

# 2023 年度快递市场监管报告

国家邮政局

二〇二四年五月

## 前 言

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是疫情防控转段后经济恢复发展的一年。全行业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，持续强化邮政市场监管，高质量发展迈上新台阶、取得新成效。

**一是畅通循环能力不断提升。**国家邮政局联合中央财办等部门印发推动农村流通高质量发展的指导意见，启动农村寄递物流体系建设三年行动，实施“一村一站”工程。开展农村电商与快递协同发展示范创建工作，打造邮政快递业服务现代农业金牌项目 143 个。增强服务产业链供应链能力，会同工信部实施快递业与制造业融合发展“5312”工程，评选出山东青岛胶州市等 10 个试点先行区、吉林顺丰服务中国一汽等 22 个深度融合项目。推进国际寄递体系建设，国际港澳台邮件快件业务量增速超过 50%。扎实做好疫情防控转段以来保通保畅工作。

**二是行业发展动能加速释放。**实施标准化工作五年行动计划，完成 15 项国标和行标研制。加快推动行业数智化转型，组织邮政业智能安检系统“华山论检”，加大智能安检、智能视频、智能语音申投诉处理技术在行业推广应用，智能车辆、智能分拣设施广泛应用。大力实施“9218”工程，全国电商快件不再二次包装比例超过 95%。组织开展职业技能培训 46 万人次，新增 10.8 万人取得职业技能等级证书。

**三是行业治理效能持续深化。**修订《快递市场管理办法》。组织开展为期 4 个月的电商快件寄递服务专项整治工作。深入开展快递市场秩序整顿。扎实做好消费者申诉处理工作。会同人社部出台快递行业推进劳动合同制度专项行动方案。会同全国总工会推动主要品牌快递企业总部签订全网集体合同。巩固基层快递网点优先参加工伤保险工作成果。

**四是行业安全和应急保障水平显著提高。**开展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动，联合公安、国家安全等 16 部门开展平安寄递专项行动。实施《快递电子运单》国家标准，印发《寄递服务用户个人信息安全管理规定》，持续开展个人信息安全治理专项行动，加强隐私运单推广应用，夯实网络数据和信息安全基础。加强“绿盾”工程信息系统应用。强化应急处置保障，着力维护行业安全稳定。稳妥应对台风、地震、冰冻雨雪等自然灾害影响。

在取得成绩的同时，也要认识到快递业在监管机制建设、服务质效、安全发展等方面还有不足，需要持续加以改进。2024 年，全行业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，巩固深化主题教育成果，坚持稳中求进、以进促稳、先立后破，服务“三个统筹”新发展定位，巩固和增强持续向好态势，持续推动实现质的有效提升和量的合理增长，有力增强发展韧性，有效提升安全水平，着力推动高质量发展，努力谱写加快交通强国建设邮政新篇章。

# 目 录

<b>第一部分 快递市场发展</b> .....	7
<b>一、市场规模</b> .....	7
(一) 业务量 .....	7
(二) 业务收入 .....	7
<b>二、服务质量</b> .....	7
(一) 服务满意度 .....	7
(二) 时限妥投率 .....	7
<b>三、市场结构</b> .....	7
(一) 主体结构 .....	7
(二) 产品结构 .....	7
(三) 区域结构 .....	8
<b>四、服务能力</b> .....	8
(一) 运输能力 .....	8
(二) 分拣能力 .....	8
(三) 农村末端服务能力 .....	8
(四) 旺季保障能力 .....	8
<b>五、产业贡献</b> .....	9
(一) 电商快递协同 .....	9

(二) 助力乡村振兴 .....	9
(三) 服务制造业 .....	9
<b>第二部分 快递市场监管 .....</b>	<b>10</b>
<b>一、增强现代治理能力 .....</b>	<b>10</b>
(一) 完善制度保障 .....	10
(二) 强化规划引领 .....	10
(三) 增强标准供给 .....	10
(四) 丰富政策支持 .....	10
(五) 推动科技创新 .....	11
(六) 加强国际交流 .....	11
(七) 推进人才建设 .....	11
(八) 加强党建引领 .....	12
<b>二、实施“两进一出”工程 .....</b>	<b>12</b>
(一) 推进“快递进村” .....	12
(二) 推进“快递进厂” .....	12
(三) 推进“快递出海” .....	12
<b>三、保障快递员群体合法权益 .....</b>	<b>13</b>
(一) 加强制度设计 .....	13
(二) 关爱快递小哥 .....	13

