

邮政普遍服务“十三五”规划

2016年12月

目 录

一、现状与形势	1
(一) 发展基础	1
(二) “十三五”形势分析	4
二、总体要求	7
(一) 指导思想	7
(二) 基本原则	8
(三) 发展目标	9
三、主要任务和重点工程	10
(一) 深化邮政体制机制改革	10
(二) 实现普遍服务均等便捷	12
(三) 推动邮政服务创新发展	13
(四) 提升处理运输基础能力	15
(五) 推进绿色发展智慧发展	17
(六) 加强普遍服务监督管理	18
四、保障措施	20
(一) 强化规划实施领导	20
(二) 加大政策支持力度	21
(三) 完善法规标准制度	21
(四) 建立联动协调机制	21

邮政普遍服务是国家基本公共服务的重要组成部分，是邮政事业的立业之基，在保障用邮权益，服务经济民生，促进城乡统筹等方面发挥着重要作用。为推动邮政普遍服务适应需求变革，创新驱动发展，依据《国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》和《邮政业发展“十三五”规划》的总体要求，制定《邮政普遍服务“十三五”规划》（以下简称《规划》）。

一、现状与形势

（一）发展基础

“十二五”时期，我国邮政普遍服务的保障力度不断加强，均等化水平逐步提升，服务质量和水平稳中向好，改革创新取得积极进展，基本建立了覆盖城乡、惠及全民、水平适度、可持续发展的邮政普遍服务体系，服务经济社会民生的基础地位得到夯实。

基础能力显著加强。邮政普遍服务基础设施建设取得重大进展，总体实现“乡乡设所、村村通邮”。全国补建空白乡镇邮政局所 8440 个，邮政普遍服务营业场所总数达 5.4 万处，较“十一五”末期净增约 7000 处。西部和农村地区邮政局所改造累计完成网点整修、翻建和县局房改造 11065 处，车辆购置 4528 辆。全国新建村邮站 20 万个，累计建成三农服务站、便民服务站 22 万个，邮政服务民生、服务“三农”能力不断增强。信息化能力建设逐步强化，邮政设施功

能和使用效率进一步提升。

服务水平稳中有升。2015年，邮政局所平均服务人口为2.2万人，较2010年的2.9万人显著改善。基层邮政局所标准化、信息化水平稳步提升。农村地区投递服务明显改善，建制村直接通邮率提升至94%，邮政普遍服务均等化水平逐步提高。邮件全程时限和营业时间基本达标，投递频次和投递深度有所改善。农村地区邮政服务范围不断拓展，寄递、金融等综合便民服务较好满足了居民多样化用邮需求。邮政普遍服务满意度逐年提高，均超过国家考核的75分标准。

邮政改革不断深化。政企分开改革持续推进，三级邮政管理体系全面确立，地市及县级邮政企业全面完成更名挂牌。邮政普遍服务价格改革取得进展，明信片、印刷品和竞争性包裹寄递等资费由政府定价改为市场调节，为邮政企业进一步改革创新奠定制度基础。邮政业纳入“营改增”试点范围，对邮政企业提供的邮政普遍服务和邮政特殊服务免征增值税，新旧税制实现平稳转换。政府职能加快转变，行政审批事项改革得到深化。行政审批和行政执法权限下放，省级以下邮政管理部门职权全面履行到位，实现执法重心下沉。邮政企业改革取得进展，中国邮政集团公司实现普遍服务和竞争性业务分账核算，顺利完成法人体制调整，2015年在《财富》杂志的世界500强排名143位，较2011年上升200位。

创新发展初见成效。邮政普遍服务在产品创新、服务创

新、网络创新等方面，取得初步成效。邮政包裹类新业务不断涌现且增速明显，2013年至2015年，邮政小包年均增长率90%以上。国际小包成为跨境电商寄递主渠道。整合利用邮政线上线下网络资源，电子商务服务体系建设取得积极进展，以村邮站等农村末端网点为依托，稳步推进农村电子商务试点。设施合作共享实现零突破，邮政企业与电商企业、快递企业合作，探索仓储、运输、投递等环节合作，推进开放式包裹自提网络建设。尝试利用现有邮政综合服务平台开办代办快递收寄业务。

