

2025 年全国快递市场监管报告

(2026 年 4 月)

2025 年，国家邮政局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，全面落实全国邮政工作会议精神，进一步转变监管理念，不断强化全国快递市场监管，以高效能治理促进高质量发展，快递业务收入累计完成 1.5 万亿元，同比增长 6.5%；快递业务量完成 1989.5 亿件，同比增长 13.6%，行业实现可持续健康发展。

一、深化行业市场监管

(一) 规范快递业务经营许可管理

依法推进许可准入、变更、延续、注销作废、备案等管理工作，持续提升许可政务服务水平。顺利渡过许可延续历史高峰，完成主要品牌企业许可证延续。发挥自贸试验区国际快递业务经营许可下放的政策带动效应，有力支撑跨境业务发展。深入开展政策调研，强化加盟制企业品牌化管理。

(二) 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、投申诉处理不规范、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；深入治理农村地区领取邮件快件违规收费问题。通过治理，2025年服务质量持续改善，满意度、时限妥投率双双提升：快递服务公众满意度得分为85.0分，同比上升0.4分；全国重点地区快递服务72小时妥投率为87.04%，同比提升3.09个百分点。

（三）强化快递员群体权益保障

系统推进快递员群体服务管理工作，会同相关部门出台多份政策文件，组织13个省市开展专题调研。联合相关部门开展新就业形态劳动者劳动权益保障水平提升专项行动。制定印发规范快递业用工方案，在快递行业推进落实劳动合同制度。在20个城市部署快递行业企业用工监测试点工作，基本摸清试点地区从业人员底数和权益保障等现状，为规范用工夯实工作基础。

（四）综合整治行业市场秩序

组织各地严厉纠治虚构寄递流程信息、超地域范围经营等快递市场秩序突出问题，助力全国统一大市场建设。及时应对快递企业揽收资费“向上取整”问题，进

进一步提升用户快递服务体验。同时，通过“反内卷”为寄递企业创造差异化竞争空间，促使服务品质、时效保障较高的企业能够进一步发挥自身优势，推动行业竞争格局向优质优价方向转变。

（五）强化快递包装绿色治理

执行修订后的《快递暂行条例》，10部门协同加强电商快递包装源头治理。坚持抽查抽检与立案查处联动，各级邮政管理部门开展快递包装抽检近700批次，办理环保执法案件800余件，处罚违反强制性国家标准的行为7起。通过加强监管，全行业包装标准化率达86%，包装箱层数、包装袋厚度减量达50%，胶带宽度减量达25%，免胶带纸箱占比2.7%，同城快递使用循环包装数量占比超10%，回收复用质量完好的瓦楞纸箱超10亿个。

二、强化行业安全监管

（一）加强寄递全链条安全监管

深化寄递安全领域监管合作，建立寄递渠道安全管理部门际联席会议制度，组织召开全体会议和专题会议，强化部门协同共治。加强监管执法和行刑衔接，对公安等部门通报的涉寄递企业刑事案件一律倒查追责。强化“三项制度”落实，组织开展实名收寄专项整治行动，

督导各地邮政管理部门办理行政处罚案件 1668 起，保持严管严控高压态势。研究制定加强邮件快件过机安检工作的指导意见，出台 10 项举措提升安检实效。部署开展违规收寄野生鸟类、重大火灾风险隐患排查整治等专项行动，紧急排查违规收寄氢氟酸违法行为，严厉查处违规收寄玩具手雷等违法行为。积极应对电信网络诈骗分子寄递诈骗引流宣传品突出问题，强化风险防范和监管执法，有力遏制了寄递企业涉诈案件多发势头。强化抽查监测、调度督导和监管执法，全行业隐私运单使用率达 99%。建设平安员管理信息平台，推进行业平安员队伍建设。

（二）推进安全生产治本攻坚三年行动

制定邮政企业、快递企业生产安全重大事故隐患判定标准检查指引，开展重大事故隐患动态清零专项行动。组织各地邮政管理部门和寄递企业全面排查整治邮件快件收投转运、消防用电、车辆交通、场地作业等重点环节部位重大事故风险隐患。强化分拣中心场内作业安全管理，持续巩固人车分流整治成效，强化车辆装卸安全管控，全面排查治理传送带未设置安全防护装置、人车分流不到位等问题隐患。开展消防火灾隐患排查整治，

严查严控分拣处理场所和基层网点火患。持续开展电动自行车安全隐患全链条整治，严禁寄递电动自行车用蓄电池。

（三）提升安全生产基础保障水平

推动出台《邮政业安全生产设备配置规范》《邮政业安全生产操作规范》两项强制性国家标准，将重大事故隐患排查治理纳入标准要求。赴各主要企业总部开展《邮政企业、快递企业安全生产管理体系建设指南》落实情况评估，督促企业总部强化安全生产组织架构、制度标准、全员安全责任、科技应用、安全保障、应急管理等方面体系建设。在沈阳召开行业安全治理规范化座谈会，通报评估结果、传导压力、压实责任。联合国家消防救援局举办消防安全培训班，组织 1.3 万余名企业及监管部门人员参加培训。组织开展“安全生产月”活动，在行业主流媒体开设专栏，宣传普及行业安全知识，营造安全生产良好氛围。

三、强化应急管理

（一）完善日常监测调度机制

全面加强行业运行监测和指挥调度，利用“绿盾”等系统分析、筛选数据异常的分拨中心和网点，对监测

发现的问题线索，第一时间调度各地邮政管理部门核查并限时反馈处置情况，有效维护行业安全稳定。

（二）强化涉稳风险排查化解

组织开展维护快递市场末端稳定专项行动，聚焦快递基层加盟商和一线快递员两个重点群体，组织各地邮政管理部门和企业总部围绕8个方面的风险隐患，深入排查化解。加强部门协同，及时处置相关部门通报的涉稳风险隐患，不断拓展提升风险感知能力，确保有问题早发现、早处置。与相关部门共同研究细化行业涉稳风险化解和社会治理等工作措施。

（三）加强突发事件应急处置

加强与气象部门的沟通联系，及时获取重要气象预警信息，并向全系统全行业发布工作提示。在春节、全国两会、“五一”和“十一”等重要时间节点加强行业应急管理，做好应急值守和事件处置工作。

2026年，快递市场监管工作重点抓好以下方面：一是健全快递业务经营许可管理制度，加强事前准入管理；二是持续压实企业总部责任，增强企业品牌意识；三是落实党中央工作部署，加强快递员群体服务管理；四是综合整治快递市场秩序，促进优质优价、公平竞争；五

是落实修订后的《快递暂行条例》，加强电商快递包装源头治理；六是深化农村地区违规收费问题治理，强化末端服务质量监管；七是推进申诉处理运行机制改革，维护用户合法权益；八是依法落实“三项制度”，强化行业安全管理；九是持续开展行业运行监测和指挥调度，排查化解风险隐患，以高效能治理促进行业高质量发展。