

2022 年度快递市场监管报告

国家邮政局

二〇二三年四月

前 言

2022年是快递业发展极不平凡的一年。全国邮政管理系统坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记关于邮政快递业重要指示批示精神，按照国家邮政局党组决策部署，主动作为、应变克难，以严实举措抓好巡视整改，全面落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的要求，有效应对超预期因素冲击，推动快递业为经济社会发展做出积极贡献。

一是防疫情保通畅，扎实巩固行业发展趋势。国家邮政局适时修订行业疫情防控规范，妥善处置行业突发疫情，“新十条”出台后，及时优化调整防控措施，精准抓好疫情防控。全国邮政管理系统坚持按日调度，连续作战，着力化解末端“微循环”畅通难题，充分凸显快递业服务民生重要属性。各地邮政管理部门坚决扛起重大活动维稳安保的政治责任，有效保障党的二十大、北京冬奥会和冬残奥会胜利召开。

二是稳态势增质效，持续提升行业发展质量。国家邮政局联合8部门印发贯通县乡村电子商务体系和快递物流配送体系的通知，联合工业和信息化部印发快递服务先进制造业“5312”工程实施方案。快递服务现代农业金牌项目达117个。中国快递示范城市创建新增16个城市，规模扩大至41个。各地邮政管理部门推动优先参加工伤保险政策落地落实，新增参保57.5万人，开展技能培训57.7万人次，新增5244人取得快递工程技术人员职称。各地新建爱心驿站3万余家，协调解决保障房3500余套。

三是提能力强协同，不断夯实行业安全基础。国家邮政局和各地邮政管理部门深入推进“绿盾”工程视频联网、安检机联网应用，有效发挥“互联网+监管”支撑作用。国家邮政局部署开展安全生产大检查，会同公安部、国家网信办开展邮政快递领域个人信息安全治理专项行动。12部门联合出台加强邮件快件寄递安全管理工作的指导意见。邮政业安全中心实现省级全覆盖，年内新增市级邮政业安全中心33个。

四是促规范深治理，推进快递包装绿色转型。国家邮政局出台邮件快件包装操作

规范备案管理规定、邮政业生态环境保护工作信息报告规定，实施邮政业用品用具“双名录”管理。全系统大力实施“9917”工程，北京等7省（市）邮政快递网点基本实现新“限塑令”阶段性目标。国家邮政局联合4部门共同推进可循环快递包装规模化应用试点，协同开展快递包装产品认证。各地持续开展快递过度包装治理和产品抽检，行业绿色治理成效不断提升。

五是优服务严执法，营造公平有序市场环境。许可审批管理持续深化，全国范围内实现快递业务经营许可证及分支机构名录寄递服务全覆盖。各地邮政管理部门深入实施“双随机、一公开”监管，开展快递市场秩序整顿，着力整治未经许可经营快递业务、低价无序竞争、未按约定方式投递等违法违规行为。国家邮政局联合12部门印发网络市场监管专项行动方案。

2023年，邮政市场监管工作将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于邮政快递业重要指示批示精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务加快构建新发展格局，稳增长、强监管、优服务、保畅通，全力推动行业发展实现质的有效提升和量的合理增长，奋力谱写加快交通强国建设邮政新篇章。

目 录

第一部分 快递市场发展	1
一、市场规模	1
(一) 业务量	1
(二) 业务收入	1
二、市场结构	1
(一) 主体结构	1
(二) 产品结构	1
(三) 区域结构	1
三、服务质量	2
(一) 服务满意度	2
(二) 时限准时率	2
(三) 有效申诉率	2
四、服务能力	2
(一) 干线运输能力	2
(二) 分拣操作能力	2
(三) 末端服务能力	2
(四) 旺季保障能力	3
第二部分 快递市场监管与服务	4
一、增强现代治理能力	4
(一) 完善制度保障	4
(二) 强化规划引领	4
(三) 增强标准供给	4
(四) 丰富政策支持	4
(五) 推动科技创新	5

