
快递服务“十二五”规划

国家邮政局

二〇一一年十二月

目 录

一、现状与形势	1
(一) “十一五”回顾	1
(二) “十二五”形势	4
二、指导思想、基本原则和发展目标	7
(一) 指导思想	7
(二) 基本原则	8
(三) 发展目标	10
三、主要任务	12
(一) 加强服务能力建设	12
(二) 提升服务水平和质量	16
(三) 促进产业联动发展	17
(四) 推进科技应用与创新	17
(五) 强化行业监督管理	18
四、政策措施	19
(一) 引导行业发展，提升服务品质	19
(二) 加大政策扶持，优化发展环境	20
(三) 规范市场秩序，保障用户权益	22
(四) 强化安全监管，确保行业安全	23
(五) 加快科技应用，提高服务水平	24
(六) 强化人才培养，提升全员素质	26

(七) 倡导绿色环保，促进低碳发展.....	27
------------------------	----

快递服务是邮政业的重要组成部分，是融合信息交流、物品递送、资金流通等多种功能于一体的复合型新兴服务业，具有促进商品流通能力强、拉动居民消费作用大、吸纳就业人数多等特点，在便利民众生活、服务社会生产和推动经济社会发展等方面，发挥着越来越重要的基础性作用。为更好地促进快递服务发展，满足经济社会发展和人民生活需要，按照《邮政业发展“十二五”规划》的总体要求，结合我国快递服务发展实际，制定《快递服务“十二五”规划》。本规划是邮政业“十二五”规划体系的重要组成部分，是“十二五”时期推动我国快递服务跨越式发展的重要指导性文件。

一、现状与形势

（一）“十一五”回顾

“十一五”期间，我国快递服务实现了平稳快速发展，市场秩序逐步改善，服务水平不断提升，总体规模迅速扩大。2010年，快递业务量累计完成24亿件，年均增长21%。业务收入累计完成575亿元，占邮政业业务收入（不含邮政储蓄直营收入，下同）的比重达到45%，年均增长19%。规模以上快递企业最高日处理量突破1000万件，进入世界前三位。取得快递业务经营许可证的法人企业接近6000家，快递从业人员达60万以上。在全国31个省（自治区、直辖市）开展快递业务员职业技能鉴定工作，共有19.3万名快递业务

员参加了职业技能鉴定考试。

1. 发展环境逐步优化

2009 年，修订后的《中华人民共和国邮政法》(以下简称《邮政法》)颁布实施，首次将快递业务纳入调整范畴，明确了快递企业的法律地位，确立了“鼓励竞争、促进发展”的原则。以《邮政法》为基础，《快递市场管理办法》、《快递业务经营许可管理办法》、《邮政行业安全监督管理办法》等相配套的快递法律法规体系基本形成。邮政管理部门积极协调其它相关部门出台扶持政策，较好地解决了制约快递企业发展的瓶颈问题。《快递服务标准》、《快递业务员国家职业技能标准》以及《中国快递协会企业自律公约》的发布施行，为快递服务发展奠定了良好的基础。

2. 服务网络加速拓展

截止 2010 年底，快递营业网点达 6.4 万处。重点快递企业在北京、上海、广州、杭州、深圳、武汉和成都等全国性物流节点城市相继建成规模较大的快件分拨中心。我国快递服务网络已通达国内县级以上城市和港澳台地区，连通世界大部分国家。国内重点快递企业在直辖市和省会城市网点覆盖率达到 95%以上，省辖市网点覆盖率达到 88.9%以上，部分快递企业的服务已深入农村乡镇。

3. 产品创新日益活跃

快递市场逐步细分，产品种类更加丰富。限时达、当日递、次晨达、次日递等服务项目不断涌现，满足了消费者对于快递服务的差异化需求。快递企业适时开办网上下单、代收货款等增值服务，适应了电子商务、网络购物快速发展的需求。电子商务配送业务成为快递服务新的增长点。快递服务与电子商务协同发展的模式初步形成。

4. 市场竞争更加充分

国有、民营、外资等不同快递企业利用多种方式、发挥各自优势开展竞争。民营快递企业发展尤为迅猛，已占据国内异地快递业务市场份额的 60% 以上。部分运输、物流、电子商务企业开始进入快递服务领域。多种所有制并存、多元主体竞合、多层次服务共生的快递市场发展格局基本形成。

