正在北京举行的全国两会上，快递业又一次被写入政府工作报告，这已经是连续四年在政府工作报告中出现“快递”的字眼了。搭载着网购快车，快递业已深入千家万户。据测算，我市年均每人收寄快件逾百件。

快递业如何由“大”转“强”

本报记者 **张燕**
通讯员 **王凉**

国际邮件互换局的先进流水线。 （张燕 王凉 摄）

现状：人均一年收寄快件逾百件

一边是顺丰速运上市后的连续涨停，一边是在国内多地出现的节后快递配送难。正在北京举行的全国两会上，快递业被再次写入政府工作报告，这已经是连续四年在政府工作报告中出现“快递”的字眼了。

从个人网购，企业寄递文件、样品，快递已深入到经济生活的点点滴滴，改变着宁波人的生活、消费、工作方式。据市邮政管理局统计，“十二五”期间全市快递业务量年均增长50.2%。去年实现寄收快件5.1亿件、派送快件4.4亿件，业务收入58.4亿元；至去年底，全市共有快递法人企业231家，各类网点1066处。近10亿件快件的出入，意味着我市人均一年收寄快件逾百件。显而易见，快递已成为社会经济中的一“大”行业。

“促进电商、快递进社区进农村，推动实体店销售和网购融合发展。”李克强总理5日所作的政府工作报告，又一次提到快递业发展。从2014年首提“促进物流配送、快递业和网络购物发展”，到次年的“发展物流快递，把以互联网为载体、线上线下互动的新兴消费搞得红红火火”，再到去年的“完善物流配送网络，促进快递业健康发展”，快递业正渐渐成为一项引人关注的民生服务。

“这既显示出政府对快递业发展的高度重视和充分肯定，也反映出作为现代服务业重要组成部分的快递业，在推动流通转型和促进消费升级方面的基础作用。”全国政协委员、国家邮政局局长马军胜说。

事实上，快递业的体量之“大”已毋庸置疑，如何由大转“强”，已成为上至国家，下至市民关心的问题。随着去年底宁波入选国家首批“中国快递示范城市”的创建城市，未来3至5年内，宁波将以解决制约快递业发展的突出问题为导向，发展“互联网+”快递，融入并衔接综合交通体系，基本形成与国际港口名城相符的快递服务体系和覆盖全国、联通国际的服务网络。到2020年，全市快递收件量和业务收入力争突破20亿件、100亿元，年均增长超过20%。

痛点：大而不强 服务偏弱

“每个月的投诉量达到2500件，快递行业的服务提升、转型发展压力不可谓不大。”虽然行业蓬勃发展，年10亿件快件的投诉比例为每万件3.3起，但市邮政管理局市场处处长赵海忠依然表示这个行业面临着诸多痛点。

市民朱女士有近十年的网购经历了，如今，从吃的用的到家装，她都会去网上淘货。“习惯了网购，自然离不开快递。”朱女士认为，快递大大改变了她的生活，让她觉得相当方便，但偶尔也会有些小烦恼：快递不快、物品丢失等，虽然经过后续交涉，这些问题都一一解决了，但朱女士总觉得有时候快递“不够保险”。

“大而不强”，这是业内外对快递行业的普遍认识，这直接导致了部分快递服务的滞后。我国的产品可以出口到全世界200多个国家和地区，但目前，别说是宁波，就是全国也没有一家本土的快递企业能直接送达，只有依靠国际快递企业巨头或者企业间的合作才能做到。

在快递时限上，不少商家开启了“当日达”“次日达”等配送模式，但配送时间能精确到几点的很少，这就导致了快递收件的问题。“因为很多快件在上班时间配送，但因工作关系取件很不方便。”张小姐是一名小学教师，她只能把收货地址设在家里。现在，小区里收件主要靠物业帮忙，没有统一的标准和规范，张小姐觉得困扰她的最大问题还是末端配送。

像朱女士、张小姐这样的“不方便”，仅仅是作为消费者最直观的感受，其背后是快递行业更深更大的痛。市政府咨询委员会曾对我市快递业的发展提供了一份咨询报告，显示“政策法规不完善”是我市快递业的“首痛”。目前宁波快递业尚无市级地方性法规和管理办法，而大连、无锡、深圳等城市均已推出市级行业条例和管理办法。在快递发展规划上，目前市级层面也尚未编制过快递业专项发展规划，全市快递产业的空间布局不尽合理。市内缺少大型专业园区，快递企业相对分散，难以形成集聚效应，快递资源无法共享，无法有效开展城区共同配送。此外，快递分拨中心及处理中心、快递新能源车辆、智能快件箱等设施设备建设缺乏专项资金扶持，这使得靠市场需求发展起来的快递业难以规范、整合，“大”而不“强”。

