丰日本与授权合作伙伴 R-field 株式会社共同开设。为日中两国跨境电商企业、当地个人客户及游客提供综合物流服务，尤其是冷运解决方案。</li><li>2. 金源米业全资附属公司 AffluentWoods 与顺丰国际订立合营协议组建合营公司“GS EXPRESS”，为越南提供物流解决方案。</li></ol>
圆通	圆通国际牵手 VOVA 加速海外业务拓展，平台客户遍布六大洲两百多个国家和地区。
中通	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 中通国际先后在中国港澳台地区、美国、法国、德国、日韩、澳大利亚等地设立 10 多个中转仓，开通欧盟、美国、日韩、新澳、东盟、中东、非洲等专线的包裹寄递业务、国际物流配送及仓储业务、邮政小包、代取件业务。</li><li>2. 2019 年 2 月被纳入 MSCI 指数。</li></ol>
申通	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 2019 年 3 月申通快递与 Directlink Group 进行了中国区业务合作。</li><li>2. 申通国际伯明翰仓配转运中心启动。</li><li>3. 申通国际和马来西亚邮政集团签署战略合作协议。</li></ol>
百世	百世集团在泰国曼谷举行起网仪式，宣布快递业务在泰国实现全境覆盖。未来，百世将以泰国为基点，拓展至整个东南亚地区。
京东	京东物流接入家乐福跨境服务网络，将为家乐福提供跨境进口、清关、分拣、配送等物流服务。

### （四）电商快递协同

2019 年，快递业支撑实物商品网络零售额超过 8.5 万亿元，占社会消费品零售总额比重首次突破五分之一，成为支撑直播电商、社交电商、生鲜电商等新业态快速壮大的重要力量。江苏盐城电商快递产业园在 2019 年全国电子商务工作会议上获授“国家电子商务示范基地”称号。邮政旗下生鲜电商 EMS 极速鲜借助小程序、微商城，赋能局部冷链运输等能力。顺丰电商新品“特惠专配”带来的增量已经成功突破盈亏线，规模效应带来的综合效应正在显现。中通旗下中快传媒与先手科技联合创建社群新零售平台“有蜜团购”，通过微信小程序发布团购产品。苏宁线下完善多业态、

多层级市场智慧零售网络布局，线上聚焦社交运营，强化苏宁拼购、苏宁推客、苏小团等产品矩阵，移动端订单数量占线上整体比例达到 92.5%<sup>16</sup>。

---

<sup>16</sup> 2019年6月苏宁易购移动端订单数量占线上整体比例达到92.54%，[https://www.sohu.com/a/332105042\\_100198871](https://www.sohu.com/a/332105042_100198871)



# 2

## 快递市场监管 Express market regulation

- ◆ 增强现代治理能力
- ◆ 推动优化发展模式
- ◆ 深化“放管服”改革
- ◆ 强化行业安全监管
- ◆ 做好应急保障工作
- ◆ 加强党建和人才工作

## 一、增强现代治理能力

### （一）行业立法

出台《智能快件箱寄递服务管理办法》，加强智能快件箱的服务和管理，新业态得到进一步规范发展。修订出台《邮政业寄递安全监督管理办法》<sup>17</sup>，增加邮件快件寄递有关生态安全条款，明确委托实施邮政行政处罚相关事项。修订《快递业务经营许可管理办法》，有机衔接上位法法律责任相关规定，快递业务经营许可管理工作更好适应新形势和新业态发展。行业法规体系进一步健全，为推动行业治理现代化提供根本法治遵循。

### （二）规划引领

参与《交通强国建设纲要》编制和宣贯，将基础设施、寄递服务、绿色发展、开放合作、治理体系等方面涉邮任务衔接纳入纲要，制定印发贯彻实施意见。参与交通强国建设试点有关工作。编制完成《邮政强国建设行动纲要》并经局党组审议通过。启动“十四五”规划编制工作，开展前期重大课题研究，组织开展“十三五”规划年度监测评估。推动国家重大战略落实，印发《促进京津冀邮政业协同发展 2019-2020 年重点任务分工》，完成雄安新区邮政业规划编制工作。推动将行业重点任务纳入国家长三角一体化规划纲要；推进长江经济带邮政业重点任务落实。

**表 3 2019 年新增快递领域相关标准情况**

标准类型	标准名称
行业标准	YZ/T 0168-2019 快件处理场所基础数据元
	YZ/T 0169-2019 邮件快件实名收寄信息交换规范
	YZ/T 0170-2019 邮政业视频监控系统接入技术规范
	YZ/T 0171-2019 邮件快件包装基本要求
地方标准	DB12/T 920-2019 寄递企业安全中心建设与管理规范（天津）
	DB13/T 2968-2019 智能信报箱通用技术条件（河北）

### （三）标准供给

聚焦基础信息、产业协同、绿色包装、寄递安全、智能末端等方面，增加相关标准的有效供给。完成《快递服务支付信息交换规范》《快件航空运输信息交换规范》国家标准研制，开展《住宅信报箱》国家标准修订，发布 4 项行业标准。开展快递无人机服务规范、无人车技术要求、智能安检系统相

<sup>17</sup> 《邮政业寄递安全监督管理办法》已于2019年12月18日经第30次部务会议通过，自2020年2月15日起施行。

关行业标准研制以及寄递地址编码试点。天津出台全国首个省级《寄递企业安全中心建设与管理规范》地方标准；河北发布实施《智能信报箱通用技术条件》；上海组织制定并发布《快递末端综合服务站通用规范》地方标准。

#### （四）政策支持

国家政策。国家推动快递业高质量发展系列政策密集出台，在设施布局、快递下乡、绿色发展、数字经济多领域给予行业政策支持。多部门联合出台多项政策文件，在促进行业产业协同、加快数字化发展进程、提升现代治理能力等方面发挥积极推动作用。

**表 4 2019 年国家及部门政策中涉及快递业发展内容文件**

领域	文件名称	相关内容
设施布局	《中共中央 国务院关于坚持农业农村优先发展做好“三农”工作的若干意见》	完善县乡村物流基础设施网络，支持产地建设农产品贮藏保鲜、分级包装等设施，鼓励企业在县乡和具备条件的村建立物流配送网点。
	《中共中央 国务院关于推进贸易高质量发展的指导意见》	鼓励电商、快递、物流龙头企业建设境外仓储物流配送中心，逐步打造智能物流网络。
	《国家发展改革委 市场监管总局关于新时代服务业高质量发展的指导意见》（发改产业〔2019〕1602号）	合理布局物流快递等便民服务设施。鼓励业态和模式创新，推动智慧物流等新业态加快发展，引导平台经济、共享经济、体验经济等新模式有序发展。
	《关于推动先进制造业和现代服务业深度融合发展的实施意见》（发改产业〔2019〕1762号）	鼓励物流、快递企业融入制造业采购、生产、仓储、分销、配送等环节，持续推进降本增效。优化节点布局，完善配套设施，加强物流资源配置共享。
快递下乡	国家发展改革委、交通运输部、国家邮政局等 24 部门印发《关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见》（发改经贸〔2019〕352号）	实施城乡高效配送专项行动、“邮政下乡”工程，升级“快递下乡”工程。加强邮政、快递物流与特色农产品产地合作，畅通农产品“上行”通道。
	《交通运输部 国家邮政局 中国邮政集团公司关于深化交通运输与邮政快递融合推进农村物流高质量发展的意见》（交运发〔2019〕107号）	健全乡到村工业品下行“最后一公里”和农产品上行“最初一公里”的物流服务网络，全面提高农村物流服务水平，提高农村物流覆盖率。
	《国务院办公厅关于加快发展流通促进商业消费的意见》（国办发〔2019〕42号）	加快发展农村流通体系。改造提升农村流通基础设施，促进形成以乡镇为中心的农村流通服务网络。扩大电子商务进农村覆盖面，优化快递服务和互联网接入。
	《农业农村部 国家发展改革委 财政部 商务部关于实施“互联网+”农产品出村进城工程的指导意见》（农市发〔2019〕5号）	充分利用快递物流、邮政、供销合作社、益农信息社、电商服务站等现有条件，完善县乡村三级物流体系，提高农村物流网络连通率和覆盖率。

快递下乡	《关于支持推进网络扶贫项目的通知》（发改办高技〔2019〕901号）	支持“互联网+”农产品出村进城工程，建立完善适应农产品网络销售的供应链体系、运营服务体系和物流、仓储等支撑保障体系。支持农村物流配送体系建设，进一步提升贫困地区快递网点乡镇覆盖率。
绿色发展	中共中央办公厅 国务院办公厅印发《国家生态文明试验区（海南）实施方案》	2020年年底前在全省范围内全面禁止生产、销售和使用一次性不可降解塑料袋、塑料餐具等。推进快递绿色包装产品使用，2020年基本实现省内同城快递业务绿色包装应用全覆盖。
	《交通运输部等十八部门关于认真贯彻落实习近平总书记重要指示推动邮政业高质量发展的实施意见》（交政研发〔2019〕92号）	推广《快递封装用品》等系列标准，逐步淘汰重金属和特定物质超标的包装物料。推广应用可循环中转袋和共享快递盒，回收利用填充物等快递包装。
数字经济	中共中央办公厅 国务院办公厅印发《数字乡村发展战略纲要》	发展农村数字经济。深化乡村邮政和快递网点普及，加快建成一批智慧物流配送中心。推动人工智能、大数据赋能农村实体店，促进线上线下渠道融合发展。
	中共中央 国务院印发《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》	支持高铁快递、电商快递班列发展。加强智慧邮政建设，支持快递服务数字化转型。
	《国务院关于促进乡村产业振兴的指导意见》（国发〔2019〕12号）	深入推进“互联网+”现代农业，加快重要农产品全产业链大数据建设，加强国家数字农业农村系统建设。推动农村电子商务公共服务中心和快递物流园区发展。
	交通运输部关于印发《推进综合交通运输大数据发展行动纲要（2020—2025年）》的通知（交科技发〔2019〕161号）	推动货运物流数字化发展。完善全国快件数据监测体系，为全程可跟踪、可追溯的“一站式”快递服务提供数据支撑。

行业政策。国家邮政局、相关部门发布《关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的若干意见（暂行）》《国家邮政局2019年行业生态环境保护工作要点》《加快推进“快递下乡”工程实施方案》《关于规范快递与电子商务数据互联共享的指导意见》《关于加强和规范邮件快件安全检查工作的指导意见》等多项政策文件，加速推动跨境寄递、生态环保、快递下乡、快递与电子商务互联、安全监管等工作，支持“快递出海”，助力“一带一路”建设，促进快递与现代农业、电子商务协同互联，强化绿色、安全治理，强化主体责任落实。

**表 5 2019 年快递行业政策发布情况**

文件名称	文号
印发《国家邮政局2019年行业生态环境保护工作要点》	国邮发〔2019〕14号
国家邮政局联合商务部、海关总署印发《关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的若干意见（暂行）》	国邮发〔2019〕17号
印发《加快推进“快递下乡”工程实施方案》	国邮发〔2019〕15号



印发《关于将国际快递业务经营许可审批权下放海南省邮政管理局有关工作的通知》	国邮发〔2019〕33号
国家邮政局联合国家发展改革委、财政部、农业农村部、商务部、文化和旅游部、供销合作总社印发《关于推进邮政业服务乡村振兴的意见》	国邮发〔2019〕36号
国家邮政局联合商务部印发《关于规范快递与电子商务数据互联共享的指导意见》	国邮发〔2019〕54号
印发《关于支持民营快递企业发展的指导意见》	国邮发〔2019〕59号
印发《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》	国邮发〔2019〕72号
印发《关于加强和规范邮件快件安全检查工作的指导意见》	国邮发〔2019〕87号
印发《关于支持海南邮政业深化改革开放的意见》	国邮发〔2019〕90号
印发《关于企业开办服务站经营快递业务许可试点工作的通知》	国邮办发〔2019〕4号

地方政策。各地积极贯彻落实国家与行业各项政策，从地方实际出发，主动加强与相关部门沟通协调，联合印发扶持政策 100 多项，重点破解运输结构调整、快递员权益保障、安全生产标准化、末端车辆通行、城乡高效配送、绿色包装治理等问题。河北省政府促进快递枢纽和园区建设，拟新建项目 20 个，投资超百亿元，有效促进河北省快递业集聚发展。河南、海南、广东、陕西 4 省和全国 19 个地级市出台《推进运输结构调整工作实施方案》，推动快递末端服务建设与城市共同配送融合发展（详见附件 1）。

### （五）绿色治理

顶层设计。《邮政业寄递安全监督管理办法》明确寄递企业使用环保材料对邮件、快件进行包装的义务和相应法律责任。研究印发《邮件快件包装废弃物回收箱应用参考》，规范包装废弃物回收箱设置。国家邮政局增设环境保护处，调整邮政业生态环保工作领导小组，保障工作体系化推进。指导各省（市、区）邮政管理局和主要寄递企业总部成立生态环保工作领导小组，明确牵头部门和工作联系人。印发《2019 年行业生态环境保护工作要点》《2019 年邮政业生态环境保护工作目标任务分解》，明确目标任务，量化分解指标。北京、河北、内蒙古、上海、山东、湖北、广东、西藏、陕西等地在“9571”工程基础上主动提出实施更高任务目标。

试点示范。组织顺丰、中通、申通、京东 4 家企业开展绿色采购试点<sup>18</sup>。指导海南省邮政管理局印发《海南省加快推进快递业绿色包装应用实施方案》并予以转发，对各省（市、区）邮政管理局和主要寄递企业总部提出工作要求。申通、中通、圆通、优速、德邦、宅急送等 6 家企业基本完成可循环中转袋（箱）应用试点，共投入可循环中转袋 1430 万条，全网覆盖率达 80% 以上。河北邯郸、浙江嘉兴、江西新余、河南鹤壁、湖北恩施等 5 个城市行业生态环境保护城市综合试点<sup>19</sup>有序推进。江苏省邮政管理局、无锡市人民政府联合举办“携手共建绿色快递城市”启动仪式，河南

18 《国家邮政局市场监管司关于印发〈行业绿色采购试点工作方案〉的通知》（局监函〔2019〕34号）

19 《国家邮政局办公室关于深入推进行业生态环境保护城市综合试点工作的通知》（国邮办函〔2019〕280号）

驻马店开展简约包装试点。

## 专栏 8 2019 年河北邯郸等 5 个城市行业生态环境保护城市综合试点推进情况

河北邯郸	将邮政行业生态环保纳入全市环保治理总体格局，协调地方政府制定针对性治理措施，出台相关政策。联合市发改、科技、工信等十个部门印发《邯郸市关于协同推进快递行业环保治理工作的实施方案》。利用邯郸市快递业发展引导资金对可循环中转袋、新能源车采购使用提供补助。
浙江嘉兴	将快递业包装整治工作纳入《嘉兴市城乡生活垃圾分类管理条例》，推动落实属地责任。围绕包装减量化、可循环中转袋使用、绿色技术和产品供给、新能源汽车应用等工作，细化工作措施，大力实施“9779”工程。截至年底，电子运单覆盖率达 99.8%，电商不再二次包装率达 70%，循环中转袋比例为 85%，可回收装置覆盖率达 99%。
江西新余	联合市发改、商务、环保等部门共同制定印发《新余市邮政业绿色发展实施方案》，稳步构建综合治理工作体系，推动地方在绿色示范网点建设、购置新能源汽车、设置快递回收箱等方面予以资金支持。与市生态环境保护局共同出台《新余市快递包装物回收利用实施方案》，在全市邮政快递网点投放 105 个回收箱。新余市邮政管理局印发《邮政业绿色试点激励办法》，鼓励企业积极回收快递包装。
河南鹤壁	推动河南省邮政管理局与鹤壁市人民政府签订战略合作协议，明确鹤壁市人民政府落实邮政业污染防治属地责任，将邮政业生态环保工作纳入地方生态环保工作范畴，执行实施邮政行业环境污染治理的规划、建设、维护、运营等具体事项。推动地方出台具体政策支持和引导快递企业使用绿色包装材料，鼓励快递企业强化绿色生产，市政府对快递企业安装包装回收容器给予每个 500 元的补贴。
湖北恩施	围绕绿色化、减量化、可循环主题，确定 10 大目标，10 项工作措施，开展四大行动，全州建成绿色邮政快递网点 382 个，占全州邮政快递网点总数 54.41%，建成 11 个绿色分拨中心，分拨中心已全部实现可循环中转袋替代传统编织袋。

**监督管理。**联合国家市场监督管理总局推进快递包装绿色产品认证体系建设。印发《关于报送邮政业生态环境保护工作信息的通知》，建立完善信息报告工作机制。建立双月通报制度，组织开展两次跨区域督导检查，创新采取“一问二看三查四测五抽六拍七录”的工作方式，检查邮政管理部门监管责任和企业主体责任落实情况。开设邮政业生态环保专用监督邮箱，接受公众监督和建议。首次开展行业生态环保工作评价。强化信用约束，将绿色包装治理纳入信用评定指标体系。上海委托第三方开展生态环保工作评价。山东、广东等建立实施定期通报制度。安徽芜湖修订《芜湖市快递管理办法》，将快递企业违反行业生态环保相关规定行为纳入处罚范围。