5. 区域发展特征明显

截止 2010 年底，快递企业在东中西部的业务量比重分别为 79%、11%、10%，业务收入比重分别为 81%、10%、9%。东部地区的快递服务布局呈现出集中化的特点，快递业务量和业务收入明显向长江三角洲、珠江三角洲、京津冀地区聚集。2010 年三大区域快递业务量共计 15.83 亿件，占全部快递业务量的 67.6%，实现业

务收入 398.8 亿元，占全部快递收入的 69.5%。

“十一五”期间，快递服务虽然取得了快速发展，但仍然存在一些问题。主要表现为：服务能力不能满足经济社会发展和人民群众日益增长的需求；行业整体发展不平衡；快递市场上存在低价格、同质化竞争现象，缺乏差异化服务和具有核心竞争力的领军企业；快递企业科技应用能力不强，信息化程度不高；从业人员整体素质偏低，高技能人才严重匮乏，专业技术和经营管理人才不足。

(二) “十二五”形势

“十二五”时期，我国快递产业仍处于持续快速发展的重要战略机遇期，既面临难得的历史机遇，也面对诸多风险和挑战。虽然受到国际金融危机的不利影响，但我国经济社会发展长期向好的基本态势没有改变，人民生活持续改善，经济和社会发展对快递服务的需求依然强劲，为快递服务实现跨越式发展创造了有利条件。

1. 国际金融危机影响深远，快递服务机遇与挑战并存

受国际金融危机的后续影响，世界经济增长速度减缓，邮政业发展速度也将受到影响，跨国快递公司受国际金融危机影响更甚，国际快递服务发展面临挑战。随着全球经济的逐步复苏和国际贸易往来的不断加强，我国仍将是全球重要的物品流通市场，对产品、服务、资本具有较强的吸引力，全球采购、生产和销售需要更多更

快捷的物品寄递服务，国际快递服务需求潜力巨大。

2.国民经济平稳较快发展，快递服务需求持续增长

“十二五”时期是我国全面建设小康社会的关键时期，工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化将进一步加速发展，我国人均国民收入稳步增加，经济结构转型加快，经济社会发展和综合国力再上新台阶。预计 2015 年我国 GDP 将达到 55.8 万亿元人民币，年均增长 7%左右；城镇化率将从 47.5%提高到 51.5%；外贸进出口总额将保持 8%左右的年均增长率。伴随经济规模不断扩大和国际经济贸易往来更加密切，信息交流、物品递送和资金流通等活动日趋频繁，对快递服务的需求将持续增长。

3.电子商务发展迅猛，快递服务支撑作用愈加突出

预计未来五年电子商务交易额将保持年均 20%以上的速度增长，到 2015 年，电子商务年交易额将突破 18 万亿元；我国规模以上企业应用电子商务比率达 80%以上；应用电子商务完成进出口贸易额占我国当年进出口贸易总额的 10%以上；网络零售额相当于社会消费品零售总额的 9%以上。电子商务、网络购物等新型服务业态的迅猛发展，推动人们消费方式的转变，促进网购快递需求快速增长。快递服务成为电子商务、网络购物发展的重要支撑。

4.企业兼并重组加剧，产业集中度进一步提升

随着快递业法律法规体系的逐步健全，快递市场运行机制将进一步完善。我国快递企业规模较小、业务模式单一，网络化、一体化服务能力不强的问题仍旧突出，生存与发展的压力依然较大；一些国内快递企业经过多年发展，积累了一定的经营实力和管理经验，具备做大做强的基本条件。遵循市场经济规则，依托市场机制开展快递企业兼并重组，成为做大行业做强企业的客观要求。快递业内以及跨行业、跨地区、跨所有制的兼并重组步伐加快，推动产业集中度进一步提升。

5.综合交通运输体系不断优化，快递服务网络日益健全

我国将基本建成以“五纵五横”为主骨架的综合交通运输网络，基本建成国家快速铁路网和国家高速公路网，扩大和优化航空运输网络。预计到“十二五”末，高速公路总里程达到 10.8 万公里，覆盖 90% 以上的 20 万以上城镇人口城市，通用航空运输机队规模达到约 2750 架；全国铁路运营里程达到 12 万公里。我国高速公路、民航、铁路的快速发展，综合交通运输体系的进一步优化整合，大大提升快递网络的承载能力，为快递服务依托综合交通运输平台，扩大运输能力、提高服务质量、加快发展提供更为坚实的基础。

