

# 三门峡市人民政府办公室文件

三政办〔2016〕36号

---

## 三门峡市人民政府办公室 转发市邮政管理局关于促进快递服务业 发展意见的通知

各县（市、区）人民政府，开发区、产业集聚区管理委员会，市人民政府有关部门：

市邮政管理局制定的《关于促进快递服务业发展的意见》已经市政府同意，现转发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2016年7月20日

# 关于促进快递服务业发展的意见

(市邮政管理局 2016年7月10日)

为加快全市快递服务业发展，推进产业结构优化调整，根据《河南省人民政府关于促进快递服务业发展的意见》（豫政〔2014〕47号）精神，结合我市实际，现提出如下意见。

## 一、总体要求

### (一) 重要意义

快递服务业是集信息交流、物品递送、资金流通等多种功能于一体的高成长复合型新型服务业，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、涵盖生产生活领域广等特点，在方便群众生活、服务社会生产、助推经济发展等方面发挥着越来越重要的作用。加快发展快递服务业，对满足群众不断提升的用邮需求，培育打造新的经济增长点，促进全市经济社会发展具有重要意义。

### (二) 指导思想

以党的十八大和十八届四中、五中全会精神为指导，以“互联网+快递”为发展方向，充分发挥政府的引导和扶持作用，培育壮大市场主体，加快建成高效便捷、规范有序、服务优质的快

递服务体系，全面提高全市快递服务业发展水平，提升和发挥其在服务经济社会发展和民生改善方面的地位和作用。

### （三）发展目标

到2020年，全市快递服务业发展要努力实现以下目标：

1. 市场规模不断扩大。全市快递业务收入达到3.5亿元，业务量达到2300万件，年收入达到5000万元的企业3—5家，行业从业人员达到3000人以上。

2. 服务能力持续增强。快递终端服务网点遍布城乡，网点布局更加合理；快递网点进社区和“快递下乡”工程得到有效落实；重点网络型品牌快递企业乡镇覆盖率达到100%；全市行政村快递服务基本覆盖。快递服务业“三化（营业场所标准化、分拨中心规范化、作业流程制度化）”建设达标率100%。全市快递业务员持证上岗率不低于80%。

3. 服务质量稳步提升。快递服务公众满意度达到80分以上，申诉处理满意率达到95%以上，快递全程服务逾限率降低到5%以下，快件丢失损毁率降低到0.035%以下。

4. 科技水平显著提高。快递业信息化水平、标准化水平、运行维护能力大幅提高。自动化分拣技术、无线传输技术、车辆运输跟踪定位技术、影像监控技术等得到广泛应用。

## 二、主要任务

（一）促进企业转型升级。引导快递企业通过股份制改造、兼并、重组等方式，优化股权结构，完善公司治理结构，建立现

代企业制度，提升企业竞争能力，着力培育一批服务水平高、竞争力强的现代快递企业。鼓励快递企业之间资源共享，发挥整体竞争优势，相互融合、共同发展，增强全市快递服务综合实力。推动快递企业由价格竞争向服务品质竞争转变，由依靠资金、低成本劳动力发展向依靠科学技术和高素质人才持续发展转变，由单一快递服务领域向多元化综合服务领域拓展，积极向综合快递物流服务提供商转型。

（二）促进产业联动发展。推进快递服务业与工业、商贸、电子商务、交通、仓储、通信、信息、金融业密切联系和融合，充分利用综合交通资源和通信、信息、仓储、金融等服务工具，提高综合服务能力。引导快递企业与电子商务企业深度合作，促进线上线下互动创新，共同发展体验经济、社区经济、逆向物流等便民利商新业态。支持快递企业加强与农业、供销、商贸企业的合作，打造“工业品下乡”和“农产品进城”双向流通渠道，下沉带动农村消费。积极参与涉农电子商务平台建设，构建农产品快递网络，服务产地直销、订单生产等农业生产新模式。鼓励快递企业为工业生产企业、商贸企业定制服务流程，为企业提供产品销售寄递配送服务、售后物流服务和反向物流服务，为电子商务平台服务商、销售商提供分布式仓储、分装、分拨、配送、代收货款等一体化服务。支持电子商务销售商进入快递市场，为消费者提供电商快件寄递、配送服务。

