

# 驻马店市人民政府文件

驻政〔2015〕82号

---

## 驻马店市人民政府 关于促进快递服务业发展的意见

各县、区人民政府，经济开发区、市产业集聚区管委会，市政府有关部门：

为提升我市快递服务业发展水平，促进快递服务与工业、商贸、电子商务、制造业等相关产业协同发展，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）和我市快递服务业发展实际，提出以下意见：

### 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、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，是现代服务业的关键产业，是推动传统流通方式转型、促进消费升级的现代产业，是物流领域的先导产业。近年来，我市经济规模不断扩大，对外经贸往来日益密切，电子商务、网络购物等新型服务业态发展迅猛，区域间信息交流、物品递送日趋频繁。加快发展快递服务业，有利于充分发挥我市区位、交通、人力、市场等优势，带动物流、电商、运输、轻工业等相关行业发展，为打造豫南区域物流中心提供有力支撑，对我市抢抓机遇实现经济社会又好又快发展和建设富强、文明、平安、美丽驻马店具有重要意义。

**（二）指导思想。**以党的十八大和十八届三中、四中全会精神为指导，紧紧围绕“四个”驻马店建设，以服务产业结构调整、方便民众生活、促进社会消费、推动经济社会发展为出发点，以构建网络完善、技术先进、服务优质、便捷高效的现代快递服务体系为目标，全面提升我市快递服务业发展水平，增强和发挥快递服务业在服务经济社会发展和民生改善方面的地位和作用。

### **（三）基本原则**

**1. 统一开放，有序竞争。**依照《中华人民共和国邮政法》、《快递业务经营许可管理办法》（中华人民共和国交通运输部令 2009 年第 12 号）等法律、法规，依法向国有、民营、外资企业开放快递业务经营许可，加快构建统一、开放、竞争、有序的市场体

系。

**2. 市场主导，创新驱动。**坚持市场化运作，突出快递企业市场主体地位，发挥市场配置资源的决定性作用。坚持创新驱动，鼓励快递企业机制、技术和服务模式创新，增强企业内生发展动力，实现速度与质量同步提升。

**3. 规划引导，政府扶持。**加强对快递服务业发展重大问题的研究，做好快递服务业发展规划与经济发展规划以及城乡发展、综合交通等专项规划的衔接工作，为快递服务业持续、健康、有序发展提供科学指导。强化政府对快递服务业发展的政策性引导，依法在行政许可、财政、税费、土地等方面给予支持，营造良好发展环境。

**4. 产业融合，协同发展。**充分发挥快递服务业的终端配送优势，推动快递服务业与上下游产业及关联产业深度融合、协同发展，促进实物流、资金流、信息流“三流合一”，实现产业链、供应链和服务链一体化整合。

**5. 强化监管，规范发展。**加强快递服务市场监管，依法规范快递企业经营服务行为，创造良好发展环境，维护市场秩序，保障快递服务质量和安全。

**（四）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。**全市快递业务量达到 6400 万件，年均增长 40%以上；快递业务收入达到 6 亿元，年均增长 35%以上；

行业从业人员达到 5000 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%。

**3. 服务质量稳步提升。** 快递服务公众满意度达到 85%以上，消费者申诉处理满意度达到 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。** 快递服务业信息化水平、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）加快快递网络重要节点建设。** 通过场地、税收、运输等相关政策支持，规划建设驻马店市电子商务·快递物流园区，增强快件集散交换、电子商务和快递配送一体化的辐射功能，引导各大品牌快递企业区域分拨中心落地，扩大对周边地区的辐射力、带动力和竞争力，奠定豫中南区域快递物流中心枢纽地位。

**（二）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，促进地区快递竞合发展，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，向综合快递物流服务提供商转型。

**（三）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、通讯、金融业密切联系和融合，充分利用综合交通资源和通讯、仓储、金融等服务工具，提高综合服务能力。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、售后物流和反向物流服务，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。打造城乡一体发展的快递服务网络，引导快递企业加强农村末端快递服务网点的规划和管理，满足乡镇居民对快递服务的需求，保障快件安全、方便、快捷配送。加强快递企业与电商联合，突出驻马店农业大市的特点，推动我市特色农副产品网上销售，培育打造特色农副产品“淘宝村”。增加乡镇快件出口量，提高快递企业乡镇网点的经营效益，促进快递下乡企业“下得去、立的稳、走的远”。

**（四）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，健全快递网络覆盖面。鼓励企业丰富产品类型，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，确保通行渠道畅通，破解末端快递服务难题。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，保障快件运递专用车辆优先快速通行，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。

**（五）促进企业科技应用。**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。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。推动企业提高自动传输和分拣设备及信息技术应用水平。推进企业信息系统开发应用和改造升级换代，提高企业信息化水平。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、集装箱化运输，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。