法规标准逐步完善。邮政法规体系建设更加健全，行业监管力度不断强化。《中华人民共和国邮政法》修正实施，为邮政资费改革提供了法律依据。《邮政普遍服务监督管理办法》修订颁布，行业创新发展的法律基础进一步夯实。邮政业省级地方立法基本实现全覆盖，普遍服务法制体系进一步强化与完善。《邮政业术语》等8项与普遍服务有关的国家和行业标准发布。《无法投递又无法退回邮件管理办法》《村邮站服务规范》等文件颁布实施，用户合法权益得到进一步保障。《住宅信报箱》标准修订实施，信报箱建设程序逐步规范。

保障力度不断加强。邮政普遍服务列入“十二五”时期国家基本公共服务范围，并写入国家发展规划纲要。中央及地方各级人民政府从资金、政策等多个方面保障邮政基础设

施建设和普遍服务运营发展。中央财政累计安排中央基建投资 22 亿元。中央本级累计安排邮政普遍服务及特殊服务财政补贴资金 285 亿元。国家和地方政府对邮政企业提供邮政普遍服务在税费减免、设施规划、用地用房、车辆通行等方面的政策支持力度不断加强。促进邮政服务创新发展等一系列政策措施出台，邮政普遍服务发展环境持续优化，企业活力进一步释放。

总体来看，我国邮政普遍服务能力提升明显，但与人民群众日益提升的用邮需求相比、与邮政普遍服务均等化的目标相比，还有较大差距。主要表现在，一是邮政普遍服务水平仍有不足，传递时效性、服务便利性等无法满足用户新需求。二是城乡发展存在差距，实现均等化任务繁重。三是邮政企业改革创新步伐仍需加快，邮政网络整体运行效率需进一步提高，网络开放共享、产业融合协同的力度还要加强。四是服务功能有待提升，设施设备信息化程度不高，与交通运输节点资源的衔接有待深化。五是邮政普遍服务监督管理机制还需完善。邮政普遍服务保障监督体系仍未形成权责对等，监督管理的信息化水平有待提升。

（二）“十三五”形势分析

“十三五”时期是全面建成小康社会的决胜期和全面深化改革的攻坚期，经济发展进入速度换档、结构升级、动力转换的新常态；“互联网+”战略深入推进，将对生产、流

通和消费方式继续产生深刻影响，邮政普遍服务将面临深刻变革，挑战和机遇都前所未有。处理得当，邮政普遍服务将迎来创新驱动发展的战略机遇期。

1. 新技术新业态为邮政普遍服务创新发展带来契机

受新技术、新业态的替代作用，传统函件和邮政汇兑业务量持续下降已不可逆转。随着“互联网+”战略深入实施，信息化与产业变革深度融合，新的生产方式、产业形态、商业模式不断涌现，电子商务成为全球邮政业发展的主要驱动力。传统邮政企业加速向多元化和市场化转型，邮政与快递的业态融合和企业竞合渐成趋势，邮政服务需求范围更广，赋予普遍服务新内涵。迫切需要将挑战转化为创新和开拓新市场的机遇，将创新、融合与包容作为推动邮政普遍服务发展的主要动力，提升创新能力，加快创新产品与服务的步伐。

2. 全面深化改革为邮政普遍服务供给改革提供动力

“十三五”期间，全面深化改革将持续推进。公共服务领域的各项改革措施更加深入，将充分激发市场主体活力，有助于进一步提高邮政普遍服务供给的适应性和有效性，进一步提升邮政网络的利用效率。在公共基础设施建设和公共服务领域，社会力量支持邮政企业提供普遍服务的方式将更加多样。国家深化国有企业改革，改革公益类国有企业评价方式，将持续深化邮政企业改革，促进邮政企业创新驱动发展、提升服务质量，更好履行普遍服务义务，发挥国有资本

的控制力和影响力。财政体制向公共财政方向转变，政府将更多以购买方式提供公共服务，有助于推动完善和优化邮政普遍服务保障机制，使保障和监督的权责更趋一致。

3. 全面建成小康社会要求邮政普遍服务实现更高水平均等化

到 2020 年全面建成小康社会，是我们党确定的“两个一百年”奋斗目标的第一个百年奋斗目标。“基本公共服务均等化总体实现”是全面建成小康社会的必然要求和重要标志。邮政普遍服务是基本公共服务的重要组成部分，在统筹城乡发展，促进消费公平，服务经济社会发展方面发挥着重要作用，邮政普遍服务均等化是基本公共服务均等化的重要内容，是全面建设小康社会的题中之义。随着邮政普遍服务的内涵不断丰富，需求不断变革，普遍服务在创新驱动发展，增强服务能力，提升服务水平等方面要加快步伐，基本实现与经济社会发展相匹配、与人民群众需求相适应的高水平均等化的发展目标。