（三）构建优质高效的快递服务体系。推进快递服务规模化、

品牌化、网络化经营，扩大快递网络覆盖面。鼓励快递企业丰富产品类型，合理规划投递路线，科学安排投递时间和频次，满足用户的多样化需求。建立健全快递运输保障机制，规范寄递操作行为，破解末端快递服务难题，确保通行渠道畅通。推动快递服务与综合交通运输体系资源优势互补，完善城市快递配送网络，改善快递运输环境。规范快递车辆标识与人员工作证件、服装等，提升行业形象。鼓励企业建立高于快递服务标准的企业服务标准，提供优质的承诺服务。

（四）提升企业科技应用水平。加大对快递服务信息化建设及新技术应用的支持力度，推动重点品牌快递企业加快技术进步，提升信息化管理与智能化运作水平。推进企业信息系统开发应用和改造升级换代，提高自动传输和分拣设备及信息技术应用水平，提高企业信息化水平。鼓励快递企业增加投入，采用先进技术和设备实现企业改造升级。推动企业在服务质量、人员管理、设施设备、网点建设和操作流程方面全面落实国家相关标准。实现快件处理流水作业、集装化运输，所有快件实现网上信息上传、归档、查询及投诉受理，普及收派件手持终端。

（五）保障行业安全。实施寄递渠道安全监管“绿盾”工程，落实邮政业安全生产设备配置规范等强制性标准，明确收寄、分拣、运输、投递等环节的安全要求。落实快递企业和寄件人安全责任，完善从业人员安全教育培训制度，筑牢寄递渠道安全基础。积极利用信息技术提升安全监管能力，完善快递业安全监管信息

平台，健全信息采集标准和共享机制，实现快件信息溯源追查，依法严格保护个人信息安全。健全寄递渠道安全工作机制，建立常态化安全检查制度，加强重点单位、重要部位、重点地区安全防范工作，做好重大活动期间寄递渠道安全保障。严格执行收寄验视制度、完善应急管理机制，坚决防止禁寄物品进入寄递渠道，维护寄递渠道安全畅通。

### 三、保障措施

（一）加强协调领导。建立由政府牵头、相关单位共同参与的促进快递服务业发展的协调工作机制，密切跟踪快递服务业发展动向，对快递服务业发展中出现的新问题及时进行深入研究，适时出台相关政策引导行业发展。

（二）加强规划编制。在制定国民经济和社会发展规划以及交通运输、服务业等专项规划时，要把快递服务业纳入其中。将城乡快递服务网点和快件处理中心、集散中心等快递服务基础设施纳入本级城乡规划、土地利用总体规划，合理安排建设布局。鼓励和引导快递企业加快在社区、校区、商区等公共场所设置智能快件箱等自取服务设备，引导社会资源参与快递末端设施建设，提高投递效率。

（三）保障土地供给。在符合城乡规划、土地利用总体规划和行业发展总体要求的前提下，支持快递服务业发展用地需要，完善建设用地指标配置方式，支持盘活的存量土地用于快递服务业发展。鼓励快递企业利用工业企业厂房、仓库和存量土地资源，

建设快递服务基础设施或提供快递服务。支持快递企业入驻物流园区，在园区内设置大型快递分拨中心、电子商务仓储中心，安排“电子商务—快递物流园”，通过建设园区基础设施，推动实现产业集聚、功能集成和经营集约，积极打造快递服务集聚示范区。

