

# 2020

## 年度快递市场监管报告

国家邮政局



## 前言

2020年，面对突如其来的新冠肺炎疫情、陷入低迷的世界经济和严峻复杂的国际国内形势，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，快递业顽强拼搏、攻坚克难，在危机中育先机、于变局中开新局，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，加快推进“两进一出”工程<sup>1</sup>。行业整体运行平稳有序，服务满意度保持稳定，绿色发展水平持续提高，在经济社会发展中作用日益凸显。习近平总书记多次就关心关爱快递小哥作出重要指示批示，为新时代快递市场监管工作指明了前进方向、提供了根本遵循，更加坚定了快递业实现新发展、取得新跨越的信心与决心。

一是狠抓疫情防控和复工复产，有力服务经济社会发展。2020年，邮政快递业坚决贯彻党中央、国务院决策部署，坚持疫情防控和复工复产“两手抓、两手硬”，累计发运车辆8.75万台次、货运航班779架次，寄递防疫物资48.98万吨，组织援外医疗物资和留学生“健康包”运递。按照“四确保、三优先和梯度推进”<sup>2</sup>原则，3月底率先实现复工达产，涌现出一批以汪勇为代表的先进人物与典型事迹，有效服务了千城百业正常运转、千家万户正常生活。习近平总书记称赞“数百万快递员冒疫奔忙”。李克强总理称赞快递小哥“是疫情中的逆行者，是平凡英雄”。

二是注重规模和质效同步提升，充分释放强劲发展动能。2020年，快递业发展逆势上扬，业务量达833.6亿件，较2019年增长近200亿件，再创历史新高。快递业务收入累计完成8795.4亿元，

<sup>1</sup> “两进一出”工程是指快递进村工程、快递进厂工程和快递出海工程。

<sup>2</sup> “四个确保”即确保中央政令畅通、确保党报党刊投递渠道畅通、确保满足武汉等地群众基本生活的寄递服务需求、确保国内国际抗“疫”物资运输寄递“绿色通道”畅通。“三个优先”即优先做好邮政服务政务寄递工作，优先处理平台已产生订单的寄递需求，优先包容新业态发展满足老百姓特殊需要。“一个梯度推进”即分阶段确定快递企业恢复生产目标，积极推进网购快递的生产恢复，以满足百姓网购快递需求。

与国内生产总值比值达 8.7%。“快递下乡”基本实现，“快递进村”有序推进，末端服务站和智能快件箱稳步推广，覆盖城乡、高效便捷、多元共享的服务网络加快建设，不断满足人民群众寄递需求。

三是畅通国内和国际双循环，不断强化协同发展能力。2020 年，快递业与电子商务、现代农业、先进制造业融合不断深化，持续巩固行业发展新优势，为构建新发展格局发挥重要作用。支撑实物商品网上零售额达 9.8 万亿元<sup>3</sup>，占社会消费品零售总额比重提升至 24.9%。加速嵌入现代农业产业链，带动工业品下乡和农产品进城销售超 1.5 万亿元，累计形成快递服务现代农业超千万件项目 60 个、超百万件项目 260 个。深度融入汽车、消费品、电子信息、生物医药等制造领域，打造快递业务收入超百万元的服务制造业项目 1087 个。国际快件处理中心建设持续推进，跨境综合运输能力进一步提升，全年完成跨境寄递业务量 21.2 亿件。

四是扎实服务三大攻坚战，有效发挥行业支撑作用。决战脱贫攻坚成效显著。着力推动服务网络下沉，增强产业扶贫能力，全国乡镇快递网点覆盖率达 98%，基本实现“乡乡有网点”，建制村直投到村比例大幅提升。在 110 个脱贫摘帽县形成 122 个年业务量超 10 万件的“一县一品”项目，为脱贫攻坚取得全面胜利发挥了应有作用。防范化解重大风险取得新突破。建立完善快递企业总部重大经营管理事项风险评估和报告制度、企业安全警示制度。扎实开展安全生产专项整治三年行动，集中整治寄递渠道涉枪涉爆隐患，圆满完成重大活动寄递安保任务。大力推动行业绿色发展。实施“9792”工程，全行业 45 毫米以下瘦身胶带使用率达 96.4%，电商快件不再二次包装率达 72.1%，可循环中转袋全网应用率达 93.8%，新增 5.6 万个设置包装废弃物回收装置的邮政快递网点，全行业新能源车辆达 4.89 万台，生态环保工作取得积极成效。