4. 跨境电商和农村电商为邮政服务创造巨大机遇

跨境电商和农村电商发展迅速。“一带一路”贯穿亚欧非大陆，贸易前景广阔，随着传统贸易方式的转型升级，小批量、多频次趋势将进一步显现，推动 B2C 方式的跨境电子商务发展潜力进一步释放，跨境电商进入高速发展通道。邮政拥有链接全球的网络和便利的通关服务，是跨境寄递的主

渠道，必将面临更大机遇。随着农业生产方式、农产品销售方式、农村生活方式的变化，乡村电子商务服务站不断普及，“电子商务进农村”计划、“信息进村入户”工程深入实施，农村电商将迎来持续规模增长。邮政普遍服务拥有覆盖城乡、三流合一的基础设施网络，将在带动农村电商跨越发展、服务农业现代化方面发挥更大作用。

5. 行政体制改革和邮政业情变化催促监管方式转变

“十三五”期间，随着行政体制改革不断深入，政府部门将进一步转变职能、简政放权。国家邮政局提出“三清单，双随机，一张网”的监管方式改革，为邮政普遍服务监督管理方式创新明确了方向。邮政服务业情发生深刻变革，将进入发展更快、变革更大、市场化程度更高的历史时期，提供主体更多，服务范围更广，产业融合更深，各种新业态、新模式不断涌现，邮件安全、信息安全、主体准入、引入竞争、市场公平等新老问题交织涌现。面对小机构、大行业的格局，迫切需要转变监管方式，加强事中事后监管，从坚持依法治邮，建设诚信体系，强化科技应用等方面提升监管效能。

二、总体要求

（一）指导思想

以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，坚持“四个全面”战略布局要求，坚

持发展是第一要务，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以提升邮政普遍服务供给的有效性和适应性为中心，以均等化和便捷化为导向，以改革创新为主要动力，充分发挥邮政网络的基础作用，推动邮政企业做强寄递主业，着力优化设施布局，提升基础能力，提高服务水平，使人民群众共享行业改革发展成果，为全面建成与小康社会相适应的现代邮政业提供重要支撑，为加快迈向邮政强国奠定坚实基础。

（二）基本原则

坚持有效保障、依法监督。充分发挥普遍服务保障激励和监督约束作用，坚持权责统一，科学优化普遍服务保障和监督政策的机制设计，做到保障和监督相结合，实现保障科学有力，监督规范有效。

坚持企业承担、政府支持。充分发挥企业主体作用，激发企业主观能动性，提高担当意识，更好履行普遍服务义务。强化各级政府责任，更好发挥规划、支持、协调作用，完善政策措施，激发市场活力，释放发展潜能。

坚持提高质量、创新发展。加大资源投入，改善流程管控，缩短全程时限，延伸服务深度，提高基础服务质量水平。加快供给改革，推进技术、产品、网络、模式创新，完善服务功能，提高邮政普遍服务供给的适应性和有效性。

坚持优化提升、融合共享。科学规划，合理布局，优化

邮政基础网络，顺畅与交通网络的衔接，提升邮政网络整体运行效能。充分发挥邮政网络的基础平台作用，坚持邮政服务与相关服务的融合共享，提升网络利用效率。

（三）发展目标

到 2020 年，形成统筹均等、便捷高效的邮政普遍服务运行体系，激励有力、约束有效的邮政普遍服务保障和监督体系。寄递业务快速发展，网络布局更趋优化，服务功能大幅提升，服务质量和水平明显改善，创新发展成效显著，基本实现邮政普遍服务均等化和便捷化。

服务水平显著提升。建制村实现村村直接通邮。用户用邮更加便利，投递深度得到延伸。邮件全程时限达到国家标准规定要求。邮件丢失损毁率明显下降。报刊投递服务水平明显提升。实现用户对给据邮件全程跟踪查询，用户满意度稳中有升。

寄递业务规模壮大。推动邮政企业做强寄递业务，邮政企业在全国寄递市场的份额稳步提升。其中，包裹类（含国际小包）业务快速增长，年均增速在 40%以上，到 2020 年包裹类（含国际小包）业务量达到 48 亿件左右。