**社会共治。**深入推进《关于协同推进快递业绿色包装工作的指导意见》落地实施。会同国家发展和改革委员会等 23 个部门印发《关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见》，明确要求在包括快递在内的物流领域使用绿色包装材料。首次开展邮政业绿色产品、绿色技术和绿色模

式征集，54个项目入选行业名录库。部署开展“邮来已久、绿动未来”主题活动，强化宣传引导。福建局联合省生态环境厅呈报快递绿色包装治理工作意见建议，省长批示肯定全省快递包装绿色治理工作思路。河北、内蒙古、江苏、江西、安徽、广东、陕西、甘肃局联合省（区）发改、生态环境、商务等部门印发协同推进快递业绿色包装工作实施意见或方案。天津、吉林、广东、河南、江苏、湖南局争取到政策资金支持。

“9571”工程。2019年，全系统全行业结合行业实际深入推进快递包装绿色治理工作，大力实施“9571工程”，全国电子运单使用率达98%，电商快件不再二次包装率达52%，循环中转袋使用率达75%，3万个邮政快递网点设置了包装废弃物回收装置。快递包装绿色化、减量化、可循环成效明显，“瘦身胶带”封装比例达75%，超额完成“9571”工程年度目标任务。

### （六）科技创新

在深圳召开2019年全国邮政行业科技创新工作会议，加快推进邮政业与人工智能深度融合，促进邮政业由“互联网+”向“智能+”升级。首批认定18家行业技术研发中心，评出电子运单等39个项目获首届邮政行业科学技术奖，充分发挥科技创新示范效应和带动作用。全行业不断加大科研投入力度，推广无人机、无人车等先进技术装备，智能客服、智能仓、智能快件箱等迅速普及，行业北斗应用覆盖率提升近4个百分点。定期出版行业科技月刊，充分利用行业“一报一刊一网”和微博微信等新兴媒体平台，加强科技宣传报道，营造科技创新良好氛围。

### （七）国际交流

加强与“一带一路”沿线国家邮政领域交流合作。加快中欧班列运输邮（快）件工作，大力推动邮件入欧新通道建设，搭建沿线国家快件运输政策和法律风险信息服务平台。开展中日、中泰、中欧等邮政双边交流和高级别对话。参与世贸组织电子商务议题、中欧投资协定、中韩自贸协定等多双边谈判。遴选优秀快递从业代表随中国青年代表团赴俄罗斯开展官方访问，推动快递从业青年国际交流交往。

### （八）权益保障

贯彻落实习近平总书记新年致辞和春节期间看望快递小哥时的重要指示要求，办理全国和地方两会代表委员提交关心关爱快递员建议提案1325件。推动协调各级党委政府及相关职能部门共同出台《加强快递员权益保护工作的实施意见》《促进快递行业规范健康发展的若干措施》《持续深化关心关爱快递员工作的通知》等专门文件及政策措施，不断完善工作政策体系和保障措施。联合会中央开展“快递从业青年权益维护服务月”活动，为快递小哥提供法律和心理咨询服务2.2万人次，组织关爱慰问活动3255场次，覆盖快递从业青年27万余人，170余名优秀快递员赴井冈山接受革命传统教育。有力推动爱心服务阵地、服务载体的有形化常态化建设，全国共设立快递员爱心驿站、关爱站、“小蜜蜂”驿站等各类服务阵地12872家；全国共为31380名快递员开展免费体检和义诊；

已为快递员解决 2768 余套公租房。上海局推动开设快递员春运高铁专列，累计 400 多名快递员免费乘坐专列返乡；陕西、河北等局联合有关单位开展“法律援助关爱快递小哥”等公益活动；四川局设立“小蜜蜂”热线；广西局在局官方网站及微信公众号开设“快递员权益保护工作站”，倾听快递小哥声音，解决实际问题。

## 专栏 9 2019 年部分省（区、市）快递员权益保障政策出台情况

北京	1. 推动市政府出台《北京市关于促进快递行业规范健康发展的若干措施》，对改善快递员生产生活条件、加强快递末端设施建设以及提升快递员素质等方面起到重要作用。 2. 联合市人社局、市医保局印发《关于促进快递行业规范发展加强从业人员权益保障的通知》，培训指导快递从业人员劳动保障、医疗保障等相关具体业务。
天津	出台《关于加强快递从业人员权益保障工作的实施意见》，为天津市快递从业人员权益保障工作奠定政策基础。
山西	联合团省委出台《关于开展“快递从业青年服务月”活动的通知》，围绕咨询服务、个案帮扶、慰问关爱、倾听心声等为快递从业青年提供服务与帮助。
安徽	联合团省委印发《关于进一步做好快递业从业青年联系服务工作的通知》，推动开展形式多样的关心关爱从业青年活动。
福建	1. 开展“十佳最美快递员”评选。 2. 推动省委宣传部首次将快递员纳入践行社会主义核心价值观“最美人物”评选，共有 1 人获评“最美人物”，1 人获提名奖。
海南	联合团省委印发《关于开展“快递业从业青年服务月”活动的通知》，组织 30 多名企业代表参加省“共青团与人大代表、政协委员面对面”活动，维护新兴职业青年群体的合法权益。

## 二、推动优化发展模式

### （一）推进“快递+跨境电商”

成功举办万国邮联电子商务时代跨境合作全球大会，《厦门倡议》呼吁邮政、海关、航空和铁路等各利益相关方在跨境电子商务领域通力合作，为跨境电商与快递物流协同发展提供新动力。联合商务部、海关总署印发《关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的若干意见（暂行）》（国邮发〔2019〕17号），提出支持寄递服务企业主体多元化、加快创新跨境寄递服务模式、提升跨境寄递服务网络能力和规范跨境寄递服务企业经营行为等 12 条意见，促进跨境寄递高质量发展。多地积极印发配套文件，开展促进跨境电子商务寄递服务高质量发展专项行动。

## 专栏 10 2019 年部分省（区、市）“快递 + 跨境电商”推进情况

北京	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立促进跨境电子商务寄递服务高质量发展专项行动工作领导小组。联合海关、商务等部门召开专题研究会，协调编制从事跨境寄递服务企业名录清单。</li> <li>2. 强化跨境寄递业务监管工作，全面纳入行业统计系统。</li> </ol>
天津	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 印发《天津市促进跨境电子商务寄递服务高质量发展专项行动方案的通知》。联合市商务局、天津海关形成天津市 59 家跨境寄递服务企业清单，全面掌握天津市跨境寄递服务的整体情况。</li> <li>2. 引导快递企业与跨境电商深度融合进一步深化，跨境仓配一体化模式形成行业新的增长点。</li> </ol>
上海	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 印发《上海局促进跨境电子商务寄递服务高质量发展专项行动方案》组织开展跨境电商与邮政服务专题培训，与海关等各相关单位建立定期沟通机制。</li> <li>2. 持续推动上海邮政快递国际枢纽中心建设。与上海机场集团建立联合工作机制，推动顺丰浦东机场国内分拨中心投入运营。FedEx 浦东国际快件和货运中心建成投入运行。</li> </ol>
江苏	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 省政府出台《中国（南京）跨境电子商务综合试验区实施方案》，提出以跨境电商产业园为重点，鼓励邮政快递等相关专业配套服务发展。南京综保区（龙潭片区）实现跨境电商保税备货模式运作。</li> <li>2. 无锡国际邮件互换局获批设立。江阴海关为无锡跨境电商网购保税进口商品办结核放手续，无锡跨境电商 1210 模式在江阴正式开通。</li> </ol>
浙江	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支持杭州、宁波、义乌跨境电子商务综合试验区建设，义乌快件监管中心建设等作为重点列入义乌国际贸易综合改革试验区建设相关文件，在全省范围内开展促进跨境电子商务寄递服务高质量发展专项行动，推动圆通嘉兴机场建设项目列入省重点项目。</li> <li>2. 杭州局建立与跨境电商综试办、海关等部门的联系工作机制。</li> <li>3. 宁波国际邮件互换局二期项目稳步推进，其兼容快件监管中心。</li> </ol>
福建	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定印发《厦门市跨境电子商务寄递服务高质量发展专项行动实施方案》，成立专项行动组。</li> <li>2. 利用厦门进出境邮件快件监管中心发挥“三关合一”（一个监管区域，邮件、快件、跨境电商三种监管模式）监管优势，促进邮政国际业务多元发展，推出强化“邮、快、跨境综合服务”，引导客户多种邮政国际产品组合使用，帮助有需求的企业实现 9610 的申报，实现跨境客户出口退税。</li> <li>3. 依托跨境电商综合试验区建设领导小组成员单位，积极融入厦门自贸试验区建设，推动快递企业积极发展跨境电商业务。</li> </ol>

山东	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 青岛国内首家国际海运快件监管中心、青岛跨境电商产业园、邮政速递青岛国际邮快件综合处理中心、青岛李沧邮政跨境电商产业园等监管场所和快递园区投入使用，初步形成电商、快递融合发展良好局面。</li><li>2. 威海局联合相关部门推动完善邮件快件在海关通关、检验检疫、结汇退税等方面的管理措施，确保对韩跨境电商信息流、物流、资金流高效合规运转。</li></ol>
广东	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 落实“放管服”改革要求，累计为 15 家自贸区企业发放国际快递业务（代理）许可，其中广州 12 家、深圳 3 家。</li><li>2. 广州局对跨境电子商务寄递业务量较大的寄递服务企业和国际货代企业进行情况摸底并依法纳入监管。</li></ol>

## （二）推进“快递+综合交通”

启动《国家综合立体交通网规划纲要》邮政行业组编制工作，进一步强化邮政业与综合立体交通运输有效衔接。盘锦、本溪等地将邮政行业发展相关内容纳入各地综合立体交通网建设规划体系；江苏徐州联合交通运输等部门出台《加快区域性多式联运中心建设三年行动计划》。山东济宁推动将农村物流网络节点建设和快递电商深入合作纳入政府奖补范围，每个农村站点补助 1 万元，交快合作拓展快递服务深度，推动解决农村快件末端运输和投递难题；吉林辽源推动客运总站与各快递企业合作建立“集程快运服务中心”；福建宁德探索快递企业与交通客运站联合建设快件公共分拨中心，优化农村快件运输、投递流程；山西晋城推行利用公交搭载快件至乡村的服务模式。河北唐山紧抓跨境电商综合试点城市机遇，推动曹妃甸自贸区国际海运快件监管中心建设。辽宁进一步推进中韩航线海运直邮先行先试工作，充分利用交通便利化条件，促进海运直邮业务顺利开展，打造辐射东北、华北区域业务链，提高快件派送时效。福建推动快递企业拓展对台快件通道，并助力福州顺丰打通对台首条海运通道。山东推动威海中韩海运邮路发展，加快跨境快递发展步伐。

## （三）推进“快递+区域协调”

召开第一届长三角区域快递合作一体化联席会，探索区域内信息、人才、资源共享协同发展模式。在京津冀协同层面，北京落实《促进京津冀邮政业协同发展 2019-2020 年重点任务分工》要求，推动韵达、申通、中通、百世等企业在河北、天津设立分拨中心。河北引导快递企业加强区域间广泛合作，做强做大快递市场，积极构建便捷畅通的快件运输网络。在产业集聚层面，黑龙江推动全省企业融入东北振兴、哈长城市群发展战略和龙江自贸区建设。支持绥芬河-东宁开发开放试验区建设，统筹加强绥芬河、东宁地区邮政行业监管，扩大县级机构监管范围。上海主动融入长三角区域一体化发展进程，将邮政业发展纳入长三角一体化发展示范区建设；同时推动青浦区“全国快递行业转型发展示范区”建设，发挥产业集聚优势。河南充分利用中原城市群、郑州航空港实验区、自贸区（河南）片区、郑洛新国家自主创新示范区、国家中心城市建设等国家战略和载体平台，加快实施转型升级。

#### （四）推进“快递入区”

深入推进“快递入区”工程建设，持续强化快递末端服务网络与能力建设。2019年，主要品牌快递企业城区自营网点标准化率96.15%，河北、黑龙江、河南、广东、海南、宁夏等地率先实现100%。全国高校实现快递服务规范化全覆盖。273个城市出台规范快递车辆通行政策，北京、河北、山西、辽宁等15个省实现全覆盖。快递末端服务网络不断健全，有效推进民生实事落地。

#### 专栏 11 2019年部分省（区、市）“快递入区”工程推进情况

贵州	全省70所高校全部实现快递规范收投，建成1958处快递末端公共服务站，布放智能快件箱3771组，各市（州）大型居民社区已经基本覆盖；积极推进辖区城市出台车辆通行管理政策，覆盖率达88.9%，有效解决快递车辆城市通行难、停靠难问题。
云南	重点推广大理州快递网点标准化建设经验，全省城市自营网点标准化率达84.2%；全省累计建设快递公共服务站点1074个，智能快递箱3655组，逐步建立以上门投递为主、箱递为辅、快递公共服务站为有效补充的末端投递服务新格局。
西藏	创新末端投递方式，探索与便民服务设施、社区服务组织、机关学校管理部门以及专业第三方企业合作模式，稳步提升快递末端投递服务水平，扩大快递智能箱建设布局，全区布放安装智能快件箱369组。
陕西	共有快递末端公共服务站点5904个，主要快递品牌标准化率达到95%，智能快件箱5224组，88所高校完成快递100%进校园目标，10个地市全部出台本地快递车辆便利通行政策。
甘肃	协调推进菜鸟驿站、综合服务平台等第三方服务平台与快递企业合作，累计投放智能快递箱2047组，涵盖速递易、丰巢、日胜乐家等品牌，城区新建小区完成智能箱派送全覆盖，快递服务中心、快递超市等方式初具雏形。累计建成快递末端公共服务站896个；继续巩固47所高校快递进校园规范运行。
青海	加快推进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。全省建成快递末端综合服务站252个，布放智能快件箱968组，“快递进高校”实现全覆盖且全部规范运营。建成城区标准化快递网点438个，标准化率达93.59%。推动快递服务车辆实施统一编号和标识管理，全省快递服务车辆通行政策覆盖率达87.5%。
新疆	推进城市快递综合服务平台建设，全区快递末端公共服务站数量达到583个；推进智能快件箱建设，全区布设智能快件箱1600余组；推进快递车辆规范管理，全区出台快递车辆便利通行政策城市11个，覆盖率基本达到80%。

#### （五）推进“快递下乡”

印发《加快推进“快递下乡”工程实施方案》，引导快递服务末端下沉，乡镇快递网点覆盖率持续提升。2019年，各地积极响应，山西、黑龙江、广西、西藏、陕西五省（区）邮政与快递企业签订框架协议，携手推进“快递下乡”工程。通过邮快合作，补齐农村地区快递短板，解决农村快

递末端配送问题。

## 专栏 12 2019 年部分省（区、市）“快递下乡”工程推进情况

安徽	持续探索指导快递末端服务创新，推动快递末端和电信业务跨界合作的模式，2019年9月中国电信集团在安徽召开“快电合作”现场推进会，向全国推广介绍。“快电合作”实现了农村快递、电信末端网点基础设施互联互通，推进了农村区域寄递服务最后一公里覆盖，降低了农村地区快递末端经营压力，实现快递末端可持续性运营。
云南	大力推广保山腾冲乡镇网点“一平台多品牌”抱团发展模式，全省乡镇快递网点建设提速；在农村地区鼓励末端服务集约化、平台化发展，整合寄递、商贸、供销等资源，以“快递超市”、快邮合作、“三农”服务站、电商扶贫等形式，搭建综合服务平台。
西藏	举行邮快合作下乡框架协议签订仪式，中通、申通、圆通、韵达、百世、优速、天天等7家企业签订协议。中国邮政集团公司西藏自治区分公司制定印发《关于开展邮政快递合作下乡进村的补充通知》（藏邮分〔2019〕283号），对邮快下行和上行合作模式、合作价格进行调整，补充和优化前期区级层面邮快合作协议。
陕西	推进快电、邮快、快快合作，协调在陕总部寄递企业与电信签订战略合作协议，已签约58个，基本建成32个，开业26个。全省快递乡镇网点覆盖率保持在100%，建成农村快递公共取送点1900余个，14个特色小镇快递服务覆盖率达到100%。全省寄递服务现代农业“一县一品”县城快递业务量累计8298万件。
甘肃	组建“邮快合作下乡进村工作组”，组织省邮政公司和9家快递企业正式签订合作下乡进村框架协议，邮快合作进入快车道。
青海	鼓励引导快递企业通过自建网点、邮快合作、交快合作、快快协作等方式，不断延伸快递服务网络。指导邮政、快递企业签订合作框架协议，以联合派送、代投快件等方式降低投递成本。统筹推进“快递下乡”工程，乡镇快递网点覆盖率达68.49%，“快递下乡”覆盖率较年初提高近11个百分点，全省6个特色小镇实现快递服务全覆盖，建成农村快递公共取送点155个。
新疆	与自治区电信公司联合印发《关于开展快递、电信合作推进快递下乡试点工作的通知》，在伊犁州察布查尔锡伯自治县、霍城县和喀什地区疏附县、泽普县开展农村快递、电信合作试点，探索乡镇、村快递与电信营业厅、代理点合作模式。全区快递网点乡镇覆盖率81%，全区特色小镇实现快递服务全覆盖。

