

邮政业发展“十五五”规划

邮政业是国家重要的社会公用事业，是现代物流的标志性产业，广泛服务生产和消费、线上和线下、城市和乡村，为国脉所系、发展所需、民生所依。促进邮政业高质量发展，构建与中国式现代化相适应的寄递物流体系，对加快建设物流网、畅通实体经济“筋络”、纵深推进全国统一大市场建设具有引领性作用。根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》及现代综合交通运输体系发展“十五五”规划等，结合邮政业发展实际，制定本规划。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，完整准确全面贯彻新发展理念，服务加快构建新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，坚持以推动高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，促进行业高质量发展，促进行业高效能治理，提升农村寄递服务能力水平，提升国际寄递服务能力水平，提升服务产业的能力水平，奋力构建与中国式现代化相适应的寄递物流体系，完善现代化综合交通运输体系，谱写加快建设交通强国邮政篇，为基本实现社会主义现代化取得决定性进展贡献行业力量。

“十五五”期间，邮政业发展要坚持服务人民，提高网络的均衡性、可及性、稳定性，促进服务高品质、多样化、便利化；坚持系统观念，有效市场和有为政府相结合，服务产业和服务消费并重，统筹区域城乡、国际国内、降本提质增效；坚持创新驱动，因地制宜发展行业新质生产力，推动服务向专业化和价值链高端延伸，与时俱进提升行业治理效能；坚持安全为基，强化底线思维，压实安全责任，健全安全管理体系，提升寄递安全、生产安全、信息安全水平；坚持绿色发展，持续深化快递包装治理和多元减碳降碳。

到 2030 年，邮政业服务经济社会发展作用进一步增强。邮政业规模实力持续壮大，我国寄递企业品牌国际影响力进一步提升。服务供给持续扩能提质，区域、城乡服务差距缩小，人民用邮满意度提高。网络体系更加集约智能，国家邮政快递枢纽集聚辐射能力增强，干线运输畅通高效，末端设施有效覆盖，国际寄递物流网络的通达广度深度、安全韧性有效提升。创新发展更加强劲有力，寄递全流程数智化水平显著提高。行业治理更加精准高效，监管体系不断健全，监管法治化、智能化、协同化水平提升，安全、绿色发展成效明显。

专栏 1 “十五五”时期邮政业发展主要指标					
类别	指 标	2025 年	2030 年	年均增速/增量 〔累计值〕	属性
规模 实力	1. 邮政行业业务收入（亿元）	18000	24000	6%左右	预期性
	2. 邮政行业寄递业务量（亿件）	2165	2900	6%左右	预期性
	3. 快递业务收入（亿元）	15000	20000	6%左右	预期性
	4. 快递业务量（亿件）	1990	2700	6%左右	预期性

服务供给	5. 建制村邮件周投递 5 次及以上比例 (%)	89	90	〔1〕	预期性
	6. 重点地区快递服务 72 小时妥投率 (%)	87	88	〔1〕	预期性
网络体系	7. 国际快递网络覆盖国家和地区数 (个)	85	110	〔25〕	预期性
	8. 建有村级寄递物流综合服务站的建制村比例 (%)	80	90	〔10〕	预期性
创新发展	9. CR8 企业研发经费投入增长 (%)	—	—	8	预期性
	10. 规模以上处理中心全自动化率 (%)	81	88	〔7〕	预期性
行业治理	11. 邮件快件生产安全事故发生率 (起/十亿件)	—	≤0.5	—	约束性
	12. 快递企业绿色包装使用率 (%)	70	80	〔10〕	预期性

到 2035 年，培育出更多具有全球辐射力和国际竞争力的世界一流寄递企业，行业规模和发展质量大幅跃升，交通强国邮政篇基本建成，服务经济社会发展作用更加凸显。

二、优化邮政普遍服务和特殊服务供给

1. 提高服务质效。适应经济社会发展和用户需求变化，拓展创新邮政普遍服务内容，实现供需适配、价格合理、质效并进。提升信件、包裹、印刷品等寄递和邮政汇兑的安全便利程度，推进平常信件逐步实现路径轨迹全程跟踪。完善农村和中西部边远地区邮政普遍服务，巩固边境自然村、海岛通邮水平。办理好各类特殊服务业务，提升国家规定报刊的发行服务水平，实现报刊寄递全程可追溯，高标准提供为军服务，确保机要通信安全、准确、及时。做好邮票发行工作。