作为市场主体，快递企业本身的壮大变强也面临着困难。宁波本地快递企业普遍规模偏小，多以加盟制、承包区等经营形式为主，呈现“小而弱”格局，同质化竞争严重、价格战时有发生。再者，企业管理水平较低，大部分快递企业的法人治理结构尚未建立，加盟体制导致总部约束力不强，家族式管理模式依然存在。全市有数百家快递企业，其中民营快递企业（除顺丰外）年业务量占比约为全市的四分之三，但收入占比却不足一半；而国际快递四大外资品牌的业务量占比还不到0.6%，却可以创造全行业11.8%的收入，单件收费百元以上的跨国快件基本被外资快递垄断。

趋势：产业融合 深耕电商

据测算，宁波近两年快递业务增量中有一半以上来自制造企业的电子商务增量，与制造业的广泛业务合作必将成为未来宁波快递业务增长的主要动力。

“十二五”期间，电子商务、网络购物、在线外贸等现代服务业的新型业态发展迅猛，电子商务配送业务已成为快递服务新的增长点，同时，国家大力推进制造业转型升级的举措推动了快递业与制造业的联系。

“目前，宁波快递企业与电商、制造业等其他产业的合作尚处于起步阶段，政策环境、服务内容和合作层次都有待完善提升，需要快递企业深入制造业供应链领域，构建成熟的发展业态，建立新的商业合作模式。”市邮政管理局有关负责人表示，产业融合下的新业态和新模式有待培育。

依托强大的电子商务和便捷的物流区位优势，宁波快递业积极开拓新市场，延长服务链，探索与电子商务配送、供应链管理融合发展。自2012年底宁波成为全国首批五个跨境贸易电子商务服务试点城市以来，带动了宁波快递行业的转型发展，当年，宁波邮政EMS与罗蒙集团开展战略合作，罗蒙集团将仓储、包装、配送等业务整体外包给邮政EMS；邮政EMS还成为方太电子商务销售产品的承运商，近两年方太电子商务销售额增长率分别达到187%和137%。此外，顺丰速运与太平鸟、百世汇通与艾维服饰，多个快递企业也和工贸企业创建了一系列的仓储配送一体化服务合作模式。完善了服务产品的类型，规模以上快递企业普遍推出了“次日达”“隔日达”“次晨达”“当日达”“限时达”“及时送”等服务，有的企业还能提供代收货款、保险保价等增值服务。

杨梅、水蜜桃等宁波特产送朋友，不用担心寄送、保鲜问题了，从去年开始，我市大力推动“快递下乡”和“农产品进城”双向流通，一些快递企业瞄准了宁波本土“名特优”农副产品，为宁波特色产品开拓市场。如林业部门和顺丰快递签订战略合作，建立了水蜜桃直销平台，将奉化水蜜桃通过顺丰包机发往全国各地。在邮政管理部门的协调下，顺丰与余姚、奉化政府部门签订战略合作协议，进一步助推我市农产品走向全国，走出国门。据初步统计，去年余姚杨梅和奉化水蜜桃网络销售额已突破亿元，顺丰初步实现快递收入超过1000万元，实现了电商、快递、农民、消费者的共赢。

服务：优化“最后一公里”

浙大宁波理工学院的快递超市，同学们正有序收取快递，这与以前每天上下午学校周边快递三轮车前学生扎堆取快递的无序，形成了鲜明的对比。据了解，全市有15家快递品牌企业，每到送件时间，15个品牌的快递员就会在校外“设摊”送件，学生要寄快件很不方便。

“从去年9月初开始，在浙大宁波理工学院试点快递超市，日处理量已超过2000件。”为从源头上规范校园快递投递，市邮政管理局决定打造校园“快递超市”新平台项目，项目采用“一带四”模式，“一”即一个示范，打造浙江大学宁波理工学院“快递超市”，“四”即宁波城市职业技术学院、宁波诺丁汉大学、浙江万里学院、宁波卫生职业技术学院四个试点。“快递超市”作为第三方运营公司，为附近的15家快递品牌集中收取和派送学校师生的快件，大大提高了派送效率。据了解，目前宁波城市职业技术学院的“快递超市”也已投用，该超市场地实用面积近300平方米，采用人工与智能柜相结合模式，实现24小时自由取件，日均处理量突破2000件，并且该“快递超市”做到了进货取货的通道分离，最大程度保证了高效便捷和学生安全。“除了校园，写字楼、大型居民区都比较适合这样的模式，我们欢迎全国有实力的企业来承担第三方综合配送工作。”赵海忠说。