五是深入推进放管服改革，稳步提升行业治理水平。法规标准体系不断完善，制修订多部规章和规范性文件。营商环境持续优化，国际快递许可审批权限下放浙江自贸区，新业态监管稳妥有序开展。市场监管工作得到强化，“双随机、一公开”监管全面落实，“一企一档”信用监管机制建设加快推进。扎实开展快递员合法权益保障工作，开展深层次问题研究并制定针对性措施，持续开展关爱快递员“暖蜂行动”。

当前，快递业仍处于重要战略机遇期，但风险挑战不容忽视。主要体现在行业发展不平衡不充分矛盾较为突出，快递员群体合法权益保障问题日益凸显，农村快递服务网络尚不健全，本质安全水平仍有待提升，快递包装绿色转型任务艰巨，基础性、源头性、制度性问题有待破解，高质量发展基础需进一步夯实。2021 年，全系统全行业将深入贯彻落实习近平总书记系列重要指示批示精神，按照“服务全领域、激活全要素，打造双高地、畅通双循环”的工作思路，着力稳态势、促改革、强基础、畅循环、保安全。

---

<sup>3</sup> 数据来源：中华人民共和国 2020 年国民经济和社会发展统计公报，国家统计局。

### 第一部分 快递市场发展

- 一、市场规模 / 2
  - (一) 业务量 / 2
  - (二) 业务收入 / 2
- 二、市场结构 / 2
  - (一) 主体结构 / 2
  - (二) 产品结构 / 2
  - (三) 区域结构 / 2
- 三、服务质量 / 3
  - (一) 服务满意度 / 3
  - (二) 时限准时率 / 3
  - (三) 有效申诉率 / 3
- 四、服务能力 / 3
  - (一) 运输能力 / 3
  - (二) 分拣能力 / 3
  - (三) 末端能力 / 3
  - (四) 旺季能力 / 4
  - (五) 创新能力 / 4
  - (六) 绿色应用 / 4
- 五、产业贡献 / 4
  - (一) 助力乡村振兴 / 4
  - (二) 服务制造业发展 / 4
  - (三) 支撑电商网购 / 4

## 第二部分 快递市场监管与服务

- 一、增强现代治理能力 / 6
  - (一) 法治保障 / 6
  - (二) 规划引领 / 6
  - (三) 标准供给 / 6
  - (四) 政策支持 / 6
  - (五) 科技创新 / 6
  - (六) 国际交流 / 7
  - (七) 维护权益 / 7
- 二、实施“两进一出”工程 / 7
  - (一) 推进“快递进村” / 7
  - (二) 推进“快递进厂” / 8
  - (三) 推进“快递出海” / 8
- 三、推动综合协调发展 / 8
  - (一) 落实地方事权责任 / 8
  - (二) 推进区域协调发展 / 8
  - (四) 便利末端车辆通行 / 9
  - (五) 开展“示范城市”创建 / 9
- 四、深化“放管服”改革 / 9
  - (一) 行政许可 / 9
  - (二) 执法检查 / 9
  - (三) 信用体系建设 / 10

- 五、强化行业安全监管 / 10
  - (一) 完善安全机制 / 10
  - (二) 落实“三项制度” / 10
  - (三) 开展专项整治 / 10
  - (四) 推进“绿盾”工程 / 10
- 六、做好应急保障工作 / 11
  - (一) 健全应急管理体系 / 11
  - (二) 有效应对疫情冲击 / 11
  - (三) 维护行业安全运行 / 11
- 七、开展行业绿色治理 / 12
  - (一) 强化制度设计 / 12
  - (二) 落实属地责任 / 12
  - (三) 加强监督管理 / 12
  - (四) 开展试点示范 / 12
  - (五) 加强社会共治 / 12
- 八、强化党建和人才 / 12
  - (一) 加强行业党建 / 12
  - (二) 深化人才工作 / 13
  - (三) 建设精神文明 / 13

# 01

## 快递市场发展

---

- ◆ 市场规模
- ◆ 市场结构
- ◆ 服务质量
- ◆ 服务能力
- ◆ 产业贡献

## 一、市场规模

### （一）业务量

2020年，全国快递企业业务量累计完成833.6亿件，比上年增长31.2%；净增198.4亿件，创历史新高。全国快递企业日均处理快件近2.3亿件。我国快递业务量连续七年稳居世界第一，对世界快递业增长贡献率超50%，成为体量最大、最具活力的快递市场。

### （二）业务收入

2020年，快递业务收入完成8795.4亿元，比上年增长17.3%。快递业务收入占邮政行业业务收入比重为79.7%，上升1.9个百分点。快递业务收入占国内生产总值的比重为8.7%，提高1.1个百分点，成为经济增长的新亮点。