设施布局更加优化。网点布局符合邮政普遍服务标准规定，各类邮政服务点达 40 万处，其中邮政普遍服务营业场所总数不少于 5.4 万处，每个乡镇至少有 1 个邮政普遍服务网点。乡及乡以下邮政网络及终端设施逐步完善，基本建成

以乡镇局所和村邮站为主要节点的农村邮政服务网络。邮件处理中心等设施与综合交通运输网络的衔接更加顺畅。

服务功能更加完善。网络运营的集约化水平大幅提升，基本实现邮政服务网点和终端设施设备信息化、标准化，邮件处理自动化，运输综合化、可视化，配送智能化，管理水平和运营效率明显提高。多式联运和甩挂运输得到推广。包裹寄递服务能力显著增强，峰值处理能力达到5000万件/日，成为畅通农产品进城和工业品下乡双向流通的主渠道。

专栏1 “十三五”时期主要发展指标				
指标	2015年	2020年	年均增速 [累计]	属性
➤ 服务水平和质量				
(1)乡(镇)以上包裹按址投递比例(%)	0	100	[100]	约束性
(2)邮政普遍服务满意度(分)	80.9	>80	-	约束性
➤ 服务能力				
(3)邮政服务点数量(万个)	31.9	40	[8.1]	预期性
(4)普服营业场所数量(万个)	5.4	>5.4	-	约束性
➤ 发展规模				
(5)邮政寄递业务收入(亿元)	304.8	800	21%	预期性
(6)包裹类业务量(亿件)	8.9	48	40%	预期性
注：①[]内为五年累计数；②邮政服务点包括普服营业场所、邮政社区代投点、邮政自提点和村邮站；③邮政寄递业务收入包括函件、包裹、报刊，不包括邮政EMS收入；④包裹类业务量中含国际小包业务量。				

三、主要任务和重点工程

(一) 深化邮政体制机制改革

做好改革顶层制度设计。推动以服务产品为主界定邮政

普遍服务向以服务需求为主界定邮政普遍服务方向转变，拓展普遍服务内涵，丰富普遍服务网络功能，强化普遍服务的基础作用。研究完善邮政基础设施建设投资和运营保障机制。推动完善邮政普遍服务法律法规，夯实邮政普遍服务体制改革基础，营造有利于邮政企业创新发展的政策环境和制度环境。积极探索新形势下邮政服务监督管理的制度建设。

推动邮政企业深化改革。通过政策引导，推动邮政企业完善现代企业制度，加强内部管控，提高运营效率，提升服务质量和水平，加快邮政企业做优、做强、做大寄递服务主业进程，促使邮政企业更好履行普遍服务义务。鼓励邮政企业发展混合所有制，开展兼并重组和资本运营工作，不断增强邮政企业的经济活力和抗风险能力，提高国有资本在寄递行业的控制力和影响力。

支持邮政网络融合共享。充分发挥邮政网络的基础作用，支持邮政企业和快递企业、电子商务企业等创新合作模式，充分利用现有邮政网点优势，提高邮政基础设施利用效率。面向社会资本扩大市场准入，加快开放邮政行业的竞争性业务，引导社会资本进入邮政服务领域。推动建设由邮政网点、社会加盟点和智能信包箱（柜）组成的开放式包裹自提服务体系，为消费者提供更灵活的投递服务。

专栏2 综合服务平台示范工程

建设示范性城市综合服务平台，利用覆盖城乡的普遍服

务营业场所等邮政服务点，提供代办水电、各类通讯、一卡通缴费、代售汽车票、火车票等综合性便民服务；具备合作条件的地区，逐步加载政务公开、行政审批、代办证件、代开税务发票等公共服务；具有市场需求的地区，逐步提供代理储蓄、代理保险、代销基金、代理电商购销、代收代投快件等业务。将邮政服务点建设成邮政服务、便民服务、电商服务、“三农”服务、普惠金融服务的综合性服务平台。

（二）实现普遍服务均等便捷

推进网络均等。推动邮政设施与城市新区、独立工矿区、开发区、商业区、旅游区、住宅区或旧城改造等统一规划、统一设计、统一建设、统一验收。推动较大的车站、机场、港口、高等院校和宾馆等设置邮政功能区。支持邮政企业重点推进西部和农村地区邮政网点改造工程。建立乡镇及农村邮政营业场所可持续运营的长效机制。

