

2024 年度快递市场监管报告

国家邮政局

二〇二五年五月

前 言

2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。全行业深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以“物畅其流”为己任，充分发挥快递业在物流领域的引领作用，顺利完成全年各项工作任务，为提高物流效率、降低物流成本贡献力量。

一是快递服务网络不断完善。我国现有各类快递企业1.6万家，建有分拨中心近3000个，设立各类营业网点50.1万处，村级寄递物流综合服务站（村邮站）达到42.7万处。在城市，快递持续打通末端“最后一公里”，宅递、箱递、站递等多元化末端服务体系初步形成。在农村，快递服务网络不断拓展，直营制品牌快递服务已覆盖95%的建制村。快递业加快建设国际网络，服务触达约71个国家和地区，有效支撑跨境电子商务发展。快递业深度融入国家综合立体交通网和物流枢纽，干线运输实现路由规划的动态调整和运输方式的无缝衔接，航空快递运能不断增强，“快铁合作”成为常态，无人车应用场景不断扩展。

二是快递服务质量全面跃升。快递业践行以人民为中心的发展思想，不断满足人民群众对快递服务时效、服务质量的新需求。监测显示，2024年，全程快递时限为53.88小时，同比缩短2.54小时，全国重点城市间快递服务72小时妥投率达到83.95%，快递服务公众满意度达到84.6分，同比实现双提升。主要快递企业依托寄递渠道发展出快运、冷链、供应链和时效件、经济件等多元化寄递服务业务，持续提升服务品质，改善用户体验。行业监管更加聚焦，末端服务不规范、农村快递服务违规收费等突出问题得到针对性治理。电商快件寄递服务专项整治成果进一步巩固提升，有效破解部分边远地区“不包邮”问题。

三是行业社会贡献日益凸显。2024年，全国快递业务量达1750亿件，业务量规模连续11年稳居世界第一，年业务收入达到1.4万亿元。行业作为降低物流成本和提升流通效率的前沿阵地，日均业务量4.8亿件，邮政快递已经成为无处不在、无人

不用的生活场景。快递“规模经济”效应持续放大，支撑实物商品网上零售额超13万亿元，有力激发消费潜能、畅通实体经济“筋络”。快递业深度融入绿色物流发展，落实“双碳”目标、坚持向“绿”而行，培育构建绿色建筑、智能设备、光伏发电、绿色包装等一体化减碳模式，不断优化运输组织模式和配送方式，全行业新能源和清洁能源车保有量超7万辆。快递从业人员超400万，为稳就业作出重要贡献。

四是行业安全基础不断夯实。在全行业开展寄递渠道安全专项行动，严格执行寄递渠道收寄验视、实名收寄、过机安检三项制度，加大快件隐私运单应用，持续提升安全寄递水平，切实增强人民群众使用快递的安全感。注重保障快递员群体合法权益，推进快递业劳动合同制度专项行动，着力构建和谐劳动关系。健全应急对接响应机制，实施突发事件信息报告规则，持续加强行业运行监测和指挥调度工作，及时发现及时解决问题的能力得到有效提升。快递业妥善应对自然灾害等重大突发事件，有力保障人民群众的生命财产安全。

在取得成绩的同时，也要认识到，快递业发展质效仍存在不足，不平衡不充分问题仍很突出，服务水平与人民群众需要还有差距，寄递安全形势依旧严峻，需要持续加以改进。2025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，全面贯彻党的二十届二中全会和二十届三中全会精神，贯彻落实党中央国务院关于加强邮政工作的部署，持续巩固行业向好发展态势，更好满足人民群众美好生活用邮需求，在努力当好中国式现代化开路先锋、奋力谱写加快建设交通强国邮政篇中做出新的更大贡献。