2. 增强主干网络能力。依托国家综合立体交通网建强邮政枢

纽，强化“平急两用”功能。加强全国性枢纽的联动，优化区域性枢纽的布局，强化本地枢纽的辐射带动功能。加强省市处理场所建设，推进县级邮件处理中心配备自动化分拣设备。推进邮政营业场所分等分级管理，有条件的地区逐步扩大智慧邮局数量，因地制宜设置自助收投等设施设备。提升主题邮局规范化运营水平。推动智能信包箱、新型报刊亭建设。

专栏 2 邮政普遍服务网络强基扩能工程
提升省际邮件处理中心能力，在江苏、安徽、福建、山东、重庆、湖北等省（区、市）按需建设邮件处理场地，配置自动化智能化分拣设备；完善西藏、新疆及四川、云南、甘肃、青海省涉藏州县等邮政普遍服务基础设施；加强邮政普遍服务网点布局建设；提升邮政普遍服务安全生产能力，更新一批配电、消防、安防等设备。

3. 发挥主干网络基础支撑作用。推动邮政企业在边远地区、民族地区、边境地区以及快递企业依靠自身力量难以投递到村的其他区域，依托现有邮政普遍服务网络资源开办末端包裹业务。提高主干网络防范风险和应对突发事件能力，健全应急服务联动机制，优化应急处置流程，强化应急服务高效响应，保障重大自然灾害、突发公共卫生事件发生时的指令传达和物资流通。做好重大活动重要时点服务保障。确保政务服务安全可靠。推进爱心捐赠公益寄递。

4. 加强服务保障和监督。巩固完善邮政普遍服务国家保障、企业提供、政府监管的制度安排。指导督促邮政企业聚焦主责主业，建立健全内控制度，优化运行组织，持续提质增效，做强做优做大。聚焦服务薄弱环节和群众用邮急难愁盼问题，严格依法

监管。完善邮政普遍服务网络运行监测机制，及时处置问题隐患和舆情信息。健全社会监督机制，完善邮件时限监测和用户满意度调查等服务评价制度。聚焦国有企业履行战略使命情况，加强邮政普遍服务、特殊服务质量考核，强化评价结果运用。

三、深化拓展快递服务场景

5. 更好服务现代农业。鼓励寄递企业为现代农业提供优质服务，参与农产品品牌打造。推广“寄递+电商+农业”融合发展模式。支持寄递企业加强与农民合作社、家庭农场、农产品加工企业等新型农业经营主体协作，发展定制化、季节性寄递运输专线，满足大规模集中寄递需要。引导寄递企业加强欠发达地区、边远地区的网络覆盖和服务倾斜，强化农产品上行寄递服务，助力特色农产品外销。引导寄递企业提升全程冷链能力，发展农产品冷链快递服务，扩大服务覆盖范围。鼓励发展农产品定制化包装，提升包装性能，减少流通损耗。

6. 更深服务制造业。支持寄递企业与制造企业建立长期战略合作关系，推进供需对接、资源共建、流程优化、布局协同，加强全链条数据互通，提升合作稳定性可靠性。鼓励寄递企业发挥科技、资本、人才、网络等优势，围绕重点产业“一业一策”提供定制化解决方案。深耕汽车、消费品、电子信息、生物医药等制造领域，扩大服务规模，提升服务深度。加强技术、产品、服务等创新突破，探索新一代信息技术、新材料、机器人等战略性新兴产业和生物制造、具身智能等未来产业供应链的快递服务模式。推动快递服务与制造业布局相协同，提升服务先进制造业集

