

2020,你的快递有多快

九成乡镇将覆盖网点,重点城市间两天送达

2020年,全国快递业务量达700亿件,快递业务收入8000亿元,乡镇网点覆盖率由2015年的70%上升到90%……日前,国家邮政局印发《快递业发展“十三五”规划》(以下简称《规划》),为2020年的中国快递业定了个“小目标”:基本建成普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、绿色节能的快递服务体系,形成覆盖全国、联通国际的服务网络。“小目标”实现过程中,会遇上哪些大难题?该如何应对?记者就此采访了有关企业和专家。

将形成年业务量超百亿件“快递航母”

门槛低、市场大,近几年中国快递业竞争激烈,陷入“谁涨价先死、不涨价等死”的怪圈。在北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君看来,中国约80%的快件来自电商包裹及其附属品,电商商品同质化使得快递服务供给同质化,导致竞争激烈;与此同时,需求旺盛的冷链、个性化服务等却少有企业可胜任。此外,由于季节、促销等因素使瞬时快件量增加,企业应接不暇的情况频发,也是供给不足的一种特殊表现。

对此,《规划》提出,大

力发展代收货款、快递保险、合同物流、冷链快递、逆向物流、特殊物品寄递等服务,提高时限承诺产品的比重,满足定制化服务需求。2020年,重点快递企业国内重点城市间实现48小时送达。

虽然2016年我国快递业务量已突破300亿件,稳居世界第一,但快递企业与国际快递巨头相比,确实差距不小。“UPS为减少快件延误,针对可能导致飞机受阻的所谓不可抗力,甚至成立了天气指挥中心,运用尖端科技设备,包括先进

的卫星定位器和天气预报软件。有超过几百名员工全天候按小时提供全世界的气象预报,UPS根据预报重新规划航线。”赵国君分析,UPS在其管理全流程的设计与实施中,可以说是点滴取胜。

《规划》也清楚看到差距,提出积极打造“快递航母”。到2020年,形成3家-4家年业务量超百亿件或年业务收入超千亿元的快递企业集团,培育2个以上具有国际竞争力和良好商誉度的世界知名快递品牌。

落实收寄验视等安全制度,对危险快递说不

快件中夹带打火机、匕首、毒品,甚至出现“夺命快递”——目前,我国快递企业安全防范水平不高,市场监管力量、手段和经验仍显不足,寄递渠道安全防控能力有待提升。快递如何保安全?

客服人员佩戴安全员袖标,寄件人出示身份证,在专门的收寄桌完成收寄件,有一个摄像头正对收寄桌,要求能辨别寄件人面部基本特征。“定人、定桌、定位”,这是浙江省义乌市508家快递网点都必须遵守的制度。前段时间,义乌汇通某网点就因未严格执行收寄验视和实名登记被

公司内部处罚8000元。

“快递安全马虎不得。我们还建立了X光机查验制度,指导企业将X光机与流水线相连,监控探头对准X光机操作屏幕,监控数据接入局集中监控系统。”义乌市邮政局工作人员楼天喜介绍。这些安全措施,正契合了《规划》中强调的,全面落实收寄验视、实名收寄和过机安检三项安全生产制度,实现寄递流程可跟踪、隐患可发现、事件可预警、风险可管控、责任可追溯等目标,遏制重特大事故发生。

提升安全防控能力,也有不少难点、痛点。某东部

县级市快递公司负责人向记者吐苦水:“为了落实收寄验视,100%过机安检,公司多招了三十来个人,每人每年工资5万元左右,企业成本增加了。这倒没啥,毕竟快递安全对企业也有好处,主要很多客户不理解,甚至大发脾气。”赵国君表示,提升安全防控需要进行管理与流程创新,如建立法规体系,约束用户交寄行为,非法交寄应承担一定法律后果;在实名收寄中结合手机实名制,不必再让用户出示身份证;鼓励企业建立电子化全作业流程,实行用户管理会员实名认证等。

快递电动三轮车期待早日合法上路

《规划》谈到,目前制约快递业发展的难题尚未得到有效解决,快递车辆通行难、枢纽建设用地难、末端投递难等问题依然存在,支持政策有待进一步落地。

作为快递主要配送工具,电动三轮车在多个城市面临限行问题。车辆通行的不便使快递揽配时效受到很大影响,也增加了企业的人力、物力成本。“电动三轮车在一定时期存在有其合理性,快件量大、街道狭窄拥挤等诸多因素,都圈定了电动三轮车存在的意义。”赵国君认为,应针对问题因势利导,创新管理思路,使

其在现阶段,既服务行业又避免被诟病。

为了将简单的“一禁了之”变为更符合行业实际和操作性更强的“规范管理”,《规划》提到,各地进一步规范快递车辆管理,对快递专用车辆城市通行和临时停靠作业提供便利,结合实际制定快递专用电动三轮车用于城市收投服务的管理办法,解决“最后一公里”通行难问题。

去年12月,北京市40余家快递企业、2696个站点的5.7万辆快递电动三轮车就陆续更换统一标识:箱体上半部分统一为蓝底白字

的“快递”标识和编号,下半部分为企业品牌标识、服务电话……走出了规范管理的第一步。

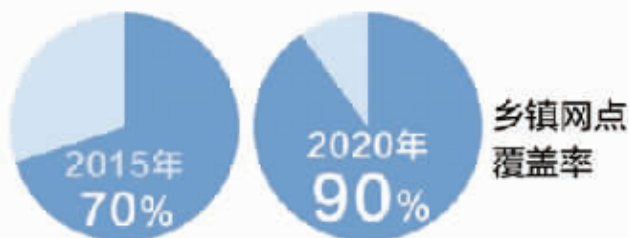
此外,针对农村市场快递活力不断释放,《规划》提出加快实施“快递下乡”工程,引导快递企业加强农村地区网络建设,完善农村地区网点建设标准和服务标准,加强服务监督。推进“农户+电商+快递”发展模式,创造就业机会,助力精准扶贫。到2020年,乡镇网点覆盖率将达到90%,基本实现乡乡有网点、村村通快递。

(据《人民日报》)



快递业“十三五”发展指标

	快递业务量 (亿件)	快递业务收入 (亿元)
2015年	207	2770
2020年	700	8000
年均增长	27.6%	23.6%



年人均快件使用量

15件/人 2015年

50件/人 2020年

2020年
指标

5/1000
快件延误率

5/100000
快件损毁率