目 录

第一部分 快递市场发展	6
一、服务质量	6
(一) 服务满意度.....	6
(二) 时限妥投率.....	6
二、服务能力	6
(一) 运输能力.....	6
(二) 冷链服务能力.....	6
(三) 旺季保障能力.....	7
三、社会贡献	7
(一) 支撑电商发展.....	7
(二) 助力乡村振兴.....	7
(三) 服务制造业.....	7
四、规模结构	8
(一) 业务收入.....	8
(二) 业务量.....	8
(三) 主体结构.....	8
(四) 产品结构.....	8
(五) 区域结构.....	8

第二部分 快递市场监管	9
一、完善行业治理体系	9
(一) 强化规划引领	9
(二) 增强标准供给	9
(三) 丰富政策支持	9
(四) 推动科技创新	9
(五) 促进国际交流	10
(六) 推进人才建设	10
(七) 加强党建引领	10
二、促进综合协调发展	11
(一) “快递+综合交通”情况	11
(二) “快递+区域协调”情况	11
三、深化行业监督管理	12
(一) 规范快递经营许可管理	12
(二) 完善市场监管规则体系	12
(三) 加强服务质量问题治理	13
(四) 强化快递员权益保障	13
(五) 优化建设申诉处理机制	13
四、强化行业安全监管	13

(一) 深化平安寄递建设	13
(二) 开展隐患排查整治	14
(三) 维护行业信息安全	14
五、做好应急保障工作	14
(一) 健全应急管理体系	14
(二) 妥善处置突发事件	14
六、推动绿色低碳发展	15
(一) 完善绿色发展顶层设计	15
(二) 组织实施“四化”工程	15
(三) 纵深推进全链条治理	15
(四) 稳妥推进减碳降碳	15
第三部分 2025年快递市场监管思路	16
一、降低物流服务成本	16
二、建设农村寄递物流体系	16
三、提升寄递服务质量	16
四、提高行业安全水平	16
五、推进绿色低碳发展	17
六、维护行业稳定运行	17
七、构建公平竞争市场秩序	17

第一部分 快递市场发展

2024年，快递行业整体发展向好，服务质量有效提升、服务能力明显增强、社会贡献日益突出、市场规模继续扩大、市场结构日趋合理，有效发挥经济活力风向标和经济发展晴雨表作用。

一、服务质量

（一）服务满意度

2024年快递服务公众满意度得分为84.6分，同比上升0.3分。

（二）时限妥投率

2024年，全国重点地区快递服务全程时限为53.88小时，同比缩短2.54小时。

72小时妥投率为83.95%，同比提升2.98个百分点。分品牌来看，72小时妥投率较高的为顺丰速运、中通快递。

二、服务能力

（一）运输能力

全行业拥有汽车38.8万辆，比上年末增加约1万辆。全行业拥有全货机198架，比上年末增加10架。

（二）冷链服务能力

2024年，全行业累计建设冷链转运中心92个，冷链仓405个，投入冷链车辆3800余辆。

（三）旺季保障能力

2024年10月21日至11月10日，全国快递揽收量约为120.82亿件，同比增长21.4%；累计投递量约121.24亿件，同比增长25.3%；最高日处理量达到7.29亿件（10月22日），同比增长74%，刷新单日业务量纪录。

三、社会贡献

（一）支撑电商发展

2024年，实物商品网上零售额130816亿元，增长6.5%，占社会消费品零售总额的比重为26.8%，快递支持实物商品网上零售增长更加有力。服务跨境电商能力逐步增强，2024年国际/港澳台快递业务量累计完成38.7亿件，同比增长26.3%。

（二）助力乡村振兴

2024年，全国农村网络零售额同比增长6.4%，农产品网络零售额同比增长15.8%。农村快递网络的持续下沉，让消费品下乡进村、农产品出村进城更加畅通，为农产品在线销售提供了可靠的寄递服务支撑。全国设立村级寄递物流综合服务站（村邮站）42.7万处，比上年末增加6.2万处。积极服务现代农业，会同农业农村、交通运输和商务部门开展农村电商与快递协同发展示范创建工作，涌现出一批农村电商快递协同发展典型和快递服务现代农业项目。快递助力脱贫县和国家级乡村振兴重点帮扶县打造当地农副产品致富产业取得更好成效。快递行业有关项目被评为全国消费帮扶助力乡村振兴典型案例。