群、中小企业特色产业集群能力。支持寄递企业深度融入产前、产中、产后环节，拓展单元化物流服务，大力发展大件快递、一票多件等业务，提升供应链综合服务水平。

专栏 3 快递服务制造业能力提升工程

鼓励寄递企业提升与制造业需求相适应的大件快递服务能力，布局建设高标准智能化立体仓库，升级改造现有处理场地或新建场地，购置专业运输和投递车辆等，加强智能化装备应用。

推动在规划建设制造业产业园区时配套建设快递功能区，推动已建成各类园区的快递功能区升级。支持制造企业依托大型快件处理中心和快递物流园区开展制造、分销、售后等业务，协同提高供应链竞争力。

7. 更广服务商贸流通业。深化快递与电子商务协同发展，推动快递物流与商贸物流融合贯通，服务提振消费、全方位扩大内需。提升大件、重件、异形件等寄递服务能力，拓展逆向物流、安装维修等“快递+”增值服务。创新服务模式，充分发挥同城急送等高时效业务的供需衔接和促进作用，提高供应链响应敏捷性，提升服务即时零售、场景电商等新业态的能力水平。支撑国际消费中心城市和县域商业体系等建设，服务文旅、入境、体育赛事、展会等消费场景。规范发展活体动物等特殊物品寄递服务。提升医疗、教育等领域寄递服务水平。推动寄递企业为老年人、残疾人提供适老化和无障碍服务。

四、加快建设现代化寄递物流网络

8. 完善国家邮政快递枢纽。优化国家邮政快递枢纽承载城市布局。基本建成北京天津雄安廊坊、上海南京杭州嘉兴、武汉鄂州郑州长沙、广州深圳海口、成都重庆西安全球性国际邮政快递

枢纽集群，提升枢纽航空转运能力。建设面向 RCEP 等国家的区域性国际邮政快递枢纽。提升全国性邮政快递枢纽集约化复合化水平。推动国家邮政快递枢纽与国家物流枢纽、综合货运枢纽一体衔接，促进交通枢纽仓储、堆场等功能区向行业开放。打造国家邮政快递枢纽经济区，吸引上下游产业集聚，促进产业链供应链发展水平共同提升。

专栏 4 国家邮政快递枢纽建设和能力提升工程

提升鄂州、南京、嘉兴等邮政快递枢纽航空转运能力。研究建设中国邮政郑州航空物流枢纽。服务高标准建设海南自由贸易港，强化进出岛寄递物流能力建设。支持区域性国际邮政快递枢纽增强面向特定方向的开放功能。

支持寄递企业向国家邮政快递枢纽集中发展，建设转运中心、分拣中心、公共云仓、冷链设施。积极打造多式联运中心和供应链中心。推进枢纽设施更新和数智化改造。拓展枢纽“平急两用”功能，推进枢纽设施贯彻国防要求。优化国际邮件互换局（交换站）功能布局。

9. 提升综合运输能力。增强航空运输能力，加强机场空侧快递转运分拣场地建设，鼓励寄递企业安全有序壮大机队规模，加密国际货运航线。推动铁路运输邮件快件场地设施建设，优化处理流程，发展高铁运输快件。支持有条件的区域发展邮件快件水路运输。依法有序利用城市轨道交通运输邮件快件。加快推广多式联运，支持开展跨方式资源整合、数据共享，推动不同运输方式的一体衔接。加快寄递专业运输工具、装载具研发应用。

10. 建强末端服务设施。强化邮政快递末端设施公共属性，推动与公共服务设施协同布局建设。推动在城市改造老旧小区和新建住宅小区配建邮政快递用房，布局建设快递箱（柜）、智能信包箱等服务终端。优化城市快递网点布局，加强超大城市、特

大城市快递接驳场地建设。完善夜间末端服务设施，满足“夜派”模式发展需要。鼓励城乡末端设施更新和数智化改造。

五、促进区域城乡协调发展

11. 服务区域协调发展和城市群都市圈建设。完善西部地区寄递服务网络，积极参与西部陆海新通道建设。畅通东北地区向北开放寄递渠道。加强中部地区邮政快递基础设施数智化改造。鼓励东部地区加快推进邮政业现代化。聚焦疏解北京非首都功能，推动京津冀邮政快递基础设施协同布局，促进雄安新区邮政业高质量发展。提升长三角地区邮政快递枢纽辐射能级，发展高铁、航空运输快件。加强粤港澳大湾区跨境寄递规则衔接，提升跨境邮件快件处理能力，支持香港与内地协同发展航空邮件及转口邮件业务。加快推进长江经济带、黄河流域行业绿色低碳发展。深度融入城市群都市圈建设，建立健全同城化寄递协同发展机制，促进基础设施协同布局和互联互通，扩展“当日达”“小时达”等时效服务覆盖范围。

