

畅通“小快递” 服务“大民生”

市政协工会界：完善快递相关配套政策 促进快递行业高质量发展

□本报记者 孙艳 宗晓畅/文 曹立栋/摄

“‘小快递’，服务‘大民生’”。正在召开的北京市政协十四届三次会议上，市政协工会界向大会提交《关于完善快递相关配套政策促进快递行业高质量发展的提案》，为破解群众关心的快递“最后一公里”服务难题，找出突破口。

直击问题

末端服务相关配套政策不完善 制约快递行业高质量发展

过去的一年，邮政快递业聚焦“物畅其流”的美好愿景，更好赋能实体经济发展，但随着快递行业的快速发展，需求旺盛与服务不足的矛盾显现，随之也带来了服务质量与百姓需求还存在一定差距。

为了更好满足人民群众日益增长的新需求，保障快递服务质量、促进快递业健康发展，全力打通快递服务的“最后一公里”难题，北京市将“快递末端网点投递服务质量”纳入2024年接诉即办“每月一题”进行重点治理。市政协组建议题监督小组，开展常态化民主监督，委员们带着问题走访调研、座谈研讨，实地调研了大兴区京东智能产业园、顺义区顺丰丰泰产业园、东城区建国门快递集中作业点等，“零距离”了解快递作业全流程；听取邮政、顺丰、京东等10余家头部快递企业关于末端投递服务、问题治理措施、运营发展需求、关心关爱快递员等情况的介绍；委员们还与基层快递网点负责人、快递员进行了面对面交流，并多次会同市邮政管理局、市政服务和数据管理局等部门相关负责同志进行协商探讨。同时积极动员委员就近就便开展调研，向北京市快递协会谋良策，在委员履职平台开展网络议政，广泛收集意见建议。

调研结果显示，目前，影响快递行业高质量发展存在两个突出问题：一是快递末端投递车辆相关配套政策有待完善。2023年，北京市全面推动邮政快递电动三轮车登记、注册工作，统一悬挂“京C”号牌。快递三轮车作为末端投递重要载体，目前通行、停靠等政策按照现有机动车进行管理。三轮车作为城市运营保供车辆，其特点为“随停随走、机动灵活”，按照现有通行、停靠政策会降低快件配送效率，影响快递服务质量和时效。

二是快递末端投递网点相关配套政策尚待完善。快递服务作为城市运行基础性行业，快递基础设施已成为承载首都民生需求的重要保障。但在一些快递末端投递网点存在工作场地环境不友好、易发生各类安全事故等情况。因无法找到合规的经营场所，部分网点设置在远离所服务区域的地方，投递路线的延长增加了快递员的工作量和工作时间，使得快件投递时间延长甚至出现延误投递时限，从而影响快递服务质量。

提案建议

加强对快递车辆统筹管理

市政协工会界提出，快递末端网点服务质量的提升，是一项长期性、系统性工程。解决“最后一公里”的服务难题，也需要从快递全产业链条的不断优化上来考量。

建议交通、车辆管理等部门统筹出台邮政快递电动三轮车通行停靠相关配套政策。其一，邮政快递电动三轮车总量随北京市整体快递业务量进行同步调整。车辆运



力不足，会严重影响快件的配送时效，随之同步产生“车顶载货、厢体外部悬挂货物”等交通违法行为。从数量上看，现行指标数量不能满足北京快递行业发展需求。

其二，完善邮政快递三轮车相关配套政策。北京市区内部分道路为全天禁止电动三轮车通行道路，禁行道路为快件投递必经之路，电动三轮车禁行会影响道路两侧商户、居民快递需求与体验，建议能够将邮政快递三轮车纳入特定禁行区域车辆“白名单”内，允许邮政快递三轮车通行。放宽快递三轮车投递作业停靠要求，规划快递三轮车临时停车位，保障快递车的停车权益。

统筹规划建设北京快递基础设施

市政协工会界建议，市有关主管部门统筹规划建设北京快递基础设施。按照功能、规模、辐射范围划分为快递综合处理设施、快递区域作业设施、快递末端服务设施，优化空间布局。引导分拨集散、仓配一体、应急储备等快递基础设施集中集约布局，形成快递产业发展集聚区；有效衔接多种运输方式，提升多式联运组织能力，实现快递作业节点和干线运输线路高效对接，畅通运行，形成供需适配、内外联通、安全高效、智慧绿色的快递基础设施布局方案。