<b>四、推动综合协调发展</b> .....	13
(一) “快递+综合交通”情况 .....	13
(二) “快递+区域协调”情况 .....	13
<b>五、深化行业监督管理</b> .....	14
(一) 加强快递经营许可管理 .....	14
(二) 维护市场公平竞争秩序 .....	14
(三) 注重服务质量问题治理 .....	14
<b>六、强化行业安全监管</b> .....	15
(一) 完善安全监管机制 .....	15
(二) 强化寄递安全建设 .....	15
(三) 开展专项整治行动 .....	15
(四) 保障重大活动安全 .....	15
(五) 发挥“绿盾”工程作用 .....	15
<b>七、做好应急保障工作</b> .....	15
(一) 健全应急体系 .....	15
(二) 应对疫情转段 .....	16
(三) 处置突发事件 .....	16
<b>八、开展行业绿色治理</b> .....	16
(一) 健全标准政策体系 .....	16

(二) 深化包装绿色治理 .....	16
(三) 稳妥推进“双碳”工作 .....	16
<b>第三部分 2024 年快递市场监管思路 .....</b>	<b>17</b>

# 第一部分 快递市场发展

## 一、市场规模

### （一）业务量

2023年，我国快递业务量（不包含邮政集团包裹业务）累计完成1320.7亿件，同比增长19.4%；日均处理快件超3.6亿件。

### （二）业务收入

2023年，我国快递业务收入累计完成12074.0亿元，同比增长14.3%。快递业务收入占邮政行业业务收入比重为78.95%，同比上升0.73个百分点。

## 二、服务质量

### （一）服务满意度

2023年快递服务公众满意度得分为84.3分，同比上升0.9分。

### （二）时限妥投率

2023年，全国重点地区快递服务全程时限为56.42小时，72小时妥投率为80.97%。

## 三、市场结构

### （一）主体结构

2023年，快递与包裹服务品牌集中度指数CR8为84.0，同比下降0.5。

### （二）产品结构

2023年，异地快递业务量累计完成1153.6亿件，同比增长20.5%；占全部快递业务量的87.4%，同比上升0.8个百分点。

2023年，同城快递业务量累计完成136.4亿件，同比增长6.6%；占全部快递业务量的10.3%，同比下降1.3个百分点。

2023年，国际/港澳台快递业务量累计完成30.7亿件，同比增长52.0%；占全部快递业务量的2.3%，同比上升0.5个百分点。

### （三）区域结构

2023年，东、中、西部地区快递业务量分别完成993.2亿件、220.6亿件和106.9亿件，占比分别为75.2%、16.7%和8.1%。业务收入分别完成9200.4亿元、1702.4亿元和1171.2亿元，占比分别为76.2%、14.1%和9.7%。

## 四、服务能力

### （一）运输能力

全行业拥有快递服务汽车27.0万辆，同比增加1.6%，

全行业拥有国内快递专用货机188架，同比增加27架。

### （二）分拣能力

快递企业在全国各地大力推广自动化分拣技术，新建全自动化分拣中心77个。

### （三）农村末端服务能力

“一村一站”工程有序推进，全国农村地区基础设施建设速度持续加快，累计建成28.9万个村级寄递物流综合服务站。

### （四）旺季保障能力

2023年11月1日-16日，全国邮政、快递企业累计揽收快递包裹约77.67亿件，累计投递快递包裹约75.09亿件。11月11日当天，共揽收快递包裹6.39亿件，是平

日业务量的 1.87 倍。

## 五、产业贡献

### （一）电商快递协同

2023 年，实物商品网上零售额 130174 亿元，同比增长 8.4%，占社会消费品零售总额的比重达到 27.6%，同比提高 0.4 个百分点。快递支撑实物商品网上零售增长更加有力。