12. 深化农村寄递物流体系建设。因地制宜推进县级寄递公共配送中心建设，增强县级节点的产业集聚能力。衔接落实农村公共基础设施体系有关政策，加强村级寄递物流综合服务站建设。破解不同主体间合作堵点卡点，促进农村客货邮融合发展提质增效，多方式推进快递进村。用好现行乡村振兴重点帮扶县支持政策，鼓励有条件的地区开发农村寄递物流公共服务岗位。加强城乡寄递物流体系衔接融合。

专栏 5 农村寄递服务能力提升工程

支持邮政企业在快递企业依靠自身力量难以投递到村的地区，建设改造一批县、乡处理场所，配置邮件处理工艺设备，购置农村投递车辆，提供服务保障。

建设改造一批县级寄递公共配送中心、村级寄递物流综合服务站。推动农村地区智能信包箱建设。鼓励寄递企业在农产品田头市场建设预冷保鲜、冷藏仓储、包装加工设施。

加强农村地区资源要素整合，深化农村客货邮融合，拓展交邮联运邮路。鼓励在农村地区推广应用无人机等，布局建设配套基础设施。

六、促进国际寄递发展

13. 加强国际寄递物流体系建设。完善重点市场和关键区域寄递物流网络，构建“一带一路”立体互联互通寄递物流网络，有力支撑外贸发展和高水平开放。强化国际寄递全链条服务能力建设，加强境外寄递枢纽、海外仓和末端网络建设，提高境外空侧资源获取、自主清关和国际干线运输能力。促进各类市场主体国际网络和万国邮联网络综合利用，提升国际寄递物流网络通达广度深度和安全韧性。培育现代化国际寄递企业，支持企业通过联盟合作、兼并重组、网络资源共建共享等方式，加快国际寄递物流规模化、网络化发展。积极参与全球范围内产业分工和资源配置，持续推进寄递物流伴随中国制造、跨境电商走出去，提升服务国际产业链供应链的能力水平。加强政策协同和要素保障，优化国际寄递物流的运行监测、服务保障和监督管理。

专栏 6 国际寄递物流体系建设工程

巩固提升已建成境外寄递枢纽能级，增强互联互通性；推动在共建“一带一路”国家等新建一批寄递枢纽。增强我国至东亚、东南亚和欧美等地的国际寄递航空运输能力，鼓励寄递企业增开至中亚、中东、非洲和南美等新兴市场国家的国际寄递

航线。拓展国际邮件快件公路干线运输通道。推进中欧班列运邮常态化。完善国际寄递海运网络。促进国际寄递多式联运发展。

14. 加强国际交流合作。深化拓展多双边务实合作，加强与共建“一带一路”、RCEP 国家在行业管理、战略规划、政策法规、技术标准等方面交流合作。参与多双边自贸协定谈判，主动对接高标准国际经贸规则。深度参与全球邮政治理，积极推动万国邮联等国际邮政组织改革和规则标准制修订。鼓励发展行业相关的国别政策法规咨询服务，提供市场准入、税收、用工等合规指引。加强国际科技交流合作，鼓励国产寄递物流装备出海。加强国际集邮文化交流。

七、积极发展智慧邮政

15. 提升行业数据价值。制定完善行业数据标准规范，推进基础性、通用性数据标准建设。提升数据采集报送质量，推进邮政业高质量数据集建设。提高数据共享交换、使用管理水平，推进行业数据分类分级风险管控。在维护国家数据安全、保护个人信息和商业秘密前提下，依法依规有序开放公共数据。稳步推进跨地域、跨部门、跨系统数据共享。参与国家公共数据开放。加强大数据分析和开发利用，挖掘行业数据在监测消费需求变化、物流通畅情况、经济发展状况等方面的价值，更好服务政府决策、生产运营、市场监测、指挥调度。