## 二、市场结构

### （一）主体结构

2020年，快递与包裹服务品牌集中度指数CR8为82.2，比上年降低0.3。2010-2016年，随着行业快速发展，新进入者不断涌现，市场集中度呈下降趋势。2017年之后，市场竞争逐渐加剧，部分中小企业退出，市场集中度上升至2019年的82.5，行业规模经济效应愈加显著。2020年随着新品牌进入国内快递市场，市场集中度较上年有所回落。

### （二）产品结构

异地快递情况。2020年，异地快递业务量完成693.6亿件，比上年增长35.9%，占全部快递业务量的83.2%，较2019年上升2.8个百分点。同城快递情况。2020年，同城业务量累计完成121.7亿件，比上年增长10.2%，占全部快递业务量的14.6%，下降2.8个百分点。跨境快递情况。2020年，国际/港澳台业务量累计完成18.4亿件，比上年增长27.7%，占全部快递业务量的2.2%，与去年比重基本持平。

### （三）区域结构

2020年，我国东、中、西部地区快递业务量分别完成661.9亿件、111.2亿件和60.5亿件，占比分别为79.4%、13.3%和7.3%。业务收入分别为6999.5亿元、1045亿元和750.9亿元，占比分别为79.6%、11.9%和8.5%。



### 三、服务质量

#### （一）服务满意度

2020年，快递服务总体满意度得分为76.7分，较2019年下降0.6分；其中，公众满意度得分为84.2分，较2019年上升0.2分；时测满意度得分为69.2分，较2019年下降1.3分。

#### （二）时限准时率

受新冠肺炎疫情影响，2020年全国重点地区快递服务全程时限为58.23小时，较2019年延长2.03小时。72小时准时率为77.11%，较2019年降低2.15个百分点。1-3月受到疫情影响，全程时限明显延长，72小时准时率下降。自4月开始，随着复工复产效果的显现，逐步接近正常水平。

#### （三）有效申诉率

2020年，全国快递服务有效申诉率为百万分之0.22，丢失短少、延误和投递服务占比较高，分别占有效投诉量的29.2%、27.9%和27.7%。消费者对21个主要快递品牌进行有效申诉。其中，低于全国快递服务平均申诉率和平均有效申诉率的主要快递企业有8家；高于平均数的主要快递企业有12家。

### 四、服务能力

#### （一）运输能力

公路运输。2020年，快递运输仍以公路为主。快递企业自有车辆占比不断提高，陆续增开干线运输线路。快递企业进一步升级公路运输能力，助力公路运输产能稳步提升。航空运输。2020年，行业拥有国内快递专业货机124架，比上年增加8架。快递企业新增29条国际航线，畅通国际物流供应链，不断提升航空货运能力。铁路运输。2020年，快铁合作范围不断扩大，参与企业明显增多。各快递企业为增强中长途干线运输能力，进一步提升运输时效，加速推进快件铁路化运输进程。

#### （二）分拣能力

分拣处理能力。2020年，全国快递物流园区加快建设速度，全国规划、运营、在建的快递物流园区六百余个。分拣信息化水平。2020年，快递企业在全国各地大力推广自动化分拣技术，累计建设370个具备全自动分拣系统的分拨中心。

#### （三）末端能力

末端设施建设。2020年，在末端派件压力不断增加的情况下，末端服务站加快建设，总量累计达11.4万个。智能快件箱建设速度有所放缓，主要布局在一线城市人流密集地段，全国累计布设智能快件箱（信包箱）40万组。末端服务模式。末端服务站应用场景更加丰富，校园快递超市一站多

# 2020 年度快递市场监管报告

品牌经营，院校师生可自主选择快递品牌。疫情环境下，无人机、无人车加速试点应用，与智能快件箱等智能投递设施共同构成无接触服务的末端服务体系。

## （四）旺季能力

2020年11月1日-18日邮政快递业业务量完成63.8亿件，比上年增幅达42.7%，11月11日当天揽收6.75亿件，增幅达26.2%，是日常量的2.8倍。11月19日，“双11”揽收快件妥投率超过95.5%，进度较往年快了一天。行业在揽收、分拨、运输和末端等方面迈上新台阶。

## （五）创新能力

2020年，快递企业积极探索创新型服务模式，供应链、仓配、冷链、快运等业务领域不断拓展。主要快递企业依托成熟稳定的物流网络体系、丰富的产品组合，搭建数字化一站式供应链管理平台、仓配物流服务平台，并在冷链基础设施建设、快运网络搭建等方面取得新突破。