专栏 3 西部和农村地区邮政网点改造工程

对 1998 年邮电分营之前建设的、确需改造的网点，按照原有规模进行改造；对 1998 年之后建设的危旧邮政网点进行翻建；对危旧县局房进行整修或翻建，对邮电分营后仍然借用电信生产用房、无生产用房的县局进行新建。总计包括西部和农村地区邮政网点 4000 多处、危旧县局房 200 多处。

延伸投递深度。推动邮政企业改进邮件收寄和投递方式，

促进投递深度向下延伸。乡镇政府所在地函件、报刊及5公斤以下的包裹实行按址投递，农村建制村函件、报刊及5公斤以下的包裹投递到村，5公斤以上的包裹到邮政支局所领取。推进实施建制村直接通邮工程。支持邮政企业加大对农村地区和边远地区运输和投递车辆投入。推动将农村投递人员和村邮站人员纳入公益性岗位。

专栏4 建制村直接通邮工程

以满足人民群众需求、符合客观现实条件、具备经济性合理性为原则，在相关法律法规和邮政普遍服务标准框架下，分类制定建制村直接通邮统一标准。建立未通邮建制村台账，争取地方政府支持，明确各方责任，确定各地区直接通邮的具体方式、标准和进度要求，逐步实现建制村直接通邮。

缩短传递时限。推动邮政企业优化组织作业流程，加强邮件时限管理，缩短邮件全程时限。推动信息系统整合升级，促进信息共享和互联互通，实现普遍服务业务流程和业务管控可视化，实现给据邮件动态跟踪管理，方便用户全程查询和时限预测。推动邮政企业强化内部管理，实现邮件收寄、处理、运输和配送全程可控，降低邮件丢失损毁率。

（三）推动邮政创新协调发展

创新服务产品模式。引导邮政企业用好资费改革政策，在履行好普遍服务义务、提升基础服务质量的基础上，引入

社会力量，提供延伸增值服务，形成新业务、新模式和新业态，实现标准化产品、个性化产品和混合型产品并存互补。鼓励企业为用户提供改址、约投等精准的投递服务，及时的信息跟踪，丰富的增值服务，多重的产品选择，避免低层次竞争。

发展农村电子商务。在建制村直接通邮的基础上，大力发展农村邮政电商寄递，推动邮政成为服务农村电子商务的重要渠道。鼓励和支持邮政企业依托邮乐网、“邮掌柜”系统、便民服务站系统和分销渠道资源，提供线上线下一体化的邮政服务农村电商体系。支持邮政企业依托县、乡、村三级邮政基础设施，科学布局农村地区的仓储网络，建设农村电商邮政寄递网，解决农村电商“最初一公里”和“最后一公里”问题。

专栏5 农村电商邮政寄递网工程

依托邮政网络基础，建设农村电商邮政寄递网，促进邮政成为服务农村电子商务的重要渠道。改扩建地市和县级配送中心，形成以市（县）级为节点的基础性农村电商运营中心，促进城乡有效联动。以邮政乡镇网点为基础，提升镇级电商配送能力，配置配送车辆。整合村级邮政服务站点，加载村级电商服务功能或配备自助服务设施。

做强国际邮政业务。支持邮政企业与其他市场主体合作，加强与航空、铁路的合作，创新与保税区商家、境外邮政企

业、以及电商平台的合作模式，采用多式联运，直达专线，总包直封等方式，加快国际邮政业务寄递时限。引导邮政企业拓展服务功能，为中小企业提供仓储、运输、金融、通关、保险等跨境供应链服务。建立邮政管理部门与海关合作机制。推动邮政企业与海关共同开展电子数据交换、关税电子支付、7×24 小时通关、移动清关、预清关等服务，推动建立跨境邮件申报系统，提高通关便利性，缩短通关时间。

专栏 6 跨境邮件申报系统建设工程

推动建立全国联网的“跨境邮件申报平台”，与海关“跨境邮件通关管理系统”进行数据共享和流程对接，实现全国范围内的网络申报、预清关、邮件状态查询（含通关）、实时查验、自动询价、在线缴税等功能，实现足不出户的通关，缩短通关时间，提升跨境邮件用户体验。

推进国际铁路运邮。根据推进“一带一路”建设部署，建立健全中欧班列运输国际邮件工作机制，实现国际邮件铁路运输常态化。加强与万国邮政联盟等国际组织的合作，建立统一互认的单证格式和通关便利等相关规则和技术标准。与铁路、海关、质检部门合作，优化国际铁路运邮作业组织、通关和换装流程，提升邮件运输时效，改善数据反馈的及时性和准确性。积极推进铁路离境地国际邮件互换局或交换站的建设工作。