（三）服务制造业

快递企业积极培育服务先进制造业项目，全国累计形成1670个业务收入超百万元的重点项目，同比增长30.2%。快递服务制造业逐渐深入，快递服务涵盖产前、产中、

产后环节。

四、规模结构

（一）业务收入

2024年，快递业务收入累计完成1.4万亿元，同比增长13.8%。

（二）业务量

2024年，我国快递业务量累计完成1750.8亿件，同比增长21.5%；日均处理快件近4.8亿件，年人均快递使用量超过120件。我国快递业务量已连续十一年稳居世界第一。

（三）主体结构

与2023年相比，2024年，占主要市场份额的企业品牌依然是邮政速递、顺丰、京东3家直营制快递企业品牌与中通、圆通、韵达、申通、极兔5家加盟制快递企业品牌。集中度指数CR8为85.2。

（四）产品结构

2024年，异地快递业务量累计完成1555.7亿件，占全部快递业务量的88.9%。同城快递业务量累计完成156.4亿件，占全部快递业务量的8.9%。国际/港澳台快递业务量累计完成38.7亿件，占全部快递业务量的2.2%。

（五）区域结构

2024年，东、中、西部地区快递业务量分别完成1267.1亿件、328.0亿件和155.8亿件，占比分别为72.4%、18.7%和8.9%；业务收入分别完成10502.9亿元、2092.8亿元和1437.9亿元，占比分别为74.8%、14.9%和10.3%。

第二部分 快递市场监管

一、完善行业治理体系

（一）强化规划引领

国家邮政局部署“十五五”邮政业规划编制工作，谋划规划前期专题研究工作。组织开展规划编制和衔接工作，召开规划编制工作座谈会、基本思路专家研讨会，举办规划培训班。制定规划编制大纲，形成规划基本思路。研究提出拟纳入国家规划纲要基本思路重点内容。参与综合交通运输体系发展等规划前期工作。完成“十四五”邮政业规划中期评估工作。

（二）增强标准供给

国家邮政局推动发布《邮件快件循环包装使用指南》、《快件报关信息交换规范》、《限制快递过度包装要求》3项国家标准，出台《县乡村寄递服务网络建设指南》、《生鲜品快递包装基本要求》、《医药冷链快递服务》3项行业标准。

（三）丰富政策支持

中央一号文件提出健全县乡村物流配送体系。商务部、文化和旅游部、交通运输部等部门出台邮政快递业与关联产业协同发展方面支持政策。国家邮政局等九部门出台《关于国家邮政快递枢纽布局建设的指导意见》（国邮发〔2024〕27号），推进建设布局合理、功能完备、智慧高效、绿色安全的国家邮政快递枢纽网络。

（四）推动科技创新

制定加快邮政业科技发展的意见以及人工智能+邮政快递融合发展实施意见。推进太赫兹安检设备研制，开展算法模型训练和优化，丰富违禁品数据库。印发《通用寄

递地址编码推广应用工作方案》，召开通用寄递地址编码推广应用推进会，组织制作宣传片，通用寄递地址编码赋码率大幅提升。继续引导寄递企业加大“无人三项”和北斗系统等推广力度。协调将“国家邮政局技术研发中心”成功纳入部级科研平台基地“白名单”，完成研发中心复核。

（五）促进国际交流

国家邮政局配合国家重大外交活动，与阿联酋、马来西亚等签署关于加强邮政领域合作的文件。国家邮政局领导出访罗马尼亚和意大利等国；参加第12届中日邮政政策对话；举办中韩邮政官员互访交流；开展与越南、泰国、阿塞拜疆、拉脱维亚、罗马尼亚、韩国、马来西亚、摩尔多瓦等邮政沟通与对话，促进邮政快递合作，为行业国际发展营造良好外部环境。