## （六）绿色应用

2020年，全行业积极主动作为，大力实施“9792”工程，加强包装统一采购管理，积极推广可循环包装应用，持续推进行业节能减排，绿色包装产品和技术得到广泛应用，快递包装绿色化、减量化、可循环成效明显。

## 五、产业贡献

### （一）助力乡村振兴

推进农村网络建设。经过7年多的持续努力，“快递下乡”工程取得决定性成果。2020年底，全国乡镇快递网点覆盖率已达97.7%，基本实现“乡乡有网点”。快递服务现代农业。2020年，快递业充分发挥产业优势，精准对接现代农业，持续完善设施建设、培育典型项目、优化服务模式，确保农产品卖得出、供得上、运得优。全年共培育出60个业务量超千万件的快递服务现代农业项目。

### （二）服务制造业发展

2020年，全国快递服务制造业项目取得新进展。全国共有28个省（区、市）报送1087个快递服务制造业业务收入超百万元项目，业务量21.6亿件，业务收入106.3亿元。快递服务有力支撑人民群众在“衣”“食”“用”三方面需求，服务纺织服装、服饰和食品制造业项目的数量大幅提升。

### （三）支撑电商网购

2020年，受疫情影响，居家消费需求明显增长，实物商品网上零售额增幅明显快于同期社会消费品零售总额增速。快递业务支撑实物商品网上零售额97590亿元，比上年增长14.5%

# 02

## 快递市场监管与服务

---

- ◆ 增强现代治理能力
- ◆ 实施“两进一出”工程
- ◆ 推动综合协调发展
- ◆ 深化“放管服”改革
- ◆ 强化行业安全监管
- ◆ 做好应急保障工作
- ◆ 开展行业绿色治理
- ◆ 强化党建和人才

## 一、增强现代治理能力

### （一）法治保障

行业立法扎实推进。推动在《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》中增加行业生态环保条款。修订出台《邮政业寄递安全监督管理办法》，增加有关生态安全条款，明确委托实施邮政行政处罚相关事项。出台《邮政行政执法监督办法》，完善邮政管理部门关于行政执法行为的内部监督机制。地方立法稳步前进。《辽宁省人民代表大会常务委员会关于促进快递业健康发展的决定》《厦门经济特区邮政条例》《沧州市快递条例》施行。《陕西省邮政条例》《青海省邮政条例》《内蒙古自治区邮政条例》《贵州省邮政条例》《广东省快递市场管理办法》修改公布。《蚌埠市快递设施管理办法》《承德市快递市场管理条例》《邯郸市邮政快递管理办法》《宿迁市快递市场管理办法》先后出台。

### （二）规划引领

全面对标对表十九届五中全会精神和《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，组织形成《“十四五”邮政业发展规划》征求意见稿，快递业发展等4个专项规划和省级邮政业发展规划稳步推进。

### （三）标准供给

制定发布《“十四五”邮政业标准体系建设指南》，科学界定邮政业标准领域和内涵，构建全新的体系架构和项目清单。以绿色环保、安全发展、协同发展、服务多元、智能互联等重点方向，组织制定《绿色产品评价 快递封装用品》《快件航空运输信息交换规范》《快递支付服务信息交换规范》国家标准，开展《智能信包箱》《快递服务制造业仓配信息交换规范》《快递服务与电子商务信息交换规范》国标制修订。发布《无人机快递投递服务规范》《智能信包箱和智能快件箱监管数据接入规范》《冷链寄递保温箱技术要求》《鲜活水产品快递服务要求》《邮政行业基于荧光聚合物传感技术的手持式痕量炸药探测仪技术要求》等5项行业标准。

### （四）政策支持

国家推动快递业高质量发展系列政策密集出台，在抗击疫情、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。相关部门联合出台多项政策文件，在促进行业产业融合、服务国民经济发展、提升现代治理能力等方面发挥积极推动作用。各地积极贯彻落实国家与行业各项政策，从地方实际出发，出台扶持政策130多项，有力推动疫情防控、落实邮政业地方财政事权、末端车辆通行、服务乡村振兴、绿色包装治理等重点任务的贯彻执行。

### （五）科技创新

2020年，继续加大快递业科技创新推广应用力度。修订形成《“十四五”邮政业应用技术研发

指南》，组织认定 24 家第二批行业技术研发中心，不断建立健全“四位一体”科研体系。完成第二届邮政行业科学技术奖评选，激发行业科技创新热情活力，推动科技成果转化应用。充分利用“一报一刊一网”及新媒体平台资源，大力宣传人工智能、大数据、云计算、无人仓等先进技术和装备，营造行业科技创新良好氛围。