### （二）助力乡村振兴

2023 年，农村快递市场潜力进一步释放，产生 143 个业务量超千万件的“邮政快递业服务现代农业金牌项目”、17 个业务量超 200 万件的“邮政快递业服务现代农业典型县级项目”。

### （三）服务制造业

江苏省无锡市空港经济开发区等 10 个县（市、区）获评第一批“快递业与制造业融合发展试点先行区”，中国邮政速递股份有限公司服务博世（中国）投资有限公司项目等 22 个项目获评第一批“快递业与制造业深度融合典型项目”。

## 第二部分 快递市场监管

### 一、增强现代治理能力

#### （一）完善制度保障

国家邮政局完成修订《快递市场管理办法》《邮政业寄递安全监督管理办法》，制定《寄递服务用户个人信息安全管理规定》，废止《快递业务经营许可注销管理规定》《经营快递业务的企业分支机构备案管理规定》《邮政管理部门随机抽查工作细则（试行）》。邮政地方立法工作持续推进，《辽宁省邮政条例》《重庆市邮政条例》修改发布，《吉林省邮政条例》修订草案提交审查。

#### （二）强化规划引领

国家邮政局印发《加快建设交通强国邮政篇实施方案（2023-2027年）》，研究拟定交通强国邮政行业评价指标体系；与交通运输部联合印发《加快建设交通强国五年行动计划（2023-2027年）》，共同开展交通强国邮政专项试点工作。完成“十四五”邮政业发展规划中期评估。

#### （三）增强标准供给

国家邮政局推动发布《快递包装分类与代码》《快件高铁运输信息交换规范》《快递循环包装箱》《快递包装重金属与特定物质限量》《快递服务》等7项国家标准，出台《寄递服务用户个人信息保护要求》《邮政业交叉带自动分拣系统技术规范》《邮件快件农村客运车辆搭载作业要求》等3项行业标准，制定《邮政业标准化管理办法》。

#### （四）丰富政策支持

**国家政策。**中央1号文件提出加快完善县乡村电子商务和快递物流配送体系。国务院办公厅印发《关于加快内外贸一体化发展的若干措施》，提出支持在重点城市建设全球性和区域性国际邮政快递枢纽。中央财办、国家发改委、商务部、交通运输部等多个部门围绕快递业与关联产业协同发展、农村寄递物流体系建设、快递员合法权益保障、行业生态环保等方面出台支持政策。

### **(五) 推动科技创新**

国家邮政局组织召开邮政业科技创新工作会议，加快推进行业自动化迭代、信息化革新、数智化升级；推进“三智一码”研发应用，召开“华山论检”会议，推广应用智能视频监控技术和智能语音申投诉处理技术，发布“三智一码”成果；推进太赫兹设备研制和多传感违禁品检测设备研发。积极推进“无人三项”应用，组织召开寄递无人车标准实施情况和新标准需求研讨会。完成《邮政行业科学技术奖奖励暂行办法》修订，完成第三届行业科技成果评选，评选出“绿盾”（一期）工程、高速智能安检、应急决策系统等14项优秀项目。邮政快递干线运输车辆北斗终端覆盖率达95.73%，邮政干线车辆实现单北斗系统设备安装全覆盖。

### **(六) 加强国际交流**

**积极参与国家主场外交活动。**国家邮政局组织行业高层参加第三届“一带一路”国际合作高峰论坛互联互通高级别论坛；参加2023年全球可持续交通高峰论坛，举办“可持续邮政：携手合作助力全球邮政发展”边会。

**进一步推动国际交流合作。**国家邮政局领导赴多国访问，与万国邮联、泛非邮联、亚太邮联等组织、以及越南等国家邮政管理部门开展交流对话。

### **(七) 推进人才建设**

国家邮政局联合人力资源社会保障部制定加快推进邮政快递业职业技能等级认定的实施意见，新增邮政市场业务员等 3 项国家职业标准，组织开展职业技能培训 46 万人次。国家邮政局联合相关部门举办第四届全国邮政行业职业技能竞赛，举办第八届全国“互联网+”快递业创新创业大赛，组织开展第一批和第三批全国邮政行业人才培养基地评估，推动共建学院和行业职业教育发展。

