2018年度邮政普遍服务监管报告

2018年，各级邮政管理部门和邮政企业认真贯彻落实党中央、国务院的决策部署，在有关国家部委和地方各级人民政府的大力支持下，我国邮政普遍服务保障力度不断加强，发展的外部环境持续优化。国家邮政局鼓励支持引导邮政企业创新转型，邮政寄递服务供给侧结构性改革成效明显，邮政普遍服务能力和水平稳中向好，市场适应性逐步增强，农村通邮水平有所改善，均等化水平持续提升。

一、邮政普遍服务能力水平及评价

**（一）服务能力**

**邮政营业场所。**至2018年底，全国共有提供邮政普遍服务的邮政营业场所（以下简称“邮政普遍服务营业场所”）53927处，其中，设置在农村地区的共39961处，占74.1%。开办四项法定业务的有53450处，占99.1%。全国平均每一个邮政普遍服务营业场所服务半径为7.4km，平均每一个邮政普遍服务营业场所服务人口为2.6万人，服务半径和服务人口均与上年保持稳定。

**邮路及投递路线。**至2018年底，全国邮政邮路总条数2.8万条，较上年增加1045条。邮路总长度（单程）985.1万公里，较上年增加46.7万公里。全国共有城市投递路线7万条，城市投递路线长度（单程）171.2万公里，较上年增加8.3万公里。全国共有农村投递路线9.5万条，农村投递路线长度（单程）403.1万公里,较上年增加22.5万公里。

**邮件接收场所。**2018年，全国新布放智能包裹箱1.1万组，225个城市累计布放9.4万组；新增邮乐购站点5万个，全国累计达到46万个；安装邮掌柜系统的服务站点新增17.8万处，全国累计建成64万处，邮政服务民生能力进一步增强。

**（二）服务水平**

**周营业天数。**2018年邮政普遍服务营业场所周营业天数与上年保持稳定。全国城市地区邮政普遍服务营业场所每周营业天数达到《邮政普遍服务》标准（以下简称“标准”）规定不少于6天的比例为98.5%；乡镇政府所在地达到标准规定不少于5天的比例为99.9%；乡镇其他地区达到标准规定不少于3天的比例为100%。

**日营业时长。**全国城市地区邮政普遍服务营业场所日营业时长达到标准规定不少于8小时的比例为81.6%；乡镇政府所在地达到标准规定不少于6小时的比例为97.8%；乡镇其他地区达到标准规定不少于4小时的比例为99.9%。

**投递频次及投递深度。**2018年全国城市地区投递频次全部达到标准规定的每周7次以上；96.4%的乡镇政府所在地每周投递频次达到标准规定每周5次以上；全国建制村直接通邮比率达到98.9%。

**（三）邮件时限**

2018年，国家邮政局继续开展信件、包裹全程时限监测，开展国家规定报刊见报情况调查。总体来看，邮件时限指标基本能够达到标准规定，不同范围内平均传递时长所有缩短，见报水平进一步提升。

**信件。**同一城市城区间次日内送达比例为70.14%，2天内送达比例为86.85%；省内3天内送达比例为81.14%，5天内送达比例为95.53%；直辖市、省会城市间4天内送达比例为80.92%，6天内送达比例为96.45%；省际地级以上城市间5天内送达比例为74.53%，7天内送达比例为93.12%；省际其他地区间6天内送达比例为77.63%，8天内送达比例为92.55%。

**包裹。**同一城市城区间次日内送达比例为80.95%，2天内送达比例为93.2%；省内3天内送达比例为91.55%，5天内送达比例为95.77%；直辖市、省会城市间5天内送达比例为92.02%，7天内送达比例为98.98%；省际地级以上城市间6天内送达比例为89.2%，8天内送达比例为95.95%；省际其他地区间7天内送达比例为90.26%，9天内送达比例为96.62%。

**国家规定报刊。**全国1524个县及县级市实现了《人民日报》当日见报，占80.7%，较上年提升4.5%，能够实现当日见报的县及县级市较上年增加了85个；两日内见报的占比为90.4%，三日内见报的占比为97.8%，见报时限水平总体向好。

**（四）服务评价**

2018年，**邮政普遍服务消费者满意度**为84.2分，较上年提高2.0分；**邮政普遍服务均等化指数**反映国家为社会公众提供的邮政普遍服务在我国不同地域的均等化程度，指标体系由覆盖普遍性、功能全面性、城乡均等性和发展均衡性指数加权平均而得，2018年该指数为84.55，较上年提高0.77；**邮政普遍服务综合评价指数**是对中国邮政集团公司履行邮政服务的能力和实现程度进行综合评价，反映企业实现经济责任和社会责任目标的情况，包括经营绩效与创新发展、网点覆盖、服务水平、用户及社会监督、依法依规经营五个方面，2018年该指数为82.5，较上年提高8.9，上升的主要原因是2018年农村地区投递服务和邮件寄递安全大幅度提高。

二、邮政普遍服务业务发展

2018年邮政业务总体平稳，函件、汇兑等传统业务继续下降，报纸、杂志业务保持稳定，邮政包裹业务保持较高增长，其中：函件26.7亿件，邮政包裹29.44亿件，报纸172.8亿份，杂志7.7亿份，汇兑2520万笔。