（六）推进人才建设

打造高素质人才队伍。国家邮政局统筹指导8个省级、145个市级职业技能竞赛，产生各级技术能手300余人。举办2024年快递产业创新大赛，159个单位提交1000余件作品参赛，其中13件获得金奖、20件获得银奖、38件获得铜奖，吸引更多创新资源在快递业集聚，推动科技创新和产业创新深度融合。强化行业职业教育指导，推动共建学院发展，促进校企合作产教融合。

（七）加强党建引领

持续推进行业党建工作。完成全国地市级快递行业党委全覆盖任务，围绕增强企业党组织政治功能，积极引导快递员参与平安创建、文明宣传、社区服务等基层治理工作。向各省（区、市）快递行业党委、主要快递企业总部党组织征集典型案例，以点带面推动加强快递员群体思想引导。

强化优秀先进典型选树。建立健全常态化工作机制，主动融入各地精神文明创建

工作，积极挖掘和宣传行业先进典型，提升快递员群体的职业认同感、自豪感。2024年，全行业32人获得“全国五一劳动奖章”，1个集体获得“全国五一劳动奖状”，9个集体荣获“全国工人先锋号”，行业内14个基层集体被认定为“2023年度全国青年安全生产示范岗”。积极组织优秀集体和个人参与属地各类典型选树，行业从业人员荣获各类各级荣誉称号或表彰2462余人次。

群团共建做好关心关爱。落实党建带团建工作部署，成立全国邮政快递团工委，推动省级行业团工委实现全覆盖。充分发挥国家邮政局、全国总工会、中国快递协会三方联席会议机制作用，推动各地邮政管理部门加强与属地工会部门的联系，全力推进快递企业“会、站、家”建设和“工会进万家”等活动，有效发挥工会组织团结凝聚服务作用。

二、促进综合协调发展

（一）“快递+综合交通”情况

积极融入现代化综合交通体系，与交通运输部联合印发综合立体交通网主骨架路线方案，邮运国际枢纽建设有序推进，运能明显提升。统筹做好交通强国邮政专项试点工作。推动17个项目纳入第三批国家综合货运枢纽补链强链建设。

（二）“快递+区域协调”情况

完善服务区域协调发展机制和政策体系，助力提升京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝等城市群的资源集聚力和辐射力，持续提升中西部寄递网络通达能力，行业服务区域协调发展的成效明显。

京津冀一体化。北京、天津、河北局积极服务京津冀协同发展战略。北京、河北局协同探索重大活动期间京津冀寄递渠道安全协同管理机制。推动增设雄安许可地域，建立“雄保廊”三市监管联动机制。

粤港澳大湾区。广东深化国际港澳台交流合作，承办香港邮政署、澳门邮电局调研组在粤开展内地与港澳邮政区域合作专项调研，推动大湾区寄递服务同城化，打造大湾区国际性物流枢纽。

长三角一体化。上海邮政快递企业为长三角主要城市提供承诺性的次日达服务，进一步推动实现同城小时级、长三角当日达、国内重点城市次日达的服务能力。江苏发布《快递服务长三角一体化监管协作倡议书》，出台《长三角区域物流提质增效降本行动方案》。

成渝双城经济圈。重庆、四川联合持续深化轮值牵头制度和定期联席会议制度，建立统计数据联动机制，按季度分析监测成渝地区相关发展数据。统筹优化川渝大同城寄递网络，川渝部分地区实现直接路由联通。

三、深化行业监督管理

（一）规范快递经营许可管理

依法做好许可常态化管理工作，合理配置资质，规范企业实控权变更行为。做好新业态合规纳管、许可有效期延续、重要事项变更等审查工作。加强政策衔接，深化许可改革，推进许可证电子证照工作。

