国家邮政局关于提升快递末端投递服务水平的指导意见

各省、自治区、直辖市邮政管理局，中国快递协会：

　　为全面提升快递末端投递服务水平，进一步贯彻《国务院关于促进信息消费扩大内需的若干意见》（国发〔2013〕32号）“完善智能物流基础设施，支持农村、社区、学校的物流快递配送点建设”的精神，落实交通运输部等七部门《关于加强和改进城市配送管理工作的意见》（交运发〔2013〕138号）“鼓励快递企业建设适应电子商务发展的快件配送体系，探索‘仓储一体化’等新型配送模式，提升电子商务配送水平”的要求，现提出以下意见：

**一、充分认识提升快递末端投递服务水平的重要意义**

　　快递末端投递是快递服务的重要环节，是行业发展惠及百姓、服务民生的重要体现，也是衡量企业是否具有竞争优势的重要标准。随着城市化进程加快，快递服务生产生活的作用将更为突出。大型居住区、商业区、校区、机关企事业单位综合办公区等不断涌现，对快递末端投递服务能力提出了新的要求。这些区域人员密集、交通繁忙、管理各异，快递使用需求旺盛、服务需求个性化突出；但同时，在部分居住区、校区、写字楼、机关办公区中，快递服务与用户使用需求、生活习惯不匹配，造成服务满意程度降低。为了破解投递难题，各级邮政管理部门、快递企业开展了大量实践，进行了多种探索，取得了明显成效，这些好的做法应当及时总结、予以推广。全行业必须充分认识到提升快递末端投递服务水平的必要性和紧迫性，凝聚智慧和力量，齐心协力破解末端投递服务难题，真正让“小快递”服务“大民生”。

**二、指导思想和基本原则**

**（一）指导思想：**以科学发展观为指导，把不断满足人民群众日益增长和不断丰富的快递使用需求作为出发点，充分发挥市场机制的作用，释放企业的积极性和创造性。国家邮政局抓好行业政策框架搭建，各省、自治区、直辖市邮政管理局抓好政策落地创新推动，市（地）邮政管理局具体负责协调推进，切实解决快递末端投递中存在的突出问题，促进快递行业又好又快发展。

**（二）基本原则。**

　　1.企业自主与政府指导相结合。充分发挥企业的主体作用,依托市场机制提升服务水平。加大政策扶持力度，营造良好的发展环境。

　　2.自身建设与合作创新相结合。立足快递企业自身网点建设，全面提升末端投递服务质量。鼓励将第三方合作模式作为网点建设的有益补充。

　　3.科技创新与产品创新相结合。支持企业加大先进技术应用力度，提升服务信息化、标准化、自动化水平。引导企业丰富产品类型，满足用户的多样化需求。

　　4.高效便捷与保障安全相结合。引导企业加强过程管理、优化服务流程，增强投递服务的时效性与便捷性。督促企业加强制度建设与落实，切实保障用户快件安全与信息安全。

**三、主要内容**

**（三）引导企业加强自身能力建设。**快递企业是末端投递网络建设的主体，引导企业科学设置服务半径，加快自有品牌末端网点建设，提高快递网络覆盖率和稳定性。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。

　　引导企业推广标准化管理模式，推动品牌企业全网统一管理和服务。建立标准门店、统一车辆标准，统一业务员着装、工号牌佩戴，规范仪容仪表，提升社会认可度。引导企业加快建设、完善全国统一客服电话，提升电话接通率和问题处理效率。鼓励企业通过门店、电话、网络等多种渠道为用户提供及时、便利的查询、投诉服务。

　　引导企业加大科技投入，提升信息化应用水平。要全面推广使用手持终端设备，增强投递服务的时效性和管理的智能化。继续提升对地理信息系统、卫星定位系统的综合应用能力，加强末端服务的统筹调度和全程管理。鼓励企业积极开发无线网络服务平台，推广智能手机客户端、微信应用等符合新型消费环境的服务创新。

**（四）鼓励企业开展第三方合作模式创新。**鼓励企业因地制宜，与连锁商业机构、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开展多种形式的投递服务合作。

　　快递企业应与合作方签订合作协议，明确约定投递方式、投递时效、快件保管、用户验收、费用支付、快件安全、用户信息安全等内容。快递企业应按照统一作业规范的要求，对合作方进行业务指导和培训，确保合作方提供的投递服务符合质量要求。以合作形式向用户提供投递服务的，快递企业应当保障用户的权益并征得用户的同意，提前告知用户选择合作投递服务时可能发生的单独费用。快递企业不得将代收货款快件委托合作方代为投递。

　　与居住区、写字楼物业等服务组织合作开展投递服务的快递企业，应严格区分代签服务和代投服务。开展代签服务的，要确保物业获得业主允许其代为签收的授权，并且具备快件的保管条件。