6.科学技术应用更为广泛，快递服务能力不断增强

随着信息和物联网技术的发展及推广，科学技术在快递服务领域将得到更加广泛和深入的应用。先进的分拣传输设备和车辆定位系统的广泛使用将会大大提高快件处理效率。用户数据和各种信息的综合利用以及快件传递过程中信息采集点的逐步增加，将使快递处理信息更加完整，快件跟踪查询的响应速度不断提高。呼叫、营销、客户服务中心等工程的建设，使快递企业的客户关系管理能力显著增强。

总体上看，“十二五”时期，我国快递市场发展潜力巨大，快递服务仍将持续保持高速增长。把握快递产业发展的历史机遇，面向服务生产和民生的重大需求，不断健全和完善我国快递服务体系，加快推进快递服务的现代化进程，显得尤为重要和紧迫。

二、指导思想、基本原则和发展目标

(一) 指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕“十二五”邮政业发展总体战略目标，坚持以科学发展为主题，以转变发展方式为主线，以提升服务品质为重点，以加大科技应用为手段，着力构建便捷高效、竞争有序、技术先进、服

务优质的快递服务体系，着力推进快递服务转方式、调结构、大发展、上水平，基本满足经济社会发展和人民群众生活对快递服务日益增长的需求。

加快推进快递服务现代化，围绕产业结构调整和转型升级，努力推动“四大根本转变”，力争实现“两个协调发展”：

——**推动“四大根本转变”**。推动快递服务提升发展质量，从注重快递服务网络的覆盖范围和完整性，向提高网络管控能力、增强网络稳定性转变；从主要依靠人力投入，向主要依靠科技进步、改革创新、从业者素质提高和网络品牌优势等核心能力转变；从单纯注重规模增长、追求发展速度，向规模、速度、结构、质量、效益并重转变；从劳动密集型向劳动和技术密集型产业转变，促进快递产业转型升级。

——**实现“两个协调发展”**。推动快递企业加强综合能力建设，促进快递服务与电子商务、现代制造业融合联动，实现快递服务与上下游产业协调发展；引导快递企业顺应电子商务发展规律，加快配送网络向中西部和乡镇拓展，逐步缩小区域和城乡间快递服务的差别，实现快递服务与区域经济城乡经济协调发展。

(二) 基本原则

促进“十二五”时期快递服务科学发展要坚持以下原则：

1. 坚持速度与质量相统一。牢固树立发展是第一要务的战略思想，正确处理加快发展速度与提高服务质量的关系。在保持较快发展速度的同时，积极引导快递企业不断提高服务质量和水平，从根本上改变发展速度较快而服务质量不高的局面，实现速度与质量的同步提升。

2. 坚持能力与需求相匹配。着力夯实基础、提升发展质量，正确处理快递服务能力不足与市场需求快速增长的矛盾。引导企业根据市场需求完善基础网络，整合网络资源，优化运营监控，从根本上改善快递服务能力不能满足经济社会发展的状况，实现快递服务的供给与需求协调增长。

3. 坚持技术应用与业务发展相适应。充分发挥科学技术对快递服务现代化建设的巨大促进作用，正确处理科技投入不足与快递生产规模迅速增长的矛盾。积极引导快递企业广泛应用现代信息技术、机械化自动化分拣技术、物联网技术等。通过关键技术的应用，全面提升快递服务的自动化、信息化水平，从根本上改变快递规模不断扩大而企业生产技术落后制约行业发展的状况，促进快递服务转型升级。

4. 坚持与关联产业相融合。深刻认识服务价值链的演进和发展规律，正确处理快递与相关产业融合发展的关系。充分发挥快递服

务的终端配送优势，引导快递企业把握电子商务大发展和制造业转型升级的机遇，积极挖掘需求，加强产业融合业务联动。从根本上化解快递企业与上下游产业衔接不紧密的问题，在开放和合作的基础上推动快递与关联产业相互促进共同发展。