### 三、深化“放管服”改革

#### （一）行政许可

印发《“证照分离”改革优化审批服务实施方案》（国邮办函〔2019〕350号），在上海、广东、天津、福建、辽宁、浙江、河南、湖北、重庆、四川、陕西、海南、山东、江苏、广西、河北、云南、黑龙江等自由贸易试验区开展快递业务经营许可优化审批服务工作。印发《企业开办服务站



经营快递业务许可核定规则（2019）》《快递服务站备案办理规则（2019）》，对企业开办服务站经营快递业务许可核定以及快递服务站备案办理进行规范和明确，引导快递新业态、新服务、新模式健康发展。印发《快递业务经营许可实地核查工作要点》，加强快递业务经营许可实地核查工作。积极对接国务院一体化政务服务平台，进一步优化系统流程，完善实地核查有关内容，强化快递业务经营许可管理信息系统支撑工作。依法开展快递业务经营许可审批。2019年，全国累计核准快递业务经营许可申请2173件，备案分支机构7434个，累计备案末端网点17.4万个。

## （二）新业态监管

企业开办服务站、运营智能快件箱许可试点顺利推进，首个新业态准入核定规则落地实施，分类准入实现突破。浙江、福建、山东、重庆、河南五地核准服务站许可，广东、江苏发放智能快件箱许可。开发上线开办服务站、运营智能快件箱企业许可在线申请、在线审核等功能。浙江积极开展快递末端服务新业态试点，向浙江驿智网络科技有限公司颁发全国首张开办服务站经营快递业务许可证。广东推进开展试点工作，向深圳市丰巢科技有限公司核发全国首张运营智能快件箱经营快递业务许可证。江苏常州创新性探索规范“菜鸟驿站”等末端投递新业态，积极引导“菜鸟驿站”落实开箱验视、实名收寄、绿色寄递等。

## （三）执法检查

落实“双随机、一公开”。推进修订《邮政市场监管随机抽查实施细则》，优化完善随机抽查事项清单，部署完善“两库一清单”管理，加大随机抽查和结果信息公开力度，实现向国家市场监管综合信息平台实时推送。25个省（区、市）邮政管理局实现与属地相关部门随机抽查事项信息共享和执法检查联勤联动，组织跨区域随机督导互查。

查处违法违规行为。全年全国各级邮政管理部门共开展执法16.1万人次，检查单位12.8万家，办理案件7120起，罚款5827万元。严厉查处陕西韵达快递暴力分拣快件等违法违规行为。加强邮政市场行政执法规范化建设，发布行政执法案件补充案由。全面推行行政执法公示、执法全过程记录和重大执法决定法制审核制度。

开展服务质量监管。继续实施“放心消费工程”定期召开快递服务质量提升联席会议，通报快递服务满意度调查结果和时限准时率测试结果，指导快递企业加强和改进服务质量工作。修订《邮政业消费者申诉处理办法》，北京、山东、河南、广东、四川、新疆6省（区、市）开展邮政快递业用户申诉工作体系完善建设试点。全年为消费者挽回经济损失7687万元，消费者对邮政管理部门有效申诉处理满意率达98.5%。持续推进“三不”治理工作，寄递企业离地设备铺设率达98%。各地邮政管理部门针对用户申诉中反映服务质量突出问题及时核查处置，坚决纠正违法违规问题，依法查处违法行为，切实维护用户合法权益。

表 6 2019 年行政处罚案件分类统计情况表

序号	类别	数量(件)	占比
1	邮政行业安全监管类	4399	61.78%
2	快递市场准入管理类	1798	25.25%
3	快递服务质量管理类	905	12.71%
4	快递市场秩序管理类	8	0.11%
5	邮政用品用具监管类	8	0.11%
6	集邮市场监管类	2	0.04%
合计		7120	100.00%

#### (四) 违规收费治理

深入开展快递末端服务违规收费专项治理，组织两轮集中整治行动，切实保护群众合法权益。云南督促快递企业总部开展自查自纠，高密度开展快递末端网点违规收费监督检查，整合快递末端服务网络资源，实现资源共享和成本共担。浙江压实地市局属地监管责任和企业主体责任，加快存量问题处理，对快递末端服务违规收费清理整顿中发现的问题进行全面梳理并全部结案销号。安徽加强与省邮政业消费者申诉中心联动，认真排查旺季期间所属末端网点存在的潜在稳定性问题。甘肃借助“阳光在线”栏目、“12305”平台等渠道反映的问题，约谈相关企业，督促整改，省市两级组成暗访组深入偏远乡镇查访。海南通过印发方案、会议部署、企业承诺、申诉与市场监管联动以及采取“两不两直两随机”督查暗访等方式，推动末端资源整合、抱团下乡，末端服务违规收费问题得到有效遏制。

#### (五) 信用体系建设

指导各省(区、市)邮政管理局认真贯彻落实《快递业信用管理暂行办法》，加快推进快递业信用评定工作机制建设，31省(区、市)及357市(地)均成立了快递业信用评定委员会。出台《快递市场法人主体信用评定方案(试行)》及2019年评定指标。积极推进快递业信用信息系统优化升级，加快完善快递企业信用档案建设。持续组织开展“诚信快递、你我同行3·15”主题宣传活动。各地邮政管理部门严格按照国家邮政局印发的《快递业信用体系建设工作方案》《快递业信用评定委员会工作规定》要求，深入推进快递业信用体系建设工作。

### 专栏 13 2019 年部分省(区、市)快递业信用体系建设情况

河北	完善快递业守信联合激励和失信联合惩戒机制，建立实施快递行业失信主体“黑名单”制度。探索对守信快递企业提供“绿色通道”和“容缺受理”等便利服务措施。主动加强行业与地方信用体系有效衔接，定期向省市场监管局、网信办推送涉企信息。
----	---

上海	加快健全信用体系建设领导机制，完善相关配套制度。组建成立上海市快递业信用评定委员会。印发《上海市快递市场法人主体信用评定细化方案（试行）》。
四川	拟定《四川省快递业市场法人主体信用评定方案（送审稿）》，明确信用评定指标并赋予相应分值，确定年度守信名单、失信名单和信用异常名单的认定标准。
贵州	成立贵州省快递业信用评定委员会。贵阳局、黔西南州局成立当地信用评定委员会。
甘肃	制定印发《甘肃省快递业信用体系建设工作方案（试行）》。成立甘肃省快递信用评定委员会。开展“诚信快递，你我同行”3·15消费者权益日宣传活动。
青海	省、市（州）级快递业信用评定委员会设立实现全覆盖，信用体系建设领导机制初步健全，信用信息采集工作全面展开，共录入351个网点、2364名从业人员信息。

## 四、强化行业安全监管

### （一）完善安全机制

印发《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》，对企业安全主体责任实施清单化管理。出台《国家邮政局关于加强和规范邮件快件安全检查工作的指导意见》，着力推动过机安检规范化。组织开展主要快递企业安全生产督导检查。建立健全安全生产统计分析通报制度。不断完善风险防控机制，制修订邮政业重大风险台账。积极推进省级及以下邮政业安全中心建设。截至2019年12月，全国已累计批复省级邮政业安全中心25个、年度新增9个；累计批复市级邮政业安全中心81个、年度新增41个。

### （二）落实“三项制度”

坚持把邮件快件寄递安全作为风险防范重点，全面推动落实收寄验视、实名收寄和过机安检“三项制度”，着力强化危险违禁物品寄递安全管控。同时以“责任倒查”为抓手，依法查处“三项制度”不落实行为，倒逼企业自觉执行。配合公安等部门，落实重大活动举办地落地二次安检要求，对发现的可疑问题件，逐单通报收件地邮政管理部门，并进行倒查。积极推广山东泰安收寄验视经验。开展实名收寄专项整治行动，围绕8个方面问题21项措施，集中整治实名收寄未执行、落实制度不规范走过场以及虚假实名、替代实名等问题。先后同闽江学院和浙江邮电职业技术学院合作建成邮政业安全中心安全教育培训福州基地、杭州基地。积极争取地方政策支持，推动安检机配置，全行业新增安检机2000余台，累计超过1.5万台。

## 专栏 14 2019 年部分省（区、市）“三项制度”落实情况

浙江	全省实名收寄信息化率达 99.7%；共配备安检机达 973 台，积极与省公安厅等部门沟通协作，组织相关企业完成对智能安检机研发提供涉枪涉爆数据采样，共采集样本图片 1848 张。
福建	坚持以落实三项制度为核心，继续加大信息化监管应用探索，12 月福建省综合实名率 99.9%。全国率先试点建成安检机联网监管系统，全省具备联网条件安检机 303 台，联网在线率保持在 98% 以上。
山东	全省实名收寄信息化率达 99.7%；收寄验视率达 90% 以上；安检机配备达 1657 台，位居全国前三，邮件快件实现应检必检。
湖北	全省实名收寄信息化率达 99.8%；共配备安检机 550 台，省财政共拨付安检机配置补贴款 1125 万元；全年针对寄递安全“三项制度”共办理行政处罚案件 98 起，其中停业整顿 21 家，罚款 77 家，共处罚款 258.62 万元，其中用《中华人民共和国反恐怖主义法》处罚 9 起。
广东	全省综合实名收寄率达到 99.5%；共配备安检机达 1942 台，配合国家邮政局邮政业智能安检系统试点应用工作推进，组织省公安、智能安检机系统承建单位、安检机厂家以及快递品牌企业召开会议 10 余次。
广西	在全区快递业推广应用国家邮件快件实名收寄信息系统，全区邮件快件收寄实名率已达 98.0%，基本实现实名收寄全覆盖。深入推进企业安检设备配置工作，全区邮政业配备安检机 540 台，安检机人员 642 名。
海南	全省实名收寄信息化率达 99.6%，共配置安检机 59 台。会同省政法委、省财政厅审核拨付 26 家寄递企业购置安检机财政补助资金 180 余万元。
青海	开展邮件快件实名收寄专项整治行动，全省日均实名收寄信息化率稳定保持在 99.5% 以上；寄递企业配备安检机 236 台，较年初增加 35 台，邮政企业县（区）安检机全部配置到位，基本实现出县（区）快件应检必检。
新疆	开展邮件快件实名收寄专项整治行动，严厉打击虚假实名，立案处罚 12 起，全区实名收寄信息化率达 99.7%；寄递企业新增配备安检机 718 台，全区安检机配备数量达 3500 台，分拨中心、营业网点安检机配置实现全覆盖。2019 年针对寄递安全共办理行政处罚案件 182 起，共处罚款 260.35 万元，其中适用《中华人民共和国反恐怖主义法》处罚 8 起。

### （三）开展专项整治

定期召开寄递渠道安全管理领导小组会议，全面落实数据共享、通报反馈、联合督办等工作机制，推动部门监管和属地管理责任有效落实，贯彻落实邮政法、反恐怖主义法、禁毒法等法律法规，督促企业将反恐禁毒纳入日常安全管理体系，部署开展涉枪涉爆隐患集中整治专项行动，累计查堵枪爆物品 1.2 万余件，贯彻全国堵源截流专项机制，广泛开展教育培训和宣传，强化芬太尼类物质寄递管控，形成反恐禁毒浓厚氛围，扎实做好寄递渠道扫黄打非、打击侵权假冒和跨境走私等专项工作，开展违法寄递危险化学品治理，加强寄递渠道非洲猪瘟疫情防控。会同国家禁毒办召开寄递渠道禁毒工作协调会，重点研究部署云南方向寄递渠道禁毒堵源截流工作。

## 专栏 15 2019 年部分省（区、市）重点专项整治情况

北京	开展寄递渠道涉枪涉爆隐患整治专项行动，累计出动检查人员 8081 人次，检查企业 2389 家次，发现一般隐患 272 个，行政处罚立案 195 起，罚款 279.4 万元，责令停业整顿 1 家，查堵其他禁寄物品 3696 件。组织实施打击整治象牙等濒危物种走私专项行动，协助调查涉嫌违法寄递象牙案件 1 起。
河北	注重发挥寄递渠道联合监管机制作用，联合省委政法委等 9 个部门组织召开全省寄递渠道安全管理工作领导小组会议，开展为期 1 个月的“平安寄递、放心消费、合规经营”异地随机交叉大检查，共检查邮政、快递企业 165 家，发现案件线索 163 条，全部依法作出处理。
江苏	积极引导企业配备安全生产设备，运用技术手段不断强化禁毒反恐专项整治。
浙江	开展寄递渠道涉枪涉爆隐患整治专项行动，累计检查企业 6427 家次，发现安全生产隐患 2254 个，行政处罚 366 起，停业整顿 95 家，其中适用反恐法处罚 31 起，处罚金额 537.13 万元。
广东	开展涉枪涉爆隐患专项整治行动，督查企业 3159 家，发现安全隐患 562 处，查堵涉枪物品 10 件，罚款 153.65 万元，停业整顿 16 家，关停网点 20 家，广州、深圳、阳江市邮政管理局先后适用反恐法对相关企业进行查处，有效巩固行业安全寄递的屏障。
重庆	集中开展邮政业安全稳定“百日攻坚”行动和涉枪涉爆隐患集中整治专项行动，建立涉枪涉爆隐患每月排查台账。全年出动执法人员 3453 人次，监督检查企业 1334 家，发现一般隐患 159 项、重大隐患 35 项，查堵涉枪物品 3 件，查堵其他禁寄物品 18 件，停业整顿 1 家，罚款 16.8 万元。
四川	全省邮政管理系统共出动执法人员 8362 人次，检查全省法人企业、分支机构、末端网点共 4270 家次，发现一般隐患 836 项，重大隐患 39 项，查堵涉爆物品 3 件，查堵其他禁寄物品 2326 件，关停企业 9 家，立案查处 263 起，罚款 140.33 万元，停业整顿 11 家。适用反恐法处罚 1 起，罚款金额 10.2 万元。
四川	全省邮政管理系统共出动执法人员 8362 人次，检查全省法人企业、分支机构、末端网点共 4270 家次，发现一般隐患 836 项，重大隐患 39 项，查堵涉爆物品 3 件，查堵其他禁寄物品 2326 件，关停企业 9 家，立案查处 263 起，罚款 140.33 万元，停业整顿 11 家。适用反恐法处罚 1 起，罚款金额 10.2 万元。

## （四）推进“绿盾”工程

推动各地安全支撑体系建设，建成合肥灾备中心、国家邮政局安全监控中心和 90 多个省市级监控中心，建设完善 22 个信息系统，运行监测、行政执法、公共服务、安全预警和应急指挥等六大应用系统上线试运行。依托“绿盾”工程，加快推进移动执法建设，北京、河北、黑龙江、福建 4 省（市）32 套移动执法设备试点应用，市场监管信息化水平不断提升。

## 五、做好应急保障工作

### （一）健全工作体系

稳步推进行业应急管理体系建设，印发《国家邮政业突发事件应急预案》（2019年修订）和《邮政业人员密集场所事故灾难应急预案》《邮政业运营网络阻断事件应急预案》《邮政业用户信息泄露事件应急预案》《邮政业重大活动期间突发事件应急预案》等专项应急预案。加强行业运行监测预警，积极防范化解各类风险。充分发挥国家邮政局应急办统筹协调作用，加大对各省（市、区）邮政管理局的督导力度，运用电话、网络等多种通讯手段，建立并保持与各省（市、区）邮政管理局全天候工作对接机制。进一步巩固各级邮政管理部门之间突发事件信息报告工作主渠道，坚持每月印发《全国邮政行业突发事件信息报告工作情况通报》。

### （二）处置突发事件

及时妥善处置安能、如风达、国通、优速、品骏等快递企业经营异常事件，积极协调处理快递企业派费调整、基层快递员工资拖欠等影响行业稳定事件，维护行业持续安全稳定运行。

### （三）保障重大活动

建立专项工作机制，组织全行业胜利完成全国“两会”、第二届“一带一路”国际合作高峰论坛、北京世界园艺博览会、亚洲文明对话大会、国庆70周年庆祝活动、第七届世界军人运动会、第二届中国国际进口博览会等重大活动期间寄递渠道安全服务保障工作。