## （八）加强党建引领

各地邮政管理部门努力抓实快递业和快递员群体党建工作。截至 2023 年底，全国共成立省级行业党委 30 个、市（地）级行业党委 304 个。

## 二、实施“两进一出”工程

### （一）推进“快递进村”

国家邮政局办公室、财政部办公厅、交通运输部办公厅等 7 部门办公厅（室）印发《农村寄递物流体系建设三年行动方案（2023-2025 年）》，多部门联合出台加快推进脱贫地区快递进村、推动农村流通高质量发展、加快推进农村客货邮融合发展等意见。国家邮政局会同相关部门开展农村电商快递协同发展示范区和快递服务现代农业示范项目创建工作。

### （二）推进“快递进厂”

国家邮政局会同工业和信息化部深入实施“5312”工程，评出第一批 10 个快递业与制造业融合发展试点先行区和 22 个典型项目，带动多地建立联合工作机制、出台激励政策、设立专项资金，促进快递业与制造业紧密协作、融合发展。

### （三）推进“快递出海”

引导快递企业积极推进境外服务网络、海外基础设施、自主运输通道、产业协同能力等建设。

### 三、保障快递员群体合法权益

#### （一）加强制度设计

国家邮政局联合人力资源社会保障部印发《快递行业推进劳动合同制度专项行动方案》，配套制发《快递从业人员劳动合同（示范文本）》。

#### （二）关爱快递小哥

国家邮政局持续开展关爱快递员“暖蜂行动”，与团中央联合组织开展2023年度“快递从业青年服务月”活动，配合全国总工会开展“快递员温暖服务季”等活动。积极指导工会和企业开展集体工资协商，支持地方工会稳妥推进“会站家”一体化试点建设。会同中国国防邮电工会、中国快递协会合力抓好快递员群体关心关爱和典型选树，第五届“寻找最美快递员”活动圆满完成。

### 四、推动综合协调发展

#### （一）“快递+综合交通”情况

国家邮政局制定出台《加快建设交通强国邮政篇实施方案（2023-2027年）》，聚焦《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》《加快建设交通强国五年行动计划（2023-2027年）》等相关部署，组织申报第一批交通强国邮政专项试点。

#### （二）“快递+区域协调”情况

**京津冀一体化。**北京结合《北京物流专项规划》落地，推动与天津、河北两地分拨中心实现设施匹配和功能衔接。河北石家庄、廊坊、保定等市承接进出京快件的中转任务，雄安新区外围快递物流园区、快递共配驿站加快建设。

**粤港澳大湾区。**广东结合深圳先行示范区和横琴、前海、南沙三大自贸区建设，适应粤港澳大湾区产业集聚和消费升级的趋势，推动行业基础设施不断完善，依托机场枢纽、特大型铁路枢纽站场和高速公路货运站场推进分拨中心建设。

**长三角一体化。**区域城市间优势互补，资源配置日益优化。上海举办“数字赋能乘势而上”长三角快递物流产业更高质量一体化发展论坛，深入推进快递服务长三角一体化发展工作协调机制。

**成渝双城经济圈。**重庆、四川建立“122”工作机制（一机制、两制度、两清单），落实《成渝地区双城经济圈邮政业发展规划》。

## **五、深化行业监督管理**

### **（一）加强快递经营许可管理**

各地邮政管理部门全面推开快递业务经营许可电子证照签发应用，快递业务经营许可延续申请自主申报平稳运行，快递处理场所代码集中申报管理取得阶段性成效。

### **（二）维护市场公平竞争秩序**

国家邮政局印发《总部型快递企业落实所属快递服务网络统一管理责任监督规程（试行）》，打造快递市场“品牌化”监管模式，进一步压实企业总部全网管理责任，对5家快递企业总部开展集中行政指导。

### **（三）注重服务质量问题治理**

国家邮政局实施快递服务质量提升工程，对4家企业总部实行政治约谈，对5家企业总部进行监管警示。

### **（四）推进信用监管体系建设**

国家邮政局组织开展“诚信快递、你我同行”“3·15”主题宣传，持续开展快递市场法人主体信用评定工作，推动将快递市场信用监管重点事项纳入《全国公共信用信息基础目录（2023版）》和《全国失信惩戒措施基础清单（2023版）》。

