宁波日报 NINGBO DAILY

截至2017年底，全市快递业务处理量突破11亿件，业务收入超过70亿元。快递业稳中向好的同时，一些问题也愈加凸显，网点分散、效率低下、服务能力弱等，成了制约其发展的“瓶颈”——

# 快递业规范化发展，如何走得更远？

本报记者 董小芳

电子商务的发展，促进了快递业的繁荣。

近年来，我市快递行业始终保持着高速、稳定、健康的发展态势。2016年底，国家邮政局遴选出8个城市开展首批“中国快递示范城市”创建工作，宁波是浙江省唯一入选的城市。

但是，伴随着快递业日益壮大，问题也愈加凸显。快件丢失、损坏等各种纠纷时有发生；快递车辆临时停靠与道路畅通之间的矛盾亦不鲜见；快递企业的业务量囿于仓储空间的局限难以取得突破……

甬上快递业规范化发展之路，如何走得更远？

一家快递企业的工作人员正在派发快件。 （受访者供图）

## 现状 稳中向好，但问题仍不少

早上8时，民安路一小区，四五辆快递三轮车停在门口。快递小哥熟稔地跟小区保安打着招呼，匆忙上班路过的住户大多问一句“有没有几幢几零几的包裹”……这样的场景天天上演，在不少市民眼中，早已成为生活的一部分。

快递业融入我们的生活，到底有多深？又给我们带来了怎样的变化？

在前不久举行的一次市政协委员月谈会上，市邮政管理局晒出了几组数据：

截至2017年底，全市快递业务处理量突破11亿件，业务收入超过70亿元；全市快递企业数量达到244家，网点达到1449处，实现了全市乡镇、村（居）快递服务全覆盖。

2017年，我市跨境电商进口4592.96万票，同比增长60.48%，稳居全国第一方阵。今年上半年，我市跨境电商零售进口突破50亿元，同比增长130%，一跃成为全国首位。

2017年，我市快递行业服务外销象山橘橙5万公斤、余慈杨梅124万公斤、奉化水蜜桃180万公斤、海鲜1062万公斤……

毫无疑问，飞速发展的快递业，已经成为拉动我市经济社会发展的“一匹黑马”，在稳增长、调结构、惠民生等方面发挥的作用日益明显。

发展稳中向好的同时，一些问题也愈加凸显。网点分散、效率低下、服务能力弱等，成了制约其发展的“瓶颈”。

对此，不少市民深有感触。

家住北仑的金某将身份证、驾驶证、特种行业操作证及灯具交由某快递公司寄送。因员工操作失误，误将三本证件塞入其他顾客的包裹，多方联系仍无法找回，金某一怒之下将这家快递公司诉至北仑法院。

慈溪人朱某在美国某网站购买了一台手机，由江苏某国际货运代理有限公司承运。经协商，双方确认了运费，朱某随后将钱转入对方账户。在家“坐等”了4个月，却一直不见手机的踪影，双方为此产生纠纷，诉至慈溪法院。

诸如此类服务质量上的问题，在快递行业中并不鲜见。收费不规范、物品丢失或损坏、货物送不到最终目的地……这样那样的不愉快，网购“达人”们或多或少经历过。市邮政管理局官网上公布的2018年6月消费者申诉情况通告显示，该月共受理消费者申诉1655件，其中涉及快递业务问题的1599件，已处理有效申诉中涉及快递业务问题的69件，占有效申诉量的89.6%。排名前三位的问题分别是延误、丢失及短少、投递服务。

同时，收件环节开箱验货执行不到位，也是快递业常见的问题。

打开快递公司的官网，在醒目位置能见到一份禁寄物品名单。但在实际操作中，因为多靠快递员个人自觉性来把关，难免导致一些危险物品照常被寄送。一旦发生安全事件，影响恶劣。

此外，快递运输车辆违规多，也是较为常见的行业问题。如吴某驾驶某快递公司所有的无牌电动三轮车，沿北仑区凤洋二路自南向北逆向行驶，与行人苏某发生碰撞，导致苏某受伤。经北仑交警部门认定，由吴某承担这起事故的全部责任。