## 六、加强党建和人才工作

### （一）非公党建

持续推动党的组织和党的工作对快递从业人员的覆盖，目前全行业通过联建、共建、自建等方式共建立非公快递企业党组织610个、覆盖党员29944人。其中，河北、江苏、安徽、四川、辽宁实现了全省地市级非公党组织全覆盖，北京、四川、河南、江西、广东广州、陕西商洛、福建福州、福建泉州等地积极探索与企业签订党建共建协议、纳入重点督办清单、选派党建指导员、建立“九三三”工作机制、举办专题培训、开展项目评优等做法，具有较好成效。深化“抓总部、总部抓”联动机制，充分发挥企业能动性，京东打造“光明·京东非公党建展览馆”并推广实施“四三四工程”，顺丰广泛应用线上学习平台，韵达开展“党员示范岗”创建，苏宁、中通、申通、圆通、宅急送、德邦以开展“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，提高党课和主题党日活动的覆盖面、针对性。坚持党建带团建，青海局推动非公快递行业工会实现市（州）全覆盖，广西钦州实现全市快递业工会组织全覆盖。内蒙古、江西、湖北、黑龙江绥化、广东中山等地推动成立快递行业协会工会（联合会），山西吕梁、安徽马鞍山、江苏盐城、重庆四分局等推动成立快递行业团工委，积极建设职工之家、

青年之家等，增强基层快递员归属感。

## （二）人才建设

加快实施“人才强邮”战略，为邮政业高质量发展和邮政强国建设提供坚实人才保障和智力支持。组织召开首次全国邮政行业人才工作会议。推动省级邮政管理部门全部成立人才工作领导小组。会同人社部开展首次全国邮政行业先进集体、劳动模范和先进工作者评选表彰活动。实施全国邮政行业科技英才和技术能手推进计划，首批 84 人入选。联合人社部印发《关于做好快递工程技术人才职称评审工作有关问题的通知》，全国 1.4 万余人取得快递工程技术人员职称资格。联合人社部颁布快递员和快件处理员国家职业技能标准，印发《关于加强快递从业人员职业技能培训的通知》，推动各地将快递从业人员职业技能培训纳入政府补贴目录。成功举办第二届全国邮政行业职业技能竞赛、第四届全国“互联网+”快递大学生创新创业大赛、邮政职业教育快递技能大赛和第二届“强邮论坛”。启动邮（快）件安检员新工种开发。

## （三）精神文明建设

联合中宣部等选树“时代楷模”其美多吉，出版《时代楷模·其美多吉》图书。参与“中国青年五四奖章”、共青团“两红两优”、“感动交通年度人物”、五一劳动模范、“2019 北京榜样”、全国青年岗位能手（标兵）等各级各类评选表彰活动，累计推动全行业 120 余个集体和个人获得省部级以上荣誉。31 个集体获得“全国青年文明号”称号。出版反映我国邮政业特别是快递业 40 年发展历程主题图书《无处不在》。组织 1000 名快递小哥参与国庆阅兵并在“美好生活”方阵中亮相群众游行活动。全力做好邮政业庆祝新中国成立 70 周年系列宣传工作，为邮政强国建设营造良好氛围。开展寻找“最美快递员”活动、“快递员眼中的美好生活”手机摄影视频作品征集活动。上海、天津、福建福州、重庆、江苏宿迁、山西晋中、吉林延边等地组织邮政行业一线人员分别以歌咏比赛、文艺汇演、拍摄（快闪）视频等方式表达对新中国成立 70 周年祝福和扎根行业一线决心。





# 3

## 2020 年快递市场监管思路 Thoughts on supervision of express delivery market in 2020

- ◆ 强化政策有效供给，稳定发展态势
- ◆ 深化放管服改革，提升治理能力
- ◆ 推动“两进一出”，促进提质增效
- ◆ 推进智慧绿色发展，激发内生动力
- ◆ 完善安全应急体系，筑牢发展底线

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年,要实现第一个百年奋斗目标,为“十四五”发展和实现第二个百年奋斗目标打好基础。2020年快递市场监管工作的总要求是:以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会以及中央经济工作会议精神,坚决贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,按照全国邮政管理工作会议决策部署,坚持稳中求进工作总基调,坚持新发展理念,坚持以供给侧结构性改革为主线,坚持以改革开放为动力,推动快递业高质量发展,坚决打赢三大攻坚战,加快推进“两进一出”工程,着力稳态势、提质效、优服务、惠民生、保安全,不断提升行业治理体系和治理能力现代化水平,充分发挥行业在扎实做好“六稳”工作,落实“六保”任务中的积极作用,全面建成与小康社会相适应的现代邮政业,开启邮政强国建设新征程。

## （一）强化政策有效供给，稳定发展态势

统筹做好疫情防控和行业发展工作。坚持年度发展目标不动摇,推动疫情防控期间已出台政策尽快落实到企业,推动中央及地方出台财政补贴、融资支持、减轻社保负担、减免房屋租金、援企稳岗等政策,着力做到“四个确保”“三个优先”和“一个梯度推进”。创造更优政策环境。编制“十四五”快递发展规划,修订《快递市场管理办法》。深入贯彻国家推动快递业健康发展文件精神,重点推动地方落实财政事权分工。推动快递服务扩容转型。促进末端公共化、平台化、集约化发展,力争智能快件箱投递率再提升1%,进一步规范快递末端车辆管理。做好快递小哥权益保障。拓展快递小哥诉求表达和沟通交流渠道,通过开展行业青年文明号、青年安全生产示范岗等创建活动,积极选树先进典型,加强与相关部门协同,发挥行业工会、共青团等群团组织作用,切实保障快递从业人员合法权益。

## （二）深化放管服改革，提升治理能力

深入推进“放管服”改革。制定落实《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》配套制度。推进邮政行政审批制度和“证照分离”改革,加强行政许可规范化标准化建设,全面实施电子证照。推动新业态监管。逐步放宽新业态市场准入,全国全面推开开办服务站、智能快件箱运营企业许可工作。积极推动仓递一体化许可,探索即时递送服务准入。完善“双随机、一公开”监管。健全完善“两库一清单”管理机制,分批分类制定随机抽查工作指引。加大移动执法装备配备,保障执法过程记录和执法结果公开,落实重大执法决定法制审核制度。研究修订《邮政行政处罚程序规定》,加快建立行政执法绩效评估机制,抓好《邮政行政执法监督办法》贯彻执行。健全信用监管体系。推动实行行业严重失信行为“黑名单”管理,研究建立行业信用承诺制度,推进信用分级分类监管,提升事中事后监管精准化水平。深化用户申诉工作体系完善建设试点。抓好《邮政快递业用户申诉处理办法》宣贯,强化重大服务质量问题申诉介入处理,加大对严重侵害用户合法权益、扰乱市场

秩序行为查处力度，继续加大末端收费清理和监管力度。加强快递码号资源统一管理。

### （三）推动“两进一出”，促进提质增效

全面启动“快递进村”。贯彻落实2020年政府工作报告“支持电商、快递进农村，拓展农村消费”的具体要求，巩固“快递下乡”成果，发力攻坚困难乡镇，实施“快递进村”三年行动计划，积极利用社会资源推动农村末端快递服务网络建设，快递服务到村覆盖率力争达到60%。开展快递服务现代农业金银牌项目评定，助力乡村振兴战略。积极推进“快递进厂”。引导快递企业拓展产业链，聚焦服务高端高新等先进制造业，率先在京津冀、长三角、珠三角等地区开展试点，打造一批代表性项目。推动地方政府出台支持政策，加快形成一批可推广、可复制的典型项目。鼓励和引导协会、院校增强产学研支撑保障。加快推动“快递出海”。按照中央相关部署要求，加快“快递出海”顶层设计、整体谋划、梯次推进。完善邮政快递两大“出海”通道保障措施。加强国际快件监管中心规划与建设，支持企业加快完善境外网络布局和国际快递航空网络建设。

### （四）推进智慧绿色发展，激发内生动力

增强科技创新应用能力。聚焦“智能+”客户服务、基础设施、关联领域、生产组织、节能环保等关键领域和人工智能、5G通信、物联网、区块链等新兴技术，引导行业科技研发。推进电商快递数据公共服务平台建设，补齐制约数据有序流动的短板。组织研发智能视频监控系统，推广应用北斗卫星导航系统。加快绿色发展步伐。实施“9792”工程，年底前力争实现“瘦身胶带”封装比例达90%、电商快件不再二次包装率达70%、循环中转袋使用率达90%、新增2万个设置标准包装废弃物回收装置的邮政快递网点。制定邮件快件包装管理办法，出台邮件快件绿色包装规范，加快推进快递包装绿色产品认证。开展重金属和特定物质超标包装专项整治。开展绿色网点、绿色分拨中心创建。继续开展行业生态环保工作评价，强化评价结果应用。推动产学研合作，鼓励绿色包装新产品、新技术、新模式发展，增加邮政业绿色产品供给。

### （五）完善安全应急体系，筑牢发展底线

按照建设高精准的风险防控体系和实现行业高质量发展的要求，全面提升行业安全生产和应急管理专业化、信息化水平。增强安全法治能力。以《邮政业寄递安全监督管理办法》宣贯为主线，深化行业安全生产领域改革，健全国家、省、市三级安全生产考核体系。全力抓好《关于强化落实企业安全生产主体责任的指导意见》和《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》贯彻执行。提升安全监管智慧水平。加快推进“绿盾”工程建设与应用，打造行业安全监管智慧平台，构建三级联动安全监控和指挥调度体系。推动实名收寄数据与公安人口库数据实时比对，大力推广应用高速智能安检设备，提升实名收寄和过机安检防控效果。有效发挥综合作用。推动邮政管理、公安和国家安全联合办公实体化运作，完善部门共建共治共享机制。开展企业总部安全生产督导检查整改情况“回头看”，压实生产全环节安全主体责任。完善应急管理机制。全面总结新冠肺炎疫情应急

# 2019年度快递市场监管报告

## 2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

处置的经验教训，切实提高风险防范意识和精准防控能力。优化完善层级应急工作机制，畅通信息报告渠道，严防发生重大安全生产事故和群体性政治性事件。部署开展《国家邮政业突发事件应急预案》及专项预案宣贯，督促企业加强专兼职应急救援队伍建设及应急物资装备配备，开展应急演练，提升风险防范能力。

# 附件 1

2019 年各省（区、市）快递业地方相关政策出台情况  
2019 provincial, regional and municipal express  
delivery industry local relevant policies

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

省份	序号	文件名称	文件级别	出台部门	文号
北京	1	关于进一步规范快递业务经营许可和市场主体登记工作的通知	省级	北京市邮政管理局、北京市市场监督管理局	京邮管〔2019〕95号
	2	关于促进快递行业规范发展加强从业人员权益保障的通知	省级	北京市邮政管理局、北京市人力资源和社会保障局、北京市医疗保障局	京邮管〔2019〕110号
	3	关于印发《北京市关于深入推进电子商务与快递物流协同发展实施方案》的通知	省级	北京市商务局、北京市邮政管理局、北京市发展和改革委员会、北京市规划和自然资源委员会、北京市住房和城乡建设委员会、北京市交通委员会、北京市公安局公安交通管理局、北京市经济和信息化局、北京市城市管理委员会	京商电商字〔2019〕9号
	4	关于开展末端配送创新试点进一步加强快递末端用车、外卖用车管理工作方案	省级	北京市商务局、北京市邮政管理局	京商电商字〔2019〕21号
天津	5	关于开展快递工程职称评价工作的通知	省级	天津市人力资源和社会保障局、天津市邮政管理局	津人社办发〔2019〕103号
	6	关于加强快递从业人员权益保障工作的实施意见	省级	天津市邮政管理局、天津市快递协会	津邮管〔2019〕35号
	7	关于印发《天津市推进邮政业服务乡村振兴工作方案》的通知	省级	天津市邮政管理局、天津市发展改革委、天津市财政局、天津市农业农村局、天津市商务局、天津市文化和旅游局、天津市供销合作总社	津邮管〔2019〕49号
	8	关于印发推动邮政快递业与交通运输业融合发展工作方案的通知	省级	天津市交通运输委员会、天津市邮政管理局	津交发〔2019〕187号
河北	9	关于协同推进快递行业环保治理工作的实施意见	省级	河北省邮政管理局、河北省发展和改革委员会、河北省科学技术厅、河北省工业和信息化厅、河北省生态环境厅、河北省住房和城乡建设厅、河北省商务厅、河北省财政厅、河北省公安厅、河北省教育厅、河北省市场监督管理局	冀邮管〔2019〕38号

附件 1 2019 年各省（区、市）快递业地方相关政策出台情况

河北	10	关于推进邮政业服务乡村振兴的实施意见	省级	河北省邮政管理局、河北省发展改革委员会、河北省财政厅、河北省农业农村厅、河北省文化和旅游厅、河北省供销合作总社	冀邮管〔2019〕77号
	11	关于印发《关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的实施意见（暂行）》的通知	省级	河北省邮政管理局、河北省商务厅、石家庄海关	冀邮管〔2019〕78号
	12	关于印发《关于支持建设航空快件绿色通道的意见》的通知	省级	河北省邮政管理局、河北省机场管理集团	冀邮管〔2019〕79号
山西	13	关于印发《山西省快递工程技术人员职称评审工作实施方案》的通知	省级	山西省人力资源和社会保障厅、山西省邮政管理局	晋邮管〔2019〕73号
	14	关于做好邮政业落实减税降费政策相关工作的通知	省级	山西省邮政管理局、国家税务总局山西省税务局	晋邮管〔2019〕78号
	15	关于印发《关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见》的通知	地市级	晋城市人民政府	晋市政办〔2019〕33号
	16	关于印发临汾市开展城乡高效配送专项行动实施方案的通知	地市级	临汾市人民政府	临政办发〔2019〕15号
内蒙古	17	关于进一步规范和优化城市配送车辆通行管理的工作意见	省级	内蒙古自治区邮政管理局、内蒙古自治区公安厅	内邮管联〔2019〕4号
	18	关于推进邮政业服务乡村振兴的实施意见	省级	内蒙古自治区邮政管理局、内蒙古自治区发改委、内蒙古自治区财政厅、内蒙古自治区农牧厅、内蒙古自治区商务厅、内蒙古自治区交通运输厅、内蒙古自治区文化和旅游厅、内蒙古自治区供销合作社	内邮管联〔2019〕7号
	19	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	呼和浩特市人民政府	呼政办发〔2019〕18号
辽宁	20	关于印发《大连市发展快递服务业专项资金管理办法（暂行）》的通知	地市级	大连市人民政府	大政办发〔2019〕36号

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

吉林	21	关于规范快递电动车道路通行管理的实施意见	省级	吉林省软环境建设办公室、吉林省公安厅、吉林省邮政管理局	吉软环境办联〔2019〕2号
	22	关于开展城乡高效配送工作的通知	省级	吉林省商务厅、吉林省邮政管理局	吉商流通发〔2019〕5号
	23	关于印发长春市推进电子商务与快递物流协同发展实施方案的通知	地市级	长春市人民政府	长府办发〔2019〕36号
	24	辽源市推进电子商务与快递物流协同发展的实施方案	地市级	辽源市人民政府	辽府办发〔2019〕14号
	25	关于加快电子商务发展指导意见	地市级	延边州人民政府	延州政办发〔2019〕3号
上海	26	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	省级	上海市人民政府	沪府办规〔2019〕1号
	27	上海城乡高效配送重点工程实施方案	省级	上海市邮政管理局、上海市商务委、上海市交通委、上海市公安局	沪商市场〔2019〕151号
江苏	28	关于印发《江苏省协同推进快递业绿色包装工作实施方案》的通知	省级	江苏省邮政管理局、江苏省发展和改革委员会、江苏省科学技术厅、江苏省工业和信息化厅、江苏省生态环境厅、江苏省住房和城乡建设厅、江苏省商务厅、江苏省市场监督管理局	苏邮管〔2019〕109号
	29	关于进一步加强和规范快递服务车辆交通安全管理的通知	省级	江苏省邮政管理局、江苏省公安厅	苏邮管〔2019〕158号
	30	关于印发《徐州市“无废城市”建设试点实施方案》的通知	地市级	中共徐州市委、徐州市人民政府	徐委办发〔2019〕234号
	31	关于印发苏州市推进电子商务与快递物流协同发展的若干意见的通知	地市级	苏州市人民政府	苏府办〔2019〕182号
浙江	32	关于做好快递业助推小微企业园高质量发展的指导意见	省级	浙江省邮政管理局、浙江省经济和信息化厅	浙邮管〔2019〕12号
	33	关于进一步落实城乡高效配送专项行动有关工作的通知	省级	浙江省商务厅、浙江省公安厅、浙江省交通运输厅、浙江省邮政管理局、浙江省供销社合作社联合社	浙商务联发〔2019〕27号