(三) 发展目标

到 2015 年，快递服务要努力实现三大目标：

——**做大行业。**实现我国快递服务业务收入翻一番以上，总体规模进入世界前列；

——**做强企业。**形成一批规模较大、服务质量好、核心能力强、管理规范的大型快递企业或企业集团；

——**做优品牌。**推进快递企业增强服务能力，提升服务品质，打造五星级优质快递服务品牌，大力发展国内市场，积极拓展国际市场。

1. 总体指标

到 2015 年，快递业务量达到 61 亿件以上，年均增长 21%；快递业务收入超过 1430 亿元，年均增长 20%，比“十一五”末增长 1.5 倍，占邮政业业务收入的比重达到 55%；新增就业岗位 35 万个以上，从业人员总数达到 100 万。

2 . 服务能力

在重点区域建设与国家规划布局相衔接的快递物流中心和快递物流园区。支持快递企业在重要物流节点城市建设快件处理中心、航空及陆运集散中心等基础设施，重点快递企业在直辖市和省会城市网点覆盖率达到 98%，省辖市网点覆盖率达 90%以上。打造一体化的自主快递航空运递网络，形成自主航空运输能力。用于快件运输的专用货机总数达到 80 架左右。用于生产的汽车总数达到 14 万辆以上。揽收分拣运输投递等环节的自动化标准化信息化水平大幅提升。重点快递企业大型快件处理设施建设总投资达到 50 亿元以上。

3 . 服务水平与服务质量

重点快递企业达到《快递服务》标准，构建多品种、个性化的产品服务体系，提高当日递、次晨达等限时递产品的比重。同城快递和次晨达 24 小时投递率达到 95%以上。在省会及重点城市间快件 72 小时投递率达到 90%以上。快件延误率、损毁率、丢失率分别控制在千分之八、万分之一、十万分之五以内。快递服务的社会用户总体满意度达到 70 分以上。

4 . 信息化建设

快递企业均建立快件跟踪查询系统，重点快递企业快件跟踪查

询和信息反馈的便利性、及时性和准确性大幅提升。快件信息的入网采集程度达到 95%以上。同品牌的快递企业建立全国统一客户服务号码。重点快递企业要按照规定与快递市场监管信息系统联网。

5 . 企业培育

到 2015 年，力争培育出 5 个以上年业务收入超百亿，具有较强竞争力的大型快递企业。鼓励和倡导企业创建快递品牌，快递企业等级评定四星级以上的快递服务品牌达到 8 个以上。

6 . 人才培养

“十二五”期间，要在全国选择、推荐、联合建设近百所快递专业人才教育和在职培训重点院校，建设一支千人的中、高级快递专业技术人才队伍，实现 5 万人次快递专业教育和在职培训目标，建立万名高技能人才队伍。到 2015 年，规模以上企业持有国家职业资格证书的快递业务员占快递业务员总量的 70%，中级业务员占快递业务员总量的 30%，高级以上快递业务员占快递业务员总量的 5%以上。

三、主要任务

(一) 加强服务能力建设

以加快网络基础设施建设为重点，着力加强服务能力建设。大力推进快递服务网点、处理中心、区域和全国陆运及航空集散中心

建设，组建区域陆运快速集散网和跨区域自主航空快递网络，增强快件处理与集散能力。发展多式联运，促进与公路、航空、铁路等各种运输方式的衔接和配套。推行公路甩挂运输方式，提高干线运输力量和运输效率。拓展快递服务网络，由城市及东部地区向乡镇和中西部延伸。促进内资快递企业开拓国际市场，完善网络布局。

专栏 1 服务能力建设工程	
重点区域快递物流园区建设	按照国家《物流业调整与振兴规划》关于重点物流区域和全国性物流节点城市规划布局，在华北、东北、山东半岛、长江三角洲、东南沿海、珠江三角洲、中部、西北和西南等九大重点物流区域建设快递物流中心和快递物流园区。支持快递企业在北京、天津、沈阳、济南、上海、南京、杭州、厦门、广州、深圳、郑州、武汉、西安、重庆、成都等十五个重要物流节点城市建设快件处理中心、航空及陆运集散中心。
航空快件绿色通道建设	在北京、青岛、大连、上海、杭州、无锡、南京、广州、深圳和厦门等重点城市，建设航空快件优先配仓、优先安检、快速通关的“绿色通道”。
快递自主航空网络建设	加强重点快递企业航空集散中心、航陆互转集散中心建设规划及实施，加大集散中心的投入和建设力度。依托综合交通运输体系强化航空运力保障，提升网络运行效率。形成以北京、上海、广州、深圳、南京、武汉、杭州等城市为主要航空集散中心，连接国内外 20 多个节点城市，覆盖华北、华东、东北、华中、华南、西南、西北 7 个地区，连通部分周