　　与学校管理部门合作开展投递服务的快递企业，应当遵守校方关于校园安全管理的有关要求，并确认校方能够提供符合快件投递服务要求的场所。

　　与专业第三方企业合作开展投递服务的快递企业，要保证快件全程寄递时限符合企业服务承诺及国家标准。专业第三方企业从事快件投递服务的，应当严格按照《快递服务》国家标准和《快递业务操作指导规范》向用户提供服务。

**（五）积极探索和推广智能投递。**鼓励和支持邮政、快递企业及社会资金，投入快递服务末端智能快件箱等自助服务设施建设并推广使用。开发智能快件箱设备应当执行《智能快件箱》邮政行业标准。使用智能快件箱等自助服务设备投递快件，应当事先征得用户同意，并采用必要科技手段确保快件安全和用户的信息安全，切实保障消费者按照服务约定验视签收的权利。

**四、政策保障**

**（六）优化行业发展环境。**国家邮政局将加快研究制定专项政策、技术标准和操作规范。推动出台从事快件收投业务非机动车技术要求行业标准和快递门店建设行业标准，积极指导各级邮政管理部门将快递营业网点建设纳入城市配送发展规划。

　　各省、自治区、直辖市邮政管理局要针对解决本省（区、市）末端投递服务问题制定明确的工作计划。通过综合利用地方立法、专项规划等手段，加大对快递末端投递服务的扶持力度，全面抓好行业各项政策措施在本区域的落地实施。全力争取本省（区、市）的扶持政策和相关部门的支持配合，有针对性地指导市（地）邮政管理局开展工作。

　　市（地）邮政管理局要因地制宜、主动作为。积极争取地方政府的支持，将改善投递服务的配套政策和措施纳入地方规划。进一步加强与地方发展改革、教育、公安、住建、交通、商务、工商等部门的合作，全力推动地方政府建立健全快递运输保障机制，制定实施便利快递车辆通行停靠的具体措施，出台智能快件箱用地、税收优惠、补贴等方面的鼓励政策。有条件的地区要探索邮政业综合服务平台建设，提升行业公共服务水平。

**（七）简化许可备案手续。**邮政管理部门要进一步简化登记备案手续和流程，对快递企业末端网点实行备案管理，为企业发展创造条件。专门从事快件投递业务的第三方企业应当纳入快递业务经营许可管理，国家邮政局将抓紧研究出台相关审核制度，优化流程，简化手续。

**（八）营造良好的舆论氛围。**进一步加强与媒体的沟通协作，及时介绍行业管理措施，通报服务质量监督和执法情况，争取社会各界的理解与支持。大力推动全行业精神文明建设，宣传学习先进事迹，报道企业改善管理、提升服务的工作实绩，营造用户理解支持的良好氛围，弘扬行业正气。

**五、加强工作落实**

**（九）强化组织领导。**各级邮政管理部门要立足本地区实际，认真研究影响本地区末端投递服务质量的关键问题，把推动解决末端投递困难作为开展党的群众路线教育实践活动的重要内容抓好抓实。要切实加强组织领导，充分发挥管理部门、行业协会、企业等多方的积极性和主动性，建立政府引领、协会指导、企业主导、公众支持的工作格局。要根据本意见抓紧细化政策措施，制定符合地区实际的具体方案，对已经出台的相关政策，要加快推进，务求实效。

**（十）加强服务质量监督。**充分发挥以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为主要内容的快递服务质量评价体系的作用，督促企业改善服务。切实维护消费者合法权益，进一步加强消费者申诉处理工作，建立完善申诉通报制度。依法加强对快递用户的信息保护和末端投递服务的监督检查，对于违反《快递市场管理办法》、《快递服务》国家标准，严重损害用户权益的企业要坚决依法处理。

**（十一）加强行业安全监管。**严格依照《邮政法》、《邮政行业安全监督管理办法》关于通信与信息安全、生产安全和应急管理方面的规定，切实加强末端投递服务环节的安全保障。认真落实国家邮政局、工业和信息化部、公安部等六部门联合印发的《关于切实做好寄递服务信息安全监管工作的通知》要求，全面加强对寄递服务信息安全的监督检查，发现快递企业及从业人员非法泄露或者非法买卖快递服务信息的，要严格依法予以处罚。构成刑事犯罪的，要依照程序移送司法机关处理。

**（十二）推动从业人员素质提升。**大力加强全行业精神文明建设，宣传、学习先进事迹。深入开展快递业务员职业技能鉴定工作，大力引导企业通过多种形式开展快递业务员岗位技能培训和职业道德教育，着力提升快递业务员专业素养和从业水平。推进企业优秀文化建设，树立、倡导正确的核心价值理念。

**（十三）发挥协会作用。**快递协会要完善行业自律约束机制，制定服务公约和职业道德准则。依据《快递企业等级评定管理办法（试行）》，将企业自营网络覆盖范围以及服务能力作为评定的重要依据，推进评定工作有序开展。加强与其他行业协会沟通，发挥合力，协调解决投递难题。