## 附件1 2019年各省(区、市)快递业地方相关政策出台情况

浙江	34	关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的实施意见	省级	浙江省邮政管理局、浙江省商务厅、杭州海关、宁波海关	浙邮管〔2019〕103号
	35	关于认真落实习近平总书记重要指示推动浙江省邮政业高质量发展的实施意见	省级	浙江省邮政管理局、浙江省交通运输厅、浙江省委政法委等18部门	浙邮管〔2019〕163号
	36	关于促进农村电子商务发展的八条意见	地市级	湖州市人民政府	湖政办发〔2019〕30号
	37	湖州市促进电子商务加快发展的新十条扶持政策	地市级	湖州市人民政府	湖政办发〔2019〕27号
	38	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	舟山市人民政府	舟政办发〔2019〕119号
安徽	39	关于印发《安徽省推进邮政行业绿色环保工作实施方案》的通知	省级	安徽省邮政管理局、经济和信息化厅、生态环境厅、住房和城乡建设厅、交通运输厅、商务厅	皖邮管〔2019〕64号
	40	关于推广应用生物基可降解塑料制品防止白色污染的实施意见	地市级	蚌埠市人民政府	蚌政秘〔2019〕56号
	41	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	池州市人民政府	池政办〔2019〕12号
福建	42	关于印发《福建省加快推进丝路电商发展十一条措施》的通知	省级	福建省商务厅、福建省发改委、福建省科技厅、福建省财政厅、福建省交通运输厅、福建省税务局、厦门市税务局、福建省市场监管局、福建省外汇管理局、福州海关、厦门海关、福建省邮政管理局	闽商务〔2019〕117号
	43	关于印发城市配送集约高效发展实施方案的通知	省级	福建省交通运输厅、福建省发展和改革委员会、福建省公安厅、福建省商务厅、福建省邮政管理局	闽交运〔2019〕17号
	44	关于印发城乡高效配送专项行动实施方案的通知	地市级	厦门市人民政府	厦府办〔2019〕68号
	45	关于印发莆田市促进电子商务加快发展若干措施的通知	地市级	莆田市人民政府	莆政综〔2019〕72号
	46	龙岩市促进电子商务发展八条政策措施	地市级	龙岩市人民政府	龙政办〔2019〕73号

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

福建	47	关于进一步落实县域寄递安全管理工作的实施意见	地市级	宁德市人民政府	宁政〔2019〕5号
江西	48	支持邮政业高质量发展的若干措施	省级	江西省人民政府	赣府厅字〔2019〕89号
	49	关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的若干意见	省级	江西省邮政管理局、省商务厅、南昌海关	赣邮管〔2019〕61号
	50	关于协同推进快递业绿色包装工作的贯彻实施意见	省级	江西省发改委、省住建厅、省商务厅等8部门	赣邮管〔2019〕47号
	51	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	南昌市人民政府	洪府厅发〔2019〕11号
	52	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	吉安市人民政府	吉府办发〔2019〕4号
	53	新余市农村电子商务发展扶持奖励暂行办法	地市级	新余市人民政府	余府办发〔2019〕9号
	54	鹰潭服务业(电子商务)发展专项资金管理使用办法	地市级	鹰潭市人民政府	鹰府办发〔2019〕31号
山东	55	关于印发济南市推进电子商务与快递物流协同发展的实施方案的通知	地市级	济南市人民政府	济政办字〔2019〕50号
	56	关于加强低速电动车管理工作的通知	地市级	威海市人民政府	威政办字〔2019〕9号
	57	关于印发聊城市加强低速电动车管理工作实施方案的通知	地市级	聊城市人民政府	聊政办字〔2019〕5号
	58	关于支持电子商务发展的实施意见	地市级	菏泽市人民政府	菏政办发〔2019〕9号
河南	59	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	省级	河南省人民政府	豫政办〔2019〕12号
	60	关于进一步强化扶贫导向共同做好电商扶贫相关工作的通知	省级	河南省商务厅、河南省农业农村厅、河南省扶贫开发办公室、河南省供销合作总社、河南省邮政管理局	豫商体系〔2019〕16号
	61	洛阳市快递物流转型发展工作方案	地市级	洛阳市人民政府	洛政办〔2019〕6号
	62	洛阳市关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施方案	地市级	洛阳市人民政府	洛政办〔2019〕29号
	63	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	驻马店市人民政府	驻政办〔2019〕50号

## 附件1 2019年各省(区、市)快递业地方相关政策出台情况

湖北	64	关于加快推进全省“快递下乡进村”工作的实施意见	省级	省邮政管理局、省交通厅、省商务厅、省扶贫办	鄂邮管〔2019〕30号
	65	关于规范和优化全省快递服务车辆通行管理的意见	省级	省邮政管理局、省公安厅	鄂邮管〔2019〕46号
	66	关于推进全市电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地级市	武汉市人民政府	武政规〔2019〕9号
	67	关于印发2019年武汉市优化大通关环境促进跨境贸易便利化实施方案的通知	地级市	武汉市人民政府	武政办〔2019〕37号
	68	关于促进快递业健康发展的实施意见	地市级	鄂州市人民政府	鄂州政办发〔2019〕19号
	69	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地级市	荆州市人民政府	荆政办函〔2019〕10号
湖南	70	关于印发《湖南省推进电子商务与快递物流协同发展实施方案》的通知	省级	湖南省人民政府	湘政办发〔2019〕39号
	71	长沙市促进快递业高质量发展三年(2019-2021年)行动计划	地市级	长沙市人民政府	长政办函〔2019〕43号
	72	长沙市支持快递业发展十条措施	地市级	长沙市人民政府	长政办发〔2019〕25号
	73	关于印发《岳阳市推进电子商务与快递物流协同发展实施方案》的通知	地市级	岳阳市人民政府	岳政办发〔2019〕20号
	74	关于促进快递业健康发展的实施意见	地市级	郴州市人民政府	郴政发〔2019〕5号
广东	75	关于做好关爱青年快递员工作的通知	省级	广东省邮政管理局、共青团广东省委员会	粤邮管联〔2019〕1号
	76	关于加快推进农村物流网络节点体系建设的通知	省级	广东省交通运输厅、广东省农业农村厅、广东省商务厅、广东省供销合作联社、广东省邮政管理局	粤交运〔2019〕693号
	77	关于印发《汕头市邮政快递专用电动三轮车规范管理工作方案》的通知	地市级	汕头市人民政府	汕府办〔2019〕57号
	78	关于印发梅州市邮政快递专用电动三轮车规范管理工作方案的通知	地市级	梅州市人民政府	梅市府办〔2019〕11号

广西	79	关于申报 2019 年第四季度邮政业快速增长奖励资金的通知	省级	广西壮族自治区邮政管理局、广西壮族自治区发展和改革委员会、广西壮族自治区财政厅	桂邮管〔2019〕92 号
	80	关于印发促进 2019 年第四季度全区邮政电信业务快速增长六条措施的通知	省级	广西壮族自治区邮政管理局、财政厅、发展和改革委员会、通信管理局	桂发改工服〔2019〕1065 号
海南	81	关于印发《海南省全面禁止生产、销售和使用一次性不可降解塑料制品实施方案》的通知	省级	中共海南省委、海南省人民政府	琼办发〔2019〕35 号
	82	关于印发深化交通运输与邮政快递融合促进农村物流高质量发展工作方案的通知	省级	海南省交通运输厅、海南省邮政管理局	琼交运输〔2019〕591 号
	83	关于印发《三亚市全面禁止生产、销售和使用一次性不可降解塑料制品实施方案》的通知	地市级	中共三亚市委、三亚市人民政府	三办发〔2019〕106 号
重庆	84	关于深化全市交通运输与邮政快递融合推进农村物流高质量发展的通知	省级	重庆市交通局、重庆市邮政管理局、中国邮政集团公司重庆市分公司	渝交发〔2019〕36 号
	85	关于印发《重庆市（主城区）“无废城市”建设试点实施方案》的通知	省级	重庆市“无废城市”建设试点工作领导小组	渝无废组〔2019〕1 号
四川	86	关于印发《深化农村物流配送体系建设的实施方案》的通知	省级	四川省邮政管理局、商务厅、发改委、交通运输厅、农业农村厅、口岸与物流办公室	川商发〔2019〕7 号
	87	关于印发乐山市推进电子商务与快递物流协同发展实施方案的通知	地市级	乐山市人民政府	乐府办发〔2019〕3 号
	88	关于促进快递业健康发展的实施意见	地市级	巴中市人民政府	巴府发〔2019〕6 号
贵州	89	关于进一步加快农村电子商务发展助推脱贫攻坚行动方案（2019—2020 年）	省级	贵州省人民政府	黔府办函〔2019〕29 号
	90	关于鼓励外出务工人员到快递行业就业的通知	省级	贵州省人社厅、贵州省邮政管理局	黔邮管〔2019〕31 号

## 附件1 2019年各省(区、市)快递业地方相关政策出台情况

贵州	91	关于开展便利店(便民服务站)项目的通知	省级	贵州省商务厅、贵州省邮政管理局	黔商发〔2019〕23号
	92	铜仁市促进农村电子商务与物流快递融合发展实施方案	地市级	铜仁市人民政府	铜府办发〔2019〕52号
	93	关于印发促进快递业发展实施意见的通知	地市级	迪庆藏族自治州人民政府	迪政发〔2019〕50号
陕西	94	关于深化资源共享合作进一步推动农村物流高质量发展的实施意见	省级	陕西省交通运输厅、农业农村厅、商务厅、邮政管理局、供销合作总社、中国邮政集团陕西省分公司	陕交发〔2019〕107号
	95	陕西省服务业创新发展三年行动计划(2019-2021)	省级	陕西省发改委	陕发改贸服〔2019〕1518号
	96	关于印发西安市深化治理机(电)动两三轮车四轮低速电动车实施方案的通知	地市级	西安市人民政府	市政办函〔2019〕132号
甘肃	97	关于发展我省高铁快递物流业的意见	省级	甘肃省邮政管理局、省商务厅、发改委、工信厅、财政厅、交通运输厅、农业农村厅、自然资源厅、税务局、兰州铁路监督管理局	甘商务通道发〔2019〕315号
	98	关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见	地市级	张掖市人民政府	张政办发〔2019〕127号
青海	99	关于在全省住宅小区推广建设智能信报(快件)箱建设的通知	省级	青海省邮政管理局、青海省住房和城乡建设厅	青建设〔2019〕260号
	100	关于推进全省邮政业绿色发展工作的通知	省级	青海省邮政管理局、青海省生态环境厅	青邮管〔2019〕89号
	101	关于印发《海南州推进电子商务与快递物流协同发展实施方案》的通知	地市级	海南州人民政府	南政办〔2019〕107号
	102	关于印发促进全州快递业发展的若干措施的通知	地市级	海西州人民政府	西政办〔2019〕202号
宁夏	103	关于印发《2019网络市场监管专项行动(网剑行动)实施方案》的通知	省级	宁夏回族自治区市场监管厅、发展和改革委员会、公安厅、商务厅、文化和旅游厅、邮政管理局、通信管理局、银川海关	宁市监厅〔2019〕123号

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

新疆	104	关于进一步优化城市配送车辆管理提升城市物流管理水平的通知	省级	新疆维吾尔自治区发展改革委、公安厅、交通运输厅、生态环境厅、商务厅、邮政管理局	新发改经贸〔2019〕422号
	105	关于印发《多渠道拓宽贫困地区农产品营销渠道实施方案》的通知	省级	新疆维吾尔自治区商务厅、教育厅、交通运输厅、卫生健康委、邮政管理局、市场监督管理局、机关事务管理局、扶贫办、供销合作社联合社、邮政分公司	新商发〔2019〕110号
	106	关于自治区深化交通运输与邮政快递融合推进农村物流高质量发展的实施意见	省级	新疆维吾尔自治区邮政管理局、交通运输厅、邮政分公司	新交运〔2019〕14号
	107	关于开展快递、电信合作推进快递下乡试点工作的通知	省级	新疆维吾尔自治区邮政管理局、电信公司	新邮管〔2019〕128号

# 附件 2

2019 年绿色通道建设重点城市优化航空快件安检流程情况  
Construction of green channel in key cities in 2019  
to improve air express security check process

城市名称	优化航空快件安检流程情况
北京	联合民航、海关部门共同研究加快航空快件安检、通关时限，探讨进一步提升北京航空快件货邮量可行性。
天津	积极推动航空邮快件划设专门区域，提升航空邮快件装卸、配载、安检、运输等效率。积极协调天津海关在天津口岸对进境快件大力推广快件智能审图系统应用。
河北石家庄	联合海关、机场，配套专用安检场地，加强航空快件优先安检。
辽宁沈阳	推动沈阳国际快件监管中心启动5条智能查验分拣线，可达到90%以上国际快件实现无障碍通行，极大提高通关时效。同时沈阳国际快件监管中心与沈阳保税仓联合开展仓配一体业务，与传统人工代购和国外网站直邮方式相比，沈阳出境快件可实现直接从沈阳出港。
辽宁大连	推动大连各企业积极争取航空绿色通道优先配舱政策，部分海关认证高级信用AEO企业享受通行便利政策，进出口货物查验率是一般信用企业的20%以下，且在互认国享有便利通关及优先通关绿色通道。
黑龙江哈尔滨	推动顺丰、圆通等快递企业快递散件借助南航货运渠道发运，在航空安检中增配安检员，设置独立安检科室，优化工作人员通道安检流程，增设小型X光机和控制区通行验证设备，通过实地走访货代、开展约谈、发布处罚单等信用管理措施使安检关口有效前移。
上海	联合机场集团推动邮政、口岸查验、航空等信息资源整合，支持航空快递信息集成系统建设，实现飞机进出港动态、配载、通关查验、多式联运信息的电子化传输和信息互联互通，逐步实现上海航空快递物流信息全程可追踪以及航空快递信息与公共服务信息有效对接。
江苏南京	推动中邮航在南京禄口机场自设停机坪，享受优先配舱、安检、通关等政策。
江苏无锡	推动苏南硕放国际机场为快递企业提供快速安检、装配、卸载、交接、运输的“快件绿色通道”服务。
江苏徐州	推动徐州观音机场为快递企业开通2条绿色安检通道。
浙江杭州	推动顺丰在航空枢纽（萧山）中转场共配备32个安检口，7个空侧导口，快件通过安检口进入空侧，由空侧全自动分拣机自动分拣，再由顺丰员工进行打板拉到停机坪装机发运，日均处理量80万票快件。
浙江宁波	依托国家综合交通枢纽城市、全国性物流节点城市和综合运输服务示范城市建设，积极推动行业融入临空、临港经济和大交通体系，搭建铁路、陆路“义甬舟”综合运输大通道，开辟航空快件绿色通道。



附件 2 2019 年绿色通道建设重点城市优化航空快件安检流程情况

浙江温州	加强与交通运输、铁路、民航等部门沟通衔接，推动机场方面为顺丰等快递企业提供场地设施、优化操作流程等工作，机场方面落实快件运输销售代理信用评级制度并执行相应管理措施，在对快件 100% 过机安检基础上，视信用评级按一定抽检率进行安全检查。
安徽合肥	优化航空快件作业流程，为邮政、快递企业提供快速安检、快速配载、快速装卸、快速交接的航空邮件、快件“绿色通道”服务，提升航空快件运营效率。
福建福州	积极推进进出境快件监管中心建设，由 EMS 建设的位于长乐机场进出境快件监管中心完成建设，通过海关及国检部门的验收并入驻。
福建厦门	牵头市快递行业协会、主要邮政快递企业，会同厦门市机场指挥部，前置做好邮政业入驻机场配套各项工作，衔接邮政业产业规划与机场建设规划，为加强“邮件快件绿色通道”建设提供有力支撑。
福建泉州	推动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 条专门安检通道为快件提供“快速安检、快速配载、快速装卸、快速交接、快速通关”的绿色通道服务，推动实现跨境快件“陆地港通关、晋江机场运输”模式。
江西南昌	推动国内出发设置 4 个安检通道。制定各环节操作 SOP，明确操作时间和操作规范，对操作区域进行划分并统一标识，制定异常突发事件处理方案及流程。制定针对性保障方案并安排人员加班备勤，提高沟通效能与信息及时性，确保货物运输全流程通达性，以此提升货物装舱能力、装载效率和保障能力。
山东济南	推动全市快递企业航空快件通过济南遥墙国际机场实现“航空快件绿色通道”通行，并结合民航资源情况和快递企业需求提供全夜航货机运营，配合相关航空公司协商制定优惠运价和运输保障方案。以济南国际内陆港建设为契机，积极协调市交通、口岸、机场集团，共同推动邮政业产业规划与机场建设规划的有效衔接，在机场新建、扩建规划中，明确快递功能区，统筹快递基础设施建设，优化快递枢纽布局。
山东青岛	优化通行环境，持续发挥“航空快件绿色通道”机制作用，推动航空快件优先配舱、优先通行等政策落实到位，实现进、出口快件通行时间缩短近 30%。同时加强与海关、国际机场集团等部门沟通协调，推动新机场绿色通道建设，探索采取预安检、加大信息化建设力度、放开航空货运市场等措施，全力助推航空快件和跨境寄递业务发展。
河南郑州	大力推动郑州机场邮件快件“绿色通道”建设，实现部分快递企业航空快件安检前移，机场公司派员到快递企业分拨中心进行安检，大大减少安检时间，提高通关效率。
湖北武汉	充分发挥武汉天河机场国际快件监管中心专业化、一站式清关监管服务功能作用，通过 CT 智能查验功能，分拣员可逐一对邮件快件进行扫描、上线、查验，减少收运、过磅、提单、填单等流程，进出口直邮直购邮快件只需在空侧与机坪间转运，每单跨境电商商品时间成本缩短 48 小时以上。
湖南长沙	推动搭建“绿色通道”公共服务平台，实现电子化申报、商检快件分单放行和优先过机不排队查验。