三、邮政普遍服务保障

**（一）国家资金支持**

2018年，中央和地方各级财政为邮政普遍服务和特殊服务安排支持资金合计约79.15亿元，其中：中央财政资金约71.23亿元，地方资金约7.92亿元。

**（二）邮政设施建设**

西部和农村地区邮政基础设施改造工程建设有序推进，2018年邮政普遍服务网点整修网点1069个，翻建网点211处，改造危旧县局房21个，购置车辆3280辆。西部和农村的邮政基础设施面貌进一步改善，服务功能更加完善，服务能力进一步增强。

**（三）普遍服务政策支持**

2018年出台的《中共中央 国务院关于实施乡村振兴战略的意见》（中发〔2018〕1号）、《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》（国办发〔2018〕1号）、《乡村振兴战略规划（2018－2022年）》等文件充分肯定了邮政业在服务乡村振兴、促进商贸流通中的独特优势和重要作用，为邮政拓展农村市场、提升行业服务能力提供了有力保障。同时在各地邮政管理部门的积极努力下，地方政府越来越重视邮政业发展对物流、农业、电子商务等行业的带动作用，陆续出台邮政普遍服务基础设施建设、服务农村电商、邮政专用车辆通行、邮政综合平台建设等各类邮政普遍服务发展保障政策。2018年，全国省、市、县三级党委政府及各部门出台各类邮政普遍服务保障政策文件222件。

四、邮政服务民生实事

**（一）建制村直接通邮扎实推进**

2018年，邮政企业加大人员和资金投入，全国共增设投递道段3042条，增配投递车辆3159辆，增加乡邮投递员5697人。重庆、西藏、青海、宁夏邮政管理部门争取地方政府资金约2000万元。全国55万个建制村实现直接通邮，较上年增加1.6万个，直接通邮率98.9%。全部建制村直接通邮的省份达到26个。

**（二）服务乡村振兴作用明显**

深入实施“邮政在乡”工程，大力推进邮政服务站点延伸到村。全年新增邮乐购站点超过5万个，累计达到46万个，邮政县、乡、村三级物流体系日益完善。

**（三）末端投递服务不断改善**

持续推进智能信包箱建设，北京、天津、江苏、福建等地主动探索，形成了新建小区开发商投资建设、老旧小区争取政策资金改造的模式，创造了可复制可推广的经验。

**（四） “放心消费工程”深入实施**

加大平常信函丢损专项整治力度，开展平常邮件质量大提升行动，推广平信条码化，实现平信传递过程可追溯,2018年全国时限监测结果显示平信损失率明显下降。消费者普遍服务满意度得分84.2分，连续7年保持提升。

**（五）绿色发展步伐加快**

中国邮政集团公司发布绿色邮政宣言，提出新能源车辆、电子运单、绿色包装材料和绿色金融四项行动目标。启动绿色包装项目，免胶带包装箱、平均减重20%的新标准箱、宽度减少25%的窄胶带等绿色包装材料在全国营业场所推广应用；新增新能源投递车辆847辆；一级干线甩挂运输占比达67%，发挥了国有企业的示范带头作用。

**（六）“安全用邮”环境不断优化**

全面实现邮政企业包裹信息与国家局安全监管信息系统的接入，实名收寄率达到98.6%。全国邮政营业场所监控设备安装率达到81%，比上年提升15%。

**（七）投递员权益保护得到加强**

邮政企业薪酬分配向一线员工倾斜，增资达31.1亿元，建成职工小家4万多个。

五、邮政服务监督

**（一）行政审批**

2018年，邮政管理部门共受理邮政企业撤销邮政普遍服务营业场所申请276件，批复同意264件；受理邮政企业停止办理或限制办理邮政普遍服务和特殊服务业务申请93件，批复同意75件。

**（二）备案管理**

2018年，全国邮政管理部门共接受邮政企业备案10199件。其中，备案新增提供邮政普遍服务的营业场所269处，备案新增不提供普遍服务邮政营业场所111处，备案场所信息变更7148处，备案撤销不提供邮政普遍服务营业场所46处，备案暂时停限办业务2623处，备案邮政营业场所出租或以其他方式改变用途2处。

**（三）申诉处理**

2018年消费者对邮政企业申诉处理结果的满意率为97.9％，同比提高0.5%。邮政业消费者申诉中心受理的消费者对邮政服务的有效申诉11527件，同比下降40%。其中：涉及邮件投递服务的4754件，同比下降36%；邮件延误的2928件，同比下降54.4%；邮件丢失短少的2792件，同比下降26.4%；邮件损毁的720件，同比下降28.6%；收寄服务的279件，同比下降45.4%；违规收费的28件，同比下降24.3%。

**（四）监督检查及行政处罚**

2018年，邮政管理部门对邮政企业违反邮政普遍服务相关法律法规的行为做出行政处罚107件，其中：邮政企业提供邮政普遍服务不符合邮政普遍服务标准69件；邮政企业未经邮政管理部门批准撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所16件；邮政企业未经邮政管理部门批准限制或停止办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务7件；邮政企业其他违法行为15件。

**（五）社会监督**

至2018年底，全国共聘请邮政特邀监督员2550名。监督员在监督中共反馈问题1510条，主要集中在基础设施薄弱、营业服务不达标、投递服务水平有待提高等方面。针对监督员反映的问题，邮政管理部门向邮政企业进行通报并要求其限期整改，督促邮政企业不断改善服务。监督员反映的问题邮政企业整改率达98%，有效保证了邮政普遍服务质量。