校园的“快递超市”，仅仅是建设城市快递综合服务站、优化快递服务“最后一公里”的举措之一，据悉，我市将支持快递企业与无线运营商、社区物业、大型超市、连锁店开展资源整合，在小区、商业楼宇和超市门口搭建便民综合服务体，推动“网订店取”“店定店送”等新型电商快递配送模式，推进城市物流共同配送体系建设。

对于普通快递网点，我市大力推进规范化建设：快递网点被划分为“标准型、示范型、旗舰型”三个类型，去年在海曙、江北和鄞州三个区域试点，建设5家旗舰型网点、30家示范型网点和60家标准型网点，为其他快递网点提供形象和服务的“样板”。

堆积如山的包装盒展示了电商强大的快递需求。 （张燕 摄）

相关新闻

我市“十三五”推动农村邮政普遍服务

本报讯（记者**张燕** 通讯员**王凉**）记者昨日从市邮政管理局获悉，“十三五”期间我市将加大邮政普服资源整合工程，实施邮政普遍服务网点新改迁项目和“农村村村建站、城镇户户建箱”项目，以后，农村寄收快递将更便捷。

“十三五”期间，在人口集聚、用邮需求潜力大的城镇功能新区、产业集聚区及开发区（园区），规划新建一批标准化局所。在人口密集、业务量大的老城区，改造更新一批老局所，打造品牌网点。在旧城改造区，邮政局所需要拆迁重建的，确保“拆一还一”，就近置换建设一批新局所，保障群众用邮需求。重点突破山区、海岛及农村等用邮需求少的地区，实现基层网点全覆盖。

有条件的地方可以发展邮政各类业务代办受理、公用事业费用代收代缴、农村快递和农资配送等扩展功能。注重推进村邮站与农村（社区）公共服务中心等公共服务机构的优化整合，建设集邮件接转、物流配送、信息交流和金融服务等功能为一体的农村公共服务中心，实现村邮站与农村公共服务平台的统一规划建设和管理。

编辑点评

提升服务，关键在人

在快递业高速增长的同时，低价竞争、快递安全、人才问题等一系列行业“痛点”也不容回避。国内多地出现的节后快递配送难，就是源于快递员队伍的不稳定。

对于许多快递网点负责人来说，他们最怕看到的就是媒体炒作快递员“月入过万”的消息。“胃口被吊得越高，我们就越留不住人。”节后快递配送难，就是许多快递员向薪酬更高的快餐配送等行业流动的结果。每逢电商大促、包裹“围城”，快递员人手短缺更成为常态。高端管理人才缺乏、一线快递员流动性大，人才问题已成为快递业发展的一大瓶颈。

完善企业文化，建设高素质的人才队伍，是快递业能继续在快车道上行驶的根本。为此，各快递企业应通过定期开展业务培训提高员工业务水平和服务质量。积极引进各种专业人才，如大数据分析、信息化管理、国际快递经营等高水平人才，提升企业国际化视野，推动企业由低水平劳动密集型向国际化、信息化转型。

（王芳）

数 说

- 据市邮政管理局统计，“十二五”期间，全市快递业务量年均增长50.2%。
- 去年实现寄收快件5.1亿件、派送快件4.4亿件，业务收入58.4亿元。
- 至去年底，全市共有快递法人企业231家，各类网点1066处。
- 随着去年底宁波入选国家首批“中国快递示范城市”的创建城市，未来3至5年内，宁波将基本形成与国际港口名城相符的快递服务体系和覆盖全国、联通国际的服务网络。
- 到2020年，全市快递收件量和业务收入力争突破20亿件、100亿元，年均增长超过20%。
- 为从源头上规范校园快递投递，市邮政管理局决定打造校园“快递超市”新平台项目。
- 项目采用“一带四”模式，“一”即一个示范，打造浙江大学宁波理工学院“快递超市”，“四”即宁波城市职业技术学院、宁波诺丁汉大学、浙江万里学院、宁波卫生职业技术学院四个试点。
- 快递超市作为第三方运营公司，为附近的15家快递品牌集中收取和派送学校师生的快件。

制图 张悦