### （六）国际交流

将加强邮政快递领域合作纳入我国与古巴等多国政府关于实施“一带一路”倡议的合作规划。召开服务“一带一路”快递企业座谈会，建立政企联系机制。中欧班列快件运输取得新进展，快递企业全年利用中欧班列发运 1 万余个集装箱跨境包裹，有效缓解了跨境电商包裹积压，为维护国际物流供应链稳定提供了有力保障。

### （七）维护权益

坚持把学习贯彻习近平总书记关心关爱“快递小哥”重要指示精神作为重要任务，开展系列工作部署。深入基层开展调研座谈，准确把握一线快递员诉求，会同有关部门剖析问题成因、梳理工作思路。开展“暖蜂行动”，协调地方解决快递员上路通行难、进小区难、租房难等问题，传递关心关爱，促进社会融入。与团中央联合开展 2020 年度“快递从业青年服务月”活动，各地组织慰问活动 2500 余次，新增爱心驿站等各类服务阵地 9500 余家，共为 8 万余名快递员开展免费体检和义诊，协调推动为快递员解决 4000 余套公租房，依托共青团 12355 维权服务热线为快递员提供劳动权益、职场适应、心理健康等内容的法律和心理咨询服务累计覆盖 4 万余人次，结合疫情防控编发推广《行业人员疫情防控指南（动画版）》。

## 二、实施“两进一出”工程

### （一）推进“快递进村”

推进“快递进村”工程。国家邮政局深入学习领会习近平总书记关于发展农村电子商务和快递业务的重要指示精神，落实政府工作报告“支持电商、快递进农村”的要求，注重发挥快递服务在畅通城乡经济循环、服务乡村振兴战略的重要作用，研究提出“快递进村”工程，印发《“快递进村”三年行动方案（2020—2022 年）》。积极推进“邮快合作”。深化邮快合作，提升快递进村比例。全国 29 个省份的 6.2 万个建制村通过邮快合作实现快递进村，全年累计代投快件近 7000 万件。开展“快递进村”试点。为探索经验，鼓励有条件的地区先试先行，国家邮政局在 6 个省（区）和 15 个城市组织开展“快递进村”试点，通过布网点、优线路、强服务等措施，重点推进快递服务直投到村。试点内容包括健全基础网络、优化发展环境、推动融合发展、提升服务质效四个方面。

## （二）推进“快递进厂”

2020年，“快递进厂”工程在多方面取得了重要突破。国家邮政局与工业和信息化部联合出台《关于促进快递业与制造业深度融合发展的意见》（国邮发〔2020〕14号），国家发展改革委等14个部门及单位<sup>4</sup>共同印发《推动物流业制造业深度融合创新发展实施方案》（发改经贸〔2020〕1315号）；国家邮政局将快递服务制造业提上更加重要的位置，编制《快递服务制造业仓配信息交换规范》，在国家及省市各级规划编制中，快递服务制造业被列入主要任务加以落实推进。天津、河北、山西、内蒙古、辽宁、江苏、浙江、安徽、福建、山东、河南、广东、重庆、云南、陕西、甘肃、青海、新疆等18个省（区、市）邮政管理局联合各地工（经）信部门印发地方促进快递业与制造业深度融合发展实施方案。

## （三）推进“快递出海”

国家邮政局把“快递出海”作为行业畅通国内国际双循环的切入点，加快建设国际寄递物流服务体系，培育具有国际竞争力的寄递企业集团，统筹优化进出境快件处理中心建设，全年完成跨境寄递业务量21.2亿件。在中国（浙江）自由贸易试验区范围内将国际快递业务经营许可审批事项下放至浙江省邮政管理局。京津冀、粤港澳大湾区、长三角及海南自由贸易港相关省份因地制宜发展跨境寄递，积极融入各区域大外贸发展格局。

## 三、推动综合协调发展

### （一）落实地方事权责任

注重落实地方责任，指导各地深入贯彻《交通运输领域中央与地方财政事权和支出责任划分改革方案》（国办发〔2019〕33号），推动地方出台配套方案。山西、湖南、贵州、新疆等24个省份印发邮政快递领域地方财政事权和支出责任划分改革方案，涉及末端网络、快递进村、安全监管、应急管理、生态环保等多个方面。