专栏7 中欧班列运邮工程

深化中欧班列运邮（快）件工作机制，加快中俄、中德间利用国际客运和货运班列运输国际邮件的相关测试工作。推动设立郑州、重庆、乌鲁木齐、苏州、哈尔滨等国际邮件铁路运输重点口岸，完善重点城市中欧班列邮件集散中心建设规划。

（四）提升处理运输基础能力

优化网络区域布局。支持引导邮政企业结合国家综合交通运输发展规划和区域经济发展趋势，科学调整各级邮政网络节点的区域布局，确定具有枢纽功能的邮政网络一级、二级节点城市。按照国家“一带一路”战略的各地方开放态势，确定辐射内外的沿边、沿海、内陆三个国际邮路区域，发挥国际邮件互换局和交换站服务地方经济的功能，完善国际邮件互换局和交换站等基础设施的规划布局。

强化交邮协同发展。加强与综合交通运输体系和地方政府相关部门的协调配合，推动邮件处理中心以及装卸场所和出入通道等邮政功能区与铁路、航空、长途客运等枢纽场站及其配套园区统一规划，同步配套建设，加强邮件处理中心与综合交通枢纽场站的有效衔接。引导邮政企业利用乡镇农村客运站、货运站、公路养护站等交通运输基础设施，建立仓储场地和小型邮件分拨中心，进一步强化县域邮件处理能力。

提升分拣运输能力。鼓励企业加大邮件处理中心更新改造力度，着力加强包裹分拣、传输、装卸等作业自动化建设，提升邮件处理自动化、标准化水平。鼓励引导邮政企业提升运输组织化水平，推动全国性、地区性、区域性的多等级、多层次邮路通道建设。大力推广甩挂运输和多式联运，提升邮件运输集装化水平。鼓励引导邮政企业引进社会力量，探索推广专业化包裹运输公司模式，提高邮件中转效率。

专栏 8 邮件处理运输能力提升工程

对沈阳、哈尔滨、大连、福州、合肥、海口、银川、西安、苏州等地邮件处理中心进行迁址建设。根据国际邮政业务发展需要，建设国际邮件互换局（交换站），提高国际邮件传递速度，提升国际邮件处理能力。更新和新增邮运和投递车辆 10000 余辆。其中，邮运车辆 3000 多辆，投递车辆 7000 多辆。

（五）推进绿色发展智慧发展

推进绿色邮政建设。支持企业加大节能技术、减排技术、新能源技术、资源回收再利用技术的开发和应用。推广使用电子运单，有效降低材料消耗。推广使用可回收利用的绿色包装材料。加强包装废弃物的回收处置管理，提升包装物品的重复使用率。引导企业积极发展标准化、专业化的运输车辆，推动新能源汽车的普及使用。综合利用大数据和云计算等，优化邮件运输和投递线路。鼓励企业对现有设施进行节

能改造，在办公场所、邮件处理中心等推广应用新能源设施。

加强技术研究应用。推动自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能化服务终端、安全设施设备等的应用，支持发展高铁、航空邮件运输技术装备基础研究。支持邮政企业完善信息管理系统，提高邮件收寄、分拣、运输、投递等各环节的信息化、智能化和精准化水平。鼓励相关企业开发邮政服务智能终端与应用服务，推动云计算、物联网、北斗导航及地理信息等技术在邮政服务智能化管理方面的应用。适应社会需求，推动信报箱升级改造，推广智能信包箱应用。

专栏 9 智能信包箱建设工程

建设推广能够通过智能化手段，同时保证信报、包裹、快件投递的智能信包箱，实现传统信报箱与智能快件箱功能的结合，提高末端投递设施使用效率，避免重复建设。鼓励企业对智能信包箱的研发设计，推动行政机关、企事业单位、商业写字楼、住宅小区等对传统信报箱的升级改造，推动将智能信包箱纳入地方政府智慧城市建设。

（六）加强普遍服务监督管理

完善监管机制。加快转变政府职能，简化审批程序和环节。建立和完善邮政普遍服务事中事后监管机制。加强对经营邮政通信业务企业的管理，加大对境外邮政企业在华揽收邮件行为的查处力度，切实维护消费者合法权益。探索建立网点分级管理制度，在农村、少数民族和边远地区制定最低