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

广东广州	联合白云机场海关和安保部门在白云机场快递企业国际快件分拨场地设立专门安检队伍和安检中心。
广东深圳	推动顺丰腹舱快件以及其他企业国内快件主要由深圳机场国内货站操作（南航国内航班承运快件除外），为集约化利用场地采取与普货共用操作场地模式，为提高顺丰腹舱快件操作效率创新采用空侧交接模式，简化操作流程，提高时效。
广东揭阳	推动顺丰成立一体化服务机制，优化全货机操作，库区内设安检查验，减少退回率。
广东佛山	积极与交通部门建立联系机制，推动将邮政、快递服务基础设施建设纳入高明机场临空经济带规划及市交通运输十四五规划，为邮件快件优先安检奠定制度基础。
广西南宁	加强与民航部门联系，为航空快件优先配舱、优先安检、加速通关提供便利。邮政速递、顺丰两家企业货机落地南宁，每周运行 12 架次，在航站楼建设快件处理场所，确保航空快件能直接配舱、快速安检，提高通关效率。
海南海口	积极争取市政府对快递企业航空专机作业配载流程优化给予支持，为海南荔枝季期间推动农产品出岛、快递上机营造良好政策环境。
海南三亚	积极协调优化邮件快件航空发运流程，将两次过磅检查简化为一次过磅检查即可发运，进一步提高航空邮件快件发运时效。
重庆	引导邮政、顺丰在机场建立邮件、快件处理场地，并购置符合要求的全自动快递专用装卸运输设备。协调机场为邮政、顺丰开设专用安检通道加速安全通关。
四川成都	推动成都机场基础设施建设全面优化和航空快件优先级别安全检查全面实现。
贵州贵阳	推动以顺丰为代表的快递企业取消原纸质订舱表和现场配载表，利用信息系统实现航空快件配载全环节实时调度管理，缩减原有填写、审核纸质表格时间，优化对航班利用效率，节约人力成本。
云南昆明	推动 EMS 昆明长水国际机场安检站进驻航空邮件处理中心，航空邮件、快件从传输机直接运送至安检机口，过航时间平均缩短 1.5 小时；所有航空邮件快件在机坪口交接，装卸时间压缩 1 小时左右。推动中通与东航物流协商，在东航货站使用专用进货口，并在货台自行出资安装快件传送带，方便运输快件，节省时间及人力，确保快速进货。
陕西西安	推动西部机场集团为西安顺丰开设航空快件安检专有通道，快件经过安检后直接运入停机坪装载，切实实现航空快件优先配舱、优先安检、加速通关。

# 附件 3

2019 年中国快递发展指数报告

China Express Development Index Report 2019

2019年，中国快递业市场规模稳步推高，市场结构不断优化，发展质效持续提升，服务能力显著增强，科技智慧加速赋能，行业朝着高质量发展的方向进一步迈进。

## （一）整体情况

2019年，中国快递发展指数为998.3<sup>20</sup>，同比提高22.6%。从一级指标来看，发展规模指数为2207.1，同比提高25.0%，继续保持高速增长态势；服务质量指数为166.0，同比提高24.4%，行业高质量发展特征明显；发展普及指数为389.0，同比提高3.1%；发展趋势指数为83.2。

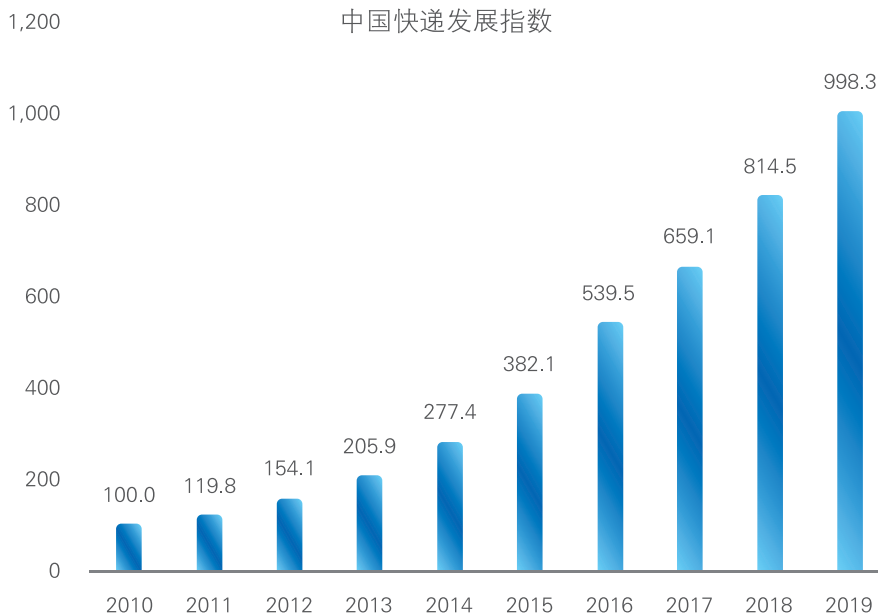


图1 2010-2019年中国快递发展指数变化

## （二）分项指数

### 1. 发展规模指数

2019年，发展规模指数为2207.1，同比增长25.0%。

市场规模中高速增长。2019年，全国快递企业日均快件处理量超1.7亿件，同比增长25.3%，最高日处理量达5.4亿件，同比增长28.5%。全国快递业务量突破600亿件，累计完成635.2亿件，同比增长25.3%，增量规模连续两年超过100亿件<sup>21</sup>。快递业务收入累计完成7497.8亿元，同比增长24.2%，量收增速差从去年的4.8%进一步缩小为1.1%，<sup>22</sup>行业逐渐由规模单向驱动向规模效益双向驱动转变。与2010年相比，快递业务量收分别增长了26.1倍和12.0倍，业务收入年均复合

20 以2010年为基期，基期值为100。

21 2018年增量为106.5亿件，首次超过100亿件。2019年增量为128.1亿件，第二年超过100亿件。

22 2018年，全国快递业务量比上年增长26.6%，快递业务收入同比增长21.8%，量收增速差为4.8%。

增长率是同期国内生产总值增速<sup>23</sup>的4倍，成为拉动经济增长的重要动力。

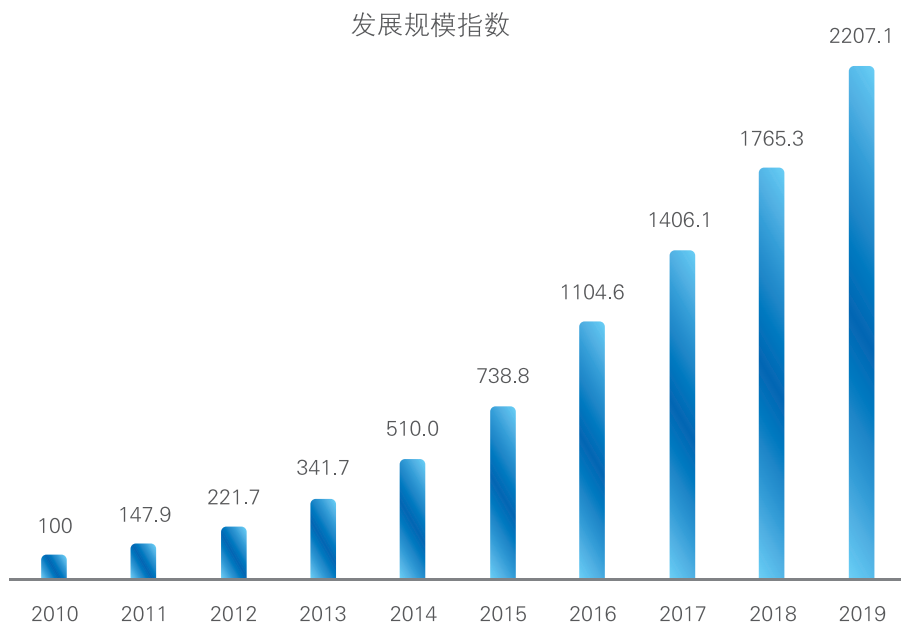


图2 2010—2019年发展规模指数

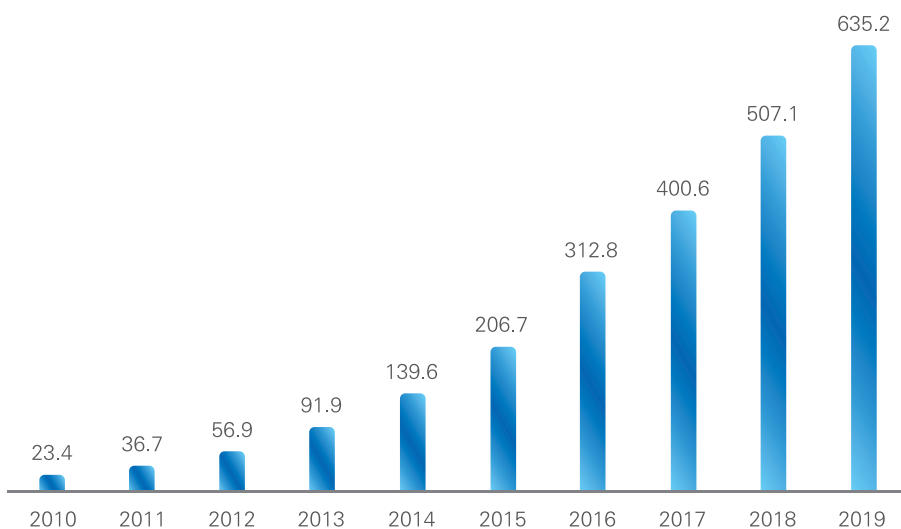


图3 2010—2019年快递业务量变动情况 (单位: 亿件)

畅通内外循环作用凸显。2019年，异地快递保持强劲发展态势，业务量累计完成510.5亿件，同比增长33.7%，比行业增速高8.4个百分点，异地业务量占比首超80%，成为推动快递业快速发展的主要引擎，促进产品要素跨区流动、畅通国内经济循环的能力稳步提升。国际/港澳台业务量累计完成14.4亿件，同比增长29.9%，连续三年增速高于行业平均水平。受贸易保护主义抬头和万国邮联终端费改革影响，增速收窄4.1个百分点，但与我国货物出口5%的增速<sup>24</sup>相比，仍保持蓬

<sup>23</sup> 根据国家统计局数据计算，2010—2019年，国内生产总值年均增速为7.3%。

<sup>24</sup> 数据来源：2019年国民经济和社会发展统计公报，国家统计局。

勃发展态势，在畅通全球经济循环、保障海外供应链畅通方面发挥的作用日益凸显。

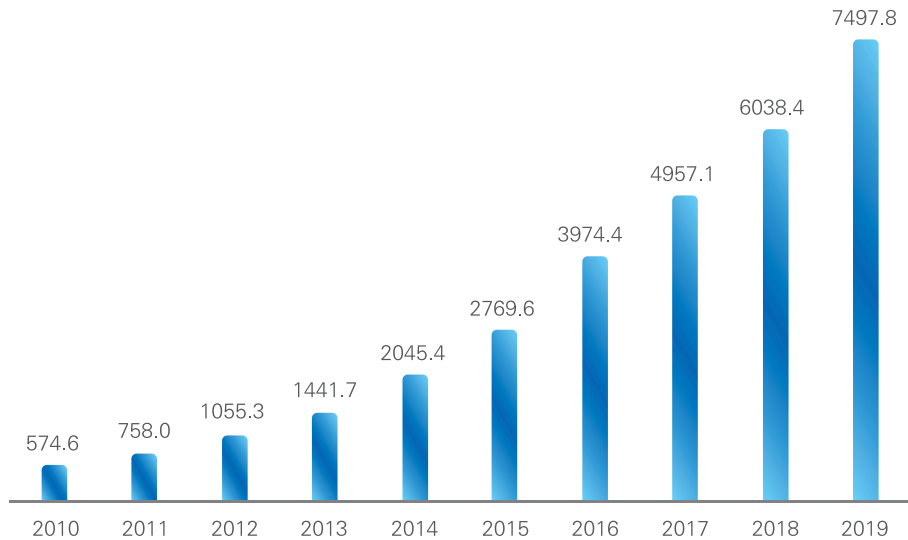


图4 2010-2019年快递业务收入变动情况(单位:亿元)

多极拉动效应增强。一是第三极初露端倪。2019年广东、浙江两省继续保持强劲发展态势，业务量占全国比重从去年的45.5%扩大至47.3%，优势进一步扩大。江苏省加速追赶，2019年业务量增长13.5亿件，与2018年相比，以8.7%的增速差位居全国首位。2019年广东、浙江和江苏三省快递业务量占全国业务量比重为56.4%，增量达83.5亿件，对全国业务量增长贡献率高达65.2%，两极拉动态势迎来新突破。二是中部加速崛起。2019年，中部地区完成快递业务量82亿件，同比增长31.4%，比全国增速高6.1个百分点。中部地区快递业务量占全国的比重达12.9%，同比提高0.6个百分点。中部地区快递业务收入达847.3亿元，同比增长25.0%，中部地区快递业务收入占全国的比重为11.3%，同比提高0.1个百分点。其中：河南、安徽和湖南作为东部产业的主要承接地，充分发挥区位优势，快递业务量增速均超过30%，成为中部增长亮点。

产业协同实现多赢。快递业在实现快速发展的同时，不断利用渠道网络优势，赋能相关产业，协同能力逐步提升。在协同电商方面，2019年快递业支撑实物商品网络零售额超过8.5万亿元<sup>25</sup>，占社会消费品零售总额比重首次突破五分之一，成为支撑直播电商、社交电商、生鲜电商等新业态快速壮大的重要力量。在协同现代农业方面，2019年全国共打造快递服务现代农业“一地一品”年业务量超百万件项目163个，农村地区年收投快件超过150亿件，支撑工业品下乡和农产品进城超过8700亿元，有效释放农村消费潜力，促进城乡消费比缩小至2.1:1<sup>26</sup>。精准扶贫工作取得积极成果，“寄递+农村电商+农特产品+农户”产业扶贫模式取得良好成效，帮助销售农产品3.67亿元，近20万贫困人口受益。在服务制造业方面，全国制造业业务量过百万件项目276个，业务收入过

25 数据来源：2019年国民经济和社会发展统计公报，国家统计局。

26 数据来源：2019年国民经济和社会发展统计公报，国家统计局。

百万元项目 510 个，年支撑制造业产值达到 1 万亿元。服务跨境电商方面，综合物流、海外仓建设加快推进，新增 23 条国际货运航线，国际快递网络和海外仓服务分别覆盖全球 60 多个和 50 多个国家及地区，支撑跨境网购零售额 4400 亿元，为跨境电商实现 38.3%<sup>27</sup> 的高速增长提供重要保障，为我国深度参与全球供应链体系构建创造良好条件。

## 2. 服务质量指数

2019 年，快递服务质量指数为 166.0，同比提高 24.4%。

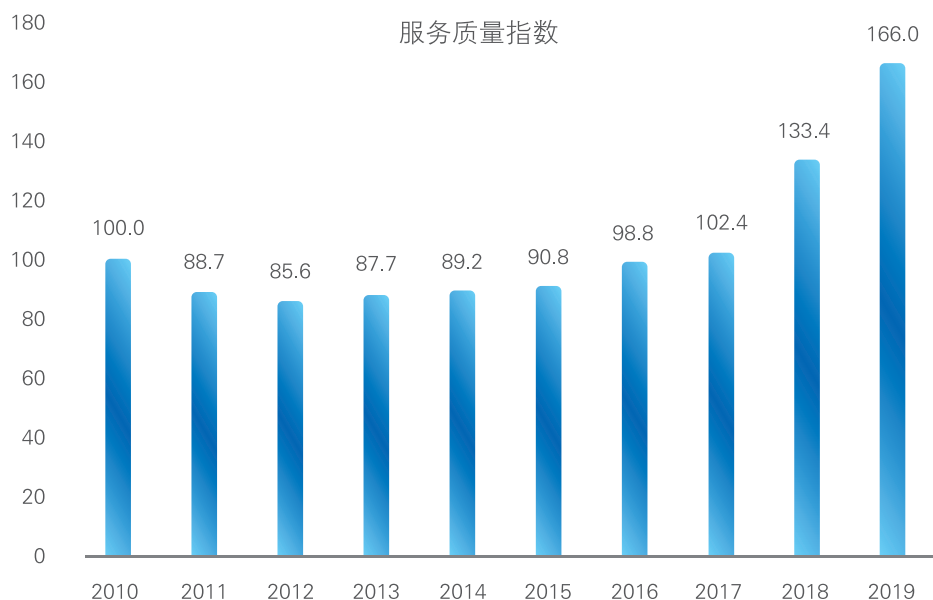


图 5 2010 年 - 2019 年服务质量指数

服务质量改善明显。2019 年快递服务满意度得分为 77.3，同比提升 1.4 分，分值提升创三年新高<sup>28</sup>。72 小时准时率为 79.26%，同比提高 0.29 个百分点。全国重点地区快递服务全程时限为 56.2 小时，同比缩短 0.64 小时。快递服务有效申诉率降至百万分之 0.5。对快递企业有效申诉处理满意率为 97.3%，同比增长 0.2 个百分点。在行业同质化竞争日趋激烈之际，服务质量成为快递企业增强消费者粘性的重要因素。在运营能力方面，主要品牌快递企业谋求服务差异化，增加高铁极速达、医药寄、特瞬送、优递达、快递到车等服务产品，减少转运次数、增加分拨频次、应用智能客服，不断增强服务弹性，提高服务效率。在便捷性方面，273 个城市出台规范快递车辆通行政策，覆盖率达 81%，辽宁等 12 个省份实现全覆盖，末端通行难题有效改善。企业在促进服务质量提升的同时推动市场份额进一步集中。2019 年快递与包裹服务品牌集中度指数 CR8 达 82.5，同比提升 1.3，优质资源加速向主要品牌快递企业集聚，为行业服务整体提升创造了良好条件。