### （二）推进区域协调发展

京津冀一体化。北京、天津、河北等省（市）邮政管理局认真贯彻落实《促进京津冀邮政业协同发展2019-2020年重点任务分工》要求，积极推进相关工作落地实施，引导企业积极布局，深入探索重大活动期间京津冀寄递渠道安全协同管理机制，形成区域监管合力。粤港澳大湾区。《关于促进粤港澳大湾区邮政业发展的实施意见》（国邮发〔2020〕78号）发布实施。行业在粤港澳大湾区、深圳先行示范区“双区驱动”，广州、深圳“双城联动”和“一核一带一区”建设有效拓展。长三角一体化。两省一市全年快递服务企业业务量累计完成221.3亿件；快递业务收入累计完成2820.7

<sup>4</sup> 国家发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部、自然资源部、交通运输部、农业农村部、商务部、市场监管总局、银保监会、国家铁路局、民航局、国家邮政局、中国国家铁路集团有限公司。

亿元；人均快递使用量为 135.6 件。两省一市快递服务基本实现隔日达，80% 以上能够实现次日达，长三角地区时效已经接近同城化水平。成渝双城经济圈。四川、重庆等省（市）邮政管理局积极谋划在成渝地区双城经济圈建设中促进行业合作发展，并成功启动成渝高铁运邮项目。

#### （四）便利末端车辆通行

为解决快递末端车辆通行难问题，各级邮政管理部门积极对接地方政府，争取解决“最后 100 米”通行难问题，全国 316 个城市已出台车辆通行政策，覆盖超过 90% 的城市。河北、山西、辽宁、江苏、福建、江西、山东、河南、广西、陕西、甘肃、新疆等省（区）快递末端车辆通行政策已实现全覆盖。

#### （五）开展“示范城市”创建

国家邮政局持续开展“中国快递示范城市”创建工作。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杭州、苏州、合肥等 25 个城市“中国快递示范城市”称号。中国快递示范城市创建工作会议在义乌举行，示范城市获统一授牌。各城市结合各地方特色产业高质量开展示范城市创建。

## 四、深化“放管服”改革

### （一）行政许可

快递业务经营许可纳入“跨省通办”清单，许可审批系统优化升级，实现“一网通办”。国家邮政局在北京、浙江自由贸易试验区试点下放国际快递业务经营许可审批事项。印发《关于明确中国（海南）自由贸易试验区快递业务经营许可地域范围核定规则的通知》《关于国际快递业务经营许可地域范围核定工作满足海关监管要求事项实施依申报认定的通知》。国家邮政局稳妥有序开展新业态许可管理工作，智能快件箱、企业开办服务站许可工作全面推开，仓递一体化许可工作取得实质性进展。

### （二）执法检查

实施“双随机、一公开”监管。国家邮政局修改订《邮政行政处罚程序规定》，出台安全监管委托行政处罚文件，印发《邮政市场监管随机抽查工作规程（试行）》，实施随机抽查“两库”动态管理，优化随机抽查事项清单，明确 17 大类抽查事项和 91 项抽查内容，强化落实“照单履职”责任。加强邮政快递市场监管。新版行政执法信息系统上线运行。实现定期发布邮政市场行政执法情况通告，监督执法信息公开进一步加强。深化服务质量提升。国家邮政局修订《邮政业用户申诉处理办法》，完善用户申诉处理工作机制，优化调整用户申诉处理情况评测指标。定期发布快递发展指数、服务满意度调查和时限测试结果、用户申诉处理情况。全年处理有效申诉 1.9 万件，为消费者挽回经济损失 6939 万元，消费者对邮政管理部门有效申诉处理满意率达 97.9%。

## （三）信用体系建设

国家邮政局加快推进“一企一档”信用监管机制建设，全面开展快递市场法人主体信用评定，加大企业信用信息公示力度，及时公开企业经营许可及备案信息。持续开展行业诚信文化创建活动，指导快递行业协会推动加强行业自治，助力行业信用体系建设。浙江快递业监管纳入全省信用建设工作要点。天津市邮政管理局实行申请快递业务经营许可准入前信用审核。内蒙古自治区邮政管理局开展快递市场网络型总部快递企业信用评定。

## 五、强化行业安全监管

### （一）完善安全机制

国家邮政局贯彻落实总体国家安全观，开展平安寄递建设，成立邮政业平安中国建设领导小组，寄递安全纳入平安建设考评体系。各级邮政管理部门层层建立政企安全生产协调机制，强化安全事故问责追责。建立风险评估和报告制度、企业安全警示制度，先后4批次约谈企业总部。截至2020年12月，全国已累计批复省级邮政业安全中心28个，年度新增海南、广西、云南3个省（区）邮政业安全中心，覆盖率达87%；累计批复市级邮政业安全中心126个，年度新增45个，覆盖率达35%。江苏、浙江、安徽、福建、山东、湖南等6省实现省、市两级安全中心全覆盖。