## 六、强化行业安全监管

### （一）完善安全监管机制

国家邮政局出台进一步做好新形势下防范化解邮政快递业重大风险工作的意见，制定安全生产管理体系建设指南，完善安全生产顶层设计。

### （二）强化寄递安全建设

各级邮政管理部门积极拓展行业安全教育培训内容，稳步推进邮件快件安检员培训工作。

### （三）开展专项整治行动

国家邮政局组织开展重大事故隐患专项排查整治2023行动，开展平安寄递专项行动，开展个人信息安全治理专项行动。

### （四）保障重大活动安全

各地邮政管理部门圆满完成第三届“一带一路”高峰论坛、杭州亚运会、成都大运会、消博会、中国—中亚高峰论坛等重大活动期间寄递安保工作。

### （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。

## 七、做好应急保障工作

### （一）健全应急体系

国家邮政局持续深化邮政业应急管理体系和能力建设，加强舆情监测通报反馈工作。国家邮政局安全生产专家库初步建立。

## （二）应对疫情转段

国家邮政局和各地邮政管理部门发挥保通保畅工作机制作用，主动应对疫情防控转段带来的挑战，及时优化调整行业疫情防控措施，全力畅通邮政快递末端“微循环”。

## （三）处置突发事件

各级邮政管理部门扎实做好突发的快递企业基层网点经营异常事件，稳妥应对台风、地震、冰冻雨雪等自然灾害对行业运行的影响。

# 八、开展行业绿色治理

## （一）健全标准政策体系

国家邮政局制定出台首部快递包装强制性国家标准，联合7部门印发绿色转型行动方案。邮政业环境污染属地责任不断落实。

## （二）深化包装绿色治理

各地邮政管理部门聚焦标准化、循环化、减量化、无害化实施“9218”工程，开展塑料污染和过度包装治理。

## （三）稳妥推进“双碳”工作

国家邮政局研究制定邮政行业碳排放测算规范。各地邮政管理部门深入推进多式联运，持续推进寄递运输、基础设施绿色低碳建设。

## 第三部分 2024 年快递市场监管思路

### 一、深入推进农村寄递物流体系建设

持续实施“一村一站”工程，推进邮政领域县级地方财政事权和支出责任落实，鼓励快递企业加大农村地区投入，组织开展以村级寄递物流综合服务站为重点的快递进村情况普查，深入推进农村电商与快递协同发展示范创建工作。

### 二、加快推动快递嵌入产业链供应链

聚焦汽车、3C 电子、医药等领域，开展“5312”工程第二批评选工作，进一步发掘和培育快递服务制造业典型项目。加强国际寄递物流体系建设，引导快递企业持续推进国际化发展。

### 三、有效保障快递员群体合法权益

深入开展快递行业推进劳动合同制度专项行动和邮政快递业从业人员职业技能提升行动，持续开展关爱快递员“暖蜂行动”，推进“爱心驿站”建设。强化快递员先进事迹宣传。

### 四、着力营造公平有序市场环境

抓好修订后的《快递市场管理办法》宣贯，研究完善监管执法跨区域协作机制，深化快递市场信用监管机制建设，完善快递市场“品牌化”监管措施，抓好《总部型快递企业落实所属快递服务网络统一管理责任规程（试行）》实施。

### 五、大力提升本质安全水平

抓紧抓实行业安全生产重大事故隐患大排查大整治行动，大力推进企业安全生产

规范化建设，开展寄递安全“三项制度”专项整治，巩固和深化平安寄递专项行动成果，强化行业信息安全。

## **六、全力保障行业畅通稳定**

持续发挥保通保畅工作机制作用，认真做好重大活动期间寄递安全和服务保障工作，加强行业运行监测，推进行业应急管理体系制度规范建设。

## **七、持续提升绿色发展水平**

提高同城快递可循环和标准化包装使用比例，开展包装抽查和联合执法，制定出台行业碳排放核算标准，引导企业加大新能源设备投入，参加城市公共领域车辆全面电动化先行区试点。

## **八、不断丰富准入政策供给**

优化服务站许可准入管理，推出新版许可核定规则。加强许可合规管理，开展“飞行检查”。