（二）完善市场监管规则体系

国家邮政局组织抓好修订后的《快递市场管理办法》宣贯培训，指导各地邮政管理部门开展执法检查，推动《快递市场管理办法》落地生效。深化“品牌化”监管机制建设，上下联动抓好《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）》落实，进一步压紧压实快递企业总部统一管理责任。

（三）加强服务质量问题治理

开展服务质量突出问题专项整治行动，集中治理企业违规作业、投申诉管理不规范、破坏公平竞争市场秩序、统一管理责任虚化弱化等问题。针对媒体曝光的违规处理用户退货件问题、部分加盟企业虚构寄递流程信息行为进行立案处罚；针对因企业内部纠纷引发的服务网络稳定问题，对相关企业进行约谈告诫。

（四）强化快递员权益保障

联合开展快递业推进劳动合同制度专项行动，推广应用示范合同文本。持续开展职业技能提升行动，完成一线从业人员职业技能培训 45.3 万人次，新增 10.8 万人获得职业技能等级证书、3175 人获得快递工程技术职称。扎实开展关爱快递员“暖蜂行动”，联合开展“快递从业青年服务月”和“快递员温暖服务季”活动，各地组织开展慰问活动 6300 余场，推动新增 1.3 万个“暖蜂驿站”等关爱阵地。

（五）优化建设申诉处理机制

组织开展邮政业用户申诉处理运行机制优化建设工作。重点推动“流程再造、系统再造、制度再造”，畅通申诉通道，打造高效处理机制，强化企业的主体责任，在全国上线新版申诉服务平台。

四、强化行业安全监管

（一）深化平安寄递建设

开展寄递安全“三项制度”专项整治，强化寄递实名认证，加强协议用户管理，开展禁寄管理研究。推进国家网络身份认证公共服务寄递应用试点和外国人永久居留身份证寄递实名适配性改造，大力推广应用智能安检设备。深化寄递安全综合治理，稳步推进行业平安员队伍建设，强化禁寄物品寄递管控，坚决守牢寄递渠道安全防线。

（二）开展隐患排查整治

开展寄递企业总部安全管理体系建设情况评估、重大事故隐患判定标准落实情况评估。积极推动《邮政业安全生产设备配置规范》、《快递安全生产操作规范》两个行业标准修订升级为强制性国家标准。印发《邮政系统安全生产治本攻坚三年行动方案》，推进安全生产各项任务落实。修订并印发《邮政企业、快递企业生产安全重大事故隐患判定标准》，部署开展邮政快递业安全生产重大事故隐患大排查大整治。

（三）维护行业信息安全

结合《快递市场管理办法》、《邮政业寄递安全监督管理办法》宣贯工作，进一步完善行业信息安全制度体系。组织快递企业关基运营者开展网络安全攻防实战演练，深入排查数据安全风险隐患。督促邮政快递企业加强内部管理和信息系统防护，推动邮政快递企业和电商平台应用隐私运单。

五、做好应急保障工作

（一）健全应急管理体系

研究制修订《寄递企业应急管理工作机制和响应要求》、《寄递企业应急预案编制规则》等标准规范，持续推进行业应急管理体系和能力建设。印发《邮政业突发事件信息报告规则（第一版）》，健全突发事件信息报告规则体系。完善邮政业运行监测和指挥调度工作机制，系统化开展舆情监测。

（二）妥善处置突发事件

持续推进行业重大风险防范化解，强化风险源头防控和矛盾纠纷排查。加强运行监测预警，建立行业运行数据异常情况核查工作机制。督促企业严格落实“四个一”机制要求，上下联动推动消除涉稳隐患。组织应对低温雨雪冰冻寒潮沙尘等极端天气和地震等自然灾害影响，加强监测预警和工作调度。

六、推动绿色低碳发展

（一）完善绿色发展顶层设计

推动《快递暂行条例》对快递包装绿色治理进行制度设计，推动出台《限制快递过度包装要求》强制性国家标准和行业碳排放核算规范，印发快递包装绿色转型任务清单。深化用品用具监管方式改革，优化质量监管模式。