### （二）落实“三项制度”

国家邮政局突出寄递安全风险防控重点，完善实名收寄、收寄验视、过机安检三位一体防控模式，开展实名收寄信息异常和快递“刷单”问题整治，推进寄递风险综合防控信息平台、视频联网和安检机联网项目建设，高速智能安检系统在北京、上海、杭州等地开展试点应用，智能视频监控系统在6家企业的分拨中心和3家企业的运输车辆上开展数据对接和试点应用。持续落实重大活动举办地落地二次安检要求，推动责任倒查，倒逼企业严格执行三项制度。

### （三）开展专项整治

全国邮政管理系统开展安全生产专项整治三年行动，实施违规收寄危化品、危险活体动物、实名收寄信息异常等专项治理，突出做好寄递渠道涉枪涉爆隐患集中整治。集中整治寄递危化品和野生动物、违章生产作业、快递末端车辆事故多发等突出问题。

### （四）推进“绿盾”工程

“绿盾”工程（一期）建设有序推进，建成北京、合肥“一主一备”两个现代化数据机房，建设278个安全监控中心，配备892套现代化执法装备和421套应急指挥设备，完成“互联网+监管”数据信息基础设施底盘搭建。云计算平台、大数据管理平台和大数据中心建成，6大类主要应用系统上线试运行，行业安全监管能力得到提升，在重大活动安全保障、日常寄递监管等方面发挥了作用。



## 六、做好应急保障工作

### （一）健全应急管理体系

国家邮政局积极参与国家应急物资保障体系建设，推动邮政行业应急管理工作融入国家应急管理体系建设大局。大力推进行业应急管理体系建设，进一步完善邮政管理系统应急管理基本框架，强化落实寄递企业总部对全网的安全管理主体责任。扎实开展国家邮政业突发事件应急预案修订、制定和宣贯工作。加强行业突发事件信息报告工作，畅通各级邮政管理部门之间、邮政管理部门与寄递企业之间、邮政管理部门与相关部门之间的信息沟通渠道。

### （二）有效应对疫情冲击

全力保障防疫物资和民生寄递服务。国家邮政局第一时间组织全行业开通国际国内两条寄递“绿色通道”，“数百万快递小哥冒疫奔忙”，全力驰援打赢武汉保卫战、湖北保卫战，有力保障医疗防疫物资、应急物资运递，打造了疫情期间永不中断的供给线、生命线。

科学有序做好复工复产。国家邮政局按照“四确保、三优先和梯度推进”原则，精准有序高效推进复工复产，3月底行业生产能力已恢复到正常水平，切实发挥先行官作用。重点支持湖北省邮政快递业恢复生产工作。及时出台暂缓消费者申诉考核、延长许可到期办理时限等措施，推动出台36项涉普惠企政策，协调解决企业在复产用工、车辆通行、末端投递、复工审核等方面面临的困难。协调组织海陆空铁多向发力疏运快件、增加国际航空运能，协调解决国际货运航空机组人员核酸检测、签证和隔离等问题，推动中欧班列运快件试点。

扎实做好行业疫情防控工作。国家邮政局先后46次下发通知、3次召开全系统会议、7次参加国务院联防联控机制新闻发布会，高效动员打响抗疫战争。建立安易递战疫速递复工复产公共服务平台，织密寄递渠道防控网，发布六版防疫操作规范。全国各级邮政管理部门通过各种渠道争取口罩共计2579万个，实施定点收投、智能快件箱投递、预约投递，对进口冷链食品快件、外包运输车辆及驾驶员实行“人物同防”，有效阻断病毒传播，行业从业人员未发生聚集性感染、无人因疫情病亡。

### （三）维护行业安全运行

国家邮政局密切关注影响行业稳定运行的各类风险，加强对自然灾害、企业经营异常、负面舆情等情况的风险提示和应对处置，防范化解寄递行业涉稳风险，部署做好防汛防台风工作，切实保障行业安全稳定运行，满足人民群众寄递服务需要。全系统全行业共同做好全国“两会”、中国国际服务贸易交易会、第三届进博会等重大活动期间寄递渠道安全服务保障工作，圆满完成寄递安保工作任务。