16. 强化人工智能赋能。普及应用一批适应行业特点的新一代智能终端和智能体，加快智能客服、智能运行、智能运输、智能收投、智能安全、智能管理、智能仓储等创新场景应用。加快

收投、安检、分拣、装卸、运输等设施设备更新升级，提高全程智能监控和智能调度水平。支持合作共建共享算力基础设施。加强人机协同，促进人工智能赋能快递员群体。

17. 发展低空寄递物流。聚焦高时效、高价值等寄递需求，以及山区、海岛、高原等地面交通不便场景，拓展无人机运邮。推动有条件的城市建立“集中处理场所—配送站点”无人机分拨线路，安全有序发展末端配送服务。拓展低空寄递物流通道，建设城市内、城乡间、跨区域低空寄递物流网络。鼓励在邮件快件处理中心、末端网点、村级寄递物流综合服务站建设无人机起降平台。落实低空寄递安全监管要求，推动寄递企业落实安全生产主体责任，提升应急处置能力。

专栏 7 智慧邮政工程
实施“人工智能+邮政快递”行动。推进智能分拣、智能云仓、智能安检、智能语音视频识别、智能辅助决策、智能网络规划、智能安全研判等普及应用。 实施邮政普遍服务网络数智化转型工程。打造邮政普遍服务全链路、全业务环节数智化场景，推动服务能力提质升级。 鼓励城乡加大场景和路网开放，因地制宜推进无人快递车在公共道路和封闭区域规范应用。 在京津冀、长三角、粤港澳大湾区等打造行业科技创新高地。支持中国邮政雄安研发中心、合肥数智科创基地建设。 推进邮政寄递渠道安全监管“绿盾”工程（二期）建设，强化安全风险预警和防范能力，提升运行监测和应急指挥等水平。

八、完善教育科技人才支撑体系

18. 优化行业科技创新生态。强化寄递企业科技创新主体地位，培育壮大行业科技领军企业。建好用好国家邮政局技术研发

中心，完善布局，规范运行。强化邮政业科研条件保障，依托超大规模需求、丰富应用场景，吸引社会资源投入。畅通供需对接，完善科技成果转化应用体系。依规做好邮政行业科学技术奖评选。

专栏 8 邮政业装备能力提升工程

聚焦具身智能、智能驾驶、绿色包装等重点领域，加强技术攻关。推广应用智能叉车、机械臂、自动导引车、无人托盘车、冷链温控设备、新能源车辆、无人快递车、无人机等现代技术装备。

落实国家大规模设备更新政策，持续推进分拣设备、安检设备、末端车辆更新改造。支持寄递企业更新改造运输车辆、货运飞机，购置新能源重卡。

认定一批国家邮政局技术研发中心，支持申报国家重大科技项目，鼓励承担邮政业装备技术研发。

19. 完善邮政业标准体系。制定“十五五”邮政业标准体系建设指南，加大标准研制力度，增强标准有效供给。落实标准化工作改革部署，推进行业标准有序转化为国家标准，加快涉及安全的推荐性标准转化为强制性标准，实现“能强则强、应强尽强”。加强标准国际化工作，支持国际标准化组织快递服务标准委员会建设并发挥作用。加强标准实施与评估，推进全链条闭环管理。

专栏 9 邮政业标准化跃升工程

聚焦服务、绿色、安全、智能等领域，推动一批行业标准转国家标准。围绕邮政快递与电子商务、先进制造业、现代农业、低空经济、交通运输等融合发展领域，以及行业高质量发展、高效能治理急需领域，制修订一批国家标准。推动涉及国家安全、生命财产安全、生产安全、生态环境安全等的一批推荐性标准转强制性标准。