**（四）加大金融扶持。**对信誉良好、经营规范、效益明显的快递企业，各类金融机构要加大信贷投入比重，实行适应民营快递企业特点的信用评估和授信制度，推进适应民营快递企业需求的信贷产品创新和金融服务创新。鼓励各类创业投资机构和融资担保机构积极面对快递企业开展业务，扩大快递企业贷款抵（质）押品范围，拓宽融资渠道。鼓励快递企业引入第三方保险机制，增强保险意识，利用保险机制防范化解经营风险。引导保险公司开发快件保险产品，对快递物品价值超过一定额度的，鼓励寄件人自愿购买快件保险或保价。

**（五）落实财税政策。**结合营业税改增值税改革进程，规范快递企业税务发票的发放，按国家规定落实公共服务业税收优惠政策，减轻快递企业税负。对快递企业投资购置并实际使用的环境保护、节能节水、安全生产等专用设备，按国家有关政策落实税收抵免政策。快递服务用电、用气、用水、用热执行与工业同价政策。快递车辆选用新能源汽车，可按照国家相关规定享受补贴政策。符合条件的小微快递企业，按照国家有关规定减免税费。

（六）实现投递资源共享。政府地名主管部门确定的城镇街道标准地名，对单位和居民住宅设置的门牌号码以及其他涉及快递服务的公共信息资源发生变更的，应当及时向社会发布地名信息，并为快递企业提供方便、高效的查询服务。支持机关、企事业单位、社区、高等院校为快递企业投递快件提供通行、车辆临时停放、派送等便利条件，鼓励单位收发室向快递企业开放。鼓励快递企业因地制宜，与机关、学校、连锁商业机构、社区服务组织以及专业第三方企业开展多种形式的投递服务合作，提高“最后一公里”服务质量。

（七）保障快递便捷通行。规范快递车辆运营管理，快递城市运输车辆和收投服务车辆要按照货运技术要求标准统一选型、统一标识，并依法取得道路货物运输经营许可。对快递企业选择使用新能源汽车和清洁能源汽车作为城市快件运输和收投服务工具的，交通运输部门和公安交通管理部门要尽量放宽投放数量限制。在不影响安全和畅通的前提下，公安交通管理部门和城市管理部门要为承担快件运输和投递任务的车辆通行和临时停车作业提供便利。快递车辆发生轻微交通事故的，适用简易程序处理后及时放行；发生一般以上交通事故的，不扣留事故车辆所载快件，及时通知相关快递企业转运处理。

（八）强化人才支撑。加快人才的培训，提高快递服务业员工专业技能和业务素质，逐步实现快递服务业从业人员全员持证上岗。积极开展职业技能培训，加快培养行业发展急需的高层次



经营管理人才、专业技术人才和技术技能型人才。做好职业技能鉴定工作，加快开展快递业务员技术等级的职业技能鉴定，强力推进职业资格证书制度。对进城务工、下岗人员、大学生就业参加快递业务技能培训、享受社会保障等方面给予政策支持，帮助企业妥善解决进城务工人员住房、医疗、子女入学等方面遇到的问题。大力推进校企合作，探索建立职业教育、高等教育和在职培训鉴定相衔接的教育培养模式。

**（九）强化市场监管。**充实监管力量，创新监管方式，强化事中事后监管，全面提升市场监管能力。加强对快递市场的规范治理，坚决查处未经许可擅自经营快递业务、野蛮分拣、泄露用户信息、严重损害用户利益、不执行收寄验视制度危害寄递渠道安全等违法行为，净化并营造公平竞争的市场环境。畅通用户申诉渠道，妥善解决用户申诉的问题。建立健全用户申诉与执法联动机制，依法查处违法违规行为，规范市场秩序。根据国家规定，强化实名收寄、收寄验视和过机安检等制度的落实。发挥行业自律和社会监督作用，利用企业信用信息公示系统和行业监管信息系统，建立违法失信主体“黑名单”及联合惩戒制度，营造诚实守信的市场环境。

---

主办：市邮政管理局

督办：市政府办公室政法交通科

---

抄送：市委各部门，军分区，部、省属有关单位。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

---

三门峡市人民政府办公室

2016年7月20日印发

---