(六) 加强国际交流	5
(七) 推进人才建设	5
(八) 加强党建引领	6
二、持续畅通行业运行	6
(一) 建立协同协作机制	6
(二) 强化日常工作调度	6
(三) 巩固行业发展态势	7
(四) 发挥保障民生作用	7
三、实施“两进一出”工程	7
(一) 推进“快递进村”	7
(二) 推进“快递进厂”	7
(三) 推进“快递出海”	7
四、保障快递员群体合法权益	8
(一) 加强制度设计	8
(二) 关爱快递小哥	8
五、推动综合协调发展	8
(一) “快递+综合交通”情况	8
(二) “快递+区域协调”情况	8
(三) “快递示范城市”创建情况	9
六、深化行业监督管理	9
(一) 优化许可服务	9
(二) 强化执法检查	9
(三) 推进信用体系建设	9
七、强化行业安全监管	9
(一) 完善安全监管机制	9

(二) 严格执行“三项制度”	10
(三) 开展专项整治行动	10
(四) 保障重大活动安全	10
(五) 发挥“绿盾”工程作用	10
八、做好应急管理工作	10
(一) 健全应急体系	10
(二) 应对疫情冲击	10
(三) 处置突发事件	11
九、提升绿色治理能力	11
(一) 健全标准制度	11
(二) 落实属地责任	11
(三) 加强监督管理	11
(四) 开展试点示范	11

第一部分 快递市场发展

一、市场规模

（一）业务量

快递业务量。2022年，全国快递企业业务量累计完成1105.8亿件，比上年增长2.1%；日均处理快件超3亿件。

（二）业务收入

2022年，快递业务收入累计完成10566.7亿元，比上年增长2.3%。快递业务收入占邮政行业业务收入比重为78.2%，下降3.5个百分点。

二、市场结构

（一）主体结构

市场品牌集中度。2022年，快递与包裹服务品牌集中度指数CR8为84.5，比上年增长4.0。

（二）产品结构

异地快递情况。2022年，异地快递业务量累计完成957.7亿件，比上年增长4.0%，占全部快递业务量的86.6%，较2021年上升1.6个百分点。

同城快递情况。2022年，同城快递业务量累计完成128.0亿件，比上年下降9.3%，占全部快递业务量的11.6%，较2021年下降1.4个百分点。

国际/港澳台快递情况。2022年，国际/港澳台快递业务量累计完成20.2亿件，比上年下降4.1%，占全部快递业务量的1.8%，较2021年下降0.2个百分点。

（三）区域结构

2022年，全国东、中、西部地区快递业务量分别完成849.3亿件、173.6亿件和82.9亿件，占比分别为76.8%、15.7%和7.5%。业务收入分别完成8199.8亿元、1415.9亿元和951.0亿元，占比分别为77.6%、13.4%和9.0%。

三、服务质量

（一）服务满意度

2022年，快递服务公众满意度得分为83.4分，较2021年微降0.3分。

（二）时限准时率

2022年，全国重点地区快递服务全程时限为58.82小时，72小时准时率为77.82%。

（三）有效申诉率

2022年，全国快递服务有效申诉率为百万分之0.39。低于全国快递服务平均有效申诉率的主要快递企业有10家；高于平均数的主要快递企业有6家。

四、服务能力

（一）干线运输能力

公路运输。2022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。快递企业新增52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。快铁合作范围进一步扩大。

（二）分拣操作能力

顺丰华北智慧物流总部基地获批国家物流枢纽建设项目。快递企业在全国各地大力推广自动化分拣技术，不断加强全自动化分拣中心建设。

（三）末端服务能力

城市末端服务站建设情况。各品牌快递企业大力推广自身品牌旗下末端服务站布局，全国快递末端网点和服务站达34.3万个。

智能快件箱建设情况。智能快件箱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）36.6万组。

(四) 旺季保障能力

2022年11月1日-11日，全国邮政快递企业共收寄快递包裹42.72亿件，日均业务量是日常业务量的1.3倍。11月11日当天共收寄快递包裹5.52亿件，是日常业务量的1.8倍。

第二部分 快递市场监管与服务

一、增强现代治理能力

（一）完善制度保障

国家邮政局出台《邮件快件包装操作规范备案管理规定（试行）》，联合国家烟草专卖局印发《关于电子烟产品、雾化物、电子烟用烟碱等限量寄递的通告》。邮政地方立法工作持续推进，《浙江省快递业促进条例》正式施行，《福建省邮政条例》《甘肃省邮政条例》修订发布。