**（六）推动行业安全、规范发展。**发挥寄递渠道安全工作机制作用，加强寄递渠道安全监管，及时妥善处理各类突发事件，确保快递服务业稳定、安全、有序发展。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。加强寄递安全规章建设，落实企业安全生产主体责任，堵塞监管漏洞。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）加强领导。**各级政府要建立由各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。**在制定全市经济和社会发展规划以及交通运输、服务业等专项规划时，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，预留快递服务业发展空间。在城市详细规划中应统筹考虑快递服务网点建设布局，城市新建住宅小区和旧城改造应将快递服务网点纳入社区公共服务基础设施，同步规划、同步建设。鼓励和引导快递企业加快在社区、校园、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。**完善建设用地指标配置方式，加大对快递服务业项目倾斜力度，支持盘活的存量土地优先用于快递服务业发展。支持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。在符合城乡规划、土地利用规划和行业发展总体要求的前提下，依法优先满足快递

服务业发展用地需要。

**（四）加快园区建设。**鼓励快递企业与电子商务企业合建电商快递园区，形成协同发展效应。按照“产业集中布局、产业集群发展、资源集约利用”的原则，规划建设驻马店市电子商务·快递物流园区，完善快递物流集散中心功能，利用园区内基础设施实现资源整合、仓配一体，增强快件集散交换、电子商务和快递配送一体化的能力，推动产业集聚、功能集成和经营集约，推动快递、电商、仓储物流、交通运输等行业互利合作、共同发展。支持符合条件的电商快递园区申报示范基地（园区），支持快递企业申报电子商务服务示范企业；对快递企业终端建设等方面给予支持，促进快递服务与电子商务协同发展。

**（五）加大金融支持。**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，大力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。

**（六）积极予以政策支持。**结合营业税改增值税，规范快递企业税务发票的发放，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、节能环保、安全生产等专用设备,按国家有关规定落实税收抵免政策。快递服务用电、用气、用水、用热执行与工业企业基本同价政策。快递车辆提前报废更新的,可按照国家老旧汽车报废更新补贴办法予以补贴。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。对符合条件的小微快递企业,按照有关规定减免税费。鼓励和支持符合条件的快递重点企业、建设项目和产业园区申请现代服务业发展引导资金,对重要的快递基础设施建设项目提供补助、贴息扶持,经批准可给予城市基础设施配套费减免。

**(七) 实现投递资源共享。**政府有关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,有关部门应当及时通知邮政管理部门,并为快递企业提供方便、高效的查询服务。机关、企事业单位、社区、高等院校应当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,单位收发室应向快递企业开放。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。

**(八) 保障快递便捷通行。**建立健全快递运输保障机制,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,依法保障快件运递专用车辆优先快速通行,改善快递运输环境。经依法

批准的快递企业，交通、公安部门优先办理道路运输经营许可证和车辆通行证。从事快递末端“最后一公里”服务的小型货车和二轮、三轮投递用车，严格按照有关交通法规规定通行，除法律法规有明确规定外，任何单位和个人不得检查、扣留快件，不得拦截快递运输车辆，阻碍快件运输。

**（九）强化人才支撑。** 快递服务企业要加快人才的培训、教育，提高员工专业技能和业务素质。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，加快培养行业发展急需的高层次经营管理人才、专业技术人才和技能型人才。做好职业技能鉴定工作，积极开展初、中级职业技能的培训，加快开展中、高级和技师、高级技师快递业务员鉴定考试。对进城务工人员、下岗人员、大学生参加快递业务技能培训、在快递服务业就业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在住房、医疗、子女入学等方面遇到的问题。逐步实现快递服务业从业人员全员持证上岗。

**（十）推进快递服务中心建设。** 将快递服务纳入城市共同配送体系，加快与城市共同配送体系建设的融合发展。引导快递服务企业与城市社区、小区物业等合作，共建快递服务中心，为快递终端快递和揽收提供服务和便利，提升快递终端服务的质量，节省终端服务成本，不断提升快递服务水平。建筑面积5万平方米以上的住宅小区，尽可能提供一定的快件用房，以保护快件的安全。

**（十一）强化市场监管。**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。加强行业安全监管和应急体系建设，有效应对各种突发事件和自然灾害。畅通用户申诉渠道，妥善解决用户申诉的问题。依法维护国家利益和公共安全，保障消费者和经营者的合法权益。以《国务院办公厅关于完善省级以下邮政监管体制的通知》（国办发〔2012〕6号）为指导，在业务集中的县区设立县级邮政监管部门，在其他县区依托当地交通部门加强监管，以完善邮政管理体系，增强基层监管力量，保障邮政行业健康发展。

2015年9月23日

---

驻马店市人民政府办公室

2015年9月25日印发

---