聚焦基础通用、快递收投服务、快递设施装备、电子运单等重点领域，推动制

定一批国际标准。加强国际标准化人才队伍建设。

加强标法联动，加大法规政策引用标准力度。建立健全邮政业质量基础设施体系，推进计量、标准、检验检测、认证协同发展。

建设标准信息化管理平台，提升标准管理质效。

20. 加强人才队伍建设。加强现代邮政高等教育、职业教育。围绕创新需求和产业发展，强化科技创新人才培养，打造行业卓越工程师队伍，壮大高素质经营管理人才队伍，加大国际化人才引进使用力度。提升从业人员职业素养和专业技能，实施行业大规模职业技能提升培训行动，推进行业职业技能等级认定提质扩面，完善行业职业技能竞赛体系。加强快递员群体思想凝聚，推动践行弘扬“小蜜蜂”文化，依规组织开展全国邮政行业先进集体和先进个人评选表彰。

专栏 10 现代邮政教育能力提升工程

加强现代邮政学科专业建设，支持增设智能寄递相关学科专业，推动邮政快递运营管理“双高”专业群建设。

支持校企合作开展人才培养，推动校企协同规划专业布局，通过“订单班”“联培班”等形式协同育人，支持校企联合开发专业教材和实践课程、共建实习实训基地和科研实验室、协同培养“双师型”师资队伍。

建强产教融合平台，充分发挥全国邮政职业教育教学指导委员会、全国邮政行业产教融合共同体作用，支持现代邮政学院发展，支持布局面向邮政业的市域产教联合体，推动低空经济产教融合实训基地项目建设，鼓励校企共建邮政快递领域产业学院。

九、深化平安寄递建设

21. 强化寄递安全。更好发挥寄递渠道安全管理部际联席会议机制作用。完善实名收寄、收寄验视、过机安检“三项制度”落实机制。加强智能技术应用，在确保网络安全条件下，推进安

全监控视频联网和安检机联网，提升在线巡检能力，提高风险预警和隐患发现能力。强化落实寄件人安全责任。做好寄递渠道“扫黄打非”、反恐禁毒等工作，防范利用邮件快件实施电信诈骗。

22. 强化生产安全。加强寄递企业安全生产管理体系建设，强化落实企业主体责任和总部统一管理责任，落实全员安全生产责任制，全面加强行业平安员队伍建设。规范邮政业安全生产设备配置和安全生产操作。推进生产作业场所安全管理标准化规范化建设，落实住建、消防等合规要求。督促寄递企业严格落实消防安全主体责任，建立健全消防安全管理制度。定期开展安全培训和应急疏散演练，提升从业人员安全意识、紧急避险能力。开展风险隐患突出问题专项整治，提升安全生产执法质效。建立健全安全风险分析评估、提示警示制度，加大安全事故案件通报力度。

23. 强化信息安全。强化网络和数据安全监督管理，压实关键信息基础设施运营者主体责任，加强邮政业关键信息基础设施、重要数据和寄递用户个人信息安全保护管理，深入推进隐私运单应用。

24. 完善行业应急体系。持续推进行业应急管理体系和能力建设，推动行业应急体系向事前预防转型。加强部门协作和信息联动，畅通信息报告渠道。修订邮政业突发事件应急预案，加强日常培训和演练，提升行业突发事件和重大舆情应急处置能力。组织有序参与应急物资保障，支持寄递企业参与央地协同的应急

运输保障队伍建设。

十、推进绿色低碳发展

25. 推进邮件快件包装绿色转型。推进包装绿色化、减量化、可循环，落实一次性塑料制品使用、报告制度。强化源头治理，完善协同治理机制，共同规范进入寄递渠道的电商件包装。鼓励寄递企业健全绿色采购制度，使用经过绿色认证的包装，提升绿色包装的使用比例。鼓励采用新技术、新材料，推广生产耗能低、末端回收易、再生循环利用率高的包装产品。推进包装回收设施建设，推广应用循环复用包装。倡导“以竹代塑”。加强行业绿色宣传，培养绿色消费理念，引导社会公众使用绿色包装。