（二）强化规划引领

国务院发布《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》，提出发展现代邮政快递服务。国务院办公厅发布《“十四五”现代物流发展规划》，提出强化快递等现代物流对社会民生的服务保障。国家邮政局发布《成渝地区双城经济圈邮政业发展规划》，提出形成“双核驱动、两翼齐飞、轴向拓展、毗邻合作、多点支撑”的邮政业发展格局。

（三）增强标准供给

国家邮政局推动发布《通用寄递地址编码规则》《快递电子运单》等2项国家标准，出台《寄递无人车技术要求》《无人车邮件快件投递服务规范》《邮政日戳技术条件》《邮件快件实名收寄验视操作规范》《邮政业智能视频监控系统采集设备技术要求》《邮政业智能视频监控系统接口要求》《邮政业寄递车辆智能视频监控系统技术规范》等7项行业标准。

（四）丰富政策支持

国家政策。国务院办公厅印发《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》，提出进一步完善电子商务体系和快递物流配送体系。国家邮政局与商务部作为双牵头单位，联合中央网信办、发展改革委、农业农村部、市场监管总局、国家乡村

振兴局、中华全国供销合作总社印发《关于加快贯通县乡村电子商务体系和快递物流配送体系有关工作的通知》。

地方政策。各级邮政管理部门联合有关部门出台扶持政策文件近 600 件，推动快递员优先参加工伤保险、健全城市商业体系、加快农村寄递物流体系建设、商贸物流高质量发展等工作，为保障快递员合法权益、提升快递末端服务能力、推进快递进村等提供更多政策保障。

（五）推动科技创新

2022 年，国家邮政局推进“三智一码”研发应用，发布智能视频三项行业标准，推动国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布《通用寄递地址编码规则》国家标准。国家邮政局修订印发《邮政行业技术研发中心管理办法》，开展第三批邮政行业技术研发中心认定。

（六）加强国际交流

开展“一带一路”框架下邮政领域国际交流合作。国家邮政局推动落实与多国政府间合作文件中的涉邮任务，与亚太邮联共同举办 RCEP 背景下亚太区域邮政发展合作论坛，组织与万国邮联、泛非邮联等国际组织领导人视频会晤，与多国邮政部门开展交流合作。

深化与港澳台邮政交流合作。国家邮政局落实第四届内地与港澳台邮政高峰会部署，积极推动内地与港澳邮政融合发展。协调解决疫情期间与台湾地区邮政航空邮件运输，保障两岸寄递渠道畅通。

积极参与邮政快递领域国际治理。国家邮政局深入参与万国邮联向更广泛邮政行业参与者开放改革方案磋商，以及有关议事规则修订。

（七）推进人才建设

国家邮政局联合人力资源社会保障部印发《邮政快递业职业技能提升工程实施方案》，颁布《安检员（邮件快件安检员）国家职业技能标准》。各地邮政管理部门持续开展快递从业人员职业技能培训，全年培训 57.7 万人次。国际快递业务师、快递站

点管理师、快递设备运维师 3 个新职业（工种）纳入《中华人民共和国职业分类大典》（2022 年版）。国家邮政局举办第六届全国“互联网+”快递业创新创业大赛总决赛和第七届双创大赛；联合教育部组织开展邮政快递业面向高校毕业生网络招聘活动。

（八）加强党建引领

国家邮政局指导各级邮政管理部门争取地方党委支持，稳步推进行业党委组建，截至 2022 年底，已成立省级行业党委 22 个、市（地）级行业党委 218 个。

二、持续畅通行业运行

（一）建立协同协作机制

加强组织领导。国家邮政局成立邮政快递业保通保畅工作领导小组，31 个省（区、市）邮政管理局均成立工作机制并纳入当地省级联防联控、保通保畅工作机制。国家邮政局督促主要寄递企业总部组建工作专班，落实保通保畅主体责任。

强化部门协同。国家邮政局先后报请国务院物流保通保畅领导小组办公室出台《关于进一步提升物流配送服务能力 切实畅通微循环有关工作的通知》和《关于切实畅通邮政快递服务 做好民生物资运输保障有关工作的通知》，联合住房城乡建设部印发《关于做好疫情防控期间寄递服务保障工作的通知》，联合商务部印发《关于共同做好医疗物资供应配送保障的通知》。