快递业发展缺乏规范，已引起社会各界的广泛关注。

## 探究 原因众多，“规矩”缺失是主因

快递业无序发展，不仅损害消费者利益，更不利于行业的整体形象。那么，症结何在？不少业内人士一致认为，“规矩”缺失是主要原因。

“拿快递运输车辆来说，目前我市邮政快递行业的机动车已突破1万辆，其中货车、面包车约6000辆，电动三轮车约4000辆，但我市尚未正式出台快递运输车辆管理政策，大货车进入市区受阻、电动三轮车上路被查扣等情况并不鲜见。”业内人士分析，“货车禁行，电动三轮车送快递存在争议，而‘四统一管理’模式的车辆在数量上难以满足需求。因为快件寄送讲求时效性，于是部分运输车辆选择‘顶着罚款’上路，既给道路运输管理带来难题，也给快递企业造成负担。”

市政协委员王岚曾对北仑区的快递物流企业做过调查。结果显示，政策支持力度不够、行业无序竞争、用地困难成为制约快递物流企业发展的三个主要因素。四分之三的被调查快递物流企业认为政策支持力度不够，管理体制不健全，如城区快递配送车辆限制多，“进城难、停车难、通行难”的问题没有得到明显缓解；三分之二的企业认为用地困难、无序竞争成为制约其发展的重要因素。

“规矩”的缺失，还使得监管不够有力。

“这包括相关部门对快递企业的监管，以及快递企业自身内部的监管两个方面。”业内人士坦言，快件分拣、投递不规范，很大程度上和快递公司的管理不到位有关。“为治理行业乱象，我市也制定出台了推进快递业健康发展的实施意见，对快递行业的经营管理、服务标准、处罚条款等做了规定。但实际操作中，从收件、包装到运输、签收，物品到底在哪个环节出了问题，很难监控。”

一位快递企业负责人感慨道，缺失“硬杠杠”的快递行业，入行门槛低、人员流动快，长期来看，并不利于整个行业的发展。

另外，从客观因素上来讲，市场需求增长过快，超出了行业供给能力，很多快递企业为了不错过行业发展的“黄金期”，选择以超出自身业务承受能力的模式运转，不可避免地出现了一系列问题。

当然，消费者对快递业问题的“忍气吞声”，也不利于此类问题的解决。不少消费者遇到快递物品损毁、丢失等情况，因打官司周期长、成本高、取证难，很少会通过法律途径来解决。

## 建议 探索创新，呼唤政策支持

“在推动快递业规范化发展上，我们近两年推出了不少举措，比如车辆统一管理、标准化网点建设、日常邮路安全排查等。但有一些困难，不是靠我们自身能突破的，急切期盼政府能给予更多的支持，比如末端网点配送的车辆通行问题、土地的需求等。像余慈地区家电业务较多，我们就希望能有合适的堆货场地。”宁波某快递企业相关负责人的一番呼吁，说出了甬上不少快递企业的心声。

为此，在最近召开的市政协委员月谈会上，专家、学者和业内人士纷纷提出了自己的建议。

浙江万里学院物流与电子商务学院副院长王琦峰建议，应根据国家《快递暂行条例》和《宁波市建设“中国快递示范城市”实施方案》，加快出台《宁波市快递暂行条例》实施意见，把发展快递业纳入我市国民经济和社会发展规划。

浙江天册（宁波）律师事务所主任程慧则建议，要加快制定快递行业政府规章和行业标准，全面实施市场准入负面清单制度，落实安全管理工作机制。

针对快递运输车辆的规范，民进宁波市委会副主委徐建成建议，要以地方立法或多部门发文方式，在全市推广快递专用电动三轮车“三统一、一加强”治理模式，即各企业按照标准对电动三轮车进行登记、编码，并统一颜色和标识；各企业为所使用的电动三轮车统一购买交通意外保险，统一配备防盗装置，提高快递业运输车辆和人员的安全保障。同时，建立快递货车、面包车车辆多部门监管机制，优先解决快递车辆高峰、专线通行问题，对快递专用车辆临时停靠、装卸作业给予便利。