## 七、开展行业绿色治理

### （一）强化制度设计

推动出台《绿色产品评价 快递封装用品》国家标准，印发《快递包装绿色产品认证技术要求》，联合市场监管总局印发《关于开展快递包装绿色认证工作的实施意见》《关于发布〈快递包装绿色产品认证目录（第一批）〉〈快递包装绿色产品认证规则〉的公告》。

### （二）落实属地责任

北京、宁夏等8个省（区、市）邮政管理局和秦皇岛、大连等22个地市邮政管理局积极推动地方政府落实邮政业污染治理属地责任，通过出台文件强化政策支持。海南、重庆等邮政管理局积极争取本级项目资金，行业绿色发展等项目获得资金支持。青海省邮政管理局争取地方财政环境污染治理专项经费36万元。

### （三）加强监督管理

国家邮政局组织各省（区、市）邮政管理部门和主要品牌寄递企业总部开展生态环保自评。联合生态环境部等10部门开展全国塑料污染治理联合行动，对海南、广东等10个省份进行督导检查。组织开展对黑龙江、湖南等8个省份的行业综合督查。

### （四）开展试点示范

国家邮政局组织顺丰、京东、中通、申通等4家品牌企业持续推进绿色采购试点。指导申通、中通、圆通、优速、德邦、宅急送等6家企业圆满完成可循环中转袋（箱）应用试点，可循环中转袋全网应用率达93.8%。印发《国家邮政局办公室关于开展邮政业绿色网点、绿色分拨中心建设试点工作的通知》，在北京等10个省（市）开展邮政业绿色网点、绿色分拨中心建设试点工作。

### （五）加强社会共治

国家邮政局会同国家发展改革委等8部门共同印发《关于加快推进快递包装绿色转型的意见》，并由国务院办公厅转发。会同生态环境部、财政部印发《快递包装政府采购需求标准（试行）》。配合做好“无废城市”建设试点工作。持续开展“邮来已久、绿动未来”主题宣传活动，加强绿色宣传引导。

## 八、强化党建和人才

### （一）加强行业党建

国家邮政局积极发挥全国邮政行业共青团工作指导委员会作用，做好快递从业青年联系工作。河北、江苏、安徽、四川、辽宁等省实现全省地市级非公党组织全覆盖。重庆市邮政管理局联合团

市委指导成立快递行业团工委，四川省邮政管理局推动成立省级快递物流行业团指委，河北、山西、江苏、福建、山东、甘肃等省邮政管理局积极推动成立市级团工委。江西、广东、广西等省（区）邮政管理局指导扩大行业工会组建力度。国家邮政局深化“抓总部、总部抓”联动机制，充分发挥企业能动性，指导各民营快递企业持续深入开展党建活动。

## （二）深化人才工作

深入实施“人才强邮”战略，持续强化行业人才队伍建设。3名个人、63个集体和138名个人分获抗击新冠肺炎疫情国家级和省部级表彰。职业技能培训“246”工程年度目标任务顺利完成，培训29.3万余人次。全年8354人通过快递工程技术人员职称评审，其中高级职称75人。快递运营管理职业技能等级证书纳入教育部第三批1+X证书制度试点。联合教育部组织高校毕业生网络招聘，提供就业岗位1.3万余个。推进邮政学科建设，四所现代邮政学院在校学生近4000人，全国邮政行业人才培养基地达30所。第五届全国“互联网+”快递大学生双创大赛顺利举办。2020年《全国技工院校专业目录（2018年修订）》增补快递安全管理专业。

## （三）建设精神文明

国家邮政局积极选树先进典型，成功举办第四届寻找最美快递员活动，24人获全国劳动模范、25家单位获全国文明单位、2人1集体获中国青年五四奖章、10人获中国青年岗位能手（标兵）等称号。16个集体荣获应急部、团中央评选的全国青年安全生产示范岗。依托邮政管理系统报、刊、网和新媒体平台，持续性、多角度挖掘和宣传“小蜜蜂”精神的典型事迹。疫情期间，快递小哥代表走进政府新闻发布厅，分享一线战“疫”故事。国家邮政局指导组织召开2场“中国青年五四奖章”获奖者（集体）线上事迹分享会。

2021年，各级邮政管理部门将认真贯彻落实全国邮政管理工作会议明确的总体要求，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻习近平总书记关于邮政快递业重要指示批示精神，坚决落实党中央、国务院重大决策部署，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以“两进一出”工程为抓手，着力稳态势、促改革、强基础、畅循环、保安全，统筹发展和安全两件大事，毫不放松抓好常态化疫情防控，为加快邮政强国建设作出积极贡献。