（二）组织实施“四化”工程

开展快递包装绿色转型“七项行动”。坚持禁限一批、替代一批、循环一批，纵深推进行业塑料污染治理。组织全国快递包装大抽查，摸清“四化”治理底数。联合开展循环包装应用试点，丰富应用场景，扩大使用规模。

（三）纵深推进全链条治理

召开绿色低碳发展推进会，开展联合调研。推动电商快递使用一体包装和原发包装，公开征集邮政业生态环保产品、技术和模式。开展“双随机、一公开”监督执法。加大“邮来已久、绿动未来”主题宣传力度。

（四）稳妥推进减碳降碳

积极跟踪研究绿色低碳发展动态，组织开展碳排放试算。不断优化运输组织模式和配送方式，运输综合效能持续提升，支持末端配送车辆以旧换新。加快节能降碳先进技术研发应用，建设绿色分拨中心（网点）。推广应用光伏发电技术。

第三部分 2025 年快递市场监管思路

一、降低物流服务成本

推进快递业与先进制造业深度融合发展，构建多元综合物流服务体系。持续加强国际寄递网络和海外仓建设，多方式拓展境外“最后一公里”网络。因地制宜发展新质生产力，强化人工智能技术在快递领域更广泛应用。编制“十五五”快递业发展规划。巩固电商快件寄递服务治理成果，推动偏远地区快递服务供给进一步改善。

二、建设农村寄递物流体系

强化快递进村基础信息管理，加强农村快递服务范围公示（公布）管理，督促企业总部根据自身能力和农村实际揽收快件。完善农村快递服务基础设施，加强村级寄递物流综合服务站建设。协调推进企业自建与末端共配，保障服务网络稳定性。强化上下游协同治理，研究通过电商渠道破解进村难题的路径。规范有序开展农村电商与快递协同发展示范创建验收工作。

三、提升寄递服务质量

全面推进申诉改革工作拓围提效。强化快递市场信用监管，依法实施失信惩戒，推动建立企业法定代表人、实际控制人合规经营承诺机制。继续强化服务质量监管态势，实施擅自投箱入柜问题治理行动，强化农村快递服务监督检查，坚决治理违规收费问题。依法查处快递企业服务地域公示（公布）管理违法违规行为。继续开展好快递服务公众满意度和 72 小时妥投率监测工作。

四、提高行业安全水平

深化寄递安全综合治理和“三项制度”落实。扎实推进安全生产治本攻坚三年行

动，深入推动生产安全重大事故隐患判定标准和《安全管理规范化二十条细则》落实。出台《邮政业安全生产设备配置规范》、《邮政业安全生产操作规范》。全面推进企业安全体系建设。加强网络和数据安全管理及技术防护，联合开展行业个人信息保护监督检查。积极推动“绿盾”工程二期建设。

五、推进绿色低碳发展

完善法规标准政策体系，研制邮政业碳排放核算等行业标准。深入推进包装绿色转型，鼓励企业实施绿色采购，加快推进塑料污染全链条治理。积极推动行业减碳降碳，加大节能降碳先进技术研发应用，优化运输组织模式和配送方式。

六、维护行业稳定运行

加强行业运行监测和指挥调度，分级分类推进转办工作。强化快递业务旺季和春运期间寄递服务保障工作。做好行业应急维稳工作，加强行业风险识别和源头管控，有效防范化解行业内部矛盾纠纷。强化快递员群体权益保障，出台规范快递业用工实施方案，开展规范快递用工试点。深入实施职业技能提升行动，开展职业技能培训和等级认定。

七、构建公平竞争市场秩序

优化许可管理，依法做好常态化审批规范管理。全面深化快递市场“品牌化”监管机制建设。大力整治损害市场秩序突出问题，维护公平有序市场环境。严格规范涉企行政检查，健全完善执法检查事项清单，印发《邮政市场监管执法检查指引》。