同时，结合居住区、商业区、高校等常住人口密集地区布局，优先设置在小区、大厦等出入口位置。鼓励快递末端网点结合居住区底商、社区综合服务中心、立交桥下空间、地下空间等复合布局，有条件的情况下鼓励快递末端网点整合成快递集中作业点。

进一步提高服务水平，完善机制保障。推动政策创新，加强部门协同。制定落实保障快递基础设施规划建设的政策措施。明确快递基础设施规划建设近期重点，将快递末端网点、快递服务站、村级寄递物流综合服务站、智能快件箱等各类快递服务场所及设施，以及快递专业类物流园区、快递分拨中心、快递仓配一体中心、快递集中作业点、快递区域分拨点等快件处理场所集

成纳入快递基础设施系统。

场外声音

【北京快递协会】

政府和社会各界应给予支持 共同推动快递行业健康稳定发展

去年，北京市快递协会对全市快递基础设施情况进行调研，了解了邮政、顺丰、京东等10家主要品牌快递企业分拨中心分布、末端网点布设、快递业务量等基本概况，发现在一些网点存在场地不符合登记要求、使用临时场地、路边露天操作等情况。

“快递末端网点的稳定对企业运营十分重要，末端网点场地不足是一个非常突出的问题。”北京市快递协会相关负责人表示，有的末端网点甚至2年内3次更换场地，致使安装的分拣流水线报废无法使用，企业不敢持续加大生产投入，频繁搬家不仅增加了成本，还影响了网点的生产经营。少部分网点进行露天作业，如遇雨雪天气操作分拣困难，快件安全存在隐患。而且，频繁变更场地和露天作业还影响了企业社会形象。

“当前，快递企业需要积极寻求稳定的场地资源，投入网点设施建设，改善生产作业环境，以保障快递货物的安全、完好，提高工作效率，维护企业形象，提升客户满意度。同时，政府和社会各界也应给予关注和支持，共同推动快递行业健康、稳定发展。”该负责人表示。

【快递员】

感谢工会界别对快递行业发展的关注 期待更加美好的明天

“我是一名普通的快递员，我的工作就是每天穿梭在大街小巷，把快递准时送到客户手里。得知今年北京两会上，市政协工会界别的委员们聚焦促进快递行业高质量发展的问题进行热议，我心里不仅仅是高兴，还有感动。”京东快递员小李说。

谈到平时工作存在的痛点和难点问题，小李说出了自己的亲身感受。他觉得，首先就是运力不足的问题。电动三轮车数量不足，一直是制约配送效率的关键因素，尤其赶上业务高峰，现有的电动三轮车数量更是无法满足配送需求。对于离快递站点比较近的货物，快递员只能选择用轮筐拉货；还有的情况是，先由专门负责传送货物的快递员用车把货物运到待配送小区，卸在一个临时的地方，再由其他同事用小板车一栋栋楼的配送，这样虽然节省了快递车，但是工作效率也大打折扣。

“看着积压的快递心里很着急，不能把快递及时送到客户手中，也会引起客户的不满，如果遇到恶劣天气，快递还容易丢件或破损，配送效率很低下，快递员们的心理也承受着很大的压力。”小李说。

其次就是停车难的问题。小李介绍，这种情况在写字楼和商业区较为明显，有些道路有电动三轮车禁止通行的政策要求；还有一些小区以安全为由也禁止快递车辆出入；在一些老旧小区，电动三轮车进出也极为不便。快递员只能将车停在比较远的地方，先把货物卸下来装在板车上或轮筐里拉着送，导致较高的时间成本和人力成本。

再者，是适合快递作业的场所有限的问题。一方面，由于快递站人多车多，作业时比较嘈杂，且住宅区附近用户投诉高等原因导致合适的房源较少，所以有些快递站点的位置距离配送区域较远、交通不便，增加了取件和派件的时间；另一方面，部分站点现在还处于露天作业的状态，如遇到雨雪天、大风等特殊天气，快递员的工作环境和条件都很恶劣，货物不好存放也容易损坏，站点经营也有困难。

“感谢市政协工会界别委员们对快递行业的关注，让我深切感受到工会对我们快递员的高度重视。这份关怀给了我极大的鼓舞，在未来的工作中，我会更加努力，将每一个包裹都安全、及时地送到客户手中。我期待，在政府和社会各界的共同关心和支持下，快递行业将迎来更加美好的明天。”小李说。