（二）强化日常工作调度

突出政策引领。国家邮政局制定、转发多项保通保畅政策文件，指导各地推动出台省、市级保通保畅政策文件，疏通政策堵点。

加强日常调度。国家邮政局定期召开邮政快递业保通保畅工作领导小组办公室专题调度会，按日密集调度 31 个省（区、市）邮政管理局和主要品牌邮政快递企业，连续编发保通保畅工作日报。

健全工作制度。国家邮政局印发《国家邮政局办公室关于进一步做好疫情期间邮政快递业保通保畅工作的指导意见》，结合各地工作实际印发保通保畅典型案例汇编。

（三）巩固行业发展态势

抓好疫情防控。各地邮政管理部门持续抓好从业人员疫苗接种、核酸检测等工作，多地将快递员队伍纳入免费定期核酸检测重点行业人群。国家邮政局根据疫情防控措施调整要求，及时取消从业人员定期核酸检测、邮件快件消毒等要求。

稳定市场主体。各地邮政管理部门落实国务院扎实稳住经济一揽子政策涉邮任务。国家邮政局出台规范行业分拨中心等基础设施关停程序和要求的政策文件。

（四）发挥保障民生作用

保障民生物资运递。各地邮政管理部门积极争取地方联防联控机制和物流保通保畅工作机制支持，指导邮政快递企业参与民生保供行动。

服务医疗物资配送。国家邮政局会同商务部召开医疗物资保供专题会议，要求邮政快递企业有效满足人民群众对医疗物资的寄递需求。

三、实施“两进一出”工程

（一）推进“快递进村”

国家邮政局联合商务部等8部门印发贯通县乡村电子商务体系和快递物流配送体系的通知。各地邮政管理部门深入实施“快递进村”三年行动方案，累计建成990个县级寄递公共配送中心、27.8万个村级快递服务站点。国家邮政局会同农业农村部、交通运输部、商务部开展农村电商快递协同发展示范创建活动。

（二）推进“快递进厂”

国家邮政局会同工业和信息化部印发快递服务先进制造业“5312”工程实施方案，启动融合发展项目和试点先行区申报工作。

（三）推进“快递出海”

国家邮政局启动“快递出海”品牌创建工作，“一带一路”国际寄递网络加快形成。

四、保障快递员群体合法权益

（一）加强制度设计

《快递企业末端派费核算指引》在全国范围内正式施行。中国快递协会印发《快递企业完善快递员考核机制 拓宽申诉渠道自律指引》。各地邮政管理部门积极会同相关部门出台政策文件，全国新增 57.7 万余名快递员参加工伤保险。

（二）关爱快递小哥

国家邮政局会同中国国防邮电工会持续推动快递企业健全工会工作内部协商机制，主要快递企业总部均成立工会，全年新增行业工会 31 家。各地邮政管理部门持续开展关爱快递员“暖蜂行动”和“快递从业青年服务月”活动，组织慰问活动 6400 余场，新建爱心驿站等关爱服务阵地 3 万余家，为快递员免费体检、义诊 26.7 万人次，提供法律和心理援助 10 余万人次。

五、推动综合协调发展

（一）“快递+综合交通”情况

国家邮政局与交通运输部联合印发加快建设国家综合立体交通网主骨架意见。全国 35 个农村客货邮融合发展项目入选第三批农村物流服务品牌。

（二）“快递+区域协调”情况

京津冀一体化。北京、天津、河北等局认真贯彻落实国家重点区域战略，积极推进相关工作落地实施，引导企业积极布局，更好服务北京民众快递需求。

粤港澳大湾区。广东局坚持纵深推进“双区”建设、“双城”联动，服务港澳融入国家发展大局，依托粤港澳大湾区建设和沿海经济带发展规划，打造跨境寄递服务产业带。

长三角一体化。两省一市快递服务基本实现隔日达，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、重庆局贯彻落实《成渝地区双城经济圈建设规划纲要》

和《成渝地区双城经济圈邮政业发展规划》，有效发挥双机场、铁路港、自贸区的快递物流优势。

（三）“快递示范城市”创建情况

经城市人民政府申报、省级邮政管理部门初审推荐、国家邮政局组织评选，河北省廊坊市等 16 个城市获评第三批“中国快递示范城市”。辽宁省沈阳市等 25 个第一批及第二批“中国快递示范城市”通过复评，保留示范城市称号。