基础能力有效提升。2019 年快递业综合利用各方资源，加速推进基础设施建设，全国已建成快

<sup>27</sup> 数据来源：国新办举行 2019 年进出口情况新闻发布会，国新网，<http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbfh/wqfbh/42311/42414/index.htm>。

<sup>28</sup> 2016 年、2017 年和 2018 年快递服务满意度得分分别为 74.7、75.7 分和 75.9 分，2017 年、2018 年和 2019 年快递服务满意度分值提升分别为 1.0 分、0.2 分和 1.4 分。

# 2019年度快递市场监管报告

2019 ANNUAL EXPRESS MARKET SUPERVISION REPORT

递物流园区 402 个<sup>29</sup>。分拨中心新建、改扩建进程加快，自动化、半自动化分拣设备占比稳步提高，快递业已累计建成自动化流水线超过 5000 公里。自主航空运输能力提升明显，主要品牌快递企业的自主航空公司周航班量在总货运航班量中的占比接近六成。航空网络布局推进加快，新增国际货运航线 23 条，快递业自有货运航空公司执飞货运航线数达百余条，通航点近百个<sup>30</sup>。公铁联运深入推进，高铁快递开通线路达 451 条，快递干线运输结构不断优化。

智能科技普遍应用。大数据、云计算不断增强数字化管理效能，寄递路由动态优化，流量流向精准预测，仓配一体合理布局。无人机技术日渐成熟，场景应用多元丰富，飞越天堑构筑致富通途。无人车不断测试升级，逐步从研发测试向规模化商用发展。智能仓建设加速，人机协同应对复杂场景，效率精度倍数提升。电子运单弥补行业短板，使用率高达 98%，隐形面单推广迅速，有效增强信息保护，为行业基础数据数字化奠定坚实基础。北斗导航迅速普及，区块链加快应用，在快递服务安全性、优化商业模式等方面均表现出较大潜力，科技创新正助推服务质量进一步提高。

### 3. 发展普及指数

2019 年，快递发展普及指数为 389.0，同比提高 3.1%。

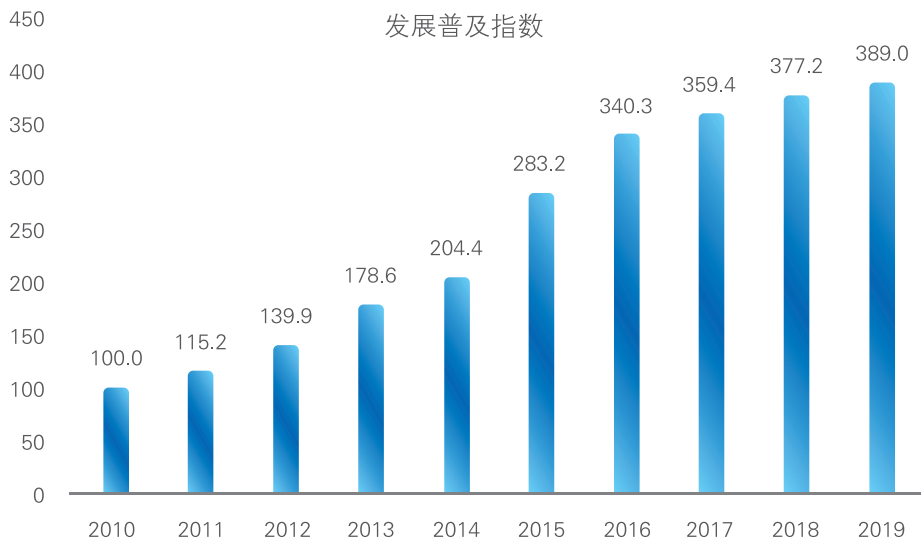


图 6 2010—2019 年发展普及指数

城市网络便捷共享。2019 年城市快递服务网络加快升级，便利化、规范化、多元化、共享化特征明显。平均每万人 1.4 个快递网点，每百平方公里有 2.1 个快递网点，末端网点布局合理优化。在共享化方面，主要城市布设智能快件箱已达 40.6 万组，新增 13.4 万组，增幅接近 50%，箱递率超 10%，为末端投递提供有效补充。城市快递末端公共服务站达 8.2 万个，快递末端公共服务平台建设稳中有进，共同配送探索前行，共享多元的末端服务格局更好满足人民寄递需求。

农村网络延伸下沉。2019 年快递业积极落实乡村振兴战略，大力推动“快递下乡”，尤其是加

31 数据来源：马军胜同志在 2020 年全国邮政管理工作会议上的讲话。

31 数据来源：民航资源网。



大内蒙古、广西、四川、贵州等西部省份快递乡镇网点覆盖建设。农村地区快递网点超3万个、公共取送点达6.3万个，乡镇快递网点覆盖率达96.6%，同比提升4.2个百分点，为推动农村电商发展、农村消费升级提供重要助力。精准扶贫工作取得积极成果，“寄递+农村电商+农特产品+农户”产业扶贫模式取得良好成效，帮助销售农产品3.67亿元，近20万贫困人口受益。

普惠发展成效明显。2019年快递业务收入占国内生产总值的比重为7.6%，同比提高近0.1个百分点，快递业务收入增速是国内生产总值增速的4.0倍，对稳预期发挥重要作用。人均快件使用量达45件，较上年增加9件，增幅再创新高。快递企业日均服务3.5亿人次，每日平均服务增加0.7亿人次，相当于每天4个人中有1人在使用快递服务。生产生活对快递服务的需求度不断提升。从业人员权益保障和职业发展保障能力增强，新增社会就业20万人以上，对稳就业做出积极贡献。

#### 4. 发展趋势指数

2019年，快递发展趋势指数为83.2。预计2020年快递业务量将超740亿件，同比增长18%。预计2020年快递业务收入超过8690亿元，同比增长16%。

2020年快递业将面临更加复杂多变的内外外部环境，但稳中向好的基本趋势不会改变，高质量发展步伐进一步加大。市场在资源配置中的决定作用更加凸显，行业治理体系和治理能力现代化进程持续加快。市场结构优化调整，农村网络由乡镇向村庄不断延伸，城乡普惠度大幅提升；城市群集聚效应持续显现，中西部地区与二三线城市加快追赶，区域均衡度不断改善；服务体系、业态模式更加多元，服务领域加速向专业化和价值链高端延伸，赋能实体经济能力稳步增强。生态环保成为行业共识，加速构建中转循环化、末端减量化、运输减排化、仓储节能化发展体系，提升绿色化、精细化发展能力，推动行业不断向零碳排目标迈进。智能化发展日趋加速，5G与工业互联网将促进行业与智能制造深度融合；区块链技术将从概念构建加快向场景落地转变；大数据、云计算、人工智能通过信息互联、深度学习，不断加速行业数字化发展进程；无人技术逐渐成熟，作业效率倍数提升，“无接触式”配送将为消费者带来更加便捷安全的服务体验。快递服务海外网络进一步拓展。

行业将在全面建成小康社会和“十三五”收官之年，稳态势、提质效、优服务、惠民生、保安全，加速向高质量发展阶段迈进。



# 附件 4

中国快递示范城市第一批复评及第二批评选情况  
The first batch of reappraisal and the  
second batch of appraisal of China Express  
demonstration city

自2016年开始，国家邮政局组织开展“中国快递示范城市”创建工作。3年来，杭州、合肥、泉州等第一批10个“中国快递示范城市”积极探索，勇于突破，通过强有力的政策推动，营造良好的发展环境，在促进快递业发展和服务地方经济社会发展方面摸索出一系列先进经验，示范带动作用显著。

为落实习近平总书记关于邮政业高质量发展的系列指示批示精神，适应新时代发展要求，努力实现快递业高质量发展，按照工作安排，国家邮政局于2019年继续组织开展“中国快递示范城市”创建工作。示范创建工作得到城市人民政府积极响应。第一批10个地方人民政府均提出继续开展示范创建工作的申请。同时，一批新的城市申请加入示范创建工作。

根据《国务院关于推进快递业发展的若干意见》（国发〔2015〕61号）和《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》（国办发〔2018〕1号）精神，经城市人民政府申报、省级邮政管理部门推荐和国家邮政局集中评审，国家邮政局同意授予沈阳市、无锡市、温州市、台州市、义乌市、芜湖市、福州市、晋江市、南昌市、临沂市、漯河市、鄂州市、长沙市、广州市、西安市15个城市“中国快递示范城市”称号，并保留杭州市、苏州市、合肥市、泉州市、武汉市、厦门市、青岛市、宁波市、揭阳市、大连市10个城市“中国快递示范城市”称号，示范城市创建期为2020年至2022年。

**表1 第一批中国快递示范城市创建成效**

城市名称	城市特色	创建成效
杭州市	电子商务之都，民营快递的萌发地、电商快递的起航地、快递创新的策源地。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “放管服”改革进一步深化。最早开展末端网点备案、最早实施许可“一照多址”、最早开展智能快件箱纳规管理（箱递率全国第一）、最早对符合条件的联收联投企业发放快递业务经营许可证。</li> <li>2. 基础设施建设进一步提升。市规划、在建和运营的快递物流园区共计18个。</li> <li>3. 绿色邮政进一步发展。制定快递经营网点绿色达标考核办法，在桐庐开展行业生态环境保护城市综合试点。</li> <li>4. 人才资源进一步支撑。在全国率先开展从初级到高级的快递行业工程师评审，促进评审结果与用人制度有效衔接。</li> </ol>
苏州市	长三角经济圈中心城市之一，入选全国服务型制造示范城市、全国电子商务示范城市等称号。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市委、市政府高度重视和大力支持快递业发展，近年来陆续发布《苏州市供应链体系建设工作实施方案》《苏州市推进电子商务与快递物流协同发展的若干意见》等若干政策文件，全省首个实现县级邮政监管机构全覆盖。</li> <li>2. 2019年，苏州市基层快递网点包装箱回收装置投放率已达到70%。</li> <li>3. 2019年4月，苏州市寄递运输综合监管平台（一期）上线运行。</li> <li>4. 苏州市大闸蟹寄递服务项目先后被评为首批全国快递服务现代农业示范项目、快递服务现代农业金牌项目。</li> </ol>

合肥市	长三角世界级城市群副中心城市、现代制造业基地和国家综合交通枢纽，全国三大综合性国家科学中心之一。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 快递业发展质效显著提升。主要品牌快递企业新增用地 2000 亩，新增投资 65 亿元。全自动分拣设备从零起步增至 25 套。快递业务收入占合肥生产总值比重增长 1.89 个百分点。</li> <li>2. 快递业发展环境全面改善。合肥市给予快递业三年 3000 万元财政补贴，建立航空货邮运输监管综合执法协作机制，全面推广“快递+电信+电商”合作模式。</li> <li>3. 快递服务生产生活双向发力。以京东亚洲一号、易坤仓储、百世云仓等为代表的快递+仓储模式，服务时效提升了近 40%。快递“进厂”态势良好，全市快递企业服务的制造业企业共 1750 家，月均快递业务量达 271.2 万件。</li> </ol>
泉州市	制造业体系完备，民营经济发达，晋江“中国鞋都”、石狮“中国服装名城”等特色经济驰名海内外。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政策环境持续优化。出台支持行业发展政策文件 20 多份，安排市县两级财政补助资金 4000 余万元。吸纳 10 余个快递品牌设立区域总部或省级分拨中心，6 个快递总部经济项目推进顺利，投资额 65 亿元。</li> <li>2. 服务质量节节攀升。快递服务乡镇全覆盖，城区网点全部实现标准化改造，建成 32 个“校园快递综合服务中心”。</li> <li>3. 产城融合更加紧密。涌现顺丰-特步云仓等 10 余个成熟的仓配一体化示范项目，年服务制造业产值超 170 亿元。“快递+铁观音茶叶”入选 2018 年快递服务现代农业金牌项目。</li> </ol>
武汉市	正加快建成以全国经济中心、高水平科技创新中心、商贸物流中心和国际交往中心为支撑的国家中心城市。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政策利好方面，先后出台《关于促进现代物流业加快发展的若干政策》《市人民政府关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见》，在多式联运、甩挂运输、物流服务品牌创建等方面加大补贴力度。武汉天河机场国际快件监管中心正式启用，湖北航空口岸首次开启跨境电商业务。湖北临空国际快件监管中心正式运营，推动实现集报关、报检、查验及放行于一体的一站式公共通关服务。</li> <li>2. 绿色发展方面，探索建立互联网+回收/逆向物流体系，联动高校资源研究绿色包装的新模式。</li> </ol>
厦门市	先后获批开发开放类国家综合配套改革试验区、自由贸易试验区。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 积极推动“快递+”工程，支撑地区社会商品零售额达 400 亿元，建设国内唯一集邮件、快件、跨境电商三种监管方式于一体的进出境监管公共服务平台，京东厦门同安“亚洲一号”智能物流项目，第一期已投入使用。</li> <li>2. 联合公安、国安、邮管等开展综合治理，构建“企业主责、政府监管、部门共治、属地落实”安全管理工作格局。</li> <li>3. 支持重点快递企业开展“一企一策”职工职业技能培训。积极开展快递工程技术职称评审工作。</li> </ol>

<p>青岛市</p>	<p>实施海上丝绸之路、履行国家“一带一路”战略重要的枢纽型城市。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先后成立即墨邮政管理局、市邮政业安全中心、城阳邮政管理局，县级机构建设以及安全监管机构建设取得重大突破。</li> <li>2. 快递电动三轮车实行统一外观、统一挂牌等五统一管理。</li> </ol>
<p>宁波市</p>	<p>浙江省推进快递业“两进一出”和“一湾两带三港”建设的战略枢纽和重要桥头堡。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 综合实力迈上新台阶。业务收入超亿元企业达到9家，自动/半自动分拣设备达237套，X光机达到147台。</li> <li>2. 发展环境得到新优化。市政府配套2100万元财政资金，累计发放奖补近千万元。城乡快递“交邮合作”项目入选交通部十大典型案例全国推广。</li> <li>3. 要素支撑实现新集聚。规划6690亩的区域配送功能区和物流产业集聚区；市政府编制总面积达1500亩的快递专业园区专项规划，企业累计新增用地超过300亩。</li> <li>4. “两进一出”培育新动能。服务“网红”农产品约15亿元，搭建“移动仓库”，打造雅戈尔、太平鸟等制造业重点项目8个，国际邮件互换局二期由宁波市政府投资4.7亿元，兼容快件监管中心职能，日处理能力可达30万件。</li> </ol>
<p>揭阳市</p>	<p>纺织服装产业成为千亿产业集群，是“中国五金基地”、“中国玉都”、“中国塑料时尚鞋之都”。</p>	<p>纺织服装产业成为千亿产业集群，是“中国五金基地”、“中国玉都”、“中国塑料时尚鞋之都”。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 强化“思想、政策、人才”引领。从城市立法层面解决快递电动三轮车绿色通行等行业热点、难点问题，开展首届快递工程技术人才职称评审。</li> <li>2. 深化“三个联动”。成立广东首个市局自建的县级管理机构，惠来菠萝项目列入广东“一市一品”农特产品进城精品项目。加快打通快递企业与上游包装产品生产企业协同发展，快递企业基本100%使用电子运单，100%使用窄胶带，100%未对电商件进行二次包装。</li> </ol>
<p>大连市</p>	<p>东北对外开放窗口和最大港口城市，东北地区民营经济发展改革示范城市。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 争取财政扶持。扶持农海(制造业)产品外输、行业绿色发展等七大项目，累计补贴1500余万元。</li> <li>2. 夯实安全基础。争取市财政1300万元购置17台安检设备、完善快递安全监管平台，实现骨干快递品牌全覆盖。</li> <li>3. 服务“两进一出”。樱桃、海鲜快件业务量分别突破500、1000万件，打造大连“寄递时效”和“地理标志品牌”。</li> <li>4. 推进文明创建。全市设立“爱心驿站”449处，组织3批次500余人免费体检；推进快递工程技术人员职称评审。</li> </ol>