	边国家和地区的快递自主航空网络。(见图 1)
--	------------------------



图 1 快递自主航空网络规划图

(二) 提升服务水平和质量

以实行差异化经营和规范化服务为重点,着力提升快递服务水平和质量。引导快递企业创新服务产品和服务模式,根据商务快递与网购快递不同服务需求,细分市场,调整完善产品结构,提供多层次、多样化和个性化的产品体系。大力拓展快递服务领域,大力发展实物流、资金流、信息流“三流合一”的融合型业务。统筹区域、城乡快递服务发展,缩小服务水平差距。加强企业内部管理,优化操作流程,降低快件延误率、损毁率和丢失率。

专栏 2 服务水平和质量提升工程	
快递企业等级评定	设立等级评定指导委员会、全国快递企业等级评定委员会和省、自治区、直辖市快递企业等级评定机构。根据业务量、经营收入、自营网络覆盖范围等综合条件,对快递企业的规模分等,根据公众服务评价、服务时效、人员素质和信息化管理水平等综合条件,对快递企业的服务分级。
快递服务评价	健全以“公众满意度、时限准时率、用户申诉率”三项指标为核心的快递服务评价体系,督促快递企业提升服务水平,引导社会消费。
规范快递业务操作	督促快递企业严格落实快递业务操作指导规范,建立健全各项业务操作制度,加强培训,强化考核。

(三) 促进产业联动发展

以推进快递与电子商务和制造业的融合为重点，着力促进相关产业联动发展。鼓励快递企业与电子商务、制造业等关联企业、上下游企业加强联合，建立战略联盟，开展一体化经营。做大做强快递企业，推进快递企业兼并重组，扩大企业资本规模，壮大快递运营网络，增强企业竞争实力，实现优势互补。鼓励重点快递企业上市，拓宽融资渠道。

专栏 3 产业联动发展工程

- 推动快递服务向产业上下游延伸，积极融入产业链、供应链和服务链。
- 构建快递企业与大型制造企业、电子商务企业合作发展平台。
- 建设适应制造业和电子商务发展的快递配送体系，形成若干具有区域优势，网络覆盖全国的电子商务快递服务联合体。
- 大力发展生产性快递物流服务，鼓励快递企业与世界著名企业和国内大型制造企业建立长期稳定的战略合作关系。

(四) 推进科技应用与创新

以加大科技投入为重点，着力推进科技应用与创新。加强监管政务信息平台和网络信息平台建设，完善行业监管信息化支撑体系。推进快递服务的自动化标准化信息化，加强对服务质量、信息技术、处理设施和运载工具等标准的研究制定和推广。引导快递企业加大生产处理设备和自动分拣设备的投入，提高快件机械化、自动化处

理水平。加强对快件跟踪查询、自动识别、全球定位、电子数据交换等先进技术的推广使用，提升信息技术应用水平。鼓励企业采用环保材料和节能技术，实现绿色环保低碳运营。

专栏 4 科技与信息化体系建设工程	
公共服务信息化平台建设	建设以政务公开、消费者申诉、公众满意度评价、资费及邮编查询、名址信息等为重点内容的公共服务信息化平台。对接工商部门 12315 热线与邮政管理部门 12305 申诉热线，实现申诉举报统一受理、快速反应。
市场监管信息系统建设与互联互通	建立集监测分析、行政许可、诚信管理、安全管理、行政执法和社会应急等多种功能为一体的市场监管信息系统，完善邮政业统计信息系统、快递业务经营许可管理信息系统、邮政业安全监管系统、快递检查管理等系统。实现市场监管系统的集成整合、数据资源的集成共享，保证各信息系统的互联互通。建设视频监控系统，加大对重点企业重点部位的监控力度。为行业监管提供迅速、准确、可靠的信息支持。