网点总量红线的前提下，邮政企业可采取流动服务、便民服务等灵活机动的措施，保障邮政普遍服务水平。制定完善邮政专用标识车辆管理规定，确保车辆规范运行。加大涉及用户权益、行业安全等重点领域执法力度。

创新监管手段。完善质量通报、监管报告制度，强化对邮政普遍服务质量的监督和管控。完善以服务质量、安全运行、成本控制等为重点的邮政普遍服务综合评价考核体系。强化公众参与的社会监督和评价机制，发挥公众对规范普遍服务市场主体行为的积极作用。有效利用大数据、云计算等信息技术，提高对邮政普遍服务的监管和服务能力。推行随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员的“双随机”抽查机制。

专栏 10 邮政普遍服务管理综合信息系统建设工程

加快邮政普遍服务行政执法信息化建设，建设以执法检查、行政审批、邮件监控、消费者申诉等为一体的邮政普遍服务管理综合信息系统。推动邮政企业相关信息系统接入邮政管理部门监督管理信息平台，实现监管过程动态化、透明化。

加强安全管控。建立健全人防物防技防相结合的行业安全防控体系，加强对邮政服务质量、网络运行和安全生产的监控预警能力，实现邮件寄递全流程动态可跟踪、隐患可发现、事件可预警、风险可管控、责任可追溯。落实企业安全

生产主体责任，保障邮政通信和信息安全，切实做到安全责任、安全投入、安全培训、安全管理、应急救援“五个到位”。建立健全安全事故隐患排查治理分类分级标准，建立隐患自查、自治、自报闭环管理制度。加强邮政企业的安检能力建设，推动企业按照标准在各级邮件处理中心配备安检设备，全面实行邮件收寄验视、实名收寄、过机安检制度。

四、保障措施

（一）强化规划实施领导

国家邮政局负责推动落实邮政普遍服务“十三五”规划、邮政普遍服务基础设施布局规划，加强组织领导，做好规划宣贯，充分调动各方面积极性抓好规划实施。省级及省级以下邮政管理机构负责落实本地区邮政业发展规划、邮政设施布局专项规划，注重加强与地方总体规划、区域发展规划和相关规划的衔接。各级邮政管理部门要建立健全规划实施目标责任制度，重点抓好邮政普遍服务发展的重大项目，重大工程，推动制定相关保障措施。按照本规划确定的任务目标，加强工作部署和组织协调，制定实施方案并推进落实，争取在关键领域关键环节实现突破。加强规划评估和跟踪，根据评估结果，结合行业发展遇到的新情况、新问题，适时调整目标和任务，优化保障措施。

（二）加大政策支持力度

积极制定邮政普遍服务发展扶持政策，大力推动相关保障政策的落实。推动将邮政基础设施布局和建设纳入城乡规划，特别是邮件处理中心等枢纽设施纳入物流园区、与交通运输节点配套建设。继续推动出台产业联动、拓展服务网络、便利车辆通行等方面的政策措施，注重培育企业的创新驱动力。研究制定支持邮政服务农村电商发展、服务跨境电商发展的扶持政策，完善相关政策配套体系。注重强化邮政普遍服务保障政策落实效果的监督、评估和考核，进一步营造促进发展的产业政策环境。

（三）完善法规标准制度

完善法规标准体系，创造促进邮政普遍服务发展的良好法制环境。推动邮政普遍服务法规规章的制修订，促进与相关法规标准的衔接和协同，完善邮政地方性法规关于邮政普遍服务的相关内容。推动修订《住宅信报箱》标准，将智能信包箱（柜）内容纳入其中。推动修订实施《邮政普遍服务》标准，完善标准体系，提高标准水平。注重建立权责统一的行政执法体制，完善行政执法程序，重点加强基层执法监督，确保监督规范，提高监督效果。

（四）建立联动协调机制

加强与发展改革、财政、国土、交通、海关、税务、铁路、民航等相关部门的沟通协调，及时协调解决邮政普遍服

务发展过程中面临的重点和难点问题。省级及省级以下邮政管理机构要积极与当地政府和相关部门沟通，协调运用金融、土地等政策手段，争取在国际邮件互换局等邮政基础设施的建设和土地使用方面给予政策支持，创造更加良好的发展环境。统筹交通、商务等农村物流资源，争取农村村邮站建设的政策和资金支持，扎牢邮政服务“三农”的网络末梢。充分对接综合交通运输发展政策，落实好与民航、铁路协同发展的政策。