表2 第二批中国快递示范城市创建基础与思路

城市名称	城市特色	创建基础	创建思路
沈阳市	先进装备制造业基地和国家历史文化名城，先后获批国家全面创新改革试验区、国家自主创新示范区、中国跨境电商综合试验区、中国（辽宁）自由贸易试验区。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加强组织领导。市政府专门成立推动快递业发展领导小组，快递部门协同治理成效突出。近3年年均对快递业支持超过1000万元。</li> <li>2. 制定配套措施。把寄递安全纳入全市综合治理考核范围，属地化责任得到有效落实。</li> <li>3. 强化政策支持。出台支持快递业健康发展政策，提出在土地拨付、财政补贴、跨境业务等方面给予支持。</li> <li>4. 聚焦重点项目。2019年新开工项目达1177个。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 促进产业联动发展。发展跨境电商快递业务，培育快递企业总部经济。</li> <li>2. 完善城市快递末端投递网络。将智能投递箱建设纳入智慧城市建设。</li> <li>3. 加强快递行业安全规范管理及信息化建设，建立快递高技能培养培训基地，培养现代快递高级管理人才和专业技术人才。</li> </ol>
无锡市	长三角和沪宁杭大都市圈的几何中心，苏南沿江产业带和沪宁城市发展轴的中点。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “体格”在变壮。快递业成为拉动经济发展的新引擎，产业集聚效应放大，服务经济贡献凸显。</li> <li>2. “体型”在变优。行业自动化水平再提升，“EMS长三角集散中心”号称亚洲第一。</li> <li>3. “体质”在变好。建成末端公共服务平台707个，开展“携手共建绿色快递城市”启动仪式，确立9885绿色邮政建设目标。</li> <li>4. “体能”在变强。无锡硕放国际机场每天全货机运营量9架次以上，航空快件量占到机场全年货邮吞吐量的80%，建成7个跨境电商产业园。</li> </ol>	把苏南快递产业园打造成长三角快递一体化发展的新高地，把无锡快递业打造成服务“强富美高”新无锡建设的新引擎、新动能。
义乌市	全球最大的小商品聚集区，被联合国亚太经社会列为国际陆港城市。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “硬件+软件”：2017年建成全国首个快递大数据分析系统。</li> <li>2. “向下+向外”：实现快递服务进村全覆盖，陆空铁全牌照，为国际贸易改革和跨境电商综合试验区助力。</li> <li>3. “安全+发展”：“互联网+”人脸识别系统收件网点全覆盖，形成了“一园多点”的快递集包分拨新模式。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将义乌快递物流园区打造成为全国具有影响力的快递集聚中心。</li> <li>2. 对快递重点建设项目给予财政资金扶持。对快递人才培养基地建设给予政策资金支持。</li> <li>3. 对城市快递配送车辆给予通行和停靠便利。</li> </ol>

<p>台州市</p>	<p>中国民营经济发祥地、股份合作经济发源地、市场经济先发地。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部门联动，配合到位。争取地方政府支持，将惠农服务项目纳入2019年台州市政府十大民生实事项目。电子运单使用率超98.5%，新能源汽车保有量2000多辆，超50%电商快件未二次包装。</li> <li>2. 完善方案，政策到位。推动市政府出台系列文件，每年至少安排500万元财政资金，用于支持快递业发展。</li> <li>3. 电商、跨境、制造业等寄递优势突出，快递企业与42家小微企业园开展业务合作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 出台支持快递发展奖补细则；争取在用地指标上予以倾斜。</li> <li>2. 加快发展快递业的多式联运业务。</li> <li>3. 促进利用快递网络开展“工业品下乡、农产品进城”配送服务。</li> <li>4. 推广使用环保胶带和环保包装用品，支持企业采用清洁生产技术。</li> </ol>
<p>温州市</p>	<p>东南沿海重要商贸城市，浙南闽北赣东区域中心城市。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2019年快递业务量持续保持全国城市第13位，网下乡镇覆盖率达100%。</li> <li>2. 基本形成以温州空港物流园区为主，温州瓯江口保税物流中心、潘桥物流园区及各品牌区域分拨中心为辅的“一点多面”集聚发展格局。</li> <li>3. 开展“智慧邮政”项目建设，实现视频联网监管。城乡物流综合配送试点已全面展开，跨境寄递发展迅猛。</li> </ol>	<p>未来三年将打造区域航空物流中心，建设温州航空物流园。积极推进临空经济示范区、跨境电子商务空港物流园区等建设，培育航空业、智慧物流及关联产业，把温州打造成浙南邮政快递服务枢纽城市。</p>
<p>芜湖市</p>	<p>长三角城市群发展规划重要城市，入选中国改革开放40周年发展最成功的40座城市。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市政府把政策推进作为构建快递业发展生态的重要基础工作。从2018年起连续三年奖励快递企业1600万元，推动皖南快递产业园、芜宣机场快递航空港等重大项目建设。</li> <li>2. 获批“全国快递科技创新试验基地”。</li> </ol>	<p>今后，芜湖将以“互联网+快递”为发展方向，探索快递与先进制造业融合发展，坚持行业绿色发展理念，创建优质高效的快递发展环境。</p>



福州市	生态文明示范区、21世纪海上丝绸之路核心区、自由贸易试验区、福州新区、自主创新示范区、海洋经济发展示范区“六区”叠加优势。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地方政府有政策。福州先后出台21份邮政快递业政策文件。</li> <li>2. 服务措施有创新。推动规划部门在建设土地使用权出让时将快递服务用房作为公共服务设施予以纳入。助推快递业与橄榄、金鱼等福州特色农产品深度结合，对台快件海运优势突出。</li> <li>3. 全国首个国家级邮政业安全中心安全教育培训基地落户福州闽江学院。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过积极引导企业更新智能化处理设备，提高行业信息化应用。</li> <li>2. 深化快递与电子商务、综合交通运输体系、农业、现代制造业联动发展。</li> <li>3. 提高对台及国际邮政快递合作水平。</li> <li>4. 引导企业促进行业绿色低碳环保。</li> </ol>
晋江市	海峡两岸交流合作“桥头堡”，荣获“中国鞋都”、“世界茄克之都”等15项“国字号”区域产业品牌，“晋江经验”发源地。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政府重视。晋江市政府高度重视快递业发展，成立推进快递业发展工作协调小组，协调解决企业用地超600亩。</li> <li>2. 制造业发达。晋江以实体产业立市，现已形成2个千亿集群以及5个超百亿产业集群。</li> <li>3. 2016年出台首份县域的快递业发展扶持政策“晋七条”，至今已兑现扶持补助资金422万元。</li> </ol>	构建“设施集群、布局合理、功能完善、高效便捷”的快递设施体系，培育“分工合理、协作高效、互惠互信、共生共荣”产业协作体系，培育“多元协同、信息互通、机制灵活、技术先进”行业生态体系，形成“服务为本、安全为基、创新为翼、绿色为重”的现代治理体系。
南昌市	长三角、珠三角、闽东南交汇城市。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务能力稳步提高。智能快件箱应用占全省总数近90%；快递乡镇覆盖率100%，80%的主要行政村可提供快递服务。</li> <li>2. 基础支撑更加有力。全市规划或建成专业化快递电商物流园7个，全市累计开通5条航空全货机运输航线。</li> <li>3. 成立全国首个市级邮政行业培训中心，获政府职业培训专项补贴。</li> <li>4. 行业效益更加联动。形成“中通·文房四宝”“金牌”项目，“顺丰·赣蟹”等快递服务现代农业项目发展迅速。</li> </ol>	南昌市科学制定“1234”创建目标任务。即到2022年，重点快递企业城区网点覆盖率100%。年快递业务量较2019年实现双翻番。全面落实“三项管理”制度。从发展深度、服务广度、监管精度、群众满意度四个方面加速提升。

<p>临沂市</p>	<p>北方商贸物流名城，“商贸服务型国家物流枢纽”将商贸和物流作为城市两大发展引擎。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在全省率先成立沂南、郯城县级邮政业发展服务中心，设立市级邮政业安全信息中心。安检机总数连续3年在华东地区居于前列。</li> <li>2. 物流网络覆盖全国所有县级以上城市，几乎通达所有港口和口岸。建成顺丰临沂空港中转中心，规划建设临沂高铁物流园区。</li> <li>3. 2018年临沂蜜桃项目寄递量首次突破千万，次年沂水饼干寄递量突破千万，“快递+”金牌项目成果显著。</li> </ol>	<p>聚焦产业融合，拓展产业链、供应链和服务链，探索互联网+快递、快递+制造业、快递+农业等多种发展模式；聚焦绿色邮政，着力推广低碳环保理念和技术；聚焦智慧邮政，综合利用互联网、物联网、大数据、云计算等先进技术。</p>
<p>漯河市</p>	<p>全国首家“中国食品名城”，围绕食品、快递两大产业形成双轮驱动、协同共进良好态势。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场规模快速壮大，成为河南省第二大快递转运集散中心。</li> <li>2. 高标准规划建设总面积达20.23平方公里的快递专业类物流园区，形成中西部规模最大的快递产业园区。</li> <li>3. 服务2000亿级食品产业集群，推进“快递+食品制造”模式创新。</li> <li>4. 实现乡镇非邮快递网点覆盖率、乡镇网点规范化率、建制村通邮率三个100%。</li> </ol>	<p>以“五个转型”为发展主线，推动快递业发展方式由规模发展向效益提升转型，网络建设由辐射广度向下沉深度转型，体系建设由设施建设向品质建设转型，服务能力由专业能力向综合能力转型，服务质量由全面普及向全面普惠转型。</p>
<p>鄂州市</p>	<p>湖北省综合改革示范市和城乡一体化试点市，先后获评中部最佳投资城市、全国科技进步先进城市等荣誉</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多式联运初现雏形。全球第四个、亚洲第一个专业货运枢纽——湖北国际物流核心枢纽项目落户鄂州。</li> <li>2. 电商集聚效应突出。葛店经济技术开发区规划建设18平方公里“中国中部电子商务基地”，已成为中部最大电商物流基地。</li> <li>3. 政策支持优势明显。鄂州市委市政府高度重视快递业发展，将快递业定位为现代物流业的重要组成部分和重要增长极。</li> </ol>	<p>未来三年，将坚持围绕鄂州市“三城一化”建设和湖北省“一芯两带三区”战略，依托湖北国际物流核心枢纽，发展核心竞争优势，抢抓黄金发展机遇，着力本地、着眼全国，加速推动快递业高质量发展。</p>

长沙市	“一带一部”首位城市和长江经济带中心城市，处于国家重要的现代综合交通枢纽。	<p>、落户、住房、子女就学政策。</p> <p>2. 加强快递业用地规划，将快递园区、快递服务网点、智能快件箱、综合服务网点等作为城市重要的公共基础设施纳入国土空间规划。</p> <p>3. 全面落实税收优惠政策，设立快递业发展专项资金。</p>	紧紧围绕“巩固、增强、提升、畅通”深刻内涵和“一年强基础、两年大提升、三年见成效”总体思路，推进快递行业供给侧改革，依托国家物流园区一级布局城市区域定位，推动快递业高质量发展。
广州市	国家中心城市、国际商贸中心、综合交通枢纽，珠三角都市圈和粤港澳大湾区核心城市。	<p>1. 广州快递业务量连续多年排名国内城市第一位。</p> <p>2. 广州市政府高度重视快递业高质量发展，出台多项扶持政策，如促进总部经济发展暂行办法、推进现代物流业快速发展行动计划、加快广州跨境电子商务发展若干措施（试行）等。财政资金投入逐年提高，设立多项专项扶持资金，累计投入超千万元。</p>	依托粤港澳大湾区综合优势，遵循高质量发展要求，着力深化广州市邮政体制改革，破除行业发展瓶颈，营造良好发展环境，努力使广州市快递业在发展规模、服务水平、创新能力和竞争实力上实现跨越。
西安市	国家明确建设的3个国际化大都市之一、全国第9个国家中心城市	<p>1. 大力实施物流总部工程，京东三大总部、阿里巴巴丝路总部先后落户，诸多快递企业都在西安设立了西北转运中心。</p> <p>2. 全国公安机关首家物流寄递犯罪侦查支队落户西安。</p>	加快推进快递业与航空、高铁、公路等有效衔接，着力培育一批快递企业区域总部，努力建成带动大关中、引领大西北、辐射亚欧非的丝绸之路经济带快递集散中心。



# 附件 5

2019 年全国重点城市快递业务量收及满意度情况  
China's key cities express delivery volume and  
satisfaction in 2019

**表 1 2019 年全国快递业务量前 50 位城市**

排名	城市	快递业务量累计 (万件)	排名	城市	快递业务量累计 (万件)
1	广州市	634680.3	26	重庆市	55322.4
2	金华(义乌)市	592263.1	27	保定市	54245.4
3	深圳市	421670.2	28	西安市	53875.6
4	上海市	313326.1	29	济南市	51605.9
5	杭州市	265665.9	30	临沂市	50168.7
6	北京市	228716.4	31	绍兴市	49460.1
7	苏州市	173167.7	32	福州市	47580.8
8	东莞市	163009.3	33	南通市	47012.4
9	揭阳市	145086.0	34	青岛市	45325.2
10	成都市	125968.0	35	中山市	44532.2
11	泉州市	121653.4	36	厦门市	42616.0
12	武汉市	112991.4	37	湖州市	36145.6
13	温州市	108533.5	38	沈阳市	35435.6
14	宁波市	96044.0	39	南昌市	32734.9
15	南京市	88279.2	40	宿迁市	32640.9
16	汕头市	83810.2	41	惠州市	32574.1
17	台州市	82471.8	42	南宁市	29816.7
18	郑州市	82329.4	43	徐州市	28417.2
19	无锡市	81703.4	44	昆明市	27931.4
20	嘉兴市	71940.3	45	廊坊市	27219.7
21	天津市	69733.0	46	常州市	26794.1
22	佛山市	69114.6	47	潍坊市	26168.8
23	石家庄市	68540.1	48	哈尔滨市	24440.6
24	合肥市	65195.4	49	邢台市	24083.9
25	长沙市	64122.9	50	潮州市	22639.9

表2 2019年全国快递业务收入前50位城市

排名	城市	快递业务收入 (万元)	排名	城市	快递业务收入 (万元)
1	上海市	12888432.8	26	合肥市	597047.3
2	广州市	6354932.2	27	长沙市	584240.4
3	深圳市	5613745.4	28	济南市	559919.9
4	北京市	3391428.2	29	汕头市	529765.9
5	杭州市	3267926.3	30	福州市	489072.0
6	金华(义乌)市	2245274.0	31	中山市	481116.9
7	苏州市	2168457.8	32	保定市	479858.3
8	东莞市	2074608.2	33	南通市	446517.7
9	成都市	1372277.2	34	台州市	440664.1
10	武汉市	1148444.7	35	沈阳市	424670.3
11	揭阳市	1041726.3	36	哈尔滨市	421027.8
12	南京市	1012983.5	37	南昌市	418040.8
13	宁波市	1000364.8	38	常州市	406375.7
14	天津市	958419.1	39	南宁市	396724.9
15	泉州市	955887.6	40	惠州市	378011.9
16	佛山市	944029.8	41	廊坊市	340412.5
17	郑州市	892718.2	42	绍兴市	340102.7
18	无锡市	814211.4	43	昆明市	337158.5
19	温州市	749037.7	44	临沂市	305131.6
20	重庆市	704509.7	45	大连市	295481.3
21	石家庄市	684531.2	46	潍坊市	282044.9
22	青岛市	655326.7	47	长春市	278308.4
23	嘉兴市	652765.2	48	湖州市	249844.6
24	西安市	624260.3	49	沧州市	231461.3
25	厦门市	606844.4	50	太原市	208566.0

**表 3 2019 年全国 50 个重点城市公众满意度得分**

排名	城市	公众满意度 (分)	排名	城市	公众满意度 (分)
1	洛阳市	87.3	26	株洲市	84.0
2	沈阳市	87.0	27	福州市	84.0
3	太原市	86.9	28	桂林市	83.9
4	长春市	86.5	29	兰州市	83.8
5	天津市	86.2	30	南京市	83.7
6	银川市	86.0	31	武汉市	83.7
7	大连市	85.7	32	厦门市	83.4
8	宝鸡市	85.6	33	遵义市	83.4
9	金华市	85.6	34	上海市	83.3
10	哈尔滨市	85.5	35	芜湖市	83.3
11	温州市	85.2	36	南昌市	82.8
12	合肥市	85.2	37	深圳市	82.7
13	呼和浩特市	85.2	38	乌鲁木齐市	82.4
14	杭州市	85.1	39	南宁市	82.3
15	苏州市	85.1	40	重庆市	82.3
16	青岛市	85.0	41	西安市	81.8
17	泉州市	84.9	42	昆明市	81.8
18	无锡市	84.8	43	揭阳市	81.8
19	北京市	84.7	44	贵阳市	81.7
20	济南市	84.7	45	东莞市	81.4
21	海口市	84.4	46	西宁市	81.4
22	石家庄市	84.3	47	广州市	81.3
23	郑州市	84.2	48	长沙市	80.8
24	成都市	84.2	49	中山市	80.2
25	宁波市	84.1	50	拉萨市	80.0