六、深化行业监督管理

（一）优化许可服务

全国范围实现快递业务经营许可证及分支机构名录寄递服务全覆盖。快递业务经营许可管理信息系统与国家邮政局政务服务平台实现电子证照数据交换，安徽、广西开展快递业务经营许可证电子证照签发试点。

（二）强化执法检查

各地邮政管理部门深入实施“双随机、一公开”监管，健全随机抽查配套制度，深入开展快递市场秩序整顿，着力整治未经许可经营快递业务、低价无序竞争、未按约定方式投递等违法违规行为。国家邮政局联合市场监管总局等 12 部门印发网络市场监管专项行动方案。

（三）推进信用体系建设

多地邮政管理部门持续组织开展法人主体信用评定，依法落实行政处罚结果信息公开制度。国家邮政局研究制定《快递市场严重违法失信对象名单管理办法》。

七、强化行业安全监管

（一）完善安全监管机制

国家邮政局联合中央政法委、中央网信办、最高人民检察院、公安部等 12 部门出台加强邮件快件寄递安全管理工作的指导意见。邮政业安全中心实现省级全覆盖，年内新增市级邮政业安全中心 33 个。各地邮政管理部门发挥寄递安全联合监管机制作

用，持续强化综合治理，严密防范涉枪涉爆、涉毒涉危、涉黄涉非物品以及侵权假冒商品等流入寄递渠道。

（二）严格执行“三项制度”

国家邮政局突出寄递安全风险防控重点，抓好实名收寄、收寄验视、过机安检“三项制度”落实，推广使用邮政业智能安检设备，在线培训安检员 3800 余人。

（三）开展专项整治行动

开展安全生产大检查大排查大整治。各级邮政管理部门集中治理“四不”问题，作业场地亡人事故同比大幅下降。

开展邮政快递领域个人信息安全治理专项行动。国家邮政局会同公安部、国家网信办破获窃取贩卖快递信息案件。国家邮政局推动国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会出台《快递电子运单》国家标准。

（四）保障重大活动安全

各地邮政管理部门坚决扛起重大活动维稳安保政治责任，圆满完成党的二十大安全保障工作，顺利完成北京冬奥会和冬残奥会等多项重大活动寄递安保任务。

（五）发挥“绿盾”工程作用

国家邮政局深入推进“绿盾”工程视频联网、安检机联网应用。“绿盾”工程（二期）项目建设纳入《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》。

八、做好应急管理工作

（一）健全应急体系

国家邮政局持续完善行业应急管理机制，加强运行监测预警，及时排查化解各种矛盾纠纷和不稳定因素，督导企业总部落实维稳应急处置“四个一”工作要求。内蒙古局推动自治区政府办公厅印发邮政业突发事件应急预案。

（二）应对疫情冲击

国家邮政局精准抓好疫情防控，适时修订行业疫情防控规范。各地邮政管理部门

妥善处置行业突发疫情，有效阻断疫情通过寄递渠道扩散。“新十条”出台后，各地邮政管理部门及时优化调整疫情防控措施，稳妥做好过渡期工作，维护行业平稳运行。

（三）处置突发事件

国家邮政局指导各地邮政管理部门有效应对极端天气、破坏性地震等突发事件影响。

九、提升绿色治理能力

（一）健全标准制度

国家邮政局组织制定《快递包装重金属和特定物质限量》国家标准，印发《“十四五”邮政业绿色发展行动计划》和包装操作规范备案管理规定，建立行业生态环境保护工作信息报告处理制度。

（二）落实属地责任

“9917”工程任务圆满完成，北京等7省（市）邮政快递网点收寄环节基本实现禁止使用不可降解的塑料包装袋、一次性塑料编织袋。全行业新能源、清洁能源汽车使用量超过6万辆。

（三）加强监督管理

国家邮政局实施邮政业用品用具“双名录”管理，公布第一批检测机构名录和生产企业名录。各地邮政管理部门加大环保工作执法力度。

（四）开展试点示范

国家邮政局联合4部门共同推进可循环快递包装规模化应用试点，确定6家试点企业。京东“亚洲一号”西安智能产业园成为国家首个“零碳”物流园区。

2023年，各级邮政管理部门将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入落实习近平总书记关于邮政快递业重要指示批示精神，坚持稳中求进工作总基调，更好统筹发展和安全，有效防范化解重大风险，全力推动行业发展实现质的有效提升和量的合理增长，奋力谱写加快交通强国建设邮政新篇章。