(五) 强化行业监督管理

以加强安全与应急反应为重点，着力加强快递业监督管理。按照《邮政行业安全监督管理办法》要求，制定相关标准规范，严格安全生产责任制。加强应急体系建设，有效应对各种突发事件和自然灾害。健全行业监督管理体系，健全完善快递市场监管报告制度。严格落实快递业务经营许可制度，指导企业加强代收货款管理，规

范快递企业行为，净化市场环境。畅通用户申诉渠道，妥善解决用户申诉的问题。

四、政策措施

(一) 引导行业发展，提升服务品质

营造公平竞争的市场环境。全面贯彻实施《邮政法》及相关法规，鼓励竞争促进发展。依法规范市场秩序,加强市场管理。建立健全市场监管信息系统，完善快递企业信息数据库，加强信息的互联互通，维护市场安全。加快实施快递企业分等分级管理，构建快递诚信管理体系，引导企业优质服务，向社会推荐服务好、品质优、有诚信的品牌企业。

鼓励快递与电子商务融合发展。鼓励快递企业与电子商务企业的联合，促进产业链、供应链和服务链的一体化整合。鼓励电子商务入股快递企业或电子商务企业和快递企业成立合资公司,实现产业上下游联合经营，发挥双方优势，打造网络购物快递新产品、新模式；鼓励快递企业与电子商务企业建立战略伙伴关系,以快递与电子商务的协同平台和机制、网络购物与快递融合产品服务为依托，不断深化快递与电子商务的合作。

促进快递与民航协同发展。建立重点区域快递与民航协调机制，研究和解决行业协作中存在的主要问题，为双方企业建立沟通平台，

促进业务直接衔接和联手运营。在北京、青岛、大连、上海、杭州、无锡、南京、广州、深圳、厦门等城市机场，建设快速安检、快速配载、快速装卸、快速交接的“快件绿色通道”。落实《国家邮政局中国民用航空局关于促进快递与民航产业协同发展的意见》要求，协调推动航空公司、机场、快递企业完善本企业信息系统，促进企业间相关信息实现互联互通，满足用户对快递服务全过程实时信息查询需求。加强快递产业规划与机场建设规划的衔接，鼓励有实力的快递企业与机场加强合作，有效利用机场资源，提升地面服务质量和效率；鼓励快递企业与航空公司加强战略合作，积极培育和壮大国内航空货运市场，提升航空货运能力。

推进快递企业兼并重组。支持国有快递企业间的兼并重组，发挥国有企业的骨干作用。鼓励大型快递企业与中小快递企业以及中小快递企业间的兼并重组，实现优势互补、合作共赢。鼓励总部企业与被特许企业通过合作、收购、股权置换等形式，促进网络资源优化配置。鼓励航空、铁路、公路等运输企业与快递企业合资、合作或兼并重组，拓展服务网络。支持优势企业兼并重组周边、新兴市场、欧美等国家的快递企业，延伸服务网络。推动快递服务持续健康发展。

（二）加大政策扶持，优化发展环境

建立协调机制。加强与相关部门和地方政府的沟通协调，解决

快递发展中遇到的瓶颈问题。与工商行政管理部门建立快递业务经营许可与快递企业及其分支机构登记的协调配合机制，缩短审批时间，提高审批效率。推动研究解决快递代理、配送等环节与运输环节营业税税率不统一的问题，积极配合相关部门做好营业税改征增值税试点工作，研究完善快件处理分拨中心用地的土地使用税政策。推动研究完善快件处理分拨中心等设施建设用地政策，对纳入物流园区规划的用地给予重点保障。推动建立快递企业信用融资制度，为快递企业开辟多种融资渠道。推动建立快件通关应急机制，设立“出口快件通关快速通道”。

促进快递车辆便利通行。发挥“大交通”优势，加强部门协同。积极参与城市配送管理办法、城市配送车辆标准、环保车型的研究和制定工作，争取将快递车辆相关内容纳入管理办法和标准车型。协调解决城市快递车辆通行、停靠交通管理问题，提升快件揽收派送效率。大力推广快件甩挂运输，推动有关部门研究制定关于牵引车与挂车在车辆检测和监管等方面的扶持政策。

有效防范代收货款风险。协调有关部门研究制定代收货款业务管理办法，明确邮政管理部门与金融监管部门的职责划分，形成监管合力。制定代收货款业务操作标准，推广使用手持 POS 机收费终端，实现从代收货款到返还货款全程电子化处理。建立代收货款业务风险