余姚市政协主席陈长峰则建议，将快递业列为重点扶持发展行业给予政策支持，尤其在土地指标方面，鼓励利用存量土地发展快递业，切实保障用地供给。

推动快递业规范发展，规章制度的建立固然重要，但快递企业自身服务质量的提升也不容忽视。因此，在完善规章制度之外，提升从业者素质、规范行业标准也势在必行。

“要加快对物流人才的培养，夯实协同发展根基。”市政协委员王岚在相关提案中建议，在商务产业（人才）政策中增设物流人才引进政策，并利用宁波一些职业院校物流专业平台，通过校企合作等形式，加快宁波物流人才的培养。

也有业内人士建议，要对快递行业实行资格认证。实行资格认证和职业化之后，意味着无论是创办快递公司，还是成为快递行业的从业人员，都必须迈过一定的准入门槛。同时，建立快递诚信管理体系，通过建立快递企业用工失信“黑名单”制度，加快推进快递企业诚信建设，营造诚实守信的市场环境。

多措并举之下，作为现代服务业重要组成部分的快递业，必将“更上一层楼”，助力我市打造“中国快递示范城市”标杆。

评 说

## 破解发展难题，助力快递业做大做强

近年来，我国快递行业在增加就业、刺激消费、服务产业等方面所起的作用有目共睹，各级政府和社会各界对快递行业发展的重视程度也日益提升。但是，伴随着快递行业的飞速发展，各种问题和矛盾也不断浮出水面，其中就有快递运输车辆的管理问题。

随着部分城市货车禁行区域的调整，承担快件运输的大小货车在早晚高峰期甚至一天中的大部分时段被“禁足”。因为快件投递强调时效性，许多快递企业的运输车辆不惜“顶着罚款”上路，既给道路运输管理带来难题，也给快递企业造成极大负担。

为此，今年全国两会期间，浙江代表团的郑坚江等12名全国人大代表联合提出了《关于建立健全全国邮政快递行业专用车辆长效管理机制的建议》。《建议》提出：在全国层面制定出台快递车辆管理长效机制，从源头上解决城市快递车辆通行难、停靠难、装卸难等问题，以提高配送效率、降低运输成本、完善服务体系，满足社会经济发展和人民群众对快递服务的新要求。

在前不久举行的一次市政协委员月谈会上，民进宁波市委会副主委徐建成也提议，建立快递货车、面包车车辆多部门监管机制，优先解决快递车辆高峰、专线通行问题，对快递专用车辆临时停靠、装卸作业给予便利。

我市正在开展“中国快递示范城市”创建工作，这是一个很好的契机。今后几年，我市应以解决制约快递业发展的突出问题为导向，助力快递业做大做强，基本形成与现代化国际港口城市相符的快递服务体系。 （王芳）

图 示

**近年来，我市快递业飞速发展**

截至2017年底，全市快递业务处理量突破11亿件，业务收入超过70亿元；全市快递企业数量达到244家，网点达到1449处，实现了全市乡镇、村（居）快递服务全覆盖。

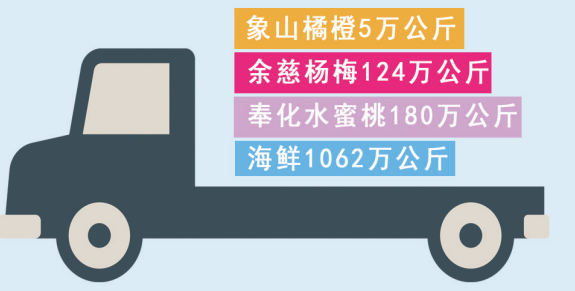
**2017年**

我市跨境电商进口4592.96万票，同比增长60.48%，稳居全国第一方阵。

**今年上半年**

我市跨境电商零售进口突破50亿元，同比增长130%，一跃成为全国首位。

2017年，我市快递行业服务外销




**发展稳中向好的同时，一些问题也愈加凸显**

市邮政管理局官网上公布的2018年6月消费者申诉情况通告显示：

当月共受理消费者申诉1655件，其中涉及快递业务问题的1599件，已处理有效申诉中涉及快递业务问题的69件，占有效申诉量的89.6%。排名前三位的问题分别是延误、丢失及短少、投递服务。

制图 韩立萍