26. 稳妥推进行业节能降碳。鼓励寄递企业合规使用光伏发电等绿电，推进处理中心、网点、仓储设施绿色低碳改造。推广标准化周转箱、托盘，推动优化运输组织模式和配送方式。配合开展公共领域车辆全面电动化先行区试点，扩大新能源车辆使用规模。研究出台邮政业碳排放核算方法、绿色快递网点和绿色处理中心建设指南等标准，研究建立行业碳排放核算和报告制度。鼓励寄递企业建立健全环境社会治理（ESG）信息披露制度，加强碳足迹、碳资产管理。

十一、提升行业治理能力

27. 完善行业法规政策体系。推进邮政法、执法监督、关键信息基础设施等方面的立法工作。开展部门规章、规范性文件立法后评估，推进邮政领域法律法规立改废释和清理。开展“九五”普法，加强邮政行政执法监督，提升执法规范化能力水平。

完善政策体系，加强市场主体培育、产业融合发展、末端服务保障等政策储备。开展与宏观政策取向一致性评估，加强邮政管理部门公平竞争审查。

28. 推进行业全面深化改革。参与指导邮政企业优化邮政业务分类核算办法，巩固邮政普遍服务业务与竞争性业务分业经营成果。加强对行业新模式新业态、人工智能合规应用等的监管方式改革研究。积极指导无人快递车、低空寄递物流等试点安全有序发展，参与相关制度设计。创新事中事后监管手段。修订完善统计调查制度。研究推进快递许可制度改革。

29. 强化服务质量管理。完善服务质量监测评价体系，持续优化满意度调查和时限测试。以“民有所呼、我有所应”为目标，加快建设群众信赖、企业负责、监管有为的行业申诉服务体系。依托各地12345政务服务便民热线，在全国范围内加快实现“一网通办”“一线应答”，更好保护用户合法权益。压实企业服务质量管理主体责任，强化对品牌企业总部服务承诺履约情况的监督管理。健全快递市场经营主体信用管理机制，推进分级分类监管。

30. 提升行业监管效能。优化监管机制，深化跨部门联合监管。加强运行指挥调度，深化信访、申诉、舆情监测与执法联动。推进智慧监管，综合运用人工智能等技术手段强化非现场监管和运行监测。推进“绿盾”工程建设应用。综合整治“内卷式”竞争，依法惩治未经许可经营快递业务、虚构寄递流程信息等违法违规行为。完善行政处罚裁量基准，严格规范涉企行政检

查。加强省级及以下监管支撑力量建设，健全邮政管理部门和地方协同治理工作机制，推动县级邮政管理责任有效落实。进一步完善社会监督制度，拓展社会监督广度深度。

31. 加强快递员群体服务管理。规范快递企业用工管理，督促企业依法落实劳动合同制度，为从业人员缴纳社会保险。加强企业算法治理，推动企业建立科学、合理、透明的考核机制和工资给付机制，保持快递员合理末端派费水平。发挥各类商业保险在社会保障中的补充保障作用，更好满足快递员人身意外伤害、医疗、养老等保障需求。发挥工会组织在维护快递员合法权益、开展帮扶救助、丰富文化生活等方面的作用。引导快递企业在快递枢纽、园区、网点等设置爱心服务设施。推动街道、社区建设快递员群体友好场景。畅通快递员诉求渠道。

十二、组织实施

坚持和加强党的全面领导，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，落实支持邮政业发展的系列政策。加强干部队伍和基层党组织建设，扎实做好快递业党建工作。推进落实交通运输领域涉邮中央与地方财政事权和支出责任，对属于国家重大战略和重点领域安全的项目，继续通过现有中央资金渠道予以支持。支持将邮政快递基础设施建设纳入综合货运枢纽补链强链政策。依法保障统筹纳入国土空间规划“一张图”的邮政快递基础设施建设用地，加大城市邮政快递末端设施用地用房保障。用好快递服务制造业和现代农业、农村和国际寄递物流体系建设的支持政策。聚焦“两促进”“三提升”，强化交通强国建设等试点牵引作用，

推动规划重点任务和重大工程落实。健全规划实施、政策协调和工作协同机制，抓好规划年度监测、中期评估、总结评估，确保如期实现规划各项目标任务。