预警机制，确保资金和行业安全，维护用户权益。

支持快递企业“走出去”。加强与其他相关部门的沟通协调，建立统一的国际业务出口咨询平台，为快递企业“走出去”提供有关市场准入、法律法规、投资环境和经济政策等信息咨询和服务。继续扶持已经走出去的快递企业拓展国际网络，进一步增强国际竞争力；鼓励有条件的快递企业通过自建合作并购等方式组建大的国际快递公司，设立境外分支机构，开展国际快递业务，实施国际化发展战略。利用中美中欧中日等政府间对话机制，为中小快递企业建立沟通交流平台，了解国外相关政策，学习借鉴国际快递公司先进经验，为实施“走出去”发展战略打好基础。

（三）规范市场秩序，保障用户权益

加强市场管理。依照《邮政法》、《快递市场管理办法》和《快递业务经营许可管理办法》的规定，加强快递业务经营许可管理。依法受理审核快递业务经营许可申请。加强对已许可企业的监督管理。依照快递业务经营许可证的变更规定和年度报告规定，开展快递业务经营许可证的变更、年报和注销工作。对无证无照、超范围经营、超地域经营行为开展分阶段有重点地专项检查工作。针对消费者反映强烈的快件延误、丢失、损毁等服务问题，以及其他严重侵犯用户合法权益的行为，开展专项整治工作。

加强快递企业自律。充分发挥快递协会的桥梁纽带作用和服务、协调职能，完善行业自律性管理约束机制。积极推进快递非公企业工会组织建设，尽快筹建行业工作机构。引导快递企业自觉遵守《中国快递协会企业自律公约》，规范快递企业行为，协调快递企业关系，保障消费者合法权益，维护国家、行业的整体利益，共同创造良好的发展环境。

充分发挥社会监督的作用。引导新闻媒体关注快递服务发展的热点难点问题，及时跟踪和客观报道快递发展动态，提高社会关注度，共同推动快递服务发展。进一步畅通投诉和申诉渠道，督促快递企业改善服务，促进管理部门提升服务效能，维护用户合法权益。

（四）强化安全监管，确保行业安全

加强安全防范。依照《邮政行业安全监督管理办法》，研究制定行业安全标准规范，完善行业安全监管法规体系。健全安全监管协调工作机制，加强与公安、国家安全、海关等有关部门的配合，共同做好安全监管工作。加强安全监管的技术应用，督导快递企业广泛配置安全检查设备和安全检查人员；加快推进安全监管信息系统建设，增加接入企业，扩大监管范围；加强快递企业重点部位的视频监控，提高监测预警的及时性和有效性。

加强应急管理。督促快递企业按照《国家邮政业突发事件应急预案》建立健全突发事件应对工作机制，定期开展应急预案演练，提高应对行业突发事件能力。研究制定应急资金筹集和管理制度，加强应急物资的储备和管理。开展安全生产隐患排查治理专项行动，推进安全生产事故隐患的治理和整改落实。开展应急队伍培训，加强应急保障能力建设。建立完善业务监测预警预测机制，预测预警国庆、春节等重大节假日期间的高峰处理量，提高快递业务旺季应对能力，有效缓解快递业务旺季压力。

(五) 加快科技应用，提高服务水平

提高自动化。引导快递企业加大对技术设备的投入，积极引入机械化或半机械化流水线等生产处理设备，提升快件装卸和传输的机械化水平；引入快件自动分拣设备，提高快件处理效率和劳动生产率。普及多功能手持终端的配置，提升信息扫描、反馈、发票打印等综合服务能力。加大科技推广以及科技交流的深度和广度，围绕地址库、无线射频识别技术、机械化设备、包装标准化等重大课题，开展专题研讨，为企业和科研机构、设备厂商等建立沟通交流的平台，拓宽成果展示和合作洽谈的渠道，鼓励政产学研用相结合，推进科技成果的产业化运用。

加强标准化。完善标准体系，加快研制快件编号编制规则、快递

服务和电子商务信息交换标准化指南、代收货款服务规范、快递网上营业服务规范、快递营投场所处理场所设计规范、快递物流园区配套设施要求、快递物流园区服务及评价指标等相关配套标准；会同有关部门研究制定快递服务城市收派非机动车辆技术标准；加强对万国邮联相关标准的跟踪研究，组织有能力的企业积极参与国际标准的制定，充分发挥标准化对快递服务的支撑作用。提升标准实施水平，加强标准的宣贯，积极推进标准的试点示范工作，形成市场导向和政府推动相结合、运转流畅行之有效的标准实施体系，提升标准实施水平。推进企业标准化工作，引导各类企业建立完善符合实际的企业标准体系，推进企业间的交流，缩小企业间标准化的差距，使企业标准化工作取得实质性进展。

推进信息化。积极推进企业快递服务管理信息化，促进信息技术的广泛应用。加快行业公共服务信息化平台建设和公共服务子系统建设。倡导快递企业提高快件跟踪查询的广度和深度，在快件传递的全过程，增加信息采集点，采集快件处理的完整信息，保证为用户提供及时、准确和完整的跟踪查询服务。倡导建设全网运行质量监控信息系统，不断提高运行质量。加强快递企业信息化技术应用研究，加快企业信息系统升级。以客户服务一体化、关联业务协同、网络组织和生产流程优化为目标，研究快递企业信息化平台的技术架构和功能实

现，打造生产、服务和管理一体化的企业信息化集成平台。

(六) 强化人才培养，提升全员素质

加强人才培养基地建设。构建政府、企业、院校等联系沟通和合作发展平台，通过相互交流，协作配合，完善人才教育培养体系。积极整合行业内外教育资源，发挥各类主体优势，探索创新多元化人才培养模式，组织全方位、多层次、多形式的快递专业人才教育与培训。

推进专业技术人才和管理人才队伍建设。开展快递企业人力资源状况的调查，掌握快递企业管理和专业技术人员数量和专业结构，组织开展快递企业专业技术人员职称评审。积极利用地方人才评价机构、人力资源和社会保障部门等职称评审机构资源，组织快递企业符合条件的各类专业技术人员参加经济系列、工程系列等通用专业职称的社会评审。鼓励高等院校开办面向快递企业高管人员的培训班，通过系统学习培训，培养一支职业经理人队伍，掌握先进管理理论知识，提升企业科学管理水平。

推进技能型人才队伍建设。积极推动快递职业教育、高等教育和在职培训鉴定相衔接的教育培养体系，在条件成熟的职高、高职院校开设快递专业，积极扩大招生规模，加快职高、高职、本科和研究生等各层次的快递专业人才培养，满足企业高层次技能型人才需求；引导院校实施快递人才“速成班”试点工程，开展企业各层次人才中、长、

短期分类培训，强化企业人员受训力度，缩短企业人才培养周期，快速提升企业劳动者整体素质；认真做好邮政行业职业分类修订工作，构建适应快递业发展的科学规范的快递职业分类体系。积极推行学历证书和快递业务员职业资格证书的“双证书”制度，探索专业教育与培训鉴定的有机衔接，开展在校快递专业或相关专业学生的鉴定考试。

（七）倡导绿色环保，促进低碳发展

加快推进快递运输车辆节能减排。鼓励快递企业增加低能耗、低排放营运车辆的使用，积极争取国家节能减排资金支持，鼓励快递企业更新使用大吨位、环保型运输车辆，推进企业车辆升级换代。鼓励快递企业积极引进节能减排新产品、新技术、新工艺、新材料，为车辆升级提供必要的技术支持。

加快推进快件包装等材料的环保和回收利用。鼓励支持快递企业推广使用对人体健康无害、对生态环境有良好保护作用和可回收再用的绿色包装物料，支持快递企业推广使用成本低、无污染、易回收再生的复合环保材料，增强对环境的保护。鼓励支持快递企业推广使用电子单式，减少对纸张的消耗。

加快推进服务网点、分拨中心、办公楼等的节能减排。引导快递企业在服务网点、分拨中心、办公楼的建设改造中，严格执行《绿色建筑评价标准》，节约能源及资源，减轻建筑对环境的负荷。充分利

用太阳能，采用节能的建筑围护结构以及采暖和空调，减少采暖和空调的使用。在利用天然条件和人工手段创造良好、健康的生产和工作环境的同时，尽可能地控制和减少对自然环境的使用和破坏。